

外来患者満足度調査アンケート集計結果  
(2024年度)

2025年1月報告

## 調査結果概要

- 調査時期 : 令和6年9月24日（火）～10月2日（水）の7日間
- 回答数 : 411名
- 調査結果概要（詳細については、P5以降参照）

### 1. 年齢構成（P7）

- 60歳代以降の高齢者の割合が、前回（令和5年）と同様に、全体の56%となる。

### 2. 受診診療科（P7）

- 整形外科、消化器内科の受診診療科は変わらず上位のままである。
- 糖尿病・内分泌内科、泌尿器科の比率が前年度と比較して上昇してる。

### 3. 当院への来院経験（P8）

- 過去に当院へ来院した経験のある患者が94%（前回：92%）であり、外来患者数月報（令和6年9月分）の割合と前回調査月（令和5年6月分）を比較し、1%再診患者が多い。

#### 4. 当院への来院理由 (P9)

(※前回と集計方法が異なるため、前回数値は参考とする)

- 四項目（紹介、自宅が近い、以前から受診している、市民病院）が前回と変わらず上位をキープしている。
- 当院の医療機能や医療技術を理由とする項目については、「設備が整っている」7.1%、「優秀な医療スタッフがいる」4.4%となっている。
- 交通面を理由とする項目については、「交通の便がいい」4.9%、「患者送迎バス（無料）がある」0%となっている。

#### 5. 総合的な満足度 (P10)

- 満足層割合は、72%（前回：78%）と前回から減少傾向。

#### 6. 当院への再来院・知人への紹介に関する評価 (P11～12)

- 「病気になった際は、他病院を希望する」という方は2%、「家族や知人への紹介はしない」という方は3%と前回と同じ結果となった。
- 再来院を希望する理由としては、「立地が近い」「継続診療・ずっと通っている」が増加し、「安心・信頼できる」「親切・丁寧・優しい」が若干減少した。  
一方で、他院を希望する理由としては、「遠い」、「待ち時間が長い」、「対応が悪い」の意見があった。
- 当院を勧める理由としては、「安心・信頼できる」、「親切・丁寧・優しい」、「立地が近い」と続き、「自身が満足した」が減少した。  
一方で、勧めない理由としては、「症状・診療科による」、「立地が不便」の意見があった。

## 7. 患者送迎バスの評価 (P13)

- 回答数は100件程度（約20%）と、前回同様の回答率。
- 運行頻度以外では満足層割合は減少している。
- フリーコメントでは途中の停車場所がなくなり不便と回答する意見が多かった。
- バス運行会社に変更はなく、前年度と比較して評価が低下しています。

## 8. スタッフに対するの評価 (P14～15)

- 医師、看護師、放射線技師、受付職員や会計職員の満足層割合が減少している。

## 9. 待ち時間 (P16)

- 各設問において、満足層割合が減少している。

## 10. 清掃 (P16)

- 各設問において、満足層割合が減少している。

## 11. 施設 (P17)

- 各設問において、満足層割合が減少している。

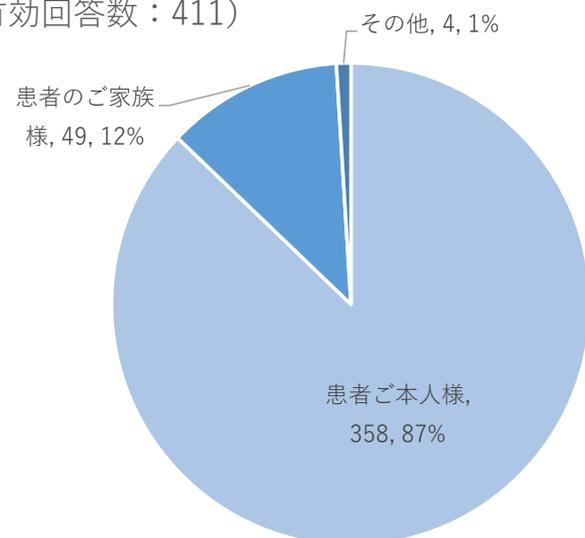
## 12. ホームページ2. (P17)

- 回答数が207件（約50%）で、前回より回答率は上昇している。「満足」が3%程度増加している。

## 《調査結果詳細内容》

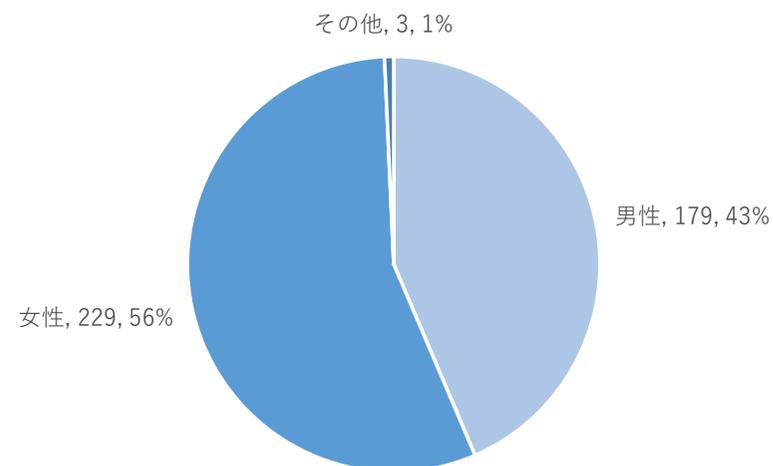
問1.このアンケートをご記入された方はどなたですか。

問1.アンケート記入者  
(有効回答数：411)



