

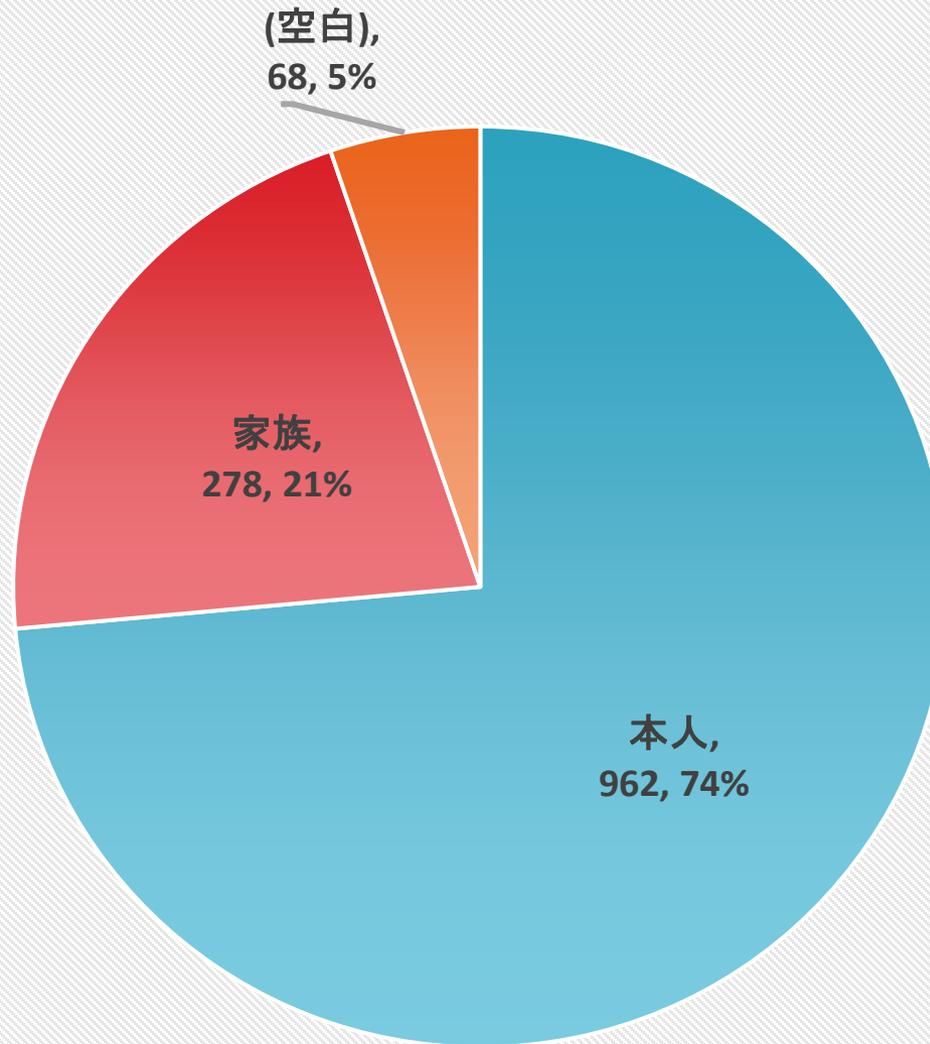
令和5年度 外来患者満足度調査(結果)

医事課
令和6年1月18日

- 調査日：令和5年11月1日～15日（12日間）
日曜、祝祭日は除く
- アンケート回答数： 1308件
- 調査方法：
1F外来会計待ちの患者さん・又はそのご家族へ、本日の外来受診についてアンケート用紙を配布し、回答して頂いた。

回答者

単位：件
n=1308



■ 本人

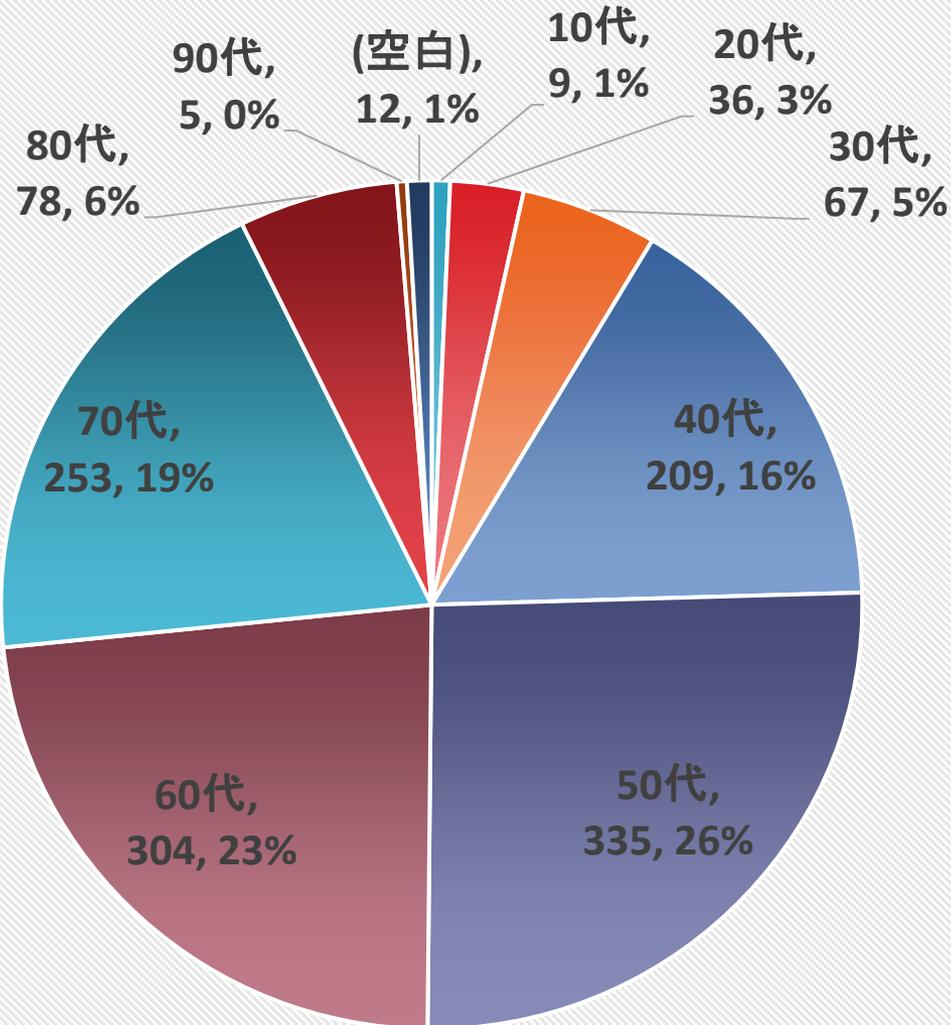
■ 家族

■ (空白)

(空白は無回答)

年齢層

単位：件
n=1308



- 10代
- 20代
- 30代
- 40代
- 50代
- 60代
- 70代
- 80代
- 90代
- (空白)

(空白は無回答)

