



## 患者満足度

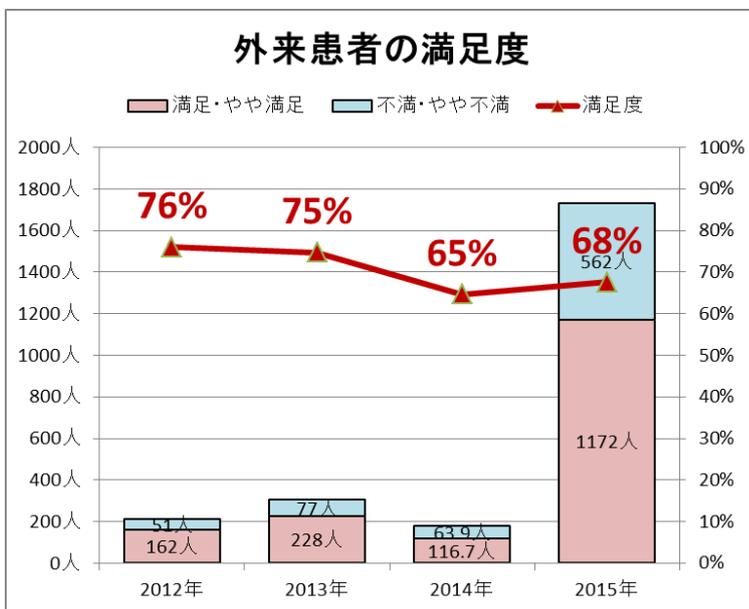
アンケートは「治療の結果」「職員の接遇」「院内設備」など複数の項目で実施いたしました。各項目に対し5段階評価を行って頂き、「5：満足している」「4：やや満足している」の合計の割合を満足度として算出しています。

本年は満足度が減少しました。

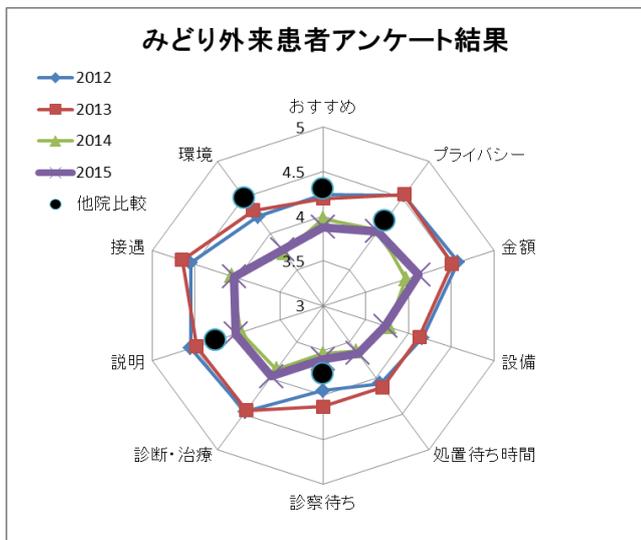
評価が低い項目は“施設が古い事への不満”と“外来待ち時間”。ただし外来待ち時間については他院と比較すると大きな差はありません。

また経年比較を行った時、接遇や患者対応への満足度が落ち込んでいる点が改善の必要な項目です。当院ではこの結果を受け、再度患者・家族の立場にたった民医連医療の原点に戻り、患者家族対応・接遇について研修・学習会を繰り返し行い、職員の質の向上に取り組んでおります。

### 外来患者の満足度



### みどり外来患者アンケート結果



### 外来アンケート

	たいへん良い	良い	普通	悪い	大変悪い	良い以上 (%)
おすすめ	37	80	51	3	0	68%
プライバシー	49	80	43	0	0	75%
金額	62	69	42	0	0	76%
設備	35	68	66	6	0	59%
処置待ち時	26	68	67	6	2	56%
診察待ち	30	63	64	13	3	54%
診断・治療	47	80	45	3	0	73%
説明	49	83	39	3	0	76%
接遇	52	84	36	3	1	77%
環境	32	78	61	4	1	63%