

2023年 患者様満足度調査（外来）

結果報告

調査期間：2023年12月11日（月）～12月15日（金）

調査対象：当日受診の外来受診患者

場所：外来1階、2階

配布数：2500枚

回収数：626枚（回収率：25%）

※昨年度実績：1240枚（回収率：49%）

配布方法：外来受診後、受診表と共に、調査票を配布し調査

○実施内容

設問項目

問1：患者様の性別を教えてください

問2：患者様のご年齢を教えてください

問3：今回受診した診療科を教えてください

問4：今回の受診は初診ですか再診ですか

問5：職員の対応について評価をお願いします。

（電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/
その他のスタッフの対応）

問6：病院施設についての評価をお願いします。

（施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ）

問7：病院のシステムについて評価をお願いします

（予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順）

問8：待ち時間について評価をお願いします

（診察/検査/会計/処方/受付時間）

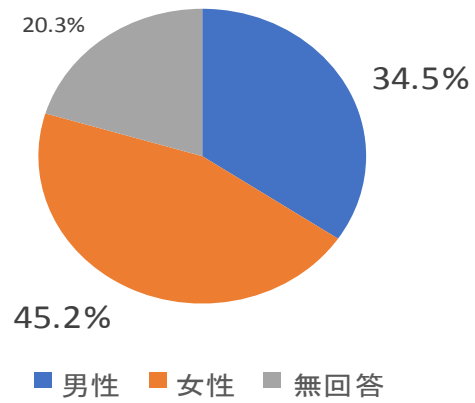
問9：熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか

問10：あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい

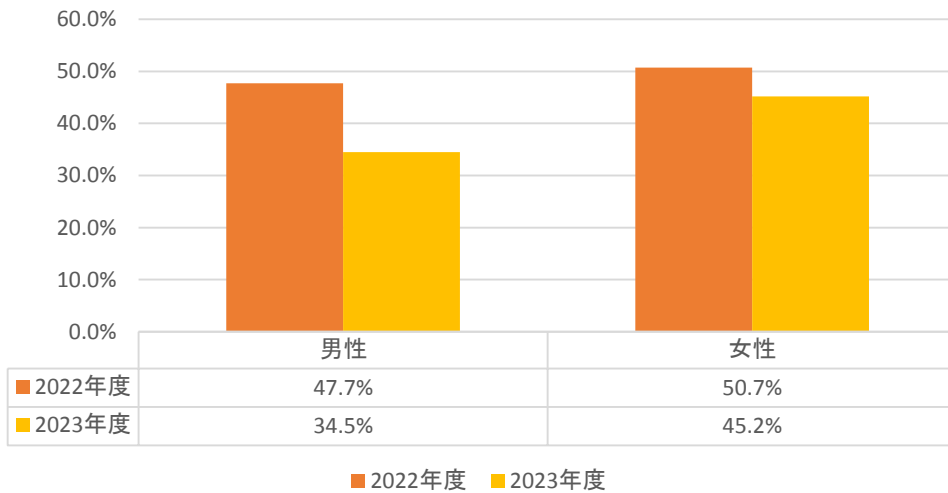
問11：良かった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【問1】患者様の性別を教えてください

利用者性別割合

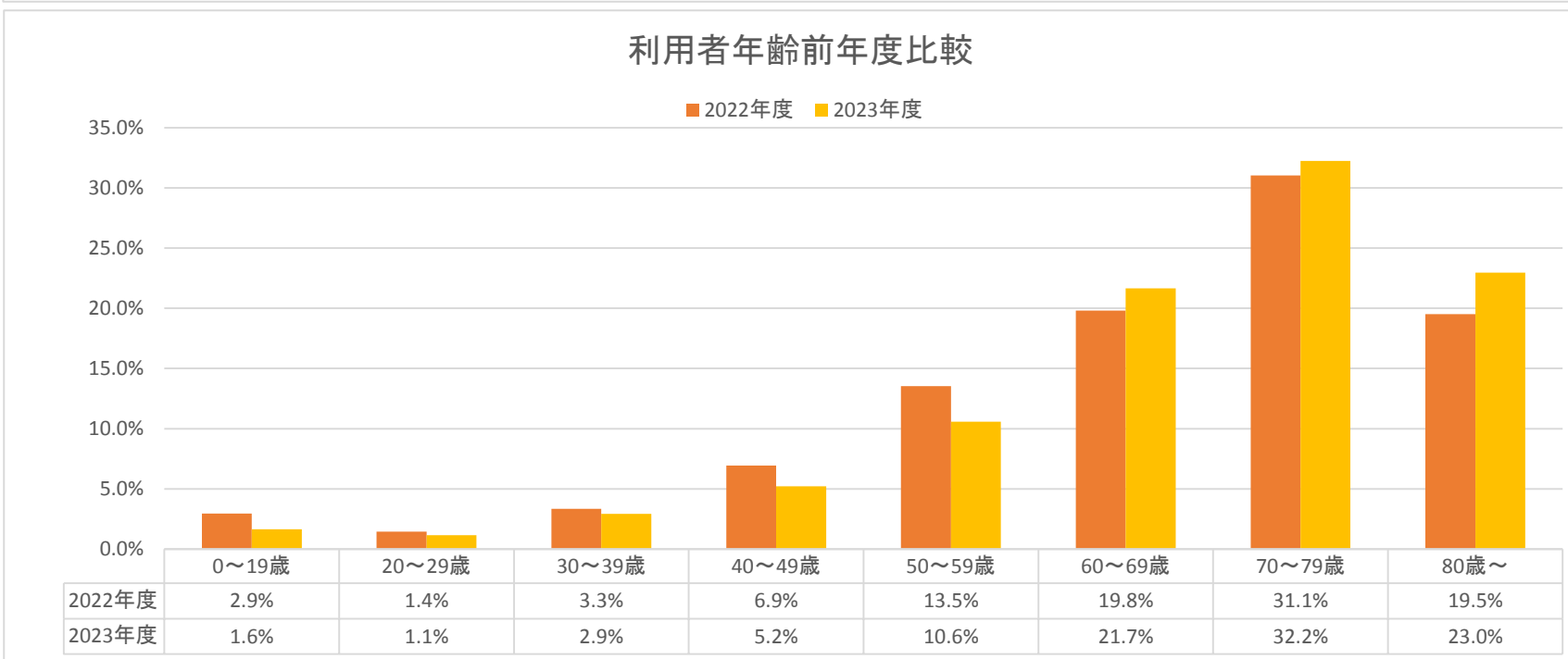
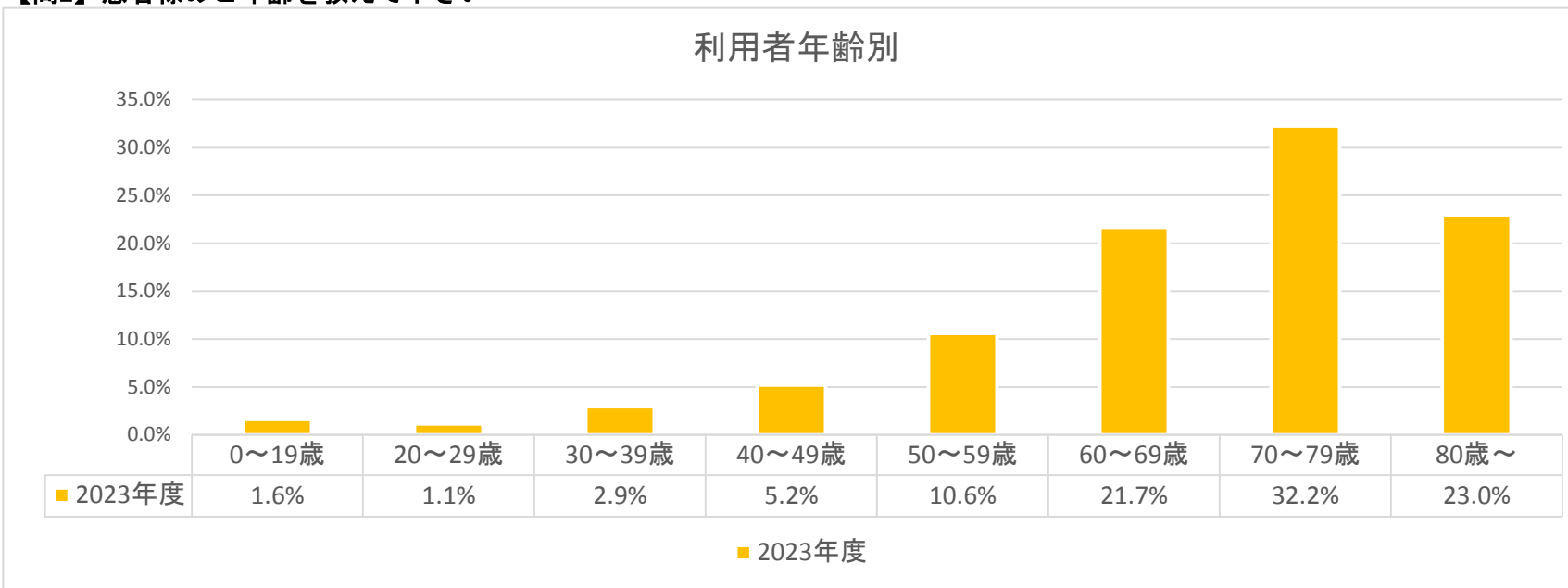


