

光武内科循環器科病院 様



## 患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 外来

調査期間： 2021年4月12日 ～ 2021年4月23日

総回答数： 506 件

# 目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	12
お問い合わせ先	

## << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

# 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）ご説明は？
- 2 看護職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ、声かけ、説明）は？
- 3 検査技師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ、声かけ、説明）は？
- 6 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 7 待ち時間は？（受付～診察まで）
- 8 待ち時間は？（診察終了～会計まで）
- 9 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 10 掲示物や案内／院内の掲示物は見やすいですか？
- 11 電話対応についていかがでしたか？
- 12 当院に満足されていますか？（予約サービスなど）
- 13 外来受診時の手続きは安易ですか？

# 総合評価

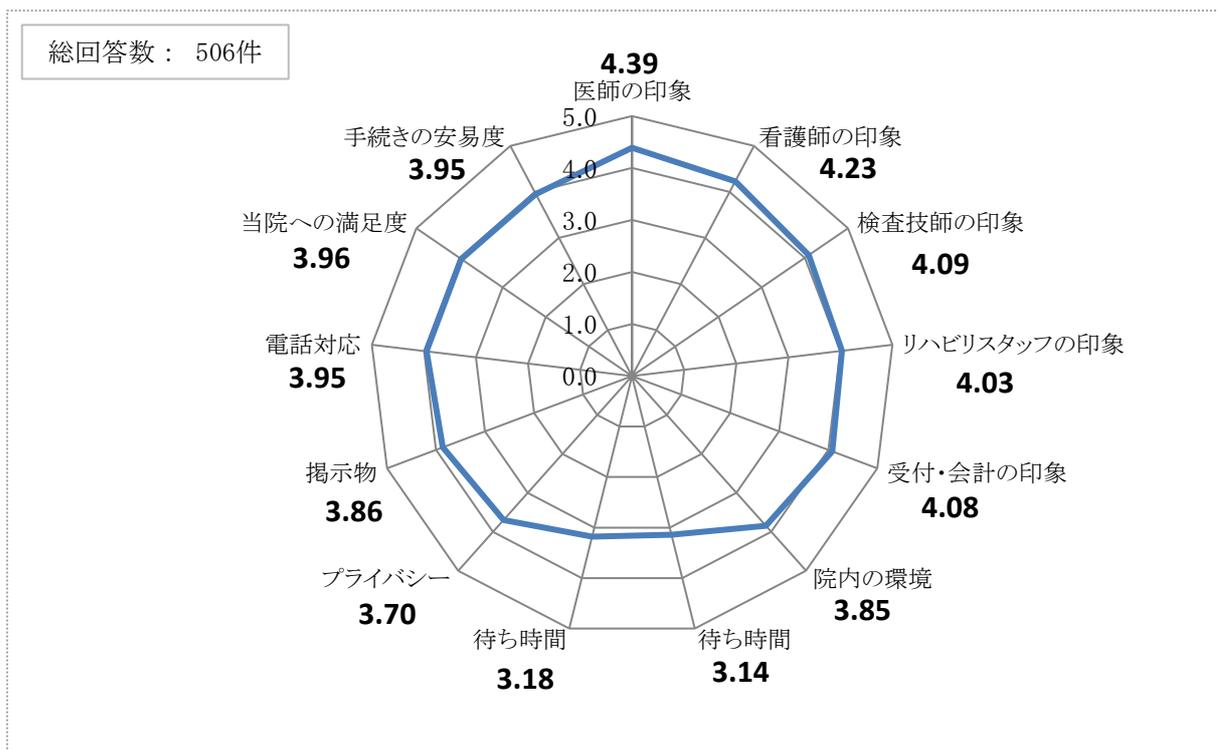
今回調査の平均得点 **3.88** 点

## 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。

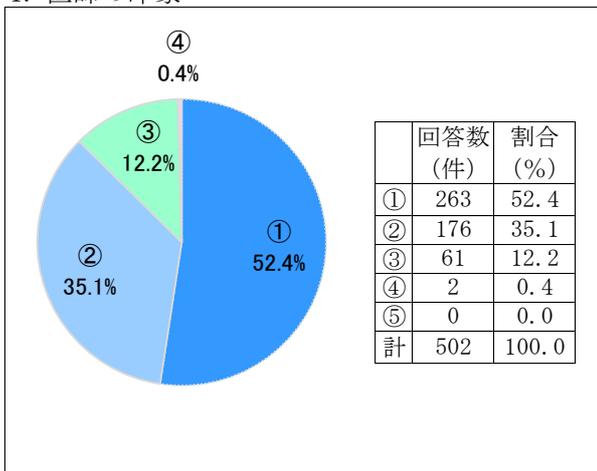
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



