

近江八幡市立総合医療センター

令和6年度 外来患者満足度調査

近江八幡市立総合医療センターでは、医療サービスの質向上を図るため、外来を受診された患者さまの満足度調査を実施しました。

調査にご協力をいただいた皆さまありがとうございました。結果をご報告いたします。

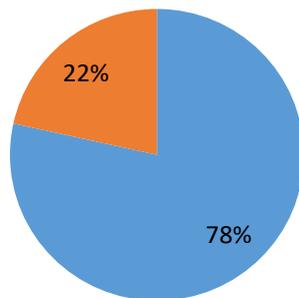
今後もより一層地域の皆さまに信頼される病院を目指してまいります。

- 1.調査方法 調査票およびインターネット回答
- 2.評価方法 外来受診時に提供している医療サービスについて5段階評価
- 3.調査期間 令和6年10月21日（月）～25日（金）の5日間
- 4.調査対象 期間中に外来を受診された全ての患者さま

■調査票配布件数 1641件

| | | | |
|-----------|-------|---------|-------|
| 1 回答件数 | 1328件 | (無回答含む) | |
| 2 WEB回答件数 | 17件 | | |
| 3 回答総件数 | 1345件 | | |
| 4 R6回答率 | 82.0% | R5回答率 | 78.6% |

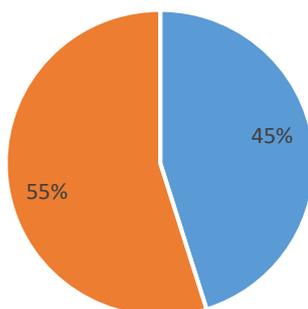
回答者の内訳



■ 患者本人 ■ 患者の家族

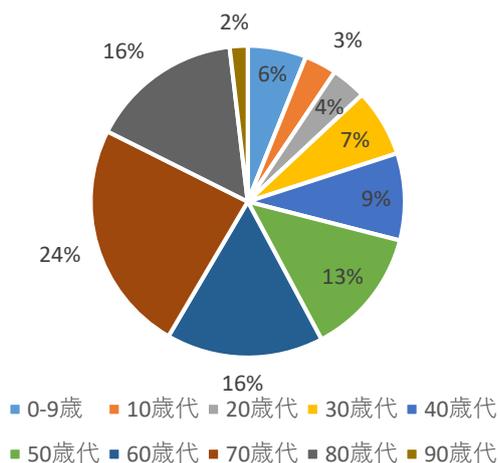
令和6年度の調査の回答率は昨年度調査より上昇しました。回答者全体の約8割が患者さま本人に回答していただき、女性がやや多く回答されています。また、回答者全体の約6割が60歳以上の方でした。

性別



■ 男 ■ 女

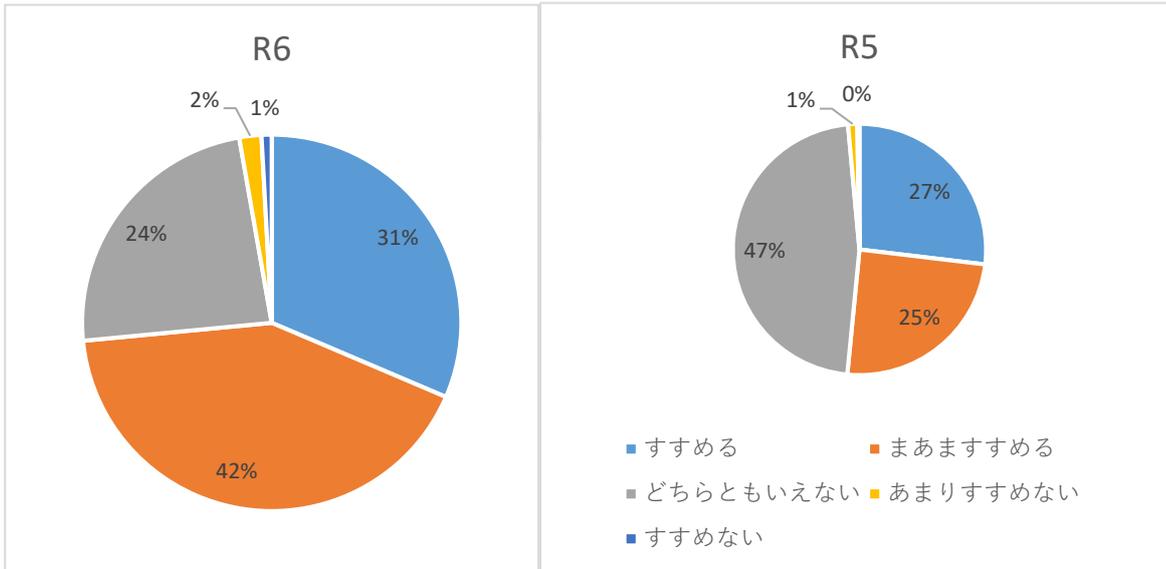
年齢層



■ 0-9歳 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代
■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代

