

東住吉森本病院 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： 2024年10月11日 ~ 2025年1月8日

総回答数： 117 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
診療科目別の分析	11
アンケートの対象	12
診療科目の補足分析	14
患者様の声	15
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）は？
- 2 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 3 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 6 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 7 待ち時間はいかがですか？
- 8 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 9 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 10 レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 11 診察までの待ち時間はいかがですか？
- 12 院内の案内表示は分かりやすいですか？
- 13 本日の診療に満足されましたか？

総合評価

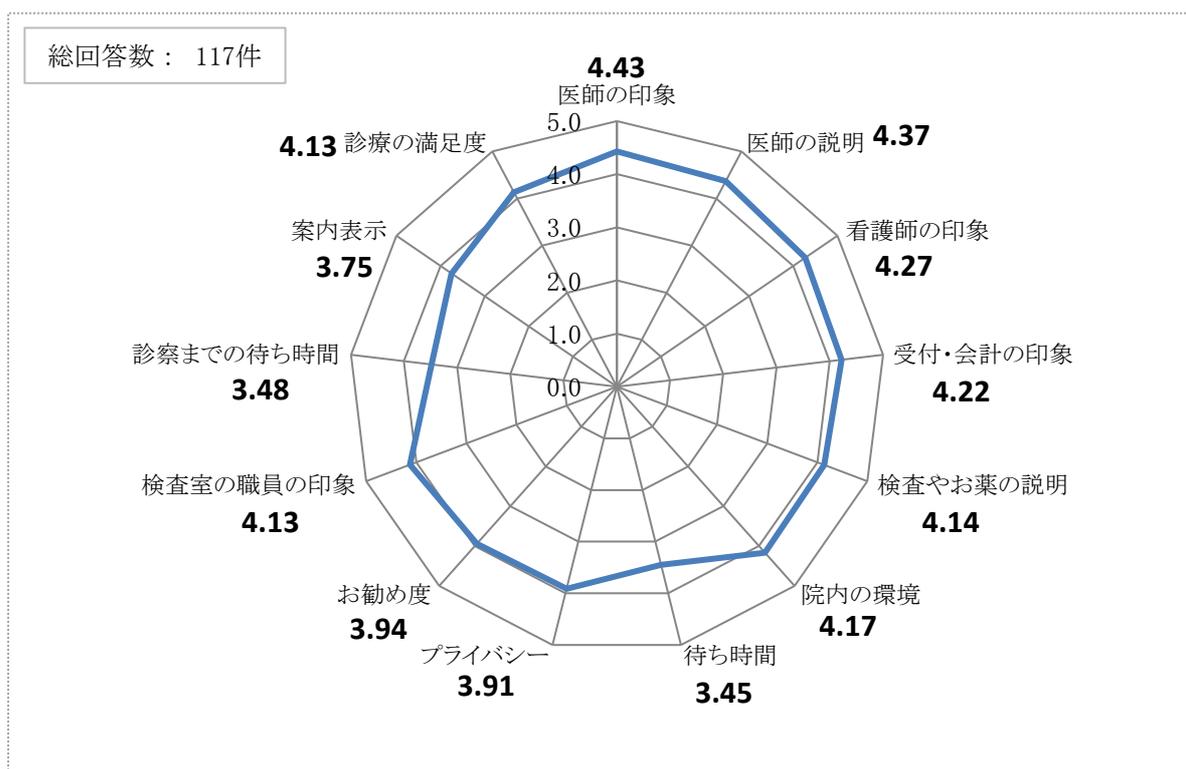
今回調査の平均得点 **4.03** 点

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、今後の課題と思われます。

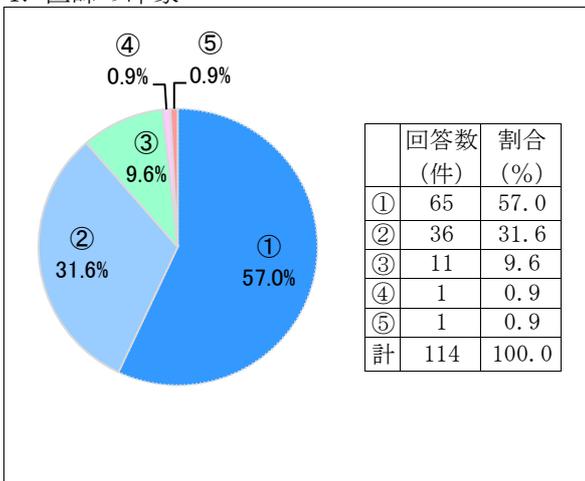
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