問2.患者さんの性別をお知らせください。

問2.性別  
(有効回答数：411)

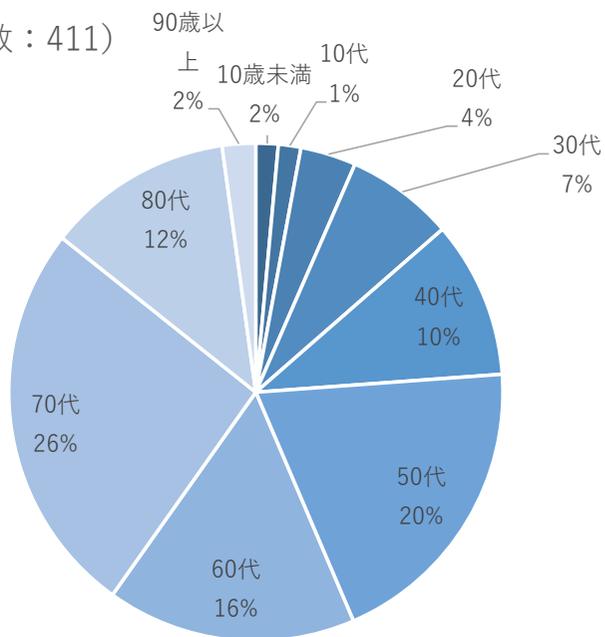


問3.患者さんの年齢をお知らせください。

問4.本日受診された診療科をすべてお知らせください。

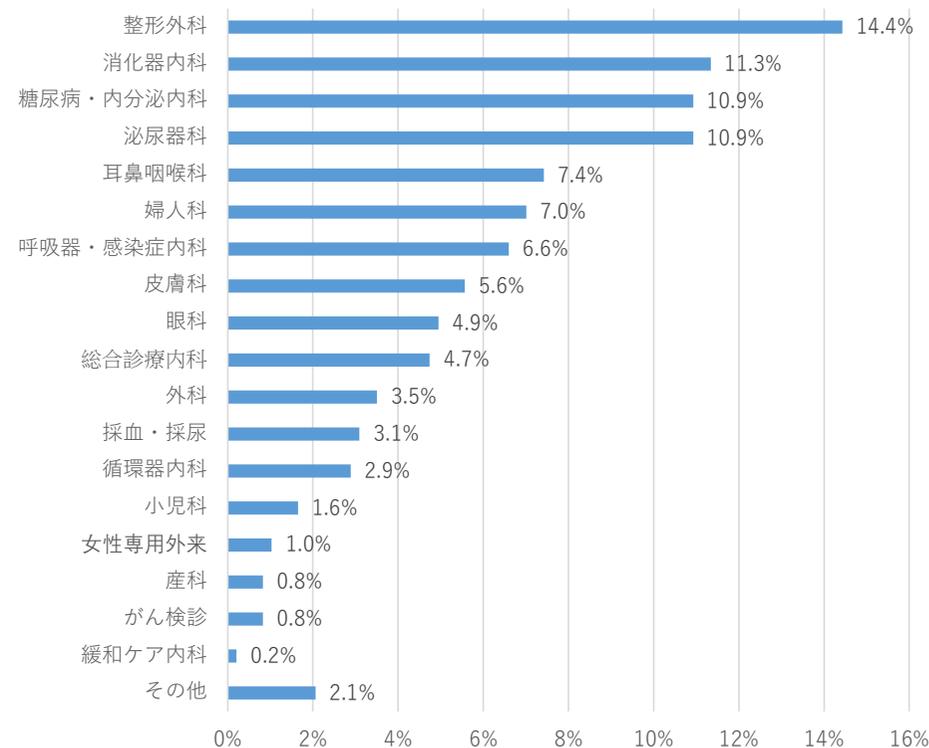
問3.年齢

(有効回答数：411)



問4.受診診療科・複数回答

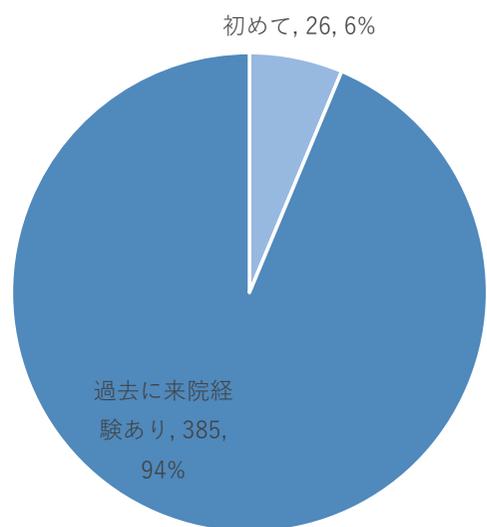
(有効回答数：411)



