

2024年 患者満足度調査（外来）

結果報告

○実施内容

調査期間：2024年12月16日（月）～12月20日（金）

調査対象：当日受診の外来受診患者

場所：外来1階、2階

配布数：2500枚

回収数：1164枚（回収率：46%）

※昨年度回収実績：626枚（回収率25%）

配布方法：外来受診表と共に、調査票を配布し調査

設問項目

問1：患者様の性別を教えてください

問2：患者様のご年齢を教えてください

問3：今回受診した診療科を教えてください

問4：今回の受診は初診ですか再診ですか

問5：職員の対応について評価をお願いします。

（電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/
その他のスタッフの対応）

問6：病院施設についての評価をお願いします。

（施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ）

問7：病院のシステムについて評価をお願いします

（予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順）

問8：待ち時間について評価をお願いします

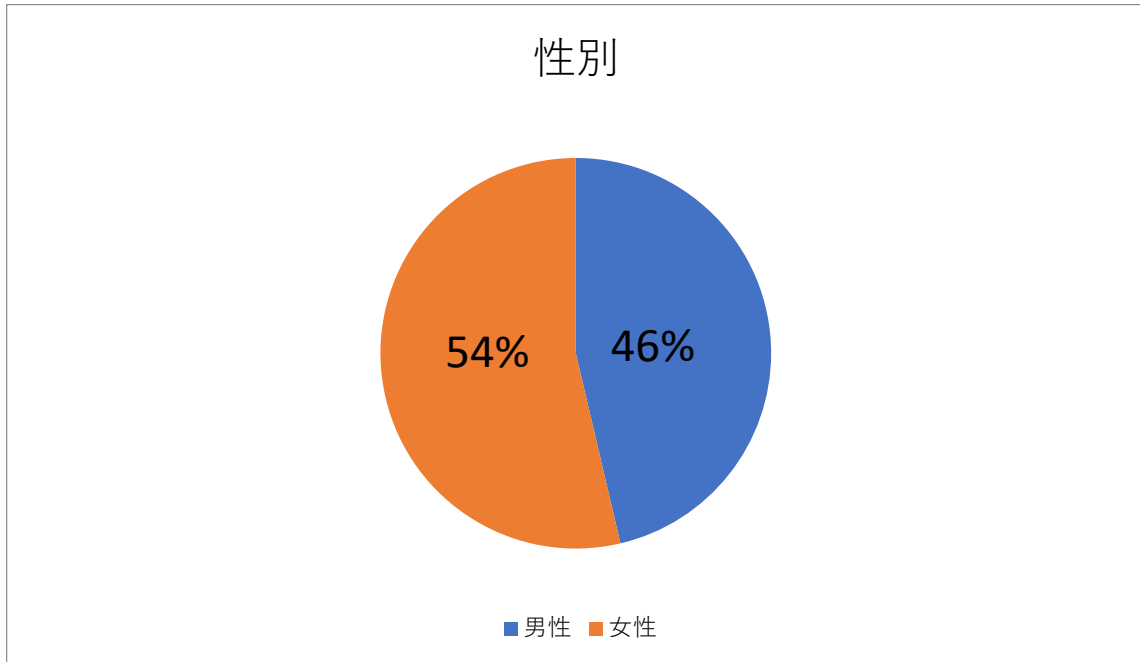
（診察/検査/会計/処方/受付時間）

問9：熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか

問10：あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい

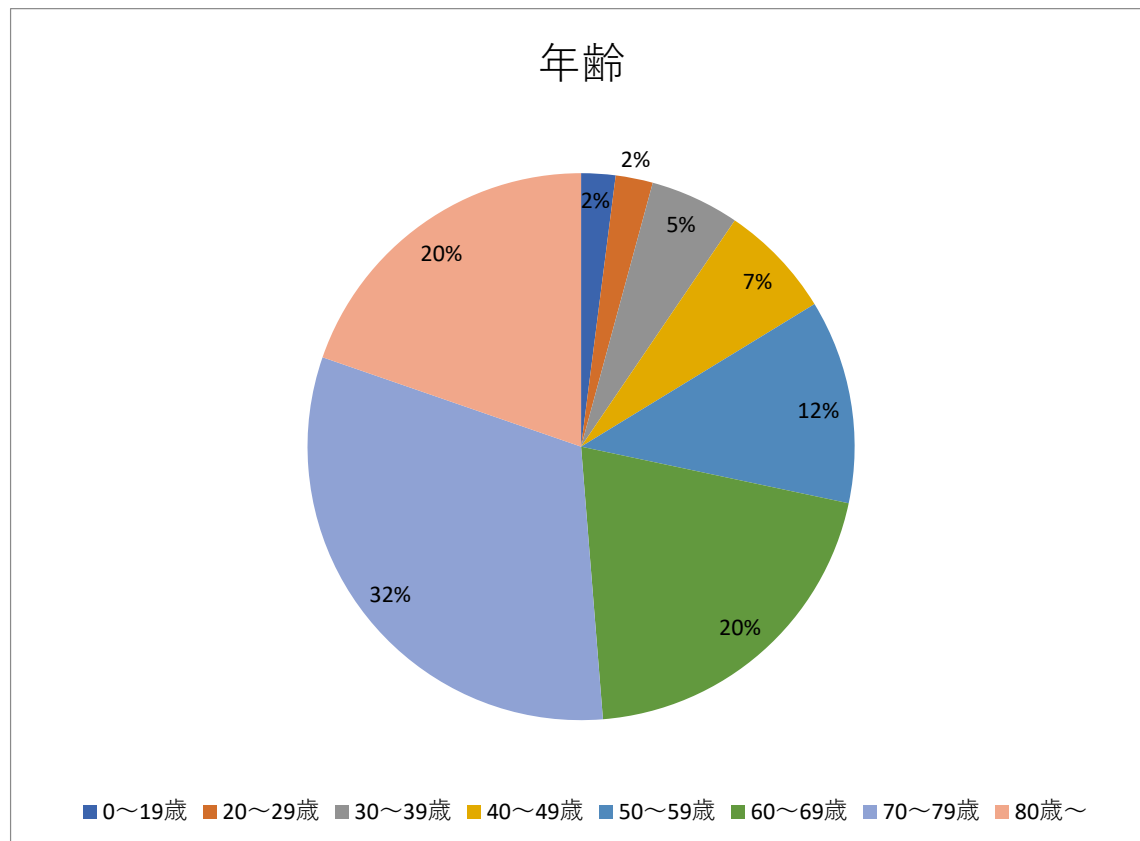
問11：良かった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【問1】患者様の性別を教えてください



