

患者満足度アンケート
集計結果分析報告書
【外来患者】

2024年12月

目次

I. アンケート実施概要	3
II. アンケート集計結果	4
◆ 患者基本情報	4
1. 患者さんの性別をお答えください。	4
2. 患者さんの年齢をお答えください。	5
3. 本日受診された診療科をお答えください。(複数回答可)	6
4. 居住地をお答えください。	8
5. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。	9
6. 当院まで来られた交通手段をお答えください。(複数回答可)	10
7. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。	11
◆ 待ち時間についてお答えください。(アンケートの順)	12
8. 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。	12
9. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか。(新設問)	13
10. 診察待ち WEB 確認システムは利用されておられますか。(新設問)	15
◆ 当院を選んだ理由について	16
11. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)	16
◆ 患者向けサービスについて	18
12. 動画共有サイト (YouTube など) や SNS をご覧になりますか	18
13. 【Q12.で「①毎日」「②ときどき」と回答された方にお聞きします】何を利用していますか (複数回答可)	18
14. 病院のホームページを利用して見やすかったですか	19
15. 病院のインスタグラムを利用して見やすかったですか (新設問)	20
◆ 市立大津市民病院について	21
16. 当院について各項目であてはまる数字に○を付けてください。	21
17. ご意見ご要望など自由にお書きください	33

I. アンケート実施概要

	2023 年度	2024 年度
実施期間	5 日間 10 月 23 日 (月) ~27 日 (金)	5 日間 12 月 17 日 (火) ~23 (金)
総配布枚数	800 枚	1,000 枚
総回収枚数	775 枚 (96.8%)	883 枚 (88.3%)

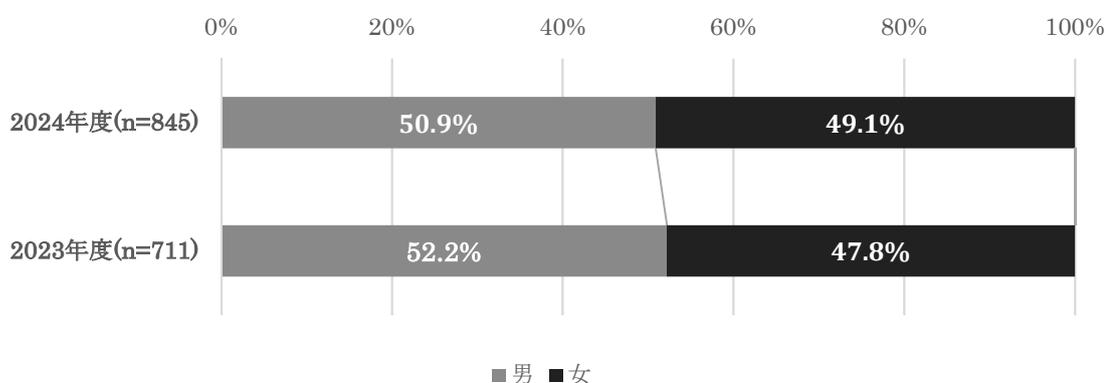
実施方法 : 受診ファイルにアンケートを入れておき、外来各ブロック受付にて患者に配布。
A~E 各ブロック受付、2 階 (総合案内、医事課窓口) に設置した回収箱で回収。

II. アンケート集計結果

◆ 患者基本情報

1. 患者さんの性別をお答えください。

- 2024年度の特徴
 - 「男性」430人（50.9%）に対し、「女性」415名（49.1%）で、大きな差は見られなかった。
- 2023年度との比較
 - 「女性」の割合が増加した。 +1.3%（47.8%→49.1%）



	2023年度 (n=711)		2024年度 (n=845)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 男性	371	52.2%	430	50.9%
2. 女性	340	47.8%	415	49.1%
無回答	64	-	38	-
有効回答数 (n)	711	100.0%	845	100.0%

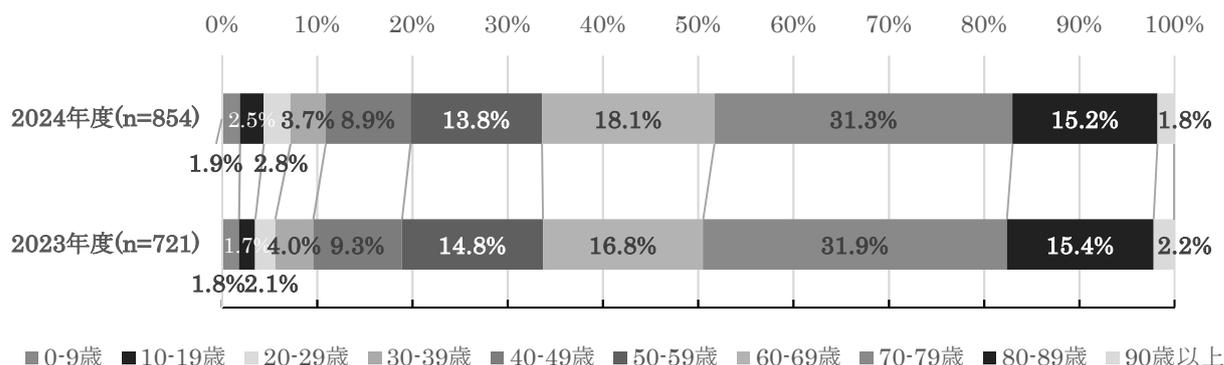
2. 患者さんの年齢をお答えください。

➤ 2024 年度の特徴

- 最も多かったのは、「70～79 歳」で 267 人（31.3%）。次いで「60～69 歳」で 155 人（18.1%）であった。

➤ 2023 年度との比較

- 目立って割合が増加した年代 : 60～69 歳 +1.3% (16.8%→18.1%)
目立って割合が減少した年代 : 50～59 歳 -1.0% (14.8%→13.8%)



	2023 年度 (n=721)		2024 年度 (n=854)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 0-9 歳	13	1.8%	16	1.9%
2. 10-19 歳	12	1.7%	21	2.5%
3. 20-29 歳	15	2.1%	24	2.8%
4. 30-39 歳	29	4.0%	32	3.7%
5. 40-49 歳	67	9.3%	76	8.9%
6. 50-59 歳	107	14.8%	118	13.8%
7. 60-69 歳	121	16.8%	155	18.1%
8. 70-79 歳	230	31.9%	267	31.3%
9. 80-89 歳	111	15.4%	130	15.2%
10. 90 歳以上	16	2.2%	15	1.8%
無回答	54	-	31	-
有効回答数 (n)	721	100.0%	854	100.0%

3. 本日受診された診療科をお答えください。(複数回答可)

➤ 2024年度の特徴

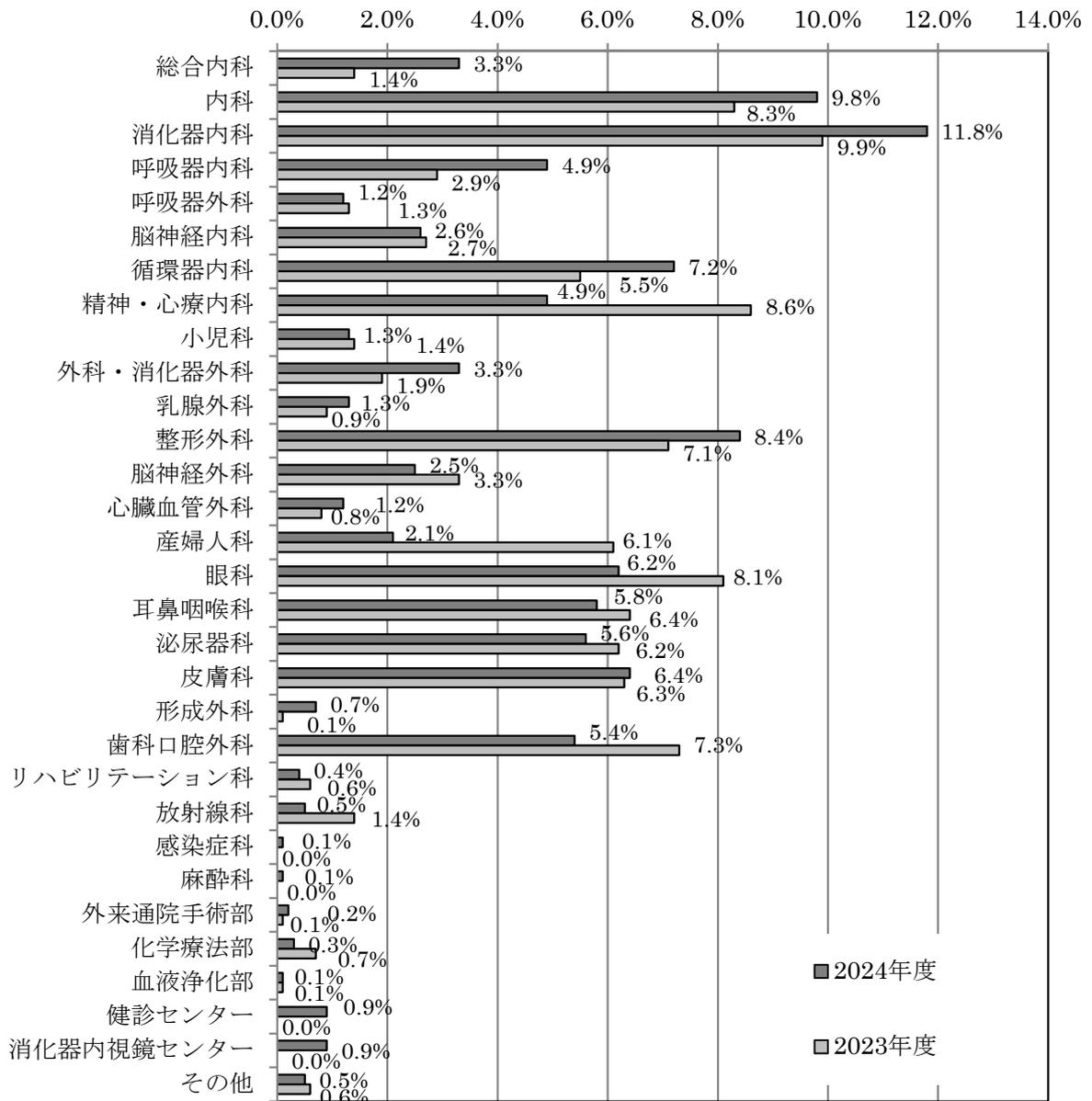
- 最も割合が高かったのは「消化器内科」で177人(11.8%)であった。次いで「内科」146人(9.8%)、整形外科125人(8.4%)であった。

➤ 2023年度との比較(割合)

