

- 外来患者アンケートについて -

1 調査期間

令和6（2024）年12月5日(木)～12月25日(水) 15日間

2 調査方法

1階で会計待ちしている患者さんに声をかけ、アンケートにご協力いただきました。
(紙のアンケートを配布)

3 回答件数

480人（前回437人（令和5年度））

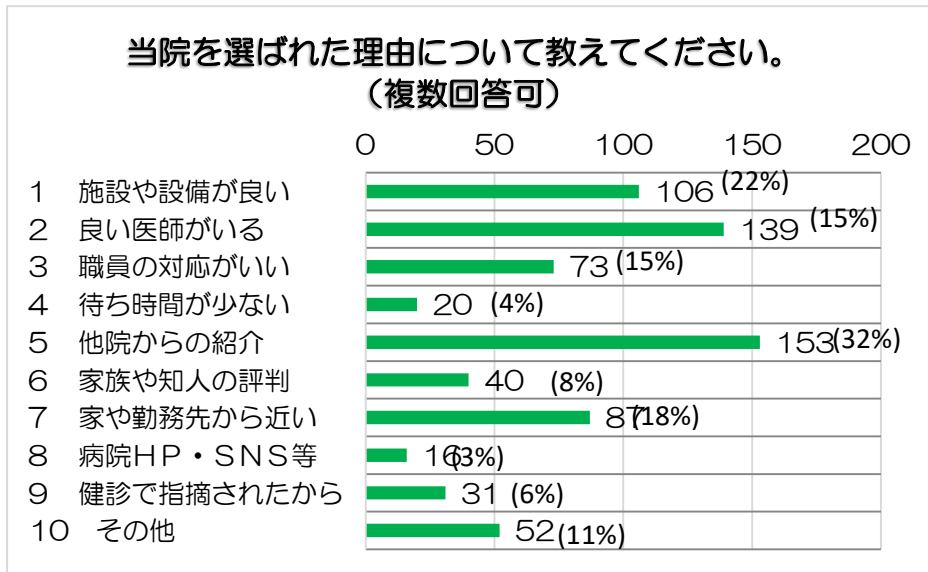
結果：新型コロナウイルス感染症の流行により控えていた外来患者アンケートを、令和5年に引き続き2年連続で行うことができました。

4 その他

近年は新型コロナウイルスの流行の影響を受け、アンケートを実施できない年がありましたが、備品消毒の徹底を行った上で、令和5年度に引き続き2年連続でアンケートを実施することができました。

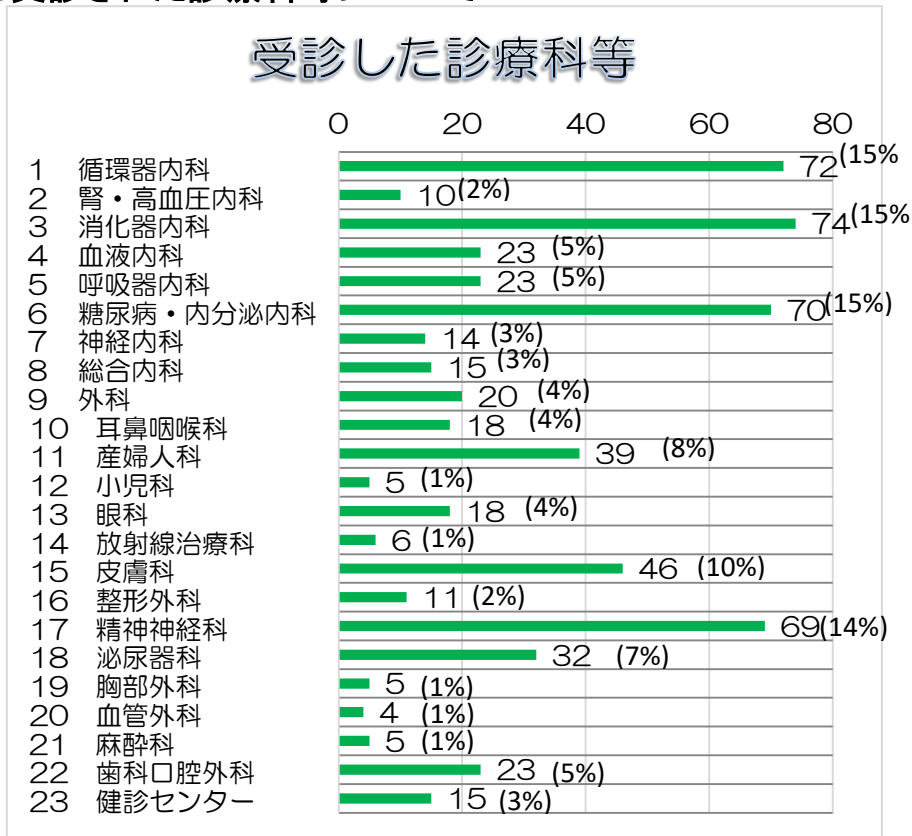
- 外来患者アンケート調査結果 - ¹ページ

1 当院を選ばれた理由



今年度の新規項目である「9 健診で指摘されたから」が31件あった。
(健診から受診につながっているケースあり)

