

2023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、2023年12月11日（月）～12月15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 2023年12月11日（月）～12月15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。

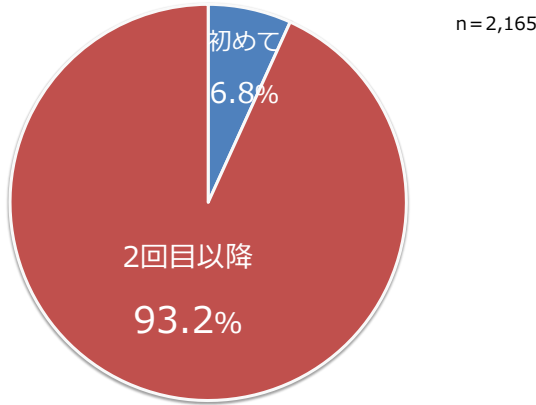
回収状況	配布数	3,637
	回収数	2,445
	回収率	67.2%

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 2,445を上回ります。

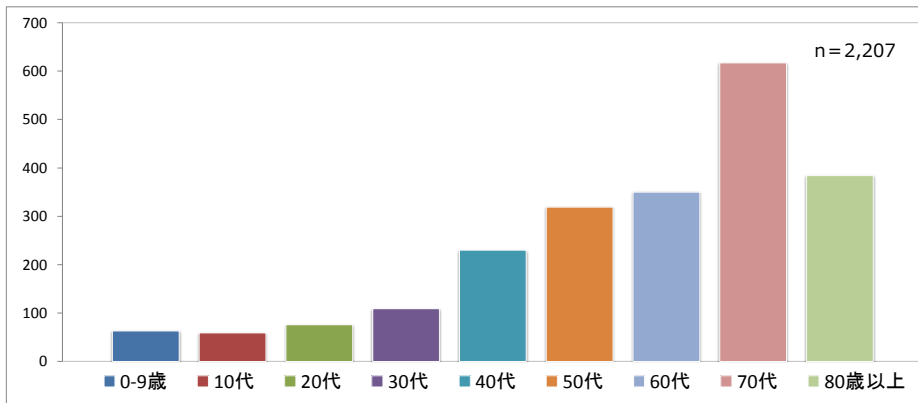
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
147	6.8%
2回目以降	
2,018	93.2%
合計 (未記入除く)	
2,165	

問2 患者さんの年齢をお聞きします。

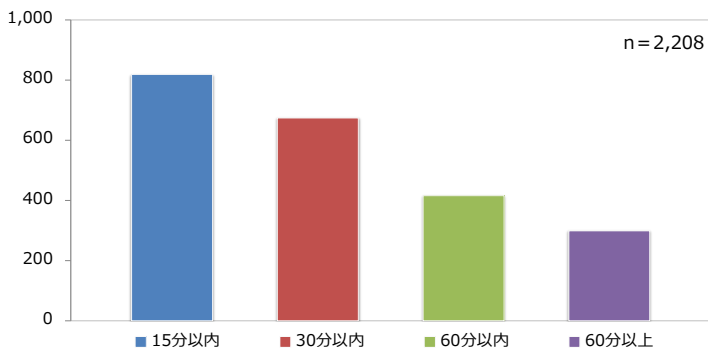


0-9歳	10歳代	20歳代
63 2.9%	59 2.7%	76 3.4%
30歳代	40歳代	50歳代
109 4.9%	230 10.4%	319 14.5%
60歳代	70歳代	80歳以上
350 15.9%	617 28.0%	384 17.4%
合計 (未記入除く)		
2,207		

