

2025年度（6月） 患者満足度調査（外来）



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

背景

- 1.患者満足度調査は「医療機能評価機構」や厚生労働省の「医療の質の評価・公表等推進事業」において、医療の質を評価する指標として使われている。
- 2.提供している医療サービスの課題について、患者満足度調査により直接的に患者の声から抽出することができる。継続的に実施することで、経年的に推移を確認でき、改善活動の評価の一つの視点となる。
- 3.インターネットやSNSなどの普及により患者が積極的に情報を取得し、受診先の病院を選択する立場になっていることもあり、患者の視点からの調査結果を公表することが社会的要望として至極当然となっている。

調査実施概要

【対 象】 外来患者

【期 間】 2025年6月2日（月）～7月1日（月）

【調査項目】 選択式31問

【方 法】

- ①配布対象：診察がある受診患者全員（検査のみの患者は除外）
- ②配布方法：ブロック受付にて、医事課クランクがQRコードを掲載した案内文書を配布
- ③調査方法：Googleフォームで回答
- ④回収方法：QRで回答→Googleフォームからデータを集計

【集 計】 紙およびGoogleフォームの回答結果をTQM推進室が集計する

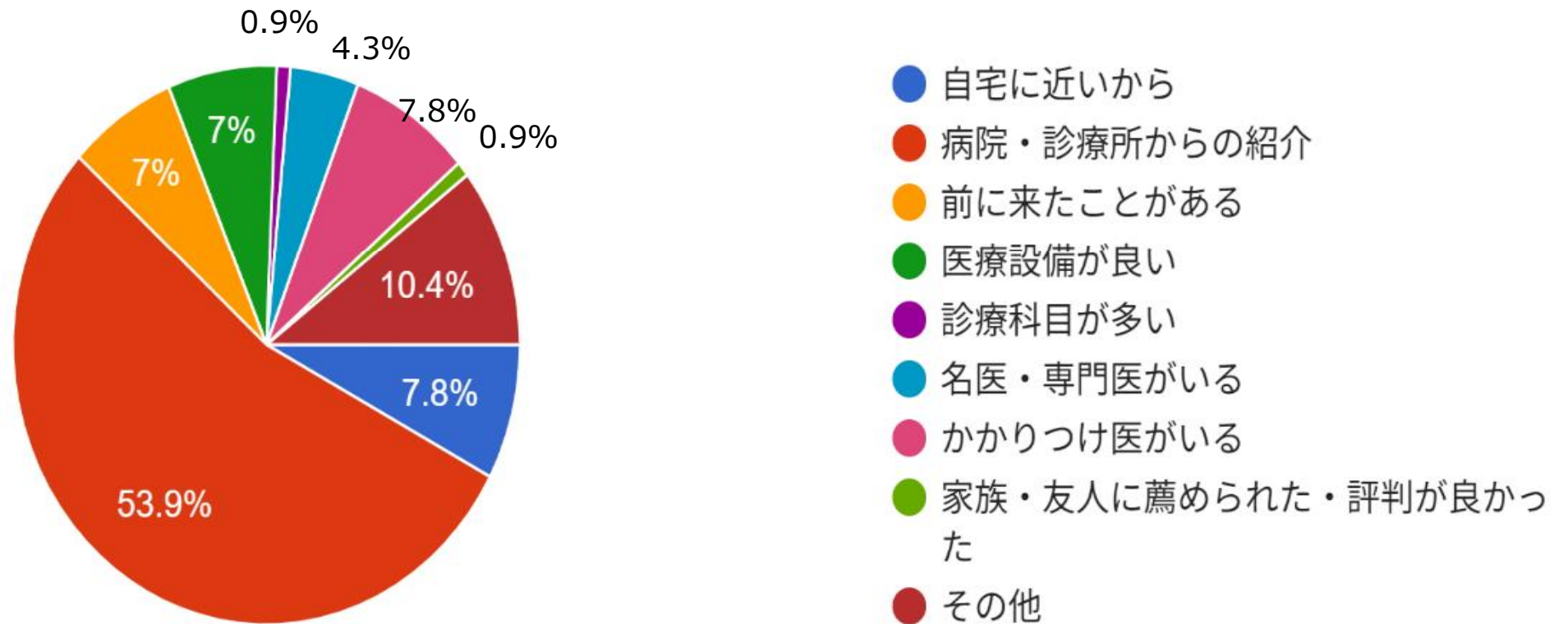
【結果公表】職員：①TQM委員会で報告（全体結果、病棟別結果、診療科別結果）
②CoMedixへ掲載し全職員へ報告（全体結果のみ）
③関係部署へメールで報告（病棟別結果、診療科別結果）
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【改善活動】調査結果についてTQM推進室で分析し、部署関係者と協議、改善活動の確認と支援

