

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2024年12月09日～2024年12月13日

調査日数

5

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

181

回収数

181

回収率

100.0%

有効回答数

177

有効回答率

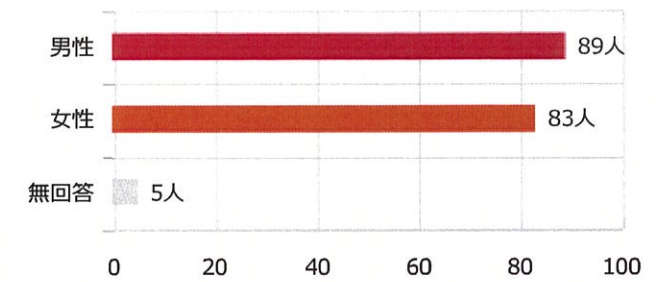
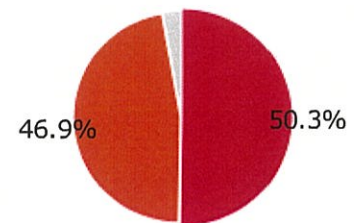
97.8%

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「男性」89人、「女性」83人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	89	50.3%
女性	83	46.9%
無回答	5	2.8%
合計	177	100.0%

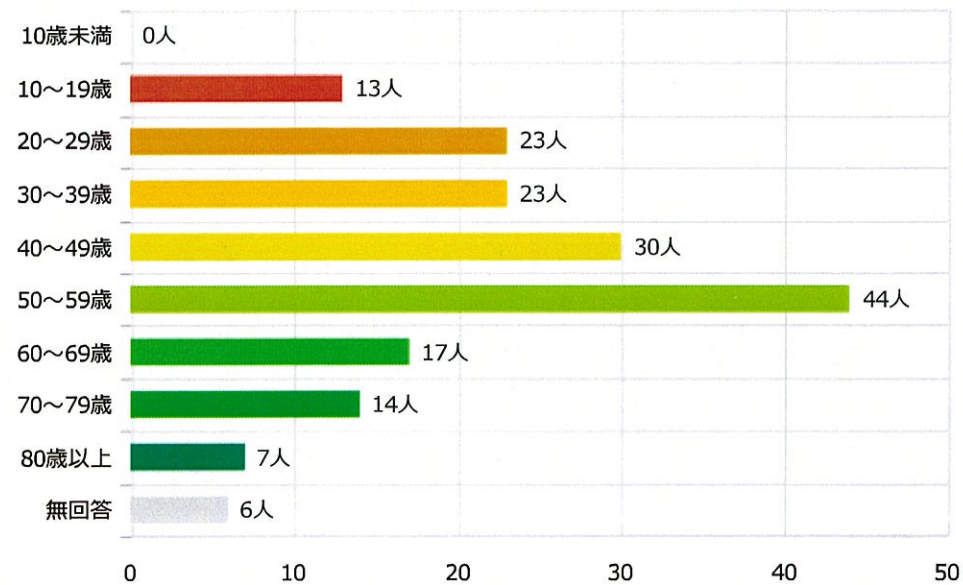


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

年齢

「50～59歳」が 44 人と最も多いです。次いで「40～49歳」30人、「20～29歳」「30～39歳」23人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の0人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10～19歳	13	7.3%
20～29歳	23	13.0%
30～39歳	23	13.0%
40～49歳	30	16.9%
50～59歳	44	24.9%
60～69歳	17	9.6%
70～79歳	14	7.9%
80歳以上	7	4.0%
無回答	6	3.4%
合計	177	100.0%

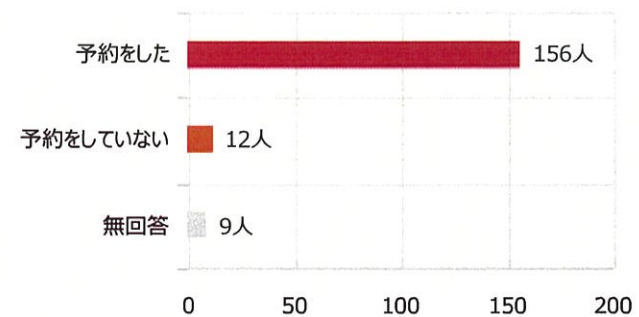
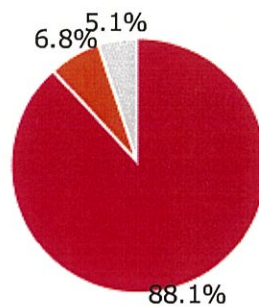


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」156 人、「予約をしていない」12 人で「予約をした」が多いです。

選択肢		回答数 (人)	構成比
予約をした	■	156	88.1%
予約をしていない	■	12	6.8%
無回答	■	9	5.1%
合計		177	100.0%

