

外来患者さま 満足度調査 結果報告書

令和8年3月

周防大島町立橘医院

目 次

I. 調査の概要

1. 調査目的	-----	1
2. 調査設計	-----	1
3. 集計分析	-----	1
4. 使用調査票	-----	2～3

II. 調査対象者の属性

1. 性別	-----	4
2. 年齢	-----	4

III. 調査結果の分析

1. 診療待ち時間	-----	5
2. 当院の選択理由	-----	6
3. 施設面満足度	-----	7
4. 接遇面満足度	-----	8
5. 診療面満足度	-----	9
6. 時間面満足度	-----	10
7. 総合評価点	-----	11
8. 紹介・推薦意向	-----	12

(別冊) 自由意見集

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の外来患者の実態や当医院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当医院の外来患者さま
- ・調査内容 : 対象者の属性、診療待ち時間、予約の有無、当院の選択理由、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見（質問内容の詳細は次ページ「調査票参照」）
- ・調査方法 : 受付時にアンケート用紙を手渡し、院内設置の回収箱で回収
- ・調査時期 : 令和8年2月のとある1週間でアンケート票を配布
- ・サンプル数 :

配布数	49件
有効回収数	49件
有効回収率	100%

3. 集計分析

- ・各設問の無回答および満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・満足度設問は、以下の5段階の満足度回答とし、パーセンテージで表示している。
 - 「非常に満足」
 - 「満足」
 - 「どちらともいえない」
 - 「やや不満」
 - 「不満」

4. 使用調査票

アンケート ご協力をお願い

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、当院では、来院される方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することになりました。ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後より良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えています。お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

周防大島町病院事業局

ご記入にあたって

- ・このアンケートは無記名です。お名前をご記入する必要はございません。
- ・ご記入は、患者さまご本人をお願いします。患者さまご本人が高齢で記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ・ご記入後は、院内に設置していますアンケート回収箱にお入れください。

- 患者さまご本人の性別、年齢と、本日受診された診療科をお聞かせください。

男 女	歳	科
診察待ち時間 (受付から診察まで)	分	予約の 有無
		あり なし

- 本日は受付されてから診察までの待ち時間はどの位でしたか。
また予約か予約外の来院かもお聞かせください。

- 当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

- | | |
|-------------------|----------------|
| ①医療施設や設備が良いから | ⑥他の医療機関からの紹介で |
| ②良い医師がいるから | ⑦家族や知人のすすめで |
| ③言葉遣いや態度など対応が良いから | ⑧家や通勤先などから近いから |
| ④評判が良いから | ⑨交通の便が良いから |
| ⑤待ち時間が少ないから | ⑩駐車場が広いから |
| | ⑪その他 |

--	--	--

左の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入下さい

- 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。

--

点くらい(100点満点でご記入下さい)

- 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

1. 是非 したい	2. まあ したい	3. あまり したくない	4. 全く したくない
--------------	--------------	-----------------	----------------

- ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

--

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で右の番号に○印でお聞かせください。

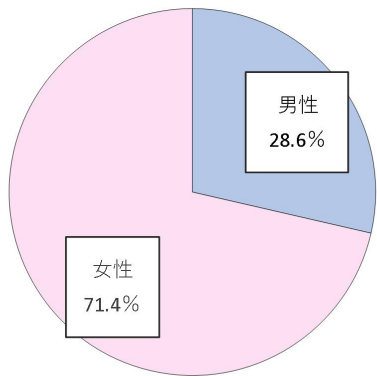
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	分からない 該当しない
施設面	総合待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各科の待合室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	診察室や検査室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
	案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	売店、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	院内施設面全般について	5	4	3	2	1	0
接遇面	総合受付や会計の事務対応	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
診察面	看護師の説明やわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
	診察面全般について	5	4	3	2	1	0
時間面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診療時間	5	4	3	2	1	0
	会計及び薬受け取りの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	時間面全般について	5	4	3	2	1	0

