

2022年度患者満足度調査(アンケート)回答集計(外来)

◆回答数2434件

受診されている方ご本人の「性別」と「年齢」をお聞かせください

性別

男性	女性	無回答
1072	1218	144

年齢

19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代
167	108	150	272	394
60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	
398	544	312	89	

何科で受診されていますか

総合科	血液・腫瘍内科	腎臓・高血圧・内分泌内科	糖尿病・代謝内科	循環器内科	呼吸器内科
40	80	127	102	129	115
消化器・肝臓内科	神経内科	心療内科	小児科・新生児科	精神神経科	皮膚科
176	88	36	720	75	129
消化器外科	心臓血管外科	小児外科	呼吸器外科	乳腺内分泌外科	形成外科
110	25	36	33	102	44
脳神経外科	整形外科	リハビリテーション科	産科・婦人科	泌尿器科	耳鼻咽喉・頭頸部外科
70	97	0	60	97	112
眼科	放射線科	ペインクリニック	歯科口腔外科	臨床検査科	睡眠センター
97	21	12	92	0	39
リウマチ・膠原病内科	無回答				
99	71				

※3段目は前年度指数 →前年度指数より上昇

待ち時間・診察時間

01 新患フロントでの診察券が発行されるまでの時間について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	198	398	254	78	37	1469
回答指数	8.1%	16.4%	10.4%	3.2%	1.5%	60.4%
前年度指数	8.4%	16.6%	10.9%	2.9%	1.0%	59.9%

01-2 具体的にはどのくらい時間がかかりましたか？

	③10分以内	②20分以内	①とても不満	無回答
回答数	346	267	176	1610
回答指数	14.2%	11.0%	7.2%	66.1%
前年度指数	14.0%	11.5%	6.8%	67.6%

02 各科の受付後、診察までの待ち時間について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	223	653	636	386	138	398
回答指数	9.2%	26.8%	26.1%	15.9%	5.7%	16.4%
前年度指数	8.4%	27.8%	25.0%	16.4%	6.0%	16.3%

02-2 具体的にどのくらい時間がかかりましたか。

	⑤30分以内	④1時間以内	③2時間以内	②3時間以内	①とても不満	無回答
回答数	594	696	411	70	31	632
回答指数	24.4%	28.6%	16.9%	2.9%	1.3%	26.0%
前年度指数	23.4%	28.7%	16.1%	2.5%	1.3%	27.9%

03 採血の受付後、採血までの待ち時間について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	292	782	385	106	13	856
回答指数	12.0%	32.1%	15.8%	4.4%	0.5%	35.2%
前年度指数	12.7%	31.7%	16.8%	5.0%	0.6%	33.2%

03-2 具体的にどのくらい時間がかかりましたか。

	⑤15分以内	④30分以内	③1時間以内	②90分以内	①90分以上	無回答
回答数	645	591	113	21	8	1056
回答指数	26.5%	24.3%	4.6%	0.9%	0.3%	43.4%
前年度指数	25.2%	24.7%	6.3%	0.7%	0.3%	42.6%

04 レントゲンやCTの受付後、撮影までの待ち時間について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	331	681	311	62	6	1043
回答指数	13.6%	28.0%	12.8%	2.5%	0.2%	42.9%
前年度指数	13.1%	28.7%	13.1%	2.5%	0.5%	42.1%

04-2 具体的にどのくらい時間がかかりましたか。

	⑤15分以内	④30分以内	③1時間以内	②90分以内	①90分以上	無回答
回答数	575	497	117	17	7	1221
回答指数	23.6%	20.4%	4.8%	0.7%	0.3%	50.2%
前年度指数	22.4%	19.8%	5.4%	1.1%	0.1%	51.1%

05 外来診療時間について（診療ブース内の滞在時間）

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	319	827	548	188	44	508
回答指数	13.1%	34.0%	22.5%	7.7%	1.8%	20.9%
前年度指数	11.8%	34.7%	21.6%	7.1%	1.8%	22.9%

接遇・診療内容

07 医師との対話について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	932	1013	230	62	11	186
回答指数	38.3%	41.6%	9.4%	2.5%	0.5%	7.6%
前年度指数	36.8%	40.9%	8.4%	2.2%	1.1%	10.3%

