

2024年度

患者満足度アンケート調査（外来・入院）報告書

2025年3月 銚子市立病院

I 調査概要

1. 調査目的

当院での入院生活を快適に過ごして頂く為に、また外来を含む職員の接遇や病院内の設備・環境等を評価して頂くことにより患者満足度の向上を目指す目的として実施しました。

2. 調査期間

2025年1月14日（火）～2025年2月13日（木）

3. 調査対象

調査期間中に外来に受診している患者対象

調査期間中に入院された意思疎通性のある患者対象

患者本人による記載が難しい場合は家族等による記載も可能としました。

4. 調査方法

入院患者に対しては、看護師によりアンケート用紙、記入される鉛筆と共に趣旨を説明して手渡し文字の書けない患者に対しては患者の承諾の元に看護師が記入しました。

無記名として、回収は看護師により行いました。

外来患者に対しては、事務部及び看護部職員がアンケート用紙を手渡し、入院患者と同様に記入依頼し、その場で回収しました。

今回は、アンケート用紙による回答のほか、スマートフォン等からのWeb回答も受け付けました。

5. 回答結果

入院：回答数 103件（うち、Web回答2件）

外来：回答数 210件（うち、Web回答8件）

目次

【外 来】

II-① 外来患者満足度アンケート調査結果	2
Q1 お住まいについて	2
Q2 本日受診された方ご本人の性別・年齢	2
Q3 初診・再診の別	3
Q4 診察までの待ち時間	3
Q5 当院の選択理由（複数選択可）	4
Q6 当院の満足度	5
施設面	5
接遇面	6
診療面	7
サービス体制面	8
Q7 知人等に、当院を紹介や推薦することについて	9
Q8 総合的な評価	9
ご意見・ご要望	10

【入 院】

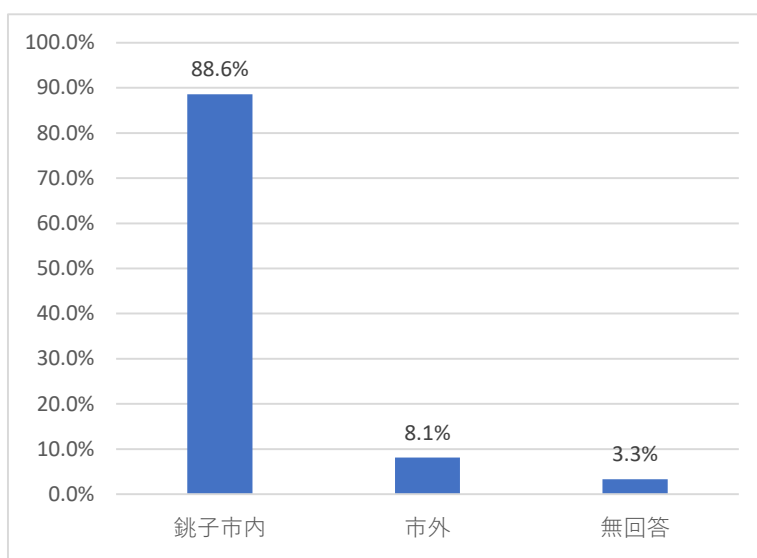
II-② 入院患者満足度アンケート調査結果	12
Q1 お住まいについて	12
Q2 入院された方ご本人の性別・年齢	12
Q3 当院の選択理由（複数選択可）	13
Q4 当院の満足度	14
施設面	14
接遇面	15
診療面	16
サービス体制面	17
Q5 知人等に、当院を紹介や推薦することについて	18
Q6 総合的な評価	18
ご意見・ご要望	19

【まとめ】	20
-------	----

II - ① 外来患者満足度アンケート調査結果

Q1 どちらにお住まいですか？

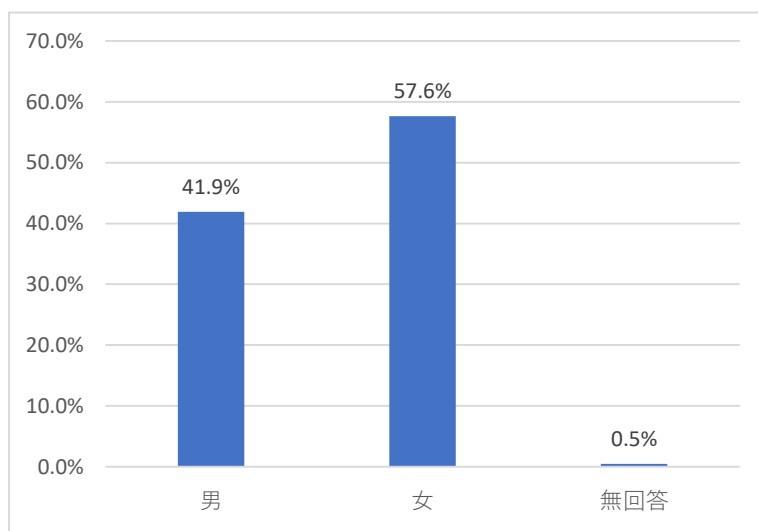
銚子市内	186 人	88.6%
市外	17 人	8.1%
無回答	7 人	3.3%



Q2 本日受診された方ご本人の性別・年齢

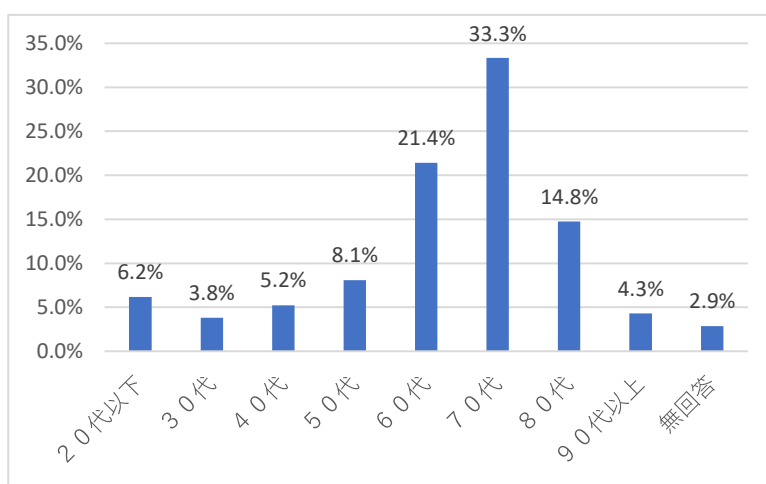
① 性別

男	88 人	41.9%
女	121 人	57.6%
無回答	1 人	0.5%



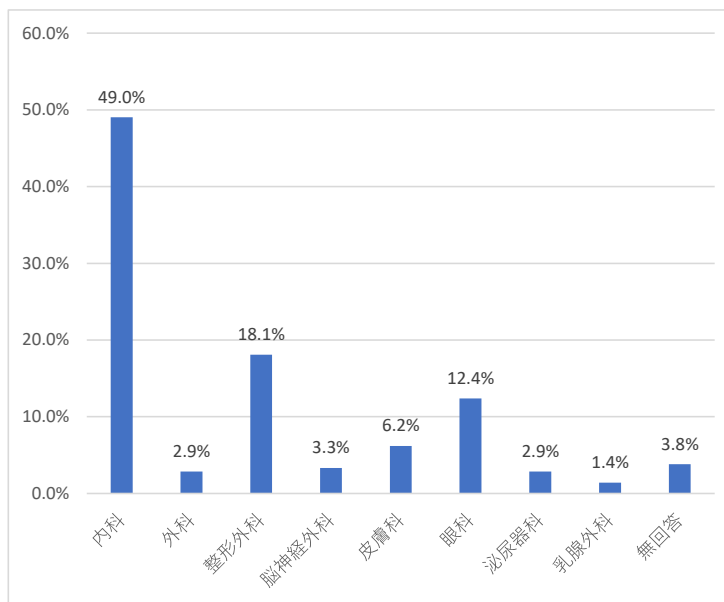
② 年齢

20代以下	13 人	6.2%
30代	8 人	3.8%
40代	11 人	5.2%
50代	17 人	8.1%
60代	45 人	21.4%
70代	70 人	33.3%
80代	31 人	14.8%
90代以上	9 人	4.3%
無回答	6 人	2.9%



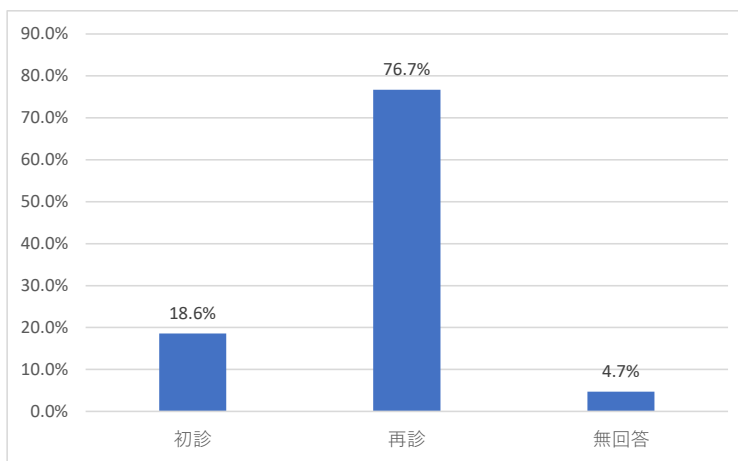
③診療科

内科	103 人	49.0%
外科	6 人	2.9%
整形外科	38 人	18.1%
脳神経外科	7 人	3.3%
皮膚科	13 人	6.2%
眼科	26 人	12.4%
泌尿器科	6 人	2.9%
乳腺外科	3 人	1.4%
無回答	8 人	3.8%



