

令和5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

調査概要

1. 調査目的
当医療センターにおいて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んの満足度調査を実施する
2. 調査方法
アンケート用紙およびインターネット回答
3. 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
4. 調査期間
令和5年10月16日（月）～20日（金）の5日間
5. 調査対象
期間中に外来を受診された全ての患者さん

調査結果

配布数 1567枚

回収数 1215枚

WEB回答 17件

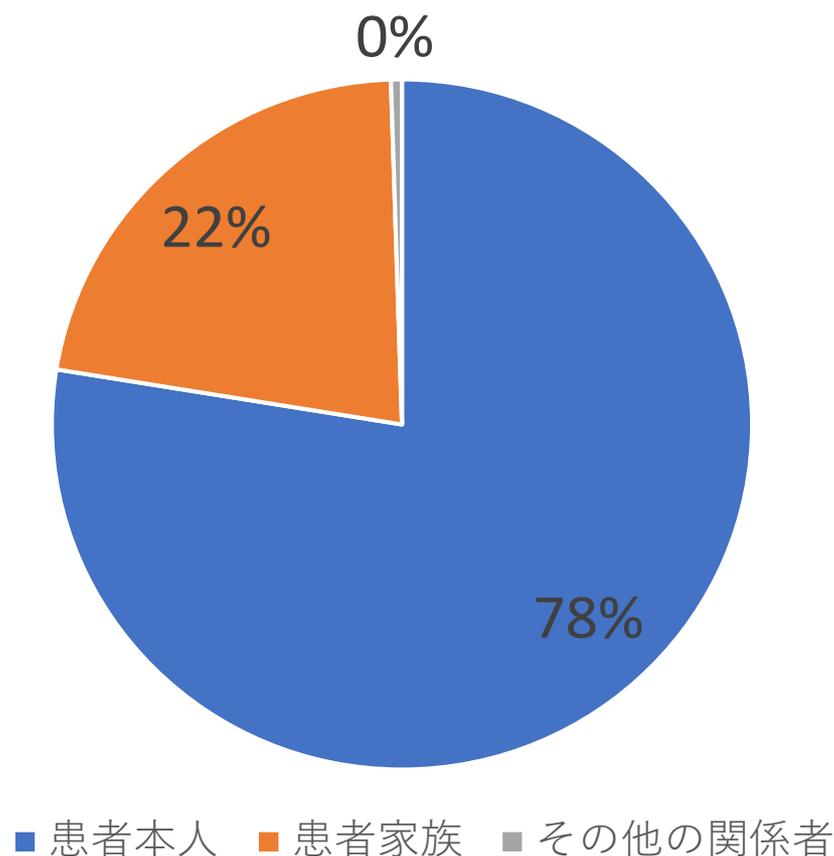
→調査対象 1232件

回答率 78.6%

