

札幌ライラック病院 様



患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 外来
調査期間： 2022年12月5日 ～ 2022年12月16日
総回答数： 166 件

目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	5
過去の得点との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	11
お問い合わせ先	

<< 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

患者満足度調査について

調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

評価方法

■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

1. 医師の印象
2. 医師の説明
3. 看護師の印象
4. 受付・会計の印象
5. 検査やお薬の説明
6. 院内の環境
7. 待ち時間
8. プライバシー

調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 3 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 その他の職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ）は？
- 6 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
- 7 待ち時間はいかがですか？
- 8 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 9 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

総合評価

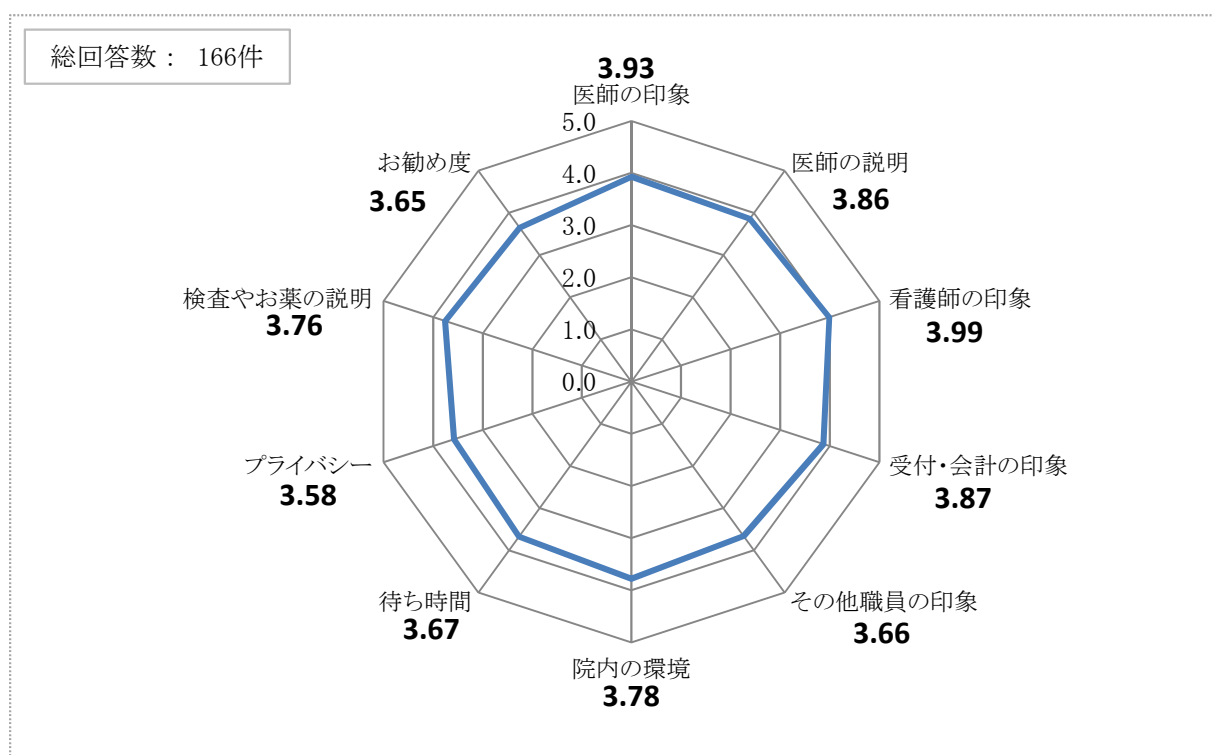
今回調査の平均得点 **3.78** 点

総評

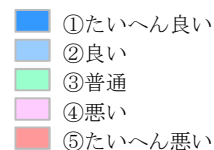
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『プライバシー』については低い評価のため、今後の課題と思われます。

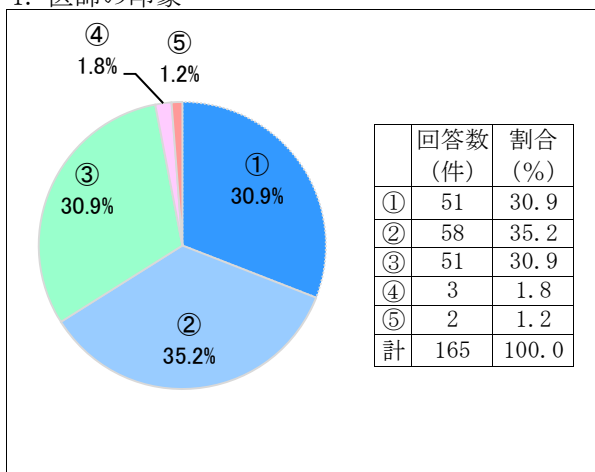
今回の結果、患者様の声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者様からの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者様へフィードバックすることで、さらに患者様の信頼を得られることと期待いたします。



