

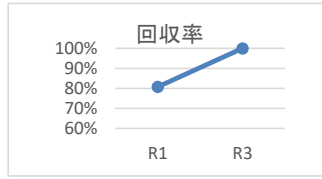
令和3年度 外来患者満足度アンケート集計結果

実施日 令和3年度: 令和3年12月6(月)～12月10日(金)

令和元年度: 令和2年2月17(月)～2月21日(金)

回収枚数

年度	患者数	配付数	有効回答数	回収率
R3	133	99	99	100.0%
R1	333	156	126	80.8%

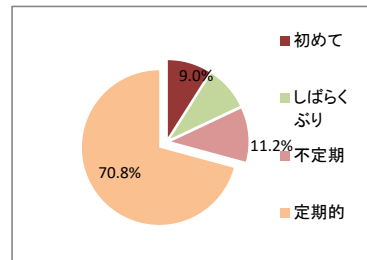


問1 本日はどの外来にかかりましたか。(複数の方すべて)

年度		①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	回答数
		リハ	整形	泌尿	歯科	装具	訓練	PT	OT	ST	心理	放射	検査	相談	薬局	栄養	
R3	数	44	29	11	1	1	1	5	5	0	0	8	1	2	0	0	108
	%	40.7%	26.9%	10.2%	0.9%	1%	0.9%	4.6%	4.6%	0.0%	0.0%	7.4%	0.9%	2%	0.0%	0.0%	100%
R1	数	51	46	9	0	0	4	14	13	4	10	6	0	1	0	0	158
	%	32.3%	29.1%	5.7%	0.0%	0.0%	2.5%	8.9%	8.2%	2.5%	6.3%	3.8%	0.0%	1%	0.0%	0.0%	100%

問2 通院状況についてご記入下さい。

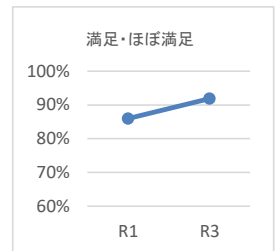
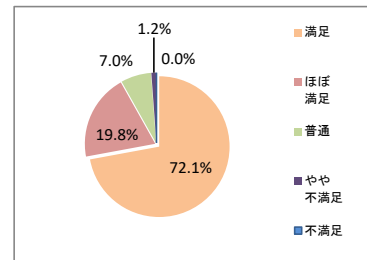
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		初めて	しばらく ぶり	不定期	定期的	他		
R3	数	8	8	10	63	0	89	10
	%	9.0%	9.0%	11.2%	70.8%	0.0%	100%	
R1	数	3	4	5	102	2	116	10
	%	2.6%	3.4%	5.0%	87.9%	2%	100%	



職員の対応に対する満足度についてお尋ねします。 ●医師・看護師の対応（態度、言葉づかい、親切さなど）について

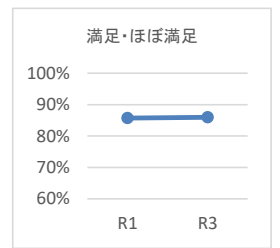
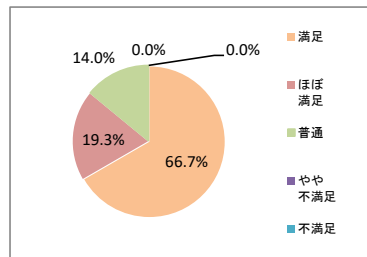
問3 医師の病状の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	62	17	6	1	0	86	13
	%	72.1%	19.8%	7.0%	1.2%	0.0%	100%	
R1	数	72	26	14	1	1	114	12
	%	63.2%	22.8%	12.3%	0.9%	0.9%	100%	



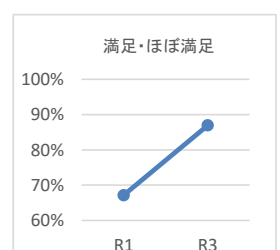
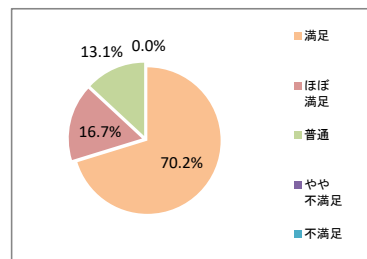
問4 医師の薬の説明

