

# 2023(令和5)年度 外来患者様満足度調査結果

令和5年7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5年6月1日～6月10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

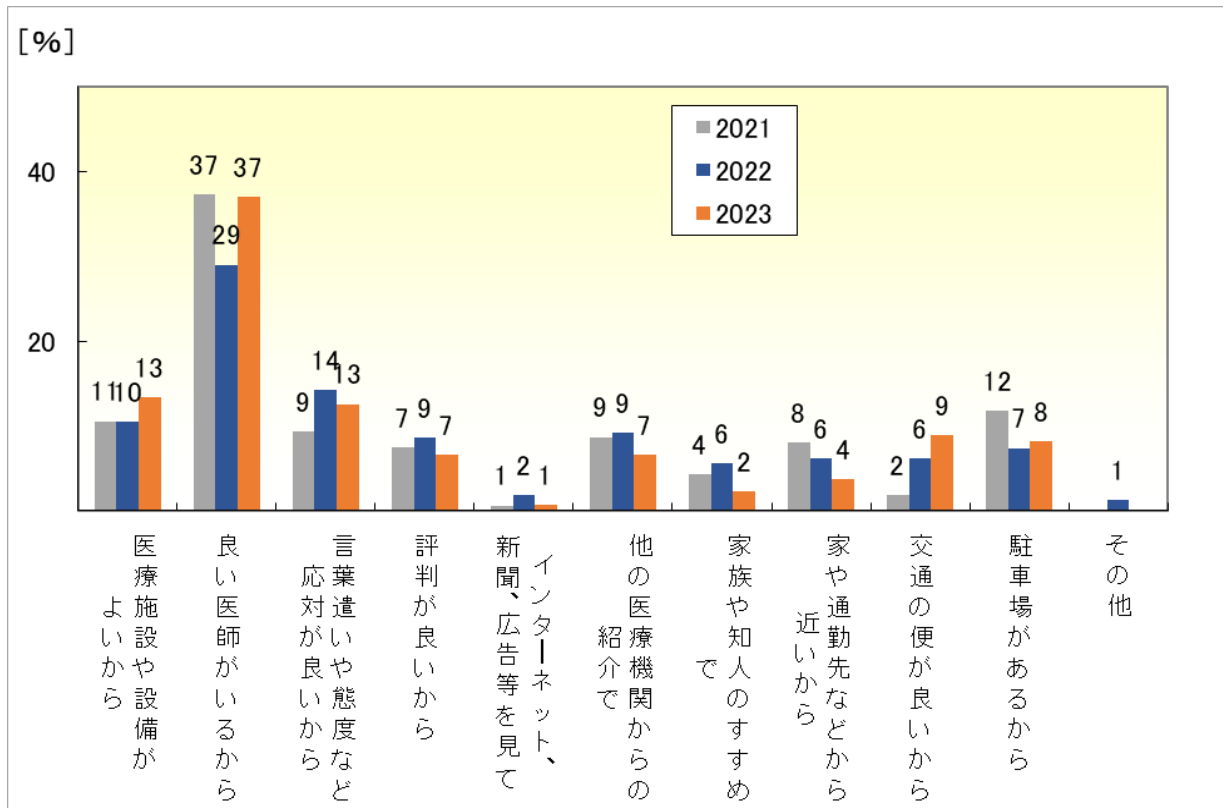