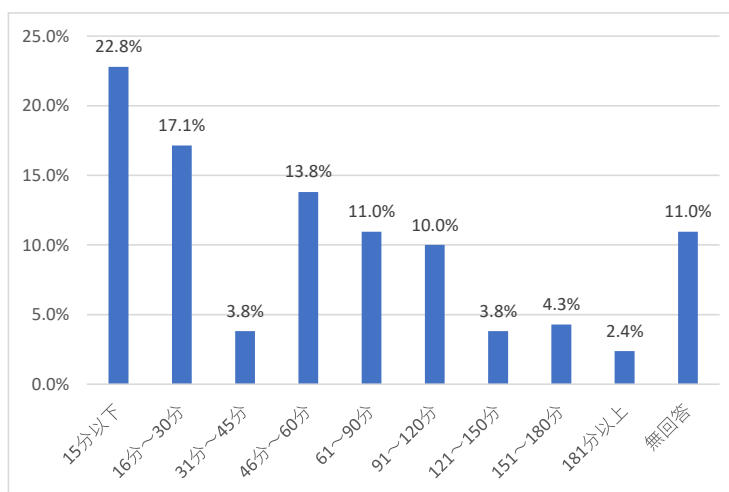
Q3 初診・再診別

初診	39 人	18.6%
再診	161 人	76.7%
無回答	10 人	4.7%



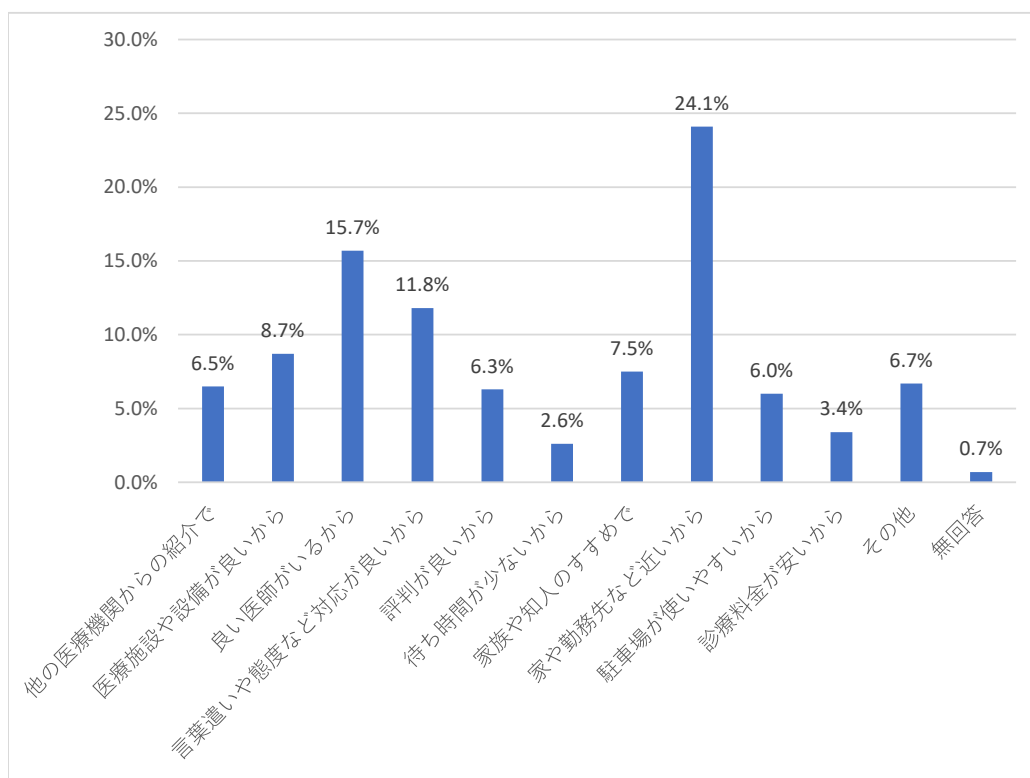
Q4 診察までの待ち時間

15分以下	48 人	22.8%
16分～30分	36 人	17.1%
31分～45分	8 人	3.8%
46分～60分	29 人	13.8%
61～90分	23 人	11.0%
91～120分	21 人	10.0%
121～150分	8 人	3.8%
151～180分	9 人	4.3%
181分以上	5 人	2.4%
無回答	23 人	11.0%



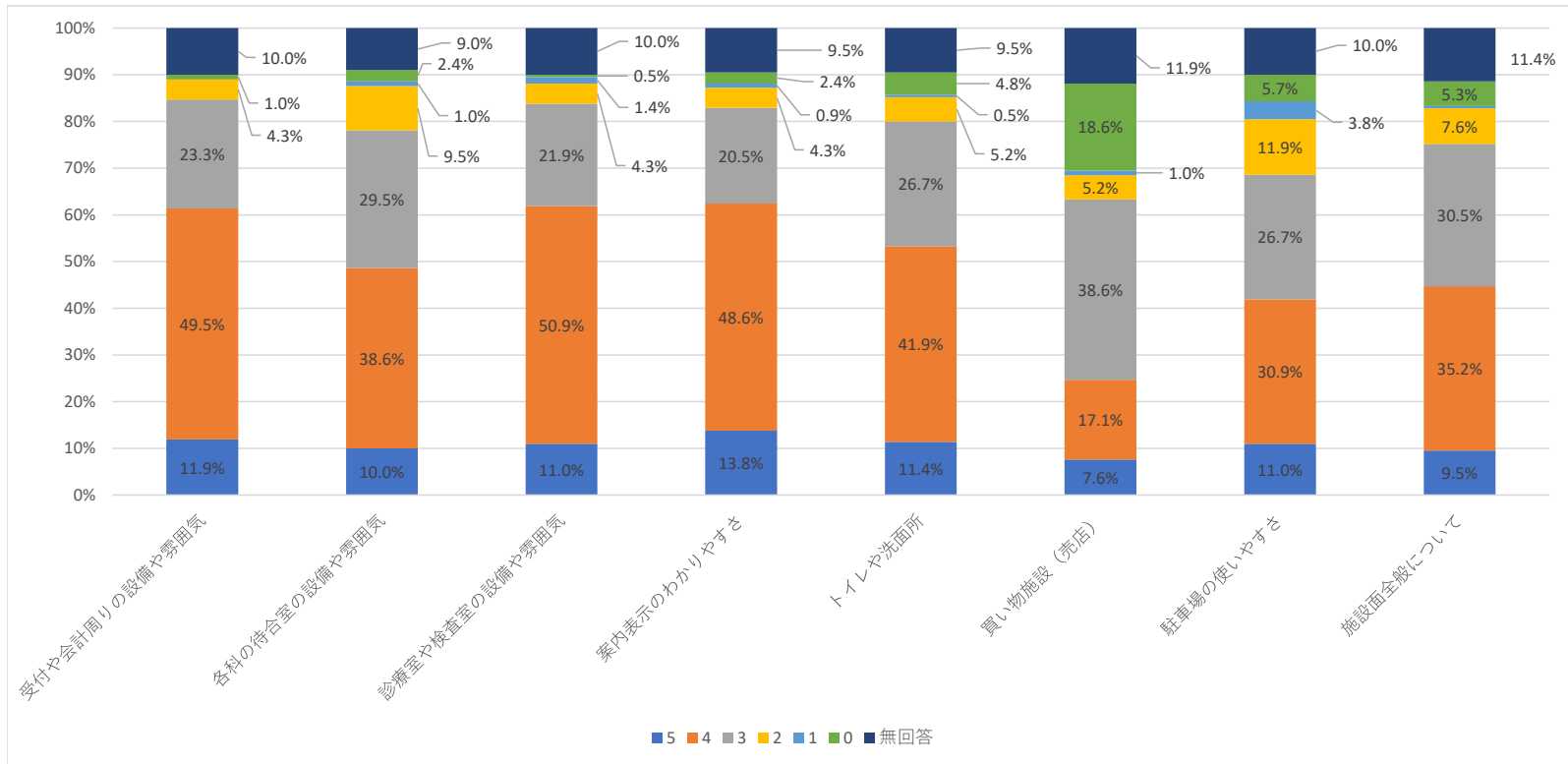
Q5 当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお願いします。（複数選択可）

他の医療機関からの紹介で	27 人	6.5%
医療施設や設備が良いから	36 人	8.7%
良い医師がいるから	65 人	15.7%
言葉遣いや態度など対応が良いから	49 人	11.8%
評判が良いから	26 人	6.3%
待ち時間が少ないから	11 人	2.6%
家族や知人のすすめで	31 人	7.5%
家や勤務先など近いから	100 人	24.1%
駐車場が使いやすいから	25 人	6.0%
診療料金が安いから	14 人	3.4%
その他	28 人	6.7%
無回答	3 人	0.7%



