

令和5年度 外来患者満足度調査の調査結果について

令和5年11月27日から12月1日までの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。

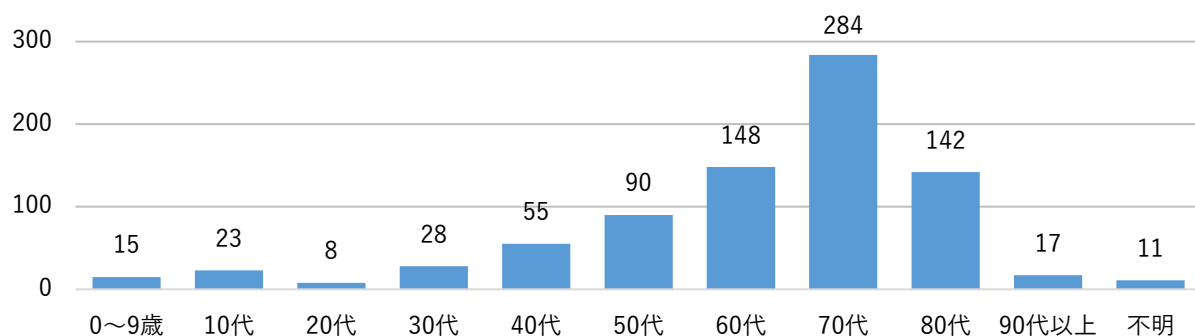
今年度の調査では、実施期間中に外来を受診された患者様のうち、838名の方からご回答をいただき、診療面、職員の接遇面等について、各5段階で評価していただきました。

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821件を母数として集計しております。

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

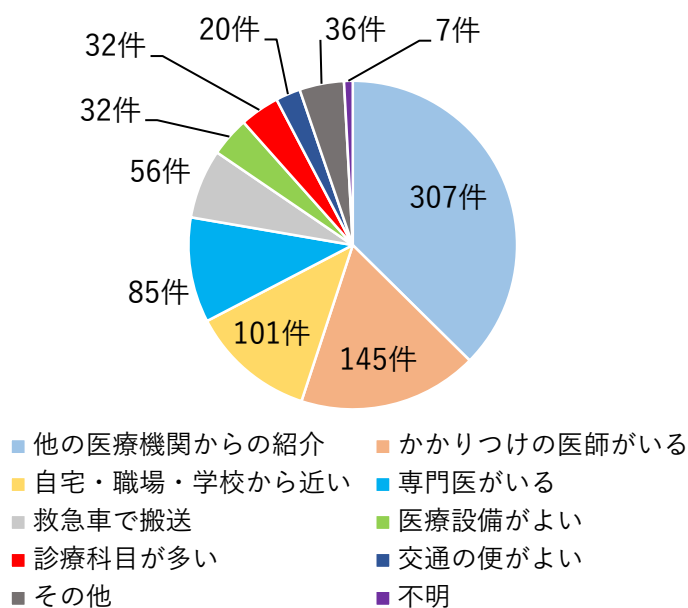
年齢構成

年齢	0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	不明	合計
人数	15	23	8	28	55	90	148	284	142	17	11	821
割合	1.8%	2.8%	1.0%	3.4%	6.7%	11.0%	18.0%	34.6%	17.3%	2.1%	1.3%	100.0%