- 主に増加した診療科

呼吸器内科	+2.0%	(2.9%→4.9%)
総合内科	+1.9%	(1.4%→3.3%)
消化器内科	+1.9%	(9.9%→11.8%)
- 主に減少した診療科

産婦人科	-4.0%	(6.1%→2.1%)
精神・心療内科	-3.7%	(8.6%→4.9%)
眼科	-1.9%	(8.1%→6.2%)
歯科口腔外科	-1.9%	(7.3%→5.4%)



受診診療科

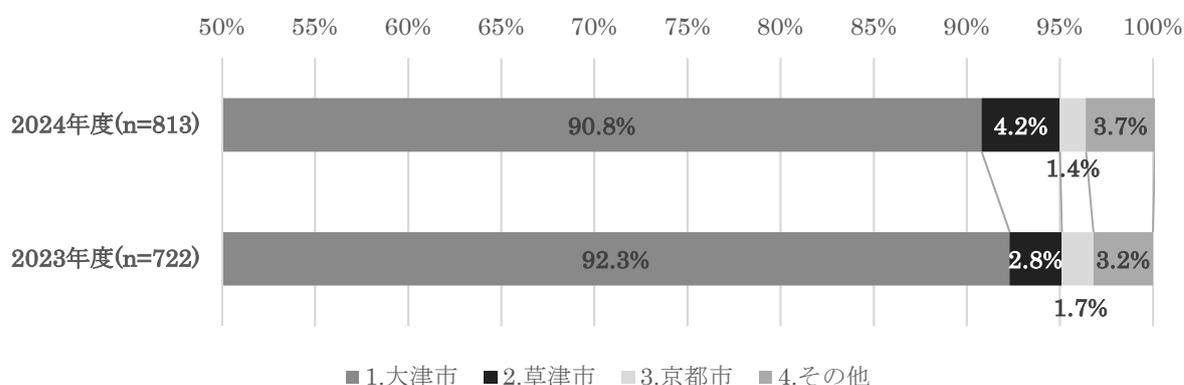
	2023 年度 (n=859)		2024 年度 (n=1495)	
	回答数	割合	回答数	割合
総合内科	12	1.4%	49	3.3%
内科	71	8.3%	146	9.8%
消化器内科	85	9.9%	177	11.8%
呼吸器内科	25	2.9%	74	4.9%
呼吸器外科	11	1.3%	18	1.2%
脳神経内科	23	2.7%	39	2.6%
循環器内科	47	5.5%	108	7.2%
精神・心療内科	74	8.6%	74	4.9%
小児科	12	1.4%	20	1.3%
外科・消化器外科	16	1.9%	50	3.3%
乳腺外科	8	0.9%	19	1.3%
整形外科	61	7.1%	125	8.4%
脳神経外科	28	3.3%	37	2.5%
心臓血管外科	7	0.8%	18	1.2%
産婦人科	52	6.1%	31	2.1%
眼科	70	8.1%	93	6.2%
耳鼻咽喉科	55	6.4%	87	5.8%
泌尿器科	53	6.2%	84	5.6%
皮膚科	54	6.3%	95	6.4%
形成外科	1	0.1%	10	0.7%
歯科口腔外科	64	7.3%	83	5.4%
リハビリテーション科	5	0.6%	6	0.4%
放射線科	12	1.4%	8	0.5%
感染症科	0	0.0%	1	0.1%
麻酔科	0	0.0%	1	0.1%
外来通院手術部	1	0.1%	3	0.2%
化学療法部	6	0.7%	5	0.3%
血液浄化部	1	0.1%	1	0.1%
健診センター	0	0.0%	13	0.9%
消化器内視鏡センター	0	0.0%	13	0.9%
その他	5	0.6%	7	0.5%
無回答	55		43	
延べ数	914		1,538	
有効回答数 (n)	859	100.0%	1,495	99.9%

4. 居住地をお答えください

- 2024 年度の特徴
 - より多くの設問を記載するスペースを設ける為、選択肢から大津市内の細かな地域を省いた。「大津市」が 738 人（90.8%）と、ほぼ 9 割を占めている。
- 2023 年度との比較
 - 「大津市」の割合が減少した。 -1.5%（92.3%→90.8%）
 - 「草津市」の割合が増加した。 +1.4%（2.8%→4.2%）

※「その他」と回答した方の居住地

栗東市、守山市、甲賀市、湖南市、近江八幡市、大阪府 など



居住地

	2023 年度 (n=722)		2024 年度 (n=813)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 大津市	667	92.3%	738	90.8%
2. 草津市	20	2.8%	34	4.2%
3. 京都市	12	1.7%	11	1.4%
4. その他	23	3.2%	30	3.7%
無回答	53	-	62	-
有効回答数 (n)	722	100.0%	813	100.0%

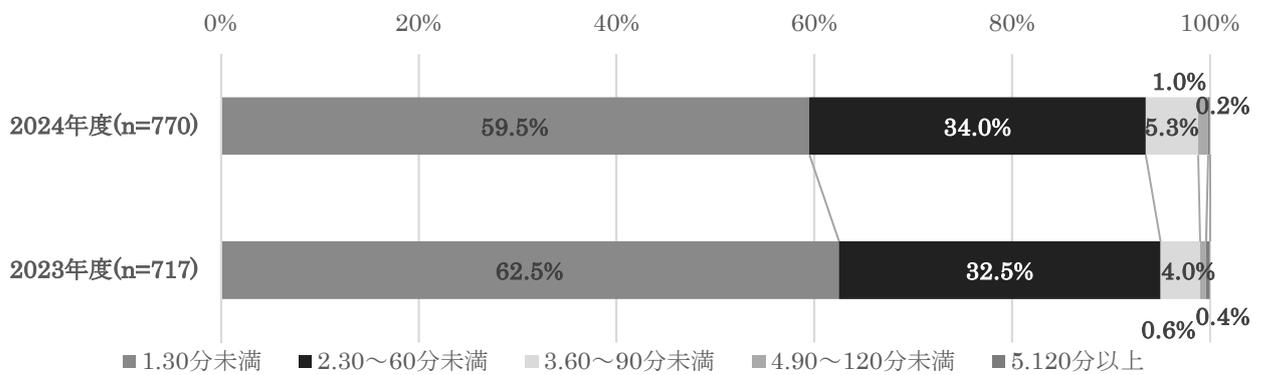
5. 当院に到着するまで、どのくらい時間がかかりましたか。

➤ 2024 年度の特徴

- 「30 分未満」が 458 人（59.5%）で、最多であった。「30～60 分未満」の 262 人（34.0%）と合算すると 720 人（93.5%）と、90%以上の方が 60 分以内に当院に到着していることから、近隣地区からの受診者が多いことがわかる。

➤ 2023 年度との比較

- 30 分未満が減少した。 -3.0%（62.5%→59.5%）
- 30～60 分未満が増加した。 +1.5%（32.5%→34.0%）
- 60～90 分未満が増加した。 +1.3%（4.0%→5.3%）



	2023 年度 (n=717)		2024 年度 (n=770)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 30 分未満	448	62.5%	458	59.5%
2. 30～60 分未満	233	32.5%	262	34.0%
3. 60～90 分未満	29	4.0%	41	5.3%
4. 90～120 分未満	4	0.6%	8	1.0%
5. 120 分以上	3	0.4%	1	0.2%
無回答	58	-	117	-
有効回答数 (n)	717	100.0%	770	100.0%

6. 当院まで来られた交通手段をお答えください。（複数回答可）

➤ 2024 年度の特徴

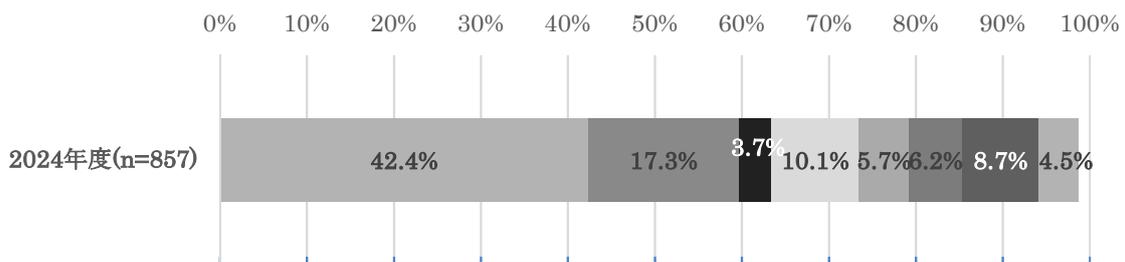
- 「自家用車（自身で運転）」が 396 人（42.4%）で最多、次いで「自家用車（家族の運転）」が 142 人（17.3%）であった。公共交通機関としては、「JR」の 83 人（10.1%）が最多であった。

➤ 2023 年度との比較

- 「自家用車」の質問項目を細分化したため単純比較はできないが、2024 年の「自家用車」の割合は合計 59.7%であり、2023 年度比-3.1%であった。
- 「JR」の増加割合（+3.2%）と、「自家用車」の減少割合（-3.1%）がほぼ同数となった。

※「その他」と回答した方の交通手段（主なもの）

- 自転車、バイク、介護タクシー など



- 1.自家用車（自身の運転） ■ 2.自家用車（家族の運転） ■ 3.バス
- 4.JR ■ 5.京阪電車 ■ 6.タクシー
- 7.徒歩のみ ■ 8.その他

	2023 年度 (n=751)		2024 年度 (n=857)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自家用車（自身の運転）	472	62.8%	396	42.4%
2. 自家用車（家族の運転）			142	17.3%
3. バス	36	4.8%	30	3.7%
4. JR	52	6.9%	83	10.1%
5. 京阪電車	29	3.9%	47	5.7%
6. タクシー	38	5.1%	51	6.2%
7. 徒歩のみ	86	11.5%	71	8.7%
8. その他	38	5.0%	37	4.5%
無回答	57	-	115	-
有効回答数 (n)	751	100.0%	857	98.6%

