

医療法人北志会 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： 2025年12月22日 ~ 2026年1月30日

総回答数： 133 件



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

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

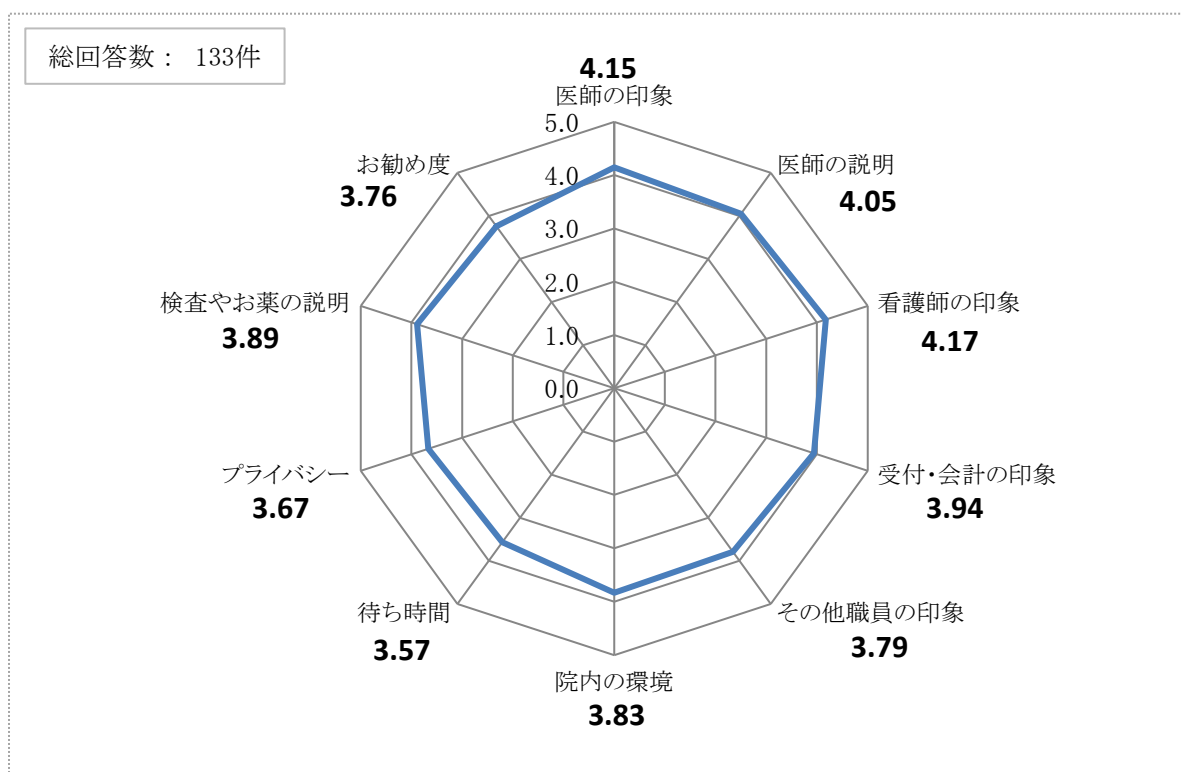
今回調査の平均得点 **3.88** 点

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、『待ち時間』については低い評価のため、今後の課題とされます。

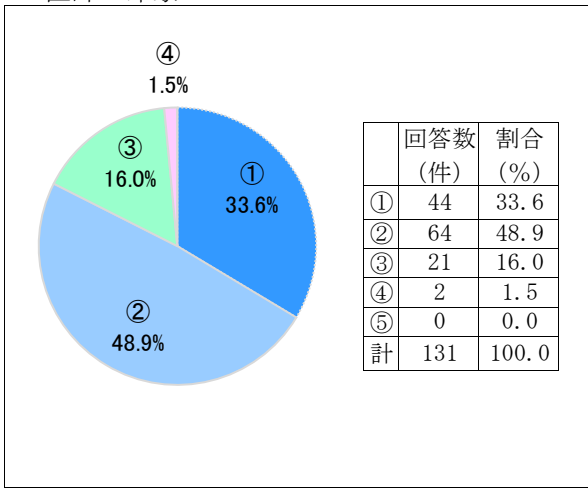
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



