

2022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、2022年12月12日（月）～12月16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 2022年12月12日（月）～12月16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。

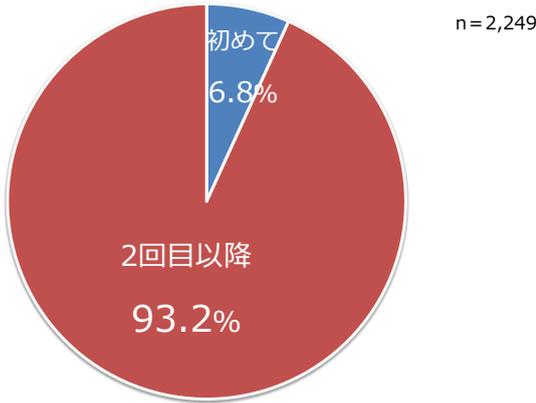
回収状況	配布数	2,938
	回収数	2,448
	回収率	83.3%

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 2,448を上回ります。

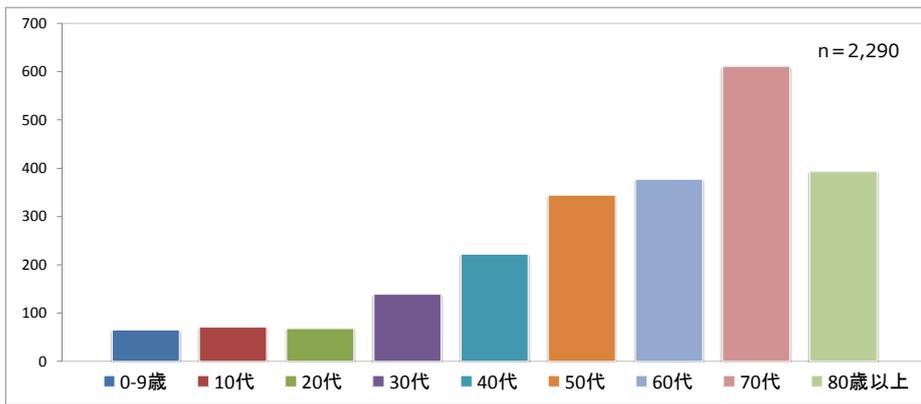
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
152	6.8%
2回目以降	
2,097	93.2%
合計 (未記入除く)	
2,249	

問2 患者さんの年齢をお聞きします。

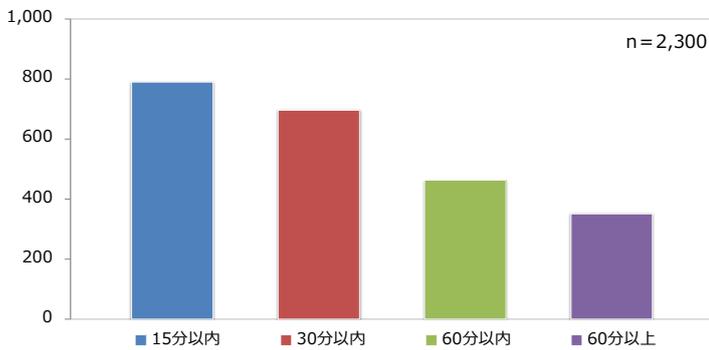


0-9歳	10歳代	20歳代
65 2.8%	71 3.1%	68 3.0%
30歳代	40歳代	50歳代
139 6.1%	222 9.7%	344 15.0%
60歳代	70歳代	80歳以上
377 16.5%	611 26.7%	393 17.2%
合計 (未記入除く)		
2,290		

【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。

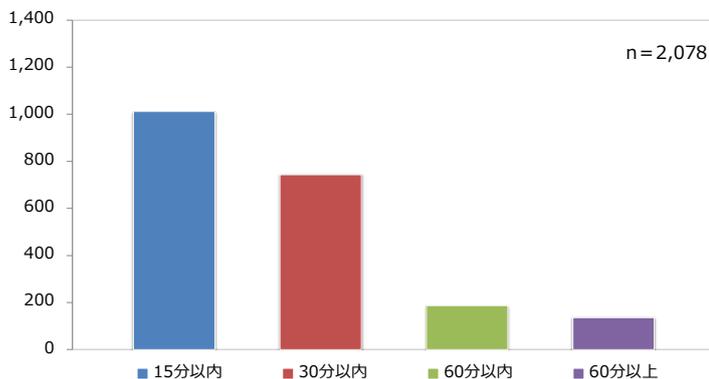
(1) 予約時間から診療まで



()内は前年比

待ち時間	2021年		2022年	
15分以内	863	34.1%	790	34.3% (0.2%)
30分以内	748	29.5%	696	30.3% (0.8%)
60分以内	502	19.8%	463	20.1% (0.3%)
60分以上	421	16.6%	351	15.3% (-1.3%)
合計 (未記入除く)	2,534		2,300	

