

令和3年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

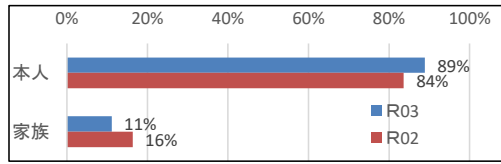
【実施日】 令和3年12月7日・8日 **＊**受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、360名の方から回答いただきました。

《外来患者の概要》

受診者は、男女比では女性が多く、年齢は昨年同様60歳代以上が全体の73%でした。受診科は、内科、整形外科、外科、眼科の順に受診者が多く、選んだ理由は昨年同様「かかりつけ」として受診されている方が一番多い結果となりました。

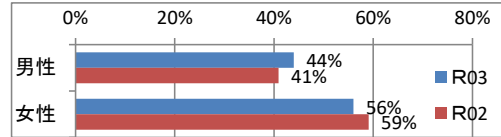
1. 記入者

	R03	R02
本人	89%	84%
家族	11%	16%



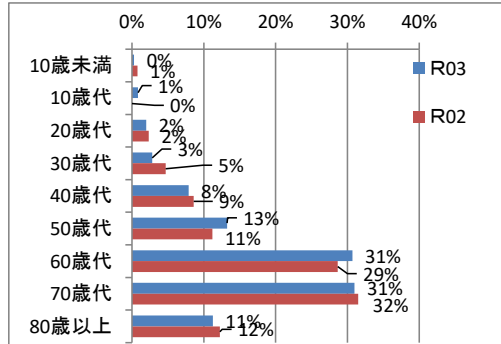
2. 性別

	R03	R02
男性	44%	41%
女性	56%	59%



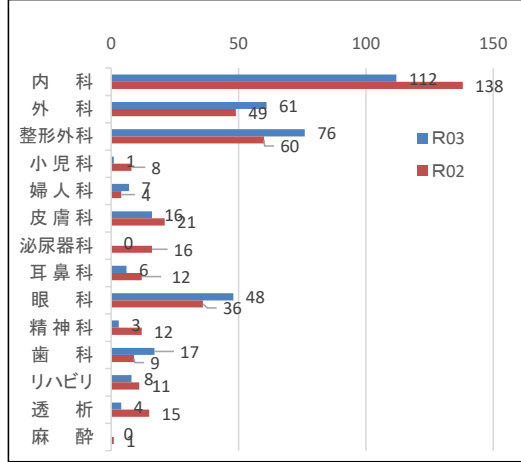
3. 年齢

	R03	R02
10歳未満	0%	1%
10歳代	1%	0%
20歳代	2%	2%
30歳代	3%	5%
40歳代	8%	9%
50歳代	13%	11%
60歳代	31%	29%
70歳代	31%	32%
80歳以上	11%	12%



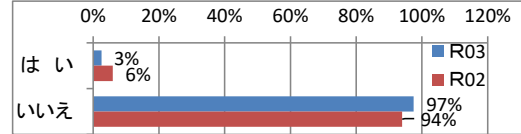
4. 受診科(複数回答のため人数のみ)

	R03	R02
内 科	112	138
外 科	61	49
整形外科	76	60
小児科	1	8
婦人科	7	4
皮膚科	16	21
泌尿器科	0	16
耳鼻科	6	12
眼科	48	36
精神科	3	12
歯 科	17	9
リハビリ	8	11
透 析	4	15
麻 酔	0	1



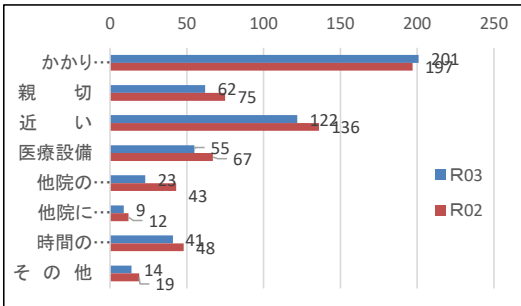
5. 受診は初めてですか

	R03	R02
はい	3%	6%
いいえ	97%	94%



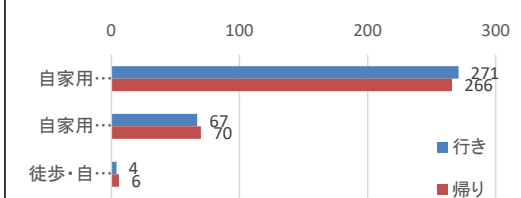
6. 選んだ理由(複数回答のため人数のみ)

