

医療法人橘会 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： 2025年12月1日 ～ 2026年1月24日

総回答数： 102 件



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

# 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

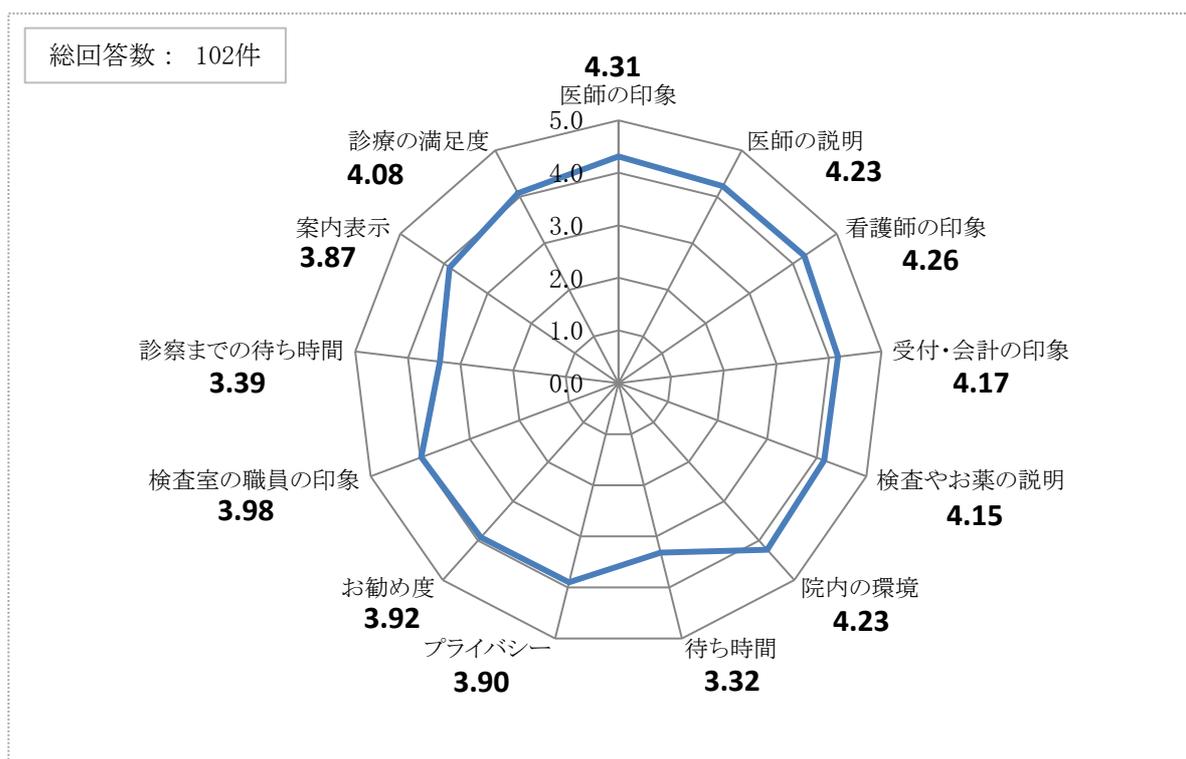
今回調査の平均得点 **3.99** 点

## 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。

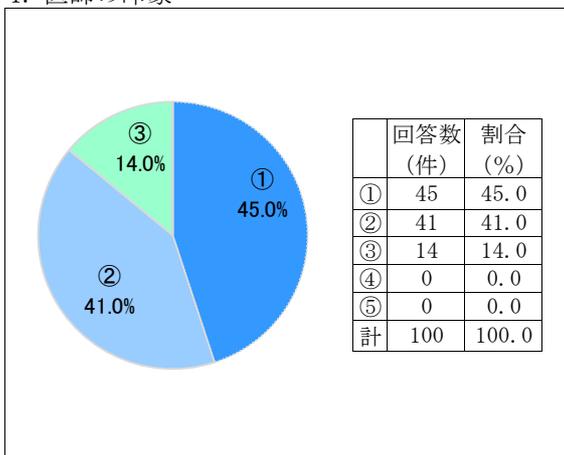
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



