

2023 年度 外来患者満足度調査結果報告

実施日時：2023 年 3 月 14（木） 8 時 30 分 ～15 時 00 分

対象患者：外来を受診した患者さん

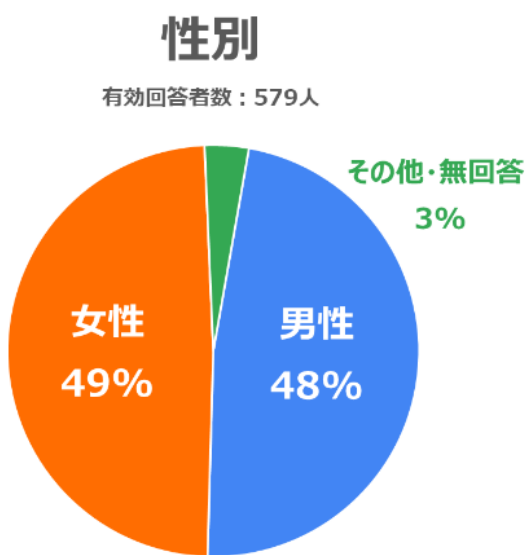
回収枚数：580 枚（回収率：92%）

主 催：患者サービス委員会

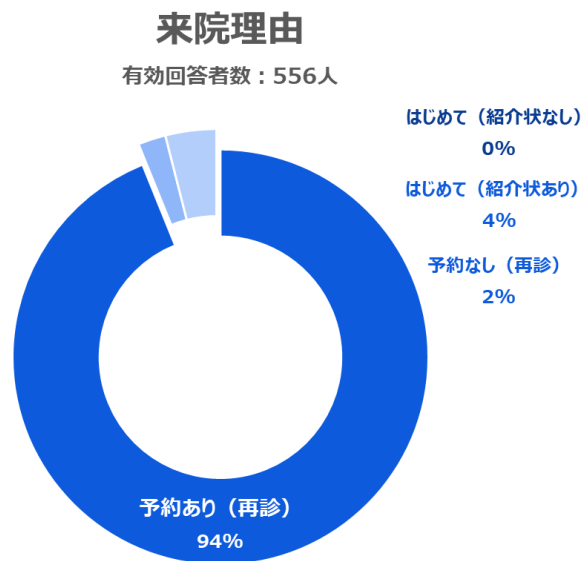
協 力：株式会社ソラスト

