

# 令和6年度 外来 患者満足度調査

## 結果報告書

調査期間：令和6年9月2日～9月30日

医療法人 埼玉成恵会病院

患者満足度調査プロジェクト

有効回答率 100%  
アンケート配布件数 230件

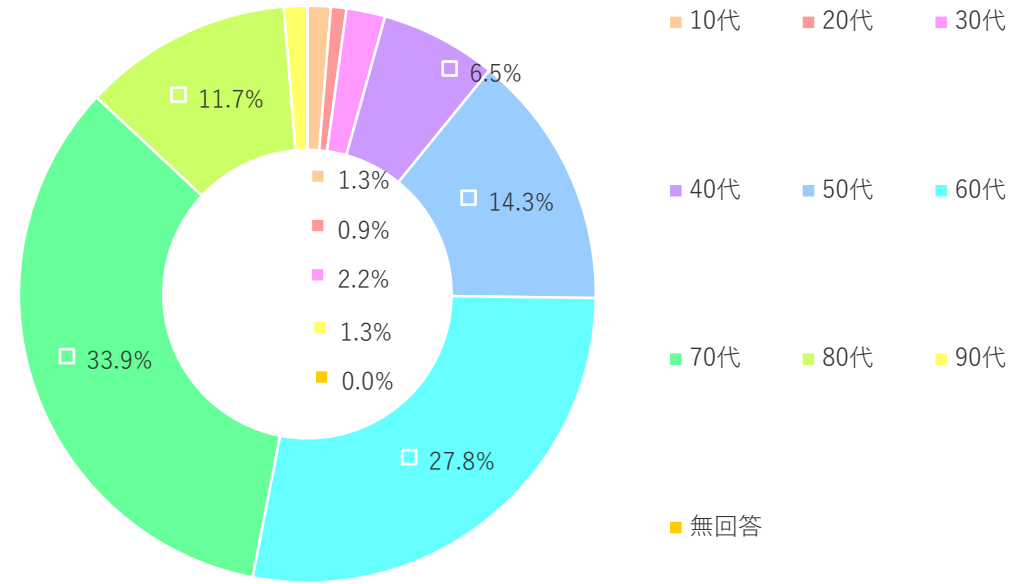
外来患者満足度アンケート集計(令和6年度)

I:あなた自身のことについておたずねします

問1:あなたの年齢を教えてください。

1. 10代	3件	1.3%
2. 20代	2件	0.9%
3. 30代	5件	2.2%
4. 40代	15件	6.5%
5. 50代	33件	14.3%
6. 60代	64件	27.8%
7. 70代	78件	33.9%
8. 80代	27件	11.7%
9. 90代	3件	1.3%
10. 無回答	0件	0.0%
合計	230件	

I 問1:あなたの年齢を教えてください

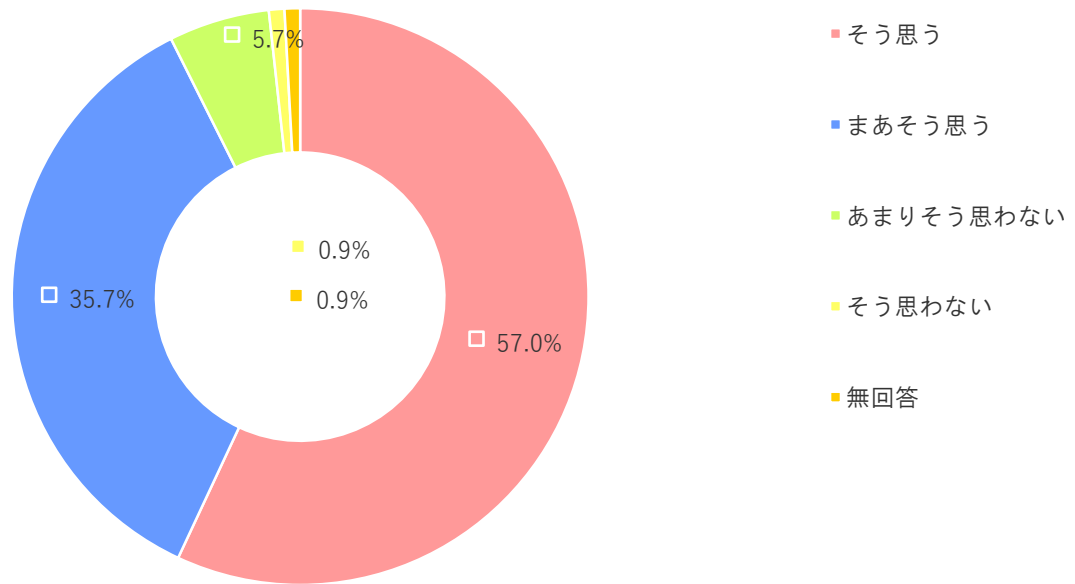


II:職員についておたずねします

問1:担当医はあなたの話を十分に聞いてくれますか。また説明はわかりやすいですか。

1. そう思う	131件	57.0%
2. まあそう思う	82件	35.7%
3. あまりそう思わない	13件	5.7%
4. そう思わない	2件	0.9%
5. 無回答	2件	0.9%
合計	230件	

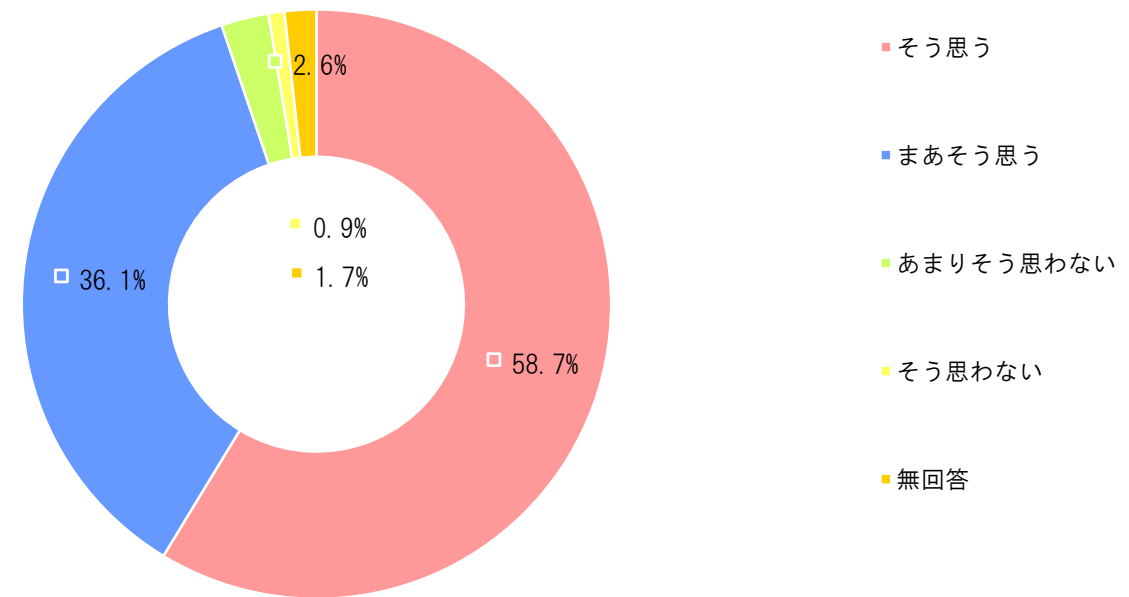
II 問1:担当医はあなたの話を十分に聞いてくれますか  
また説明はわかりやすいですか



問2: 看護師はあなたの話をよく聞いてくれましたか。

1. そう思う	135件	58.7%
2. まあそう思う	83件	36.1%
3. あまりそう思わない	6件	2.6%
4. そう思わない	2件	0.9%
5. 無回答	4件	1.7%
合計	230件	

II 問2: 看護師はあなたの話をよく聞いてくれましたか

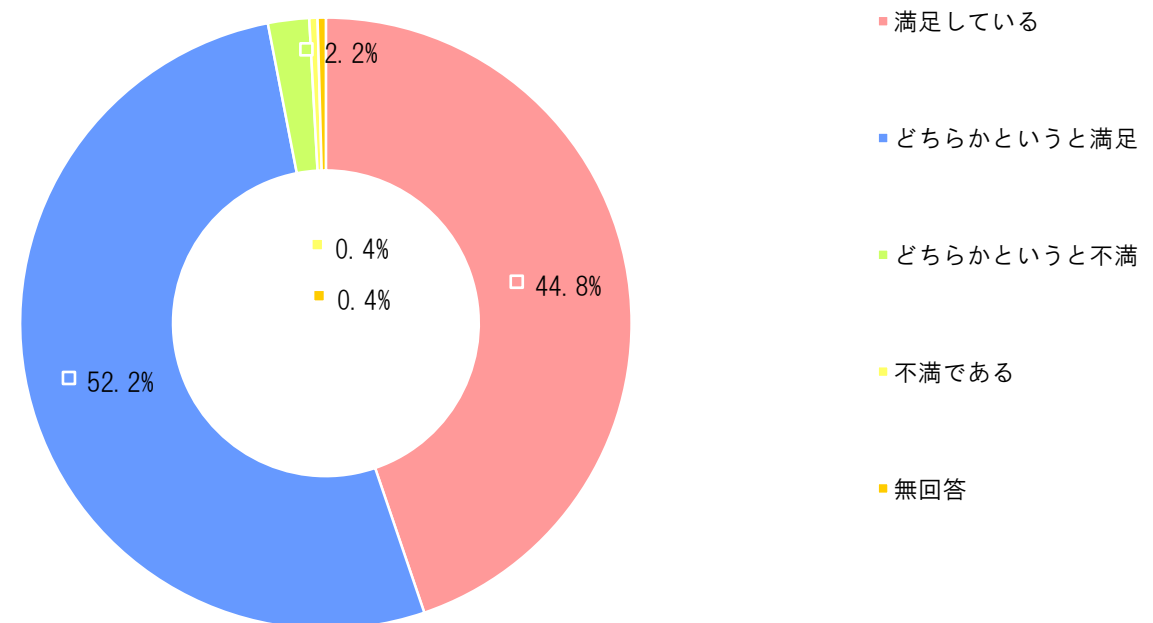


III: 設備環境についておたずねします

問1: 待合室の環境についておたずねします。  
座席の配置・間隔はいかがですか。

1. 満足している	103件	44.8%
2. どちらかというと満足	120件	52.2%
3. どちらかというと不満	5件	2.2%
4. 不満である	1件	0.4%
5. 無回答	1件	0.4%
合計	230件	

