

# 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 電話対応はどうですか？

# 総合評価

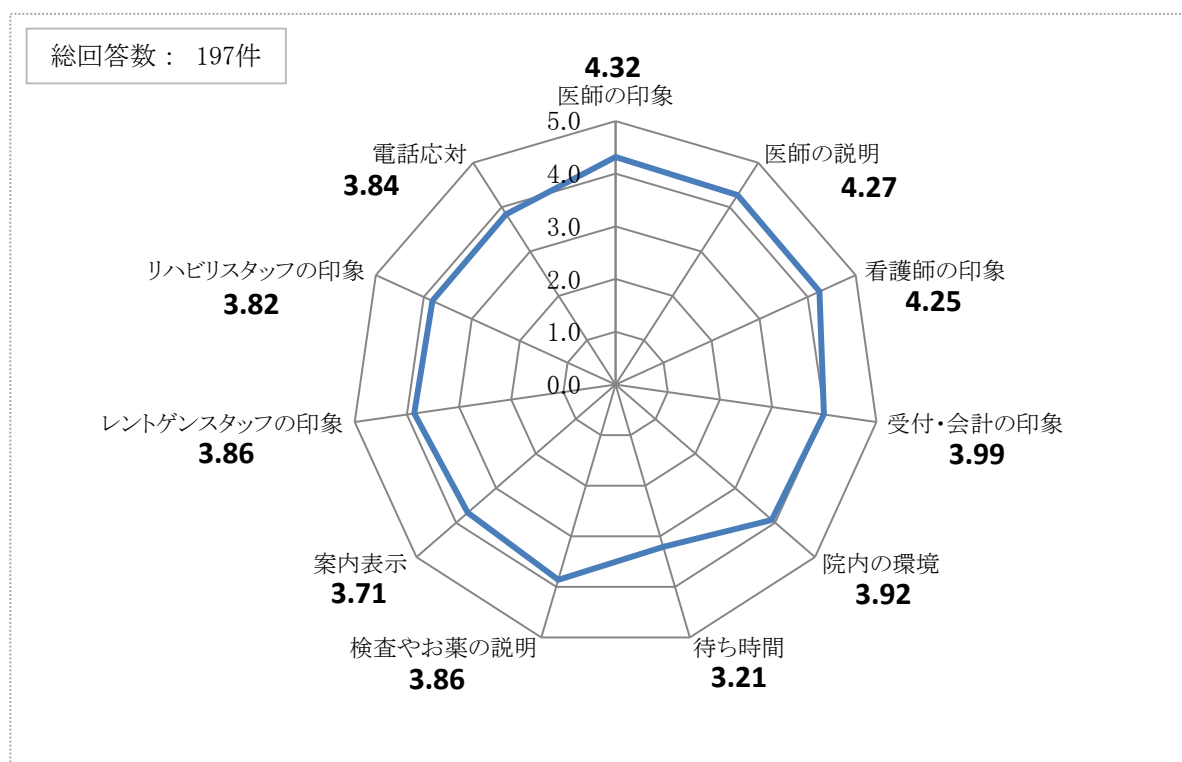
今回調査の平均得点 **3.91** 点

## 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、『医師の印象』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、今後の課題とされます。

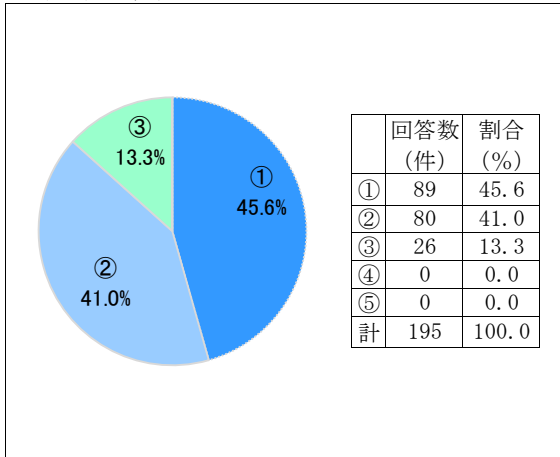
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



