

患者満足度アンケートの集計結果(外来)

◎ 実施概要

①実施日: 令和3年8月16日(月)~20日(金)

(参考)令和2年度: 令和2年8月17日(月)~21日(金)

②サンプル数: 349件

(参考)令和2年度: 372件

○ 総合受付、外来受付、会計について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
電話予約	56.5%	13.0%	69.6%	69.0%	12.4%	81.4%	△ 11.9
総合受付(初診、再来)	59.8%	14.6%	74.4%	66.0%	14.1%	80.1%	△ 5.7
外来受付A	64.3%	9.9%	74.2%	66.0%	14.3%	80.3%	△ 6.1
会計	61.3%	10.5%	71.8%	60.1%	14.9%	75.0%	△ 3.2
自動再来受付機は操作しやすかったですか?	62.3%	10.4%	72.6%	68.3%	9.8%	78.1%	△ 5.5
予約時間から診察呼び込みまでの時間の長さは適切でしたか?	23.0%	18.6%	41.7%	33.3%	16.9%	50.2%	△ 8.6
診療終了後から会計完了までの時間の長さは適切でしたか?	34.7%	20.8%	55.4%	40.4%	20.2%	60.6%	△ 5.1
自動精算機は操作しやすかったですか?	46.0%	12.9%	59.0%	50.0%	14.2%	64.2%	△ 5.2
受付や会計が従前の方法と変わり、どう思いますか?	34.5%	20.8%	55.4%	41.3%	19.2%	60.5%	△ 5.1
混雑具合はいかがですか?	17.8%	18.3%	36.0%	24.8%	21.0%	45.8%	△ 9.8
総合受付の会計待ちの広さやベンチの配置、雰囲気・過ごしやすさはいかがですか?	28.6%	24.6%	53.2%	40.8%	21.6%	62.4%	△ 9.2
外来待合の広さやベンチの配置、雰囲気・過ごしやすさはいかがですか?	27.7%	27.7%	55.4%	40.7%	24.0%	64.7%	△ 9.3
外来待合・診察室、検査部門等への案内表示は分かりやすいと思いますか?	28.7%	24.3%	53.0%	38.9%	24.0%	62.9%	△ 9.9
診察呼び込み表示盤は便利と感じますか? 分かりやすいですか?	39.4%	28.3%	67.7%	47.9%	24.2%	72.1%	△ 4.5
平均満足度	41.8%	18.2%	60.0%	49.1%	17.9%	67.0%	△ 7.1

○ 医師の診察について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
医師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか?	71.8%	16.0%	87.9%	76.4%	12.4%	88.9%	△ 1.0
医師の診断や処置、指導や説明に信頼感が持てましたか?	69.8%	16.8%	86.6%	71.1%	17.3%	88.4%	△ 1.8
病状・検査結果や治療内容の説明はわかりやすかったですか?	61.5%	19.5%	81.0%	65.0%	18.2%	83.2%	△ 2.2
同意書をいただく際の実説明はわかりやすかったですか?	54.7%	19.3%	73.9%	58.8%	16.2%	75.0%	△ 1.1
話しやすさ、悩み・相談への対応はいかがでしたか?	57.4%	17.9%	75.3%	60.4%	17.9%	78.3%	△ 3.0
医師から他の医療スタッフへの連絡・連携は取れていましたか?	50.0%	16.3%	66.3%	61.3%	12.4%	73.7%	△ 7.4
プライバシーへの配慮はなされておりましたか?	52.1%	16.3%	68.4%	59.7%	12.9%	72.6%	△ 4.2
薬の飲み方・使い方、注意事項の説明はわかりやすかったですか?	53.4%	16.5%	69.9%	57.7%	13.4%	71.1%	△ 1.2
診察時間はいかがでしたか?	37.1%	22.2%	59.3%	48.1%	20.6%	68.7%	△ 9.4
平均満足度	56.4%	17.9%	74.3%	62.1%	15.7%	77.8%	△ 3.5

○ 看護師について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
看護師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	54.5%	18.3%	72.8%	59.9%	19.3%	79.2%	△ 6.4
相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていましたか？	51.4%	17.8%	69.2%	54.4%	17.6%	72.0%	△ 2.8
看護師による問診はいかがでしたか？	51.0%	16.6%	67.5%	56.1%	19.4%	75.5%	△ 8.0
看護師の説明はわかりやすかったですか？	56.9%	13.2%	70.1%	58.3%	16.7%	75.0%	△ 4.9
依頼、要望に対し、素早く、確実に対応していましたか？	51.2%	15.1%	66.3%	55.8%	19.6%	75.5%	△ 9.2
痛み、苦痛があることを理解して対応していましたか？励ましはありましたか？	50.3%	20.5%	70.9%	51.8%	25.2%	77.0%	△ 6.1
点滴や処置などの技術面はいかがでしたか？	48.6%	20.3%	68.9%	54.1%	20.3%	74.4%	△ 5.5
プライバシーへの配慮はなされていましたか？	48.8%	15.0%	63.8%	52.2%	20.1%	72.3%	△ 8.6
平均満足度	51.6%	17.1%	68.7%	55.3%	19.8%	75.1%	△ 6.4

