患者満足度（外来部門）

実施期間：2023年12月18～22日（5日間）

配布数：600枚　　回答数（率）：335（55.8%）

		合計	性別		年齢				
			男	女	40代	50代	60代	70代	80代以上
回答者　構成	2022年12月	474	49%	51%	17%	15%	22%	32%	14%
	2023年8月	427	48%	52%	19%	11%	22%	33%	15%
	2023年12月	320	46%	54%	22%	13%	19%	32%	15%

		合計	有り	無し
診察予約 あり/なし	2022年12月	467	92%	8%
	2023年8月	426	89%	11%
	2023年12月	333	91%	9%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
受付や会計周りの設備	2022年12月	443	19%	66%	14%	1%	0%
	2023年8月	399	15%	65%	18%	1%	0%
	2023年12月	306	16%	66%	15%	2%	1%
各科の待合室の設備	2022年12月	445	13%	62%	21%	3%	1%
	2023年8月	401	12%	59%	26%	3%	0%
	2023年12月	303	11%	63%	21%	4%	1%
診察室や検査室の設備や雰囲気	2022年12月	433	17%	63%	19%	1%	0%
	2023年8月	395	15%	64%	20%	1%	0%
	2023年12月	301	12%	67%	19%	1%	0%
案内表示のわかりやすさ	2022年12月	434	13%	61%	20%	5%	1%
	2023年8月	399	14%	57%	24%	4%	1%
	2023年12月	304	13%	57%	28%	2%	1%
トイレや洗面所の使いやすさ	2022年12月	448	16%	55%	23%	5%	1%
	2023年8月	398	13%	54%	26%	6%	2%
	2023年12月	303	12%	59%	21%	5%	3%
トイレの清掃	2022年12月	445	18%	58%	19%	4%	1%
	2023年8月	397	15%	58%	19%	7%	2%
	2023年12月	303	15%	63%	17%	4%	2%
駐車場の使いやすさ	2022年12月	442	8%	34%	32%	17%	8%
	2023年8月	388	7%	32%	28%	19%	14%
	2023年12月	295	6%	34%	29%	20%	11%
施設面全体について	2022年12月	442	12%	61%	25%	1%	0%
	2023年8月	391	9%	57%	30%	3%	1%
	2023年12月	299	6%	65%	26%	2%	1%
医師への質問や相談のしやすさ	2022年12月	447	27%	59%	13%	1%	1%
	2023年8月	403	23%	58%	16%	1%	1%
	2023年12月	305	27%	54%	17%	2%	1%
医師の患者の話を聞く姿勢	2022年12月	442	27%	58%	13%	1%	1%
	2023年8月	405	24%	57%	15%	2%	1%
	2023年12月	300	30%	52%	15%	1%	1%
医師からの病状や検査結果の説明	2022年12月	446	25%	63%	11%	1%	0%
	2023年8月	399	24%	58%	15%	2%	1%
	2023年12月	301	27%	55%	14%	3%	1%
医師の診断や処置への信頼感	2022年12月	441	26%	59%	15%	1%	0%
	2023年8月	394	25%	56%	17%	1%	1%
	2023年12月	297	27%	54%	17%	2%	1%
看護師への質問や相談のしやすさ	2022年12月	442	23%	60%	16%	1%	0%
	2023年8月	394	19%	60%	19%	1%	1%
	2023年12月	294	24%	57%	18%	1%	0%
看護師の患者の話を聞く姿勢	2022年12月	438	24%	60%	15%	1%	0%
	2023年8月	391	21%	60%	16%	2%	1%
	2023年12月	292	26%	57%	15%	2%	0%
看護師の説明や処置	2022年12月	442	22%	61%	14%	2%	0%
	2023年8月	392	21%	62%	15%	2%	1%
	2023年12月	294	25%	58%	15%	2%	0%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
治療への納得度	2022年12月	440	23%	58%	18%	1%	0%
	2023年8月	390	21%	57%	19%	3%	1%
	2023年12月	301	23%	57%	18%	2%	1%
診療面全般について	2022年12月	444	20%	62%	18%	0%	0%
	2023年8月	394	19%	59%	20%	2%	1%
	2023年12月	294	22%	58%	17%	2%	1%
診察までの待ち時間	2022年12月	430	7%	38%	39%	12%	4%
	2023年8月	394	8%	28%	39%	20%	5%
	2023年12月	298	4%	35%	40%	16%	5%
検査等での待ち時間	2022年12月	424	8%	48%	35%	7%	1%
	2023年8月	385	8%	42%	39%	9%	2%
	2023年12月	293	6%	50%	34%	9%	1%
会計の待ち時間	2022年12月	425	13%	51%	31%	4%	1%
	2023年8月	397	10%	46%	36%	6%	1%
	2023年12月	294	12%	54%	27%	5%	1%
待ち時間への気配り	2022年12月	427	8%	37%	47%	7%	1%
	2023年8月	388	7%	33%	47%	11%	2%
	2023年12月	292	7%	34%	48%	9%	2%
安全面への気配り	2022年12月	422	10%	56%	31%	3%	0%
	2023年8月	386	10%	52%	36%	2%	0%
	2023年12月	289	10%	54%	34%	2%	0%
プライバシーへの気配り	2022年12月	422	13%	51%	32%	4%	1%
	2023年8月	387	11%	53%	33%	3%	1%
	2023年12月	293	11%	53%	31%	4%	1%
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	2022年12月	425	13%	57%	26%	4%	0%
	2023年8月	396	10%	52%	32%	6%	0%
	2023年12月	296	11%	59%	28%	1%	0%
会計の領収書や明細のわかりやすさ	2022年12月	424	14%	63%	21%	1%	0%
	2023年8月	390	10%	60%	28%	2%	0%
	2023年12月	295	12%	64%	23%	1%	0%
掲示やパンフレットなどの情報提供	2022年12月	416	11%	48%	40%	1%	0%
	2023年8月	381	8%	44%	46%	1%	1%
	2023年12月	285	9%	51%	38%	2%	0%
サービス体制面全般について	2022年12月	424	11%	56%	32%	1%	0%
	2023年8月	390	9%	49%	40%	2%	0%
	2023年12月	287	9%	59%	30%	1%	1%