1.総合評価

近江八幡市立総合医療センターを親しい人にすすめようと思いますか？



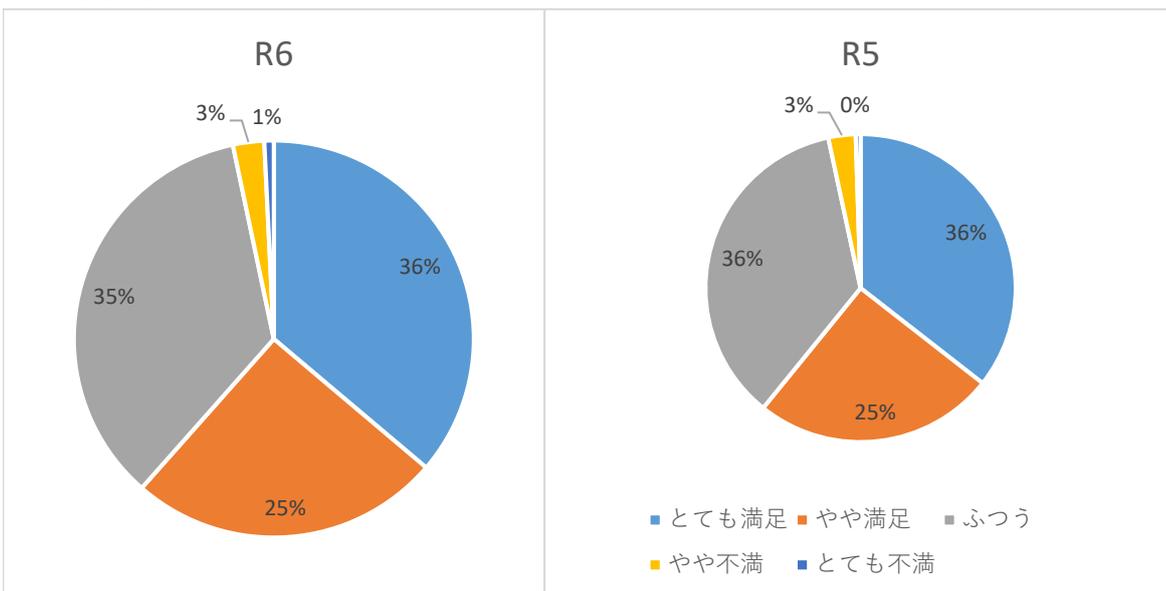
【結果・分析】

総合評価では、「すすめる」、「まあすすめる」が73%でした。

R5年の52%を上回り、7割の方が病院全体について良い評価をいただいています。

当院は、引き続きこの評価を継続または上回るように努める取り組みを続けます。

2.受付手続き

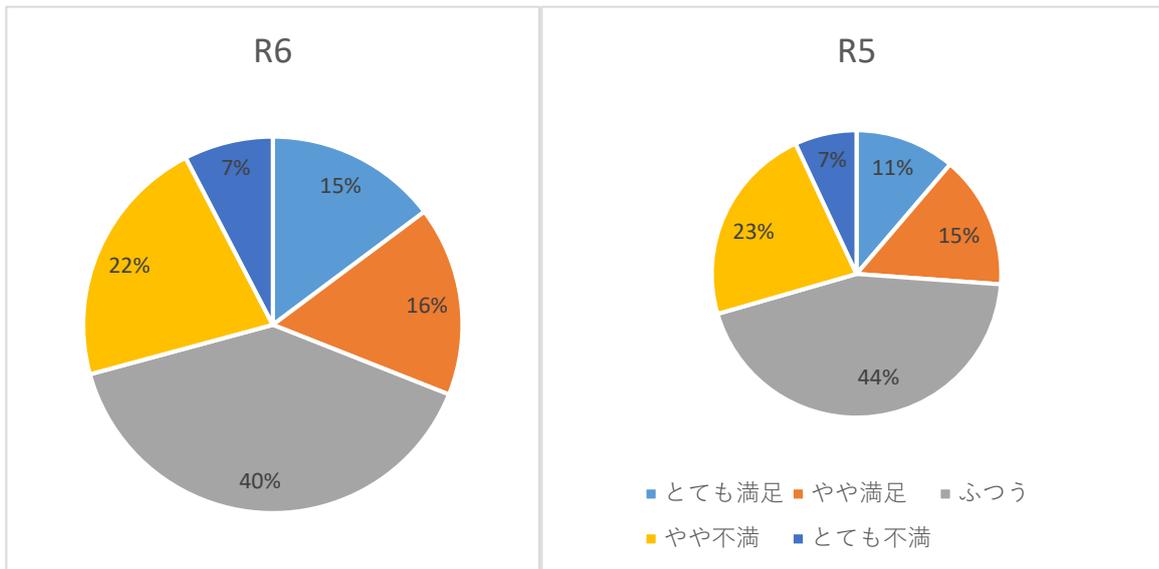


【結果・分析】

受付手続きは、「とても満足」、「やや満足」が61%でR5と同程度の割合でした。

その他、「ふつう」以下の評価もR5とほぼ同じで変化はみられませんでした。