	R03	R02
かかりつけ	201	197
親切	62	75
近い	122	136
医療設備	55	67
他院の紹介	23	43
他院に不満	9	12
時間の都合	41	48
その他	14	19

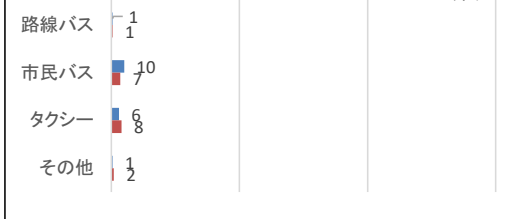


7. 交通手段(人数のみ) 行き

	R03	R02
自家用車(自)	271	75%
自家用車(家)	67	19%
徒歩・自転車	4	1%
路線バス	1	0%
市民バス	10	3%
タクシー	6	2%
その他	1	0%



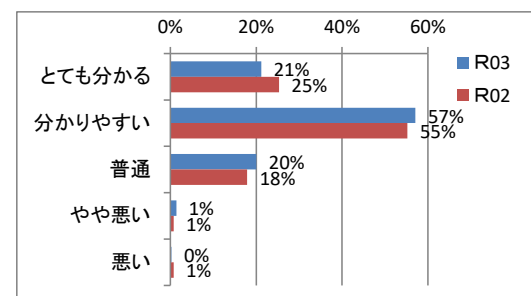
	R03	R02
自家用車(自)	266	74%
自家用車(家)	70	19%
徒歩・自転車	6	2%
路線バス	1	0%
市民バス	7	2%
タクシー	8	2%
その他	2	1%



《案内表示・環境》

案内表示・環境は昨年度とほぼ同様の結果でした。自由記載では「診察室の次の番号をきちんと表示してほしい(次の番、3名分)」「もう少し待ち時間が少ないと良い」という意見がありました。

	R03	R02
とても分かる	21%	25%
分かりやすい	57%	55%
普通	20%	18%
やや悪い	1%	1%
悪い	0%	1%

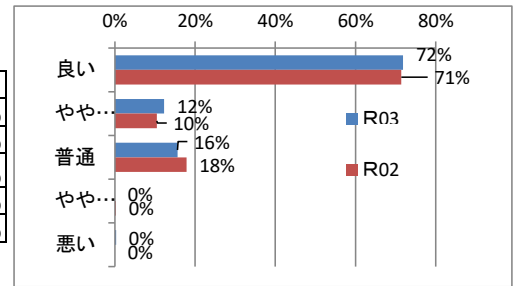


8. 病院の環境

	R03		R02	
良い	300	72%	288	71%
やや良い	46	12%	50	10%
普通	64	16%	69	18%
やや悪い	1	0%	2	0%
悪い	0	0%	0	0%

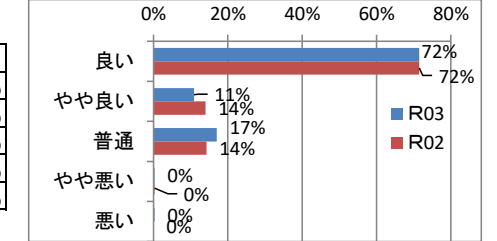
《患者対応》

8つの部署のうち5つの部署において「良い」「やや良い」の回答が昨年度より増加する結果となりました。自由記載では「笑顔で優しく対応してくれるので、とてもよく不安が解消します」という言葉も頂きました。一方で「受付がシートで区切られているのは安心だけど声が聞き取りづらい」という意見もありました。



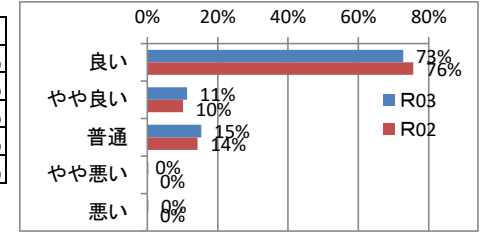
9. 医事課受付(受付窓口)の対応

	R03		R02	
良い	315	72%	287	72%
やや良い	43	11%	51	14%
普通	72	17%	73	14%
やや悪い	2	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