【今回の外来受診について】

1.あなた（患者さん）が当院を選んだ一番大きな理由は何ですか？1つだけお答えください。

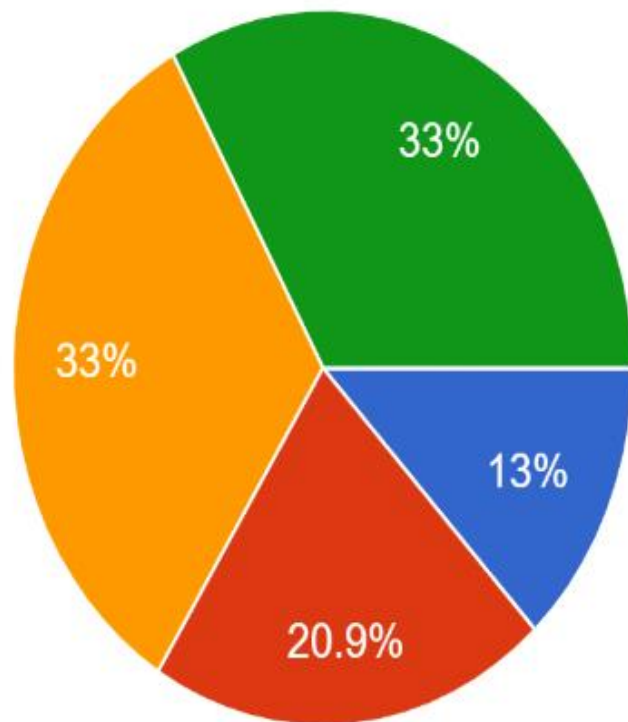
115 件の回答



【病院での待ち時間について】

2. 診察予約時間後、診察が始まるまでどのくらい時間がかかりましたか？

115 件の回答

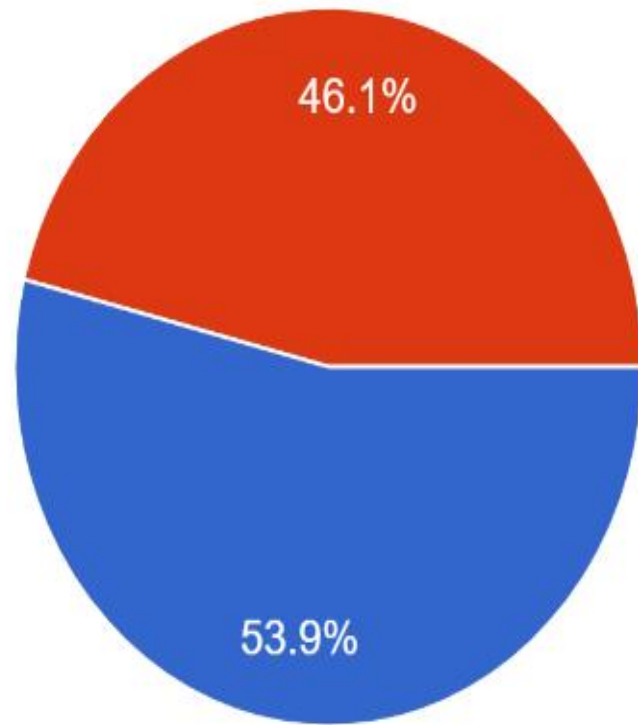


- 時間どおり、または時間より早く
- 30分以内
- 1時間未満
- 1時間以上
- わからない・覚えてない

【病院の環境と施設について】

3. 外来待合はどの程度清潔でしたか？

115 件の回答

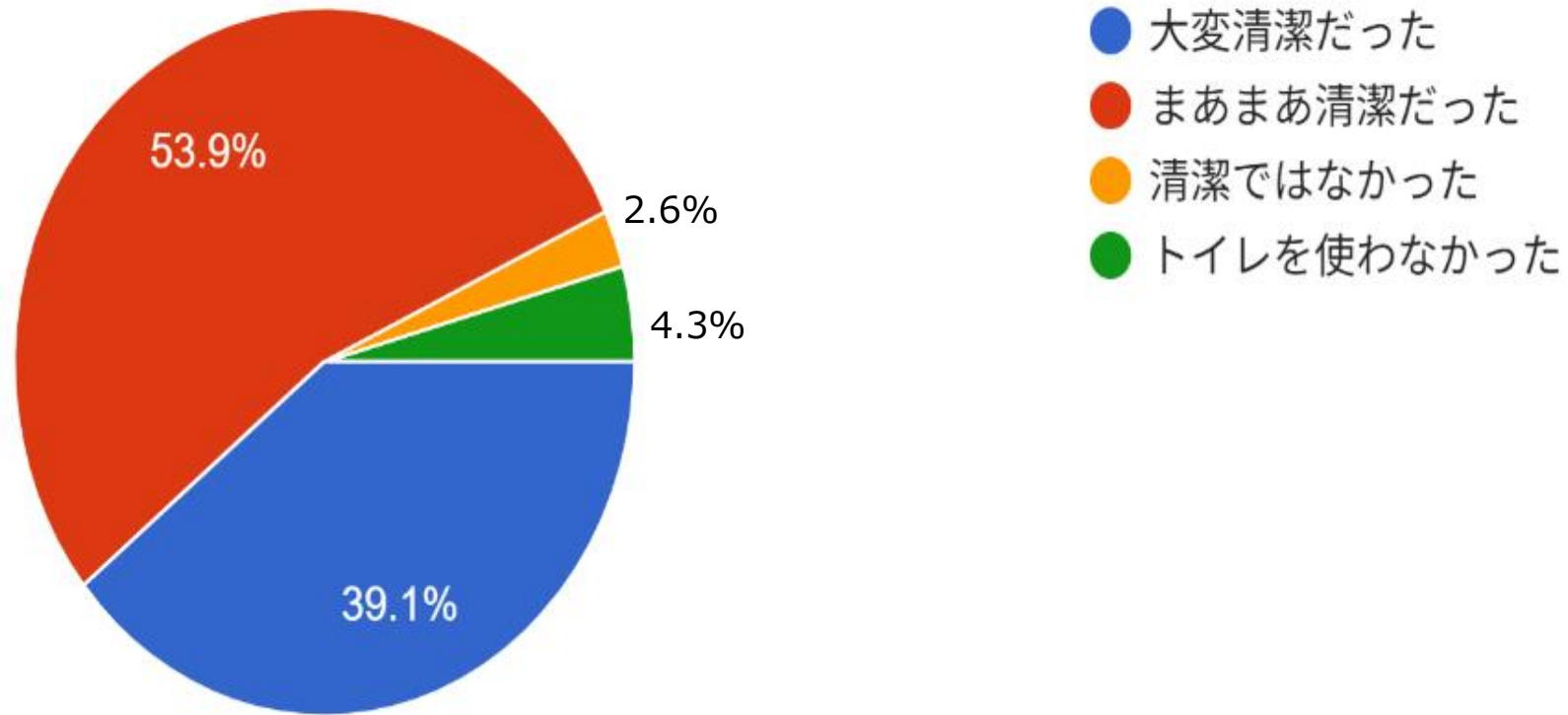


- 大変清潔だった
- まあまあ清潔だった
- 清潔ではなかった

【病院の環境と施設について】

4. 外来のトイレはどの程度清潔でしたか？

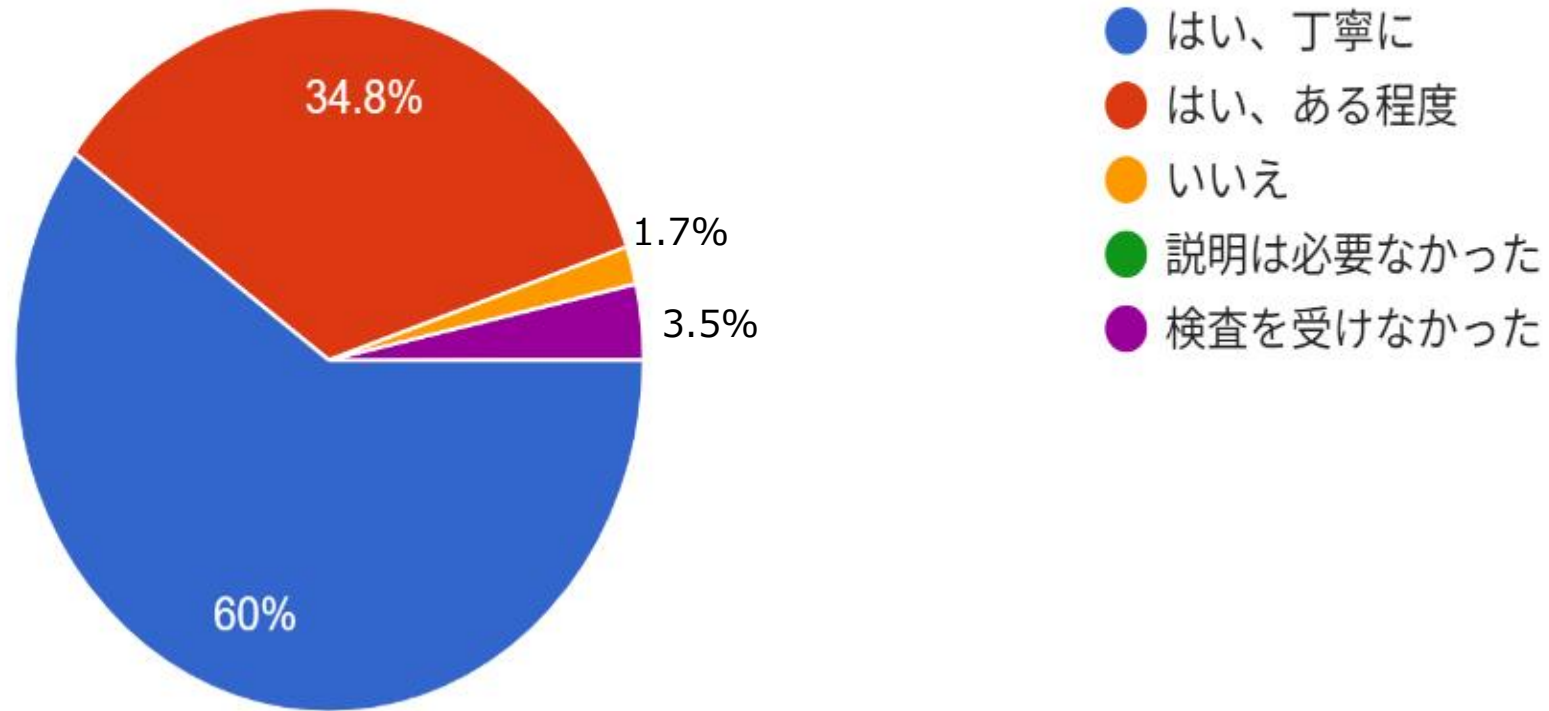
115 件の回答



【医師について】

5.医師は、理解できる方法で検査の必要性を説明しましたか？

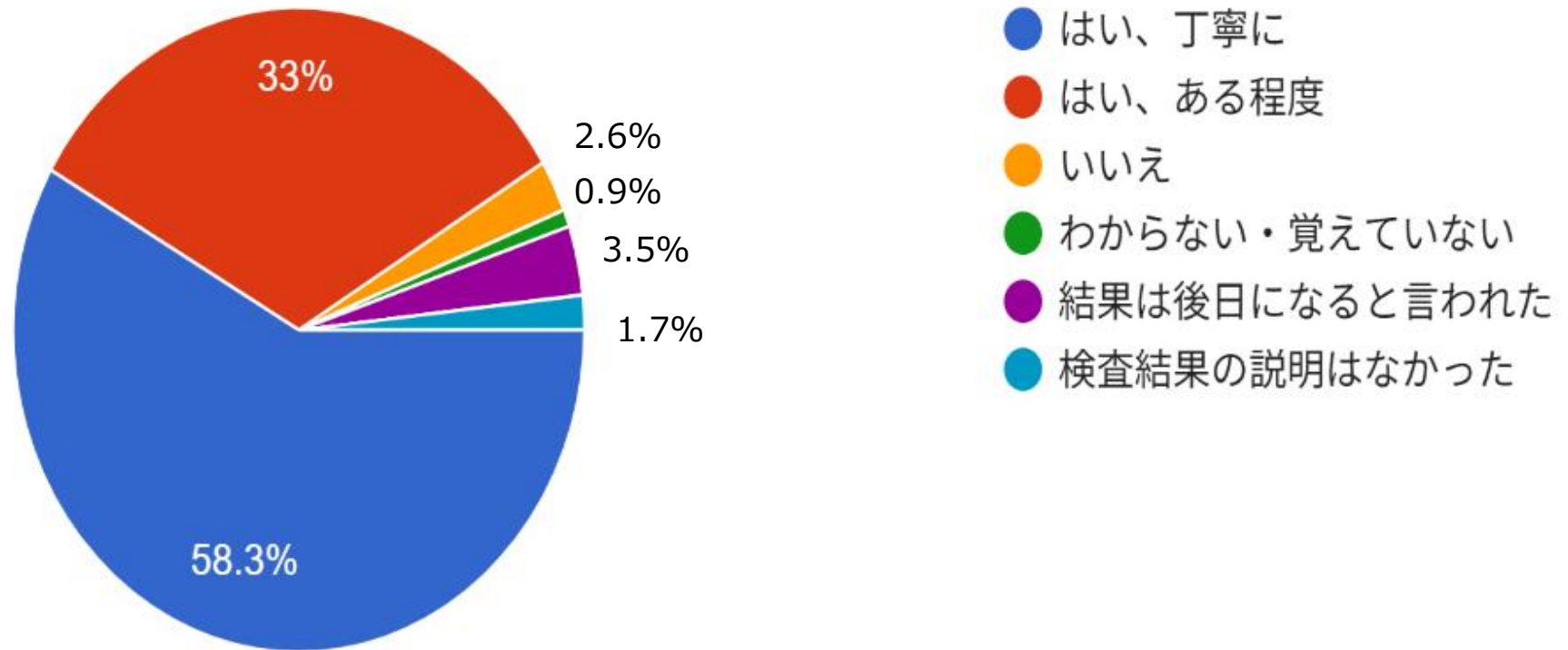
