

## 令和4年度 外来患者満足度調査集計結果(年度比較)

### 1. 調査日程等

令和 4年度 11月 7日(月)～11月11日(金)

令和 1年度 2月17日(月)～ 2月19日(水)

平成30年度 3月18日(月)～ 3月21日(水)

合計5日間 期間中の午前診・夕診の患者対象に実施

### 2. 調査表回収率

令和 4年度 配布数 450人 回収数 296人 回収率 65. 8%

令和 1年度 配布数 1, 000人 回収数 835人 回収率 83. 5%

平成30年度 配布数 728人 回収数 620人 回収率 85. 1%

### 3. 実施要領

- ① 調査表は、初診受付、A・Bブロック受付前にて、職員により患者に手渡す。
- ② 調査表には、クリップペンシルを付属する。
- ③ 調査表記入用ブースを設置する。
- ④ 調査表回収箱を玄関等に設置する。(2階総合案内前、2階エレベータホール前)
- ⑤ 調査表は管理課にて回収する。

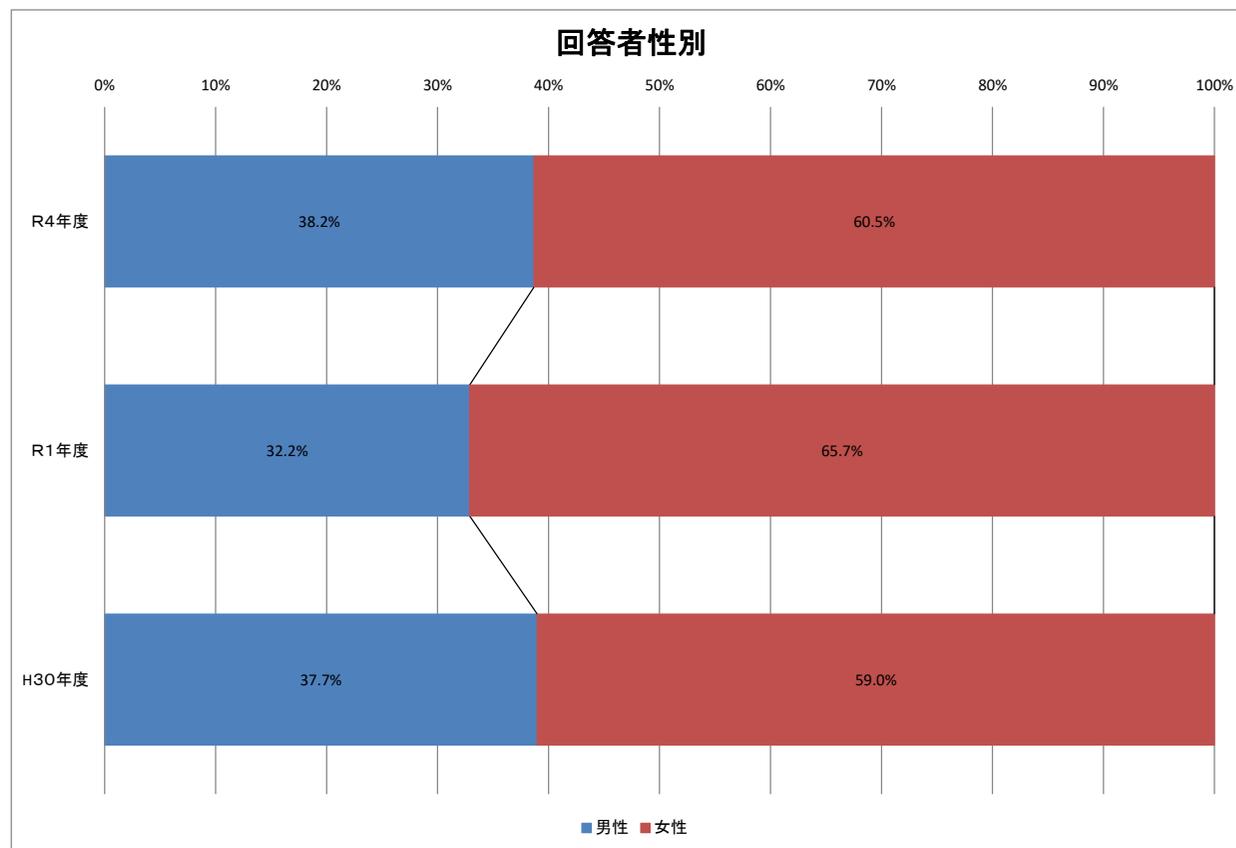
### 4. 結果

- ① 声の箱の回答と同様に、入院、外来に掲示する。
