

2025年度（11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11月4日（火）～12月3日（水）

【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、医事課クレークが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）

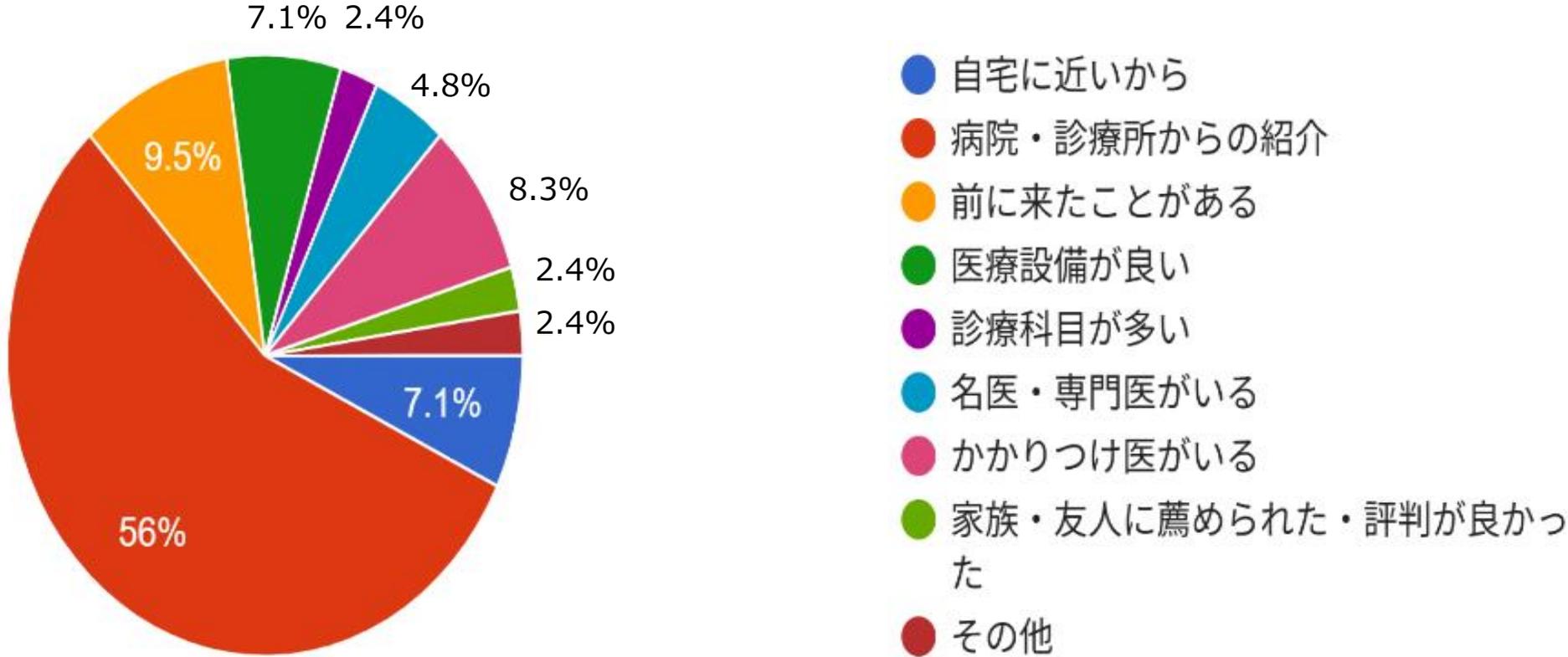
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【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。

