

# 2022(令和4)年度 外来患者様満足度調査結果

令和4年8月  
CS委員会

## (1) 調査の概要

### 1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、外来患者様の当病院への評価・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ことを目的として実施した。

### 2. 調査設計

- ◆調査対象 : 当病院の外来患者様（筆記可能な方、新患の方に優先して配布）
- ◆調査内容 : 診察待ち時間、個別満足度、紹介・推薦意向、総合評価、自由意見
- ◆調査方法 : 院内でアンケート用紙を配布、スタッフへの手渡しで回収。
- ◆調査時期 : 令和4年6月20日～7月2日
- ◆サンプル数 : 配布数・・・100件  
有効回収数・・・100件  
有効回収率・・・100%

## (2) 調査結果

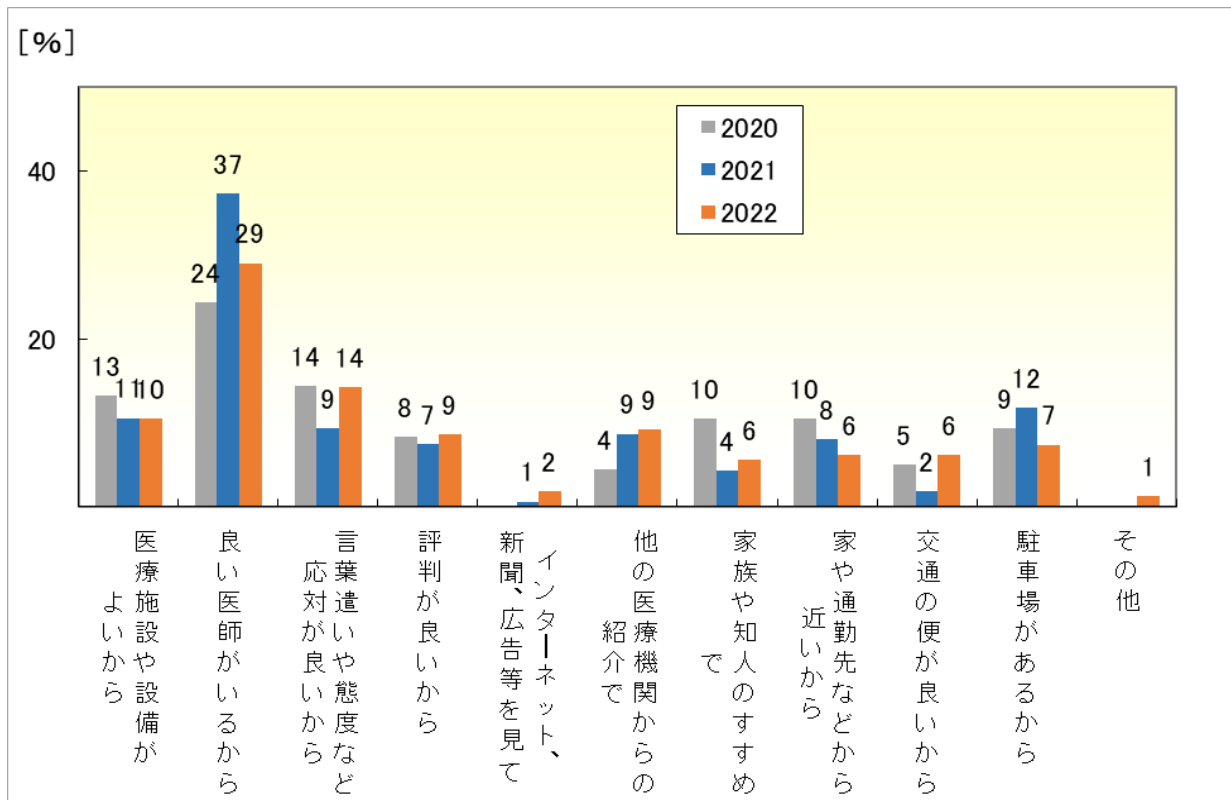
サンプル数：

R4(2022)年度 配布数 100 件 有効回収数 100 件 有効回収率 100%

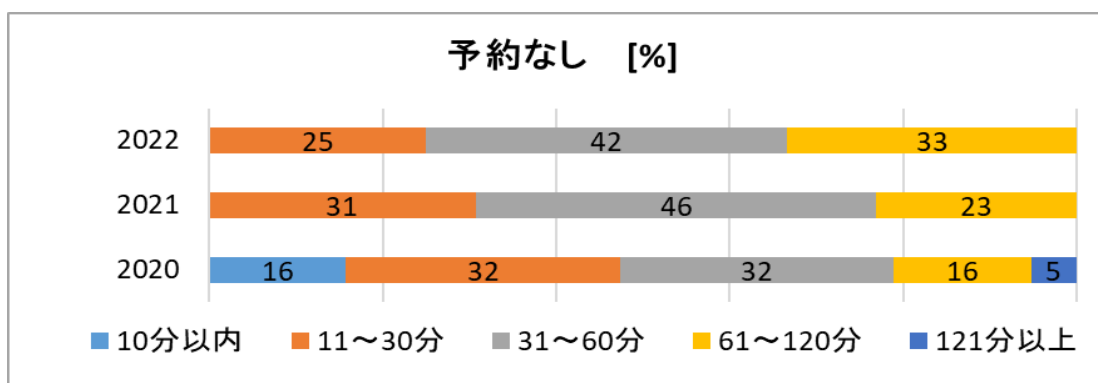
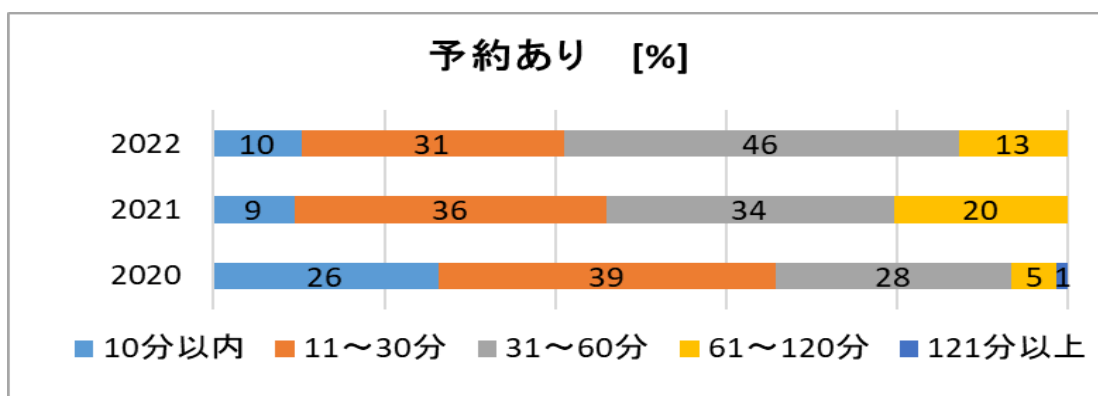
R3(2021)年度 配布数 100 件 有効回収数 94 件 有効回収率 94%

