

2020 年度患者満足度調査（外来）結果

1. 患者満足度調査概要

- ・ 調査実施日：2020 年 10 月 1 日（金）～2020 年 10 月 31 日（日）
- ・ 調査対象：外来受診患者
- ・ 回答者数：24 枚

2. 調査結果概要

① 属性

図1 性別の属性

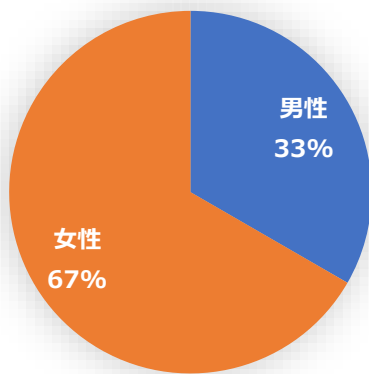
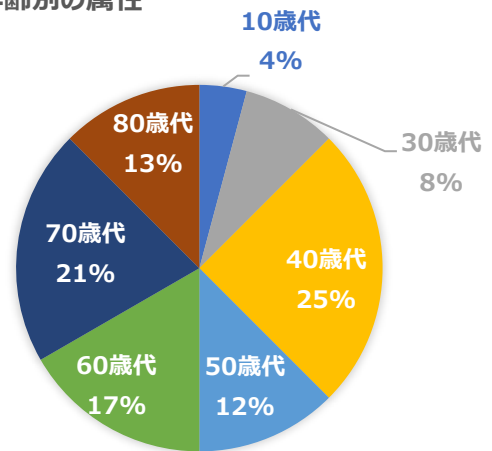


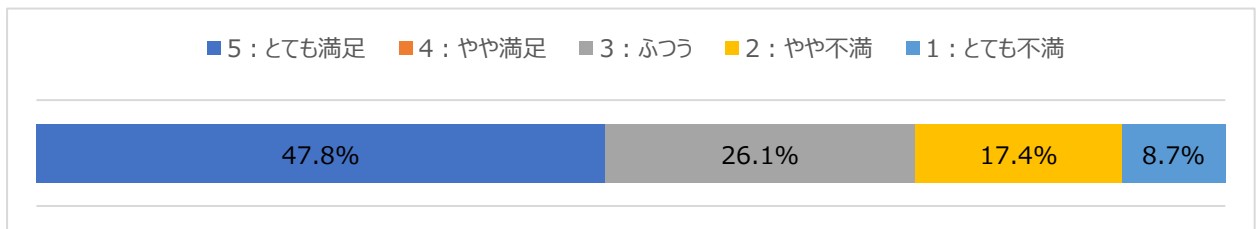
図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、女性が約 7 割を占めていた。年齢別の属性では、60 歳以上が全体の 51%、50 歳代の 12%を合わせると 63%を占める。（図 1、図 2）

