

患者満足度調査 外来

アンケート集計結果

調査日 令和6年11月18日～令和6年11月22日

アンケート調査概要

調査日時 令和6年11月18日～令和6年11月22日

調査対象 埼玉医科大学総合医療センター 外来患者

調査方法 アンケート用紙配布（用紙回収及びQRコードで回答）

無記名

回答率（全体） 57.4%

配布枚数 500枚

アンケート回答者の「年齢」「性別」を設定している

問2 ①の質問項目は「10分未満」「20～30分程」「40分～50分程」「1時間～1時間半程」「1時間半～2時間程」「2時間～2時間半程」「3時間以上」の7項目を設定している。

問2 ②及び③の質問項目は「あり」「なし」の2項目を設定している。

問3の質問項目は「救急医療または重篤な患者さんへの高度医療」「専門的医療」「地域医療機関との連携」「充実した緩和ケア」「がん診療」「出産及び産前・産後の医療」「小児に対する充実した医療」「人間ドック、がん検診等の健康診断」「災害時の医療」の9項目を設定している。

問4の質問項目は「非常に良い」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満」「不満」の5項目を設定している。

問5及び問6については「はい」「いいえ」「わからない」の3項目を設定している。

記述式：ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

【設問内容】

問1 ①患者さん本人の年齢をお聞かせください

問1 ②患者さん本人の性別をお聞かせください

問2 ①本日、受付（又は予約時間）から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか

問2 ②予約の有無についてお聞かせください

問2 診察前検査の有無についてお聞かせください

問3 当院に期待する診療について、次の中から1つ□にチェックをおねがいします

問4 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で□にチェックをお願いします
（該当のない項目は未記入をお願いします）

