

# 令和4年度 外来患者満足度調査 集計結果

令和4年12月12日(月)～令和4年12月13日(火)実施

外来診療等検討委員会

# 令和4年度外来患者の満足度調査 集計結果

## 【目次】

### アンケート様式集計

集計結果一覧	1~2
グラフデータ	3~16
自由記載一覧	17~26

# 令和4年度 外来患者の満足度調査 集計結果一覧

## I. 調査全体の結果

調査日	令和4年12月12日(月)～令和4年12月13日(火)
外来患者数	1,834
配付枚数	435
回答率	24%

(12月12日…904人、12月13日…930人)  
 (12月12日…206枚、12月13日…229枚)  
 回答率=配布枚数÷外来患者数

## II. 調査回答の結果 ※調査回答の結果では、比率について、「無回答」欄に端数調整分を含んでいます。

### 1. ご記入者

	ご記入者	患者さんご本人	ご本人以外	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	272	132	31	435
	比率	62.5%	30.3%	7.2%	100.0%

### 2. 患者さんご自身のことについてお尋ねします。

(1)	性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	167	245	23	435
	比率	38.4%	56.3%	5.3%	100.0%

(2)	年齢	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	7	12	9	22	45	70	115	105	44	6	435
	比率	1.6%	2.8%	2.1%	5.1%	10.3%	16.1%	26.4%	24.1%	10.1%	1.4%	100.0%

(3)	住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	252	144	39	435
	比率	57.9%	33.1%	9.0%	100.0%

(4)	受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌・糖尿病内科	脳神経内科	小児科	外科	呼吸器外科	小児外科
	回答数(人)	22	0	38	5	0	32	9	7	25	10	0
	比率	5.1%	0.0%	8.7%	1.1%	0.0%	7.4%	2.1%	1.6%	5.7%	2.3%	0.0%
	受診科	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心血管外科	整形外科	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科
	回答数(人)	1	16	13	13	28	14	24	7	26	11	21
	比率	0.2%	3.7%	3.0%	3.0%	6.4%	3.2%	5.5%	1.6%	6.0%	2.5%	4.8%
	受診科	精神神経科	リハビリテーション科	放射線科	麻酔科	緩和医療科	総合診療科	歯科・口腔外科	漢方内科	その他(無回答)	合計(複数有)	
	回答数(人)	34	0	10	0	0	2	3	0	64	435	
	比率	7.8%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.5%	0.7%	0.0%	14.8%	100.0%	

(5)	来院状況	初診で予約	再診で予約	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	19	348	68	435
	比率	4.4%	80.0%	15.6%	100.0%

(6)	来院方法	徒歩・自転車	バス	タクシー	自家用車	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	8	38	17	337	35	435
	比率	1.8%	8.7%	4.0%	77.5%	8.0%	100.0%

### 3. 待ち時間に関する満足度についてお尋ねします。

(1)	診察まで	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	54	36	187	102	35	21	435
	比率	12.4%	8.4%	43.0%	23.4%	8.0%	4.8%	100.0%

(2)	検査	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	59	28	204	70	25	49	435
	比率	13.6%	6.4%	46.9%	16.1%	5.7%	11.3%	100.0%

(3)	会計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	137	53	197	18	5	25	435
	比率	31.5%	12.2%	45.3%	4.1%	1.1%	5.8%	100.0%

### 4. 医療従事者の接遇についてお尋ねします。

#### (1) 医師

	態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	216	62	122	4	6	25	435
	比率	49.7%	14.3%	28.0%	0.9%	1.4%	5.7%	100.0%

	服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	233	43	128	1	1	29	435
	比率	53.6%	9.9%	29.4%	0.2%	0.2%	6.7%	100.0%

	病状・検査結果の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	212	59	116	15	5	28	435
	比率	48.7%	13.6%	26.7%	3.4%	1.1%	6.5%	100.0%

	治療内容の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	207	57	123	12	6	30	435
	比率	47.6%	13.1%	28.3%	2.8%	1.4%	6.8%	100.0%

	質問・相談のしやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
	回答数(人)	186	59	130	21	9	30	435
	比率	42.8%	13.6%	29.9%	4.8%	2.0%	6.9%	100.0%

## 令和4年度 外来患者の満足度調査 集計結果一覧

### (2) 看護師

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
態度・言葉づかい	224	58	130	4	2	17	435
比率	51.5%	13.3%	29.9%	0.9%	0.5%	3.9%	100.0%
服装・身だしなみ	232	49	134	2	0	18	435
比率	53.3%	11.3%	30.8%	0.5%	0.0%	4.1%	100.0%
説明のわかりやすさ	222	53	130	9	3	18	435
比率	51.0%	12.2%	29.9%	2.1%	0.7%	4.1%	100.0%
プライバシーの配慮について	214	42	144	8	6	21	435
比率	49.2%	9.7%	33.1%	1.8%	1.4%	4.8%	100.0%

### (3) 事務員

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
態度・言葉づかい	170	54	155	17	6	33	435
比率	39.1%	12.4%	35.6%	3.9%	1.4%	7.6%	100.0%
服装・身だしなみ	196	36	165	3	1	34	435
比率	45.1%	8.3%	37.9%	0.7%	0.2%	7.8%	100.0%
受付での対応	178	44	155	17	7	34	435
比率	41.0%	10.1%	35.6%	3.9%	1.6%	7.8%	100.0%

### (4) 薬局職員

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
態度・言葉づかい	114	26	131	2	0	162	435
比率	26.2%	6.0%	30.1%	0.5%	0.0%	37.2%	100.0%
服装・身だしなみ	115	26	128	0	0	166	435
比率	26.4%	6.0%	29.4%	0.0%	0.0%	38.2%	100.0%

### ○窓口・外来を使用している方

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
投薬窓口での薬剤の説明	45	18	56	4	0	312	435
比率	10.3%	4.1%	13.0%	0.9%	0.0%	71.7%	100.0%
がん化学療法センターの診察	29	14	38	1	0	353	435
比率	6.8%	3.2%	8.7%	0.2%	0.0%	81.1%	100.0%
おくり確認外来の説明	34	12	52	5	0	332	435
比率	7.8%	2.8%	12.0%	1.1%	0.0%	76.3%	100.0%

### (5) 医療技術者（放射線科・臨床検査科・リハビリテーション科）

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
態度・言葉づかい	130	37	103	4	1	160	435
比率	29.9%	8.5%	23.7%	0.9%	0.2%	36.8%	100.0%
服装・身だしなみ	130	26	117	1	0	161	435
比率	29.9%	6.0%	26.9%	0.2%	0.0%	37.0%	100.0%
検査・リハビリの説明について	117	34	106	5	1	172	435
比率	26.9%	7.8%	24.4%	1.1%	0.2%	39.6%	100.0%