利用者性別前年度比較



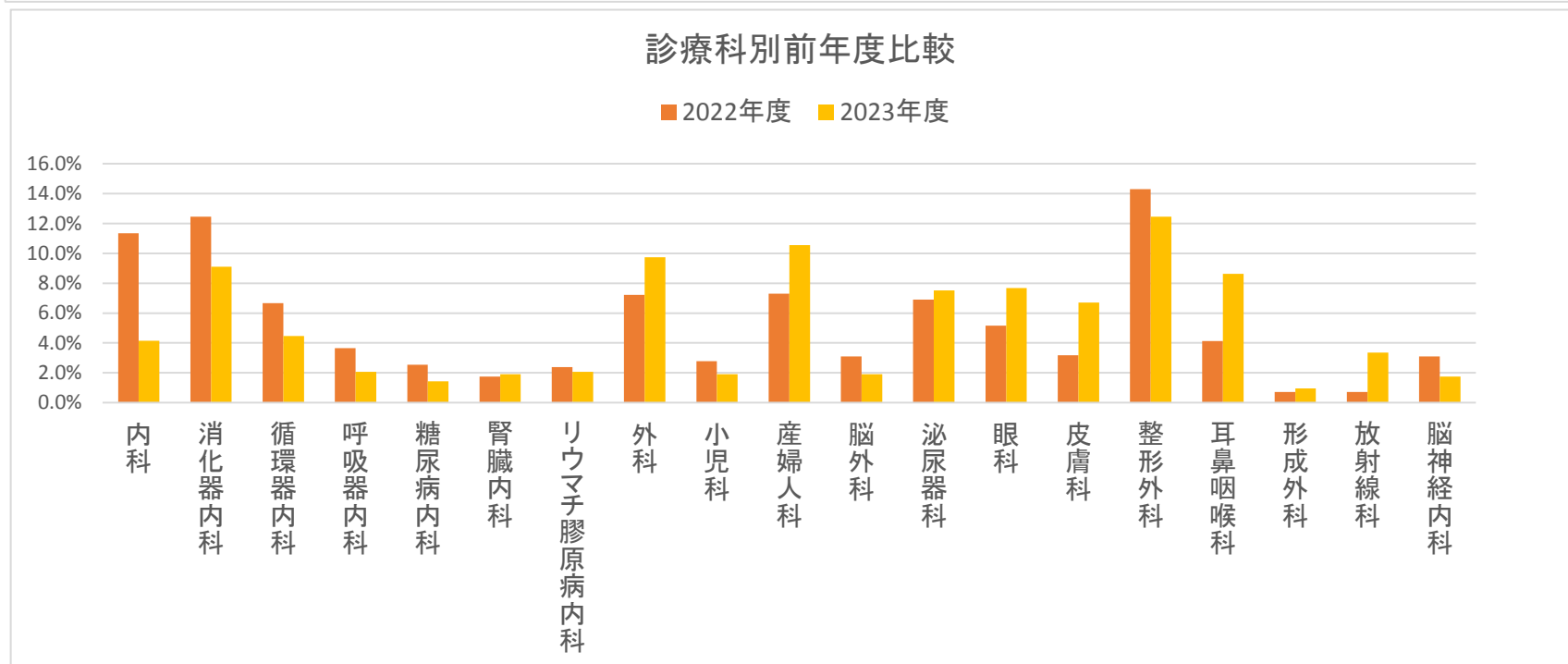
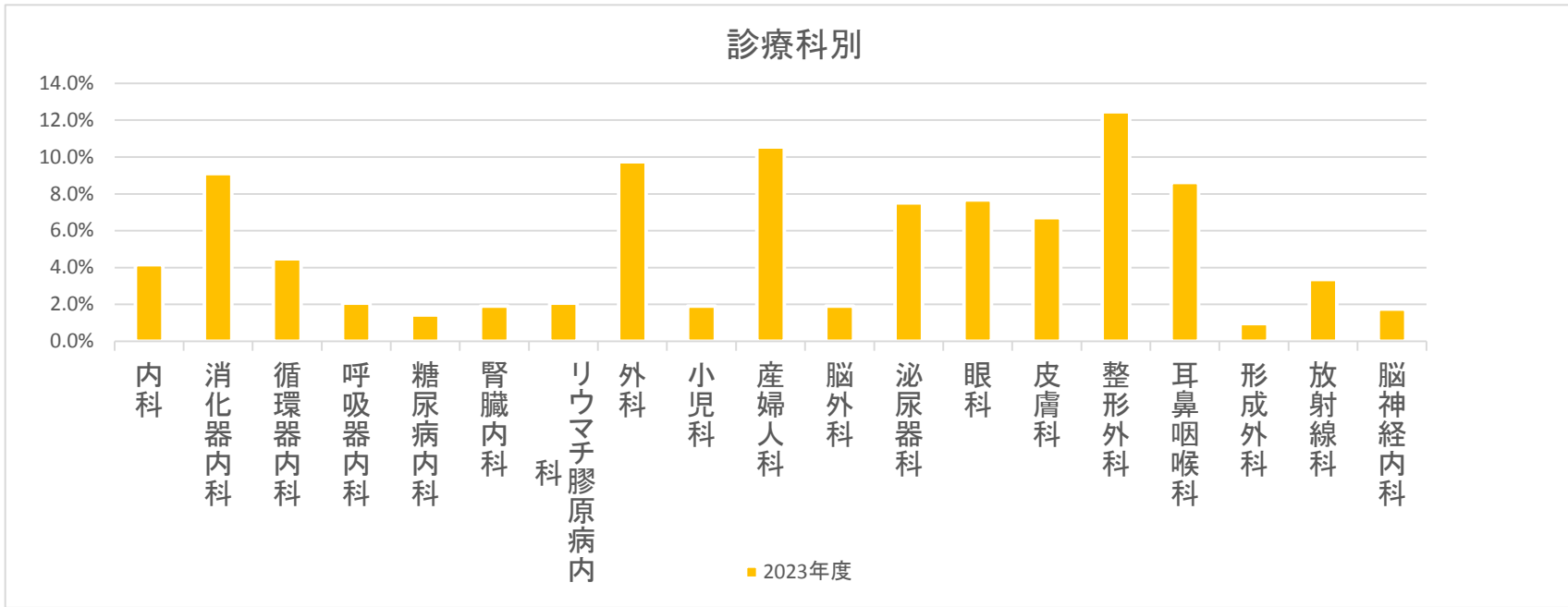
前年度と同様に男性（34%）に比べ、女性（45%）が結果となりました。

