

令和7年度 患者さま満足度調査

【集計結果報告書】

下呂市立金山病院
2025年7月

I. 調査の実施概要

1. 調査の目的

外来受診の患者さまから直接御意見をいただき、今後の病院経営に活かすことを目的に、『患者さま満足度調査』を実施した。

2. 実施方法

本調査では、外来受診後の会計待ちの患者さまに職員が当調査票を配布し、その場で記入していただき会計窓口を設置した回収箱で回収した。

3. 実施期間

令和7年7月7日（月） ～ 令和7年7月11日（金）の午前中

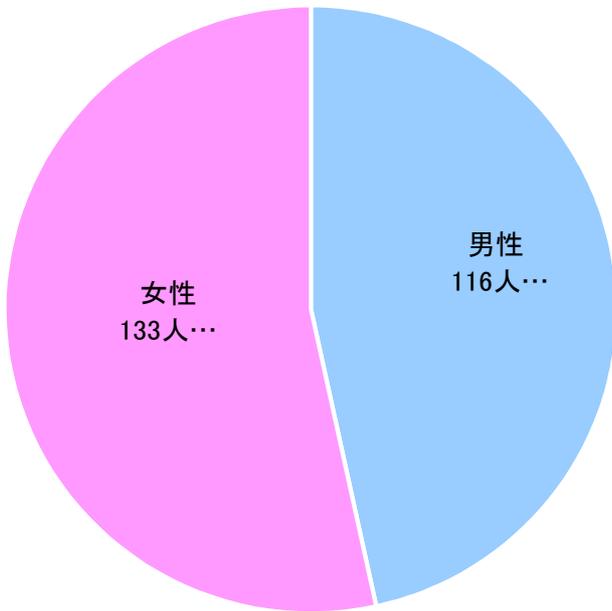
4. 総回答枚数 : 249件

II. 目次

II. 調査集計結果.....	3
Q1. 受診されたご本人の性別をお答えください.....	3
Q2. 受診されたご本人の年齢をお答えください.....	3
Q3. お住まいをお答えください.....	4
Q4. 当院まで来られた交通手段についてお答えください.....	4
Q5. ご自宅から当院までの所要時間をお答えください.....	5
Q6. 本日受診された診療科をお答えください。(※複数回答可).....	5
Q7. 本日の診察をどのように感じていますか。何も不安を感じず、 満足した状態を100点とした場合、今日の点数をお答えください。.....	6
Q8. 当院の受診頻度をお答えください.....	6
Q9. 当院を選んだ理由をお答えください。(※複数回答可).....	7
Q10. 職員の接遇について、当院の満足度をお答えください.....	9
Q11. 診察について、当院の満足度をお答えください.....	9
Q12. 医療サービスについて、当院の満足度をお答えください.....	9
Q13. 当院について、総合的に満足していますか.....	10
Q14. ご意見・ご要望など自由にお書きください.....	11~14

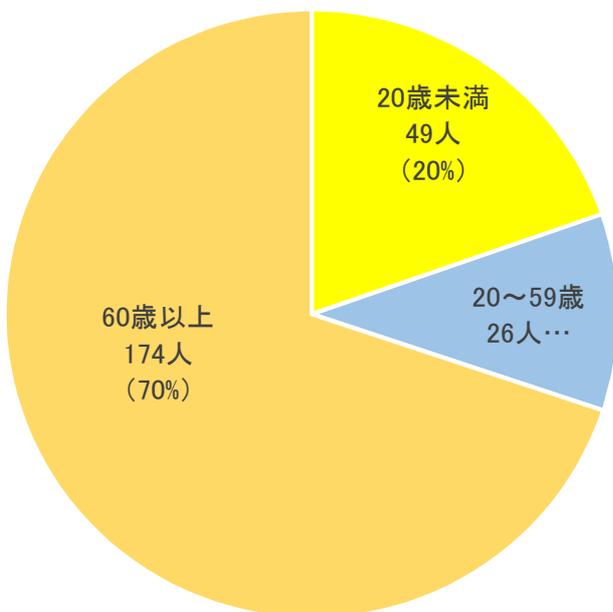
Ⅲ. 調査の集計結果

Q 1.受診されたご本人の性別をお答えください。



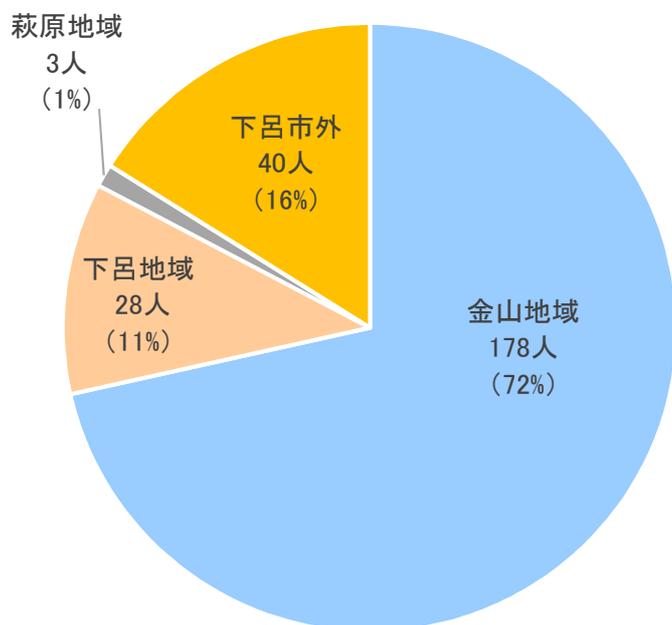
性別	人数	割合
男性	116人	47%
女性	133人	53%
合計	249人	100%

