

2021年度 外来患者満足度調査 結果報告

○外来満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の外来医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2021年12月13日（月）～12月17日（金）に「外来満足度調査」を実施いたしました。このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

実施日 2021年12月13日（月）～12月17日（金） 計5日間

調査方法 外来受診終了後、アンケート用紙を配布し、回収箱にて回収。

回収状況

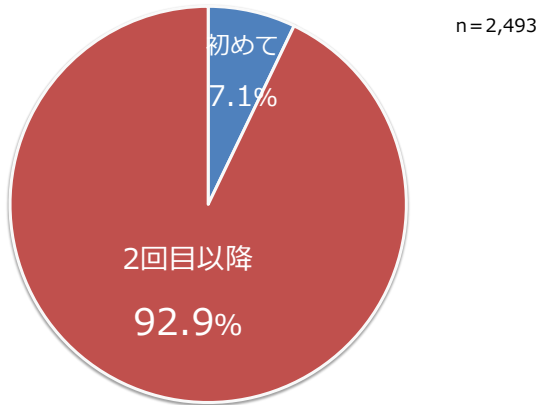
配布数	3,988枚
回収数	2,776枚
回収率	69.6%

表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。各問では、無回答は除いています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。
- 「複数回答可」と表示のある設問は、有効回答数が回収数2,880を上回ります。

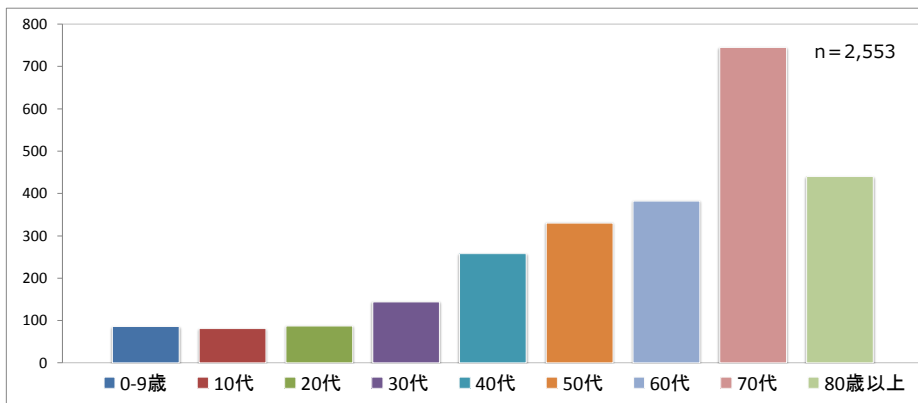
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
178	7.1%
2回目以降	
2,315	92.9%
合計 (未記入除く)	
2,493	

問2 患者さんの年齢をお聞きします。

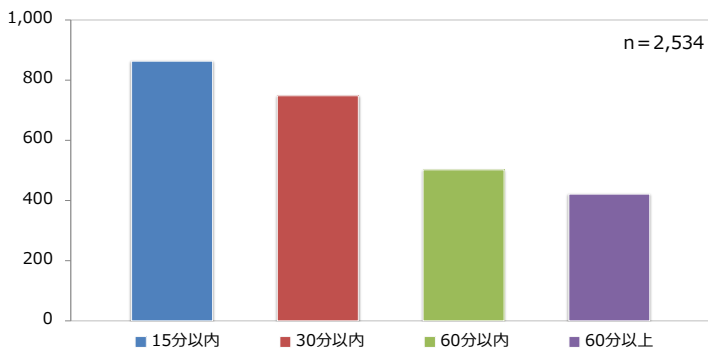


0-9歳	10代	20代
86 3.4%	81 3.2%	87 3.4%
30歳代	40歳代	50歳代
144 5.6%	258 10.1%	330 12.9%
60歳代	70歳代	80歳以上
382 15.0%	745 29.2%	440 17.2%
合計 (未記入除く)		
2,553		

