

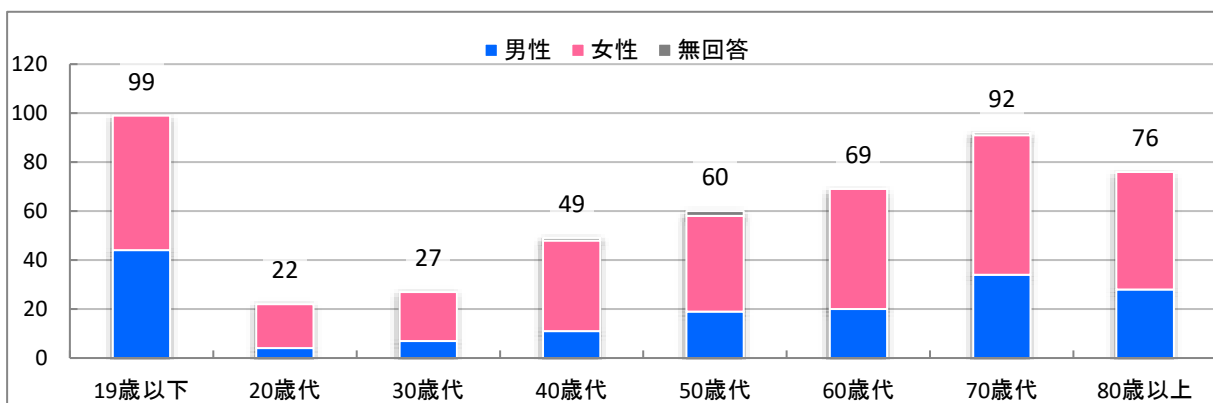
令和6年度 外来患者満足度調査結果

釧路赤十字病院
患者サービス向上委員会

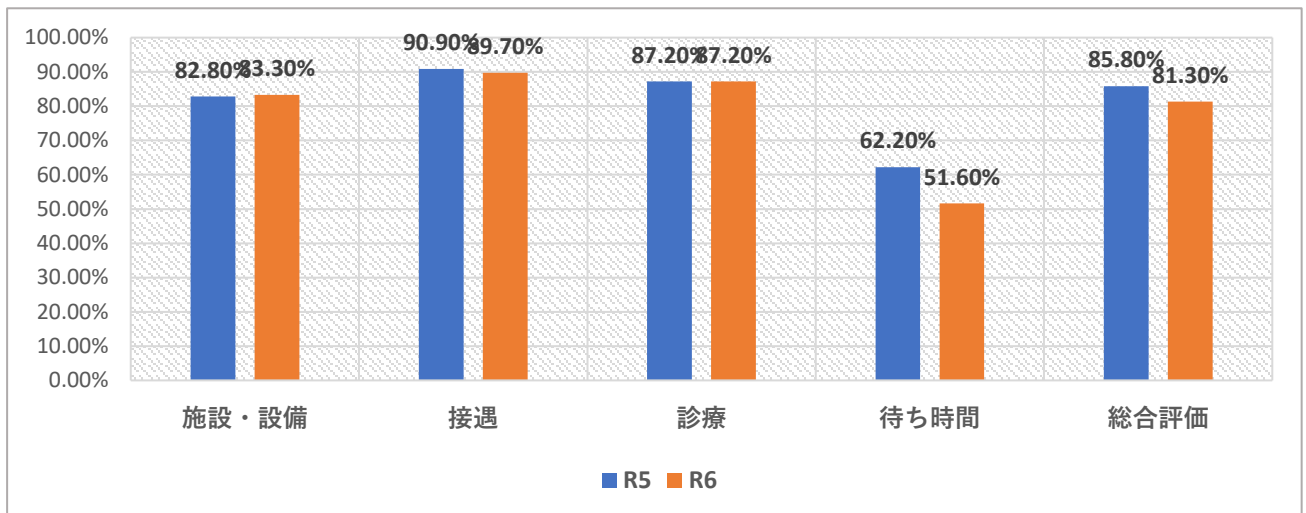
- 実施目的：釧路赤十字病院が提供している医療サービスに対する患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスのさらなる向上を図るとともに、運営に活用する
- 調査期間：2024年10月1日～10月31日
- 対象者：調査期間中に当院外来へ受診された患者様
- 回収数：494件（内訳 紙 460枚、web34件）
- 言葉の定義
満足率・・・回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合
満足度・・・回答結果を数値化（非常に満足：5点、満足：4点、どちらともいえない3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均値