Q6 当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

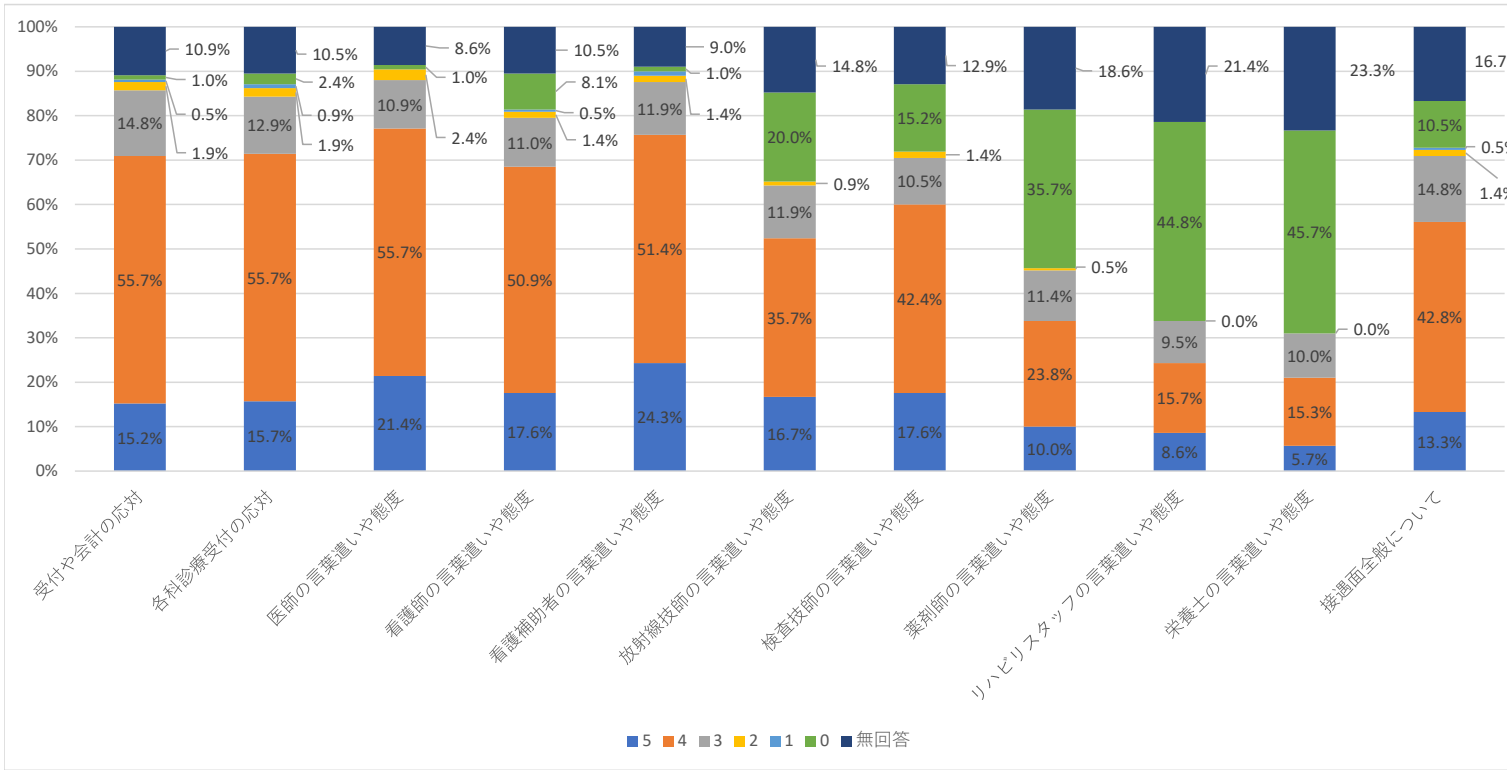
施設面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
受付や会計周りの設備や雰囲気	25 人	11.9%	104 人	49.5%	49 人	23.3%	9 人	4.3%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	21 人	10.0%
各科の待合室の設備や雰囲気	21 人	10.0%	81 人	38.6%	62 人	29.5%	20 人	9.5%	2 人	1.0%	5 人	2.4%	19 人	9.0%
診療室や検査室の設備や雰囲気	23 人	11.0%	107 人	50.9%	46 人	21.9%	9 人	4.3%	3 人	1.4%	1 人	0.5%	21 人	10.0%
案内表示のわかりやすさ	29 人	13.8%	102 人	48.6%	43 人	20.5%	9 人	4.3%	2 人	0.9%	5 人	2.4%	20 人	9.5%
トイレや洗面所	24 人	11.4%	88 人	41.9%	56 人	26.7%	11 人	5.2%	1 人	0.5%	10 人	4.8%	20 人	9.5%
買い物施設 (売店)	16 人	7.6%	36 人	17.1%	81 人	38.6%	11 人	5.2%	2 人	1.0%	39 人	18.6%	25 人	11.9%
駐車場の使いやすさ	23 人	11.0%	65 人	30.9%	56 人	26.7%	25 人	11.9%	8 人	3.8%	12 人	5.7%	21 人	10.0%
施設面全般について	20 人	9.5%	74 人	35.2%	64 人	30.5%	16 人	7.6%	1 人	0.5%	11 人	5.3%	24 人	11.4%

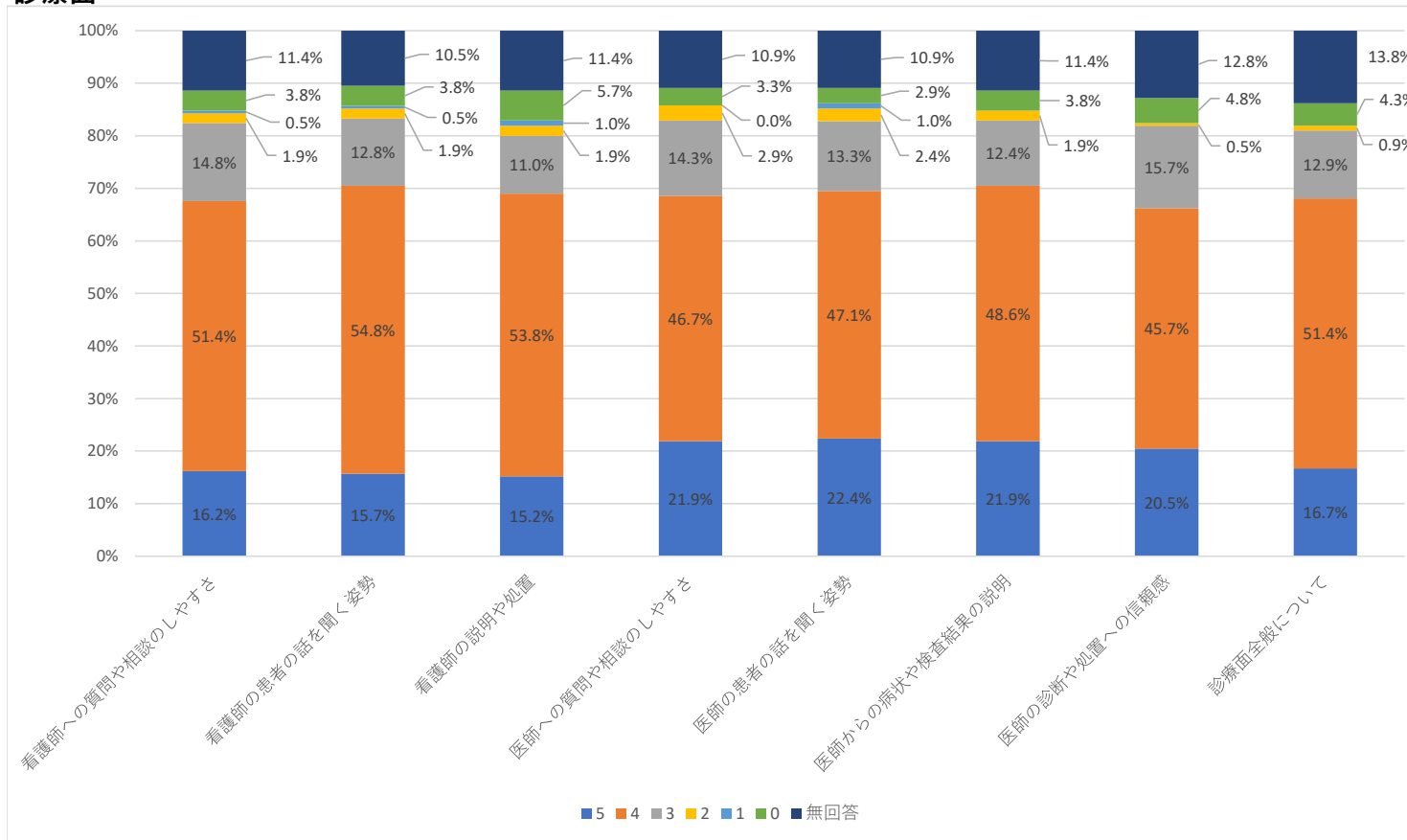
接遇面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
受付や会計の応対	32 人	15.2%	117 人	55.7%	31 人	14.8%	4 人	1.9%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	23 人	10.9%
各科診療受付の応対	33 人	15.7%	117 人	55.7%	27 人	12.9%	4 人	1.9%	2 人	0.9%	5 人	2.4%	22 人	10.5%
医師の言葉遣いや態度	45 人	21.4%	117 人	55.7%	23 人	10.9%	5 人	2.4%	0 人	0.0%	2 人	1.0%	18 人	8.6%
看護師の言葉遣いや態度	37 人	17.6%	107 人	50.9%	23 人	11.0%	3 人	1.4%	1 人	0.5%	17 人	8.1%	22 人	10.5%
看護補助者の言葉遣いや態度	51 人	24.3%	108 人	51.4%	25 人	11.9%	3 人	1.4%	2 人	1.0%	2 人	1.0%	19 人	9.0%
放射線技師の言葉遣いや態度	35 人	16.7%	75 人	35.7%	25 人	11.9%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	42 人	20.0%	31 人	14.8%
検査技師の言葉遣いや態度	37 人	17.6%	89 人	42.4%	22 人	10.5%	3 人	1.4%	0 人	0.0%	32 人	15.2%	27 人	12.9%
薬剤師の言葉遣いや態度	21 人	10.0%	50 人	23.8%	24 人	11.4%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	75 人	35.7%	39 人	18.6%
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	18 人	8.6%	33 人	15.7%	20 人	9.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	94 人	44.8%	45 人	21.4%
栄養士の言葉遣いや態度	12 人	5.7%	32 人	15.3%	21 人	10.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	96 人	45.7%	49 人	23.3%
接遇面全般について	28 人	13.3%	90 人	42.8%	31 人	14.8%	3 人	1.4%	1 人	0.5%	22 人	10.5%	35 人	16.7%

