

病院満足度調査

結果のご報告

～ 外来について ～

(平成 28 年 10 月 27 日・28 日)



名古屋大学医学部附属病院
NAGOYA UNIVERSITY HOSPITAL

当院では、平成 28 年 10 月に外来患者さんを対象とした満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた皆様にお礼申し上げます。ここに、調査結果の要旨を報告いたします。

1. 回答いただいた患者さんについて

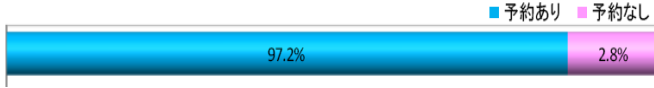
1) 性別



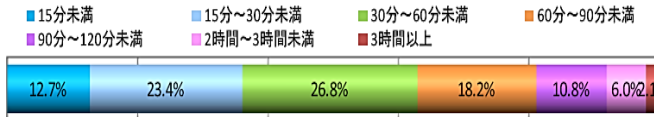
2) 年代



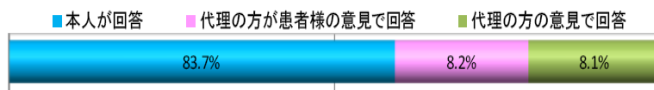
3) 予約



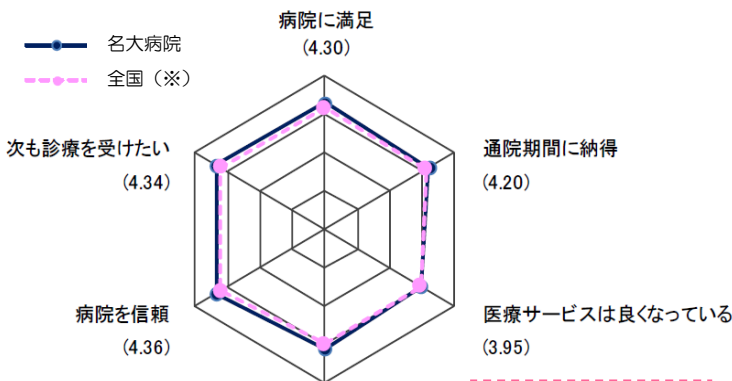
4) 待ち時間



5) 回答者



2. 病院全体の評価について (5段階評価)

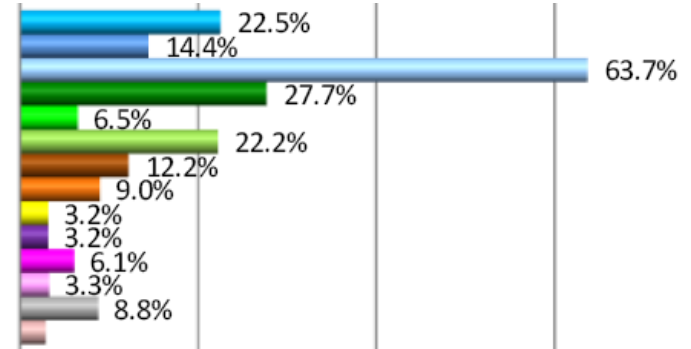


(※同調査を実施した 250 床以上の規模の 10 病院の平均値)

5…満足
4…やや満足
3…どちらでもない
2…やや不満
1…不満

3. 当院を選択した理由について (複数回答可)

「他医からの紹介」「名医・専門医がいる」「自宅・職場から近い」「医療設備がよい・快適」という理由で、当院を選択されている方が多いことがわかります。



4. サービスクオリティポイント (5段階評価)

	名大病院	全国 (※)
コミュニケーション	4.13	4.14
職員能力	3.96	3.95
ていねいさ	4.16	4.18
反応の良さ	3.86	3.91
患者理解	3.90	3.93
入手容易性(アクセス容易性)	3.28	3.47
プライバシー保護	4.13	4.04
信頼性(一貫性)	3.96	3.89
安全性	4.11	4.04
アメニティ	4.21	4.03

5. 良い評価をいただいた項目

- この病院を紹介されたことに、満足している。
- 診察室は整理整頓され、清潔である。
- 公共交通の便が良い。
- 診察室内のプライバシーは保たれている。
- 個人情報ばきちんと管理されていると感じた。
- 医師を信頼し、安心して治療を委ねられた。

6. 改善を必要とする評価をいただいた項目

- 待っている間の職員からのお声かけについて。
- 診療までの待ち時間のわかりやすさについて。
- 病気に関し自分で調べるためのサポートについて。
- 駐車場の使いやすさについて。
- 予約した時間通りに診療を受けられたかについて。
- 広報紙・掲示物・ホームページ等での当院の情報の広報について。

本調査結果をもとに、さらなる患者満足度向上を目指し、改善活動を継続してまいります。