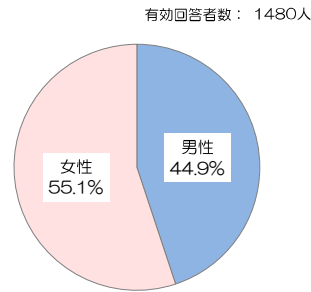


令和6年度 患者満足度調査の結果 <外来部門>

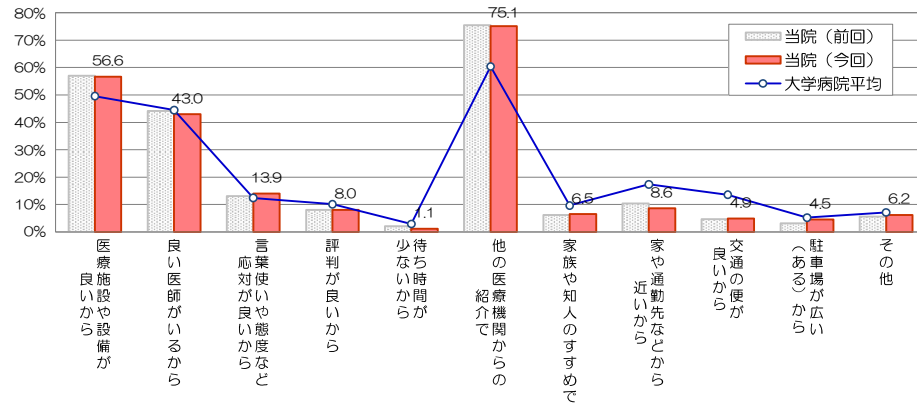
令和6年10月16日～10月29日実施、回答者数1504人

■回答者の性別・年齢



前回調査：男性51.0%、女性49.0%
大学病院平均：男性44.5%、女性55.5%

■当院の選択理由（複数回答可）



■診察待ち時間

有効回答者数：892人

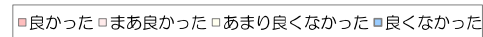
平均待ち時間：65.4分

前回調査との差：+5.3分
大学病院平均との差：+9.5分

■受診満足度

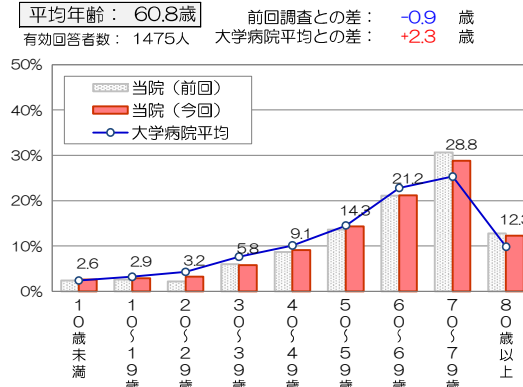
有効回答者数：1399人

「当院を受診してよかったと思いますか」



当院（前回）	72.6	25.7	1.3	0.4
当院（今回）	71.9	26.6	1.1	0.4

*無回答、わからない・該当しないは除外して集計



有効回答者数：1388人

■総合評価点

有効回答者数：1328人

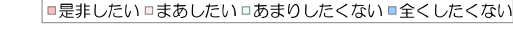
「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：82.1点

