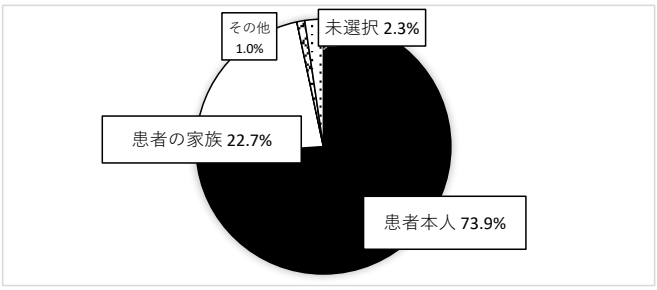
2024年度患者満足度調査【外来】

回答者属性【回答者・性別・住所・年齢・住所】

(質問)ご回答者について当てはまるものの□に✓でお聞かせください。

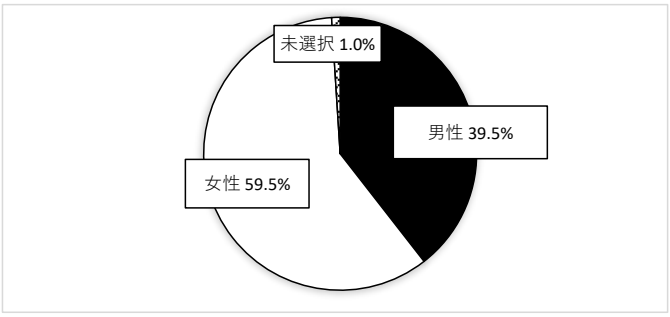
回答者

回答	実数	比率
患者本人	221	73.9%
患者の家族	68	22.7%
患者の知人	0	0.0%
その他	3	1.0%
未選択	7	2.3%
	299	100.0%



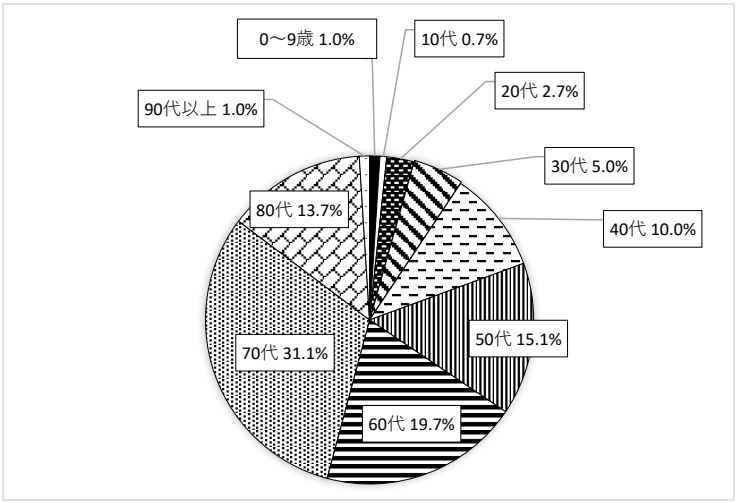
性別

回答	実数	比率
男性	118	39.5%
女性	178	59.5%
未選択	3	1.0%
	299	100.0%



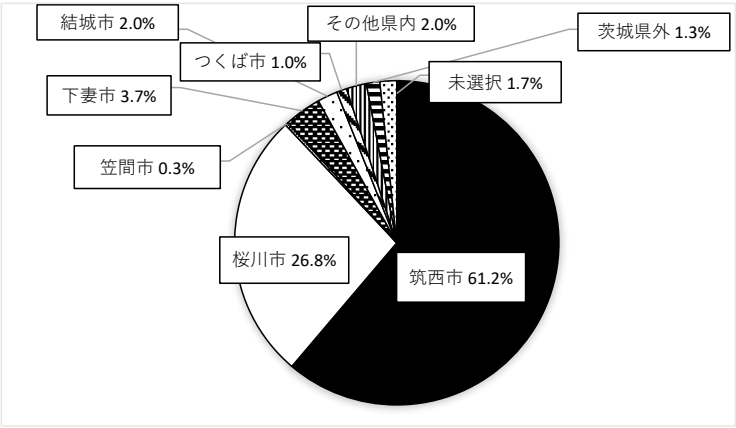
年齢

回答	実数	比率
0～9歳	3	1.0%
10代	2	0.7%
20代	8	2.7%
30代	15	5.0%
40代	30	10.0%
50代	45	15.1%
60代	59	19.7%
70代	93	31.1%
80代	41	13.7%
90代以上	3	1.0%
	299	100.0%



