

2021 年度下半期 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：2021 年 12 月 1 日（水）～2021 年 12 月 31 日（金）
- ・ 調査対象：外来受診患者
- ・ 回答者数：100 枚

2. 調査結果概要

① 属性

図1 性別の属性

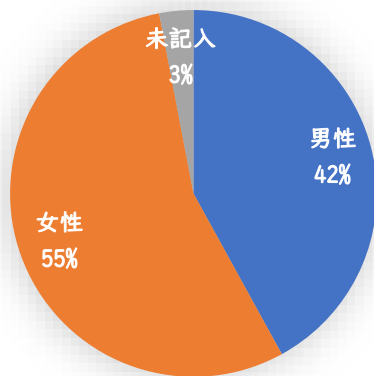
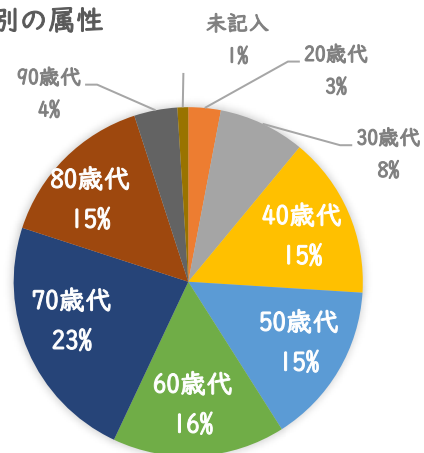


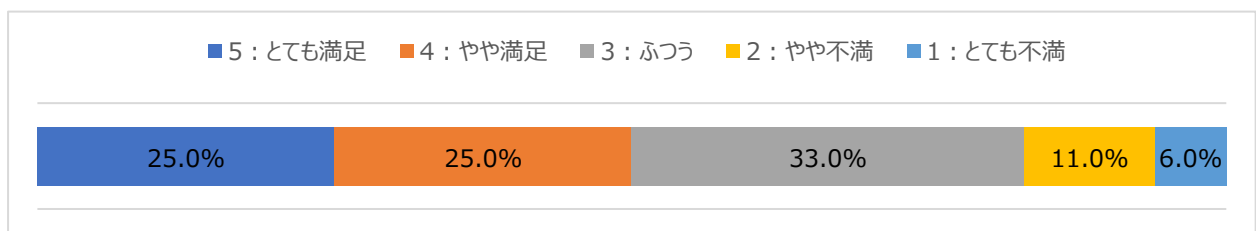
図2 年齢別の属性



アンケート記入者は、男性よりも女性が上回った。年齢別の属性では、60歳以上が全体の58%、50歳代の15%を合わせると73%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）



（過去参照）

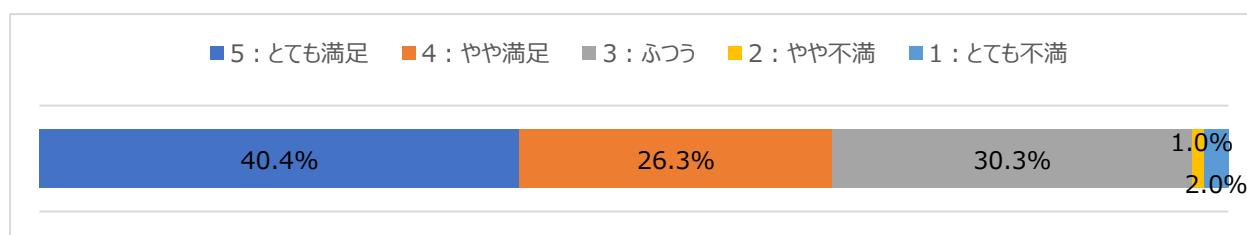
2019 年 7 月（とても満足 17.1%、やや満足 19.0%、普通 39.9%、やや不満 19.6%、とても不満 4.4%）

2020 年 2 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%）

2020 年 10 月（とても満足 47.8%、やや満足 0.0%、普通 26.1%、やや不満 17.4%、とても不満 8.7%）

2021 年 7 月（とても満足 29.6%、やや満足 13.0%、普通 33.3%、やや不満 22.2%、とても不満 1.9%）

Q. 診察時間（診察時間に満足していますか）



（過去参照）

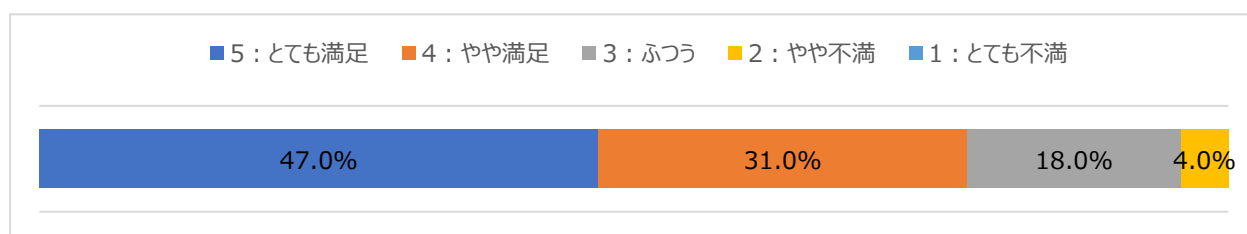
2019年7月（とても満足：17.1%、やや満足：18.4%、ふつう：28.9%、やや不満：18.4%、とても不満：17.1%）

