

千葉メディカルセンター

患者満足度調査

2024年度【外来編】

実施日:2024年10月16日(水) 9時~17時

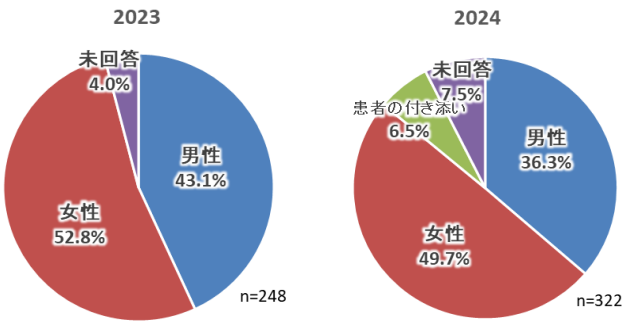
アンケート数:322件



患者満足度調査2024年度【外来編】

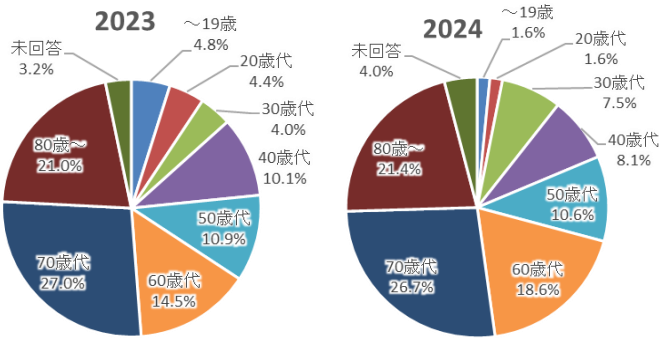
1) 性別

	2023		2024	
男性	107	43.1%	117	36.3%
女性	131	52.8%	160	49.7%
患者の付き添い		0.0%	21	6.5%
未回答	10	4.0%	24	7.5%
総計	248		322	



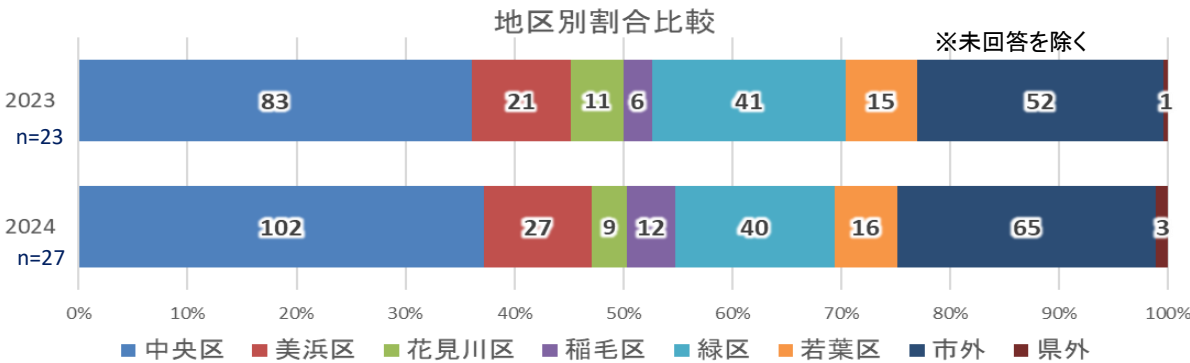
2) 年代

	2023		2024	
～19歳	12	4.8%	5	1.6%
20歳代	11	4.4%	5	1.6%
30歳代	10	4.0%	24	7.5%
40歳代	25	10.1%	26	8.1%
50歳代	27	10.9%	34	10.6%
60歳代	36	14.5%	60	18.6%
70歳代	67	27.0%	86	26.7%
80歳～	52	21.0%	69	21.4%
未回答	8	3.2%	13	4.0%
総計	248		322	



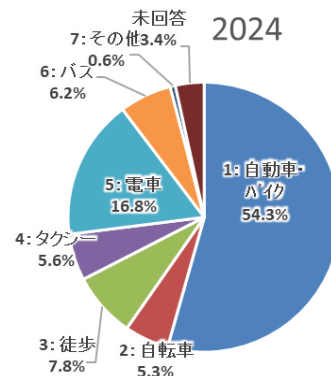
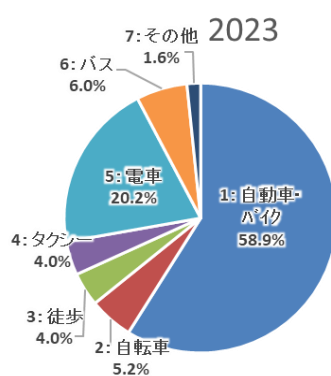
3) 居住地

	2023			2023 集計	2024				2024 集計
	男性	女性	未回答		男性	女性	患者の 付き添い	未回答	
中央区	35	44	4	83	41	50	7	4	102
美浜区	8	13		21	11	11	2	3	27
花見川区	3	7	1	11	2	6		1	9
稲毛区	2	3	1	6	6	5	1		12
緑区	19	21	1	41	18	15	2	5	40
若葉区	3	12		15	7	7	2		16
市外	28	21	3	52	18	36	5	6	65
県外		1		1	2	1			3
未回答	9	9		18	12	29	2	5	48
総計	107	131	10	248	117	160	21	24	322



