

## 令和6年度 患者満足度調査（外来患者）アンケート集計表

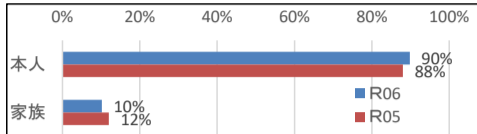
【実施日】 令和6年11月6日・7日 \*受診後の会計待ちの患者さんにアンケートを依頼し、350名の方から回答をいただきました。

### 《外来患者の概要》

受診者は、男女比では女性が多く、年齢は60歳代以上が全体の72%を占めています。受診科は、内科、整形外科、透析、外科、眼科の順に受診者が多く、当院を選んだ理由は「かかりつけ」として受診されている方が一番多い結果となりました。

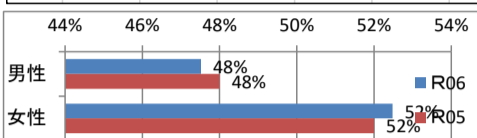
#### 1. 記入者

	R06	R05
本人	90%	88%
家族	10%	12%



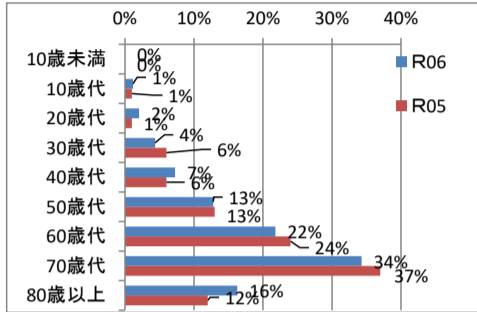
#### 2. 性別

	R06	R05
男性	48%	48%
女性	52%	52%



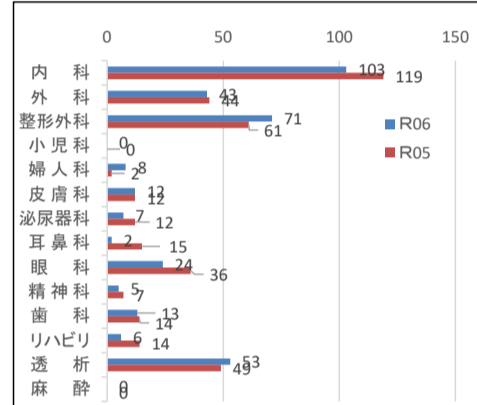
#### 3. 年齢

	R06	R05
10歳未満	0%	0%
10歳代	1%	1%
20歳代	2%	1%
30歳代	4%	6%
40歳代	7%	6%
50歳代	13%	13%
60歳代	22%	24%
70歳代	34%	37%
80歳以上	16%	12%



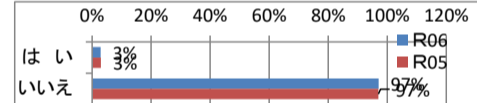
#### 4. 受診科（複数回答のため人数のみ）

	R06	R05
内科	103	119
外科	43	44
整形外科	71	61
小児科	0	0
婦人科	8	2
皮膚科	12	12
泌尿器科	7	12
耳鼻科	2	15
眼科	24	36
精神科	5	7
歯科	13	14
リハビリ	6	14
透析	53	49
麻酔	0	0



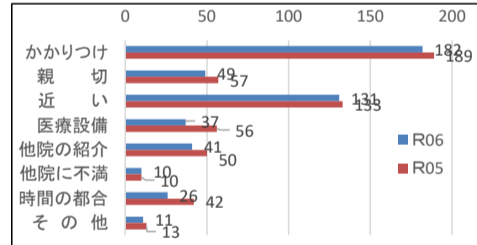
#### 5. 受診は初めてですか

	R06	R05
はい	3%	3%
いいえ	97%	97%



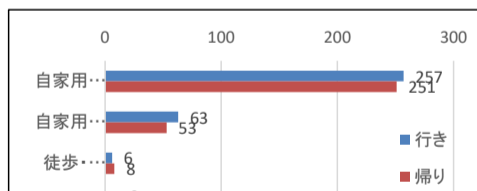
#### 6. 選んだ理由（複数回答のため人数のみ）

	R06	R05
かかりつけ	182	189
親切	49	57
近い	131	133
医療設備	37	56
他院の紹介	41	50
他院に不満	10	10
時間の都合	26	42
その他	11	13



#### 7. 交通手段（人数のみ） 行き

	R06	R05
自家用車(自)	257	74%
自家用車(家)	63	18%
徒歩・自転車	6	2%
路線バス	8	2%
市民バス	9	3%
タクシー	4	1%
その他	2	1%



	R06	R05
自家用車(自)	251	74%
自家用車(家)	53	16%
徒歩・自転車	8	2%
路線バス	6	2%
市民バス	9	3%
タクシー	6	2%
その他	4	1%

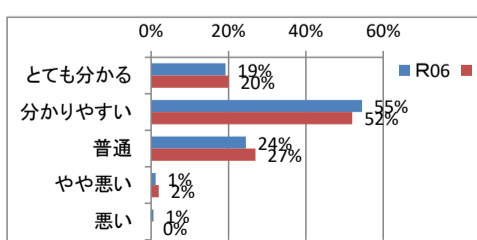


### 《案内表示・環境》

案内表示・環境は昨年度とほぼ同様の結果でした。自由記載では「院内明るい雰囲気で分かりやすく良かった」など良い点のご意見があった一方で「自動受付機の場所が分かりづらい」「玄関入って全体案内がそこだけだと目の悪い人やお年寄りにはわからず通り過ぎるか。」など、ご意見をいただきましたので分かりやすく工夫して参ります。