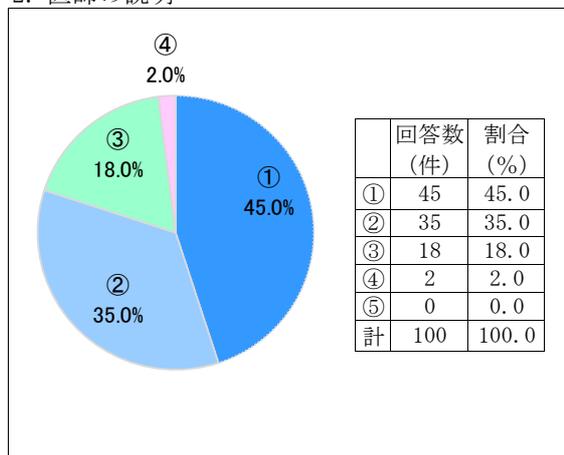
# 質問項目の集計結果



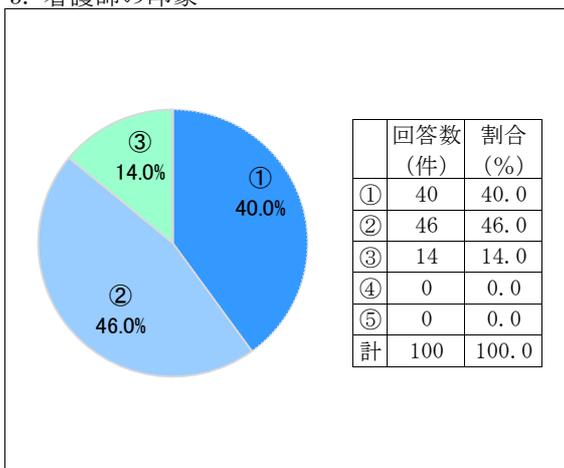
1. 医師の印象



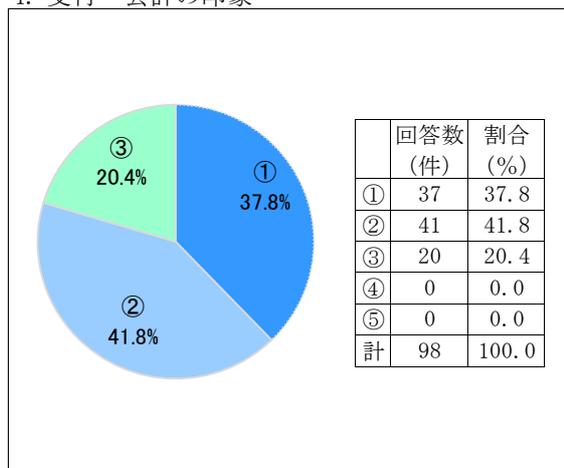
2. 医師の説明



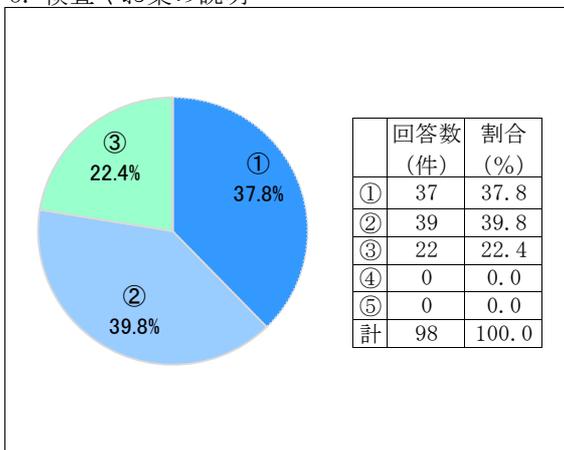
3. 看護師の印象



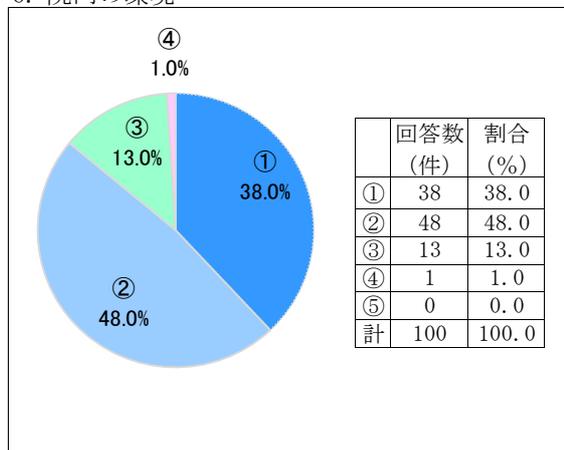
4. 受付・会計の印象



5. 検査やお薬の説明

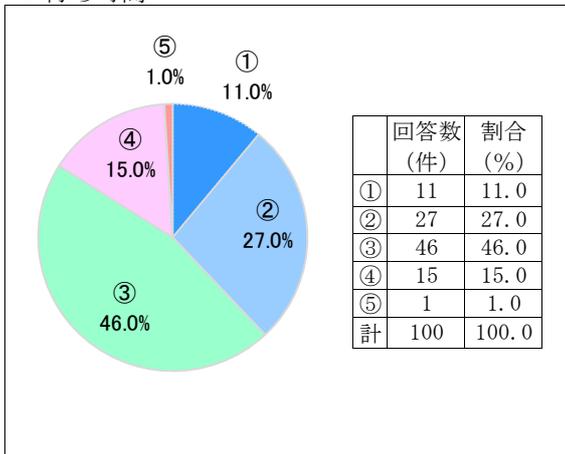


6. 院内の環境

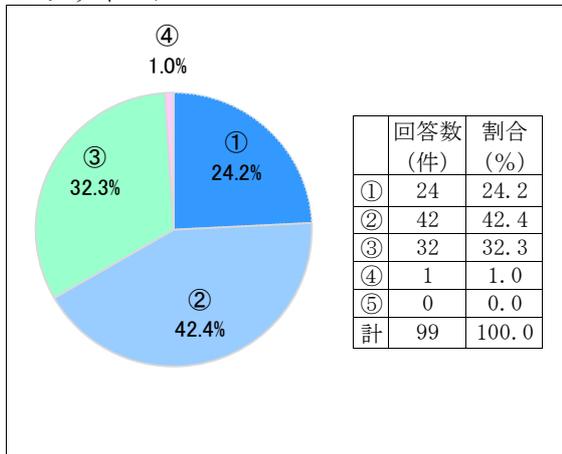




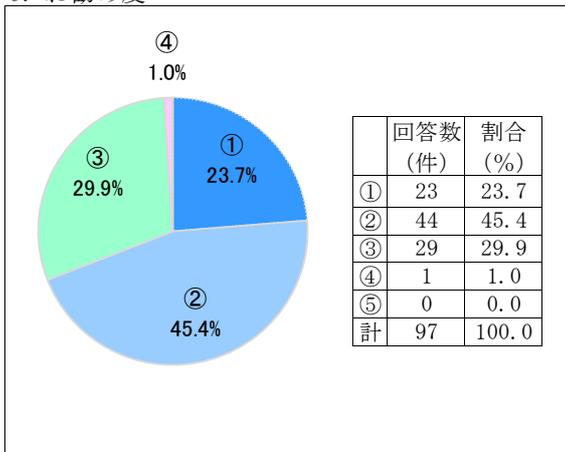
7. 待ち時間



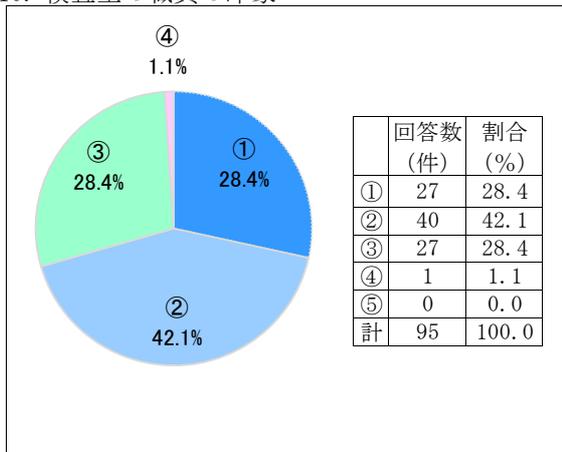
