

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： 2022年7月11日 ～ 2022年7月16日

総回答数： 445 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
過去の得点との比較	7
重要度との比較	8
男女別の分析	9
年齢層別の分析	10
アンケートの対象	11
患者様の声	13
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

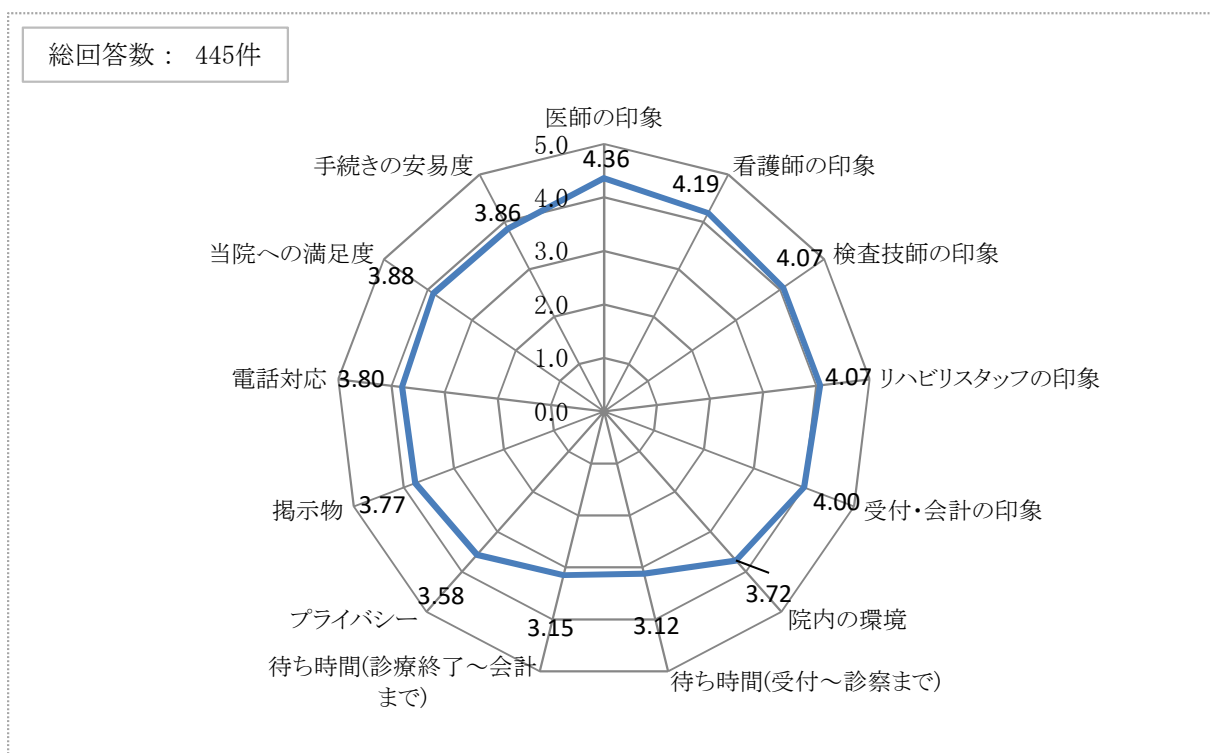
今回調査の平均得点 **3.81** 点

総評

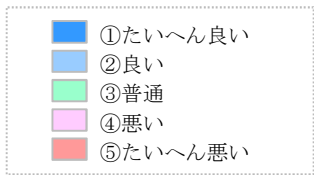
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『待ち時間（受付～診察まで）』については低い評価のため、今後の課題と思われま

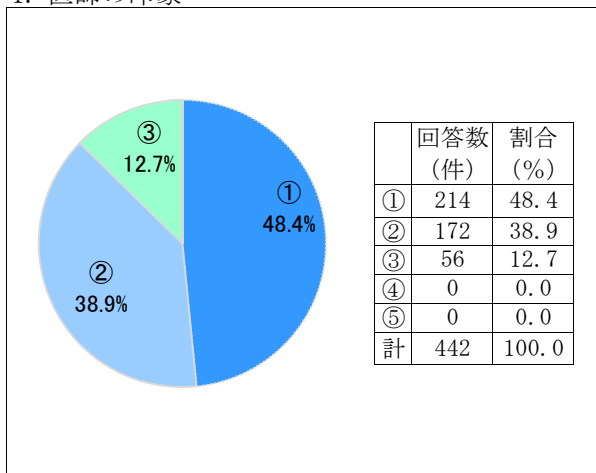
す。今回の結果、患者様の声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者様からの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者様へフィードバックすることで、さらに患者様の信頼を得られることと期待いたします。



