

外来患者さま満足度調査 集計結果

実施：2022年 11月24日～ 12月31日

回収：～2023年01月31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

◆ 受診した外来

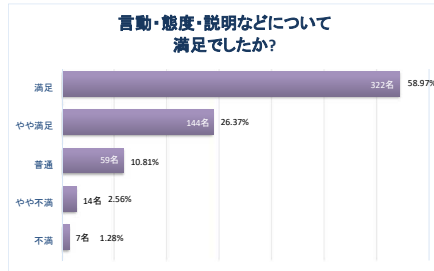


回答数	配布
573名	2,195枚

回収率
26.10%

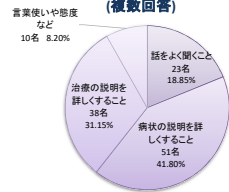
◆ 職員について

◀ 医師 ▶



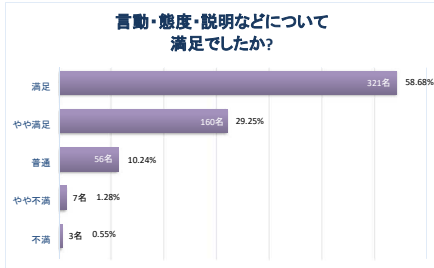
回答数	満足・やや満足
546名	85.3%

改善を望むことはありますか？ (複数回答)



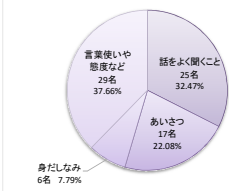
延べ回答数
122名

◀ 看護師 ▶



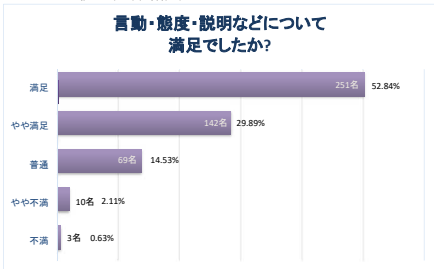
回答数	満足・やや満足
547名	87.9%

改善を望むことはありますか？ (複数回答)



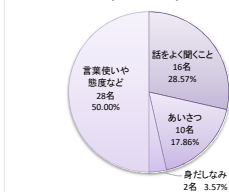
延べ回答数
77名

◀ 検査関係職員 ▶



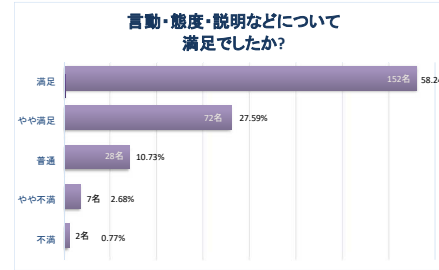
回答数	満足・やや満足
475名	82.7%

改善を望むことはありますか？ (複数回答)



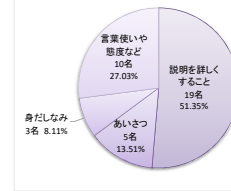
延べ回答数
56名

◀ リハビリ職員 ▶



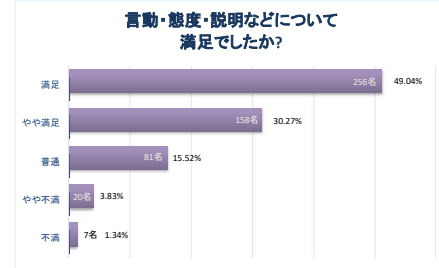
回答数	満足・やや満足
261名	85.8%

改善を望むことはありますか？ (複数回答)



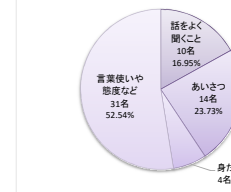
延べ回答数
37名

◀ 受付・会計事務 ▶



回答数	満足・やや満足
522名	79.3%

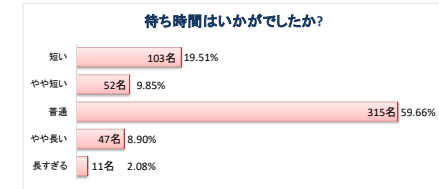
改善を望むことはありますか？ (複数回答)