【満足度に関すること】

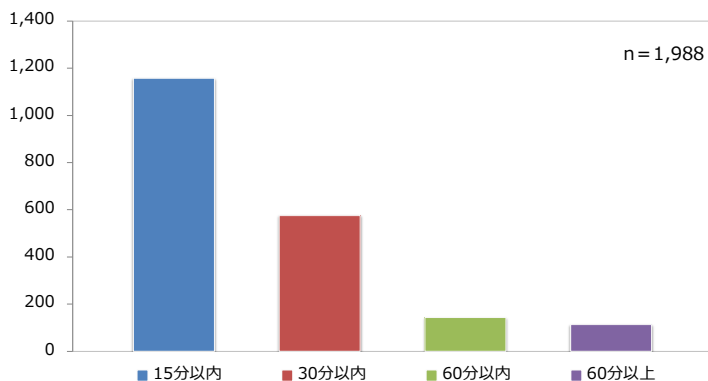
問3 待ち時間はどのくらいかかりましたか。

(1) 予約時間から診療まで



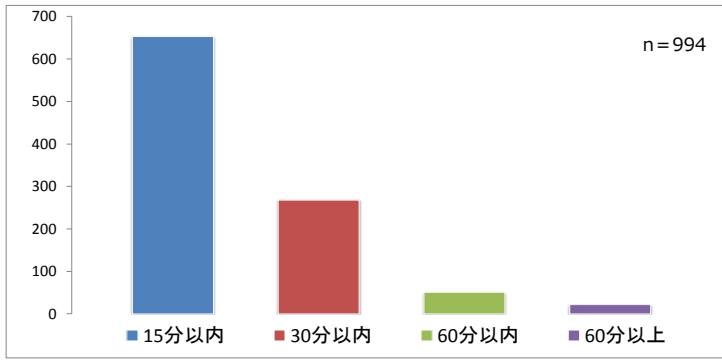
待ち時間	2022年		2023年		
	人数	割合	人数	割合	(前年比)
15分以内	790	34.3%	819	37.1%	(2.7%)
30分以内	696	30.3%	674	30.5%	(0.3%)
60分以内	463	20.1%	416	18.8%	(-1.3%)
60分以上	351	15.3%	299	13.5%	(-1.7%)
合計 (未記入除く)	2,300		2,208		

(2) 診察終了から会計まで



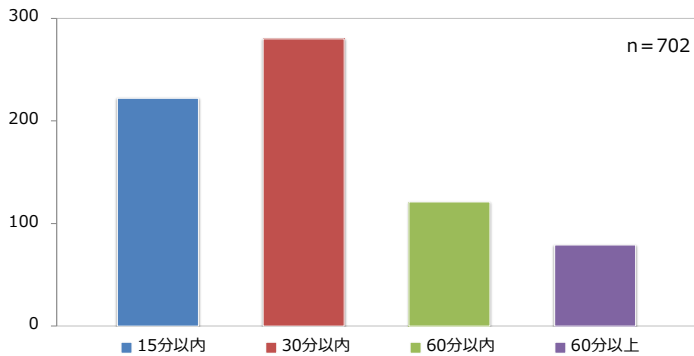
待ち時間	2022年		2023年		
	人数	割合	人数	割合	(前年比)
15分以内	1,012	48.7%	1,157	58.2%	(9.5%)
30分以内	743	35.8%	575	28.9%	(-6.8%)
60分以内	187	9.0%	143	7.2%	(-1.8%)
60分以上	136	6.5%	113	5.7%	(-0.9%)
合計 (未記入除く)	2,078		1,988		

(3) 採血の受付から採血終了まで



待ち時間	2022年		2023年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	662	62.2%	653	65.7%	(3.5%)
30分以内	334	31.4%	268	27.0%	(-4.4%)
60分以内	47	4.4%	51	5.1%	(0.7%)
60分以上	22	2.1%	22	2.2%	(0.1%)
合計 (未記入除く)	1,065		994		

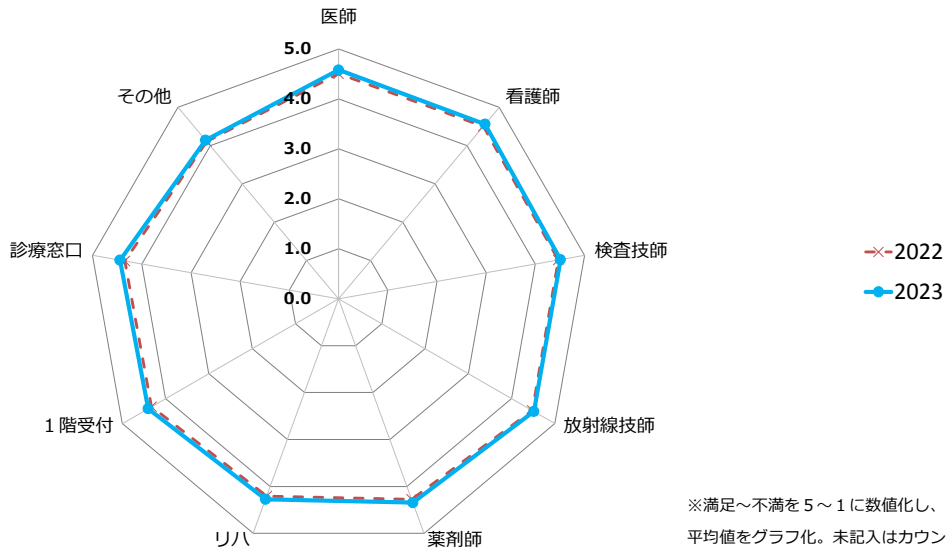
(4) 検査予約センターの受付から検査予約終了までの時間



()内は前年比

待ち時間	2022年		2023年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	221	29.1%	222	31.6%	(2.5%)
30分以内	312	41.1%	280	39.9%	(-1.2%)
60分以内	146	19.2%	121	17.2%	(-2.0%)
60分以上	81	10.7%	79	11.3%	(0.6%)
合計 (未記入除く)	760		702		