4) 来院手段

	2023	2024	総計
1:自動車・バイク	146	175	321
2:自転車	13	17	30
3:徒歩	10	25	35
4:タクシー	10	18	28
5:電車	50	54	104
6:バス	15	20	35
7:その他	4	2	6
未回答		11	11
総計	248	322	570



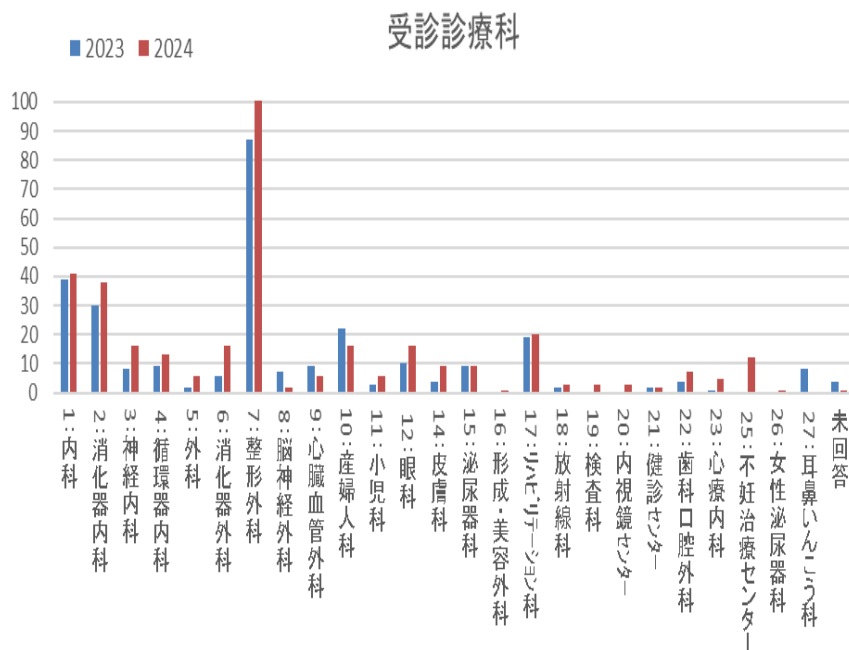
5) 診療科

※3科まで複数回答可。

<併診科数>

診療科	2023	2024
1:内科	39	41
2:消化器内科	30	38
3:神経内科	8	16
4:循環器内科	9	13
5:外科	2	6
6:消化器外科	6	16
7:整形外科	87	101
8:脳神経外科	7	2
9:心臓血管外科	9	6
10:産婦人科	22	16
11:小児科	3	6
12:眼科	10	16
13:耳鼻いんこう科	8	
14:皮膚科	4	9
15:泌尿器科	9	9
16:形成・美容外科		1
17:リハビリテーション科	19	20
18:放射線科	2	3
19:検査科		3
20:内視鏡センター		3
21:健診センター	2	2
22:歯科口腔外科	4	7
23:心療内科	1	5
24:救急科		
25:不妊治療センター		12
26:女性泌尿器科		1
27:ペインクリニック外来		
未回答	4	1
総計	285	353

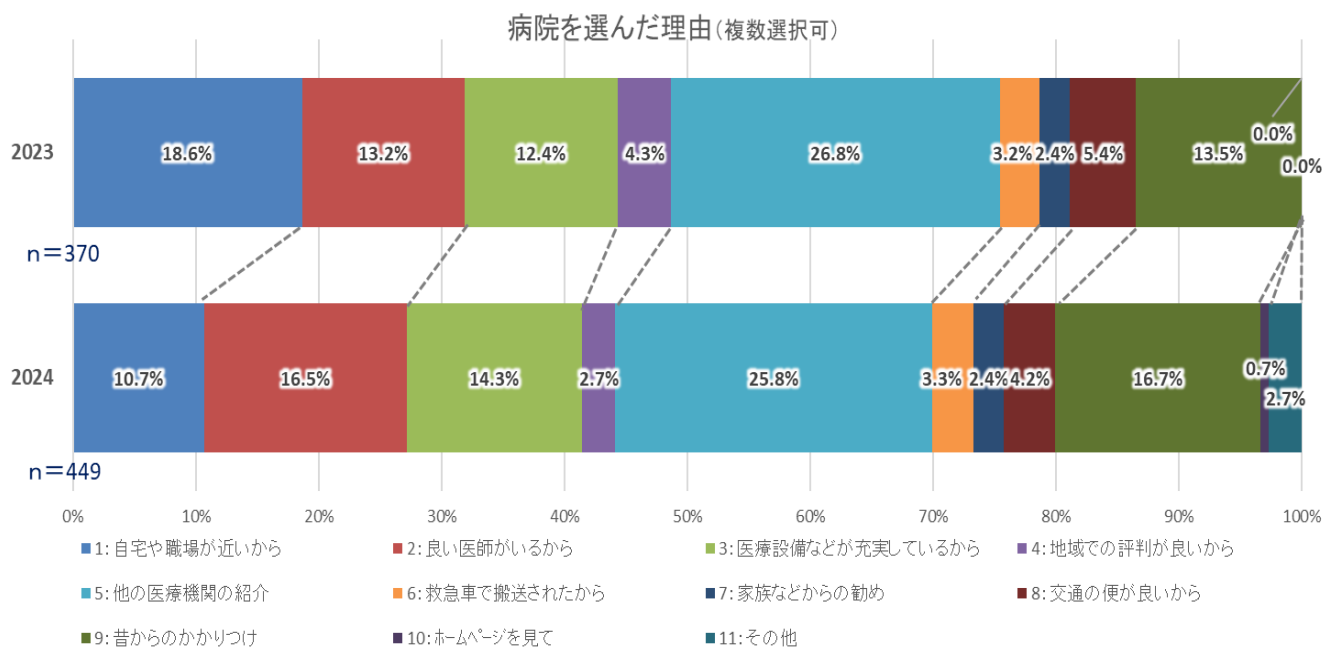
	2023	2024
1科	215	295
2科	29	21
3科	4	5
未回答		1
	248	322



