

令和元年度 外来患者満足度アンケート結果集計

1. 当院を利用されるのは

	(人)		(%)	
	元年度	30年度	元年度	30年度
はじめて	9.7	6.1		
以前から	88.7	93.9		
無回答	1.6	0.0		
合計	100.0	100.0		

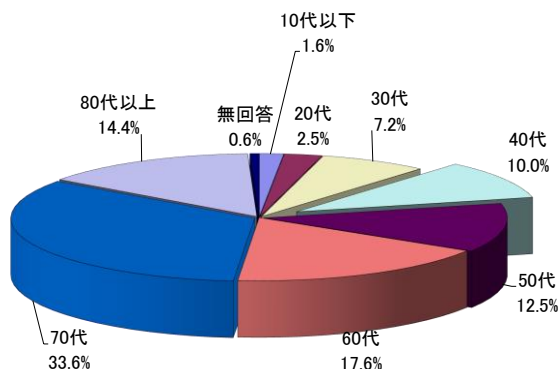
2. 性別

	(人)		(%)	
	元年度	30年度	元年度	30年度
男	42.3	43.2		
女	54.9	56.8		
無回答	2.8	0.0		
合計	100.0	100.0		

3. 年齢

	(%)	
	元年度	30年度
1 10代以下	1.6	5.2
2 20代	2.5	2.0
3 30代	7.2	5.2
4 40代	10.0	8.1
5 50代	12.5	10.9
6 60代	17.6	24.2
7 70代	33.6	31.5
8 80代以上	14.4	12.9
9 無回答	0.6	0.0
合計	100.0	100.0

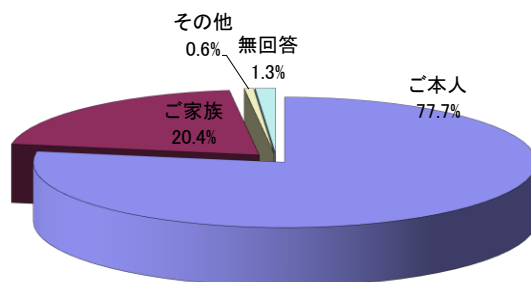
3. 年齢



4. ご記入いただく方は当院受診の

	(%)	
	元年度	30年度
1 ご本人	77.7	81.9
2 ご家族	20.4	16.9
3 その他	0.6	0.4
4 無回答	1.3	0.8
合計	100.0	100.0

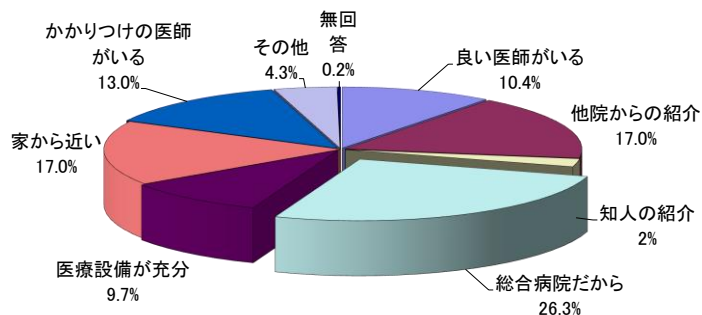
4. ご記入いただく方は当院受診の



5. あなたが当院を利用された理由

	(%)	
	元年度	30年度
1 良い医師がいる	10.4	10.9
2 他院からの紹介	17.0	18.0
3 知人の紹介	2.1	1.3
4 総合病院だから	26.3	24.5
5 医療設備が充分	9.7	10.2
6 家から近い	17.0	15.5
7 かかりつけの医師がいる	13.0	12.7
8 その他	4.3	4.1
9 無回答	0.2	2.8
合計	100.0	100.0

5. あなたが当院を利用された理由

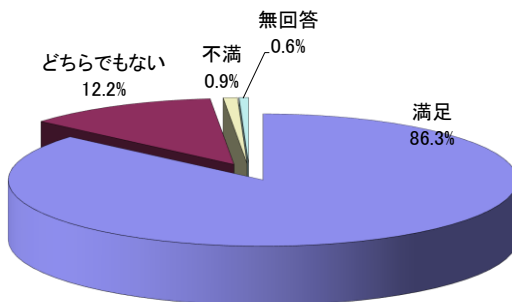


6. 当院の評価 (％)

