

外来患者満足度調査 結果報告書

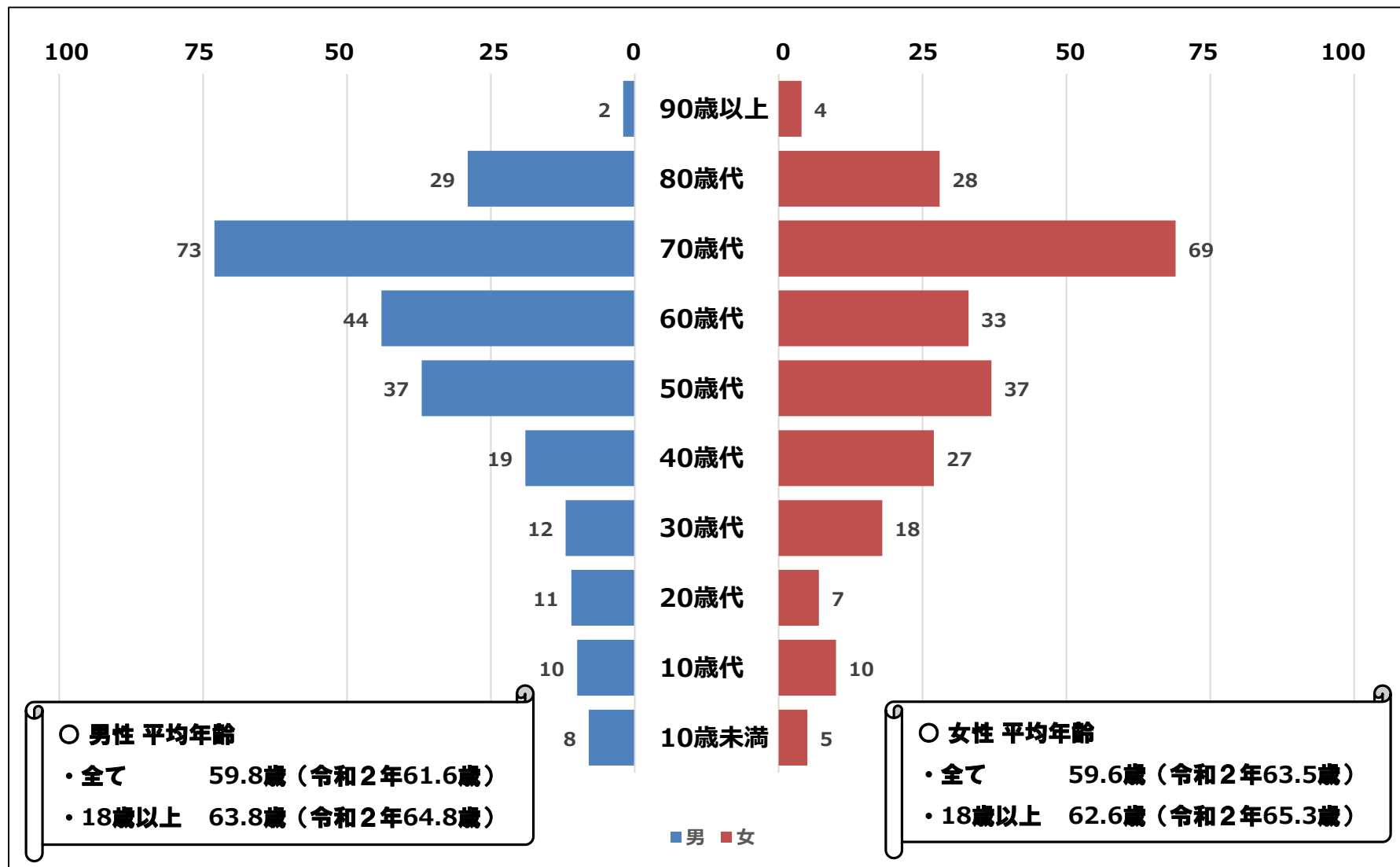
令和7年

坂出市立病院 医事課

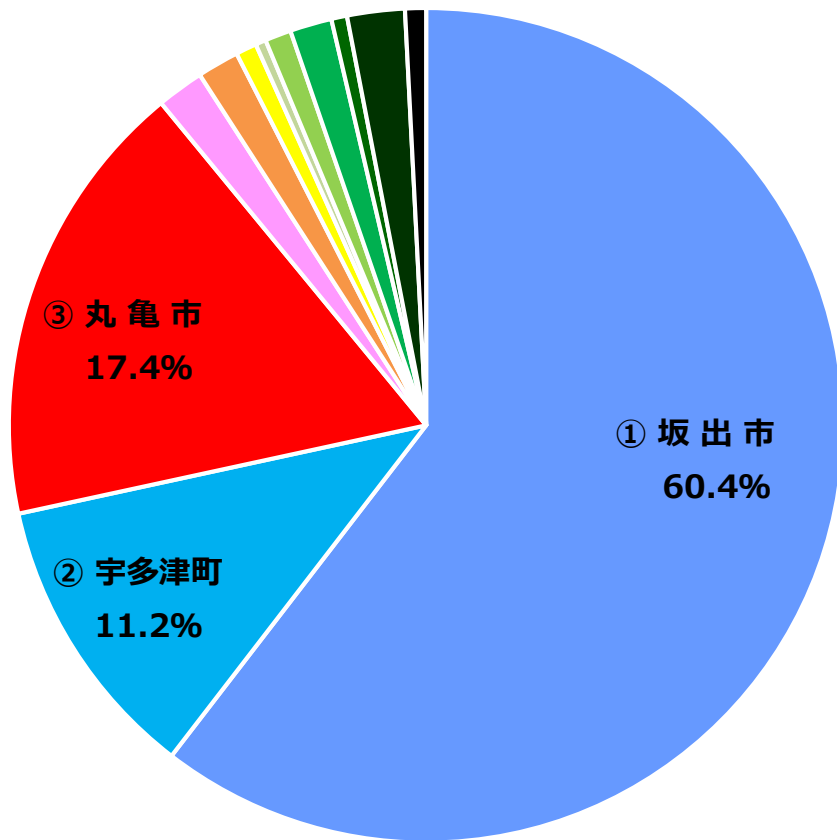
調査の概要

調査目的	外来患者の当病院の評価・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。										
調査対象	外来患者										
調査方法	会計窓口で順路案内表を提出された患者に、直接声掛けし、会計の待ち時間を利用して記入していただく方式										
調査時期	令和7年7月2日（水曜日）～7月14日（月曜日）までの平日9日間										
回答件数	493件（令和2年 746件）										
集計分析	<p>① 無回答は、構成比の母数から除外している。</p> <p>② 5段階選択肢に以下の係数を乗じてインデックス（平均評価点）を算出している。</p> <table><tr><td>「非常に満足」</td><td>100点</td></tr><tr><td>「満足」</td><td>75点</td></tr><tr><td>「どちらともいえない」</td><td>50点</td></tr><tr><td>「やや不満」</td><td>25点</td></tr><tr><td>「不満」</td><td>0点</td></tr></table>	