

2021 年度 患者満足度調査結果（外来部門）

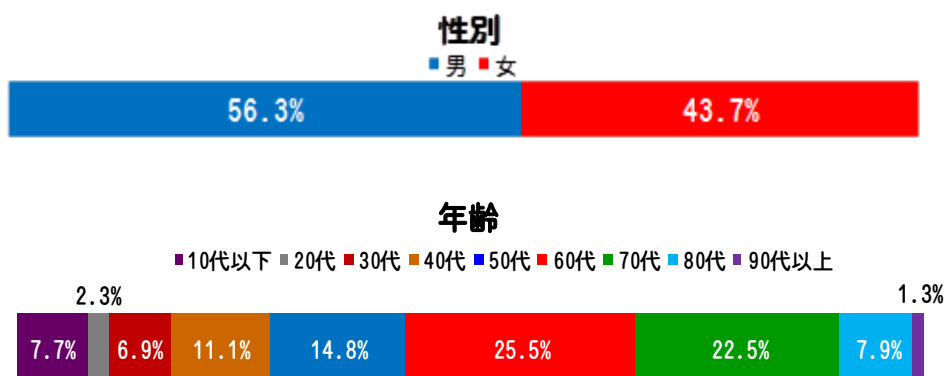
当院では、2021 年 2 月の 6 日間（2/2～2/4、2/7～2/9）外来受診をされている患者さんを対象に患者満足度調査を実施致しました。調査にご協力頂きました皆様に改めて御礼を申し上げますと共に、ここに調査結果の概要（一部抜粋）をご報告致します。

今回の調査結果を通じて、皆様から頂きました評価、ご意見、励ましのお言葉等を全職員で共有し、今後もより良い病院づくりに取り組んでまいります。

○実施期間・配布数・回答数

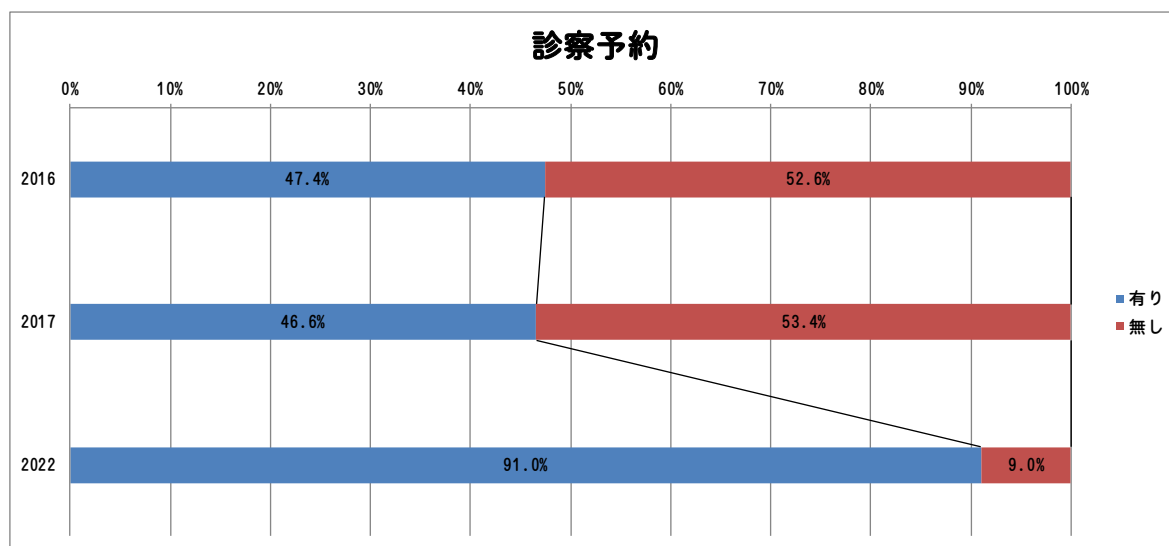
実施期間	配布数	回答数（率）
2022 年 2 月 2～4 日、7～9 日（6 日間）	600 枚	487（81.2 %）

○基本情報



診察予約

	有り	無し	合計
2016	521	577	1098
2017	252	289	541
2022	424	42	466



○良い評価をいただいたもの

- ・受付の説明が大変よろしい
- ・先生の丁寧な説明がよい
- ・小児科（理学療法士、作業療法士）の療育の充実がとても助かりました。県南にしかなかったのが近くになり通いやすくなった。
- ・県北の総合診療病院としてさらに発展してください

○改善を必要とする評価をいただいたもの

設備面)

- ・洋式トイレを増やしてほしい
- ・コンビニが遠い
- ・駐車場が不便。健常者が身障者用駐車場を使っている。
- ・支払方法を現金以外（クレジットなど）の対応を追加してほしい
- ・診察待ちの番号表示を充実してほしい
- ・身障者用トイレが使いにくい。

診療面)

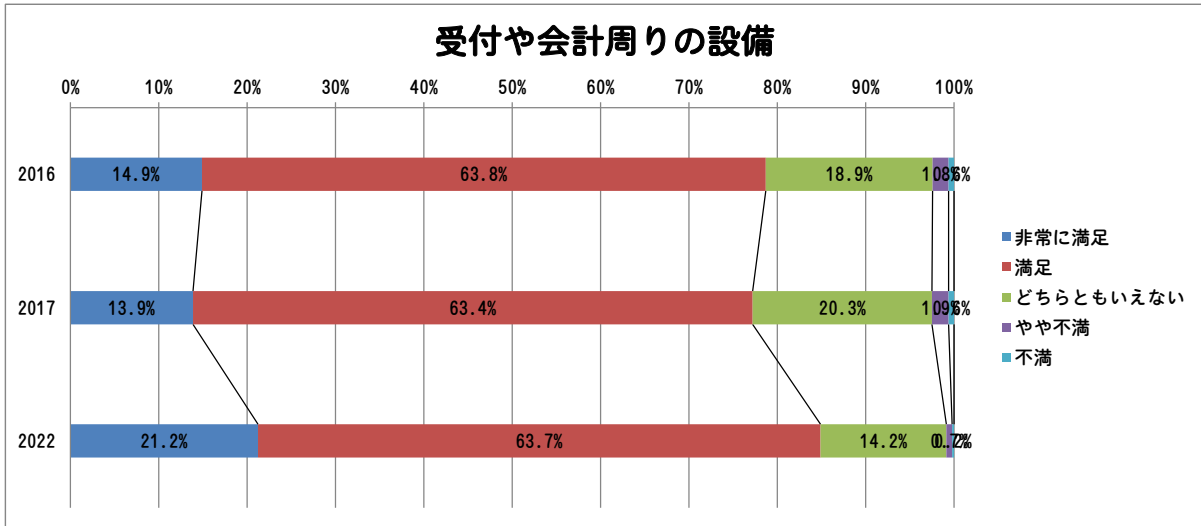
- ・血液内科がないのが不便。
- ・採血の待ち時間を短くしてほしい。
- ・次回の予約時間を記入している大きな紙はいらない。もったいない。
- ・科によって医師の言葉づかいが荒い。
- ・ジェネリック指定が困る。先発品と比べて効果が劣る。
- ・フルネームで呼ばれるのはいやでした

サービス体制面)

- ・受付の案内人を増やしてほしい
- ・対応できる人員が少ないため少々時間かかるが、途中で一言声かけて頂くとありがたい

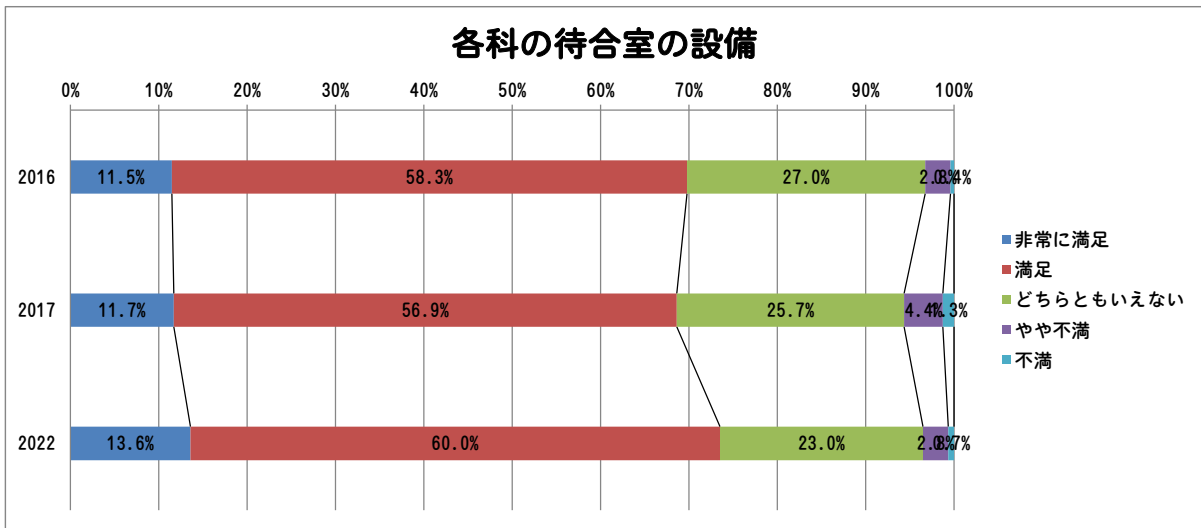
受付や会計周りの設備

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	148	635	188	18	6	995
2017	67	306	98	9	3	483
2022	97	291	65	3	1	457



