

令和6年度 外来患者満足度調査結果

I 実施状況

- (1) 実施日 令和6年11月11日～15日の5日間
(オンライン回答の入力期間 令和6年11月11日～22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)

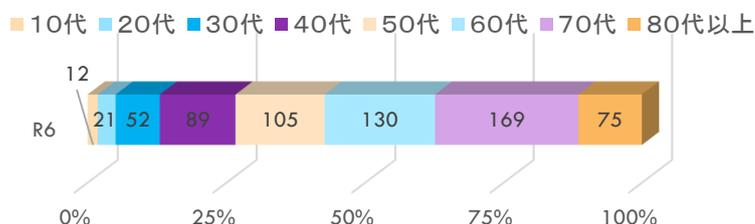
1. 回答者の概要 (性別、年齢、住所等)

(1) 回答者

年度	患者本人	付添い	未回答	合計
R5	386	151	66	603
R6	423	181	57	661

(2) 年齢

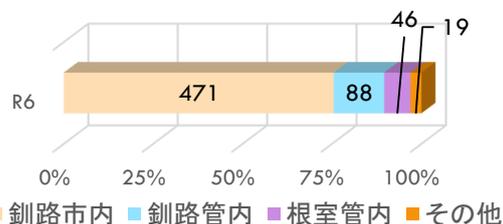
年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
R5	6	20	44	66	86	122	173	81	5
R6	12	21	52	89	105	130	169	75	8



【説明】
外来患者の57.3% (令和5年度62.9%)が60歳以上となっています。(未回答除く)

(3) 住所

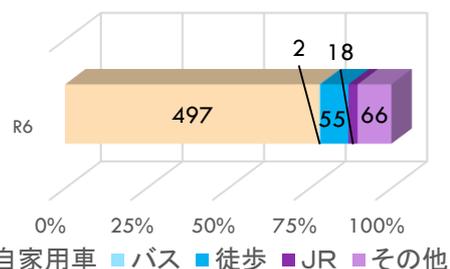
年度	釧路市内	釧路管内	根室管内	その他	未回答
R5	408	104	41	21	29
R6	471	88	46	19	37



【説明】
外来患者の75.5% (令和5年度71.1%)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	JR	その他	未回答
R5	470	2	44	9	56	22
R6	497	2	55	18	66	23



【説明】
外来患者の77.9% (令和5年度80.9%)が自家用車での来院となっています。(未回答を除く)

2. 受診診療科

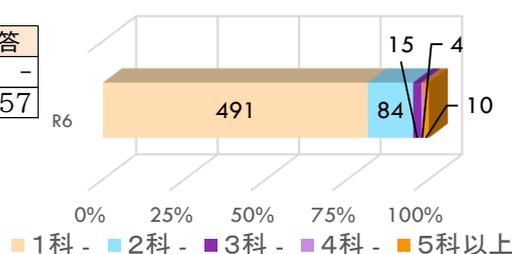
複数科を受診している場合には、どの診療科のことについてアンケートに答えたのか不明確となってしまうため、複数科を受診していても、一つの診療科に絞ってアンケートに答えていただきました。

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
R5	72	82	76	38	24	17	62	39	14	34
R6	84	96	69	40	20	18	73	24	13	31
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
R5	40	36	12	0	22	1	8	4	0	0
R6	48	40	17	0	31	1	17	3	1	1
年度	人工透析	未回答								
R5	16	6								
R6	16	18								

3. 本日の診療科数

患者さんが1日で受診する診療科数を把握するための設問です。

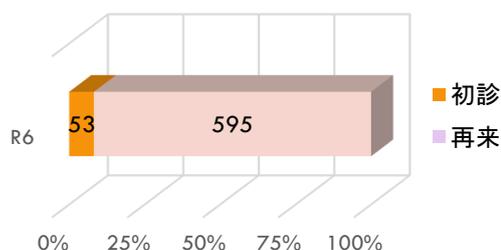
年度	1科	2科	3科	4科	5科以上	未回答
R5	-	-	-	-	-	-
R6	491	84	15	4	10	57



4. 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
R5	41	555	7
R6	53	595	13



5. 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
R5	152	230	37	43	262	102	123	68	29
R6	141	254	26	47	248	70	121	79	41