Q 2.受診されたご本人の年齢をお答えください。



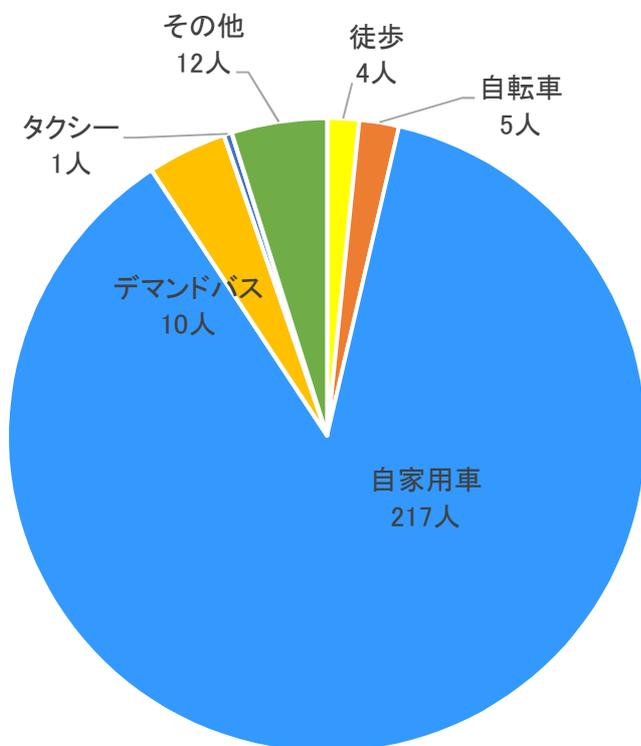
年齢構成	人数	割合
10歳未満	32人	13%
10～19歳	17人	7%
20～29歳	2人	1%
30～39歳	2人	1%
40～49歳	8人	3%
50～59歳	14人	6%
60～69歳	31人	12%
70～79歳	69人	28%
80～89歳	56人	22%
90歳以上	18人	7%
合計	249人	100%

Q3.お住まいをお答えください。



居住地	人数	割合	
下呂市	209人	84%	
(内訳)	金山地域	178人	71%
	下呂地域	28人	11%
	萩原地域	3人	1%
	小坂地域	なし	***
	馬瀬地域	なし	***
下呂市以外	40人	16%	
(内訳)	白川町	26人	10%
	七宗町	2人	1%
	東白川村	7人	3%
	郡上市	2人	1%
	関市	1人	0%
	その他	2人	1%
合計	249人	100%	

Q4.当院まで来られた交通手段についてお答えください。

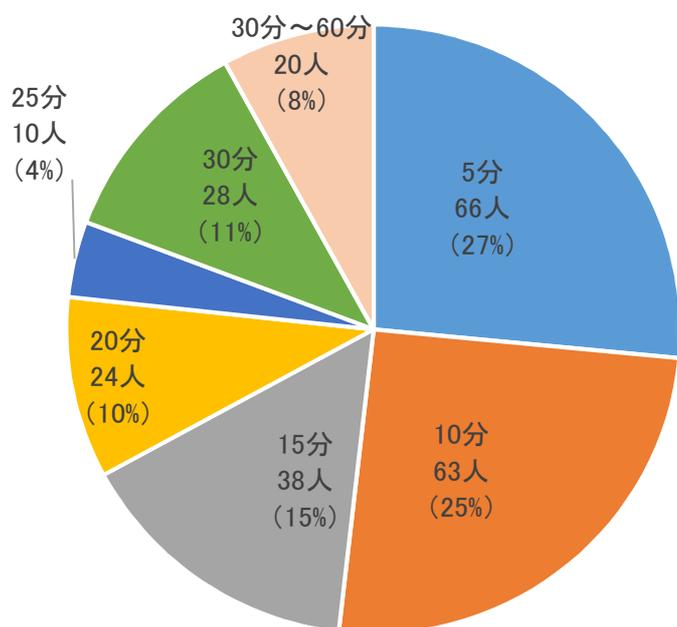


交通手段	人数	割合
徒歩	4人	2%
自転車	5人	2%
バイク	なし	***
自家用車	217人	87%
デマンドバス	10人	4%
タクシー	1人	0%
その他	12人	5%
合計	249人	100%

約9割の患者さまは自家用車で来院されていました。デマンドバスやタクシーを利用して来院されている方は全体の5%と少数ですが、Q2で得られた患者さまの年齢構成から判断すると、自家用車で来院されたと回答された中にも、家族や知人の運転で来られた方もいらっしゃると思えます。

