

外来患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年 患者・職員満足度調査（2025年12月09日～2025年12月19日）

日本赤十字社

高山赤十字病院 様

目次

- I. 調査概要
 - 調査目的 調査期間 調査対象 調査方法 サンプル数
- II. 調査票
- III. 属性調査結果
 - 1. 性別 2. 年齢 3. 本日の受診予約 4. 本日の診察待ち時間 5. 本日の受診科目 6. 当院を選んだ理由
- IV. 満足度調査結果
 - IV-1. 満足度ポイント一覧
 - IV-2. 満足度構成比率
 - 1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 事務の接遇
- V. ポートフォリオ分析
- VI. ベンチマーク分析
- VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・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

調査期間

2025年12月09日～2025年12月19日

調査日数

11

調査対象

調査実施期間内に来院した外来患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

514

回収数

490

回収率

95.3%

有効回答数

480

有効回答率

98.0%

II. 調査票

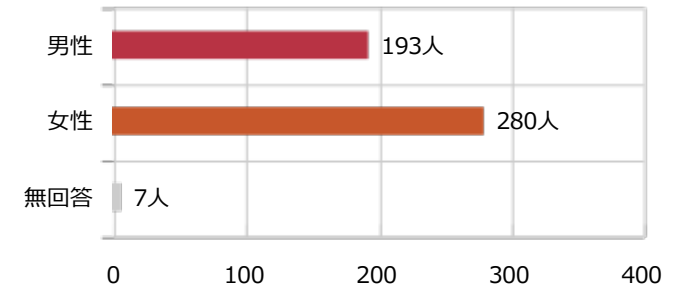
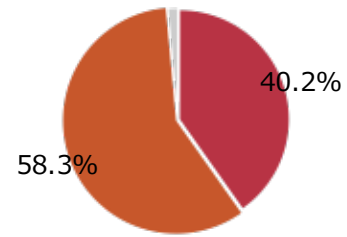
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 診察までの待ち時間	診察待ち時間	医療サービス	1 性別
2 待合の構造・設備や雰囲気	待合の雰囲気	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 駐車場のスペース、利便性	駐車場の利便性	施設・設備・情報提供	3 本日の受診予約
4 院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ	情報提供の適切さ	施設・設備・情報提供	4 本日の診察待ち時間
5 待合・診察室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	5 本日の受診科目（複数選択可）
6 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	6 当院を選んだ理由（複数選択可）
7 診察室・検査室の構造・設備や雰囲気	診察室・検査室の雰囲気	施設・設備・情報提供	
8 会計までの待ち時間	会計待ち時間	医療サービス	
9 診療時間・予約時間への配慮	診療・予約時間への配慮	医療サービス	
10 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
11 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
12 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

III. 属性調査 1 / 6

性別

「女性」280 人、「男性」193 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	193	40.2%
女性	280	58.3%
無回答	7	1.5%
合計	480	100.0%

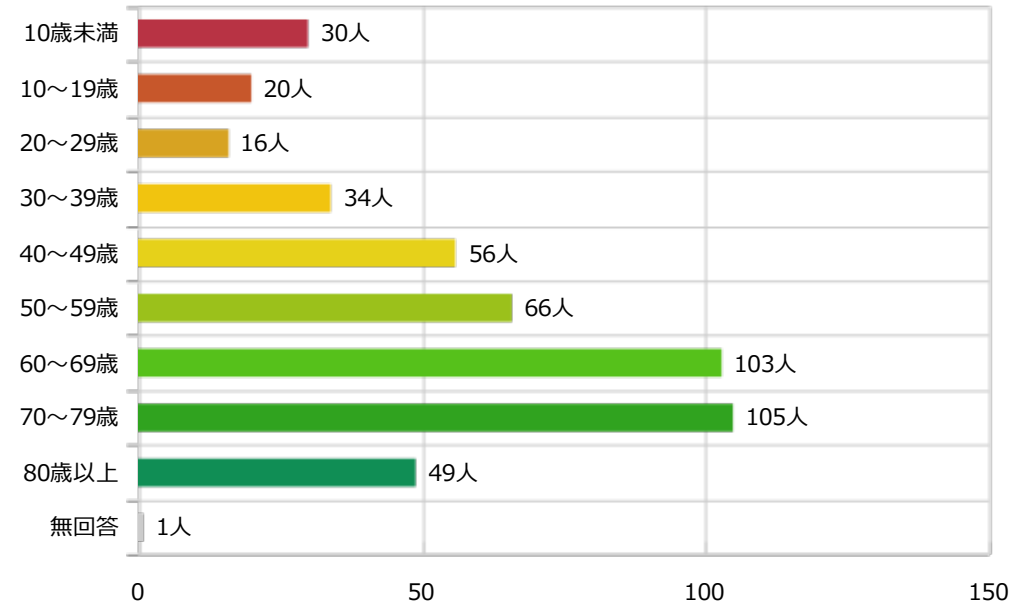


III. 属性調査 2 / 6

年齢

「70～79歳」が 105 人と最も多いです。次いで「60～69歳」103 人、「50～59歳」66 人となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 16 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	30	6.2%
10～19歳	20	4.2%
20～29歳	16	3.3%
30～39歳	34	7.1%
40～49歳	56	11.7%
50～59歳	66	13.8%
60～69歳	103	21.5%
70～79歳	105	21.9%
80歳以上	49	10.2%
無回答	1	0.2%
合計	480	100.0%

