

# 患者満足度調査 外来

アンケート集計結果

調査日 令和7年11月17日～令和7年11月21日

# アンケート調査概要

調査日時 令和7年11月17日～令和7年11月21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） 62%

配布枚数 500枚

問1 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 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、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）

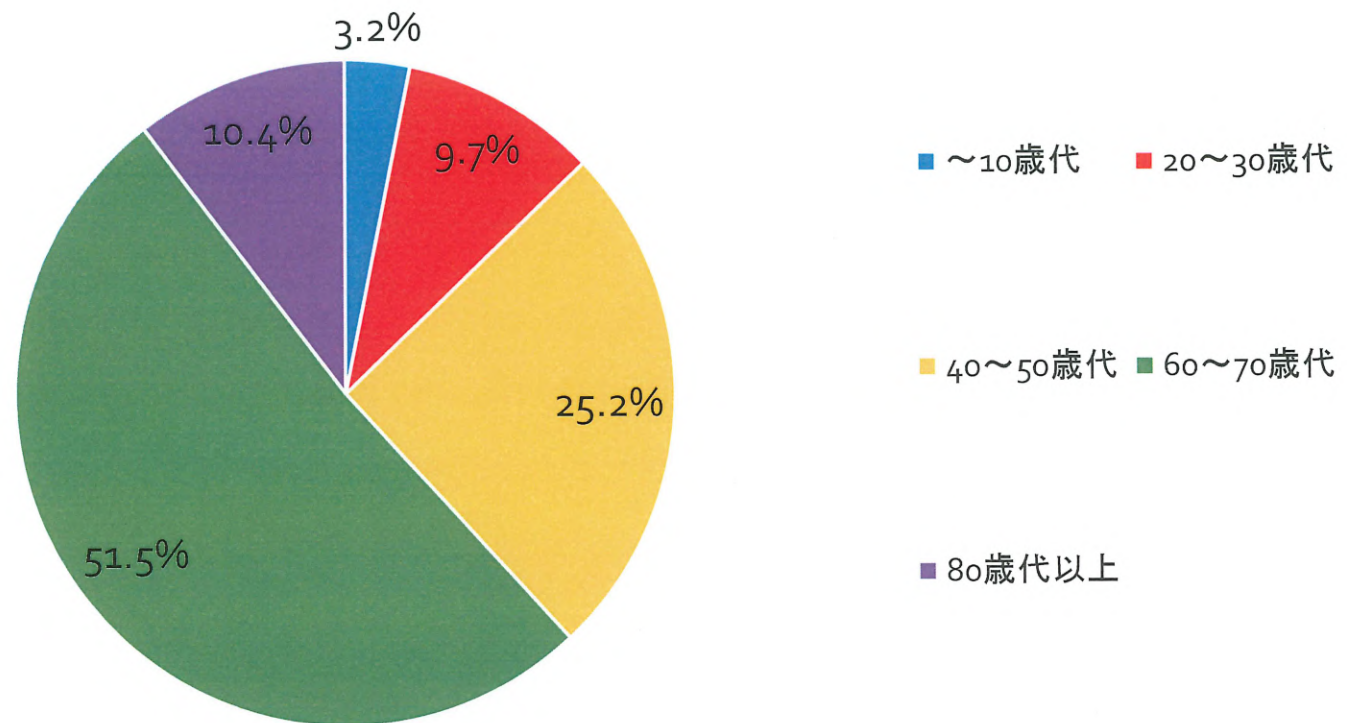
問5 ①当院以外にかかりつけ病院（医院）がありますか

問5 ②今後も当院を利用したいと思いますか

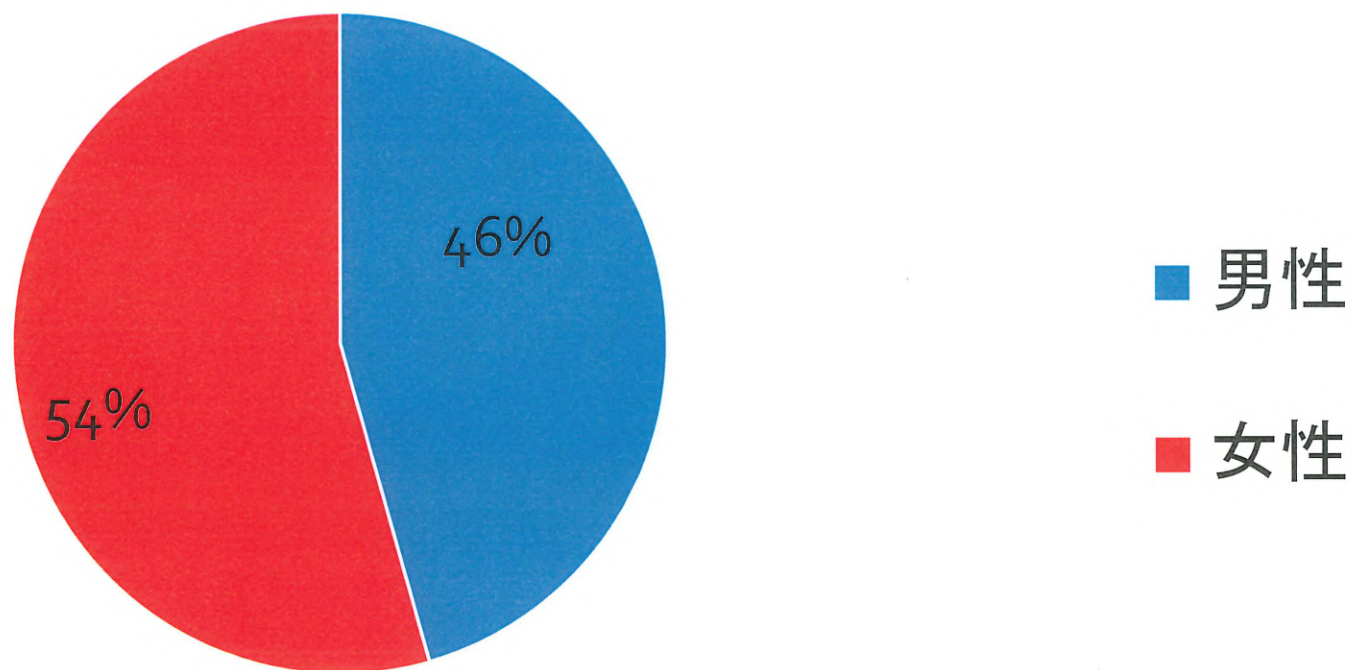
問6 ①ホームページをご覧になりましたか

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

