

2024年度 外来患者満足度調査 結果報告

○外来満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の外来医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2024年10月7日（月）～10月11日（金）に「外来満足度調査」を実施いたしました。

このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

実施日 2024年10月7日（月）～10月11日（金） 計5日間

調査方法 外来受診終了後、アンケート用紙を配布し、回収箱にて回収。

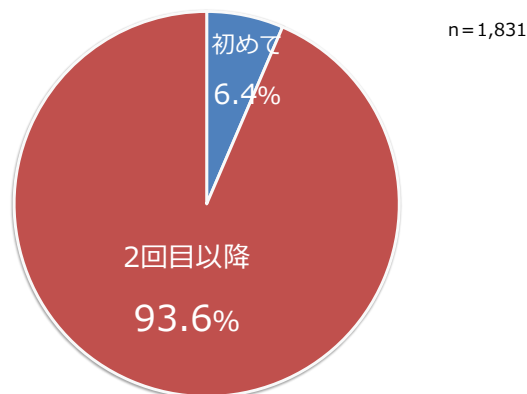
回収状況	配布数	3,374
	回収数	2,114
	回収率	62.7%

表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。各問では、無回答は除いています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。
- 「複数回答可」と表示のある設問は、有効回答数が回収数を上回る場合があります。

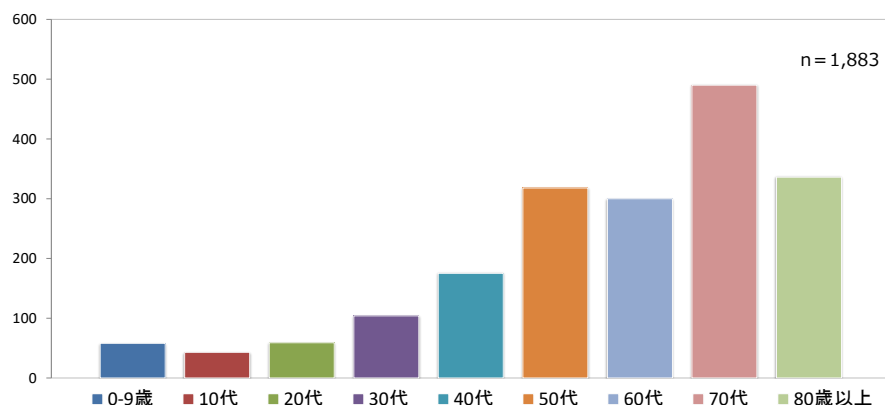
【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
118	6.4%
2回目以降	
1,713	93.6%
合計 (未記入除く)	
1,831	

問2 患者さんの年齢をお聞きします。

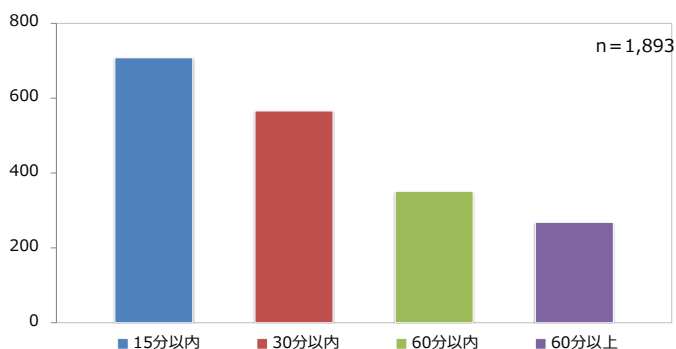


0-9歳		10歳代		20歳代	
58	3.1%	43	2.3%	59	3.1%
30歳代		40歳代		50歳代	
104	5.5%	175	9.3%	318	16.9%
60歳代		70歳代		80歳以上	
300	15.9%	490	26.0%	336	17.8%
合計 (未記入除く)					
1,883					

