

令和1年度 患者満足度調査【外来】

調査期間 : 令和1年9月20日(金)

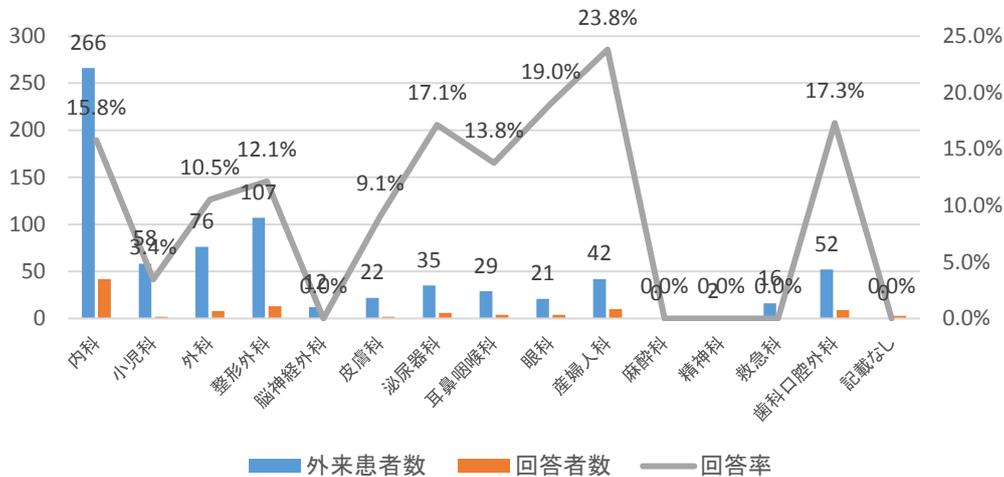
対象 : 当日の外来患者 738人 回答者数 103人 回答率 14.0%
(昨年度 外来患者数 469人 回答者数 178人 回答率 38.0%)

《外来の状況》

◆診療科別回答結果

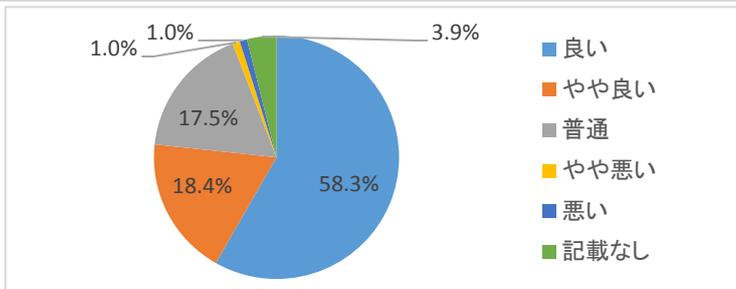
| 受診科 | 外来患者数 | 回答者数 | 回答率 |
|--------|-------|------|-------|
| 内科 | 266 | 42 | 15.8% |
| 小児科 | 58 | 2 | 3.4% |
| 外科 | 76 | 8 | 10.5% |
| 整形外科 | 107 | 13 | 12.1% |
| 脳神経外科 | 12 | 0 | 0.0% |
| 皮膚科 | 22 | 2 | 9.1% |
| 泌尿器科 | 35 | 6 | 17.1% |
| 耳鼻咽喉科 | 29 | 4 | 13.8% |
| 眼科 | 21 | 4 | 19.0% |
| 産婦人科 | 42 | 10 | 23.8% |
| 麻酔科 | 0 | 0 | 0.0% |
| 精神科 | 2 | 0 | 0.0% |
| 救急科 | 16 | 0 | 0.0% |
| 歯科口腔外科 | 52 | 9 | 17.3% |
| 記載なし | 0 | 3 | 0.0% |
| 全体 | 738 | 103 | 14.0% |

