

患者満足度調査

2023

外来患者 結果報告

I. 調査概要	2
II. 属性調査	
性別比	3
年齢比	3
III. 施設に関する調査	4
IV. 接遇に関する調査	5
V. 待ち時間に関する調査	6
VI. AI問診についての調査	7

I 調査概要

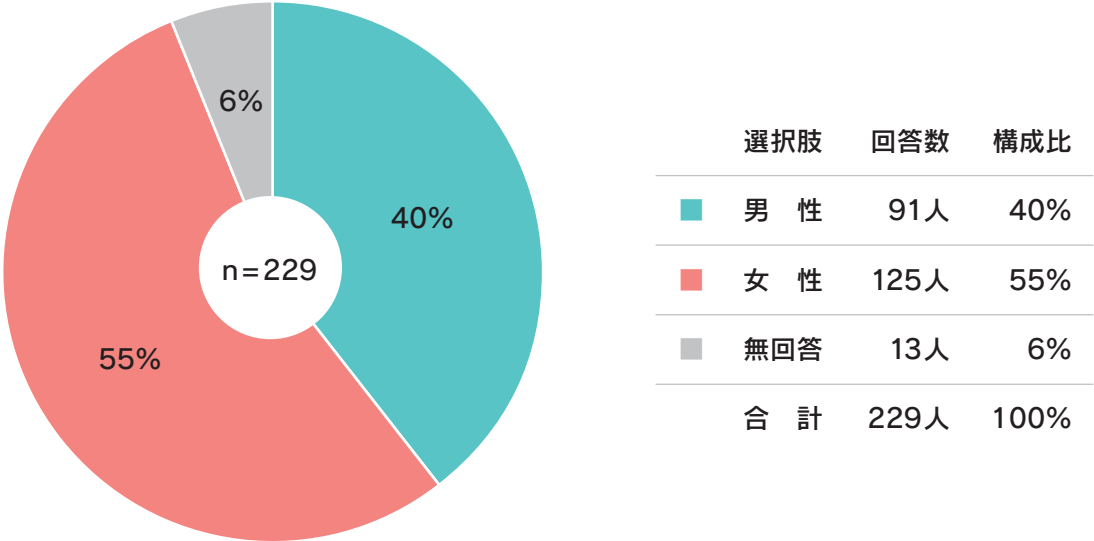
調査目的	患者さまの実態や当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる
調査期間	2023年12月8日～2023年12月19日
調査対象	調査実施期間内に当院を受診した外来患者さま
調査方法	アンケート記入用紙を配布、またはQRコードを読み込み専用の回答フォームより入力 無記名回答方式にて実施
配布枚数	229枚
回収枚数	229枚
回収率	100%

※調査結果データの見方

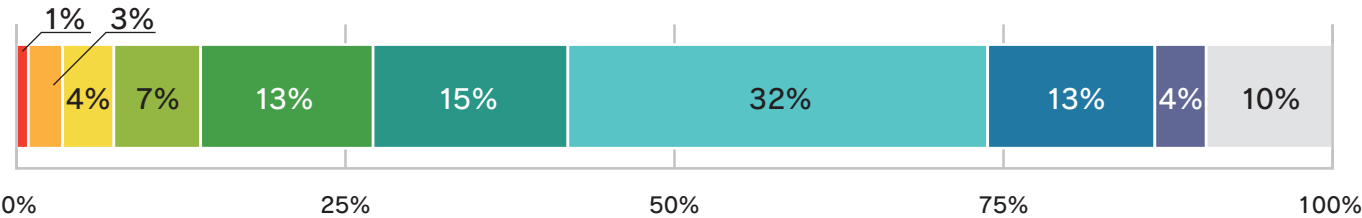
- n (Number of cases) とは、総回答者数または分類別回答者数のこと
- 回答の構成比はパーセントで表記し、小数点第1位を四捨五入して算出
- 回答比率の合計が100%にならない場合がある