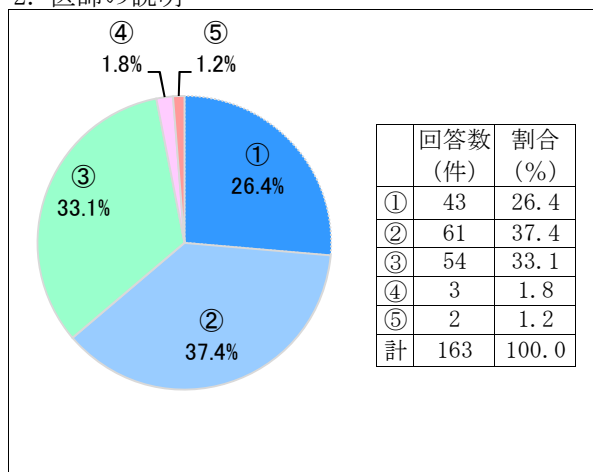
質問項目の集計結果



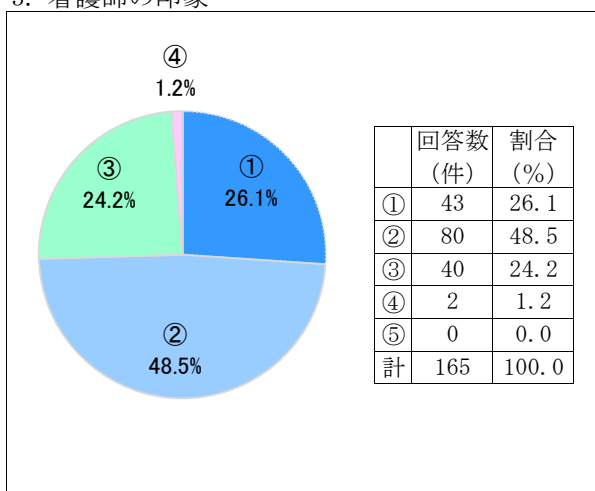
1. 医師の印象



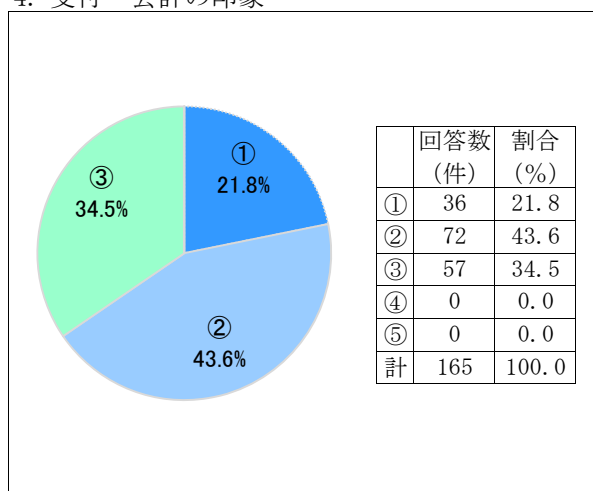
2. 医師の説明



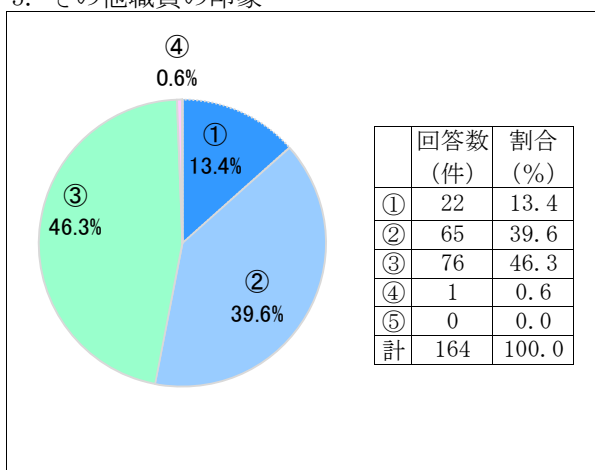
3. 看護師の印象



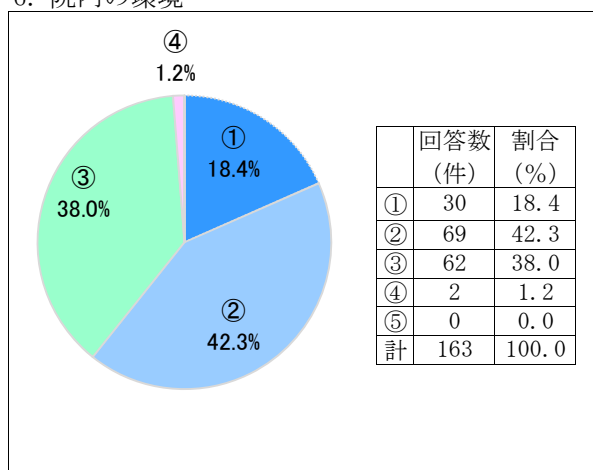
4. 受付・会計の印象

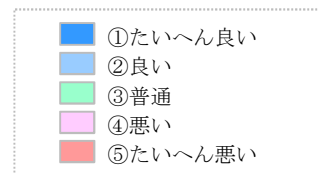


5. その他職員の印象

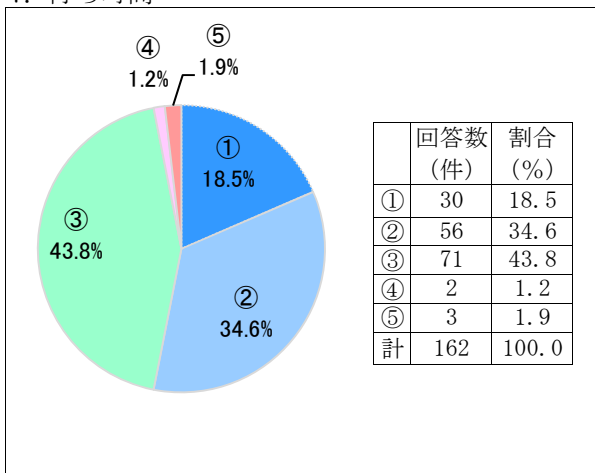


6. 院内の環境

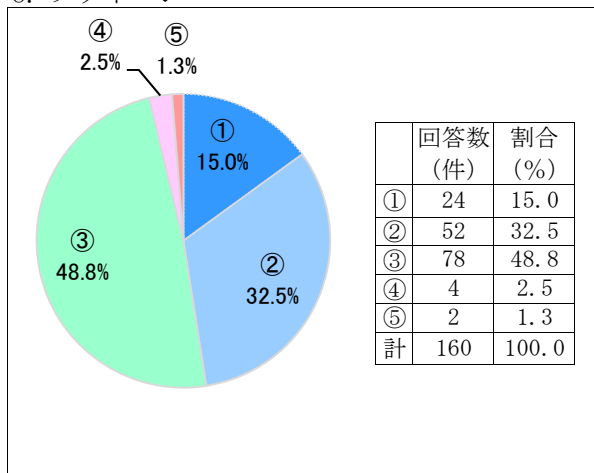