### 5. 病院の設備・環境についてお尋ねします。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
診察室・待合室	140	72	144	33	5	41	435
比率	32.2%	16.6%	33.1%	7.6%	1.1%	9.4%	100.0%
トイレ	176	75	140	6	1	37	435
比率	40.5%	17.2%	32.2%	1.4%	0.2%	8.5%	100.0%
案内表示・掲示	149	62	166	19	1	38	435
比率	34.3%	14.3%	38.2%	4.4%	0.2%	8.6%	100.0%
売店	141	58	159	12	3	62	435
比率	32.4%	13.3%	36.6%	2.8%	0.6%	14.3%	100.0%
薬局ファックスコーナー	132	46	131	0	1	125	435
比率	30.3%	10.6%	30.1%	0.0%	0.2%	28.8%	100.0%
駐車場	70	48	138	94	32	53	435
比率	16.1%	11.0%	31.7%	21.6%	7.4%	12.2%	100.0%

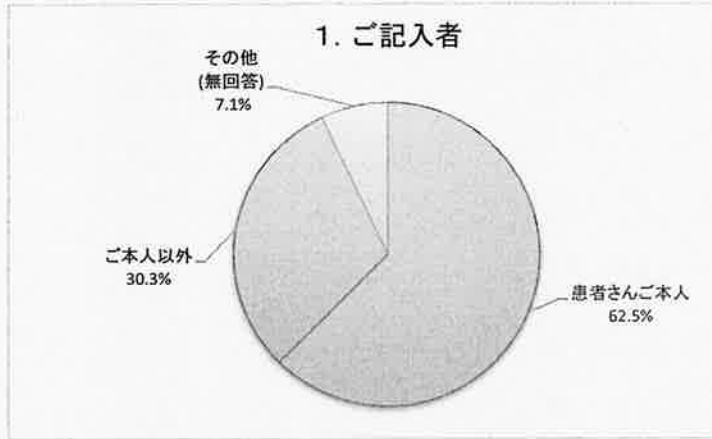
### 6. 病院の総合的な評価についてお尋ねします。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他無回答	合計
総合的評価	120	120	107	21	2	65	435
比率	27.6%	27.6%	24.6%	4.8%	0.5%	14.9%	100.0%

# 令和4年度 外来患者の満足度調査 集計結果

## 1. ご記入者

ご記入者	患者さんご本人	ご本人以外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	272	132	31	435
比率	62.5%	30.3%	7.2%	100.0%



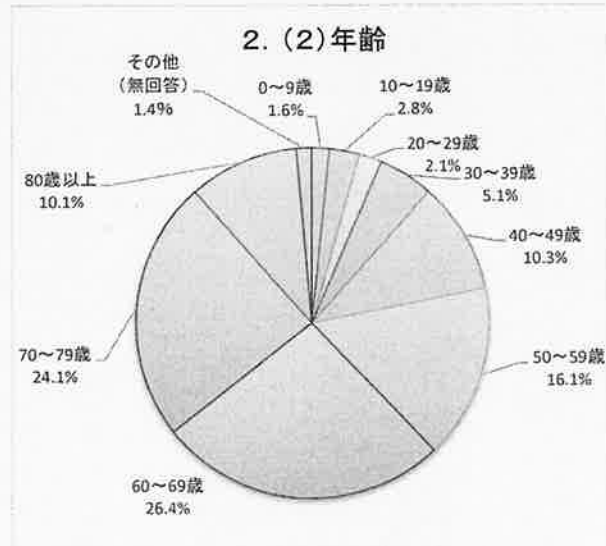
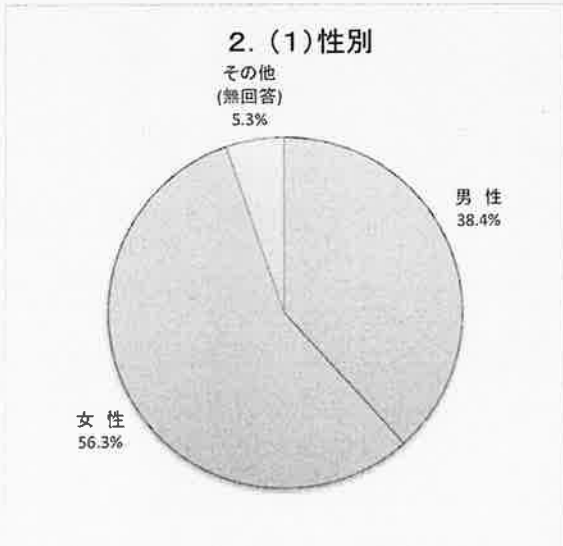
## 2. 患者さんご自身—その1 (性別・年齢)

(1)性別	男性	女性	その他(無回答)	合計
回答数(人)	167	245	23	435
比率(%)	38.4%	56.3%	5.3%	100.0%

(2)年齢	0~9歳	10~19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳
回答数(人)	7	12	9	22	45	70	115
比率(%)	1.6%	2.8%	2.1%	5.1%	10.3%	16.1%	26.4%