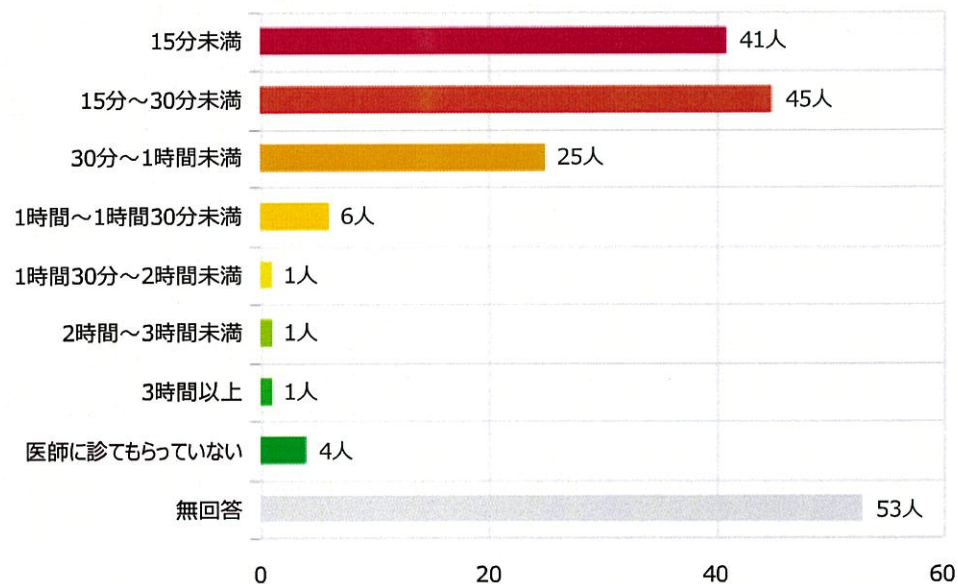


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分～30分未満」が45人と最も多いです。次いで「15分未満」41人、「30分～1時間未満」25人となっています。最も少ないのは「1時間30分～2時間未満」「2時間～3時間未満」「3時間以上」の1人です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
15分未満	■	41	23.2%
15分～30分未満	■	45	25.4%
30分～1時間未満	■	25	14.1%
1時間～1時間30分未満	■	6	3.4%
1時間30分～2時間未満	■	1	0.6%
2時間～3時間未満	■	1	0.6%
3時間以上	■	1	0.6%
医師に診てもらっていない	■	4	2.3%
無回答	■	53	29.9%
合計		177	100.0%

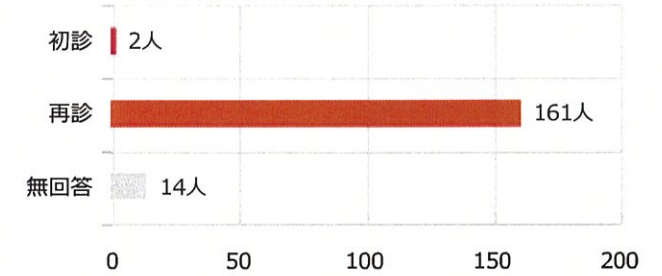
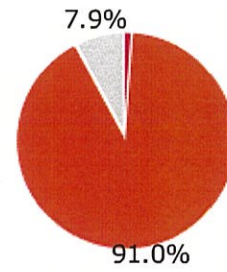


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

本日の診療

「再診」161 人、「初診」2 人で「再診」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
初診	2	1.1%
再診	161	91.0%
無回答	14	7.9%
合計	177	100.0%