問5.当病院への来院経験をお知らせください。

問5.来院経験

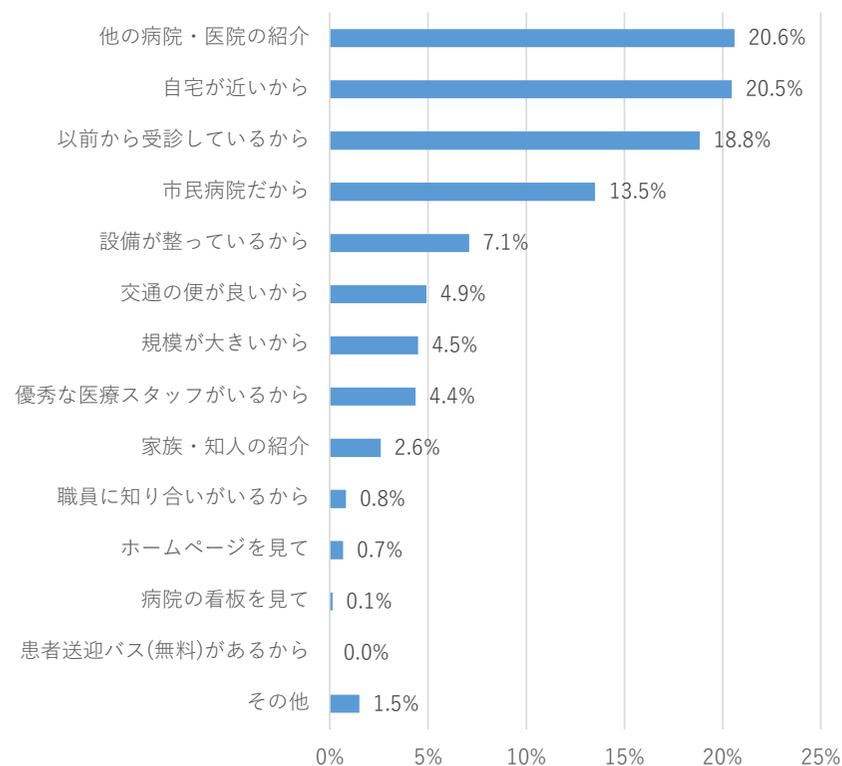
(有効回答数：411)



## 問6.今回の来院に際して、当病院を選ばれた理由をお知らせください。

問6.受診理由・複数回答

(有効回答数：411)

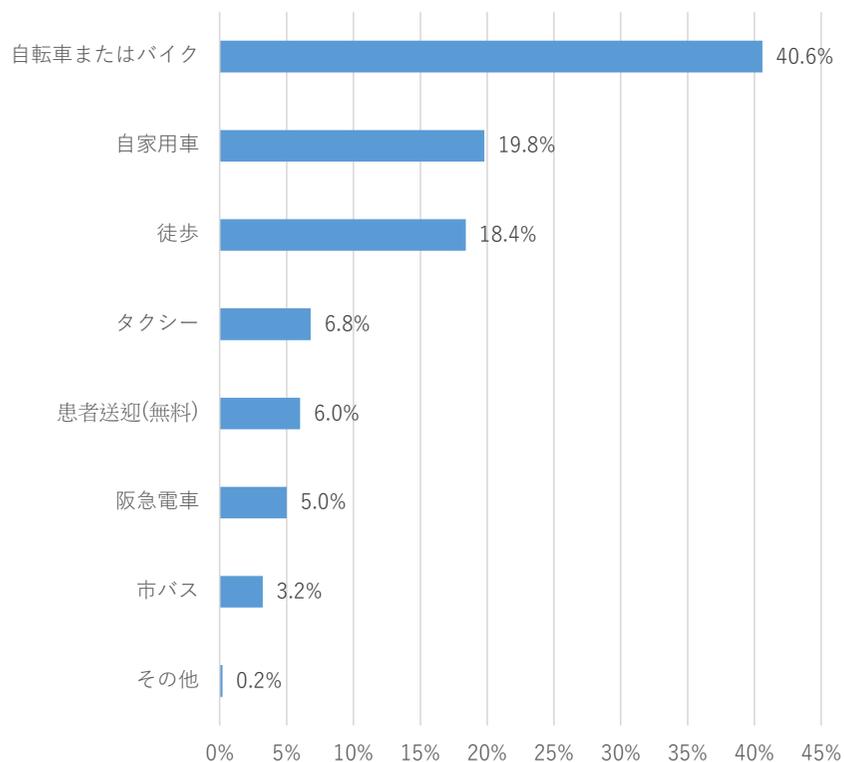


その他の理由	件数
他院で受診できなかったため	2
コロナで入院するのに指定されたから	1
家族の通院を送迎している	1
救急で病院に来たので	1
出産したから	1
補聴器外来があったから	1
母のススメ	1
労災	1

