

令和5年度 外来患者満足度調査結果

I 実施状況

- (1) 実施日 令和5年11月6日～10日の5日間
(オンライン回答の入力期間 令和5年11月6日～17日の12日間)
- (2) 実施方法 調査員が調査票を配布
- (3) 回答方法 回収箱への調査票投函又はオンラインでの回答

II 調査結果概要 (単位は特別な記載がない場合：人である)

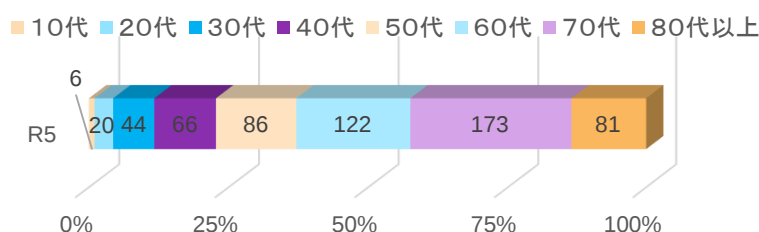
1. 回答者の概要 (性別、年齢、住所等)

(1) 回答者

年度	患者本人	付添い	未回答	合計
R4	390	112	110	612
R5	386	151	66	603

(2) 年齢

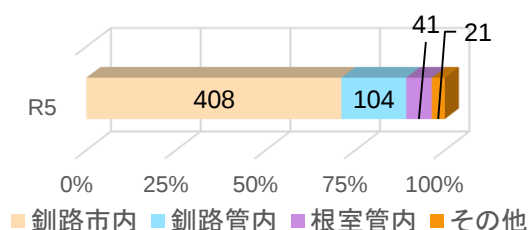
年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
R4	7	20	38	73	76	128	178	82	10
R5	6	20	44	66	86	122	173	81	5



【説明】
外来患者の62.9% (令和4年度64.5%)が60歳以上となっています。(未回答除く)

(3) 住所

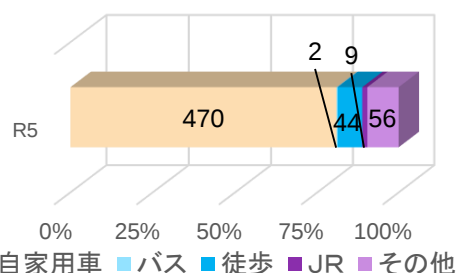
年度	釧路市内	釧路管内	根室管内	その他	未回答
R4	406	93	46	11	56
R5	408	104	41	21	29



【説明】
外来患者の71.1% (令和4年度73.0%)が釧路市内の居住となっています。(未回答を除く)

(4) 通院の交通手段

年度	自家用車	バス	徒歩	J R	その他	未回答
R4	472	12	48	11	44	25
R5	470	2	44	9	56	22



【説明】
外来患者の80.9% (令和4年度80.4%)が自家用車での来院となっており、駐車スペースの確保が必要となっています。(未回答を除く)

2. 受診診療科

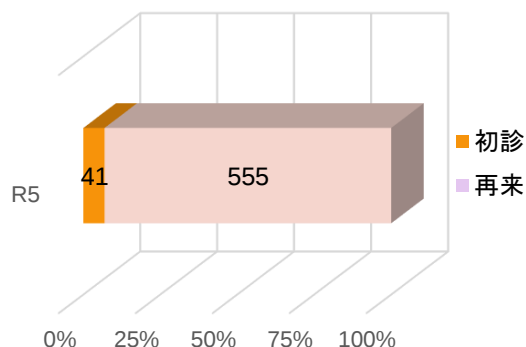
複数科を受診している場合には、どの診療科のことについてアンケートに答えたのか不明確となってしまうため、複数科を受診していても、一つの診療科に絞ってアンケートに答えていただきました。

年度	消化器内科	循環器内科	呼吸器内科	小児科	外科	心臓血管外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科
R4	81	92	79	28	25	17	77	21	11	38
R5	72	82	76	38	24	17	62	39	14	34
年度	産婦人科	耳鼻咽喉科・頭頸部外科	眼科	麻酔科	精神神経科	放射線治療科	歯科・口腔外科	形成外科	緩和ケア内科	放射線診断科
R4	40	30	5	0	27	0	9	4	0	2
R5	40	36	12	0	22	1	8	4	0	0
年度	人工透析	未回答								
R4	16	10								
R5	16	6								