(2) 診察終了から会計まで

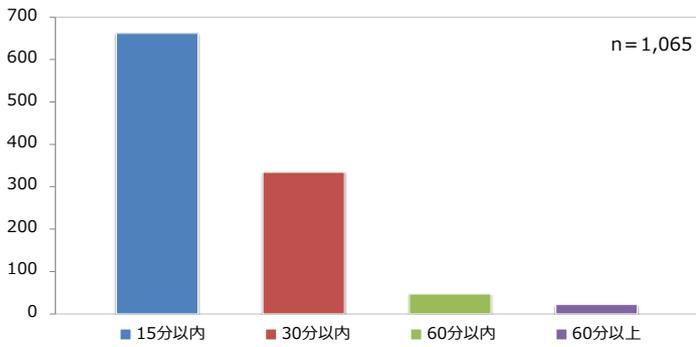


()内は前年比

待ち時間	2021年		2022年	
15分以内	1,162	51.5%	1,012	48.7% (-2.8%)
30分以内	755	33.5%	743	35.8% (2.3%)
60分以内	192	8.5%	187	9.0% (0.5%)
60分以上	148	6.6%	136	6.5% (-0.1%)
合計 (未記入除く)	2,257		2,078	

(3) 採血の受付から採血終了まで

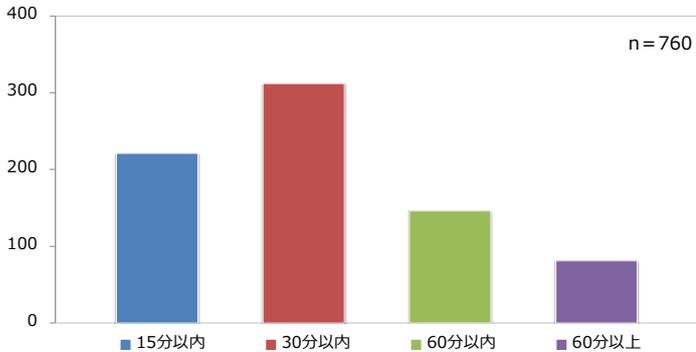
()内は前年比



待ち時間	2021年		2022年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	747	68.3%	662	62.2%	(-6.1%)
30分以内	269	24.6%	334	31.4%	(6.8%)
60分以内	46	4.2%	47	4.4%	(0.2%)
60分以上	31	2.8%	22	2.1%	(-0.7%)
合計 (未記入除く)	1,093		1,065		

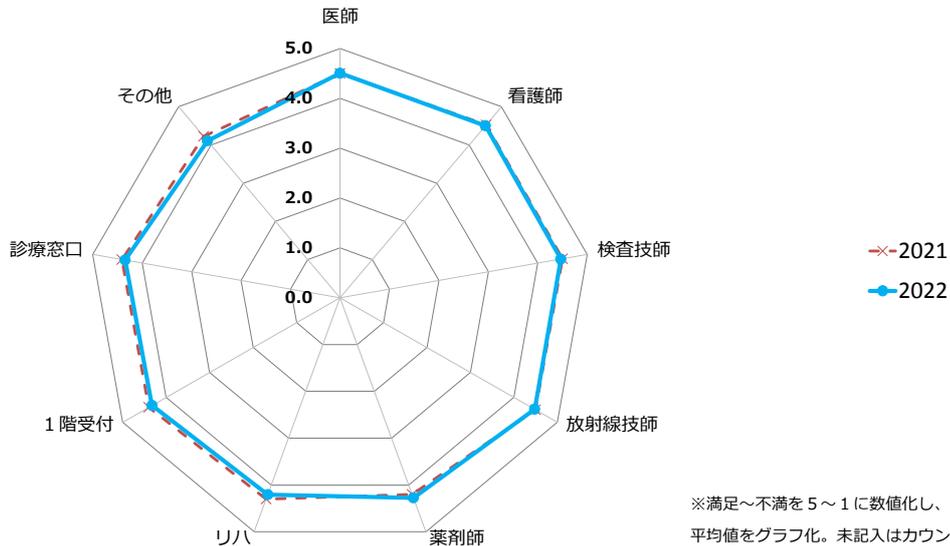
(4) 検査予約センターの受付から検査予約終了までの時間

()内は前年比



待ち時間	2021年		2022年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	221	28.7%	221	29.1%	(0.4%)
30分以内	284	36.9%	312	41.1%	(4.2%)
60分以内	161	20.9%	146	19.2%	(-1.7%)
60分以上	104	13.5%	81	10.7%	(-2.8%)
合計 (未記入除く)	770		760		

