

外来診療満足度アンケート結果

2025年2月28日
公益社団法人信和会 大宅診療所

平素より、大宅診療所の医療・介護活動へのご理解、ご協力ありがとうございます。
今回、2月に外来に通院していただいている患者様を対象として、満足度アンケート調査を実施させていただきました。アンケートには、多くの患者様とご家族にご協力いただき、ありがとうございました。
下記にその結果をご報告させていただきます。

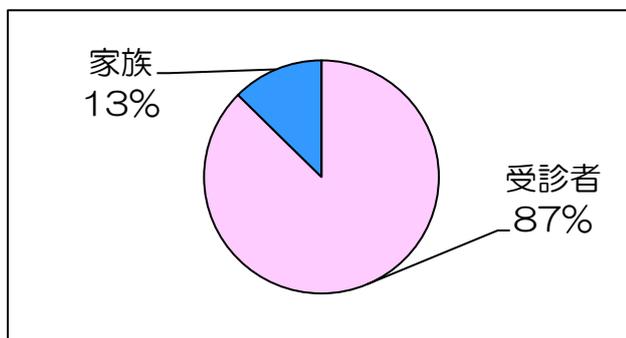
〈アンケート調査概要〉

- 調査期間：2025年2月3日（月）～2月15日（土）
- 調査対象：調査期間中に来院された外来患者様・ご家族
- 回収枚数：148枚

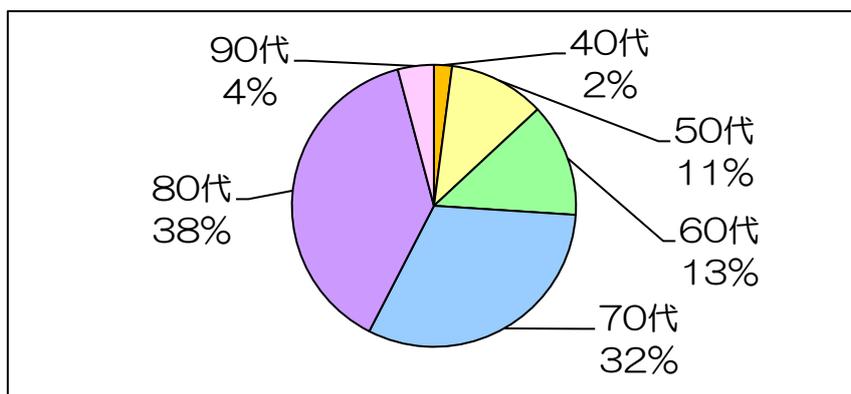
〈調査結果〉 ※グラフは、「無回答」を除いた割合を表示しています

◎ 記入者

受診者	125
家族	18
その他	0
無回答	5

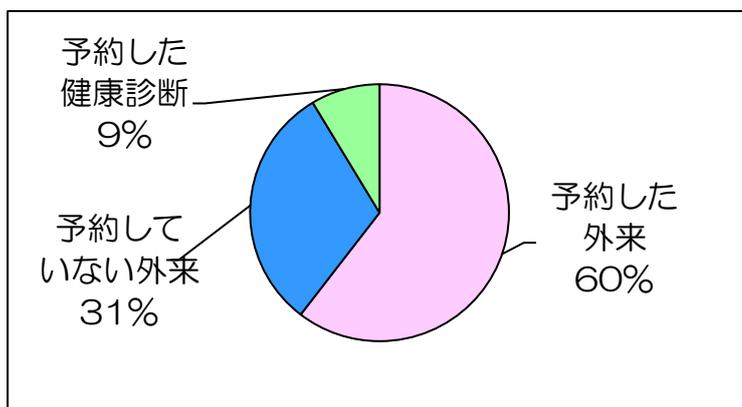


◎ 受診者の年齢



◎ 受診方法

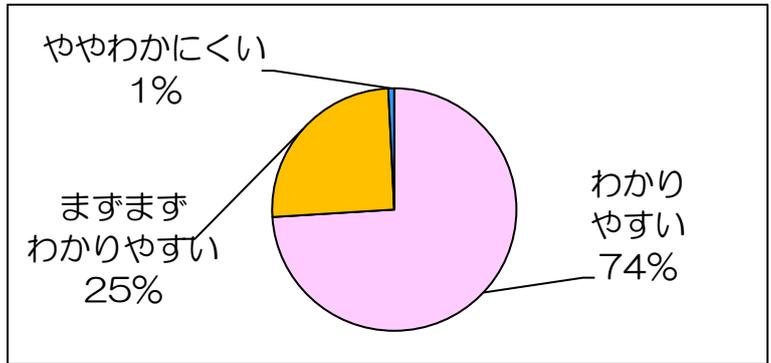
予約した外来	84
予約していない外来	43
予約した健康診断	12
無回答	9



