

2025年度外来診療に関するアンケート結果

アンケート概要

期 間：2025年6月23日（月）～7月31日（木）

方 法：外来受診者に受付で配布し、受付横回収箱へ投函

回答率：90.7%（配布54、回答49）

* 回答は0～10点の11段階評価としました。

昨年度との比較は

いいえ：0～3

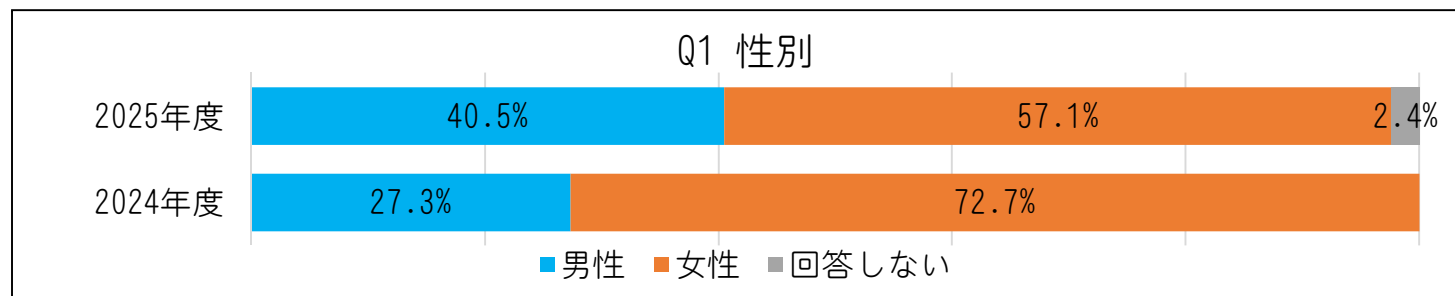
どちらでもない：4～6

はい：7～10

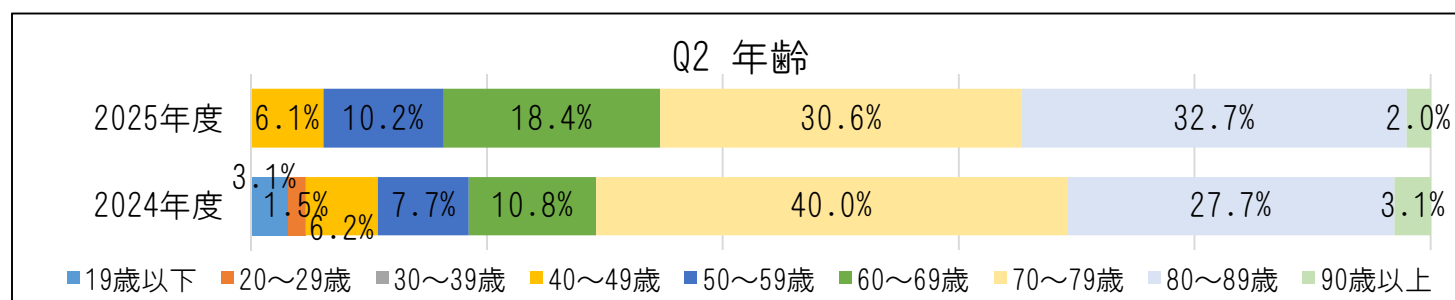
