

# 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

2025年12月08日～2025年12月12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

189

回収数

189

回収率

100.0%

有効回答数

183

有効回答率

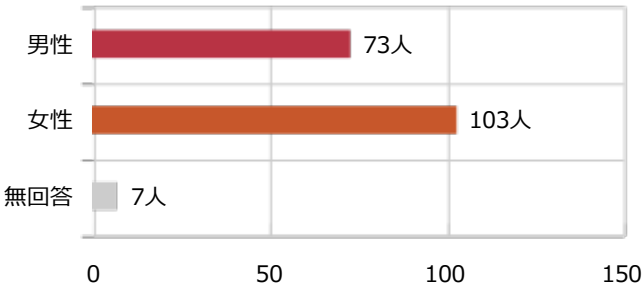
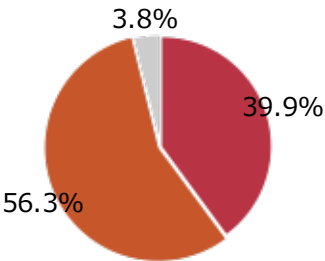
96.8%

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」103 人、「男性」73 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	73	39.9%
女性	■	103	56.3%
無回答	■	7	3.8%
合計		183	100.0%

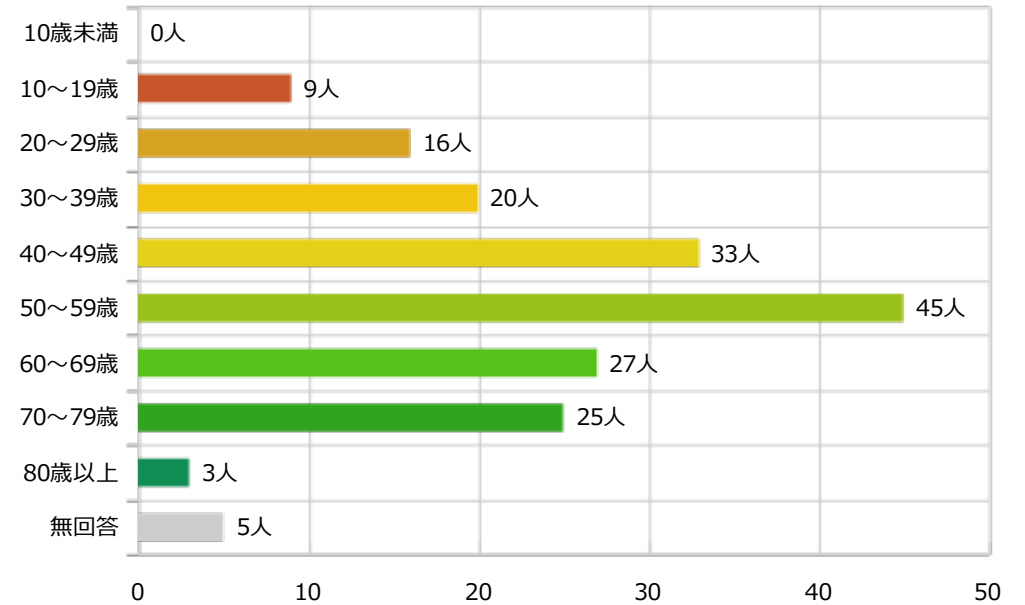


### Ⅲ. 属性調査 2 / 6

#### 年齢

「50～59歳」が 45 人と最も多いです。次いで「40～49歳」33 人、「60～69歳」27 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	■	9	4.9%
20～29歳	■	16	8.7%
30～39歳	■	20	10.9%
40～49歳	■	33	18.0%
50～59歳	■	45	24.6%
60～69歳	■	27	14.8%
70～79歳	■	25	13.7%
80歳以上	■	3	1.6%
無回答	■	5	2.7%
合計		183	100.0%

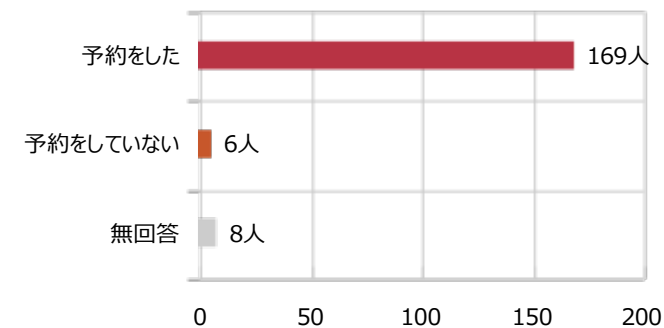
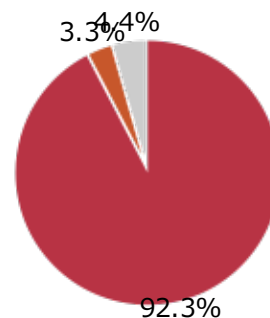


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 本日の受診予約

「予約をした」169 人、「予約をしていない」6 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	■	169	92.3%
予約をしていない	■	6	3.3%
無回答	■	8	4.4%
合計		183	100.0%

