

# 患者満足度調査アンケート（外来）

ご満足いただける〇〇〇〇病院となるために、あなたのご意見をお聞かせ下さい。

該当する欄のマークを塗りつぶしてください。（ひとつだけ選んでください）

.....

良い例	悪い例

男	女	10才未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90才以上
性別	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
内科	消化器内科	循環器内科	小児科	外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科				
診療科	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科口腔外科	放射線科	麻酔科	形成外科				
〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
15分未満	30分未満	1時間未満	1時間30分未満	2時間未満	3時間未満	3時間以上	受診していない				
待ち時間	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇

		満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満
1	診察までの待ち時間.....	〇	〇	〇	〇	〇
2	会計の待ち時間.....	〇	〇	〇	〇	〇
3	待合室の設備や雰囲気.....	〇	〇	〇	〇	〇
4	駐車場の広さや使いやすさ.....	〇	〇	〇	〇	〇
5	案内表示のわかりやすさ.....	〇	〇	〇	〇	〇
6	受診手順(来院～会計)のわかりやすさ.....	〇	〇	〇	〇	〇
7	診察室でのプライバシーへの配慮.....	〇	〇	〇	〇	〇
8	診察室の設備や雰囲気.....	〇	〇	〇	〇	〇
9	診療時間・予約時間への配慮.....	〇	〇	〇	〇	〇
10	治療を納得して受けることができた.....	〇	〇	〇	〇	〇
11	トイレや洗面所の使い心地や清潔さ.....	〇	〇	〇	〇	〇
12	段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの対応.....	〇	〇	〇	〇	〇
13	売店の利用しやすさ.....	〇	〇	〇	〇	〇

裏面への記入もお願いします。

		満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満
14	ホームページの見やすさ・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
15	施設面全般について・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
16	医師の言葉遣いや態度・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
17	医師はあなたの話をじっくり聞いてくれた・・・・・・・・	0	0	0	0	0
18	医師からわかりやすい説明を受けた・・・・・・・・	0	0	0	0	0
19	医師への質問や相談のしやすさ・・・・・・・・	0	0	0	0	0
20	医師に対する信頼度・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
21	医師の対応全般について・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
22	看護師の言葉遣いや態度・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
23	看護師は、じっくり話を聞いてくれた・・・・・・・・	0	0	0	0	0
24	看護師からわかりやすい説明を受けた・・・・・・・・	0	0	0	0	0
25	看護師への質問や相談のしやすさ・・・・・・・・	0	0	0	0	0
26	看護師に対する信頼度・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
27	看護師の対応全般について・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
28	診療面全般について・・・・・・・・・・・・・・・・	0	0	0	0	0
29	当院について総合的にはどう思われますか・・・・・・・・	0	0	0	0	0

ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

# 〇〇年度 外来患者満足度調査

診察までの待ち時間					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
33	73	46	43	5	200
16.5	36.5	23.0	21.5	2.5	100.0

会計の待ち時間					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
24	67	50	55	4	200
12.0	33.5	25.0	27.5	2.0	100.0

待合室の設備や雰囲気					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
25	77	49	44	5	200
12.5	38.5	24.5	22.0	2.5	100.0

駐車場の広さや使いやすさ					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
37	75	41	39	8	200
18.5	37.5	20.5	19.5	4.0	100.0

案内表示のわかりやすさ					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
29	74	50	44	3	200
14.5	37.0	25.0	22.0	1.5	100.0

受診手順(来院～会計)のわかりやすさ					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
30	72	50	45	3	200
15.0	36.0	25.0	22.5	1.5	100.0

診察室でのプライバシーへの配慮					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
29	79	43	45	4	200
14.5	39.5	21.5	22.5	2.0	100.0

診察室の設備や雰囲気					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
35	75	45	40	5	200
17.5	37.5	22.5	20.0	2.5	100.0

診療時間・予約時間への配慮					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
24	75	51	49	1	200
12.0	37.5	25.5	24.5	0.5	100.0

治療を納得して受けることができた					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
31	76	47	39	7	200
15.5	38.0	23.5	19.5	3.5	100.0

トイレや洗面所の使い心地や清潔さ					
満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
29	79	49	39	4	200
14.5	39.5	24.5	19.5	2.0	100.0

# 〇〇年度 外来患者満足度調査

診察までの待ち時間						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	14	34	20	20	2	90
%	15.6	37.8	22.2	22.2	2.2	100.0
女	19	39	26	23	3	110
%	17.3	35.5	23.6	20.9	2.7	100.0
合計	33	73	46	43	5	200
%	16.5	36.5	23.0	21.5	2.5	100.0

会計の待ち時間						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	7	29	20	33	1	90
%	7.8	32.2	22.2	36.7	1.1	100.0
女	17	38	30	22	3	110
%	15.5	34.5	27.3	20.0	2.7	100.0
合計	24	67	50	55	4	200
%	12.0	33.5	25.0	27.5	2.0	100.0

待合室の設備や雰囲気						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	9	33	22	24	2	90
%	10.0	36.7	24.4	26.7	2.2	100.0
女	16	44	27	20	3	110
%	14.5	40.0	24.5	18.2	2.7	100.0
合計	25	77	49	44	5	200
%	12.5	38.5	24.5	22.0	2.5	100.0