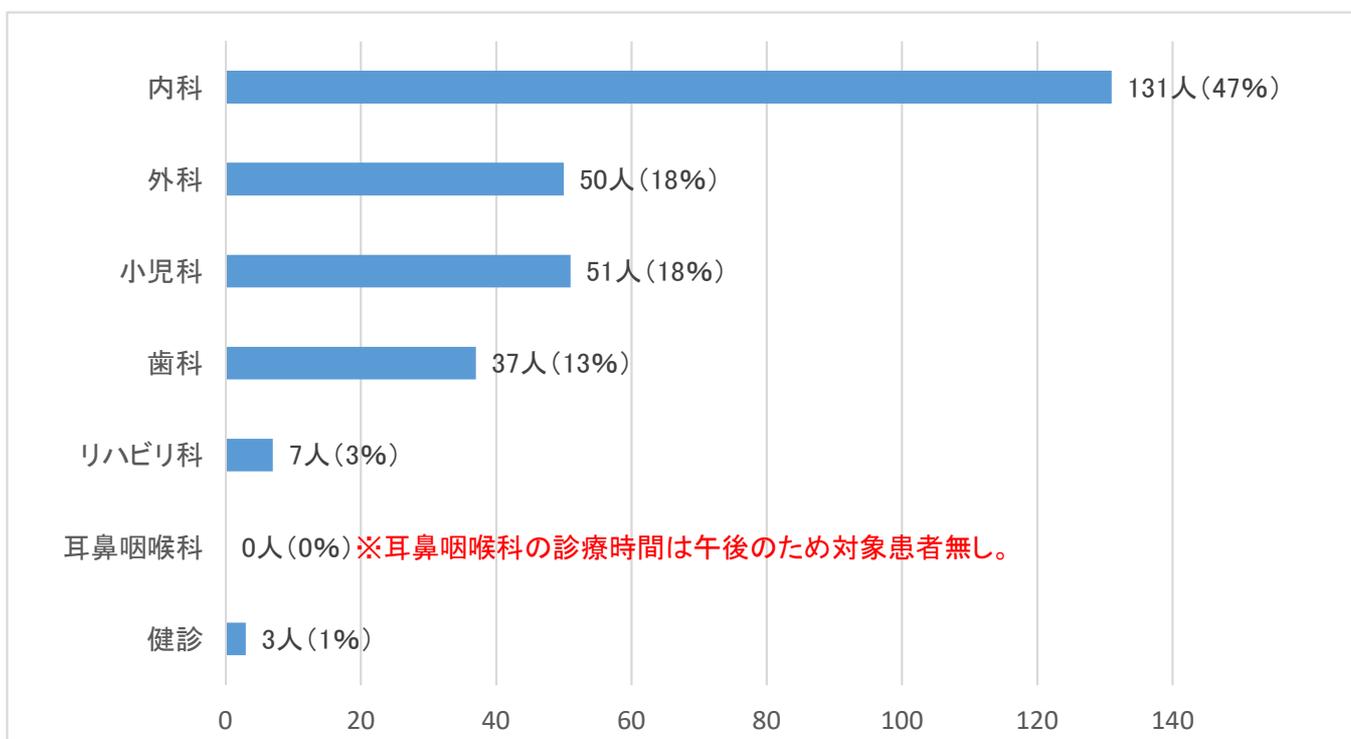
高齢化が進む中で、移動手段の把握は重要であるため、次回の調査では、ご本人が運転して来院されたのか家族等の運転で来られたのかを明らかにしたいと思います。

Q 5.ご自宅から当院までの所要時間をお答えください。



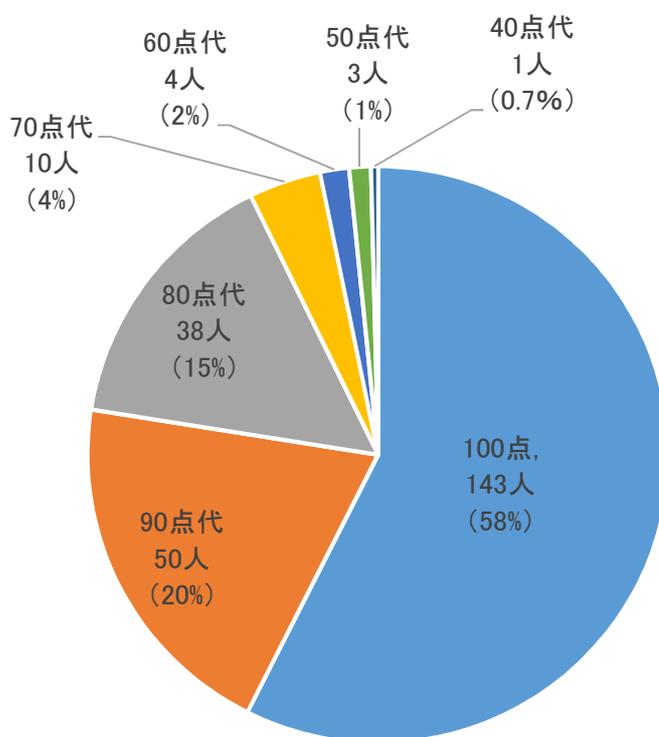
所要時間	人数	割合
5分	66人	27%
10分	63人	25%
15分	38人	15%
20分	24人	10%
25分	10人	4%
30分	28人	11%
30分～60分	20人	8%
60分以上	なし	***
合計	249人	100%