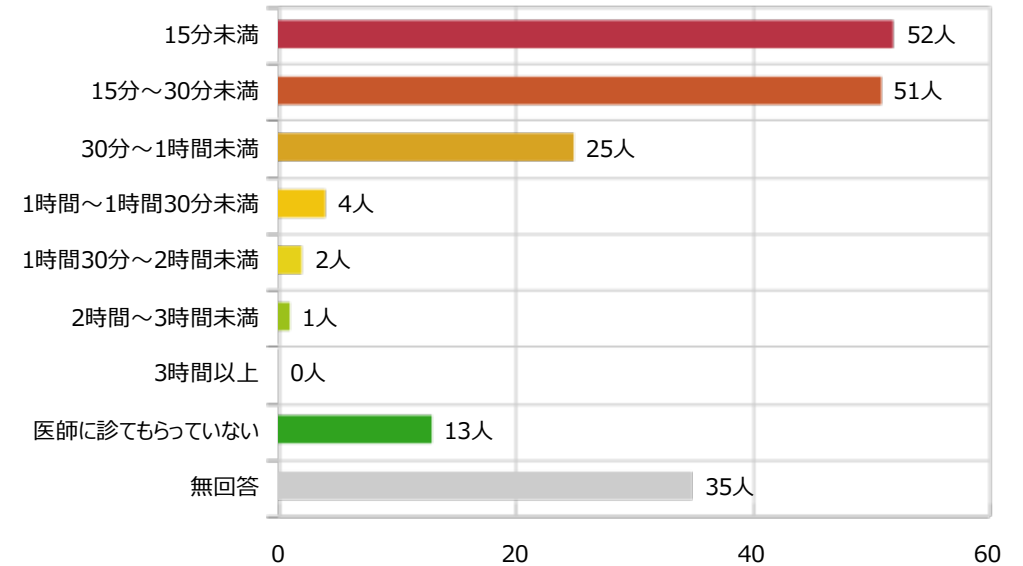


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 本日の診察待ち時間

「15分未満」が 52 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」51 人、「30分～1時間未満」25 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 0 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
15分未満	■	52	28.4%
15分～30分未満	■	51	27.9%
30分～1時間未満	■	25	13.7%
1時間～1時間30分未満	■	4	2.2%
1時間30分～2時間未満	■	2	1.1%
2時間～3時間未満	■	1	0.5%
3時間以上	■	0	0.0%
医師に診てもらっていない	■	13	7.1%
無回答	■	35	19.1%
合計		183	100.0%

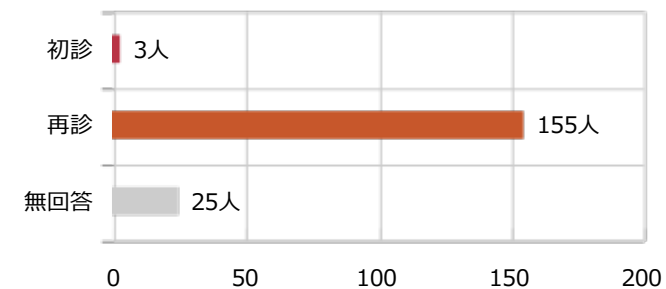
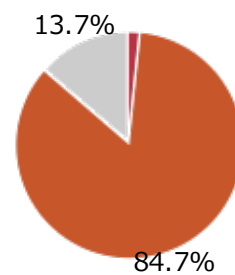


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 本日の診療

「再診」155 人、「初診」3 人で「再診」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
初診	■	3	1.6%
再診	■	155	84.7%
無回答	■	25	13.7%
合計		183	100.0%

