

令和6年度  
外来患者満足度調査  
結果報告書

令和7年1月

いわき市医療センター

# 目次

I. 調査の概要	
1. 調査目的	p.1
2. 調査設計	p.1
3. 使用調査票	p.2
II. 調査対象者の属性	
1. 性別	p.3
2. 年齢	p.3
III. 回答の結果	
1. 当センターの選択理由	p.4
2-1. 個別満足度（施設設備・環境について）	p.5
2-2. 個別満足度（職員について）	p.6
2-3. 個別満足度（治療について）	p.6
2-4. 個別満足度（各項目の合計）	p.6
3. 総合評価（100点満点）	p.7
4. 自由記述欄に寄せられたご意見等（抜粋）	p.8

# I. 調査の概要

## 1. 調査目的

患者の期待と要望を理解し、職員・施設が患者の期待・要望を満たすことによるどの程度成功しているかを明らかにするとともに、改善すべき分野の変更業務方法の優先順位を検討する資料とするため、実施するもの。

## 2. 調査設計

- 調査対象 : 当センターの外来患者
- 調査内容 : 対象者の属性、当センターの選択理由、個別満足度、総合評価点、自由意見  
(調査内容の詳細は、次ページ「調査票」)
- 調査方法 : 各受付等でアンケート用紙を手渡し配布し、回収
- 調査時期 : 令和6年7月3日(火)の外来患者
- アンケート配布数

(1) 当日外来患者数	839 人	【前年度】	794 人
(2) 回答数	604 枚 (うち Web回答 2)		497 枚
(3) 回答率 (2)÷(1)	72.0 %		62.6 %

### 3. 使用調査票 アンケート用紙はA4サイズ（両面印刷）

#### 表面

令和 6年7月3日(水)

**【外来用】 < アンケートご協力のお願い >**

日頃より当センターをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
このアンケートで得た情報は、いわき市医療センターがより良い運営及びサービス向上のために  
利用させていただくもので、第3者へ提供するものではありません。  
お手数ではございますが、ご協力よろしくお願いいたします。

いわき市医療センター  
院長 相澤 利武

**【ご回答にあたり】**  
・ご回答の方法は、[アンケート用紙] と **web 回答** があります。  
[アンケート用紙]  
・あてはまるところにチェック☑にチェックをつけてください。  
・記入が困難な方は、ご家族の方がご記入ください。  
・ご記入後は、各受付のアンケート回収箱にお入れください。または、看護師にお渡しください。  
・ご意見、ご要望や感じたこと等がありましたら、「ご意見・ご要望」の欄に記載をお願いします。  
**web 回答**  
・左記のQRコードを携帯電話等で読み取り、サイトにアクセスし  
アンケート回答後に送信をお願いします。



**患者さんご本人の性別**  
 男       女

**患者さんご本人の年齢**  
 0～5歳    6～15歳    16～19歳    20歳代    30歳代  
 40歳代    50歳代    60歳代    70歳代    80歳以上

**受診した診療科(複数回答可)**  
 消化器内科    糖尿内科    血液内科    内科一般    循環器内科  
 脳神経内科    心療内科    呼吸器内科    呼吸器外科    外科  
 形成外科    脳神経外科    整形外科    眼科    耳鼻科  
 泌尿器科    皮膚科    産婦人科    小児内科    小児外科  
 心臓血管外科    麻酔科    口腔外科    放射線診断科    放射線治療科  
 緩和ケア内科    精神科    救命科    未熟児・新生児科

**当センターの選択理由(複数回答可)**  
 医療施設や設備が良いから       良い医師や専門医がいるから  
 言葉づかいや態度など応対が良いから       評判が良いから  
 他の医療機関からの紹介で       家族や知人のすすめで  
 家や勤務先などから近いから       交通の便が良いから  
 現在の症状に対する診断や治療について、       救急搬送  
他の医師の意見を聞きたかったから       その他