住所

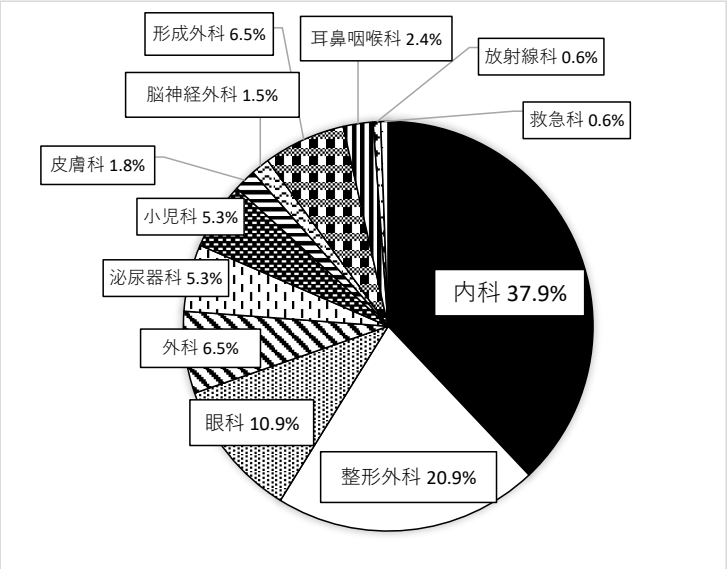
回答	実数	比率
筑西市	183	61.2%
桜川市	80	26.8%
笠間市	1	0.3%
下妻市	11	3.7%
結城市	6	2.0%
つくば市	3	1.0%
その他県内	6	2.0%
茨城県外	4	1.3%
未選択	5	1.7%
	299	100.0%



受診診療科・選択理由

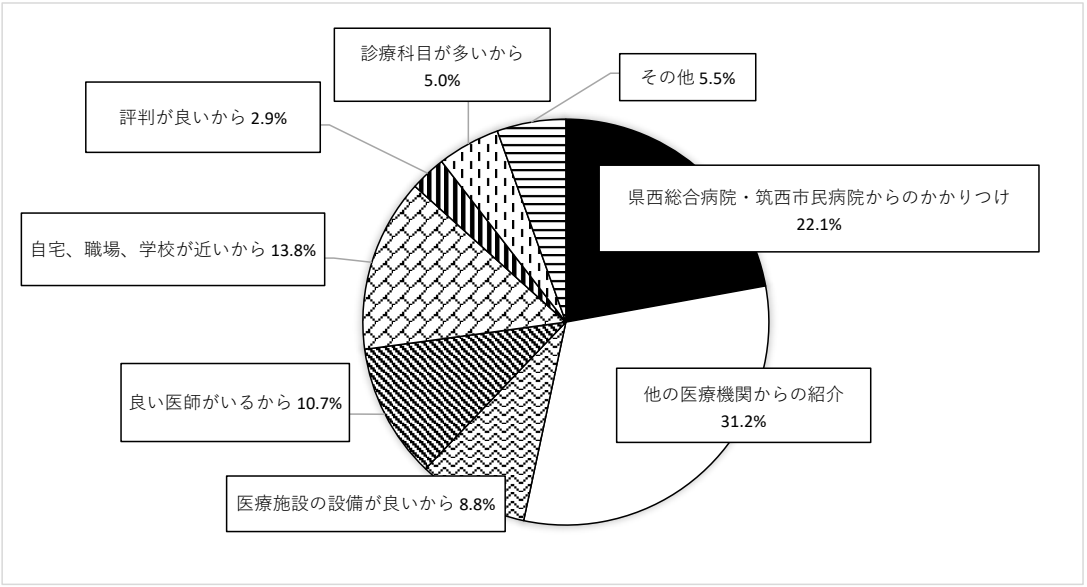
(質問)受診された診療科の□に✓でお聞かせください。（複数回答可）

回答	実数	比率
内科	129	37.9%
整形外科	71	20.9%
眼科	37	10.9%
外科	22	6.5%
泌尿器科	18	5.3%
小児科	18	5.3%
皮膚科	6	1.8%
脳神経外科	5	1.5%
形成外科	22	6.5%
耳鼻咽喉科	8	2.4%
放射線科	2	0.6%
救急科	2	0.6%
小児外科	0	0.0%
	340	100.0%



(質問)当院の選択理由を、あてはまるものの□に✓でお聞かせください。(複数回答可)