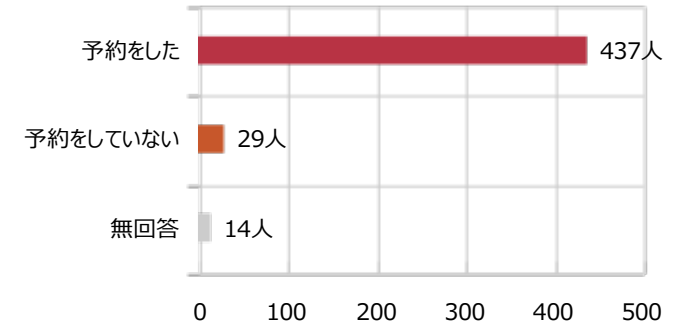
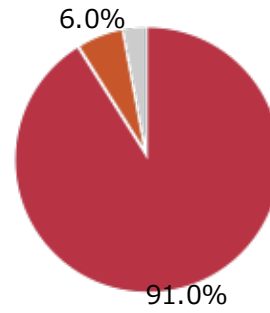


III. 属性調査 3 / 6

本日の受診予約

「予約をした」437 人、「予約をしていない」29 人で「予約をした」が多いです。

選択肢		回答数 (人)	構成比
予約をした	■	437	91.0%
予約をしていない	■	29	6.0%
無回答	■	14	2.9%
合計		480	100.0%

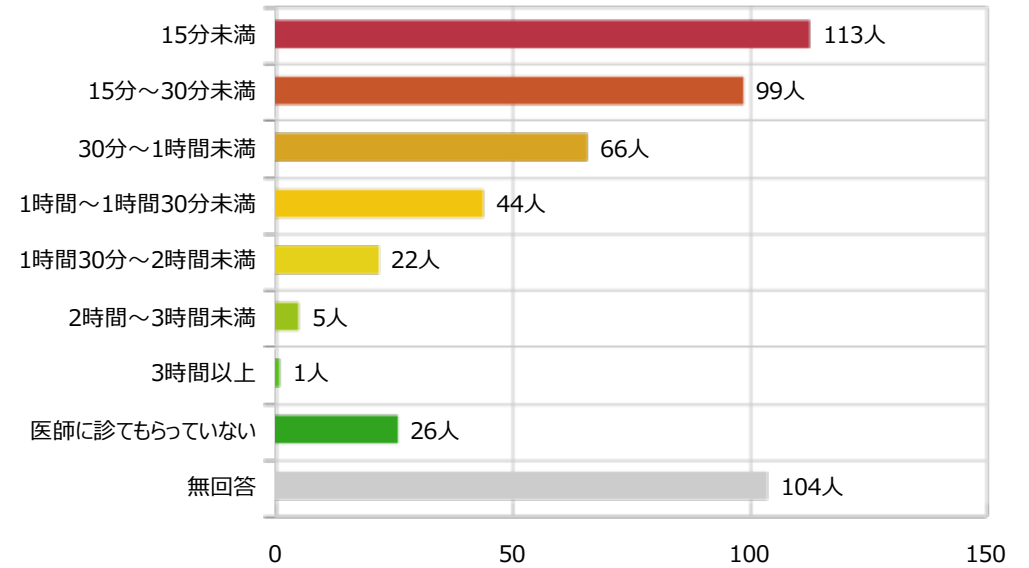


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

本日の診察待ち時間

「15分未満」が 113 人と最も多いです。次いで「15分～30分未満」99 人、「30分～1時間未満」66 人となっています。最も少ないのは「3時間以上」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
15分未満	113	23.5%
15分～30分未満	99	20.6%
30分～1時間未満	66	13.8%
1時間～1時間30分未満	44	9.2%
1時間30分～2時間未満	22	4.6%
2時間～3時間未満	5	1.0%
3時間以上	1	0.2%
医師に診てもらっていない	26	5.4%
無回答	104	21.7%
合計	480	100.0%