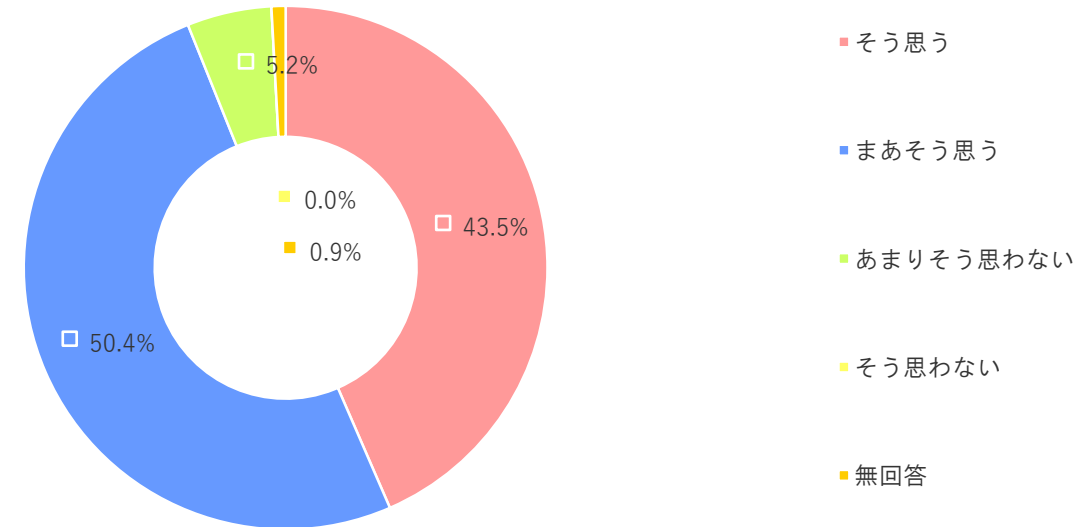
III 問1: 座席の配置・間隔はいかがですか



問2: 院内の表示案内はわかりやすいですか。

1. そう思う	100件	43.5%
2. まあそう思う	116件	50.4%
3. あまりそう思わない	12件	5.2%
4. そう思わない	0件	0.0%
5. 無回答	2件	0.9%
合計	230件	

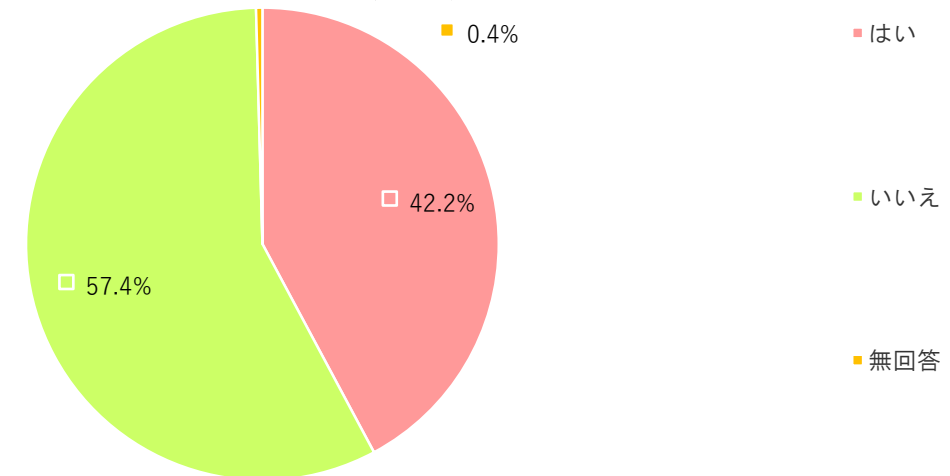
Ⅲ 問2: 院内の表示案内はわかりやすいですか



問3: 喫茶店・売店は利用したことがありますか。

1. はい	97件	42.2%
2. いいえ	132件	57.4%
3. 無回答	1件	0.4%
合計	230件	

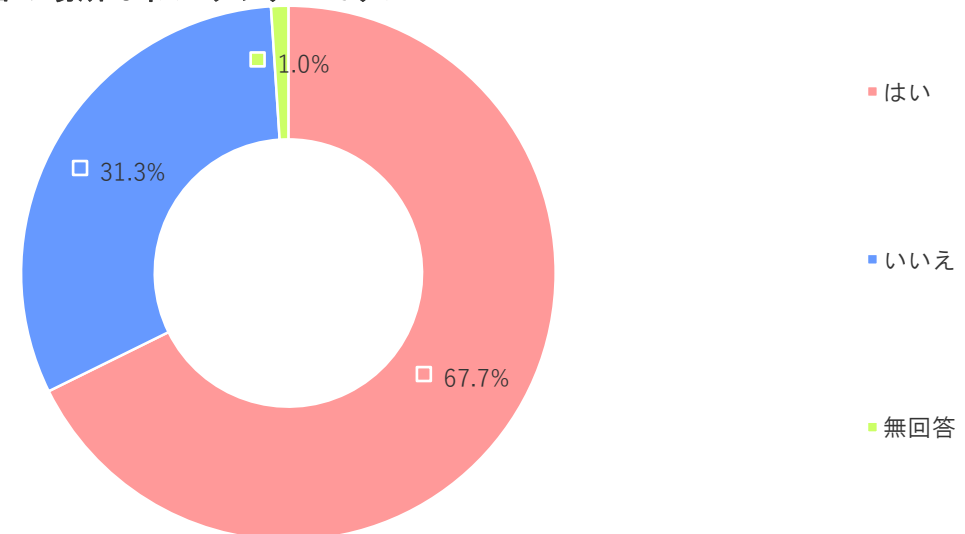
Ⅲ 問3: 喫茶店・売店を利用したことがありますか



「はい」の方へお聞きします。喫茶店・売店の場所はわかりやすいですか。

1. はい	65件	67.7%
2. いいえ	30件	31.3%
3. 無回答	1件	1.0%
合計	96件	

喫茶店・売店の場所はわかりやすいですか

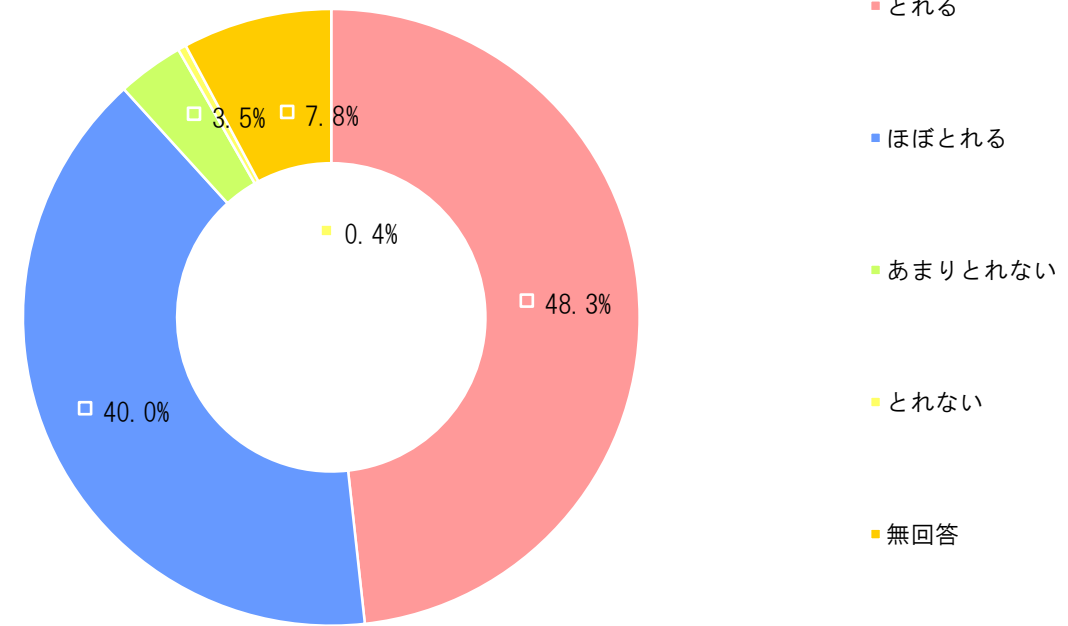


#### IV: 外来予約についておたずねします

問1: 診療予約は希望通りとれますか。

1. とれる	111件	48.3%
2. ほぼとれる	92件	40.0%
3. あまりとれない	8件	3.5%
4. とれない	1件	0.4%
5. 無回答	18件	7.8%
合計	230件	