6) 病院を選んだ理由

※複数回答可。

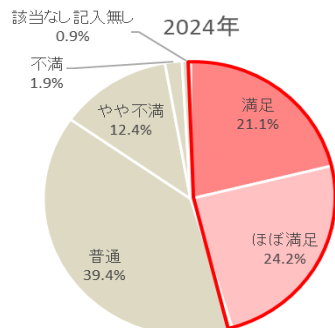
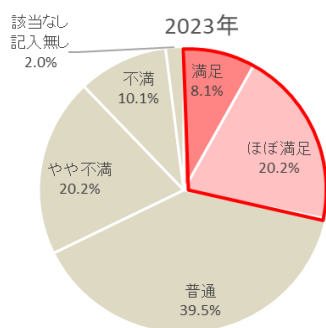
	2023		2024	
1: 自宅や職場が近いから	69	18.6%	48	10.7%
2: 良い医師がいるから	49	13.2%	74	16.5%
3: 医療設備などが充実しているから	46	12.4%	64	14.3%
4: 地域での評判が良いから	16	4.3%	12	2.7%
5: 他の医療機関の紹介	99	26.8%	116	25.8%
6: 救急車で搬送されたから	12	3.2%	15	3.3%
7: 家族などからの勧め	9	2.4%	11	2.4%
8: 交通の便が良いから	20	5.4%	19	4.2%
9: 昔からのかかりつけ	50	13.5%	75	16.7%
10: ホームページを見て		0.0%	3	0.7%
11: その他		0.0%	12	2.7%
計	370		449	



7) 待ち時間

【診察まで】

	2023		2024	
満足	20	8.1%	68	21.1%
ほぼ満足	50	20.2%	78	24.2%
普通	98	39.5%	127	39.4%
やや不満	50	20.2%	40	12.4%
不満	25	10.1%	6	1.9%
該当なし記入無し	5	2.0%	3	0.9%
総計	248		322	

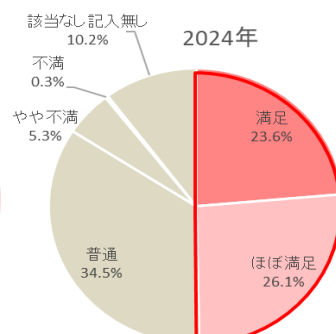
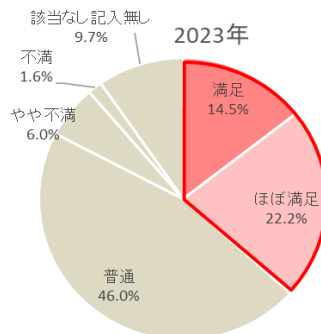


・満足+ほぼ満足

28.3% → 45.3%

【検査まで】

	2023		2024	
満足	36	14.5%	76	23.6%
ほぼ満足	55	22.2%	84	26.1%
普通	114	46.0%	111	34.5%
やや不満	15	6.0%	17	5.3%
不満	4	1.6%	1	0.3%
該当なし記入無し	24	9.7%	33	10.2%
総計	248		322	

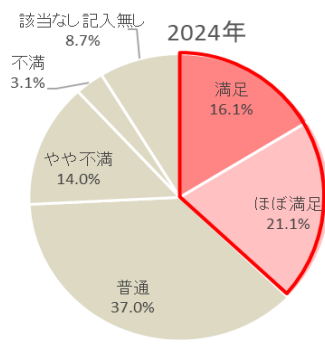
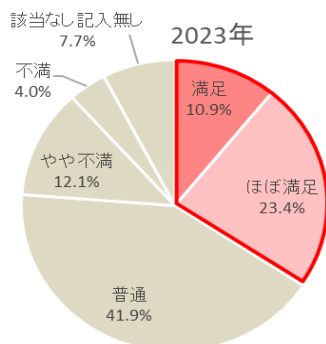


・満足+ほぼ満足

36.7% → 49.7%

【会計まで】

	2023		2024	
満足	27	10.9%	52	16.1%
ほぼ満足	58	23.4%	68	21.1%
普通	104	41.9%	119	37.0%
やや不満	30	12.1%	45	14.0%
不満	10	4.0%	10	3.1%
該当なし記入無し	19	7.7%	28	8.7%
総計	248		322	

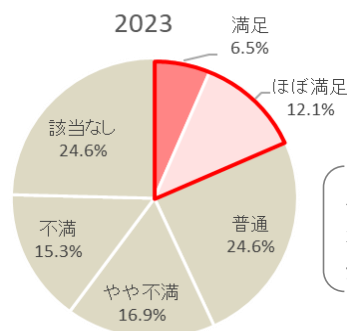


・満足+ほぼ満足

34.3% → 37.2%

【投薬まで】

	2023		2024	
満足	16	6.5%		
ほぼ満足	30	12.1%		
普通	61	24.6%		
やや不満	42	16.9%		
不満	38	15.3%		
該当なし	61	24.6%		
総計	248	322		



