

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4年8月22日(月)～26日(金)
(参考) 令和3年度: 令和3年8月16日(月)～20日(金)
- ②サンプル数: 256件
(参考) 令和3年度: 349件

○ 総合受付、外来受付、会計について

アンケート項目	令和4年度			令和3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	67.4%	6.4%	73.8%	56.5%	13.0%	69.6%	4.2 P
総合受付(初診、再来)	71.1%	6.6%	77.6%	59.8%	14.6%	74.4%	3.3 P
外来受付A	71.5%	7.7%	79.1%	64.3%	9.9%	74.2%	5.0 P
会計	69.9%	5.8%	75.7%	61.3%	10.5%	71.8%	3.8 P
自動再来受付機は操作しやすいですか？	70.2%	8.3%	78.5%	62.3%	10.4%	72.6%	5.9 P
予約時間から診察呼び込みまでの時間の長さはいかがですか？	26.1%	12.4%	38.5%	23.0%	18.6%	41.7%	-3.2 P
診療終了後から会計完了までの時間の長さはいかがですか？	35.2%	18.3%	53.5%	34.7%	20.8%	55.4%	-2.0 P
自動精算機は操作しやすいですか？	47.1%	12.7%	59.9%	46.0%	12.9%	59.0%	0.9 P
混雑具合はいかがですか？	20.3%	11.2%	31.5%	17.8%	18.3%	36.0%	-4.6 P
総合受付の会計等待合い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？	37.6%	16.5%	54.1%	28.6%	24.6%	53.2%	0.9 P
外来待合い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？	37.3%	14.3%	51.6%	27.7%	27.7%	55.4%	-3.8 P
外来待合い・診察室、検査部門等への案内表示は分かりやすいですか？	36.5%	14.9%	51.5%	28.7%	24.3%	53.0%	-1.5 P
診察呼び込み表示盤は分かりやすいですか？	47.9%	16.1%	64.1%	39.4%	28.3%	67.7%	-3.6 P
平均満足度	49.1%	11.6%	60.7%	41.8%	18.2%	60.0%	0.8 P

○ 医師の診察について

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	66.4%	16.6%	82.9%	71.8%	16.0%	87.9%	-4.9 P
医師の診断や処置、指導や説明に信頼感が持てますか？	64.2%	18.6%	82.8%	69.8%	16.8%	86.6%	-3.8 P
病状・検査結果や治療内容の説明はわかりやすいですか？	60.3%	20.6%	80.8%	61.5%	19.5%	81.0%	-0.2 P
同意書をいただく際の説明はわかりやすいですか？	51.1%	18.2%	69.3%	54.7%	19.3%	73.9%	-4.6 P
話しやすさ、悩み・相談への対応はいかがですか？	51.2%	18.5%	69.8%	57.4%	17.9%	75.3%	-5.5 P
医師から他の医療スタッフへの連絡・連携は取れていますか？	48.4%	17.0%	65.4%	50.0%	16.3%	66.3%	-0.9 P
プライバシーへの配慮はなされていますか？	53.0%	13.9%	66.8%	52.1%	16.3%	68.4%	-1.6 P
薬の飲み方・使い方、注意事項の説明はわかりやすいですか？	50.8%	14.2%	65.0%	53.4%	16.5%	69.9%	-4.9 P
診察時間の長さはいかがですか？	42.6%	11.6%	54.2%	37.1%	22.2%	59.3%	-5.1 P
平均満足度	54.2%	16.6%	70.8%	56.4%	17.9%	74.3%	-3.5 P

○ 看護師について

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	59.7%	13.3%	73.0%	54.5%	18.3%	72.8%	0.2 P
相談しやすい、話しやすい雰囲気をもっていますか？	55.8%	15.4%	71.2%	51.4%	17.8%	69.2%	2.0 P
看護師による問診はいかがですか？	54.4%	11.7%	66.1%	51.0%	16.6%	67.5%	-1.4 P
看護師の説明はわかりやすいですか？	55.7%	15.6%	71.4%	56.9%	13.2%	70.1%	1.3 P
依頼、要望に対する対応はいかがですか？	52.5%	17.3%	69.8%	51.2%	15.1%	66.3%	3.6 P
点滴や処置などの技術面はいかがですか？	50.6%	18.3%	68.9%	48.6%	20.3%	68.9%	-0.0 P
プライバシーへの配慮はなされていますか？	56.0%	14.7%	70.7%	48.8%	15.0%	63.8%	6.9 P
平均満足度	55.0%	15.2%	70.1%	51.6%	17.1%	68.7%	1.5 P

