

令和 6 年度

外来・入院患者アンケート集計

Tally of outpatient and hospitalized patient questionnaire

香川県厚生農業協同組合連合会

滝宮総合病院

調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、入院患者の実態や当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てたい。
また部門別の調査結果(自由意見を含む)を該当部門にフィードバックすることにより、現場の自発的な改善活動に役立てたい。

2. 調査設計

外来患者アンケート

対 象：診療会計待ちの外来患者もしくはその家族
方 法：総合受付前待合にてアンケート用紙を手渡し配布し、記載後にお声がけい
ただき回収
期 間：令和6年7月8日(月)～12日(金)
回 収 数：200 件

入院患者アンケート

対 象：入院中の患者(もしくはその付き添い者)
方 法：各病棟にてアンケート用紙を手渡し配布し、記載後に各病棟に設置した回
収箱に自主投函
期 間：令和6年7月8日(月)～8月2日(金)
回 収 数：40 件

3. 集計分析

報告書には、満足度の変化を明らかとするため、前回実施のアンケート結果を記載している。

各設問の無回答及び「対応なし」は、構成比の母数から除外している。

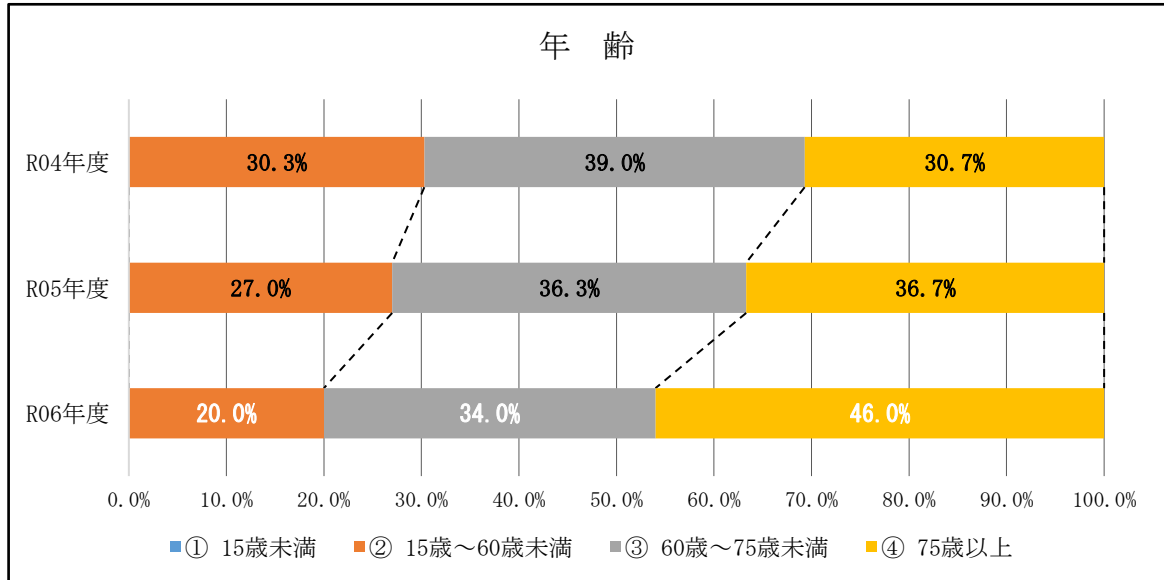
また、満足度の集計に際しては、「① 非常に満足」を5点、「② やや満足」を4点、「③ 普通」を3点、「④ やや不満」を2点、「⑤ 非常に不満」を1点として、それぞれの割合に点数を乗じて得た数値(満点は5.00点。以後、「平均値」という。)と、「① 非常に満足・② やや満足」を1点、「③ 普通」を0点、「④ やや不満・⑤ 非常に不満」を△1点として、それぞれの割合に点数を乗じて得た数値(満点は1.00点。以後、「BOX 値」という。)により、結果を数値化している。