「非常に満足」	100点	「満足」	75点	「どちらともいえない」	50点	「やや不満」	25点	「不満」	0点
「非常に満足」	100点										
「満足」	75点										
「どちらともいえない」	50点										
「やや不満」	25点										
「不満」	0点										

年齢・性別



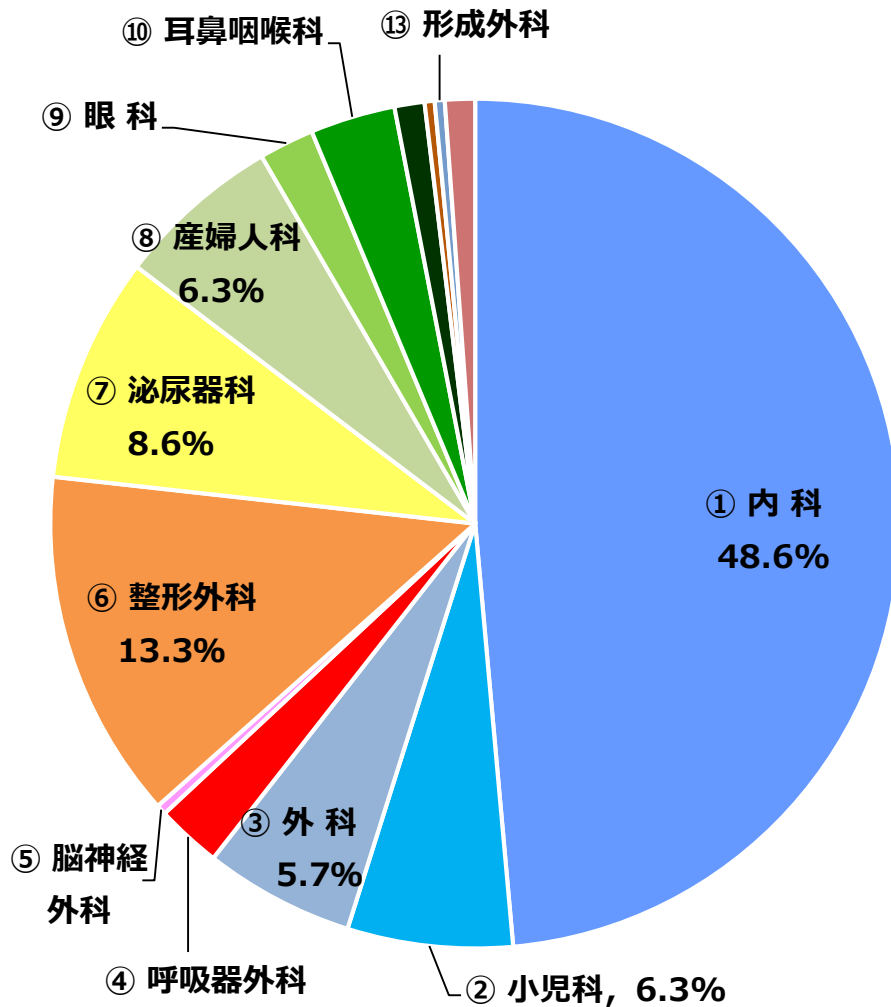
住所



住 所	令和7年		令和2年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 坂 出 市	298	60.4%	347	59.0%
② 宇多津町	55	11.2%	94	12.7%
③ 丸 亀 市	86	17.4%	135	18.2%
④ 善通寺市	9	1.8%	10	1.4%
⑤ 綾 川 町	8	1.6%	6	0.8%
⑥ 多度津町	4	0.8%	11	1.5%
⑦ 琴 平 町	2	0.4%	4	0.5%
⑧ まんのう町	5	1.0%	8	1.1%
⑨ 観音寺市	8	1.6%	7	0.9%
⑩ 三 豊 市	3	0.6%	7	0.9%
⑪ 高 松 市	11	2.2%	19	2.6%
⑫ そ の 他	4	0.8%	3	0.4%