【満足度に関すること】

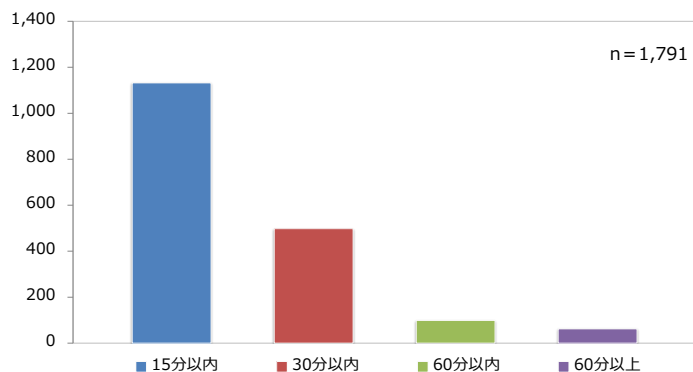
問3 待ち時間はどのくらいかかりましたか。

(1) 予約時間から診療まで



待ち時間	2023年		() 内は前年比		
	2024年				
15分以内	819	37.1%	708	37.4%	(0.3%)
30分以内	674	30.5%	566	29.9%	(-0.6%)
60分以内	416	18.8%	351	18.5%	(-0.3%)
60分以上	299	13.5%	268	14.2%	(0.6%)
合計 (未記入除く)	2,208		1,893		

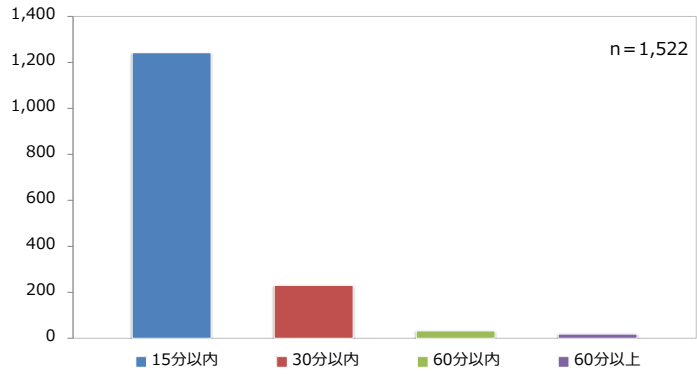
(2) 診察終了から会計に向かうまで



待ち時間	2023年※		() 内は前年比		
	2024年				
15分以内	1,157	58.2%	1,132	63.2%	(5.0%)
30分以内	575	28.9%	498	27.8%	(-1.1%)
60分以内	143	7.2%	99	5.5%	(-1.7%)
60分以上	113	5.7%	62	3.5%	(-2.2%)
合計 (未記入除く)	1,988		1,791		

※(2)及び(3)の設問内容については、前年度までは「診察終了から会計まで」という一つの設問内容で実施しているため、(2)及び(3)の前年度データは同一のものとなる。

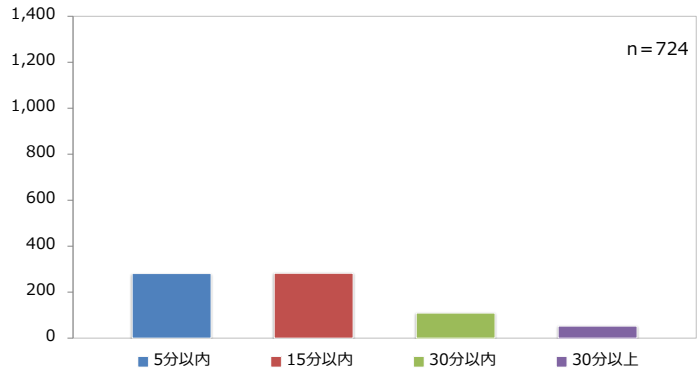
(3) 計算窓口から会計終了まで



待ち時間	2023年※		2024年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
15分以内	1,157	58.2%	1,242	81.6%	(23.4%)
30分以内	575	28.9%	230	15.1%	(-13.8%)
60分以内	143	7.2%	32	2.1%	(-5.1%)
60分以上	113	5.7%	18	1.2%	(-4.5%)
合計（未記入除く）	1,988		1,522		

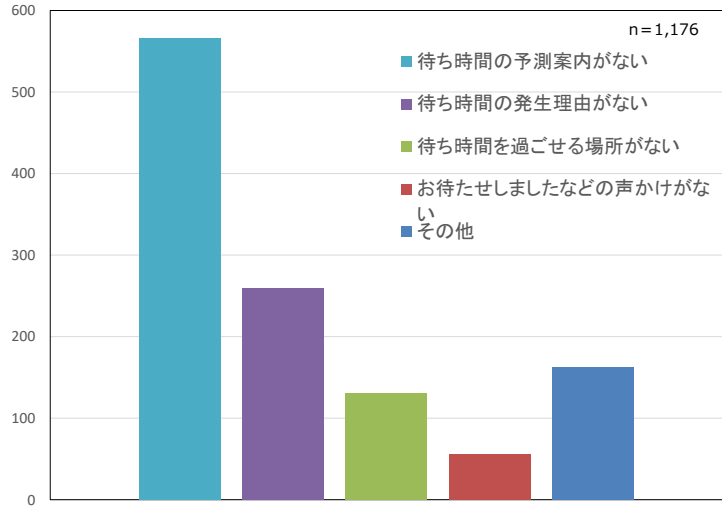
※（2）及び（3）の設問内容については、前年度までは「診察終了から会計まで」という一つの設問内容で実施しているため、（2）及び（3）の前年度データは同一のものとなる。