サンプル数：

R5(2023)年度 配布数 100 件 有効回収数 100 件 有効回収率 100%

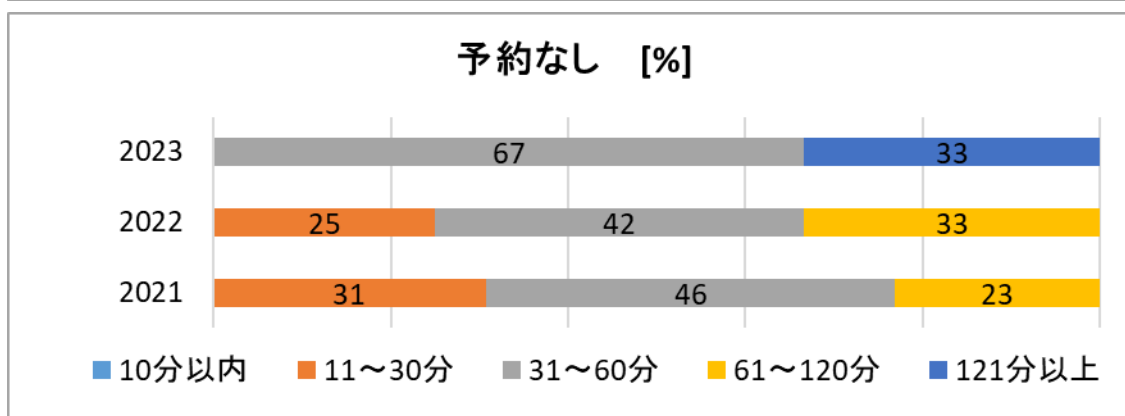
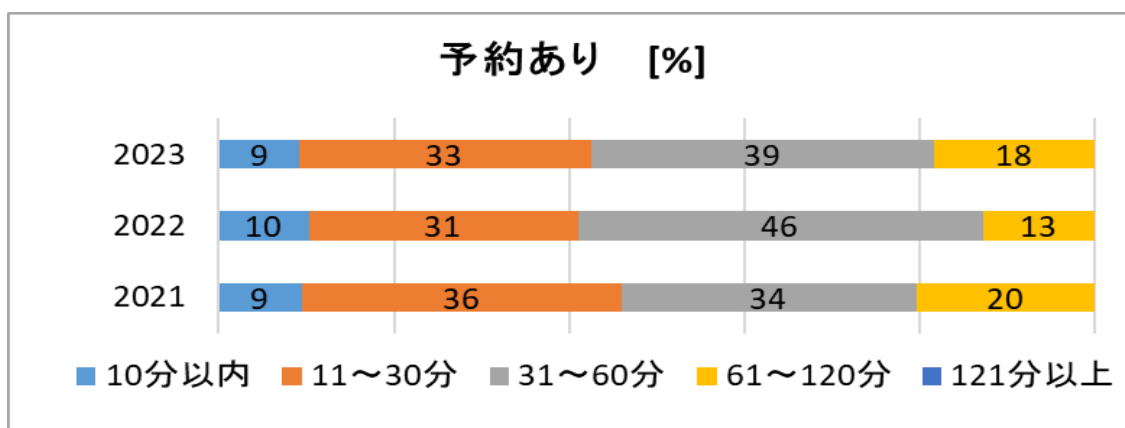
R4(2022)年度 配布数 100 件 有効回収数 100 件 有効回収率 100%

