令和8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8年9月1日（火）～9月７日（月）の7日間

５ 回　答　数　179件 （うちWEB回答数25件）

６ 受診患者数　278名

図１　性別

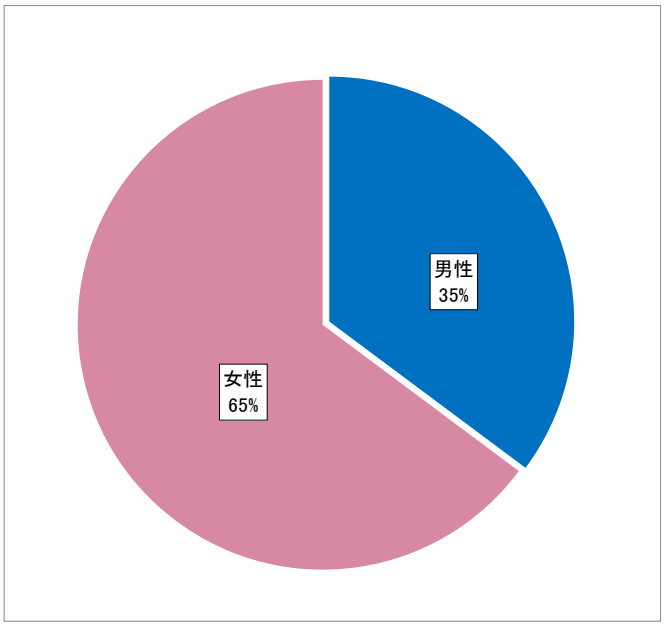


図２　年齢（回答者）

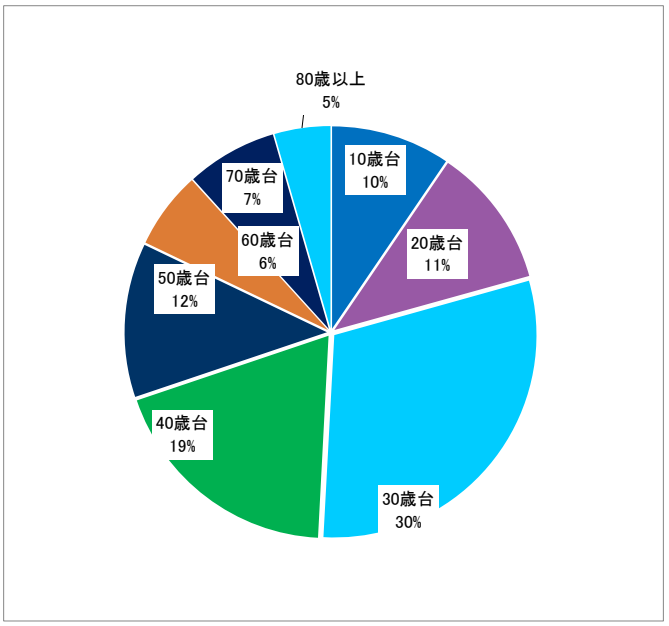


図３　受診診療科

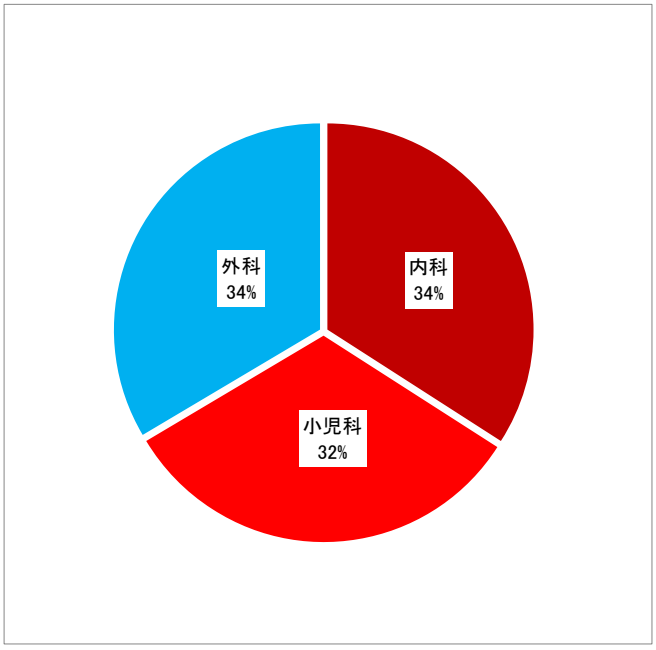


図４　認知度の比率（％）

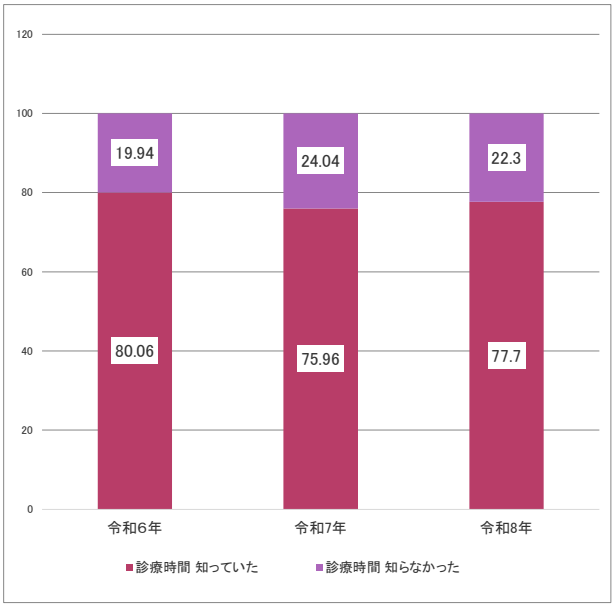


図５　認知方法の比率（％）　（複数回答）

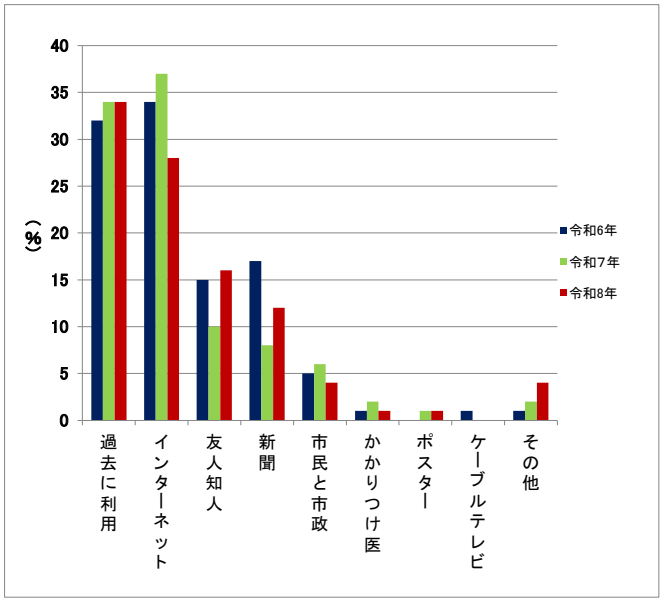


図6　総合評価　10点評価の平均

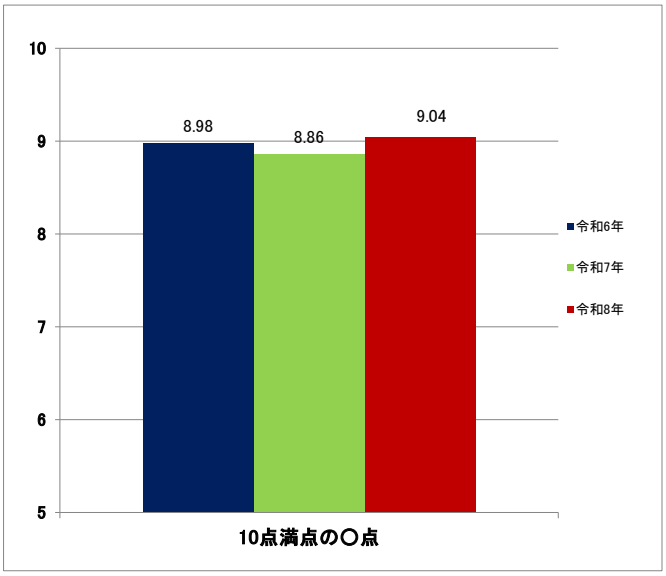