【医師の言葉づかい・態度】

	元年度	30年度
1 満足	86.3	80.3
2 どちらでもない	12.2	14.5
3 不満	0.9	1.6
4 無回答	0.6	3.6
合計	100.0	100.0

6. 当院の評価【医師の言葉づかい・態度】

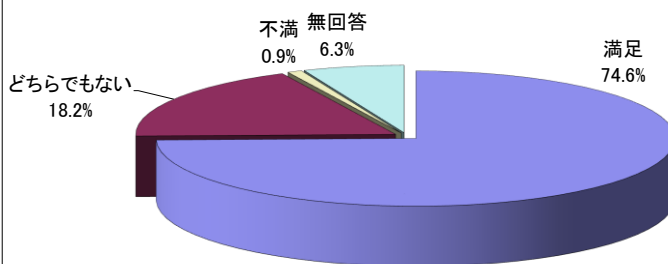


7. 当院の評価 (％)

【医師の治療、病状等の説明】

	元年度	30年度
1 満足	74.6	75.8
2 どちらでもない	18.2	15.3
3 不満	0.9	2.8
4 無回答	6.3	6.1
合計	100.0	100.0

7. 当院の評価【医師の治療、病状等の説明】

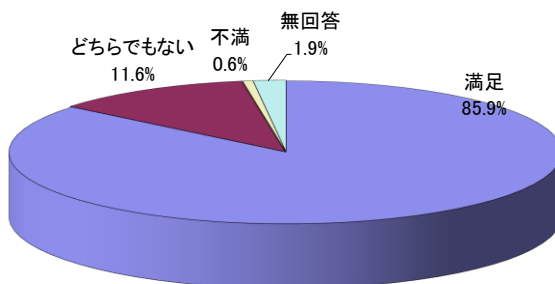


8. 当院の評価 (％)

【看護師の言葉づかい・態度】

	元年度	30年度
1 満足	85.9	82.7
2 どちらでもない	11.6	12.9
3 不満	0.6	2.4
4 無回答	1.9	2.0
合計	100.0	100.0

8. 当院の評価【看護師の言葉づかい・態度】

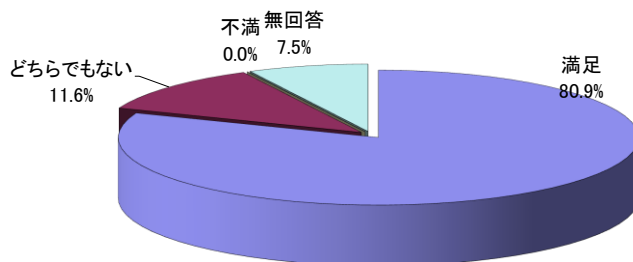


9. 当院の評価 (％)

【看護師の身だしなみ】

	元年度	30年度
1 満足	80.9	82.7
2 どちらでもない	11.6	10.1
3 不満	0.0	2.8
4 無回答	7.5	4.4
合計	100.0	100.0

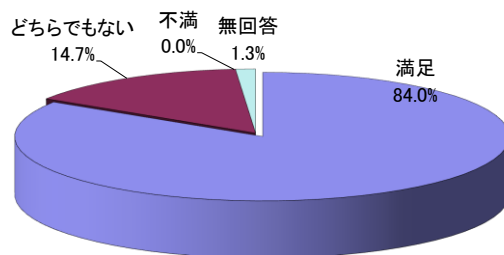
9. 当院の評価【看護師の身だしなみ】



10. 当院の評価

		(%)	
【総合受付の言葉づかい・態度】		元年度	30年度
1	満足	84.0	79.9
2	どちらでもない	14.7	15.3
3	不満	0.0	2.0
5	無回答	1.3	2.8
合 計		100.0	100.0

