

# 2023 年度 外来患者さん満足度調査の 結果概要

# 1. 回収状況、過去の結果

## 満足度調査 結果概要

※満足度 = 満足+ほぼ満足

(1) 外来

実施日	R5.12.12 (火)
実患者数 (人)	945
配布数 (枚)	800
回答率 (%)	52.7
※満足度 (%)	63.6

回収総数 422

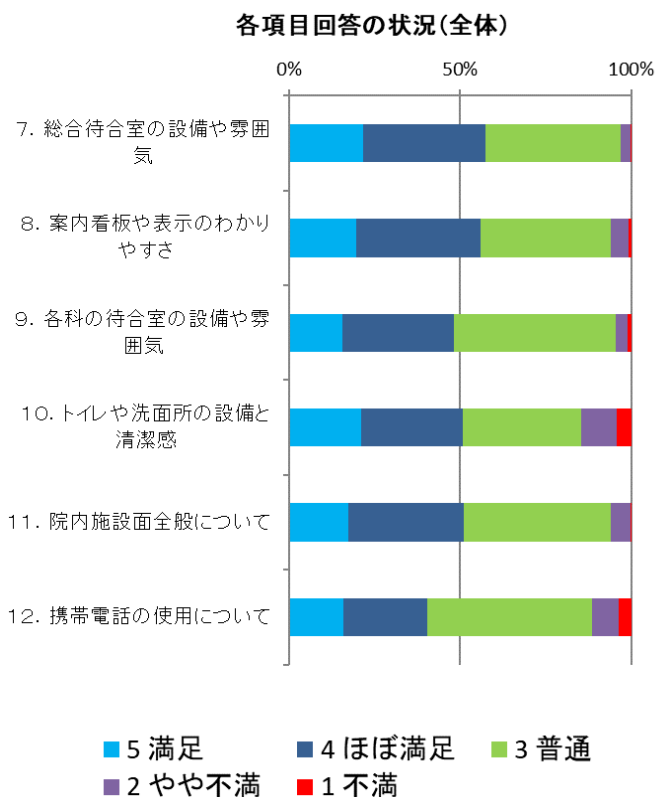
当日回収 377

郵送・WEB 45