* 過去の回答率

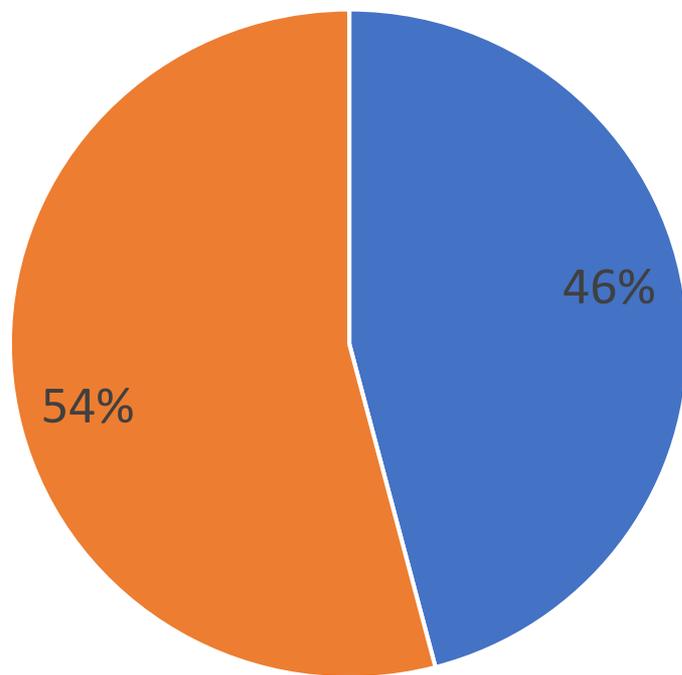
R3 : 22.4%、 R4 : 20.3%

回答者



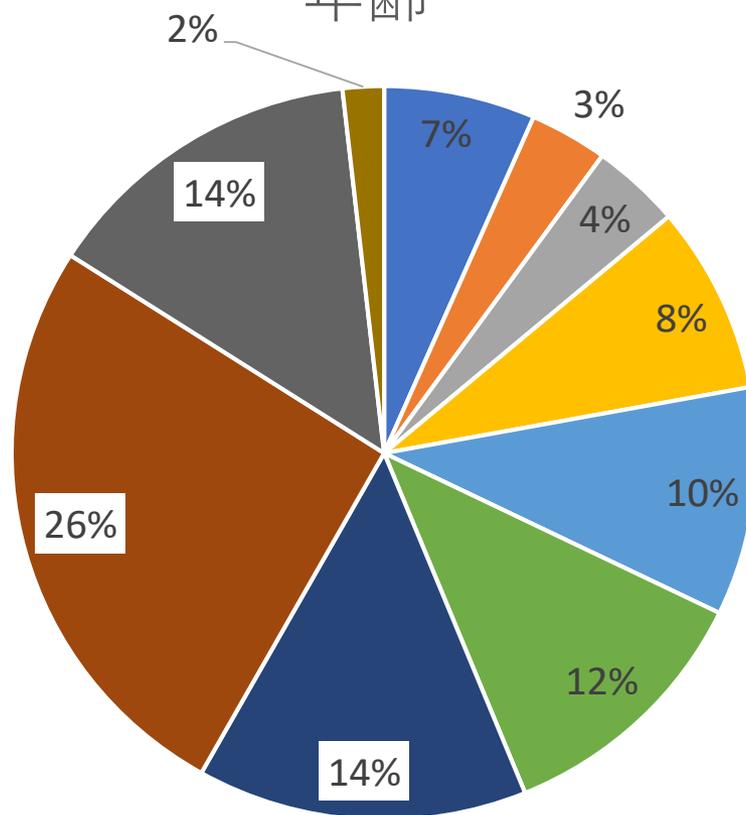
調查結果

性別



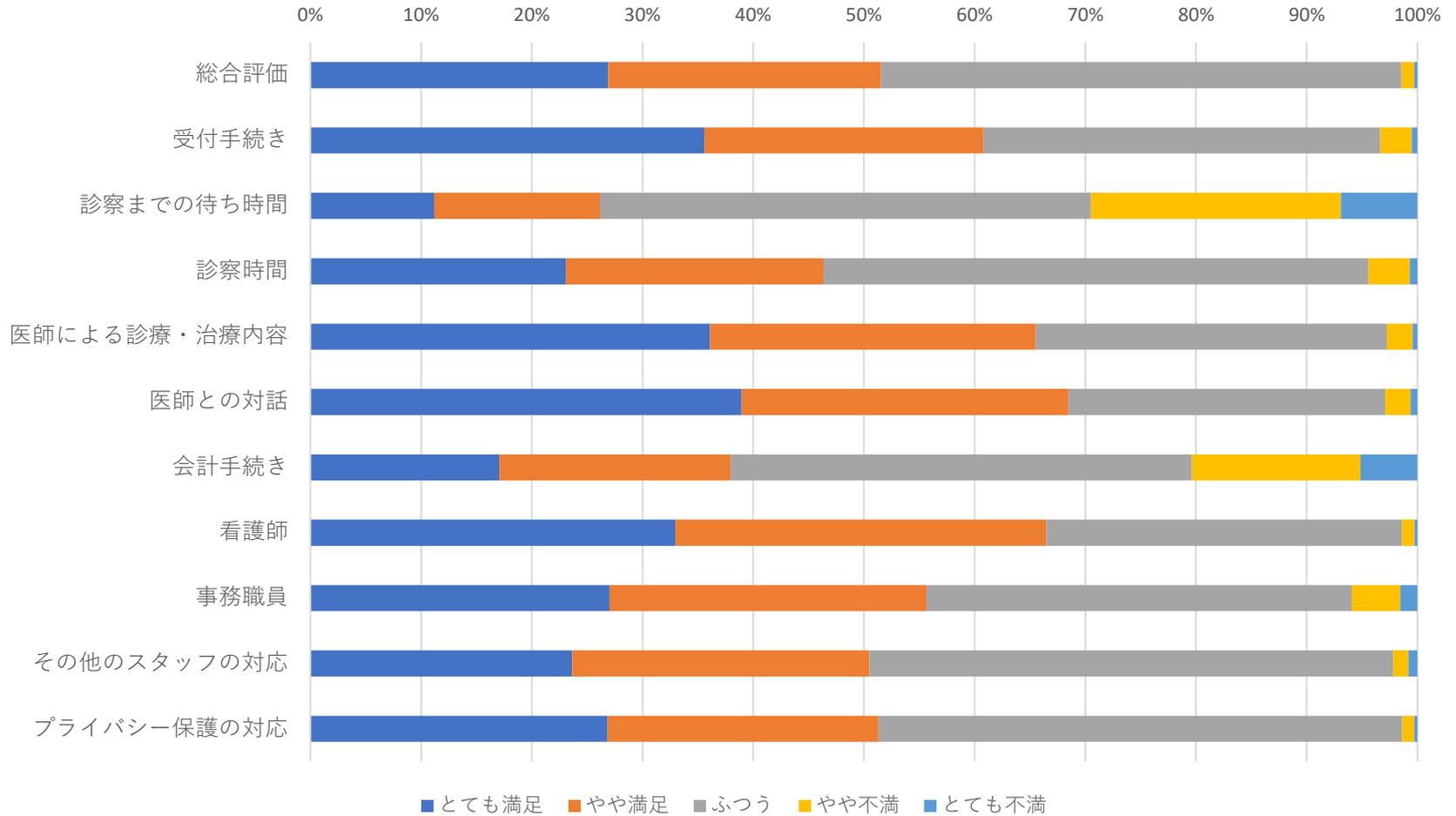
■ 男性 ■ 女性

年齡



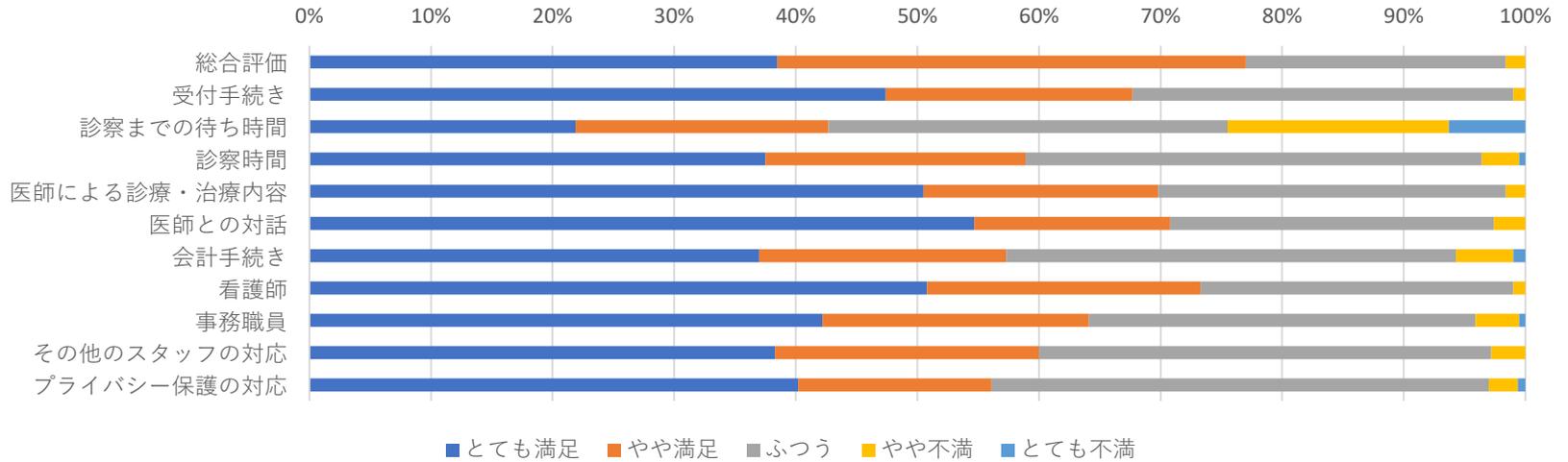
■ 0~9歲 ■ 10代 ■ 20代 ■ 30代
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代
■ 80代 ■ 90代

全体概要 (R5)

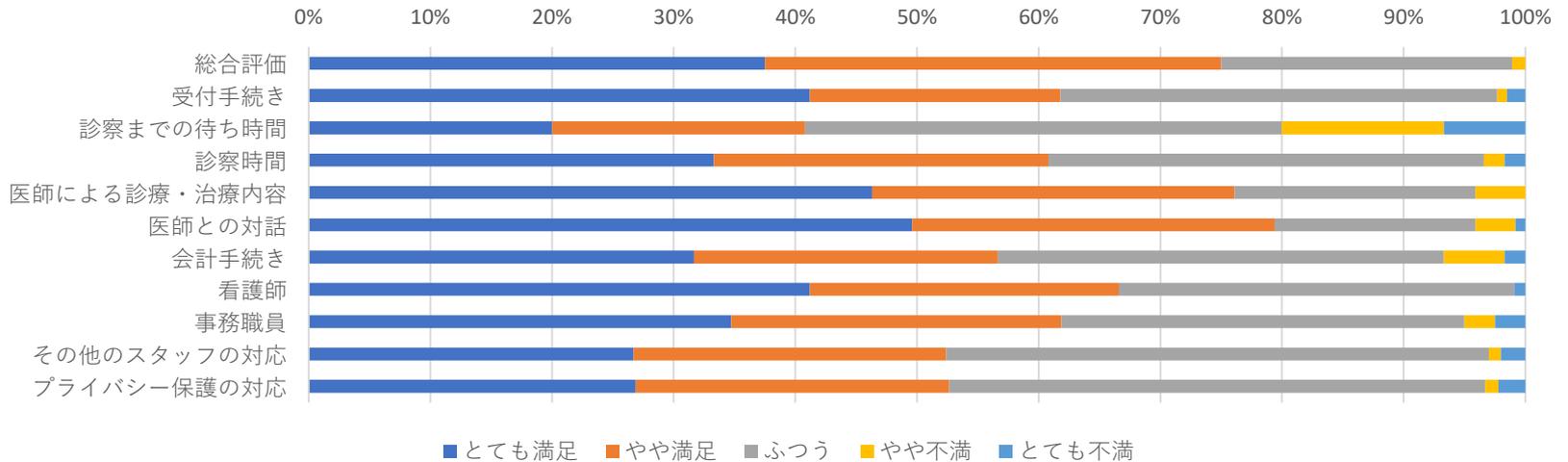


全体概要 (R3・R4)

