

外来患者アンケート結果報告

患者様からのご意見を今後のサービス提供に役立てるためのアンケートを次の要領で実施し集計を行いましたので、その結果を次のとおりお知らせいたします。

（集計結果・分析内容は専門の委託業者の作成によるものです。）

【調査期間】 令和6年11月8日
～令和7年1月20日

【総回答数】 188件

患者満足度調査について

調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

評価方法

■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- | | | | |
|-------------|----------|-----------|-------------|
| 1. 医師の印象 | 2. 医師の説明 | 3. 看護師の印象 | 4. 受付・会計の印象 |
| 5. 検査やお薬の説明 | 6. 院内の環境 | 7. 待ち時間 | 8. プライバシー |

調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- | | |
|----|------------------------------|
| 1 | 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ |
| 2 | 医師による診療の説明は分かりやすいですか？ |
| 3 | 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ |
| 4 | 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ |
| 5 | 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？ |
| 6 | 待ち時間はいかがですか？ |
| 7 | 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？ |
| 8 | 院内の案内表示は分かりやすいですか？ |
| 9 | レントゲンスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ |
| 10 | リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ |
| 11 | 電話応対はどうですか？ |

総合評価

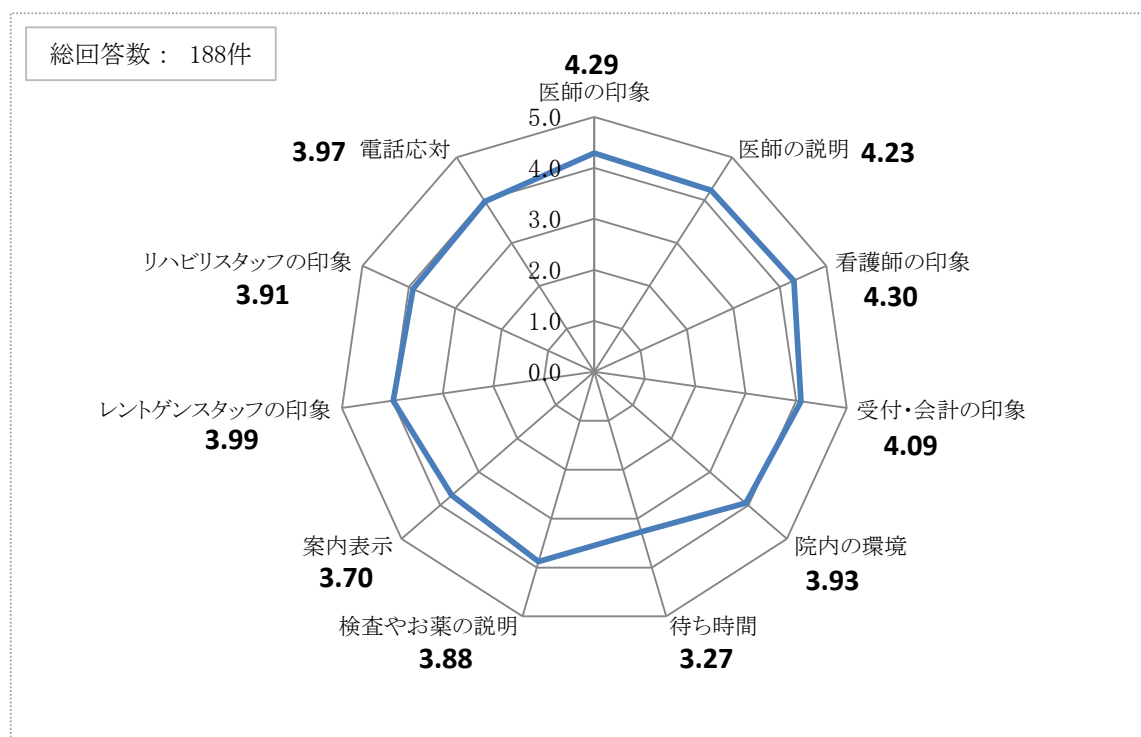
今回調査の平均得点 **3.96** 点

総評

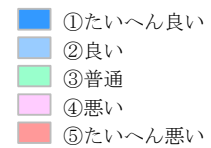
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『待ち時間』については低い評価のため、今後の課題と思われます。

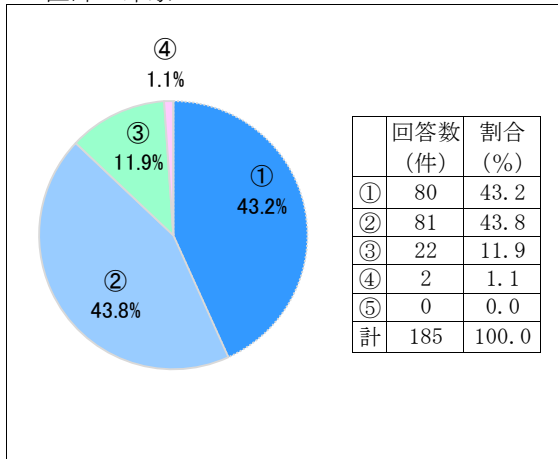
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



