

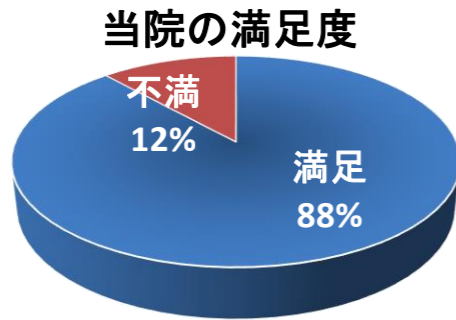
平成30年度外来患者満足度調査結果報告

平成30年10月15日(月)～平成30年10月19日(金)

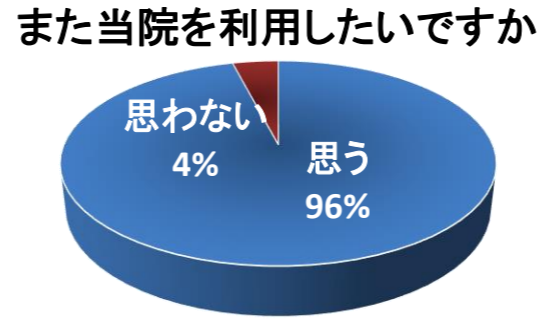
配布数：2980枚 回収数：2003枚 回収率：67.2% 有効回答数：1998枚 有効回答率：67%



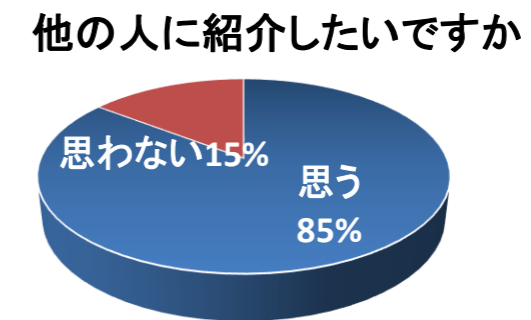
当センターでは、平成30年10月に、外来患者満足度調査を実施しました。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。満足度調査でいただいたご意見については、重要性・可能性などを検討し、可能なところから改善を進めていきたいと考えております。