(4) 検査予約センター受付から検査予約終了まで



待ち時間	2023年		2024年		
	人数	割合	人数	割合	前年比
5分以内	222	31.6%	281	38.8%	(7.2%)
15分以内	280	39.9%	282	39.0%	(-0.9%)
30分以内	121	17.2%	109	15.1%	(-2.2%)
30分以上	79	11.3%	52	7.2%	(-4.1%)
合計（未記入除く）	702		724		

問4 待ち時間についてどのような点を不満に感じますか。



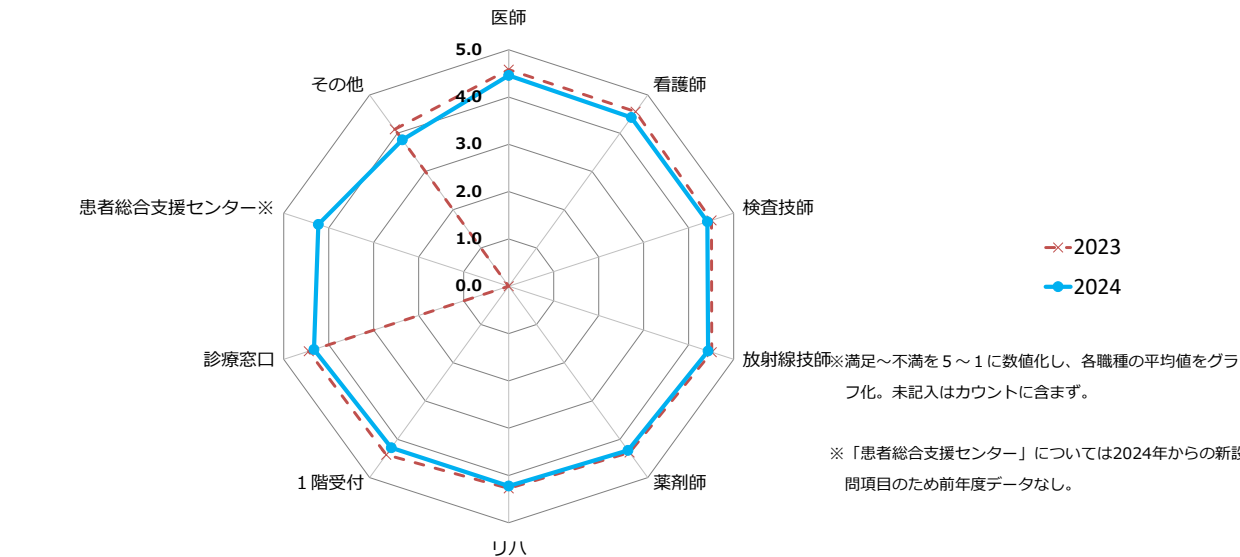
	2023年		2024年		
待ち時間の予測案内がない			566	48.1%	
待ち時間の発生理由がない			260	22.1%	
待ち時間を過ごせる場所がない			131	11.1%	
お待たせしましたなどの声かけがない			56	4.8%	
その他			163	13.9%	
合計（未記入除く）			1,176		

※2024年度新規設問のため前年度データなし。

その他に記入されたご意見一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）

- 【体制】
- 1 時間以上待つことが多かった。
 - 受診までに待ち時間が発生している場合は、診療受付窓口で待ち時間発生理由やおおよその待ち時間も目安などの説明があるとありがたい。
 - 待ち時間の予測案内（WEB等で待ち人数を確認できるシステム等）が欲しい。
 - ボード（サイネージ）の番号案内をもう少し分かりやすくして欲しい。
 - 名前は受付番号で呼んでほしい。呼出の音が小さくて聞こえにくい。