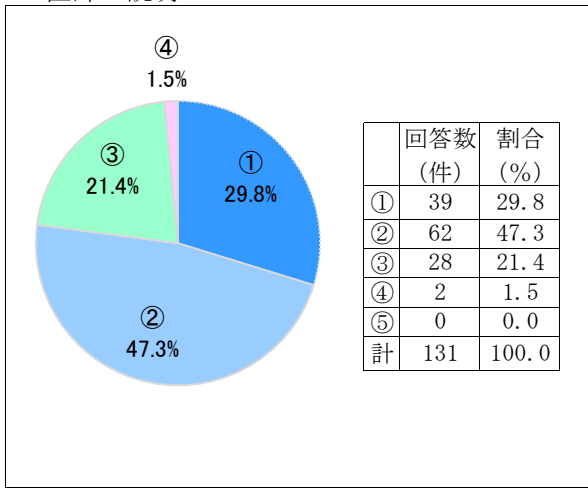
質問項目の集計結果



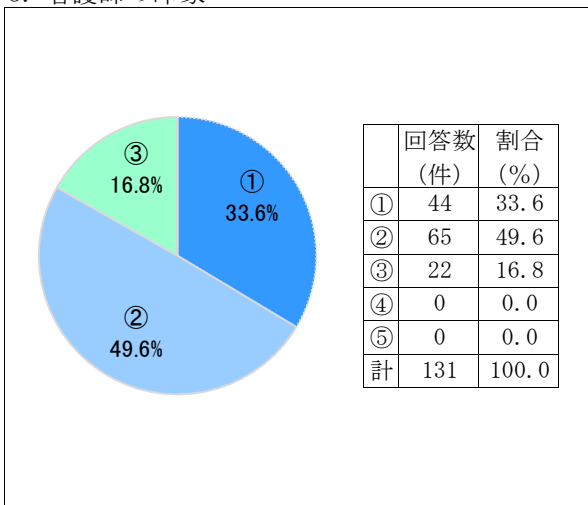
1. 医師の印象



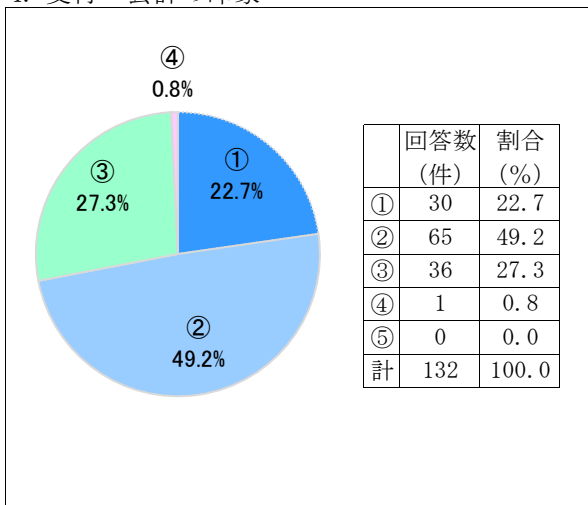
2. 医師の説明



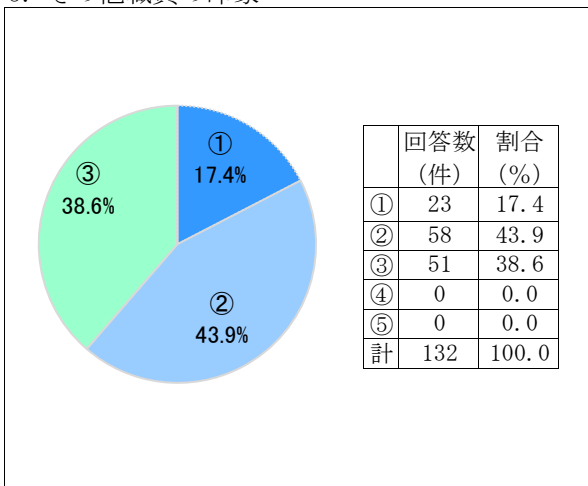
3. 看護師の印象



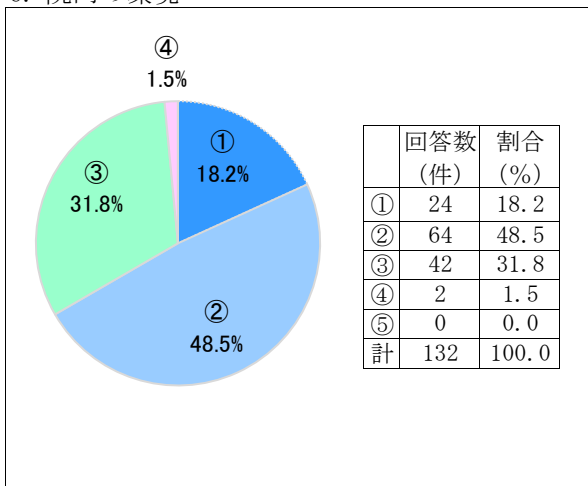
4. 受付・会計の印象

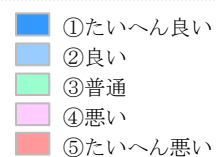


5. その他職員の印象

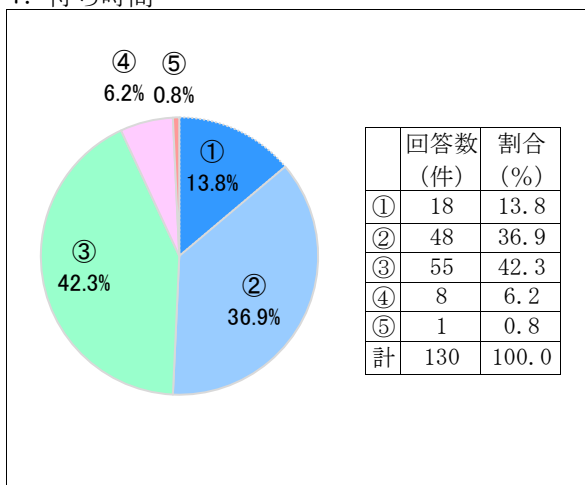