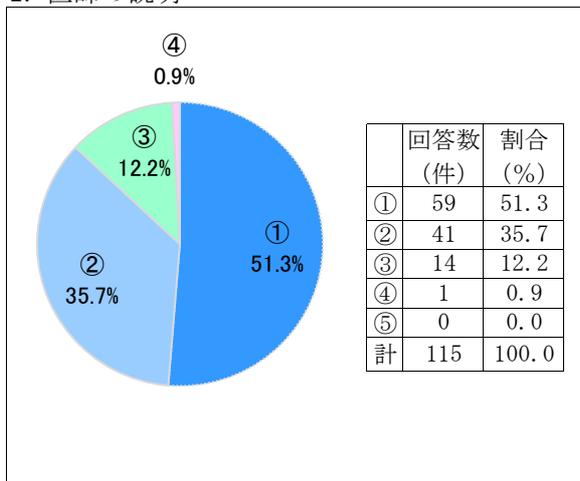
質問項目の集計結果



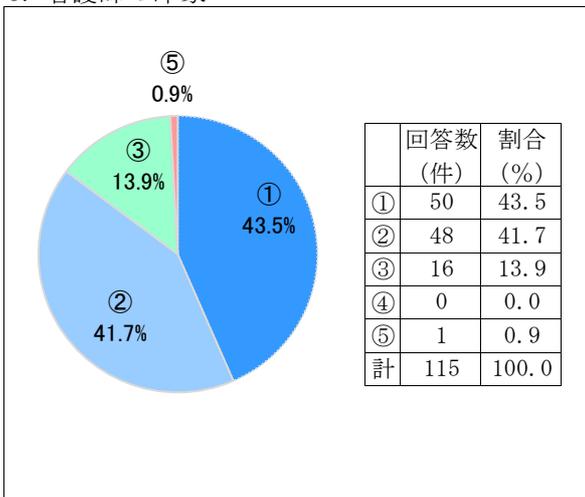
1. 医師の印象



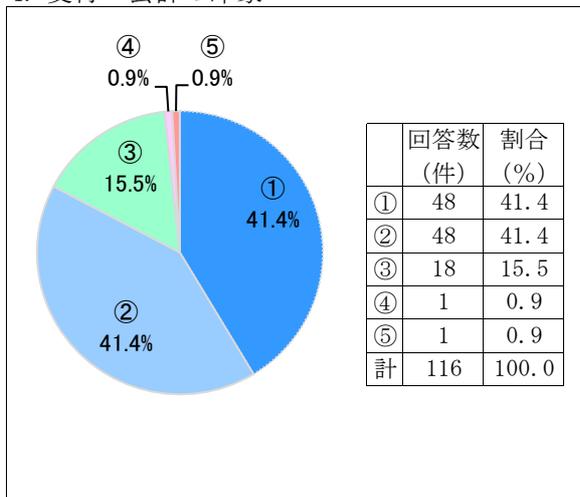
2. 医師の説明



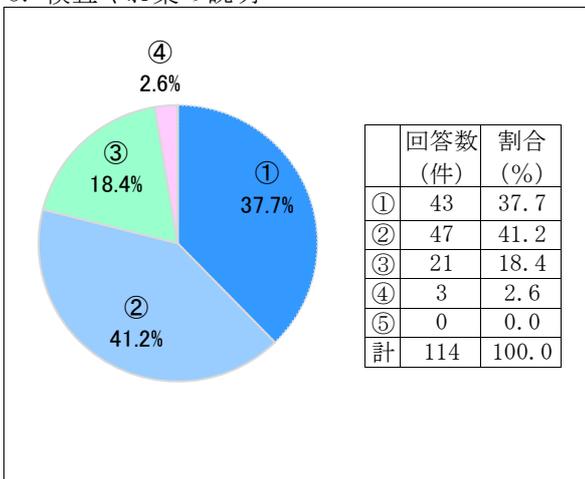
3. 看護師の印象



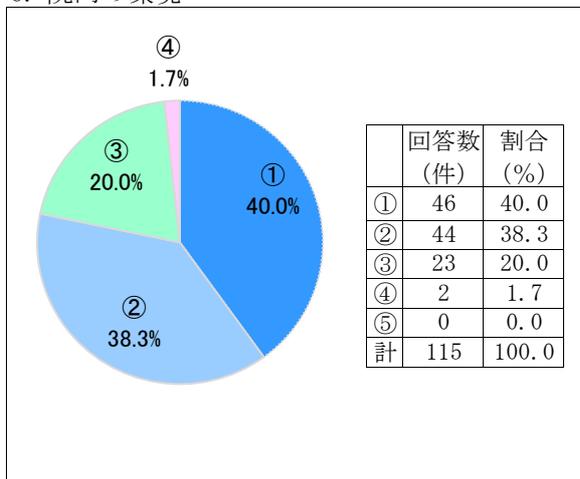
4. 受付・会計の印象



5. 検査やお薬の説明

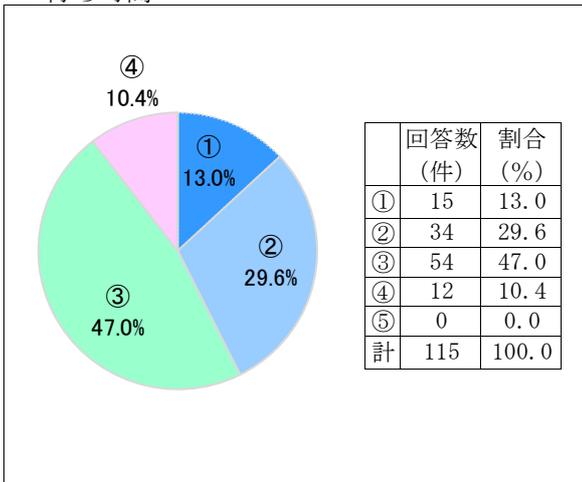


6. 院内の環境

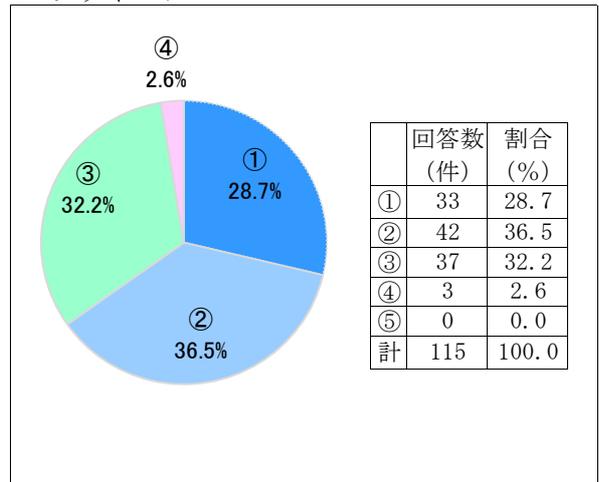




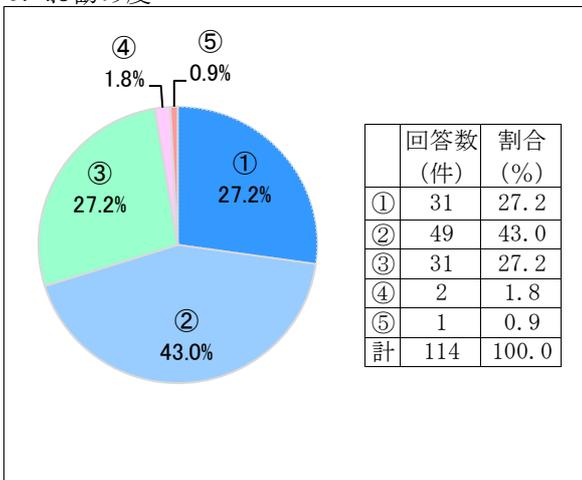
7. 待ち時間



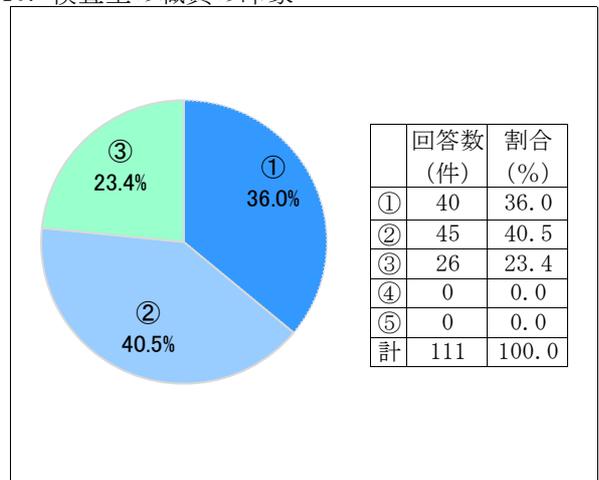
8. プライバシー