◎ 設備・環境に関して

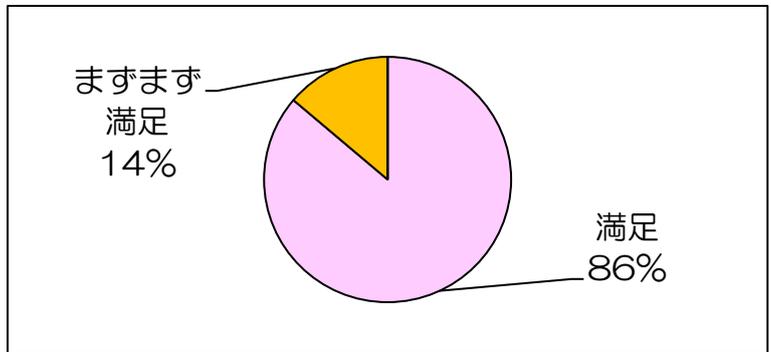
① 診療所内の掲示物

わかりやすい	94
ますますわかりやすい	32
ややわかりにくい	1
わかりにくい	0
無回答	21



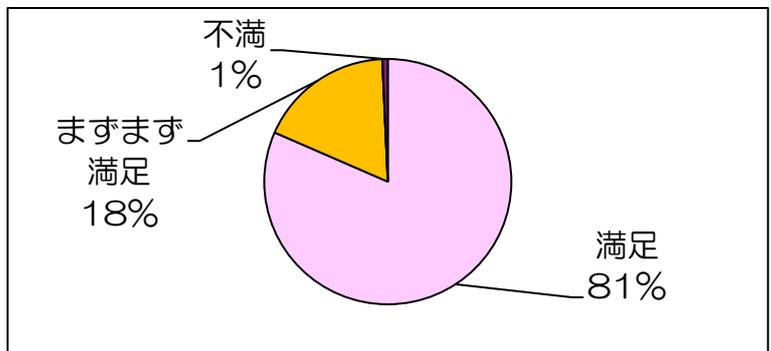
② 待合室の清掃

満足	125
ますます満足	20
やや不満	0
不満	0
無回答	3



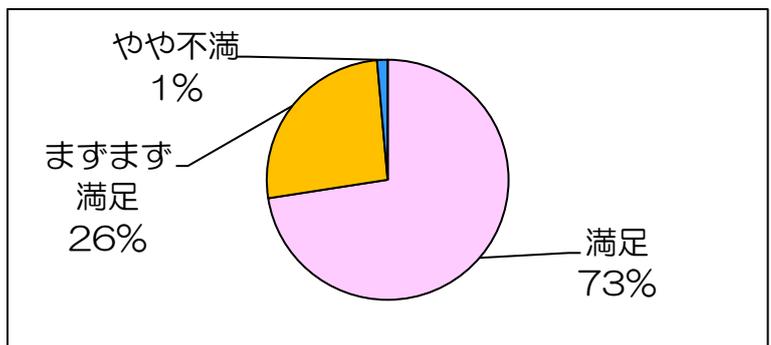
③ トイレの清掃

満足	115
ますます満足	25
やや不満	0
不満	1
無回答	7



④ プライバシーへの配慮

満足	103
ますます満足	37
やや不満	2
不満	0
無回答	6



