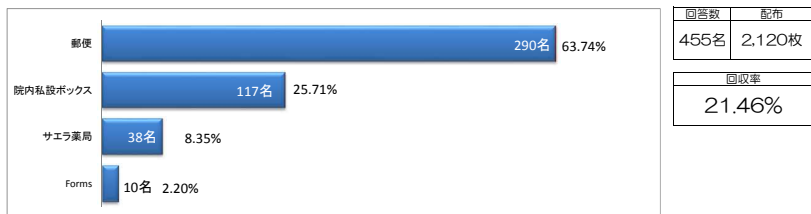


外来患者さま満足度調査 集計結果

実施：2021年9月28日～10月7日 回収：～2021年11月3日

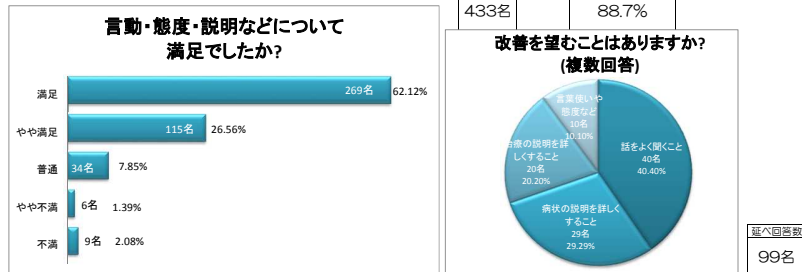
- ◆ 目的
当院で行われている医療・看護等の院内サービスを評価し、より質の高いサービスを提供することで、患者さまの満足度向上を図る

