

令和6年度 患者満足度調査【外来】

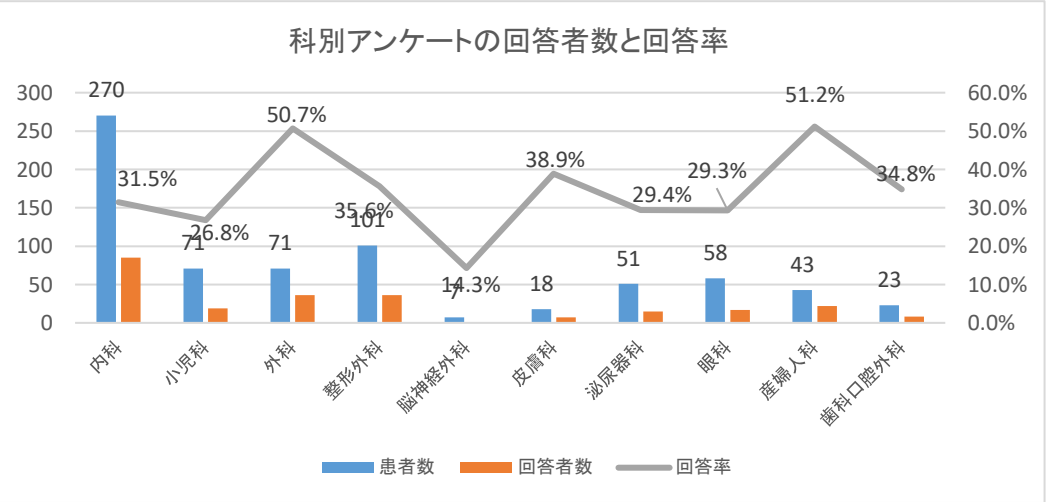
調査期間：令和6年12月13日(金)

対象：当日の外来患者(救急外来除く) 713人 回答者数 249人 回答率 34.9%
(令和5年度 外来患者数 691人 回答者数 244人 回答率 35.3%)

《外来の状況》

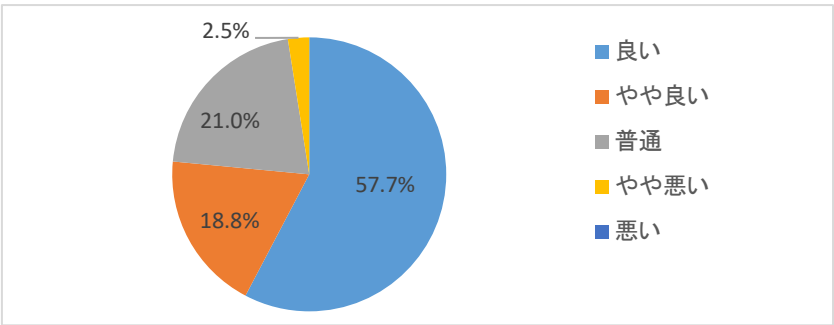
◆診療科別回答結果

受診科	患者数	回答者数	回答率	回答率 (R5年度)
内科	270	85	31.5%	39.2%
小児科	71	19	26.8%	23.1%
外科	71	36	50.7%	26.5%
整形外科	101	36	35.6%	59.2%
脳神経外科	7	1	14.3%	40.0%
皮膚科	18	7	38.9%	-
泌尿器科	51	15	29.4%	26.8%
眼科	58	17	29.3%	33.3%
産婦人科	43	22	51.2%	43.0%
歯科口腔外科	23	8	34.8%	0.0%
記載なし	0	3	-	-
全体	713	249	34.9%	35.3%