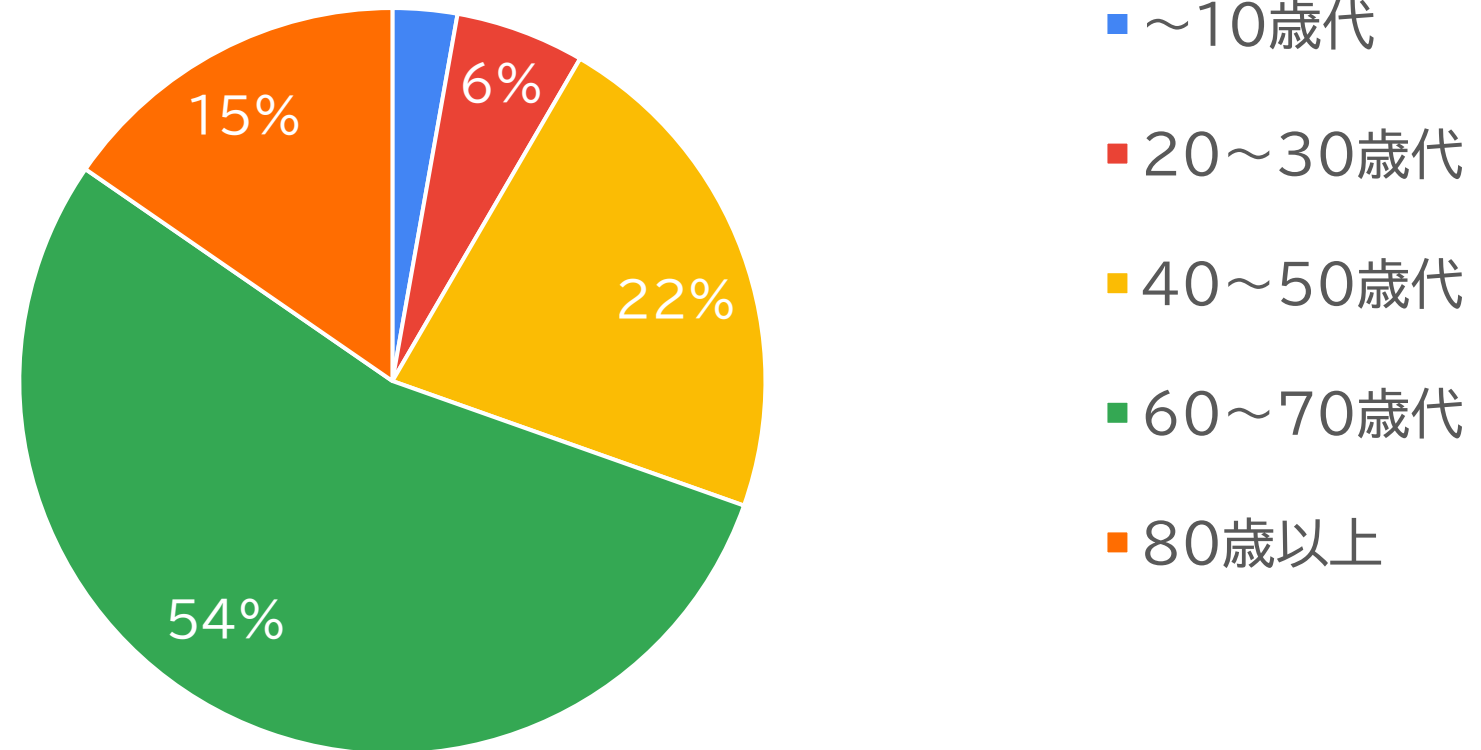
問5 ①当院以外にかかりつけ病院（医院）がありますか

問5 ②今後も当院を利用したいと思いますか

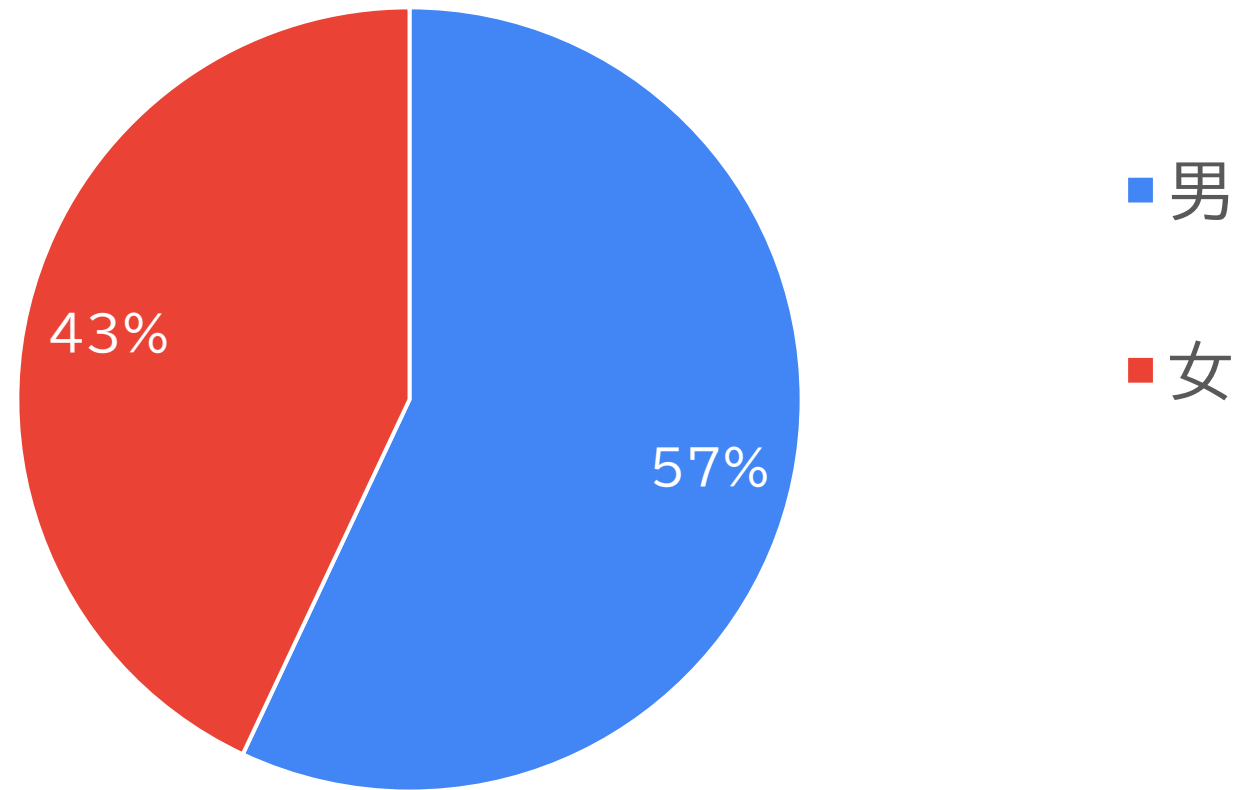
問6 ①ホームページをご覧になりましたか

問6 ②「はい」と答えた方にお尋ねします。受診の決め手になりましたか

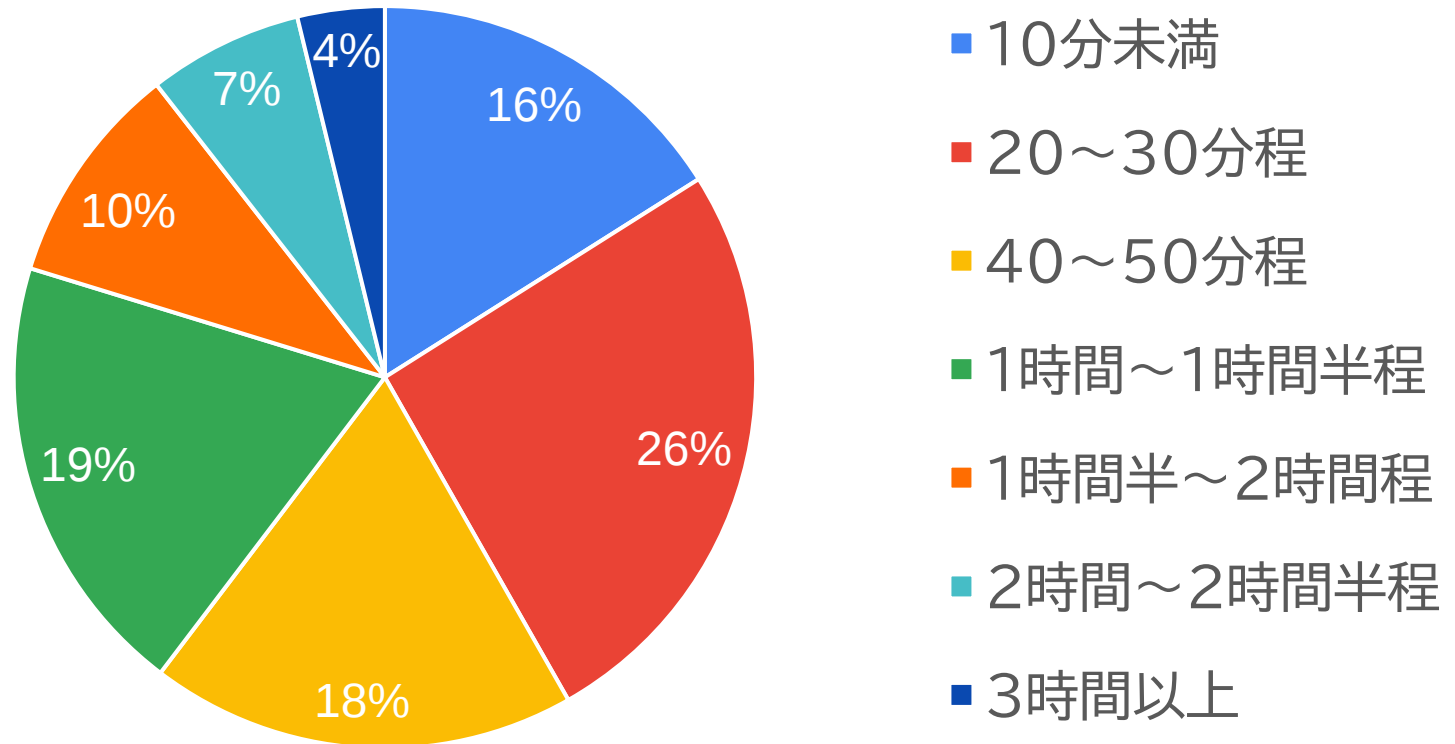
問1 ①患者さん本人の年齢をお聞かせください



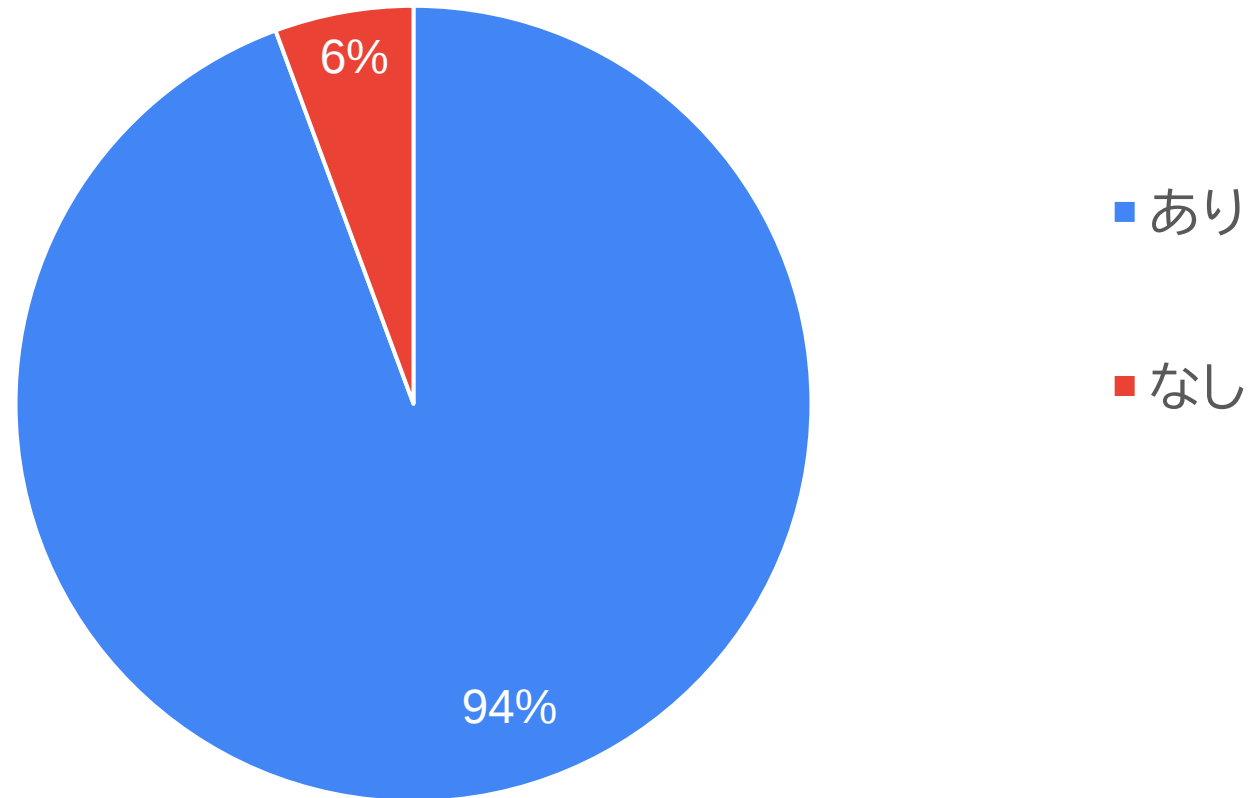
問1. ②患者さん本人の性別をお聞かせください。



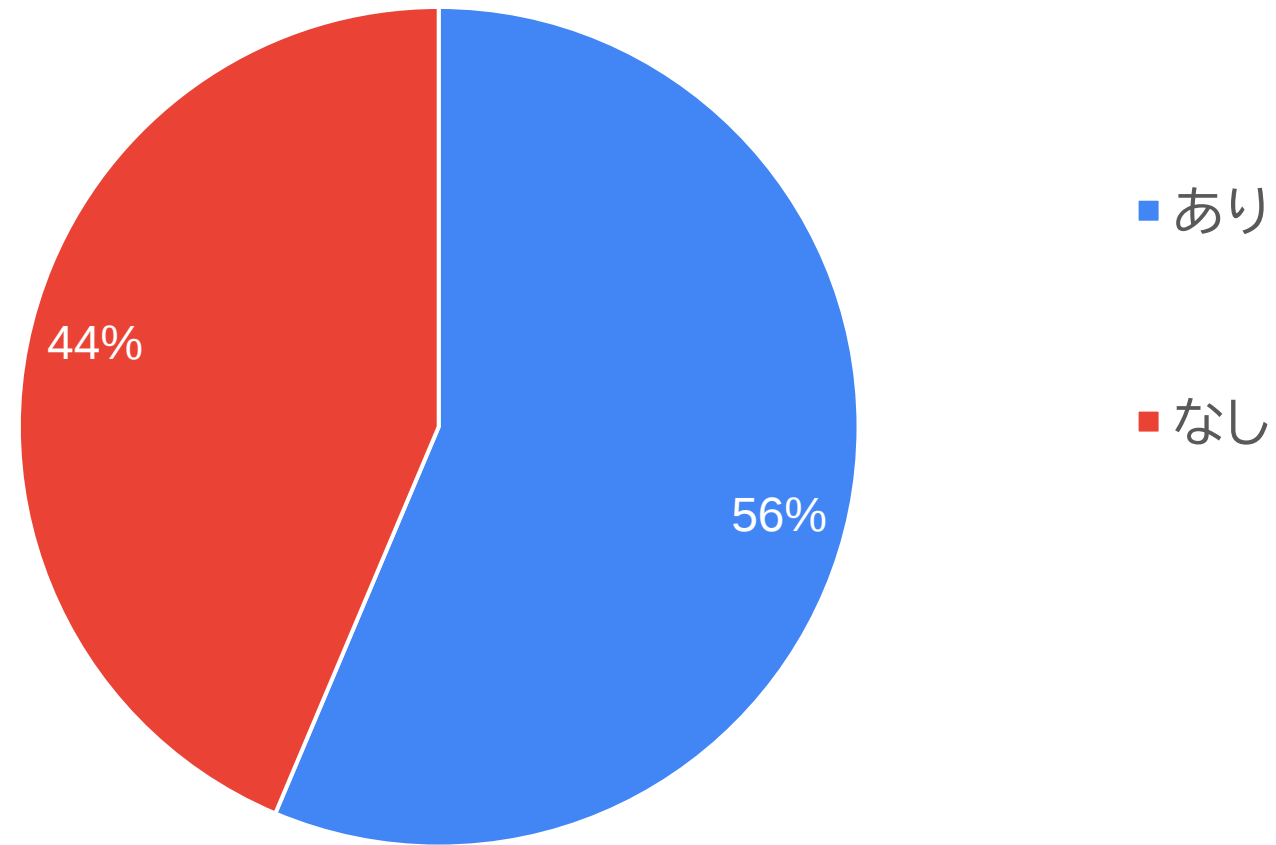
問2. ①本日、受付(又は予約時間)から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。



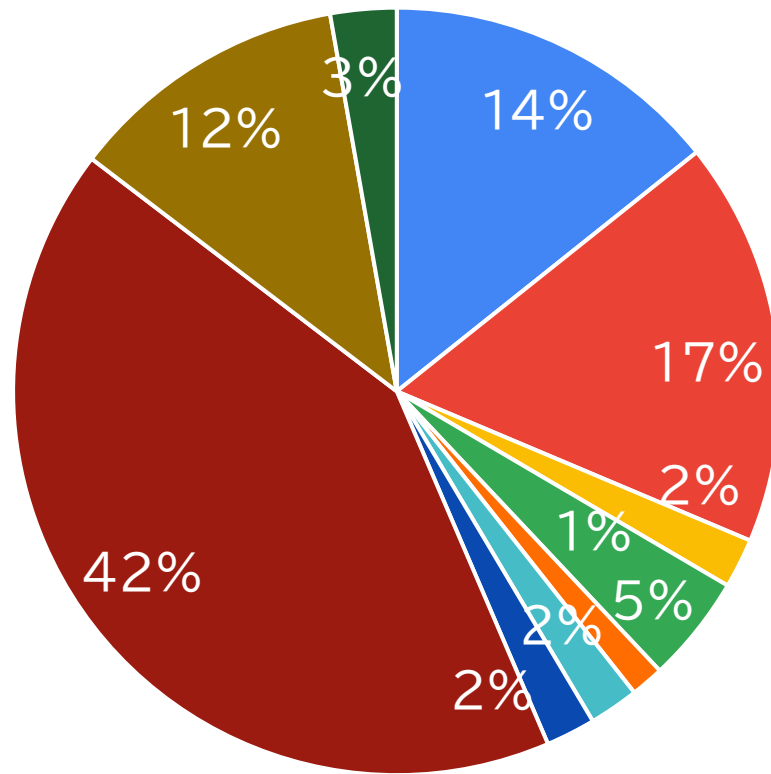
問2. ②予約の有無についてお聞かせください。



問2. ③診察前検査の有無についてお聞かせください。



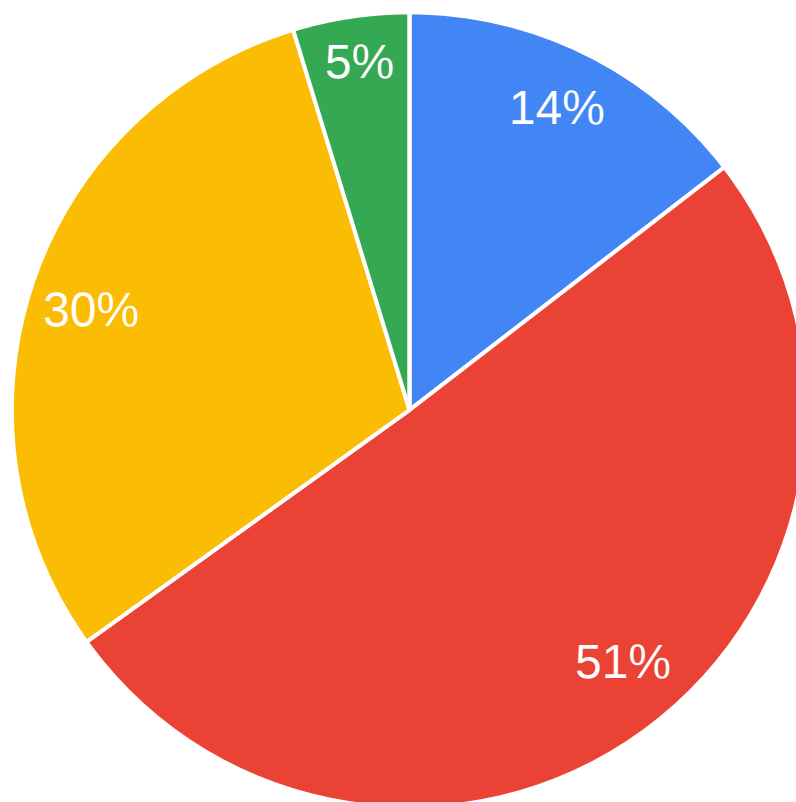
問3. 当院に期待する診療について、1つご回答ください。



- がん診療
- 救急医療または重篤な患者さんへの高度医療
- 災害時の医療
- 充実した緩和ケア
- 出産及び産前・産後の医療
- 小児に対する充実した医療
- 人間ドック、がん検診等の健康診断
- 専門的医療
- 地域医療機関との連携
- 回答なし

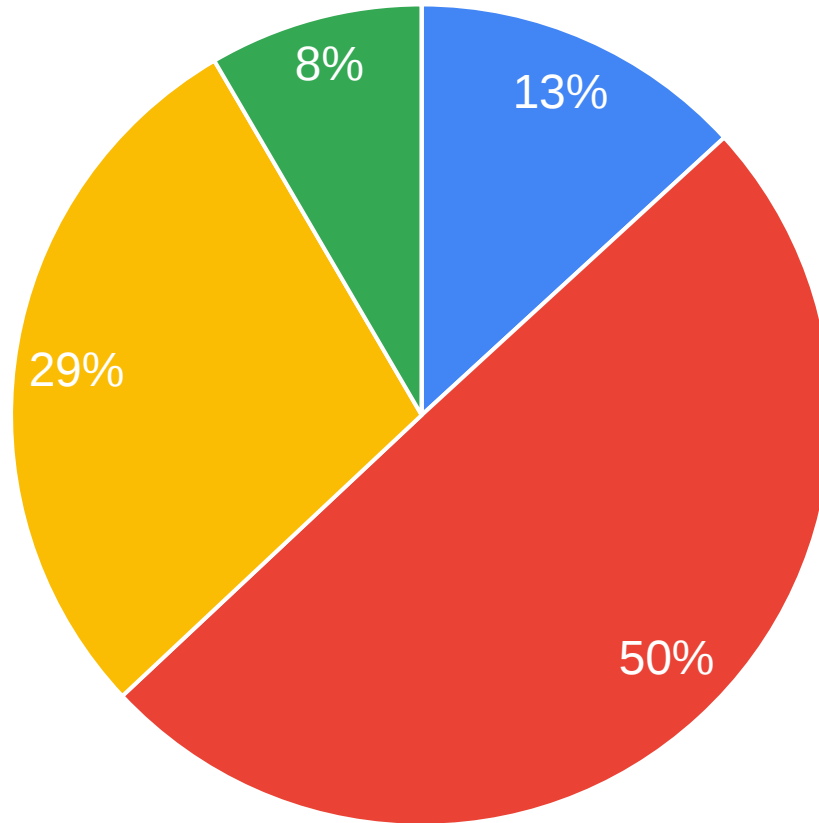
【施設面】

総合待合室の設備や雰囲気



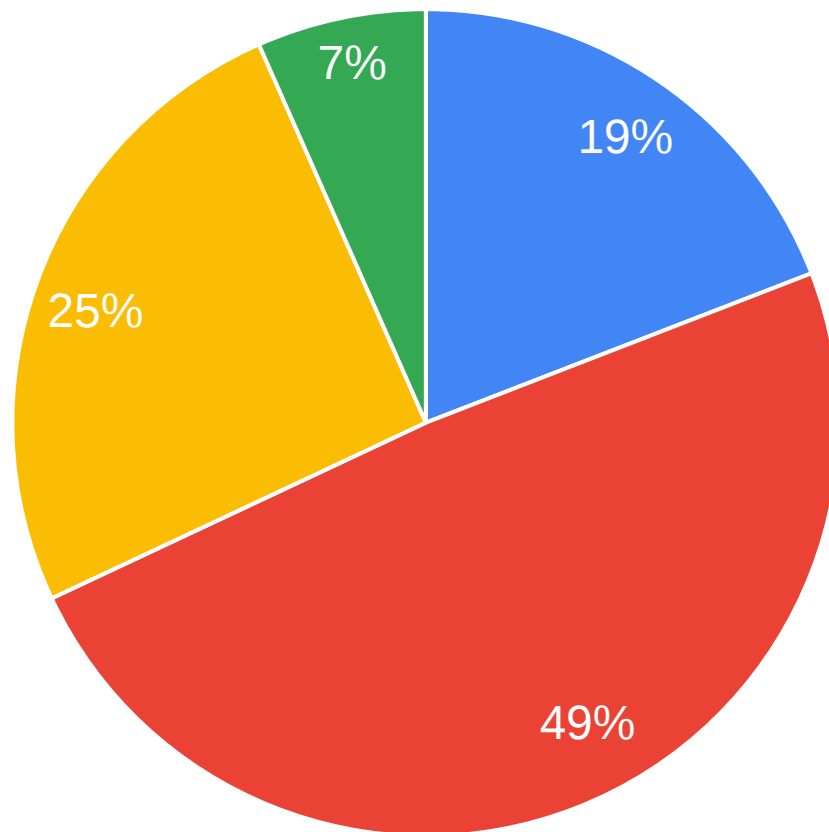
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

