

令和 7 年度 外来患者満足度調査

近江八幡市立総合医療センター

調査概要

1. 調査目的

当医療センターにおいて医療サービスの質向上を図るために、外来を受診された患者さんの満足度調査を実施する

2. 調査方法

アンケート用紙による回答

3. 評価方法

外来受診時に提供している医療サービスについて 5 段階評価

4. 調査期間

令和 7 年 10 月 27 日（月）～31 日（金）の 5 日間

5. 調査対象

期間中に外来を受診された全ての患者さん

調査結果

配布数 1843枚

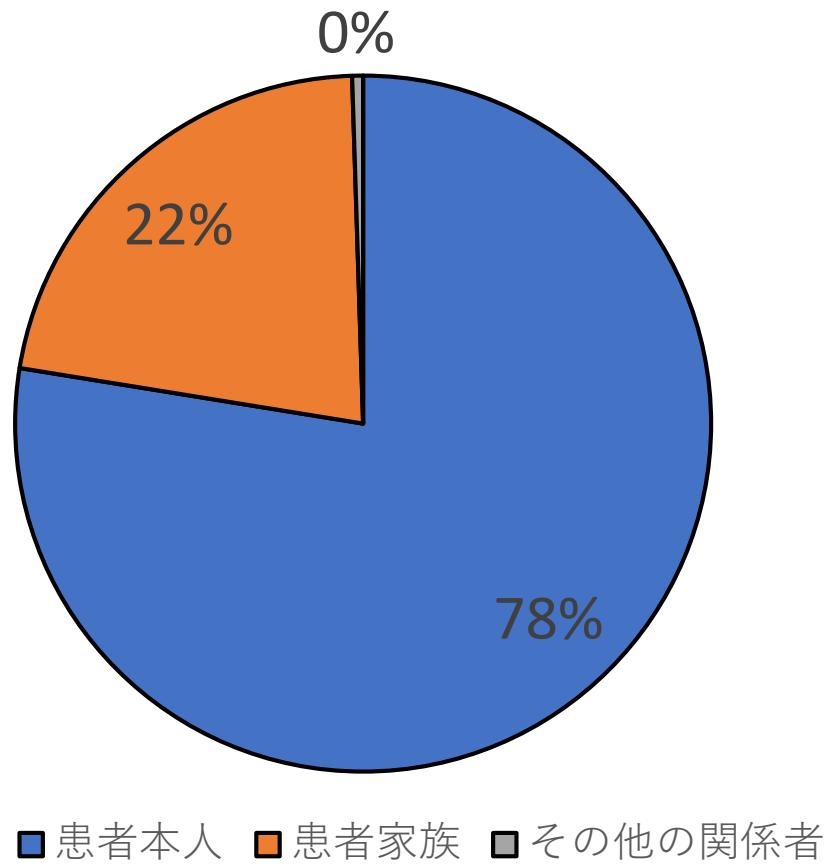