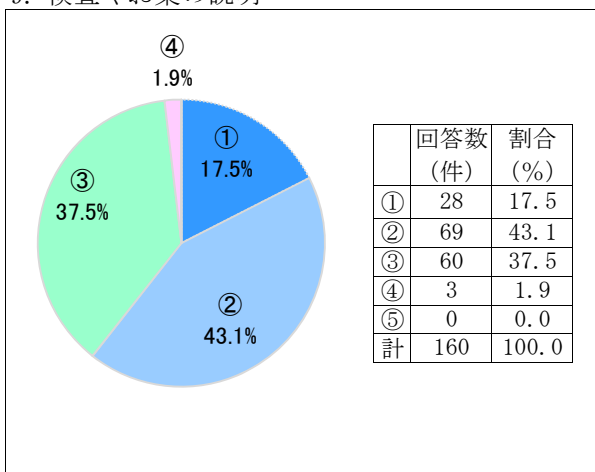
7. 待ち時間



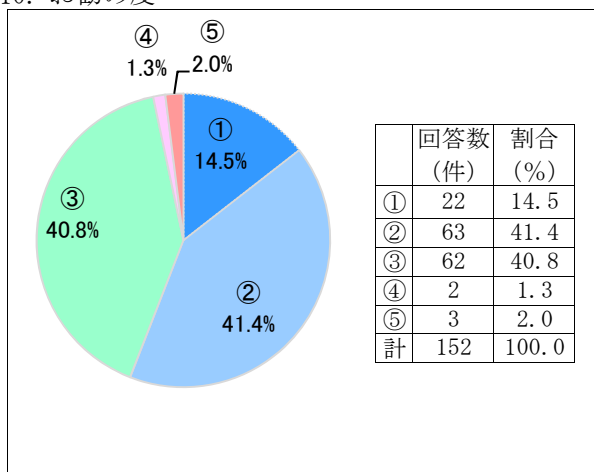
8. プライバシー



9. 検査やお薬の説明

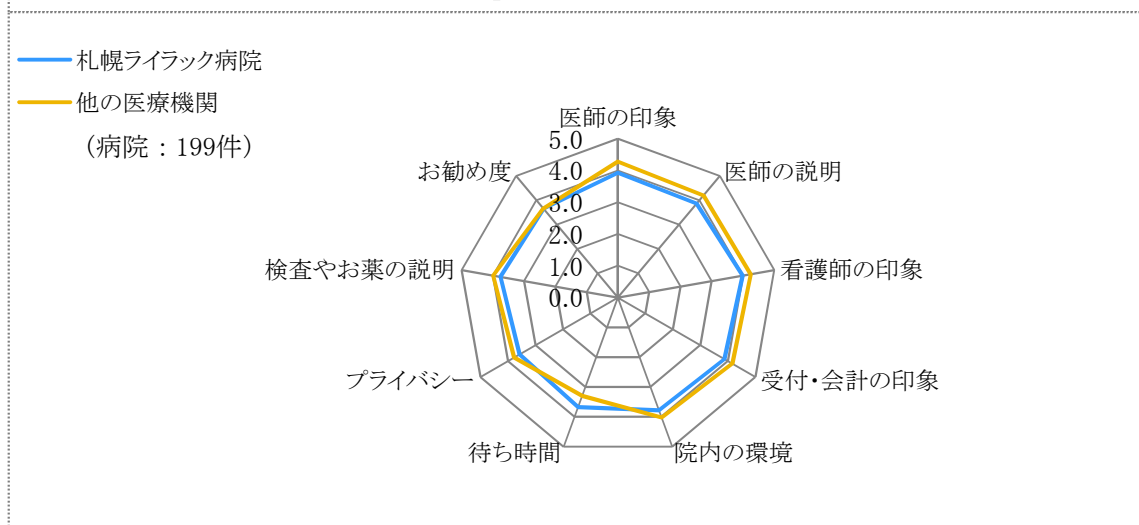
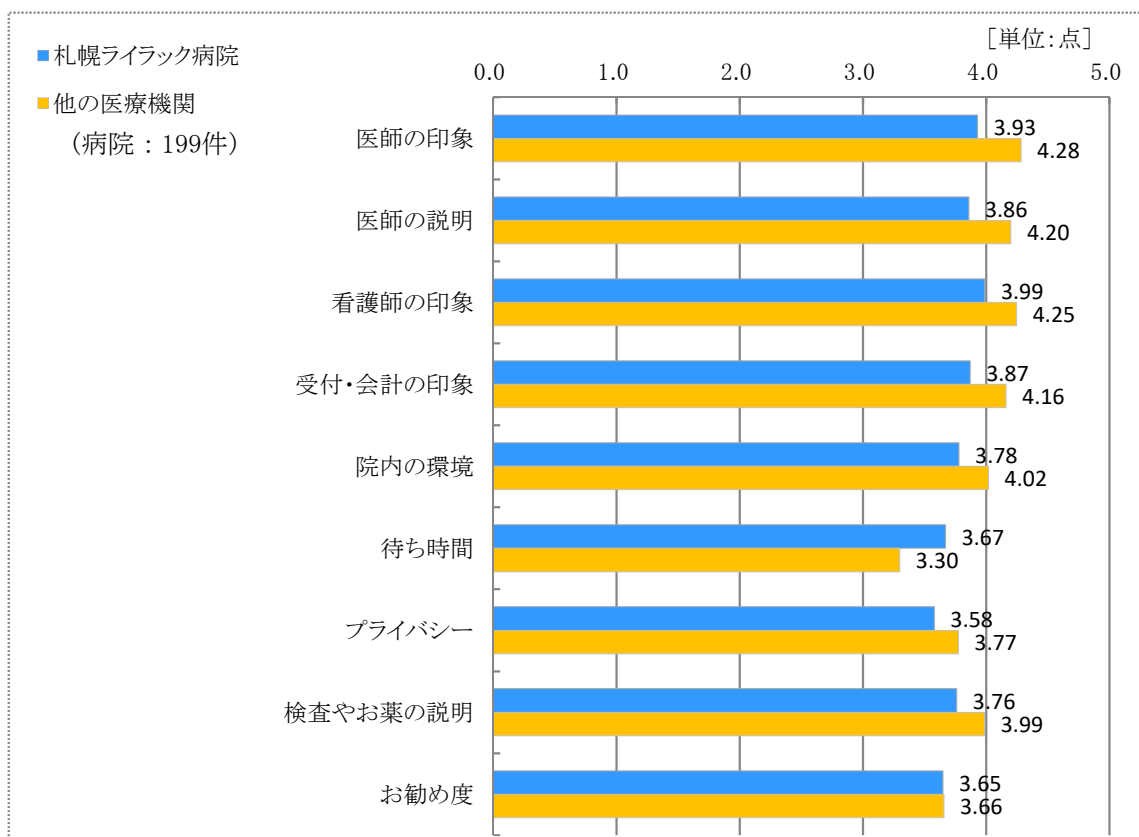


10. お勧め度



他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（199件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて
 最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「待ち時間」
 最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「医師の印象」