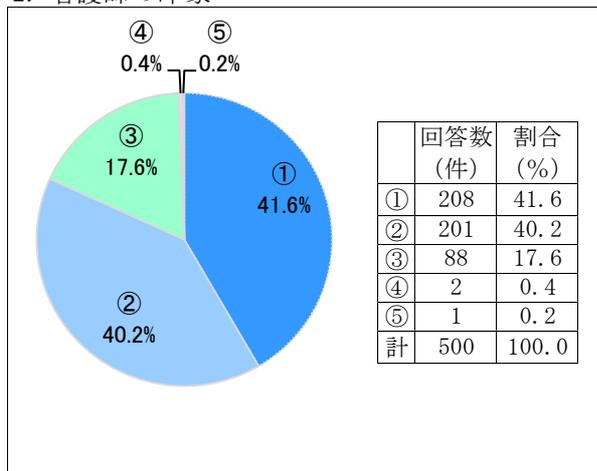
# 質問項目の集計結果



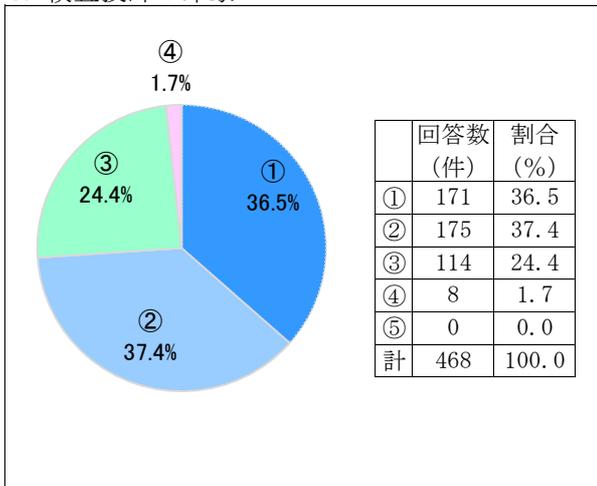
1. 医師の印象



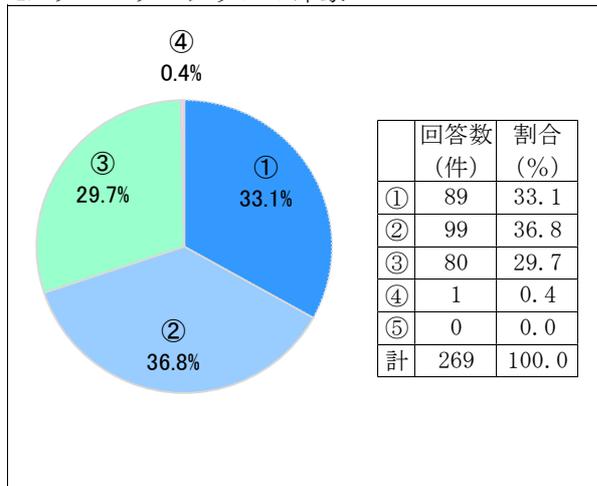
2. 看護師の印象



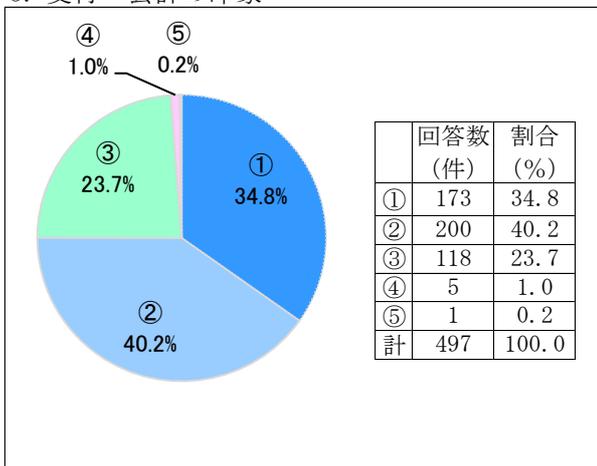
3. 検査技師の印象



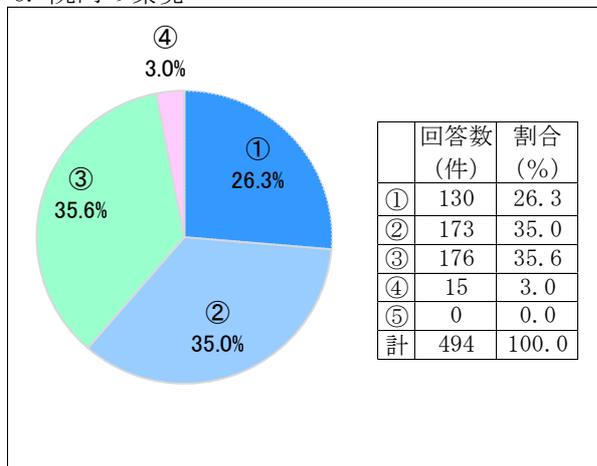