アンケートの回答者数と回答率



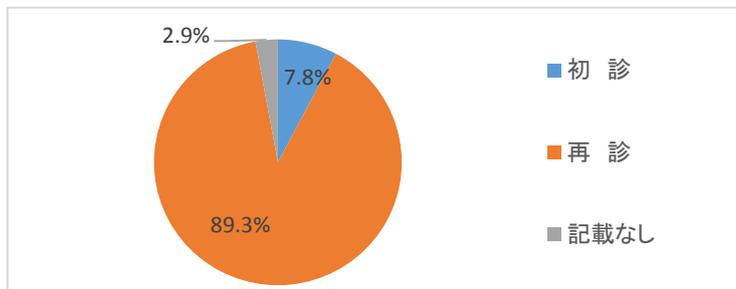
総合評価(今回の受診は全体的に満足いただけましたか)

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 58.3% | 60 |
| やや良い | 18.4% | 19 |
| 普通 | 17.5% | 18 |
| やや悪い | 1.0% | 1 |
| 悪い | 1.0% | 1 |
| 記載なし | 3.9% | 4 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



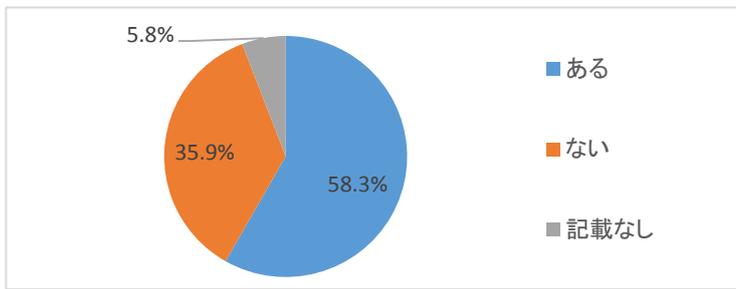
初診ですか・再診ですか

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 初診 | 7.8% | 8 |
| 再診 | 89.3% | 92 |
| 記載なし | 2.9% | 3 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



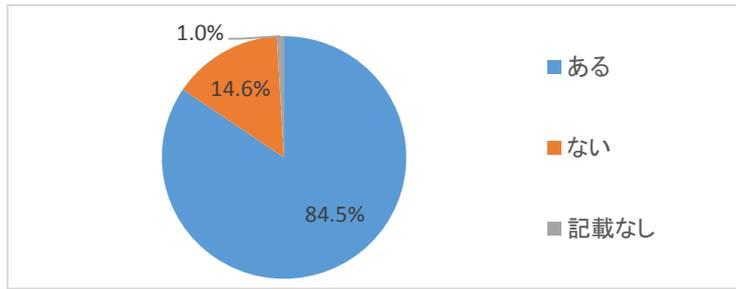
診察前に検査がありますか

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| ある | 58.3% | 60 |
| ない | 35.9% | 37 |
| 記載なし | 5.8% | 6 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



診察予約はありますか

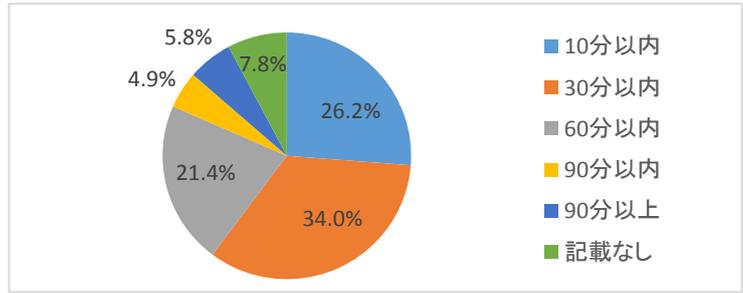
| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| ある | 84.5% | 87 |
| ない | 14.6% | 15 |
| 記載なし | 1.0% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



