

令和5年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

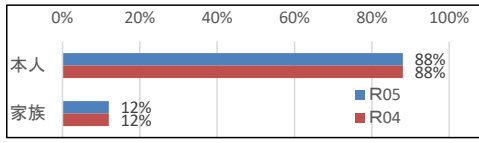
【実施日】 令和5年11月7日・8日 *受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、391名の方から回答をいただきました。

《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73%を占めています。受診科は、内科、整形外科、透析、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。

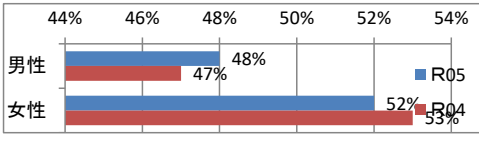
1. 記入者

	R05	R04
本人	88%	88%
家族	12%	12%



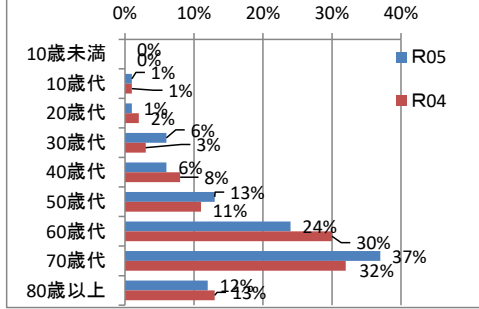
2. 性別

	R05	R04
男性	48%	47%
女性	52%	53%



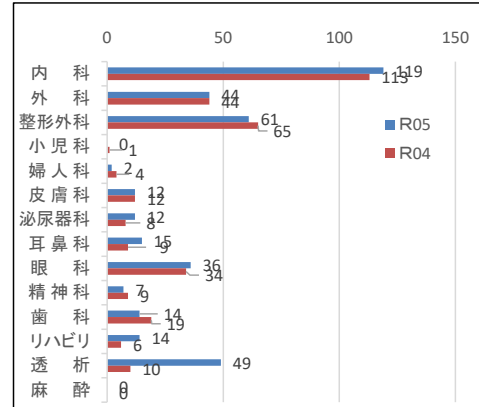
3. 年齢

	R05	R04
10歳未満	0%	0%
10歳代	1%	1%
20歳代	1%	2%
30歳代	6%	3%
40歳代	6%	8%
50歳代	13%	11%
60歳代	24%	30%
70歳代	37%	32%
80歳以上	12%	13%



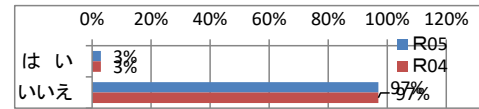
4. 受診科(複数回答のため人数のみ)

	R05	R04
内科	119	113
外科	44	44
整形外科	61	65
小児科	0	1
婦人科	2	4
皮膚科	12	12
泌尿器科	12	8
耳鼻科	15	9
眼科	36	34
精神科	7	9
歯科	14	19
リハビリ	14	6
透析	49	10
麻酔	0	0



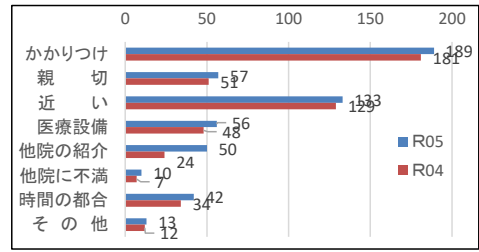
5. 受診は初めてですか

	R05	R04
はい	3%	3%
いいえ	97%	97%



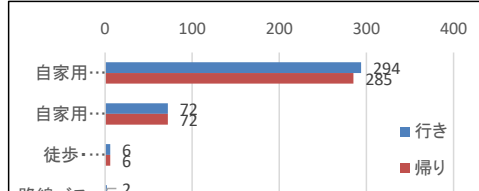
6. 選んだ理由(複数回答のため人数のみ)

	R05	R04
かかりつけ	189	181
親切	57	51
近い	133	129
医療設備	56	48
他院の紹介	50	24
他院に不満	10	7
時間の都合	42	34
その他	13	12

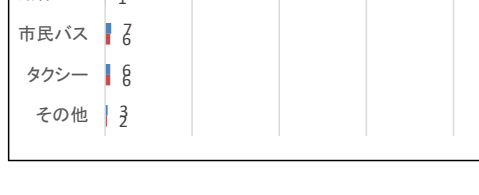


7. 交通手段(人数のみ) 行き

	R05	R04
自家用車(自)	294	285
自家用車(家)	72	72
徒歩・自転車	6	6
路線バス	2	2
市民バス	7	7
タクシー	6	6
その他	3	3



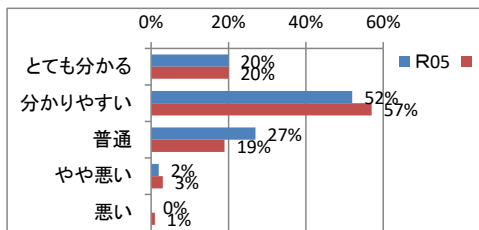
	R05	R04
自家用車(自)	285	285
自家用車(家)	72	72
徒歩・自転車	6	6
路線バス	1	1
市民バス	6	6
タクシー	6	6
その他	2	2



《案内表示・環境》

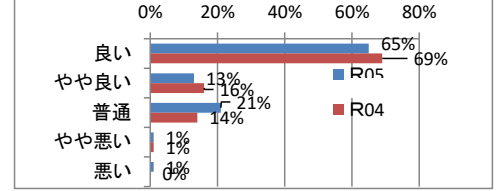
案内表示・環境は昨年度とほぼ同様の結果でした。自由記載では「病院の環境はとてもきれいです」「リハビリは設備も充実していてとても良い」「待合が混んでくると診察の表示板が遠くなり見にくい」「ごみが時々目につく」など、ご意見をいただきました。