4. リハビリスタッフの印象



5. 受付・会計の印象

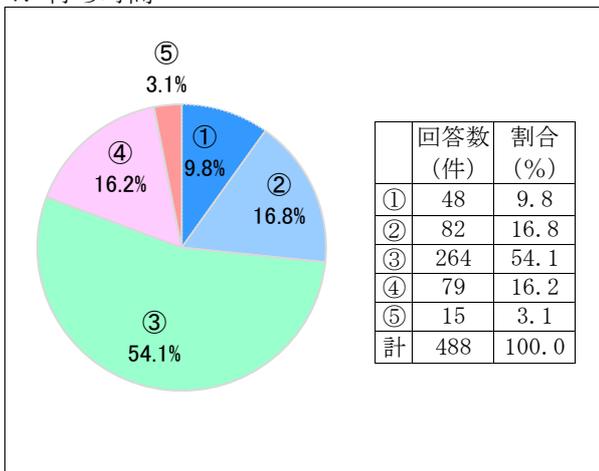


6. 院内の環境

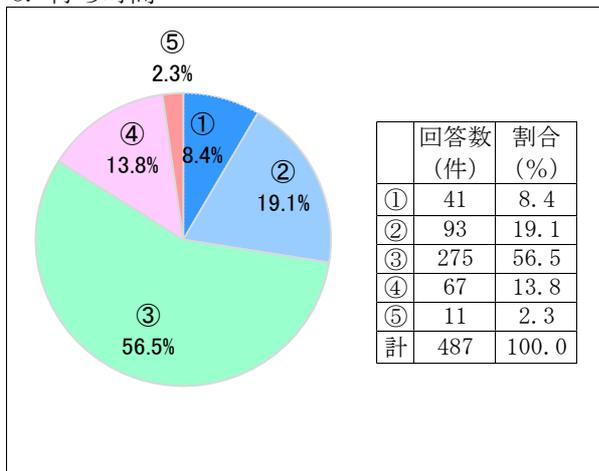




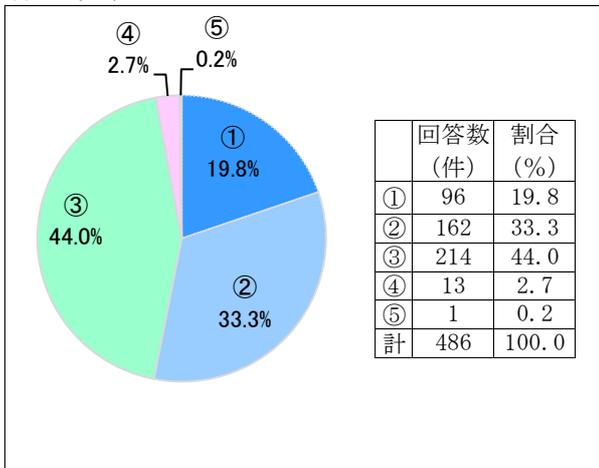
7. 待ち時間



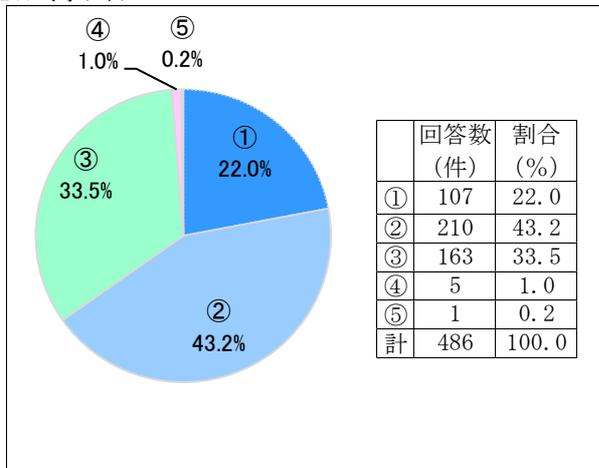
8. 待ち時間