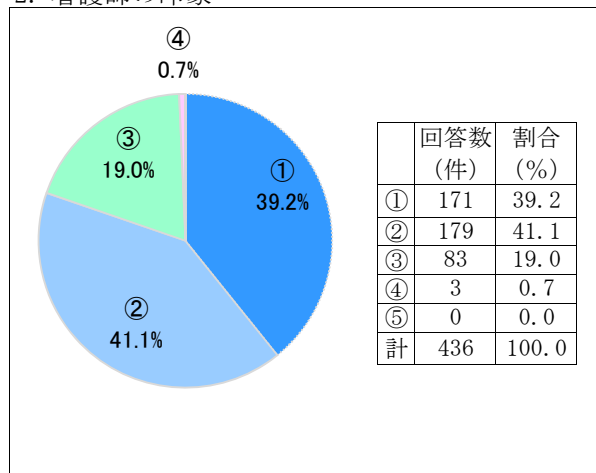
質問項目の集計結果



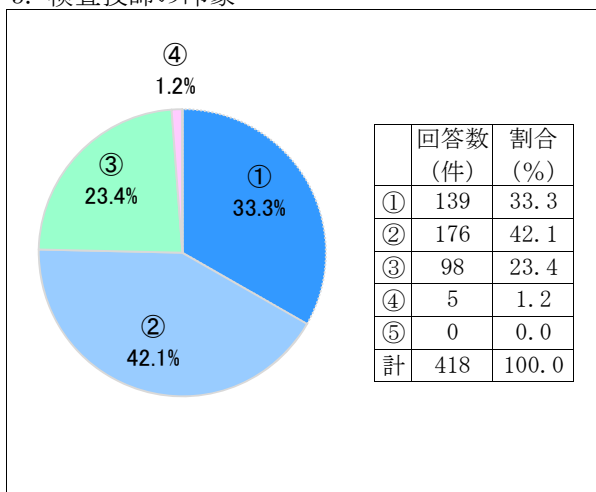
1. 医師の印象



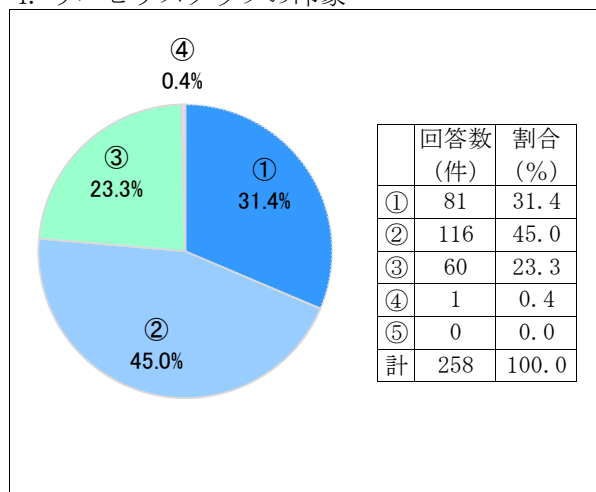
2. 看護師の印象



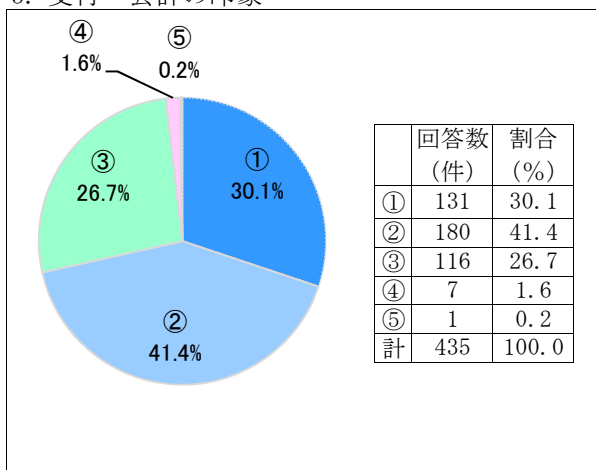
3. 検査技師の印象



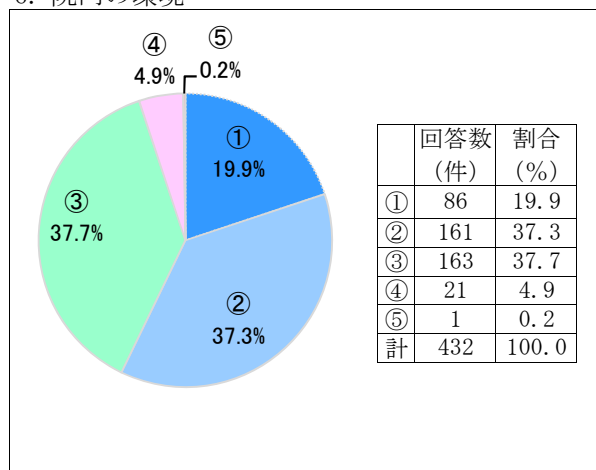
4. リハビリスタッフの印象

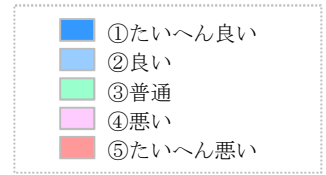


5. 受付・会計の印象

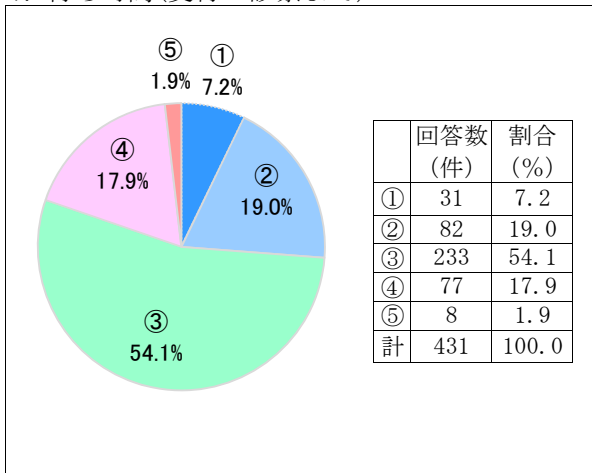


6. 院内の環境

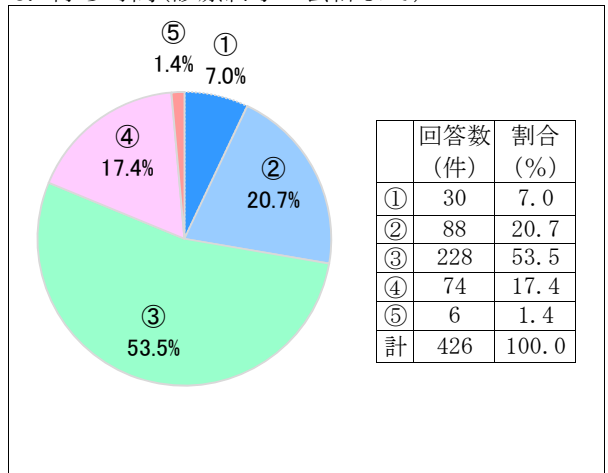




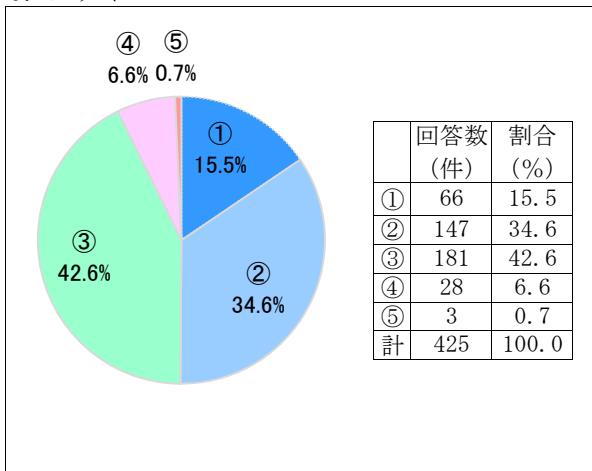
7. 待ち時間(受付～診察まで)



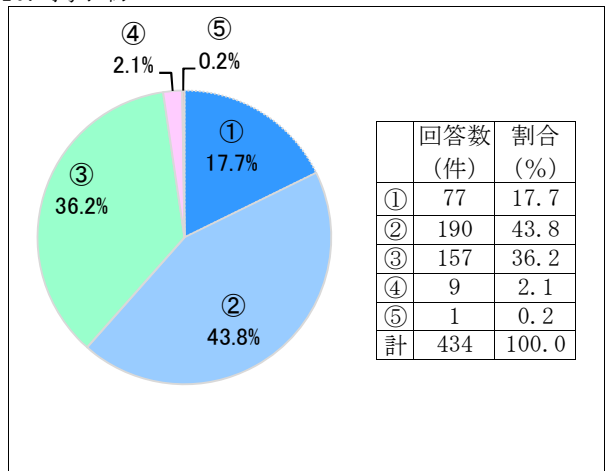
8. 待ち時間(診療終了～会計まで)