1

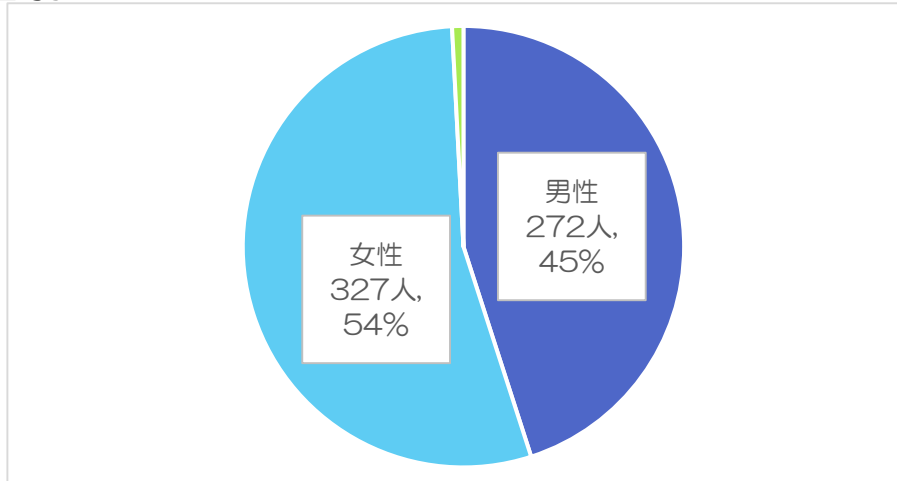
#### 裏面

次の項目について、当センターの満足度を5段階評価で該当項目の☑にチェックをつけてください。  
なお、サービスを受けたことがない項目については、該当なしを選択してください。

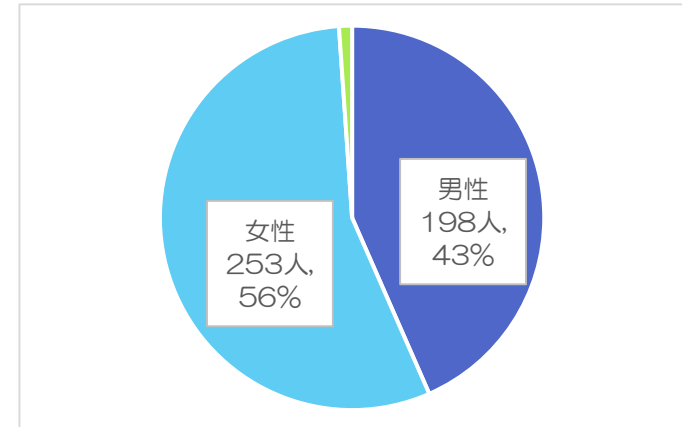
施設設備・環境について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
トイレや洗面所は使いやすいですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
院内の温度調節はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
案内表示はわかりやすいですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
診察室や検査室等までの動線はわかりやすいですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
掲示物は見やすいですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
診察までの受付手順はいかがですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
診察までの待ち時間はいかがですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会計の待ち時間はいかがですか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
職員について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
職員は、言葉づかい、態度、身だしなみはいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
職員の患者さんのプライバシーに配慮した対応はできていますか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
職員は診療・治療・検査等に対する説明はいかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
治療について	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	該当なし
治療内容についていかがでしたか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
総合的に当センターを100点満点で評価すると何点くらいになりますか。						
<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center;">点</p>						
<b>☆ご意見・ご要望</b>						