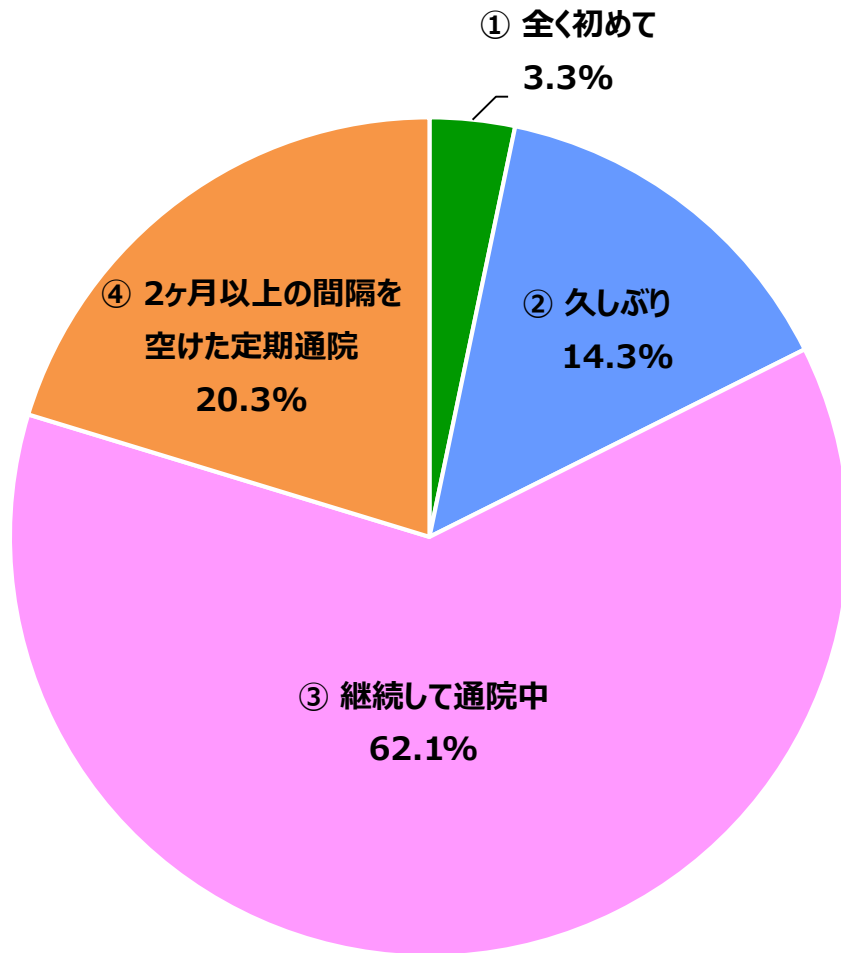
※四捨五入の影響により、合計が100%にならない場合があります。

診療科



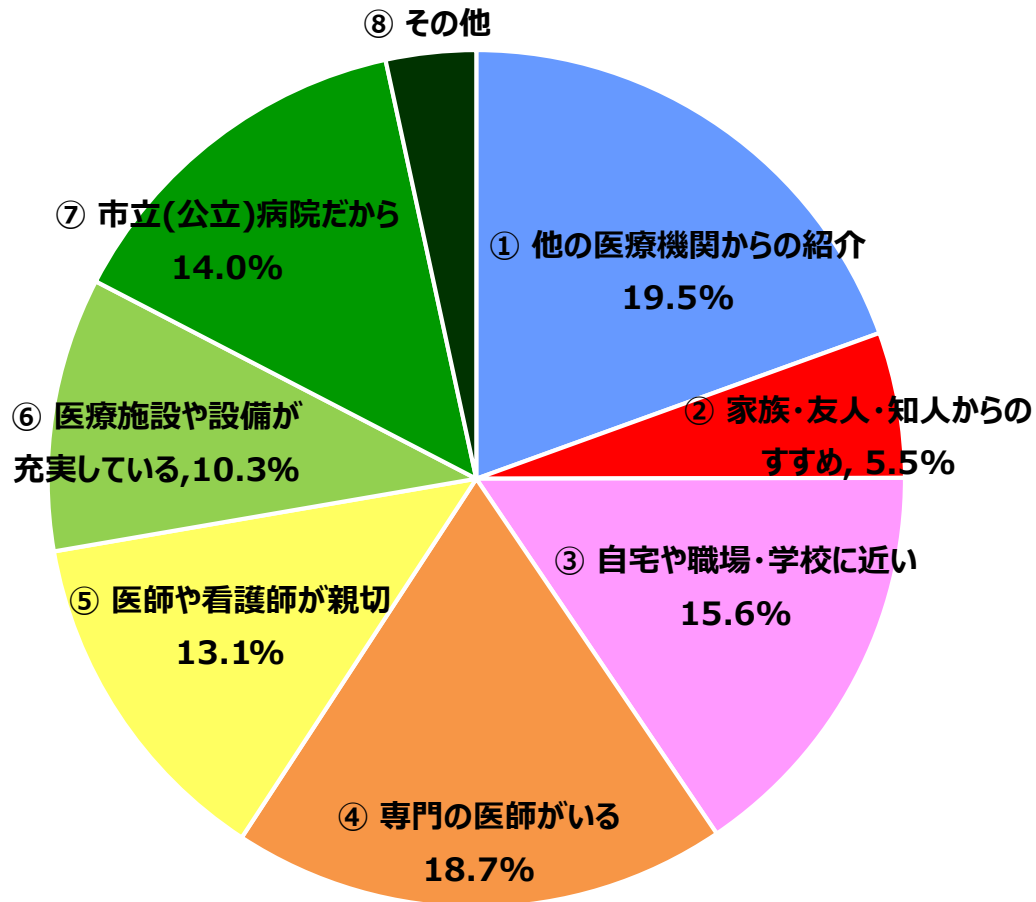
診療科	令和7年		令和2年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 内科	255	48.6%	367	44.8%
② 小児科	33	6.3%	28	3.4%
③ 外科	30	5.7%	59	7.2%
④ 呼吸器外科	13	2.5%	21	2.6%
⑤ 脳神経外科	2	0.4%	5	0.6%
⑥ 整形外科	70	13.3%	152	18.6%
⑦ 泌尿器科	45	8.6%	83	10.1%
⑧ 産婦人科	33	6.3%	27	3.3%
⑨ 眼科	11	2.1%	15	1.8%
⑩ 耳鼻咽喉科	17	3.2%	34	4.2%
⑪ 放射線科	6	1.1%	13	1.6%
⑫ 麻酔科	2	0.4%	5	0.6%
⑬ 形成外科	2	0.4%		
⑭ 健康診断/予防接種	6	1.1%	10	1.2%