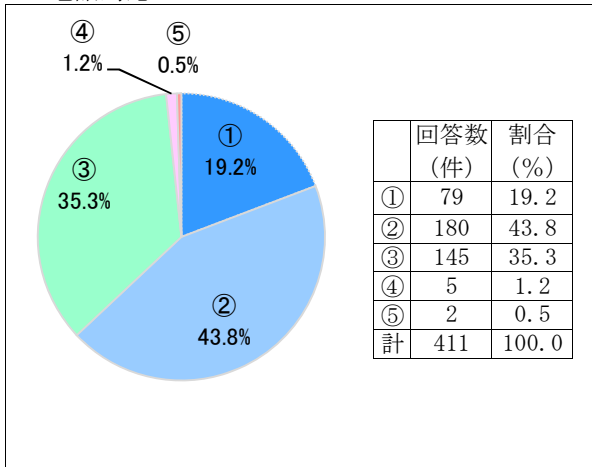
9. プライバシー



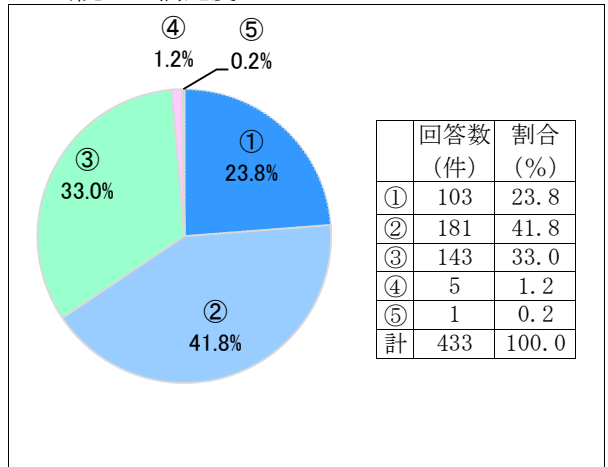
10. 掲示物

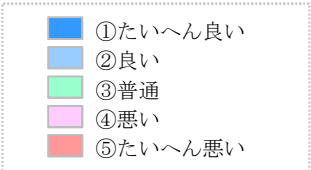


11. 電話対応

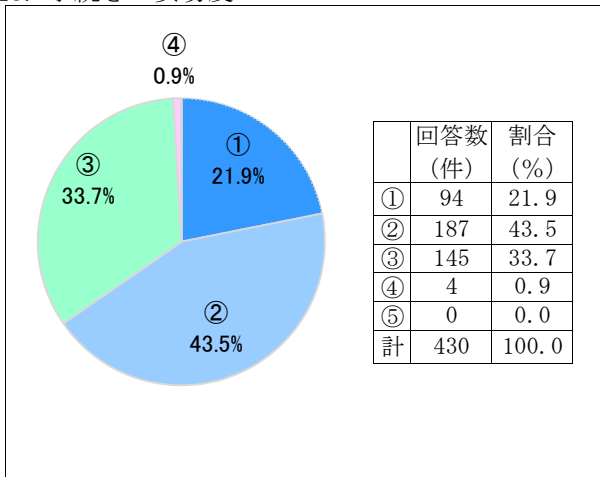


12. 当院への満足度



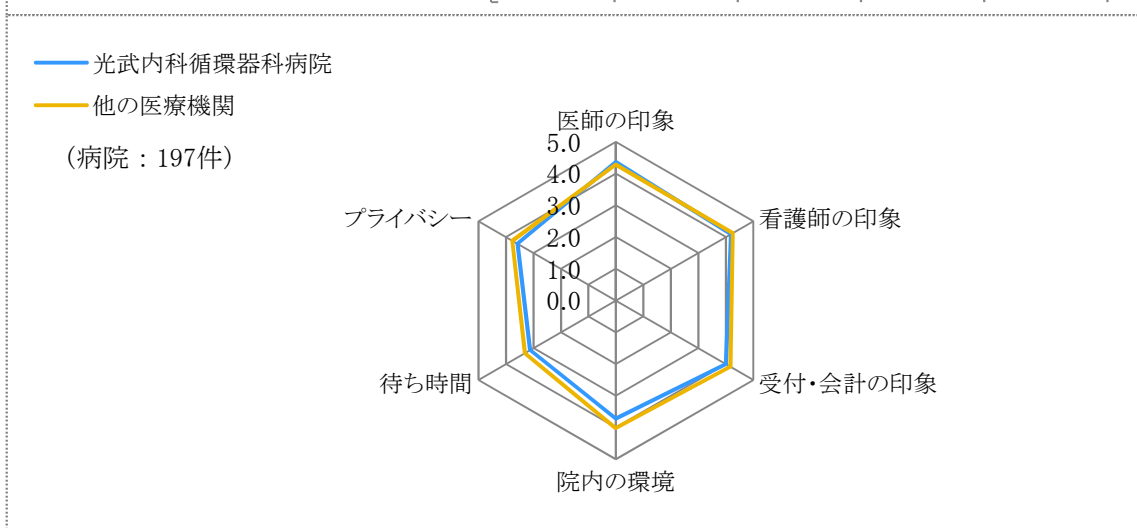
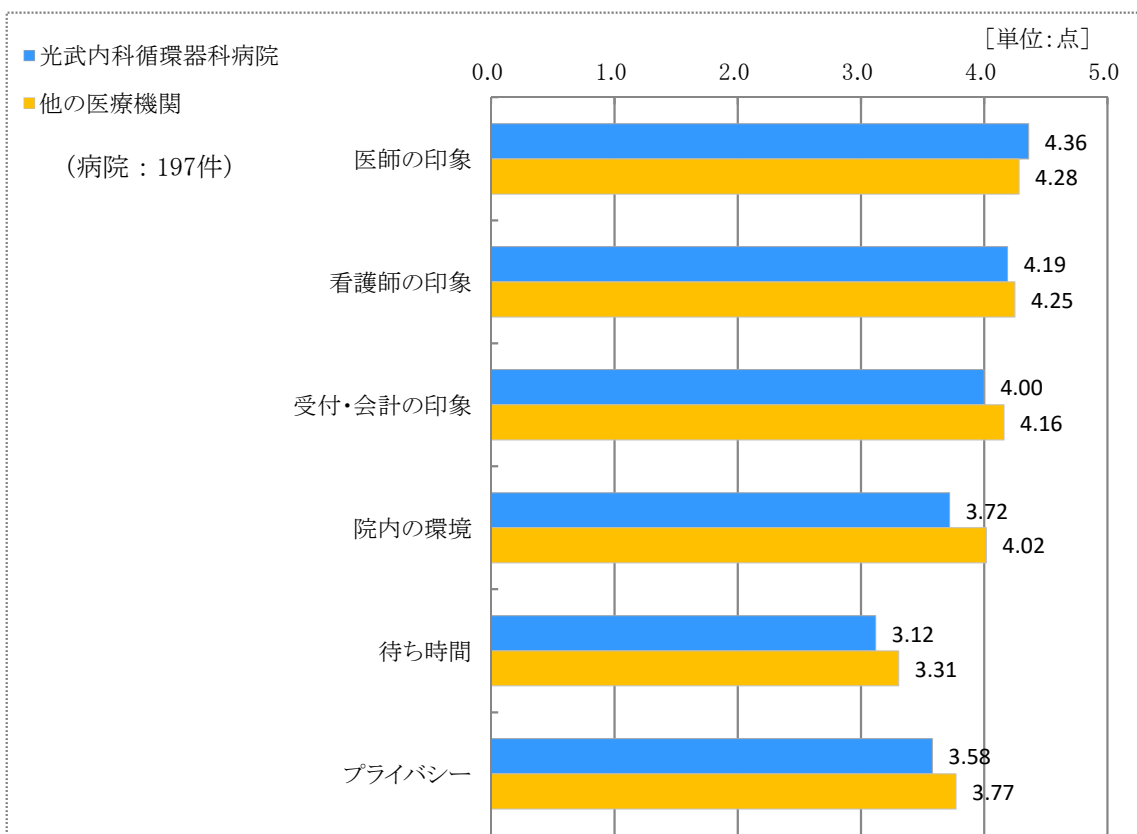