6. 院内の環境

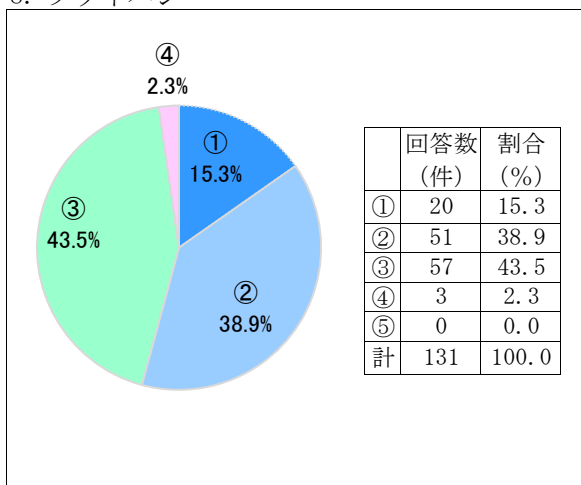




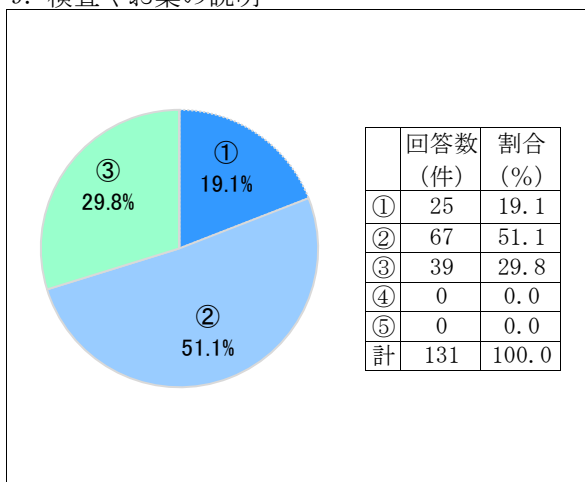
7. 待ち時間



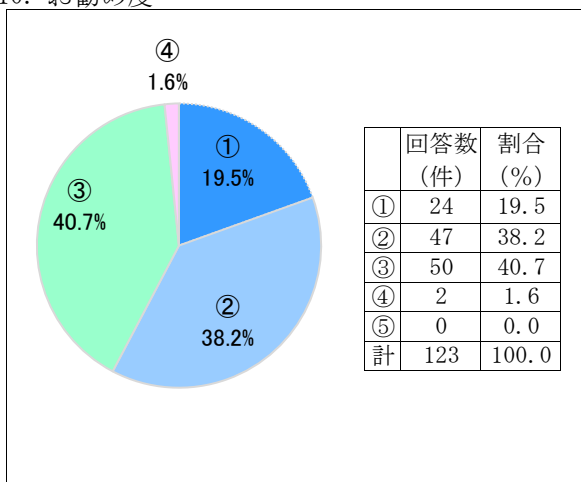
8. プライバシー



9. 検査やお薬の説明

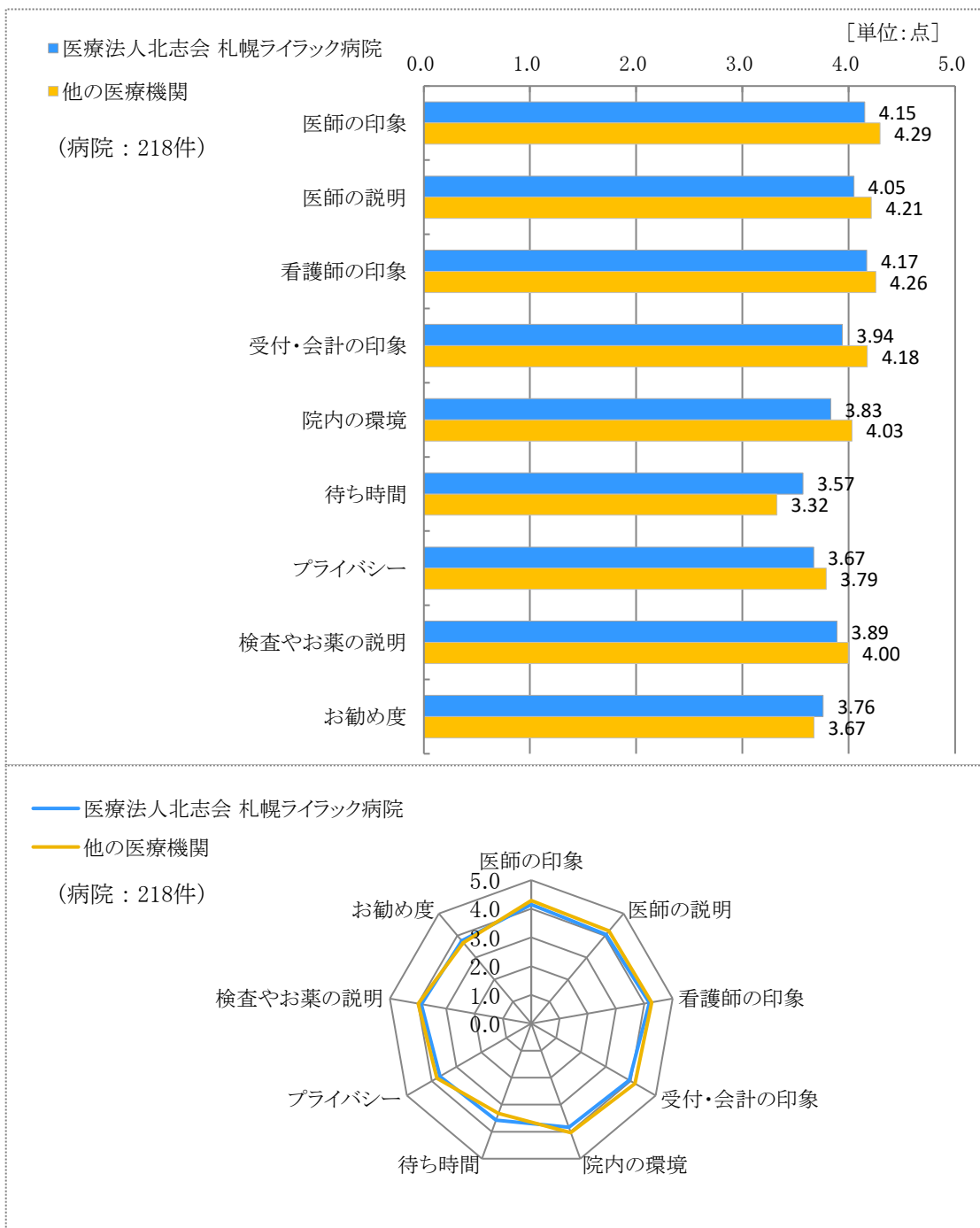


10. お勧め度



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（218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） … 「受付・会計の印象」