通院状況



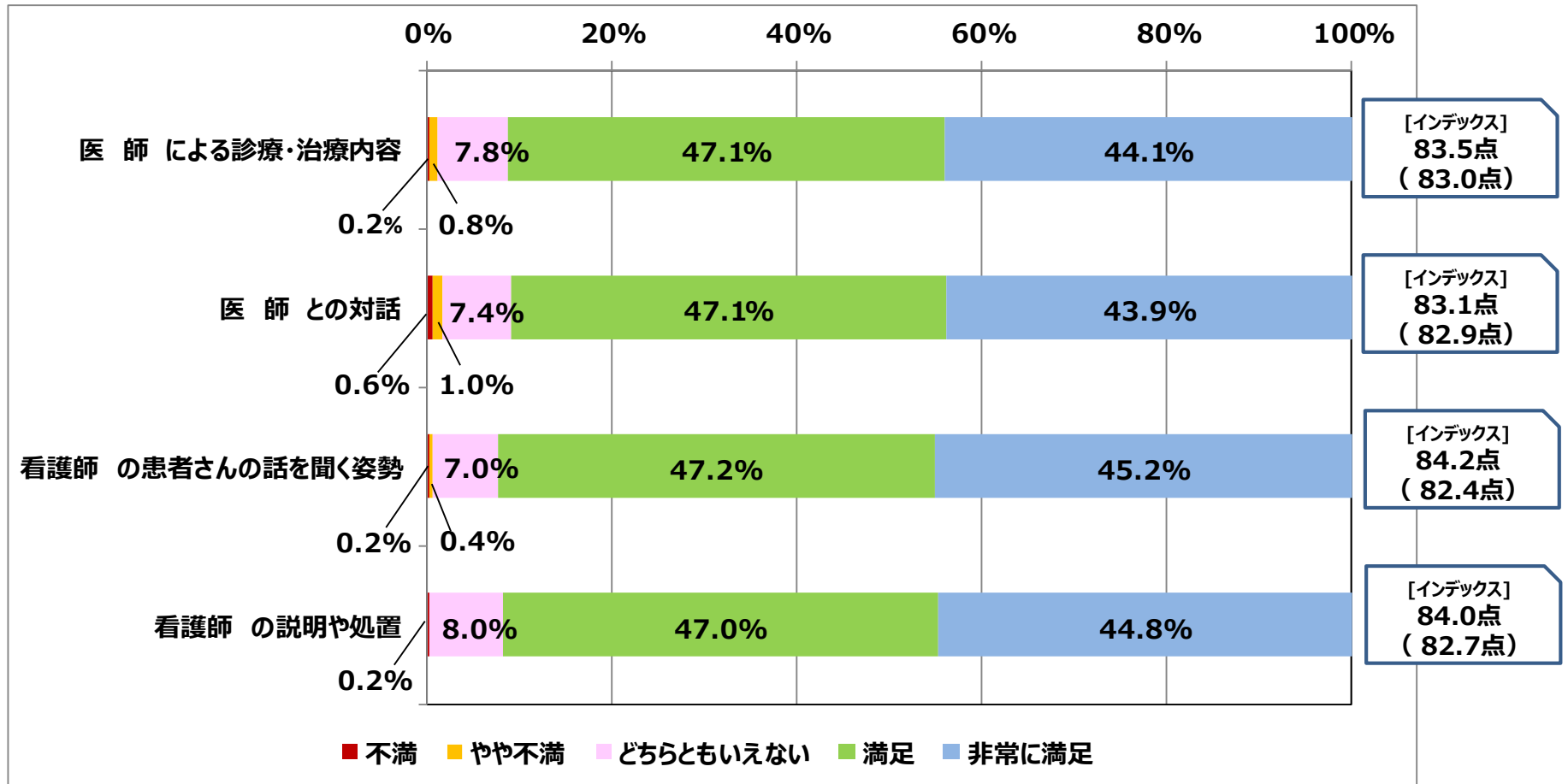
通院状況	令和7年		令和2年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 全く初めて	16	3.3%	32	4.3%
② 久しぶり	70	14.3%	94	12.7%
③ 継続して通院中	303	62.1%	461	62.6%
④ 2ヶ月以上の間隔を空けた定期通院	99	20.3%	150	20.4%