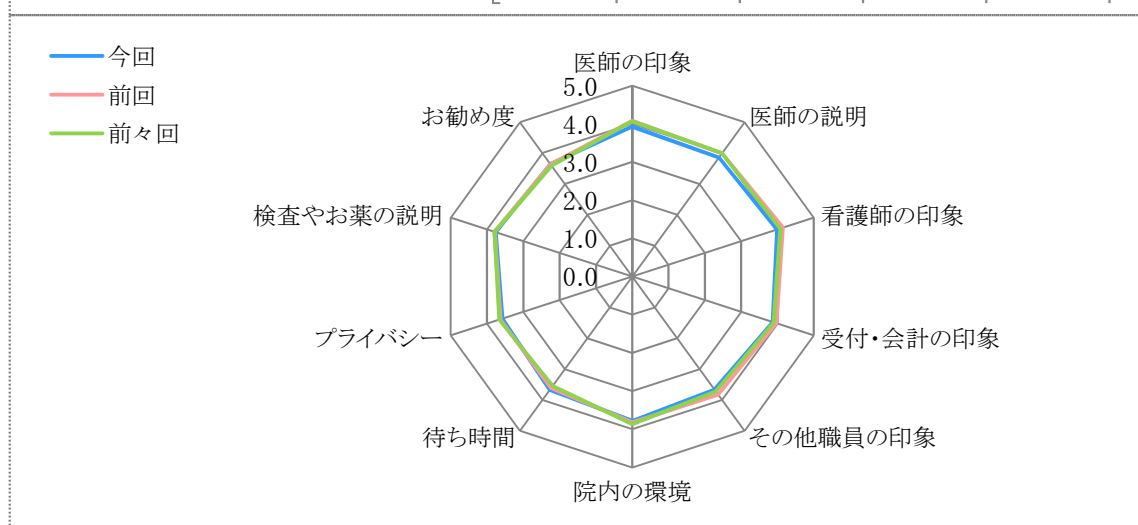
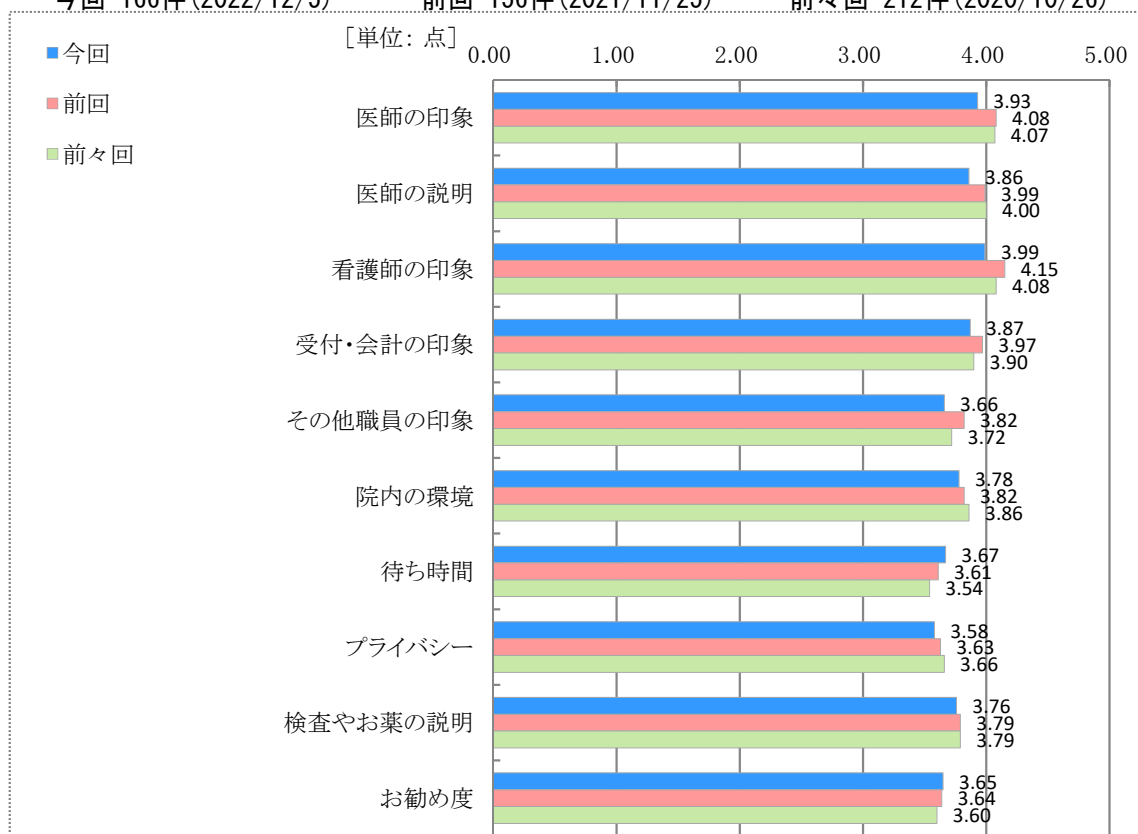
過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2020年10月、2021年11月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「待ち時間」

最も得点が下がった項目 … 「看護師の印象」

今回 166件 (2022/12/5) 前回 156件 (2021/11/25) 前々回 212件 (2020/10/26)

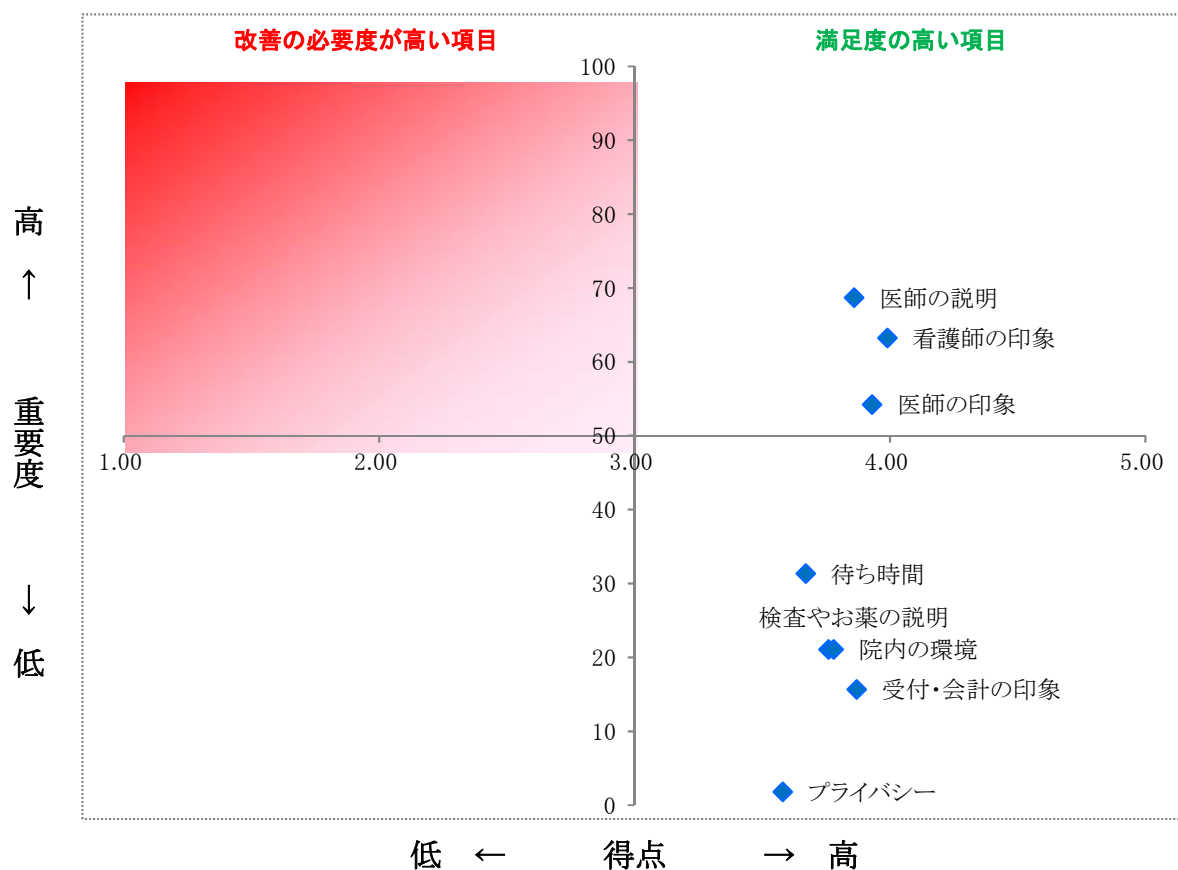


重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目には、集計上、該当しておりませんが、『接遇』について複数の改善要望の声があがっております。