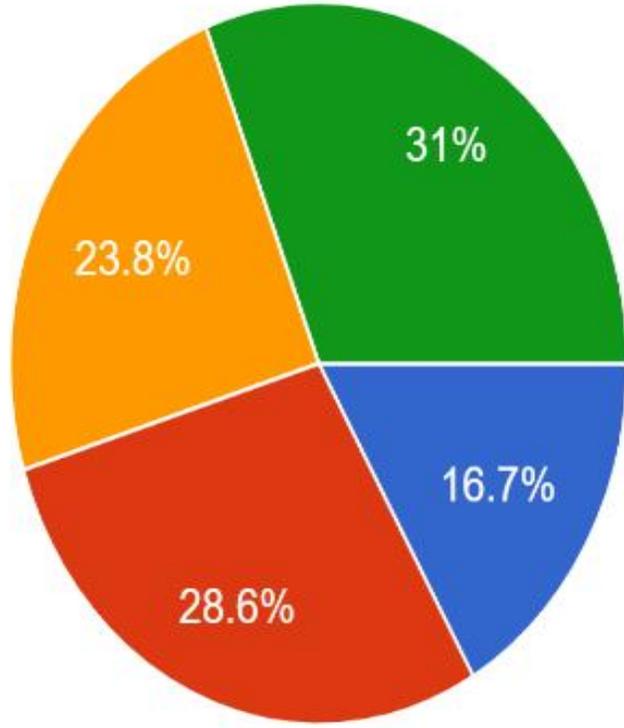
84件の回答



【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？

84 件の回答

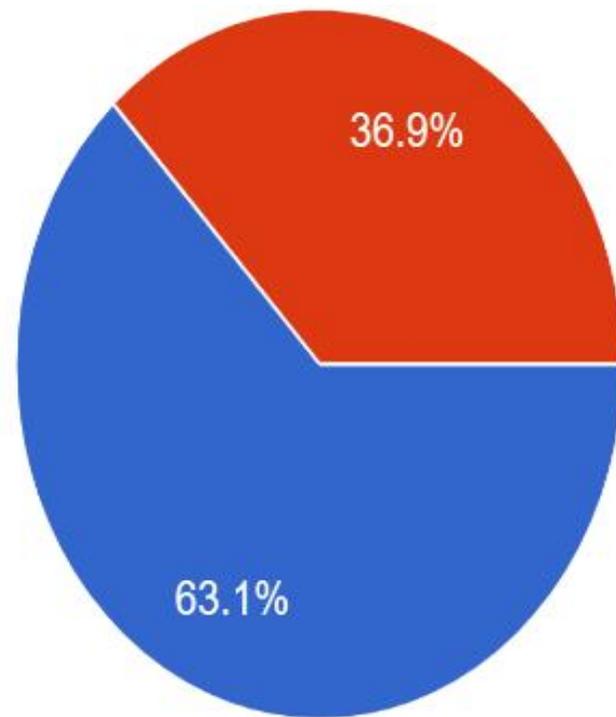


- 時間どおり、または時間より早く
- 30分以内
- 1時間未満
- 1時間以上
- わからない・覚えてない

【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？

84 件の回答

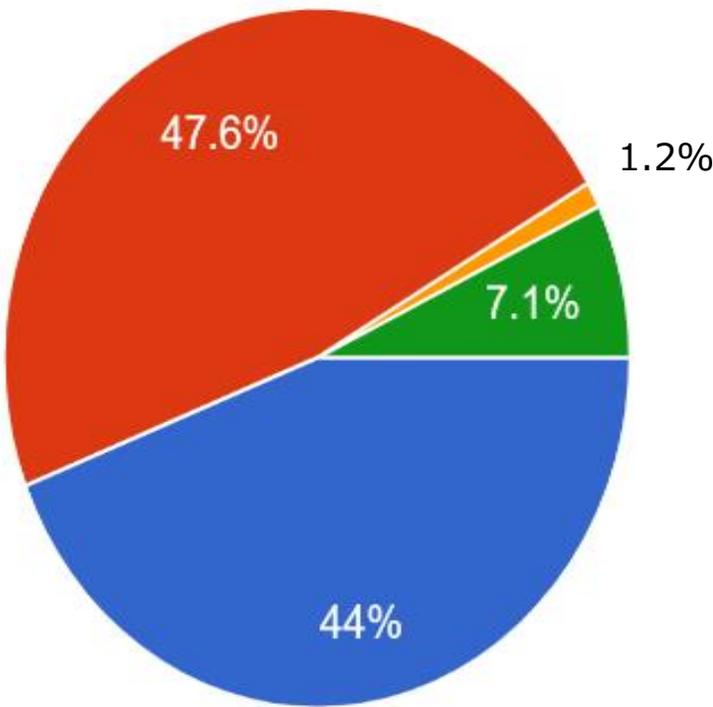


- 大変清潔だった
- まあまあ清潔だった
- 清潔ではなかった

【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？

84 件の回答

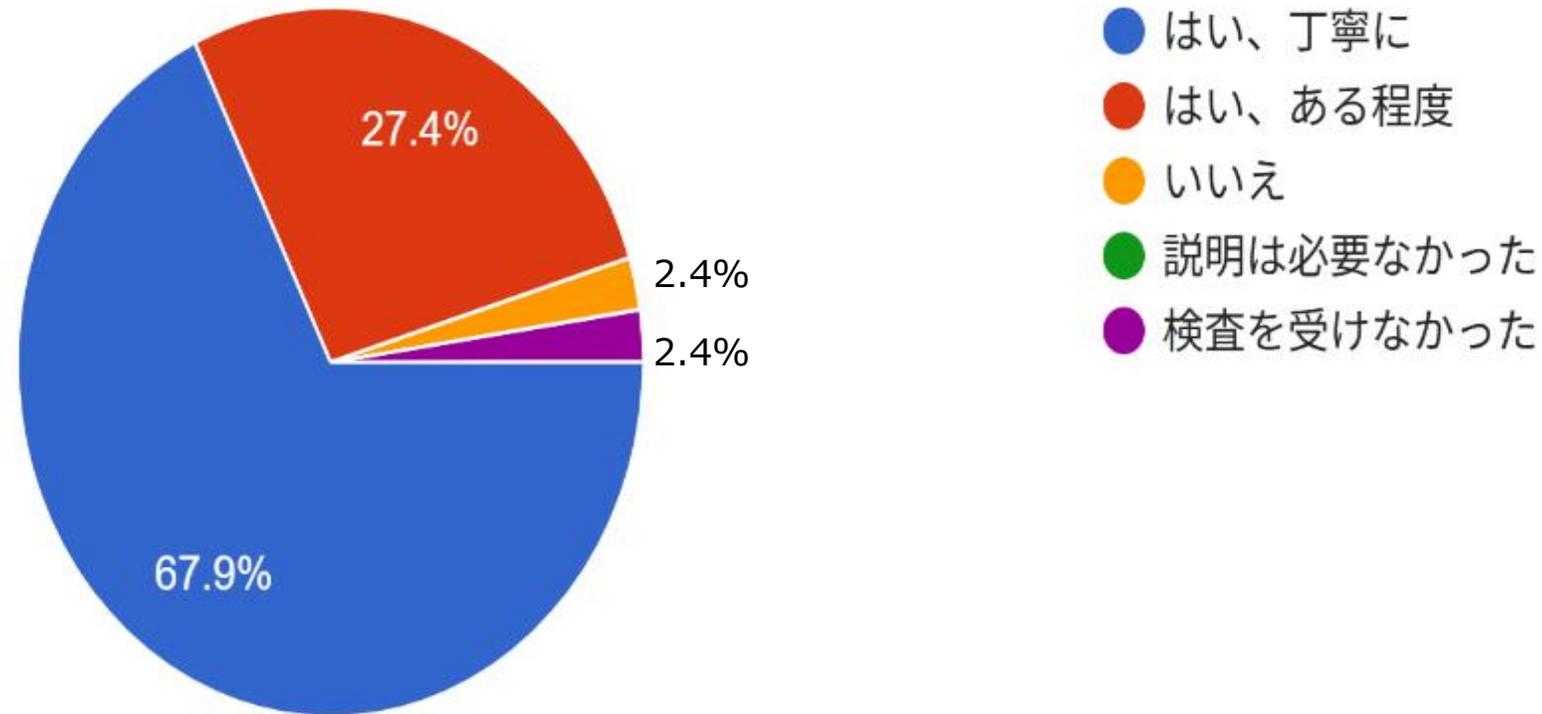


- 大変清潔だった
- まあまあ清潔だった
- 清潔ではなかった
- トイレを使わなかった

【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？