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

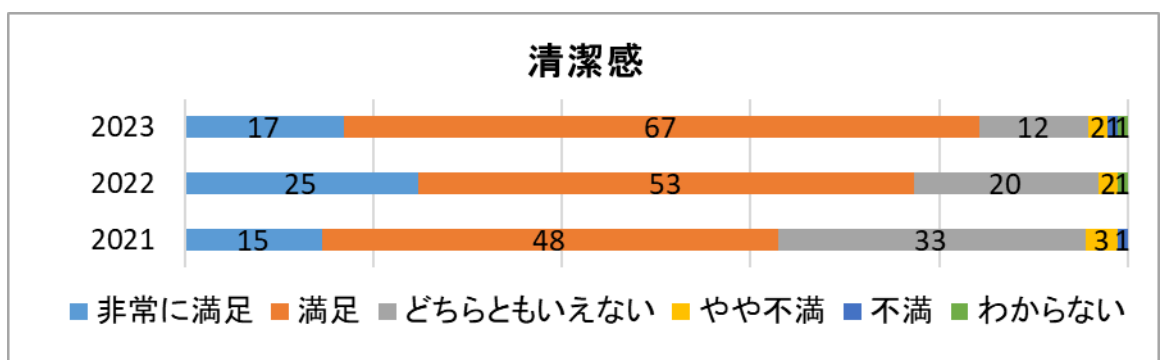
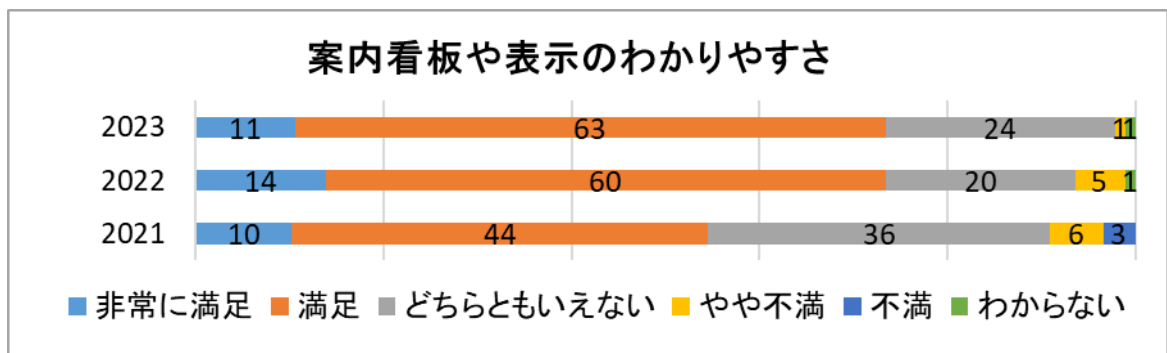
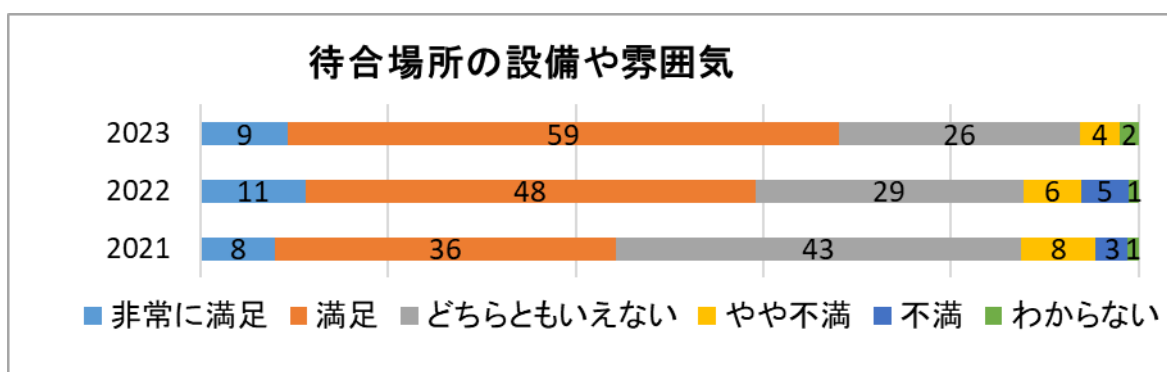
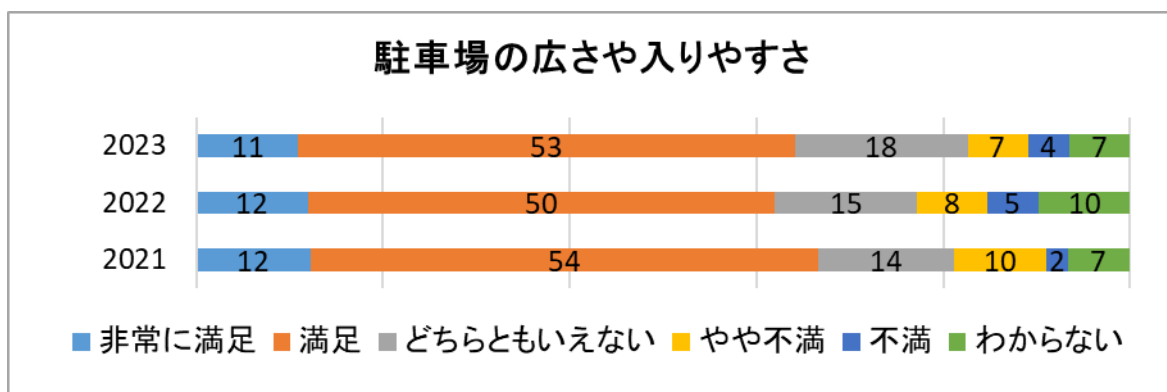
◆当院の選択理由（複数回答可）