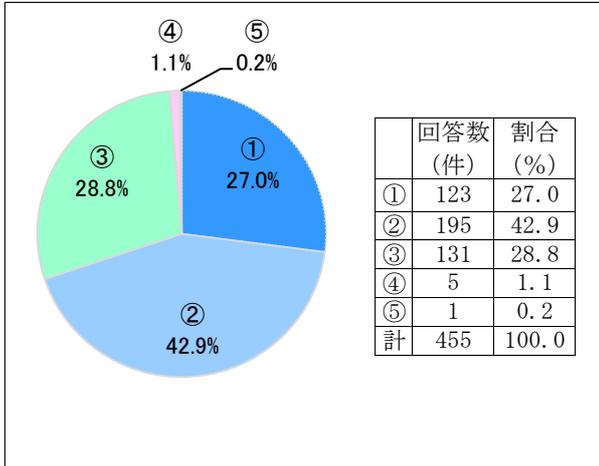
9. プライバシー



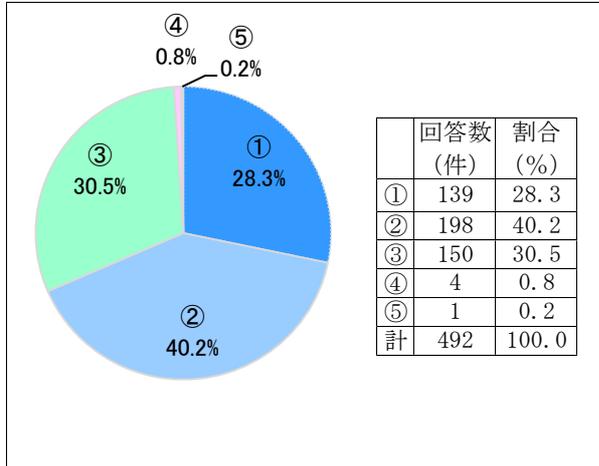
10. 掲示物



11. 電話対応

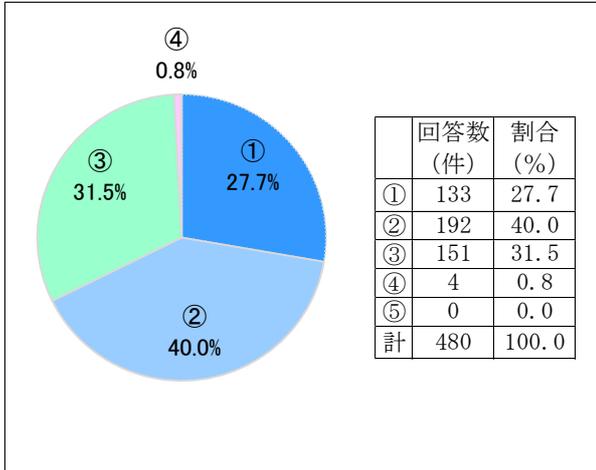


12. 当院への満足度





13. 手続きの安易度

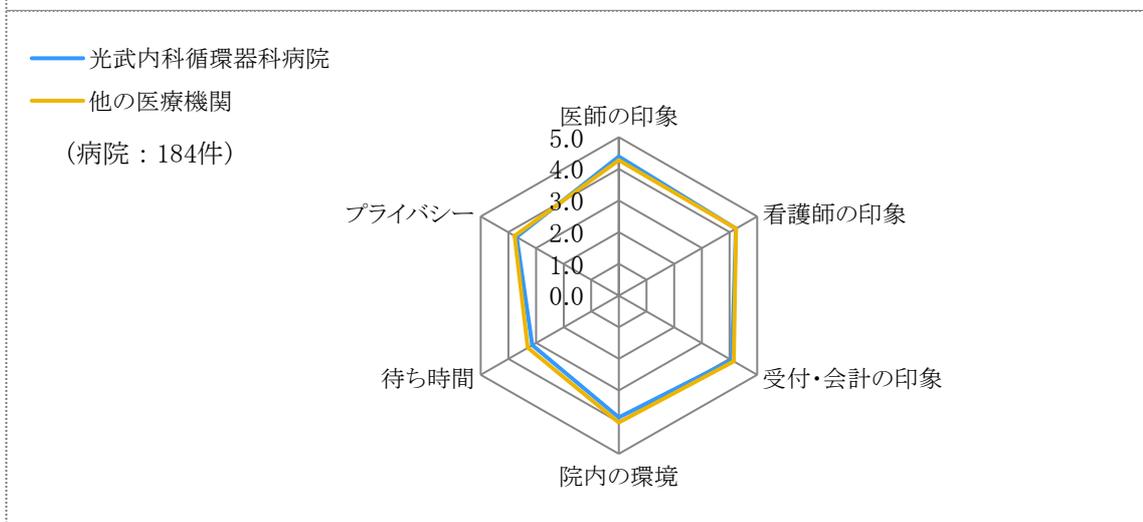
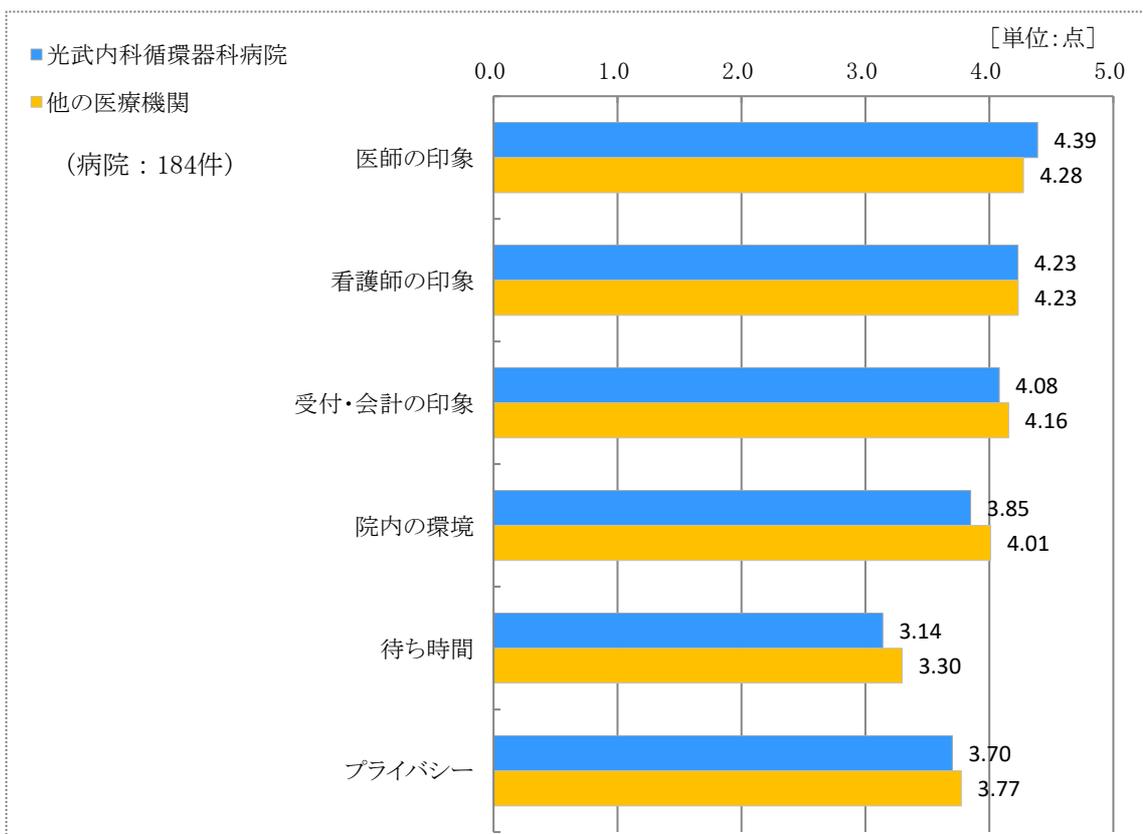