回収数 1535枚

回答率 83.3%

* 過去の回答率

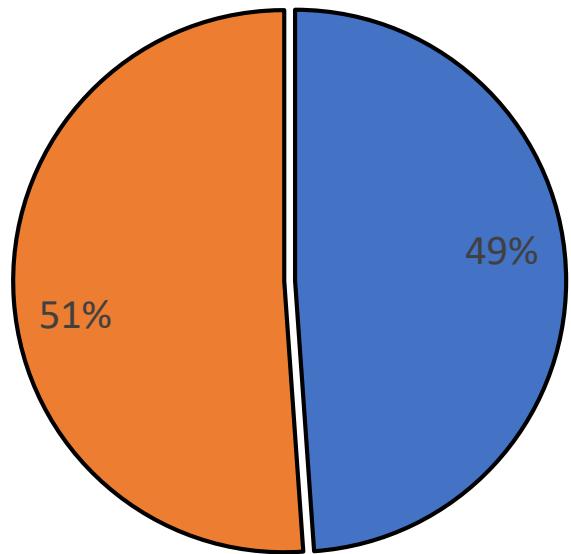
R6 : 82.0%、 R5 : 78.6%

回答者



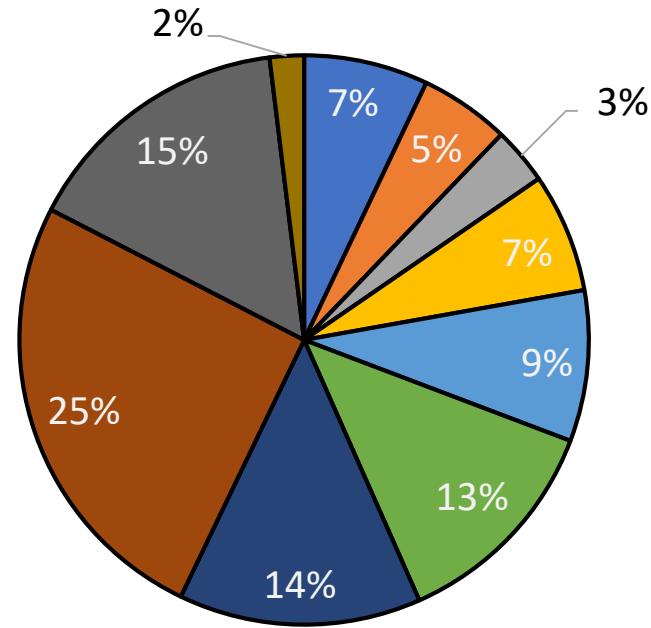
調查結果

性別



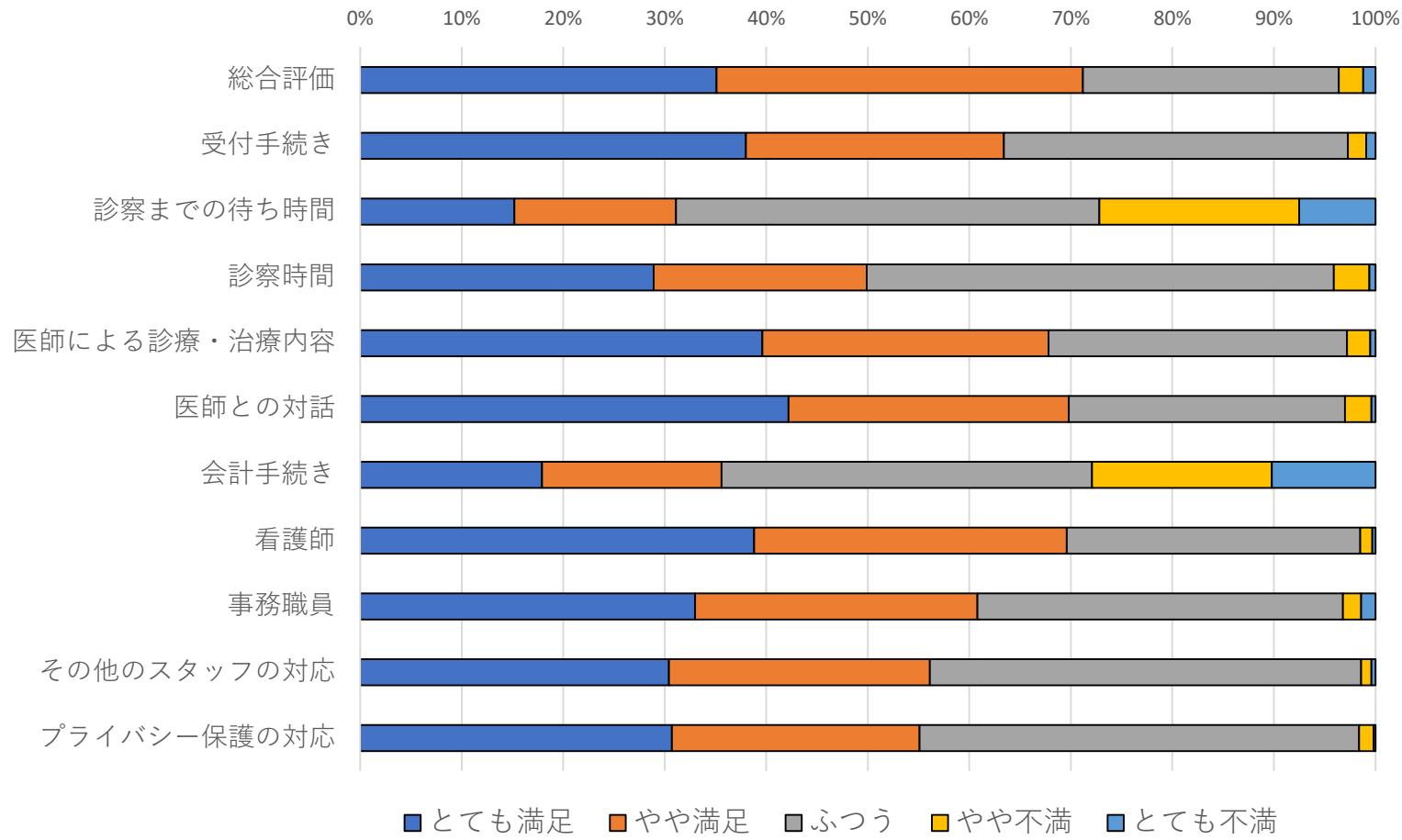
■ 男性 ■ 女性

年齢

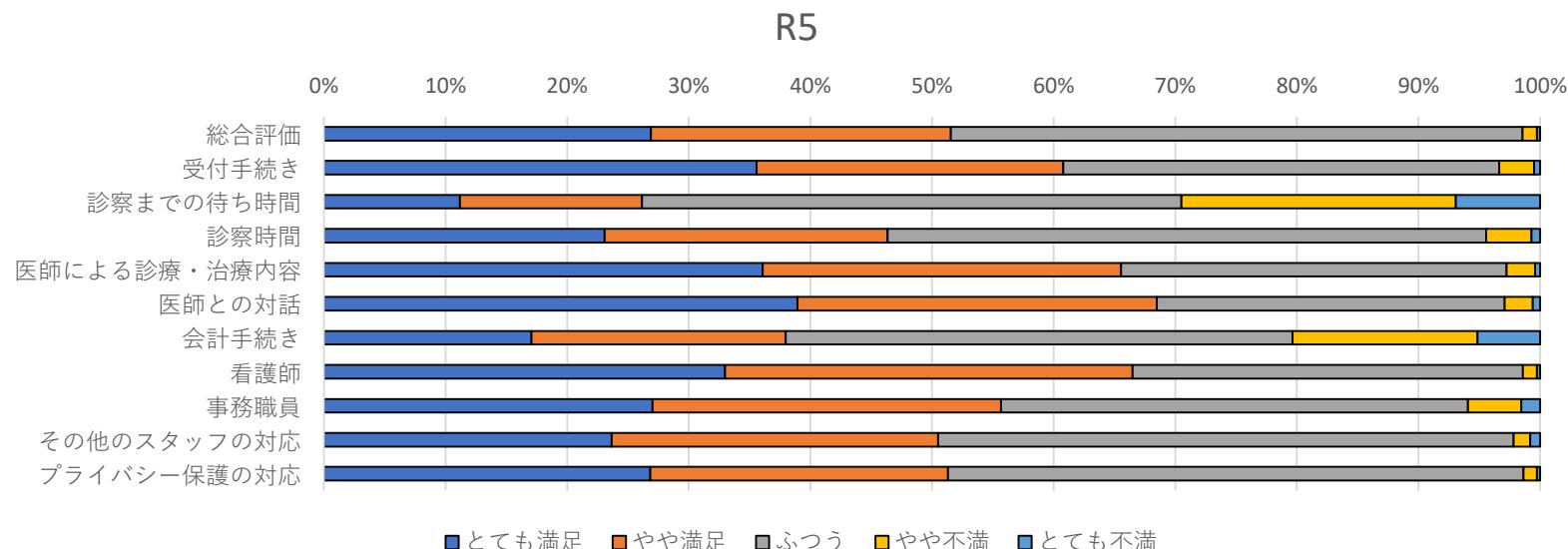
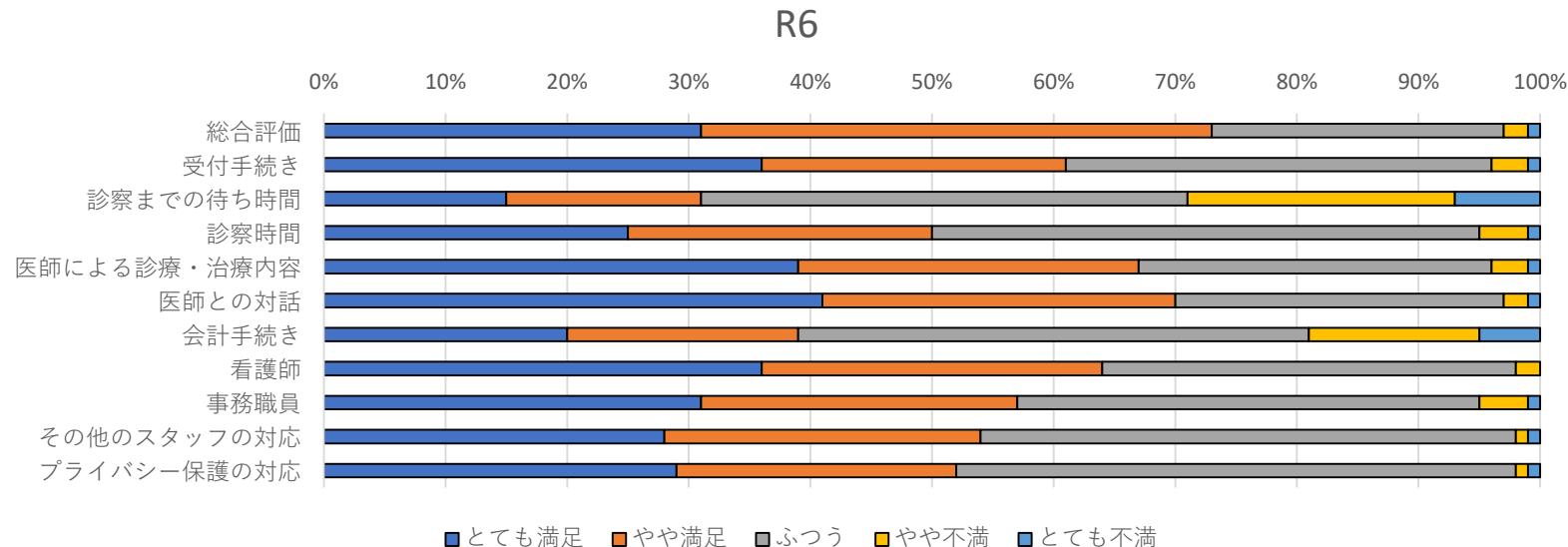