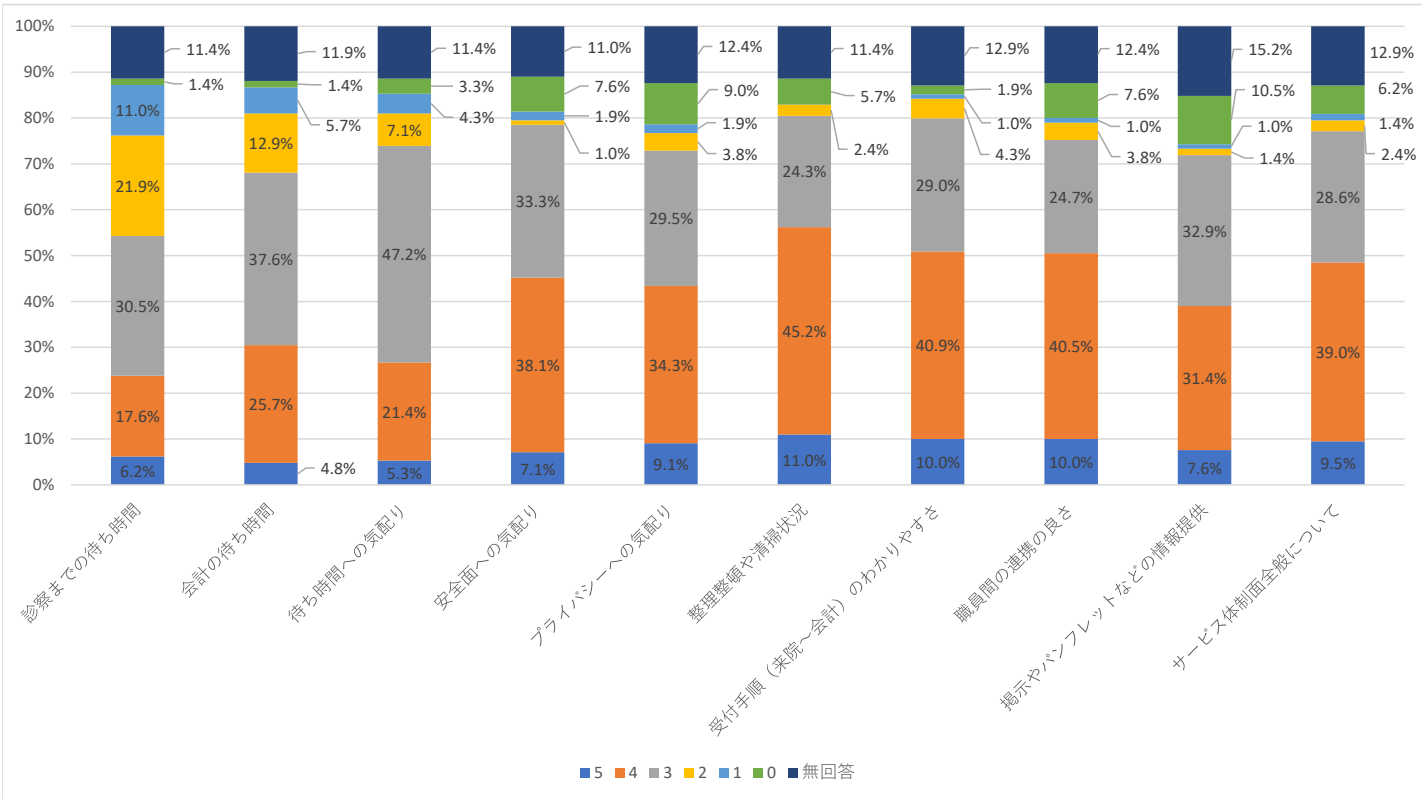
診療面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
看護師への質問や相談のしやすさ	34 人	16.2%	108 人	51.4%	31 人	14.8%	4 人	1.9%	1 人	0.5%	8 人	3.8%	24 人	11.4%
看護師の患者の話を聞く姿勢	33 人	15.7%	115 人	54.8%	27 人	12.8%	4 人	1.9%	1 人	0.5%	8 人	3.8%	22 人	10.5%
看護師の説明や処置	32 人	15.2%	113 人	53.8%	23 人	11.0%	4 人	1.9%	2 人	1.0%	12 人	5.7%	24 人	11.4%
医師への質問や相談のしやすさ	46 人	21.9%	98 人	46.7%	30 人	14.3%	6 人	2.9%	0 人	0.0%	7 人	3.3%	23 人	10.9%
医師の患者の話を聞く姿勢	47 人	22.4%	99 人	47.1%	28 人	13.3%	5 人	2.4%	2 人	1.0%	6 人	2.9%	23 人	10.9%
医師からの病状や検査結果の説明	46 人	21.9%	102 人	48.6%	26 人	12.4%	4 人	1.9%	0 人	0.0%	8 人	3.8%	24 人	11.4%
医師の診断や処置への信頼感	43 人	20.5%	96 人	45.7%	33 人	15.7%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	10 人	4.8%	27 人	12.8%
診療面全般について	35 人	16.7%	108 人	51.4%	27 人	12.9%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	9 人	4.3%	29 人	13.8%

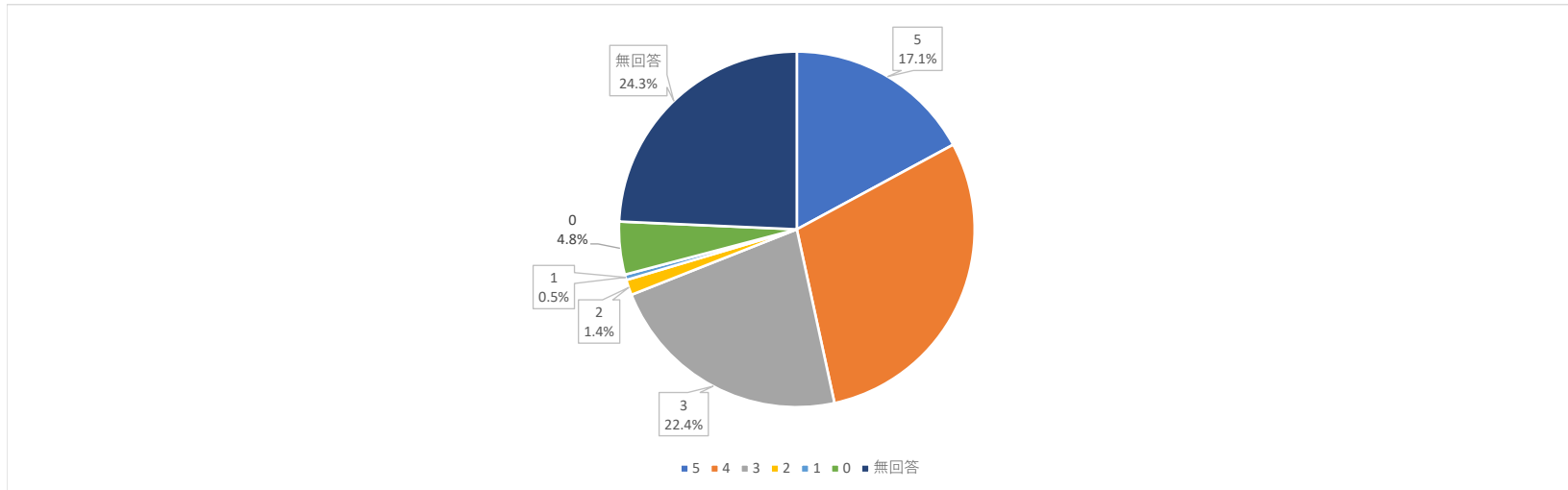
サービス体制面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
診察までの待ち時間	13 人	6.2%	37 人	17.6%	64 人	30.5%	46 人	21.9%	23 人	11.0%	3 人	1.4%	24 人	11.4%
会計の待ち時間	10 人	4.8%	54 人	25.7%	79 人	37.6%	27 人	12.9%	12 人	5.7%	3 人	1.4%	25 人	11.9%
待ち時間への気配り	11 人	5.3%	45 人	21.4%	99 人	47.2%	15 人	7.1%	9 人	4.3%	7 人	3.3%	24 人	11.4%
安全面への気配り	15 人	7.1%	80 人	38.1%	70 人	33.3%	2 人	1.0%	4 人	1.9%	16 人	7.6%	23 人	11.0%
プライバシーへの気配り	19 人	9.1%	72 人	34.3%	62 人	29.5%	8 人	3.8%	4 人	1.9%	19 人	9.0%	26 人	12.4%
整理整頓や清掃状況	23 人	11.0%	95 人	45.2%	51 人	24.3%	5 人	2.4%	0 人	0.0%	12 人	5.7%	24 人	11.4%
受付手順（来院～会計）のわかりやすさ	21 人	10.0%	86 人	40.9%	61 人	29.0%	9 人	4.3%	2 人	1.0%	4 人	1.9%	27 人	12.9%
職員間の連携の良さ	21 人	10.0%	85 人	40.5%	52 人	24.7%	8 人	3.8%	2 人	1.0%	16 人	7.6%	26 人	12.4%
掲示やパンフレットなどの情報提供	16 人	7.6%	66 人	31.4%	69 人	32.9%	3 人	1.4%	2 人	1.0%	22 人	10.5%	32 人	15.2%
サービス体制面全般について	20 人	9.5%	82 人	39.0%	60 人	28.6%	5 人	2.4%	3 人	1.4%	13 人	6.2%	27 人	12.9%

Q7 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか

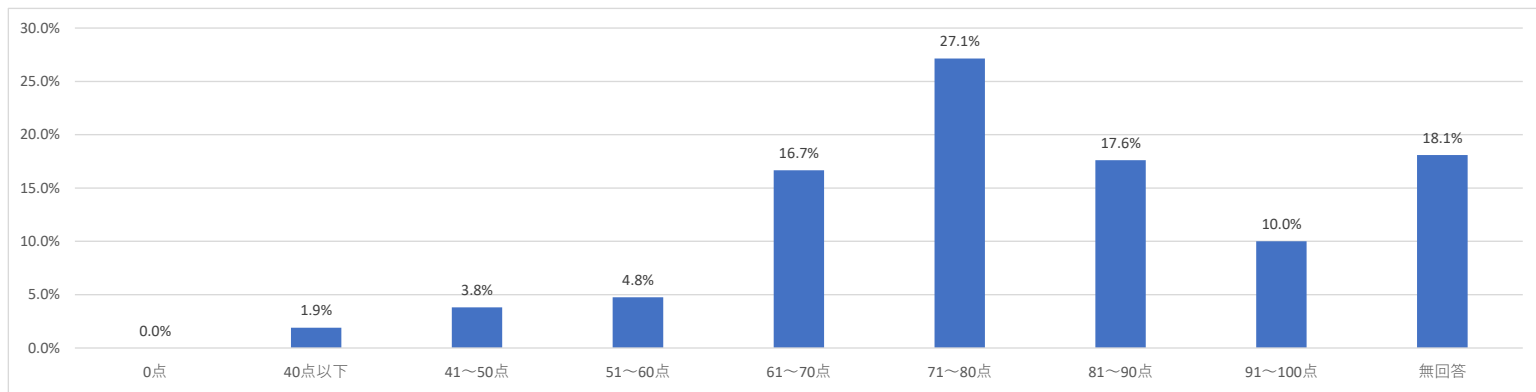


1. 是非したい
2. まあしたい
3. あまりしたくない
4. したくない
5. 全くしたくない

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
知人に、当院を紹介したいと思われませんか	36人	17.1%	62人	29.5%	47人	22.4%	3人	1.4%	1人	0.5%	10人	4.8%	51人	24.3%