# 他の医療機関との比較

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（184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） … 「院内の環境」



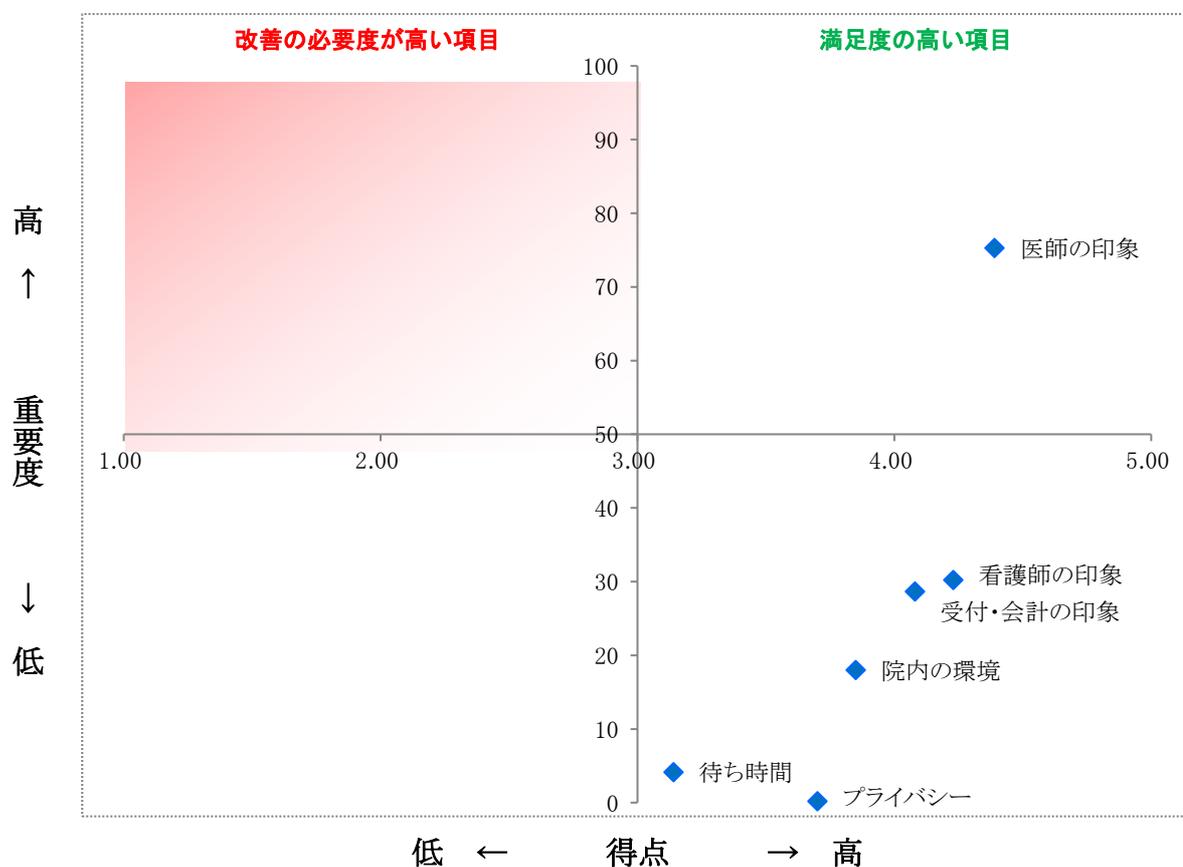
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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 … 「0」

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	75.3 %	4.39
2	看護師の印象	30.2 %	4.23
3	受付・会計の印象	28.7 %	4.08
4	院内の環境	18.0 %	3.85
5	待ち時間	4.2 %	3.14
6	プライバシー	0.2 %	3.70