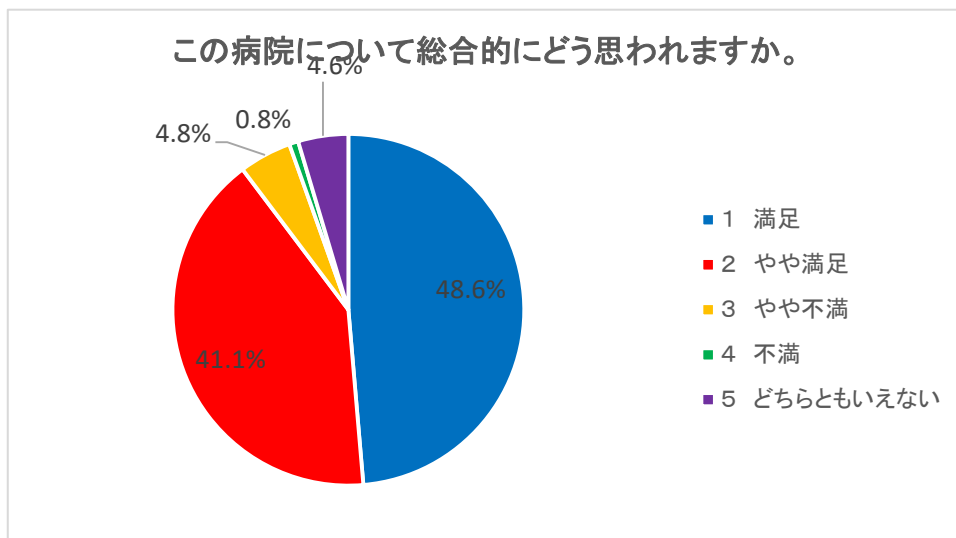
2 本日受診された診療科等について



令和5年度 1位:循環器内科 2位:精神神経科 3位:消化器内科

令和6年度 1位:消化器内科 2位:循環器内科 3位:糖尿病・内分泌内科

3 病院の総合評価



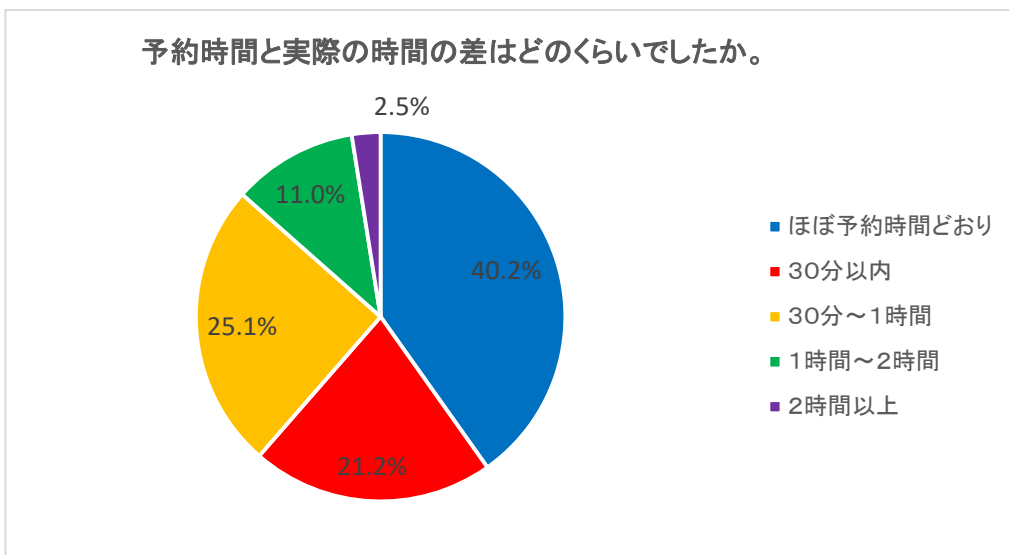
「満足」+「やや満足」

令和5年度 92.8%（満足53.6%、やや満足39.2%）

令和6年度 **89.7%**（満足48.6%、やや満足41.1%）

4 診療の待ち時間について

