

# 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、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

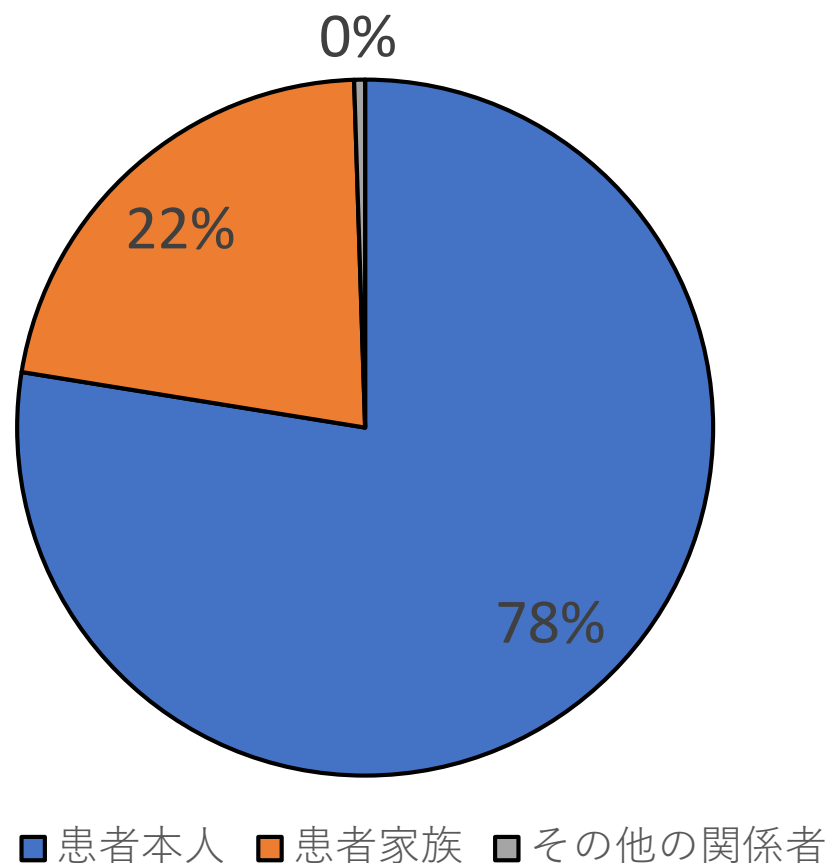
回収数 1535枚

回答率 83.3%

\* 過去の回答率

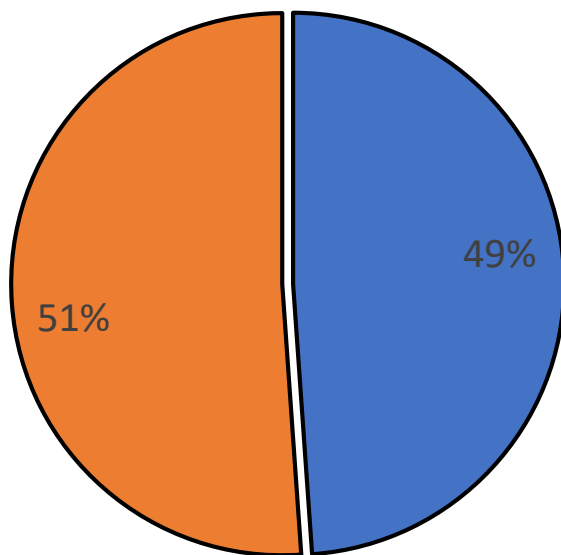
R6 : 82.0%、 R5 : 78.6%