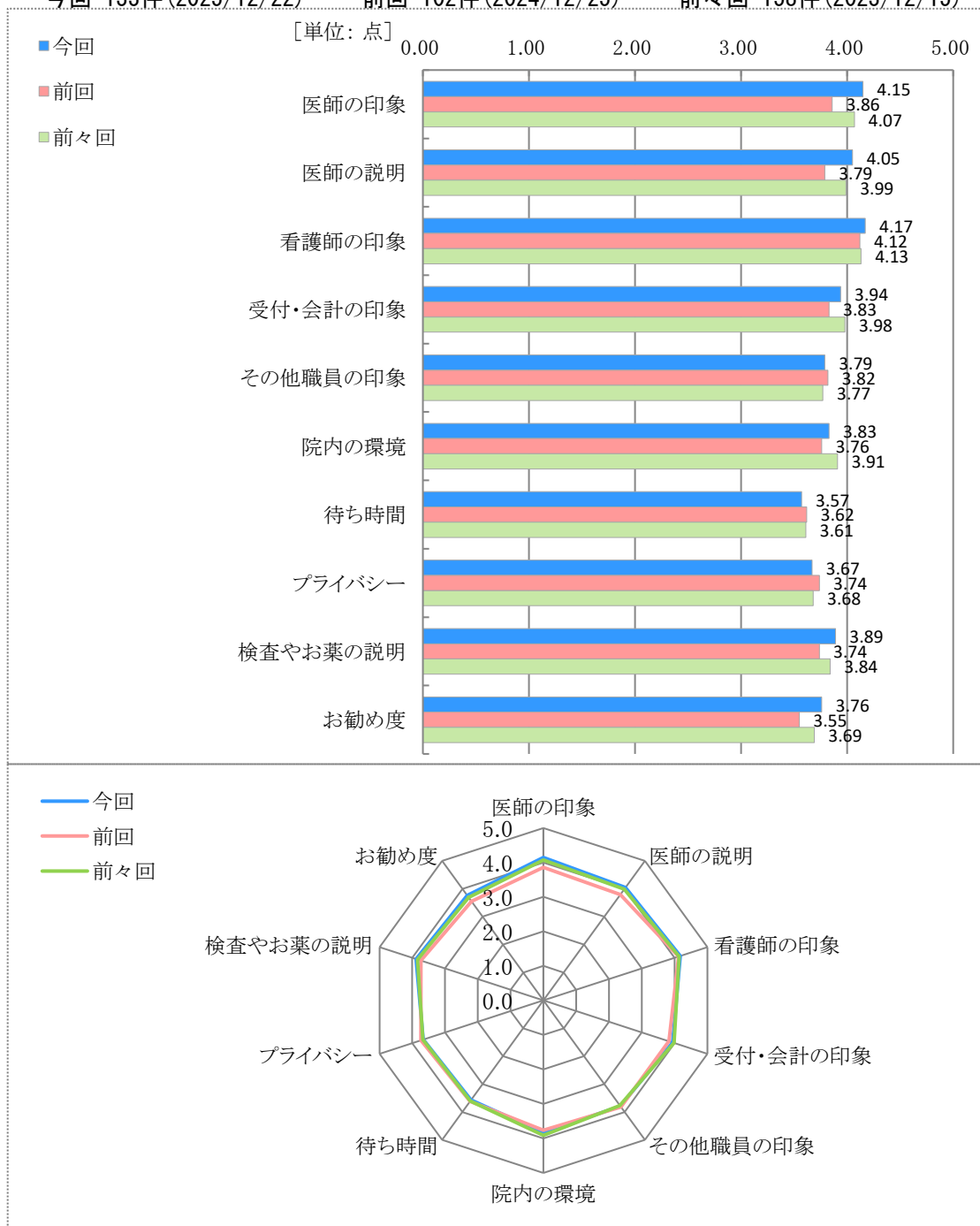
過去の得点との比較

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（2023年12月、2024年12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 … 「医師の印象」

最も得点が下がった項目 … 「プライバシー」

今回 133件 (2025/12/22) 前回 102件 (2024/12/25) 前々回 158件 (2023/12/15)