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	1,537	69.7%	1,288	67.5%	700	64.3%	479	64.3%	243	55.9%
おおむね満足	455	20.6%	419	21.9%	256	23.5%	175	23.5%	104	23.9%
普通	173	7.8%	194	10.2%	122	11.2%	87	11.7%	83	19.1%
やや不満	30	1.4%	2	0.1%	8	0.7%	2	0.3%	5	1.1%
非常に不満	9	0.4%	6	0.3%	3	0.3%	2	0.3%	0	0.0%
合計 (未記入除く)	2,204	-	1,909	-	1,089	-	745	-	435	-
職種	リハ		1階受付		診療窓口		その他			
非常に満足	132	53.9%	898	58.7%	1,039	61.8%	48	52.2%		
おおむね満足	55	22.4%	383	25.0%	394	23.4%	19	20.7%		
普通	52	21.2%	224	14.6%	212	12.6%	18	19.6%		
やや不満	5	2.0%	17	1.1%	29	1.7%	4	4.3%		
非常に不満	1	0.4%	8	0.5%	7	0.4%	3	3.3%		
合計 (未記入除く)	245	-	1,530	-	1,681	-	92	-		

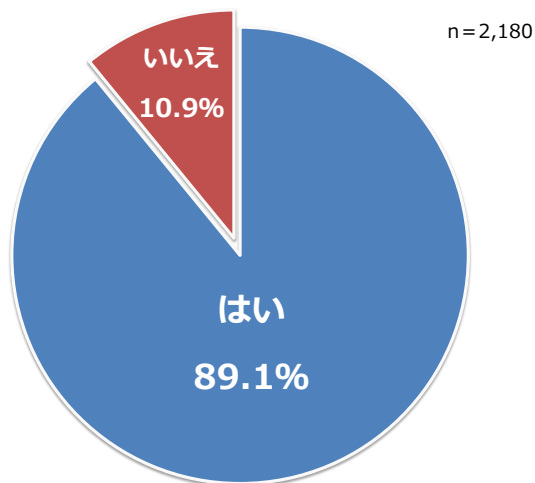
職種記載があったもの

非常に満足：栄養士、警備員、ソーシャルケアワーカー やや不満：総合案内、心理士

おおむね満足：清掃員

非常に不満：総合案内、診療科受付

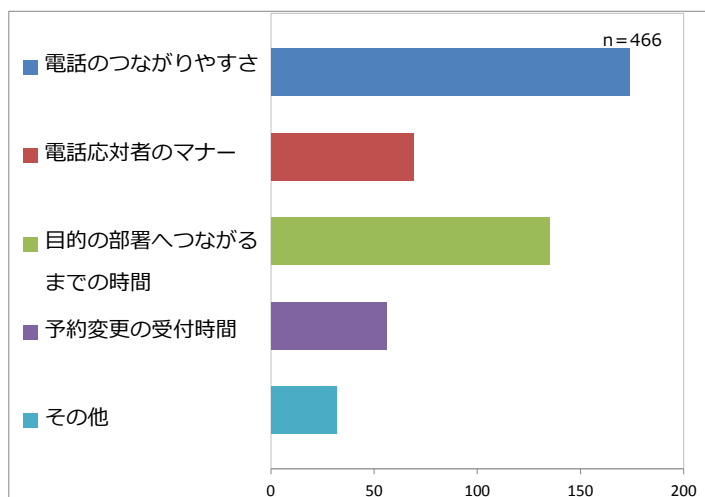
問5 診察室で職員（医師、看護師等）から、（患者さんご本人の）お名前をフルネームで名乗るように言われましたか。



()内は前年比

	2022年		2023年		
はい	2,020	88.4%	1,942	89.1%	(0.7%)
いいえ	265	11.6%	238	10.9%	(-0.7%)
合計（未記入除く）	2,285		2,180		