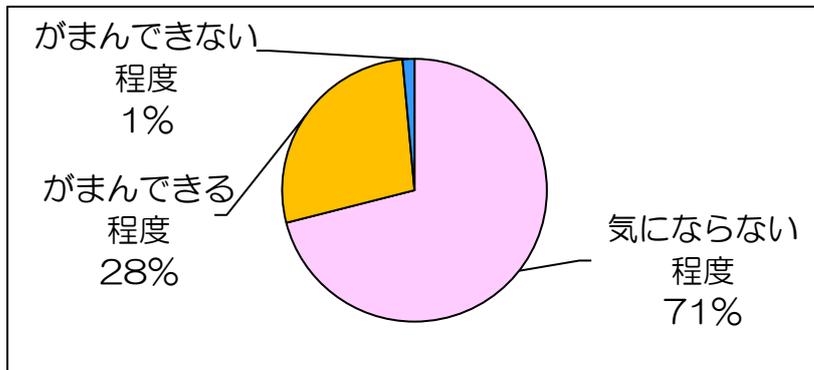
⑤ ご意見がございましたらご記入ください

- 腰痛のため、もう少し座り心地の良い椅子が欲しいです。
- 検査室が狭い。待合室が寒い。
- 大変寒い時があります。
- 何かあったらすぐ相談に気軽に聞いていただきすごく頼りにしています。スタッフの方々親切で笑顔よく気持ちよく通院できています。ありがとうございます。
- 大勢の方が受診にきているのに、てきぱきとありがたく思っています。
- いつもありがとうございます。皆さん親切に答えて頂き、感謝しています。これからもよろしく願いたいします。
- 予約を忘れていた時にはお電話をいただき、申し訳ありません。ありがとうございます。
- 皆様がやさしく接して下さいます。