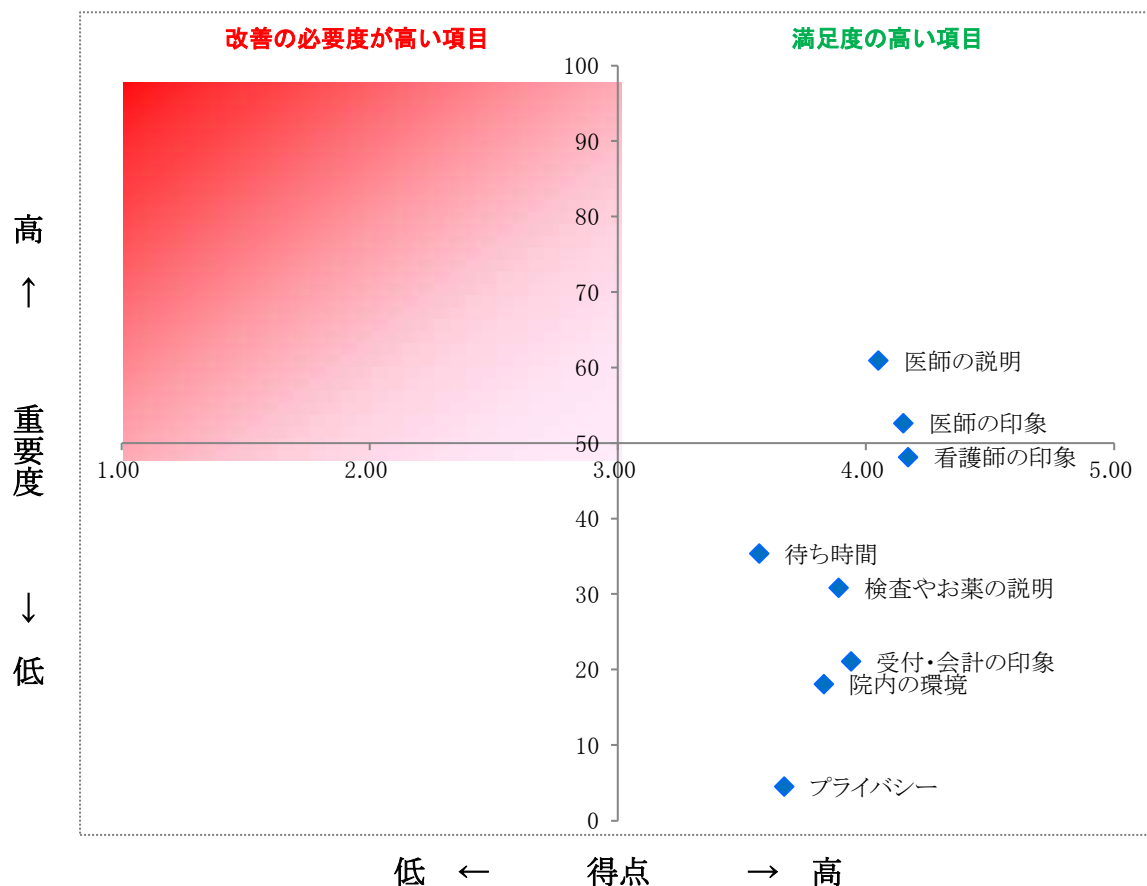


重要度との比較

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 … 該当なし

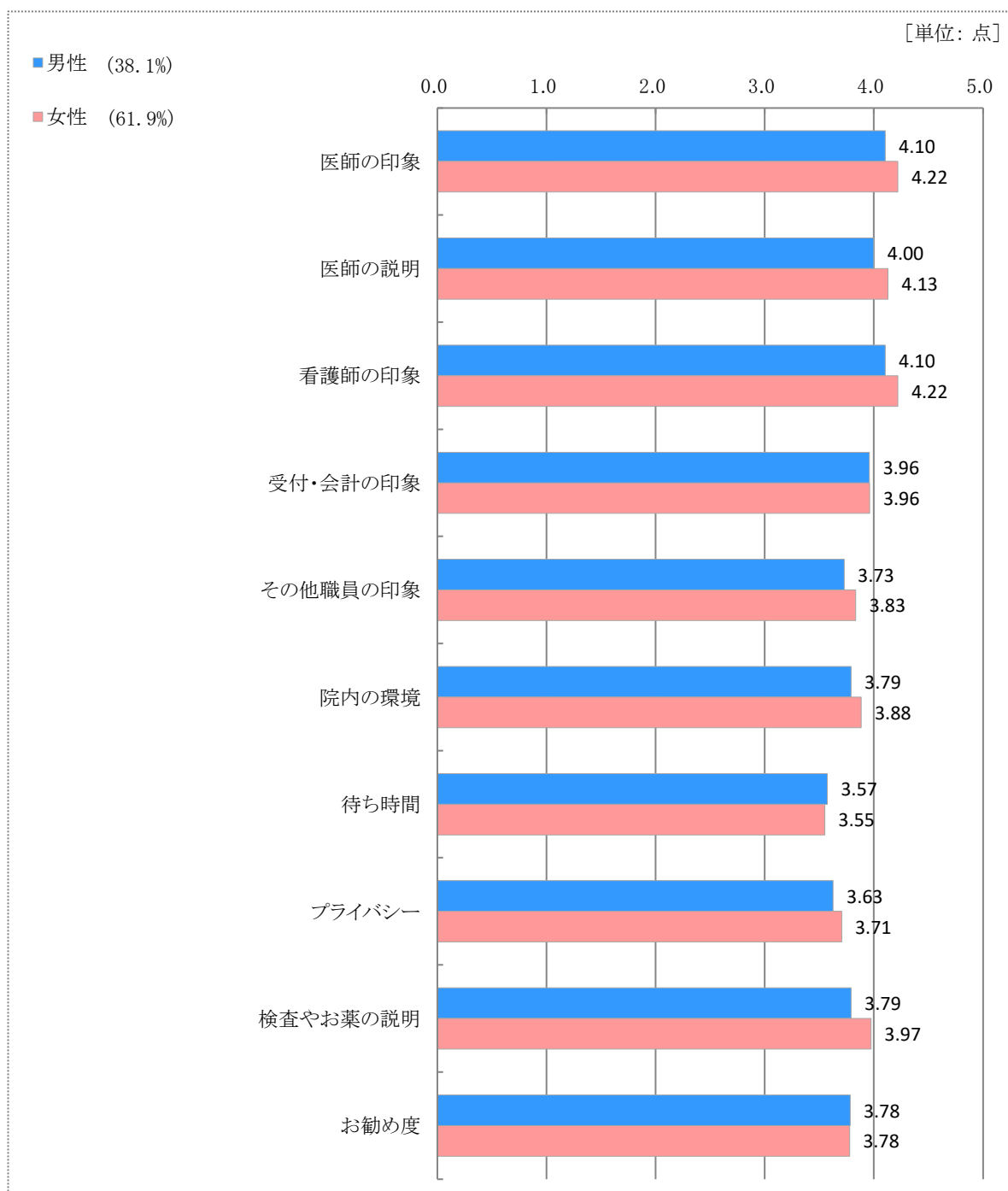
ランク	項目	重要度	得点
1	医師の説明	60.9 %	4.05
2	医師の印象	52.6 %	4.15
3	看護師の印象	48.1 %	4.17
4	待ち時間	35.3 %	3.57
5	検査やお薬の説明	30.8 %	3.89
6	受付・会計の印象	21.1 %	3.94
7	院内の環境	18.0 %	3.83
8	プライバシー	4.5 %	3.67