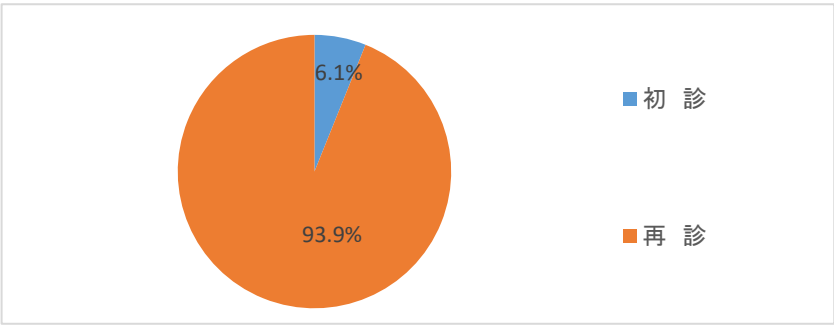
全体的な満足度

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	57.7%	55.9%
やや良い	18.8%	25.2%
普通	21.0%	17.2%
やや悪い	2.5%	0.8%
悪い	0.0%	0.8%



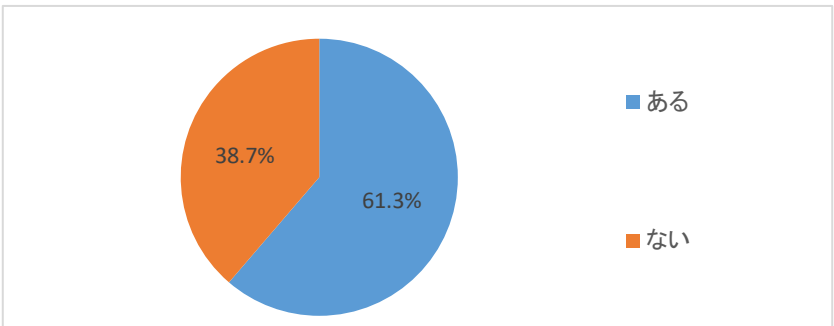
初診・再診

評価	回答率	回答率(R5年度)
初 診	6.1%	8.5%
再 診	93.9%	91.5%



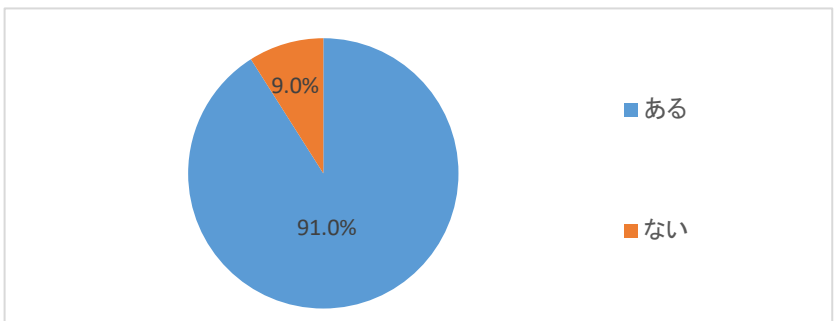
診察前検査

評価	回答率	回答率(R5年度)
ある	61.3%	57.3%
ない	38.7%	42.7%



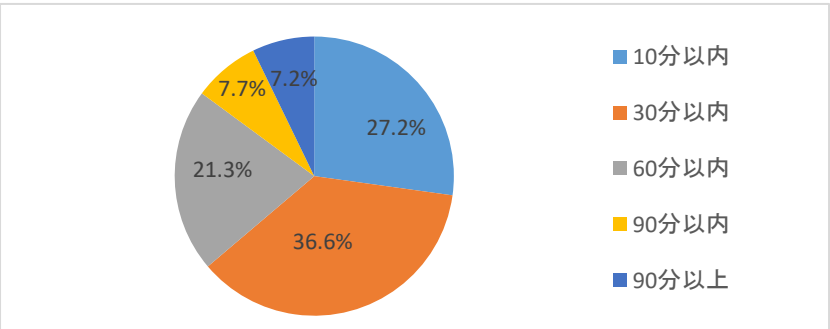
診療の予約

評価	回答率	回答率(R5年度)
ある	91.0%	90.4%
ない	9.0%	9.6%