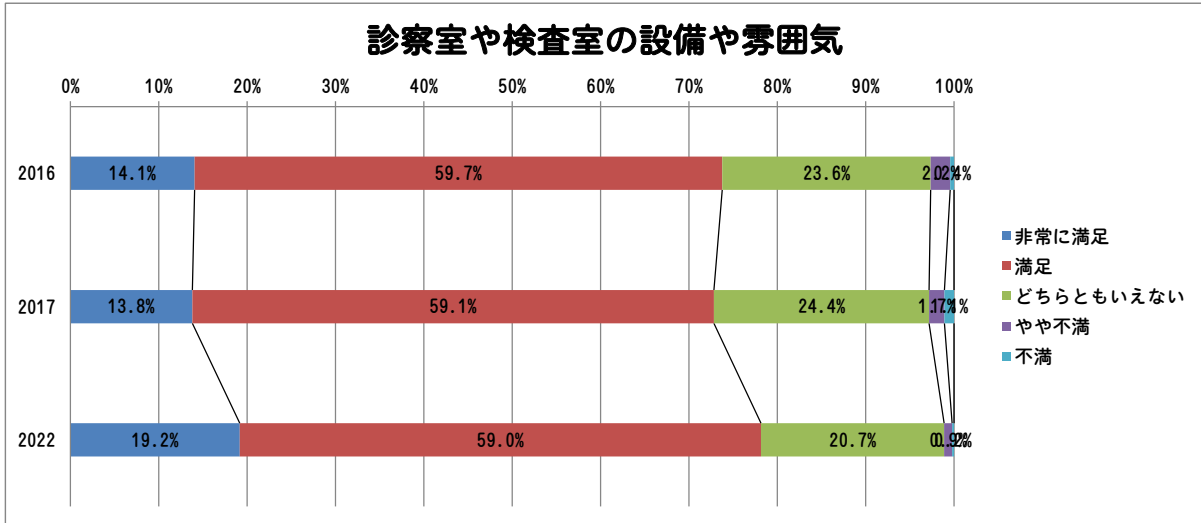
各科の待合室の設備

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	113	573	265	28	4	983
2017	56	272	123	21	6	478
2022	62	274	105	13	3	457



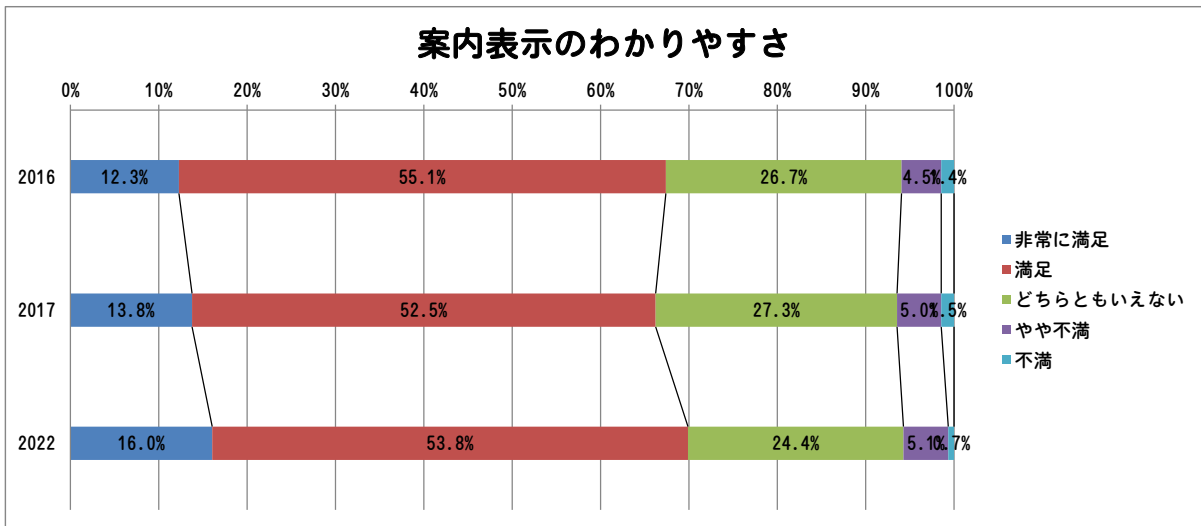
診察室や検査室の設備や雰囲気

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	134	569	225	21	4	953
2017	64	274	113	8	5	464
2022	86	265	93	4	1	449



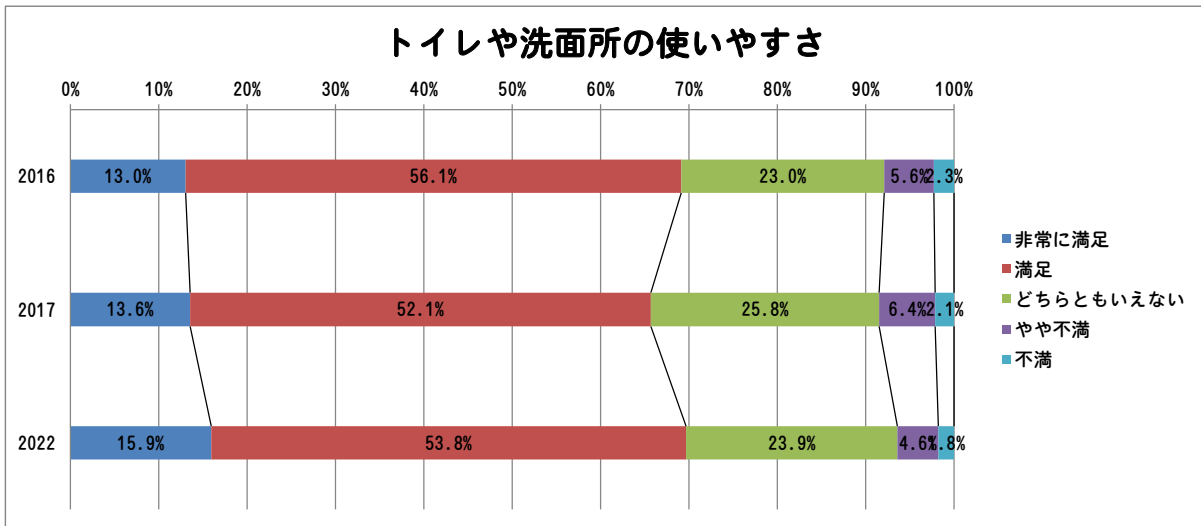
案内表示のわかりやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	120	539	261	44	14	978
2017	66	252	131	24	7	480
2022	73	245	111	23	3	455



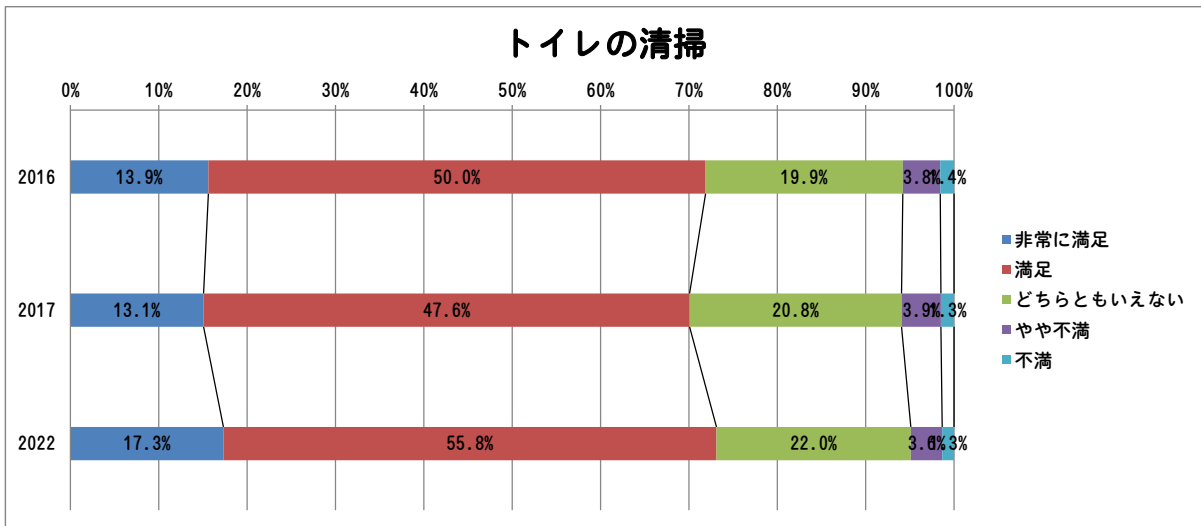
トイレや洗面所の使いやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	127	547	224	55	22	975
2017	64	246	122	30	10	472
2022	72	243	108	21	8	452



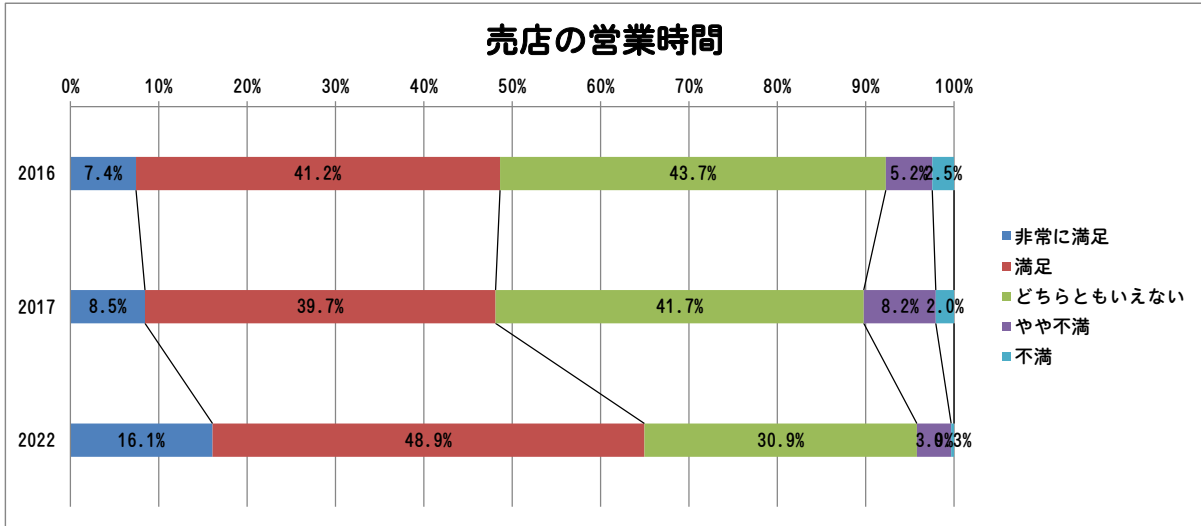
トイレの清掃

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	151	544	216	41	15	1088
2017	71	259	113	21	7	544
2022	78	251	99	16	6	450