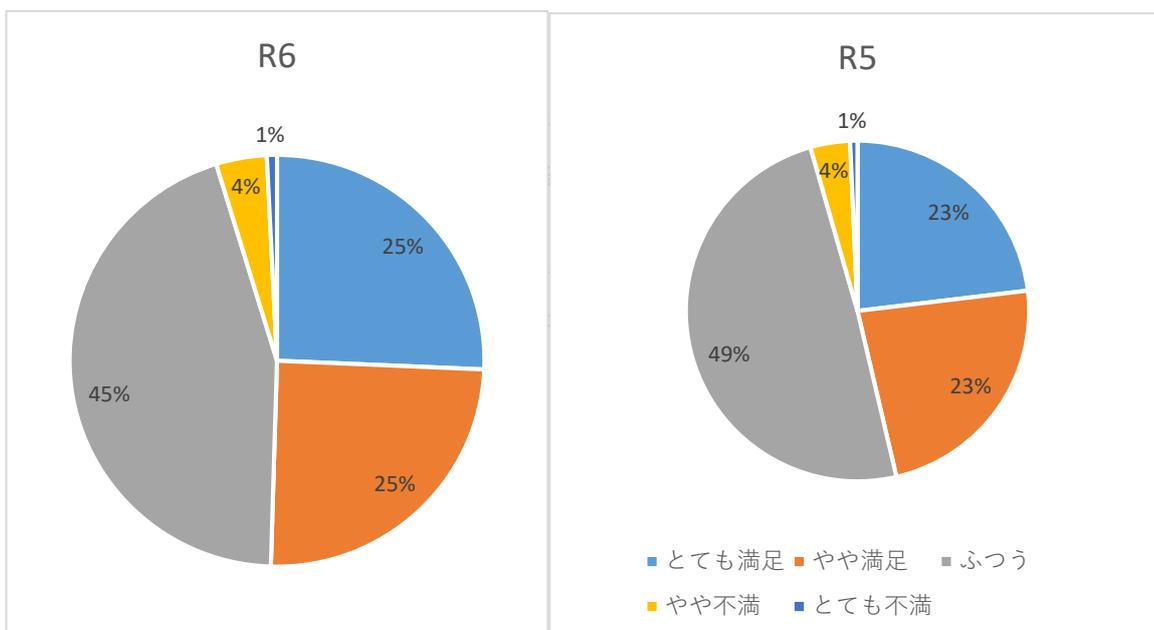
3.診察までの待ち時間



【結果・分析】

診察までの時間は、「とても満足」、「やや満足」が31%でR5より6%改善しました。「やや不満」、「不満」はR6:29%、R5より僅かに改善しましたが、依然約3割の方が診察までの待ち時間について不満に感じられています。

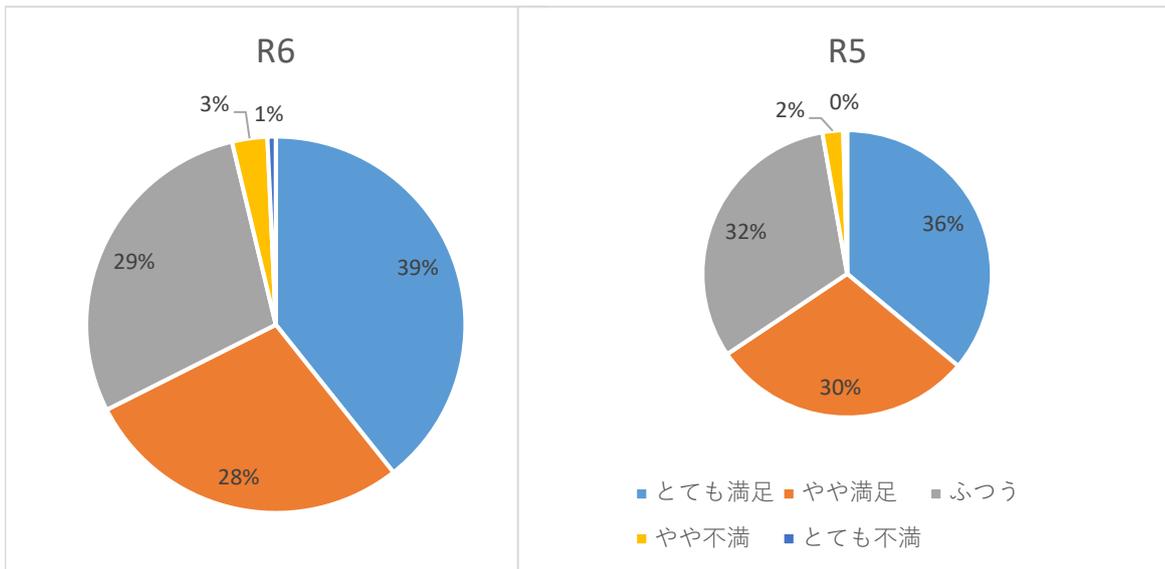
4.診察時間



【結果・分析】

診察時間は、「とても満足」、「やや満足」が50%とR5の46%と比べ改善しました。「不満」、「やや不満」と回答した人も実数でR5～R6で約50～60人おられました。

