

令和3年 患者満足度調査結果報告 【外来】6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3年6月1日(水)～7月23日(金)
 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

R3.8.5

2 結果

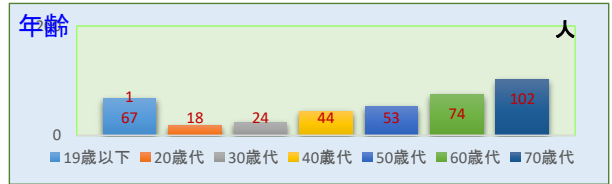
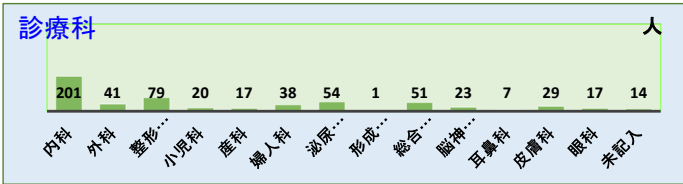
配布数:500枚 回答数:464枚 回収率:93% コメント記載:121枚 記載率:26.1%

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)

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
182	25	62	67	13	23	55	3	55	13	3	10	6	---	517
35.2	4.8	12.0	13.0	2.5	4.4	10.6	0.6	10.6	2.5	0.6	1.9	1.2	---	100

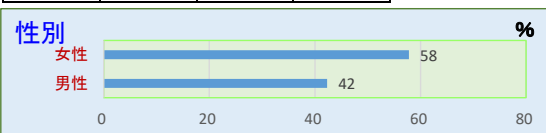
②年齢をお答えください。

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
67	18	24	44	53	74	102	64	11	---	457 (人)
14.7	3.9	5.3	9.6	11.6	16.2	22.3	14.0	2.4	---	100 (%)



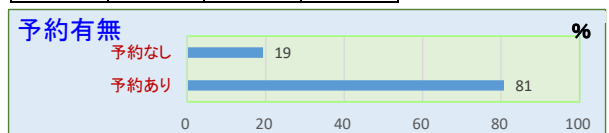
③性別についてお答えください。

男性	女性	未記入	合計
192	263	---	455 (人)
42	58	---	100 (%)



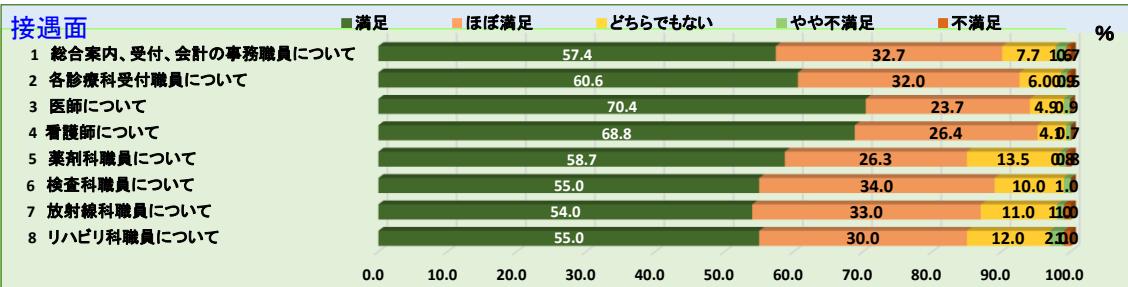
④予約の有無についてお答えください。

予約あり	予約なし	未記入	合計
356	85	---	441 (人)
81	19	---	100 (%)