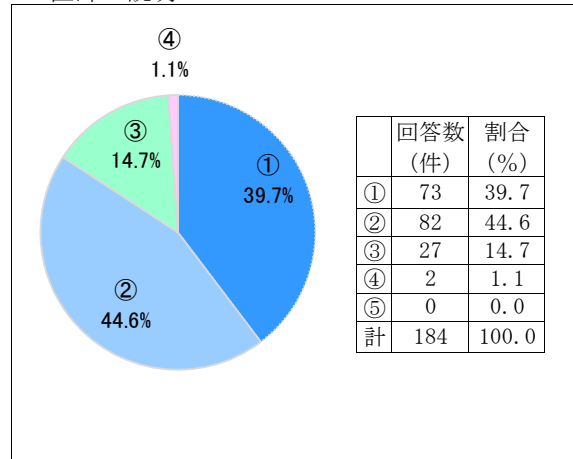
質問項目の集計結果



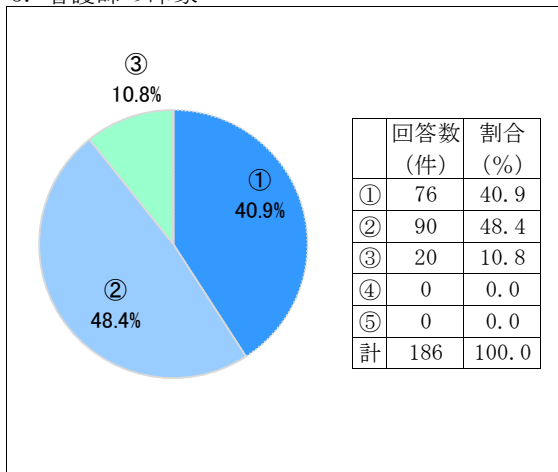
1. 医師の印象



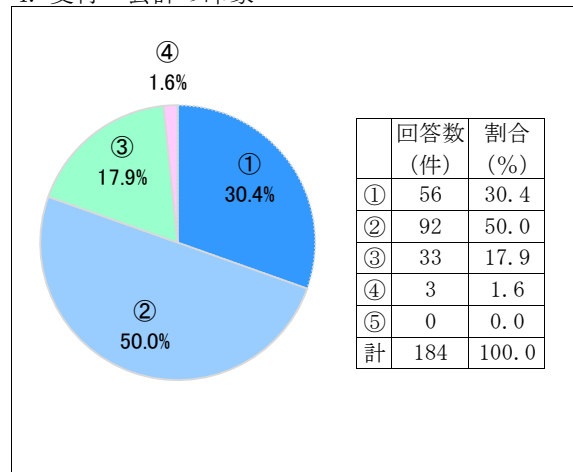
2. 医師の説明



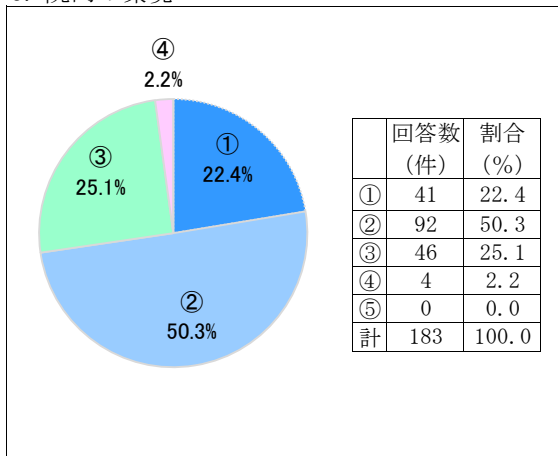
3. 看護師の印象



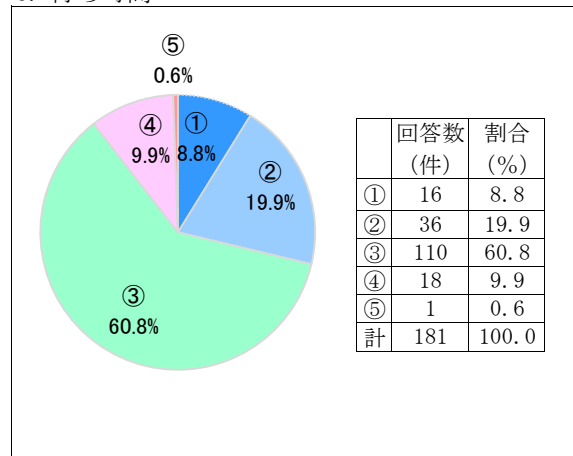
4. 受付・会計の印象

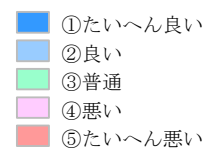


5. 院内の環境

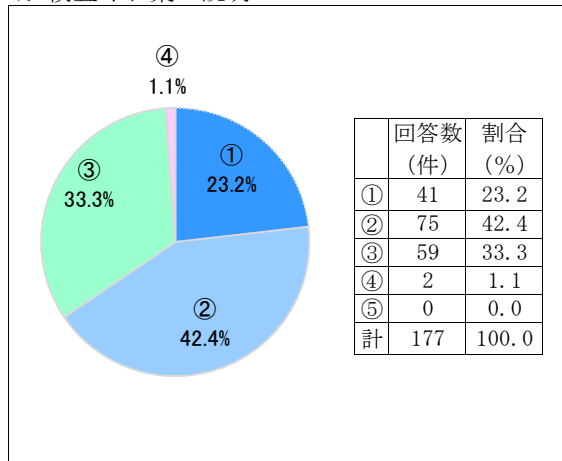


6. 待ち時間

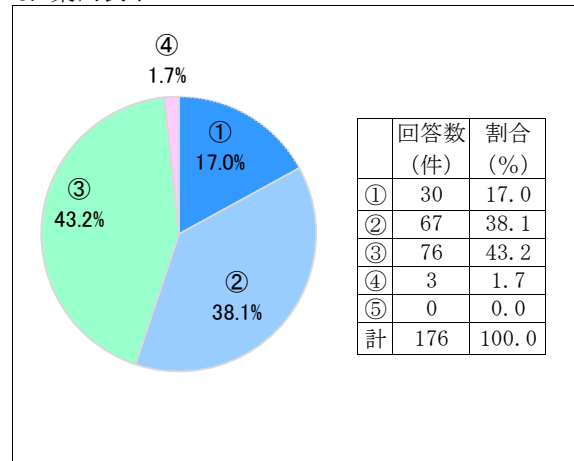




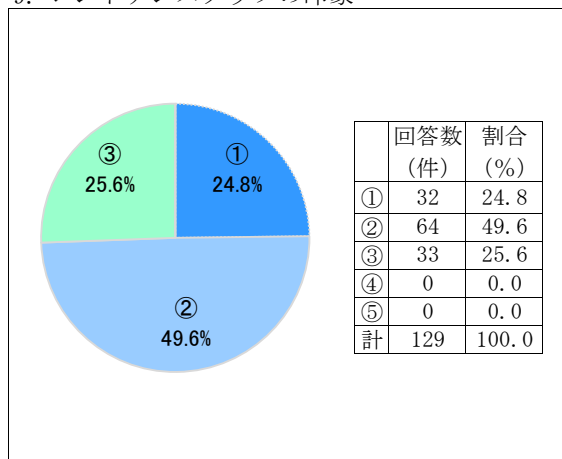
7. 検査やお薬の説明



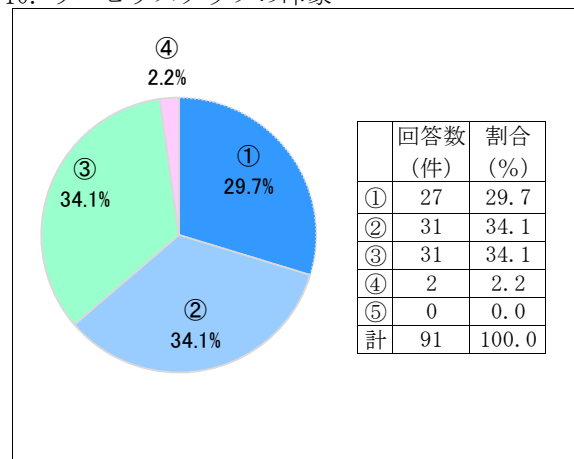
8. 案内表示



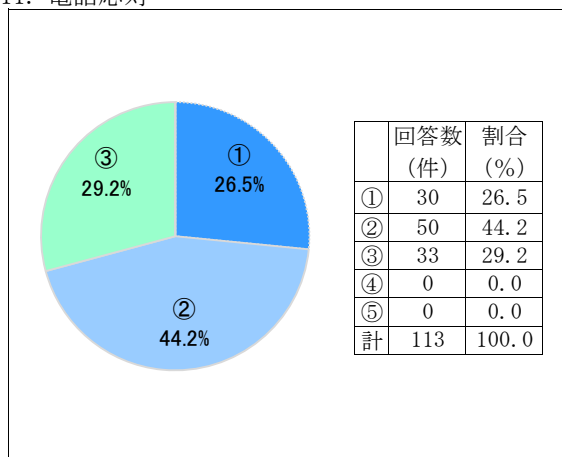