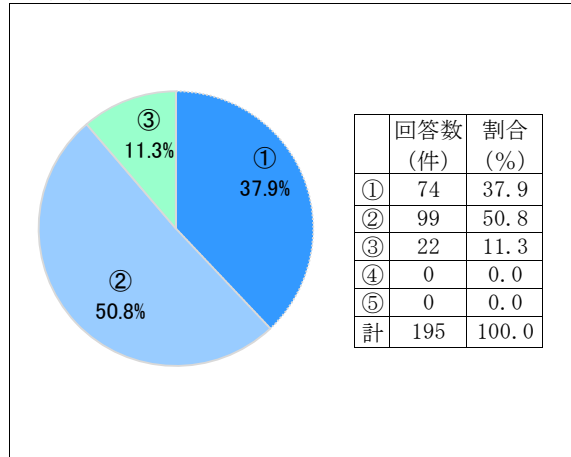
# 質問項目の集計結果



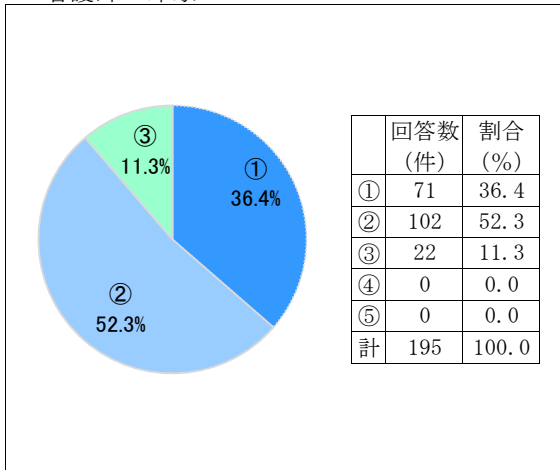
1. 医師の印象



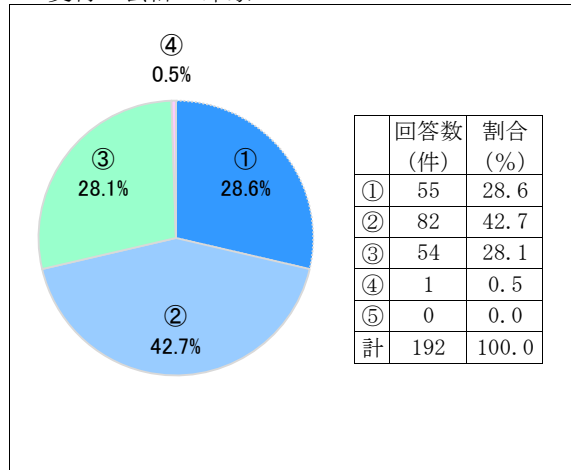
2. 医師の説明



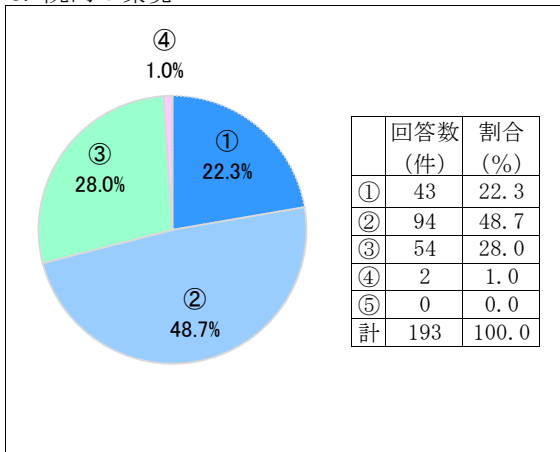
3. 看護師の印象



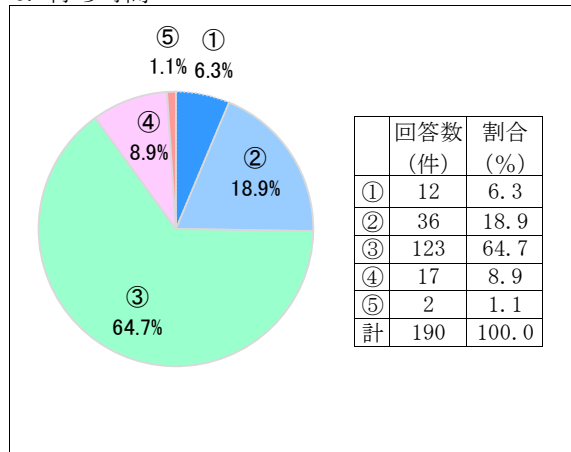
4. 受付・会計の印象

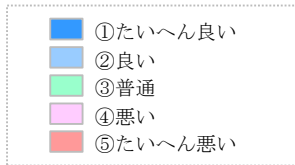


5. 院内の環境

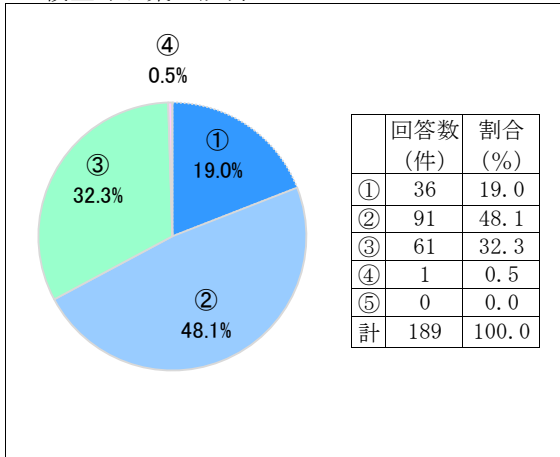


6. 待ち時間

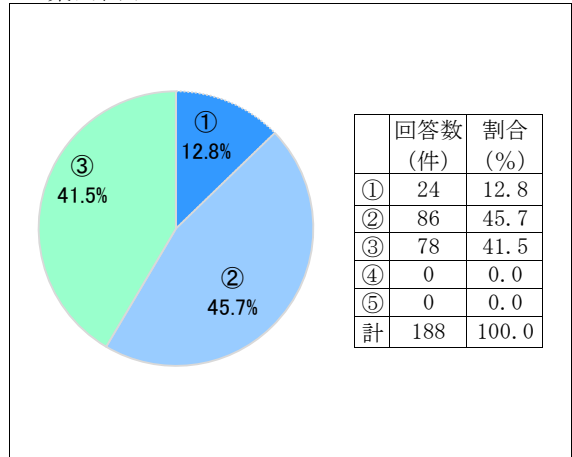




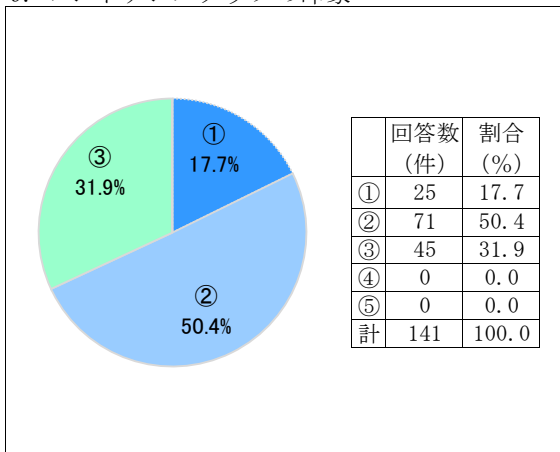
7. 検査やお薬の説明



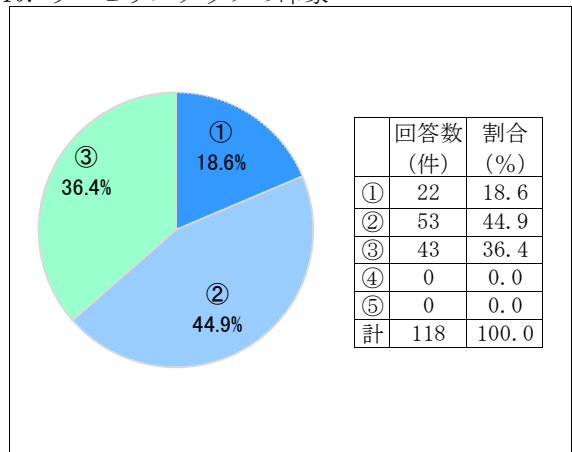
8. 案内表示



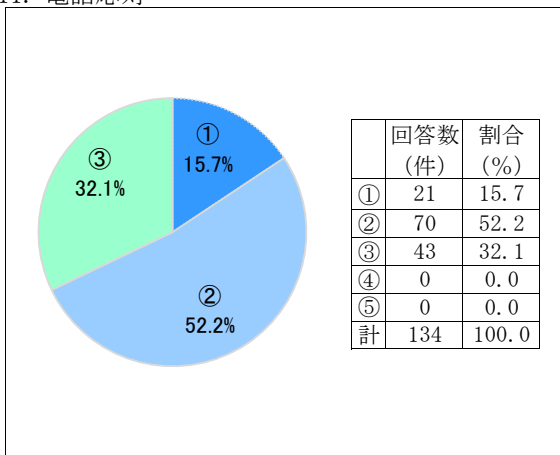
9. レントゲンスタッフの印象



10. リハビリスタッフの印象



11. 電話応対