外来患者アンケート集計

◆ 患者さまについて

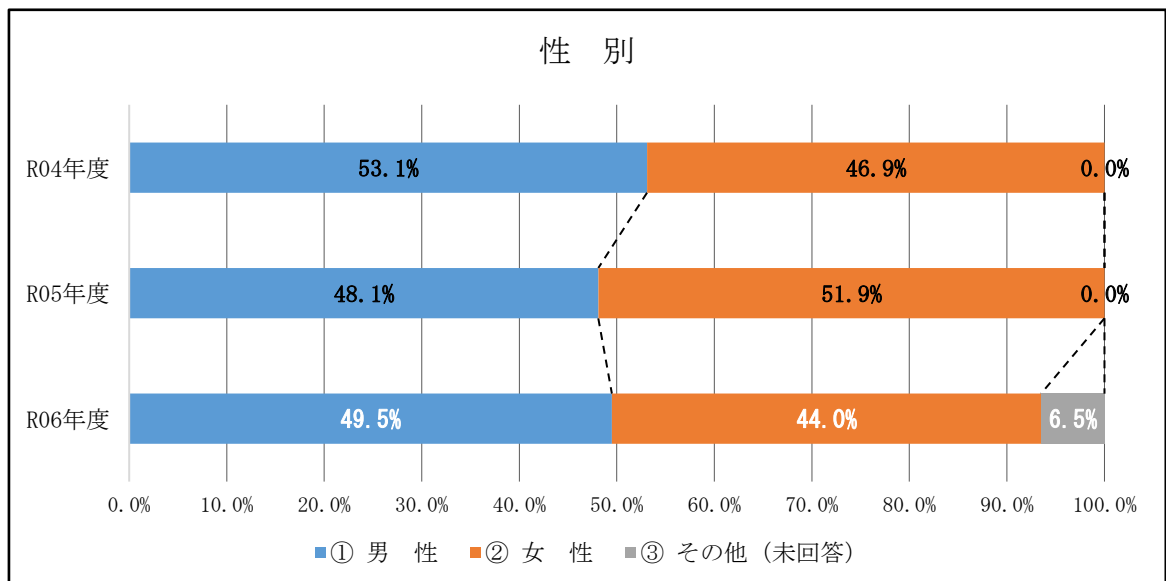
Q 1 年 齢

① 15 歳未満 ② 15 歳～60 歳未満 ③ 60 歳～75 歳未満 ④ 75 歳以上



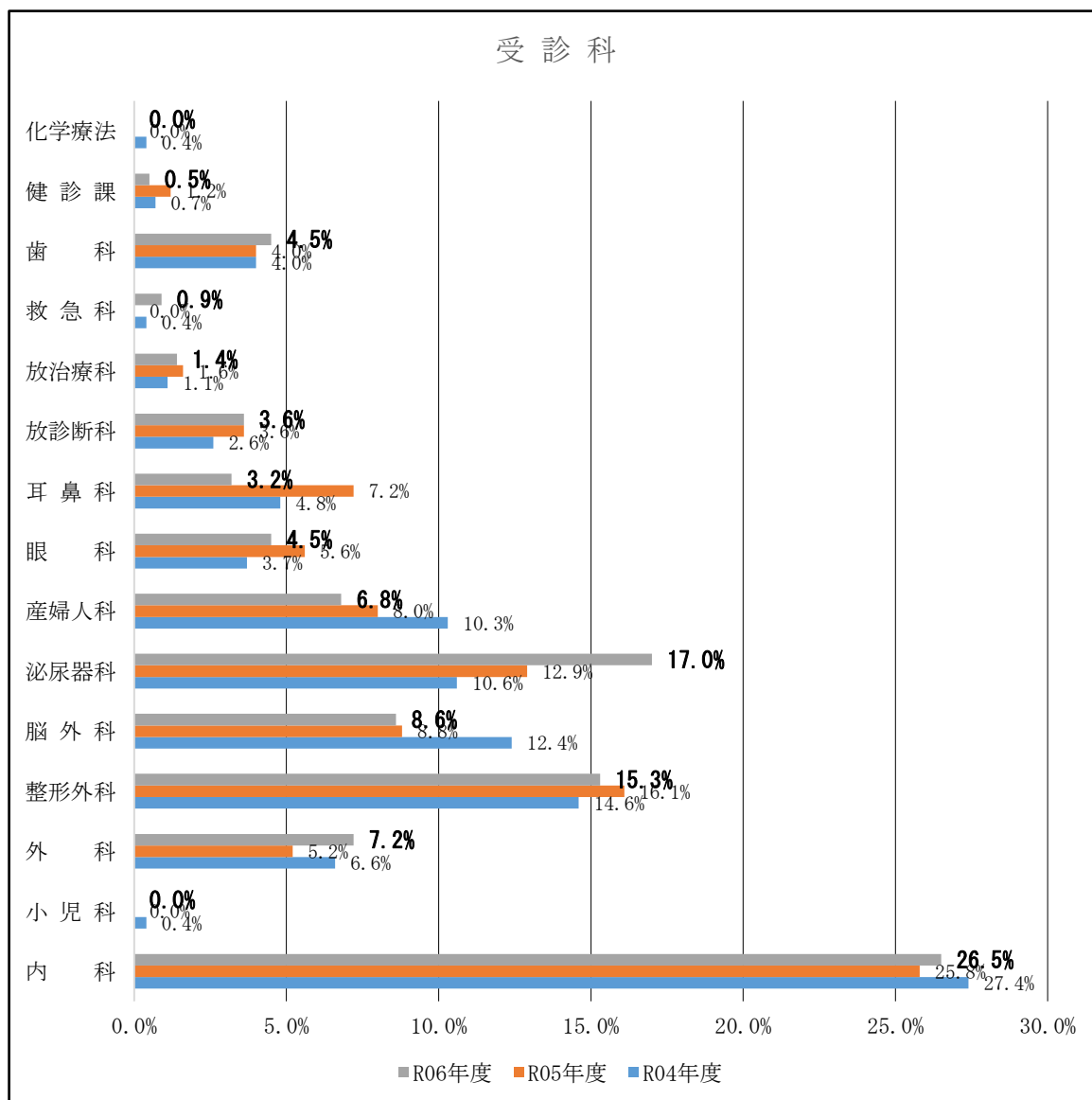
Q 2 性 別

① 男 性 ② 女 性 ③ その他（無回答）



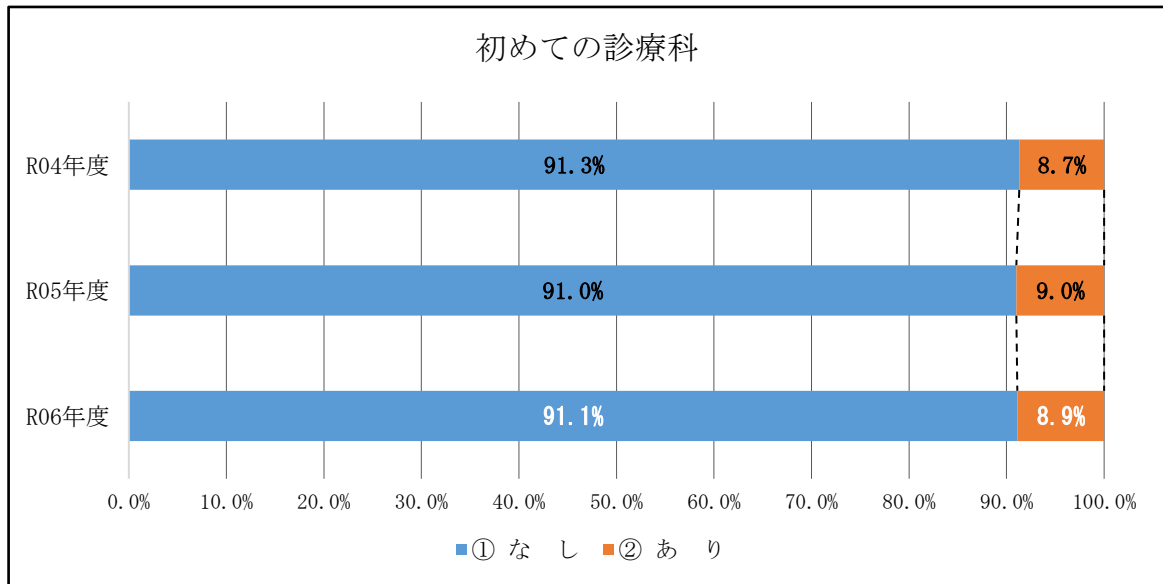
Q 3 本日受診の診療科をお選び下さい（複数科受診の方はそれぞれをお選びください）。

- ① 内 科 ② 小 児 科 ③ 外 科 ④ 整形外科 ⑤ 脳神経外科
 ⑥ 皮 膚 科 ⑦ 泌尿器科 ⑧ 産婦人科 ⑨ 眼 科 ⑩ 耳鼻咽喉科
 ⑪ 放射線診断科 ⑫ 放射線治療科 ⑬ 救 急 科 ⑭ 歯 科 ⑮ 健診課
 ⑯ 外来化学療法 ⑰ 人工透析



Q 4 本日受診の診療科のうち、初めて受診された診療科はありましたか？

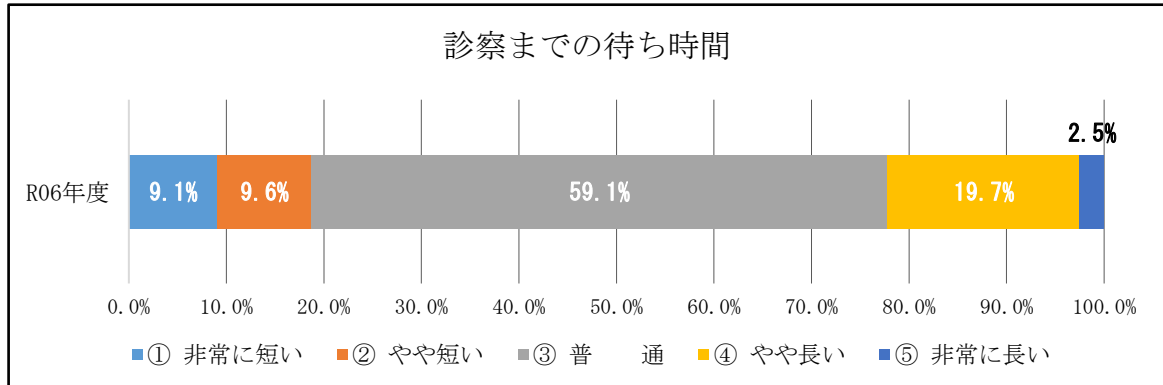
- ① ない ② ある



◆ 診察について

Q 5 診察までの待ち時間はいかがでしたか？

① 非常に短い ② やや短い ③ 普通 ④ やや長い ⑤ 非常に長い

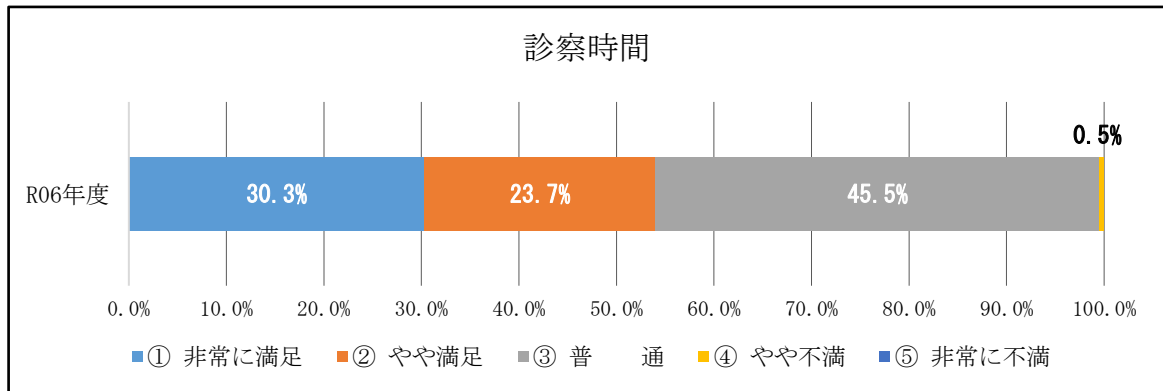


※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.03				
BOX値	△ 0.03				

Q 6 診察の時間はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

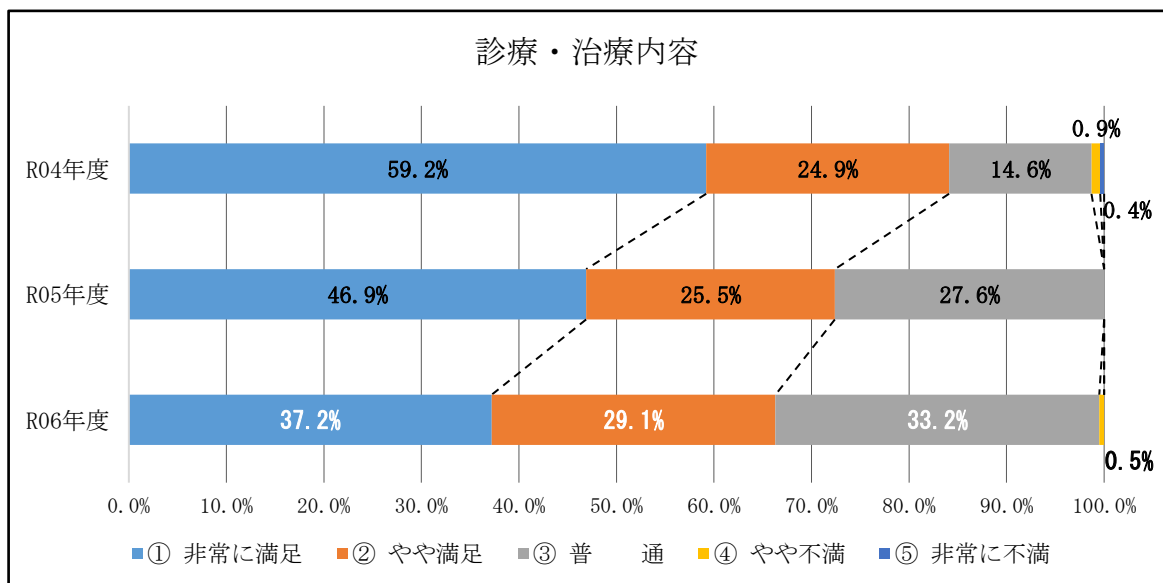


※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.83				
BOX値	0.53				

Q 7 診療・治療内容はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.03	4.19	4.41	△ 0.16	△ 0.38
BOX値	0.65	0.72	0.82	△ 0.07	△ 0.17