9. レントゲンスタッフの印象



10. リハビリスタッフの印象

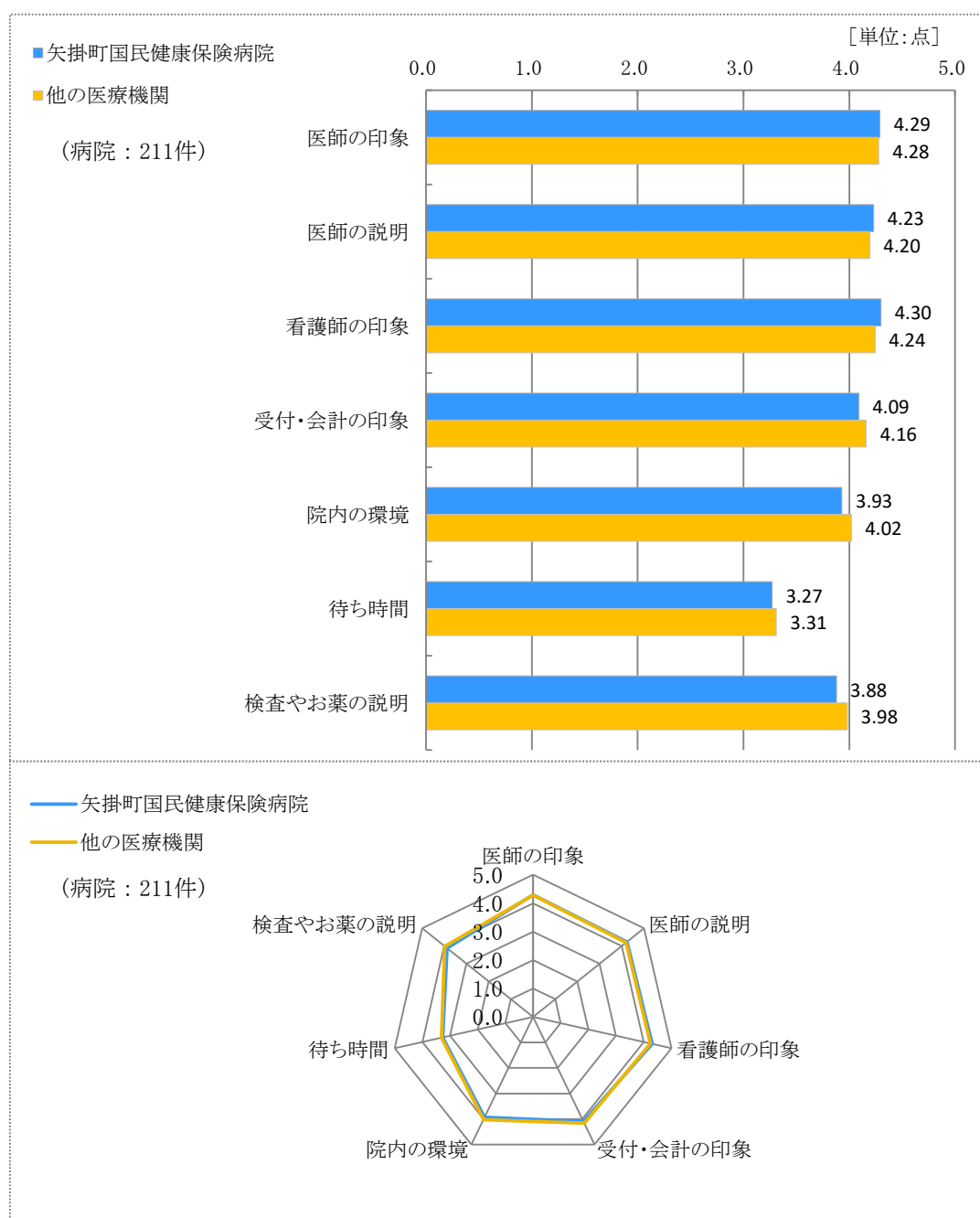


11. 電話応対



他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（211件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて
 最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「看護師の印象」
 最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「検査やお薬の説明」



過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2022年11月、2023年11月）を比較した結果です。前回と比べて

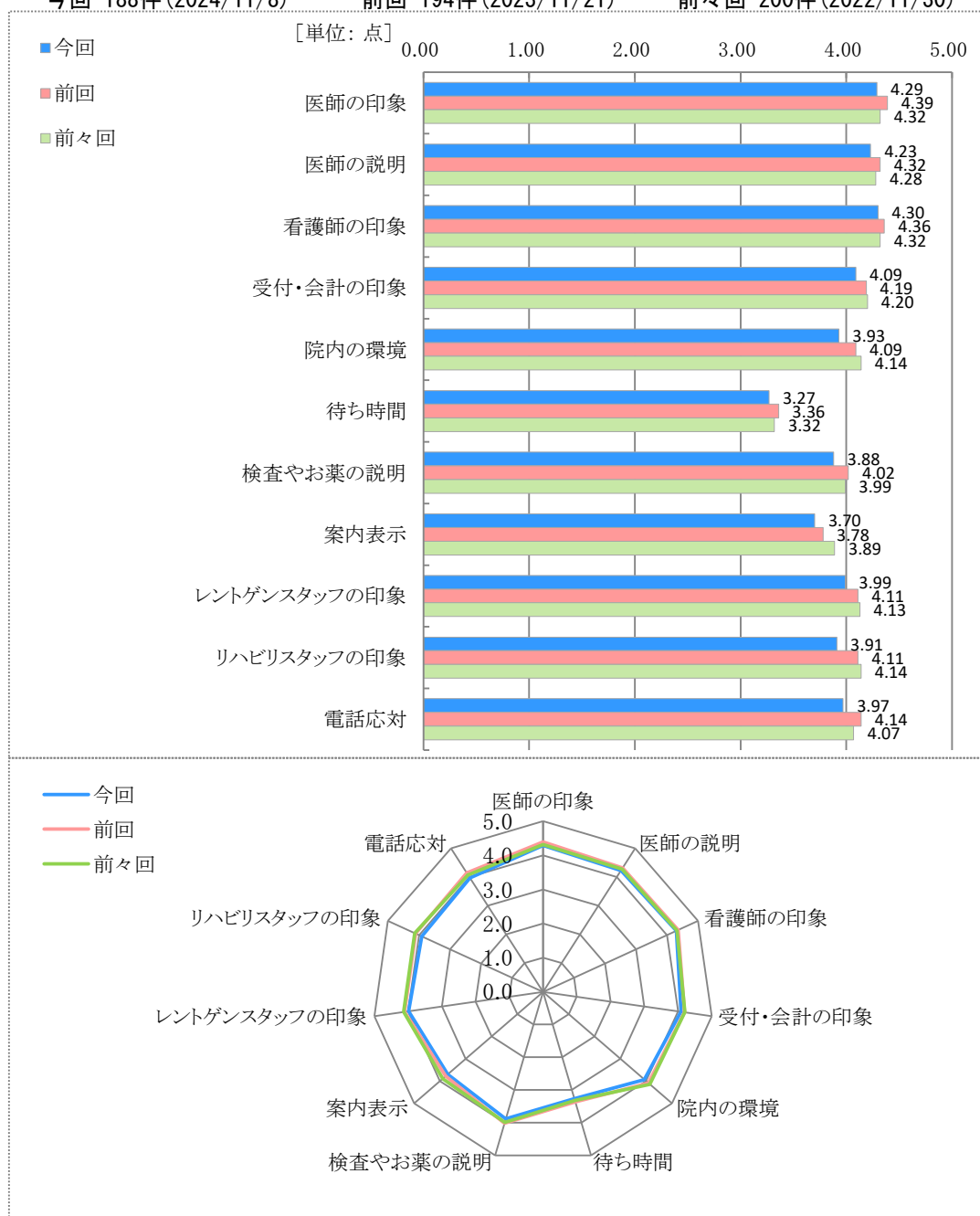
最も得点が上がった項目 … 該当なし

最も得点が下がった項目 … 「リハビリスタッフの印象」

今回 188件 (2024/11/8)