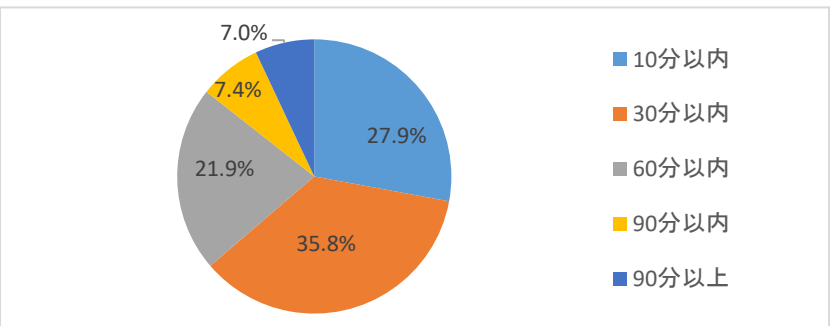
予約時間と診療開始時間の時間差（全体）

評価	回答率	回答率(R5年度)
10分以内	27.2%	21.4%
30分以内	36.6%	40.2%
60分以内	21.3%	21.8%
90分以内	7.7%	8.3%
90分以上	7.2%	8.3%



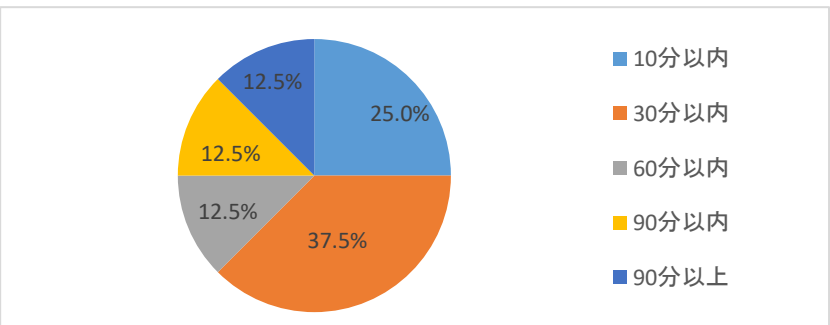
予約時間と診療開始時間の時間差（予約あり）

評価	回答率	回答率(R5年度)
10分以内	27.9%	21.7%
30分以内	35.8%	39.6%
60分以内	21.9%	22.2%
90分以内	7.4%	8.0%
90分以上	7.0%	8.5%



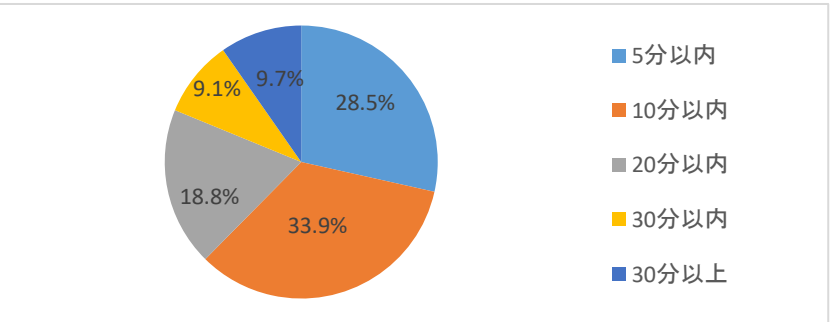
予約時間と診療開始時間の時間差（予約なし）

評価	回答率	回答率(R5年度)
10分以内	25.0%	14.3%
30分以内	37.5%	50.1%
60分以内	12.5%	21.4%
90分以内	12.5%	7.1%
90分以上	12.5%	7.1%