前回調査との差：-0.9点
大学病院平均との差：+1.1点

■紹介・推薦意向

「知人等に、当院を紹介や推薦したいかどうか」



当院（前回）	47.6	47.4	4.6	0.4
当院（今回）	46.9	48.1	4.2	0.8
大学病院平均	38.1	55.6	5.8	0.5

前回調査：令和5年11月1日～11月14日実施（回答者数：1463人）
大学病院平均：同内容の調査実施 21病院の平均値（平均病床数：761床）

*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

■個別項目の満足度

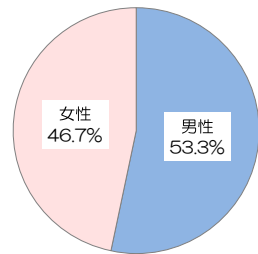
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	*インデックス	大学病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	17.9	63.3	15.7	2.8	0.4	73.9	+3.8	-1.9
各科の待合室の設備や雰囲気	16.8	60.5	17.9	3.9	0.9	72.1	+3.8	-1.7
診察室や検査室の設備や雰囲気	19.8	65.2	12.9	2.0	0.2	75.6	+2.9	-1.0
トイレや洗面所設備	24.9	61.0	10.6	3.0	0.5	76.7	+8.3	-1.8
案内看板や道順表示のわかりやすさ	19.8	58.7	17.4	3.3	0.8	73.4	+5.6	+0.2
診察室前の呼び出し表示のわかりやすさ	22.5	60.3	13.3	3.0	0.8	75.2	***	-0.1
売店、食堂、自動販売機	18.4	58.5	18.9	3.3	1.0	72.5	+6.8	-0.1
駐車場の広さや入りやすさ	16.2	51.5	20.8	8.7	2.8	67.4	+11.5	+4.1
施設面全般について	16.6	65.0	16.1	1.8	0.4	73.9	+5.6	-0.2
事務職員（医事課受付）の言葉使いや態度	25.0	55.9	14.4	3.4	1.3	75.0	***	-2.4
看護師の言葉使いや態度	31.5	58.1	8.6	1.4	0.4	79.7	+0.8	-0.8
医師の言葉使いや態度	35.8	55.9	7.0	0.8	0.5	81.4	+1.7	-0.9
検査技師の言葉使いや態度	30.4	58.7	9.9	0.6	0.3	79.6	+2.3	-1.5
放射線技師の言葉使いや態度	30.1	57.8	11.2	0.6	0.3	79.2	+1.9	-1.0
薬剤師の言葉使いや態度	28.1	57.9	13.2	0.4	0.4	78.2	***	-0.6
接遇面全般について	26.2	60.3	11.8	1.8	0.4	77.6	+2.4	-1.3
看護師の説明のわかりやすさ	28.8	57.7	11.9	0.9	0.7	78.2	+1.4	-0.9
医師の病状や検査結果の説明	35.0	53.0	9.7	1.7	0.7	80.0	+1.8	-1.0
医師への質問や相談のしやすさ	35.1	50.9	10.8	2.3	0.9	79.2	+2.3	-0.7
医師の診断や処置への信頼感	36.3	51.1	10.5	1.6	0.6	80.2	+0.9	-0.9
検査技師の説明のわかりやすさ	27.6	56.3	15.0	1.0	0.2	77.5	***	-0.8
放射線技師の説明のわかりやすさ	26.8	56.8	15.0	1.1	0.4	77.1	***	-0.8
薬剤師の説明のわかりやすさ	27.0	55.8	16.2	0.7	0.3	77.1	***	-0.5
プライバシーへの配慮	27.9	55.1	14.8	1.5	0.6	77.1	+1.9	-0.4
診察面全般について	27.0	59.5	12.0	1.2	0.4	77.8	+1.6	-0.7
診察待ち時間	6.4	23.1	34.1	23.7	12.7	46.7	-1.7	-2.6
診察時間	14.3	48.7	28.8	5.4	2.8	66.6	+0.8	-1.9
診察後の支払いまでの待ち時間	7.2	26.3	35.0	21.4	10.2	49.7	-7.8	-5.1
時間面全体について	6.6	28.6	36.5	20.3	8.0	51.3	-3.4	-4.1

令和6年度 患者満足度調査の結果 <入院部門>

令和6年10月15日～令和6年11月16日実施、回答者数335人

■回答者の性別・年齢

有効回答者数： 317人

前回調査： 男性55.3%、女性44.7%
大学病院平均： 男性52.2%、女性47.8%

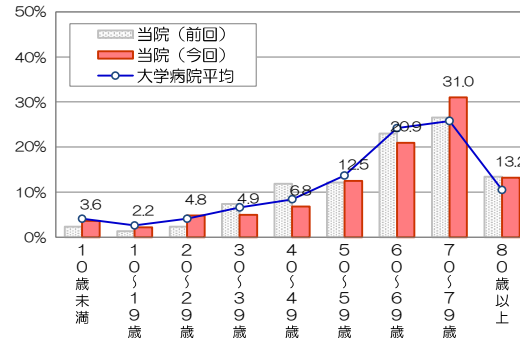
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

