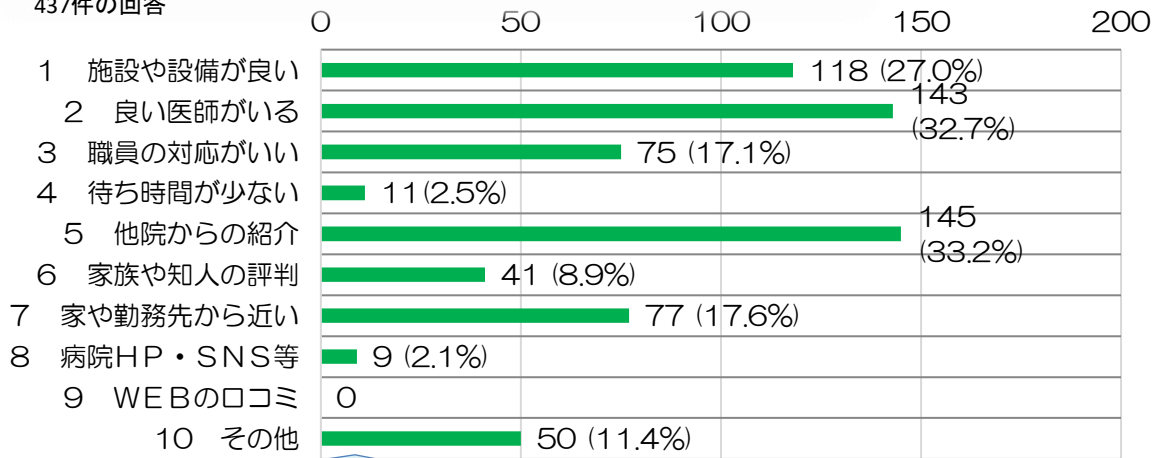


1 当院を選ばれた理由

当院を選ばれた理由について教えてください。（複数回答可）

437件の回答



その他の内訳として、「救急車で運ばれた」と「健康診断の結果」がそれぞれ6名、「昔からかかっている」が13名など。

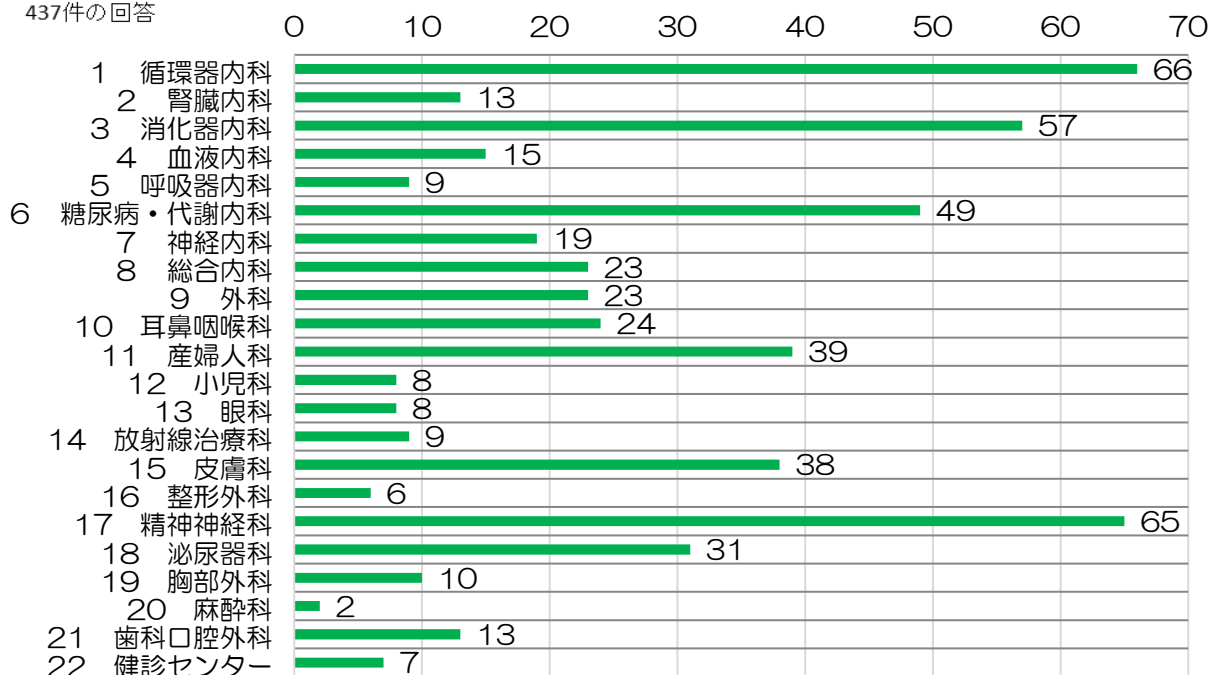
「良い医師がいるから」:R3 31.8% → R5 32.7%にUP！

「職員の対応がいい」:R3 15.6% → R5 17.1%にUP！

2 本日受診された診療科等について

本日受診された診療科について教えてください。（複数選択可）

