

令和7年度 外来患者アンケート集計結果

■アンケート概要

1 目的

外来患者さんの意見や当院への満足度等を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

2 対象

外来患者さん

3 調査日

令和7年11月20日（木）

4 調査方法

会計受付後の外来患者さんにアンケート用紙を配布し回収箱にて回収

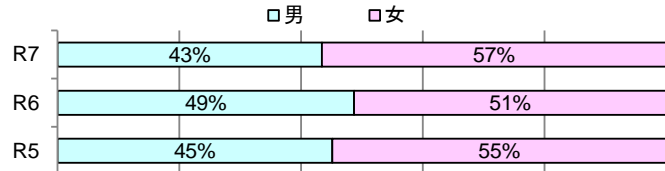
5 回答数

159 件

1 回答者の属性

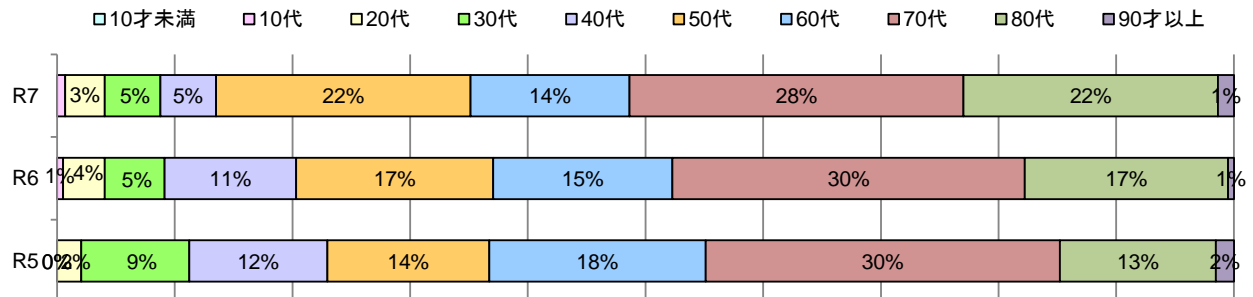
① 性別

	男	女	合計	無回答
R7年度	63 (43%)	82 (57%)	145 (100%)	14
R6年度	96 (49%)	101 (51%)	197 (100%)	2
R5年度	88 (45%)	107 (55%)	195 (100%)	106



② 年齢

	10才未満	10才代	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才代	90才以上	合計	無回答
R7年度	0 (0%)	1 (1%)	5 (3%)	7 (5%)	7 (5%)	32 (22%)	20 (14%)	42 (28%)	32 (22%)	2 (1%)	148 (100%)	11
R6年度	0 (0%)	1 (1%)	7 (4%)	10 (5%)	22 (11%)	33 (17%)	30 (15%)	59 (30%)	34 (17%)	1 (1%)	197 (100%)	26
R5年度	0 (0%)	0 (0%)	4 (2%)	18 (9%)	23 (12%)	27 (14%)	36 (18%)	59 (30%)	26 (13%)	3 (2%)	196 (100%)	1



③ 受診された診療科

	内科	消化器内科	循環器内科	呼吸器内科	脳神経内科	内分泌内科	腎臓内科	小児科	外科・消化器外科	整形外科	脳神経外科
R7年度	15 (10%)	12 (8%)	15 (10%)	3 (2%)	9 (6%)	5 (3%)	1 (1%)	0 (0%)	14 (10%)	10 (7%)	8 (5%)
R6年度	19 (9%)	32 (16%)	15 (7%)	7 (3%)	8 (4%)	10 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	15 (7%)	15 (7%)	8 (4%)
R5年度	22 (11%)	22 (11%)	16 (8%)	12 (6%)	13 (7%)	7 (4%)	6 (3%)	5 (3%)	9 (5%)	26 (13%)	2 (1%)