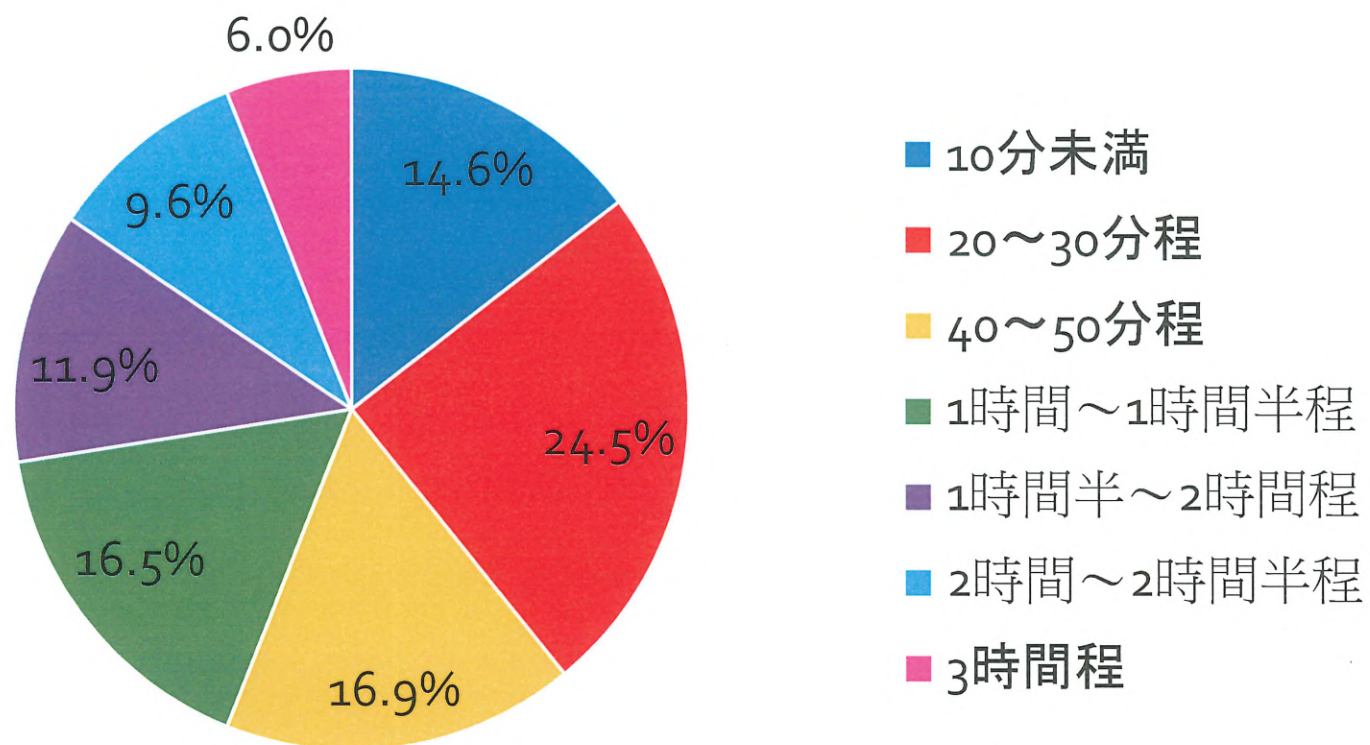
## 問1. ①患者さん本人の年齢



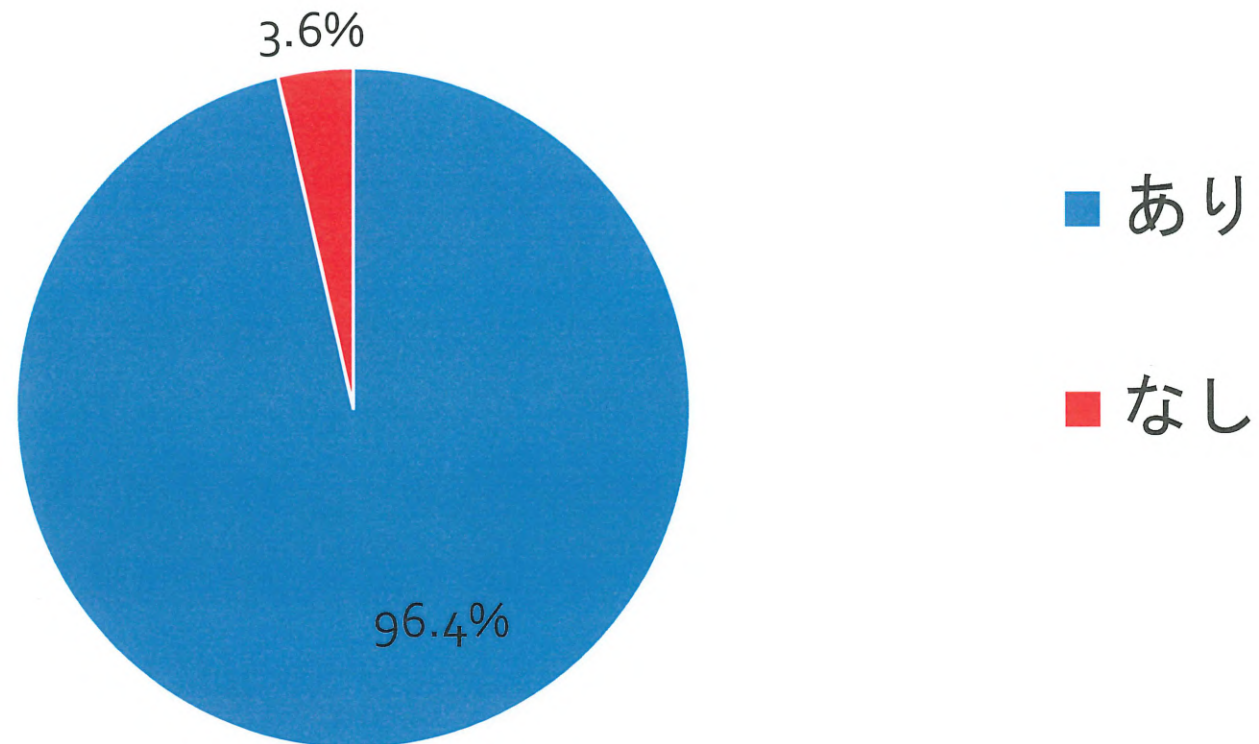
問1. ②患者さん本人の性別



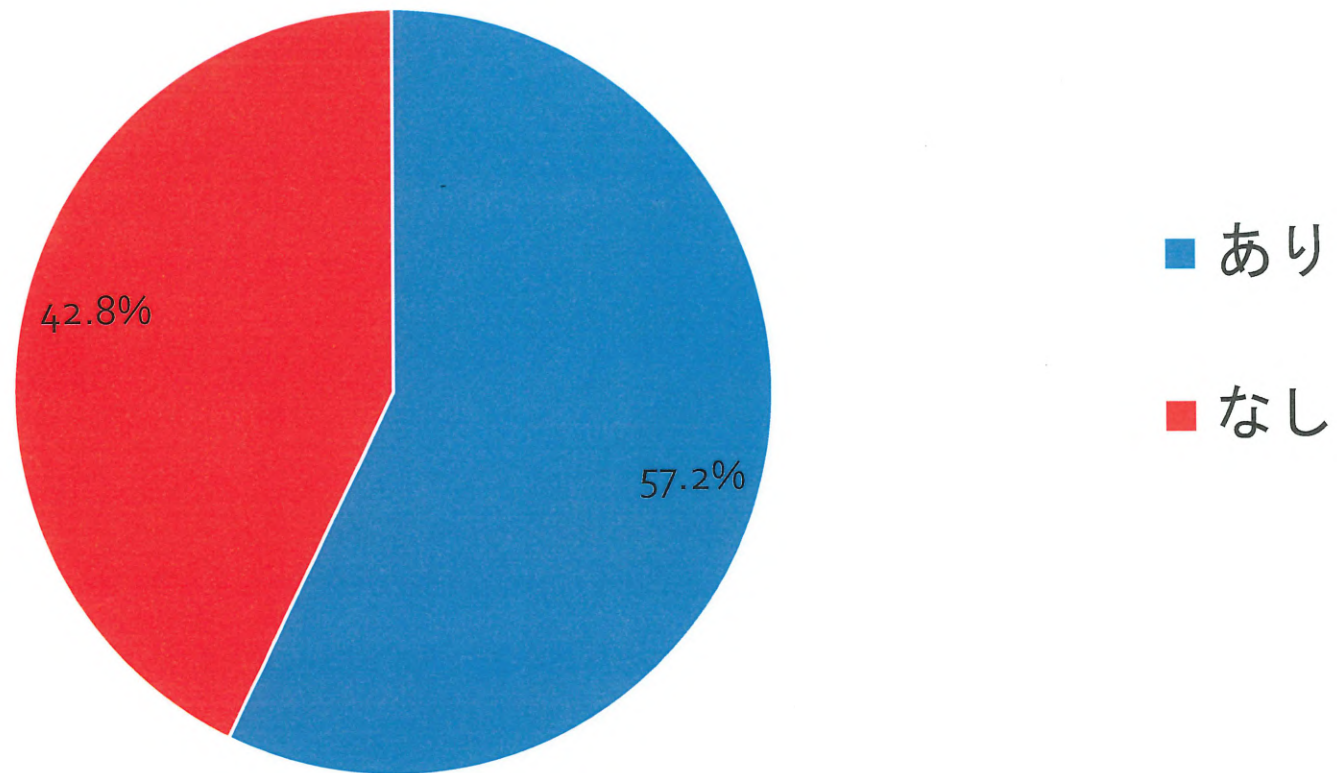
## 問2. ①受付から診察までの待ち時間



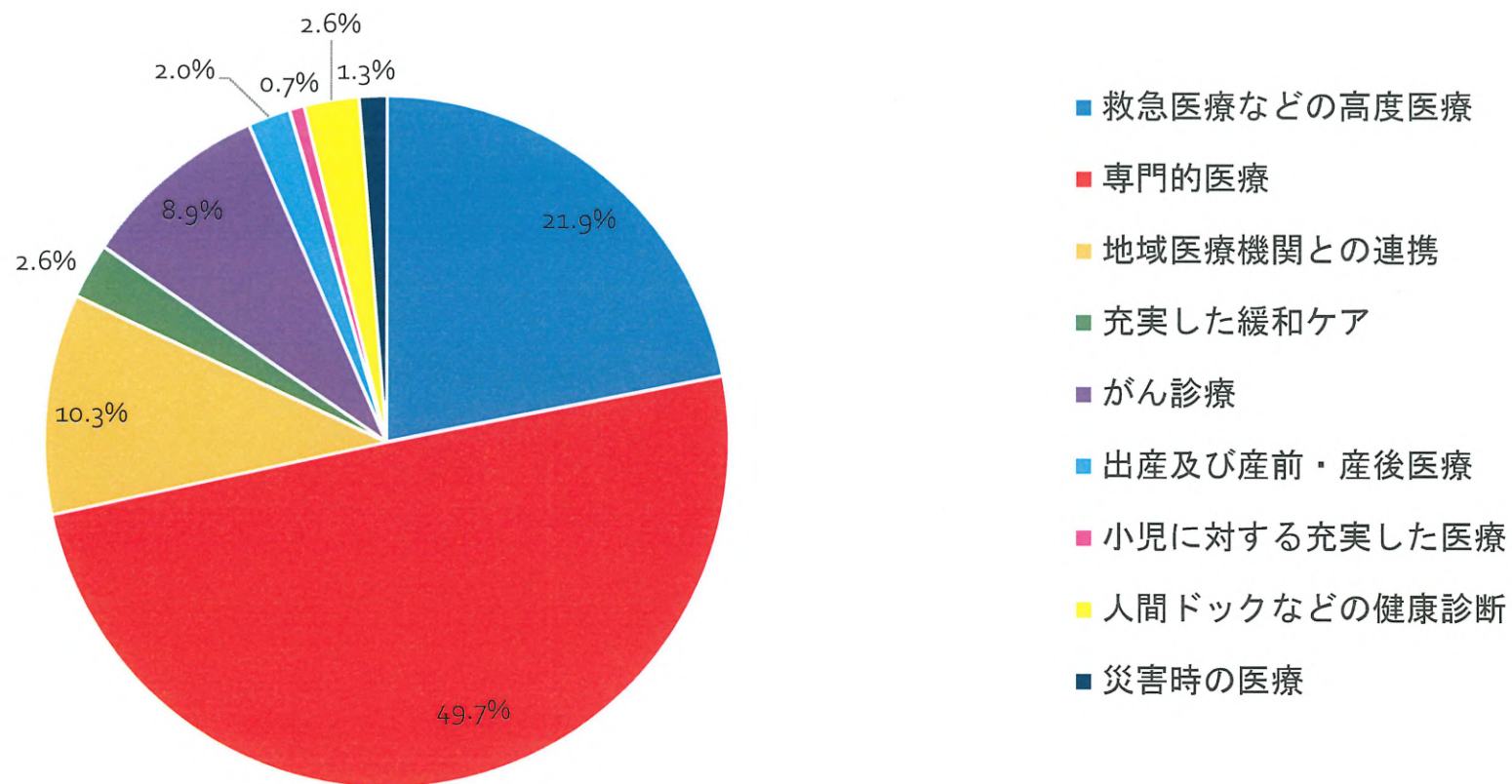
問2. ②予約の有無



問2. ③診察前検査の有無

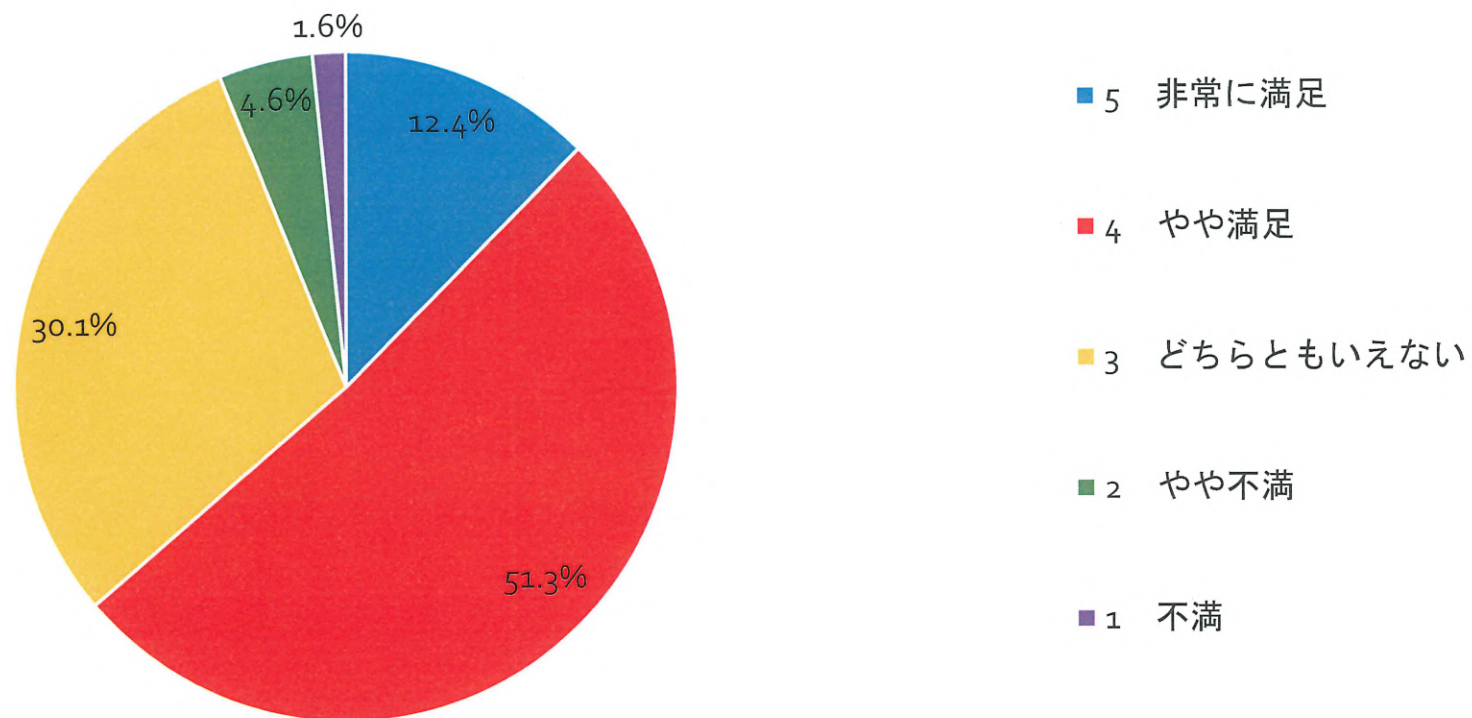


### 問3. 当院に期待する診療



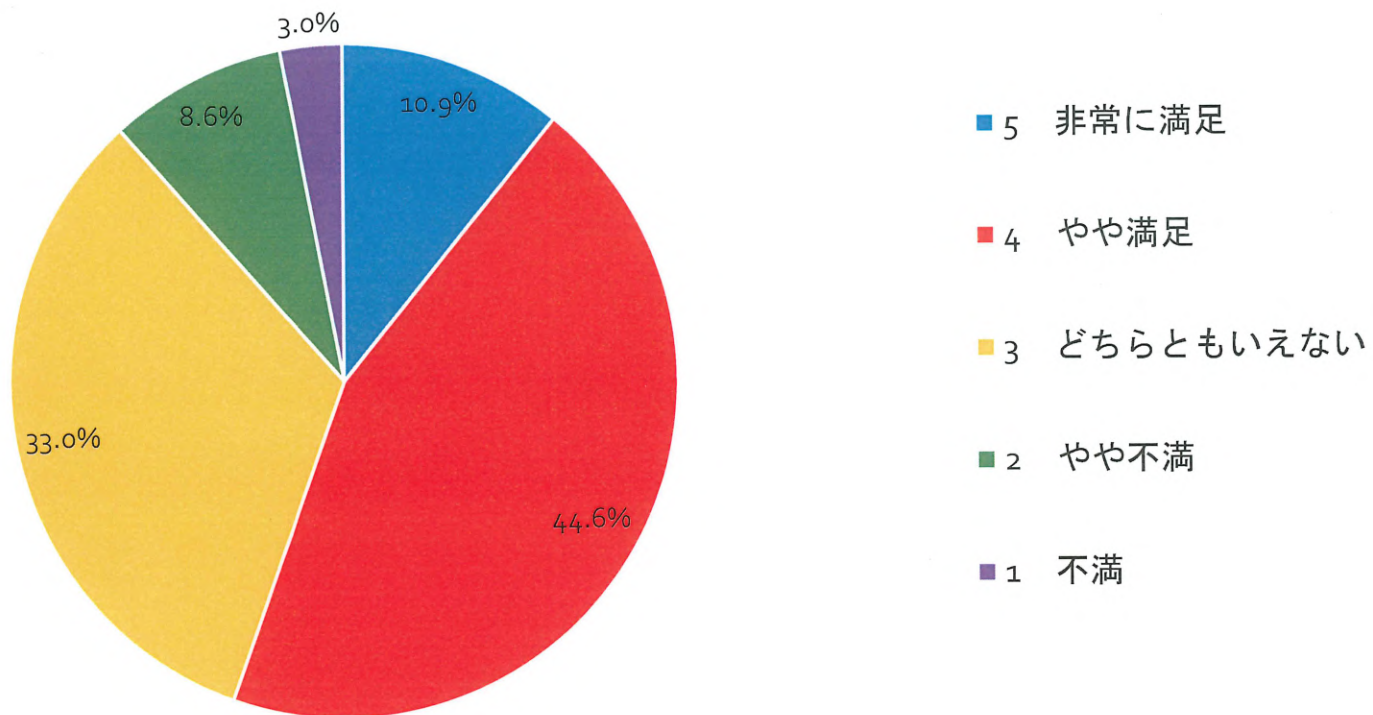
## 施設面

### 問4 総合待合室の設備や雰囲気



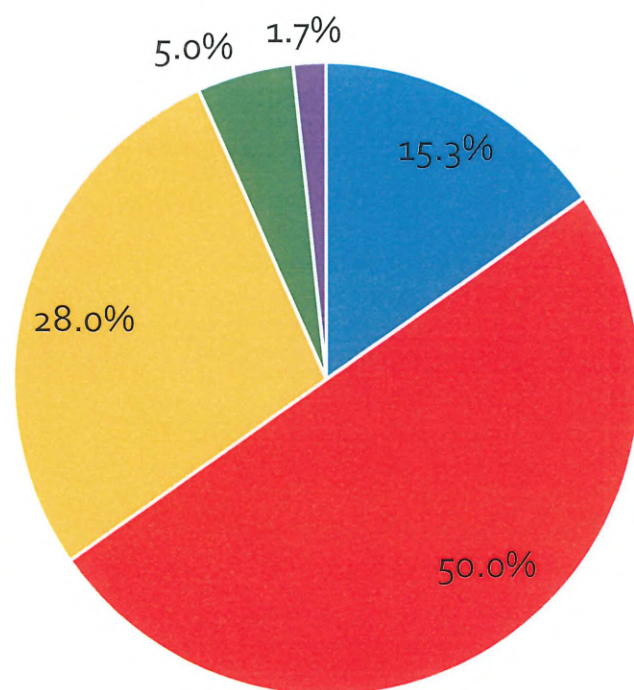
## 施設面

### 各科の待合室の設備や雰囲気



## 施設面

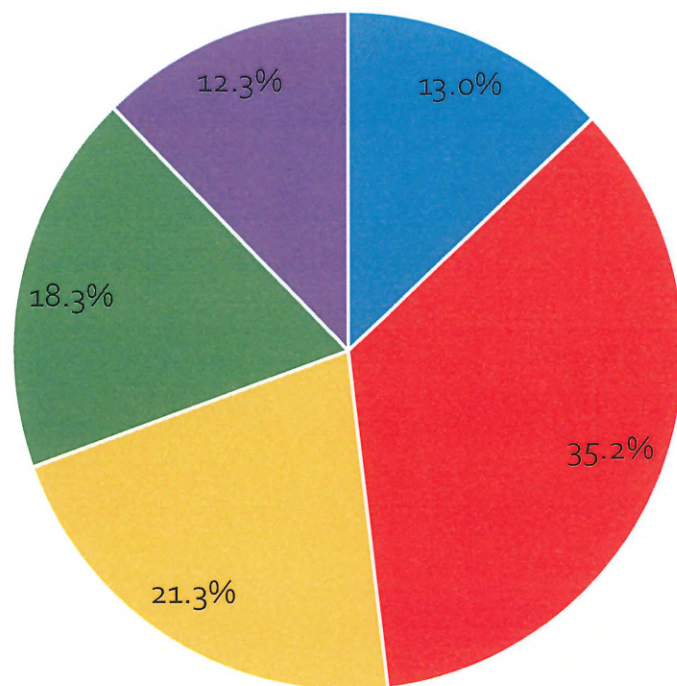