3. 本日の診察区分

初診、再来の区分により、診察の順番や検査の順番が変わってきます。これらの区分での違いを明確にするための設問です。

年度	初診	再来	未回答
R4	32	564	16
R5	41	555	7



4. 当院を選んだ理由

患者さんが医療機関を受診する際、どの点に重点を置いて、医療機関を選んでいるのかを把握しようとした設問です。

年度	利便性がよい	他の医療機関からの紹介	家族・知人の勧め	良い職員がいる	総合病院だから	医療施設・設備	専門的医療の提供	救急搬送後のフォロー	その他
R4	161	245	45	41	251	112	113	92	14
R5	152	230	37	43	262	102	123	68	29

その他では次のような回答をいただきました。

- ・出生病院のため・長期間受診しているため・女性の先生がいるため
- ・他科に受診しているため・てんかん外来があるため

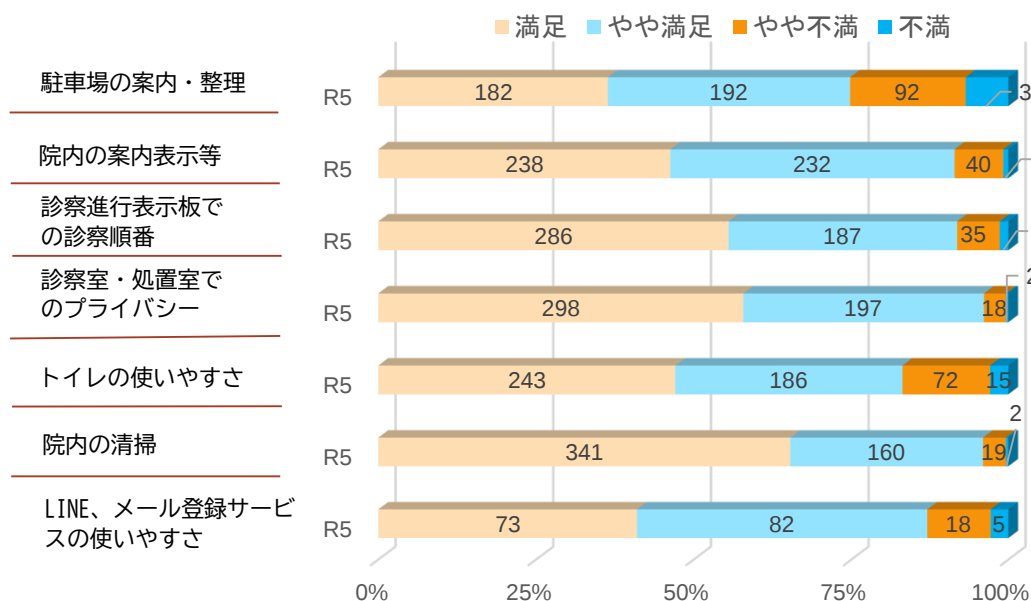
【説明】

複数回答可としています。
当院を選んだ理由としては「総合病院だから」「他の医療機関からの紹介」「利便性がよい」の順となっており、昨年度と同様の傾向となっています。

5. 当院の施設・設備

病院施設の整備・管理状況や使いやすさなど、患者さんのニーズに応えられているかを把握しようとした設問です。

	年度	満足	やや満足	やや不満	不満	利用していない・未回答	評価率	
駐車場の案内・整理	R4	202	192	71	25	122	80.4%	↓
	R5	182	192	92	34	103	74.8%	
院内の案内表示等	R4	267	208	43	4	90	91.0%	↑
	R5	238	232	40	4	89	91.4%	
診察進行表示板での診察順番	R4	301	179	36	2	94	92.7%	↓
	R5	286	187	35	7	88	91.8%	
診察室、処置室でのプライバシー	R4	311	187	16	4	94	96.1%	→
	R5	298	197	18	2	88	96.1%	
トイレの使いやすさ	R4	278	168	63	14	89	85.3%	↓
	R5	243	186	72	15	87	83.1%	
院内の清掃	R4	343	171	11	2	85	97.5%	↓
	R5	341	160	19	2	81	96.0%	
LINE、メール登録サービスの使いやすさ	R4	93	100	23	12	384	84.6%	↑
	R5	73	82	18	5	425	87.1%	