	R05	R04
とても分かる	20%	20%
分かりやすい	52%	57%
普通	27%	19%
やや悪い	2%	3%
悪い	0%	1%



8. 病院の環境

	R05		R04	
良い	253	65%	233	69%
やや良い	50	13%	55	16%
普通	80	21%	46	14%
やや悪い	3	1%	4	1%
悪い	2	1%	0	0%

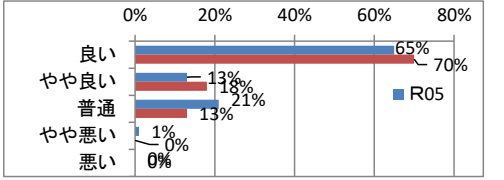


《患者対応》

自由記載では、「みなさん親切に対応してくださり病人には心強いです」「待ち時間の長さについての対応が良い」など、感謝の言葉を多くいただきました。

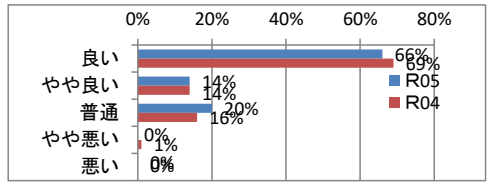
9. 医事課受付(受付窓口)の対応

	R05		R04	
良い	256	65%	235	70%
やや良い	50	13%	59	18%
普通	83	21%	42	13%
やや悪い	2	1%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



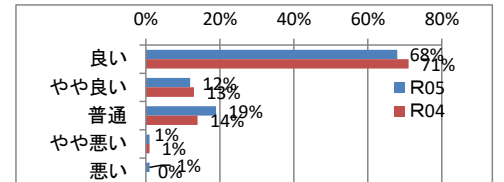
10. 看護師の対応

	R05		R04	
良い	232	66%	216	69%
やや良い	51	14%	43	14%
普通	69	20%	51	16%
やや悪い	1	0%	2	1%
悪い	0	0%	0	0%



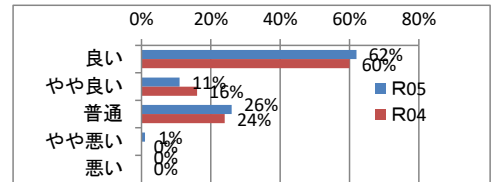
11. 医師の対応

	R05		R04	
良い	239	68%	221	71%
やや良い	42	12%	42	13%
普通	65	19%	44	14%
やや悪い	3	1%	4	1%
悪い	2	1%	1	0%



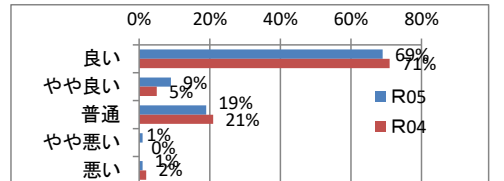
12. 検査・レントゲンの対応

	R05		R04	
良い	167	62%	133	60%
やや良い	31	11%	35	16%
普通	70	26%	52	24%
やや悪い	3	1%	1	0%
悪い	0	0%	0	0%



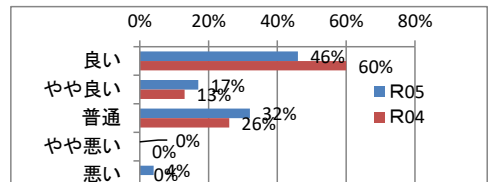
13. リハビリの対応

	R05		R04	
良い	51	69%	40	71%
やや良い	7	9%	3	5%
普通	14	19%	12	21%
やや悪い	1	1%	0	0%
悪い	1	1%	1	2%



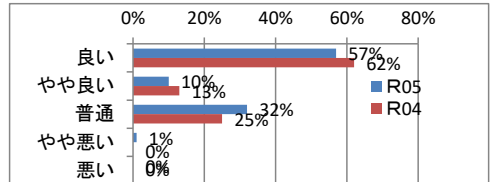
14. 歯科の対応

	R05		R04	
良い	32	46%	32	60%
やや良い	12	17%	7	13%
普通	22	32%	14	26%
やや悪い	0	0%	0	0%
悪い	3	4%	0	0%



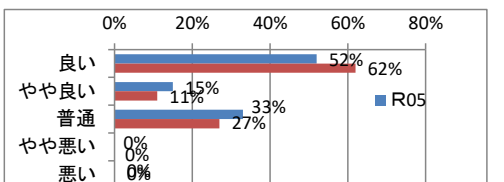
15. 会計の対応

	R05		R04	
良い	189	57%	180	62%
やや良い	33	10%	37	13%
普通	104	32%	74	25%
やや悪い	3	1%	0	0%
悪い	1	0%	0	0%



16. 地域連携室の対応

	R05		R04	
良い	50	52%	51	62%
やや良い	15	15%	9	11%
普通	32	33%	22	27%
やや悪い	0	0%	0	0%
悪い	0	0%	0	0%



《まとめ》

前年度に続き、感染防止対策のためフェイスシールド・マスクの着用による患者対応を行っています。アンケート調査の自由記載では「みなさん親切丁寧で対応も良く、安心して受診できる」「いつも気持ちよく受診させていただき有難いです」「地域の医療機関として頑張っていたきたい」「院内が明るくきれい」など、患者対応や病院環境に対する前向きなご意見をいただきました。一方で「科により予約でも待ち時間が長い」「会計で支払いまでに時間がかかる」など、診療や会計までの待ち時間についてのご意見をいただきました。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遇向上、待ち時間の緩和に努めて参ります。アンケートにご協力いただきありがとうございました。