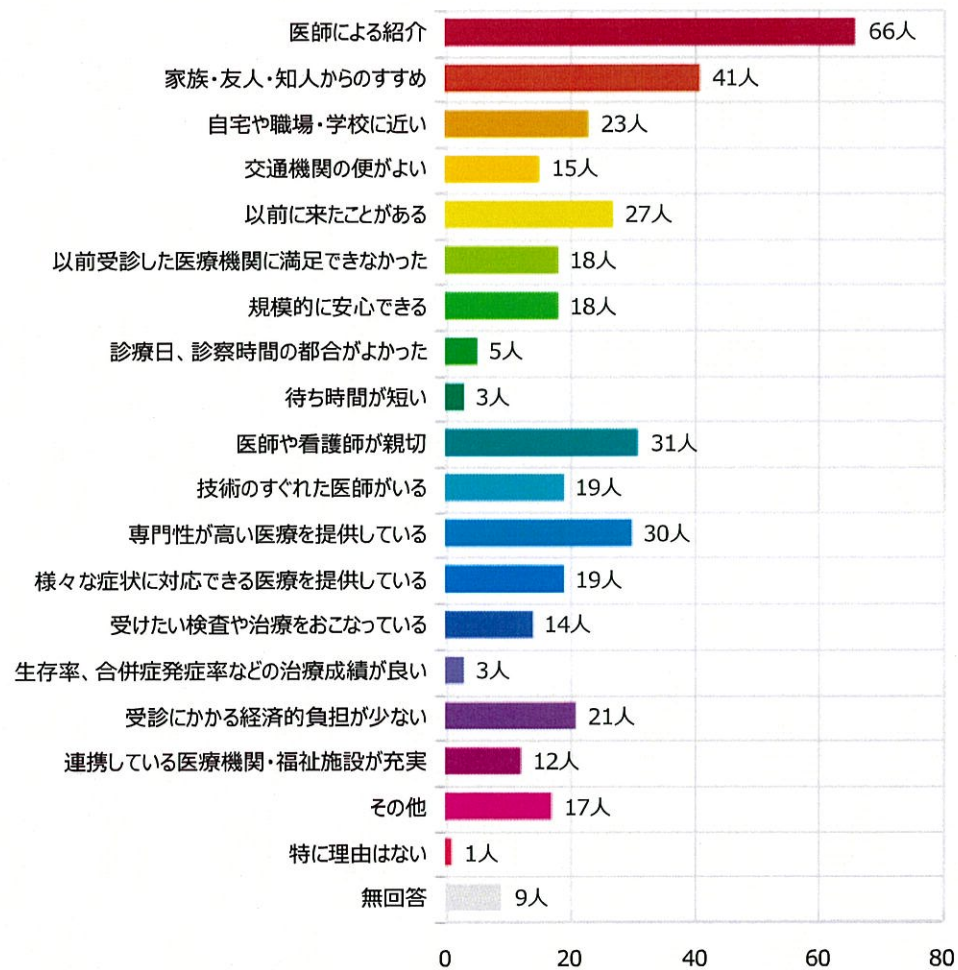


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

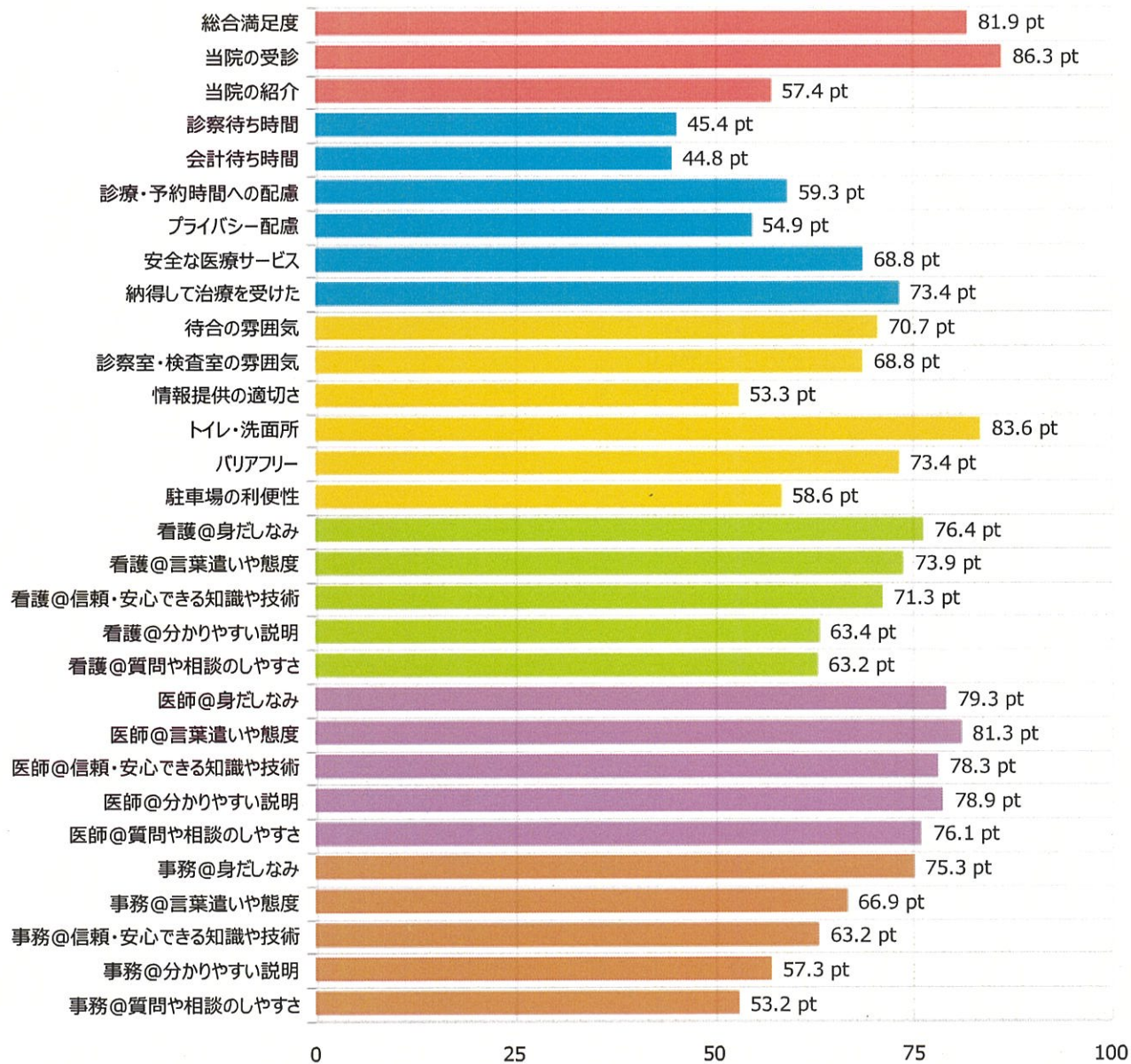
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 66 人と最も多いです。次いで「家族・友人・知人からのすすめ」41人、「医師や看護師が親切」31人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の1人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	66
家族・友人・知人からのすすめ	41
自宅や職場・学校に近い	23
交通機関の便がよい	15
以前に来たことがある	27
以前受診した医療機関に満足できなかった	18
規模的に安心できる	18
診療日、診察時間の都合がよかった	5
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	31
技術のすぐれた医師がいる	19
専門性が高い医療を提供している	30
様々な症状に対応できる医療を提供している	19
受けたい検査や治療をおこなっている	14
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	21
連携している医療機関・福祉施設が充実	12
その他	17
特に理由はない	1
無回答	9