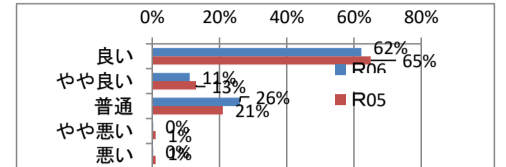
#### 8. 案内表示

	R06	R05
とても分かる	19%	20%
分かりやすい	55%	52%
普通	24%	27%
やや悪い	1%	2%
悪い	1%	0%



#### 9. 病院の環境

	R06	R05
良い	217	253
やや良い	39	50
普通	91	80
やや悪い	1	3
悪い	1	2

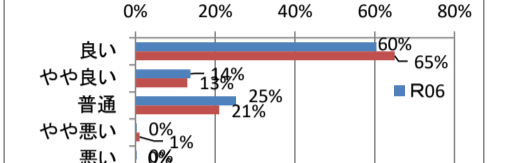


### 《患者対応》

8つの部署のうち5つの部署において「良い」「やや良い」の回答が昨年度より評価を下げる結果となり「声が小さい、目を見ない」など意見がありました。スタッフ一同患者に寄り添う対応をするよう努めて参ります。その他「看護師さん忙しいのに親切に説明していただき良かった」など感謝のお言葉もいただきました。

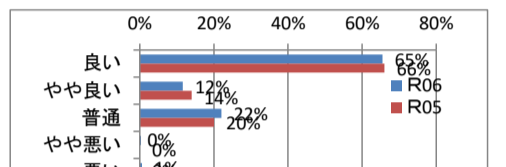
#### 10. 医事課受付（受付窓口）の対応

	R06	R05
良い	211	256
やや良い	48	50
普通	88	83
やや悪い	1	2
悪い	1	0



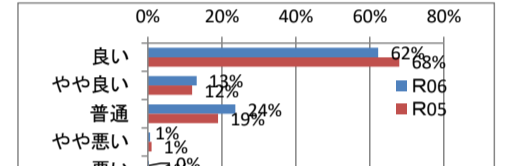
#### 11. 看護師の対応

	R06	R05
良い	220	232
やや良い	39	51
普通	74	69
やや悪い	1	0
悪い	2	0



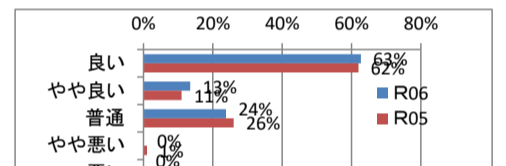
#### 12. 医師の対応

	R06	R05
良い	208	239
やや良い	44	42
普通	79	65
やや悪い	2	3
悪い	1	2



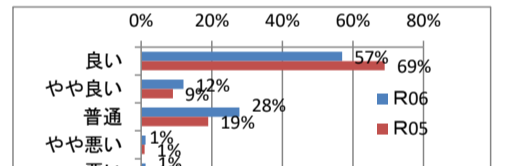
#### 13. 検査・レントゲンの対応

	R06	R05
良い	158	167
やや良い	34	31
普通	60	70
やや悪い	0	3
悪い	0	0



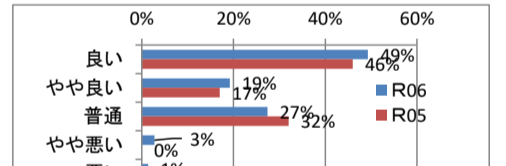
#### 14. リハビリの対応

	R06	R05
良い	45	51
やや良い	10	7
普通	22	14
やや悪い	1	1
悪い	1	1



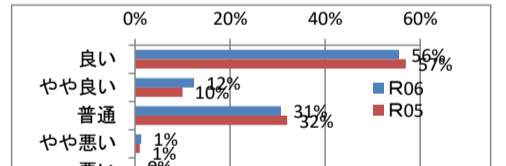
#### 15. 歯科の対応

	R06	R05
良い	36	32
やや良い	14	12
普通	20	22
やや悪い	2	0
悪い	1	3



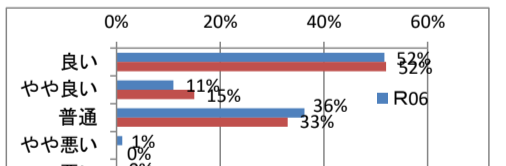
#### 16. 会計の対応

	R06	R05
良い	170	189
やや良い	38	33
普通	94	104
やや悪い	4	3
悪い	0	1



#### 17. 地域連携室の対応

	R06	R05
良い	47	50
やや良い	10	15
普通	33	32
やや悪い	1	0
悪い	0	0



### 《全体を通して》

前年度と比較して、全体的に大きな変化はみられませんでした。自由記載では「身近な医療施設として安心して生活が送れる事に感謝しています」などたくさんの感謝の言葉を頂きましたが、一方で「診察の待ち時間が長すぎる」「会計に時間がかかる」「駐車場が混んでいて困った」など、ご意見ご要望をいただきました。待ち時間の解消については、現在、カウンターの案内掲示を変更し、令和7年4月1日から新たなサービス開始に向けて準備を進めているところです。駐車場については、検診施設の建設のため大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。検診施設がオープンすると駐車できるスペースも若干増える予定です。今回ご協力いただいたアンケート調査結果を参考に、より良い病院になるようスタッフ一同努めて参ります。アンケートにご協力いただきありがとうございます。