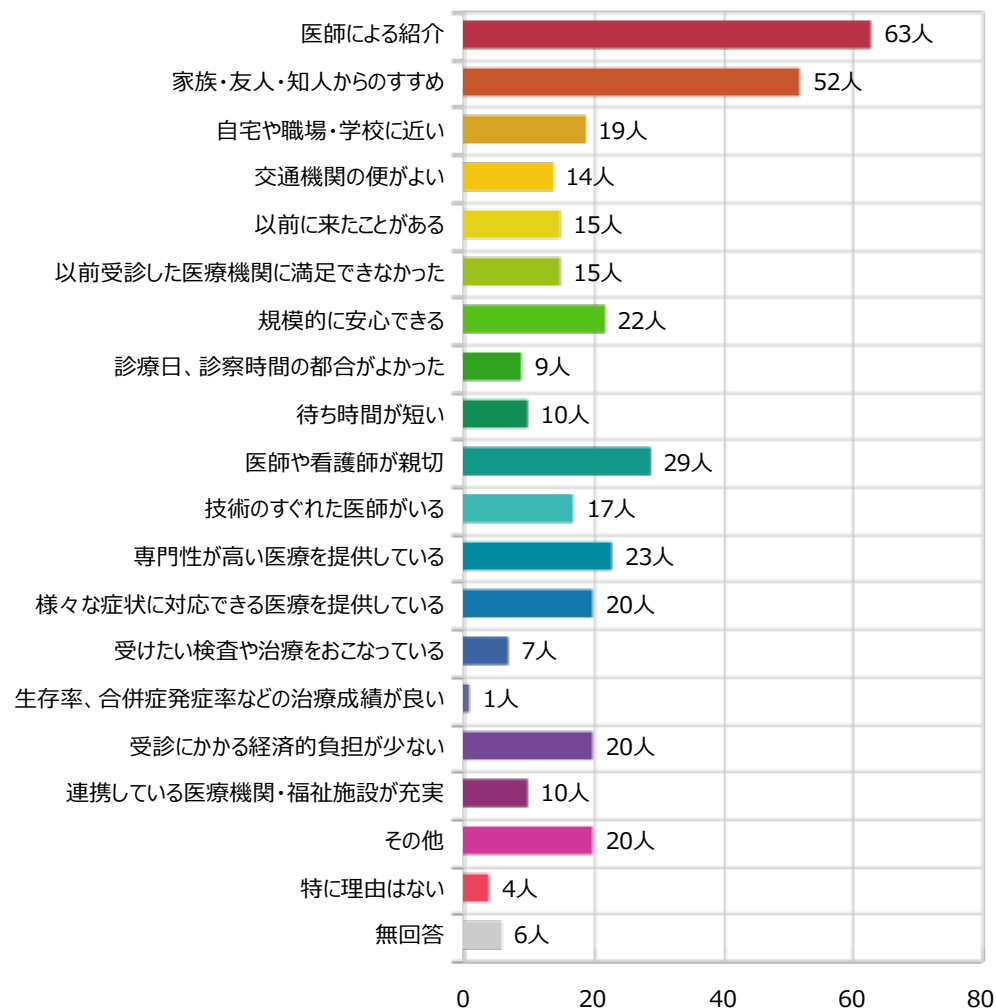


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

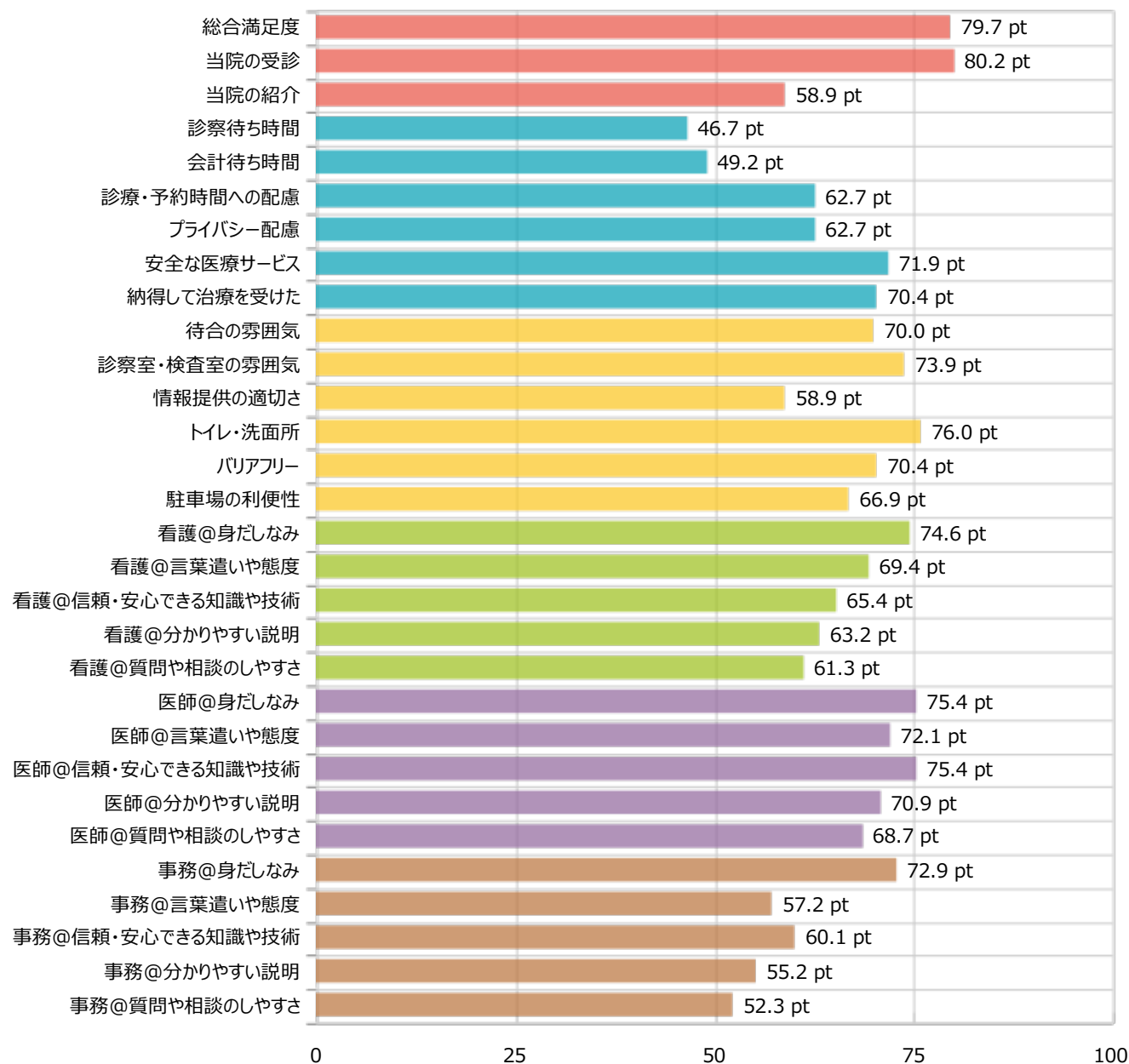
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 63 人 と最も多いです。次いで「家族・友人・知人からのすすめ」52 人、「医師や看護師が親切」29 人 となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 1 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	63
家族・友人・知人からのすすめ	52
自宅や職場・学校に近い	19
交通機関の便がよい	14
以前に来たことがある	15
以前受診した医療機関に満足できなかった	15
規模的に安心できる	22
診療日、診察時間の都合がよかった	9
待ち時間が短い	10
医師や看護師が親切	29
技術のすぐれた医師がいる	17
専門性が高い医療を提供している	23
様々な症状に対応できる医療を提供している	20
受けたい検査や治療をおこなっている	7
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	1
受診にかかる経済的負担が少ない	20
連携している医療機関・福祉施設が充実	10
その他	20
特に理由はない	4
無回答	6