各科の待合室の設備や雰囲気



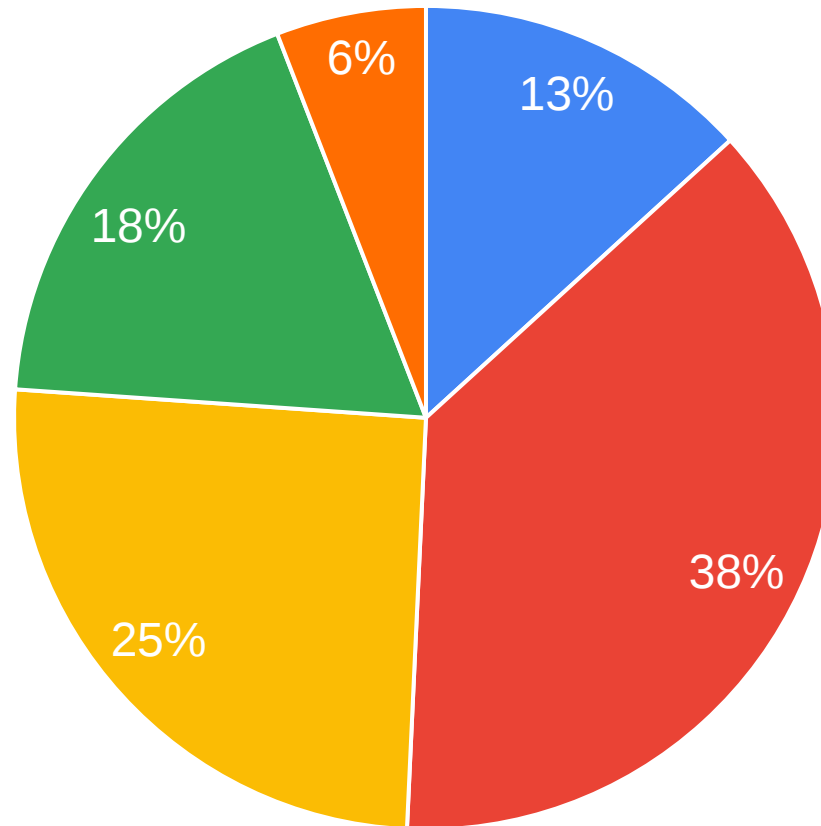
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

診察室や検査室の設備や雰囲気



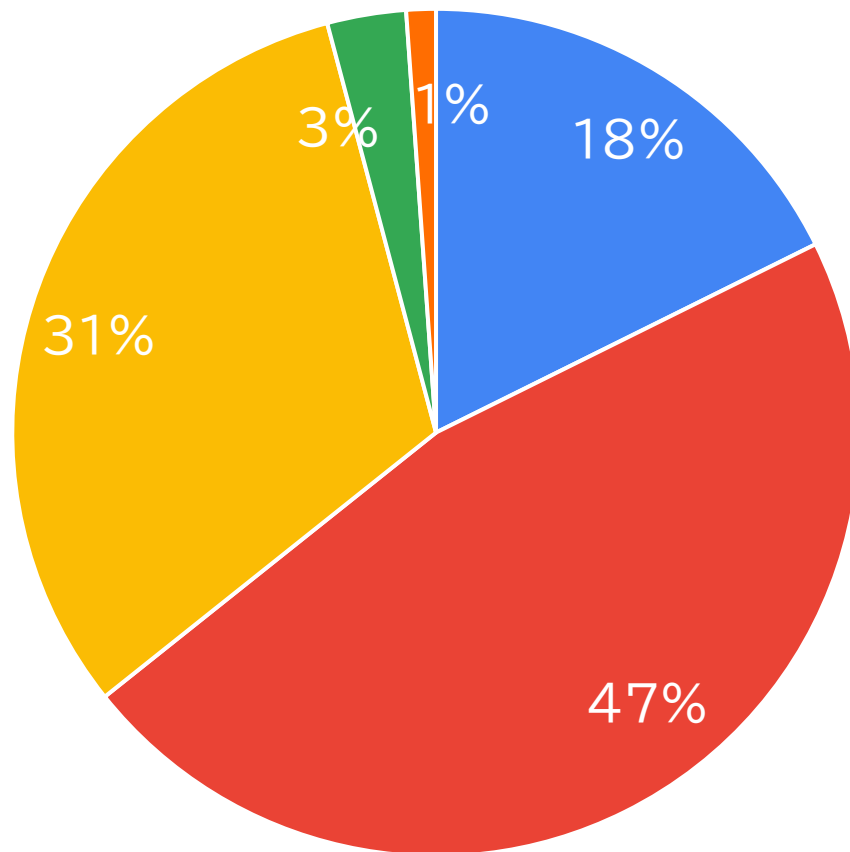
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

トイレや洗面所設備



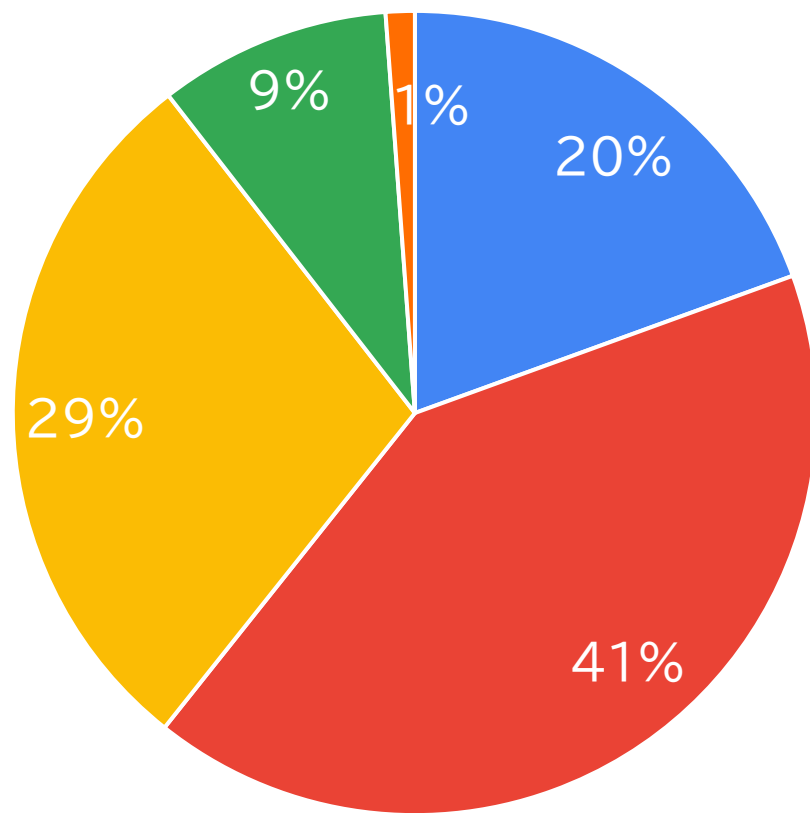
- 5 非常に満足
- 4 やや満足
- 3 どちらとも言えない
- 2 やや不満
- 1 不満

案内看板や表示のわかりやすさ



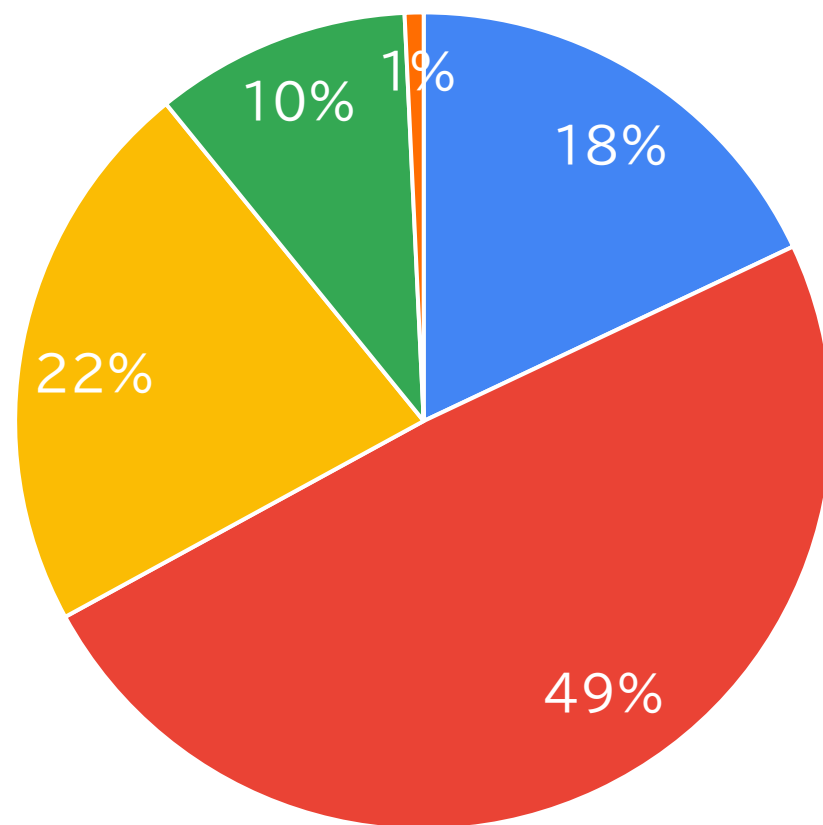
- 5 非常に満足
- 4 やや満足
- 3 どちらとも言えない
- 2 やや不満
- 1 不満

売店、食堂、自動販売機



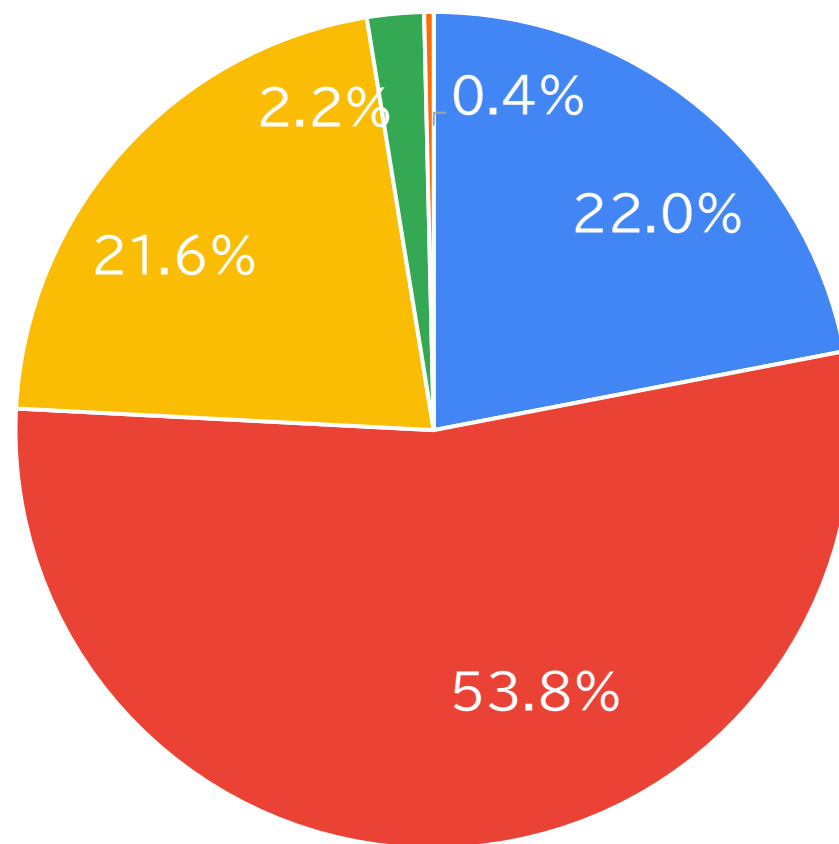
- 5 非常に満足
- 4 やや満足
- 3 どちらとも言えない
- 2 やや不満
- 1 不満

