

2021 年度上半期 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 7 月 1 日（木）～2021 年 7 月 31 日（土）
- ・ 調査対象：外来受診患者
- ・ 回答者数：55 枚

2. 調査結果概要

① 属性

図1 性別の属性

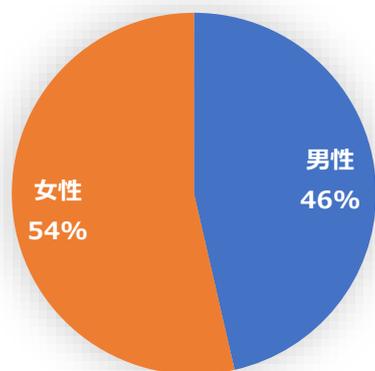
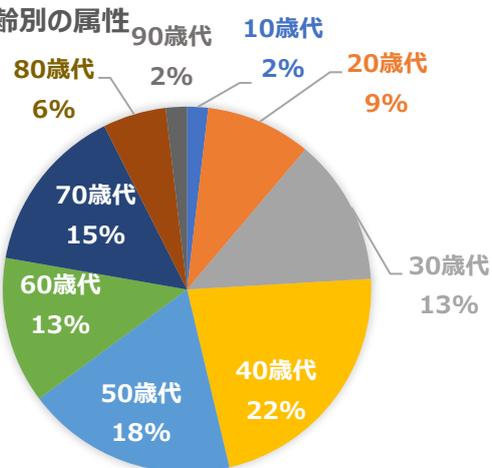


図2 年齢別の属性



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） <2021 年 7 月>



(過去参照)

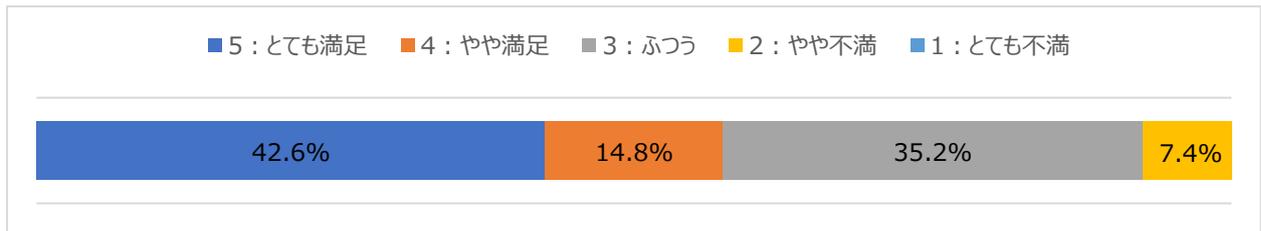
2019 年 2 月（とても満足 14.0%、やや満足 19.7%、普通 35.7%、やや不満 22.4%、とても不満 8.4%）

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 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%）

Q. 診察時間（診察時間に満足していますか） <2021年7月>



(過去参照)

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%)

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） <2021年7月>



(過去参照)

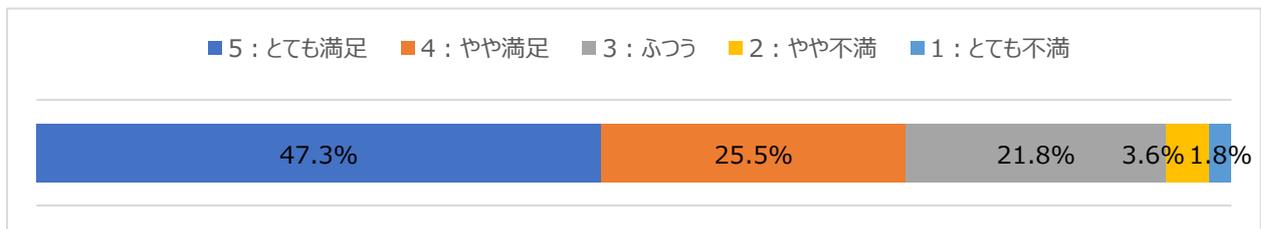
2019年2月 (とても満足: 36.2%、やや満足: 36.9%、普通: 23.4%、やや不満: 2.8%、とても不満: 0.7%)

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%)

Q. 医師との対話(医師との対話に満足していますか) <2021年7月>



(過去参照)

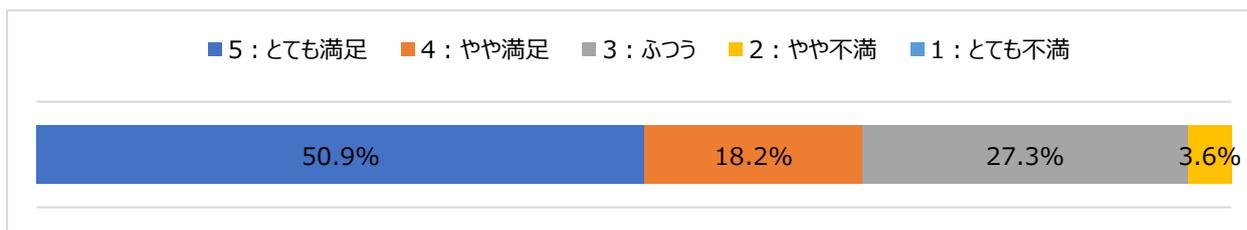
2019年2月 (とても満足: 39.7%、やや満足: 30.5%、普通: 25.5%、やや不満: 4.3%、とても不満: 0%)

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%)