3. 質問内容

Q. 診療までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）

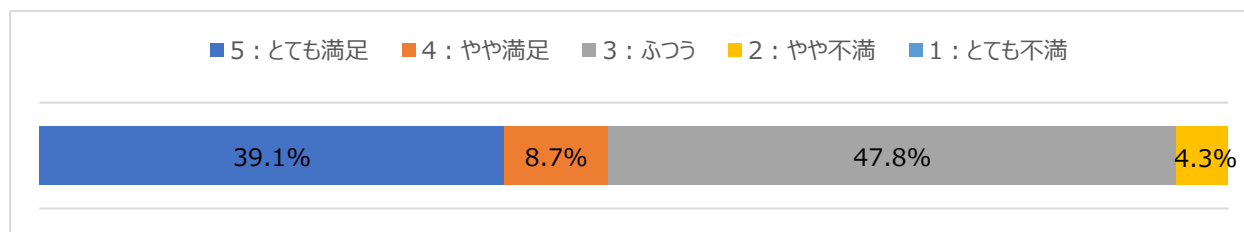


2019 年 2 月（とても満足 14.0%、やや満足 19.7%、普通 35.7%、やや不満 22.4%、とても不満 8.4%）

2019 年 7 月（とても満足 17.1%、やや満足 19.0%、普通 39.9%、やや不満 19.6%、とても不満 4.4%）

2020 年 10 月（とても満足 15.0%、やや満足 16.5%、普通 44.4%、やや不満 19.5%、とても不満 4.5%）

Q. 診察時間（診察時間に満足していますか）

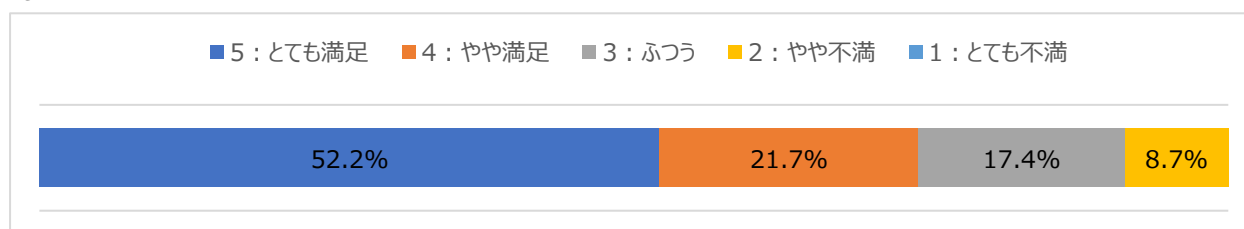


2019年2月（とても満足：30.3%、やや満足：21.1%、ふつう：42.3%、やや不満：5.6%、とても不満：0.7%）

2019年7月（とても満足：17.1%、やや満足：18.4%、ふつう：28.9%、やや不満：18.4%、とても不満：17.1%）

2020年10月（とても満足：24.1%、やや満足：27.8%、ふつう：37.6%、やや不満：10.5%、とても不満：0%）

Q. 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）

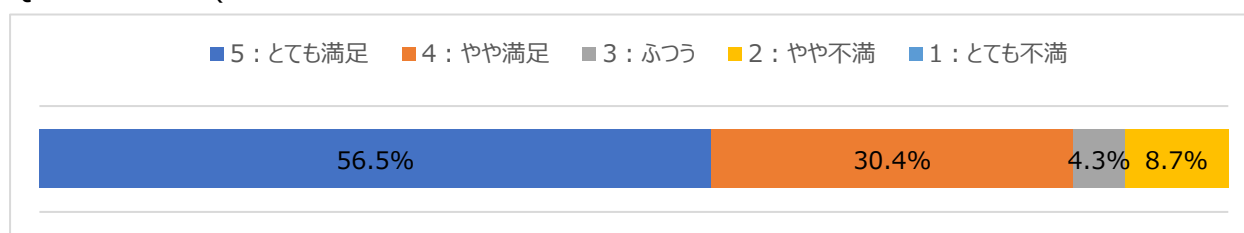


2019年2月（とても満足：36.2%、やや満足36.9%、普通23.4%、やや不満2.8%、とても不満0.7%）

2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足29.7%、普通31.0%、やや不満4.4%、とても不満1.3%）

2020年10月（とても満足：36.8%、やや満足29.3%、普通27.1%、やや不満6.8%、とても不満0%）

Q. 医師との対話（医師との対話に満足していますか）

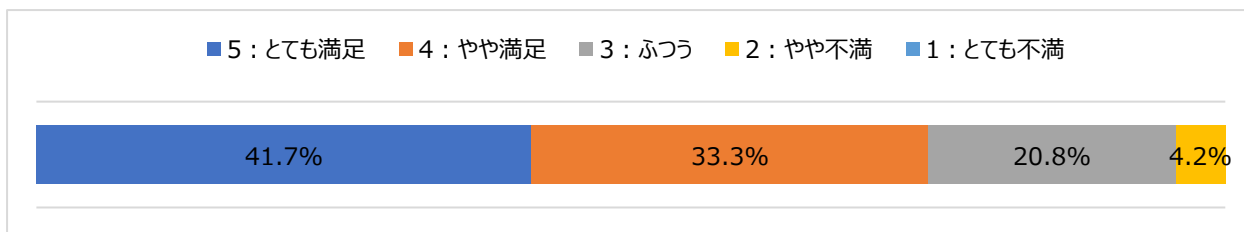


2019年2月（とても満足：39.7%、やや満足30.5%、普通25.5%、やや不満4.3%、とても不満0%）

2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足30.4%、普通31.0%、やや不満3.8%、とても不満1.3%）

2020年10月（とても満足：39.1%、やや満足27.8%、普通23.3%、やや不満9.8%、とても不満0.0%）

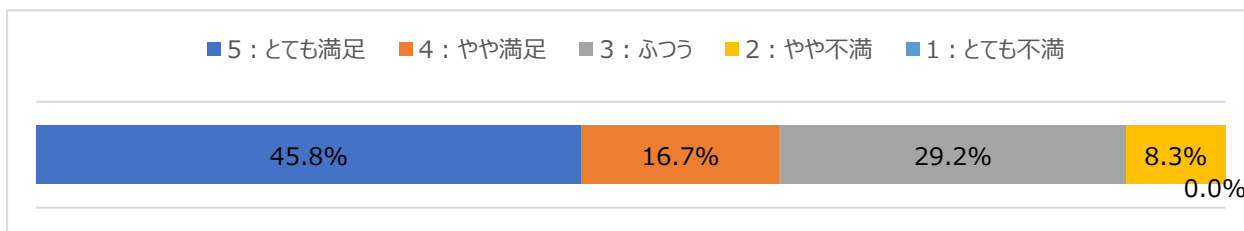
Q. 看護師（看護師の対応に満足していますか）



2019年7月 (とても満足 : 39.2%、やや満足 31.0%、普通 28.5%、やや不満 0.6%、とても不満 0.6%)