5.医師による診察・治療内容

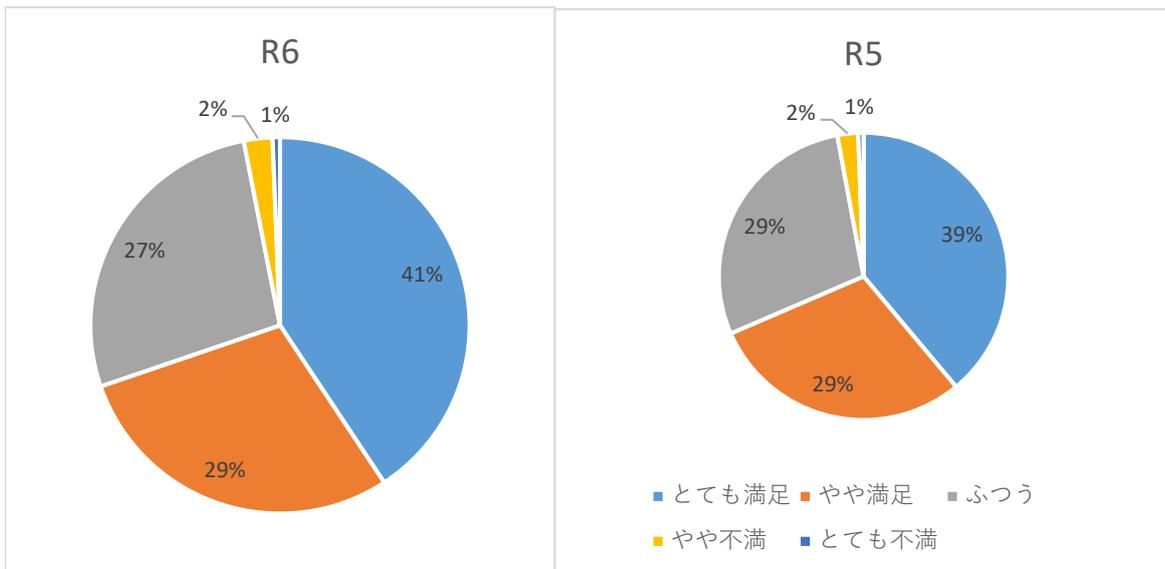


【結果・分析】

医師による診察・治療内容は、「とても満足」、「やや満足」が67%とR5の66%と比べ大きな変化はないものの「とても満足」と回答された方が39%と3%増えており、当院の医師の対応を満足と評価する意見が増えています。

総合評価においても満足の評価が増えている要因と考えています。

6.医師との対話

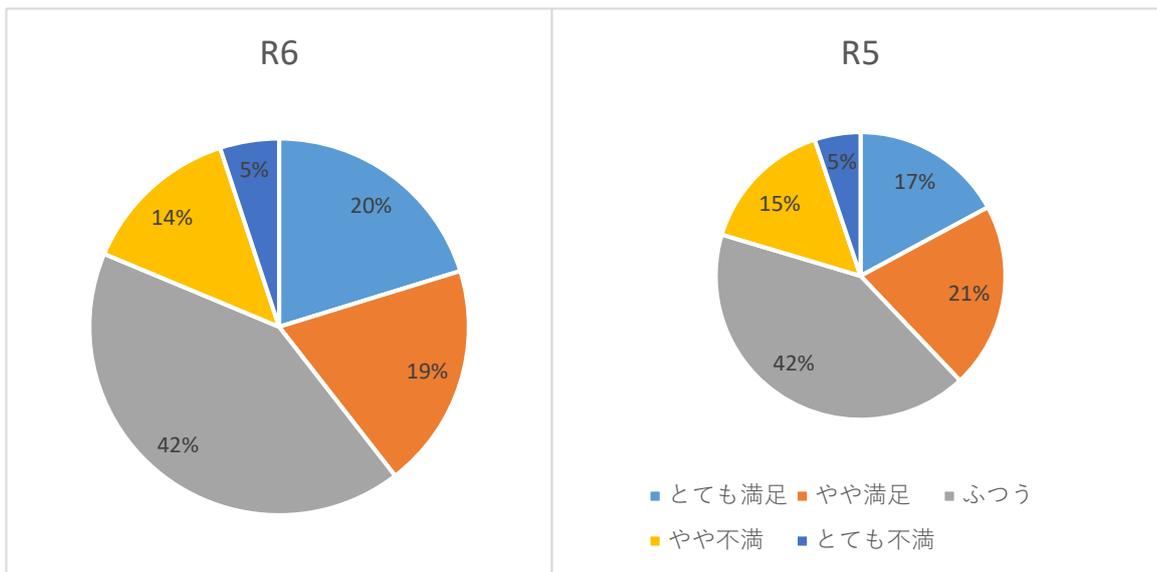


【結果・分析】

医師との対話は、「とても満足」、「やや満足」が70%とR5の68%を上回ったことと「とても満足」と回答された方が41%と2%増えており、良い評価をいただきました。