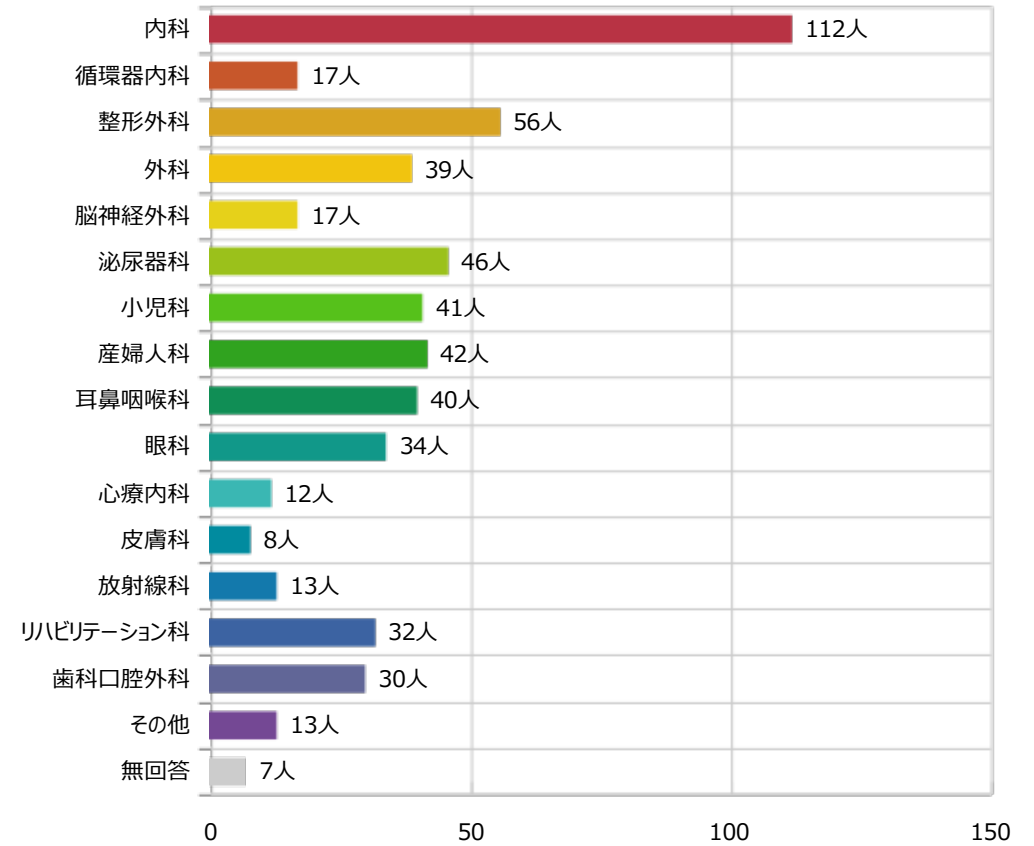


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

複数 本日の受診科目

「内科」が 112 人と最も多いです。次いで「整形外科」56 人、「泌尿器科」46 人となっています。最も少ないのは「皮膚科」の 8 人です。

選択肢	回答数
内科	112
循環器内科	17
整形外科	56
外科	39
脳神経外科	17
泌尿器科	46
小児科	41
産婦人科	42
耳鼻咽喉科	40
眼科	34
心療内科	12
皮膚科	8
放射線科	13
リハビリテーション科	32
歯科口腔外科	30
その他	13
無回答	7