R2(2020)年度 配布数 100 件 有効回収数 98 件 有効回収率 98%

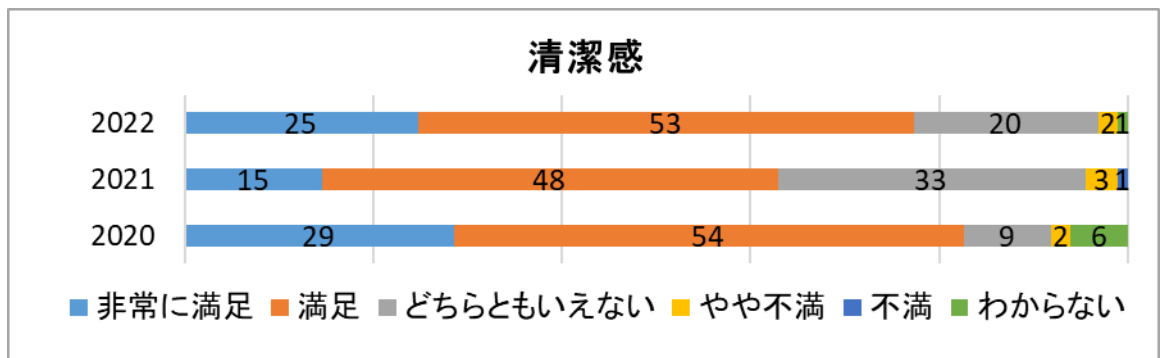
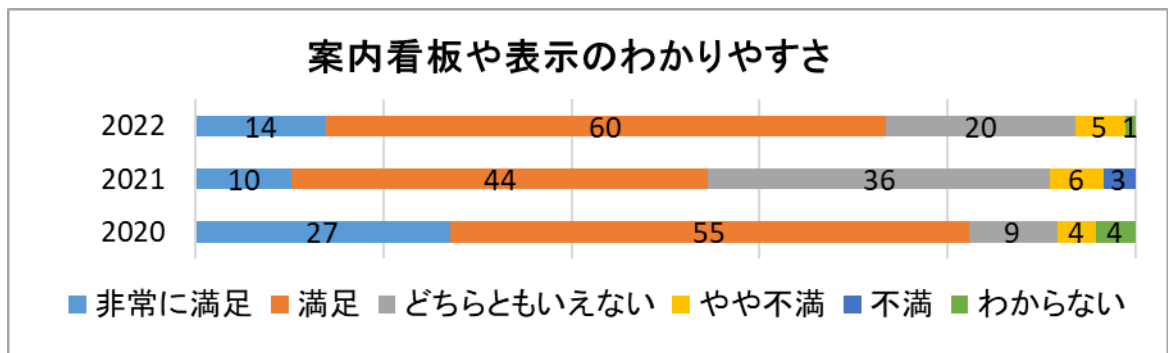
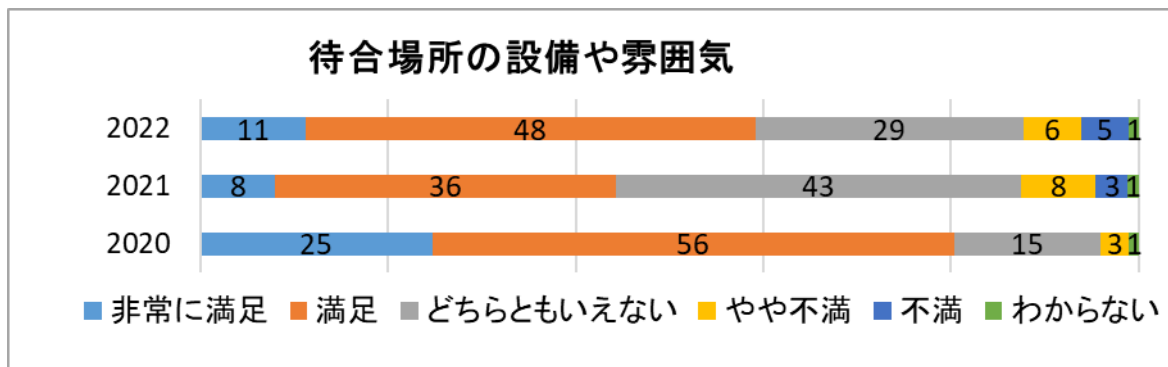
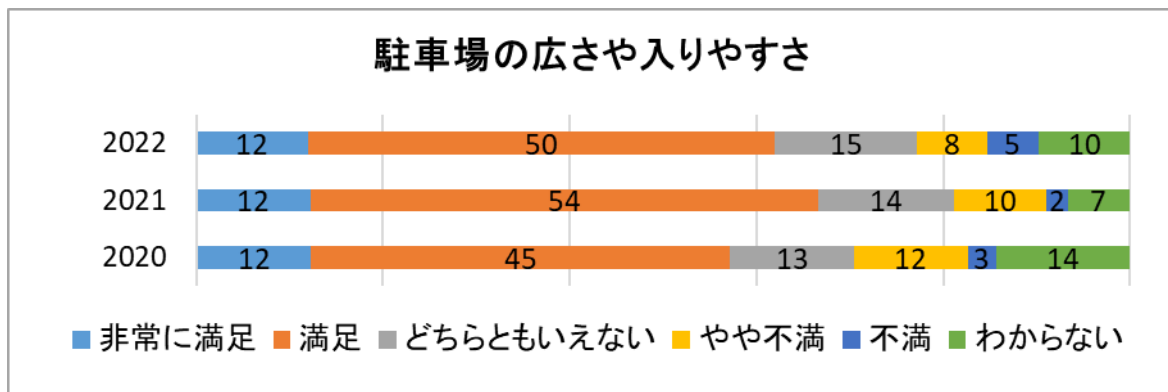
◆当院の選択理由（複数回答可）