（１） 患者さんの情報について、お伺いします。

① 性別



② 来院理由

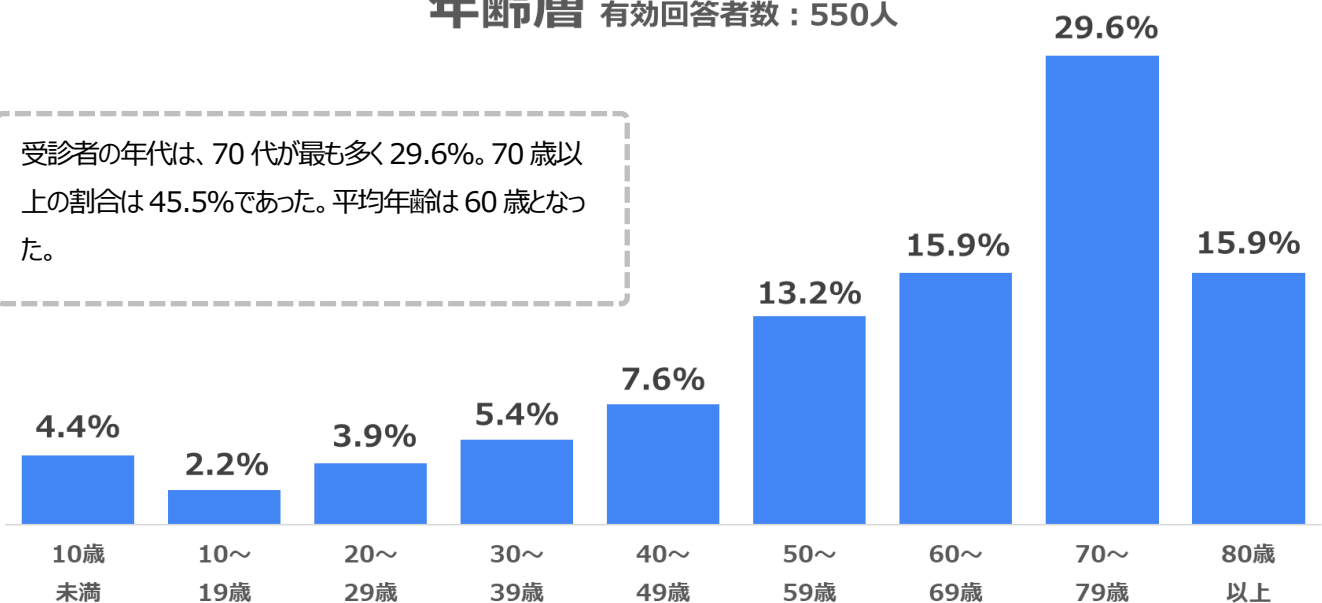


↑ 来院理由は「初診」が4%、再診が96%

③ 年齢層

年齢層 有効回答者数：550人

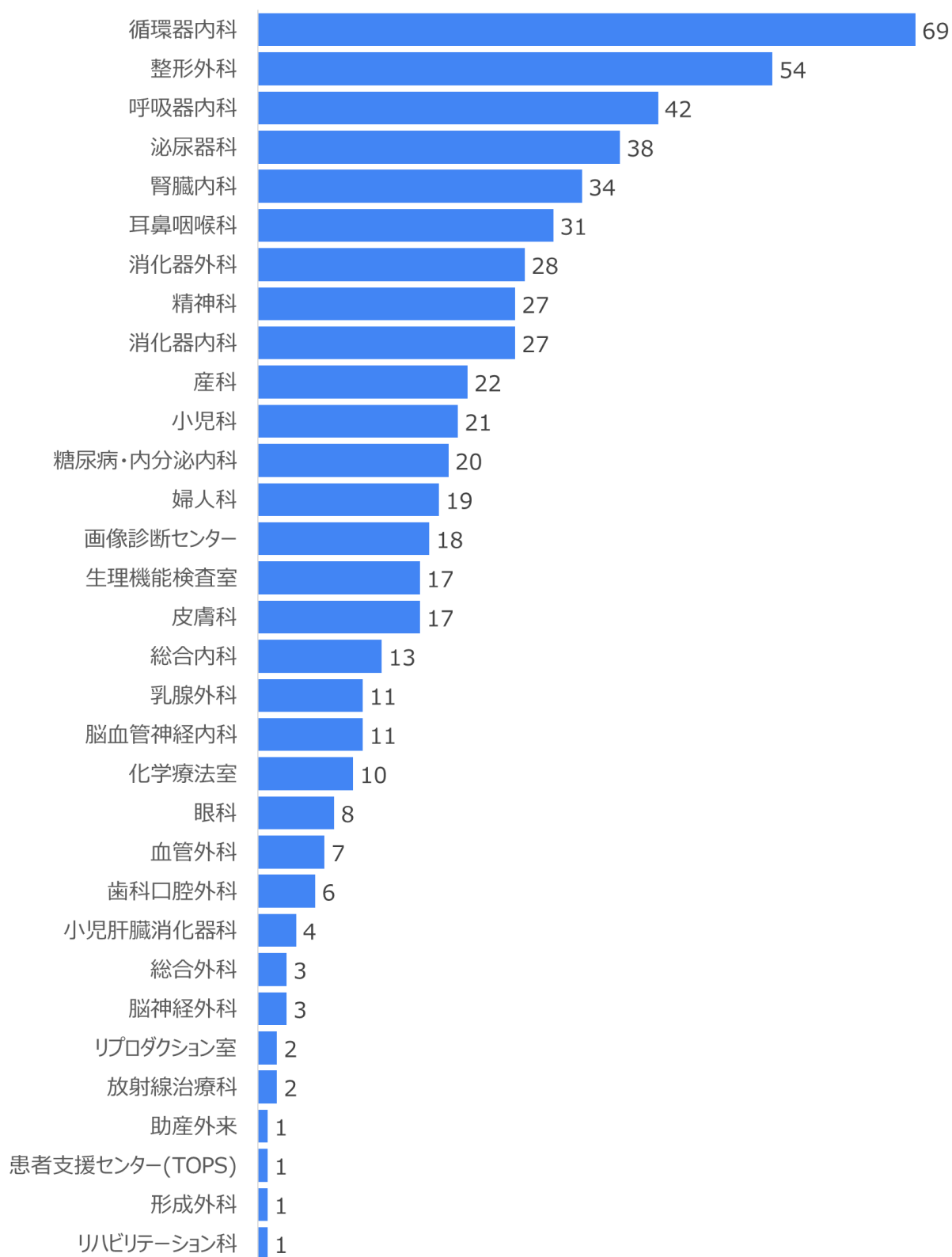
受診者の年代は、70代が最も多く29.6%。70歳以上の割合は45.5%であった。平均年齢は60歳となった。