男性（46%）のほうが、女性(54%) より少ない結果となりました。

【問2】患者様のご年齢を教えてください



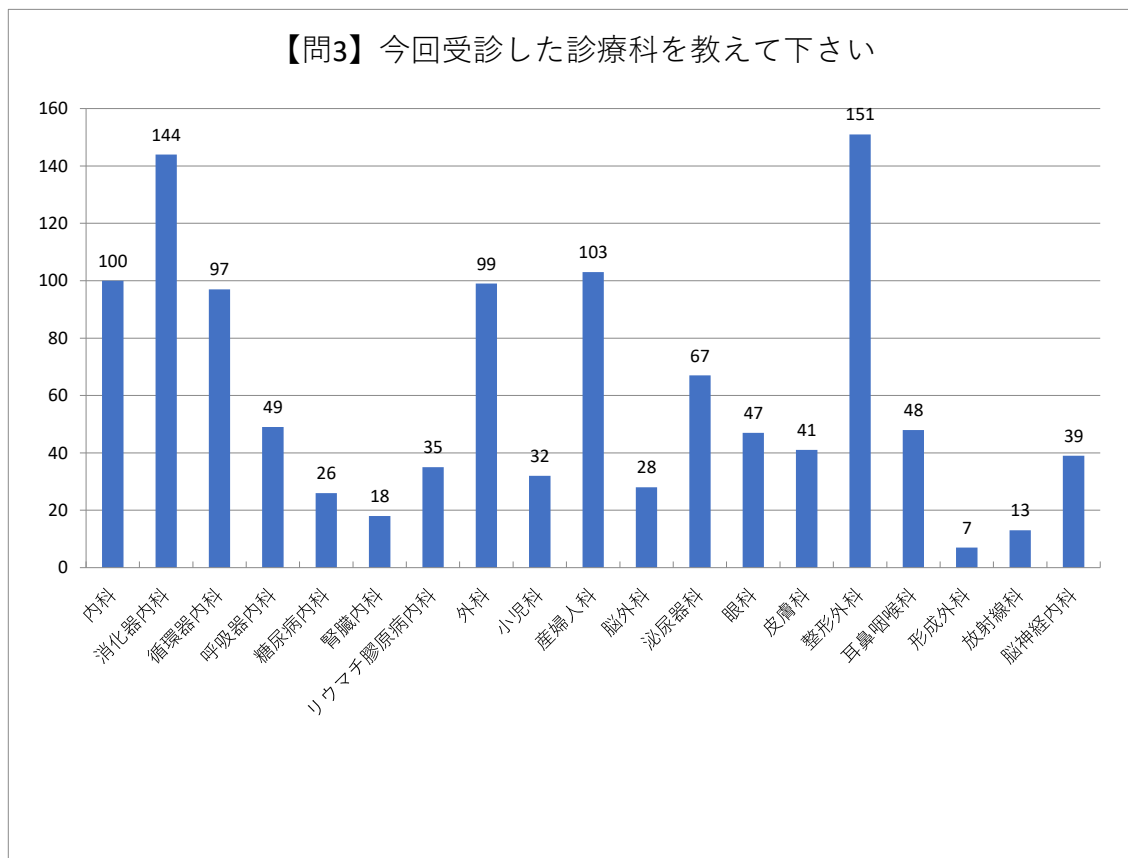
「60歳以上」の受診患者が全体の7割を占めています。

最も多い年齢層が「70～79歳」（32%）