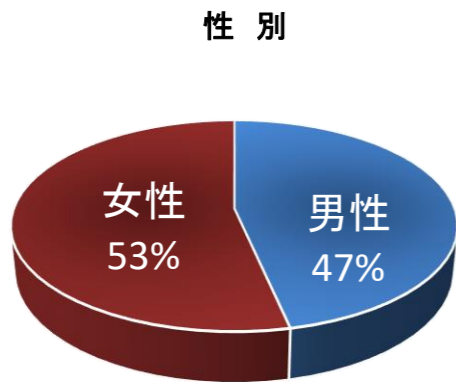
病院全体の満足度は、88%という結果となった



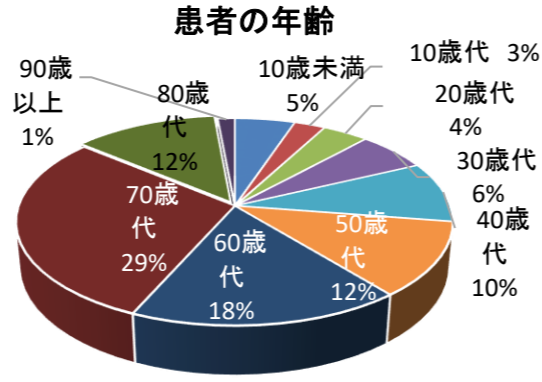
回答者の96%は、また当院を利用したいという結果となった



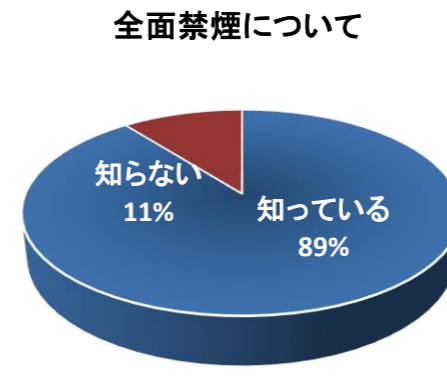
回答者の85%は、他人に紹介したいという結果となった



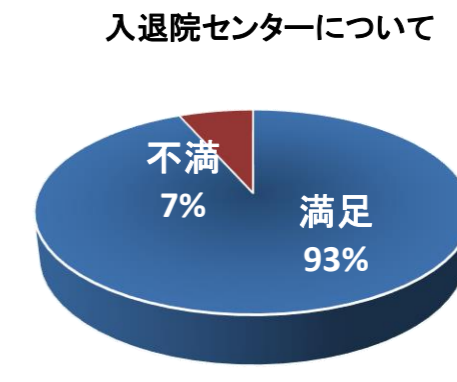
回答者の性別内訳は、男47% 女53%であった



回答者の年齢は、70歳～90歳以上が全体の42%であった

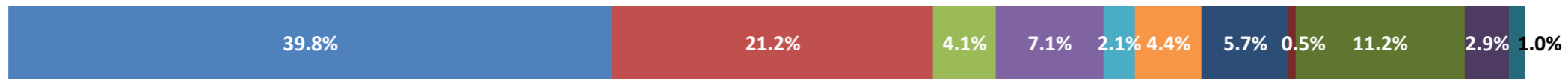


回答者の89%が敷地内全面禁煙を知っていた



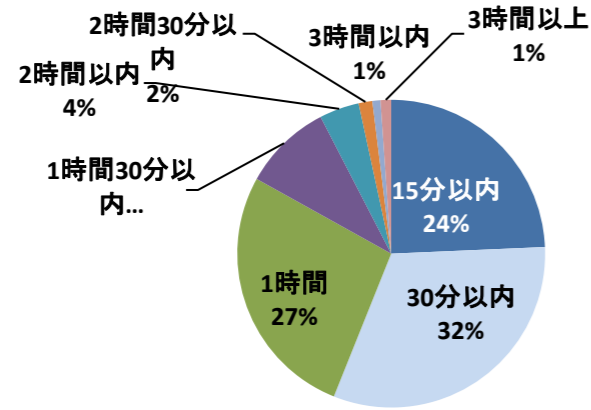
入退院センターを利用した回答者は93%が満足であった

【市立東大阪医療センターを選ばれた理由】 < n:2599人 >

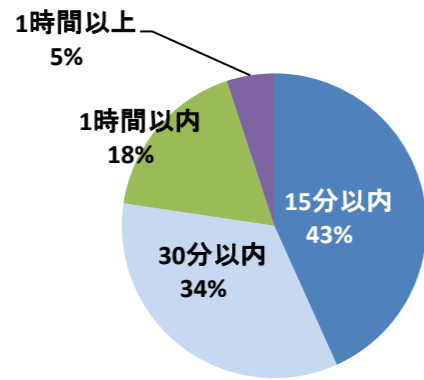


- 医師に紹介されたから
- 家人・知人に勧められたから
- 地域がん診療拠点病院だから
- 設備が整った病院だから
- 通院しやすいから
- 以前受診したことがあるから
- 専門的な治療を受けられるから
- 公的な病院だから
- ホームページ、刊行物などを見て選んだから
- その他