【問2】患者様のご年齢を教えてください



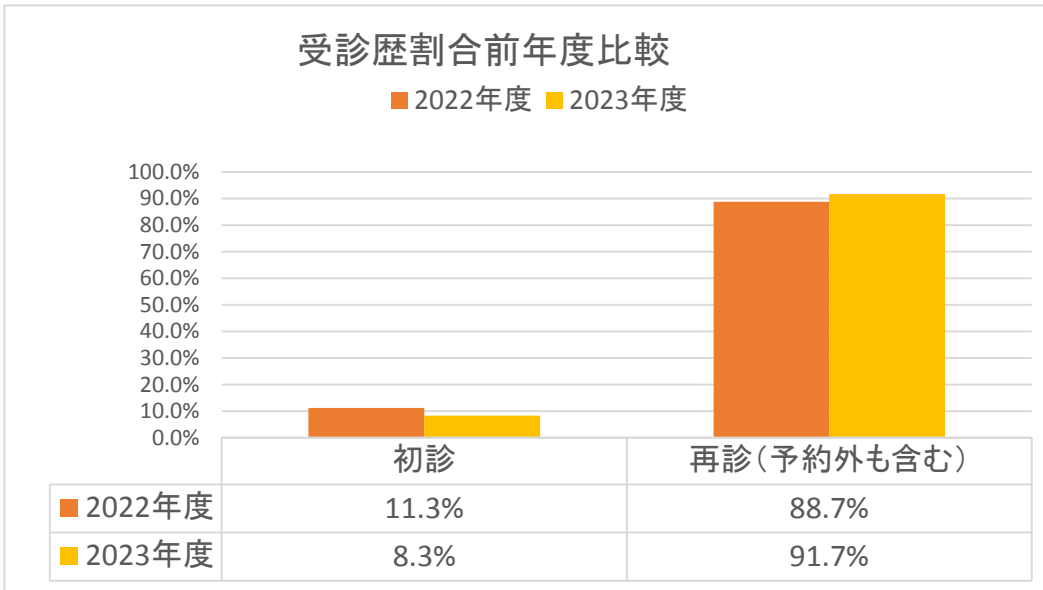
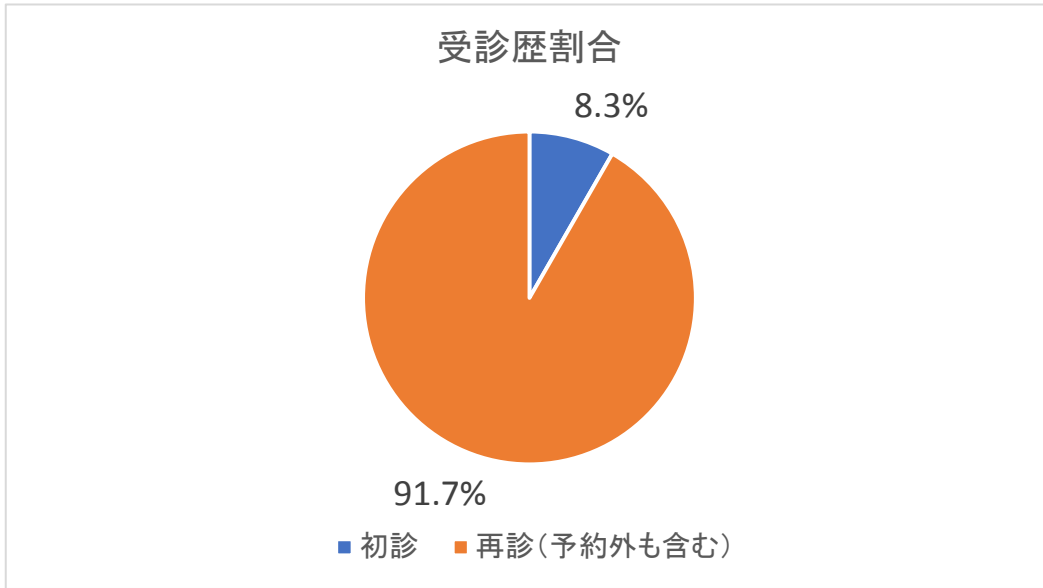
前年と同様「60歳以上」の受診患者が全体の7割を占めています。
 最も多い年齢層が「70～79歳」（32%），最も少ない年齢層が「20～29歳」（1%）
 となりました。