その他では次のような回答をいただきました。

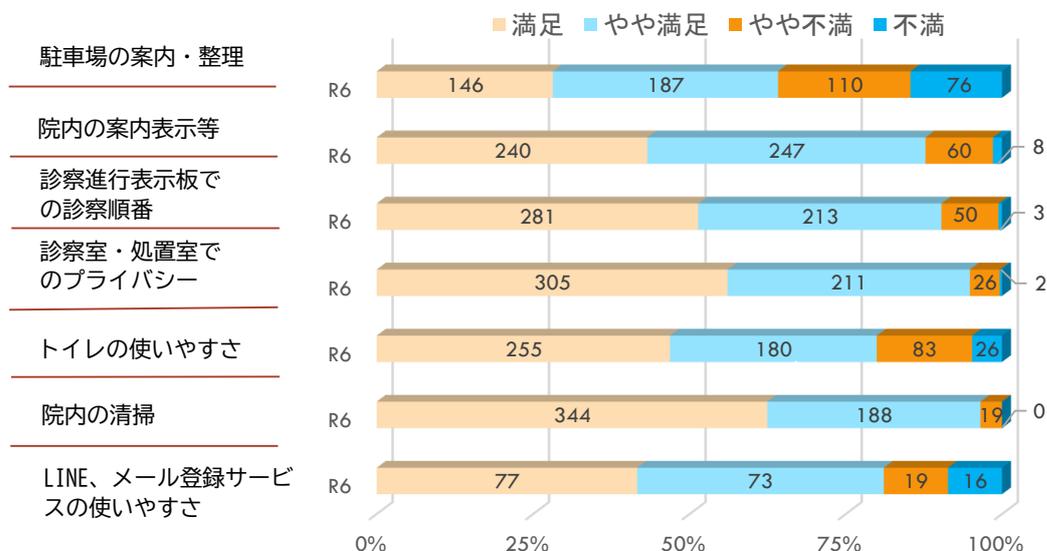
- ・ 出生病院のため・長期間受診しているため・身内が働いているため
- ・ 他科に受診しているため・手術を受けた病院のため

【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「他の医療機関からの紹介」「総合病院だから」「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。

6. 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	R5	182	192	92	34	103	74.8%	↓
	R6	146	187	110	76	142	64.2%	
院内の案内表示等	R5	238	232	40	4	89	91.4%	↓
	R6	240	247	60	8	106	87.7%	
診察進行表示板での診察順番	R5	286	187	35	7	88	91.8%	↓
	R6	281	213	50	3	114	90.3%	
診察室、処置室でのプライバシー	R5	298	197	18	2	88	96.1%	↓
	R6	305	211	26	2	117	94.9%	
トイレの使いやすさ	R5	243	186	72	15	87	83.1%	↓
	R6	255	180	83	26	117	80.0%	
院内の清掃	R5	341	160	19	2	81	96.0%	↑
	R6	344	188	19	0	110	96.6%	
LINE、メール登録サービスの使いやすさ	R5	73	82	18	5	425	87.1%	↓
	R6	77	73	19	16	476	81.1%	



(1) 「駐車場の案内・整理」について「やや不満」・「不満」の理由

「駐車場の案内・整理」について、患者さんがどのような点で不便に感じたのかを把握するための設問です。

年度	駐車場への案内掲示	仮設ロータリーでの車の誘導	降車後、入口までの案内掲示	その他
R5	-	-	-	-
R6	66	45	34	62

複数回答可

その他では次のような回答をいただきました。

- ・ 駐車場から入口まで遠い・駐車場が狭い・車いす専用駐車スペースが少ない
- ・ 駐車場の空きがない・雨風雪が当たらない場所を設置してほしい

【説明】

今回の調査では、「駐車場の案内・整理」「院内の案内表示等」「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。