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	38	11	8	0	0	57	42
	%	66.7%	19.3%	14.0%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	57	21	12	1	0	91	35
	%	62.6%	23.1%	13.2%	1%	0.0%	100%	



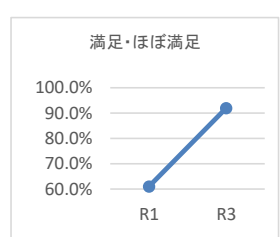
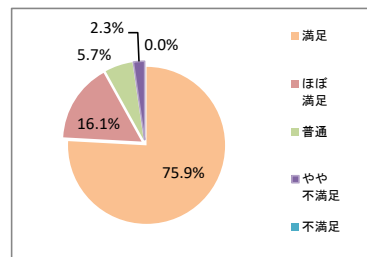
問5 医師の診察時間

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	59	14	11	0	0	84	15
	%	70.2%	16.7%	13.1%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	33	14	23	0	0	70	16
	%	47.1%	20.0%	32.9%	0.0%	0.0%	100%	



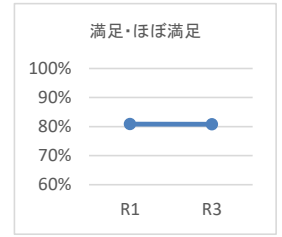
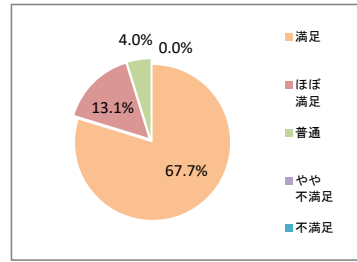
問6 医師はよく話を聞いてくれましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	66	14	5	2	0	87	12
	%	75.9%	16.1%	5.7%	2.3%	0.0%	100%	
R1	数	69	29	14	2	0	114	12
	%	41.5%	19.5%	35.4%	1.2%	2.4%	100%	



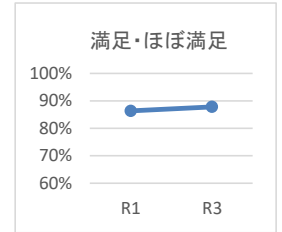
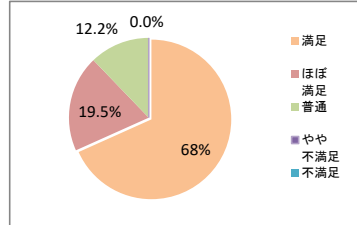
問7 本日の診療内容に納得されましたか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
R3	数	67	13	4	0	0	99	15
	%	67.7%	13.1%	4.0%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	57	19	18	0	0	94	32
	%	60.6%	20.2%	19.1%	0.0%	0.0%	100%	



問8 看護師の対応

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
R3	数	56	16	10	0	0	82	17
	%	68%	19.5%	12.2%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	74	21	15	0	0	110	16
	%	67.3%	19.1%	13.6%	0.0%	0.0%	100%	



