

## 2021（令和3）年度 患者さん満足度調査結果（外来）

- (1) 調査時期 2021年11月15日（月）～2021年11月19日（金）
- (2) 調査方法 アンケート方式：外来調査 紙配付・回収
- (3) 調査票実施状況

配布枚数	回収枚数	回収率
1,240枚	1,086枚	87.6%

（参考：2020年度）（ 1,230枚 ）（ 1,192枚 ）（ 96.9% ） 2020.11.16～20

- (4) 評価

凡例（回答方法は以下のとおり）

選択肢	5	4	3	2	1
総合評価	<input type="checkbox"/> すすめる	<input type="checkbox"/> まあまあすすめる	<input type="checkbox"/> どちらとも言えない	<input type="checkbox"/> あまりすすめない	<input type="checkbox"/> すすめない
上記以外	<input type="checkbox"/> とても満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> ふつう	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> とても不満

下表の「肯定的な意見の割合」は、回答があった枚数のうち、選択肢の「5」又は「4」を選択した枚数の比率（%）を示したものである。

大阪急性期・総合医療センター患者満足度調査（外来）		肯定的な意見の割合		
		2020年度	増減	2021年度
総合評価	当センターを親しい方にもすすめようと思えますか？	80.5%	↑ +2.0% 1外	82.5%
受付手続き	受付職員の説明はわかりやすく、丁寧だった。	74.5%	↑ +3.5% 1外	78.0%
売店	売店や食堂は使いやすく、店員の対応も良かった。	46.5%	↑ +0.1% 1外	46.6%
職員の接遇	医師や職員は礼儀正しく、親切で丁寧だった。	80.7%	↓ ▲0.9% 1外	79.8%
医師との対話	医師の説明はわかりやすく、質問しやすかった。	80.3%	→ +0.0% 1外	80.3%
看護師	看護師の説明はわかりやすく、質問しやすかった。	79.8%	↑ +0.7% 1外	80.5%
精神的なケア	医師や職員は患者の気持ちを理解し希望を取り入れようとしていた。	68.1%	↓ ▲0.6% 1外	67.5%
診察までの待ち時間	診察までの待ち時間はあとどれくらいかわかりやすかった。	33.6%	↓ ▲1.7% 1外	31.9%
検査	検査・放射線の順番は公平で、長く待つことはなかった。	58.7%	↓ ▲3.3% 1外	55.4%
会計手続き	会計の順番は公平で、長く待つことはなかった。	37.1%	↑ +10.0% 1外	47.1%
その他のスタッフの対応	待ち時間が長かったとき、職員からの声かけがあった。	45.5%	↑ +4.2% 1外	49.7%
その他	全体としてこの病院を信頼し、満足している。	78.6%	↓ ▲0.3% 1外	78.3%