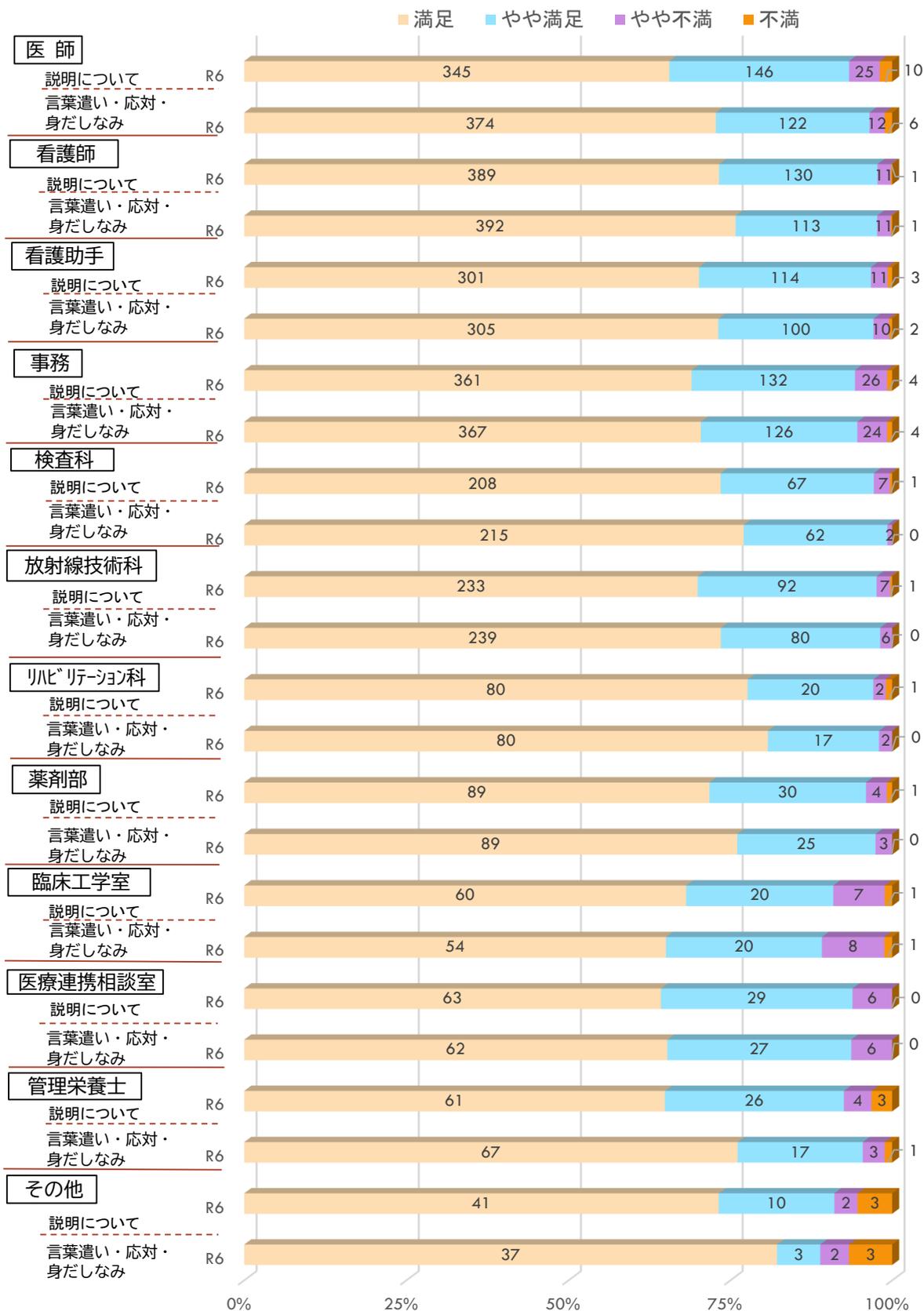
駐車場については、新棟建設工事の着工に伴い、駐車場から院内への動線が変更となっています。誘導案内員の配置や案内看板の設置、仮設ロータリー歩行通路のロードヒーティング化、待合所の設置などの対応を行っていますが、今後も安全で安心にご利用いただけるよう、今回の個々のご意見や意見箱に寄せられた内容を参考に、引き続き対応方法を検討することが必要と考えております。