問7.当病院までの来院方法をお知らせください。

問7.来院方法・複数回答

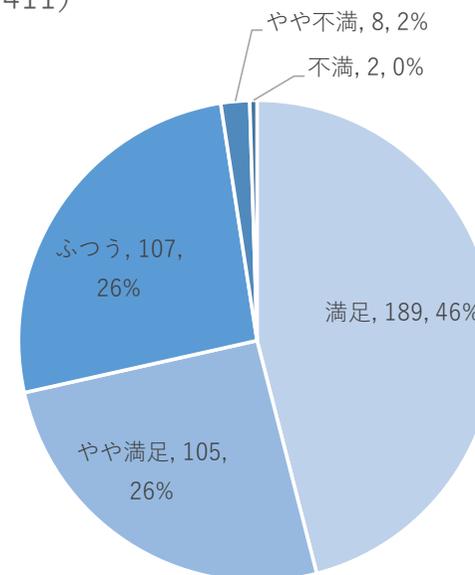
(有効回答数：411)



問8.当病院の全般的な満足度についておしらせください。

問8.当院の全体的な満足度

(有効回答数：411)



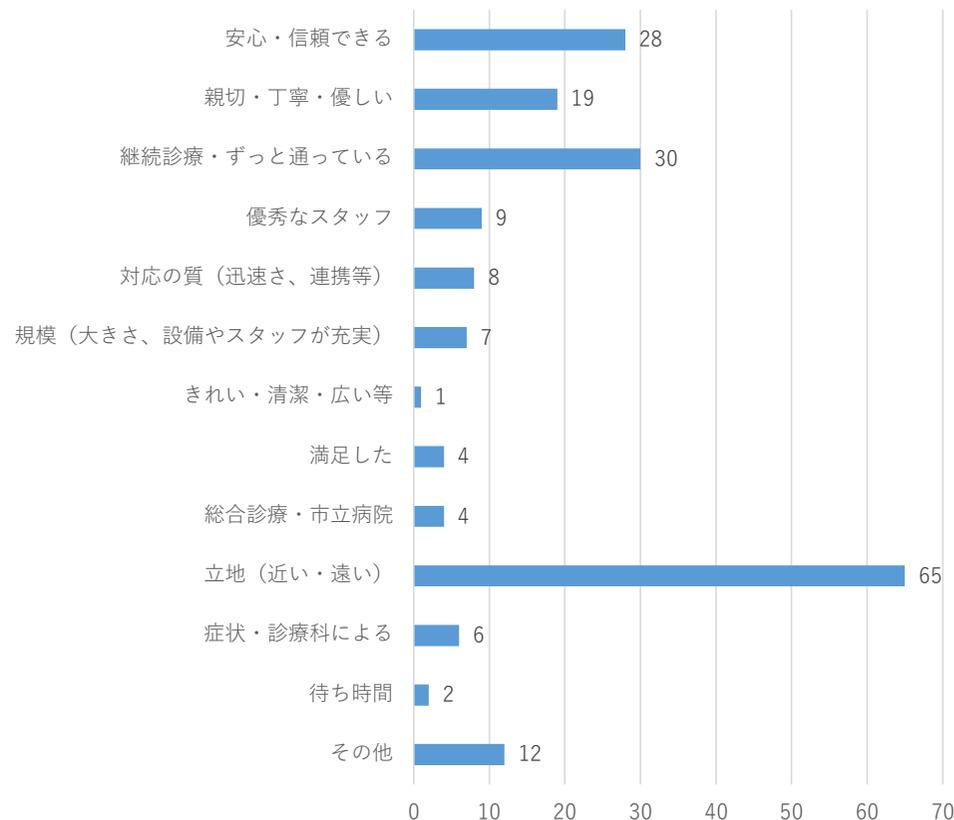
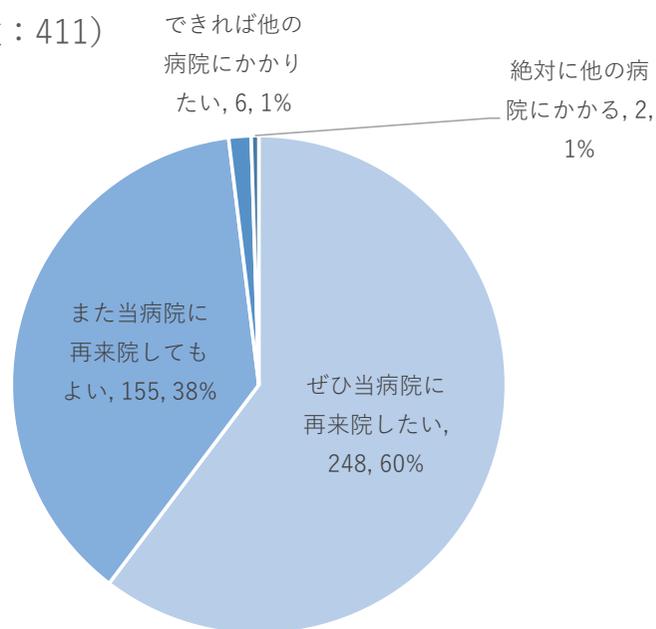
問9.今後病院にかかる場合、当病院に再来院されますか。

