

# 外来患者満足度 調査結果報告書

調査期間：2021年11月10日～2021年12月9日

# 目次

## 1.調査概要

調査目的

調査期間

調査対象

## 2.調査票項目

## 3.調査結果分析

性別

年齢

受診診療科

当院を選ばれた理由

## 4.満足度調査結果

項目別評価結果

医師の接遇

看護師の接遇

事務の接遇

施設・設備・情報

医療・サービス

総合評価項目

# 1. 調査概要

- ・調査目的

現在の外来患者の実態や当病院への評価・満足度・問題点を把握し  
その改善や患者サービス向上に役立てるため

- ・調査期間

2021年11月10日～2021年12月9日

- ・調査対象

回収枚数300枚 期間中に外来診療受診の患者様

## 2. 調査票

### 接遇

- 1 医師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 2 医師の病状や検査結果の説明はいかがでしたか？
- 3 診療時間の長さや丁寧さはいかがでしたか？
- 4 看護師の態度・言葉遣いはいかがでしたか？
- 5 受付の態度や言葉遣いはいかがでしたか？
- 6 会計の態度や言葉遣いはいかがでしたか？

### 施設・設備・情報

- 1 当院の施設や設備についてはいかがでしたか？
- 2 当院の清潔さはいかがでしたか？
- 3 待合室の空調はいかがでしたか？
- 4 院内の掲示物はいかがでしたか？
- 5 ホームページでの情報提供についてはいかがでしたか？

### 医療・サービス

- 1 受付の待ち時間はいかがでしたか？
- 2 診察の待ち時間はいかがでしたか？
- 3 会計の待ち時間はいかがでしたか？
- 4 医師の待ち時間に対する説明や配慮についてはいかがでしたか？
- 5 看護師の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 6 事務職員の待ち時間に対する配慮についてはいかがでしたか？
- 7 スタッフ間の必要な情報伝達はされていたか？
- 8 プライバシー配慮についてはいかがでしたか？