Q 6.本日受診された診療科をお答えください。（複数回答可）

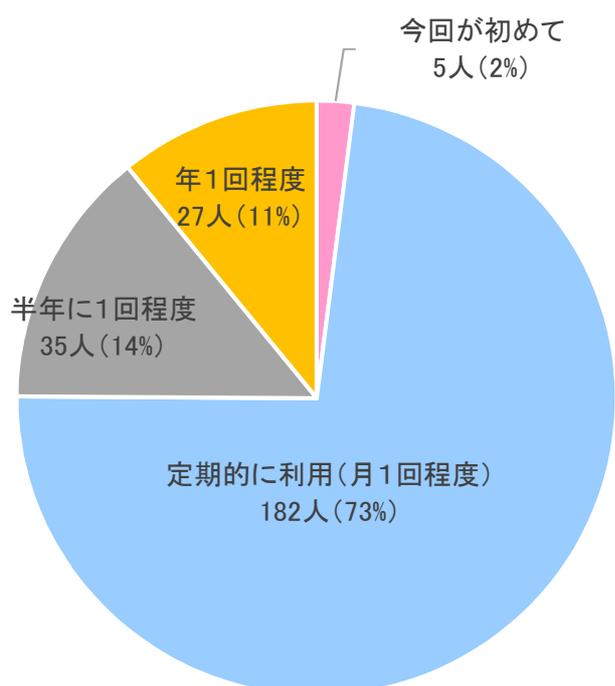


Q7.本日の診察をどのように感じていますか。の満足度をお答えください。

何も不安を感じず、満足した状態を100点とした場合、今日の点数をお答えください。

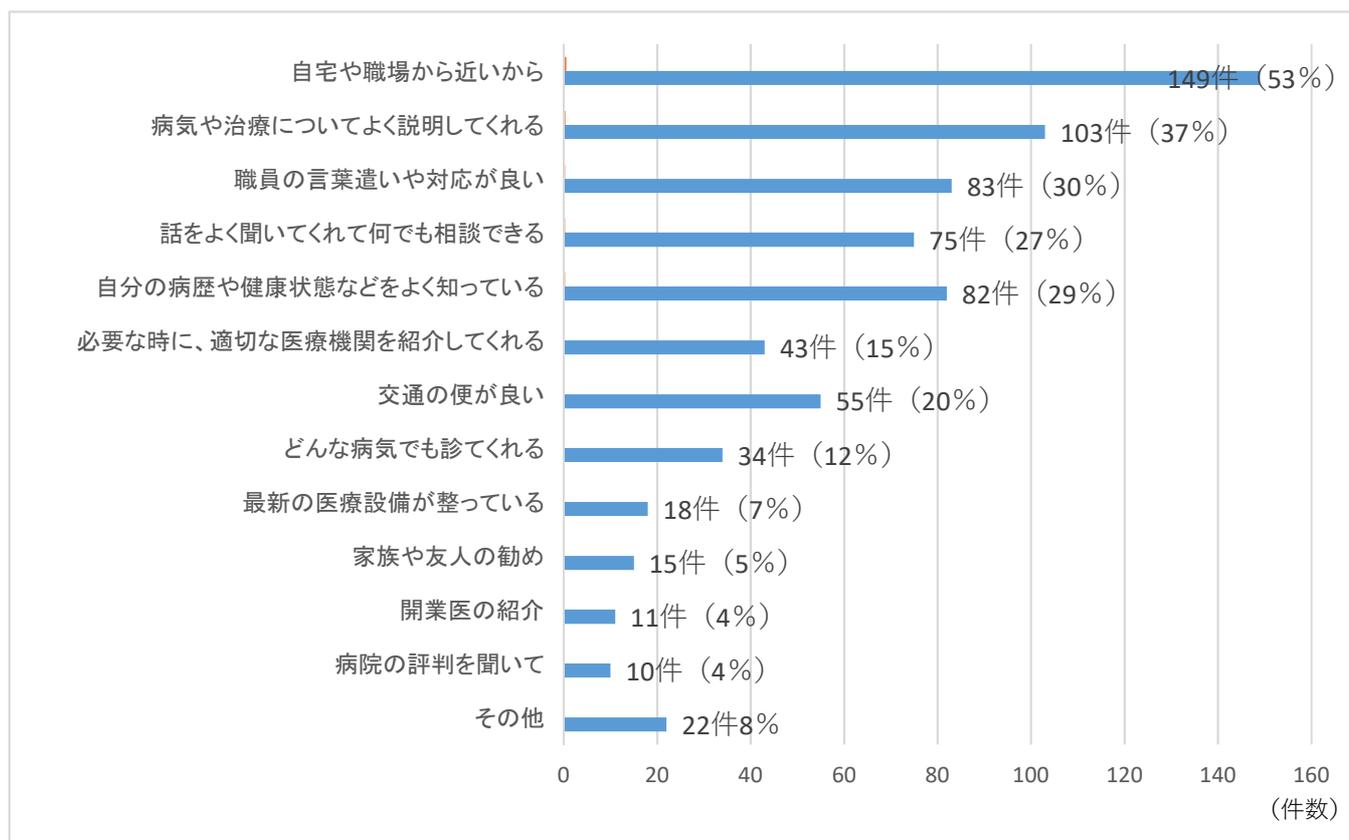


Q8.当院の受診頻度をお答えください。



受診頻度	人数	割合
今回が初めて	5人	2%
定期的に利用	182人	73%
半年に1回程度	35人	14%
年1回程度	27人	11%
合計	249人	100%