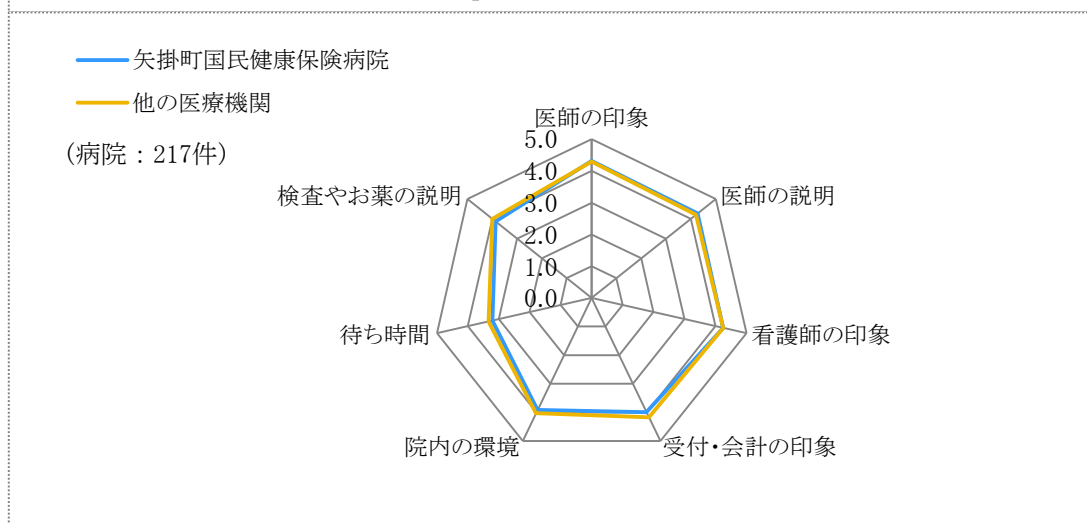
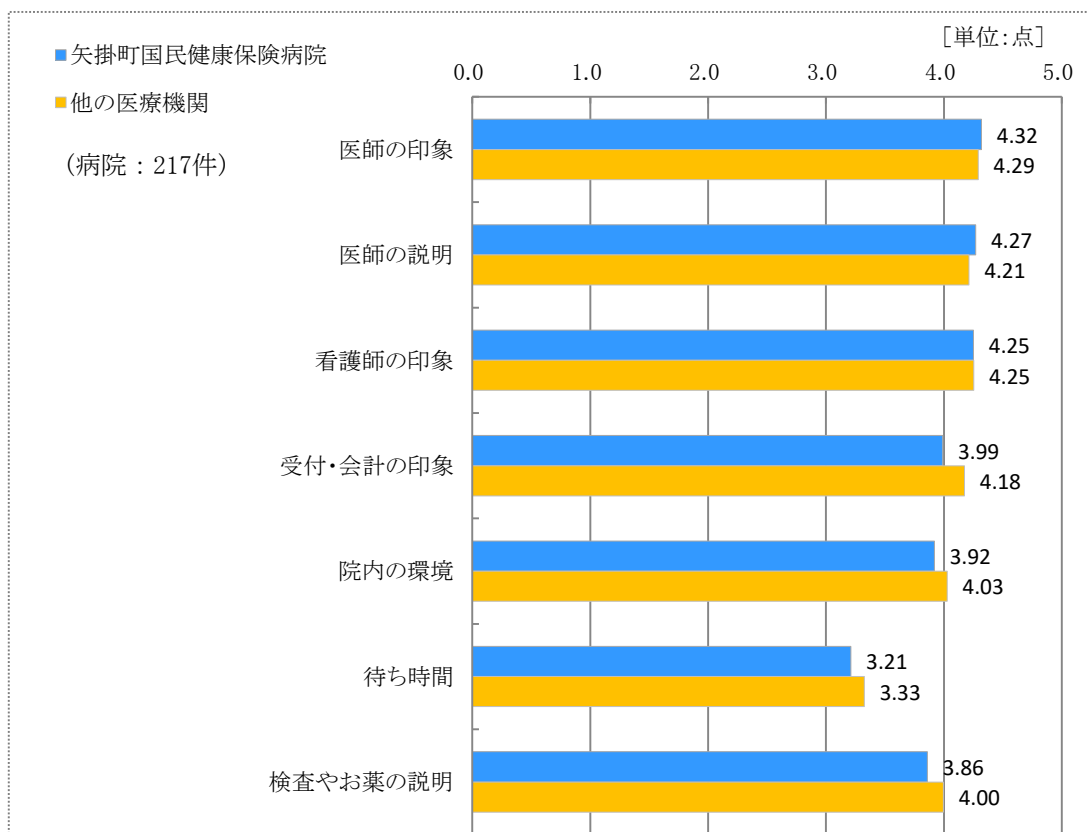


# 他の医療機関との比較

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（217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） … 「医師の説明」

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） … 「受付・会計の印象」



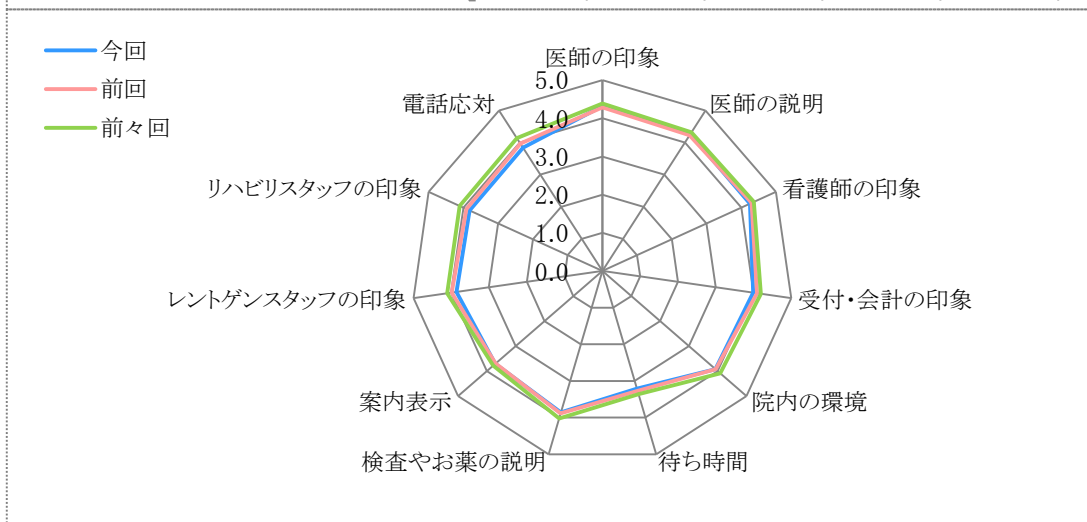
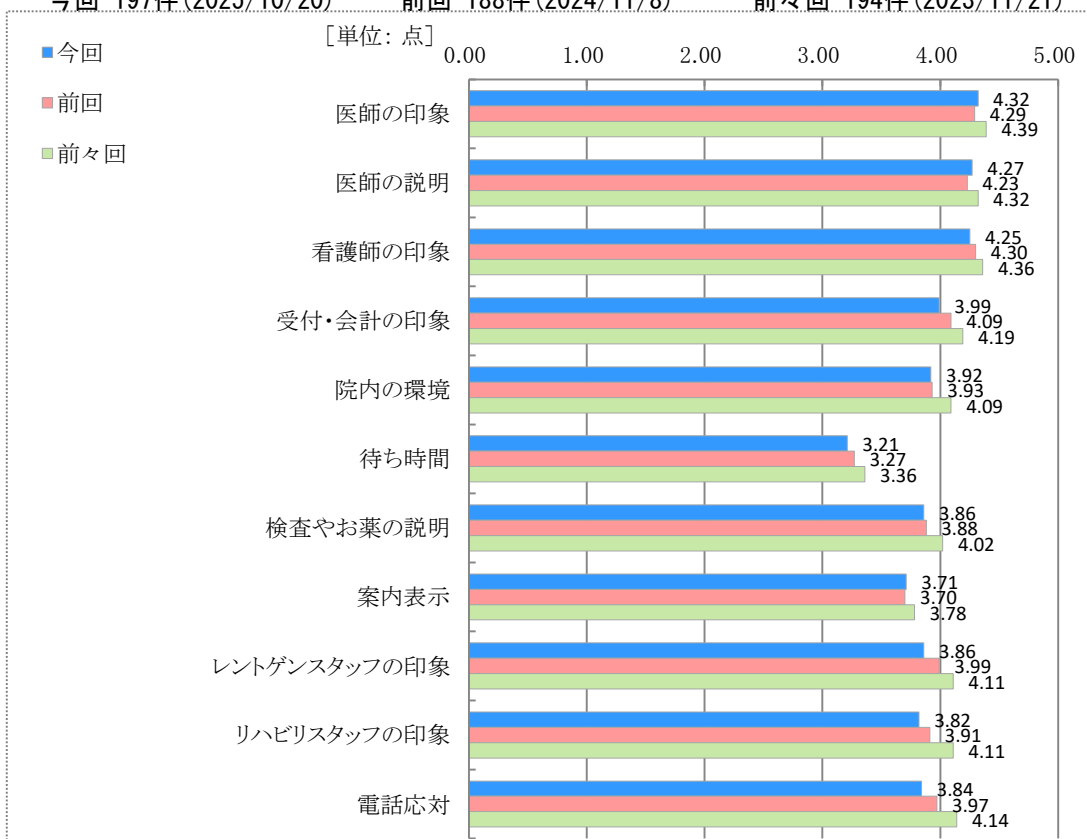
# 過去の得点との比較

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（2023年11月、2024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 … 「医師の説明」

最も得点が下がった項目 … 「レントゲンスタッフの印象」「電話応対」

今回 197件(2025/10/20)      前回 188件(2024/11/8)      前々回 194件(2023/11/21)