駐車場の広さや入りやすさ



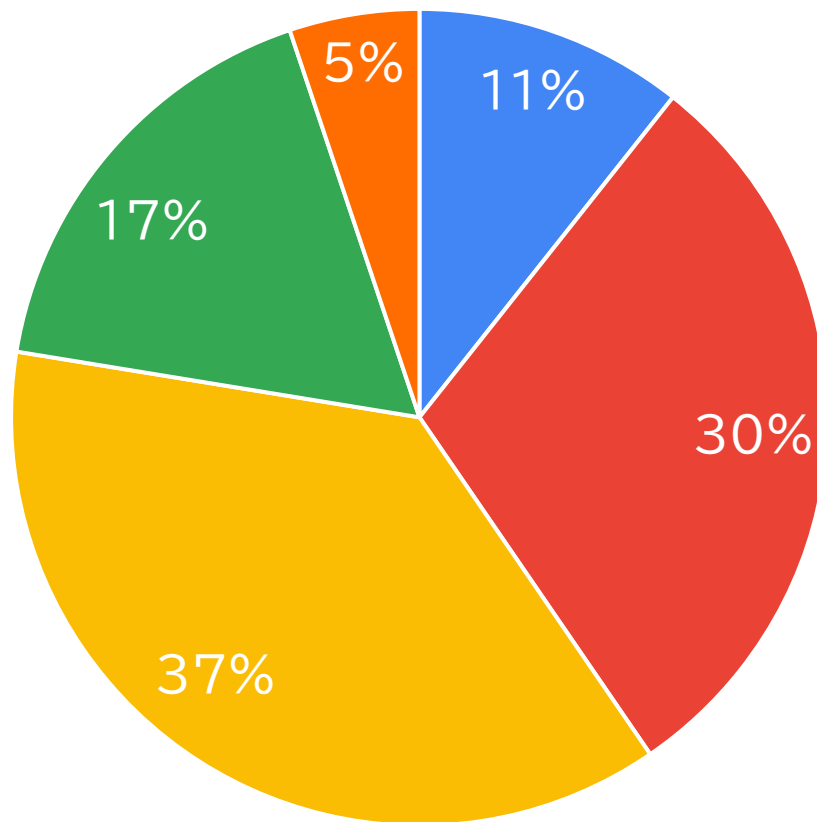
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

院内の設定温度



- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

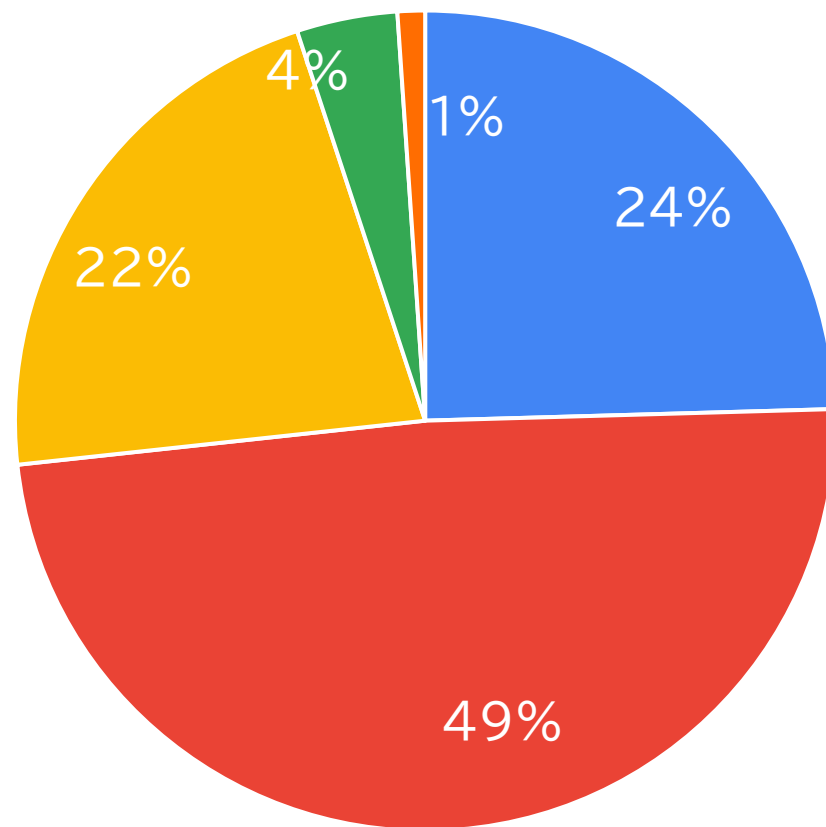
交通の便利さ



- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

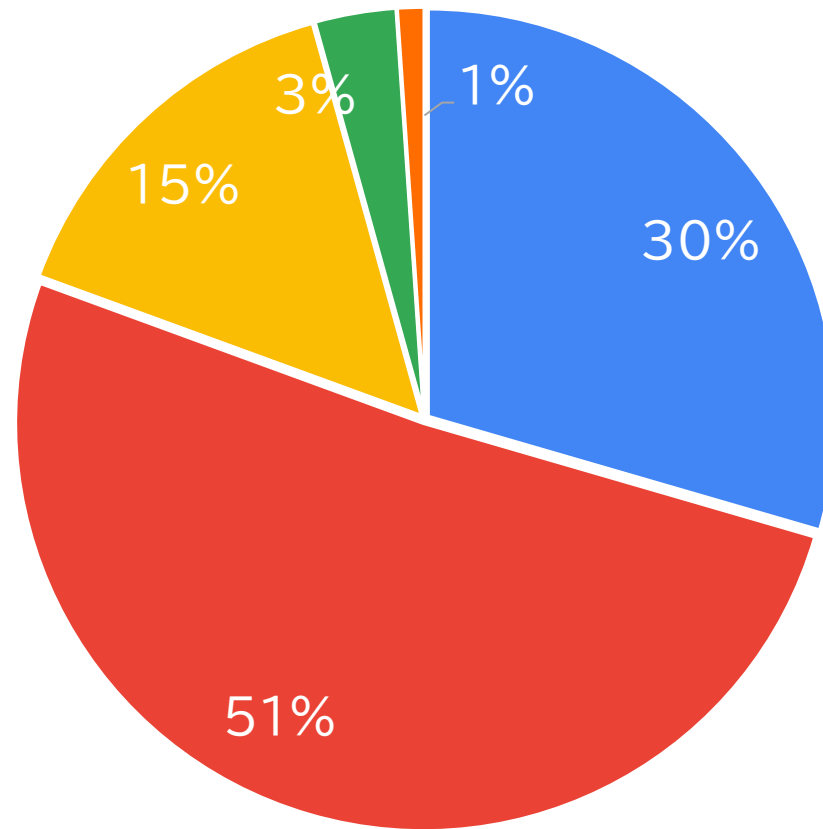
【接遇面】

総合案内や会計の応対



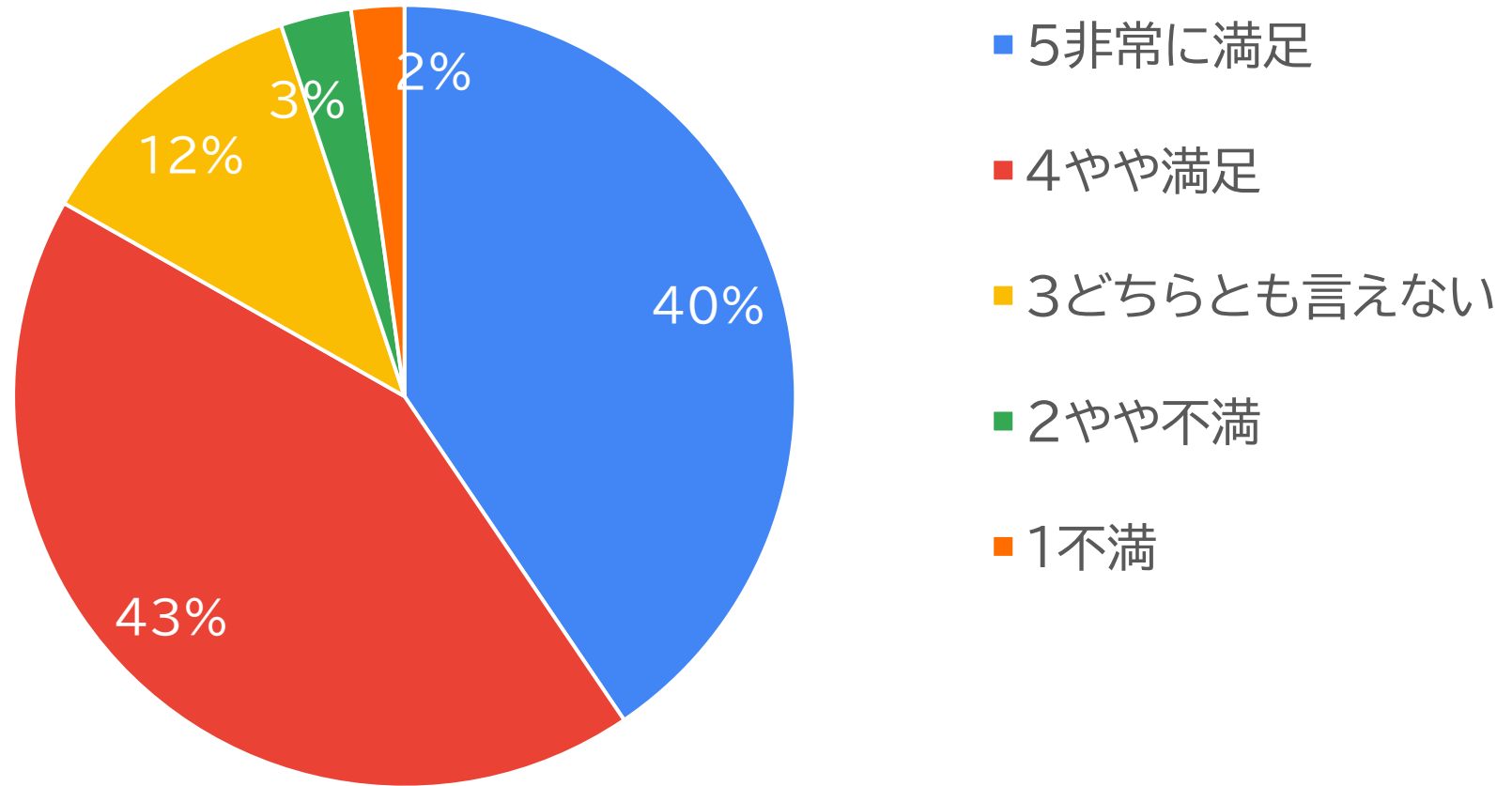
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