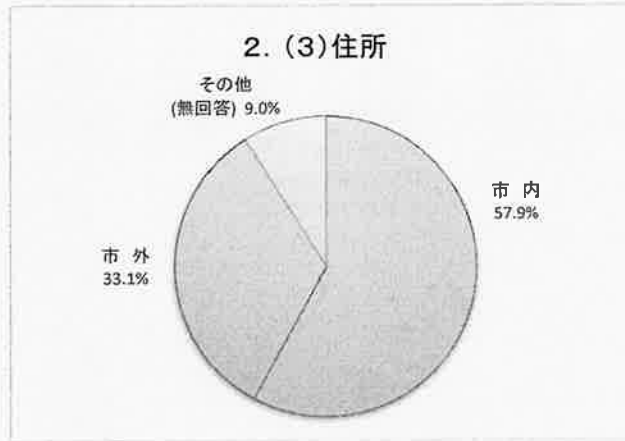
  

	70~79歳	80歳以上	その他(無回答)	合計
回答数(人)	105	44	6	435
比率(%)	24.1%	10.1%	1.4%	100.0%



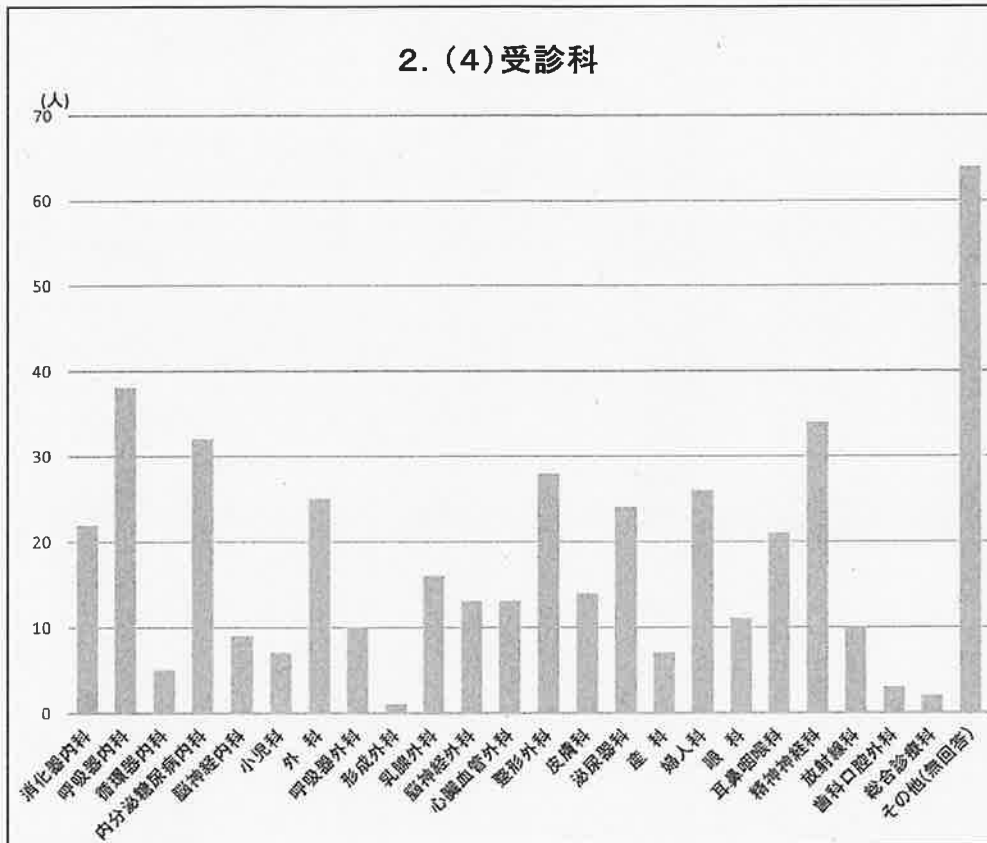
## 2. 患者さんご自身—その2 (住所)

(3)住所	市内	市外	その他(無回答)	合計
回答数(人)	252	144	39	435
比率(%)	57.9%	33.1%	9.0%	100.0%



2. 患者さんご自身—その3 (受診科)

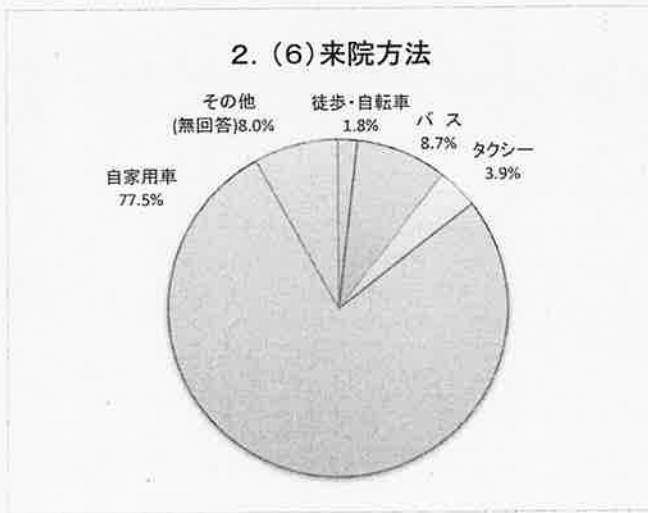
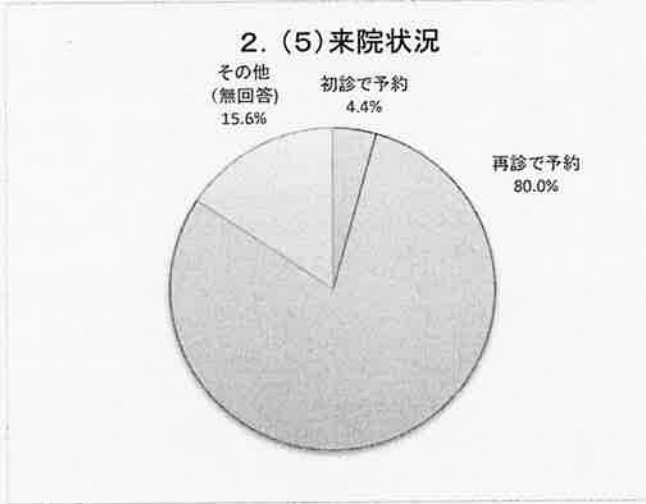
(4) 受診科	消化器内科	化学療法科	呼吸器内科	循環器内科	腎臓内科	内分泌・糖尿病内科	脳神経内科	小児科
回答数	22	0	38	5	0	32	9	7
比率(%)	5.1%	0.0%	8.7%	1.1%	0.0%	7.4%	2.1%	1.6%
	外科	呼吸器外科	小児外科	形成外科	乳腺外科	脳神経外科	心臓血管外科	整形外科
回答数	25	10	0	1	16	13	13	28
比率(%)	5.7%	2.3%	0.0%	0.2%	3.7%	3.0%	3.0%	6.4%
	皮膚科	泌尿器科	産科	婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	精神神経科	リハビリテーション科
回答数	14	24	7	26	11	21	34	0
比率(%)	3.2%	5.5%	1.6%	6.0%	2.5%	4.8%	7.8%	0.0%
	放射線科	麻酔科	緩和医療科	総合診療科	歯科・口腔外科	漢方内科	その他(無回答)	合計(複数有)
回答数	10	0	0	2	3	0	64	435
比率(%)	2.3%	0.0%	0.0%	0.5%	0.7%	0.0%	14.8%	100.0%



2, 患者さんご自身—その4 (来院状況・来院方法)

(5)来院状況	初診で予約	再診で予約	その他(無回答)	合計
回答数(人)	19	348	68	435
比率(%)	4.4%	80.0%	15.6%	100.0%

(6)来院方法	徒歩・自転車	バス	タクシー	自家用車	その他(無回答)	合計
回答数(人)	8	38	17	337	35	435
比率(%)	1.8%	8.7%	4.0%	77.5%	8.0%	100.0%



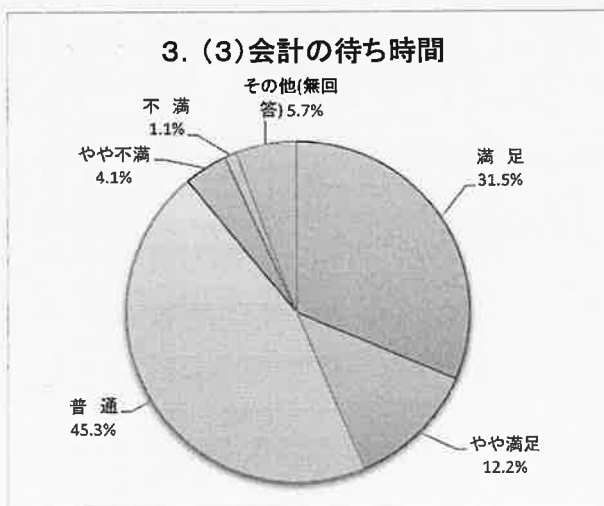
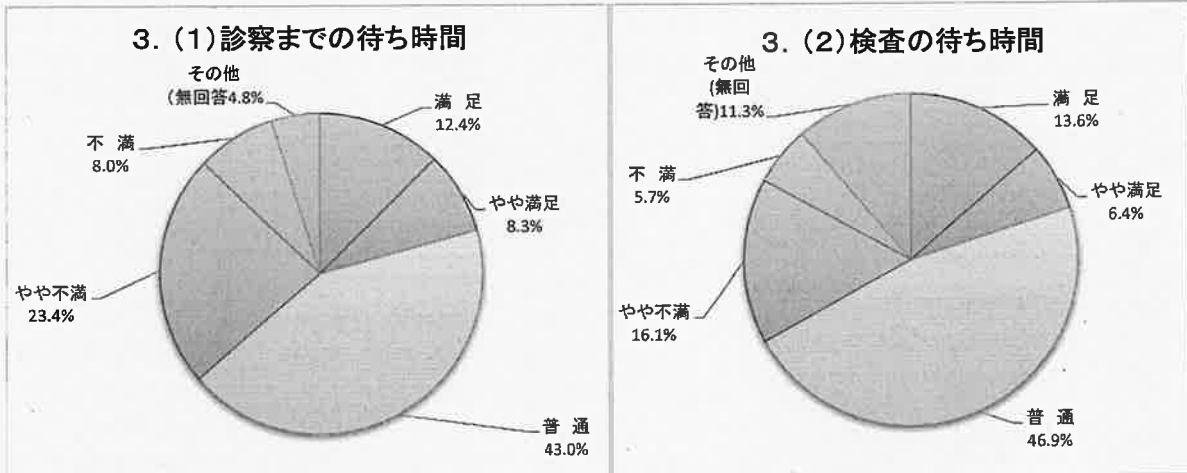