最も少ない年齢層が「0～19歳」（2%）、「20～29歳」（2%）

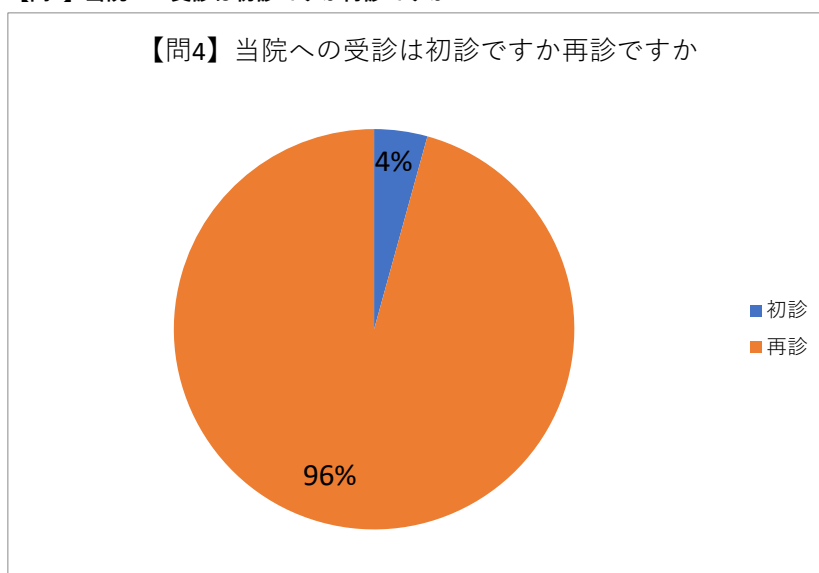
となりました。

【問3】 今回受診した診療科を教えてください



「整形外科」(151件)が一番多い受診患者数となりました。

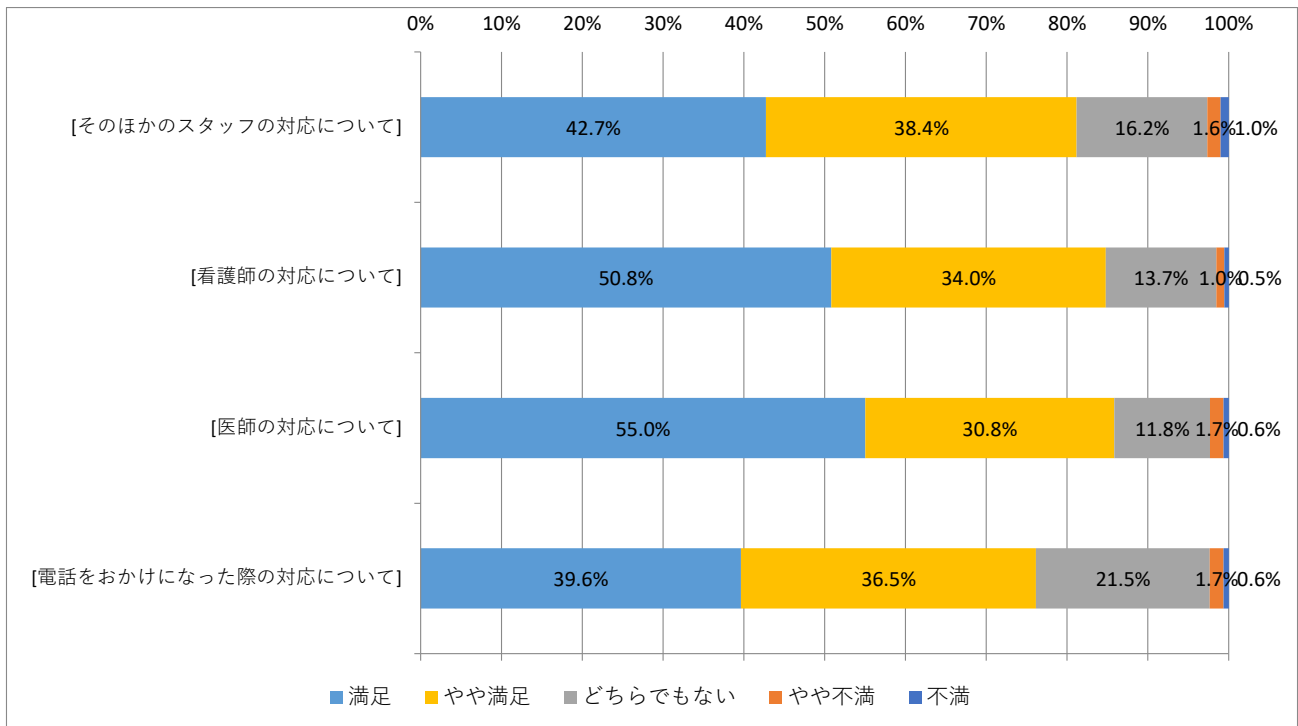