問5 職員の接遇や満足度はいかがですか。

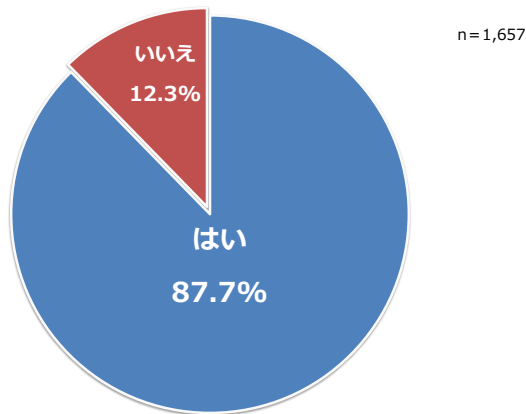


職種	医師		看護師		検査技師		放射線技師		薬剤師	
非常に満足	1,139	61.2%	554	56.6%	720	57.0%	551	58.9%	326	51.3%
おおむね満足	489	26.3%	284	29.0%	364	28.8%	246	26.3%	176	27.7%
普通	191	10.3%	130	13.3%	169	13.4%	132	14.1%	129	20.3%
やや不満	31	1.7%	8	0.8%	7	0.6%	6	0.6%	2	0.3%
非常に不満	12	0.6%	2	0.2%	4	0.3%	1	0.1%	3	0.5%
合計（未記入除く）	1,862	—	978	—	1,264	—	936	—	636	—
職種	リハ		1階受付		診療窓口		その他		患者総合支援センター※	
非常に満足	98	51.0%	579	48.5%	671	53.0%	31	44.9%	222	48.2%
おおむね満足	40	20.8%	350	29.3%	375	29.6%	11	15.9%	136	29.5%
普通	53	27.6%	231	19.3%	192	15.2%	16	23.2%	94	20.4%
やや不満	1	0.5%	22	1.8%	23	1.8%	6	8.7%	5	1.1%
非常に不満	0	0.0%	13	1.1%	6	0.5%	5	7.2%	4	0.9%
合計（未記入除く）	192	—	1,195	—	1,267	—	69	—	461	—

職種記載があったもの

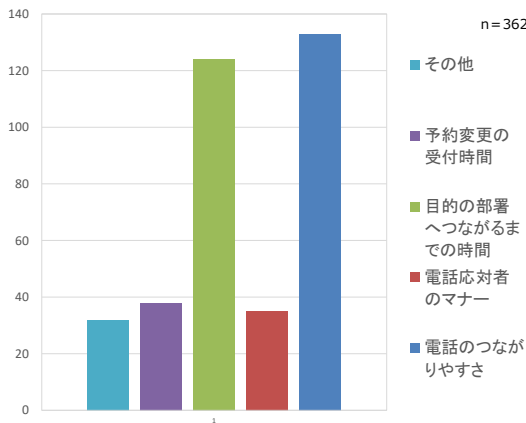
非常に満足：相談員 やや不満：会計窓口、事務職員

問6 診察室で職員（医師、看護師等）から、（患者さんご本人の）お名前をフルネームで名乗るように言われましたか。



	2023年		2024年		
					()内は前年比
はい	1,942	89.1%	1,453	87.7%	(-1.4%)
いいえ	238	10.9%	204	12.3%	(1.4%)
合計（未記入除く）	2,180		1,657		

問7 外来の電話対応について、不満を感じる点がありますか。（複数回答可）



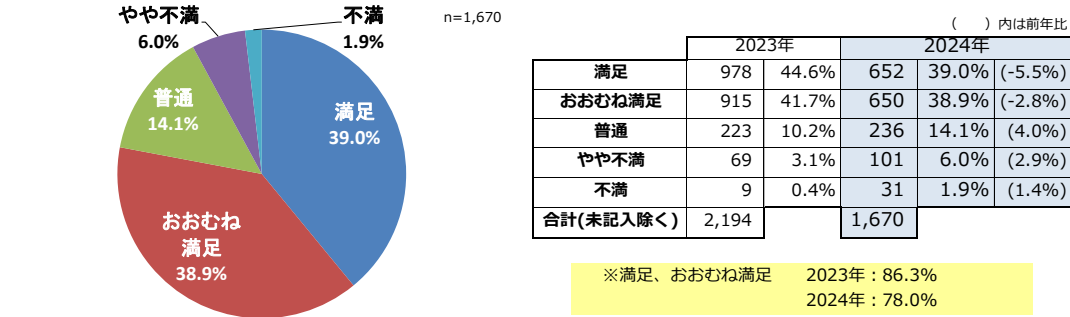
	2023年		2024年		
					()内は前年比
電話のつながりやすさ	174	37.3%	133	36.7%	(-0.6%)
電話対応者のマナー	69	14.8%	35	9.7%	(-5.1%)
目的の部署へつながるまでの時間	135	29.0%	124	34.3%	(5.3%)
予約変更の受付時間	56	12.0%	38	10.5%	(-1.5%)
その他	32	6.9%	32	8.8%	(2.0%)
合計（未記入除く）	466		362		