- ② ホームページに掲載し公表する。

## 5. 調査結果

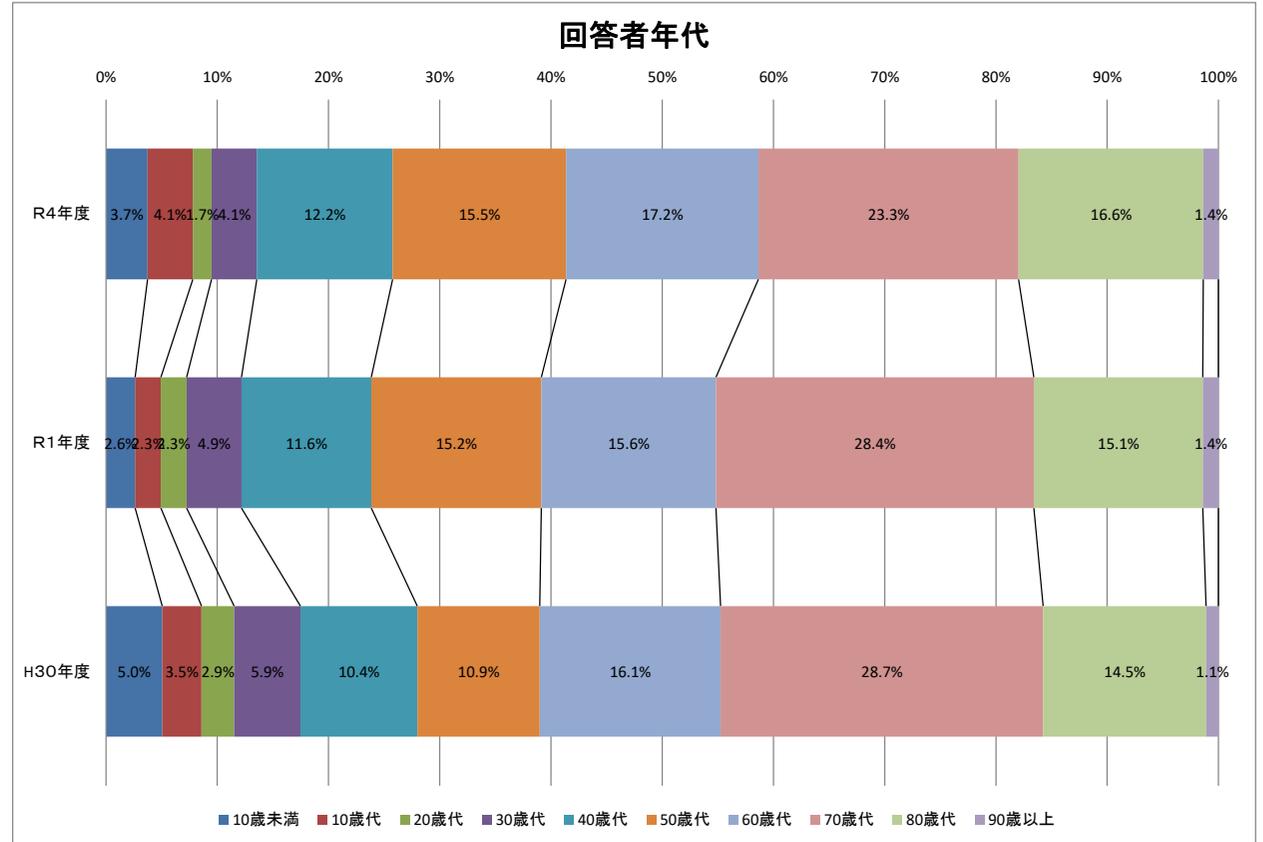
### (1) 回答者性別

	R 4年度	R 1年度	H30年度
男性	38.2%	32.2%	37.7%
女性	60.5%	65.7%	59.0%
未回答	1.4%	2.0%	3.2%



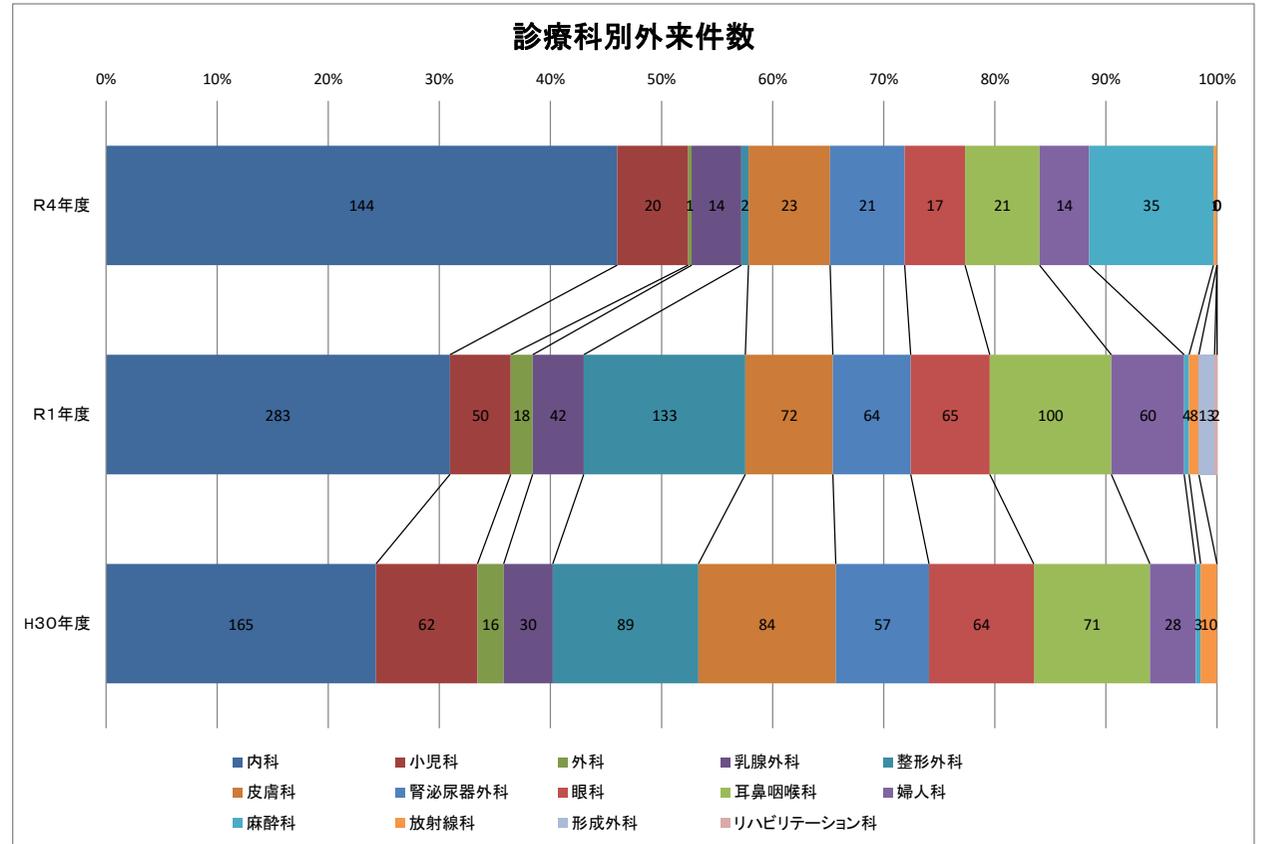
(2) 回答者年代

	R4年度	R1年度	H30年度
10歳未満	3.7%	2.6%	5.0%
10歳代	4.1%	2.3%	3.5%
20歳代	1.7%	2.3%	2.9%
30歳代	4.1%	4.9%	5.9%
40歳代	12.2%	11.6%	10.4%
50歳代	15.5%	15.2%	10.9%
60歳代	17.2%	15.6%	16.1%
70歳代	23.3%	28.4%	28.7%
80歳代	16.6%	15.1%	14.5%
90歳以上	1.4%	1.4%	1.1%
未回答	0.3%	0.6%	0.6%



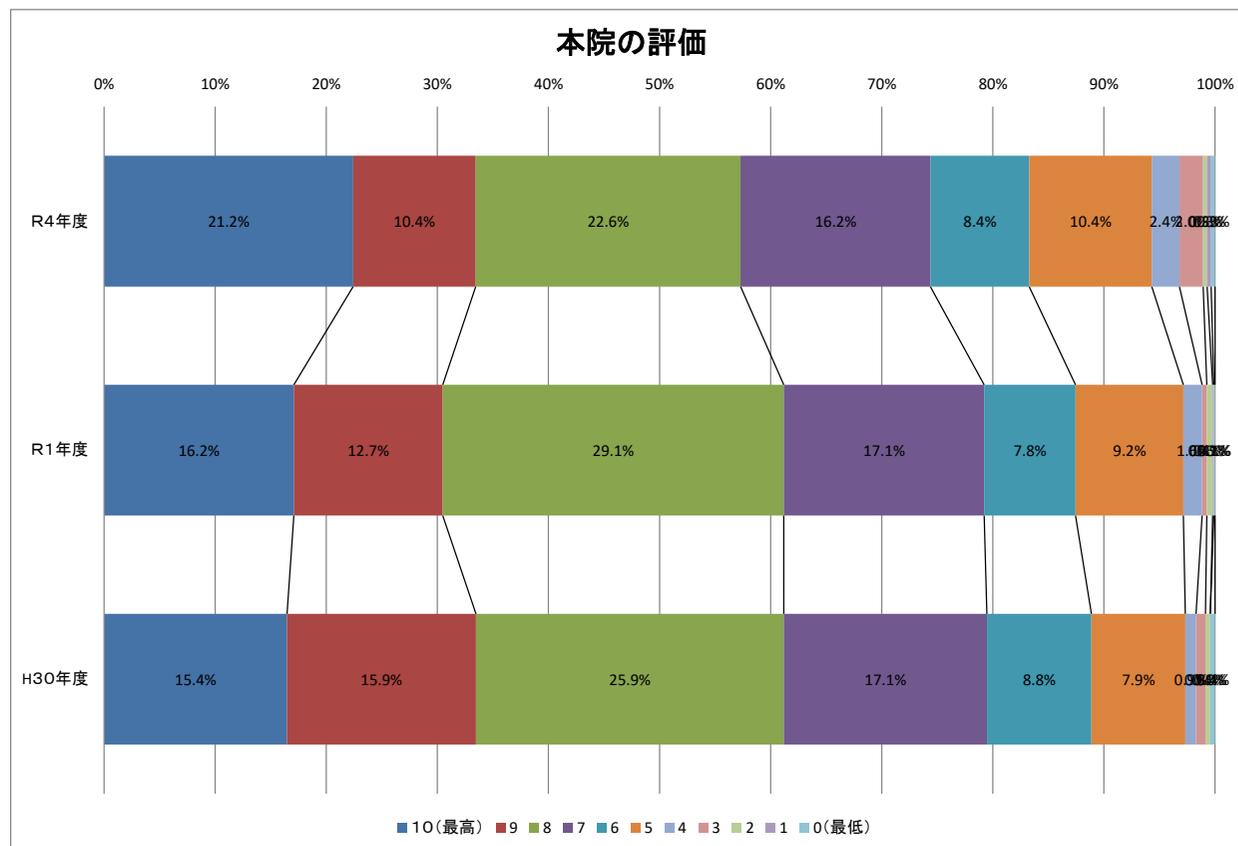
(3) 受診した診療科(重複回答あり)