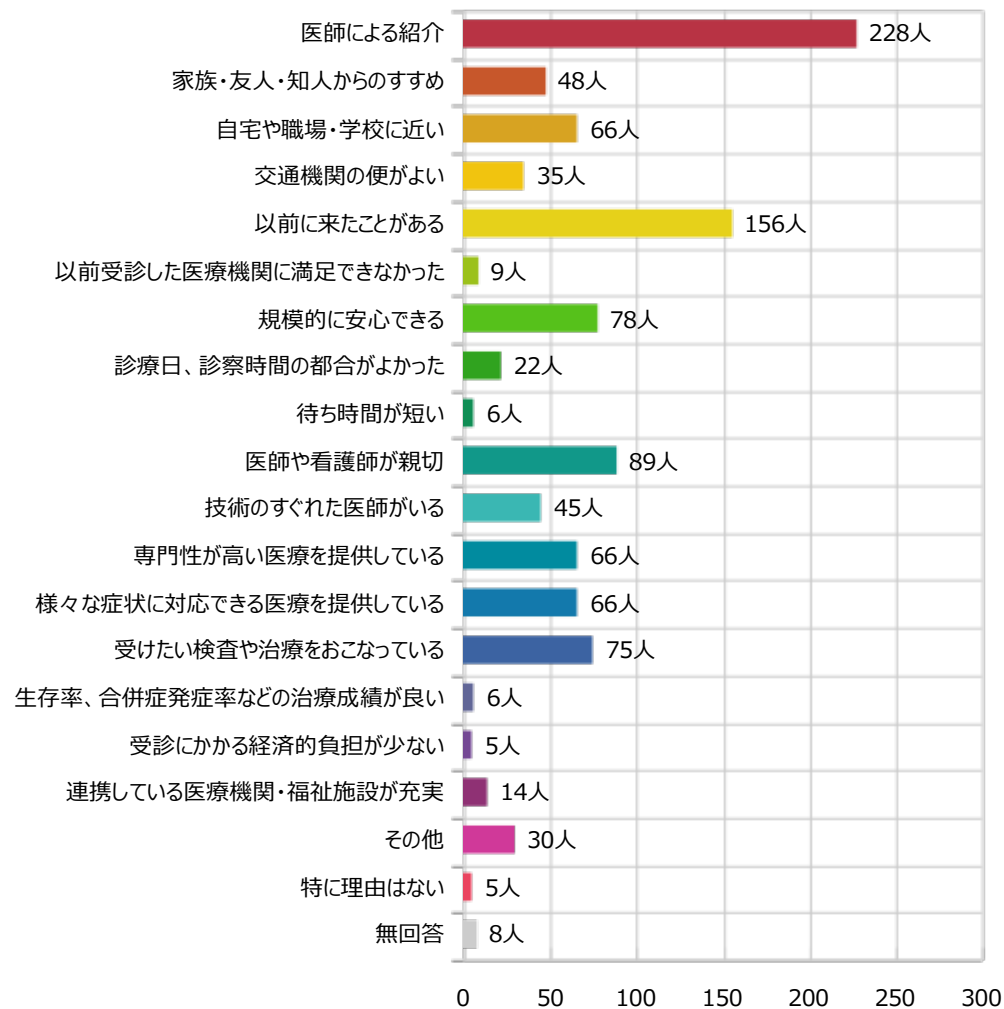


III. 属性調査 6 / 6

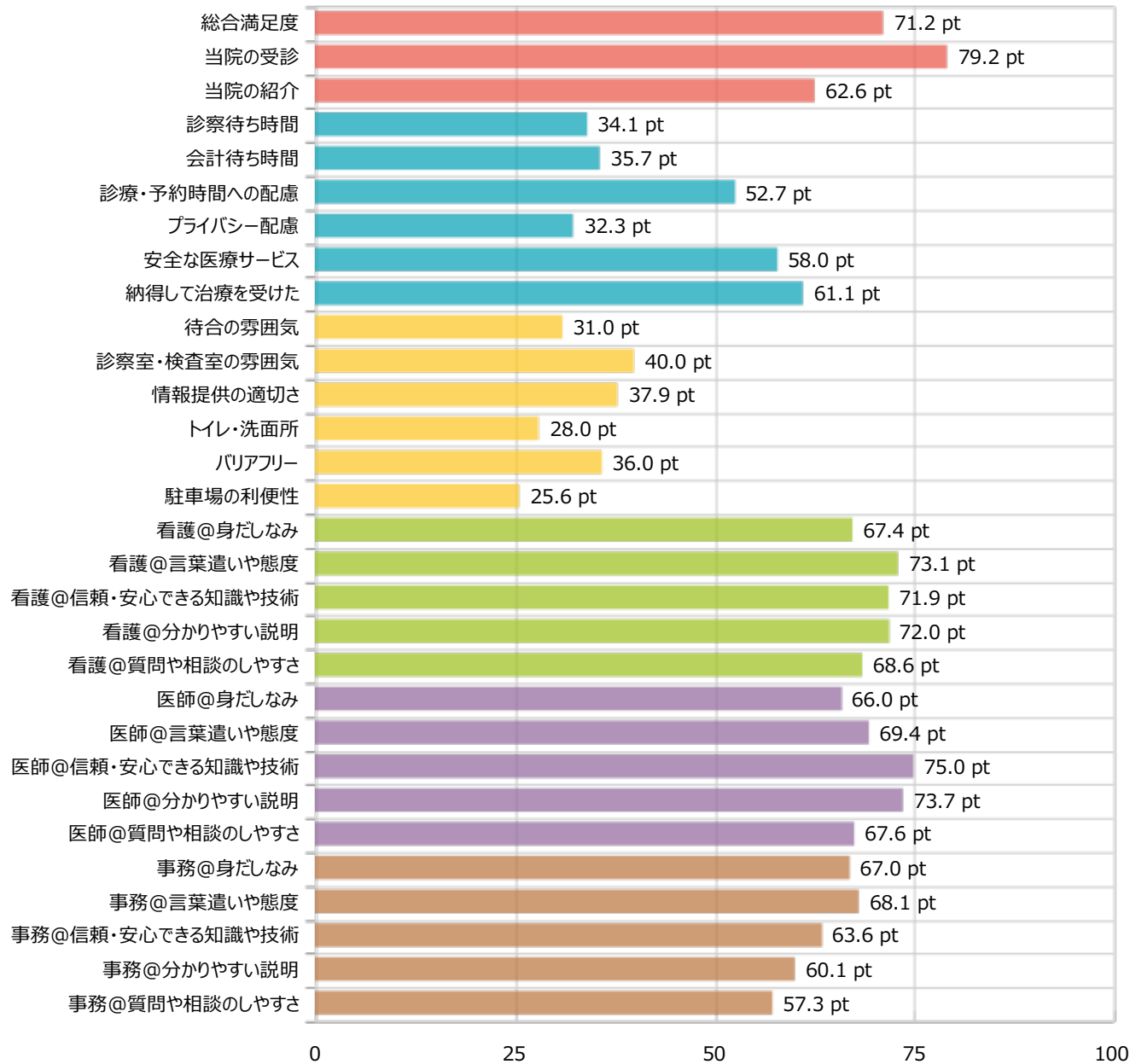
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 228 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」156人、「医師や看護師が親切」89人となっています。最も少ないのは「受診にかかる経済的負担が少ない」「特に理由はない」の5人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	228
家族・友人・知人からのすすめ	48
自宅や職場・学校に近い	66
交通機関の便がよい	35
以前に来たことがある	156
以前受診した医療機関に満足できなかった	9
規模的に安心できる	78
診療日、診察時間の都合がよかった	22
待ち時間が短い	6
医師や看護師が親切	89
技術のすぐれた医師がいる	45
専門性が高い医療を提供している	66
様々な症状に対応できる医療を提供している	66
受けたい検査や治療をおこなっている	75
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	5
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	30
特に理由はない	5
無回答	8