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **79.7** 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 80.2 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 79.7 ポイント、「トイレ・洗面所」の 76.0 ポイントとなっています。

最もポイントが低いのは、「診察待ち時間」の 46.7 ポイントです。

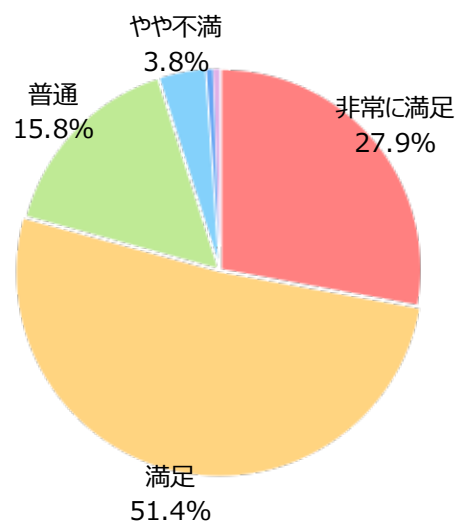
※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。



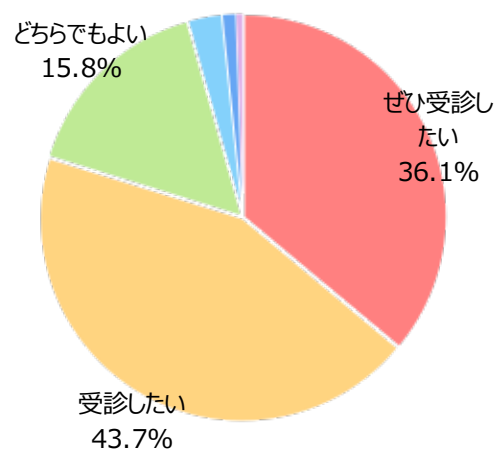
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

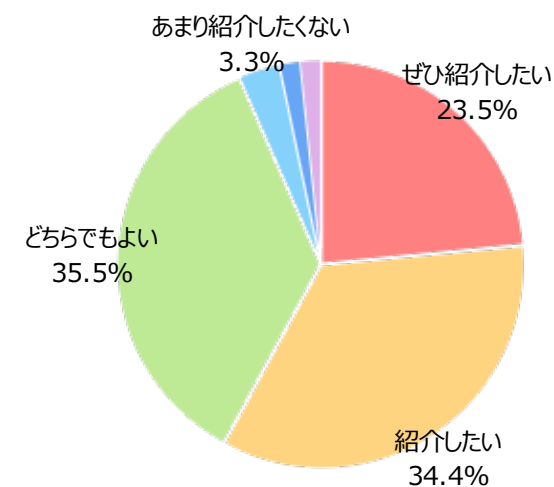
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	51	27.9%
満足	94	51.4%
普通	29	15.8%
やや不満	7	3.8%
不満	1	0.5%
無回答	1	0.5%
合計	183	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	66	36.1%
受診したい	80	43.7%
どちらでもよい	29	15.8%
あまり受診したくない	5	2.7%
受診したくない	2	1.1%
無回答	1	0.5%
合計	183	100.0%



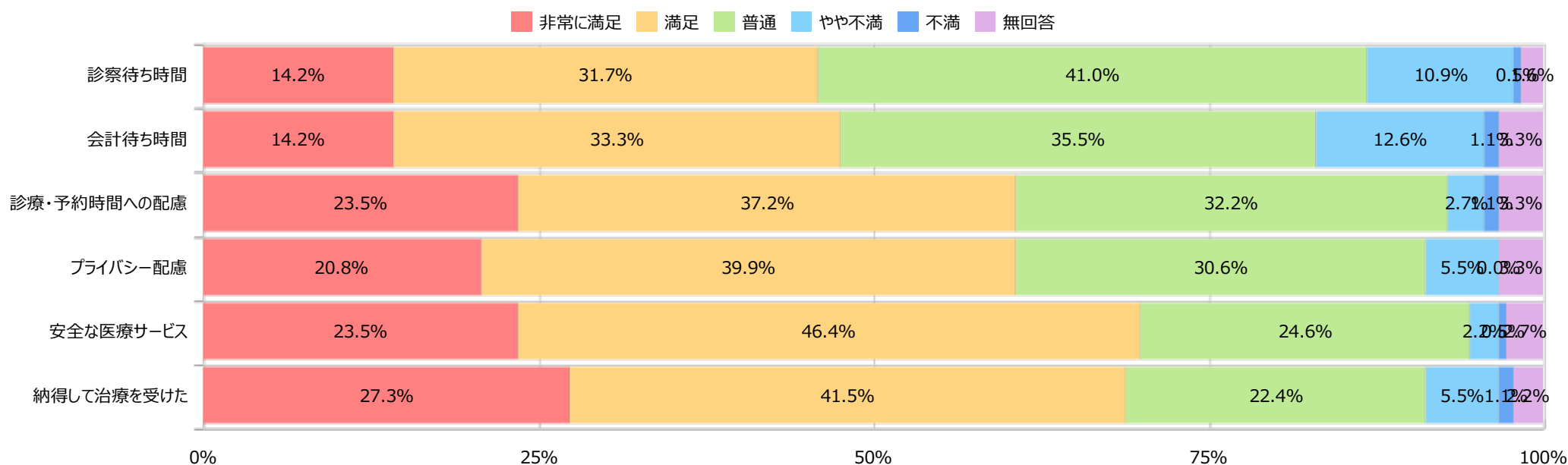
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	43	23.5%
紹介したい	63	34.4%
どちらでもよい	65	35.5%
あまり紹介したくない	6	3.3%
紹介したくない	3	1.6%
無回答	3	1.6%
合計	183	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