	R4年度	R1年度	H30年度
内科	144	283	165
小児科	20	50	62
外科	1	18	16
乳腺外科	14	42	30
整形外科	2	133	89
皮膚科	23	72	84
腎泌尿器外科	21	64	57
眼科	17	65	64
耳鼻咽喉科	21	100	71
婦人科	14	60	28
麻酔科	35	4	3
放射線科	1	8	10
形成外科	0	13	
リハビリテーション科	0	2	
未回答	1	12	8
	314	926	687



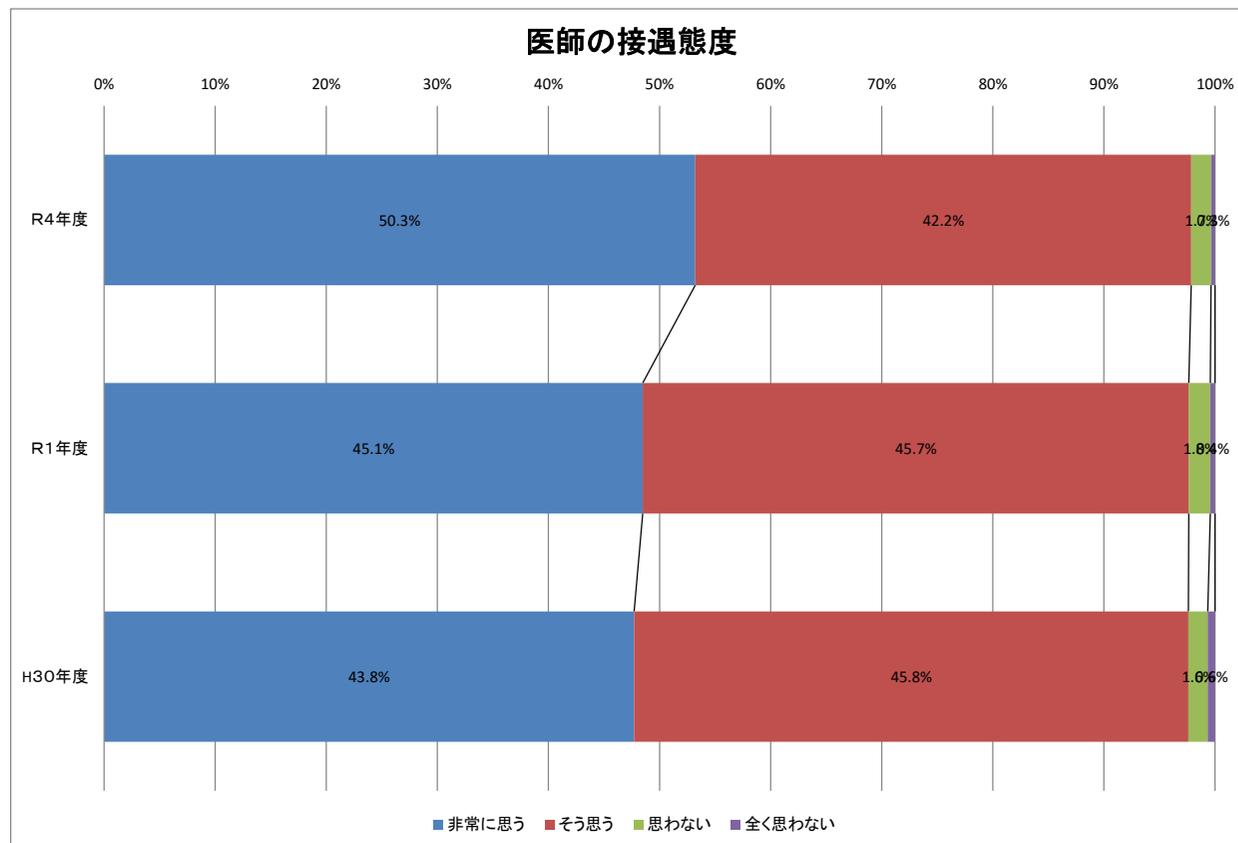
(4) 本院の評価≪10(最高)～0(最低)≫

	R4年度	R1年度	H30年度
10(最高)	21.2%	16.2%	15.4%
9	10.4%	12.7%	15.9%
8	22.6%	29.1%	25.9%
7	16.2%	17.1%	17.1%
6	8.4%	7.8%	8.8%
5	10.4%	9.2%	7.9%
4	2.4%	1.6%	0.9%
3	2.0%	0.4%	0.8%
2	0.3%	0.5%	0.4%
1	0.3%	0.1%	0.0%
0(最低)	0.3%	0.1%	0.4%
未回答	5.4%	5.3%	8.6%