### 総合評価項目

- 1 総合の満足度はいかがですか？
- 2 また当院を利用したいと思いますか？
- 3 当院を家族や知人に勧めたいと思いますか？

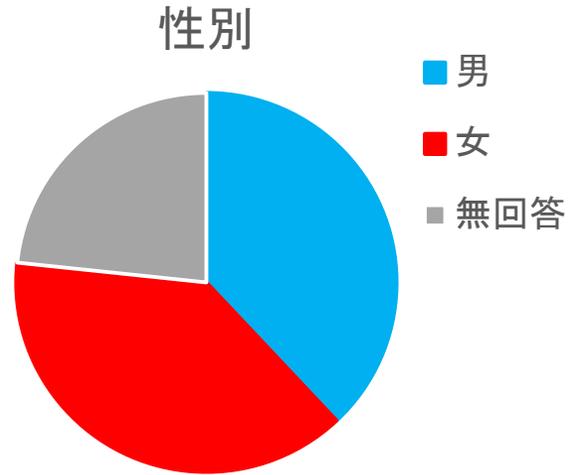
### 3. 調查結果分析

• 性別

男 114人

女 116人

無回答 70人



• 年齡

0~9歲 1人

10~19歲 1人

20~29歲 6人

30~39歲 9人

40~49歲 21人

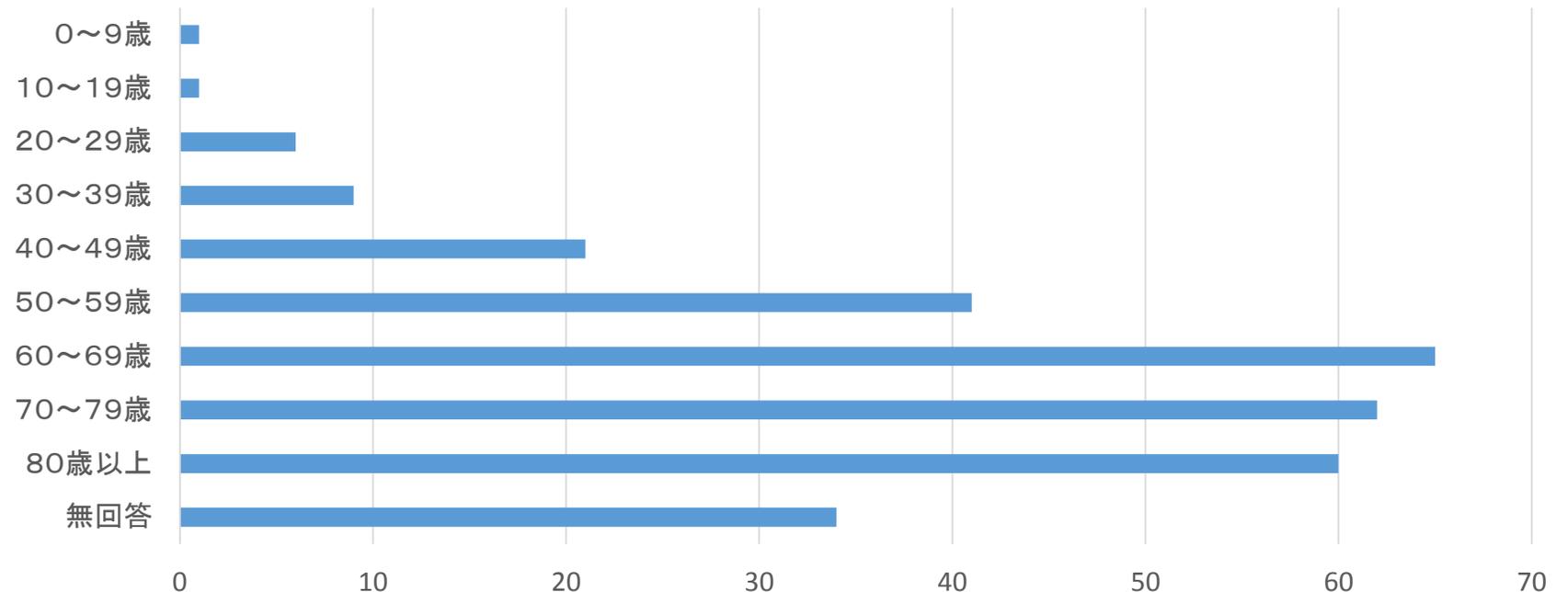
50~59歲 41人

60~69歲 65人

70~79歲 62人

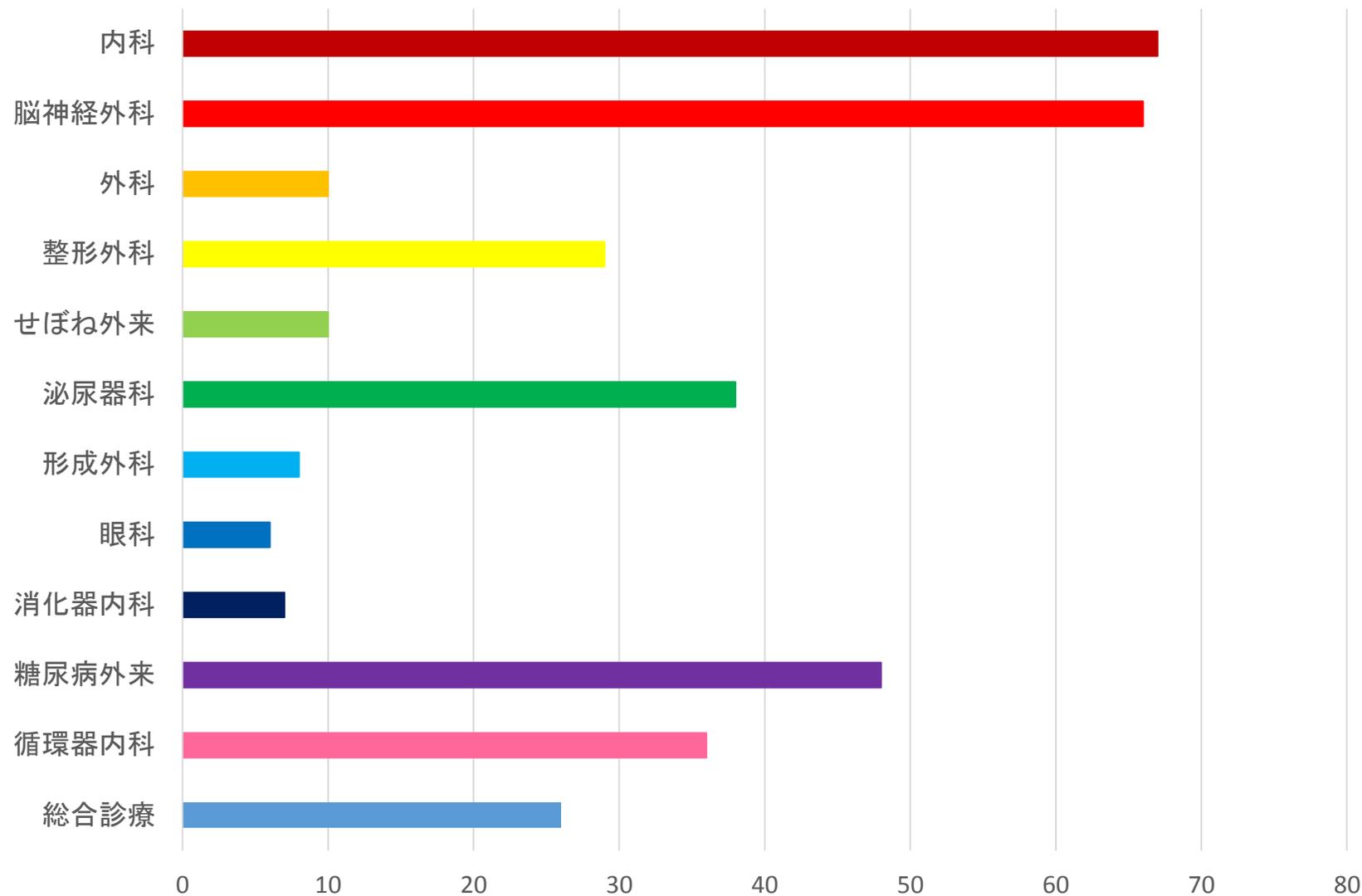
80歲以上 60人

