

令和5年度 患者満足度調査【外来】

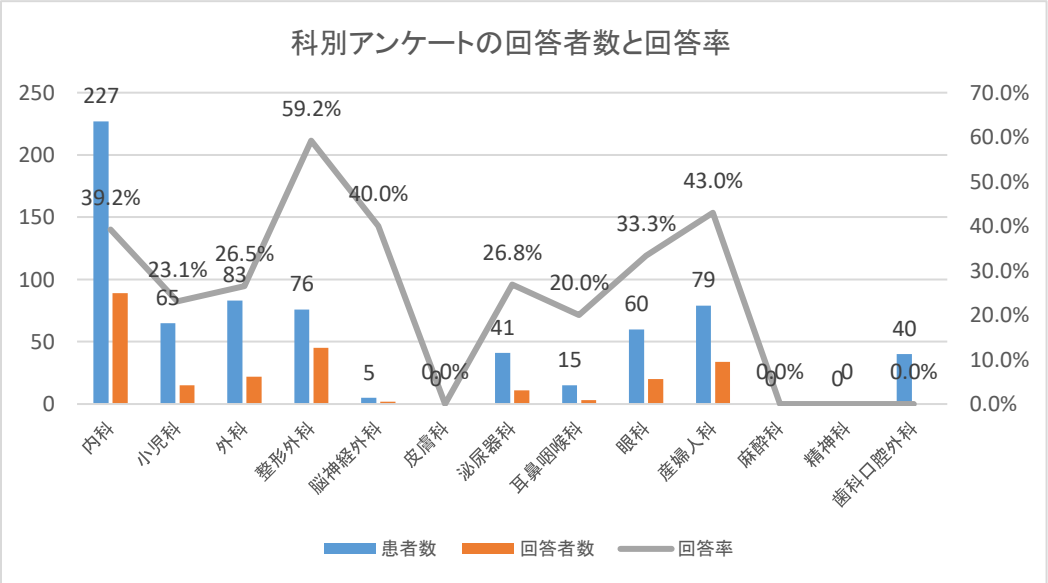
調査期間：令和5年12月13日(水)

対象：当日の外来患者(救急外来除く) 691人 回答者数 244人 回答率 35.3%
(令和4年度 外来患者数 548人 回答者数 257人 回答率 46.9%)

《外来の状況》

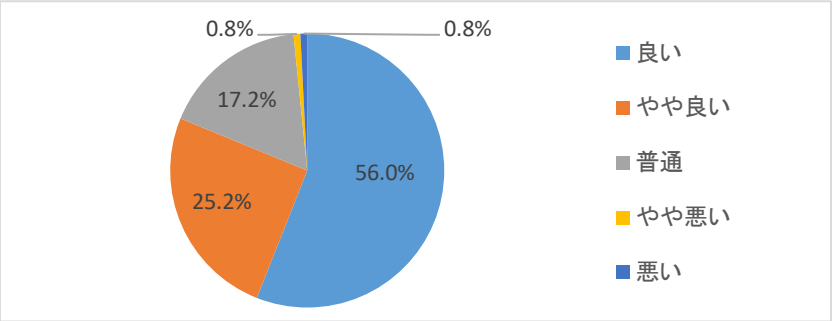
◆診療科別回答結果

受診科	患者数	回答者数	回答率	回答率 (R4年度)
内科	227	89	39.2%	56.4%
小児科	65	15	23.1%	21.2%
外科	83	22	26.5%	50.7%
整形外科	76	45	59.2%	56.5%
脳神経外科	5	2	40.0%	76.9%
皮膚科	-	-	-	-
泌尿器科	41	11	26.8%	33.3%
耳鼻咽喉科	15	3	20.0%	-
眼科	60	20	33.3%	43.8%
産婦人科	79	34	43.0%	47.4%
麻酔科	-	-	-	-
精神科	-	-	-	37.5%
歯科口腔外科	40	0	0.0%	12.3%
記載なし	-	3	-	-
全体	691	244	35.3%	46.9%