## 回答者



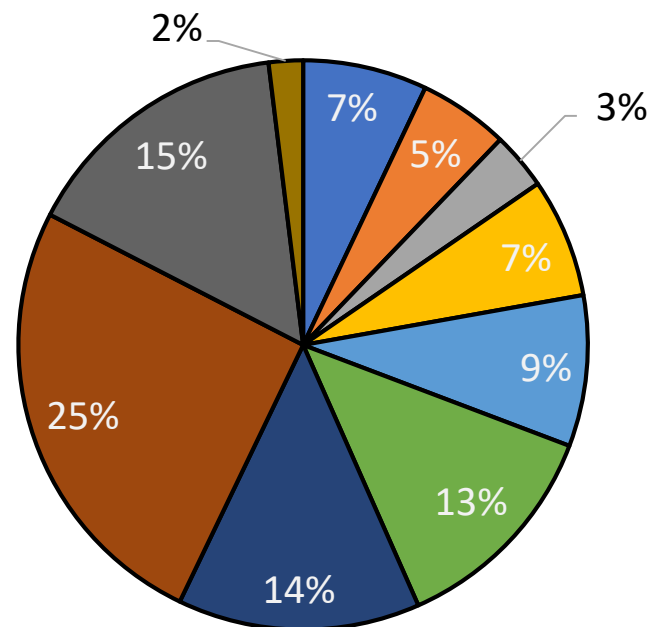
# 調查結果

性別



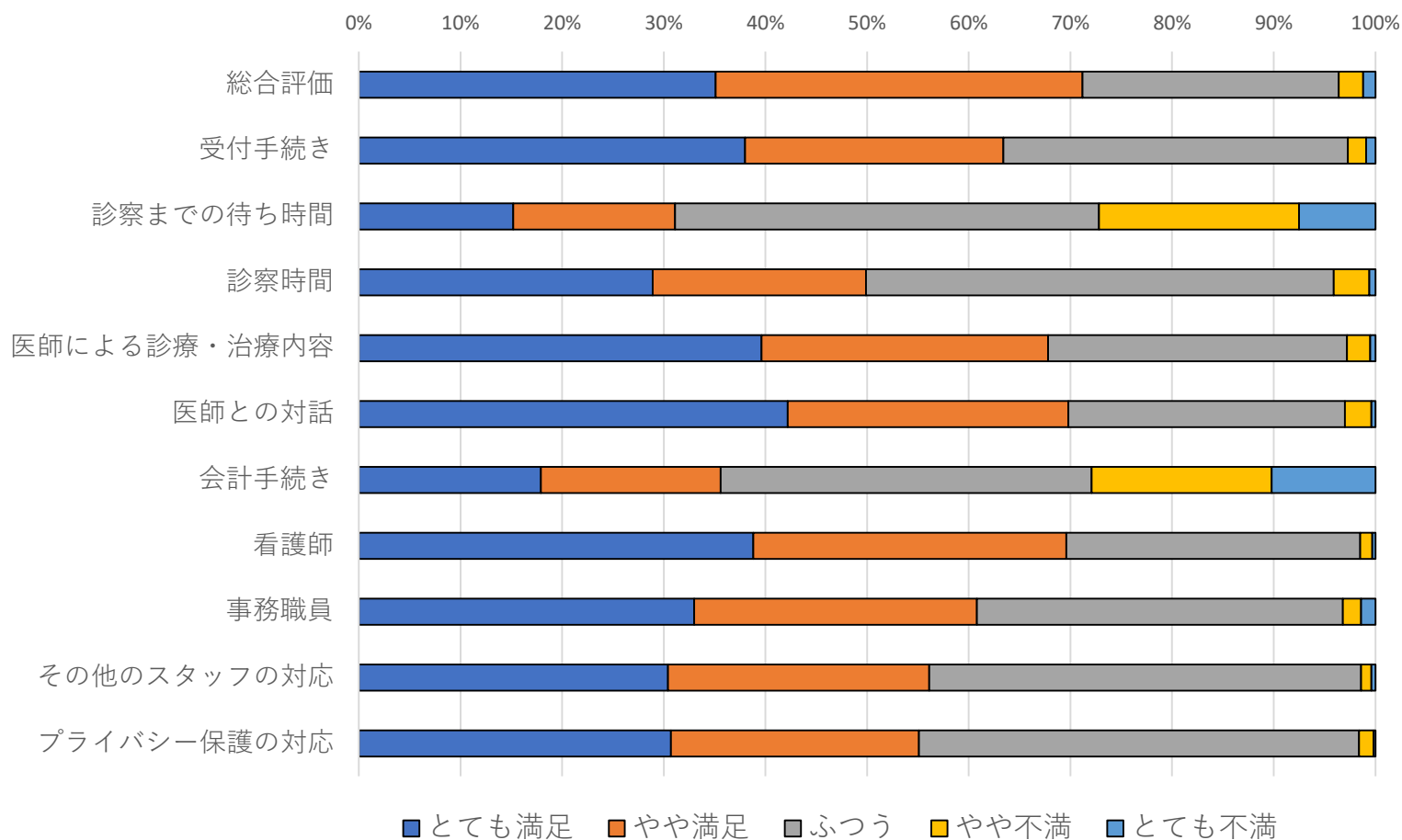
■ 男性 ■ 女性

年齡



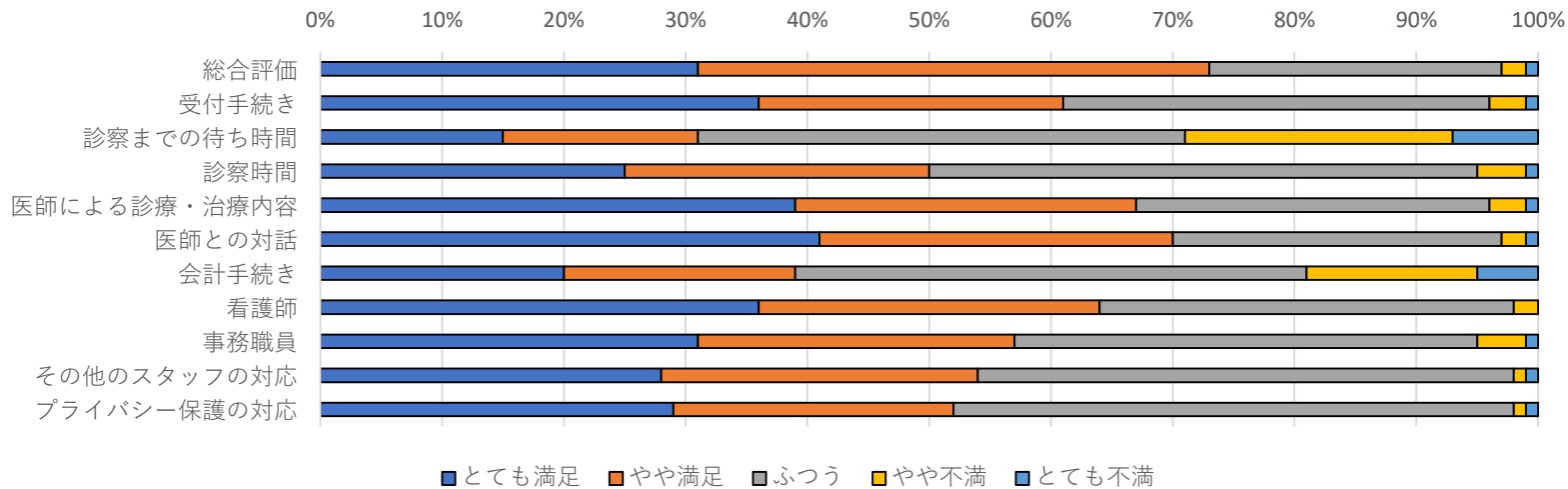
■ 0~9歲 ■ 10代 ■ 20代 ■ 30代  
■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代  
■ 80代 ■ 90代