～ ご協力ありがとうございました ～

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が28.6%、「女性」が71.4%で女性が多い。



有効回答者数：49人

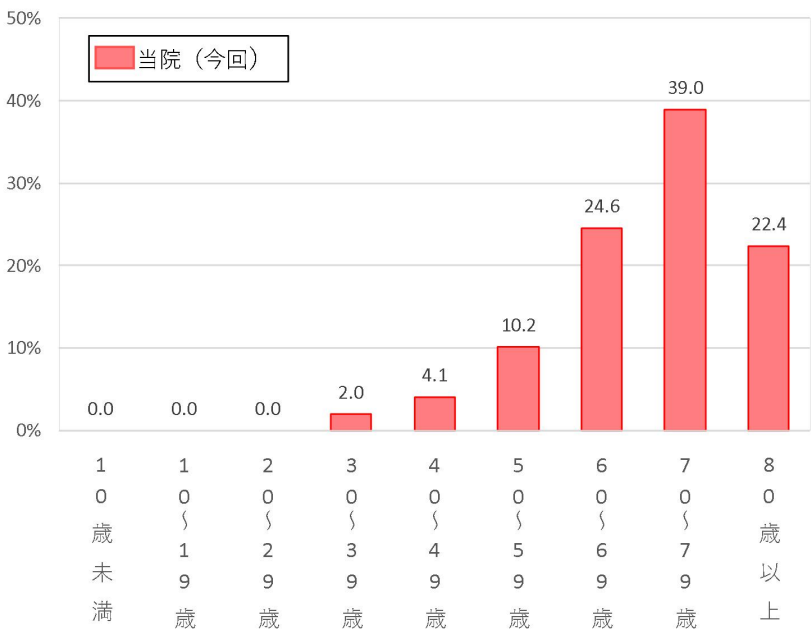
2. 年齢

対象者の平均年齢は69.4歳。

「70～79歳」の人の割合が39.0%で最も多く、次いで「60～69歳」が24.6%、「80歳以上」が22.4%。

有効回答者数；49人

