

# 令和元年度 患者満足度調査結果

【調査期間】 外来: R1年11月11日(月)~11月15日(金)  
入院: R1年11月1日(金)~12月16日(月)

【回答者の年齢層】

80代以上

70代

60代

50

40

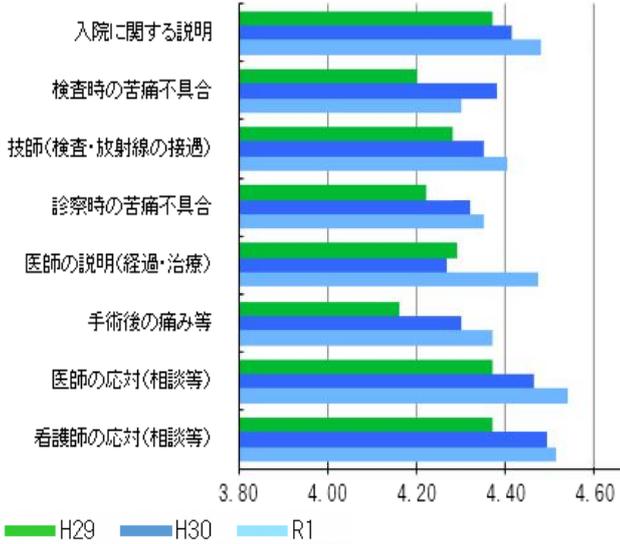
30

10代  
20代  
10歳未満

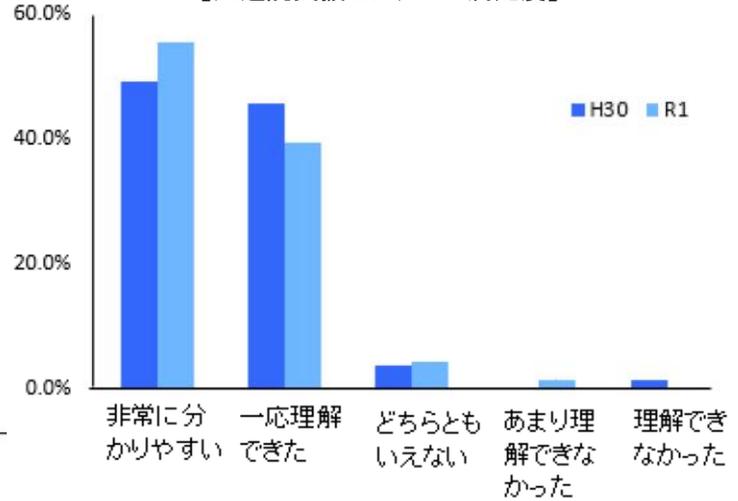
**入院**  
満足度  
**4.35**

全体としての平均満足度は、4.35と昨年(4.34)とほぼ変わらなかった。  
十分満足と答えた人の割合は、44.3%と昨年(43.3%)とほぼ変わらなかった。

【サービスに関する満足度(※5段階評価)】



【入退院支援センターの満足度】

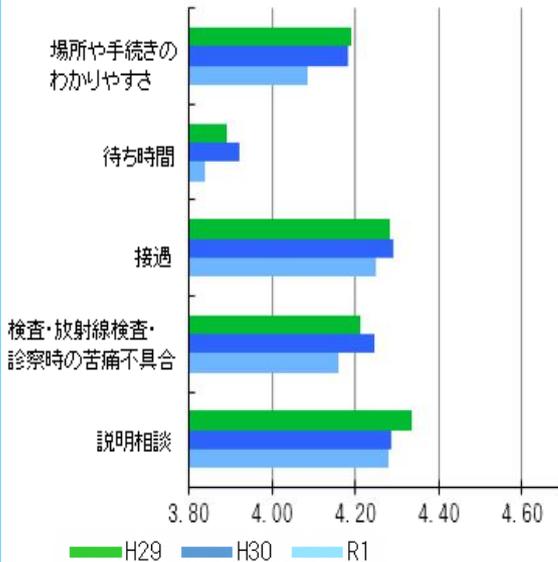


- サービスに関する満足度は、検査時の苦痛不具合の満足度が4.30と若干DOWN(-0.08)、それ以外の満足度はすべてUP!
- 入退院支援センターの満足度は、非常に分かりやすいと回答した患者様が、昨年と比較して6.2%UP! 今後も納得していただける説明を心がけていきます。

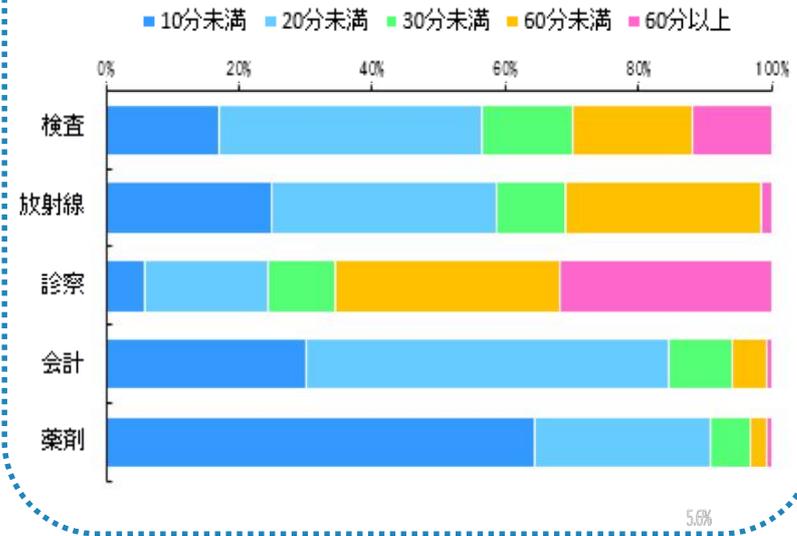
**外来**  
満足度  
**4.12**

全体としての平均満足度は、4.12と昨年(4.25)よりやや下回った。  
十分満足と答えた人の割合は、29.6%と昨年(34.5%)を下回った。

【サービスに関する満足度(※5段階評価)】



【待ち時間の状況】



- 場所や手続きのわかりやすさと検査・放射線検査・診察時の苦痛不具合の満足度が昨年度と比較し-0.09とDOWN。
- 待ち時間の状況は、診察では、60分以上が31.8%と昨年(39.1%)より7%短縮。引き続き改善が必要!