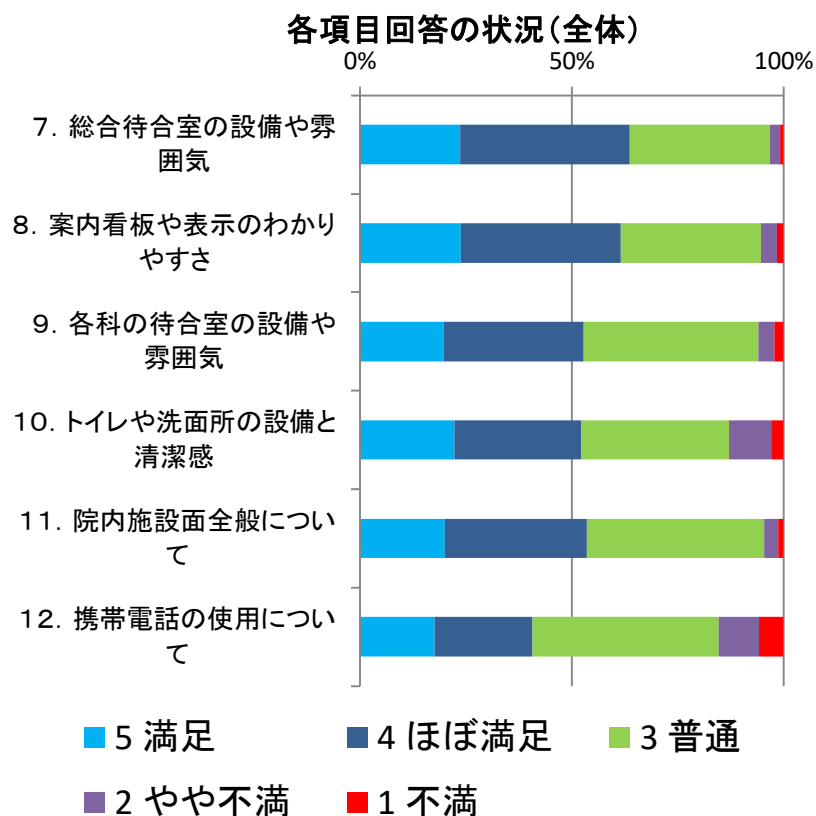
郵送回収率 10.7%

## 2. 各項目回答状況 ー施設・設備ー

2022.12.13



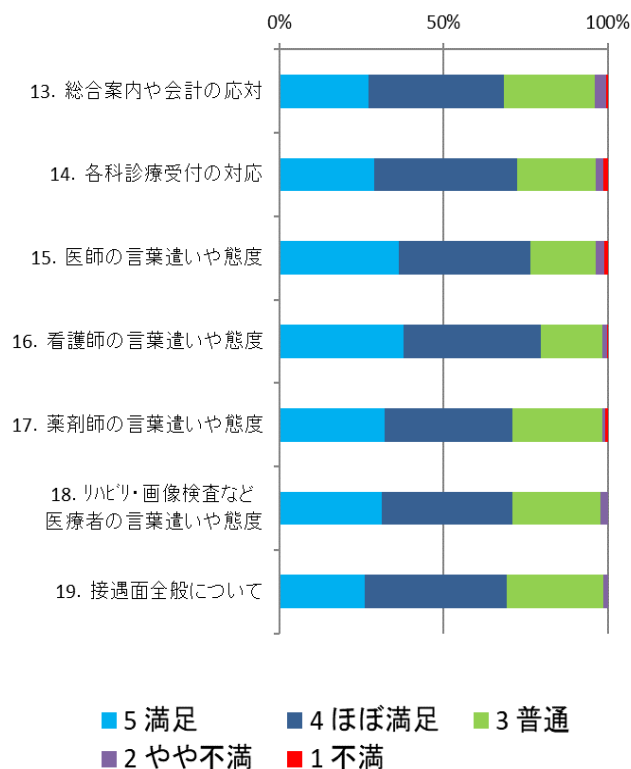
2023.12.12



## 2. 各項目回答状況 ー対応・接遇ー

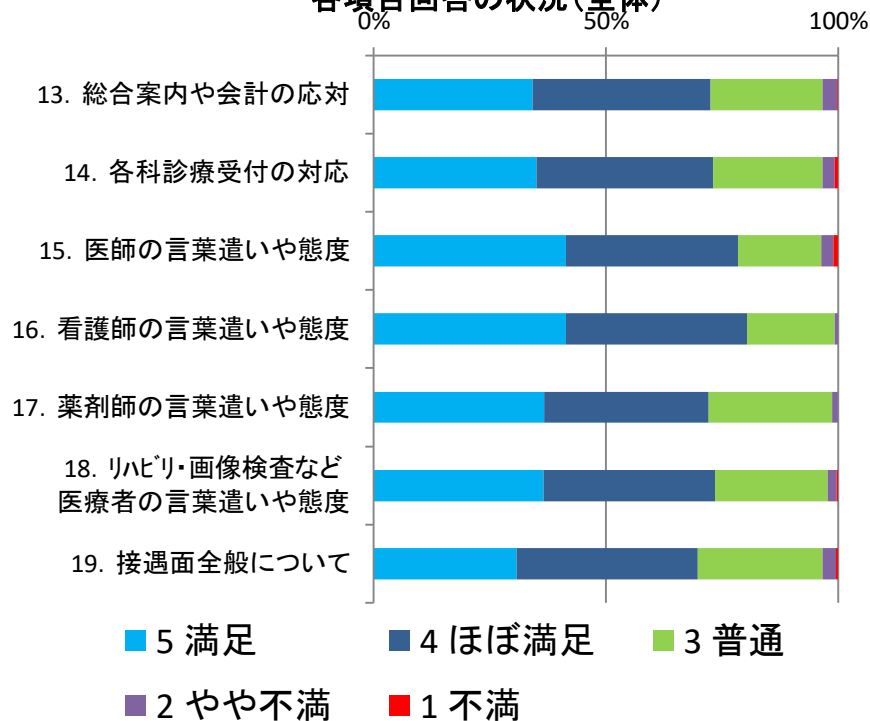
2022.12.13

各項目回答の状況(全体)