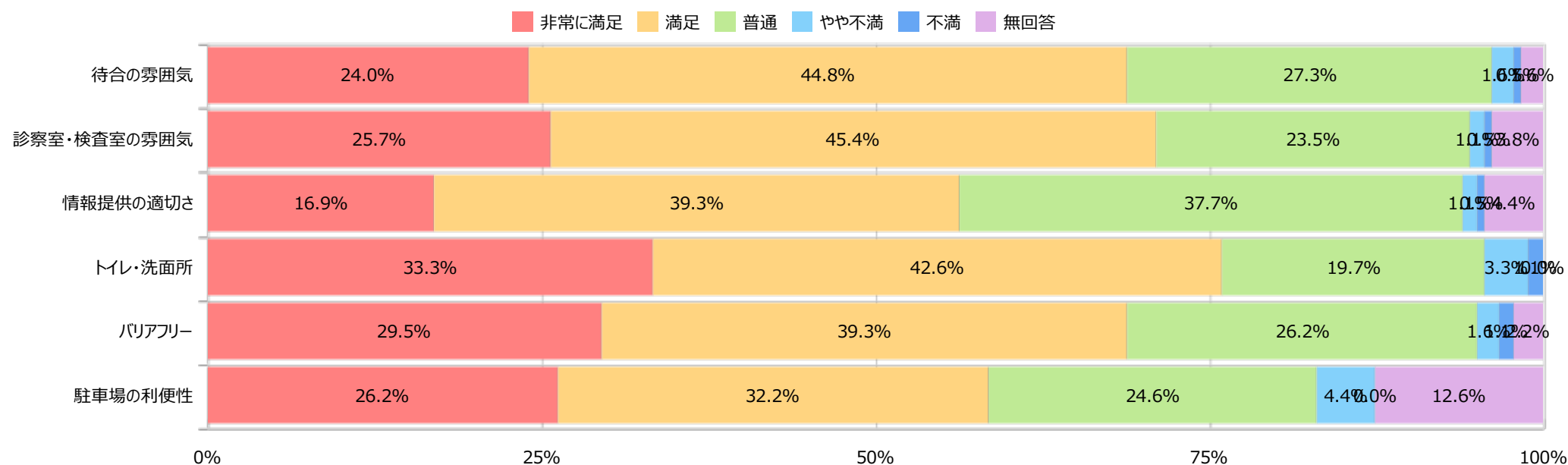
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	26 人	14.2%	58 人	31.7%	75 人	41.0%	20 人	10.9%	1 人	0.5%	3 人	1.6%	183 人	100.0%
会計待ち時間	26 人	14.2%	61 人	33.3%	65 人	35.5%	23 人	12.6%	2 人	1.1%	6 人	3.3%	183 人	100.0%
診療・予約時間への配慮	43 人	23.5%	68 人	37.2%	59 人	32.2%	5 人	2.7%	2 人	1.1%	6 人	3.3%	183 人	100.0%
プライバシー配慮	38 人	20.8%	73 人	39.9%	56 人	30.6%	10 人	5.5%	0 人	0.0%	6 人	3.3%	183 人	100.0%
安全な医療サービス	43 人	23.5%	85 人	46.4%	45 人	24.6%	4 人	2.2%	1 人	0.5%	5 人	2.7%	183 人	100.0%
納得して治療を受けた	50 人	27.3%	76 人	41.5%	41 人	22.4%	10 人	5.5%	2 人	1.1%	4 人	2.2%	183 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

