

# 2024年度満足度調査(外来部門)集計結果

【調査期間】 2024年12月3日(火)～5日(木)

【調査方法】 外来受診のため来院した患者・ご家族に調査票を配布し、診療終了後に回収箱に入れてもらう  
WEBでも回答できるように、アンケート用紙の表紙に二次元コードを貼り付けた。

【調査票回収状況】 **外来満足度:87.4%** (前年度比▲0.5P)

	2024年度	2023年度	2022年度
配布枚数	869	863	980
有効回答数	344(紙203、スマホ141)	337(紙161、スマホ176)	200(紙127、スマホ73)
回答率(%)	39.6	39.0	20.4
外来満足度(%)	87.4	87.9	90.5

※外来満足度(%)・・・設問N.総合的な評価【友人・知人へ勧めたいか】に「そう思う」または「まあ思う」と回答があった割合を集計しています。

## A. 本日の受診について

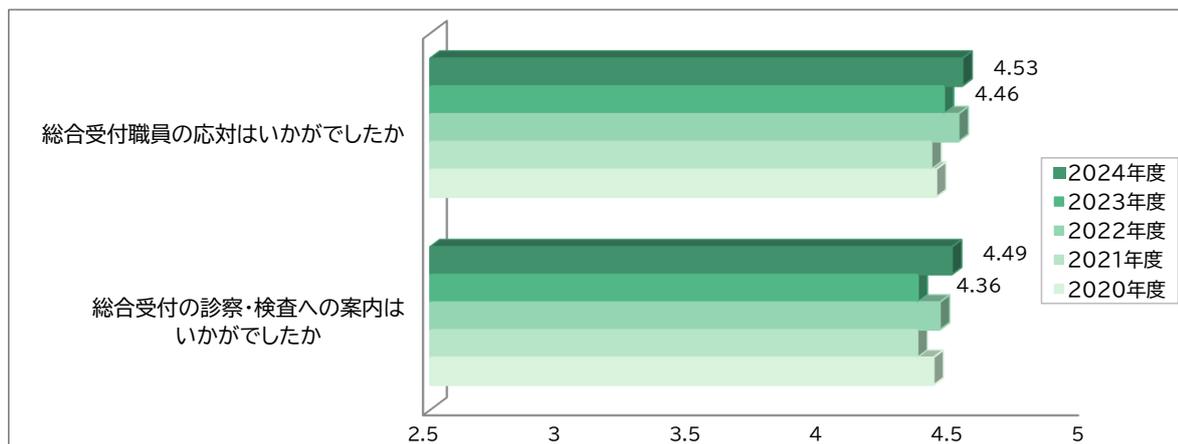
(人数)

何回目の受診ですか	初めて	2回目	3回目以上	無回答
(回収数)	3	5	336	0

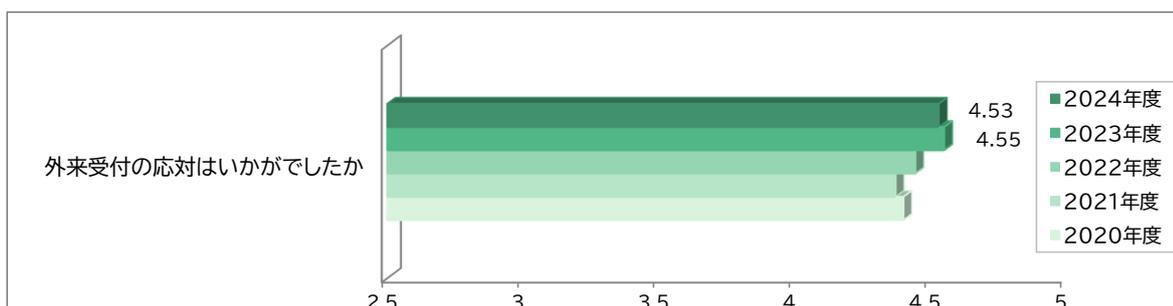
(人数)