2023.12.12

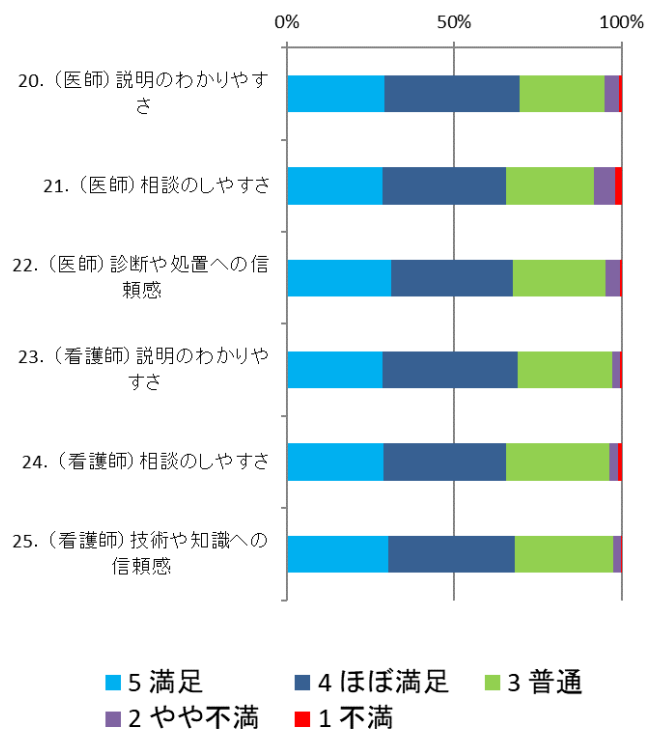
各項目回答の状況(全体)



## 2. 各項目回答状況 —診療の場面—

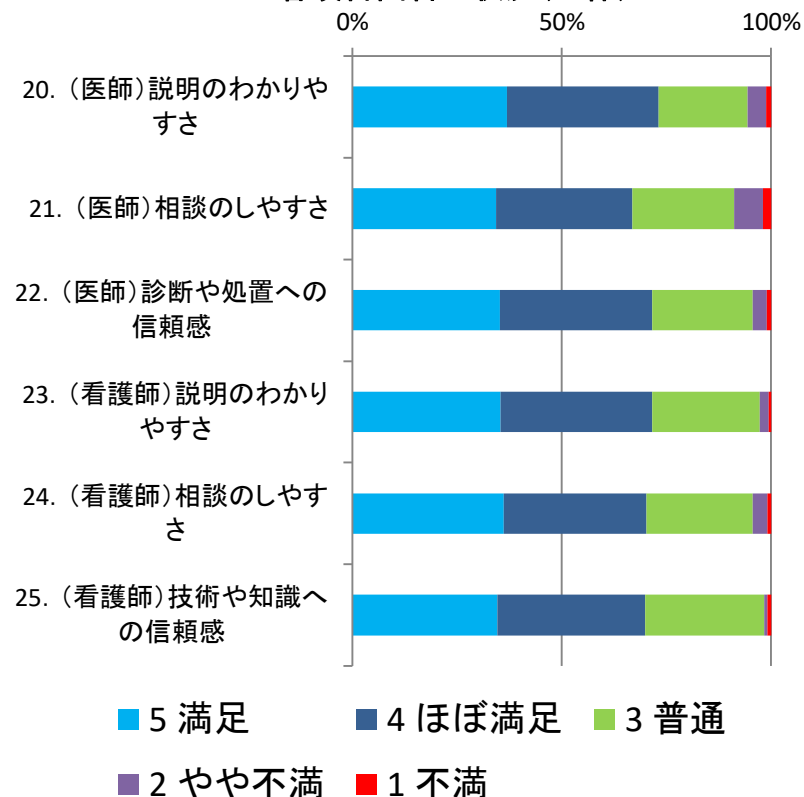
2022.12.13

各項目回答の状況(全体)