受診動機



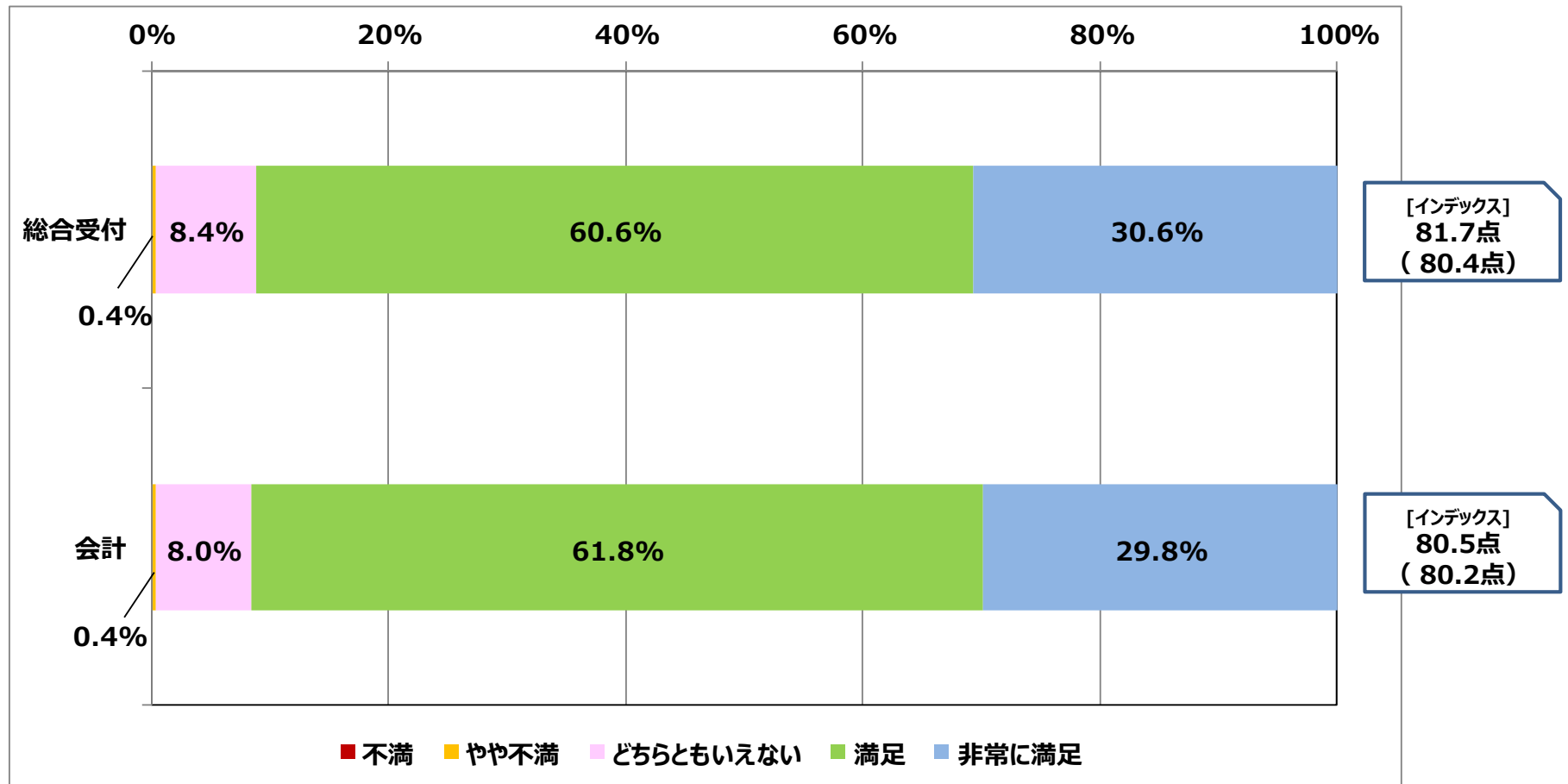
受診動機	令和7年		令和2年	
	件数	構成比	件数	構成比
① 他の医療機関からの紹介	149	19.5%	184	16.4%
② 家族・友人・知人からのすすめ	42	5.5%	71	6.3%
③ 自宅や職場・学校に近い	119	15.6%	156	13.9%
④ 専門の医師がいる	143	18.7%	220	19.6%
⑤ 医師や看護師が親切	100	13.1%	168	14.9%
⑥ 医療施設や設備が充実している	79	10.3%	125	11.1%
⑦ 市立(公立) 病院だから	107	14.0%	166	14.8%
⑧ その他 ()	26	3.3%	34	3.0%