2020年2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%）

2020年10月（とても満足：39.1%、やや満足：8.7%、ふつう：47.8%、やや不満：4.3%、とても不満：0%）

2021年7月（とても満足：42.6%、やや満足：14.8%、ふつう：35.2%、やや不満：7.4%、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）



（過去参照）

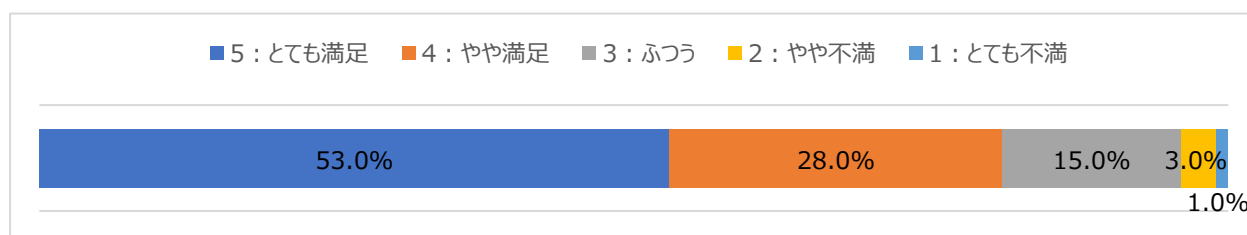
2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足29.7%、普通31.0%、やや不満4.4%、とても不満1.3%）

2020年2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%）

2020年10月（とても満足：52.2%、やや満足21.7%、普通17.4%、やや不満8.7%、とても不満0%）

2021年7月（とても満足：50.0%、やや満足22.2%、普通18.5%、やや不満7.4%、とても不満1.9%）

Q. 医師との対話（医師との対話に満足していますか）



（過去参照）

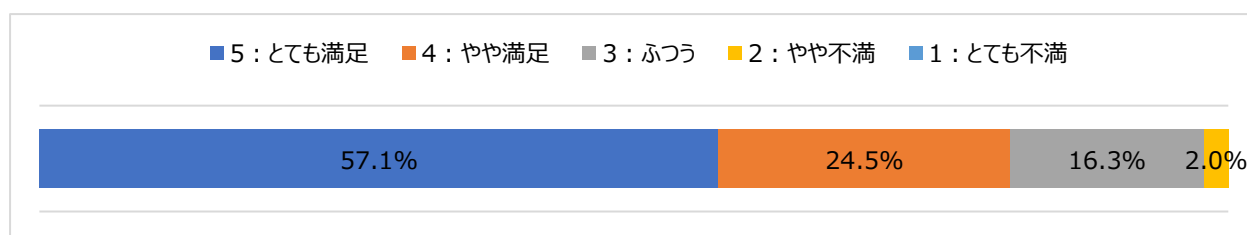
2019年7月（とても満足：33.5%、やや満足30.4%、普通31.0%、やや不満3.8%、とても不満1.3%）

2020年2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%）

2020年10月（とても満足：56.5%、やや満足30.4%、普通4.3%、やや不満8.7%、とても不満0.0%）

2021年7月（とても満足：47.3%、やや満足25.5%、普通21.8%、やや不満3.6%、とても不満1.8%）

Q. 看護師（看護師の対応に満足していますか）



（過去参照）

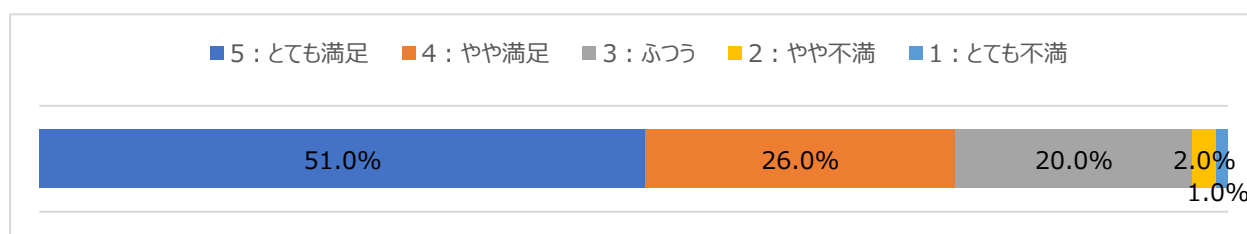
2019年7月（とても満足：39.2%、やや満足31.0%、普通28.5%、やや不満0.6%、とても不満0.6%）

