

令和5年度患者満足度調査（外来） 集計結果

調査期間 令和5年7月10日（月）～7月14日（金）

回答者数 865名（回収率：84.4%（1,024枚配布））

【内訳】

①調査票	日本語（オンライン含む）	845名				
	英語	17名	スリランカ7名、ネパール4名、フィリピン2名、 アフガニスタン2名、ペル1名、不明4名			
	やさしい日本語	3名				
②回答者	患者本人	554名	患者家族	239名		
	患者知人	4名	その他関係者	3名		
	未回答	65名				
③患者の性別	男性	359名	女性	451名	未回答	55名
④患者の年齢	0～9歳	61名	10代	39名	20代	40名
	30代	57名	40代	95名	50代	115名
	60代	128名	70代	190名	80代	80名
	90代以上	7名	未回答	53名		
⑤受診された診療科（主科のみ択一）						
総合内科	83名	消化器内科	33名	循環器内科	18名	
腎臓内科	11名	血液腫瘍科	23名	腫瘍内科	8名	
呼吸器内科	16名	糖尿病・内分泌 代謝内科	29名	リウマチ・ アレルギー内科	33名	
その他内科	17名	小児科	94名	外科	35名	
整形外科	109名	脳神経外科	16名	産婦人科	72名	
眼科	30名	耳鼻咽喉科	28名	皮膚科	13名	
泌尿器科	46名	脳神経内科	20名	精神神経科	7名	
麻酔科	5名	歯科口腔外科	25名	形成外科	2名	
心臓血管外科	10名	小児外科	10名	呼吸器外科	9名	
検査のみ	5名	その他	3名	未回答	55名	
⑥当院を選ばれた理由（択一）						
紹介元の医療機関からの指定	385名	ご本人の希望	120名			
ご家族の希望	28名	かかりつけ	71名			
通院がしやすい	59名	当院を信頼している	58名			
救急搬送	54名	他に受診する病院がない	10名			
未回答	80名					

設問／評価	(5点)	(4点)	(3点)	(2点)	(1点)	平均点
	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	
総合評価	300	273	280	9	3	4.0
医師による診療・治療内容	460	196	176	11	5	4.3
医師との対話	458	205	164	18	5	4.3
看護師	427	204	176	8	5	4.3
事務職員	356	210	243	23	14	4.0
その他のスタッフの対応	333	201	267	8	2	4.1
痛みや症状を和らげる対応	242	176	213	25	7	3.9
精神的なケア	246	180	240	18	7	3.9
プライバシー保護の対応	274	156	310	15	6	3.9
診察までの待ち時間	102	117	333	210	86	2.9
診察時間	260	153	376	42	11	3.7
診察後の待ち時間	95	107	364	217	57	3.0
受付手続き	262	156	386	36	8	3.7
清掃の状況	336	218	272	25	2	4.0
案内表示や掲示物	244	191	387	19	5	3.8
駐車場	126	143	331	150	30	3.2

※総合評価…「成田赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」