R3



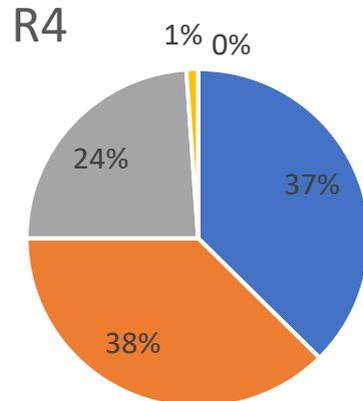
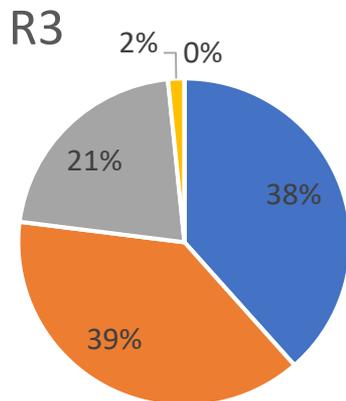
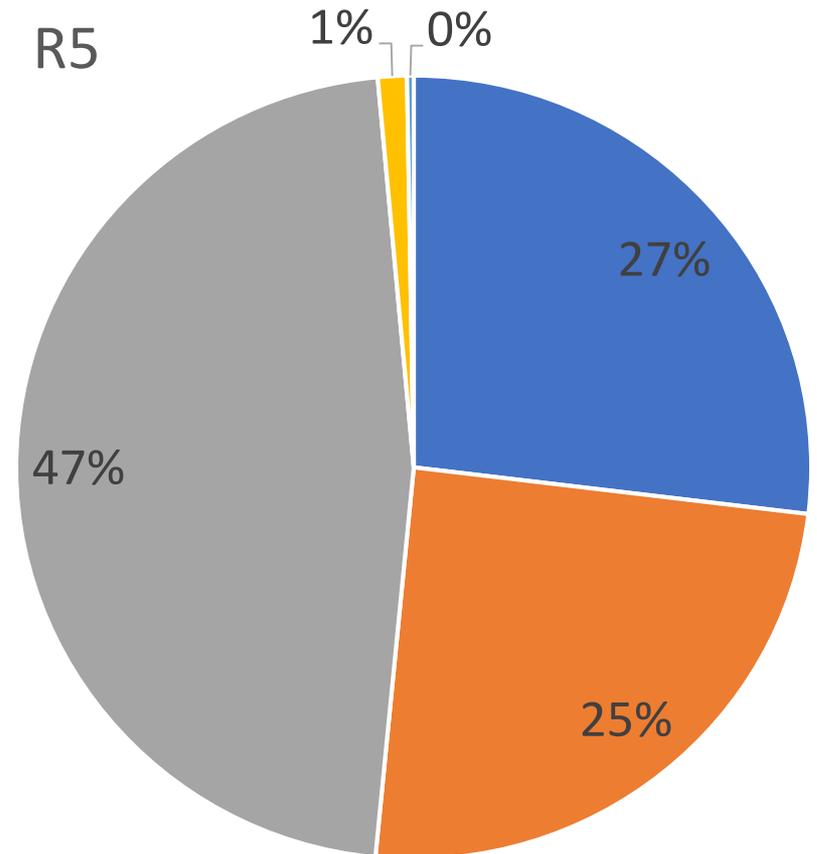
R4



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？

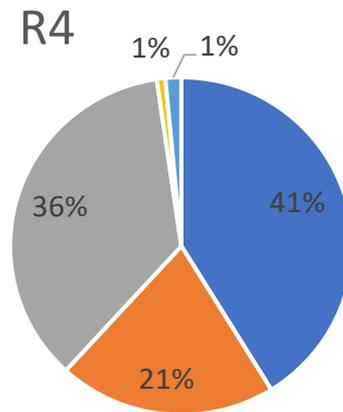
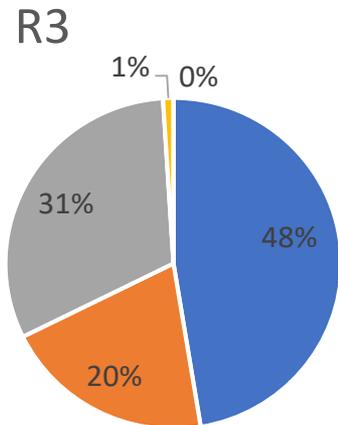
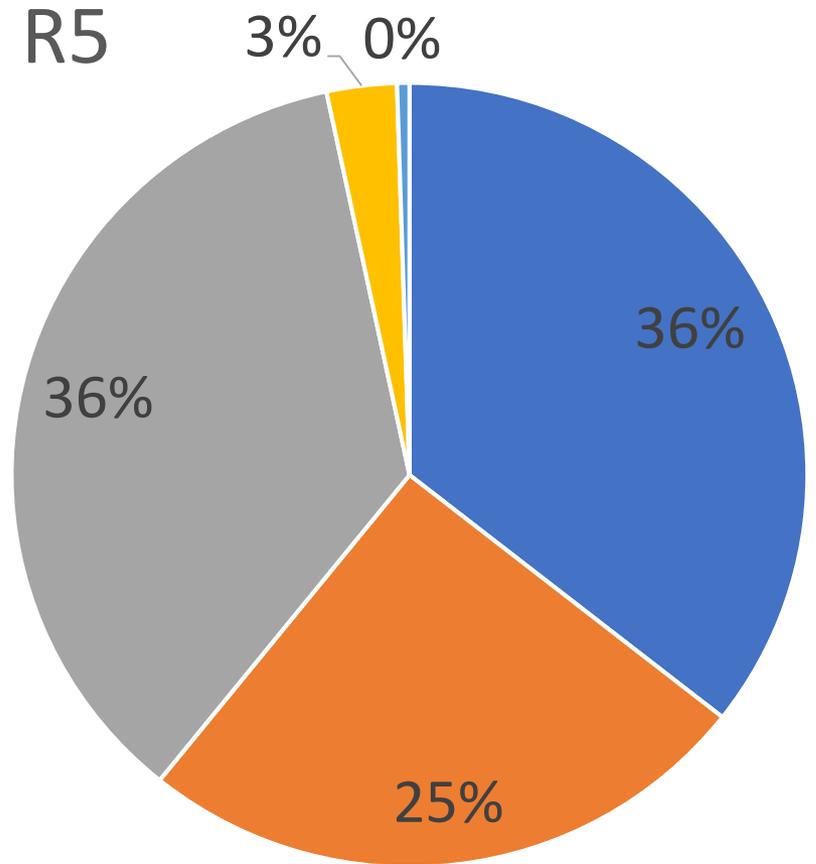
評価項目	(平均点)
総合評価	3.77
回答内訳	(人)
すすめる	297
まあまあすすめる	272
どちらとも言えない	519
あまりすすめない	13
すすめない	3
総計	1104