115 件の回答



【医師について】

6.医師は、検査結果をあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

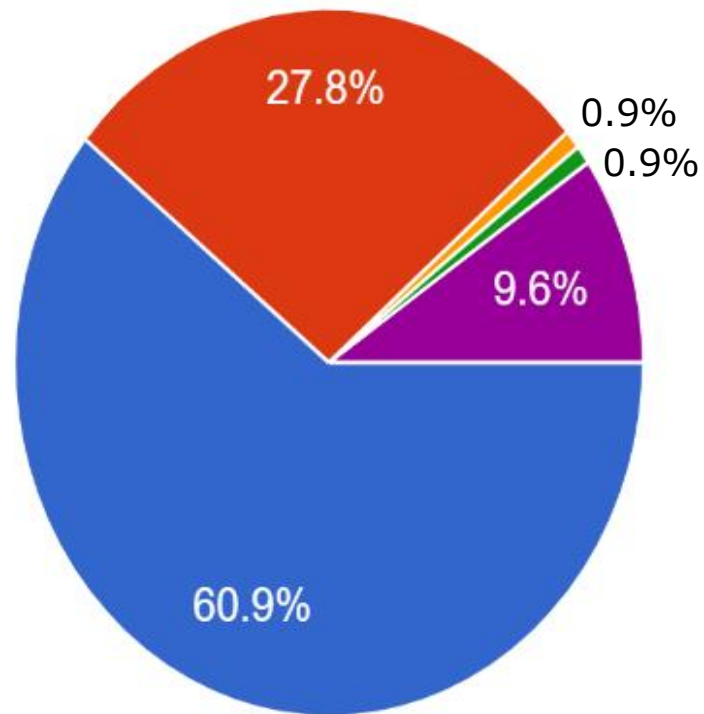
115 件の回答



【治療について】

7.治療前に医師は、治療内容の説明をしましたか？

115 件の回答

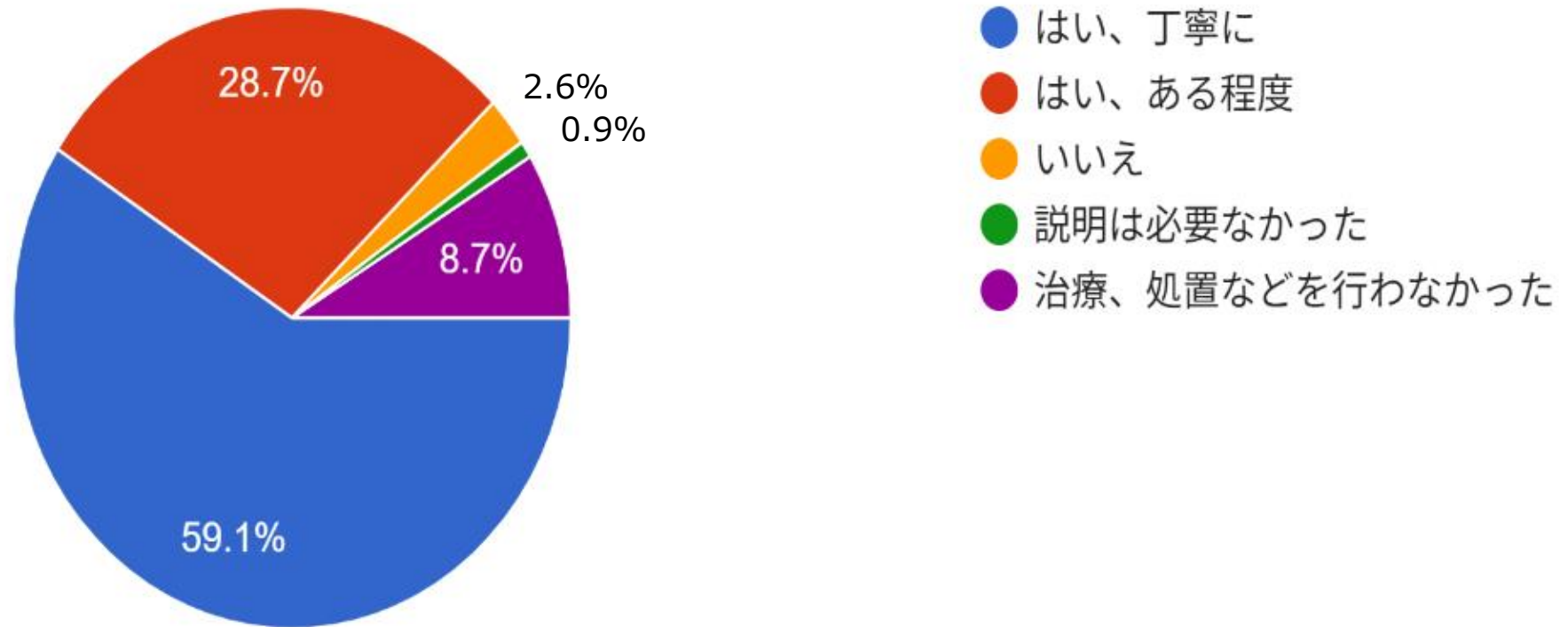


- はい、丁寧に
- はい、ある程度
- いいえ
- 説明は必要なかった
- 治療、処置などを行わなかった

【治療について】

8.治療前に医師は、理解できる方法で治療効果および治療リスクを説明しましたか？

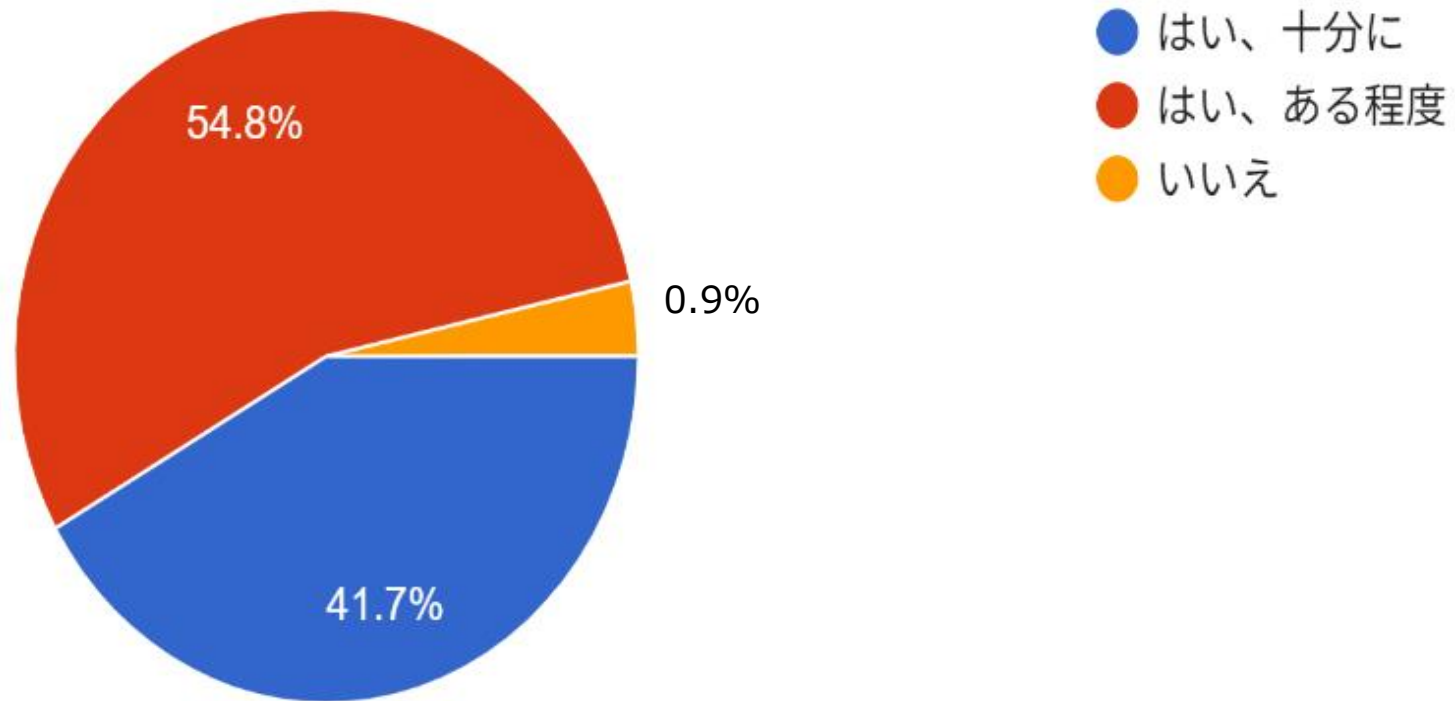
115 件の回答



【治療について】

9.あなた（患者さん）は、話したかったことを医師へ十分に伝えられましたか？

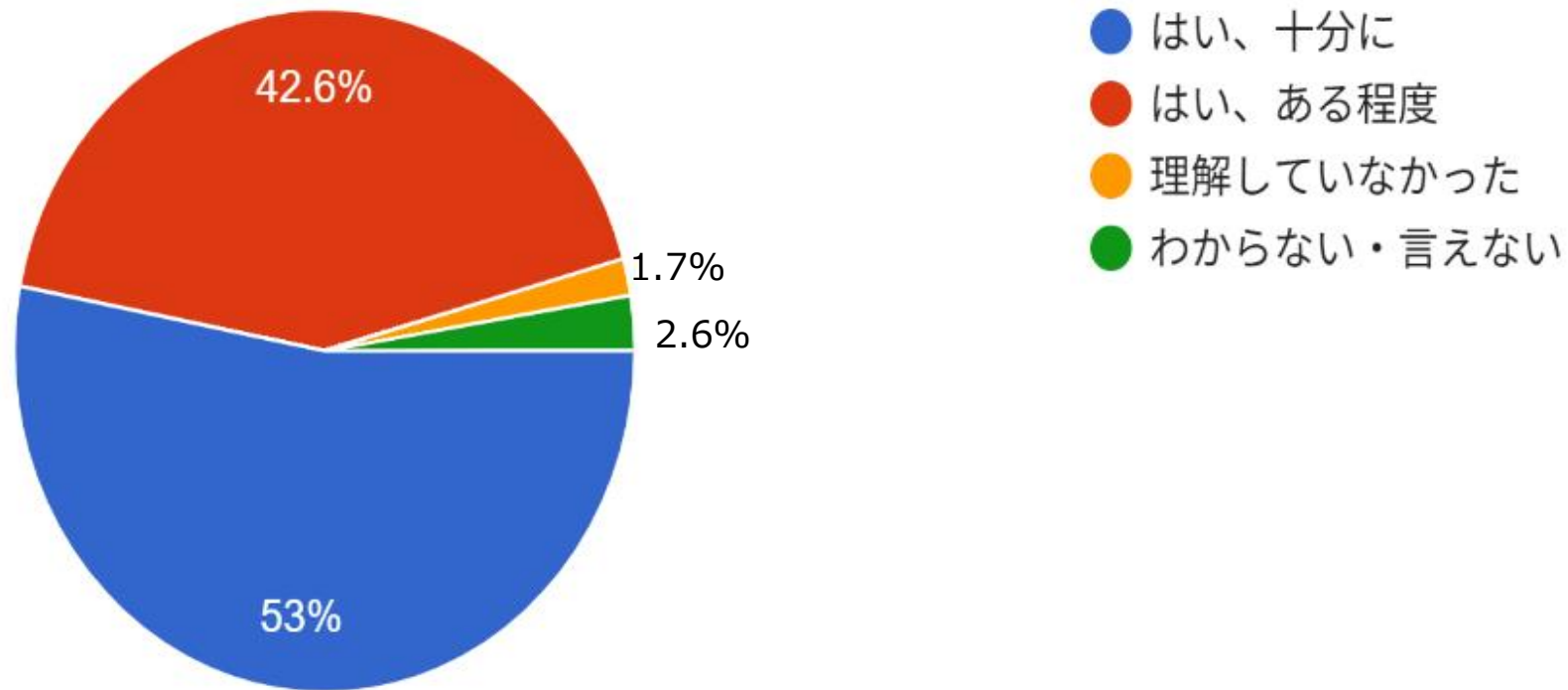
115 件の回答



【治療について】

10. 医師は、あなた（患者さん）の病状と経過を理解していましたか？