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の説明	68.7 %	3.86
2	看護師の印象	63.3 %	3.99
3	医師の印象	54.2 %	3.93
4	待ち時間	31.3 %	3.67
5	検査やお薬の説明	21.1 %	3.76
6	院内の環境	21.1 %	3.78
7	受付・会計の印象	15.7 %	3.87
8	プライバシー	1.8 %	3.58

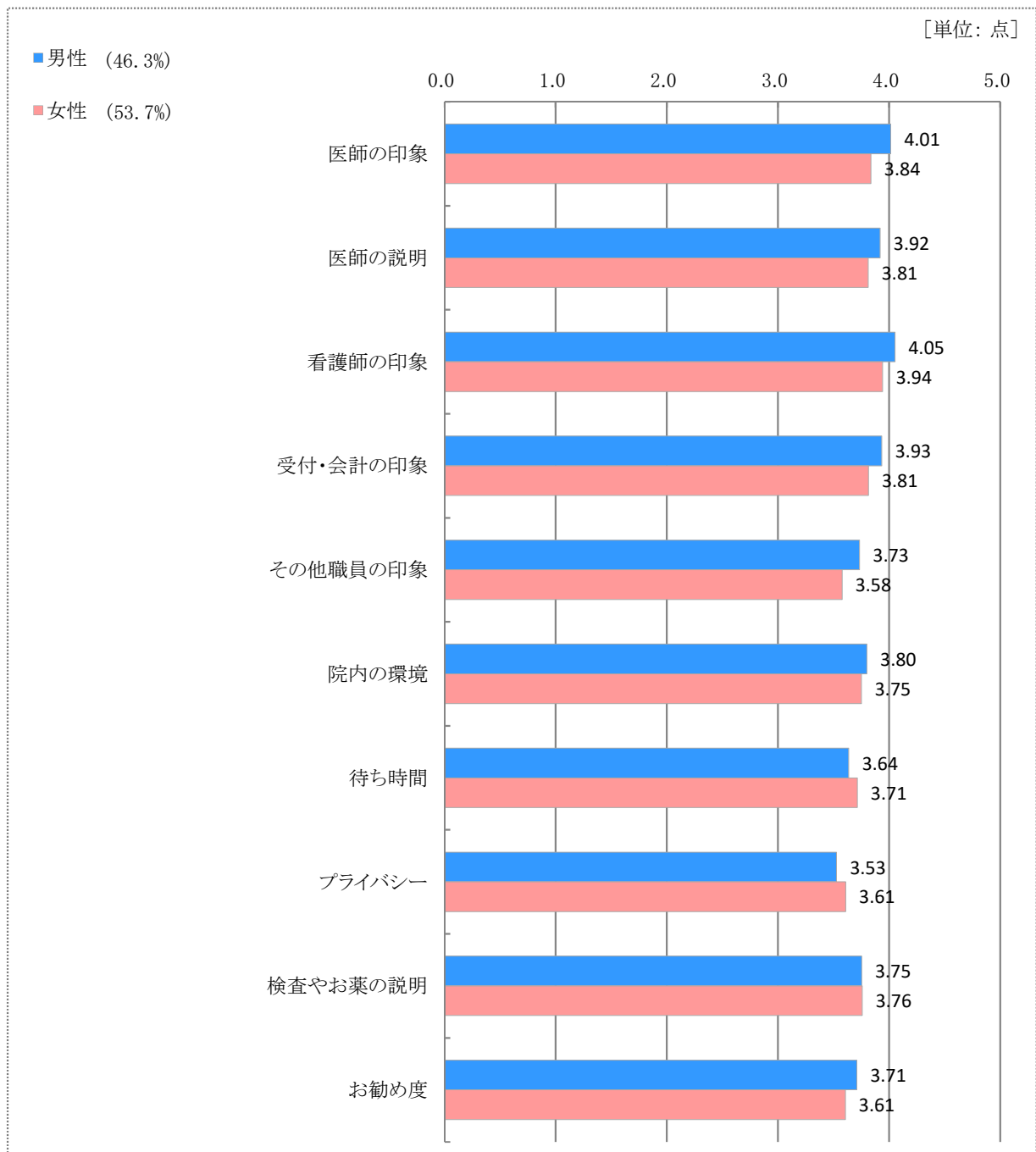


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.78** 点

■男性の平均得点 3.81 点

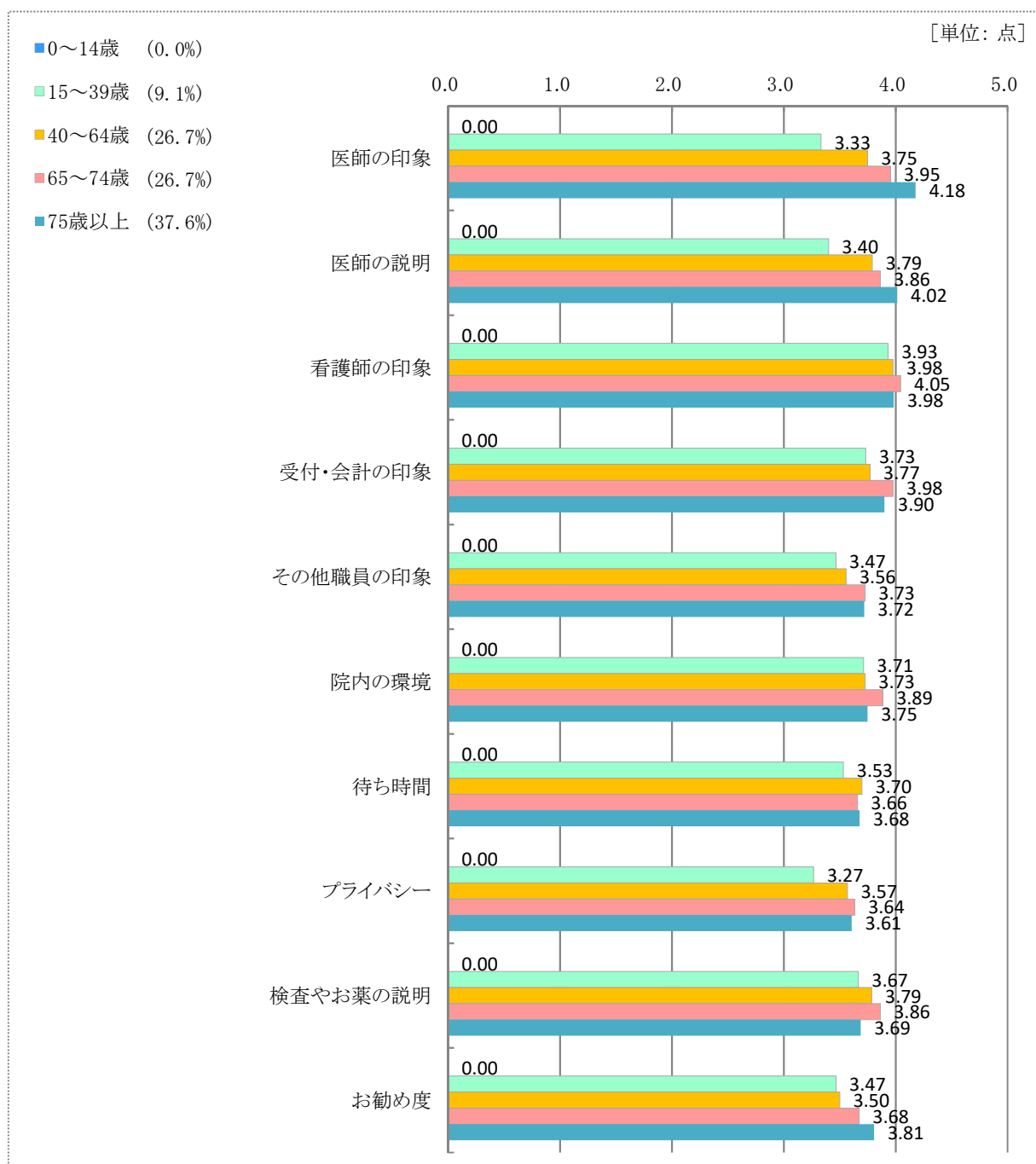
■女性の平均得点 3.74 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.78 点**