受診歴

初めて, 126, (空白), 57, 4%

10%

受診あり,
1125, 86%

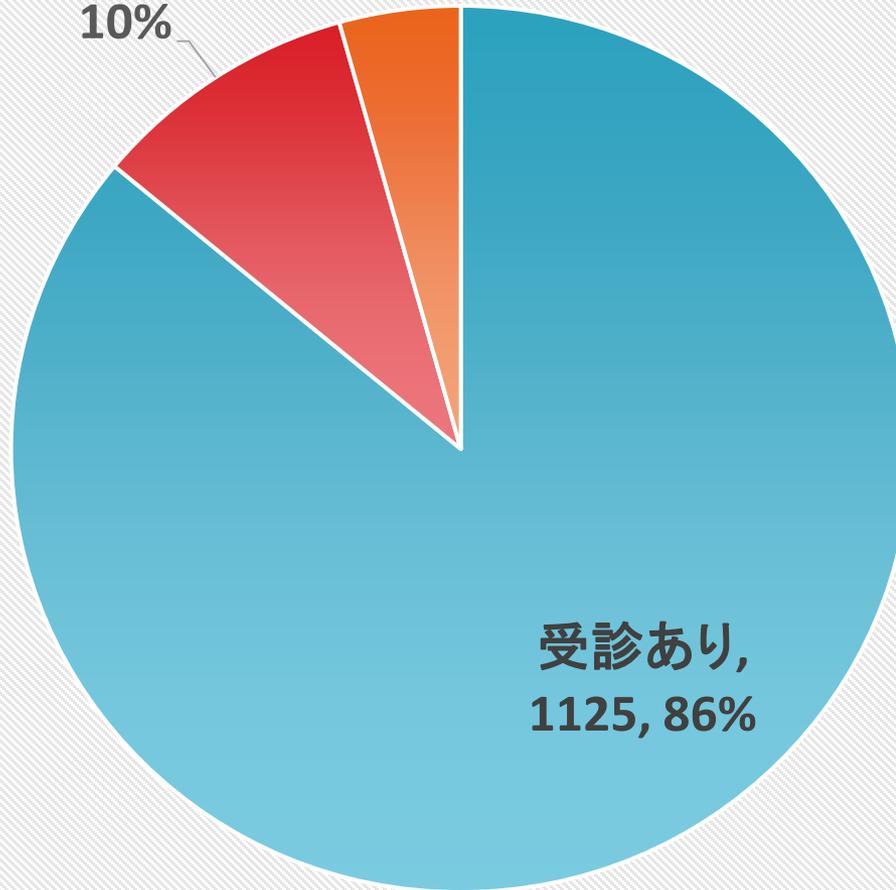
単位: 件
n=1308

■ 受診あり

■ 初めて

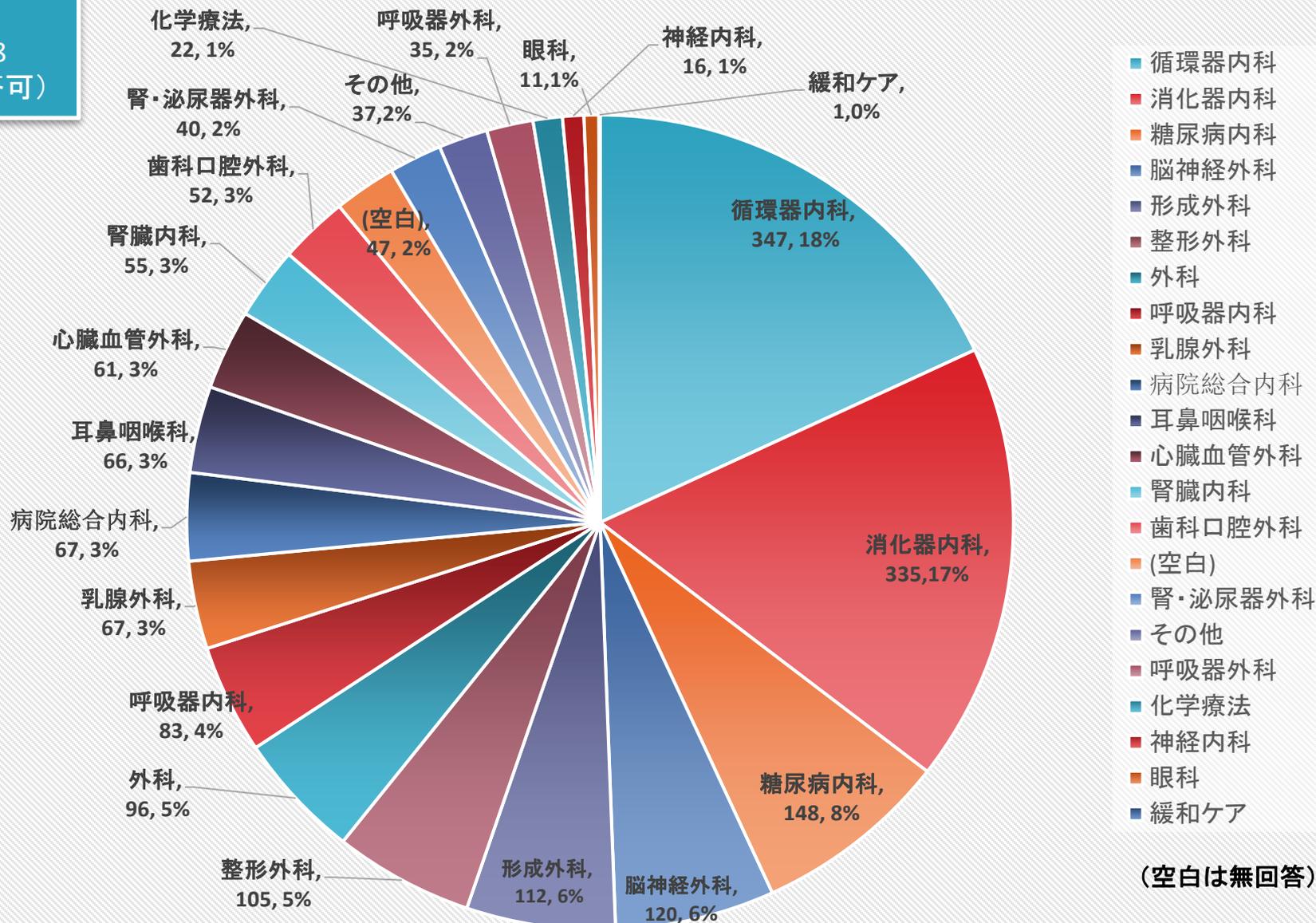
■ (空白)

(空白は無回答)



受診(予定を含む)診療科

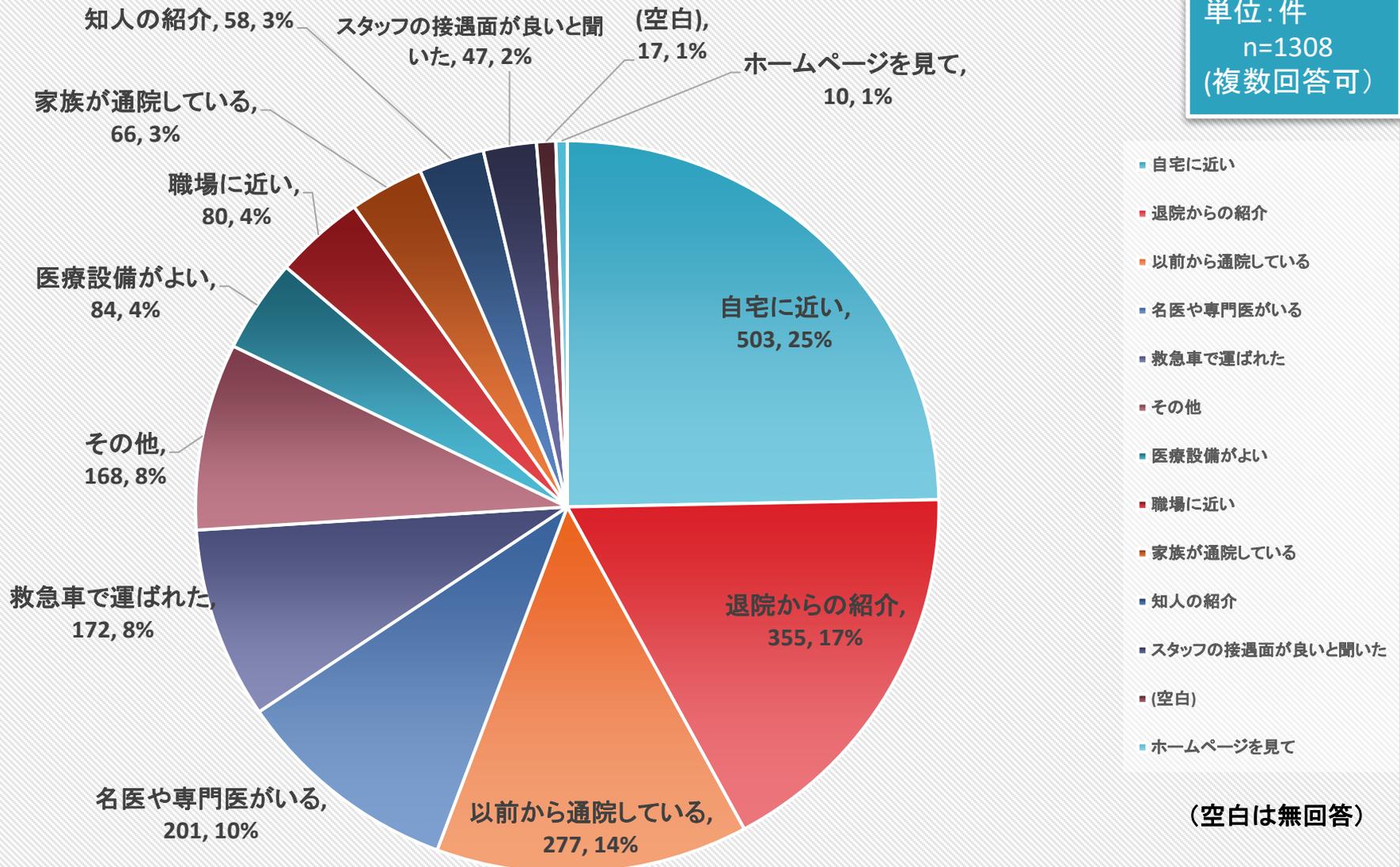
単位:件
n=1308
(複数回答可)



(空白は無回答)

当院を選んだ理由

単位: 件
n=1308
(複数回答可)

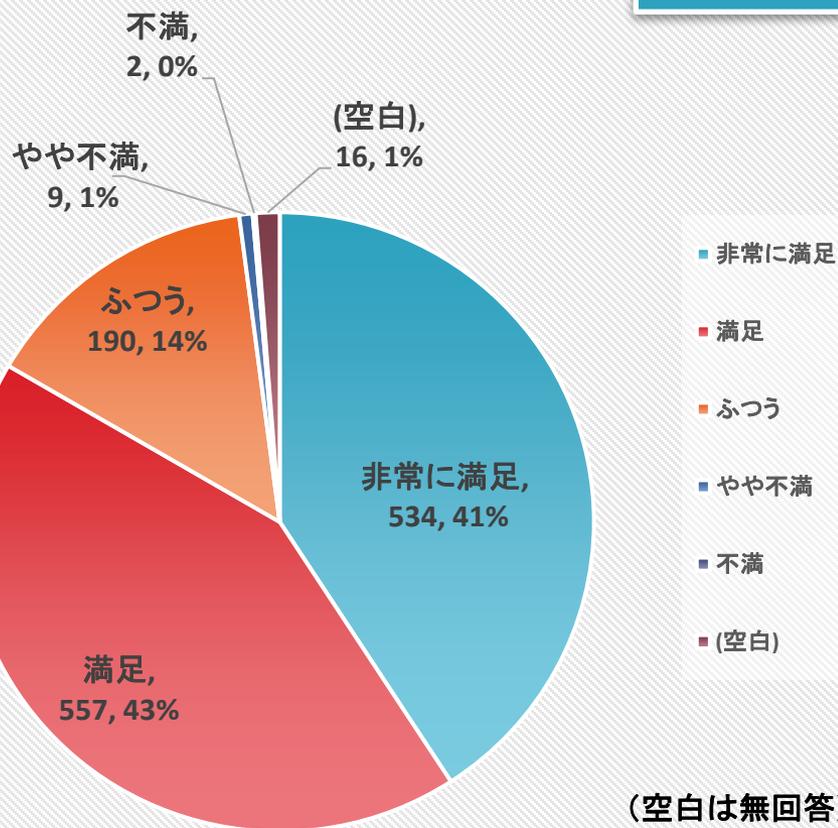


(空白は無回答)

医療サービス(医師)