8. プライバシー



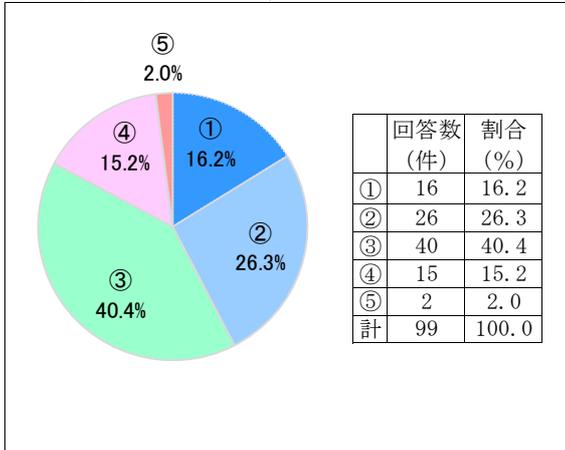
9. お勧め度



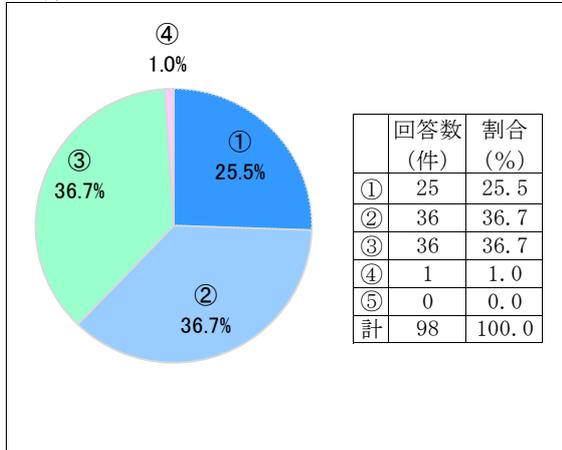
10. 検査室の職員の印象



11. 診察までの待ち時間

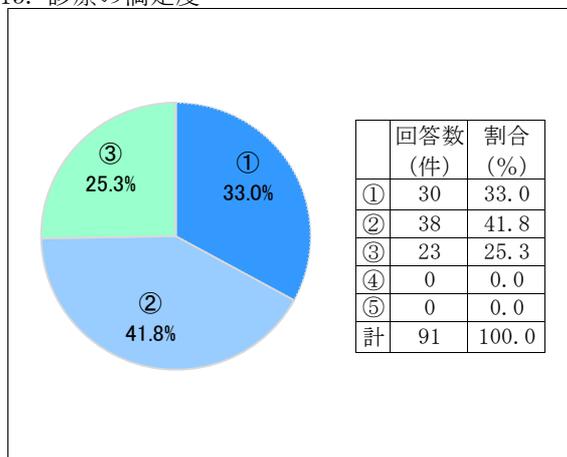


12. 案内表示



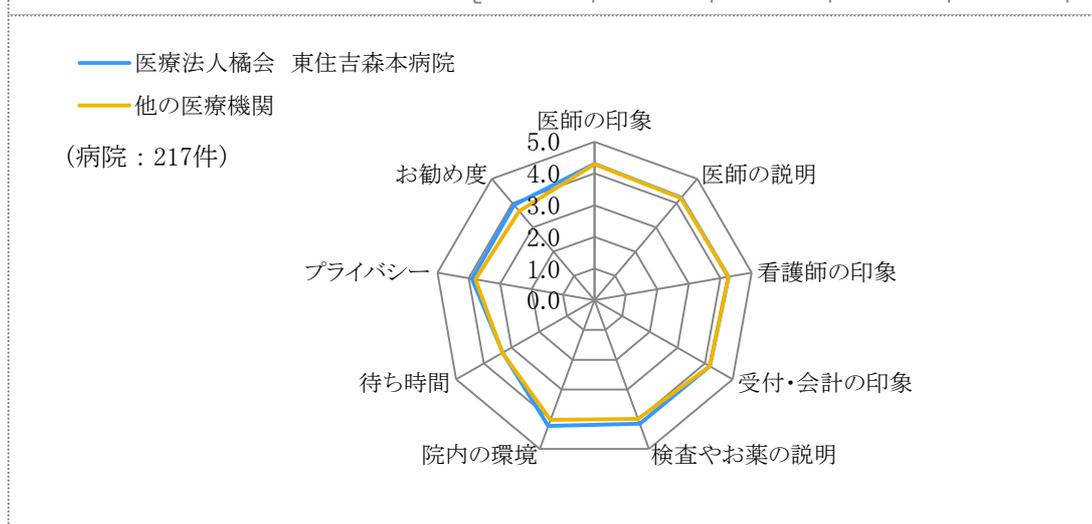
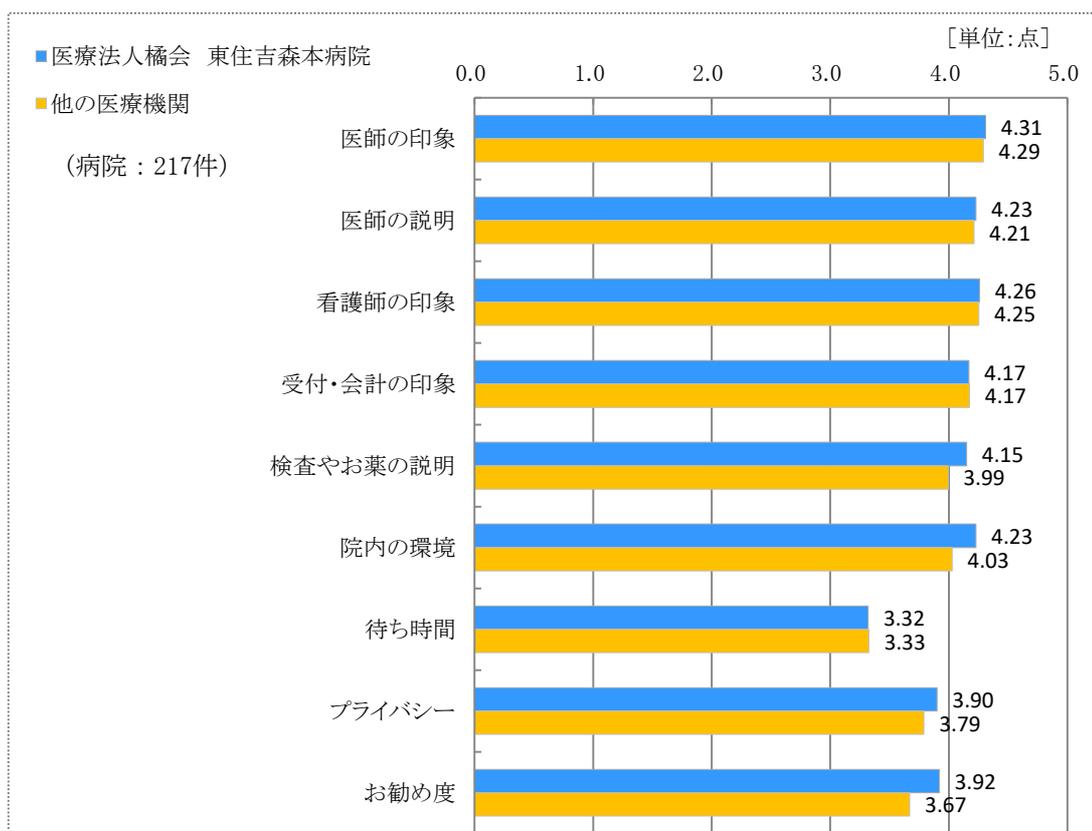
- ①たいへん良い
- ②良い
- ③普通
- ④悪い
- ⑤たいへん悪い

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（217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） … 「待ち時間」