に置き換え比較しました。

回答結果

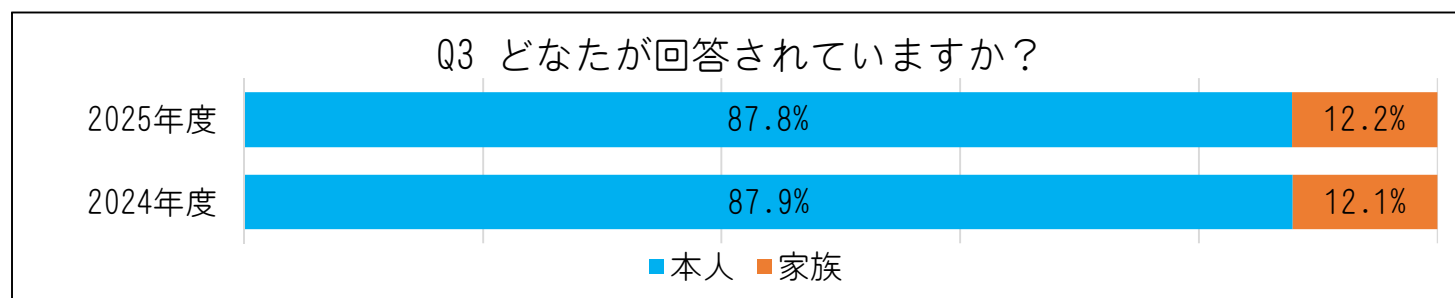
1. ご回答いただきます方について教えてください



Q1：男性の比率が増加しました。



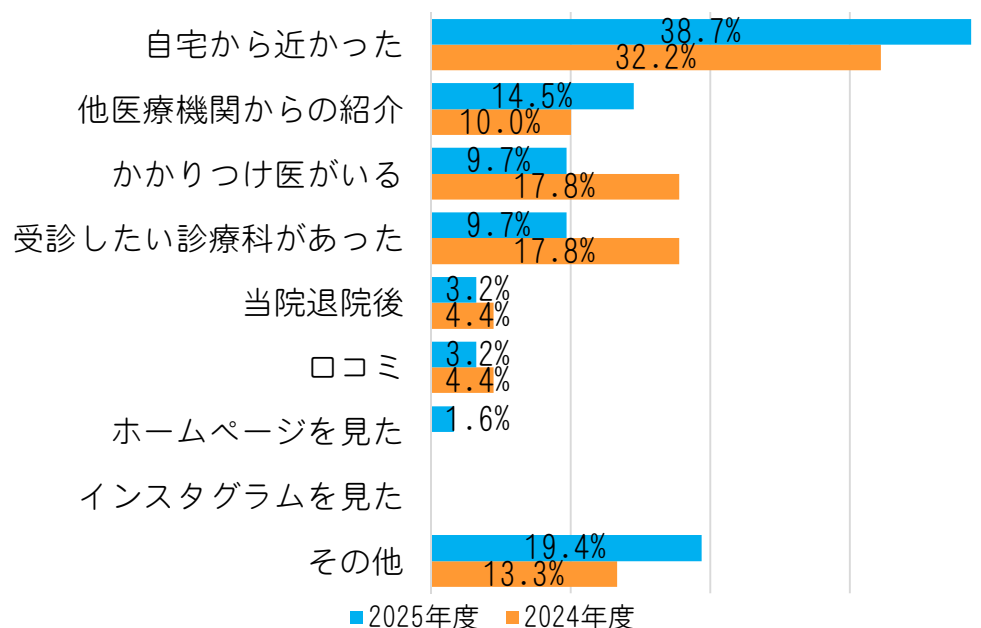
Q2：回答の80%は60歳以上で50歳~69歳の比率が増加しました。



Q3：本人の回答が多かったです。

2. 受診のきっかけと当院までの移動について教えてください。

Q4 当院を受診したきっかけを教えてください。（複数回答可）