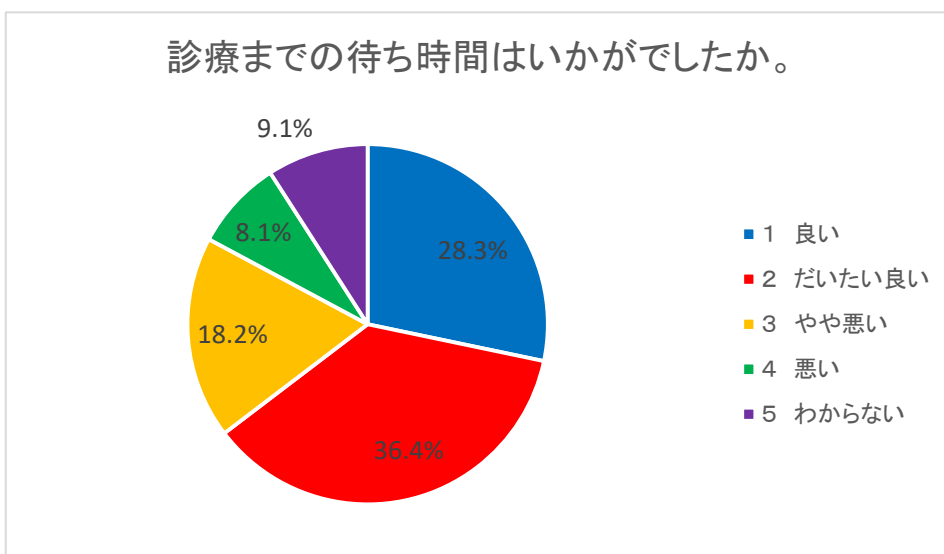
① 予約時間と実際の時間との差



「ほぼ時間どおり」と「30分以内」

令和5年度 67.3%（ほぼ時間どおり42.9%、30分以内24.4%）

令和6年度 **61.4%**（ほぼ時間どおり40.2%、30分以内21.2%）



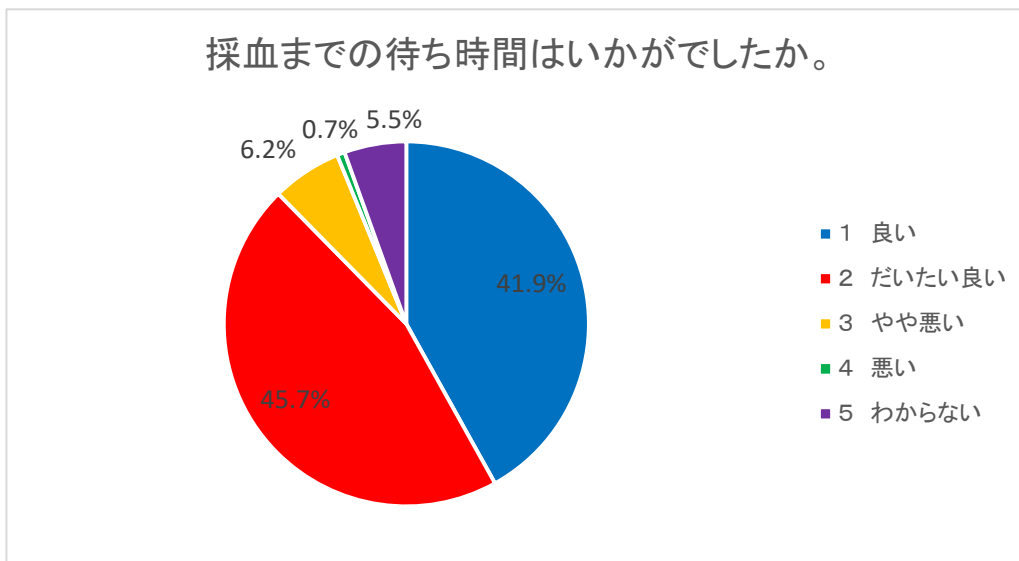
「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 69.1% (良い24.7%、だいたい良い44.4%)

令和6年度 64.7% (良い28.3%、だいたい良い36.4%)