### 診察室や検査室の設備や雰囲気



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

## 施設面

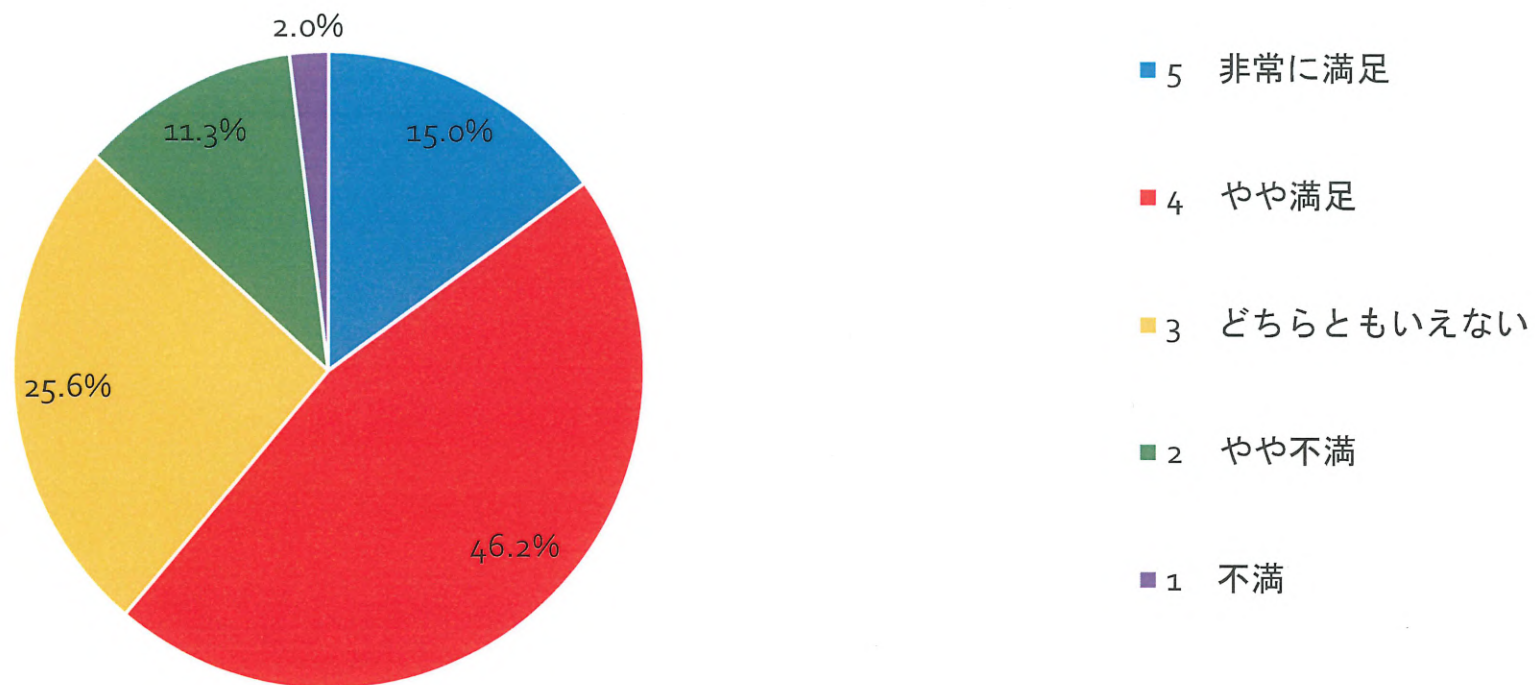
### トイレや洗面所設備



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

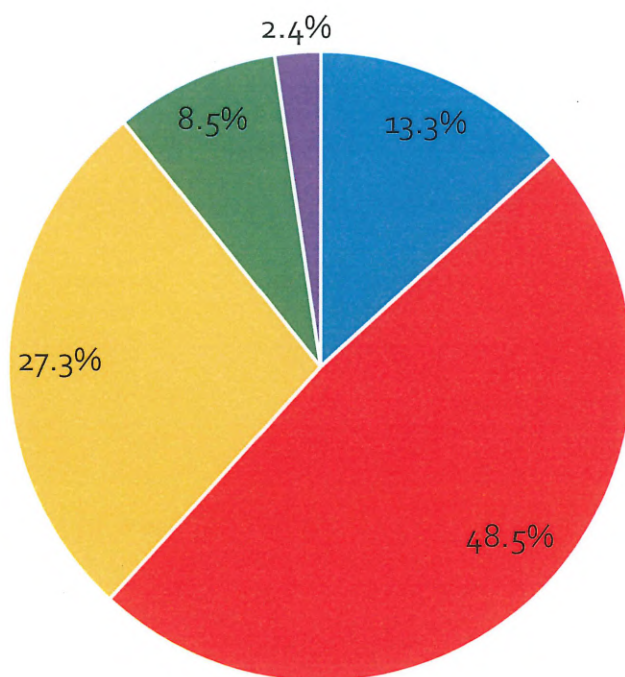
## 施設面

### 案内看板や表示のわかりやすさ



## 施設面

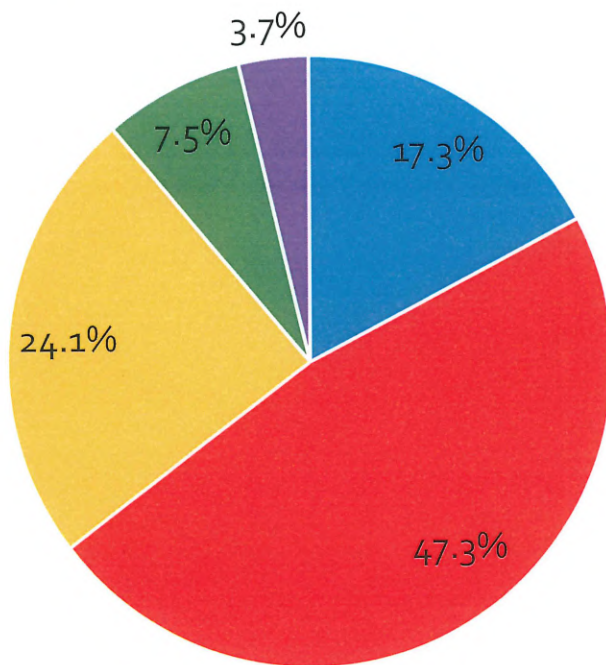
## 売店・食堂・自動販売機



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

## 施設面

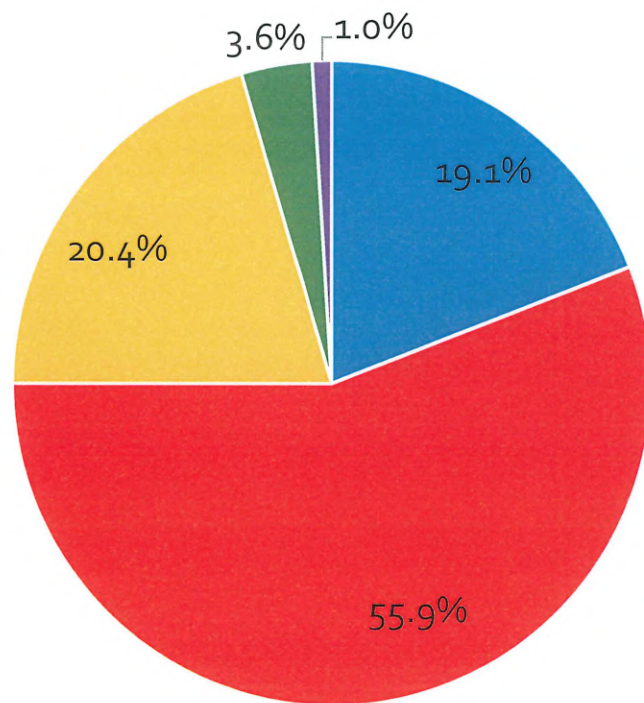
### 駐車場の広さや入りやすさ



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