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **71.2** ポイント

総合満足度	■
医療サービス	■
施設・設備・情報提供	■
看護師の接遇	■
医師の接遇	■
事務の接遇	■

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 79.2 ポイントです。

次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 75.0 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 73.7 ポイントとなっています。

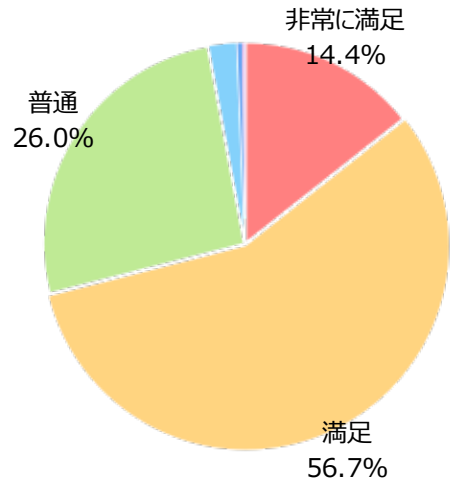
最もポイントが低いのは、「駐車場の利便性」の 25.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

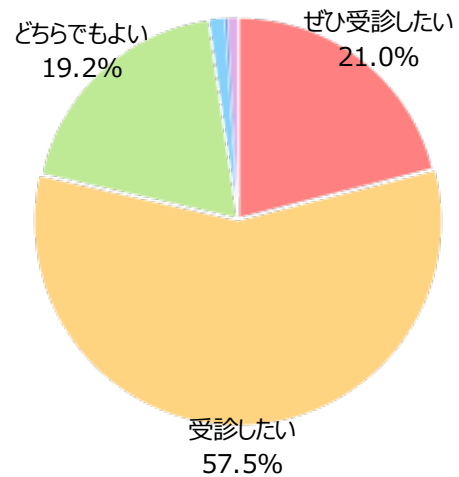
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

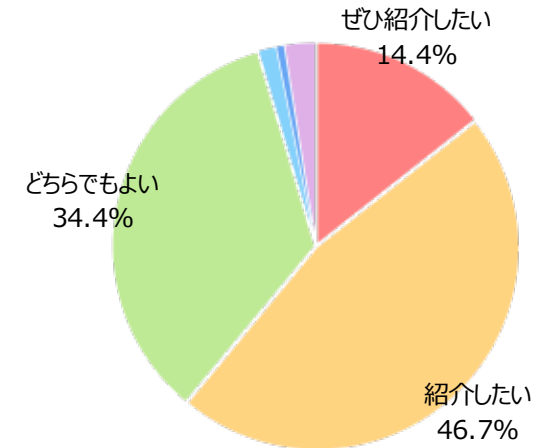
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	69	14.4%
満足	272	56.7%
普通	125	26.0%
やや不満	11	2.3%
不満	2	0.4%
無回答	1	0.2%
合計	480	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	101	21.0%
受診したい	276	57.5%
どちらでもよい	92	19.2%
あまり受診したくない	6	1.2%
受診したくない	1	0.2%
無回答	4	0.8%
合計	480	100.0%