437件の回答



R3年度 1位:精神神経科 2位:代謝内科 3位:消化器内科

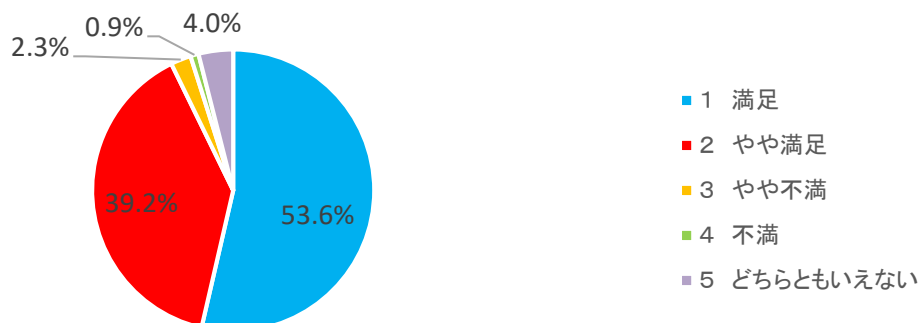
R5年度 1位:循環器内科 2位:精神神経科 3位:消化器内科

3 病院の総合評価

2ページ

当院について総合的にどう思われますか。

437件の回答



「満足」と「やや満足」の合計

R3年度 88.2%（満足51.3%、やや満足36.9%）

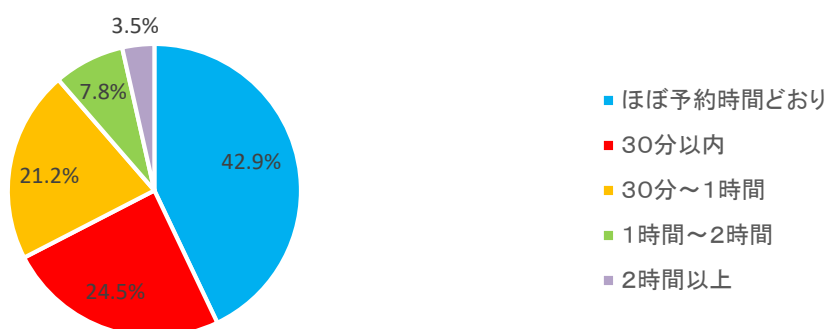
R5年度 92.8%（満足53.6%、やや満足39.2%） → 「満足」が4%以上UP

