

患者満足度調査集計結果 (外来)

令和6年度

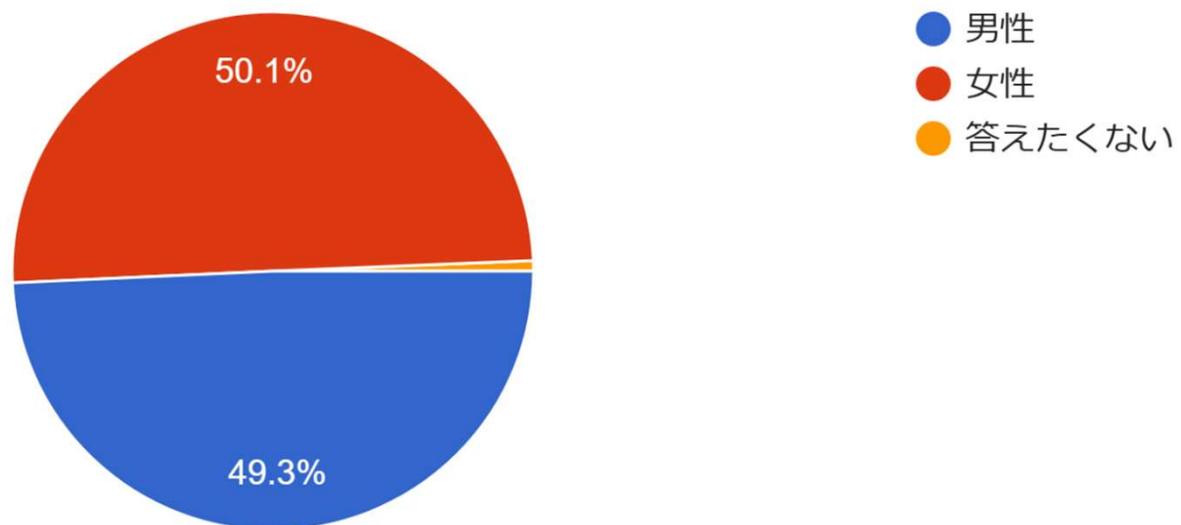
- ・ 調査期間 令和6年12月9日(月)～令和6年12月11日(水)
延べ3日間
- ・ 回答数 654件 (前年+230件)

属性

年代別割合	R 5	R 6	差
10歳代	0.2%	0.6%	0.4%
20歳代	1.7%	2.2%	0.6%
30歳代	3.5%	2.4%	-1.2%
40歳代	9.2%	7.9%	-1.3%
50歳代	20.0%	11.7%	-8.3%
60歳代	20.5%	26.0%	5.5%
70歳代	30.2%	33.2%	3.0%
80歳代	13.7%	14.4%	0.7%
90歳代以上	0.7%	2.2%	1.5%