■ 0～9歳 ■ 10代 ■ 20代 ■ 30代
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代
■ 80代 ■ 90代

全体概要 (R7)



全体概要 (R6・R5)

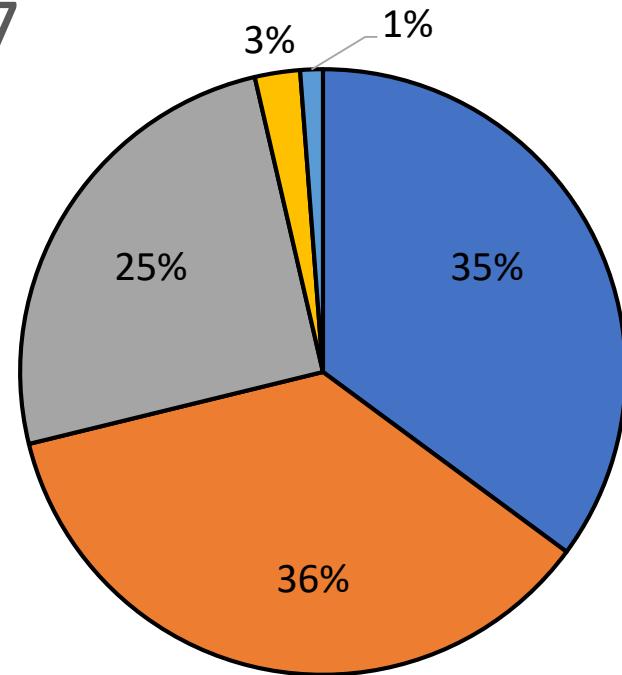


1.総合評価

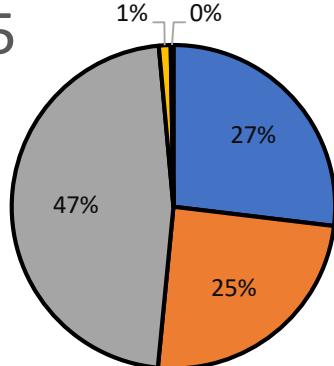
近江八幡市立総合医療センターを親しい人にすすめようと思いませんか？

評価項目	(平均点)
総合評価	4.01
回答内訳	(人)
すすめる	262
まあまあすすめる	269
どちらとも言えない	188
あまりすすめない	18
すすめない	9
総計	746

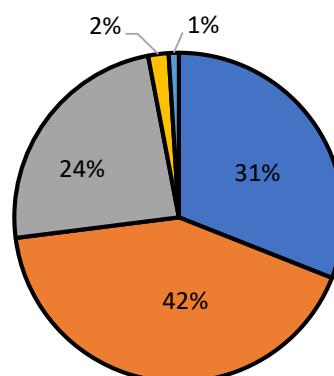
R7



R5



R6

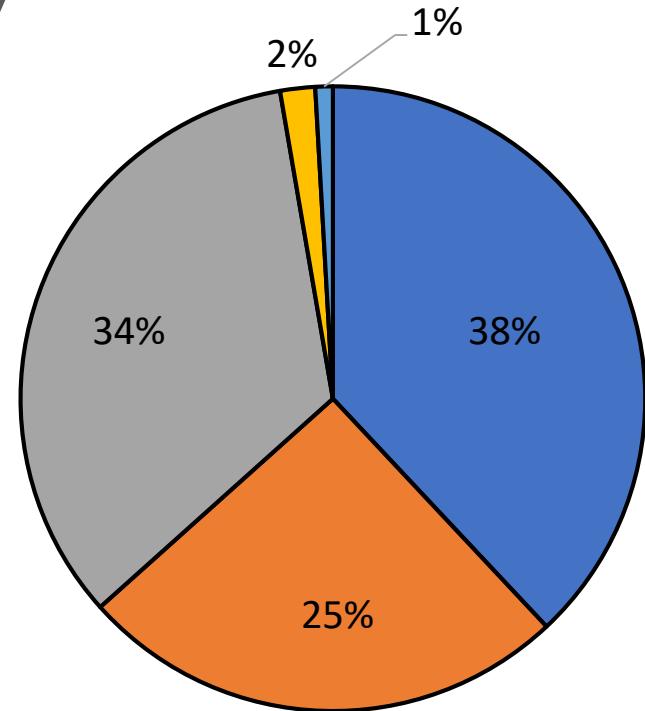


- すすめる
- まあまあすすめる
- どちらとも言えない
- あまりすすめない
- すすめない

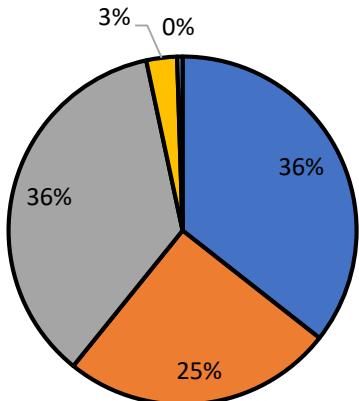
2. 受付手続き

評価項目	(平均点)
受付手続き	3.98
回答内訳	(人)
とても満足	547
やや満足	365
ふつう	488
やや不満	26
とても不満	13
総計	1439