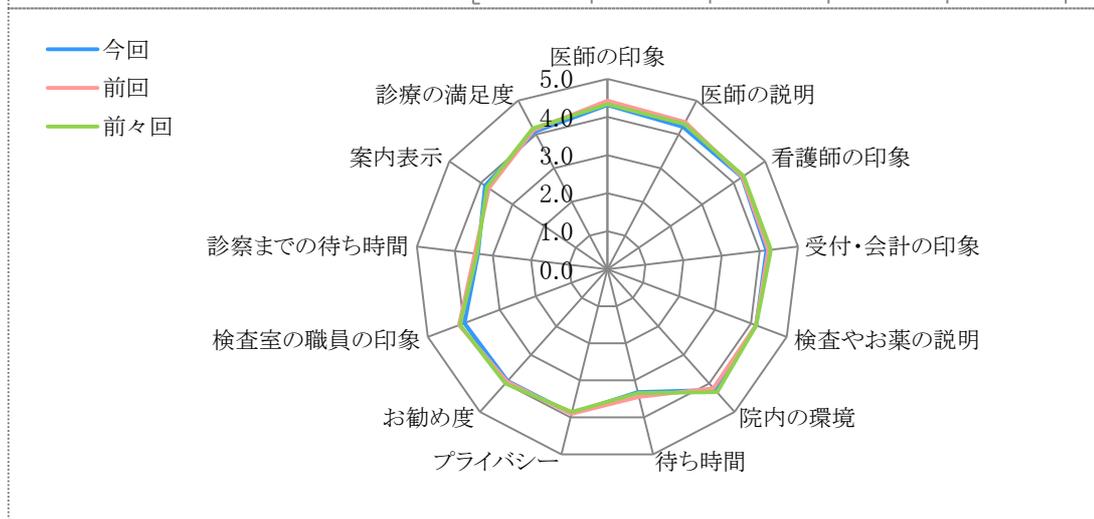
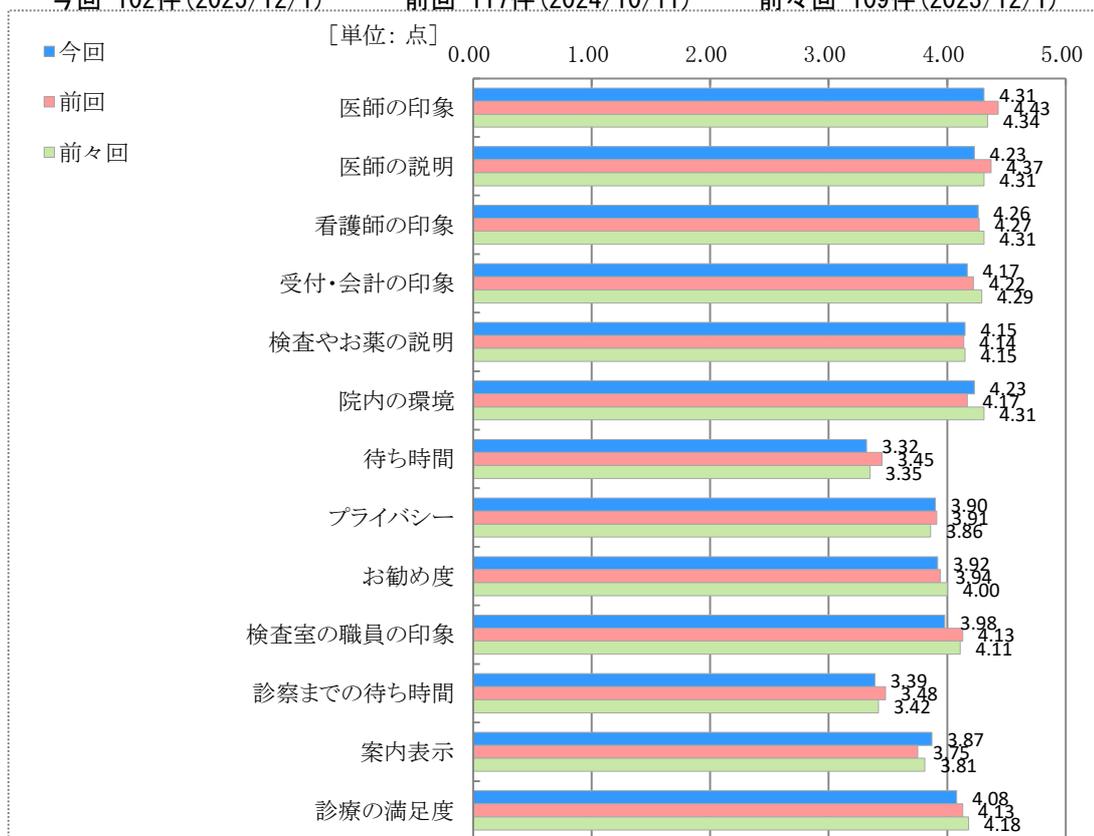
# 過去の得点との比較

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（2023年12月、2024年10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 … 「案内表示」

最も得点が下がった項目 … 「検査室の職員の印象」

今回 102件(2025/12/1)      前回 117件(2024/10/11)      前々回 109件(2023/12/1)

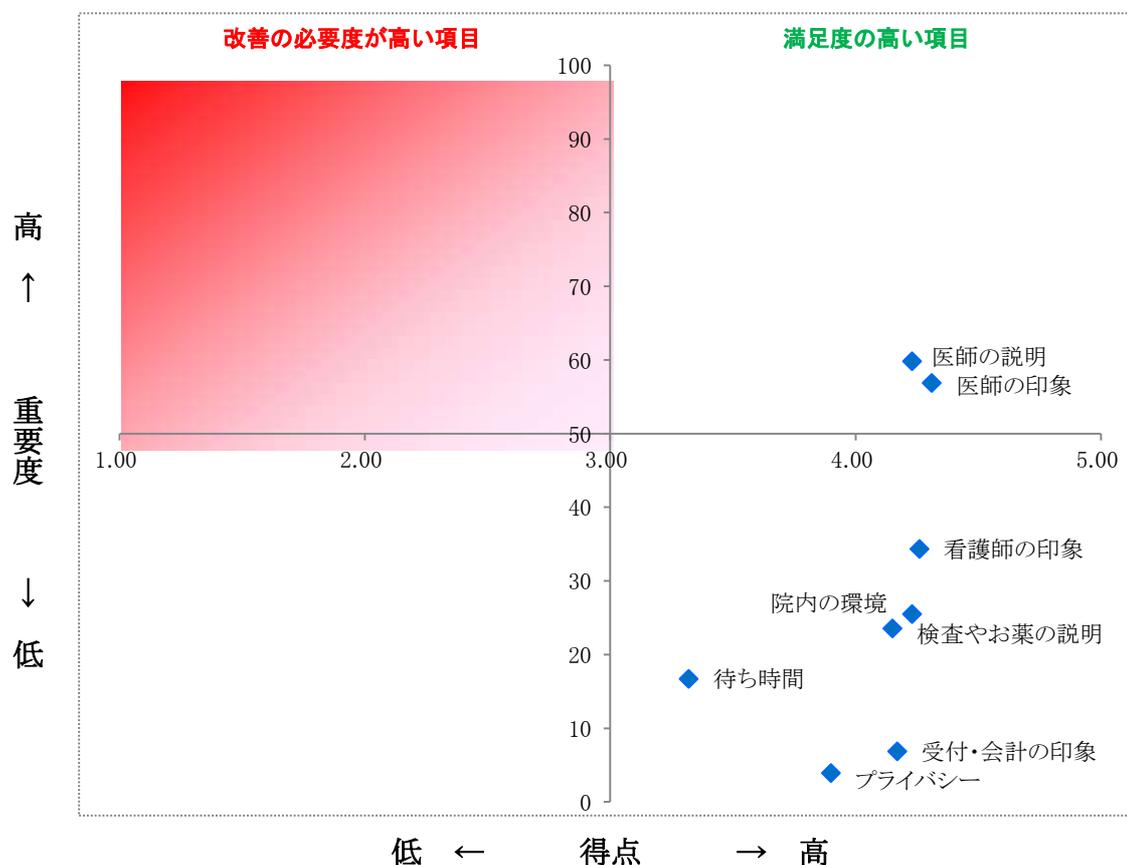


# 重要度との比較

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	59.8 %	4.23
2	医師の印象	56.9 %	4.31
3	看護師の印象	34.3 %	4.26
4	院内の環境	25.5 %	4.23
5	検査やお薬の説明	23.5 %	4.15
6	待ち時間	16.7 %	3.32
7	受付・会計の印象	6.9 %	4.17
8	プライバシー	3.9 %	3.90