【説明】

今回の調査では、「駐車場の案内・整理」「トイレの使いやすさ」「LINE、メール登録サービスの使いやすさ」が90%を下回る結果となりました。

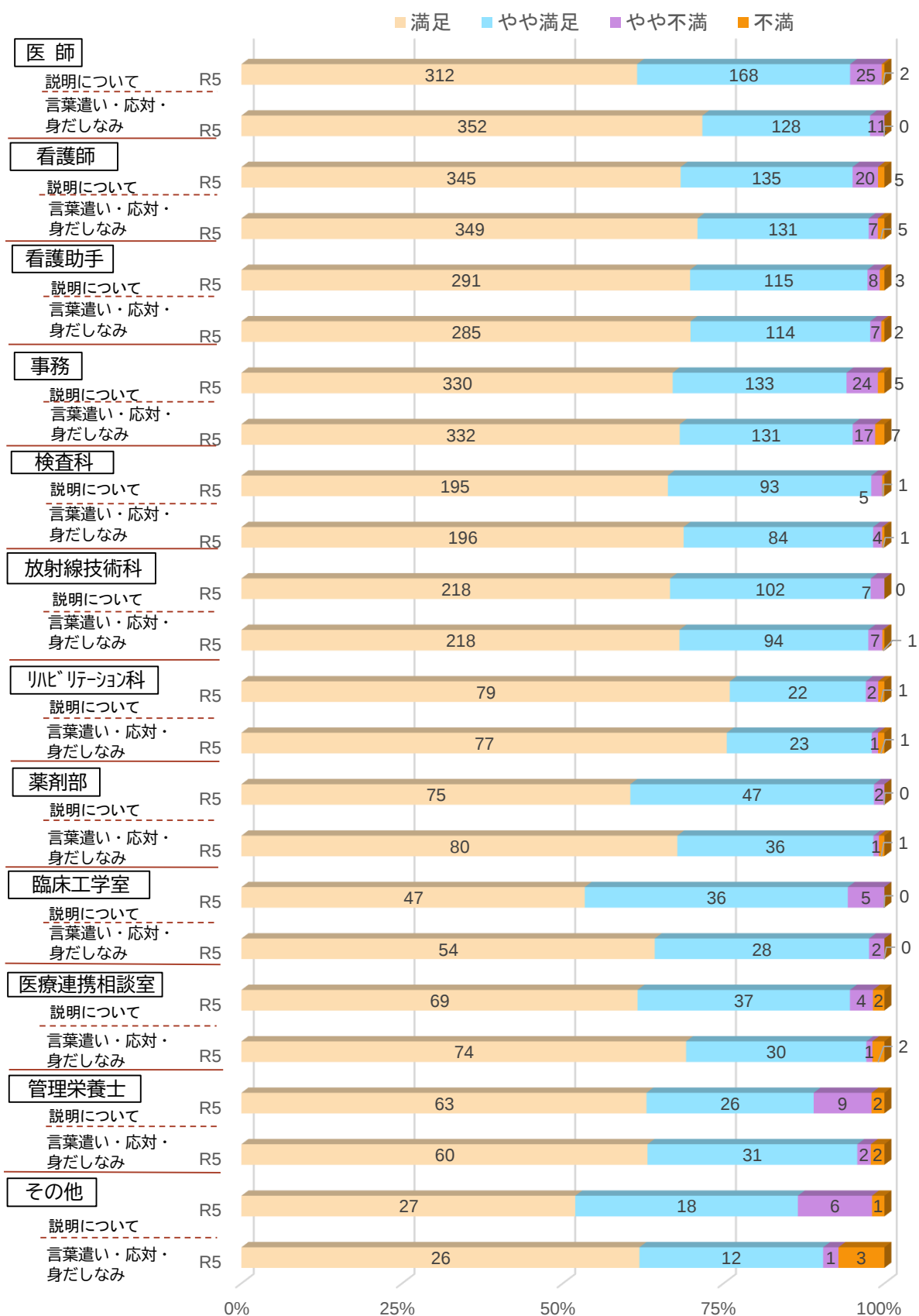
駐車場の案内・整理については、新棟建設中に駐車場から院内への動線変更が予定されていることから、今後も安全で安心にご利用いただけるよう、対応方法を検討することが必要と考えております。

