

2022年6月 患者満足度調査結果報告 【外来】

1 方法

調査期間：2022年6月1日(水)～7月23日(土)
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：診察終了後にアンケート用紙を配布し、設置した回収箱へ投函を依頼
調査内容：職員の接遇、院内設備・環境について

サービス向上委員会
病院の質向上委員会

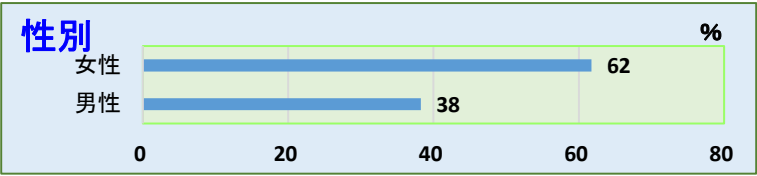
2022年8月8日

2 結果

配布数:500枚 回答数:496枚 回収率:99.2% コメント記載:99枚 記載率:20%

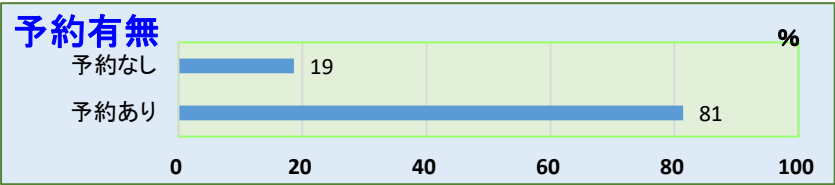
①性別についてお答えください。

男性	女性	合計	
189	305	494	(人)
38	62	100	(%)



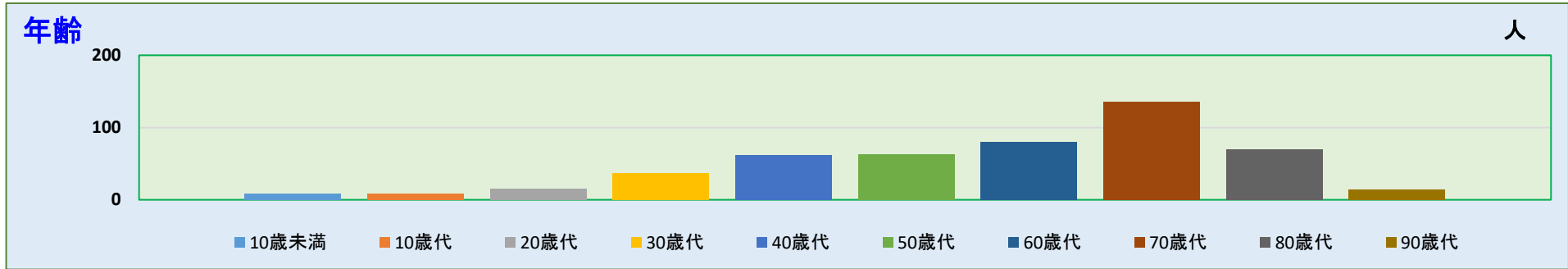
②予約の有無についてお答えください。

予約あり	予約なし	合計	
376	86	462	(人)
81	19	100	(%)