患者さんの年齢	0-2歳	3-5歳	6-8歳	9-11歳	12-14歳	15歳以上	無回答
(回収数)	66	63	56	63	48	47	0

## B. 総合受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



## C. 外来受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

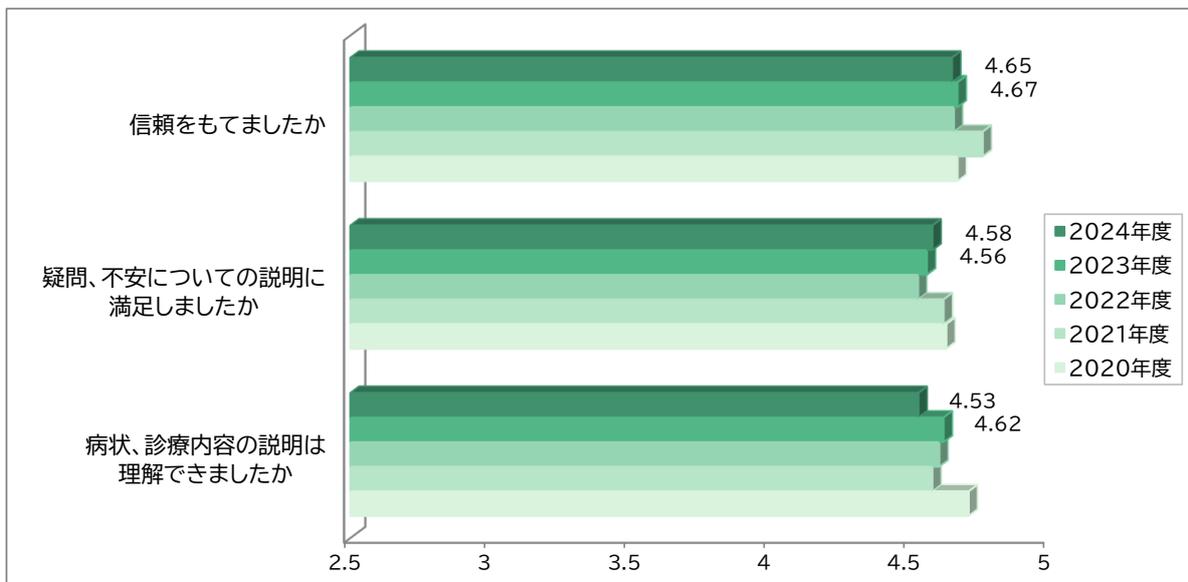


#### D. 本日受診した診療科について(複数回答有)

(人数)

総合診療科	新生児科	代謝・内分泌科	消化器・肝臓科	腎臓科	感染免疫・アレルギー科	血液・腫瘍科	遺伝科	循環器科	神経科	精神科
15	6	24	14	15	15	18	12	25	10	7
小児外科	心臓血管外科	脳神経外科	整形外科・リハビリ科	形成外科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	移植外科	小児歯科
11	1	8	41	16	9	30	18	12	2	13
麻酔科	精神保健外来	予防接種外来	生活アレルギー外来	夜尿・遺尿外来	心臓検診外来	発達外来	運動器外来	アセスメント外来	つくしんぼ外来	多職種外来
6	16	1	0	4	1	9	1	0	0	0
その他外来										
4										