2023.12.12

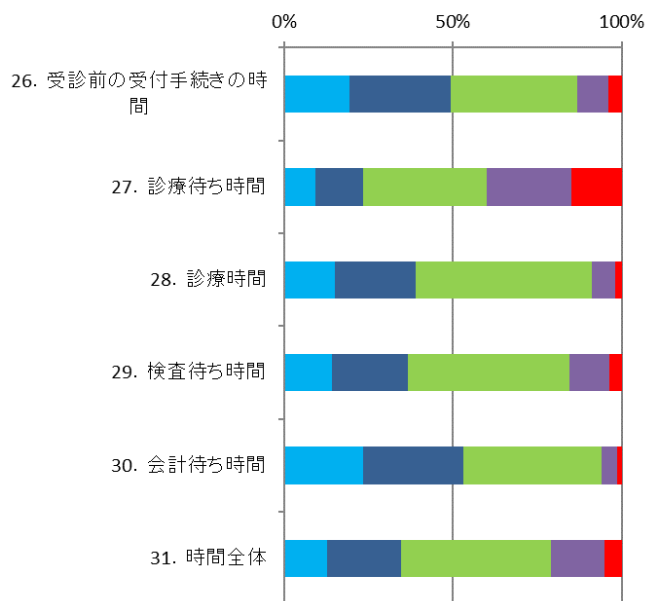
各項目回答の状況(全体)



## 2. 各項目回答状況 –待ち時間など–

2022.12.13

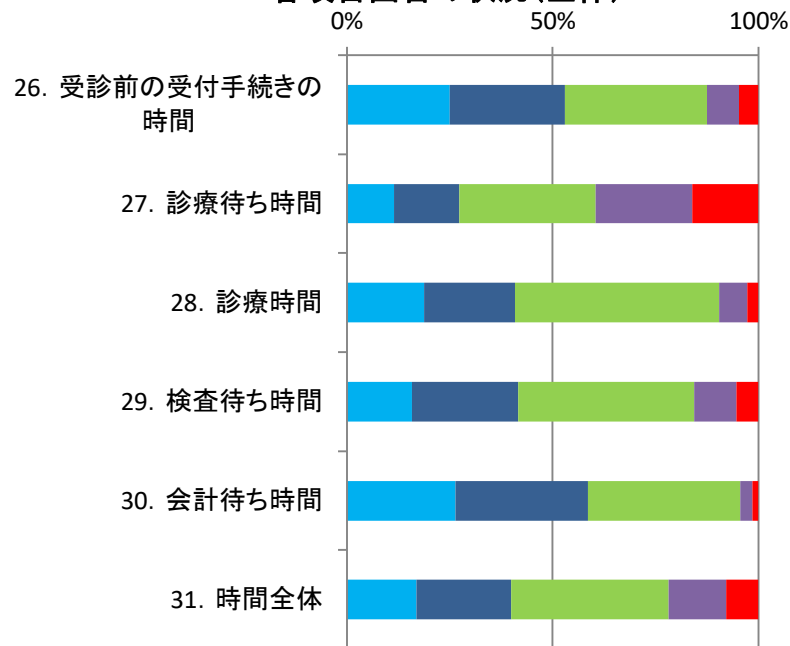
各項目回答の状況(全体)



■ 5 満足    ■ 4 ほぼ満足    ■ 3 普通  
■ 2 やや不満    ■ 1 不満

2023.12.12

各項目回答の状況(全体)



