

令和3年度 外来患者満足度調査の結果について

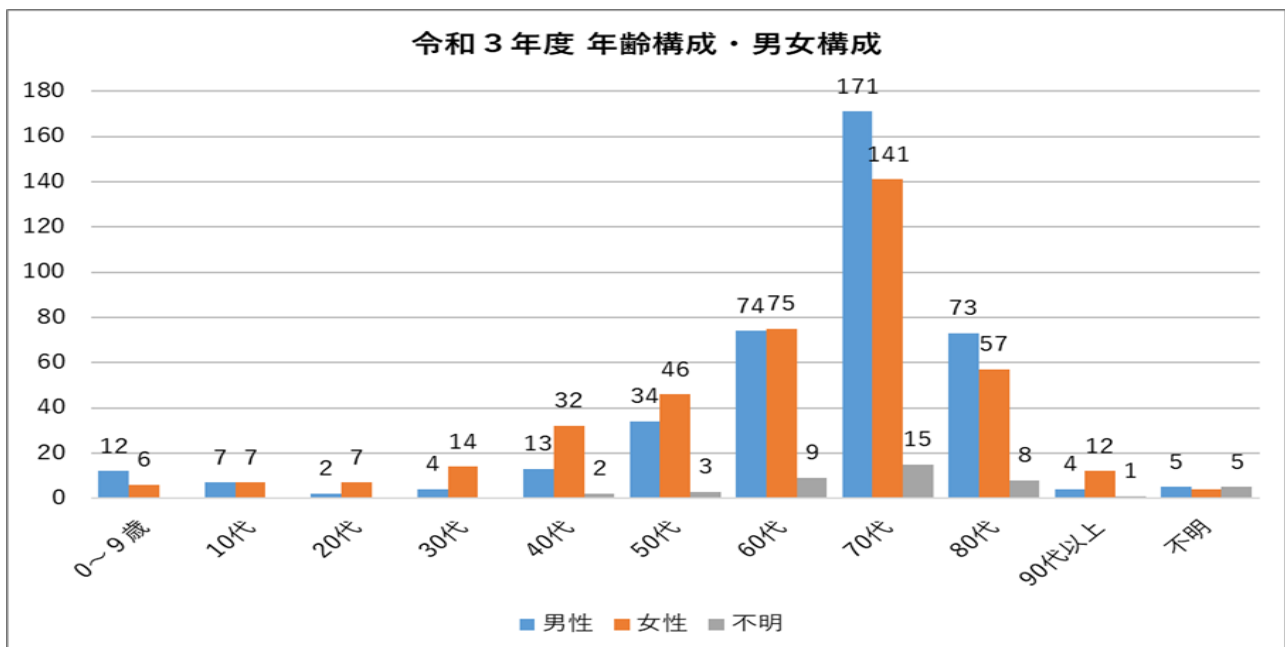
11月8日（月）から12日（金）の5日間にわたり、「より良い病院づくり」の基礎資料とするために実施した満足度調査の結果をご報告いたします。

