

令和2年 患者満足度調査結果報告 【外来】8月

サービス向上委員会
病院の質向上委員会

1 方法

調査期間：令和2年8月3日(火)～8月31日(月)
 調査対象：調査期間中に外来を受診された患者さん及びご家族の方
 調査方法：各科外来でアンケート用紙を配布。回収については設置した回収箱へ投函していただいた。
 調査内容：職員の接客、院内設備・環境について

R2.9.8

2 結果

配布数:500枚 回答数:500枚 回収率:100%

①本日受診された科についてお答えください。(複数回答あり) 人

内科	外科	整形外科	小児科	産科	婦人科	泌尿器科	形成外科	総合診療科	脳神経外科	耳鼻科	皮膚科	眼科	未記入	合計
158	25	59	86	35	44	32	2	74	17	3	7	8	10	560
28.2	4.5	10.5	15.3	6.2	7.8	5.9	0.4	13	3.2	0.5	1.2	1.4	2	100

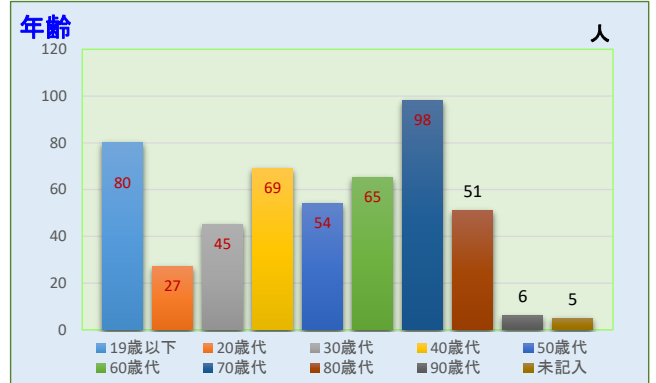
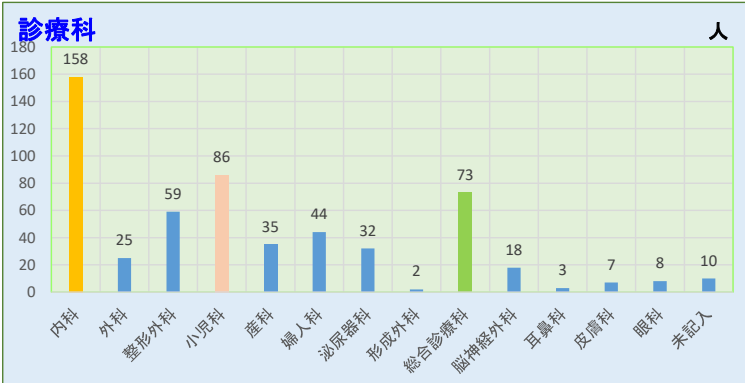
(%)

②年齢をお答えください。

19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	未記入	合計
80	27	45	69	54	65	98	51	6	5	500
16	5.4	9	13.8	10.8	13	19.6	10.2	1.2	1	100

(人)

(%)

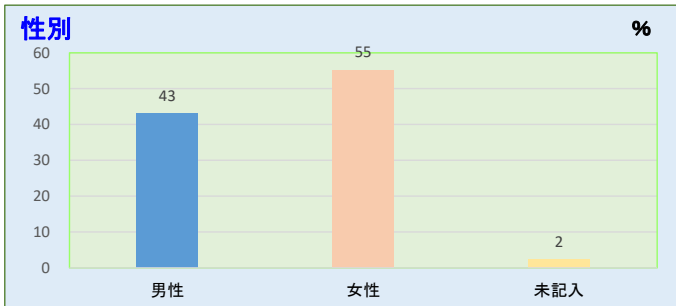


③性別についてお答えください。

男性	女性	未記入	合計
213	276	11	500
43	55	2	100

(人)

(%)

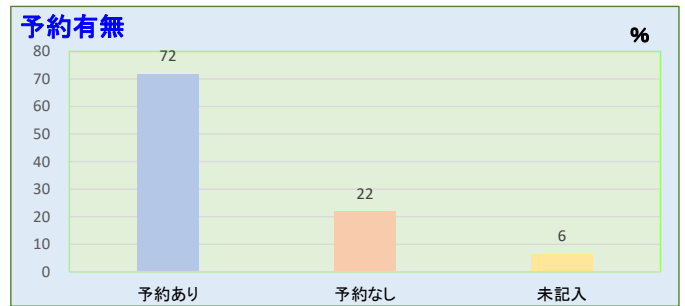


④予約の有無についてお答えください。

予約あり	予約なし	未記入	合計
359	108	33	500
72	22	6	100

(人)