# 全体概要 (R7)

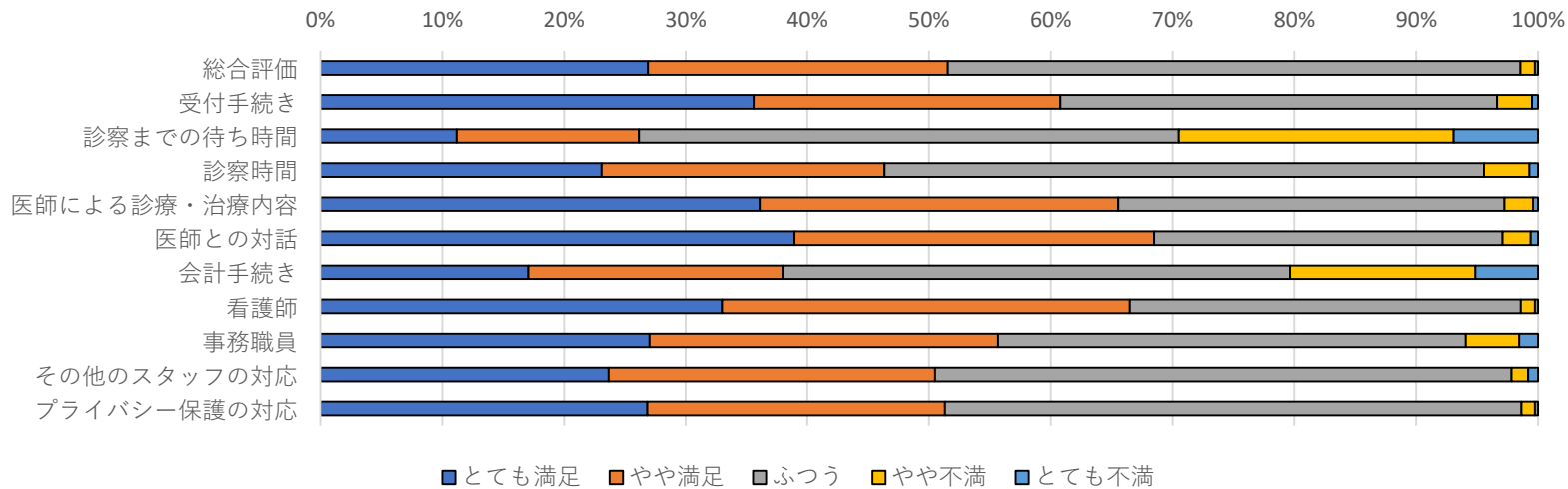


# 全体概要 (R6・R5)

R6



R5

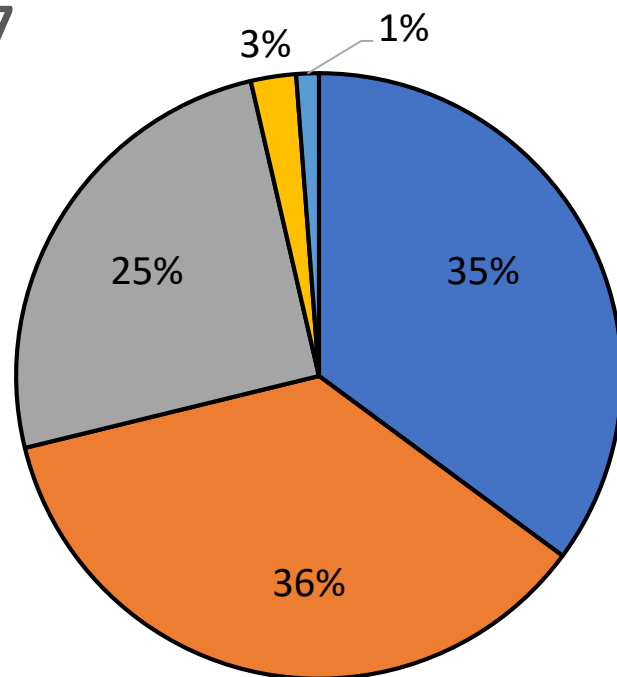


# 1.総合評価

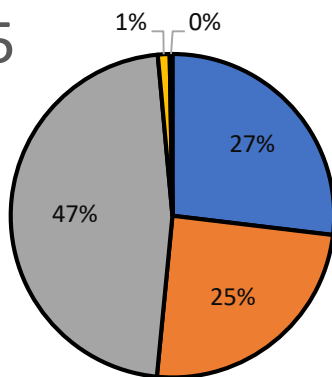
近江八幡市立総合医療センターを親しい人にすすめようと思いますか？

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

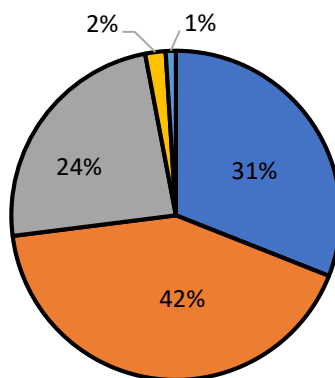
R7



R5



R6

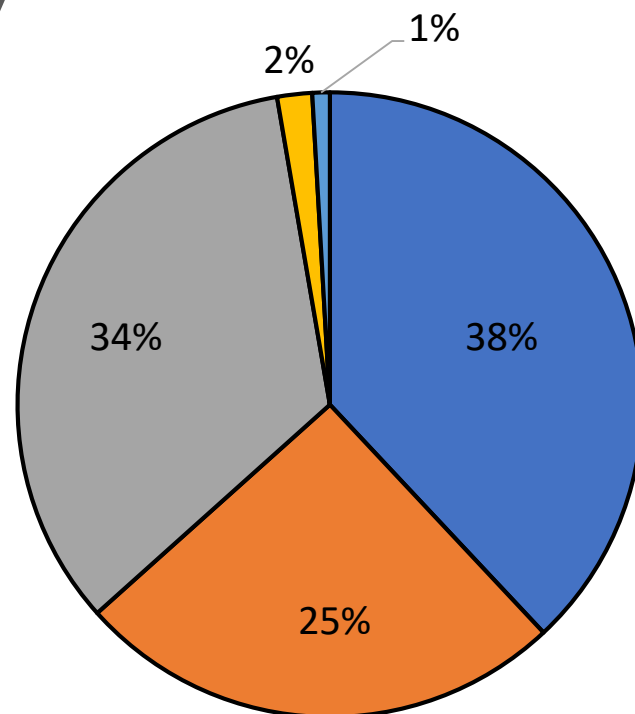


- すすめる
- まあまあすすめる
- どちらとも言えない
- あまりすすめない
- すすめない

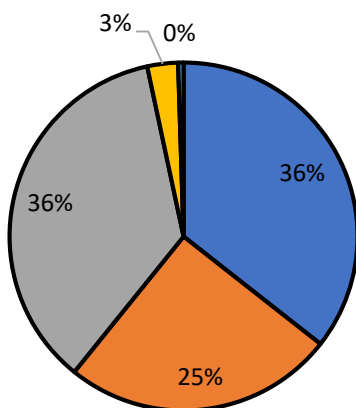
## 2.受付手続き

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

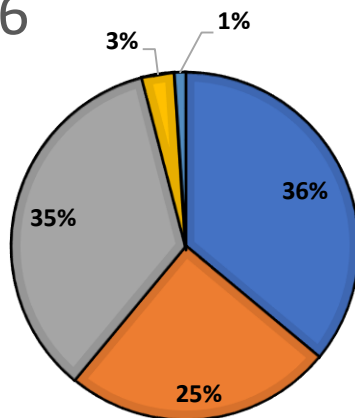
R7



R5



R6



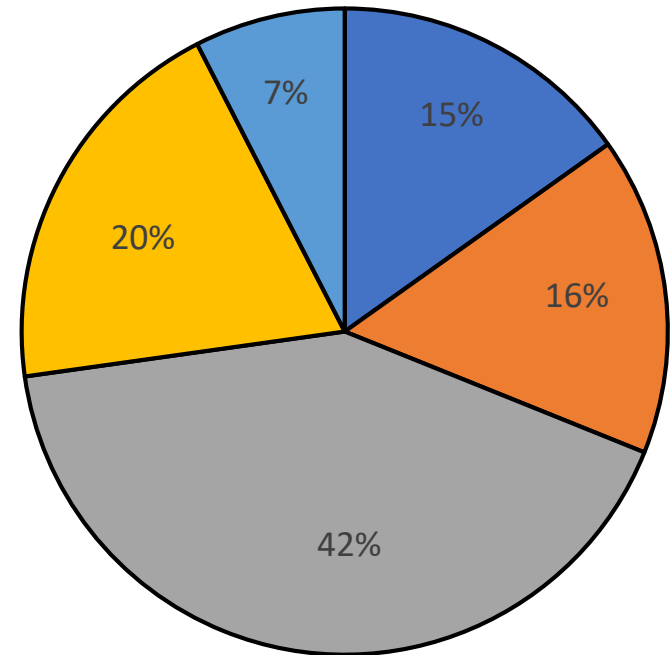
■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう  
■ やや不満
 ■ とても不満