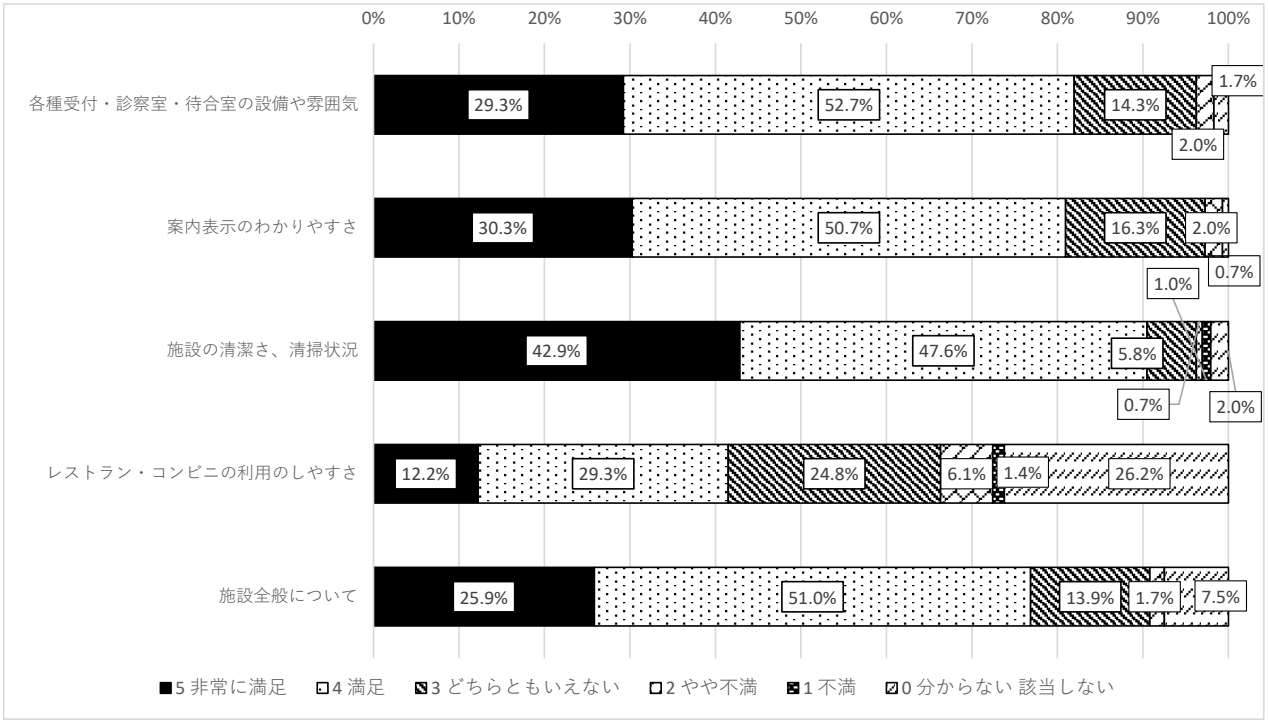
回答	実数	比率
県西総合病院・筑西市民病院からのかかりつけ	93	22.1%
他の医療機関からの紹介	131	31.2%
医療施設の設備が良いから	37	8.8%
良い医師がいるから	45	10.7%
自宅、職場、学校が近いから	58	13.8%
評判が良いから	12	2.9%
診療科目が多いから	21	5.0%
その他	23	5.5%
	420	100.0%