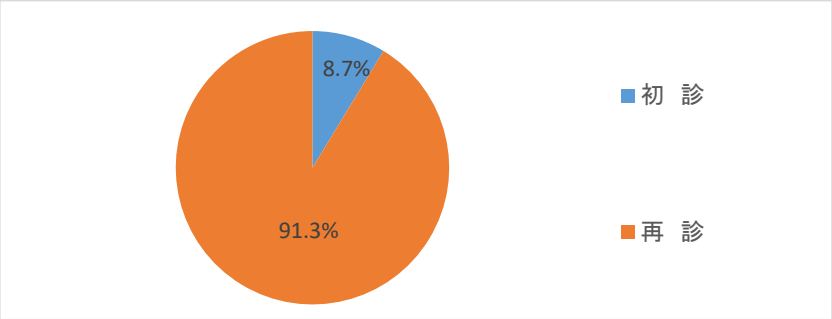
全体的な満足度

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	56.0%	57.3%
やや良い	25.2%	25.2%
普通	17.2%	15.9%
やや悪い	0.8%	1.2%
悪い	0.8%	0.4%



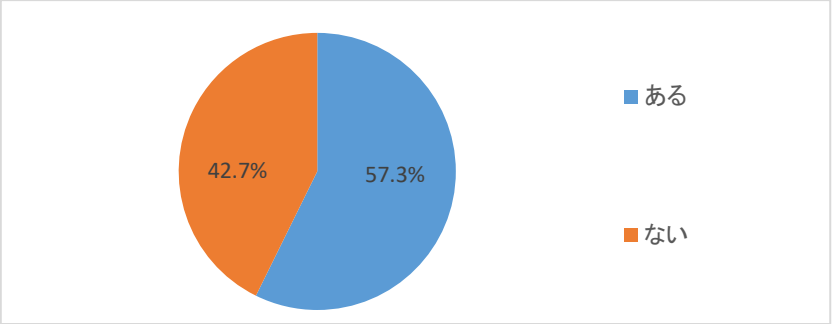
初診・再診

評価	回答率	回答率(R4年度)
初 診	8.7%	8.5%
再 診	91.3%	91.5%



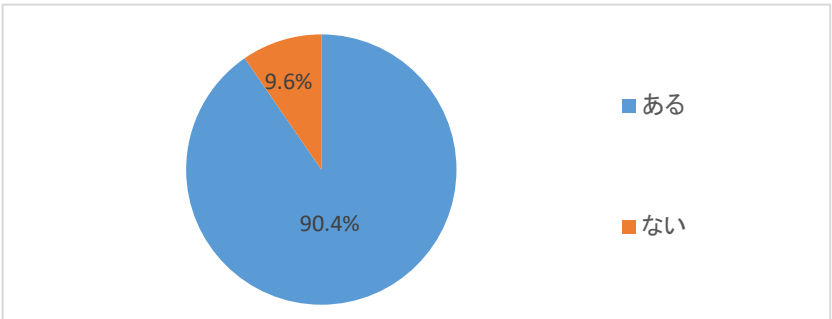
診察前検査

評価	回答率	回答率(R4年度)
ある	57.3%	55.1%
ない	42.7%	44.9%



診療の予約

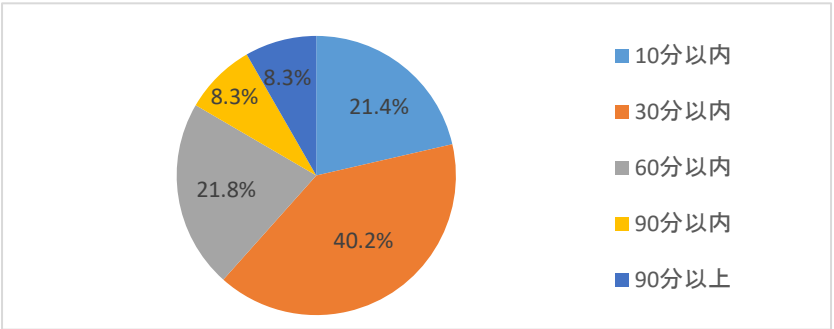
評価	回答率	回答率(R4年度)
ある	90.4%	86.6%
ない	9.6%	13.4%