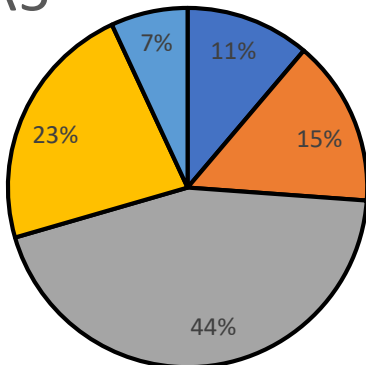
### 3.診察までの待ち時間

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

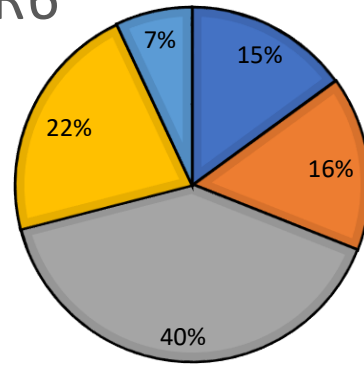
R7



R5



R6

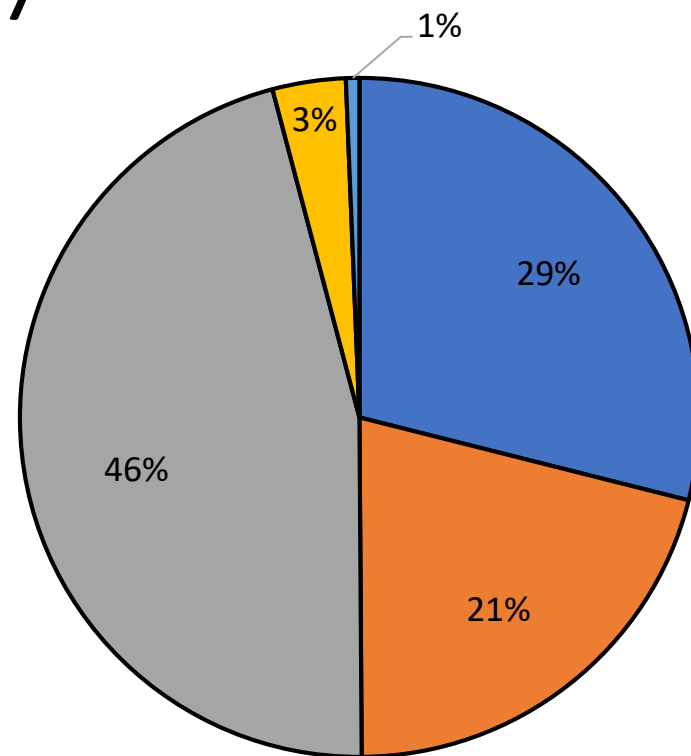


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

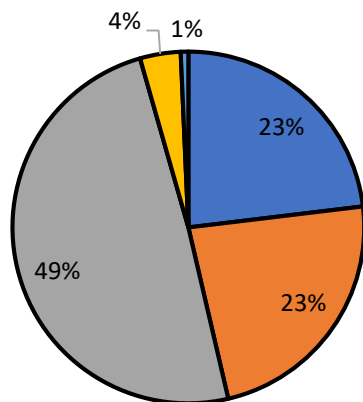
# 4.診察時間

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

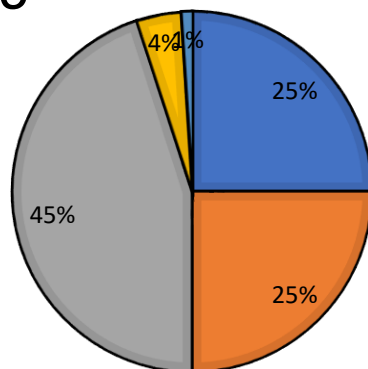
R7



R5



R6

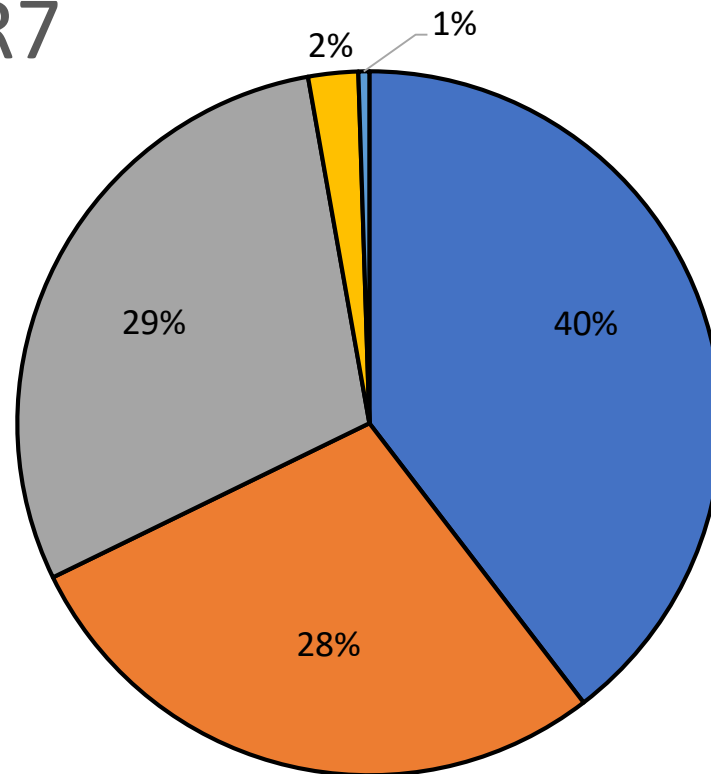


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