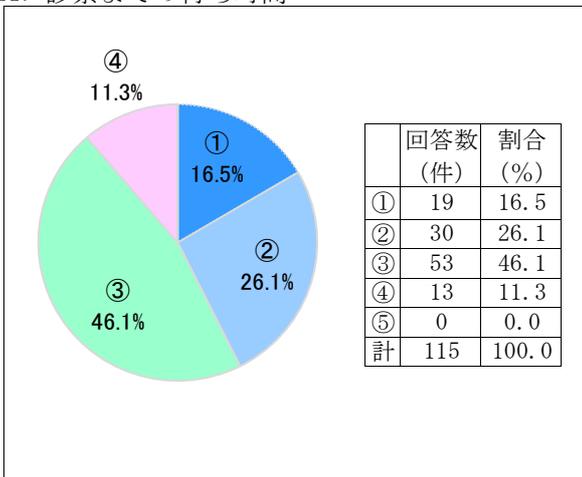
9. お勧め度



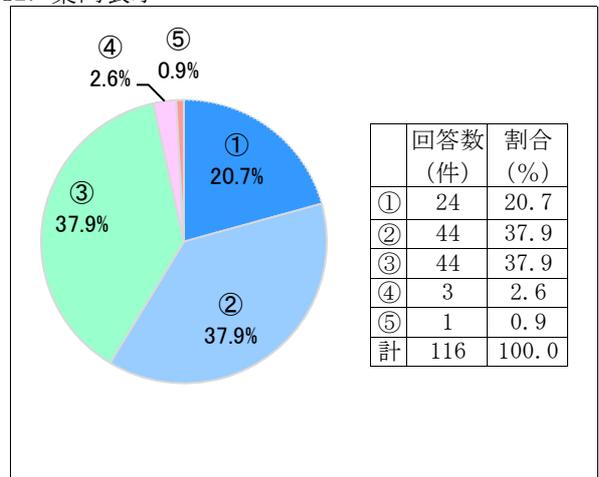
10. 検査室の職員の印象



11. 診察までの待ち時間

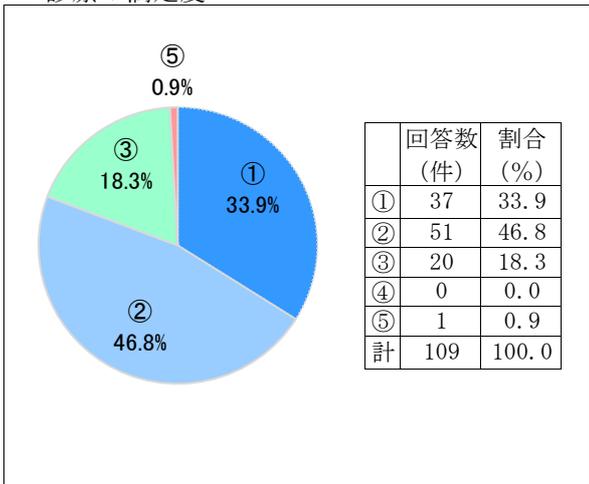


12. 案内表示



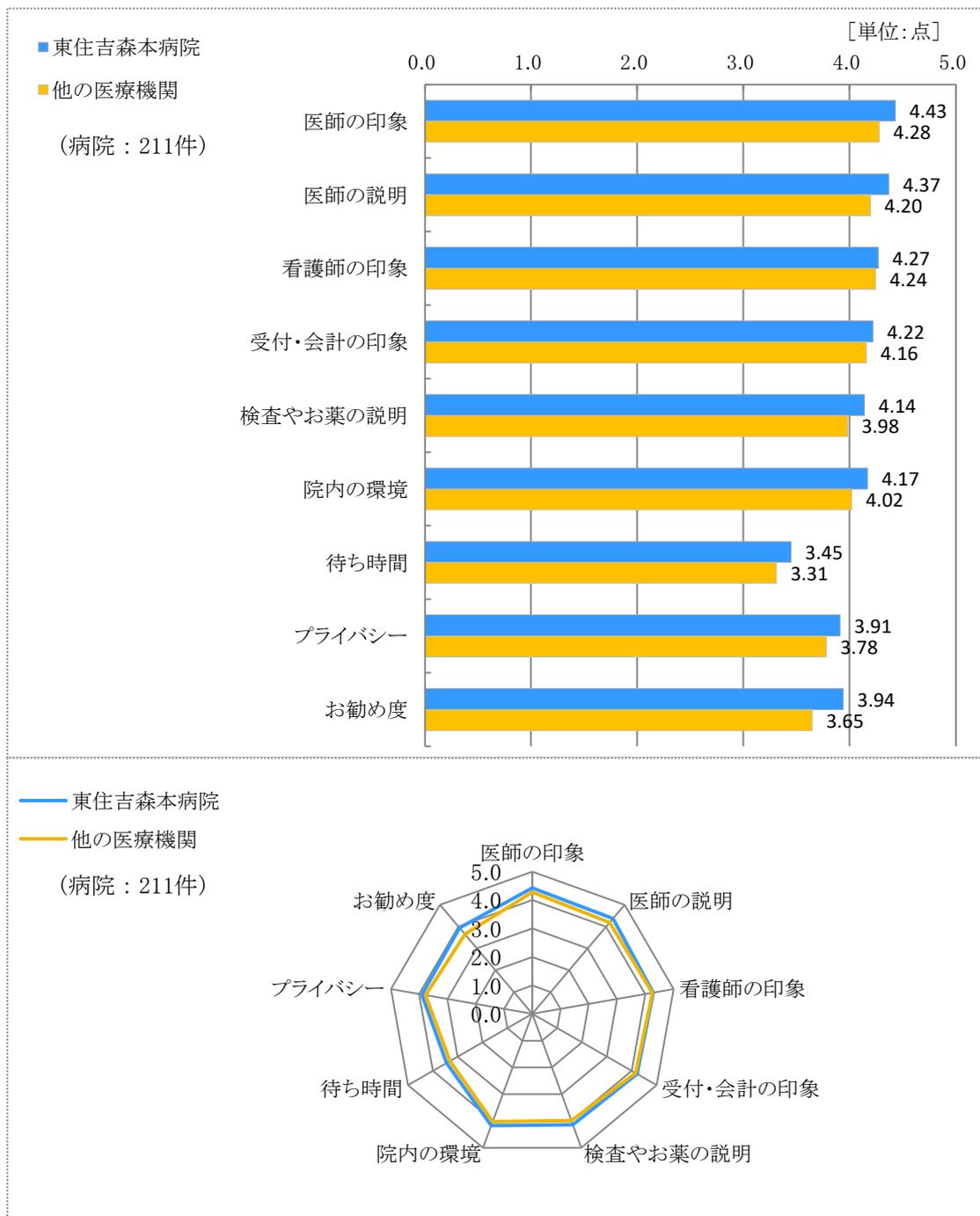


13. 診療の満足度



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（211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）…「お勧め度」
 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）… 該当なし



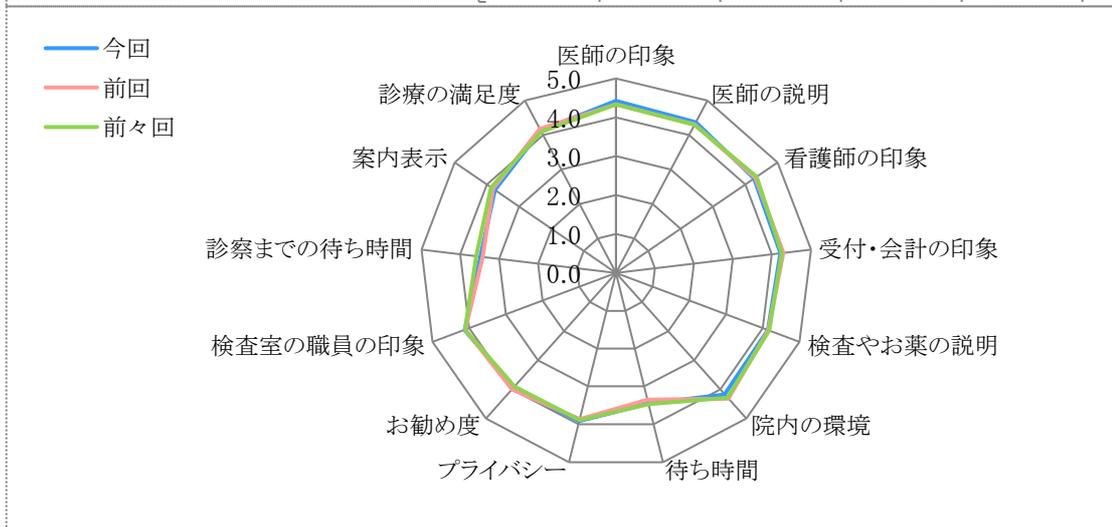
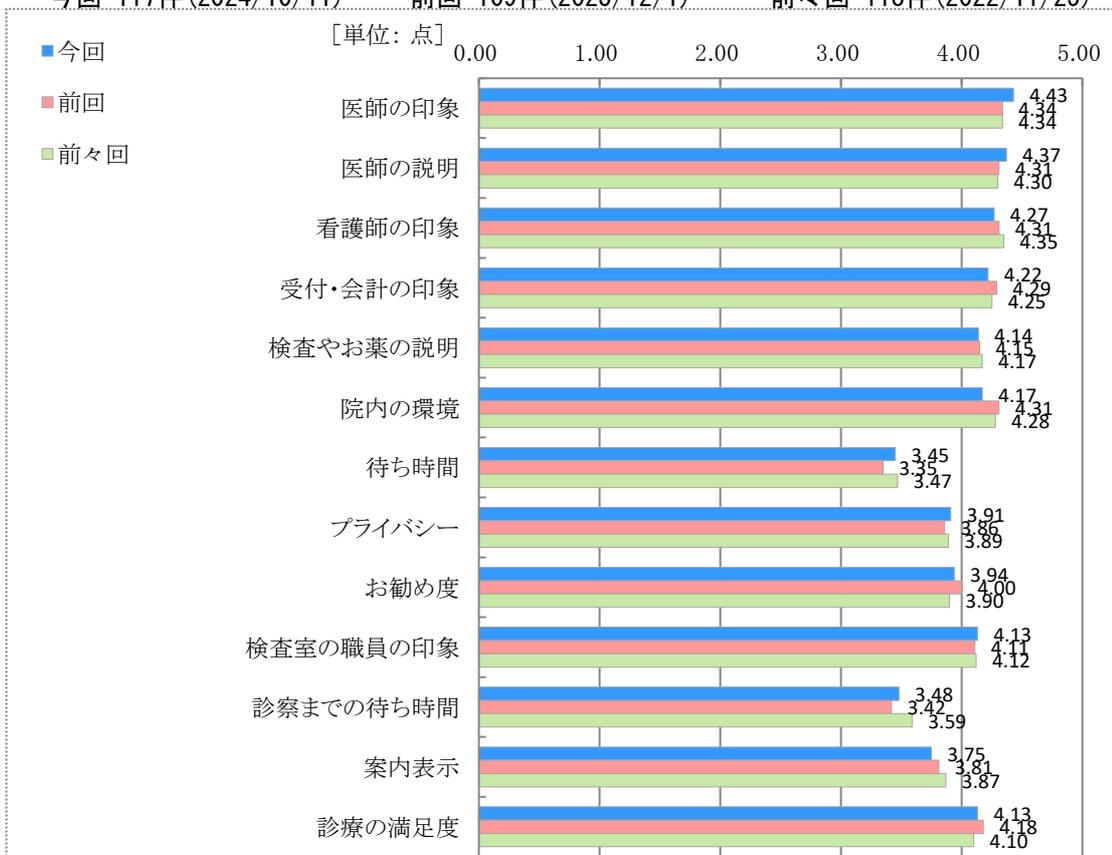
過去の得点との比較