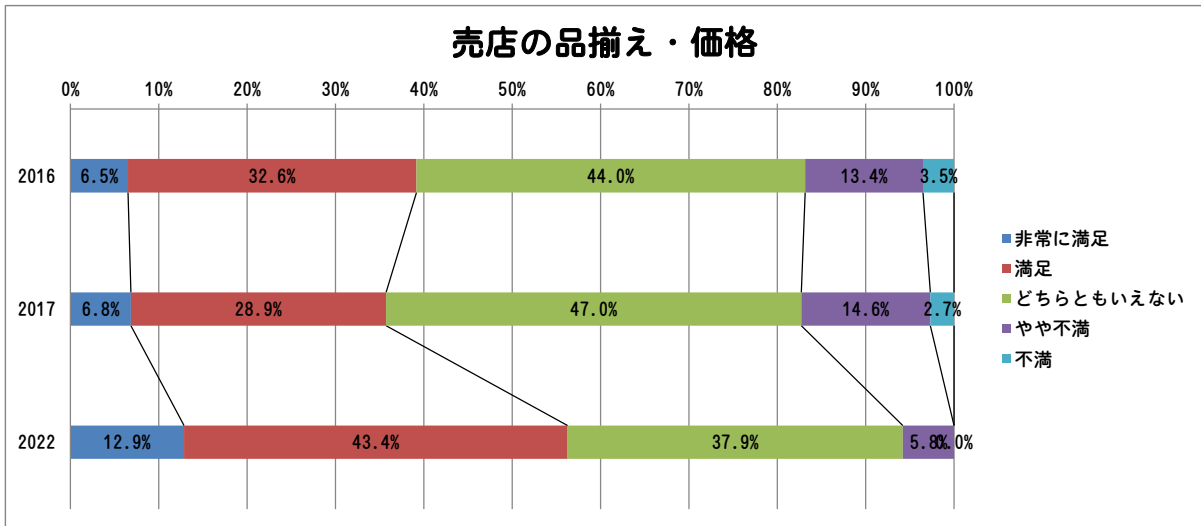
売店の営業時間

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	48	267	283	34	16	648
2017	29	136	143	28	7	343
2022	50	152	96	12	1	311



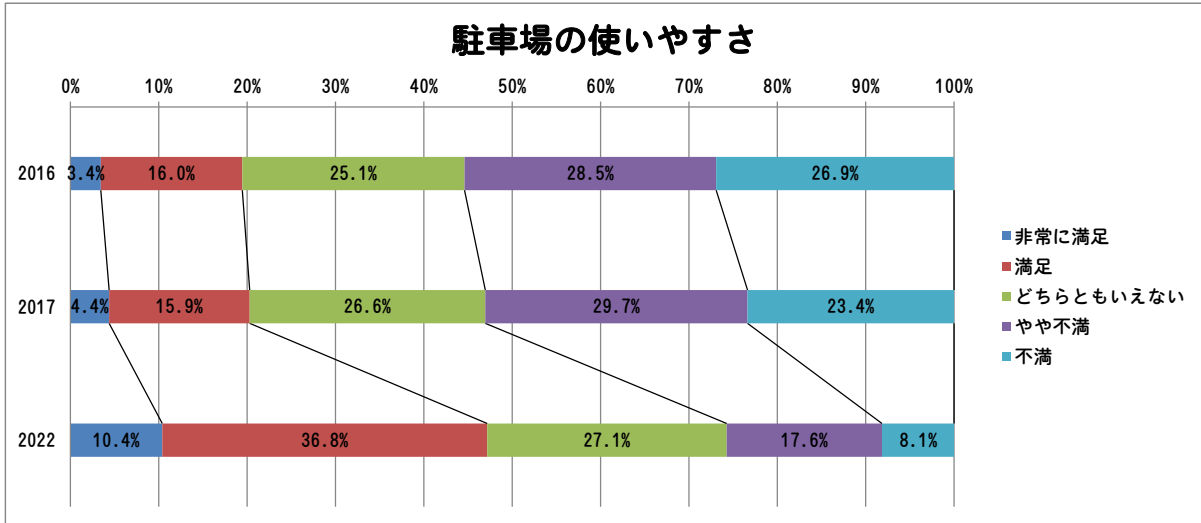
売店の品揃え・価格

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	43	215	290	88	23	659
2017	23	97	158	49	9	336
2022	40	135	118	18	0	311



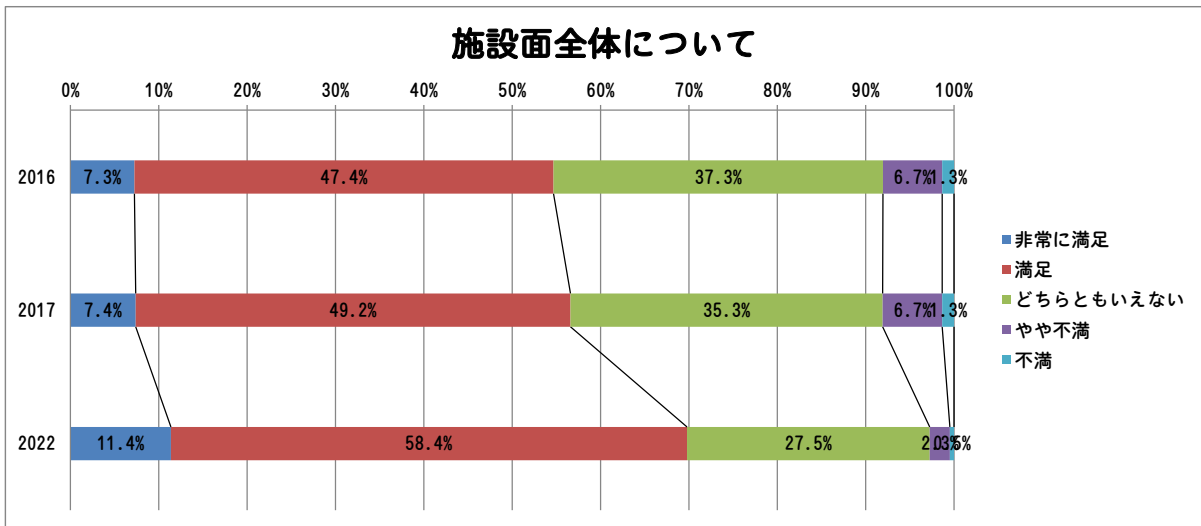
駐車場の使いやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	31	144	226	256	242	899
2017	20	73	122	136	107	458
2022	46	163	120	78	36	443



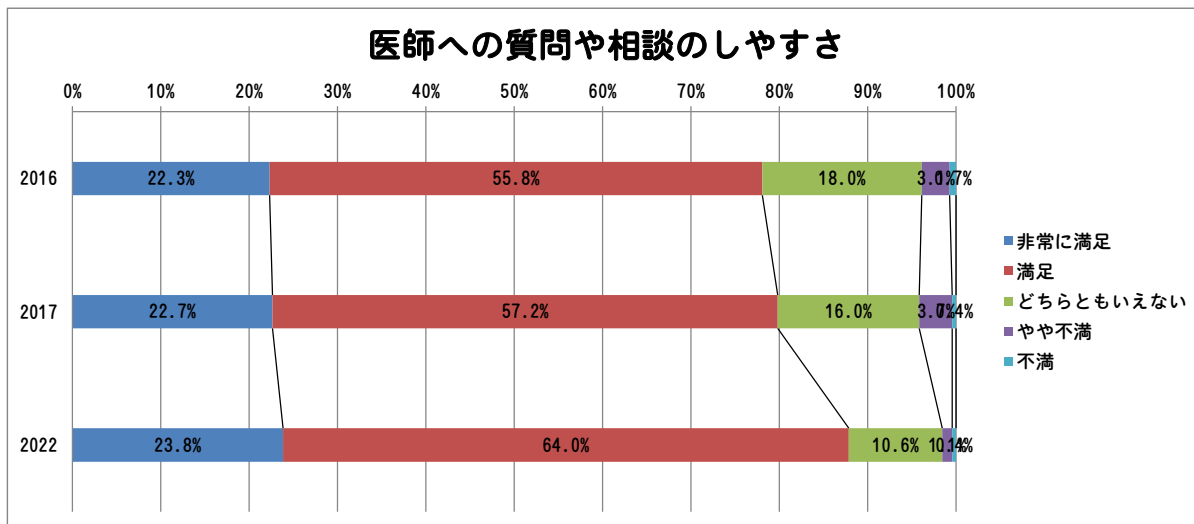
施設面全体について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	65	425	334	60	12	896
2017	33	220	158	30	6	447
2022	50	257	121	10	2	440