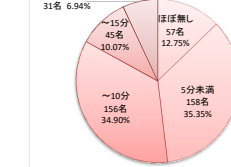
延べ回答数
59名

◆ 待ち時間について

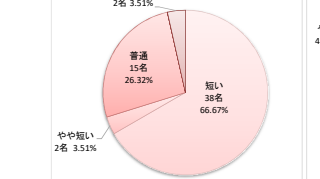
◀ 受付 ▶



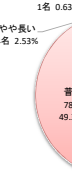
受付での待ち時間の長さ (複数回答)



ほぼ無し



5分未満



～10分



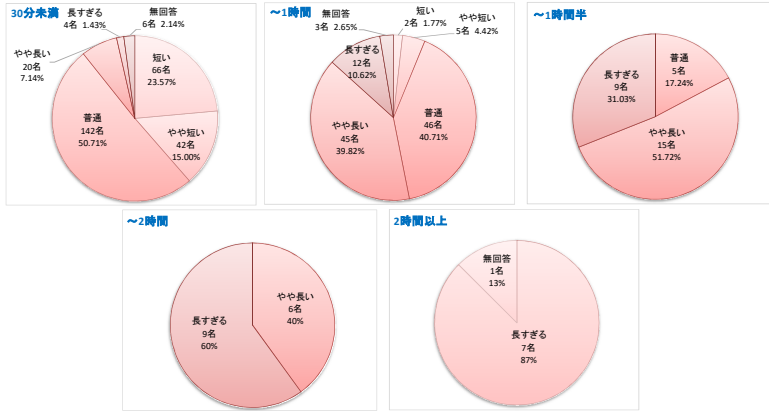
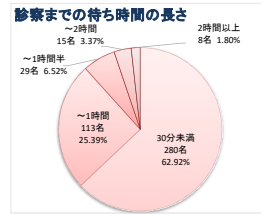
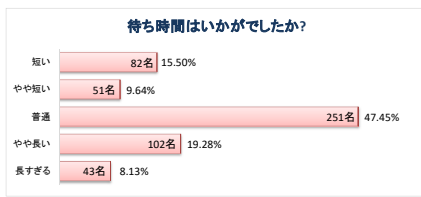
～15分



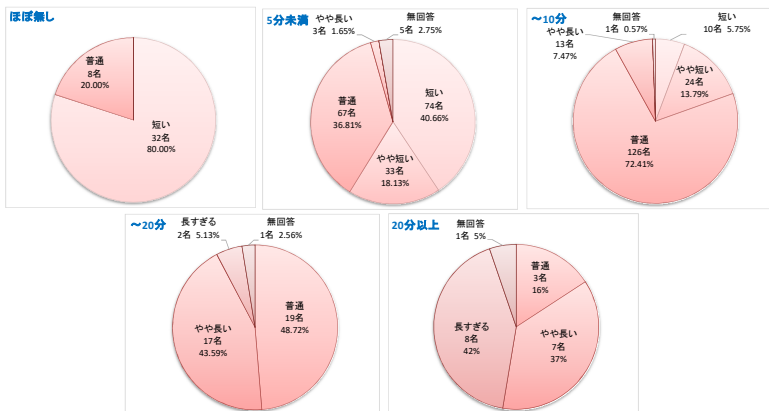
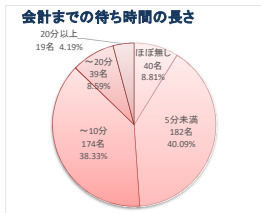
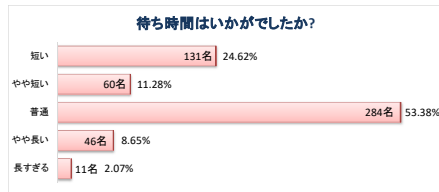
15分以上