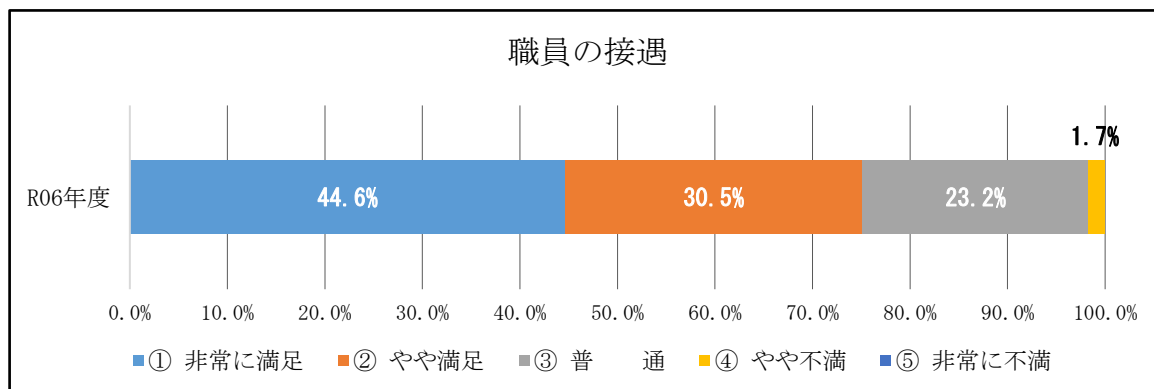
④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。

→ (なし)

◆ 接遇について

Q 8 職員の言葉使いや挨拶・声掛けのタイミングを含め、態度・対応はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.18				
BOX値	0.73				

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。

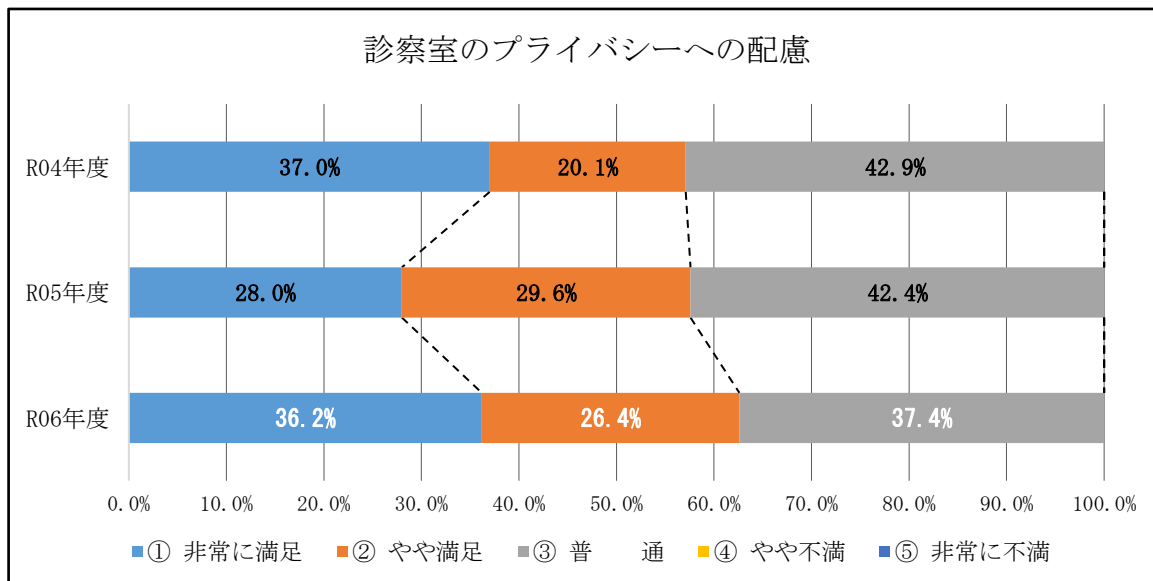
- ・整形外科と別の科において、過去に上から目線の言葉を受けた。
・受付の女性。

◎ ご意見をいただき、ありがとうございます。この度は、ご気分を害しましたこととお詫び申し上げます。接遇につきましては、研修を継続的に行い、スタッフ一同に指導してまいります。今後とも、何卒よろしくお願い申し上げます。

◆ 施設設備について

Q 9 診察室のプライバシーへの配慮はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

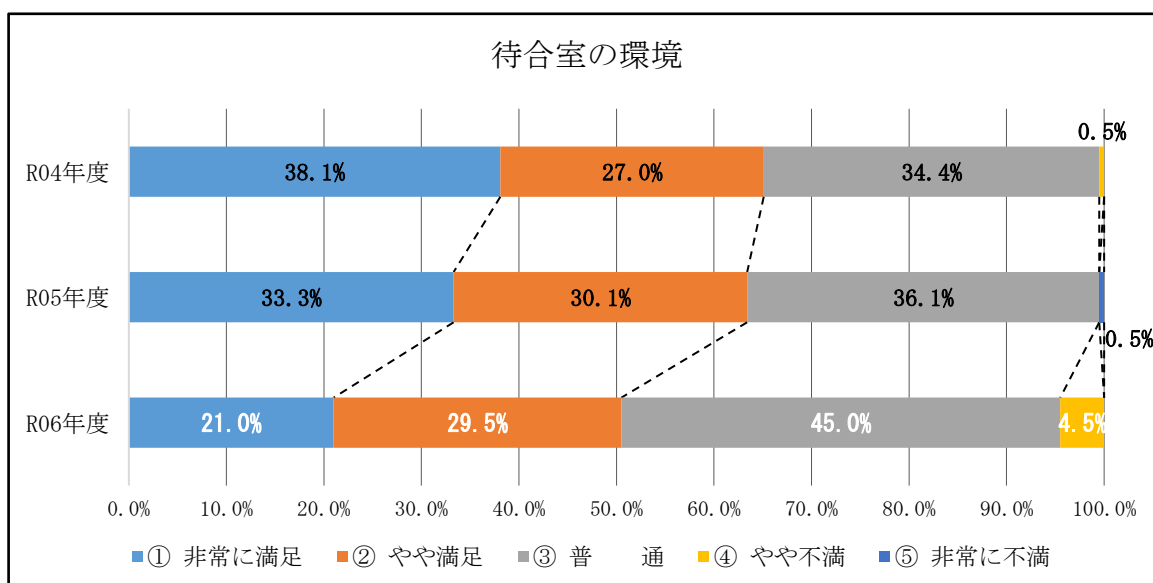


	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.98	3.85	3.94	0.13	0.04
BOX値	0.62	0.57	0.57	0.05	0.05

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。
→ (なし)

Q10 待合等の環境（温度、清潔さ、椅子の数 等）はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.67	3.95	4.02	△ 0.28	△ 0.35
BOX値	0.46	0.62	0.64	△ 0.16	△ 0.18

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。

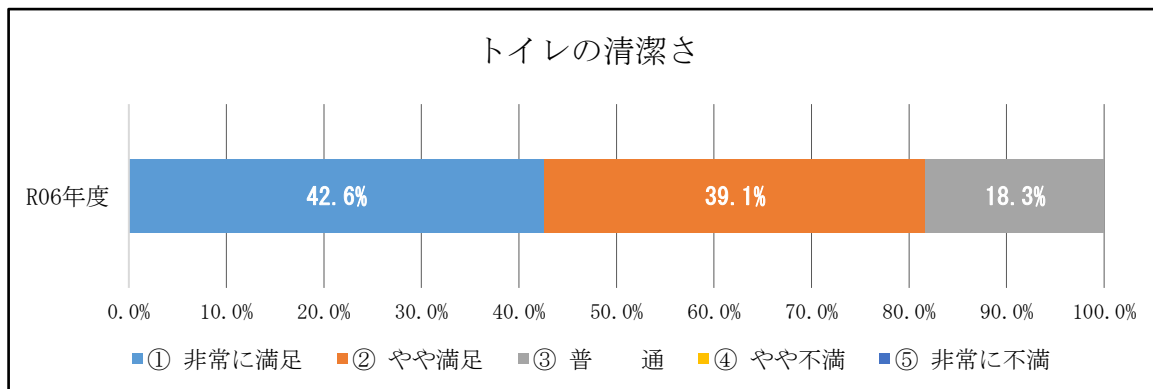
→ ・室温調整悪い。

- ・椅子（ソファ）が少ない。
- ・椅子が少なく座れない。
- ・混んでいる時に座れないことがある。
- ・椅子が少ない。だけど配置的に難しいのはわかります。
- ・ソファの他に予備の丸椅子を置いて、必要な人は利用することができるようにして欲しいです。