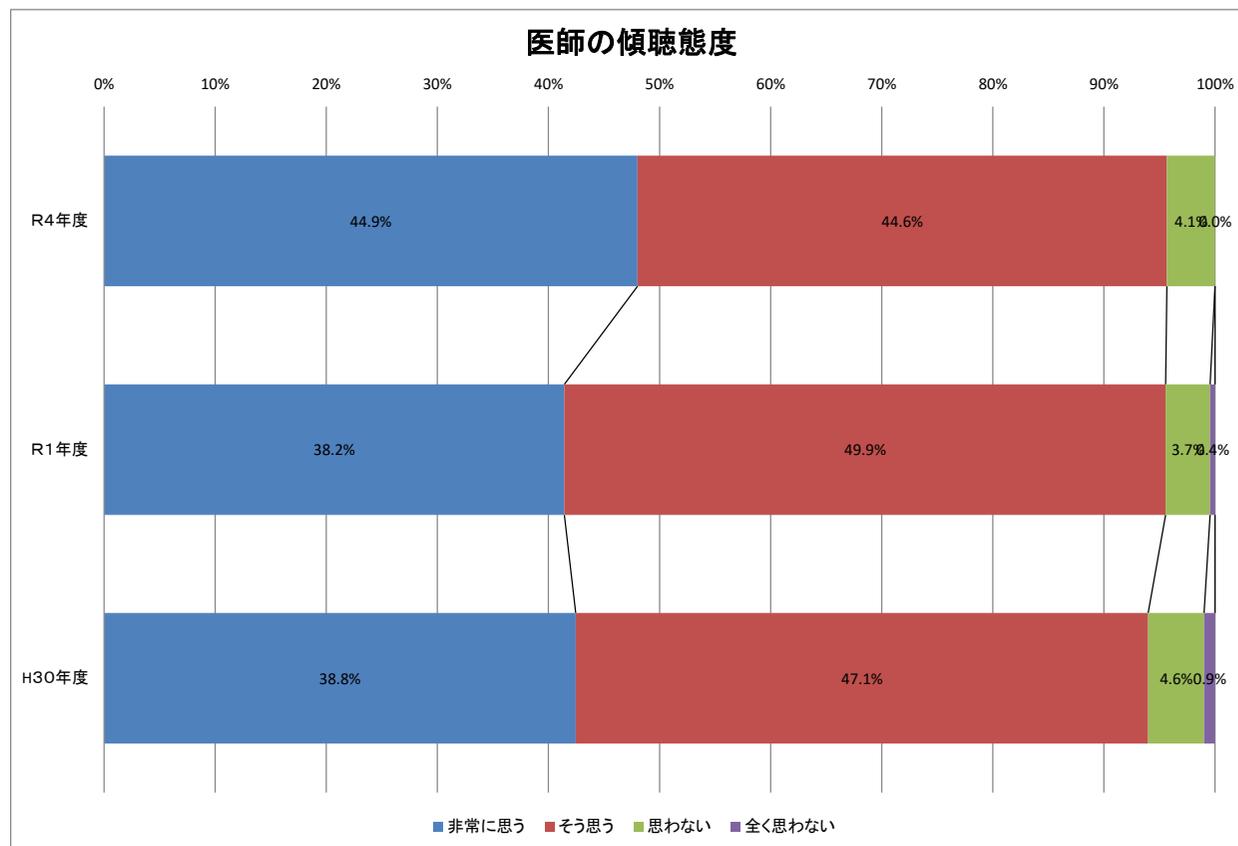
(5) 医師はあなたに礼儀正しく丁寧に接していました？

	R4年度	R1年度	H30年度
非常に思う	50.3%	45.1%	43.8%
そう思う	42.2%	45.7%	45.8%
思わない	1.7%	1.8%	1.6%
全く思わない	0.3%	0.4%	0.6%
未回答	5.4%	6.9%	8.0%



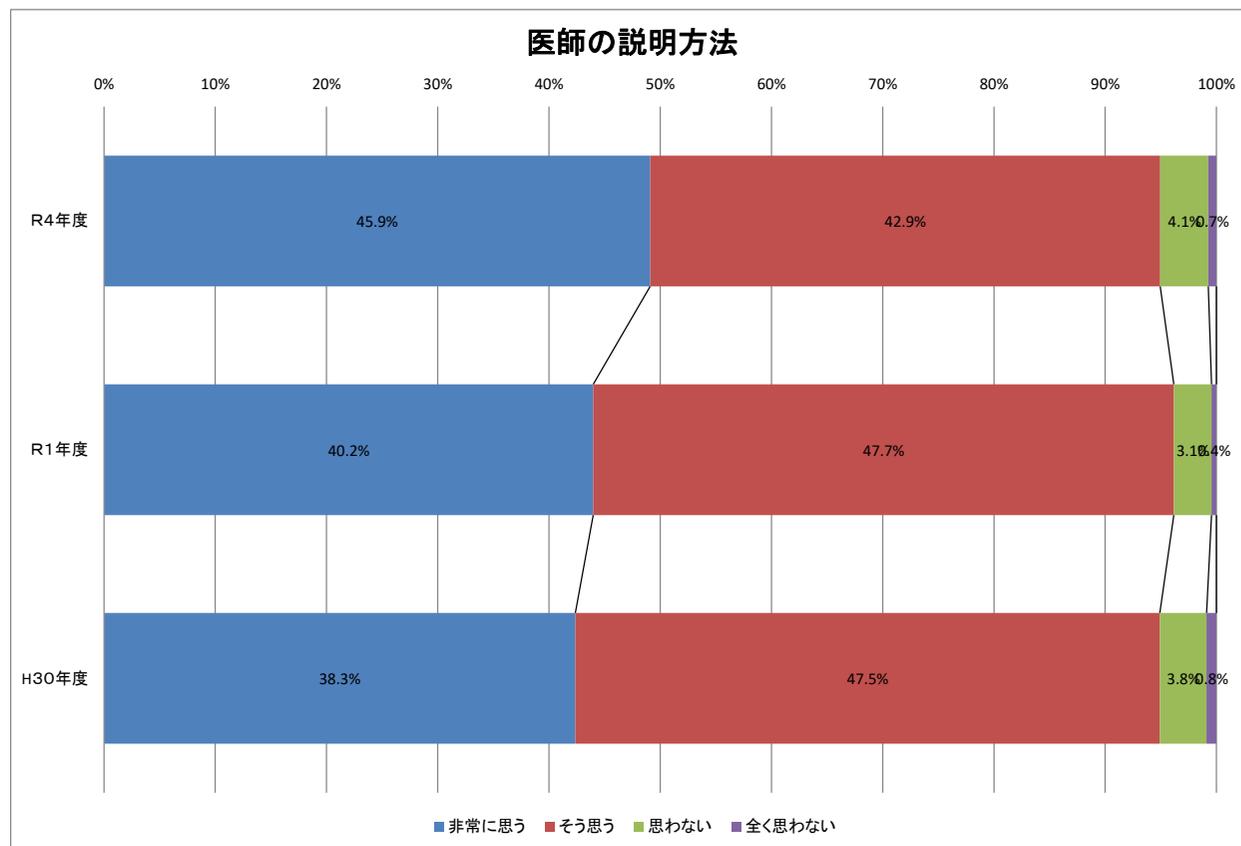
(6) 医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
非常に思う	44.9%	38.2%	38.8%
そう思う	44.6%	49.9%	47.1%
思わない	4.1%	3.7%	4.6%
全く思わない	0.0%	0.4%	0.9%
未回答	6.4%	7.8%	8.3%