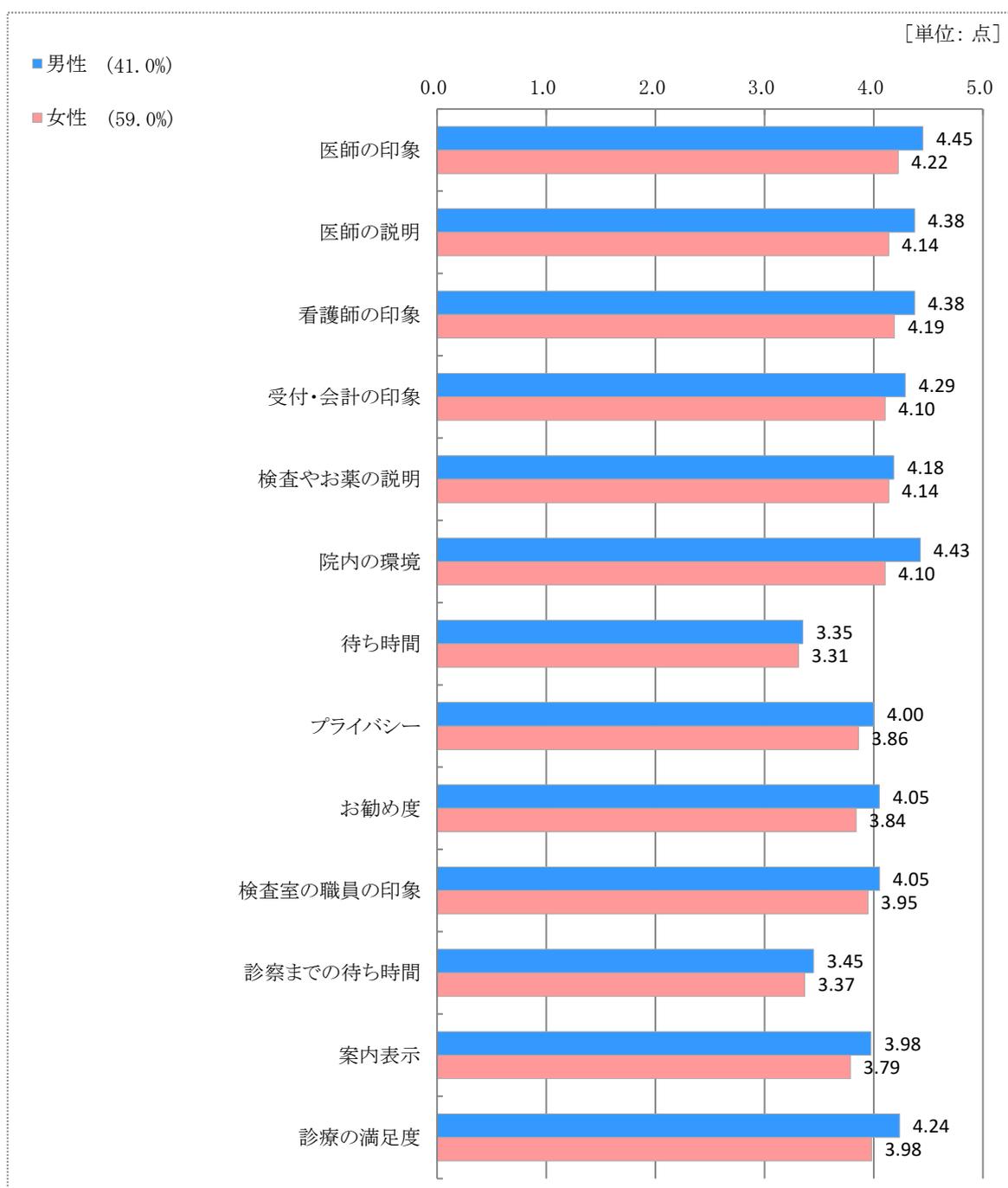


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.99** 点

■男性の平均得点 4.09 点

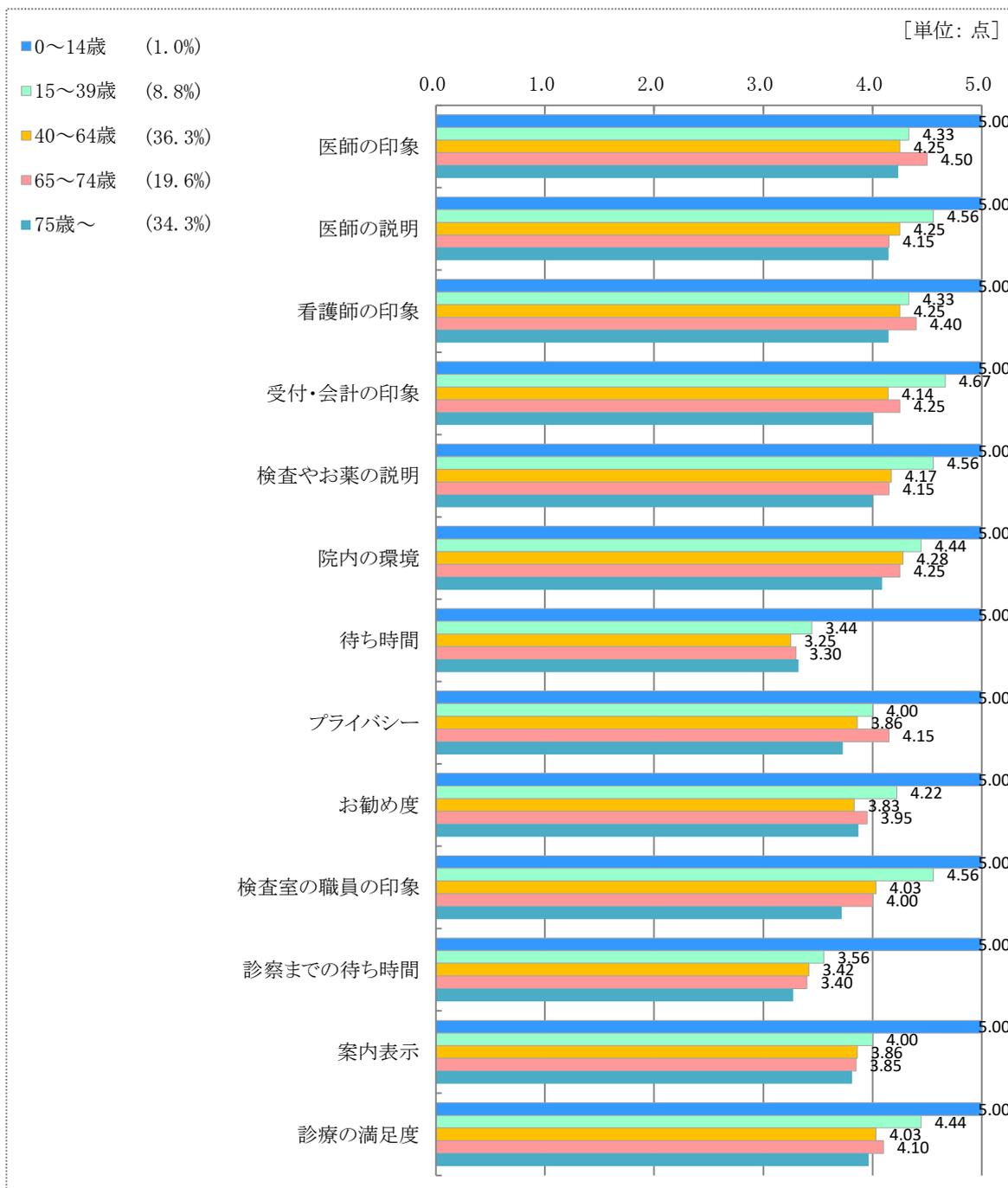
■女性の平均得点 3.92 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.99 点**