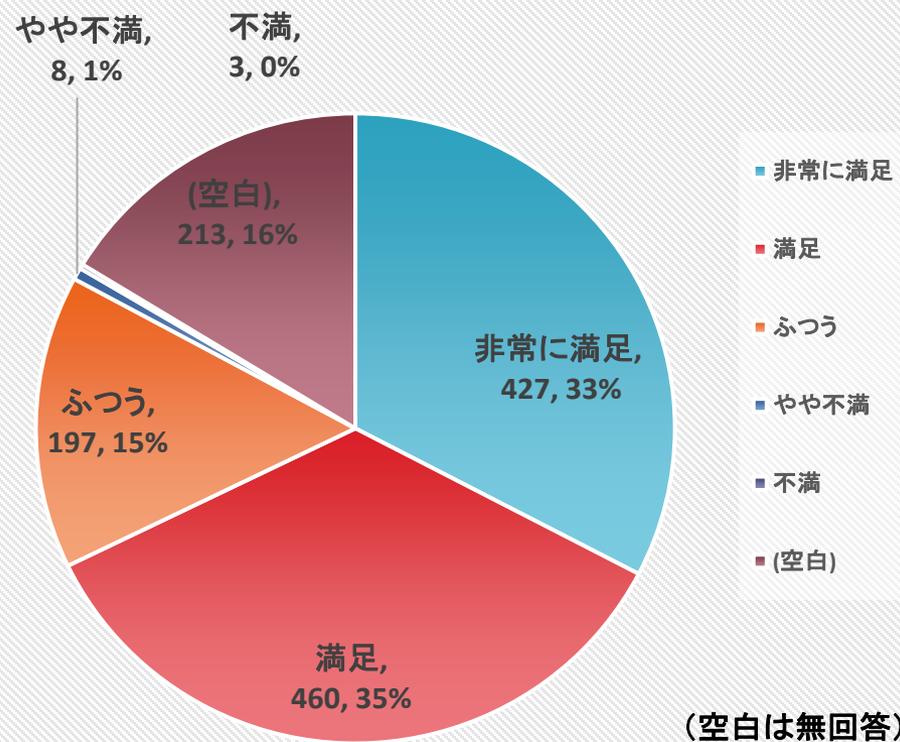
医師の対応

単位:件
n=1308



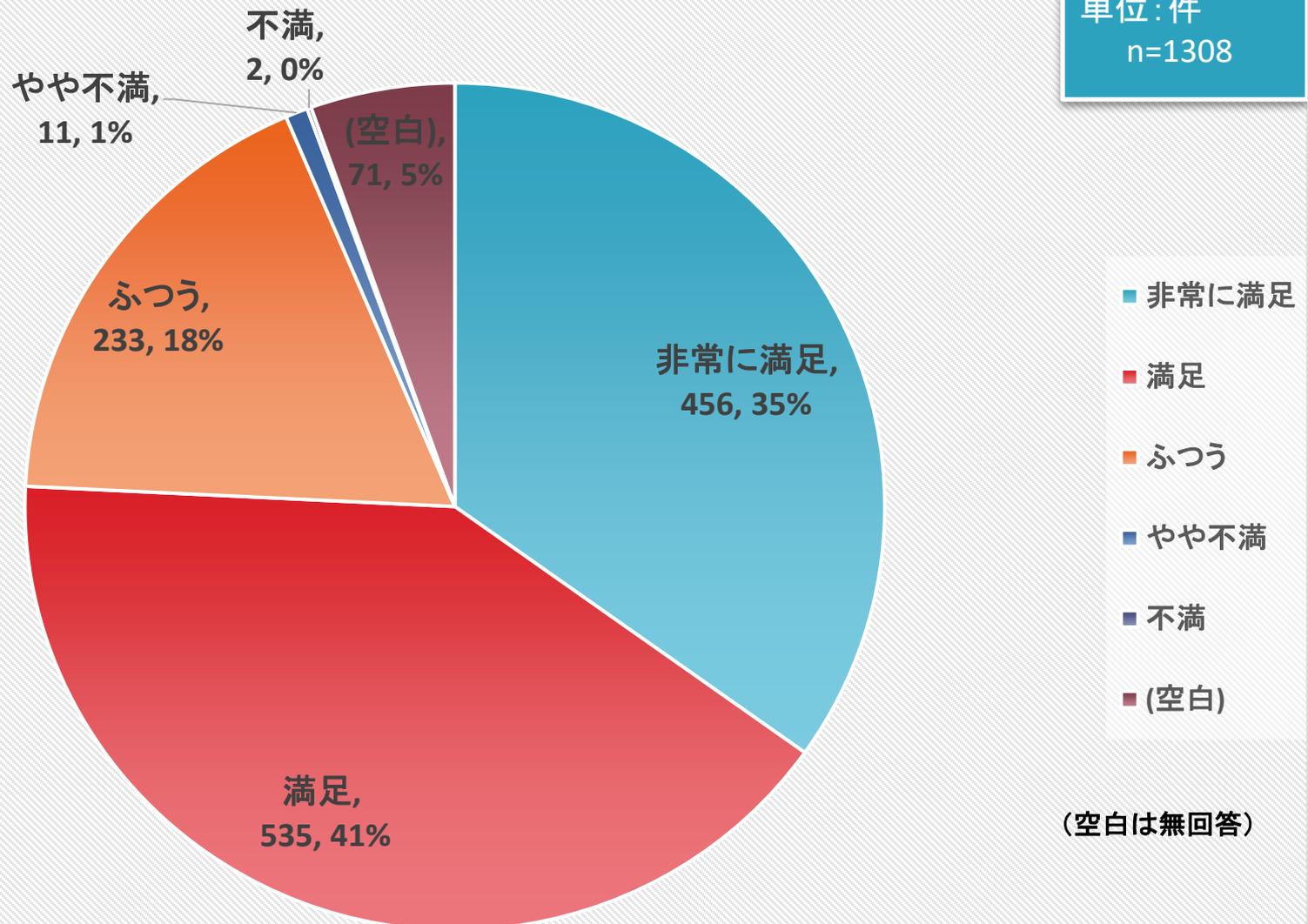
医師の注射や処置

単位:件
n=1308



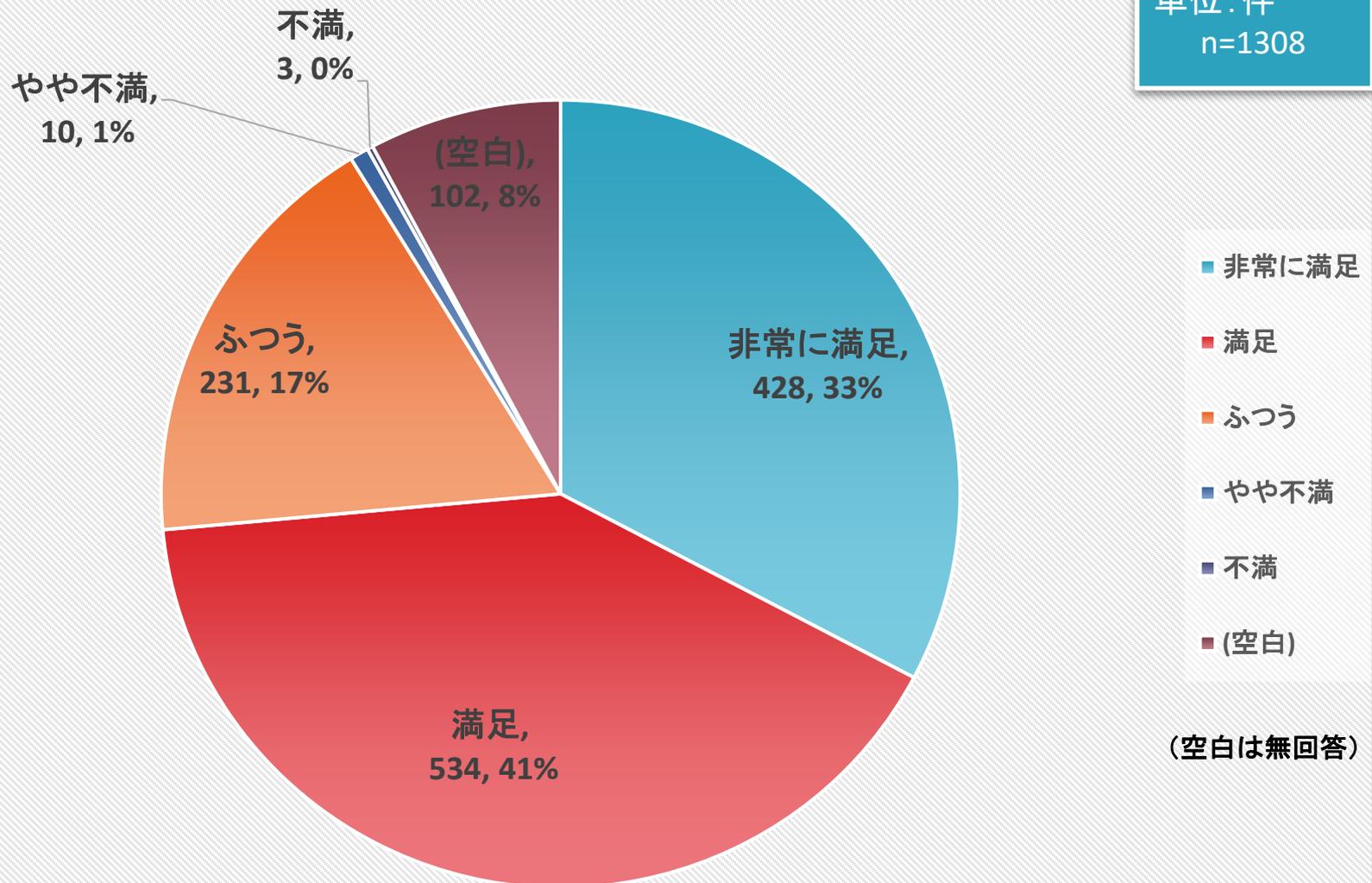
医療サービス(看護師)