### 3. 待ち時間に関する満足度

(1)診察まで	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	54	36	187	102	35	21	435
比率(%)	12.4%	8.4%	43.0%	23.4%	8.0%	4.8%	100.0%

(2)検査	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	59	28	204	70	25	49	435
比率(%)	13.6%	6.4%	46.9%	16.1%	5.7%	11.3%	100.0%

(3)会計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	137	53	197	18	5	25	435
比率(%)	31.5%	12.2%	45.3%	4.1%	1.1%	5.8%	100.0%



4. 医療従事者の接遇—その1

(1) 医師

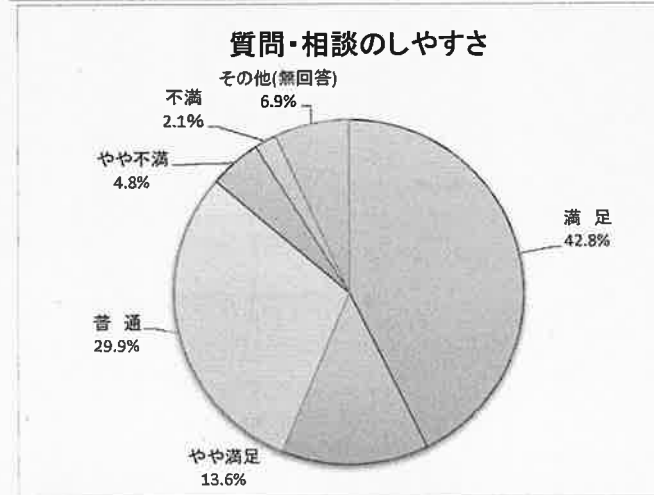
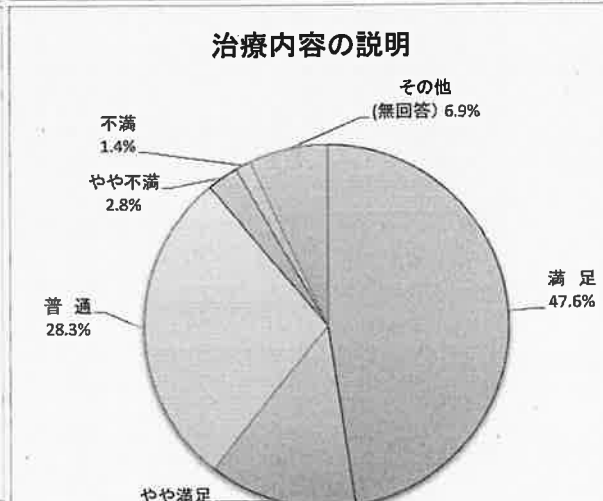
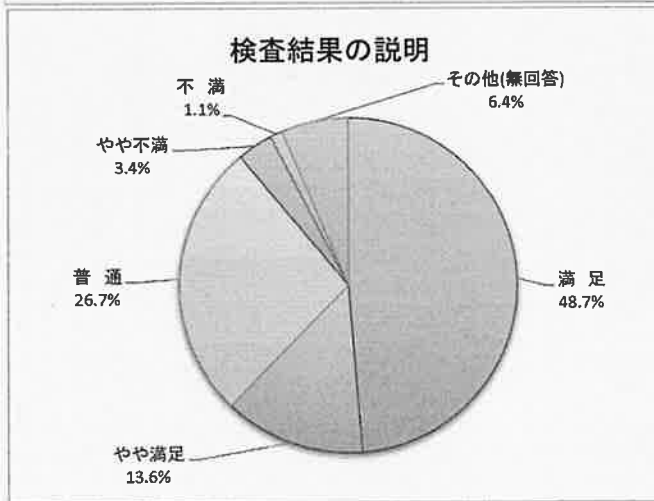
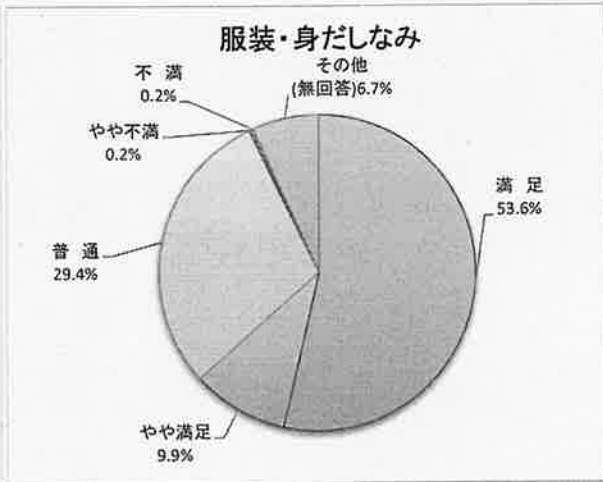
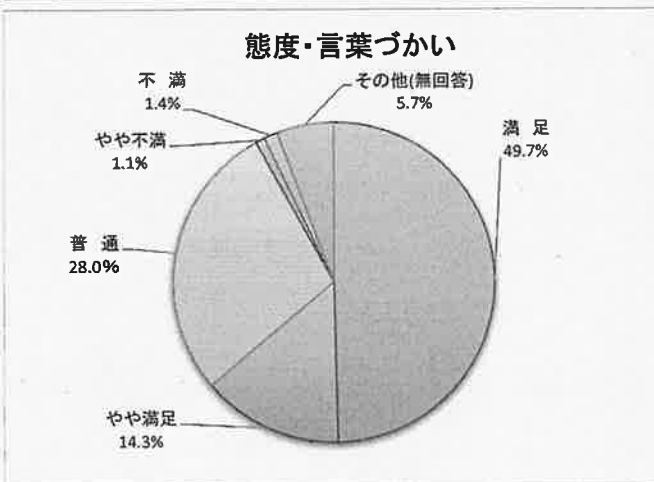
態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	216	62	122	4	6	25	435
比率(%)	49.7%	14.3%	28.0%	0.9%	1.4%	5.7%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	233	43	128	1	1	29	435
比率(%)	53.6%	9.9%	29.4%	0.2%	0.2%	6.7%	100.0%