駐車場の広さや使いやすさ						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	15	33	20	17	5	90
%	16.7	36.7	22.2	18.9	5.6	100.0
女	22	42	21	22	3	110
%	20.0	38.2	19.1	20.0	2.7	100.0
合計	37	75	41	39	8	200
%	18.5	37.5	20.5	19.5	4.0	100.0









案内表示のわかりやすさ						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	14	32	21	20	3	90
%	15.6	35.6	23.3	22.2	3.3	100.0
女	15	42	29	24	0	110
%	13.6	38.2	26.4	21.8	0.0	100.0
合計	29	74	50	44	3	200
%	14.5	37.0	25.0	22.0	1.5	100.0

受診手順(来院～会計)のわかりやすさ						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	7	32	22	27	2	90
%	7.8	35.6	24.4	30.0	2.2	100.0
女	23	40	28	18	1	110
%	20.9	36.4	25.5	16.4	0.9	100.0
合計	30	72	50	45	3	200
%	15.0	36.0	25.0	22.5	1.5	100.0






診察室でのプライバシーへの配慮						
性別	満 足	やや満足	まずまず	やや不満	不 満	合 計
男	15	34	19	21	1	90
%	16.7	37.8	21.1	23.3	1.1	100.0
女	14	45	24	24	3	110
%	12.7	40.9	21.8	21.8	2.7	100.0
合計	29	79	43	45	4	200
%	14.5	39.5	21.5	22.5	2.0	100.0

# 〇〇年度 外来患者満足度調査






## 【待ち時間】

15分未満	13	 6.5 %
30分未満	10	 5.0 %
1時間未満	36	 18.0 %
1時間30分未満	38	 19.0 %
2時間未満	27	 13.5 %
3時間未満	20	 10.0 %
3時間以上	28	 14.0 %
受診していない	28	 14.0 %






## 【診察までの待ち時間】

満 足	33	 16.5 %
やや満足	73	 36.5 %
まずまず	46	 23.0 %
やや不満	43	 21.5 %
不 満	5	 2.5 %






## 【会計の待ち時間】

満 足	24	 12.0 %
やや満足	67	 33.5 %
まずまず	50	 25.0 %
やや不満	55	 27.5 %
不 満	4	 2.0 %




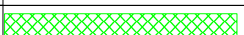

## 【待合室の設備や雰囲気】

満 足	25	 12.5 %
やや満足	77	 38.5 %
まずまず	49	 24.5 %
やや不満	44	 22.0 %
不 満	5	 2.5 %

## 【駐車場の広さや使いやすさ】



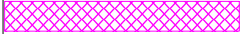


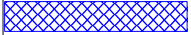




満 足	37	 18.5 %
やや満足	75	 37.5 %
まずまず	41	 20.5 %
やや不満	39	 19.5 %
不 満	8	 4.0 %

## 【案内表示のわかりやすさ】








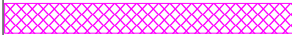
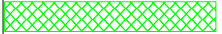

満 足	29	 14.5 %
やや満足	74	 37.0 %
まずまず	50	 25.0 %
やや不満	44	 22.0 %
不 満	3	 1.5 %

# 〇〇年度 外来患者満足度調査








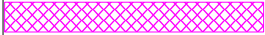


## 【診察までの待ち時間】

男	満 足	14	 15.6 %
	やや満足	34	 37.8 %
	まずまず	20	 22.2 %
	やや不満	20	 22.2 %
	不 満	2	 2.2 %
女	満 足	19	 17.3 %
	やや満足	39	 35.5 %
	まずまず	26	 23.6 %
	やや不満	23	 20.9 %
	不 満	3	 2.7 %