【満足度に関すること】

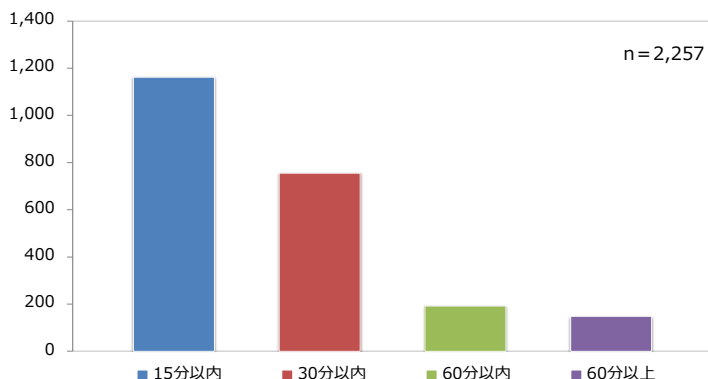
問3 待ち時間はどのくらいかかりましたか。

(1) 予約時間から診療まで



待ち時間	2020年		2021年		()内は前年比
	人数	割合	人数	割合	
15分以内	867	33.8%	863	34.1%	(0.3%)
30分以内	772	30.1%	748	29.5%	(-0.6%)
60分以内	520	20.3%	502	19.8%	(-0.5%)
60分以上	407	15.9%	421	16.6%	(0.8%)
合計 (未記入除く)	2,566		2,534		

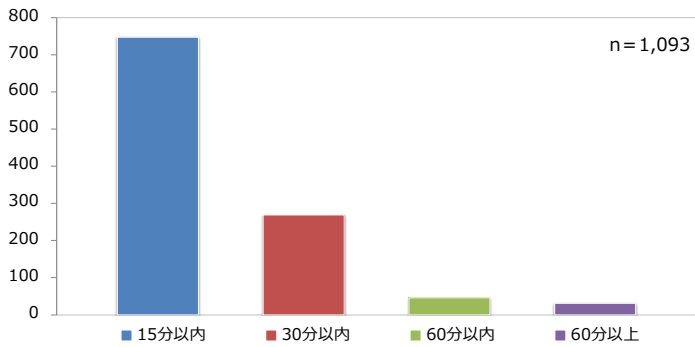
(2) 診察終了から会計まで



待ち時間	2020年		2021年		()内は前年比
	人数	割合	人数	割合	
15分以内	1,228	53.9%	1,162	51.5%	(-2.4%)
30分以内	732	32.1%	755	33.5%	(1.3%)
60分以内	180	7.9%	192	8.5%	(0.6%)
60分以上	138	6.1%	148	6.6%	(0.5%)
合計 (未記入除く)	2,278		2,257		

(3) 採血の受付から採血終了まで

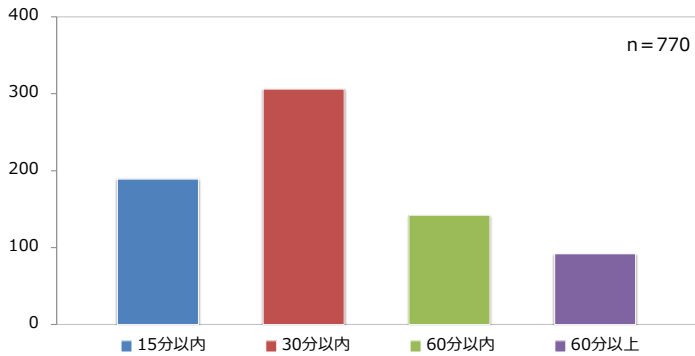
()内は前年比



待ち時間	2020年		2021年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	648	59.5%	747	68.3%	(8.8%)
30分以内	352	32.3%	269	24.6%	(-7.7%)
60分以内	51	4.7%	46	4.2%	(-0.5%)
60分以上	38	3.5%	31	2.8%	(-0.7%)
合計 (未記入除く)	1,089		1,093		

