

2024 年度 外来患者さま満足度調査の 結果概要

回収状況、各項目回答状況

外来満足度調査 結果概要

実施日	2024年12月17日(火)
実患者数(人)	886人
配布数(枚数)	774枚
回答率(%)	50.1%
満足度(%)※	67.8%

※満足度 = 満足+ほぼ満足

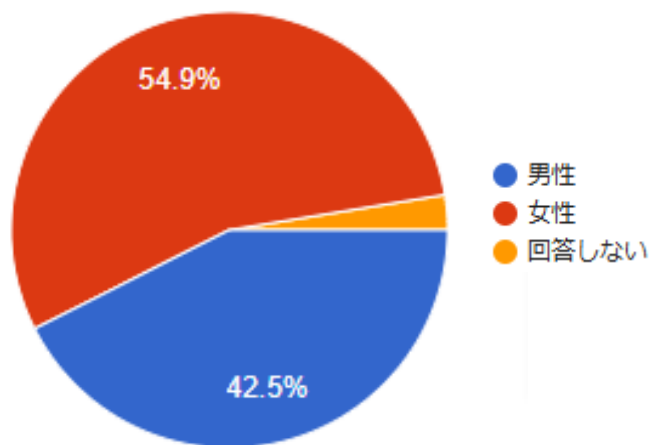
回収総数 388

WEB回答 18

WEB回収率 4.64%

