

令和7年度高岡市急患医療センター患者満足度調査結果

- 1 調査目的 受診患者の満足度を把握して、安全で安心な医療提供の向上に役立てる。
- 2 調査対象 調査期間に受診した患者又はその家族
- 3 調査項目 性別・年齢・診療科・急患センターの認知度・認知方法・満足度・NPS等
- 4 調査期間 令和7年9月8日（月）～9月14日（日）の7日間
- 5 配布数 195件（66%）
- 6 有効回答数 179件（92%）
- 7 受診患者数 295名

図1 性別

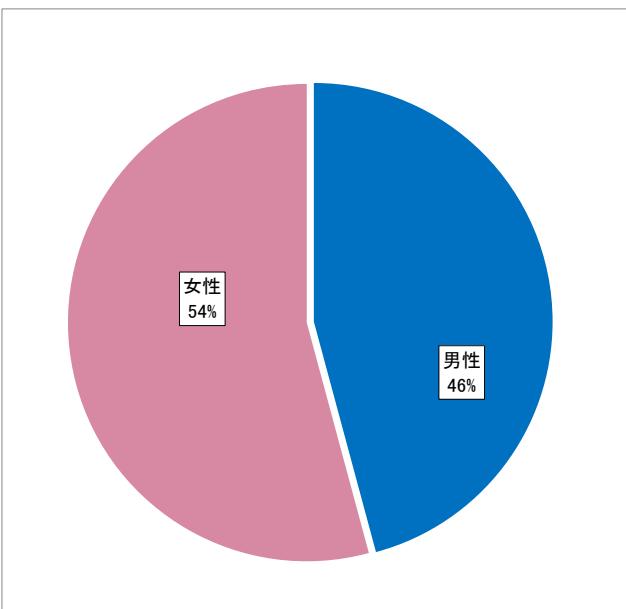


図2 年齢（回答者）

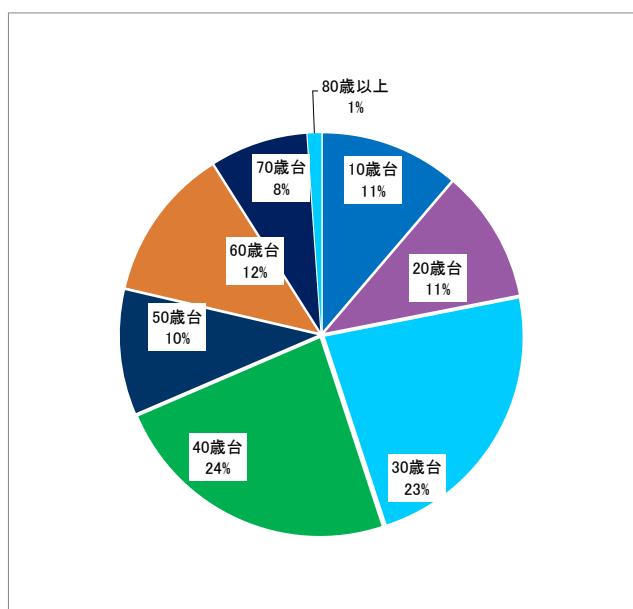


図3 受診診療科

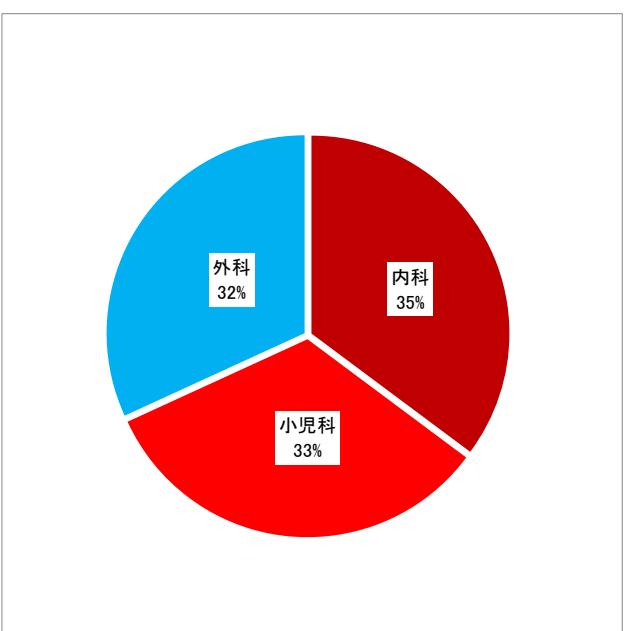


図4 認知度の比率(%)