単位: 件
n=1308



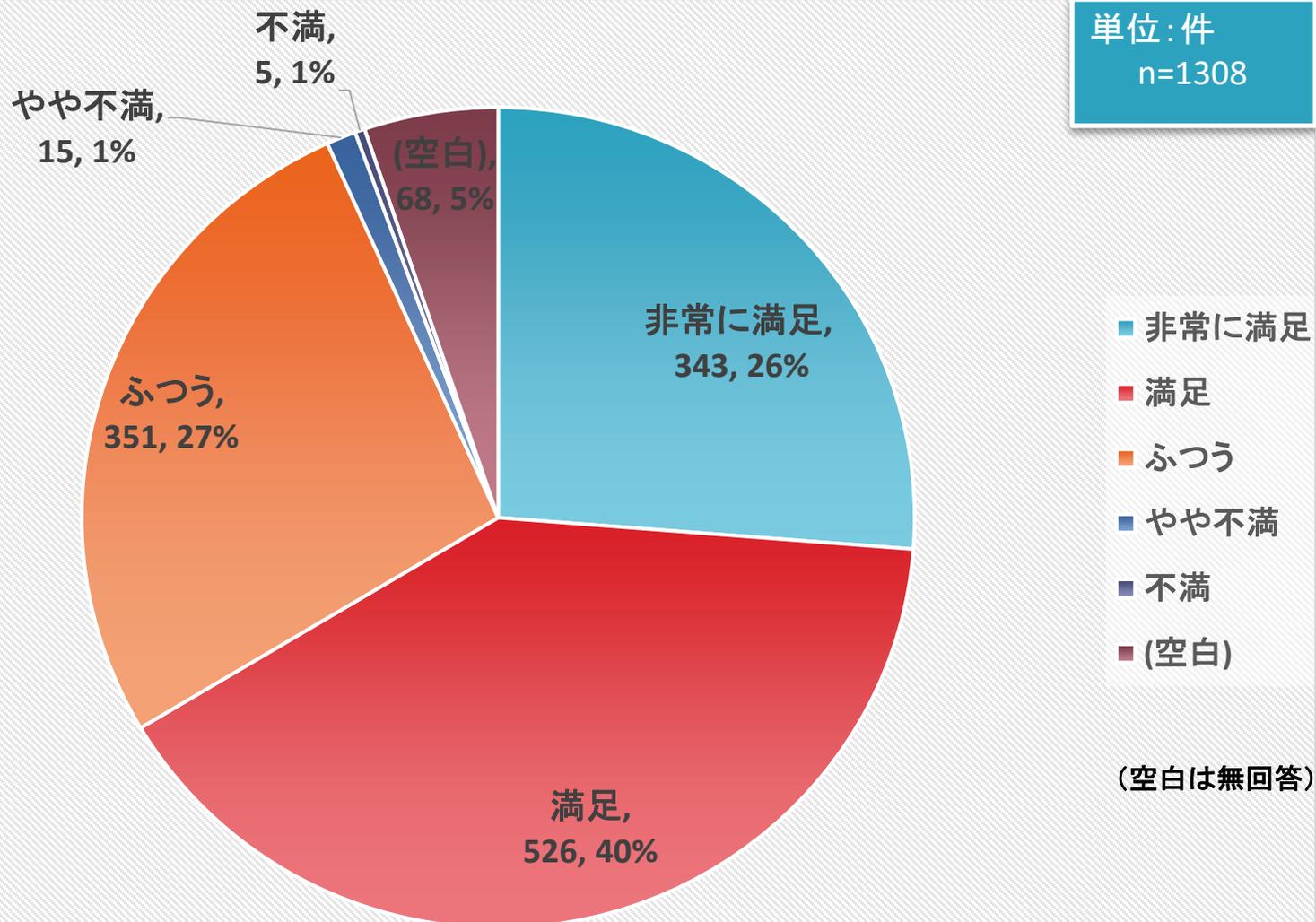
医療サービス(各部門) (検査・放射線・内視鏡室)

単位: 件
n=1308



医療サービス(受付・会計)

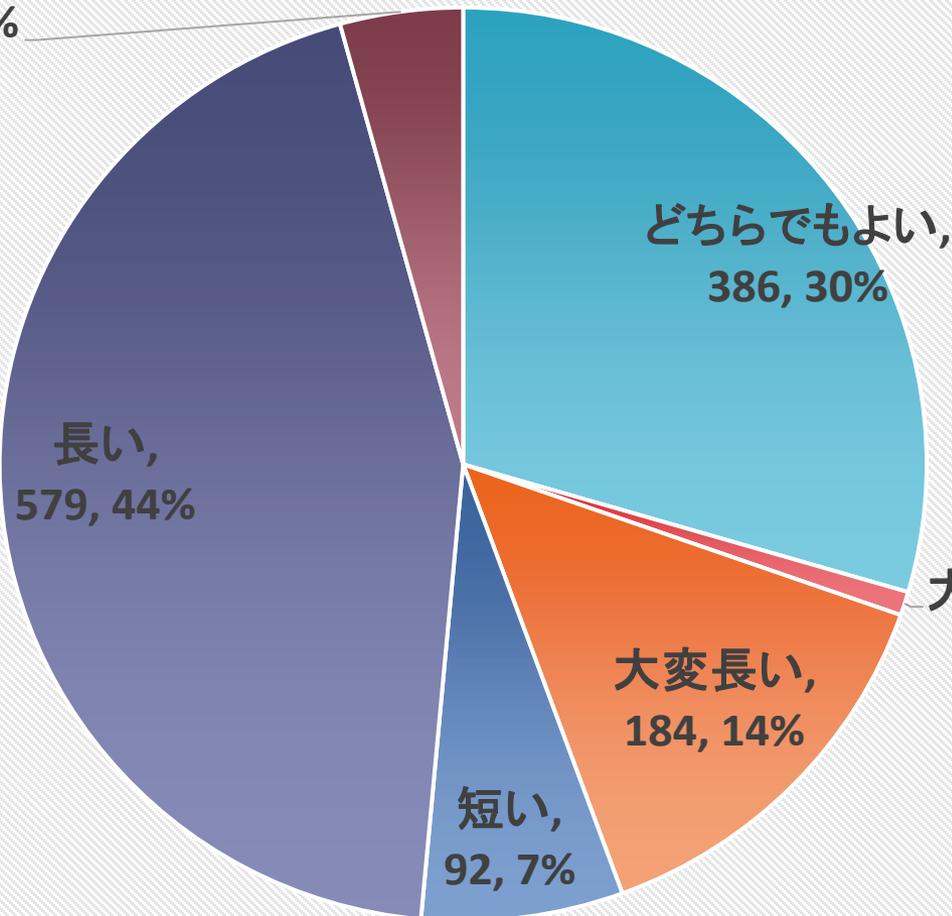
単位: 件
n=1308



待ち時間

単位：件
n=1308

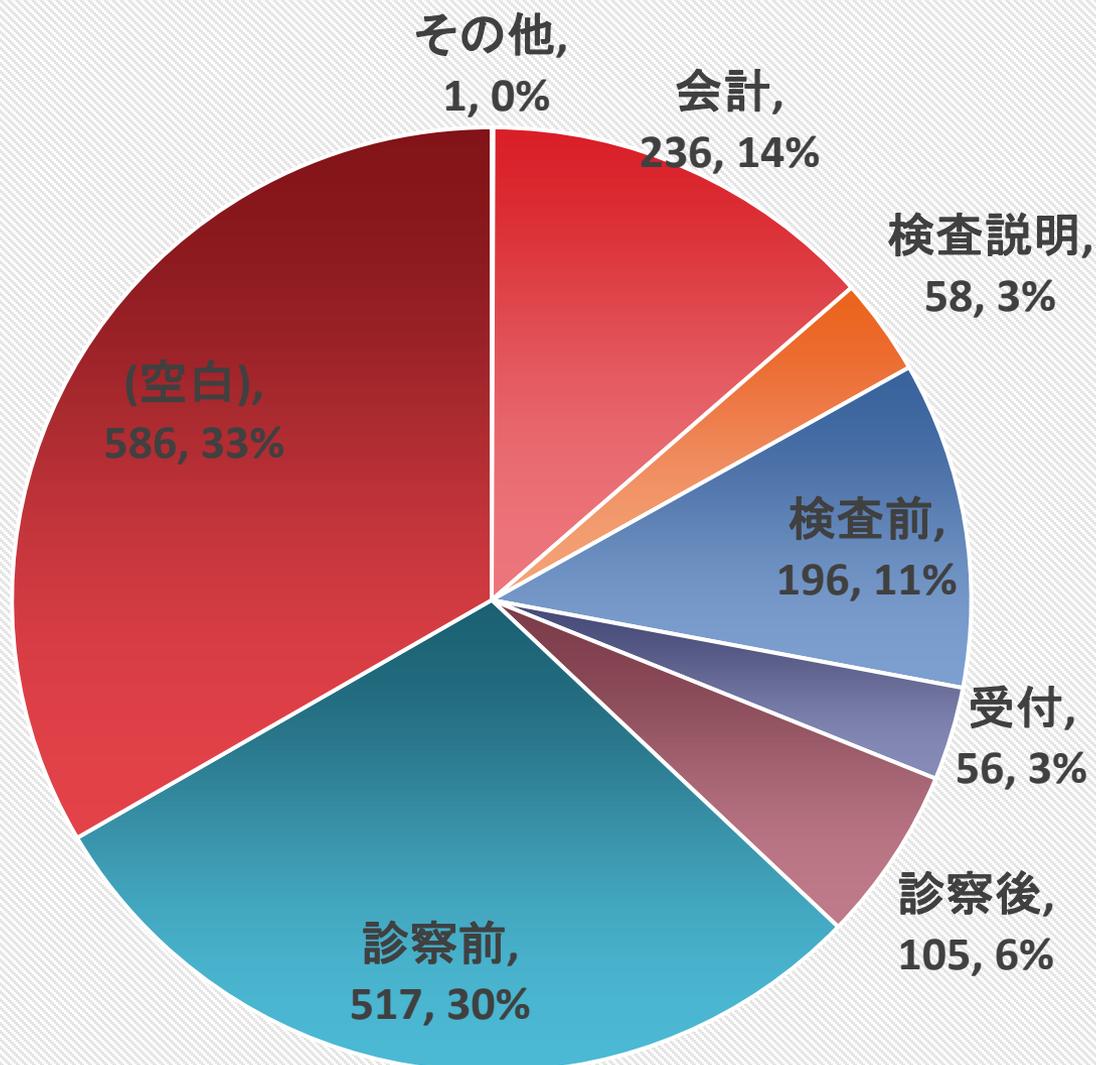
(空白),
56, 4%



- どちらでもよい
- 大変短い
- 大変長い
- 短い
- 長い
- (空白)

(空白は無回答)