男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.88** 点

- 男性の平均得点 3.85 点
- 女性の平均得点 3.93 点

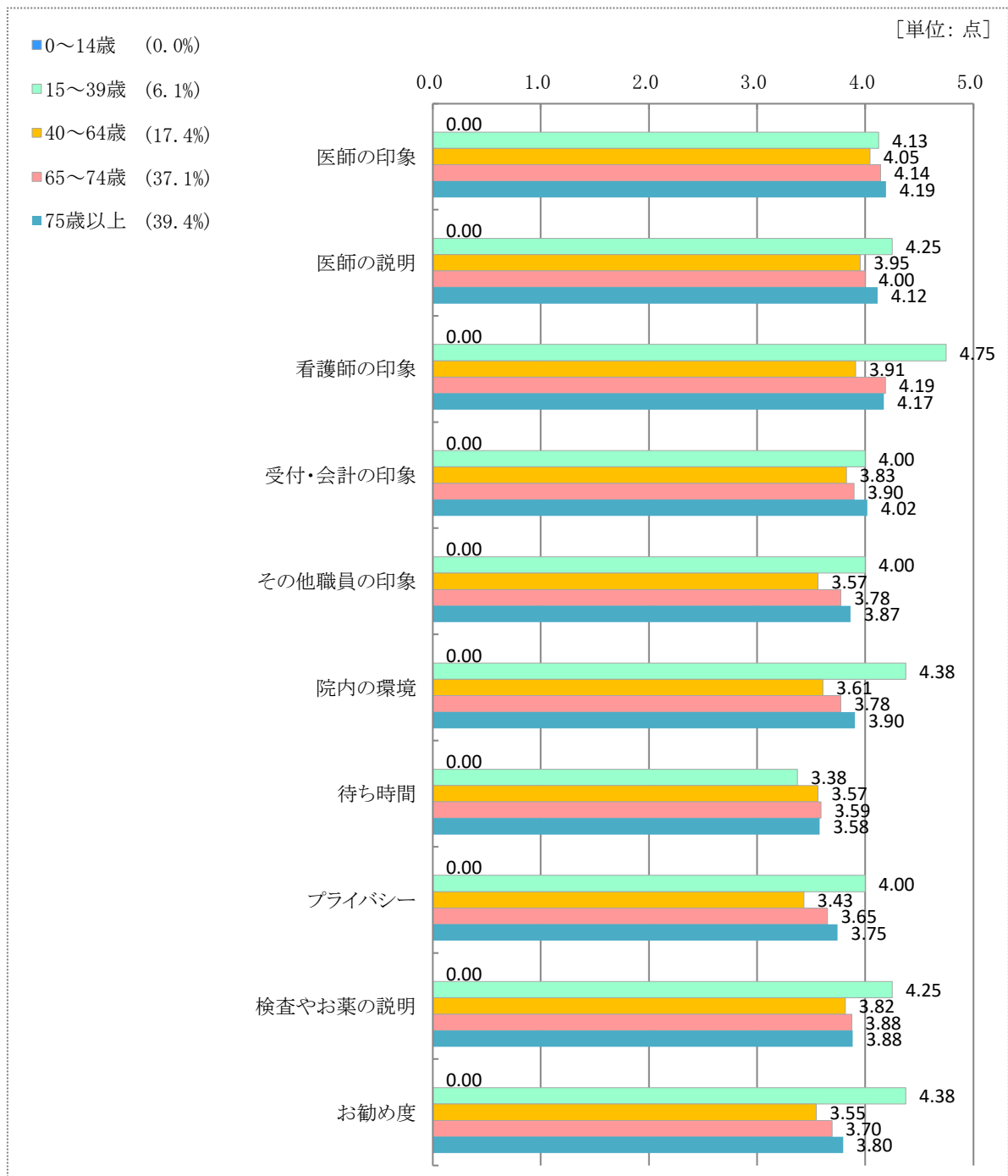


年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.88 点**

- 0～14歳 の平均得点 0.00 点
- 15～39歳 の平均得点 4.15 点
- 40～64歳 の平均得点 3.73 点

- 65～74歳 の平均得点 3.86 点
- 75歳以上の平均得点 3.93 点

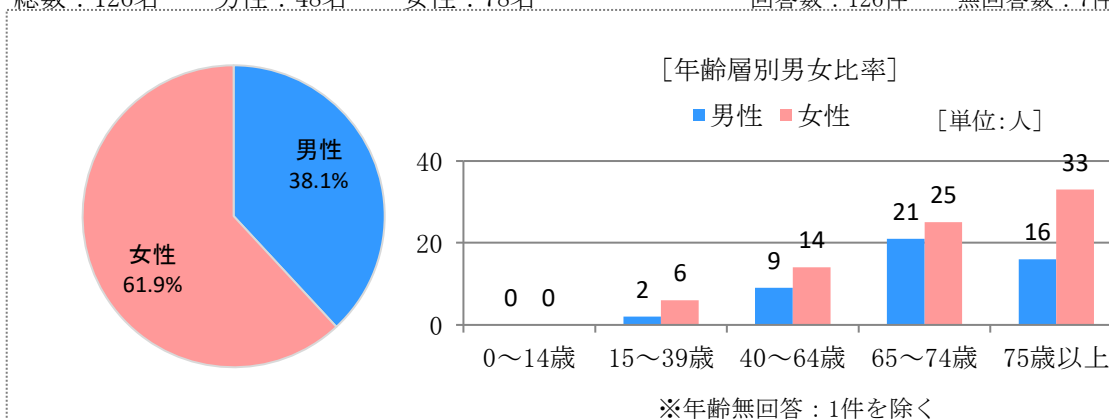


アンケートの対象

回答者の内訳

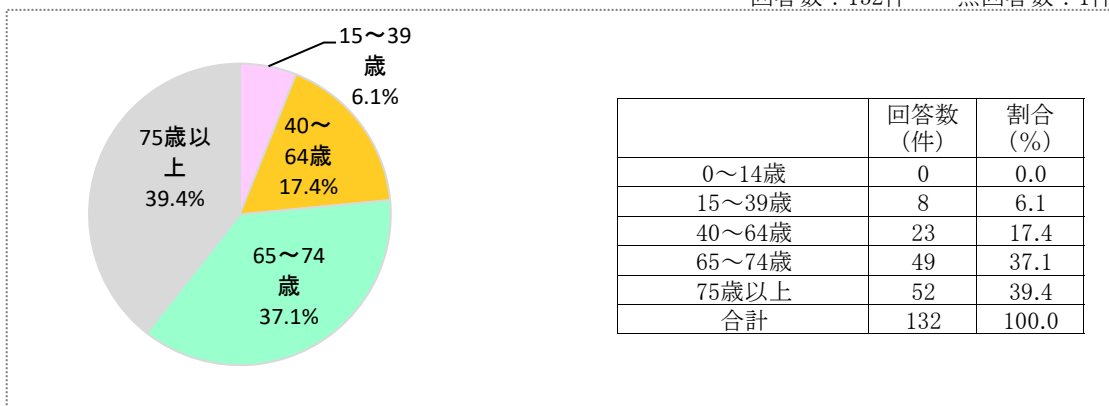
■ 性別

総数：126名 男性：48名 女性：78名 回答数：126件 無回答数：7件



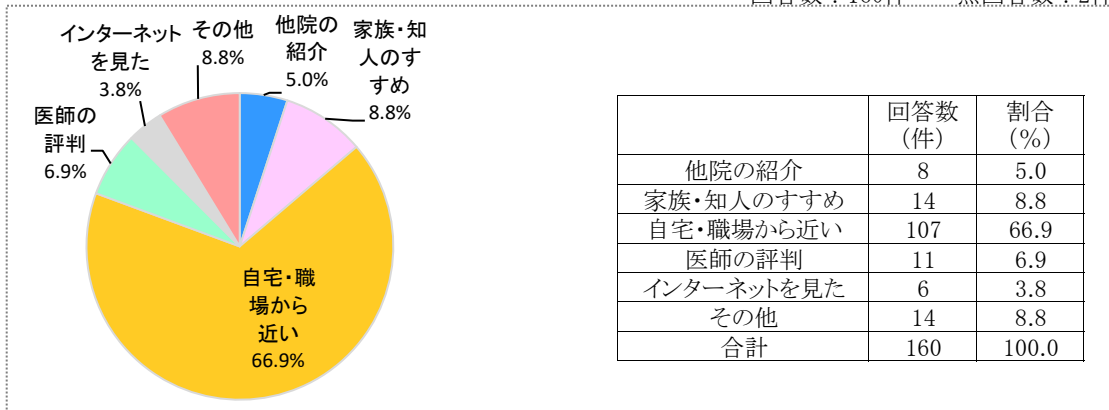
■ 年齢

回答数：132件 無回答数：1件



■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：160件 無回答数：2件



患者様の声

お褒めの言葉

- ・医師や看護師がとてもやさしく接して下さったのでとてもよい印象を持ちました。
- ・担当医師がやさしく接して下さり、病状の説明も分かりやすく、通いやすいです。看護師さんも感じの良い方々です。
- ・受付の方も感じ良いです。院長先生親切で高齢者の話を良く聞いて下さいます。看護師さんも明るくテキパキして感じがよいです。胃のバリウム検査、鼻からしましたが痛みがなく受けられました。知人にもすすめています。
- ・院内が明るく広い。看護師の対応がよい。
- ・高齢の方(外来患者)に対して、職員の方々がやさしく丁寧に説明している様子を度々目にします。私も今はあたり前にできることが段々困難になってゆくと思われ、あんな風にあたたかく対応してもらえるのなら老いることも怖くないと感じます。
- ・職員の方の明るさ、話し方がやさしくて、分かりやすいと思う。
- ・診療所やクリニックでは受けられなかったり時間のかかったりする医療を受けれて、かつ初めてでも行きやすい。安心感のある病院だと感じました。また機会があれば利用したいです。

ご不満・ご要望

- ・医師の診察があまりにも当たり前なことしか言わないと感じることがあった。質問に対してもあいまいな返答であったりと不安になることがある。
- ・熱がある患者さんの動線や区分けに工夫必要と思う時がある。天井の汚れシミはすぐ直して欲しい。トイレの雰囲気新しくしてもいいと思う。
- ・診察後、会計までの待ち時間が長いので改善して欲しい。
- ・整形外科の整理番号をもらう際、年配の方がお友達の分でもらうのはやめていただきたいです。やむを得ない事情がある場合のぞいては本人、またはそのご家族が原則となるのではないのでしょうか。
- ・薬は患者意見要望を聞いて下さい。病院都合で出しているようです。薬のむだが多い。