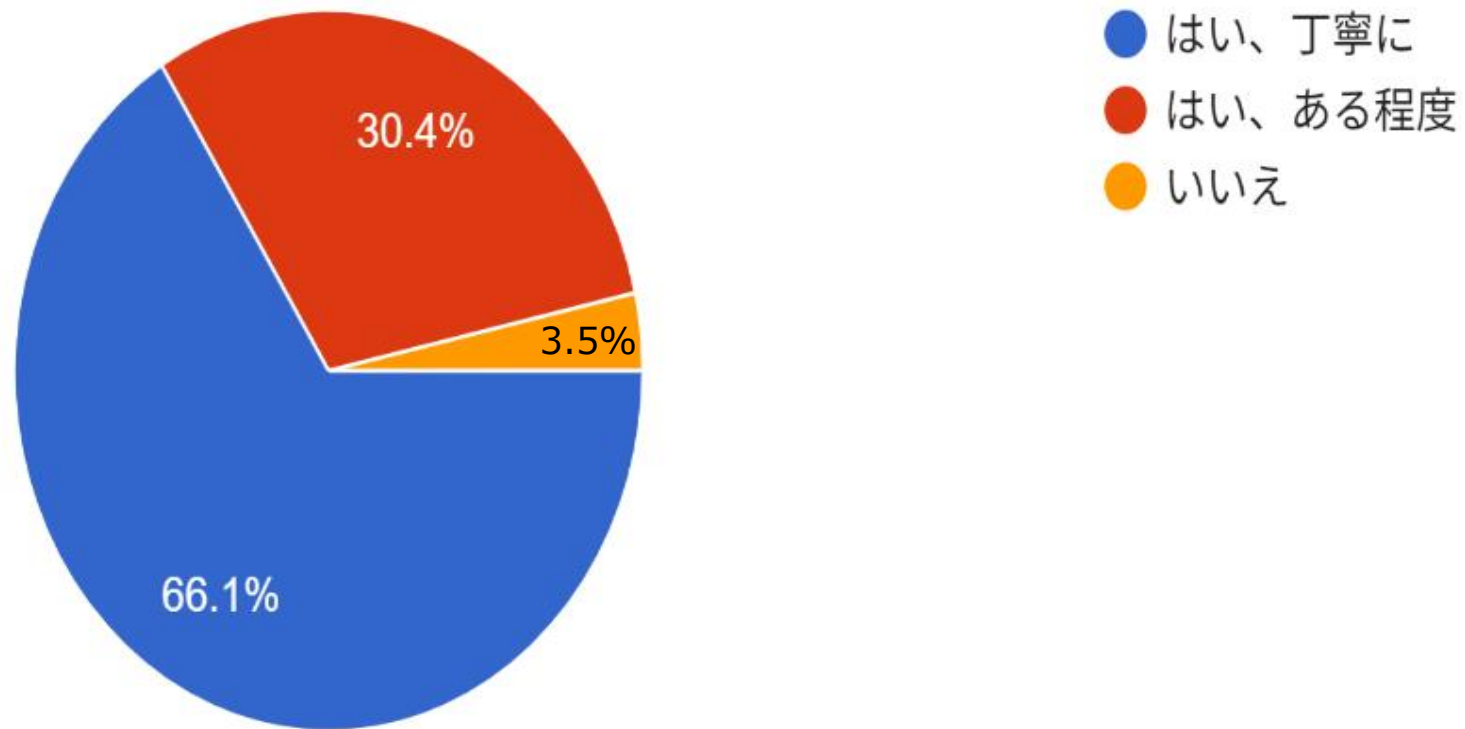
115 件の回答



【治療について】

1 1.医師はあなた（患者さん）の言ったことに耳を傾けていましたか？

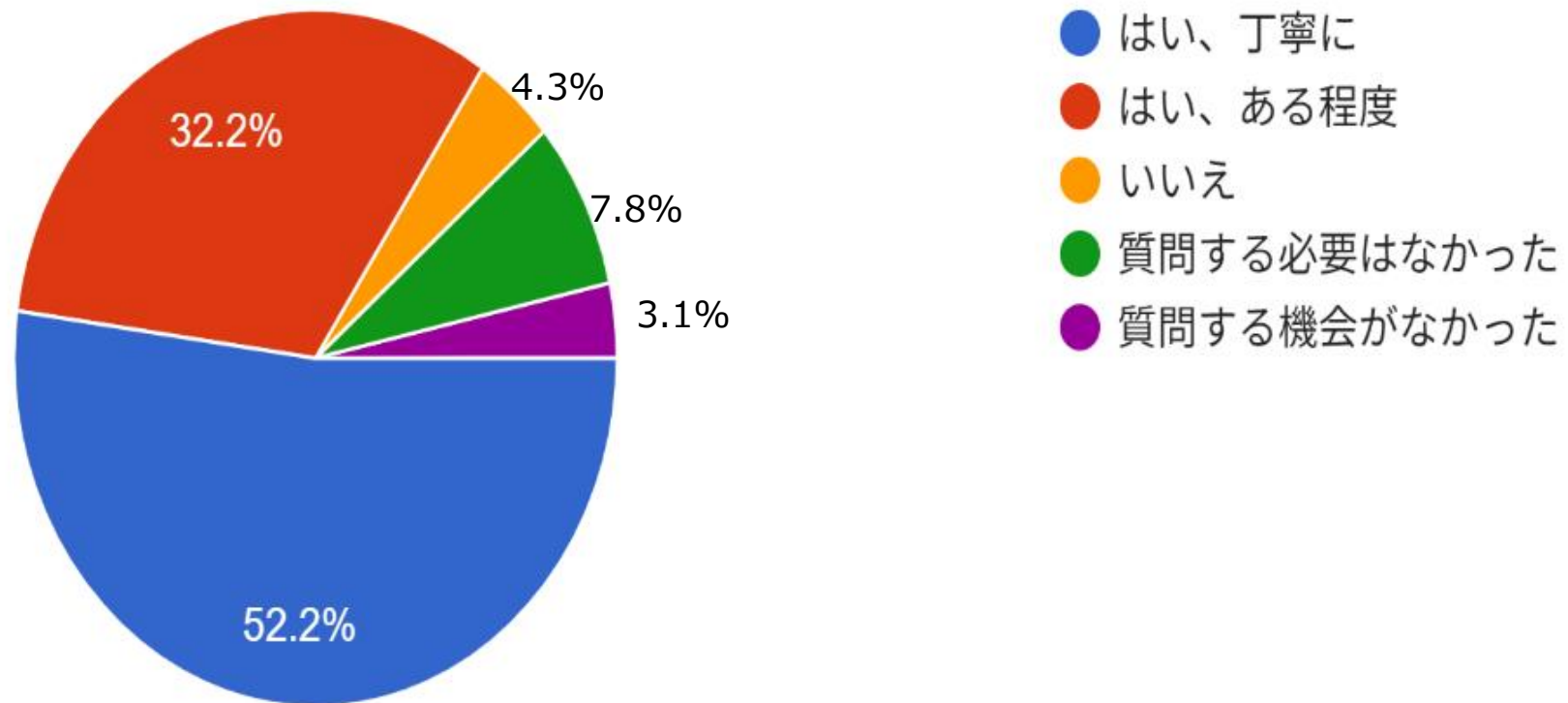
115 件の回答



【治療について】

1 2.あなた（患者さん）が重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明を受けられましたか？

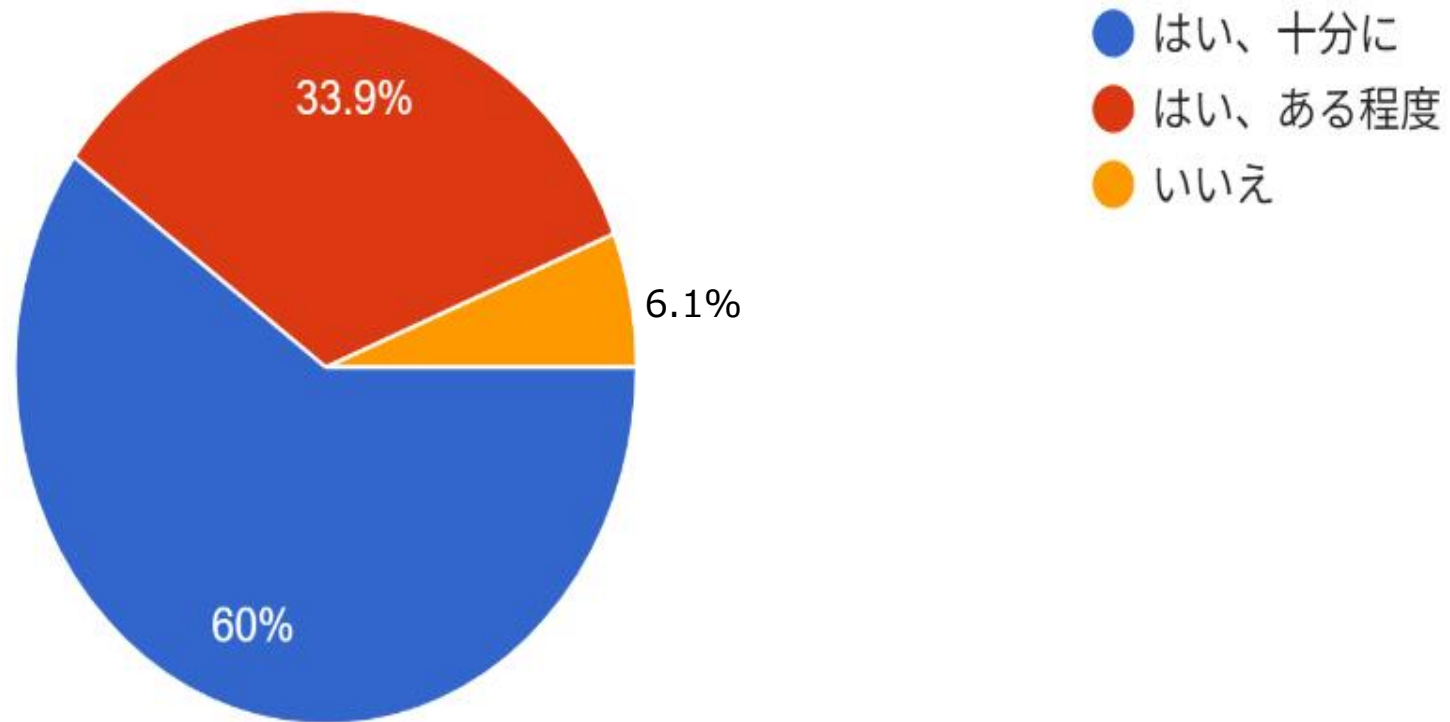
115 件の回答



【治療について】

1 3.あなた（患者さん）は今回担当した医師を信頼していますか？

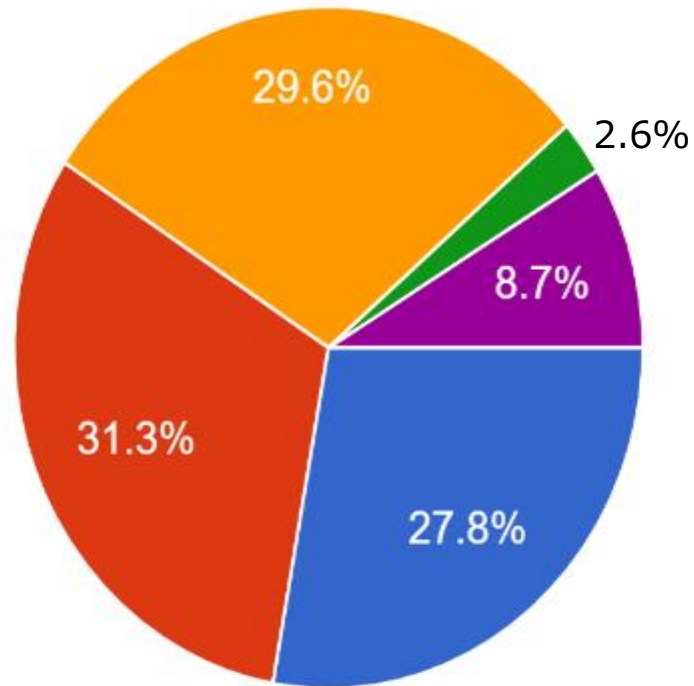
115 件の回答



【診療全体について】

1 4.診療に関わる職員は自分の名前を名のりましたか？

115 件の回答

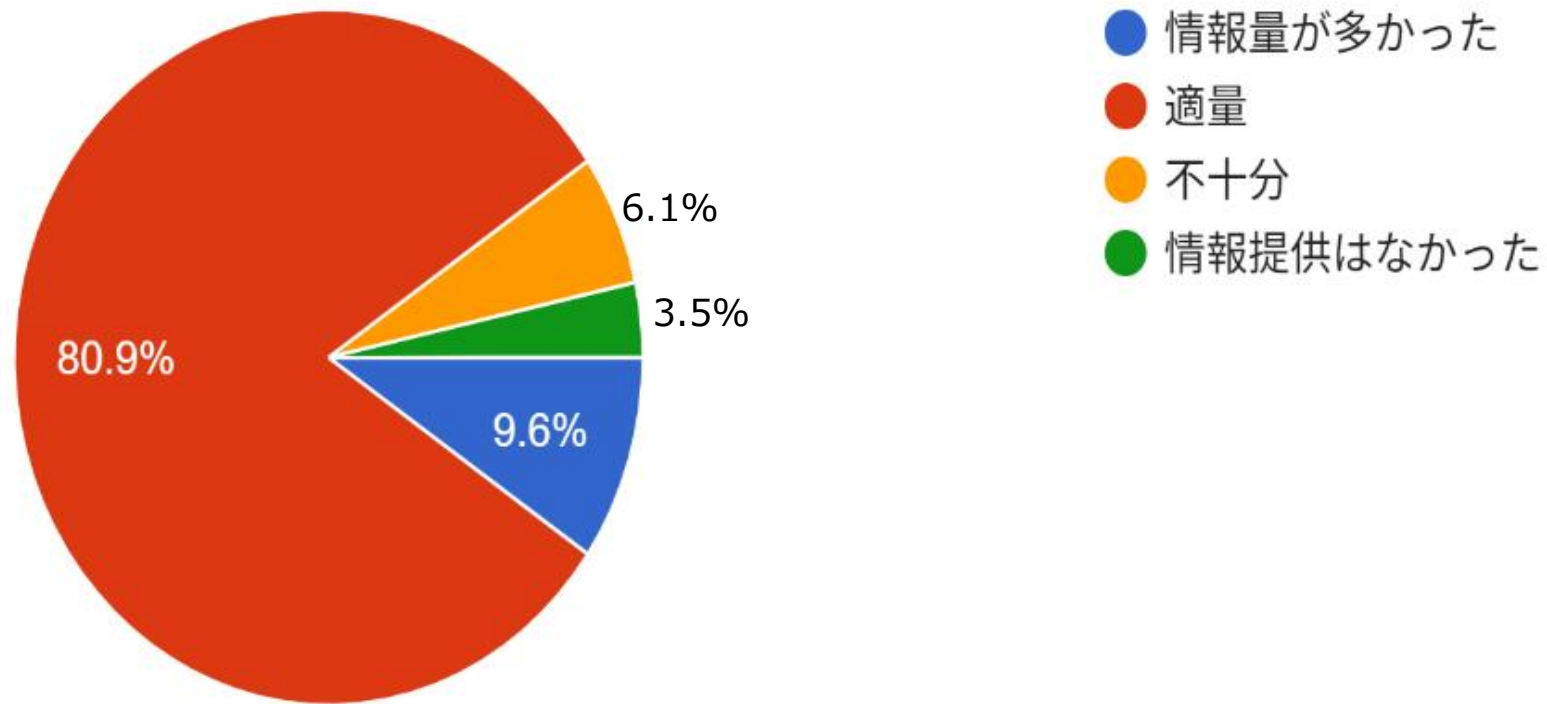


- はい、全員が名のった
- はい、何人かは名のった
- いいえ、ほとんど名のらなかった
- いいえ、職員を知っているので名のる必要はなかった
- わからない・覚えていない