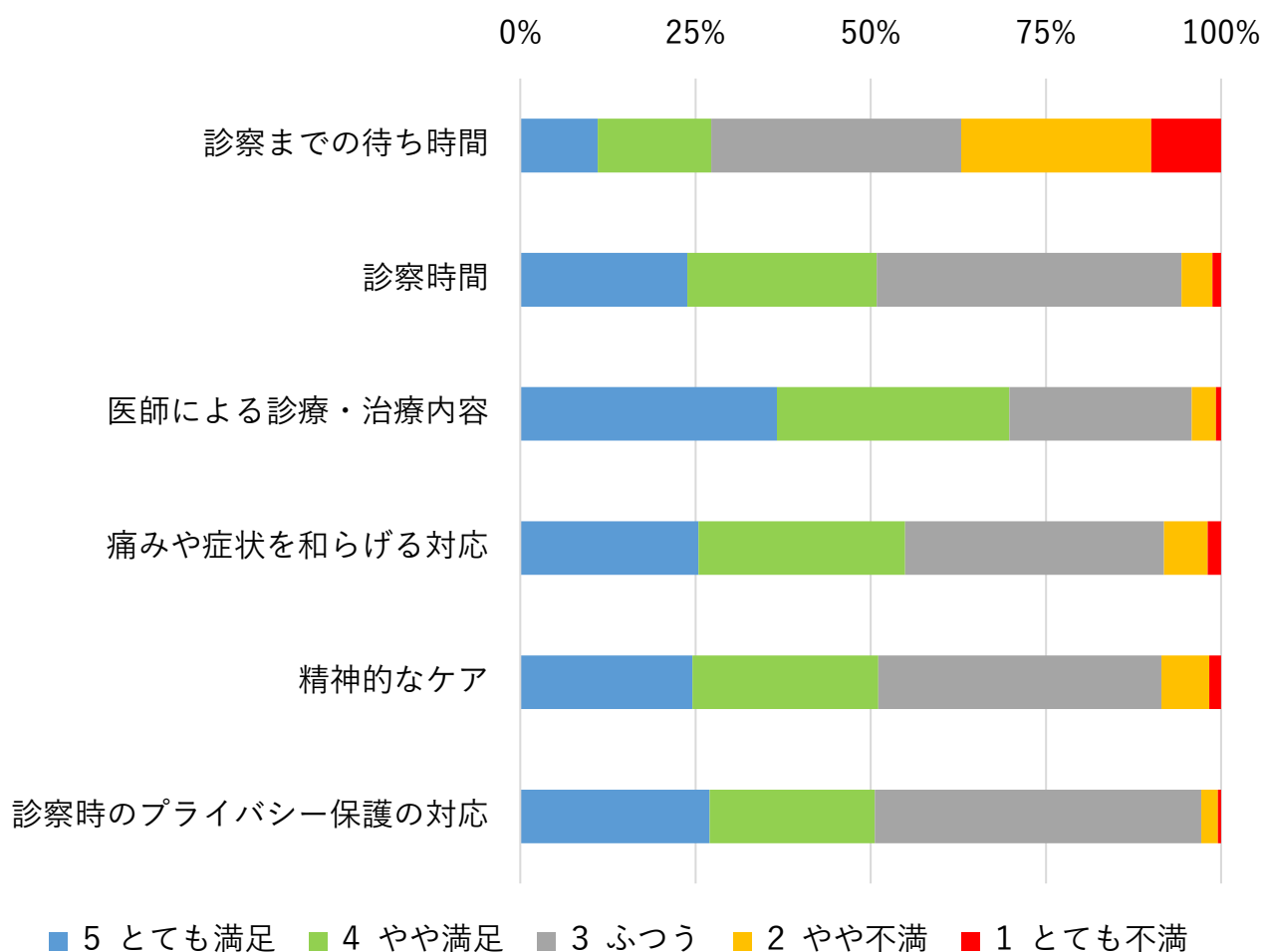
当院選択理由

選択理由	件数	割合
他の医療機関からの紹介	307	37.4%
かかりつけの医師がいる	145	17.7%
自宅・職場・学校から近い	101	12.3%
専門医がいる	85	10.4%
救急車で搬送	56	6.8%
医療設備がよい	32	3.9%
診療科目が多い	32	3.9%
交通の便がよい	20	2.4%
その他	36	4.4%
不明	7	0.9%
合計	821	100.0%