◆ 回収場所

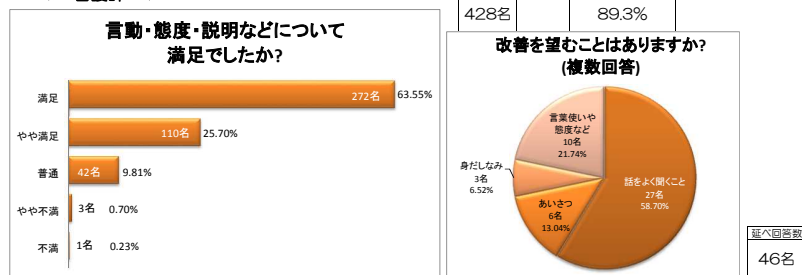


◆ 職員について

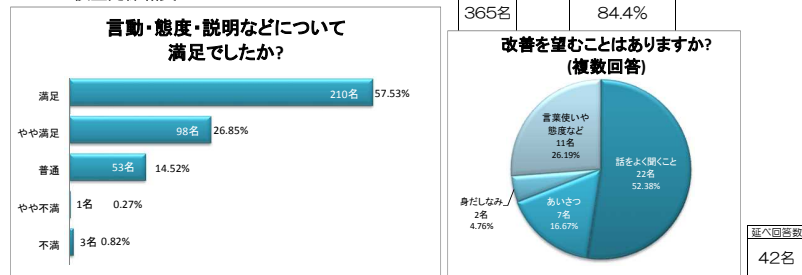
◀ 医師 ▶



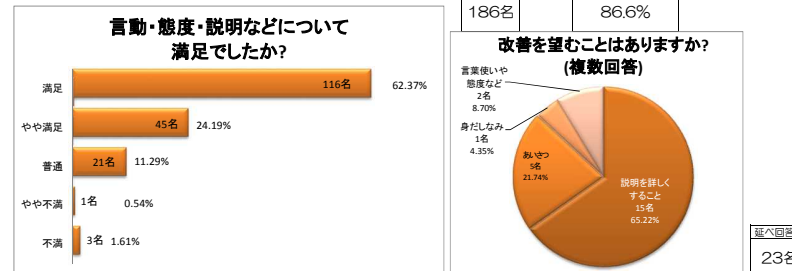
◀ 看護師 ▶



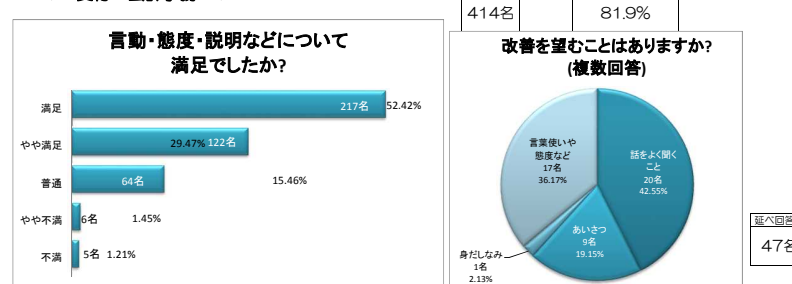
◀ 検査関係職員 ▶



◀ リハビリ職員 ▶

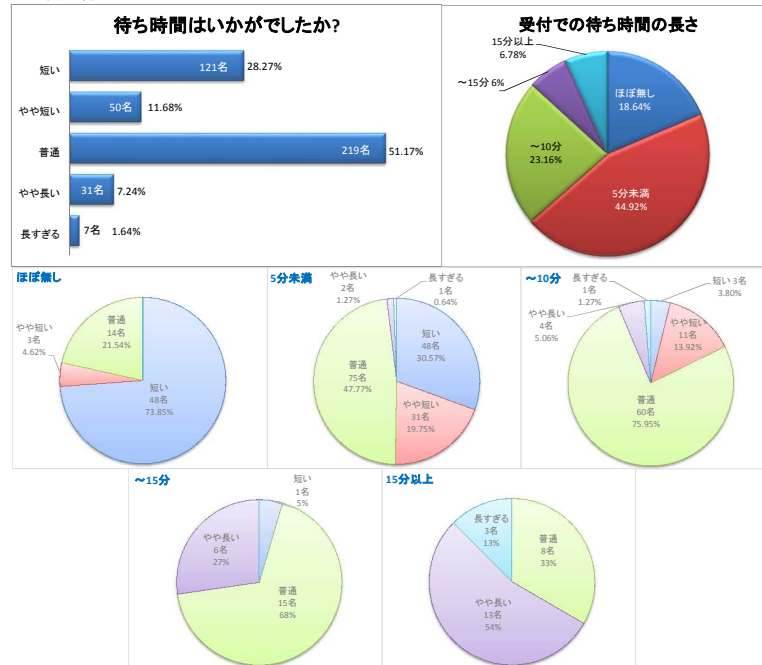


◀ 受付・会計事務 ▶

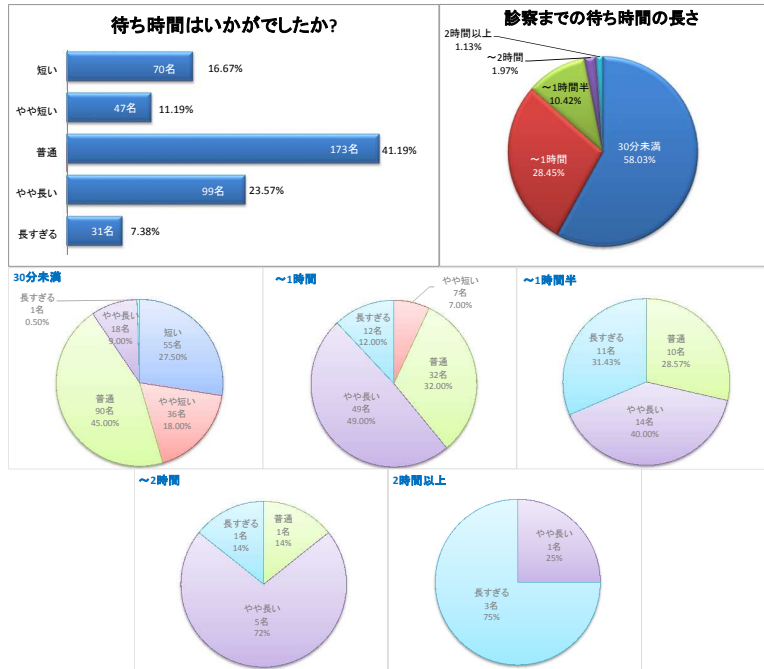


◆ 待ち時間について

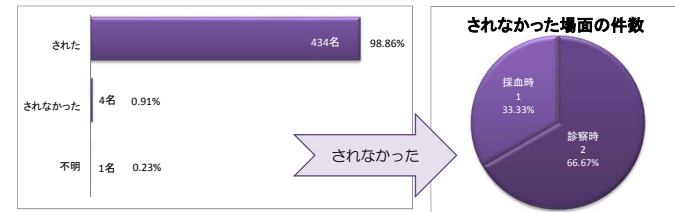
◀ 受付 ▶



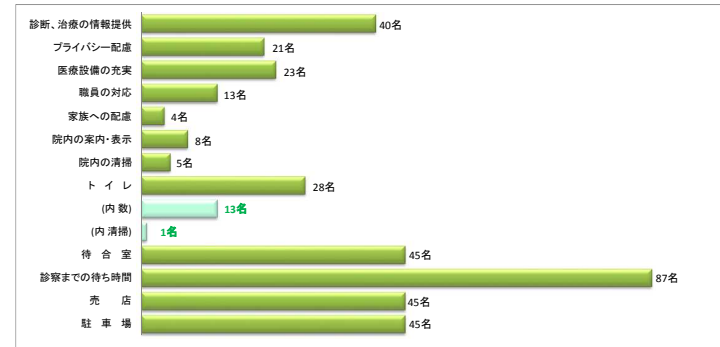
◀ 診察まで ▶



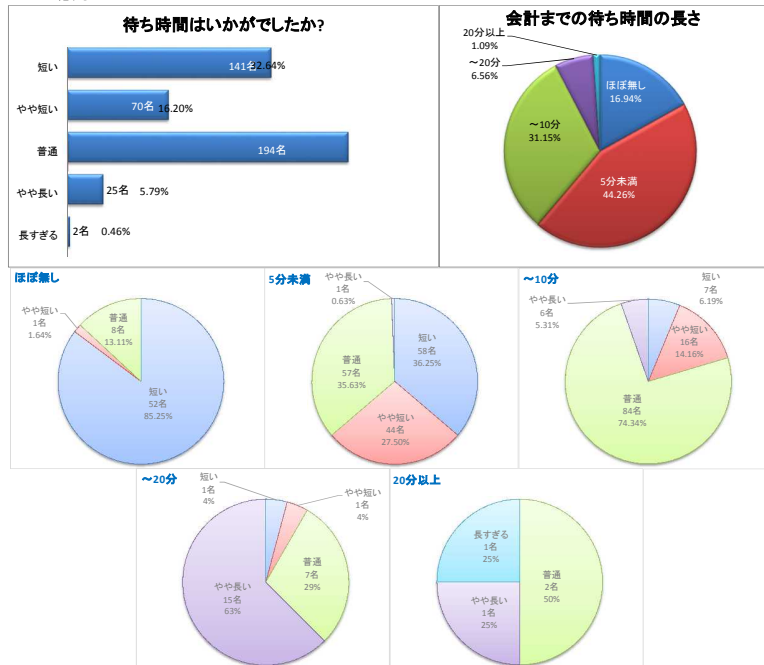
◆ お名前と生年月日の2点を確認されましたか?



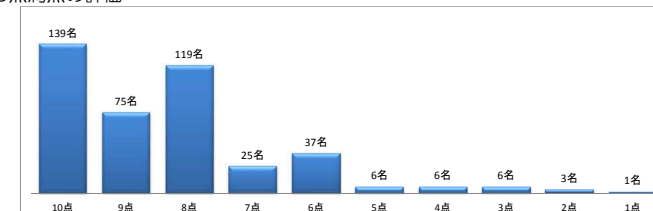
◆ 当院に改善して欲しいこと



◀ 会計まで ▶



◆ 10点満点の評価



平均
8.4点

2021年度 外来満足度調査 比較

調査期間2021/9/28~2021/10/7
集計・作成：事務部総務課

満足度率=満足+やや満足 / △：前年度より上昇 ▼：前年度より下降

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
回答数	455名	543名	363名	▼
回答率	21.46%	24.56%	16.28%	▼

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
医師 満足度率	88.68%	74.63%	73.33%	△

【改善希望】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