処方院外処方に切り替わったため、2024年の調査では項目を削除した。

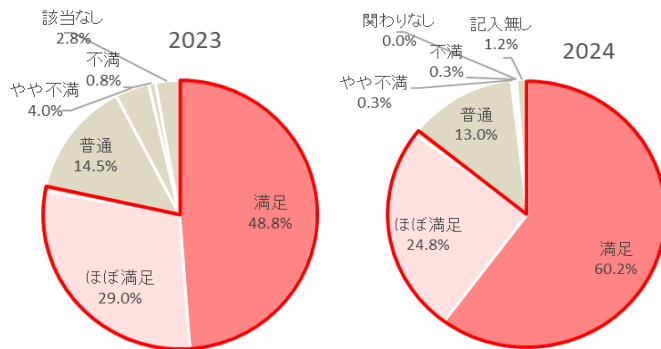
・満足+ほぼ満足

2023年 18.6%

8) 医師について

【言葉遣い】

	2023		2024	
満足	121	48.8%	194	60.2%
ほぼ満足	72	29.0%	80	24.8%
普通	36	14.5%	42	13.0%
やや不満	10	4.0%	1	0.3%
不満	2	0.8%	1	0.3%
該当なし・関わりなし	7	2.8%	0	0.0%
記入無し			4	1.2%
総計	248		322	

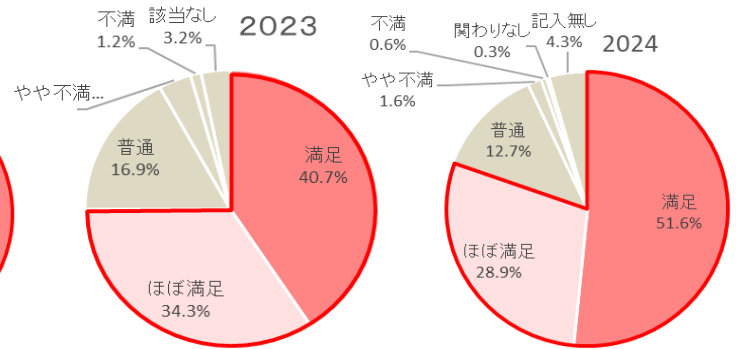


・満足+ほぼ満足

77.8% → 85.0%

【説明】

	2023		2024	
満足	101	40.7%	166	51.6%
ほぼ満足	85	34.3%	93	28.9%
普通	42	16.9%	41	12.7%
やや不満	9	3.6%	5	1.6%
不満	3	1.2%	2	0.6%
該当なし・関わりなし	8	3.2%	1	0.3%
記入無し			14	4.3%
総計	248		322	

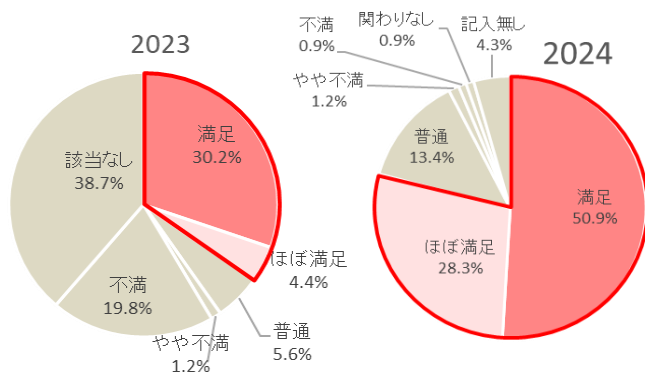


・満足+ほぼ満足

75.0% → 80.5%

【安心感・信頼感】

	2023		2024	
満足	75	30.2%	164	50.9%
ほぼ満足	11	4.4%	91	28.3%
普通	14	5.6%	43	13.4%
やや不満	3	1.2%	4	1.2%
不満	49	19.8%	3	0.9%
該当なし・関わりなし	96	38.7%	3	0.9%
記入無し			14	4.3%
総計	248		322	

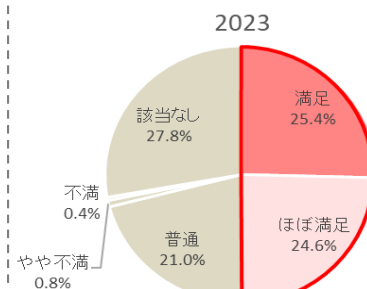


・満足+ほぼ満足

34.6% → 79.2%

9) 薬剤師について

	2023		2024	
満足	63	25.4%		
ほぼ満足	61	24.6%		
普通	52	21.0%		
やや不満	2	0.8%		
不満	1	0.4%		
該当なし	69	27.8%		
総計	248			