Q9.当院を選んだ理由をお答えください。（複数回答可）



※当院を選んだ理由、「その他」の詳細理由

- 一番近い小児科で、しっかり検査等していただけるため。(受診科:小児科)
- Dr、Ns、皆さん優しい。(受診科:小児科)
- 保育園の勧め(受診科:小児科)
- しっかり検査してくれる。(受診科:小児科)
- ずっと通っているから(受診科:内科)
- 以前、手術をしたから。(受診科:外科)
- 血液検査をしてくれる。(受診科:小児科)
- 棚橋先生の診察が安心できるから(受診科:小児科)
- 小児科が受診できる(受診科:小児科)
- 保育士さんから聞いて(受診科:小児科)
- 母親の職場だから(受診科:小児科)
- 検査をしっかりして、原因をつきとめてくれる(受診科:小児科)
- 前の病院からずーと(受診科:内科)
- 個人医院より細かく調べてもらえるかと思い(受診科:内科)
- 下呂病院からの紹介状(受診科:歯科)
- 小さい頃から診ていただいているのと、看護師さん方の対応に心から安心できるから。(受診科:小児科)

※下表は、「当院を選んだ理由」を10歳刻みの年齢構成で表したものです。

		10歳未満	10～19歳	20～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳以上	合計
		32人	17人	26人	31人	69人	56人	18人	249人
自宅や職場から近いから	回答数	7件	6件	21件	20件	46件	37件	12件	149件
	割合	21.9%	35.3%	80.8%	64.5%	66.7%	66.1%	66.7%	
病気や治療についてよく説明してくれる	回答数	16件	12件	6件	8件	32件	23件	6件	103件
	割合	50.0%	70.6%	23.1%	25.8%	46.4%	41.1%	33.3%	
職員の言葉遣いや対応が良い	回答数	19件	8件	6件	11件	21件	15件	3件	83件
	割合	59.4%	47.1%	23.1%	35.5%	30.4%	26.8%	16.7%	
話をよく聞いてくれて何でも相談できる	回答数	16件	7件	4件	6件	21件	19件	3件	76件
	割合	50.0%	41.2%	15.4%	19.4%	30.4%	32.1%	16.7%	
自分の病歴や健康状態などをよく知っている	回答数	6件	7件	7件	8件	26件	21件	7件	82件
	割合	18.8%	41.2%	26.9%	25.8%	37.7%	37.5%	38.9%	
必要な時に、適切な医療機関を紹介してくれる	回答数	2件	2件	1件	3件	18件	13件	4件	43件
	割合	6.3%	11.8%	3.9%	9.7%	26.1%	23.2%	22.2%	
交通の便が良い	回答数	3件	1件	4件	6件	21件	17件	3件	55件
	割合	9.4%	5.9%	15.4%	19.4%	30.4%	30.4%	16.7%	
どんな病気でも診てくれる	回答数	2件	5件	2件	0件	8件	15件	2件	34件
	割合	6.3%	29.4%	7.7%	0.0%	11.6%	26.8%	11.1%	
最新の医療設備が整っている	回答数	0件	0件	2件	0件	7件	8件	1件	18件
	割合	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	10.1%	14.3%	5.6%	
家族や友人の勧め	回答数	6件	2件	0件	0件	5件	2件	0件	15件
	割合	18.8%	11.8%	0.0%	0.0%	7.3%	3.6%	0.0%	
開業医の紹介	回答数	0件	0件	0件	1件	7件	2件	1件	11件
	割合	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	10.1%	3.6%	5.6%	
病院の評判を聞いて	回答数	4件	2件	1件	1件	0件	2件	0件	10件
	割合	12.5%	11.8%	3.9%	3.2%	0.0%	3.6%	0.0%	
その他	回答数	6件	5件	1件	0件	7件	3件	0件	22件
	割合	18.8%	29.4%	3.9%	0.0%	10.1%	5.4%	0.0%	

◆年齢構成別で見た特徴

- 19歳未満の患者さまの特徴： この年齢層の患者さま(保護者を含む。)は、病気や治療方法の説明、医師・看護師の患者さまに対する接し方、患者さまの病歴や健康状態への理解を重視していることが分かります。また、「どんな病気でも診てくれる」、「家族や友人の勧め」、「病院の評判を聞いて」の割合が高いのも、他の年齢には見られない傾向です。「自宅や職場から近いことや交通の便が良いことを病院選択する上で重要視していないことも特徴として見られます。
- 19歳以上の患者さまの特徴： 「自宅や職場から近いから」、「交通の便が良い」、「必要な時に、適切な医療機関を紹介してくれる」を選択理由とした割合が高いのが特徴として挙げられます。