当院平均： 71.7歳



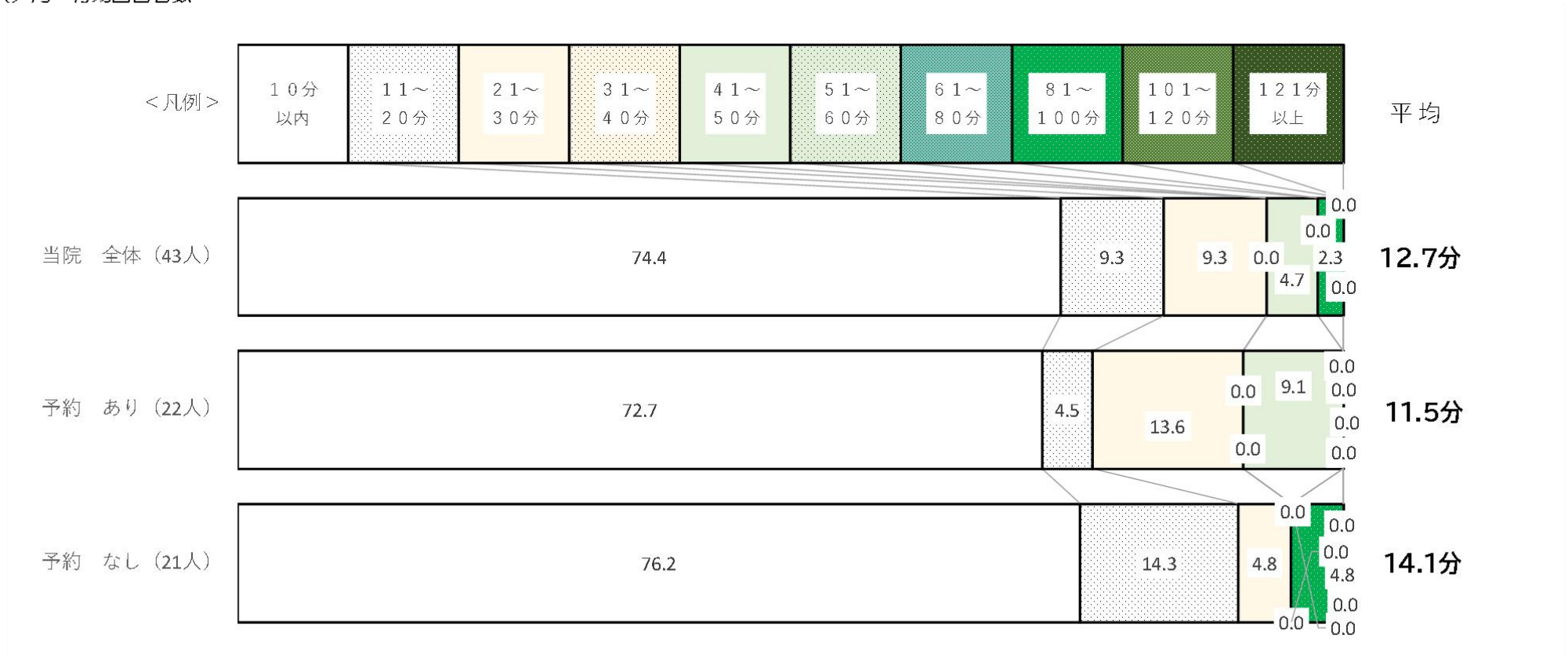
Ⅲ.調査結果の分析

1. 診察待ち時間

本日受付されてから診察までの待ち時間をお聞きしたところ、当院全体での平均は12.7分であった。
30分以内までは93.0%、60分以内までは97.7%を占める。

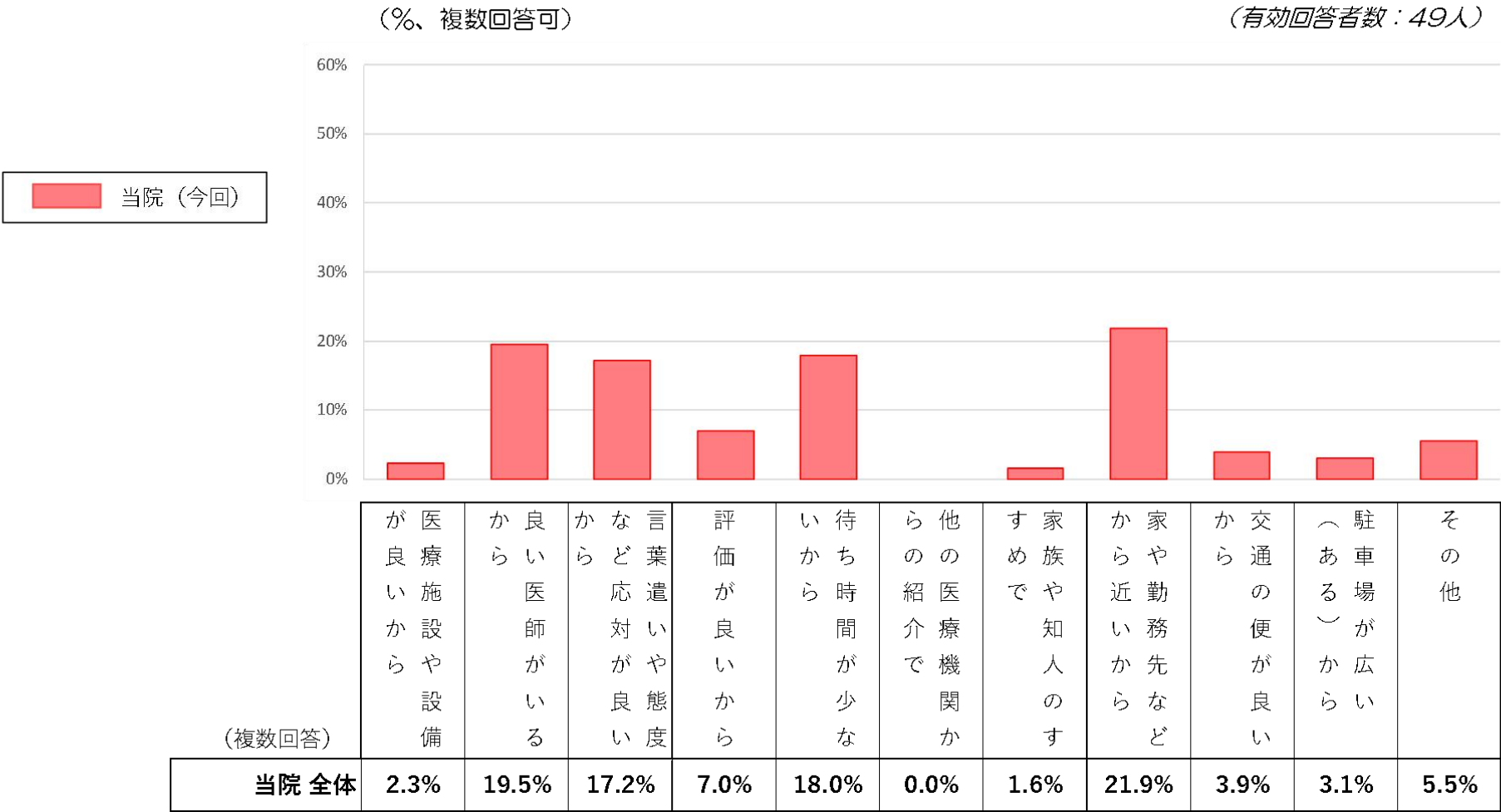
予約有無別の平均待ち時間は、予約ありが11.5分、予約なしが14.1分であった。
なお、予約率は51.2%であった。