話をよく聞くこと	40.40% 40名	37.37% 37名	20.25% 16名	
病状の説明を詳しくすること	29.29% 29名	71.72% 71名	36.71% 29名	
治療の説明を詳しくすること	20.20% 20名	68.69% 68名	25.32% 20名	
言葉使いや態度など	10.10% 10名	26.26% 26名	17.72% 14名	
計	99名	202名	79名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
看護師 満足度率	89.25%	75.94%	82.10%	△

【改善希望】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
話をよく聞くこと	58.70% 27名	91.30% 42名	45.00% 9名	
あいさつ	13.04% 6名	54.35% 25名	20.00% 4名	
身だしなみ	6.52% 3名	21.74% 10名	5.00% 1名	
言葉使いや態度など	21.74% 10名	67.39% 31名	30.00% 6名	
計	46名	108名	20名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
検査 満足度率	84.38%	69.02%	76.36%	△

【改善希望】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
話をよく聞くこと	52.38% 22名	80.95% 34名	56.25% 9名	
あいさつ	16.67% 7名	23.81% 10名	12.50% 2名	
身だしなみ	4.76% 2名	16.67% 7名	6.25% 1名	
言葉使いや態度など	26.19% 11名	66.67% 28名	25.00% 4名	
計	42名	79名	16名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
リハビリ 満足度率	86.56%	73.56%	76.97%	△

