

(外来) 患者満足度調査結果公表

調査実施期間：令和7年2月3日（月）～2月7日（金）

調査対象：当院の外来患者さん（付き添い者含む）

アンケート実施人数：487人

調査方法：アンケート用紙への記載

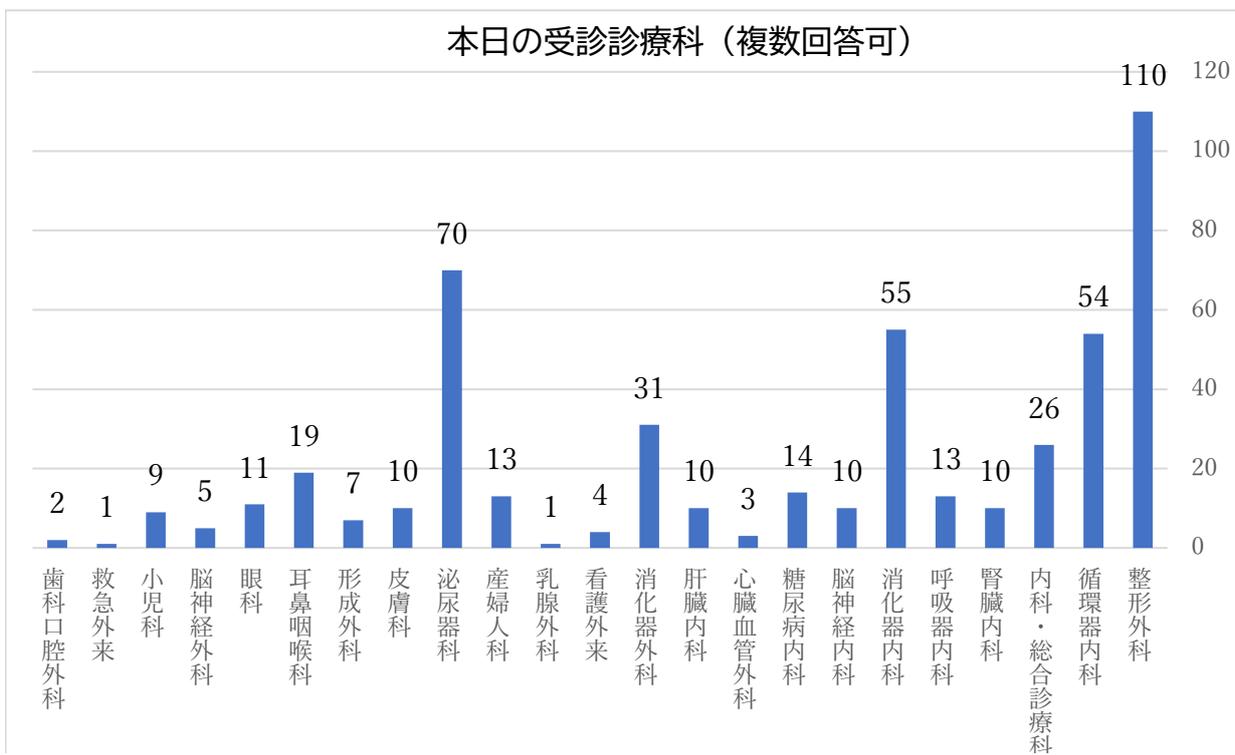
内 訳

	男	女	合計
～10代	3	3	6
20代	2	4	6
30代	6	5	11
40代	12	20	32
50代	28	22	50
60代	29	33	62
70代	49	48	97
80代	35	28	63
90代	8	8	16
年代未回答	20	13	33
性別未回答			111
合計	192	184	487



