

令和4年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

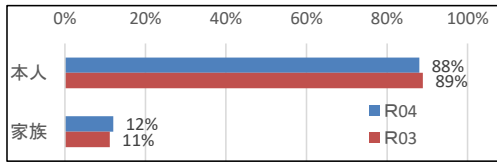
【実施日】 令和4年12月6日・7日 *受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、339名の方から回答をいただきました。

《外来患者の概要》

受診者は、男女比では女性が多く、年齢は60歳代以上が全体の75%と4分の3を占めています。受診科は、内科、整形外科、外科、眼科の順に受診者が多く、当院を選んだ理由は「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。

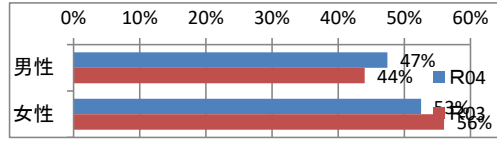
1. 記入者

	R04	R03
本人	88%	89%
家族	12%	11%



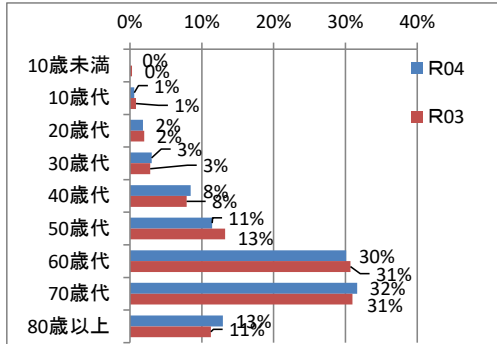
2. 性別

	R04	R03
男性	47%	44%
女性	53%	56%



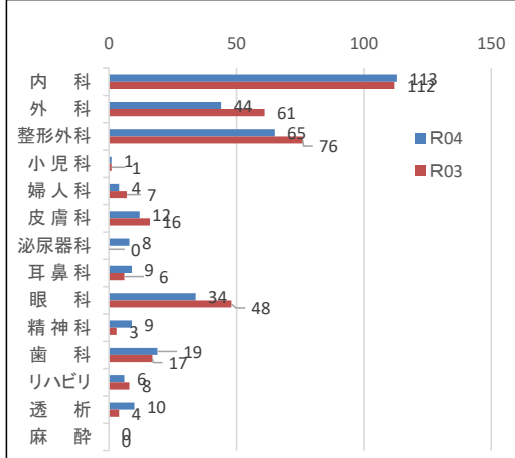
3. 年齢

	R04	R03
10歳未満	0%	0%
10歳代	1%	1%
20歳代	2%	2%
30歳代	3%	3%
40歳代	8%	8%
50歳代	11%	13%
60歳代	30%	31%
70歳代	32%	31%
80歳以上	13%	11%



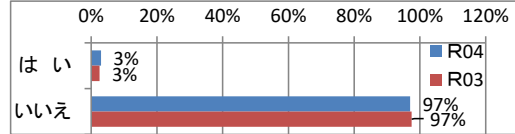
4. 受診科(複数回答のため人数のみ)

	R04	R03
内科	113	112
外科	44	61
整形外科	65	76
小児科	1	1
婦人科	4	7
皮膚科	12	16
泌尿器科	8	0
耳鼻科	9	6
眼科	34	48
精神科	9	3
歯科	19	17
リハビリ	6	8
透視	10	4
麻酔	0	0



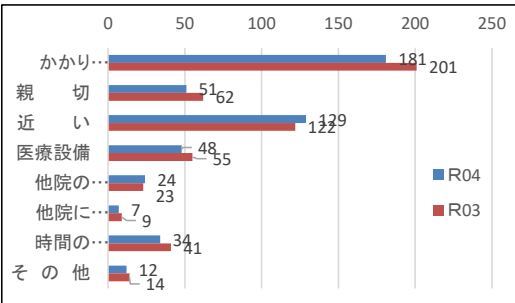
5. 受診は初めてですか

	R04	R03
はい	3%	3%
いいえ	97%	97%



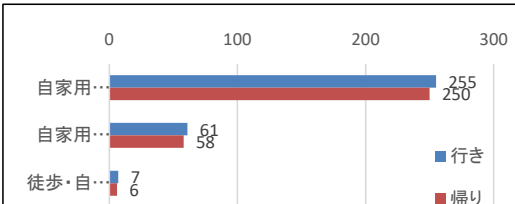
6. 選んだ理由(複数回答のため人数のみ)