◎ 待ち時間に関して

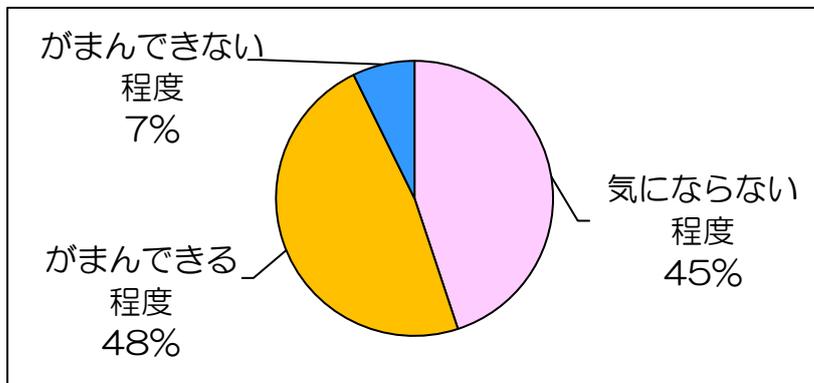
①受付までの待ち時間

気にならない程度	98
がまんできる程度	38
がまんできない程度	2
無回答	10



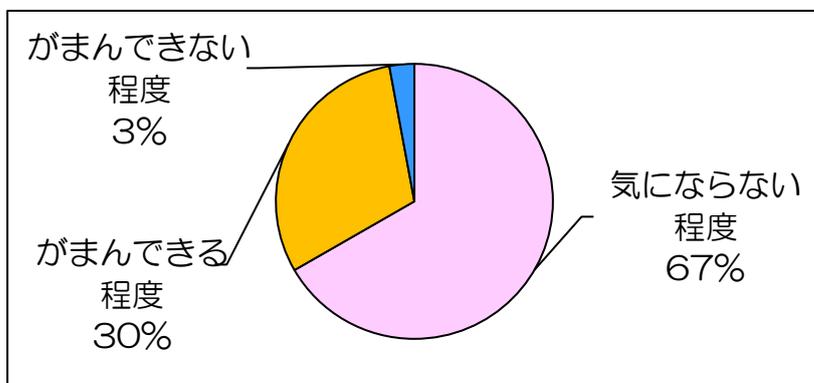
②受付後～診察までの待ち時間

気にならない程度	62
がまんできる程度	66
がまんできない程度	10
無回答	10



③診察後～会計までの待ち時間

気にならない程度	92
がまんできる程度	42
がまんできない程度	4
無回答	10



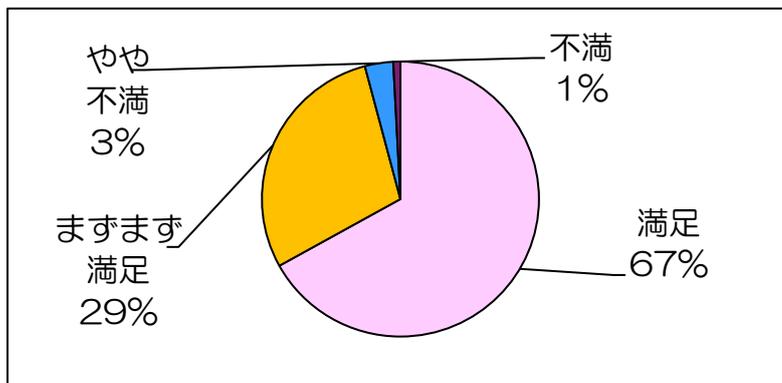
④ご意見がございましたらご記入ください

- 先生のお忙しいのはわかるのですが、本当に待ち時間は気になります。発熱の時などは本当に困りますね。
- 時々しかこないなので、混み具合はよくわかりません。
- 今のところ満足しています。
- スポーツ雑誌もおいてほしい。
- 以前予約なしで来た時、2時間待ちや2時間半待ったことも多々ありました。
- 他の医院に移る気がしません。今後ともよろしく願いいたします。
- いつの間にか予約制になったのは何故ですか？かえって不便になったようです。
- いつもありがとうございます。開院の時よりお世話になっております。いつまでもお世話になります。
- いつもありがとうございます。
- 受診の回転が遅い。