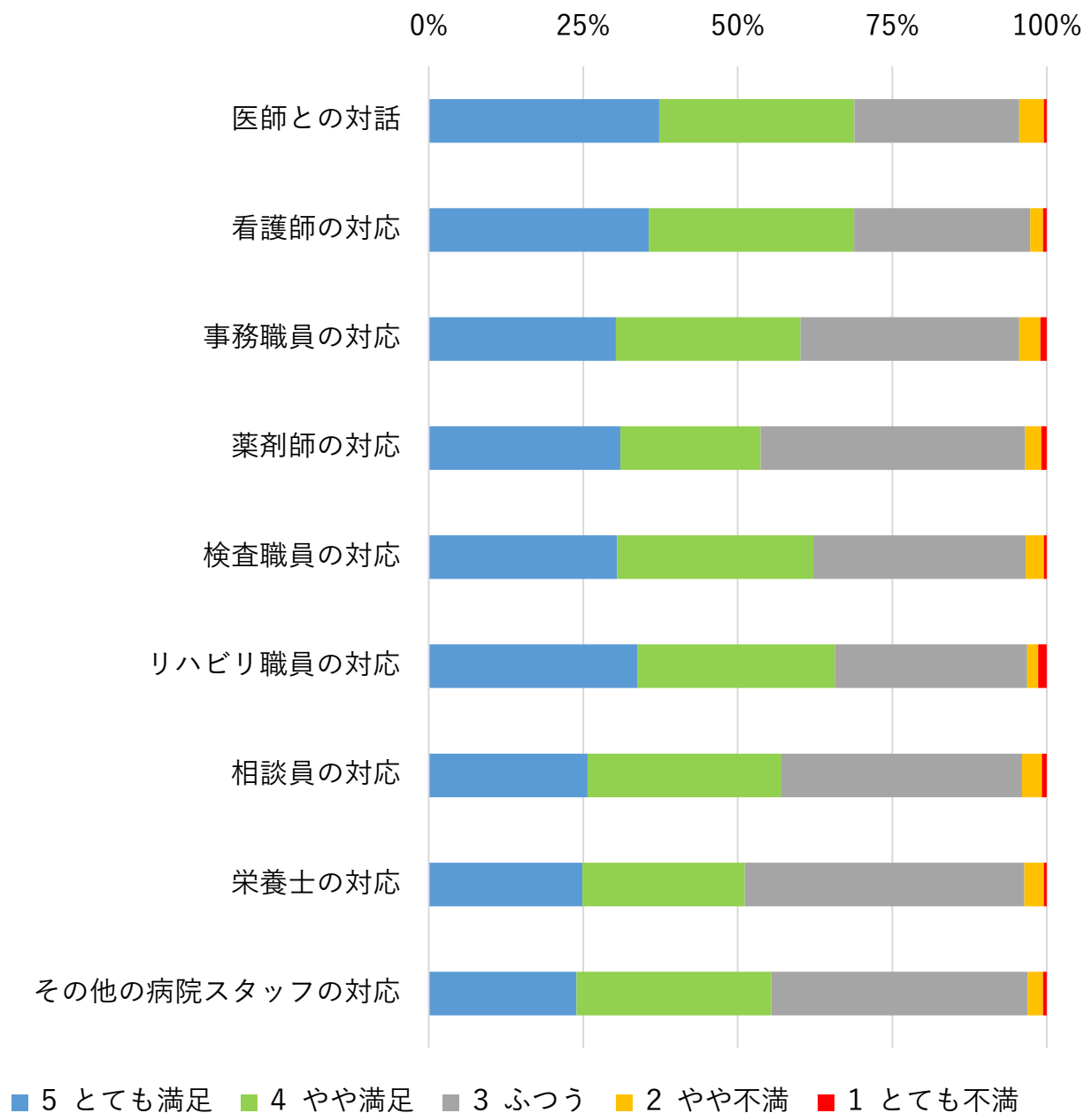
診療面についての質問

設問	令和 5 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	27.3%	2.91	37.1%	814
診察時間	50.9%	3.68	5.7%	814
医師による診療・治療内容	69.8%	4.01	4.2%	811
痛みや症状を和らげる対応	54.9%	3.70	8.2%	417
精神的なケア	51.1%	3.65	8.5%	411
診察時のプライバシー保護の対応	50.6%	3.74	2.8%	674



職員の接遇面についての質問

設問	令和 5 年度			
	5・4評価	平均値	2・1評価	回答数
医師との対話	68.9%	4.01	4.4%	810
看護師の対応	68.8%	4.01	2.7%	792
事務職員の対応	60.2%	3.85	4.5%	786
薬剤師の対応	53.7%	3.80	3.5%	458
検査職員の対応	62.2%	3.89	3.4%	643
リハビリ職員の対応	65.8%	3.95	3.2%	219
相談員の対応	57.0%	3.78	4.0%	249
栄養士の対応	51.1%	3.72	3.6%	221
その他の病院スタッフの対応	55.4%	3.76	3.1%	644



陶生病院を親しい人にすすめようと思うか（総合評価）

年度	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	回答数
令和 5 年度	326	270	209	13	3	821
令和 4 年度	330	353	196	17	11	907
令和 3 年度	347	309	163	15	9	843