- すすめる
- まあまあすすめる
- どちらとも言えない
- あまりすすめない
- すすめない

2.受付手続き

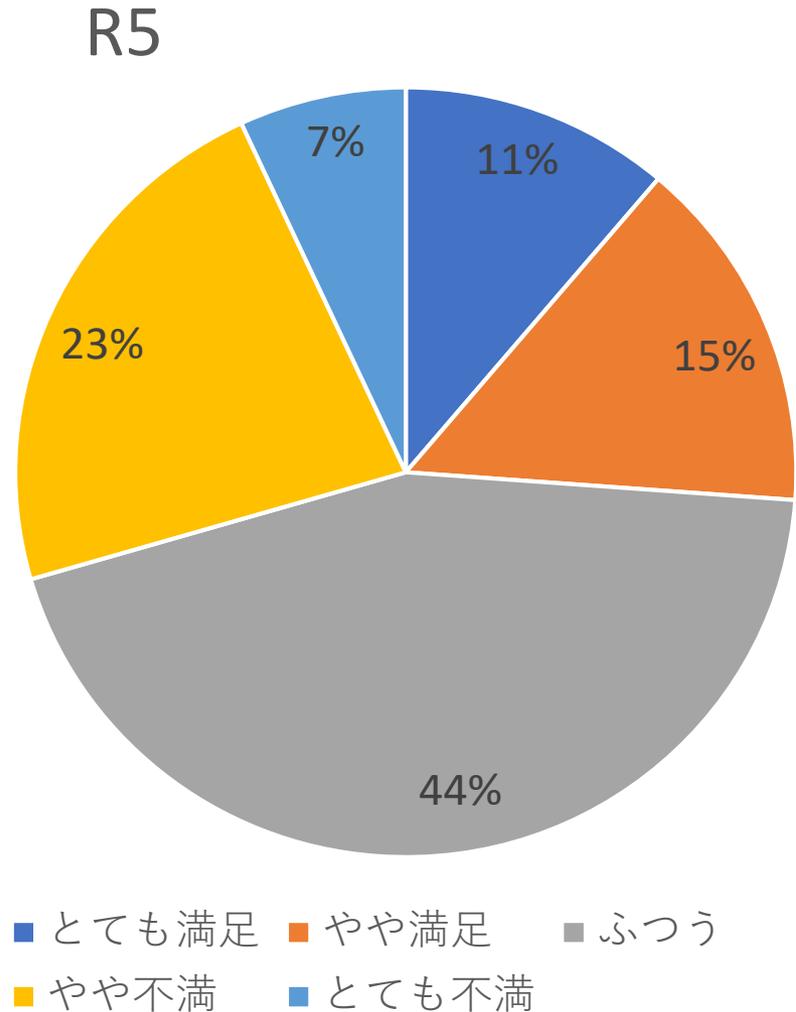
評価項目	(平均点)
受付手続き	3.93
回答内訳	(人)
とても満足	425
やや満足	301
ふつう	428
やや不満	34
とても不満	6
総計	1194



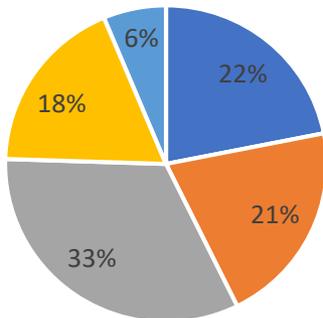
- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

3. 診察までの待ち時間

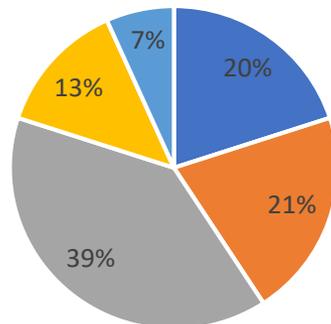
評価項目	(平均点)
診察までの待ち時間	3.01
回答内訳 (人)	
とても満足	131
やや満足	175
ふつう	519
やや不満	264
とても不満	81
総計	1170



R3

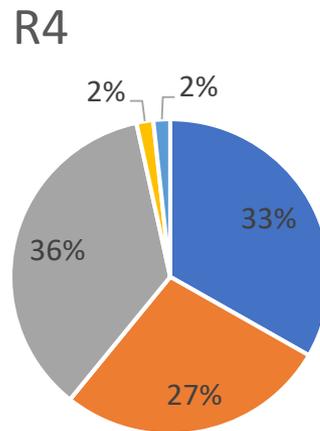
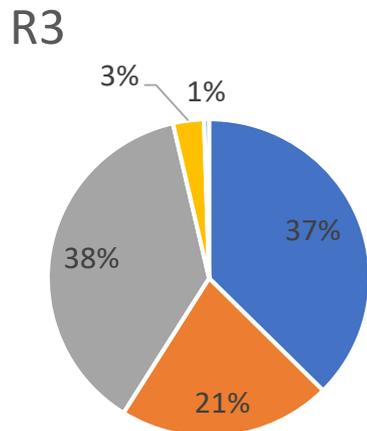
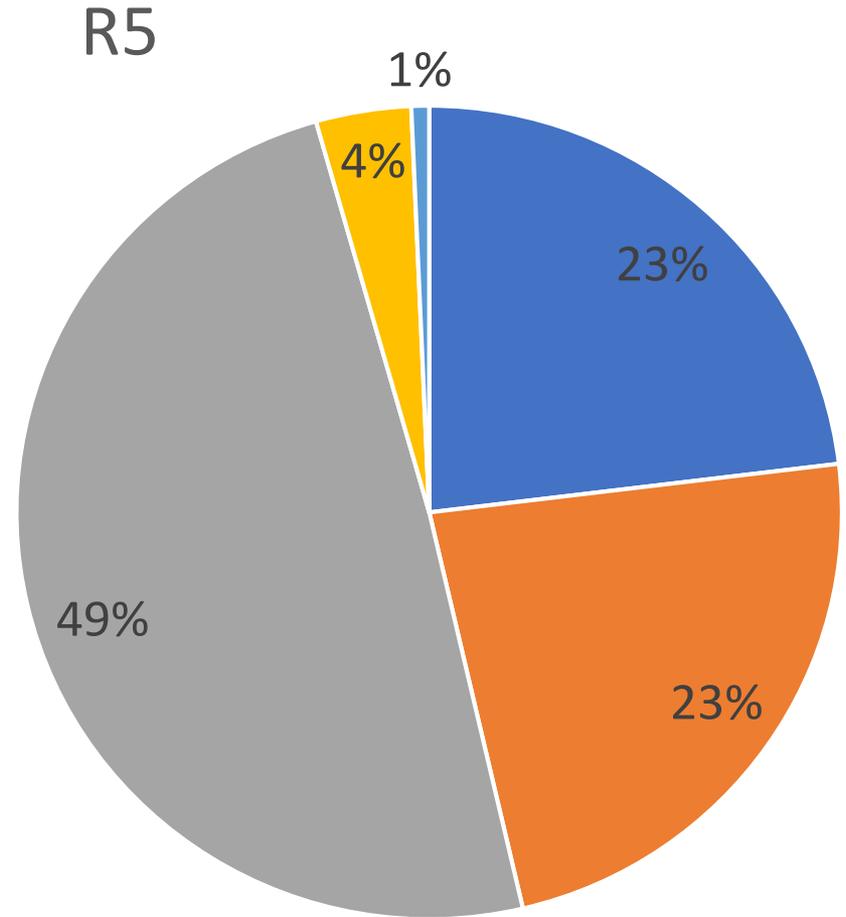