④ 受診診療科

受診診療科

有効回答数：568（複数選択可）



受診科は、循環器内科が69名と最も多く、次いで整形外科、呼吸器内科、泌尿器科、腎臓内科が上位5診療科であった。

(2) 職種ごとの対応、院内の雰囲気、プライバシーへの配慮について

接遇については各職で改善が見られたが、「医師の説明のわかり易さ」、「事務職員の言葉遣い・態度」が昨年度よりも僅かに評価が下がる結果となった。施設面での満足度については昨年から全ての項目で評価が高まる結果となった。

① 接遇満足度

(有効回答者数)							2023年度(前年差)	2022年度
医師の言葉遣い・態度	(563)	41.6%	37.8%	19.2%	1.4%	0.0%	79.9 (+1.2)	78.7
医師の説明のわかり易さ	(558)	38.4%	36.9%	22.6%	1.8%	0.4%	77.8 (-0.2)	78.0
看護師の言葉遣い・態度	(533)	39.0%	39.6%	21.0%	0.4%	0.0%	79.3 (+1.3)	78.0
看護師の説明のわかり易さ	(531)	36.9%	39.9%	22.6%	0.4%	0.2%	78.2 (+0.4)	77.8
コメディカルの言葉遣い・態度	(468)	33.1%	38.9%	26.5%	1.1%	0.4%	75.8 (+1.1)	74.7
コメディカルの説明のわかり易さ	(468)	31.8%	39.3%	27.6%	1.1%	0.2%	75.4 (+0.8)	74.6
事務職員の言葉遣い・態度	(552)	29.0%	39.9%	29.0%	1.8%	0.4%	73.8 (-0.1)	74.0
事務職員の説明のわかり易さ	(555)	27.9%	39.5%	31.0%	1.1%	0.5%	73.3 (+0.2)	73.1

とても満足
満足
どちらともいえない
不満
とても不満
 (%)

※平均点数は、とても満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

【各職種に対するご意見】 ●プラスなご意見 ●マイナスなご意見

医師の言葉遣い・態度について

- 聞きたいことを丁寧に傾聴し分かりやすく説明してくれる。
- いつもてきぱき、さわやか
- 口調がやさしい、はっきりしている
- 忙しいからか、流れ作業間
- 態度がこわい、偉そう

医師の説明のわかり易さ

- 納得ができる
- もう少し詳しく

看護師の言葉遣い・態度について

- コミュニケーション、気持ちの良い方は好感が持てます
- 話し方が親しみやすく、リラックスできる
- 皆さんとても良い人ですがたまにすごい人がある
- 忙しいとは思うが対応が雑な時がある

看護師の説明のわかり易さ

- 十分理解できる
- 助産師外来以外はベテランさんは冷たい印象
- 説明が早すぎ

コメディカルの言葉遣い・態度について

- 肢体不自由ですが介助ありませんでした(過去に)
- とても感じ悪い人にあたったことがある。女性の方だった

事務職員の言葉遣い・態度について

- 早口で冷たく感じてしまう
- 窓口担当の言葉遣い、説明が不満
- 皆さんとても良い人ですがたまにすごい人がある
- 忙しいとは思うが対応が雑な時がある

② 施設満足度

	(有効回答者数)						2023年度(前年差)	2022年度
プライバシーへの配慮	(545)	27.5%	37.2%	34.5%	0.6%	0.2%	72.8 (+0.4)	72.4
案内表示のわかり易さ	(554)	23.6%	40.3%	33.2%	2.2%	0.7%	71.0 (+1.2)	69.8
院内環境について	(556)	28.8%	40.3%	29.0%	1.6%	0.4%	73.9 (+1.1)	72.8
施設・設備について	(555)	25.4%	42.5%	29.5%	1.4%	1.1%	72.4 (+0.7)	71.7
		とても満足	満足	どちらともいえない	不満	とても不満	(%)	