・満足+ほぼ満足

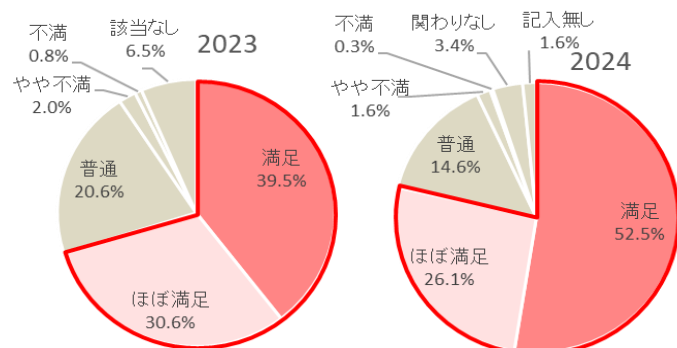
2023年 **50.0%**

処方院外処方に切り替わったため、2024年の調査では項目を削除した。

10) 看護師について

【言葉遣い】

	2023		2024	
満足	98	39.5%	169	52.5%
ほぼ満足	76	30.6%	84	26.1%
普通	51	20.6%	47	14.6%
やや不満	5	2.0%	5	1.6%
不満	2	0.8%	1	0.3%
該当なし・関わりなし	16	6.5%	11	3.4%
記入無し			5	1.6%
総計	248		322	

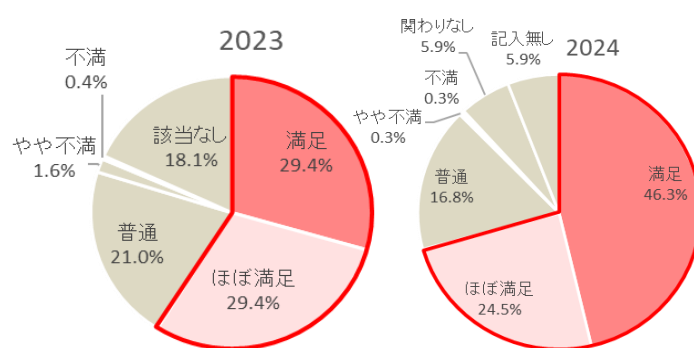


・満足+ほぼ満足

70.1% → 78.6%

【技術】

	2023		2024	
満足	73	29.4%	149	46.3%
ほぼ満足	73	29.4%	79	24.5%
普通	52	21.0%	54	16.8%
やや不満	4	1.6%	1	0.3%
不満	1	0.4%	1	0.3%
該当なし・関わりなし	45	18.1%	19	5.9%
記入無し			19	5.9%
総計	248		322	

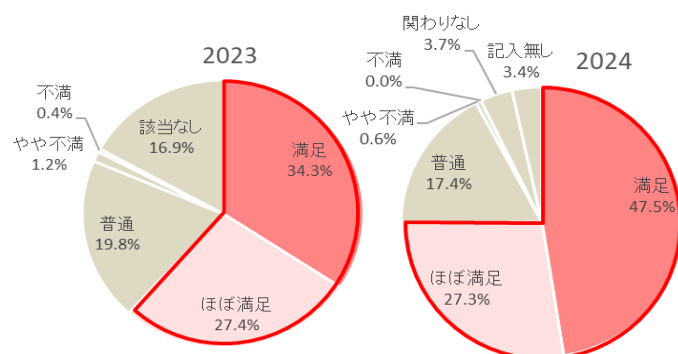


・満足+ほぼ満足

58.8% → 70.8%

【説明】

	2023		2024	
満足	85	34.3%	153	47.5%
ほぼ満足	68	27.4%	88	27.3%
普通	49	19.8%	56	17.4%
やや不満	3	1.2%	2	0.6%
不満	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・関わりなし	42	16.9%	12	3.7%
記入無し			11	3.4%
総計	248		322	

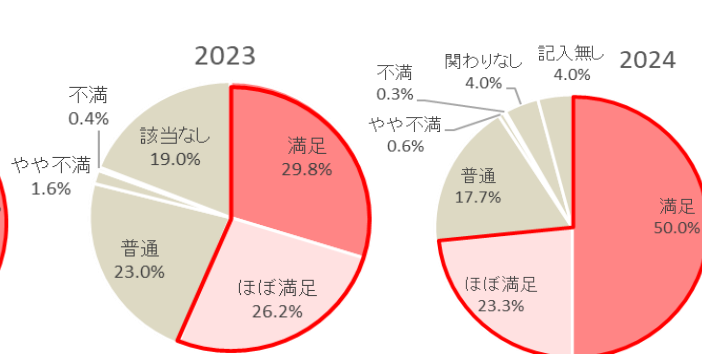


・満足+ほぼ満足

61.7% → 74.8%

【安心感・信頼感】

	2023		2024	
満足	74	29.8%	161	50.0%
ほぼ満足	65	26.2%	75	23.3%
普通	57	23.0%	57	17.7%
やや不満	4	1.6%	2	0.6%
不満	1	0.4%	1	0.3%
該当なし・関わりなし	47	19.0%	13	4.0%
記入無し			13	4.0%
総計	248		322	



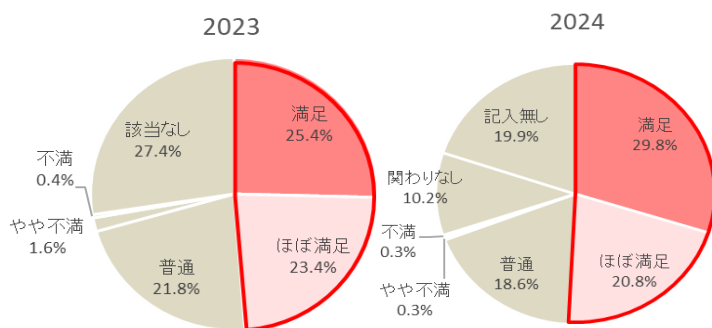
・満足+ほぼ満足

56.0% → 73.3%

11) 診療技術部門について

【検査技師 言葉遣い】

	2023		2024	
満足	63	25.4%	96	29.8%
ほぼ満足	58	23.4%	67	20.8%
普通	54	21.8%	60	18.6%
やや不満	4	1.6%	1	0.3%
不満	1	0.4%	1	0.3%
該当なし・関わりなし	68	27.4%	33	10.2%
記入無し			64	19.9%
総計	248		322	