Q8 当院について 総合的にどう思われますか。

	人数	割合
0点	0人	0.0%
40点以下	4人	1.9%
41~50点	8人	3.8%
51~60点	10人	4.8%
61~70点	35人	16.7%
71~80点	57人	27.1%
81~90点	37人	17.6%
91~100点	21人	10.0%
無回答	38人	18.1%



ご意見・ご要望(外来)

- レントゲン以外にもCT・MRIとかがあればうれしい。
- 診察時まで長すぎてトイレに立つのもその間に呼ばれてはと考え、ガマンする様になります。自分がいつ頃呼ばれるか、わかるように改善してほしいです。
- 待ち時間が長すぎる。
- 駐車場について 病院入り口側から駐車場に行くとき、階段があって足の悪い人には階段はつらいので、工夫してはどうでしょう。
- 会計面での精算等について時間がかかる面がありますが、銚子市の医療を支えているので、状況が厳しい面があると思いますが、頑張って戴きたい。
- 先生が優しく説明してくれて、私も家族も大好きです。親切。
- 大声で名前を呼ぶこと、どうにかなりませんか？他の病院で、この様な対応しているか勉強に行くことなどないのでしょか？ハード面が古いことはしかたないと思いますが、ソフト面は職員の考えや対応しだいで変わることができるのではないでしょか？銚子市立病院は、どこに向かっているのでしょうか。目標は何ですか？ここは、病院です。
- 科を増やしてほしい。
- 字が小さくて読めない。
- 看護師から色々質問を受ける際、言葉使いが良く、質問の意味がわかりやすい。他の病院の職員は、仕事に追われているみたいで、症状を聞き取らないが、当院については、細かく聞く姿勢が心を打ちます。
- 血液検査の受ける人数によって、素早く2か所体制にするなどして採血待ちの削減をお願いします。
- データ(血液検査)だけで、聴診器さえ使わない医師はどうかと思う。前の先生は、のど、むくみ(足)を触診してくれた方もいた。
- 子供の受診だったので、もうすこし待ち時間が短いと助かります。
- 市民の為の医療をこれからもお願いします。
- 医師が週一回とかだと、不安なことあり。今回も先週水曜日に診て頂き、その間一日だけ少し苦しいときがあり、少し不安を覚えました。
- 地域の病院が休日救急外来を受付して下さるのはありがたいと思います。
- 待合室(特に玄関近く)が寒い。
- 建物の構造上、中待合が狭いと思う。
- 駐車場の階段が危ないので、直してほしいです。
- 女子トイレの開閉が危険な時があります。ドアの裏側が見えないので、人が居たら・・・キケンかな？
- 過去に比べて非常に良い雰囲気になっている。受付から会計までもスムーズであると思います。
- 会計の時間を短くしてほしい。ソファが固く、お尻が痛くなる。
- 初めて来たのですがドクターが優しく対応してくれて、うれしかった！
- 朝の外での待ち時間はもう少し考えてほしいです。

ご意見・ご要望(外来)

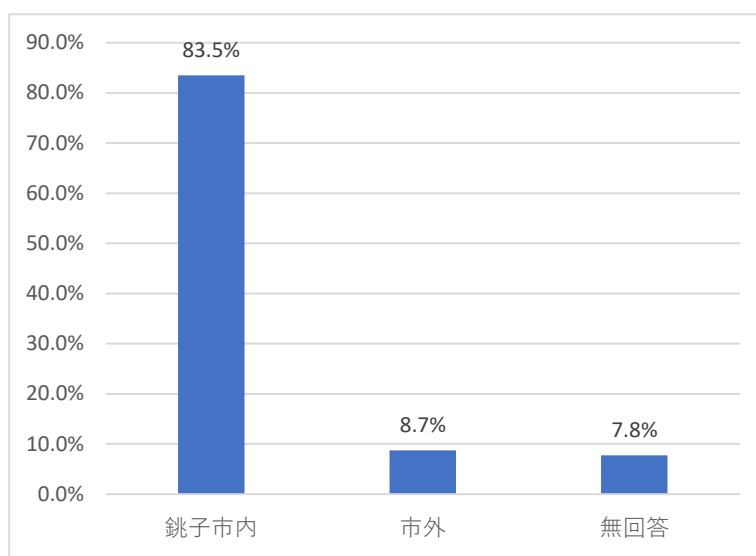
- 建物は古いですが、キレイにおそうじされていて、とても良いと思います。
- 電波が悪い。
- スタッフの皆さんの対応が良かったです。
- 眼科の待合室が時々混んでいますが、こんなものかと対応しています。
- 病院内で薬が買えたらいいです。
- 夜間でも安心して受診できるようにしてください。
- 入院したとき、テレビのイヤホンの徹底がなかった。
- 診察券のファイルも大きくして首に付けるタイプなど考えてほしい。
- 人は満足しています。新築してください。病院に税金を使いましょう。ウオシュレットのない病院があるとは？
- 非常勤の医師が勤務することは理解できるが、担当医師により対応等が異なり、一つの病院として一貫性に欠け、患者がそれに振り回されるのはどうかと思う。
- 予約制度がほしい(日付・時間まで)。今日は午前の診療が長引き、来た時には先生はお昼休みが始まって待たされてしまった。
- 仕事をしている人としていない人が患者がわかるようではダメだと思う。
- トイレや施設内が臭い。

など

II-② 入院患者満足度アンケート調査結果

Q1 どちらにお住まいですか？

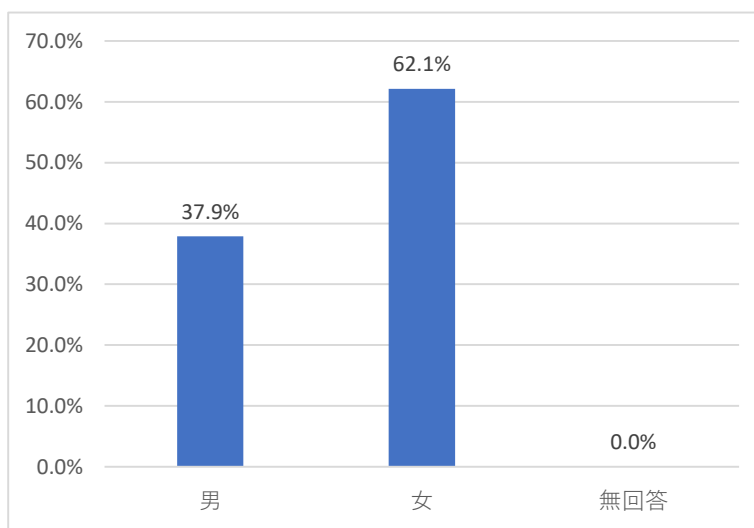
銚子市内	86 人	83.5%
市外	9 人	8.7%
無回答	8 人	7.8%