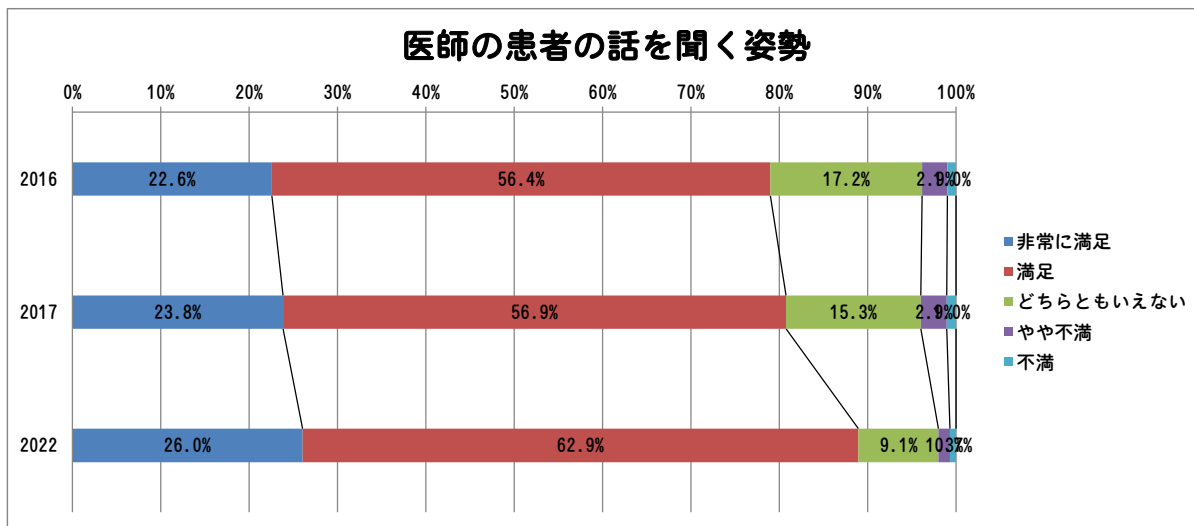
医師への質問や相談のしやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	213	532	172	30	7	954
2017	109	275	77	18	2	481
2022	108	290	48	5	2	453



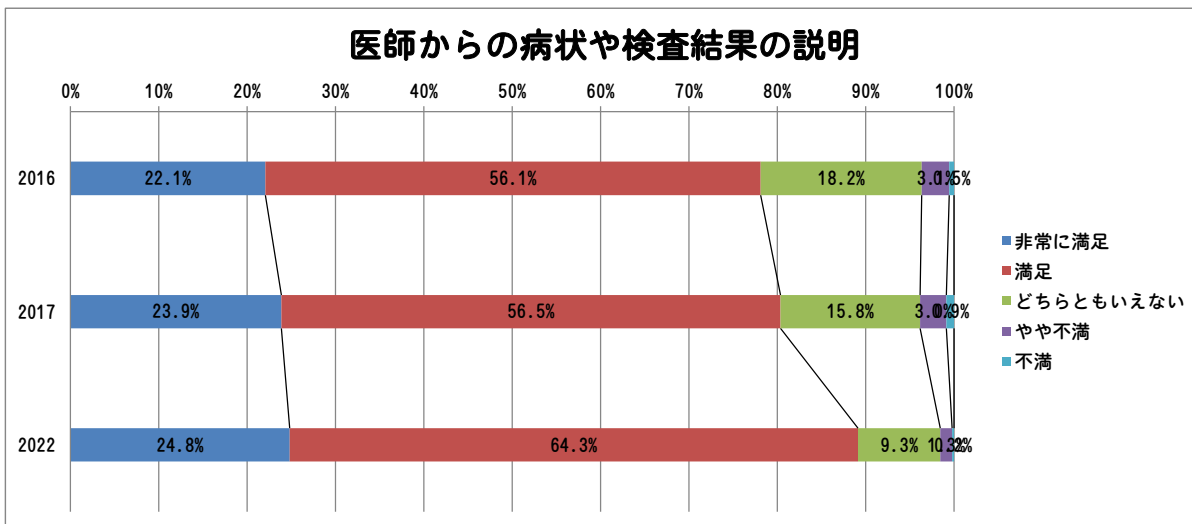
医師の患者の話を聞く姿勢

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	213	532	162	27	9	943
2017	114	272	73	14	5	478
2022	118	285	41	6	3	453



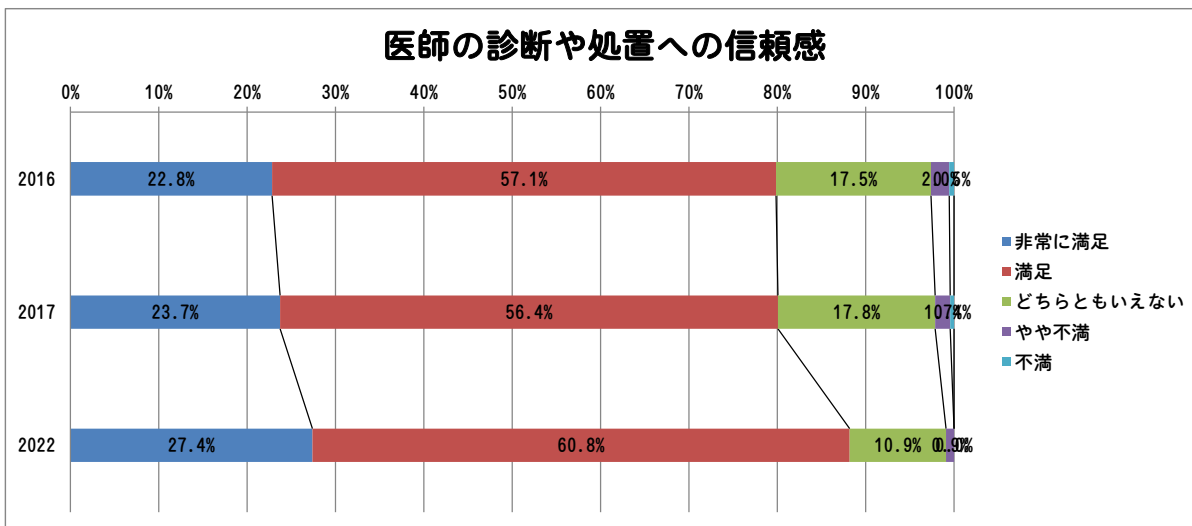
医師からの病状や検査結果の説明

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	206	523	170	29	5	933
2017	112	265	74	14	4	469
2022	112	290	42	6	1	451



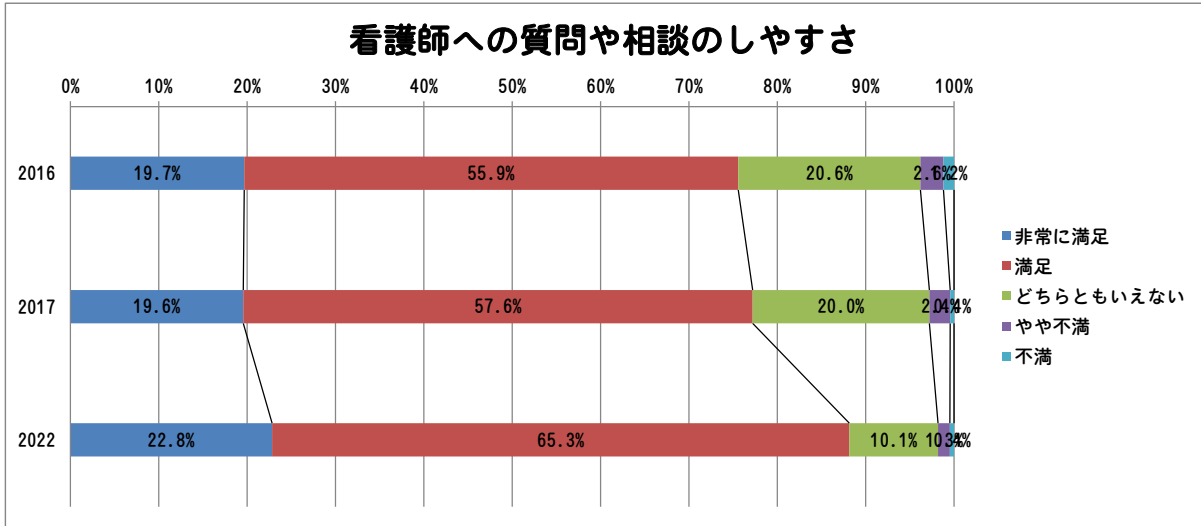
医師の診断や処置への信頼感

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	212	530	163	19	5	929
2017	112	266	84	8	2	472
2022	123	273	49	4	0	449



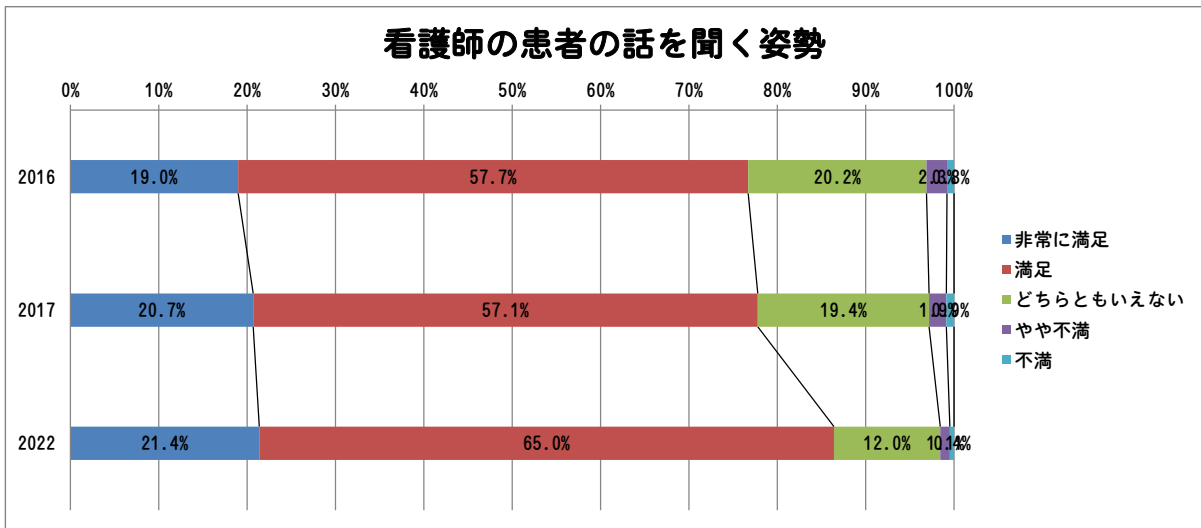
看護師への質問や相談のしやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	182	517	191	24	11	925
2017	91	268	93	11	2	465
2022	102	292	45	6	2	447