～病院全体の印象や姿勢について～

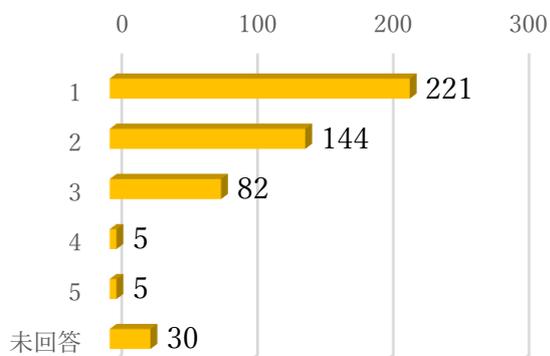
①本日、あなたはどの診療科を受診されましたか？



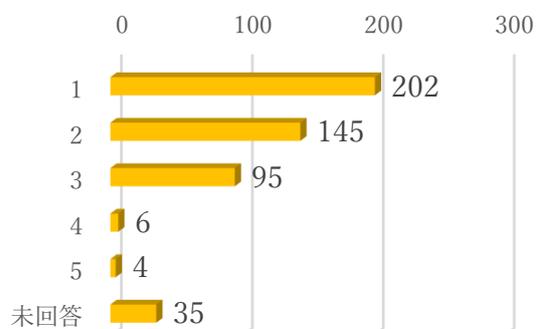
② 病院の印象についてお聞かせください

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

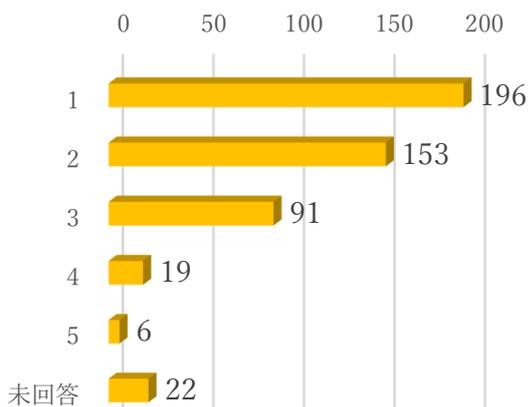
電話での対応が
良いと思いますか？



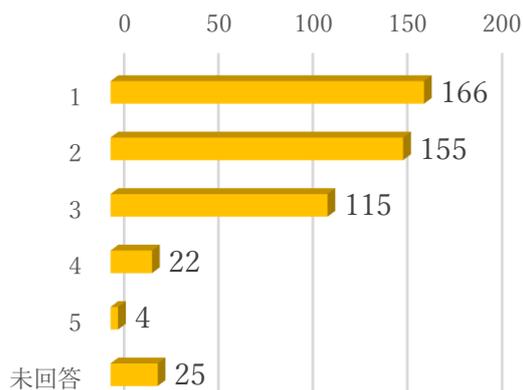
売店員や清掃員、警備員など
医療スタッフ以外の態度や言葉遣いが
良いと思いますか？