※平均点数は、とても満足（100点）、満足（75点）、どちらともいえない（50点）、やや不満（25点）、不満（0点）の合計点

【施設に対するご意見】●プラスなご意見 ●マイナスなご意見

案内表示のわかり易さについて

- 5 歳以下の血液検査場所がわかりづらい
- 保険証確認窓口と入院受付の番号表示が分かりづらい
- ～票、～券が分かりにくい

院内環境について

- Wi-Fi がある
- 電波が届かないところが多い
- トイレの汚れが気になった。自分で拭いて使用した。
- 暑い

施設・設備について

- 混んでいる科の椅子を増やしてほしい
- ソファーの間がせまい
- レストランのメニューの味が悪い
- 最新のペットを販売していない

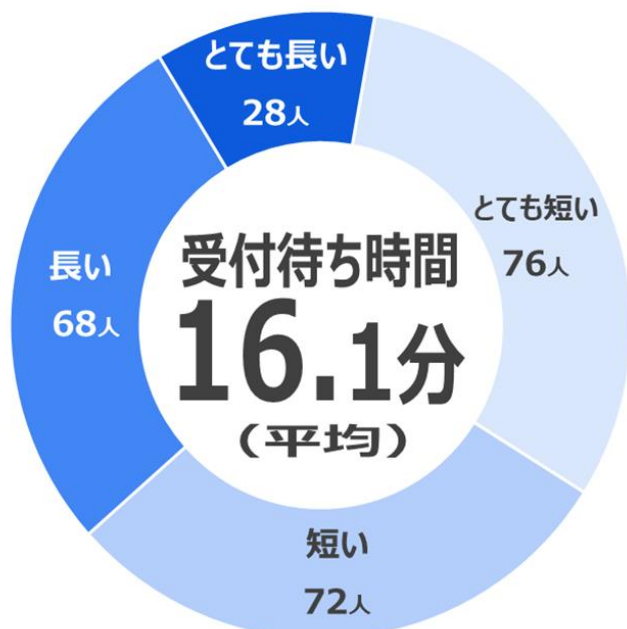
プライバシーへの配慮

回答なし

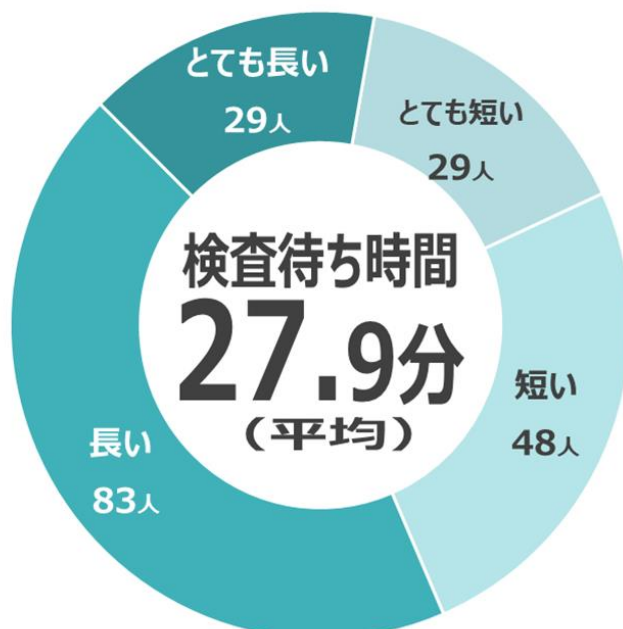
(3) 各外来（診療・検査等）での待ち時間について

受付・会計については約 16 分の待ち時間となり、半数以上の方が「短い」と感じていた。

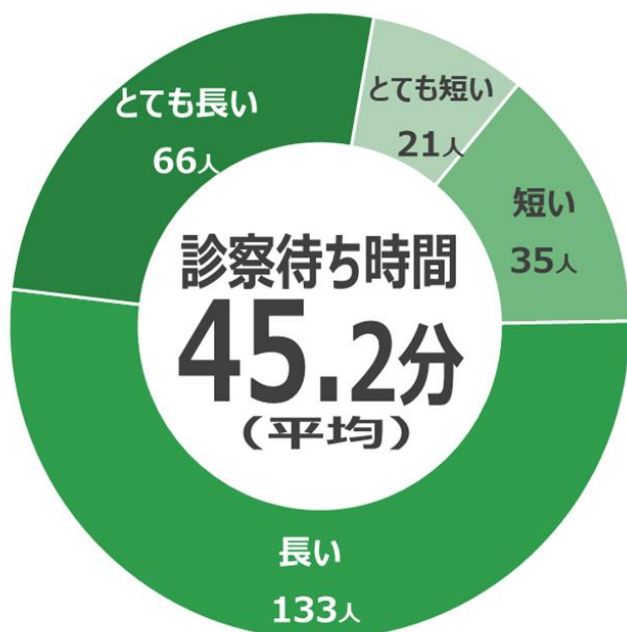
一方で検査待ち時間は約 60%が「長い」と感じ、診察待ち時間に至っては約 78%の患者さんが「長い」と回答していた。