問9-2.《問9の回答に関して》その理由について具体的にご記入ください。

ぜひ当院に再来院したい理由

問9.再来院の希望

(有効回答数：411)

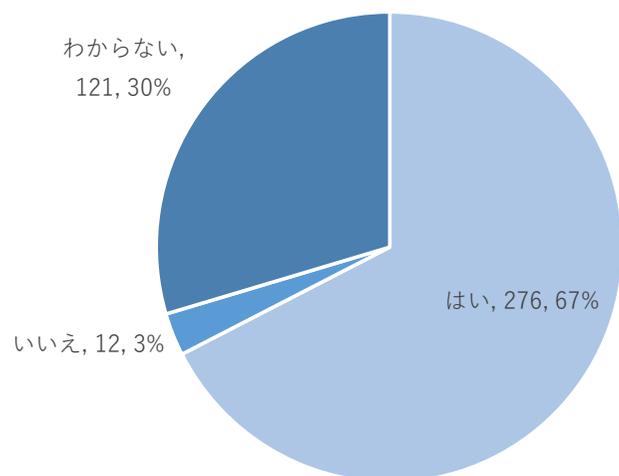


問10.あなたは家族や親しい知人に当病院をすすめることができますか。

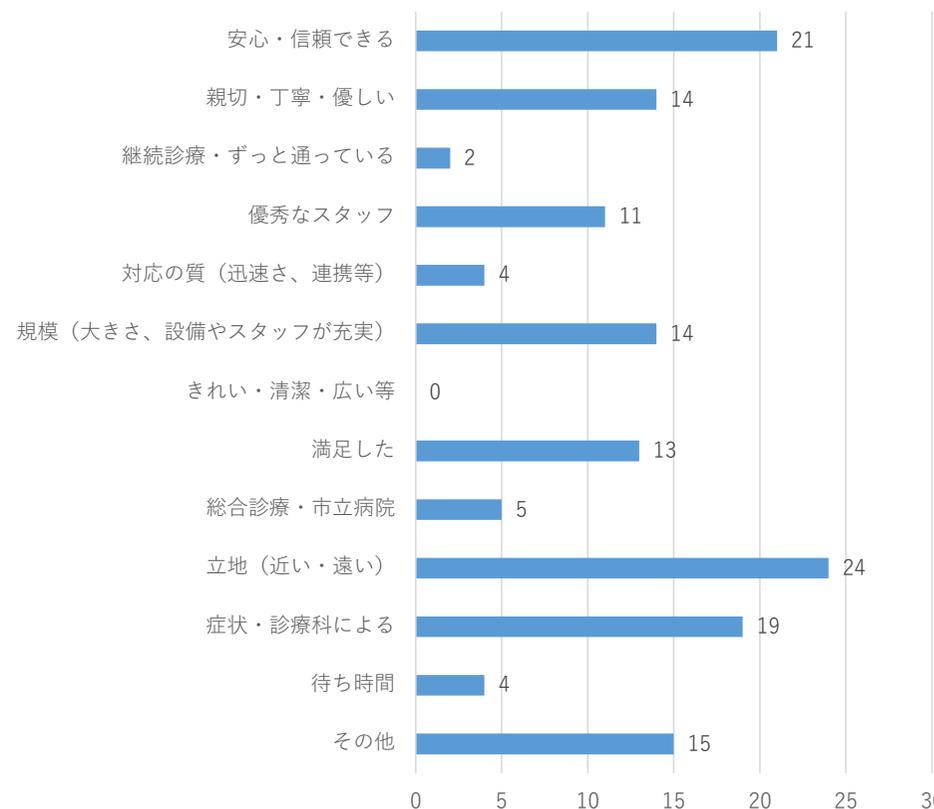
問10-2.《問10の回答に関して》その理由について具体的にご記入ください。

問10.家族や知人への当院紹介

(有効回答数：409)