1. 職員の接客面では、対応・説明・印象はいかがでしたか。

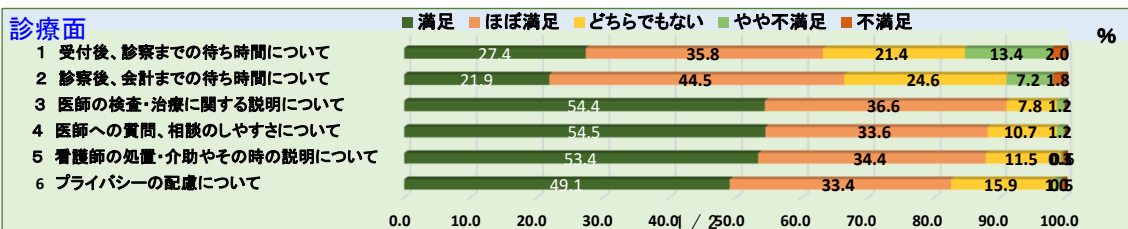
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 総合案内、受付、会計の事務職員について	57.4	32.7	7.7	1.6	0.7
2 各診療科受付職員について	60.6	32.0	6.0	0.9	0.5
3 医師について	70.4	23.7	4.9	0.9	0.0
4 看護師について	68.8	26.4	4.1	0.7	0.0
5 薬剤科職員について	58.7	26.3	13.5	0.8	0.8
6 検査科職員について	55.0	34.0	10.0	1.0	0.0
7 放射線科職員について	54.0	33.0	11.0	1.0	1.0
8 リハビリ科職員について	55.0	30.0	12.0	2.0	1.0



No	事項	%
1	総合案内、受付、会計	90.1
2	各診療科受付	92.6
3	医師	94.1
4	看護師	95.2
5	薬剤科職員	85.0
6	検査科職員	89.0
7	放射線科職員	87.0
8	リハ科職員	85.0

2. 診療面についていかがでしたか。

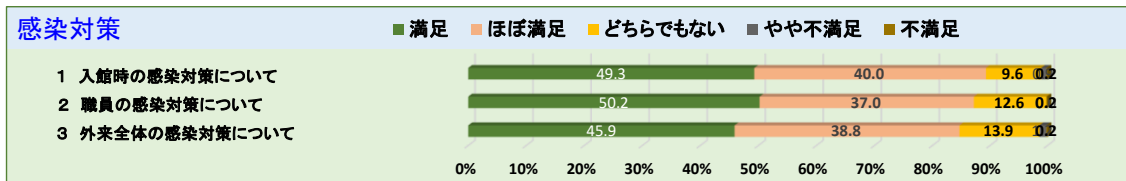
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 受付後、診察までの待ち時間について	27.4	35.8	21.4	13.4	2.0
2 診察後、会計までの待ち時間について	21.9	44.5	24.6	7.2	1.8
3 医師の検査・治療に関する説明について	54.4	36.6	7.8	1.2	0.0
4 医師への質問、相談のしやすさについて	54.5	33.6	10.7	1.2	0.0
5 看護師の処置・介助やその時の説明について	53.4	34.4	11.5	0.3	0.6
6 プライバシーの配慮について	49.1	33.4	15.9	1.0	0.5



No	事項	%
1	受付後、診察まで	63.2
2	診察後、会計まで	66.4
3	医師の検査、治療	91.0
4	医師への質問、相談	88.1
5	看護師の処置・介助	87.8
6	プライバシーの配慮	82.5

3. 当院の感染対策についていかがでしたか。

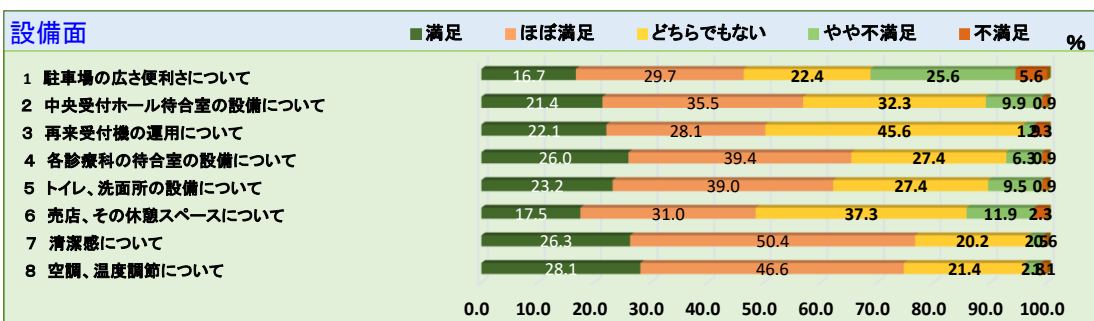
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 入館時の感染対策について	49.3	40.0	9.6	0.9	0.2	
2 職員の感染対策について	50.2	37.0	12.6	0.0	0.2	
3 外来全体の感染対策について	45.9	38.8	13.9	1.2	0.2	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	入館時の感染対策	89.3
2	職員の感染対策	87.2
3	外来全体の感染対策	84.7