図7　知人への紹介10点評価の平均

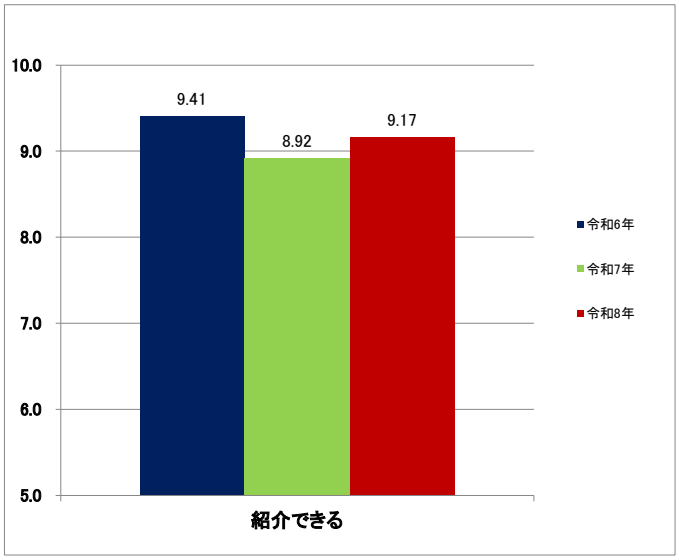
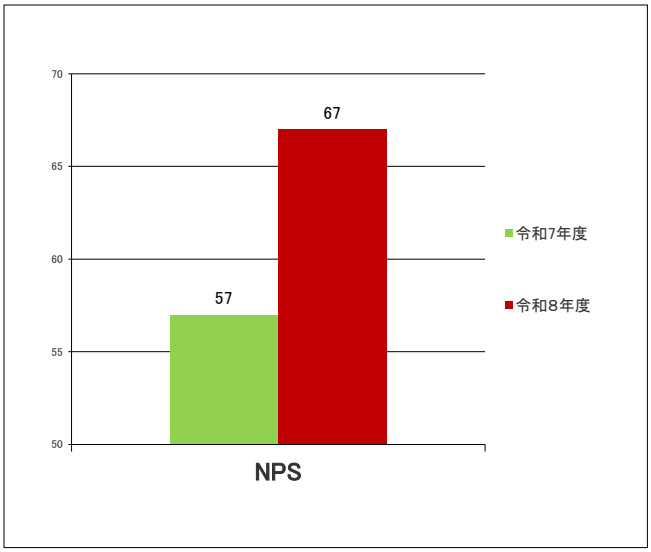


図8 NPS



※NPS（ネット・プロモーター・スコア）：推奨者の合計から批判者の合計を差し引く定性調査

評価できる点　〈　121名　　134件の記入〉

	内　　容
1	スタッフが親切
2	親切に話を聴いてくれる
3	丁寧　親切
4	対応が丁寧です
5	親切に診てもらえた
6	先生もスタッフも丁寧
7	先生に丁寧に診察していただいた
8	先生の話が分かりやすかった
9	施設がきれいで清潔　　子供が吐き気がありバケツを用意してくれた
10	遅い時間でも診察していただけるので助かります
11	丁寧に診察していただけた
12	夜までセンターが開いているので安心できる
13	子供が好きなアンパンマンのサインがあったりして喜んで見ていました
14	ていねい
15	待ち時間が少なくてスムーズ
16	対応がとても易しく早かった。ありがとうございました
17	子供が急に体調を崩した時も自分の時も丁寧に診てもらえて安心です。
18	説明がわかりやすい
19	急な発症など困ったときに受診できるところを探さなくていい
20	すぐに的確な診察をしてもらえる
21	丁寧に聞いていただいた
22	医師の態度
23	話しやすい
24	良いです
25	こちらの問いに丁寧に答えてくださったので安心した
26	関わってくださった全員が優しく温かく丁寧に対応して下さった
27	案内がわかりやすい　医師のお話がよく分かった
28	しっかりと対応してくれました
29	みなさん親切でほっとしました
30	親切です
31	どんな病気でも見てくれた
32	夜遅くまでやっている
33	親切なスタッフばかりでした
34	すぐに薬を処方してもらえる　看護師さんの対応が良い
35	すぐに診てもらえて助かる
36	対応が早い
37	夜間になにかあった時助かる
38	しっかりと診てくださった。説明も丁寧でありがたかったです。
39	みな親切
40	短時間で終了する　調剤もしてもらえる