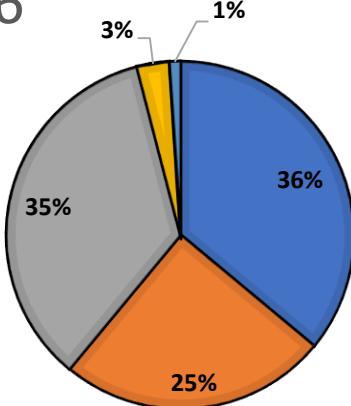
R7



R5



R6

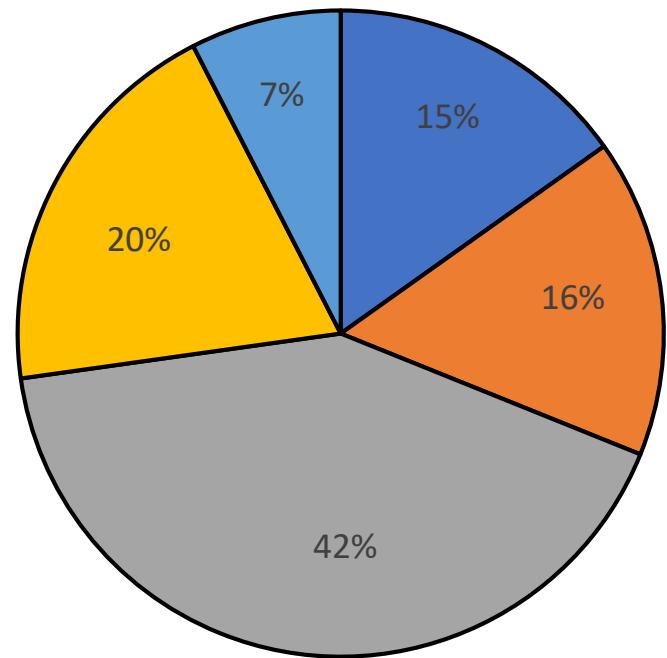


- とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
- やや不満 ■ とても不満

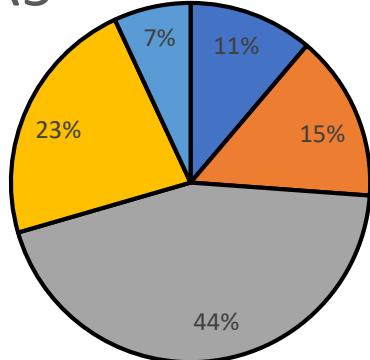
3. 診察までの待ち時間

評価項目	(平均点)
診察までの待ち時間	3.11
回答内訳	(人)
とても満足	215
やや満足	226
ふつう	591
やや不満	279
とても不満	107
総計	1418

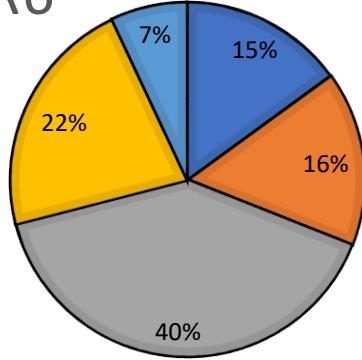
R7



R5



R6

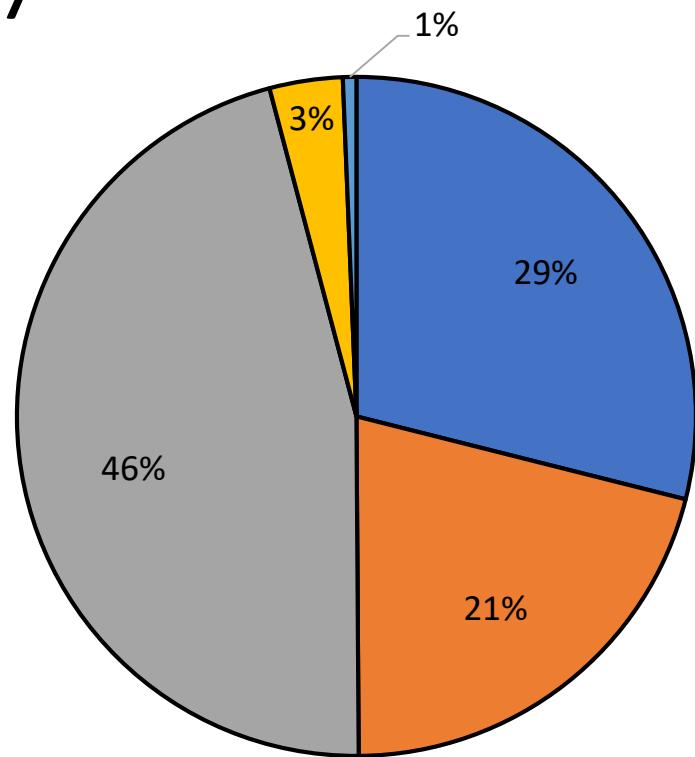


■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
■ やや不満 ■ とても不満

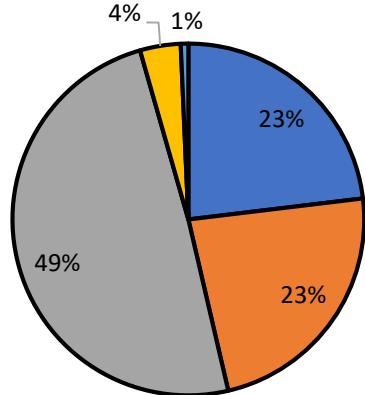
4. 診察時間

評価項目	(平均点)
診察時間	3.74
回答内訳	(人)
とても満足	407
やや満足	295
ふつう	647
やや不満	49
とても不満	9
総計	1407

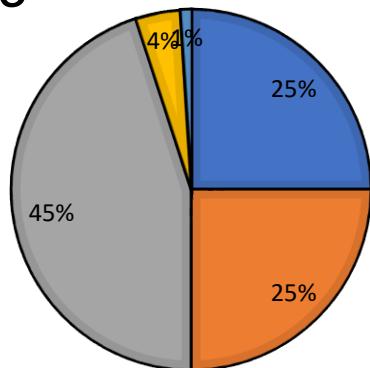
R7



R5



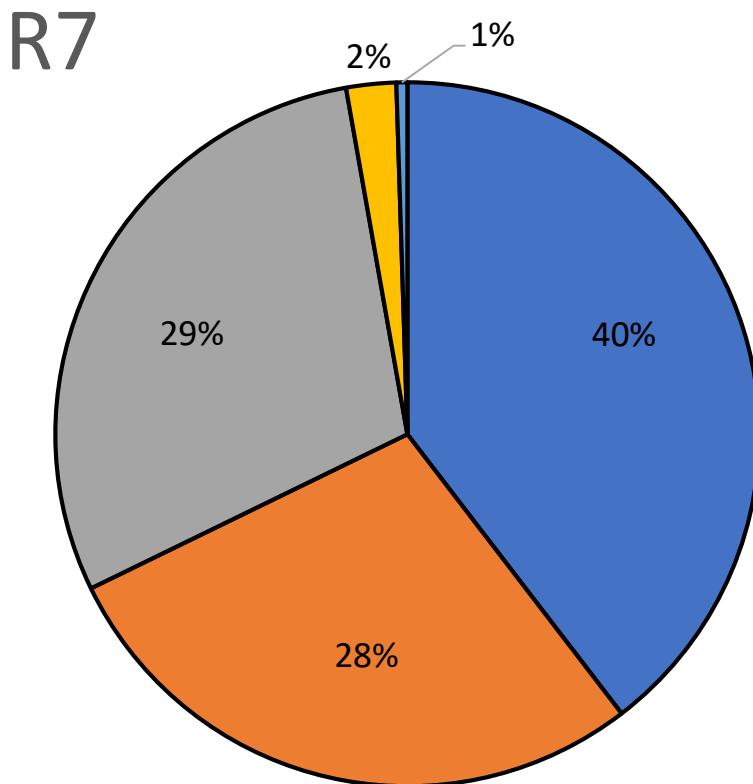
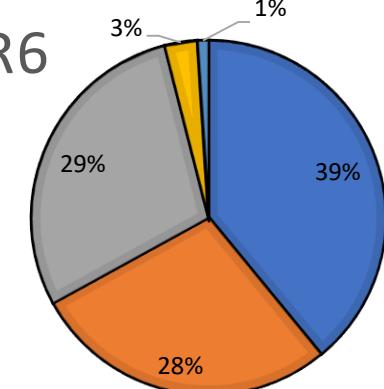
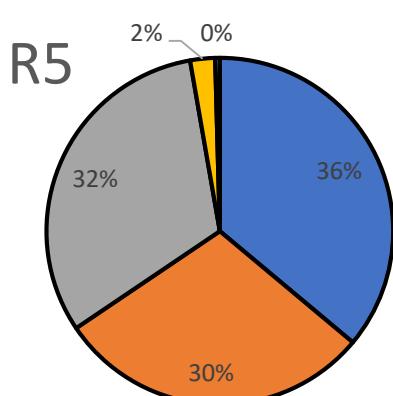
R6



■ とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
■ やや不満 ■ とても不満

5. 医師による診察・治療内容

評価項目	(平均点)
医師による診察・治療内容	4.04
回答内訳	(人)
とても満足	553
やや満足	394
ふつう	411
やや不満	32
とても不満	7
総計	1397

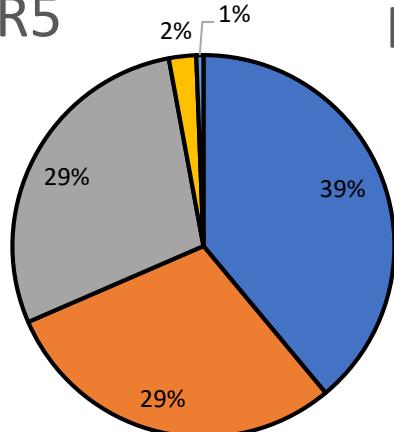


- とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
- やや不満 ■ とても不満

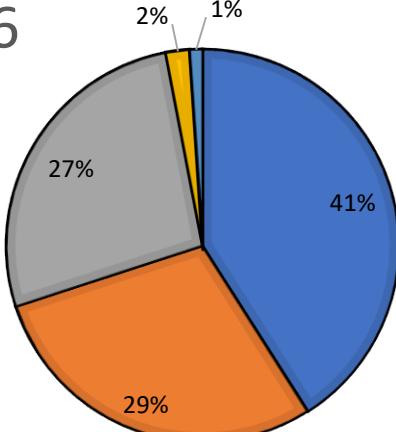
6. 医師との対話

評価項目	(平均点)
医師との対話	4.08
回答内訳	(人)
とても満足	594
やや満足	388
ふつう	383
やや不満	37
とても不満	6
総計	1408

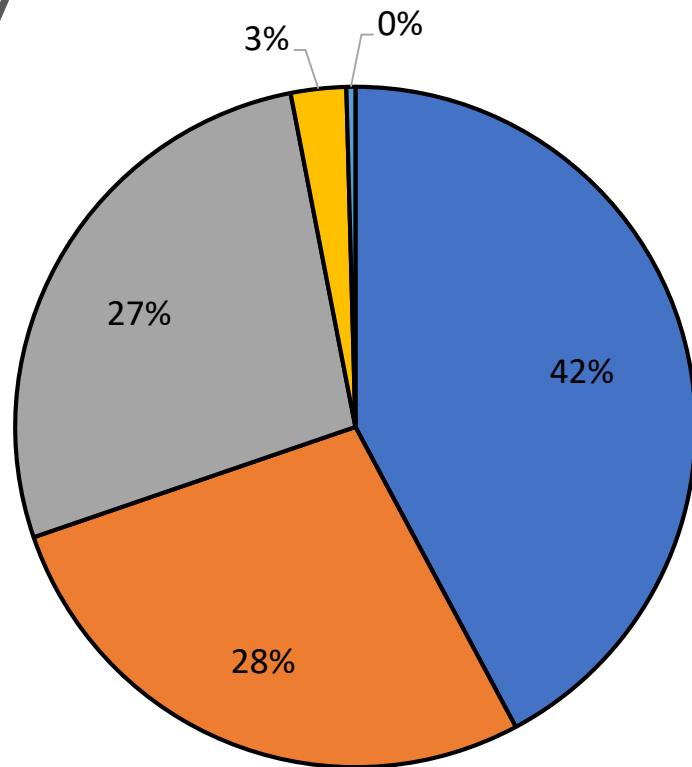
R5



R6



R7

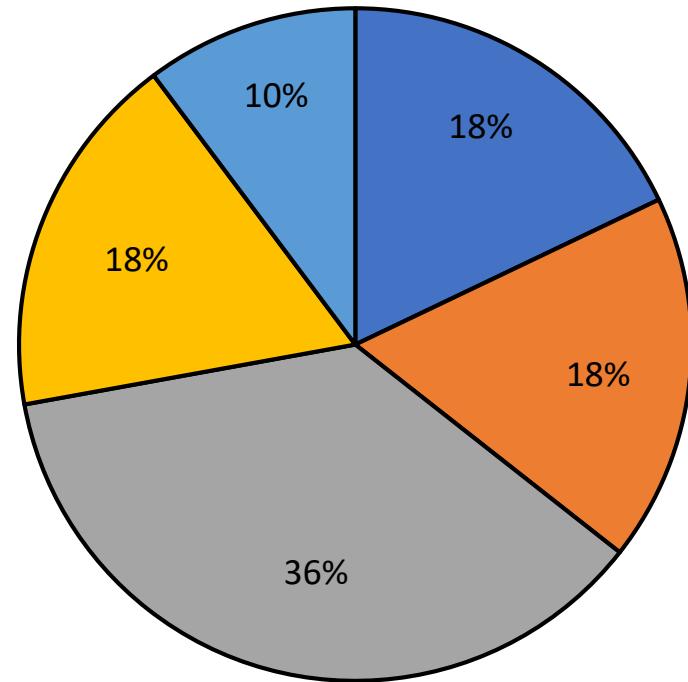


- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

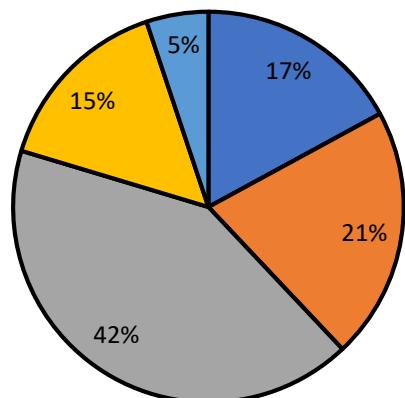
7.会計手続き

評価項目	(平均点)
会計手続き	3.15
回答内訳	(人)
とても満足	245
やや満足	242
ふつう	500
やや不満	241
とても不満	140
総計	1368