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。

7. 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・対応・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	R5	312	168	25	2	96	94.7%	↓
	R6	345	146	25	10	135	93.3%	
【医師】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	352	128	11	0	112	97.8%	↓
	R6	374	122	12	6	147	96.5%	
【看護師】 説明はわかりやすい	R5	345	135	20	5	98	95.0%	↑
	R6	389	130	11	1	130	97.7%	
【看護師】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	349	131	7	5	111	97.6%	↑
	R6	392	113	11	1	144	97.7%	
【看護助手】 説明はわかりやすい	R5	291	115	8	3	186	97.4%	↓
	R6	301	114	11	3	232	96.7%	
【看護助手】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	285	114	7	2	195	97.8%	↓
	R6	305	100	10	2	244	97.1%	
【事務】 説明はわかりやすい	R5	330	133	24	5	111	94.1%	↑
	R6	361	132	26	4	138	94.3%	
【事務】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	332	131	17	7	116	95.1%	↓
	R6	367	126	24	4	140	94.6%	
【検査科】 説明はわかりやすい	R5	195	93	5	1	309	98.0%	↓
	R6	208	67	7	1	378	97.2%	
【検査科】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	196	84	4	1	318	98.2%	↑
	R6	215	62	2	0	382	99.3%	
【放射線技術科】 説明はわかりやすい	R5	218	102	7	0	276	97.9%	↓
	R6	233	92	7	1	328	97.6%	
【放射線技術科】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	218	94	7	1	283	97.5%	↑
	R6	239	80	6	0	336	98.2%	
【リハビリテーション科】 説明はわかりやすい	R5	79	22	2	1	499	97.1%	→
	R6	80	20	2	1	558	97.1%	
【リハビリテーション科】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	77	23	1	1	501	98.0%	→
	R6	80	17	2	0	562	98.0%	
【薬剤部】 説明はわかりやすい	R5	75	47	2	0	479	98.4%	↓
	R6	89	30	4	1	537	96.0%	
【薬剤部】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	80	36	1	1	485	98.3%	↓
	R6	89	25	3	0	544	97.4%	
【臨床工学室】 説明はわかりやすい	R5	47	36	5	0	515	94.3%	↓
	R6	60	20	7	1	573	90.9%	
【臨床工学室】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	54	28	2	0	519	97.6%	↓
	R6	54	20	8	1	578	89.2%	
【医療連携相談室】 説明はわかりやすい	R5	69	37	4	2	491	94.6%	↓
	R6	63	29	6	0	563	93.9%	
【医療連携相談室】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	74	30	1	2	496	97.2%	↓
	R6	62	27	6	0	566	93.7%	
【管理栄養士】 説明はわかりやすい	R5	63	26	9	2	503	89.0%	↑
	R6	61	26	4	3	567	92.6%	
【管理栄養士】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	60	31	2	2	508	95.8%	↓
	R6	67	17	3	1	573	95.5%	
【その他】 説明はわかりやすい	R5	27	18	6	1	551	86.5%	↑
	R6	41	10	2	3	605	91.1%	
【その他】 言葉遣い・対応・身だしなみ	R5	26	12	1	3	561	90.5%	↓
	R6	37	3	2	3	616	88.9%	



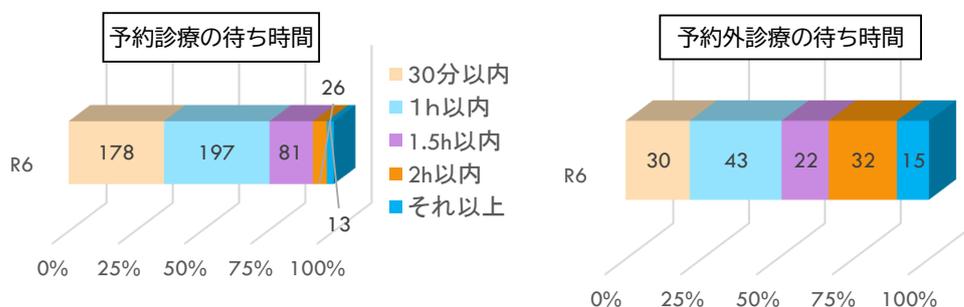
【説明】

ほぼ、全職種で評価率90%以上となりましたが、「臨床工学室」「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）

8. 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。

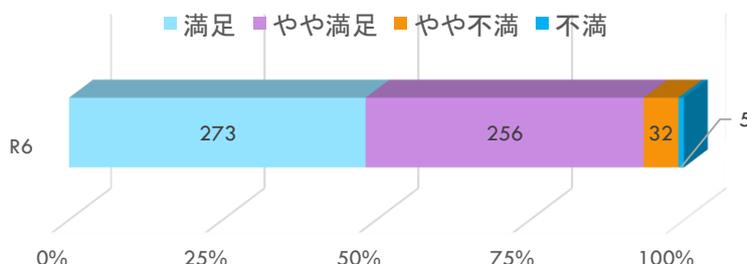
(1) 診療の待ち時間		30分以内	1h以内	1.5h以内	2h以内	それ以上	未回答	1h以内の率
予約	R5	169	181	69	31	8	145	76.4%
	R6	178	197	81	26	13	166	75.8%
予約外	R5	31	48	30	19	26	449	51.3%
	R6	30	43	22	32	15	519	51.4%



(2) 検査等の待ち時間		30分以内	1h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	R5	293	14	1	0	9	286	96.8%
	R6	278	22	5	0	8	348	95.8%
CT検査	R5	222	22	1	1	12	345	94.6%
	R6	201	20	4	2	11	423	92.9%
MRI検査	R5	175	22	0	2	16	388	91.6%
	R6	149	19	4	1	18	470	88.0%
心電図検査	R5	176	14	0	0	14	399	93.1%
	R6	166	15	1	1	13	465	92.3%
その他	R5	28	10	2	1	11	551	73.1%
	R6	40	9	3	0	13	596	75.4%

9. 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
R5	246	242	30	5	80	93.3%
R6	273	256	32	5	95	93.5%



最後に

外来の満足度は、やや満足以上が93.5%（令和5年度93.3%）で、前年比0.2%増となりました。（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。