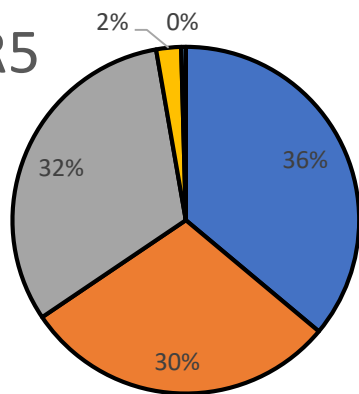
# 5.医師による診察・治療内容

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

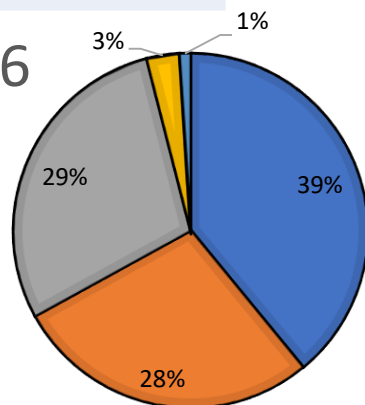
R7



R5



R6

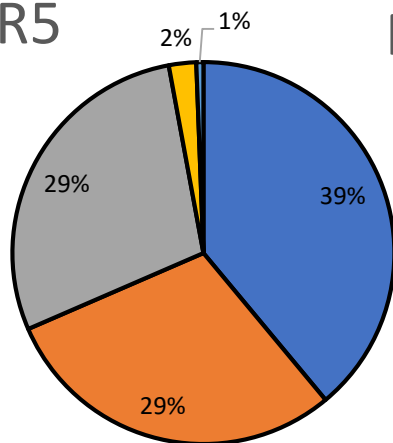


■ とても満足 
 ■ やや満足 
 ■ ふつう  
■ やや不満 
 ■ とても不満

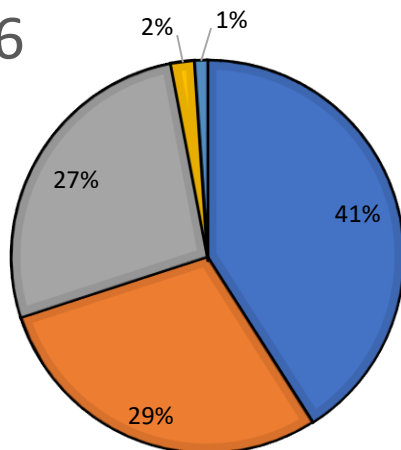
# 6.医師との対話

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

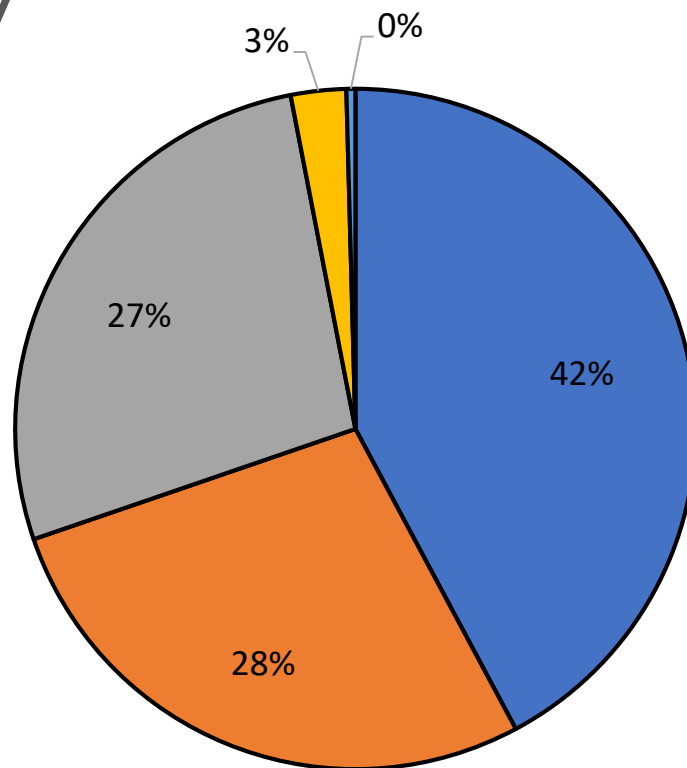
R5



R6



R7

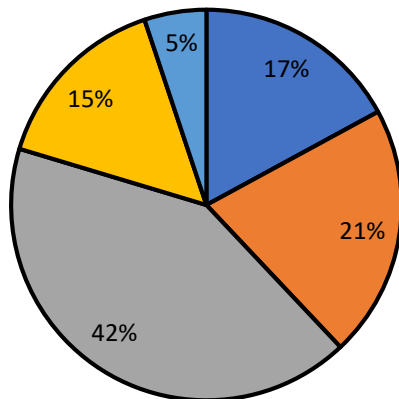


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