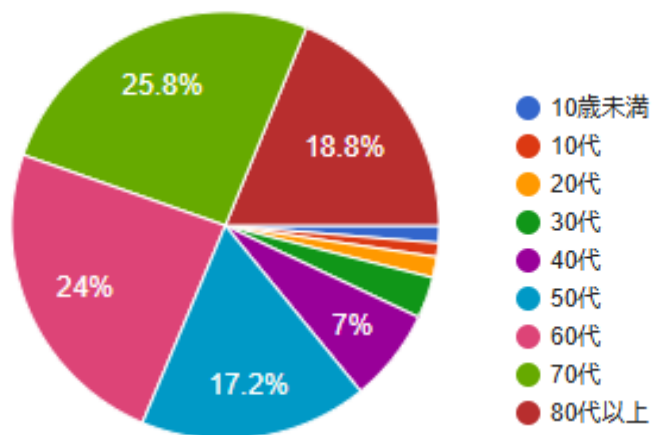
Q1.性別

男性	165
女性	213
回答しない	10

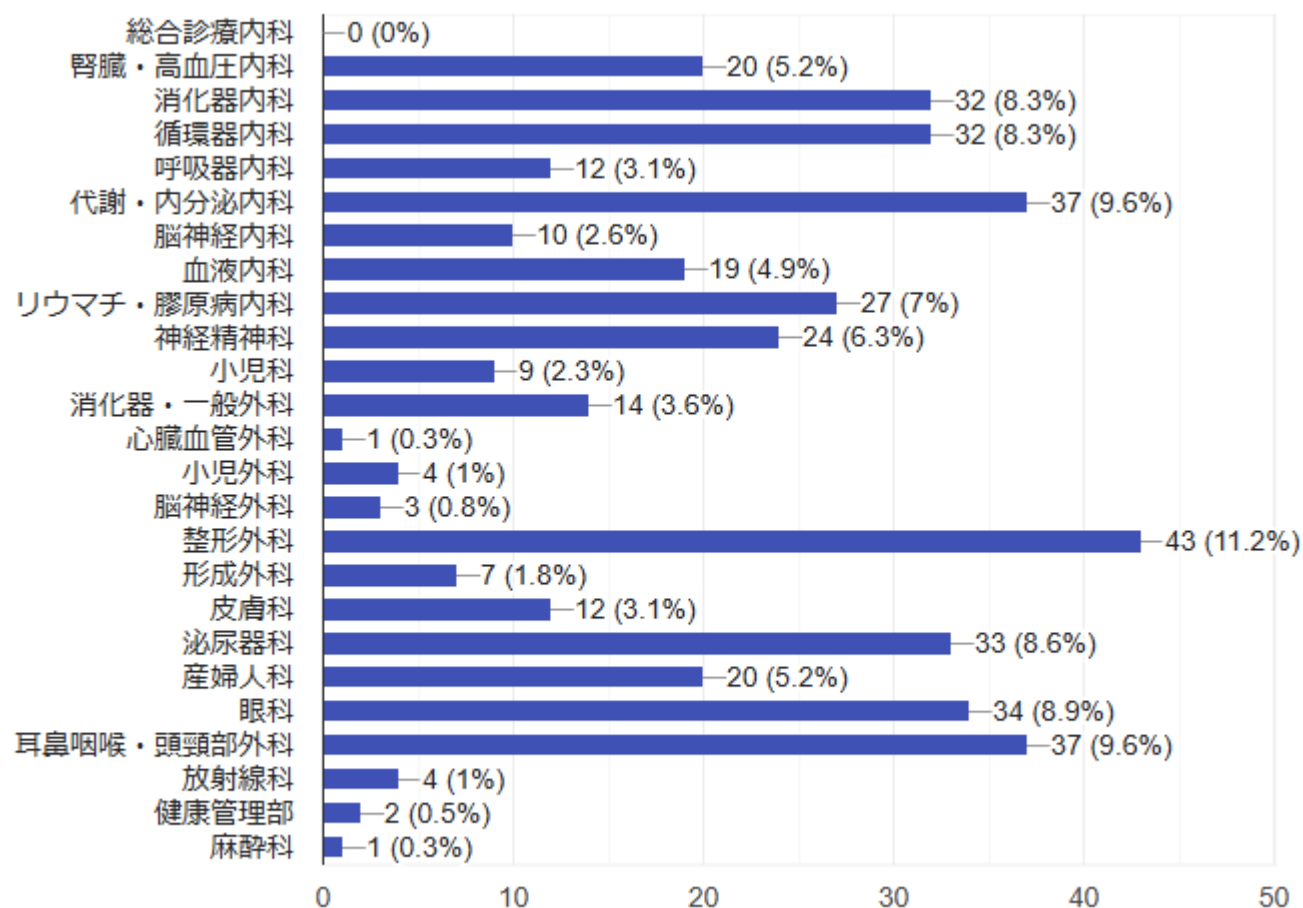


Q2.年代

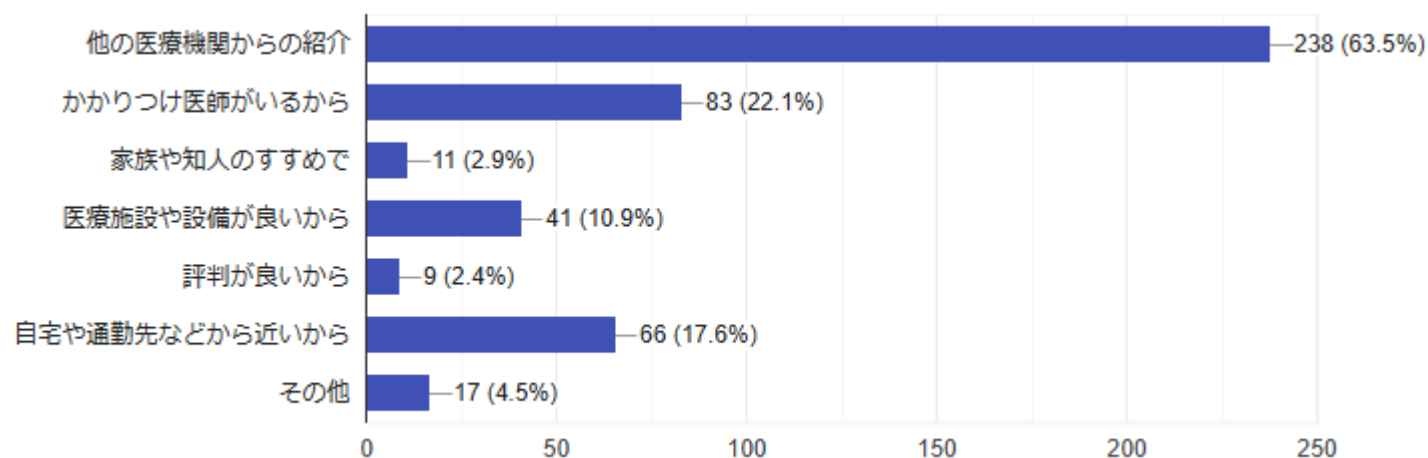
80代以上	72
70代	99
60代	92
50代	66
40代	27
30代	12
20代	6
10代	4
10歳未満	5
総計	383