前回 194件 (2023/11/21)

前々回 200件 (2022/11/30)

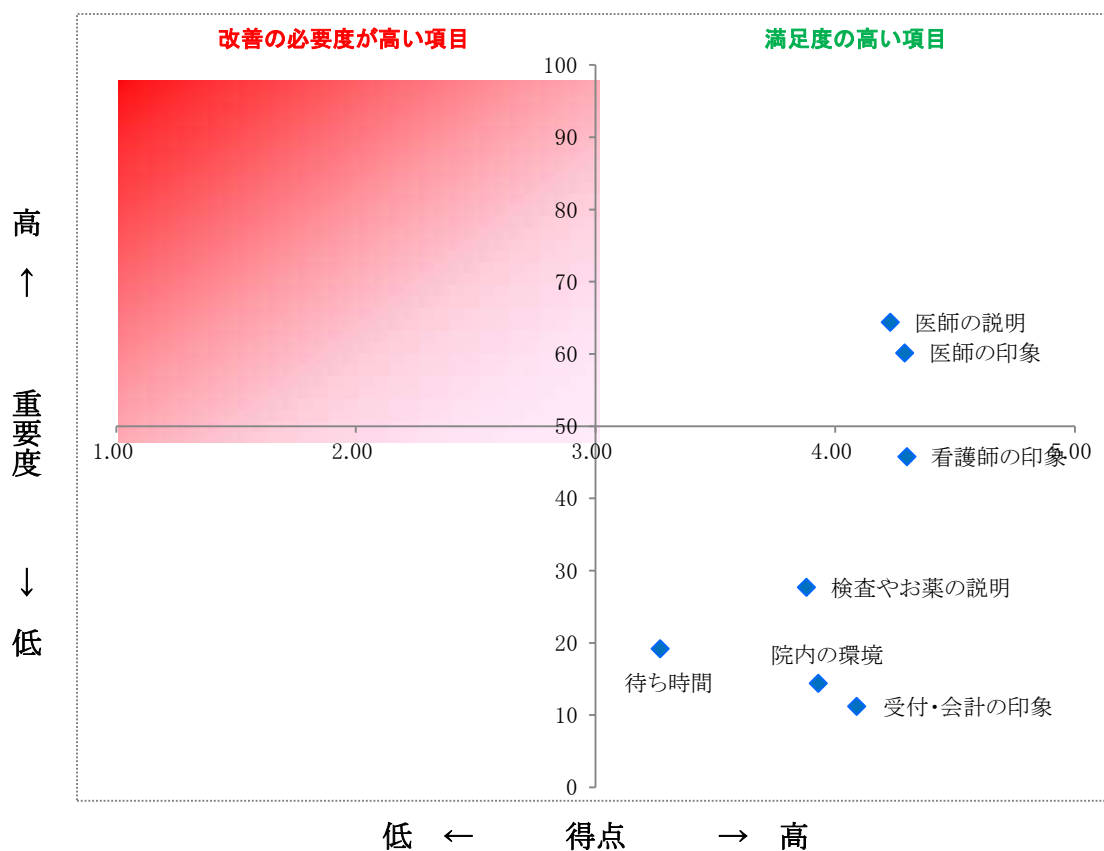


重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の説明	64.4 %	4.23
2	医師の印象	60.1 %	4.29
3	看護師の印象	45.7 %	4.30
4	検査やお薬の説明	27.7 %	3.88
5	待ち時間	19.1 %	3.27
6	院内の環境	14.4 %	3.93
7	受付・会計の印象	11.2 %	4.09