《待ち時間の状況》

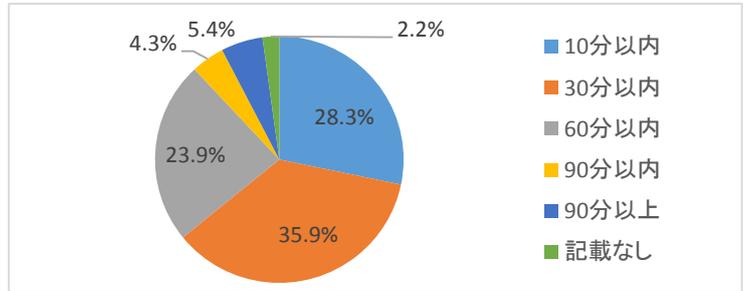
予約時間と診療開始時間との時間差

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-------|--------|--------|
| 10分以内 | 26.2% | 27 |
| 30分以内 | 34.0% | 35 |
| 60分以内 | 21.4% | 22 |
| 90分以内 | 4.9% | 5 |
| 90分以上 | 5.8% | 6 |
| 記載なし | 7.8% | 8 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



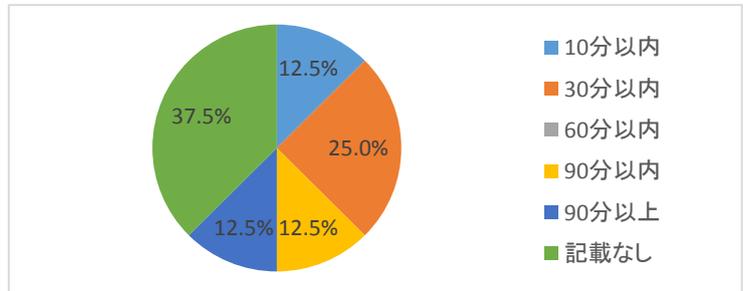
予約あり患者さまにおける待ち時間

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-------|--------|--------|
| 10分以内 | 28.3% | 26 |
| 30分以内 | 35.9% | 33 |
| 60分以内 | 23.9% | 22 |
| 90分以内 | 4.3% | 4 |
| 90分以上 | 5.4% | 5 |
| 記載なし | 2.2% | 2 |
| 合計 | 100.0% | 92 |



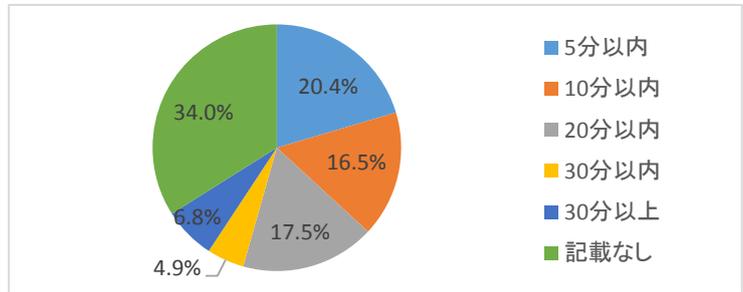
予約なし患者さまにおける待ち時間

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-------|--------|--------|
| 10分以内 | 12.5% | 1 |
| 30分以内 | 25.0% | 2 |
| 60分以内 | 0.0% | 0 |
| 90分以内 | 12.5% | 1 |
| 90分以上 | 12.5% | 1 |
| 記載なし | 37.5% | 3 |
| 合計 | 100.0% | 8 |



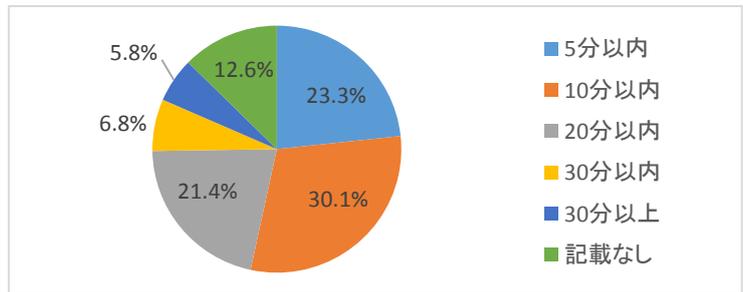
検査・放射線の受付から受けるまでの待ち時間

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-------|--------|--------|
| 5分以内 | 20.4% | 21 |
| 10分以内 | 16.5% | 17 |
| 20分以内 | 17.5% | 18 |
| 30分以内 | 4.9% | 5 |
| 30分以上 | 6.8% | 7 |
| 記載なし | 34.0% | 35 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