平均年齢： 61.3歳

前回調査との差： -0.1 歳

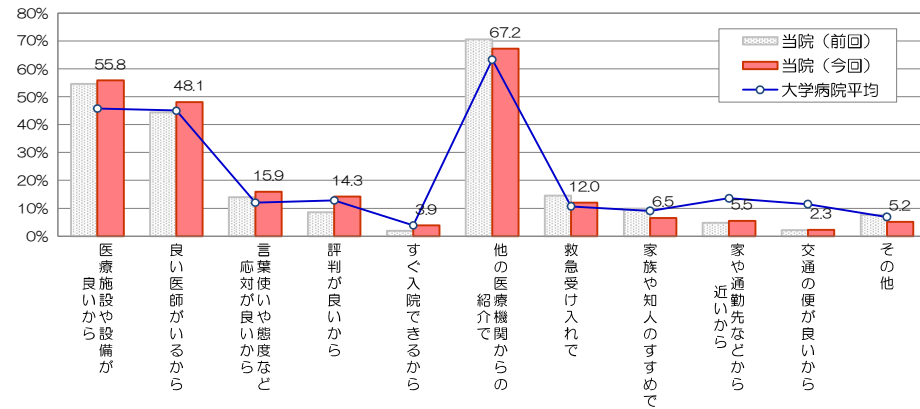
有効回答者数： 310人

大学病院平均との差： +2.7 歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数： 308人



■総合評価点

有効回答者数： 318人

「総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか」

平均評価点： 90.1点

前回調査との差： +0.1 点

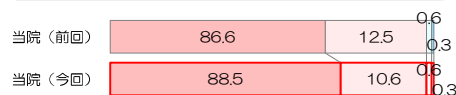
大学病院平均との差： +2.9 点

■入院満足度

有効回答者数： 335人

「当院を受診して（入院して）良かったですか。」

□良かった □まあ良かった □あまり良くなかった □良くなかった

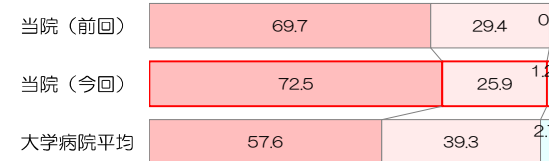


■紹介・推薦意向

有効回答者数： 324人

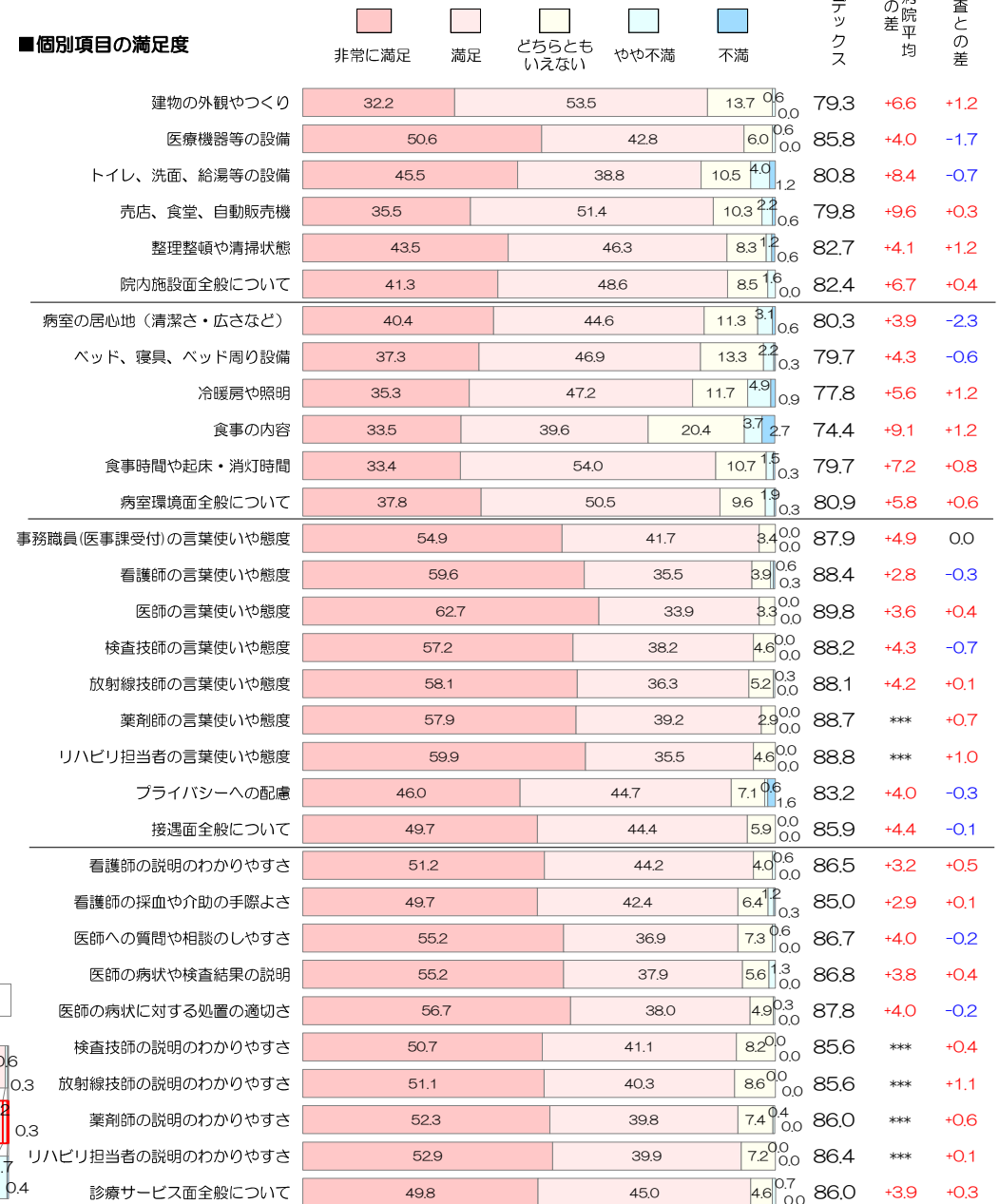
「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