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **81.9** ポイント

総合満足度	■
医療サービス	■
施設・設備・情報提供	■
看護師の接遇	■
医師の接遇	■
事務の接遇	■

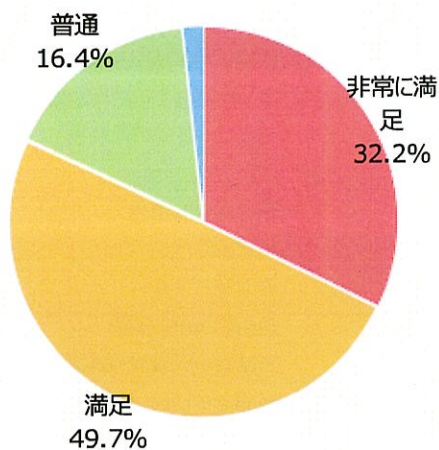
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 86.3 ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の 83.6 ポイント、「総合満足度」の 81.9 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「会計待ち時間」の 44.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

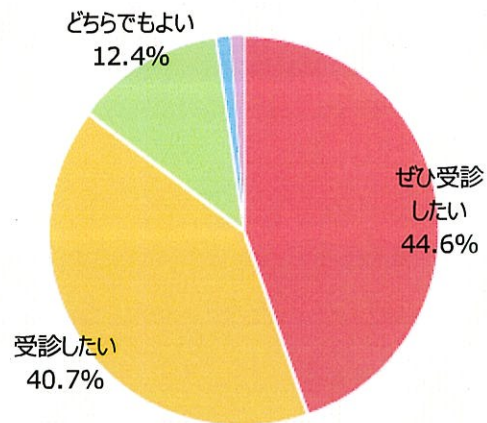
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

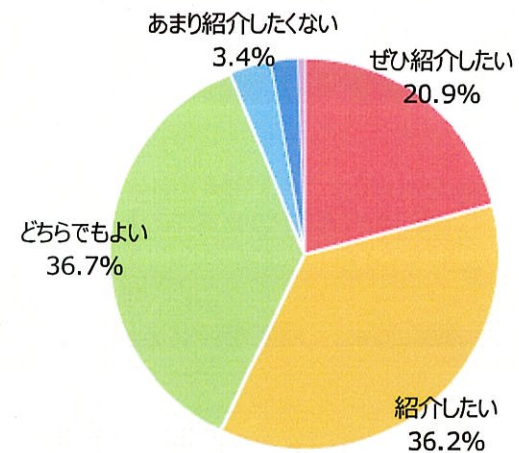
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	57	32.2%
満足	88	49.7%
普通	29	16.4%
やや不満	3	1.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	177	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	79	44.6%
受診したい	72	40.7%
どちらでもよい	22	12.4%
あまり受診したくない	2	1.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	2	1.1%
合計	177	100.0%



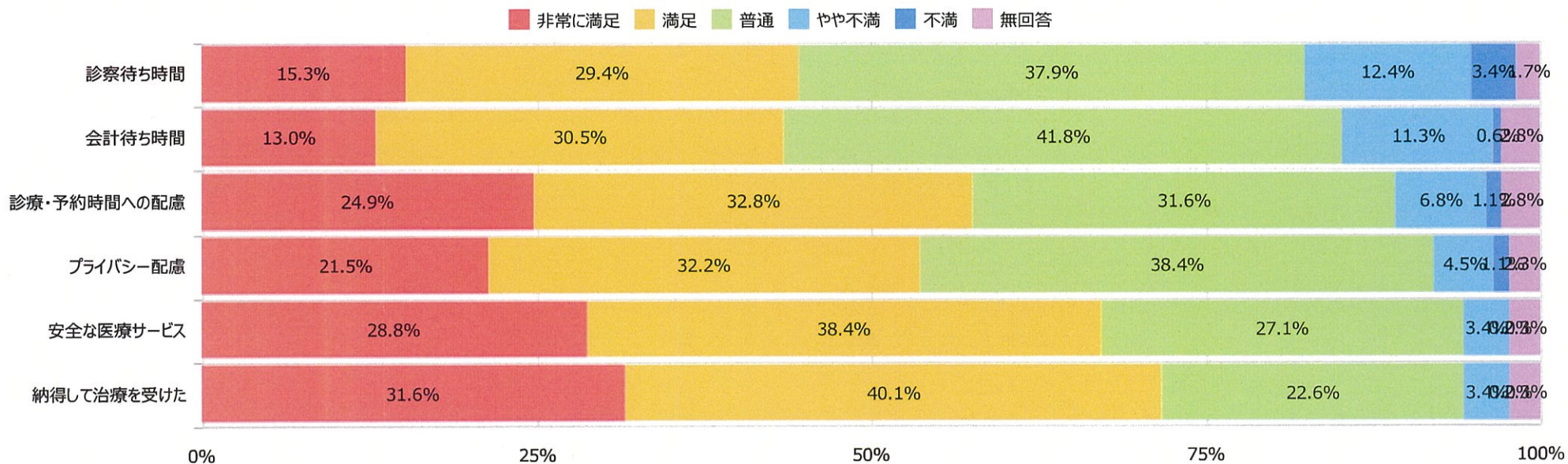
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	37	20.9%
紹介したい	64	36.2%
どちらでもよい	65	36.7%
あまり紹介したくない	6	3.4%
紹介したくない	4	2.3%
無回答	1	0.6%
合計	177	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

