

令和6年度外来患者さんへのアンケート結果

患者さんにご満足いただける病院を目指しサービスの充実に努めるため、ご意見をお伺いするためのアンケートを実施しました。

1. 期 間 令和6年 11月12日(火)～11月13日(水)
2. 対 象 期間中に外来受診する患者さんで、ご自分で調査票に回答可能な方まで
3. 実施方法 11月12日～13日 **ブロック受付時、調査票を患者に配布し調査協力の依頼をする。**
1階センターラウンジ及び2階通路に記載台を用意し、調査票と回収箱を設置し患者もしくはご家族で記入し投函してもらう。

4. 配布枚数及び回収率

	実施日	配布枚数	回収枚数	回収率
令和6年度	11月12日、13日	350	245	70.0%
令和5年度	11月14日、15日	350	216	61.7%

5. 集計結果

※赤文字は令和6年度の結果

満足度集計

問1 診察までの待ち時間

平均点 2.72 2.87
△ 0.16

	回答数	構成比
1. 満足	14 19	5.7% 8.8%
2. やや満足	21 17	8.6% 7.9%
3. 普通	117 112	47.8% 51.9%
4. やや不満	68 52	27.8% 24.1%
5. 不満	25 15	10.2% 6.9%
無回答	0 1	0.0% 0.5%
計	245 216	100.0% 100.0%

14.3% 38.0%

問2 診察時間

平均点 3.35 3.49
△ 0.14

	回答数	構成比
1. 満足	42 46	17.1% 21.3%
2. やや満足	31 29	12.7% 13.4%
3. 普通	147 126	60.0% 58.3%
4. やや不満	21 14	8.6% 6.5%
5. 不満	4 1	1.6% 0.5%
無回答	0 0	0.0% 0.0%
計	245 216	100.0% 100.0%

29.8% 10.2%

問3 医師による診療・治療内容

平均点 3.69 3.93
△ 0.24

	回答数	構成比
1. 満足	61 76	24.9% 35.2%
2. やや満足	68 59	27.8% 27.3%
3. 普通	101 71	41.2% 32.9%
4. やや不満	10 8	4.1% 3.7%
5. 不満	5 1	2.0% 0.5%
無回答	0 1	0.0% 0.5%
計	245 216	100.0% 100.0%

52.7% 6.1%

問4 医師との対話

平均点 3.76 3.94
△ 0.19

	回答数	構成比
1. 満足	71 80	29.0% 37.0%
2. やや満足	61 56	24.9% 25.9%
3. 普通	98 70	40.0% 32.4%
4. やや不満	13 8	5.3% 3.7%
5. 不満	2 2	0.8% 0.9%
無回答	0 0	0.0% 0.0%
計	245 216	100.0% 100.0%

53.9% 6.1%

問5 看護師(言葉遣いや態度は)いかがでしたか)

平均点 3.81 4.08
△ 0.27

	回答数	構成比
1. 満足	69 85	28.2% 39.4%
2. やや満足	72 64	29.4% 29.6%
3. 普通	96 65	39.2% 30.1%
4. やや不満	5 0	2.0% 0.0%
5. 不満	3 1	1.2% 0.5%
無回答	0 1	0.0% 0.5%
計	245 216	100.0% 100.0%

57.6% 3.3%

問6 事務職員の対応

平均点 3.79 3.96
△ 0.18

	回答数	構成比
1. 満足	64 72	26.1% 33.3%
2. やや満足	78 71	31.8% 32.9%
3. 普通	91 67	37.1% 31.0%
4. やや不満	11 5	4.5% 2.3%
5. 不満	1 1	0.4% 0.5%
無回答	0 0	0.0% 0.0%
計	245 216	100.0% 100.0%

58.0% 4.9%

問7 その他のスタッフの対応

平均点 3.62 3.85
△ 0.23

	回答数	構成比
1. 満足	51 60	20.8% 27.8%
2. やや満足	55 63	22.4% 29.2%
3. 普通	129 89	52.7% 41.2%
4. やや不満	6 2	2.4% 0.9%
5. 不満	1 0	0.4% 0.0%
無回答	3 2	1.2% 0.9%
計	245 216	100.0% 100.0%