無回答 34人



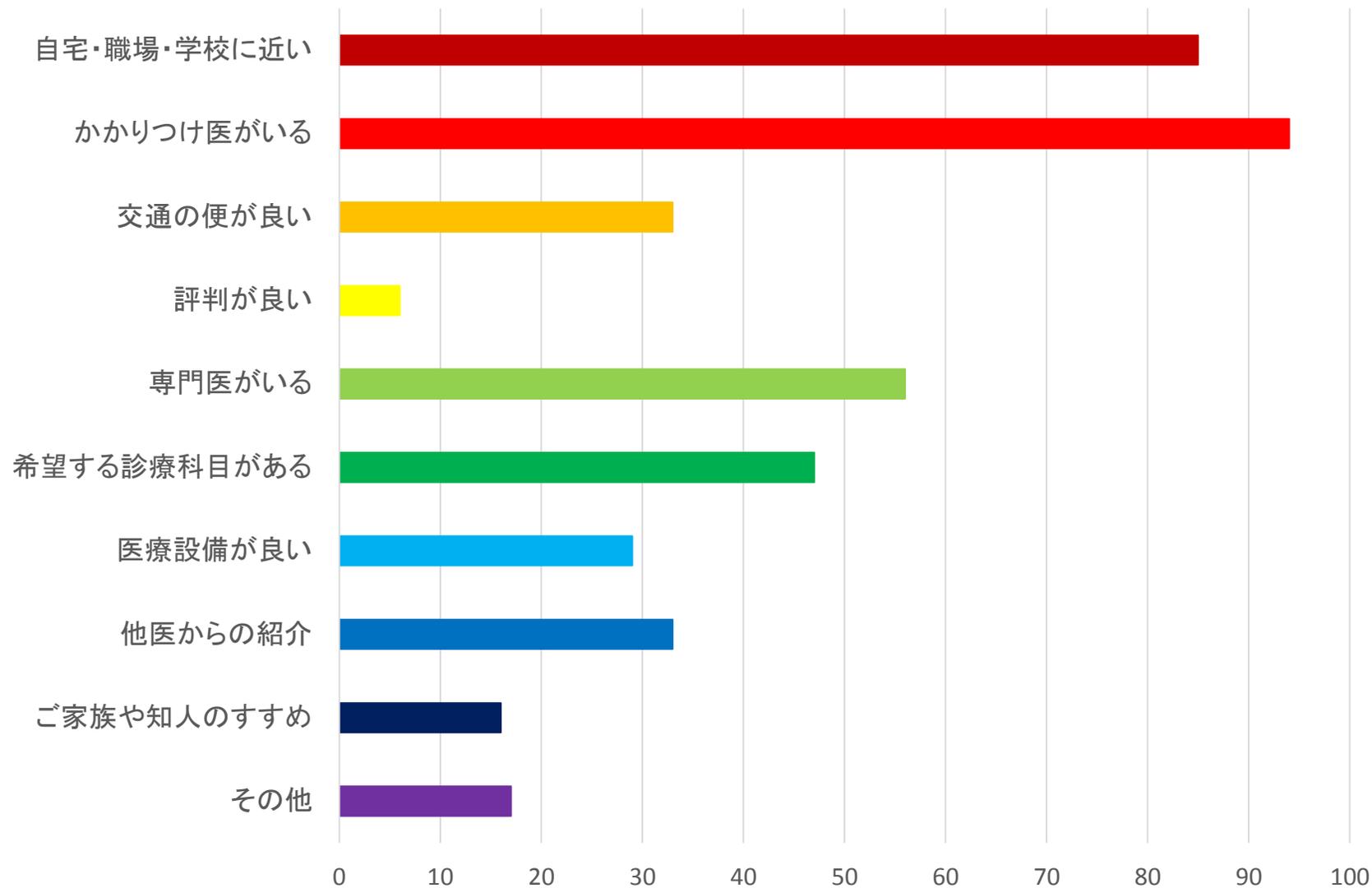
# 受診診療科

診療科目	人数
内科	67
脳神経外科	66
外科	10
整形外科	29
せぼね外来	10
泌尿器科	38
形成外科	8
眼科	6
消化器内科	7
糖尿病外来	48
循環器内科	36
総合診療	26

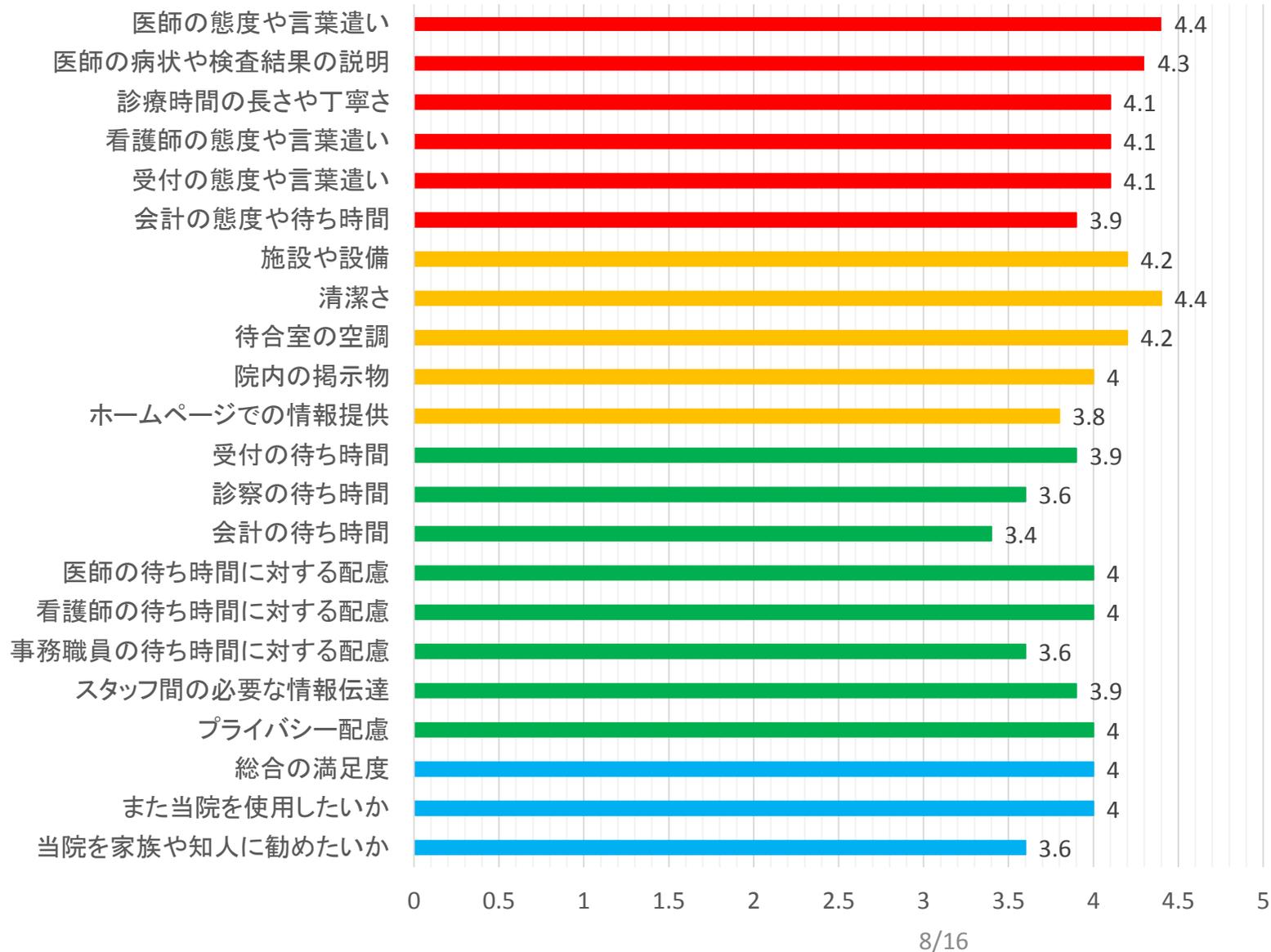


# 当院を選ばれた理由

理由(複数該当可)	人数
自宅・職場・学校に近い	85
かかりつけ医がいる	94
交通の便が良い	33
評判が良い	6
専門医がいる	56
希望する診療科目がある	47
医療設備が良い	29
他医からの紹介	38
ご家族や知人のすすめ	16
その他	17