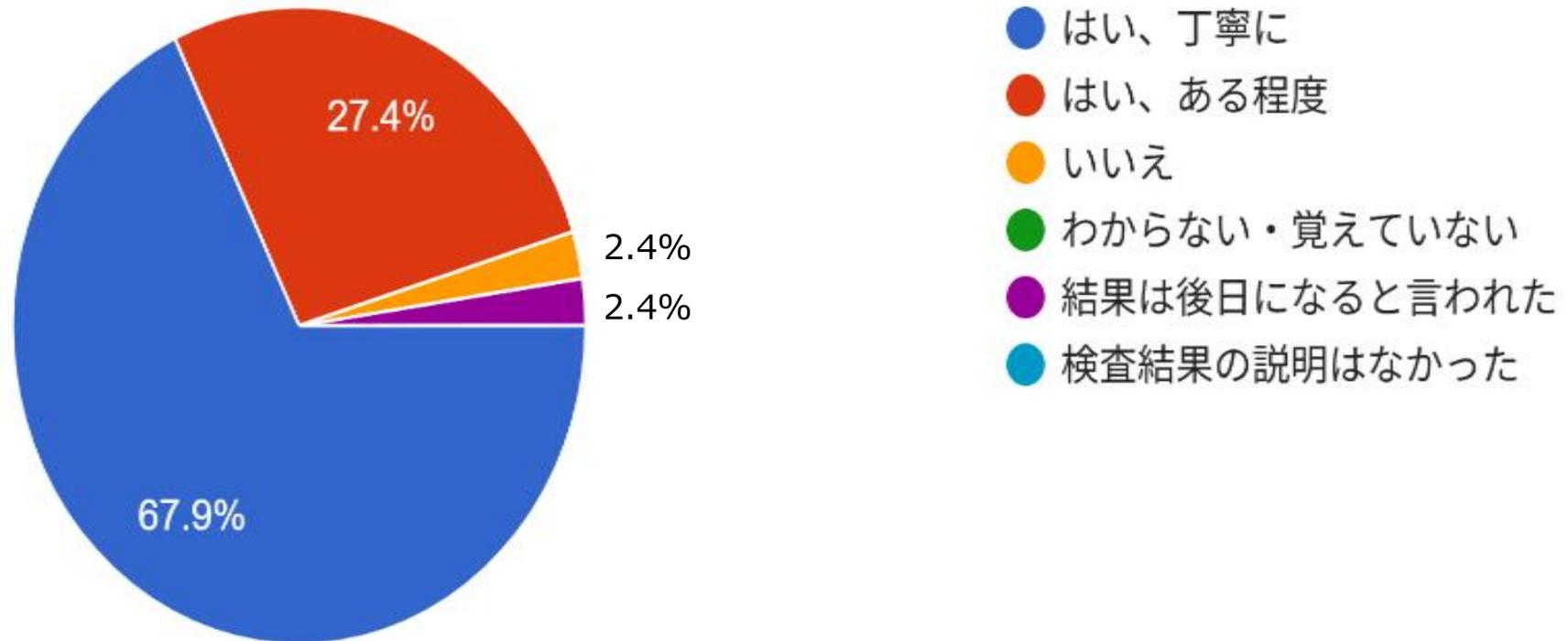
84 件の回答



【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？

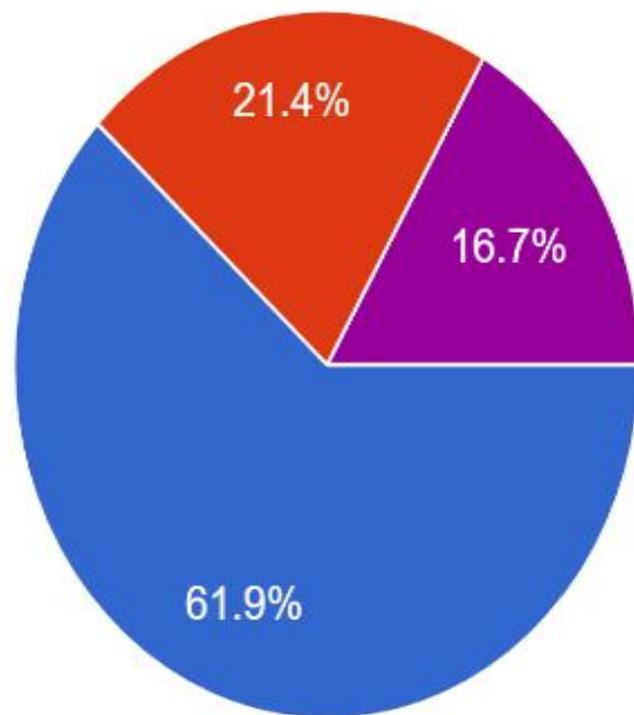
84件の回答



【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？

84 件の回答

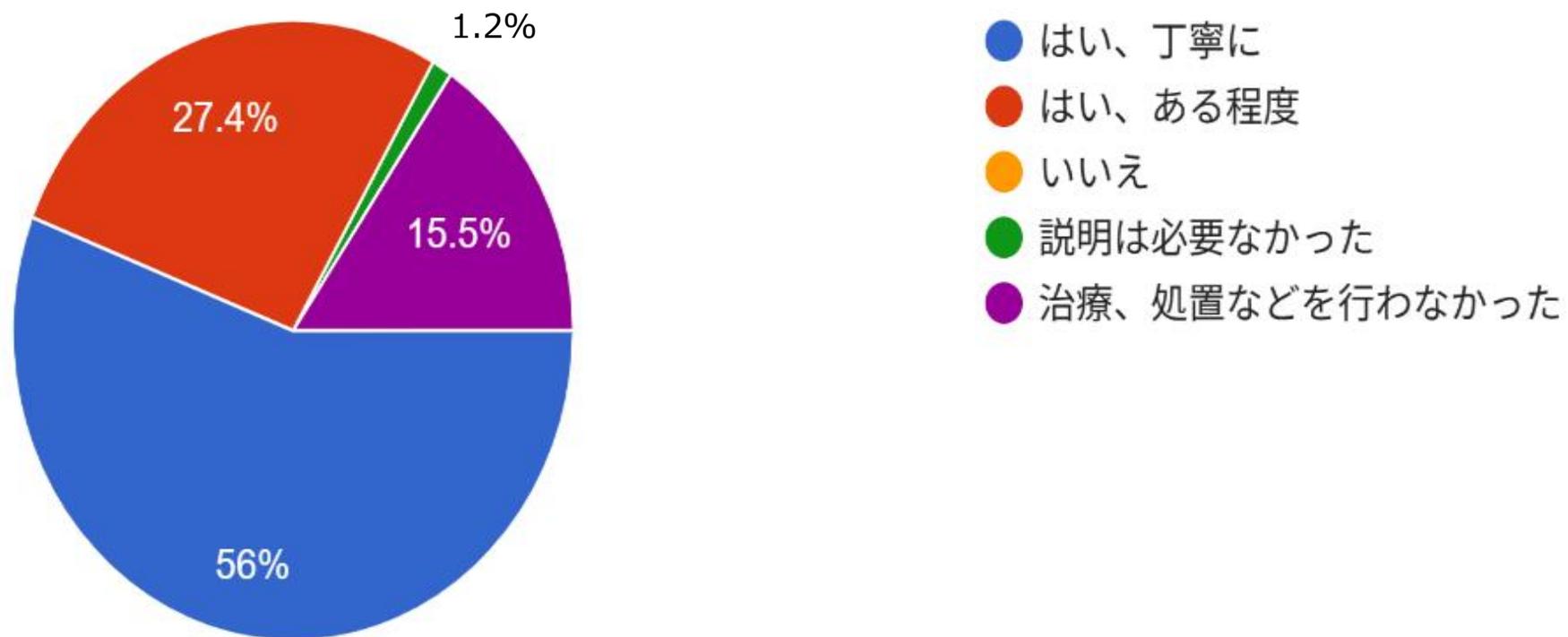


- はい、丁寧に
- はい、ある程度
- いいえ
- 説明は必要なかった
- 治療、処置などを行わなかった

【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？

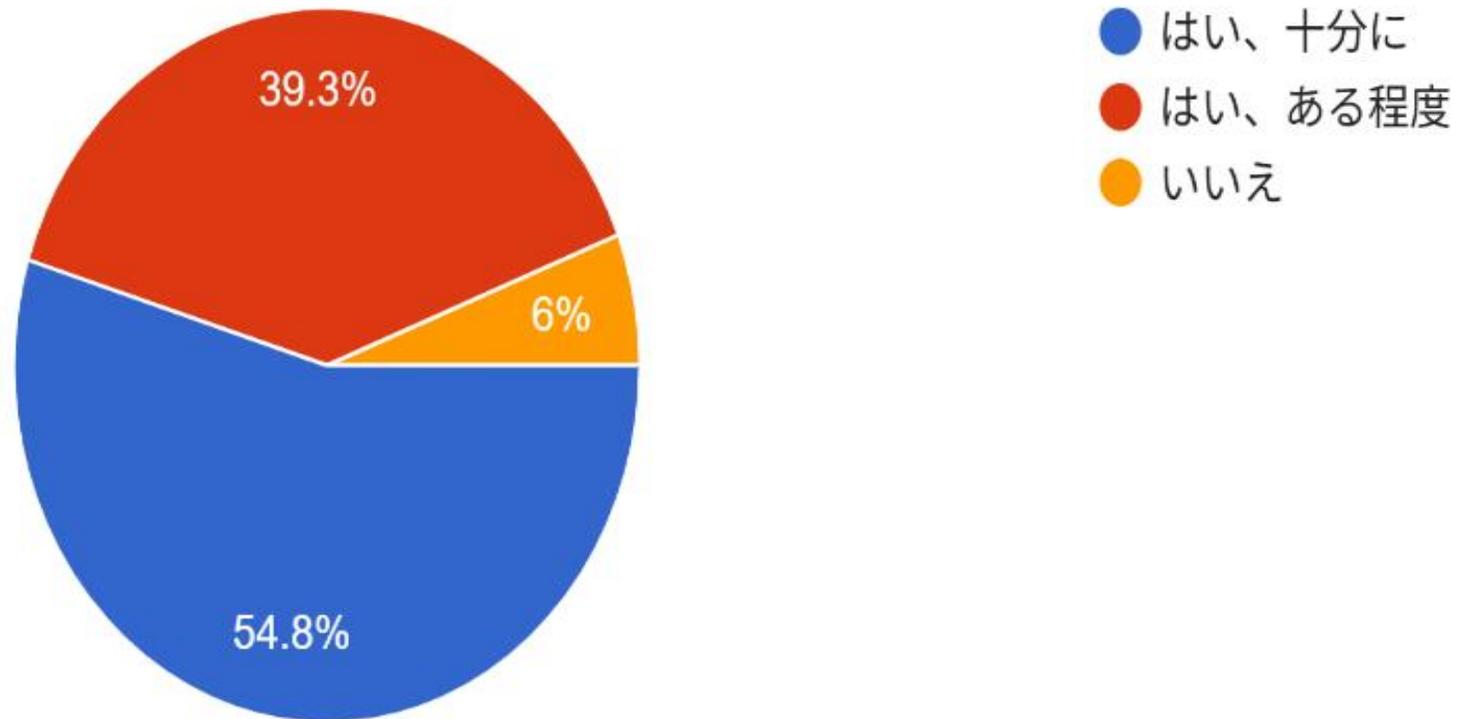
84件の回答



【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？

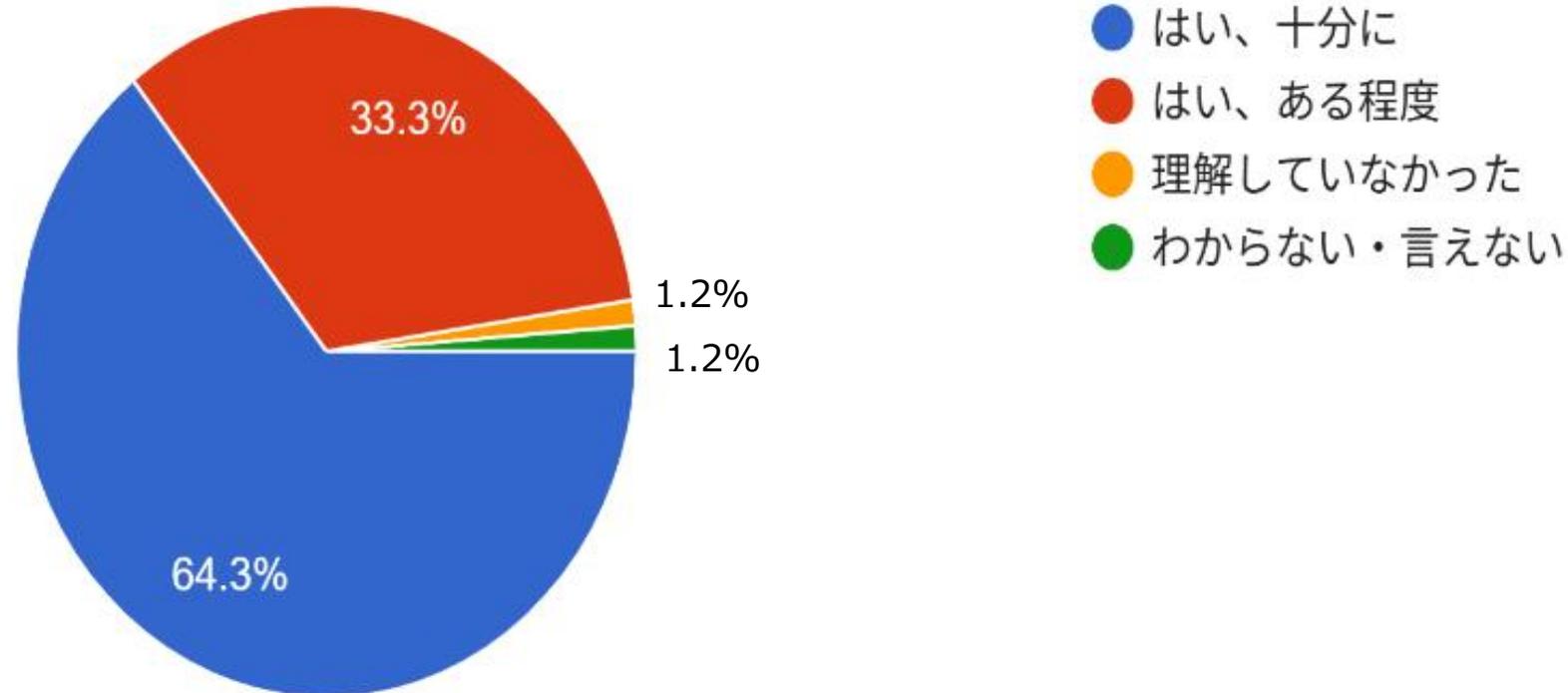
84件の回答



【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？