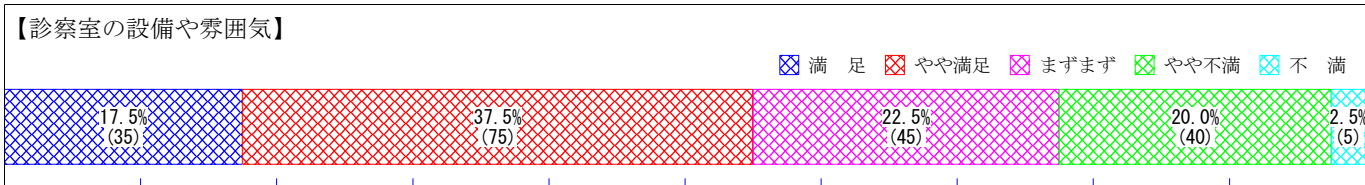
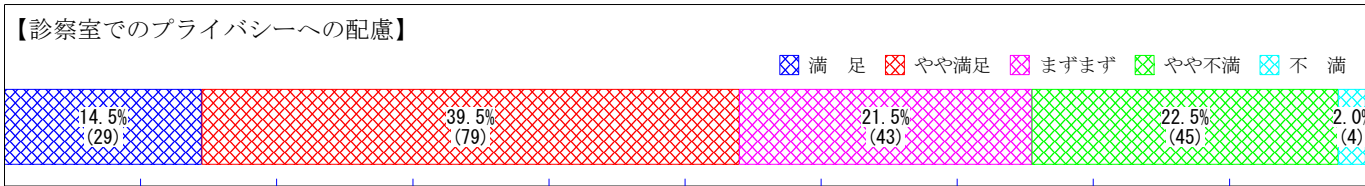
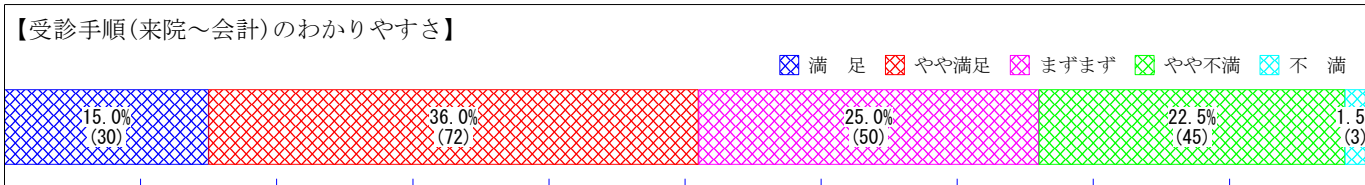
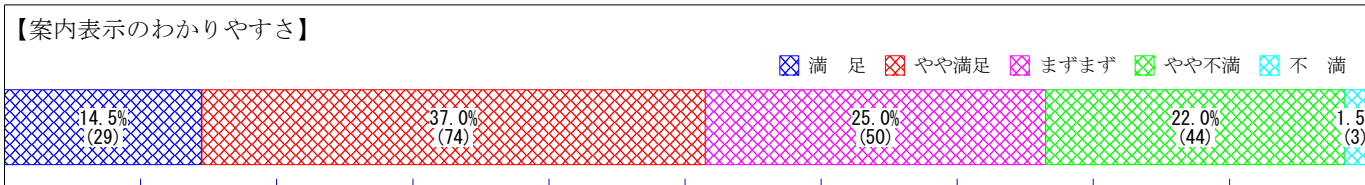
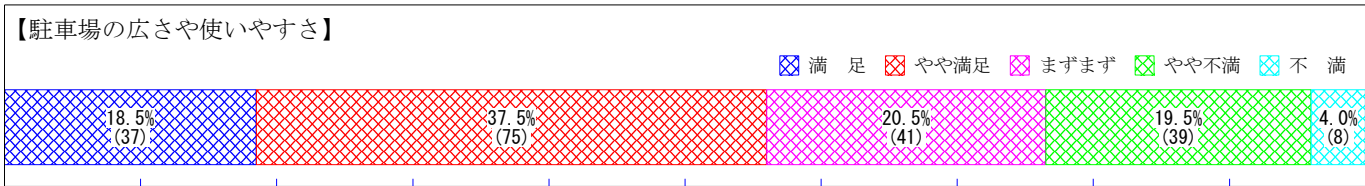
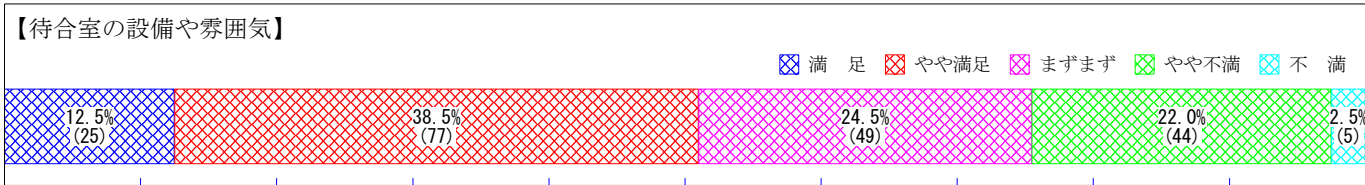
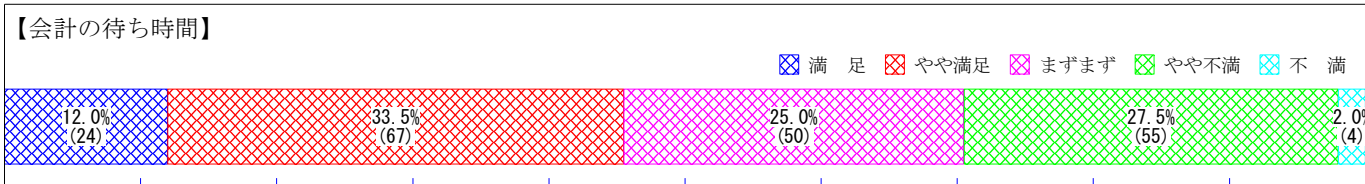
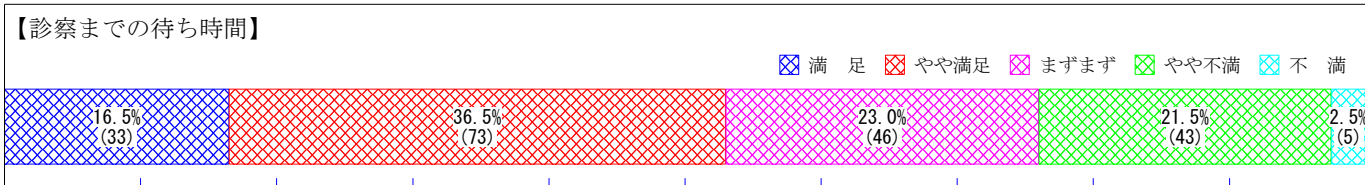
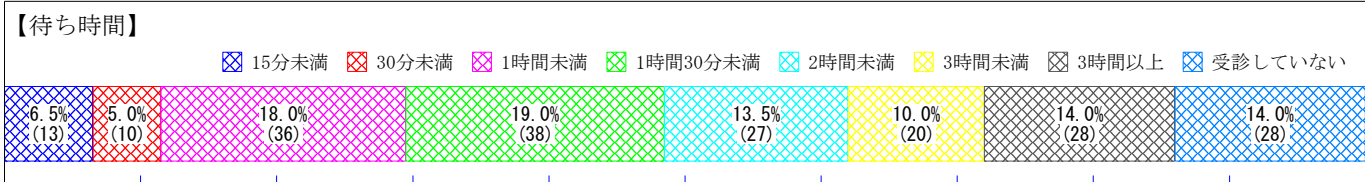
## 【会計の待ち時間】