■0～14歳 の平均得点	0.00 点	■65～74歳の平均得点	3.83 点
■15～39歳の平均得点	3.55 点	■75歳以上の平均得点	3.84 点
■40～64歳の平均得点	3.71 点		

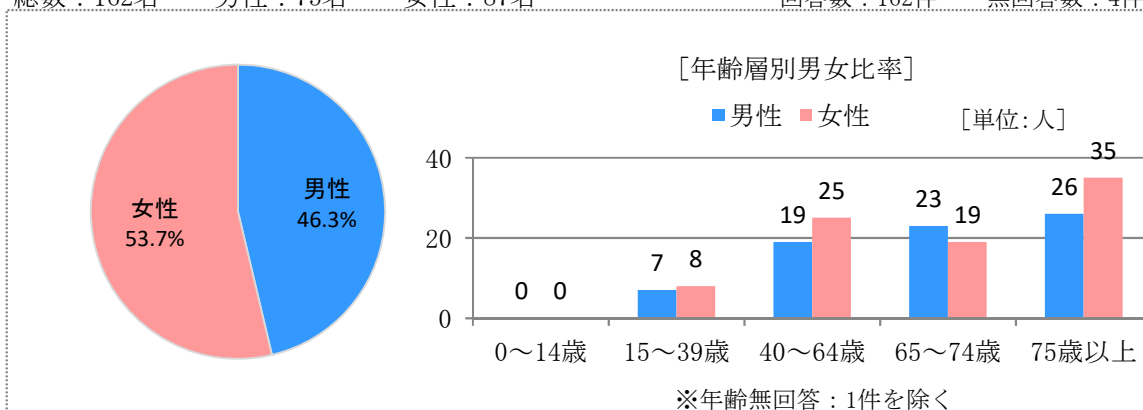


アンケートの対象

回答者の内訳

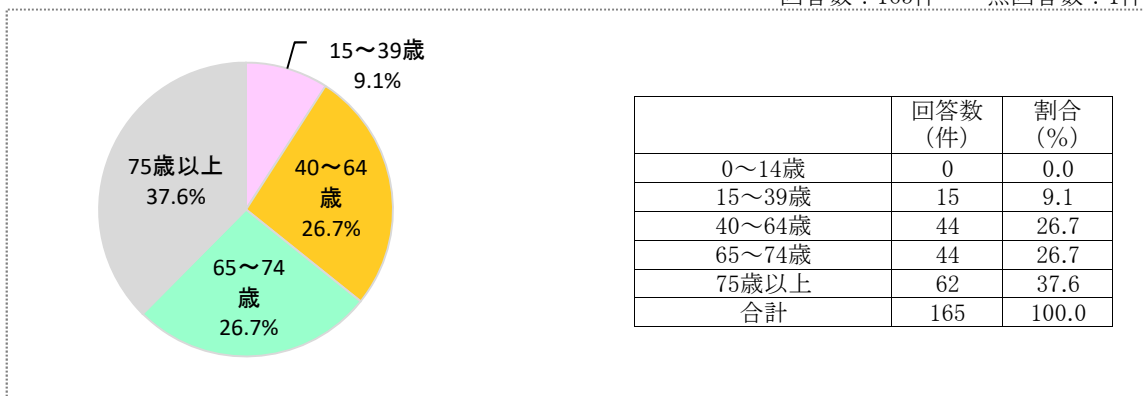
■ 性別

総数：162名 男性：75名 女性：87名 回答数：162件 無回答数：4件



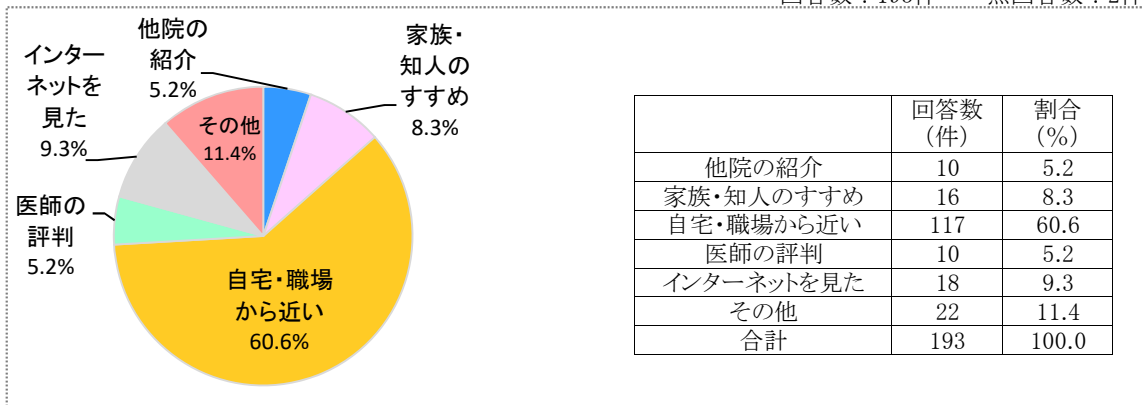
■ 年齢

回答数：165件 無回答数：1件



■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：193件 無回答数：2件



患者様の声

お褒めの言葉

- ・いつも医師の先生や看護師さんが優しく接して下さり満足している。
- ・看護師さんが患者一人ひとりに合わせて、親しみのある対応をしてくれるので、良い印象を持っている。
- ・待ち時間が少なく健診の流れもスムーズで、ストレスなく終了できた。
- ・清潔感のある院内で、待ち時間も少なく、医師の説明も明確で良かった。
- ・不安な気持ちでお電話しますが、受けてくださる方の親切な対応で安心できる。
- ・医師の口調が優しく、説明も分かりやすく、親切で好感が持てる。