【問3】今回受診した診療科を教えてください



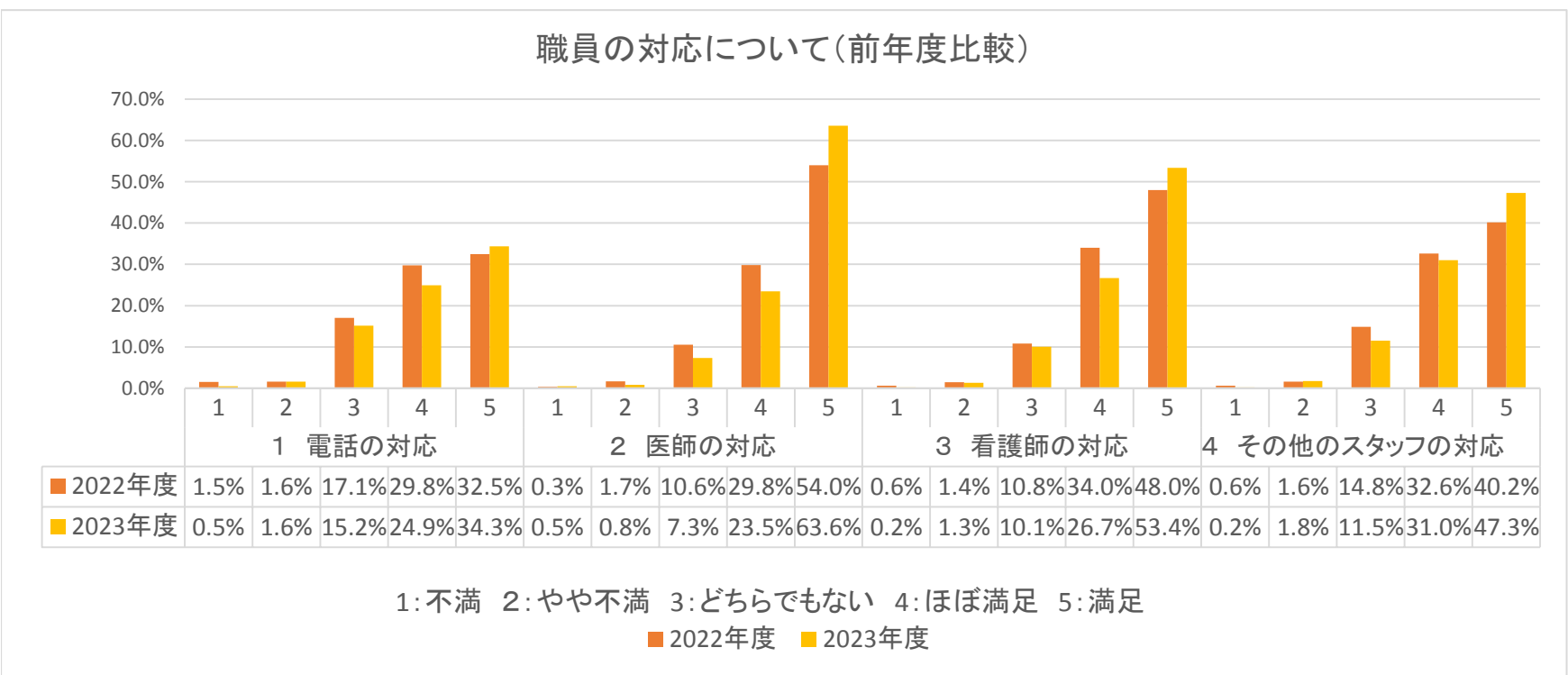
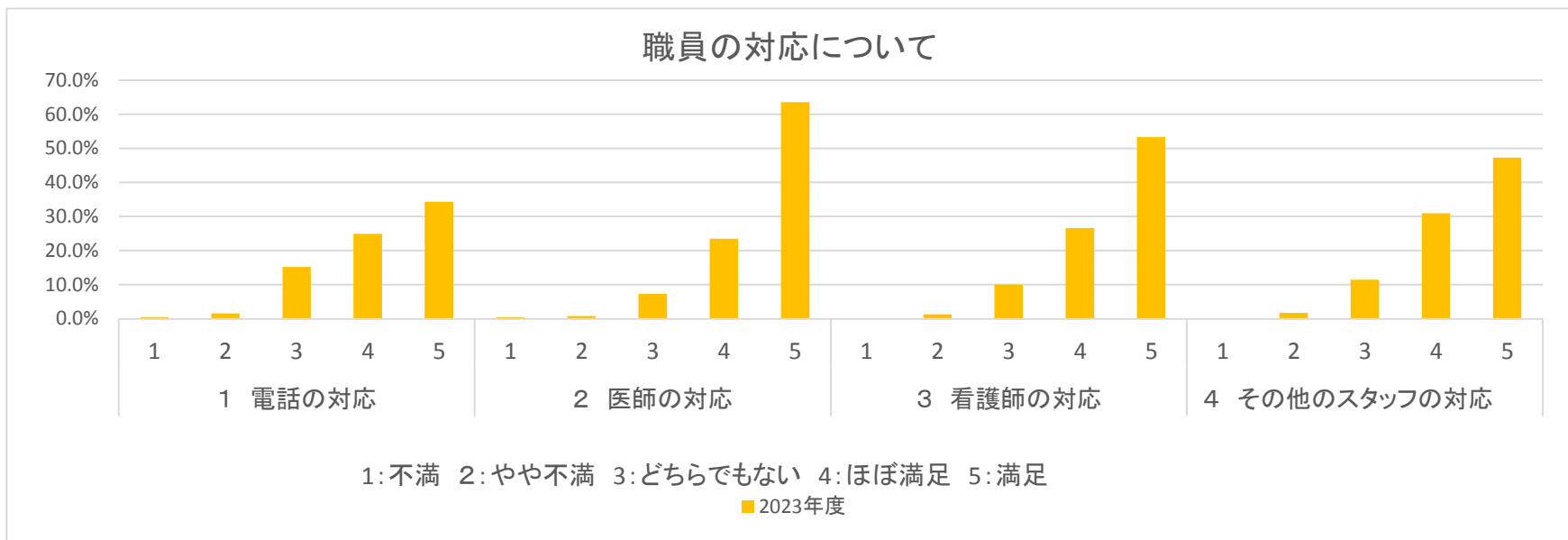
「整形外科」(12.3%)が一番多い受診患者数となりました。次いで、「産婦人科」(10.5%)
「外科」(9.5%)が多い結果となりました。

【問4】 当院への受診は初診ですか再診ですか



再診での受診が全体の9割が占める結果となりました。
また、前年に比べ初診の割合が減少（前年度比-3.0%）
再診の割合が増加しております（前年度比+3.0%）。

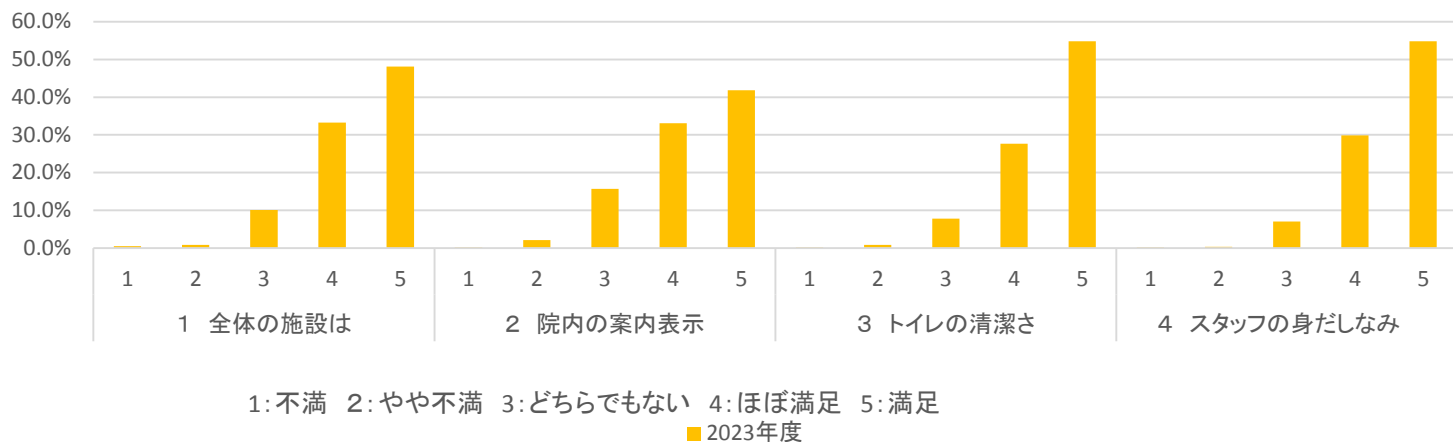
【問5】 職員の対応について評価をお願いします。
 (電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/その他のスタッフの対応)