5 検査の待ち時間について

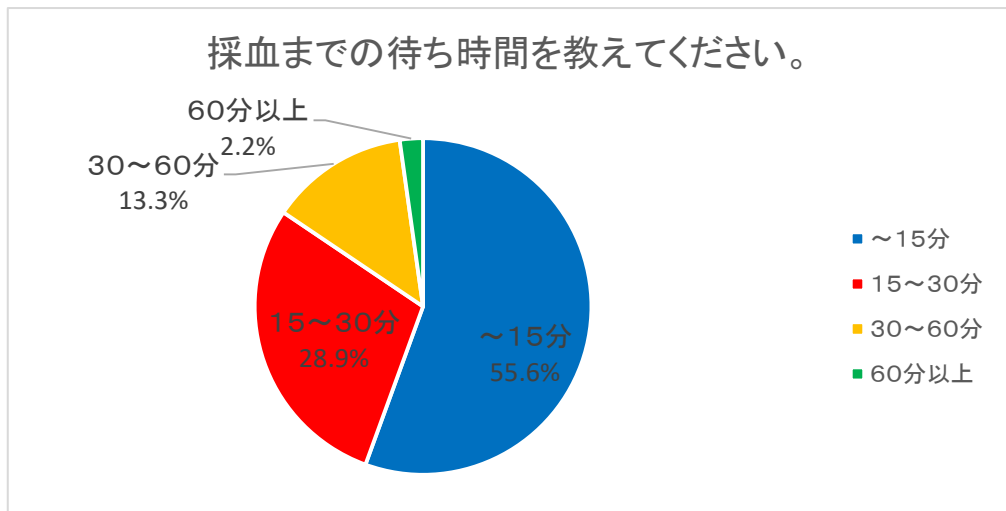
①採血までの待ち時間の評価



「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 94.0% (良い51.8%、だいたい良い42.2%)

令和6年度 **87.6%** (良い41.9%、だいたい良い45.7%)

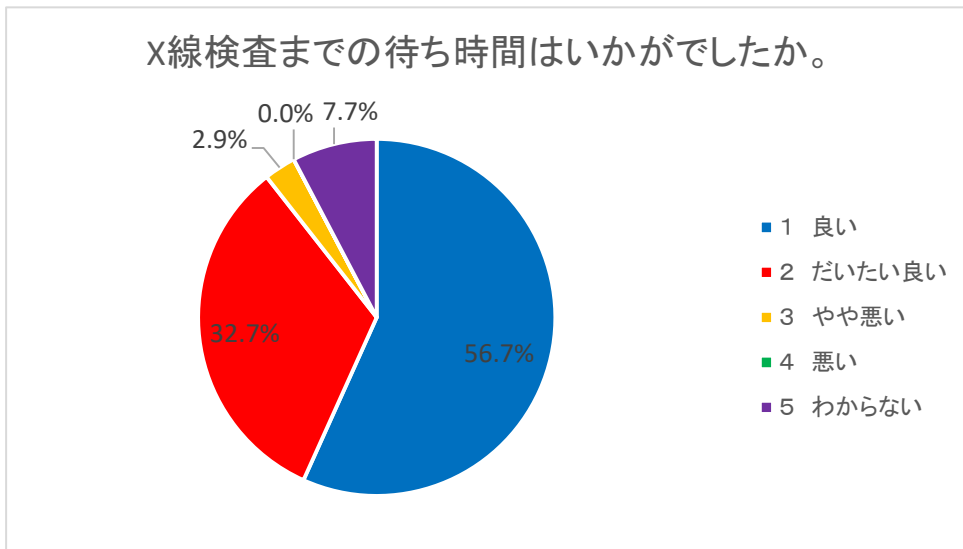


「～15分」と「15～30分」の合計

令和5年度 71.7% (～15分56.5%、15～30分15.2%)

令和6年度 **84.5%** (～15分55.6%、15～30分28.9%)

→待ち時間短縮！！



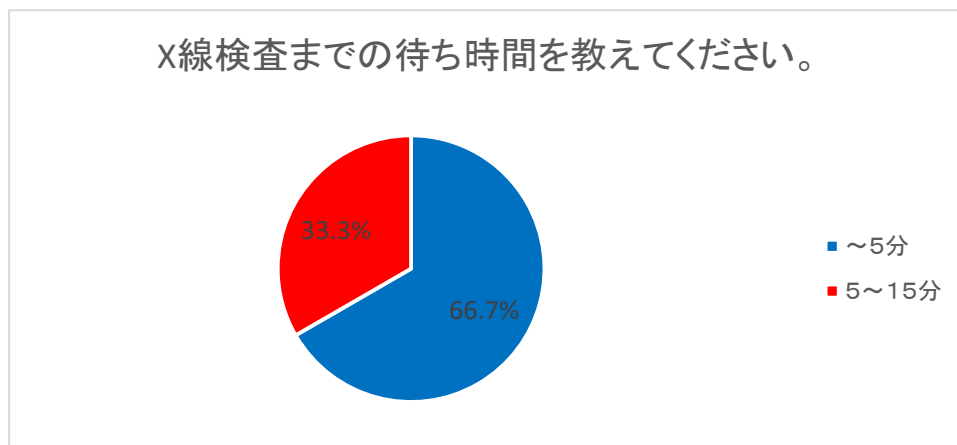
「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 97.6% (良い63.9%、だいたい良い33.7%)