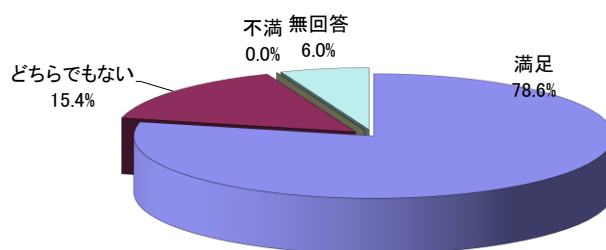
10. 当院の評価 【総合受付の言葉づかい・態度】



11. 当院の評価

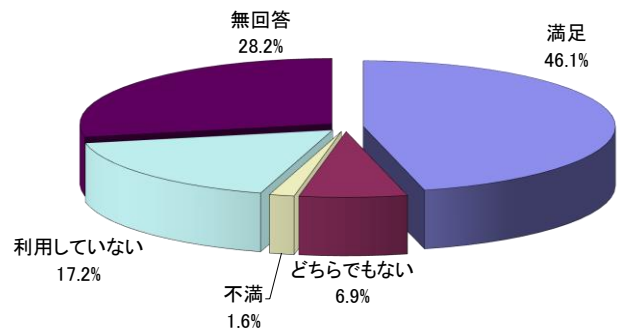
		(%)	
【総合受付の身だしなみ】		元年度	30年度
1	満足	78.6	79.4
2	どちらでもない	15.4	12.1
3	不満	0.0	2.4
4	無回答	6.0	6.1
合 計		100.0	100.0

11. 当院の評価 【総合受付の身だしなみ】



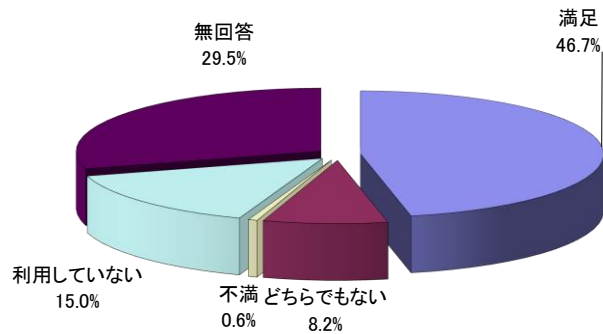
12. 当院の評価 【放射線科の言葉づかい・態度】 (レントゲン・CT・MRIなど)		(%)	
	元年度	30年度	
1 満足	46.1	39.5	
2 どちらでもない	6.9	10.9	
3 不満	1.6	0.4	
4 利用していない	17.2	16.1	
5 無回答	28.2	33.1	
合計	100.0	100.0	

12. 当院の評価【放射線科の言葉づかい・態度】
(レントゲン・CT・MRI など)



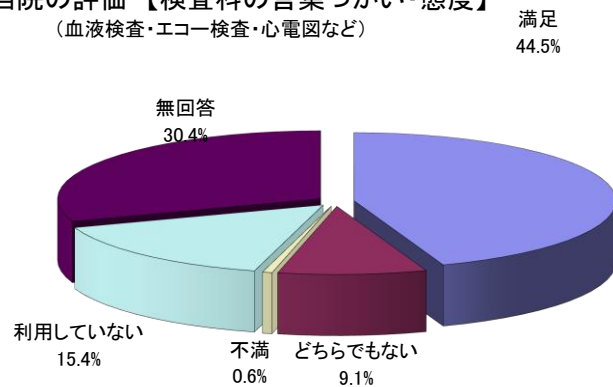
13. 当院の評価 【放射線科の身だしなみ】 (レントゲン・CT・MRIなど)		(%)	
	元年度	30年度	
1 満足	46.7	41.9	
2 どちらでもない	8.2	10.1	
3 不満	0.6	0.4	
4 利用していない	15.0	12.9	
5 無回答	29.5	34.7	
合計	100.0	100.0	

13. 当院の評価【放射線科の身だしなみ】
(レントゲン・CT・MRI など)