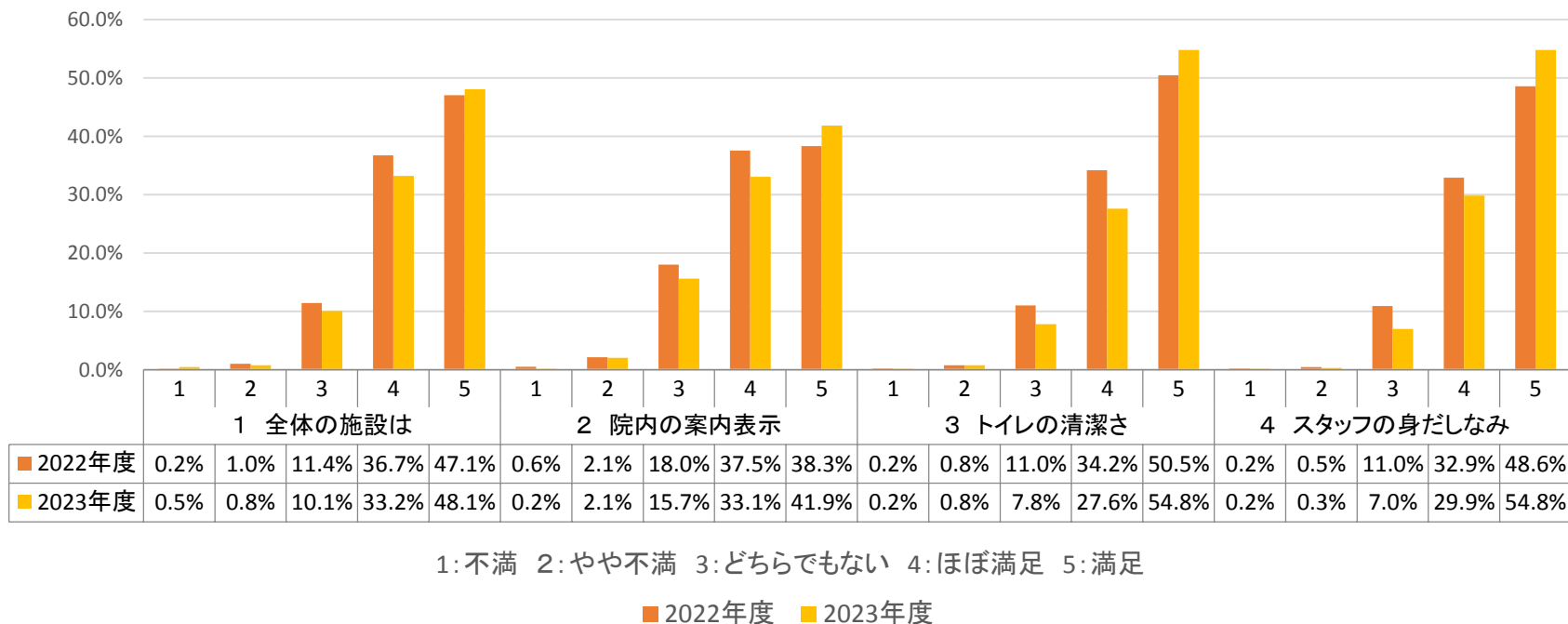
職員の対応について、どの職種に関しても「ほぼ満足」「満足」の回答が半数を占めました。
 また、前年度に比べ各職種とも「満足」と回答する割合が増加しました。(前年度比平均+6.0%)

【問6】 病院施設についての評価をお願いします。
 (施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ)

病院の施設について



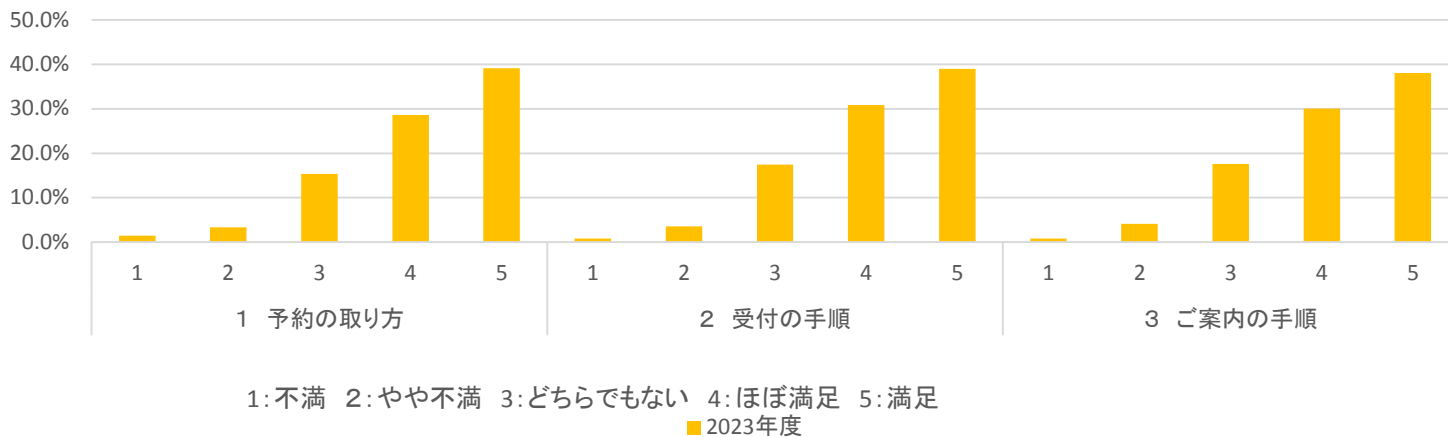
病院の施設について(前年度比較)



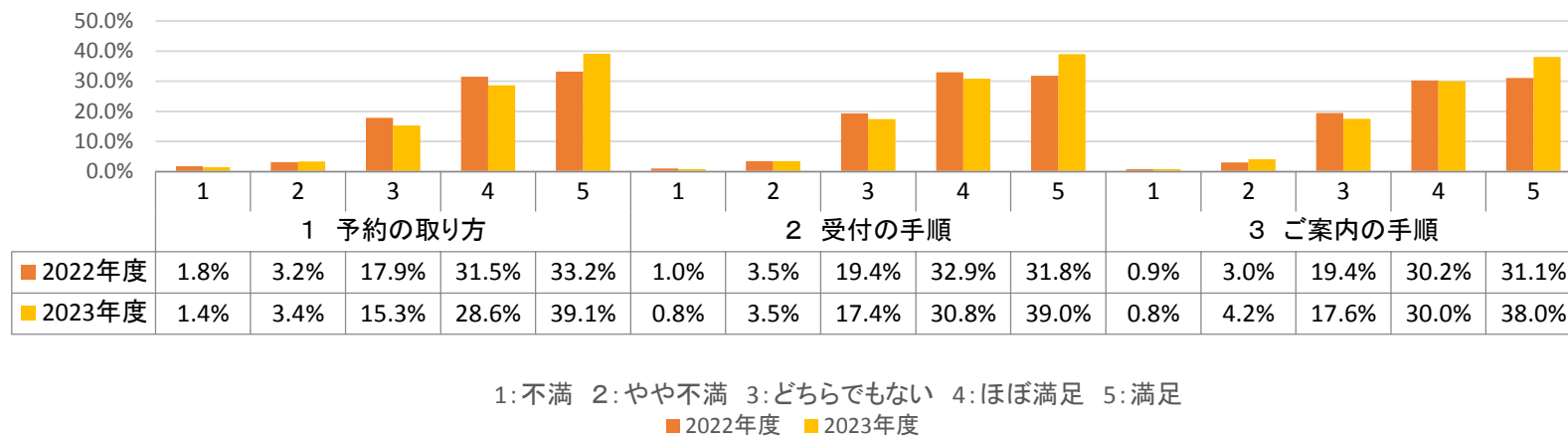
病院の施設についてどの項目に関しても「ほぼ満足」「満足」と回答する割合が7割を占めています。
 前年度と比べ、「満足」の回答が増加しました(前年度比平均+4.0%)