5.の当院の医師の対応を評価する意見が増えた結果と同様に評価をいただいております。引き続き、患者さまに丁寧な説明や治療を心がけていきます。

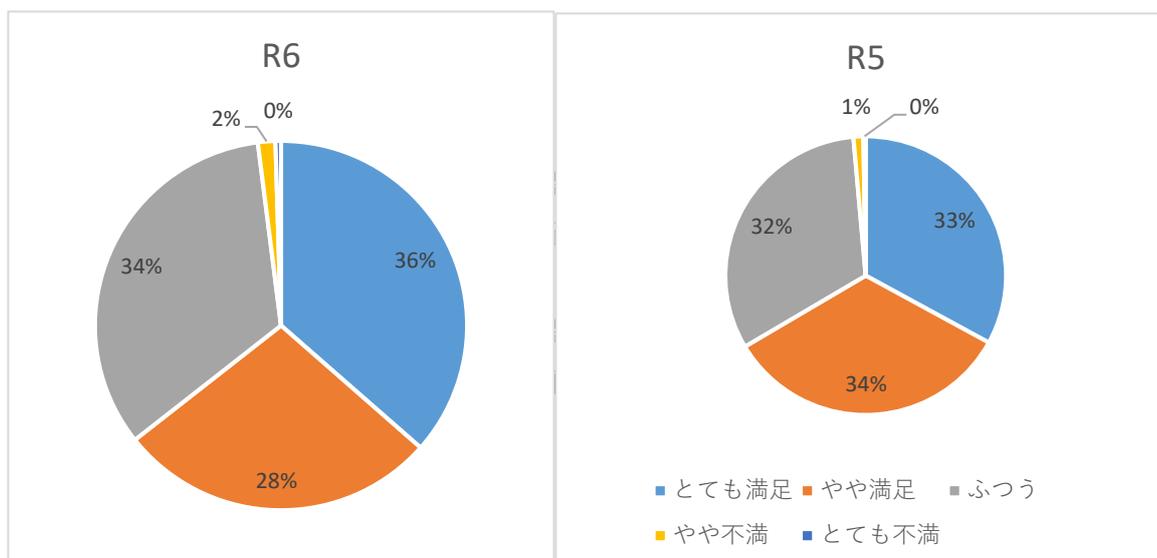
7.会計手続き



【結果・分析】

会計手続きは、「とても満足」、「やや満足」が39%でR5の38%より1%増え、「やや不満」、「不満」が1%減少しました。「とても満足」が3%増えており手続きを速やかにする取り組みが一定評価されたものの「ふつう」以下の評価では変化はみられず、さらに手続きを速やかに行えるよう取り組んでまいります。

