

令和6年度 外来患者アンケート集計結果

■アンケート概要

1 目的

外来患者さんの意見や当院への満足度等を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

2 対象

外来患者さん

3 調査日

令和6年11月20日（水）

4 調査方法

会計受付後の外来患者さんにアンケート用紙を配布し回収箱にて回収

5 回答数

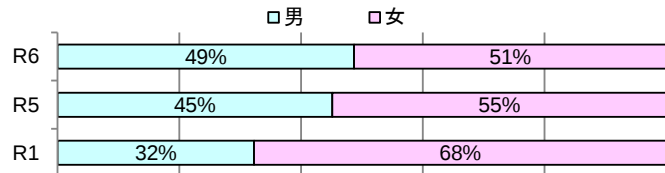
223 件

※ 新型コロナウイルス感染症の影響により、R2～4年度は外来患者アンケート実施せず。

1 回答者の属性

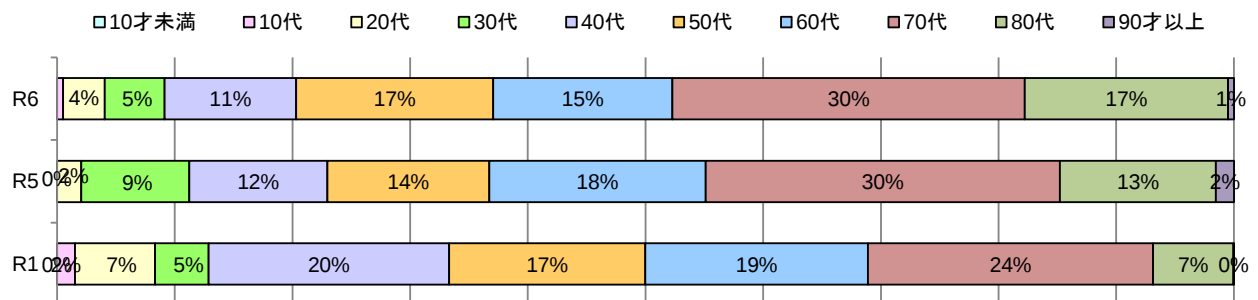
① 性別

	男	女	合計	無回答
R6年度	96 (49%)	101 (51%)	197 (100%)	26
R5年度	88 (45%)	107 (55%)	195 (100%)	2
R1年度	42 (32%)	88 (68%)	130 (100%)	106



② 年齢

	10才未満	10才代	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才代	90才以上	合計	無回答
R6年度	0 (0%)	1 (1%)	7 (4%)	10 (5%)	22 (11%)	33 (17%)	30 (15%)	59 (30%)	34 (17%)	1 (1%)	197 (100%)	26
R5年度	0 (0%)	0 (0%)	4 (2%)	18 (9%)	23 (12%)	27 (14%)	36 (18%)	59 (30%)	26 (13%)	3 (2%)	196 (100%)	1
R1年度	0 (0%)	2 (2%)	9 (7%)	6 (5%)	27 (20%)	22 (17%)	25 (19%)	32 (24%)	9 (7%)		132 (100%)	104



③ 受診された診療科

	内科	消化器内科	循環器内科	呼吸器内科	脳神経内科	内分泌内科	腎臓内科	小児科	外科・消化器外科	整形外科	脳神経外科
R6年度	19 (9%)	32 (16%)	15 (7%)	7 (3%)	8 (4%)	10 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	15 (7%)	15 (7%)	8 (4%)
R5年度	22 (11%)	22 (11%)	16 (8%)	12 (6%)	13 (7%)	7 (4%)	6 (3%)	5 (3%)	9 (5%)	26 (13%)	2 (1%)
R1年度	22 (8%)	21 (7%)	24 (8%)	9 (3%)	19 (7%)	21 (7%)	9 (3%)	1 (0%)	15 (5%)	22 (8%)	0 (0%)