R4



4. 診察時間

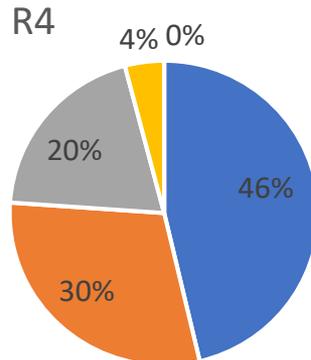
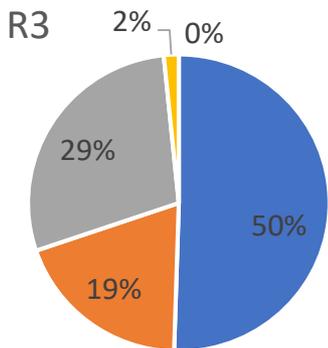
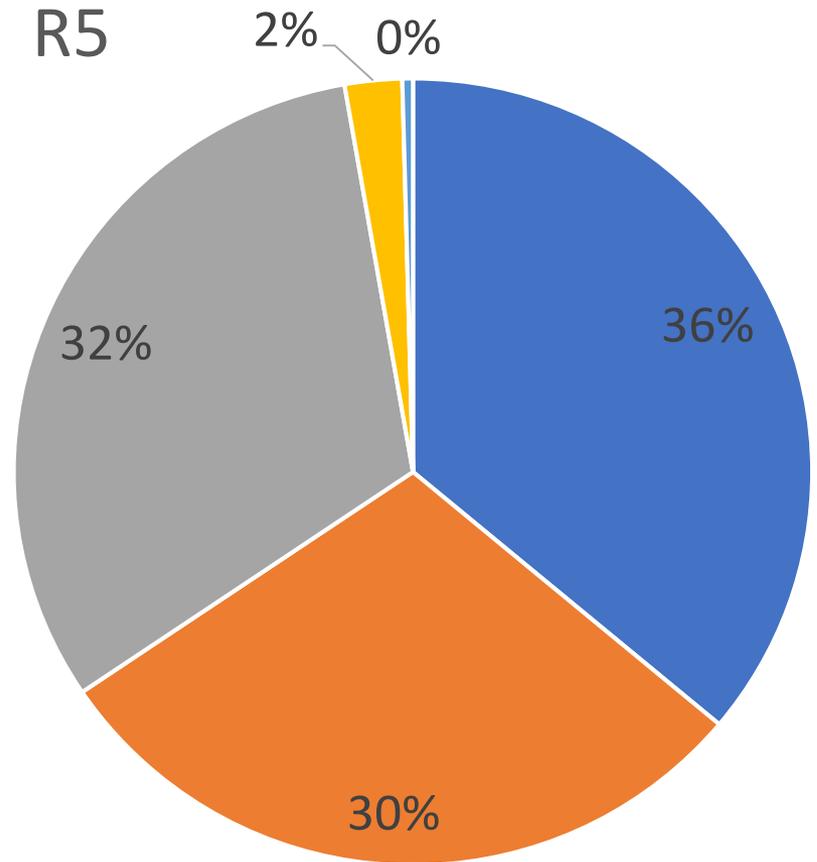
評価項目	(平均点)
診察時間	3.64
回答内訳	(人)
とても満足	266
やや満足	268
ふつう	567
やや不満	43
とても不満	8
総計	1152



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
■ やや不満
 ■ とても不満

5. 医師による診察・治療内容

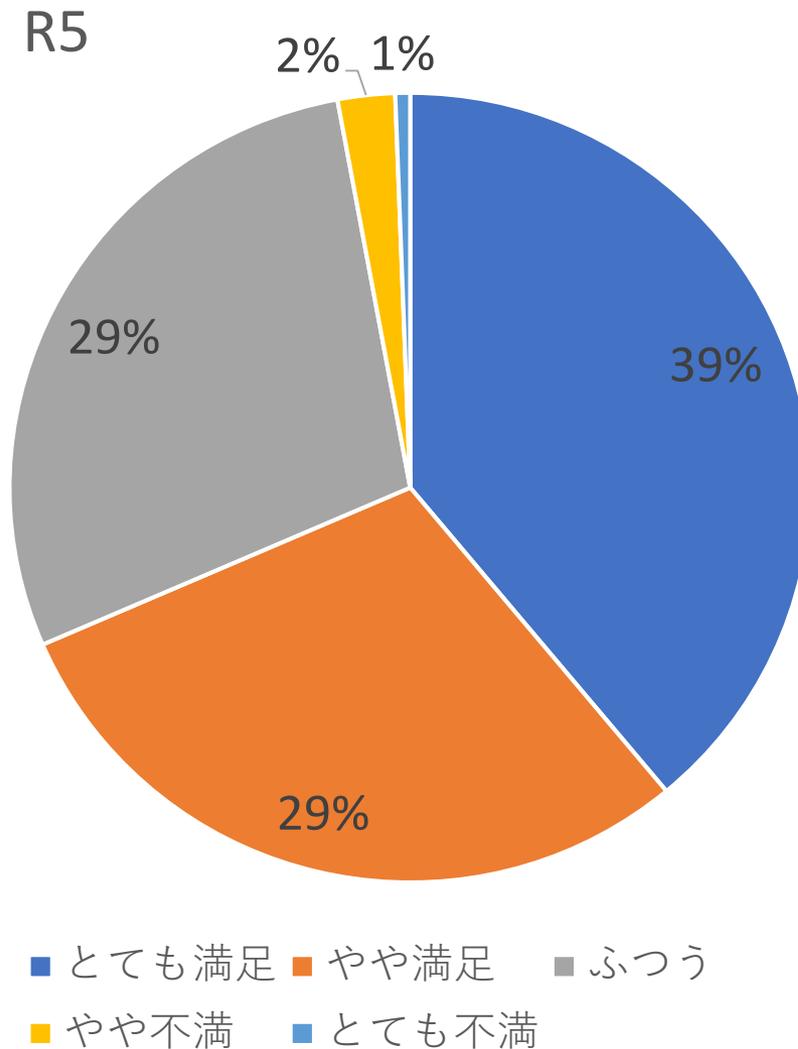
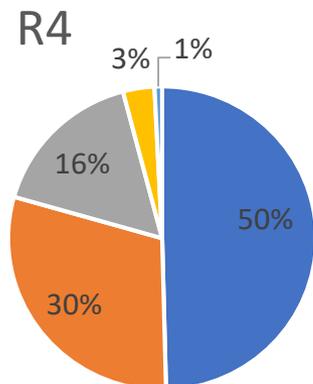
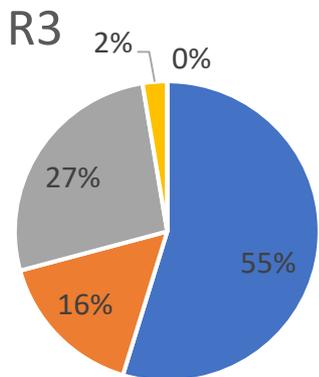
評価項目	(平均点)
医師による診察・治療内容	3.98
回答内訳	(人)
とても満足	420
やや満足	343
ふつう	369
やや不満	27
とても不満	5
総計	1164



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
 ■ やや不満 ■ とても不満

6.医師との対話

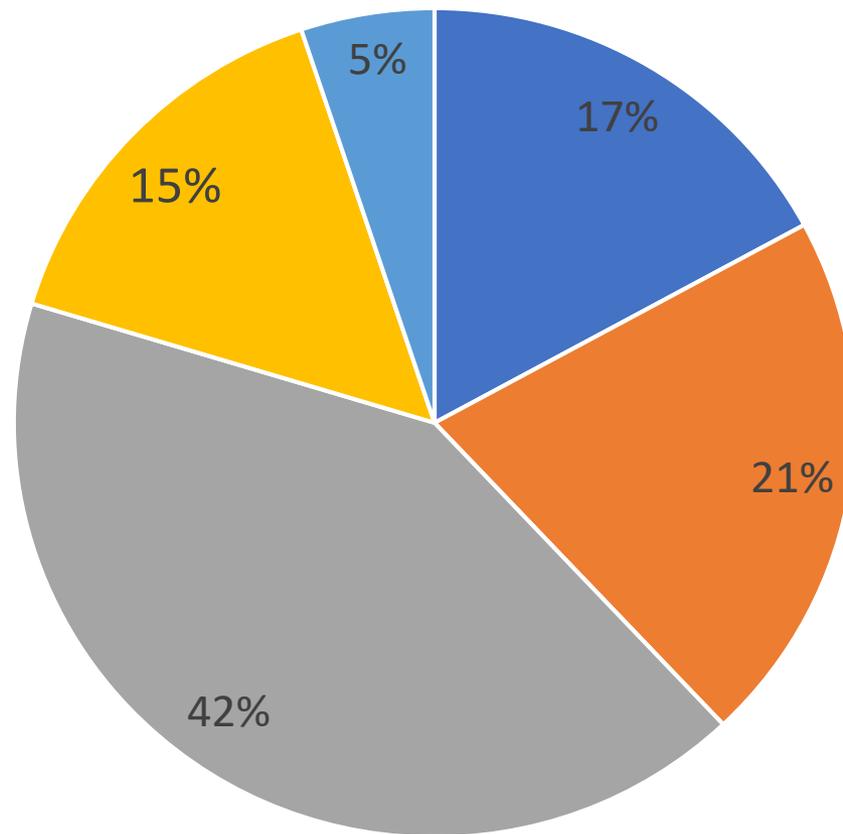
評価項目	(平均点)
医師との対話	4.04
回答内訳 (人)	
とても満足	455
やや満足	345
ふつう	334
やや不満	27
とても不満	7
総計	1168