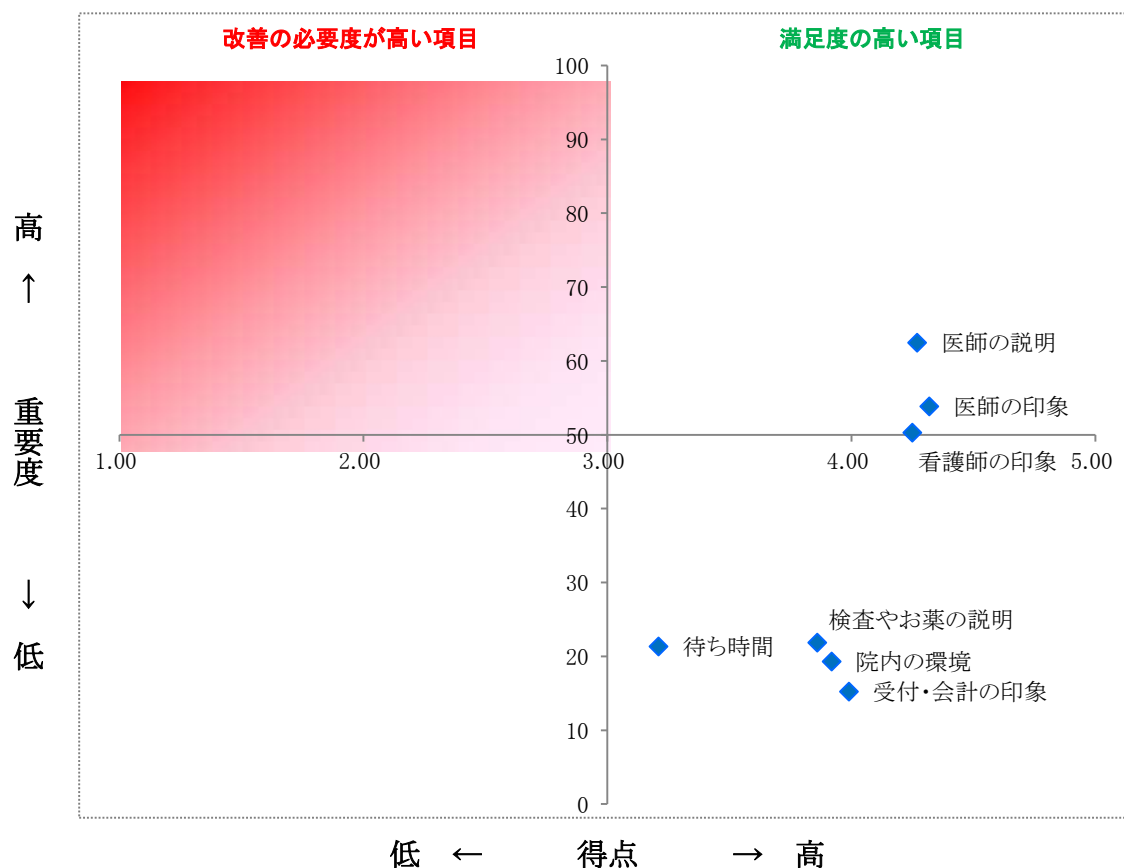
# 重要度との比較

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	62.4 %	4.27
2	医師の印象	53.8 %	4.32
3	看護師の印象	50.3 %	4.25
4	検査やお薬の説明	21.8 %	3.86
5	待ち時間	21.3 %	3.21
6	院内の環境	19.3 %	3.92
7	受付・会計の印象	15.2 %	3.99
-	プライバシー	4.6 %	-