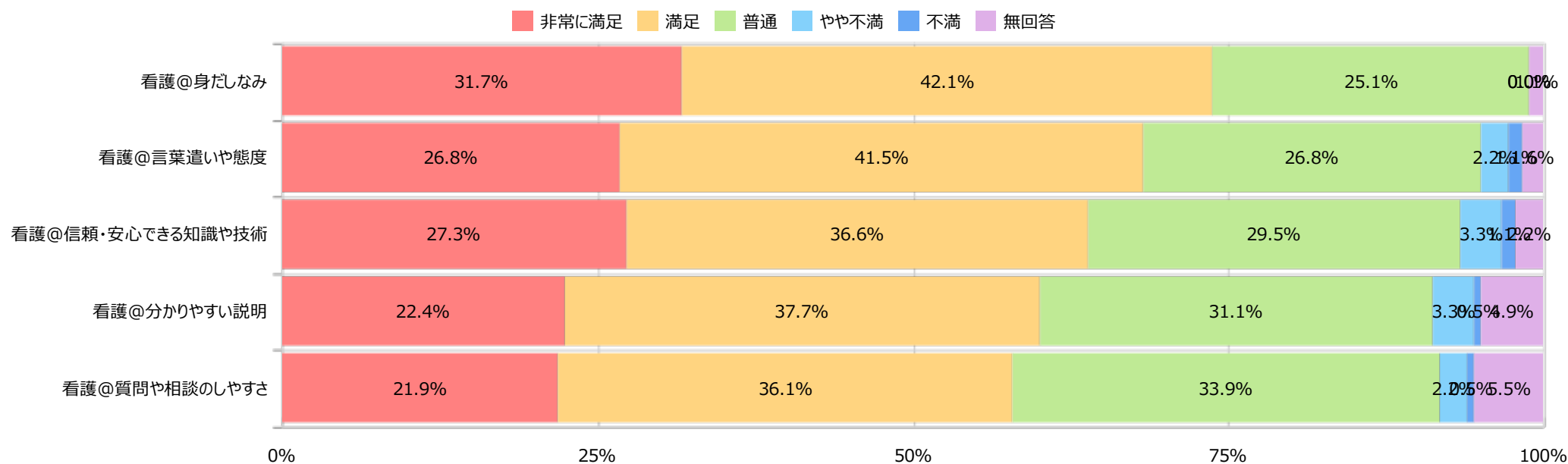
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	44 人	24.0%	82 人	44.8%	50 人	27.3%	3 人	1.6%	1 人	0.5%	3 人	1.6%	183 人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	47 人	25.7%	83 人	45.4%	43 人	23.5%	2 人	1.1%	1 人	0.5%	7 人	3.8%	183 人	100.0%
情報提供の適切さ	31 人	16.9%	72 人	39.3%	69 人	37.7%	2 人	1.1%	1 人	0.5%	8 人	4.4%	183 人	100.0%
トイレ・洗面所	61 人	33.3%	78 人	42.6%	36 人	19.7%	6 人	3.3%	2 人	1.1%	0 人	0.0%	183 人	100.0%
バリアフリー	54 人	29.5%	72 人	39.3%	48 人	26.2%	3 人	1.6%	2 人	1.1%	4 人	2.2%	183 人	100.0%
駐車場の利便性	48 人	26.2%	59 人	32.2%	45 人	24.6%	8 人	4.4%	0 人	0.0%	23 人	12.6%	183 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

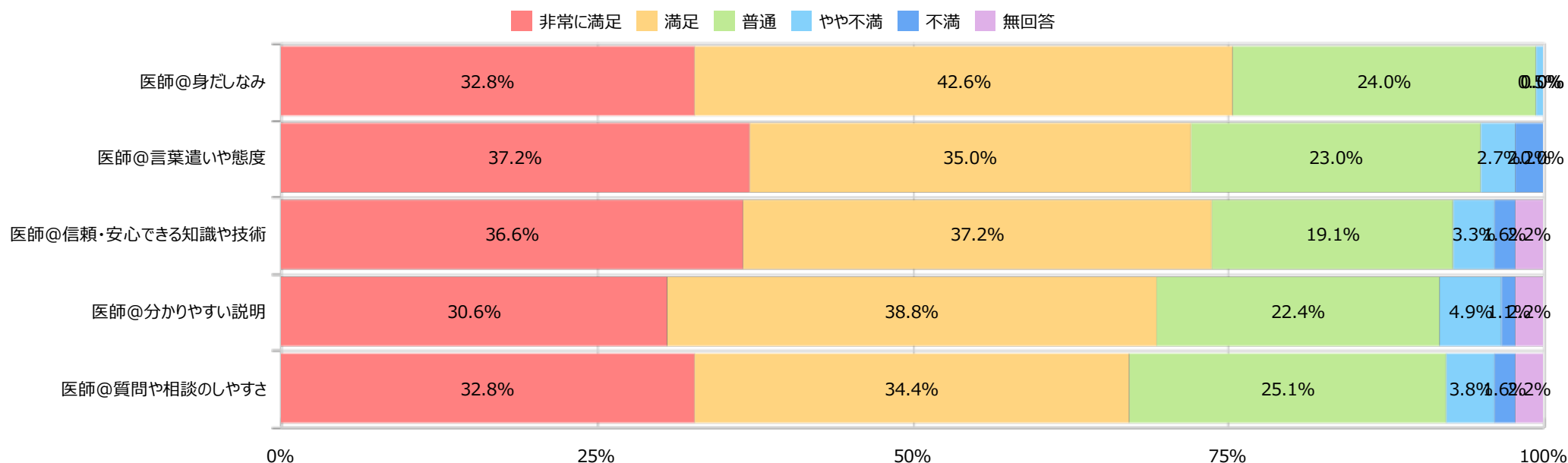
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	58 人	31.7%	77 人	42.1%	46 人	25.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.1%	183 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	49 人	26.8%	76 人	41.5%	49 人	26.8%	4 人	2.2%	2 人	1.1%	3 人	1.6%	183 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	50 人	27.3%	67 人	36.6%	54 人	29.5%	6 人	3.3%	2 人	1.1%	4 人	2.2%	183 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	41 人	22.4%	69 人	37.7%	57 人	31.1%	6 人	3.3%	1 人	0.5%	9 人	4.9%	183 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	40 人	21.9%	66 人	36.1%	62 人	33.9%	4 人	2.2%	1 人	0.5%	10 人	5.5%	183 人	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