2020年10月 (とても満足 : 38.6%、やや満足 32.6%、普通 26.5%、やや不満 2.3%、とても不満 0%)

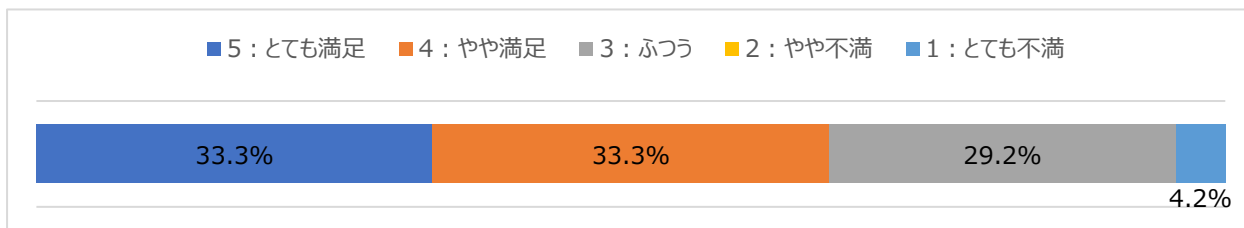
Q. 事務職員 (事務職員の対応に満足していますか)



2019年7月 (とても満足 : 25.9%、やや満足 35.4%、普通 32.3%、やや不満 5.1%、とても不満 1.3%)

2020年10月 (とても満足 : 25.9%、やや満足 35.4%、普通 32.3%、やや不満 5.1%、とても不満 1.3%)

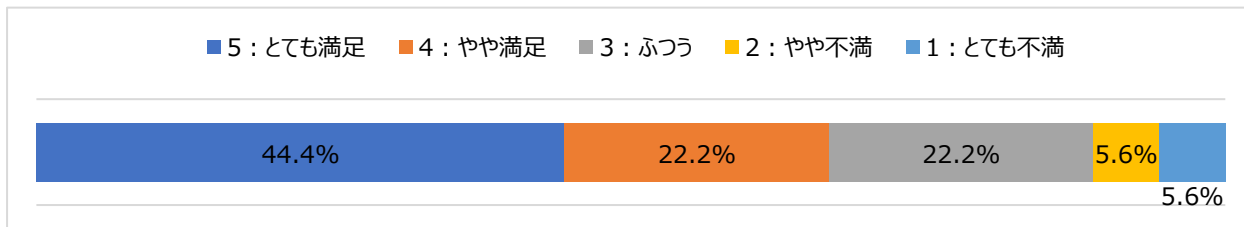
Q. その他のスタッフの対応 (医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか)



2019年7月 (とても満足 : 29.1%、やや満足 41.1%、普通 23.4%、やや不満 5.7%、とても不満 0.6%)

2020年10月 (とても満足 : 23.3%、やや満足 31.0%、普通 43.4%、やや不満 1.6%、とても不満 0.8%)

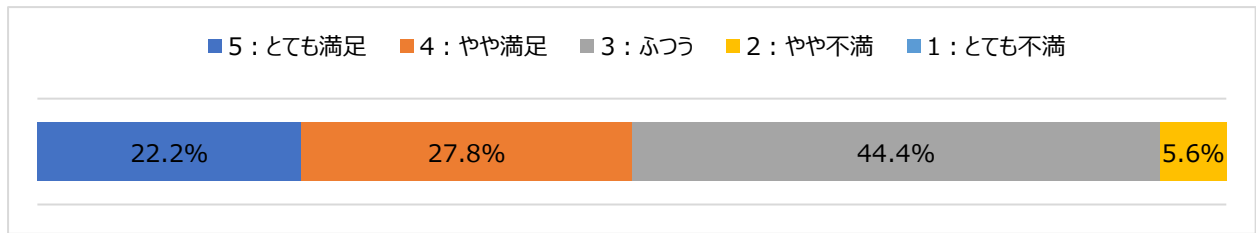
Q. 痛みや症状を和らげる対応 (痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)



2019年7月 (とても満足 : 17.1%、やや満足 18.4%、普通 59.5%、やや不満 3.8%、とても不満 1.3%)

2020年10月 (とても満足 : 23.6%、やや満足 27.3%、普通 45.5%、やや不満 2.7%、とても不満 0.9%)