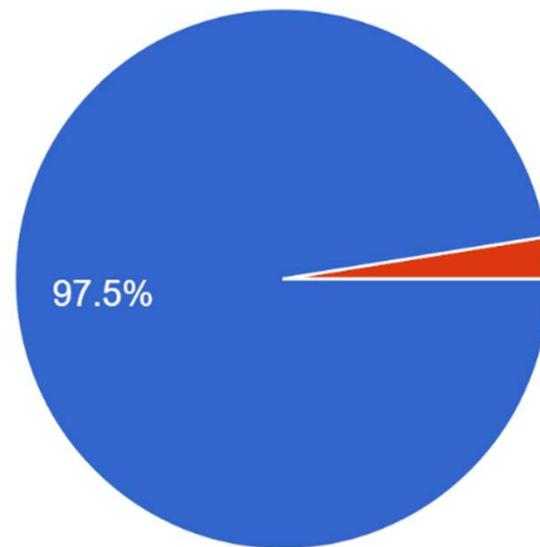
性別

617 件の回答



本日は予約受診でしたか？

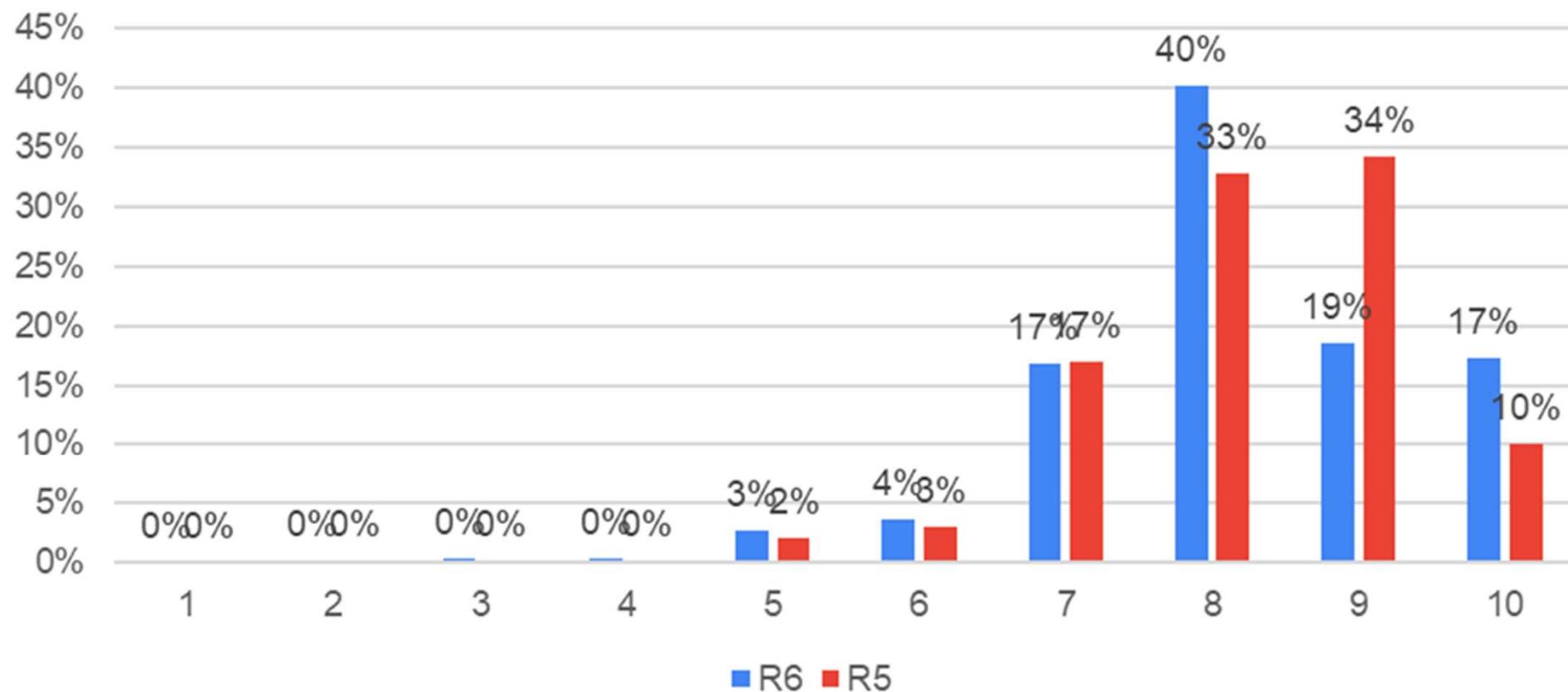
638 件の回答



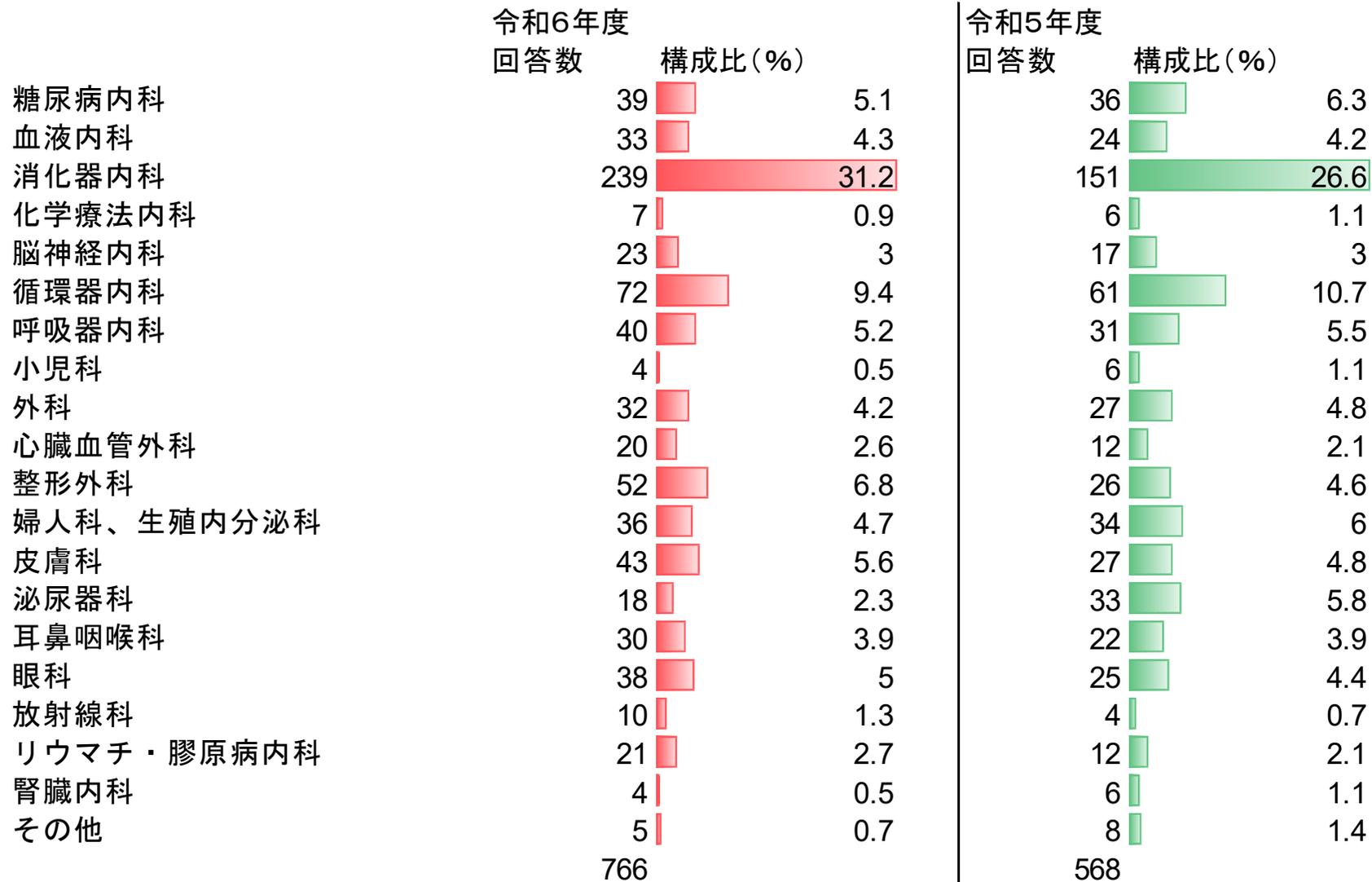
● 予約あり
● 予約なし

	R4	R5
予約あり	90.9%	98.5%

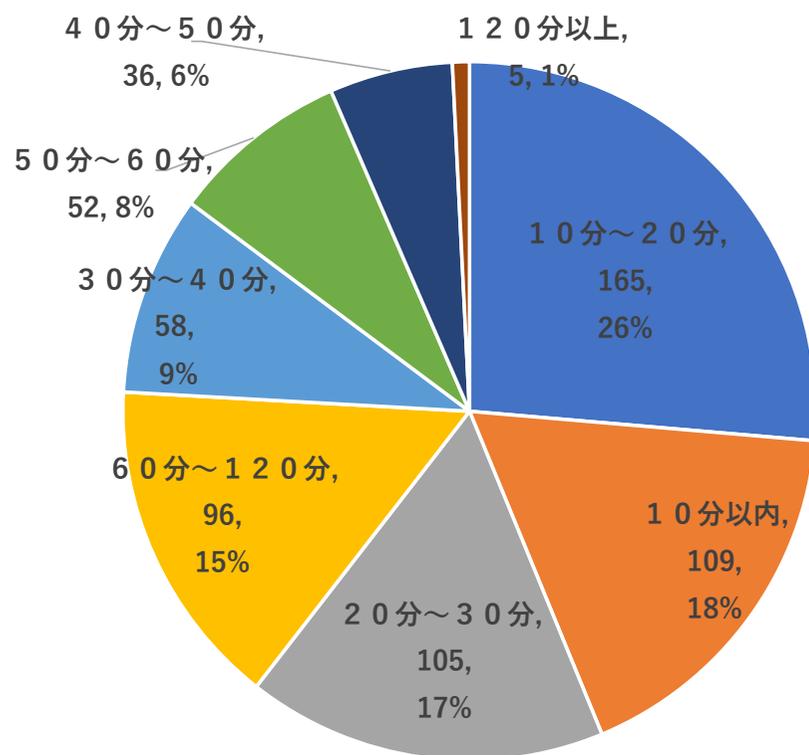
10. 札幌厚生病院を10点満点で評価すると何点ですか？



1 4 . 本日受診された診療科（複数回答）



本日受付されてから診察までの待ち時間はどれくらいでしたか？



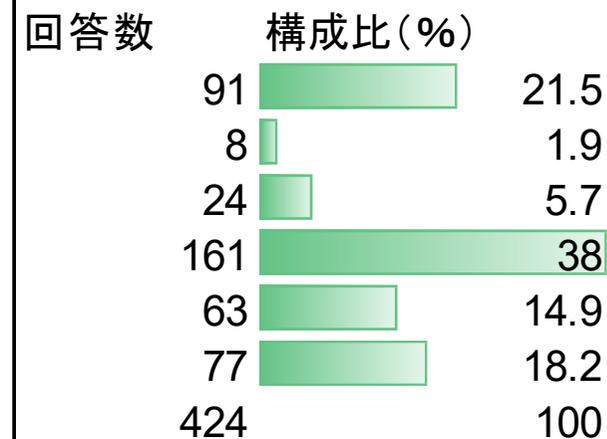
	R6		R5	
待ち時間	件数	構成比	件数	構成比
10分～20分	165	26.4%	105	24.8%