Q3.本日受診された診療科



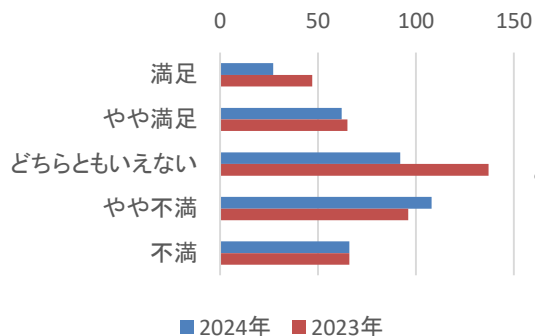
Q4.当院を選択された理由



【その他自由記述】

- ・他の科からのすすめ。
- ・救急車で運ばれてそのまま入院し、その後も通院している。
- ・お世話になっていた先生のご紹介。
- ・家から近い。
- ・専門医にかかりたかった。 など

Q5.診察までの待ち時間

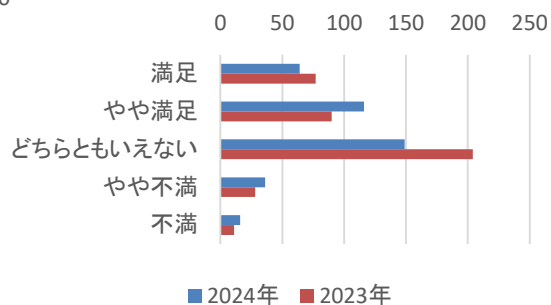


満足	27
やや満足	62
どちらともいえない	92
やや不満	108
不満	66

前年度

満足	47
やや満足	65
どちらともいえない	137
やや不満	96
不満	66

Q6.診察時間・予約時間への配慮

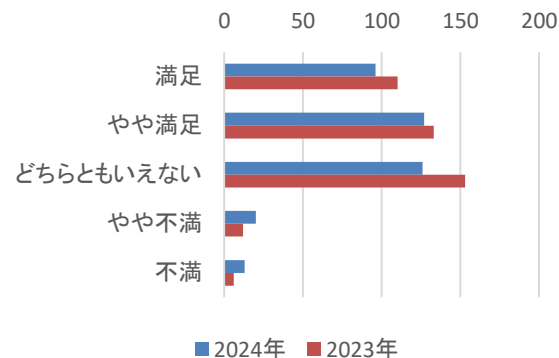


満足	64
やや満足	116
どちらともいえない	149
やや不満	36
不満	16

前年度

満足	77
やや満足	90
どちらともいえない	204
やや不満	28
不満	11

Q7.会計までの待ち時間

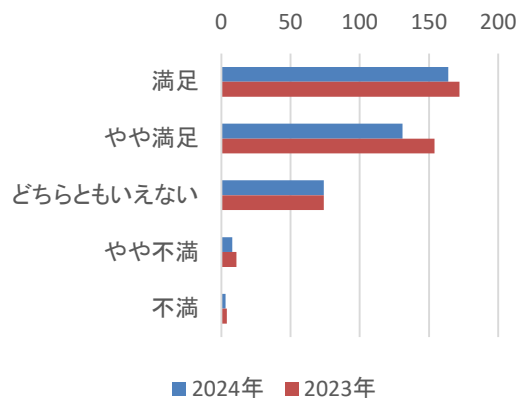


満足	96
やや満足	127
どちらともいえない	126
やや不満	20
不満	13

前年度

満足	110
やや満足	133
どちらともいえない	153