・満足+ほぼ満足

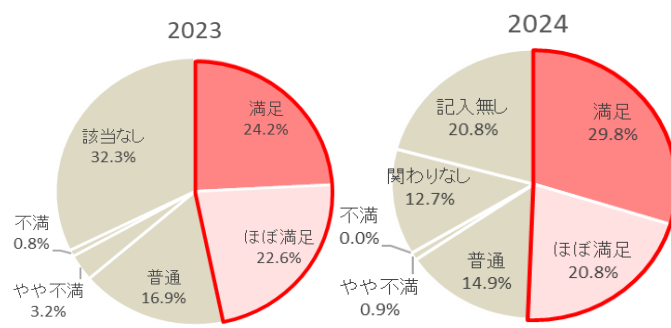
48.8% → 50.6%

・(関わりなし・記入なしを覗いた、満足+ほぼ満足)

67.2% → 72.5%

【放射線技師 言葉遣い】

	2023		2024	
満足	60	24.2%	96	29.8%
ほぼ満足	56	22.6%	67	20.8%
普通	42	16.9%	48	14.9%
やや不満	8	3.2%	3	0.9%
不満	2	0.8%	0	0.0%
該当なし・関わりなし	80	32.3%	41	12.7%
記入無し			67	20.8%
総計	248		322	



・満足+ほぼ満足

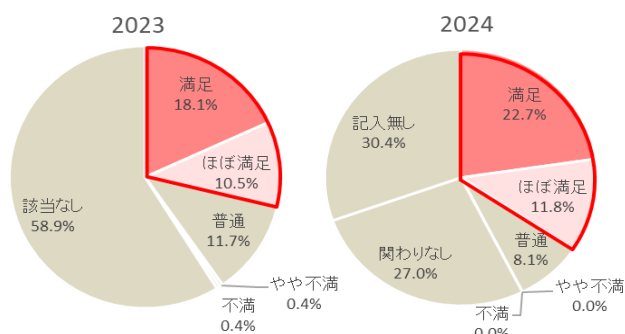
46.8% → 50.6%

・(関わりなし・記入なしを覗いた、満足+ほぼ満足)

69.0% → 76.2%

【リハビリテーション科 言葉遣い】

	2023		2024	
満足	45	18.1%	73	22.7%
ほぼ満足	26	10.5%	38	11.8%
普通	29	11.7%	26	8.1%
やや不満	1	0.4%	0	0.0%
不満	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・関わりなし	146	58.9%	87	27.0%
記入無し			98	30.4%
総計	248		322	



・満足+ほぼ満足

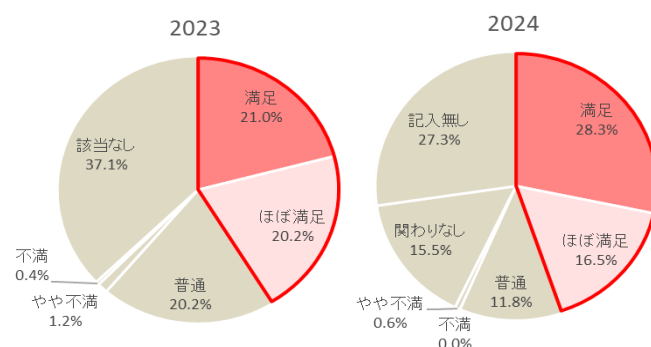
28.6% → 34.5%

・(関わりなし・記入なしを覗いた、満足+ほぼ満足)

69.6% → 81.0%

【診療技術部門 安心感・信頼感】

	2023		2024	
満足	52	21.0%	91	28.3%
ほぼ満足	50	20.2%	53	16.5%
普通	50	20.2%	38	11.8%
やや不満	3	1.2%	2	0.6%
不満	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・関わりなし	92	37.1%	50	15.5%
記入無し			88	27.3%
総計	248		322	



・満足+ほぼ満足

41.2% → 44.8%

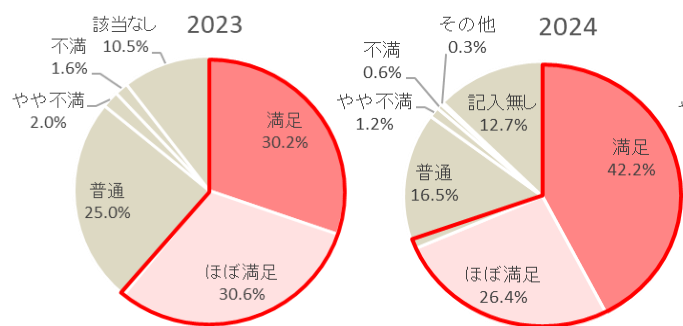
・(関わりなし・記入なしを覗いた、満足+ほぼ満足)