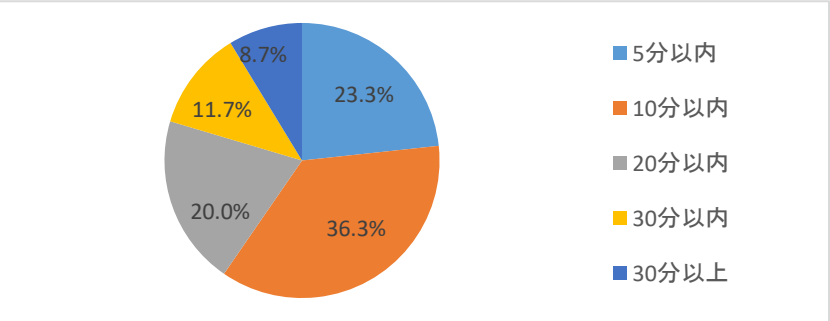
検査・放射線の受付から受けるまでの待ち時間

評価	回答率	回答率(R5年度)
5分以内	28.5%	31.6%
10分以内	33.9%	37.4%
20分以内	18.8%	11.0%
30分以内	9.1%	6.5%
30分以上	9.7%	13.5%



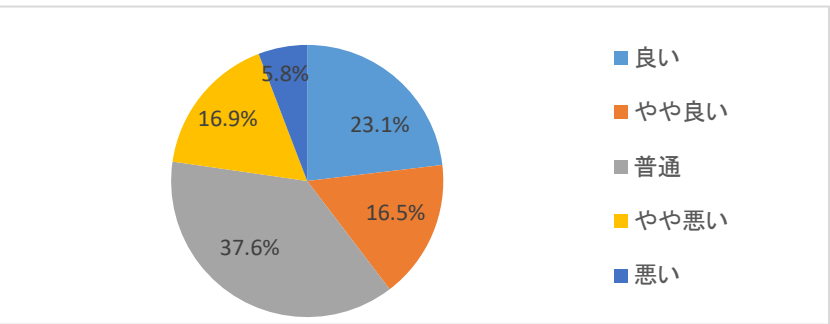
診察終了から会計までの待ち時間

評価	回答率	回答率(R5年度)
5分以内	23.3%	22.9%
10分以内	36.3%	40.7%
20分以内	20.0%	21.1%
30分以内	11.7%	9.0%
30分以上	8.7%	6.3%



全体的な待ち時間

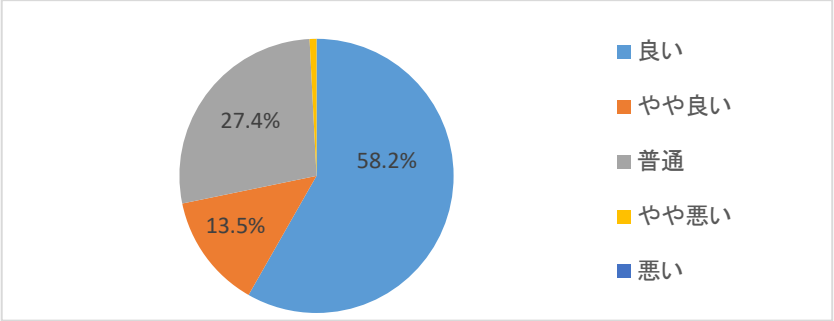
評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	23.1%	18.3%
やや良い	16.5%	14.0%
普通	37.6%	47.2%
やや悪い	16.9%	11.1%
悪い	5.8%	9.4%



《職員の接遇(言葉遣い・態度等)》

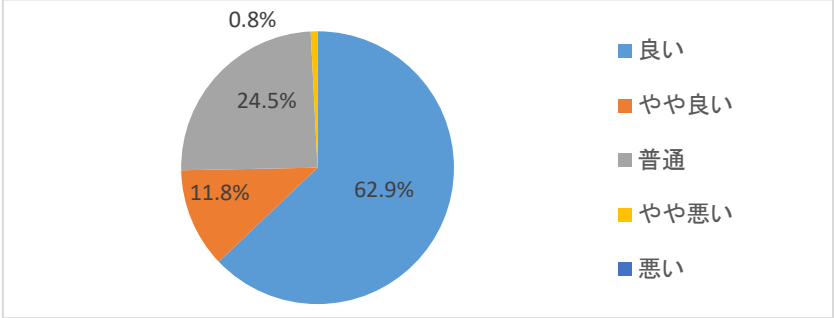
総合案内の対応

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	58.2%	61.0%
やや良い	13.5%	10.2%
普通	27.4%	28.8%
やや悪い	0.8%	0.0%
悪い	0.0%	0.0%