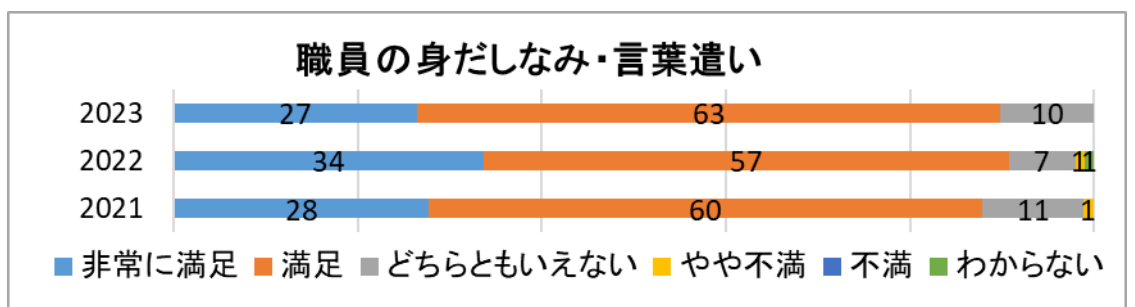
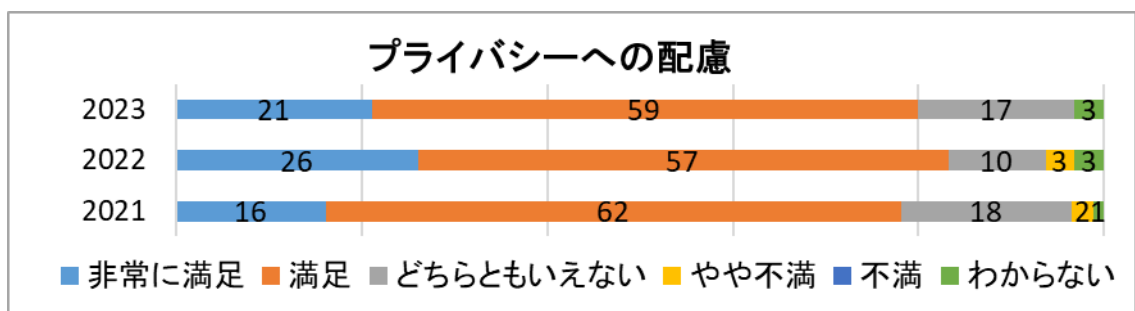
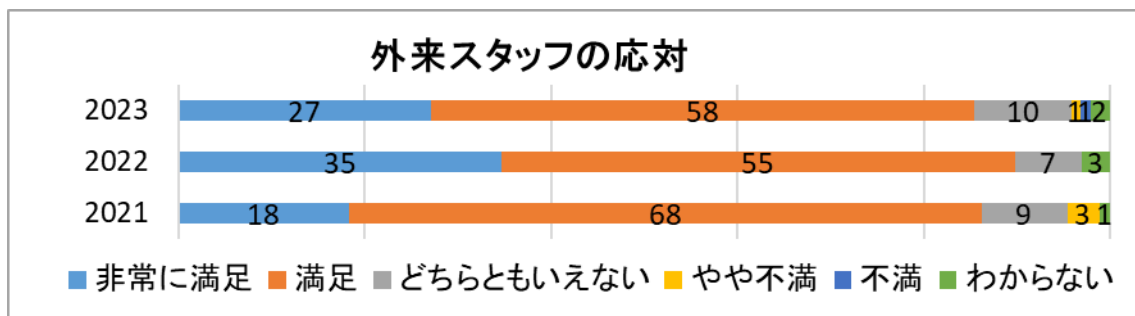
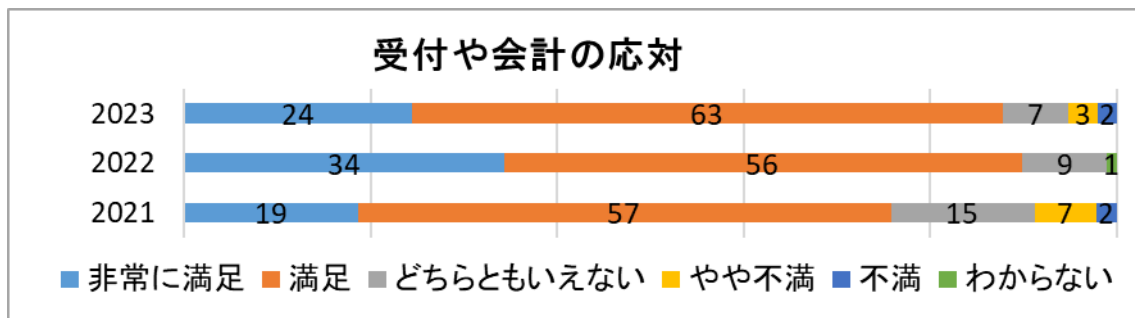
◆待ち時間