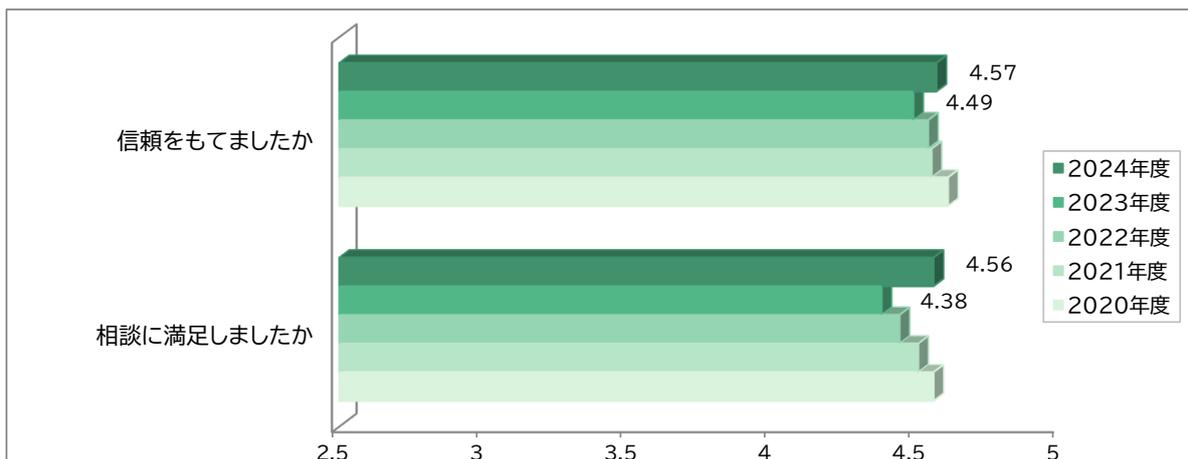
#### E-1. 医師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



(人数)

担当の医師名を知っているか	知っている	知らない	無回答
(回収数)	273	19	52

#### E-2. 看護師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

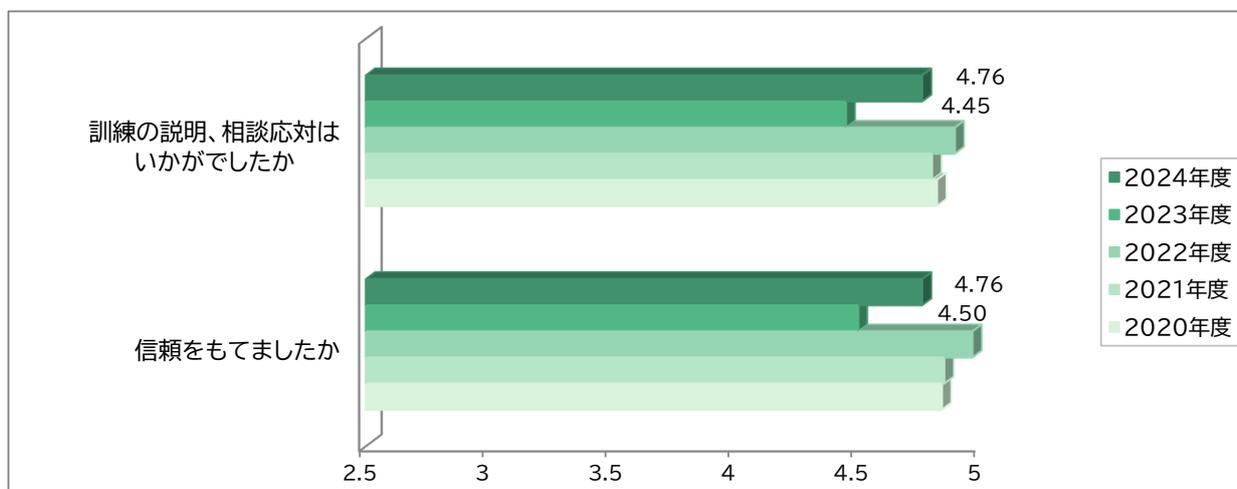


### F. 本日受けた訓練・相談について(複数回答有)

(人数)