男	満 足	7	 7.8 %
	やや満足	29	 32.2 %
	まずまず	20	 22.2 %
	やや不満	33	 36.7 %
	不 満	1	 1.1 %
女	満 足	17	 15.5 %
	やや満足	38	 34.5 %
	まずまず	30	 27.3 %
	やや不満	22	 20.0 %
	不 満	3	 2.7 %

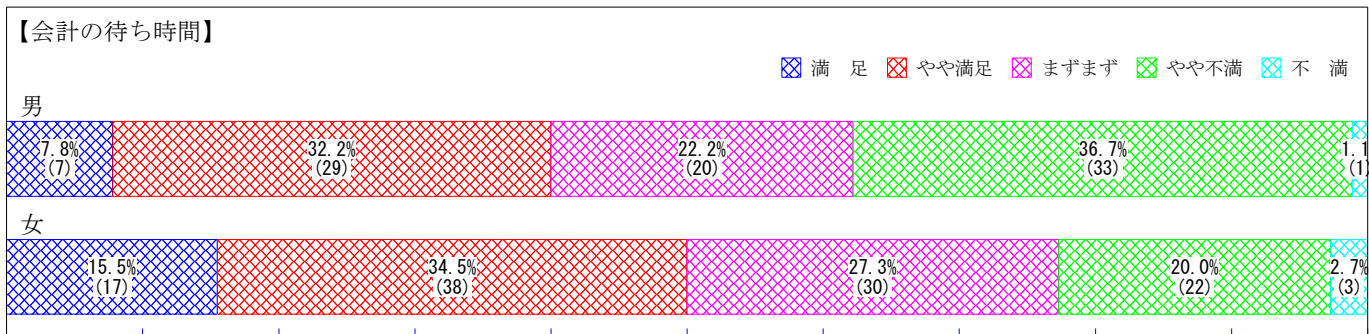
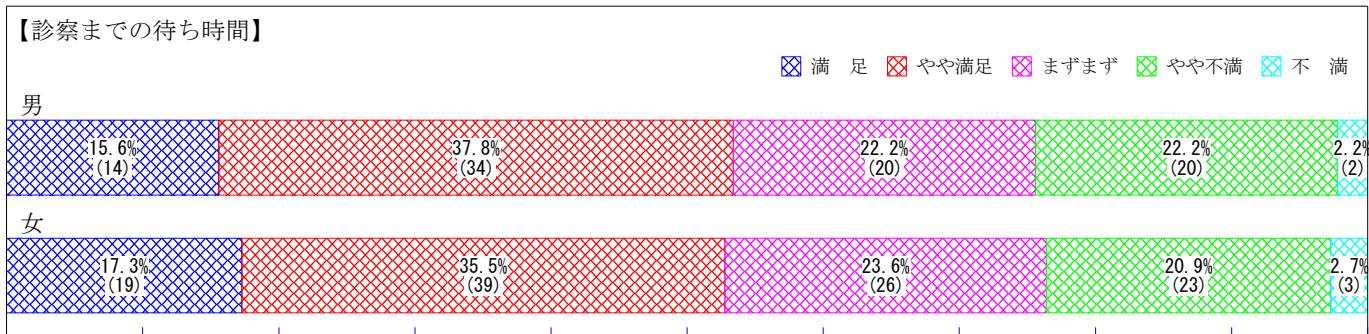
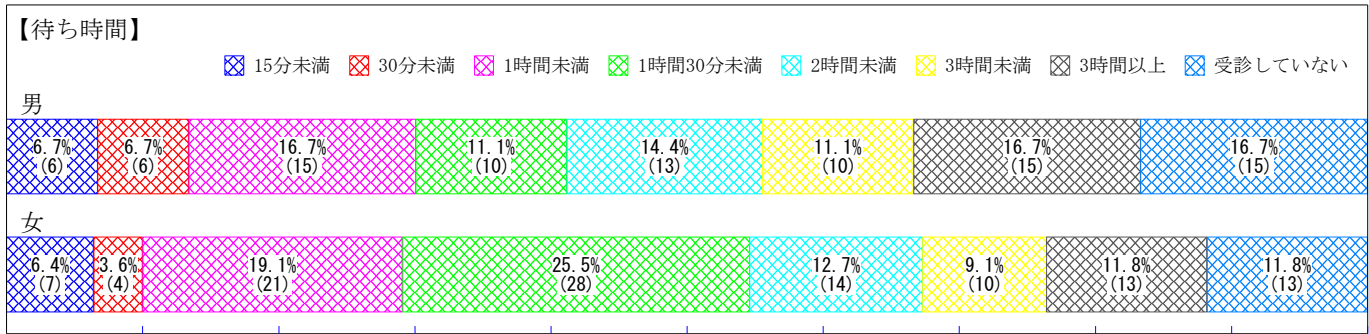