【診療全体について】

1 5.外来で健康状態や治療方針について、どの程度情報提供をされましたか？

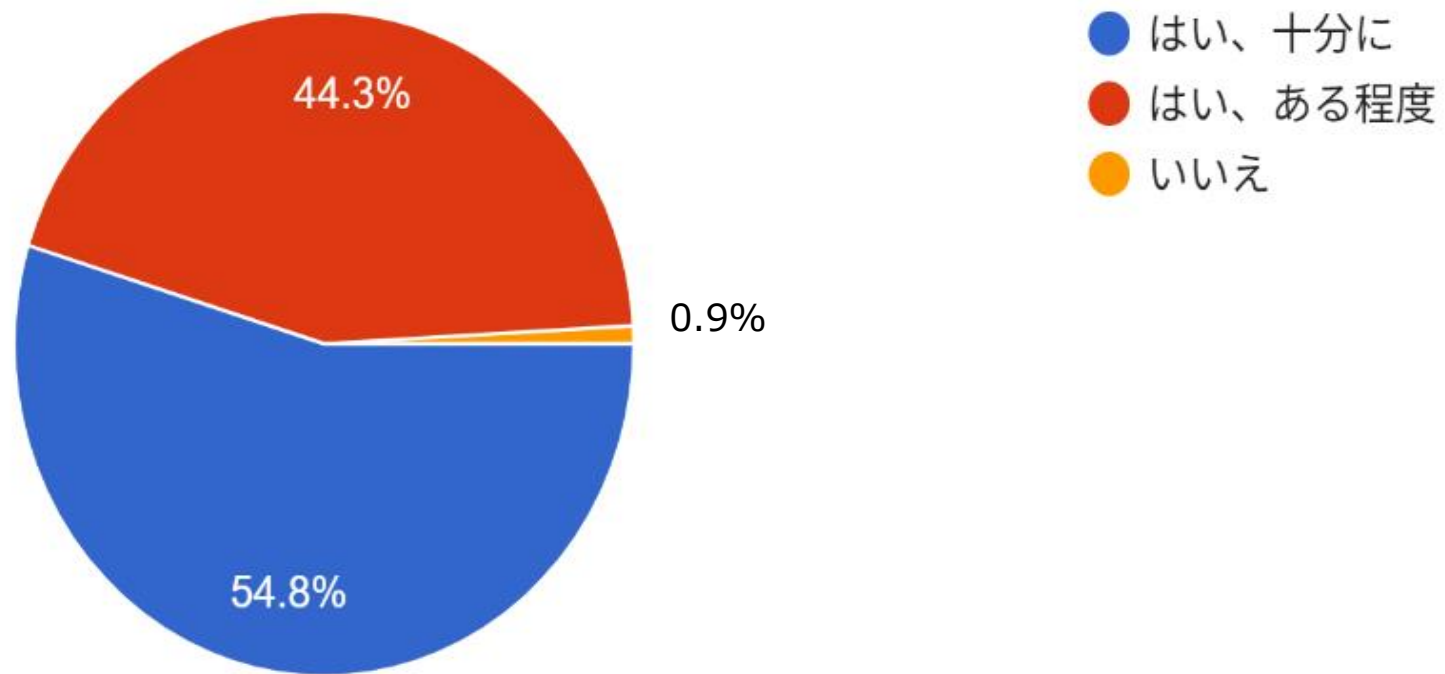
115 件の回答



【診療全体について】

16. あなた（患者さん）の健康状態や治療方針について話をしている時、
職員はあなたのプライバシーに十分配慮しましたか？

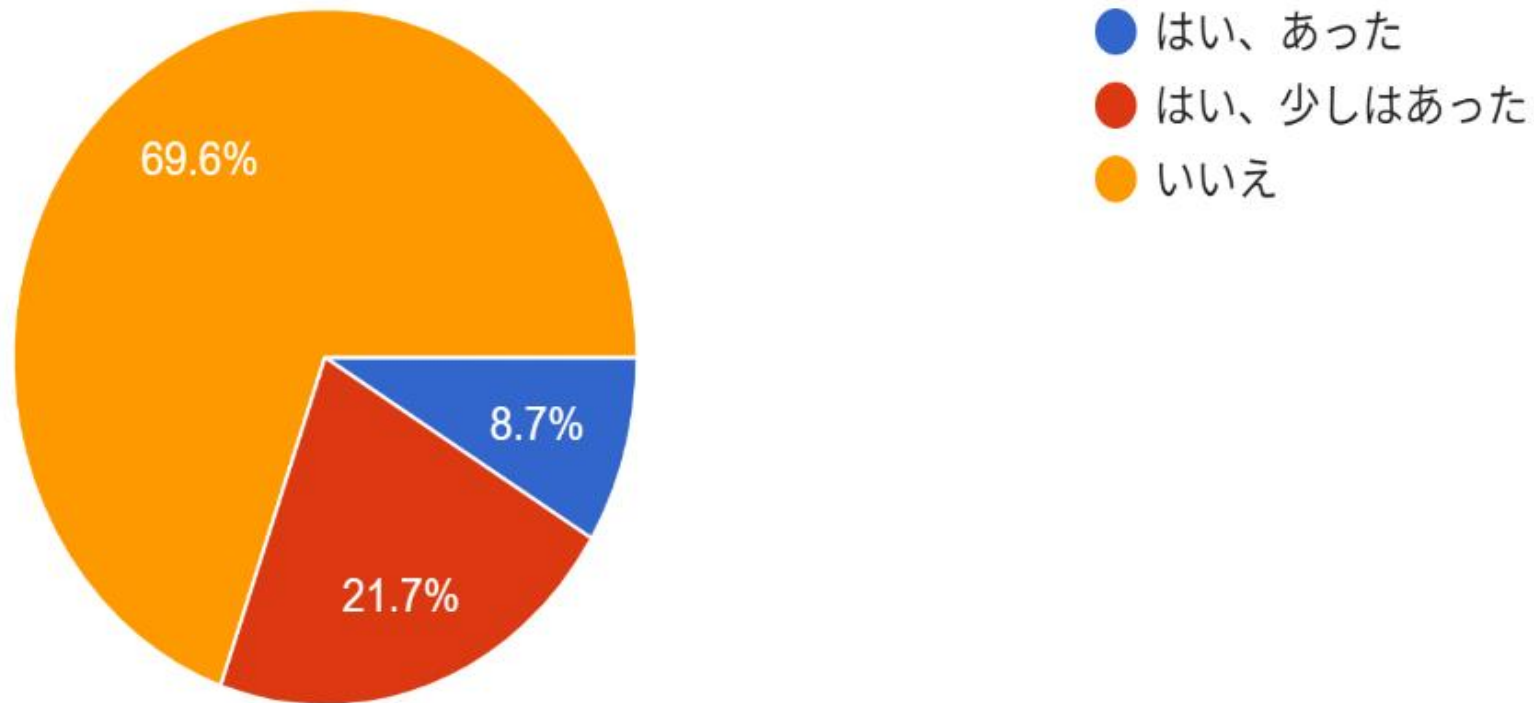
115 件の回答



【診療全体について】

17. あなた（患者さん）は、伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか？

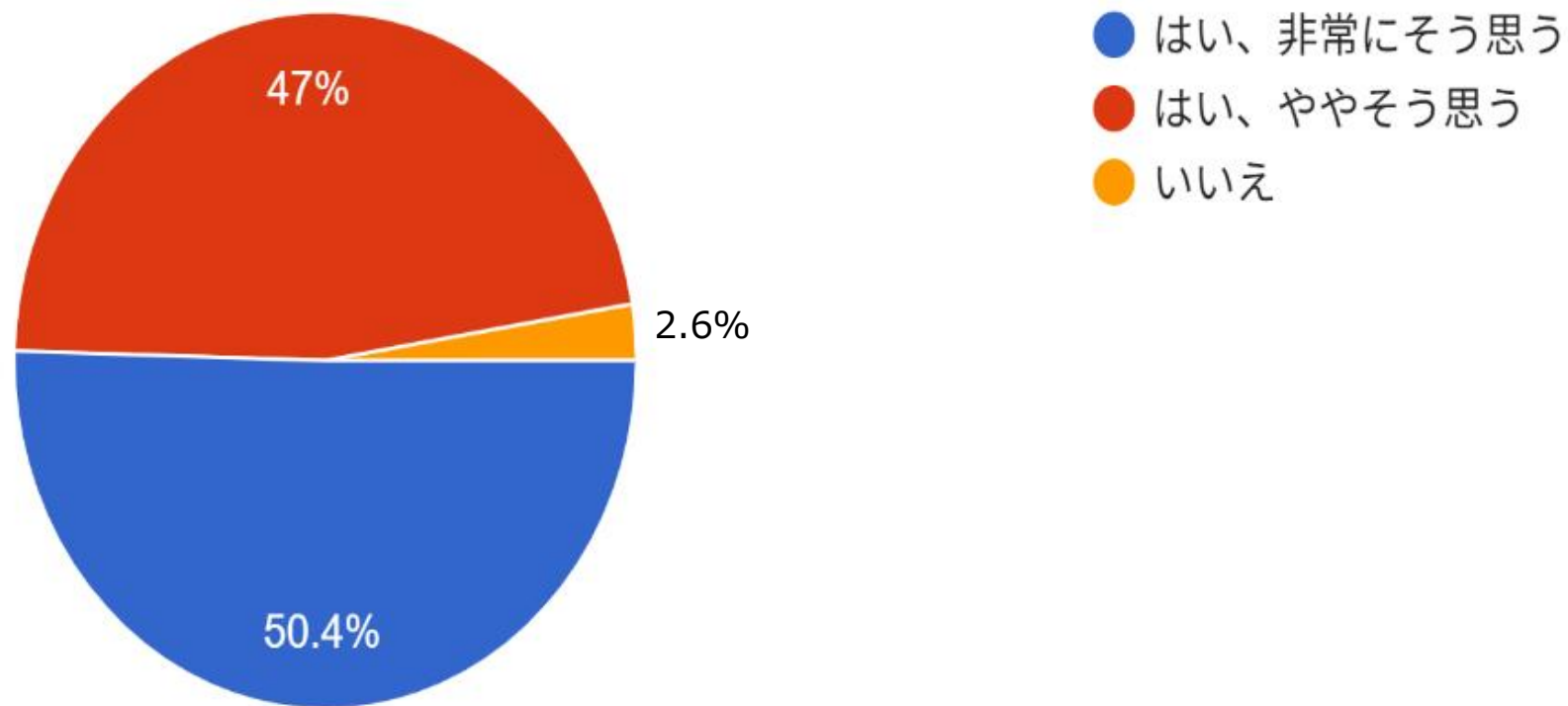
115 件の回答



【診療全体について】

18.あなた（患者さん）の意思が治療方針に十分反映されたと感じましたか？

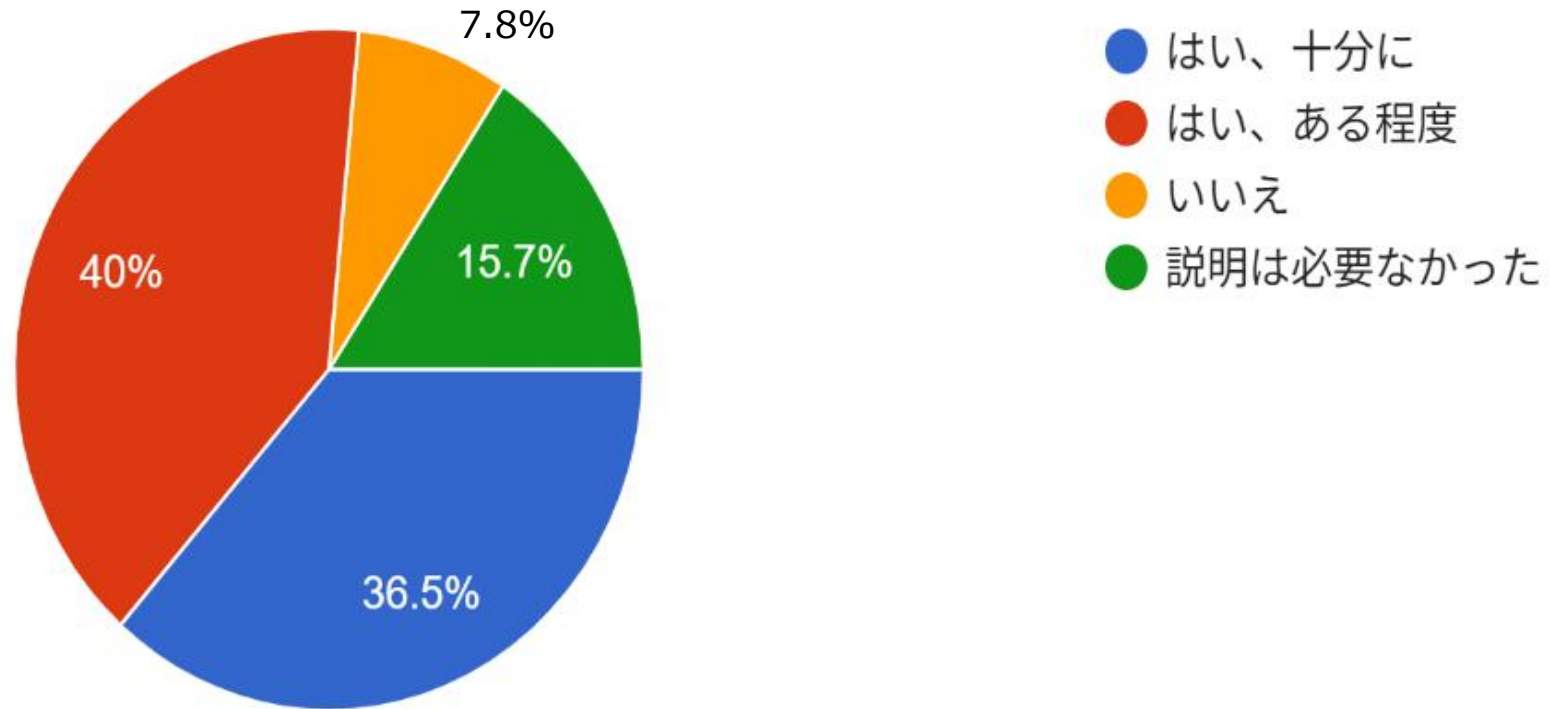
115件の回答



【診療全体について】

19.職員は日常生活上の注意事項を説明しましたか？

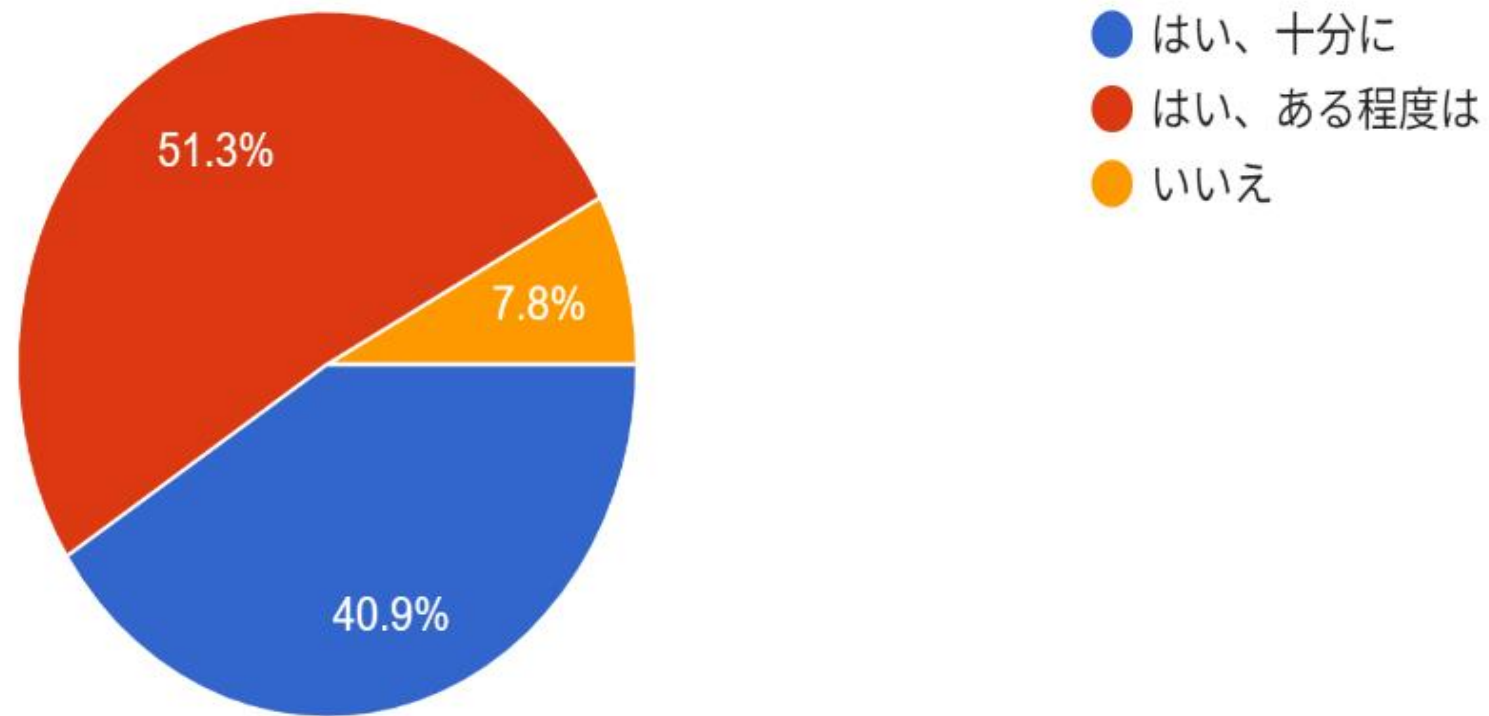
115件の回答



【診療全体について】

20. 診察後、あなた（患者さん）の症状や病気の管理について、自分で何ができるかを理解できましたか？

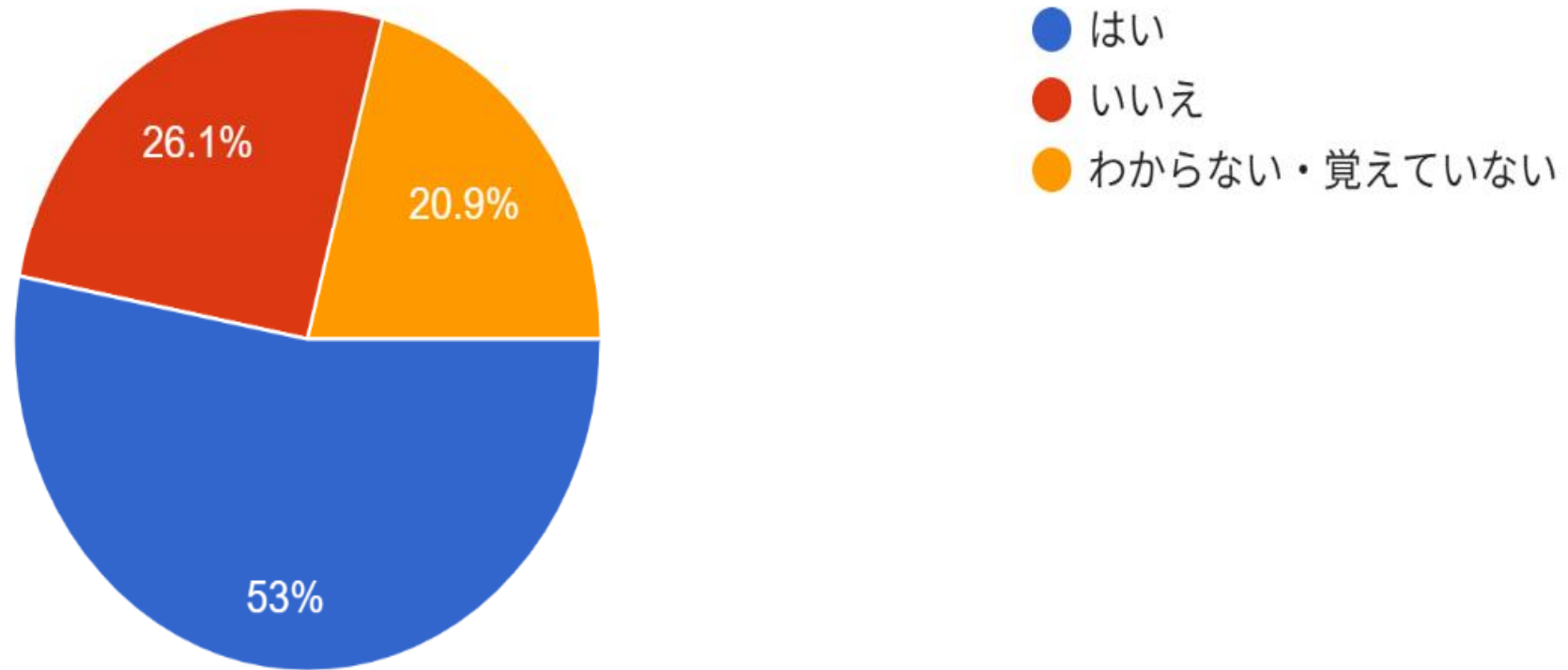
115 件の回答



【診療全体について】

2 1.職員は症状や病気について気になることがあった場合の連絡先を説明しましたか？