# 4 満足度調査結果



総合満足度 4.0/5

接遇 4.2/5

施設・設備・情報 4.1/5

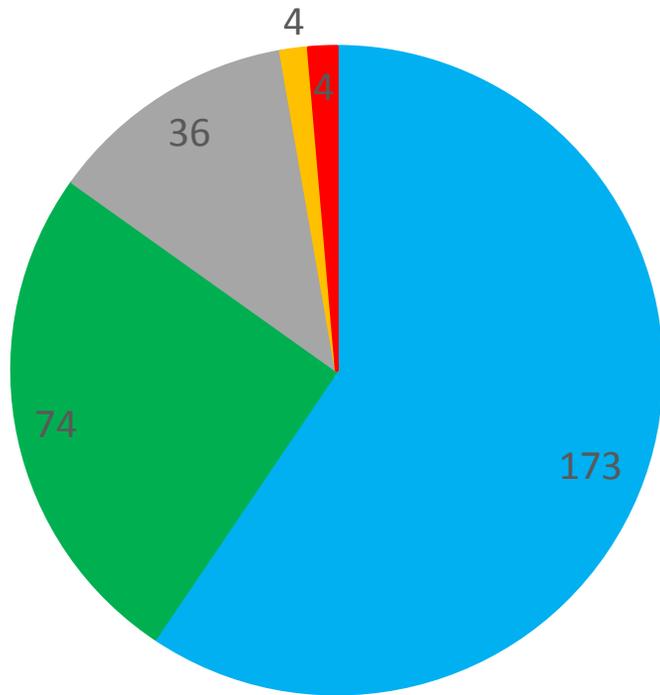
医療サービス 3.8/5

総合評価項目 3.9/5

# 接遇

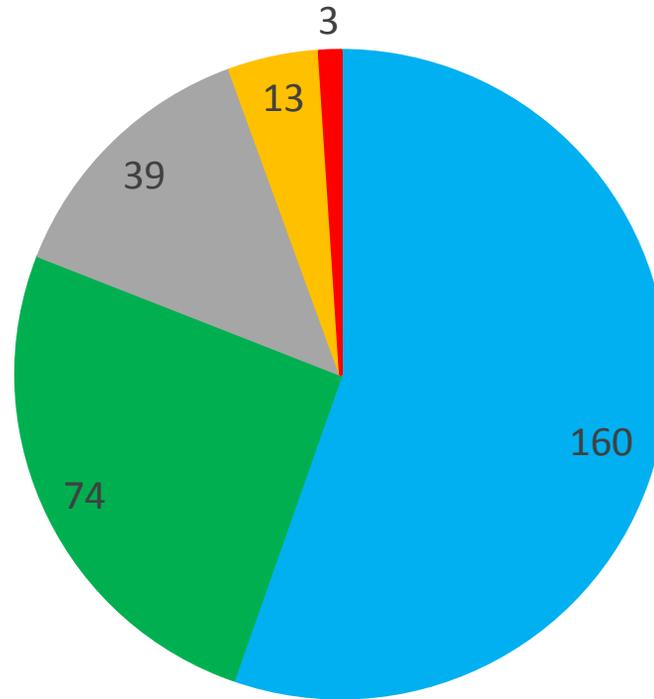
## 医師の接遇

医師の態度・言葉遣い



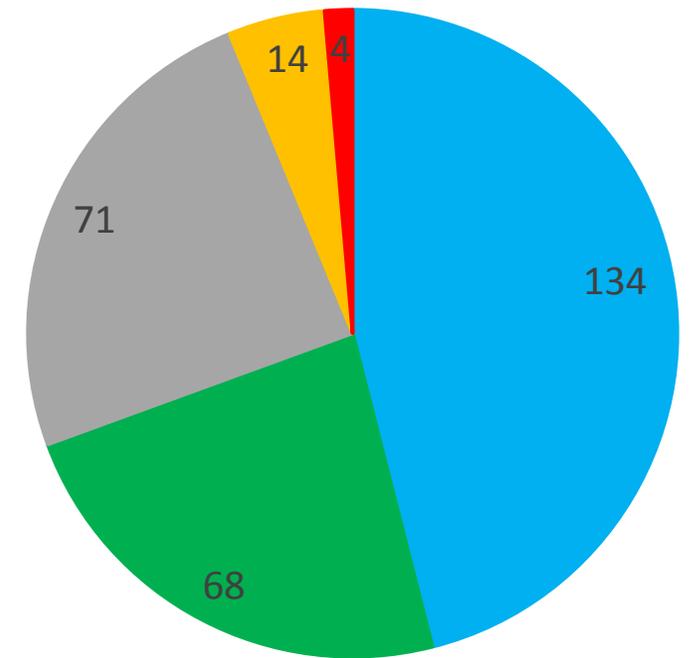
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