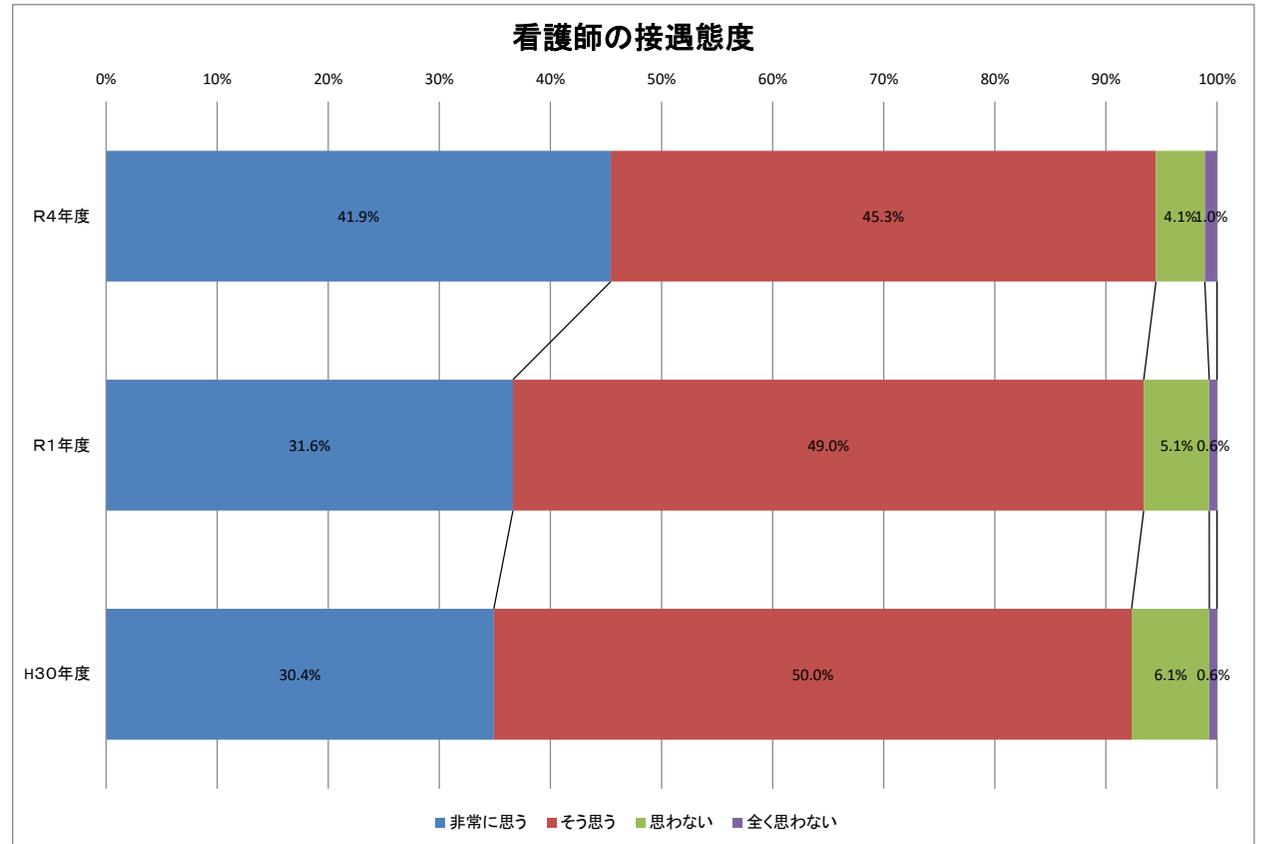
(7) 医師は、検査、治療などについて分かりやすく説明しましたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
非常に思う	45.9%	40.2%	38.3%
そう思う	42.9%	47.7%	47.5%
思わない	4.1%	3.1%	3.8%
全く思わない	0.7%	0.4%	0.8%
未回答	6.4%	8.6%	9.3%



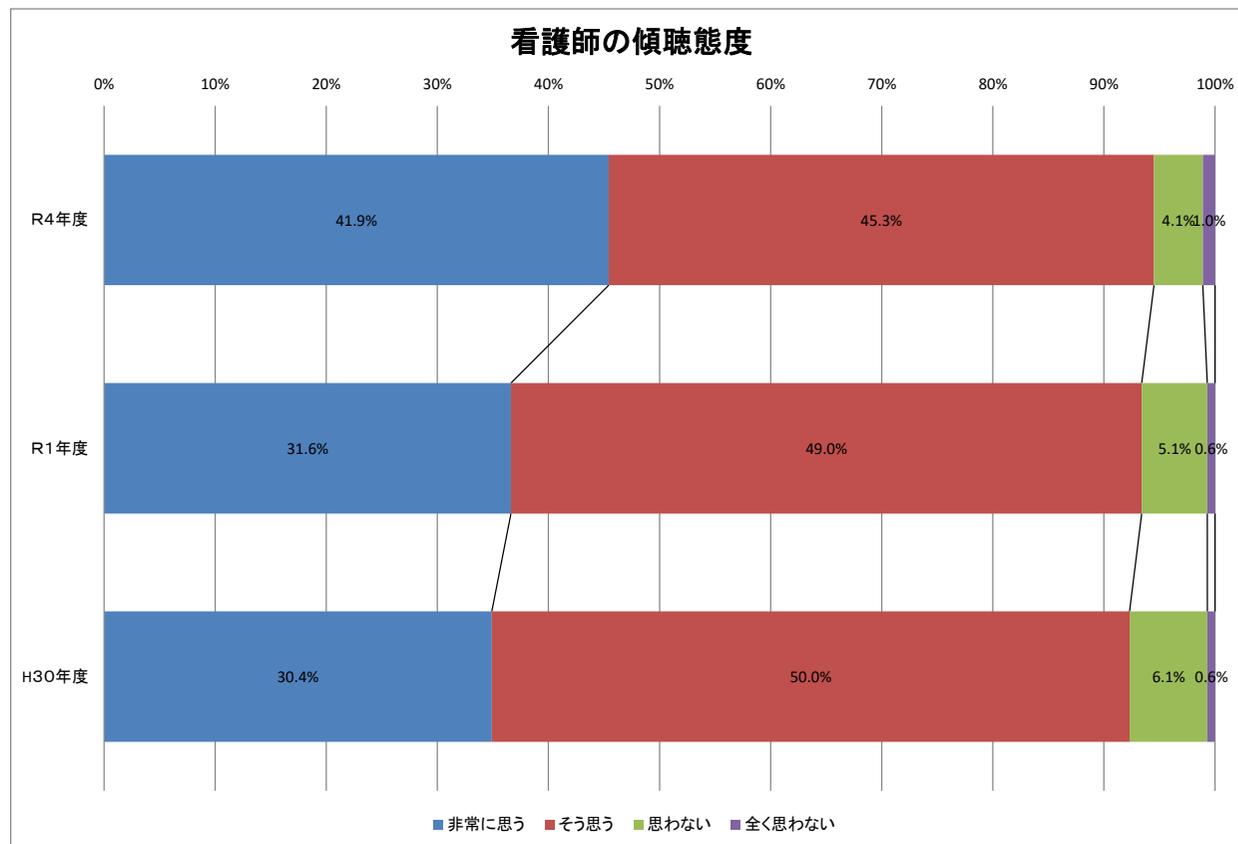
(8) 看護師はあなたに礼儀正しく丁寧に接していましたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
非常に思う	47.6%	39.5%	38.2%
そう思う	43.2%	47.3%	49.3%
思わない	2.4%	2.4%	2.5%
全く思わない	0.3%	0.2%	0.3%
未回答	6.4%	10.5%	9.5%