10分以内	109	17.4%	73	17.2%
20分～30分	105	16.8%	66	15.6%
60分～120分	96	15.3%	62	14.6%
30分～40分	58	9.3%	39	9.2%
50分～60分	52	8.3%	42	9.9%
40分～50分	36	5.8%	19	4.5%
120分以上	5	0.8%	4	0.9%

1. 待ち時間

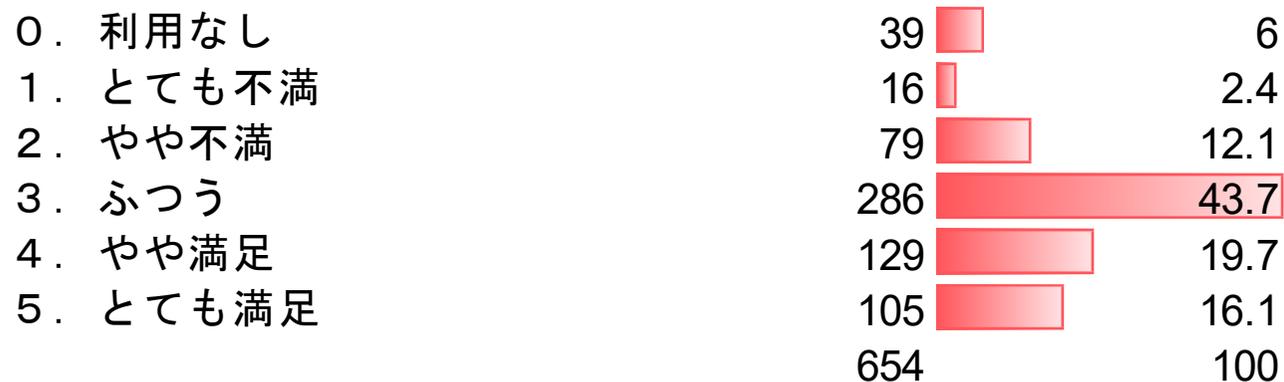
(1) 採血に呼ばれるまで



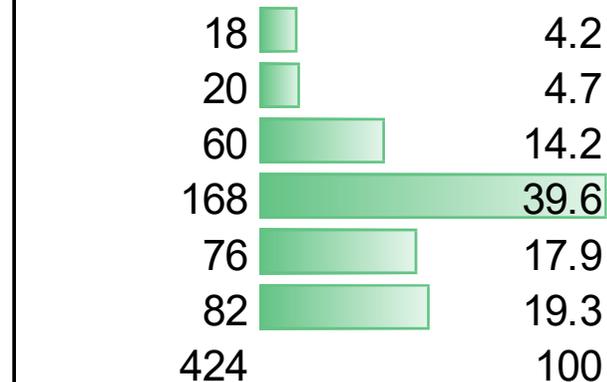
令和5年度



(2) 診察に呼ばれるまで



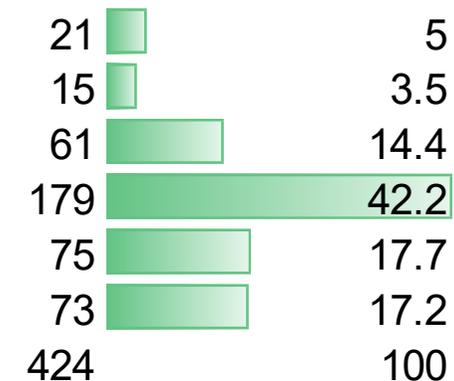
令和5年度



(3) 会計に呼ばれるまで



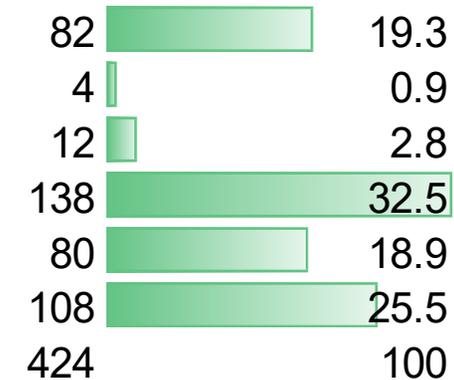
回答数 構成比(%)



(4) お薬に呼ばれるまで



回答数 構成比(%)