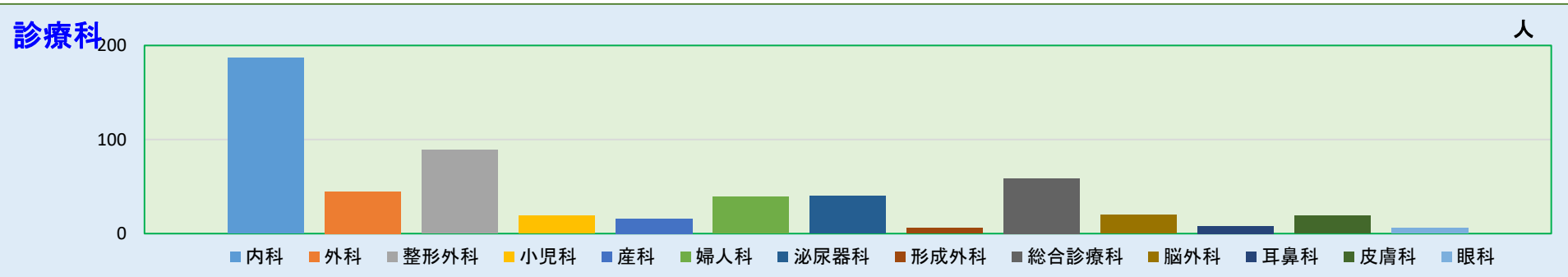
③年齢をお答えください。

10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	合計	
9	8	16	37	62	63	80	135	70	14	494	(人)
1.8	1.6	3.2	7.5	12.6	12.8	16.2	27.3	14.2	2.8	100	(%)



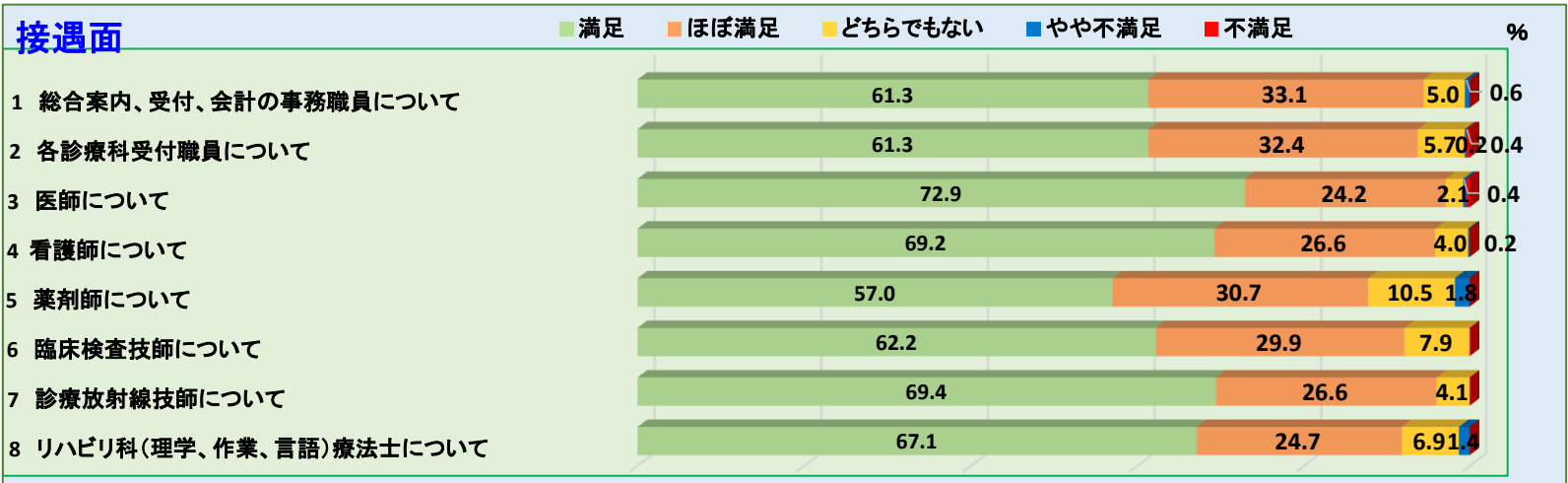
④本日受診された科についてお答えください。(複数回答あり)

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	脳外科	耳鼻科	皮膚科	眼科	合計	
187	45	89	19	16	39	40	6	59	20	8	19	6	553	(人)
33.8	8.1	16.1	3.4	2.9	7.1	7.2	1.1	10.7	3.6	1.4	3.4	1.1	100	(%)