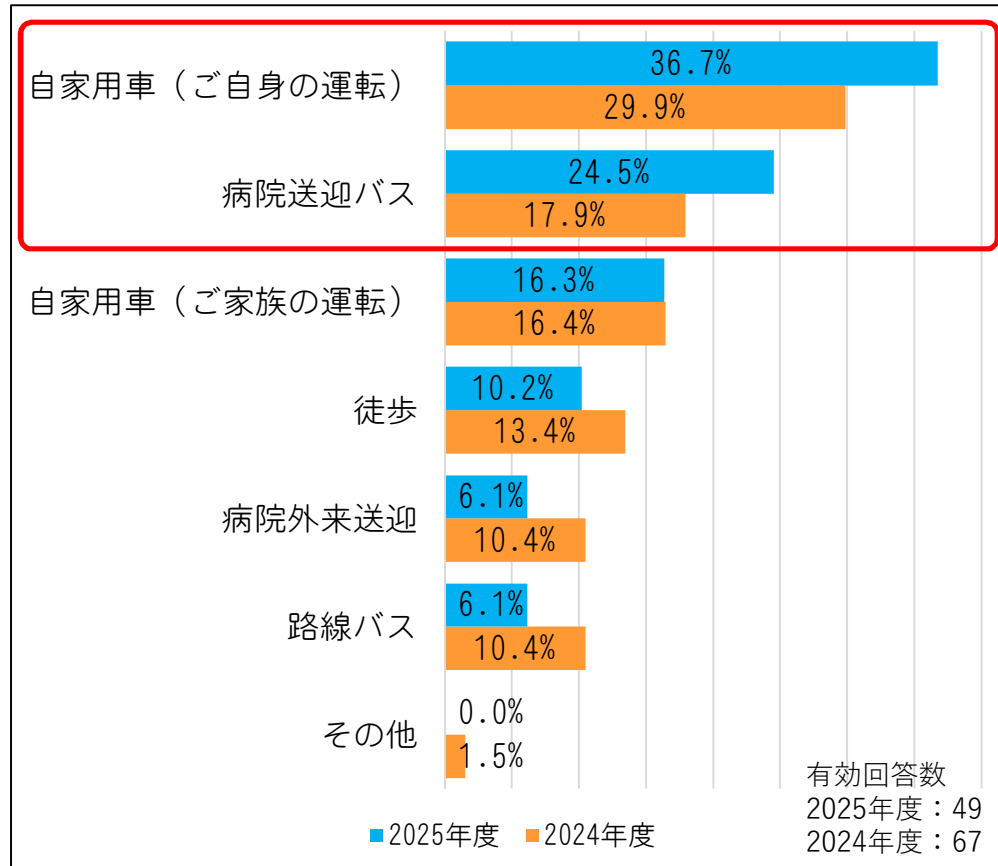


その他のコメント(原文)

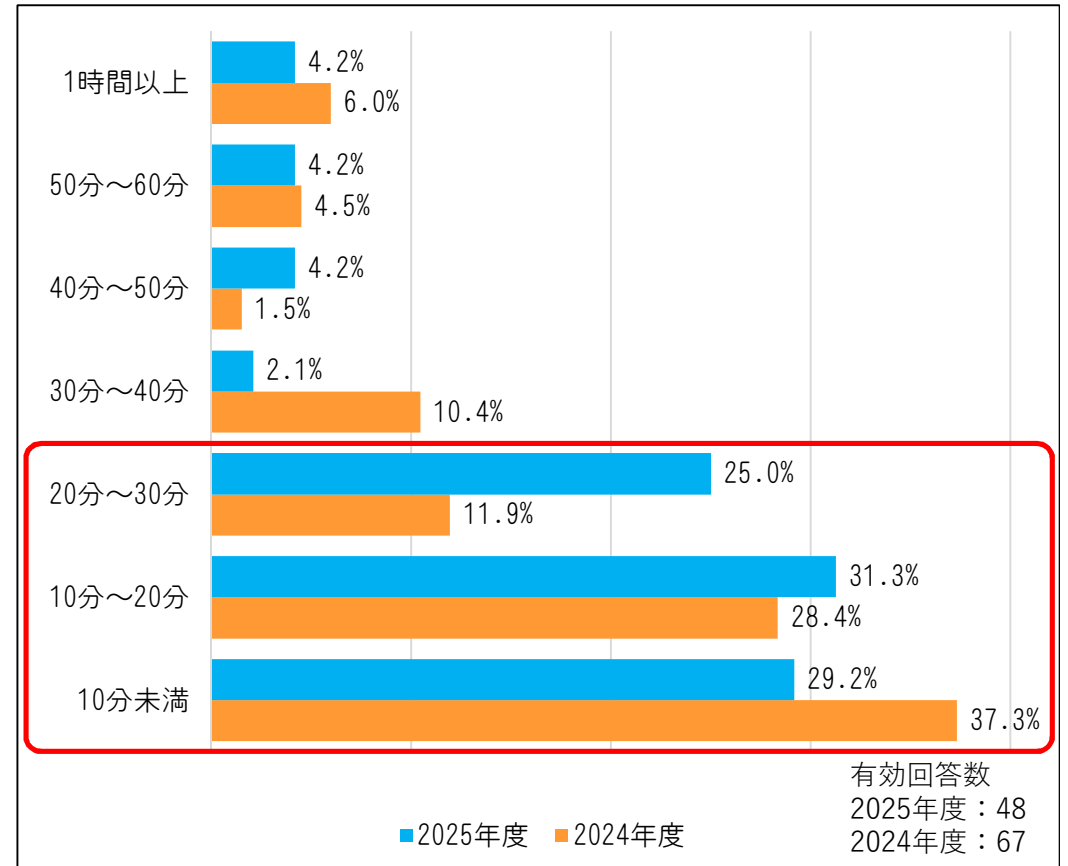
1. こちらに勤務していた菅原Drの勧めで。
2. 他の病院で薬を受け取りに行っていたが、とりあえず安定しているので近くの病院はどうかとすすめられた。
3. 友人の紹介。
4. 石山大学での講義、講演に依る。
5. 母が受診していた。
6. 会社から近い。
7. 町内の友達の紹介です。
8. 家族の勧め。
9. 送迎。