○ レントゲン、CT・MRI等の検査について

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	39.2%	18.2%	57.5%	39.7%	30.5%	70.2%	-12.7 P
本人確認や検査部位等の確認はいかがですか？	57.7%	17.0%	74.7%	56.6%	14.5%	71.1%	3.7 P
検査についての説明はわかりやすいですか？	53.3%	18.3%	71.7%	50.3%	19.5%	69.8%	1.9 P
技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	60.0%	14.4%	74.4%	52.1%	16.7%	68.8%	5.7 P
平均満足度	52.6%	17.0%	69.6%	49.7%	20.3%	69.9%	-0.4 P

○ 検査(心電図・心エコー等)について

アンケート項目	令和4年度			令和3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すか？	29.7%	12.1%	41.8%	26.6%	20.7%	47.3%	-5.5 P
本人確認や検査部位等の確認はいかがですか？	50.8%	15.3%	66.1%	55.7%	17.8%	73.5%	-7.4 P
検査についての説明はわかりやすいですか？	46.7%	19.4%	66.1%	52.8%	16.7%	69.4%	-3.3 P
技師の言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	54.7%	15.5%	70.2%	53.7%	15.8%	69.5%	0.7 P
平均満足度	45.5%	15.6%	61.0%	47.2%	17.7%	64.9%	-3.9 P

○ リハビリテーションについて

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	60.7%	8.9%	69.6%	30.0%	35.0%	65.0%	4.6 P
リハビリの目的や方法についての説明はわかりやすいですか？	56.7%	13.3%	70.0%	40.9%	18.2%	59.1%	10.9 P
リハビリの質や量はいかがですか？	52.5%	15.3%	67.8%	42.9%	28.6%	71.4%	-3.6 P
スタッフの言葉遣い、態度、身だしなみはいかがですか？	65.0%	11.7%	76.7%	44.0%	28.0%	72.0%	4.7 P
平均満足度	58.7%	12.3%	71.0%	39.4%	27.4%	66.9%	4.1 P

○ 利便施設、受付・会計、広報について

アンケート項目	令和4年度			令和3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？	29.7%	13.3%	43.1%	27.7%	20.7%	48.4%	-5.3 P
売店の場所(位置)はいかがですか？	32.4%	10.6%	43.1%	26.4%	17.2%	43.7%	-0.6 P
売店の商品取り揃え、店員の対応はいかがですか？	27.3%	13.6%	40.9%	21.4%	16.9%	38.3%	2.6 P
院内の温度設定はいかがですか？	33.8%	16.9%	50.7%	28.6%	21.7%	50.3%	0.5 P
院内の清掃は行き届いていますか？	57.3%	20.0%	77.3%	45.3%	27.6%	72.9%	4.4 P
トイレは清潔で使いやすいですか？	53.2%	24.5%	77.7%	43.2%	24.7%	67.9%	9.8 P
当院ホームページの使いやすさ、わかりやすさ、デザイン等はいかがですか？	38.7%	19.4%	58.1%	26.0%	28.1%	54.2%	3.9 P
平均満足度	38.9%	16.9%	55.8%	27.6%	22.2%	49.8%	6.1 P

○ 全体評価について

アンケート項目	令和4年度			令和3年度			対前年比較
	満足	やや満足	計	満足	やや満足	計	
総合的な評価はいかがですか？	56.2%	27.4%	83.6%	56.3%	30.5%	86.8%	-3.2 P
今後も当院を利用したいですか？	68.5%	19.7%	88.3%	67.5%	23.0%	90.6%	-2.3 P
当院を家族や知人等に紹介したいですか？	64.9%	21.3%	86.1%	63.6%	23.0%	86.6%	-0.5 P
平均満足度	63.2%	22.8%	86.0%	62.5%	25.5%	88.0%	-2.0 P