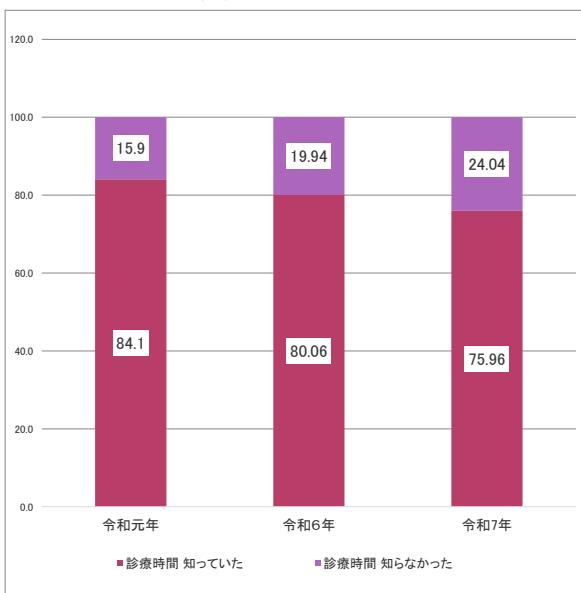


図5 認知方法の比率(%) (複数回答)

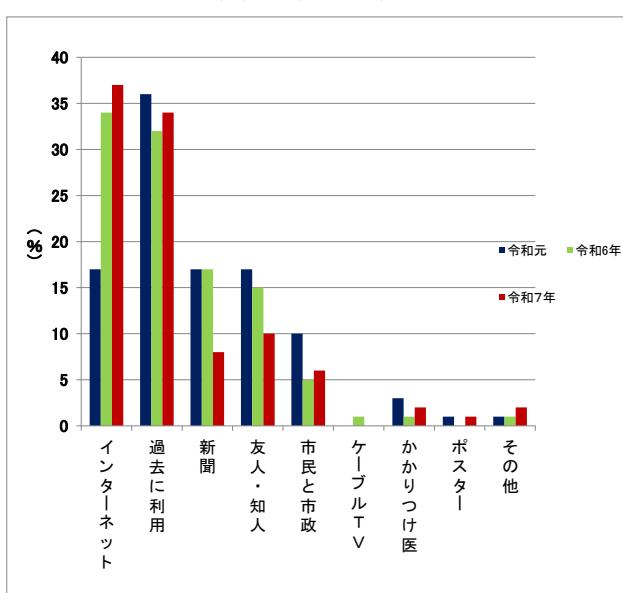


図6 総合評価 10点評価

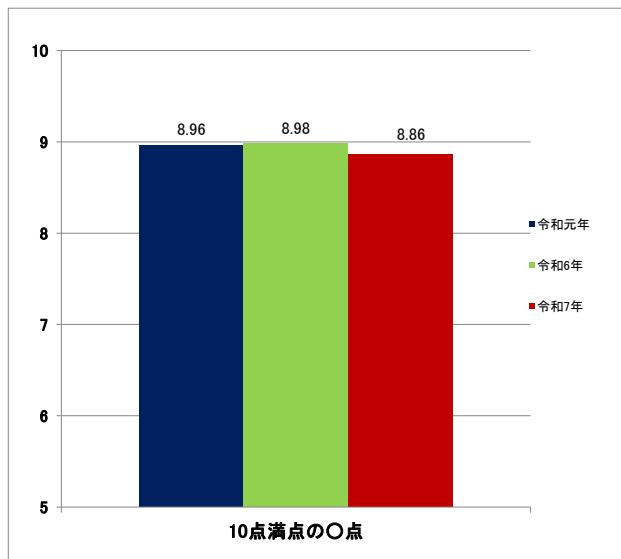


図7 知人への紹介10点評価

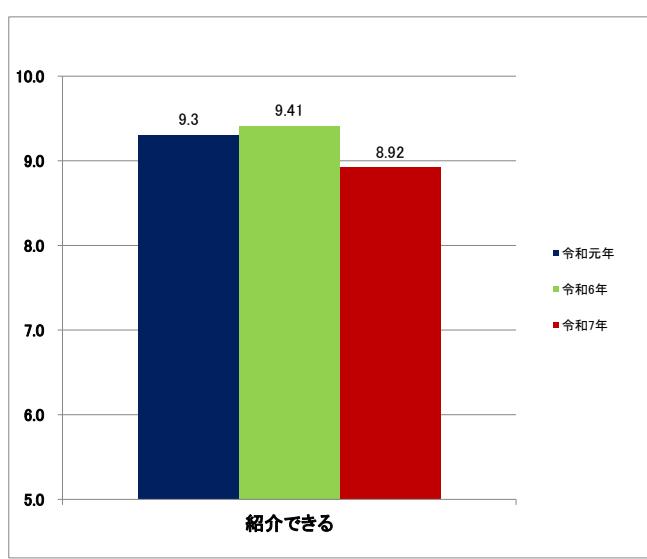
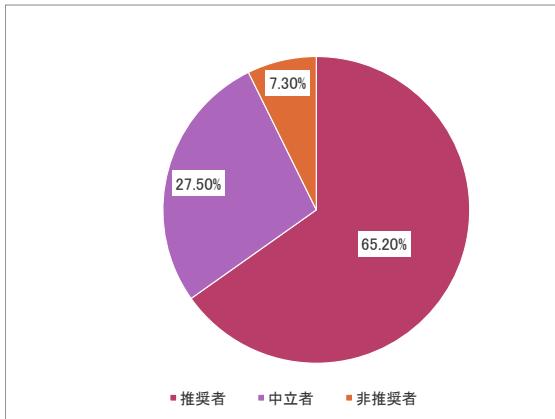