13. 手続きの安易度



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（197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」



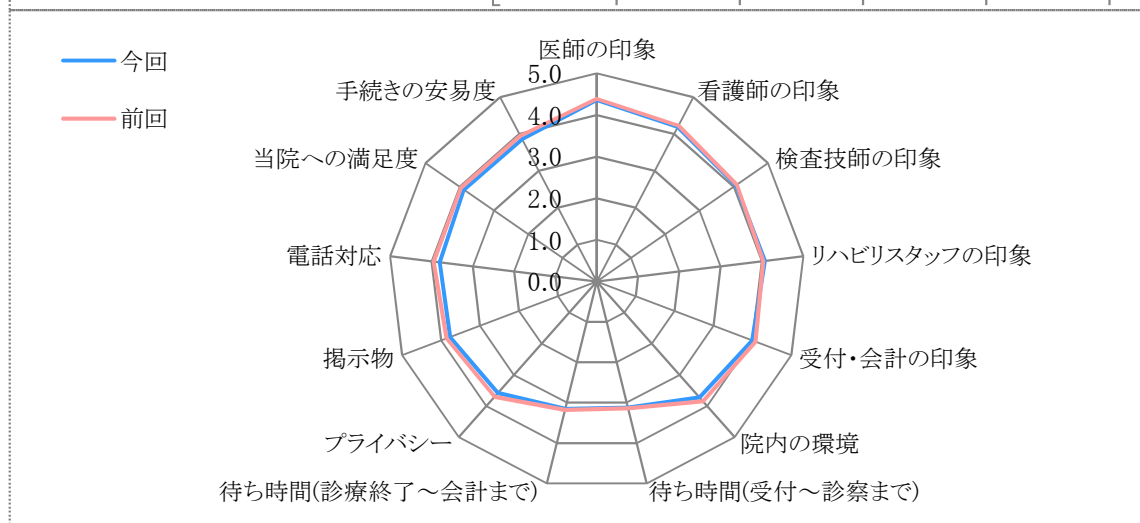
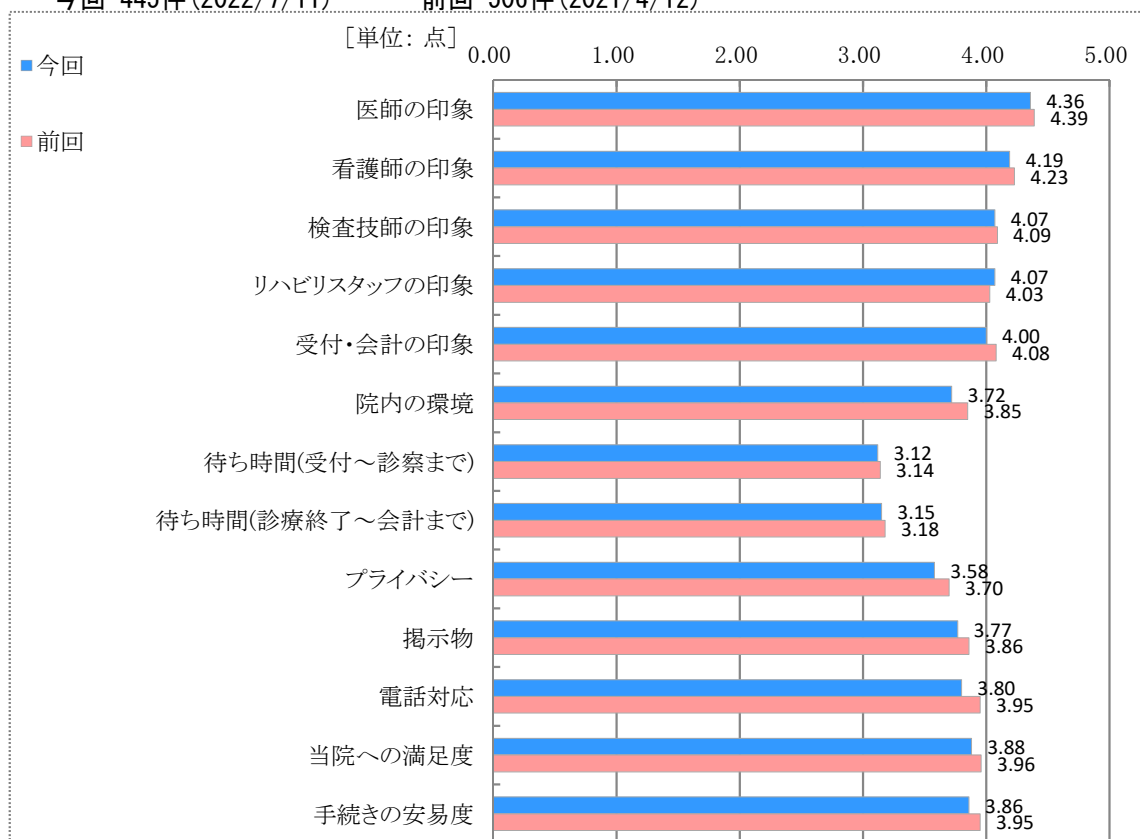
過去の得点との比較

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（2021年4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 … 「リハビリスタッフの印象」

最も得点が下がった項目 … 「電話対応」

今回 445件 (2022/7/11) 前回 506件 (2021/4/12)