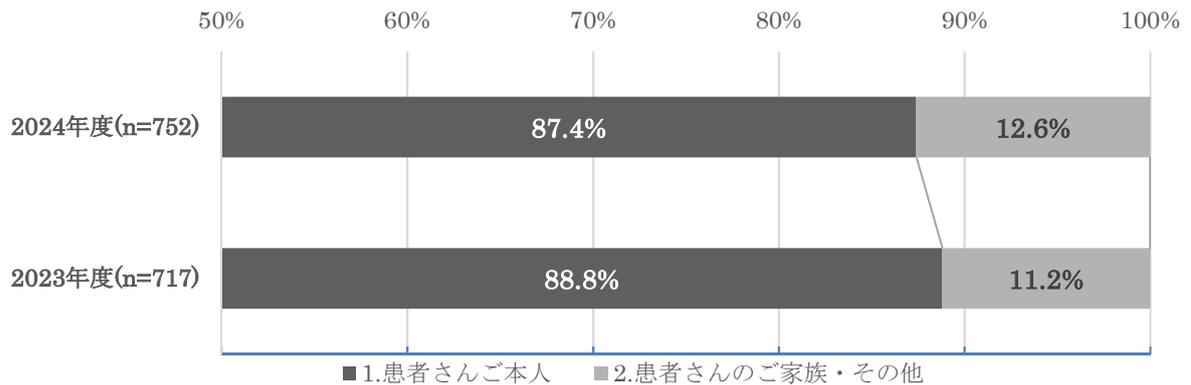
7. アンケートをご記入いただいている方についてお答えください。

➤ 2024 年度の特徴

- 「患者さんご本人」が 657 人（87.4%）であった。

➤ 2023 年度との比較

- 「患者さんのご家族・その他」による記入の割合が年々増加している。
10.7%（2022 年）→11.2%（2023 年）→12.6%（2024 年）



	2023 年度 (n=717)		2024 年度 (n=752)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 患者さんご本人	637	88.8%	657	87.4%
2. 患者さんのご家族・その他	80	11.2%	95	12.6%
無回答	58	-	126	-
有効回答数 (n)	717	100.0%	752	100.0%

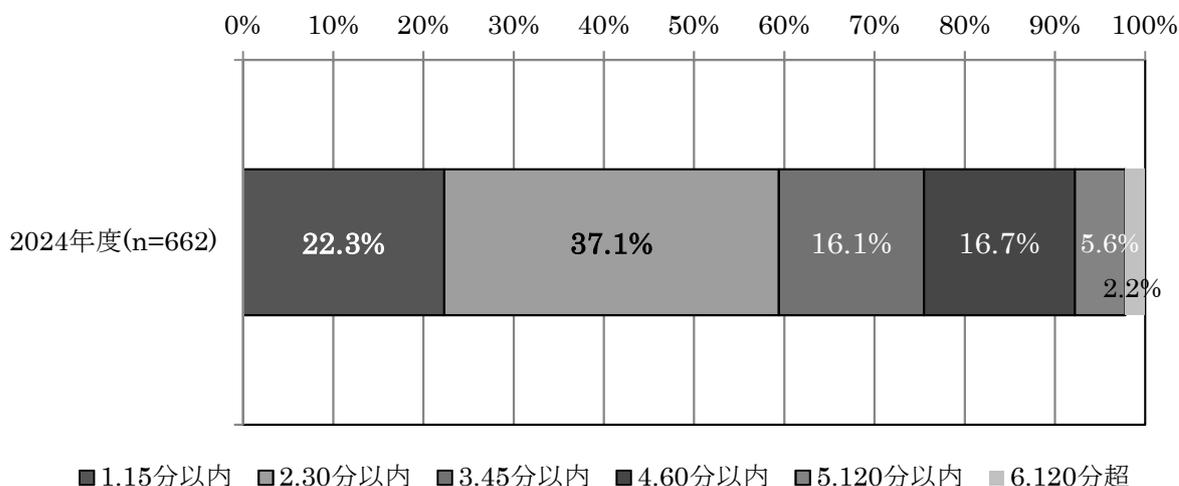
◆ 待ち時間についてお答えください（アンケートの順）

8. 予約時間から診察までの待ち時間はどのくらいでしたか。

- 2024 年度の特徴
 - 今年度より項目を細分化し、60 分以内は 15 分刻みに変更した。
 - 「30 分以内」が最も多く、251 人（37.1%）であった。「60 分以内」までの人数）を合算すると 624 人（92.2%）と、約 9 割の人が予約時間から 60 分以内で診察を受けていた。
- 2023 年度との比較
 - 項目が変更になっているため単純比較はできないが、待ち時間は短縮傾向にある一方で、120 分以上待つ人も増加している。

	2023 年度 (n=602)		2024 年度 (n=662)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 15 分以内	306	50.8%	151	22.3%
2. 30 分以内			251	37.1%
3. 45 分以内	217	36.0%	109	16.1%
4. 60 分以内			113	16.7%
5. 120 分以内	76	12.6%	38	5.6%
6. 120 分超	3	0.5%	15	2.2%
無回答	173	-	193	-
有効回答数 (n)	602	99.9%	662	100.0%

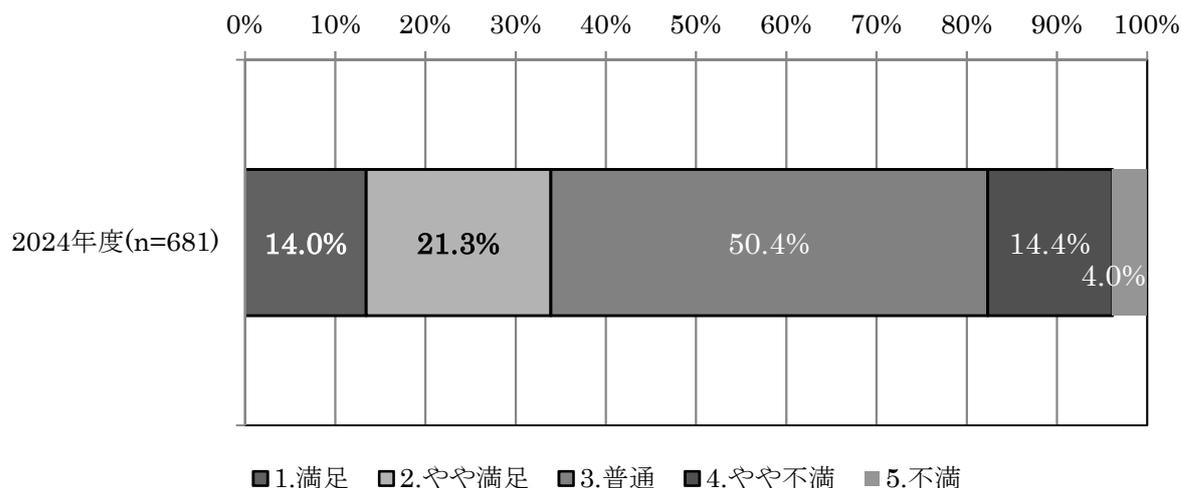
注) 割合は、小数点以下 2 位を四捨五入したため合計は必ずしも 100.0%にならない



9. 当院の待ち時間についてどのようにお感じになりましたか。(新設問)

➤ 2024 年度の特徴

- 今年度より項目を変更した。
- 「普通」と回答した人が 343 人 (50.4%) と最も多く、約 35%の人が「満足」「やや満足」、約 18%の人が「不満」「やや不満」という結果になった。



	2023 年度 (n=0)		2024 年度 (n=681)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 満足	-	-	95	14.0%
2. やや満足	-	-	145	21.3%
3. 普通	-	-	343	50.4%
4. やや不満	-	-	98	14.4%
5. 不満	-	-	27	4.0%
無回答	-	-	178	-
有効回答数 (n)	0	0.0%	681	100.1%

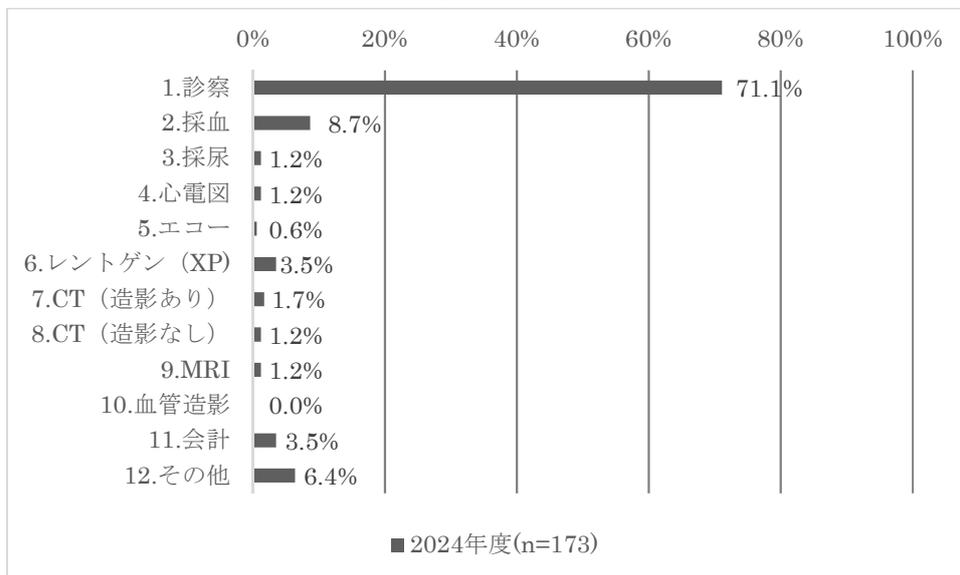
注) 割合は、小数点以下 2 位を四捨五入したため合計は必ずしも 100.0%にならない

-特にどの部門において当院の待ち時間についてやや不満又は不満とお感じ

になりましたか(複数回答可)

➤ 2024 年度の特徴

- 診察が全体の7割となった。



	2024 年度 (n=173)	
	回答数	割合
1. 診察	123	71.1%
2. 採血	15	8.7%
3. 採尿	2	1.2%
4. 心電図	2	1.2%
5. エコー	1	0.6%
6. レントゲン (XP)	6	3.5%
7. CT (造影あり)	3	1.7%
8. CT (造影なし)	2	1.2%
9. MRI	2	1.2%
10. 血管造影	0	0.0%
11. 会計	6	3.5%
12. その他	11	6.4%
無回答	317	-
有効回答数 (n)	173	100.3%

注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

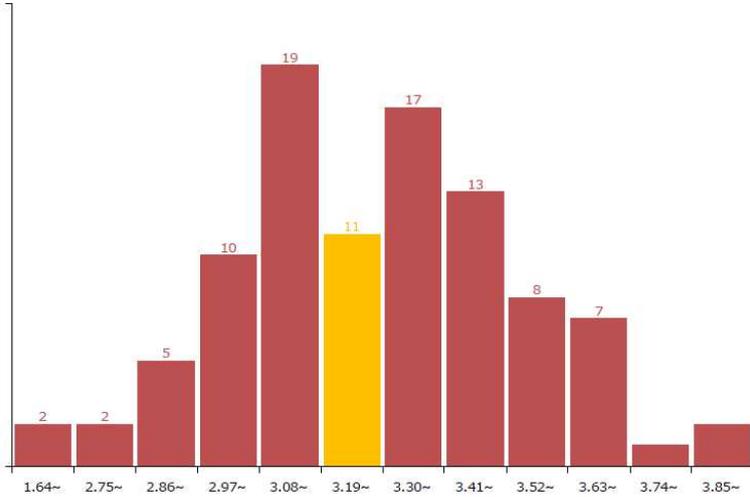
日本医療機能評価機構によるベンチマーク結果（診察待ち時間）

2024年度外来患者満足度 > 診察までの待ち時間 集計方法：平均得点

比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

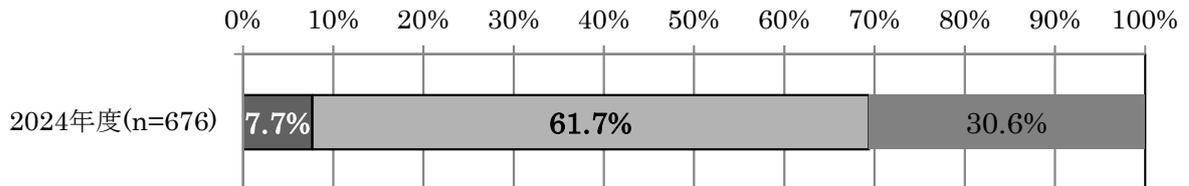
平均値	3.28	当院	3.26
標準偏差	0.25	偏差値	49.20



10. 診察待ち WEB 確認システムは、利用されておられますか(新設問)