2024年度患者満足度調査【外来】

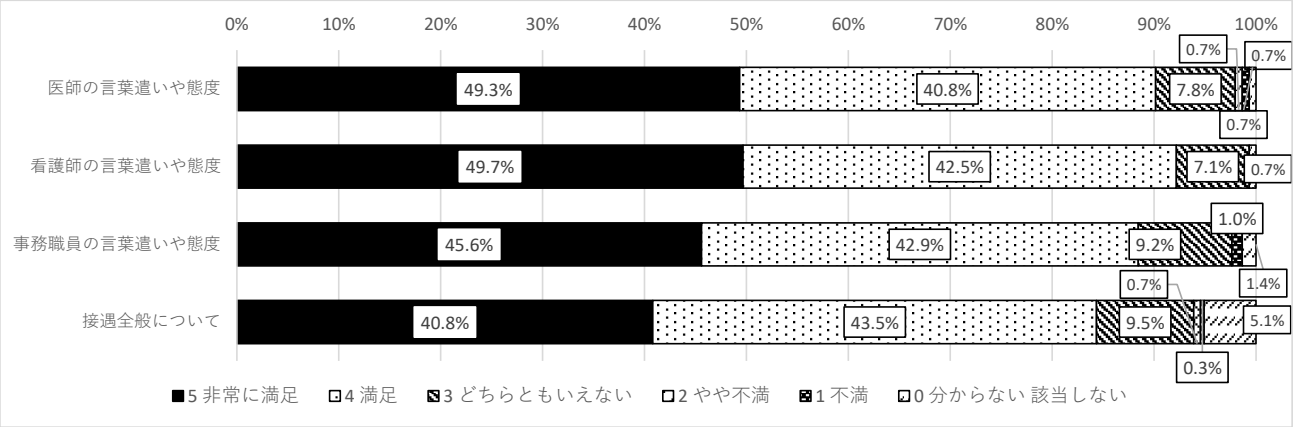
施　設

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
各種受付・診察室・待合室の設備や雰囲気	実数	86	155	42	6	0	5	4
	比率	29.3%	52.7%	14.3%	2.0%	0.0%	1.7%	
案内表示のわかりやすさ	実数	89	149	48	6	0	2	4
	比率	30.3%	50.7%	16.3%	2.0%	0.0%	0.7%	
施設の清潔さ、清掃状況	実数	126	140	17	2	3	6	4
	比率	42.9%	47.6%	5.8%	0.7%	1.0%	2.0%	
レストラン・コンビニの利用のしやすさ	実数	36	86	73	18	4	77	3
	比率	12.2%	29.3%	24.8%	6.1%	1.4%	26.2%	
施設全般について	実数	76	150	41	5	0	22	4
	比率	25.9%	51.0%	13.9%	1.7%	0.0%	7.5%	

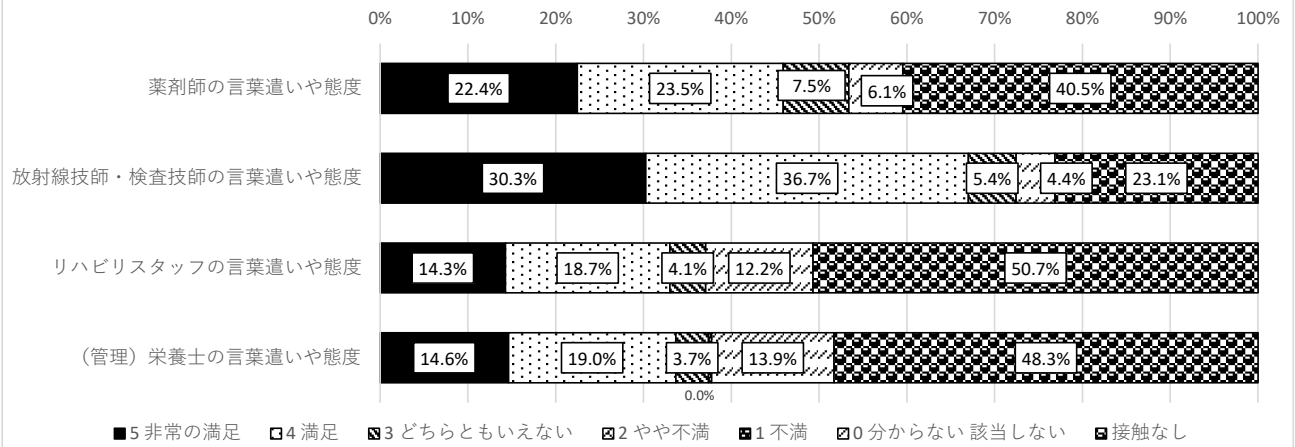


接　遇

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない該当しない	中央値
医師の言葉遣いや態度	実数	145	120	23	2	2	2	4
	比率	49.3%	40.8%	7.8%	0.7%	0.7%	0.7%	
看護師の言葉遣いや態度	実数	146	125	21	0	0	2	4
	比率	49.7%	42.5%	7.1%	0.0%	0.0%	0.7%	
事務職員の言葉遣いや態度	実数	134	126	27	0	3	4	4
	比率	45.6%	42.9%	9.2%	0.0%	1.0%	1.4%	
接遇全般について	実数	120	128	28	2	1	15	4
	比率	40.8%	43.5%	9.5%	0.7%	0.3%	5.1%	