【問4】 当院への受診は初診ですか再診ですか



9割以上が「再診」(96%)という結果となりました。

【問5】 職員の対応について評価をお願いします。

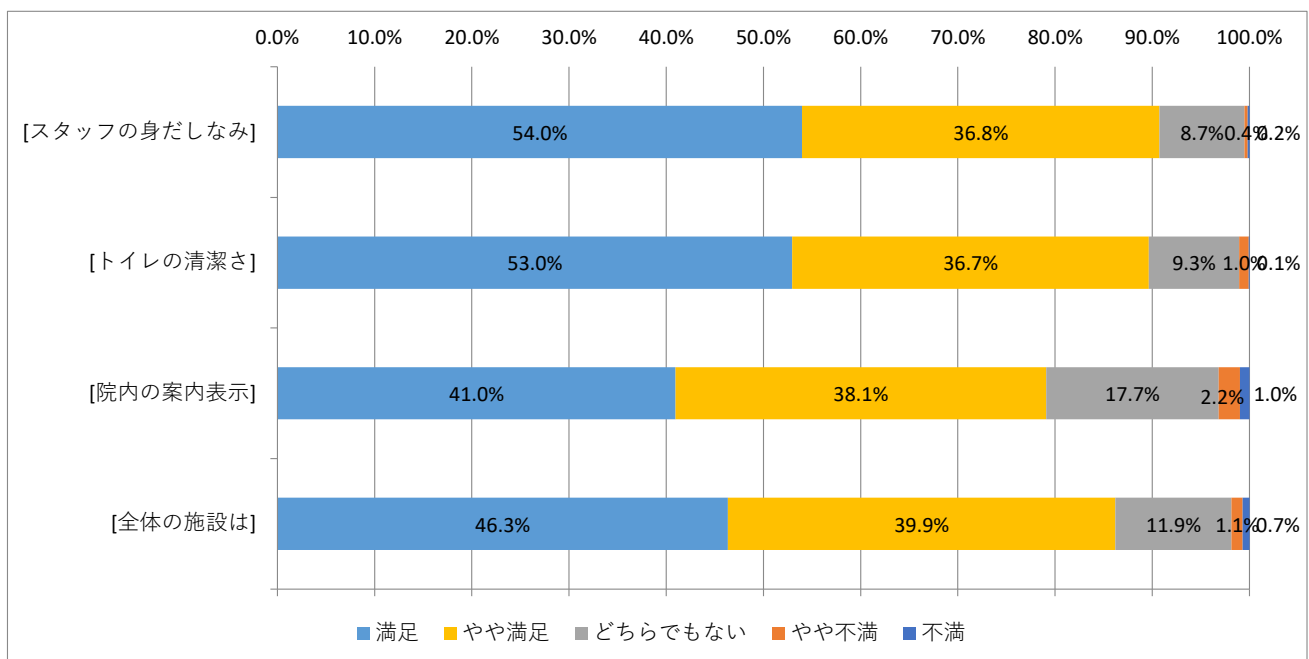
(電話をお掛けになった際の対応/医師の対応/看護師の対応/その他のスタッフの対応)