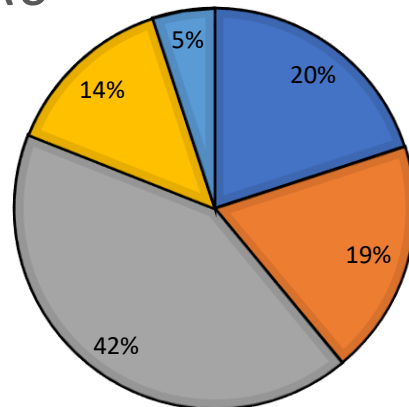
# 7.会計手続き

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

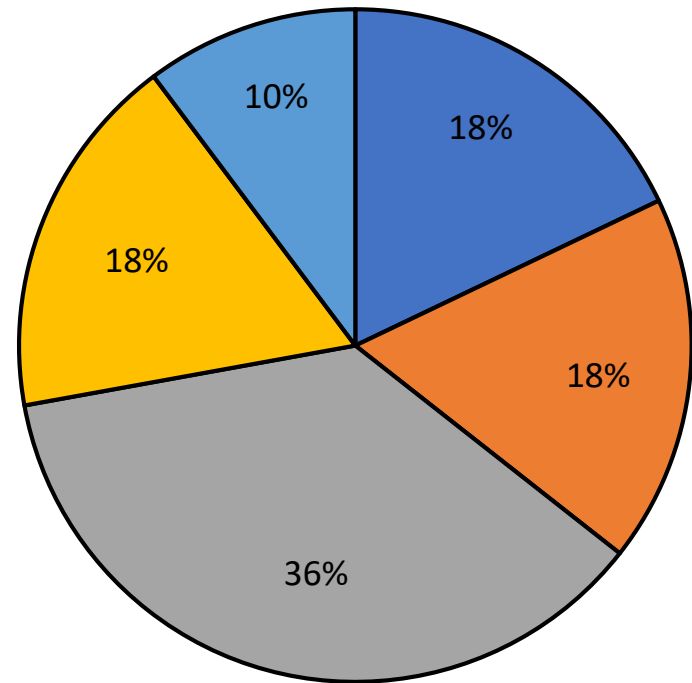
R5



R6

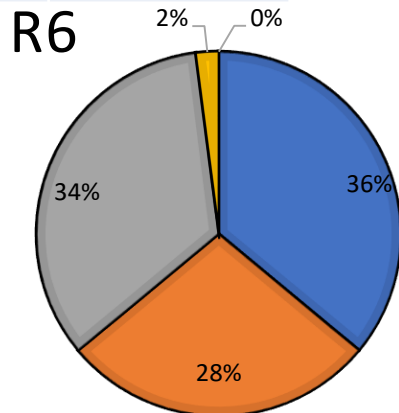
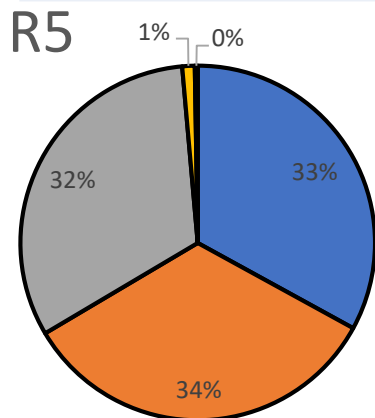


R7

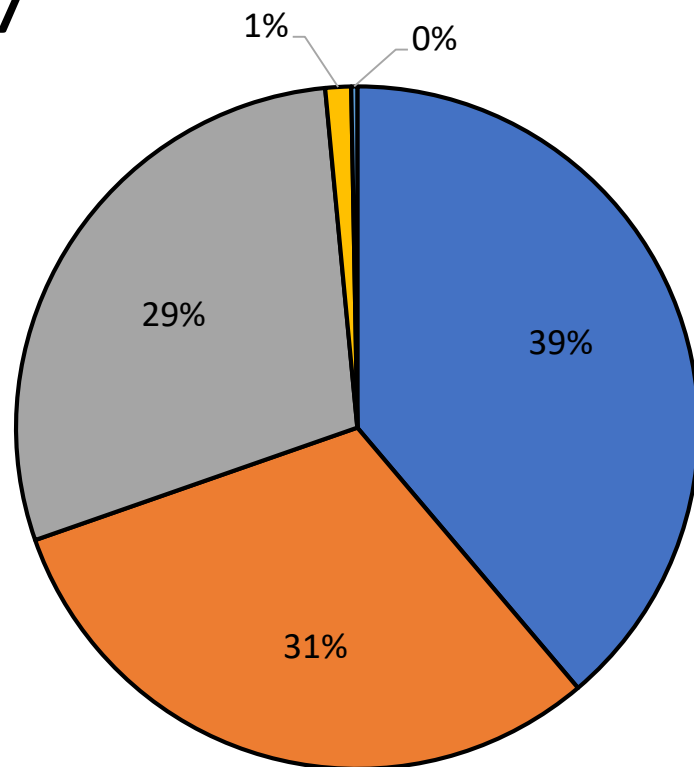


# 8.看護師（対応・態度・接遇）

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

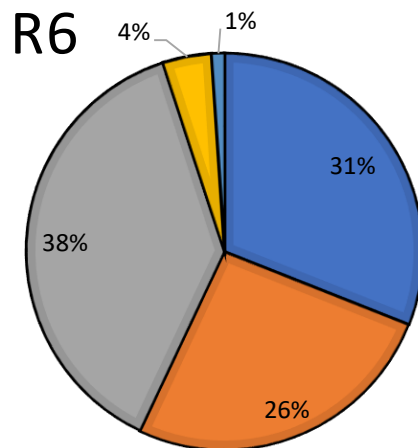
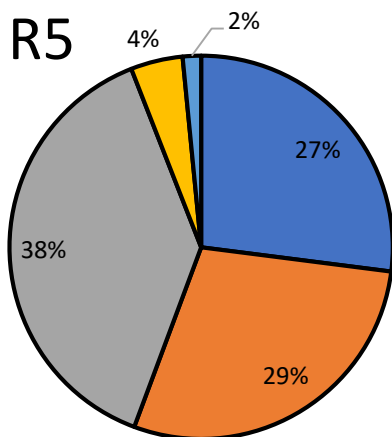
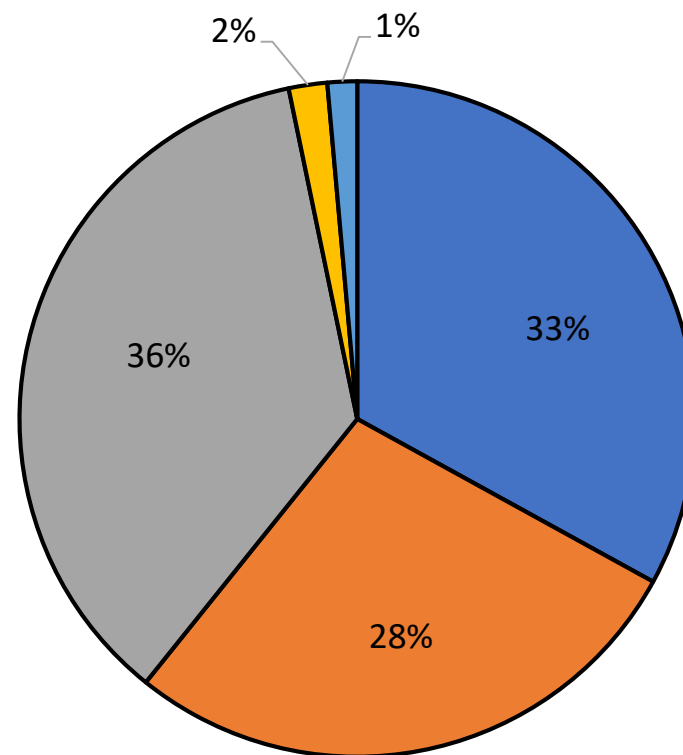