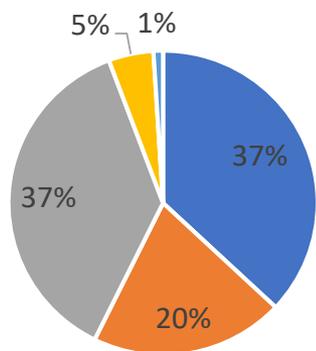
7. 会計手続き

評価項目	(平均点)
会計手続き	3.30
回答内訳	(人)
とても満足	193
やや満足	236
ふつう	471
やや不満	172
とても不満	58
総計	1130

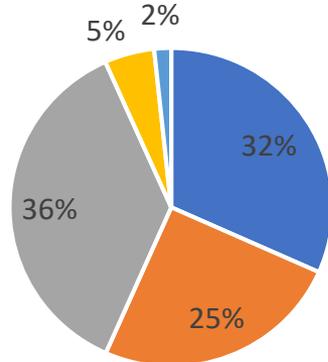
R5



R3



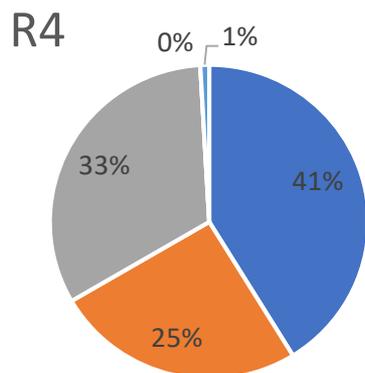
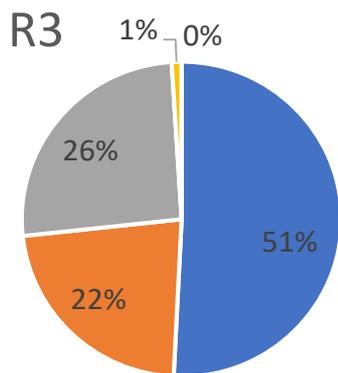
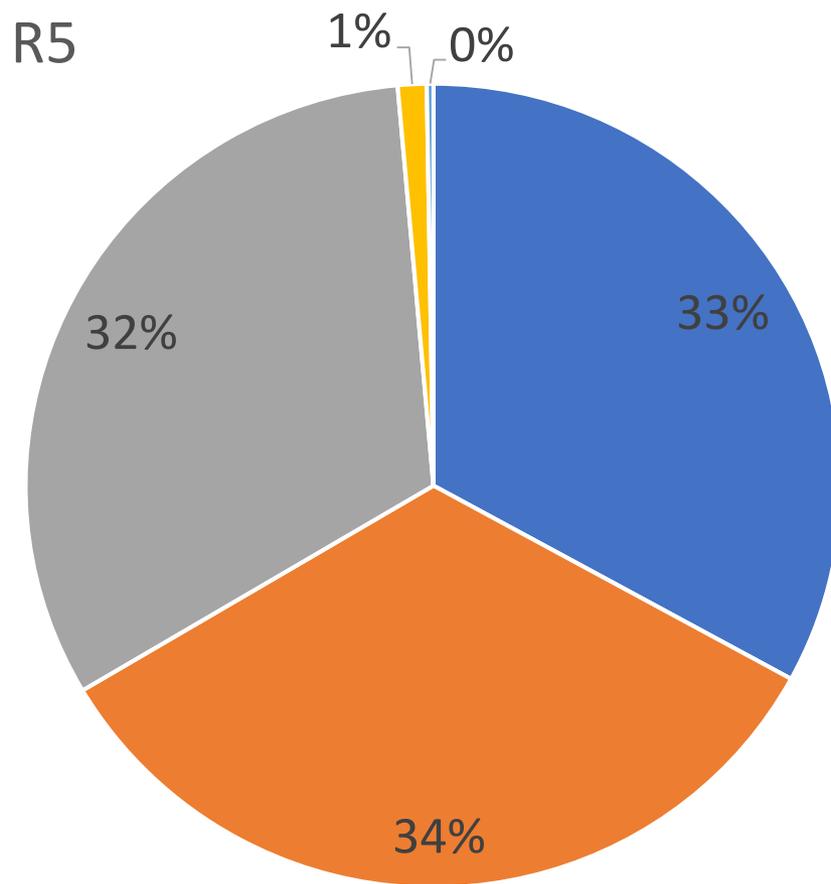
R4



- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

8.看護師（対応・態度・接遇）

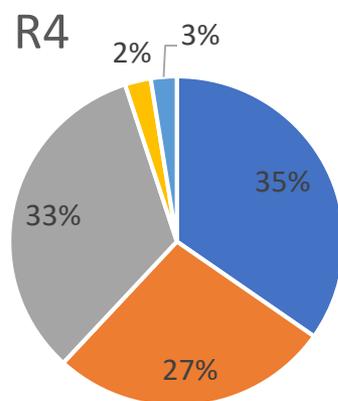
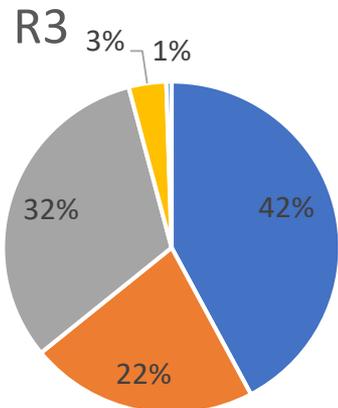
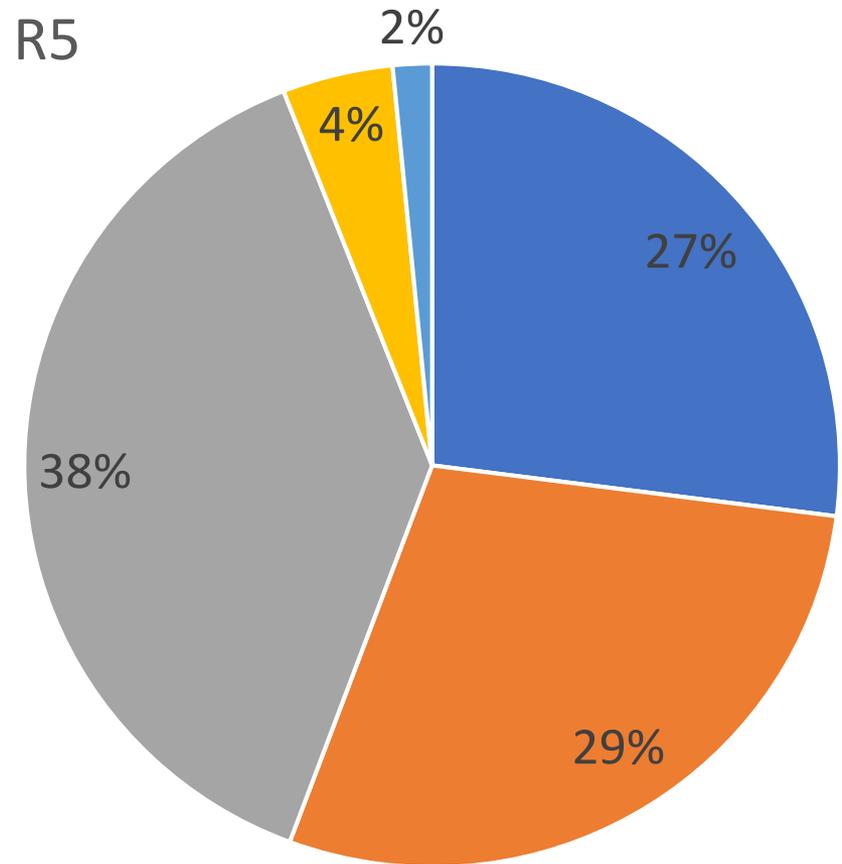
評価項目	(平均点)
看護師	3.98
回答内訳	(人)
とても満足	376
やや満足	382
ふつう	366
やや不満	13
とても不満	3
総計	1140