職員の対応は、どの職種でも「満足」「やや満足」で大半を占めた。

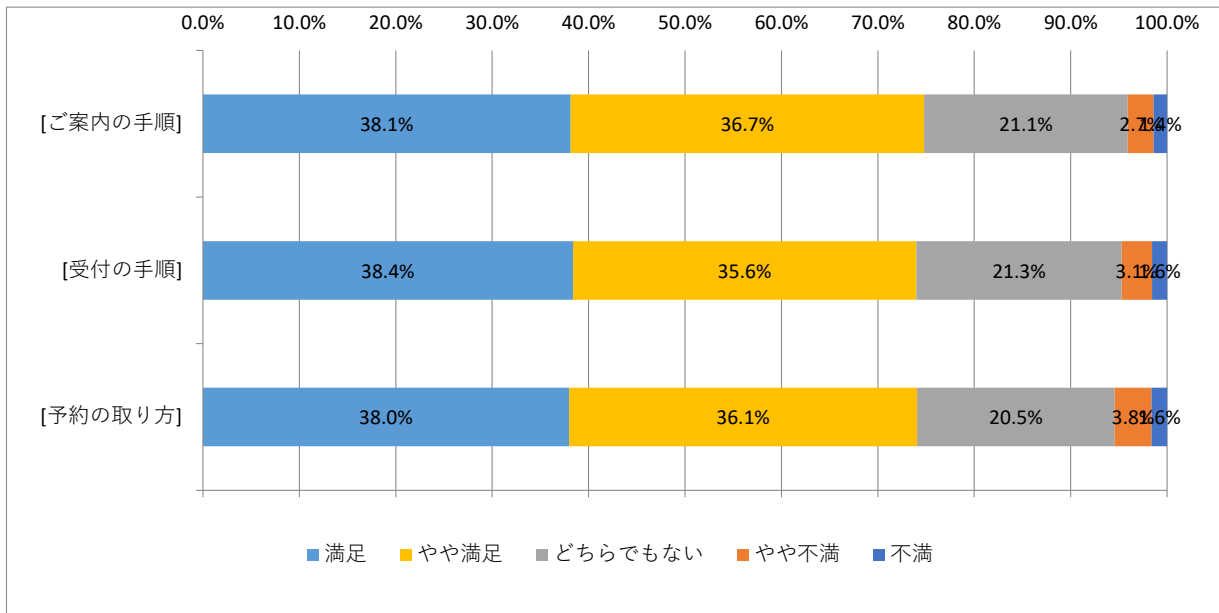
【問6】 病院施設についての評価をお願いします。

(施設全体について/院内の案内表示/トイレの清潔さ/スタッフの身だしなみ)