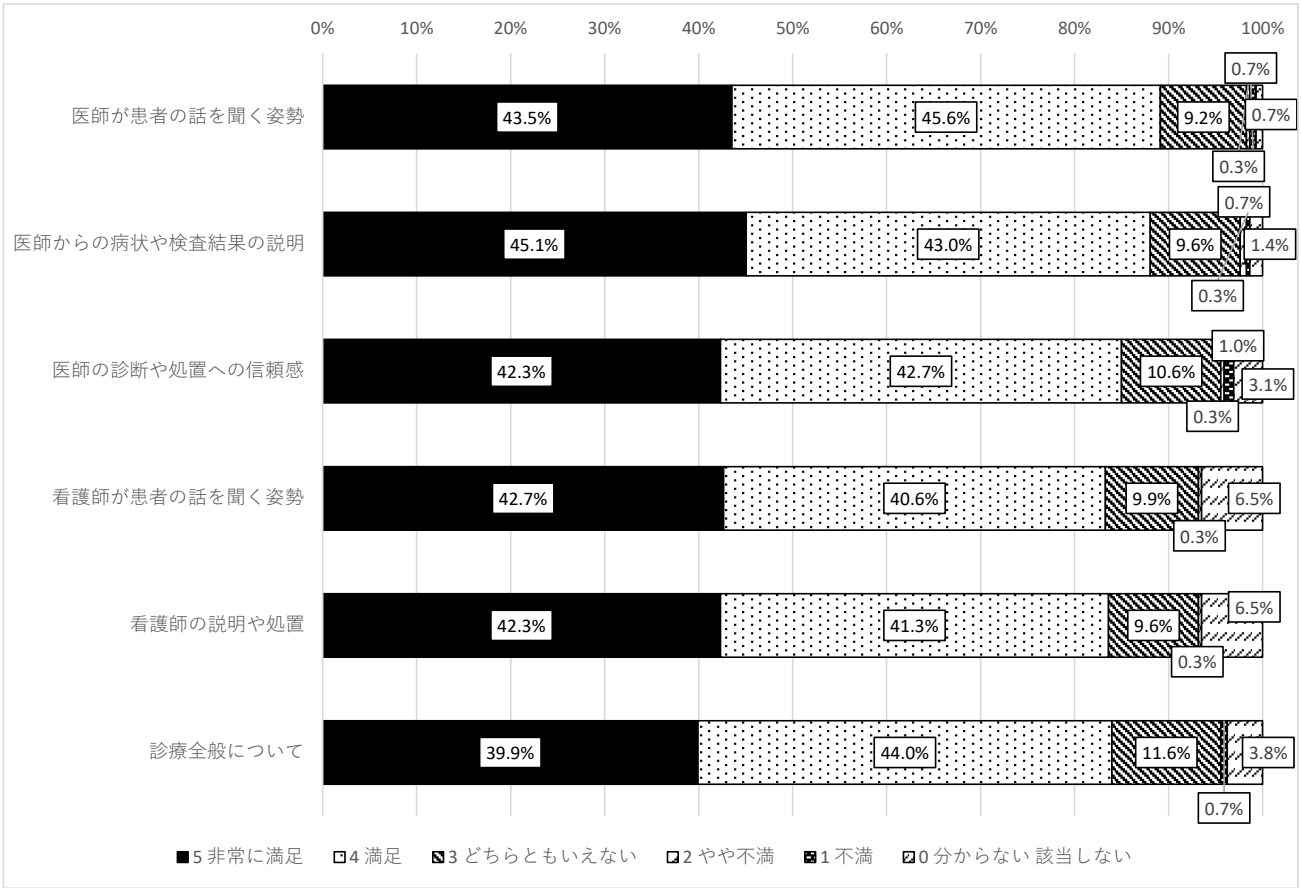


		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない該当しない	接触なし	中央値
薬剤師の言葉遣いや態度	実数	66	69	22	0	0	18	119	4
	比率	22.4%	23.5%	7.5%	0.0%	0.0%	6.1%	40.5%	
放射線技師・検査の言葉遣いや態度	実数	89	108	16	0	0	13	68	4
	比率	30.3%	36.7%	5.4%	0.0%	0.0%	4.4%	23.1%	
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	実数	42	55	12	0	0	36	149	4
	比率	14.3%	18.7%	4.1%	0.0%	0.0%	12.2%	50.7%	
（管理）栄養士の言葉遣いや態度	実数	43	56	11	0	1	41	142	4
	比率	14.6%	19.0%	3.7%	0.0%	0.3%	13.9%	48.3%	