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（2022年11月、2023年12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 … 「待ち時間」

最も得点が下がった項目 … 「院内の環境」

今回 117件 (2024/10/11) 前回 109件 (2023/12/1) 前々回 118件 (2022/11/25)

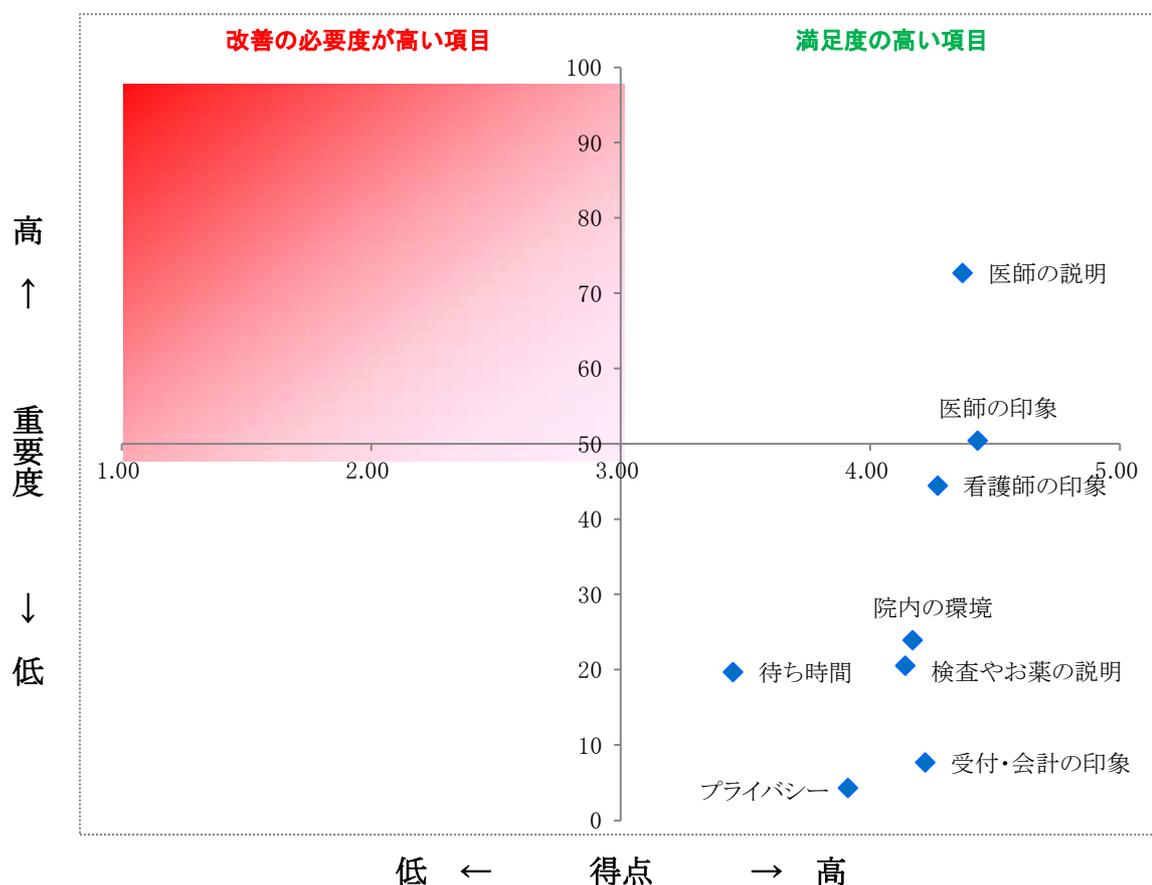


重要度との比較

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	医師の説明	72.6 %	4.37
2	医師の印象	50.4 %	4.43
3	看護師の印象	44.4 %	4.27
4	院内の環境	23.9 %	4.17
5	検査やお薬の説明	20.5 %	4.14
6	待ち時間	19.7 %	3.45
7	受付・会計の印象	7.7 %	4.22
8	プライバシー	4.3 %	3.91