診療面



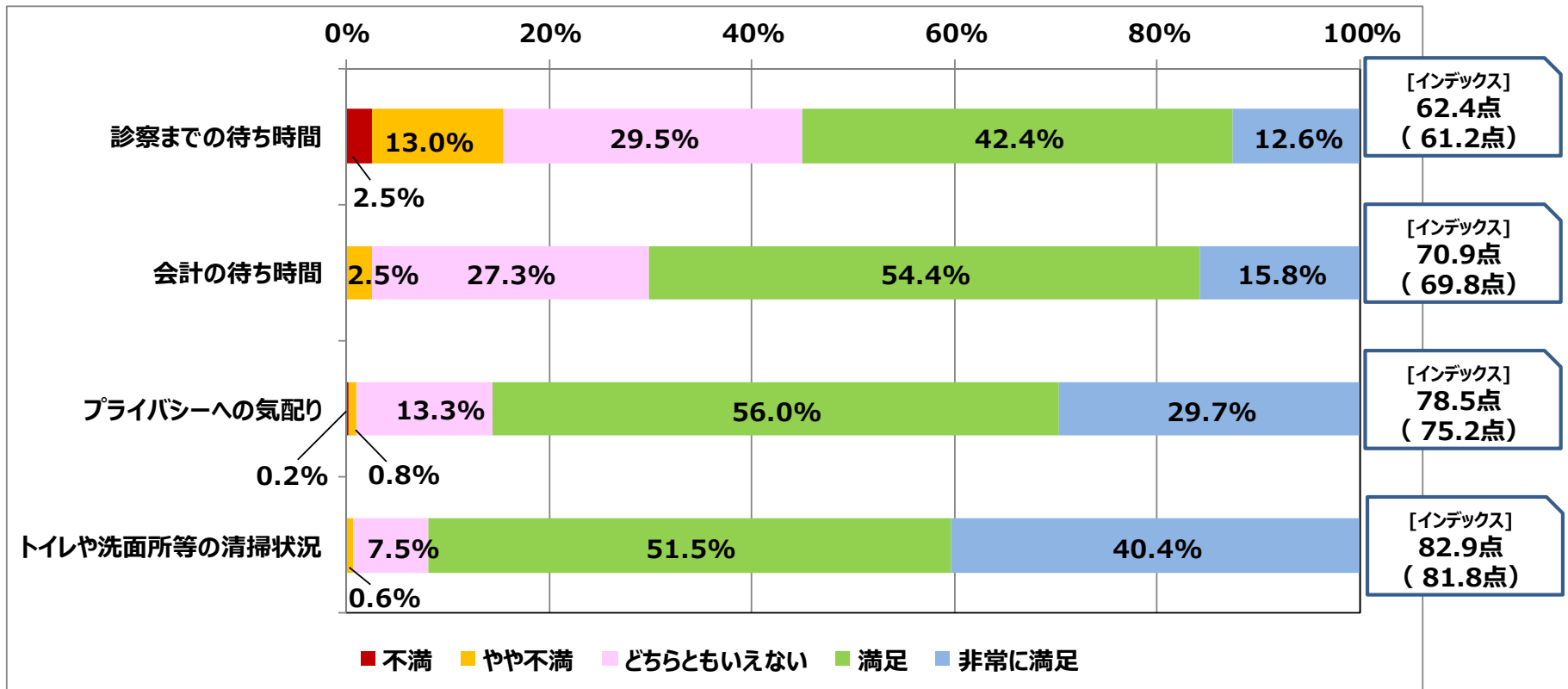
※インデックス()書きは、令和2年度値

接遇面（言葉遣いや態度）



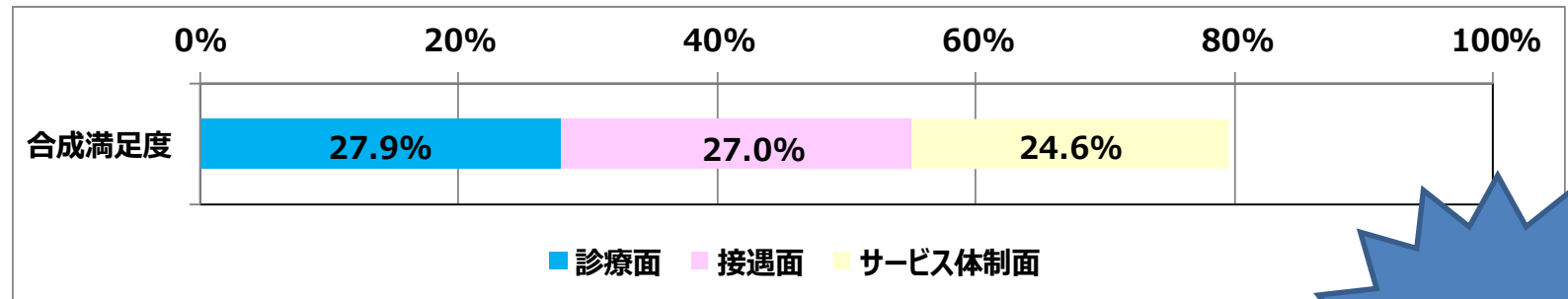
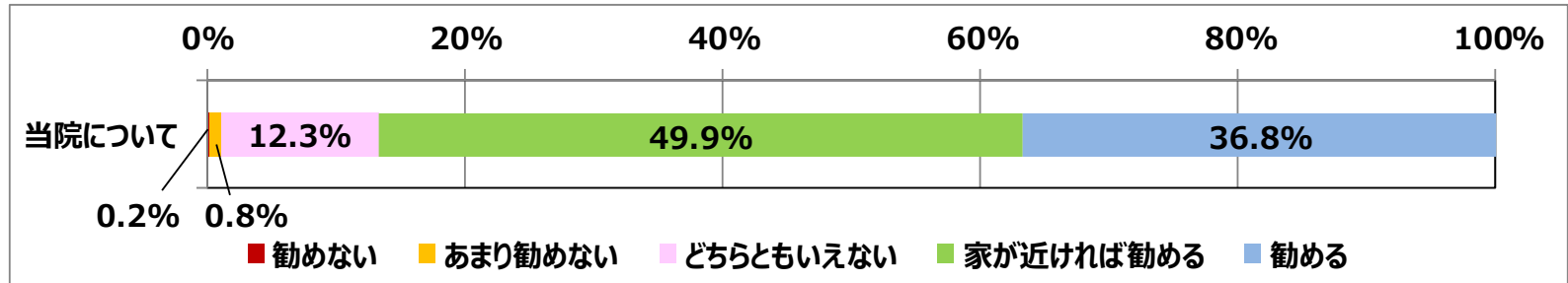
※インデックス()書きは、令和2年度値