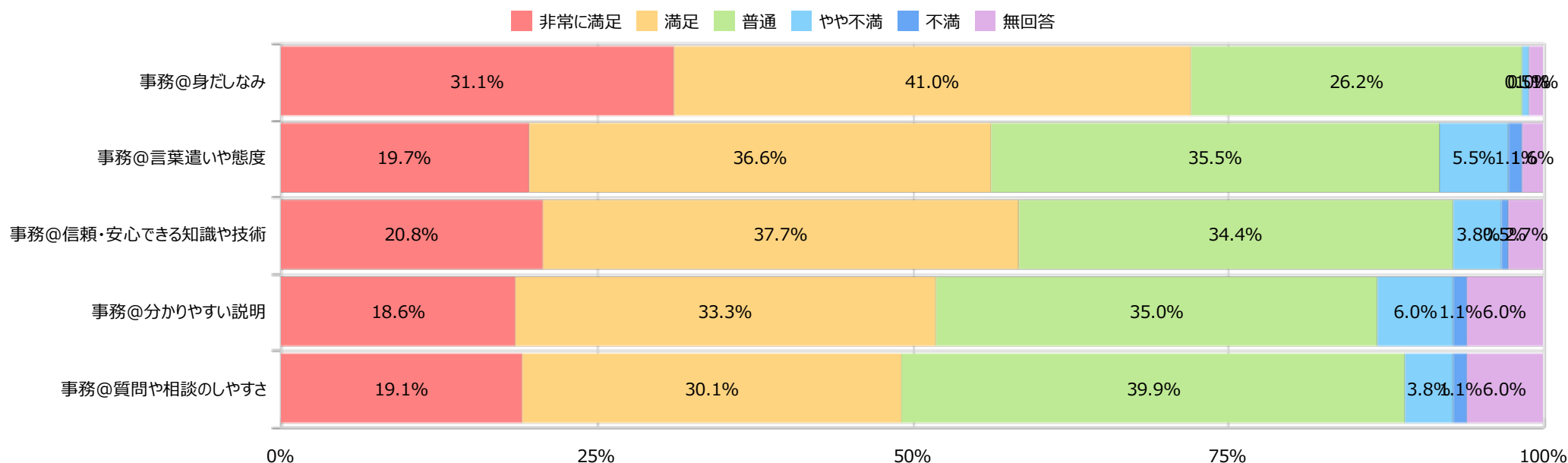
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	60 人	32.8%	78 人	42.6%	44 人	24.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	183 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	68 人	37.2%	64 人	35.0%	42 人	23.0%	5 人	2.7%	4 人	2.2%	0 人	0.0%	183 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	67 人	36.6%	68 人	37.2%	35 人	19.1%	6 人	3.3%	3 人	1.6%	4 人	2.2%	183 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	56 人	30.6%	71 人	38.8%	41 人	22.4%	9 人	4.9%	2 人	1.1%	4 人	2.2%	183 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	60 人	32.8%	63 人	34.4%	46 人	25.1%	7 人	3.8%	3 人	1.6%	4 人	2.2%	183 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	57 人	31.1%	75 人	41.0%	48 人	26.2%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	2 人	1.1%	183 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	36 人	19.7%	67 人	36.6%	65 人	35.5%	10 人	5.5%	2 人	1.1%	3 人	1.6%	183 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	38 人	20.8%	69 人	37.7%	63 人	34.4%	7 人	3.8%	1 人	0.5%	5 人	2.7%	183 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	34 人	18.6%	61 人	33.3%	64 人	35.0%	11 人	6.0%	2 人	1.1%	11 人	6.0%	183 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	35 人	19.1%	55 人	30.1%	73 人	39.9%	7 人	3.8%	2 人	1.1%	11 人	6.0%	183 人	100.0%