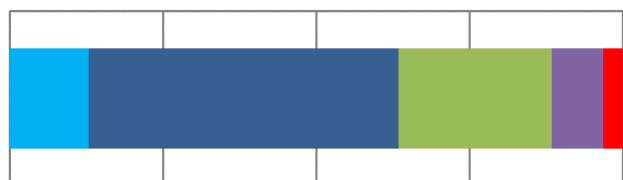
■ 5 満足    ■ 4 ほぼ満足    ■ 3 普通  
■ 2 やや不満    ■ 1 不満

## 2. 各項目回答状況 — 診療状況案内板 —

2022.12.13

診療状況をお知らせする『診療状況案内板』は、お役に  
たっていますか。

0% 25% 50% 75% 100%

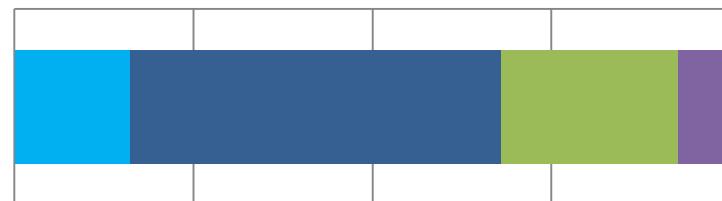


- 非常に役に立つ
- 役に立つ
- どちらともいえない
- あまり役に立たない
- 全く役に立たない

2023.12.12

診療状況をお知らせする『診療状況案内板』は、お役に  
たっていますか。

0% 25% 50% 75% 100%



- 非常に役に立つ
- 役に立つ
- どちらともいえない
- あまり役に立たない
- 全く役に立たない

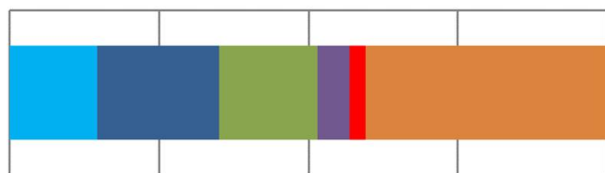
## 2. 各項目回答状況 –Free Wi-Fi–

2022.12.13

2023.12.12

「患者さん向けFree Wi-Fi」はお役に立っていますか。

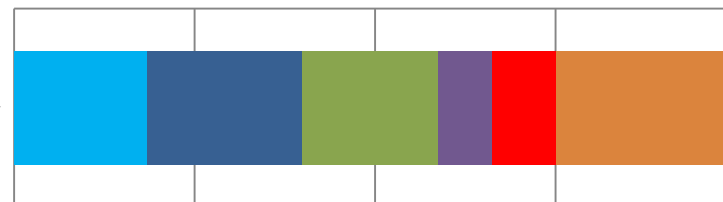
0% 25% 50% 75% 100%



- 非常に役に立つ
- 役に立つ
- どちらともいえない
- あまり役に立たない
- 全く役に立たない
- 知らなかった

「患者さん向けFree Wi-Fi」はお役に立っていますか。

0% 25% 50% 75% 100%

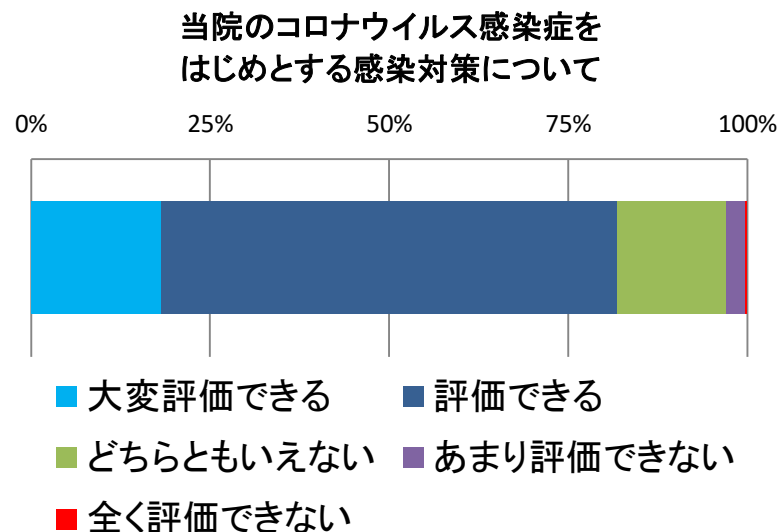
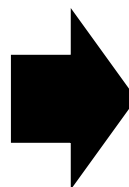
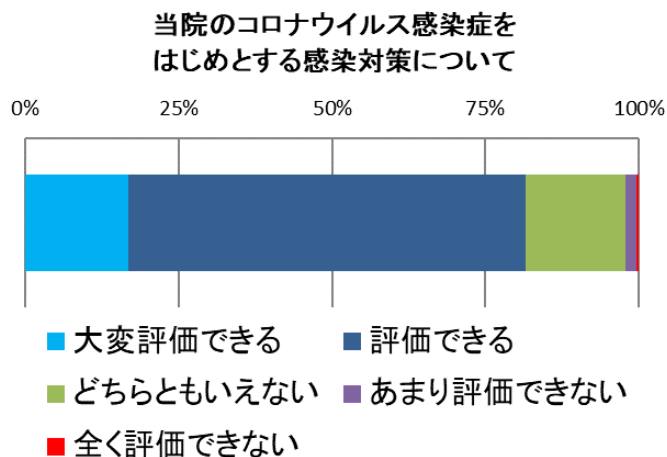


