

# 平成30年度 患者満足度調査結果 <5段階評価>

20代 10代 10歳未満



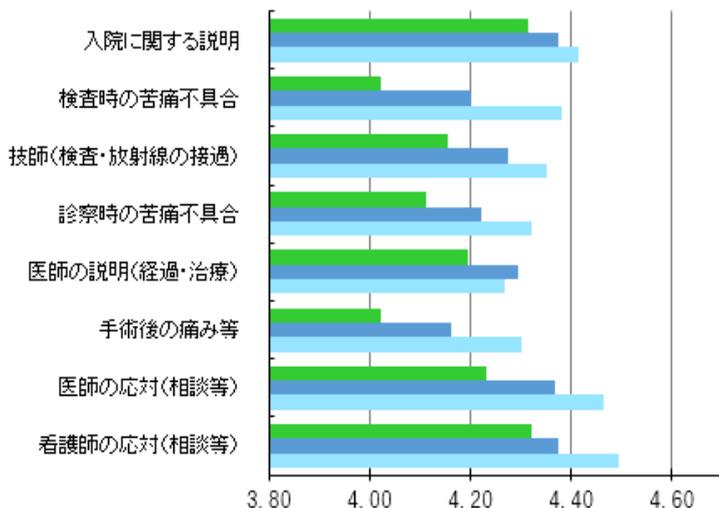
【調査期間】 外来:平成30年11月26日(月)~平成30年11月30日(金)  
入院:平成30年11月26日(月)~平成31年1月11日(金)

H28 H29 H30

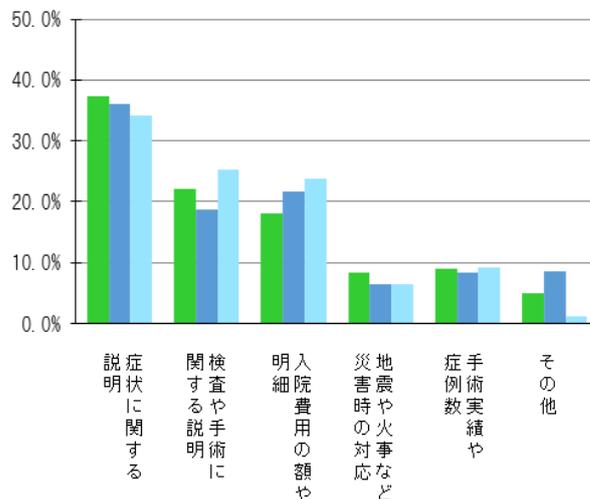
**入院**  
満足度  
**4.34**

全体としての平均満足度は、昨年の4.25よりやや上回り4.34に、さらに十分満足と答えた人の割合も、昨年の41.5%から**1.8ポイント上昇**し43.3%となった。

【サービスに関する満足度】※1



【もっと聞いておきたいこと】



【サービスに関する満足度】

※1 医師の説明(経過・治療)の満足度が、4.27と若干DOWN(-0.03)していますが、医師の対応(相談等)の満足度は4.47と前年度より0.1ポイントUP! 相談しやすい環境を維持し、経過や治療等、納得できる説明を心がけていきます。

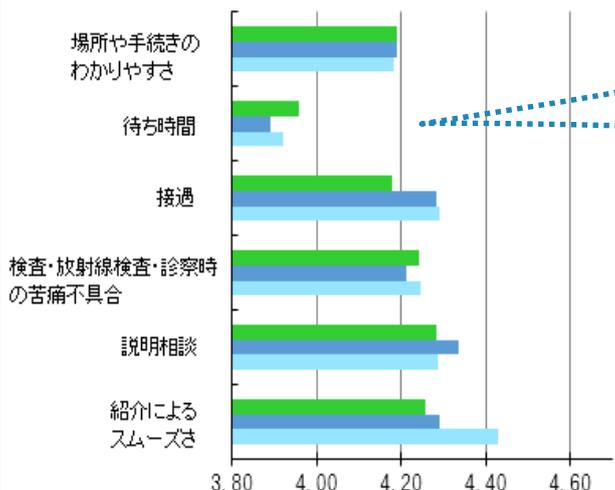


※1

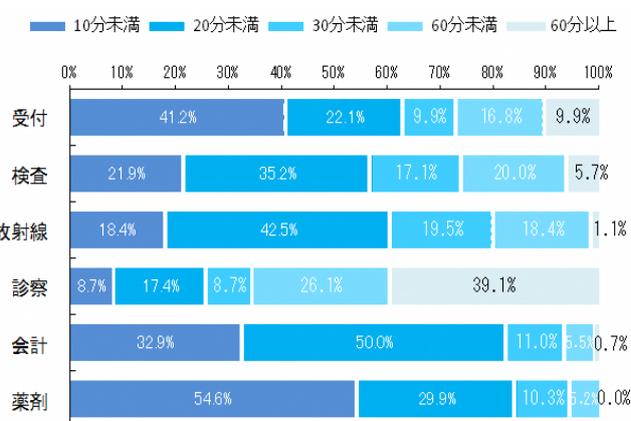
**外来**  
満足度  
**4.25**

全体としての平均満足度は、昨年の4.17よりやや上回り4.25に、さらに十分満足と答えた人の割合は昨年の28.6%から**5.9ポイント上昇**し34.5%となった。「待ち時間」の満足度も上昇している。

【サービスに関する満足度】※2



【待ち時間の状況】※3



※2

待ち時間・接遇・苦痛不具合紹介の評価がUP!



※3

会計センターのリニューアル(平成29年10月)以降、受付等一部で待ち時間の好転がみられるが、引き続き改善が必要!