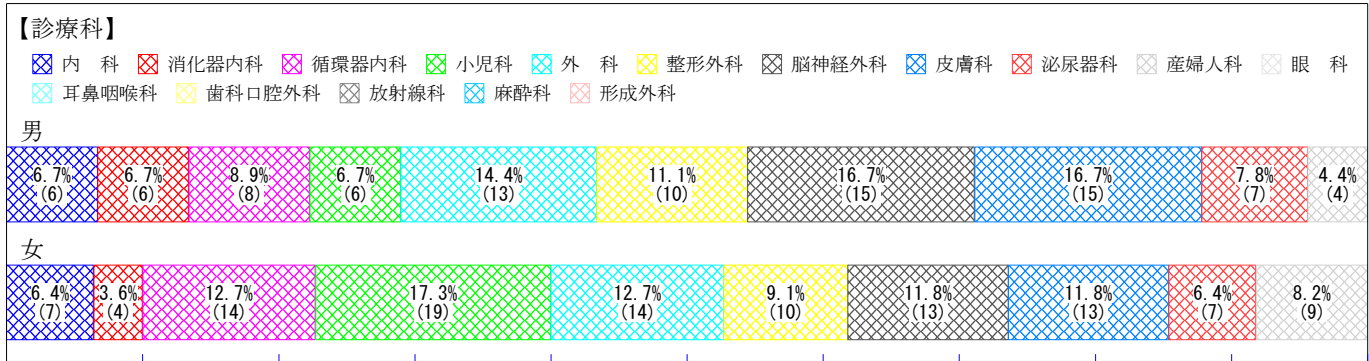
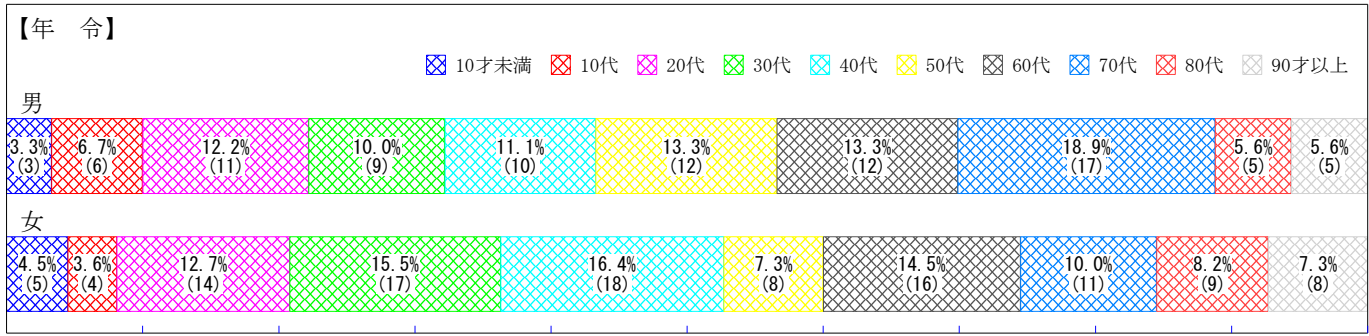
## 【待合室の設備や雰囲気】

男	満 足	9	 10.0 %
	やや満足	33	 36.7 %
	まずまず	22	 24.4 %
	やや不満	24	 26.7 %
	不 満	2	 2.2 %
女	満 足	16	 14.5 %
	やや満足	44	 40.0 %
	まずまず	27	 24.5 %
	やや不満	20	 18.2 %
	不 満	3	 2.7 %