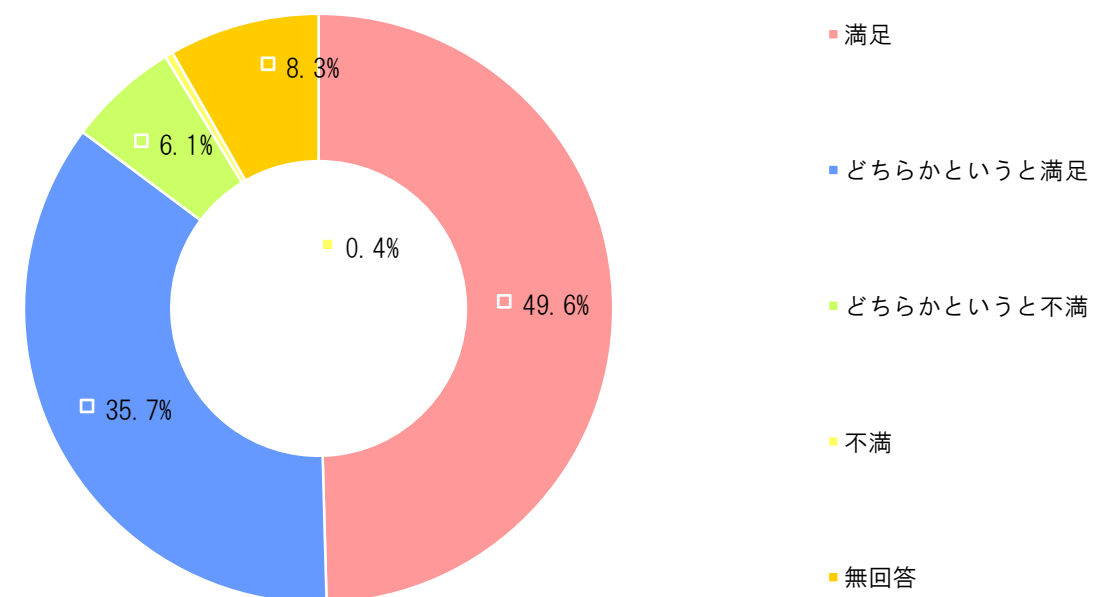
IV 問1: 診療予約は希望通りとれますか



問2: 現在受診中の診療科の予約は満足していますか。

1. 満足	114件	49.6%
2. どちらかという満足	82件	35.7%
3. どちらかという不満	14件	6.1%
4. 不満	1件	0.4%
5. 無回答	19件	8.3%
合計	230件	

IV 問2: 現在受診中の診療科の予約は満足していますか

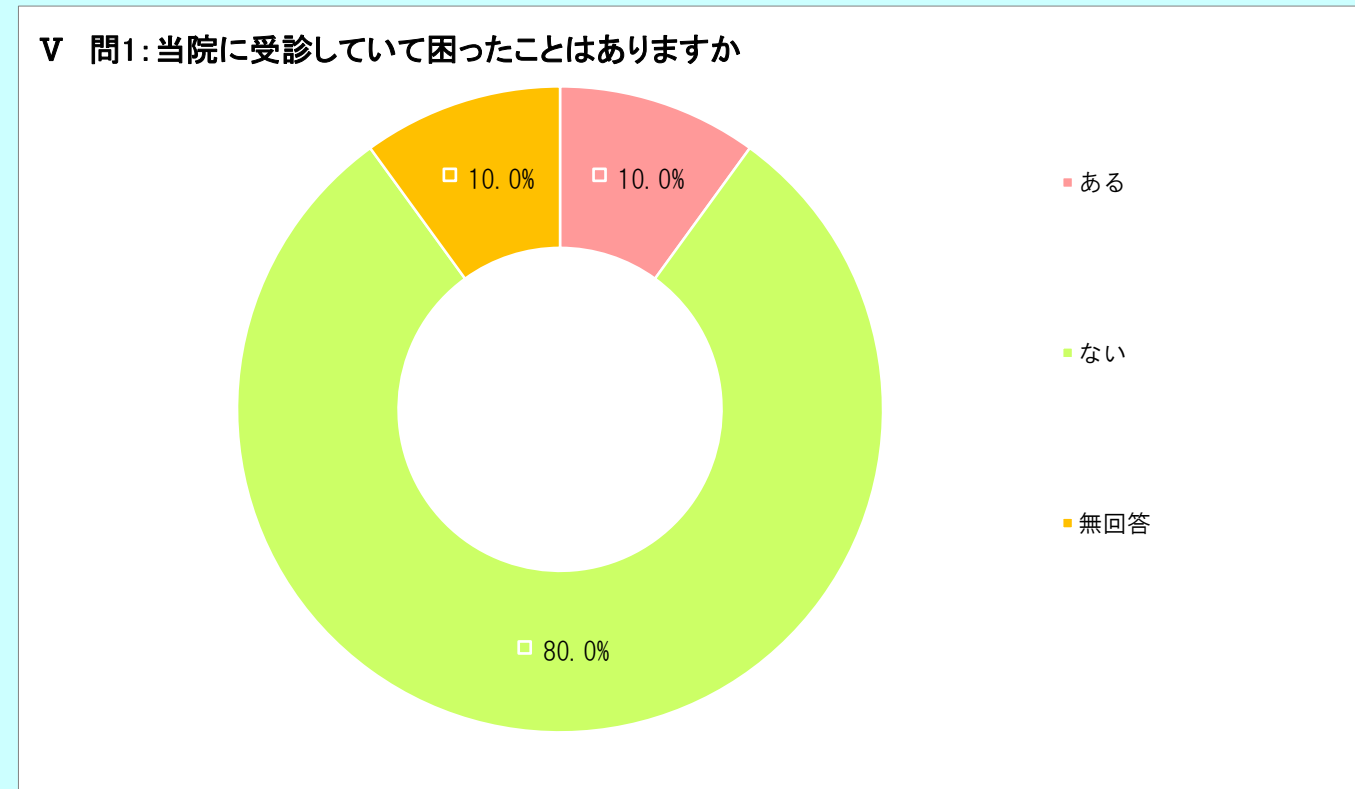


V:患者さんへの支援についておたずねします

問1:当院に受診して困ったことはありますか。

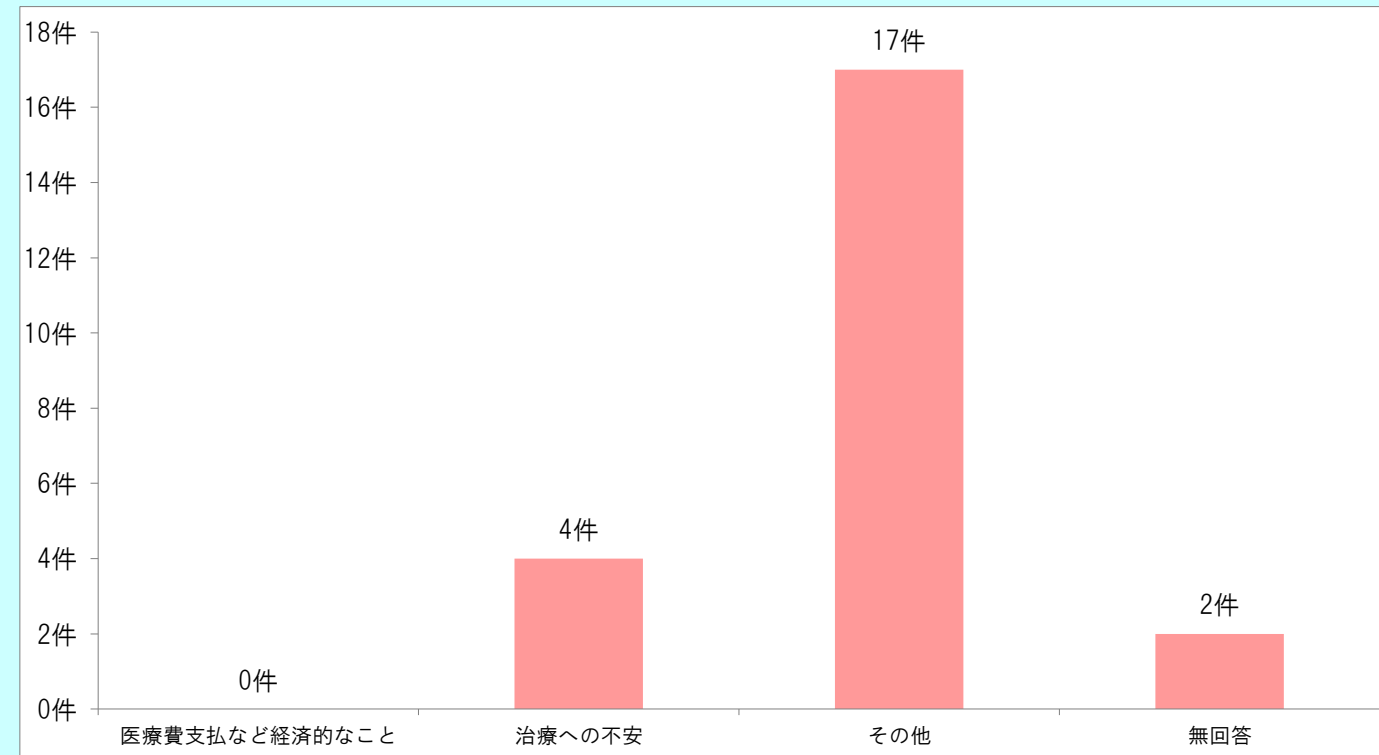
1. ある	23件	10.0%
2. ない	184件	80.0%
3. 無回答	23件	10.0%
合計	230件	