理学療法	作業療法	心理	言語療法	視能訓練
6	8	5	3	4
栄養相談	在宅支援相談室			
1	0			

### G. 訓練・相談に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

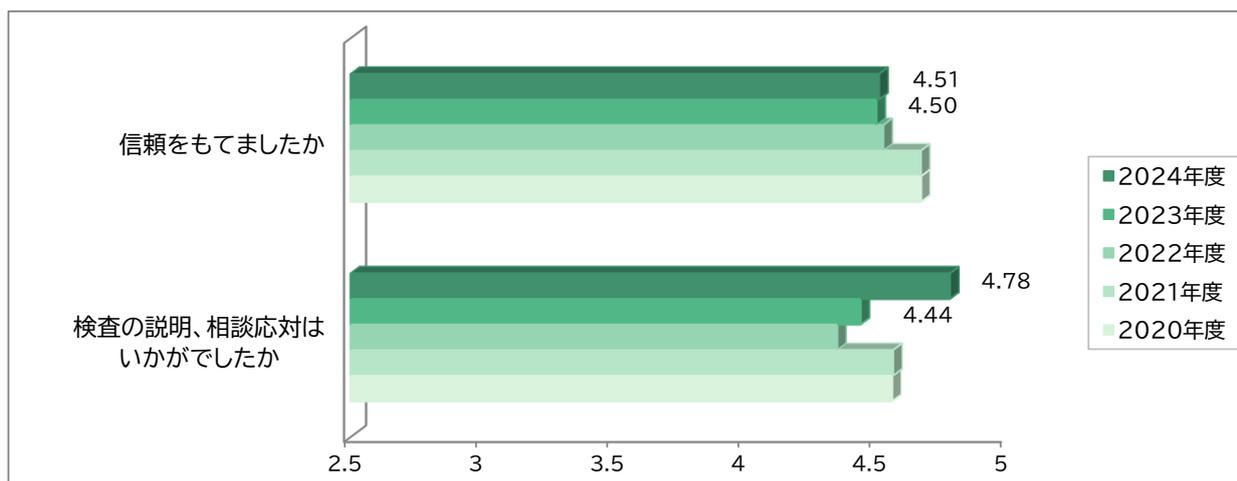


### H. 本日受けた検査について(複数回答有)

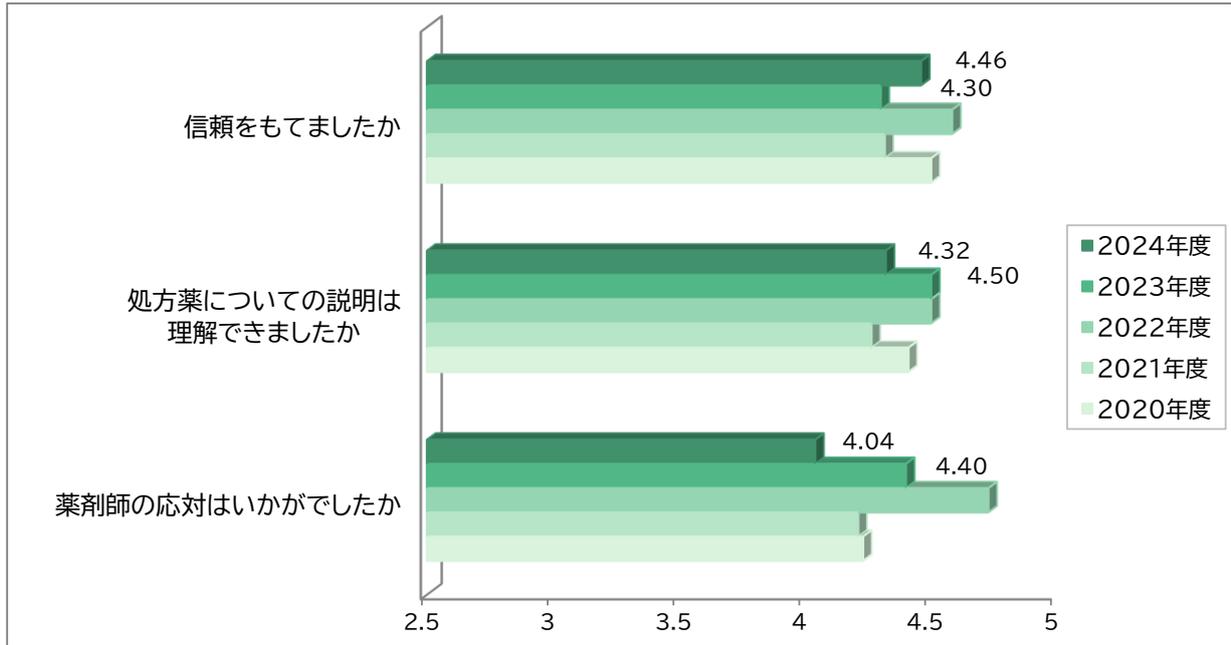
(人数)