➤ 2024 年度の特徴

- 利用している人が約 7% で利用していない人が約 60% となった。



■ 1. 利用している ■ 2. 利用していない ■ 3. 当システムを知らなかった

	2024 年度 (n=676)	
	回答数	割合
1. 利用している	52	7.7%
2. 利用していない	417	61.7%
3. 当システムを知らなかった	207	30.6%
無回答	208	-
有効回答数 (n)	676	100.0%

◆ 当院を選んだ理由について

11. 受診されるにあたり、当院を選んだ理由をお答えください。(複数回答可)

➤ 2024年度の特徴

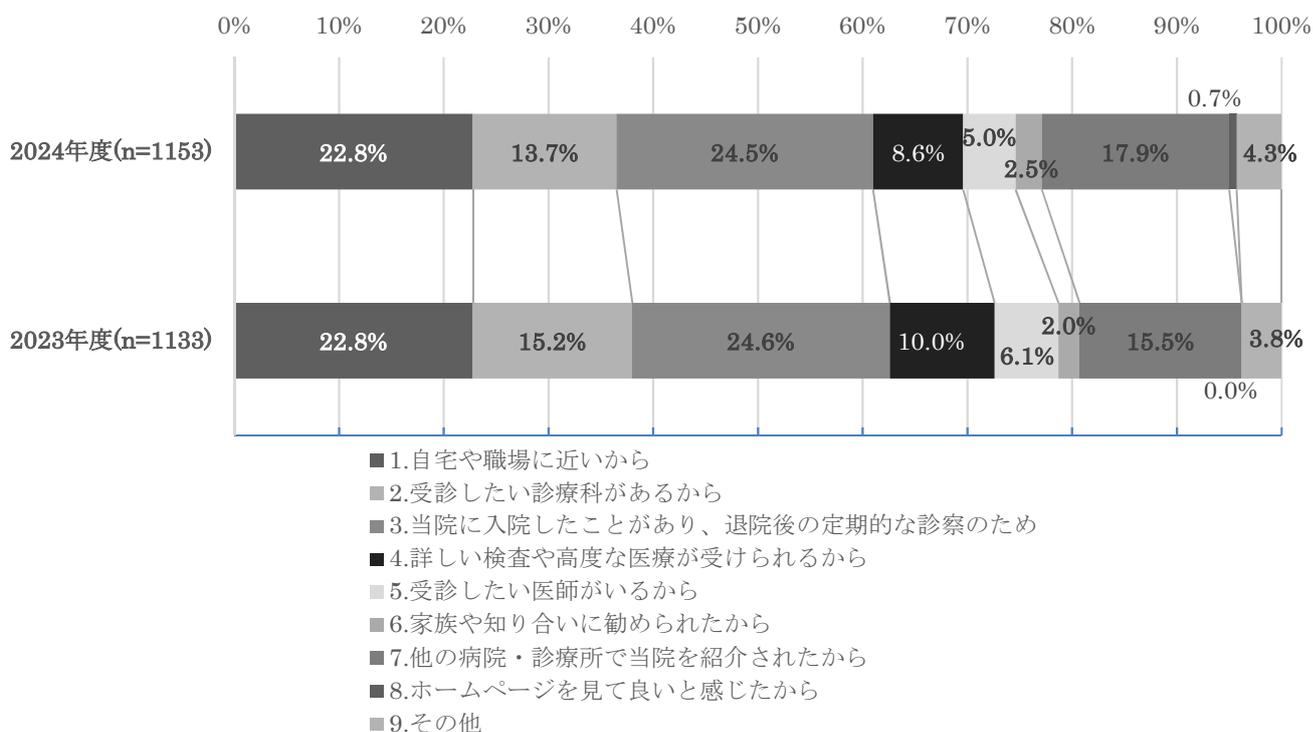
- 最も多かったのは「当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため」で 282 人 (24.5%)、次いで「自宅や職場に近いから」の 263 人 (22.8%) であった。

➤ 2023年度との比較

- 「当院を紹介された」の割合が増加した。
+2.4% (15.5%→17.9%)

※2024年度の「その他」の理由は、主に以下のような回答であった。

- 救急搬送されたため
- 人間ドックをここで受けたから
- 複数の診療科を受診できるから
- 長年通院しているから
- 信頼、安心できるから など

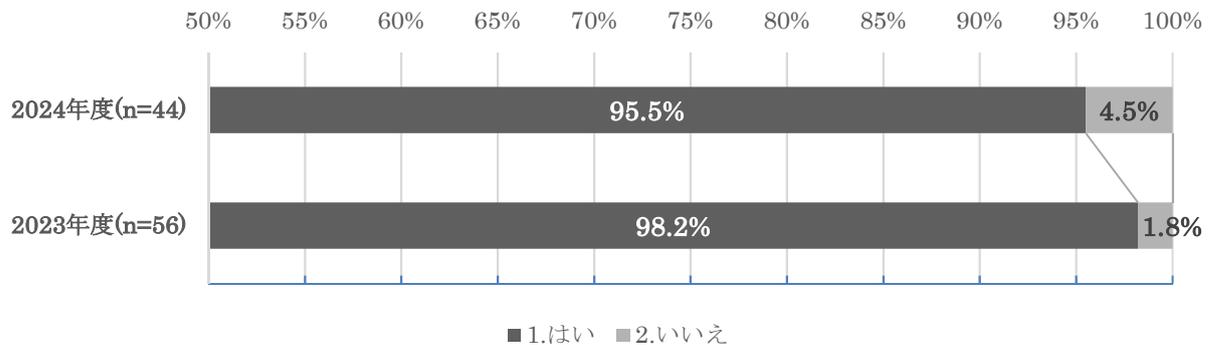


受診理由(回答数/割合)

	2023年度 (n=1133)		2024年度 (n=1153)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 自宅や職場に近いから	258	22.8%	263	22.8%
2. 受診したい診療科があるから	172	15.2%	158	13.7%
3. 当院に入院したことがあり、退院後の定期的な診察のため	279	24.6%	282	24.5%
4. 詳しい検査や高度な医療が受けられるから	113	10.0%	99	8.6%
5. 受診したい医師がいるから	68	6.1%	58	5.0%
6. 家族や知り合いに勧められたから	23	2.0%	29	2.5%
7. 他の病院・診療所で当院を紹介されたから	176	15.5%	206	17.9%
8. ホームページを見て良いと感じたから	-	-	8	0.7%
9. その他	44	3.8%	50	4.3%
無回答	59	-	131	-
有効回答数 (n)	1,133	100.0%	1,153	100.0%

※8. ホームページを見て良いと感じたからは新項目

- 「受診したい医師がいるから」を選択した58人(5.0%)のうち、「その医師の診察を受けたか」という問いに対し「はい」が42人(95.5%)、「いいえ」が2人(4.5%)、無回答が14人であった。



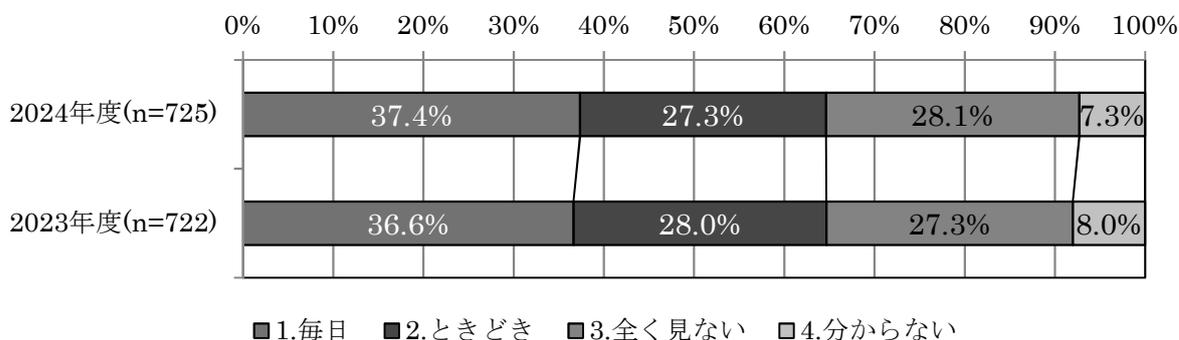
	2023年度 (n=56)		2024年度 (n=44)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. はい	55	98.2%	42	95.5%
2. いいえ	1	1.8%	2	4.5%
無回答	12	-	14	-
有効回答数 (n)	56	100.0%	44	100.0%

◆ 患者向けサービスについて

12. 動画共有サイト（YouTube など）や SNS をご覧になりますか

- 2024 年度の特徴
 - 「毎日」271 人(37.4%)と回答した割合が最も多く、次いで「ときどき」203 人(28.0%)、「全く見ない」198 人(27.3%)であった。
- 2023 年度との比較
 - 割合に大きな変化は見られなかった。

	2023 年度 (n=722)		2024 年度 (n=725)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 毎日	242	36.6%	271	37.4%
2. ときどき	181	27.3%	203	28.0%
3. 全く見ない	186	28.1%	198	27.3%
4. 分からない	53	8.0%	53	7.3%
無回答	113	-	161	-
有効回答数 (n)	662	100.0%	725	100.0%