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

9.事務職員（対応・態度・接遇）

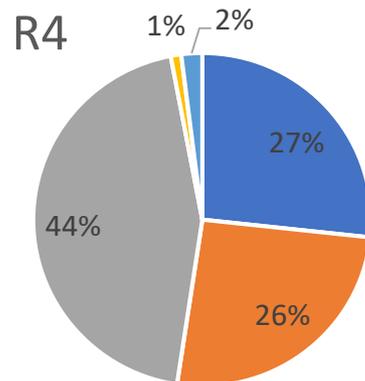
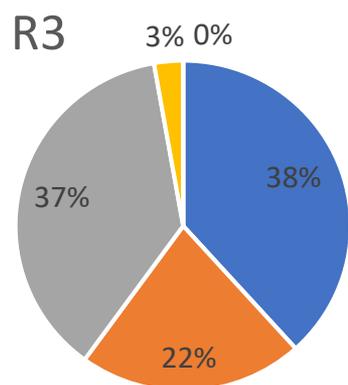
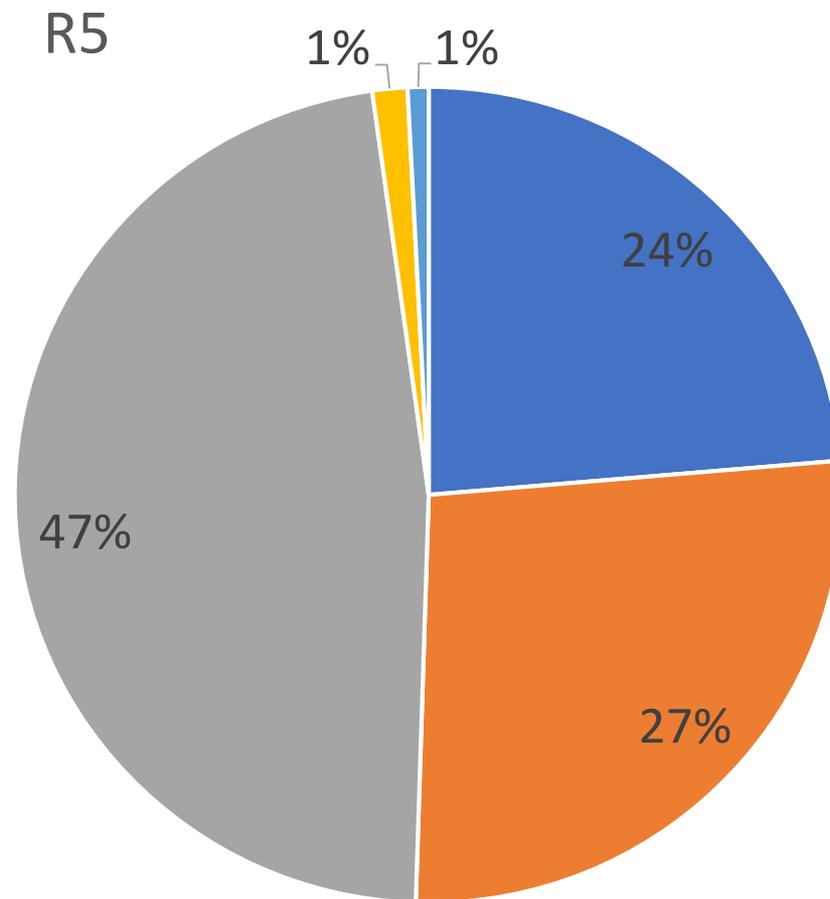
評価項目	(平均点)
事務職員	3.75
回答内訳 (人)	
とても満足	314
やや満足	333
ふつう	446
やや不満	51
とても不満	18
総計	1162



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
■ やや不満
 ■ とても不満

10. その他のスタッフの対応

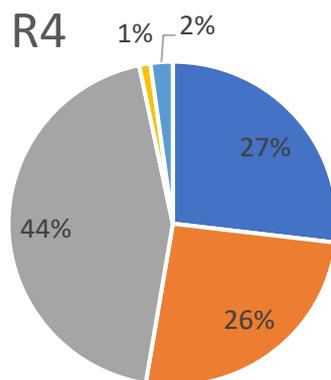
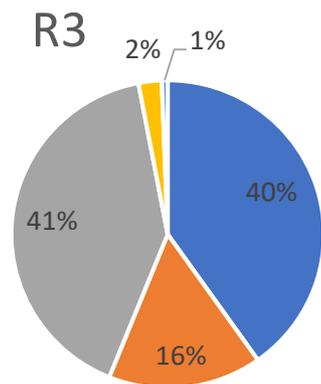
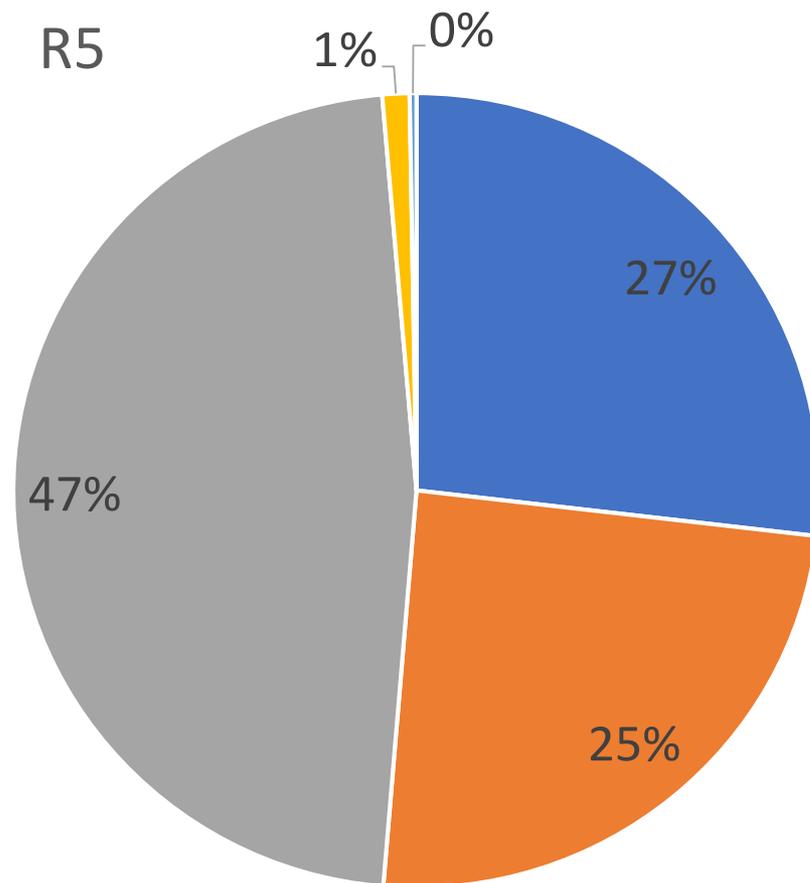
評価項目	(平均点)
その他のスタッフの対応	3.71
回答内訳 (人)	
とても満足	260
やや満足	295
ふつう	520
やや不満	15
とても不満	9
総計	1099



- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

11. プライバシー保護の対応

評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	3.77
回答内訳	(人)
とても満足	296
やや満足	270
ふつう	522
やや不満	12
とても不満	3
総計	1103