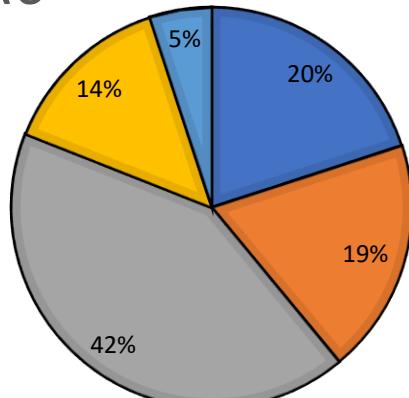
R7



R5



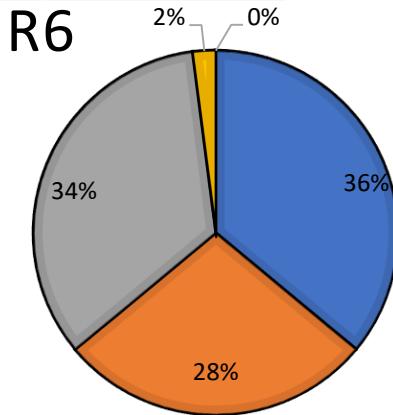
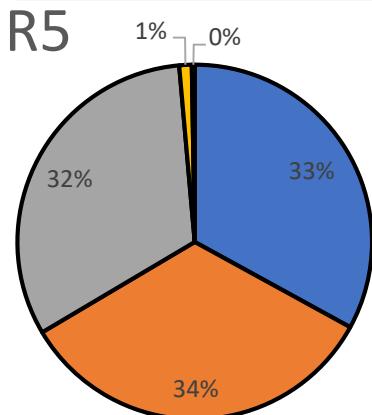
R6



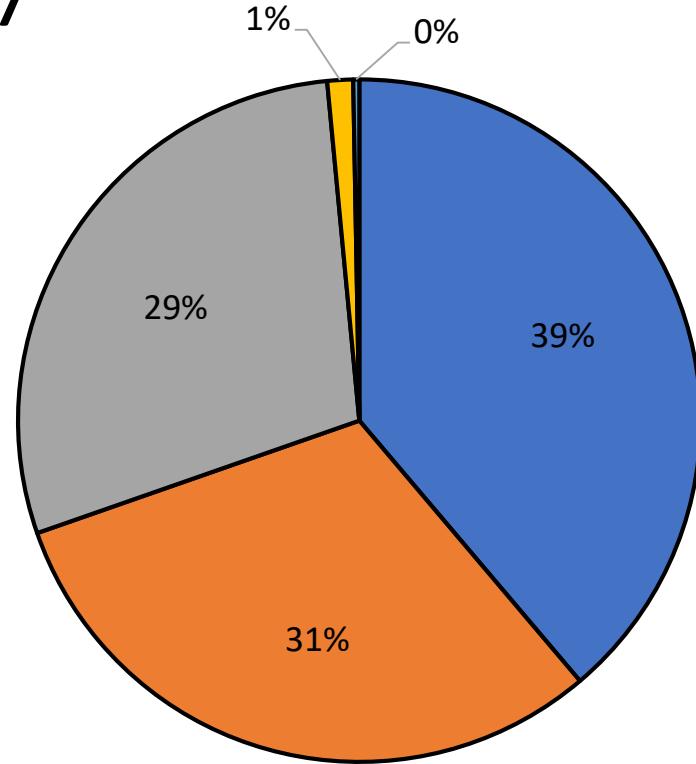
- とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
- やや不満 ■ とても不満

8.看護師（対応・態度・接遇）

評価項目	(平均点)
看護師	4.07
回答内訳	(人)
とても満足	541
やや満足	430
ふつう	402
やや不満	17
とても不満	4
総計	1394



R7

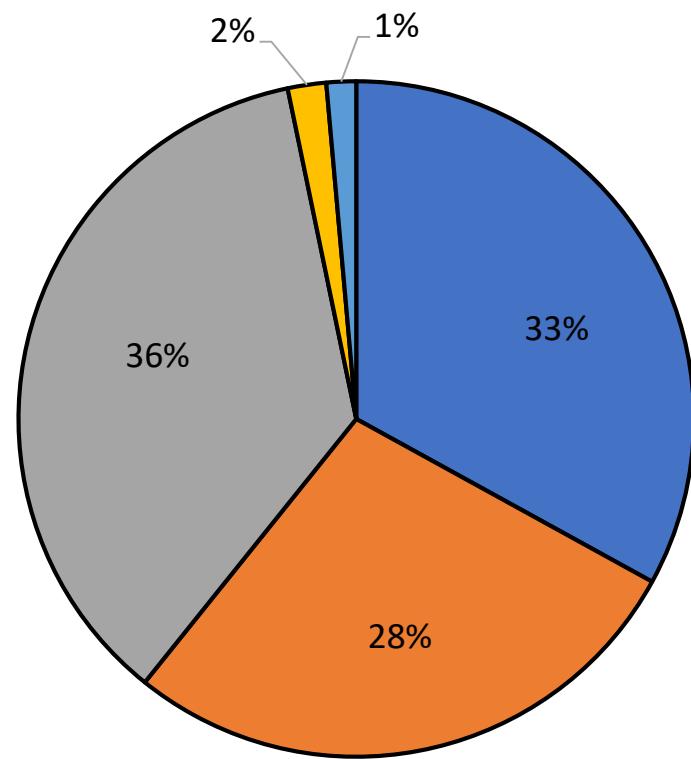


- とても満足 ■ やや満足 ■ ふつう
- やや不満 ■ とても不満

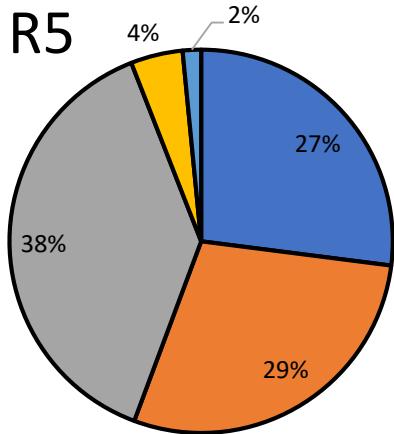
9.事務職員（対応・態度・接遇）

評価項目	(平均点)
事務職員	3.89
回答内訳	(人)
とても満足	466
やや満足	392
ふつう	508
やや不満	26
とても不満	20
総計	1412