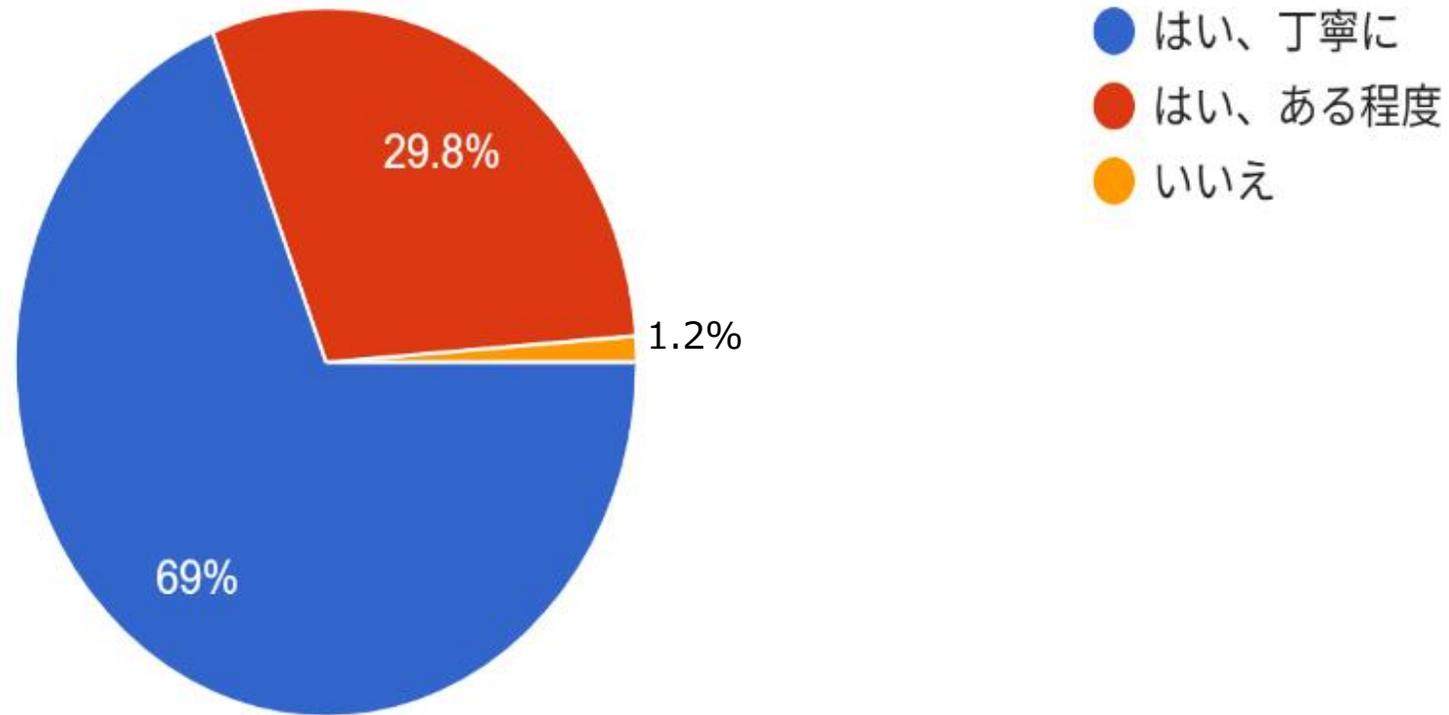
84 件の回答



【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？

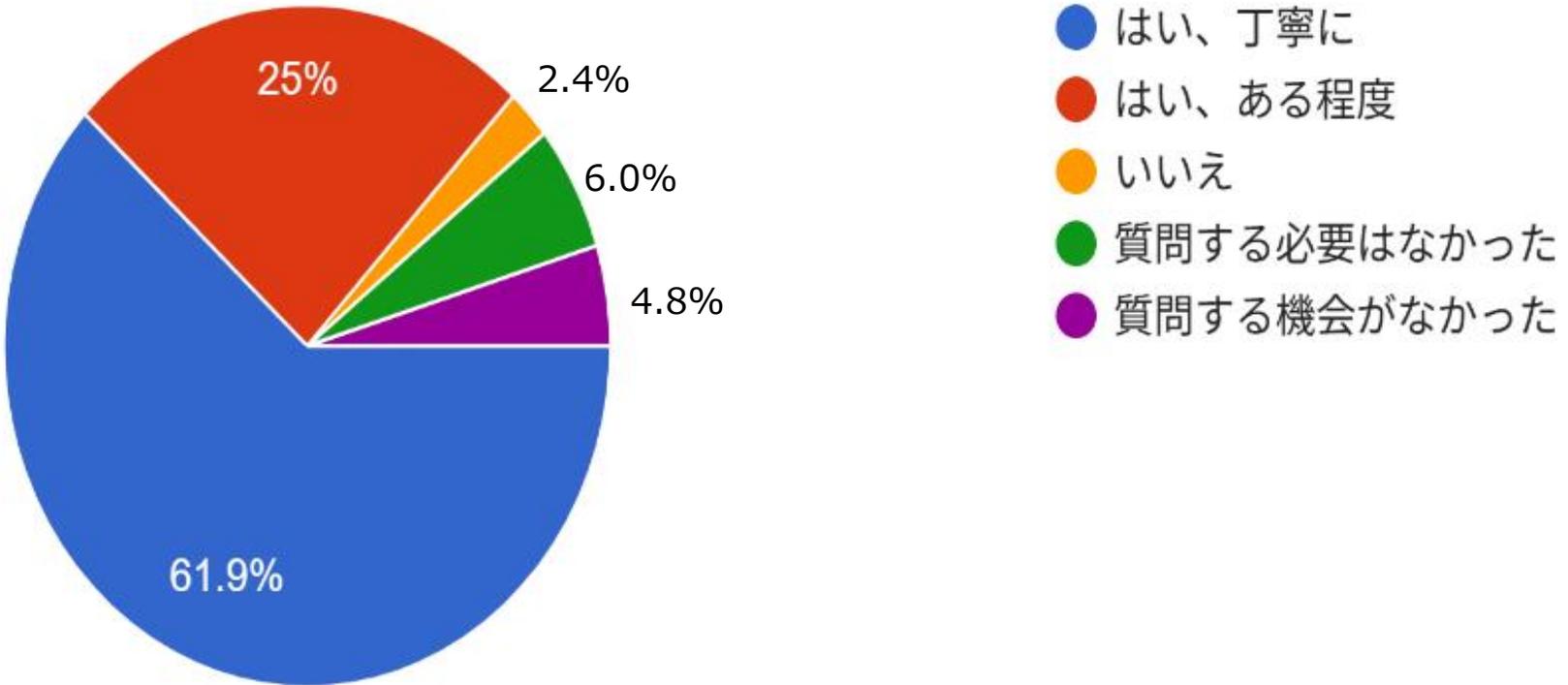
84 件の回答



【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？

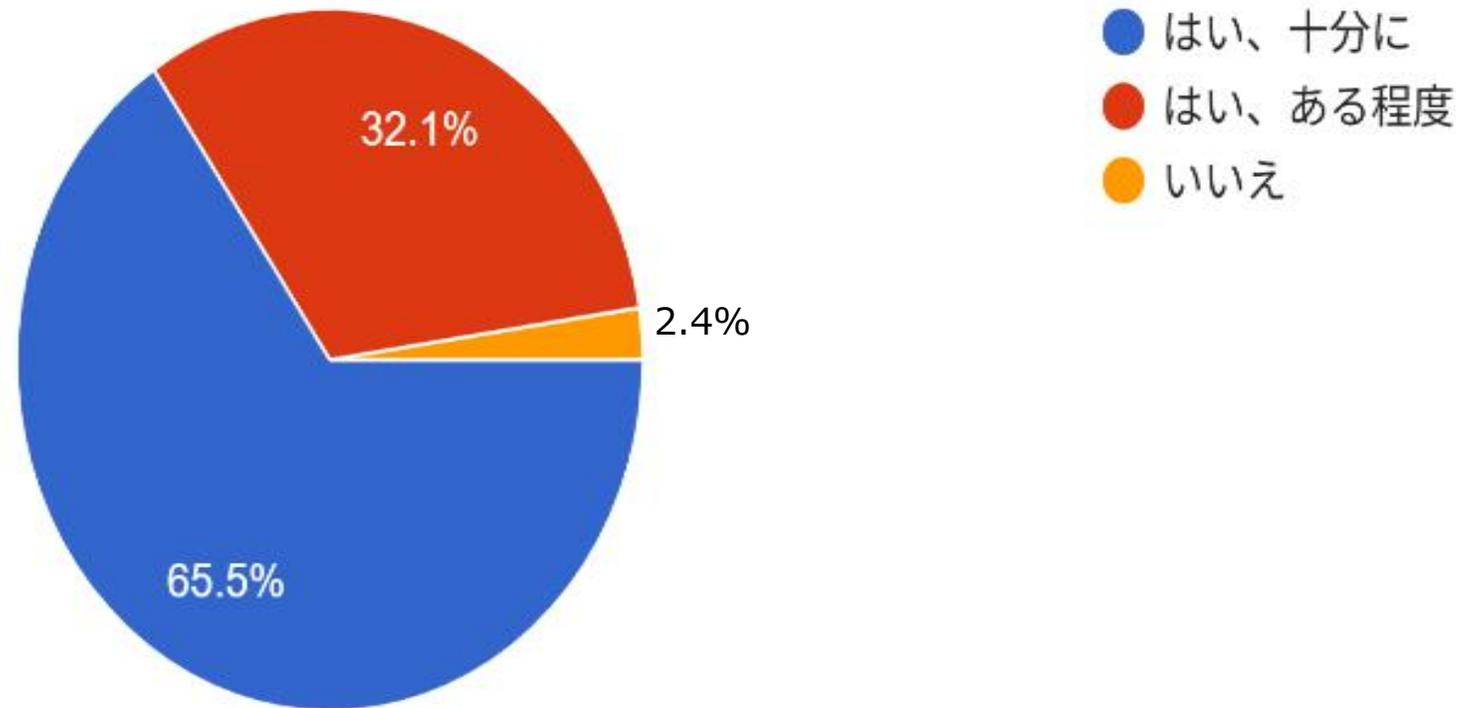
84件の回答



【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？

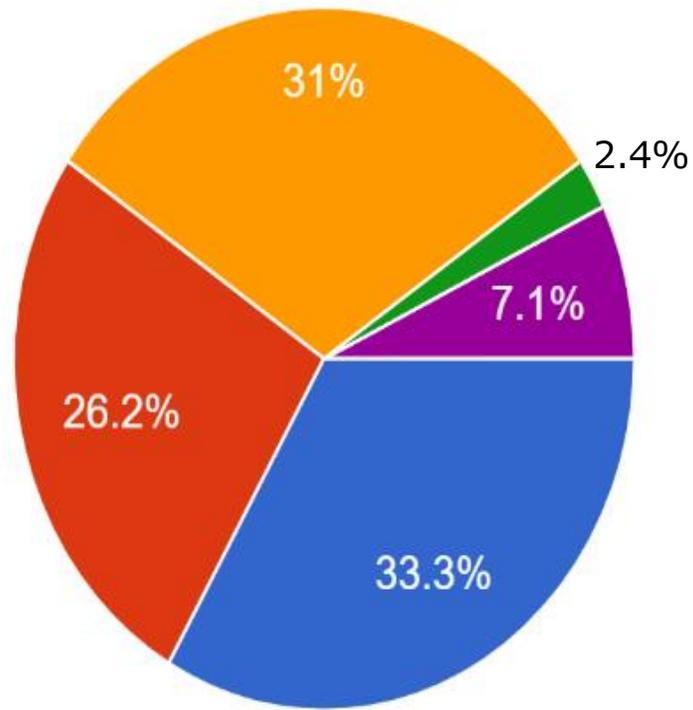
84件の回答



【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？

84件の回答

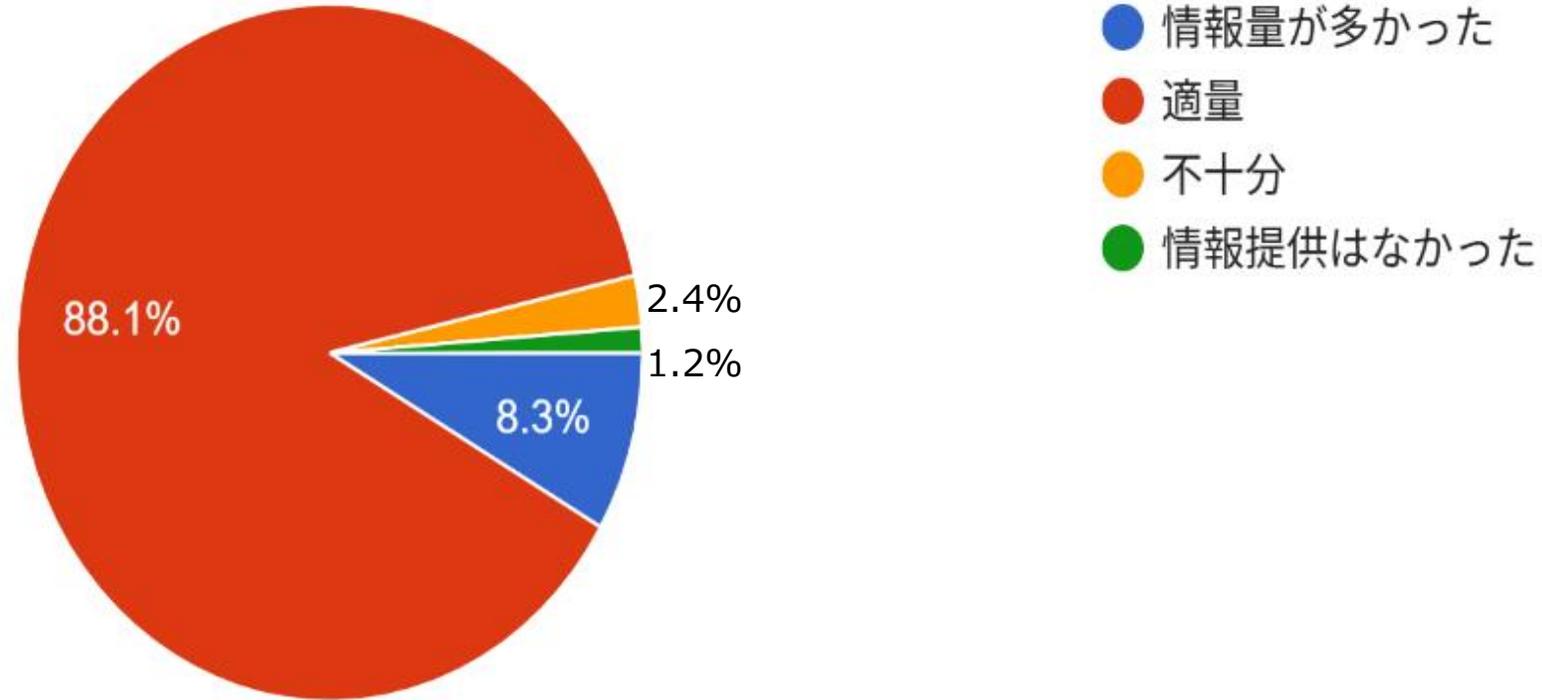


- はい、全員が名のった
- はい、何人かは名のった
- いいえ、ほとんど名のらなかつた
- いいえ、職員を知っているのので名のる必要はなかつた
- わからない・覚えていない