	形成外科	皮膚科	泌尿器科	婦人科	眼科	耳鼻いんこう科	放射線科	歯科口腔外科	リハビリ科	人間ドック	合計	無回答
R7年度	5 (3%)	5 (3%)	10 (7%)	9 (6%)	6 (4%)	11 (8%)	1 (1%)	3 (2%)	3 (2%)	1 (1%)	146 (100%)	13
R6年度	3 (1%)	6 (3%)	14 (7%)	17 (8%)	9 (4%)	17 (8%)	0 (0%)	1 (0%)	0 (0%)	5 (2%)	201 (100%)	22
R5年度	3 (2%)	10 (5%)	7 (4%)	9 (5%)	4 (2%)	11 (6%)	4 (2%)	1 (1%)	4 (2%)		193 (100%)	4

2 質問項目

- 1 診察までの待ち時間（診察までの待ち時間は適切でしたか）
- 2 診察時間（診察時間は適切でしたか）
- 3 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）
- 4 医師との対話（医師との対話に満足していますか）
- 5 看護師（看護師の対応に満足していますか）
- 6 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）
- 7 その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）
- 8 職員の接遇（職員全体の身だしなみ・言葉使い・態度に満足していますか）
- 9 案内や掲示（案内板や表示に満足していますか）
- 10 駐車場（駐車場の利便性に満足していますか）
- 11 食堂（レストランの利便性に満足していますか）
- 12 売店（売店の利便性に満足していますか）

〈総合評価〉

- 13 総合的な満足度について

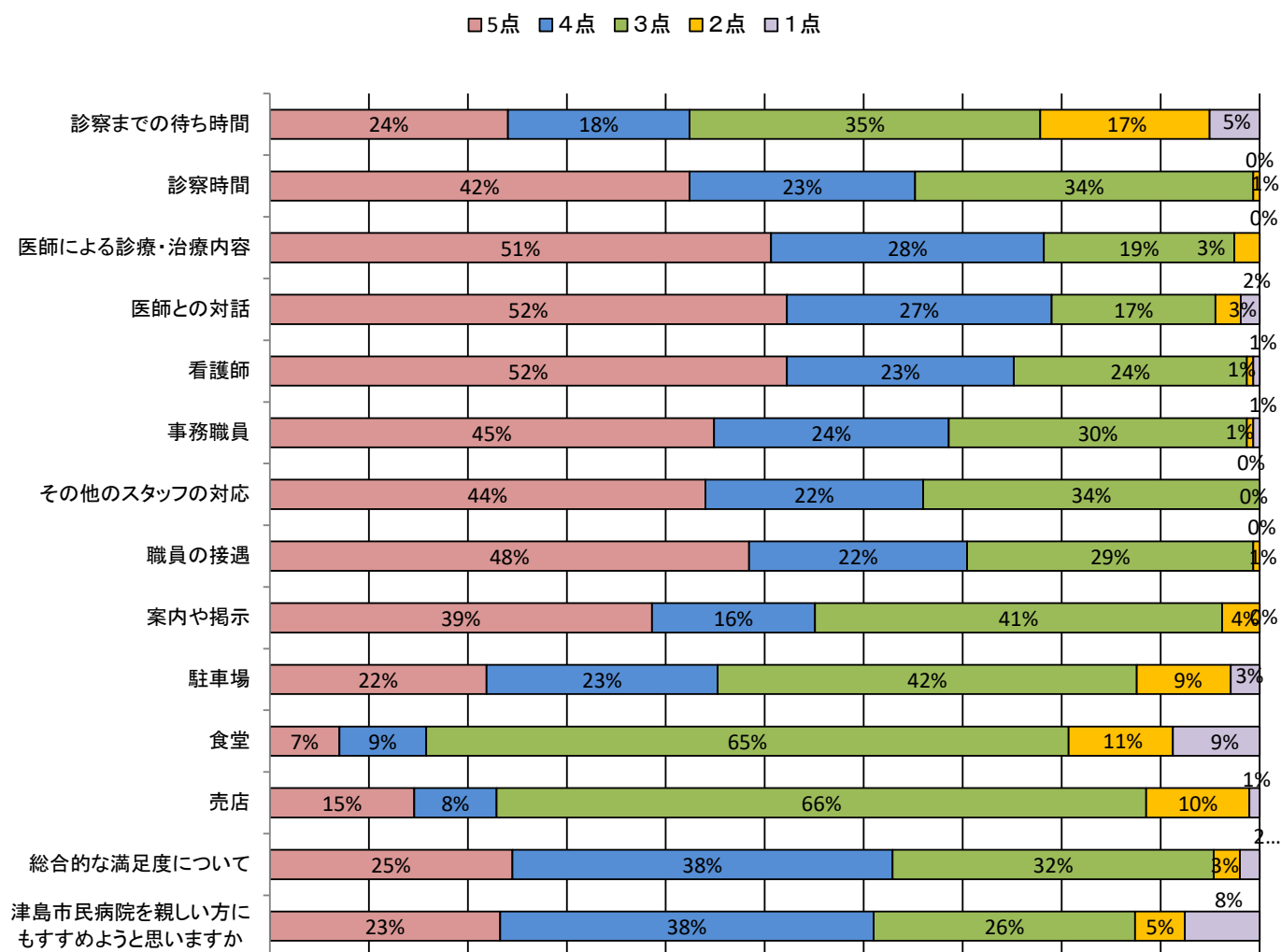
とても満足	5点
やや満足	4点
ふつう	3点
やや不満	2点
とても不満	1点
利用なし・無回答	集計に含めない