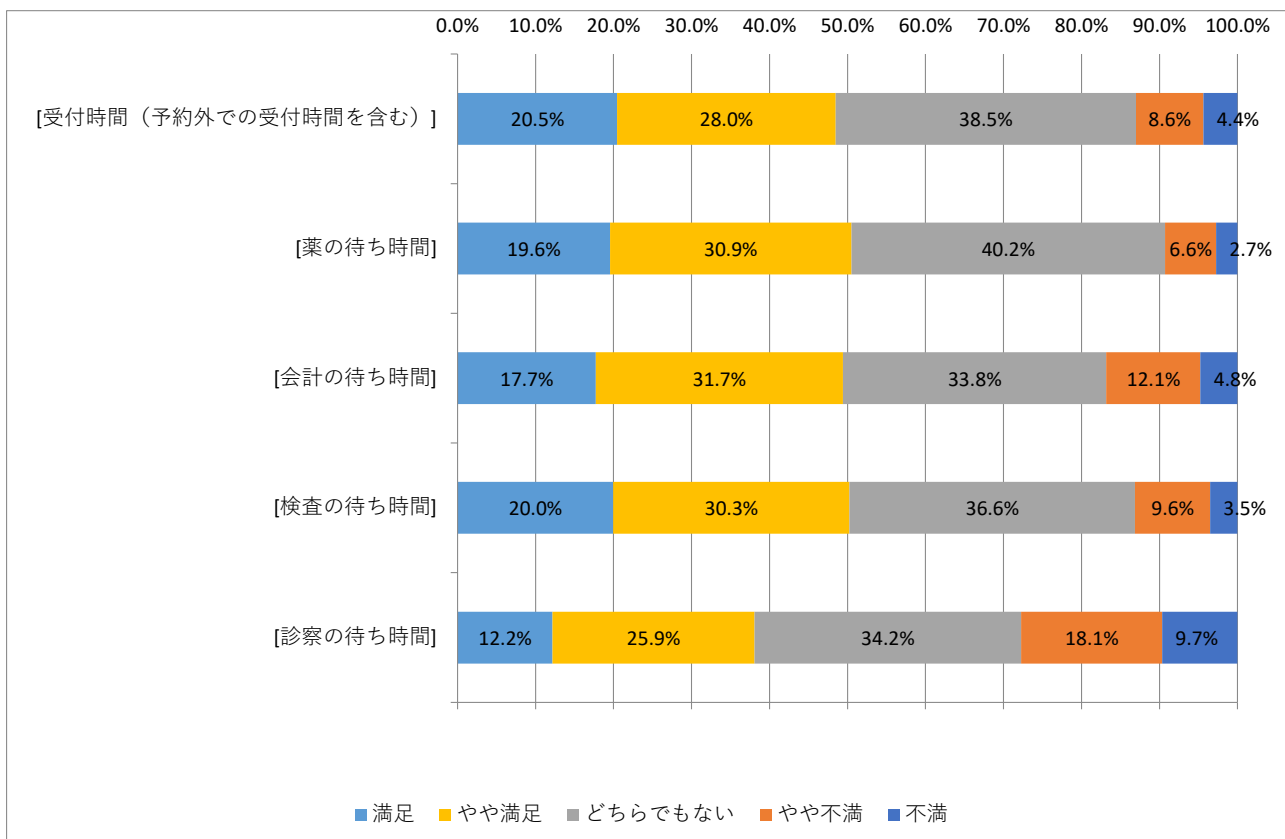
病院施設や身だしなみについては「満足」「やや満足」で大半を占めた。

【問7】 病院のシステムについて評価をお願いします
 (予約の取り方/受付の手順/ご案内の手順)



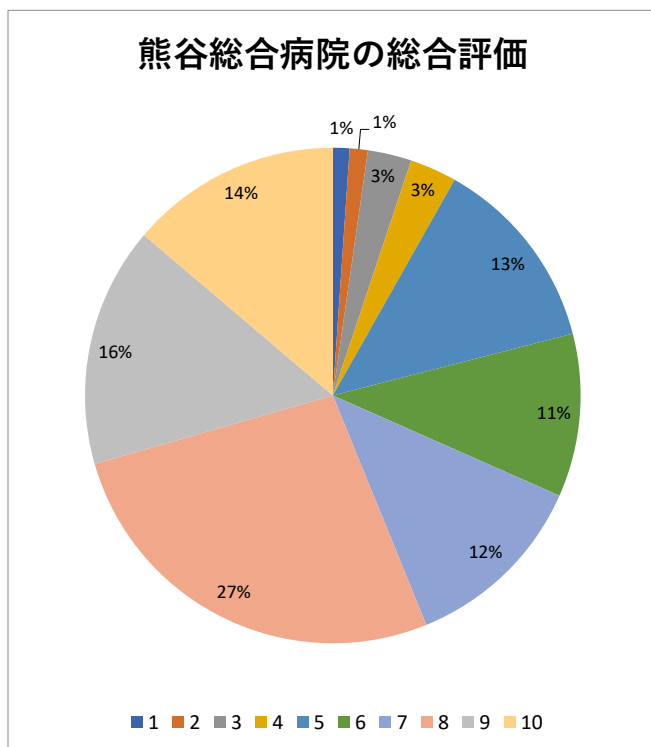
どのシステムに関しても、「満足」「やや満足」と感じている方が約7割程度となりました。

【問8】 待ち時間について評価をお願いします
 (診察/検査/会計/処方/受付時間)