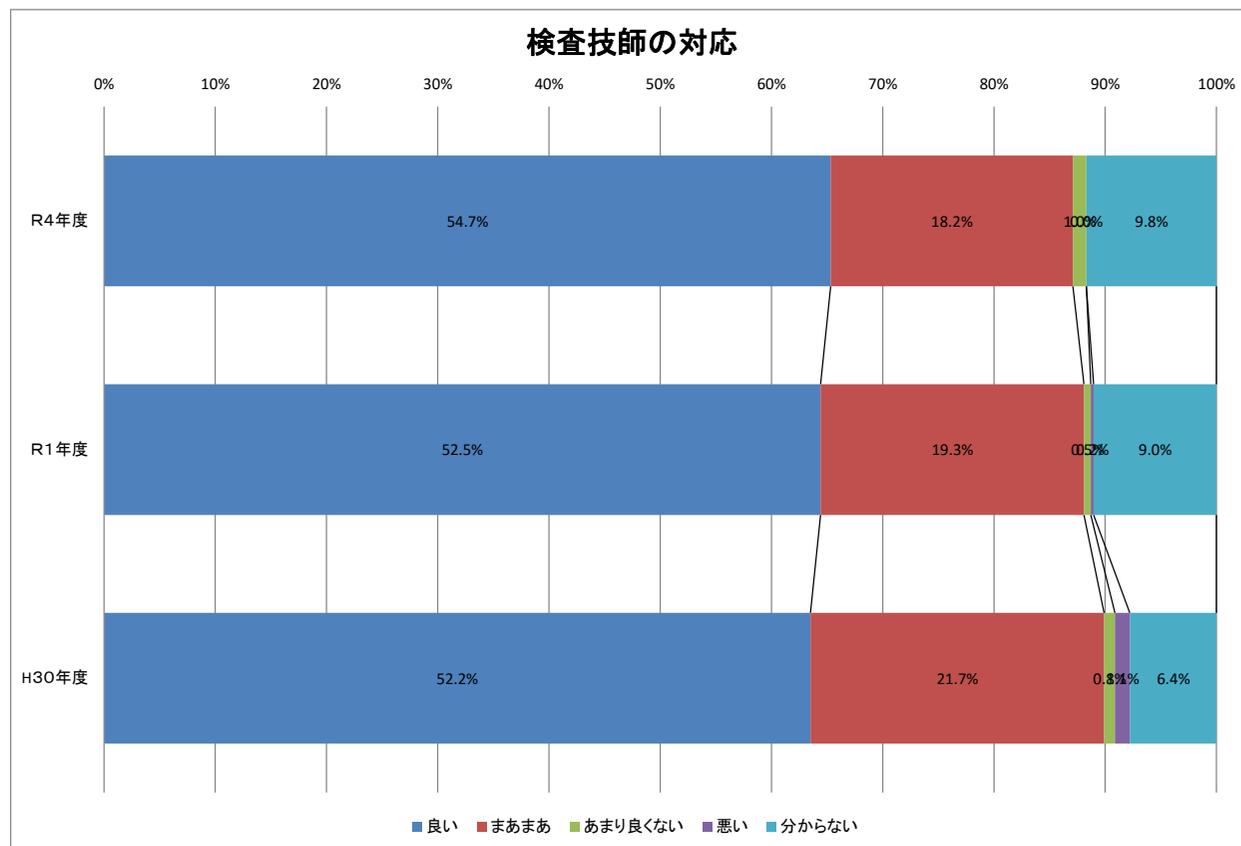
(9) 看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
非常に思う	41.9%	31.6%	30.4%
そう思う	45.3%	49.0%	50.0%
思わない	4.1%	5.1%	6.1%
全く思わない	1.0%	0.6%	0.6%
未回答	7.8%	13.7%	12.7%



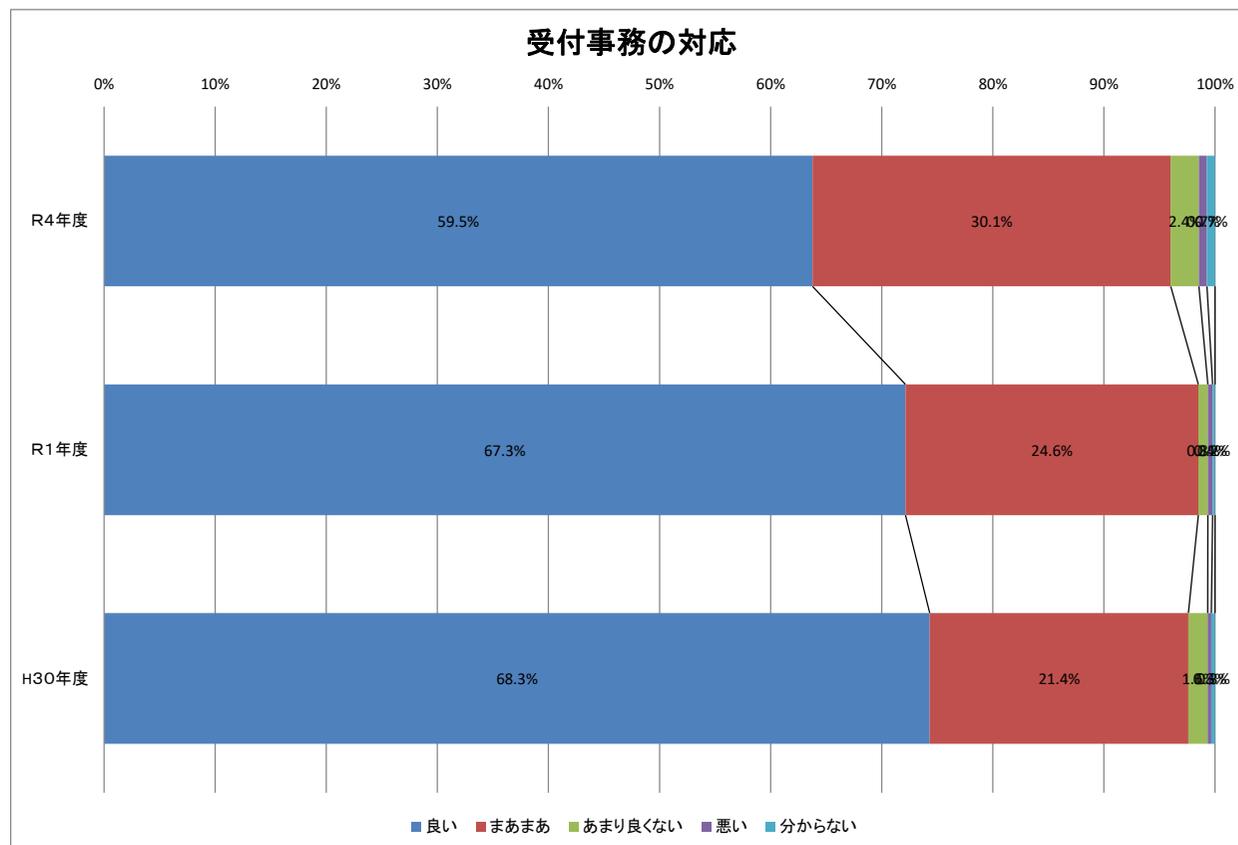
(10) 検査技師の対応はいかがでしたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
良い	54.7%	52.5%	52.2%
まあまあ	18.2%	19.3%	21.7%
あまり良くない	1.0%	0.5%	0.8%
悪い	0.0%	0.2%	1.1%
分からない	9.8%	9.0%	6.4%
未回答	16.2%	18.6%	17.5%