脳波検査	心臓超音波検査	超音波検査(心臓以外)	心電図検査	レントゲン検査
4	7	9	21	52
MRI検査	CT検査	聴力検査(ABR)	聴力検査(ASSR)	視力検査
5	4	5	0	204
血液検査	尿検査	その他		
18	5	38		

### I. 検査に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



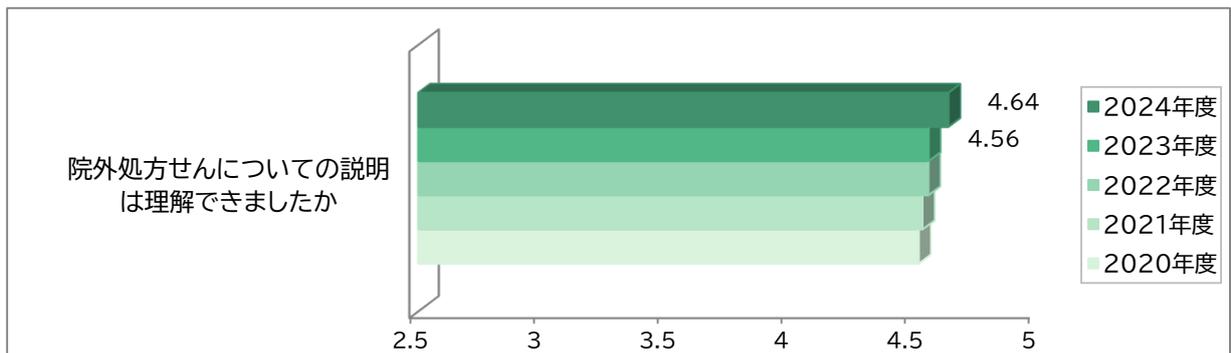
### J-1. 院内処方に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



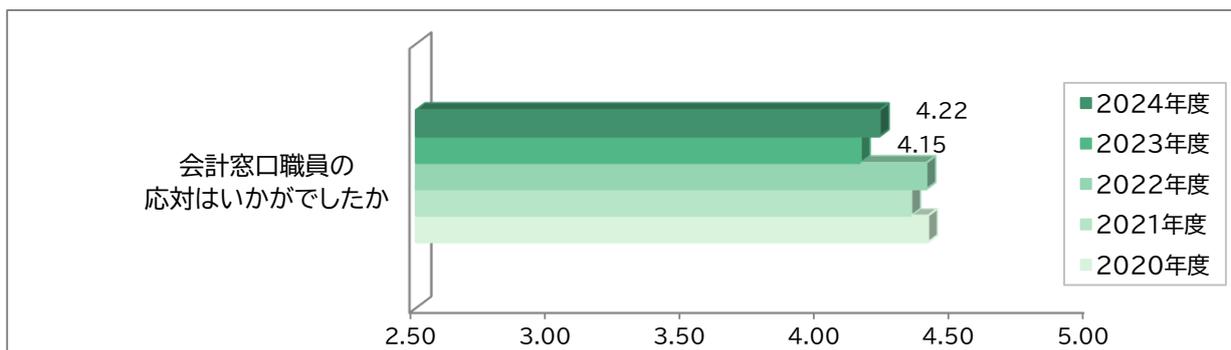
(人数)