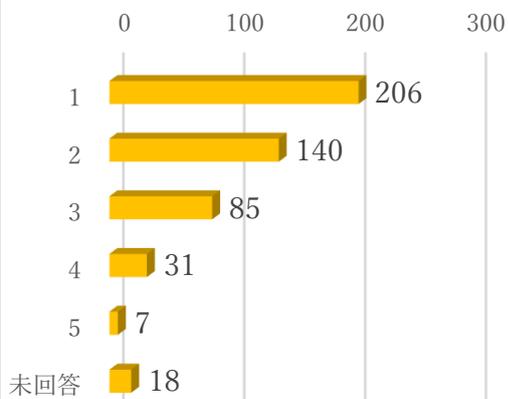
職員の「私語」はないでしょうか？



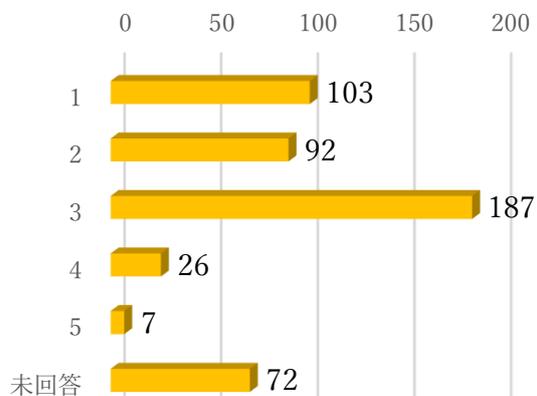
病院の仕組みがわかる掲示が
ありますか？



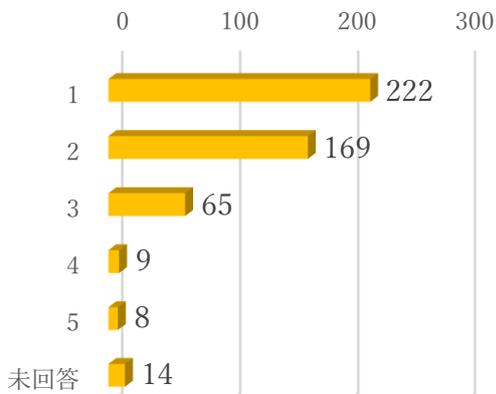
診察室内が見えたり会話が聞こえたり
したことはないですか？



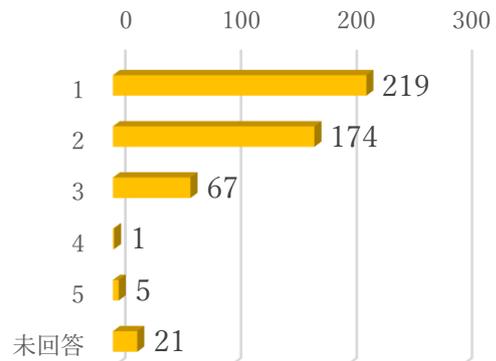
苦情を受け付けてくれる場所が
あると思いますか？



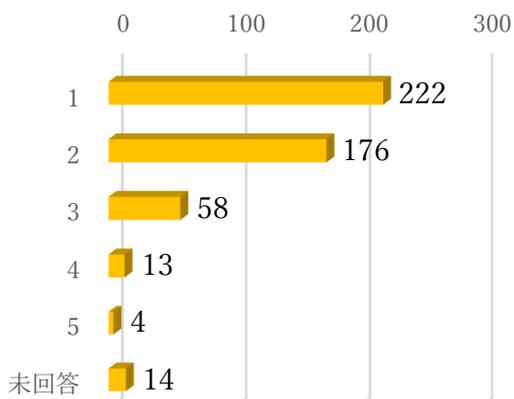
プライバシーや自分の考えに配慮した治療を受けることができましたか？



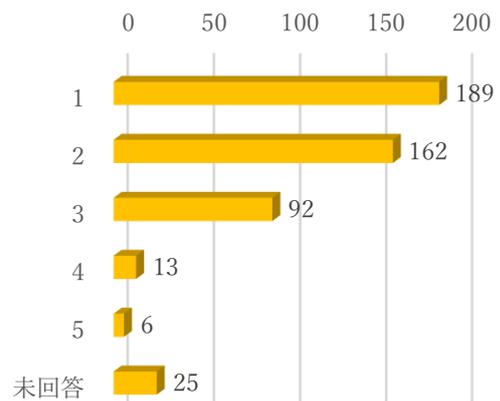
この病院は安全な治療をしていると思いますか？



全体としてこの病院に満足していますか？



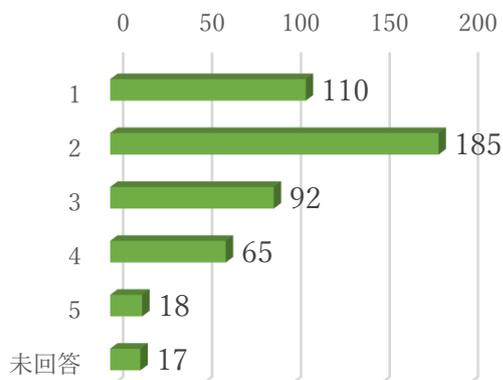
友人や家族が病気や怪我を患ったときに当院を薦めたいと思いますか？



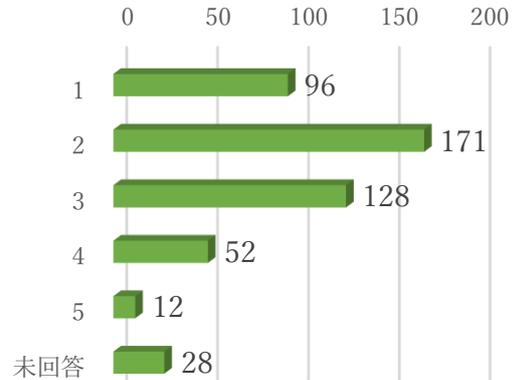
③ 診療までの待ち時間についてお聞かせください

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

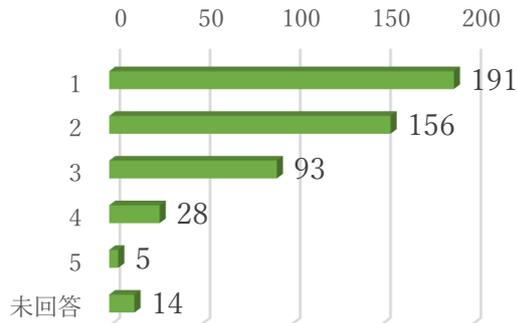