検査結果の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	212	59	116	15	5	28	435
比率(%)	48.7%	13.6%	26.7%	3.4%	1.1%	6.5%	100.0%

治療内容の説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	207	57	123	12	6	30	435
比率(%)	47.6%	13.1%	28.3%	2.8%	1.4%	6.8%	100.0%

質問・相談のしやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	186	59	130	21	9	30	435
比率(%)	42.8%	13.6%	29.9%	4.8%	2.0%	6.9%	99.9%



#### 4. 医療従事者の接遇—その2

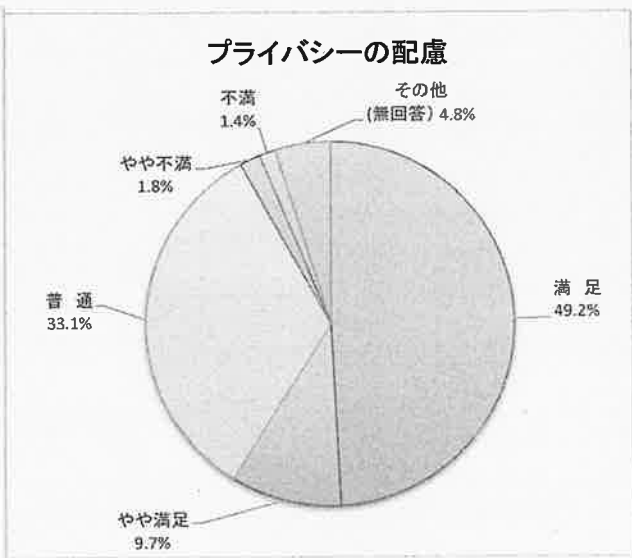
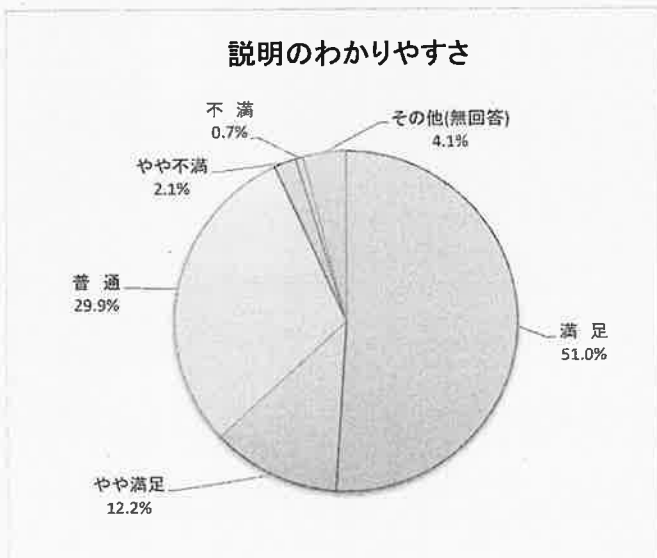
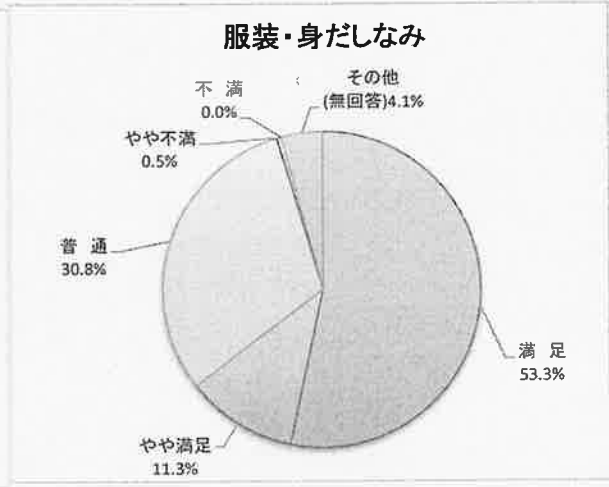
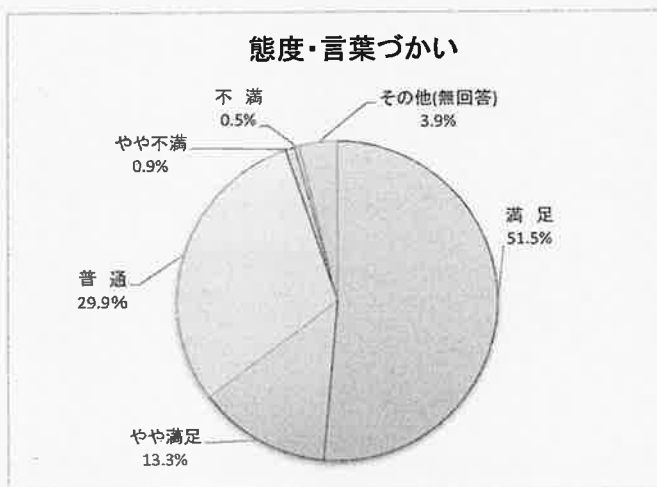
##### (2) 看護師

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	224	58	130	4	2	17	435
比率(%)	51.5%	13.3%	29.9%	0.9%	0.5%	3.9%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	232	49	134	2	0	18	435
比率(%)	53.3%	11.3%	30.8%	0.5%	0.0%	4.1%	100.0%

説明のわかりやすさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	222	53	130	9	3	18	435
比率(%)	51.0%	12.2%	29.9%	2.1%	0.7%	4.1%	100.0%

プライバシーの配慮	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	214	42	144	8	6	21	435
比率(%)	49.2%	9.7%	33.1%	1.8%	1.4%	4.8%	100.0%