今年度の調査では、実施期間に外来を受診された857人の方からご回答をいただき、診療面、職員の接遇面等について、各5段階で評価していただきました。

なお、この公表資料におきましては、総合評価にご回答をいただいた843件を母数としています。

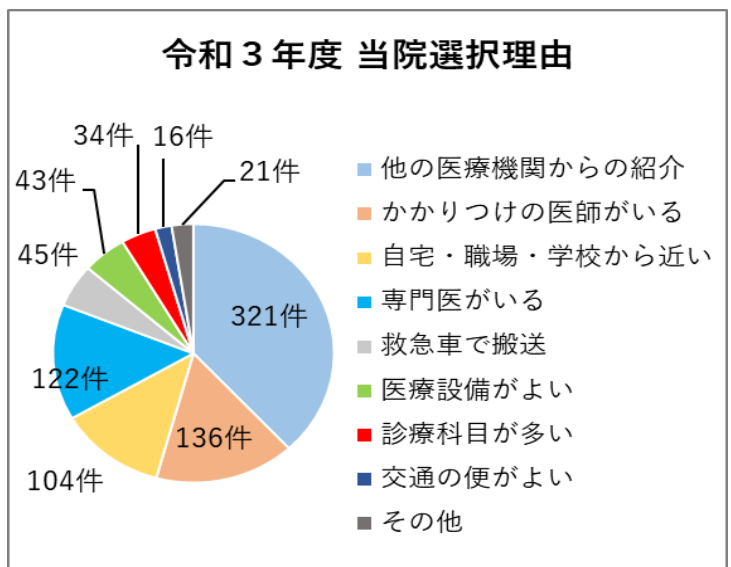
ご協力ありがとうございました。

アンケート参加年齢構成・男女構成



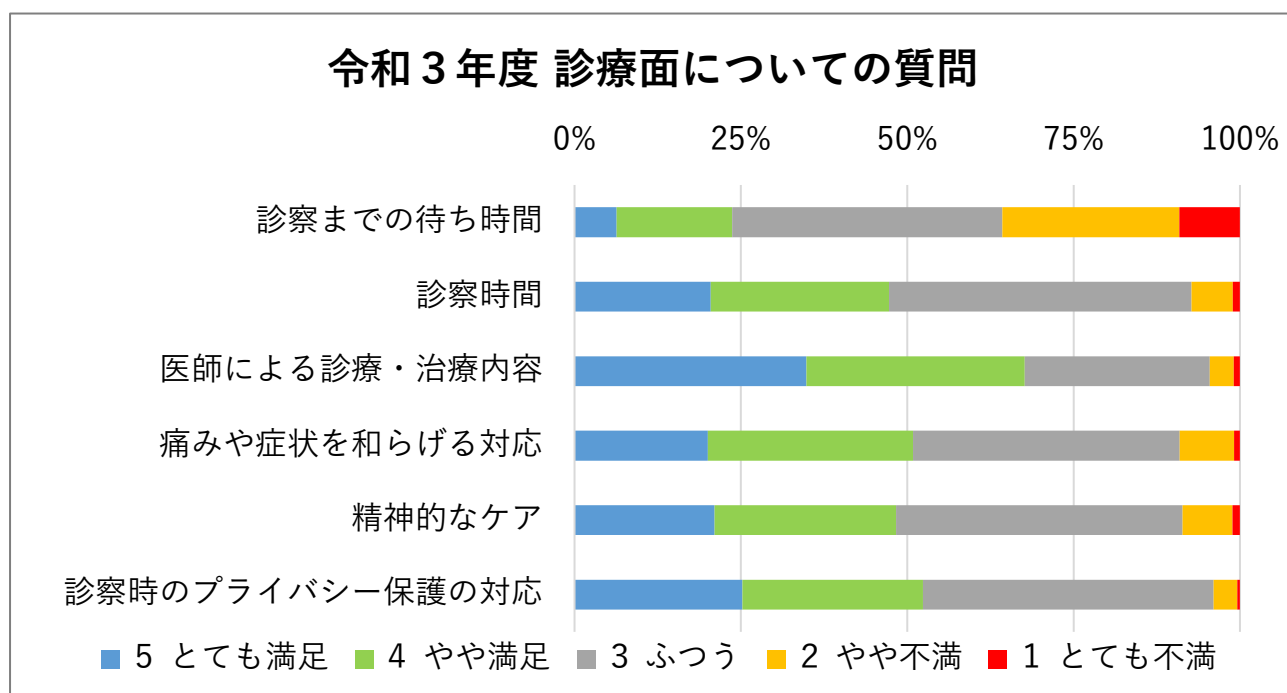
当院選択理由

選択理由	件数	割合
他の医療機関からの紹介	321	38.1%
かかりつけの医師がいる	136	16.1%
自宅・職場・学校から近い	104	12.3%
専門医がいる	122	14.5%
救急車で搬送	45	5.3%
医療設備がよい	43	5.1%
診療科目が多い	34	4.0%
交通の便がよい	16	1.9%
その他	21	2.5%
不明	1	0.1%
合計	843	100.0%