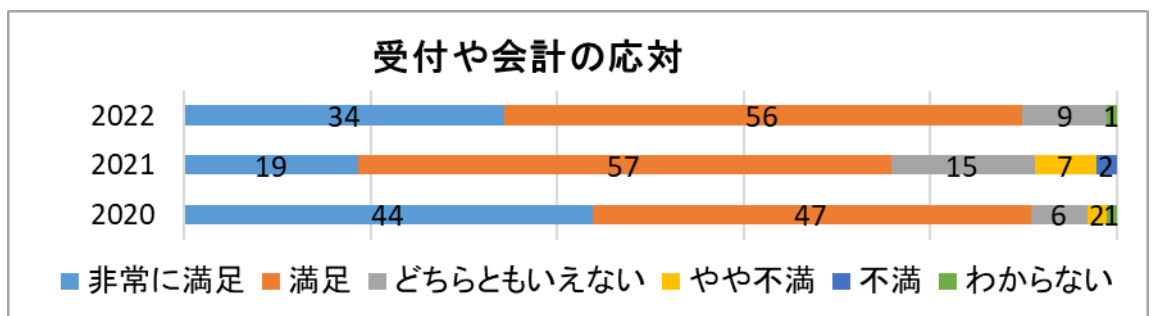
◆待ち時間

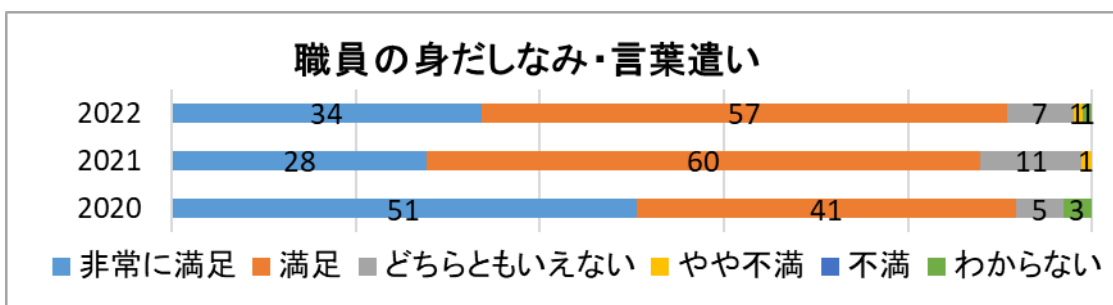
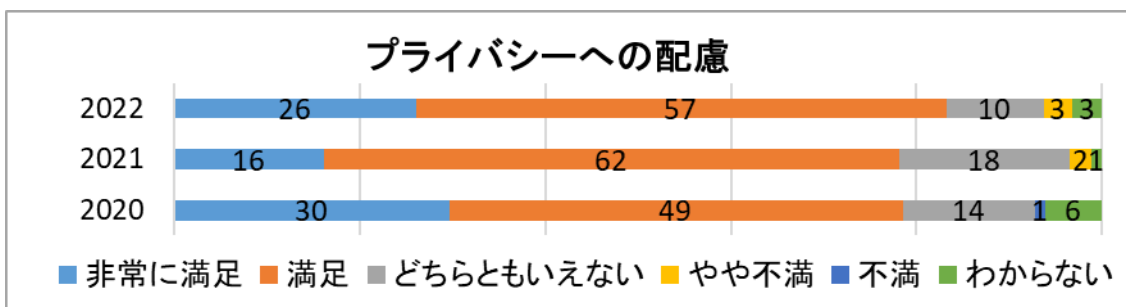
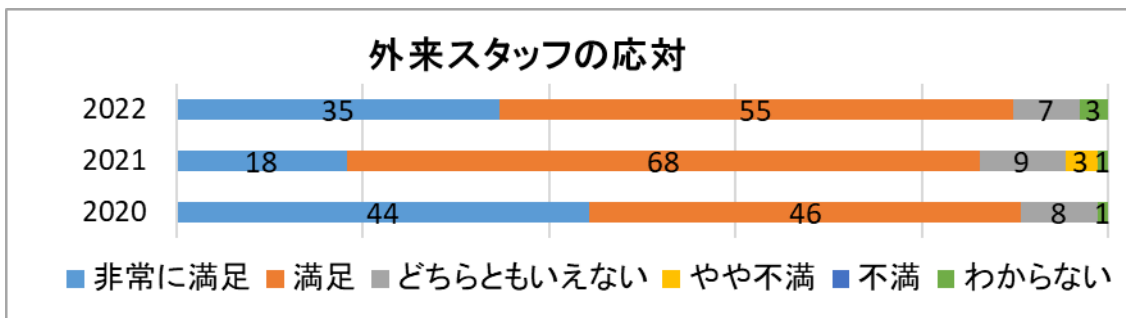