- 受診される方の多くは近隣地域の方であり、地域のかかりつけ医療機関として急性期治療後の病状管理の役割を果たしていると考えます。
- 職場から近いことも受診のきっかけになったとのコメントがありました。
- ホームページを見たが1件ありました。（初）

Q5 当院までの移動手段を教えてください。



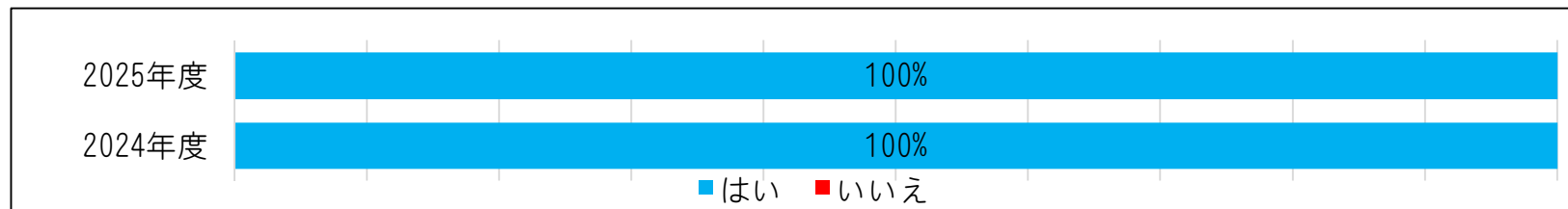
Q6 ご自宅から当院までの所要時間を教えてください。



- 移動手段は自家用車での来院が多く、ついで病院送迎バス利用の方が多かったです。
- 移動時間は30以内の方が85%を占めていました。
- 30分以上かけ路線バスで来院される遠方の方もいらっしゃいました。