() 内：有効回答者数



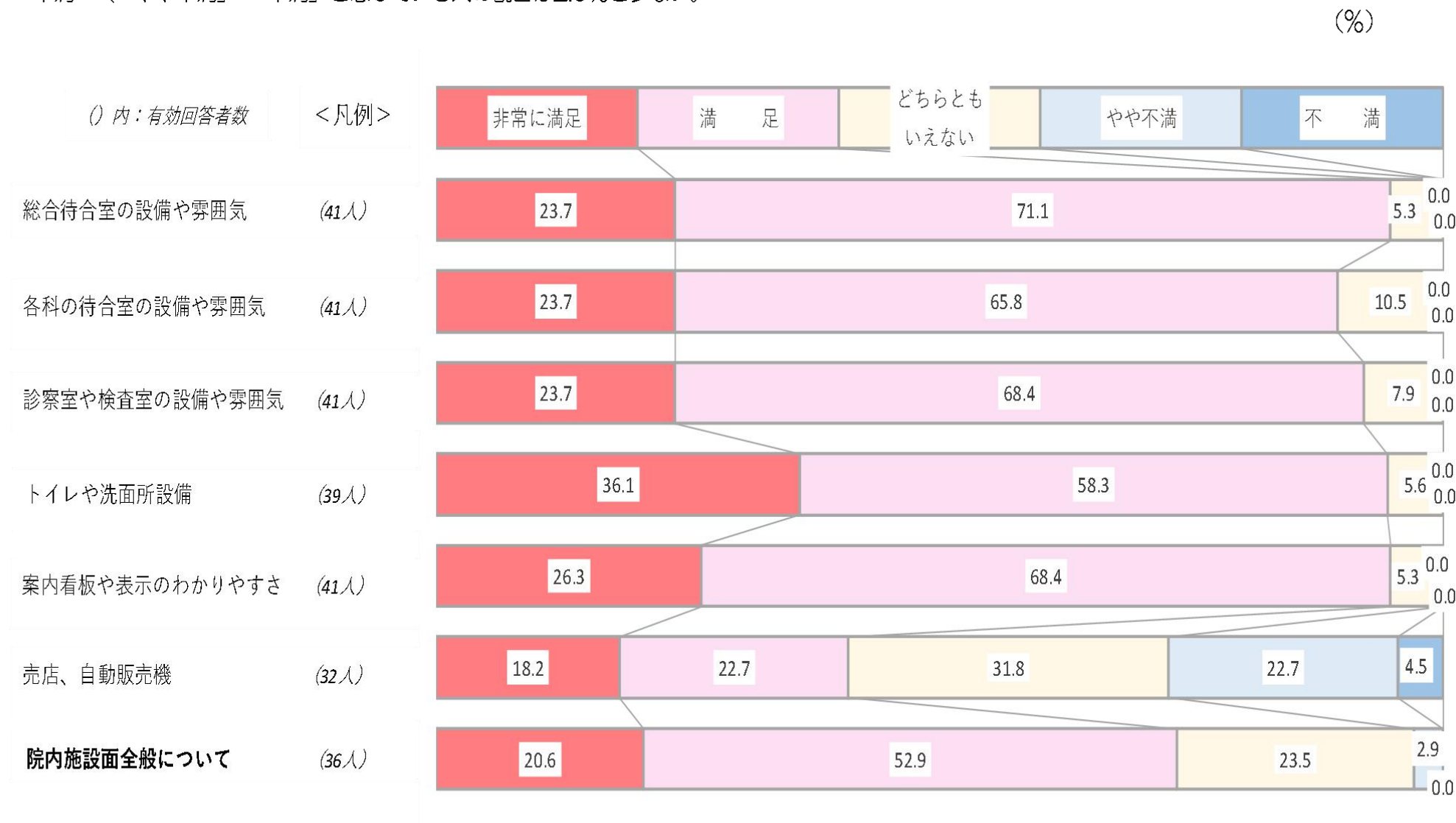
2. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、
「家や勤務先などが近いから」と答えた人の割合が21.9%で最も多く、次いで「良い医師がいるから」が19.5%、
「待ち時間が少ないから」が17.2%であった。



