

# 患者さま満足度調査の結果 <外来部門>

令和6年9月30日～10月4日実施、回答者数295人

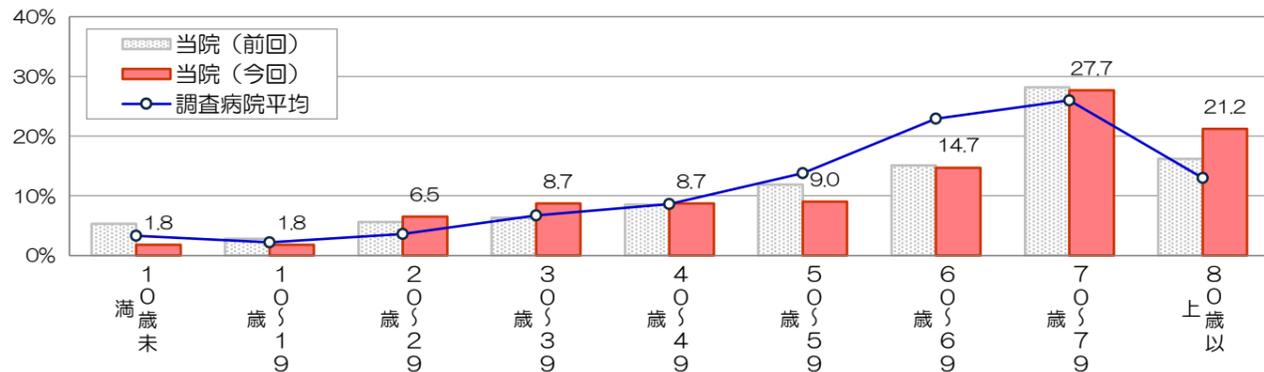
前回調査：令和5年8月実施（回答者数：350人）  
 調査病院平均：同内容の調査実施 127病院の平均値（平均病床数：406床）

\*インデックスは、「非常に満足」を100点、「満足」を75点、「どちらともいえない」を50点、「やや不満」を25点、「不満」を0点とした平均評価点

\*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

## ■回答者の年齢

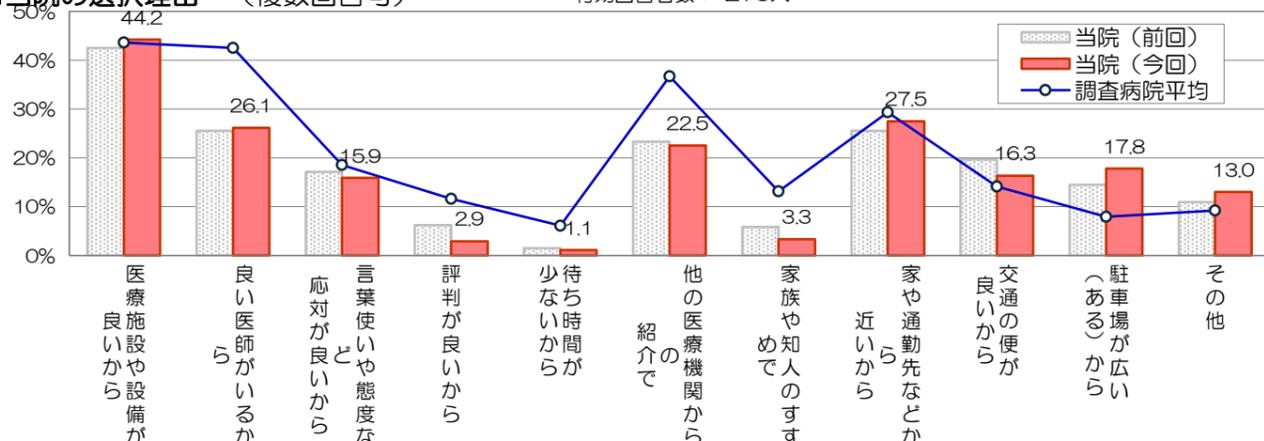
平均年齢：61.7歳  
 有効回答者数：278人  
 前回調査との差：+2.8歳  
 調査病院平均との差：+1.5歳



前回との比較では若年層の比率が上昇、「50～59歳」の減少が顕著。  
 調査病院平均との比較では、千歳市の特性上若年層の受診比率が割合高め傾向。

## ■当院の選択理由 (複数回答可)

有効回答者数：276人



全体的な傾向は前回から大きく変わらず。立地による利便性が調査病院平均より高い傾向にある。  
 医療施設、設備、医師の手腕などが前回と比較し上昇、他院からの紹介が減少している。

## ■診察待ち時間

有効回答者数：253人  
**平均待ち時間：84.8分**  
 前回調査との差：+20.5分  
 調査病院平均との差：+37.7分

有効回答者数：181人  
**再診(予約あり)：81.6分**  
 前回調査との差：+18.7分  
 調査病院平均との差：+36.4分

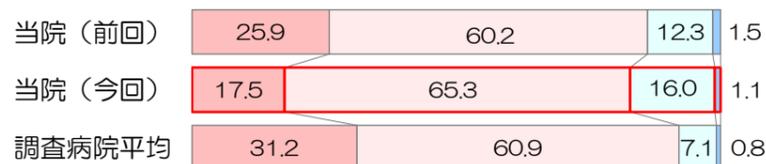
有効回答者数：26人  
**再診(予約なし)：94.2分**  
 前回調査との差：+32.5分  
 調査病院平均との差：+33.0分