	形成外科	皮膚科	泌尿器科	婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	放射線科	歯科口腔外科	リハビリ科	人間ドック	合計	無回答
R6年度	3 (1%)	6 (3%)	14 (7%)	17 (8%)	9 (4%)	17 (8%)	0 (0%)	1 (0%)	0 (0%)	5 (2%)	201 (100%)	22
R5年度	3 (2%)	10 (5%)	7 (4%)	9 (5%)	4 (2%)	11 (6%)	4 (2%)	1 (1%)	4 (2%)		193 (100%)	4
R1年度	12 (4%)	30 (11%)	10 (4%)	14 (5%)	22 (8%)	23 (8%)	4 (1%)	5 (2%)			283 (100%)	0

2 質問項目

- 1 診察までの待ち時間（診察までの待ち時間は適切でしたか）
- 2 診察時間（診察時間は適切でしたか）
- 3 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）
- 4 医師との対話（医師との対話に満足していますか）
- 5 看護師（看護師の対応に満足していますか）
- 6 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）
- 7 その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）
- 8 職員の接遇（職員全体の身だしなみ・言葉使い・態度に満足していますか）
- 9 案内や掲示（案内板や表示に満足していますか）
- 10 駐車場（駐車場の利便性に満足していますか）
- 11 食堂（レストランの利便性に満足していますか）
- 12 売店（売店の利便性に満足していますか）

〈総合評価〉

- 13 総合的な満足度について

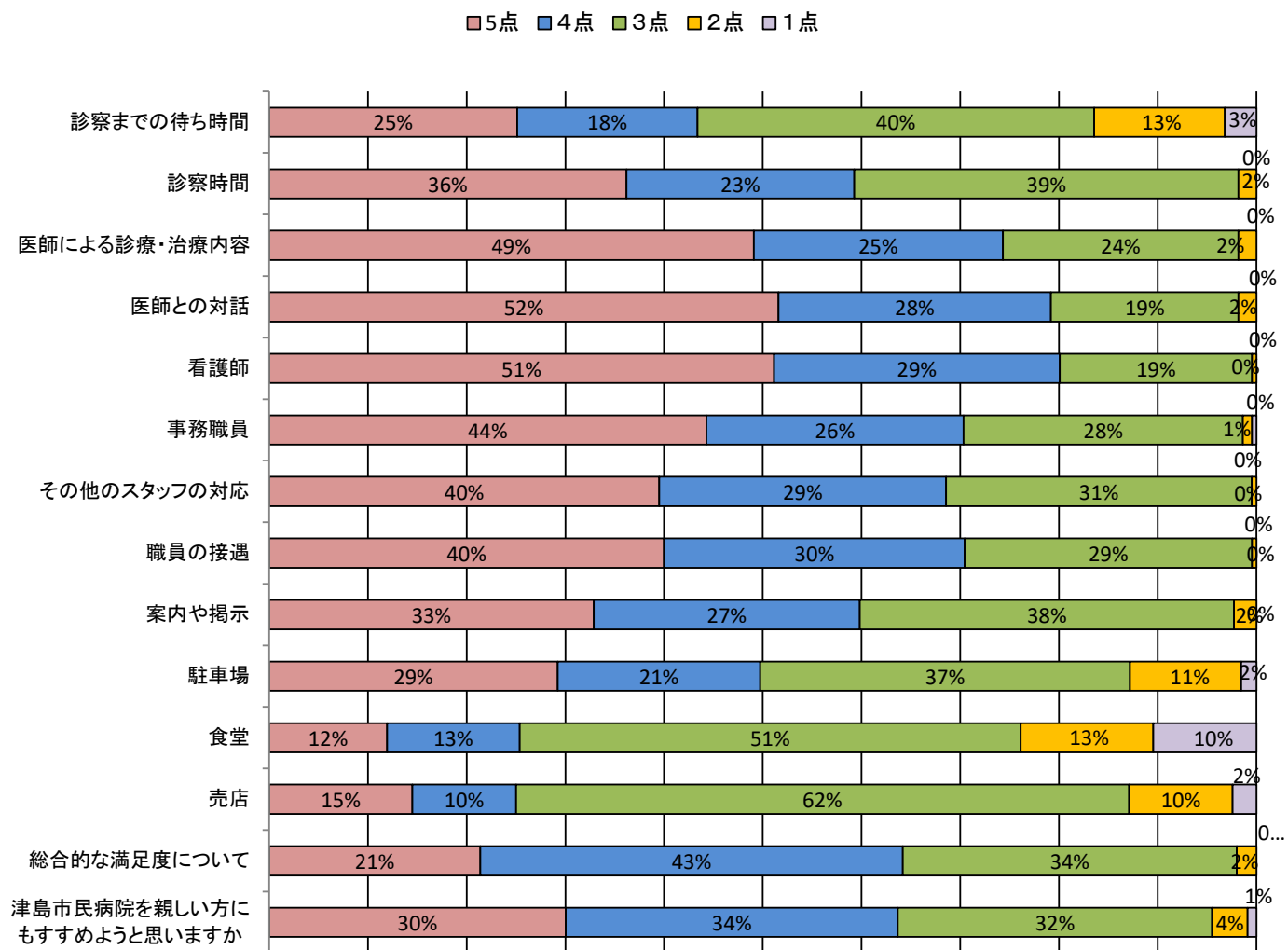
とても満足		5点
やや満足		4点
ふつう		3点
やや不満		2点
とても不満		1点
利用なし・無回答		集計に含めない