3. 施設面満足度

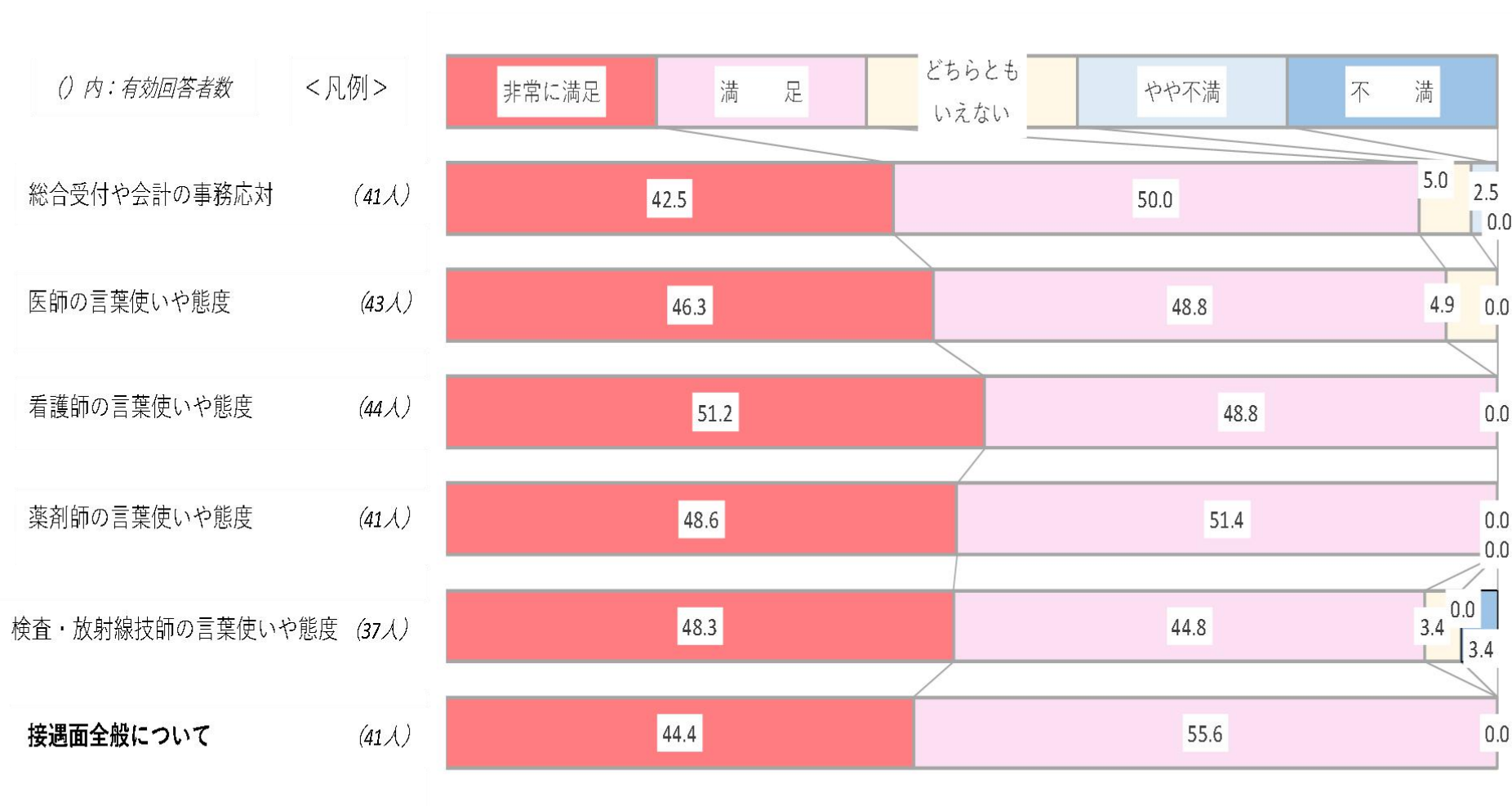
『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が20.6%、「満足」が52.9%で全体の73.5%が「満足」と感じている。
 「不満」（「やや不満」+「不満」と感じている人の割合は2.9%と少ない。