《待ち時間の状況》

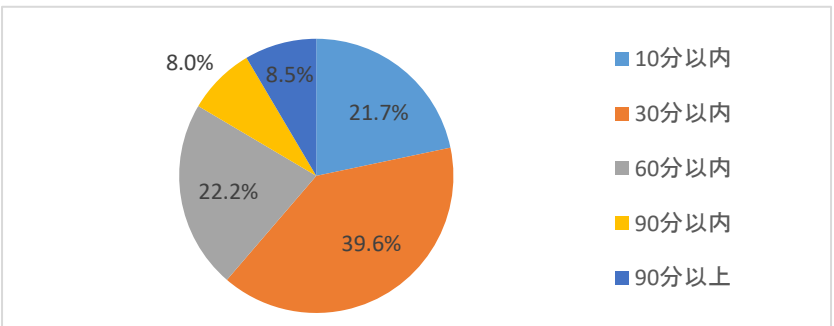
予約時間と診療開始時間の時間差（全体）

評価	回答率	回答率(R4年度)
10分以内	21.4%	26.7%
30分以内	40.2%	44.1%
60分以内	21.8%	20.4%
90分以内	8.3%	3.8%
90分以上	8.3%	5.0%



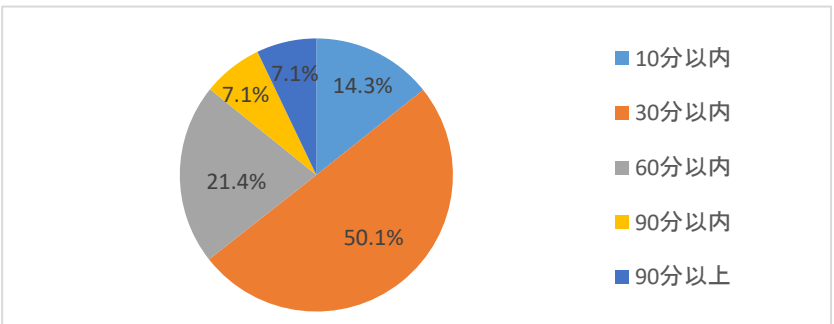
予約時間と診療開始時間の時間差（予約あり）

評価	回答率	回答率(R4年度)
10分以内	21.7%	27.8%
30分以内	39.6%	45.0%
60分以内	22.2%	19.6%
90分以内	8.0%	4.3%
90分以上	8.5%	3.3%



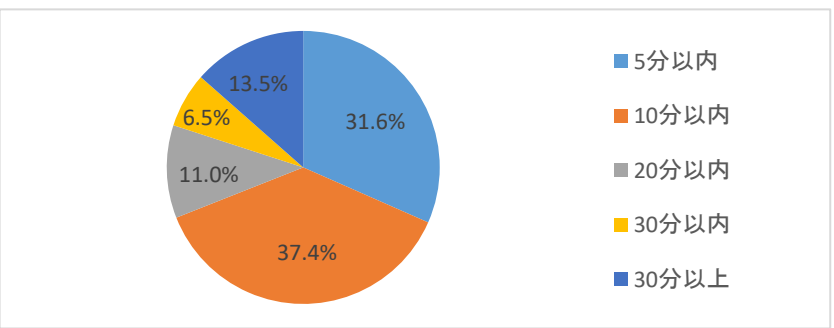
予約時間と診療開始時間の時間差（予約なし）

評価	回答率	回答率(R4年度)
10分以内	14.3%	21.7%
30分以内	50.1%	43.5%
60分以内	21.4%	21.7%
90分以内	7.1%	0.0%
90分以上	7.1%	13.0%