Q10. 職員の接遇について、当院の満足度をお答えください。

質問項目	満足 (割合)	普通 (割合)	不満 (割合)
総合案内、会計の言葉遣い・対応	182人 (73.1%)	67人 (26.9%)	0人 (0.0%)
受診科受付の言葉遣い・対応	187人 (75.1%)	62人 (24.9%)	0人 (0.0%)
看護師の言葉遣い・対応	192人 (77.1%)	56人 (22.5%)	1人 (0.4%)
医師の言葉遣い・対応	197人 (79.1%)	52人 (20.9%)	0人 (0.0%)
プライバシーへの配慮	151人 (60.6%)	95人 (38.2%)	3人 (1.2%)

職員の接遇について、7割以上の患者さまから良い評価をいただいております。しかしながら、「プライバシーへの配慮」に関しては、他より評価が低いことから、今一度、院内研修等により職員の意識の向上を図る必要があります。

Q11. 診察について、当院の満足度をお答えください。

質問項目	満足 (割合)	普通 (割合)	不満 (割合)
看護師への質問や相談のしやすさ	172人 (69.1%)	77人 (30.9%)	0人 (0.0%)
看護師の患者の話を聞く姿勢	173人 (69.5%)	76人 (30.5%)	0人 (0.0%)
看護師の説明や処置	175人 (70.3%)	74人 (29.7%)	0人 (0.0%)
医師への質問や相談のしやすさ	165人 (66.3%)	83人 (33.3%)	1人 (0.4%)
医師の患者の話を聞く姿勢	175人 (70.3%)	72人 (28.9%)	2人 (0.8%)
医師からの病状や検査結果の説明	176人 (70.7%)	69人 (27.7%)	4人 (1.6%)

診察についても、7割前後の患者さまから良い評価をいただいております。今後も、選ばれる病院づくりを進め、患者さまの満足度の向上を図ってまいります。

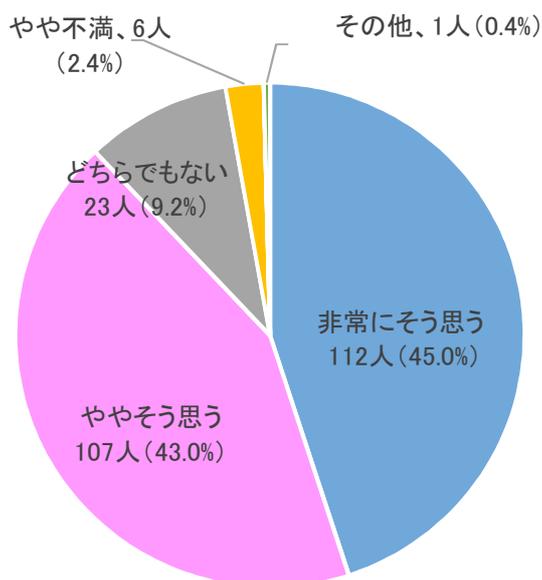
Q12. 医療サービスについて、当院の満足度をお答えください。

質問項目	満足 (割合)	普通 (割合)	不満 (割合)
診察待ち時間の長さ	62人 (24.9%)	159人 (63.9%)	28人 (11.2%)
診察時間の長さ	92人 (36.9%)	153人 (61.4%)	4人 (1.6%)
職員間の連携	112人 (45.0%)	135人 (54.2%)	2人 (0.8%)
受付から診察、検査、支払いまでの流れの分かりやすさ	126人 (50.6%)	120人 (48.2%)	3人 (1.2%)

「診察待ち時間の長さ」への不満は、11.2%と高い値となっています。不満と回答された28人の患者様の受診科を見ると、内科22人、外科2人、小児科1人、歯科3人でした。過去より、内科の診察待ち時間が長いことについては、患者さまから指摘され続けている課題で、早急に解決を図らねばなりません。

Q13. 当院について、総合的に満足していますか。

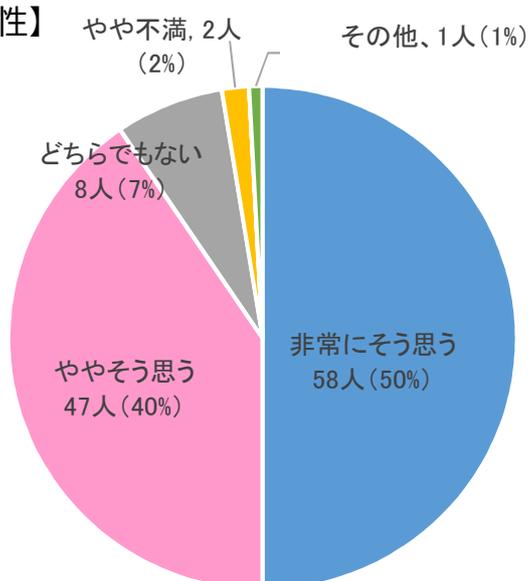
【全体】



【全体】

満足度	人数	割合
非常にそう思う	112人	45.0%
ややそう思う	107人	43.0%
どちらでもない	23人	9.2%
やや不満	6人	2.4%
不満	0人	0.0%
その他	1人	0.4%
合計	249人	100.0%