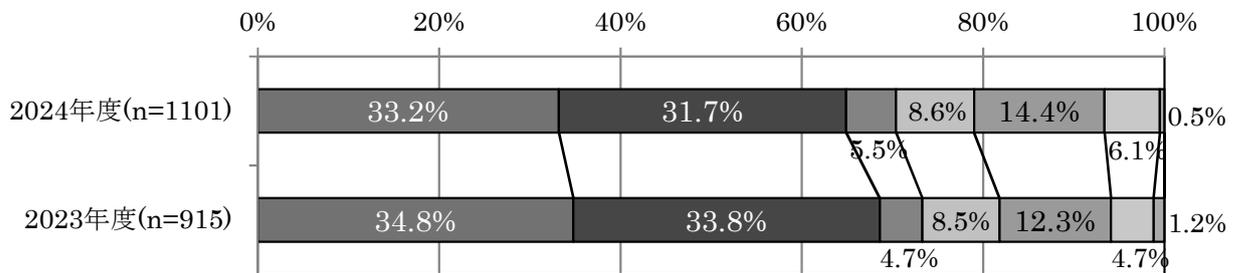


13. 【Q12.で「①毎日」「②ときどき」と回答された方にお聞きします】

何を利用してありますか（複数回答可）

- 2024 年度の特徴
 - 「YouTube」365 人(33.2%)、「LINE」349 人(31.7%)が多く、次いで、「Instagram」159 人(14.4%)という結果になった。
 - 2023 年度との比較
 - 「Instagram」は回答数、割合共に上昇幅が大きかった。
- ※ 「その他」と回答した方の利用ツール
mixi など

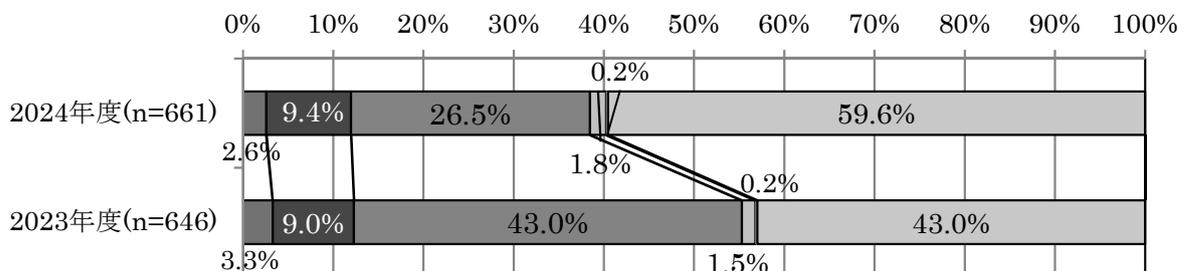
	2023 年度 (n=915)		2024 年度 (n=1101)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. YouTube	318	34.8%	365	33.2%
2. LINE	309	33.8%	349	31.7%
3. Facebook	43	4.7%	61	5.5%
4. X (Twitter)	78	8.5%	95	8.6%
5. Instagram	113	12.3%	159	14.4%
6. TikTok	43	4.7%	67	6.1%
7. その他	11	1.2%	5	0.5%
無回答	122	-	266	-
有効回答数 (n)	915	100%	1,101	100.0%



■ 1.YouTube ■ 2.LINE ■ 3.Facebook ■ 4.X (Twitter) ■ 5.Instagram ■ 6.TikTok ■ 7.その他

14. 病院のホームページを利用して見やすかったですか

- 2024 年度の特徴
 - 「利用していない」(394 人・59.6%) の回答が最も多く、次いで「普通」(175 人・26.5%)、「やや便利」(62 人・9.4%)であった。
- 2023 年度との比較
 - 「普通」の割合が減少し「利用していない」割合が増加した。



■ 1.とても便利 ■ 2.やや便利 ■ 3.普通 ■ 4.やや不便 ■ 5.とても不便 ■ 6.利用していない

	2023 年度 (n=646)		2024 年度 (n=661)	
	回答数	割合	回答数	割合
1. とても便利	21	3.3%	17	2.6%
2. やや便利	58	9.0%	62	9.4%
3. 普通	278	43.0%	175	26.5%
4. やや不便	10	1.5%	12	1.8%
5. とても不便	1	0.2%	1	0.2%
6. 利用していない	278	43.0%	394	59.6%
無回答	129	-	226	-
有効回答数 (n)	646	100.0%	661	100.1%

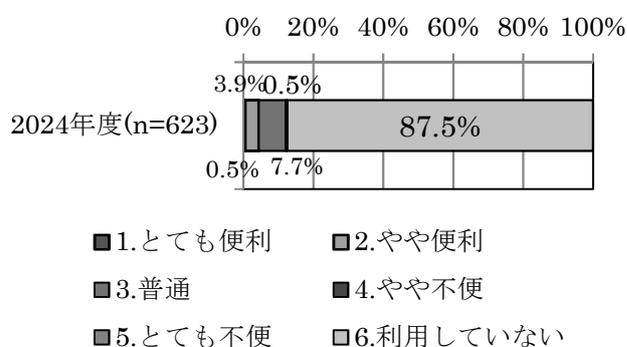
注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

15. 病院のInstagramを利用して見やすかったですか（新設問）

➤ 2024 年度の特徴

- 「利用していない」の回答 (545 人・87.5%) が最も多く、次いで「普通」46 人(7.4%)であった。
- 患者年齢層が高いことが浸透率が低い要因の一つと考えられるが、利用者に見てもらえるような工夫が引き続き必要と考えられる。

	2024 年度 (n=623)	
	回答数	割合
1. とても便利	3	0.5%
2. やや便利	24	3.9%
3. 普通	48	7.7%
4. やや不便	3	0.5%
5. とても不便	0	0.0%
6. 利用していない	545	87.5%
無回答	0	-
有効回答数 (n)	623	100.1%



注) 割合は、小数点以下2位を四捨五入したため合計は必ずしも100.0%にならない

◆ 市立大津市民病院について

16. 当院について各項目であてはまる数字に○を付けてください。

✓ 総合的な満足度と推奨度

① この病院について総合的に満足している

② 家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

➤ 2024 年度の特徴

- 「①この病院について総合的に満足しているか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が284人(32.6%)、「ややそう思う」が464人(53.3%)で、合算すると748人(85.9%)であった。
- 「②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたいか」という問いに対しては、「非常にそう思う」が232人(26.7%)、「ややそう思う」が381人(43.8%)で、合算すると613人(70.5%)であった。

➤ 2023 年度との比較

- ①、②ともに「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が増加し、「どちらでもない」の割合が減少した。

【①この病院について総合的に満足している】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+6.0% (79.9%→85.9%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.0% (3.0%→3.0%)

「どちらでもない」

-6.0% (17.1%→11.1%)

【②家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+7.8% (62.7%→70.5%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

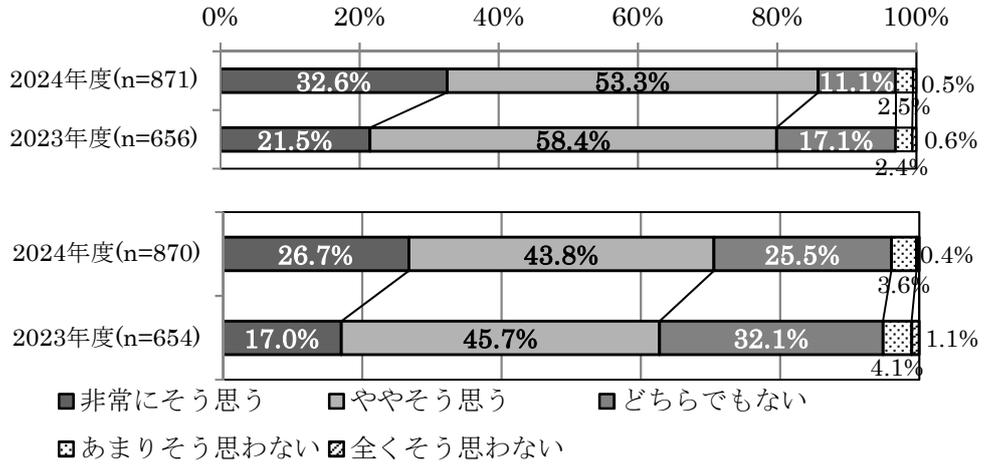
-1.2% (5.2%→4.0%)

「どちらでもない」

-6.6% (32.1%→25.5%)

1.この病院について総合的に満足している

2.家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい

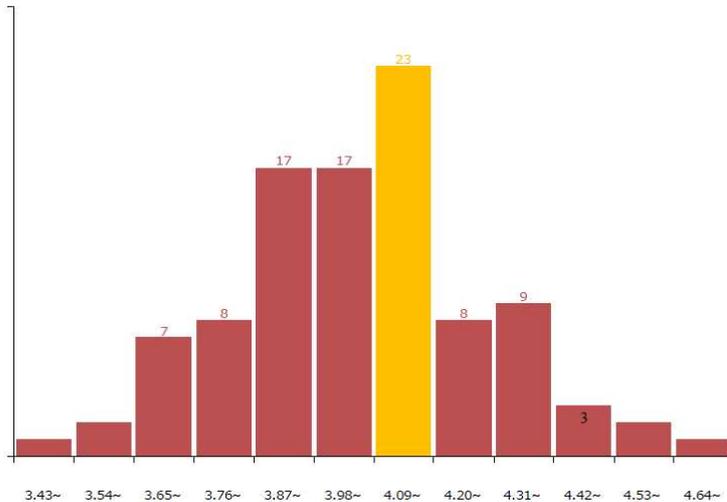


		回答数						有効回答数(n)
		非常に そう思う	やや そう思う	どちらで もない	あまり そう思わ ない	全く そう思 わない	無回答	
1.この病院について総合的に満足している	2023年度 (n=656)	141	383	112	16	4	119	656
	2024年度 (n=871)	284	464	97	22	4	16	871
2.家族や親しい知人が病気になった際に当院を勧めたい	2023年度 (n=654)	111	299	210	27	7	121	654
	2024年度 (n=870)	232	381	222	31	4	17	870

日本医療機能評価機構によるベンチマーク結果（総合評価）

2024年度外来患者満足度 > 総合評価 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.06	当院	4.15
標準偏差	0.23	偏差値	53.91



✓ プライバシーへの配慮と接遇面

- ③ プライバシーに配慮して治療をしてくれる病院だと感じた
- ④ 医療内容について質問や相談がしやすかった
- ⑤ 医師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑥ 看護師の対応や説明等はわかりやすかった
- ⑦ その他医療スタッフの対応や説明等はわかりやすかった
- ⑧ 受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった
- ⑨ 言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった

➤ 2024 年度の特徴

- 【③プライバシーの配慮】については、「非常にそう思う」が 285 人 (33.1%)、「ややそう思う」が 377 人 (43.7%) で、合算すると 662 人 (76.8%) であった。
- 【④医療内容について質問や相談がしやすかった】については、「非常にそう思う」が 331 人 (38.2%)、「ややそう思う」が 389 人 (44.9%) で、合算すると 720 人 (83.1%) であった。
- 【⑤～⑧医師・看護師・その他医療スタッフ・受付スタッフの対応や説明はわかりやすかった】については、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が全ての職種で 8 割を超えた。医師 (86.7%) 看護師 (89.6%)、その他医療スタッフ (80.0%)、受付スタッフ (87.0%) であった。
- 【⑨言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった】では「非常にそう思う」が 399 人 (45.7%)、「ややそう思う」が 391 人 (44.7%) で、合算すると 790 人 (90.4%) であった。