【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？

84件の回答

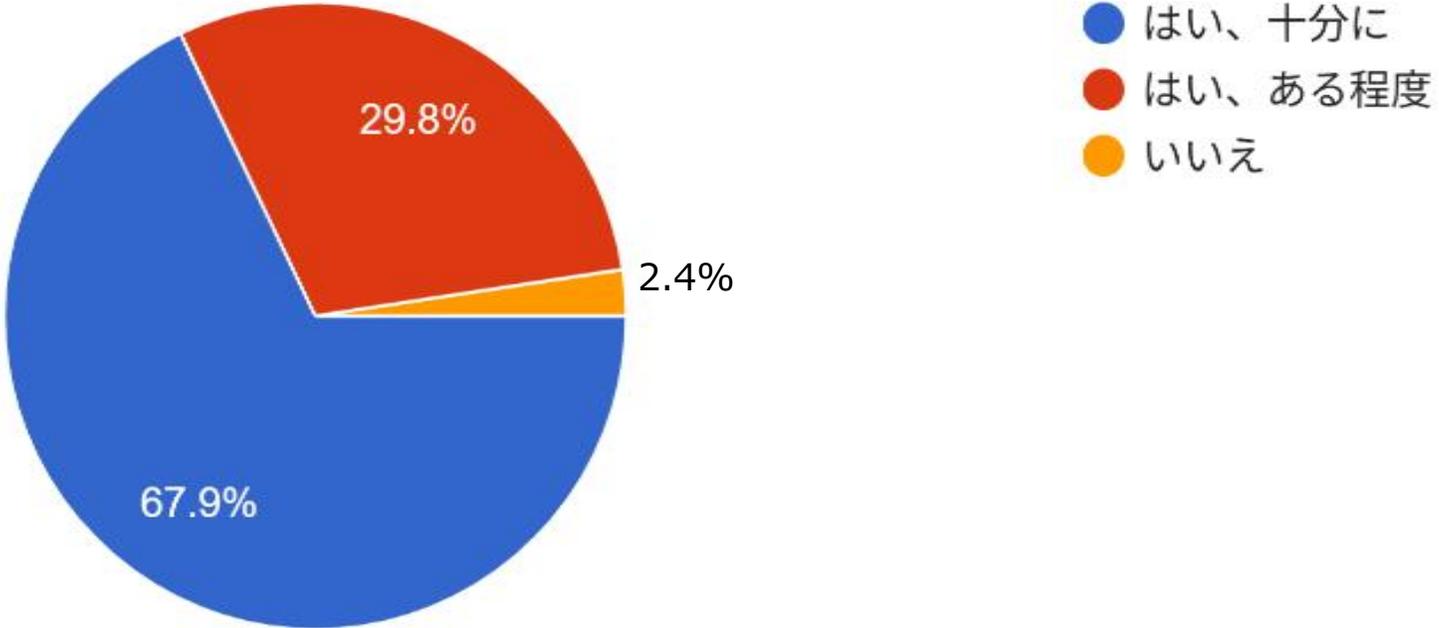


【診療全体について】

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？

16.あなた（患者さん）の健康状態や治療方針に...はあなたのプライバシーに十分配慮しましたか？

84件の回答

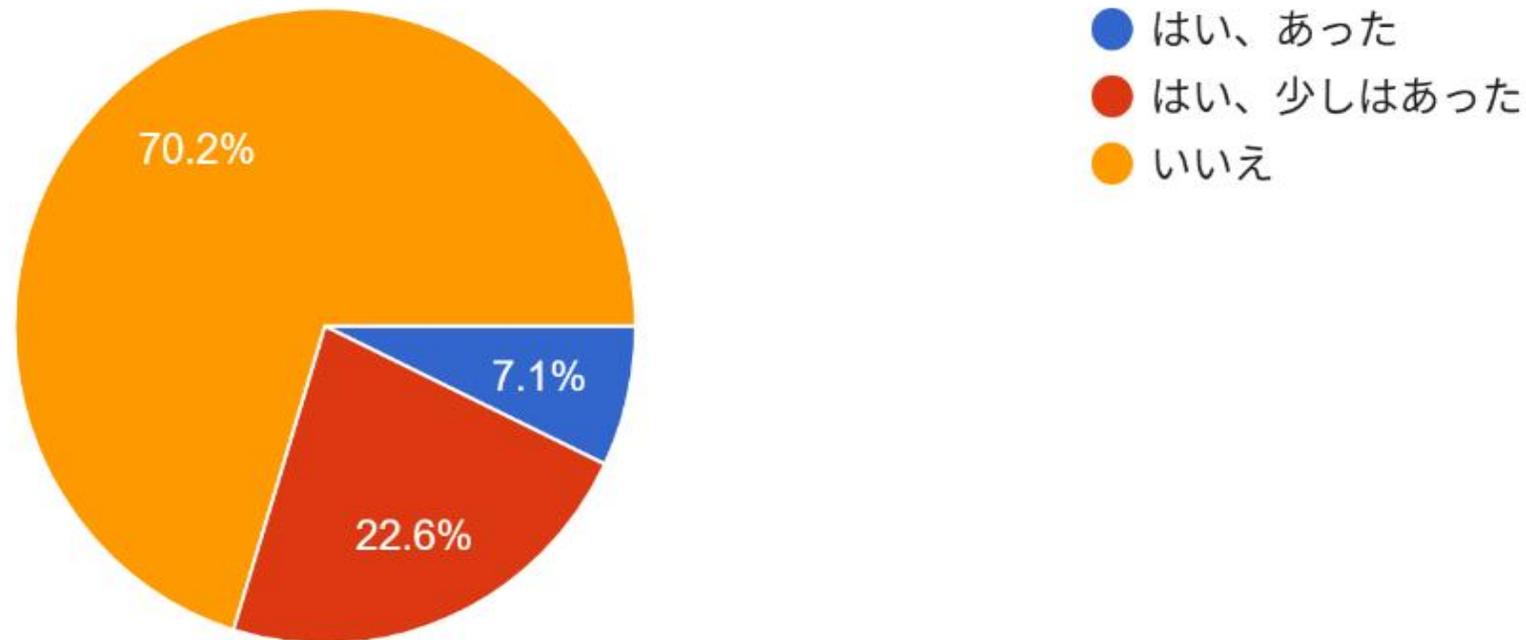


【診療全体について】

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？

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

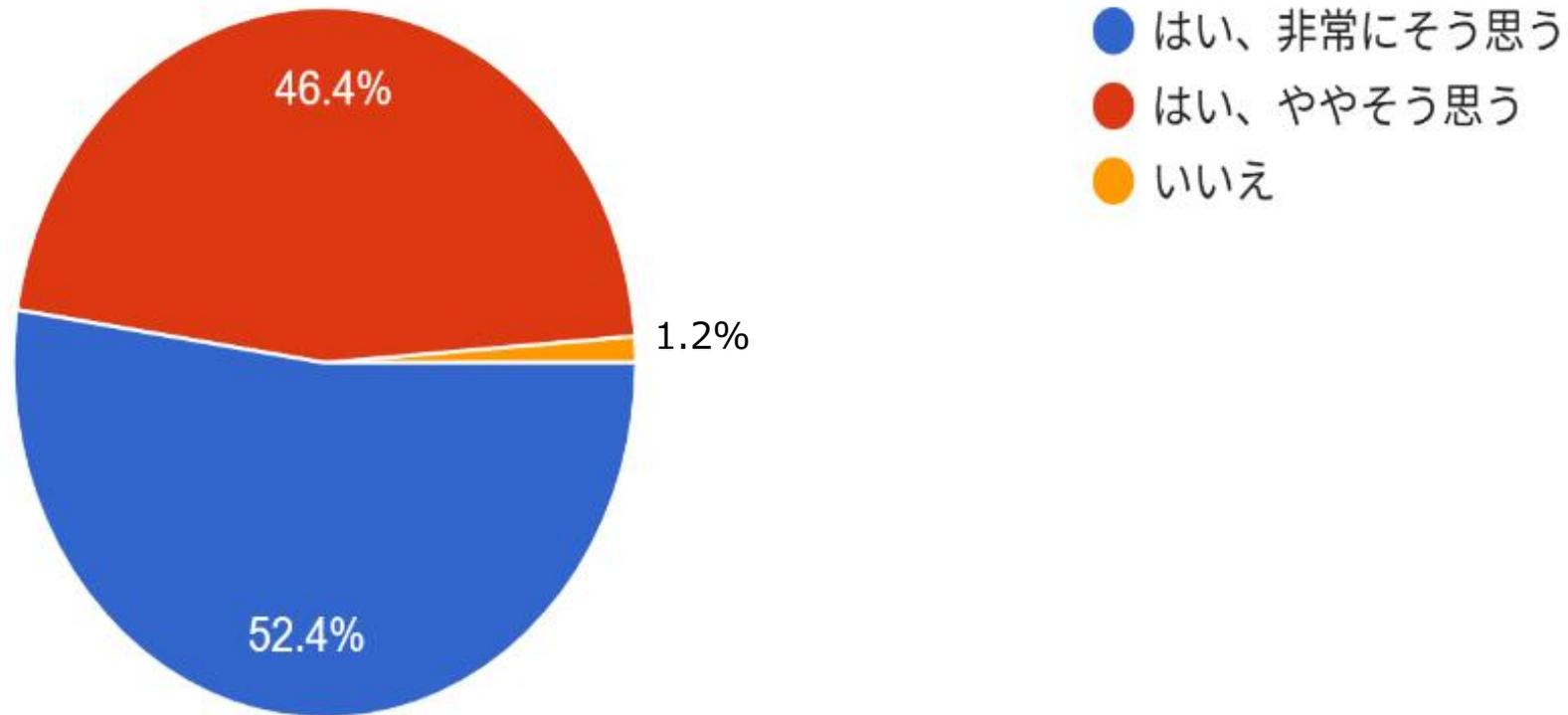
84件の回答



【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？

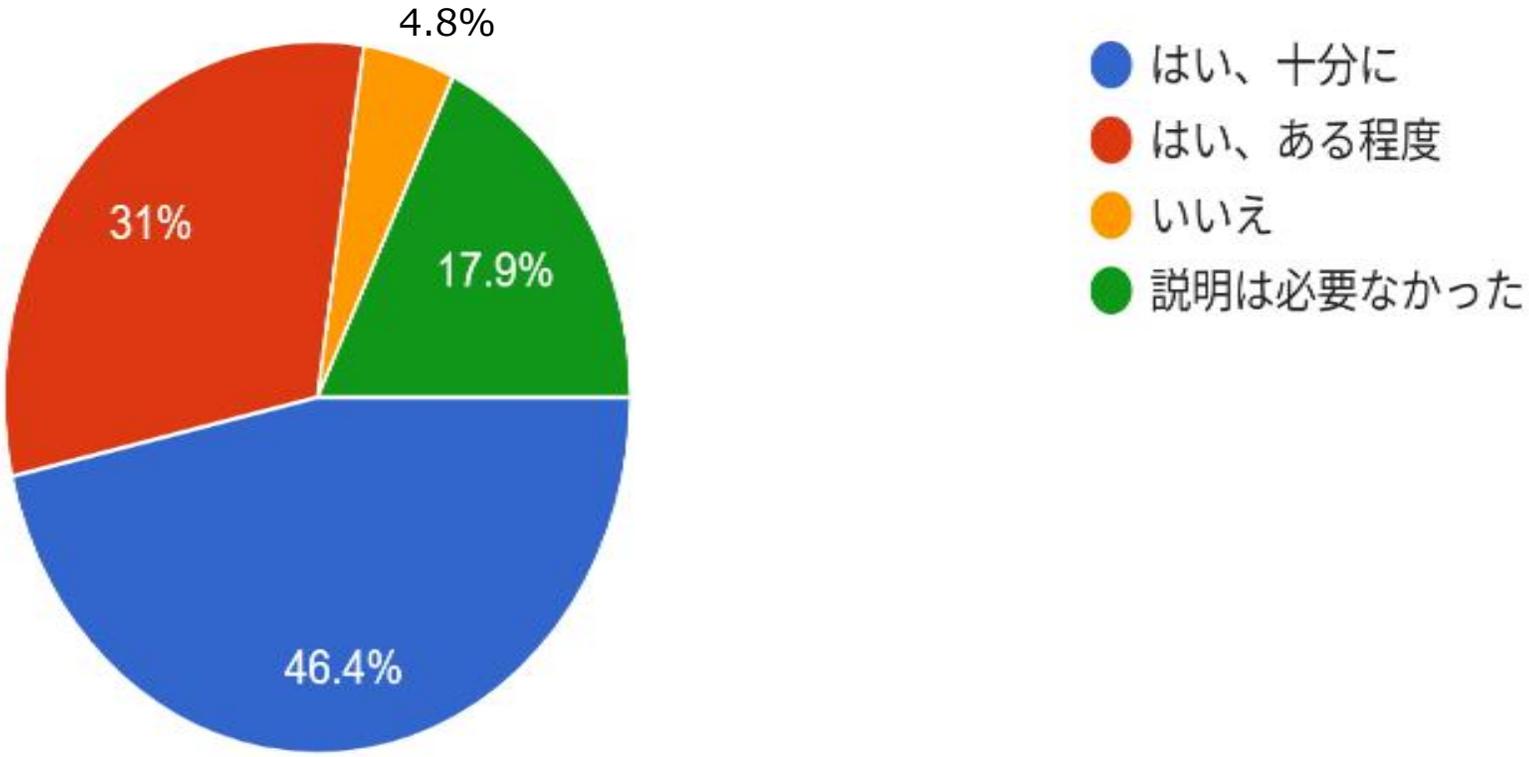
84件の回答



【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？

84件の回答

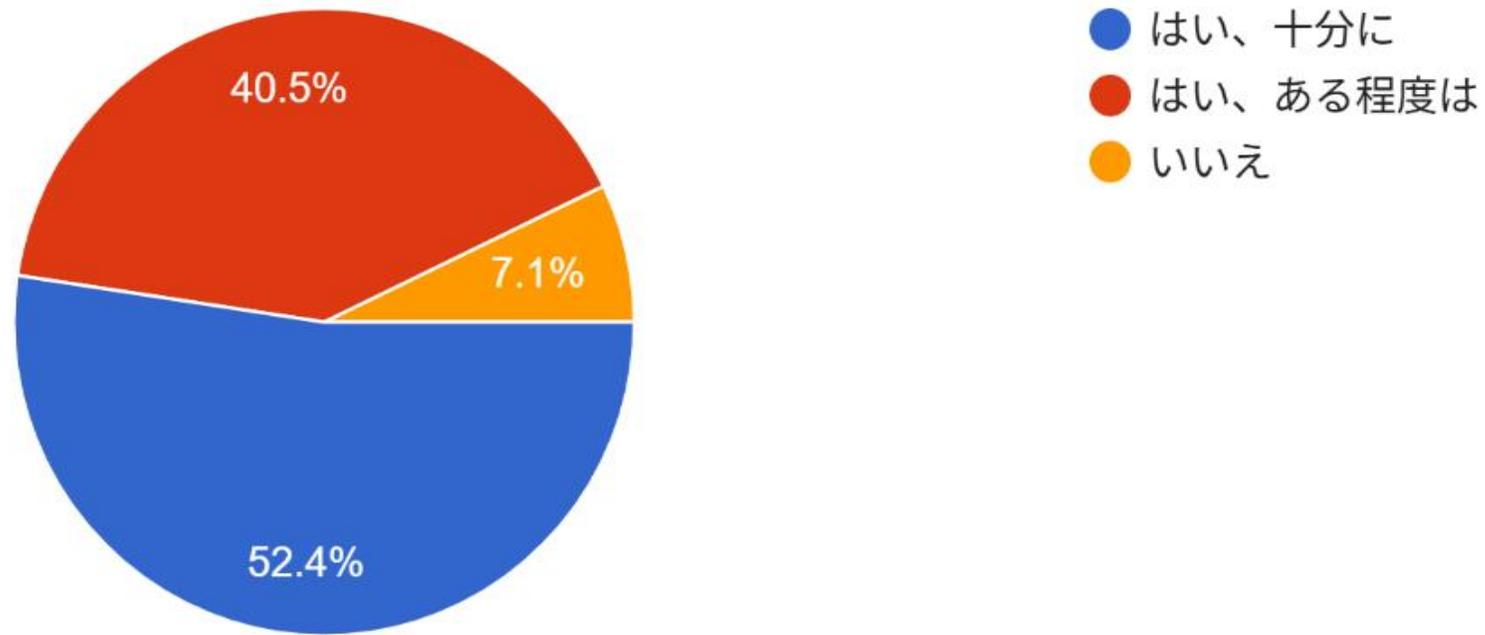


【診療全体について】

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？

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

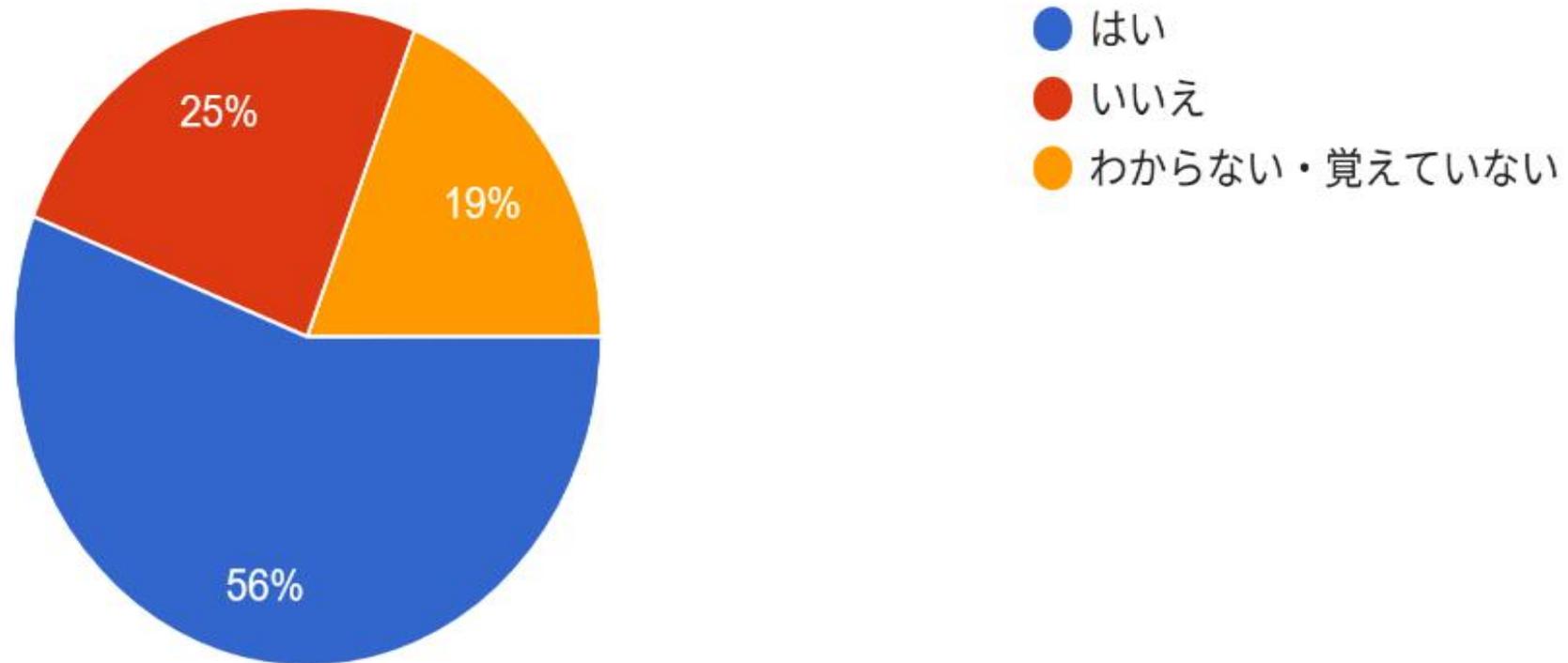
84件の回答



【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？

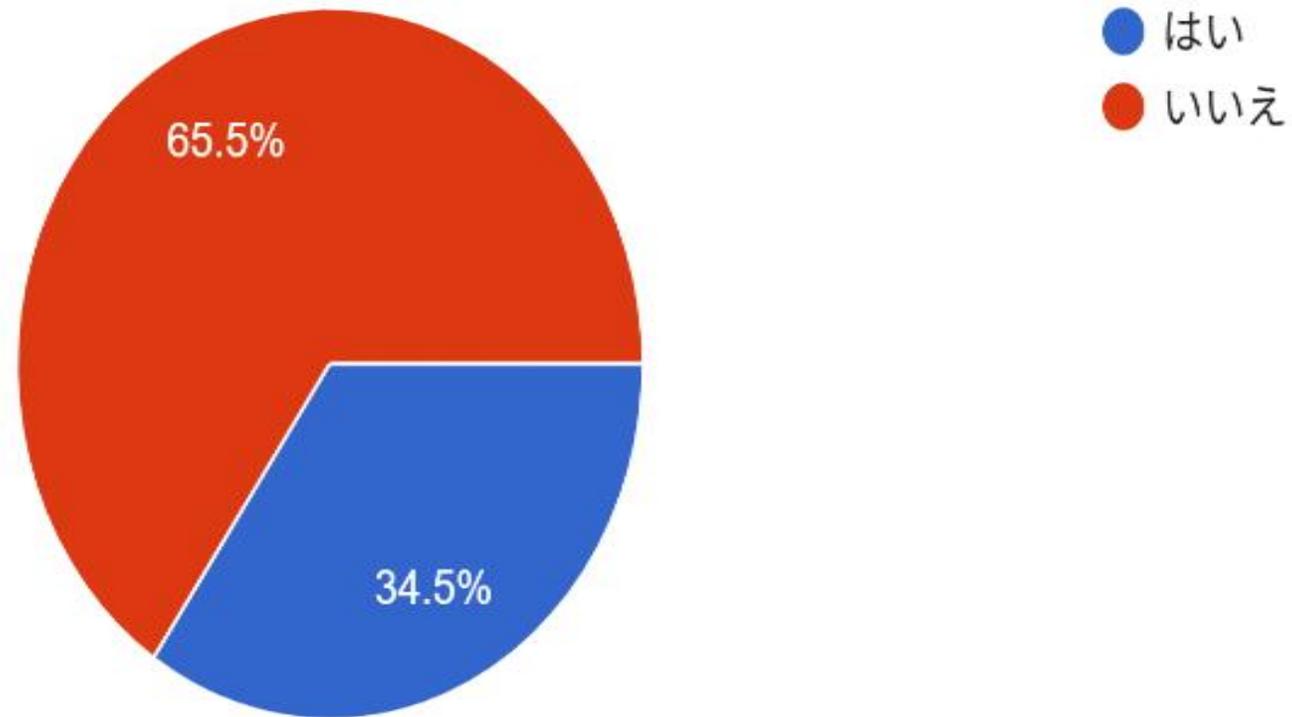
84 件の回答



【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？

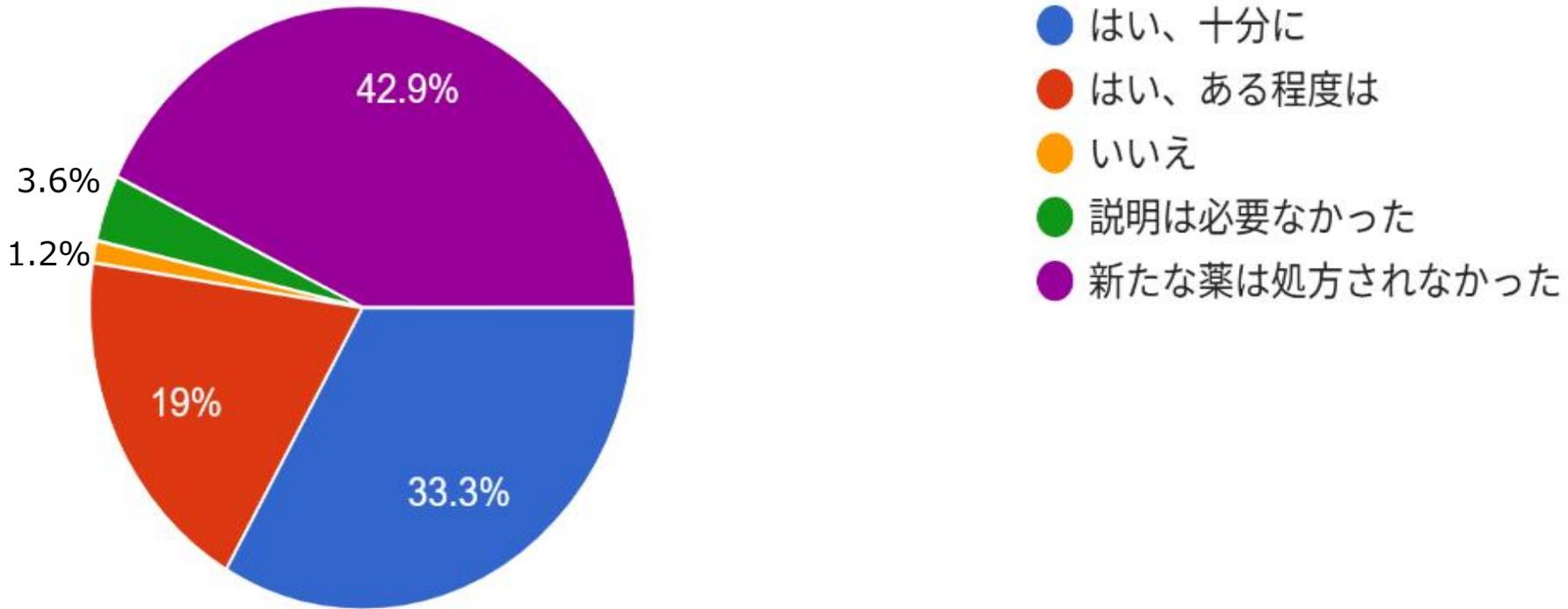
84 件の回答