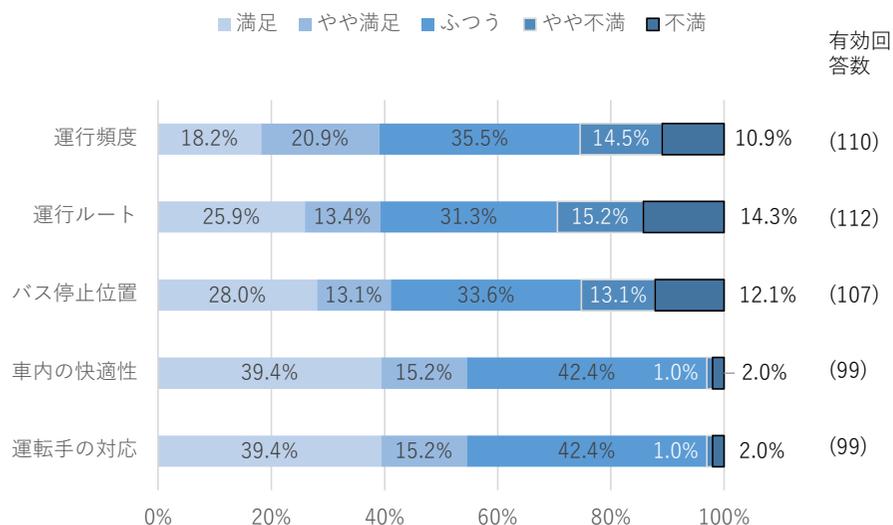
当院を家族や知人に勧める理由



問11.患者送迎バスの評価をお知らせください。

問11.患者送迎バスの評価をお知らせください。  
(フリーコメント)

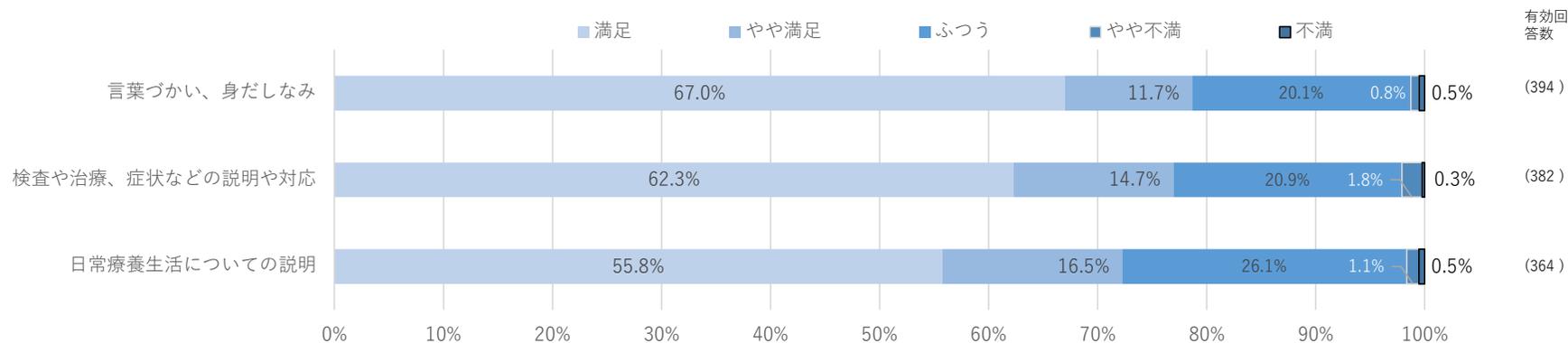
問11.患者送迎バスに対する評価



患者送迎バスに対する意見		件数
経路	ルート拡大してほしい 庄内駅、淀川区役所、神崎川駅	3
	途中の停車場所がなくなり不便	13
時間	本数を増やしてほしい	5
	時間が遅れる	1
その他	ルートがわからない	2
	さすが十三市民病院	1
	バス停に小さい表示があればわかりやすい	1
	だめ	1
	ドライバーの態度が良くない	1
	車いす利用できないため利用していません	1
	加島駅を通り過ぎてしまった	1