【改善希望】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
説明を詳しくすること	65.22% 15名	152.17% 35名	73.33% 11名	
あいさつ	21.74% 5名	30.43% 7名	6.67% 1名	
身だしなみ	4.35% 1名	17.39% 4名	6.67% 1名	
言葉使いや態度など	8.70% 2名	43.48% 10名	13.33% 2名	
計	23名	56名	15名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
受付等 満足度率	81.88%	64.04%	72.36%	△

【改善希望】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
話をよく聞くこと	42.55% 20名	53.19% 25名	25.00% 7名	
あいさつ	19.15% 9名	31.91% 15名	25.00% 7名	
身だしなみ	2.13% 1名	8.51% 4名	3.57% 1名	
言葉使いや態度など	36.17% 17名	78.72% 37名	46.43% 13名	
計	47名	81名	28名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
受付 満足度率	39.95%	35.53%	39.03%	△

【長さ】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
ほぼ無し	18.64% 66名	27.97% 99名	22.56% 37名	
5分未満	44.92% 159名	51.69% 183名	31.10% 51名	
～10分	23.16% 82名	25.42% 90名	34.15% 56名	
～15分	6.50% 23名	9.60% 34名	6.10% 10名	
15分以上	6.78% 24名	7.91% 28名	6.10% 10名	
計	354名	434名	164名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
診察 満足度率	27.86%	19.25%	35.60%	△

【長さ】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
30分未満	58.03% 206名	68.73% 244名	42.51% 71名	
～1時間	28.45% 101名	32.39% 115名	39.34% 49名	
～1時間半	10.42% 37名	15.21% 54名	16.77% 28名	
～2時間	1.97% 7名	2.54% 9名	5.99% 10名	
2時間以上	1.13% 4名	3.94% 14名	5.39% 9名	
計	355名	436名	167名	

待ち時間について

会 計	満足度率	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
		48.84%	41.89%	41.96%	△
【長さ】	ほぼ無し	16.94% 62名	18.31% 67名	20.13% 31名	
	5分未満	44.26% 162名	50.82% 186名	33.12% 51名	
	～10分	31.15% 114名	41.80% 153名	36.36% 56名	
	～20分	6.56% 24名	9.29% 34名	8.44% 13名	
	20分以上	1.09% 4名	1.37% 5名	1.95% 3名	
計		366名	445名	154名	

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
2点確認されましたか	98.86%	98.49%	98.80%	△

【されなかった場所】	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
診察時	2名	2名	2名	
検査時	0名	1名	0名	
採血時	1名	2名	0名	
リハビリ	1名	0名	0名	
受付・会計	1名	3名	3名	

当院に改善して欲しい事

	2021年度	2020年度	2019年度	前年比
診断、治療の情報提供	10.99% 40名	13.74% 50名	11.38% 42名	
プライバシー配慮	5.77% 21名	6.32% 23名	4.34% 16名	
医療設備の充実	6.32% 23名	10.71% 39名	4.88% 18名	
職員の対応	3.57% 13名	7.14% 26名	5.96% 22名	
家族への配慮	1.10% 4名	3.30% 12名	0.54% 2名	
院内の案内・表示	2.20% 8名	3.85% 14名	2.71% 10名	
院内の清掃	1.37% 5名	1.65% 6名	1.36% 5名	
トイレ	7.69% 28名	14.01% 51名	4.88% 18名	
内：数		13名	19名	6名
内：清掃		1名	5名	0名
待合室	12.36% 45名	15.38% 56名	8.13% 30名	
診察までの待ち時間	23.90% 87名	32.97% 120名	25.75% 95名	
6Fレストラン			7.32% 27名	
売店	12.36% 45名	17.31% 63名	13.28% 49名	
駐車場	12.36% 45名	12.64% 46名	9.49% 35名	
計	364名	506名	369名	

当院の評価の平均

	2021年度	2020年度	2017年度
平均	8.4点	8.0点	7.8点

考 察

回答数は、一昨年前の1.25倍、昨年0.84倍でした。
「職員の言動・態度・説明などについて」の評価はすべての職種において8割以上の満足度を得ることができ、前年比10%以上ポイントアップしています。特に、事務が18%近く・検査が15%以上のアップでした。それが起因なのか、改善の希望の昨年の母数が設問方法を変更したことにより上昇しましたが、今年はそれほど多くありませんでした。
今回の調査のご意見の中に「10年前と比べて格段と良くなっている」との言葉もありましたが、それが数字となって反映されたと言えるでしょう。
待ち時間のポイントも昨年比ではアップしていますが、決して高水準とは言えません。ただ、会計に関しては、昨年の会計システム更新で職員も慣れ、効果が出たと捉えることもできます。
ご意見から、売店と駐車場の改善希望が目立ちました。
病院全体の評価も前年比0.4ポイントアップでした。