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

# 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

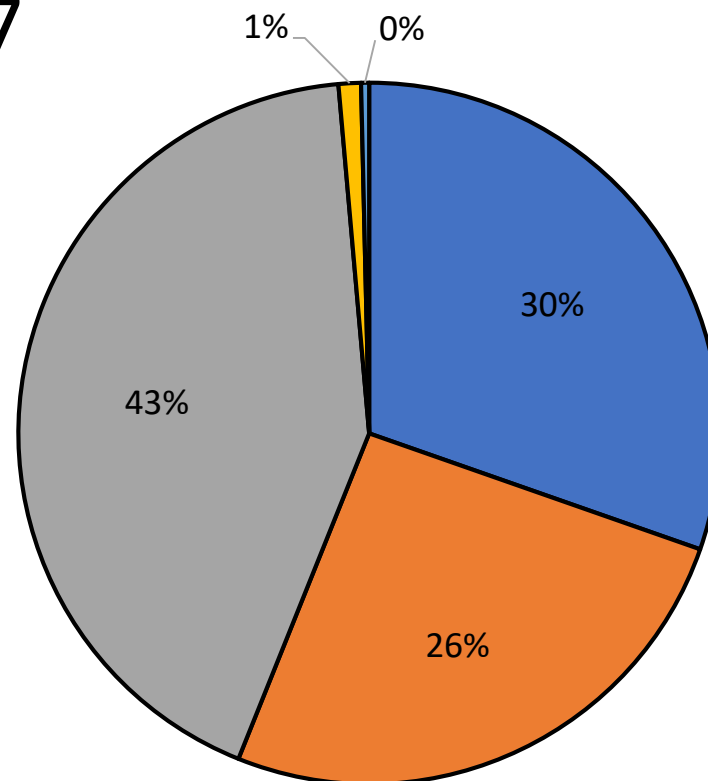


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

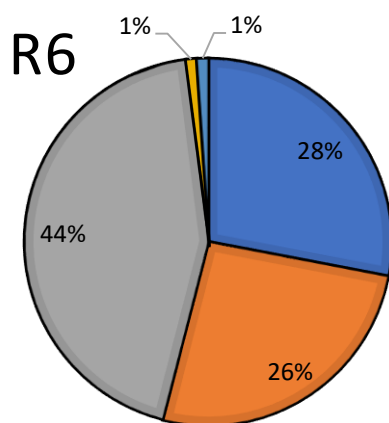
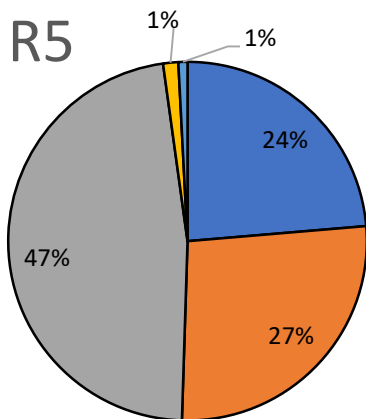
# 10.その他のスタッフの対応

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

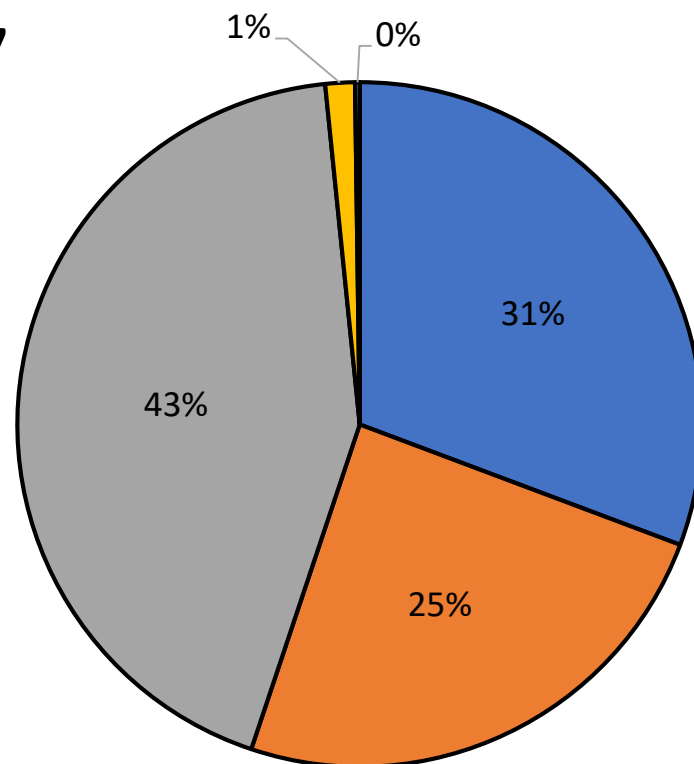




# 11. プライバシー保護の対応

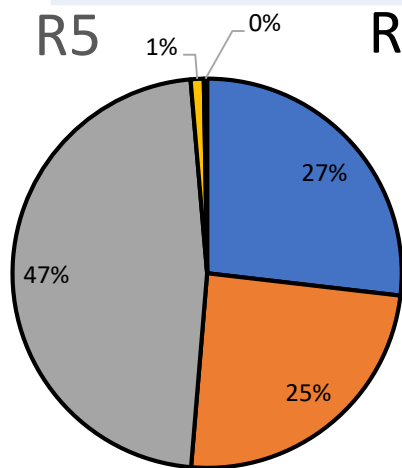
評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	3.84
回答内訳	(人)
とても満足	419
やや満足	333
ふつう	590
やや不満	19
とても不満	3
総計	