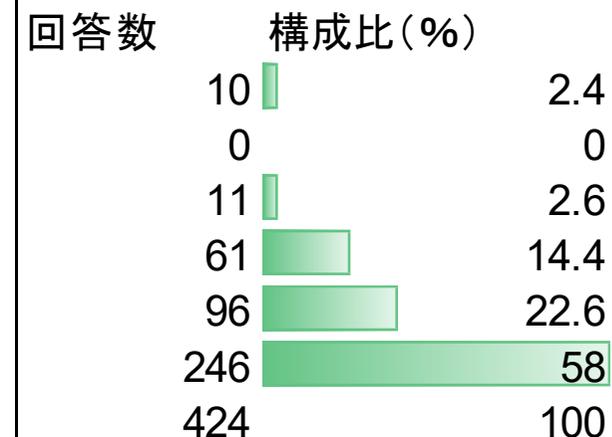


2. 診察、治療、検査などの説明

(1) 医師



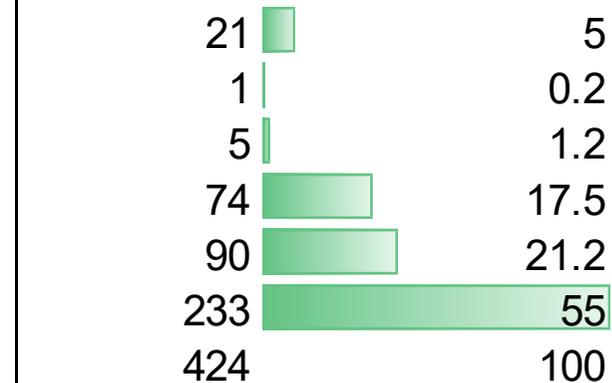
令和5年度



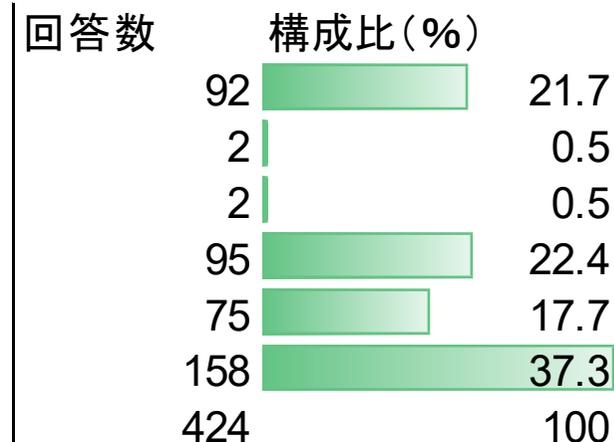
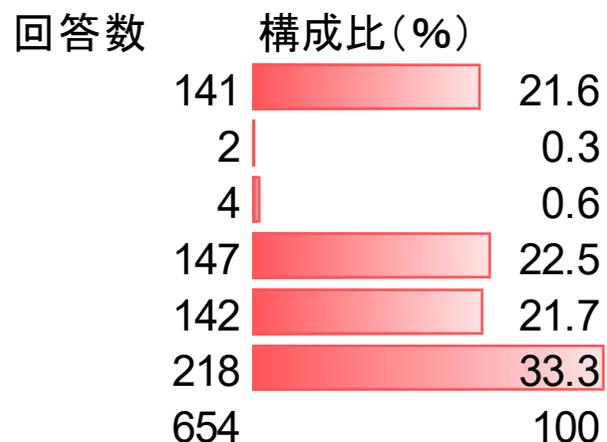
(2) 看護師



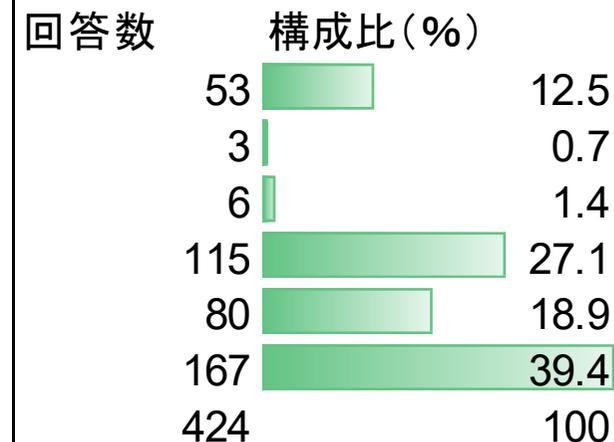
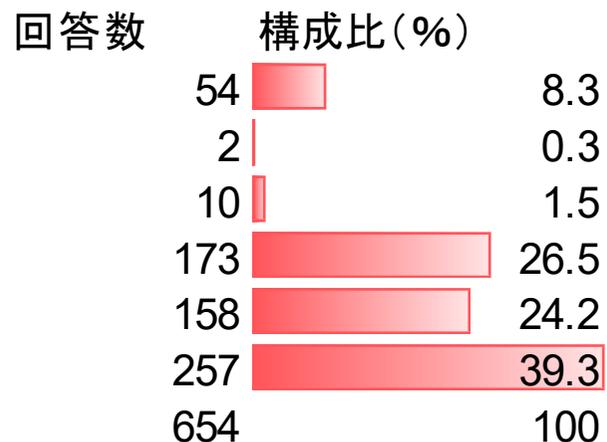
令和5年度



- (3) 薬剤師
- 0. 利用なし
 - 1. とても不満
 - 2. やや不満
 - 3. ふつう
 - 4. やや満足
 - 5. とても満足



- (4) 事務員
- 0. 利用なし
 - 1. とても不満
 - 2. やや不満
 - 3. ふつう
 - 4. やや満足
 - 5. とても満足



3. 言葉使い・態度について

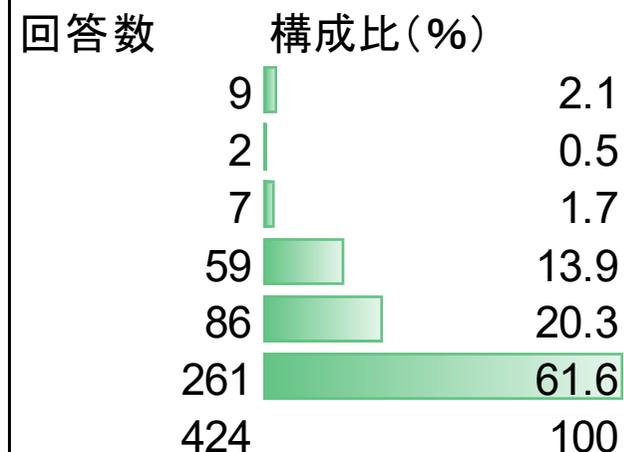
(1) 医師



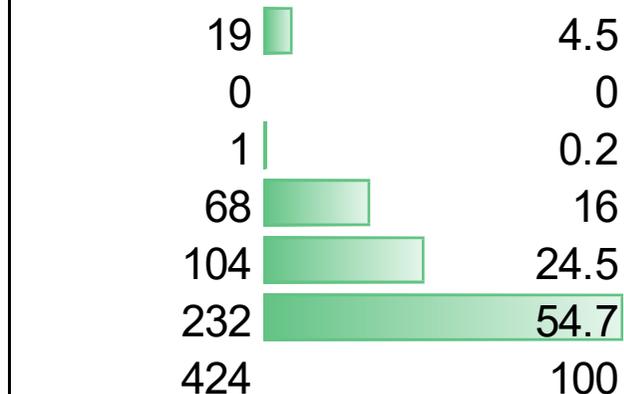
(2) 看護師



令和5年度

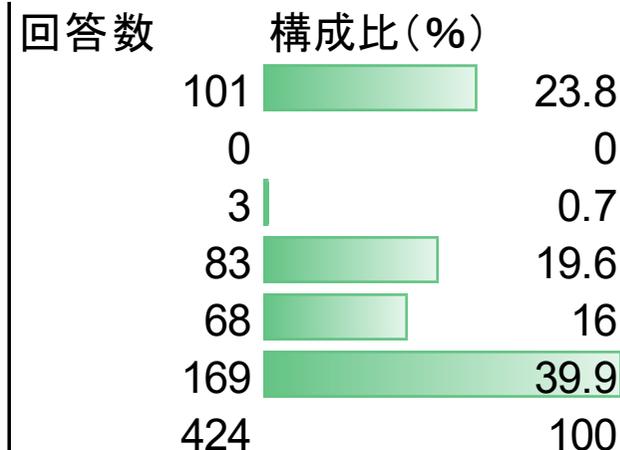
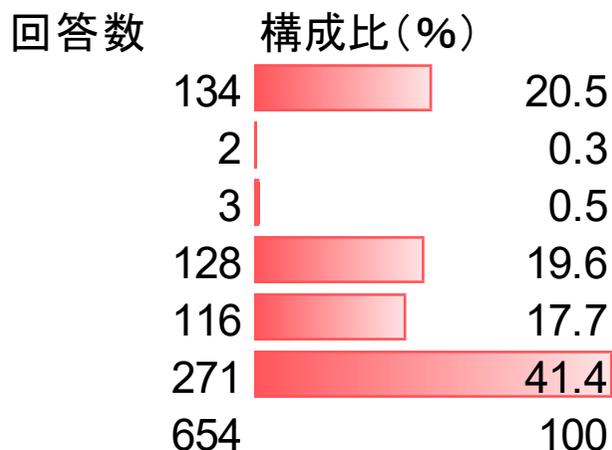