## 施設面

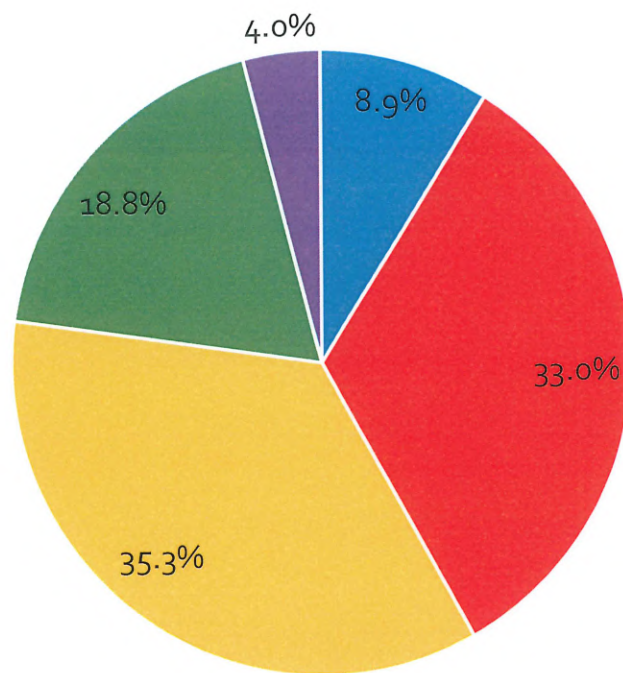
### 院内の設定温度



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

## 施設面

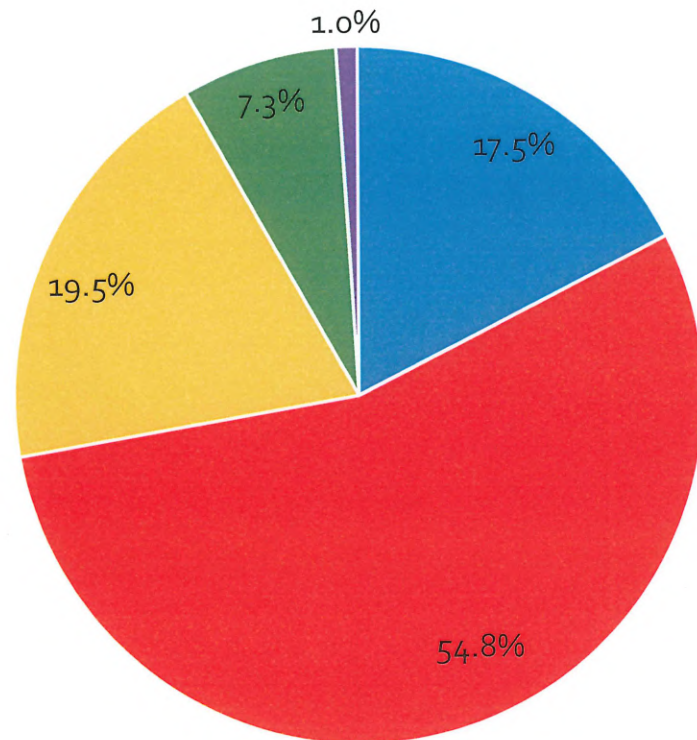
## 交通の便利さ



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

## 接遇面

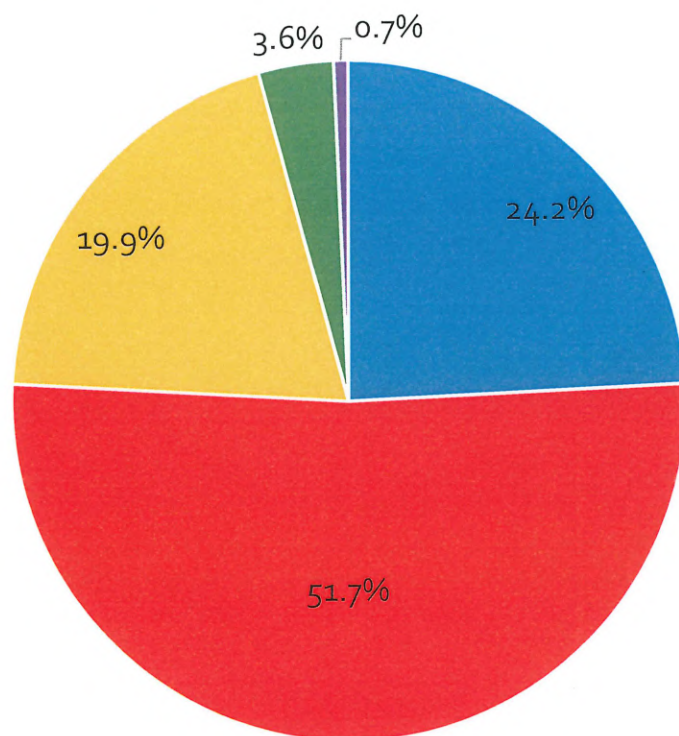
## 総合案内や会計の応対



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

## 接遇面

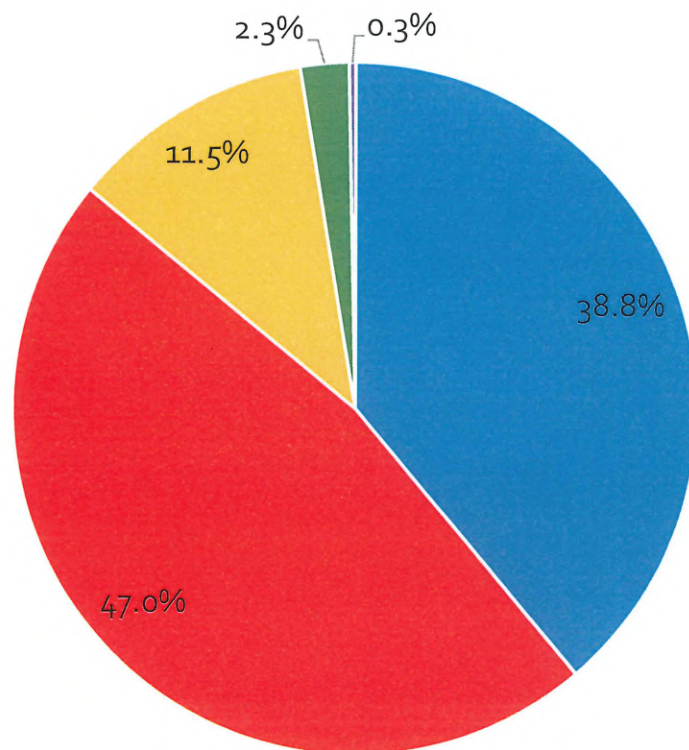
## 各科診療受付の応対



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