Q2 入院された方ご本人の性別・年齢

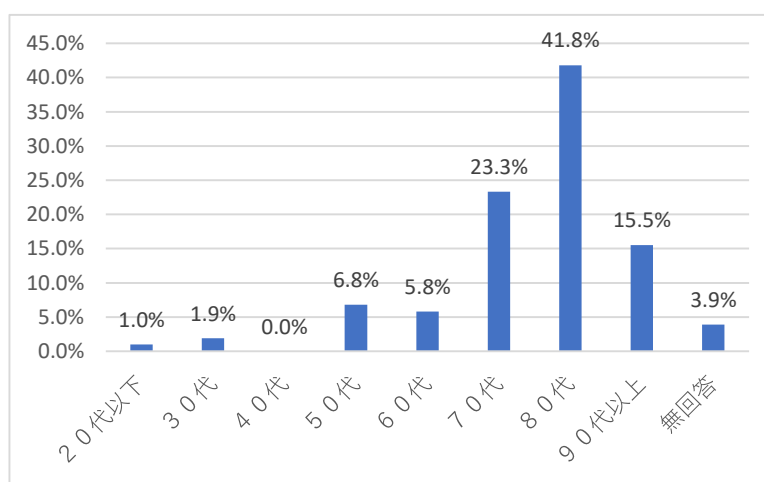
① 性別

男	39 人	37.9%
女	64 人	62.1%
無回答	0 人	0.0%



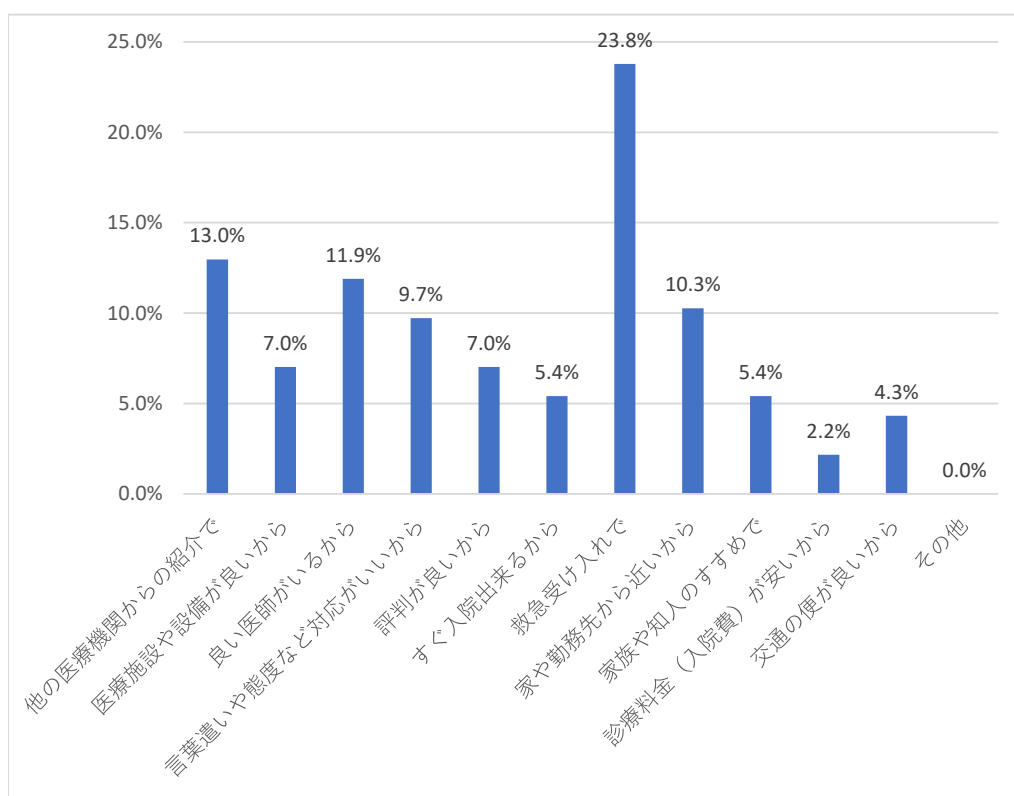
② 年齢

20代以下	1 人	1.0%
30代	2 人	1.9%
40代	0 人	0.0%
50代	7 人	6.8%
60代	6 人	5.8%
70代	24 人	23.3%
80代	43 人	41.8%
90代以上	16 人	15.5%
無回答	4 人	3.9%



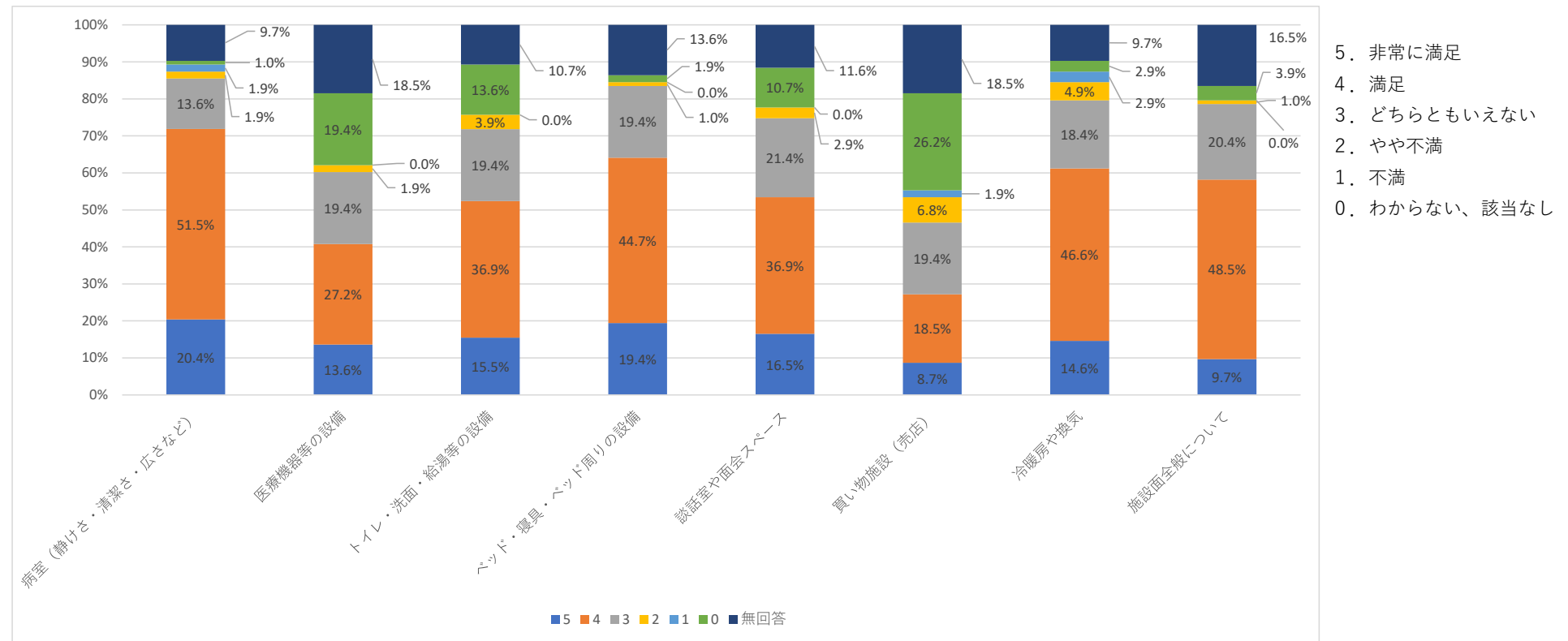
Q3 当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお願いします。（複数選択可）

他の医療機関からの紹介で	24 人	13.0%
医療施設や設備が良いから	13 人	7.0%
良い医師がいるから	22 人	11.9%
言葉遣いや態度など対応がいいから	18 人	9.7%
評判が良いから	13 人	7.0%
すぐ入院出来るから	10 人	5.4%
救急受け入れで	44 人	23.8%
家や勤務先から近いから	19 人	10.3%
家族や知人のすすめで	10 人	5.4%
診療料金（入院費）が安いから	4 人	2.2%
交通の便が良いから	8 人	4.3%
その他	0 人	0.0%