	R04	R03
かかりつけ	181	201
親切	51	62
近い	129	122
医療設備	48	55
他院の紹介	24	23
他院に不満	7	9
時間の都合	34	41
その他	12	14

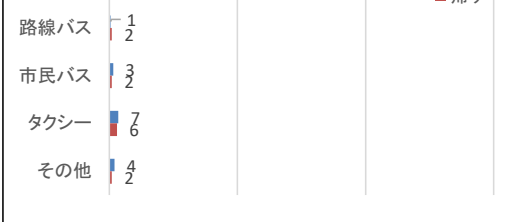


7. 交通手段(人数のみ) 行き

	R04	R03
自家用車(自)	255	75%
自家用車(家)	61	18%
徒歩・自転車	7	2%
路線バス	1	0%
市民バス	3	1%
タクシー	7	2%
その他	4	1%



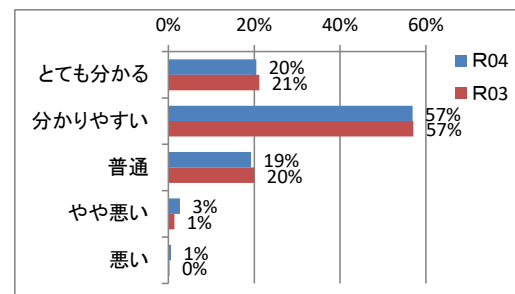
	R04	R03
自家用車(自)	250	77%
自家用車(家)	58	18%
徒歩・自転車	6	2%
路線バス	2	1%
市民バス	2	1%
タクシー	6	2%
その他	2	1%



《案内表示・環境》

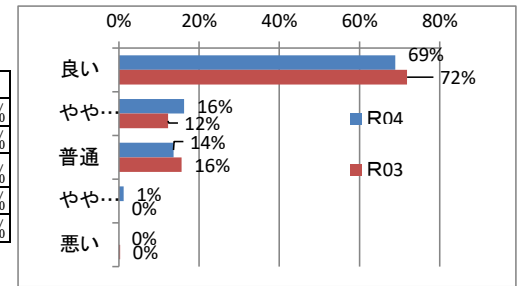
案内表示・環境は昨年度とほぼ同様の結果でした。自由記載では「リハビリが充実していてとても良い(設備も)」「科により予約でも待ち時間がとても長い」「待ち合いが混んできると診察の表示盤が遠くなり見にくい」「院内が明るくきれい」「ごみが時々目につく」という意見がありました。

	R04	R03
とても分かる	20%	21%
分かりやすい	57%	57%
普通	19%	20%
やや悪い	3%	1%
悪い	1%	0%



8. 病院の環境

	R04	R03
良い	233 (69%)	300 (72%)
やや良い	55 (16%)	46 (12%)
普通	46 (14%)	64 (16%)
やや悪い	4 (1%)	1 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)

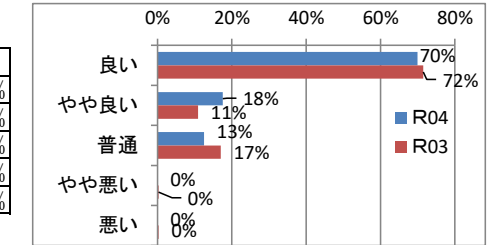


《患者対応》

自由記載では「親切丁寧で対応が良く、安心して受診できる」「受付窓口の方の声が大きくて良い」「科によって患者の対応が悪い先生がいますが、先生、看護師さんを頼りに来ますのでお願いします」という言葉を頂きました。

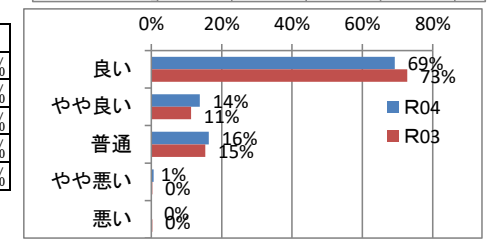
9. 医事課受付(受付窓口)の対応

	R04	R03
良い	235 (70%)	315 (72%)
やや良い	59 (18%)	43 (11%)
普通	42 (13%)	72 (17%)
やや悪い	0 (0%)	2 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