## 接遇面

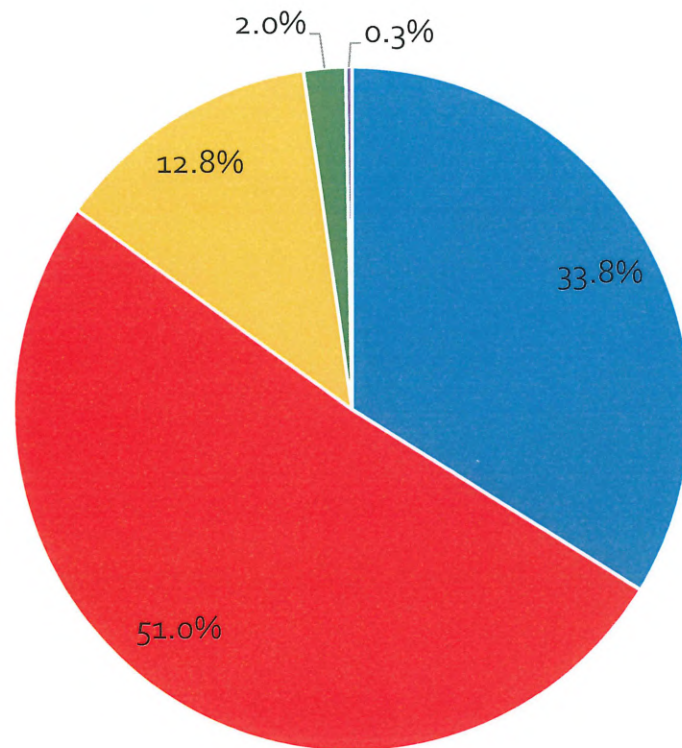
## 医師の言葉づかいや態度



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

## 接遇面

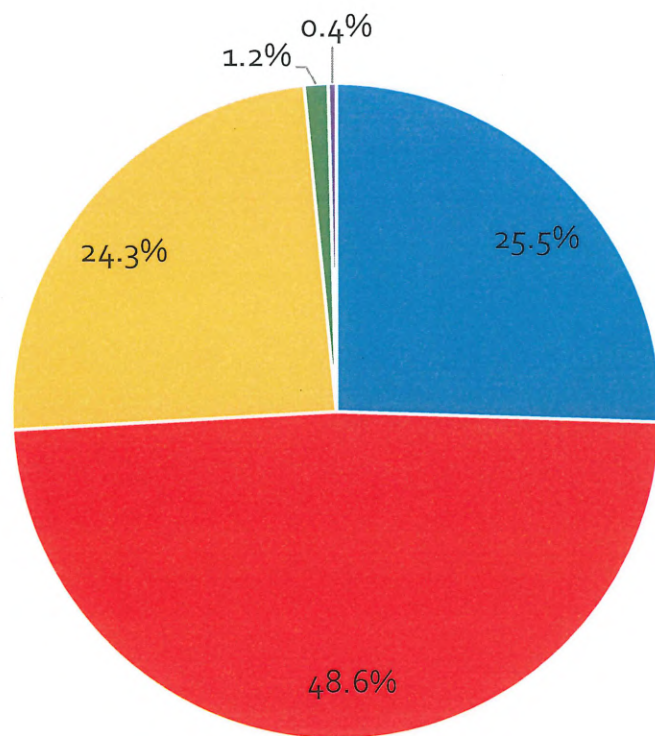
### 看護師の言葉づかいや態度



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

## 接遇面

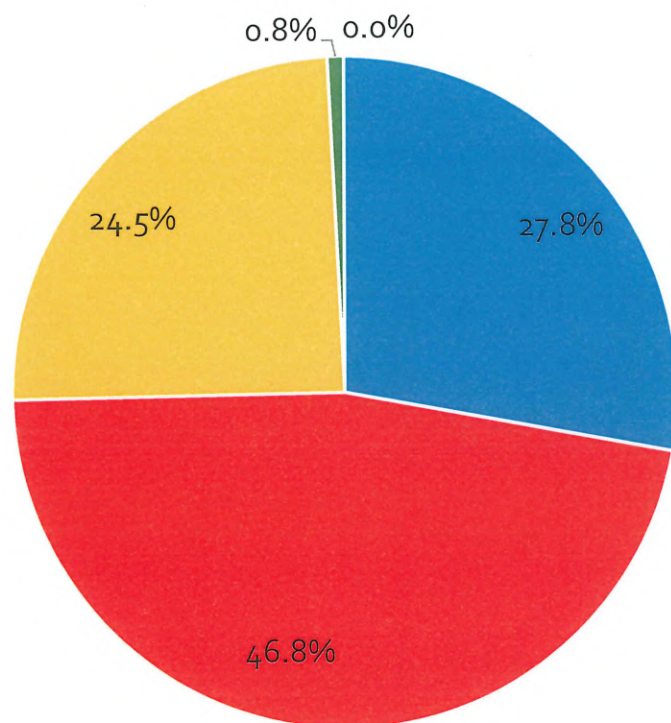
## 薬剤師の言葉づかいや態度



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

## 接遇面

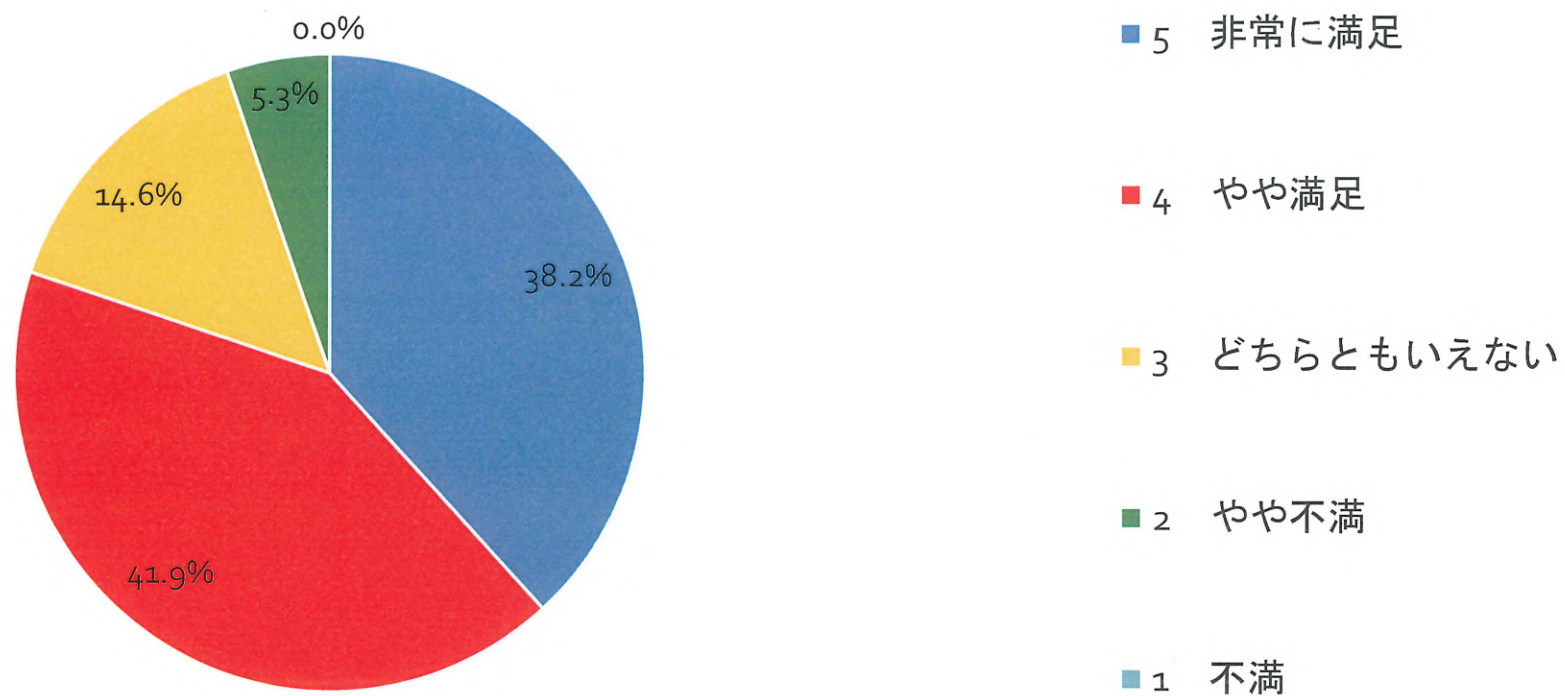
## 診療放射線技師の言葉づかいや態度



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

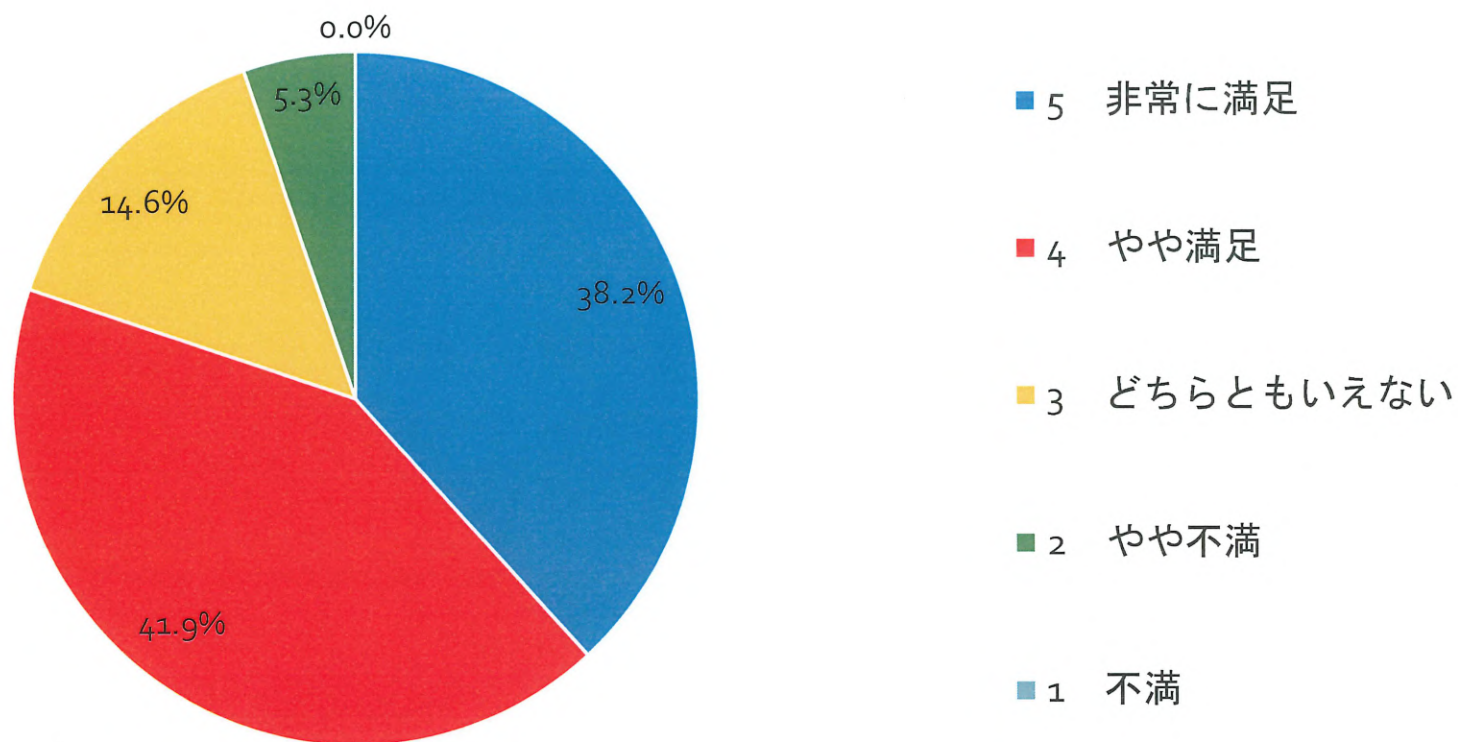