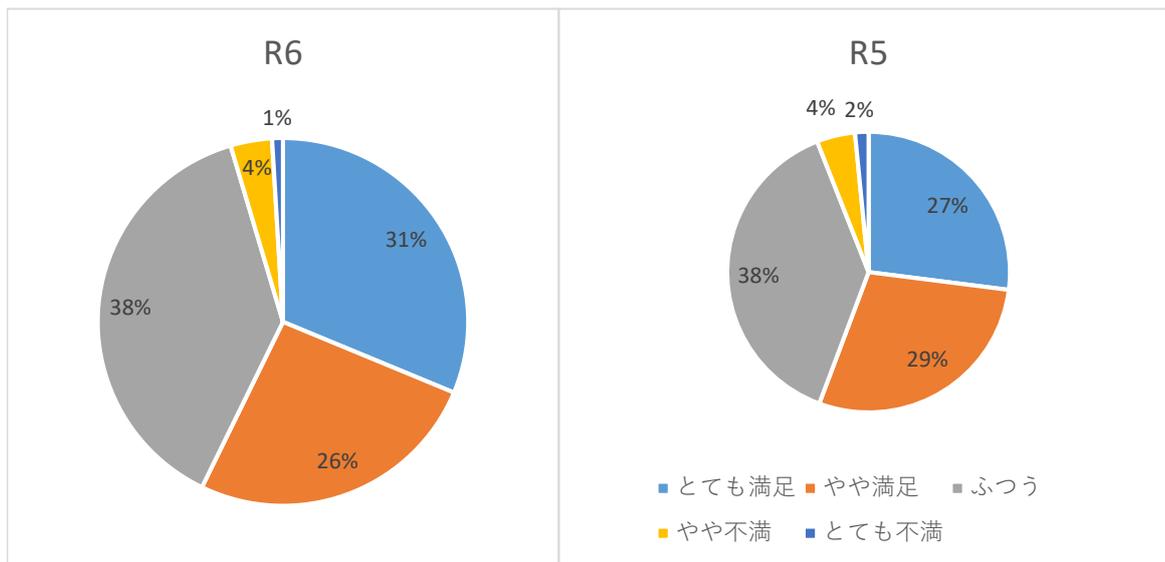
8.看護師（対応・態度・接遇）



【結果・分析】

看護師の評価は、「とても満足」がR5と比べ3%改善しましたが、「やや満足」と合わせると3%低下しました。

9.事務職員（対応・態度・接遇）

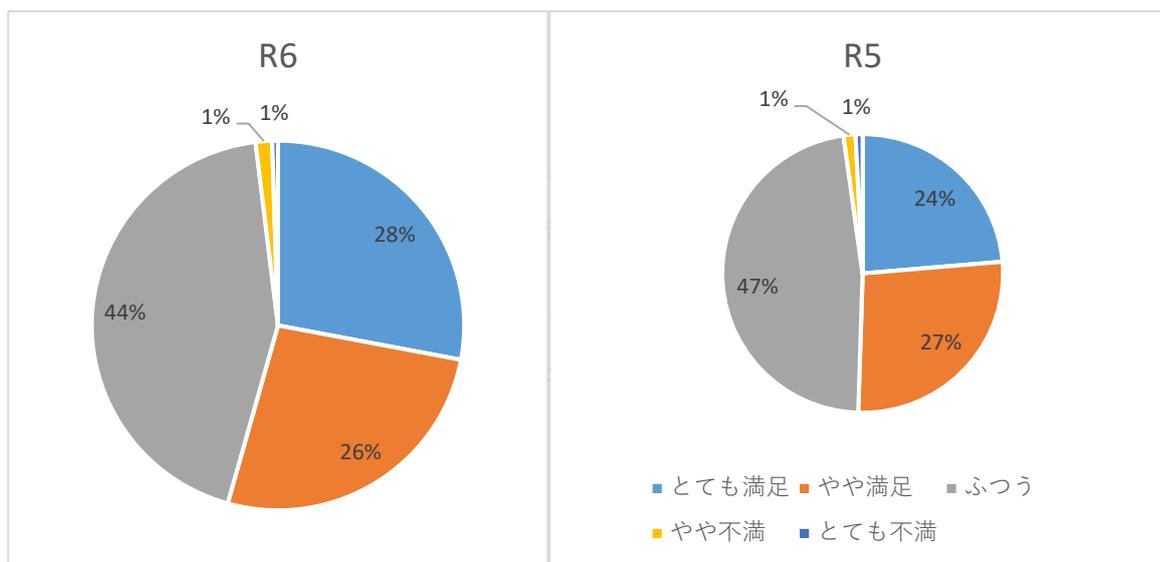


【結果・分析】

事務職員の対応は、「とても満足」、「やや満足」が57%でR5の56%より1%上昇しましたが、「とても満足」が4%改善しています。

患者さまの満足度をあげるために引き続き接遇等に取り組む必要があります。

10.その他のスタッフの対応

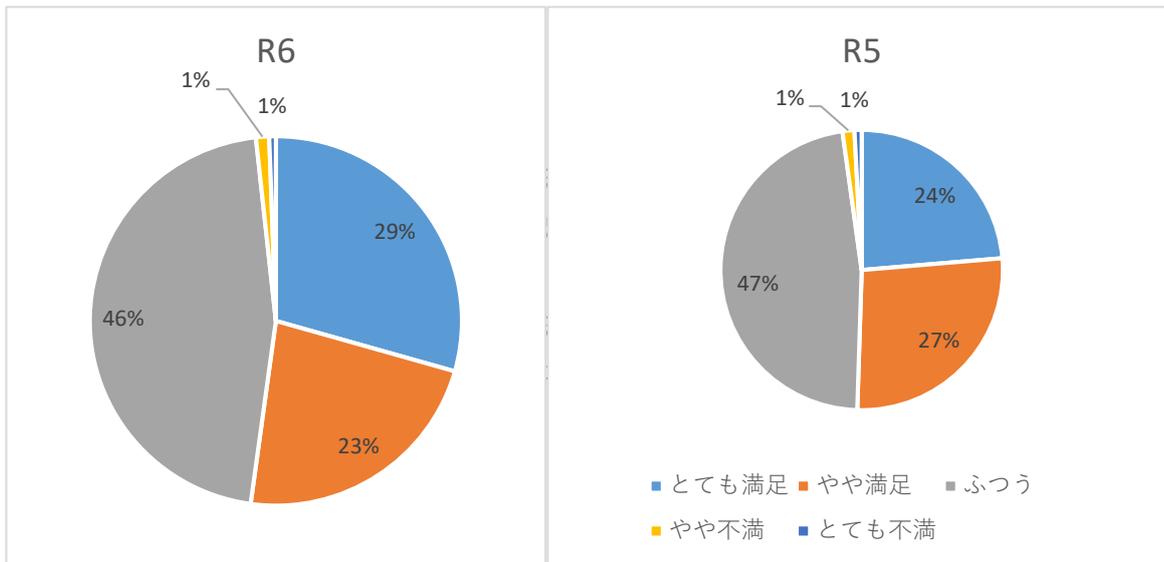


【結果・分析】

その他スタッフ対応は、「とても満足」、「やや満足」が54%でR5より3%上昇しましたが、「とても満足」が4%上昇し改善しました。

患者さまの満足度をあげるために引き続き接遇等に取り組む必要があります。

11. プライバシーの保護の対応

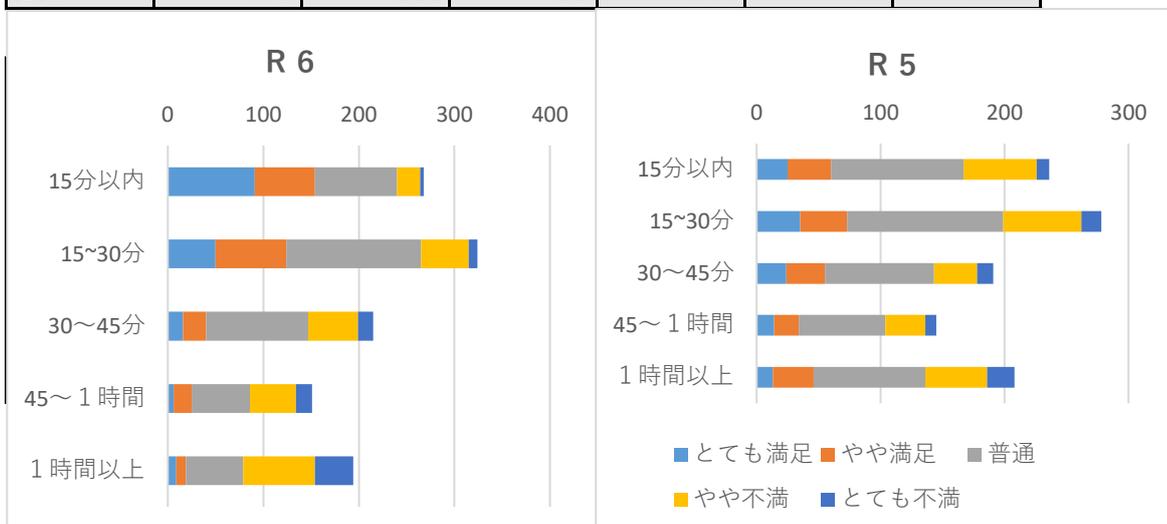


【結果・分析】

プライバシー保護の対応は、「とても満足」、「やや満足」が52%でR5より1%上昇と大きな変化はありませんでしたが、「とても満足」が5%改善しています。

12. 診察までの待ち時間と評価について

| | とても満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | とても不満 | 総計 |
|--------|-------|------|-----|------|-------|------|
| 15分以内 | 91 | 63 | 86 | 24 | 4 | 268 |
| 15~30分 | 50 | 74 | 141 | 50 | 9 | 324 |
| 30~45分 | 16 | 24 | 107 | 52 | 16 | 215 |
| 45~1時間 | 6 | 19 | 61 | 48 | 17 | 151 |
| 1時間以上 | 9 | 10 | 60 | 75 | 40 | 194 |
| 総計 | 172 | 190 | 455 | 249 | 86 | 1152 |