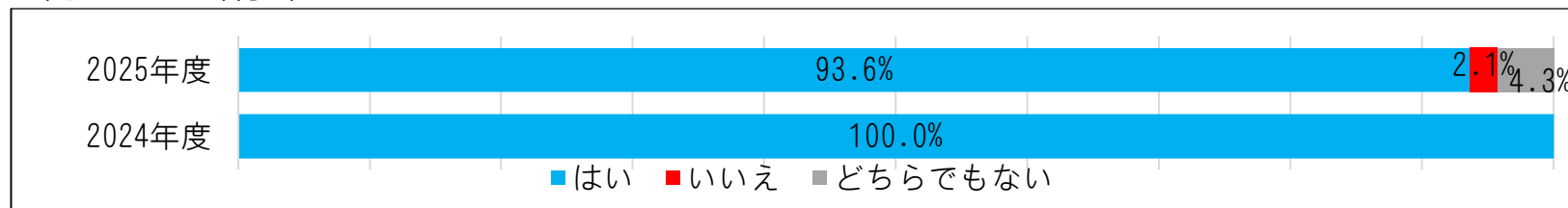
3.当院の設備や環境について教えてください。

Q7 駐車場はスムーズに利用できましたか？（駐車場をご利用された場合）



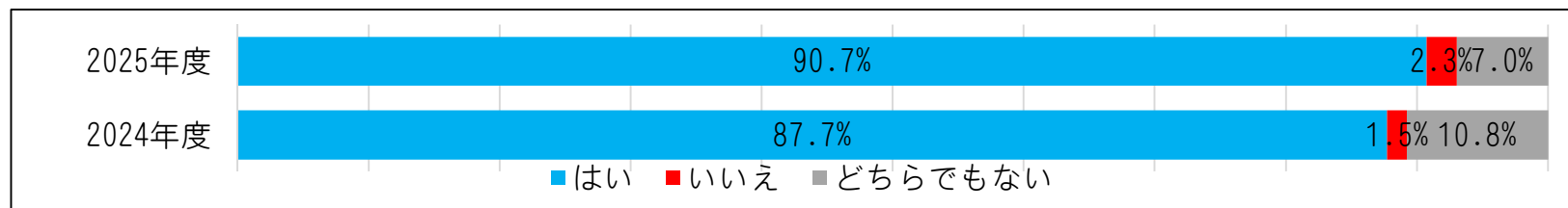
有効回答数
2025年度：23
2024年度：31

Q8 待合室は清潔でしたか？



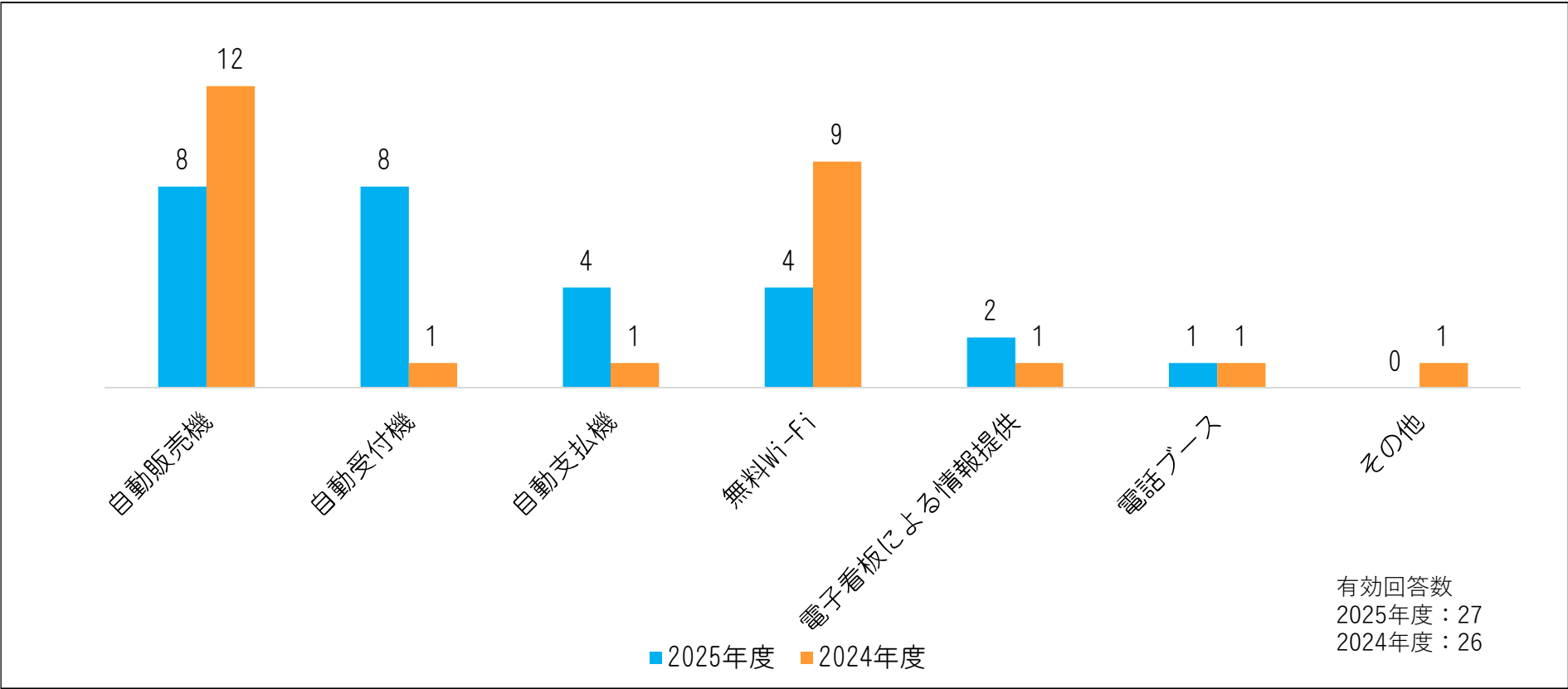
有効回答数
2025年度：47
2024年度：65

Q9 お手洗いは清潔でしたか？



有効回答数
2025年度：43
2024年度：65

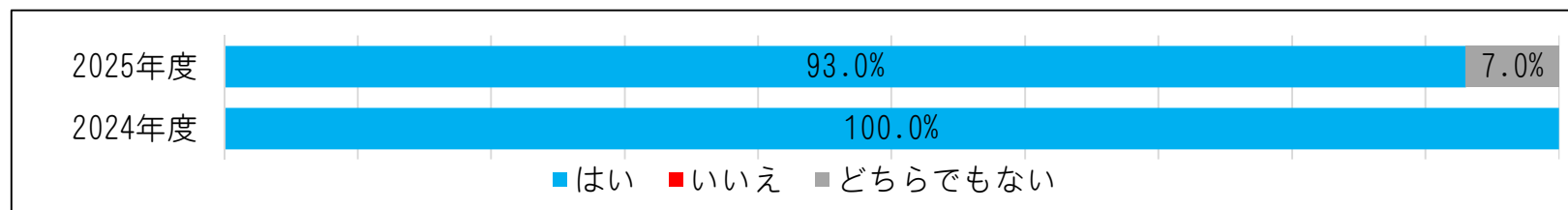
Q10 外来スペースでご希望されるサービスをお聞かせください。（複数回答可）