4 診療の待ち時間について

①【予約者】予約時間と実際の時間との差

予約時間と実際の時間との差はどのくらいでしたか。

396件の回答



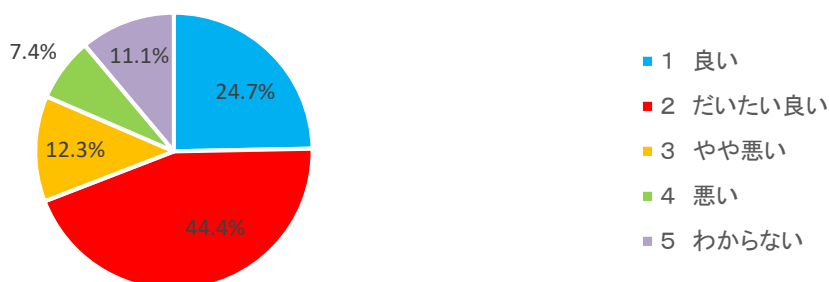
1時間以上待った人

R3年度 8.0%

R5年度 11.3% → 前回よりも微増

②【非予約者】診療までの待ち時間の評価

診療までの待ち時間はいかがでしたか。



「良い」+「だいたい良い」

R3年度 78.3%

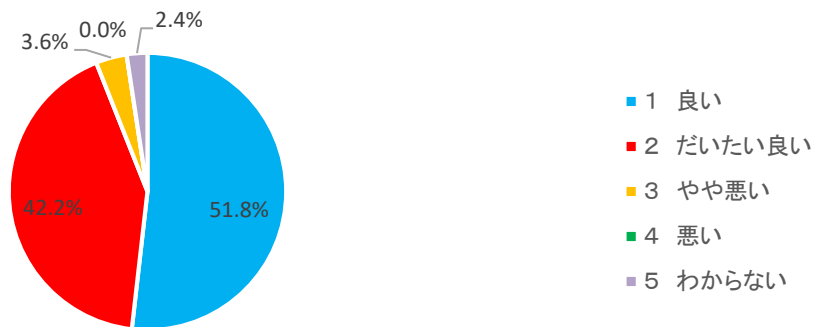
R5年度 69.1% → 少し悪化

5 検査の待ち時間について

3ページ

①採血までの待ち時間の評価

採血までの待ち時間はいかがでしたか。



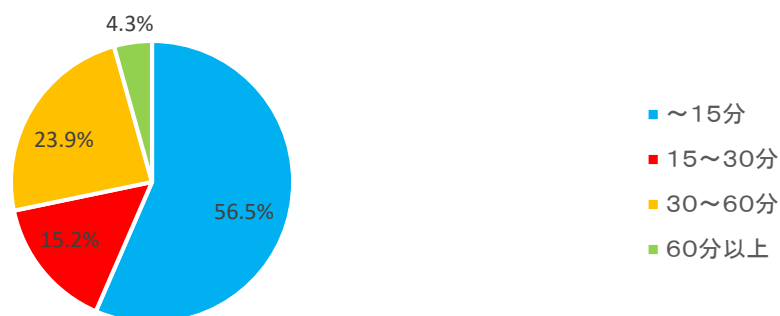
「良い」+「だいたい良い」

R3年度 94.8%

R5年度 94.0% → 満足度の高さはほど変動なし

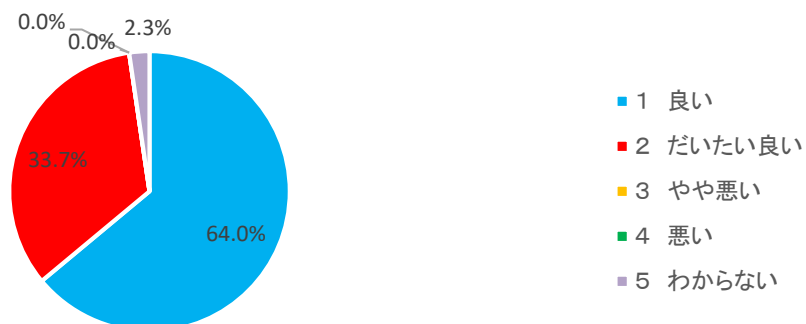
②採血までの待ち時間

お待ちになった時間を教えてください。



③X線検査までの待ち時間の評価