医師の病状や検査結果の説明



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診療時間の長さや丁寧さ

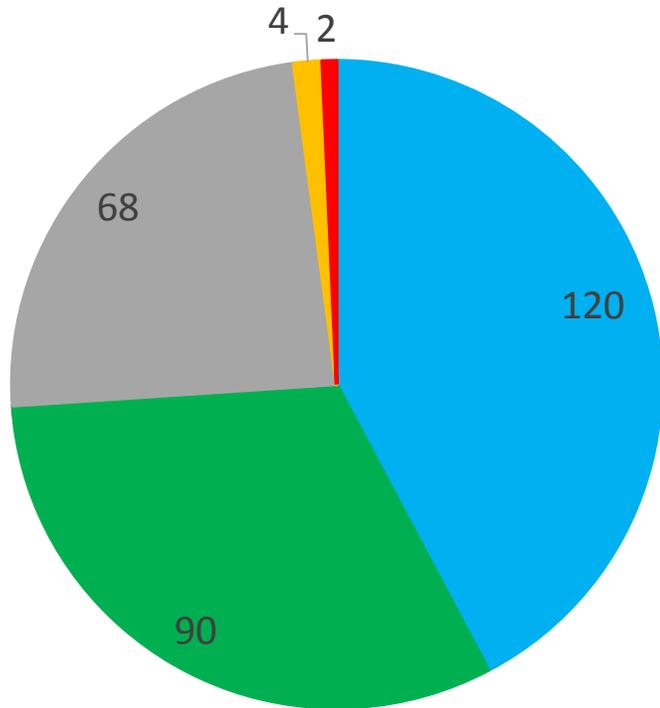


■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

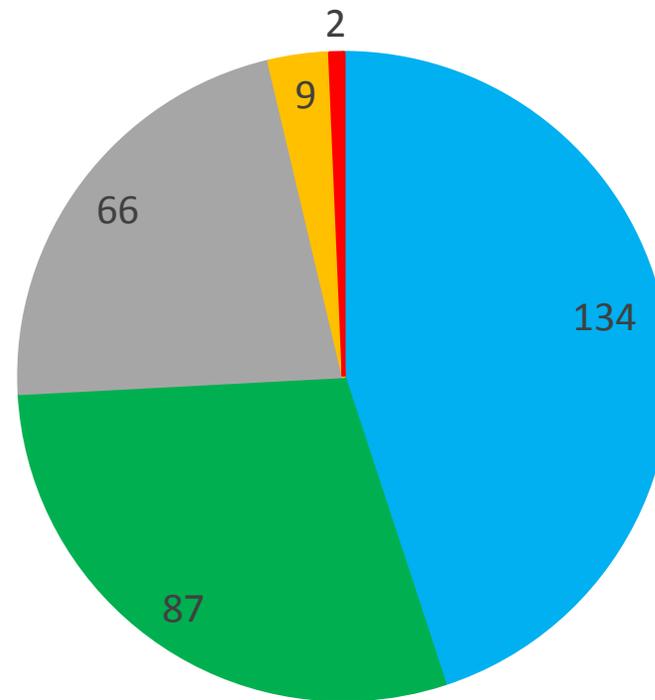
# 接遇

## 看護師・事務の接遇

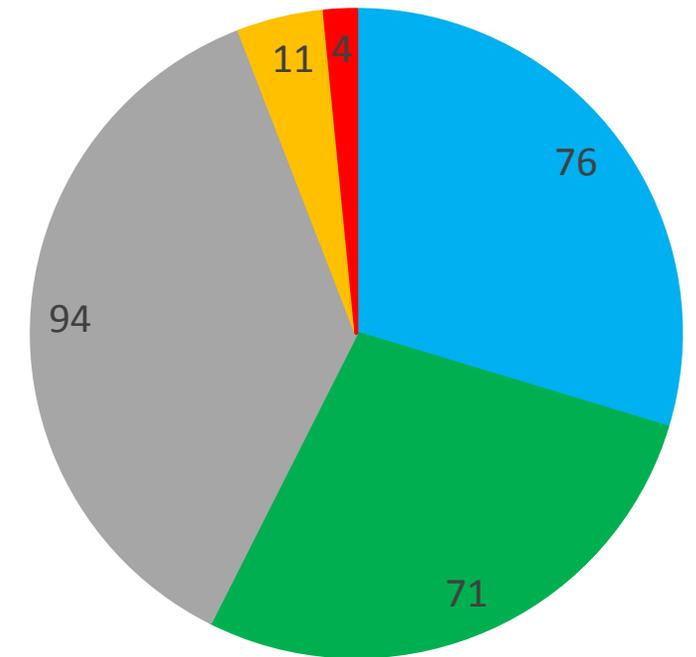
看護師のスタッフの態度・言葉遣い



受付時のスタッフの態度・言葉遣い



会計時のスタッフの態度・言葉遣い



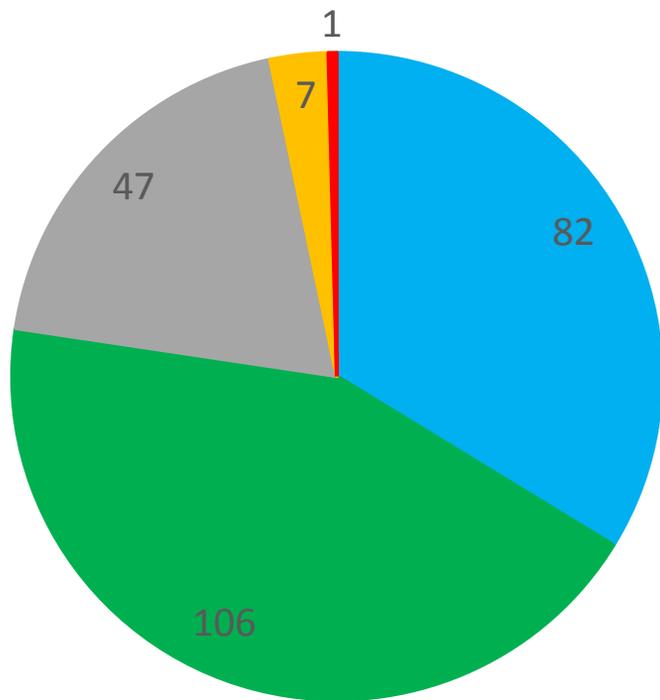
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

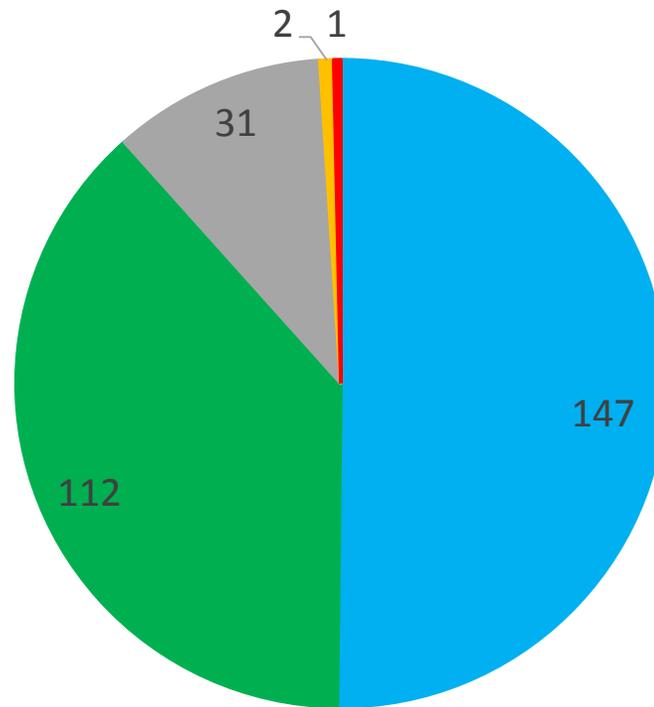
# 施設・設備・情報

施設や設備



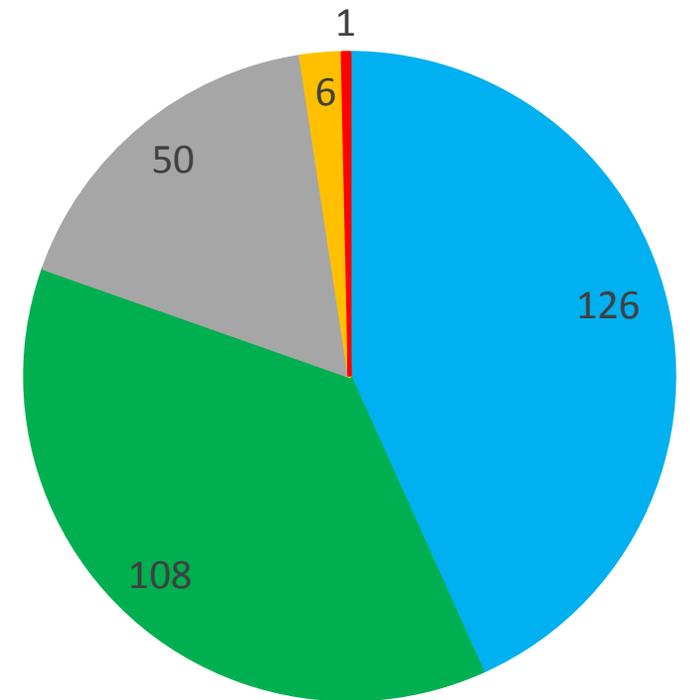
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