43.3% 2.9%

問8 痛みや症状を和らげる対応

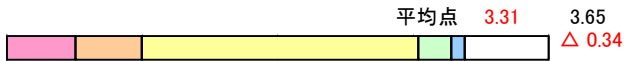
平均点 3.36 3.62
△ 0.26

	回答数	構成比
1. 満足	24 36	9.8% 16.7%
2. やや満足	41 49	16.7% 22.7%
3. 普通	122 79	49.8% 36.6%
4. やや不満	11 10	4.5% 4.6%
5. 不満	3 1	1.2% 0.5%
無回答	44 41	18.0% 19.0%
計	245 216	100.0% 100.0%

26.5% 5.7%

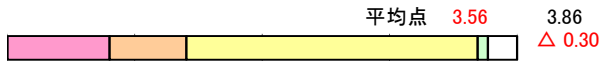
1

問9 精神的なケア



	回答数		構成比		
1. 満足	31	43	12.7%	19.9%	24.9%
2. やや満足	30	47	12.2%	21.8%	
3. 普通	125	80	51.0%	37.0%	8.6%
4. やや不満	15	10	6.1%	4.6%	
5. 不満	6	2	2.4%	0.9%	
無回答	38	34	15.5%	15.7%	
計	245	216	100.0%	100.0%	

問10 プライバシー保護の対応



	回答数		構成比		
1. 満足	49	62	20.0%	28.7%	35.1%
2. やや満足	37	51	15.1%	23.6%	
3. 普通	140	88	57.1%	40.7%	2.0%
4. やや不満	5	1	2.0%	0.5%	
5. 不満	0	0	0.0%	0.0%	
無回答	14	14	5.7%	6.5%	
計	245	216	100.0%	100.0%	

問11 当院を親しい方にも勧めようと思いますか？ ※総合評価



	回答数		構成比		
1. 満足	71	73	29.0%	33.8%	68.6%
2. やや満足	97	98	39.6%	45.4%	
3. 普通	68	42	27.8%	19.4%	3.7%
4. やや不満	4	2	1.6%	0.9%	
5. 不満	5	1	2.0%	0.5%	
無回答	0	0	0.0%	0.0%	
計	245	216	100.0%	100.0%	

	R6	R5
	2.72	2.77
	3.35	3.49
	3.69	3.94
	3.76	3.99
	3.81	4.13
	3.79	4.03
	3.62	3.94
	3.36	3.73
	3.31	3.65
	3.56	3.77
	3.92	4.16
	3.54	3.78

全体の平均点 3.54 (3.76)

※回答項目数11項目

[回答者分類]

回答者について

	回答数		構成比	
1. 患者さん本人	206	200	84.1%	92.6%
2. 患者さんの家族	37	16	15.1%	7.4%
3. 患者さんの知人	1	0	0.4%	0.0%
4. その他の関係者	1	0	0.4%	0.0%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	245	216	100%	100%

性別

	回答数		構成比	
1. 男	109	97	44.5%	44.9%
2. 女	136	119	55.5%	55.1%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	245	216	100.0%	100.0%

年齢

	回答数		構成比	
1. 0～9歳	4	5	1.6%	2.3%
2. 10代	4	0	1.6%	
3. 20代	22	8	9.0%	3.7%
4. 30代	12	10	4.9%	4.6%
5. 40代	28	31	11.4%	14.4%
6. 50代	44	30	18.0%	13.9%
7. 60代	42	34	17.1%	15.7%
8. 70代	55	64	22.4%	29.6%
9. 80代	29	31	11.8%	14.4%
10. 90歳～	5	3	2.0%	1.4%
無回答	0	0	0.0%	0.0%
計	245	216	100%	100%

[不満・やや不満からみる下位評価項目]

令和6年度下位3項目	
構成比	項目
38.0%	問1 診察までの待ち時間
10.2%	問2 診察時間
8.6%	問9 精神的なケア

令和5年度下位3項目	
構成比	項目
31.0%	問1 診察までの待ち時間
6.9%	問2 診察時間
5.6%	問9 精神的なケア