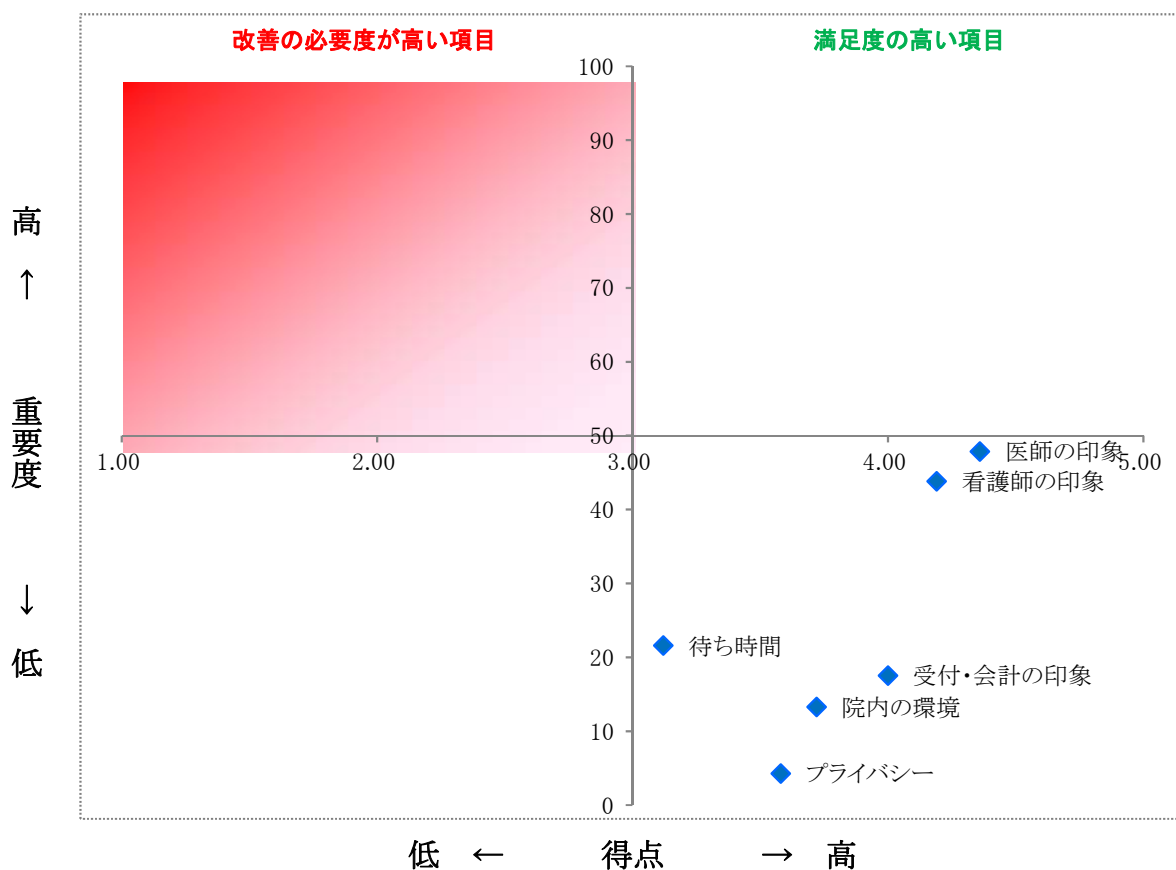


重要度との比較

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	医師の印象	47.9 %	4.36
2	看護師の印象	43.8 %	4.19
3	待ち時間	21.6 %	3.12
4	受付・会計の印象	17.5 %	4.00
5	院内の環境	13.3 %	3.72
6	プライバシー	4.3 %	3.58