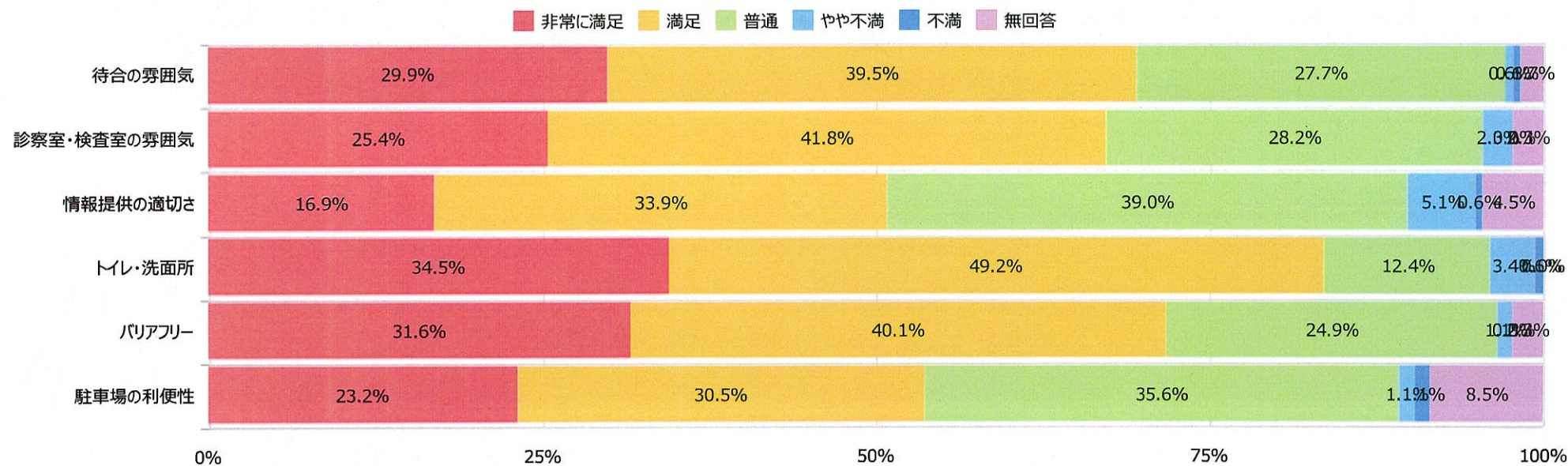
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	27人	15.3%	52人	29.4%	67人	37.9%	22人	12.4%	6人	3.4%	3人	1.7%	177人	100.0%
会計待ち時間	23人	13.0%	54人	30.5%	74人	41.8%	20人	11.3%	1人	0.6%	5人	2.8%	177人	100.0%
診療・予約時間への配慮	44人	24.9%	58人	32.8%	56人	31.6%	12人	6.8%	2人	1.1%	5人	2.8%	177人	100.0%
プライバシー配慮	38人	21.5%	57人	32.2%	68人	38.4%	8人	4.5%	2人	1.1%	4人	2.3%	177人	100.0%
安全な医療サービス	51人	28.8%	68人	38.4%	48人	27.1%	6人	3.4%	0人	0.0%	4人	2.3%	177人	100.0%
納得して治療を受けた	56人	31.6%	71人	40.1%	40人	22.6%	6人	3.4%	0人	0.0%	4人	2.3%	177人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