## 接遇面

### 臨床検査技師の言葉づかいや態度



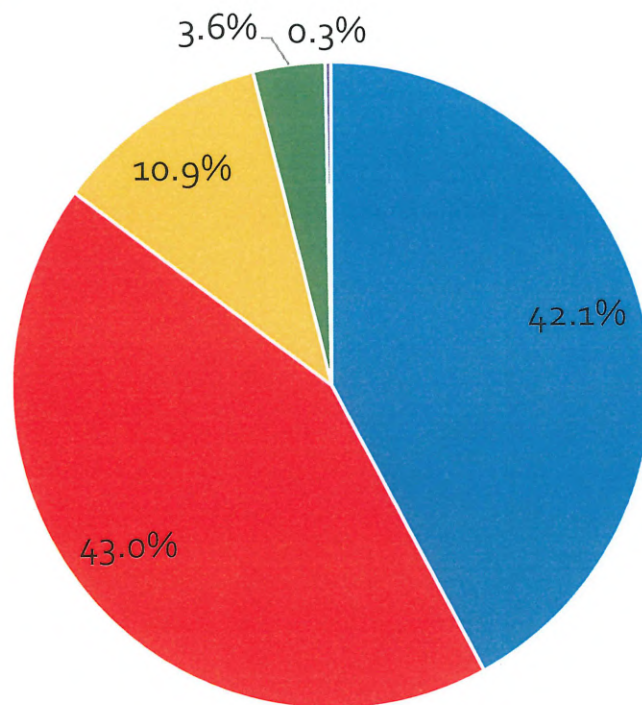
## 診察面

### 診断や治療方針について医師から受けた説明



## 診察面

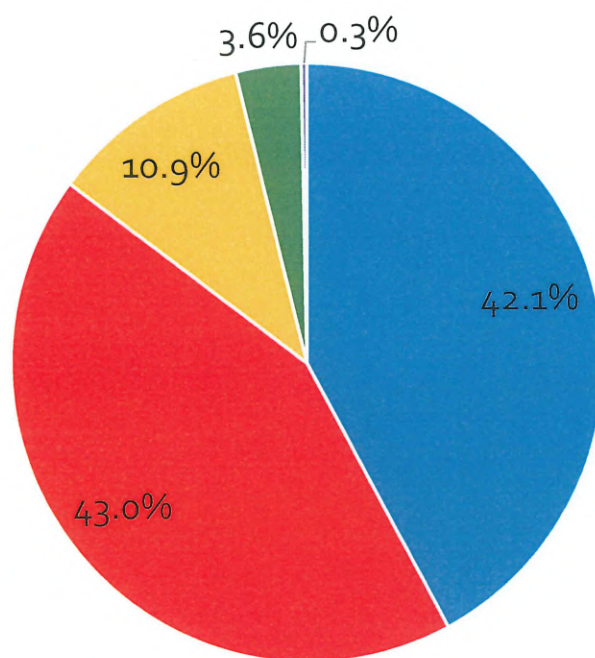
### 医師の診療や処置への信頼感



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

## 診察面

### 医師の診療や処置への信頼感



■ 5 非常に満足

■ 4 やや満足

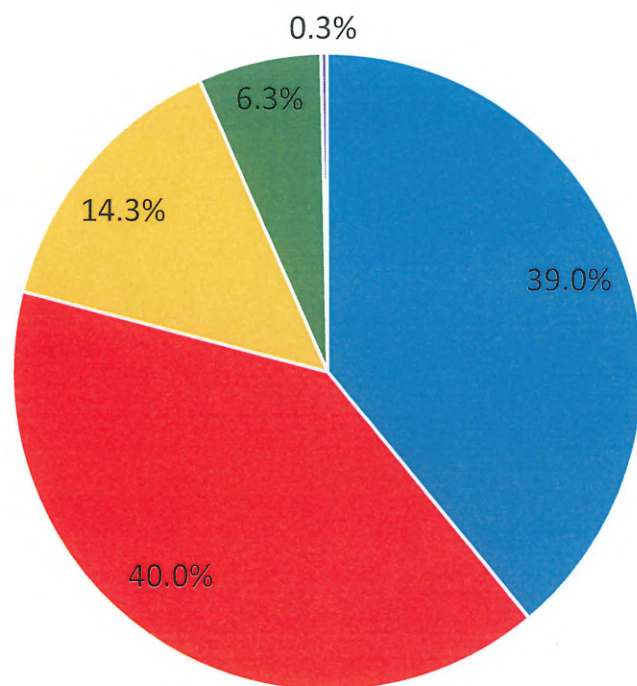
■ 3 どちらともいえない

■ 2 やや不満

■ 1 不満

## 診察面

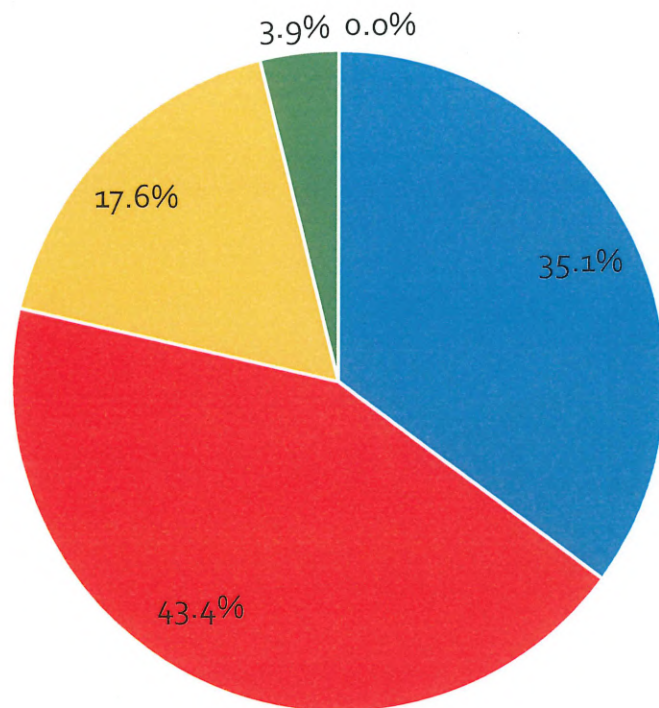
診断や治療方針について説明の際、医師へ疑問や意見の伝えやすさ



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