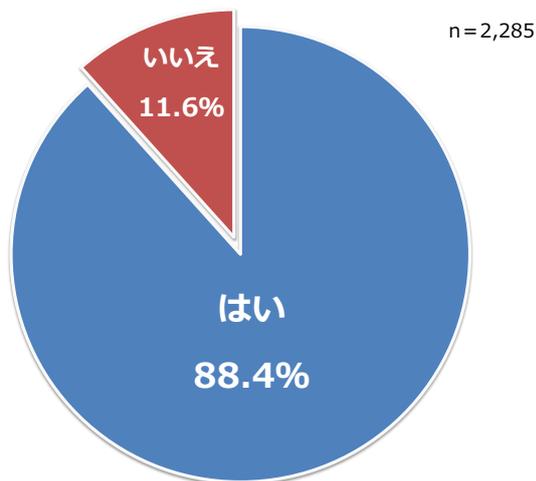
問4 職員の接遇や満足度はいかがですか。



職種	医師		看護師		検査技師		放射線技師		薬剤師		
非常に満足	1,490	65.0%	1,296	64.1%	684	60.4%	476	62.4%	204	52.0%	
おおむね満足	535	23.3%	465	23.0%	303	26.8%	183	24.0%	100	25.5%	
普通	215	9.4%	247	12.2%	136	12.0%	98	12.8%	83	21.2%	
やや不満	39	1.7%	8	0.4%	6	0.5%	4	0.5%	1	0.3%	
非常に不満	14	0.6%	5	0.2%	3	0.3%	2	0.3%	4	1.0%	
合計 (未記入除く)	2,293	-	2,021	-	1,132	-	763	-	392	-	
職種	リハ		1階受付		診療窓口		その他				
非常に満足	111	51.6%	926	54.9%	987	56.8%	66	55.5%			
おおむね満足	45	20.9%	433	25.7%	439	25.3%	20	16.8%			
普通	53	24.7%	286	17.0%	253	14.6%	21	17.6%			
やや不満	4	1.9%	29	1.7%	45	2.6%	4	3.4%			
非常に不満	2	0.9%	12	0.7%	14	0.8%	8	6.7%			
合計 (未記入除く)	215	-	1,686	-	1,738	-	119	-			

非常に満足：栄養指導室・検査予約センター・口腔外科医師・外来化学療法室・ソーシャルワーカー・総合窓口・電話受付・臨床心理士・採血の場
 やや不満：会計窓口
 非常に不満：会計受付・入院センター

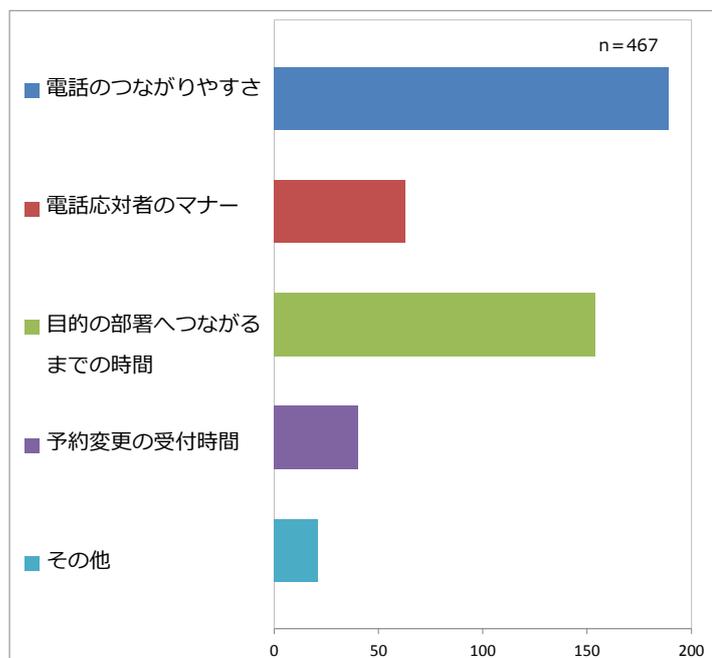
問5 診察室で職員（医師、看護師等）から、（患者さんご本人の）お名前をフルネームで名乗るように言われましたか。