➤ 2023 年度との比較

- すべての項目において、「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が増加し、特に「非常にそう思う」の割合が増加した。
- 「ややそう思う」と「どちらでもない」の割合が減少した。
- 「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算の割合に大きな変化はなかった。

【③プライバシーの配慮】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+8.7% (68.1%→76.8%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.2% (2.0%→2.2%)

「どちらでもない」

-8.9% (29.9%→21.0%)

【④医療内容について質問や相談がしやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+2.5% (80.6%→83.1%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.5% (2.9%→3.4%)

「どちらでもない」

-3.0% (16.5%→13.5%)

【⑤医師の対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+0.7% (86.0%→86.7%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.6% (2.8%→3.4%)

「どちらでもない」

-1.3% (11.2%→9.9%)

【⑥看護師の対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+0.3% (89.3%→89.6%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.3% (1.2%→1.5%)

「どちらでもない」

-0.6% (9.5%→8.9%)

【⑦その他医療スタッフ(薬剤師、栄養士等)の対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+2.5% (77.5%→80.0%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.6% (1.0%→0.4%)

「どちらでもない」

-1.9% (21.5%→19.6%)

【⑧受付スタッフの対応や説明等はわかりやすかった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+5.5% (81.5%→87.0%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.4% (1.8%→1.4%)

「どちらでもない」
 -5.1% (16.7%→11.6%)

【⑨言葉づかい、態度、身だしなみ等、職員の接遇は適切であった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

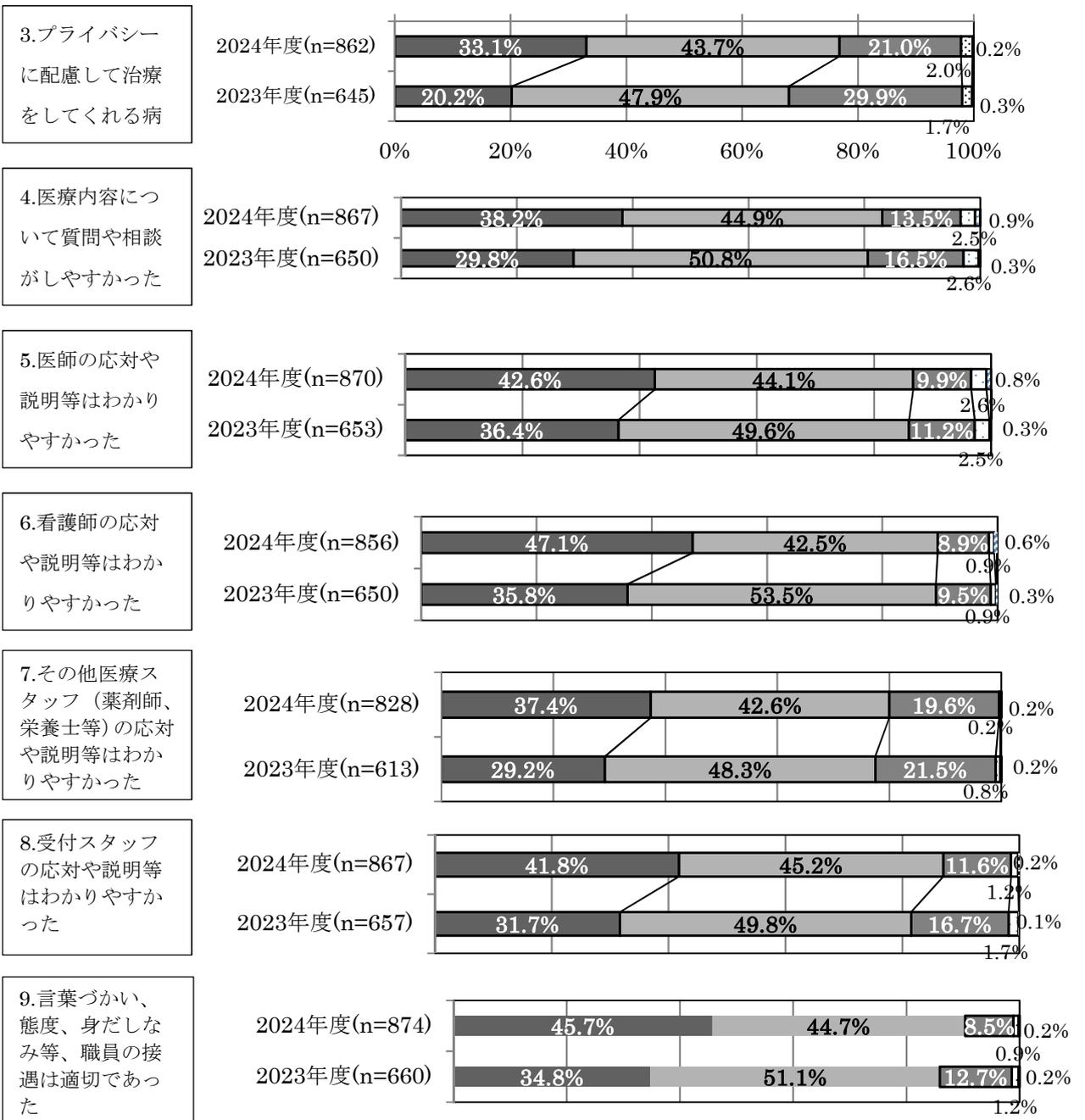
+4.5% (85.9%→90.4%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.3% (1.4%→1.1%)

「どちらでもない」

-4.2% (12.7%→8.5%)



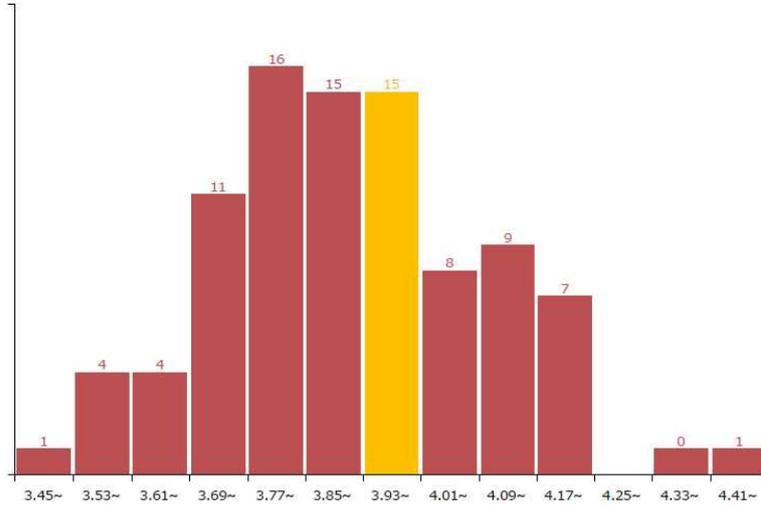
		回答数						有効 回答 数 (n)
		非常に そう思 う	ややそ う思 う	どち ら でも ない	あ ま り そ う 思 わ な い	全 く そ う 思 わ な い	無 回 答	
3. プライバシーに配慮して治療 をしてくれる病院だと感じた	2023 年度 (n=645)	130	309	193	11	2	130	645
	2024 年度 (n=862)	285	377	181	17	2	25	862
4. 医療内容について質問や相談 がしやすかった	2023 年度 (n=650)	194	330	107	17	2	125	650
	2024 年度 (n=867)	331	389	117	22	8	20	867
5. 医師の対応や説明等はわかり やすかった	2023 年度 (n=653)	238	324	73	16	2	122	653
	2024 年度 (n=870)	371	384	86	23	6	17	870
6. 看護師の対応や説明等はわか りやすかった	2023 年度 (n=650)	233	348	62	6	1	125	650
	2024 年度 (n=856)	403	364	76	8	5	31	856
7. その他医療スタッフ（薬剤師、 栄養士等）の対応や説明等はわ かりやすかった	2023 年度 (n=613)	179	296	132	5	1	162	613
	2024 年度 (n=828)	310	353	162	2	1	59	828
8. 受付スタッフの対応や説明等 はわかりやすかった	2023 年度 (n=657)	208	327	110	11	1	118	657
	2024 年度 (n=867)	362	392	101	10	2	20	867
9. 言葉づかい、態度、身だしな み等、職員の接遇は適切であっ た	2023 年度 (n=660)	230	337	84	8	1	115	660
	2024 年度 (n=874)	399	391	74	8	2	13	874

日本医療機能評価機構によるベンチマーク結果

(プライバシーの配慮)

2024年度外来患者満足度 > プライバシー保護の対応 集計方法：平均得点
比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

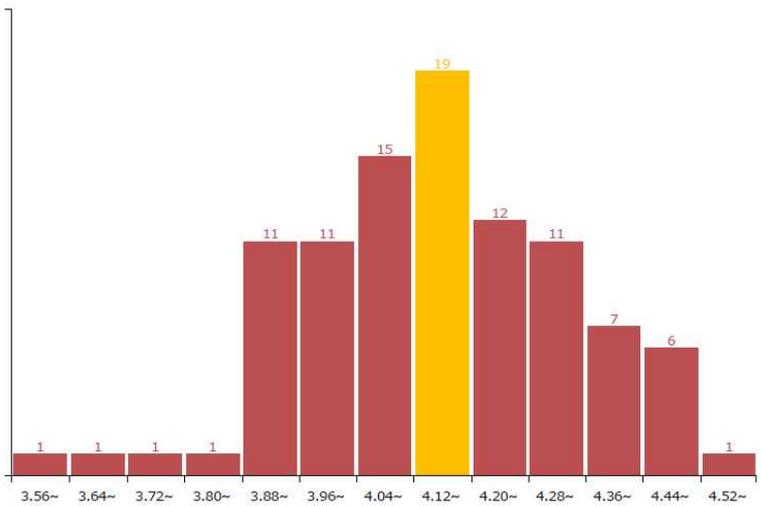
平均値	3.91	当院	3.93
標準偏差	0.18	偏差値	51.11



(医師による診察・治療内容)

2024年度外来患者満足度 > 医師による診察・治療内容 集計方法：平均得点
比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