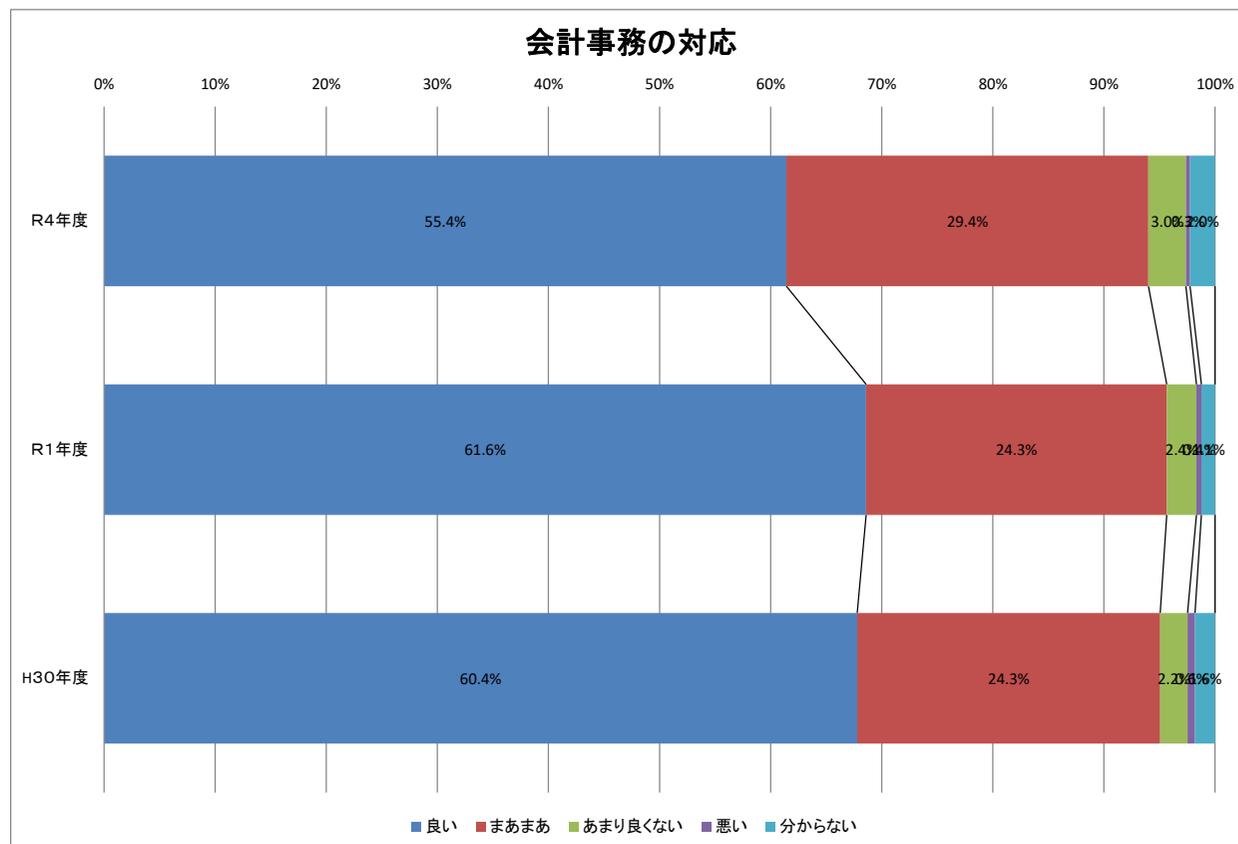
(11) 受付事務の対応はいかがでしたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
良い	59.5%	67.3%	68.3%
まあまあ	30.1%	24.6%	21.4%
あまり良くない	2.4%	0.8%	1.6%
悪い	0.7%	0.4%	0.3%
分からない	0.7%	0.2%	0.3%
未回答	6.8%	6.7%	7.9%



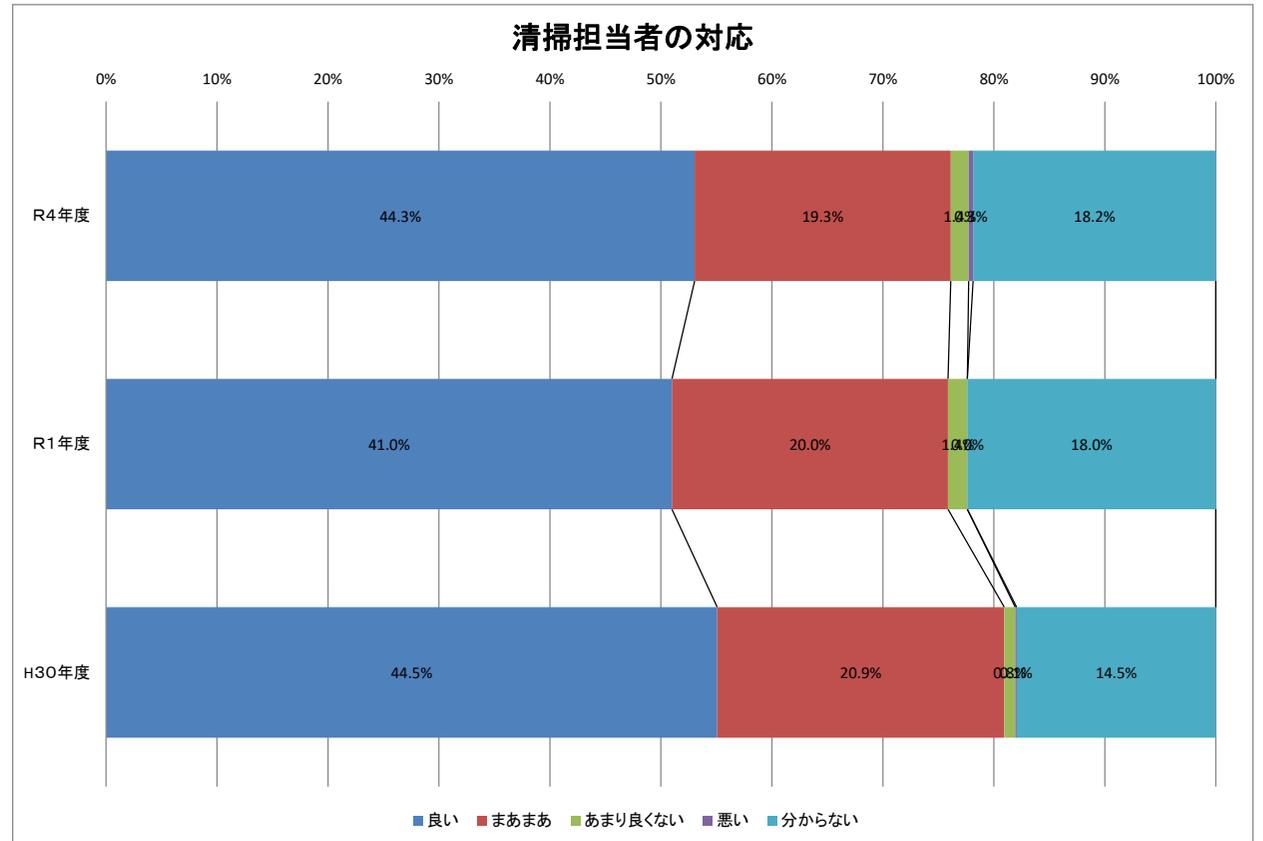
(12) 会計事務の対応はいかがでしたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
良い	55.4%	61.6%	60.4%
まあまあ	29.4%	24.3%	24.3%
あまり良くない	3.0%	2.4%	2.2%
悪い	0.3%	0.4%	0.6%
分からない	2.0%	1.1%	1.6%
未回答	9.8%	10.3%	10.6%