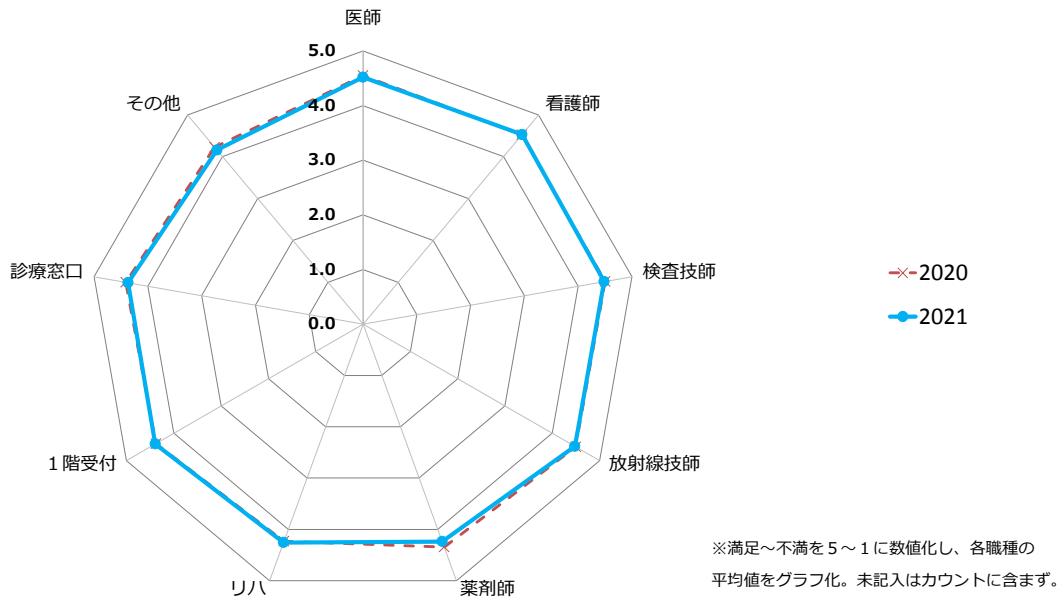
(4) 検査予約センターの受付から検査予約終了までの時間

()内は前年比



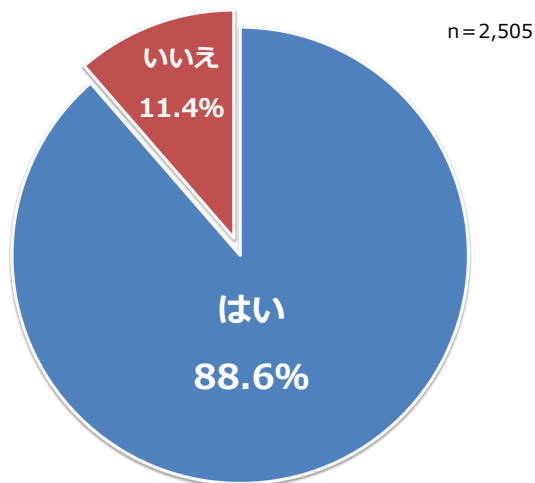
待ち時間	2020年		2021年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	189	25.9%	221	28.7%	(2.8%)
30分以内	306	42.0%	284	36.9%	(-5.1%)
60分以内	142	19.5%	161	20.9%	(1.4%)
60分以上	92	12.6%	104	13.5%	(0.9%)
合計 (未記入除く)	729		770		

問4 職員の接遇や満足度はいかがですか。



職種	医師		看護師		検査技師		放射線技師		薬剤師	
非常に満足	1,659	65.6%	1,439	64.8%	746	62.3%	502	61.4%	213	51.4%
おおむね満足	577	22.8%	531	23.9%	303	25.3%	211	25.8%	102	24.6%
普通	257	10.2%	237	10.7%	135	11.3%	98	12.0%	90	21.7%
やや不満	23	0.9%	9	0.4%	9	0.8%	4	0.5%	2	0.5%
非常に不満	14	0.6%	4	0.2%	5	0.4%	2	0.2%	7	1.7%
合計 (未記入除く)	2,530	-	2,220	-	1,198	-	817	-	414	-
職種	リハ		1階受付		診療窓口		その他			
非常に満足	124	52.1%	1,068	57.7%	1,071	57.3%	53	47.3%		
おおむね満足	57	23.9%	466	25.2%	481	25.7%	31	27.7%		
普通	53	22.3%	293	15.8%	265	14.2%	23	20.5%		
やや不満	2	0.8%	16	0.9%	39	2.1%	3	2.7%		
非常に不満	2	0.8%	7	0.4%	14	0.7%	2	1.8%		
合計 (未記入除く)	238	-	1,850	-	1,870	-	112	-		

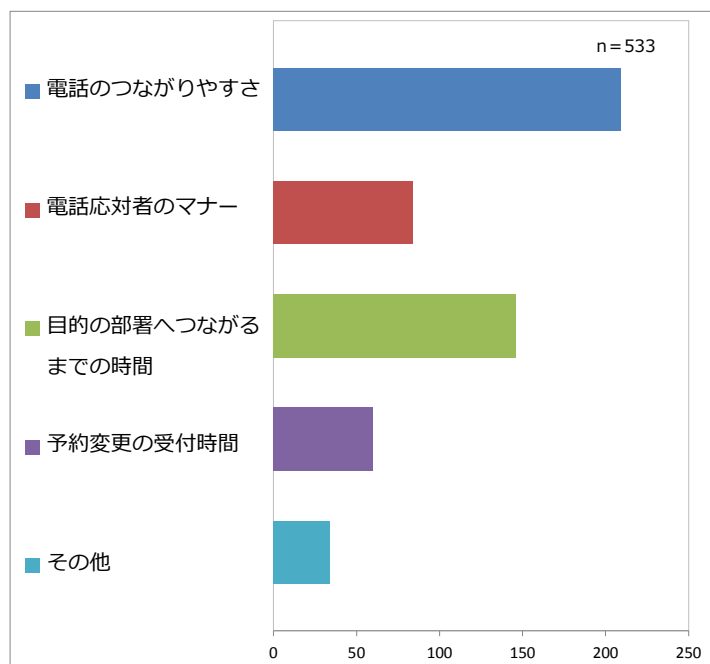
問5 診察室で職員（医師、看護師等）から、（患者さんご本人の）お名前をフルネームで名乗るように言われましたか。