問9 その他の職員の対応(態度、言葉づかい、親切さなど)について

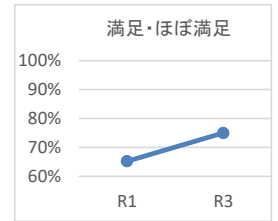
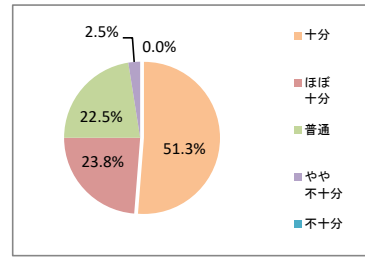
			①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
			満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
PT	R3	数	14	2	2	0	0	18	81
		%	77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	32	8	1	0	0	41	85
		%	78.0%	19.5%	2.4%	0.0%	0.0%	100%	
OT	R3	数	13	2	2	0	0	17	82
		%	76.5%	11.8%	11.8%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	28	4	3	0	0	35	91
		%	80.0%	11.4%	8.6%	0.0%	0.0%	100%	
言語	R3	数	7	1	2	0	0	10	89
		%	70.0%	10.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	16	1	3	0	0	20	106
		%	80.0%	5.0%	15.0%	0.0%	0.0%	100%	
心理	R3	数	5	1	2	0	0	8	91
		%	62.5%	12.5%	25.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	18	2	1	0	0	21	105
		%	85.7%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	100%	
薬剤	R3	数	10	2	3	0	0	15	84
		%	66.7%	13.3%	20.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	13	6	1	0	0	20	106
		%	65.0%	30.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100%	
検査	R3	数	4	1	3	0	0	8	91
		%	50.0%	12.5%	37.5%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	9	2	1	0	0	12	114
		%	75.0%	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100%	
放射	R3	数	7	4	2	0	0	13	86
		%	53.8%	30.8%	15.4%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	11	3	4	0	0	18	108
		%	61.1%	16.7%	22.2%	0.0%	0.0%	100%	
相談	R3	数	4	0	2	0	0	6	93
		%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	11	1	1	0	0	13	113
		%	84.6%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	100%	
歯科医	R3	数	2	0	2	0	0	4	95
		%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	5	0	1	0	0	6	120
		%	83.3%	0%	16.7%	0.0%	0.0%	100%	
衛生士	R3	数	2	0	2	0	0	4	95
		%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	5	0	1	0	0	6	120
		%	83.3%	0%	16.7%	0.0%	0.0%	100%	

			①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
			満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足		
外来窓口	R3	数	58	12	8	0	0	78	21
		%	74.4%	15.4%	10.3%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	63	21	13	0	0	97	29
		%	64.9%	21.6%	13.4%	0.0%	0.0%	100%	
会計窓口	R3	数	58	15	6	0	0	79	20
		%	73.4%	19.0%	7.6%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	68	17	14	0	0	99	27
		%	68.7%	17.2%	14.1%	0.0%	0.0%	100%	
リハ受付	R3	数	37	4	8	0	0	49	50
		%	75.5%	8.2%	16.3%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	46	11	8	0	0	65	61
		%	70.8%	16.9%	12.3%	0.0%	0.0%	100%	
警備	R3	数	13	1	6	0	0	20	79
		%	65.0%	5.0%	30.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	21	6	5	0	0	32	94
		%	65.6%	18.8%	15.6%	0.0%	0.0%	100%	
清掃	R3	数	17	1	6	0	0	24	75
		%	70.8%	4.2%	25.0%	0.0%	0.0%	100%	
	R1	数	29	5	11	0	0	45	81
		%	64.4%	11.1%	24.4%	0.0%	0.0%	100%	
売店食堂	R3	数	11	3	5	1	1	21	78
		%	52.4%	14.3%	23.8%	4.8%	5%	100%	
	R1	数	28	6	10	0	0	44	82
		%	63.6%	13.6%	22.7%	0.0%	0.0%	100%	

● 環境と設備の快適さについてお尋ねします。

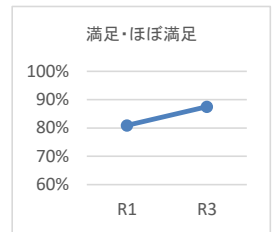
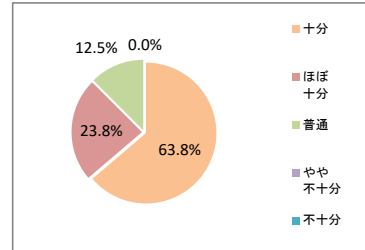
問10 待合室の居心地の良さ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	41	19	18	2	0	80	19
	%	51.3%	23.8%	22.5%	2.5%	0.0%	100%	
R1	数	38	35	36	3	0	112	14
	%	33.9%	31.3%	32.1%	2.7%	0.0%	100%	