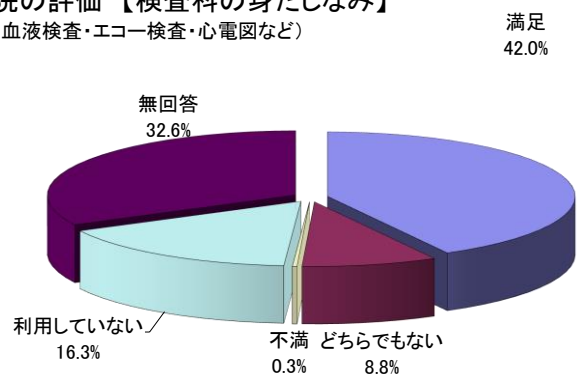
14. 当院の評価 【検査科の言葉づかい・態度】 (血液検査・エコー検査・心電図など)		(%)	
	元年度	30年度	
1 満足	44.5	44.4	
2 どちらでもない	9.1	11.7	
3 不満	0.6	0.0	
4 利用していない	15.4	14.9	
5 無回答	30.4	29.0	
合計	100.0	100.0	

14. 当院の評価【検査科の言葉づかい・態度】
(血液検査・エコー検査・心電図など)

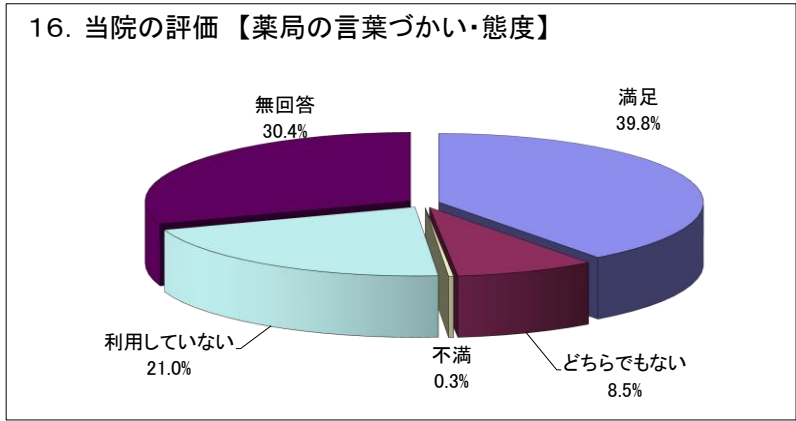


15. 当院の評価 【検査科の身だしなみ】 (血液検査・エコー検査・心電図など)		(%)	
	元年度	30年度	
1 満足	42.0	41.5	
2 どちらでもない	8.8	11.3	
3 不満	0.3	0.0	
4 利用していない	16.3	15.3	
5 無回答	32.6	31.9	
合計	100.0	100.0	

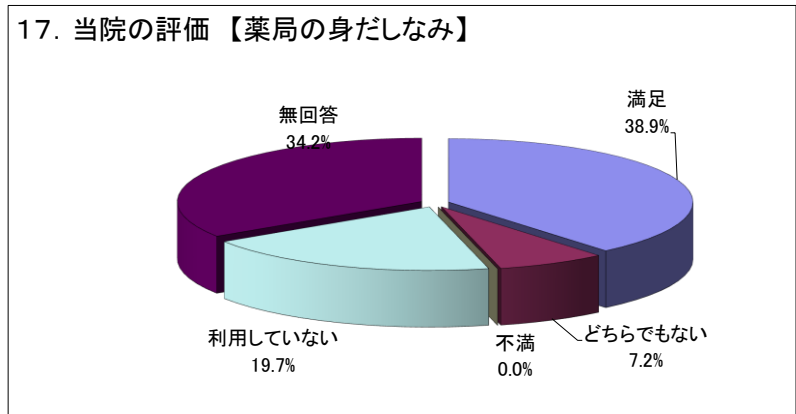
15. 当院の評価【検査科の身だしなみ】
(血液検査・エコー検査・心電図など)