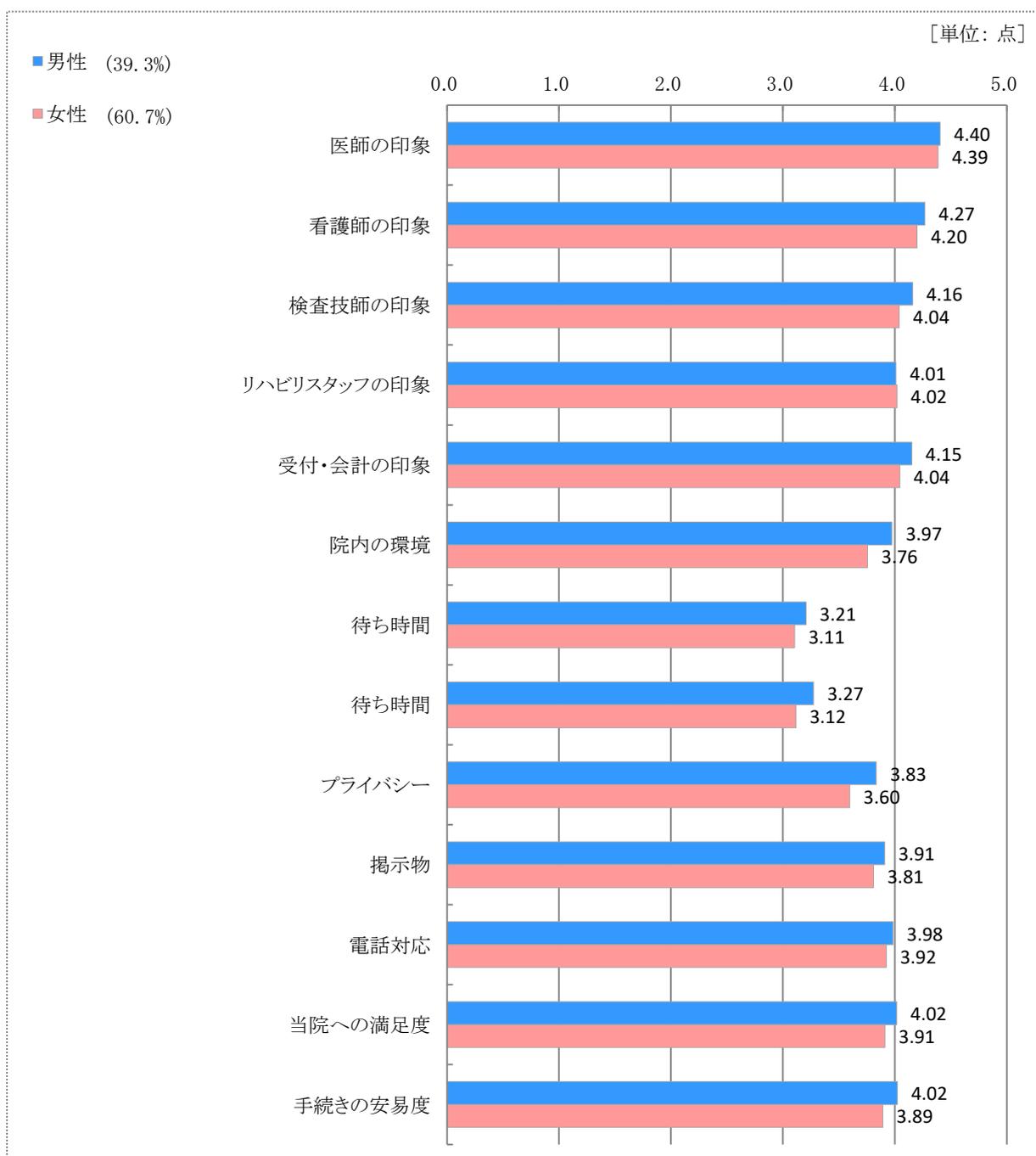


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.88** 点

■ 男性の平均得点 3.94 点

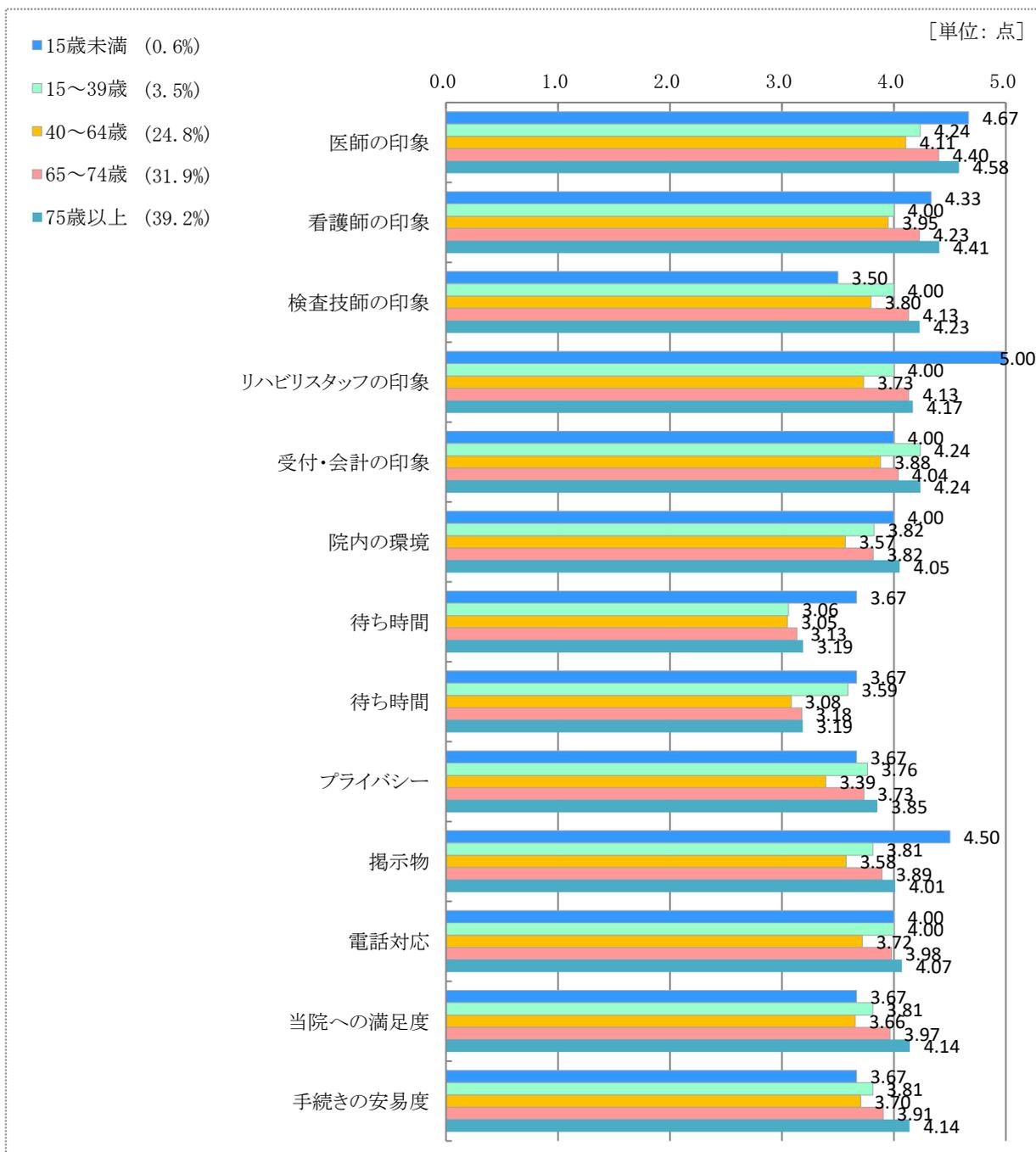
■ 女性の平均得点 3.83 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.88 点**