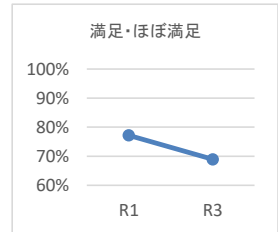
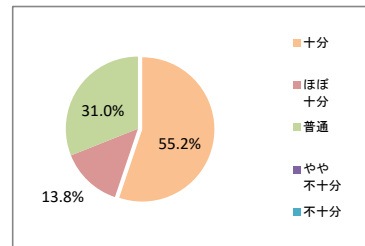
問11 診察室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	51	19	10	0	0	80	19
	%	63.8%	23.8%	12.5%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	50	39	21	0	0	110	16
	%	45.5%	35.5%	19.1%	0.0%	0.0%	100%	



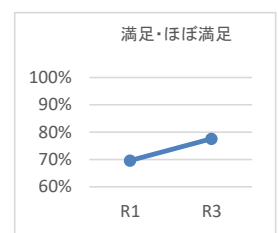
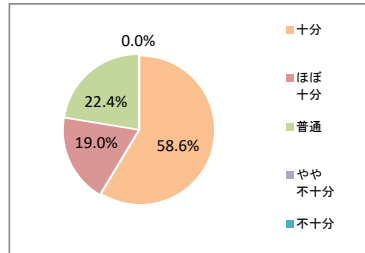
問12 リハビリ室の清潔

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	16	4	9	0	0	29	70
	%	55.2%	13.8%	31.0%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	31	13	13	0	0	57	69
	%	54.4%	22.8%	22.8%	0.0%	0.0%	100%	



問13 トイレの清潔

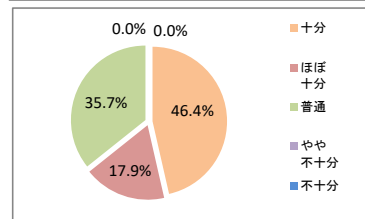
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	34	11	13	0	0	58	41
	%	58.6%	19.0%	22.4%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	42	29	30	1	0	102	24
	%	41.2%	28.4%	29.4%	1.0%	0.0%	100%	



問14 コンビニショップの雰囲気

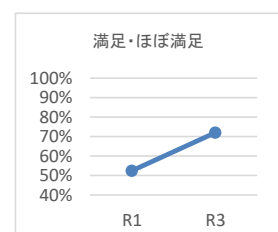
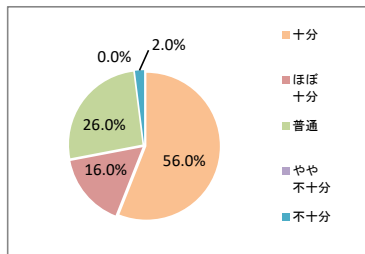
年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	13	5	10	0	0	28	71
	%	46.4%	17.9%	35.7%	0.0%	0.0%	100%	

質問項目変更により前年比較無し
(レストラン⇒コンビニショップへ変更)



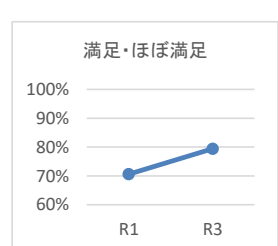
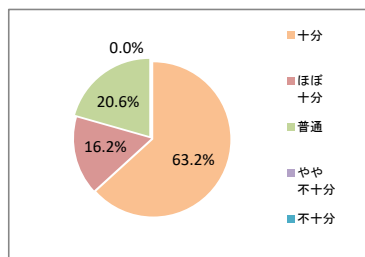
問15 案内図・掲示板の見やすさ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	28	8	13	0	1	50	49
	%	56.0%	16.0%	26.0%	0.0%	2.0%	100%	
R1	数	23	20	35	4	0	82	44
	%	28.0%	24.4%	42.7%	4.9%	0.0%	100%	