予約通りの診療時間ですか？



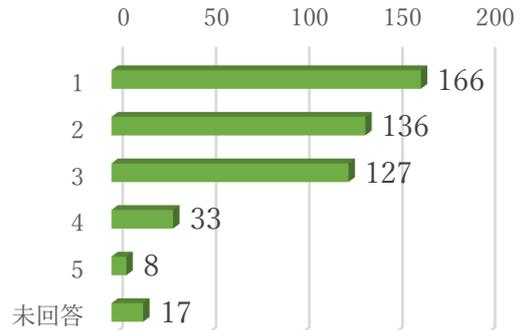
検査の待ち時間はありましたか？



自分の順番が分かり、待ち時間の目安になりましたか？



お待たせすることに対して職員の配慮がありましたか？

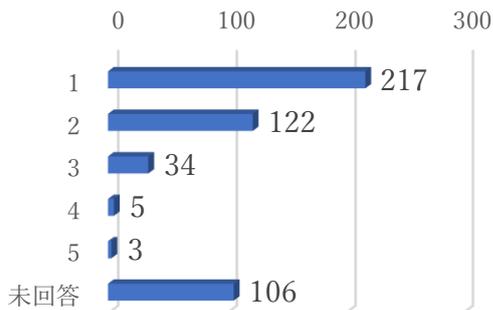


～職員について～

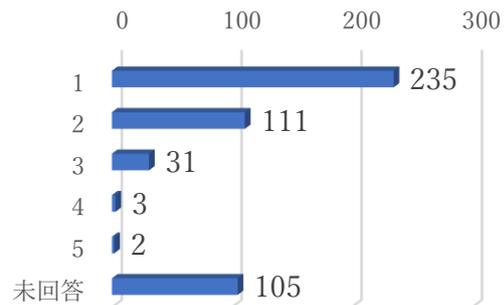
① 医師の態度や対応について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

医師は、症状や治療について十分な説明をしてくれましたか？



医師は、優しく穏やかな態度で対応を心がけてくれましたか？



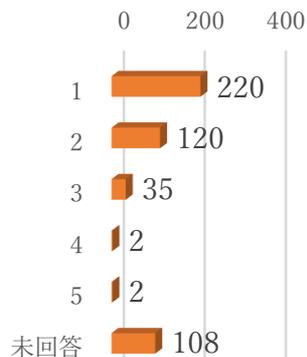
② 看護師や技師の態度や言葉使い、処置の仕方について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

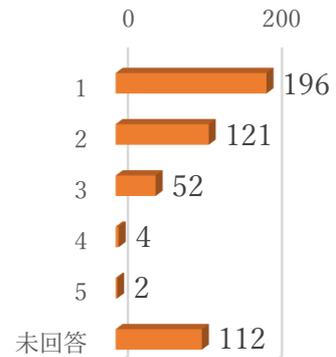
看護師は、症状や治療について十分な説明をしてくれましたか？



看護師は、優しく穏やかな態度で対応を心がけてくれましたか？

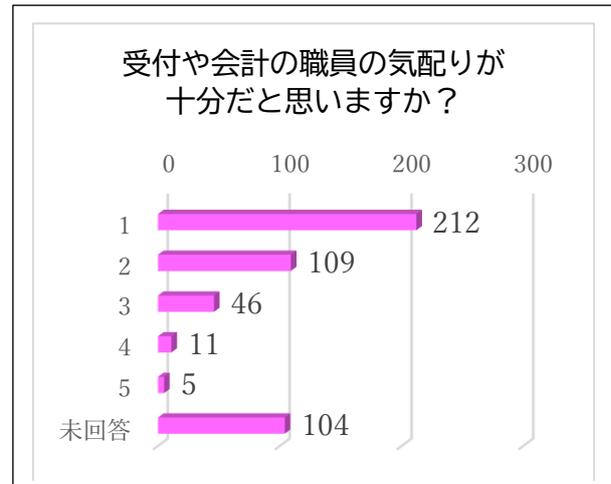
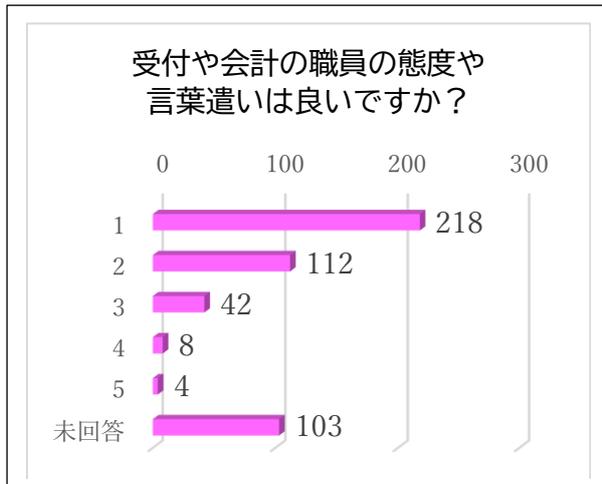