院内処方の理由	院内処方しかできない薬のため	院外処方を進められたが希望しないから	院外処方にしたいが適切な薬局がないため	無回答
(回収数)	13	1	2	0

### J-2. 院外処方せん交付に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



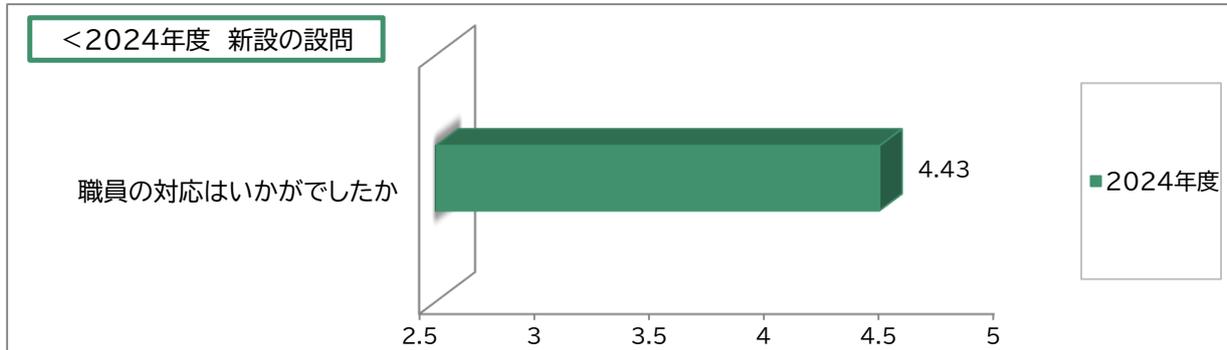
### K. 会計に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



## L. 「地域連携・相談支援センター窓口」に対する満足度

(人数)

相談窓口を利用した ことがありますか	利用したことがある	利用したことがない
(回収数)	57	223



<2024年度 新設の設問>

## M. 駐車場に対する満足度

(人数)

病院の駐車場を利用したことがありますか	はい	いいえ
(回収数)	266	52

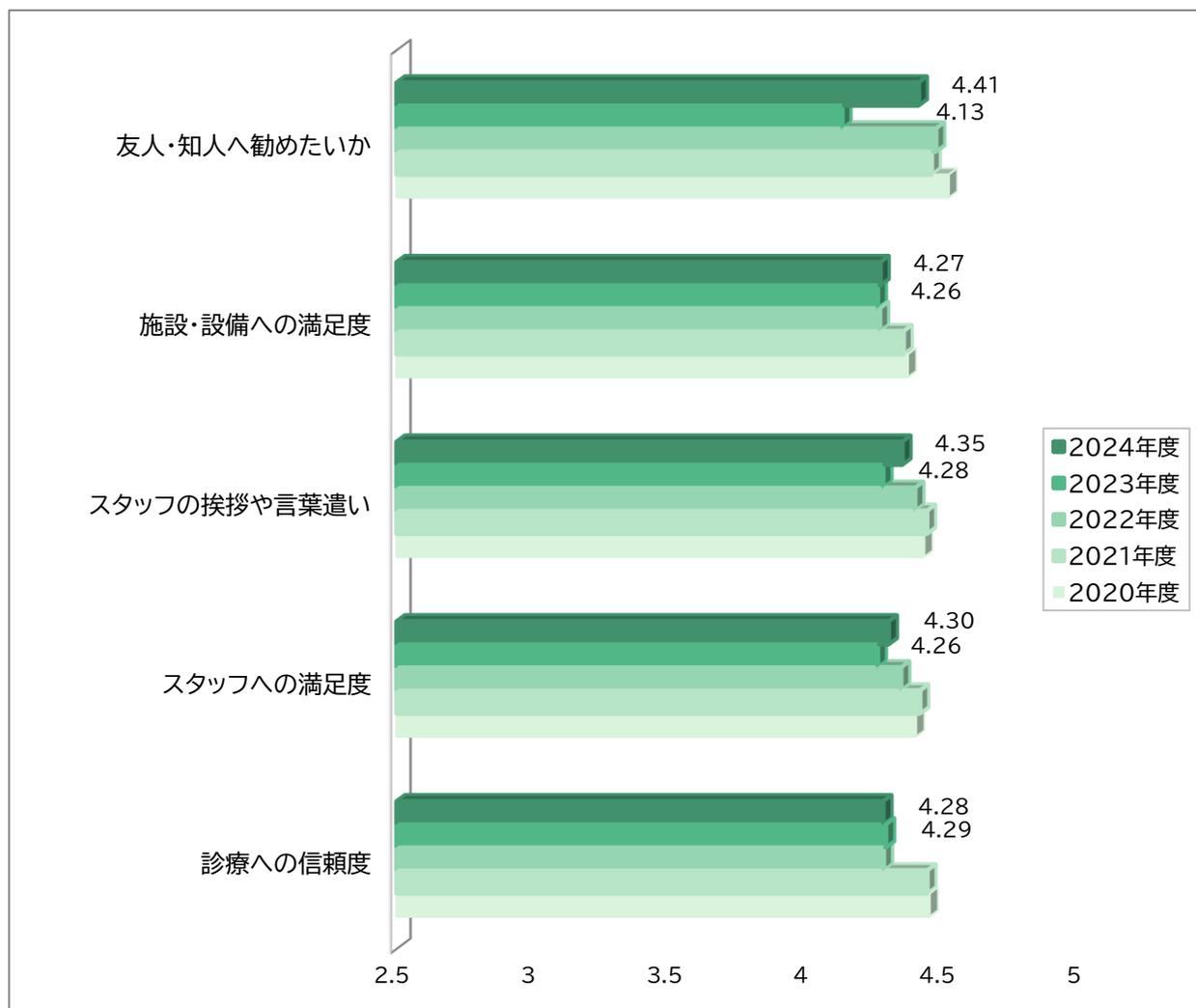
(人数)