- 14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか

すすめる		5点
まあまあすすめる		4点
どちらともいえない		3点
あまりすすめない		2点
すすめない		1点
無回答		集計に含めない

	5点	4点	3点	2点	1点	平均点	無回答など	ベンチマーク
1 診察までの待ち時間	55 (25%)	40 (18%)	88 (40%)	29 (13%)	7 (3%)	3.5	4	3.3
2 診察時間	80 (36%)	51 (23%)	86 (39%)	4 (2%)	0 (0%)	3.9	2	3.8
3 医師による診療・治療内容	107 (49%)	55 (25%)	52 (24%)	4 (2%)	0 (0%)	4.2	5	4.1
4 医師との対話	114 (52%)	61 (28%)	42 (19%)	4 (2%)	0 (0%)	4.3	2	4.2
5 看護師	113 (51%)	64 (29%)	43 (19%)	1 (0%)	0 (0%)	4.3	2	4.2
6 事務職員	97 (44%)	57 (26%)	62 (28%)	2 (1%)	1 (0%)	4.1	4	4.1
7 その他のスタッフの対応	83 (40%)	61 (29%)	65 (31%)	1 (0%)	0 (0%)	4.1	13	4.0
8 職員の接遇	88 (40%)	67 (30%)	64 (29%)	1 (0%)	0 (0%)	4.1	3	
9 案内や掲示	72 (33%)	59 (27%)	83 (38%)	5 (2%)	0 (0%)	3.9	4	
10 駐車場	57 (29%)	40 (21%)	73 (37%)	22 (11%)	3 (2%)	3.6	28	
11 食堂	8 (12%)	9 (13%)	34 (51%)	9 (13%)	7 (10%)	3.0	156	
12 売店	18 (15%)	13 (10%)	77 (62%)	13 (10%)	3 (2%)	3.2	99	
13 総合的な満足度について	43 (21%)	86 (43%)	68 (34%)	4 (2%)	0 (0%)	3.8	22	
14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか	67 (30%)	75 (34%)	71 (32%)	8 (4%)	2 (1%)	3.9	0	4.1

※ベンチマークは、同じ調査を行った264病院の平均（当院独自の質問項目についてはベンチマーク欄は空欄）



アンケートにご協力いただきありがとうございました。

皆様のご意見を真摯に受け止め、よりよい療養環境を整えるべく改善に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。