【処方について】

23. 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？

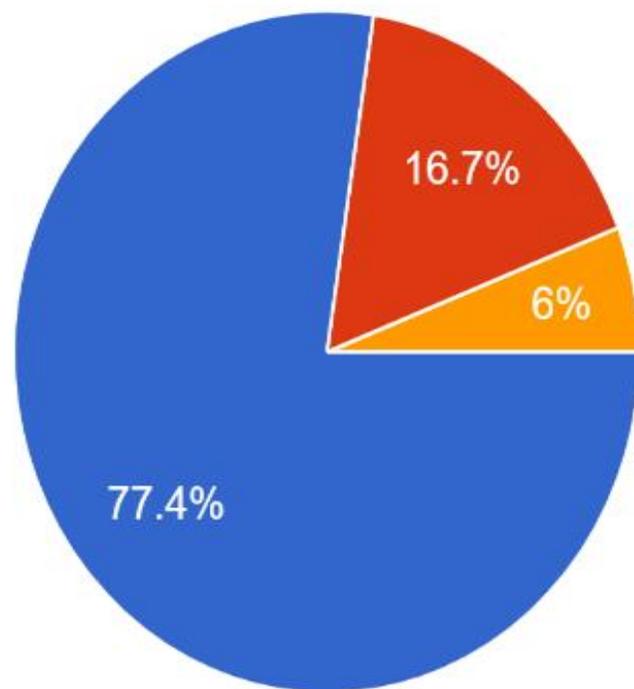
84件の回答



【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？

84 件の回答

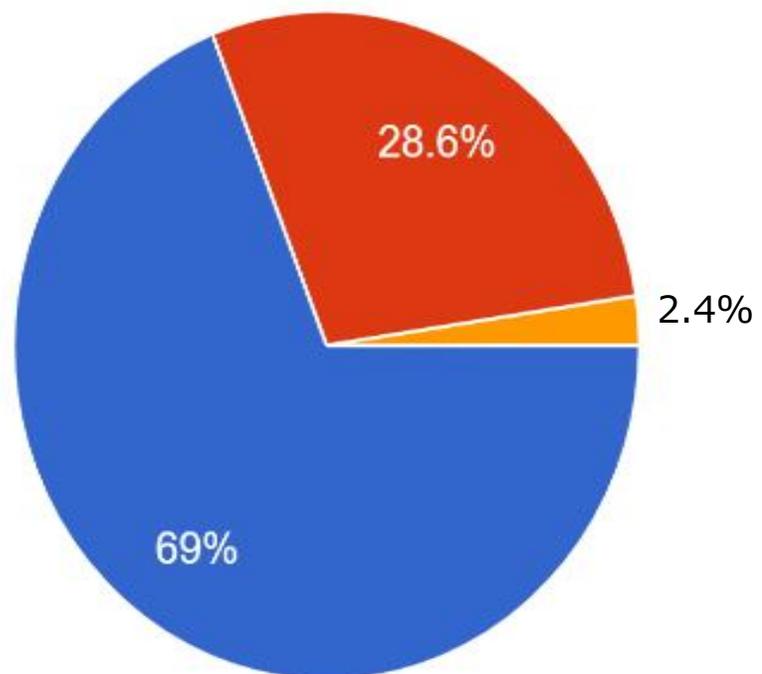


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ
- 医師とは関わりがなかった

【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？

84件の回答

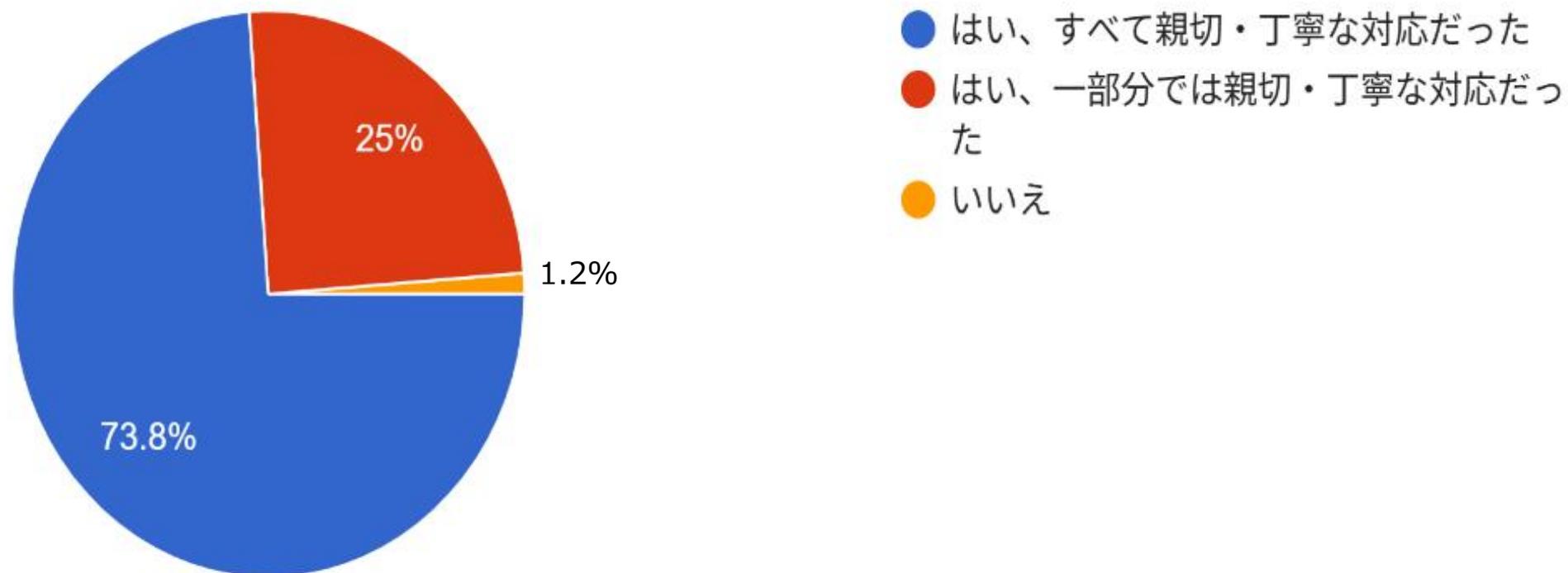


- はい、すべて親切・丁寧な対応だった
- はい、一部では親切・丁寧な対応だった
- いいえ

【病院の総合評価】

26. 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？

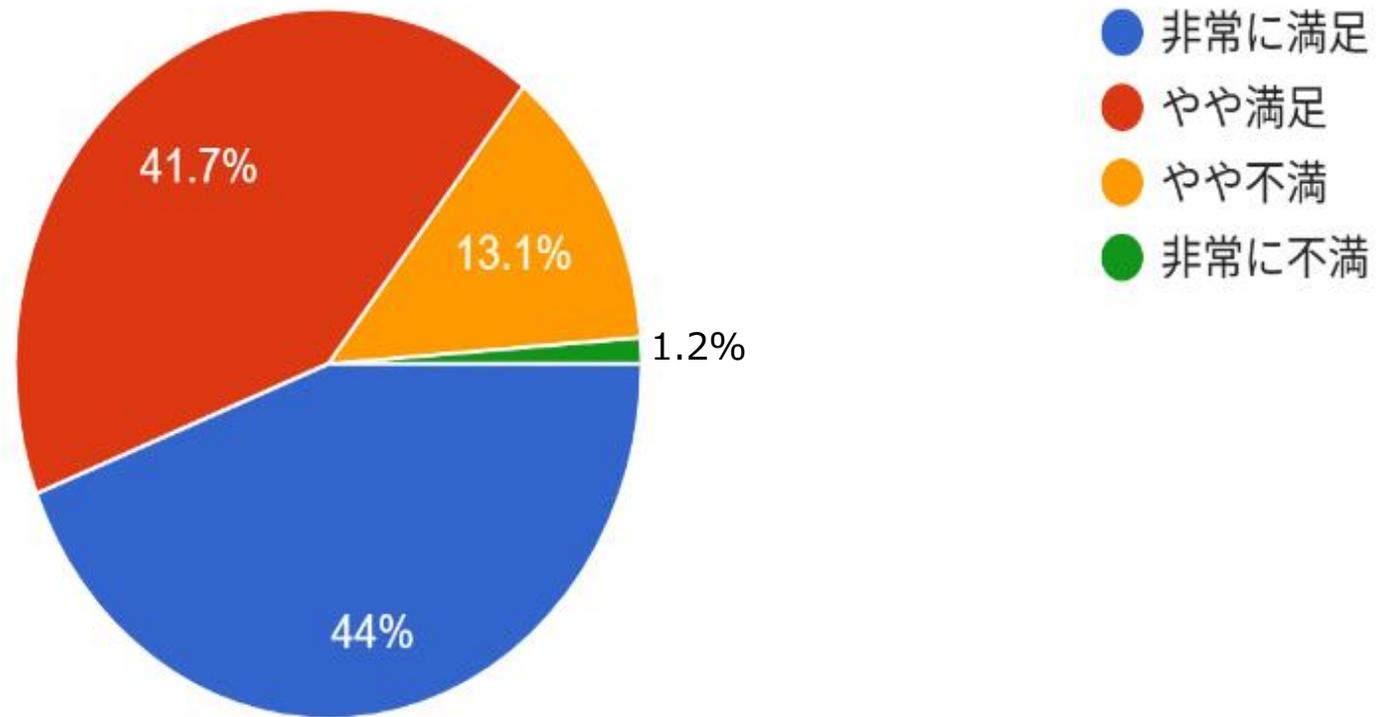
84件の回答



【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？

84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

- ・ 皆さん親切丁寧です。不満はありませんでした。早めに来たら診察開始時刻が予定より早かったから
- ・ 丁寧にわかりやすく説明してくれた。清潔感と病院の知名度
- ・ 総合病院なので、何か突発的な事が起きても、ある程度安心して受診出来る。
- ・ 治療に前向きに医師が考えてくれてるから。丁寧で的確だから。親切に対応してくれている
- ・ 近くわかりやすく親切なため。挨拶をしてくれる。完璧です。
- ・ 小児科を受診しましたが丁寧な案内・診察・説明をしてくれたので安心することができました。
- ・ 安心して治療出来る事、医師を信頼している。 どの職員の方も優しい。
- ・ 待ち時間はあるものの、適切な診断が受けられたから。
- ・ 説明していただいた医師はとても丁寧で柔らかい感じの方でした。予約もきちんと都合を聞いてから取ってくれました。会計以外はスピーディでした。