大変長い・長いと感じた部分



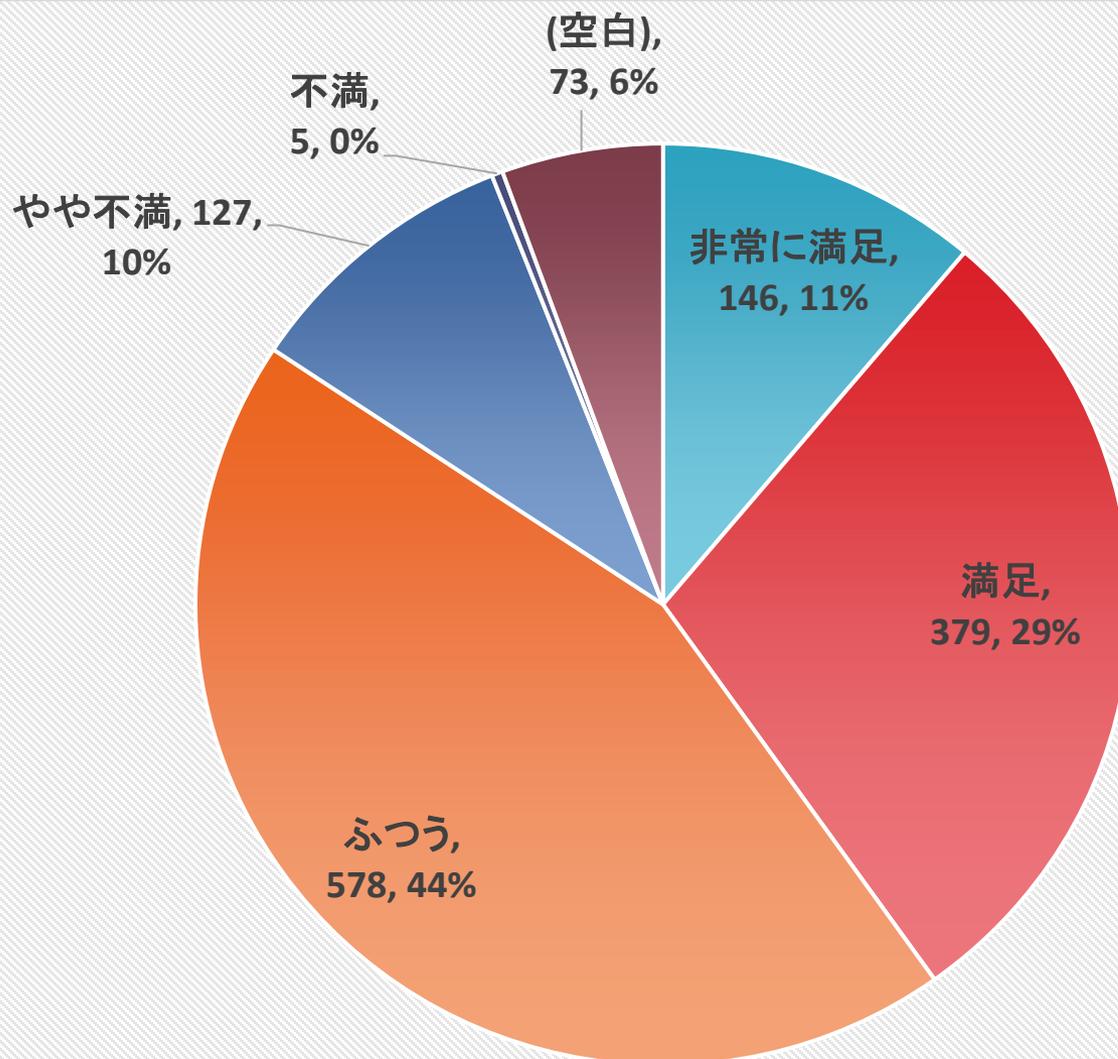
単位: 件
n=1308
(複数回答可)

- その他
- 会計
- 検査説明
- 検査前
- 受付
- 診察後
- 診察前
- (空白)

(空白は無回答)

院内・院外環境

単位：件
n=1308

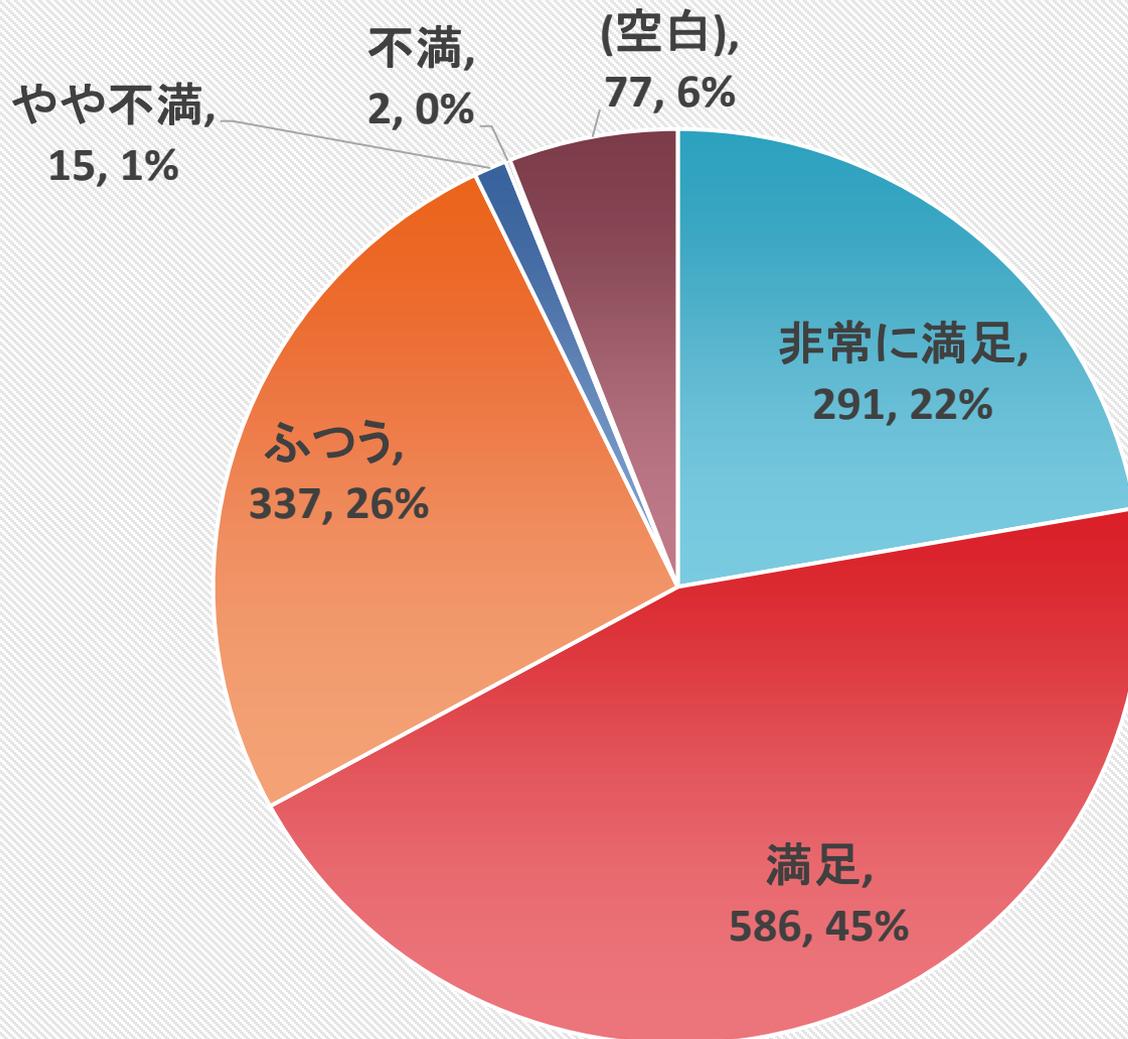


- 非常に満足
- 満足
- ふつう
- やや不満
- 不満
- (空白)

(空白は無回答)

職員接遇面

単位：件
n=1308

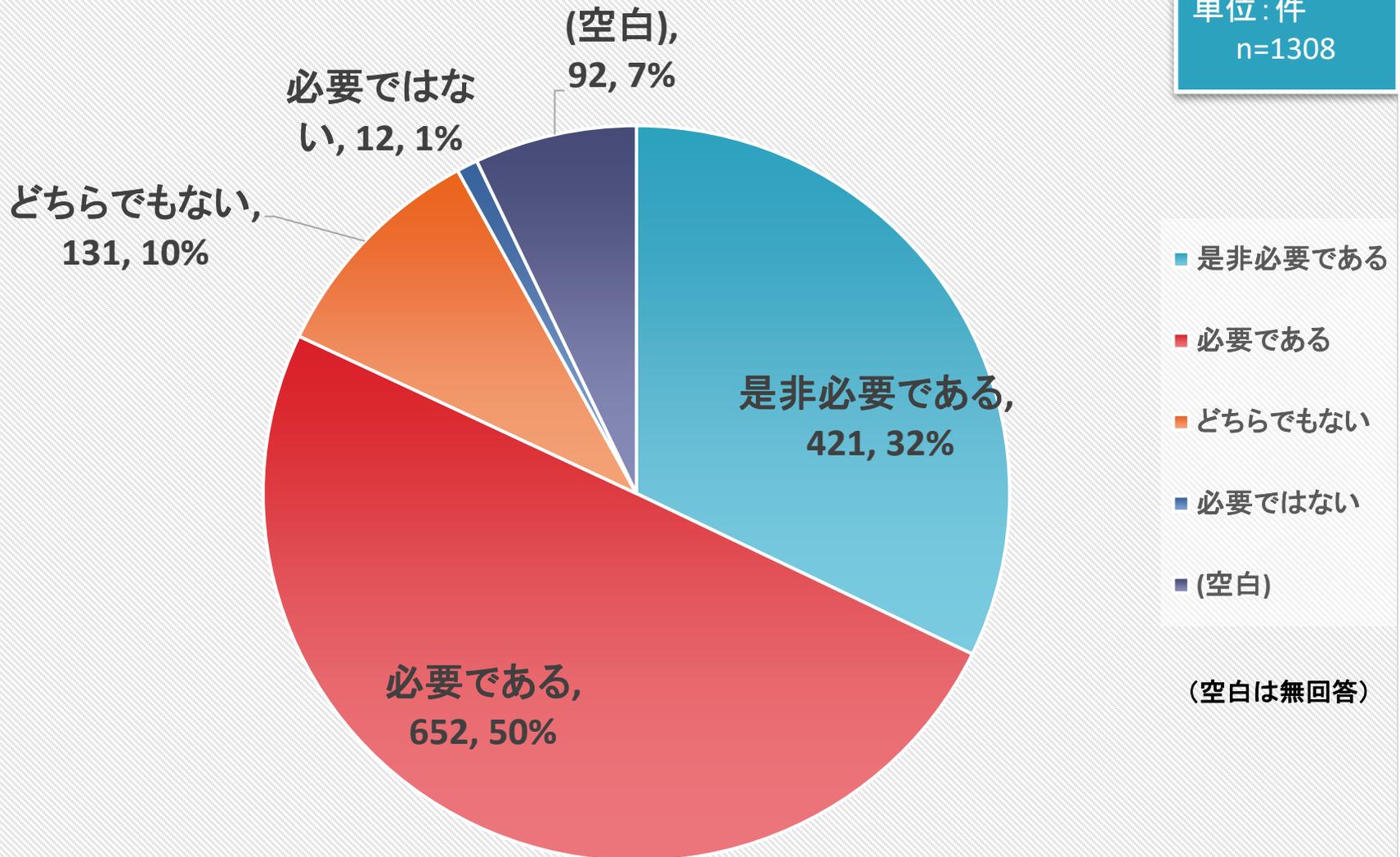


- 非常に満足
- 満足
- ふつう
- やや不満
- 不満
- (空白)