令和5年度



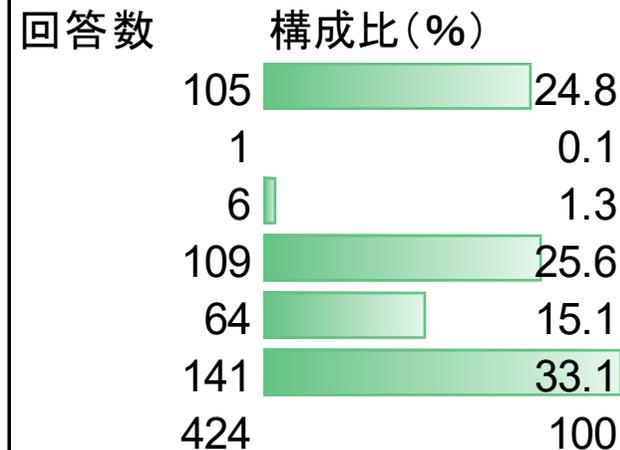
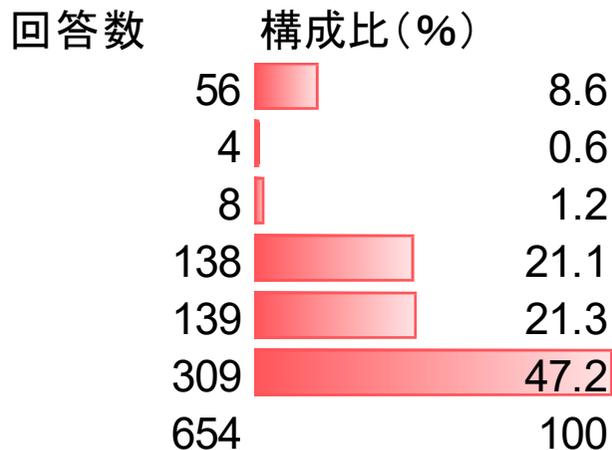
(3) 薬剤師

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足



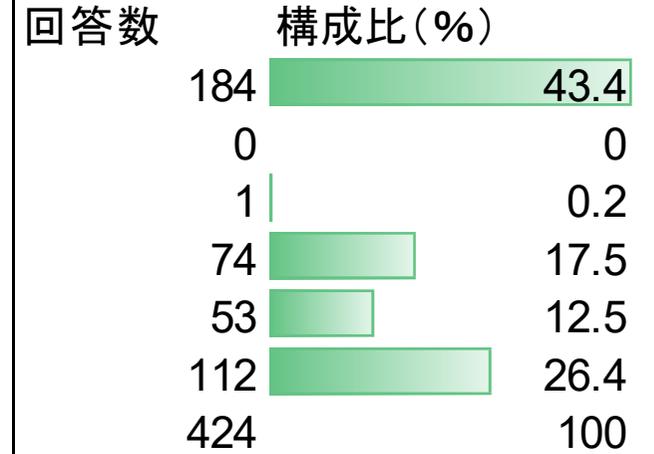
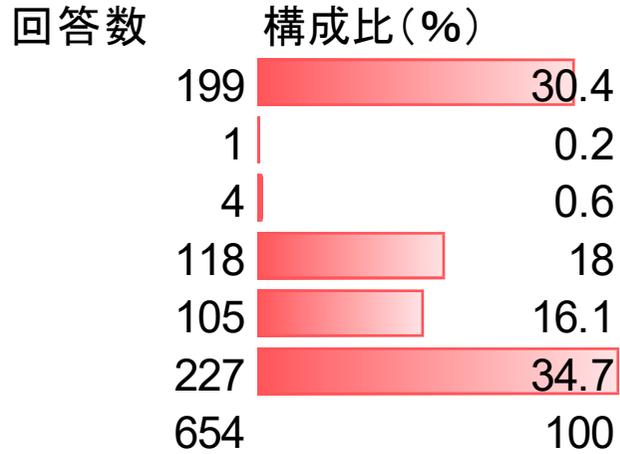
(4) 事務員

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足



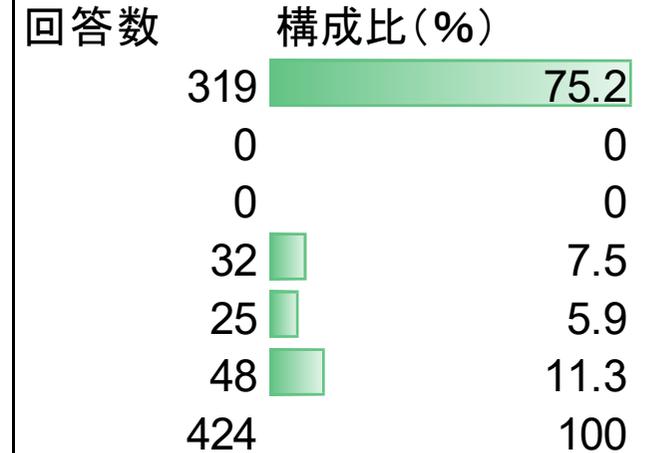
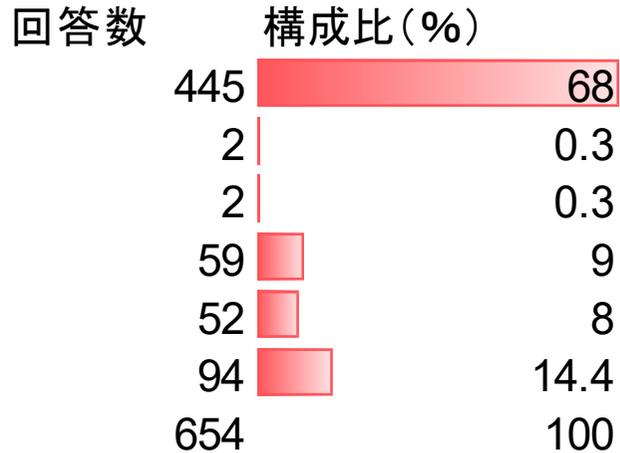
(5) 臨床検査技師