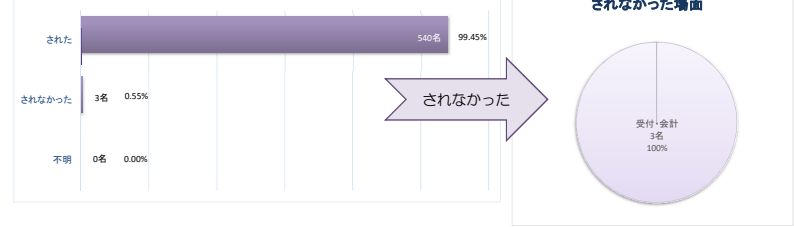
◀ 診察まで ▶



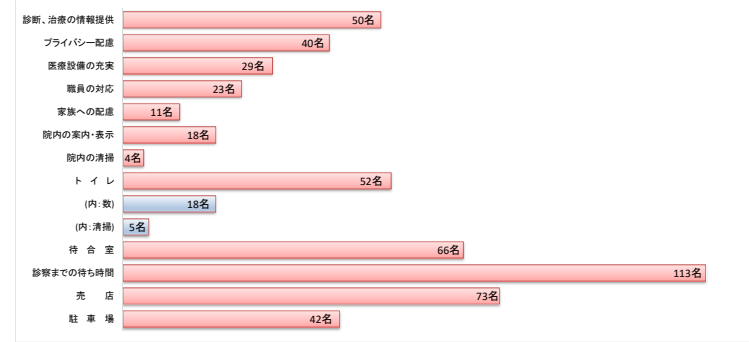
◀ 会計まで ▶



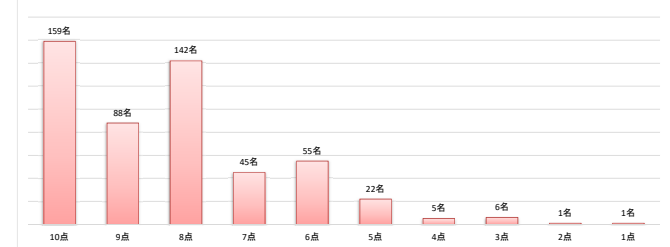
◆ お名前と生年月日の2点を確認されましたか?



◆ 当院に改善して欲しいこと



◆ 10点満点の評価



平均
8.2点

2022年度 外来満足度調査 比較

調査期間2022/8/22~2022/9/XX
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

言動・態度・説明などについて満足でしたか

待ち時間について

	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
回答数	573名	455名	543名	△
回答率	26.10%	21.46%	24.56%	△

医師	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		85.35%	88.68%	74.63%	▼

〔改善希望〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
話をよく聞くこと	18.85% 23名	40.40% 40名	37.37% 37名	
病状の説明を詳しくすること	41.80% 51名	29.29% 29名	71.72% 71名	
治療の説明を詳しくすること	31.15% 38名	20.20% 20名	68.69% 68名	
言葉使いや態度など	8.20% 10名	10.10% 10名	26.26% 26名	
計	122名	99名	202名	

看護師	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		87.93%	89.25%	75.94%	▼

〔改善希望〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
話をよく聞くこと	32.47% 25名	58.70% 27名	91.30% 42名	
あいさつ	22.08% 17名	13.04% 6名	54.35% 25名	
身だしなみ	7.79% 6名	6.52% 3名	21.74% 10名	
言葉使いや態度など	37.66% 29名	21.74% 10名	67.39% 31名	
計	77名	46名	108名	

検査	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		82.74%	84.38%	69.02%	▼

〔改善希望〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
話をよく聞くこと	28.57% 16名	52.38% 22名	80.95% 34名	
あいさつ	17.86% 10名	16.67% 7名	23.81% 10名	
身だしなみ	3.57% 2名	4.76% 2名	16.67% 7名	
言葉使いや態度など	50.00% 28名	26.19% 11名	66.67% 28名	
計	56名	42名	79名	

リハビリ	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		85.82%	86.56%	73.56%	▼

〔改善希望〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
説明を詳しくすること	51.35% 19名	65.22% 15名	152.17% 35名	
あいさつ	13.51% 5名	21.74% 5名	30.43% 7名	
身だしなみ	8.11% 3名	4.35% 1名	17.39% 4名	
言葉使いや態度など	27.03% 10名	8.70% 2名	43.48% 10名	
計	37名	23名	56名	

受付等	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		79.31%	81.88%	64.04%	▼