令和6年度 **89.4%** (良い56.7%、だいたい良い32.7%)

「悪い」

令和5年度に引き続き0%！！



「~5分」と「5分~15分」の合計

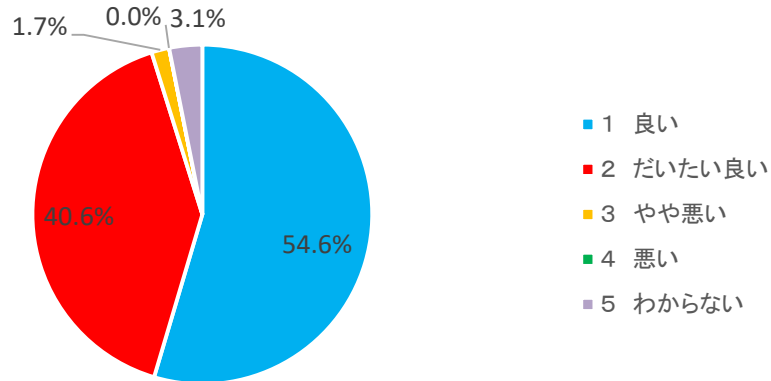
令和5年度 62.5%

令和6年度 **100.0%**

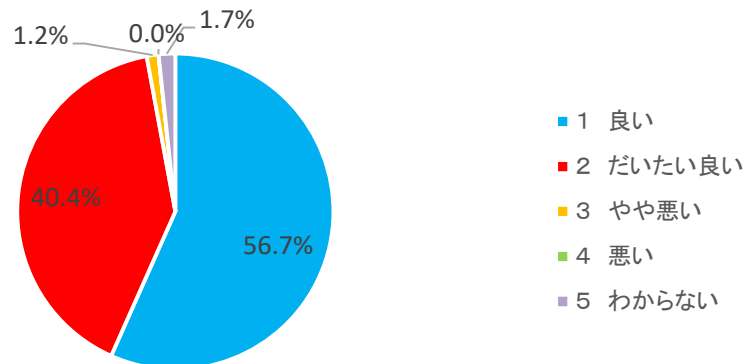
「15分以上」の回答が0件になり、待ち時間短縮！！

6 窓口担当者の対応について

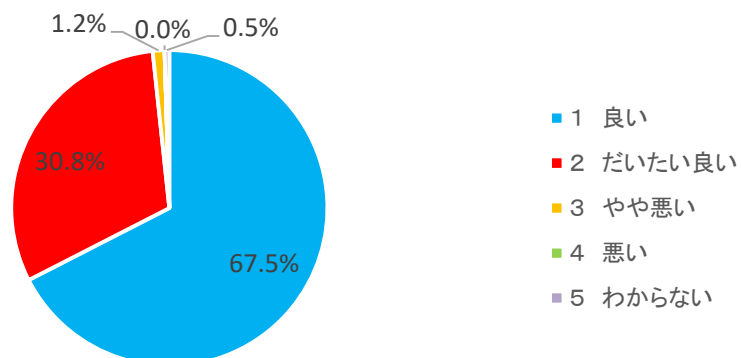
目を見て笑顔で挨拶ができていましたか。



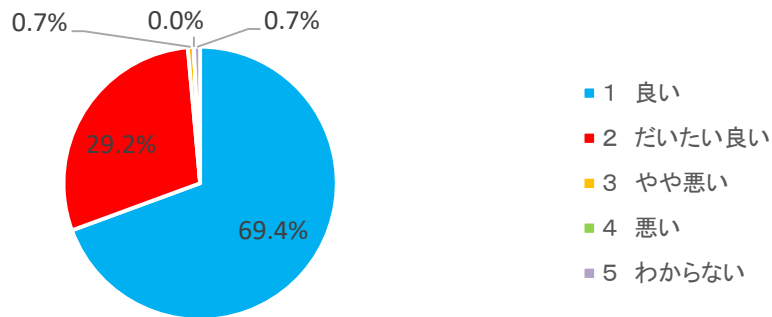
優しい表情で対応ができていましたか。



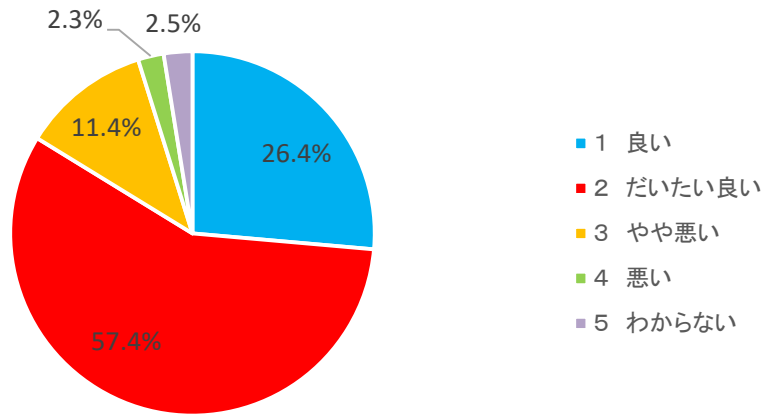