## Ⅱ. 調査対象者の属性

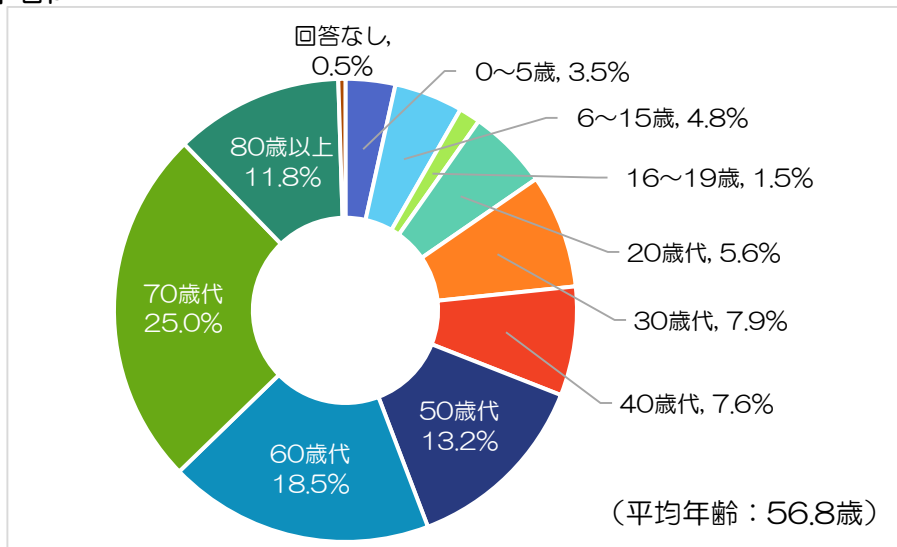
### 1. 性別



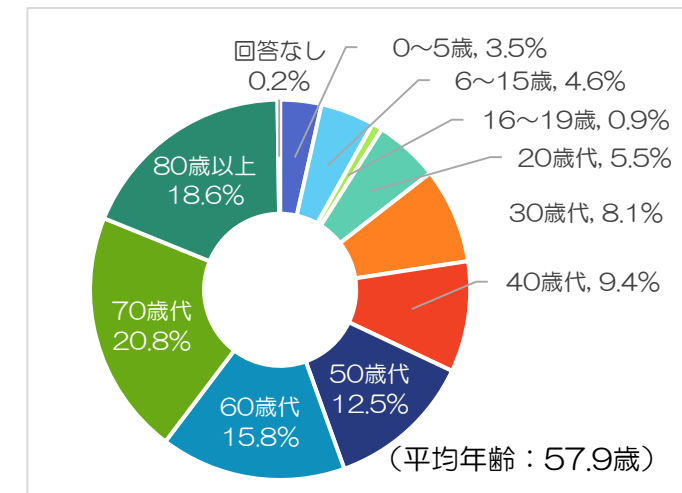
【参考：前年度】



### 2. 年齢

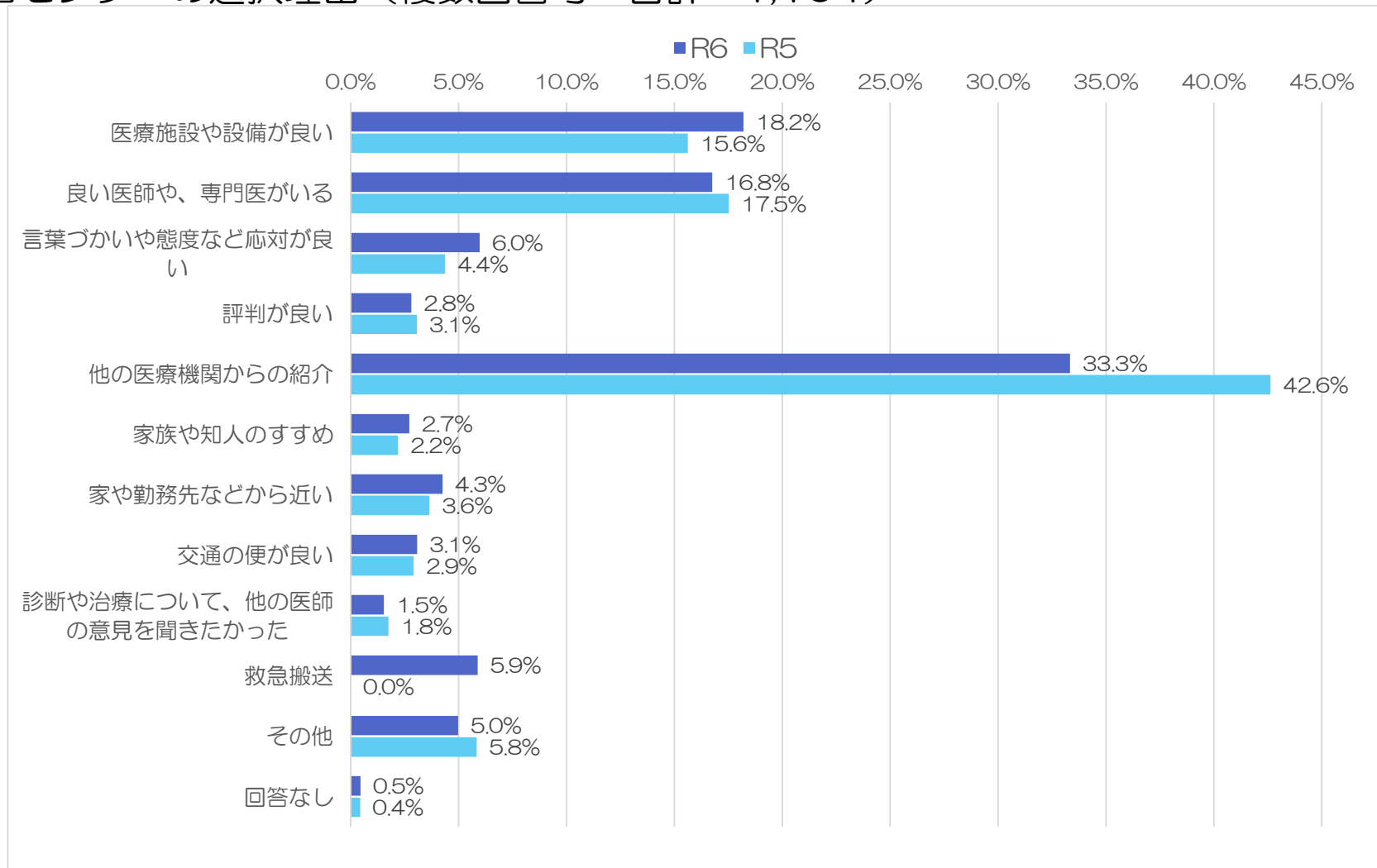


【参考：前年度】

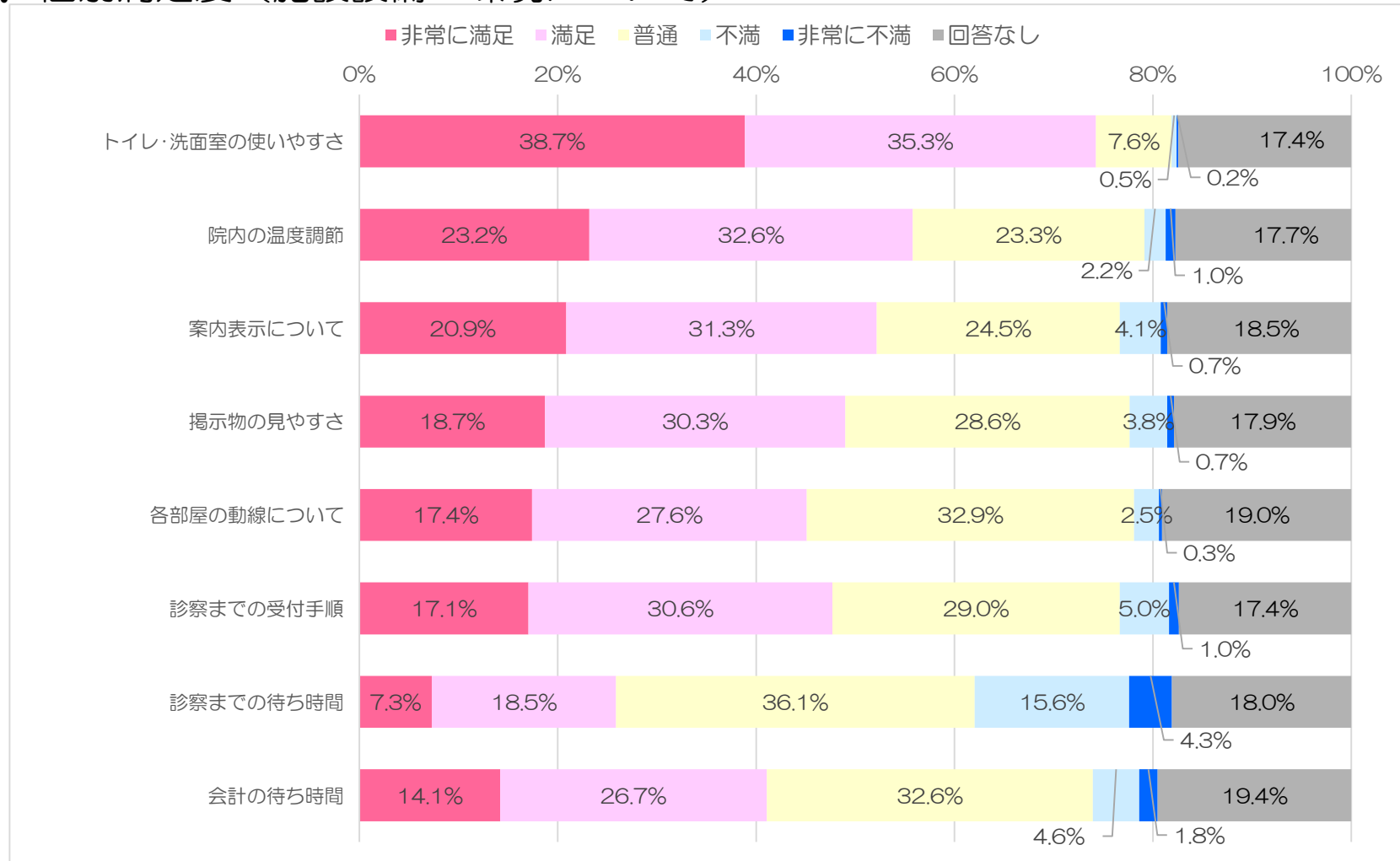