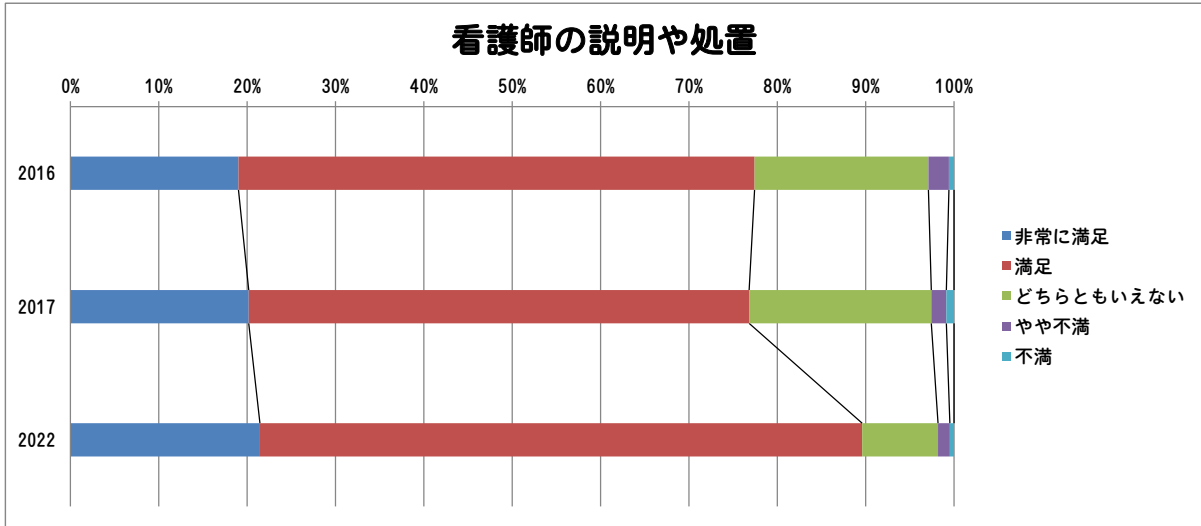
看護師の患者の話を聞く姿勢

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	171	520	182	21	7	901
2017	96	265	90	9	4	464
2022	96	292	54	5	2	449



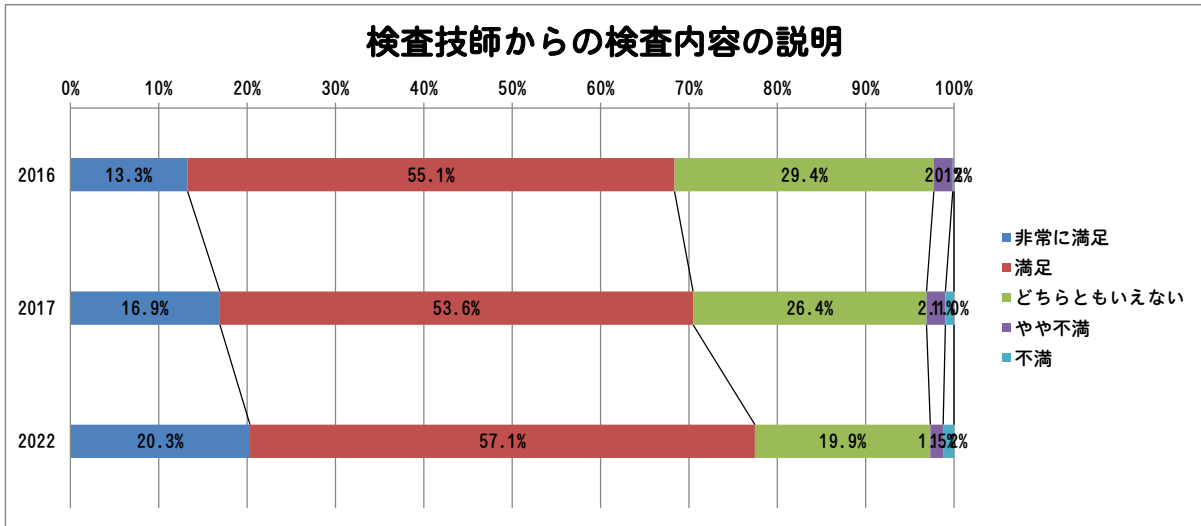
看護師の説明や処置

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	171	525	177	21	5	899
2017	94	264	96	8	4	466
2022	95	302	38	6	2	443



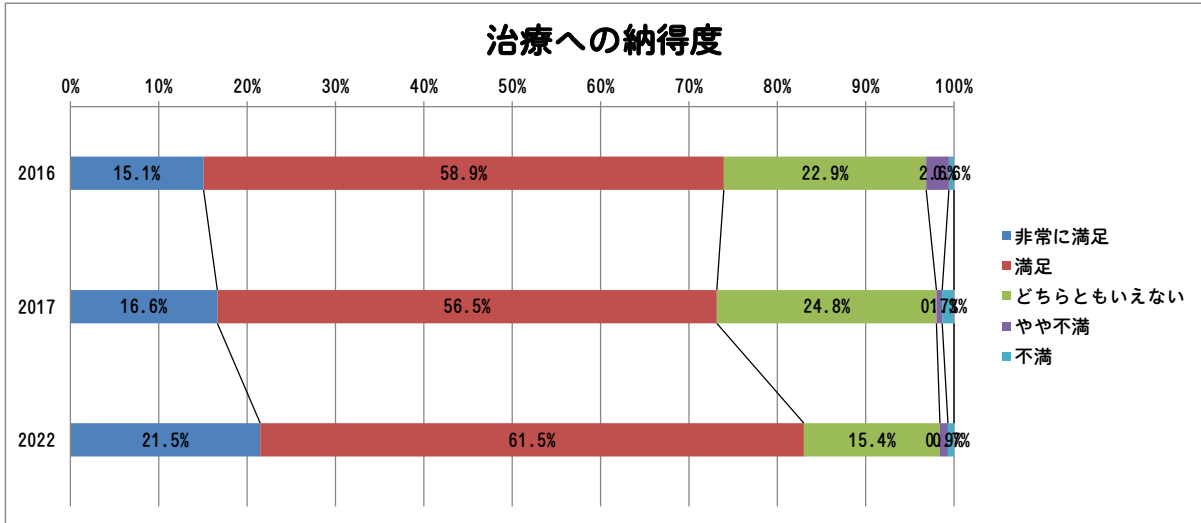
検査技師からの検査内容の説明

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	88	366	195	14	1	664
2017	71	225	111	9	4	420
2022	84	236	82	6	5	413



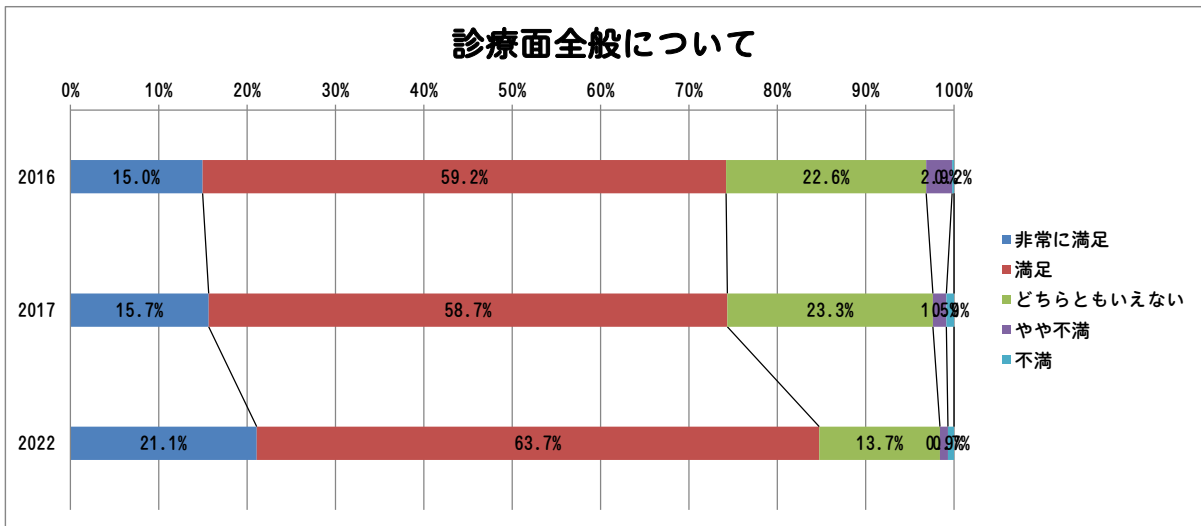
治療への納得度

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	129	504	196	22	5	856
2017	75	255	112	3	6	451
2022	95	272	68	4	3	442