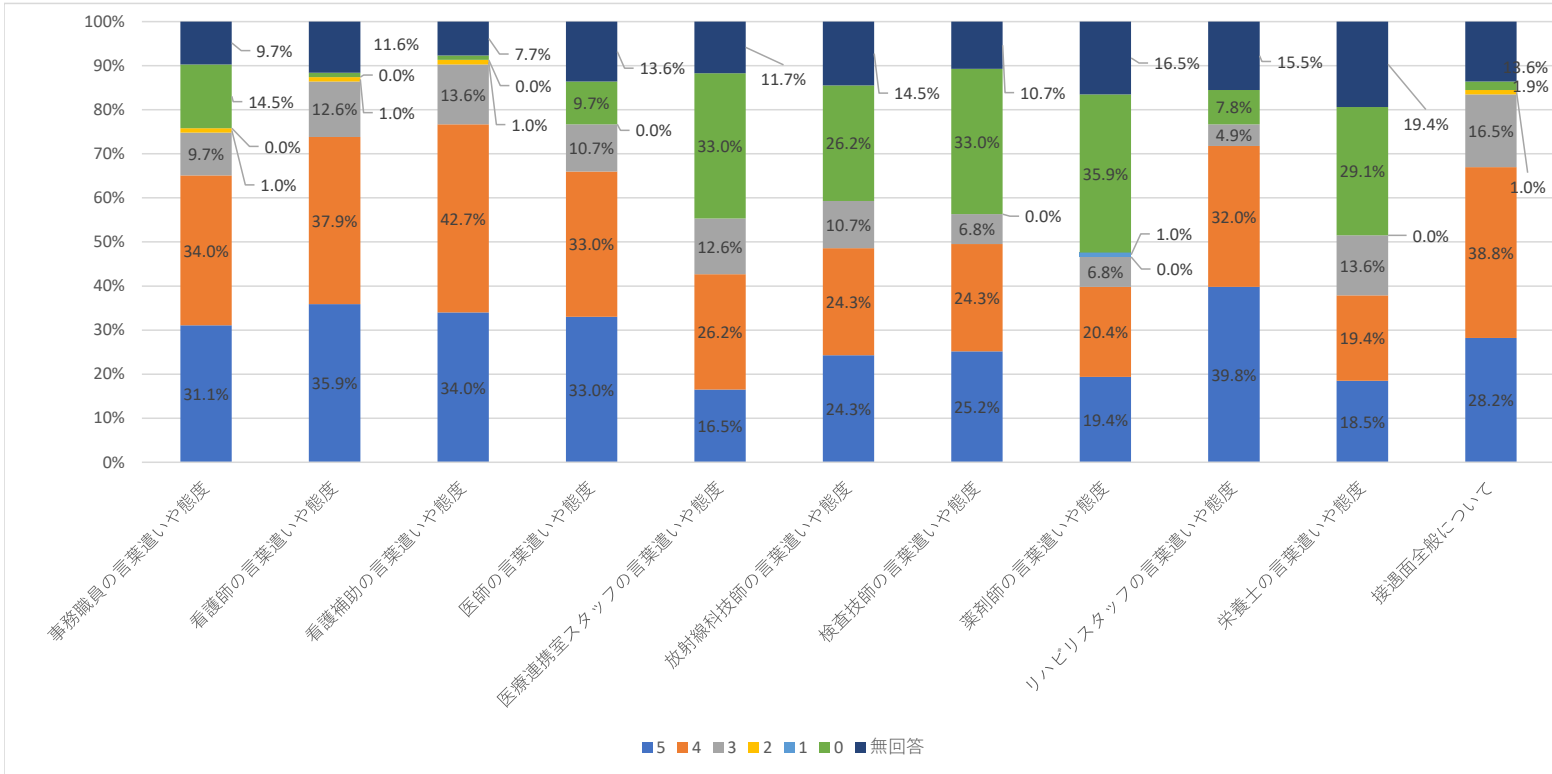


Q4 当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

施設面



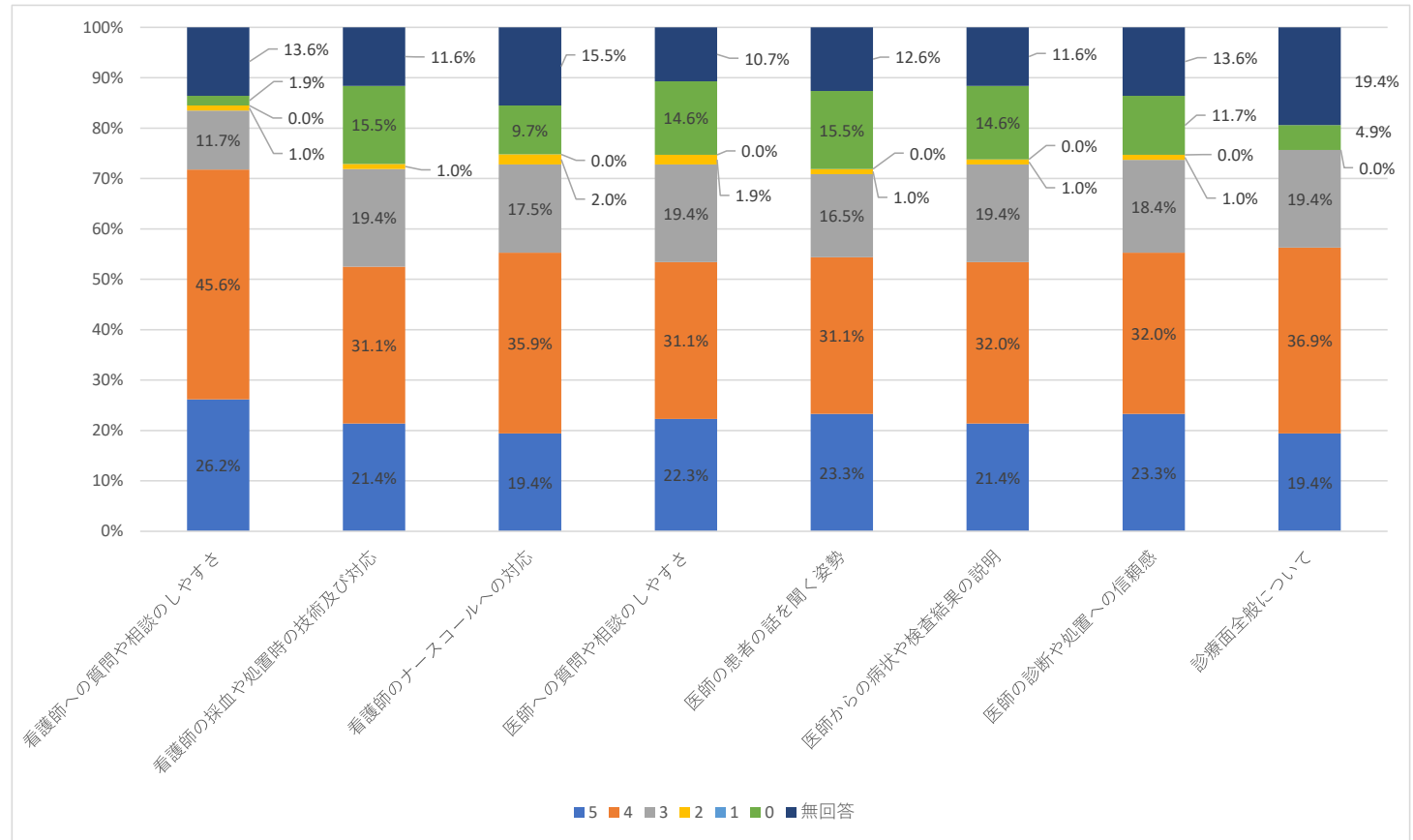
接遇面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

接遇面	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
事務職員の言葉遣いや態度	32 人	31.1%	35 人	34.0%	10 人	9.7%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	15 人	14.5%	10 人	9.7%
看護師の言葉遣いや態度	37 人	35.9%	39 人	37.9%	13 人	12.6%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	1 人	1.0%	12 人	11.6%
看護補助の言葉遣いや態度	35 人	34.0%	44 人	42.7%	14 人	13.6%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	1 人	1.0%	8 人	7.7%
医師の言葉遣いや態度	34 人	33.0%	34 人	33.0%	11 人	10.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	10 人	9.7%	14 人	13.6%
医療連携室スタッフの言葉遣いや態度	17 人	16.5%	27 人	26.2%	13 人	12.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	34 人	33.0%	12 人	11.7%
放射線科技師の言葉遣いや態度	25 人	24.3%	25 人	24.3%	11 人	10.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	27 人	26.2%	15 人	14.5%
検査技師の言葉遣いや態度	26 人	25.2%	25 人	24.3%	7 人	6.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	34 人	33.0%	11 人	10.7%
薬剤師の言葉遣いや態度	20 人	19.4%	21 人	20.4%	7 人	6.8%	0 人	0.0%	1 人	1.0%	37 人	35.9%	17 人	16.5%
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	41 人	39.8%	33 人	32.0%	5 人	4.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	8 人	7.8%	16 人	15.5%
栄養士の言葉遣いや態度	19 人	18.5%	20 人	19.4%	14 人	13.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	30 人	29.1%	20 人	19.4%
接遇面全般について	29 人	28.2%	40 人	38.8%	17 人	16.5%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	2 人	1.9%	14 人	13.6%

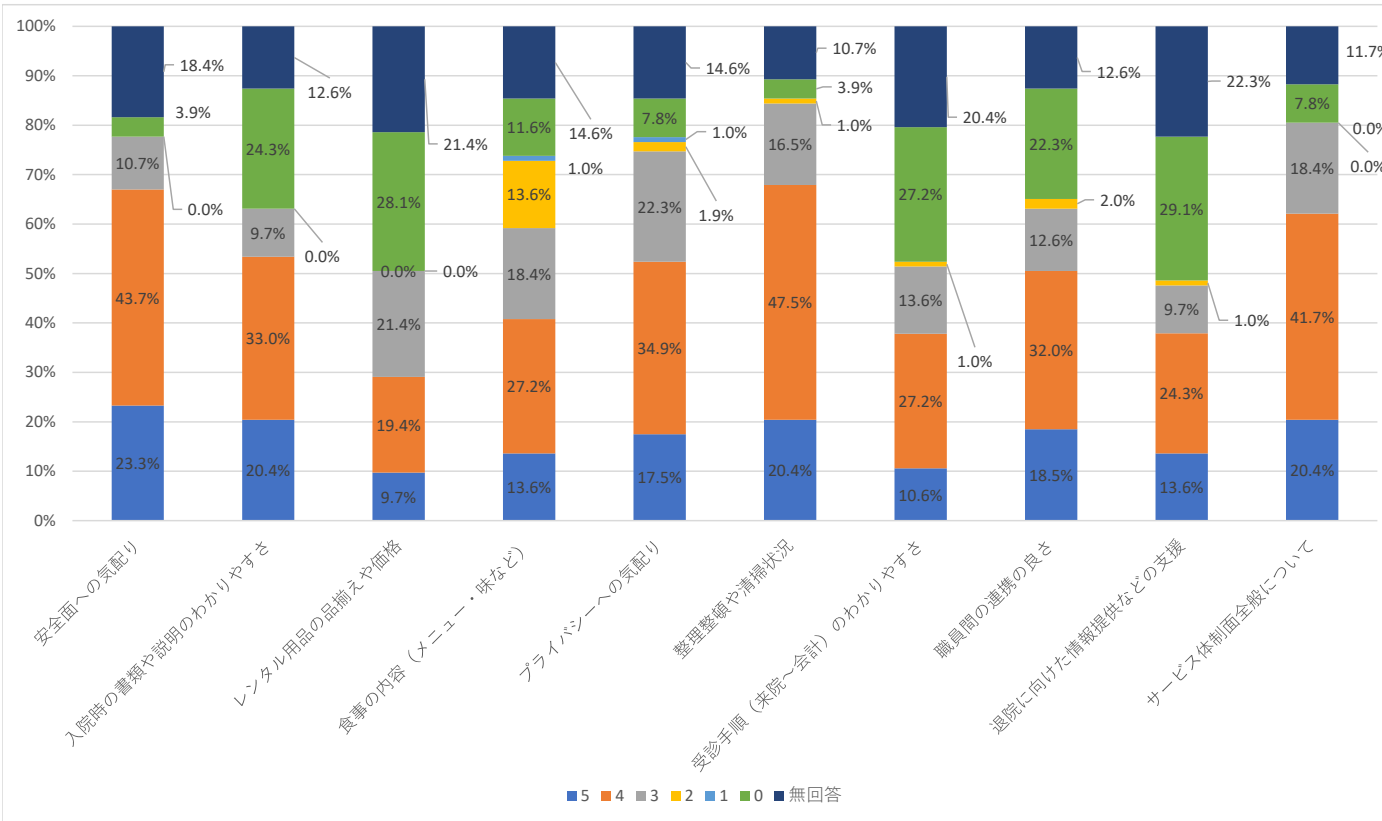
診療面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

診療面	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
看護師への質問や相談のしやすさ	27人	26.2%	47人	45.6%	12人	11.7%	1人	1.0%	0人	0.0%	2人	1.9%	14人	13.6%
看護師の採血や処置時の技術及び対応	22人	21.4%	32人	31.1%	20人	19.4%	1人	1.0%	0人	0.0%	16人	15.5%	12人	11.6%
看護師のナースコールへの対応	20人	19.4%	37人	35.9%	18人	17.5%	2人	2.0%	0人	0.0%	10人	9.7%	16人	15.5%
医師への質問や相談のしやすさ	23人	22.3%	32人	31.1%	20人	19.4%	2人	1.9%	0人	0.0%	15人	14.6%	11人	10.7%
医師の患者の話を聞く姿勢	24人	23.3%	32人	31.1%	17人	16.5%	1人	1.0%	0人	0.0%	16人	15.5%	13人	12.6%
医師からの病状や検査結果の説明	22人	21.4%	33人	32.0%	20人	19.4%	1人	1.0%	0人	0.0%	15人	14.6%	12人	11.6%
医師の診断や処置への信頼感	24人	23.3%	33人	32.0%	19人	18.4%	1人	1.0%	0人	0.0%	12人	11.7%	14人	13.6%
診療面全般について	20人	19.4%	38人	36.9%	20人	19.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	5人	4.9%	20人	19.4%

