

外来満足度アンケート分析レポート

1. 調査概要

実施対象：外来患者様

実施期間：2025 年 4 月～5 月

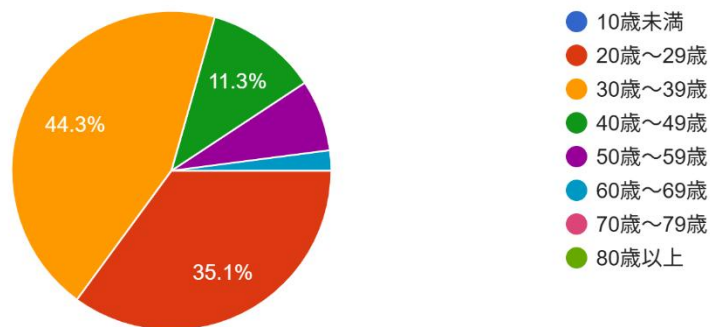
実施方法：アンケートフォームによる調査

回答数：有効回答数 約 95 件

目的：患者様の満足度と意見を把握し、サービス向上に役立てる

1. 患者様のご年齢について

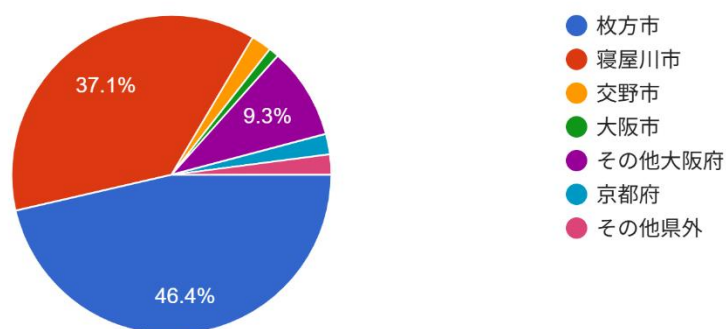
97 件の回答



20 代～30 代が約 8 割と若い層が圧倒的に多い

2. 患者様の居住地について

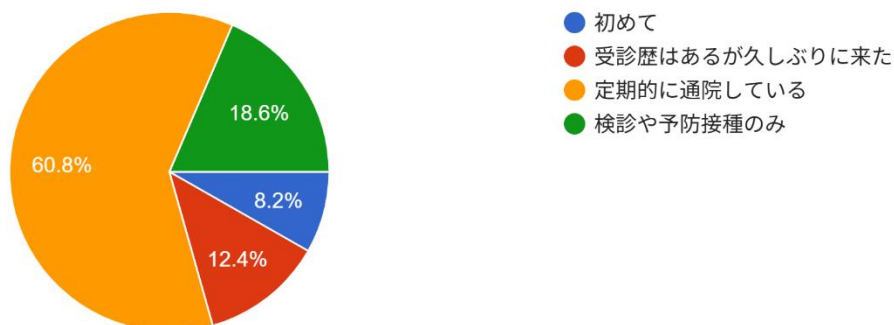
97 件の回答



枚方市の方が約半数、寝屋川市の方が約 4 割であった

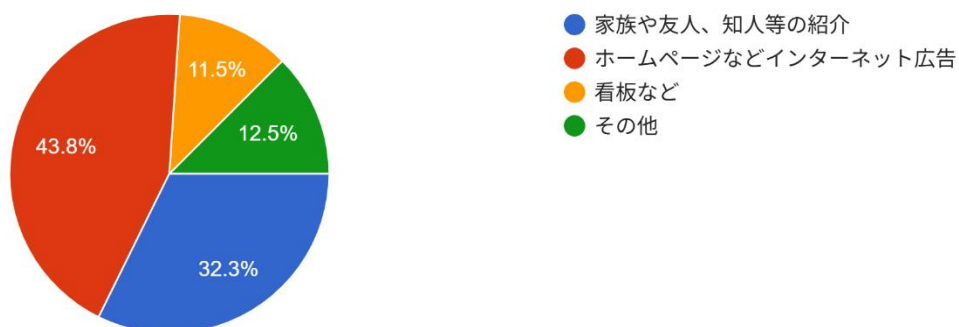