やや不満	12
不満	6

Q8.医師の言葉遣いや態度

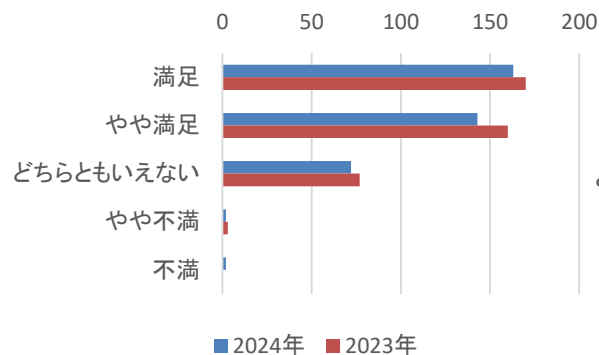


満足	164
やや満足	131
どちらともいえない	74
やや不満	8
不満	3

前年度

満足	172
やや満足	154
どちらともいえない	74
やや不満	11
不満	4

Q9.看護師の言葉遣いや態度

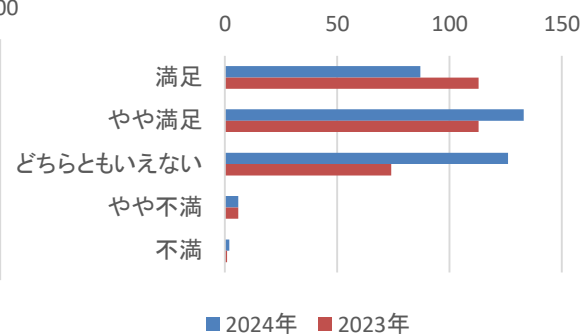


満足	163
やや満足	143
どちらともいえない	72
やや不満	2
不満	2

前年度

満足	170
やや満足	160
どちらともいえない	77
やや不満	3
不満	0

Q10.他の病院職員の言葉遣いや態度

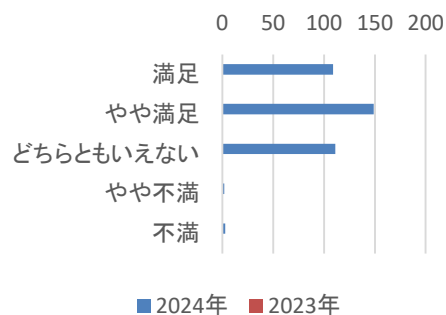


満足	87
やや満足	133
どちらともいえない	126
やや不満	6
不満	2

前年度

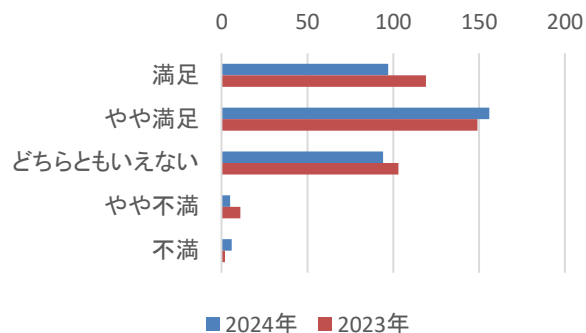
満足	113
やや満足	113
どちらともいえない	74
やや不満	6
不満	1

Q11.病院職員の身だしなみ



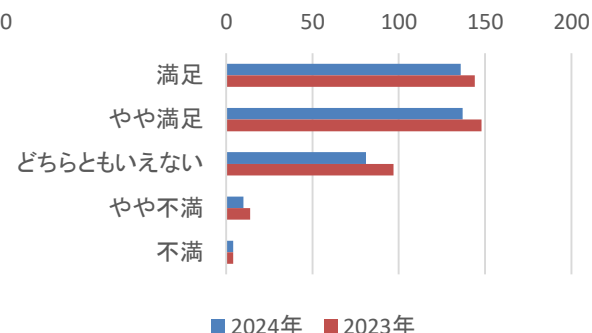
満足	109
やや満足	149
どちらともいえない	111
やや不満	2
不満	3