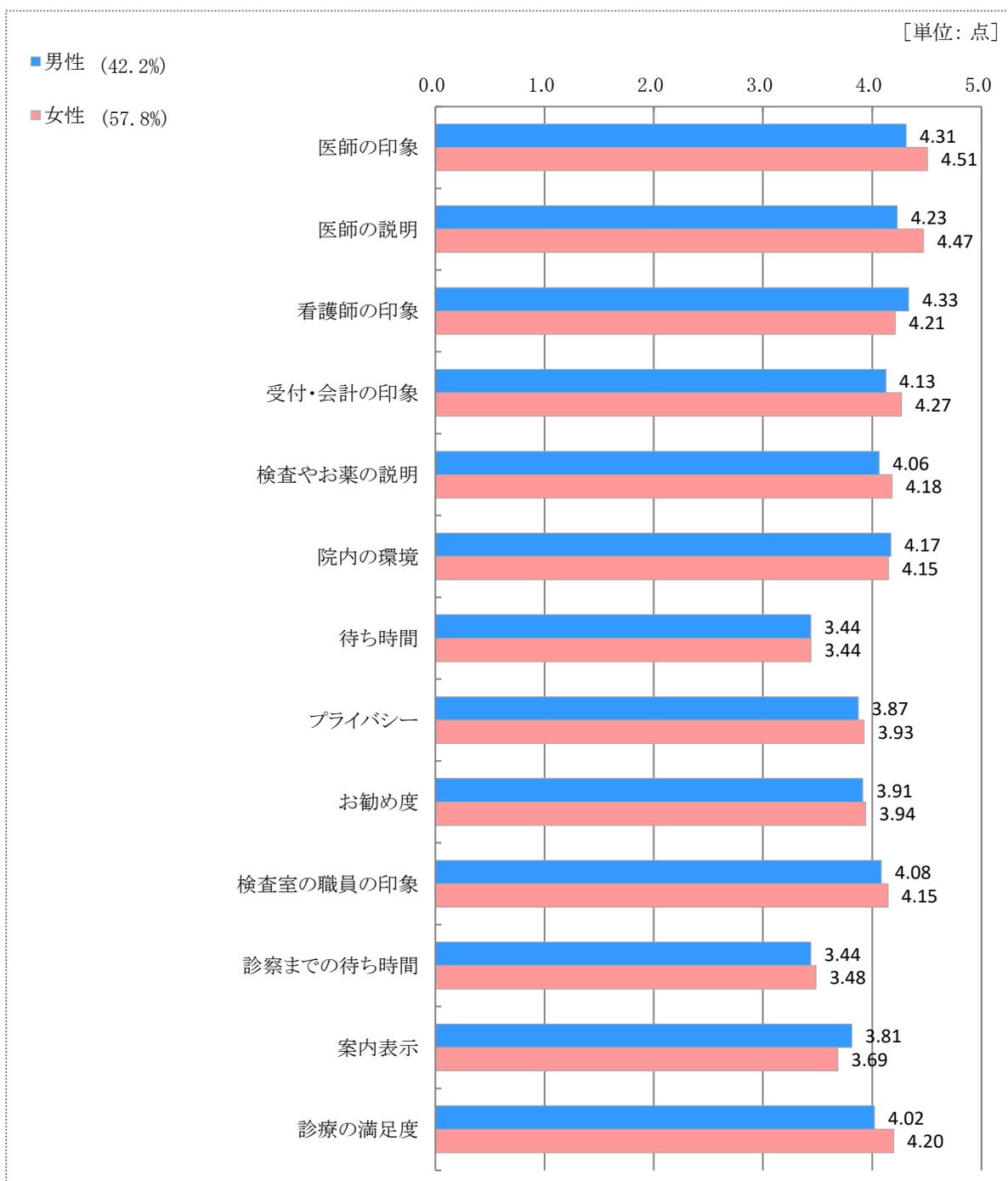


男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.03** 点

■ 男性の平均得点 3.99 点

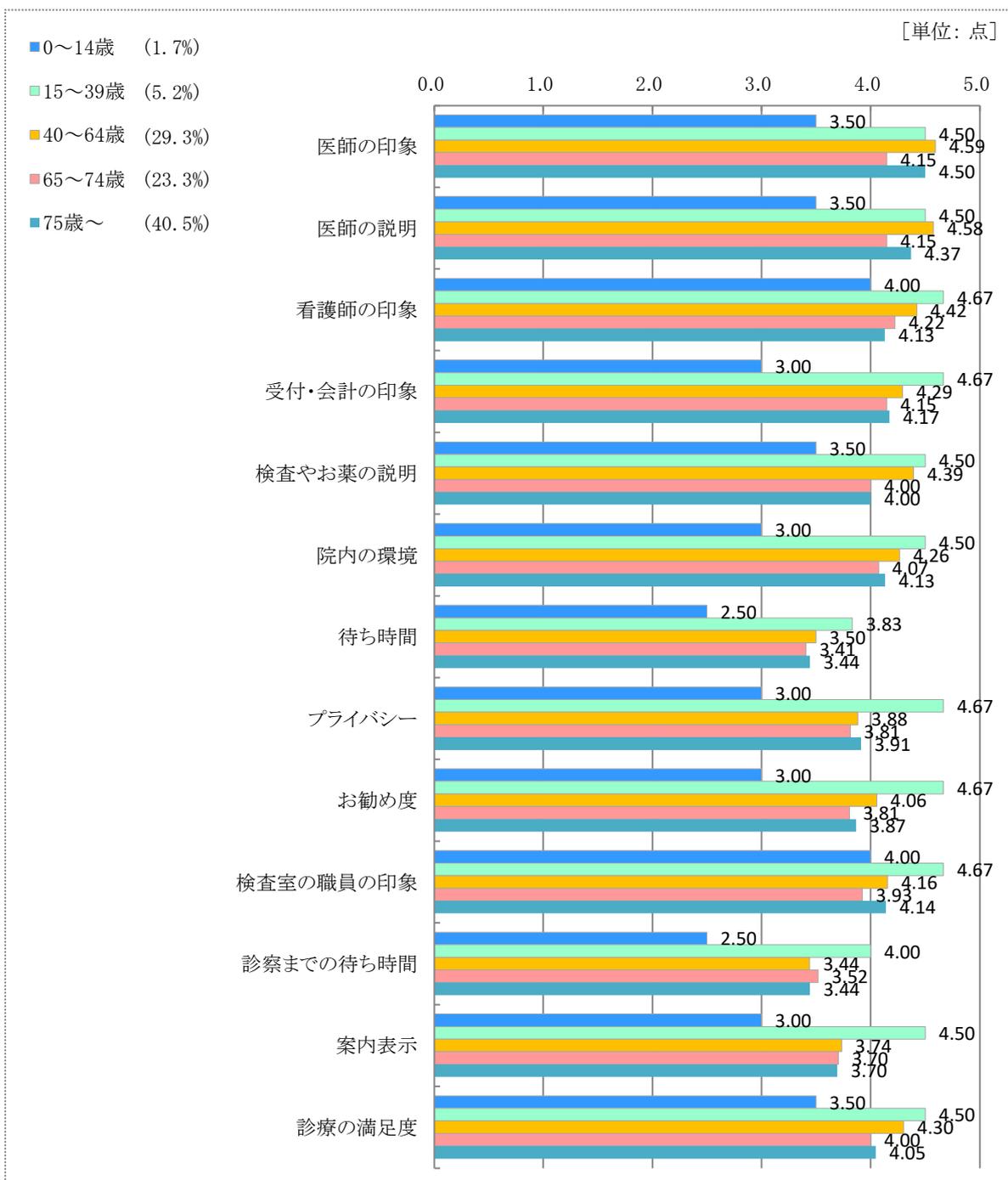
■ 女性の平均得点 4.04 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.03 点**