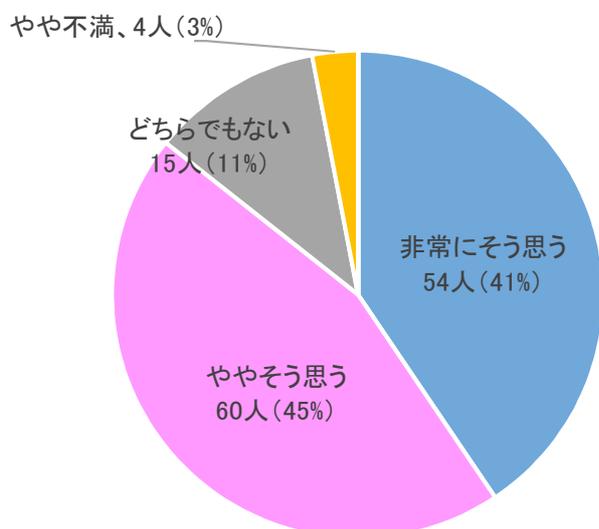
【再掲：男性】



【再掲：男性】

満足度	人数	割合
非常にそう思う	58人	50.0%
ややそう思う	47人	40.5%
どちらでもない	8人	6.9%
やや不満	2人	1.7%
不満	0人	0.0%
その他	1人	0.9%
合計	116人	100.0%

【再掲：女性を抽出】



【再掲：女性】

満足度	人数	割合
非常にそう思う	54人	40.6%
ややそう思う	60人	45.1%
どちらでもない	15人	11.3%
やや不満	4人	3.0%
不満	0人	0.0%
その他	0人	0.0%
合計	133人	100.0%

全体では88.0%の方が満足と回答されていますが、男女別に見ると男性は比較してみると、女性の方が全体では7割の人が満足しているが、男女別に見ると男性は90.5%、女性は85.7%が満足しており、男女比で見ると男性の満足度が高い傾向にある

Q14.ご意見・ご要望など自由にお書きください。

<p>当院に対するご意見やご要望などがありましたら、自由に記入してください。</p>	<p>受診科</p>
<p>・各科の順番モニターがあると事前に待ち時間が分かると思います。 ・各病院もモニターが増えています。設置費用もかかりますが、予算計上してお客様の信頼とサービス向上して頂くと良いと思います。</p>	<p>内科</p>
<p>JAバンクのATMがあると助かります</p>	<p>外科 内科</p>
<p>ありがたいです。</p>	<p>内科 歯科</p>
<p>いつもありがとうございます</p>	<p>小児科</p>
<p>いつもありがとうございます 子供も安心してし受診できているので嬉しいです</p>	<p>小児科</p>
<p>いつもありがとうございます。</p>	<p>小児科</p>
<p>いつもお世話になりありがとうございます。</p>	<p>外科</p>
<p>いつも小児科の皆さんにお世話になっています。 先生も看護師さんも優しくして下さるので嬉しいです。 自宅から近いわけではないですが、信頼できる先生がいらっしゃるの安心して育児ができます。これからも子どものことでいろいろ相談させていただきたいです。</p>	<p>小児科</p>
<p>いつも親切に対応していただきありがとうございます 家から近いので頼りにしております</p>	<p>内科 歯科</p>
<p>いつも優しい小児科のスタッフの皆さんのおかげで安心して受診できています。 小児科がなくならないよう、よろしく願います。</p>	<p>小児科</p>
<p>いつも優しくしていただきありがとうございます。</p>	<p>小児科</p>
<p>いつも優しく見守り、話を聞いてくださり有難いです。</p>	<p>小児科</p>
<p>シールの絵がかわいい。鼻に綿棒を入れるのいやです。 看護師さんとお医者さんが笑顔で接してくれるから安心します。いつもありがとうございます</p>	<p>小児科</p>
<p>どう治療することが望ましいかが分からず、患者の満足度が上がるようなアドバイスが 医師からあるといい。パンフレットや物で説明があると分かりやすいかなと思います。</p>	<p>歯科</p>
<p>とにかく待ち時間が長く、病人が病院へ来てよけいにつかれてしまいます</p>	<p>歯科</p>
<p>まち時間がもう少し短かければいかと</p>	<p>内科</p>
<p>もの忘れ外来が有ると良いかと思えます</p>	<p>内科</p>
<p>安心してもらえる小児の専門の先生がいてくれることに感謝しております。 家から少し距離はありますが、不安なときこそみてもらおうと思えます。 看護師さんも子供にも親にも優しく接してくれてありがたいです。</p>	<p>小児科</p>