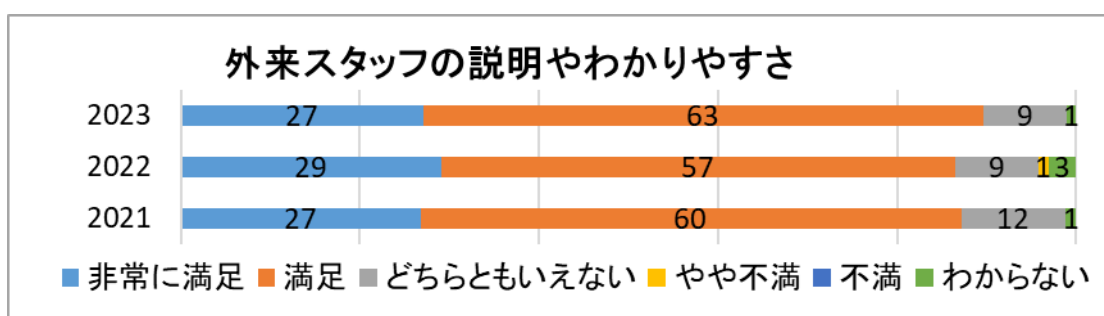
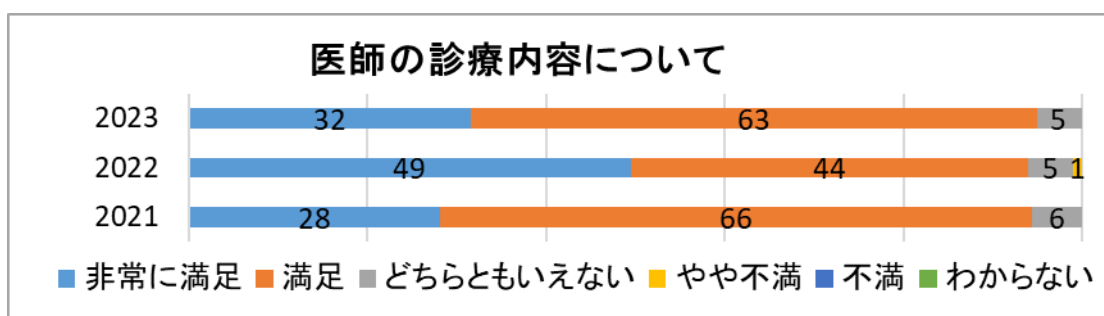
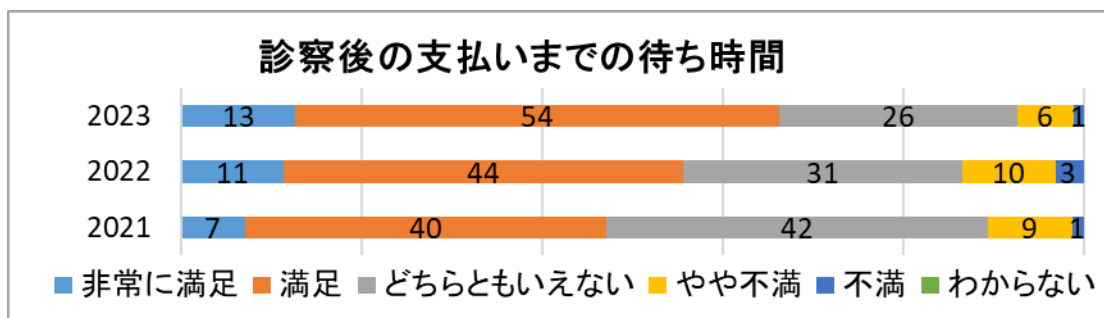
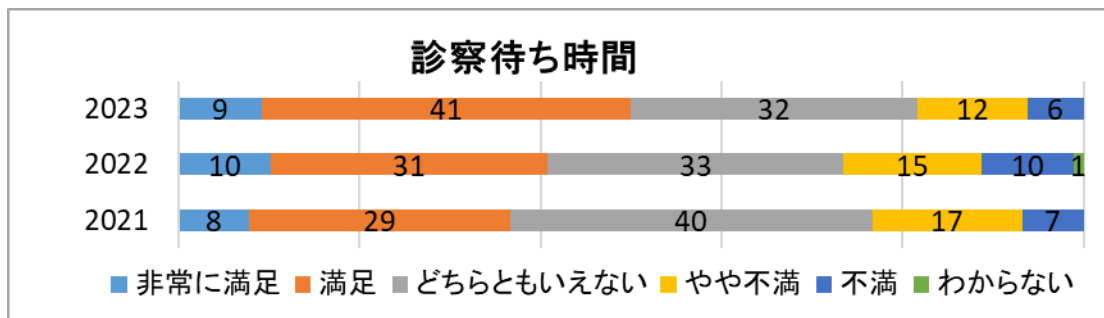
◆施設面