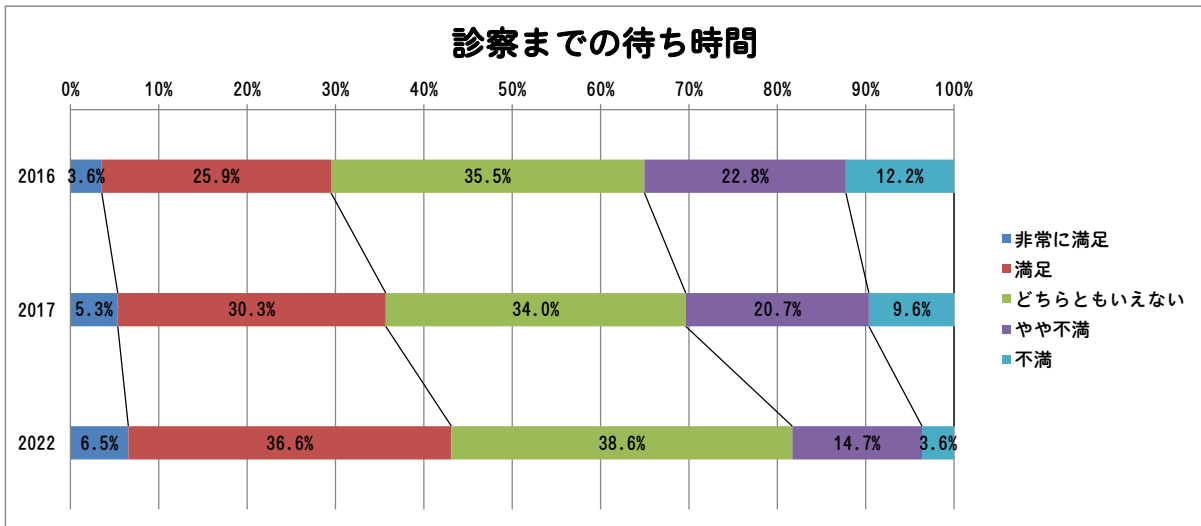
診療面全般について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	133	526	201	26	2	888
2017	72	270	107	7	4	460
2022	94	284	61	4	3	446



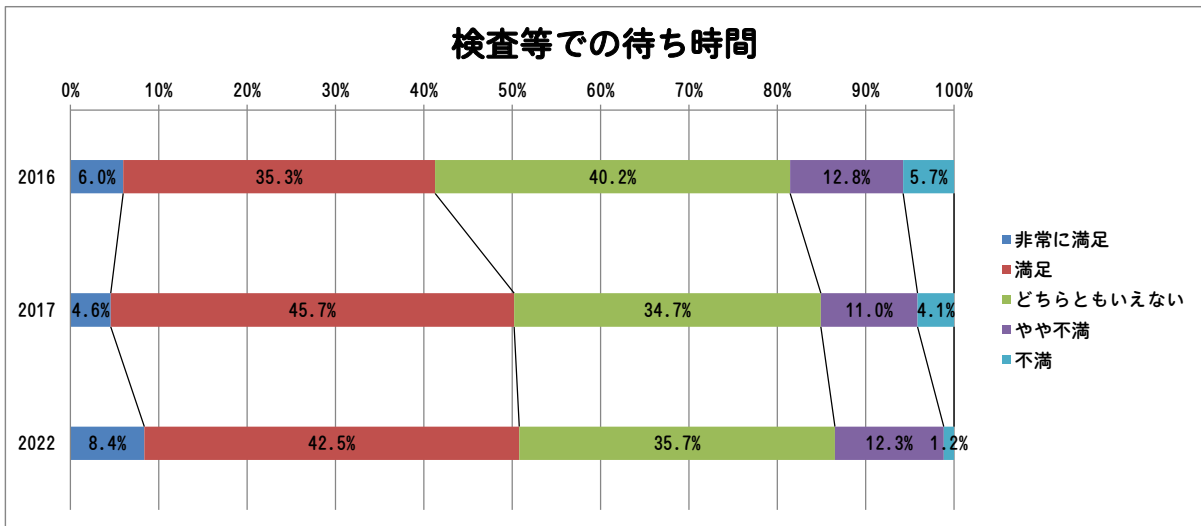
診察までの待ち時間

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	32	233	319	205	110	899
2017	25	142	159	97	45	468
2022	29	162	171	65	16	443



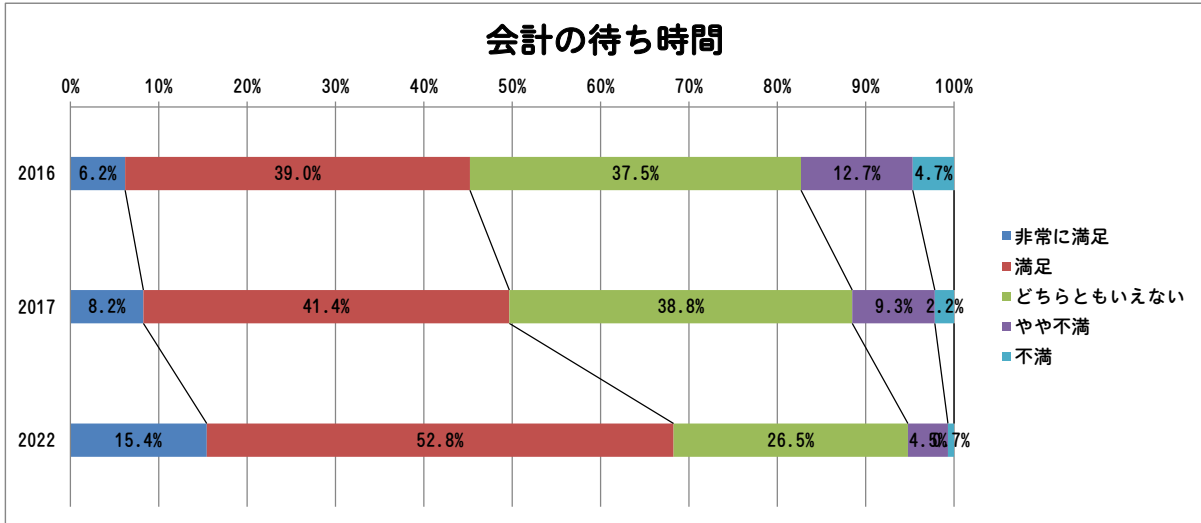
検査等での待ち時間

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	50	295	336	107	48	836
2017	20	200	152	48	18	438
2022	36	183	154	53	5	431



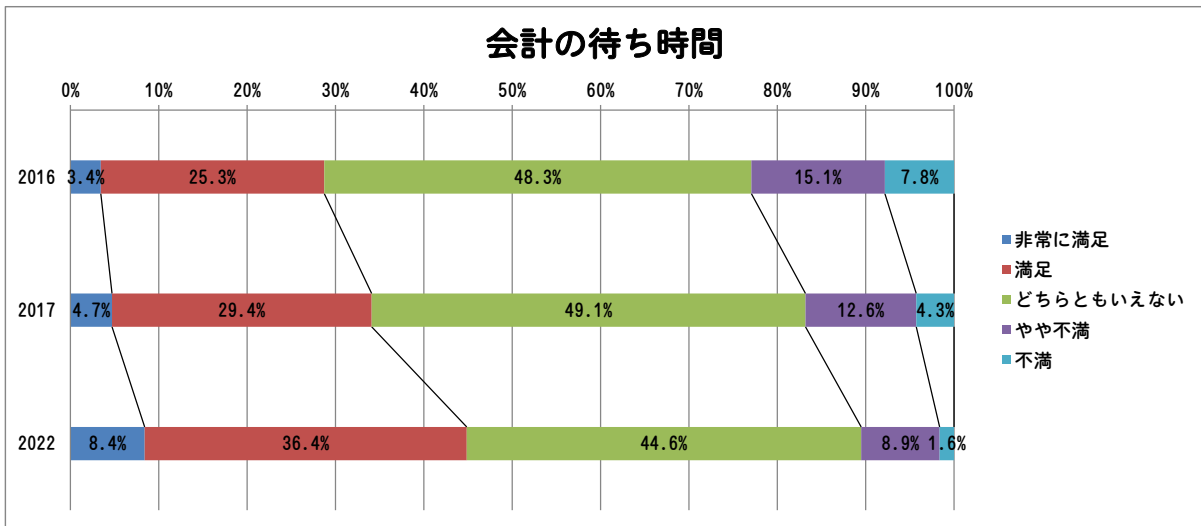
会計の待ち時間

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	48	302	290	98	36	774
2017	38	191	179	43	10	461
2022	68	233	117	20	3	441



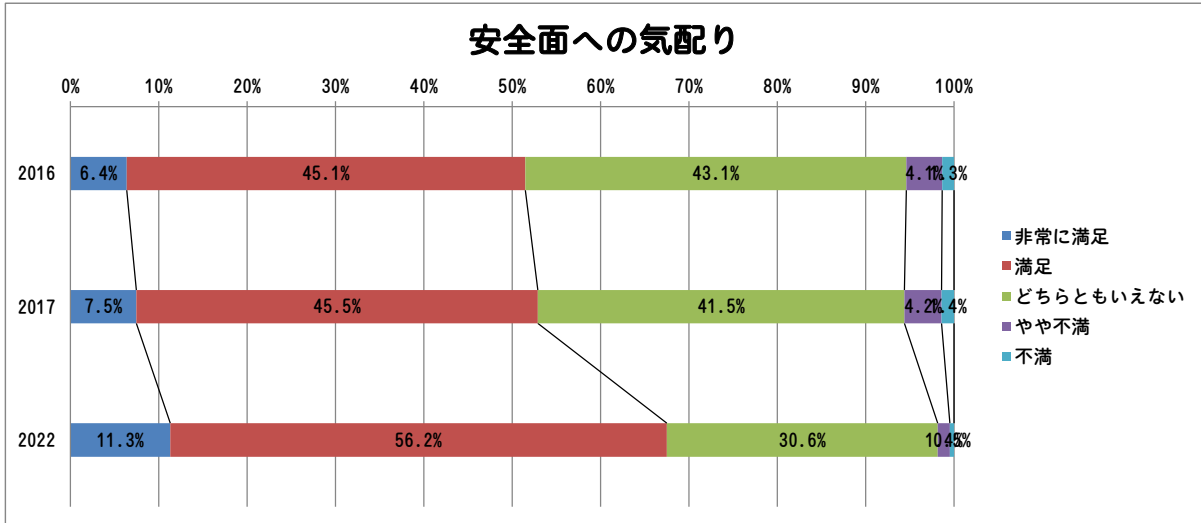
待ち時間への気配り

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	29	214	409	128	66	846
2017	21	131	219	56	19	446
2022	36	156	191	38	7	428