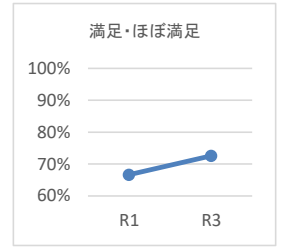
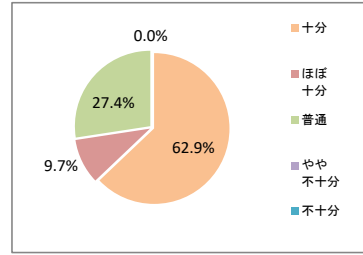
問16 領収書・予約券は分かりやすさ

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	43	11	14	0	0	68	31
	%	63.2%	16.2%	20.6%	0.0%	0%	100%	
R1	数	42	30	29	1	0	102	24
	%	41.2%	29.4%	28.4%	1.0%	0%	100%	



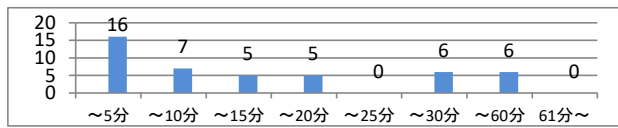
問17 プライバシーは守られているか

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		十分	ほぼ 十分	普通	やや 不十分	不十分		
R3	数	39	6	17	0	0	62	37
	%	62.9%	9.7%	27.4%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	32	26	29	0	0	87	39
	%	36.8%	29.9%	33.3%	0.0%	0.0%	100%	

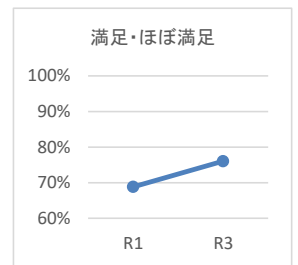
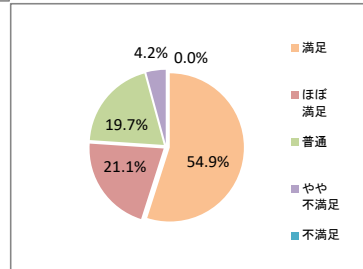


● 待ち時間についてお尋ねします。
問18 予約時間から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度		~5分	~10分	~15分	~20分	~25分	~30分	~60分	61分~	回答数	平均 (分)	無回答 該当無
		%	35.6%	15.6%	11.1%	11.1%	0%	13.3%	13.3%			
R1	数	15	11	3	9	1	14	6	2	61	22分	65
	%	24.6%	18.0%	4.9%	14.8%	2%	23.0%	9.8%	3.3%	100%		

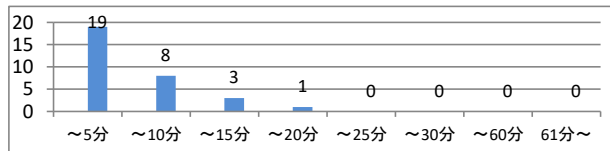


年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	39	15	14	3	0	71	28
	%	54.9%	21.1%	19.7%	4.2%	0.0%	100%	
R1	数	42	22	21	4	4	93	32
	%	45.2%	23.7%	22.6%	4.3%	4.3%	100%	

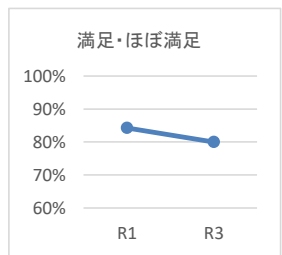
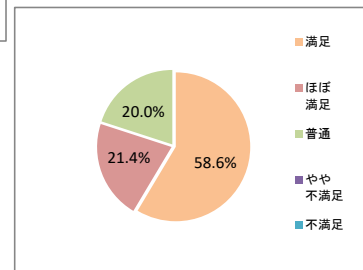


問19 会計の待ち時間はどれくらいでしたか。またどのように感じましたか。

年度		~5分	~10分	~15分	~20分	~25分	~30分	~60分	61分~	回答数	平均 (分)	無回答 該当無
		%	61.3%	25.8%	9.7%	3.2%	0.0%	0.0%	0%			
R1	数	32	10	1	1	0	1	0	0	45	7分	81
	%	71.1%	22.2%	2.2%	2.2%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	100%		