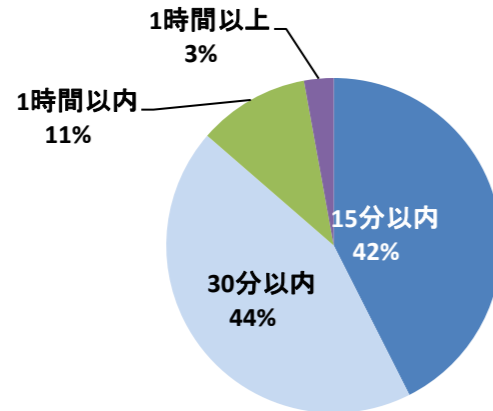
【待ち時間について】
 <診察までの待ち時間 n:1533人>



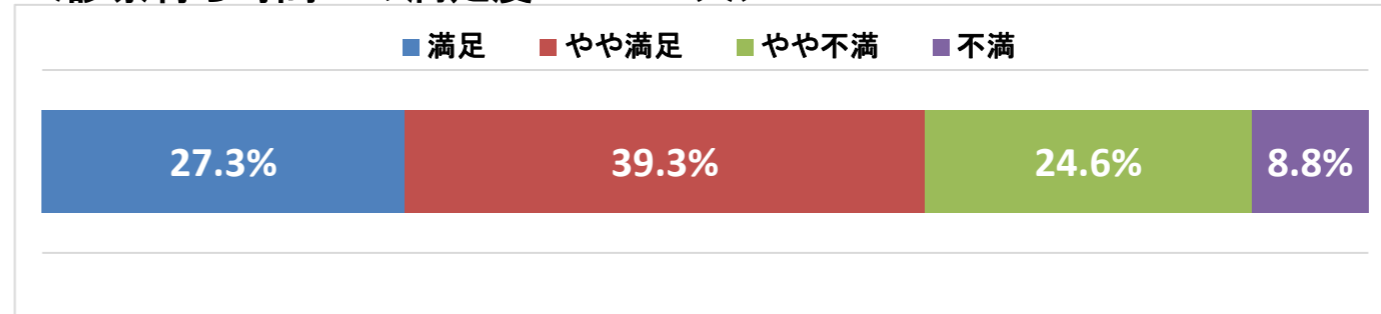
<検査までの待ち時間 n:892人>



<会計までの待ち時間 n:1086人>

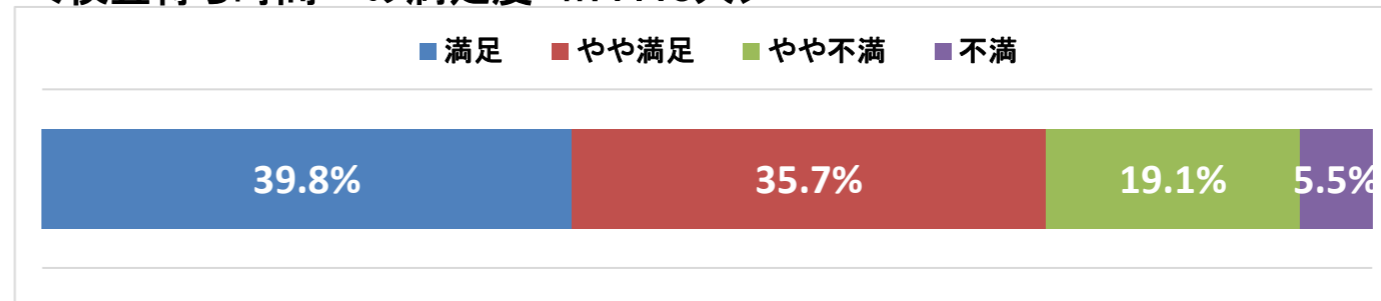


<診察待ち時間への満足度 n:1577人>



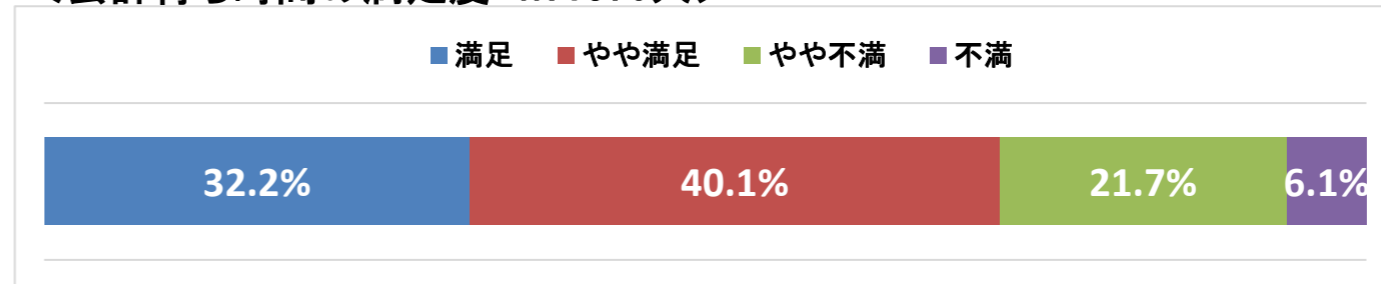
「満足」「やや満足」の回答が、66.6%だった。「不満」「やや不満」の回答が、33.4%だった。