図8 NPS



NPS:57.9

推奨者-非推奨者

65.2-7.3=57.9

評価できる点 < 134名 148件の記入>

内 容	
1	夜間に不安な症状をみていただきありがとうございます。対応が親切。
2	待ち時間が少ない。
3	丁寧な対応。
4	夜間に体調が悪くなても受診できる安心感。
5	夜遅い時間に受診したにもかかわらず、検査をしてください、良く診てください感謝している。
6	診察、丁寧なところ。
7	駐車場が広い。
8	処置が正確で早い。
9	丁寧な対応治療をしてもらえた。
10	子供にも丁寧に接してくれた。治療も早く丁寧でした。
11	親切。
12	不安がなくなるように丁寧に診療・処置をしていただいた。
13	対応がとても良い。番号案内がとても分かりやすかった。
14	感染対策がされている。心配な時にすぐ来れる。
15	すぐに対応してもらえた。気配りありがとうございました。 (体調が悪かったので車椅子を利用させてもらえた)
16	急なケガなども診てもらえる。
17	先生が優しい。
18	親切。
19	対応が良かった。説明がわかりやすい。
20	時間外に診てもらえる。
21	すぐに診てもらえ大変助かります。子供が小さいときよく利用させてもらいました。 ゾーニングがよく考えられている。
22	医師以外のスタッフは親切に対応してくれて安心した。
23	丁寧な対応。
24	夜間に診てもらえるので安心感がある。ありがとうございました。
25	親切でした。
26	親切、丁寧に相手の立場に立って聞いて、話してくださいました。
27	先生が優しくて安心した。
28	すぐに対応していただき助かりました。
29	話を聞いてくれる。
30	対応が良い。
31	みなさん 親切で丁寧。
32	夜間に診てもらえる病院があると安心できる。
33	看護師さんが優しい。
34	とても親切な対応でした。
35	親切なアドバイスだった。
36	体調不良で入館した際に看護師さんがすぐに来てください親切で良かった。
37	スタッフの対応が良かった。

38	足の状態で車椅子を準備してもらえた。
39	職員さんはいつもていねいに対応してくれます。
40	看護師さんが全員夜遅い対応だったのに優しかった。処置も大げさくらいしてくれた。
41	診察に対応してもらった。
42	親切です。
43	先生やスタッフさんは親切でした。
44	待ち時間も少なく短時間で終わった。
45	診察がスムーズだった。
46	ゆっくり話を聞いていただき親切と感じました。
47	スムーズだった。
48	待ち時間が少ない。
49	診察を休日も行ってもらえ非常に助かります。
50	コロナの検査をしてもらえた。
51	受付がスムーズだった。
52	丁寧に説明していただき、質問にも丁寧に答えていただき不安が和らいた。
53	いつでも診察していただける。
54	どの職員さんもヒアリングが丁寧で安心した。
55	待っている時間があまり気にならなかった。
56	先生も看護師さんも親切でした。
57	感染対策がなされていて安心。
58	看護師さんや先生 みな優しい。
59	かかりつけがやっていないときに診てもらえる。丁寧に対応してもらえた。
60	夜間でも小児科の先生がいる。
61	病院が休みでも夜診てもらえる。
62	先生が優しかった。
63	みなさん 優しくて安心して受診できた。
64	障害児なので時間外に診察してもらえるのが本当にありがとうございます。
65	対応が早かった。
66	丁寧な対応だった。
67	休日、夜間に診てもらえる。
68	休日に診てもらえる。
69	早かった。
70	スムーズでした。
71	休日などに頼れる。
72	先生と看護師さんの安心できる言葉がけで不安な気持ちが和らいた。
73	とても親切でわかりやすい説明でした。
74	親切で丁寧 きれいなところ。
75	先生が話しやすい。
76	質問が親切。説明がわかりやすい。
77	先生、スタッフの対応が良い。
78	休日に診察してもらえる。
79	みなさんやさしい。
80	医師・看護師が優しい。