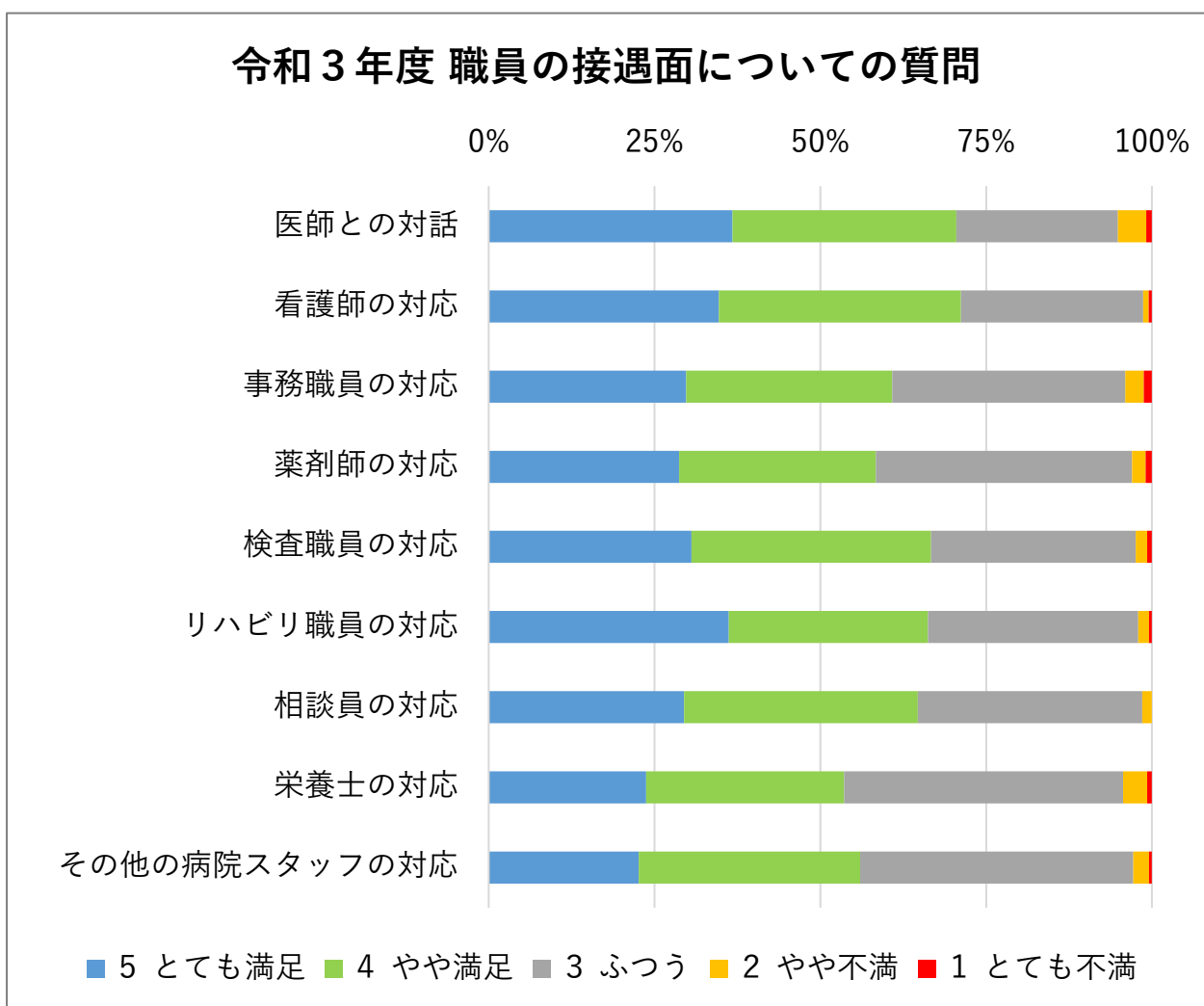
診療面についての質問

設問	令和3年度			
	5・4評価	平均値	2・1評価	回答数
診察までの待ち時間	23.7%	2.85	35.7%	835
診察時間	47.3%	3.59	7.3%	840
医師による診療・治療内容	67.7%	3.97	4.5%	838
痛みや症状を和らげる対応	50.9%	3.61	9.1%	464
精神的なケア	48.3%	3.60	8.6%	451
診察時のプライバシー保護の対応	52.3%	3.73	4.0%	705



職員の接遇面についての質問

設問	令和3年度			
	5・4評価	平均値	2・1評価	回答数
医師との対話	70.5%	4.01	5.1%	838
看護師の対応	71.2%	4.04	1.3%	827
事務職員の対応	60.8%	3.85	4.0%	822
薬剤師の対応	58.4%	3.83	3.0%	536
検査職員の対応	66.7%	3.94	2.4%	697
リハビリ職員の対応	66.3%	4.00	2.1%	243
相談員の対応	64.7%	3.93	1.5%	343
栄養士の対応	53.6%	3.72	4.3%	278
その他の病院スタッフの対応	56.0%	3.75	2.8%	680



陶生病院を親しい人にすすめようと思うか（総合評価）

総合評価	すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いえない	あまり すすめない	すすめない
令和元年度	229	271	196	19	7
令和2年度	386	324	181	21	10
令和3年度	347	309	163	15	9