また、トイレの狭さなど施設に係るご意見については改修が難しいため、清掃による衛生面の向上により快適にお使いいただける環境整備に努めます。

6. 職員の接遇・患者さんへの説明

医療では、患者さんへの説明責任が大きなウェイトを占めています。
治療方針の説明、手術の説明、検査の説明、医療費の説明など、様々な説明がそれぞれの職種により行われています。
この項目では、各職種での説明責任の実施、言葉遣い・応対・身だしなみについて、患者さんがどのように受け止めているのかを把握し、改善に結びつけていこうとする設問です。

	年度	満足	やや満足	やや不満	不満	利用していない・未回答	評価率	
【医師】 説明はわかりやすい	R4	327	170	26	8	81	93.6%	↑
	R5	312	168	25	2	96	94.7%	
【医師】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	345	140	10	7	110	96.6%	↑
	R5	352	128	11	0	112	97.8%	
【看護師】 説明はわかりやすい	R4	356	147	17	5	87	95.8%	↓
	R5	345	135	20	5	98	95.0%	
【看護師】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	354	138	12	5	103	96.7%	↑
	R5	349	131	7	5	111	97.6%	
【看護助手】 説明はわかりやすい	R4	289	132	12	4	175	96.3%	↑
	R5	291	115	8	3	186	97.4%	
【看護助手】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	293	117	8	3	191	97.4%	↑
	R5	285	114	7	2	195	97.8%	
【事務】 説明はわかりやすい	R4	326	157	21	6	102	94.7%	↓
	R5	330	133	24	5	111	94.1%	
【事務】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	328	150	14	8	112	95.6%	↓
	R5	332	131	17	7	116	95.1%	
【検査科】 説明はわかりやすい	R4	215	90	7	2	298	97.1%	↑
	R5	195	93	5	1	309	98.0%	
【検査科】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	217	82	3	2	308	98.4%	↓
	R5	196	84	4	1	318	98.2%	
【放射線技術科】 説明はわかりやすい	R4	245	99	13	0	255	96.4%	↑
	R5	218	102	7	0	276	97.9%	
【放射線技術科】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	245	98	6	0	263	98.3%	↓
	R5	218	94	7	1	283	97.5%	
【リハビリテーション科】 説明はわかりやすい	R4	71	25	6	1	509	93.2%	↑
	R5	79	22	2	1	499	97.1%	
【リハビリテーション科】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	67	28	3	0	514	96.9%	↑
	R5	77	23	1	1	501	98.0%	
【薬剤部】 説明はわかりやすい	R4	85	35	6	1	485	94.5%	↑
	R5	75	47	2	0	479	98.4%	
【薬剤部】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	84	32	3	0	493	97.5%	↑
	R5	80	36	1	1	485	98.3%	
【臨床工学室】 説明はわかりやすい	R4	40	13	2	1	556	94.6%	↓
	R5	47	36	5	0	515	94.3%	
【臨床工学室】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	37	16	0	0	559	100.0%	↓
	R5	54	28	2	0	519	97.6%	
【医療連携相談室】 説明はわかりやすい	R4	106	59	8	2	437	94.3%	↑
	R5	69	37	4	2	491	94.6%	
【医療連携相談室】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	110	52	3	1	446	97.6%	↓
	R5	74	30	1	2	496	97.2%	
【管理栄養士】 説明はわかりやすい	R4	73	34	5	1	499	94.7%	↓
	R5	63	26	9	2	503	89.0%	
【管理栄養士】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	71	34	1	0	506	99.1%	↓
	R5	60	31	2	2	508	95.8%	
【その他】 説明はわかりやすい	R4	50	15	1	2	544	95.6%	↓
	R5	27	18	6	1	551	86.5%	
【その他】 言葉遣い・応対・身だしなみ	R4	43	13	1	2	553	94.9%	↓
	R5	26	12	1	3	561	90.5%	