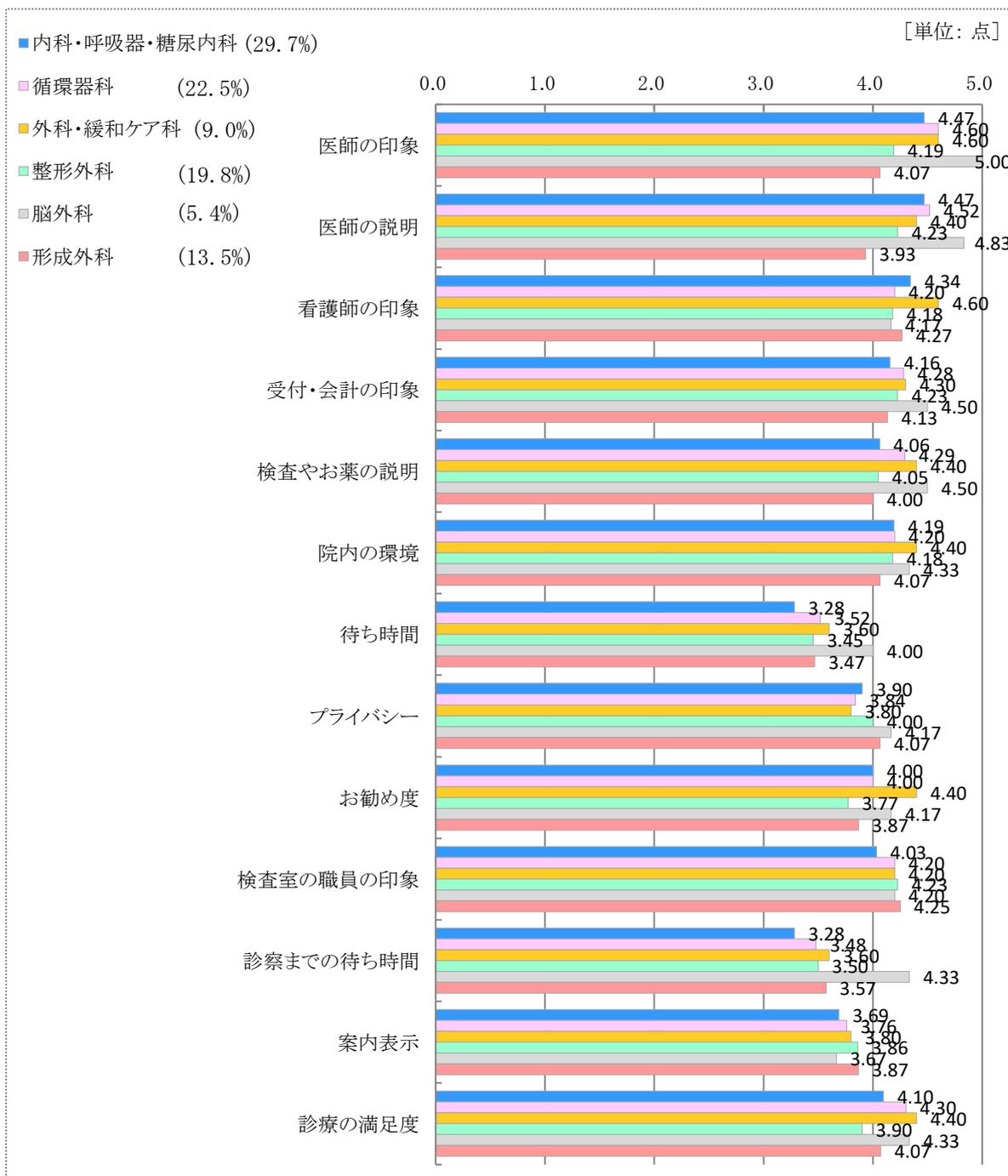
■ 0～14歳 の平均得点	3.23 点	■ 65～74歳の平均得点	3.92 点
■ 15～39歳の平均得点	4.47 点	■ 75歳～ の平均得点	3.99 点
■ 40～64歳の平均得点	4.12 点		



診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.03 点**

- 内科・呼吸器・糖尿内科の平均得点 4.00 点
- 整形外科の平均得点 3.98 点
- 循環器科の平均得点 4.09 点
- 脳外科の平均得点 4.33 点
- 外科・緩和ケア科の平均得点 4.19 点
- 形成外科の平均得点 3.97 点

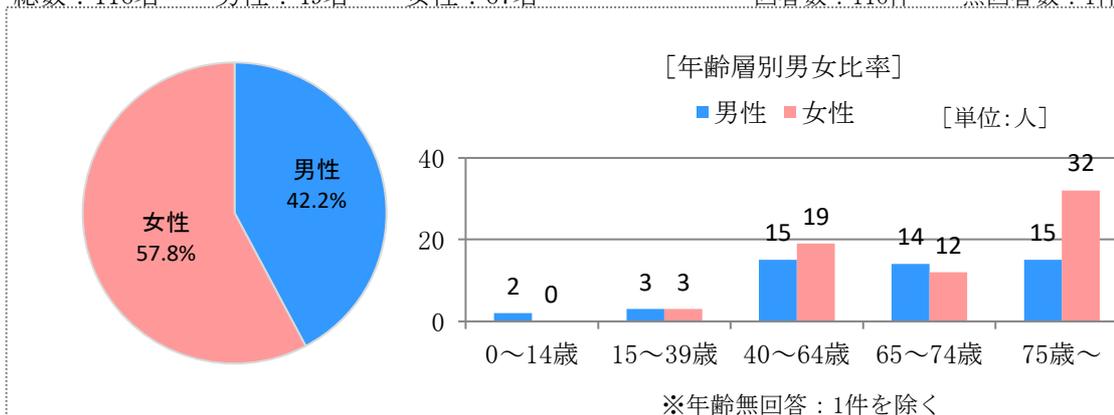


アンケートの対象

回答者の内訳

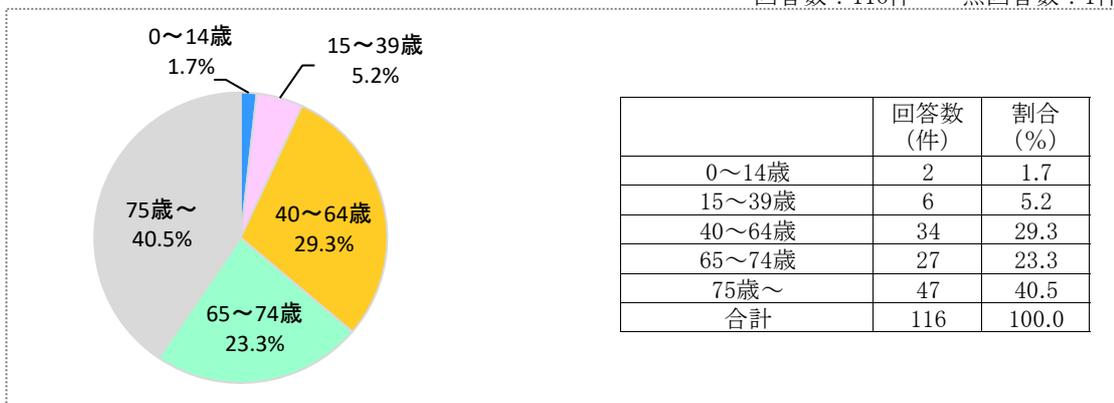
■ 性別

総数：116名 男性：49名 女性：67名 回答数：116件 無回答数：1件



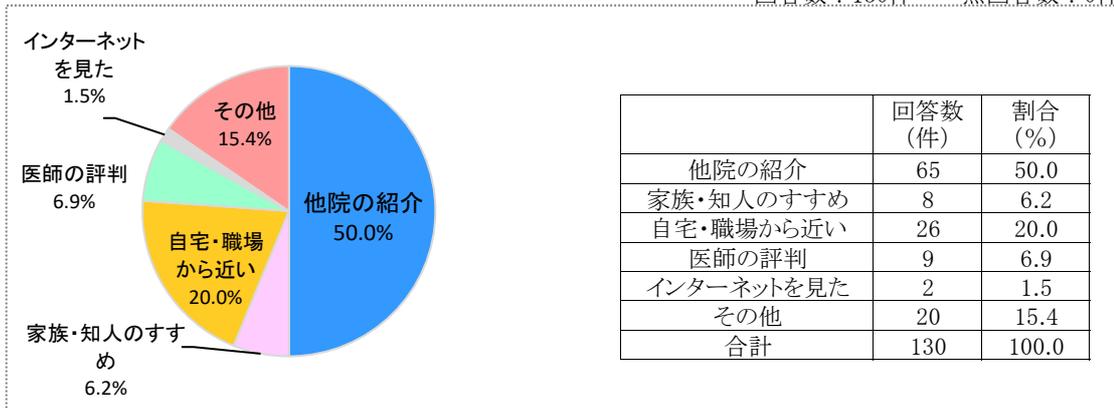
■ 年齢

回答数：116件 無回答数：1件



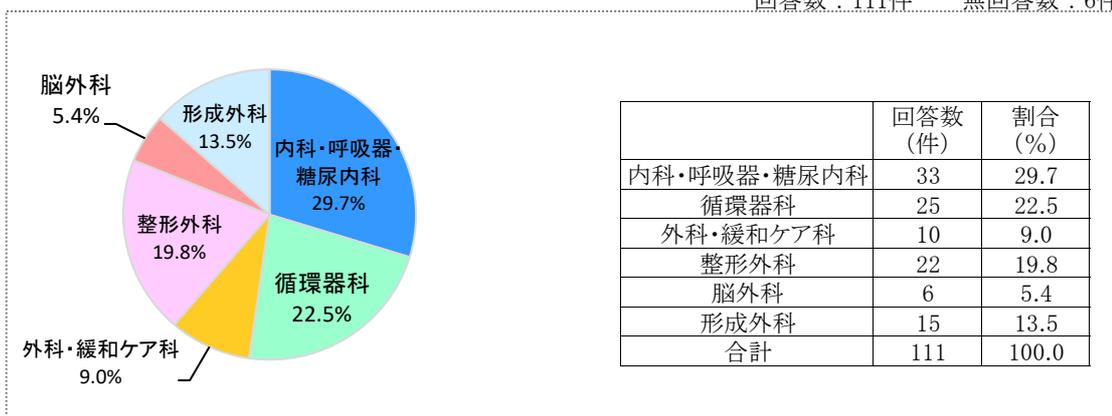
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：130件 無回答数：0件