清潔さ



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

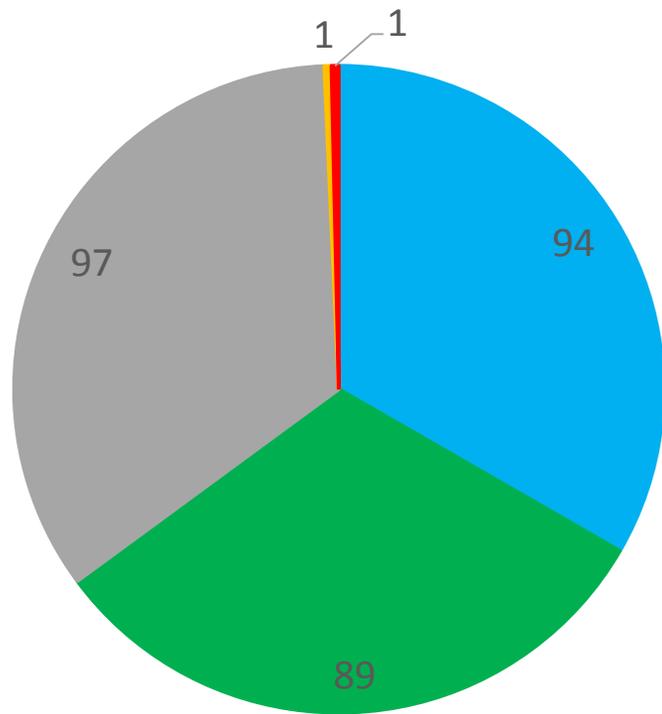
待合室の空調



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

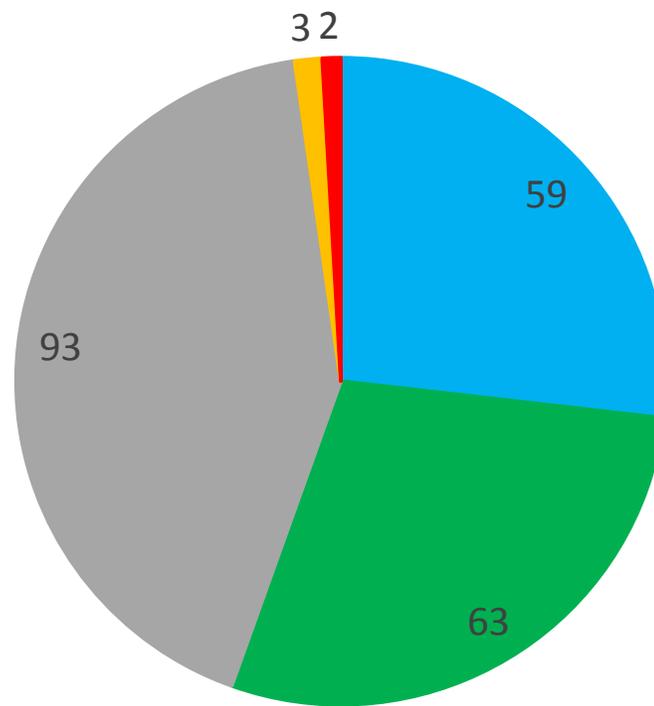
# 施設・設備・情報

院内の掲示物



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

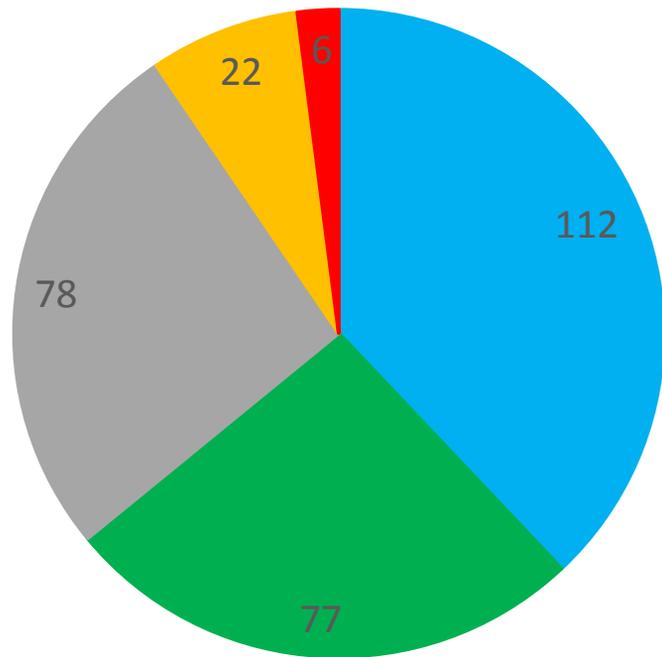
ホームページでの情報提供



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

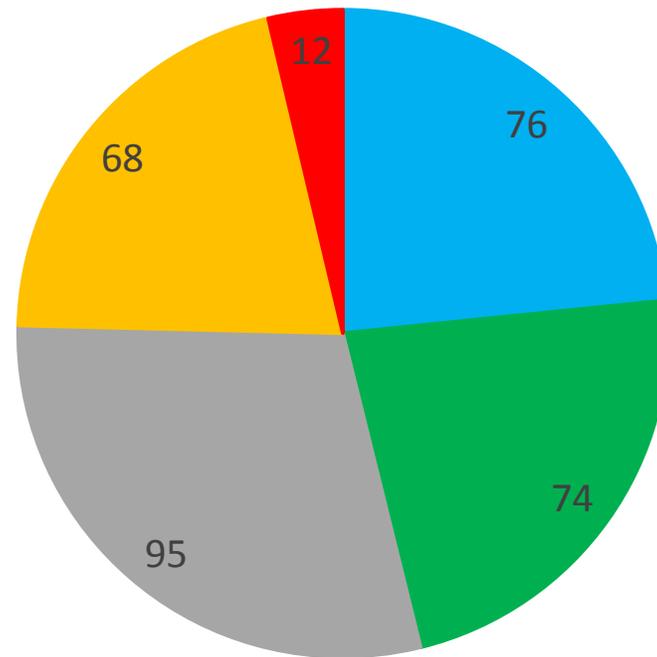
# 医療・サービス

受付の待ち時間



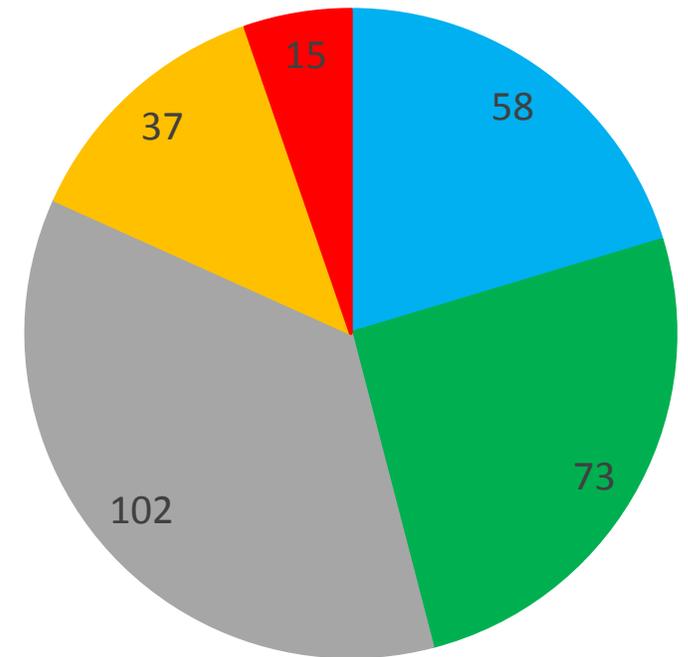
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