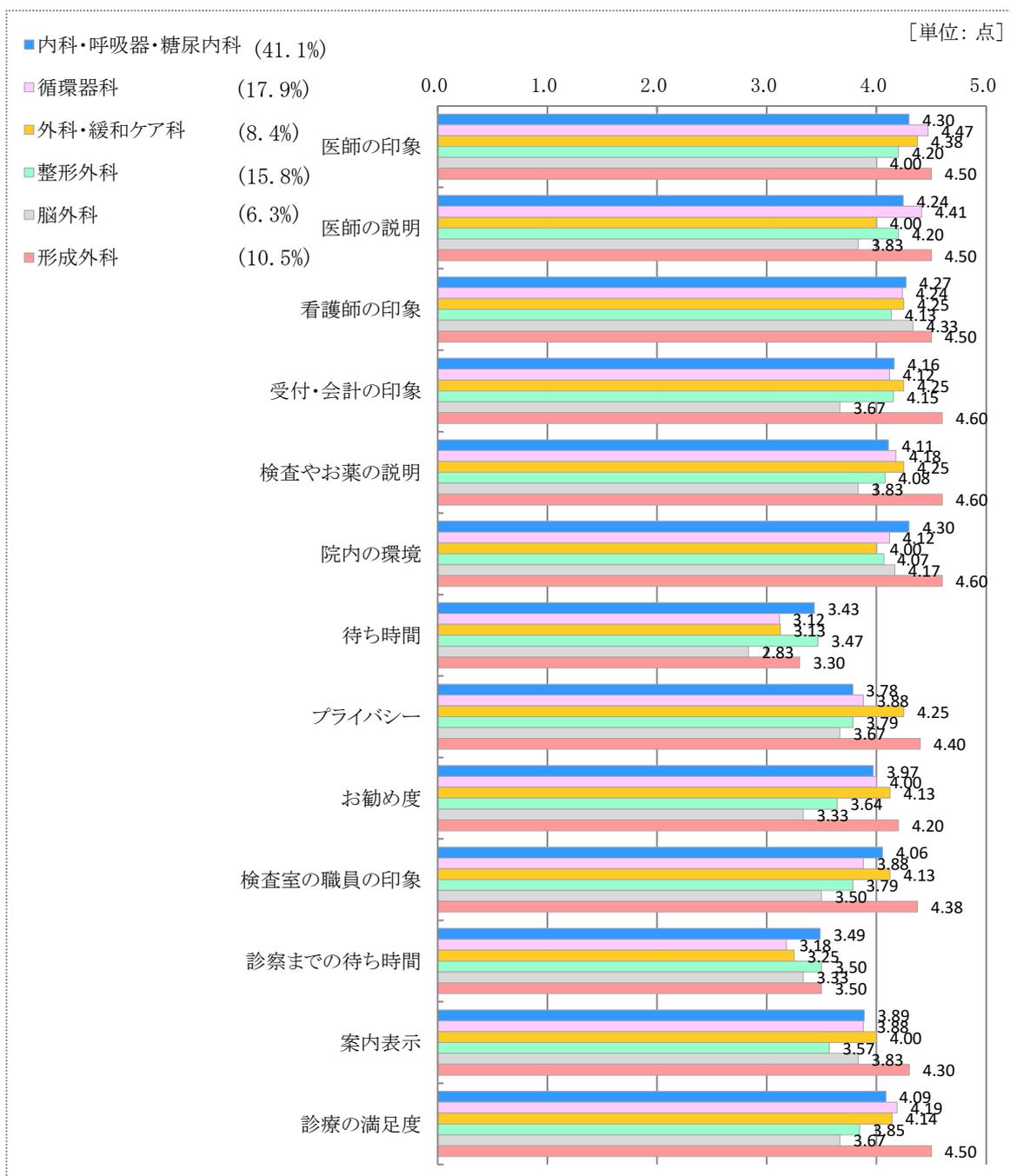
- 0～14歳 の平均得点 5.00 点
- 15～39歳 の平均得点 4.24 点
- 40～64歳 の平均得点 3.97 点
- 65～74歳 の平均得点 4.03 点
- 75歳～ の平均得点 3.87 点



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **3.99 点**

- 内科・呼吸器・糖尿内科の平均得点 4.01 点
- 循環器科 の平均得点 3.97 点
- 外科・緩和ケア科の平均得点 4.01 点
- 整形外科 の平均得点 3.88 点
- 脳外科 の平均得点 3.69 点
- 形成外科 の平均得点 4.30 点