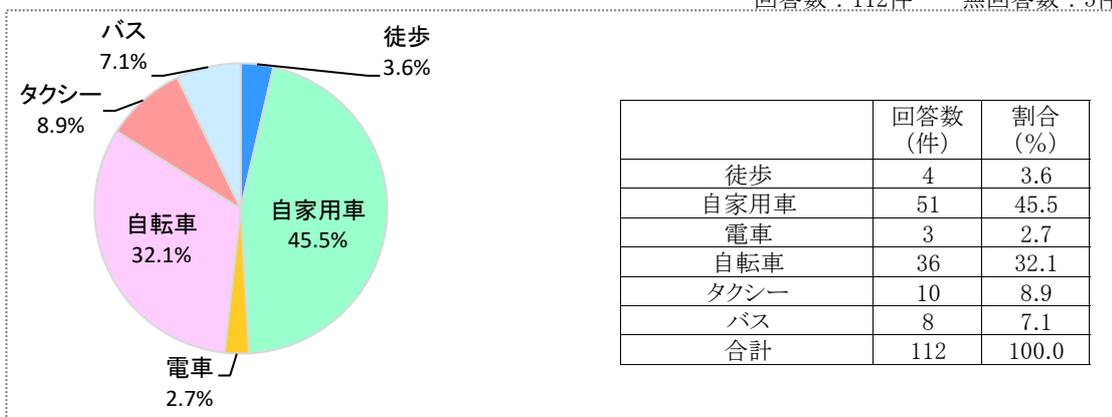
■ 診療科目

回答数：111件 無回答数：6件



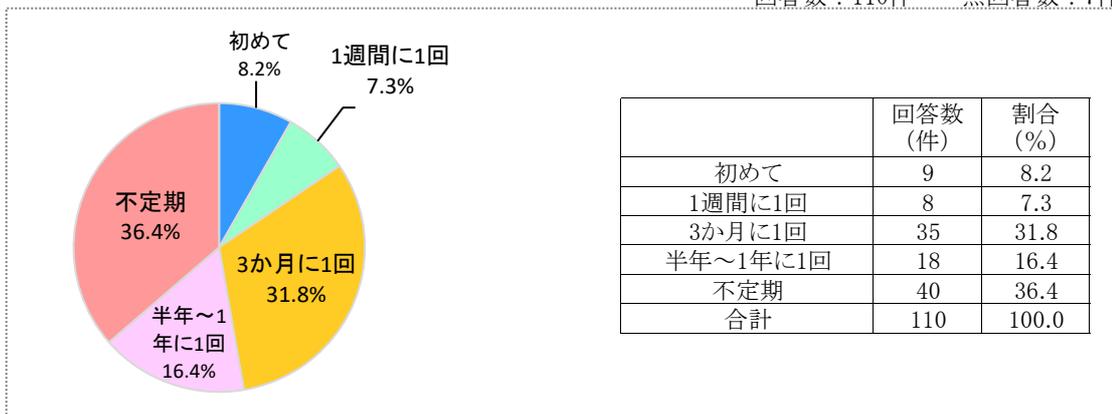
■ 交通手段

回答数：112件 無回答数：5件



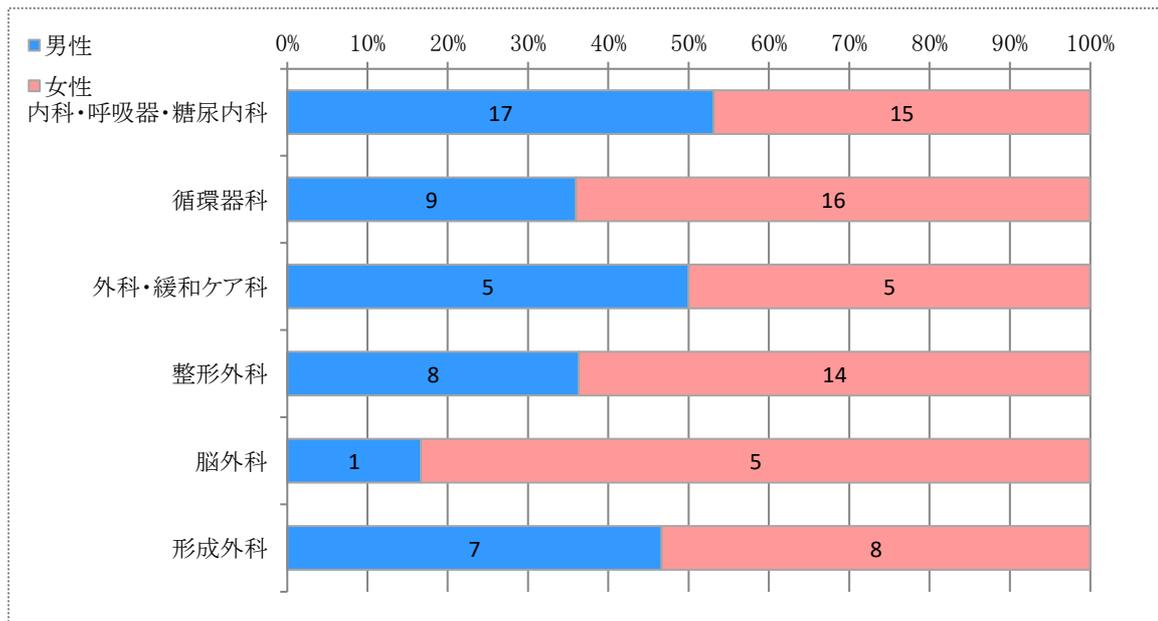
■ 受診頻度

回答数：110件 無回答数：7件

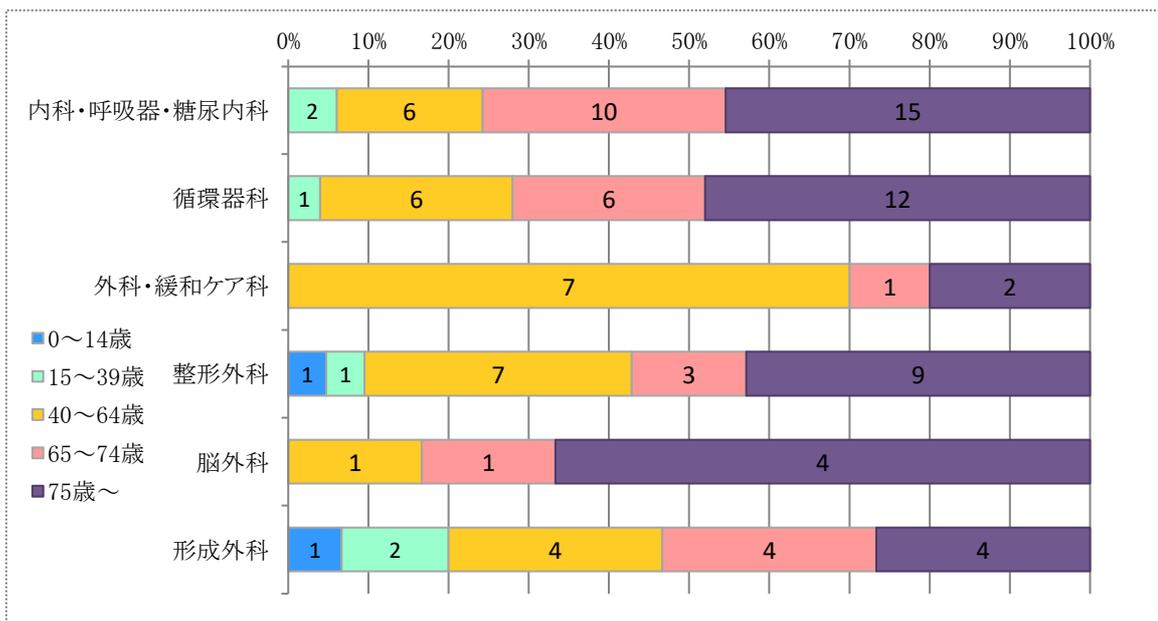


診療科目の補足分析

クロス集計(性別・診療科目)



クロス集計(年齢層別・診療科目)



患者様の声

お褒めの言葉

- ・MRIを受ける為、着替えたが着衣が温かかった。ひやっとしていなかった。とても良かった。MRIの音も他と比べてとても静かで心臓に圧迫感が無かった。
- ・医師の説明が分かりやすく、安心して聞く事が出来た。
- ・清潔、親切。
- ・入院の時、看護師さんの対応が良くて安心した。
- ・外科の診察で初めて来て、不安だったが、すごく分かりやすい説明をして下さり、これから、この先生とお付き合いしていきたいと思った。

ご不満・ご要望

- ・大きく分かりやすい表示で案内して欲しい。来院してすぐに血圧を計るより、5分程待ってから計らせて欲しい。
- ・会計時、名前を呼ぶのはやめて欲しい。他院は番号で表示されている。
- ・駐車場2Fから降りるエレベーターがあれば良い。
- ・とても親切でいつも助かっているが、先生の怒鳴り声が聞こえる事が数日有り、びっくりした。
- ・会計が長く待たされる。

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医業支援マーケティング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：大阪オフィス

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

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)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■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	女性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	久しぶりに診察をして頂きましたが、緊張せず良かったと思います。
2	女性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	長年、お世話になり大変感謝しています。
3	女性	40～64歳	内科・呼吸器・糖尿内科	レントゲン、心電図は受けた事が無いので無記入。初めて来院した時、とても広くて開放的な所が良いと思いました。以前の病院はゴチャゴチャしていた。
4	女性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	静かで院内が明るいのが良いと思います。
5	女性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	入院時大変、親切でした。
6	女性	75歳～	循環器科	いつもお世話になってます。色々ありがとうございます。
7	男性	75歳～	循環器科	親切に対応して頂きました。ありがとうございました。
8	男性	40～64歳	循環器科	精神的ストレスが楽になります。
9	男性	75歳～	循環器科	親切で気分が良い。
10	女性	65～74歳	循環器科	清潔、親切。
11	女性	40～64歳	外科・緩和ケア科	入院の時、看護師さんの対応が良くて安心しました。
12	男性	40～64歳	外科・緩和ケア科	大きな病気を当院で直して頂き、本当に感謝しています。
13	女性	40～64歳	外科・緩和ケア科	外科の診察で初めて来て、不安でしたが、すごく分かりやすい説明をして下さり、これから、この先生とお付き合いしていきたいと思いました。ありがとうございます。
14	女性	75歳～	整形外科	安心感があつたので良い印象を受けた。
15	女性	75歳～	整形外科	医師の方が親切に説明される。
16	女性	75歳～	脳外科	MRIを受ける為、着替えたが着衣が温かかった。ひやっとしていなかった。とても良かった。MRIの音も他と比べてとても静かで心臓に圧迫感が無かった。
17	男性	75歳～	脳外科	入院した時、大変優しくして頂きました。
18	男性	65～74歳	形成外科	皆さんきちんとされていて好印象です。
19	男性	40～64歳	形成外科	特に悪印象は無いです。私、個人としては好印象です。
20	女性	75歳～	形成外科	医師の説明が分かりやすく、安心して聞く事が出来ました。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■ 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	女性	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	診察室に呼ばれる際のアナウンスが聞こえにくい人がいる。