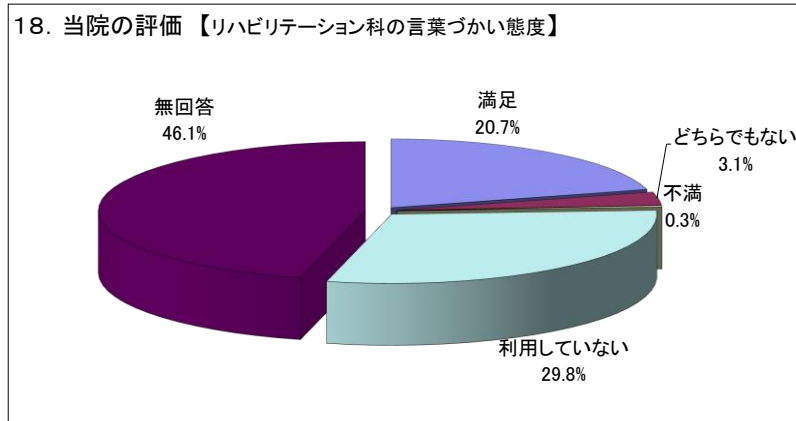
16. 当院の評価		(%)	
【薬局の言葉づかい・態度】		元年度	30年度
1	満足	39.8	35.8
2	どちらでもない	8.5	11.3
3	不満	0.3	0.0
4	利用していない	21.0	19.8
5	無回答	30.4	33.1
合 計		100.0	100.0



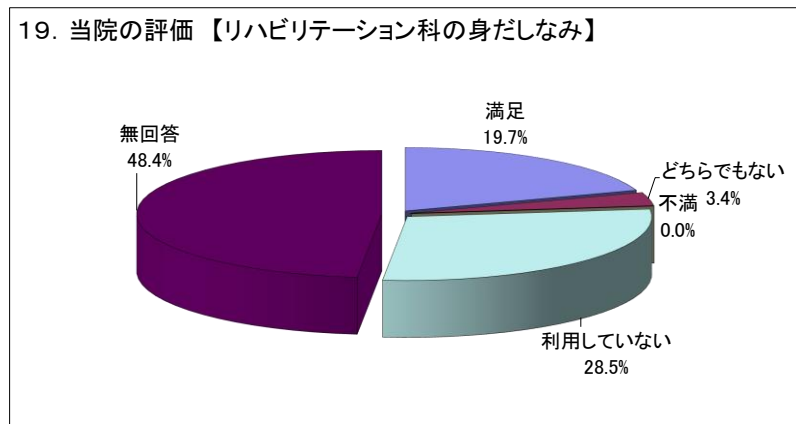
17. 当院の評価		(%)	
【薬局の身だしなみ】		元年度	30年度
1	満足	38.9	35.5
2	どちらでもない	7.2	9.7
3	不満	0.0	0.0
4	利用していない	19.7	17.7
5	無回答	34.2	37.1
合 計		100.0	100.0



18. 当院の評価		(%)	
【リハビリテーション科の言葉づかい・態度】		元年度	30年度
1	満足	20.7	20.2
2	どちらでもない	3.1	2.4
3	不満	0.3	0.0
4	利用していない	29.8	29.8
5	無回答	46.1	47.6
合 計		100.0	100.0



19. 当院の評価		(%)	
【リハビリテーション科の身だしなみ】		元年度	30年度
1	満足	19.7	21.0
2	どちらでもない	3.4	1.6
3	不満	0.0	0.0
4	利用していない	28.5	28.2
5	無回答	48.4	49.2
合 計		100.0	100.0

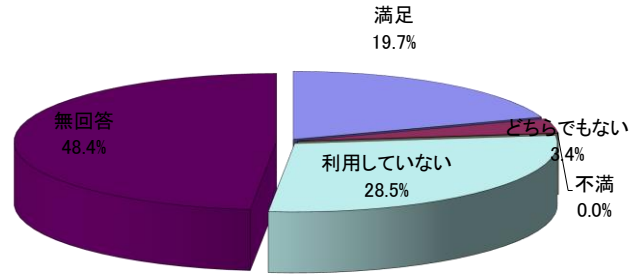


20. 当院の評価 (％)

【駐車場】

	元年度	30年度
1 満足	19.7	21.0
2 どちらでもない	3.4	16.9
3 不満	0.0	2.8
4 利用していない	28.5	38.3
5 無回答	48.4	21.0
合計	100.0	100.0