V 問1:当院に受診して困ったことはありますか



「ある」と答えた方へお聞きします。それはどんな事でしたか。

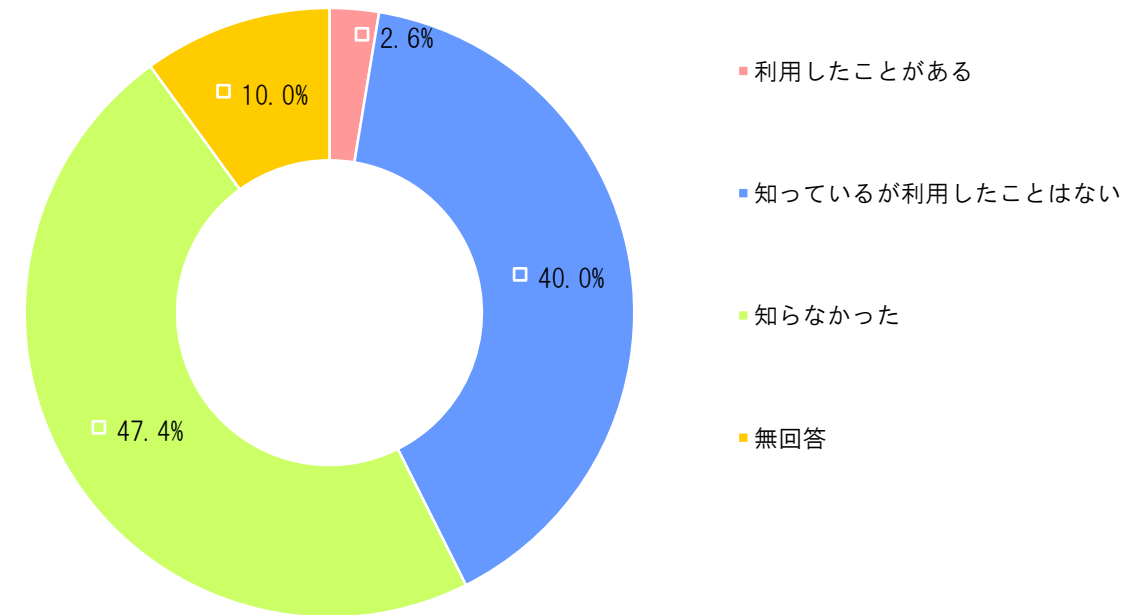
1. 医療費支払など経済的なこと	0件	0.0%
2. 治療への不安	4件	17.4%
3. その他	17件	73.9%
4. 無回答	2件	8.7%
合計	23件	



問2: 医療相談窓口があるのをご存知ですか。

1. 利用したことがある	6件	2.6%
2. 知っているが利用したことはない	92件	40.0%
3. 知らなかった	109件	47.4%
4. 無回答	23件	10.0%
合計	230件	

V 問2: 医療相談窓口があるのをご存知ですか

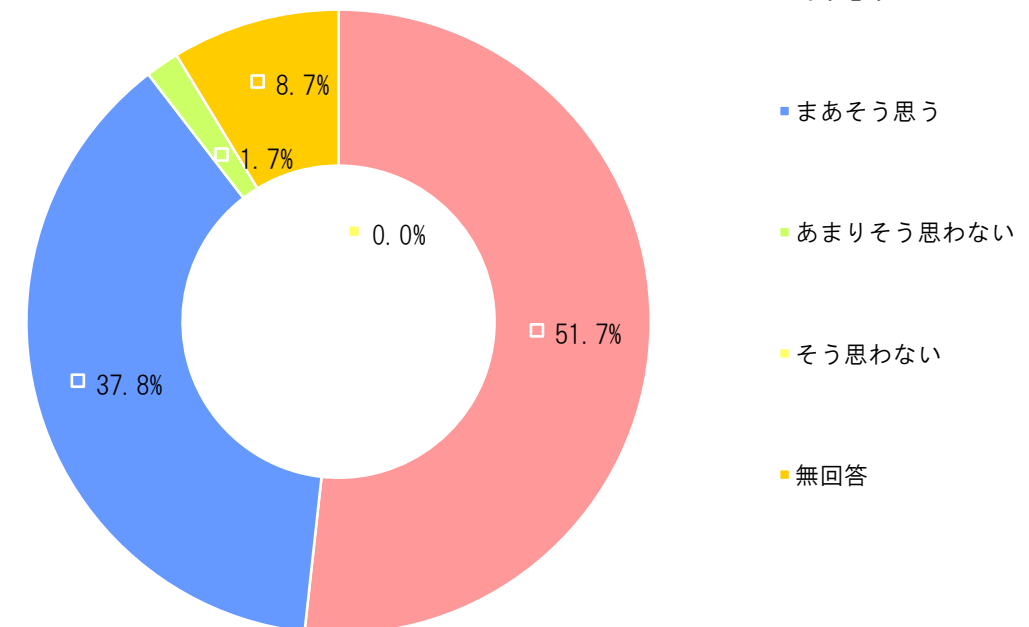


VI: 総合的におたずねします

問1: 今後も当院を利用したいと思いますか。

1. そう思う	119件	51.7%
2. まあそう思う	87件	37.8%
3. あまりそう思わない	4件	1.7%
4. そう思わない	0件	0.0%
5. 無回答	20件	8.7%
合計	230件	

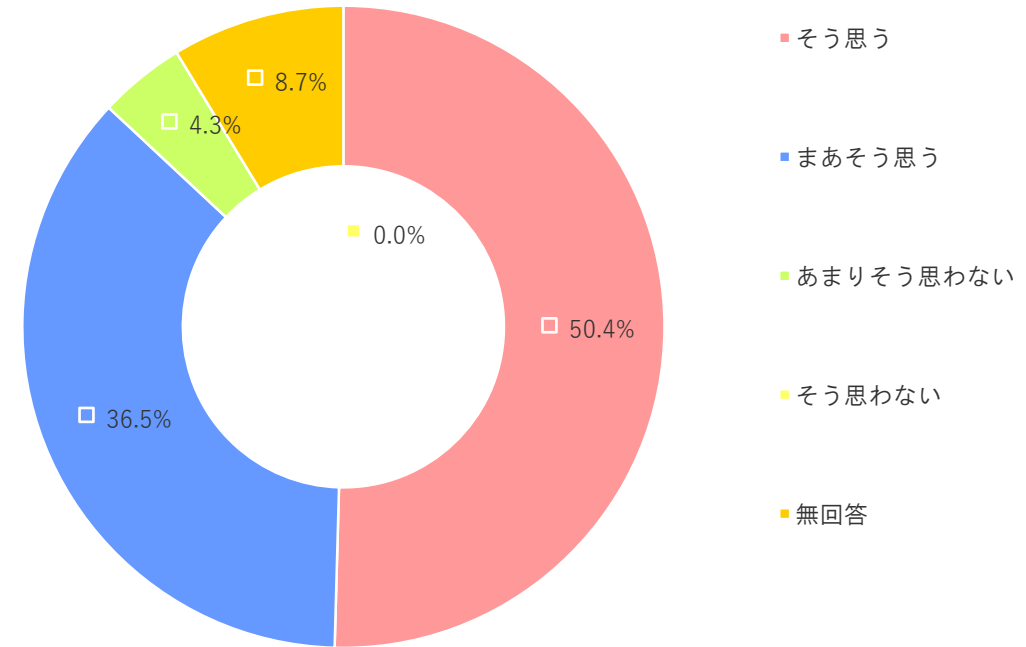
VI 問1: 今後も当院を利用したいと思いますか



問2: 当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか。

1. そう思う	116件	50.4%
2. まあそう思う	84件	36.5%
3. あまりそう思わない	10件	4.3%
4. そう思わない	0件	0.0%
5. 無回答	20件	8.7%
合計	230件	

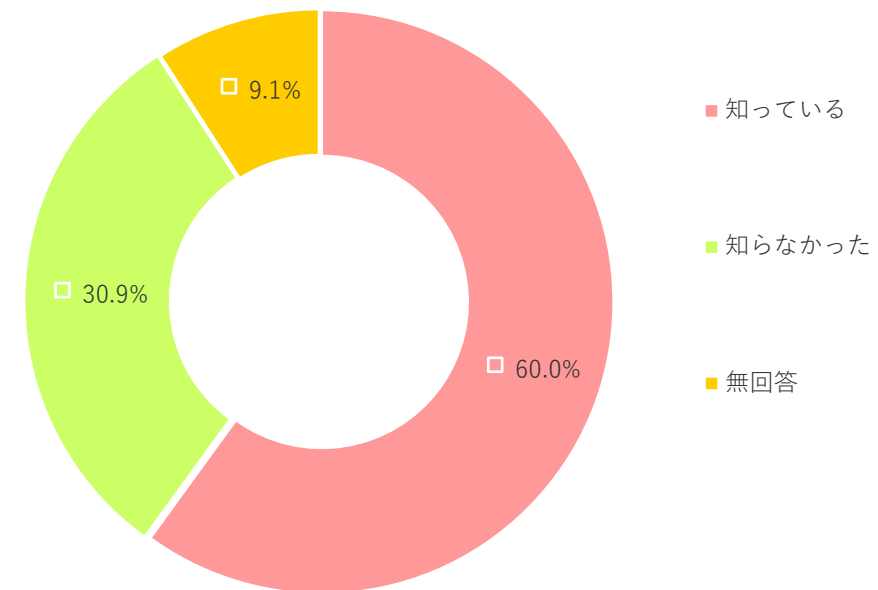
VI 問2: 当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか



問3: 当院のホームページがあるのをご存じですか。

1. 知っている	138件	60.0%
2. 知らなかった	71件	30.9%
3. 無回答	21件	9.1%
合計	230件	

VI 問3: 当院のホームページがあるのをご存じですか





# 令和6年度 入院 患者満足度調査

## 結果報告書

調査期間：令和6年9月 2日～ 9月 30日

医療法人 埼玉成恵会病院  
患者満足度調査プロジェクト

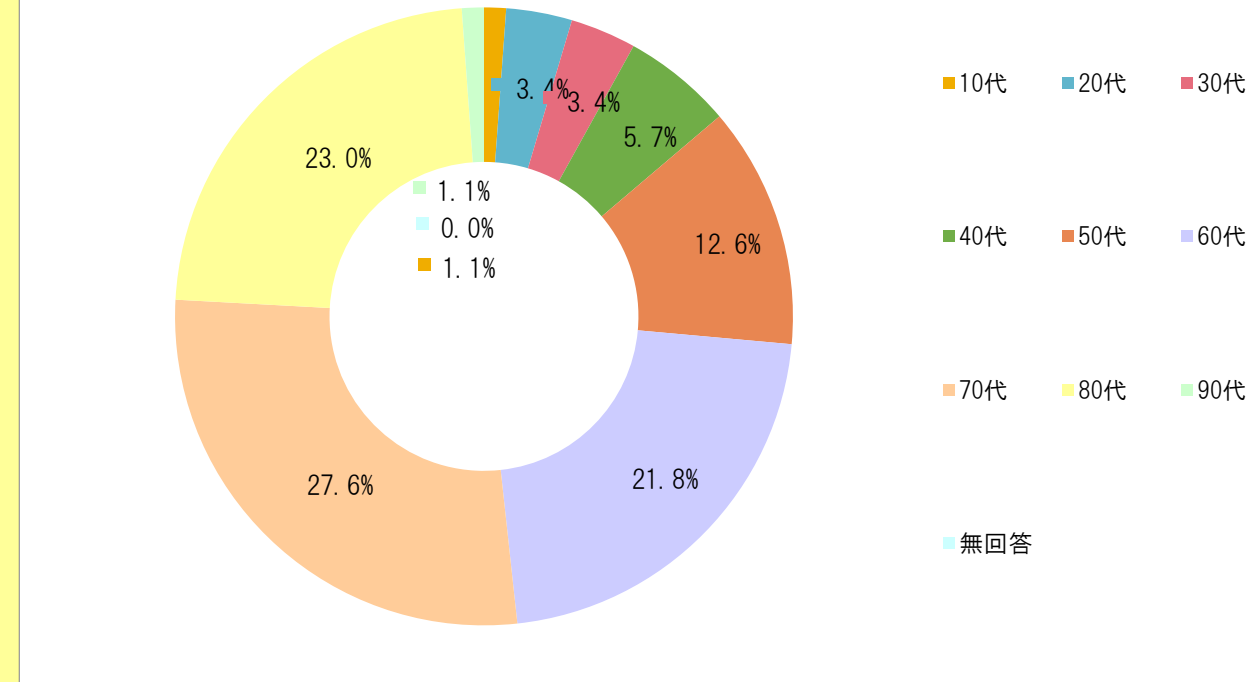
有効回答率 87%  
アンケート配布件数 100件

I、あなたご自身のことについておたずねします。

問1:あなたの年齢を教えてください。

1. 10代	1件	1.1%
2. 20代	3件	3.4%
3. 30代	3件	3.4%
4. 40代	5件	5.7%
5. 50代	11件	12.6%
6. 60代	19件	21.8%
7. 70代	24件	27.6%
8. 80代	20件	23.0%
9. 90代	1件	1.1%
10. 無回答	0件	0.0%
合計	87件	

I 問1:あなたの年齢を教えてください。

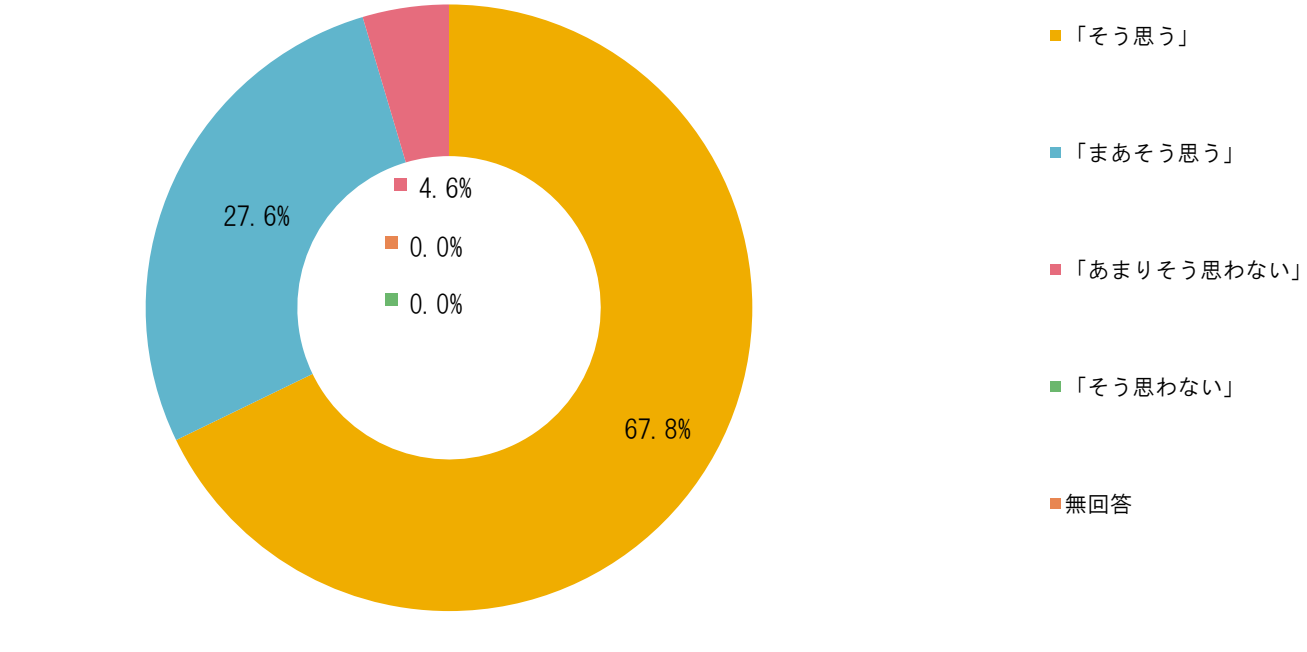


II、職員についておたずねします。

問1:担当医はあなたの話を十分に聞いてくれましたか。  
また、説明はわかりやすいですか。

1. 「そう思う」	59件	67.8%
2. 「まあそう思う」	24件	27.6%
3. 「あまりそう思わない」	4件	4.6%
4. 「そう思わない」	0件	0.0%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	87件	

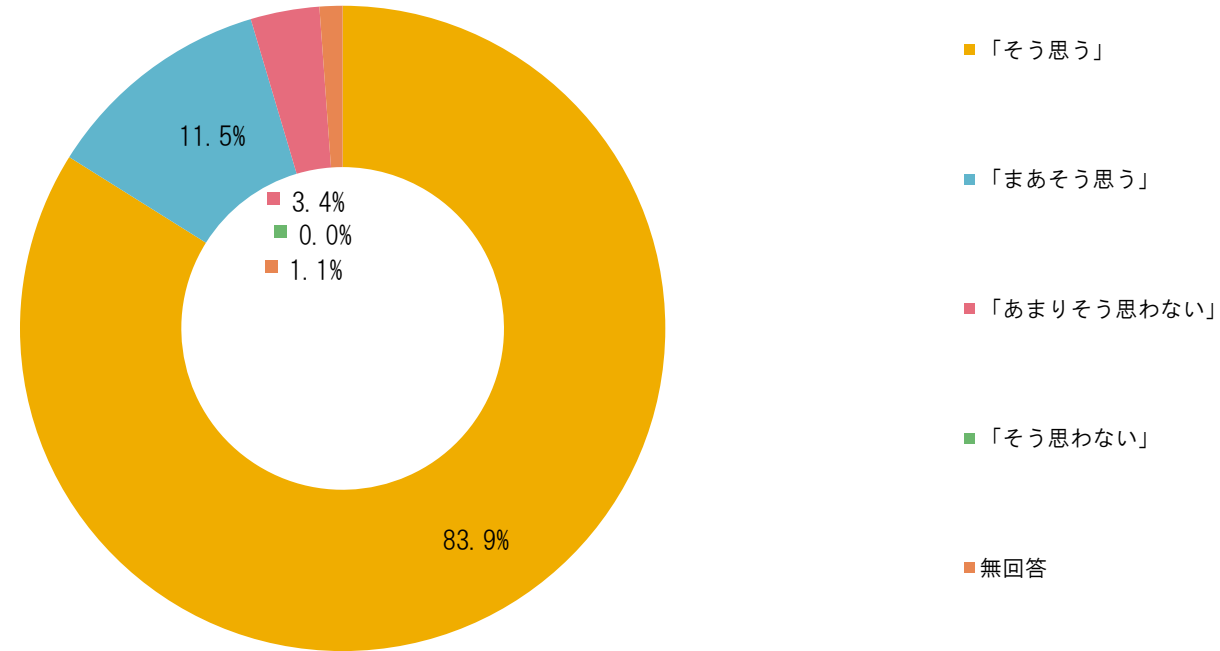
II 問1:担当医はあなたの話を十分に聞いてくれましたか。  
また、説明はわかりやすいですか。