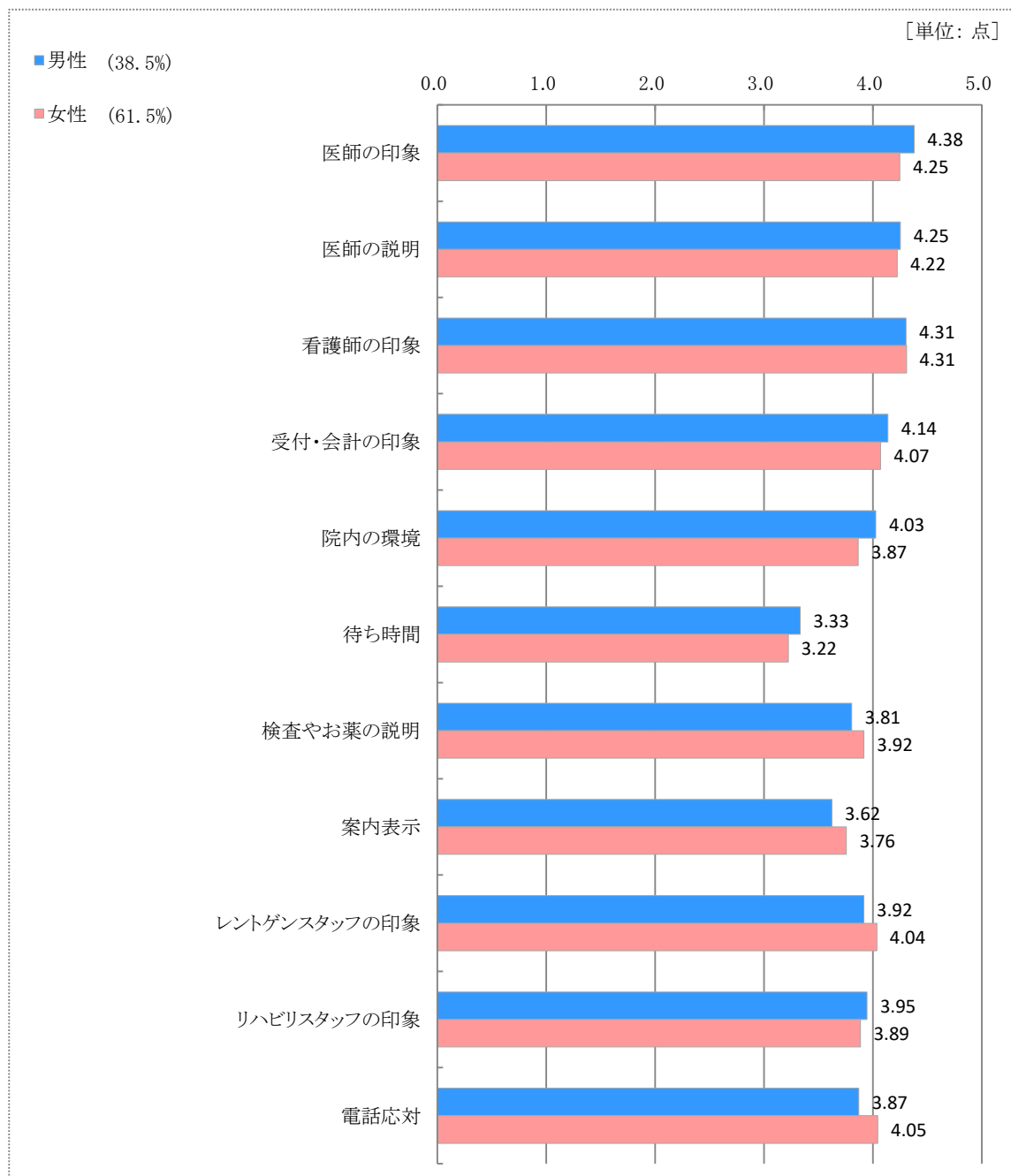


男女別の分析

今回調査の平均得点 3.96 点

■男性の平均得点 3.97 点

■女性の平均得点 3.96 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.96 点**

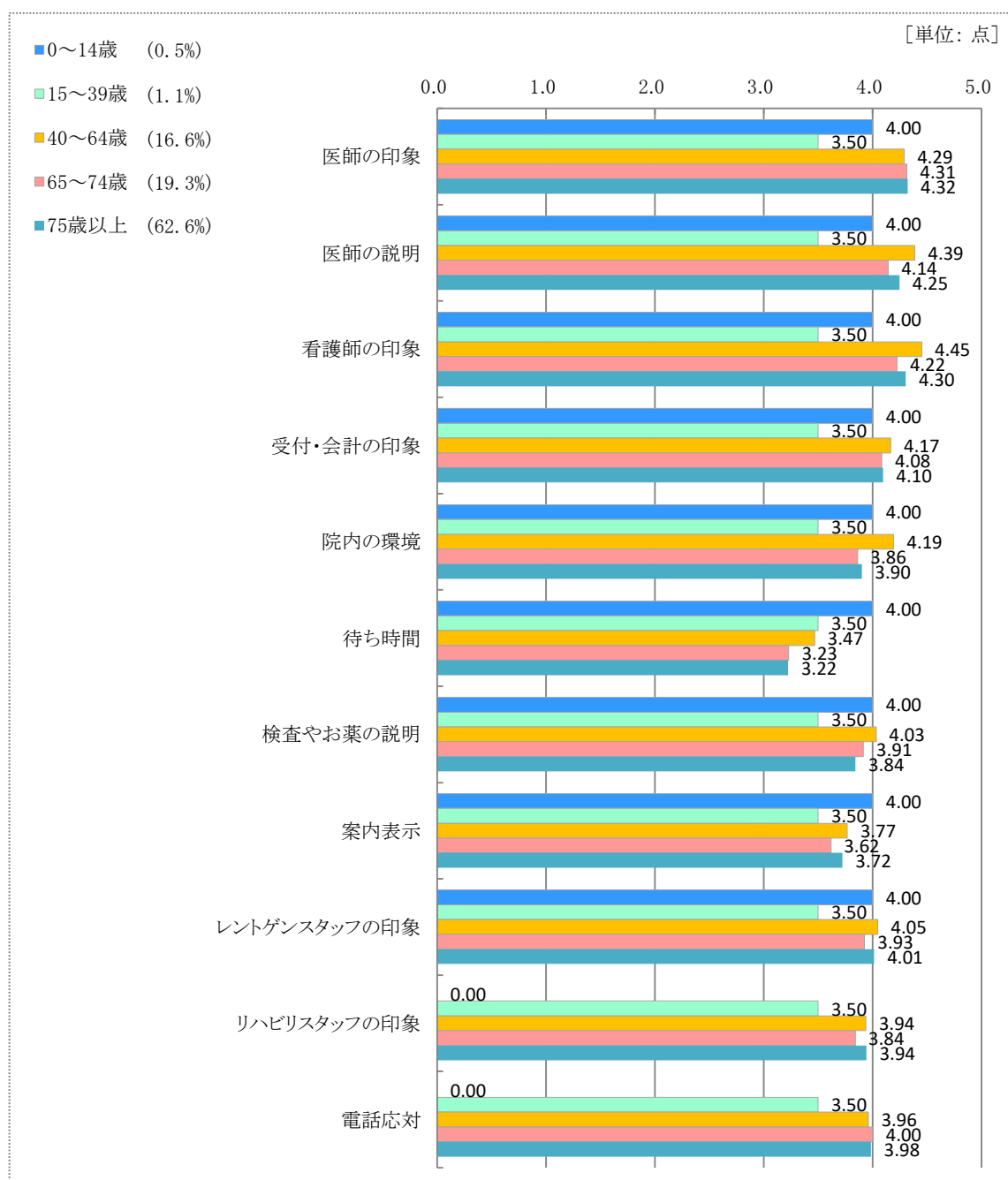
■ 0～14歳 の平均得点 4.00 点

■ 15～39歳の平均得点 3.50 点

■ 40～64歳の平均得点 4.08 点

■ 65～74歳の平均得点 3.93 点

■ 75歳以上の平均得点 3.97 点



診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **3.96 点**

■内科 の平均得点 3.98 点

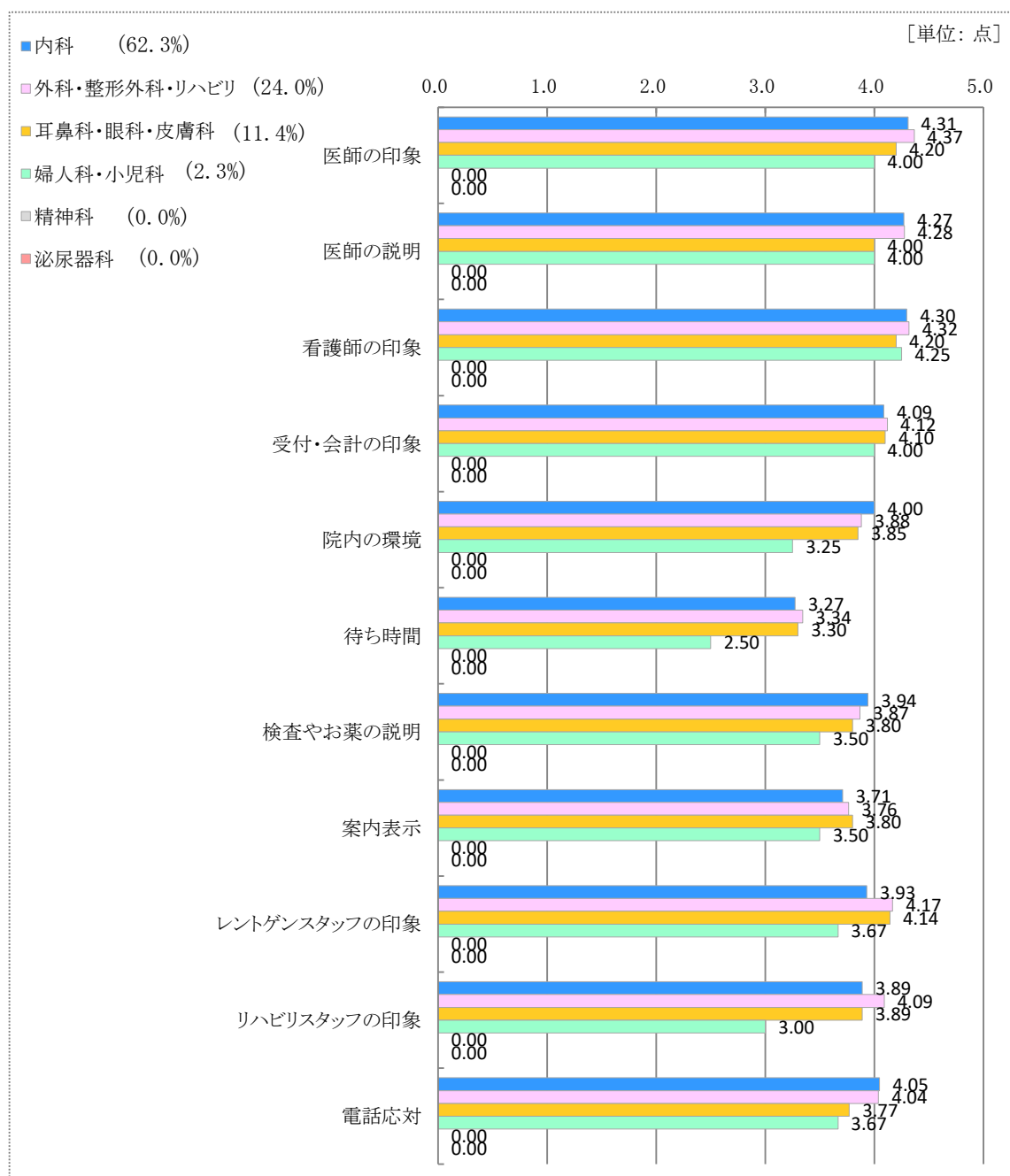