各科診療受付の応対

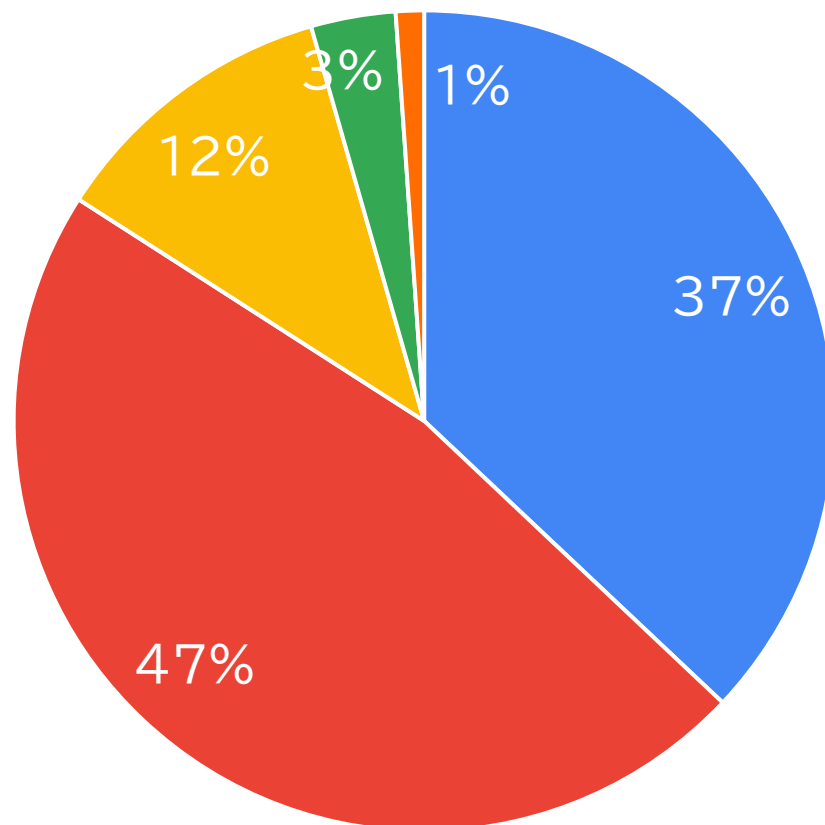


- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

医師の言葉使いや態度

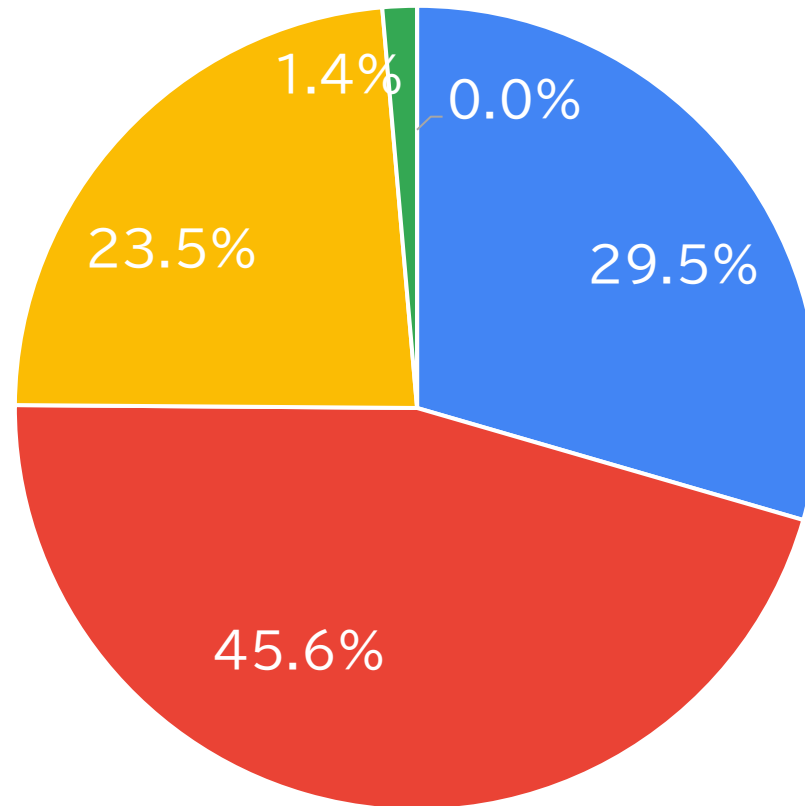


看護師の言葉使いや態度



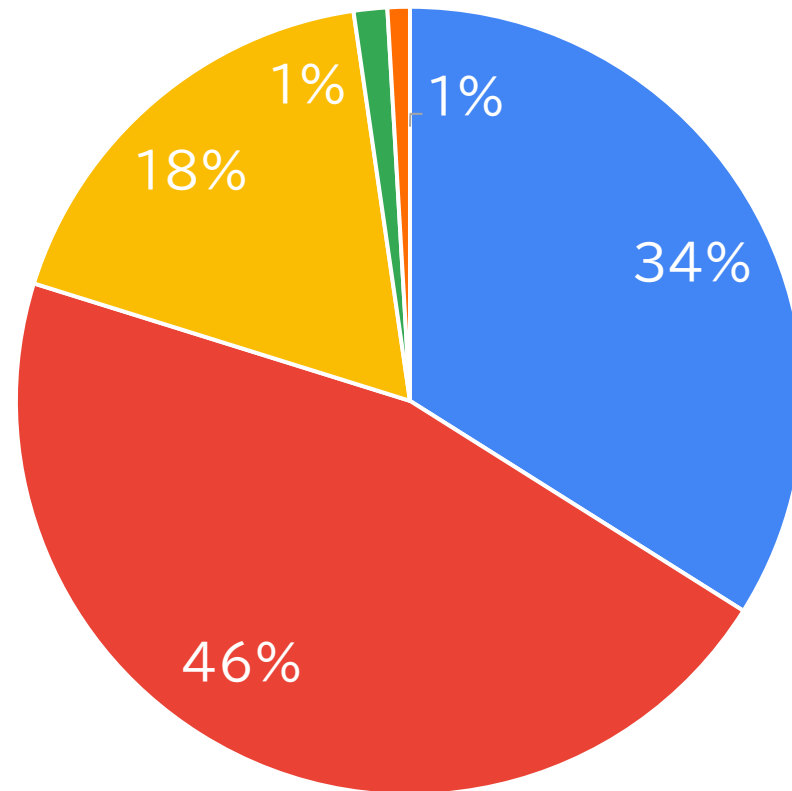
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

薬剤師の言葉使いや態度



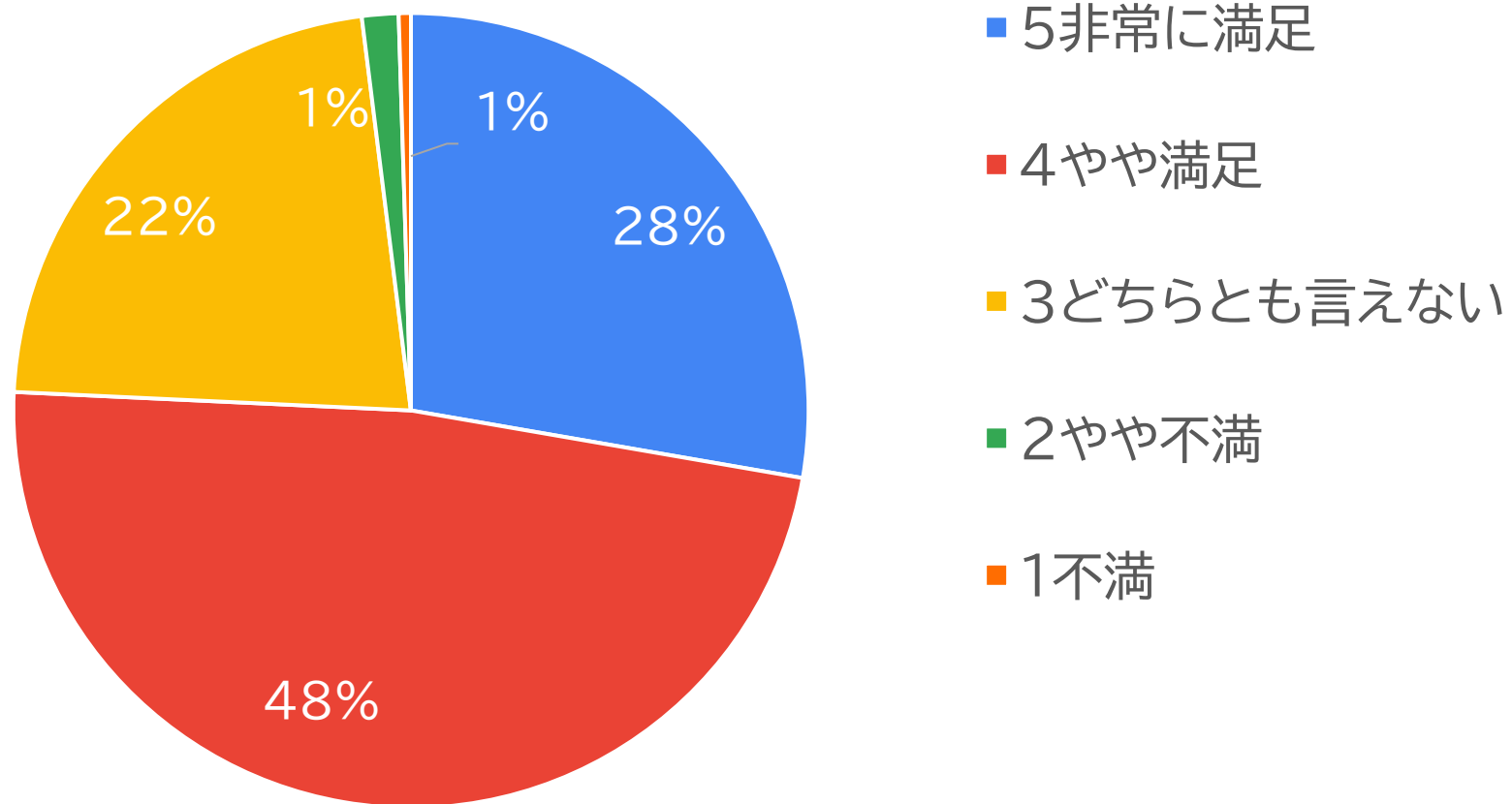
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

診療放射線技師の言葉使いや態度



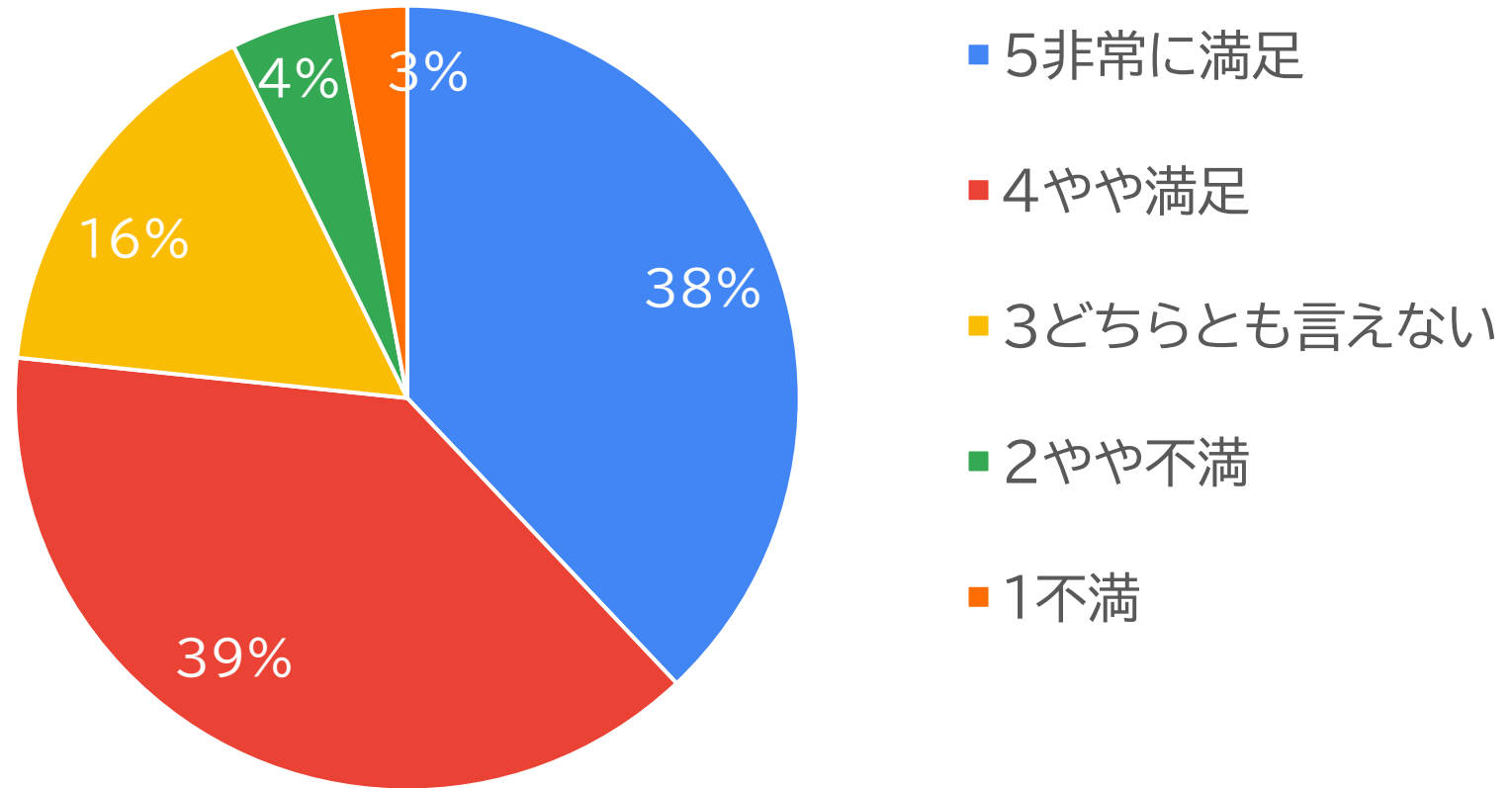
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