65.4% → 78.3%

12) 事務部門について

【各診療科窓口対応】

	2023		2024	
満足	75	30.2%	136	42.2%
ほぼ満足	76	30.6%	85	26.4%
普通	62	25.0%	53	16.5%
やや不満	5	2.0%	4	1.2%
不満	4	1.6%	2	0.6%
該当なし・その他	26	10.5%	1	0.3%
記入無し			41	12.7%
総計	248		322	

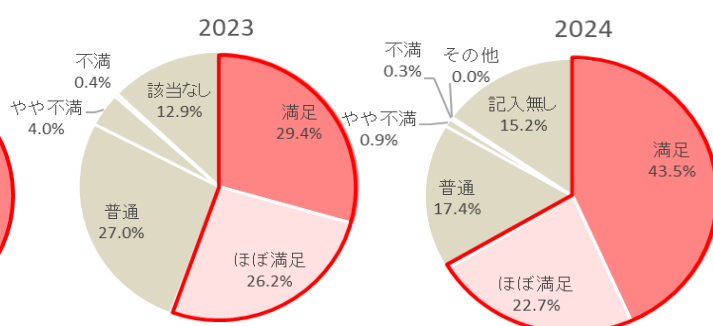


・満足+ほぼ満足

60.8% → 68.6%

【1階受付・会計窓口対応】

	2023		2024	
満足	73	29.4%	140	43.5%
ほぼ満足	65	26.2%	73	22.7%
普通	67	27.0%	56	17.4%
やや不満	10	4.0%	3	0.9%
不満	1	0.4%	1	0.3%
該当なし・その他	32	12.9%	0	0.0%
記入無し			49	15.2%
総計	248		322	



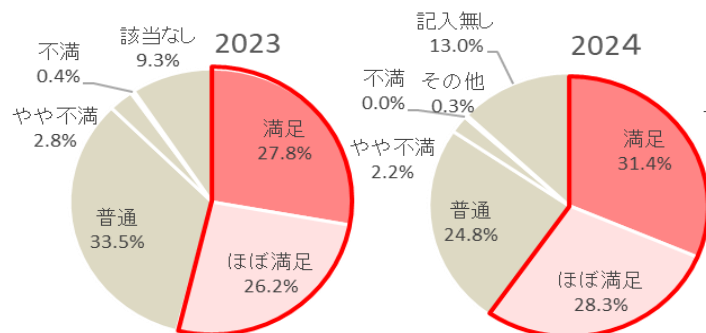
・満足+ほぼ満足

55.6% → 66.2%

13) 院内環境・施設面について

【表示・案内】

	2023		2024	
満足	69	27.8%	101	31.4%
ほぼ満足	65	26.2%	91	28.3%
普通	83	33.5%	80	24.8%
やや不満	7	2.8%	7	2.2%
不満	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・その他	23	9.3%	1	0.3%
記入無し			42	13.0%
総計	248		322	

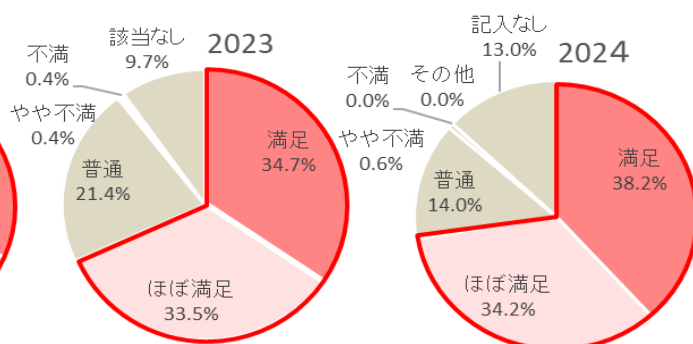


・満足+ほぼ満足

54.0% → 59.7%

【清潔感、快適さ】

	2023		2024	
満足	86	34.7%	123	38.2%
ほぼ満足	83	33.5%	110	34.2%
普通	53	21.4%	45	14.0%
やや不満	1	0.4%	2	0.6%
不満	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・その他	24	9.7%	0	0.0%
記入なし			42	13.0%
総計	248		322	

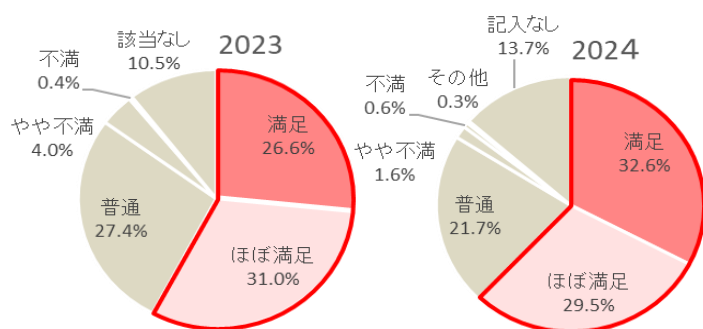


・満足+ほぼ満足

68.2% → 72.4%

【待合スペース】

	2023		2024	
満足	66	26.6%	105	32.6%
ほぼ満足	77	31.0%	95	29.5%
普通	68	27.4%	70	21.7%
やや不満	10	4.0%	5	1.6%
不満	1	0.4%	2	0.6%
該当なし・その他	26	10.5%	1	0.3%
記入なし			44	13.7%
総計	248		322	