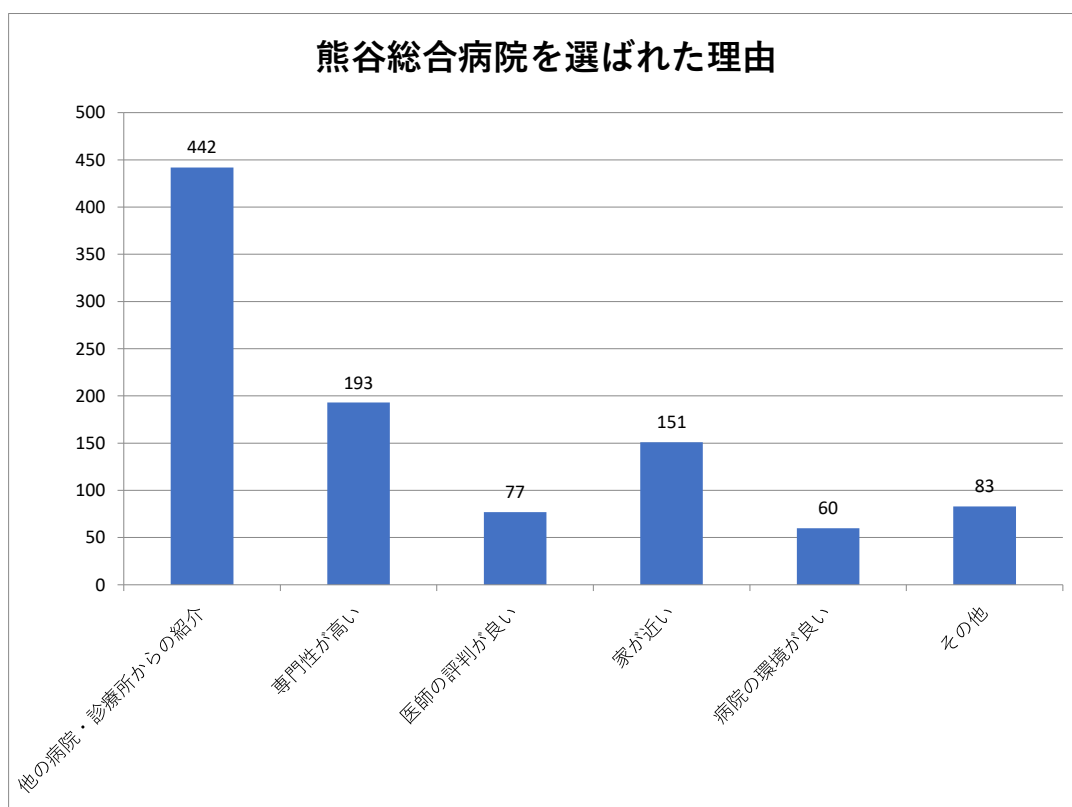
「待ち時間」については「満足」「やや満足」が半分もしくは半分以下となりました。
 特に、「診察の待ち時間」については、「不満」+「やや不満」で27.8%でかなり高い結果となりました。

【問9】 熊谷総合病院の評価は1～10のどれに当たりますか



7点以上が約7割を占め、平均点は7.3点となりました。

【問10】 あなたが熊谷総合病院を選ばれた理由をお聞かせ下さい



「ほかの病院・診療所からの紹介」(442件)が一番多い理由となりました。次いで、「専門性が高い」(193件)、「家が近い」(151件)が多い結果となりました。

【問11】 よかった点・悪かった点がございましたらお書き下さい

【よかった点】

- ・リハビリスタッフの対応はとても良い。
- ・医師に会うと安心できる。
- ・医師は親切な方が多い。
- ・病気に特化した機械があり安心感がある。
- ・先生が優しい
- ・小児科の受付、看護師さんもとても優しく笑顔での対応で子供たちも気持ち良く受診できています。
- ・職員の対応の仕方が優しくて良かった。
- ・処置室の方々の対応が非常に良い。医師がきちんと話を聞いてくれるので相応の待ち時間は仕方ないのかなと思ってます。
- ・先生の説明が良かった。質問にも良く答えてくれた。

【悪かった点】

- ・緊急の時にはみてもらえない。
- ・予約時間が適当に設定されている。
- ・予約通りに進んだ事がない。あってないようなもの。
- ・駐車場に入るまでの待ち時間がとてもかかるのが困る
- ・とにかく待ち時間が長い
- ・はじめてだと診療をうけるシステムが分かりづらい
- ・案内表示がわかりづらい。動線がやや複雑で外来が賑やか。
- ・会計がもっと早いと助かります。