1. 職員の接遇面では、対応・説明・印象はいかがでしたか。

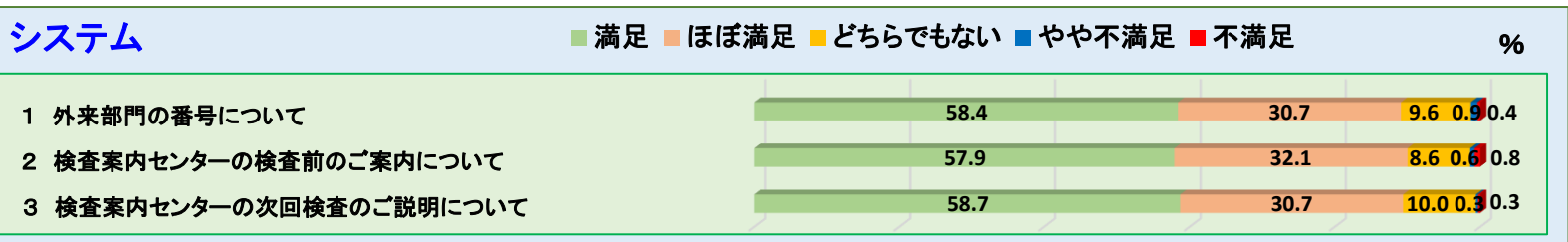
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	
1 総合案内、受付、会計の事務職員について	61.3	33.1	5.0	0.6	0.0	(%)
2 各診療科受付職員について	61.3	32.4	5.7	0.2	0.4	
3 医師について	72.9	24.2	2.1	0.4	0.4	
4 看護師について	69.2	26.6	4.0	0.2	0.0	
5 薬剤師について	57.0	30.7	10.5	1.8	0.0	
6 臨床検査技師について	62.2	29.9	7.9	0.0	0.0	
7 診療放射線技師について	69.4	26.6	4.1	0.0	0.0	
8 リハビリ科(理学、作業、言語)療法士について	67.1	24.7	6.9	1.4	0.0	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	総合案内、受付、会計	94.4
2	各診療科受付	93.7
3	医師	97.1
4	看護師	95.8
5	薬剤科職員	87.7
6	検査科職員	92.1
7	放射線科職員	96.0
8	リハ科職員	91.8

2. システム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 外来部門の番号について	58.4	30.7	9.6	0.9	0.4	
2 検査案内センターの検査前のご案内について	57.9	32.1	8.6	0.6	0.8	
3 検査案内センターの次回検査のご説明について	58.7	30.7	10.0	0.3	0.3	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	外来部門の番号	89.1
2	検査前案内について	90.0
3	次回検査の説明について	89.4

3. 感染対策についていかがでしたか。

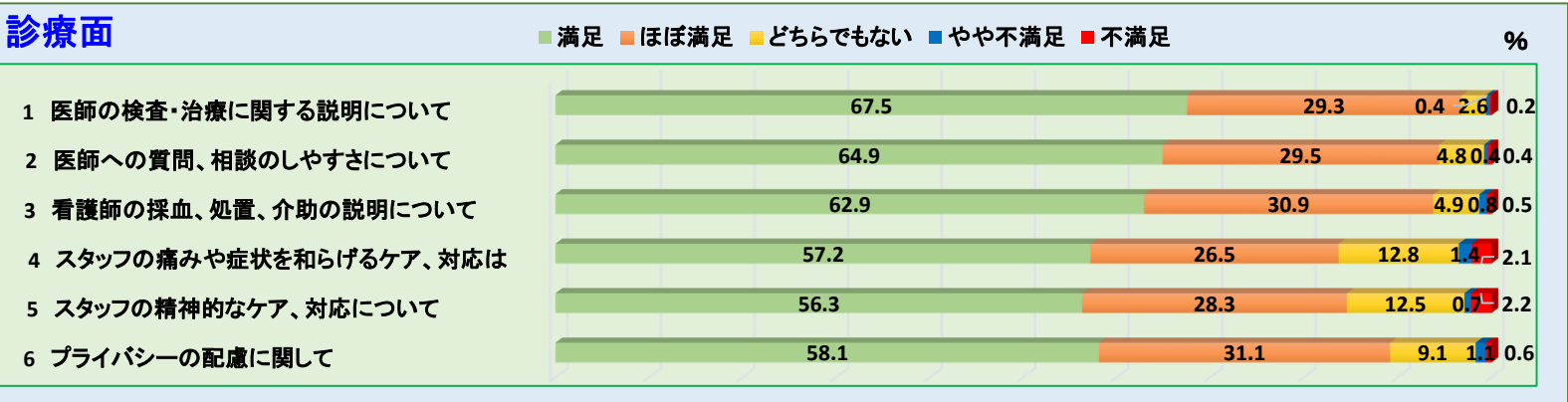
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
外来全体の感染対策について	52.7	36.3	10.3	0.4	0.2	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	外来全体の感染対策	89.0