■ 15歳未満の平均得点	3.97 点	■ 65～74歳の平均得点	3.88 点
■ 15～39歳の平均得点	3.85 点	■ 75歳以上の平均得点	4.02 点
■ 40～64歳の平均得点	3.63 点		

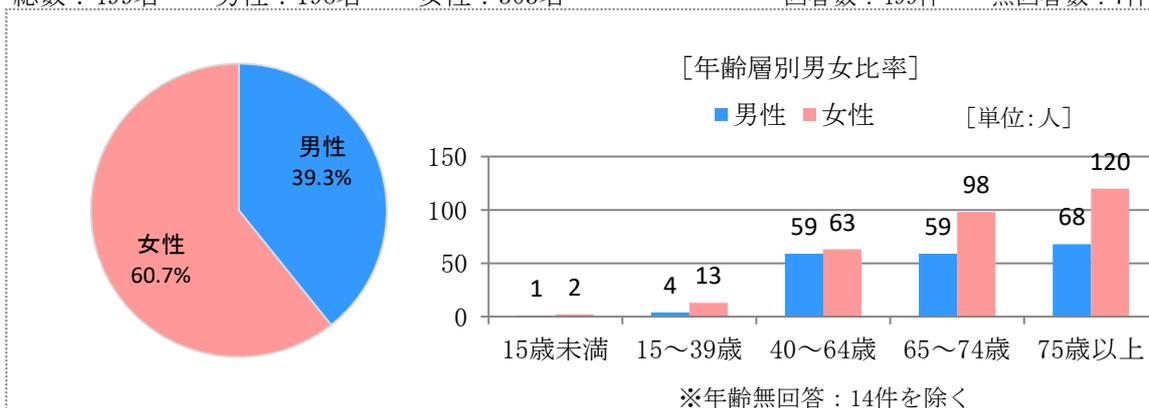


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

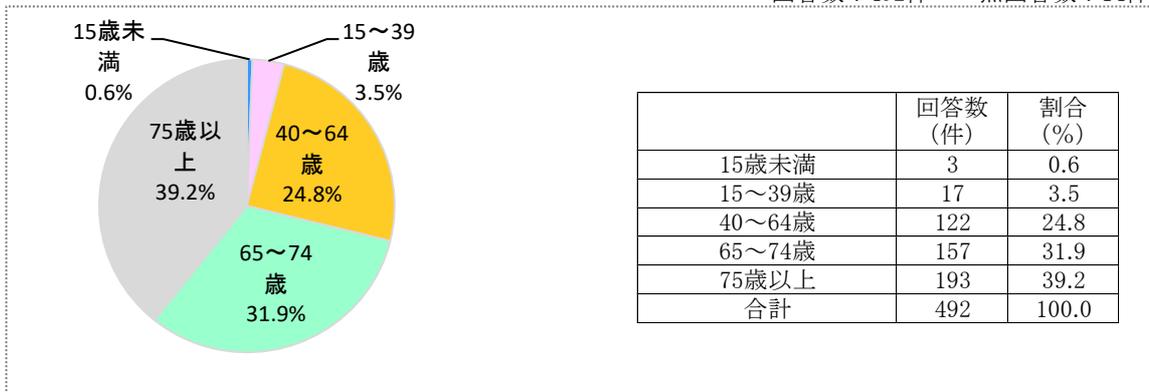
### ■ 性別

総数：499名 男性：196名 女性：303名 回答数：499件 無回答数：7件



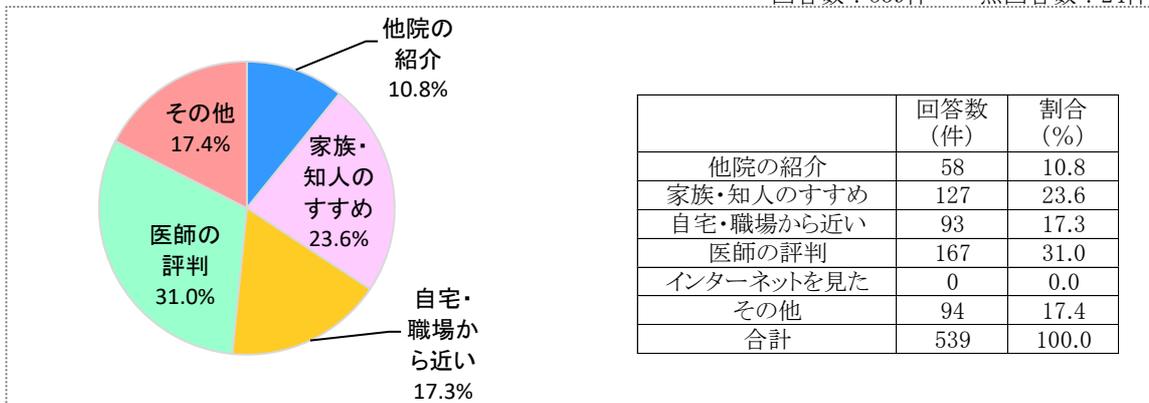
### ■ 年齢

回答数：492件 無回答数：14件



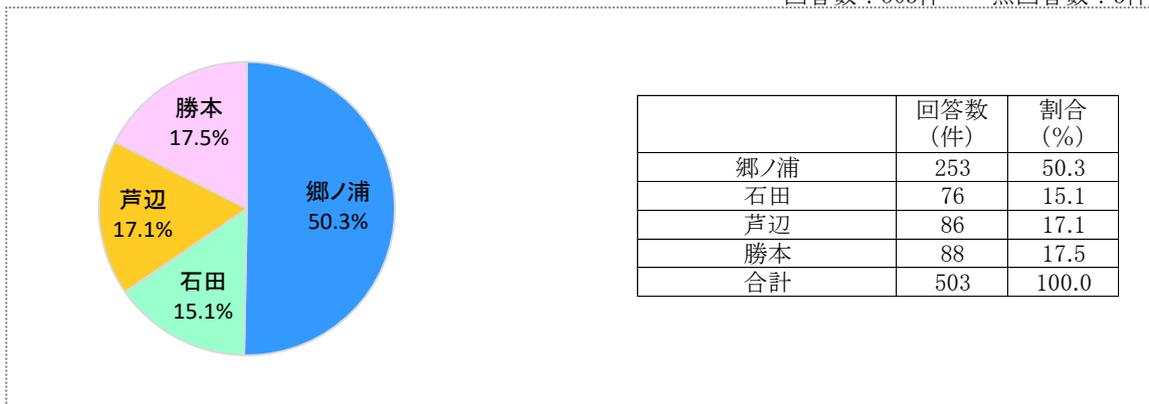
### ■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：539件 無回答数：24件



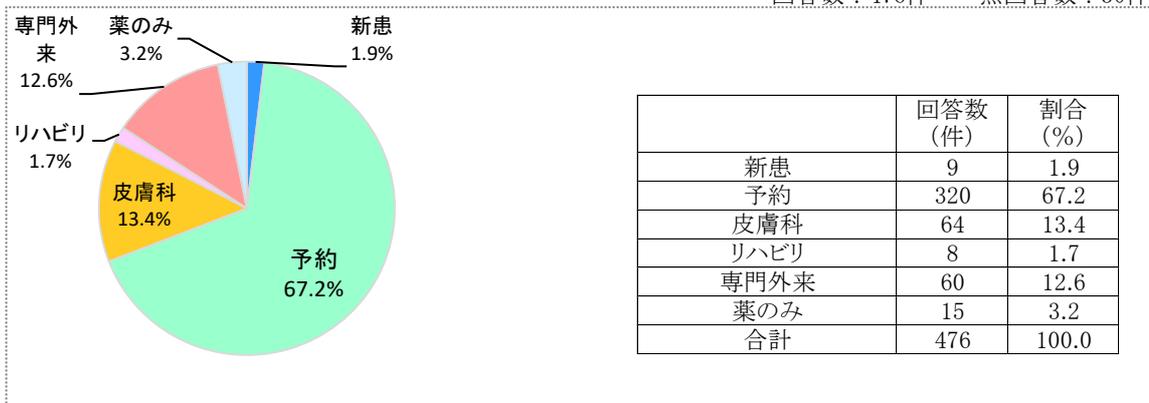
■ お住まい

回答数：503件 無回答数：3件



■ 診療科目

回答数：476件 無回答数：30件



■ 交通手段

回答数：489件 無回答数：17件



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・予約でも待ち時間が短い時と長い時があるが、以前よりは改善されたと思う。
- ・待合所で具合の悪い方への声かけができる看護師さんがいらっしゃるの心強い。
- ・気に入っている。
- ・受付の方が受付時に、時間がかかることを教えて下さったおかげで、用件を済ませに外出することが出来たので、時間を有効に使うことができた。
- ・全体的に満足している。

## ご不満・ご要望

- ・予約外来でも、待ち時間が長い。
- ・会計が遅い。笑顔がみられない。
- ・スタッフの方の身だしなみ、気になる方がいる。病院全体で取り組まれたら、と考える。
- ・前回診察に来た時、職員の私語や態度が大変悪かった。
- ・出来れば番号での呼び込みにすればプライバシーが保たれる。

# 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サクシードメンバーズ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：福岡オフィス

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

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11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

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)**

## ■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。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳以上	-	とてもいい。
2	女性	40～64歳	-	予約ではなかったのですが、受付から1時間以上かかりました。受付の方が受付時に、時間がかかることを教えて下さったおかげで、用件を済ませに外出することが出来たので、時間を有効に使うことができました。できれば、待ち時間は、短い方がいいですね。
3	女性	40～64歳	-	全体的に満足しているので特に有りません。
4	女性	65～74歳	-	前からみたら待ち時間も短くなって助かってます。
5	女性	40～64歳	-	壱岐は医療機関が少ないので医者がいるだけだと思います。特にイヤな思いをした事もなく、毎回お世話になっていきますし、待ち時間の長いくらいは都会でも別の所でも同じだと感じます。
6	女性	75歳以上	-	予約でも待ち時間が短い時と長い時があるが、以前よりは改善されたと思う。
7	女性	40～64歳	-	待合所で具合の悪い方への声かけができる看護師さんがいらっしゃるのには心強いです。母の介護中に何回も島さんに助けていただきました。ありがとうございました。
8	-	75歳以上	-	気に入っている。