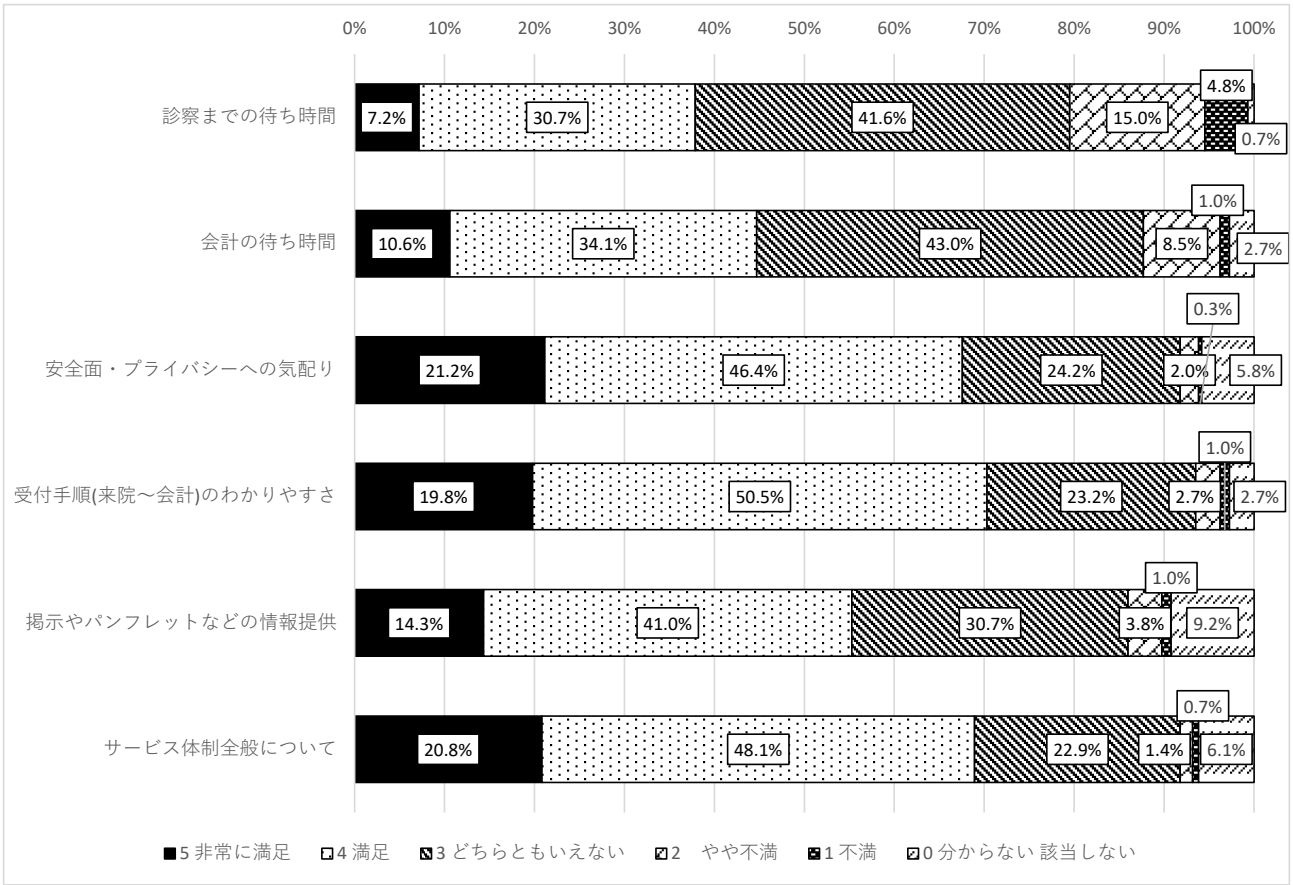
診　察

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
医師が患者の話を聞く姿勢	実数	128	134	27	1	2	2	4
	比率	43.5%	45.6%	9.2%	0.3%	0.7%	0.7%	
医師からの病状や検査結果の説明	実数	132	126	28	2	1	4	4
	比率	45.1%	43.0%	9.6%	0.7%	0.3%	1.4%	
医師の診断や処置への信頼感	実数	124	125	31	1	3	9	4
	比率	42.3%	42.7%	10.6%	0.3%	1.0%	3.1%	
看護師が患者の話しを聞く姿勢	実数	125	119	29	1	0	19	4
	比率	42.7%	40.6%	9.9%	0.3%	0.0%	6.5%	
看護師の説明や処置	実数	124	121	28	1	0	19	4
	比率	42.3%	41.3%	9.6%	0.3%	0.0%	6.5%	
診療全般について	実数	117	129	34	0	2	11	4
	比率	39.9%	44.0%	11.6%	0.0%	0.7%	3.8%	