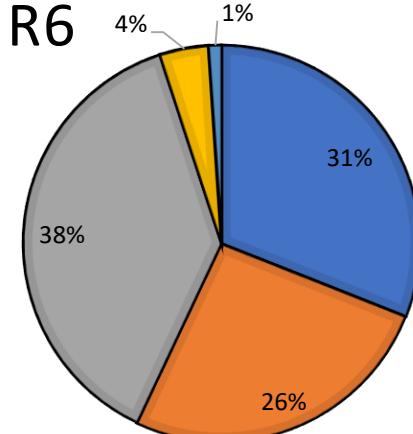
R7



R5



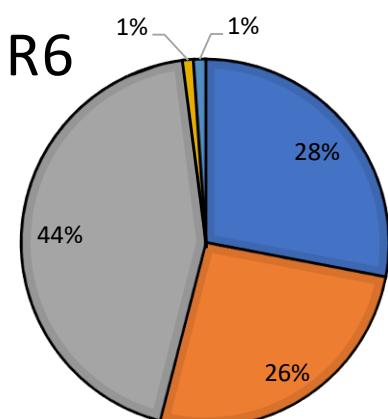
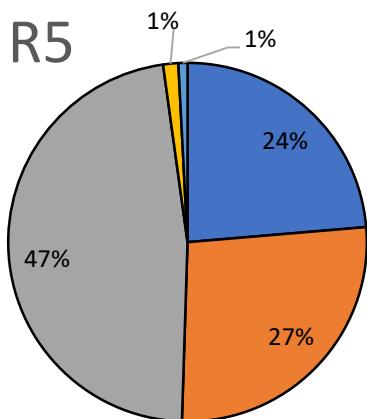
R6



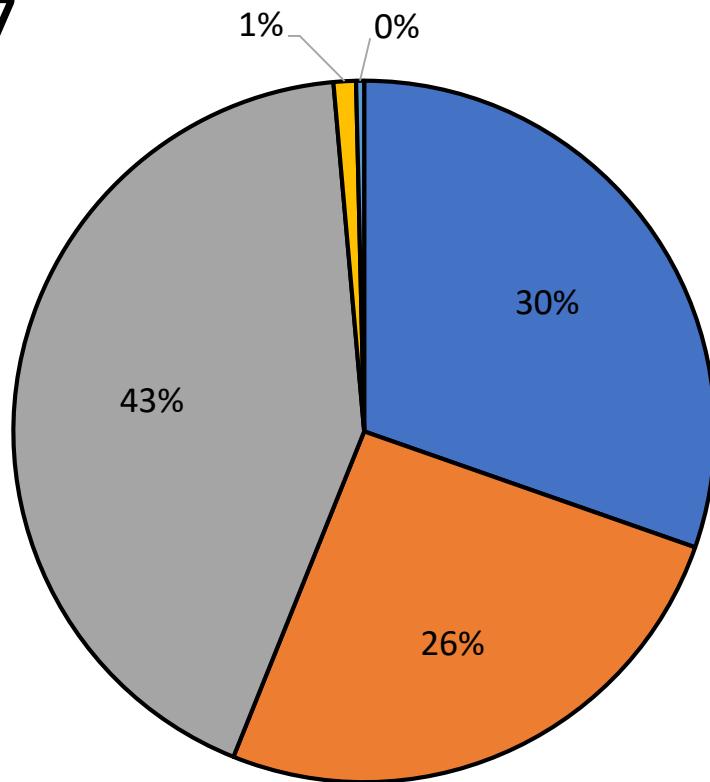
- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

10. その他のスタッフの対応

評価項目	(平均点)
その他のスタッフの対応	3.85
回答内訳	(人)
とても満足	412
やや満足	349
ふつう	577
やや不満	14
とても不満	5
総計	1357



R7

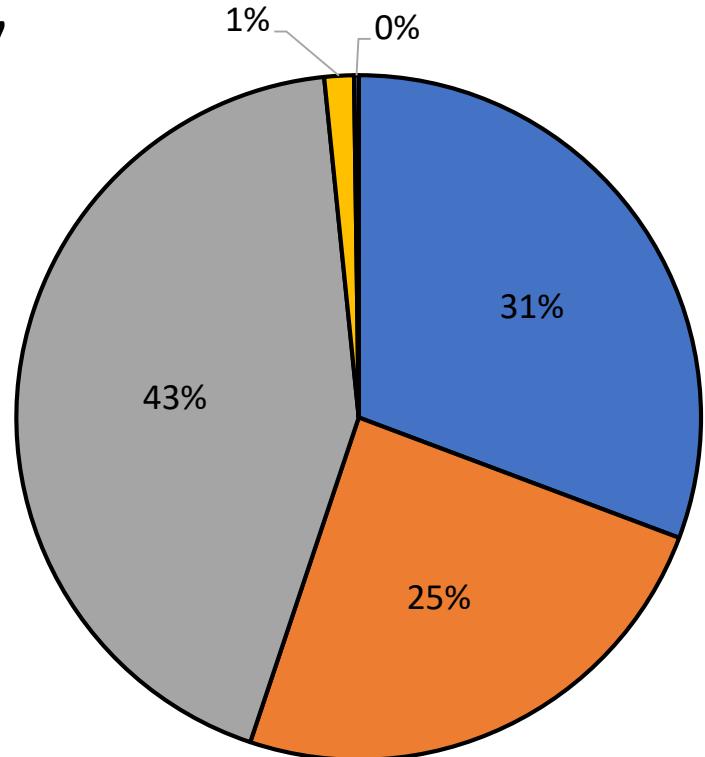


- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

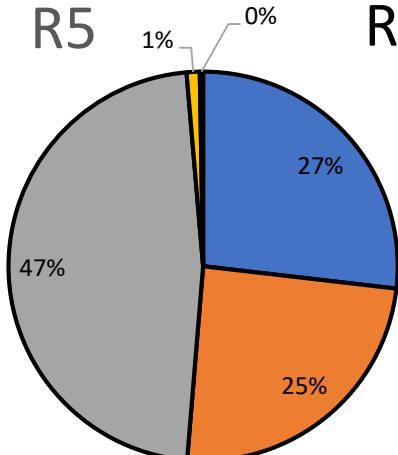
11. プライバシー保護の対応

評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	3.84
回答内訳	(人)
とても満足	419
やや満足	333
ふつう	590
やや不満	19
とても不満	3
総計	