## 診察面

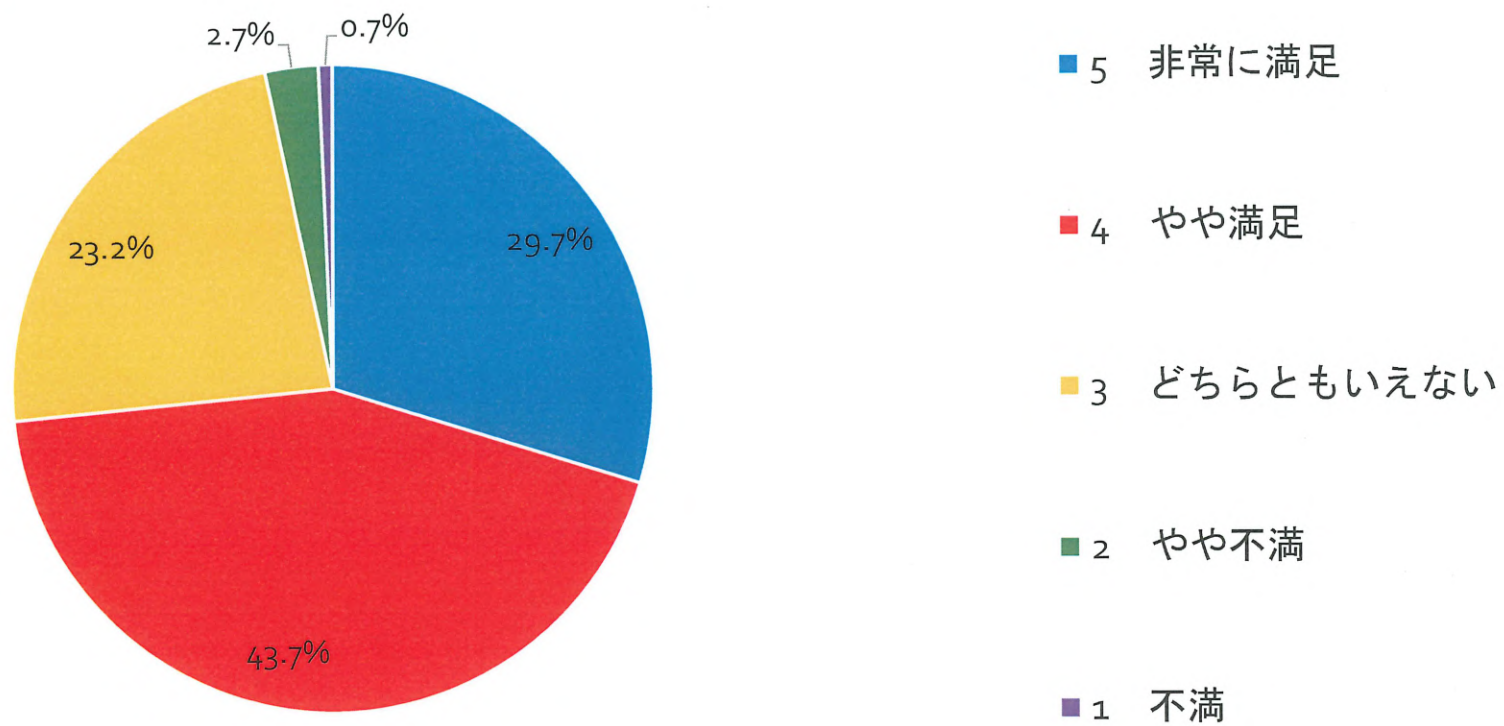
## 看護師の説明のわかりやすさ



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

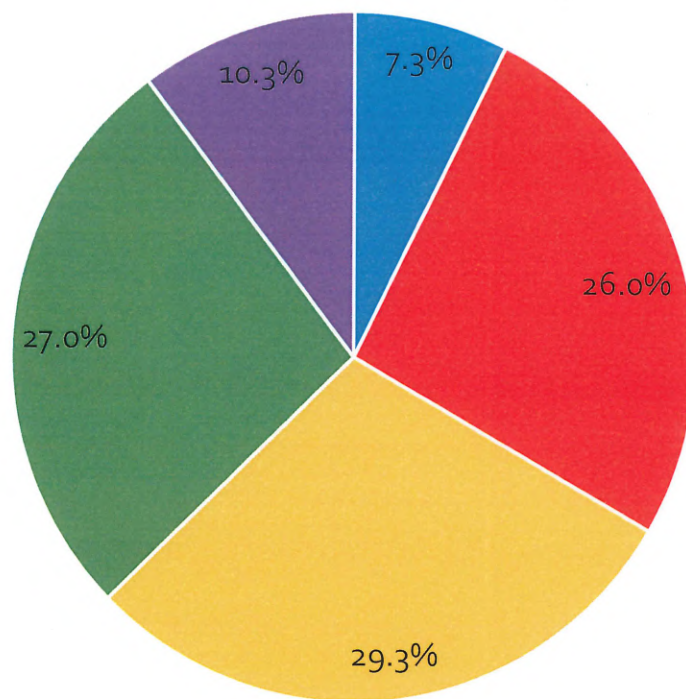
## 診察面

### プライバシーへの配慮



## 時間面

## 診察待ち時間



■ 5 非常に満足

■ 4 やや満足

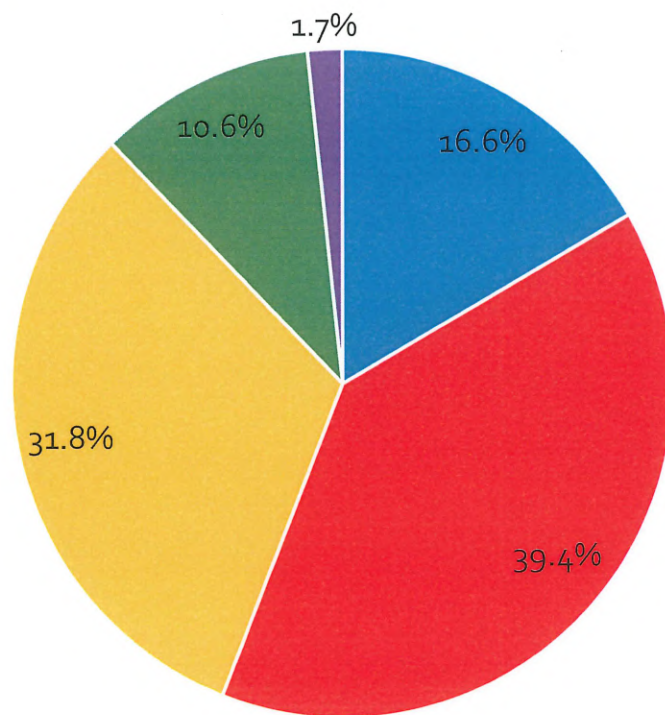
■ 3 どちらともいえない

■ 2 やや不満

■ 1 不満

## 時間面

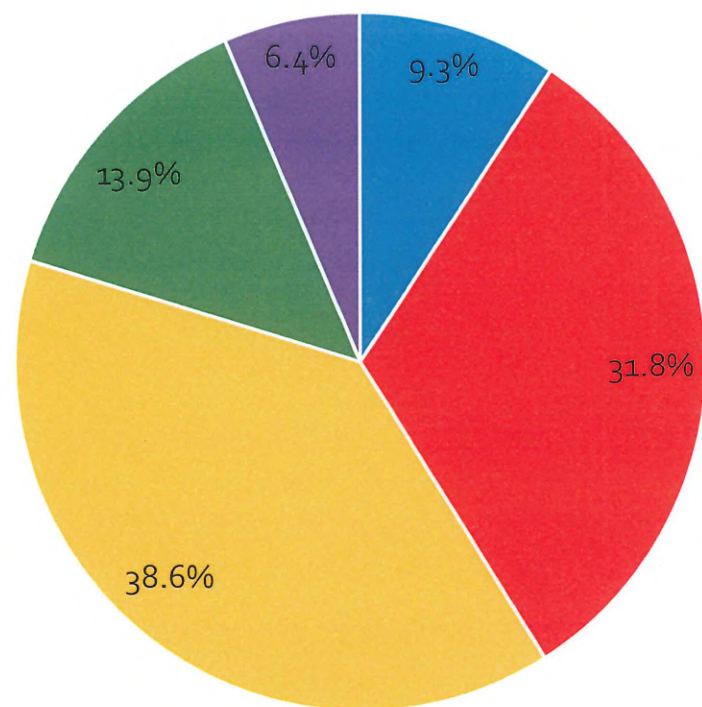
## 診察時間



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

## 時間面

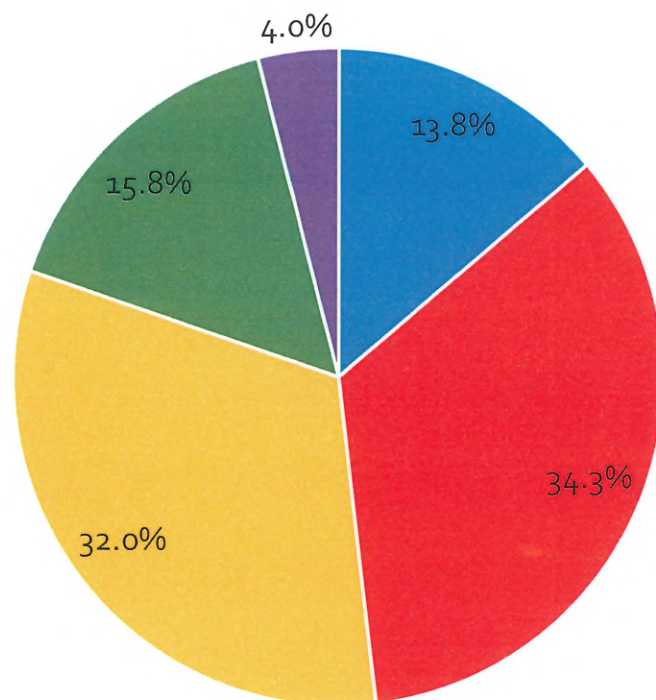
### 採血の待ち時間



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