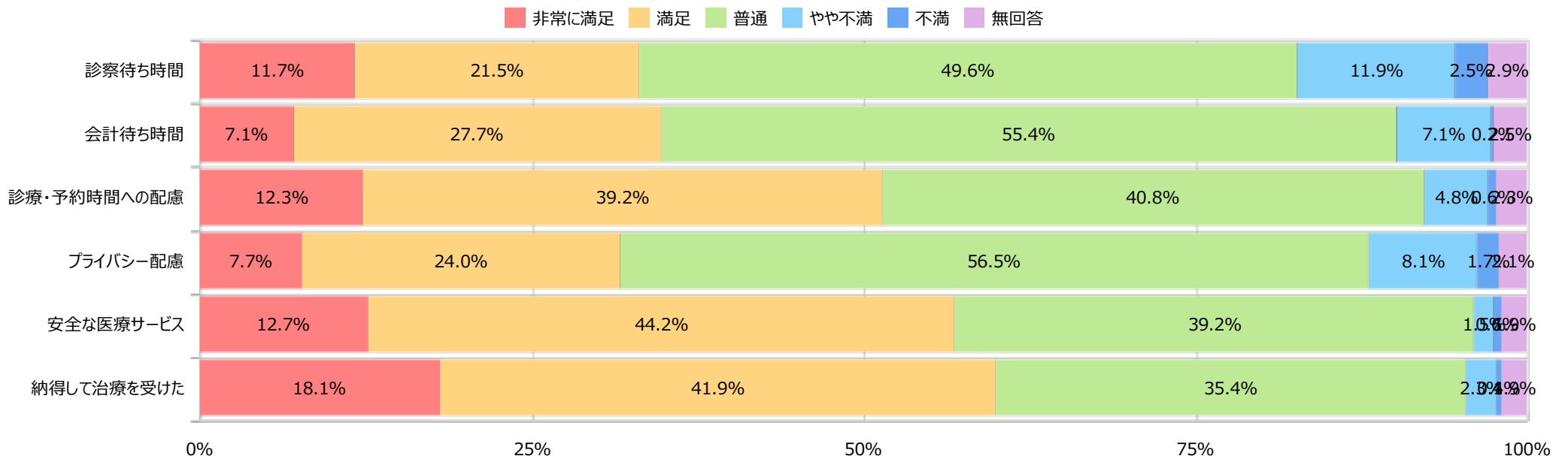
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	69	14.4%
紹介したい	224	46.7%
どちらでもよい	165	34.4%
あまり紹介したくない	7	1.5%
紹介したくない	3	0.6%
無回答	12	2.5%
合計	480	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

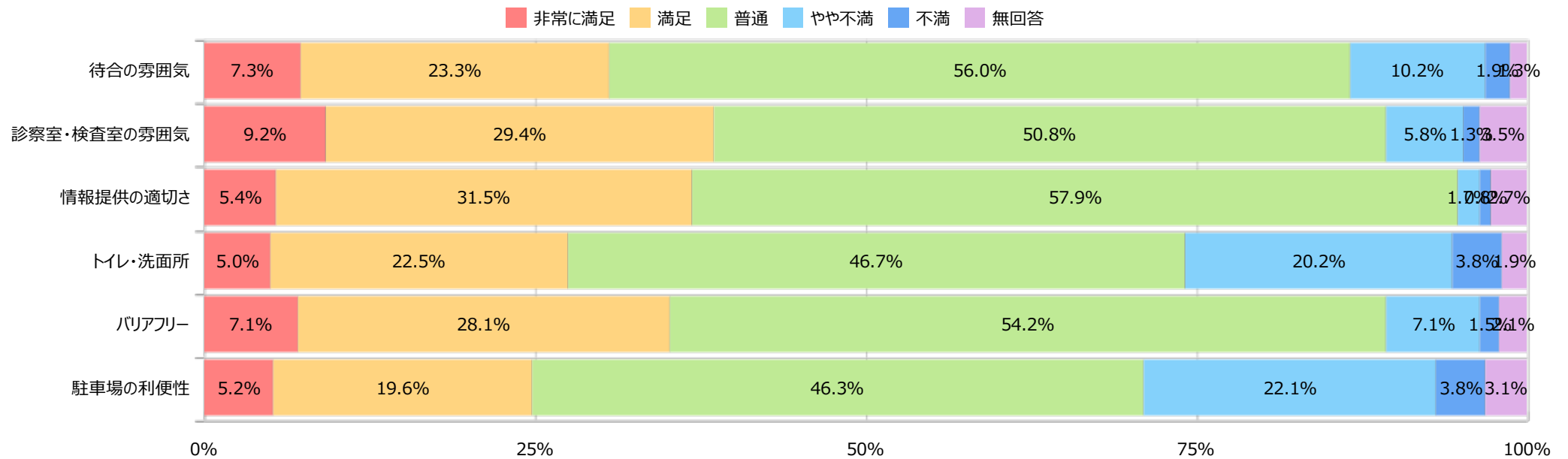
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
診察待ち時間	56人	11.7%	103人	21.5%	238人	49.6%	57人	11.9%	12人	2.5%	14人	2.9%	480人	100.0%
会計待ち時間	34人	7.1%	133人	27.7%	266人	55.4%	34人	7.1%	1人	0.2%	12人	2.5%	480人	100.0%
診療・予約時間への配慮	59人	12.3%	188人	39.2%	196人	40.8%	23人	4.8%	3人	0.6%	11人	2.3%	480人	100.0%
プライバシー配慮	37人	7.7%	115人	24.0%	271人	56.5%	39人	8.1%	8人	1.7%	10人	2.1%	480人	100.0%
安全な医療サービス	61人	12.7%	212人	44.2%	188人	39.2%	7人	1.5%	3人	0.6%	9人	1.9%	480人	100.0%
納得して治療を受けた	87人	18.1%	201人	41.9%	170人	35.4%	11人	2.3%	2人	0.4%	9人	1.9%	480人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