◎ 職員の接遇（挨拶・言葉づかい・身だしなみ）に関して

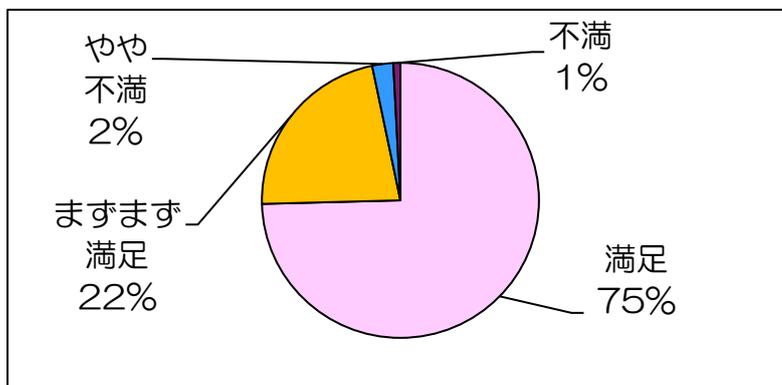
①医師

満足	81
まずまず満足	35
やや不満	4
不満	1
無回答	27



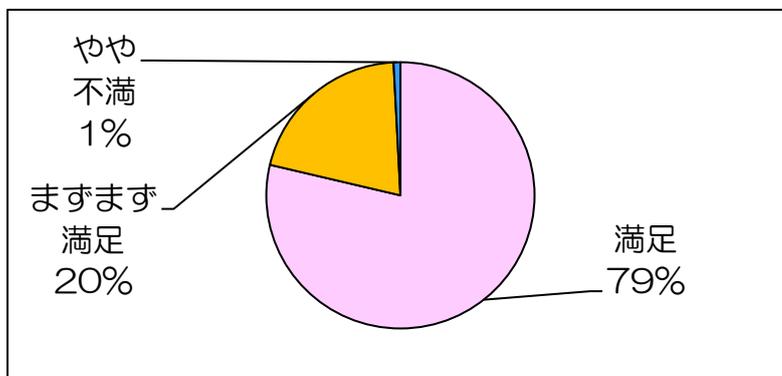
②看護師

満足	91
まずまず満足	27
やや不満	3
不満	1
無回答	26



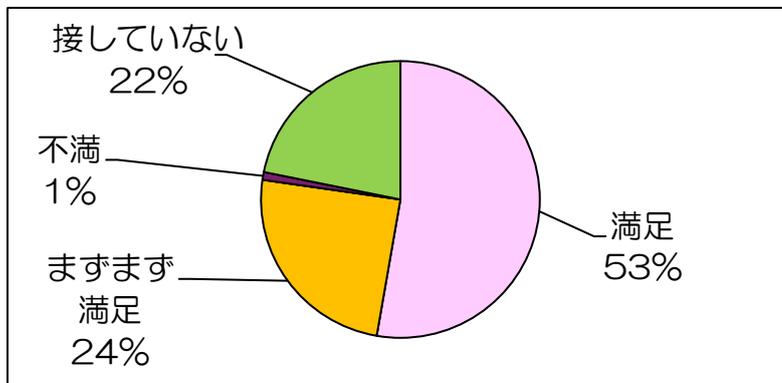
③事務職員

満足	96
まずまず満足	25
やや不満	1
不満	0
無回答	26



④放射線技師

満足	58
まずまず満足	27
やや不満	0
不満	1
接していない	24
無回答	38



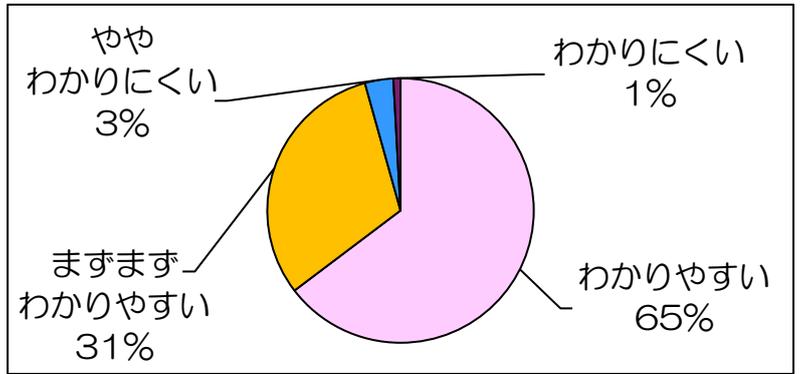
⑤ご意見がございましたらご記入ください

- ・質問した以外にももう少し詳しく説明してほしい時がある。
- ・話しやすい先生方とか感じ方が色々です。
- ・他の病院から変わってきてよかったと思っております。