- ・訪問して頂ける様な事もあれば有難いです。
- ・整形外科の診療回数が少ない。

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：北日本営業部

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

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル28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

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	男性	65～74歳	20数年間、毎月通院しているということは満足していることだと思います。
2	女性	40～64歳	発熱外来でお世話になっています。全体の印象が良く、人にすすめたい病院です。これからも、何かあれば、頼りにしたいと思っています。
3	男性	65～74歳	医師と看護師が大変親切です。
4	男性	40～64歳	整形にいこうと思ったが休みが合わない。スタッフは、感じが良いと思う。
5	女性	40～64歳	コロナの検査をすぐしたかった時にかかりつけ医以外は断る病院が多かった時に検査してくれたのはありがたかったです。その時のTel対応(受付、看護師さん)も印象よく親切でした。
6	女性	15～39歳	いつも看護師さん達に良くして頂いて感謝しています。
7	男性	15～39歳	悪い印象はない。
8	女性	75歳以上	受付の方も感じ良いです。院長先生親切で高齢者の話を良く聞いて下さいます。看護師さんも明るくテキパキして感じがよいです。胃のバリウム検査、鼻からしましたが痛みがなく受けられました。知人にもおすすめしています。訪問看護も受けられるのでしょうか。
9	女性	65～74歳	院内環境は静か、スタッフの方も親切、特に悪いと感じたことはありません。
10	男性	75歳以上	診察が比較的早くできるのがありがたい。
11	-	65～74歳	スタッフの方々の挨拶で和みます。
12	女性	15～39歳	2025年の夏に貴院を利用した際、担当していただいた看護師さんの対応がとても丁寧で親切で好印象でした。また利用したいと思います。
13	女性	75歳以上	10年お世話になっております。これからも宜しくお願い致します。
14	女性	75歳以上	大変良いと思います。
15	女性	40～64歳	医師や看護師がとてもやさしく接して下さったのでとてもよい印象を持ちました。
16	女性	65～74歳	院内が明るく広い。看護師の対応がよい。
17	女性	75歳以上	いつも気づかいありがとうございます。これからも今までどおり気づかって接して下さい。先生、看護師さんよろしく願いいたします。
18	女性	65～74歳	私は2ヶ月に一度の割合で血圧の薬を出していただいています。病院の看護師さんは、親切にしてください。
19	女性	75歳以上	特に悪い印象をもった事はなく親切にいただいていると思い感謝しております。
20	男性	65～74歳	医師や看護師の印象が良く不快に感じた事はない。今後もお世話になりたい。