Ⅱ 属性調査

Ⅱ.a 性別比

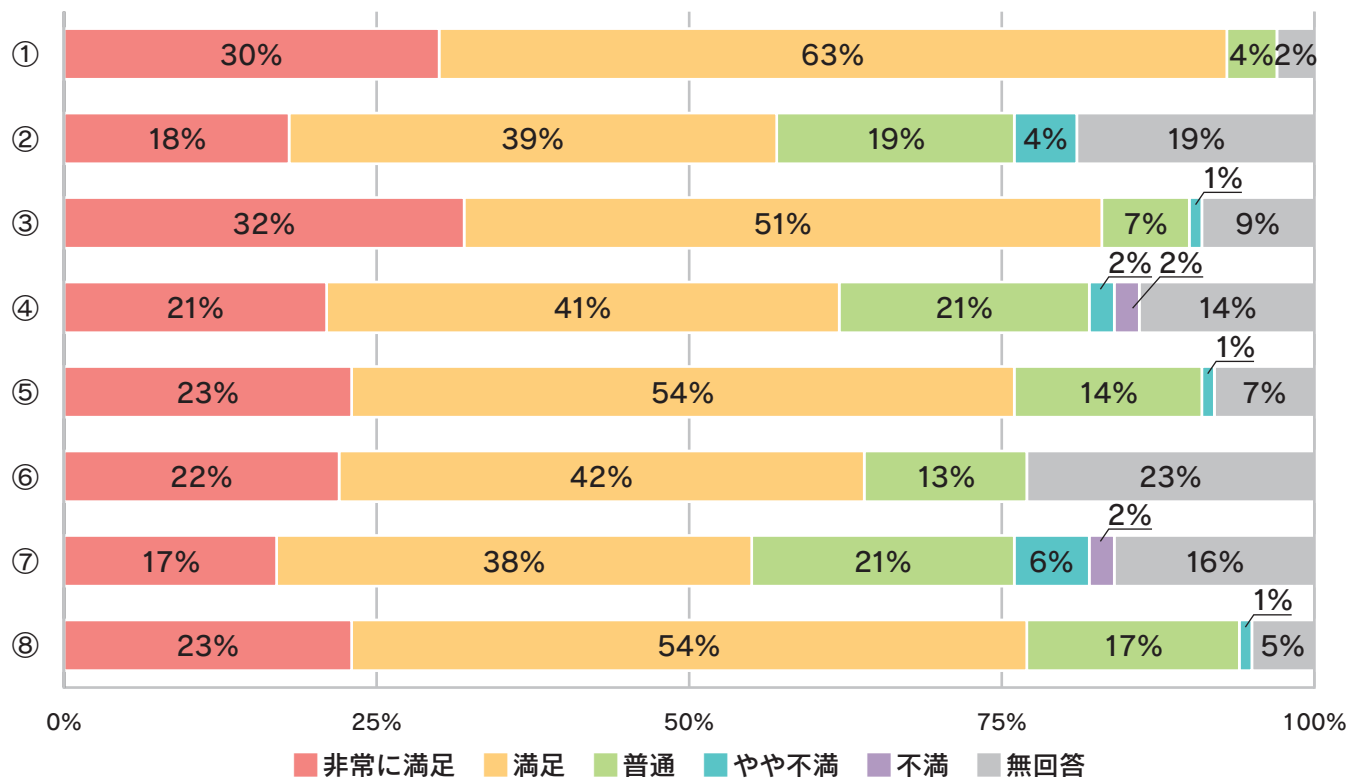


Ⅱ.b 年齢比



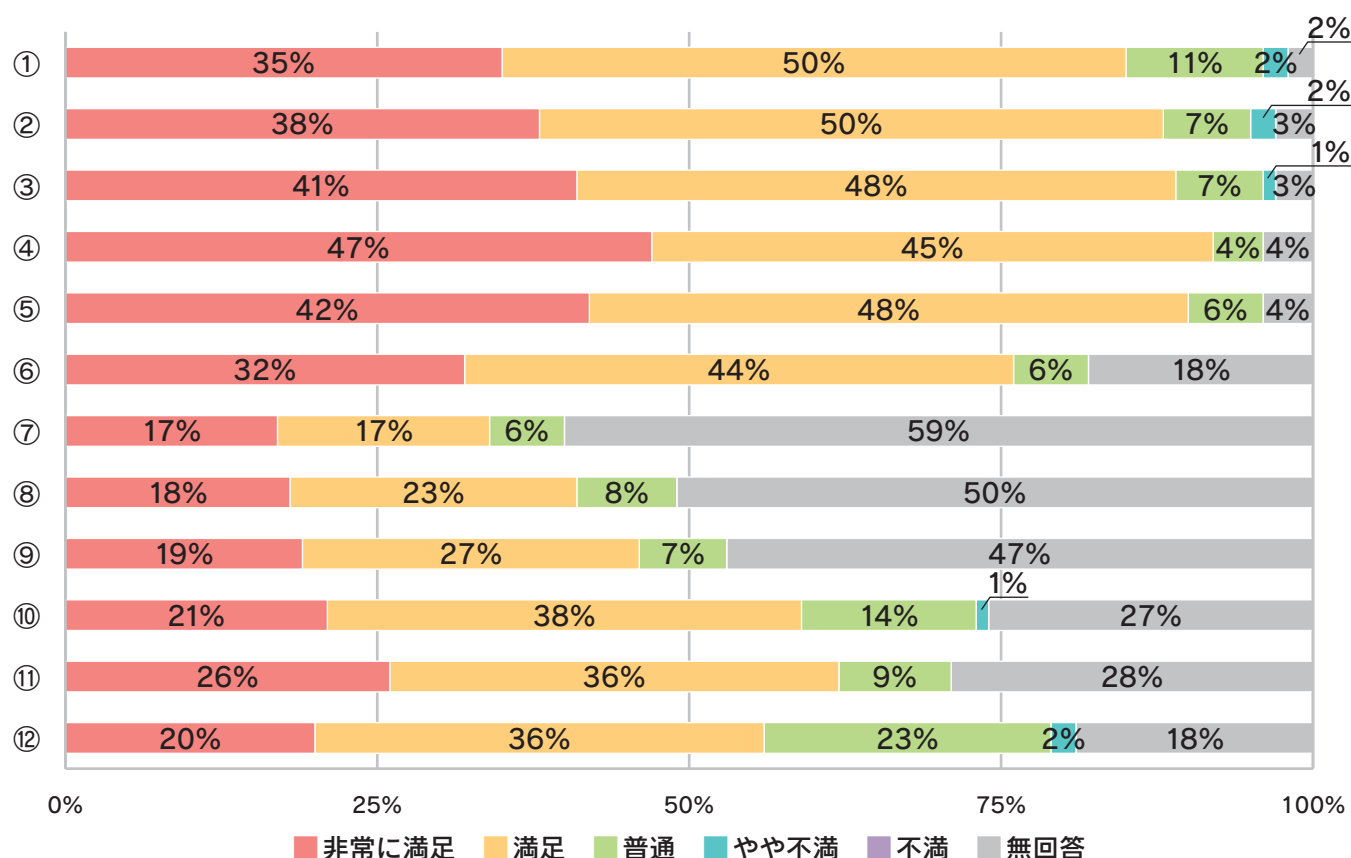
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答	合計
選択肢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答	
回答数	2人	6人	9人	15人	30人	34人	73人	29人	9人	22人	229人
構成比	1%	3%	4%	7%	13%	15%	32%	13%	4%	10%	100%