4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が44.4%、「満足」が55.6%で全体の100%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」と感じている人の割合はみられなかった。

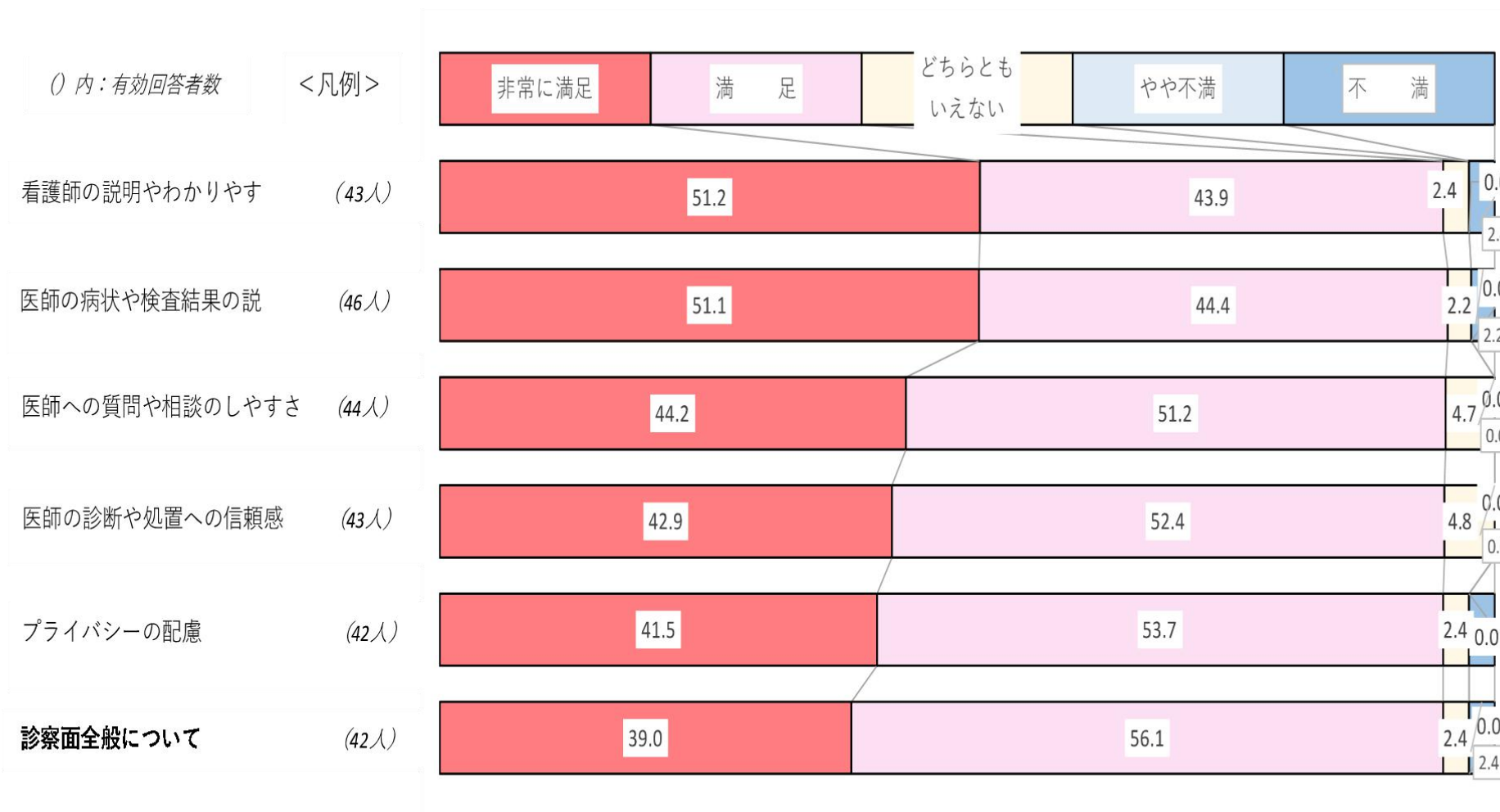
(%)