臨床検査技師の言葉使いや態度

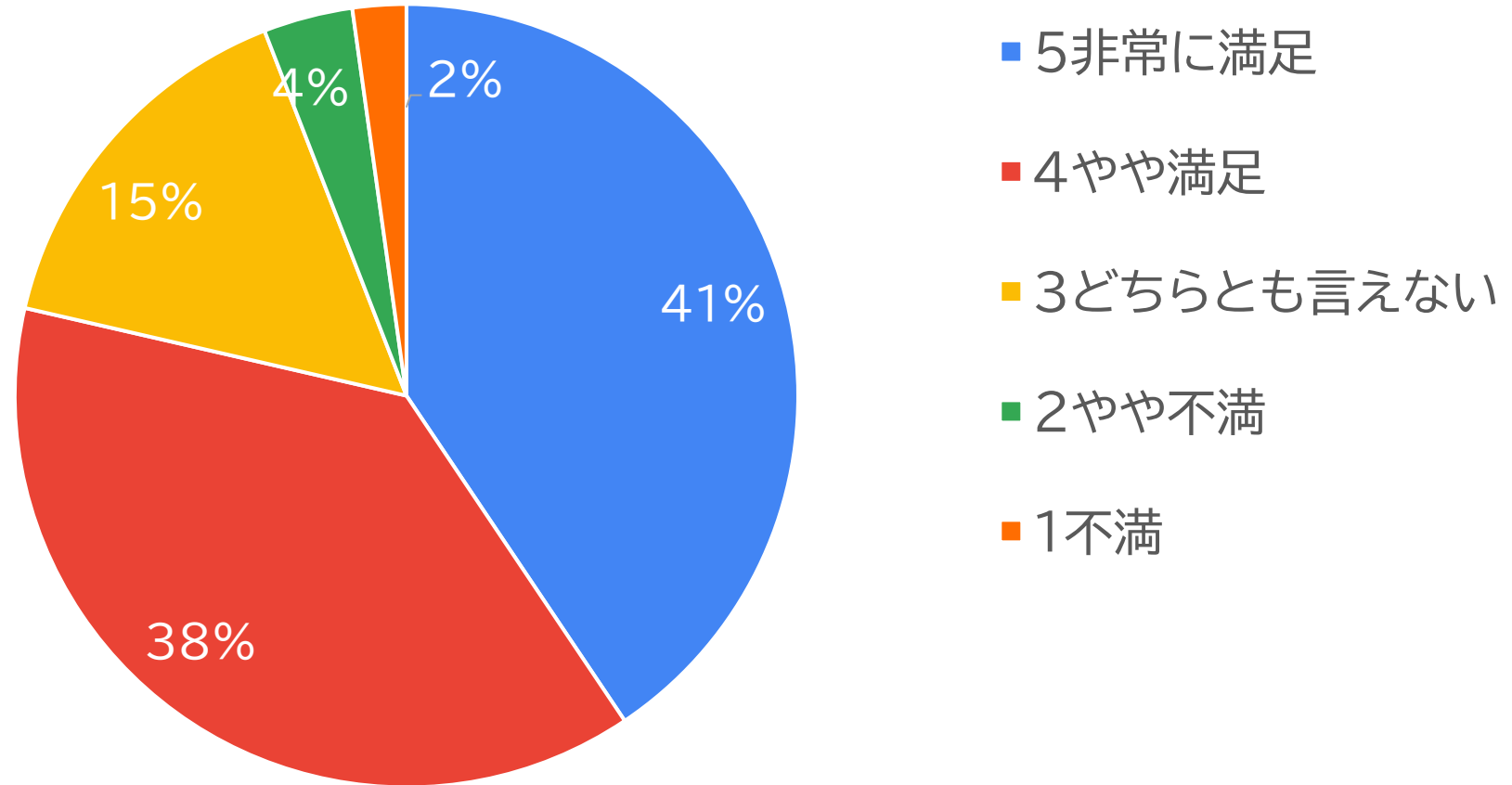


【診察面】

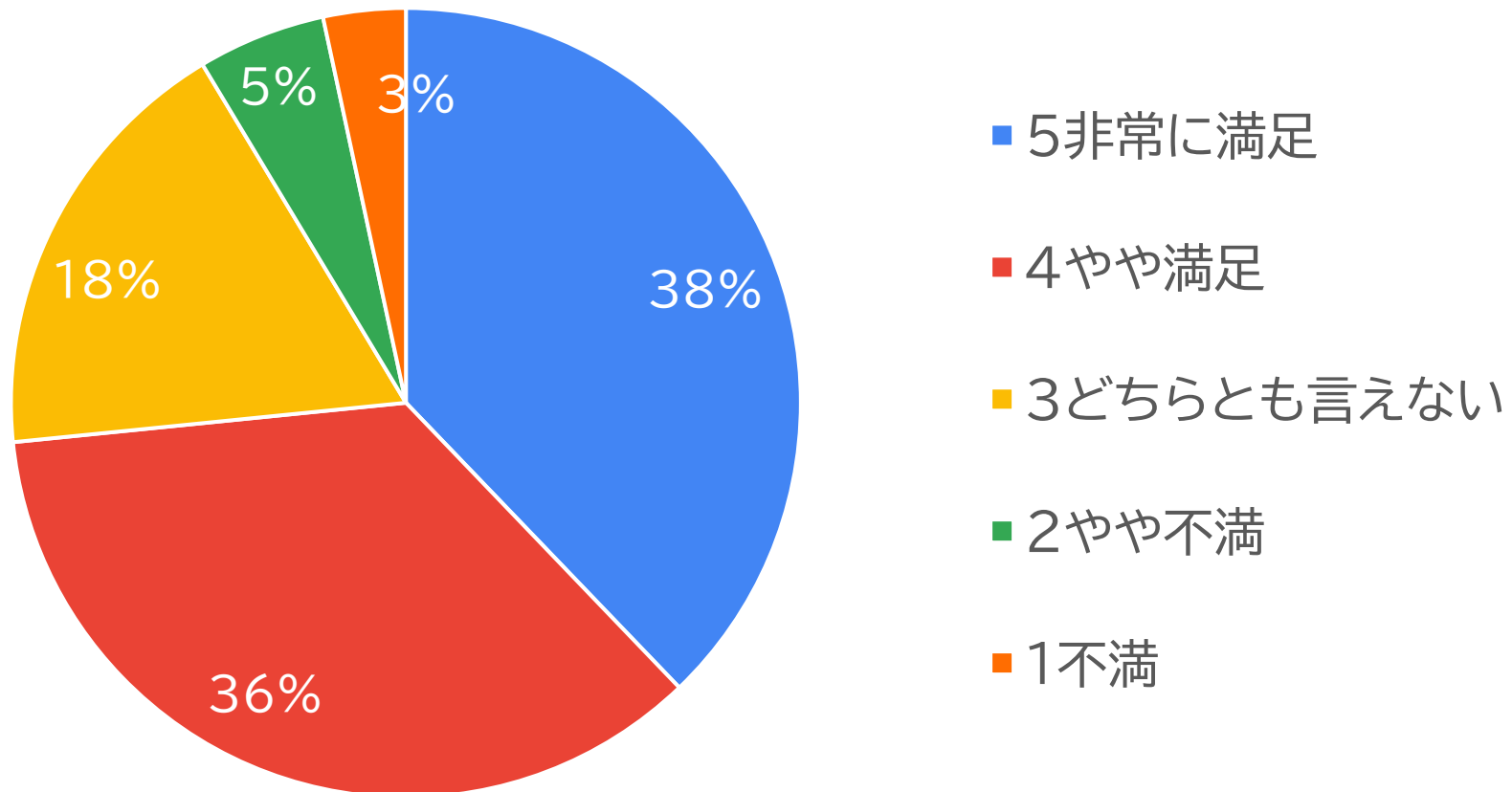
診療や治療方針について医師から受けた説明



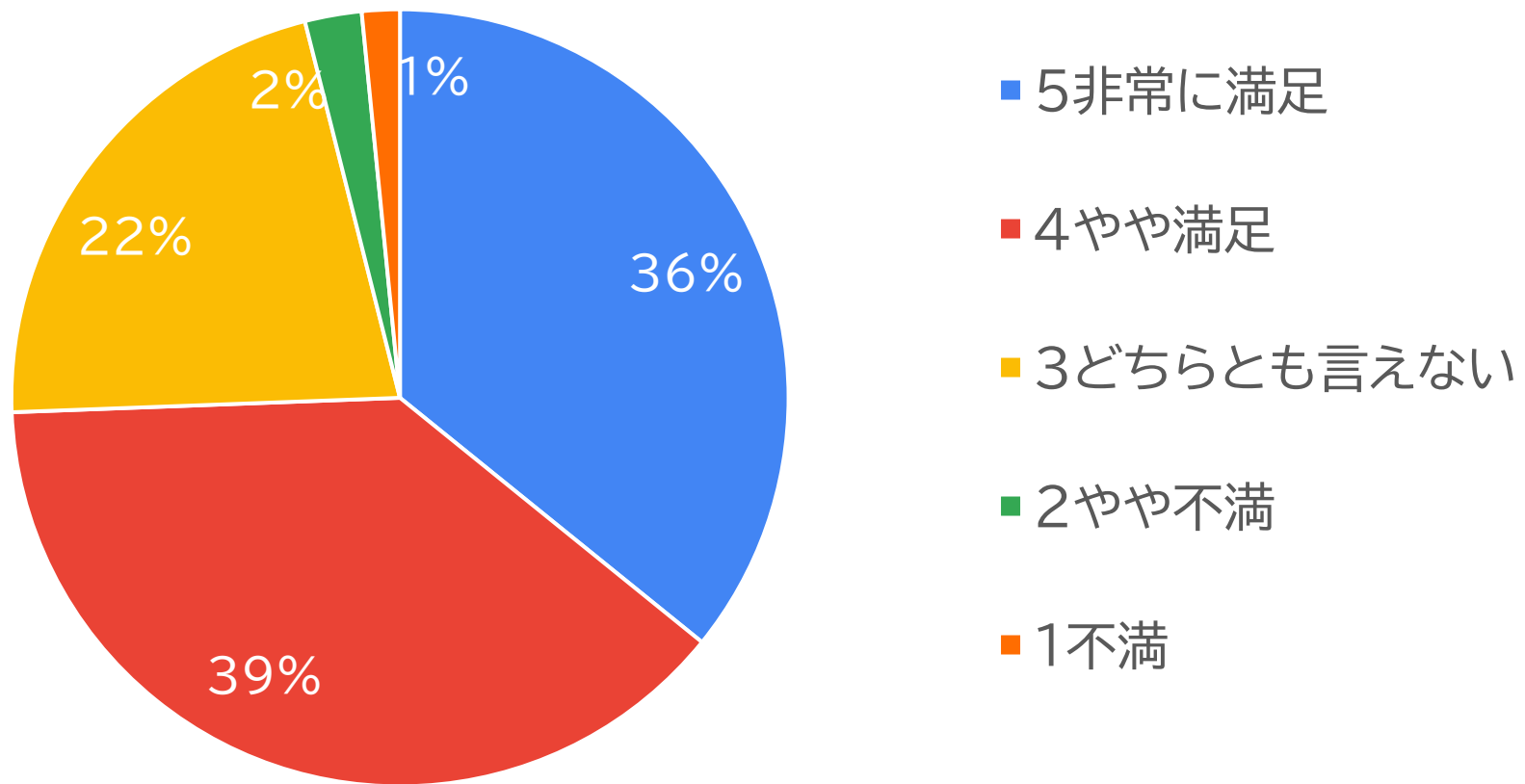
医師の診療や処置への信頼感



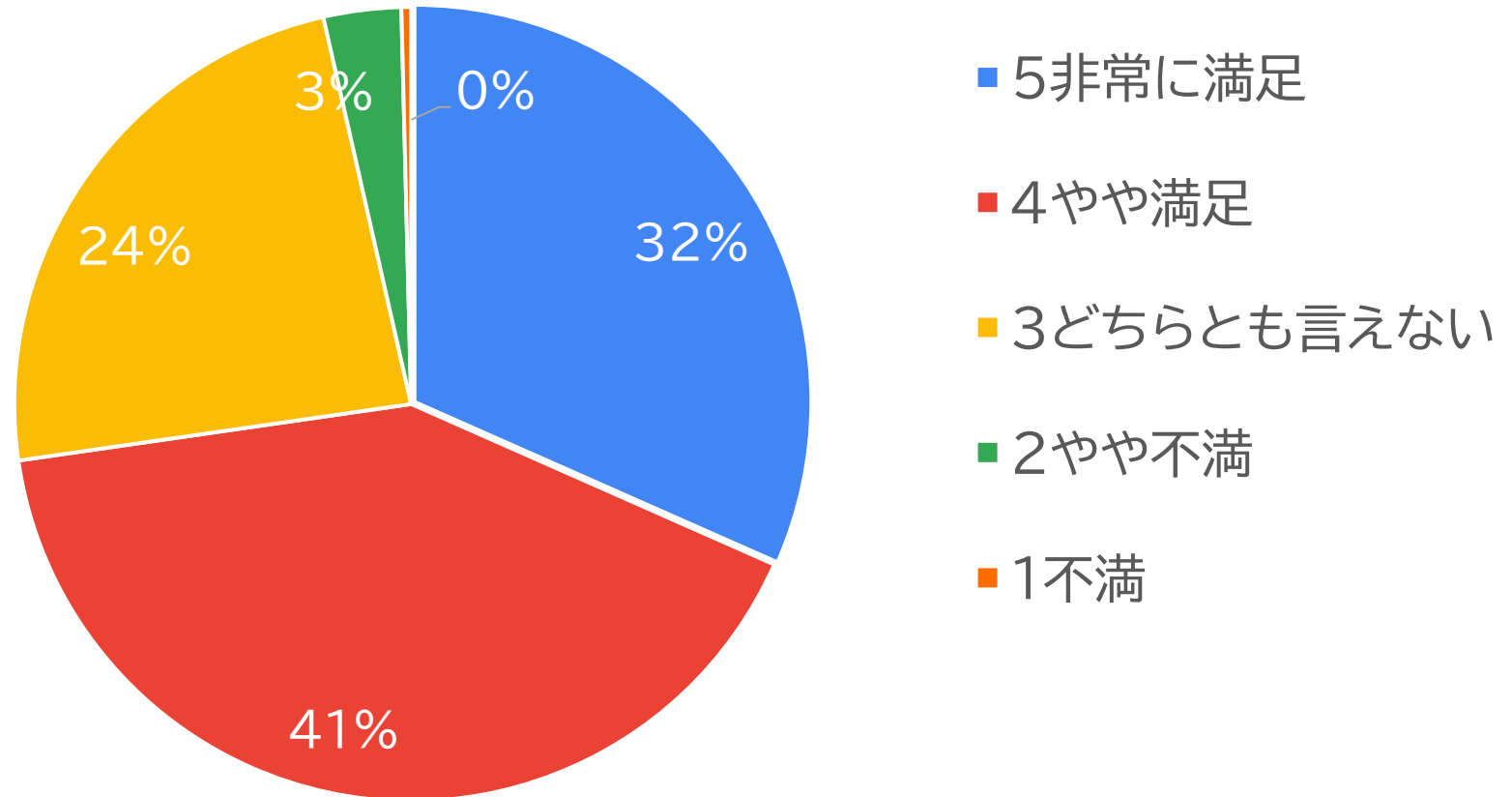
診療や治療方針について説明の際、医師へ疑問や意見の伝えやすさ