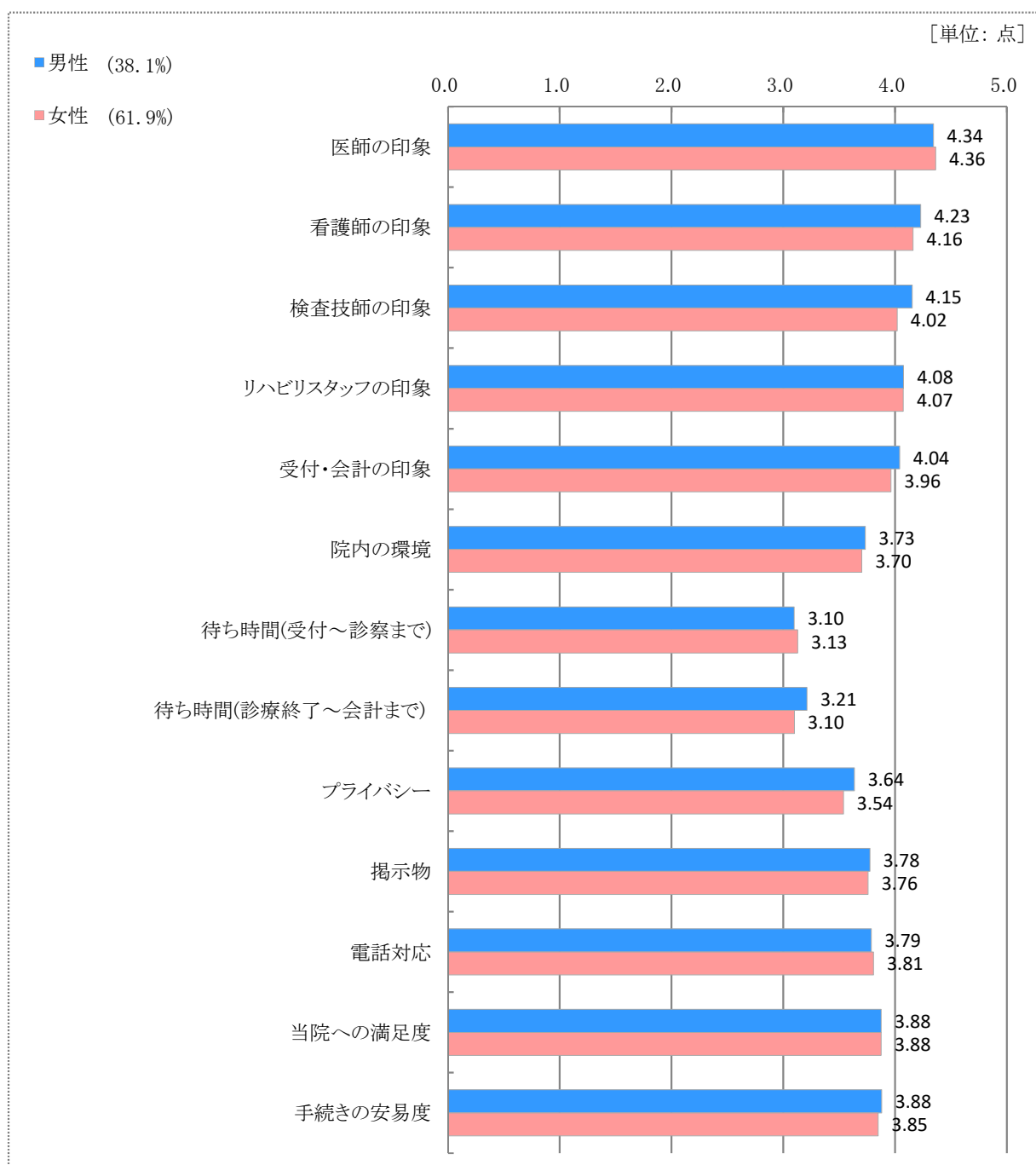


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.81** 点

■ 男性の平均得点 3.83 点

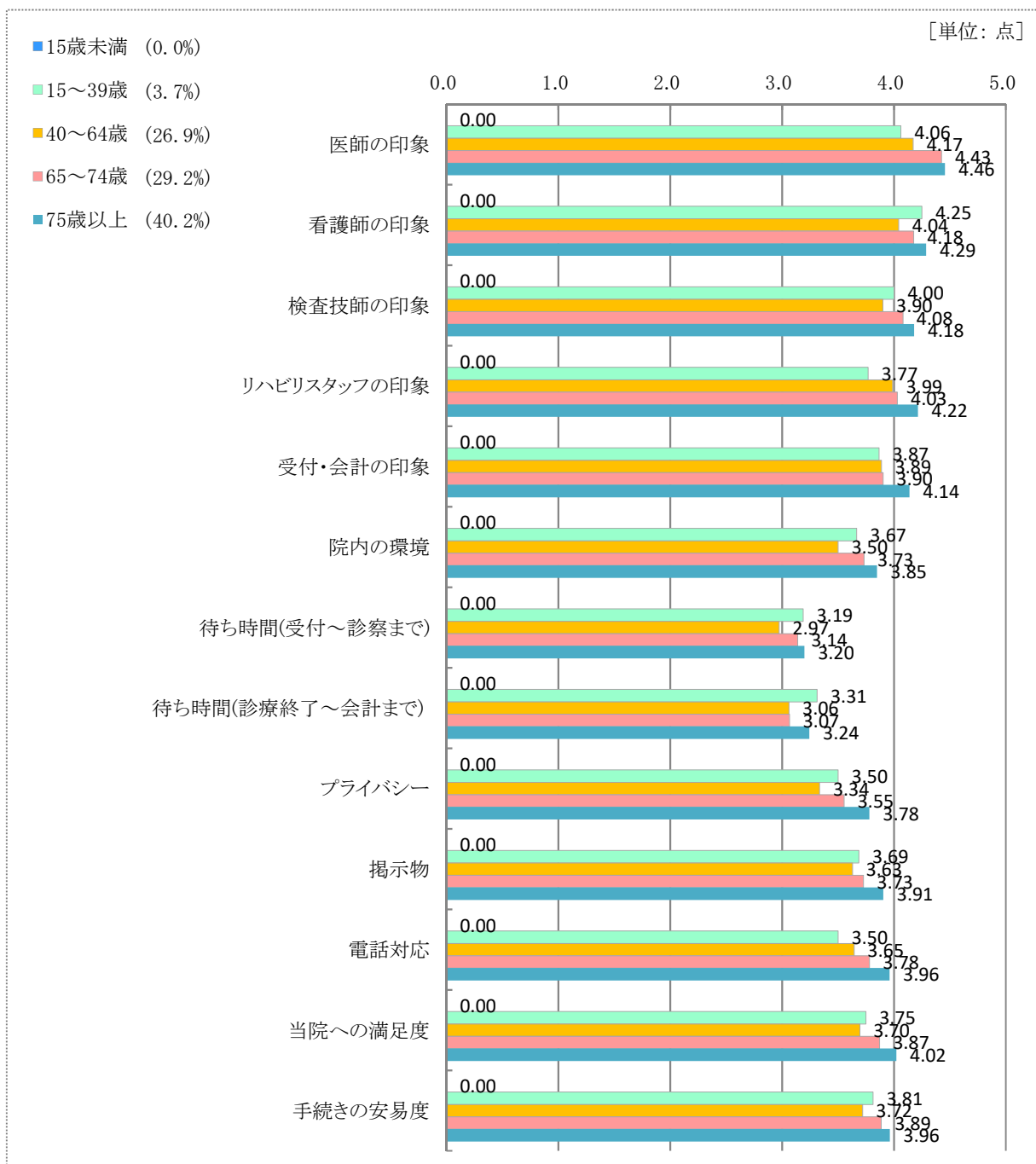
■ 女性の平均得点 3.79 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.81 点**

■ 15歳未満の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.79 点
■ 15～39歳の平均得点	3.72 点	■ 75歳以上の平均得点	3.93 点
■ 40～64歳の平均得点	3.65 点		