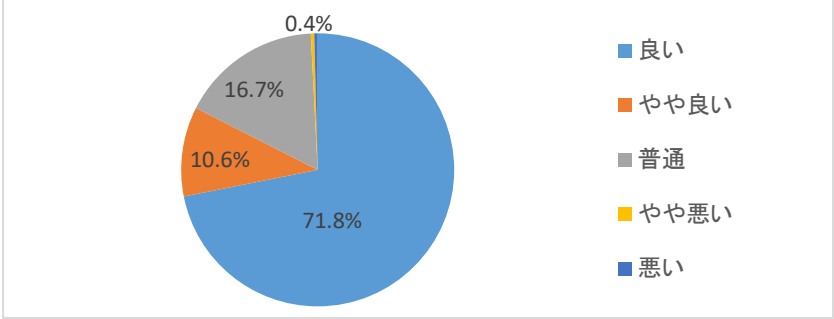
外来受付の対応

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	62.9%	59.9%
やや良い	11.8%	11.3%
普通	24.5%	26.7%
やや悪い	0.8%	0.8%
悪い	0.0%	1.3%



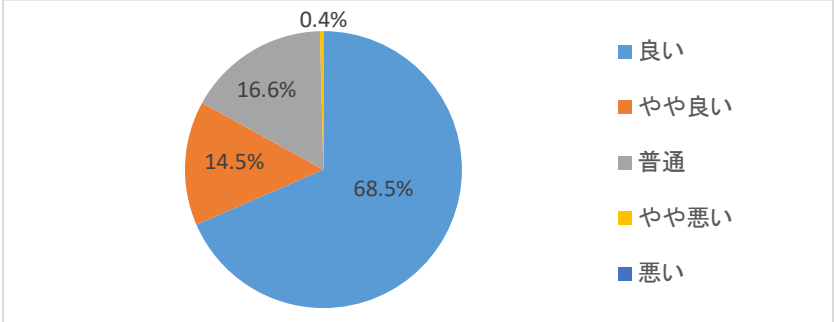
医師の対応

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	71.8%	74.6%
やや良い	10.6%	11.7%
普通	16.7%	13.3%
やや悪い	0.4%	0.4%
悪い	0.4%	0.0%



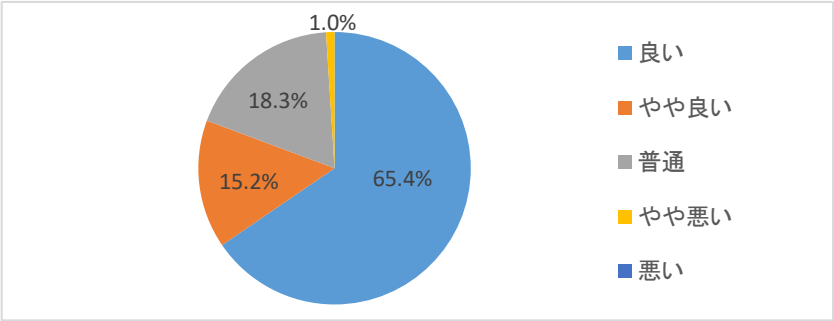
看護師の対応

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	68.5%	66.2%
やや良い	14.5%	16.9%
普通	16.6%	16.0%
やや悪い	0.4%	0.9%
悪い	0.0%	0.0%