その他に記入されたご意見一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）

【体制】

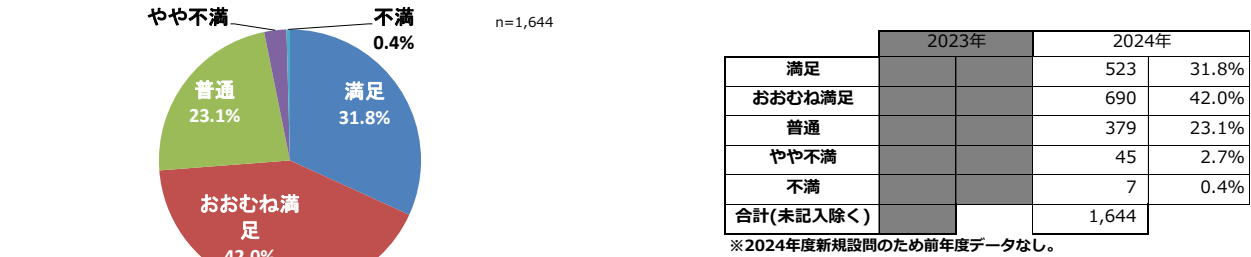
- 電話がなかなか繋がらない。
- 何度も同じことの説明しなければならない。
- 待ち時間もお金がかかるため、時間がかかるときは折り返して欲しい。
- 優しく対応して欲しい。

問8 当院の設備や環境はいかがですか。



不足していると感じる設備や環境として記載があった設備等一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）		
屋内設備	その他	
【トイレ】（50） ・トイレをもっと頻繁に清掃して欲しい。 ・西館トイレが古い。洋式のトイレが少ない。 ・トイレの場所がわかりにくい。 ・産婦人科の一番近くのトイレが狭い。	【館内空調・照明】（3） ・設定温度が低い。寒いときがある。 ※別の方からは「待合が暑い」との意見も有り。 ・院内が少し暗い。	【その他】（18） ・ベビーカーを置いて欲しい。公共の乗り物で来るときにあると便利。 ・レントゲン撮影用の更衣室が狭い。 ・以前のようにボランティアの方はいないのですか？ ・もう少し消毒液をあちこちに置いて欲しい。
【食堂】（14） ・カフェ以外の食堂がほしい。 ・食事ができる場所が少ない・狭い。	【待合室・休憩場所】（5） ・休憩を取る場所がない。椅子が少ない。	
【通信設備】（3） ・Wi-Fiが繋がらない。	屋外設備	
【コンビニ】（1） ・コンビニが狭く品揃えが不満。	【駐車場】（49） ・駐車場から病院までの距離が遠い。 ・駐車場が少ない・狭い。いつも混んでいる。 ・駐車場から院内まで屋根をつけてほしい ・車椅子優先駐車場が平面に欲しい。 ・立体駐車場の水はけが悪い。	
【自動販売機】（4） ・水分補給のための売店や自販機などが遠い ・自動販売機の飲物の値段が高い。		

問9 案内看板や表示のわかりやすさはいかがですか。



その他に記入されたご意見一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）	
【体制】	
・ 各種案内表示が小さく分かりづらい。	
・ 床面の案内を充実させてほしい。	
・ エレベーターでの行き先案内がわかりにくい。建物の構造上の問題かもしれませんが。	
・ 外来の電光板があるのに、具体的な診察券番号や順番がわかりにくい。／番号確認をしようとしても他の画面になって確認できない。	
・ 何人待ちなのかわからない。あと何分待ちかわかるようにしてほしい。	
・ 車椅子の場合各種案内が見にくく、分かりにくい。	

問10 本日の外来診療で感じた当院に対する総合的な満足度はいかがですか。