◎ ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。外来診療の待合室には、混雑の状況に応じてパイプ椅子を設置・撤去する対応を始めました。患者さまが少しでも快適に過ごせるよう、今後も改善に努めてまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

Q11 トイレの清潔さはいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

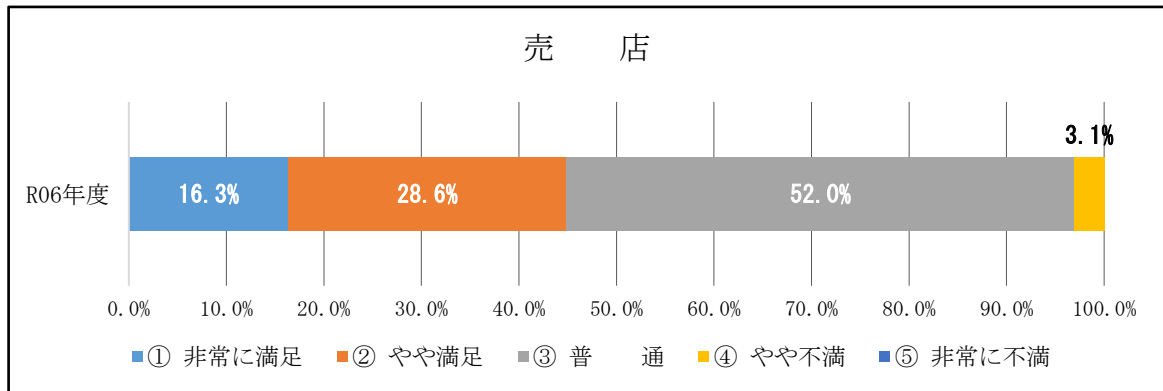


※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.24				
BOX値	0.81				

Q12 病院1階の売店はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満 ⑥ 利用なし



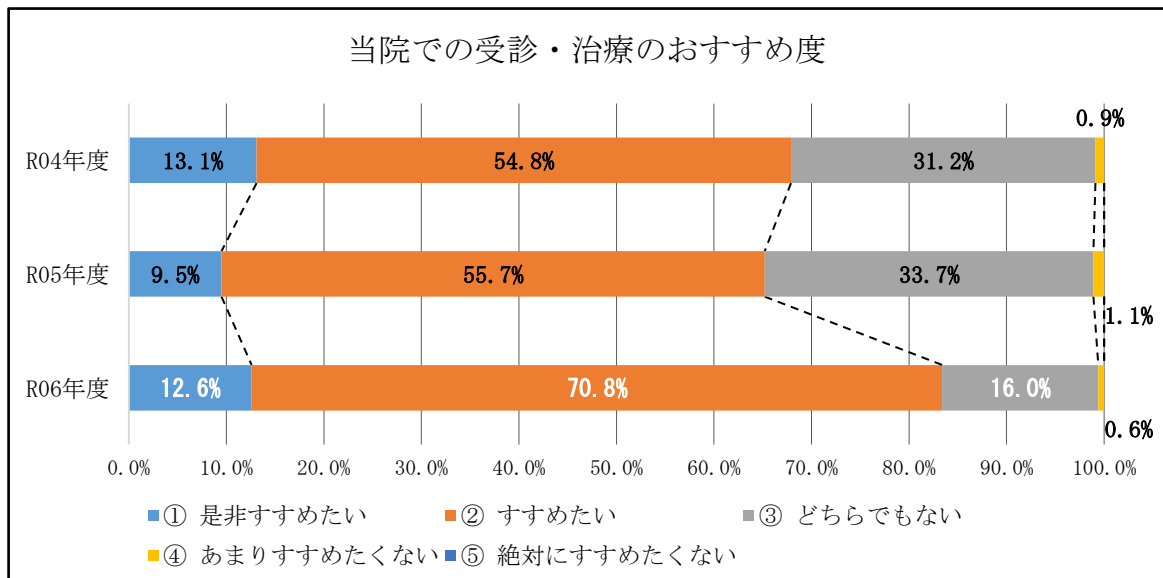
※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.58				
BOX値	0.41				

◆ 総合的な評価

Q13 家族・友人・知人が病気になられたとき、当院での受診・治療をすすめたいと思いますか？

- ① 是非すすめたい ② すすめたい ③ どちらでもない
④ あまりすすめたくない ⑤ 絶対にすすめたくない



	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.95	3.73	3.80	0.22	0.15
BOX値	0.82	0.64	0.67	0.18	0.15

その理由をお聞かせください

→ ① 是非すすめたい

- ・ J Aの組合員だから
- ・ 看護師が親切。
- ・ 現状のままで良いと思う。
- ・ いつも親身になってくれる
- ・ 対応が素晴らしく感じています。
- ・ 対応等、全てにおいて満足している。
- ・ 丁寧に対応いただけている。設備・器械も整っている。信頼感。

② すすめたい

- ・ 対応が親切。
- ・ 医療水準の高さ。
- ・ 治るから（持病）。
- ・ 総合病院のため。
- ・ 総合病院だから良い。
- ・ 老人に対して優しい。
- ・ ほとんど満足している。
- ・ 予約の時間がほぼ正確。
- ・ 近いから。安心できるから。
- ・ 近くの病院が良いと思います。
- ・ 特に目立って悪い部分はないから。
- ・ 丁寧に診てもらえる。安心感がある。
- ・ 主人の入院・手術の時、対応が良かったから。
- ・ 自分が良いと思ったから（診察して下さった先生）。
- ・ 待ち時間の改善がみられて良かった（診察時及び会計時）。
- ・ 進藤先生 丁寧で良いです。わかりやすい。老人にやさしい。
- ・ 入院・外来ともに医師・看護師さんはとても親切。受付のみ少々不満。

③ どちらでもない

- ・ 人それぞれなので。
- ・ 歯科・産婦人科しか通院していない。
- ・ 病気の症状等にもよるのでわからない。
- ・ 今日は付き添いのため、治療に関してよく理解できていない点がある。

◆ その他

Q 1 4 今後の当院に対してのご期待やご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。

ご 意 見	回 答
高松市国分寺町の住民健診を滝宮病院でできるようにして欲しい。屋島は遠い。	ご意見を頂き、誠にありがとうございます。当院は高松市の特定健康診断を受諾してございます。ご希望でございましたら、平日日中に電話番号 087-876-2245 まで、ご連絡を賜りますよう、お願い申し上げます。
内科受付のドア開放してほしい。	ご意見を頂きありがとうございます。内科受付のドアの開放についてですが、患者様のプライバシーを保護するために、難しい状況です。なお、個別にご希望でございましたら、診察の際にお申し出ください。可能な範囲で対応いたします。何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。
健康館の和式トイレが少し気になりました。	ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。様式洗浄機付きシャワートイレへの変更につきましては、予算措置を講じてまいります。何卒よろしくお願い申し上げます。
昔、入院した時、食事がまずかった（今はどうかはわかりません）。	ご期待に副えなかったことについて、お詫び申し上げます。ご家庭の味に慣れ親しんだ人にとって、塩分を控えた病院食は慣れないものと存じます。また、日頃おかずをたくさん食べている人にとって、病院食のおかずは少ないとがっかりされることもあると存じます。さらに、入院の目的は病氣やけがを治すことですので、病院食は治療を目的とした栄養バランスや消化の良さ、食べやすさが最優先の事項となっております。皆さまのご期待に副えるよう、改善に努めて参りますので、何卒よろしくお願いいたします。
待合室をもう少し広くしてほしい。	ご意見を頂きありがとうございます。建物の構造上、広くすることは不可能ですが、レイアウトの変更によりより効率的な空間となるよう工夫いたします。