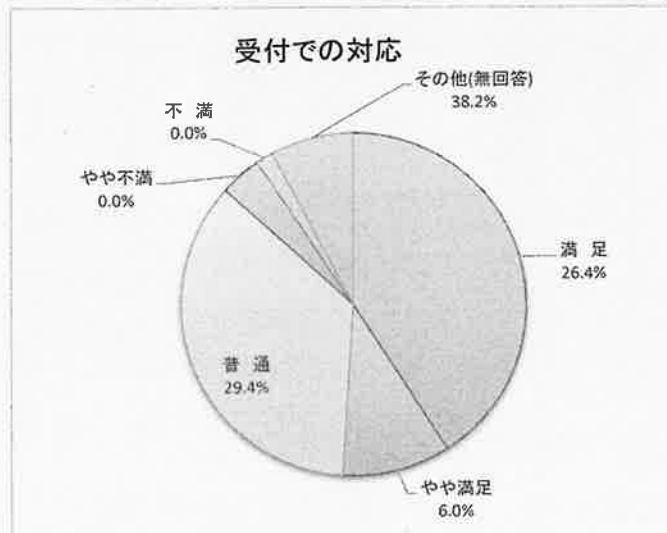
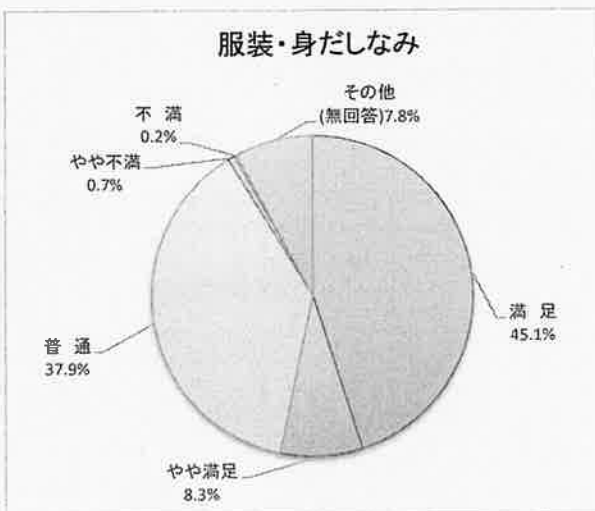
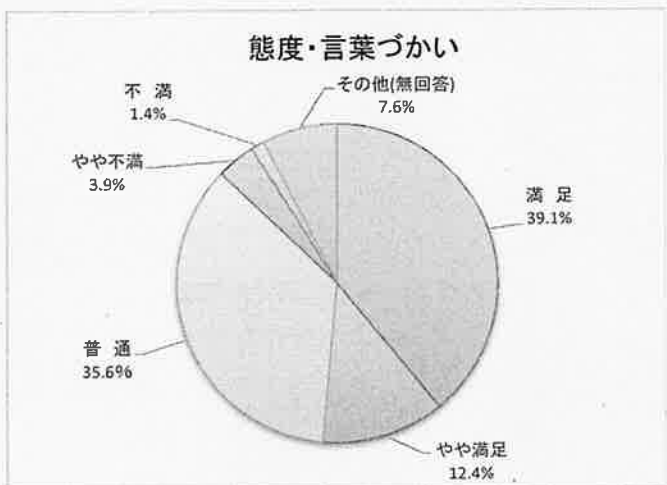
4. 医療従事者の接遇—その3

(3) 事務員

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	170	54	155	17	6	33	435
比率(%)	39.1%	12.4%	35.6%	3.9%	1.4%	7.6%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	196	36	165	3	1	34	435
比率(%)	45.1%	8.3%	37.9%	0.7%	0.2%	7.8%	100.0%

受付での対応	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	178	44	155	17	7	34	435
比率(%)	41.0%	10.1%	35.6%	3.9%	1.6%	7.8%	100.0%

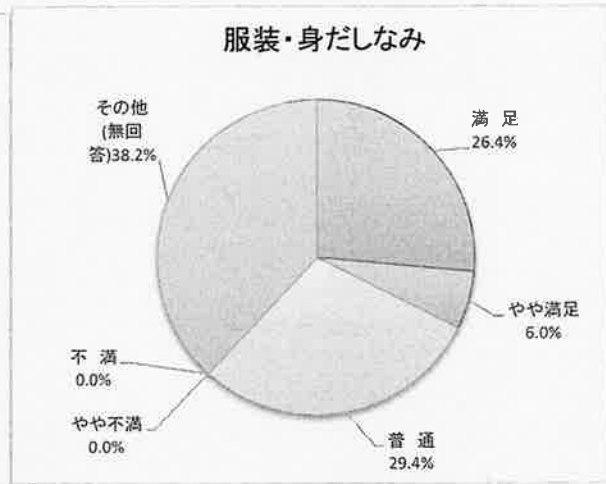
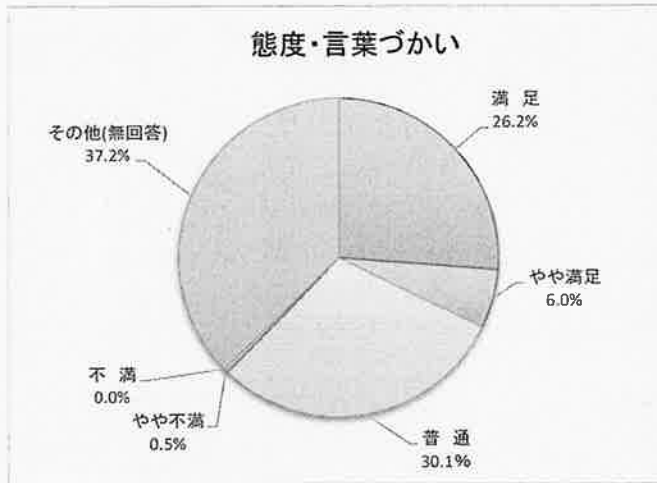


4. 医療従事者の接遇—その4

(4) 薬局職員

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	114	26	131	2	0	162	435
比率(%)	26.2%	6.0%	30.1%	0.5%	0.0%	37.2%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	115	26	128	0	0	166	435
比率(%)	26.4%	6.0%	29.4%	0.0%	0.0%	38.2%	100.0%



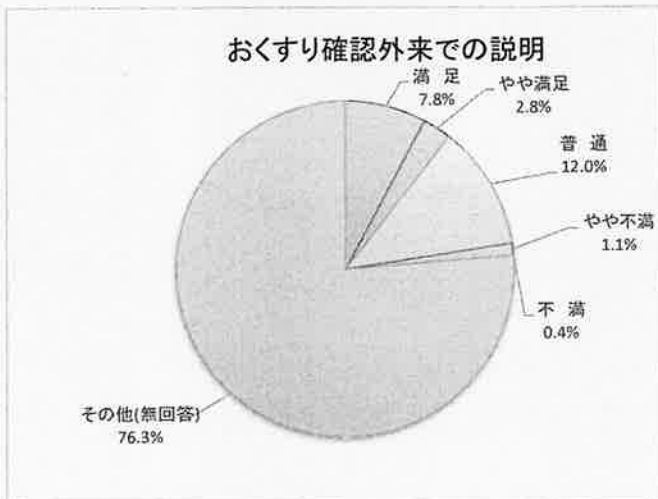
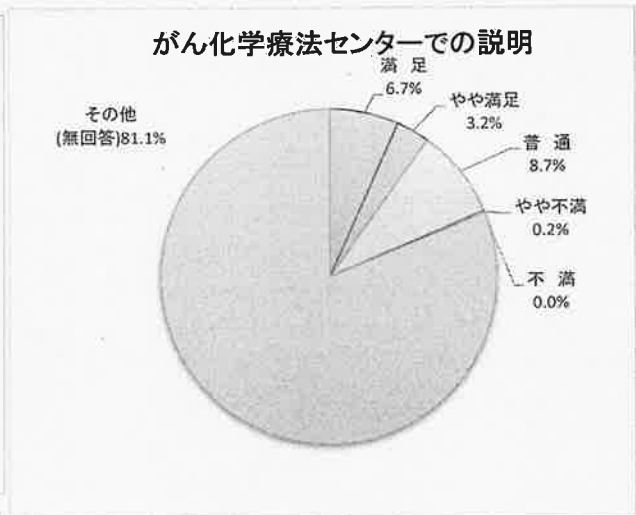
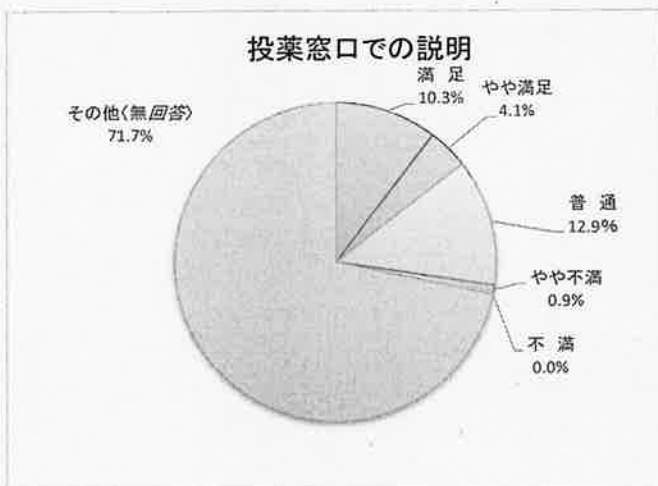
#### 4. 医療従事者の待遇—その5