(空白は無回答)

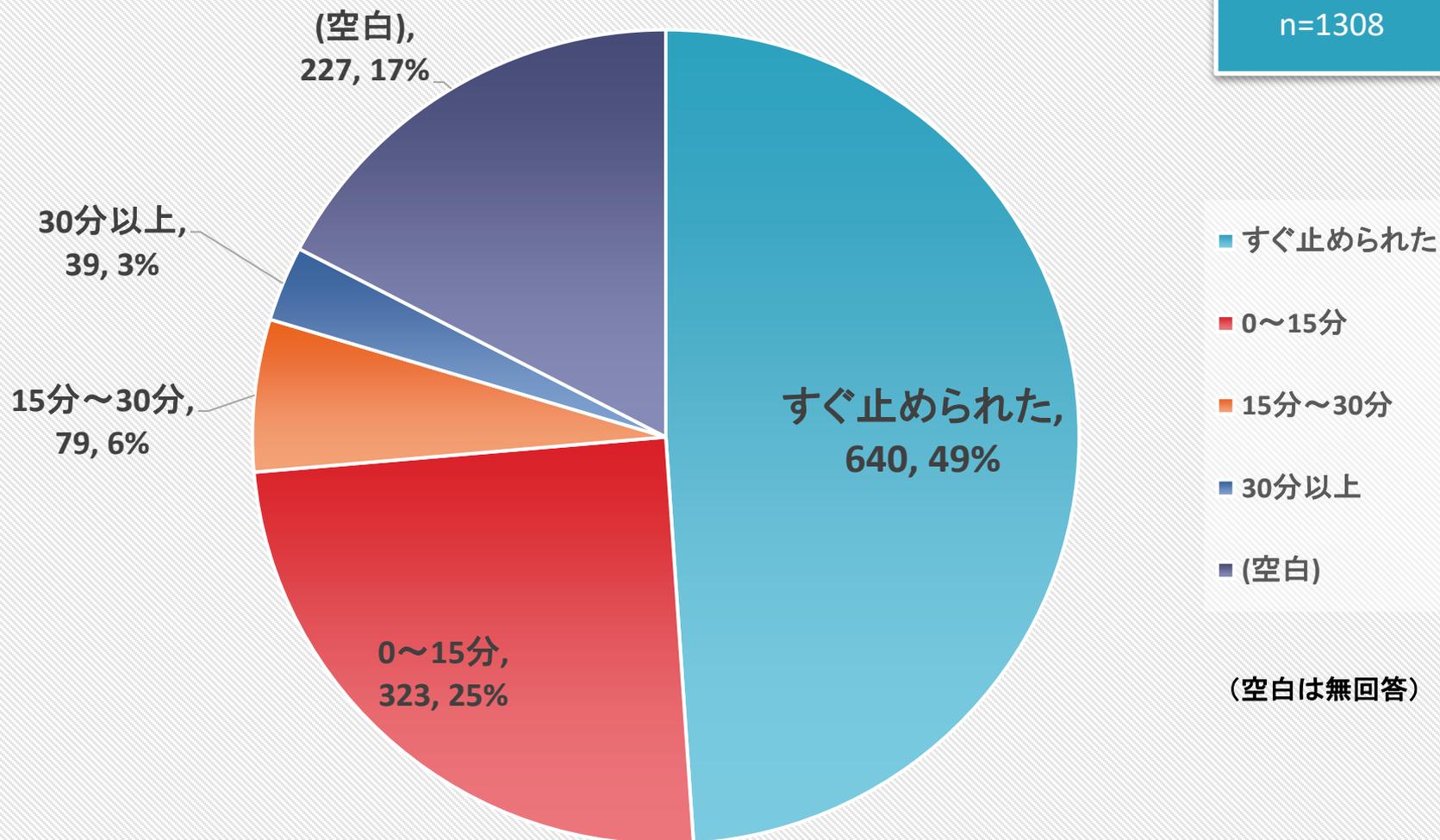
総合案内係の配置

単位：件
n=1308



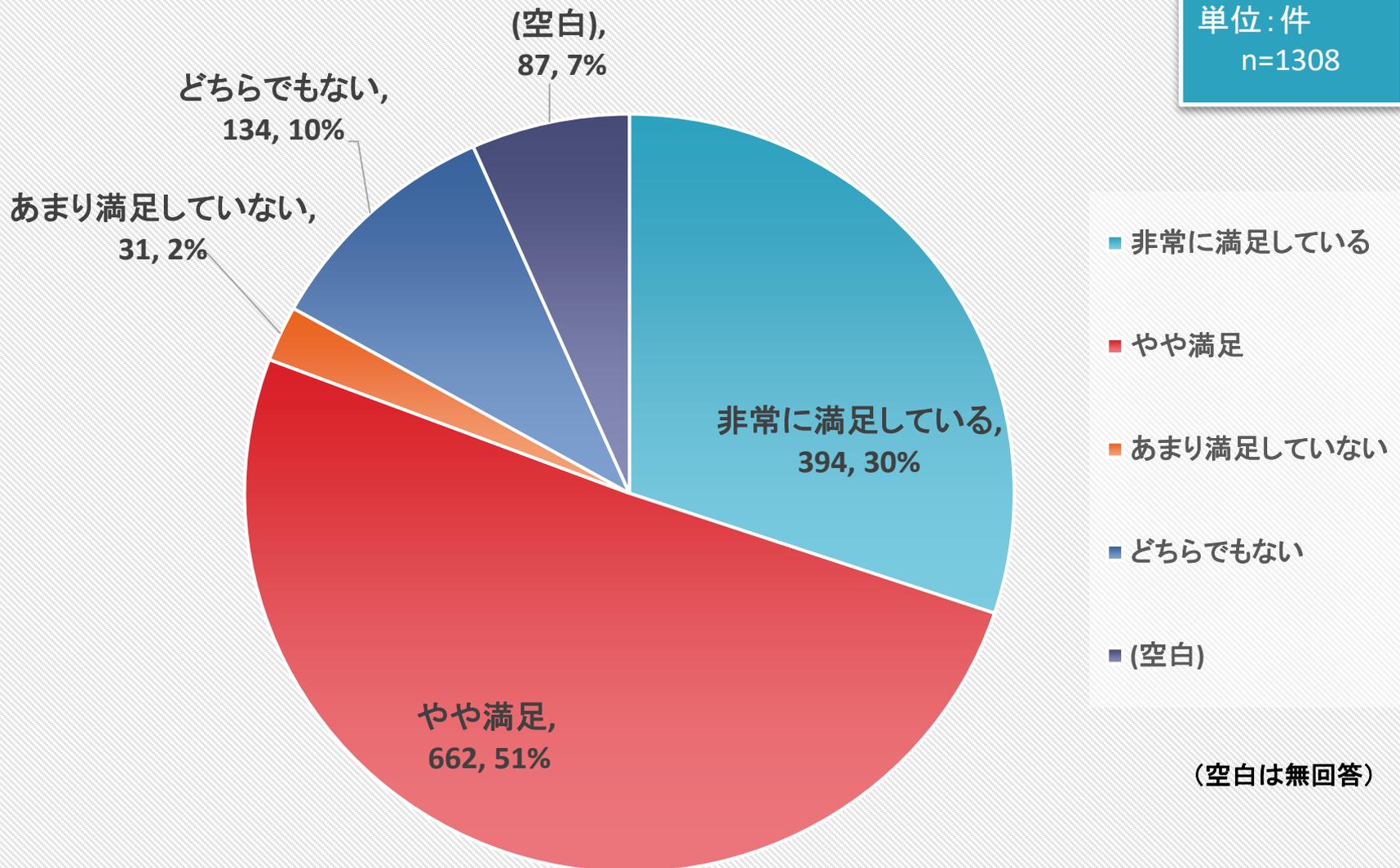
駐車場に止めるまでの時間

単位：件
n=1308



病院全体の満足度

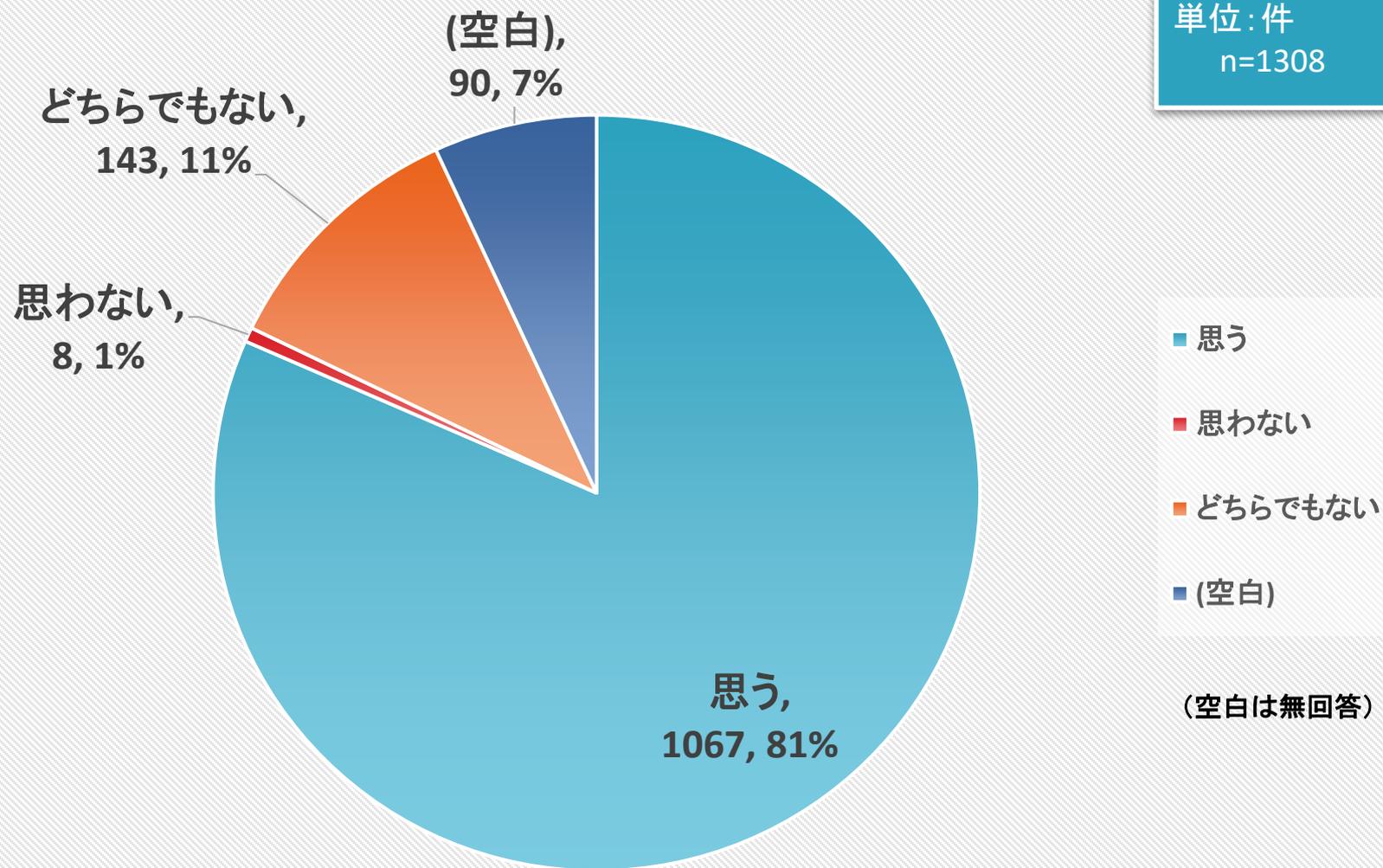