丁寧な言葉遣い、受け渡しができていましたか。



清潔感のある身だしなみ(服装・髪型)ができて
いましたか。



会計の待ち時間はいかがでしたか。



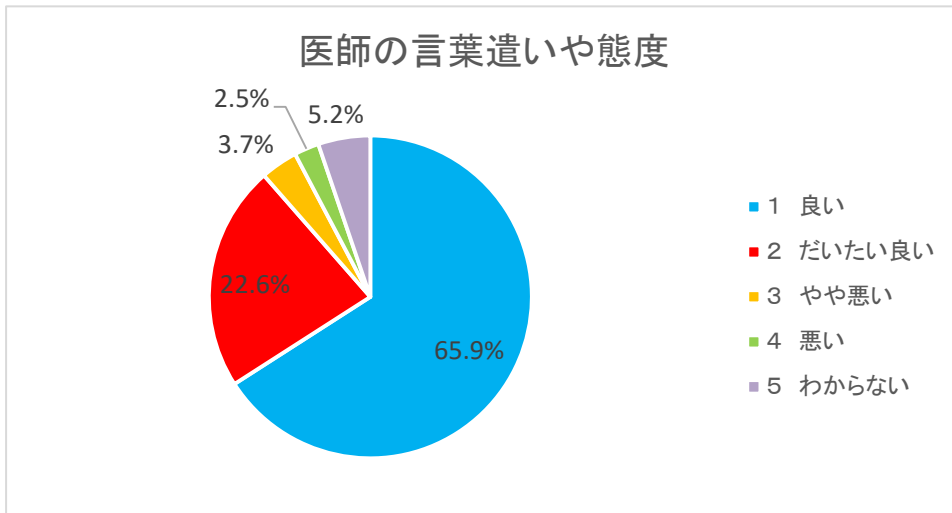
会計の待ち時間の評価

「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 89.6% (良い77.9%、だいたい良い11.7%)

令和6年度 **83.8%** (良い26.4%、だいたい良い57.4%)

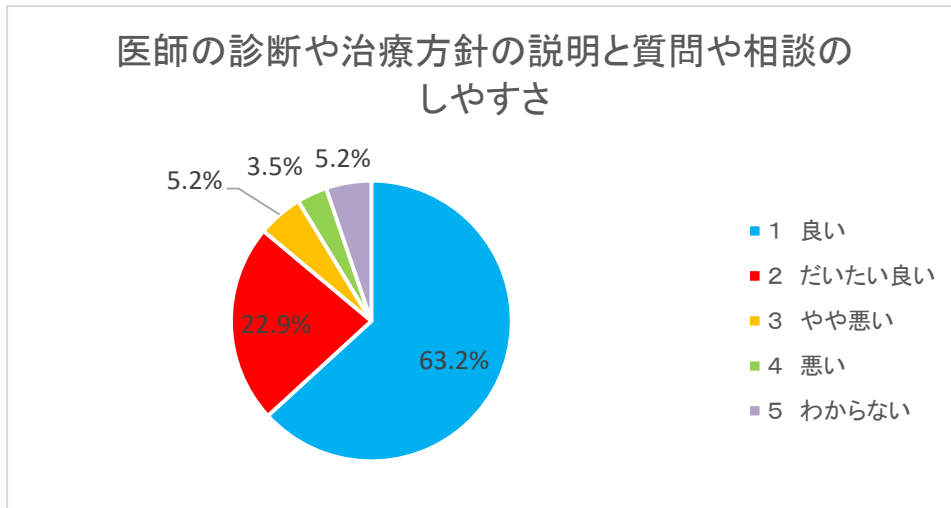
7 診療サービス、施設環境について



「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 89.1%（良い67.9%、だいたい良い21.2%）