3. 受診の頻度について

97 件の回答



4. 当院を知ったきっかけを教えてください

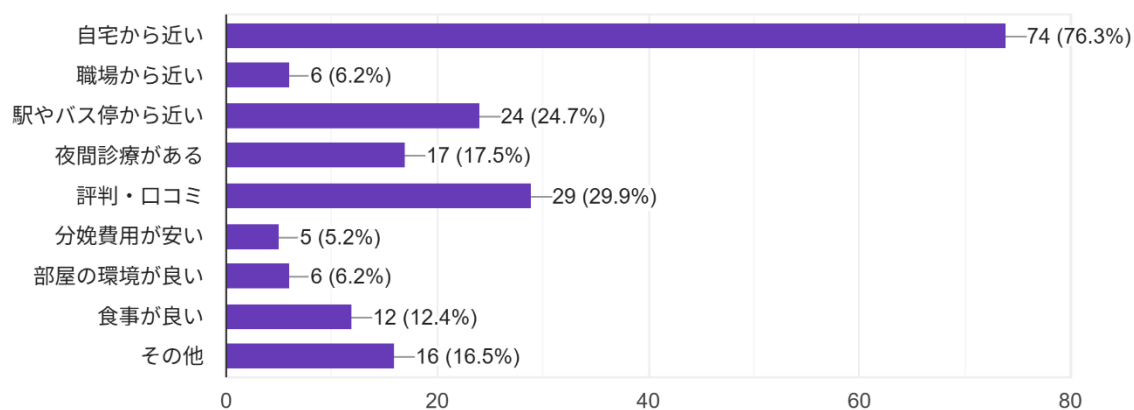
96 件の回答



インターネット広告が 4 割強、次いで家族・友人・知人等の紹介が 3 割強と多くを占めた。
その他のきっかけとして「自分が産まれたところ」という方や行政からのお知らせ等によるものがあった。

5. 当院を選んでいただいた動機は何ですか（複数回答可）

97 件の回答

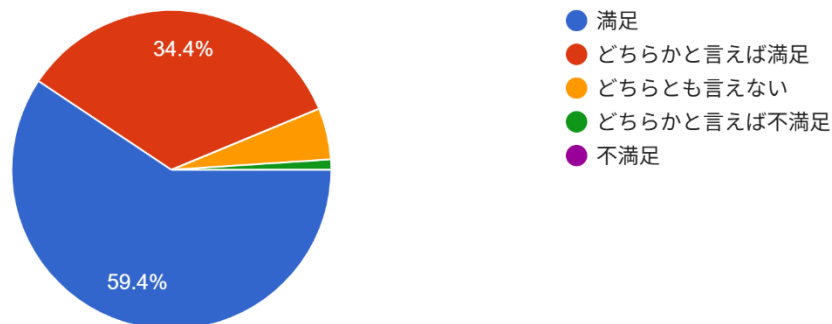


「自宅から近い」の次に多いのが「評判・口コミ」となっており、当院を知ったきっかけで家族・友人・知人等の紹介が多いことを踏まえると、当院を利用された方にご満足いただけていることがうかがえる。また、「駅やバス停から近い」「夜間診療がある」などの利便性も選択の要因となっている。