4. 院内の設備面などについて伺います。

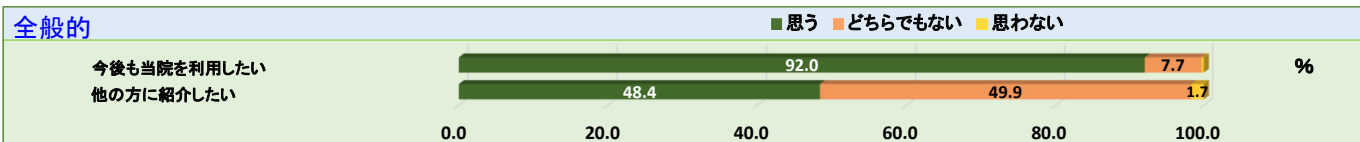
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足
1 駐車場の広さ便利さについて	16.7	29.7	22.4	25.6	5.6
2 中央受付ホール待合室の設備について	21.4	35.5	32.3	9.9	0.9
3 再来受付機の運用について	22.1	28.1	45.6	1.9	2.3
4 各診療科の待合室の設備について	26.0	39.4	27.4	6.3	0.9
5 トイレ、洗面所の設備について	23.2	39.0	27.4	9.5	0.9
6 売店、その休憩スペースについて	17.5	31.0	37.3	11.9	2.3
7 清潔感について	26.3	50.4	20.2	2.5	0.6
8 空調、温度調節について	28.1	46.6	21.4	2.8	1.1



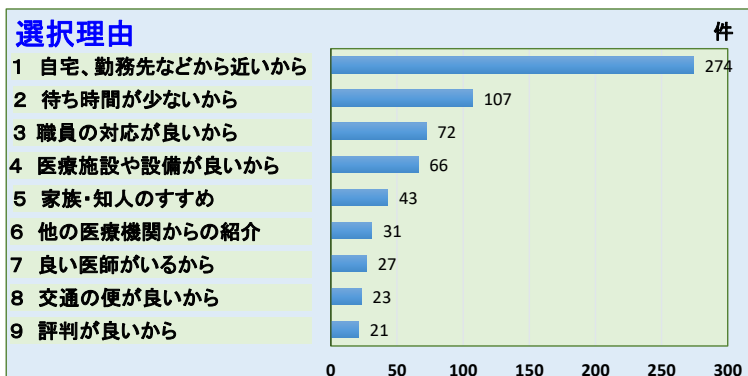
満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	駐車場の広さ便利さ	46.4
2	中央受付ホール待合	56.9
3	再来受付機の運用	50.2
4	各診療科の待合室	65.4
5	トイレ、洗面所の設備	62.2
6	売店その他休憩	48.5
7	清潔感	76.7
8	空調、温度調節	74.7

5. 全般的なことについて伺います。

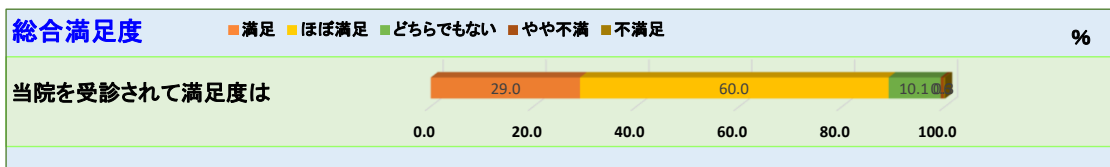
質問事項	思う	どちらでもない	思わない	(%)
1 今後も当院を利用したいと思われませんか。	92.0	7.7	0.3	
2 当院を他の方に紹介したいと思われませんか。	48.4	49.9	1.7	



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	274
2 待ち時間が少ないから	107
3 職員の対応が良いから	72
4 医療施設や設備が良いから	66
5 家族・知人のすすめ	43
6 他の医療機関からの紹介	31
7 良い医師がいるから	27
8 交通の便が良いから	23
9 評判が良いから	21
計	664



質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満	不満足	単位	満足度
4 当院を受診されていかがでしたか。(総合満足度)	29.0	60.0	10.1	0.6	0.3	(%)	89.0
無回答を除く回答者数	106	219	37	2	1	(人)	325/365



満足度	
(満足+ほぼ満足)	
2018年	76.0%
2019年	82.0%
2020年	86.7%
2021年	89.0%