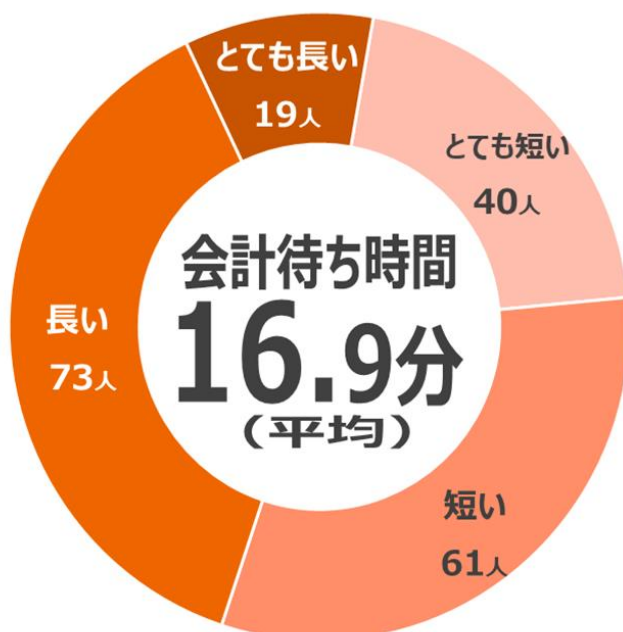
有効回答者数：244人



有効回答者数：189人



有効回答者数：255人



有効回答者数：193人

受付待ち時間 15.2%

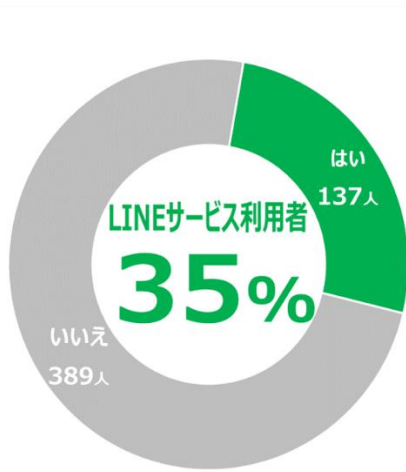
検査待ち時間 26.3%

診察待ち時間 42.6%

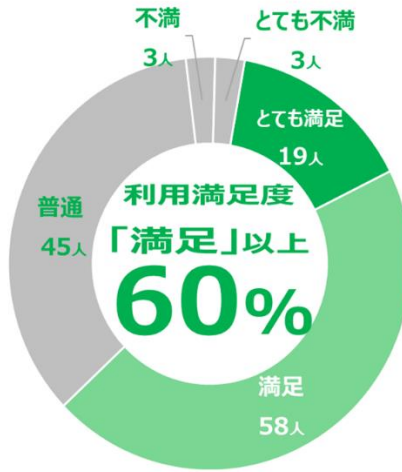
会計待ち時間 15.9%

(4) LINE サービスについて

LINE サービス利用者は昨年度の 24%から増加した。一方で「満足」と回答した方は昨年度と 61%から僅かに減少する結果となった。後払い会計への要望が多く、システムな問題への不満も見られた。



有効回答者数：526人



有効回答者数：128人



LINEサービスに「不満」、「とても不満」と回答された方の理由（原文ママ）	
要望	会計までできるようにしてほしい
	会計へのひもづけができるとういです
	予約前日のリマインド通知に予約時間が表示されない
不満	エコーの呼び出しがないのは不便
	診察まで何分か不明、呼出しも直前すぎて意味が無かった
	いちいちログインしないと通知が来ない
	サービスの結果が現場受付に共有されていない、LINEの画面を見せてシステム状況を確認している状況。受付担当者の負担軽減を考えて欲しい。
	LINEは個人情報外部にもれやすくLINEサービス本体に不満
	最近呼び出しのLINEが入らない
	使い方によくなれていない為

(5) 当院の外来診療について、全体的にご満足いただけましたか（全体満足度）

外来の全体満足度は、全体の約 8 割の患者さんに満足いただいている結果となった。しかしながら 2020 年度（80.9 点）から点数は下降している。接遇や施設面での改善は見られ、評価を上げているが全体的な満足度としては前年度から横合いとなった。