4. 診療面についていかがでしたか。

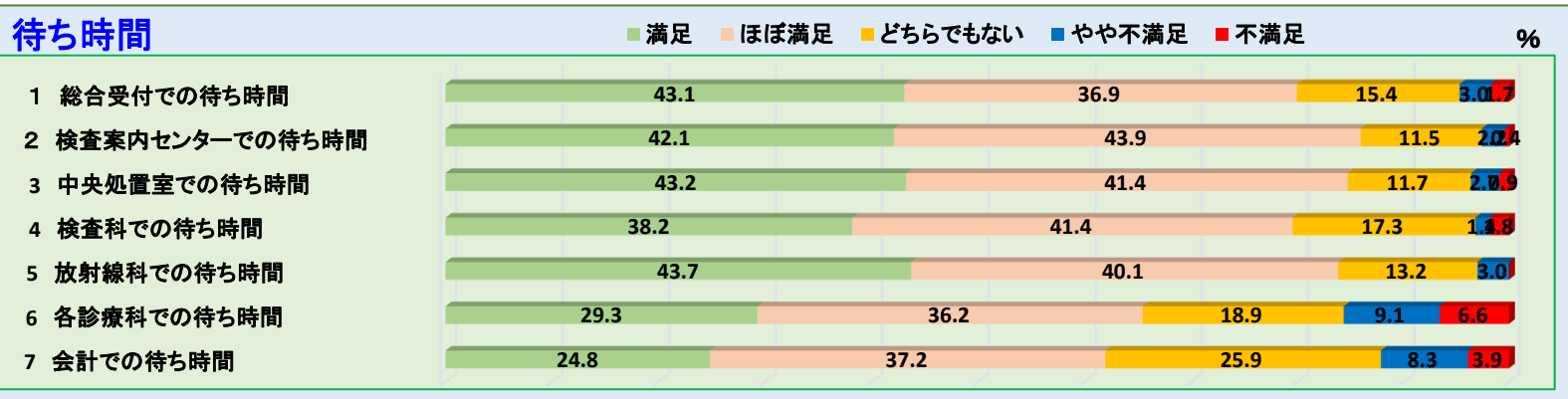
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 医師の検査・治療に関する説明について	67.5	29.3	2.6	0.4	0.2	
2 医師への質問、相談のしやすさについて	64.9	29.5	4.8	0.4	0.4	
3 看護師の採血、処置、介助の説明について	62.9	30.9	4.9	0.8	0.5	
4 スタッフの痛みや症状を和らげるケア、対応は	57.2	26.5	12.8	1.4	2.1	
5 スタッフの精神的なケア、対応について	56.3	28.3	12.5	0.7	2.2	
6 プライバシーの配慮に関して	58.1	31.1	9.1	1.1	0.6	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	医師の検査、治療に関する説明	96.8
2	医師への質問、相談のしやすさ	94.4
3	看護師の採血、処置、介助の説明	93.8
4	痛みや症状を和らげるケア、対応	83.7
5	スタッフの精神的なケア、対応	84.6
6	プライバシーの配慮	89.2