20. 当院の評価【駐車場】

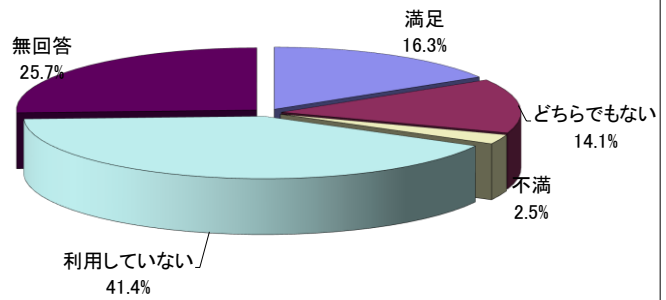


21. 当院の評価 (％)

【レストラン(ローズ)】

	元年度	30年度
1 満足	16.3	21.0
2 どちらでもない	14.1	16.9
3 不満	2.5	2.8
4 利用していない	41.4	38.3
5 無回答	25.7	21.0
合計	100.0	100.0

21. 当院の評価【レストラン(ローズ)】

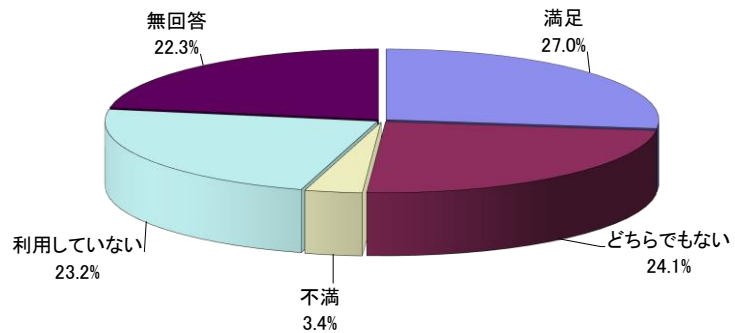


22. 当院の評価 (％)

【売店(ローソン)】

	元年度	30年度
1 満足	27.0	29.0
2 どちらでもない	24.1	29.4
3 不満	3.4	1.6
4 利用していない	23.2	21.8
5 無回答	22.3	18.2
合計	100.0	100.0

22. 当院の評価【売店(ローソン)】

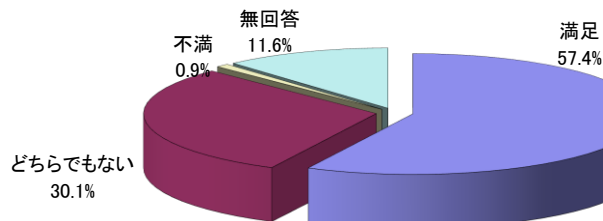


23. 当院の評価 (％)

【院内の清潔度】

	元年度	30年度
1 満足	57.4	56.9
2 どちらでもない	30.1	32.9
3 不満	0.9	0.8
4 無回答	11.6	9.4
合計	100.0	100.0

23. 当院の評価【院内の清潔度】

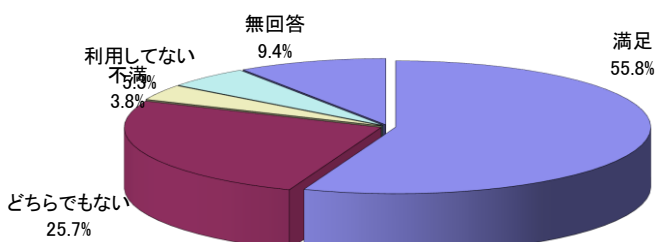


24. 当院の評価 (％)

【トイレの清潔さ・使いやすさ】

	元年度	30年度
1 満足	55.8	57.3
2 どちらでもない	25.7	31.5
3 不満	3.8	4.0
4 利用してない	5.3	3.2
5 無回答	9.4	4.0
合計	100.0	100.0

