患者満足度（外来部門）

実施期間：2024年11月11～15日（5日間）

配布数：500枚　　回答数（率）：328（64.4%）

		合計	性別		年齢				
			男	女	40代	50代	60代	70代	80代以上
回答者　構成	2023年8月	427	48%	52%	19%	11%	22%	33%	15%
	2023年12月	320	46%	54%	22%	13%	19%	32%	15%
	2024年11月	322	48%	52%	15%	14%	19%	33%	18%

		合計	有り	無し
診察予約 あり/なし	2023年8月	426	89%	11%
	2023年12月	333	91%	9%
	2024年11月	324	89%	11%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
受付や会計周りの設備	2023年8月	399	15%	65%	18%	1%	0%
	2023年12月	306	16%	66%	15%	2%	1%
	2024年11月	305	18%	61%	17%	2%	1%
各科の待合室の設備	2023年8月	401	12%	59%	26%	3%	0%
	2023年12月	303	11%	63%	21%	4%	1%
	2024年11月	304	13%	58%	25%	3%	1%
診察室や検査室の設備や雰囲気	2023年8月	395	15%	64%	20%	1%	0%
	2023年12月	301	12%	67%	19%	1%	0%
	2024年11月	302	18%	60%	20%	2%	0%
案内表示のわかりやすさ	2023年8月	399	14%	57%	24%	4%	1%
	2023年12月	304	13%	57%	28%	2%	1%
	2024年11月	300	15%	57%	24%	4%	1%
トイレや洗面所の使いやすさ	2023年8月	398	13%	54%	26%	6%	2%
	2023年12月	303	12%	59%	21%	5%	3%
	2024年11月	305	16%	59%	20%	3%	1%
トイレの清掃	2023年8月	397	15%	58%	19%	7%	2%
	2023年12月	303	15%	63%	17%	4%	2%
	2024年11月	303	20%	61%	16%	2%	1%
駐車場の使いやすさ	2023年8月	388	7%	32%	28%	19%	14%
	2023年12月	295	6%	34%	29%	20%	11%
	2024年11月	300	7%	32%	33%	18%	10%
医師への質問や相談のしやすさ	2023年8月	403	23%	58%	16%	1%	1%
	2023年12月	305	27%	54%	17%	2%	1%
	2024年11月	294	24%	56%	17%	1%	1%
医師の患者の話を聞く姿勢	2023年8月	405	24%	57%	15%	2%	1%
	2023年12月	300	30%	52%	15%	1%	1%
	2024年11月	292	26%	57%	14%	2%	1%
医師からの病状や検査結果の説明	2023年8月	399	24%	58%	15%	2%	1%
	2023年12月	301	27%	55%	14%	3%	1%
	2024年11月	293	27%	58%	13%	2%	1%
医師の診断や処置への信頼感	2023年8月	394	25%	56%	17%	1%	1%
	2023年12月	297	27%	54%	17%	2%	1%
	2024年11月	287	26%	57%	15%	1%	1%
看護師への質問や相談のしやすさ	2023年8月	394	19%	60%	19%	1%	1%
	2023年12月	294	24%	57%	18%	1%	0%
	2024年11月	285	23%	60%	15%	1%	0%
看護師の患者の話を聞く姿勢	2023年8月	391	21%	60%	16%	2%	1%
	2023年12月	292	26%	57%	15%	2%	0%
	2024年11月	284	25%	58%	15%	2%	0%
看護師の説明や処置	2023年8月	392	21%	62%	15%	2%	1%
	2023年12月	294	25%	58%	15%	2%	0%
	2024年11月	284	26%	59%	13%	1%	0%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
治療への納得度	2023年8月	390	21%	57%	19%	3%	1%
	2023年12月	301	23%	57%	18%	2%	1%
	2024年11月	290	22%	60%	16%	1%	0%
診察までの待ち時間	2023年8月	394	8%	28%	39%	20%	5%
	2023年12月	298	4%	35%	40%	16%	5%
	2024年11月	288	5%	34%	38%	16%	7%
検査等での待ち時間	2023年8月	385	8%	42%	39%	9%	2%
	2023年12月	293	6%	50%	34%	9%	1%
	2024年11月	286	9%	40%	37%	9%	5%
会計の待ち時間	2023年8月	397	10%	46%	36%	6%	1%
	2023年12月	294	12%	54%	27%	5%	1%
	2024年11月	283	11%	54%	27%	6%	1%
待ち時間への気配り	2023年8月	388	7%	33%	47%	11%	2%
	2023年12月	292	7%	34%	48%	9%	2%
	2024年11月	279	9%	36%	45%	7%	3%
安全面への気配り	2023年8月	386	10%	52%	36%	2%	0%
	2023年12月	289	10%	54%	34%	2%	0%
	2024年11月	275	12%	53%	33%	0%	0%
プライバシーへの気配り	2023年8月	387	11%	53%	33%	3%	1%
	2023年12月	293	11%	53%	31%	4%	1%
	2024年11月	276	13%	52%	33%	2%	0%
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	2023年8月	396	10%	52%	32%	6%	0%
	2023年12月	296	11%	59%	28%	1%	0%
	2024年11月	287	10%	54%	26%	8%	1%
会計の領収書や明細のわかりやすさ	2023年8月	390	10%	60%	28%	2%	0%
	2023年12月	295	12%	64%	23%	1%	0%
	2024年11月	281	12%	58%	28%	2%	1%
掲示やパンフレットなどの情報提供	2023年8月	381	8%	44%	46%	1%	1%
	2023年12月	285	9%	51%	38%	2%	0%
	2024年11月	273	9%	49%	38%	3%	1%