# 〇〇年度 外来患者満足度調査



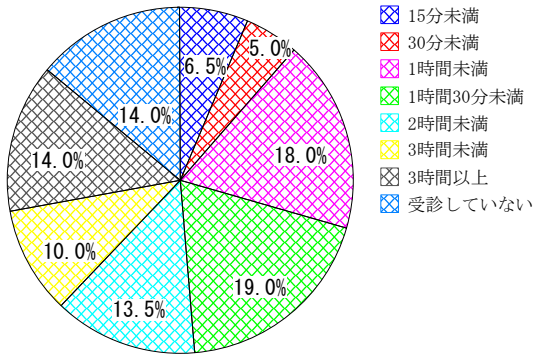
# 〇〇年度 外来患者満足度調査



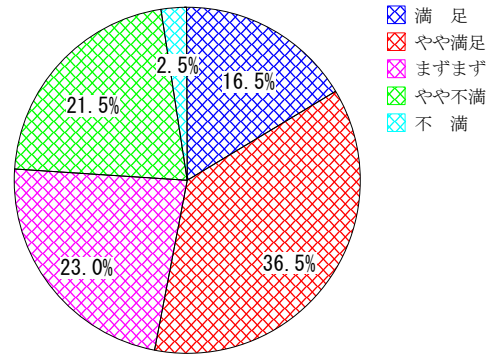


# 〇〇年度 外来患者満足度調査

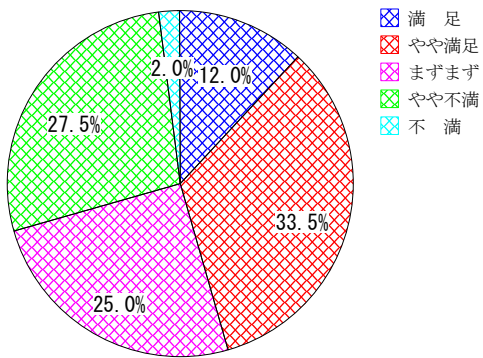
【待ち時間】



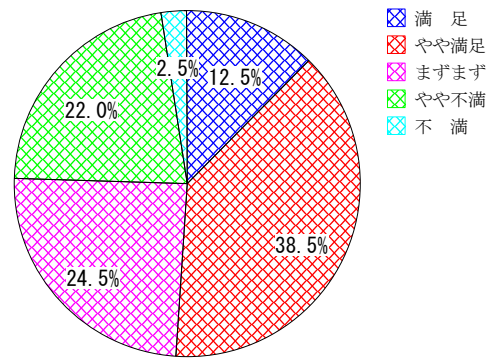
【診察までの待ち時間】



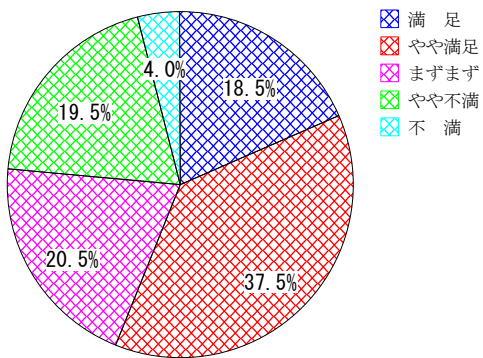
【会計の待ち時間】



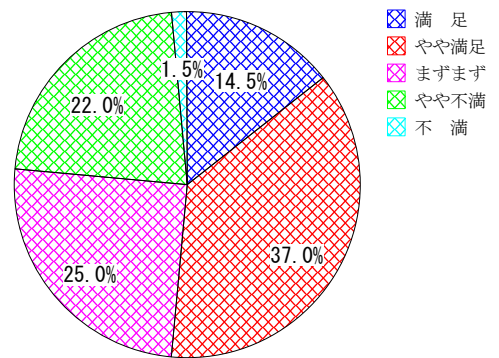
【待合室の設備や雰囲気】



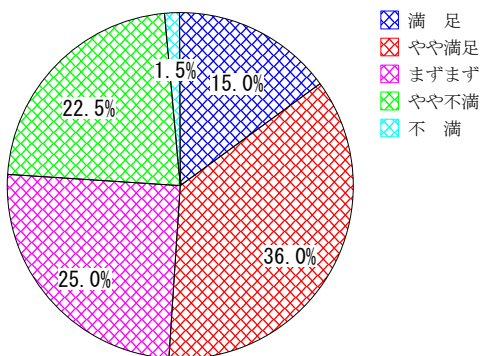
【駐車場の広さや使いやすさ】



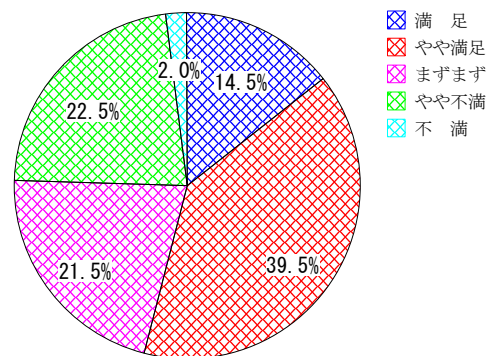
【案内表示のわかりやすさ】



【受診手順(来院～会計)のわかりやすさ】