- 14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか

すすめる	5点
まあまあすすめる	4点
どちらともいえない	3点
あまりすすめない	2点
すすめない	1点
無回答	集計に含めない

	5点	4点	3点	2点	1点	平均点	無回答など	ベンチマーク
1 診察までの待ち時間	38 (24%)	29 (18%)	56 (35%)	27 (17%)	8 (5%)	3.4	1	3.3
2 診察時間	67 (42%)	36 (23%)	54 (34%)	1 (1%)	0 (0%)	4.1	1	3.9
3 医師による診療・治療内容	79 (51%)	43 (28%)	30 (19%)	4 (3%)	0 (0%)	4.3	3	4.2
4 医師との対話	82 (52%)	42 (27%)	26 (17%)	4 (3%)	3 (2%)	4.2	2	4.2
5 看護師	82 (52%)	36 (23%)	37 (24%)	1 (1%)	1 (1%)	4.3	2	4.2
6 事務職員	70 (45%)	37 (24%)	47 (30%)	1 (1%)	1 (1%)	4.1	3	4.1
7 その他のスタッフの対応	66 (44%)	33 (22%)	51 (34%)	0 (0%)	0 (0%)	4.1	9	4.1
8 職員の接遇	77 (48%)	35 (22%)	46 (29%)	1 (1%)	0 (0%)	4.2	0	
9 案内や掲示	61 (39%)	26 (16%)	65 (41%)	6 (4%)	0 (0%)	3.9	1	
10 駐車場	30 (22%)	32 (23%)	58 (42%)	13 (9%)	4 (3%)	3.5	22	
11 食堂	4 (7%)	5 (9%)	37 (65%)	6 (11%)	5 (9%)	2.9	102	
12 売店	14 (15%)	8 (8%)	63 (66%)	10 (10%)	1 (1%)	3.3	63	
13 総合的な満足度について	37 (25%)	58 (38%)	49 (32%)	4 (3%)	3 (2%)	3.8	8	
14 津島市民病院を親しい方にもすすめようと思いますか	37 (23%)	60 (38%)	42 (26%)	8 (5%)	12 (8%)	3.6	0	4.1

※ベンチマークは、同じ調査を行った248病院の平均（当院独自の質問項目についてはベンチマーク欄は空欄）



アンケートにご協力いただきありがとうございました。

皆様のご意見を真摯に受け止め、よりよい療養環境を整えるべく改善に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。