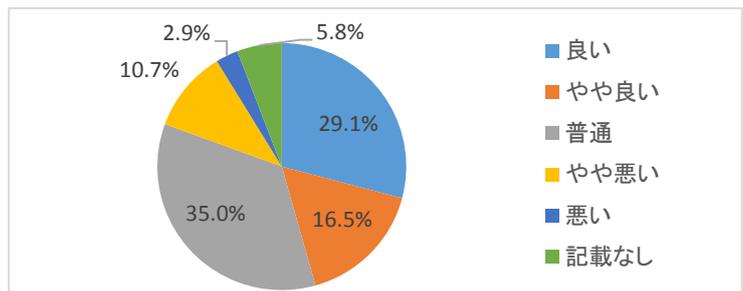
診察終了から会計までの待ち時間

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-------|--------|--------|
| 5分以内 | 23.3% | 24 |
| 10分以内 | 30.1% | 31 |
| 20分以内 | 21.4% | 22 |
| 30分以内 | 6.8% | 7 |
| 30分以上 | 5.8% | 6 |
| 記載なし | 12.6% | 13 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



全体的な待ち時間をどのように感じますか

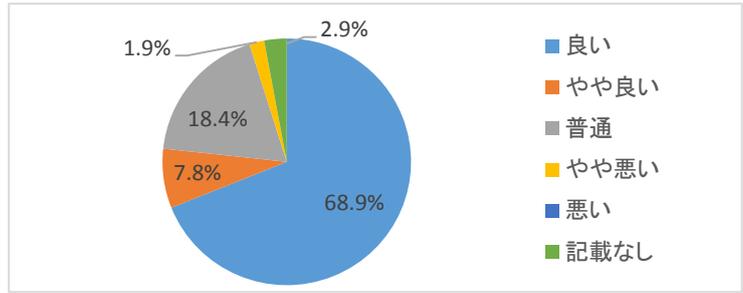
| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 29.1% | 30 |
| やや良い | 16.5% | 17 |
| 普通 | 35.0% | 36 |
| やや悪い | 10.7% | 11 |
| 悪い | 2.9% | 3 |
| 記載なし | 5.8% | 6 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



《職員の接遇(言葉遣い・態度等)》

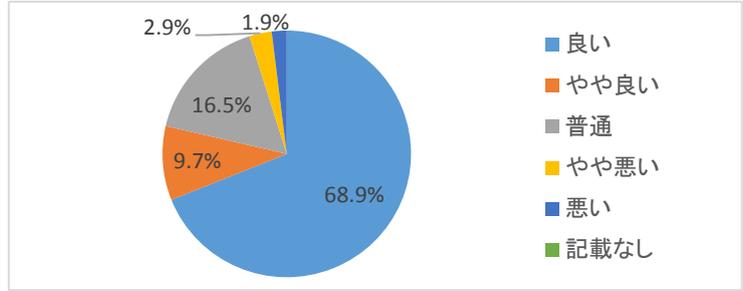
患者様への総合案内の対応は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 68.9% | 71 |
| やや良い | 7.8% | 8 |
| 普通 | 18.4% | 19 |
| やや悪い | 1.9% | 2 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 2.9% | 3 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



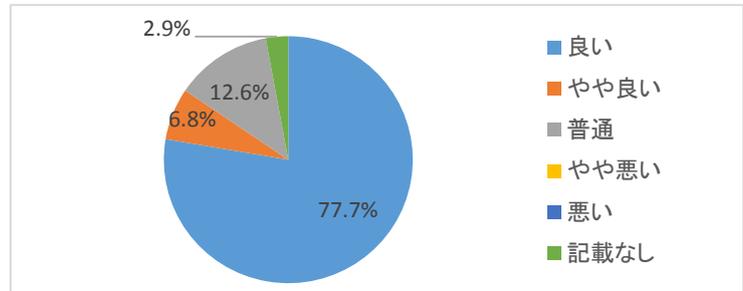
患者様への外来受付の対応は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 68.9% | 71 |
| やや良い | 9.7% | 10 |
| 普通 | 16.5% | 17 |
| やや悪い | 2.9% | 3 |
| 悪い | 1.9% | 2 |
| 記載なし | 0.0% | 0 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