看護師の説明のわかりやすさ

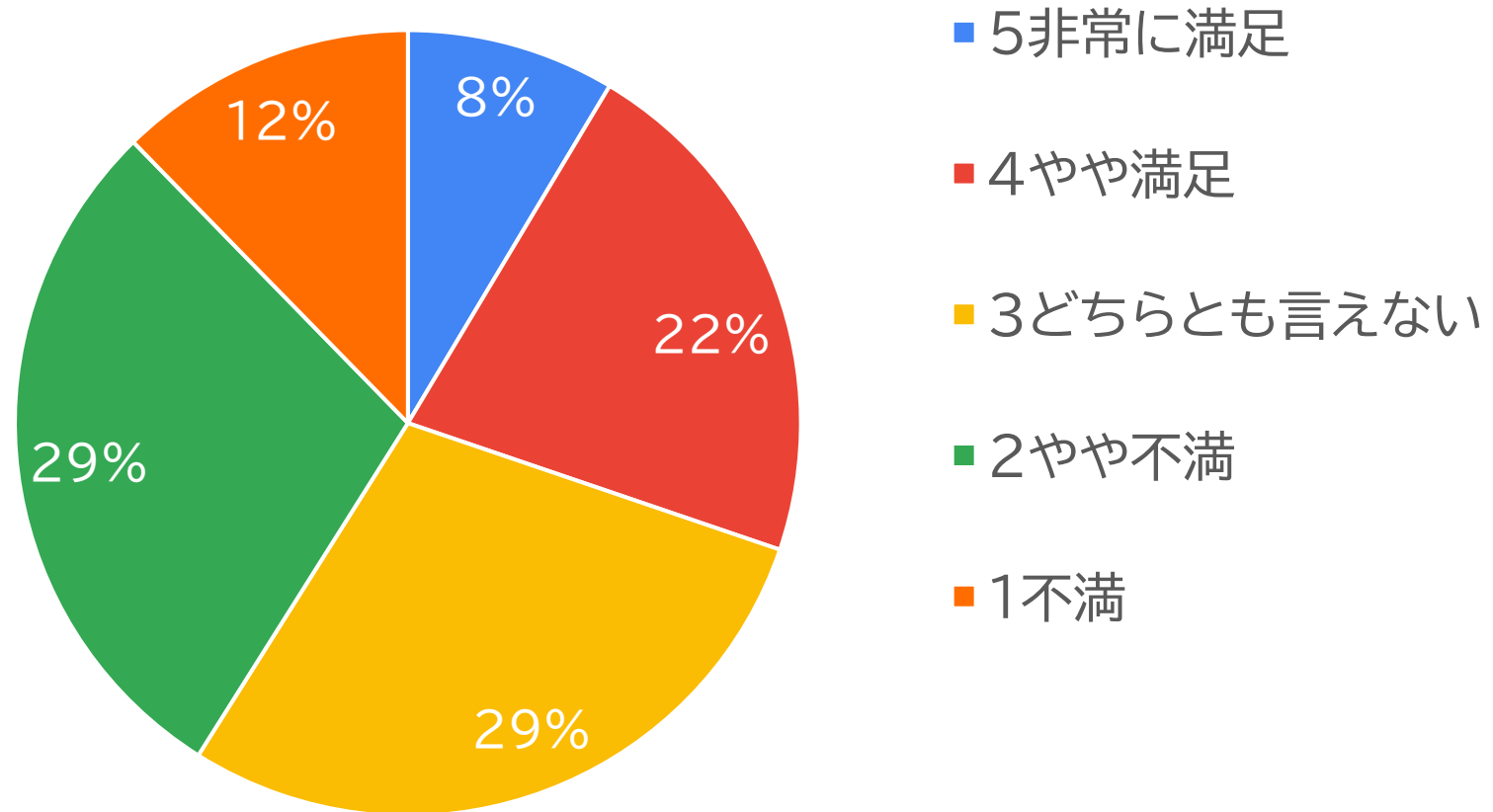


プライバシーへの配慮

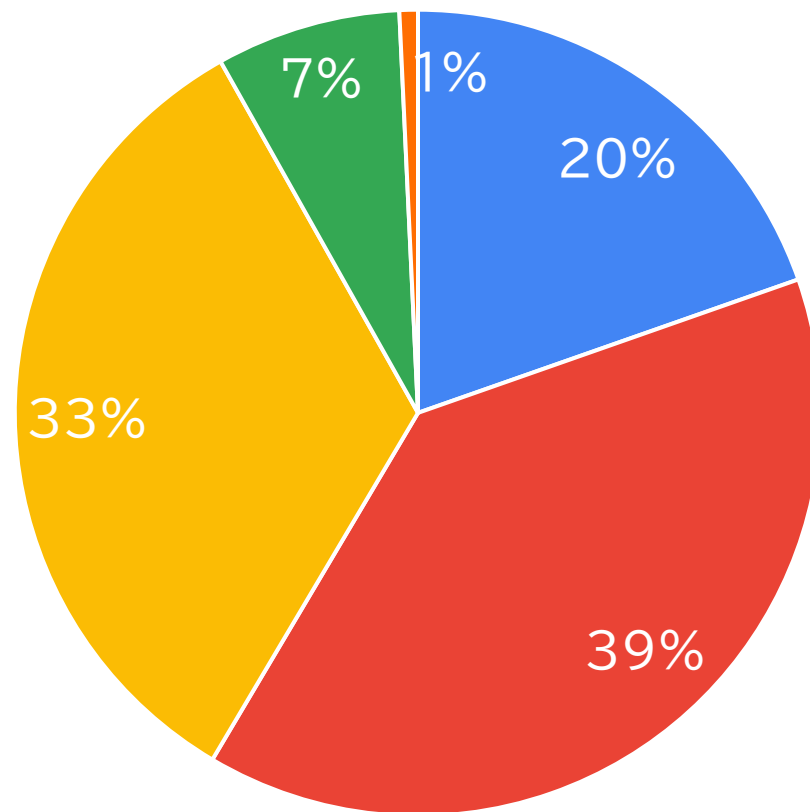


【時間面】

診療待ち時間

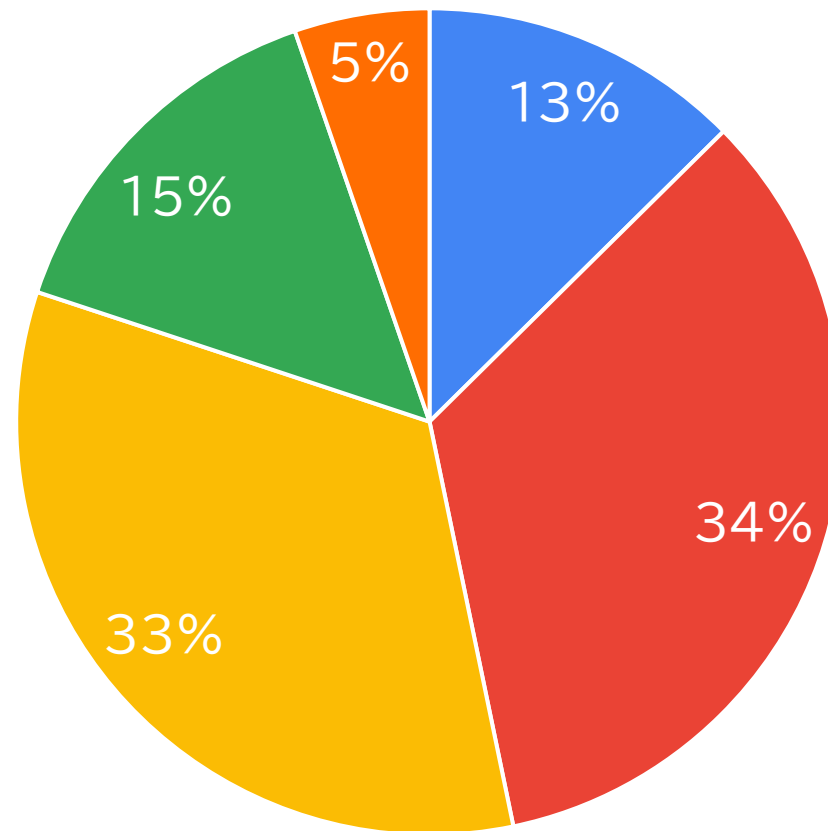


診療時間



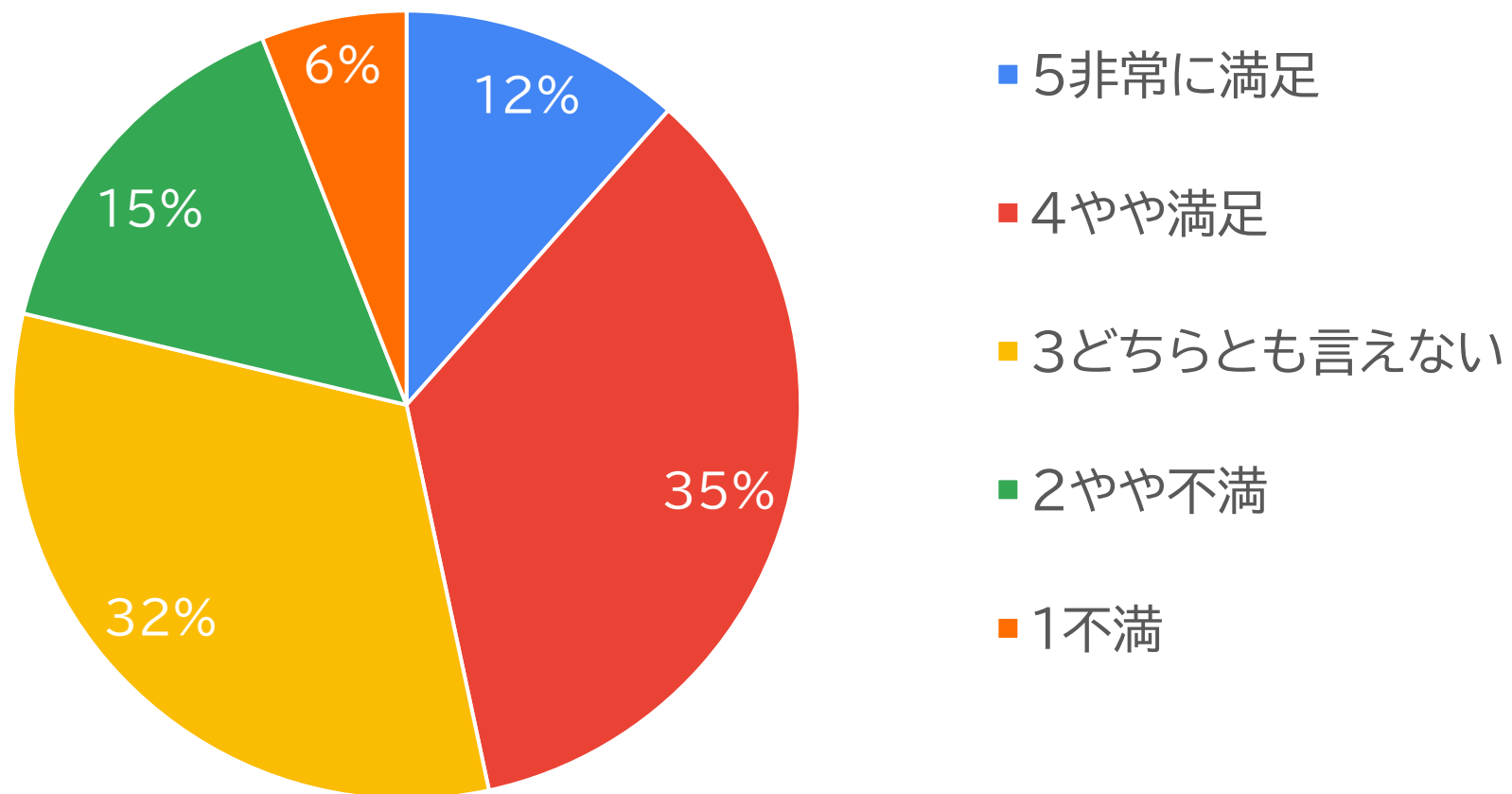
- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