## ■ 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。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	15～39歳	-	待ち時間が気になります。大勢の患者さんがおられるのは仕方ないですが、予約しても更に待つことになる事がしんどい時があります。他病院では予約すら断られたので、光武病院さんでこれからも利用させて頂きたいです。
2	女性	75歳以上	-	糖尿病外来時、2時間待った。
3	男性	75歳以上	-	その日は予約外でした。患者も少なくスムーズに診察は終わりました。親を皮膚科に診てもらおうと考えたら、今の待ち時間では受診をためらいます。
4	男性	40～64歳	-	以前発熱時にだいぶ待たされることがあった。病状等を考慮していただければありがたいです。
5	女性	65～74歳	-	皮膚科で初診時、3時間待ちはきつかった。
6	女性	40～64歳	-	予約の時間より少し早めに来院していますが、やはり待ち時間は長いですね。スタッフの方の身だしなみ、気になる方がいらっしゃいます。病院全体で取り組まれたらと考えます。
7	女性	40～64歳	-	90歳母の介護を1対1で、二人暮しでしている。待ち時間、ベッド臨床待ちを受け入れて頂き、苦痛を感じる事は少ない。ただ、ベッドの間がせまく、不便を感じる事がある。2科受診するため、途中補食するので、介護対象のスペースがあれば、理想です。
8	女性	75歳以上	-	少し待ち時間が長いので早めをお願いします。
9	女性	75歳以上	-	30分から1時間くらい待つことがある。
10	女性	75歳以上	-	皮ふ科の待ち時間が長い。
11	女性	15～39歳	-	子連れ等だと特に待ち時間がもったいないので、おおよその目安があるといいなあと思っています。いつも丁寧な診察、ありがとうございます。
12	女性	75歳以上	-	(待ち時間)2～3時間。
13	女性	65～74歳	-	会計が長い。
14	男性	75歳以上	-	電話対応で、順番、電話ではうけつけないと言われ、来れないから電話しているのに…と腹が立った。
15	女性	75歳以上	-	日により2時間待ちもあった。具合の悪い時はつらい。予約の意味があるのか。待合室が密になる時がある。
16	男性	65～74歳	-	予約外来でも、待ち時間が長い。
17	男性	40～64歳	-	予約なのに1時間以上待つ。
18	女性	75歳以上	-	待ち時間をもう少し短めにして下さい。患者さんが多いというわけで仕方のないことですね。
19	女性	75歳以上	-	朝早く受付けしたのに昼14:00に来て下さいと言われたこと。薬をもらいに来た時のことです。

## ■ 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。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
20	女性	75歳以上	-	予約の時は多少差がありますが、予約なしの時「あと何時間位かかるか」の問いに「分からない」「近くなので出直したい」と言っても帰れなくて、約3時間待った。自分の顔も段々鬼の形相になったのを感じてた。
21	女性	75歳以上	-	会計が待ち時間が長い時があるが、バス時間には対応してもらえる時もある。
22	男性	65～74歳	-	会計の時、笑顔がみられない。
23	女性	75歳以上	-	予約患者が多いので待ち時間が長いのは、今まであきらめている。
24	女性	65～74歳	-	予約時間より1時間以上待つこともある。
25	男性	65～74歳	-	待ち時間が3時間にもなる時がある。
26	女性	65～74歳	-	長くて大変。
27	女性	-	-	テレビがほしい。待ち時間が長い。
28	女性	40～64歳	-	レントゲン室が少し埃がしていた。
29	女性	65～74歳	-	会計の時間が少し長いです。
30	男性	65～74歳	-	待ち時間が長い。
31	女性	65～74歳	-	予約であっても時間通りに出来ない。
32	女性	75歳以上	-	会計が遅いと思います。
33	女性	75歳以上	-	調子が良い時はいいのですが、気分が悪い時長く待つのは大変でした。
34	女性	15～39歳	-	前回診察に来た時、職員の私語や態度が大変悪かったです。顔を見て笑われたりと、大変不快な思いをしました。
35	男性	75歳以上	-	出来れば番号での呼び込み(九大の様に)にすればプライバシーが保たれる。玄関からの風が寒い。
36	男性	40～64歳	-	予約時間よりかなり待たされることがある。
37	男性	40～64歳	-	1時間近く待つことがあり、車イス乗車がきつく感じる時があるので、もう少し待ち時間が短くなればよいと思います。
38	女性	40～64歳	-	受付・会計のスタッフが少ないと思います。会計をしているスタッフが受付事務をしている時があります。処方箋の流れが悪い。会計まだですか？と聞いても、処方箋が来てないのでと言われます。患者が多く大変とは思いますが、会計の待ち時間が長く時間がかかりすぎと思います。他院とくらべ当院は会計が長すぎ改善を願います。

## ■ 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。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
39	男性	15歳未満	-	技師の印象が悪かった。
40	女性	40～64歳	-	診察が終わってから会計までの待ち時間がとても長く感じます。会計窓口がひとつなので患者が多い時は増やしてほしいです。
41	女性	65～74歳	-	光武病院が悪いわけではなく、どこの病院も待ち時間が長すぎます。体が悪くて通院してるのにつらいです。
42	男性	65～74歳	-	予約で来ても1時間半待つのはあたり前のようにあります。
43	男性	65～74歳	-	(待ち時間)15分以内が理想だが、現状はそうでない。
44	女性	65～74歳	-	心電図室の枕やシーツが不潔だと思います。
45	女性	40～64歳	-	整形受診だが、先生が変わって自分のことをわかってくれているのか心配。
46	男性	65～74歳	-	(待ち時間)90分。

# 外来患者様 アンケート

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。

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？  15歳未満  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  インターネットを見た  その他
- お住まいは？  
 郷ノ浦  石田  芦辺  勝本
- 本日受診された診療科目は？（主なものを一つお選びください）  
 新患  予約  皮膚科  リハビリ  専門外来  薬のみ
- 来院の交通手段は何ですか？  
 自家用車  バス・船  家族による送迎  施設による送迎  知人による送迎  その他

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>悪い               | 悪い                       | ふつう                      | 良い                       | たいへん<br>良い               |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）ご説明は？        | <input type="checkbox"/> |
| 2. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ、声かけ、説明）は？   | <input type="checkbox"/> |
| 3. 検査技師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？         | <input type="checkbox"/> |
| 4. 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"/> |
| 5. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ、声かけ、説明）は？ | <input type="checkbox"/> |
| 6. 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？     | <input type="checkbox"/> |
| 7. 待ち時間は？（受付～診察まで）                 | <input type="checkbox"/> |
| 8. 待ち時間は？（診察終了～会計まで）               | <input type="checkbox"/> |
| 9. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？        | <input type="checkbox"/> |
| 10. 掲示物や案内／院内の掲示物は見やすいですか？         | <input type="checkbox"/> |
| 11. 電話対応についていかがでしたか？               | <input type="checkbox"/> |
| 12. 当院に満足されていますか？（予約サービスなど）        | <input type="checkbox"/> |
| 13. 外来受診時の手続きは安易ですか？               | <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  3

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

◆質問7,8で悪い・たいへん悪いと回答された方へ、待ち時間を具体的に教えてください。  
また、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。