□ 自動受付機、自動支払機の希望が増加しました。

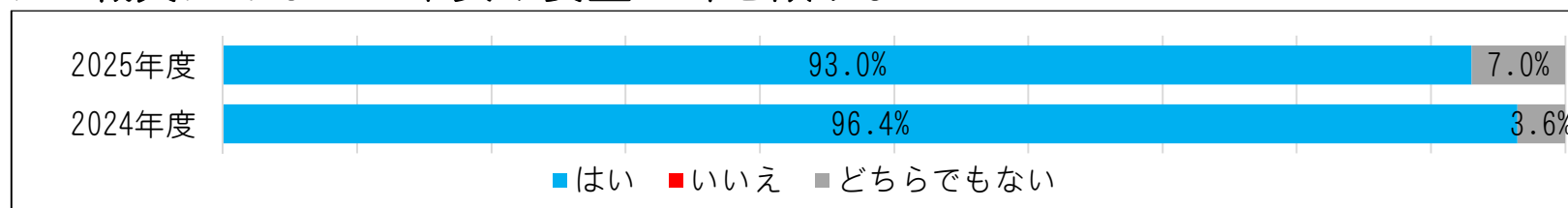
4. 外来受診時の職員の対応について教えてください。

Q11 言葉遣いや対応は、礼儀正しく誠実でしたか？



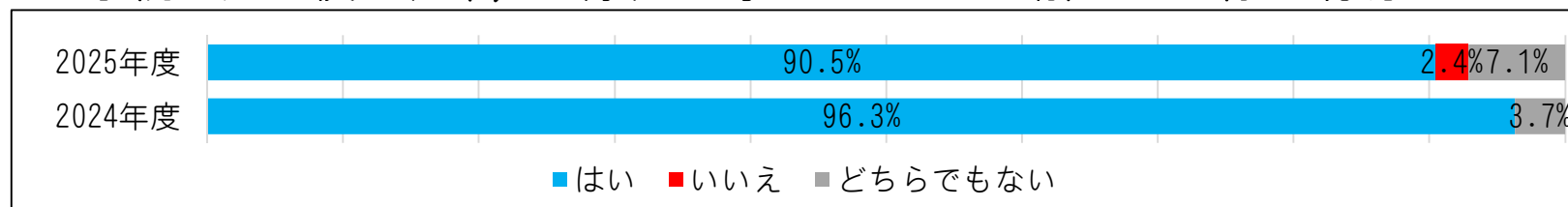
有効回答数
2025年度：42
2024年度：56

Q12 職員はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか？



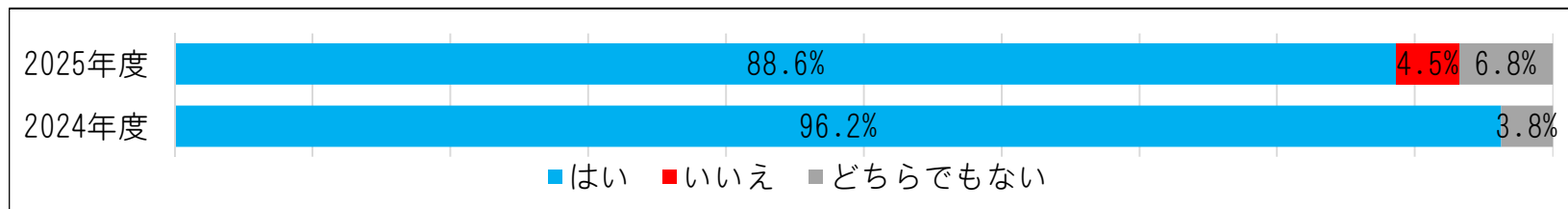
有効回答数
2025年度：43
2024年度：56

Q13 手順方法や検査結果／治療内容等、あなたが理解できる様な説明でしたか？



有効回答数
2025年度：42
2024年度：54