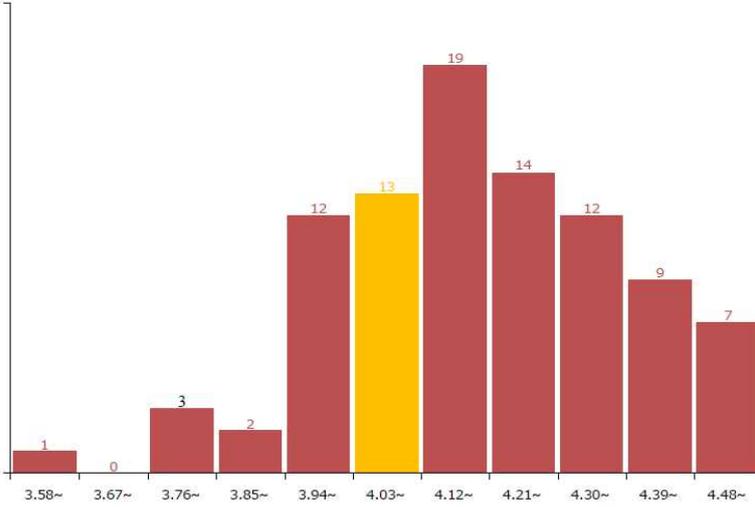
平均値	4.15	当院	4.17
標準偏差	0.18	偏差値	51.11



(医師との対話)

2024年度外来患者満足度 > 医師との対話 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

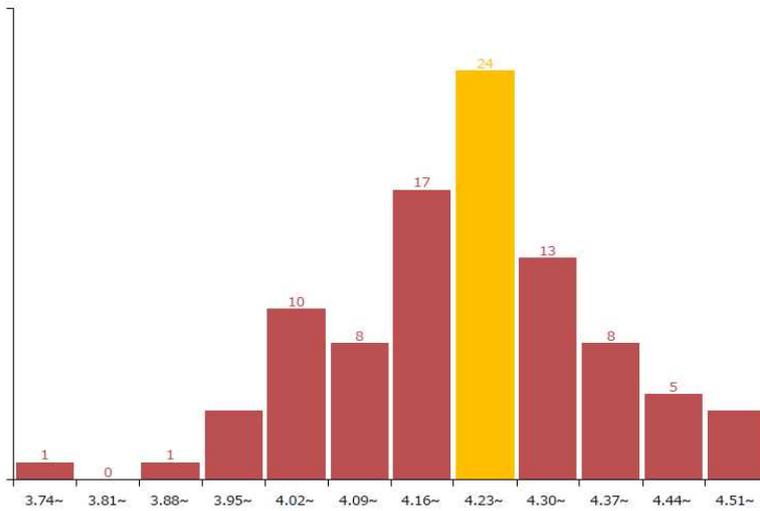
平均値	4.19	当院	4.07
標準偏差	0.19	偏差値	43.68



(看護師)

2024年度外来患者満足度 > 看護師 集計方法：平均得点
 比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）
 絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.24	当院	4.26
標準偏差	0.15	偏差値	51.33



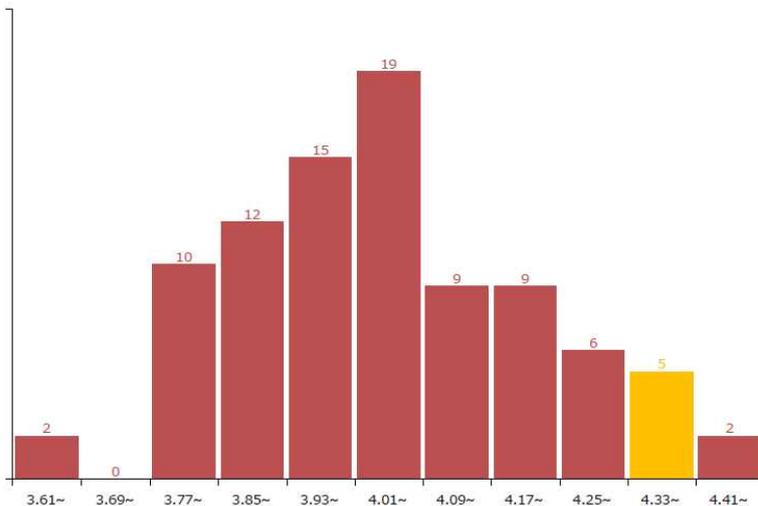
(その他医療スタッフ)

2024年度外来患者満足度 > その他のスタッフの対応 集計方法：平均得点

比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.04	当院	4.35
標準偏差	0.18	偏差値	67.22



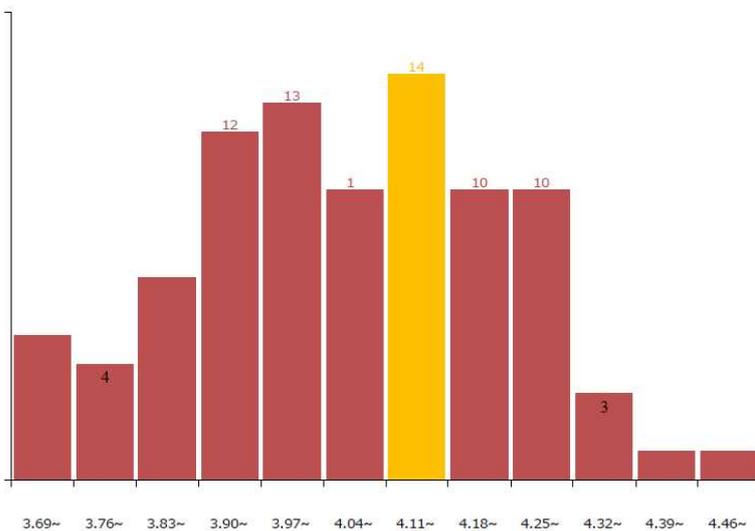
(事務職員)

2024年度外来患者満足度 > 事務職員 集計方法：平均得点

比較対象 > 一般病院（中規模：200～499床）

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.06	当院	4.17
標準偏差	0.18	偏差値	56.11



✓ 院内の案内表示と清潔面

⑩ 院内の案内表示はわかりやすかった

⑪ 駐車場は利用しやすい（新設問）

⑫ コンビニは利用しやすい（新設問）

⑬ 院内はトイレ等も含め清潔だった

➤ 2024 年度の特徴

- 「⑩院内の案内表示はわかりやすかったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 262 人（30.4%）、「ややそう思う」が 376 人（43.6%）で、合算すると 638 人（74.0%）であった。
- 「⑪駐車場は利用しやすい」という問いは新しい設問であったが、「非常にそう思う」が 275 人（32.6%）、「ややそう思う」が 273 人（34.6%）で、合算すると 457 人（58.0%）であった。また、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」を合算すると 108 人（13.7%）であった。この設問は他の設問と比較して「あまりそう思わない」「全くそう思わない」の割合が高かった。
- 「⑫コンビニは利用しやすい」という問いは新しい設問であったが、「非常にそう思う」が 275 人（32.6%）、「ややそう思う」が 355 人（42.1%）で、合算すると 630 人（74.7%）であった。
- 「⑬院内はトイレ等も含め清潔だったか」という問いに対して、「非常にそう思う」が 296 人（34.3%）、「ややそう思う」が 389 人（45.0%）で、合算すると 685 人（79.3%）であった。

➤ 2023 年度との比較

- 院内の案内表示については「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算の割合が増加し、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の割合が減少した。
- 院内清掃については約 8 割の人が「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答したが、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の割合もわずかに増加した。
- いずれかの設問も「どちらでもない」の割合が減少した。

【⑩院内の案内表示はわかりやすかったか】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

+1.5%（72.5%→74.0%）

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

-0.3%（3.8%→3.5%）

「どちらでもない」

-1.2% (23.7%→22.5%)

【⑬院内はトイレも含め清潔だった】

「非常にそう思う」と「ややそう思う」の合算

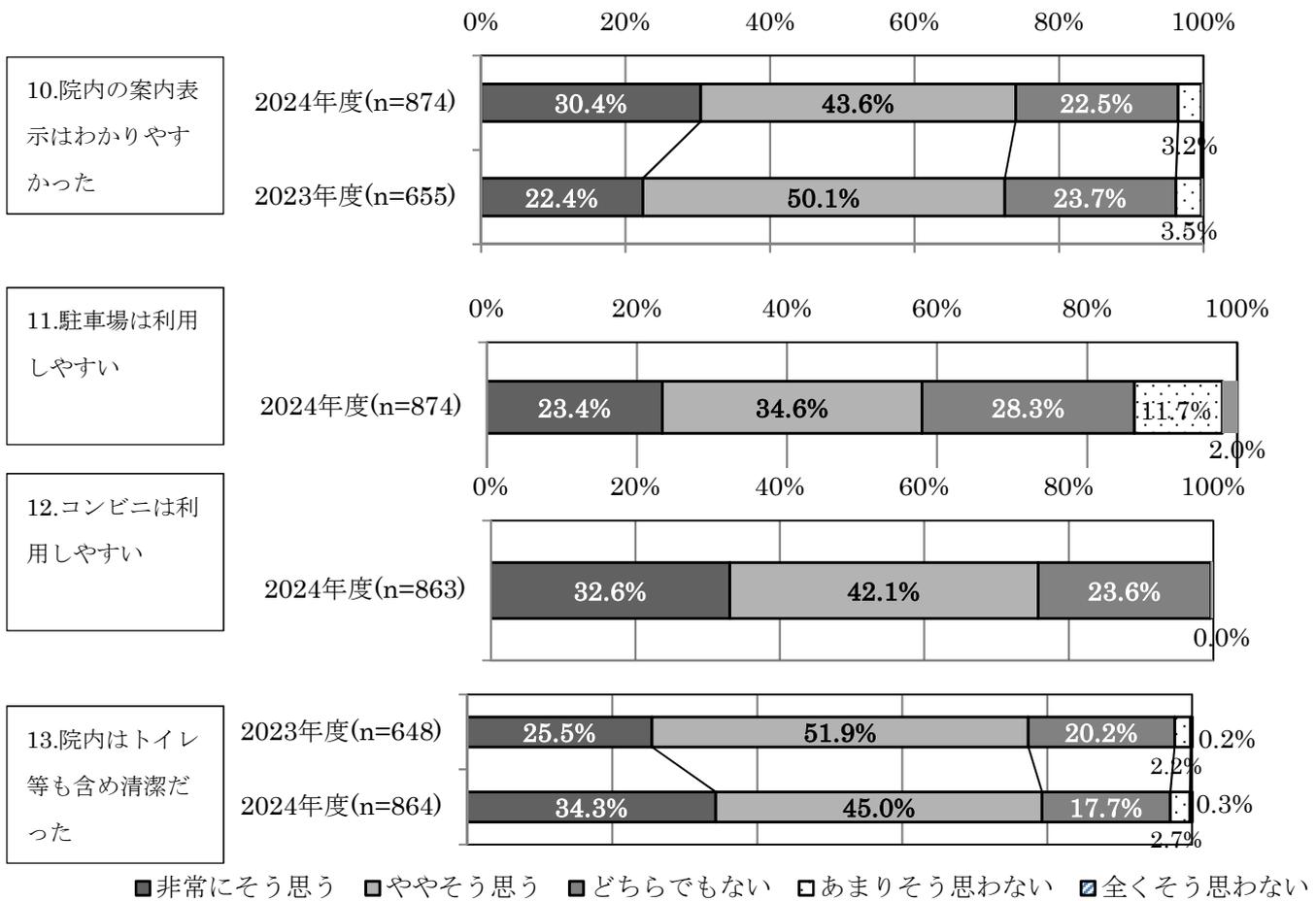
+1.9% (77.4%→79.3%)