問2:看護師はあなたの話をよく聞いてくれましたか。

1.「そう思う」	73件	83.9%
2.「まあそう思う」	10件	11.5%
3.「あまりそう思わない」	3件	3.4%
4.「そう思わない」	0件	0.0%
5. 無回答	1件	1.1%
合計	87件	

Ⅱ 問2：看護師はあなたの話をよく聞いてくれましたか。

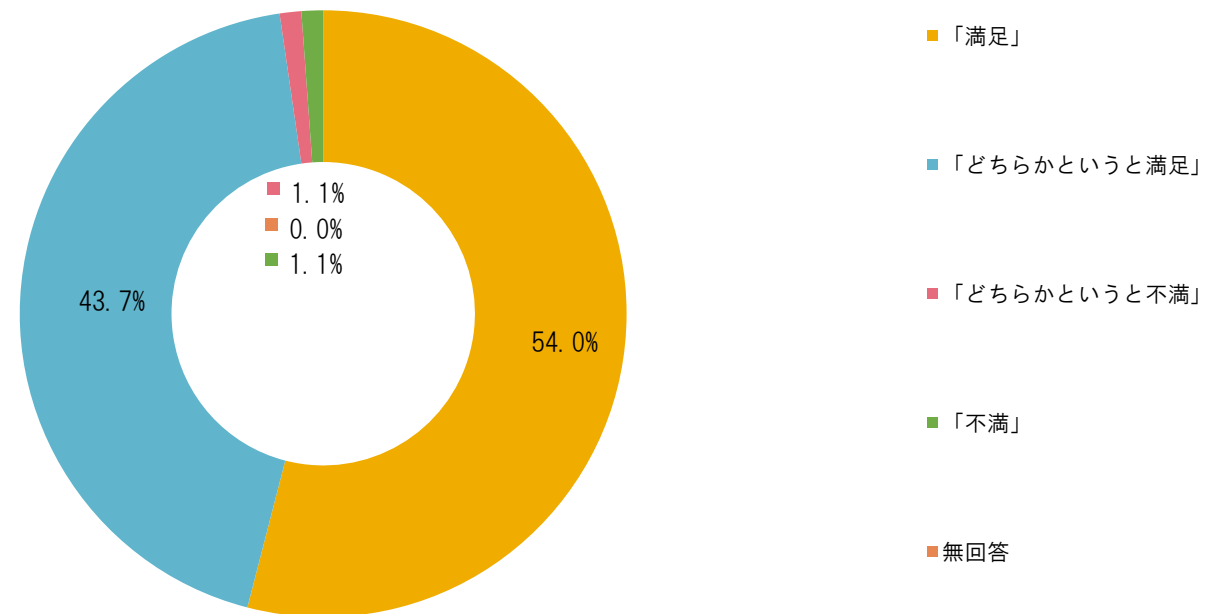


Ⅲ、設備環境についておたずねします。

問1:個室病棟はいかがですか。

1.「満足」	47件	54.0%
2.「どちらかという満足」	38件	43.7%
3.「どちらかという不満」	1件	1.1%
4.「不満」	1件	1.1%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	87件	

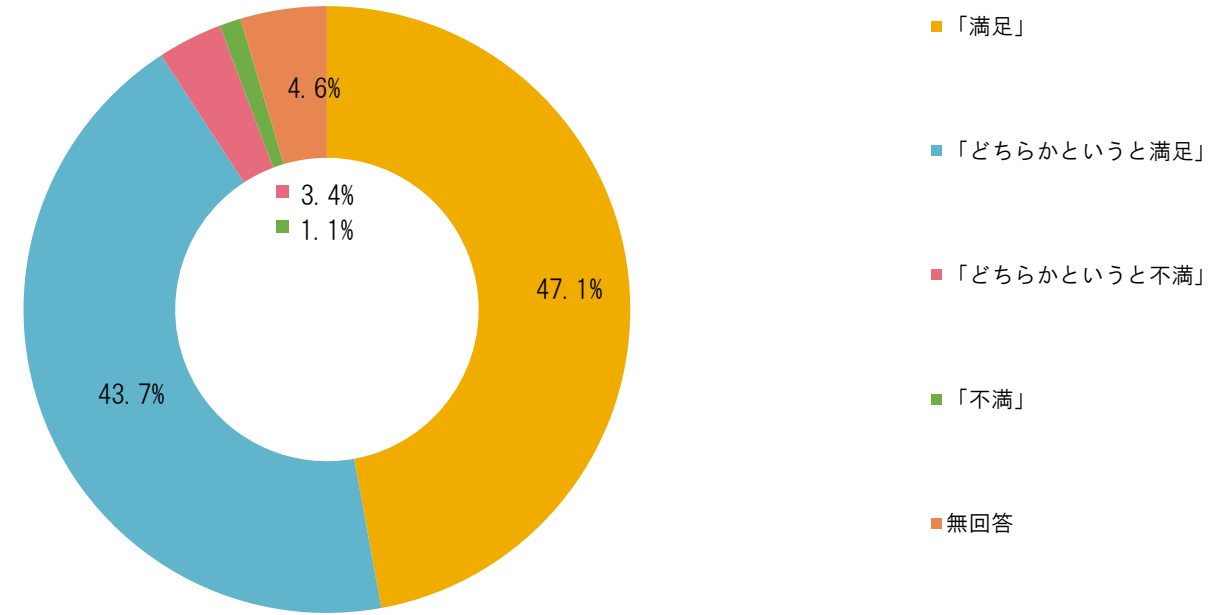
Ⅲ 問1：個室病棟はいかがですか。



問2:案内表示はわかりやすいですか。(設置場所・大きさ)

1.「満足」	41件	47.1%
2.「どちらかという満足」	38件	43.7%
3.「どちらかという不満」	3件	3.4%
4.「不満」	1件	1.1%
5.無回答	4件	4.6%
合計	87件	

Ⅲ 問2：案内表示はわかりやすいですか。(設置場所・大きさ)



問3:喫茶店/売店を利用したことがありますか。

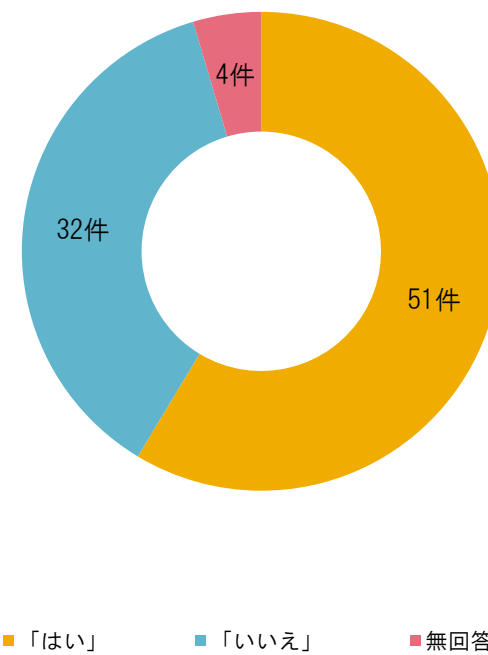
1.「はい」	51件	58.6%
2.「いいえ」	32件	36.8%
3.無回答	4件	4.6%
合計	87件	

問3-1:品揃えは満足されていますか。

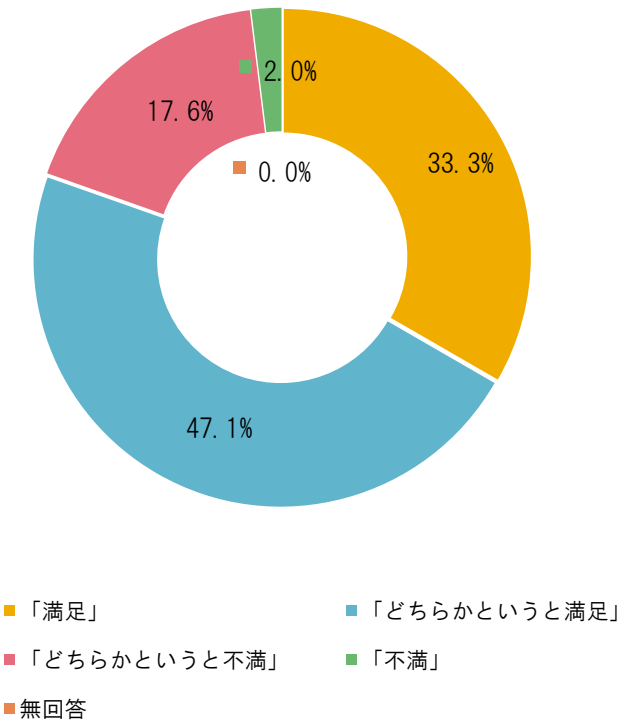
※問3で「はい」と回答した内訳

1.「満足」	17件	33.3%
2.「どちらかという満足」	24件	47.1%
3.「どちらかという不満」	9件	17.6%
4.「不満」	1件	2.0%
5.無回答	0件	0.0%
合計	51件	