()内は前年比

	2020年		2021年		
はい	2,173	85.6%	2,220	88.6%	(3.0%)
いいえ	365	14.4%	285	11.4%	(-3.0%)
合計（未記入除く）	2,538		2,505		

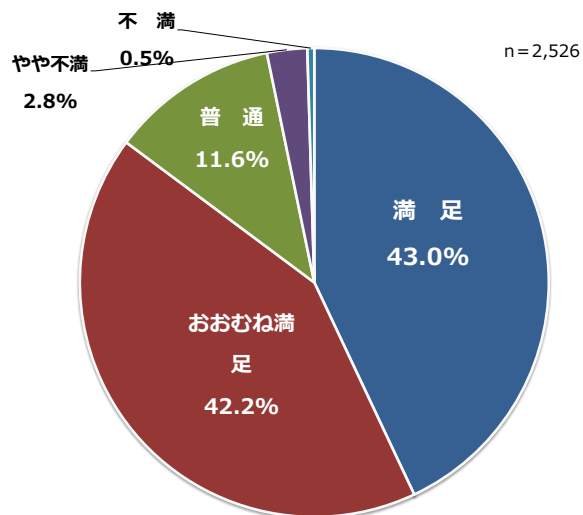
問6 外来の電話対応について、不満を感じる点がありますか。（複数回答可）



()内は前年比

	2020年		2021年		
電話のつながりやすさ	190	37.0%	209	39.2%	(2.2%)
電話対応者のマナー	71	13.8%	84	15.8%	(1.9%)
目的の部署へつながるまでの時間	147	28.6%	146	27.4%	(-1.2%)
予約変更の受付時間	59	11.5%	60	11.3%	(-0.2%)
その他	47	9.1%	34	6.4%	(-2.8%)
合計（未記入除く）	514		533		

問7 当院の設備や環境はいかがですか。

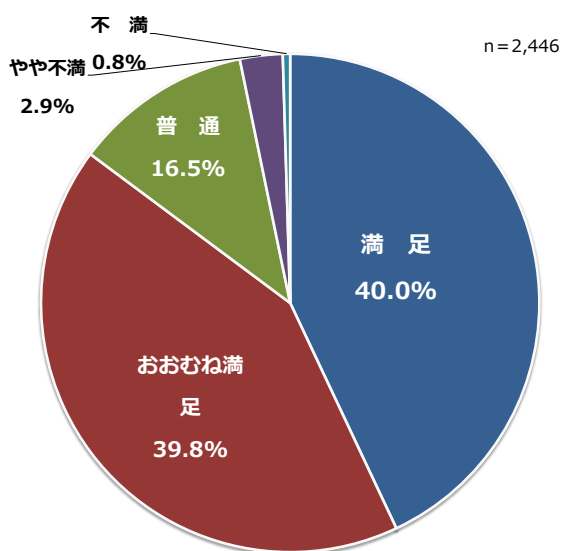


()内は前年比

	2020年		2021年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
満足	1,098	43.1%	1,086	43.0%	(-0.2%)
おおむね満足	1,064	41.8%	1,066	42.2%	(0.4%)
普通	299	11.7%	292	11.6%	(-0.2%)
やや不満	72	2.8%	70	2.8%	(-0.1%)
不満	12	0.5%	12	0.5%	(0.0%)
合計(未記入除く)	2,545		2,526		

※満足、おおむね満足 2020年：85%
2021年：85.2%

問8 本日の外来診療で感じた当院に対する総合的な満足度はいかがですか。



()内は前年比

	2019年		2020年		2021年		
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	前年比
満足	1,029	40.3%	967	39.5%	979	40.0%	(0.6%)
おおむね満足	1,019	39.9%	1,024	41.8%	973	39.8%	(-2.0%)
普通	418	16.4%	374	15.3%	404	16.5%	(1.3%)
やや不満	70	2.7%	58	2.4%	71	2.9%	(0.5%)
不満	18	0.7%	27	1.1%	19	0.8%	(-0.3%)
合計(未記入除く)	2,554		2,450		2,446		

※満足、おおむね満足 2019年：80.2%
2020年：81.3%
2021年：79.8%