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

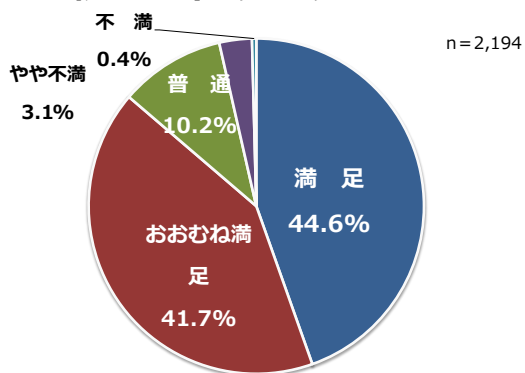
	2022年		2023年		
電話のつながりやすさ	189	40.5%	174	37.3%	(-3.1%)
電話対応者のマナー	63	13.5%	69	14.8%	(1.3%)
目的の部署へつながるまでの時間	154	33.0%	135	29.0%	(-4.0%)
予約変更の受付時間	40	8.6%	56	12.0%	(3.5%)
その他	21	4.5%	32	6.9%	(2.4%)
合計（未記入除く）	467		466		

その他に記入された不満点一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）

【体制】

- ・つながるまでの待ち時間が長い
- ・折り返しの連絡をしても発信者不明でどこからの電話か分からない

問7 当院の設備や環境はいかがですか。



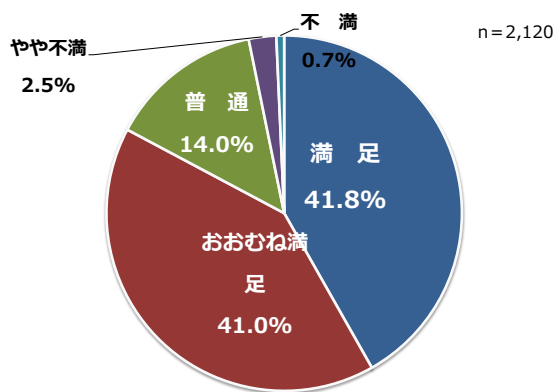
	2022年		2023年		() 内は前年比
	人数	割合	人数	割合	
満足	893	39.1%	978	44.6%	(5.5%)
おおむね満足	1,053	46.1%	915	41.7%	(-4.4%)
普通	263	11.5%	223	10.2%	(-1.3%)
やや不満	64	2.8%	69	3.1%	(0.3%)
不満	13	0.6%	9	0.4%	(-0.2%)
合計(未記入除く)	2,286		2,194		

※満足、おおむね満足
2022年：85.1%
2023年：86.3%

不足していると感じる設備や環境として記載があった設備等一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）

屋内設備		屋外設備
【食堂】 (27) ・食堂がほしい。 ・食事ができる場所がもっと大きい方が良い。 ・ドトールの営業時間を長くして欲しい。	【建物の構造】 (12) ・車椅子だとエレベーターが狭い	【駐車場】 (9) ・車椅子専用駐車場にほとんど止めることができない。（多くは出入口で降車させる。） ・駐車場と駐輪場が少ない。 ・30分以降の料金を長くして欲しい。
【コンビニ】 (4) ・コンビニが狭く買い物がしづらい。 ・コンビニが狭く、車椅子の方が通ることができない。	【トイレ】 (22) ・西館のトイレが古いので新しくしてほしい。 ・産婦人科、小児科の近くのトイレは洋式が良い。 ・トイレの通路が狭く通りづらい。	その他
【待合】 (7) ・待つ場所が少ない。 ・コンビニやカフェで買ったものを食べられるテーブルや椅子が不足している。 ・2階の休憩スペースが少ない。 ・車椅子患者も多い中、通路も待合椅子も不便。	【図書】 (2) ・図書コーナーを復活して欲しい。	【その他】 (31) ・院内が分かりづらい。 ・無痛分娩不可。 ・コインロッカーが欲しい。 ・暖房が暑い。 ・立地が悪い。 ・横になれる場所が欲しい。 ・風呂の水圧が低すぎ。（入院時） ・清掃をして欲しい。
【放送・呼出】 (1) ・呼び出し音声を統一してもらいたい。	【通信設備】 (1) ・Wi-Fiが遠い。	

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。



	2021年		2022年		2023年		() 内は前年比
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
満足	979	40.0%	848	38.3%	886	41.8%	(3.5%)
おおむね満足	973	39.8%	929	42.0%	869	41.0%	(-1.0%)
普通	404	16.5%	349	15.8%	297	14.0%	(-1.8%)
やや不満	71	2.9%	61	2.8%	53	2.5%	(-0.3%)
不満	19	0.8%	26	1.2%	15	0.7%	(-0.5%)
合計(未記入除く)	2,446		2,213		2,120		

※満足、おおむね満足
2021年：79.8%
2022年：80.3%
2023年：82.8%