Ⅲ 施設に関する調査



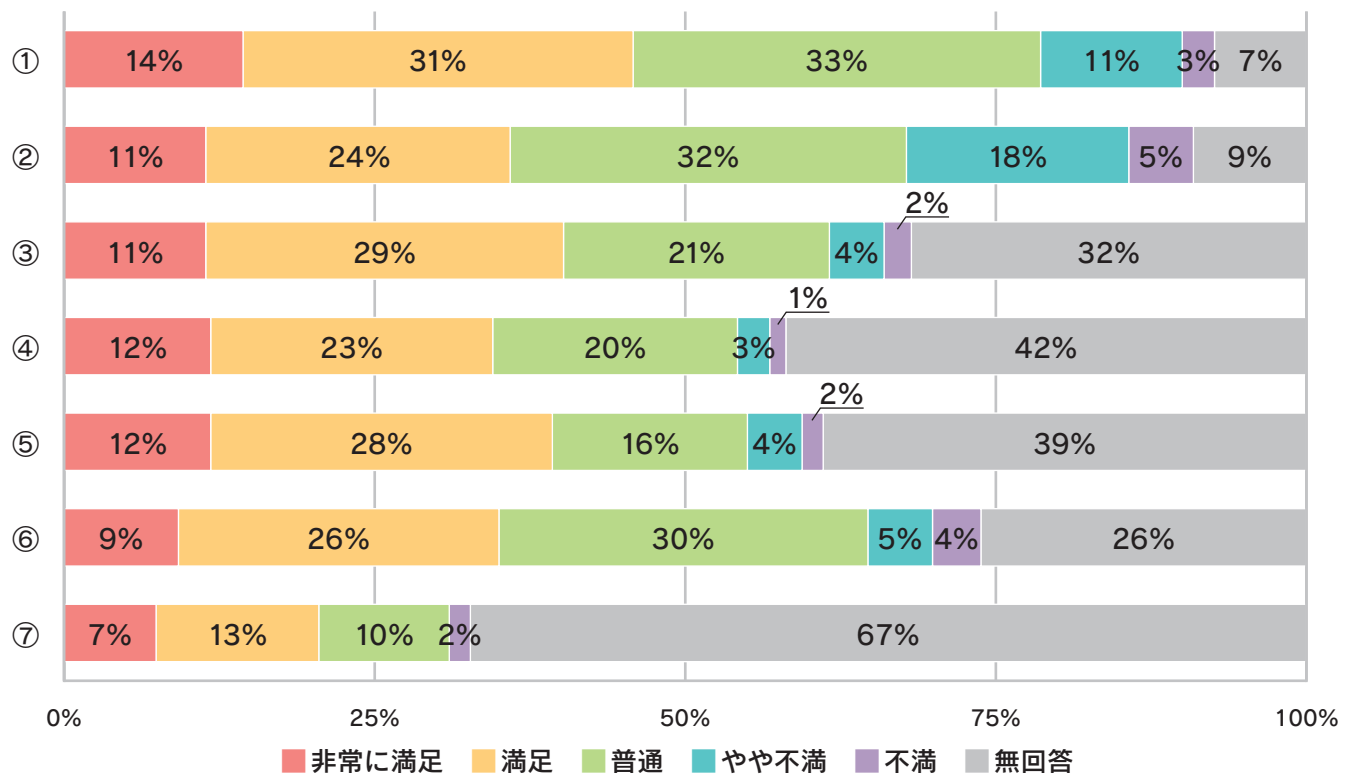
項目							合 計
① 建物の外観や内観はきれいでしたか	68人	145人	10人	1人	1人	4人	229人
② 売店、食堂、自動販売機の種類	41人	90人	44人	10人	0人	44人	229人
③ 洗面所の清潔面	74人	117人	15人	2人	0人	21人	229人
④ テレビの設置、Wi-Fi接続状況	47人	94人	47人	5人	5人	31人	229人
⑤ 案内看板の表示やわかりやすさ	52人	123人	33人	3人	1人	17人	229人
⑥ 車椅子やバリアフリーなど設備の配慮	50人	97人	29人	1人	0人	52人	229人
⑦ 駐車場・駐輪場の設備	39人	88人	48人	13人	5人	36人	229人
⑧ 受付してから、各階への移動手段の利便性	53人	123人	38人	3人	1人	11人	229人