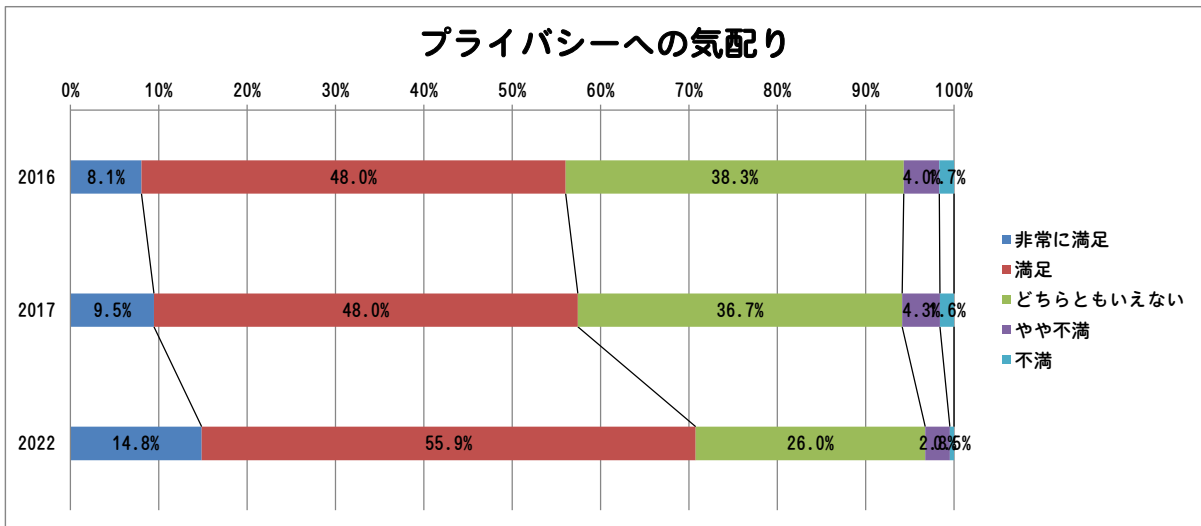
安全面への気配り

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	53	376	359	34	11	833
2017	32	195	178	18	6	429
2022	49	244	133	6	2	434



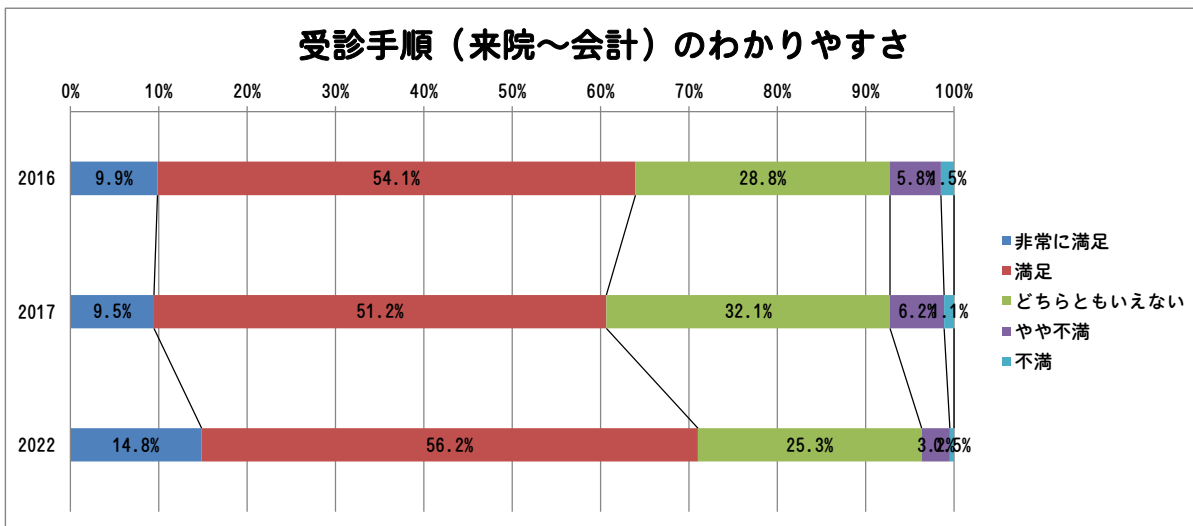
プライバシーへの気配り

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	68	405	323	34	14	844
2017	42	213	163	19	7	444
2022	64	241	112	12	2	431



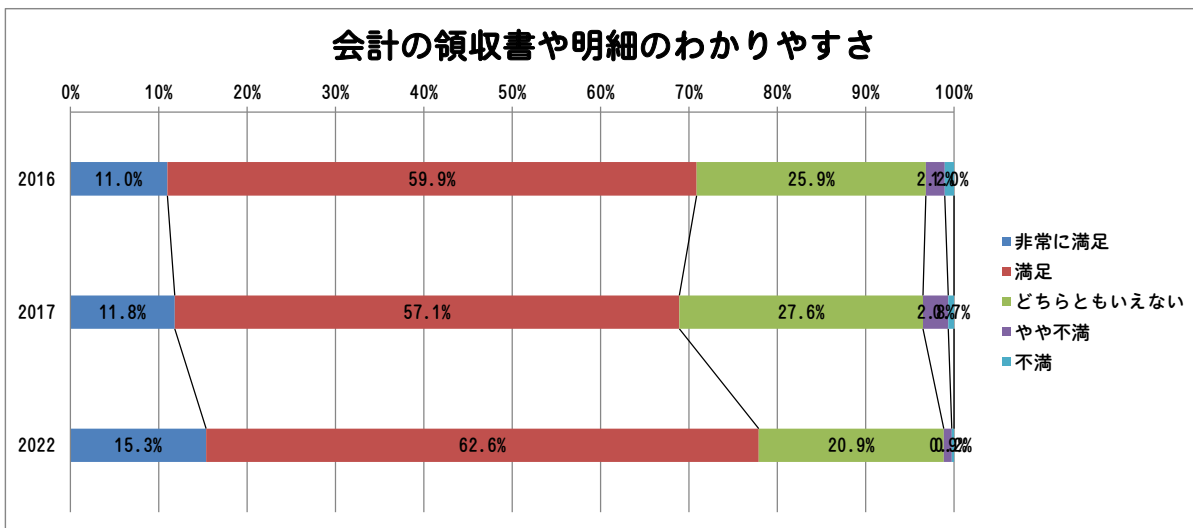
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	87	477	254	51	13	882
2017	43	233	146	28	5	455
2022	65	246	111	14	2	438



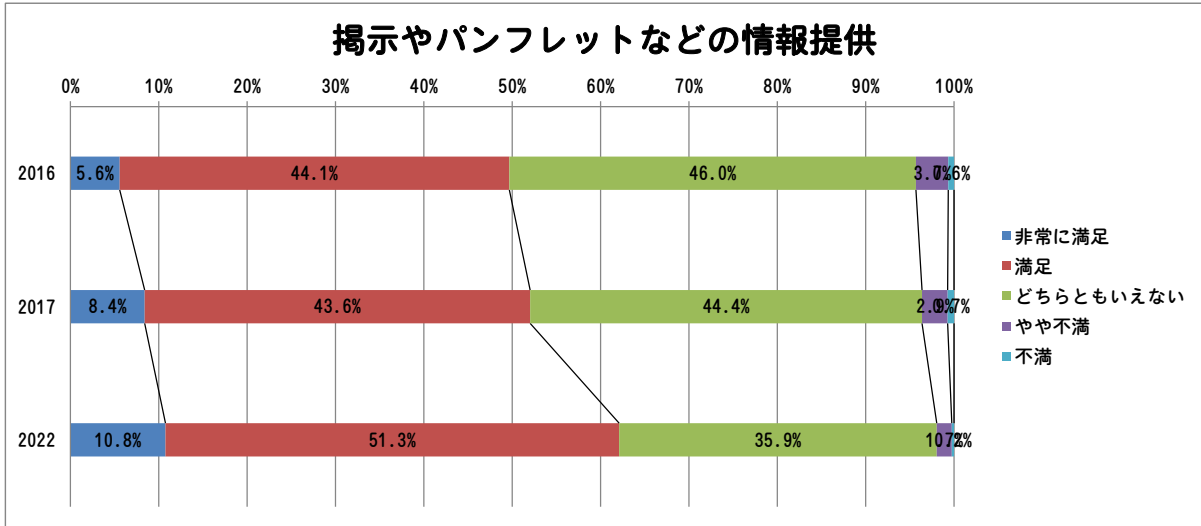
会計の領収書や明細のわかりやすさ

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	96	525	227	19	9	876
2017	54	261	126	13	3	457
2022	66	269	90	4	1	430



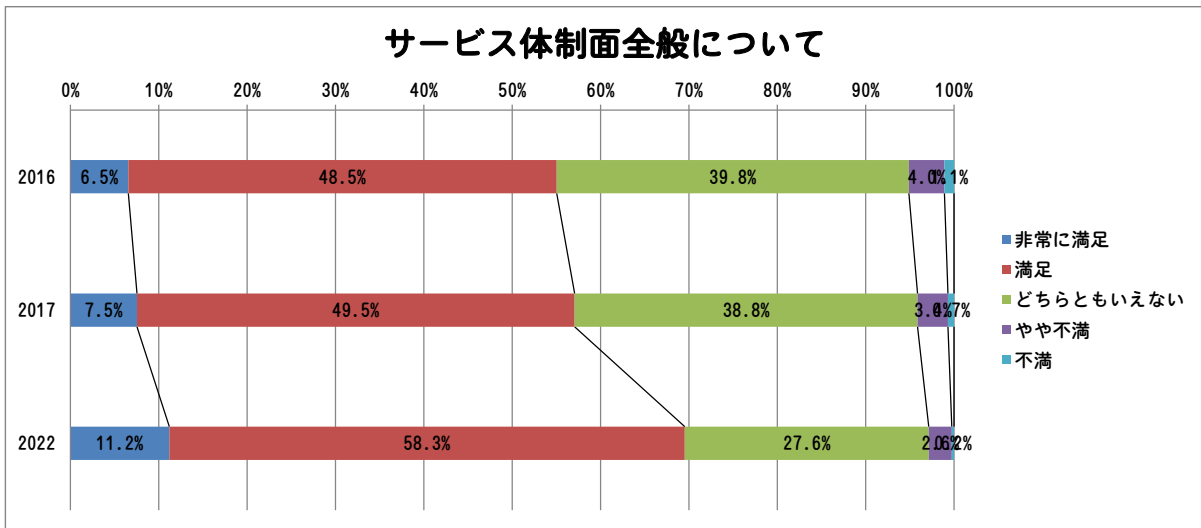
掲示やパンフレットなどの情報提供

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	44	349	364	29	5	791
2017	35	182	185	12	3	417
2022	44	210	147	7	1	409