◆施設面

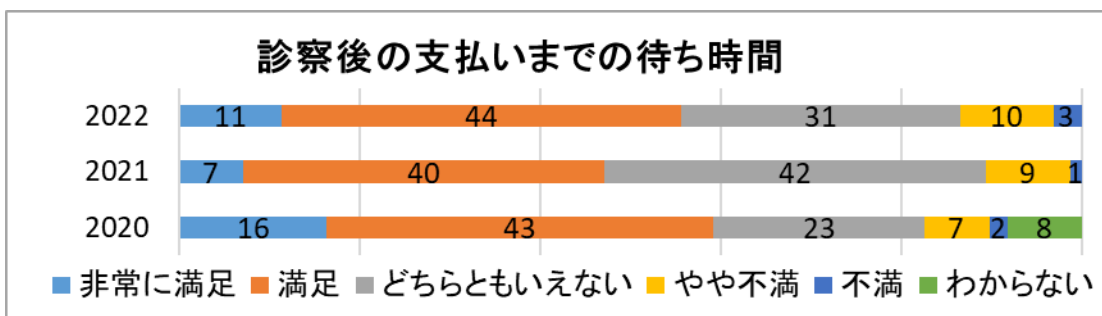
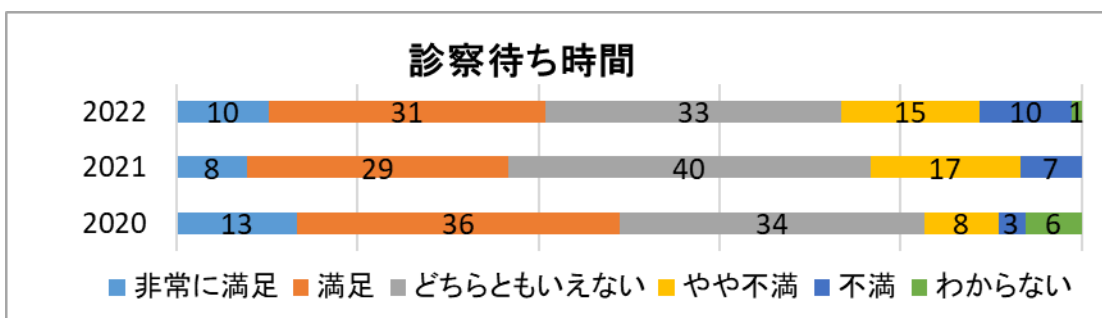


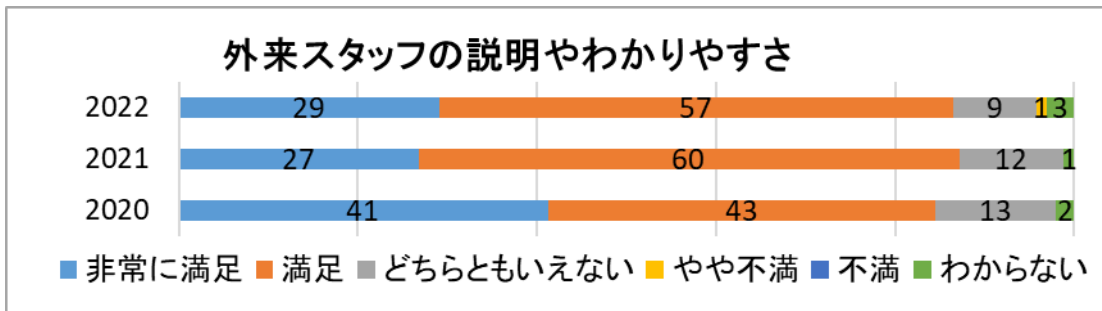
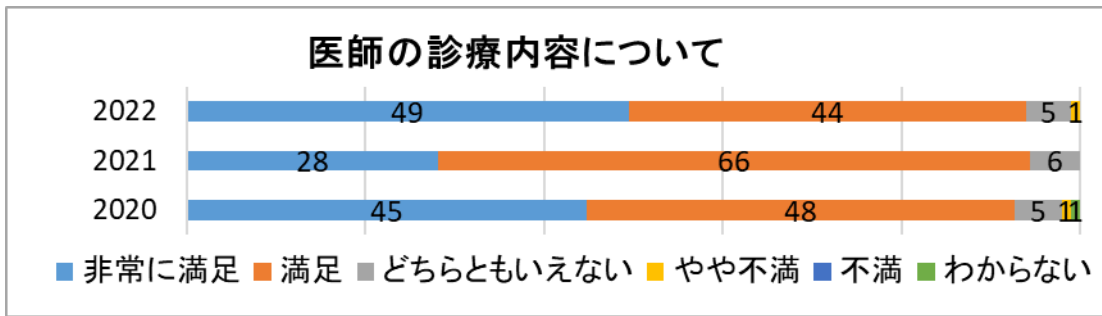
◆接遇面