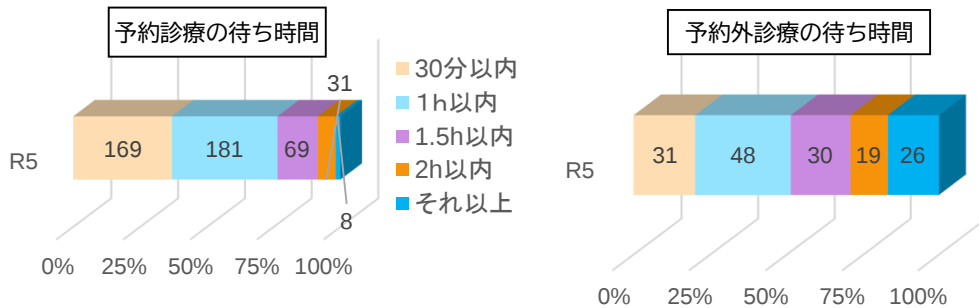
【説明】

ほぼ、全職種で評価率90%以上となりましたが、「管理栄養士」「その他」で90%を下回る結果となりました。今回の個々のご意見や意見箱に寄せられた内容を参考に、今後も全ての職種において「満足」と評価をしていただけるよう、引き続き研修等を実施し改善に取り組んでまいります。（利用していない・未回答を除く）

7. 待ち時間

医療機関には、様々な待ち時間があります。この項目では、待ち時間を診療、検査、窓口での入力作業などに区分した上で、患者さんがどのように待ち時間を感じているかを把握し、改善に結びつけていこうとする設問です。

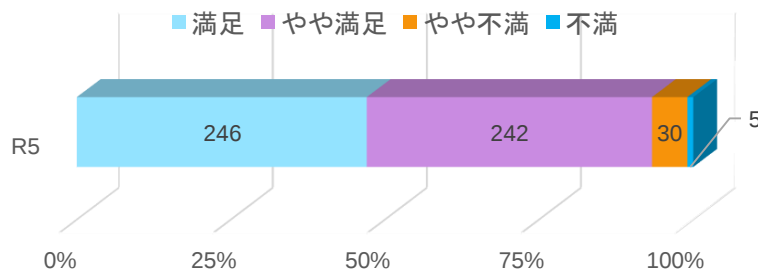
(1) 診療の待ち時間		30分以内	1 h 以内	1.5h 以内	2h 以内	それ以上	未回答	1h 以内の率
予約	R4	166	178	79	37	12	140	72.9%
	R5	169	181	69	31	8	145	76.4%
予約外	R4	21	27	21	22	24	497	41.7%
	R5	31	48	30	19	26	449	51.3%



(2) 検査等の待ち時間		30分以内	1 h 以内	1.5h 以内	2h 以内	それ以上	未回答	1h 以内の率
レントゲン	R4	298	20	3	0	2	289	98.5%
	R5	293	14	1	0	9	286	96.8%
CT検査	R4	227	20	2	0	1	362	98.8%
	R5	222	22	1	1	12	345	94.6%
MRI 検査	R4	168	23	3	1	2	415	97.0%
	R5	175	22	0	2	16	388	91.6%
心電図検査	R4	172	8	2	1	1	428	97.8%
	R5	176	14	0	0	14	399	93.1%
その他	R4	24	6	2	0	5	575	81.1%
	R5	28	10	2	1	11	551	73.1%

8. 当院を受診しての満足度

年度	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	評価率
R4	255	231	23	9	94	93.8%
R5	246	242	30	5	80	93.3%



最後に

外来の満足度は、やや満足以上が93.3%（令和4年度93.8%）で、前年比0.5%減となりました。（未回答を除く）

今後、当院の病院機能向上委員会において、さらなる改善が図られるよう検討を進めるとともに、各所属において、できることから改善に努めてまいります。