◎ 職員の説明内容に関して

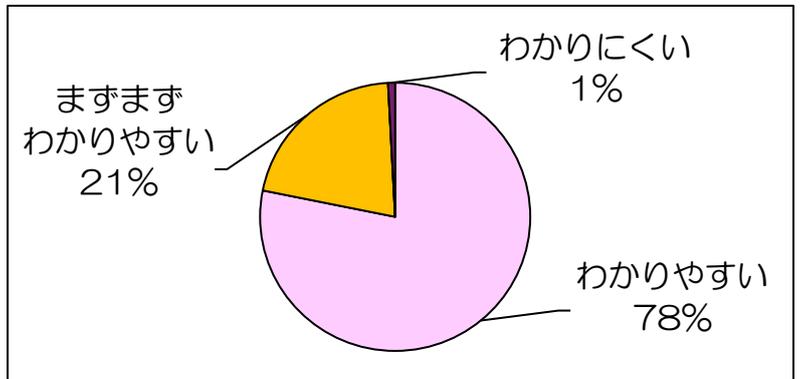
①医師

わかりやすい	75
ますますわかりやすい	36
ややわかりにくい	4
わかりにくい	1
無回答	32



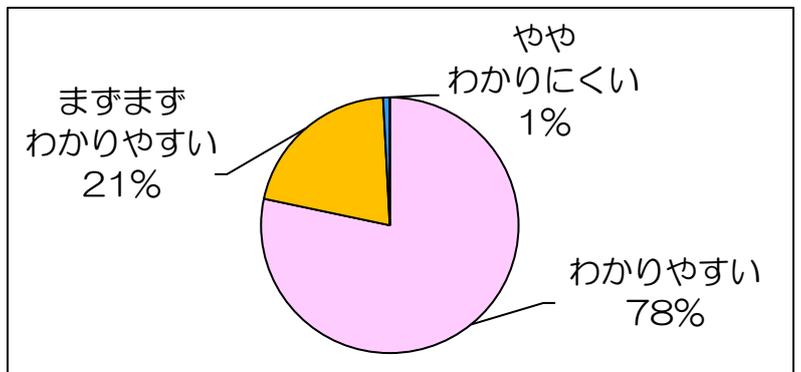
②看護師

わかりやすい	93
ますますわかりやすい	25
ややわかりにくい	0
わかりにくい	1
無回答	29



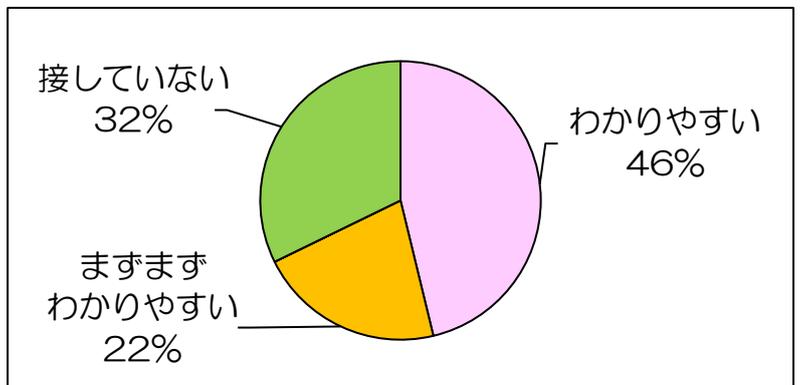
③事務職員

わかりやすい	94
ますますわかりやすい	25
ややわかりにくい	1
わかりにくい	0
無回答	28



④放射線技師

わかりやすい	43
ますますわかりやすい	20
ややわかりにくい	0
わかりにくい	0
接していない	30
無回答	55



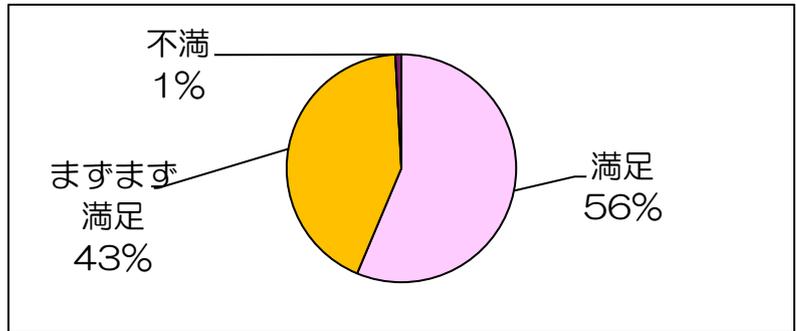
⑤ご意見がございましたらご記入ください

- 補聴器をつけているので最初の言葉を聞き逃すことが有ります。言葉はゆっくりとお願いしたいです。
- 年とともに早口やきれが悪いと理解力低下に伴い分かったふりをしてしまうので、言葉をゆっくり話してください。