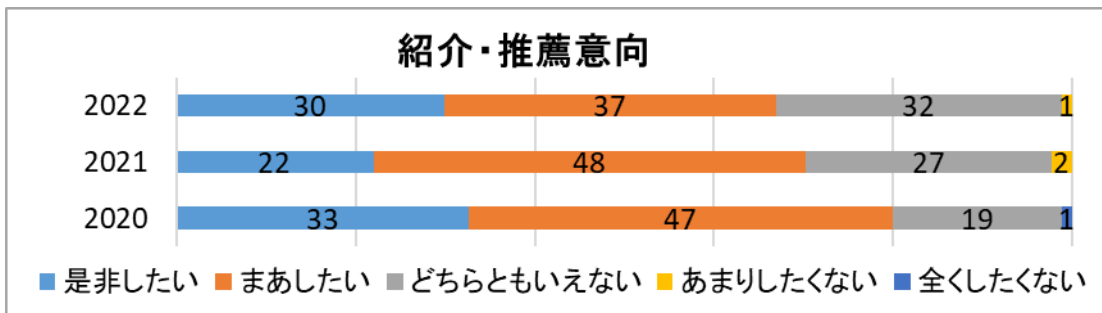


◆ 診察サービス面

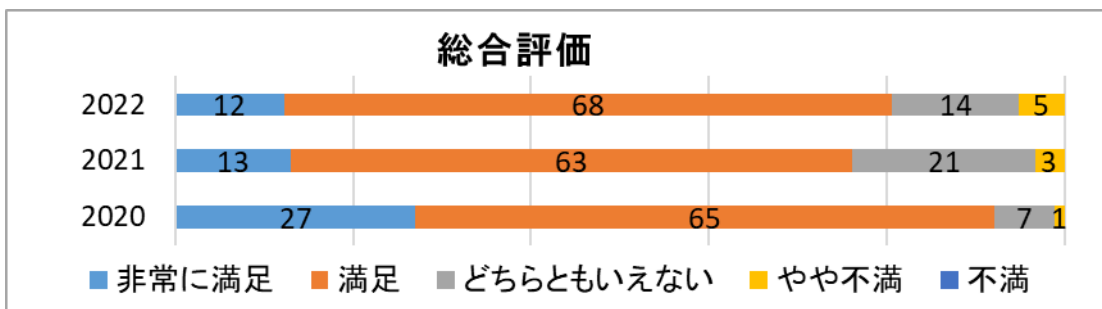




◆紹介・推薦意向



◆総合評価



### (3) 自由意見

今回、有効回収枚数 100 枚のうち、自由意見の記入があったものは 11 枚。  
自由意見の内訳は苦情 6 件、ご意見 2 件、感謝・お褒めの言葉 3 件でした。  
苦情件数の内訳は、待ち時間に関するものが 4 件、施設・環境についてのものが  
2 件、待ち時間を除く接遇・診察サービス面についてのものは 0 件でした。

#### 待ち時間

- ・待ち時間が長い。
- ・とにかく待ち時間が長く、座席も足りてない。
- ・予約しても待ち時間が長いので・・・後の予定も立てられず・・・。
- ・仕事中外出して来る事が多い。待ち時間が長いので、予約時間に診察できれば仕事へ戻る時間がよめる。
- ・待ち時間については、日によって違うのでいちがいに早いとは言えない。(1 時間以上待つこともある)

#### 施設・環境

- ・待合室での冬はドアが開くたび非常に寒い。
- ・待ち時間の間落ち着けるようにしてほしい。診察室の前は通路状態で落ち着きません。
- ・駐車場の出入り口を広くしてほしい。

#### お褒めの言葉

- ・当病院にて 40 年前より受診しています。全て伊月先生です。プライベートの話まで出来ます。老身には心づよいです。
- ・医師・スタッフの皆様には大変お世話になっています。今後もよろしくです。ありがとうございます。
- ・途中からお世話になる様になりました。大きい病院ですが対応に感謝しています。♡よろしく