病院以外の駐車場を利用した際の 駐車料金補助制度をご存じですか	知っていた	知らなかった
(回収数)	116	187

(人数)

駐車料金補助制度を利用したことはありますか	はい	いいえ
(回収数)	41	252

## N. 総合的な評価（5点を満点とした場合の平均点）



## 2024年度 外来家族からのご意見

<区分> 医師、看護師、スタッフ、外来、入院、会計待ち時間、診察待ち時間、食事、設備、清掃、駐車場、LINE呼び出し、その他

区分	ご意見
看護師	看護師さんによって電話対応がちがう。すごく丁寧に寄り添ってくれる方もいるが冷たい方もいて、悲しくなった時がある。
駐車場	駐車場がとにかく待つ。どうにかしてほしい。時間の30分前に着いても駐車場で間に合わない。
駐車場	駐車場の込み具合がオンラインで分かれば助かる。
設備	子どもの車いすを利用しています。お会計スペースがもう少し広いと嬉しいです。車いすごと入れるトイレがもっとあると嬉しいです。
スタッフ	子どもが飽きる待ち時間にボランティアさんが楽しい制作をさせてくれて、ありがたいです。採血の時子どもが落ち着くまで待っていて、ありがたかったです。先生が優しく、子も親も安心できます。●●先生ありがとうございます！トイレがもう少し多くなると嬉しいです。
会計待ち時間	お会計の待ち時間が短くなると嬉しいです。
その他	ふつうの総合病院より、子ども向けの設備が整っていて、子どもにはよかった。エコー検査も、他の病院では押さえつけてとってもらったが、ここでは動画をみながらやってもらえて子どもにはよかったと思った。
スタッフ	会計の混み具合がすごかったです…。先生方の手術の説明などはとてもわかりやすくて安心してお任せできる！と思いました。麻酔科の先生は吐き気を少しでもなくせるようにするからねと言ってもらえて安心しました。入院受付の看護師さんもお飯の量を気にくださり、本人とても喜んでいました。
診察待ち時間	待ち時間が長すぎ。
スタッフ	みなさん親切に対応して下さいます。先日測定のところの受付の方が私語(働き方について)話しているのがとても気になりました。
医師	治療の説明が淡々としていてわかりにくい。質問しづらい。目を見て話して欲しい。
その他	予約が取りにくい。半年前から予約取って行っているのにも関わらず、待ち時間が長い。会計の待ち時間も長い。