41	待ち時間が短い
42	安心できた
43	受付から診察、会計まで動線がスムーズ
44	休日でも見てもらえる
45	優しく案内してくれた
46	患者の症状によって館内が整備されている
47	看護師さんが親切でした
48	案内もスムース。休日に対応していただきありがとうございました
49	休日や夜間に診察してもらえる
50	他病院が休みの時も診察していただける
51	すぐに診てもらえるのはとても助かります
52	看護師さんの案内がとても分かりやすかった
53	的確で迅速な対応だった
54	対応が早い
55	休日に診てもらえるのがありがたい。いつもありがとうございます
56	優しい
57	迅速に対応してもらえた
58	入ってから受診までスムーズだった
59	適切に検査や処置などの対応をしてもらえる
60	早急に対応してもらえた。受診がスムーズだった
61	休日や時間外に診察してもらえる
62	対応が良かった
63	よくはなしを聞いていただき、安心できる
64	自宅から近い
65	わかりやすい説明だった
66	いろいろな方向から親身になって考えてくれた
67	時間外に診てもらえる
68	待ち時間が少なかった　話をよく聞いてくれた
69	早く診てもらえた
70	遅い時間でも親切に診察してくださった
71	日曜日でも診てもらえる
72	対応が丁寧。待合室などの場所も考えられている
73	対応が親切だったちゃんと目を見て説明してくれ安心した
74	休日や夜間に診察してもらえる
75	休みの日に診てもらえる
76	案内もスムーズで皆さん優しかった
77	各科に分けてスムーズに案内していただいた
78	丁寧に対応していただいた
79	迅速な対応
80	すばやく診てもらえた
81	診圧まで早かった
82	みなさんとても優しく、話を聞いて下さった
83	受付、案内、診察を丁寧に対応いただけて安心しました
84	対応が良い

85	看護師さんが優しく丁寧
86	対応が丁寧でした　先生の話し方がさっぱりしていて不安にならなかった。
87	休日や夜間も安心して受診できる　スムーズに診てもらえる
88	親切
89	看護師さんが親しみやすくて優しかった
90	看護師さんがすごく優しかった
91	夜間でもあいている　一次救急として大病院にいかなくていいので助かります
92	親切だった
93	夜間に診てもらえる　医師、看護師の皆さんが親切
94	丁寧に話を聴いて下さった
95	みんな親切にしてもらった
96	話しやすい雰囲気
97	丁寧だった
98	夜間に受診できる
99	対応が親切だった。今後の対応についてのアドバイスがわかりやすかった
100	スタッフの方が丁寧。しっかり診察していただいて説明もわかりやすかった
101	看護師さんが親切でした
102	迅速な対応
103	対応が丁寧
104	看護師さんの対応が良かった
105	休日でもすぐに受診できるところです。心強いです
106	看護師の方の説明が丁寧でわかりやすかったです
107	とても丁寧で優しく接していただいた
108	外科だったせいか早かった
109	迅速に受診できた
110	いつでもやっている
111	緊急性の判断、感染対策が徹底している
112	早い
113	休日もとりあえず診療を受けることができるのはありがたい
114	時間外で診療してもらえるところ
115	かかりつけ医が時間外になった時診てもらえるから
116	子供の状態を診てもらって安心できた
117	スタッフが丁寧でした
118	優しい
119	診察も早くて、みなさん優しかった
120	夜遅い時間でもやっている
121	夜間、心配な時にセンターがあるのは安心できます

改善点に関する意見　〈　9名　　10件の記入〉

	内　　容
1	耳鼻科ができるのはとても良いですが皮膚科もできるとなお助かります
2	電話がつながりにくい
3	内容によっては待ち時間が長い
4	待ち時間は長かったが困るほどでもなかった
5	先生がちょっと無愛想だった
6	予約がWEBでできるとうれしいです
7	駐車場に入ろうとしたら迂回するように言われ、誘導が不適切
8	待ち時間がわかりやすければ良い。医師の対応が良い日と悪い日があり当たり外れがある
9	待ち時間