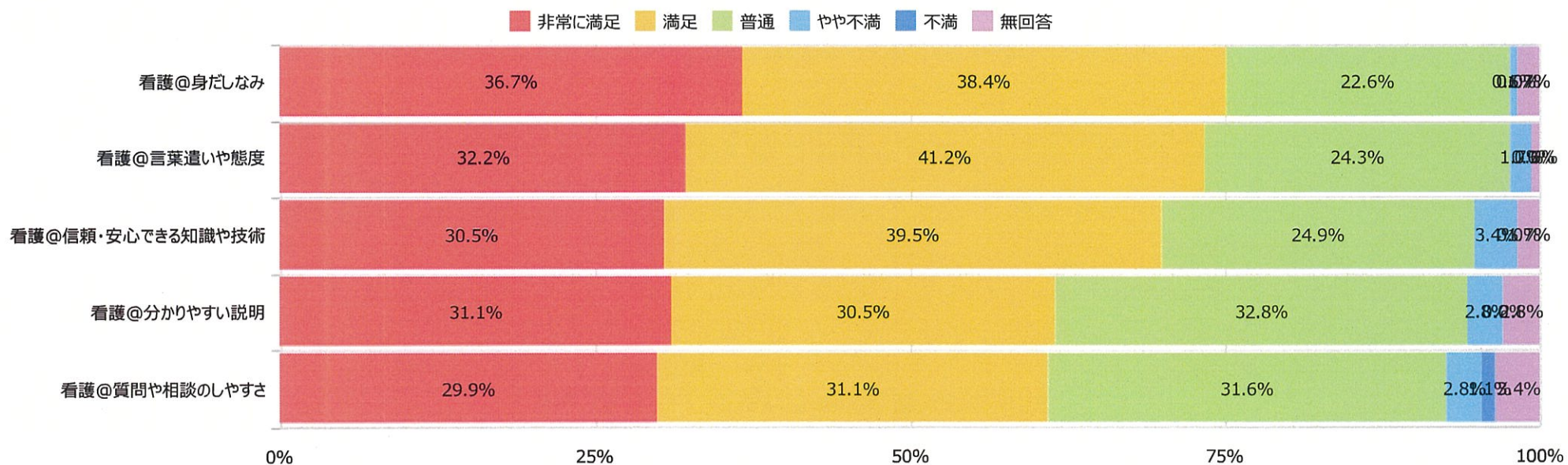
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
待合の雰囲気	53人 29.9%	70人 39.5%	49人 27.7%	1人 0.6%	1人 0.6%	3人 1.7%	177人 100.0%
診察室・検査室の雰囲気	45人 25.4%	74人 41.8%	50人 28.2%	4人 2.3%	0人 0.0%	4人 2.3%	177人 100.0%
情報提供の適切さ	30人 16.9%	60人 33.9%	69人 39.0%	9人 5.1%	1人 0.6%	8人 4.5%	177人 100.0%
トイレ・洗面所	61人 34.5%	87人 49.2%	22人 12.4%	6人 3.4%	1人 0.6%	0人 0.0%	177人 100.0%
バリアフリー	56人 31.6%	71人 40.1%	44人 24.9%	2人 1.1%	0人 0.0%	4人 2.3%	177人 100.0%
駐車場の利便性	41人 23.2%	54人 30.5%	63人 35.6%	2人 1.1%	2人 1.1%	15人 8.5%	177人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

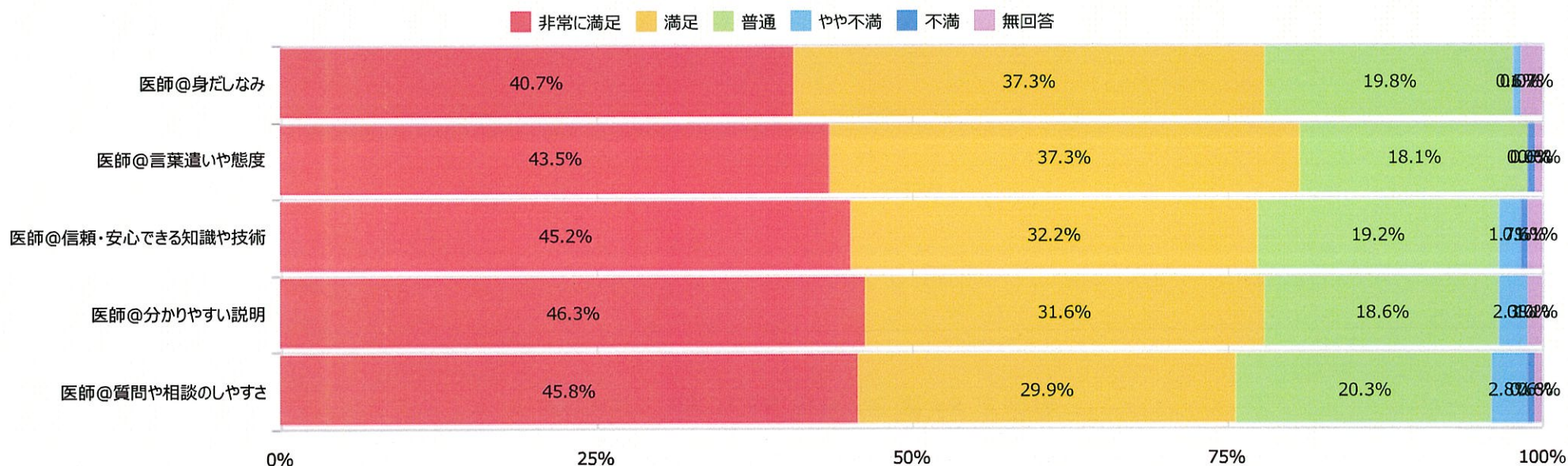
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	65人 36.7%	68人 38.4%	40人 22.6%	1人 0.6%	0人 0.0%	3人 1.7%	177人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	57人 32.2%	73人 41.2%	43人 24.3%	3人 1.7%	0人 0.0%	1人 0.6%	177人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	54人 30.5%	70人 39.5%	44人 24.9%	6人 3.4%	0人 0.0%	3人 1.7%	177人 100.0%
看護@分かりやすい説明	55人 31.1%	54人 30.5%	58人 32.8%	5人 2.8%	0人 0.0%	5人 2.8%	177人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	53人 29.9%	55人 31.1%	56人 31.6%	5人 2.8%	2人 1.1%	6人 3.4%	177人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