有効回答者数：23人  
**初診：107.2分**  
 前回調査との差：+19.2分  
 調査病院平均との差：+46.0分

## ■紹介・推薦意向

有効回答者数：268人  
 「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」

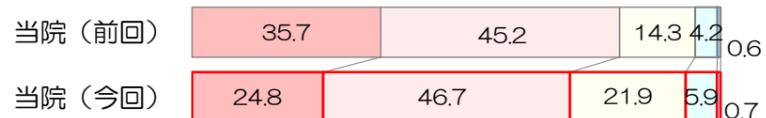
是非したい □ まあしたい □ あまりしたくない □ 全くしたくない



## ■総合的な満足度 (QIプロジェクト設問)

「当院について、総合的にどう思われますか」 有効回答者数：270人

満足 □ やや満足 □ どちらともいえない □ やや不満 □ 不満



診察待ち時間のは前回調査から19～32分増加、調査病院平均との比較でも非常に長い傾向にある。

満足度の指標は全体的に悪化傾向。「どちらともいえない」が増加した。

## ■個別項目の満足度

項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	インデックス	調査病院平均との差	前回調査との差
総合待合室の設備や雰囲気	16.4	58.9	21.4	2.5	0.7	72.0	+2.6	-3.1
各科の待合室の設備や雰囲気	16.4	56.9	22.4	3.6	0.7	71.2	+3.3	-3.5
診察室や検査室の設備や雰囲気	20.0	60.7	17.8	1.1	0.4	74.7	+2.0	-1.4
トイレや洗面所設備	22.7	60.6	14.4	1.4	0.7	75.8	+8.4	-2.1
案内看板や表示のわかりやすさ	19.0	54.0	22.6	3.6	0.7	71.7	+4.3	-0.3
売店、自動販売機	13.1	41.3	33.6	7.7	4.2	62.8	0.0	-4.0
駐車場の広さや入りやすさ	17.9	55.7	20.2	5.3	0.8	71.2	+13.5	-0.6
院内フリーWi-Fiについて	24.2	49.3	22.8	2.8	0.9	73.3	***	+1.0
呼び出し状況確認サービスについて	18.7	47.2	26.2	5.6	2.2	68.6	***	-3.8
施設面全般について	18.8	57.9	19.9	2.2	1.1	72.8	+4.7	-2.0
総合案内や会計の対応	22.5	52.1	17.5	6.4	1.4	72.0	-1.7	-4.8
各科診療受付の対応	27.6	56.6	14.3	0.7	0.7	77.4	+2.2	-2.7
看護師の言葉使いや態度	35.5	54.5	9.0	1.1	0.0	81.1	+3.2	-1.6
医師の言葉使いや態度	35.9	51.6	9.9	2.6	0.0	80.2	+1.4	-1.0
リハビリ技師の言葉使いや態度	31.1	39.3	27.0	1.6	0.8	74.6	***	-3.2
エコー・心電図等の検査技師の言葉使いや態度	32.3	49.7	18.0	0.0	0.0	78.6	+2.3	-1.8
レントゲン技師の言葉使いや態度	31.0	52.6	14.0	2.3	0.0	78.1	+1.8	+0.2
臨床工学技士の言葉使いや態度	32.0	43.7	23.3	1.0	0.0	76.7	***	-0.1
接遇面全般について	27.8	51.7	18.7	1.3	0.4	76.3	+1.9	-1.7
看護師の説明のわかりやすさ	32.7	56.1	10.4	0.7	0.0	80.2	+5.5	-1.2
医師の病状や検査結果の説明	33.3	50.4	12.8	3.2	0.4	78.3	+2.4	-2.1
医師への質問や相談のしやすさ	31.0	48.4	15.9	2.9	1.8	76.0	+0.5	-2.4
医師の診断や処置への信頼感	31.0	48.3	16.6	3.0	1.1	76.3	-2.0	-2.9
プライバシーへの配慮	28.5	48.1	20.4	2.7	0.4	75.4	+1.4	-1.9
診察面全般について	28.5	51.7	17.2	1.9	0.7	76.3	+2.9	-2.4
診察待ち時間	4.6	18.2	30.7	24.3	22.1	39.7	-11.1	-9.2
診察時間	14.5	43.8	30.4	8.3	2.9	64.7	-0.2	-2.6
診察後の支払いまでの待ち時間	11.2	37.1	32.0	14.4	5.4	58.5	-1.2	+0.3
時間面全体について	8.1	26.7	34.1	20.9	10.3	50.4	-6.3	-5.5

前年度から悪化した項目が多いものの、施設面評価では全項目で調査病院平均を上回っている。  
 接遇では「総合案内や会計の対応」が落ち込んだものの、調査病院平均との比較では上回る項目が多い。  
 「診察待ち時間」に対する厳しいご意見が非常に多く、喫緊の課題といえる。