診察の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

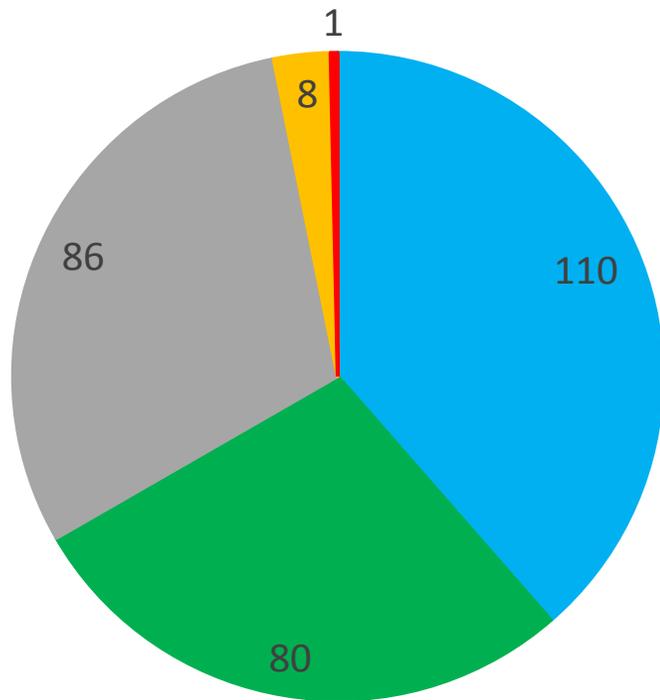
会計の待ち時間



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

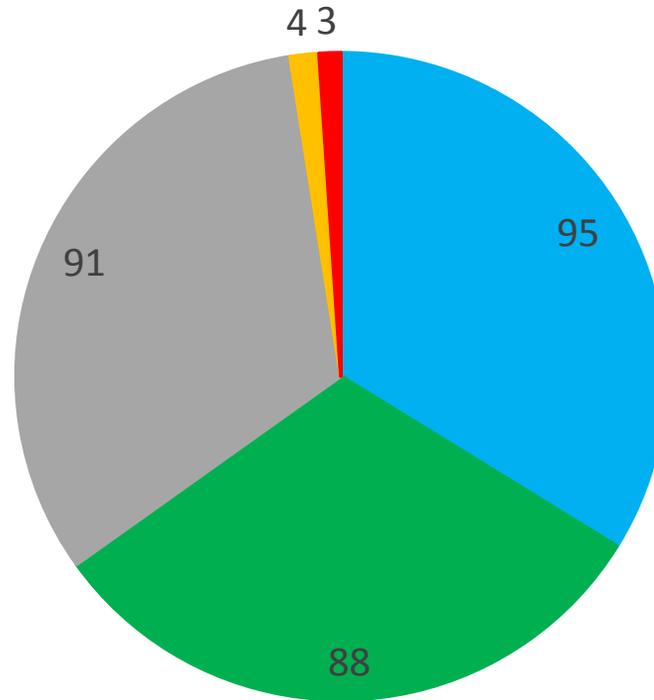
# 医療・サービス

医師の待ち時間に対する配慮



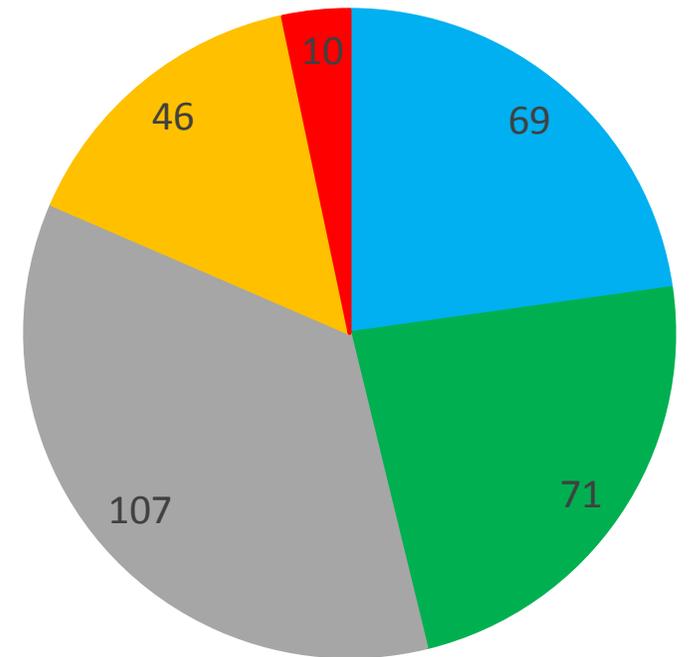
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

看護師の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

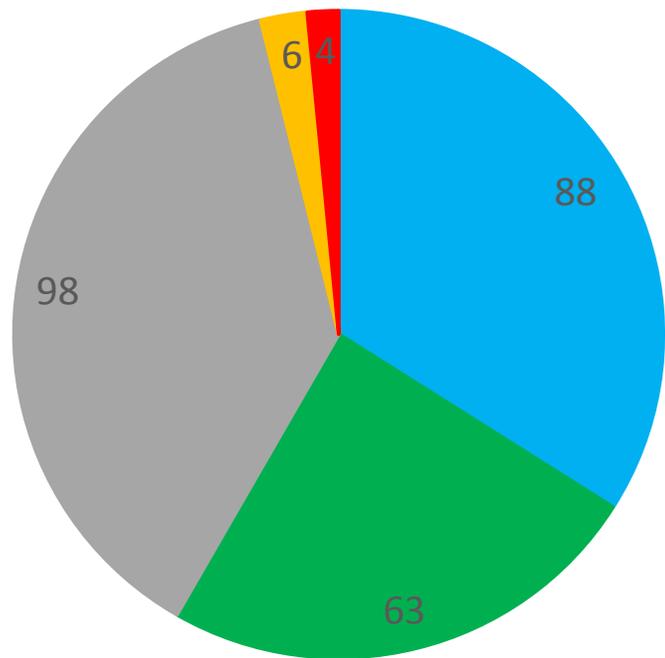
事務職員の待ち時間に対する配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