Q14 あなたが伝えたいことや聞きたいことを全て話すことができましたか？

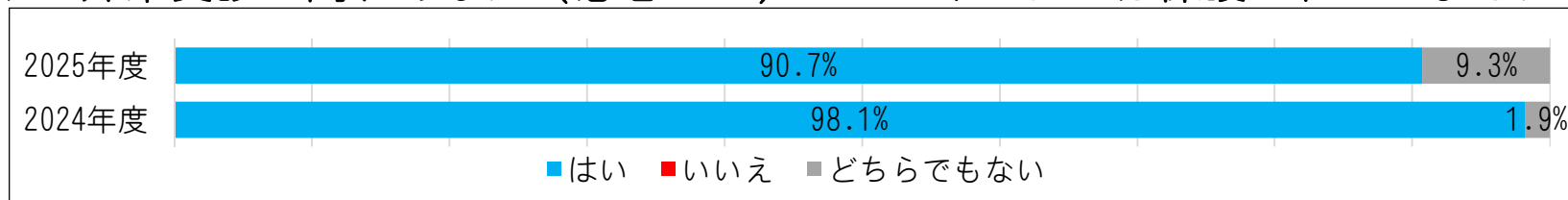


有効回答数
2025年度：44
2024年度：53

□ 職員の対応に関しては概ね良い評価をいただきました。これからも皆様に寄り添った対応を心がけます。

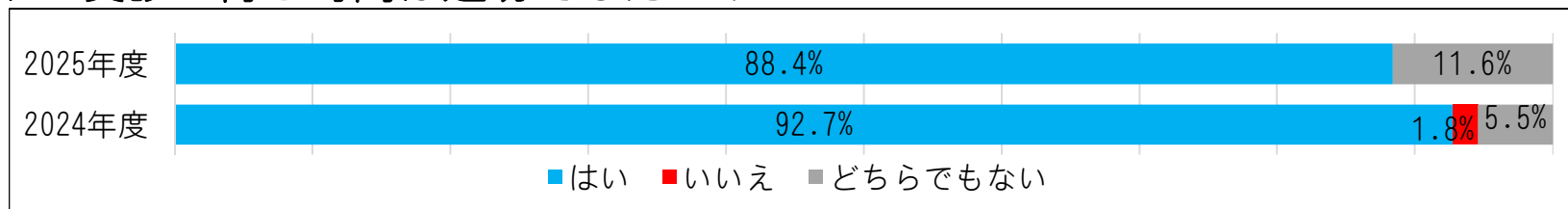
5. 外来受診全体について教えてください。

Q15 外来受診の間、あなた（患者さん）のプライバシーは保護されていましたか？



有効回答数
2025年度：43
2024年度：54

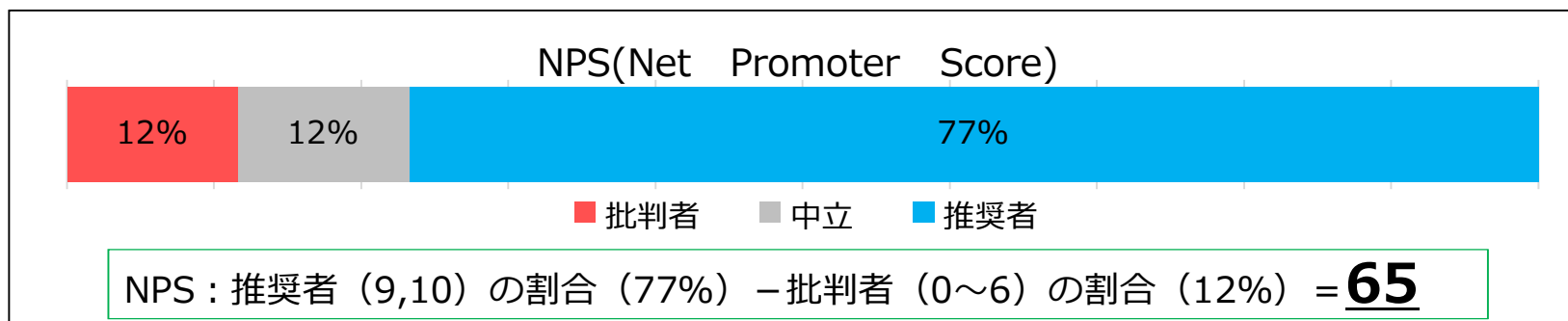
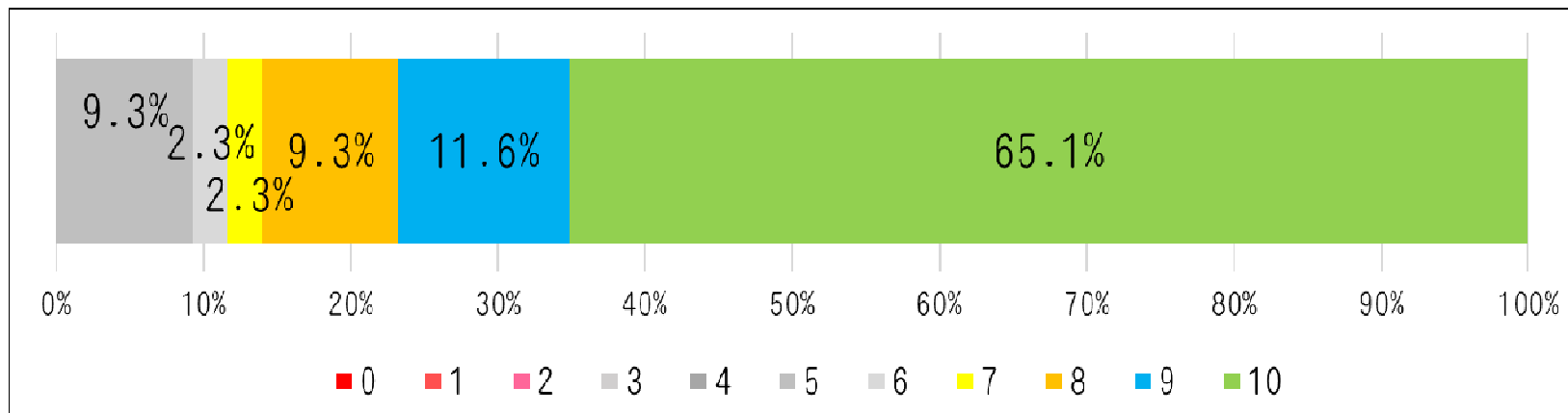
Q16 受診の待ち時間は適切でしたか？