### Ⅲ. 回答の結果

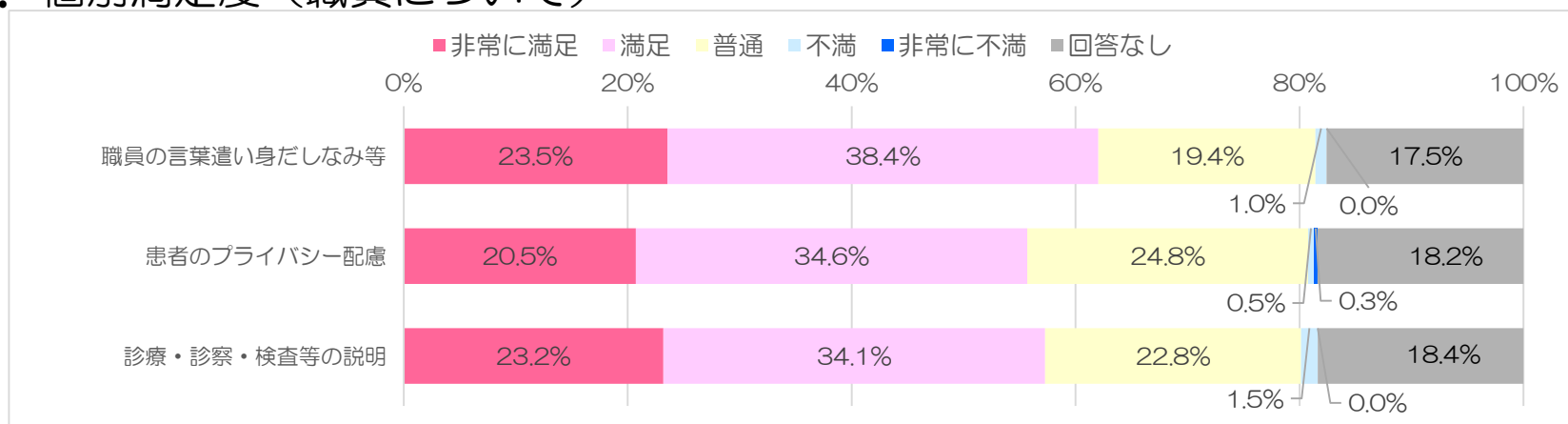
#### 1. 当センターの選択理由（複数回答可：合計 1,104）



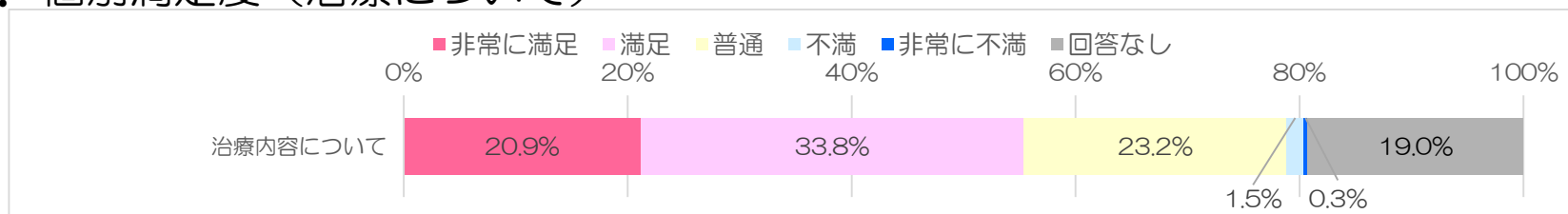
## 2-1. 個別満足度（施設設備・環境について）



## 2-2. 個別満足度（職員について）

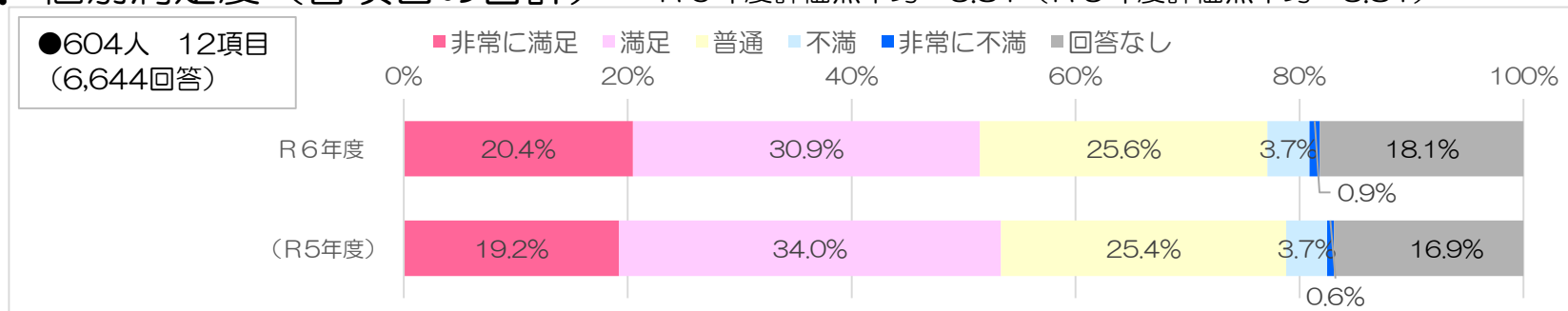