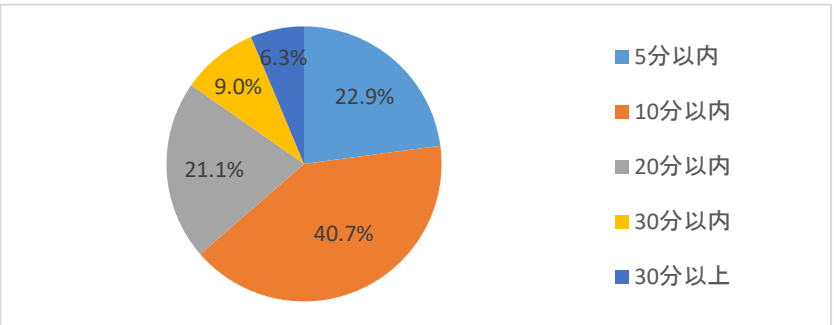
検査・放射線の受付から受けるまでの待ち時間

評価	回答率	回答率(R4年度)
5分以内	31.6%	29.3%
10分以内	37.4%	33.8%
20分以内	11.0%	15.9%
30分以内	6.5%	12.1%
30分以上	13.5%	8.9%



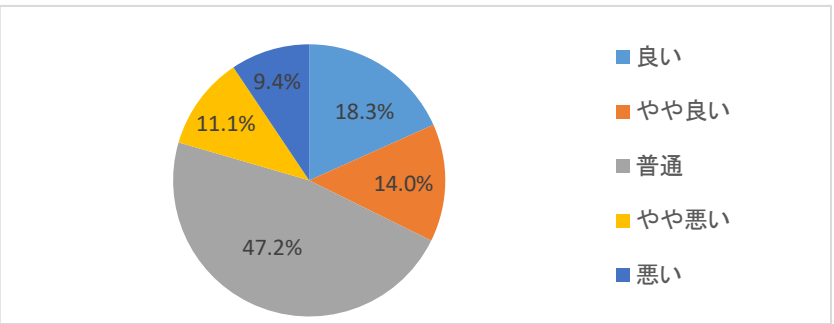
診察終了から会計までの待ち時間

評価	回答率	回答率(R4年度)
5分以内	22.9%	27.4%
10分以内	40.7%	39.7%
20分以内	21.1%	15.0%
30分以内	9.0%	13.7%
30分以上	6.3%	4.3%



全体的な待ち時間

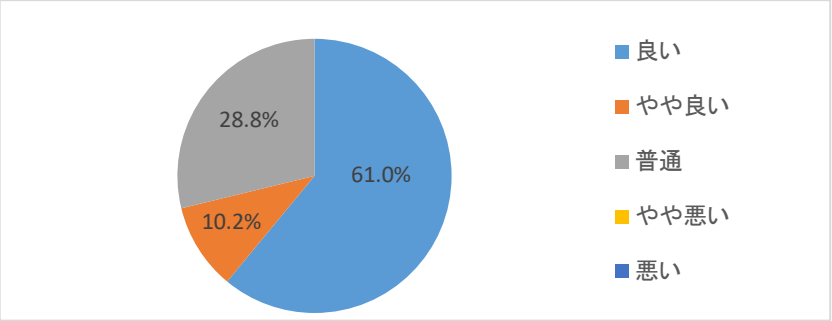
評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	18.3%	26.6%
やや良い	14.0%	17.3%
普通	47.2%	36.7%
やや悪い	11.1%	14.9%
悪い	9.4%	4.4%