検査までの待ち時間はいかがでしたか。

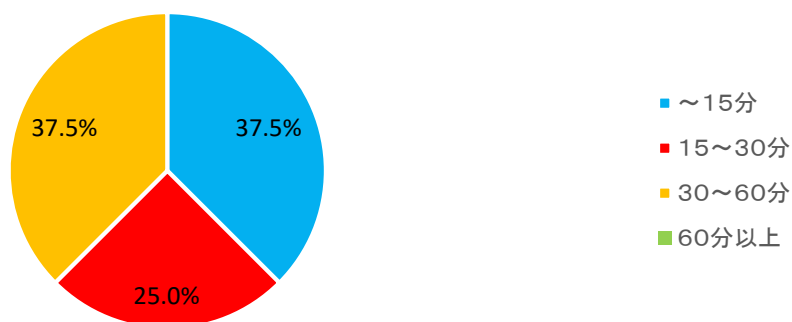


「良い」+「だいたい良い」

R3年度 95.8%

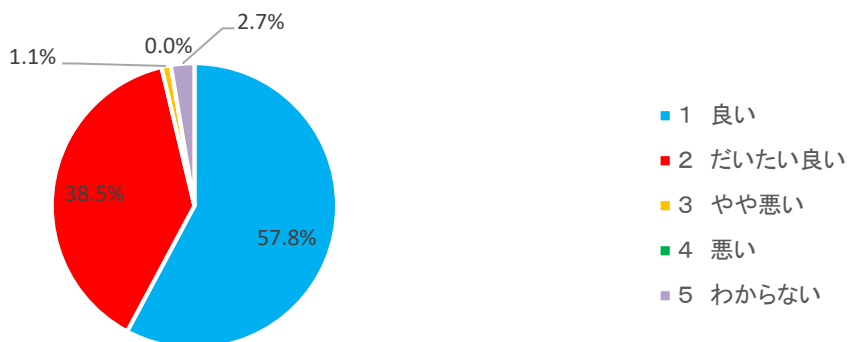
R5年度 97.7% → 満足度UP！

お待ちになった時間を教えてください。



6 窓口担当者の対応について

①目を見て笑顔で挨拶ができていましたか。

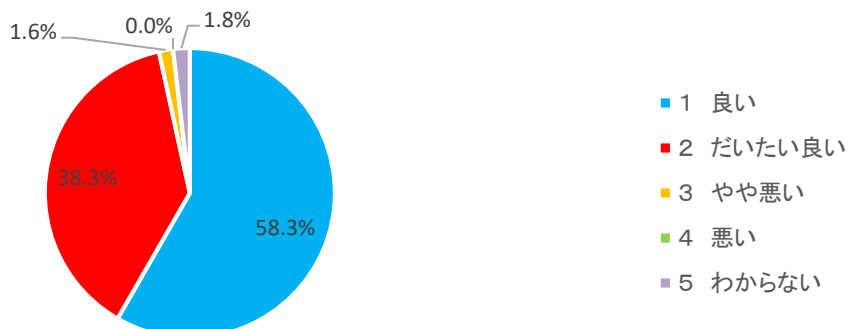


「良い」+「だいたい良い」

R3年度 92.5%

R5年度 96.3% → 満足度UP！

②優しい表情で対応ができていましたか。

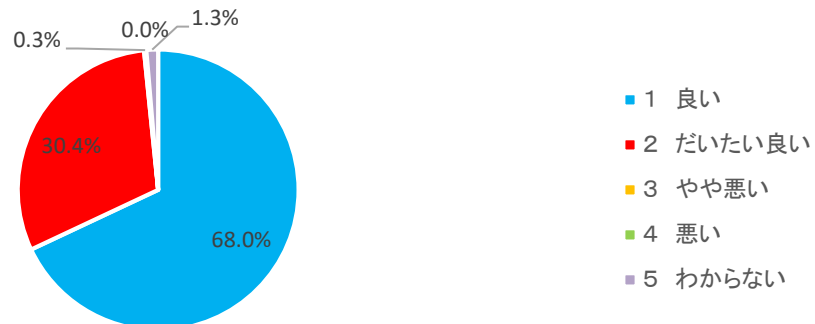


「良い」+「だいたい良い」

R3年度 93.1%

R5年度 96.6% → 満足度UP！

③丁寧な言葉遣い、受け渡しができていましたか。

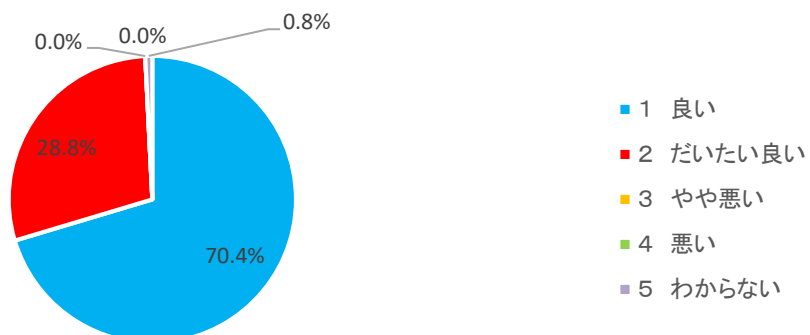


「良い」+「だいたい良い」

R3年度 95.1%

R5年度 **98.4%** → 満足度UP！