採血の待ち時間

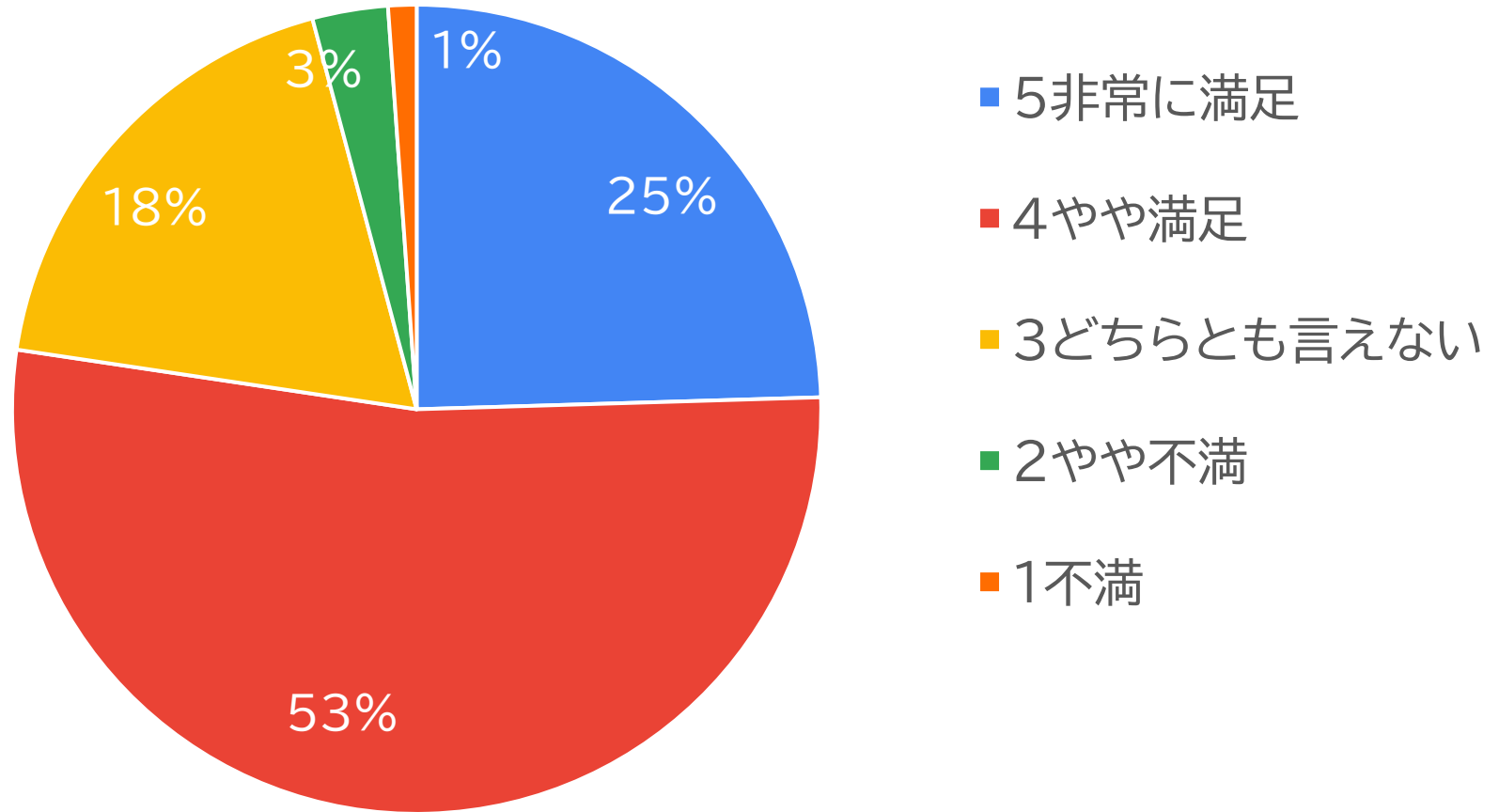


- 5非常に満足
- 4やや満足
- 3どちらとも言えない
- 2やや不満
- 1不満

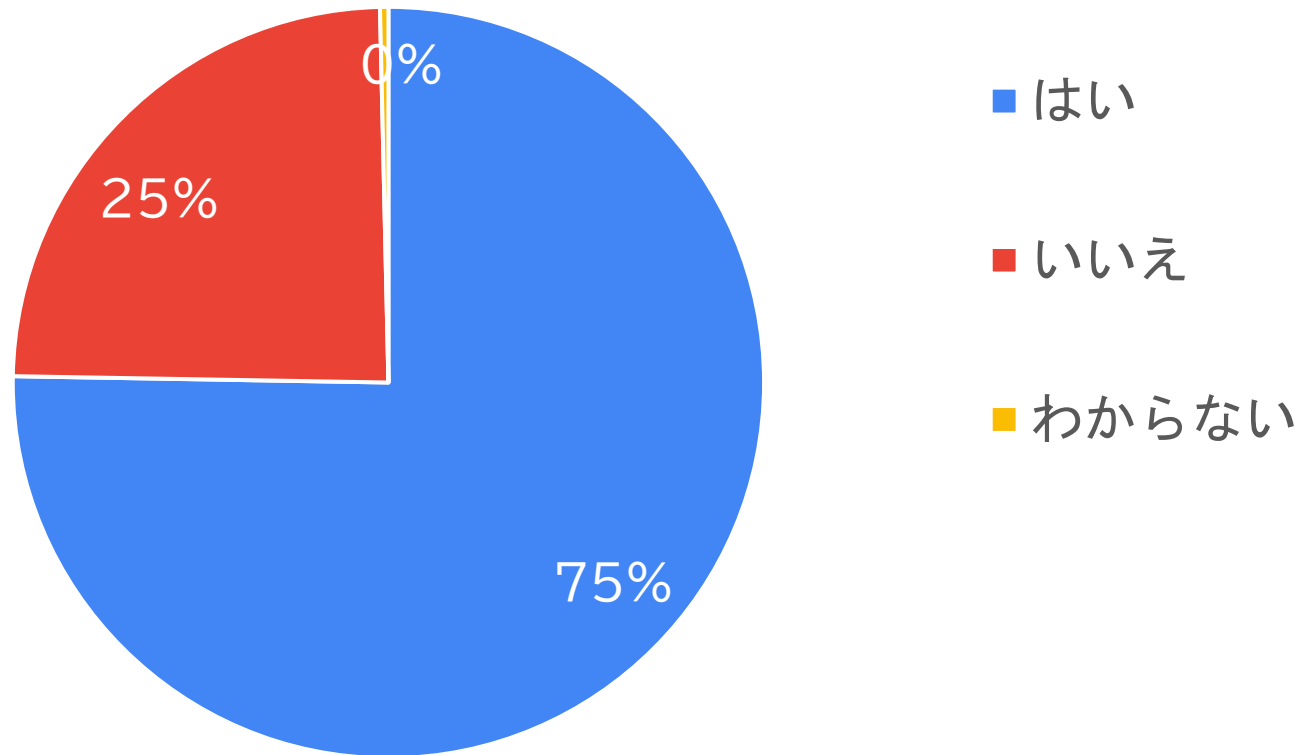
診療後の支払いまでの待ち時間



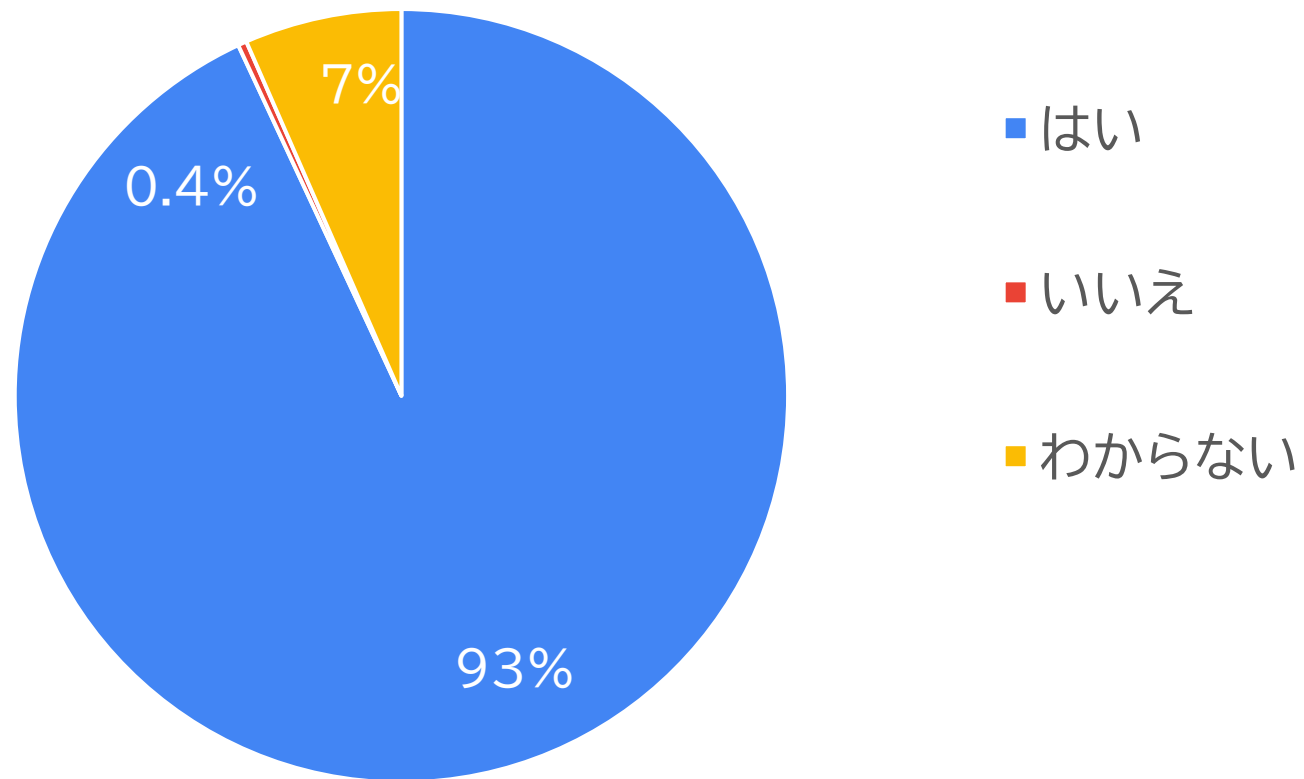
全体としてこの病院に満足していますか



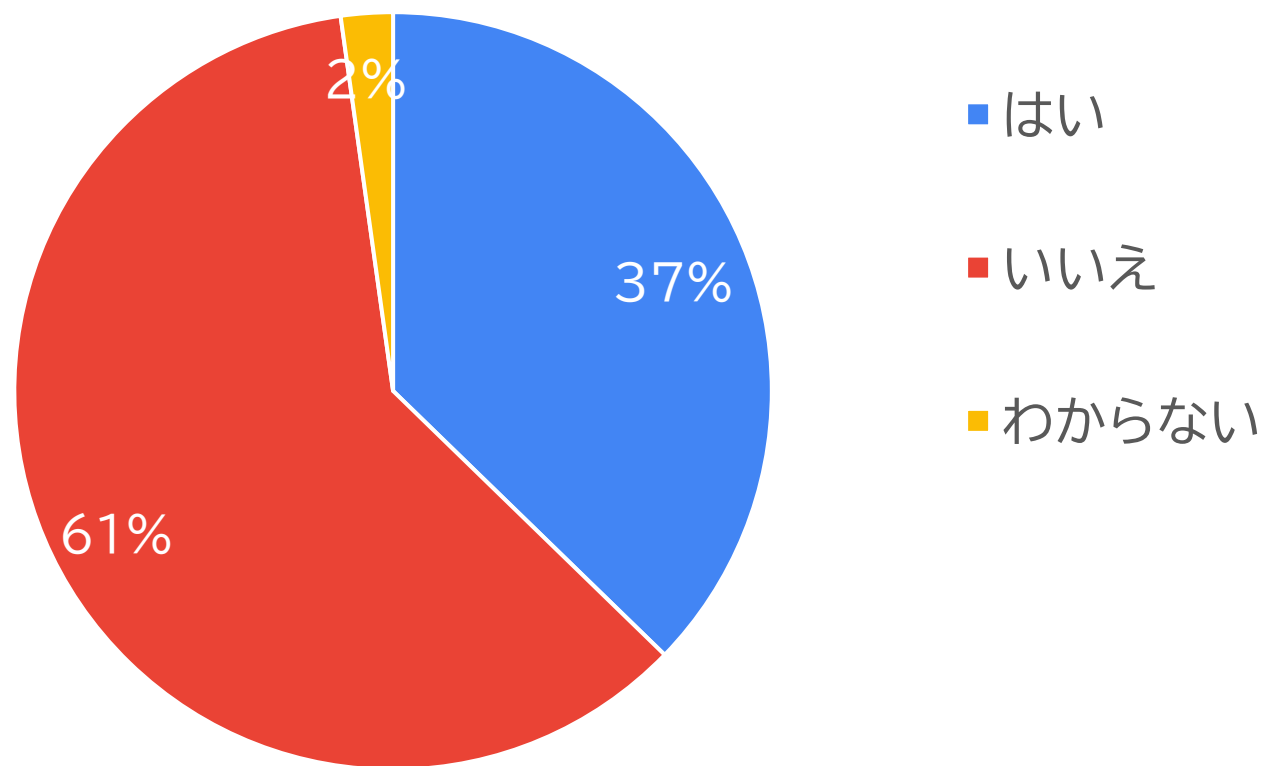
問5.①当てはまるものにチェックをお願いします。
当院以外にかかりつけ病院(医院)はありますか



②今後も当院を利用したいと思いますか



問6.①当てはまるものにチェックをお願いします。
ホームページをご覧になりましたか



②「はい」と答えた方にお尋ねします。
受診の決め手になりましたか