5. 診察面満足度

『診察面全般について』は「非常に満足」の割合が39.0%、「満足」が56.1%で全体の95.1%が‘満足’と感じている。
‘不満’（「やや不満」+「不満」と感じている人の割合は2.4%であった。

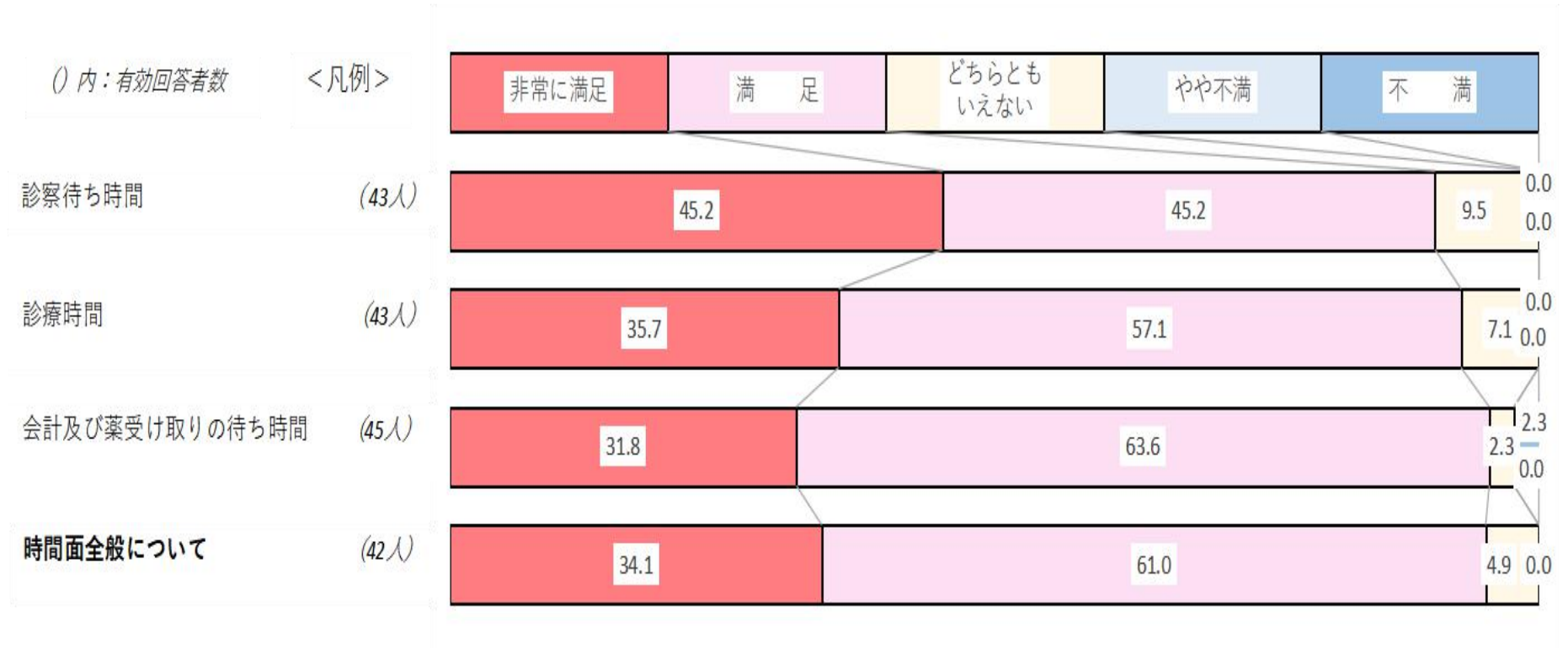
(%)