Q. 看護師（看護師の対応に満足していますか） <2021年7月>



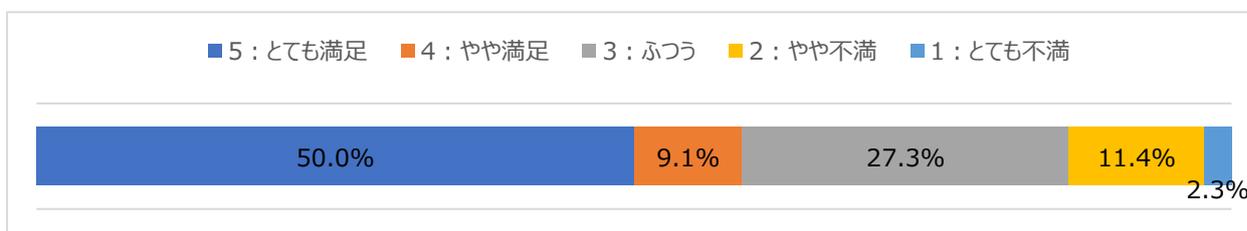
(過去参照)

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%）

Q. 事務職員（事務職員の対応に満足していますか） <2021年7月>



(過去参照)

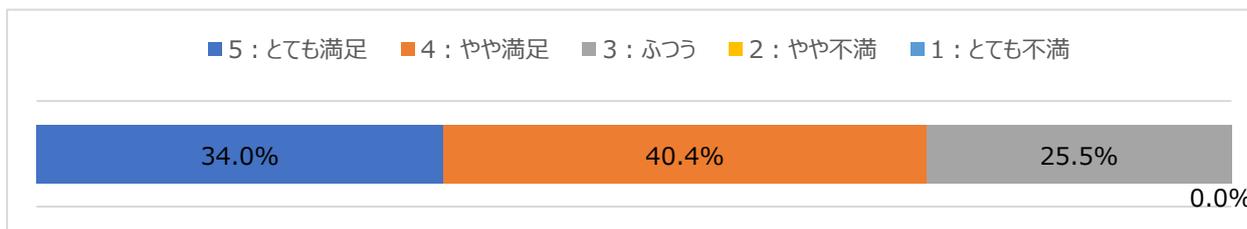
2019年7月（とても満足：25.9%、やや満足35.4%、普通32.3%、やや不満5.1%、とても不満1.3%）

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%）

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）

<2021年7月>



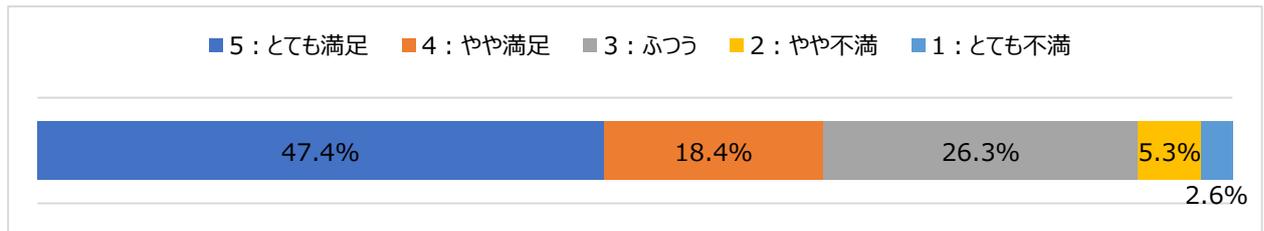
(過去参照)

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%）

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） <2021年7月>



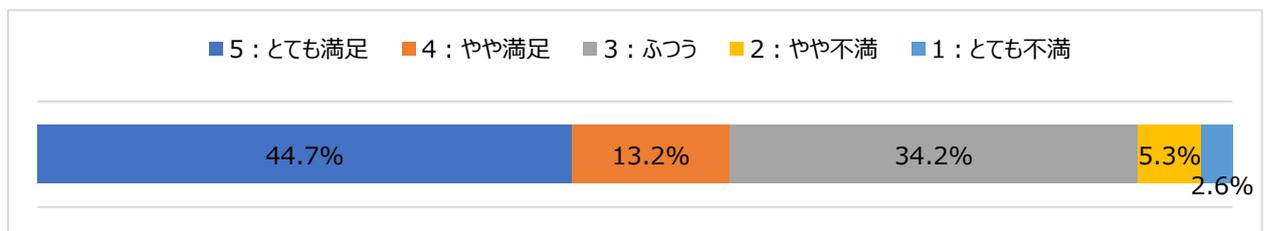
(過去参照)

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%）

Q. 精神的なケア（不安が和らぐ配慮はいかがでしたか） <2021年7月>



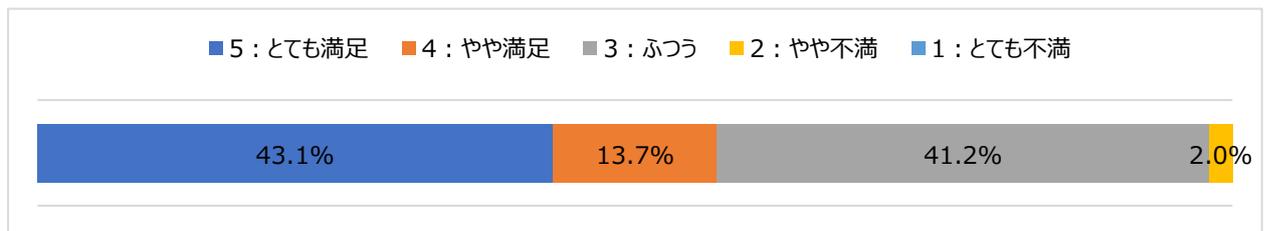
(過去参照)

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%）

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） <2021年7月>



(過去参照)

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%）

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？ <2021年7月>



(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%)

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？ <2021年7月>



(過去参照)

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%)