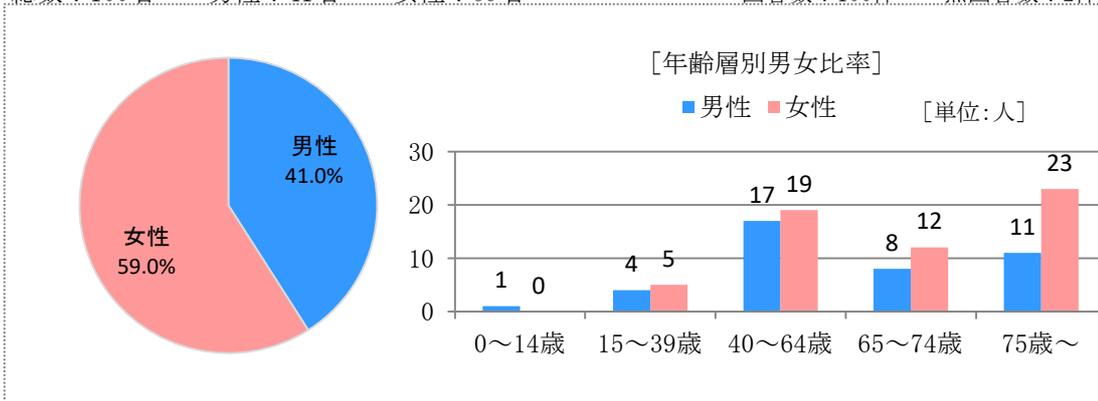


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

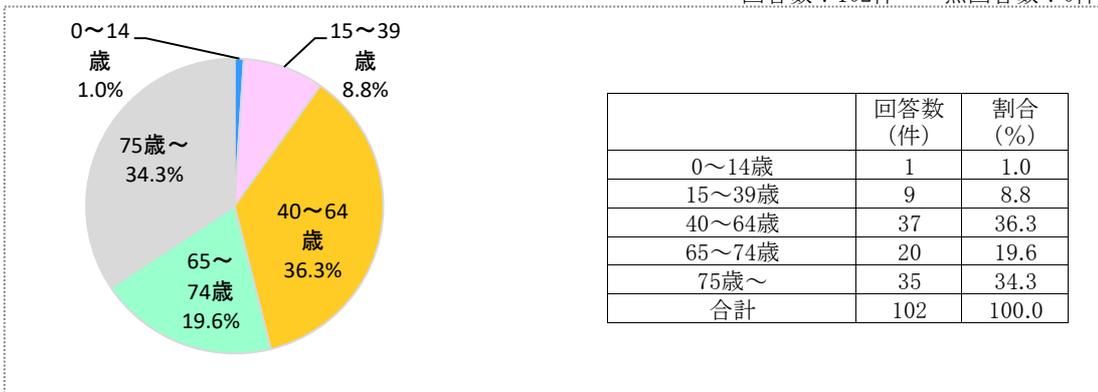
### ■ 性別

総数：100名 男性：41名 女性：59名 回答数：100件 無回答数：2件



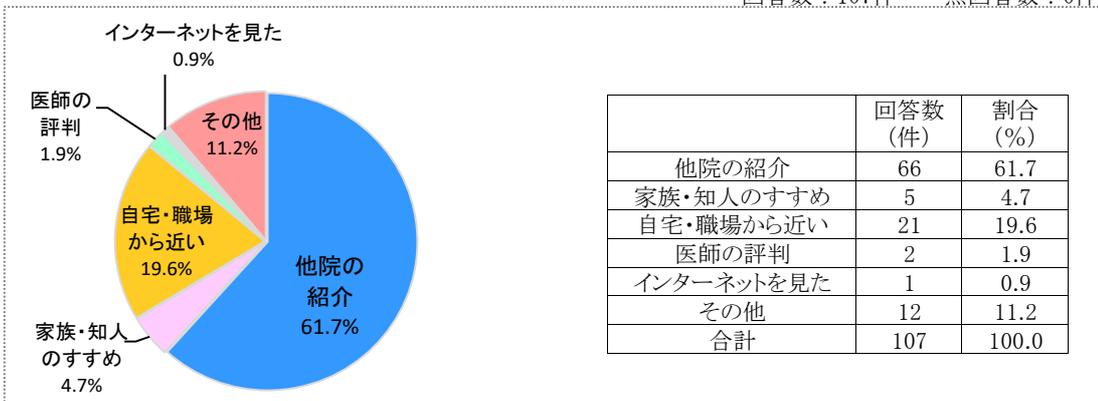
### ■ 年齢

回答数：102件 無回答数：0件



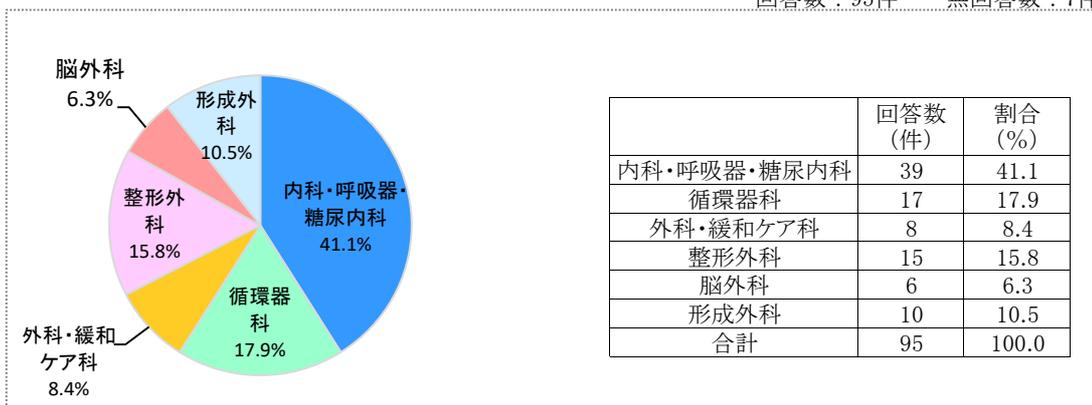
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：107件 無回答数：0件