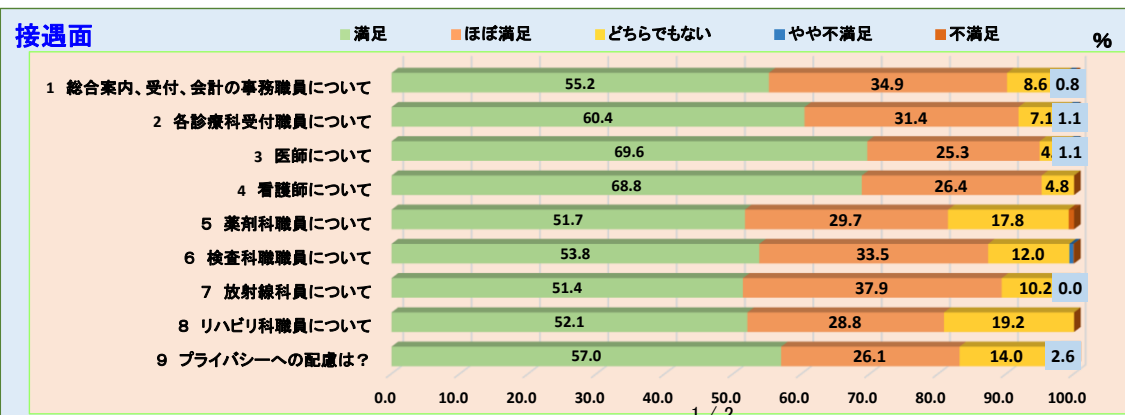
(%)



■ 職員の接客面では、対応・説明・印象はいかがでしたか。

質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 総合案内、受付、会計の事務職員について	55.2	34.9	8.6	0.8	0.4
2 各診療科受付職員について	60.4	31.4	7.1	1.1	0.2
3 医師について	69.6	25.3	4.1	1.1	0.0
4 看護師について	68.8	26.4	4.8	0.0	0.0
5 薬剤科職員について	51.7	29.7	17.8	0.0	0.9
6 検査科職員について	53.8	33.5	12.0	0.6	0.6
7 放射線科職員について	51.4	37.9	10.2	0.0	0.6
8 リハビリ科職員について	52.1	28.8	19.2	0.0	0.0
9 プライバシーへの配慮は？	57.0	26.1	14.0	2.6	0.3

(%)



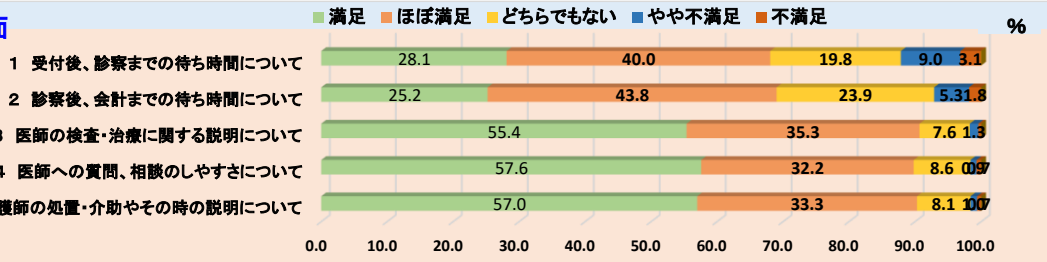
1 / 2

満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	総合案内・会計	90.1
2	各診療科受付	91.8
3	医師について	94.9
4	看護師について	95.2
5	薬剤科職員	81.4
6	放射線科職員	87.3
7	検査科職員	89.3
8	リハ科職員	81.4
9	プライバシー	83.1

■ 診療面についていかがでしたか。

質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 受付後、診察までの待ち時間について	28.1	40.0	19.8	9.0	3.1	
2 診察後、会計までの待ち時間について	25.2	43.8	23.9	5.3	1.8	
3 医師の検査・治療に関する説明について	55.4	35.3	7.6	1.3	0.5	
4 医師への質問、相談のしやすさについて	57.6	32.2	8.6	0.9	0.7	
5 看護師の処置・介助やその時の説明について	57.0	33.3	8.1	1.0	0.7	

診療面

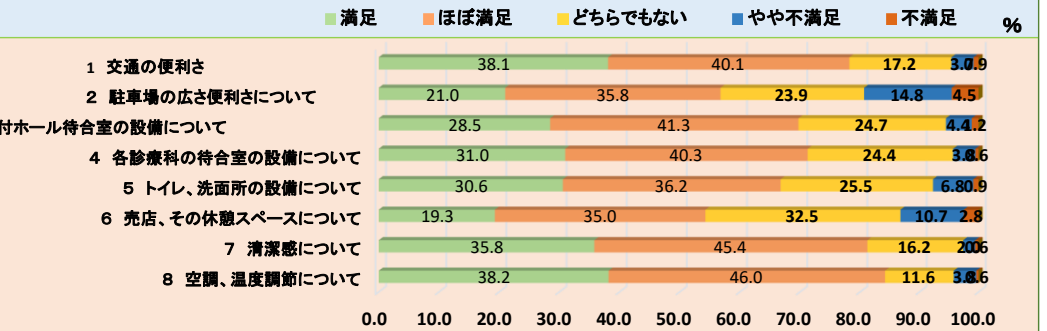


満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	受付後、診察まで	68.1
2	診察後、会計まで	69.0
3	医師の検査、治療	90.7
4	医師への質問	89.8
5	看護師の処置	90.3