④清潔感のある身だしなみ(服装・髪型)ができていましたか。

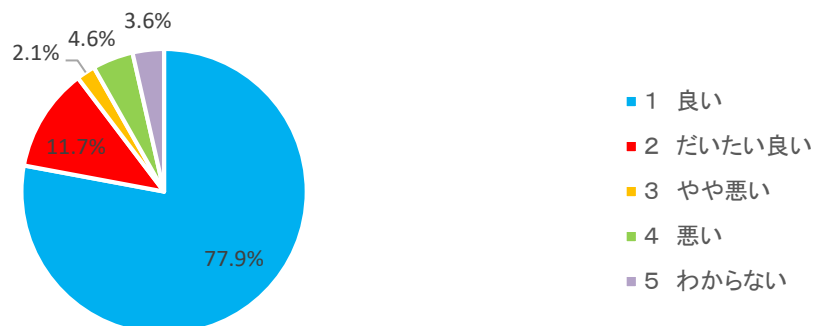


「良い」+「だいたい良い」

R3年度 96.1%

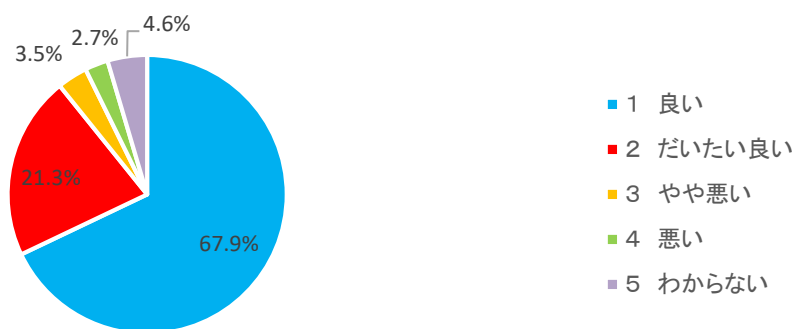
R5年度 **99.2%** → 満足度UP！

⑤会計の待ち時間はいかがでしたか。



会計の待ち時間は、99%以上の方が30分以内

①医師の言葉遣いや態度。

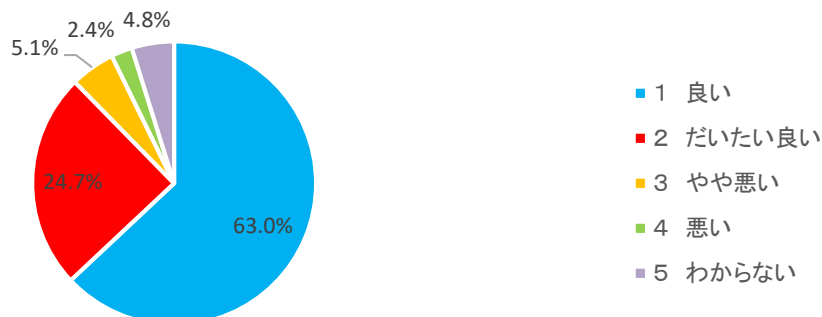


「良い」

R3年度 67.3%

R5年度 67.9% → 満足度UP！

②医師の診断や治療方針の説明と質問や相談のしやすさ。

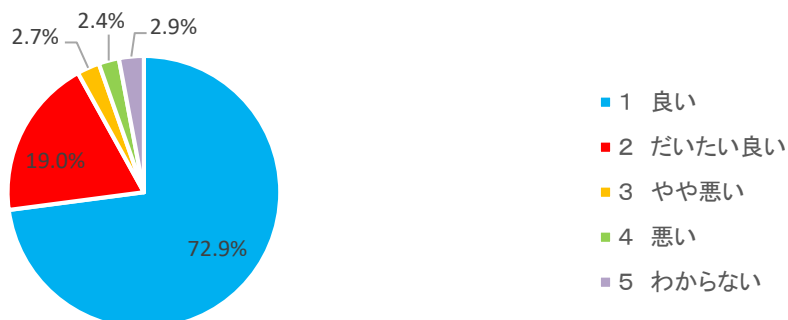


「良い」

R3年度 61.7%

R5年度 63.0% → 満足度UP！

③看護師の言葉遣いや態度。

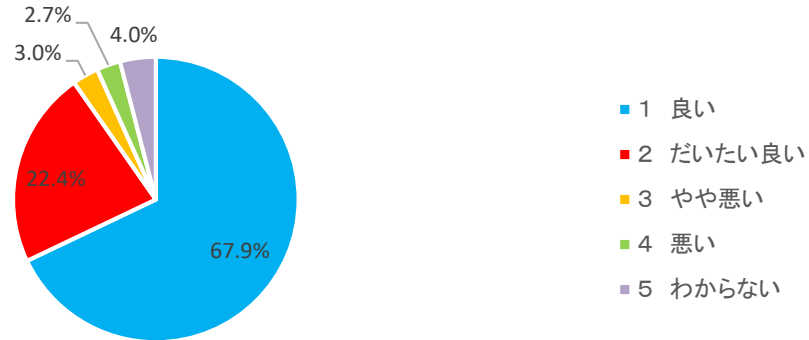


「良い」

R3年度 65.7%

R5年度 72.9% → 満足度UP！

④看護師の説明や処置と質問や相談のしやすさ。