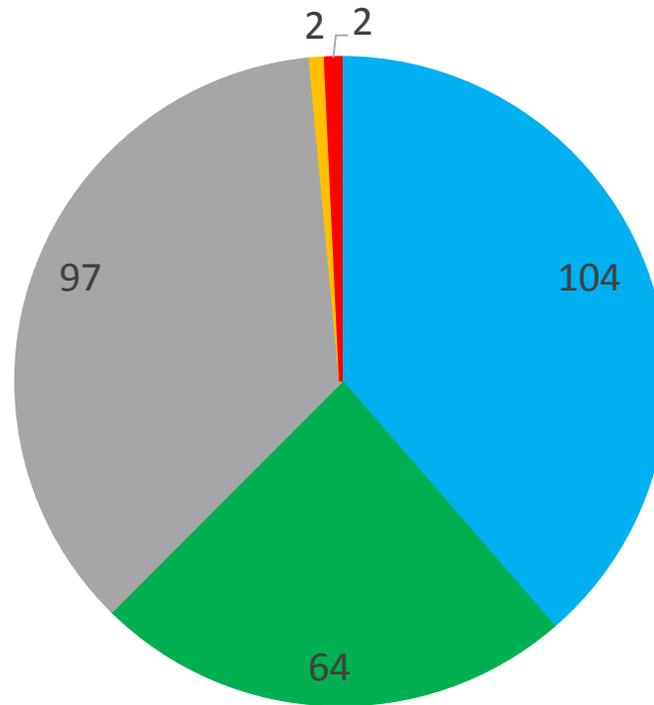
# 医療・サービス

スタッフ間の情報伝達



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

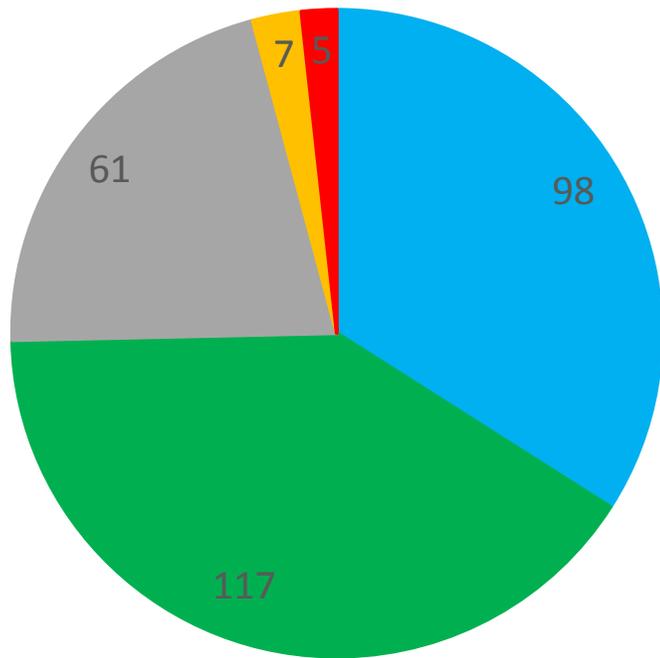
プライバシー配慮



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

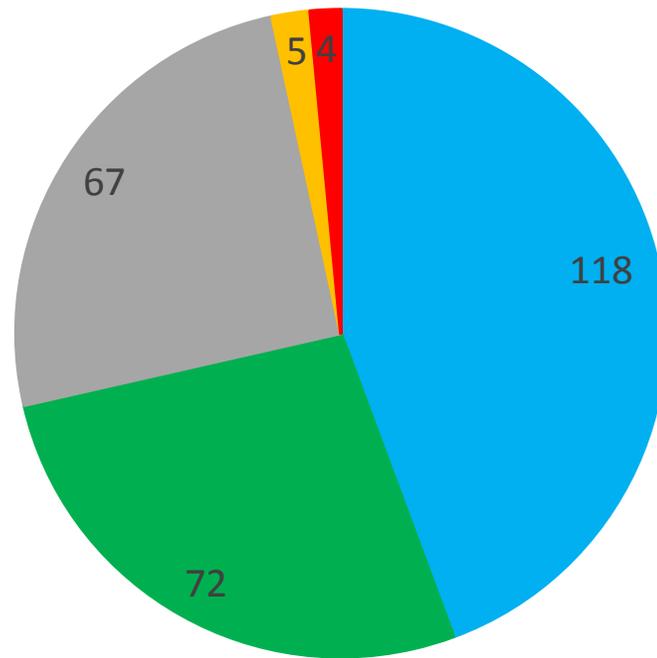
# 総合評価項目

総合の満足度



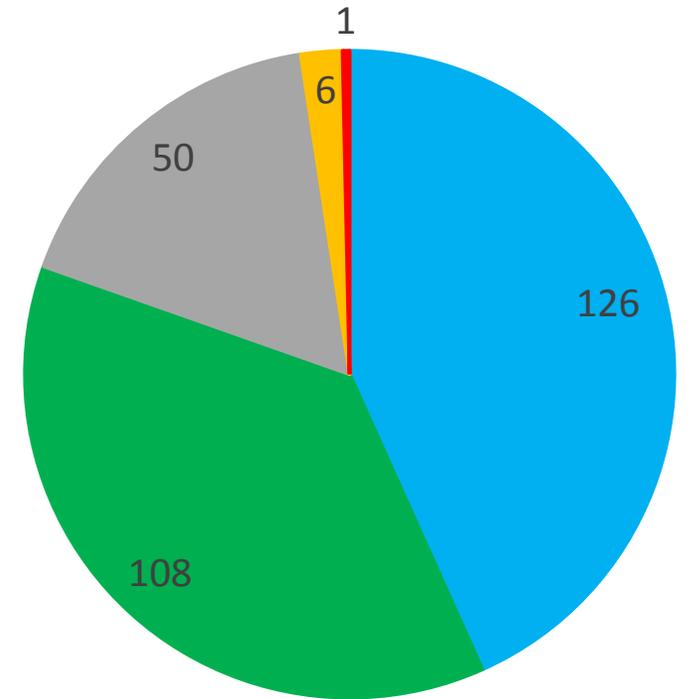
■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

また当院を利用したいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

当院を家族や知人に勧めたいか



■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満