(有効回答者数)								2023年度	前年度との差
2023年度	全体満足度	(510)	32.5%	49.0%	13.3%	4.5%	0.6%	77.1	—
2022年度	全体満足度	(313)	32.3%	48.9%	15.0%	2.6%	1.3%	77.1	-2.3
2021年度	全体満足度	(281)	38.8%	43.4%	14.6%	2.8%	0.4%	79.4	-1.5

とても満足 満足 どちらともいえない 不満 とても不満 (%)

※平均点数は、とても満足（100点）、満足（75点）、どちらともいえない（50点）、やや不満（25点）、不満（0点）の合計点

(6) 当院の受診を家族や知人の親しい方にも勧めたいと思われませんか

2021 年度から 2 年連続で評価が下がる結果となった。

理由について、接遇や医療体制には患者さんから評価を頂く一方で、待ち時間への不満が多く寄せられた。

		(有効回答者数)					2023年度	前年度との差	
2023年度	当院を勧めたいか	(503)	15.1%	53.7%	27.6%	3.0%	0.6%	69.9	-0.6
2022年度	当院を勧めたいか	(359)	15.3%	56.5%	24.5%	2.2%	1.4%	70.5	-2.7
2021年度	当院を勧めたいか	(305)	21.3%	53.1%	22.6%	3.0%	0.0%	73.2	+2.9

とても思う

思う

どちらともいえない

思わない

全く思わない

(%)

※平均点数は、とても思う（100点）、思う（75点）、どちらともいえない（50点）、思わない（25点）、全く思わない（0点）の合計点

①勧めたい思う理由（要約）

接遇・対応について 全 47 件

- ・先生はじめ看護師さんスタッフの方の動きが的確で信頼できる。
- ・院内が明るくて良い。医師の態度が信頼できる。

…等々

体制・設備について 全 19 件

- ・医療設備が整っていて安心。
- ・最新の技術、設備に基く診察が良い。
- ・専門的な診療を受けることが可能だから。

…等々

待ち時間について 全 1 件

- ・院内助産は待ち時間が少ない。

②勧めたくない思う理由（要約）

接遇・対応について 全 1 件

- ・先生が主体で患者は重要視していない。

待ち時間について 全 14 件

- ・設備や医師の腕は良いが、とにかく待ち時間が長い。

…等々

その他 全 3 件

- ・交通の便が悪い
- ・紹介受診医療採用で敷居が高い。

…等々

(7) 自由記述のご意見 ※要約、一部抜粋

①お褒めのお言葉…43 件

感謝・お礼 38 件

- ・手術が成功し術後のキズ等も少なかった。術前後の検査ケアもいい。
- ・これまで質の高い医療を保っていただき、地域医療の柱として存在し続けてほしい。
- ・今後も皆様無理せず頑張してほしい。

…等々

接遇・対応 5 件

- ・先生が丁寧で質問しやすく、又わかりやすかったので安心した。
- ・先生方やスタッフの方は皆様丁寧で気持ち良く利用している。
- ・事務職員の方、先生方、看護師の方の対応がとても良かった。

②ご意見、ご要望…101 件

待ち時間全般 8 件

- ・大病院であることで仕方ないと思うが、混雑と待ち時間が長すぎるので工夫がほしい。

…等々

システム・運用について 20 件

- ・検査の待ち時間を LINE で表示してほしい。
- ・外来の可能な医師のスケジュールが LINE でも確認できるとより良い。

…等々

設備・環境について 15 件

- ・椅子をふやしてほしい。
- ・Wi-Fi のパスワード等をお知らせボードに貼って欲しい、どこにあるかわからない。

…等々

接遇・対応について 10 件

- ・受付の人の対応に気分を悪くした。
- ・若い先生の言葉遣いが気になりました。

…等々

その他 18 件

- ・先生の異動が早すぎる。
- ・かかりつけ医への転院の時期の判断基準の説明をお願いしたい。

…等々

まとめ

接遇満足度は「医師の説明のわかり易さ」、「事務職員の言葉遣い・態度」が昨年度よりも僅かに評価が下がる結果となったが、その他の項目で改善が見られ全体的には昨年度から評価が上がった。

施設面での満足度については昨年から全ての項目で評価が高まる結果となったが、自由記述では施設関係のご意見・ご要望も多く、この点は全職員で改善に努めて行く必要がある。

最後に、「外来全体満足度」は前年から横ばいとなったが、「当院の受診を家族や知人に勧めたいと思われませんか」や前年度の評価から落ち込む結果となった。