サービス体制面



※インデックス()書きは、令和2年度値

総合評価



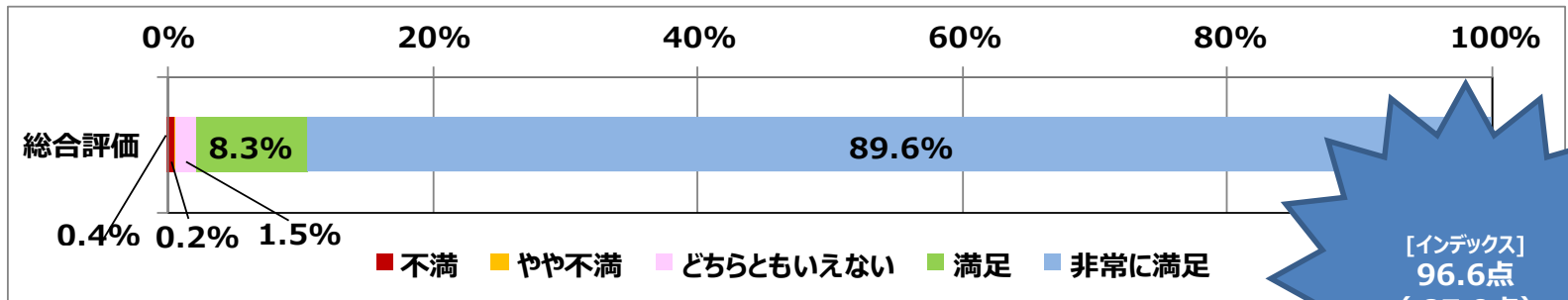
＜合成満足度の算出方法＞

「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（平均評価点）をそれぞれ1/3した合計値。

[インデックス]
79.5点
(79.1点)

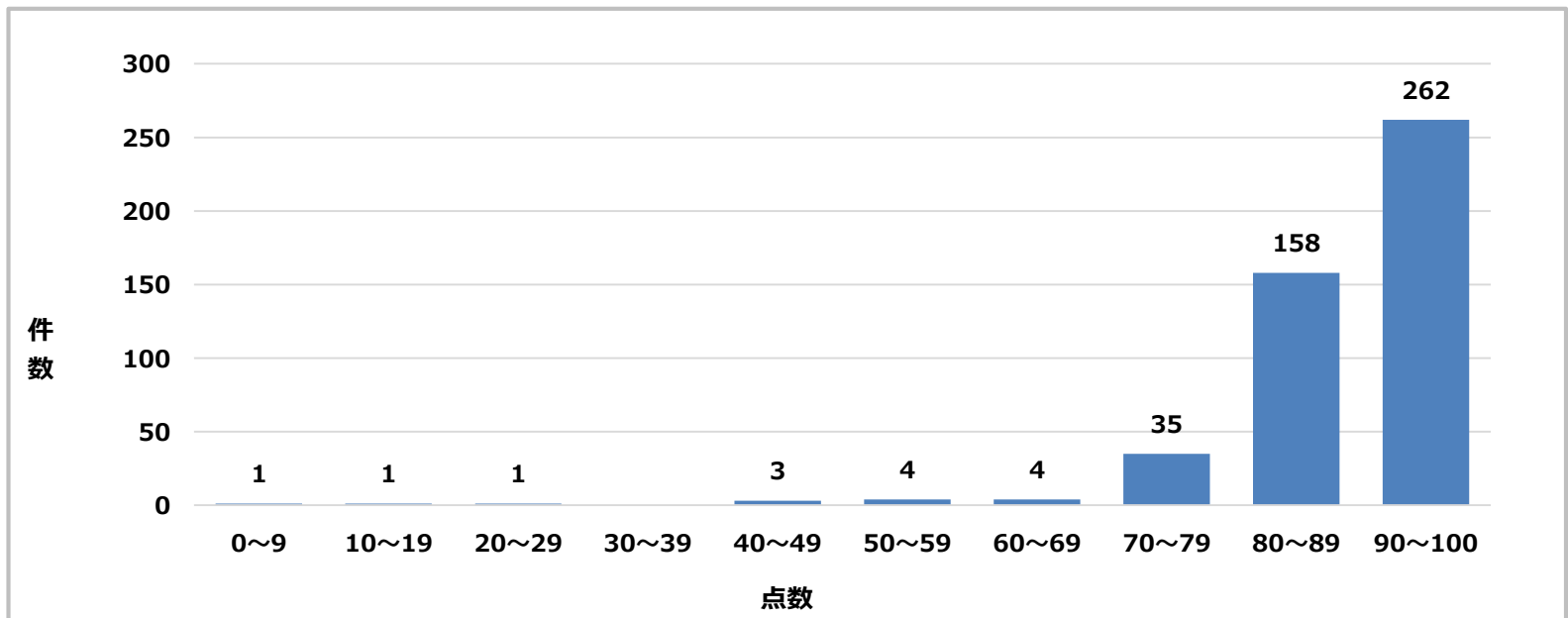
※インデックス()書きは、令和2年度値

総合評価



[インデックス]
96.6点
(87.0点)

令和2年度アンケートは5段階評価だったが、
今回は100点満点評価を20点ずつで区切り5段階としたため、インデックスに差が生じている。



※100点評価を10段階に分けて評価している

ご意見・ご要望

85名の方からご意見やご要望をいただきましたが、その一部を抜粋し記載します。

施設面に関する事項（11名）

- **ATMの設置について**

ATMの撤去により、患者様にはご不便をおかけしており、大変申し訳ございません。ATMの使用状況から再設置は難しい状況です。

- **駐車場と交通アクセスについて**

駐車場の混雑により、患者様にはご迷惑をおかけし、重ねてお詫び申し上げます。混雑緩和のため、これまでも警備員の配置や誘導方法の見直しを行ってまいりましたが、さらなる対策として、効率的な誘導方法について現在検討を進めております。