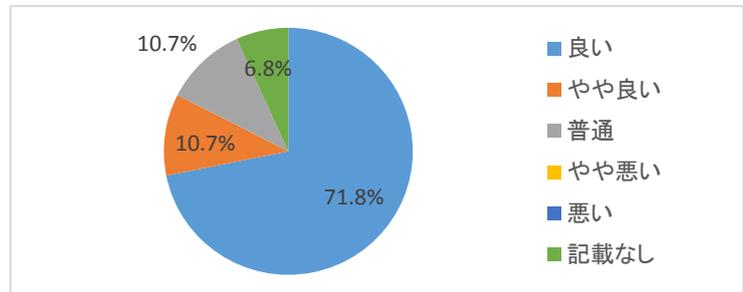
患者様への医師の対応は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 77.7% | 80 |
| やや良い | 6.8% | 7 |
| 普通 | 12.6% | 13 |
| やや悪い | 0.0% | 0 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 2.9% | 3 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



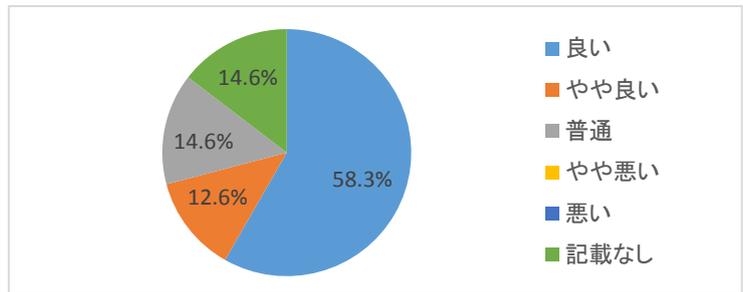
患者様への看護師の対応は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 71.8% | 74 |
| やや良い | 10.7% | 11 |
| 普通 | 10.7% | 11 |
| やや悪い | 0.0% | 0 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 6.8% | 7 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



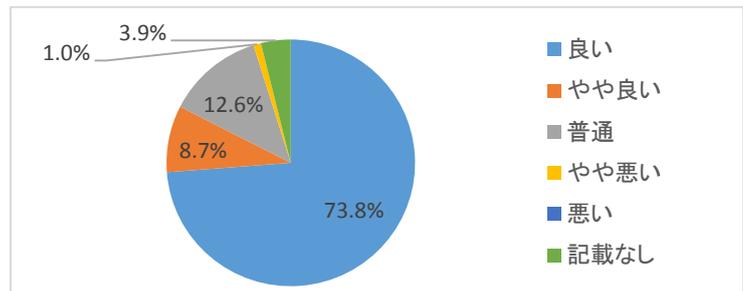
患者様への検査技師・薬剤師等の対応は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 58.3% | 60 |
| やや良い | 12.6% | 13 |
| 普通 | 14.6% | 15 |
| やや悪い | 0.0% | 0 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 14.6% | 15 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



医師または看護師からの診療の説明は

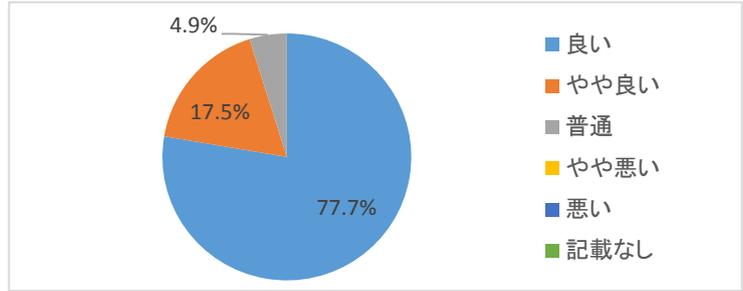
| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 73.8% | 76 |
| やや良い | 8.7% | 9 |
| 普通 | 12.6% | 13 |
| やや悪い | 1.0% | 1 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 3.9% | 4 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