ご不満・ご要望

- ・受付、会計の方々は笑顔が足りない気がする。
- ・検査の手順の説明が少し雑だった。
- ・受付で何科の受診か他の人に聞こえるように聞かれ、不快に思った。
- ・コロナの疑いで発熱外来を受診したが、待機場所が入口のイスだった。プライバシーのかけらもないと感じた。
- ・医師によって多少態度とか親切さが足りないところが見受けられる。
- ・院内の照明を少々明るくしてはどうか。

お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：札幌オフィス

作 成：総合メディカル株式会社
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
1	-	75歳以上	いつも医師の先生や看護師さんが優しく接して下さり満足しています。家からも近く、なくてはならない病院です。
2	女性	40～64歳	丁寧に処置してくれて、薬の説明も分かりやすかったです。
3	女性	75歳以上	いつも安心して通院しています。看護師さんも皆親切です。
4	女性	75歳以上	患者の話をきちっと聞いてくれるところは良いと思います。
5	男性	65～74歳	いつも親切に対応していただき、感謝しております。
6	女性	75歳以上	ライラック病院の開設以来ずっと検査、予防注射を全てお願いしています。家族の訪問介護もお願いしています。これからも家庭医みたいですが、続けて頼りにしています。
7	女性	40～64歳	こちらに皮膚科があることを知らず、それまですぐ近所の印象の悪い皮膚科に行っておりました。初めて来院してK先生がとても優しく丁寧に説明されて大変好印象でした。またこちらに通いたいと思います。
8	女性	75歳以上	検査をお願いしました。大変優しい先生で検査も早くしていただき大変助かりました。ありがとうございました。検査の結果も良く、安心致したところです。
9	男性	40～64歳	看護師さんが患者一人ひとりに合わせて、親しみのある対応をしてくれるので、良い印象を持っています。
10	女性	75歳以上	入院や通院をされた方のお話や情報が全てだと感じています。明るい対応は私達の心と身体を癒して下さるのに間違いないと存じます。
11	女性	40～64歳	コロナ感染の際にお世話になりました。看護師さんがテキパキしており、とても安心して受診できました。
12	女性	40～64歳	待ち時間が少なく健診の流れもスムーズで、ストレスなく終了できました。ありがとうございました。
13	男性	65～74歳	特に悪い印象はありません。安心できてとても良い病院だと思います。
14	女性	75歳以上	余り気を遣う事のない良い病院だと思います。
15	女性	15～39歳	健康診断のための受診だったので、すぐに受診でき、金額も市内でとても安かったので利用させて頂きました。大変助かりました。また機会があれば人にも勧めたいと思います。
16	男性	65～74歳	診察時の医師の対応が物腰がやわらかく良い印象です。
17	男性	65～74歳	通院させていただいて1年になりますが、病院が100m位で歩いてすぐ行けること、待ち時間が短いこと、先生が優しく説明も良いこと、受付の方や看護師の方たちが美人が多いこと、大満足です。
18	男性	65～74歳	担当の先生や看護師さんは親切で丁寧に説明してくれます。S先生です。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
19	-	65～74歳	私達年寄りにとって近所に病院があるので、とても心強く思っております。これからも利用させていただきたいと思います。
20	女性	65～74歳	一生お世話になりたいと思っています。最後はライラック病院と思っております。よろしく願います。
21	男性	40～64歳	実は病院は好きではないのですが、みなさんがとても親切で温かいので通えています。いつもありがとうございます。
22	男性	40～64歳	お世話になっております。他の病院で7～8年通っていましたが、なかなか良くなり、貴院の皮膚科の先生が良いとの噂を聞いて来院させていただきました。今年の4月からお世話になりましたが、4～5回ですっかり良くなり、安心しております。本当にありがとうございます。
23	女性	15～39歳	看護師さん、ワクチンを打つのが上手で良かったです。
24	男性	75歳以上	良い印象を受けました。
25	男性	75歳以上	医師、看護師ともに親切で好印象を持っています。
26	男性	75歳以上	マンションが病院と隣接しており、近くであったため、インフルエンザワクチンを2年続けて接種して頂きました。現在は、特に具合の悪い事はありませんが、急に具合が悪くなった折には、お世話になるうかと思っております。
27	女性	65～74歳	整形外科は前は待たされていましたが、水曜の午後もあるので助かるし、土曜日にも内科があるので助かります。
28	女性	40～64歳	待ち時間がなく、大変良い。
29	女性	75歳以上	コロナ検査で不安でしたが、説明が分かりやすく、安心致しました。ありがとうございました。
30	女性	65～74歳	いつも医師と看護師を見たり、話をすると安心する。受付、会計は当院に行くたび、心地良く感じる。最後に私は今のままでも良いと思います。
31	女性	40～64歳	清潔感のある院内で、待ち時間も少なく、医師の説明も明確で良かったです。
32	男性	75歳以上	受付から始まり、診察、会計まで院内の環境が明るく、その上、待ち時間も少ない。
33	女性	65～74歳	全体的に悪い印象はありませんでした。
34	女性	40～64歳	すべて好印象でした。
35	女性	40～64歳	看護師の説明が丁寧で、不安なく胃カメラ検査を受ける事ができました。
36	男性	65～74歳	患者は体も心も病んでいます。医師の対応が患者の気持ちにもとても影響します。信頼できる頼りがいのある医師との出会いは幸せだと感じます。
37	女性	40～64歳	受付後、診察を待つ間、番号札を渡され、診察室入口の番号を見て自分の順番が確かめられるのが良いと思った。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
38	女性	75歳以上	初めて受診させて頂きましたが、看護師さんの印象が良く、安心して受診できました。
39	女性	75歳以上	通いやすく、満足しています。
40	男性	40～64歳	外来スタッフの皆様がとても丁寧に対応して頂いて、安心できます。
41	女性	75歳以上	コロナ、インフルエンザのワクチンでお世話になっています。不安な気持ちでお電話しますが、受けてくださる方の親切な対応で安心できます。
42	女性	75歳以上	先生にはとても親切にして頂いております。看護師さんにも声をかけていただきましたので、安心して通院しています。
43	男性	40～64歳	医師の説明が分かりやすく、待ち時間も少ないため、良い印象を持っている。
44	女性	65～74歳	高齢者が多いのですが、待合室で看護師さんが優しく声掛けをされていて、他人事でも、ホッと安心感を感じます。私も自分の終活の病院だと思っています。S先生は丁寧で優しく信頼しています。
45	女性	75歳以上	良いと思います。少しの時間帯ですのであまり分かりませんが、近い所が大変魅力を感じます。患者は心が病んでいるので、たいいてい優しさを求めます。先がないほど優しさを求めます。
46	女性	75歳以上	診察時、医師が患者の話を良く聞いてくれる。
47	男性	65～74歳	医師の口調が優しく、説明も分かりやすく、親切で好感が持てる。
48	男性	15～39歳	悪い印象は全く無いです。これからもよろしくお願ひします。
49	男性	65～74歳	テキパキとされているなという印象です。
50	男性	65～74歳	あまり待たされなくてスムーズに受診できました。病院内の雰囲気も良かったです。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
1	女性	75歳以上	信頼できる地域の中核の医療機関になってもらいたい。新型コロナワクチン(5回目)(BA5)の接種も実施してもらいたい。
2	女性	65～74歳	医師の方々の元気がないというか、こちらの質問に答える姿勢がテンションが低すぎて、納得のいく答えが得られない事が多いです。混み合う事が少ないので、コロナ禍では安心して待ち合いができる。