Ⅲ 問3：喫茶店/売店を利用したことがありますか。



Ⅲ 問3-1：品揃えは満足されていますか。

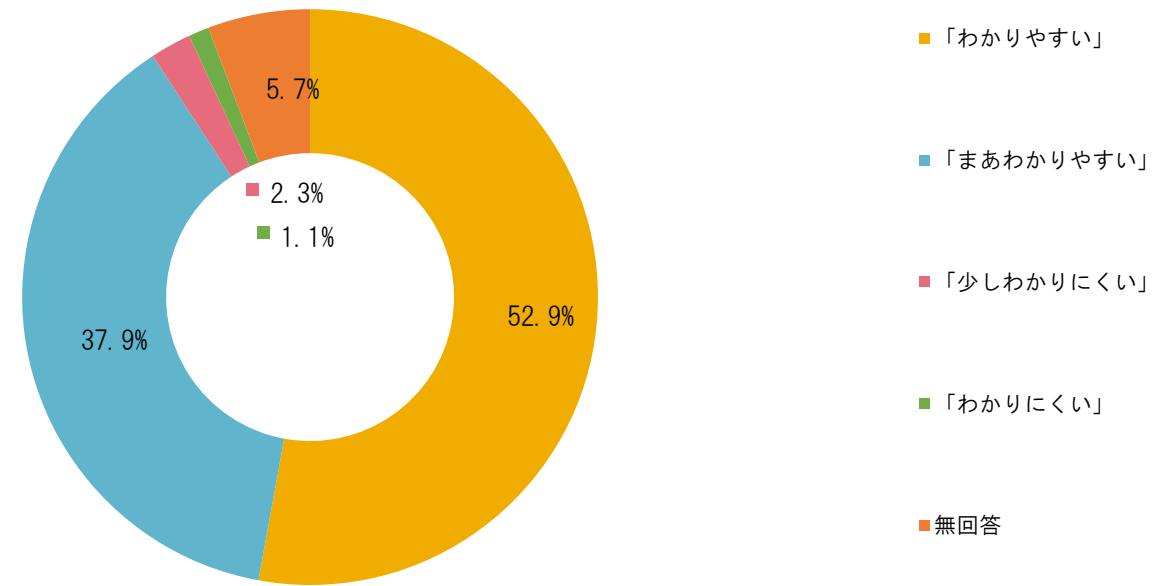


#### IV、入退院に関することについておたずねします。

問1: 診察室での入院に関する説明は、わかりやすかったですか。

1. 「わかりやすい」	46件	52.9%
2. 「まあわかりやすい」	33件	37.9%
3. 「少しわかりにくい」	2件	2.3%
4. 「わかりにくい」	1件	1.1%
5. 無回答	5件	5.7%
合計	87件	

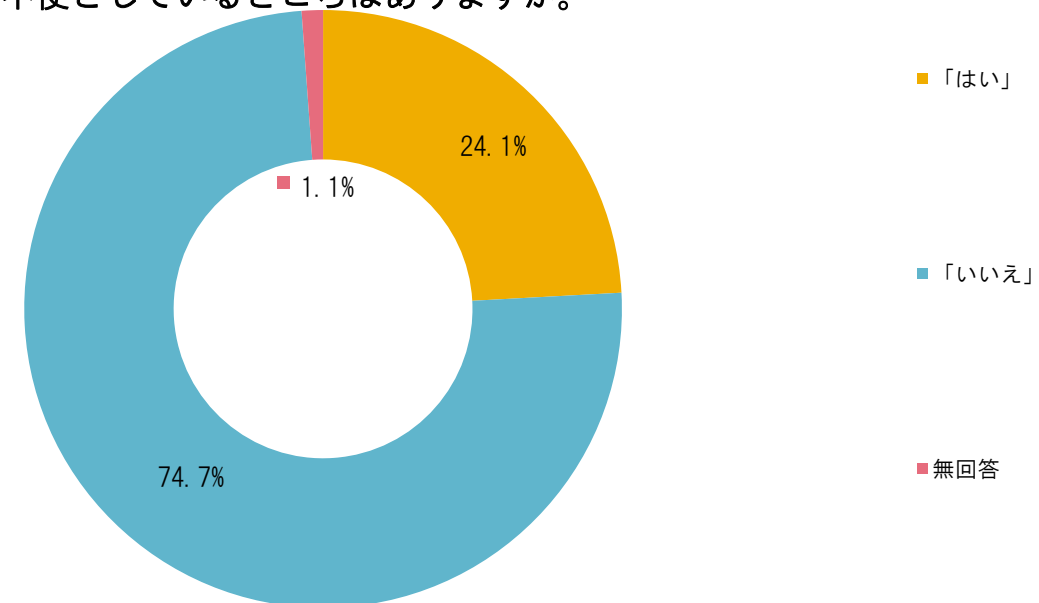
IV 問1: 診察室での入院に関する説明は、わかりやすかったですか。



問2: 感染対策として現在面会制限を行っておりますが、不便としているところはありますか。

1. 「はい」	21件	24.1%
2. 「いいえ」	65件	74.7%
3. 無回答	1件	1.1%
合計	87件	

IV 問2: 感染対策として現在面会制限を行っておりますが、不便としているところはありますか。

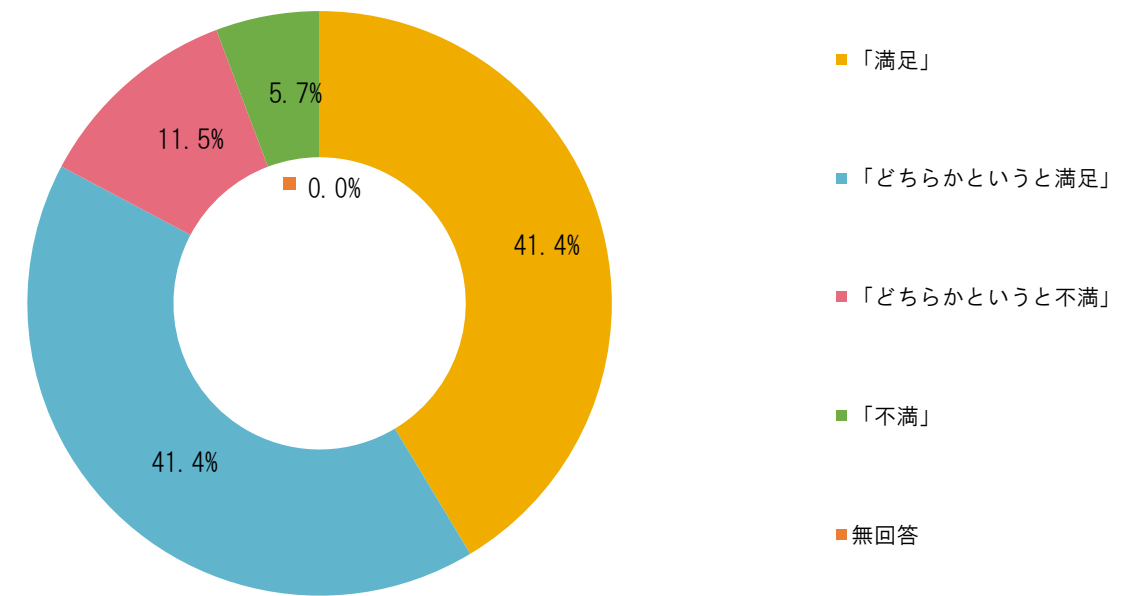


V 入院中の食事についておたずねします。

問1:メニューはいかがでしたか。

1. 「満足」	36件	41.4%
2. 「どちらかという満足」	36件	41.4%
3. 「どちらかという不満」	10件	11.5%
4. 「不満」	5件	5.7%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	87件	