24. 当院の評価【トイレの清潔さ・使いやすさ】

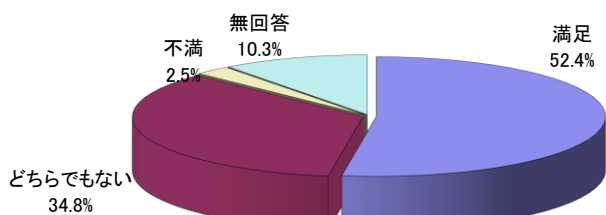


25. 当院の評価 (％)

【院内案内表示】

	元年度	30年度
1 満足	52.4	58.0
2 どちらでもない	34.8	35.5
3 不満	2.5	0.4
4 無回答	10.3	6.1
合計	100.0	100.0

25. 当院の評価【院内案内表示】

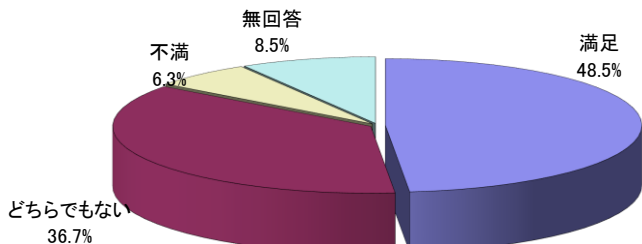


26. 当院の評価 (％)

【待合室の印象】

	元年度	30年度
1 満足	48.5	50.8
2 どちらでもない	36.7	44.0
3 不満	6.3	0.8
4 無回答	8.5	4.4
合計	100.0	100.0

26. 当院の評価【待合室の印象】

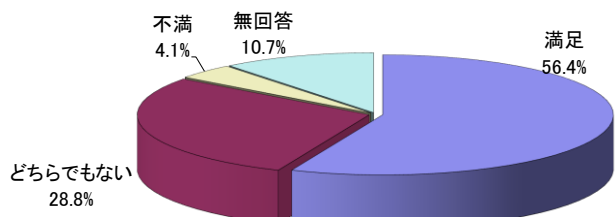


27. 当院の評価 (％)

【電光掲示板(診療順番案内)】

	元年度	30年度
1 満足	56.4	59.6
2 どちらでもない	28.8	31.9
3 不満	4.1	1.6
4 無回答	10.7	6.9
合計	100.0	100.0

27. 当院の評価【電光掲示板(診療順番案内)】

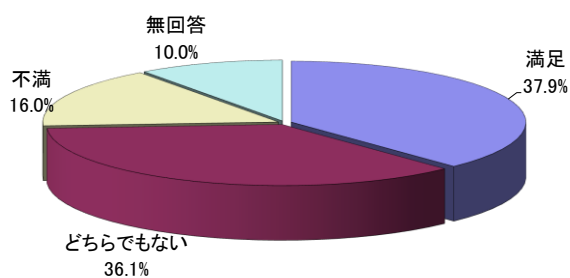


28. 当院の評価 (％)

【診察待ち時間】

	元年度	30年度
1 満足	37.9	32.7
2 どちらでもない	36.1	43.9
3 不満	16.0	16.5
4 無回答	10.0	6.9
合計	100.0	100.0

28. 当院の評価【診察待ち時間】

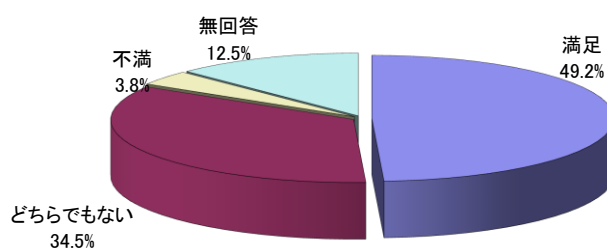


29. 当院の評価 (％)

【プライバシーの配慮】

	元年度	30年度
1 満足	49.2	47.2
2 どちらでもない	34.5	41.5
3 不満	3.8	2.0
4 無回答	12.5	9.3
合計	100.0	100.0