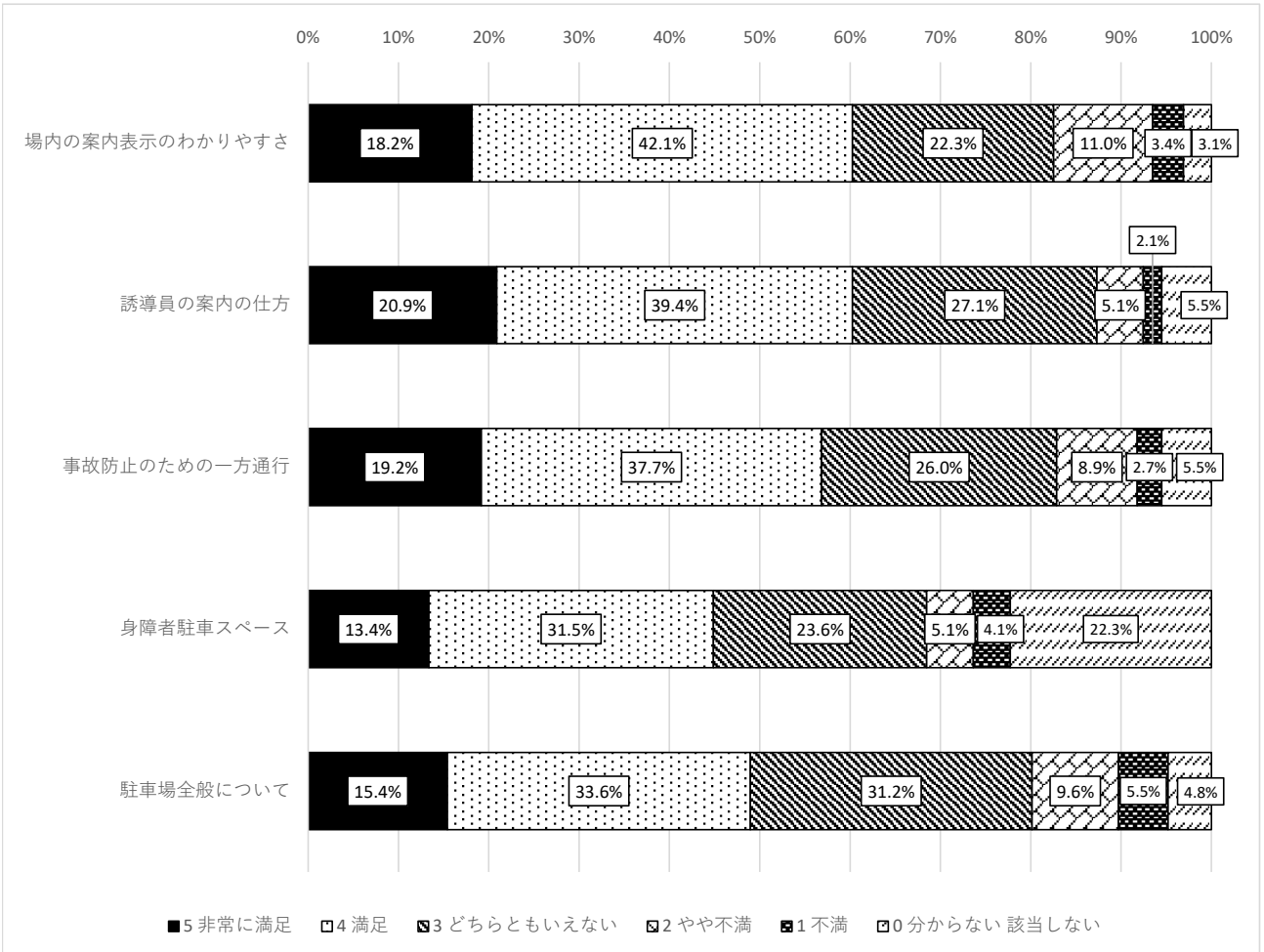
サービス体制

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
診療までの待ち時間	実数	21	90	122	44	14	2	3
	比率	7.2%	30.7%	41.6%	15.0%	4.8%	0.7%	
会計の待ち時間	実数	31	100	126	25	3	8	3
	比率	10.6%	34.1%	43.0%	8.5%	1.0%	2.7%	
安全面・プライバシーへの気配り	実数	62	136	71	6	1	17	4
	比率	21.2%	46.4%	24.2%	2.0%	0.3%	5.8%	
受診手順(来院～会計)のわかりやすさ	実数	58	148	68	8	3	8	4
	比率	19.8%	50.5%	23.2%	2.7%	1.0%	2.7%	
掲示やパンフレットなどの情報提供	実数	42	120	90	11	3	27	4
	比率	14.3%	41.0%	30.7%	3.8%	1.0%	9.2%	
サービス体制全般について	実数	61	141	67	4	2	18	4
	比率	20.8%	48.1%	22.9%	1.4%	0.7%	6.1%	