		合計	是非したい	まぁしたい	あまりしたくない	全くしたくない
当院をまた利用したいか	2022年12月	434	50%	46%	3%	0%
	2023年8月	401	45%	50%	4%	0%
	2023年12月	302	49%	45%	6%	0%
当院を紹介や推薦したいか	2022年12月	427	39%	56%	5%	0%
	2023年8月	398	35%	59%	6%	1%
	2023年12月	297	38%	53%	7%	1%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
当院について、総合的にどう思われますか。	2022年12月	439	39%	46%	13%	2%	0%
	2023年8月	379	29%	52%	17%	2%	0%
	2023年12月	294	36%	46%	15%	2%	0%

2023年度 外来患者満足度調査
患者さんからいただいた主なご意見

患者満足度調査では、診療や職員の対応、待ち時間、施設・設備などについて、多くのご意見やご要望をいただきました。

主なご意見を以下のとおりご紹介します。

1. 医師・看護師など職員の対応について

評価いただいた点

・医師や看護師、受付職員などが親切・丁寧に対応してくれ、安心して受診することができた。
・職員の優しい声掛けや笑顔、細やかな気配りに励まされた。
・長年通院している中で、職員の対応が年々良くなっていると感じた。

改善を求められた点

・職員によって言葉遣いや対応に差があるため、丁寧な対応を徹底してほしい。
・医師には患者の顔を見て話を聞き、気持ちに寄り添った診療をしてほしい。
・受付や検査時の案内を分かりやすくし、職員間の連携を円滑にしてほしい。

2. 診療・検査について

評価いただいた点

・医師や看護師の適切な診療・対応によって、安心して治療を受けることができた。
・他の医療機関との連携や紹介が円滑で、安心できた。

改善を求められた点

・検査結果や病状について、分かりやすく丁寧に説明してほしい。
・複数の診療科を受診している場合、診療科間で連携した診療を行ってほしい。
・患者の症状や不安を十分に聞き取り、相談しやすい診療環境にしてほしい。

3. 診察・検査の待ち時間について

評価いただいた点

・診察や会計がスムーズに進み、ストレスなく受診できたという声があった。

改善を求められた点

・診察の予約時間から実際の診察までの待ち時間を短くしてほしい。
・採血やレントゲンなど、検査の待ち時間を改善してほしい。
・待ち時間が長くなる場合は、状況が分かるように案内してほしい。

4. 駐車場・院内施設について

評価いただいた点

・院内が広く清潔で、設備が整っていると感じた。
・採血室など、施設環境が改善されていることを評価する声があった。

改善を求められた点

・駐車場の台数を増やし、混雑や駐車場所を探す負担を軽減してほしい。
・身体の不自由な方が利用しやすい駐車場や乗降スペースを充実させてほしい。
・洋式トイレや車椅子でも利用しやすい設備を増やしてほしい。
・待合スペースの混雑を緩和し、安心して待てる環境を整えてほしい。

5. 院内案内・受付サービスについて

評価いただいた点

・受付職員の親切な案内や丁寧な対応によって、安心して受診できた。
・スムーズな受付や診療の流れを評価する声があった。

改善を求められた点

・院内の受付や診療科への案内表示を、高齢者にも分かりやすくしてほしい。
・駐車場の場所や院内への経路を、ホームページなどで分かりやすく案内してほしい。
・診察の呼び出し方法について、患者さんのプライバシーに配慮してほしい。
・診察番号の表示速度や案内方法を、高齢者にも見やすくしてほしい。

いただいたご意見を今後の改善に活かしてまいります

医師・看護師をはじめとする職員の親切な対応や丁寧な診療について、温かいお言葉をいただきました。一方で、診察・検査の待ち時間、駐車場の混雑、院内案内の分かりにくさ、施設・設備などについて、改善を求めるご意見もいただきました。

当院では、皆さまからいただいたご意見を大切にし、安心して受診いただける環境づくりと医療サービスの質の向上に努めてまいります。