- 非常に役に立つ
- 役に立つ
- どちらともいえない
- あまり役に立たない
- 全く役に立たない
- 知らなかった

## 2. 各項目回答状況 –コロナ対策など–

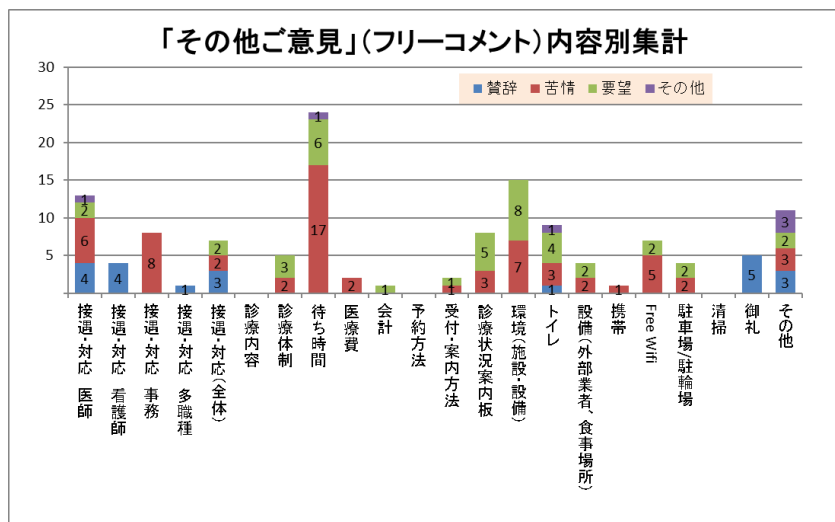
2022.12.13

2023.12.12

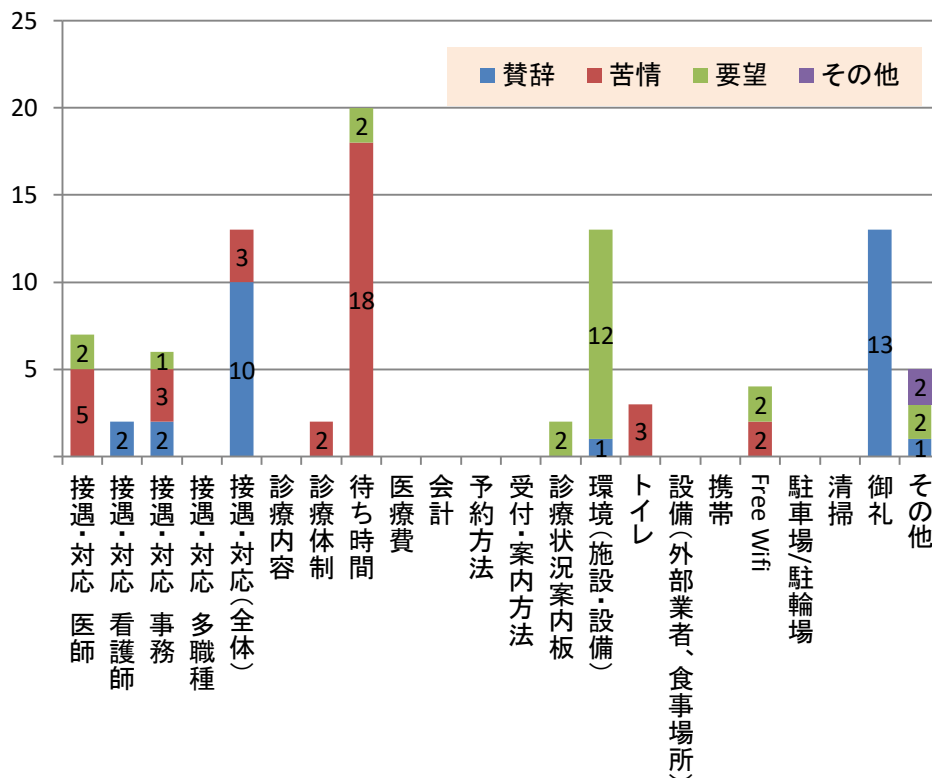


# 3. フリーコメントの状況

## 2022.12.13



## 2023.12.12

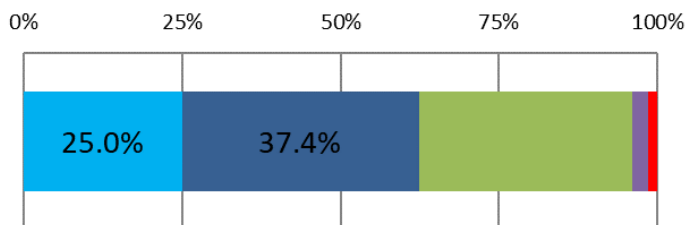


## 2. 各項目回答状況 —総合満足度—

2022.12.13

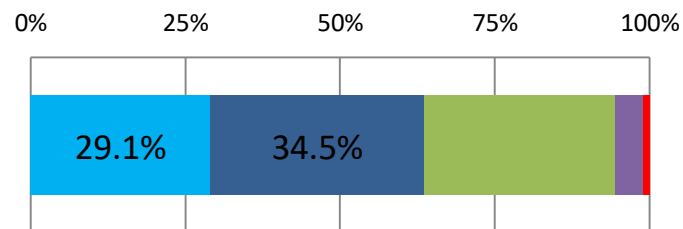
2023.12.12

本日、当院をご利用いただきいかがでしたか  
(総合評価)



■ 満 足 ■ ほぼ満足 ■ 普 通 ■ やや不満 ■ 不 満

本日、当院をご利用いただきいかがでしたか  
(総合評価)



■ 満 足 ■ ほぼ満足 ■ 普 通  
■ やや不満 ■ 不 満

## 結果の概要

- 総合満足度は、**63.6%**となり、前回より1.2pt増
- 設備、接遇などの各項目の回答状況は、前回までの調査と大きく変わらず。
- フリーコメントで特徴的な傾向はつぎのとおり。
  - 例年同様、待ち時間についての意見が多い。
  - また、例年より、トイレについての声が増加した。
  - 「患者さん向けFree Wi-Fi」は、つながりにくいという意見が多く見られた。