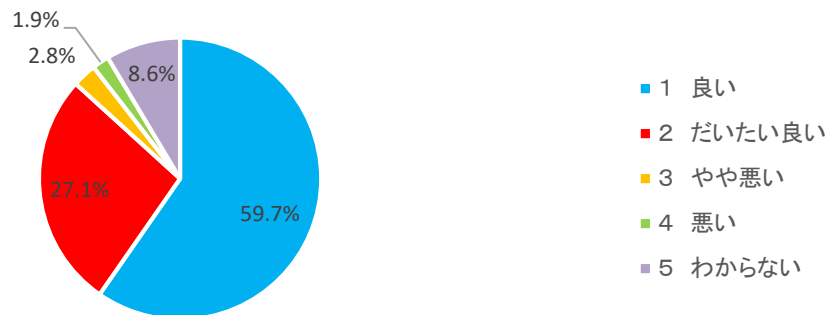


「良い」

R3年度 62.7%

R5年度 67.9% → 満足度UP！

⑤クラーク(水色の白衣)・事務職員の言葉遣いや態度。

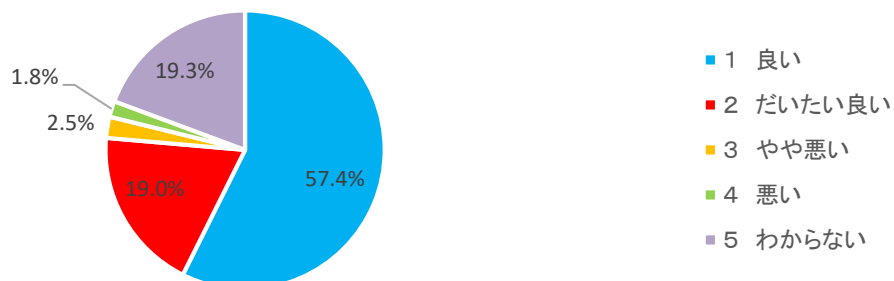


「良い」

R3年度 58.0%

R5年度 59.7% → 満足度UP！

⑥検査技師・放射線技師等の言葉遣いや態度。

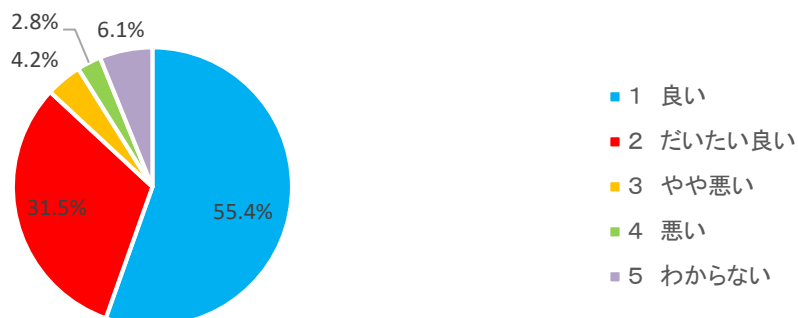


「良い」

R3年度 44.0%

R5年度 57.4% → 満足度UP！

⑦プライバシーへの配慮。

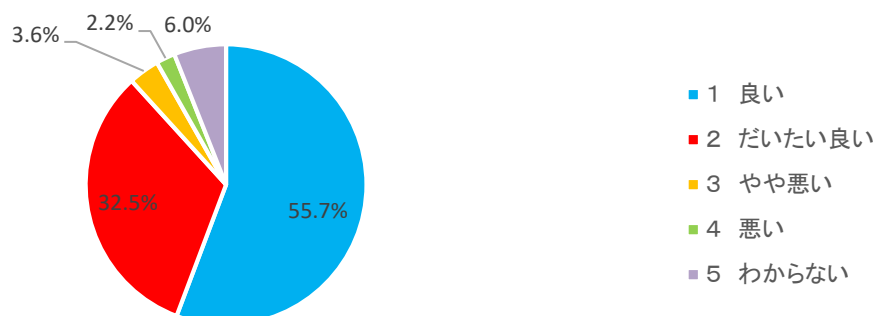


「良い」

R3年度 52.7%

R5年度 55.4% → 満足度UP！

⑧トイレの使いやすさ, 清潔感（院内施設）

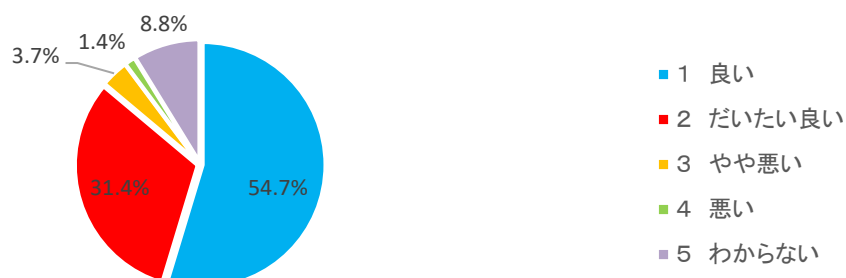


「良い」

R3年度 51.1%

R5年度 55.7% → 満足度UP！

⑨外来患者さんに対しての新型コロナ等の感染対策（院内施設）



「良い」

R3年度 44.8%

R5年度 54.7% → 満足度UP！

9 総括

前回実施から1年をおいての外来患者アンケートの結果について、満足度はおおむね前回と同程度か、やや上昇しています。

その中で、診察までの待ち時間(設問4)についてのみ、前回に比べて約9ポイント悪化していることが目に留まります。

フリーコメントにおいても、待ち時間に言及されている方が複数名おります。

また、「当院を選ばれた理由」(設問1)について、「施設や設備が良い」「良い医師がいる」「他院からの紹介」などが多く、これ自体、前向きな理由によるものですが、一方で、「病院HP・SNS等」「救急車で運ばれた」「健康診断の結果」なども理由として一定数おり、これらの発信力を深化していくことも重要と考えられます。

—調査の概要—

1 調査期間

令和6（2024）年2月2日(金)～2月29日(木) 28日間

2 調査方法

外来窓口前にて（１）（２）を配布し、回答依頼

（１）スマホでQRコードを読み取って行う非接触型アンケート(A6サイズの紙を配布)

（２）ただし、紙での回答を希望される方は紙のアンケートを配布

3 回答件数

437人（前回 507人（令和3年度））