○窓口・外来を利用している方

投薬窓口での説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	45	18	56	4	0	312	435
比率(%)	10.3%	4.1%	13.0%	0.9%	0.0%	71.7%	100.0%

がん化学療法センターでの説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	29	14	38	1	0	353	435
比率(%)	6.8%	3.2%	8.7%	0.2%	0.0%	81.1%	100.0%

おくすり確認外来での説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	34	12	52	5	0	332	435
比率(%)	7.8%	2.8%	12.0%	1.1%	0.0%	76.3%	100.0%



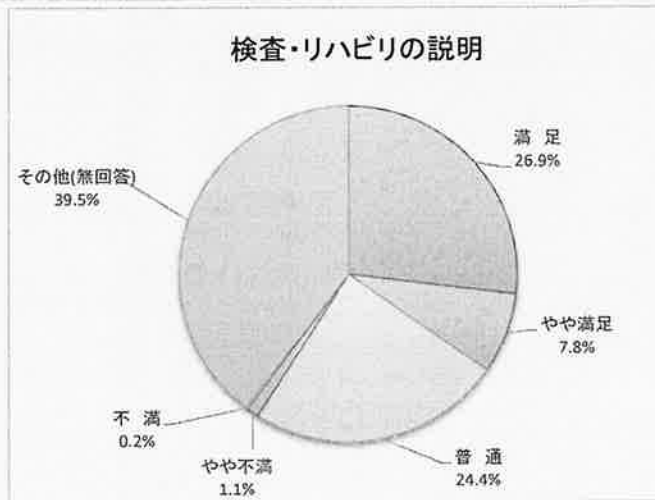
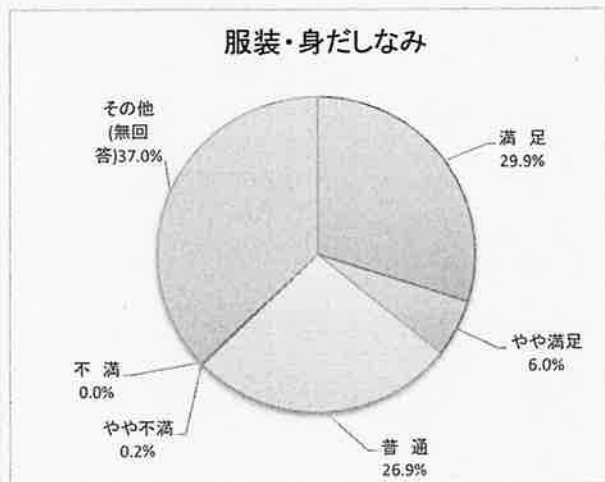
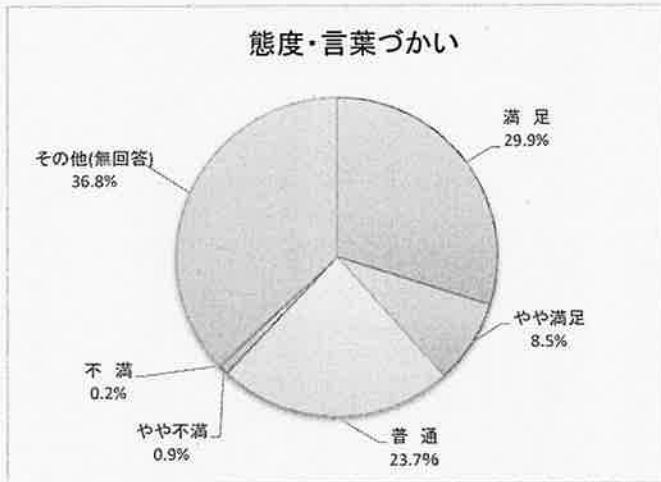
4. 医療従事者の接遇—その6

(5) 医療技術者(放射線科・臨床検査科・リハビリテーション科)

態度・言葉づかい	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	130	37	103	4	1	160	435
比率(%)	29.9%	8.5%	23.7%	0.9%	0.2%	36.8%	100.0%

服装・身だしなみ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	130	26	117	1	0	161	435
比率(%)	29.9%	6.0%	26.9%	0.2%	0.0%	37.0%	100.0%

検査・リハビリの説明	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数	117	34	106	5	1	172	435
比率(%)	26.9%	7.8%	24.4%	1.1%	0.2%	39.6%	100.0%