5. 待ち時間についていかがでしたか。

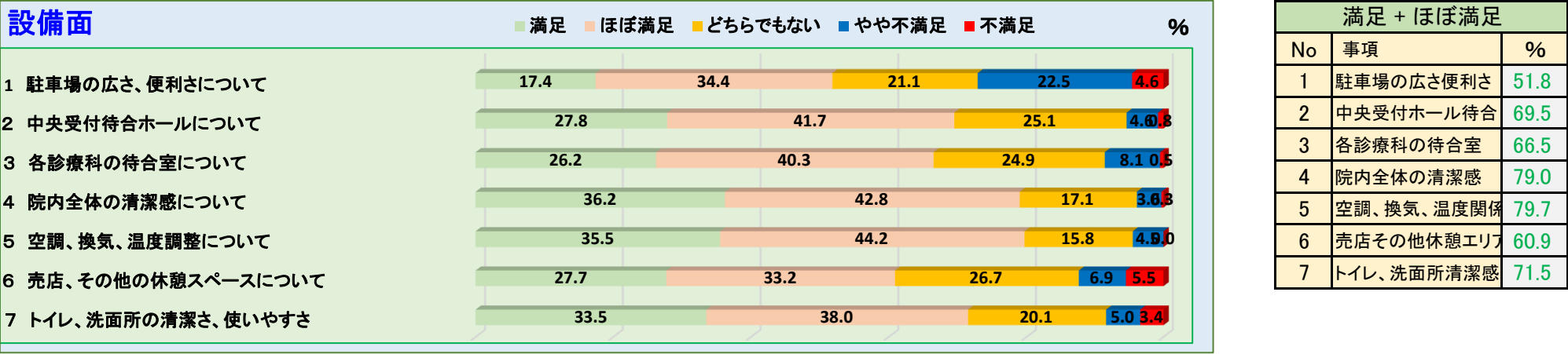
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 総合受付での待ち時間	43.1	36.9	15.4	3.0	1.7	
2 検査案内センターでの待ち時間	42.1	43.9	11.5	2.2	0.4	
3 中央処置室での待ち時間	43.2	41.4	11.7	2.7	0.9	
4 検査科での待ち時間	38.2	41.4	17.3	1.4	1.8	
5 放射線科での待ち時間	43.7	40.1	13.2	3.0	0.0	
6 各診療科での待ち時間	29.3	36.2	18.9	9.1	6.6	
7 会計での待ち時間	24.8	37.2	25.9	8.3	3.9	



満足 + ほぼ満足		
No	事項	%
1	総合受付	80.0
2	検査案内センター	86.0
3	中央処置室	84.6
4	検査科	79.6
5	放射線科	83.8
6	各診療科	65.5
7	会計	62.0

6. 院内の設備面などについて伺います。

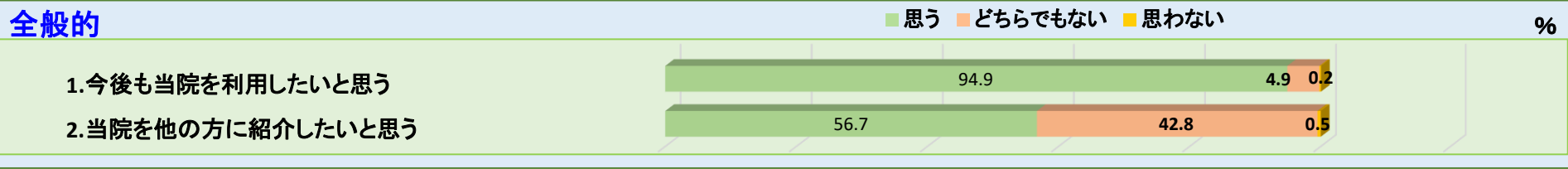
質問事項	満足	ほぼ満足	どちらでもない	やや不満足	不満足	(%)
1 駐車場の広さ便利さについて	17.4	34.4	21.1	22.5	4.6	
2 中央受付ホール待合室について	27.8	41.7	25.1	4.6	0.8	
3 各診療科の待合室について	26.2	40.3	24.9	8.1	0.5	
4 院内全体の清潔感	36.2	42.8	17.1	3.6	0.3	
5 空調、換気、温度関係について	35.5	44.2	15.8	4.5	0.0	
6 売店、その他の休憩スペースについて	27.7	33.2	26.7	6.9	5.5	
7 トイレ、洗面所の清潔感さ、使いやすさについて	33.5	38.0	20.1	5.0	3.4	