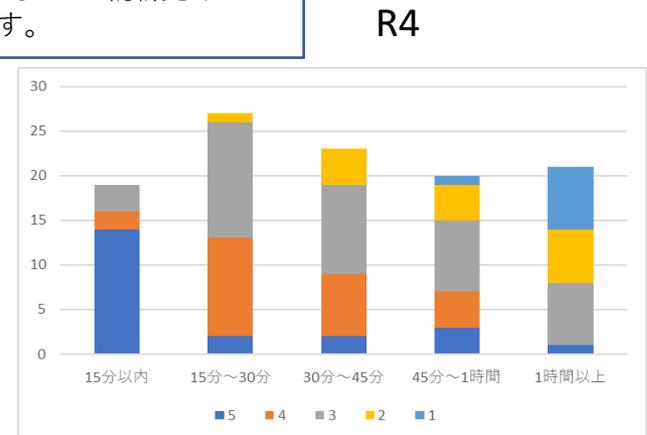
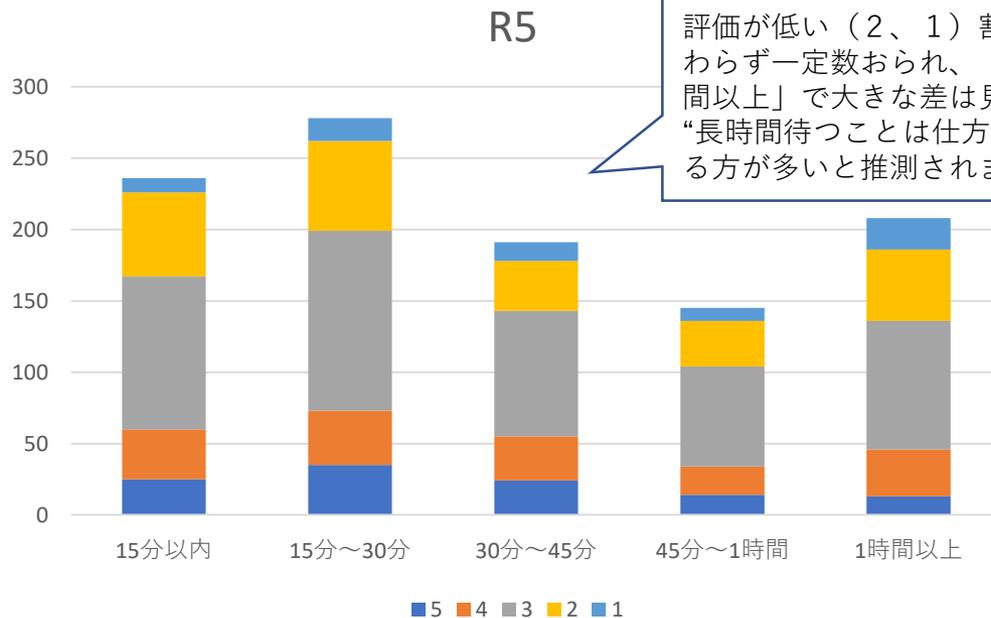


■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

診察までの待ち時間と評価

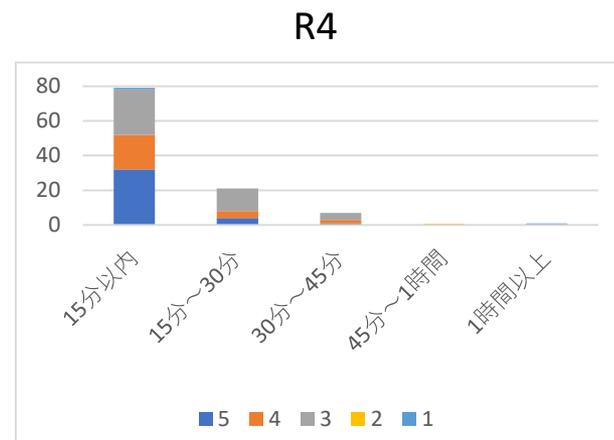
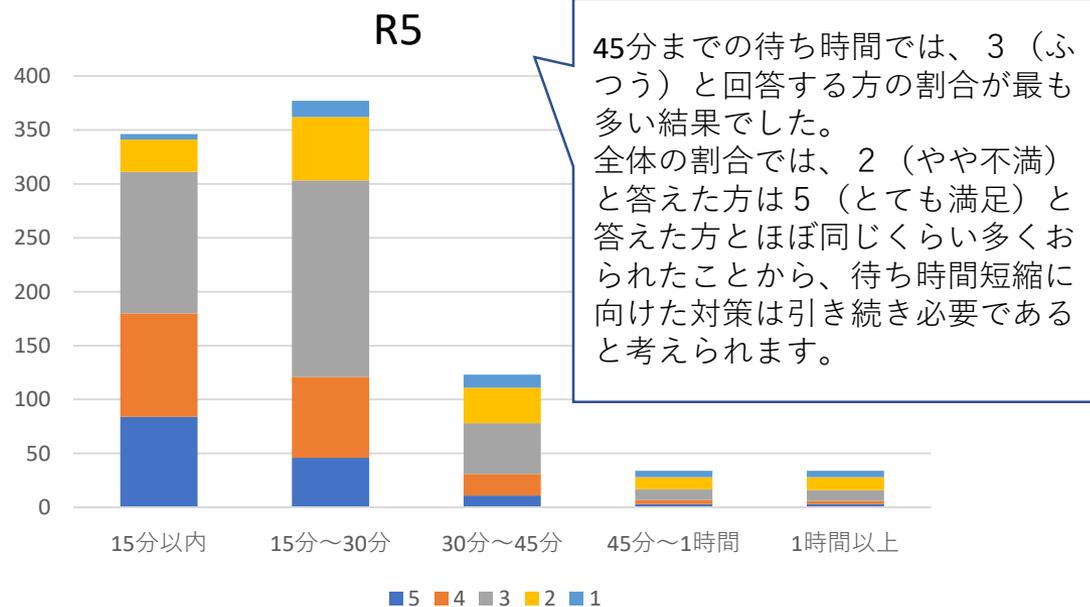
評価（診察までの待ち時間） ／待ち時間	5 (とても満足)	4 (やや満足)	3 (ふつう)	2 (やや不満)	1 (とても不満)	総計
15分以内	25	35	107	59	10	236
15分～30分	35	38	126	63	16	278
30分～45分	24	31	88	35	13	191
45分～1時間	14	20	70	32	9	145
1時間以上	13	33	90	50	22	208
総計	111	157	481	239	70	1058

待ち時間15分～30分が最も多かったものの、1時間以上の待ち時間だった方が約2割（208人）おられました。



会計までの待ち時間と評価

評価（会計手続き） ／待ち時間	5 (とても満足)	4 (やや満足)	3 (ふつう)	2 (やや不満)	1 (とても不満)	総計
15分以内	84	96	131	30	5	346
15分～30分	46	75	182	59	15	377
30分～45分	11	20	47	33	12	123
45分～1時間	3	4	10	11	6	34
1時間以上	3	3	10	12	6	34
総計	147	198	380	145	44	914



調査結果のまとめ

- 当院の総合評価では、**52%**の方が親しい方へすすめる、まあまあすすめると回答いただき、当院の対応に満足いただいている方が多いものの、過去2年と比較するとその割合は大幅に減少しました。
- 全**11**項目の質問の中で、「診察までの待ち時間」、「会計手続き」については、不満と感じておられる方が約**2割**おられました。特に、診察までの待ち時間は、**30分以内**と回答された方が約半数であり、全体の**2割**の方が**1時間以上**待っているという現状でした。
- 自由記載欄においても、診察と会計にかかる待ち時間についての意見が多い傾向でした。スタッフの接遇に対しても意見が寄せられていることを真摯に受け止め、日々の対応を見直し改善に向けて取り組んでまいります。

アンケートにご協力頂き
ありがとうございました。