V 問1:メニューはいかがでしたか。

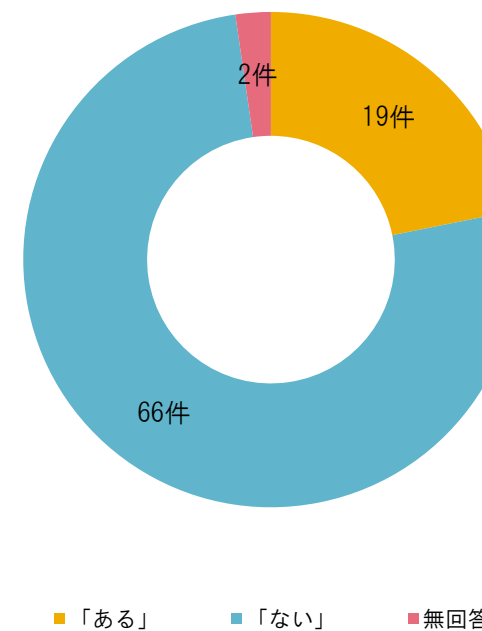


VI、患者さんへの支援についておたずねします。

問1:入院中、困ったことはありますか。

1. 「ある」	19件	21.8%
2. 「ない」	66件	75.9%
3. 無回答	2件	2.3%
合計	87件	

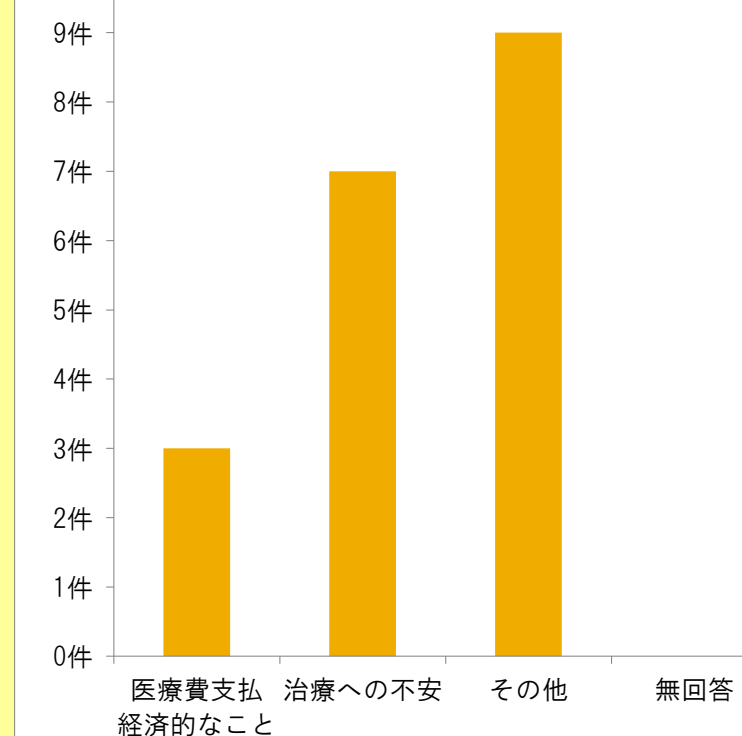
VI 問1:入院中、困ったことはありますか。



付問1-1 それはどんなことでしたか

1. 医療費支払 経済的なこと	3件	15.8%
2. 治療への不安	7件	36.8%
3. その他	9件	47.4%
4. 無回答	0件	0.0%
合計	19件	

付問1-1 それはどんなことでしたか

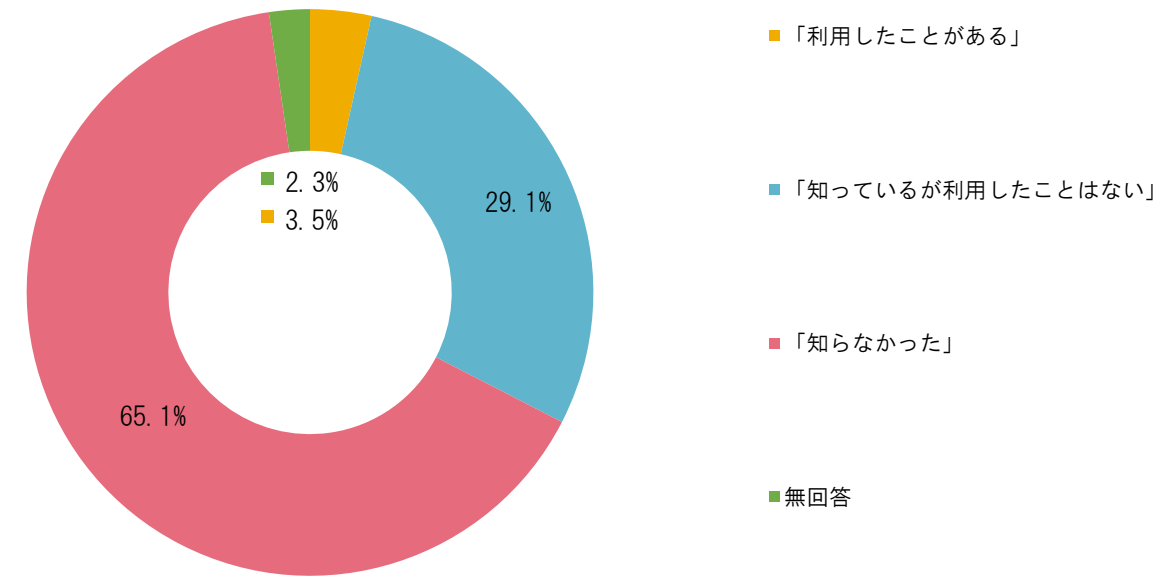


※問1で「はい」と回答した内訳

問2:医療相談窓口があるのをご存知ですか。

1.「利用したことがある」	3件	3.5%
2.「知っているが利用したことはない」	25件	29.1%
3.「知らなかった」	56件	65.1%
4. 無回答	2件	2.3%
合計	86件	

VI 問2：医療相談窓口があるのをご存知ですか

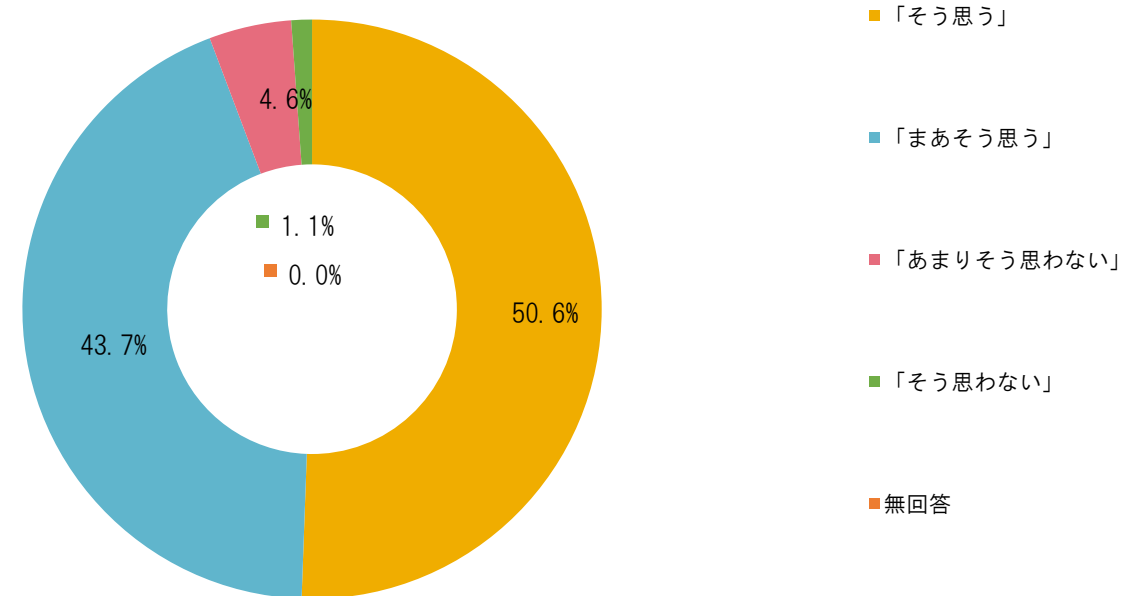


VII、総合的におたずねします。

問1:この病院は、家族や知人にも紹介したい病院ですか。

1.「そう思う」	44件	50.6%
2.「まあそう思う」	38件	43.7%
3.「あまりそう思わない」	4件	4.6%
4.「そう思わない」	1件	1.1%
5. 無回答	0件	0.0%
合計	87件	

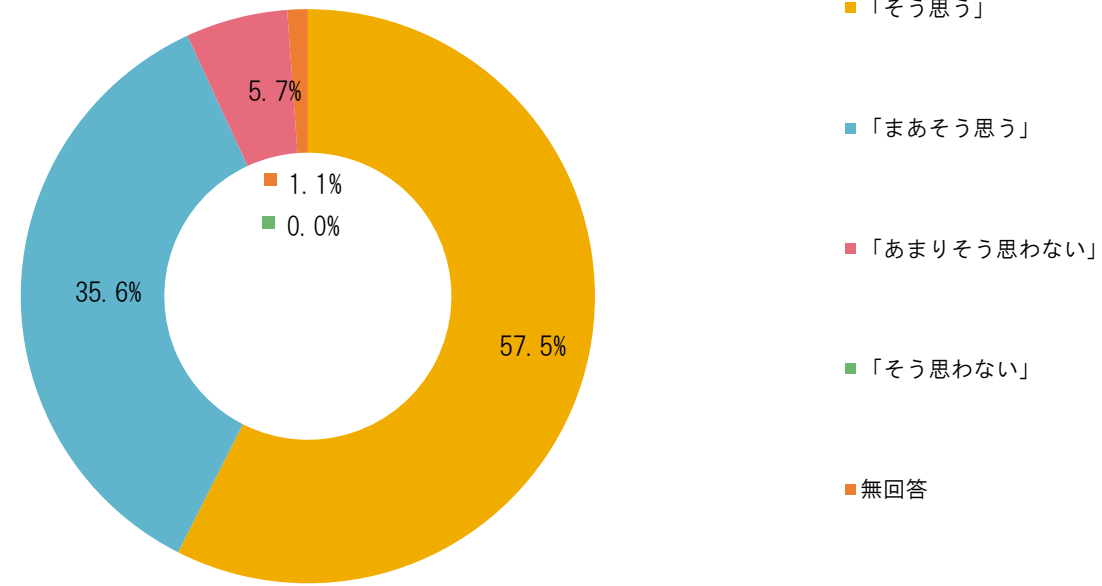
VII 問1：この病院は、家族や知人にも紹介したい病院ですか。



問2: 当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか。

1. 「そう思う」	50件	57.5%
2. 「まあそう思う」	31件	35.6%
3. 「あまりそう思わない」	5件	5.7%
4. 「そう思わない」	0件	0.0%
5. 無回答	1件	1.1%
合計	87件	

VII 問2: 当院では患者さんのプライバシーへの配慮がされていると思いますか。



問3: 当院のホームページがあるのをご存じですか。

1. 「知っている」	51件	58.6%
2. 「知らなかった」	34件	39.1%
3. 無回答	2件	2.3%
合計	87件	

VII 問3: 当院のホームページがあるのをご存じですか。