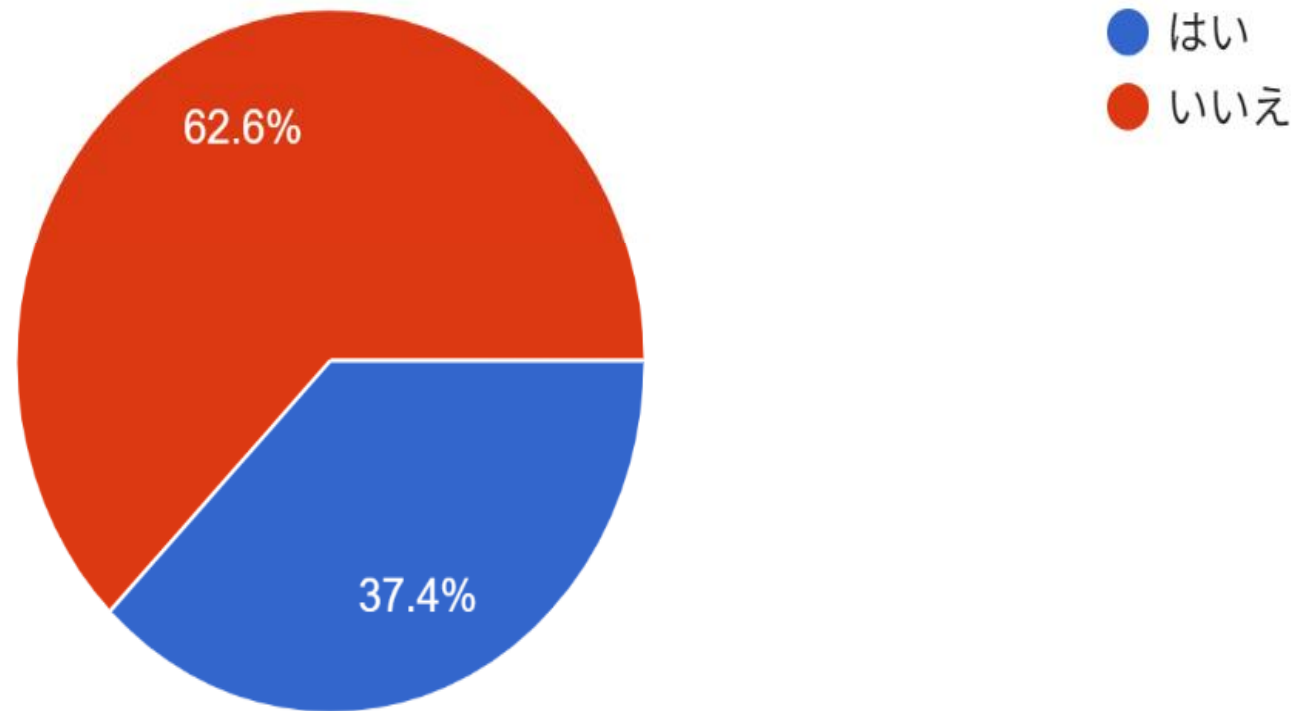
115 件の回答



【処方について】

2 2. 外来診療後に、新たな薬が処方されましたか？

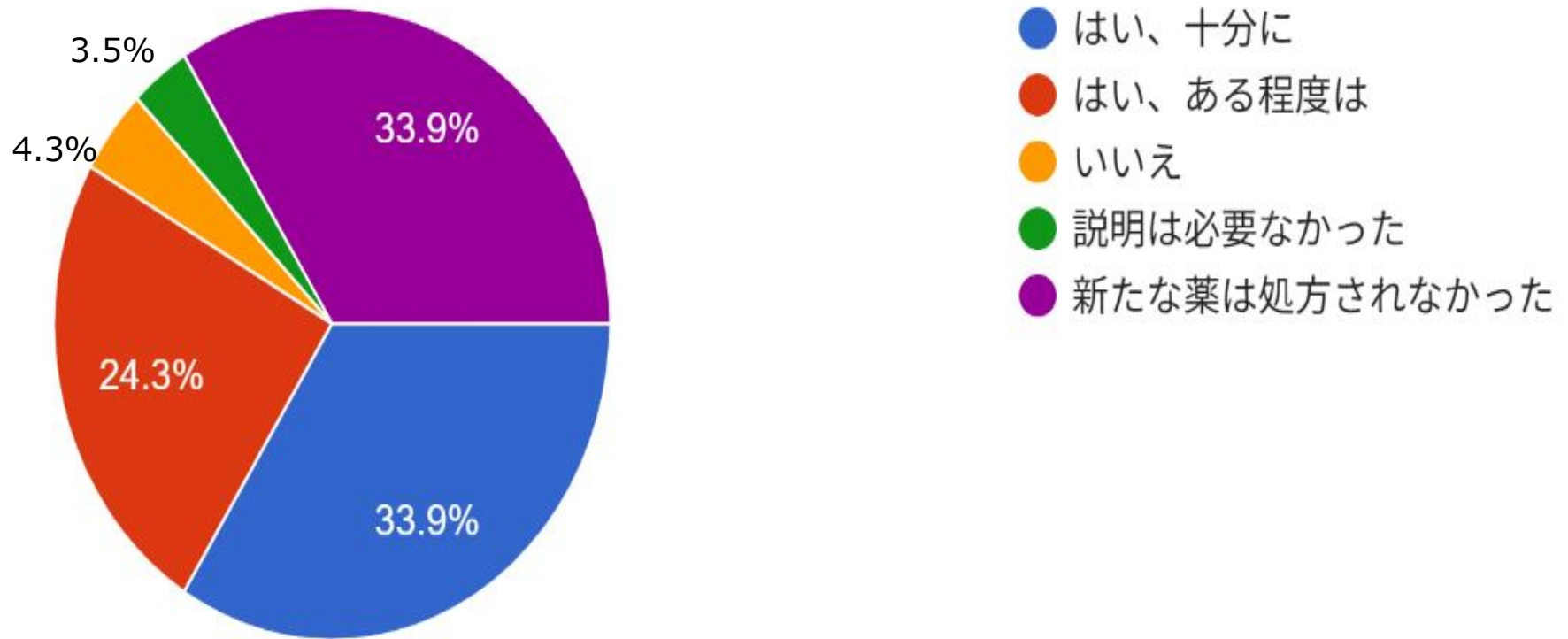
115 件の回答



【処方について】

2 3.医師や職員はその薬を服用する目的と方法、また副作用について説明をしましたか？

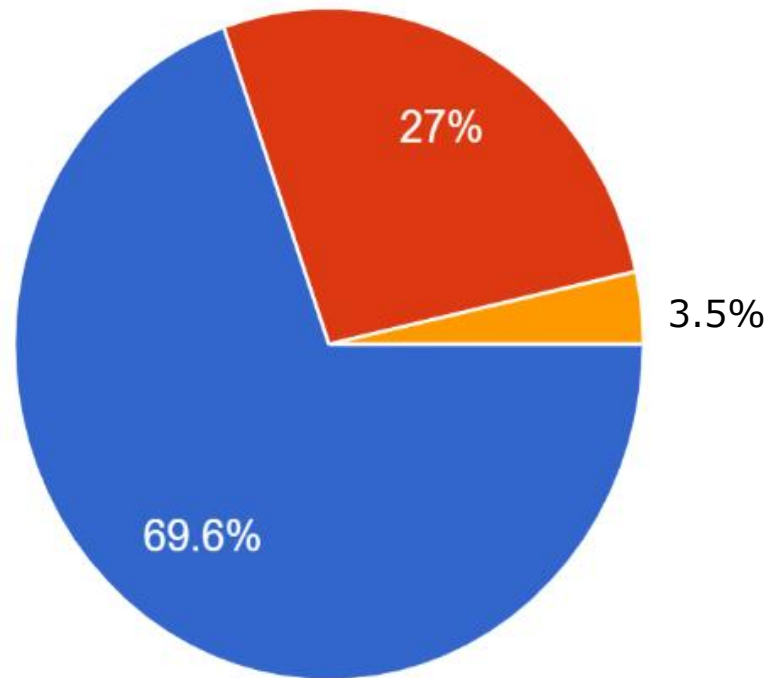
115 件の回答



【病院の総合評価】

2 4.医師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

115 件の回答

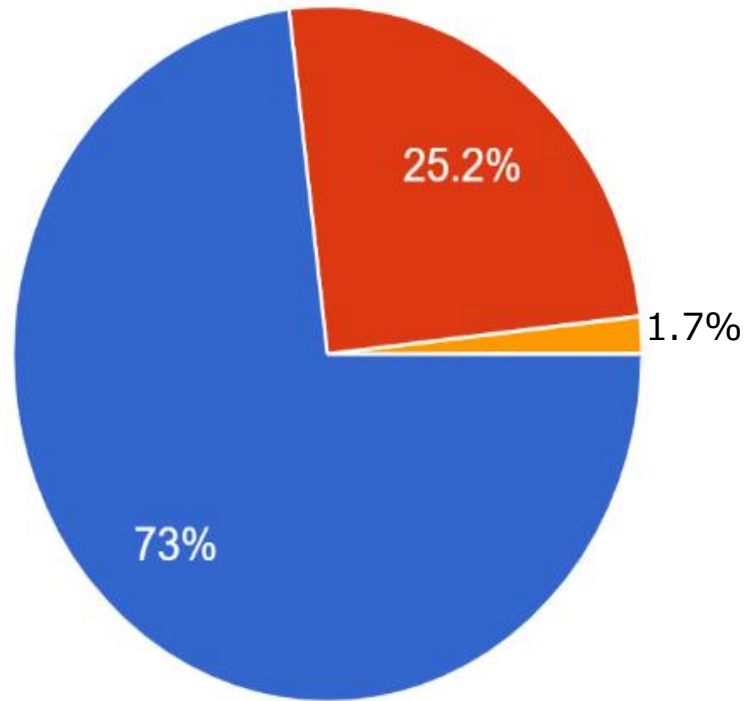


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ
- 医師とは関わりがなかった

【病院の総合評価】

25.看護師の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

115件の回答

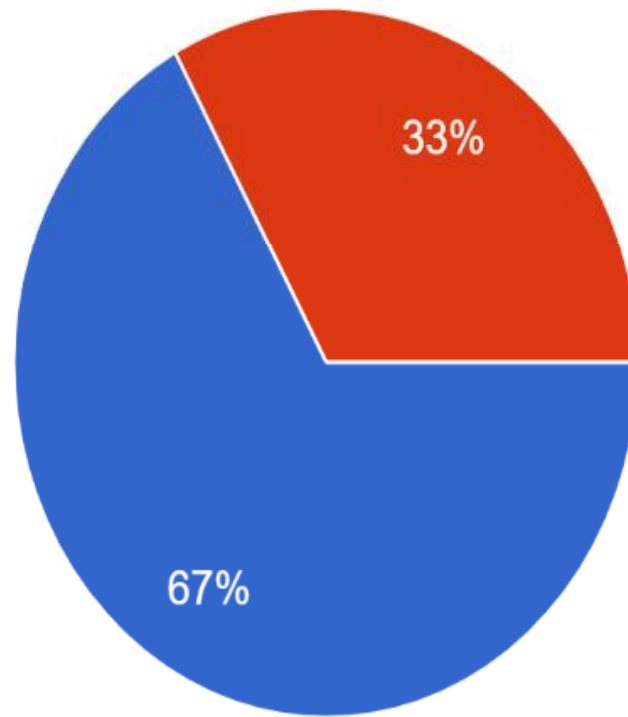


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ

【病院の総合評価】

2 6.医師・看護師以外の職員の対応は親切・丁寧な対応でしたか？

115 件の回答

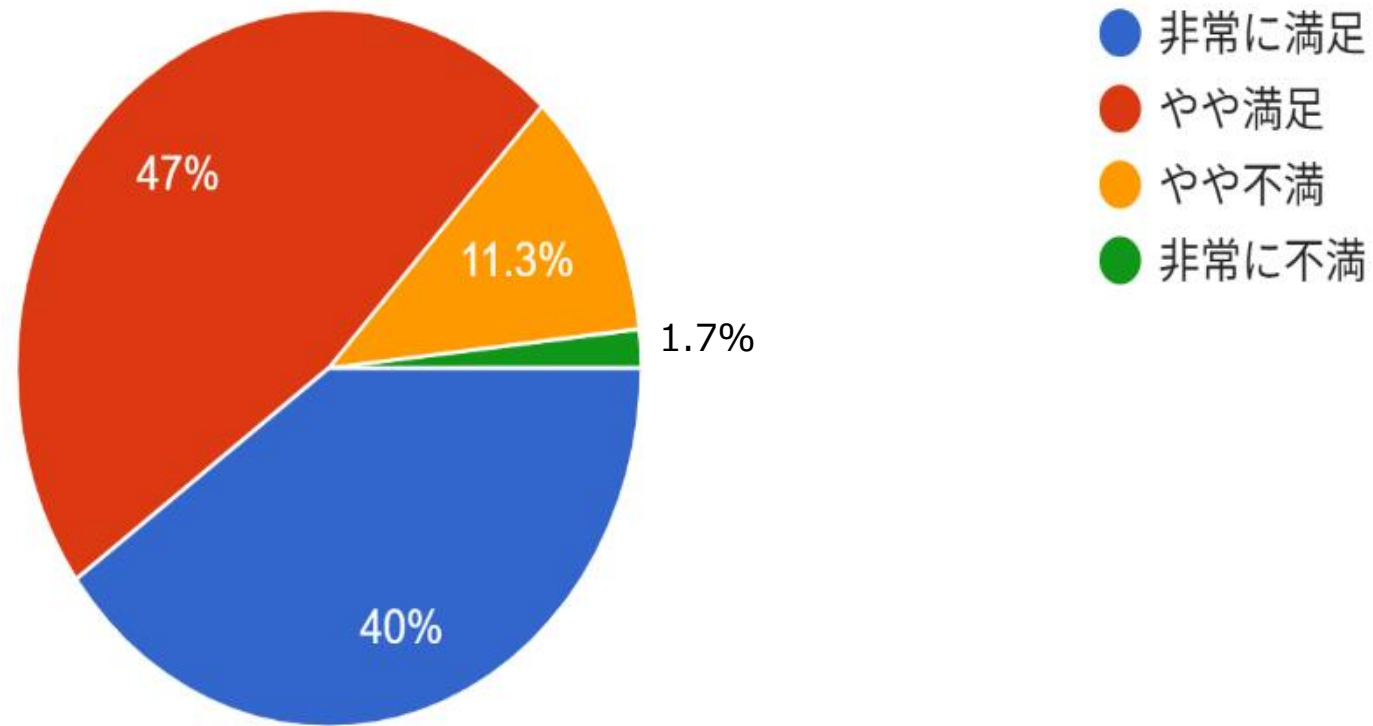


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ

【病院の総合評価】

27.全体として石巻赤十字病院に満足していますか？

115 件の回答



【病院の総合評価】

Q27 回答 「非常に満足」、「やや満足」へのコメント

- ・ 対応が丁寧
- ・ 糖尿内科、腫瘍内科の担当医師・担当看護師の対応に満足している。
- ・ 親切と清潔さ
- ・ 常に患者の事を理解しようとし、最善の対応をしていただける
- ・ 待ち時間が長い事がやや気になる
- ・ 良い医療を受けられた実感があるため。
- ・ 石巻地区の中核であるし、先進医療に取り組んでいると思うから
- ・ 患者さんの為にも地域の為にもスタッフ全員頑張っているから
- ・ 関わってくださる医療従事者に信頼を寄せているから

【病院の総合評価】

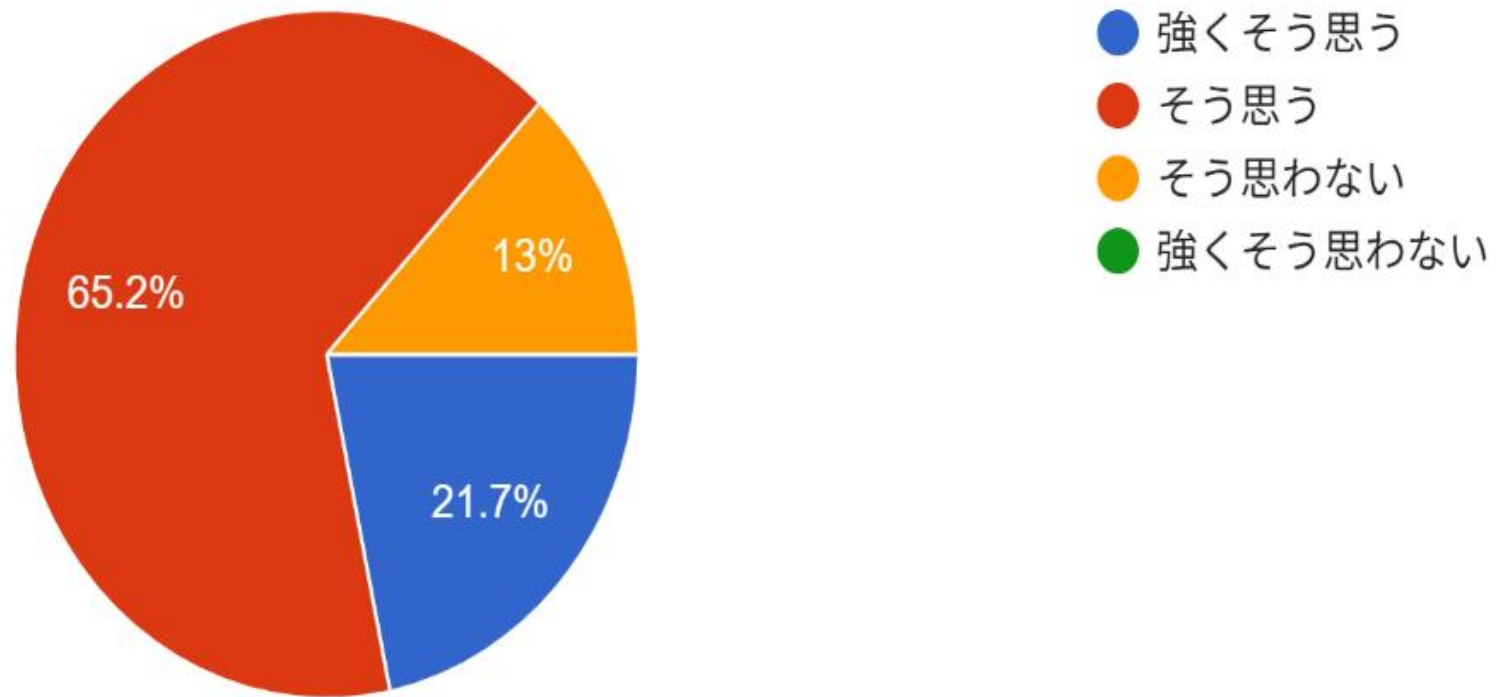
Q27 回答 「非常に不満」、「やや不満」へのコメント

- ・ 担当医は丁寧なのですが、採血の失敗が多いから
- ・ 採血や検査結果が出るまでの待ち時間が長い 付き添いが多くて座る場所がない
- ・ 診察までの待ち時間が長い 高齢者が多いのでスムーズな採血を希望する
- ・ 毎回検査結果だけしか伝えられないため
- ・ 予約制なら予約時間を守って欲しい
- ・ 予約時間に始まらず、会計でだいぶ待たされる
- ・ 待ち時間の長さや受け付けや会計など高齢者には複雑
- ・ 受付対応する人によっては、親切でない
- ・ 医者が多く個人差はありますが、信頼感のある医者の割合は高いと思います。診察はある程度時間通りですが、採血やレントゲン等検査部門の待ち時間が非常に長くてここが今日病院だから何時間かかるかわからない、となる要因だとも思う。