○ レントゲン、CT・MRI等の検査について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
待たずにすぐできましたか？	39.7%	30.5%	70.2%	41.5%	21.8%	63.3%	6.9
本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？	56.6%	14.5%	71.1%	54.7%	25.0%	79.7%	△ 8.7
検査についての説明はわかりやすかったですか？	50.3%	19.5%	69.8%	53.1%	20.4%	73.5%	△ 3.7
診療放射線技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	52.1%	16.7%	68.8%	54.0%	24.8%	78.8%	△ 10.1
平均満足度	49.7%	20.3%	69.9%	50.8%	23.0%	73.8%	△ 3.9

○ 検査(心電図・心エコー等)について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
待ち時間はいかがでしたか？	26.6%	20.7%	47.3%	24.9%	19.9%	44.8%	2.5
本人確認や検査部位等の確認は十分でしたか？	55.7%	17.8%	73.5%	53.4%	23.0%	76.4%	△ 2.9
検査についての説明はわかりやすかったですか？	52.8%	16.7%	69.4%	48.5%	21.6%	70.2%	△ 0.7
臨床検査技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	53.7%	15.8%	69.5%	50.8%	25.4%	76.3%	△ 6.8
平均満足度	47.2%	17.7%	64.9%	44.4%	22.5%	66.9%	△ 2.0

○ リハビリテーションについて

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
到着後、すぐにリハビリを受けられましたか？	30.0%	35.0%	65.0%	42.9%	25.7%	68.6%	△ 3.6
リハビリの目的や方法についての説明はわかりやすかったですか？	40.9%	18.2%	59.1%	54.1%	27.0%	81.1%	△ 22.0
リハビリの質や量はいかがでしたか？	42.9%	28.6%	71.4%	48.6%	27.0%	75.7%	△ 4.2
スタッフの言葉遣い、態度、身だしなみはいかがでしたか？	44.0%	28.0%	72.0%	56.4%	23.1%	79.5%	△ 7.5
平均満足度	39.4%	27.4%	66.9%	50.5%	25.7%	76.2%	△ 9.3

○ 利便施設、受付・会計、広報について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
駐車場の配置、1台スペースの大きさ、混雑具合はいかがですか？	27.7%	20.7%	48.4%	25.7%	23.8%	49.5%	△ 1.1
売店の位置についてはどう思いますか？	26.4%	17.2%	43.7%	30.0%	15.6%	45.6%	△ 1.9
売店の商品取り揃え、店員の対応はhowですか？	21.4%	16.9%	38.3%	24.7%	18.2%	42.9%	△ 4.5
レストランのメニュー、味、店員の対応はhowですか？	14.7%	20.0%	34.7%	22.5%	20.0%	42.5%	△ 7.8
院内の温度設定はいかがですか？	28.6%	21.7%	50.3%	35.7%	22.4%	58.2%	△ 7.9
院内の清掃は行き届いていると思いますか？	45.3%	27.6%	72.9%	47.5%	22.5%	70.0%	2.9
トイレは清潔で使いやすいですか？	43.2%	24.7%	67.9%	44.4%	27.6%	71.9%	△ 4.0
病院の公式ホームページをご覧になって、使いやすさ、情報のわかりやすさ・探しやすさ、デザインなどはいかがですか？	26.0%	28.1%	54.2%	26.5%	22.4%	49.0%	5.2
病院の知りたい情報について、十分得られていますか？	22.4%	25.0%	47.4%	28.3%	21.3%	49.6%	△ 2.2
健康公開講座の開催予定の情報は、入手しやすいですか？	20.0%	20.0%	40.0%	19.0%	21.5%	40.5%	△ 0.5
平均満足度	27.6%	22.2%	49.8%	30.4%	21.5%	52.0%	△ 2.2

○ 全体評価について

アンケート項目	令和3年度			令和2年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
総合的にどう思いますか？	56.3%	30.5%	86.8%	55.0%	32.1%	87.1%	△ 0.3
今後も当院を利用したいと思いますか？	67.5%	23.0%	90.6%	66.7%	21.3%	87.9%	2.7
当院を家族や知人に紹介したいと思いますか？	63.6%	23.0%	86.6%	64.9%	22.4%	87.3%	△ 0.7
平均満足度	62.5%	25.5%	88.0%	62.2%	25.3%	87.4%	0.6