## 時間面

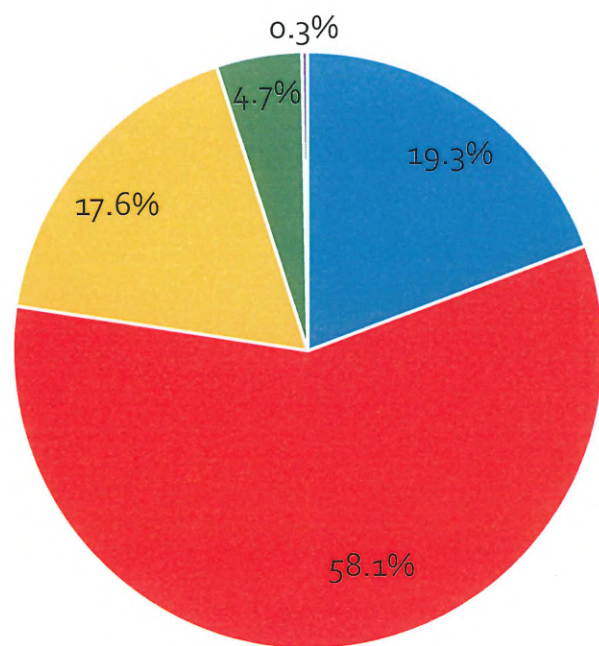
### 診察後の支払までの待ち時間



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

## 総 評

全体としてこの病院に満足しているか



■ 5 非常に満足

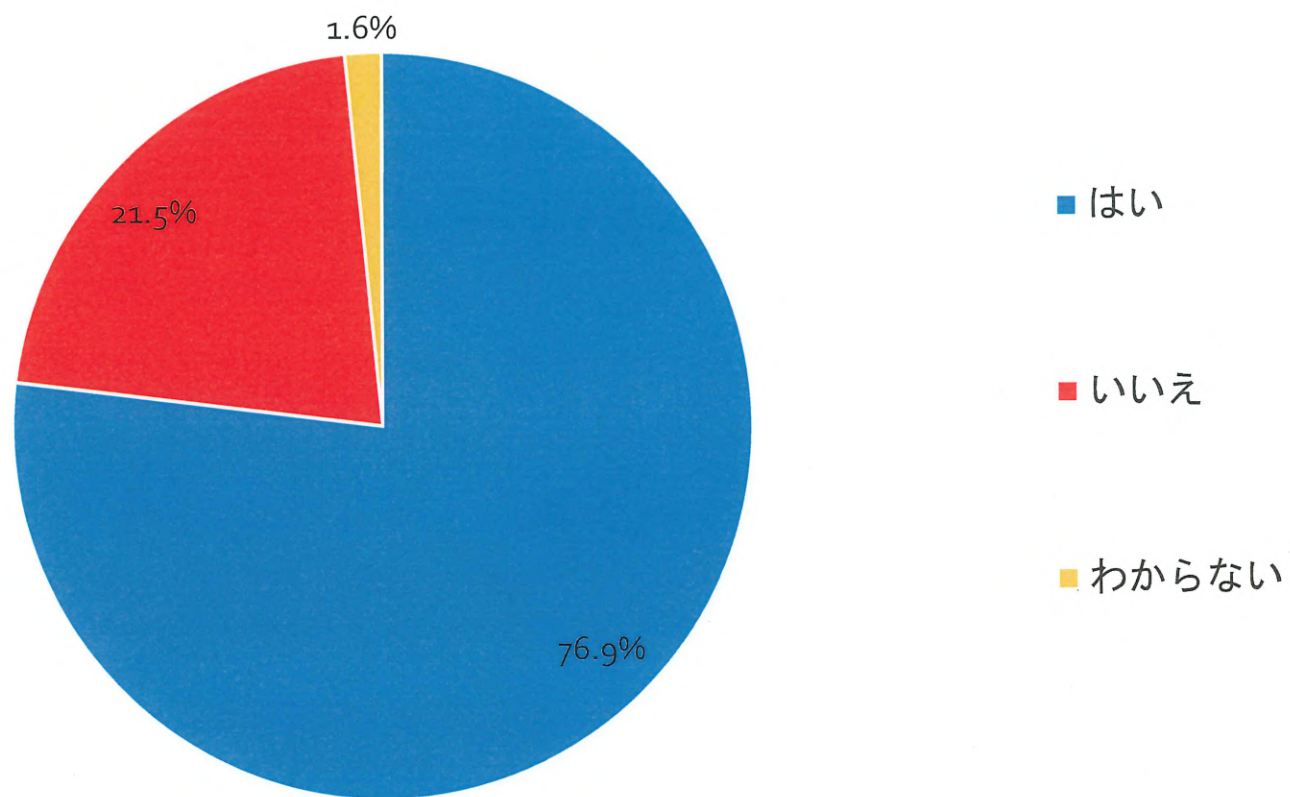
■ 4 やや満足

■ 3 どちらともいえない

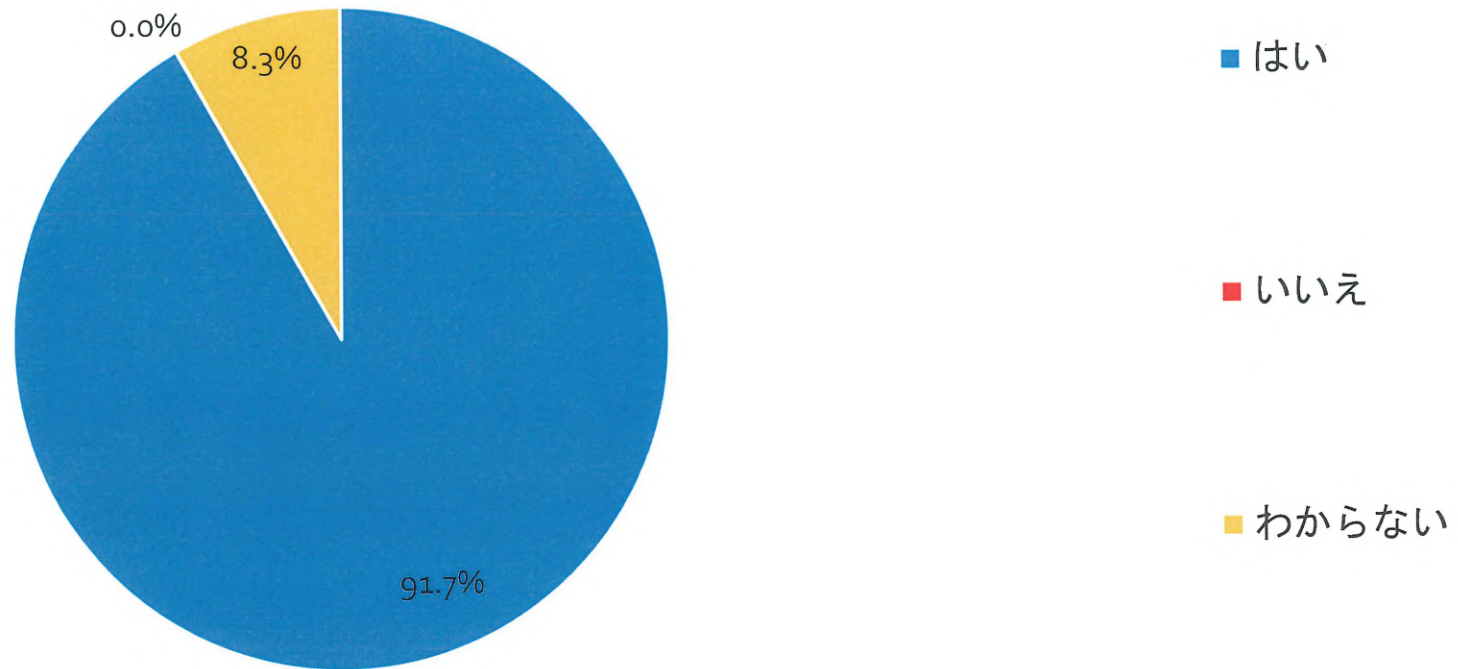
■ 2 やや不満

■ 1 不満

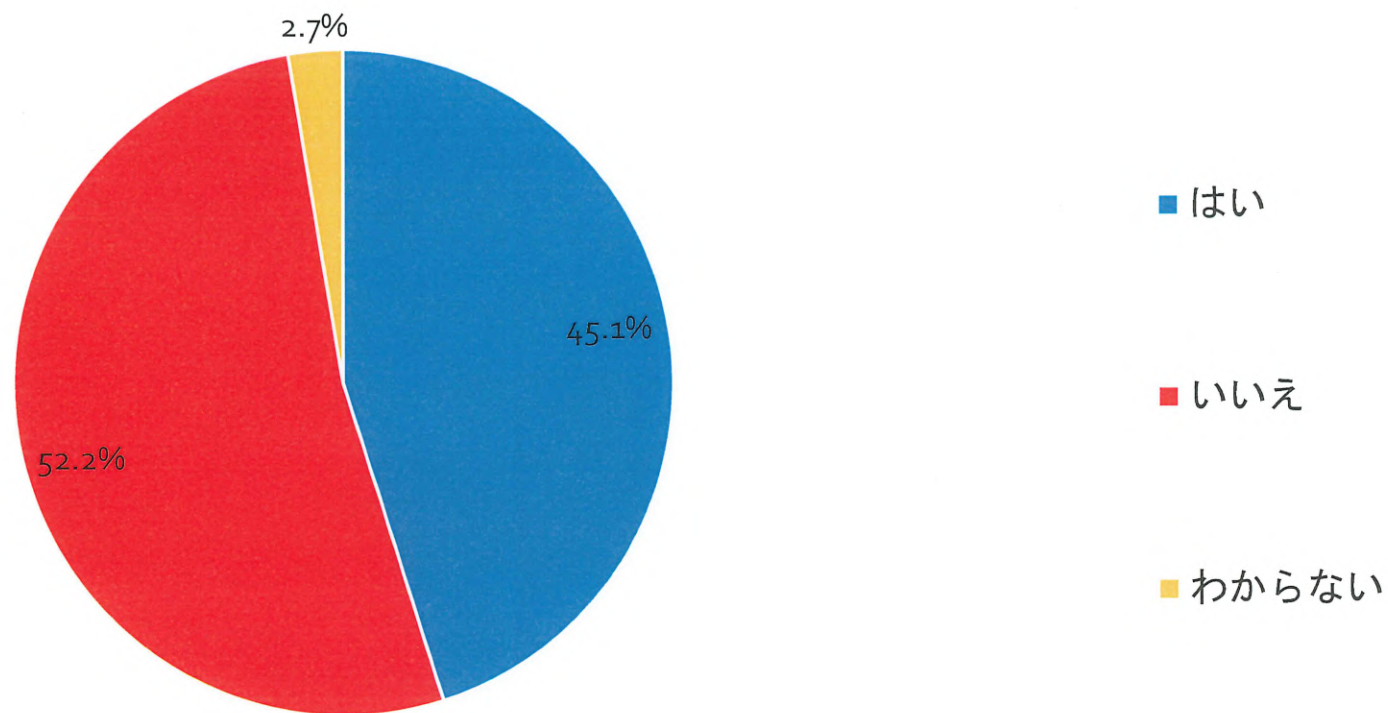
問5. ①当院以外のかかりつけ医の有無



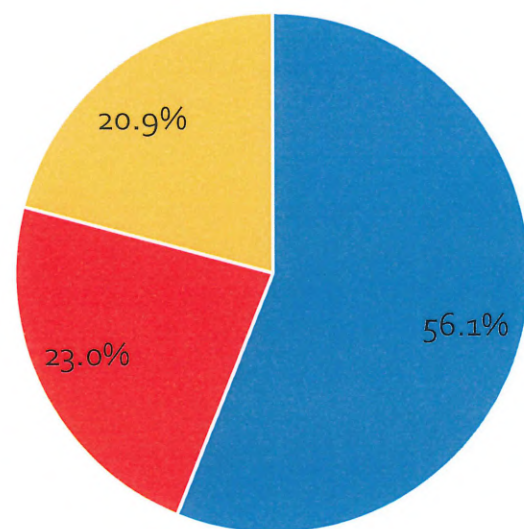
問5. ②今後も当院を利用したいと思うか



問6. ①ホームページをご覧になったかどうか



問6. ②（ホームページをご覧になった方の中で）受診の決め手となったかどうか



■ はい

■ いいえ

■ わからない