※比較対象外

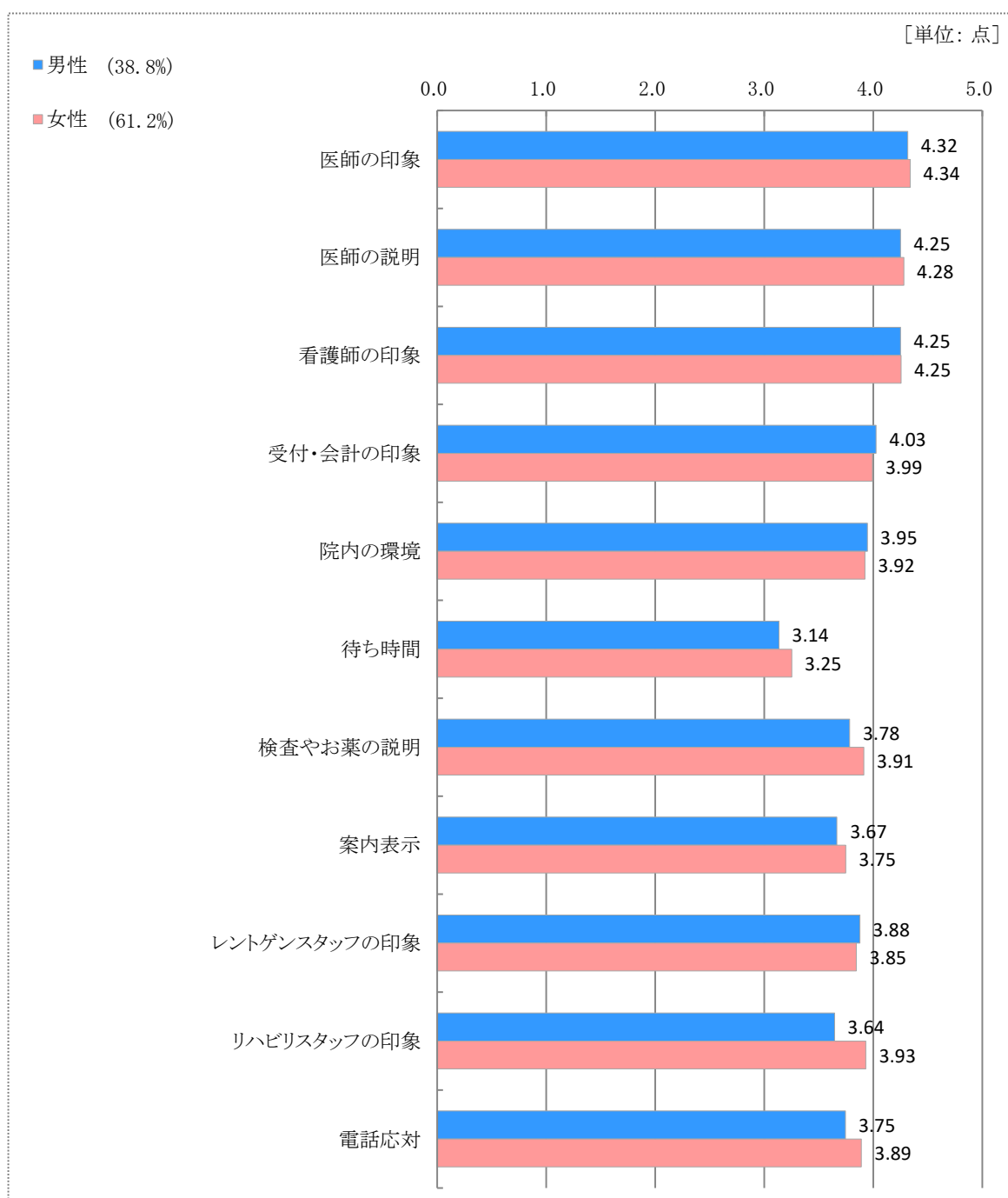


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.91** 点

■男性の平均得点 3.89 点

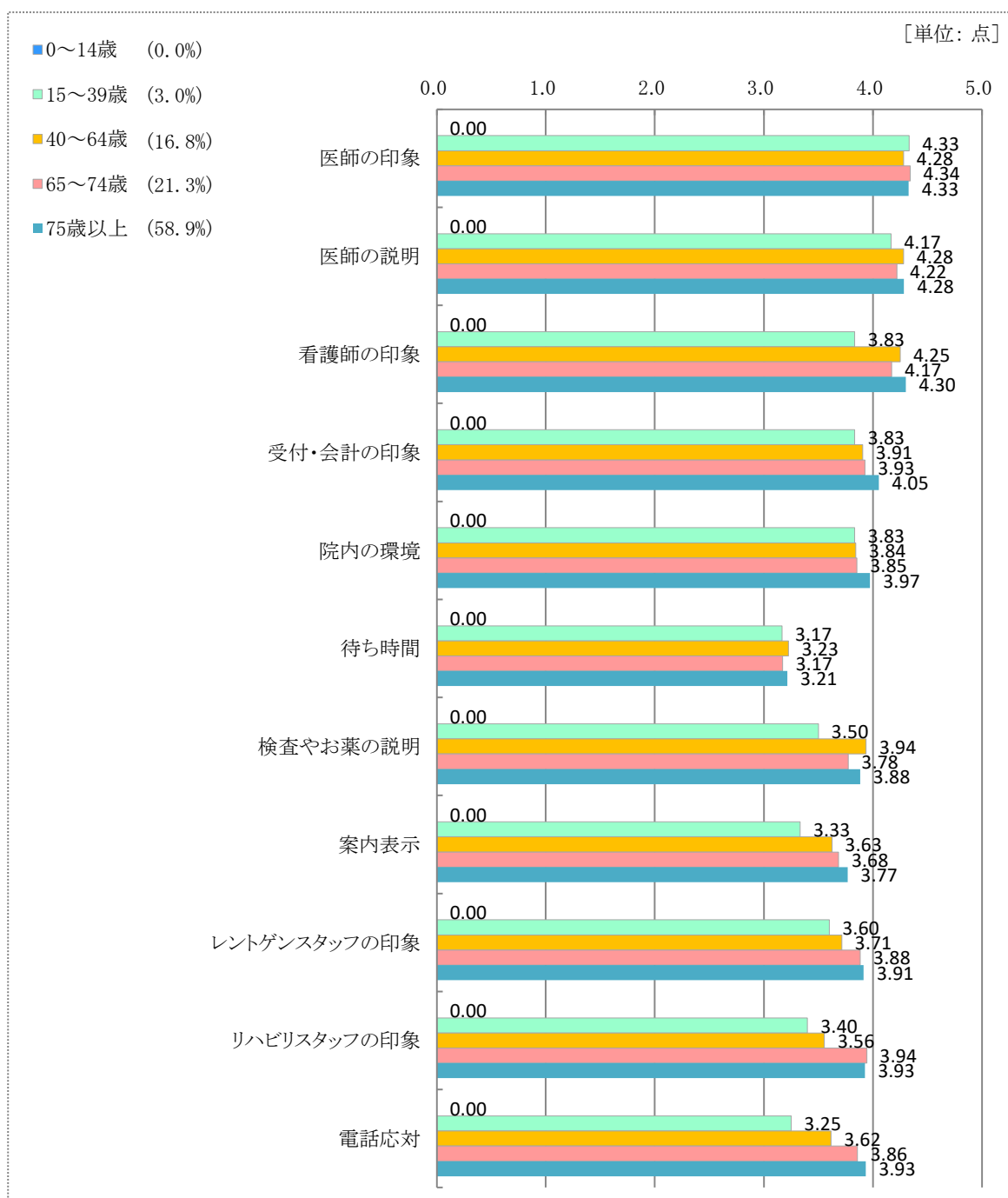
■女性の平均得点 3.95 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.91 点**

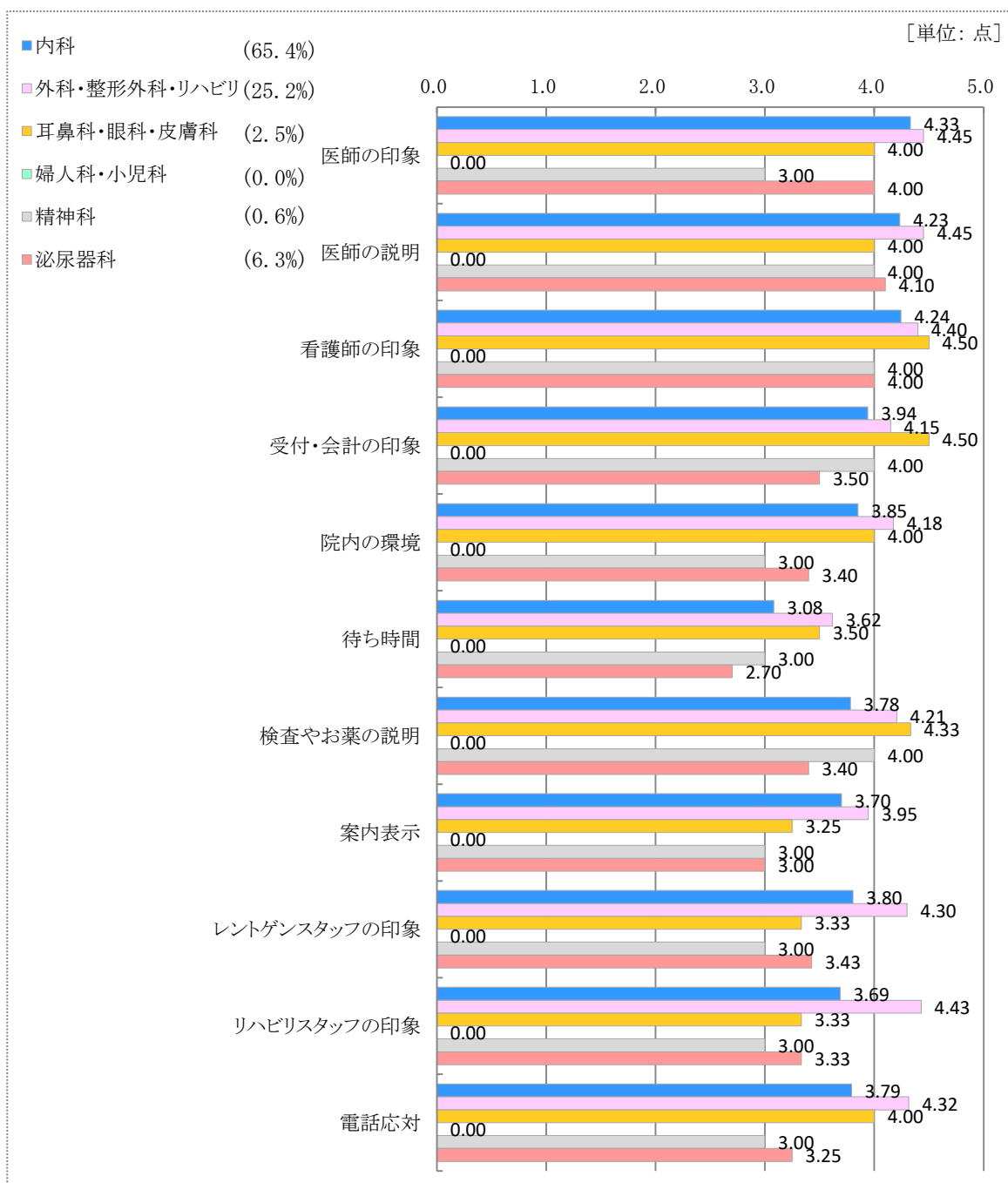
■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.89 点
■ 15～39歳の平均得点	3.68 点	■ 75歳以上の平均得点	3.97 点
■ 40～64歳の平均得点	3.85 点		