単位：件
n=1308



(空白は無回答)

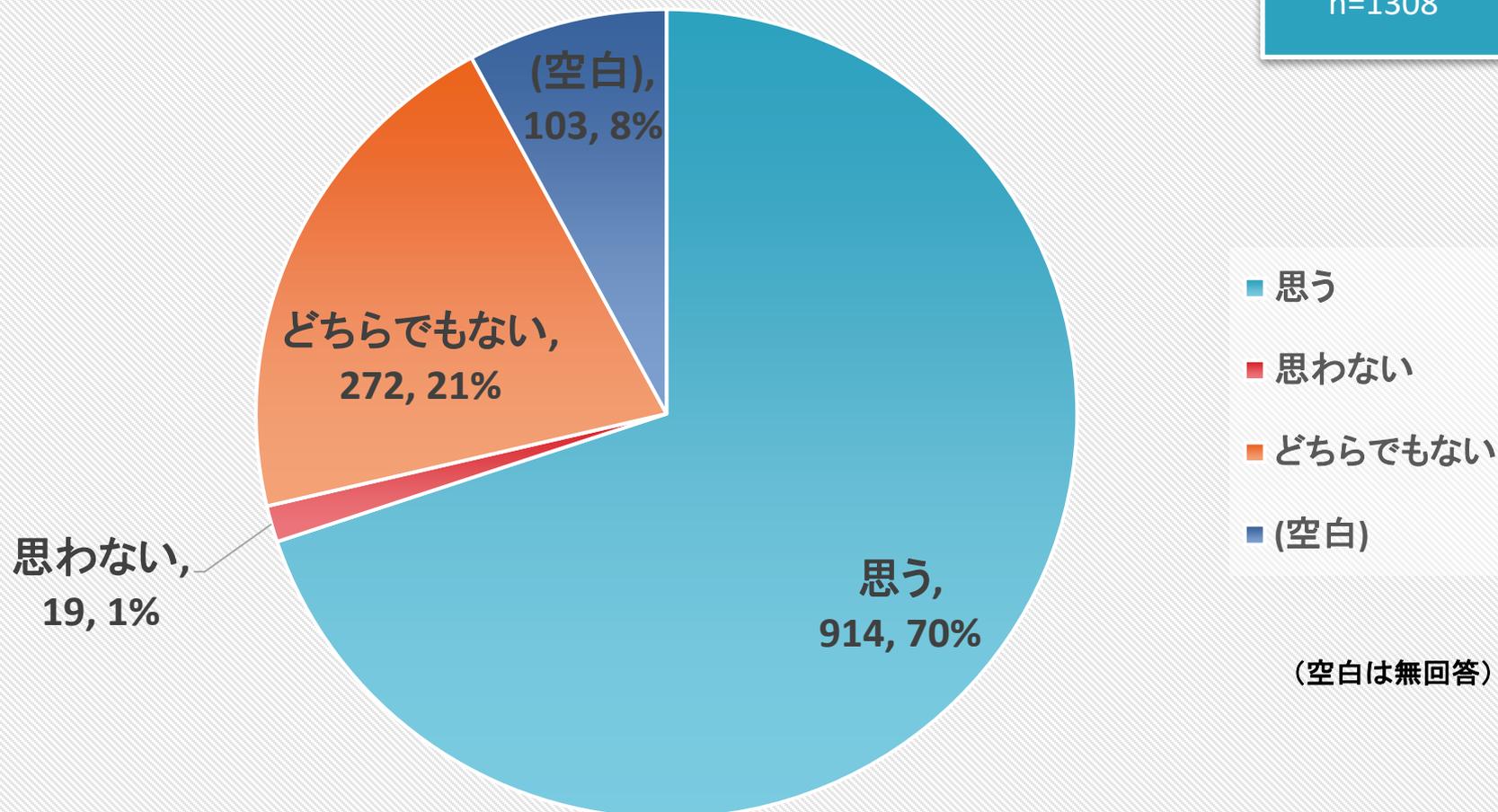
次回も当院を利用したい

単位：件
n=1308



家族や友人に紹介出来る

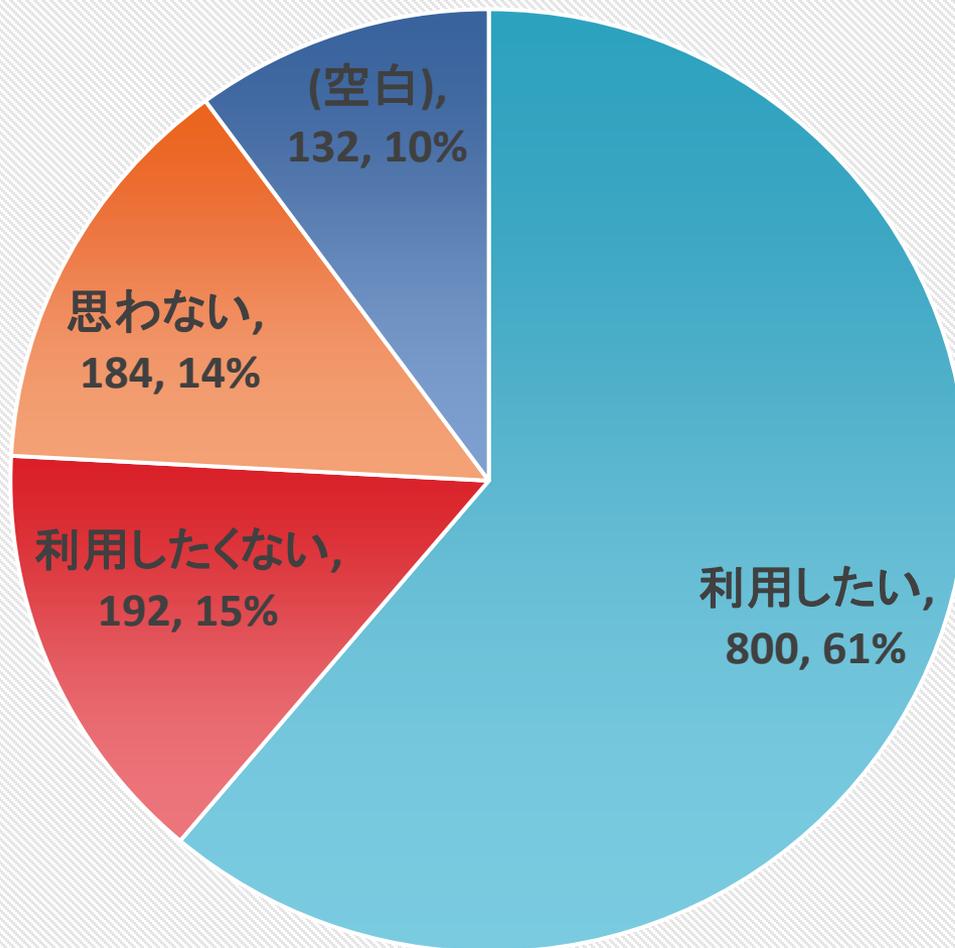
単位：件
n=1308



(空白は無回答)