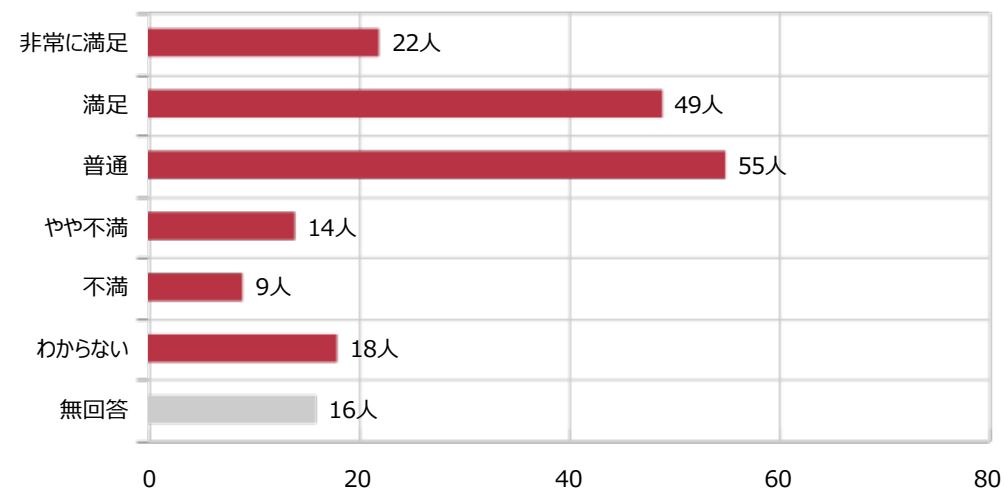


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 4

### 電話交換手の対応

「普通」が 55 人 と最も多いです。次いで「満足」 49 人、「非常に満足」 22 人 となっています。最も少ないのは「不満」の 9 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	22	12.0%
満足	49	26.8%
普通	55	30.1%
やや不満	14	7.7%
不満	9	4.9%
わからない	18	9.8%
無回答	16	8.7%
合計	183	100.0%

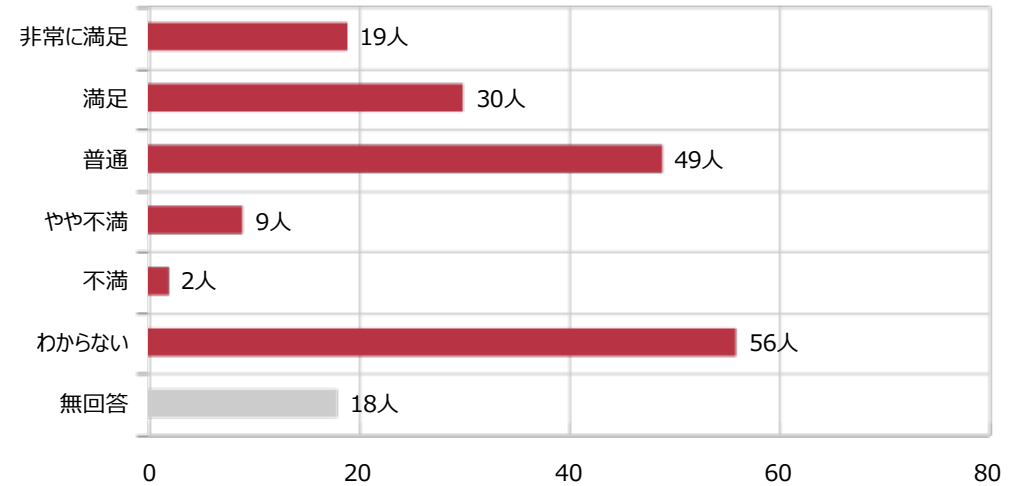


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 4

### 地域医療連携室（ケースワーカー）について

「わからない」が 56 人と最も多いです。次いで「普通」49 人、「満足」30 人となっています。最も少ないのは「不満」の 2 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	19	10.4%
満足	30	16.4%
普通	49	26.8%
やや不満	9	4.9%
不満	2	1.1%
わからない	56	30.6%
無回答	18	9.8%
合計	183	100.0%



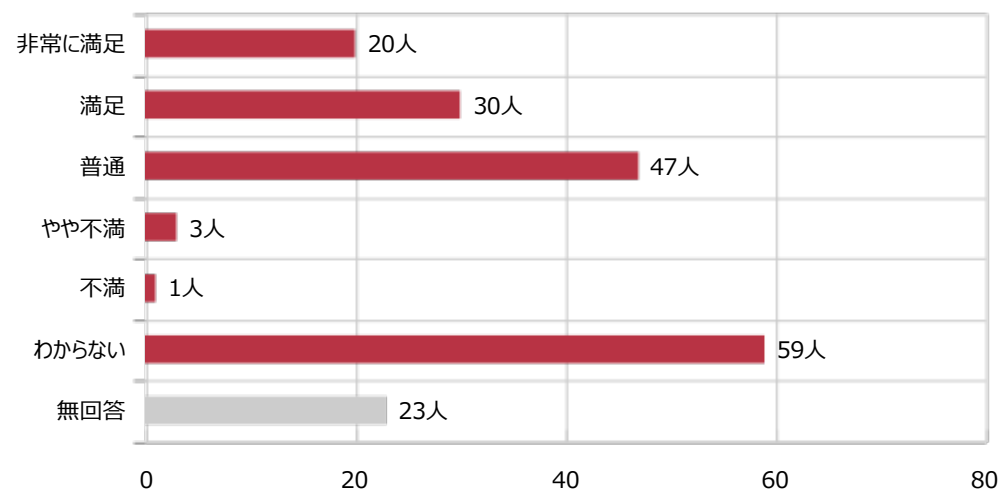


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 4

### 薬剤師の言葉遣いや態度

「わからない」が 59 人 と最も多いです。次いで「普通」47 人、「満足」30 人 となっています。最も少ないのは「不満」の 1 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	20	10.9%
満足	30	16.4%
普通	47	25.7%
やや不満	3	1.6%
不満	1	0.5%
わからない	59	32.2%
無回答	23	12.6%
合計	183	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」 49 人、「満足」 22 人 となっています。最も少ないのは「やや不満」の 2 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	19	10.4%
満足	22	12.0%
普通	49	26.8%
やや不満	2	1.1%
不満	4	2.2%
見たことがない	64	35.0%
無回答	23	12.6%
合計	183	100.0%