【病院の総合評価】

28. 友人や家族が病気やケガになった場合に石巻赤十字病院を薦めたいと思いますか？

115 件の回答



【病院の総合評価】

Q28 回答 「強くそう思う」、「そう思う」へのコメント

- ・ 迅速な対応に期待できる
- ・ 院内がきれい
- ・ 親切だから 信頼感があるから 安心できるから
- ・ 大きな病院で診療科が多く、設備が整っているから 総合病院だから
- ・ セカンドオピニオンを希望したところスムーズな対応をしていただいたから
- ・ 地域での病院では評判がいいのとスタッフが良い
- ・ 信頼できる医師、設備が整っている
- ・ 医師の方は、患者の声に耳を傾けてくれ、丁寧に診察してくれるから
- ・ 近隣では一番大きい病院だから
- ・ 地元の人なら通いやすいところがいいと思うから

【病院の総合評価】

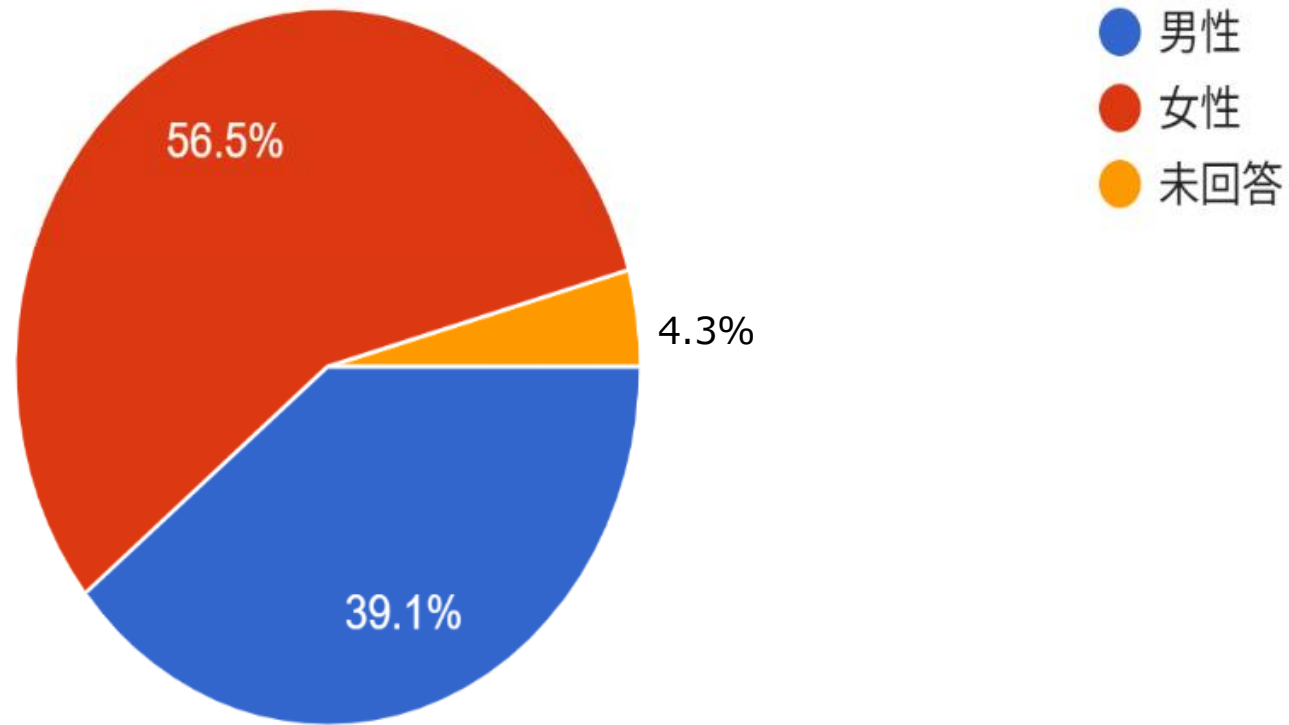
Q28 回答 「強くそう思わない」、「そう思わない」へのコメント

- ・ 紹介状がないと見てもらえないから
- ・ 時間がかかりすぎる
- ・ 医師の知識不足があると思う
- ・ 過去に記録間違いや画像診断の左右間違いがあったから
- ・ 態度が悪い
- ・ 骨折した際の処置が雑だったので急を要しない場合は専門医を探したい
- ・ 祖母が受診した際に骨折していたのに見つけれず違う病院で見つけられたため不安でしかない
- ・ 全体的にあまりいい対応で無かった
- ・ 若い医師の患者に対する事務的な対応（話し方）
- ・ 混雑や広く移動が大変なのですすめない

【あなた（患者さん）の背景】

29.あなた（患者）さんの性別をお答えください。

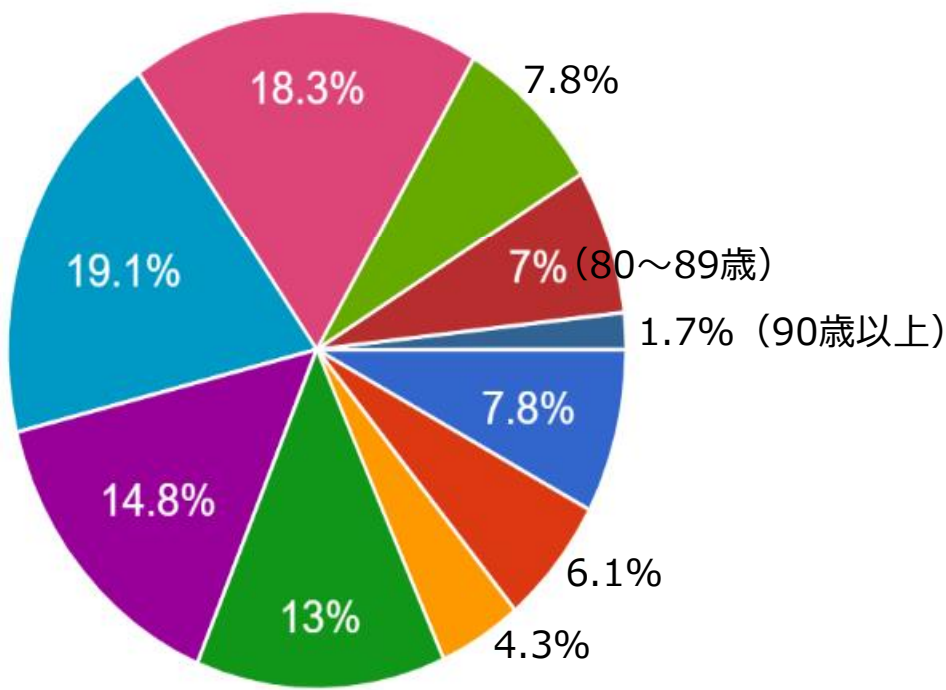
115 件の回答



【あなた（患者さん）について】

30.あなた（患者さん）の年齢をお答えください？

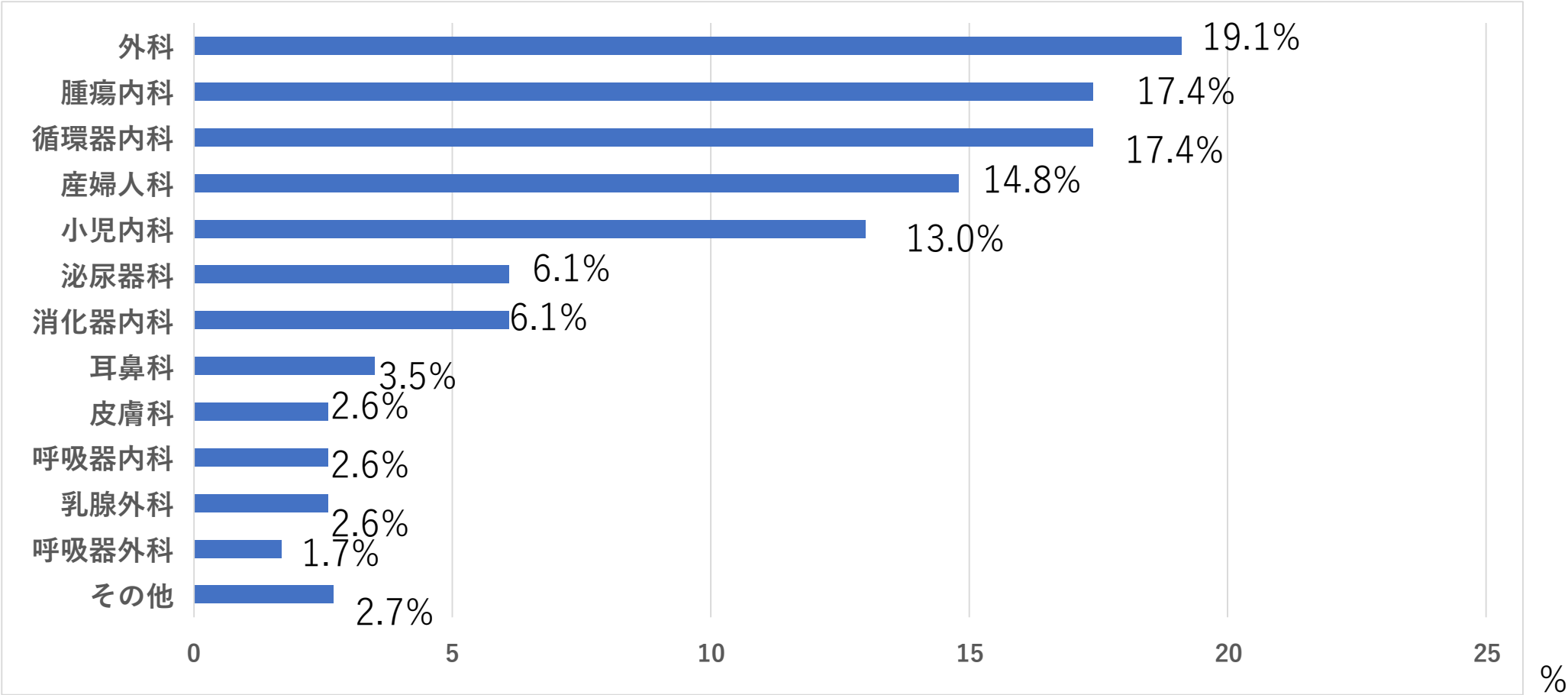
115 件の回答



- 0~9歳
- 10~19歳
- 20~29歳
- 30~39歳
- 40~49歳
- 50~59歳
- 60~69歳
- 70~79歳
- 80~89歳
- 90歳以上

【あなた（患者さん）について】

3 1. あなた（患者さん）が受診した診療科を1つだけ選択してください。
※本日、複数の診療科を受診した場合は主たる診療科を選択してください。



【まとめ】

- ・ 前回と比較し回答者が少なかった。
- ・ 前回と比較し回答内容に大きな変化はみられなかった。
- ・ 待ち時間へのご意見は前回と同様であった。対策については組織的に検討する。
- ・ 医師からの治療に関する説明は、丁寧でおおむね良好である。