<検査待ち時間への満足度 n:1118人>



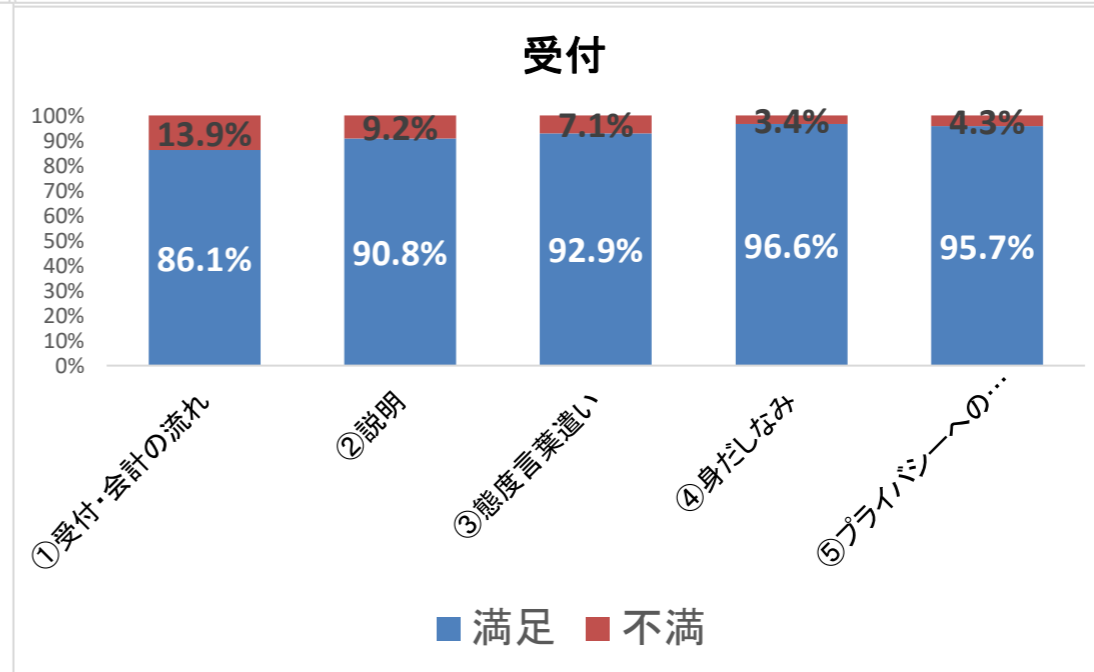
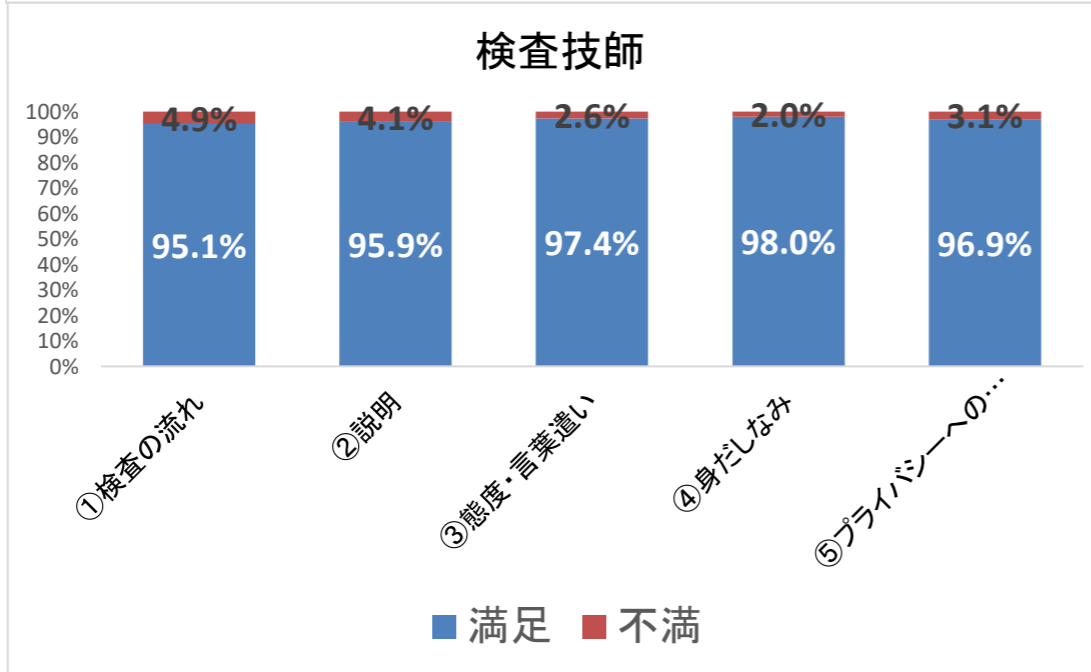