■ 院内の設備面などについて伺います。

質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 交通の便利さについて	38.1	40.1	17.2	3.7	0.9	
2 駐車場の広さ便利さについて	21.0	35.8	23.9	14.8	4.5	
3 中央受付ホール待合室の設備について	28.5	41.3	24.7	4.4	1.2	
4 各診療科の待合室の設備について	31.0	40.3	24.4	3.8	0.6	
5 トイレ、洗面所の設備について	30.6	36.2	25.5	6.8	0.9	
6 売店、その他の休憩スペースについて	19.3	35.0	32.5	10.7	2.8	
7 清潔感について	35.8	45.4	16.2	2.0	0.6	
8 空調、温度調節について	38.2	46.0	11.6	3.8	0.6	

設備面

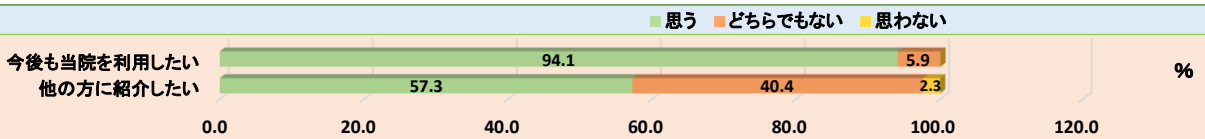


満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	交通の便利さ	78.2
2	駐車場の広さ	56.8
3	中央受付ホール	69.8
4	各診療科の待合	71.3
5	トイレ、洗面所	66.8
6	売店その他休憩	54.3
7	清潔感について	81.2
8	空調、温度調節	84.2

■ 全般的なことについて伺います。

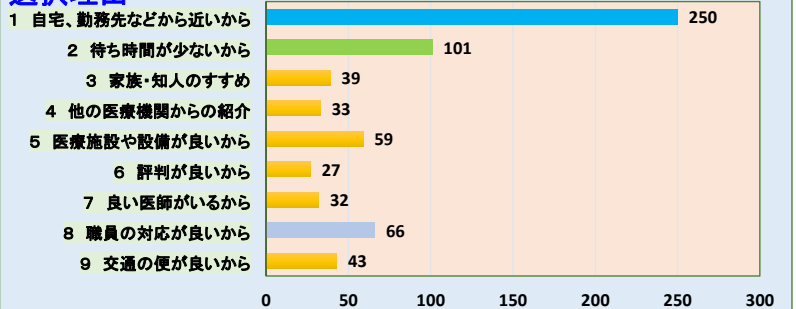
質問事項	思う	どちらでもない	思わない	(%)
1 今後も当院を利用したいと思われませんか。	94.1	5.9	0.0	
2 当院を他の方に紹介したいと思われませんか。	57.3	40.4	2.3	

全般的



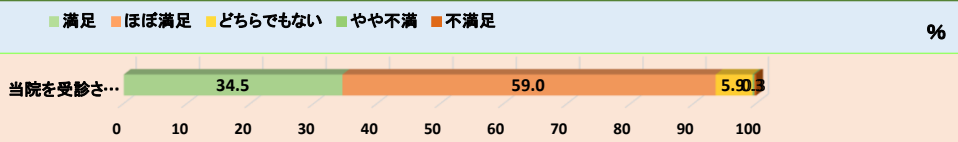
質問事項	(件)
3 当院を選択された理由を教えてください。(複数回答あり) 件	
1 自宅、勤務先などから近いから	250
2 待ち時間が少ないから	101
3 家族・知人のすすめ	39
4 他の医療機関からの紹介	33
5 医療施設や設備が良いから	59
6 評判が良いから	27
7 良い医師がいるから	32
8 職員の対応が良いから	66
9 交通の便が良いから	43
計	650

選択理由



質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満	不満足	満足度	単位
4 当院を受診されていかがでしたか。(総合満足度)	34.5	59.0	5.9	0.3	0.3	93.5	(%)
回答者数 (無回答を除く)	117	200	20	1	1	339	(人)

総合満足度



満足度	
(満足+ほぼ満足)	
2020年8月	93.5%
2020年2月	87%
2019年	82%
2018年	76%