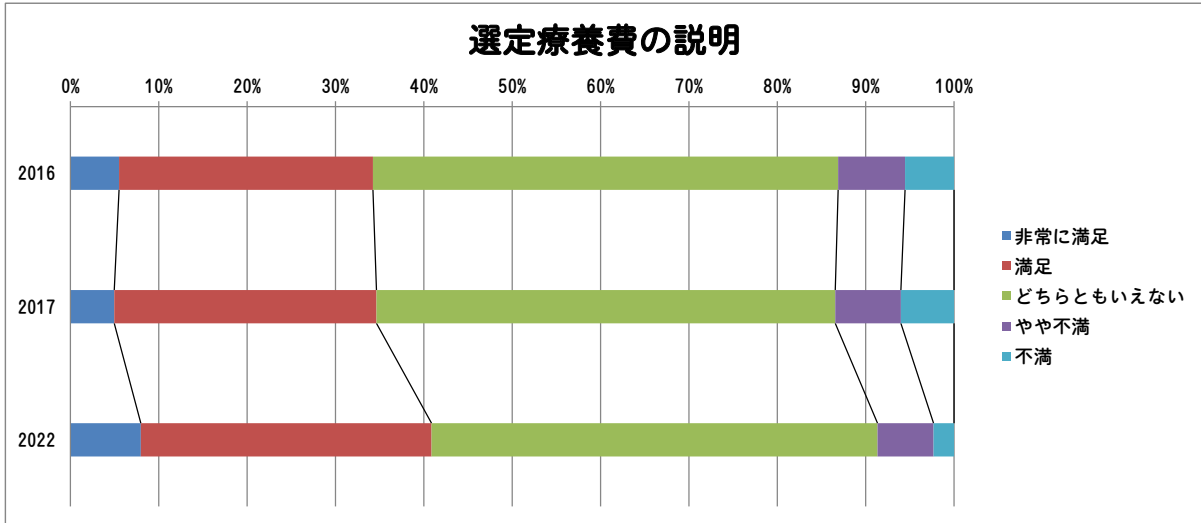
サービス体制面全般について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	55	408	335	34	9	841
2017	33	217	170	15	3	438
2022	47	245	116	11	1	420



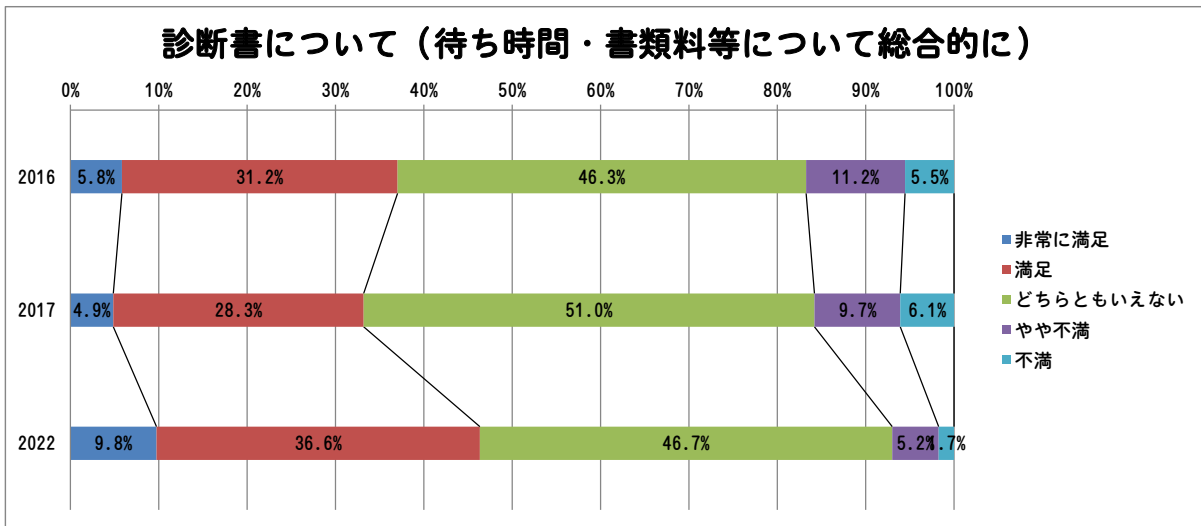
選定療養費の説明

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	35	182	334	48	35	634
2017	14	84	147	21	17	283
2022	24	99	152	19	7	301



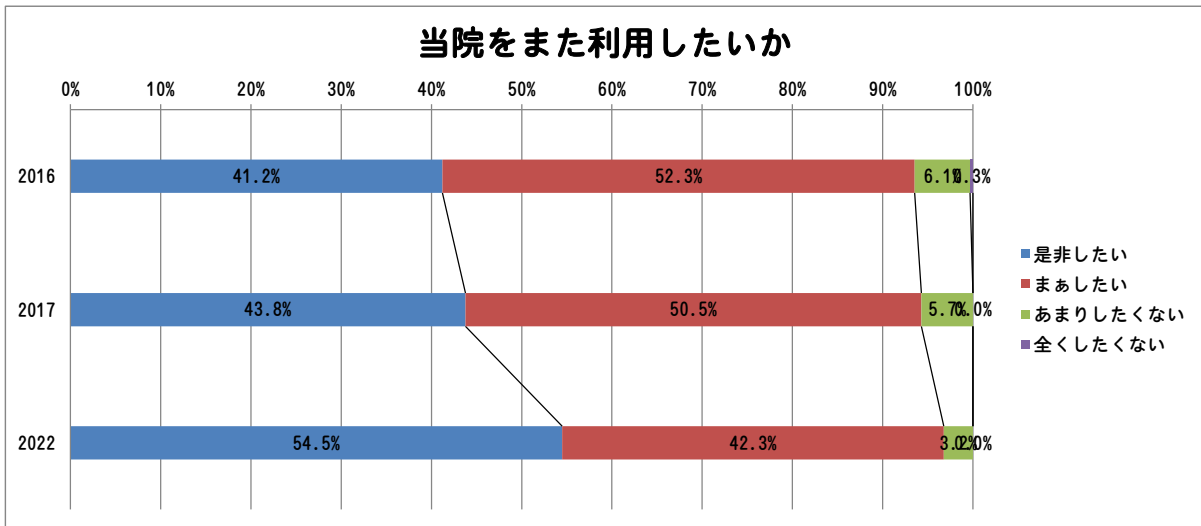
診断書について（待ち時間・書類料等について総合的に）

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	36	192	285	69	34	616
2017	12	70	126	24	15	247
2022	28	105	134	15	5	287



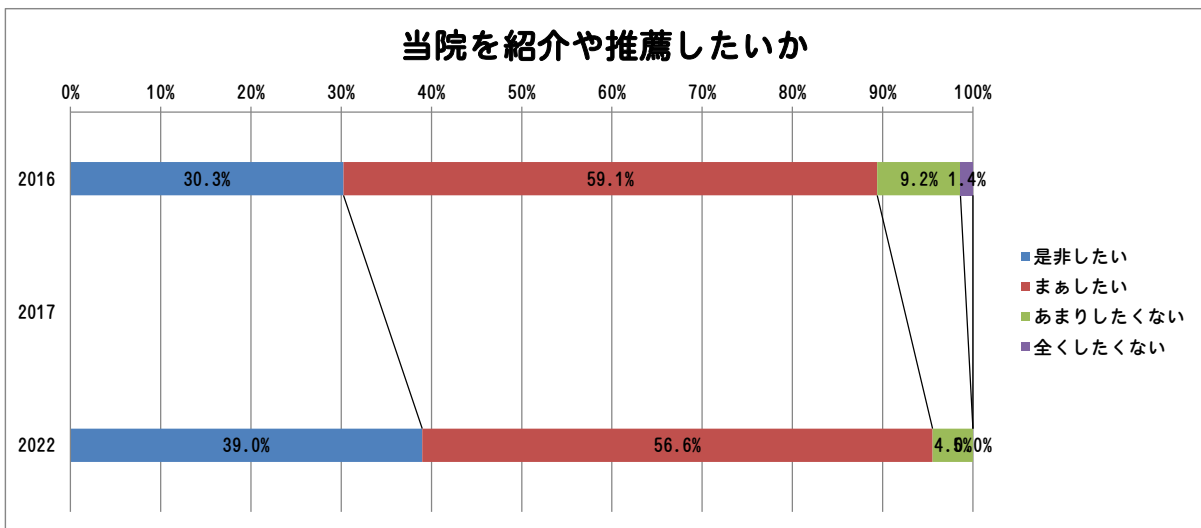
当院をまた利用したいか

	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	合計
2016	371	471	55	3	900
2017	207	239	27	0	473
2022	236	183	14	0	433



当院を紹介や推薦したいか

	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	合計
2016	265	518	81	12	876
2017					0
2022	166	241	19	0	426



当院について、総合的にどう思われますか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	合計
2016	190	423	148	89	6	856
2017	128	217	105	11	2	463
2022	159	203	49	3	1	415

