

2026年2月20日

## 2025年度外来患者満足度調査の結果報告

丸子中央病院 患者サービス向上委員会

2026年1月26日(月)～30日(金)の5日間、外来患者さんを対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。今年度の調査ではビンゴ形式の調査用紙を上記5日間に100枚ずつ、計500枚配布いたしました。回答いただいた枚数は475枚で、回答いただいた率は95.0%でした。調査回答にご協力をいただきました皆さまには、心より御礼申し上げます。

結果については別紙をご参照ください。今年度の結果で特徴的だった点は以下のとおりです。

問1：90代以上と、15～29歳の回答者の減少。配布方法や実施時期に問題がなかったか検証が必要。

問6：「診察待ち時間が長い」が2022年度比で有意に増加。

問7：「会計待ち時間が長い」が過去年度から有意に減少。

問9,12,13：レストラン、イベント、総合相談ステーションの認知度上昇。

追加で機械学習を使った分析を実施しました。クラスター分析によると、スタッフの対応に不満という方が微増傾向であることが明らかになりました。

また、会計待ち時間が短縮していることにより、診察待ち時間に対する不満が高まっているのではないかという仮説のもと、シフト分析を行いました。有意差はありませんでしたが、その傾向があることが確認できました。

今後も満足度向上のため、職員の皆さまのご理解、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

丸子中央病院 患者サービス向上委員会事務局

# 2025年度患者満足度調査結果報告

丸子中央病院

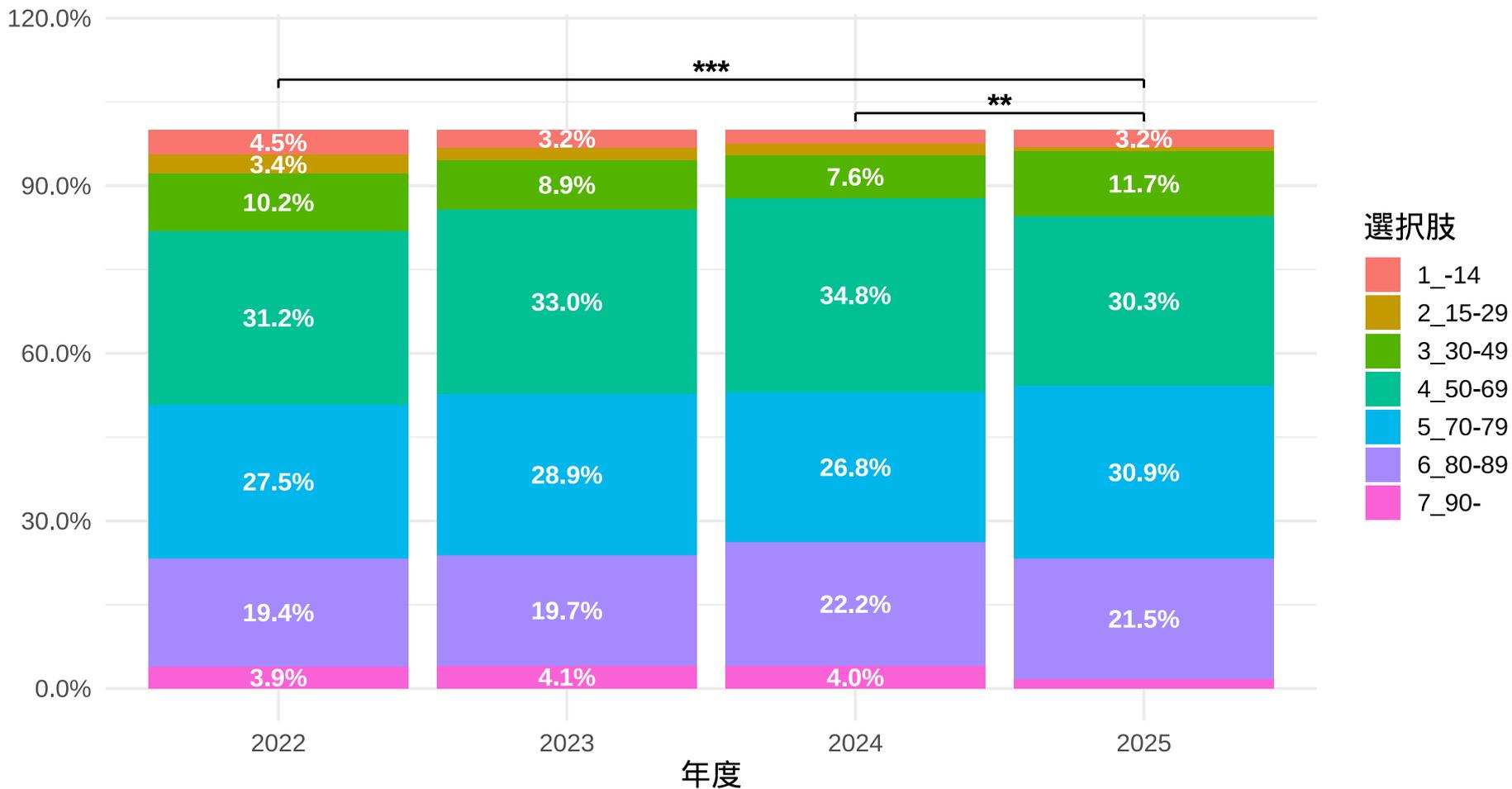
患者サービス向上委員会

# 2025年度患者満足度調査概要

- 毎日午前中、100枚ずつ配布し、回収ボックスに入れていただいた。結果、500枚配布の内回答数は475、回答率は95.0%であった。
- 月の最終週だったため、患者数が若干少なかった。来年度以降の実施日も検討課題である。
- 次ページより各年度比較した。有意差がある場合は\*で表示した。

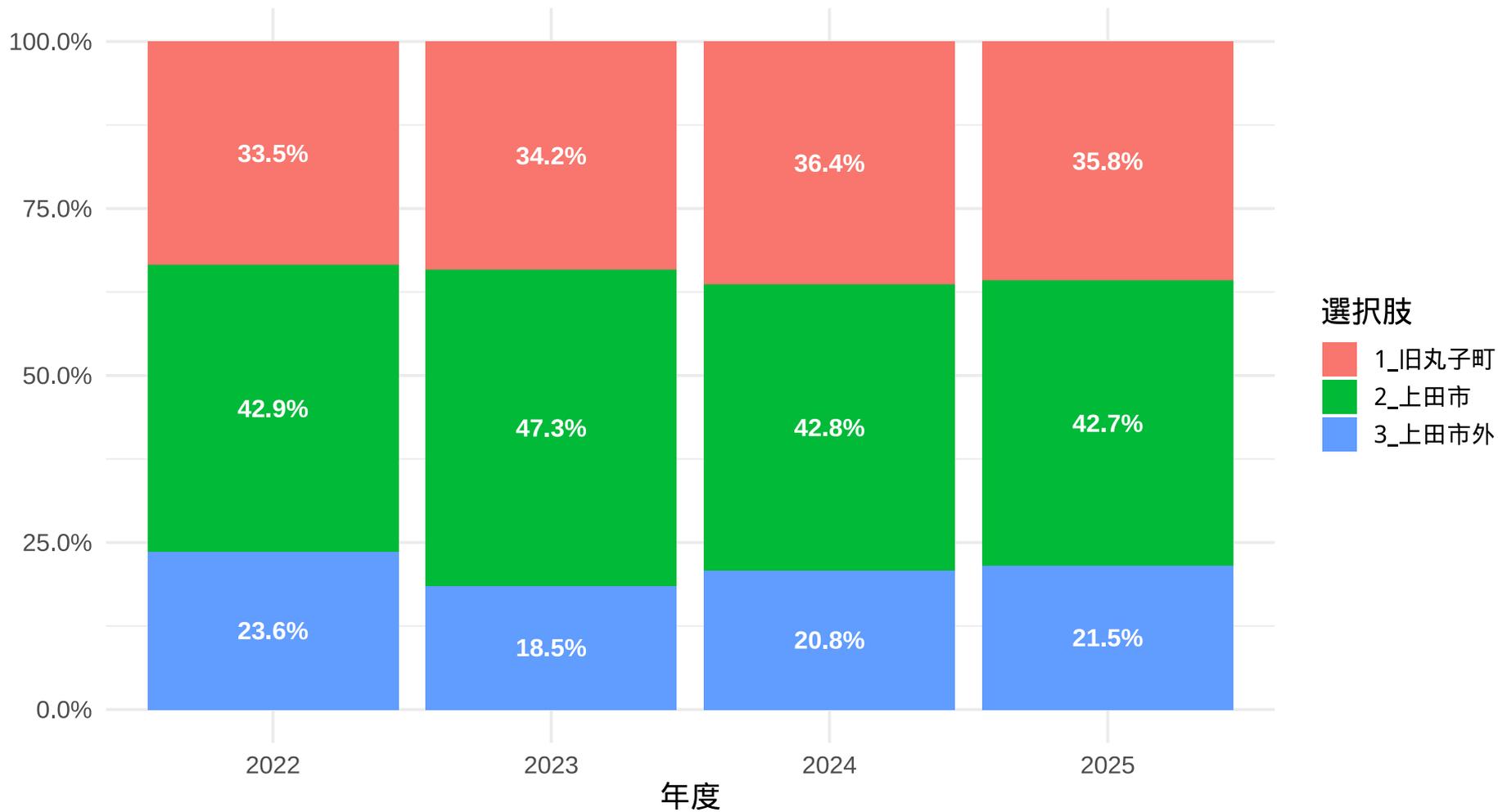
日付	曜日	回答数
2026/1/26	月	95
2026/1/27	火	94
2026/1/28	水	97
2026/1/29	木	92
2026/1/30	金	97