81	検査もしてもらえ、適切な薬がもらえた。
82	対応が早かったので助かった。
83	スムーズに診療を受けることができた。医師が丁寧に症状を聞いて下さった。
84	親切で丁寧。
85	床のラインで案内がわかりやすい。
86	ていねい。
87	看護師さんが親切で丁寧。案内もスムース。
88	休日にかかる医療の場で、急病の時には大変助かる。
89	先生が優しかった。
90	いつも丁寧に対応していただけます。
91	急な発熱や体調不良でもすぐに来られる。
92	いつ来てもみなさん親切で助かります。
93	看護師さんの対応がとても丁寧だった。
94	先生が優しかった 待ち時間が短かった。
95	案内が丁寧だった。
96	お医者さんは優しかった。
97	診察が早い。親切。
98	ぎりぎりまで診てもらえた。
99	休日でも受診できる。
100	休日に対応してもらえ助かります。
101	丁寧に診ていただけた。
102	早い。優しい。
103	早く診てもらえた。
104	動線がわかりやすい。スタッフが親切な感じ。
105	動線がわかりやすい。
106	職員の皆さんがとても親切でした。
107	看護師さんがとても親切。
108	早かった。
109	時間をかけて一人一人診察されている。安心する言葉かけ。
110	丁寧に対応してもらえる。
111	対応がやさしい。
112	電話対応が親切でした。
113	休日でも受診できる。
114	先生と看護師さんが親切。
115	対応が良かった。説明がわかりやすい。
116	とても丁寧でした。話を聞いたもらえた。
117	親切でした。
118	受付から待合までの案内がスムース。
119	スムーズな診察、丁寧な対応で助かりました。
120	微熱だったが検査をお願いするとすぐに応じてもらえた。質問にも答えていただき不安が解消した。 空いていたので待ち時間もなかった。
121	コロナやインフルの検査をしてもらえた。丁寧な対応。
122	しっかり話を聞いてもらえた。

123	診察が早くてきばきしている。
124	夜間・休日に診察してもらえる。
125	入口で嘔吐してしまったが親切に対応してもらった。
126	丁寧に対応していただきありがとうございました。
127	ナースの対応が丁寧で親切でした。
128	専門外の皮膚科受診の希望を受け入れてくれた。はたから見れば緊急性はなかったかもしれないが本人に取っては一大事なことを受け入れてくれた。
129	夜間診療を受けられる。
130	施設がキレイ。医師もナースも親切。
131	丁寧に説明していただけた。
132	みなさん丁寧。
133	初めて医者にかかった。医者、看護師が親切だった。
134	休日に診察を受けられる。

改善点に関する意見 < 44名 46件の記入>

	内 容
1	コロナの可能性の患者に対し触診を行った方がよいのでは。
2	声が小さい。 説明がわかりにくい。 キャッシュレス。
3	受付 待ち時間が長い。
4	クーラーが強く寒い。ひざ掛けなどが欲しいと思った。
5	薬をもう一日分もらえると安心します。
6	診察時は大きな声で話してください。聞こえなかったです。
7	体調が悪いので、待ち時間が長く感じた。
8	待ち時間が長い。自分一人しかいないのに診察まで30分以上待った。
9	1日分しか薬が出ない。 ドクターが・・・
10	平日より休日の待ち時間が長いので、子供にとってはしんどいです。
11	自販機 新札が使えない。
12	受付の時間がいつもかかりすぎに思います。
13	受付遅い。
14	もう少し早く通してくれたらよかったです。
15	セルフレジの導入。
16	夜間なので駐車場の明りや、わかりやすさがほしい。
17	待ち時間が長い。込み合っているようには見えなかった。
18	具合が悪いので椅子で待つのが辛かった。
19	待ち時間が長い。
20	射水市にもこのような施設を作ってほしい。
21	土曜日は午後からやっているところが少ないので15時からやってもらえるとありがたいです。
22	夕方からしてほしい。
23	待ち時間が長かった。 コロナ患者と待合室を別にした方が良い。
24	時々待ち時間が長いときがある。
25	先生の態度。
26	もっと早い方がいい。
27	待ち時間が長くてしんどかった。
28	寒い。
29	空調が強い。
30	待ち時間が長い。待合室が寒い。
31	午後の受付が13時からと言われたが時間がずれて待ち時間が長くなつた。
32	午後の再開時間がわかりにくい。
33	電話をしたがつながらなかつた。
34	待ち時間が長い。
35	診察室の医師の声が丸聞こえ。
36	先生の説明がちょっとわかりにくかった。
37	寒かった。
38	小児科の椅子が変わった形で座りにくかった。
39	タイミングによっては待ち時間がある。

40	入口で1番最初に入ったのに、問診書を書いているうちに、順番が遅くなったのがおかしい。
41	18時まで間がないといいですが、そこは難しい部分かなと思います。
42	受付の事務、よけいなことをおしゃべりしている。
43	以前受診した時、医師の感じが悪かった。 今回は良かった。
44	キャッシュレスにしてほしい。