《外来の環境》

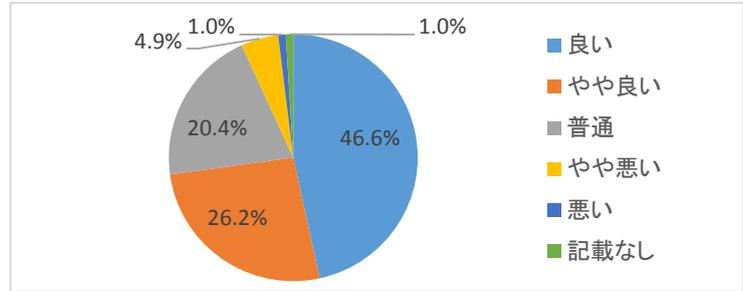
外来の清潔さ(外来・トイレなど)

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 77.7% | 80 |
| やや良い | 17.5% | 18 |
| 普通 | 4.9% | 5 |
| やや悪い | 0.0% | 0 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 0.0% | 0 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



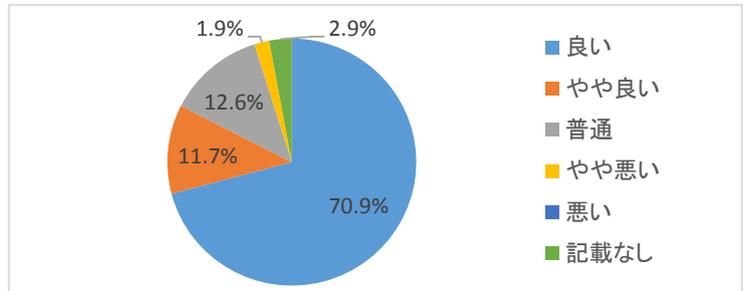
案内表示は分かりやすい

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 46.6% | 48 |
| やや良い | 26.2% | 27 |
| 普通 | 20.4% | 21 |
| やや悪い | 4.9% | 5 |
| 悪い | 1.0% | 1 |
| 記載なし | 1.0% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



診察室のプライバシーは守られている

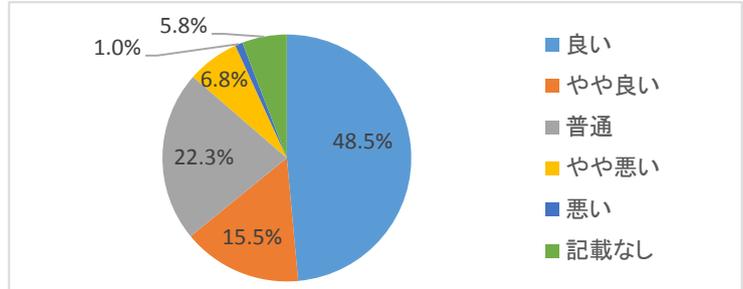
| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 70.9% | 73 |
| やや良い | 11.7% | 12 |
| 普通 | 12.6% | 13 |
| やや悪い | 1.9% | 2 |
| 悪い | 0.0% | 0 |
| 記載なし | 2.9% | 3 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



《その他》

新病院での受付から会計までの流れについて

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|------|--------|--------|
| 良い | 48.5% | 50 |
| やや良い | 15.5% | 16 |
| 普通 | 22.3% | 23 |
| やや悪い | 6.8% | 7 |
| 悪い | 1.0% | 1 |
| 記載なし | 5.8% | 6 |
| 合計 | 100.0% | 103 |



患者様の呼び出しについて

番号表示による電子掲示板での呼出は

| 評価 | R1年度 | (回答実数) |
|-----------------------|-------|--------|
| 良い | 62.1% | 64 |
| プライバシー保護のため やむを得ない | 30.1% | 31 |
| 悪い | 1.0% | 1 |
| 記載なし | 6.8% | 7 |
| 合計 | 93.2% | 103 |