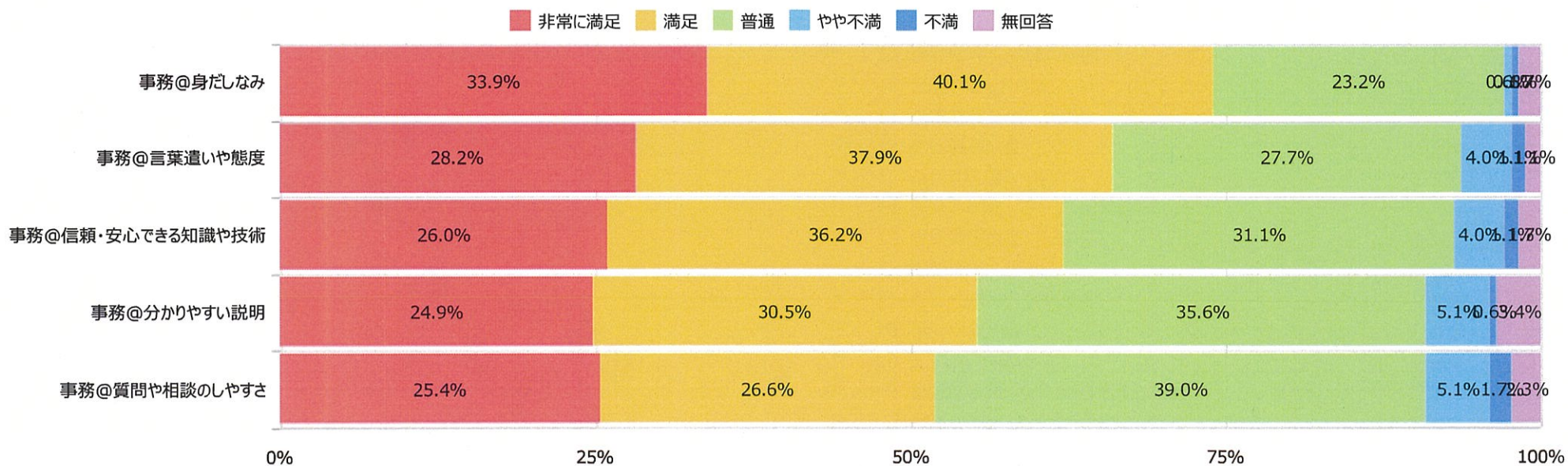
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	72人	40.7%	66人	37.3%	35人	19.8%	1人	0.6%	0人	0.0%	3人	1.7%	177人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	77人	43.5%	66人	37.3%	32人	18.1%	0人	0.0%	1人	0.6%	1人	0.6%	177人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	80人	45.2%	57人	32.2%	34人	19.2%	3人	1.7%	1人	0.6%	2人	1.1%	177人	100.0%
医師@分かりやすい説明	82人	46.3%	56人	31.6%	33人	18.6%	4人	2.3%	0人	0.0%	2人	1.1%	177人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	81人	45.8%	53人	29.9%	36人	20.3%	5人	2.8%	1人	0.6%	1人	0.6%	177人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	60人 33.9%	71人 40.1%	41人 23.2%	1人 0.6%	1人 0.6%	3人 1.7%	177人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	50人 28.2%	67人 37.9%	49人 27.7%	7人 4.0%	2人 1.1%	2人 1.1%	177人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	46人 26.0%	64人 36.2%	55人 31.1%	7人 4.0%	2人 1.1%	3人 1.7%	177人 100.0%
事務@分かりやすい説明	44人 24.9%	54人 30.5%	63人 35.6%	9人 5.1%	1人 0.6%	6人 3.4%	177人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	45人 25.4%	47人 26.6%	69人 39.0%	9人 5.1%	3人 1.7%	4人 2.3%	177人 100.0%