ご 意 見	回 答
名前はフルネームで呼んでほしい。	ご意見を頂きありがとうございます。 当院のルールでは、患者さまをフルネームでお呼びすることとしております。 ルールが不徹底でございました。徹底してまいります。
健康診断の課の方はいつも忙しそうなので少し冷たく感じます。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 健康診断の課のスタッフが忙しい中で冷たく感じられることについて、お詫び申し上げます。 いただいたご意見を大切に、対応改善に努め、ご利用の皆さまが安心して受診できる環境を提供するため、スタッフ一同努力を続けてまいります。
以前、時間外で来た時の整形の先生の態度が悪かった。改めてほしい。	ご不快な思いをおかけいたしましたこと、お詫び申し上げます。 私たちは、皆さまから信頼され支持される病院を目指しております。ご指摘を真摯に受け止め、より良い医療サービスを提供できるよう改善に努めてまいります。
久しぶりに来院したので、受付の番号札を取ってなくて戸惑ってしまいました。予約のない方は必ず取るようにした方がいいと思いました。番号札を必ず取るように、取ることを知らない方、いたと思います。取らなくても順番待ち冷静にできていたと思います。	ご不快な思いをおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。 ご指摘の件につきましては、運用方法の見直しを行い、改善に努めてまいりたいと思います。
受付の女性、カードを出したら奪い取るように引っ張られた。感じが悪く不愉快です。	ご不快な思いをおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。 受付スタッフに対しての接遇指導が不十分でございました。当該スタッフに限らず、常に適切な対応が行えるよう、スタッフ一同指導してまいります。
今日は雨のため車が多く、遠くに駐車するのがつらい。	ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。

ご 意 見	回 答
朝 9 時からなので、いつも近い場所に駐車できません。仕方ないことですが、骨折して足が痛みますので、少し困っています。	病院入口付近の駐車スペースにつきましては限りもございますが、運用等により緩和できないか検討いたします。 より快適な環境を提供できるよう努力してまいります。
売店食堂の食事の塩分が気になる。	ご意見をいただきありがとうございます。 料理メニューに塩分表示をしている飲食店があることを承知しております。 それぞれの料理に使用する塩分量の表示が行えないか、売店食堂運営委託業者に依頼を行います。
待ち時間が長いのが問題点。	診察待ち時間の長さについて、ご不便をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。 診察につきましては、患者さまの状態に合わせ行っておりますので、個々の診察時間の短縮は難しいところでございます。 皆さまにとってより円滑な診療となるよう予約時間の在り方も含め検討を行い、診察待ち時間の短縮に努めてまいります。
待ち時間を短くしてほしい。	
できるだけ待ち時間を短くしてほしい。	
診察までの待ち時間、予約しているのに長い。	
本日はリハビリでの通院でしたが、診察の際は予約の時間があっても待つ時間が、時にはかなり長くなることもある。	
その他の科も同じくらいの待ち時間だとよいと思うが長い時もある。仕方がないと思うが…	
早い時間の予約で結果待つのであれば、予約時間は遅めの方がありがたいです。	

【感謝や激励の言葉】

- ・満足。
- ・今の状態で良い。
- ・近いですから続けて利用したい。
- ・皆様にお仕事頑張ってほしいと思います。
- ・病院内清潔で職員の対応が親切で良かった。
- ・外科を受診し坂部先生にはお世話になりました。
- ・入院中は色々お世話になりありがとうございました。

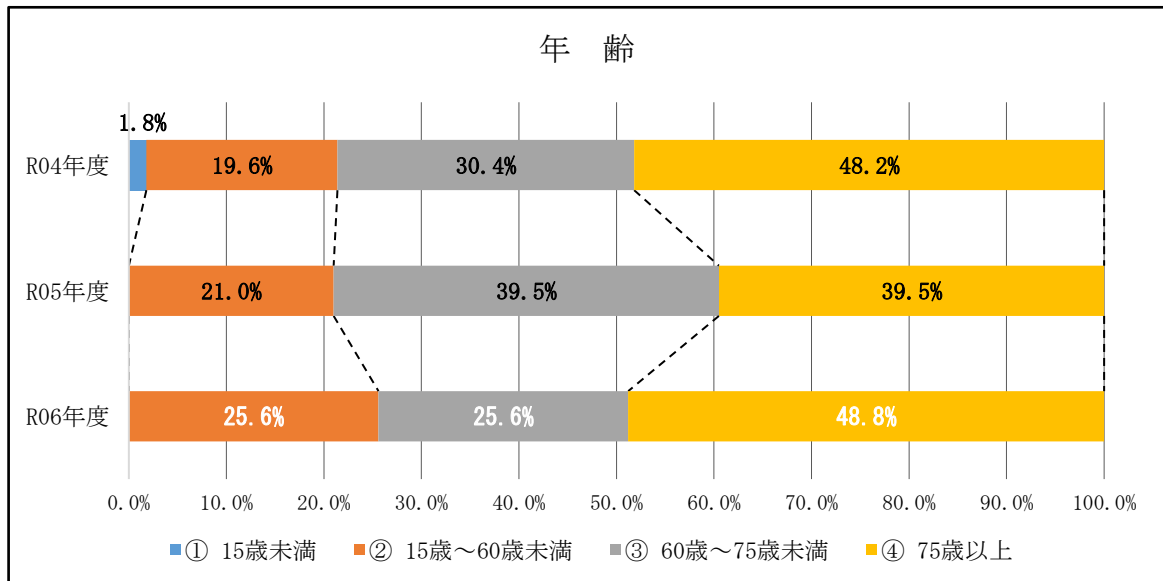
- ・人間ドックを毎年受けているが、2次検査等丁寧に連絡してくれるので助かっている。
- ・高脂血症治療のため定期的に受診・検査を受けている。河内先生に丁寧に診ていただきありがとうございます。
- ・家族で利用させてもらっています。各科 Dr、看護師さん、みんな親身になってくれて感謝しています。受付の方もいつも笑顔で対応してくれて気持ち良いです。
- ・今回他の科についてまして、外科は初めてだったのですが、先生・チームの方、看護師の皆様のおかげで手術も成功して退院することができました。岡本先生のおかげです。ありがとうございました。