■婦人科・小児科の平均得点 3.62 点

■外科・整形外科・リハビリの平均得点 4.02 点

■精神科 の平均得点 0.00 点

■耳鼻科・眼科・皮膚科の平均得点 3.91 点

■泌尿器科 の平均得点 0.00 点

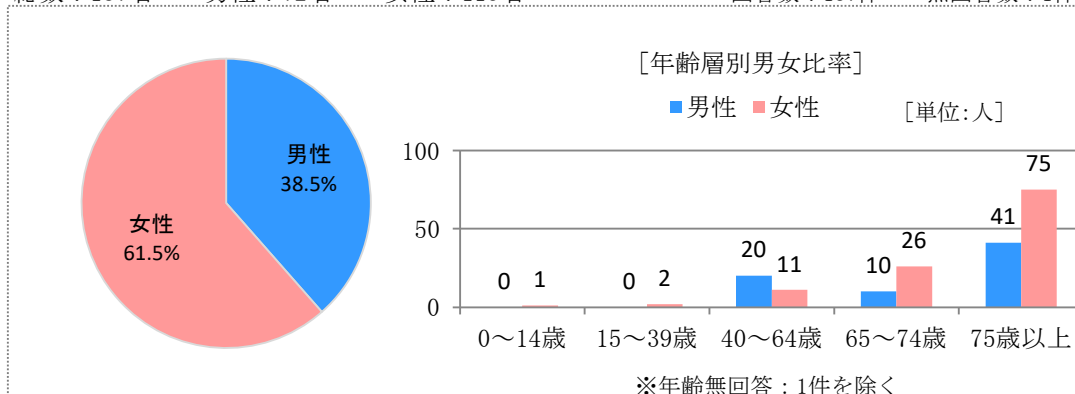


アンケートの対象

回答者の内訳

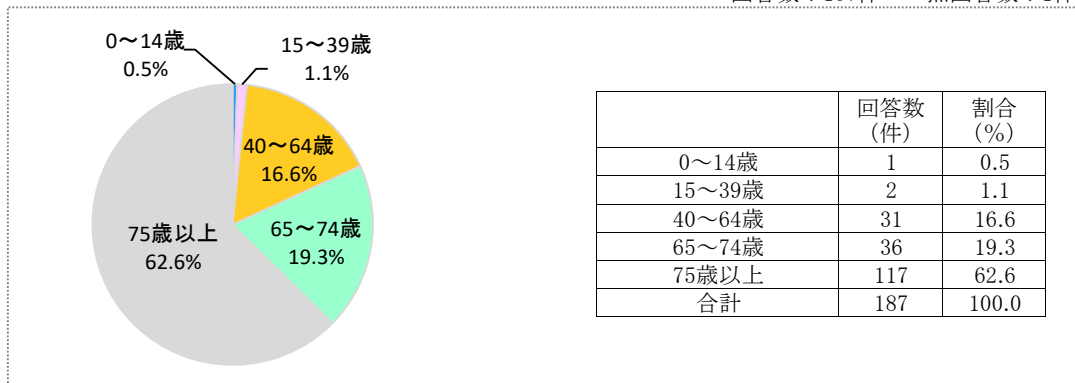
■ 性別

総数：187名 男性：72名 女性：115名 回答数：187件 無回答数：1件



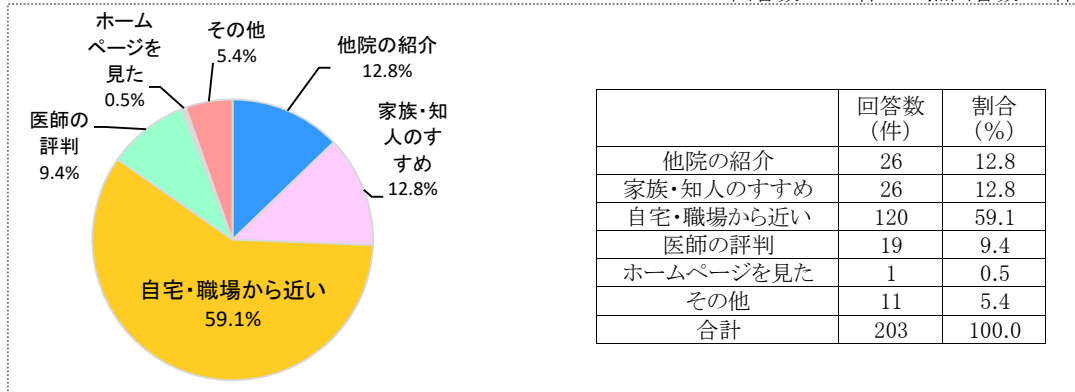
■ 年齢

回答数：187件 無回答数：1件



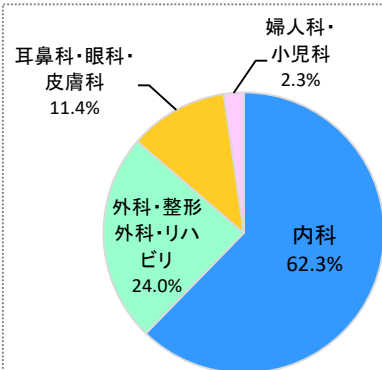
■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：203件 無回答数：4件