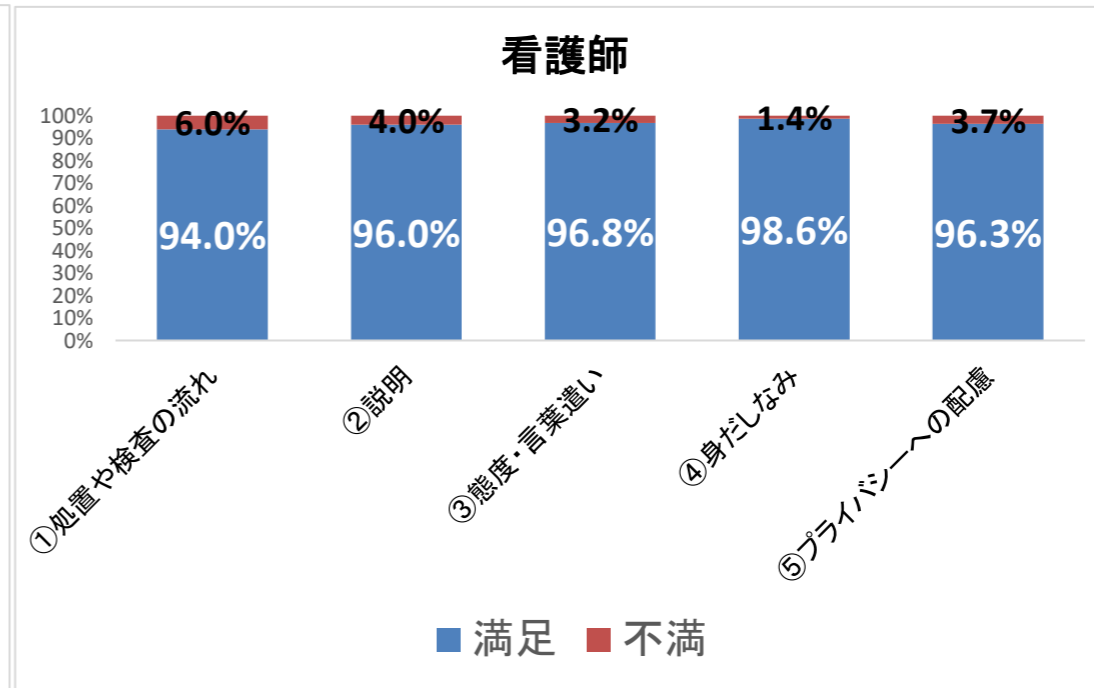
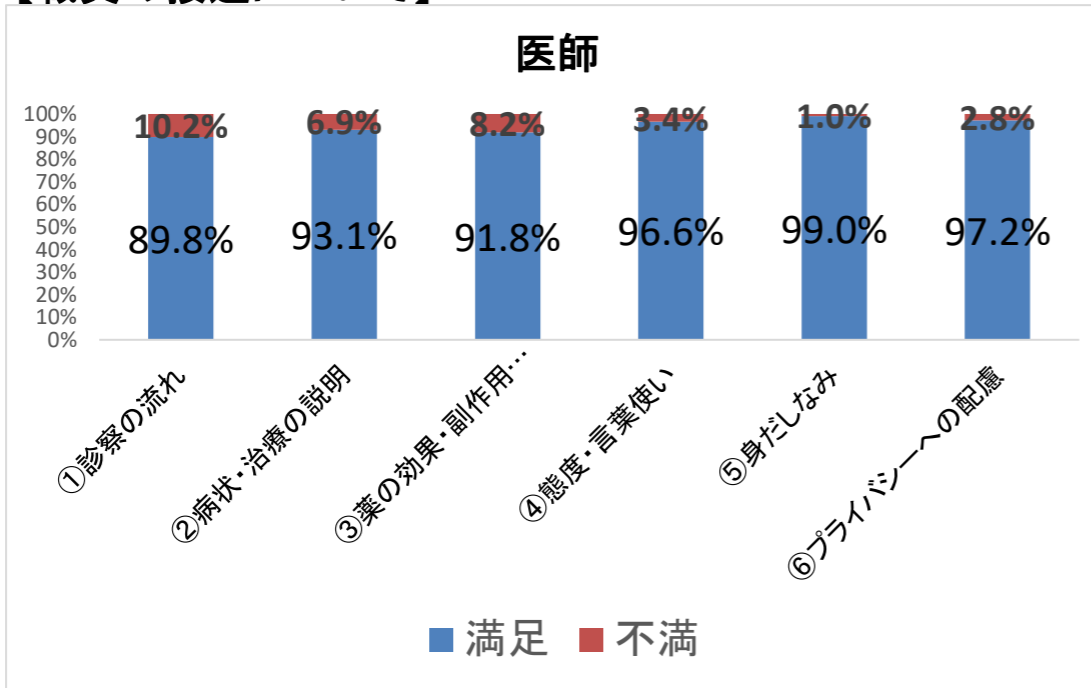
「満足」「やや満足」の回答が、75.5%だった。「不満」「やや不満」の回答が、24.5%だった。