2020年2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%）

2020年10月（とても満足：41.7%、やや満足33.3%、普通20.8%、やや不満4.2%、とても不満0%）

2021年7月（とても満足：50.9%、やや満足18.2%、普通27.3%、やや不満3.6%、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）



（過去参照）

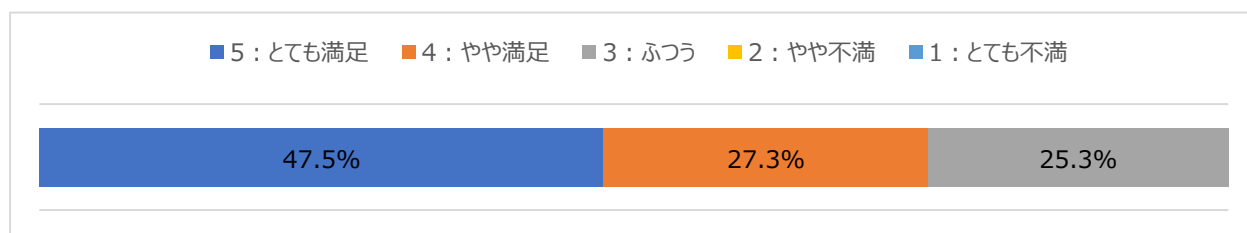
2019年7月（とても満足：25.9%、やや満足35.4%、普通32.3%、やや不満5.1%、とても不満1.3%）

2020年2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：45.8%、やや満足16.7%、普通29.2%、やや不満8.3%、とても不満1.3%）

2021年7月（とても満足：50.0%、やや満足9.1%、普通27.3%、やや不満11.4%、とても不満2.3%）

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）



（過去参照）

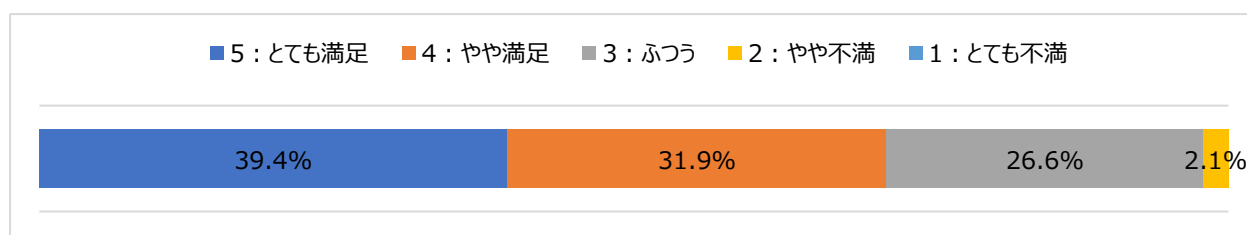
2019年7月（とても満足：29.1%、やや満足41.1%、普通23.4%、やや不満5.7%、とても不満0.6%）

2020年2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%）

2020年10月（とても満足：33.3%、やや満足33.3%、普通29.2%、やや不満0.0%、とても不満4.2%）

2021年7月（とても満足：34.0%、やや満足40.4%、普通25.5%、やや不満0.0%、とても不満0.0%）

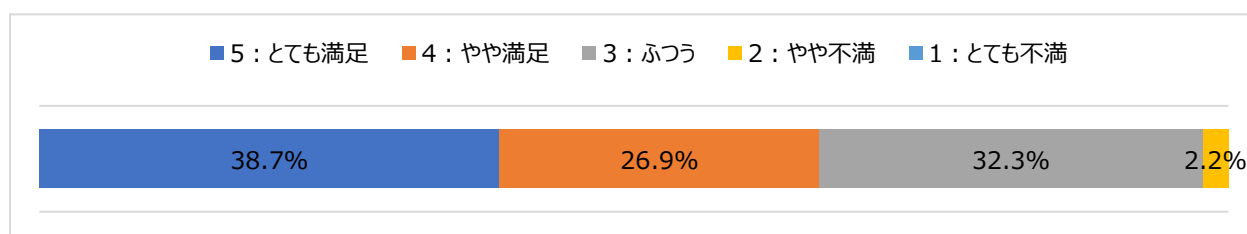
Q. 痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）