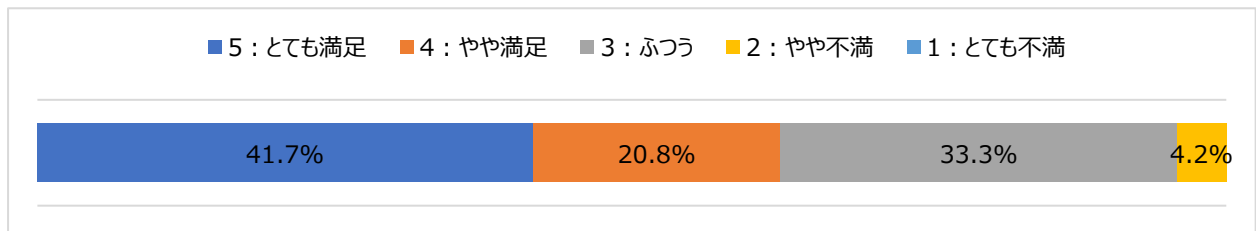
Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



2019年7月（とても満足：22.2%、やや満足20.9%、普通53.2%、やや不満2.5%、とても不満1.3%）

2020年10月（とても満足：23.9%、やや満足26.5%、普通43.4%、やや不満6.2%、とても不満0%）

Q. プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか）

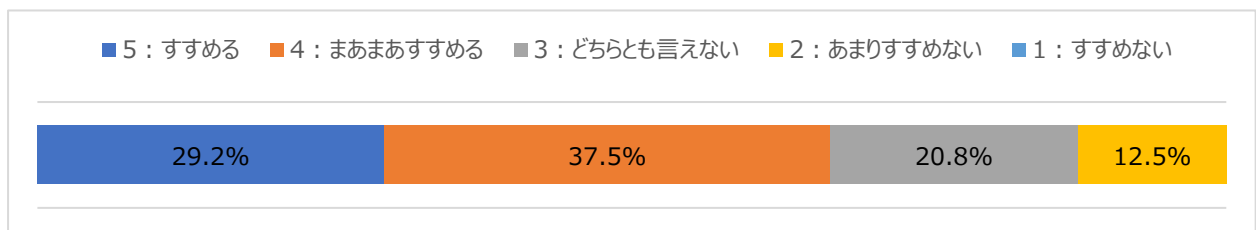


2019年2月（とても満足：35.3%、やや満足：33.8%、普通：30.2%、やや不満0.7%、とても不満0%）

2019年7月（とても満足：25.9%、やや満足26.6%、普通45.6%、やや不満1.9%、とても不満0.0%）

2020年10月（とても満足：32.0%、やや満足：27.2%、普通：40.0%、やや不満0.8%、とても不満0%）

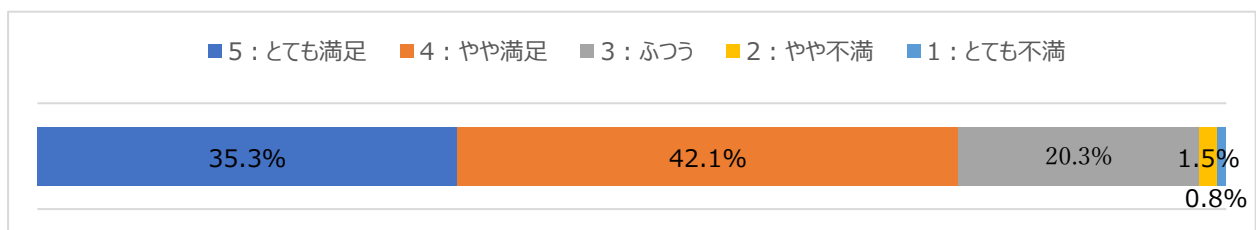
Q. 彩の国東大宮メディカルセンターを親しい方にもすすめようと思いますか？



2019年7月（すすめる：29.1%、まあまあすすめる：41.1%、どちらとも言えない23.4%、あまりすすめない：5.7%、すすめない0.6%）

2020年10月（すすめる：25.6%、まあまあすすめる：46.6%、どちらとも言えない22.6%、あまりすすめない：5.3%、すすめない0%）

Q. 彩の国東大宮メディカルセンターについて総合的にどう思われますか？



2019年2月（とても満足：29.6%、やや満足：34.5%、普通：33.1%、やや不満2.8%、とても不満0%）

2019年7月（とても満足：32.3%、やや満足41.1%、普通24.7%、やや不満1.9%、とても不満0.0%）

2020年10月（とても満足：35.3%、やや満足：42.1%、普通：20.3%、やや不満1.5%、とても不満0.8%）