R7

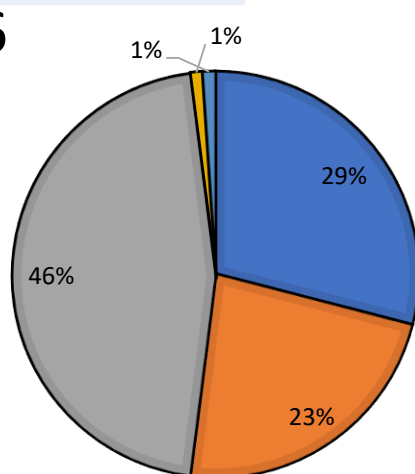


■ とても満足    ■ やや満足    ■ ふつう  
■ やや不満    ■ とても不満

R5



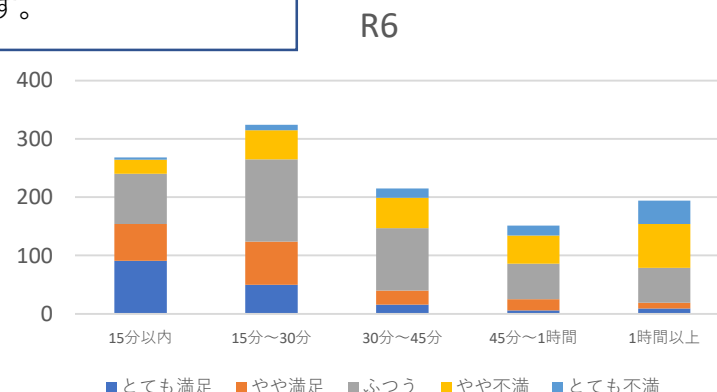
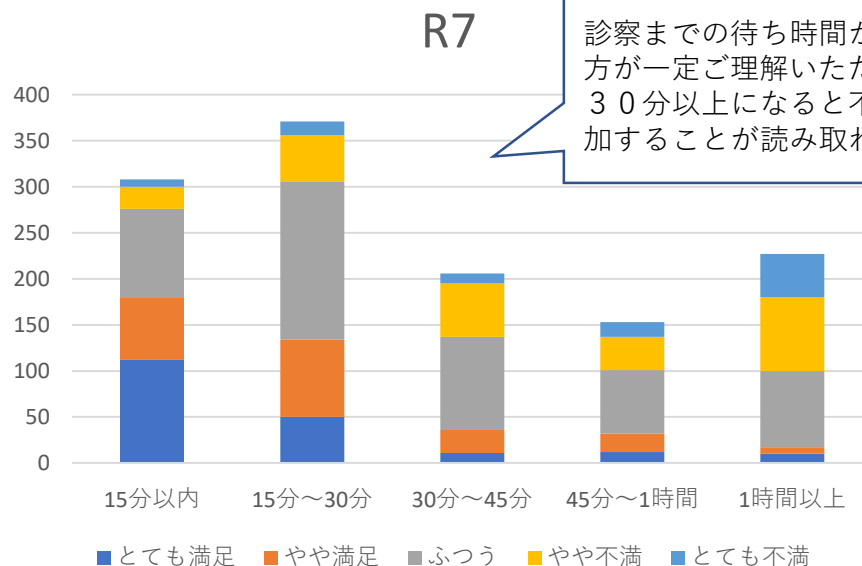
R6



# 診察までの待ち時間と評価

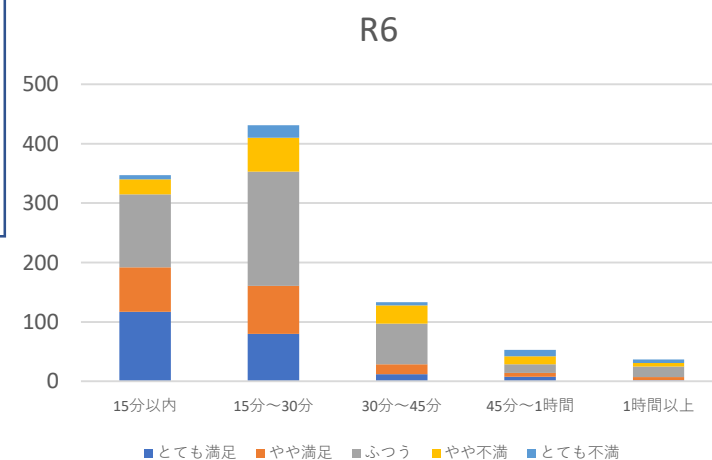
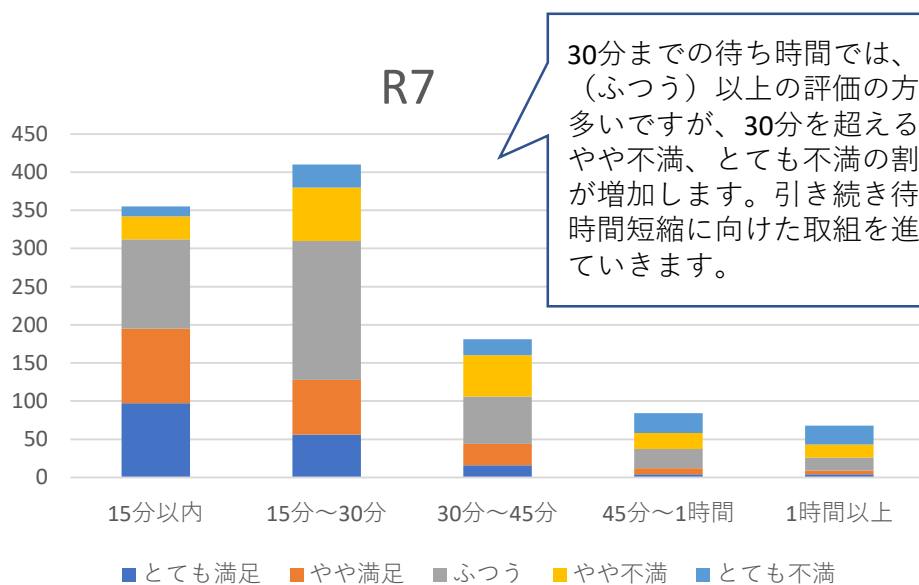
評価（診察までの待ち時間） ／待ち時間	5 (とても満足)	4 (やや満足)	3 (ふつう)	2 (やや不満)	1 (とても不満)	総計
15分以内	112	68	96	24	8	308
15分～30分	50	84	172	50	15	371
30分～45分	11	25	101	58	11	206
45分～1時間	12	20	69	36	16	153
1時間以上	10	7	83	80	47	227
総計	195	204	521	248	97	1265

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。



# 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



# 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。