7. 全般的なことについて伺います。

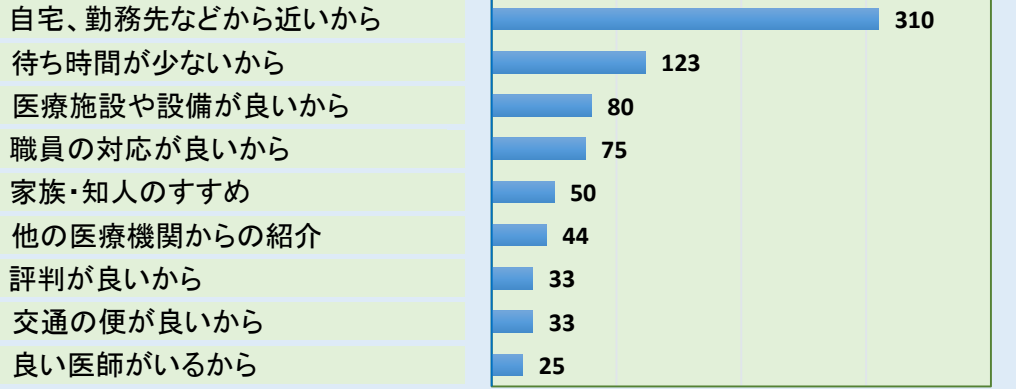
質問事項	思う	どちらでもない	思わない
1 今後も当院を利用したいと思われますか。	94.9	4.9	0.2
2 当院を他の方に紹介したいと思われますか。	56.7	42.8	0.5

(%)

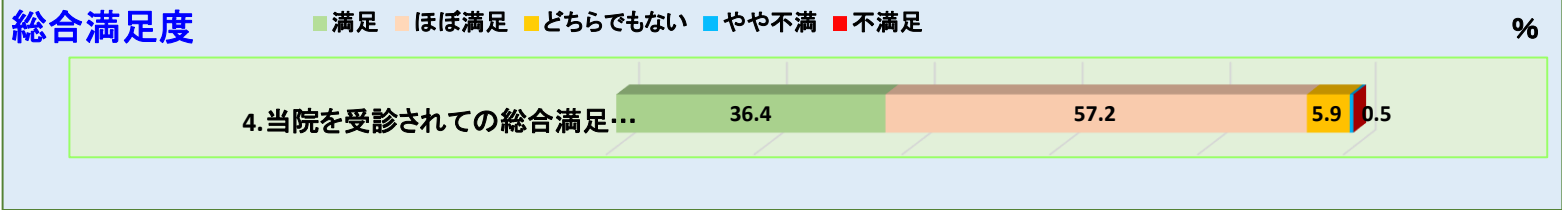


質問事項	〔件〕
3 当院を選択された理由を教えてください。(複数回答あり)	件
1 自宅、勤務先などから近いから	310
2 待ち時間が少ないから	123
3 医療施設や設備が良いから	80
4 職員の対応が良いから	75
5 家族・知人のすすめ	50
6 他の医療機関からの紹介	44
7 評判が良いから	33
8 交通の便が良いから	33
9 良い医師がいるから	25
計	773

3.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	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)	36.4	57.2	5.9	0.5	0.0	93.6	(%)
無回答を除く回答者数	142	223	23	2	0	365/390	(人)



他者推奨意向度	56.70%
継続利用意向率	94.90%
総合満足度	93.60%

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%
2022年	93.6%