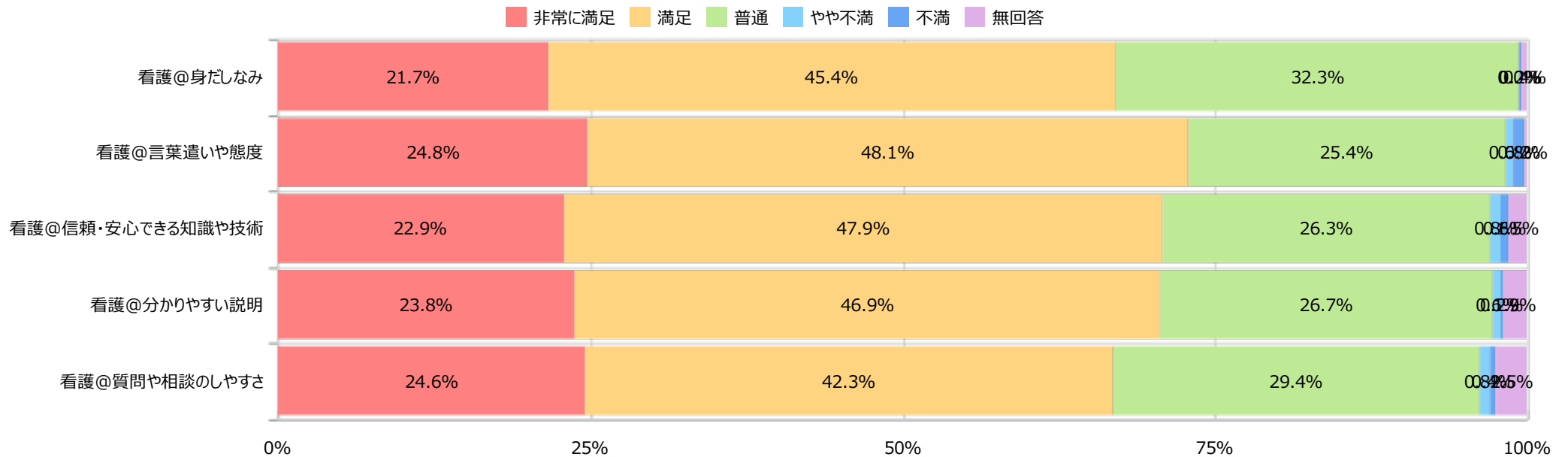
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
待合の雰囲気	35人	7.3%	112人	23.3%	269人	56.0%	49人	10.2%	9人	1.9%	6人	1.3%	480人	100.0%
診察室・検査室の雰囲気	44人	9.2%	141人	29.4%	244人	50.8%	28人	5.8%	6人	1.3%	17人	3.5%	480人	100.0%
情報提供の適切さ	26人	5.4%	151人	31.5%	278人	57.9%	8人	1.7%	4人	0.8%	13人	2.7%	480人	100.0%
トイレ・洗面所	24人	5.0%	108人	22.5%	224人	46.7%	97人	20.2%	18人	3.8%	9人	1.9%	480人	100.0%
バリアフリー	34人	7.1%	135人	28.1%	260人	54.2%	34人	7.1%	7人	1.5%	10人	2.1%	480人	100.0%
駐車場の利便性	25人	5.2%	94人	19.6%	222人	46.3%	106人	22.1%	18人	3.8%	15人	3.1%	480人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