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **3.91 点**

- 内科 の平均得点 3.87 点
- 婦人科・小児科の平均得点 0.00 点
- 外科・整形外科・リハビリの平均得点 4.21 点
- 精神科 の平均得点 3.36 点
- 耳鼻科・眼科・皮膚科の平均得点 3.90 点
- 泌尿器科 の平均得点 3.48 点

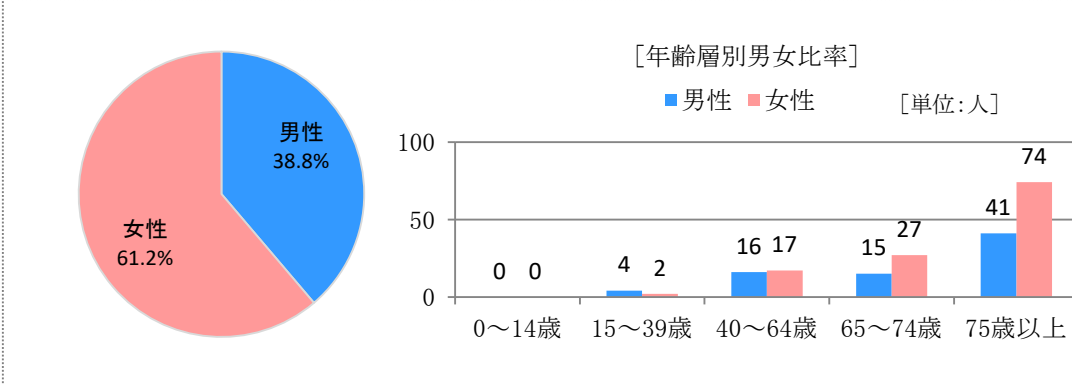


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

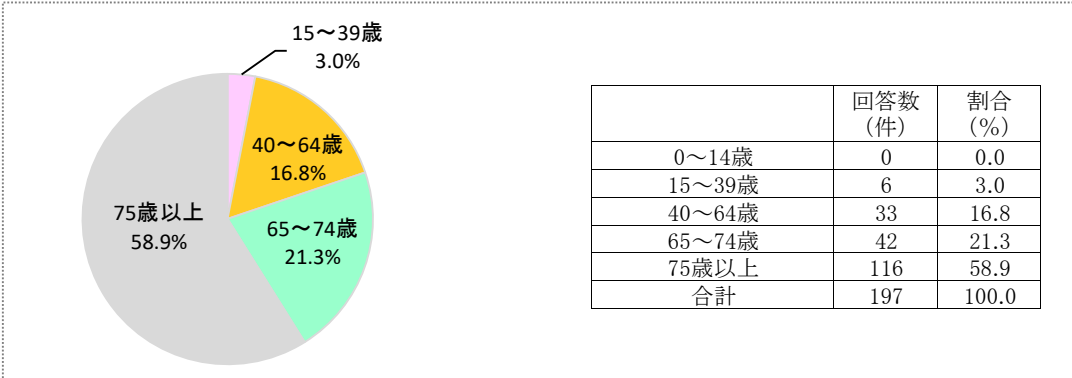
### ■ 性別

総数：196名 男性：76名 女性：120名 回答数：196件 無回答数：1件



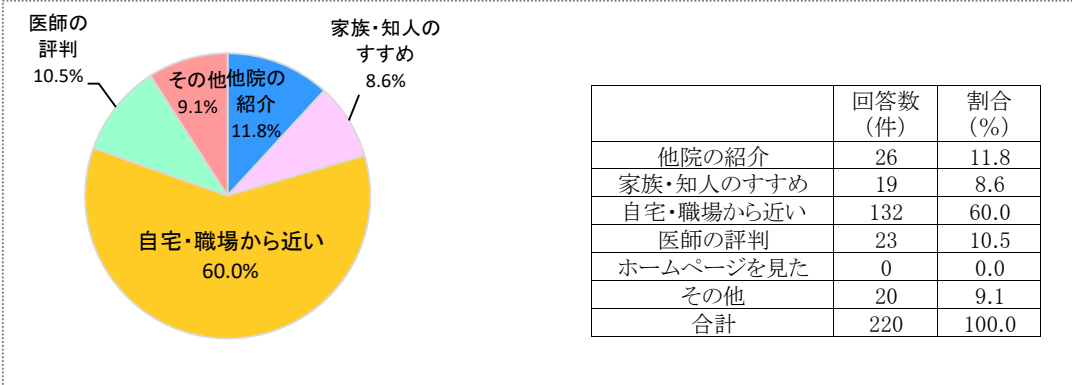
### ■ 年齢

回答数：197件 無回答数：0件



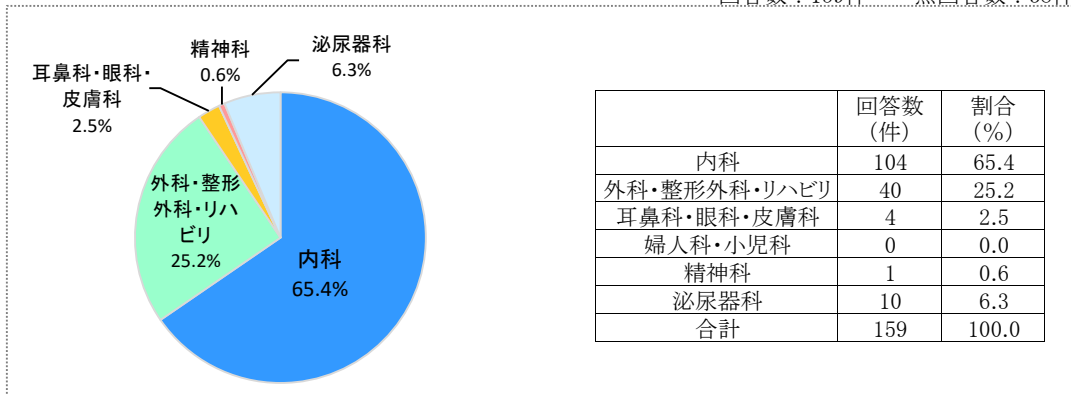
### ■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：220件 無回答数：3件



■ 診療科目

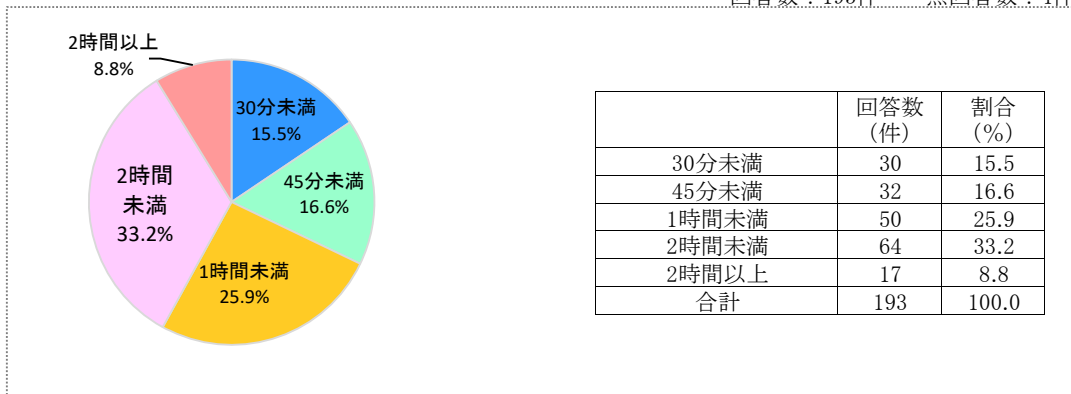
回答数：159件 無回答数：38件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科	104	65.4
外科・整形外科・リハビリ	40	25.2
耳鼻科・眼科・皮膚科	4	2.5
婦人科・小児科	0	0.0
精神科	1	0.6
泌尿器科	10	6.3
合計	159	100.0