08 看護師との対話について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	763	975	320	42	3	331
回答指数	31.3%	40.1%	13.1%	1.7%	0.1%	13.6%
前年度指数	30.5%	40.9%	11.3%	1.4%	0.4%	15.3%

09 事務職員との対話について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	749	1055	342	70	14	204
回答指数	30.8%	43.3%	14.1%	2.9%	0.6%	8.4%
前年度指数	28.1%	44.1%	12.6%	2.9%	0.9%	11.4%

10 採血時における検査技師の対応について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	714	855	178	21	6	660
回答指数	29.3%	35.1%	7.3%	0.9%	0.2%	27.1%
前年度指数	29.5%	35.1%	7.2%	0.8%	0.2%	27.3%

11 レントゲンやCT撮影時における放射線技師の対応について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	640	747	185	11	3	849
回答指数	26.3%	30.7%	7.6%	0.5%	0.1%	34.9%
前年度指数	25.4%	32.5%	6.9%	0.7%	0.0%	34.5%

12 心電図検査における検査技師の対応について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	430	617	232	10	1	1144
回答指数	17.7%	25.3%	9.5%	0.4%	0.0%	47.0%
前年度指数	17.9%	27.6%	8.1%	0.5%	0.3%	45.7%

13 その他スタッフの対応について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	548	1123	346	25	11	381
回答指数	22.5%	46.1%	14.2%	1.0%	0.5%	15.7%
前年度指数	20.7%	45.9%	12.6%	1.3%	0.5%	18.9%

14 医師による診察や治療内容について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	816	1071	228	60	9	250
回答指数	33.5%	44.0%	9.4%	2.5%	0.4%	10.3%
前年度指数	31.1%	43.4%	9.5%	2.0%	0.5%	13.4%

15 痛みや症状を和らげる対応について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	422	756	444	62	13	737
回答指数	17.3%	31.1%	18.2%	2.5%	0.5%	30.3%
前年度指数	16.0%	31.9%	16.6%	2.6%	0.6%	32.3%

16 精神的ケアについて

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	433	772	529	77	15	608
回答指数	17.8%	31.7%	21.7%	3.2%	0.6%	25.0%
前年度指数	16.5%	31.3%	20.1%	2.9%	0.8%	28.3%

院内環境・その他

18 院内の案内表示について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	331	1116	562	187	39	199
回答指数	13.6%	45.9%	23.1%	7.7%	1.6%	8.2%
前年度指数	11.3%	43.9%	22.5%	9.7%	2.1%	10.5%

19 外来待合室の環境について

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	200	813	713	415	64	199
回答指数	8.2%	33.4%	29.3%	17.1%	2.6%	8.2%
前年度指数	7.1%	32.3%	29.3%	15.7%	4.5%	11.2%

20 レストランについて

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	80	363	694	176	77	1044
回答指数	3.3%	14.9%	28.5%	7.2%	3.2%	42.9%
前年度指数	4.0%	14.0%	28.8%	7.1%	3.3%	42.7%

21 トイレについて

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	220	783	552	442	186	296
回答指数	9.0%	32.2%	22.7%	18.2%	7.6%	12.2%
前年度指数	9.6%	33.0%	21.8%	16.2%	6.9%	12.4%

22 プライバシー保護の気配りについて

	⑤とても満足	④ある程度満足	③どちらともいえない	②やや不満	①とても不満	無回答
回答数	352	977	648	132	25	300
回答指数	14.5%	40.1%	26.6%	5.4%	1.0%	12.3%
前年度指数	12.8%	37.5%	27.7%	5.0%	1.3%	15.7%

総合評価

23 知人等に当病院を紹介や推薦したいと思われませんか？

	⑤是非したい	④まあしたい	③どちらともいえない	②あまりしたくない	①全くしたくない	無回答
回答数	383	950	668	117	31	285
回答指数	15.7%	39.0%	27.4%	4.8%	1.3%	11.7%
前年度指数	15.2%	36.0%	27.7%	4.6%	1.5%	15.0%