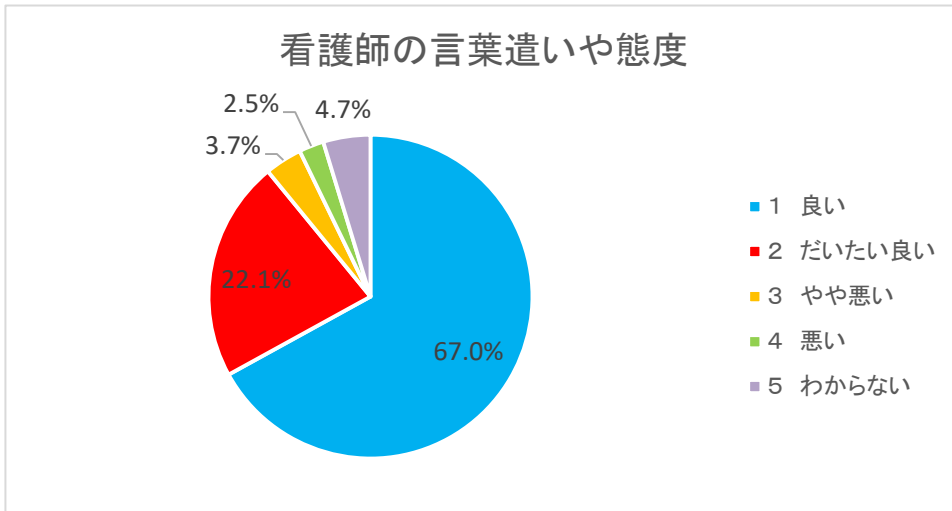
令和6年度 **88.5%**（良い65.9%、だいたい良い22.6%）



「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 87.6%（良い63.0%、だいたい良い24.6%）

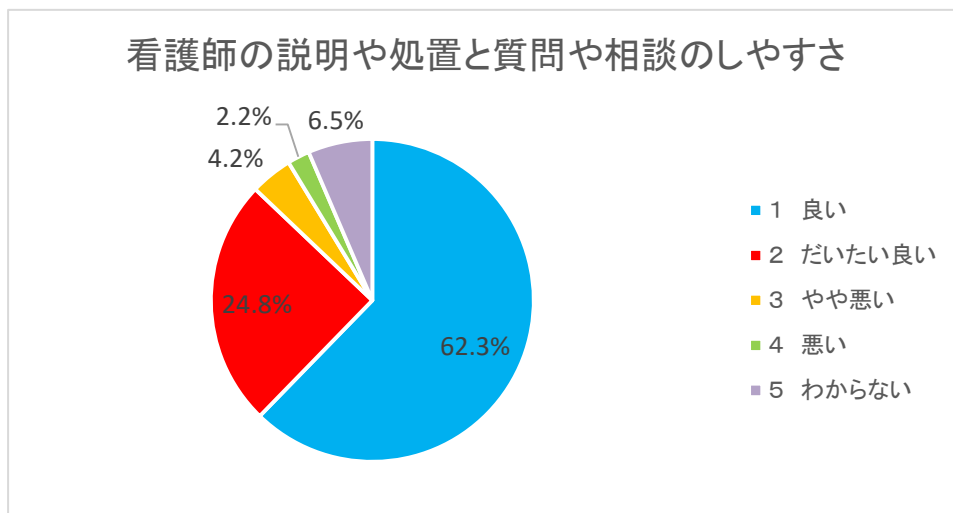
令和6年度 **86.1%**（良い63.2%、だいたい良い22.9%）



「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 91.9% (良い72.9%、だいたい良い19.0%)

令和6年度 **89.1%** (良い67.0%、だいたい良い22.1%)

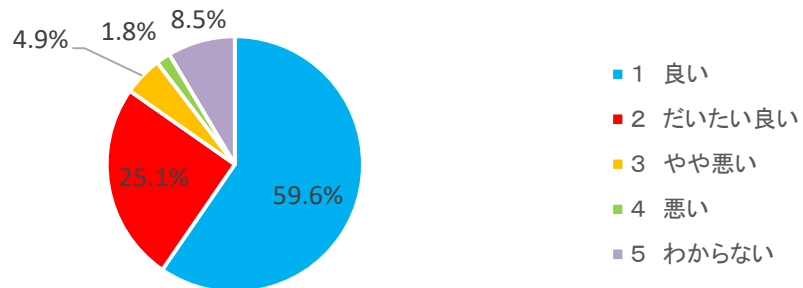


「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 90.2% (良い67.9%、だいたい良い22.3%)

令和6年度 **87.1%** (良い62.3%、だいたい良い24.8%)