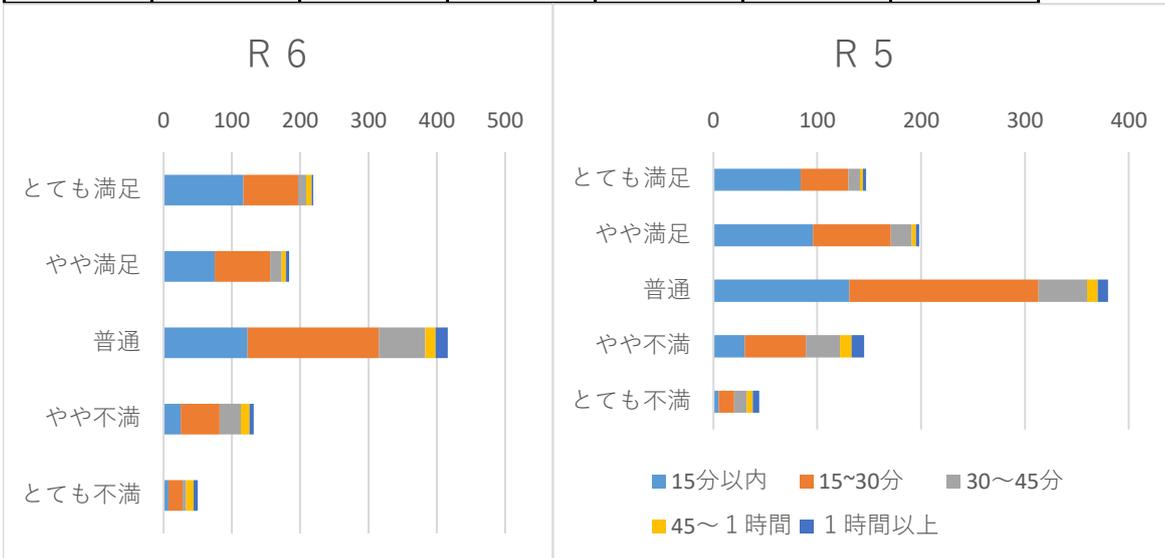


【結果・分析】

診察までの待ち時間が45分までは、多くの方が一定理解されていると推測されます。45分以上超となると待つことに不満を感じられていることがより多くみられました。

13.会計までの待ち時間と評価について

| | とても満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | とても不満 | 総計 |
|--------|-------|------|-----|------|-------|------|
| 15分以内 | 117 | 75 | 123 | 25 | 7 | 347 |
| 15～30分 | 80 | 81 | 192 | 57 | 21 | 431 |
| 30～45分 | 12 | 17 | 68 | 31 | 5 | 133 |
| 45～1時間 | 8 | 6 | 15 | 13 | 11 | 53 |
| 1時間以上 | 2 | 5 | 18 | 6 | 6 | 37 |
| 総計 | 219 | 184 | 416 | 132 | 50 | 1001 |



【結果・分析】

会計までの待ち時間が45分までは、多くの方が一定理解されていると推測されます。

「やや不満」、「とても不満」と回答された方のうち、待ち時間30分までの割合が多くなっており、引き続き待ち時間短縮の取り組みが必要です。

14.調査結果について

総合評価において、73%の方が「当院を親しい方にすすめる」、「まあまあすすめる」と回答され、約7割の方が当院の対応に満足されている結果でした。

昨年度の調査結果の52%を大きく上回っており、引き続き地域の皆さまの期待に応えられるように取り組んでまいります。

全11項目の質問のうち、全てで「とても満足」の割合が昨年度を上回りましたが、その一方で、「やや満足」と合わせた満足度は、若干低下したものもありました。

診察までの待ち時間は約半数の方が30分以内ということでしたが、約3割の方が「やや不満」、「とても不満」と回答されています。また会計手続きまでの時間については、「やや不満」、「とても不満」と回答された割合が若干改善したものの、依然2割近くおられました。「とても満足」と回答された方も増えており、会計手続きの短縮に取り組んでいることは一定評価されており、引き続き改善に取り組んでまいります。

その他お気づきの点があればお書きください（自由記述項目）について
ご記載いただいた中から一部をご紹介します。

皆さまのご意見等を参考にこれからもより良い病院を目指して取り組んでまいります。

| 区分 | 内容 |
|----------|--|
| 診察等 | <p>アンケートが活かされることを望みます。予約しても20～30分待つことはやめてほしい。</p> <p>自分の今の症状など、いろいろ心配や不安もあるので医師との話やすい関係（雰囲気）が大事だと思います。</p> <p>いろいろ説明不足で不安が募ります。総合病院でたくさんの患者さん相手に日々大変な業務だとは思いますが、少しでも気持ちよく通えるようどうかよろしくお願い致します。</p> <p>常勤の先生がいなくなったのが少し残念です。</p> <p>待ちが多く、座れない人がいた。診察室前のモニターが見えない場所しか座れずに番号を毎回確認して立ち上がる人が数人いた。</p> |
| スタッフの対応等 | <p>説明をゆっくり話して頂けると助かります。</p> <p>検査に行く時、案内の説明が人によって違うので迷ってしまいます。統一していただくと助かります。</p> <p>「テキパキ」と処理して欲しい。患者が納得して信頼できる様に。今日は混雑していなかったのでもスムーズに終わったが、混雑時（待ち時間）の対応処理を改善して欲しい。</p> <p>耳が聞こえづらい方に大きな声で尋ねられていますが、人に聞かれないだろうな・・・。と思うような内容もあり、周りに居る人も複雑な気持ちです。</p> |
| その他 | <p>総合会計の待ち時間が長すぎる。</p> <p>駐車場がいっぱいの時がある。会計も長い時がある。</p> <p>障害者用、駐車スペースが少ない、空気が無い時の乗降場所に困ります。</p> |
| 感謝等 | <p>改善されようとされている姿勢がうかがえます。今まででも満足ですがありがたいです。</p> <p>いつ来院してもキレイで居心地が良い。</p> <p>WiFi設置していただきありがとうございます。</p> <p>スタッフの方々（駐車場のガードさん、受付の方、看護師さん、技師さん、皆さん）が皆さん親切でいねいで和みます。ありがとうございます</p> |