■ 滞在時間

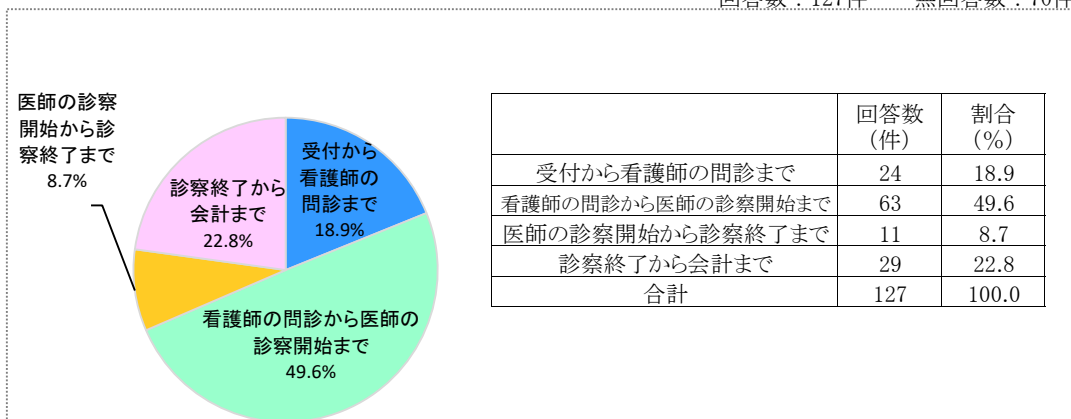
回答数：193件 無回答数：4件



	回答数 (件)	割合 (%)
30分未満	30	15.5
45分未満	32	16.6
1時間未満	50	25.9
2時間未満	64	33.2
2時間以上	17	8.8
合計	193	100.0

■ 待ち時間が長いと感じる時

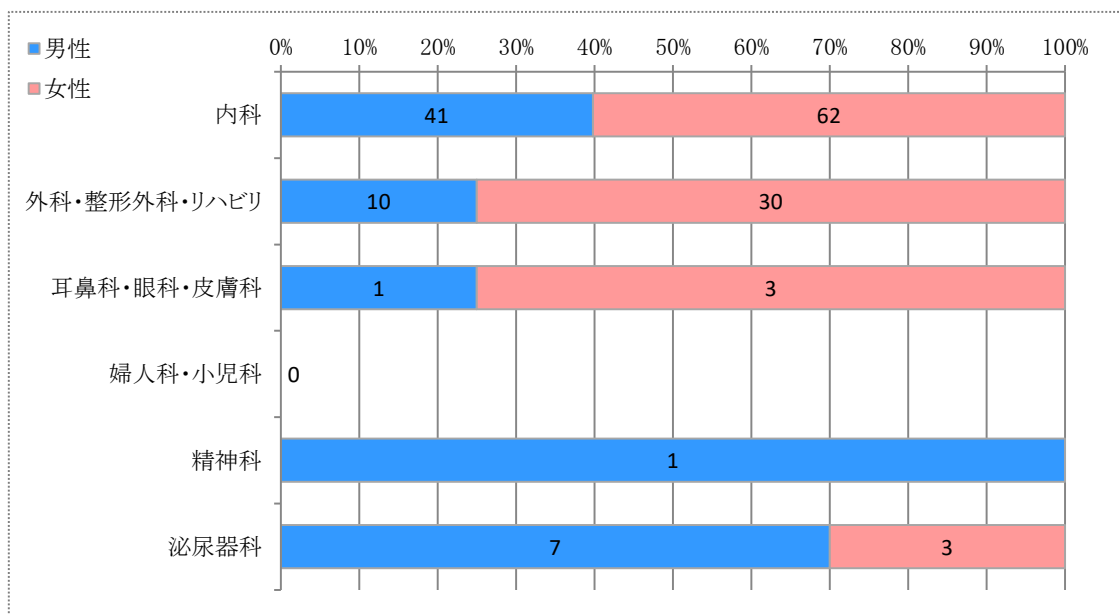
回答数：127件 無回答数：70件



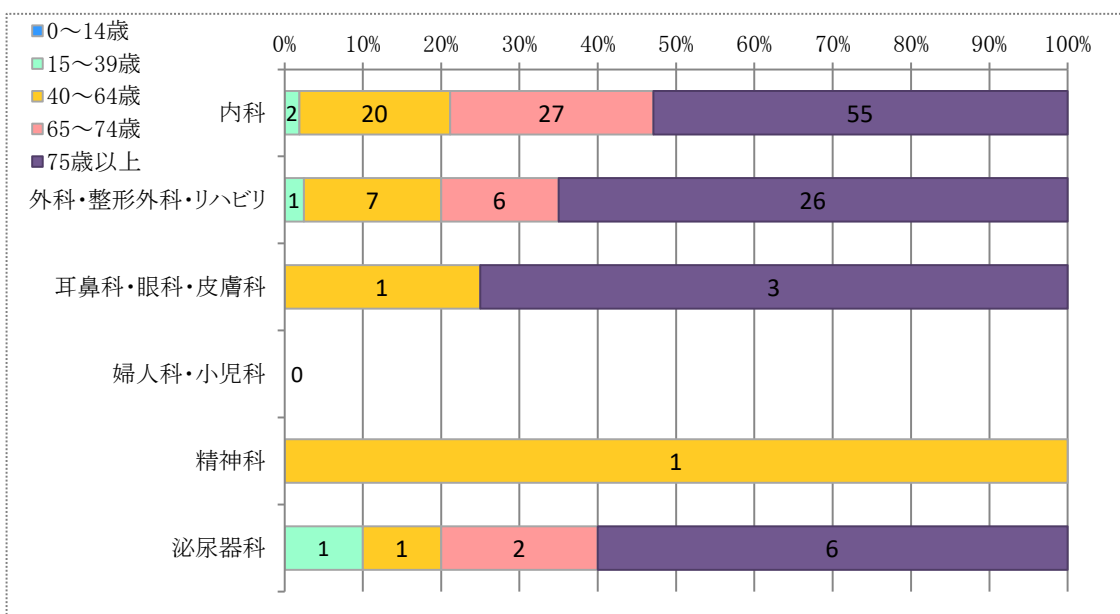
	回答数 (件)	割合 (%)
受付から看護師の問診まで	24	18.9
看護師の問診から医師の診察開始まで	63	49.6
医師の診察開始から診察終了まで	11	8.7
診察終了から会計まで	29	22.8
合計	127	100.0

# 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

- ・医師、看護師共に人あたりが良く説明もていねいで良い環境だと思いました。これからもこちらで診察をお願いしたいと思います。
- ・名部先生が患者に寄りそった言葉かけをして下さり、大変信頼性が高く、特に高齢者に対する配慮や、優しい言葉かけには感銘を受けます。いつもありがとうございます。また、診察日の変更をお願いする電話でも大変良い応対をして下さり、ありがたかったです。
- ・医師の説明を聞き安心できます。看護師さんも親切でいつもの医師と看護師の顔を見て私は元気をもらって帰っています。これからもよろしく願います。
- ・案内の人がトイレの介助をしてくれて助かりました。
- ・腰がいたみがりハビリでとれてよこんでいます。
- ・難聴者に対しての対応が良かった。このようなアンケートは初めてであり、改革を意識してるのはすごく良い事だと思います。
- ・空間(ろう下、待ち合い場所など)の広さが良い。圧迫感を感じないので、ホッとする。