IV 接遇に関する調査



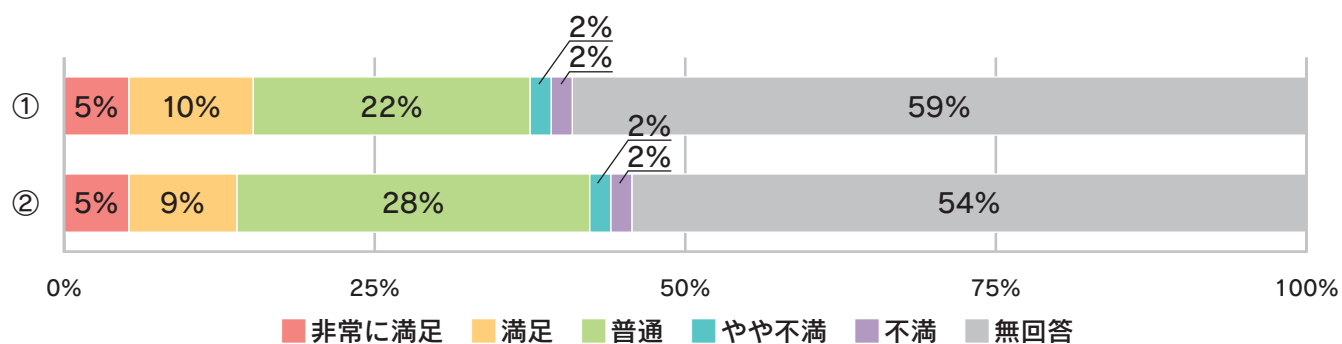
項目							合 計
① 総合受付や会計での事務職員の対応	80人	115人	25人	5人	0人	4人	229人
② 各診療科受付での事務員の言葉遣いや対応	87人	114人	17人	4人	0人	7人	229人
③ 各診療科受付での看護師の言葉遣いや対応	94人	110人	16人	2人	0人	7人	229人
④ 医師の言葉遣いや対応	108人	102人	9人	0人	1人	9人	229人
⑤ 診療における医師からの説明は分かりやすかったか	96人	109人	13人	1人	0人	10人	229人
⑥ 検査技師の対応	73人	101人	13人	1人	0人	41人	229人
⑦ リハビリテーション科職員の対応	38人	40人	14人	0人	1人	136人	229人
⑧ 薬剤師の対応	42人	52人	18人	1人	1人	115人	229人
⑨ 放射線技師の対応	43人	62人	16人	0人	0人	108人	229人
⑩ プライバシー・個人情報の配慮	47人	88人	31人	2人	0人	61人	229人
⑪ 看護師の患者さまへのケア・治療・処置の対応	59人	83人	21人	0人	1人	65人	229人
⑫ お呼び出しをお名前で行っている事への抵抗	46人	83人	53人	4人	1人	42人	229人

V 待ち時間に関する調査



項目							合 計
① 受付時の待ち時間	33人	72人	75人	26人	6人	17人	229人
② 診察待ち時間	26人	56人	73人	41人	12人	21人	229人
③ 点滴や採血を行うまでの待ち時間	26人	66人	49人	10人	5人	73人	229人
④ 心電図やエコーなど検査までの待ち時間	27人	52人	45人	6人	3人	96人	229人
⑤ レントゲン・CT・MRI検査までの待ち時間	27人	63人	36人	10人	4人	89人	229人
⑥ 検査後、結果を聞くまでの待ち時間	21人	59人	68人	12人	9人	60人	229人
⑦ リハビリテーションでの待ち時間	17人	30人	24人	0人	4人	154人	229人

Ⅵ AI問診に関する調査



項目							合 計
① AI問診の導入について	12人	23人	51人	4人	4人	135人	229人
② AI問診は今後必要ですか	12人	20人	65人	4人	4人	124人	229人