- ・ 歯科口腔外科の先生がとても丁寧に説明してくださり、寄り添った診療をしてくださいました。こちらに紹介してもらって良かったです。待ち時間が長いのは仕方ないことですが、もう少し会計が早くなるといいなと思います。

【病院の総合評価】

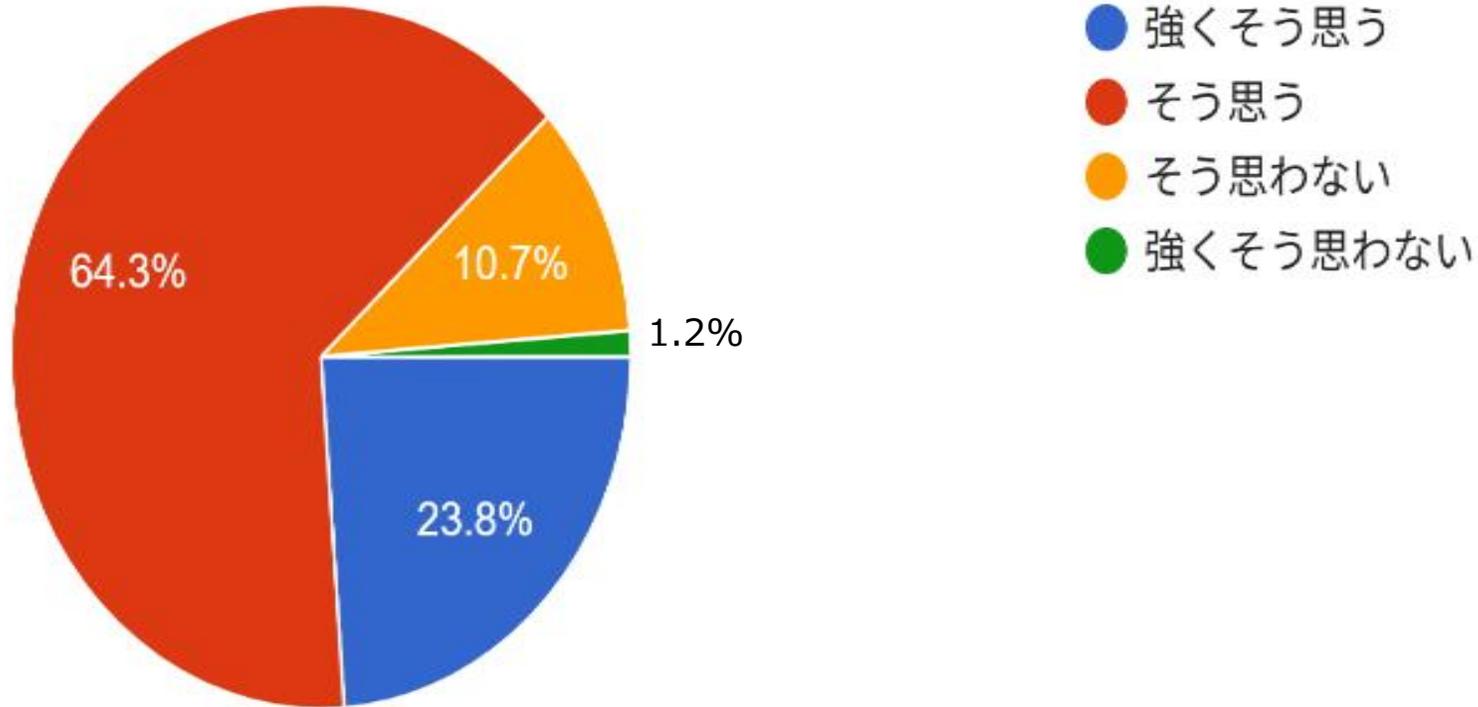
Q27 回答 「非常に不満」、「やや不満」へのコメント

- ・ 毎回血液検査に一時間はかかります。各科で血液検査をすれば効率が良いのではないのでしょうか。
- ・ 時間がかかりすぎる。予約しても待ち時間が長過ぎると思います。
- ・ 会計に時間がかかる。会計の担当者が少し不親切だと感じた。
- ・ 検査に日数がかかり 待ち時間が長い。
- ・ 待ち時間が長い。予約の意味があるのか。
- ・ 待ち時間が長いので、疲れてしまいます。
- ・ 採血の待ち時間が長すぎる。早く受付しても、結局予約時間から大幅に遅れる。採血前の椅子も一杯で座れず、順番の表示も1ヶ所のみで見えにくい。
- ・ 予約時間をシステマ的にもう少し考えて頂きたいです。本日も予約時間から2時間過ぎてから診察になりました。
- ・ 診察までの流れが悪い。具合が悪いのに混雑で椅子に座れない。

【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？

84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

- ・ 診療科が多いので。貴院が診察可能なものをお願いしたいです。近いから。
- ・ みんな優しい。家から近い、総合病院だから。大きい病院だから。医療設備が整っている。
- ・ 石巻での大きな病院は石巻日赤しかないから。設備も整っていて安心できる。
- ・ 診療科目が多く、先生も多いので、多様に診察してもらえる為。近くの総合病院で1番信頼がある為
- ・ 医師、看護師さんがとても親切だし、自宅の近所にはまともな病院が無いから。
- ・ 大きい病院なので色々に対応出来ると思う。経験豊富な医師が多いと思うから。
- ・ 綺麗で職員の方も優しいから。個人の診療所やクリニックでは出来ない検査も行えるから。
- ・ 専門性が強いから。安心感。
- ・ 緊急で行った時、命を救ってもらえたから。
- ・ 病院として信頼できると感じるため。良い病院だと思うから