		合計	是非したい	まぁしたい	あまりしたくない	全くしたくない
当院をまた利用したいか	2023年8月	401	45%	50%	4%	0%
	2023年12月	302	49%	45%	6%	0%
	2024年11月	298	51%	46%	3%	0%
当院を紹介や推薦したいか	2023年8月	398	35%	59%	6%	1%
	2023年12月	297	38%	53%	7%	1%
	2024年11月	292	41%	54%	4%	1%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
当院について、総合的にどう思われますか。	2023年8月	379	29%	52%	17%	2%	0%
	2023年12月	294	36%	46%	15%	2%	0%
	2024年11月	298	40%	43%	15%	2%	0%

自動精算機について

		合計	待ち時間が減少	使いやすかった	使うのが難しい	不便だと感じた
利用してどうでしたか（複数回答可）	2024年11月	244	44.7%	31.1%	12.7%	11.5%
		合計	わかりやすい	わかりにくい		
処方せん窓口の導線	2024年11月	220	74.5%	25.5%		
		合計	待ち時間が長い	処方せん窓口へも並ぶこと	カード払い不可	自分で操作できない
不便だと感じた理由（複数回答可）	2024年11月	99	27.3%	48.5%	14.1%	10.1%

2024 年度 外来患者満足度調査
患者さんからいただいた主なご意見

患者満足度調査では、診療や職員の対応、待ち時間、施設・設備、会計サービスなどについて、多くのご意見やご要望をいただきました。

主なご意見を以下のとおりご紹介します。

1. 医師・看護師など職員の対応について

評価いただいた点

・医師や看護師、受付職員などが親切・丁寧に対応してくれ、安心して受診することができた。
・医師が患者の話に耳を傾け、質問にも分かりやすく答えてくれた。
・受付や採血時の対応が親切で、手続きについても丁寧に案内してもらえた。

改善を求められた点

・職員によって言葉遣いや対応に差があるため、患者さんに寄り添った対応をしてほしい。
・医師によっては相談しづらいことがあるため、話しやすい雰囲気づくりに配慮してほしい。
・患者さんの状況に応じて、より分かりやすく丁寧に説明してほしい。

2. 診療・検査について

評価いただいた点

・医師の丁寧な診察や分かりやすい説明によって、安心して治療を受けることができた。
・複数の診療科があり、体調の変化に応じて専門的な診療を受けられることがよかった。

改善を求められた点

・担当医が変更になる際は、患者さんが安心できるよう十分な説明や引き継ぎをしてほしい。
・診療方針や治療の見通しについて、患者さんや家族と十分に情報共有してほしい。
・紹介状や予約が必要な診療科について、受診方法を分かりやすく案内してほしい。
・検査結果の説明や検査データを、患者さんにも理解しやすい形にしてほしい。

3. 診察・検査の待ち時間について

評価いただいた点

・予約や会計の仕組みが効率的で、スムーズに受診できたという声があった。

改善を求められた点

・診察までの待ち時間を短くしてほしい。
・採血から検査結果が出るまでの時間を短縮してほしい。

・高齢者にとって長時間の待機は負担が大きいため、待ち時間の改善に取り組んでほしい。
・予約変更の問い合わせを、仕事をしている人にも利用しやすい時間帯にしてほしい。

4. 駐車場・院内施設について

評価いただいた点
・院内の清掃が行き届いており、清潔で気持ちよく利用できた。
・洋式トイレが増え、以前より利用しやすくなった。

改善を求められた点
・駐車場の台数を増やし、混雑や駐車場所を探す負担を軽減してほしい。
・身体の不自由な方が利用しやすい駐車場や院内設備を充実させてほしい。
・待合スペースや椅子を増やし、快適に待てる環境を整えてほしい。
・院内の案内表示や売店などの施設を、より利用しやすくしてほしい。

5. 自動精算機・会計サービスについて

評価いただいた点
・自動精算機の導入により、会計がスムーズになった。
・操作に不慣れな場合も、職員がそばで丁寧に案内してくれるので安心できた。
・会計手続きが合理的で、便利になったと感じた。

改善を求められた点
・自動精算機の台数を増やし、会計時の混雑を緩和してほしい。
・高齢者や機械操作に不慣れな方へのサポートを充実させてほしい。
・会計と処方箋の受け取りを一度に済ませられるようにしてほしい。
・クレジットカードやコード決済など、支払い方法を充実させてほしい。
・精算機から処方箋窓口までの案内や動線を分かりやすくしてほしい。

いただいたご意見を今後の改善に活かしてまいります

医師・看護師をはじめとする職員の親切な対応や丁寧な診療、院内環境の改善などについて、温かいお言葉をいただきました。一方で、診察・検査の待ち時間、駐車場の混雑、診療に関する説明、会計サービスなどについて、改善を求めるご意見もいただきました。

特に、自動精算機については、会計時間の短縮を評価する声がある一方、操作方法や設置台数、処方箋の受け取り方法などについて、ご要望をいただいています。

当院では、皆さまからいただいたご意見を大切にし、安心して受診いただける環境づくりと医療サービスの質の向上に努めてまいります。