《職員の接遇(言葉遣い・態度等)》

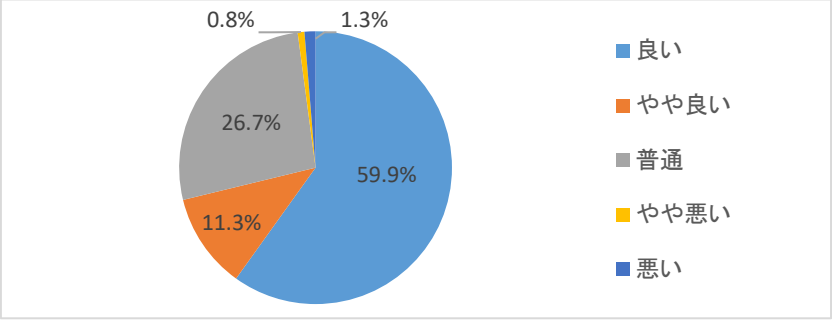
総合案内の対応

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	61.0%	64.4%
やや良い	10.2%	13.1%
普通	28.8%	21.7%
やや悪い	0.0%	0.4%
悪い	0.0%	0.4%



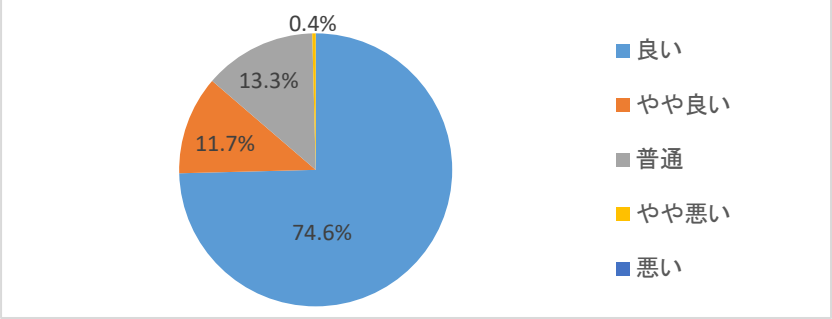
外来受付の対応

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	59.9%	62.9%
やや良い	11.3%	13.4%
普通	26.7%	20.9%
やや悪い	0.8%	2.4%
悪い	1.3%	0.4%



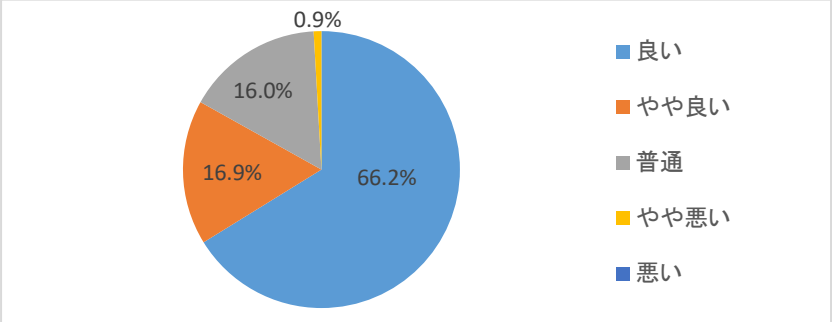
医師の対応

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	74.6%	74.0%
やや良い	11.7%	13.4%
普通	13.3%	11.8%
やや悪い	0.4%	0.4%
悪い	0.0%	0.4%



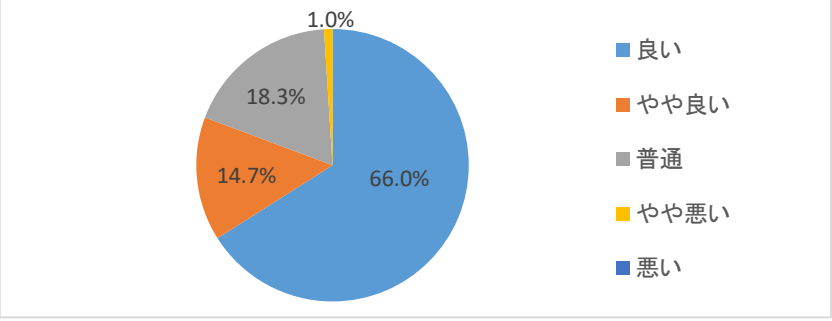
看護師の対応

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	66.2%	70.1%
やや良い	16.9%	13.5%
普通	16.0%	14.8%
やや悪い	0.9%	0.8%
悪い	0.0%	0.8%