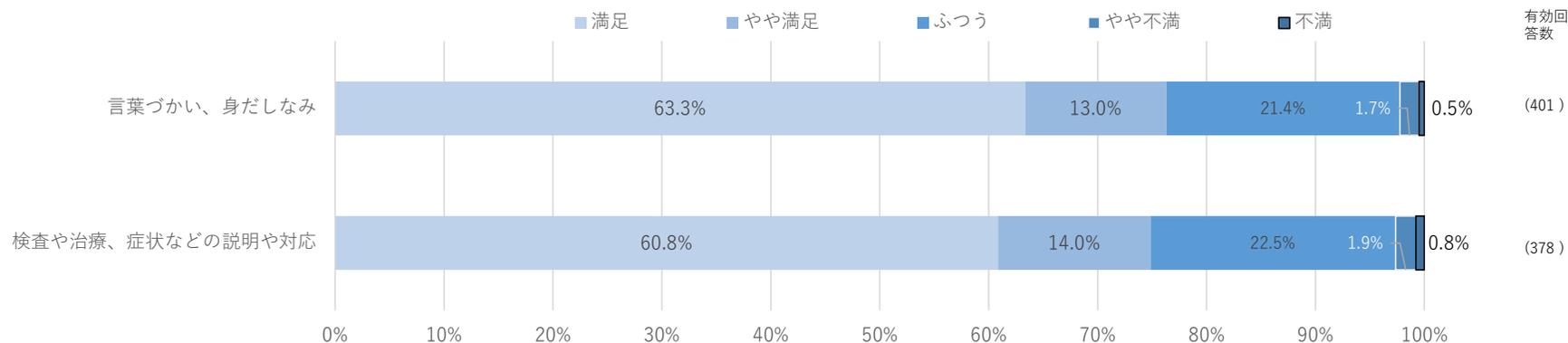
## 問12.担当医師の評価をお知らせください。

問12.医師に対する評価



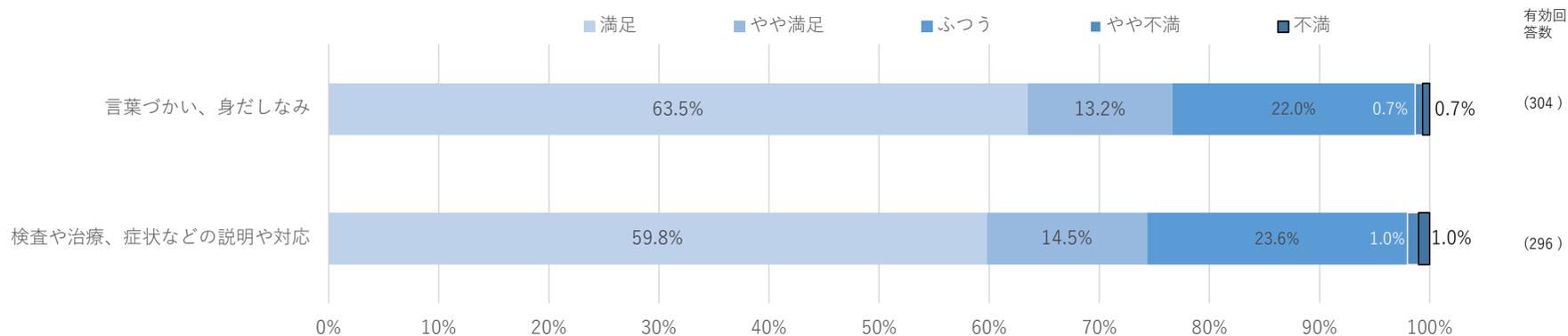
## 問13.看護師の評価をお知らせください。

問13.看護師に対する評価



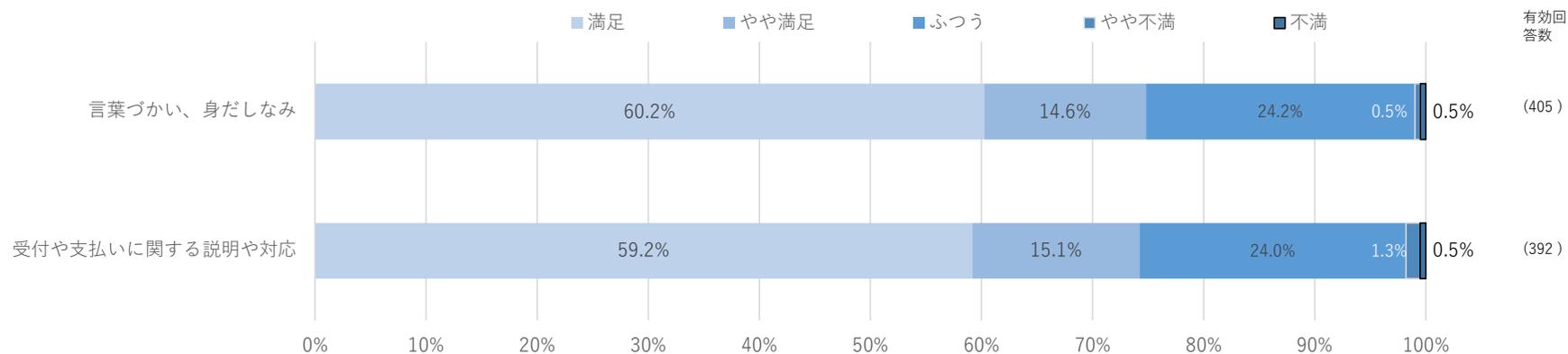
## 問14.画像検査（レントゲン・CT・MRI）を受けられた方、評価をお知らせください。