3	男性	65～74歳	医師や看護師の方々は親切でとても行きやすいです。受付、会計の方々は笑顔が足りない気がします。環境はもう少し明るく、トイレを入りやすくして下さい。同じ町内会ですのでこれからも行くつもりです。
4	女性	75歳以上	待合室が寂しい(暗い)感じがしました。
5	男性	75歳以上	センター病院もしくは副センター病院としてはちょっと心配です。医師の説明がいまいち不十分と思われれます。
6	女性	40～64歳	担当医ではない先生に診察してもらいましたが、一言も話さず、全部看護師が答えていた(G先生)。本当に医者ですか？ 医者としてありえないです。
7	男性	65～74歳	待合室の椅子の向きを変えることはできませんか？ 今の椅子の向きを90度左へ回転させて、待っている間はテレビを正面から見ていたい。今の状態では首が痛くなる。
8	男性	40～64歳	待ち時間が少なく良かった。検査の手順の説明が少し雑だった。
9	女性	65～74歳	数年前お年寄りの医師が、近年ははしかのワクチンを2回打つのが推奨されているにも関わらず、1回打っていただければ良いと思い込んでいました。常に日進月歩の医学を勉強してほしいです。
10	男性	40～64歳	新型コロナウイルス関連について、外来利用者の予防接種予約がしづらい、分かりづらい。発熱した時等、かかりつけ病院として利用・検査できる等の説明が分からない。
11	女性	75歳以上	先生によっては、患者の質問に対して違う答えが返ってくる。例えば、ここが痛いのですが、と言うと、そこは手術をすれば治ると言って別の所を見て薬を出してくれる。何に効く薬か分からない。今の看護師さん、受付の皆さんはとても優しく親切です。昔は1時間待つのは当たり前。お昼休み、待合室に置き去りにされたことがあります。その時、この病院は永くはないと思いました。あってはならないことです。
12	女性	40～64歳	日頃より大変お世話になっております。実は先日、発熱外来についてお問い合わせをしたところ、電話口の女性の対応が酷いものでした。こちらの質問を遮るように「ありません」「知りません」のただ一言のみ。あまりにもぶっきらぼうで失礼な態度に、あれではAIの自動音声の方がずっとマシだと感じました。同じような問い合わせが多く、うんざりなさっているのかもしれませんが、高熱でフラフラの中、薬にもすがらないで電話をかけてくる者の状況を少しは慮って頂けたらと思います。このような苦情を書くのはこちらが気持ちの良いものではありません。ただコロナ禍でも頑張っておられる先生や看護師さんがいる中、電話応対ひとつで病院の評判が悪くなりかねませんので、あえてお知らせした次第です。ライラック病院が近所にあることをとても心強く、ありがたく思っております。今後ともよろしくお願い致します。
13	女性	15～39歳	2日間、高熱が出たため、そちらでPCR検査を受けさせて頂きましたが、そこまではスムーズで良かったと思います。ただ、検査結果を電話で受けた後、陰性だったので、喉の痛みを診てほしいと先生に伝えると、「耳鼻科へ行って下さい」と言われ断られました。みなさん、風邪でも内科に行きますよね？ 意味が分かりませんでした。もう行く事はないと思います。
14	女性	75歳以上	先生を頼って来たのですが、受付がややこしい。もっと簡単な方法があると思います。よろしくお願い致します。
15	女性	75歳以上	受付で何科の受診か他の人に聞こえるように聞かれ、不快に思った。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
16	女性	75歳以上	耳が悪くて話を正確に聞き取る事ができません。毎日の生活で大変苦勞しています。そんな時に、こちらの病院では会話と同時に気持ちよく筆談でも対応してくれました。嬉しさとありがたさで涙が出ました。注文・申込等は電話が中心ですが、FAX受付も広がればどれ程ありがたいか。例えば、申込をしたくても電話では私の耳では無理なので、FAXでも対応が可能になる事を願っています。
17	女性	40～64歳	リモートでの診察でしたので、先生の印象はイマイチよく分かりませんでした。質問がしにくい環境に思えました。
18	男性	40～64歳	特にはないですが、待合室はそれほど混んでいないのに、待ち時間がやや長かった。
19	男性	15～39歳	コロナの疑いで発熱外来を受診したが、待機場所が入口とイスだった。プライバシーのかけらもないと感じた。医師は何も診察せず検査のみだった。態度もかなり悪い。一方で看護師は優しく接してくれた。
20	女性	65～74歳	医師によって多少、態度とか親切さが足りないところも見受けられます。看護師さんは皆さん良い方ばかりです。
21	男性	75歳以上	医師及び看護師さんの印象は良かったです。また受付の方も親切に説明対応しておりました。要望として、院内の照明を少々明るくしてはどうか、医療機器等の充実(内視鏡等)をして、インターネットを通じて宣伝してはどうか。
22	女性	15～39歳	コロナ陽性になってしまい、後日お会計をしにいった際、受付の態度が悪かった。

外来患者様 アンケート

札幌ライラック病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

記入例

1. 性別は？ 男性 女性
2. 年齢は？ 0～14歳 15～39歳 40～64歳 65～74歳 75歳以上
3. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）
- 他院の紹介 家族・知人の
すすめ 自宅・職場か
ら近い 医師の評判 インターネッ
トを見た その他

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
2. 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
3. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
4. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
5. その他の職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ）は？
6. 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？
7. 待ち時間はいかがですか？
8. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
9. 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？
10. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

	たいへん 良い	良い	ふつう	悪い	たいへん 悪い
1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 医師による診療の説明は分かりやすいですか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. その他の職員の印象（態度・親切さ・身だしなみ）は？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 院内の環境（明るさ、清潔さ、静かさ、臭い、室温等）は？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 待ち時間はいかがですか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 検査やお薬についての説明は分かりやすいですか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

記入例 3 3 3

1. 医師の印象 2. 医師の説明 3. 看護師の印象 4. 受付・会計の印象
5. 検査やお薬の説明 6. 院内の環境 7. 待ち時間 8. プライバシー

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。