

外来患者満足度調査の結果

大阪市立総合医療センター 外来概要版

令和6年12月9日（月）～27日（金）実施

当院全体 回答者数 863人

前回調査:令和5年11月13日～17日(回答者数：849人)

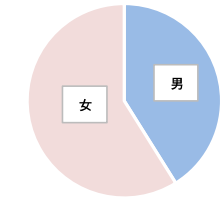
当院全体

※無回答、わからない・該当しないは除外して集計

※個別満足度のインデックスは、満足：100点、やや満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

■回答者の性別

有効回答者数:852人

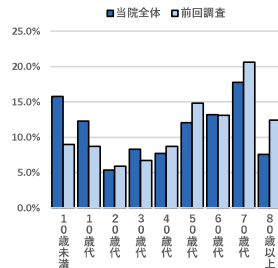


	男性	女性
当院全体	41.1%	58.9%
前回調査差	-1.5%	+1.5%

■回答者の年齢

有効回答者数:805人

平均年齢：44.7歳 前回調査との差:-6.9歳



■当院の選択理由（複数回答可）

有効回答者数:862人

	当該部門	前回調査差
他の医療機関からの紹介で	50.6%	-26.3%
医療施設や設備が良いから	10.5%	+10.5%
良い医師がいるから	9.6%	-8.1%
言葉遣いや態度など対応が良いから	3.0%	-3.7%
評判が良いから	3.4%	-2.2%
待ち時間が少ないから	0.4%	-0.6%
家族や知人のすすめで	3.7%	-3.6%
家や勤務先などから近いから	7.7%	-5.3%
交通の便が良いから	5.2%	-8.0%
駐車場が使いやすいから	0.8%	+1.4%
その他	5.0%	-1.6%

■待ち時間について

有効回答者数:653人

	当該部門
15分未満	20.7%
15分以上～30分未満	23.4%
30分以上～1時間未満	28.9%
1時間以上～1時間30分未満	14.9%
1時間30分以上～2時間未満	7.8%
2時間以上～3時間未満	3.4%
3時間以上	0.9%

マスク装着下における医師からの明確な発声や身振り手振りを交じえた説明

迷ったり困っている時のスタッフからの声かけ

職員のエレベーター乗降のマナー

接遇面全般について

■接遇面

	有効回答者数	インデックス	前回調査差
医師との対話	770人	83.8	+1.8
看護師との対話	761人	84.1	+3.1
会計事務員との対話	753人	80.5	+4.2
総合案内や各受付の事務員との対話	734人	81.0	+3.0
検査・放射線技師との対話	377人	83.2	+3.2
薬剤師との対話	187人	78.8	-0.2
リハビリスタッフとの対話	119人	80.3	+1.9
栄養士との対話	143人	77.5	-1.1
待ち時間に対する医師からの労いの言葉	522人	73.0	-
マスク装着下における医師からの明確な発声や身振り手振りを交じえた説明	580人	78.9	-
迷ったり困っている時のスタッフからの声かけ	492人	74.5	-
職員のエレベーター乗降のマナー	507人	76.9	-
接遇面全般について	644人	78.8	+0.3

■交通手段

有効回答者数:861人

	当院全体	前回調査差
電車	37.4%	-0.6%
バス	6.0%	0
自家用車	27.3%	+0.9%
タクシー	6.5%	-0.4%
バイク、自転車	16.3%	-
徒歩	6.5%	-

■初診/再診別

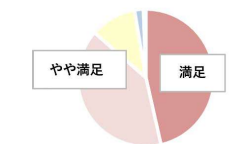
有効回答者数:854人

	当院全体	前回調査差
初診（紹介なし）	0.8%	+0.2%
初診（紹介あり）	6.4%	-1.3%
再診	92.8%	+1.1%

■総合満足度

有効回答者数:863人

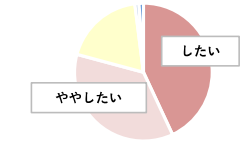
「全体として、この病院に満足していますか」



■紹介・推薦意向

有効回答者数:784人

「知人等に当院を紹介したいと思われませんか」



	当該部門
したい	43.0%
ややしたい	36.1%
どちらともいえない	18.8%
あまりしたくない	1.0%
したくない	1.0%

※該当がないため前回調査との差は割愛

■診療面

	有効回答者数	インデックス	前回調査差
医師による診療・治療内容	758人	83.9	+3.0
質問や相談を聞く医師の姿勢	762人	84.3	+4.1
診察時のプライバシー保護への気配り	720人	83.8	-
わかりやすい説明	745人	85.1	-
丁寧な説明	743人	85.0	-
今日までに受けた説明	729人	85.4	-
疑問や意見を伝えられたこと	703人	83.3	+3.6
納得できる提案	701人	83.6	-
診察時間（診察室で診てもらった時間）	662人	79.8	-
質問や相談を聞く看護師の姿勢	687人	84.9	+6.1
看護師からの説明	698人	84.9	-
看護師が行う処置	654人	84.7	-
診療面全般について	718人	84.5	+4.3

■サービス体制面

	有効回答者数	インデックス	前回調査差
検査待ち時間	652人	59.9	+3.3
検査から診察までの待ち時間	708人	56.0	-
待合室から診察までの待ち時間	749人	57.1	-
会計の待ち時間	742人	64.8	+5.6
貼り紙による待ち時間のお知らせ	538人	63.8	-
声かけによる待ち時間のお知らせ	558人	65.6	-
待ち時間に対する労いの言葉や気配り	648人	68.2	-
安全面への気配り	717人	75.8	+7.0
プライバシー保護への気配り	726人	75.4	+4.8
職員間の連携の良さ	715人	74.1	-
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	748人	73.9	+4.4
整理整頓や清掃状況（通路）	774人	83.0	-
整理整頓や清掃状況（待合室）	774人	83.2	+6.5
整理整頓や清掃状況（診察室）	773人	83.2	+6.1
整理整頓や清掃状況（トイレ）	755人	80.1	+6.6
整理整頓や清掃状況（洗面所）	748人	79.8	-
掲示やパンフレットなどの情報提供	663人	69.9	+2.1
電話のつながりやすさ	608人	56.0	+0.8
医療費に関する相談体制	465人	66.2	-
当院のホームページ	530人	67.8	+2.7
サービス体制面全般について	698人	72.6	+2.1