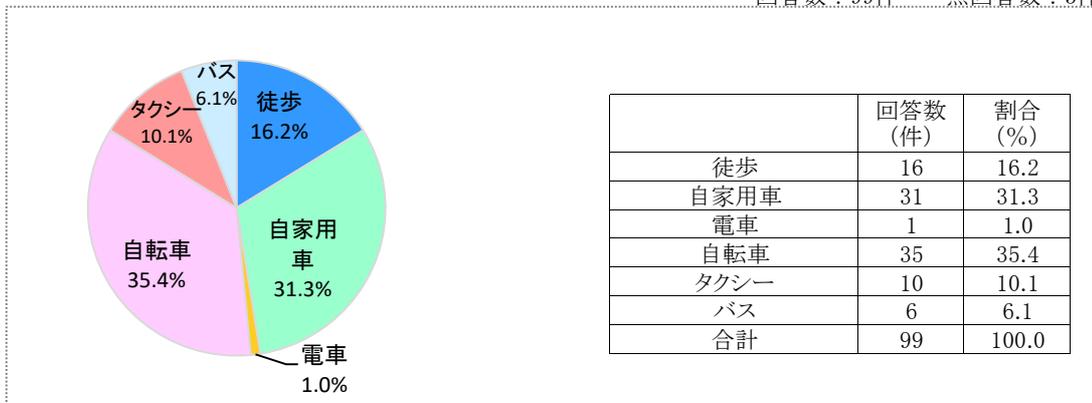
■ 診療科目

回答数：95件 無回答数：7件



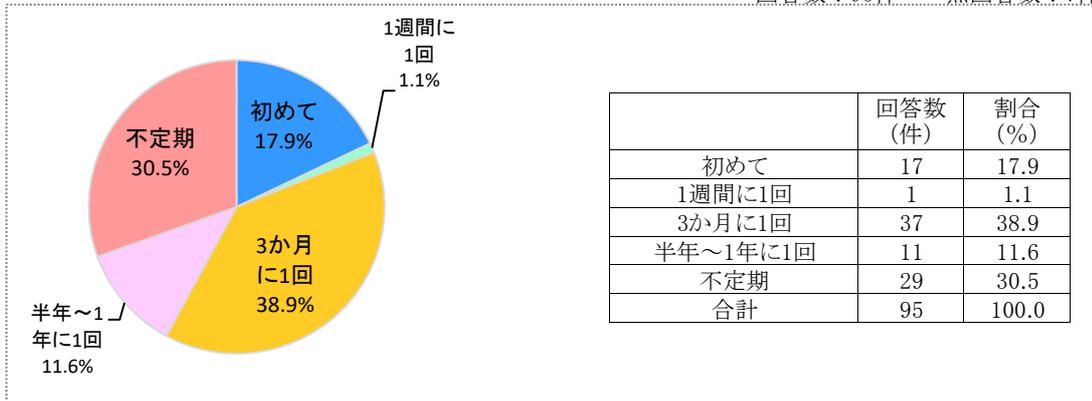
■ 交通手段

回答数：99件 無回答数：3件



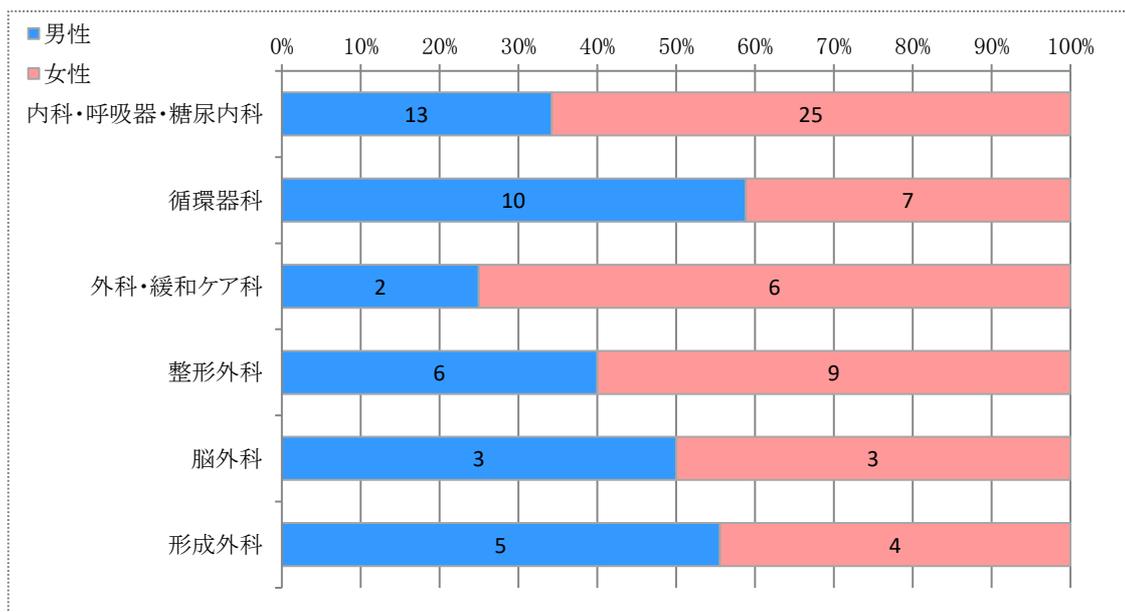
■ 受診頻度

回答数：95件 無回答数：7件

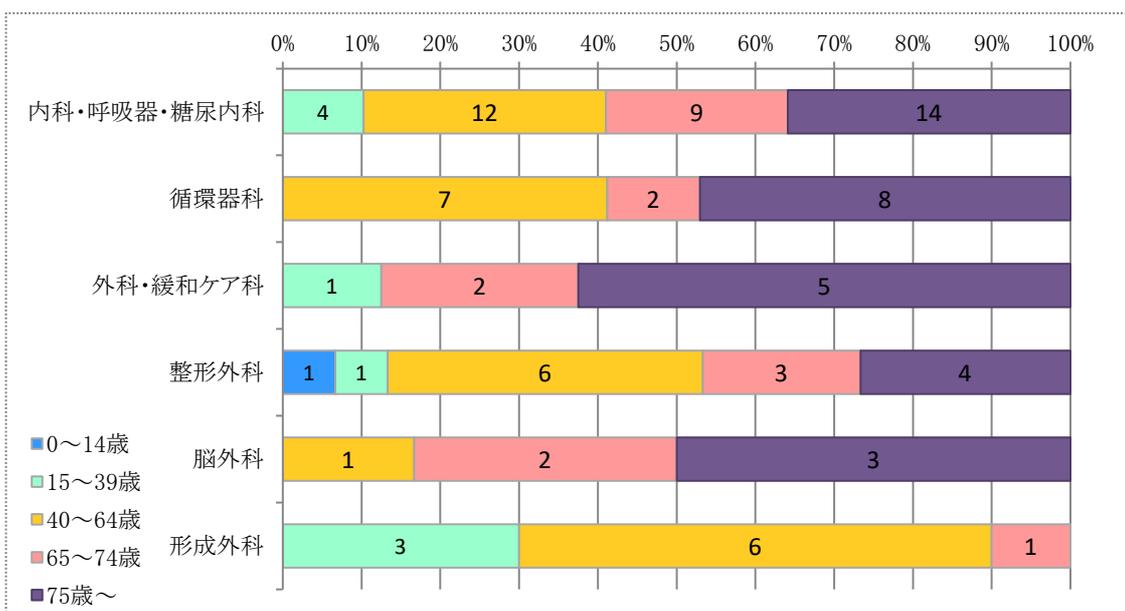


# 診療科目の補足分析

## 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

- ・先生の説明が丁寧でゆっくり話を聞いて下さるので安心感があります。
- ・本日は短い時間中でしたが、先生や看護師さんの印象は大変良かったと思います。
- ・皆様、親切で良い印象です。日々、お疲れ様です。ありがとうございます。
- ・忙しい時間にストレッチャーの貸し出しをして下さったり、子供に励ましの言葉をかけて頂き安心できました。ありがとうございました。
- ・明るく広々として圧迫感がない。わりと静か、ガサガサ感がない。
- ・清潔感があって良いです。
- ・いつも割合混む事もなくスムーズに行けて良い。

## ご不満・ご要望

- ・土曜日の午前に循環内科で診察を受けましたが(女の先生)大変暗くて、心配になりました(表情が)。
- ・入院した時は、すごく良い感じでしたが通院になった時医師や看護師はちょっと変わった気がしました。
- ・外来の対応はとても良いと思うが、入院時の看護師からの説明不足な点があると感じた。
- ・入院していた時に看護師が少ない様に思えた。
- ・トイレ男子の大用、少ない。
- ・予約していても待つ時間が検査、受診、会計と少しかかるので、もう少し早くなると嬉しいです。
- ・呼び出しの音が小さい科もあるので調整してほしいです。

# 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：関西営業部

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

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル28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)

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	65～74歳	内科・呼吸器・糖尿内科	明るく広々として圧迫感がない。わりと静か、ガサガサ感がない。
2	女性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	この病院へ来やすく良いです。
3	女性	40～64歳	内科・呼吸器・糖尿内科	皆様、親切で良い印象です。日々、お疲れ様です。ありがとうございます。
4	男性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	いつもお世話になっています。感謝。
5	女性	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	本日は短い時間中でしたが、先生や看護師さんの印象は大変良かったと思います。
6	女性	40～64歳	循環器科	先生の説明が丁寧でゆっくり話を聞いて下さるので安心感があります。
7	男性	40～64歳	循環器科	いつもありがとうございます。
8	女性	65～74歳	外科・緩和ケア科	皆様とても親切です。
9	女性	75歳～	整形外科	いつも割合混む事もなくスムーズに行けて良い。
10	女性	40～64歳	整形外科	忙しい時間にストレッチャーの貸し出しをして下さったり、子供に励ましの言葉をかけて頂き安心できました。ありがとうございました。
11	男性	65～74歳	脳外科	明るい広いきれい。
12	女性	40～64歳	形成外科	清潔感があって良いです。

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	75歳～	内科・呼吸器・糖尿内科	外来の対応はとても良いと思うが、入院時の看護師からの説明不足な点があると感じた。
2	女性	40～64歳	内科・呼吸器・糖尿内科	呼び出しの音が小さい科もあるので調整してほしいです。
3	女性	40～64歳	循環器科	入院した時は、すごく良い感じでしたが通院になった時医師や看護師はちょっと変わった気がしました。
4	女性	65～74歳	外科・緩和ケア科	入院していた時に看護師が少ない様に思えた。
5	女性	75歳～	外科・緩和ケア科	医師の説明がわかりにくい(丁寧に)入院中看護師さんはとてもやさしく接してくれた。
6	男性	75歳～	整形外科	土曜日の午前に循環内科で診察を受けましたが(女の先生)大変暗くて、心配になりました(表情が)。
7	男性	65～74歳	脳外科	意欲がない。
8	男性	75歳～	脳外科	トイレ男子の大用、少ない。
9	女性	15～39歳	形成外科	手術中は家族の付き添いが叶わず、正直心細かった(不安もあり)でも担当助手の方が手を握ってくれてたお陰で少しは不安も減り、術後の案内も丁寧に説明して下さったのは良いです。ダンボールなどの荷物が置かれててヒヤリハットなどの安全面が気になった(個人的な考えなので深く考えないで下さい、私自身目があまりよくないのできになっただけ)。
10	女性	40～64歳	-	予約していても待つ時間が検査、受診、会計と少しかかるので、もう少し早くなると嬉しいです。

# 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。

※黒の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。

1. 性別は？  男性  女性
2. 年齢は？  0～14歳  15～39歳  40～64歳  65～74歳  75歳～
3. 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
4. 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）  
 内科・呼吸器科  循環器科  外科・緩和ケア科  整形外科  脳外科  形成外科
5. 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
6. 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

記入例

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

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？

たいへん 良い ふつう 悪い たいへん

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

◆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。