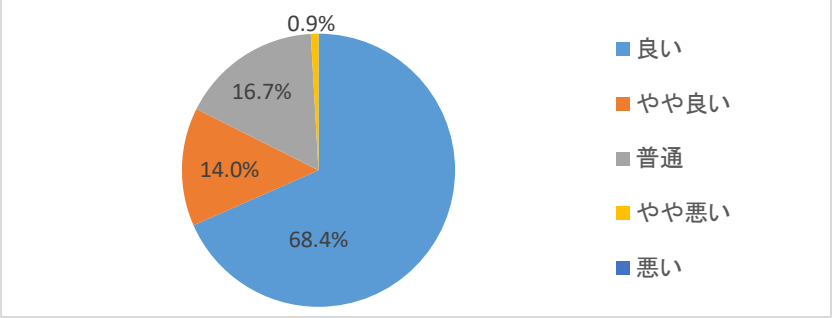
検査技師・薬剤師等の対応

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	66.0%	70.3%
やや良い	14.7%	13.9%
普通	18.3%	15.3%
やや悪い	1.0%	0.0%
悪い	0.0%	0.5%



医師または看護師の診療説明

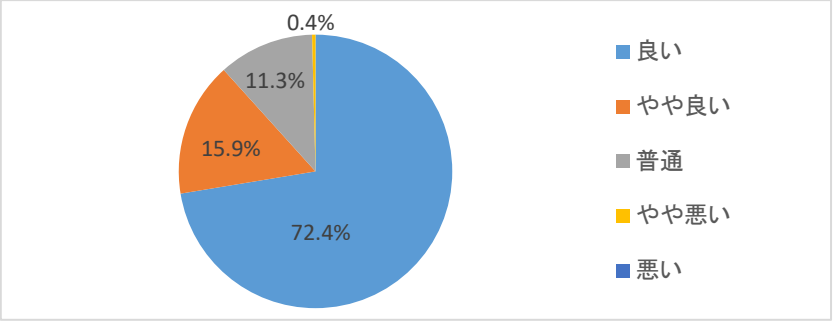
評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	68.4%	69.7%
やや良い	14.0%	13.9%
普通	16.7%	15.6%
やや悪い	0.9%	0.0%
悪い	0.0%	0.8%



《外来の環境》

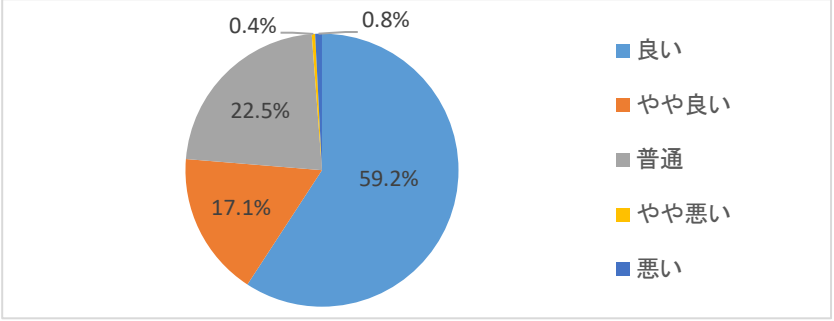
外来の清潔さ(外来・トイレなど)

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	72.4%	74.2%
やや良い	15.9%	12.7%
普通	11.3%	12.7%
やや悪い	0.4%	0.4%
悪い	0.0%	0.0%



案内表示の分かりやすさ

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	59.2%	59.3%
やや良い	17.1%	17.0%
普通	22.5%	22.1%
やや悪い	0.4%	0.8%
悪い	0.8%	0.8%



診察時のプライバシー

評価	回答率	回答率(R4年度)
良い	66.2%	63.5%
やや良い	16.5%	12.0%
普通	16.5%	23.7%
やや悪い	0.4%	0.0%
悪い	0.4%	0.8%