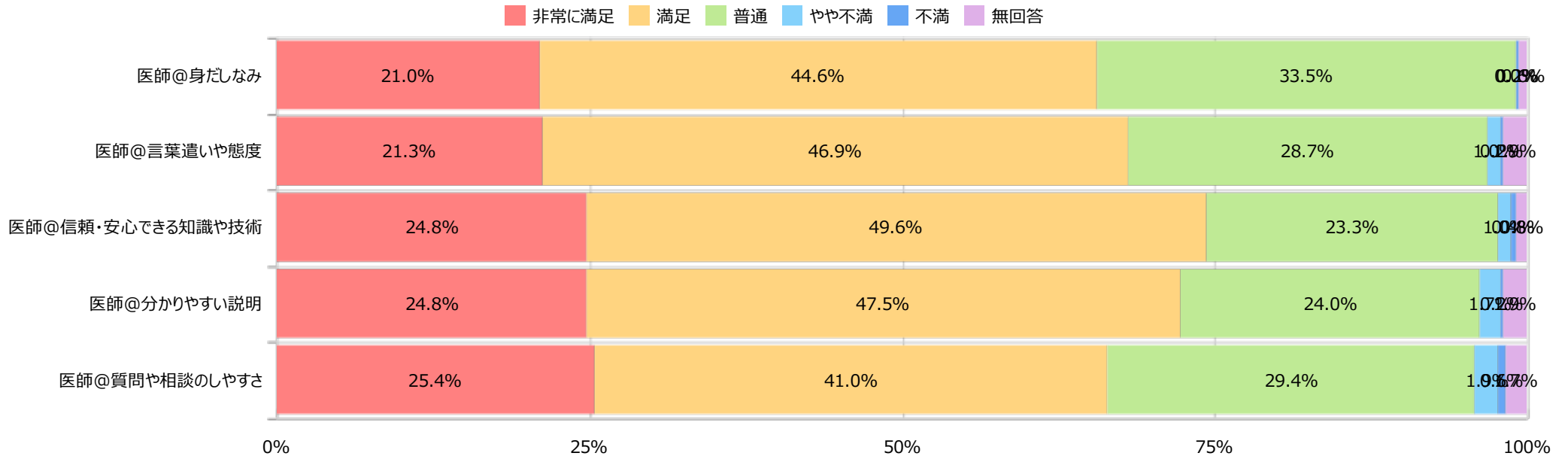
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	104 人 21.7%	218 人 45.4%	155 人 32.3%	0 人 0.0%	1 人 0.2%	2 人 0.4%	480 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	119 人 24.8%	231 人 48.1%	122 人 25.4%	3 人 0.6%	4 人 0.8%	1 人 0.2%	480 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	110 人 22.9%	230 人 47.9%	126 人 26.3%	4 人 0.8%	3 人 0.6%	7 人 1.5%	480 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	114 人 23.8%	225 人 46.9%	128 人 26.7%	3 人 0.6%	1 人 0.2%	9 人 1.9%	480 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	118 人 24.6%	203 人 42.3%	141 人 29.4%	4 人 0.8%	2 人 0.4%	12 人 2.5%	480 人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	101人 21.0%	214人 44.6%	161人 33.5%	0人 0.0%	1人 0.2%	3人 0.6%	480人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	102人 21.3%	225人 46.9%	138人 28.8%	5人 1.0%	1人 0.2%	9人 1.9%	480人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	119人 24.8%	238人 49.6%	112人 23.3%	5人 1.0%	2人 0.4%	4人 0.8%	480人 100.0%
医師@分かりやすい説明	119人 24.8%	228人 47.5%	115人 24.0%	8人 1.7%	1人 0.2%	9人 1.9%	480人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	122人 25.4%	197人 41.0%	141人 29.4%	9人 1.9%	3人 0.6%	8人 1.7%	480人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	94 人 19.6%	223 人 46.5%	155 人 32.3%	0 人 0.0%	1 人 0.2%	7 人 1.5%	480 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	91 人 19.0%	234 人 48.8%	144 人 30.0%	5 人 1.0%	3 人 0.6%	3 人 0.6%	480 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	81 人 16.9%	219 人 45.6%	164 人 34.2%	5 人 1.0%	3 人 0.6%	8 人 1.7%	480 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	84 人 17.5%	195 人 40.6%	179 人 37.3%	4 人 0.8%	2 人 0.4%	16 人 3.3%	480 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	86 人 17.9%	180 人 37.5%	191 人 39.8%	4 人 0.8%	3 人 0.6%	16 人 3.3%	480 人 100.0%