- **院内環境の改善について**

感染症予防対策として院内飲食スペースを撤去しておりましたが、患者様の利便性向上を目的として、院内飲食スペースを設置することについて、現在検討を進めております。

- **呼び出しベルについて**

呼び出しベルの導入は、患者様のプライバシー保護と待ち時間の有効活用につながるため、導入に向けて調査・研究をしております。

- **Wi-Fi環境・携帯電話の電波について**

Wi-Fi環境の整備および携帯電話の電波状況の改善についても、今後の重要課題として、専門業者と連携して対応を検討しております。

- **その他**

空調について：多くの患者様が快適に過ごせるよう、室温設定と空調管理の最適化に努めてまいります。

トイレについて：「きれいだった」というお言葉をいただき、職員一同大変嬉しく思っております。今後も清潔な環境維持に努めてまいります。

接遇面に関する事項（5名）

- 接遇に対するご意見について

「スタッフが親切」とのお褒めの言葉をいただき、職員一同大変嬉しく思っております。しかしながら、一部の職員の対応により不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。

当院では、患者様が安心して治療を受けられるよう、すべての職員が患者様に寄り添い、丁寧かつ親切な対応を心掛けるべきであると考えております。今回の貴重なご意見を真摯に受け止め、全職員に対し、患者様への対応を見直すよう指導を徹底いたします。

- **コミュニケーションの改善:** 患者様の声にしっかりと耳を傾け、分かりやすく、心ある言葉遣いを徹底するよう再教育を行います。
- **プライバシーへの配慮:** 会計時など、患者様と接する際の距離感や声のトーンについて、より一層配慮するよう指導してまいります。

診療面に関する事項（22名）

- 診療内容とサービス向上について

「医師の説明が丁寧」とのお褒めの言葉をいただき、職員一同大変嬉しく思っております。一方で、「医師との会話が少ない」というご意見につきましては、患者様にご不安な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。

患者様一人ひとりに寄り添った医療を提供するため、医師が患者様と十分にコミュニケーションをとり、病状や治療方針について丁寧に説明するよう、全職員への意識付けを徹底してまいります。

- 診療体制の強化について

高度医療の提供：がん治療など、より高度な医療を提供することにつきましても、地域の医療機関との連携を強化し、必要に応じてご紹介できるよう努めてまいります。

- **透析治療の提供：** 腎臓病患者様が安心して治療を受けられるよう、透析治療の実施拡大についても検討を進めてまいります。
- **その他のご意見について**
- **採血の待ち時間：** 採血の待ち時間が長くなっていること、ご不便をおかけしており申し訳ございません。採血室の体制を見直し、待ち時間の短縮に努めてまいります。
- **土曜診療・休日診療：** 「土曜日診療があって助かる」とのお言葉、ありがとうございます。今後も患者様の利便性を考慮した診療体制を維持してまいります。

サービス体制面に関する事項（22名）

- **待ち時間の短縮について**

予約をしても待ち時間が長く、患者様にはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ございません。

当院では、待ち時間短縮に向けた改善を最重要課題と捉え、以下の取り組みを検討・実施しております。

- **予約システムの改善：** 予約時間と実際の診察時間のずれを減らすため、予約枠の見直しや、診療状況をリアルタイムで確認できるシステムを調査・研究してまいります。
- **効率的な診察体制の構築：** 医師・看護師・事務スタッフが連携し、受付から診察、会計までの流れをスムーズにするための業務改善に取り組んでまいります。

- **施設環境の改善について**

会計場所の混雑につきましても、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。

会計場所のスペースや案内方法について見直しを行い、患者様がスムーズに手続きを終えられるよう、改善策を検討してまいります。

また、初診の患者様にも分かりやすいよう、院内案内板や掲示物の工夫にも努めてまいります。

皆さまからお寄せいただいた「親切な対応ありがとう」「信頼している」といったお言葉は、日々の業務に取り組む私たちの大きな励みとなります。長年にわたり当院をご利用いただいている患者様や、ご紹介いただいた患者様からのご意見は、当院の医療サービスが地域の皆さまに支えられていることを改めて実感させていただきました。

- **皆さまからのご意見を受けて**
- **医療従事者への評価：** 医師、看護師、事務スタッフに対する「優しい」「親切」「丁寧」といったお褒めの言葉は、全職員で共有し、今後も患者様一人ひとりに寄り添った対応を徹底してまいります。
- **専門医療と体制の充実：** 「専門医が多くて分かりやすい」「色々な科があるので助かる」といったご意見は、地域の中核病院として当院が目指す方向性が、皆さまのニーズと一致していることを示しており、大変嬉しく思います。

- **施設の改善：** 「古い病院より改善されている」とのお言葉にございますよう、今後もより快適で安全な医療環境を提供できるよう、施設の維持管理と改善に努めてまいります。

- **今後の展望**

皆さまからの「地域の病院としてしっかりと守ってほしい」「発展してほしい」というご期待に応えるべく、今後も医療技術の向上、サービスの改善、そして最新の医療機器の導入に積極的に取り組んでまいります。

引き続き、皆さまに安心して信頼できる医療を提供できるよう、職員一同、精一杯努力してまいります。

**この度は、アンケート調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。
おかげさまで多くの貴重なご意見を頂戴することができました。
皆さまからいただきましたご意見・ご要望を、今後のサービスおよび病院運営の
改善に活かしてまいります。**