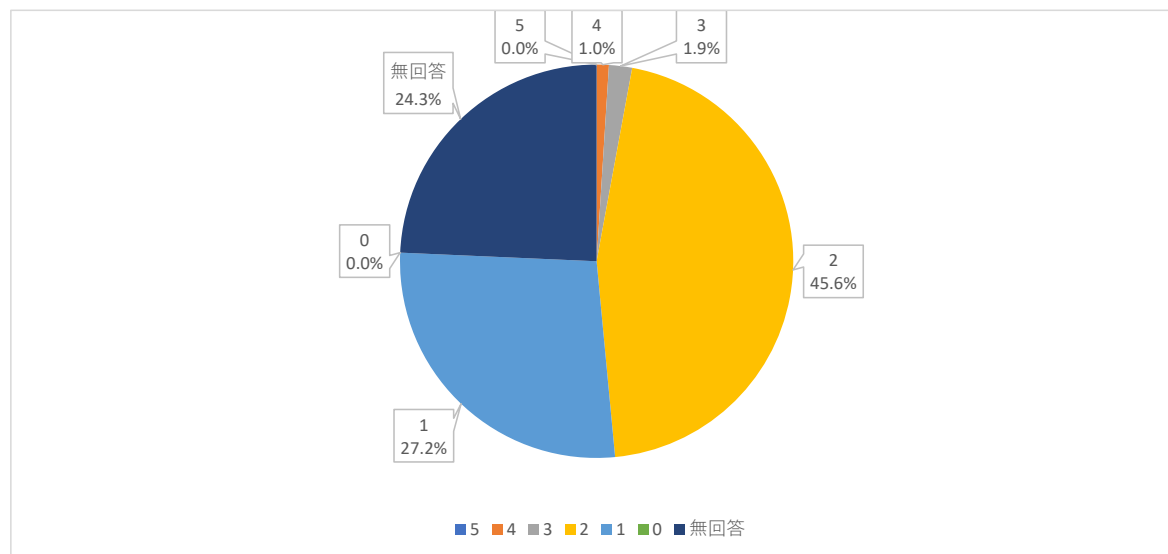
サービス体制面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
安全面への気配り	24 人	23.3%	45 人	43.7%	11 人	10.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.9%	19 人	18.4%
入院時の書類や説明のわかりやすさ	21 人	20.4%	34 人	33.0%	10 人	9.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	25 人	24.3%	13 人	12.6%
レンタル用品の品揃えや価格	10 人	9.7%	20 人	19.4%	22 人	21.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	29 人	28.1%	22 人	21.4%
食事の内容 (メニュー・味など)	14 人	13.6%	28 人	27.2%	19 人	18.4%	14 人	13.6%	1 人	1.0%	12 人	11.6%	15 人	14.6%
プライバシーへの気配り	18 人	17.5%	36 人	34.9%	23 人	22.3%	2 人	1.9%	1 人	1.0%	8 人	7.8%	15 人	14.6%
整理整頓や清掃状況	21 人	20.4%	49 人	47.5%	17 人	16.5%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	4 人	3.9%	11 人	10.7%
受診手順 (来院～会計) のわかりやすさ	11 人	10.6%	28 人	27.2%	14 人	13.6%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	28 人	27.2%	21 人	20.4%
職員間の連携の良さ	19 人	18.5%	33 人	32.0%	13 人	12.6%	2 人	2.0%	0 人	0.0%	23 人	22.3%	13 人	12.6%
退院に向けた情報提供などの支援	14 人	13.6%	25 人	24.3%	10 人	9.7%	1 人	1.0%	0 人	0.0%	30 人	29.1%	23 人	22.3%
サービス体制面全般について	21 人	20.4%	43 人	41.7%	19 人	18.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	8 人	7.8%	12 人	11.7%

Q5 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか

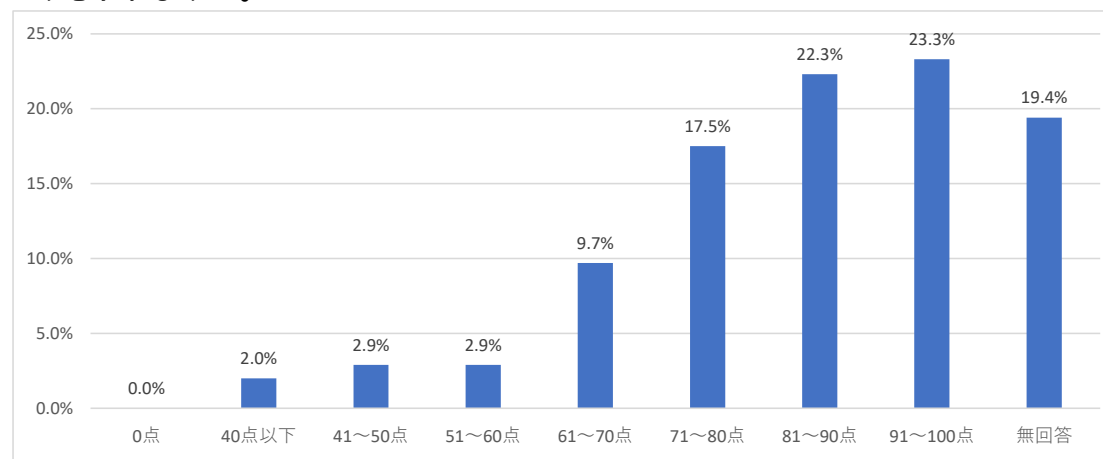


1. 是非したい
2. まあしたい
3. あまりしたくない
4. したくない
5. 全くしたくない

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
知人に、当院を紹介したいと思われませんか	0人	0.0%	1人	1.0%	2人	1.9%	47人	45.6%	28人	27.2%	0人	0.0%	25人	24.3%

Q6 当院について 総合的にどう思われますか。

	人数	割合
0点	0人	0.0%
40点以下	2人	2.0%
41～50点	3人	2.9%
51～60点	3人	2.9%
61～70点	10人	9.7%
71～80点	18人	17.5%
81～90点	23人	22.3%
91～100点	24人	23.3%
無回答	20人	19.4%



ご意見・ご要望(入院)

- 施設がもう少し新しいと職員の方にも患者にもいいと思います。
- スタッフの皆さんがとても優しくこちらの要望や話をいつもよく聞いてくださり、本当にありがたいと思っています。
- 先生の説明が毎回、とてもわかりやすく、感謝しています。
- 先生、看護師さん、スタッフの皆さん、とても良くしてもらっています。今回も急な事で不安でしたが、みなさんの対応で今は安心して過ごしております。これからもよろしく願います。
- 相談事等について、とても親切で、わかりやすく助かりました。
- 入院患者に対する対応について、よくみていただいて、感謝しています。
- 呼び出しが鳴って、少し時間がかかると思う。
- スタッフの方は、どの科も親切で丁寧で、しかも「明るい」、元気もらっています。
- Dr.の中には、不機嫌そうに話す方もいて、担当変えましたが、だいたいDr.は丁寧に説明してくれて、信頼しています。が、すぐいなくなっちゃうのが不安ですね。
- 売店の品揃えをよくしていただきたいです。
- 家族に預ける洗濯物、家族が取りに来るのが決まっている場合、すぐに渡せるようにしていただきたいです。
- 送迎バスを細かく走らせてほしいです。
- 男子トイレが狭い。
- 安心して入院できる病院です。
- 食事の味付けが濃かった。
- 病気でなく怪我なので、食事面でもう少し気配りをしてほしい。
- トイレが少ない。
- 病室内でWiFiが使えるとうれしい。

など

IV まとめ

患者満足度向上の参考にと考え前年度の調査結果と比較しました。

外来部門

[Q4診療までの待ち時間] に関して60分以下と回答した割合には大幅な変動は認められませんでした。60分超と回答した割合が増加しています。

①15分以下	19.0%→22.9%	②16分～30分	15.0%→17.1%
③31分～45分	5.0%→3.8%	④46分～60分	16.0%→13.8%
⑤60分を超える待ち時間	12.0%→31.5%		

[Q5当院の選択理由] に関しては前年度と大幅な変動は認められませんでした。

1位 家や勤務先など近いから(前年度同順位)	24.1%→24.1%
2位 良い医師がいるから(前年度同順位)	16.5%→15.7%
3位 言葉遣いや態度など対応が良いから(前年度同順位)	11.2%→11.8%

[Q6当院の満足度] に関しては不満度に変動を認めました。

買い物施設(売店)に対して「やや不満」13.0%→5.2%

[Q6サービス体制面] に関しては不満度に変動を認めました。

診療までの待ち時間「やや不満」17.0%→21.9% (+4.9%)
「不満」5.0%→11.0% (+6.0%)

Q1～Q3及び接遇面、診療面等に関しては大きな変動は見られませんでした。

Q4 [施設面] [接遇面] [診療面] [サービス体制面] すべてに関して、いずれの項目についても「わからない・該当なし」、「無回答」の割合が増加しています。

コメント集に寄せられている主な意見・要望は、施設面(駐車場から正面玄関に至る階段の改修等)が多く、接遇やサービス面に関しては概ね好意的なものがありました。

待ち時間の長さを指摘する意見や診察の順番の可視化を求める意見も複数ありました。

入院部門

[Q2-②年齢] に関しては高齢化が示されています。

①80代	38.7%→41.8% (+3.1%)
②70代	26.9%→23.3% (▲3.6%)
③90代	11.8%→15.5% (+3.7%)

[Q3当院の選択理由] に関しては順位に変動を認めました。

1位 救急受け入れで(前年度2位)	18.4%→23.8% (+5.4%)
2位 他の医療機関からの紹介で(前年度3位)	17.2%→13.0% (▲4.2%)
3位 良い医師がいるから(前年度1位)	19.0%→11.9% (▲7.1%)

Q4 [施設面] [接遇面] [診療面] [サービス体制面] すべてに関して、満足・不満に

コメント集に寄せられている主な意見・要望は、接遇やサービス面に満足している趣旨のものも多く、概ね好意的なものがありました。

外来と同様にいずれの項目についても「わからない・該当なし」、「無回答」の割合が増加しています。