<会計待ち時間の満足度 n:1370人>



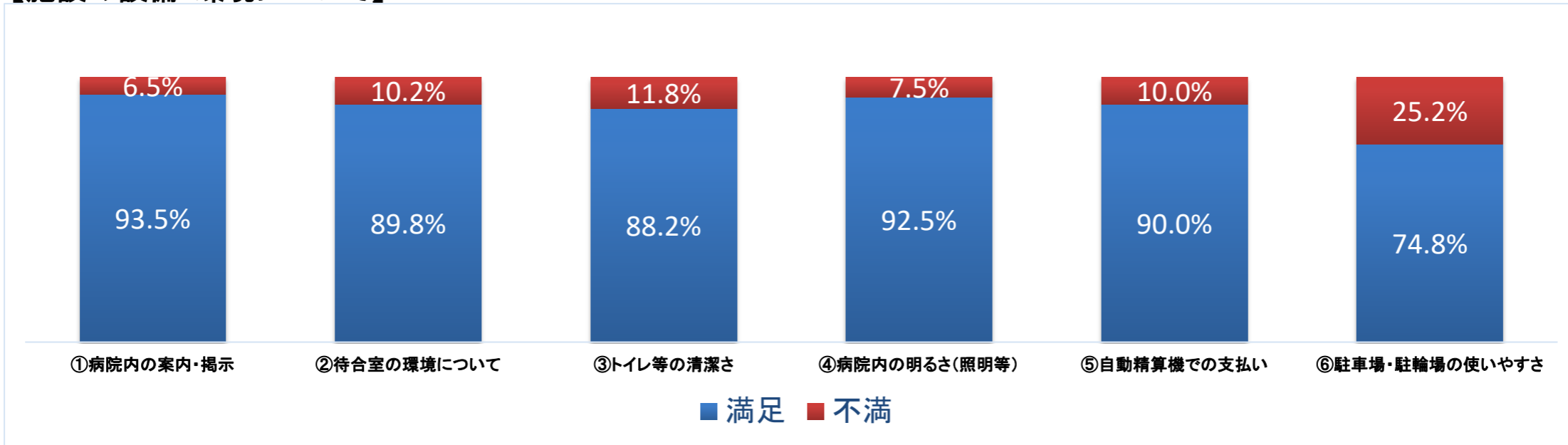
「満足」「やや満足」の回答が、72.3%だった。「不満」「やや不満」の回答が、27.7%だった。