■ 診療科目

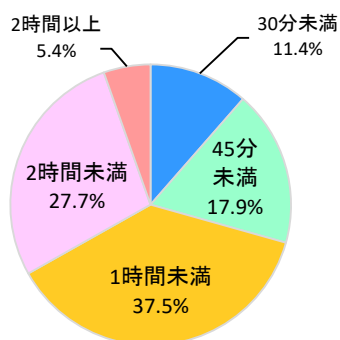
回答数：175件 無回答数：13件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科	109	62.3
外科・整形外科・リハビリ	42	24.0
耳鼻科・眼科・皮膚科	20	11.4
婦人科・小児科	4	2.3
精神科	0	0.0
泌尿器科	0	0.0
合計	175	100.0

■ 滞在時間

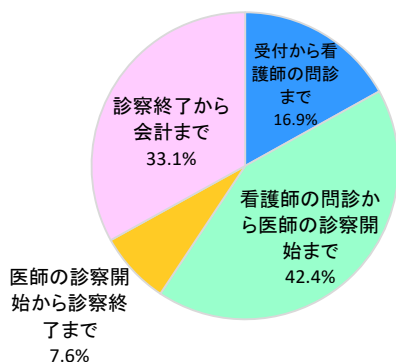
回答数：184件 無回答数：4件



	回答数 (件)	割合 (%)
30分未満	21	11.4
45分未満	33	17.9
1時間未満	69	37.5
2時間未満	51	27.7
2時間以上	10	5.4
合計	184	100.0

■ 待ち時間が長いと感じる時

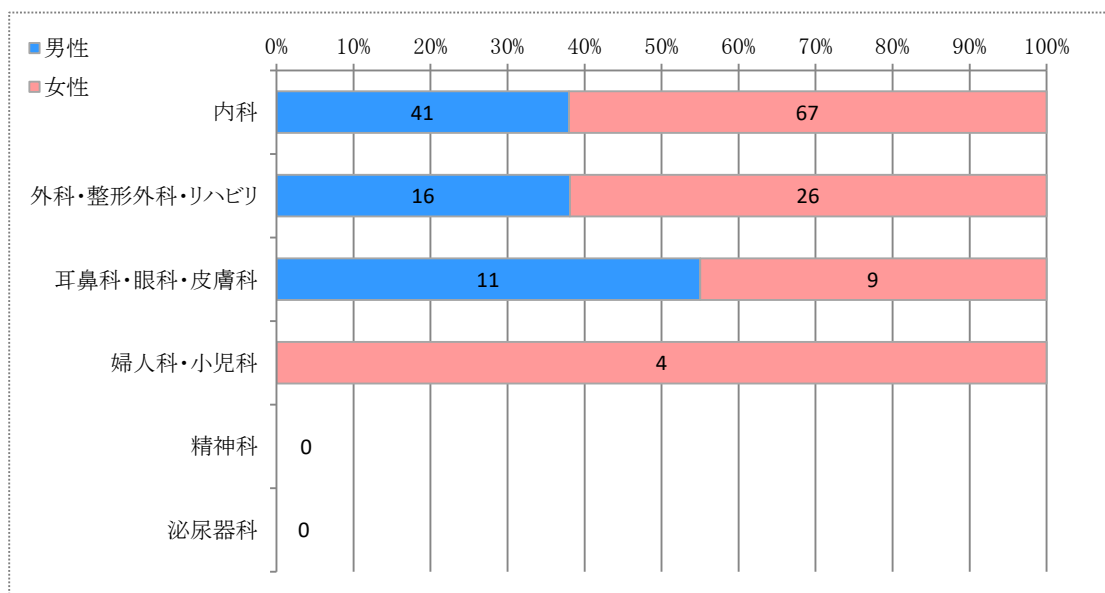
回答数：118件 無回答数：70件



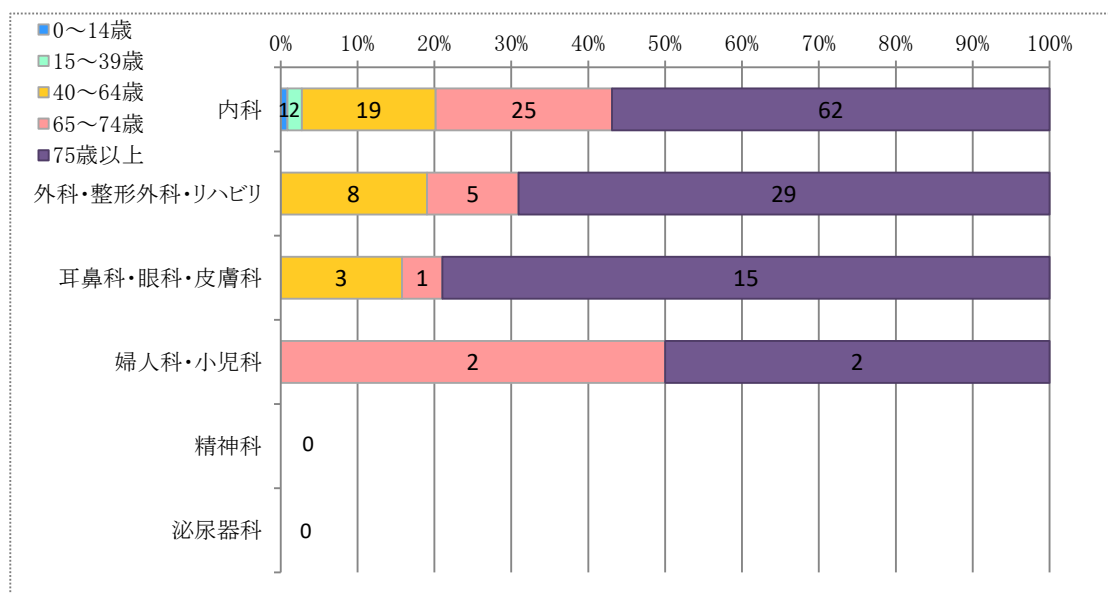
	回答数 (件)	割合 (%)
受付から看護師の問診まで	20	16.9
看護師の問診から医師の診察開始まで	50	42.4
医師の診察開始から診察終了まで	9	7.6
診察終了から会計まで	39	33.1
合計	118	100.0

診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



患者様の声

お褒めの言葉

- ・先生は親しみやすく優しい。患者と同じ目線で話を聞いて下さるのでありがたい。
- ・通院年数が長いので、先生への安心感がある。
- ・看護師が良く説明してくれる。笑顔で話しかけてくれ安心させてもらえる。
- ・案内の人が優しい。
- ・職員皆さん親切。
- ・時間外も対応してもらえて助かっている。
- ・外来で来ましたが椅子も十分で良い。
- ・地域の病院として頑張っている。