□是非したい □まあしたい □あまりしたくない □全くしたくない

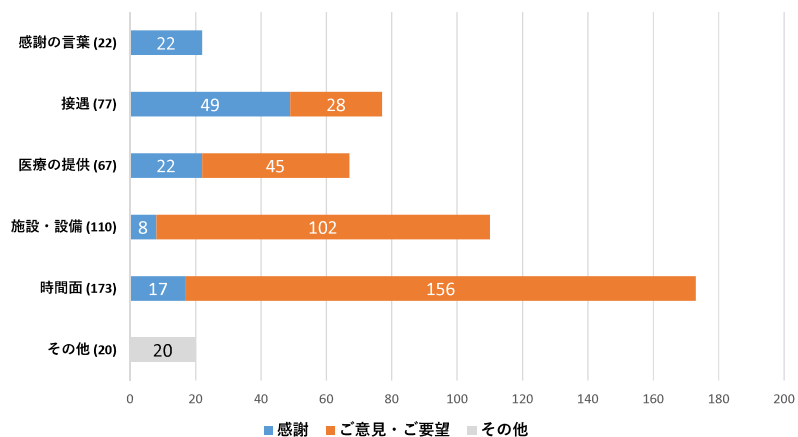
前回調査： 令和5年11月1日～11月21日実施（回答者数：343人）
大学病院平均： 同内容の調査実施 19病院の平均値（平均病床数：760床）

*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

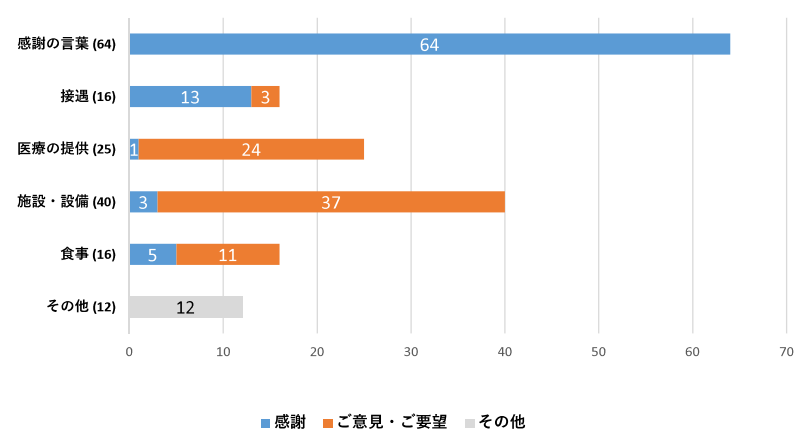
■個別項目の満足度



外来自由意見 カテゴリ別件数（全469件）



入院自由意見 カテゴリ別件数（全173件）



接遇について（外来77件、入院16件）

- ・「月1回通院していますが、受付の方、診察して下さる先生、駐車場の方もとても親切です。」（78歳 女性）
 - ・「院内スタッフの皆様、特に担当医や受け持ちの看護師さんの対応は、心遣い・気遣いにあふれており、入院期間を安心して治療に集中することが出来ました。」（79歳 男性）
とお褒めの言葉も多く頂いておりますが、一方で
 - ・「医師、看護師は忙しそうで、冷たい印象でした。」（49歳 女性）
 - ・「窓口スタッフが、もう少し笑顔でいて欲しい。」（62歳 男性）
- との意見も多く、年一回実施している接遇研修の内容の見直し等、教育体制の改善を図り、接遇向上に努めます。

医療の提供について（外来67件、入院25件）

- ・「先生の説明がわかりやすく、安心して受診させてもらっています。」（64歳 女性）
- ・「先生は多くの患者を診なければならないため、一人一人あまり診てもらえないし、先生の早く済ませたい気持ちが伝わってくる。」
患者さん一人ひとりに寄り添い、安心して受診していただける環境を作るよう心掛けて参ります。

施設・設備について（外来110件、入院40件）

- ・「駐車場が増設されて便利になった。大変助かっています。」（52歳 女性）
- 外来駐車場については昨年2月に病院への進入口を変更・整備、病院入口付近に新たに94台の駐車場を設けた事もあり、昨年より良い評価を頂きました。

時間面について（外来173件）

- ・「予約時間にスムーズに診察してもらえるよう工夫して欲しい。」（69歳 男性）
- ・「計算受付で並んで待つ。計算ができるまでの待ち時間も長い。」（57歳 女性）

診察や計算等の待ち時間が長いというご意見を多くいただいております。

待ち時間の対策として昨年4月から通院支援アプリwellcne（ウェルコネ）を導入しておりますのでぜひご利用いただければと思います。