【職員の接遇について】



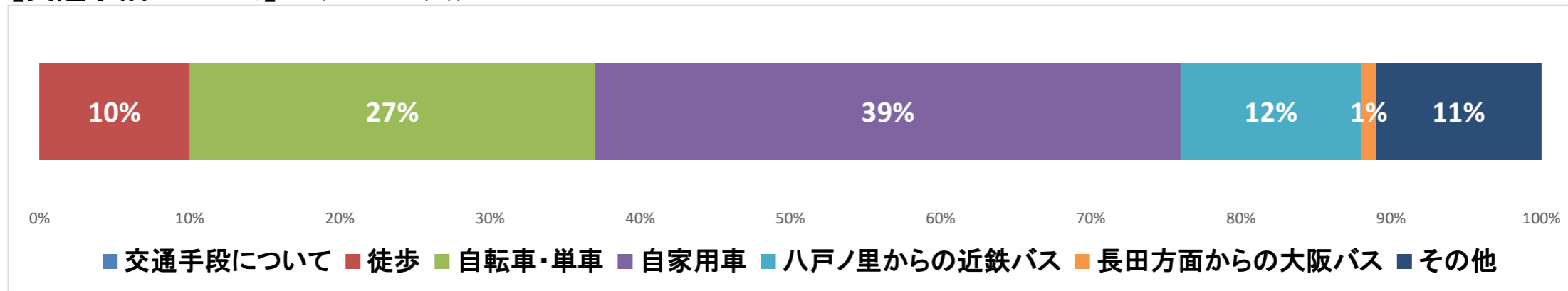
医師・看護師・検査技師・受付ともに、「満足」又は「やや満足」と答えた人は、全体の約90%以上であった。しかし、受付・会計の流れについて満足度が低い結

【施設の設備・環境について】



駐車場・駐輪場の使いやすさ、次いでトイレ等の清潔さについて不満が多いという結果であった。

【交通手段について】 <n:1862人>



自家用車、自転車・単車が全体の66%であり、次いで八戸ノ里からの近鉄バス・その他が多いという結果であった。

【謝意】

- ・ いつも信頼して通院している。ここに通院し、本当に生活の支障がなくなった。
- ・ 安心して医療を受けられるので、これからもお願いします。
- ・ 窓口案内の人がいろいろ教えて下さってわかりやすかった。
- ・ 最新の治療薬(オプジーモ等)取り入れて、最先端の治療と活躍を期待している。

【当院についての主な意見】

- ・ 患者が多いので時間がかかるのはわかるが、少しでも時間を短くしてほしい。
- ・ 自動精算機の台数を増やして欲しい。支払いをクレジットカードにしてほしい。
- ・ トイレにウォシュレット・便座除菌剤・ハンドドライヤーをつけてほしい。
- ・ 院内表示は統一性のある、わかりやすく見た目もきれいなものにしてほしい。



地方独立行政法人市立東大阪医療センター
患者サービス医療環境向上委員会