〔改善希望〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
話をよく聞くこと	16.95% 10名	42.55% 20名	53.19% 25名	
あいさつ	23.73% 14名	19.15% 9名	31.91% 15名	
身だしなみ	6.78% 4名	2.13% 1名	8.51% 4名	
言葉使いや態度など	52.54% 31名	36.17% 17名	78.72% 37名	
計	59名	47名	81名	

受付	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		29.36%	39.95%	35.53%	▼

〔長さ〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
ほぼ無し	12.75% 57名	18.64% 66名	27.97% 99名	
5分未満	35.35% 158名	44.92% 159名	51.69% 183名	
～10分	34.90% 156名	23.16% 82名	25.42% 90名	
～15分	10.07% 45名	6.50% 23名	9.60% 34名	
15分以上	6.94% 31名	6.78% 24名	7.91% 28名	
計	447名	354名	434名	

診察	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		25.14%	27.86%	19.25%	▼

〔長さ〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
30分未満	62.92% 280名	58.03% 206名	68.73% 244名	
～1時間	25.39% 113名	28.45% 101名	32.39% 115名	
～1時間半	6.52% 29名	10.42% 37名	15.21% 54名	
～2時間	3.37% 15名	1.97% 7名	2.54% 9名	
2時間以上	1.80% 8名	1.13% 4名	3.94% 14名	
計	445名	355名	436名	

待ち時間について

会 計	満足度率	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		35.90%	48.84%	41.89%	▼
〔長さ〕	ほぼ無し	8.81% 40名	16.94% 62名	18.31% 67名	
	5分未満	40.09% 182名	44.26% 162名	50.82% 186名	
	～10分	38.33% 174名	31.15% 114名	41.80% 153名	
	～20分	8.59% 39名	6.56% 24名	9.29% 34名	
	20分以上	4.19% 19名	1.09% 4名	1.37% 5名	
計		454名	366名	445名	

2点確認されましたか	された	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
		99.45%	98.86%	98.49%	△

〔されなかった場所〕	2022年度	2021年度	2020年度	前年比
診察時	0名	2名	2名	
検査時	0名	0名	1名	
採血時	0名	1名	2名	
リハビリ	0名	1名	0名	
受付・会計	3名	1名	3名	

当院に改善して欲しい事

	2022年度	2021年度	2020年度
診断、治療の情報提供	9.60% 50名	10.99% 40名	13.74% 50名
プライバシー配慮	7.68% 40名	5.77% 21名	6.32% 23名
医療設備の充実	5.57% 29名	6.32% 23名	10.71% 39名
職員の対応	4.41% 23名	3.57% 13名	7.14% 26名
家族への配慮	2.11% 11名	1.10% 4名	3.30% 12名
院内の案内・表示	3.45% 18名	2.20% 8名	3.85% 14名
院内の清掃	0.77% 4名	1.37% 5名	1.65% 6名
トイレ	9.98% 52名	7.69% 28名	14.01% 51名
内：数	18名	13名	19名
内：清掃	5名	1名	5名
待合室	12.67% 66名	12.36% 45名	15.38% 56名
診察までの待ち時間	21.69% 113名	23.90% 87名	32.97% 120名
売店	14.01% 73名	12.36% 45名	17.31% 63名
駐車場	8.06% 42名	12.36% 45名	12.64% 46名
計	521名	364名	506名

当院の評価の平均

2022年度	2021年度	2020年度
8.2点	8.4点	8.0点

考 察

回答数は昨年の1.26倍、回答率は過去6年間の比較で最も高い結果でした。「職員の言動・態度・説明などについて」の評価は、前年度と比較するとすべての職種において下がっていますが、ほぼ8割の満足度を得ています。反して待ち時間はポイントが軒並み下がり、受付・診察は3割に満たず、合計は3割を超えたものの、待ち時間への不満が現わされた結果となりました。「2点確認されたか」は、この項目を加えてから安定して98%前後です。今回は「されなかった」と回答された方が3名で全体の0.55%でした。ご意見から、例年と比べて「番号で呼び出し希望」が多く見られました。プライバシー保護を求める声が高まっていると言えます。毎年のことですが、サエラ薬局の待ち時間の不満が高く、今年は他の調剤薬局を求める声も見られました。病院全体の満足度は約8割の結果となりました。