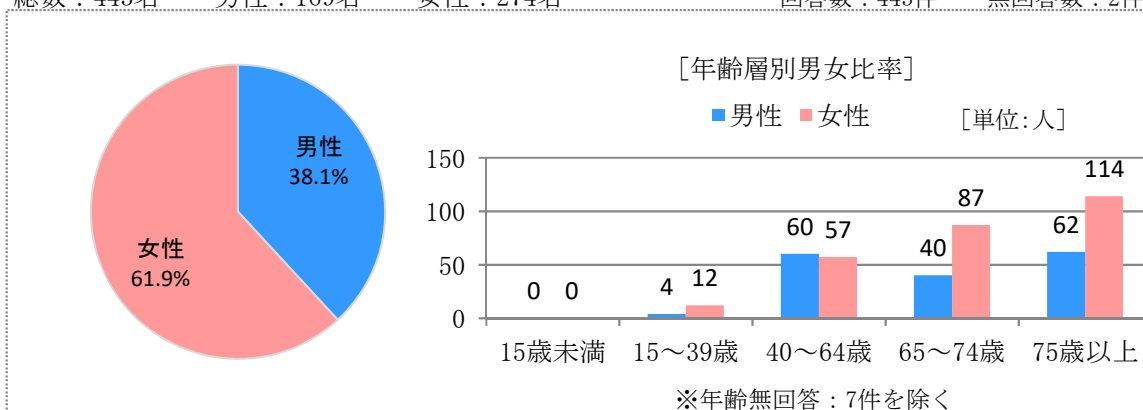


アンケートの対象

回答者の内訳

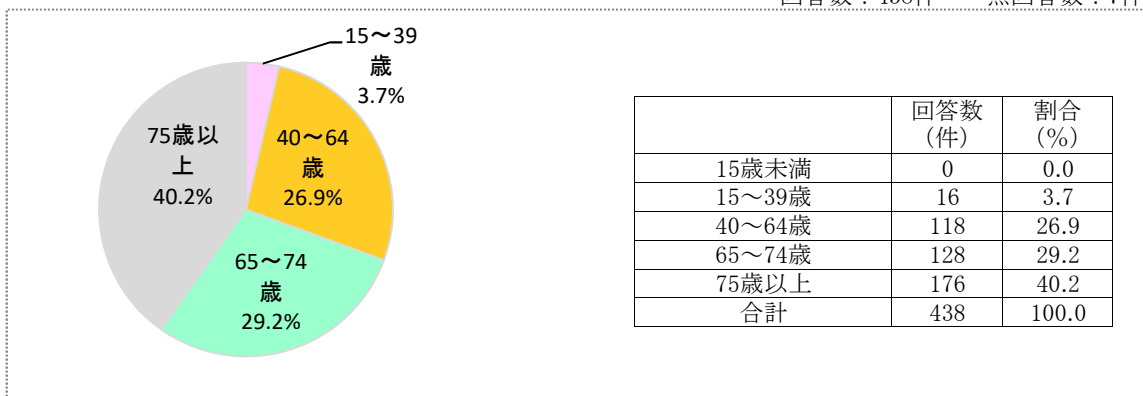
■ 性別

総数：443名 男性：169名 女性：274名 回答数：443件 無回答数：2件



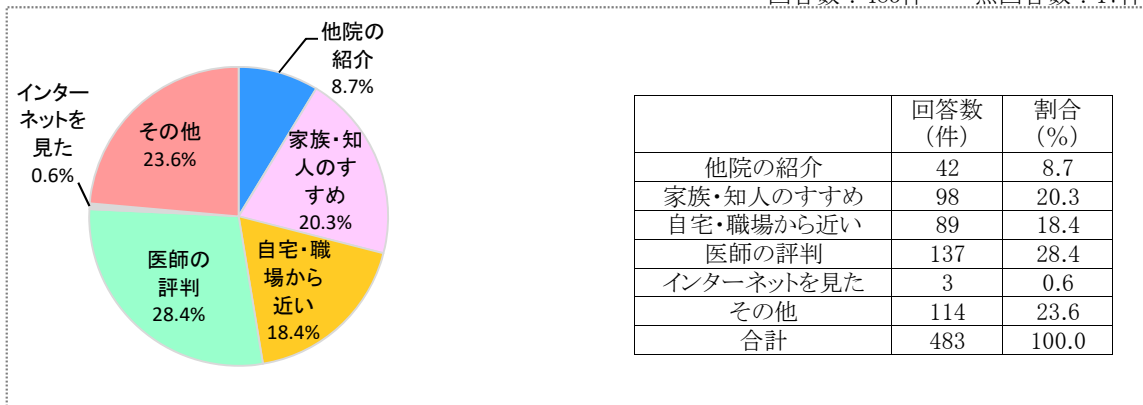
■ 年齢

回答数：438件 無回答数：7件



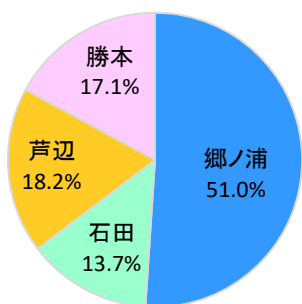
■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：483件 無回答数：17件



■ お住まい

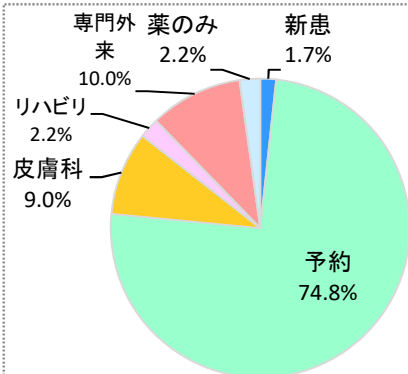
回答数：439件 無回答数：6件



	回答数 (件)	割合 (%)
郷ノ浦	224	51.0
石田	60	13.7
芦辺	80	18.2
勝本	75	17.1
合計	439	100.0

■ 診療科目

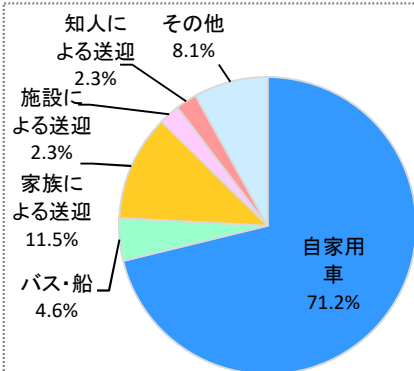
回答数：409件 無回答数：36件



	回答数 (件)	割合 (%)
新患	7	1.7
予約	306	74.8
皮膚科	37	9.0
リハビリ	9	2.2
専門外来	41	10.0
薬のみ	9	2.2
合計	409	100.0

■ 交通手段

回答数：434件 無回答数：11件



	回答数 (件)	割合 (%)
自家用車	309	71.2
バス・船	20	4.6
家族による送迎	50	11.5
施設による送迎	10	2.3
知人による送迎	10	2.3
その他	35	8.1
合計	434	100.0

患者様の声

お褒めの言葉

- ・家族がお世話になっていて、とても信頼しています。宜しくお願いします。
- ・時間外、休日のDr、Nsの対応、説明がとても良く感謝しています。
- ・いつもご親切にありがとうございます。
- ・大変親切で良いです。
- ・前はよくなかったと思います。今は改善されてます。
- ・土曜診療は大変良いと思う。

ご不満・ご要望

- ・掲示物小さい。
- ・前回、予約診察の時間が2時間以上になり、気分が悪くなった。
- ・待ち時間の間、テレビでもあればいいのですが。(待つ時間がよけい長く感じるのでは?)それと車イスを止める場所が少ないですね。
- ・玄関先に長い屋根があると、雨の日は助かります。車イス利用の為。
- ・予約時間できちんと診てほしい。(急患や検査待ち等は理解できるが。)
- ・診察終わったら会計までの待ち時間が長い。

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



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)

個人を特定するものがございますので、取り扱いご注意ください。

■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	男性	75歳以上	予約	有りません。良いです。
2	女性	65～74歳	予約	家族がお世話になっていて、とても信頼しています。宜しくお願いします。
3	男性	75歳以上	予約	時間外、休日のDr、Nsの対応、説明がとても良く感謝しています。今後もよろしくお願い致します。
4	女性	40～64歳	予約	いつもご親切にありがとうございます。
5	男性	75歳以上	予約	大変親切で良いです。
6	女性	75歳以上	予約	先生の説明は、丁寧で、外の部分も気配りされていて、安心して通っております。今後もよろしくお願い致します。
7	女性	65～74歳	予約	皆さん私のことを一生懸命助けてくださろうとしているのが分かり、頑張らなければと来院するたびに思います。御礼と感謝申し上げます。
8	女性	75歳以上	予約	これが普通と思います。
9	女性	75歳以上	予約	特にはありません。次回(8月)がワクチン4回目になると思いますので、よろしくお願いいたします。
10	女性	75歳以上	リハビリ	前はよくなかったと思います。今は改善されてます。
11	女性	40～64歳	専門外来	土曜診療は大変良いと思う。