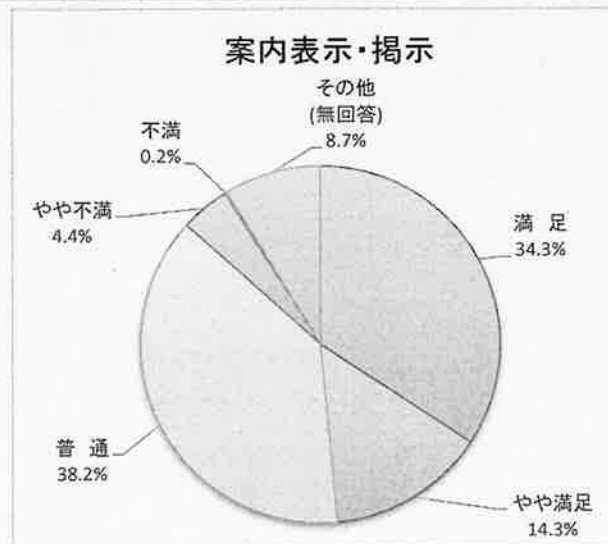
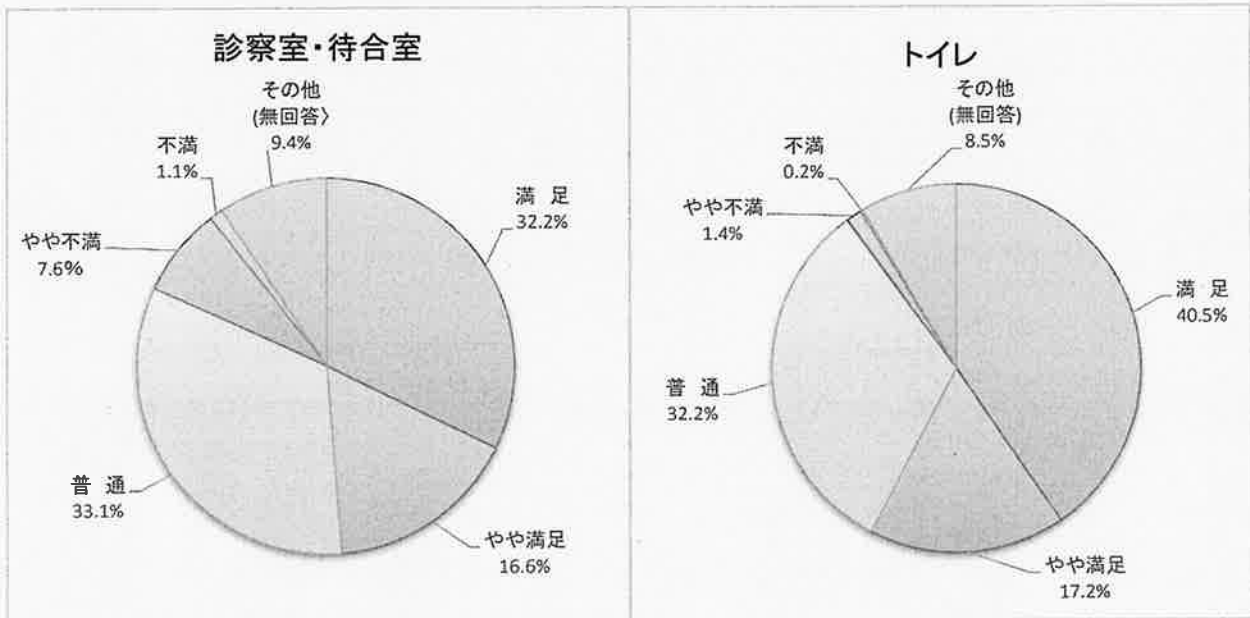


5. 病院の設備・環境—その1（診察室・待合室・トイレ・案内表示掲示）

(1)診察室・待合室	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	140	72	144	33	5	41	435
比率(%)	32.2%	16.6%	33.1%	7.6%	1.1%	9.4%	100.0%

(2)トイレ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	176	75	140	6	1	37	435
比率(%)	40.5%	17.2%	32.2%	1.4%	0.2%	8.5%	100.0%

(3)案内表示・掲示	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	149	62	166	19	1	38	435
比率(%)	34.3%	14.3%	38.2%	4.4%	0.2%	8.6%	100.0%



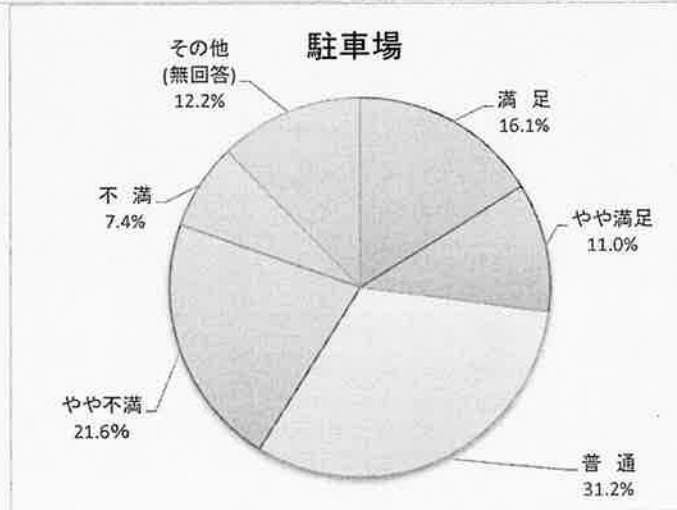
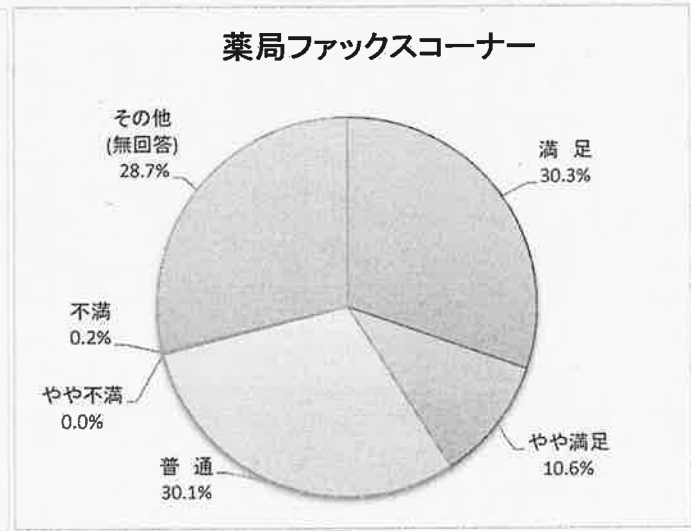
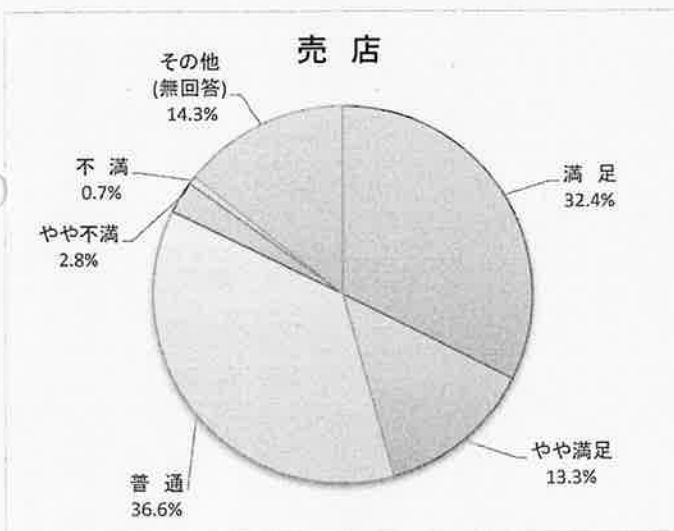


6. 病院の設備・環境—その2（売店・薬局ファックスコーナー・駐車場）

(4)売店	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	141	58	159	12	3	62	435
比率(%)	32.4%	13.3%	36.6%	2.8%	0.6%	14.3%	100.0%

(5)薬局ファックスコーナー	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	132	46	131	0	1	125	435
比率(%)	30.3%	10.6%	30.1%	0.0%	0.2%	28.8%	100.0%

(6)駐車場	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	70	48	138	94	32	53	435
比率(%)	16.1%	11.0%	31.7%	21.6%	7.4%	12.2%	100.0%



6. 病院の総合的な評価に関する満足度

総合的な評価	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	その他(無回答)	合計
回答数(人)	120	120	107	21	2	65	435
比率(%)	27.6%	27.6%	24.6%	4.8%	0.5%	14.9%	100.0%