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
21	女性	75歳以上	今迄不快に感じた事はありません。どの部署も皆さんやさしく接してくれます。
22	女性	40～64歳	高齢の方(外来患者)に対して、職員の方々がやさしく丁寧に説明している様子を度々目にします。私も今はあたり前にできることが段々困難になってゆくと思われ、あんな風にあなたかく対応してもらえるのなら老いることも怖くないと感じます。
23	女性	75歳以上	救急車で搬送されました。看護師さん達がとても親切でした。
24	女性	75歳以上	お世話になってありがとうございました。
25	男性	75歳以上	25年は行っていると思いますが、先の先生やいまの先生も大変いいと思っています。
26	女性	75歳以上	対応は良いと思います。
27	女性	65～74歳	コロナ禍の時、带状疱疹を診てもらい、(面談で)お困りでしょうからと近隣の皮膚科を紹介して頂きました。助かりました。下痢がひどくて診て頂いた時は、出さしかないからと納得しました。その時は注射も薬も無しで、お話だけ聞いて帰って来ました。お世話になりありがとうございます。
28	女性	75歳以上	病院の感じが丁度いいです。大病院の疎外感が無くて親しみやすいです。
29	男性	65～74歳	待ち時間が長くなく楽。
30	女性	65～74歳	数か月前、受付に資格確認書を提出したところ、期限切れとわかり、新しい方を捨ててしまったのでは、と不安でした。すぐに確認して下さい、無事に診察できました。その次に、家にあった新しい確認書を持って行ったら同じ方が対応して下さい、「あったのですね。良かったですね。」と一緒に喜んで下さり、とても嬉しかったです。病院で計ると血圧が高くなってしまうと、看護師さんが隣にいて「深呼吸して。」と、声をかけて、寄り添って下さいました。皆さん、優しくて助かります。
31	女性	75歳以上	安心して通院できる病院に出会えた気がします。
32	女性	65～74歳	職員の方の明るさ、話し方がやさしくて、分かりやすいと思う。
33	女性	40～64歳	仕事をしているので、土曜日に診察をしていただけるのは大変助かります。通院する時の病院選びの基準は、まず第一に土日に診察してもらえるかがポイントで、接遇はその次です。自宅の近所の病院なので通いやすいと思います。
34	女性	75歳以上	担当医師がやさしく接して下さい、病状の説明も分かりやすく、通いやすいです。看護師さんも感じの良い方々です。
35	女性	65～74歳	親しみやすくよかったです。
36	女性	65～74歳	全体的に良いと感じています。
37	女性	15～39歳	進学で札幌に来ました。診療所やクリニックでは受けられなかったり時間のかかったりする医療を受けられて、かつ初めてでも行きやすい。安心感のある病院だと感じました。また機会があれば利用したいです。
38	男性	75歳以上	1)看護師さん感じが良い。親切。2)受付・会計係の方も親切・感じが良い。笑顔での対面が良い。3)血圧計器の設置場所の移動を望む。4)正面玄関扉の2重(エントランス)は「非常に良」が開閉時間帯の操作を。

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
39	女性	75歳以上	現状、満足しておりますので今後共宜しくお願い致します。
40	男性	65～74歳	外来時間の予約が出来待ち時間の短縮が出来て良い。
41	女性	75歳以上	これからも通院したいです。
42	男性	40～64歳	看護師さんの態度は前にいた人より良くなった。
43	-	75歳以上	定期的に薬を飲まなきゃない病気はありませんが、いつれ年令とともに色々な病気が出てきた場合は、かかりつけ医として利用したいと思っています。
44	男性	75歳以上	落ちついていて良いです。
45	男性	40～64歳	ドクター(志田先生)、や看護師さん達も良いと思います。
46	女性	75歳以上	常に悪い印象持っていません。今後も宜しくお願い申し上げます。皆様すこやかにお仕事に励んで下さい。

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	男性	40～64歳	皮膚科がなくなったのが残念です。
2	男性	75歳以上	薬は患者意見要望を聞いて下さい。病院都合で出しているようです。薬のむだが多い。
3	男性	65～74歳	整形外科の診療回数が少ない。
4	女性	75歳以上	地域で入院可能な病院も少なくライラック病院は必要。訪問して頂ける様な事もあれば有難いです。
5	男性	75歳以上	受付、看護師さんとても感じが良く清々しいです。なの花薬局豊平店薬の処方箋の件。毎回いく都度に手足、人手がなく、来店～1時間以上の待ち時間大変不信です。当医院から調査くださり、すみやかに改善願います。1/24(土)。
6	女性	40～64歳	駐車場がもう少し近くて止め易いとありがたいです(特に冬)。
7	女性	65～74歳	診察後、会計までの待ち時間が長いので改善して欲しい。
8	男性	65～74歳	町医者の雰囲気とても良い。親切感ある。熱がある患者さんの動線や区分けに工夫必要と思う時がある。天井の汚れシミはすぐ直して欲しい。トイレの雰囲気新しくしてもいいと思う。
9	女性	75歳以上	患者さんの人数が少ない割には待ち時間が長いような気がします。
10	女性	75歳以上	最近受付がスムーズでなく採血が早くできず待ち時間がありました。今後手早くしていただけたら嬉しいです。80代になると待ち時間が多いとしんどいです。
11	女性	65～74歳	待ち時間が長い(待っている人が少ないのに)。
12	女性	15～39歳	妊娠8ヶ月で発熱し、コロナの検査をしたが陰性。解熱剤のみ処方して頂き、3日飲めば治ると言われたが良くなり、産婦人科で腎盂腎炎でCRP12、緊急入院となった。もっと症状を聞いてほしかった。
13	女性	40～64歳	他の病院(精神科)に通院している事を話すのに待ち合い室でいわなきゃならず、その点を配慮して欲しいかったです。(家が近所で知人が通院しているので)。漢方を処方してくる点は良いです。
14	男性	65～74歳	先生の声が小さく年寄りには聞こえにくいです。
15	女性	15～39歳	医師の診察があまりにも当たり前なことしか言わないと感じることがあった。質問に対してもあいまいな返答であったりと不安になることがある。
16	女性	75歳以上	会計の待ち時間が長すぎます。
17	-	-	整形外科の整理番号をもらう際、年配の方がお友達の分までもらうのはやめていただきたいです。やむを得ない事情がある場合のぞいては本人、またはそのご家族が原則となるのではないのでしょうか。
18	女性	65～74歳	やはり先生が病気に真剣に向き合ってくれ治してくれる病院が1番です。ライラック病院はとても良い病院なのに患者さんがいつも少なく感じます。経営状態は大丈夫なのか心配になる事があります。
19	女性	75歳以上	整形外科に通っているのですが、週1の(水)だけで不便です。朝1に院内に入るので、待ち椅子に座っていると看護師さん達「挨拶」が感じ良いですね。朝早く行っても院内に入れるのが良いです。(特に冬場)。又、漢方薬を出してくれるのがうれしいです。
20	女性	65～74歳	住んでいる所の近くにあり、土曜日でも診てもらえるのが助かります。先生も看護師さんも悪くはなくて良かったです。無理かと思いますが、急な時夜間診てもらえるとありがたい。とても良い病院だと思います。

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。

※黒のボールペンでのご記入をお願いいたします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

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

記入例

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。

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

記入例

3 3

◆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。