## ご不満・ご要望

- ・退院する時看護師の態度があまりよくなかった。「おだいじに」とか一言あっても良いかと思う。
- ・入院時うれしくない時が有った。人の事を自分で勝手にはんだんして、色々言われた事はうれしくなかった。日がすぎてもわすれません。きつい看護師さんでした。たぶん古い人だったと思う。
- ・受け付け人は話をよくしていて、きつい口調の人もいます。
- ・待ち時間が長い(月によって違う)。
- ・玄関の自動ドアの開閉時、外気が入ってきて寒く感じます。
- ・名前を呼ぶことなく、番号で～進行できれば。
- ・玄関入口の消毒液がなかった。始業時にチェックするべきではないのか。

# 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：中四国営業部

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

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル28階

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



よい医療は、よい経営から

**総合メディカル株式会社**

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	-	75歳以上	内科	お世話をしてくださる方がいてたすかりました。
2	女性	75歳以上	内科	皆さんテキパキとされていて親切にして頂き感謝しています。
3	女性	40～64歳	内科	みなさん親切で丁寧でやさしいです。
4	女性	75歳以上	内科	医師がすごくやさしい。
5	女性	40～64歳	内科	医師、看護師共に人あたりが良く説明もていねいで良い環境だと思いました。これからもこちらで診察をお願いしたいと思います。
6	女性	75歳以上	内科	名部先生が患者に寄りそった言葉かけをして下さり、大変信頼性が高く、特に高齢者に対する配慮や、優しい言葉かけには感銘を受けます。いつもありがとうございます。また、診察日の変更をお願いする電話でも大変良い応対をして下さり、ありがたかったです。
7	女性	65～74歳	内科	ピンクの服の人がやさしく声をかけてくれます。
8	女性	75歳以上	内科	医師の説明を聞き安心できます。看護師さんも親切でいつもの医師と看護師の顔を見て私は元気をもらって帰っています。これからもよろしく願います。
9	女性	40～64歳	内科	いつも声をかけていただきとてもうれしく感謝しています。みなさんありがとうございます。
10	女性	75歳以上	内科	眼科で最初の受診以来、救急外来、入院色々御世話になり、親切に対応いただいて良い印象ばかりです。これからも宜しく願います。
11	男性	75歳以上	内科	手伝ってくれる人がいるから一人でできる。
12	男性	75歳以上	内科	案内の人がやさしく声をかけてくれます。手伝いもしてくれてたすかった。
13	男性	15～39歳	内科	スムーズに検査が進むのがよかった。
14	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	倉敷中央病院でリハビリを紹介されて来院したが外科の先生にみてもらって中央病院でのプリントの説明ではよくわからなかったことをくわしく教えてもらったり手当てしてもらってよかった。
15	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	親切で大変良い。
16	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	親切でありがたいです。笑顔がよいです。
17	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	いつも親切に対応していただき有難うございます。外科の鈴木先生見た目ちょっとこわいけどいい先生ですね。

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
18	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	よくしていただきありがとうございます。
19	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	症状が医師の説明でよく分かり、とても安心した。
20	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	常に良い印象を持っています。
21	男性	40～64歳	外科・整形外科・リハビリ	難聴者に対する対応が良かった。このようなアンケートは初めてであり、改革を意識してるのはすごく良い事だと思います。
22	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	腰がいたみがリハビリでとれてよこんでいます。
23	男性	40～64歳	精神科	初診なので時間がかかると思ったが、時間を減らそうとする(待ち時間)努力は感じた。
24	女性	40～64歳	泌尿器科	空間(ろう下、待ち合い場所など)の広さが良い。圧迫感を感じないので、ホッとする。
25	女性	75歳以上	泌尿器科	医師の印象は良いです。
26	女性	65～74歳	泌尿器科	落ち着いて、待ち時間も気にならずに良い印象です。
27	男性	75歳以上	-	身近に病院があるのは大助かりです。なかったら大変。びっくりしたのはヘリカルCTのお金が倍額近くになっていたことです。病院の経営も大変なのだと思う。全国の病院の半数は赤字とか、政治の問題でしょうね。
28	男性	75歳以上	-	いつもやさしく声をかけていただいて父は喜んでます。案内の人がやさしく介助を手伝ってくれて助かります。
29	男性	75歳以上	-	案内の人がトイレの介助をしてくれて助かりました。
30	女性	75歳以上	-	大変お世話になっております。感謝致して居ります。

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	40～64歳	内科	待ち時間をもう少し短くならないか…。
2	女性	75歳以上	内科	とにかく受診までの待ち時間が長い。診療科がすくない。
3	男性	65～74歳	内科	患者どうしの会話を控えること、静かに。
4	女性	65～74歳	内科	たまにプライバシーが守られていないと感じる事がある。スタッフの皆さんは、親切だと思う。
5	女性	75歳以上	内科	予約時間がずれるので、そこん所を改善してほしい。
6	男性	65～74歳	内科	玄関口でマイナンバーをする際、冷たい風にあたる。測定器を少し正面からずらして欲しい。
7	女性	75歳以上	内科	受け付けの人がきつい。
8	男性	75歳以上	内科	玄関の自動ドアの開閉時、外気が入ってきて寒く感じます。
9	女性	65～74歳	内科	予約時間がきても、大分診察が遅れる事がある。
10	女性	65～74歳	内科	患者本位であって欲しい。
11	男性	75歳以上	内科	いいと思うが他院に紹介せず当院にて治療をしてほしい。
12	女性	75歳以上	内科	玄関入口の消毒液がなかった。始業時にチェックするべきではないのか。
13	女性	65～74歳	内科	年配の人にとっては受付から診察室(検査室)までが遠い。足の悪い人にとって。
14	男性	65～74歳	内科	待ち時間が長い(月によって違う)。
15	女性	65～74歳	内科	名前を呼ぶことなく、番号で～進行できれば。
16	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	待ち時間が多すぎる。
17	女性	40～64歳	外科・整形外科・リハビリ	受付・会計時外の風あたりで寒い。
18	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	薬局での待ち時間が長くて再度薬だけとりくるので改善してほしいです。
19	男性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	今日は受付に職員さんがいなかった…。

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
20	女性	65～74歳	外科・整形外科・リハビリ	受け人は話をよくしていて、きつい口調の人もいます。
21	女性	75歳以上	外科・整形外科・リハビリ	今日は待ち時間が短かったが、日によって予約時間を1時間ぐらい超えることがあります。できるだけ予約時間通りをお願いします。
22	女性	65～74歳	外科・整形外科・リハビリ	これからの季節待合室のドアがあくと風が入って来て寒いです。
23	男性	75歳以上	泌尿器科	退院する時看護師の態度があまりよくなかった。「おだいじに」とか一言あっても良いかと思う。
24	女性	75歳以上	-	高齢者にとってもやさしい。受付前の待ちイスが、ふきこむ風でとても寒い。
25	男性	75歳以上	-	会計の時間を早くしてほしい。
26	女性	75歳以上	-	採血する時椅子が低すぎる。又、全体に少し高く上げた方がすわりやすいと思う。
27	女性	75歳以上	-	入院時うれしくない時があった。人の事を自分で勝手にはんだんして、色々言われた事はうれしくなかった。日がすぎてもわすれません。きつい看護師さんでした。たぶん古い人だったと思う。

# 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。 ※黒の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

- 性別は？  男性  女性
- 年齢は？  0～14歳  15～39歳  40～64歳  65～74歳  75歳以上
- 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
- 本日は何科を受診されましたか？  
 内科  外科・整形  耳鼻科・眼科  婦人科・小児科  精神科  泌尿器科
- 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
- 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。

- |                                 | たいへん<br>良い               | 良い                       | ふつう                      | 悪い                       | たいへん<br>悪い               |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 医師による診療の説明は分かりやすいですか？        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 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"/> |
| 7. 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 院内の案内表示は分かりやすいですか？           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. レントゲンスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 電話対応はどうですか？                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

◆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   |

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆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。