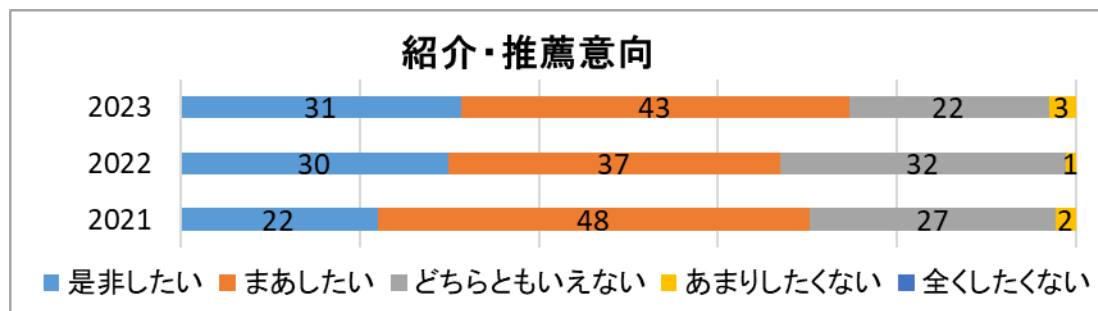
◆ 接遇面



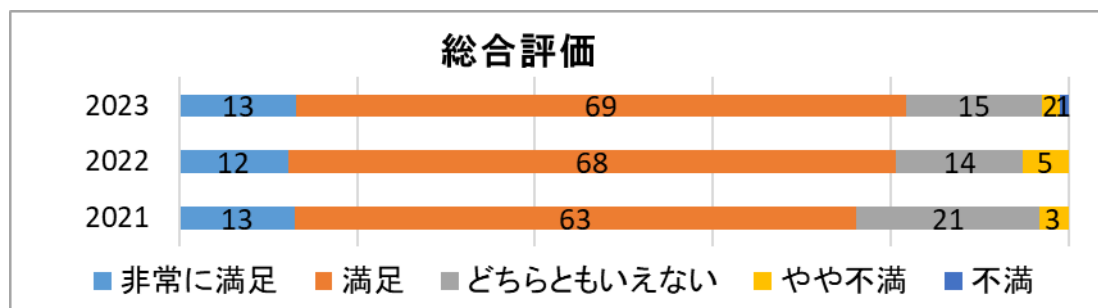
◆診察サービス面



◆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 17 枚。

自由意見の内訳は苦情 6 件、ご意見 4 件、感謝・お褒めの言葉 8 件でした。

苦情件数の内訳は、待ち時間に関するものが 2 件、施設・環境についてのものが 3 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 1 件でした。(重複あり)

#### 待ち時間

- ・待ち時間が長い
- ・待ち時間がながい。フルネームで呼ばれる 個人情報？

#### 施設・環境

- ・駐車場が足りないのでこまる。
- ・駐車場が広く良い。外来が少し広くなると良い。
- ・駐車場から受付までのルートがわかりづらかった。
- ・待合室の整備をしてほしい。
- ・トイレ（受付前 1 階）が汚れており利用するのをためらう。
- ・今日は 9 : 0 0 の予約で早く済んだのですが、待合室のスペースが広ければ遅い予約でもすわれると思います。早くコロナが終わればと。
- ・病院横の駐車場（北側）に監視カメラの設置をお願いします。以前に当て逃げされて 3 0 万円もの費用がいりました。

#### その他

- ・前に会計の受付の人にももの凄くいやらしい対応をされました。

#### 満足・お褒めの言葉

- ・先生方、大変親切でうれしく思っています。かんしゃしています。
- ・先生方は非常に満足です。
- ・適切な診断をしてもらえて不安の解消になりました。
- ・体調が悪い時の言動に感謝します。
- ・満足です。
- ・いつもお世話になります。スタッフの方の対応が良く説明もわかりやすく、安心して 次回の来院まで過ごせます。ありがとうございます。
- ・いつもていねいに対応していただいています。感謝しています。