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合算

+0.6% (2.4%→3.0%)

「どちらでもない」

-2.5% (20.2%→17.7%)



		回答数						有効 回答 数 (n)
		非常に そう思 う	ややそ う思 う	どち ら でも ない	あ ま り そ う 思 わ な い	全 く そ う 思 わ な い	無 回 答	
10. 院内の案内表示はわかりやすかった	2023 年度 (n=655)	147	328	155	23	2	120	655
	2024 年度 (n=863)	262	376	194	28	3	24	863
11. 駐車場は利用しやすい	2023 年度 (n=0)	0	0	0	0	0	0	0
	2024 年度 (n=788)	184	273	223	92	16	99	788
12. コンビニは利用しやすい	2023 年度 (n=0)	0	0	0	0	0	0	0
	2024 年度 (n=844)	275	355	199	12	3	43	844
13. 院内はトイレ等も含め清潔だった	2023 年度 (n=648)	165	336	131	14	2	127	648
	2024 年度 (n=864)	296	389	153	23	3	23	864

17. ご意見ご要望など自由にお書きください

- ◆ 命を助けてもらったと思っているのでどうしてもひいき目になります
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ◆ どの受付の人も親切で笑顔だった
- ◆ 治療のことを優しく教えてもらえて不安が少なくなってうれしかった
- ◆ 5年も通院していると顔見知りになった看護師に声かけしてもらってとても安心感が出る。
- ◆ 玄関の花がいつもきれいでうれしくなる(複数回答あり)
◆ 以前に比べて正面玄関前の清掃や花壇がとてもきれいにされている。特に花はよく手入れされていて前を通行するたび楽しみにしている。
- ◆ 受付や看護師などそれぞれの部署の人がとても優しく丁寧にに対応してくれた(複数回答あり)
- ◆ 大変丁寧に対応していただいた。ありがとうございます(複数回答あり)
- ◆ 以前よりもとても便利で親切にしてください安心出来る
- ◆ 先生の対応がとても良いと思う
- ◆ ほとんど不満は無い。以前から看護師はとても親切丁寧だったが今は先生も頼りになる
- ◆ 受付や看護師の方の笑顔でのハキハキとした対応が多く、とても安心感を得ました。
- ◆ 駐車場の幅が広がって良かった。明るさは改善してほしい
- ◆ 今後ともお世話になりたい(複数回答あり)
- ◆ 予約が取りやすい
- ◆ 個人意思尊重し、貴院での治療ではできなかったが、適切な病院に貴院医療スタッフ一丸となつて搬送して下さったと友人から聞いており信頼が増した
- ◆ 入院を今年3回したのだが心臓血管外科のそばで、天井のススが気になったのでつい話したら即そうじしていただき感謝した。治療者によくしていただいた。
- ◆ 食事提供の職員の人に大変親切にしてください感謝している。具体的には吸入器を見つけてくれたり、言葉かけ笑顔で対応してくれた
- ◆ お忙しい中とても親切に接して下さっています。ありがとうございます。もっと人手があればいいのになあと思います。どうぞご無理なさいませんように
- ◆ スタッフの皆さん とても親切で気持ちよく受診できます。大変とは思いますが、これからも頑張ってください。いつもありがとう。
- ◆ 子供の出産の時からお世話になっています。病棟でも何度もお世話になりました。愛着ある病院です。
- ◆ 常に安心して受診しております
- ◆ 皆さん、とても親切です。助かっています。今後も頑張ってください。
- ◆ 長年、お世話になっており、対応もよいと感じる。
- ◆ ガイアの夜明け(TV)見ました、1年半前と今年の2回。応援しています。
- ◆ 整形外来の医師や看護師さん皆さん親切で説明もわかりやすくとても良いです。いつもありがとうございます。
- ◆ 入院中の食事(エネコン 1800)おいしかったです。
- ◆ これからもお世話になりたいと思える病院です。

- ◆ ぜひとも出産ができるようにお願いします
- ◆ 担当医師がよく変わることにやや不満
- ◆ リウマチ科を作ってほしい
- ◆ 数年前まで乳腺外科にかかっていたが病院の事情はわからないが突然他院に変わることになったことはとても残念でショックだった。今後患者が安心して受診できるような体制でおねがいします
- ◆ 「よりよい病院を目指す」とはどのようなことなのか。意味が不明確であるのではないか
- ◆ 全体的に良い先生が異動になったり退職が多すぎる
- ◆ 法人組織になってから検査・診療漬けの診療が多く医師の詳しい説明がなくなった。レベルも低い
- ◆ 2年ぐらい前、医師にいきなり叱られた。今でも不快
- ◆ 医者はしっかり顔を見て話を聞いてほしい。治してあげると努力を惜しまないでほしい
- ◆ 私自身は特に不満無く診てもらっているが、家族は他科だが医師の説明等について不満を感じている。どうも患者によって説明の丁寧さが異なるようで嫌な思いをしている
- ◆ ジェネリックをすごくすすめられたが少し不安。先発品はなくなるのか不安。薬の確保をしてほしい
- ◆ 常勤の先生を増やしてほしい(産婦人科)。
- ◆ 医師の退去問題があったが早く医師の充実を図って欲しい。
- ◆ かかりつけ患者の電話診療をできるようにして欲しい
- ◆ 紹介されてきたが先生と合わなかった
- ◆ 分かり易い先生とそうでない先生がいる
- ◆ 安心できる病院を希望します。
- ◆ 活気がないように思う
- ◆ 病室にも Wifi があれば仕事がしやすい・快適だと思う
- ◆ 血液内科の待ち時間の改善を
- ◆ ほかの病院では 8 時前でも院内で待機出来るのにこの病院では外で待たされ風邪を引く
- ◆ 待ち時間を少なくしてほしい(複数回答あり)
- ◆ レントゲン、CT 等のデータが無いのであれば診察を待つ前に先にレントゲンをしておけば待ち時間を減らせるのではないかと思う
- ◆ 待ち時間は、短いときは 30 分、長いときは 3 時間ぐらい待ちます。
- ◆ 検査が 9:20~9:40 で、診察が 11:30~12:00 なので、この間の時間が長すぎる。
- ◆ 待ち時間は、だいたい 30 分程度だが、時々 60 分程度待ちます。
- ◆ マイカーを持っていないため、バスでも通っていたらと思う(家からの近くのバス停で)
- ◆ 南北のバスがあれば良い
- ◆ 膳所駅より専用バスが 1 時間に 1 本あれば良い。
- ◆ 再来機で受付した後でブロックでも受付する。二度手間、意味不明
- ◆ ホームページはこまめに更新してください
- ◆ Instagram があるそうですが、その存在は知らなかった。(複数回答あり)
- ◆ トイレが汚い。もっとこまめにそうじをしてほしい
- ◆ 和式トイレを洋式に変えてほしい
- ◆ マイナンバー少し使いにくい
- ◆ 椅子が少ない

- ◆ 外来受付前の椅子の前後が狭い
- ◆ 血圧測定場所に囲いがあると良いと思う(周りから見えないように)
- ◆ 尿検査のコップわたす際に名前呼びしないでほしい(複数回答あり)
- ◆ 駐車場の位置表示 2 階とか 1 階とか必要ではないか？
- ◆ 駐車場は体の不自由な人には困難(第 1 でも遠い)
- ◆ 駐車場について第 1 は狭いので車幅に合うよう広げてほしい。第 2 は雨に濡れない通路動線にしてほしい(複数回答あり)
- ◆ 駐車場料金がほかと比べて高いと思う
- ◆ 駐車場の障害者用の設備を徹底してほしい。常に満車で困っています。一般の方の利用はできるだけ控えて欲しい。
- ◆ 自転車とバイクの駐輪場所を分かり易く分けて欲しい
- ◆ バイクで通院しているのですが、駐輪場は利用しにくいです。
- ◆ 食堂を本館に入れてほしい。今の場所では車椅子では行けない
- ◆ 初診料の取り方。ほかの科に通院していたら取らない病院もある。長期診察していない場合は初診料は必要だと思うが
- ◆ 初診料金を低減していただきたい
- ◆ 受付に無愛想な職員が一人いる
- ◆ 診断書支払・請求受付のある担当者が威圧的でとてもこわかった。
- ◆ 対応問題外、ひどすぎる
- ◆ レントゲン技師の高齢者への言葉づかいが悪い。なぜ高齢者や耳の聞こえにくい人に対して丁寧語ではなく高圧的に話すようになるのか
- ◆ 個人の能力、対応に差がありすぎる。以前より B 受付はレベルが高く、他の受付が同じ病院とは思えないときがある。
- ◆ ER でケガで待っているときの配慮がほしかった
- ◆ こちらからの質問には答えてくれるが、不安なこととか、分からないこともあるので、もっと積極的にかかわって欲しい。
- ◆ 薬局時間がかかる
- ◆ 検査カードの受付機を点在して欲しい
- ◆ 館内配置やサインがわかりにくい
- ◆ A とか B とか C とかでいきたい科と一致しないので職員に聞いている。せめて一覧表に科は書いてほしい
- ◆ 電光掲示板のスピードをもう少し遅くしてほしい。
- ◆ 受付票を入れているファイルは受付番号が見えない(外から)。変えた方が良くと思う
- ◆ 内視鏡検査時、受診科で本人への説明、リスク容認書類にサイン、押印するのに検査部内で検査当日に同じ書類を書けと言われる。病院としては 1 枚あればいいはず、いつも指摘するが、事務員が嫌なそう顔で結構ですと言うだけ。
- ◆ カスハラはダメというパンフレットポスターを設置したら良いと思う。スタッフも患者も関係者もその認識が絶対必要
- ◆ セクショナリズムの悪行→自分の部内都合優先、患者はその後はだめ。

- ◆ 地域医療受付と初診の受付で行ったり来たりでした。
- ◆ 手続きが同じ階でできるように
- ◆ Q1に「非常にそう思う」と「ややそう思う」の間に「そう思う」が無いのはアンケートとしていかがなものか。変に誘導しているという自覚はあるのだろうか