【病院の総合評価】

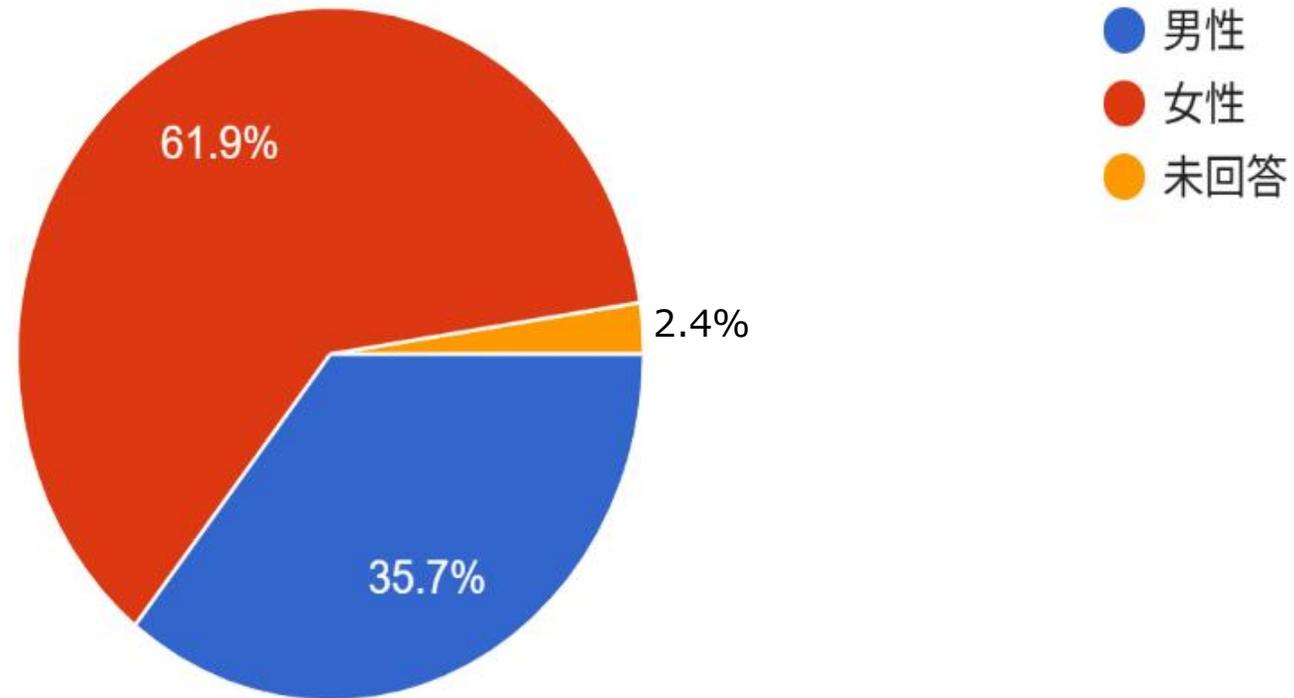
Q28 回答 「強くそう思わない」、「そう思わない」へのコメント

- ・ 町医者で足りる人はそちらに行ってもらいたい。混雑緩和のため。
- ・ 急遽受診したい時に融通が効かなすぎるから。
- ・ 混雑し過ぎの上に、不案内。急を要する場合は別。
- ・ 結果がでるまでの時間が 長いから
- ・ 紹介状がないと受診できないので。
- ・ 素直に非を認めないから。
- ・ 診察までの流れが悪い。具合が悪いのに混雑で椅子に座れない
- ・ 日赤に通いたくても、紹介状書いてもらわないと受診できないため、薦めることが難しい。
- ・ 適切な治療を最初から受けられなかったから。

【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。

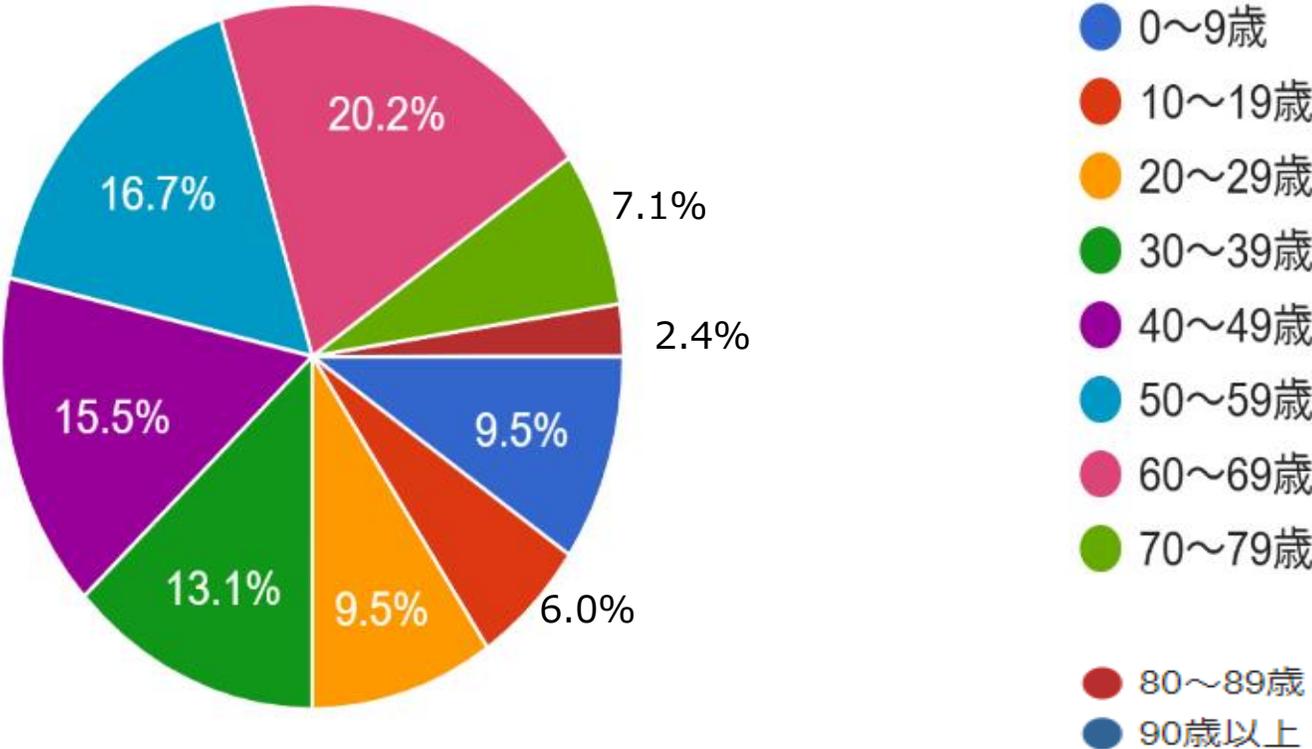
84件の回答



【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？

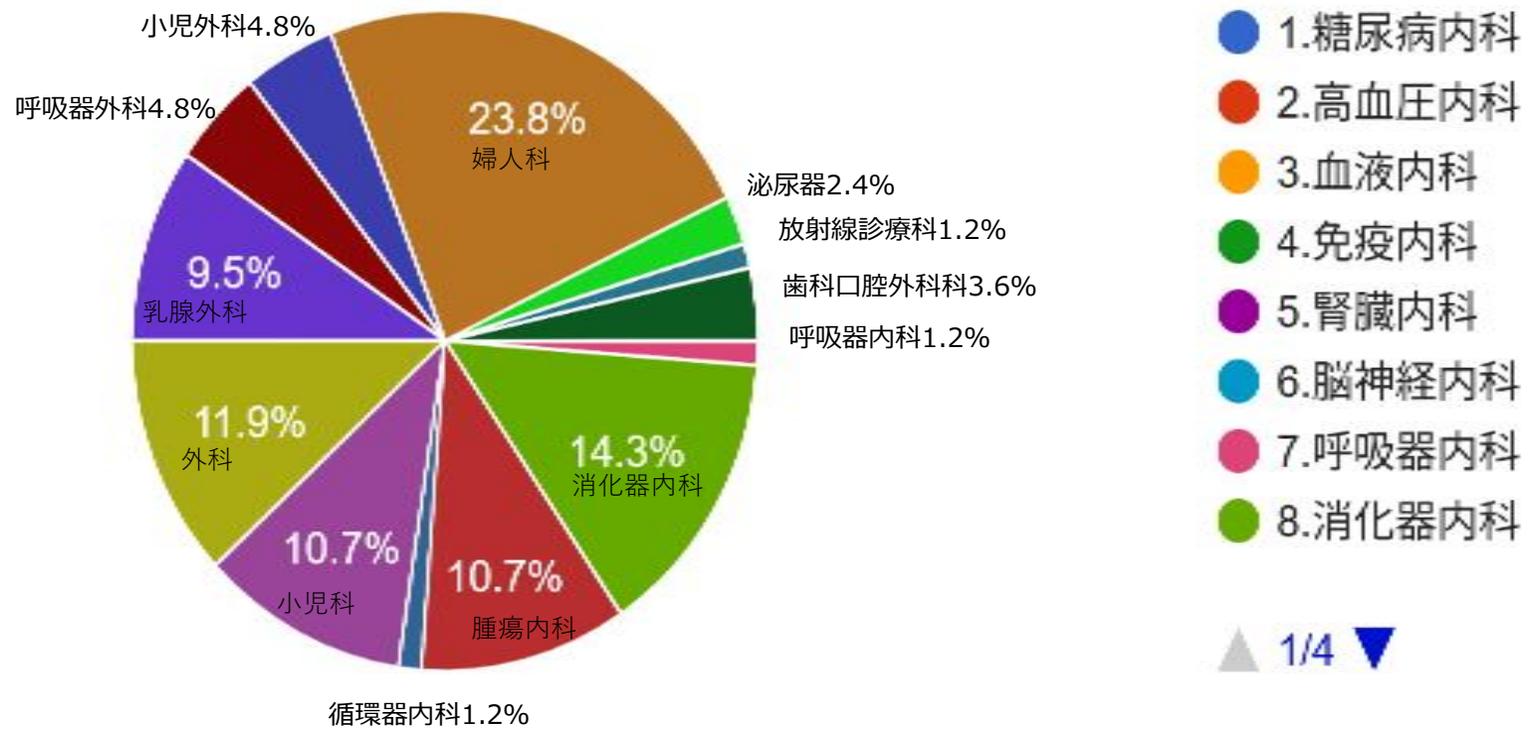
84件の回答



【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...受診した場合は主たる診療科を選択してください。

84 件の回答



【外来】患者満足度調査 全体傾向（要約）

1. 来院理由の傾向

- ・ 来院理由として最も多いのは「病院・診療所からの紹介」で次いで「以前に来院したことがある」「名医・専門医がいる」といった理由が見られる。
- ・ 紹介・専門性・継続受診が主な来院動機となっており、**医療機関としての信頼性が来院につながっている**と考えられる。

2. 待ち時間に関する傾向

- ・ 診察開始までの待ち時間は、「30分以内」「1時間未満」が多かった。「待ち時間の目安が伝えられていない」とする回答も散見され、**情報提供の有無が満足度に影響する可能性**が示唆された。

【外来】 患者満足度調査 全体傾向（要約）

3. 環境（清潔感）について

- ・ 外来待合室の清潔さについては、「大変清潔だった」「清潔だった」といった高評価だった。
- ・ 施設環境に対する満足度は全体的に高く、**安心感を与える要素として機能している**と考えられる。

4. 医師の対応について

- ・ 医師の対応に関しては、「親切・丁寧だった」との肯定的評価が非常に多く、本調査の中でも特に評価が高い項目だった。
- ・ 説明の分かりやすさや態度が、**外来経験の質を支える大きな強み**となっている。

【外来】患者満足度調査 まとめ

本調査から、

- 「医師の対応の良さ」「清潔な環境」「紹介・専門性による信頼」が当院の大きな強みであることが示された。
- 一方で、待ち時間そのものよりも「待ち時間に関する説明・見通しの共有」がさらなる満足度向上のポイントになると考えられる。