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足



(6) リハビリ

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足

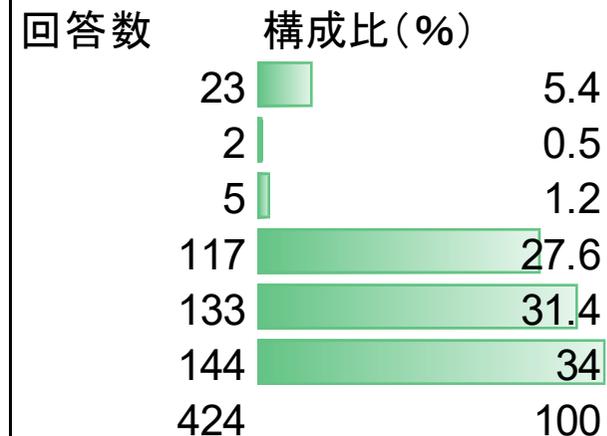


4. 施設・院内環境について

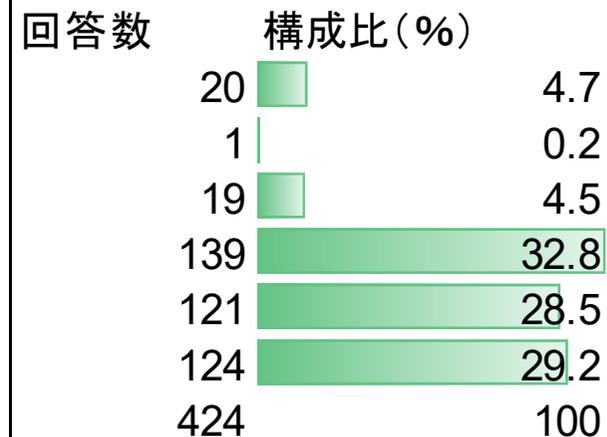
(1) 医療施設の充実



令和5年度



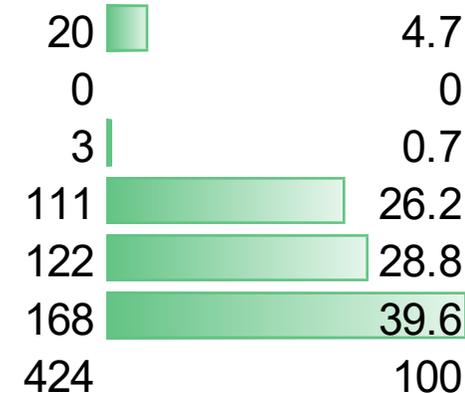
(2) 院内案内・表示



(3) 院内の清掃



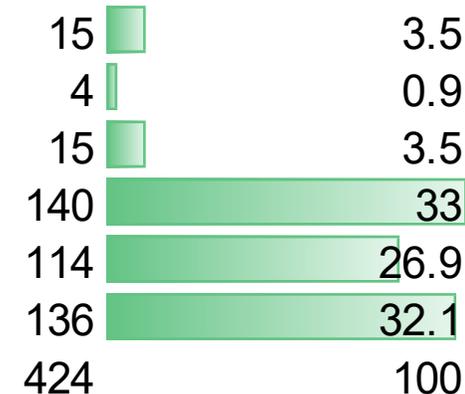
回答数 構成比(%)



(4) 待合室

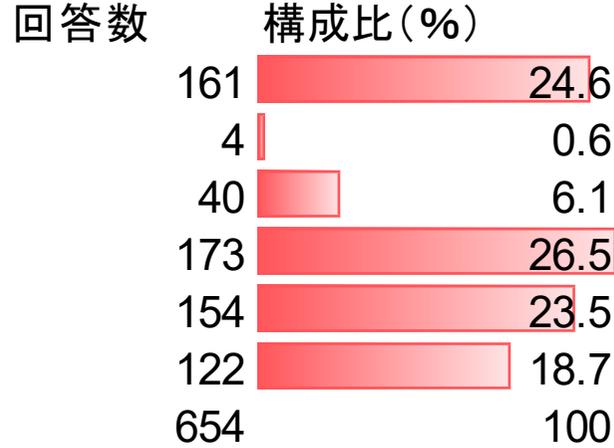


回答数 構成比(%)

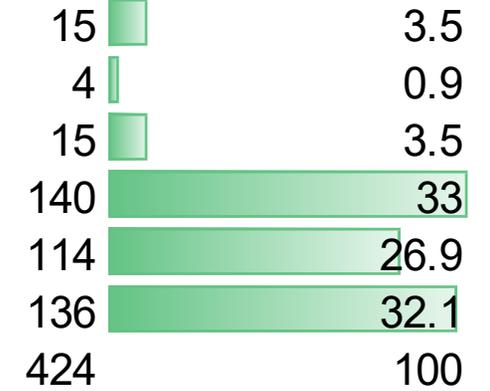


(5) 駐車場

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足

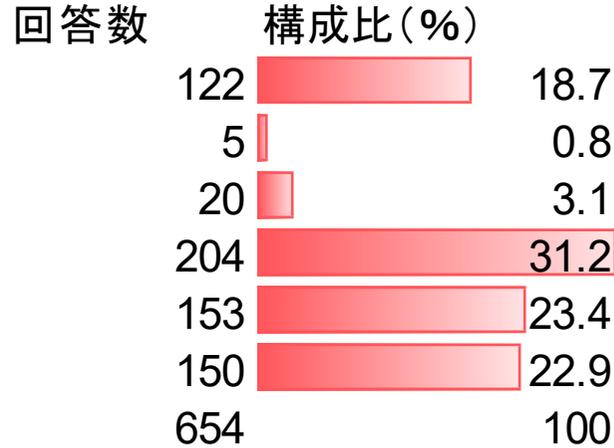


回答数 構成比(%)