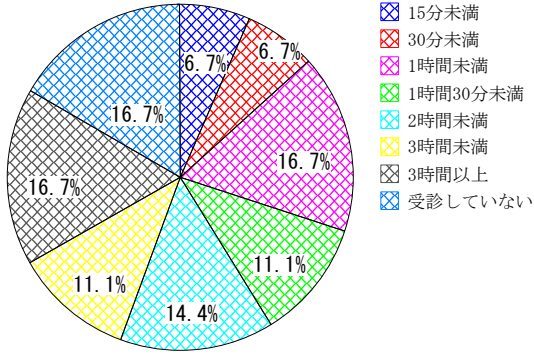


【診察室でのプライバシーへの配慮】

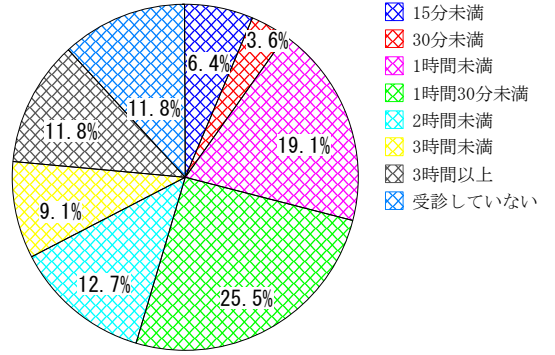


# 〇〇年度 外来患者満足度調査

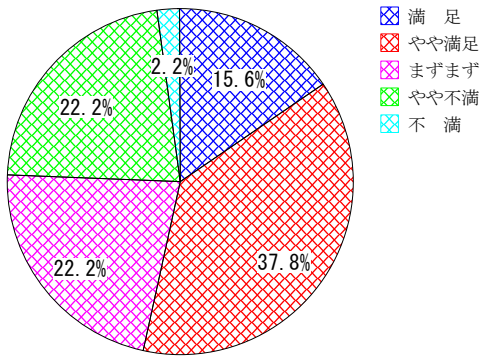
【待ち時間】 男



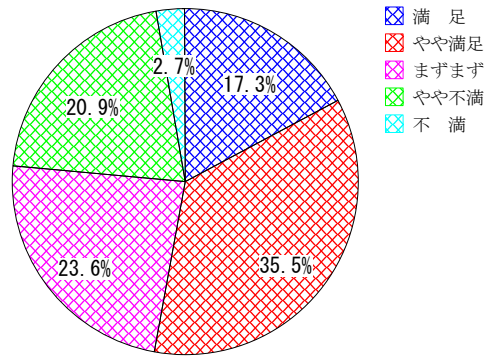
【待ち時間】 女



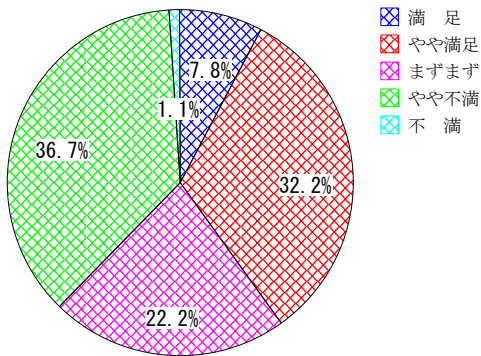
【診察までの待ち時間】 男



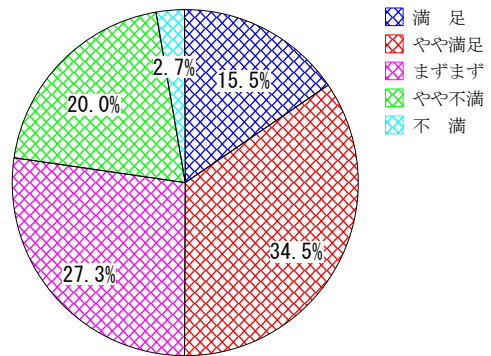
【診察までの待ち時間】 女



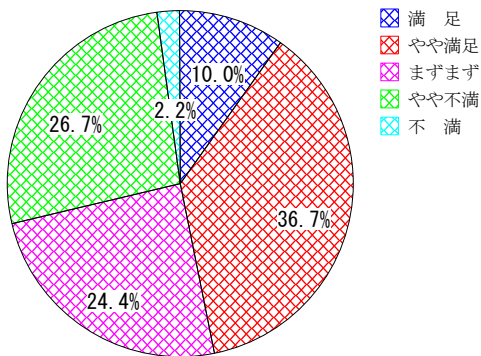
【会計の待ち時間】 男



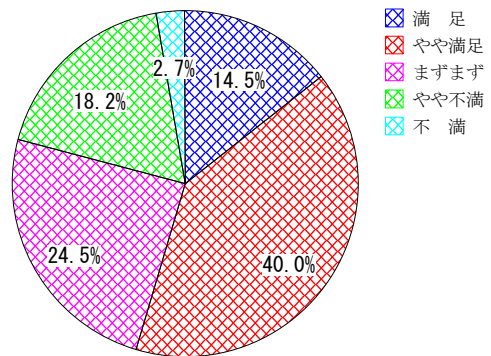
【会計の待ち時間】 女



【待合室の設備や雰囲気】 男

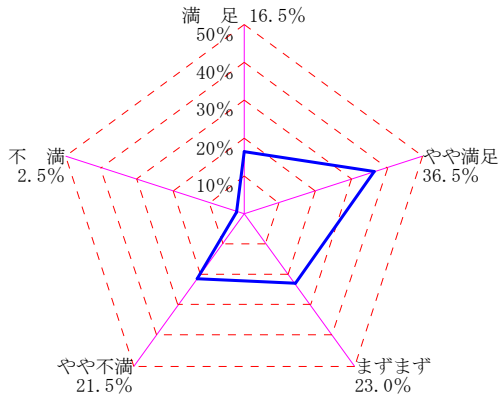