6. 回答者の構成

		性別			合計	比率(%)	【R5年度】 合計	【R5年度】 比率(%)
		男性	女性	無回答				
年齢	19歳以下	44	55	-	99	20.0%	114	21.1%
	20歳代	4	18	-	22	4.5%	34	6.3%
	30歳代	7	20	-	27	5.5%	56	10.4%
	40歳代	11	37	1	49	9.9%	73	13.5%
	50歳代	19	39	2	60	12.1%	78	14.4%
	60歳代	20	49	-	69	14.0%	76	14.1%
	70歳代	34	57	1	92	18.6%	66	12.2%
	80歳以上	28	48	-	76	15.4%	42	7.8%
	無回答	-	-	-	-	0.0%	1	0.2%
	合計	167	323	4	494	100.0%	540	100.0%
	比率(%)	33.8%	65.4%	0.8%	100.0%			
	【R5年度】合計	163	365	12	540			
	【R5年度】比率(%)	30.2%	67.6%	2.2%	100.0%			



7. カテゴリ別の満足率（R5 と R6 の比較）



8. カテゴリ別設問内容と回答者数

外来編	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからな い	無回答
	そう思う	まあ そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	思わない		
	5点	4点	3点	2点	1点		
待合室の設備や雰囲気はいかがでしたか。	72	324	84	4	-	1	9
診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか。	83	321	72	3	4	1	10
トイレや洗面所などの設備についてはいかがでしたか。	88	314	60	11	3	5	13
施設・設備 合計	243	959	216	18	7	7	32
受付・会計の言葉づかいや対応はいかがでしたか。	134	297	42	5	4	-	12
看護職員の言葉づかいや対応はいかがでしたか。	156	287	36	4	1	2	8
医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか。	153	264	43	5	9	3	17
接遇 合計	443	848	121	14	14	5	37
看護師は検査や処置について、あなたが理解できるよう説明しましたか。	147	288	33	5	-	4	17
診察、検査、説明などプライバシーは保護されていましたか。	136	292	35	5	3	5	18
理学療法士、作業療法士の説明、対応（リハビリ等）はいかがでしたか。	32	89	20	-	-	174	179
薬剤師の説明や対応はいかがでしたか。	35	100	25	1	-	151	182
臨床検査技師の説明や対応（採血、心電図、生理検査など）はいかがでしたか。	48	130	23	3	-	110	180
放射線技師の説明や対応（レントゲン、CT、MRI、核医学等）はいかがでしたか。	46	130	25	2	1	117	173
栄養士の説明や対応はいかがでしたか。	27	74	20	1	-	174	198
診断や治療方針について今日までに医師から受けた説明は十分でしたか。	78	176	40	8	6	21	165
医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか。	84	199	36	8	6	7	154
医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか。	94	194	33	8	4	7	154
診療 合計	727	1,672	290	41	20	770	1,420
診察までの待ち時間についてはいかがでしたか。	27	107	131	62	31	3	133
診察終了後から会計までの待ち時間についてはいかがでしたか。	24	116	135	52	29	2	136
医師による診察時間ははいかがでしたか。	52	221	60	6	7	4	144
時間 合計	103	444	326	120	67	9	413
全体として当院に満足されていますか。	76	234	36	6	4	1	137
あなたは、ご家族や友人に当院をすすめたいと思いますか。	65	193	76	5	4	5	146
総合 合計	141	427	112	11	8	6	283

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました
皆様から頂いた貴重なご意見を元に患者サービス向上に努めて参ります