【問7】 病院のシステムについて評価をお願いします(予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順)

病院のシステムについて



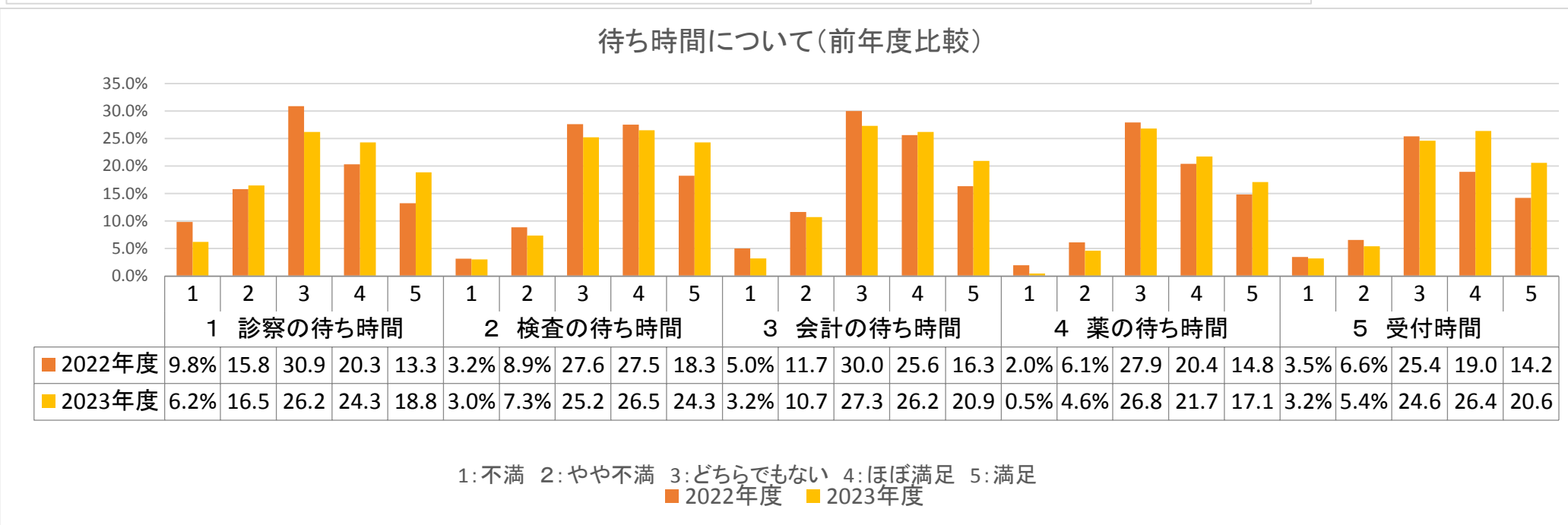
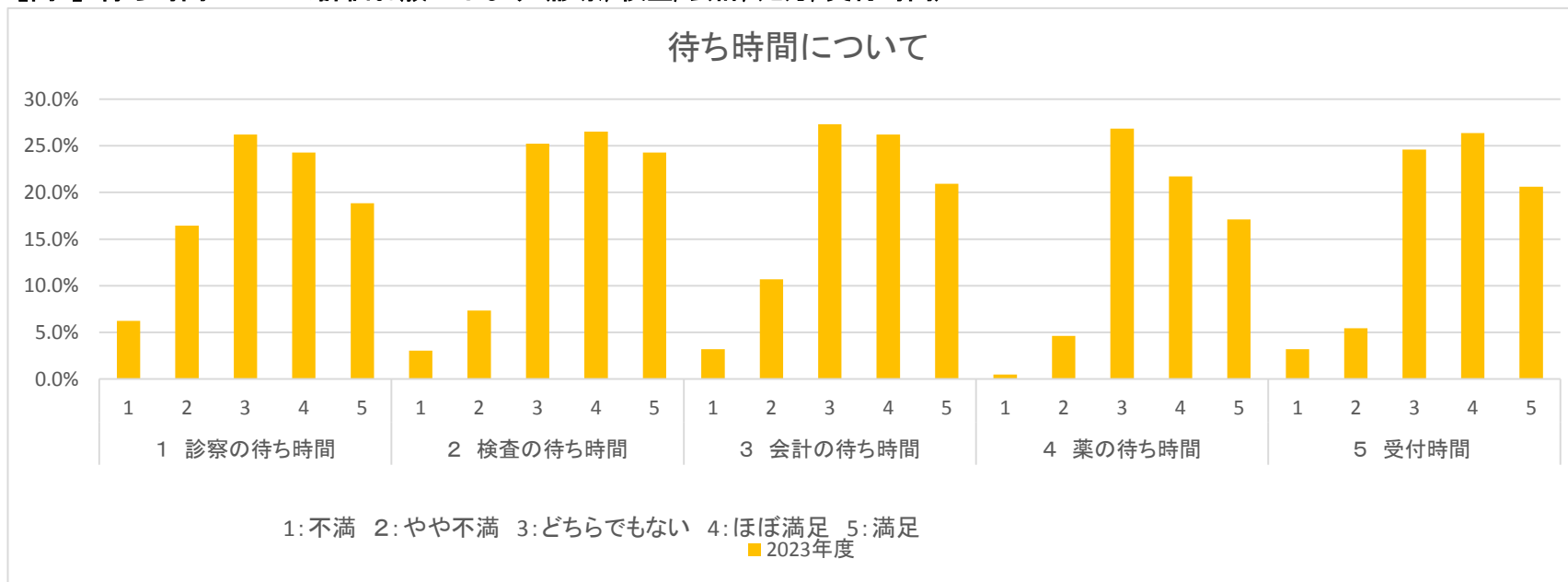
病院のシステムについて(前年度比較)