その他の意見として女性医師がいるという意見が多くあった。

6. 予約・受付方法のわかりやすさについて

96 件の回答

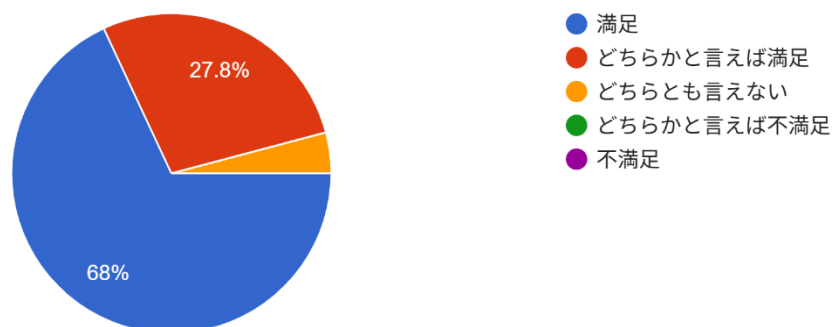


「満足」「どちらかと言えば満足」の割合が 94%と多くの方に満足いただけている。

個別のご意見として、よりわかりやすい診療案内を求める声が出された。

7. 予約・受付方法の利便性について

97 件の回答

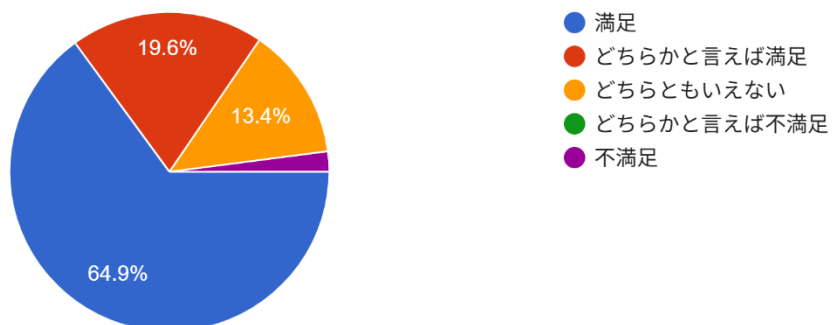


予約・受付方法について「満足」「どちらかと言えば満足」の割合が 9 割を超えており、多くの方に満足いただけている。

個別のご意見では、診療体制や子どもさんを連れた受診等について、よりわかりやすい案内を求める声が出された。

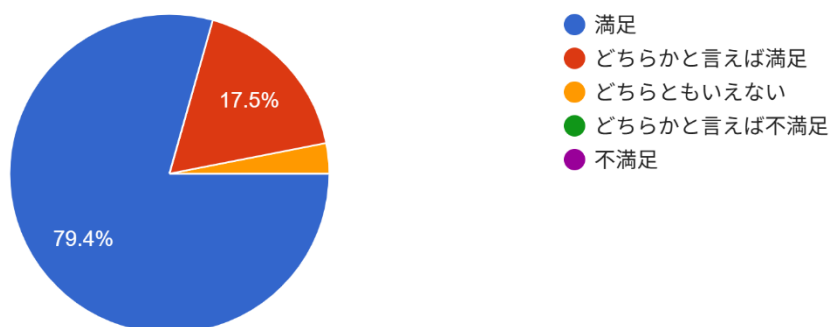
8. 医師の対応について

97 件の回答



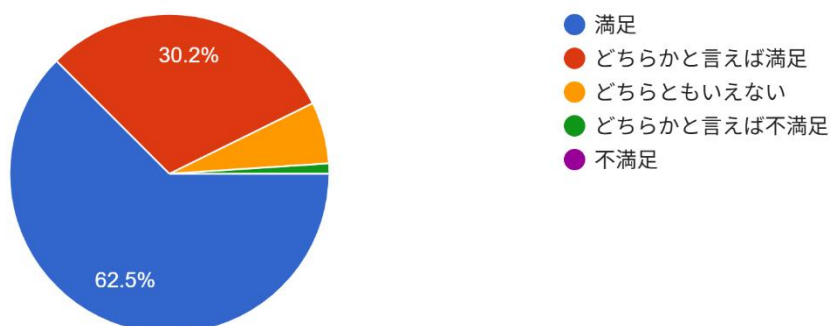
9. 看護職員の対応について

97 件の回答



10. 受付職員の対応について

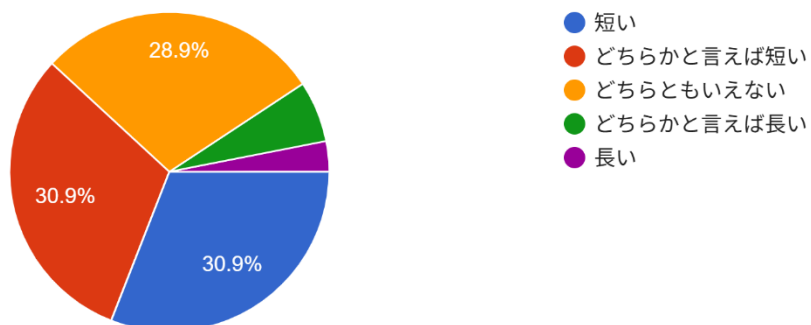
96 件の回答



スタッフの対応については、全体的に満足度が高く良い評価をいただいた。個別のご意見では職員の挨拶を評価いただける声や職員への感謝の声をいただいた一方、一部スタッフの対応について不満の声も出されており、真摯に受け止め改善をはかっていきたい。