医療費後払い制度の利用

単位：件
n=1308

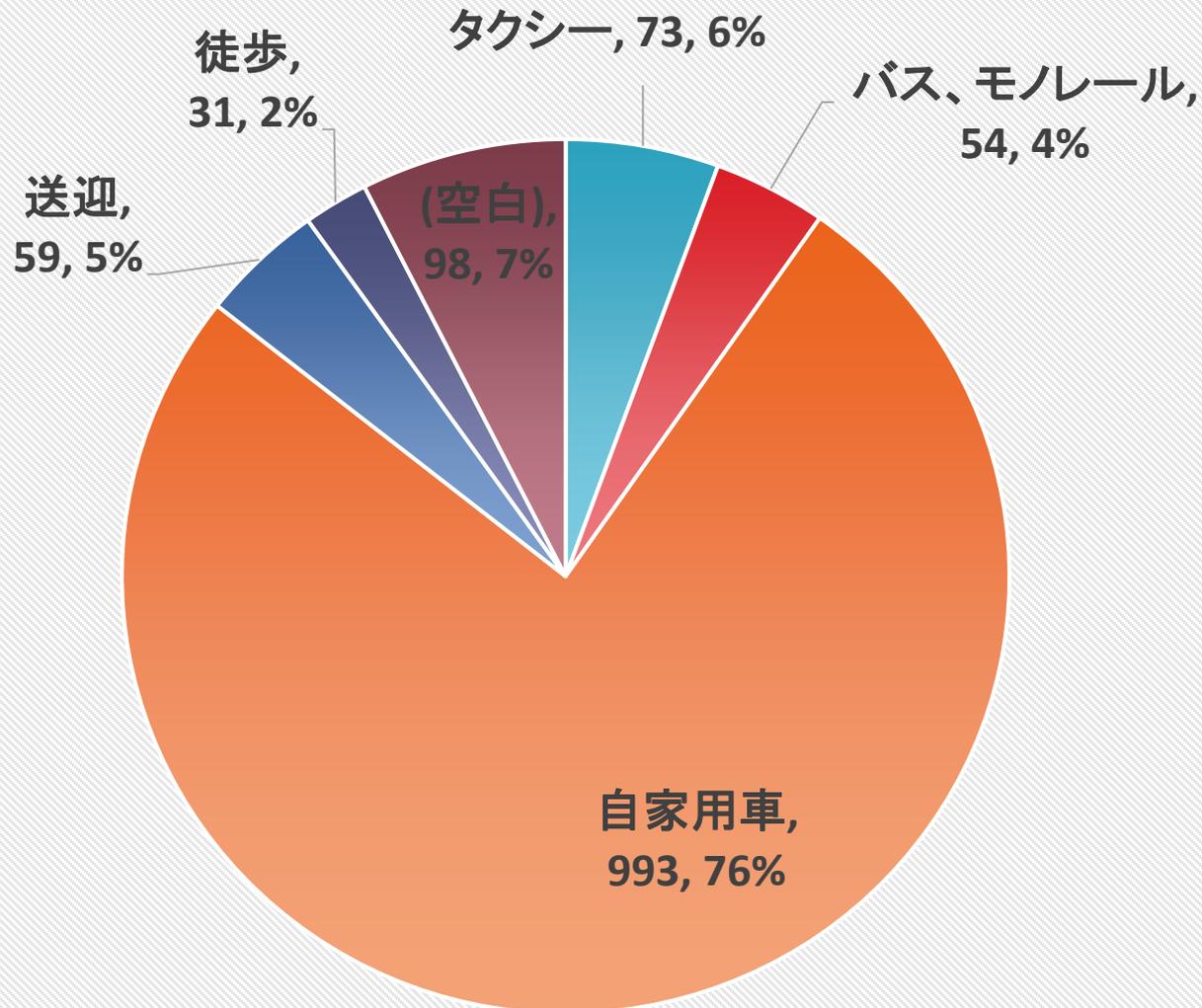


- 利用したい
- 利用したくない
- 思わない
- (空白)

(空白は無回答)

通院手段(旧病院)

単位: 件
n=1308

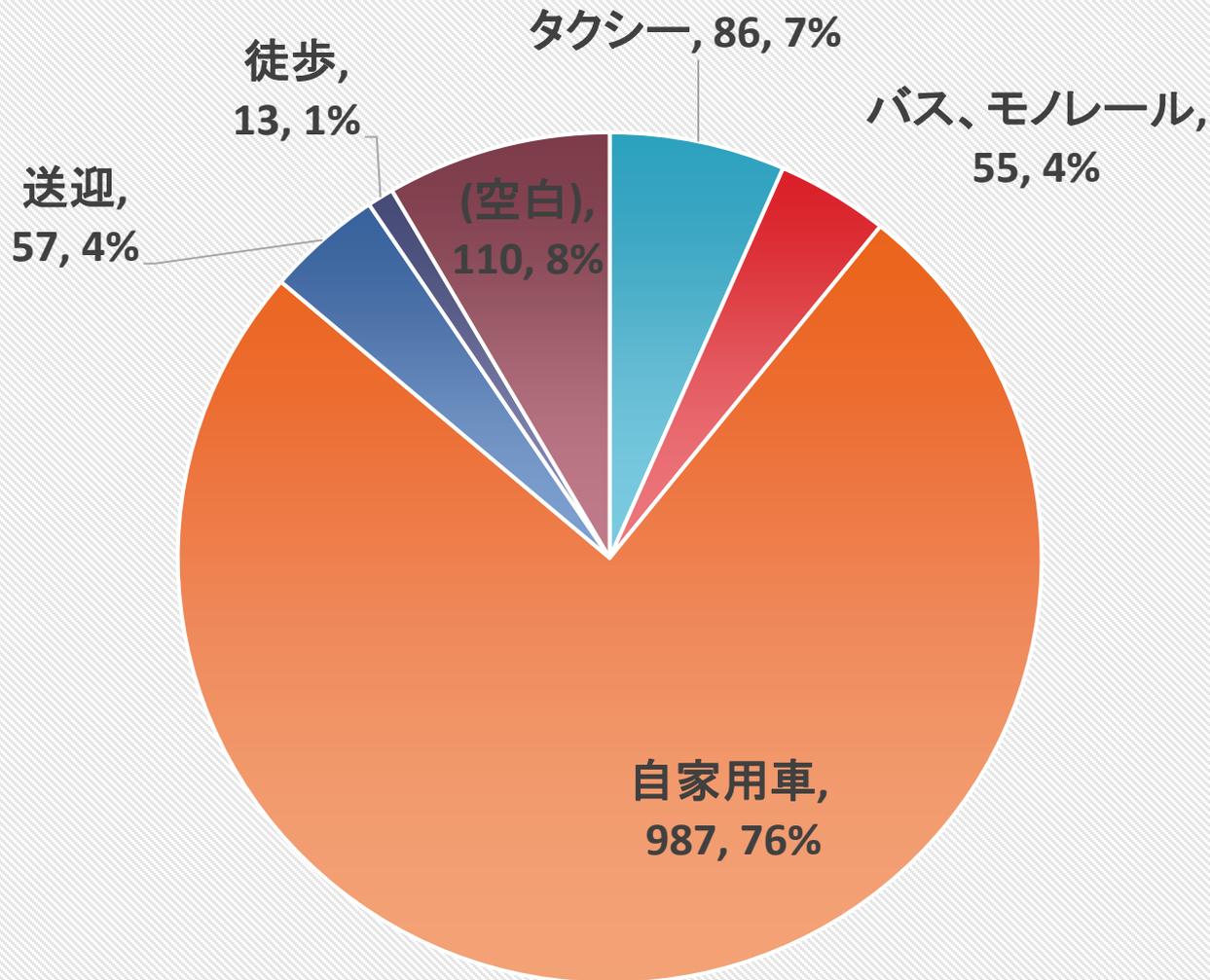


- タクシー
- バス、モノレール
- 自家用車
- 送迎
- 徒歩
- (空白)

(空白は無回答)

通院手段(新病院)

単位: 件
n=1308

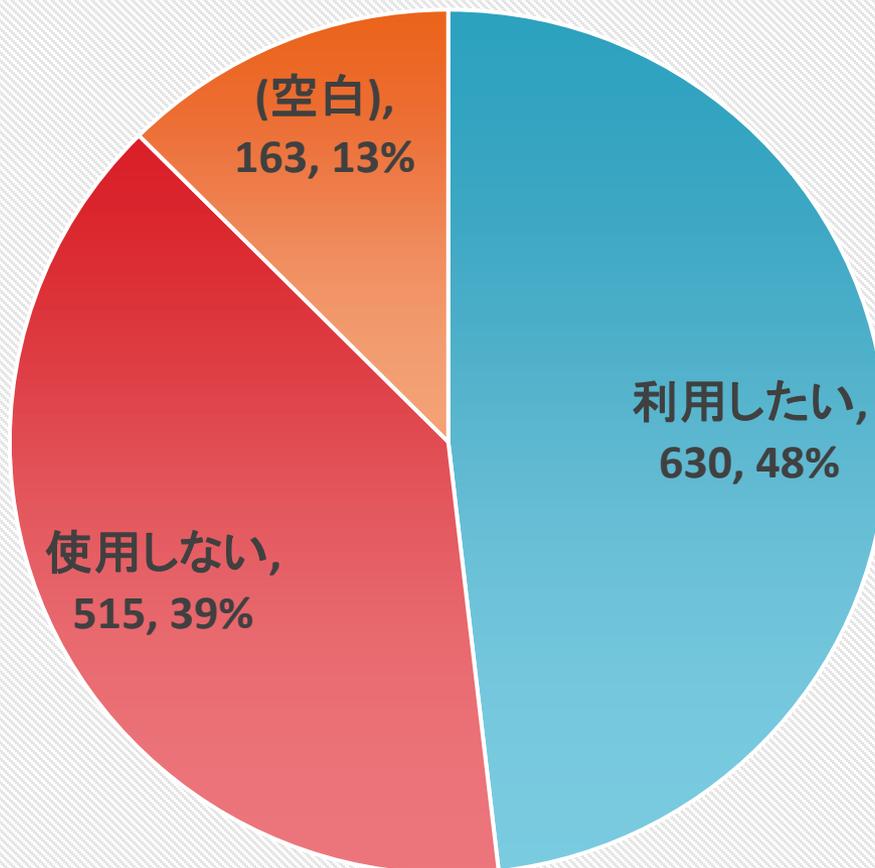


- タクシー
- バス、モノレール
- 自家用車
- 送迎
- 徒歩
- (空白)

(空白は無回答)

駅・バス停からのシャトルバスの利用

単位：件
n=1308



■ 利用したい

■ 使用しない

■ (空白)

(空白は無回答)

アンケート要約

- 今回外来通院患者またはその家族を対象に1308名にアンケートを実施
- 医療サービスとして「医師の対応」について84%が満足と回答あり、ついで「看護師」は76%、「各部門」74%、「会計・受付」は66%であった
- 外来待ち時間は58%が長いと回答あった。待ち時間の中で特に長いと感じた部分は「診察前」が30%、ついで「会計」が14%、「検査前」が11%であった。
- 病院全体の満足度は「81%」であった

アンケート結果に基づく対策

- 外来診療検討委員会にてアンケート結果内容を検討し、対策立案
 - ① 診察前、検査前待ち時間の要因分析と対策
 - ② 会計での待ち時間の要因分析と対策
- 外来待ち時間短縮に向け、毎月待ち時間データ集計し外来診療検討委員会で可視化しPDCAを回す