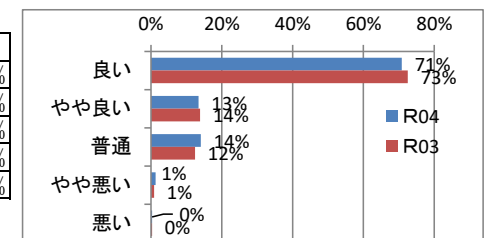
10. 看護師の対応

	R04	R03
良い	216 (69%)	284 (73%)
やや良い	43 (14%)	53 (11%)
普通	51 (16%)	70 (15%)
やや悪い	2 (1%)	4 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



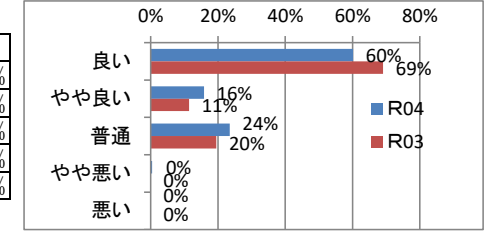
11. 医師の対応

	R04	R03
良い	221 (71%)	289 (73%)
やや良い	42 (13%)	56 (14%)
普通	44 (14%)	58 (12%)
やや悪い	4 (1%)	4 (1%)
悪い	1 (0%)	0 (0%)



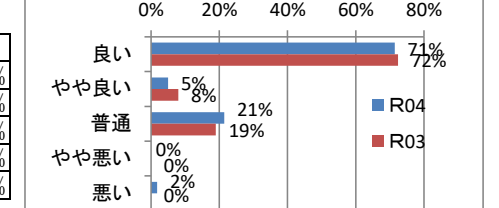
12. 検査・レントゲンの対応

	R04	R03
良い	133 (60%)	183 (69%)
やや良い	35 (16%)	36 (11%)
普通	52 (24%)	50 (20%)
やや悪い	1 (0%)	0 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



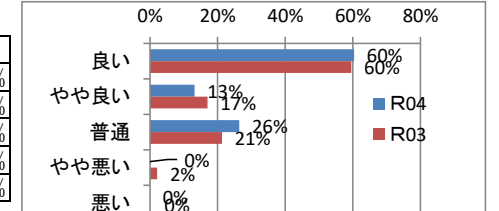
13. リハビリの対応

	R04	R03
良い	40 (71%)	50 (72%)
やや良い	3 (5%)	8 (8%)
普通	12 (21%)	15 (19%)
やや悪い	0 (0%)	0 (0%)
悪い	1 (2%)	0 (0%)



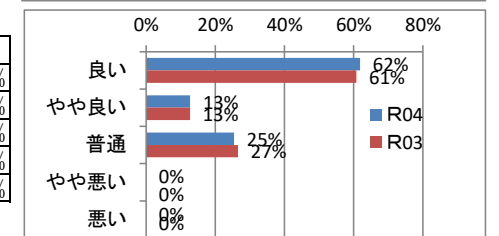
14. 歯科の対応

	R04	R03
良い	32 (60%)	26 (60%)
やや良い	7 (13%)	4 (17%)
普通	14 (26%)	10 (21%)
やや悪い	0 (0%)	2 (2%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



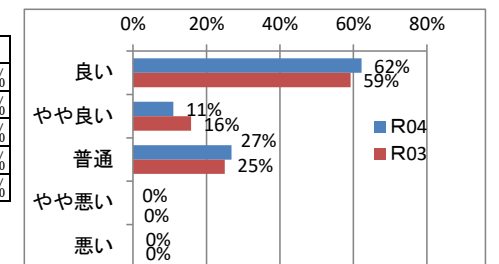
15. 会計の対応

	R04	R03
良い	180 (62%)	243 (61%)
やや良い	37 (13%)	48 (13%)
普通	74 (25%)	87 (27%)
やや悪い	0 (0%)	2 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



16. 地域連携室の対応

	R04	R03
良い	51 (62%)	75 (59%)
やや良い	9 (11%)	13 (16%)
普通	22 (27%)	20 (25%)
やや悪い	0 (0%)	1 (0%)
悪い	0 (0%)	0 (0%)



《まとめ》

前年度に続き、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。フェイスシールド・マスクの着用により「耳が遠くて補聴器をつけているのですが小さな声聞き取れない」という意見がありました。「いつ来ても混雑しているのだからかならないのかと思います」「待ち時間が長い」「みなさん親切に対応していただき病人には心強いです」「いつも気持ちよく受診させていただいています」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。