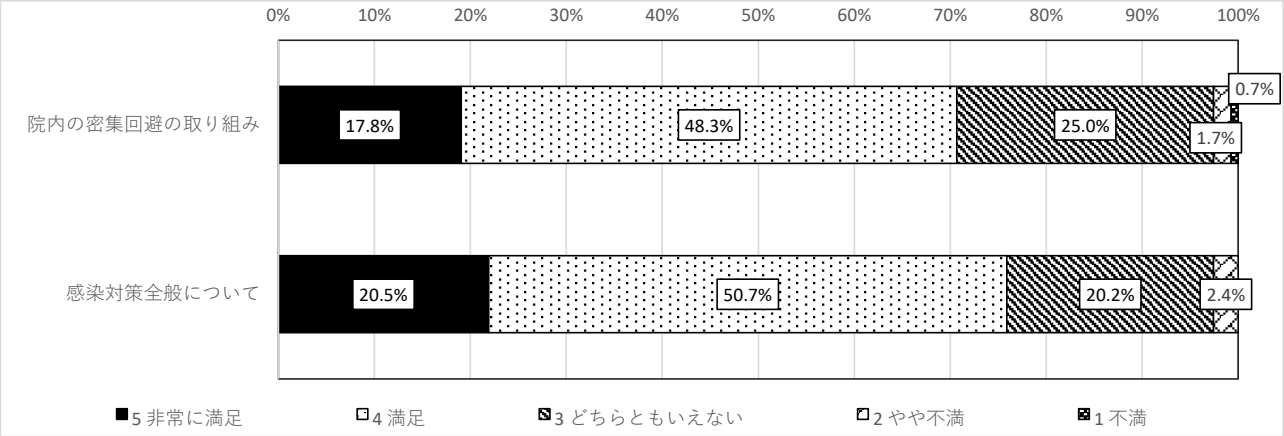
駐車場

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
場内の案内表示のわかりやすさ	実数	53	123	65	32	10	9	4
	比率	18.2%	42.1%	22.3%	11.0%	3.4%	3.1%	
誘導員の案内の仕方	実数	61	115	79	15	6	16	4
	比率	20.9%	39.4%	27.1%	5.1%	2.1%	5.5%	
事故防止のための一方通行	実数	56	110	76	26	8	16	4
	比率	19.2%	37.7%	26.0%	8.9%	2.7%	5.5%	
身障者用駐車スペース	実数	39	92	69	15	12	65	3
	比率	13.4%	31.5%	23.6%	5.1%	4.1%	22.3%	
駐車場全般について	実数	45	98	91	28	16	14	3
	比率	15.4%	33.6%	31.2%	9.6%	5.5%	4.8%	

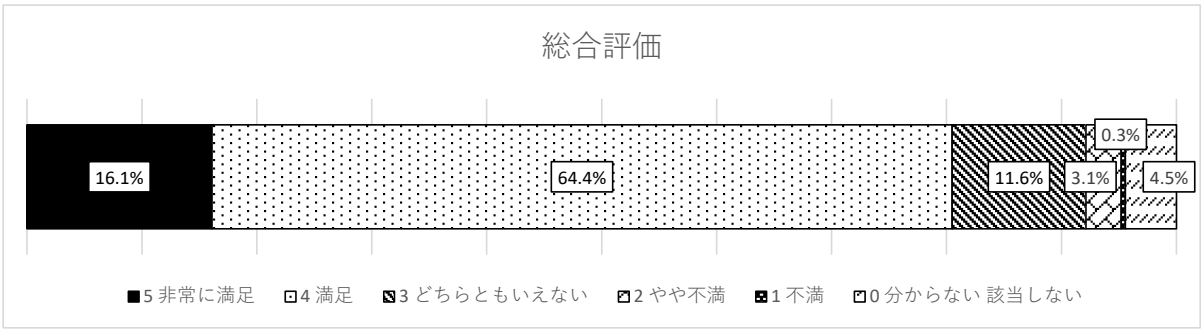


感染対策

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
院内の密集回避の取り組み	実数	52	141	73	5	2	19	4
	比率	17.8%	48.3%	25.0%	1.7%	0.7%	6.5%	
感染対策全般について	実数	60	148	59	7	0	18	4
	比率	20.5%	50.7%	20.2%	2.4%	0.0%	6.2%	



総合評価

(質問)当院について、総合的にはどう思われますか。該当する番号に〇印でお聞かせください。

		5 非常に満足	4 満足	3 どちらともいえない	2　やや不満	1 不満	0 分からない 該当しない	中央値
総合評価	実数	47	188	34	9	1	13	4
	比率	16.1%	64.4%	11.6%	3.1%	0.3%	4.5%