有効回答数
2025年度：44
2024年度：53

□ 「どちらでもない」が増加しました。外来受診者の増加や混雑する曜日は待ち時間が増加している可能性が考えられました。

Q17 当院の外来診療をどのくらいご家族やご友人にお勧めしたいと思いますか？（今年度からの質問）



- 当院の外来診療に対する「愛着」や「信頼」の度合いを示すといわれる**NPS**という指標を算出しました。
- 当院の外来診療を推奨された方は77%、批判者は12%でNPSは**65**と高い値でした。

* 一般的な評価基準：0未満：改善が必要、0～30：良好、30～50：非常に良好、50以上：卓越（Excellent）

6.当院へのご意見・ご要望がございましたらご記載ください。

【感謝のお言葉】

- ・お世話になります。
 - ・アッという間に高齢になってしまいました。不安な毎日でしたが、フレイル外来に巡り合うことが出来「ビックリ」。病院の皆様にはすべて感謝し感激しております。沢山の人の利用して元気になってほしいです。
- 感謝のお言葉をお寄せいただきありがとうございました。これからも皆さんの期待に応えられるよう努力いたします。

【職員の対応】

- ・いつも親身な対応ありがとうございます。
- これからも職員一同、気をつけて参ります。

【受診したい診療科について】

- ・耳鼻科があれば受診したいと思います。
- 貴重なご意見ありがとうございました。検討させていただきます。

結果のまとめと考察

1. 回答者について

性別：男性の回答が多かったです。

年齢：80%は60歳以上で50~69歳、80~89歳の比率が増加していました。

回答者：本人の回答が約90%でした。

2. 受診のきっかけ

自宅から近いこと、他院からの紹介が多かったです。また、職場から近いとの回答もありました。

3. 移動手段

自家用車での来院が多く。ついで病院送迎バス利用が多かったです。

4. 所要時間

30分以内の方が85%を占めていました。30分以上かけて路線バスで来院される遠方の患者もいらっしゃいました。

結果のまとめと考察

5. 設備・環境について

待合やトイレが清潔ではないとの回答が増加しました。

希望されるサービスでは自動受付機、支払機の要望が増加しました。

→設備・環境に関するご指摘やご要望等、ありがとうございました。

真摯に受け止めて改善に向けて努力いたします。

6. 職員の対応について

昨年同様概ね良い評価を得られましたが、手続方法や検査結果／治療内容等の説明では肯定的な回答が減少しました。

→今回検出された課題に向き合い、丁寧な説明を心がけて参ります。

結果のまとめと考察

7. 外来受診全体について

待ち時間に対し「どちらでもない」との回答が増加しました。

→待ち時間に関して調査を進め課題を明確にしたいと思います。

8. 当院の外来を家族や友人にどれくらい勧めたいか？

勧めたいとの評価は88%以上でした。「愛着」や「信頼」の度合いを示すとされる「NPS」という指標でも65という高い評価を得られました。

→これからも地域の皆様に愛される病院を目指してまいります。