入院患者アンケート集計

◆ 患者さまについて

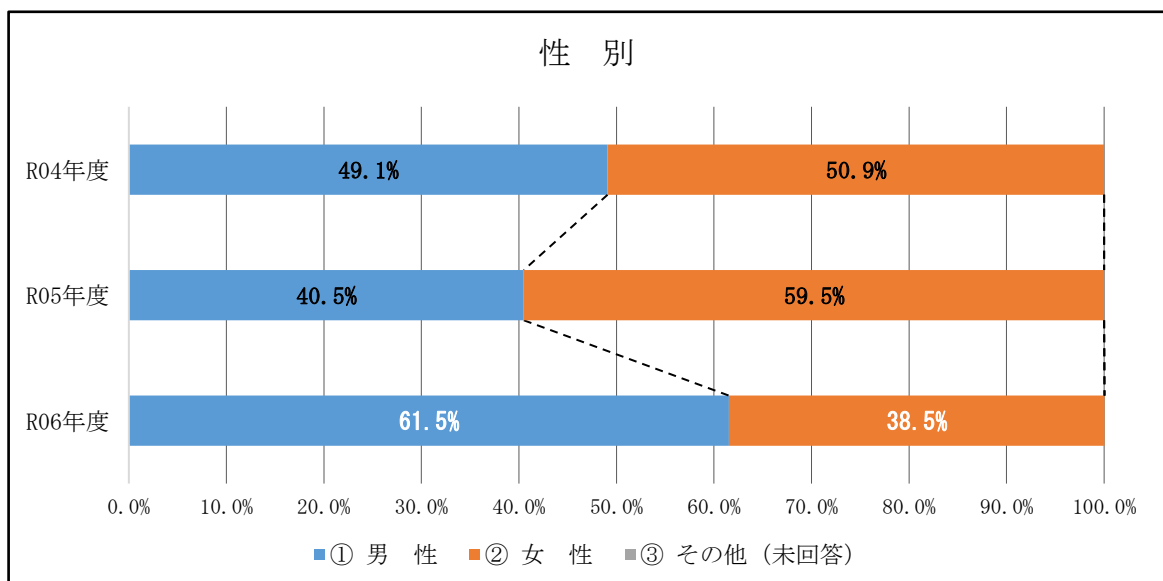
Q 1 年 齢

① 15 歳未満 ② 15 歳～60 歳未満 ③ 60 歳～75 歳未満 ④ 75 歳以上



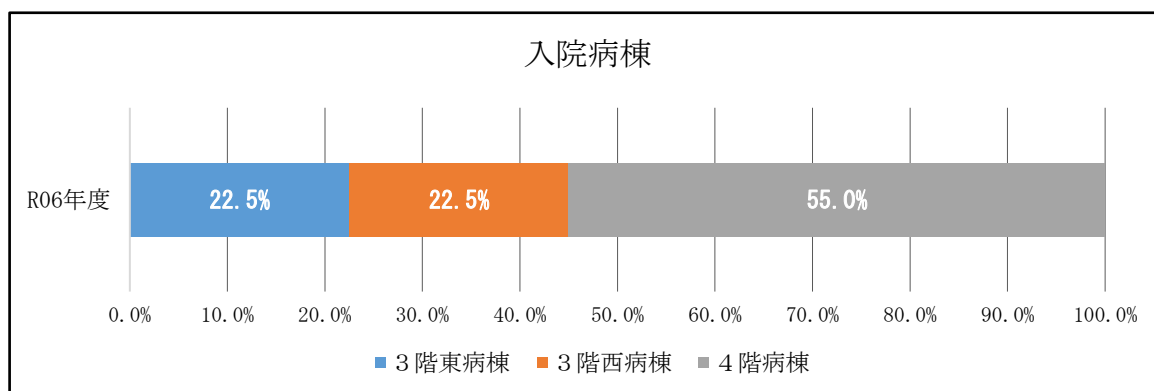
Q 2 性 別

① 男 性 ② 女 性 ③ その他（無回答）



Q 3 現在入院されている病棟をお選びください。

- ① 3階東病棟 ② 3階西病棟 ③ 4階病棟

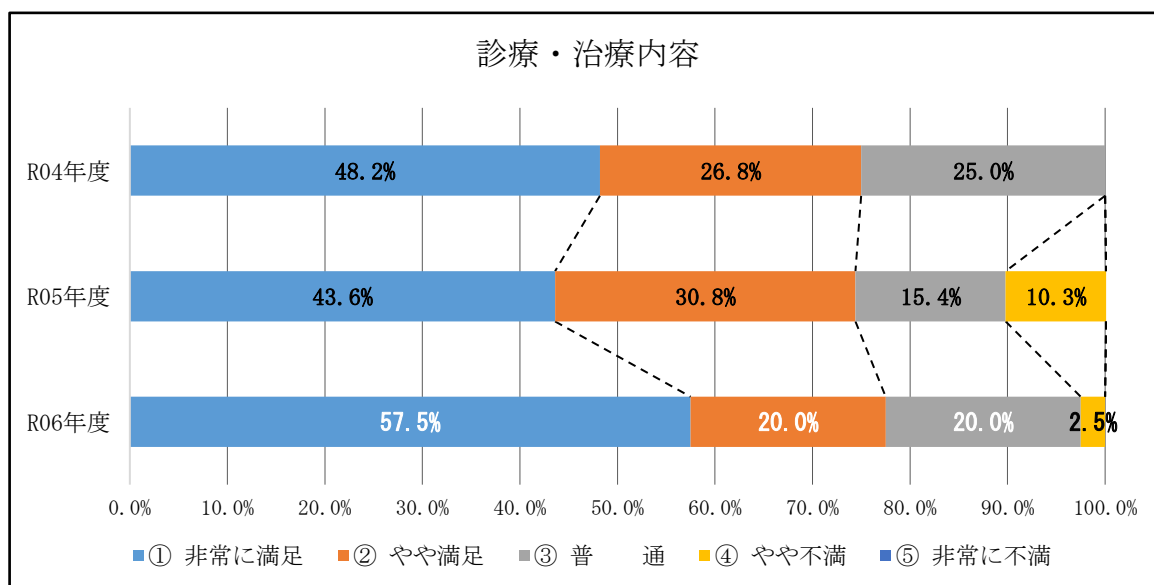


※ 今年度、病棟再編

◆ 入院中の診療・生活について

Q 4 診療・治療の内容はいかがでしたか？

- ① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普 通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



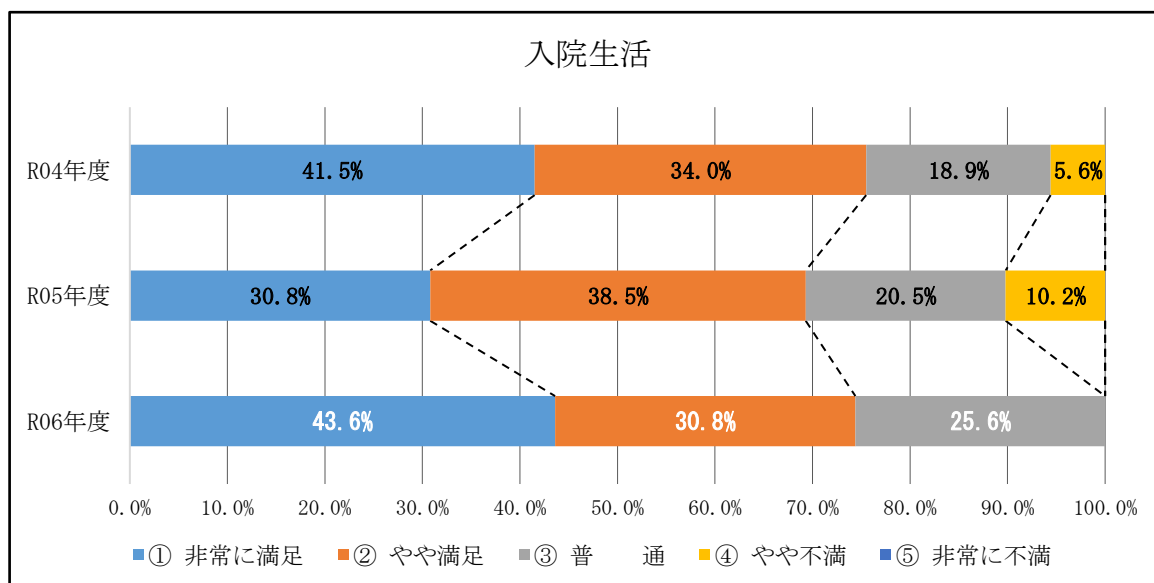
	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.32	4.08	4.23	0.24	0.09
BOX値	0.75	0.64	0.75	0.11	0.00

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。

→ (なし)

Q 5 病棟での入院生活はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普 通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



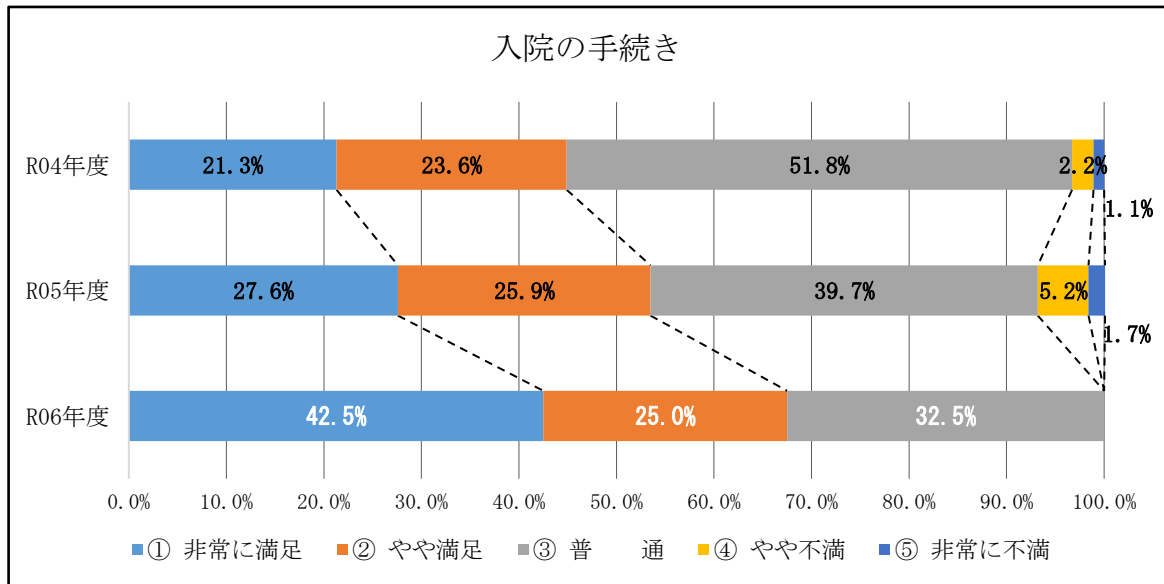
	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.18	3.89	4.11	0.29	0.07
BOX値	0.74	0.59	0.69	0.15	0.05

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。

→ (なし)

Q 6. 入院の手続きに係る対応（説明や案内）はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普 通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

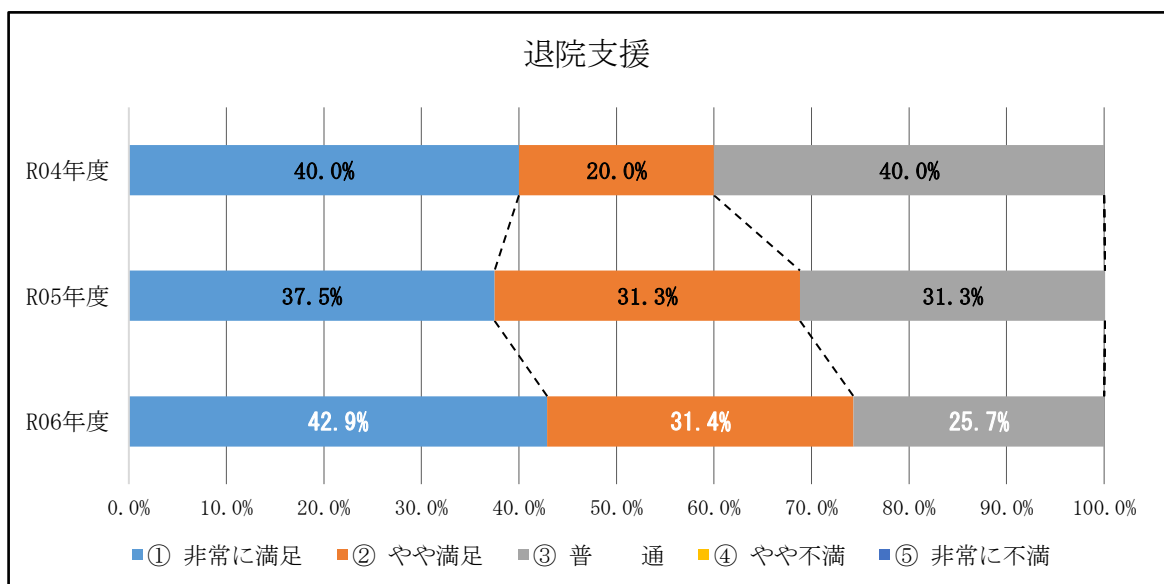


	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.10	3.72	3.61	0.38	0.49
BOX値	0.67	0.46	0.41	0.21	0.26