検査前の確認を行わなかったり、説明のわかりにくい職員はいなかったですか？



③ 事務職員の態度、言葉遣い、気配りについて

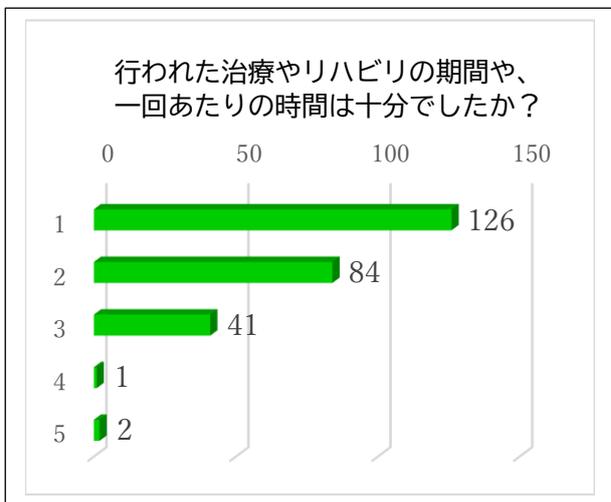
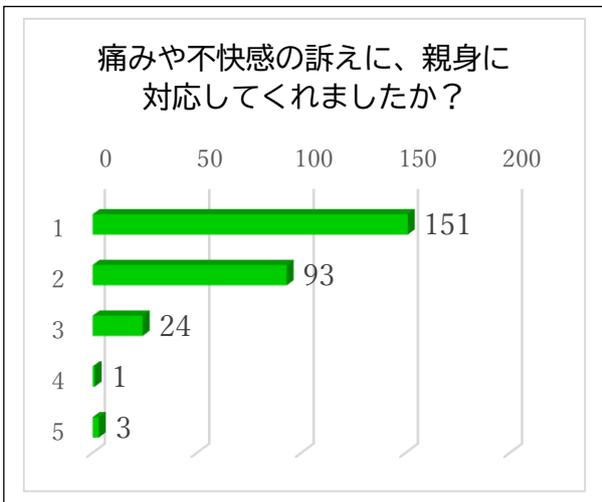
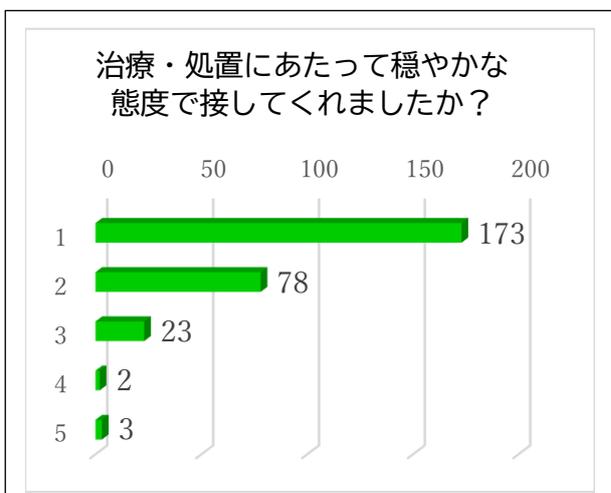
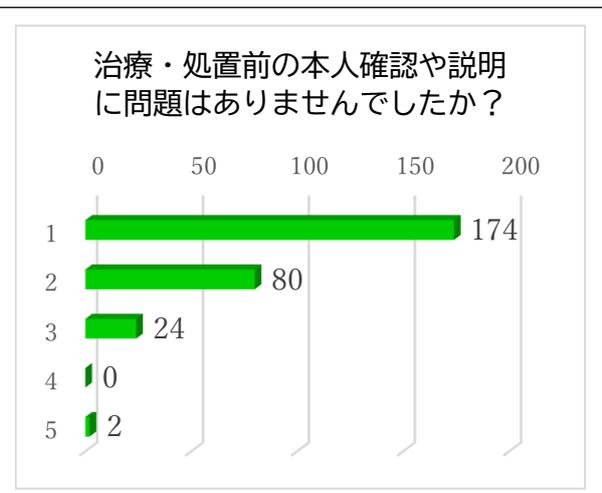
1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう



～治療（処置）・検査・リハビリテーション（該当する方のみ）について～

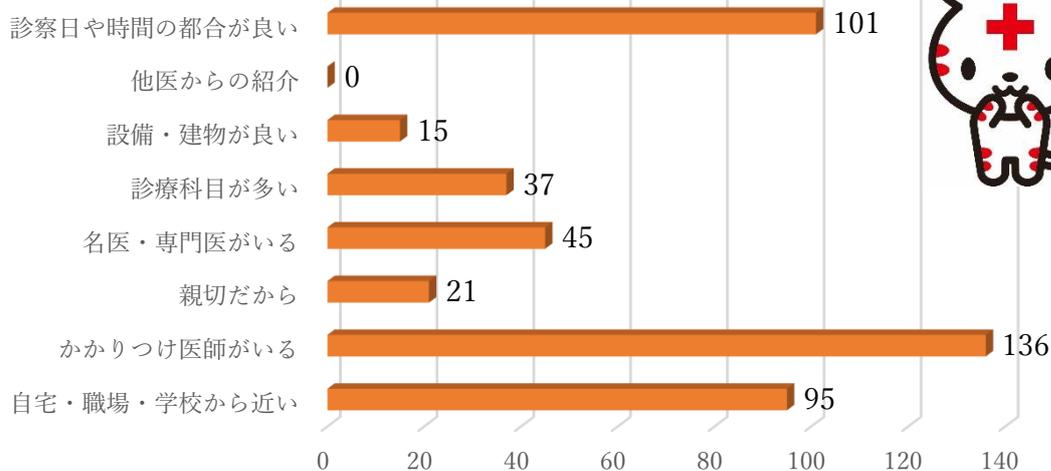
① 治療（点滴・注射・投薬・リハなど）・処置について

1 まったくそうだ 2 ややそうだ 3 どちらでもない 4 ややちがう 5 まったくちがう

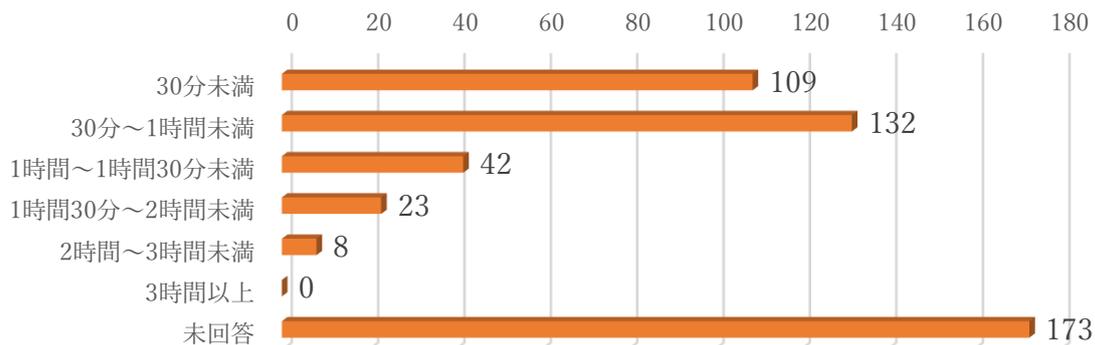


☆次にあなた自身の事についてご回答ください

当院を選んだ理由（複数回答可）



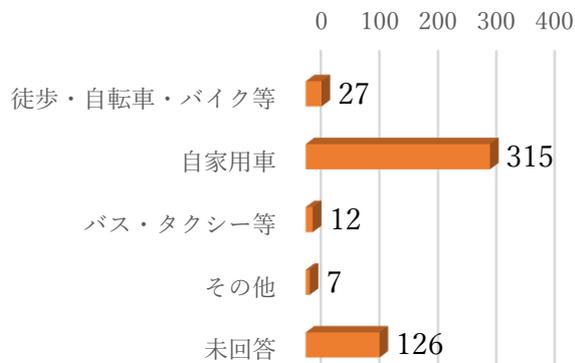
診療までにかかった時間



本日の診察時間

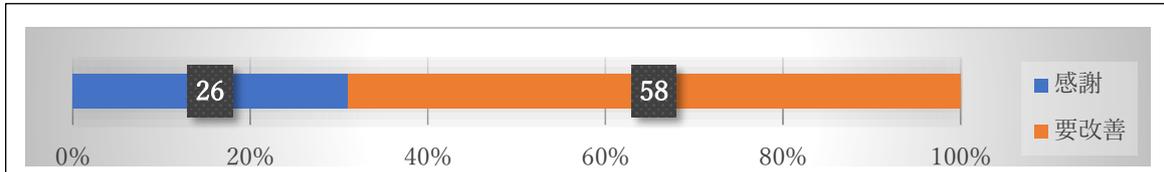


病院までの交通手段

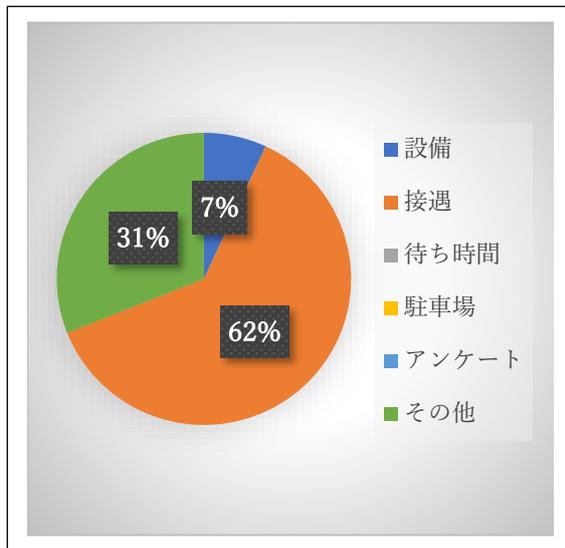


～病院の良い点や改善すべき点、その他のご要望があればご記入ください～

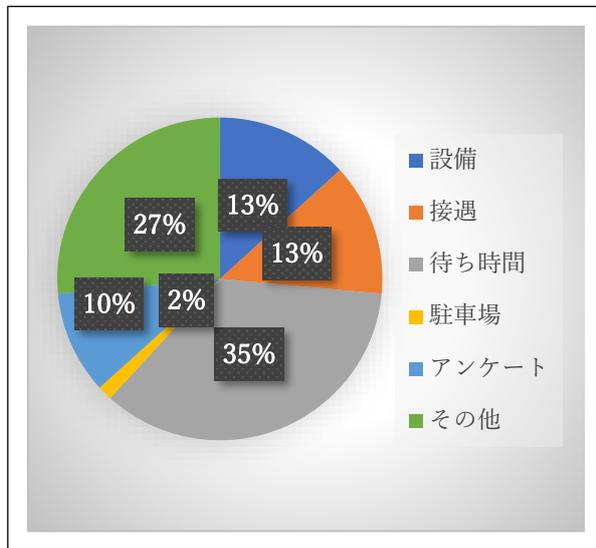
※複数回答可



【感謝】



【要改善】



～まとめ～

全体を通して、満足と回答いただいた項目が多い結果となりました。特に、「プライバシーや自分の考えに配慮した治療を受けることができましたか?」「全体としてこの病院に満足していますか?」をはじめとした11の項目では200名を超える方から“まったくそうだ”（非常に満足）と回答いただきました。

一方、「検査の待ち時間はありましたか?」という質問に対し、96人の方から“まったくそうだ”（非常に不満）、171人の方から“ややそうだ”（やや不満）という回答をいただきました。フリーコメント欄でも要改善 58 件のうち、待ち時間について 35%の方より改善が必要と回答いただいております、待ち時間短縮に向け早急に対策をまいります。

また、アンケート用紙の質問が表裏の両面に亘っていた影響もあり、一部の項目で未回答が目立ちました。

次回の調査ではアンケートの内容・構成について検討を行い、回答しやすいアンケート用紙の作成に努めますので回答のご協力をいただけますと幸いです。

今回のアンケート結果をもとに、良い点はさらに伸ばしつつ、ご指摘いただいた点は改善を行い、地域の皆様から選んでいただけるような病院にまいります。

アンケートにご協力いただいた皆様、ありがとうございました。