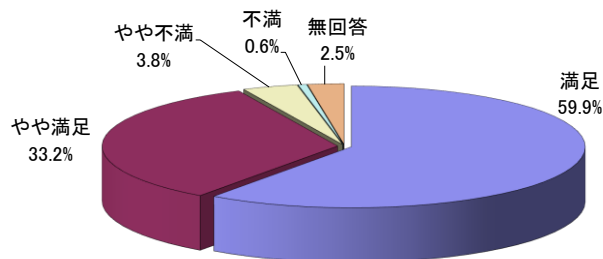
29. 当院の評価【プライバシーの配慮】



30. 当院を受診して良かったと思いますか? (％)

	元年度	30年度
1 満足	59.9	60.1
2 やや満足	33.2	37.1
3 やや不満	3.8	2.0
4 不満	0.6	0.4
5 無回答	2.5	0.4
合計	100.0	100.0

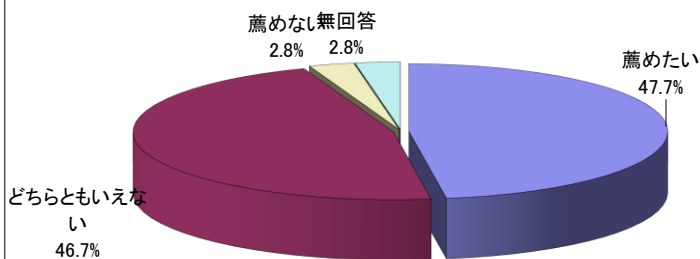
30. 当院を受診して良かったと思いますか？



31. あなたの知人が受診する際に当院を薦めたいと思いますか? (％)

	元年度	30年度
1 薦めたい	47.7	48.8
2 どちらともいえない	46.7	48.4
3 薦めない	2.8	0.4
4 無回答	2.8	2.4
合計	100.0	100.0

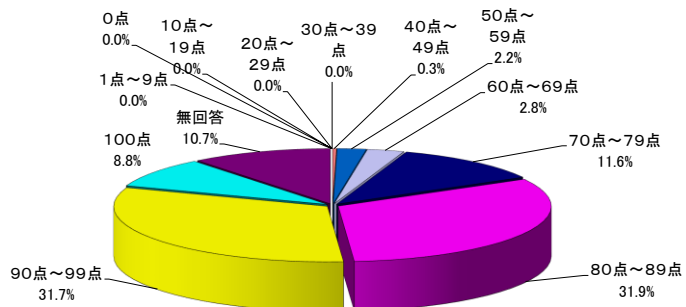
31. あなたの知人が受診する際に当院を薦めたいと思いますか？



32. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？ (％)

	元年度	30年度
1 0点	0.0	0.0
2 1点～9点	0.0	0.0
3 10点～19点	0.0	0.0
4 20点～29点	0.0	0.0
5 30点～39点	0.0	0.4
6 40点～49点	0.3	0.0
7 50点～59点	2.2	1.6
8 60点～69点	2.8	3.2
9 70点～79点	11.6	16.9
10 80点～89点	31.9	26.2
11 90点～99点	31.7	31.1
12 100点	8.8	14.5
13 無回答	10.7	6.1
合計	100.0	100.0

32. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？



33. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？

	元年度	30年度
平均点	84	84.7

33. 当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？【平均点】

84.0 点

【令和元年度 外来患者満足度調査結果】

今回の調査結果では、回答者の年齢構成割合が前年度と比べ60代が減り、30代～50代、70代以上の割合が増えました。

当院を利用された理由としては、「総合病院だから」と「かかりつけの医師がいる」が増え、「他院からの紹介」などが減少しました。

職員に対する評価では、「言葉づかい・態度」などにおいて、医師、看護師、総合受付をはじめ各部門で「満足」が増えました。

「待ち時間」や「プライバシーへの配慮」に対する評価では、「満足」の割合が増えました。

一方、「当院を受診して良かったと思いますか？」に対する回答は、「満足」と「やや満足」の割合が減少しました。

また、「当院を百点満点で評価すると何点ぐらいですか？」に対しては、前年度は84.7点でしたが、今年度が84.0点と0.7点の低下という評価をいただきました。

ご意見をいただいた内容などは、各部門において現状分析を行い、評価の向上につながるよう更に検討を重ね満足度向上に向けて取り組んでまいります。