()内は前年比

	2021年		2022年		
はい	2,220	88.6%	2,020	88.4%	(-0.2%)
いいえ	285	11.4%	265	11.6%	(0.2%)
合計（未記入除く）	2,505		2,285		

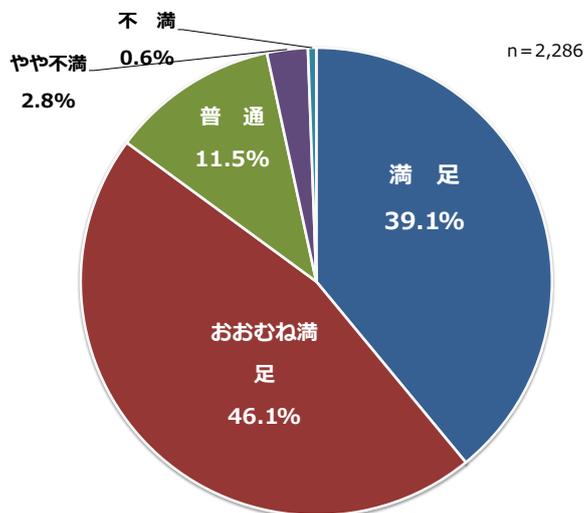
問6 外来の電話対応について、不満を感じる点がありますか。（複数回答可）



()内は前年比

	2021年		2022年		
電話のつながりやすさ	209	39.2%	189	40.5%	(1.3%)
電話対応者のマナー	84	15.8%	63	13.5%	(-2.3%)
目的の部署へつながるまでの時間	146	27.4%	154	33.0%	(5.6%)
予約変更の受付時間	60	11.3%	40	8.6%	(-2.7%)
その他	34	6.4%	21	4.5%	(-1.9%)
合計（未記入除く）	533		467		

問7 当院の設備や環境はいかがですか。

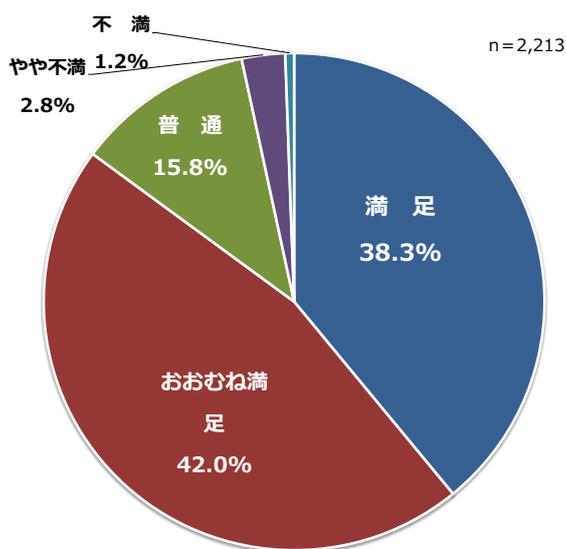


()内は前年比

	2021年		2022年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
満足	1,086	43.0%	893	39.1%	(-3.9%)
おおむね満足	1,066	42.2%	1,053	46.1%	(3.9%)
普通	292	11.6%	263	11.5%	(-0.1%)
やや不満	70	2.8%	64	2.8%	(-0.0%)
不満	12	0.5%	13	0.6%	(0.1%)
合計(未記入除く)	2,526		2,286		

※満足、おおむね満足 2021年：85.1%
2022年：85.1%

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

	2020年		2021年		2022年		
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	前年比
満足	967	39.5%	979	40.0%	848	38.3%	(-1.7%)
おおむね満足	1,024	41.8%	973	39.8%	929	42.0%	(2.2%)
普通	374	15.3%	404	16.5%	349	15.8%	(-0.7%)
やや不満	58	2.4%	71	2.9%	61	2.8%	(-0.1%)
不満	27	1.1%	19	0.8%	26	1.2%	(0.4%)
合計(未記入除く)	2,450		2,446		2,213		

※満足、おおむね満足 2020年：81.3%
2021年：79.8%
2022年：80.3%