### 問14.放射線技師に対する評価



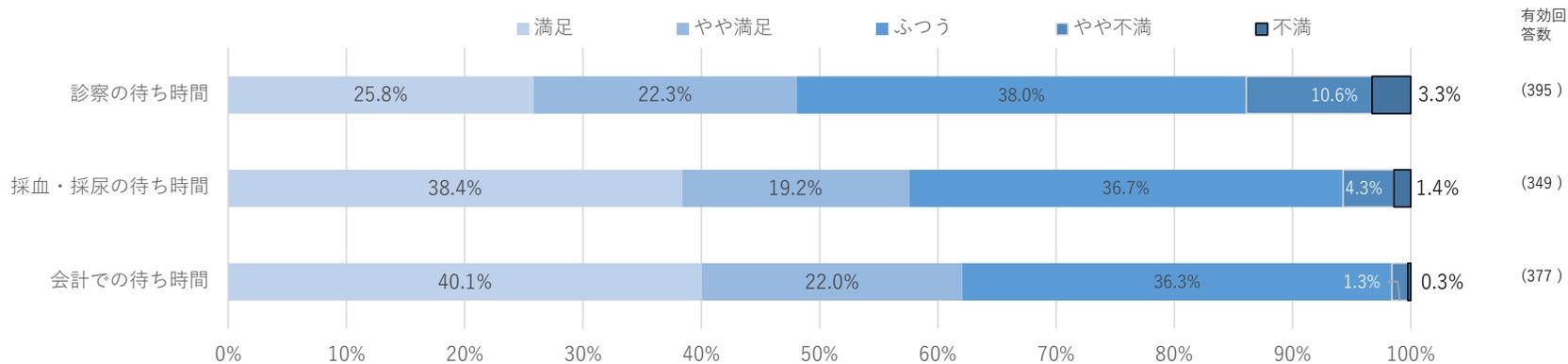
## 問15.受付職員や会計職員の評価をお知らせください。

### 問15.受付職員に対する評価



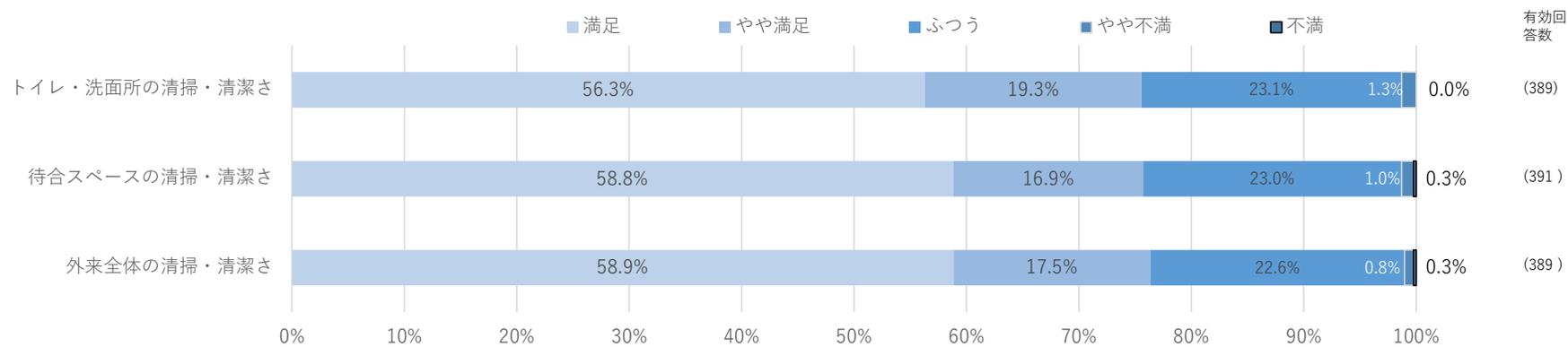
## 問16.待ち時間の評価をお知らせください。

問16.待ち時間に対する評価



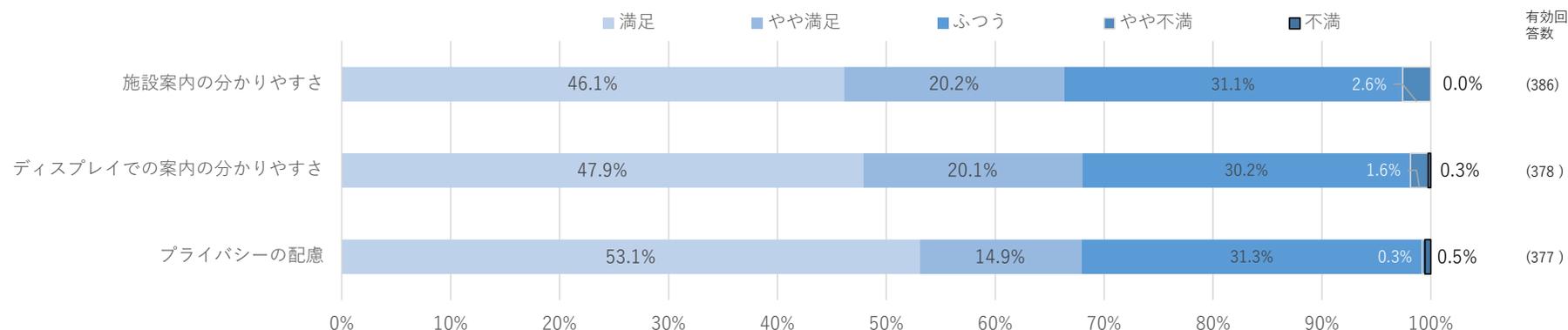
## 問17.清掃の評価をお知らせください。

問17.清掃に対する評価



## 問18.施設の評価をお知らせください。

問18.施設に対する評価



## 問19.当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。ホームページの内容はわかりやすかったですか。

問19.ホームページやご案内に対する評価