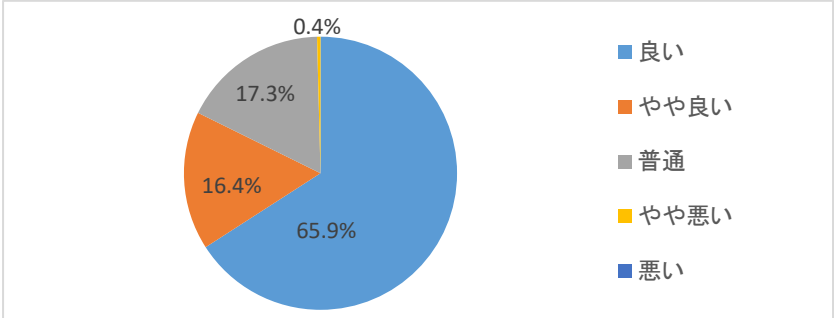
検査技師・薬剤師等の対応

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	65.4%	66.0%
やや良い	15.2%	14.7%
普通	18.3%	18.3%
やや悪い	1.0%	1.0%
悪い	0.0%	0.0%



医師または看護師の診療説明

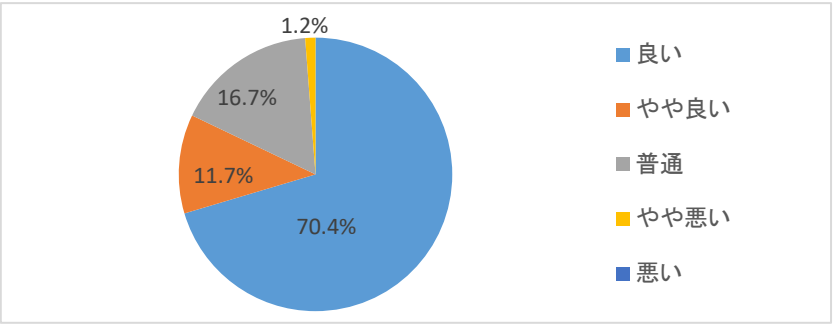
評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	65.9%	68.4%
やや良い	16.4%	14.0%
普通	17.3%	16.7%
やや悪い	0.4%	0.9%
悪い	0.0%	0.0%



《外来の環境》

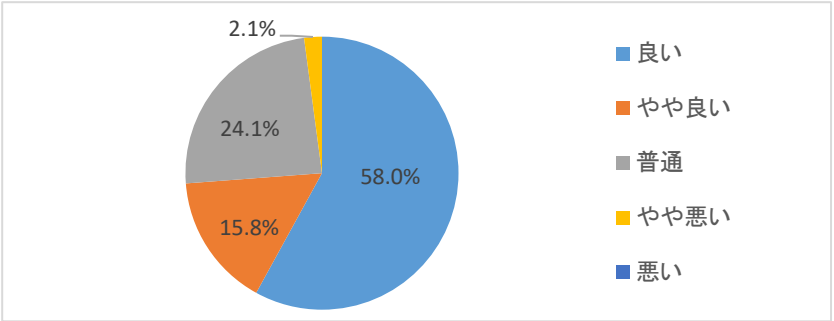
外来の清潔さ(外来・トイレなど)

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	70.4%	72.4%
やや良い	11.7%	15.9%
普通	16.7%	11.3%
やや悪い	1.2%	0.4%
悪い	0.0%	0.0%



案内表示の分かりやすさ

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	58.0%	59.2%
やや良い	15.8%	17.1%
普通	24.1%	22.5%
やや悪い	2.1%	0.4%
悪い	0.0%	0.8%



診察時のプライバシー

評価	回答率	回答率(R5年度)
良い	63.5%	66.2%
やや良い	11.6%	16.5%
普通	24.9%	16.5%
やや悪い	0.0%	0.4%
悪い	0.0%	0.4%