Q 7 退院に係る支援を受けた、若しくはご相談された際の対応はいかがでしたか？

- ① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通
④ やや不満 ⑤ 非常に不満 ⑥ 対応なし

※ 対応率：100.0%

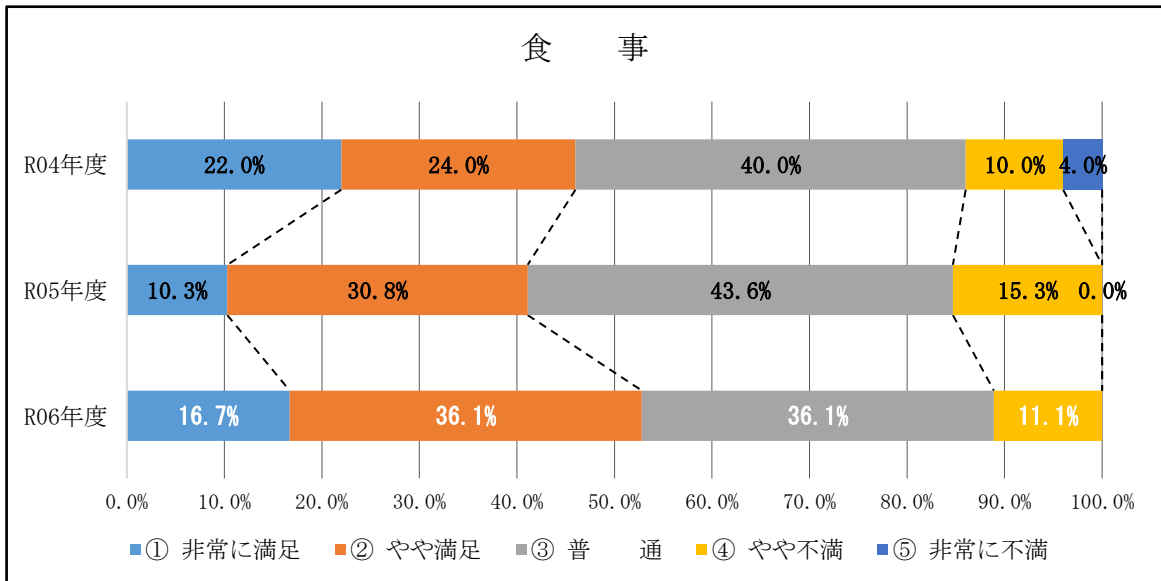


◎ 「対応なし」は分母から除いている

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.17	4.06	4.00	0.11	0.17
BOX値	0.74	0.68	0.60	0.06	0.14

Q 8 入院中の食事はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普 通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

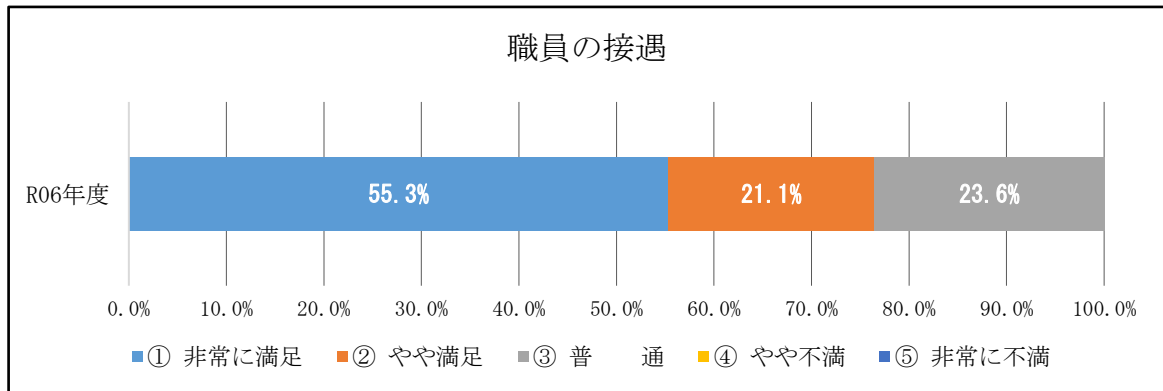


	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.58	3.36	3.50	0.22	0.08
BOX値	0.41	0.25	0.32	0.16	0.09

◆ 接遇について

Q 9 職員の言葉使いや挨拶・声掛けのタイミングを含め、態度・対応はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普 通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



※ 今年度新規の質問

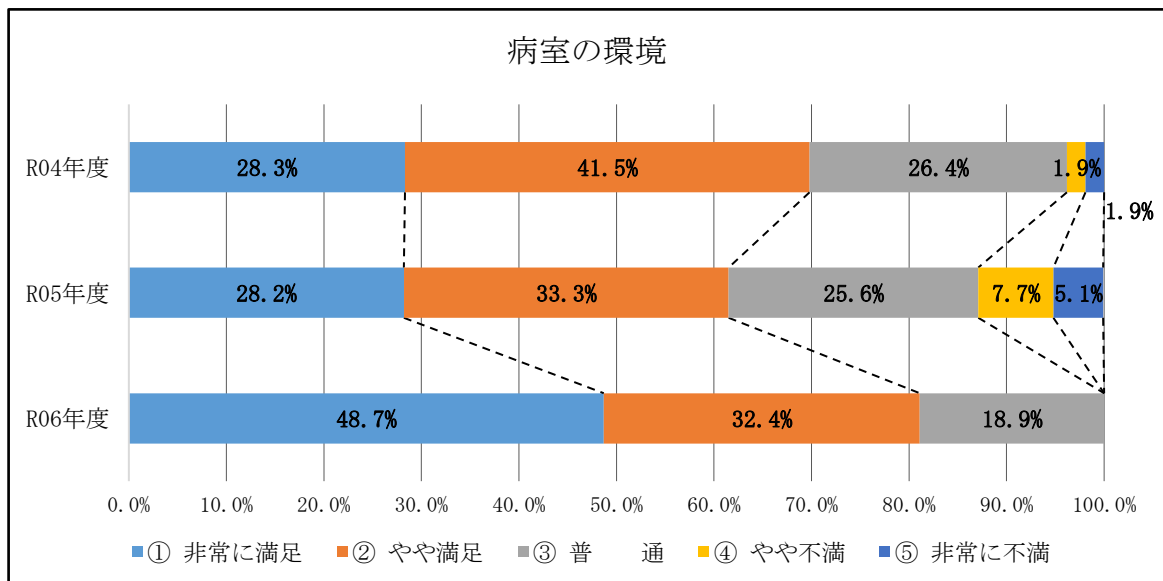
	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.31				
BOX値	0.76				

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。
→ (なし)

◆ 施設設備について

Q10 病室の環境（温度、清潔さ、備品等）はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満

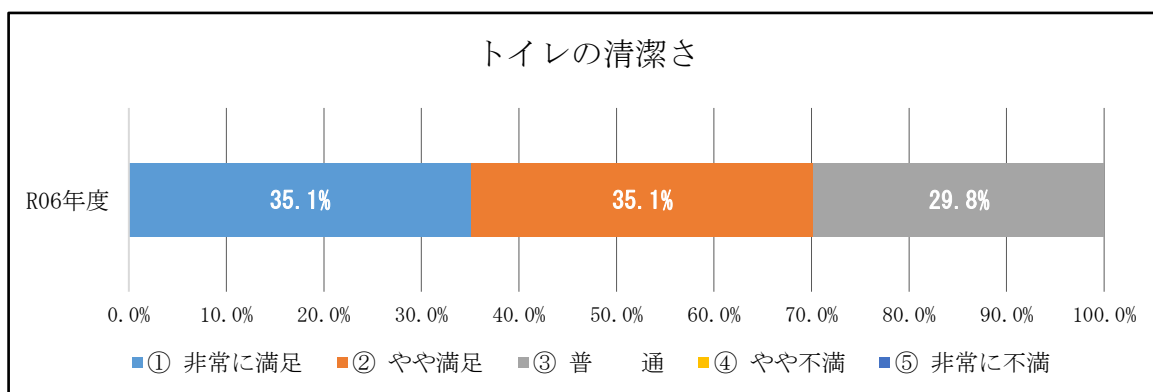


	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.29	3.71	3.92	0.58	0.37
BOX値	0.81	0.48	0.66	0.33	0.15