病院のシステムについてどの項目に関しても「ほぼ満足」「満足」の回答が全体の半数を占める結果となりました。

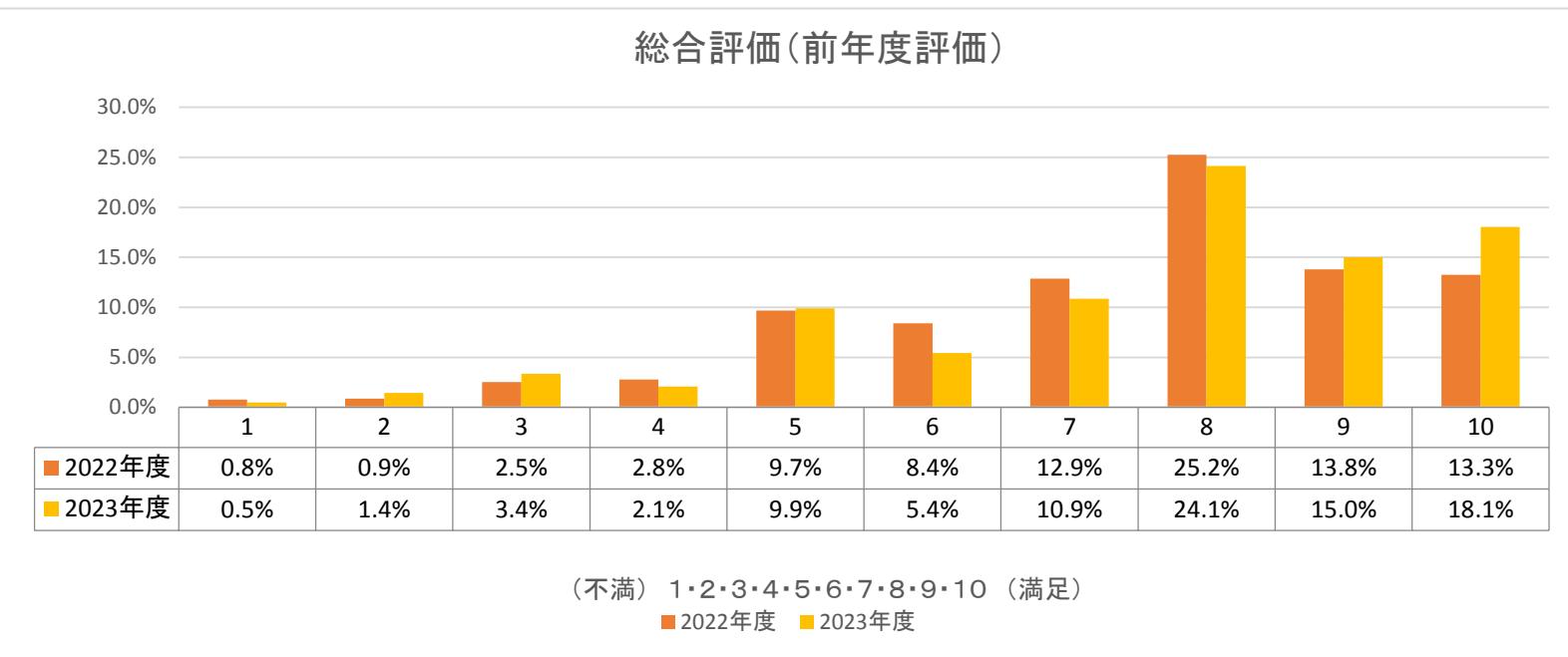
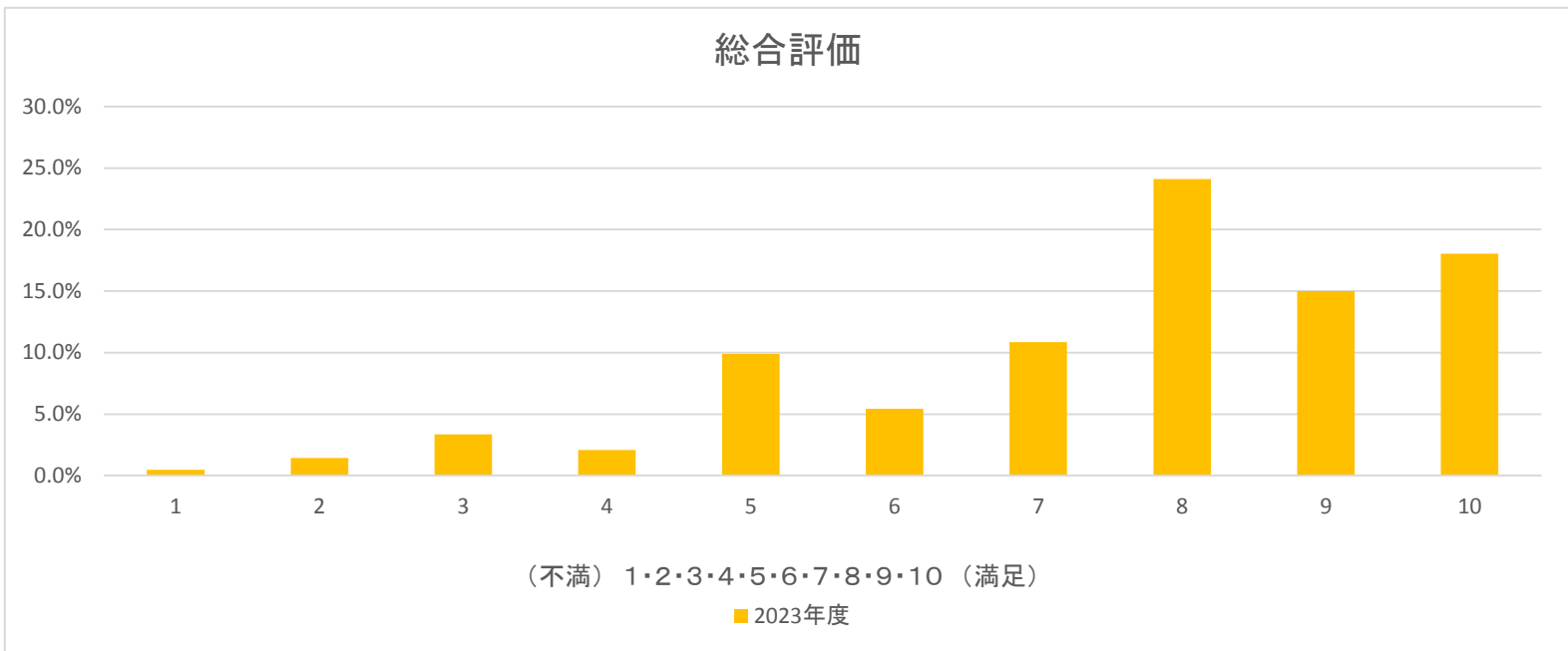
また、前年度に比べ、「満足」と回答する割合が増加しました。(前年度比平均+6.7%)

【問8】 待ち時間について評価をお願いします(診察/検査/会計/処方/受付時間)



待ち時間に関して、どの項目に関しても「ほぼ満足」「満足」と感じる割合は全体の4割ほどという結果となりました。
しかし、前年度に比べ、「満足」と回答する割合が増加（前年度比平均+5.7%）し、「不満」と回答する割合が減少しました（前年度比平均-1.5%）