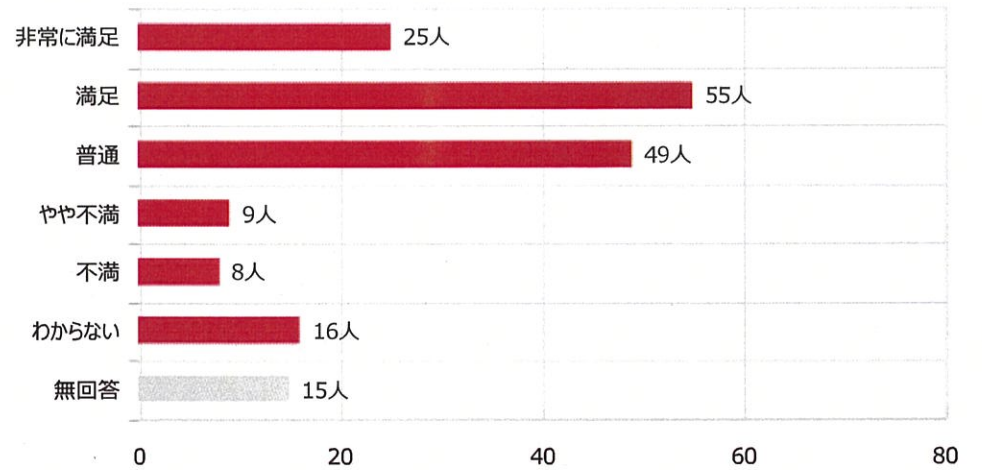


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

電話交換手の対応

「満足」が 55 人と最も多いです。次いで「普通」49 人、「非常に満足」25 人となっています。最も少ないのは「不満」の 8 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	25	14.1%
満足	55	31.1%
普通	49	27.7%
やや不満	9	5.1%
不満	8	4.5%
わからない	16	9.0%
無回答	15	8.5%
合計	177	100.0%

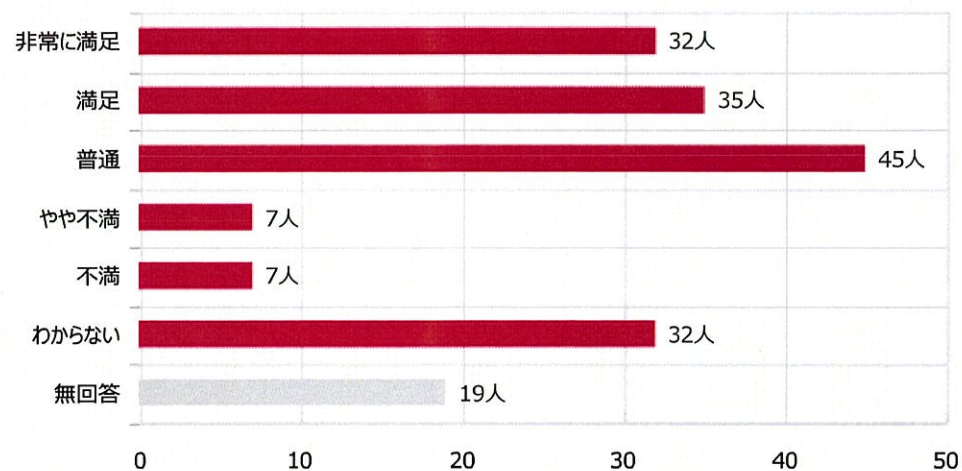


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

地域医療連携室（ケースワーカー）について

「普通」が45人と最も多いです。次いで「満足」35人、「非常に満足」「わからない」32人となっています。最も少ないのは「やや不満」「不満」の7人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	32	18.1%
満足	35	19.8%
普通	45	25.4%
やや不満	7	4.0%
不満	7	4.0%
わからない	32	18.1%
無回答	19	10.7%
合計	177	100.0%

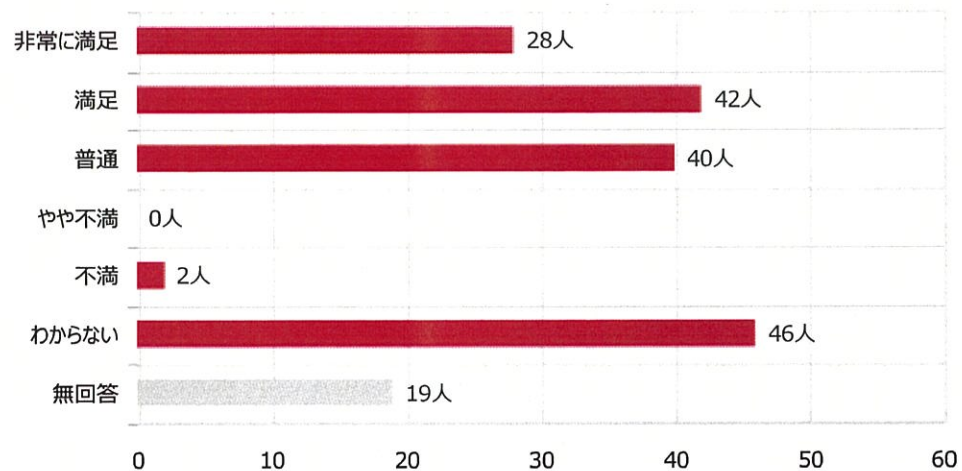


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

薬剤師の言葉遣いや態度

「わからない」が 46 人と最も多いです。次いで「満足」42 人、「普通」40 人となっています。最も少ないのは「やや不満」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	28	15.8%
満足	42	23.7%
普通	40	22.6%
やや不満	0	0.0%
不満	2	1.1%
わからない	46	26.0%
無回答	19	10.7%
合計	177	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 4

当院ホームページの見やすさ

「見たことがない」が 64 人と最も多いです。次いで「普通」51人、「満足」25人となっています。最も少ないのは「不満」の0人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
非常に満足	14	7.9%
満足	25	14.1%
普通	51	28.8%
やや不満	5	2.8%
不満	0	0.0%
見たことがない	64	36.2%
無回答	18	10.2%
合計	177	100.0%