④・⑤と回答した方にお伺いします。特に気になったことをご記入下さい。
→ (なし)

Q11 トイレの清潔さはいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満



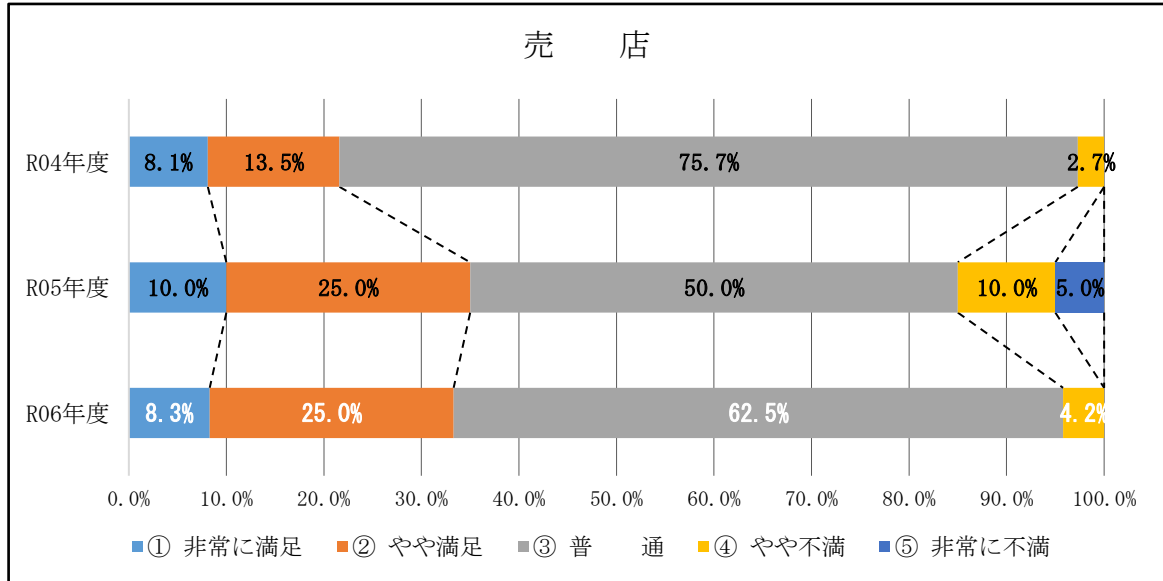
※ 今年度新規の質問

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.05				
BOX値	0.70				

Q12 病院1階の売店はいかがでしたか？

① 非常に満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 非常に不満 ⑥ 利用なし

※ 利用率：68.6%



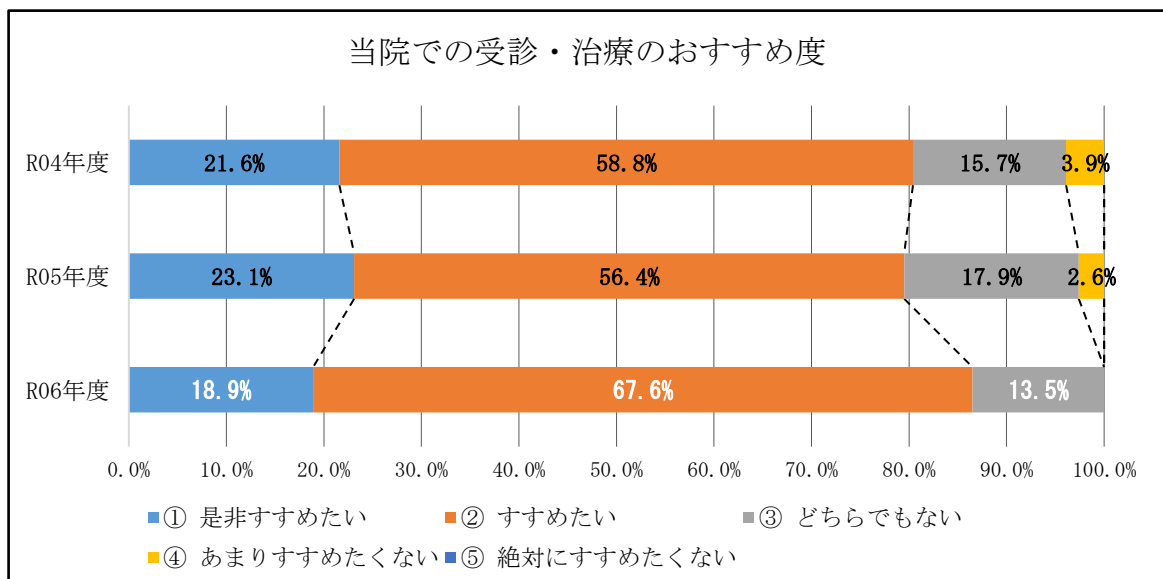
◎ 「利用なし」は分母から除いている

	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	3.37	3.25	3.27	0.12	0.10
BOX値	0.29	0.20	0.18	0.09	0.11

◆ 総合的な評価

Q13 家族・友人・知人が病気になられたとき、当院での受診・治療をすすめたいと思いますか？

- ① 是非すすめたい ② すすめたい ③ どちらでもない
④ あまりすすめたくない ⑤ 絶対にすすめたくない



	R06年度 ①	R05年度 ②	R04年度 ③	① - ②	① - ③
平均値	4.05	4.00	3.98	0.05	0.07
BOX値	0.86	0.76	0.76	0.10	0.10

・その理由をお聞かせください

→ ① 是非すすめたい

- ・至れり尽くせり、たくさん声かけをいただいて、安心して入院できました。
- ・先生と看護師さんの意思の疎通が図れているところと、皆様がとにかく親切であるところ
です。(むろん、診療・治療そのものの安心感)

② すすめたい

- ・良くしていただいたので。
- ・スタッフの皆様の対応が良かった。とってもきれいな病院だった。
- ・住まいの近くで治療のできる病院がある事は安らげる。

○ その他

- ・他の病院のことをよく知らないのでわからない。

Q14 今後の当院に対してのご期待やご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。

ご意見	回 答
うどんは少しやわらかくして出した方がいいと思いました。	ご意見を頂きありがとうございます。 ご意見を参考に、皆様に喜んでいただける食事が提供できるよう工夫してまいります。
シャワーが毎日使えると良いですね。	ご意見をいただき、ありがとうございます。 シャワーのご利用については、安全確保のため平日日中のみの使用とさせていただいております。現状ではスタッフの配置が難しく、休日や夜間の使用が叶わないことをご理解いただけますと幸いです。 要員確保等、改善に努めてまいりますので、何卒よろしくお願いいたします。

トイレが男女共用なので少し抵抗感が有りました。使用の仕方が違う為、時々いやな思いしましたが…、仕方ないなあと思い直しました。すみません。	ご不便をおかけし申し訳ございません。 なお、現状の設備において、男女を明確に区分することは難しい状況です。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。 今後も快適な環境提供に努めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。
面会について、知り合いの人でもできるようにしてほしい。	面会に関する方針につきましては、県内の感染状況等を考慮し、協議の上で決定しております。当院としては、制限解除を視野に入れて検討を進めておりますが、院内感染の防止が最優先事項であることをご理解いただけますと幸いです。引き続き、ご協力をお願い申し上げます。
レンタル商品の支払いが後日入金というのが面倒だった。事前にその事を知らせて欲しかった。	ご面倒をおかけいたしましたこと、お詫びいたします。ご意見いただきましたとおり、契約に際しましてはこの旨お伝えすることとしておりますが、不十分でございました。徹底に努めてまいります。

【感謝や激励の言葉】

- ・関わって頂いたスタッフの皆様、丁寧な対応をして下さりありがとうございました。安心して過ごせました。
- ・今回、急な入院でしたが皆様がいろいろ気をつけてくれ、大変満足しております。
- ・最新の機器が入っているようで、今後は健診を含めお世話になりたいと思います。ありがとうございました。
- ・設備その他がだんだん古くなって来ますが、一層の病院の発展を願い、地域住民の治療にお力添えをいただきますよう、よろしく。
- ・丁寧、且つ分かり易く、目線を合せて下さるところが有難いです。
- ・(食事) 七夕のカード etc. 凄く良いと感じました。
- ・この度も、御世話に成りまして、誠にありがとうございました。お陰様で落ち着いて快適に過ごす事が出来ました。
- ・認知の母を預かっていただき、ありがとうございました。
- ・病室とトイレの位置関係が良い。非常に楽にできる。
- ・満足しています。これからの活躍を願っています。