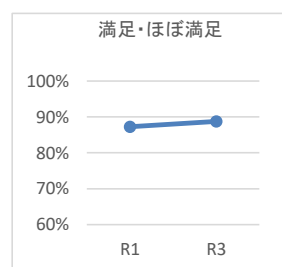
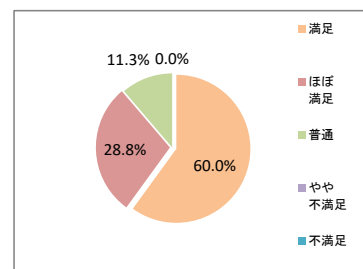


年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	41	15	14	0	0	70	29
	%	58.6%	21.4%	20.0%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	51	24	12	1	1	89	37
	%	57.3%	27.0%	13.5%	1.1%	1.1%	100%	



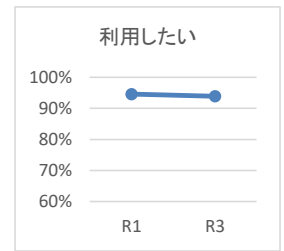
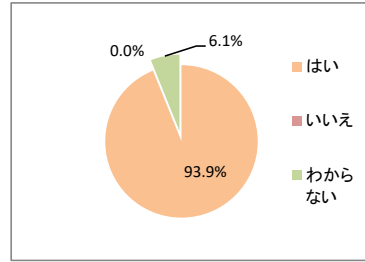
● 病院全体の満足度についてお尋ねします。
問20 あなたは、全体としてこの病院に満足していますか。

年度		①	②	③	④	⑤	回答数	無回答 該当無
		満足	ほぼ 満足	普通	やや 不満足	不満足		
R3	数	48	23	9	0	0	80	19
	%	60.0%	28.8%	11.3%	0.0%	0.0%	100%	
R1	数	53	43	13	1	0	110	16
	%	48.2%	39.1%	11.8%	0.9%	0.9%	100%	



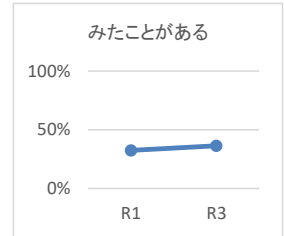
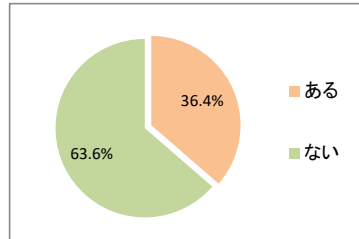
問21 今後もこの病院を利用したいと考えますか。

年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		はい	いいえ	わからない		
R3	数	77	0	5	82	17
	%	93.9%	0.0%	6.1%	100%	
R1	数	105	0	6	111	15
	%	94.6%	0.0%	5.4%	100%	

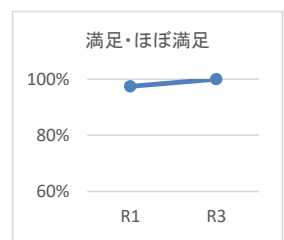
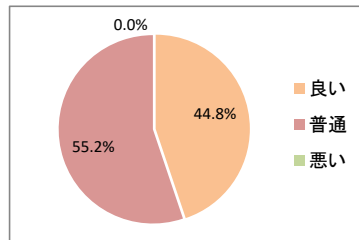


問22 ホームページをご覧になったことはありますか。ご覧になった印象はいかがでしたか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		ある	ない		
R3	数	28	49	77	22
	%	36.4%	63.6%	100%	
R1	数	36	75	111	15
	%	32.4%	67.6%	100%	