Q12.患者さんが困っているときの対応



満足	97
やや満足	156
どちらともいえない	94
やや不満	5
不満	6

Q13.医師の診療内容



満足	136
やや満足	137
どちらともいえない	81
やや不満	10
不満	4

前年度設問なし

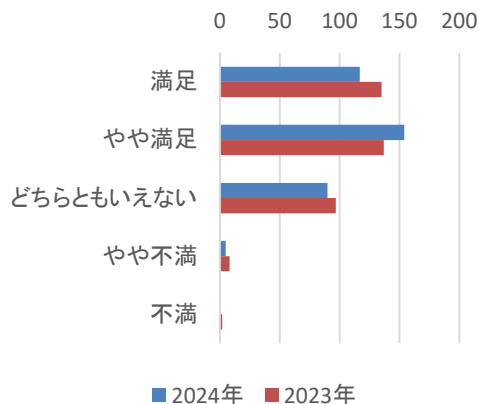
前年度

満足	119
やや満足	149
どちらともいえない	103
やや不満	11
不満	2

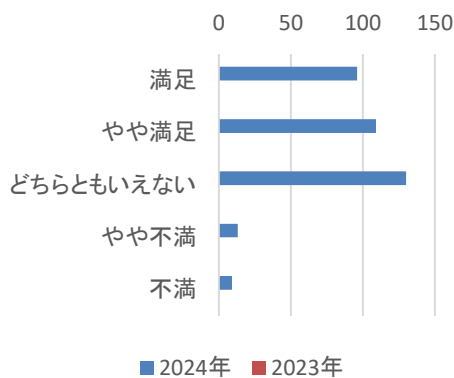
前年度

満足	144
やや満足	148
どちらともいえない	97
やや不満	14
不満	4

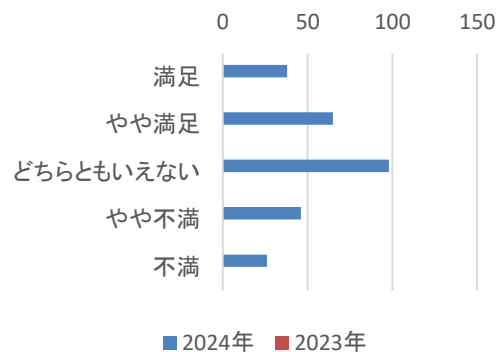
Q14.看護師の説明の分かりやすさ



Q15.プライバシーへの配慮



Q16.駐車場のスペース、利便性



満足	117
やや満足	154
どちらともいえない	90
やや不満	5
不満	0

満足	96
やや満足	109
どちらともいえない	130
やや不満	13
不満	9

満足	38
やや満足	65
どちらともいえない	98
やや不満	46
不満	26

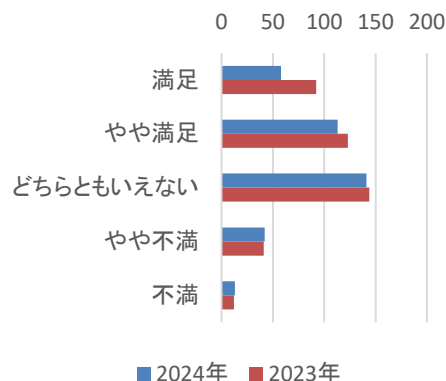
前年度

満足	135
やや満足	137
どちらともいえない	97
やや不満	8
不満	2

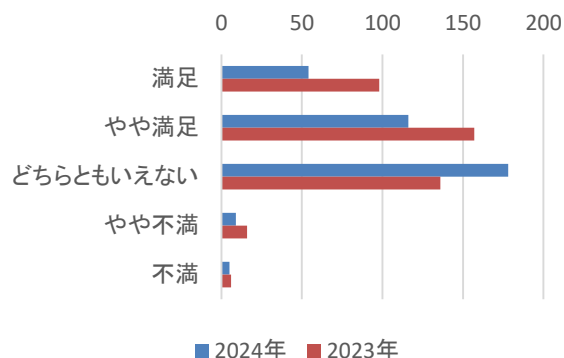
前年度設問なし

前年度設問なし

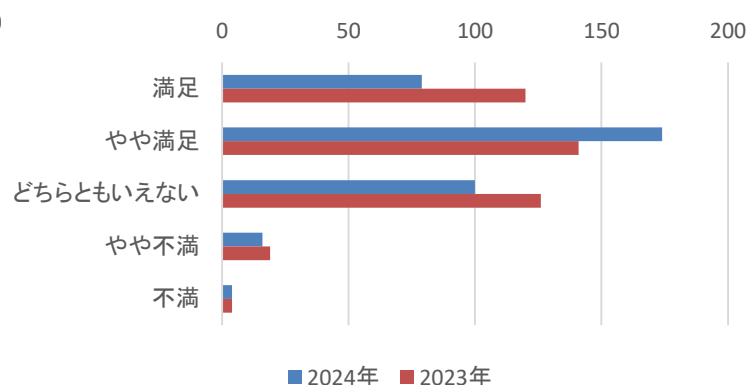
Q17.トイレ、洗面所の
使い心地、清潔さ



Q18.院内案内や掲示物
などの情報提供の適切さ



Q19.【総合満足度】全
体として当院に満足し
ていますか？



満足	58
やや満足	113
どちらともいえない	141
やや不満	42
不満	13

満足	54
やや満足	116
どちらともいえない	178
やや不満	9
不満	5

満足	79
やや満足	174
どちらともいえない	100
やや不満	16
不満	4

前年度

満足	92
やや満足	123
どちらともいえない	144
やや不満	41
不満	12

前年度

満足	98
やや満足	157
どちらともいえない	136
やや不満	16
不満	6

前年度

満足	120
やや満足	141
どちらともいえない	126
やや不満	19
不満	4

結果の概要

- ・総合満足度（満足＋やや満足）は、**67.8%**で前回（63.6%）から4.2pt増
- ・例年通り、待ち時間へのご意見が多数あった。
- ・駐車場、トイレ、Wi-Fiなどの設備面と、受付対応などの接遇面での
ご意見が目立った。
- ・リラックススペースの充実への要望あり。
（カフェ・待合環境の改善）