（過去参照）

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2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%）
2020年10月（とても満足：44.4%、やや満足22.2%、普通22.2%、やや不満5.6%、とても不満5.6%）
2021年7月（とても満足：47.4%、やや満足18.4%、普通26.3%、やや不満5.3%、とても不満2.6%）

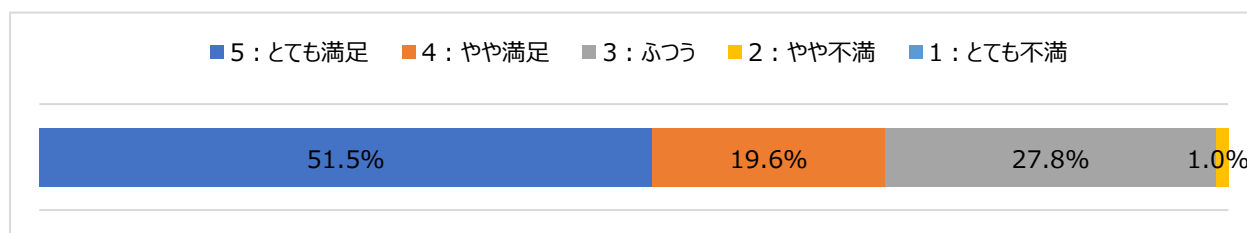
Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか）



（過去参照）

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2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%）
2020年10月（とても満足：22.2%、やや満足27.8%、普通44.4%、やや不満5.6%、とても不満0%）
2021年7月（とても満足：44.7%、やや満足13.2%、普通34.2%、やや不満5.3%、とても不満2.6%）

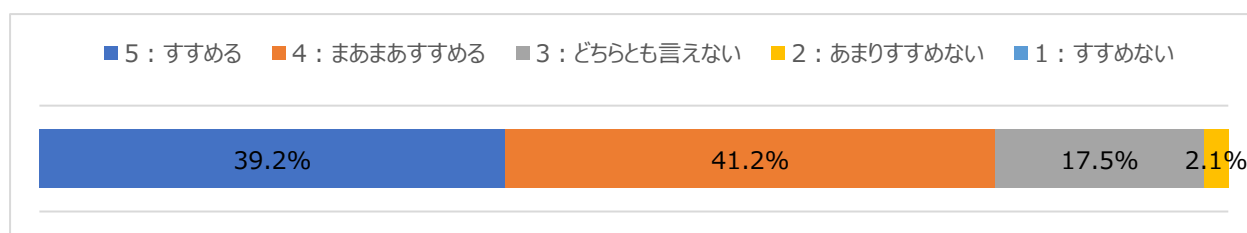
Q. プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか）



（過去参照）

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2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%）
2020年10月（とても満足：41.7%、やや満足：20.8%、普通：33.3%、やや不満4.2%、とても不満0%）
2021年7月（とても満足：43.1%、やや満足：13.7%、普通：41.2%、やや不満2.0%、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？



(過去参照)

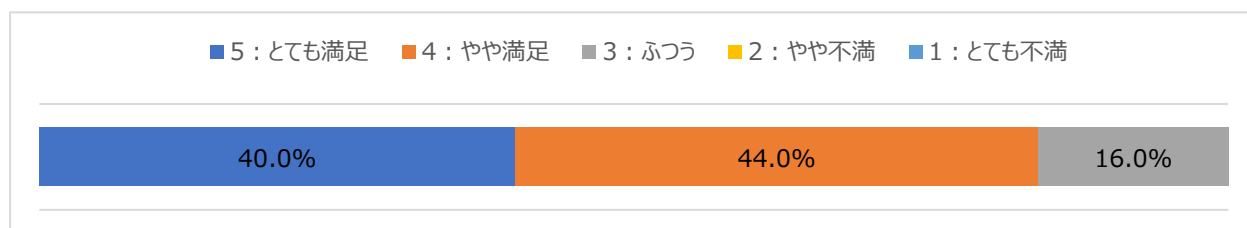
2019年7月 (すすめる：29.1%、まあまあすすめる：41.1%、どちらとも言えない23.4%、あまりすすめない：5.7%、すすめない0.6%)

2020年2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%)

2020年10月 (すすめる：29.2%、まあまあすすめる：37.5%、どちらとも言えない20.8%、あまりすすめない：12.5%、すすめない0%)

2021年7月 (すすめる：38.2%、まあまあすすめる：29.1%、どちらとも言えない25.5%、あまりすすめない：5.5%、すすめない1.8%)

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？



(過去参照)

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2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%)

2020年10月 (とても満足：20.8%、やや満足：45.8%、普通：29.2%、やや不満4.2%、とても不満0.0%)

2021年7月 (とても満足：40.0%、やや満足：36.4%、普通：21.8%、やや不満1.8%、とても不満0.0%)