

患者さん満足度調査

結果のご報告

外来について

(2024年10月21日～2024年10月25日)



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院リバーサイド

当院では、令和6年10月に患者さん満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。
ここに、調査結果の骨子をご報告いたします。

●配布数 1,132枚 ●回答数 643件

●回答いただいた患者さんについて

性別

■男性 ■女性 ■無回答

51% 45% 3%

年齢

■0～9歳 ■10～19歳 ■20～29歳 ■30～39歳 ■40～49歳
■50～59歳 ■60～69歳 ■70～79歳 ■80歳以上 ■無回答

2% 4% 9% 19% 40% 21% 2%
2% 1% 0.5% 2%

予約

■予約あり ■予約なし ■無回答

87% 9% 4%

初回受診 からの期間

2% 8% 4% 9% 9% 18% 49% 2%
■今回が初回
■半年未満
■半年以上～1年未満
■1年以上～3年未満
■3年以上～5年未満
■5年以上～10年未満
■10年以上
■無回答

当院を 選ばれた 理由

25% 20% 6% 6% 9% 14% 5% 7% 3% 5%
■自宅・職場・学校から近いから
■かかりつけ医がいる
■親切だから
■評判が良いから
■名医・専門医がいる
■希望する診療科目がある
■医療設備がよい
■他医からの紹介
■専門病院だから
■その他

■満足 ■ほぼ満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■非該当

●医師・歯科医師の診察時の説明はいかがでしたか？

37% 25% 17% 3% 2% 16%

●看護師の説明はいかがでしたか？

27% 24% 19% 1% 0.5% 29%

●診療時間の長さや丁寧さについてはいかがでしたか？

22% 24% 26% 2% 2% 24%

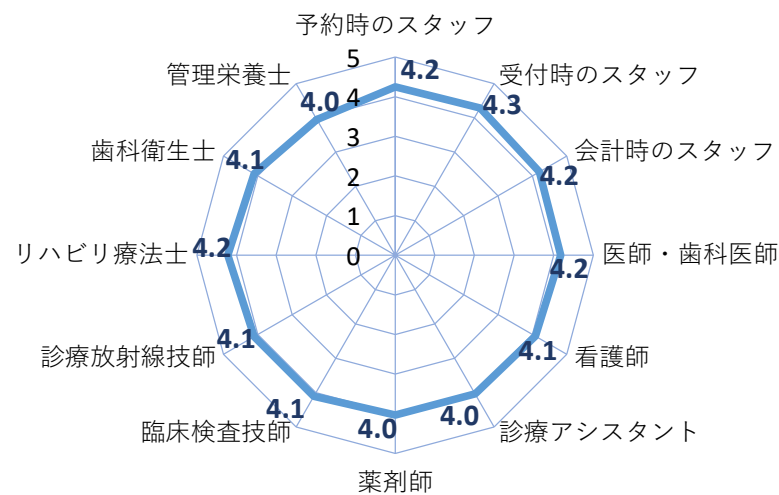
●当院の施設や設備についてはいかがでしたか？

19% 24% 21% 2% 1% 34%

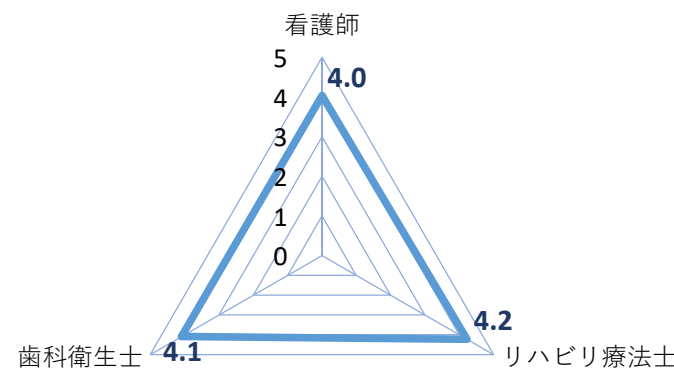
●プライバシー配慮についてはいかがでしたか？

22% 21% 23% 0.5% 0.5% 33%

●職員の態度・言葉遣いについて ※5点満点



●職員の対応・技術について ※5点満点



●病気による生活の不安、料金のことなどの相談窓口は分かりやすいですか？

10% 12% 17% 1% 1% 58%

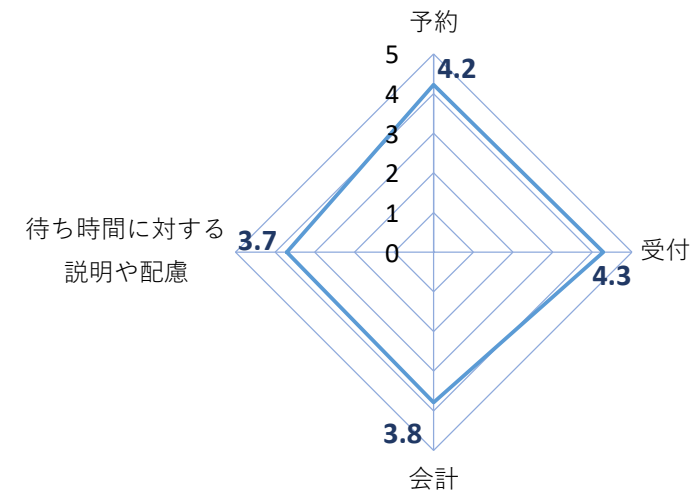
●院内掲示やパンフレット、ホームページでの情報提供についてはいかがでしたか？

11% 12% 21% 1% 0.5% 55%

●当院の総合的満足度はいかがですか？

24% 29% 19% 1% 28%

●予約・受付・会計の流れはスムーズでしたか？ ※5点満点



●自由記述

改善した方がよい箇所

- ・診療会計の待ち時間が長い。
- ・名前ではなく番号での呼び出しにしてほしい。
- ・駐車場が少なく遠いので近くにしてほしい。

良い点

- ・良く清掃が出来ていて気持ち良いです。
- ・職員の暖かい雰囲気が心地よいです。
- ・いつも丁寧親切な対応で感謝しています。

●調査実施後取り組んだこと

- ・待ち時間短縮に向けて要因分析と対策を継続して検討していきます。
- ・接遇面の向上に向けて接遇研修を継続し振り返る機会を設けます。

●病院からのお知らせ

- ・銀行のATMを以前は設置していましたが、利用率の低さから撤去されています。ご不便をおかけいたしますがご理解願います。