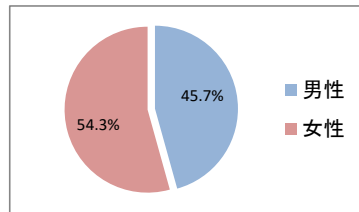


年度		①	②	③	回答数	無回答 該当無
		良い	普通	悪い		
R3	数	13	16	0	29	70
	%	44.8%	55.2%	0.0%	100%	
R1	数	19	19	1	39	87
	%	48.7%	48.7%	2.6%	100%	



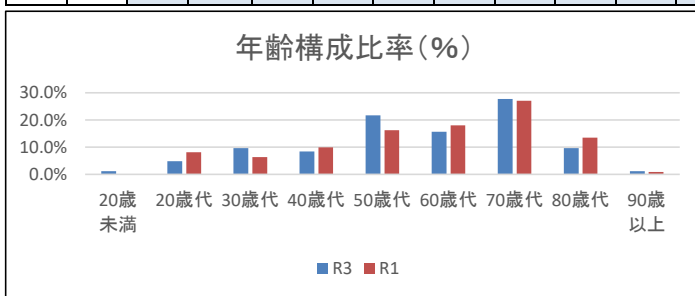
問23 性別を教えてください。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		男性	女性		
R3	数	37	44	81	18
	%	45.7%	54.3%	100%	
R1	数	62	52	114	12
	%	54.4%	45.6%	100%	



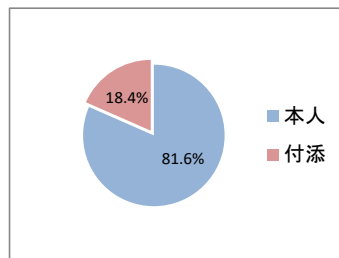
問24 年齢を教えてください。

年度		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	回答数	無回答 該当無
		R3	数	1	4	8	7	18	13	23		
%	1.2%		4.8%	9.6%	8.4%	21.7%	15.7%	27.7%	9.6%	1.2%	100%	
R1	数	0	9	7	11	18	20	30	15	1	111	15
	%	0.0%	8.1%	6.3%	9.9%	16.2%	18.0%	27.0%	13.5%	0.9%	100%	



問25 ご記入者はどなたですか。

年度		①	②	回答数	無回答 該当無
		本人	付添		
R3	数	62	14	76	23
	%	81.6%	18.4%	100%	
R1	数	81	24	105	21
	%	77.1%	22.9%	100%	



- 待ち時間に快適に過ごすために、病院に希望するサービスや設備などがあればご記入下さい。
(記載されていた文章で記載しています。)

- * ソファの背中が痛い
- * 携帯電話が圏外になってしまう
- * 待合室にもTV(モニター)があると良い
- * 本や新聞等を置いてほしい
- * インターネット・フリーWi-Fi
- * リアルタイムでTVを流すだけでなく、音を消しても楽しめる映像作品をながしては(診察前に)
- * 待ち時間の目安が数字で分かれば良い

- この病院についてあなたが感じたこと、病院への要望などがございましたらご記入下さい。

良い点

- * 皆様が親切丁寧でいつも笑顔があり満足しています。
- * 看護師さんの対応が素晴らしく良い。丁寧・親しみやすさが◎です。
Dr.も大らかな丁寧な対応を下さって有難いです。とても親切で助かっています。
- * 感謝しかありません。
- * 先生と皆親切です。
- * 職員の皆さんが気持ち良い挨拶をしてくださる。掲示物が整然としていて見易い。
病院を良くしようという思いが感じられる。
- * 心身共のリハビリができることが嬉しいです。安心してお願いできることが嬉しいです。
- * 大変皆さん親切です。
- * 医師をはじめ皆親切です。
- * 今まで通りでお願いします。

悪い点

- * 内科他科の受診は外来の為受診出来ず、同院他科よりの紹介ではダメなのか？
- * 交通の便が悪い。
- * 介護予防の説明や講座があったら良いと思う。
- * なんとなく全体的に暗いイメージがある。
- * 現在外来でのリハビリが出来ませんが、やって頂けたらありがたいです。
- * 待合室が少し寒かった
- * 交通の便が良いともっと良いかとおもいますが、リハビリですから。