【待合室の設備や雰囲気】 女

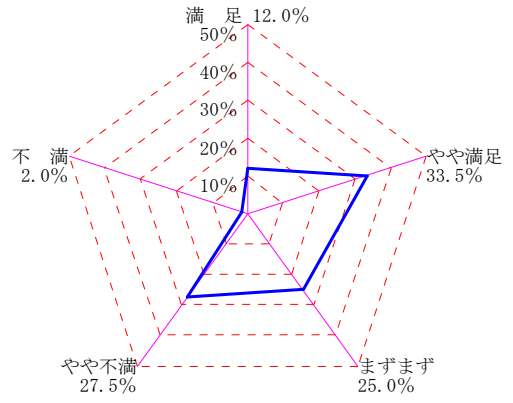


# 〇〇年度 外来患者満足度調査

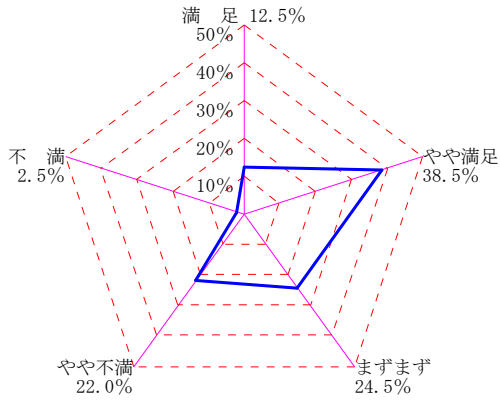
【診察までの待ち時間】



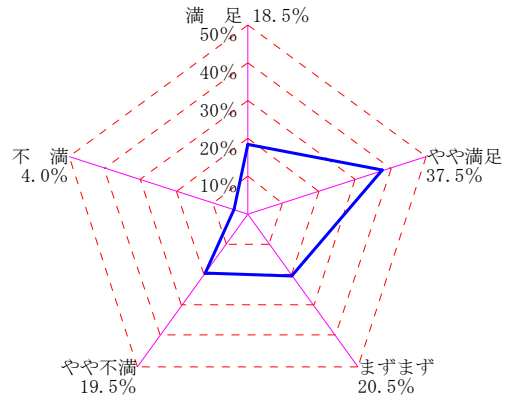
【会計の待ち時間】



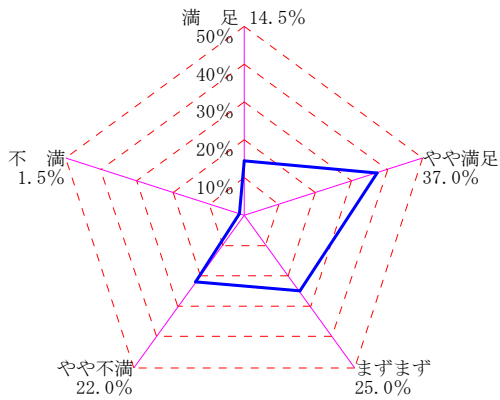
【待合室の設備や雰囲気】



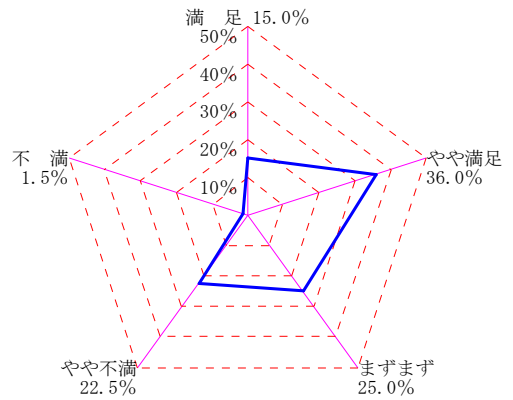
【駐車場の広さや使いやすさ】



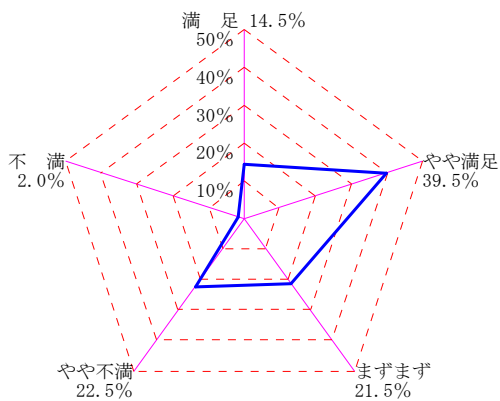
【案内表示のわかりやすさ】



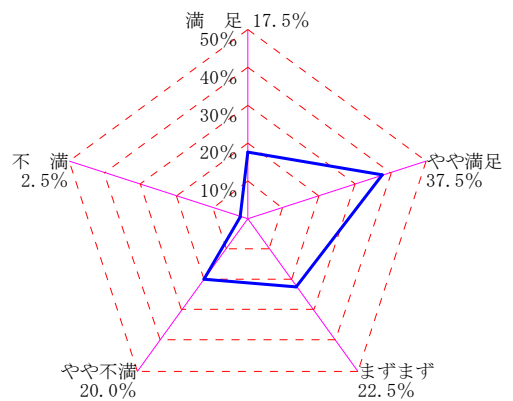
【受診手順(来院～会計)のわかりやすさ】



【診察室でのプライバシーへの配慮】



【診察室の設備や雰囲気】



# 〇〇年度 外来患者満足度調査