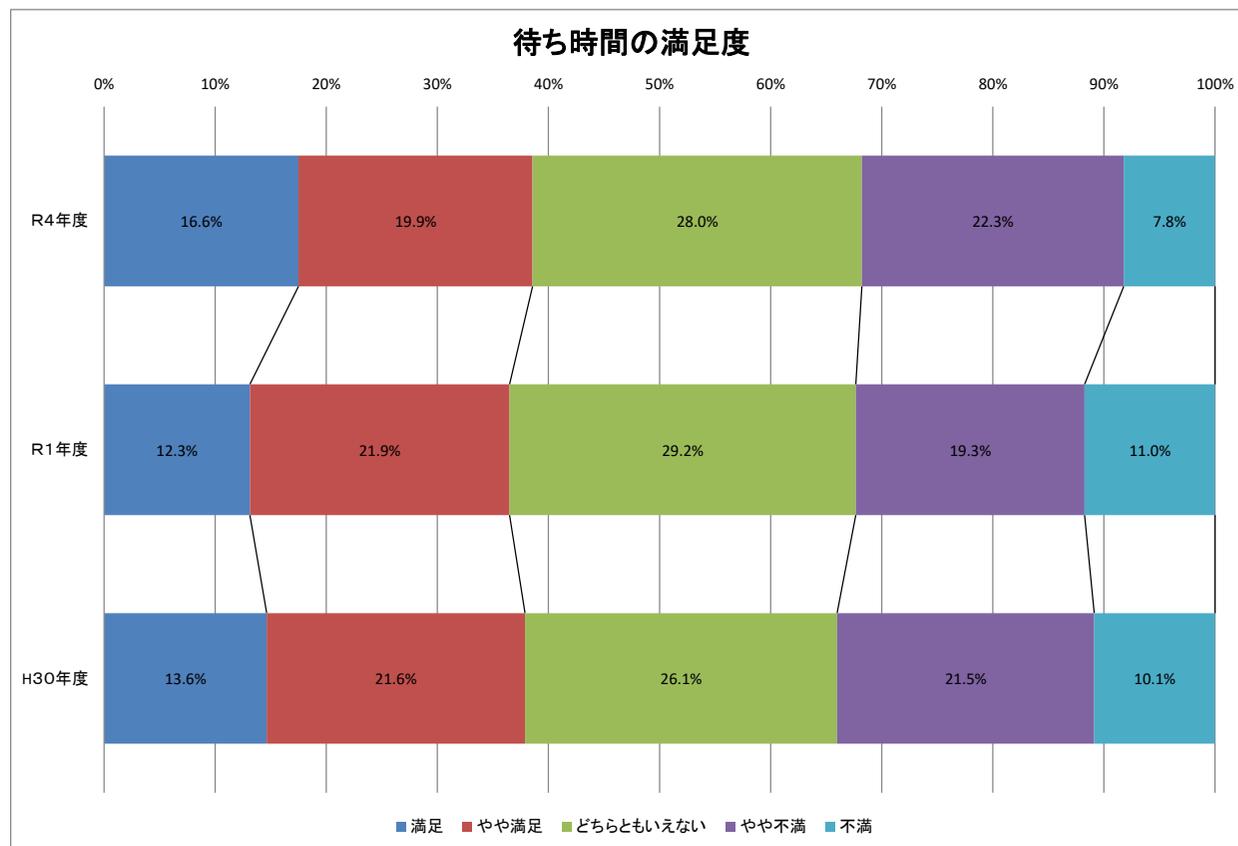
(13) 清掃担当者の対応はいかがでしたか？

	R4年度	R1年度	H30年度
良い	44.3%	41.0%	44.5%
まあまあ	19.3%	20.0%	20.9%
あまり良くない	1.4%	1.4%	0.8%
悪い	0.3%	0.0%	0.1%
分からない	18.2%	18.0%	14.5%
未回答	16.6%	19.6%	19.0%



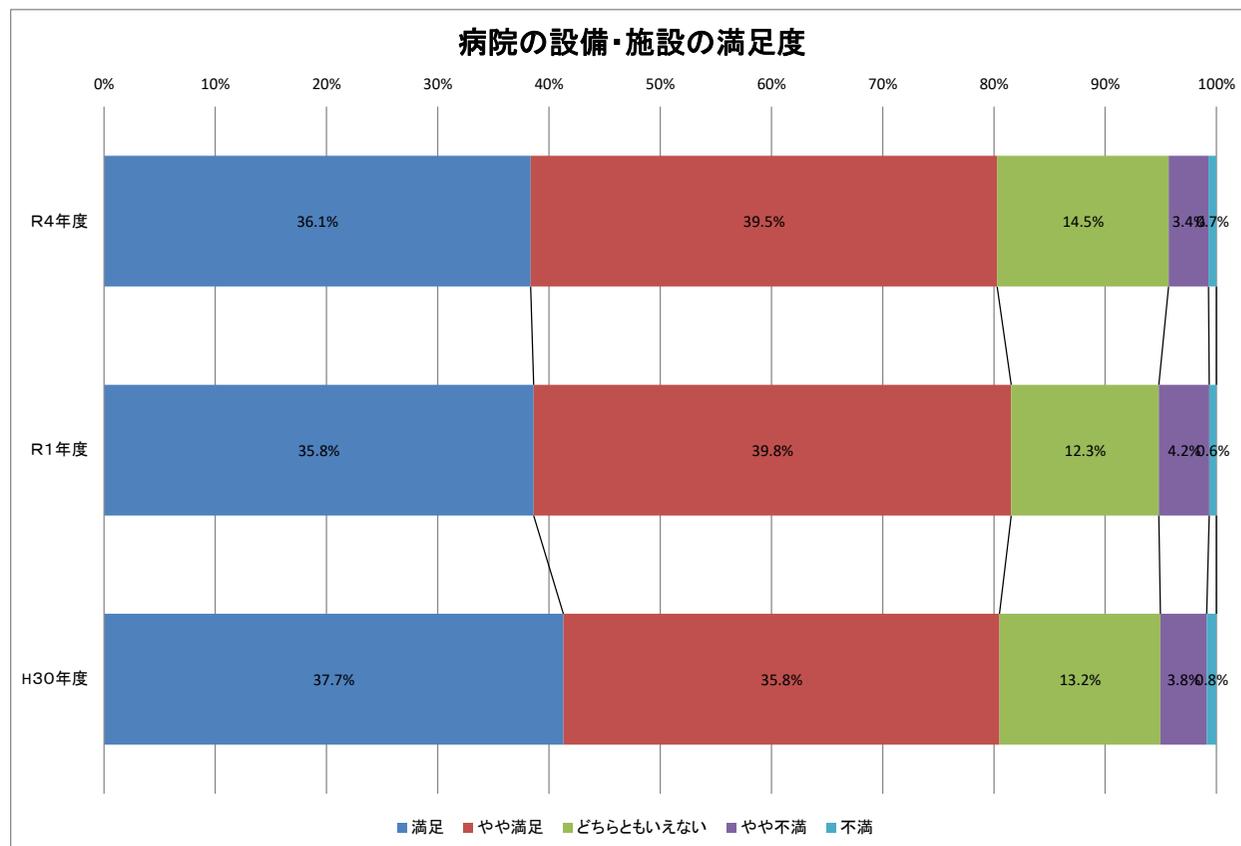
(14) 待ち時間の満足度をお聞かせ下さい

	R4年度	R1年度	H30年度
満足	16.6%	12.3%	13.6%
やや満足	19.9%	21.9%	21.6%
どちらともいえない	28.0%	29.2%	26.1%
やや不満	22.3%	19.3%	21.5%
不満	7.8%	11.0%	10.1%
未回答	5.4%	6.2%	7.5%



(15) 病院の設備・施設の満足度をお聞かせ下さい

	R4年度	R1年度	H30年度
満足	36.1%	35.8%	37.7%
やや満足	39.5%	39.8%	35.8%
どちらともいえない	14.5%	12.3%	13.2%
やや不満	3.4%	4.2%	3.8%
不満	0.7%	0.6%	0.8%
未回答	5.7%	7.3%	8.5%



(16) 病院全体の満足度をお聞かせ下さい

	R4年度	R1年度	H30年度
満足	34.5%	35.4%	35.5%
やや満足	41.6%	43.0%	43.0%
どちらともいえない	16.6%	12.0%	10.8%
やや不満	2.0%	2.3%	1.6%
不満	0.0%	0.5%	0.6%
未回答	5.4%	6.8%	8.0%