6.時間面満足度

『時間面全般について』は「非常に満足」の割合が34.1%、「満足」が61.0%で全体の95.1%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」と感じている人の割合はみられなかった。

(%)

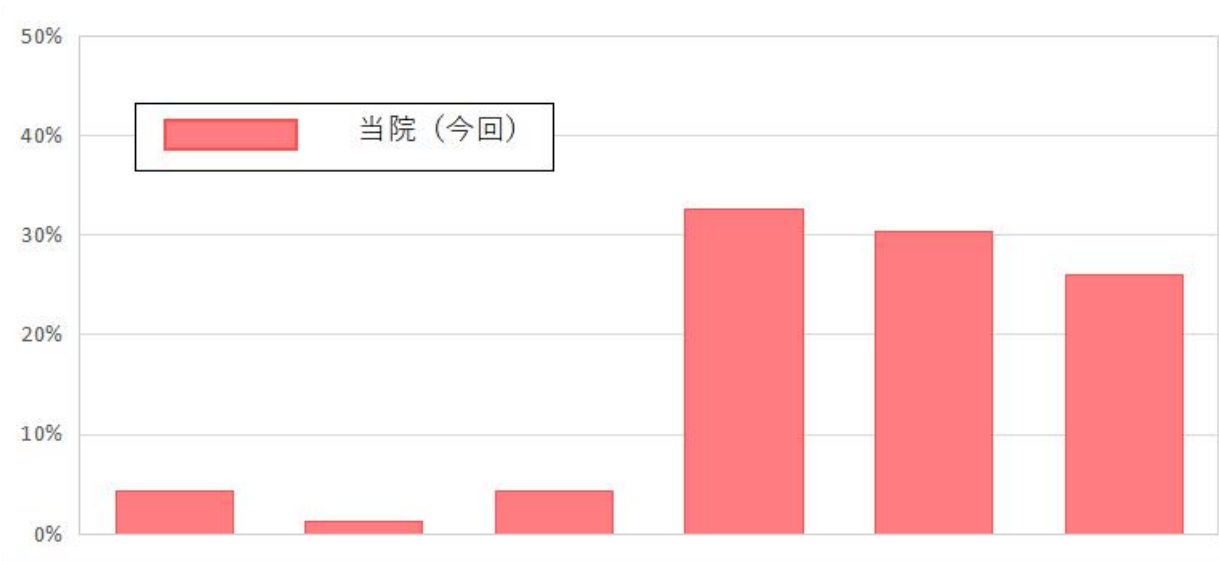


7. 総合評価点（100点満点での回答値）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は85.9点であった。

「76～85点」と答えた人の割合が32.4%で最も高く、次いで「86～95点」が30.4%、「96点以上」が26.1%。

（有効回答者数：46人）



	5 5 点 以 下	5 6 ～ 6 5 点	6 6 ～ 7 5 点	7 6 ～ 8 5 点	8 6 ～ 9 5 点	9 6 点 以 上	平 均 点
当院 全体	4.3%	1.3%	4.3%	32.6%	30.4%	26.1%	85.9点

8. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、
「是非したい」が 44.4%、「まあしたい」が48.9%、「あまりしたくない」が6.7%、「全くしたくない」が0%であった。

(有効回答者数：45人)

単位：%