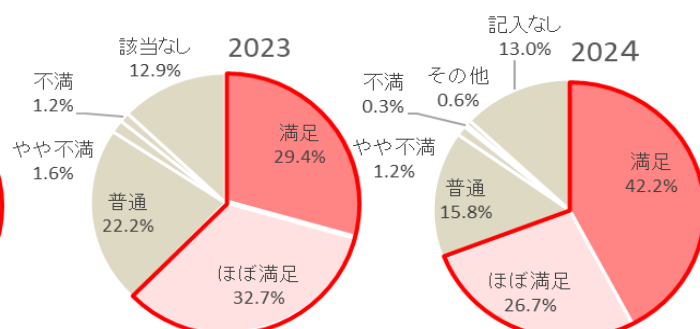


・満足+ほぼ満足

57.6% → 62.1%

【トイレ】

	2023		2024	
満足	73	29.4%	136	42.2%
ほぼ満足	81	32.7%	86	26.7%
普通	55	22.2%	51	15.8%
やや不満	4	1.6%	4	1.2%
不満	3	1.2%	1	0.3%
該当なし・その他	32	12.9%	2	0.6%
記入なし			42	13.0%
総計	248		322	

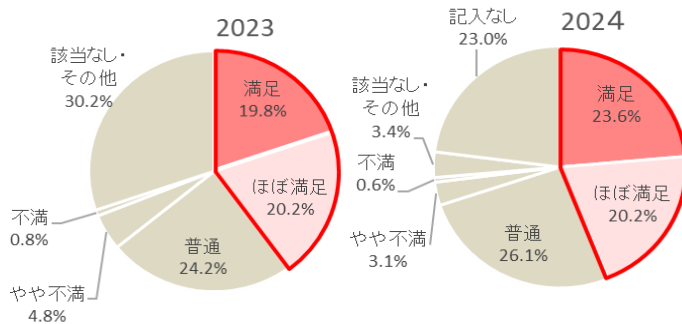


・満足+ほぼ満足

62.1% → 68.9%

【売店・入院レンタル】

	2023		2024	
満足	49	19.8%	76	23.6%
ほぼ満足	50	20.2%	65	20.2%
普通	60	24.2%	84	26.1%
やや不満	12	4.8%	10	3.1%
不満	2	0.8%	2	0.6%
該当なし・その他	75	30.2%	11	3.4%
記入なし			74	23.0%
総計	248		322	

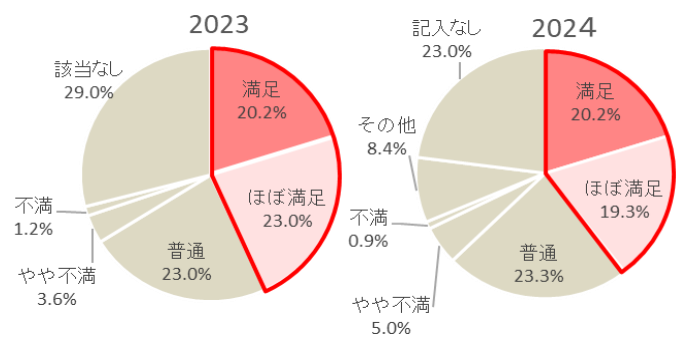


・満足+ほぼ満足

40.0% → 43.8%

【駐車場】

	2023		2024	
満足	50	20.2%	65	20.2%
ほぼ満足	57	23.0%	62	19.3%
普通	57	23.0%	75	23.3%
やや不満	9	3.6%	16	5.0%
不満	3	1.2%	3	0.9%
該当なし・その他	72	29.0%	27	8.4%
記入なし			74	23.0%
総計	248		322	

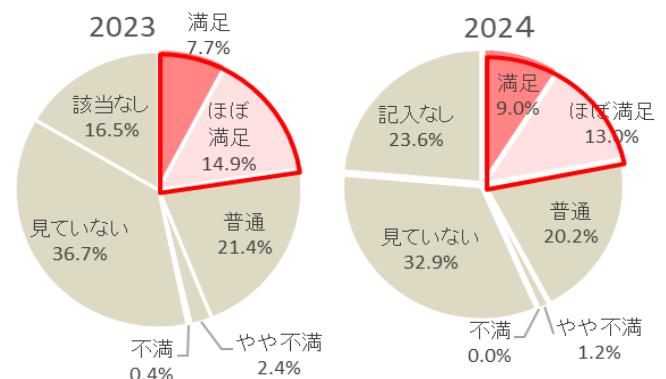


・満足+ほぼ満足

43.2% → 39.5%

14) 病院ホームページについて

	2023		2024	
満足	19	7.7%	29	9.0%
ほぼ満足	37	14.9%	42	13.0%
普通	53	21.4%	65	20.2%
やや不満	6	2.4%	4	1.2%
不満	1	0.4%	0	0.0%
見ていない	91	36.7%	106	32.9%
該当なし	41	16.5%		
記入なし			76	23.6%
総計	248		322	



・満足+ほぼ満足

22.6% → 22.0%

15) 病院の信頼について

	2023		2024	
とても信頼している	69	27.8%	107	33.2%
おおむね信頼している	111	44.8%	135	41.9%
普通	33	13.3%	28	8.7%
あまり信頼していない	2	0.8%	3	0.9%
信頼していない	1	0.4%	0	0.0%
該当なし・記入なし	32	12.9%	49	15.2%
総計	248		322	