個人を特定するものがございますので、取り扱いご注意ください。

■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	予約	会計窓口が1つなのと、1人終わって1人呼ぶと、効率悪いので、会計の呼び出しを2人ずつ呼べば、財布を出す時間の節約になって時間短縮できますよ。
2	女性	65～74歳	予約	待ち時間が長い時がある。薬をもらいに言っても時間がかかる。自分の町内でファックスしてもらっても、自分が飲んでる薬がないので、どうしてもここでもらうしかない。
3	男性	40～64歳	予約	1時間待ちの時がある。
4	男性	75歳以上	予約	入院の時は看護師の態度が悪かった。目が見えないのに食事の手伝いしてもらえなかった。
5	男性	40～64歳	予約	予約時間の変更時間が決まっていて、仕事で連絡できないので、昼の休憩時、対応してくれるようになってうれしいです。
6	女性	75歳以上	予約	予約の意味がない時が多々ある。
7	女性	75歳以上	予約	声が聞こえたり(となりの人との)。待ち合い室。
8	女性	75歳以上	予約	診察まで1H以上待つことあり。それは困る。
9	女性	65～74歳	予約	看護師、ツンツンしてる気がする。人が少ないからかな。以前より会計スムーズになった。
10	女性	15～39歳	予約	たまに会計、受け付けにいらっしゃる事務の方の対応が冷たい時があります。もう少し優しく言っていただけると有難いです。
11	女性	40～64歳	予約	会計の時間が他の病院より長い。空閑先生がとても良く、私達家族は先生に感謝します。いつもありがとうございます。
12	女性	75歳以上	予約	もう少し手早くしてほしいです。
13	男性	75歳以上	予約	8:45予約で9:30でまだ呼ばれない。
14	女性	65～74歳	予約	前回、予約診察の時間が2時間以上になり、気分が悪くなった。先生とちょっとしたトラブルも起こってしまった。なるべく時間待ちがないように。
15	男性	40～64歳	予約	会計、予約あって予約なし。
16	男性	65～74歳	予約	玄関先に長い屋根があると、雨の日は助かります。車イス利用の為。
17	男性	75歳以上	予約	看護師さん、親切にしてくれる人、してくれない人がいる。言葉かけが少ない(受付)。いきいき薬局が長い(待ち時間)。土日の医師不在が困る。(以前脳こうそくした時土日だった。)
18	女性	65～74歳	予約	7は一時間以上。8は30分～1時間。
19	女性	65～74歳	予約	診察後、会計までが長い。(人がいるのに。)

個人を特定するものがございますので、取り扱いご注意ください。

■ 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	75歳以上	予約	患者は体調不良です。不安になっています。予約時間とはずいぶん違う事もあります。でもこの病院に診てもらいたい気持ちが強くてじっと待つしかありません。患者はとても弱い者なのです。ちょっとした優しい言葉が力となる事も多いんです。
21	女性	65～74歳	予約	予約時間より30分～1時間おそくなる。バスの時間に間にあわない時がある。
22	女性	40～64歳	予約	会計の待ち時間が長すぎる。
23	男性	40～64歳	予約	必ず1時間以上かかる。予約の意味がない。
24	女性	75歳以上	予約	予約時間できちんと診てほしい。(急患や検査待ち等は理解できるが。)
25	男性	40～64歳	予約	待合所のいすを広くしてください。
26	男性	65～74歳	予約	名札は左胸に付けて下さい。今は見えない人が多い。悪い人は反対に見えなくしている。
27	男性	65～74歳	予約	診察終了から会計迄が少し長く思う。
28	男性	40～64歳	予約	待ち時間が1時間越すことがある。
29	女性	40～64歳	予約	診察までの待ち時間は我慢する事ができるが、診察後の待ち時間が長いのはがっかりする。
30	女性	65～74歳	予約	受付・会計が悪い。
31	女性	75歳以上	予約	待ち時間が長い。
32	男性	40～64歳	予約	会計の時間、20分～30分、九大HPのように電光案内と自動支払システムの導入も考えられては？
33	女性	65～74歳	予約	椅子と椅子の間が狭くて障がい者として歩きにくい。受付の人数が多いのにさばけない。(他の人も言ってる。)40年以上通っている。朝来られるので診察開始が遅くなり待ち時間長い。(出来れば前の日から泊まって早く開始になったらいい。)
34	女性	65～74歳	予約	予約をしている時間より大幅におそく診察を受ける時があるので、具合が悪い時とかは予約時間に診察をしてもらうと苦痛になりません。
35	女性	40～64歳	予約	以前に1時間以上待った事がある。
36	女性	65～74歳	予約	診察終了後、会計終了まで長いと感じる。パソコン台数を増やすとどうかな。又専門事務員の育成を、と感じる。
37	男性	75歳以上	予約	予約しても意味がないこと多々あり。
38	女性	65～74歳	皮膚科	以前リハビリを受けていたが、時間ばかり気にしていた。態度が良くなかった。

個人を特定するものがございますので、取り扱いご注意ください。

■ 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
39	女性	75歳以上	皮膚科	掲示物小さい。
40	女性	40～64歳	皮膚科	早い時もあるのですが、3時15分に入って、出るのが5時という時がたびたびある。
41	女性	40～64歳	皮膚科	朝7時に来て1番の順番をとっても、診察が待たされる。だから予約を入れてもらっても、今その予約時間より1時間待たされている。どうすれば早い順番で診てもらえるのか？
42	男性	40～64歳	皮膚科	1h～1:30くらいです。
43	女性	75歳以上	皮膚科	診察終わったら会計までの待ち時間が長い。
44	女性	15～39歳	皮膚科	連携している駐車場がわかりにくかった。
45	女性	40～64歳	リハビリ	リハビリ前の診察時間が長い時がある。診察が必要ですか？診察室の入口が狭い。
46	女性	75歳以上	専門外来	送迎サービスで助かる。以前夫が入院時、看護師・介護士の態度が悪かった。自分の入院の時は悩む。光武先生・武岡先生は優しい。
47	男性	75歳以上	専門外来	採血がある時は時間がかかる。
48	女性	65～74歳	専門外来	複数の診察なので仕方ないのかなあ…と思いますが、とにかく待ち時間は長いと思います。
49	女性	15～39歳	専門外来	診察の時に下着まで上にあげないでいいと思う。大声で名前呼ばないで。診察室が暑い。
50	女性	75歳以上	専門外来	皮膚科は受ける人が多いので待つこともしかたない。
51	女性	65～74歳	専門外来	当日2診療をしなくてはならない時の待ち時間。薬局終了までの時間が長い。
52	男性	40～64歳	専門外来	先日、10:00予約で11:00すぎの診察。待ちました。
53	女性	65～74歳	専門外来	会計を待つ時間を長く感じます。
54	男性	75歳以上	専門外来	3時間ほどでした。
55	女性	65～74歳	薬のみ	会計がもう少し早かったらと思います。
56	女性	40～64歳	薬のみ	いつも予約でくるのですが、時間がおくれて、待つことがよくあります。
57	女性	65～74歳	薬のみ	部署毎のプロ意識を発揮してほしい。
58	女性	-	-	薬をもらう時、少し遅いかと思います。

個人を特定するものがございますので、取り扱いご注意ください。

■ 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
59	女性	40～64歳	-	クラークの印象の悪い方がいます。
60	女性	40～64歳	-	車イスの待ち場所で、困る時があります。看護師さんの印象はとても良いと思います。待ち時間や受付待ち時間を聞いた時に優しく教えていただけるので助かります。これからもよろしくお願ひ致します。
61	女性	75歳以上	-	待ち時間が長い。
62	女性	40～64歳	-	待ち時間の間、テレビでもあればいいのですが。(待つ時間がよけい長く感じるのでは?)それと車イスを止める場所が少ないですね。
63	女性	40～64歳	-	長く待つことあり。

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
良い | 良い | ふつう | 悪い | たいへん
悪い |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）ご説明は？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 看護職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ、声かけ、説明）は？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 待ち時間は？（受付～診察まで） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 待ち時間は？（診察終了～会計まで） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 電話対応についていかがでしたか？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 外来受診時の手続きは安易ですか？ | <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。

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

記入例 3 3 3

◆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。