## 2-3. 個別満足度（治療について）



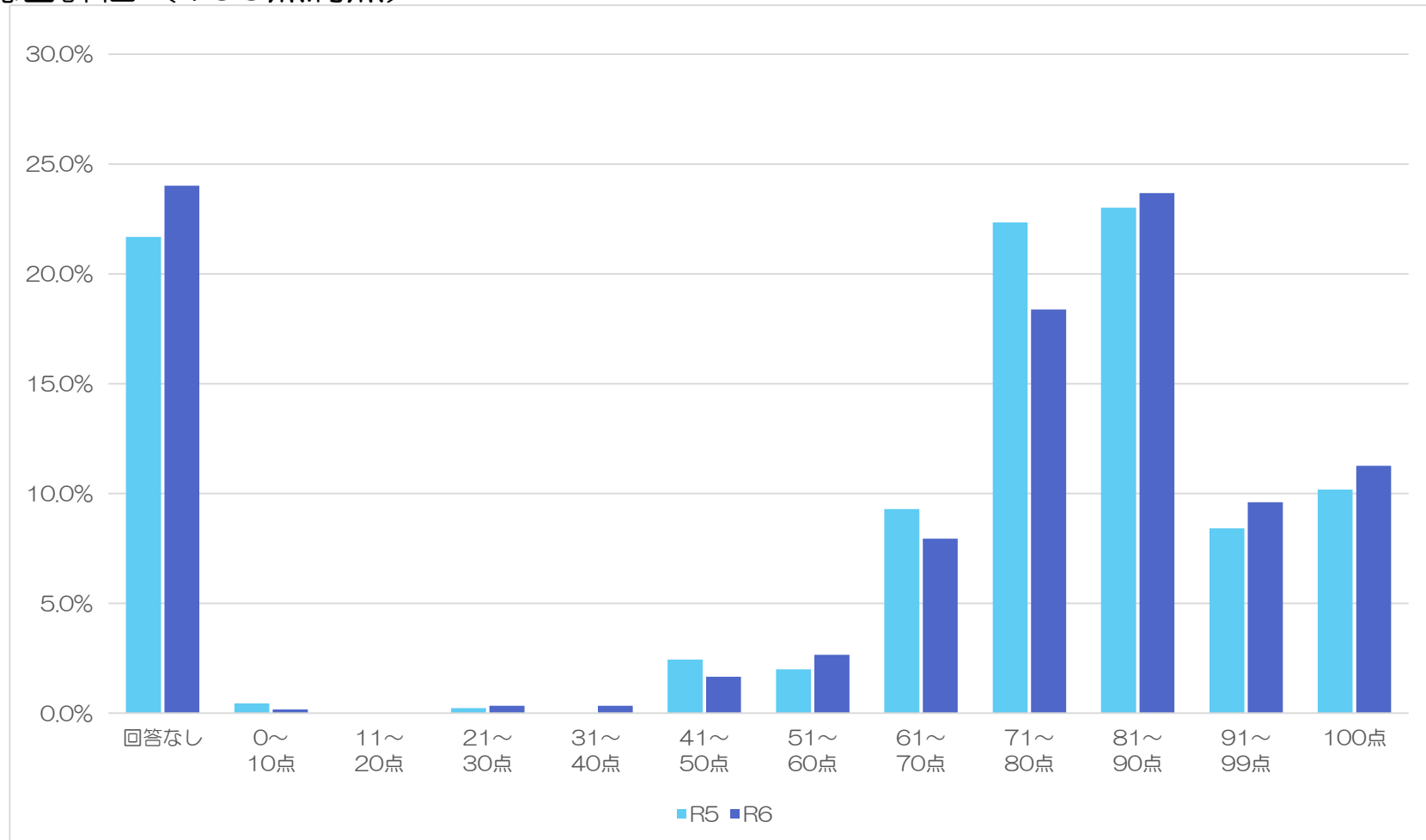
## 2-4. 個別満足度（各項目の合計）

R6年度評価点平均：3.81（R5年度評価点平均：3.81）





### 3. 総合評価（100点満点）



#### 【平均点の推移】

区分	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R6-R5
平均点	79.7点	83.3点	85.0点	83.7点	83.5点	84.5点	+1.0点

#### 4. 自由記述欄に寄せられたご意見等（抜粋）

- 9：00前後に診察が始まるが、8：30からにしてほしい。
- 待ち時間が長い。治療の時間が短縮されても、会計待ちの時間が変わらないなら意味がない。
- 予約時間通りに来院しているのに、毎回長時間待たされている。
- 電光掲示板に診察の進行状況を示してほしい。昼食を食べるタイミングが掴めず、食べることが出来ずに待っていることも多い。
- 院内のWi-Fiが遅くて使いづらい。

頂いたご意見を真摯に受け止め、  
今後も更なる改善に努めてまいります。  
改善結果については、随時お知らせする予定です。  
地域の中核病院として職員一同邁進してまいりますので、  
引き続き、ご支援・ご協力のほどよろしくお願いいたします。