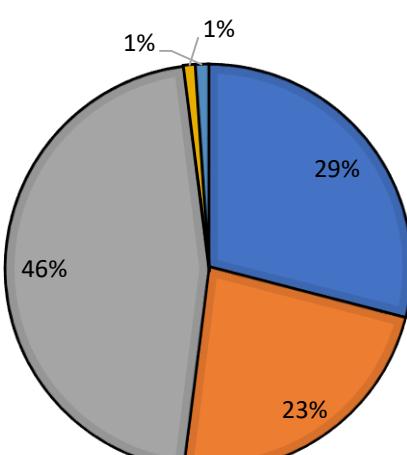
R7



R5



R6

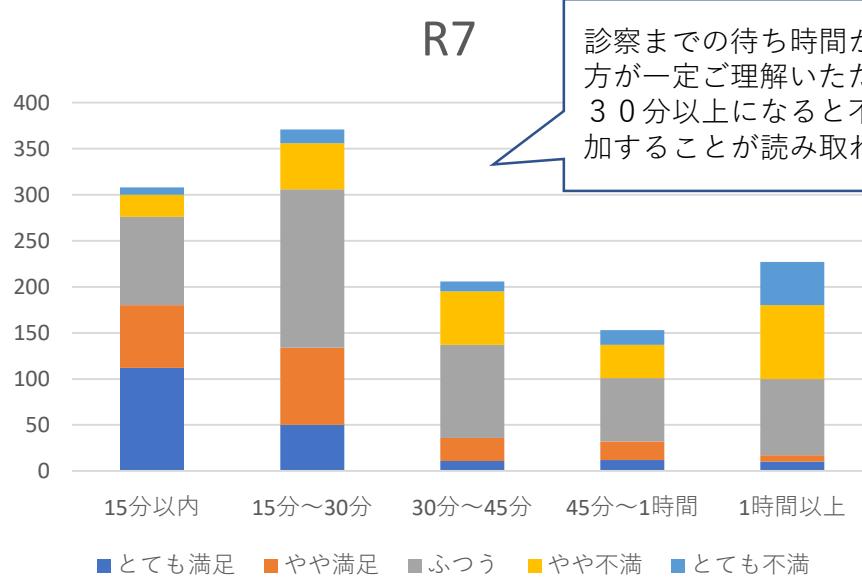


- とても満足
- やや満足
- ふつう
- やや不満
- とても不満

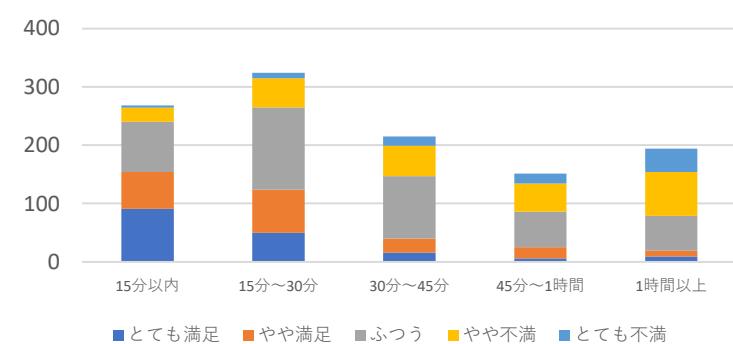
診察までの待ち時間と評価

評価（診察までの待ち時間）／待ち時間	5 (とても満足)	4 (やや満足)	3 (ふつう)	2 (やや不満)	1 (とても不満)	総計
15分以内	112	68	96	24	8	308
15分～30分	50	84	172	50	15	371
30分～45分	11	25	101	58	11	206
45分～1時間	12	20	69	36	16	153
1時間以上	10	7	83	80	47	227
総計	195	204	521	248	97	1265

待ち時間15分～30分が最も多かったものの、1時間以上の待ち時間だった方が**約2割（227人）**おられました。

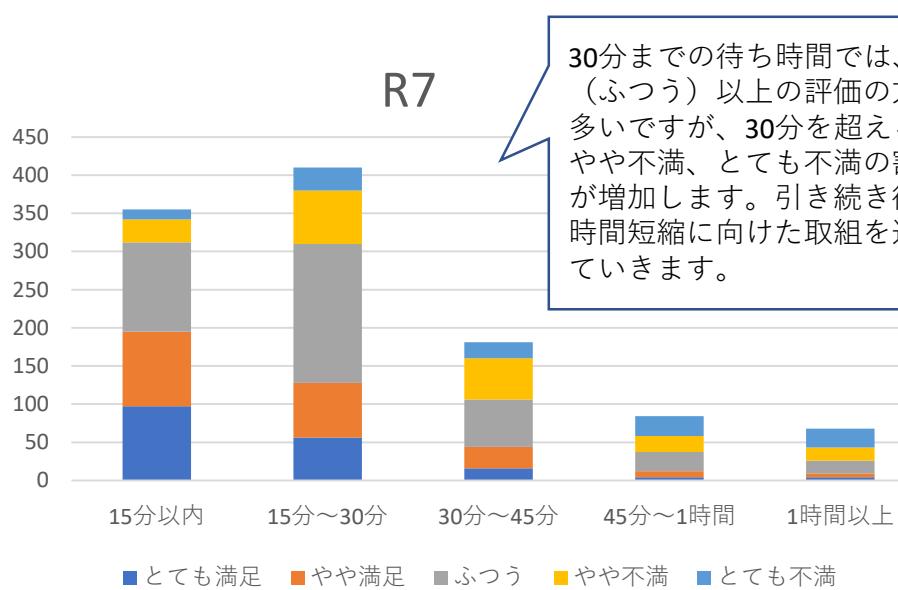


R7 診察までの待ち時間が30分までは、多くの方が一定ご理解いただいていると推測します。30分以上になると不満を感じられる方が増加することが読み取れます。

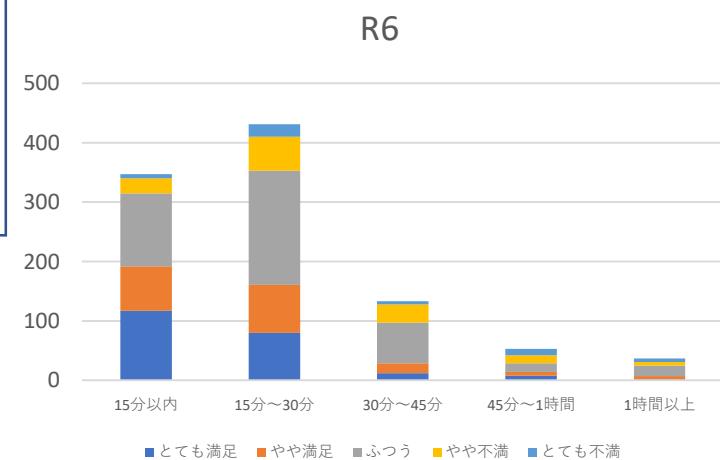


会計までの待ち時間と評価

評価（会計手続き）／待ち時間	5 (とても満足)	4 (やや満足)	3 (ふつう)	2 (やや不満)	1 (とても不満)	総計
15分以内	84	96	131	30	5	346
15分～30分	46	75	182	59	15	377
30分～45分	11	20	47	33	12	123
45分～1時間	3	4	10	11	6	34
1時間以上	3	3	10	12	6	34
総計	147	198	380	145	44	914



30分までの待ち時間では、3（ふつう）以上の評価の方が多いですが、30分を超えるとやや不満、とても不満の割合が増加します。引き続き待ち時間短縮に向けた取組を進めていきます。



調査結果のまとめ

- 当院の総合評価では、71%の方が「親しい方へすすめる」、「まあまあすすめる」と回答され、約7割の方が当院の対応に満足していただいている結果となりました。
- 質問の中で、「診察までの待ち時間」、「会計手続き」については、不満と感じておられる方が約3割おられました。今後、待ち時間短縮に向け新たな対策を講じていきます。
- 自由記載欄においても、診察と会計にかかる待ち時間についての意見が多い傾向でした。併せて、障害者用駐車場を含め、駐車場に関するご意見を多くいただきました。来院される方が、快適に過ごせるよう引き続き取り組んでまいります。