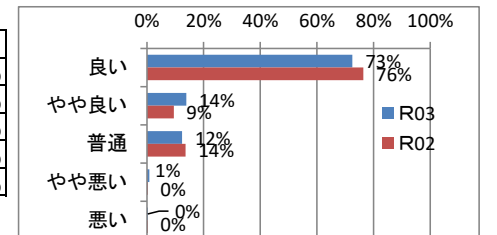
10. 看護師の対応

	R03		R02	
良い	284	73%	271	76%
やや良い	53	11%	32	10%
普通	70	15%	73	14%
やや悪い	4	0%	3	0%
悪い	0	0%	0	0%



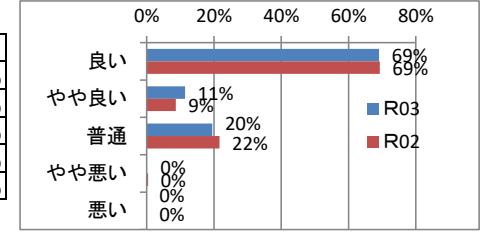
11. 医師の対応

	R03		R02	
良い	289	73%	272	76%
やや良い	56	14%	34	9%
普通	58	12%	66	14%
やや悪い	4	1%	2	0%
悪い	0	0%	1	0%



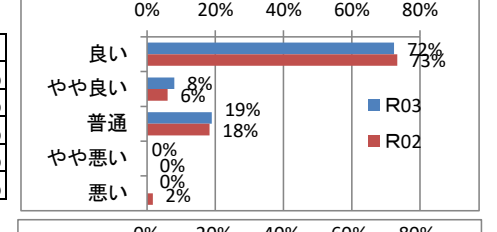
12. 検査・レントゲンの対応

	R03		R02	
良い	183	69%	139	69%
やや良い	36	11%	32	9%
普通	50	20%	36	22%
やや悪い	0	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



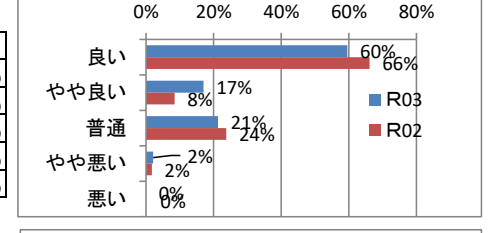
13. リハビリの対応

	R03		R02	
良い	50	72%	47	73%
やや良い	8	8%	8	6%
普通	15	19%	8	18%
やや悪い	0	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	2%



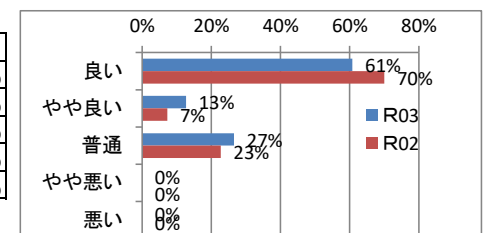
14. 歯科の対応

	R03		R02	
良い	26	60%	41	66%
やや良い	4	17%	7	8%
普通	10	21%	6	24%
やや悪い	2	2%	0	2%
悪い	0	0%	0	0%



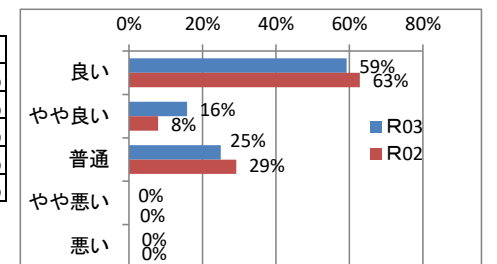
15. 会計の対応

	R03		R02	
良い	243	61%	228	70%
やや良い	48	13%	33	7%
普通	87	27%	93	23%
やや悪い	2	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



16. 地域連携室の対応

	R03		R02	
良い	75	59%	68	63%
やや良い	13	16%	15	8%
普通	20	25%	22	29%
やや悪い	1	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



《まとめ》

新型コロナウイルス感染防止対策のため玄関での検温の実施、病院全体の環境整備に努め患者対応に取り組んできました。しきりのシートの設置やフェイスシールド・マスクの着用により「会計の音が聞こえない時があり聞き直すことがあった」「耳が悪いので聞き取りにくい。もう少し大きい声で話して欲しい」という意見がありました。また「明るい対応や挨拶がとっても良くてうれしくなります。いつもありがとうございます」「職員の皆様がとても親切で有難いです」等の言葉も頂きました。今回ご協力いただいた調査結果を参考に、環境整備の改善や接客向上に努めて参ります。アンケートにご協力いただきありがとうございました。