クラーク(水色の白衣)・事務職員の言葉遣いや態度

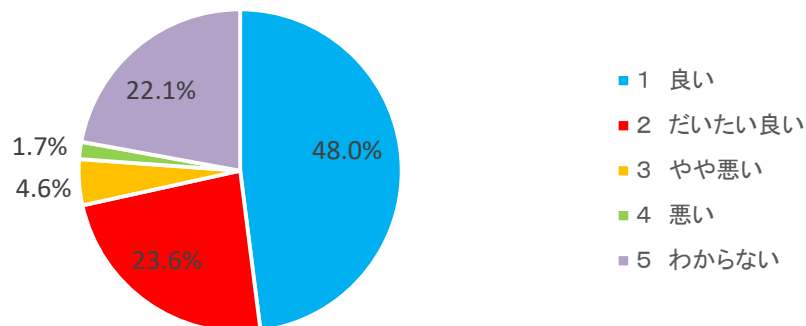


「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 86.6% (良い59.6%、だいたい良い27.0%)

令和6年度 84.7% (良い59.6%、だいたい良い25.1%)

検査技師・放射線技師等の言葉遣いや態度

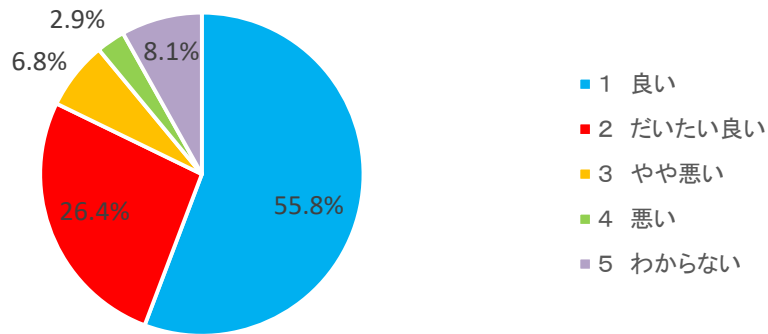


「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 76.4% (良い57.3%、だいたい良い19.0%)

令和6年度 71.6% (良い48.0%、だいたい良い23.6%)

プライバシーへの配慮

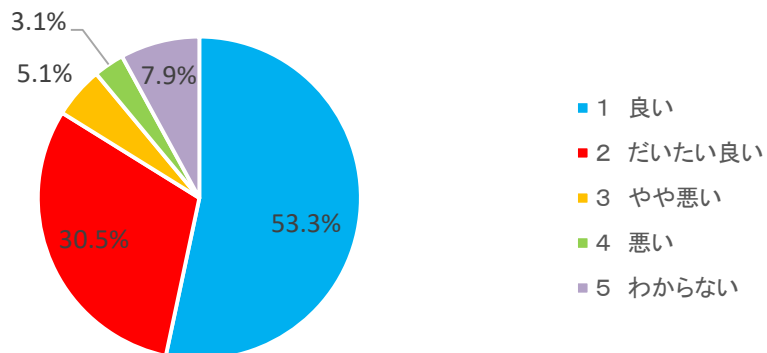


「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 86.8% (良い55.4%、だいたい良い31.4%)

令和6年度 **82.2%** (良い55.8%、だいたい良い26.4%)

トイレの使いやすさ、清潔感(院内施設)

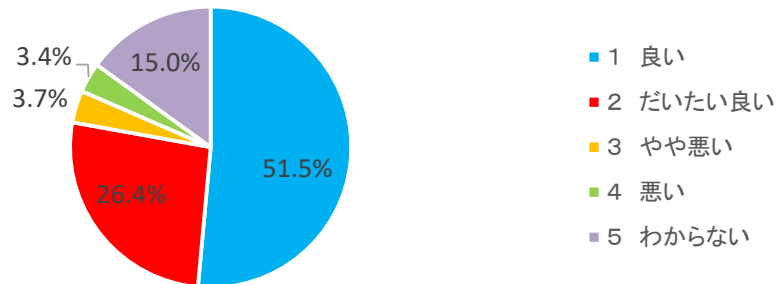


「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 88.2% (良い55.7%、だいたい良い32.5%)

令和6年度 **83.8%** (良い53.3%、だいたい良い30.5%)

外来患者さんに対しての新型コロナ等の感染症
対策(院内施設)



「良い」+「だいたい良い」

令和5年度 86.0% (良い54.6%、だいたい良い31.4%)

令和6年度 77.9% (良い51.5%、だいたい良い26.4%)

【 アンケートご協力のお礼 】

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに
質の高い医療の提供，サービスの向上に努めていきます。

市立旭川病院 病院長

市立旭川病院
患者サービス検討委員会