2	男性	40～64歳	内科・呼吸器・糖尿内科	病院の方々は皆、親切であると感じる。でも中には不愛想な人もいるが、今日は機嫌が悪い日なのかと思ってしまう事もある。
3	女性	75歳～	循環器科	交通の便。今は車を運転して来ますが、不便なのが気になります。
4	女性	40～64歳	循環器科	とても親切でいつも助かっていますが、先生の怒鳴り声が聞こえる事が数日有り、びっくりしました。
5	女性	75歳～	循環器科	大きく分かりやすい表示で案内して欲しい。来院してすぐに血圧を計るより、5分程待つてから計らせて欲しい。
6	女性	65～74歳	整形外科	会計が長く待たされる。
7	女性	75歳～	整形外科	会計が遅い。先生は優しい。
8	女性	75歳～	整形外科	10年以上、お世話になっていますが、今日は急に診て頂いたせいかドクターの話し方がイライラして怒った口調でした。「近くの整形かかりつけ医」を見つけといてと以前話したでしょうと、ドクターは言いましたが聞いていません。イライラするのなら、悪くなら、いつでもご来院して下さいと言わないで下さい。
9	男性	0～14歳	整形外科	入院での食事が美味しくなかったと子供が言っていました。もう少し美味しくしてもらえたらと思います。入院中、看護師の方が優しく、助かりました。
10	男性	65～74歳	整形外科	駐車場2Fから降りるエレベーターがあれば良い。
11	女性	40～64歳	脳外科	会計時、名前を呼ぶのはやめて欲しい。他院は番号で表示。
12	男性	65～74歳	形成外科	初期の治療の不手際の為に治療が長引いてしまった。その件に対して何の説明も無かった。また治療代も余分にかかってしまった。
13	女性	75歳～	-	総合受付、検査が終わっているのに又検査に行ってくれと言うのが今年3回もあった。

外来患者様 アンケート

東住吉森本病院

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。

※ボールペンでのご記入をお願いいたします。

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？ 0～14歳 15～39歳 40～64歳 65～74歳 75歳～
- 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
- 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）
 器・糖尿内 循環器科 外科・緩和ケア科 整形外科 脳外科 形成外科
- 当院までの交通手段は？（主なものを一つお選びください）
 徒歩 自家用車 電車 自転車 タクシー バス
- 当院への受診頻度は？
 初めて 1週間に1回 3か月に1回 半年～1年に1回 不定期

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）は？ | <input type="checkbox"/> |
| 2. 医師による診療の説明は分かりやすいですか？ | <input type="checkbox"/> |
| 3. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ | <input type="checkbox"/> |
| 4. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ | <input type="checkbox"/> |
| 5. 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？ | <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. 待ち時間はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> |
| 8. 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"/> |
| 9. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？ | <input type="checkbox"/> |
| 10. レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？ | <input type="checkbox"/> |
| 11. 診察までの待ち時間はいかがですか？ | <input type="checkbox"/> |
| 12. 院内の案内表示は分かりやすいですか？ | <input type="checkbox"/> |
| 13. 本日の診療に満足されましたか？ | <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

- | | | | |
|-------------|----------|-----------|-------------|
| 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 |

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・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。