◎ 当診療所に関して

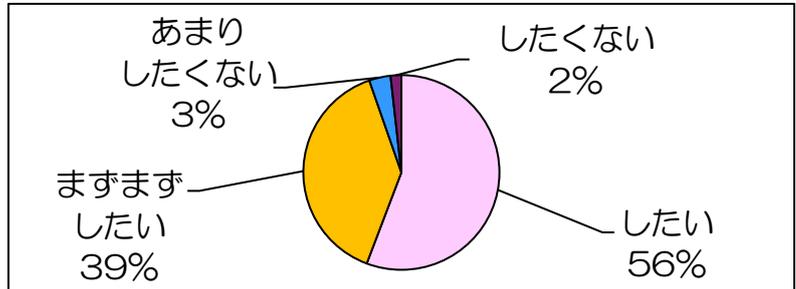
①総合評価

満足	67
まずまず満足	51
やや不満	0
不満	1
無回答	29



②当診療所を家族や知人に紹介したいと思いますか

したい	63
まずまずしたい	44
あまりしたくない	4
したくない	2
無回答	35



③ご意見・ご要望がございましたらご記入ください

- ・ 極端にお客様扱いする病院や混みすぎている病院や国立系で大きすぎると清掃が行き届いていないところもあったので、普通の在宅診で良いと思います。
- ・ 今まで感じて思ったことは、診察までの待ち時間が長いことです。在宅診は20年近く来ています。満足しております。いつもありがとうございます。
- ・ 全員やさしくお元気で嬉しい。
- ・ 送迎をしていただいています。本当に大変なことなのにありがとうございます。
- ・ いつも利用しており、私としては大変満足しています。
- ・ 色々の病気経験で各種の治療を受けましたが、アレルギー体質のため、薬の服用ができにくく、当院は体質に合わせて下さるので嬉しく思い30分歩いて通っております。感謝しております。
- ・ おおむねすべてに満足してます。失礼ですが、一医師の説明に「えっ」という事があり、他の先生に関してはみなさん分かるように説明してくださいませ。

【アンケート結果に対する回答】

- ①「設備・環境に関して」は、概ねご満足いただいているという結果でしたが、院内の掲示物とプライバシーの配慮という点で、若干満足度が低い状況がありました。そのため、今後もより良い院内掲示の方法について検討させていただくとともに、問診時などのプライバシー対策についても検討させていただきます。また、待合室の寒さ対策も検討いたします。
- ②「待ち時間に関して」は、概ねご満足いただいているという結果でしたが、受付から診察までの待ち時間で若干満足度が低い状況がありました。お一人お一人の診察時間や説明時間を確保すれば、それに比例して待ち時間が長くなるという難しい側面がありますが、少しでも待ち時間が短縮できるように業務内容を工夫していきたいと考えます。
- ③「職員の接遇に関して」と「説明内容に関して」は、概ねご満足いただいているという結果でしたが、医師と看護師の接遇と医師の説明内容において、若干満足度が低い状況がありました。そのため、患者様の状況（聴力など）に合わせて丁寧な対応ができるように意識してまいります。
- ④「当診療所に関して」は、ほぼご満足いただいているという結果でありました。今後も当診療所をお知り合いの方にご紹介いただけるように丁寧な対応を心がけていきたいと思っております。

この度は、当診療所のアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。多くのご意見をいただき、改善すべき点に関する気づきが得られる一方で、励ましや感謝のお言葉をいただき、これまでの医療に対する取り組みが報われたと感じることができました。今後も、いただいたご意見を参考にして、全職員で少しでも質の高い診療ができるように努めてまいります。