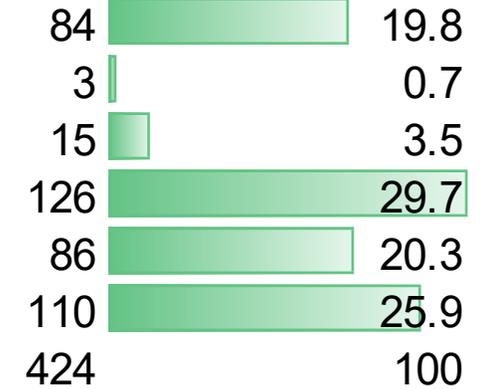


(6) 売店

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足

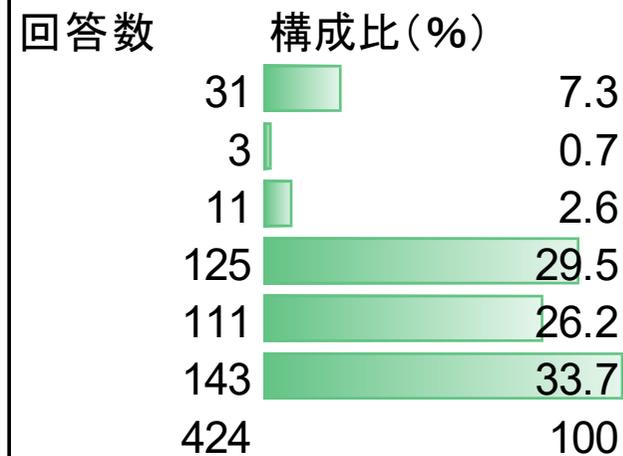
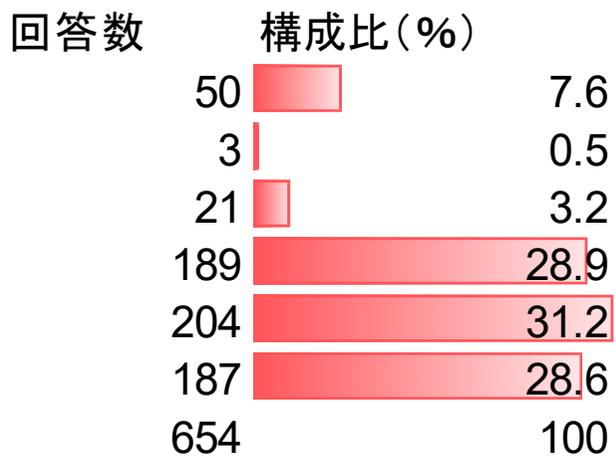


回答数 構成比(%)



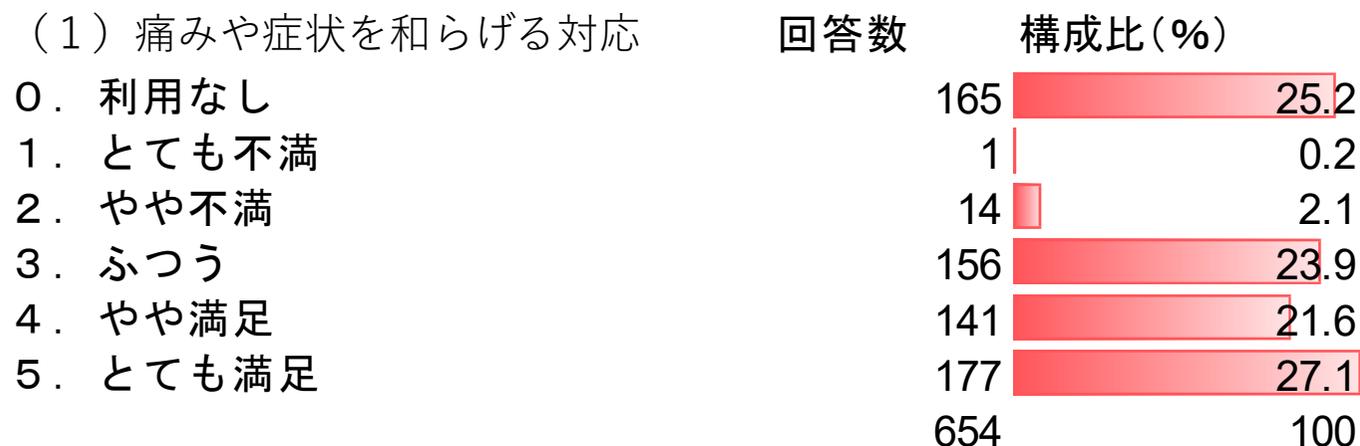
(7) トイレ

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足

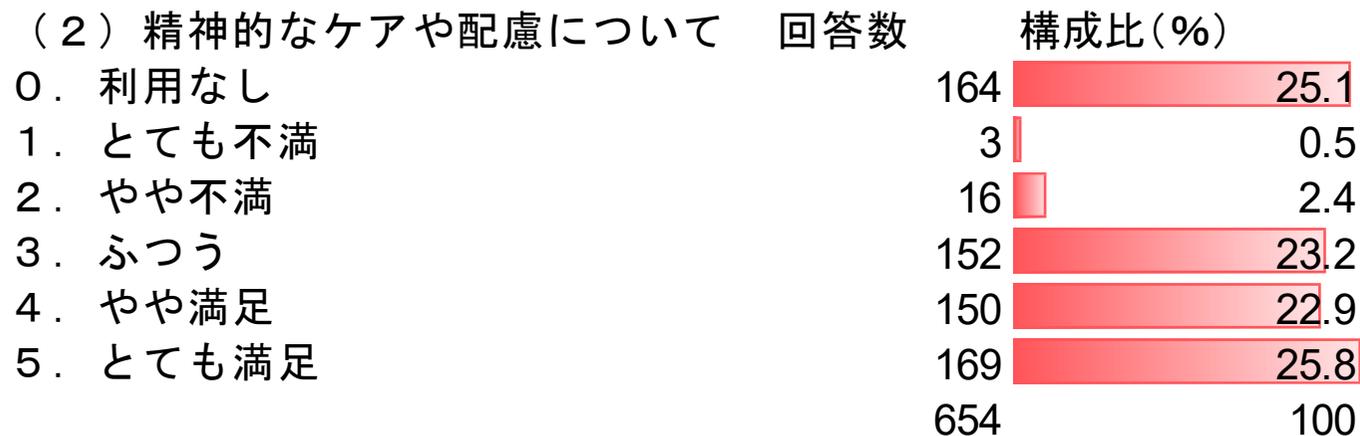


5. 対応について

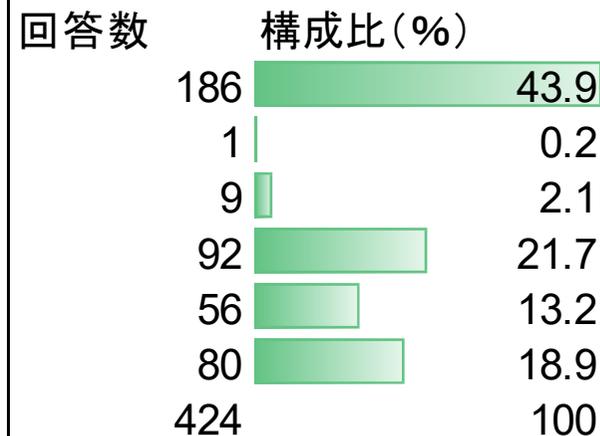
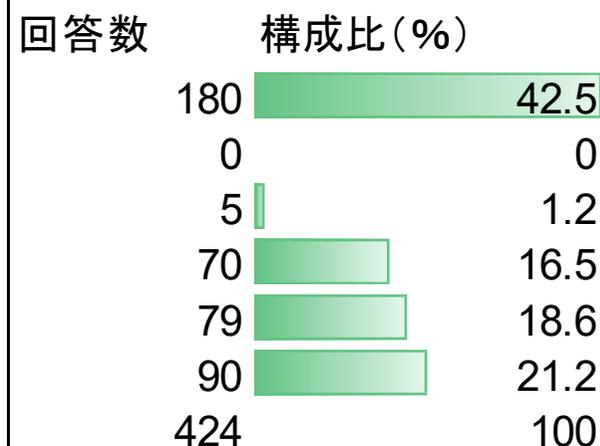
(1) 痛みや症状を和らげる対応