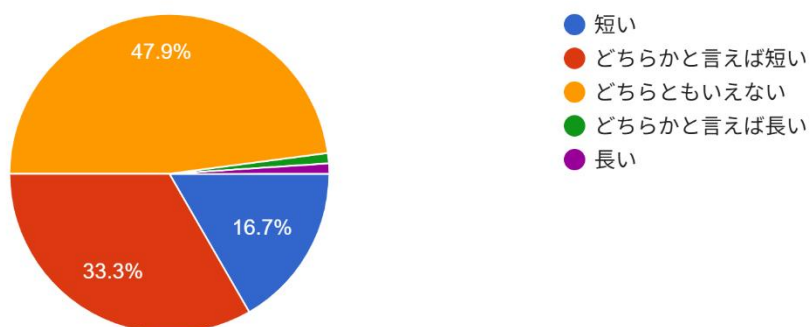
1 1．受付から診察までの待ち時間について

97 件の回答



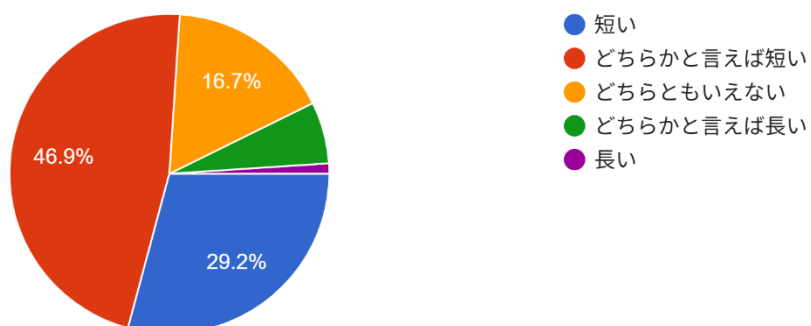
1 2．診察時間について

96 件の回答



1 3．診察終了から会計までの待ち時間について

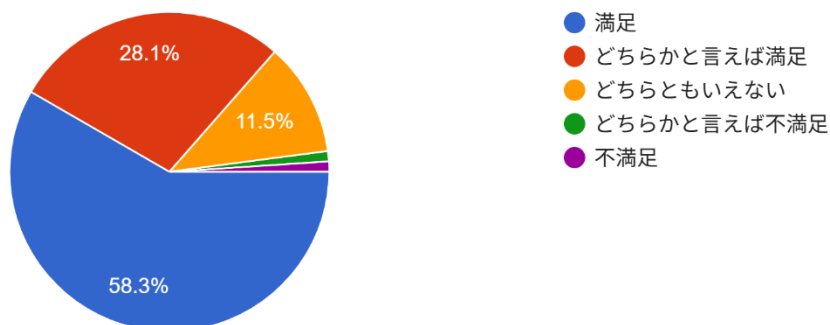
96 件の回答



会計待ちの満足度はやや高いが、受付から診察までの時間についてはばらつきがある。ご意見として、注射のみの場合などに長時間待たされたとのお声があり、優先案内の漏れが発生しないよう改善策を講じる。

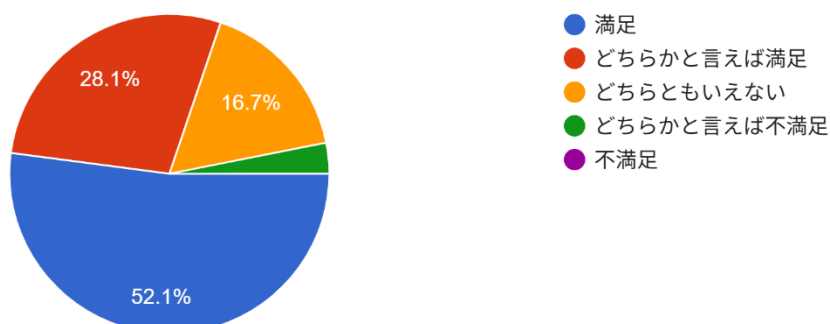
14. 待合室の環境について

96 件の回答



15. 診察室の環境について

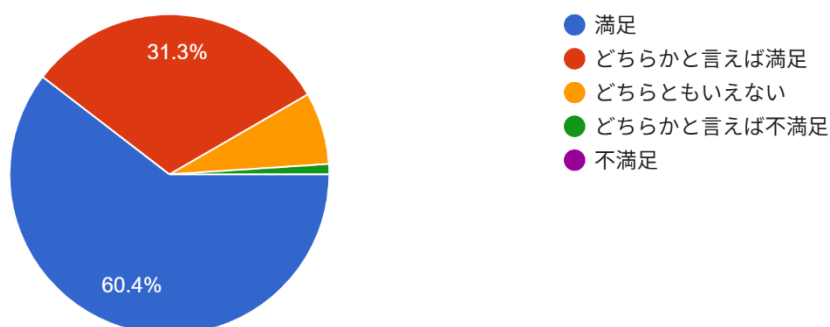
96 件の回答



院内の環境整備はおおむね好意的に受け止められている。いただいた様々なご意見について可能な限り改善をはかっていく。

16. 全体的な満足度について

96 件の回答



「満足」「どちらかと言えば満足」の割合が全体の約 93%と非常に高い評価をいただいた。一方で、細やかな配慮や環境面での改善余地も見られ、これらを反映させることでさらなる患者満足度向上をはかっていく。