ご不満・ご要望

- ・医師がモニターだけで診察は疑問。
- ・受付の人により言葉がキツイ。
- ・受付スタッフが良くしゃべっている姿をみる。
- ・リハビリのスタッフが多すぎていつも遊んでいるように見える。
- ・予約でも待ち時間が長い(1.5時間)。
- ・Wi-Fi環境高速にして欲しい。
- ・窓口周辺で待っている時、玄関ドアが開くたびに風が入ってくる。それもかなり強い風でとても不快に感じている。
- ・待合(検査)のロッカーがなくなった。

お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社医業支援マーケティンググループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：岡山オフィス

作 成：総合メディカル株式会社
サクシードメンバーズ担当

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075
会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	40～64歳	内科	診察までの待ち時間はありますが、一人にかかる時間が長くしっかりと診ていただけることに安心感があります。医師、看護師みなさん印象も良く親切で大変良いと思います。
2	女性	75歳以上	内科	職員皆さん親切です。
3	女性	75歳以上	内科	上野先生とても良いです。看護師さんもみなさんやさしく声掛けしてくださりありがたいです。これからもよろしくお願いします。
4	女性	40～64歳	内科	大丈夫ですか?寒くない?など優しく声掛けしてくれるので言いやすく寄り添ってくれている感じがする。
5	女性	65～74歳	内科	時間外も対応してもらえて助かっています。スタッフの方の対応もよくしてもらえます。
6	女性	75歳以上	内科	先生は親しみやすく優しいです。患者と同じ目線で話を聞いて下さるのでありがたいです。看護師さんもみなさん優しい方ばかりです。ありがとうございます。
7	女性	65～74歳	内科	医師に自分の思い、質問しやすい(気になったこと)。
8	男性	65～74歳	内科	大変親切で良いです。
9	女性	40～64歳	内科	看護師さんが優しい印象を感じた。
10	女性	75歳以上	内科	案内の人が優しい。
11	女性	75歳以上	内科	母が、案内の人が優しく対応してくれて喜んでいました。
12	男性	40～64歳	内科	以前より診察待ち時間が早くなった。
13	女性	65～74歳	内科	通院年数が長いので、先生への安心感があります。皆さん親切な対応で良いと思います。
14	女性	75歳以上	内科	地域の病院として頑張っていて欲しいです。
15	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	良好。
16	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	看護師、受付の態度が大変良い。
17	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	良心的。
18	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	自宅より近く便利で存続して頂きたい。
19	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	みんな仲良く。
20	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	外来で来ましたが椅子も十分で良いです。
21	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	近くて、初回で大変良かったです。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。（一部、漢字変換や句読点の調整を行っております）

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
22	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	看護師が良く説明してくれる。笑顔で話しかけてくれ安心させてもらえる。難波先生は良く説明して下さり、話もよくきいてくださり、患者・家族共に安心できました。話しやすいです。
23	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	感じがよいです。お世話になります。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	男性	75歳以上	内科	機械の前に人がいなくて困る。受付の人は出てこなくてしてこいと言う。
2	女性	75歳以上	内科	予約でも待ち時間が長い(1.5時間)。
3	女性	75歳以上	内科	84才でアンケートは難しい。
4	男性	75歳以上	内科	次回予約しての来院でもう少しタイムリーにできないか(診察待ちが少し長い)。
5	男性	40～64歳	内科	Wi-Fi環境高速にして欲しい。
6	女性	65～74歳	内科	予約していないとき、待ち時間が長いので受診しにくい。
7	女性	65～74歳	内科	受付スタッフが良くしゃべっている姿をみます。
8	男性	40～64歳	内科	会計を早くしてほしい。
9	男性	40～64歳	内科	待ち時間が長いことが普通になっているので、早くして欲しい。薬局の説明は医師からの説明があるにもかかわらず、薬をなぜやめたか聞いたり、必要がないと思う。医療行為はして欲しくない。あと担当薬剤師はいらない。
10	女性	65～74歳	内科	時に待ち時間が長い時があります。
11	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	会計の待ち時間が長い。受付で私語が気になる。
12	女性	40～64歳	外科・整形外科・リハビリ	リハビリのスタッフが多すぎていつも遊んでいるようにみえる。
13	男性	65～74歳	外科・整形外科・リハビリ	待合(検査)のロッカーがなくなった。
14	女性	65～74歳	耳鼻科・眼科・皮膚科	先生がきつい。
15	男性	75歳以上	耳鼻科・眼科・皮膚科	窓口周辺で待っている時、玄関ドアが開くたびに風が入ってくる。それもかなり強い風でとても不快に感じています。
16	男性	75歳以上	耳鼻科・眼科・皮膚科	内科受診時に説明不足のときあり。また、不要と思われる検査が多すぎる。理解できない。
17	男性	-	耳鼻科・眼科・皮膚科	医師がモニターだけで診察は疑問。
18	女性	75歳以上	-	支払い後、領収書を何も言わずに渡してくる人がいる。
19	女性	75歳以上	-	通院が近いのが便利。救急対応をしてくれる。今日はそうでもないが待ち時間が長い。
20	女性	75歳以上	-	受付の人により言葉がキツイ。

外来患者様 アンケート

矢掛町国民健康保険病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

※ボールペンでのご記入をお願いいたします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

記入例 ☒

1. 性別は？ ☐ 男性 ☐ 女性
2. 年齢は？ ☐ 0～14歳 ☐ 15～39歳 ☐ 40～64歳 ☐ 65～74歳 ☐ 75歳以上
3. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）
☐ 他院の紹介 ☐ 家族・知人のすすめ ☐ 自宅・職場から近い ☐ 医師の評判 ☐ ホームページを見た ☐ その他
4. 本日は何科を受診されましたか？
☐ 内科 ☐ 外科・整形外科・リハビリ ☐ 耳鼻科・眼科・皮膚科 ☐ 婦人科・小児科 ☐ 精神科 ☐ 泌尿器科
5. 本日の当院での滞在時間はどのくらいでしたか？
☐ 30分未満 ☐ 45分未満 ☐ 1時間未満 ☐ 2時間未満 ☐ 2時間以上
6. どの段階での待ち時間が「長い」と感じますか？
☐ 受付から看護師の問診まで ☐ 看護師の問診から医師の診察開始まで ☐ 医師の診察開始から診察終了まで ☐ 診察終了から会計まで

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
2. 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
3. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
4. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
5. 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
6. 待ち時間はいかがですか？
7. 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
8. 院内の案内表示は分かりやすいですか？
9. レントゲンスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
10. リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
11. 電話対応はどうですか？

たいへん 悪い	悪い	ふつう	良い	たいへん 良い
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

記入例

☐ 3 ☒ 3

- | | | | |
|-------------|----------|-----------|-------------|
| 1. 医師の印象 | 2. 医師の説明 | 3. 看護師の印象 | 4. 受付・会計の印象 |
| 5. 検査やお薬の説明 | 6. 院内の環境 | 7. 待ち時間 | 8. プライバシー |

☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。