(2) 精神的なケアや配慮について

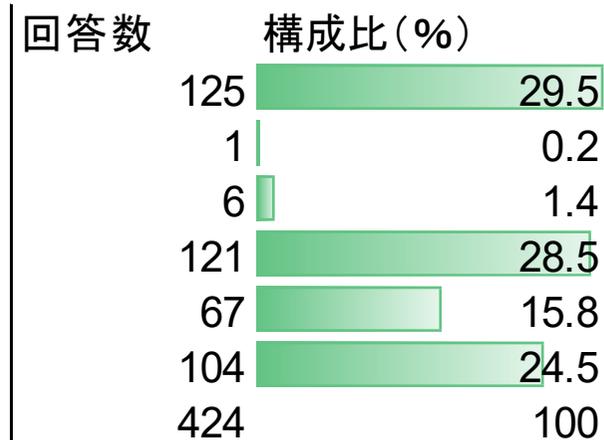
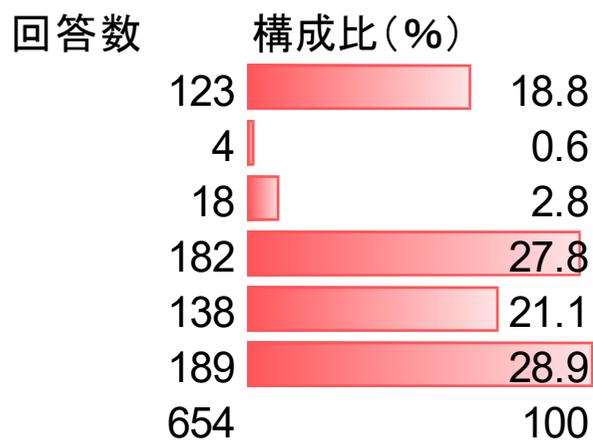


令和5年度

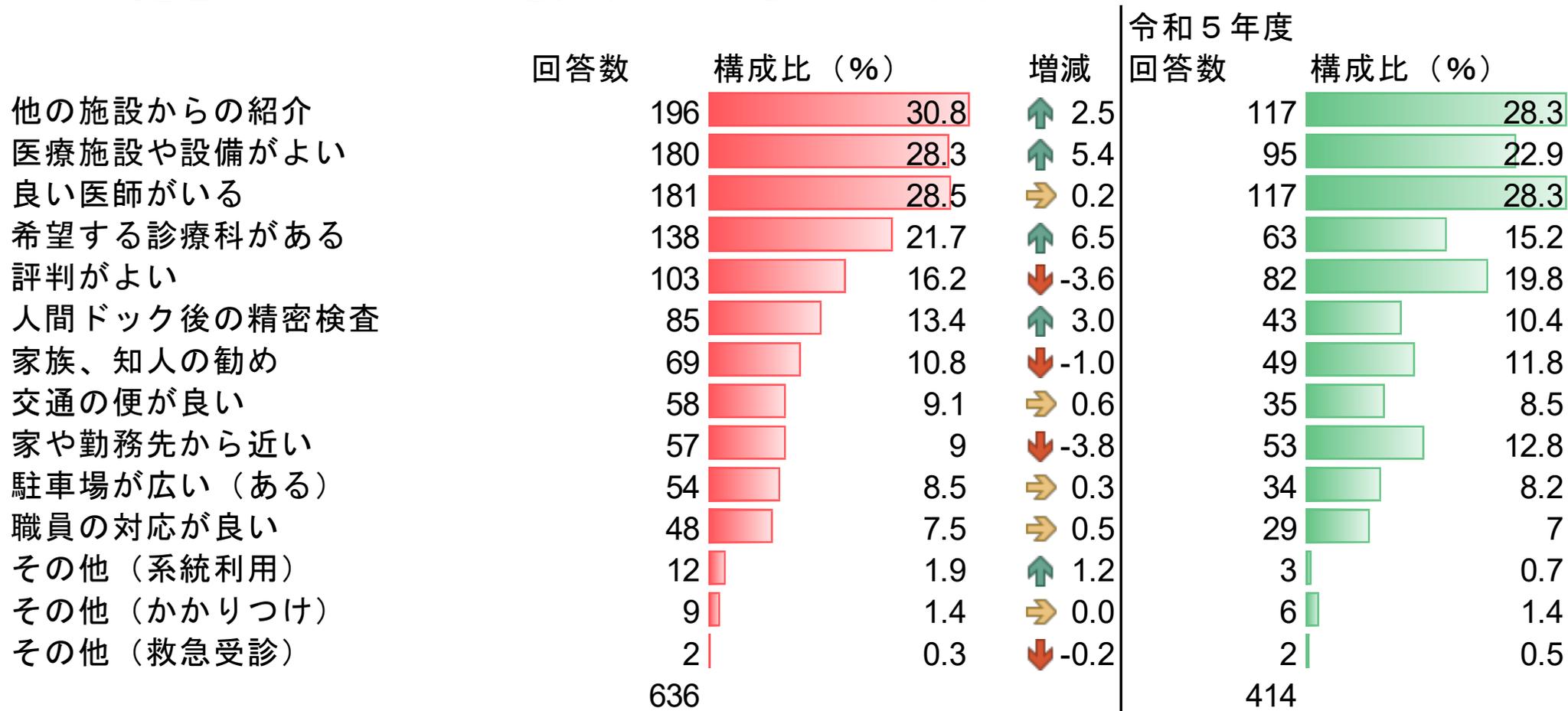


(3) プライバシー保護

- 0. 利用なし
- 1. とても不満
- 2. やや不満
- 3. ふつう
- 4. やや満足
- 5. とても満足



6. 当院を選んでいただいた理由をお聞かせください（3つ以内）



7. 知人など親しい方に当院をすすめようと思いますか？

	令和6年度		増減	令和5年度	
	回答数	構成比 (%)		回答数	構成比 (%)
空白	11	1.7	↓ -0.4	9	2.1
1. すすめない	6	0.9	→ 0.4	2	0.5
2. あまりすすめない	4	0.6	↓ -0.3	4	0.9
3. どちらともいえない	110	16.8	↑ 2.2	62	14.6
4. まあまあすすめる	242	37	↓ -0.3	158	37.3
5.すすめる	281	43	↓ -1.6	189	44.6
	654			424	