当院に対するご意見やご要望などがありましたら、自由に記入してください。	受診科
春のニュースには落胆した。市も反省することを望む。	内科
院内どこでも見守られていると感じ、安心できて良い。	内科
皆さん優しくして頂けるので安心です	内科
看護師さんがとても優しく親切です。	歯科
看護師さんが親切に対応してくださって嬉しかったです。先生から色んな症状や薬の提案をしてくださって助かりました。小さい頃からずっとかかっている先生や看護師さんで安心しているので病院が無くならないで欲しいです。	内科 外科
看護師の人の数が多すぎる 中で立っている人が数人いて気になる	リハビリ科
眼科、耳鼻科があればいいとおもいます。	内科
眼科と泌尿器科があると良い	歯科
頑張ってください。	歯科
急性期で他院を紹介してくださるのは助かる。	内科 外科
近くて助かってます。長く通院していますが病院がなくならないよう願ってます。	外科
経営困難な面があることは、テレビ、説明会で見聴をしていますが、継続して頂けるようお願いします。	内科
月一回の通院ですが満足しています。	内科 外科
後から来た人でも早く終わり、番号表をもらっても長い時間待たせるので納得がいかない。朝8時に来ても後々にまわされ、今日は「何と不思議早いなー」と思ったらこの調査が有ったとはねー。今日のような順序良さで明日からもお願い100%願っています。	内科 外科
今はいいけど、もう一年ほどで病院に行く足がない。バスが全然なく、頼むのに前日か3時間前では間に合わない。行く足が無くなると病院に行けなくなり困る。	内科
今後も宜しくお願いします	内科
産婦人科があると良いと思います。	内科
歯科についてはないです	歯科
歯科については良いのですが、内科の待ち時間は長いと思うことが多いです。	歯科
時間が限られているから仕方ないですが、患者に思いやり、説明が欲しい。	内科

当院に対するご意見やご要望などがありましたら、自由に記入してください。	受診科
小さいときから診てもらえる棚橋先生の診察は子供たちも安心して受けれています。看護師さんも優しく話しかけてくれるので、緊張せずに受診できて助かっています。	小児科
小児科の棚橋先生を初め、看護師の皆さんがとても優しく丁寧にお話や処置をしてくださいます。子どもにとってはちょっと怖い場所というイメージの病院ですが、皆さんのおかげで怖がることなく受診できて助かっています。ありがとうございます。	小児科
小児科の電話が12時～13時に対応して頂けると嬉しいです。小児科の先生、看護師の方は皆親切です。いつもありがとうございます。受付の電話対応で苦手な方がみえます。もうすこし感じがいいと嬉しいです。	小児科
笑顔での対応がありがたかった。	小児科
常勤でいつも診てくださる小児科が金山病院しかないので、少し遠くても受診しています。子どものことなら何でも診ていただけて、必要な検査もしてくださるのでありがたいです。	小児科
色々の科が有ると良い	歯科
診察待合に順番を表示する電光板があるとよい。	内科
診療科が限られているので残念に思う。	内科
先生、看護師、事務員さんの対応がとてもすばらしかったです。ここに来た時に、みなさんがあいさつをしてくれたのでうれしかったし、心があたたまりました。	小児科
他の人に病名を知られたくないのに配慮に欠けると思う。	内科
待ち時間減少の為、受診患者数を減らしているのかな？ (月1回→2ヵ月1回受診にするなど) 外来の患者さんの数が減少しているのが気になります	歯科
大変ありがたいです	歯科
第一子出産より15年程、通院しています。小児科の先生はじめ、看護師の皆さんはとても親切で丁寧で、棚橋先生が下呂で子供たちを診てくださるお陰で子育ても安心してできます。30分かけて通う価値のある病院です。	小児科
丁寧に説明して頂けてありがたいです。	小児科
通院可能な病院であり今後も今の状態を維持してほしいものです	内科 外科
電話での問い合わせに時間がかかる。事務的すぎる。患者がどうしたいかももう少し気にして話してほしい。	小児科
電話の受話器はしっかり置きましょう	内科

当院に対するご意見やご要望などがありましたら、自由に記入してください。	受診科
電話対応してくださる易しい声の女性の方が、いつも丁寧に分かりやすくお話ししてくださるのでとても印象が良いです。 いつもありがとうございます。電話の声がその方だととても安心します。	小児科
特にありません。いつもありがとうございます。	内科
特にありません。	内科 外科
特にありませんです。	内科
発熱外来での待ち時間が長い場合、車内が熱くなりやすいので、日陰で車を停めたい	小児科
非常に便利に利用しています。満足しています。	内科
病院はなくなることはとても困ります。 これからもずっと診察してもらいたいと思います。	外科
不安障害があるので血液検査の話は親のみか本人に不安が残らないように話してもらいたかった。話の後、不安そうな娘の姿があった。	小児科
本当に頼りにしていて、棚橋先生をはじめ小児科の看護師さん方に感謝の気持ちでいっぱいです。小さい頃から診ていただいているので安心できます。 これからもお世話になると思うのでよろしく願います。	小児科
毎月1度検診に来ています。以前、大腸ガンで入院したことがありその時の対応に満足しています。その後のケアも充分でした。 何年も続いている診察に満足しています。	内科
夜間救急かないのが一番の不満	内科
余り、病院に来ないので、よくわかりませんが今日は、満足しています	外科
話もよく聞いて下さるし、受診して良かったです。	内科 外科
廣瀬先生の優しい説明、思いやりが良いです。看護師、受付の皆さんの対応も良いです。	内科

ご協力ありがとうございました。

皆様からいただいた貴重な御意見は全職員で共有し、当院の医療の質を高め、患者さまが利用しやすく、信頼される病院、地域から愛される病院となるよう、日々努力してまいります。



〒509-1693

岐阜県下呂市金山町金山973番地6

<https://www.city.gero.lg.jp>