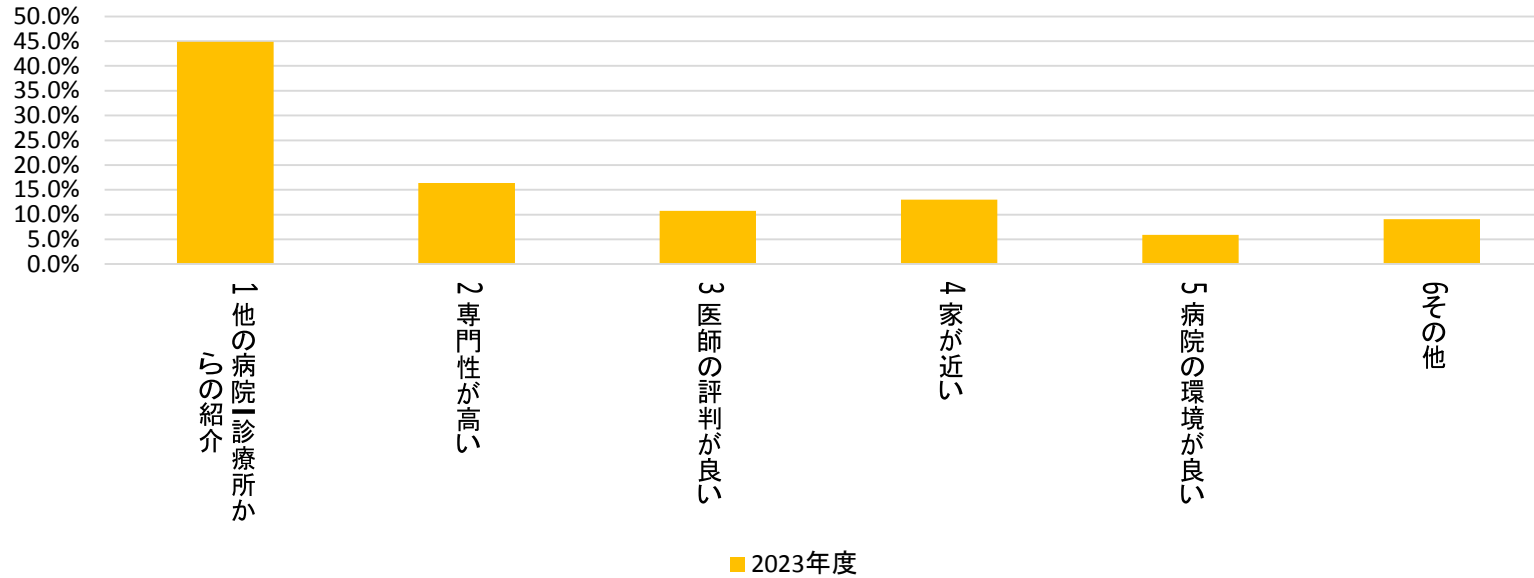
【問9】 熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか



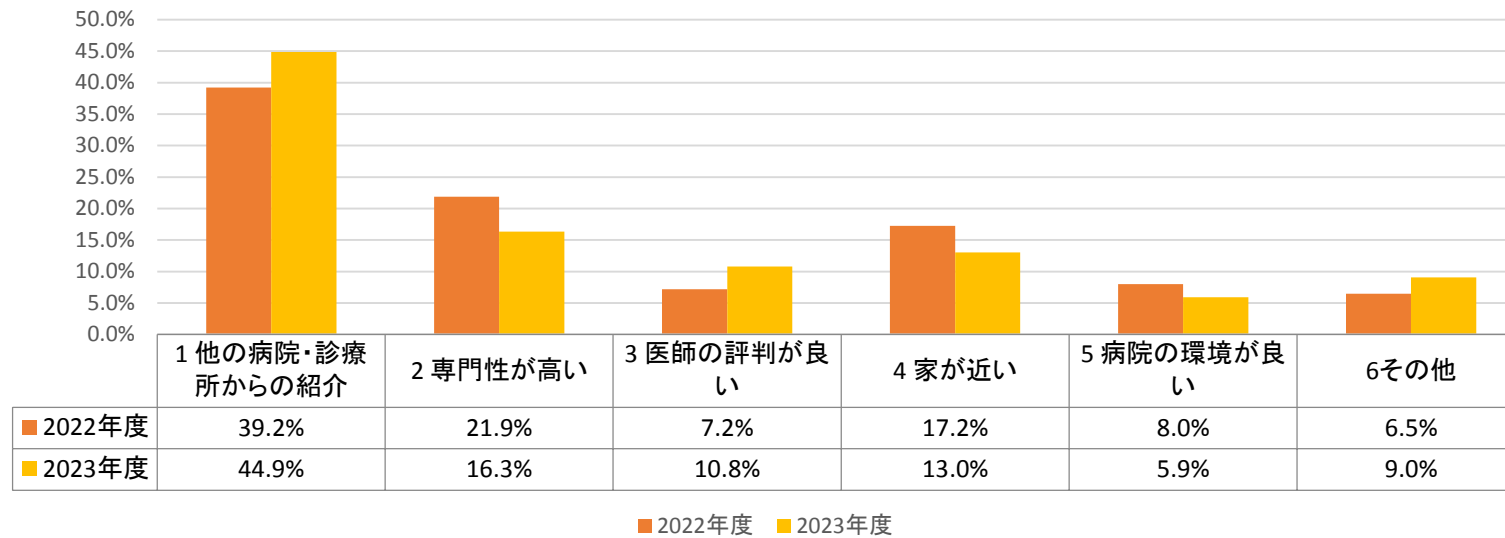
総合評価について7点以上が全体の6割を占めました。
 回答数としては「8点」と評価する割合が最も多い割合となりました（24.1%）
 また、前年度に比べ、「10点」と回答する割合が増加しました。（前年度比+4.8%）

【問10】あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい

熊谷総合病院を選ばれた理由



熊谷総合病院を選ばれた理由



「ほかの病院・診療所からの紹介」(44.9%)が一番多い理由となりました。次いで、「専門性が高い」(16.3%)、「家が近い」(13.0%)が多い結果となりました。また、前年度に比べ「ほかの病院・診療所からの紹介」については最も増加率の大きい項目となりました(前年度比+5.7%)

【問11】よかった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【よかった点】

- ・大変良かった。良き先生に巡り会えた。病院はどこでも良いという事ではないということが分かった
- ・先生の説明がとてもよくわかりました。スタッフも親切で感じがいいです。
- ・待合場所も椅子が多くあり便利。「処方せん送信サービス」の方までも
病院内の案内が出来るようですね。
- ・対等の目線で会話をしてくださる
- ・いつでも気持ちよく、満足しています。ここで手術もして頂き信頼しています。
- ・Dr. がよく話を聞いてくれ答えてくれる点がいい。説明もしっかりしてた。
- ・受付サポート職員が高齢者にやさしかった。（機械の取り扱いなど）。忙しい中丁寧な対応ありがとう。
- ・時間は待ったが対応は良かった。不安でいっぱいだったが安心した、高齢なので。

【悪かった点】

- ・受付機・会計機を増やしてくれると良い
- ・診察の待ち時間が長い。予約時間の設定の見直しが必要ではないか。
診察科により、患者の診察に要する時間が異なるのであれば各診療科毎に予約時間の設定をすべき。
- ・待合室に表示される順番待ちの番号が表示されていない場合が多い。是非表示して欲しいです
- ・外来予約での受付を、スマホでチェックインなども手段として検討できないものでしょうか、
- ・予約の時間に終わらない。まち時間が長すぎる。□
- ・予約外で熱が高く苦しくふらついている状態で来院した際の待ち時間、
対応がもう少し改善されたら不安が回避されると思う。