# 問1\_患者さんの年代

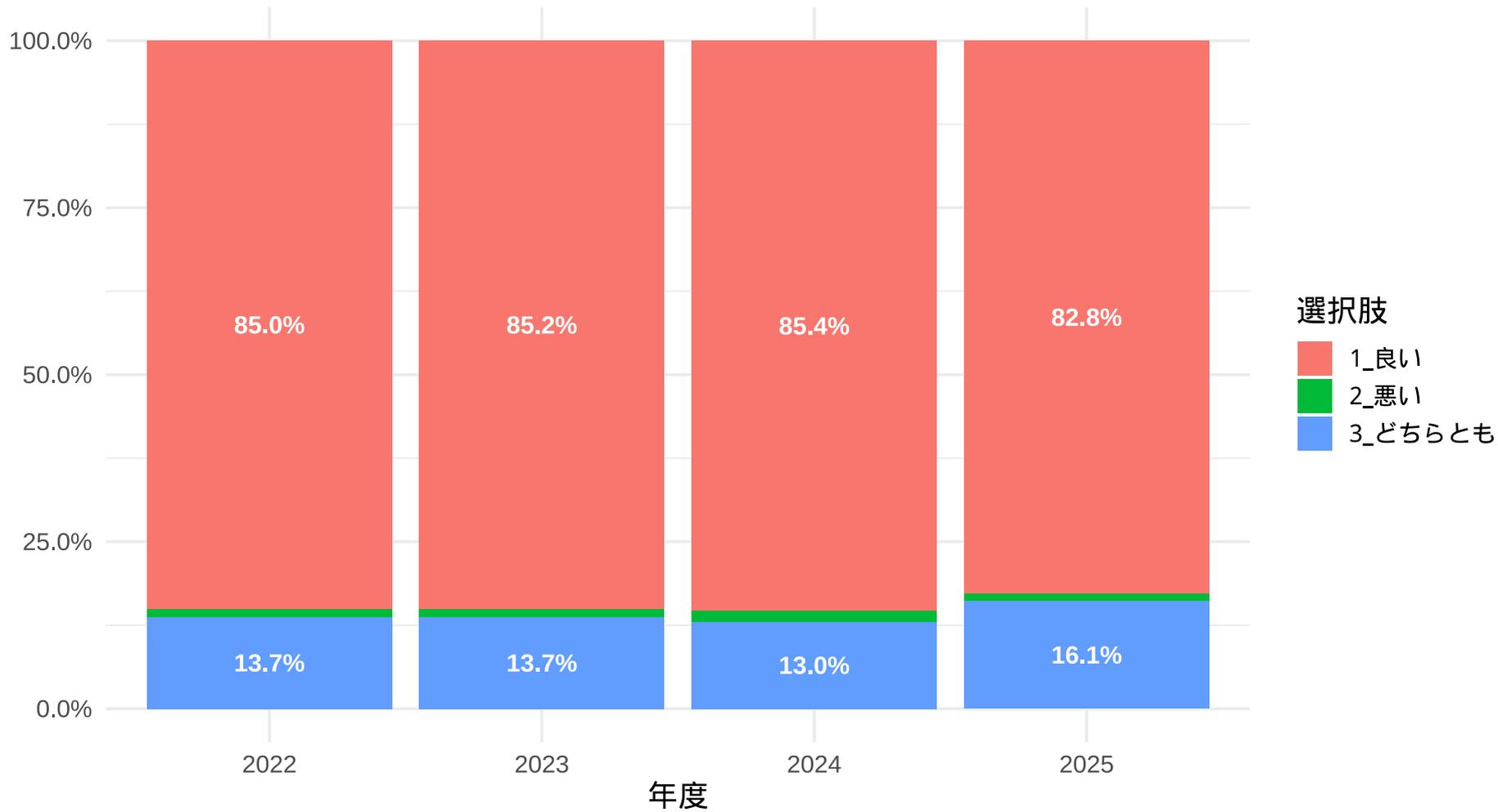


\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

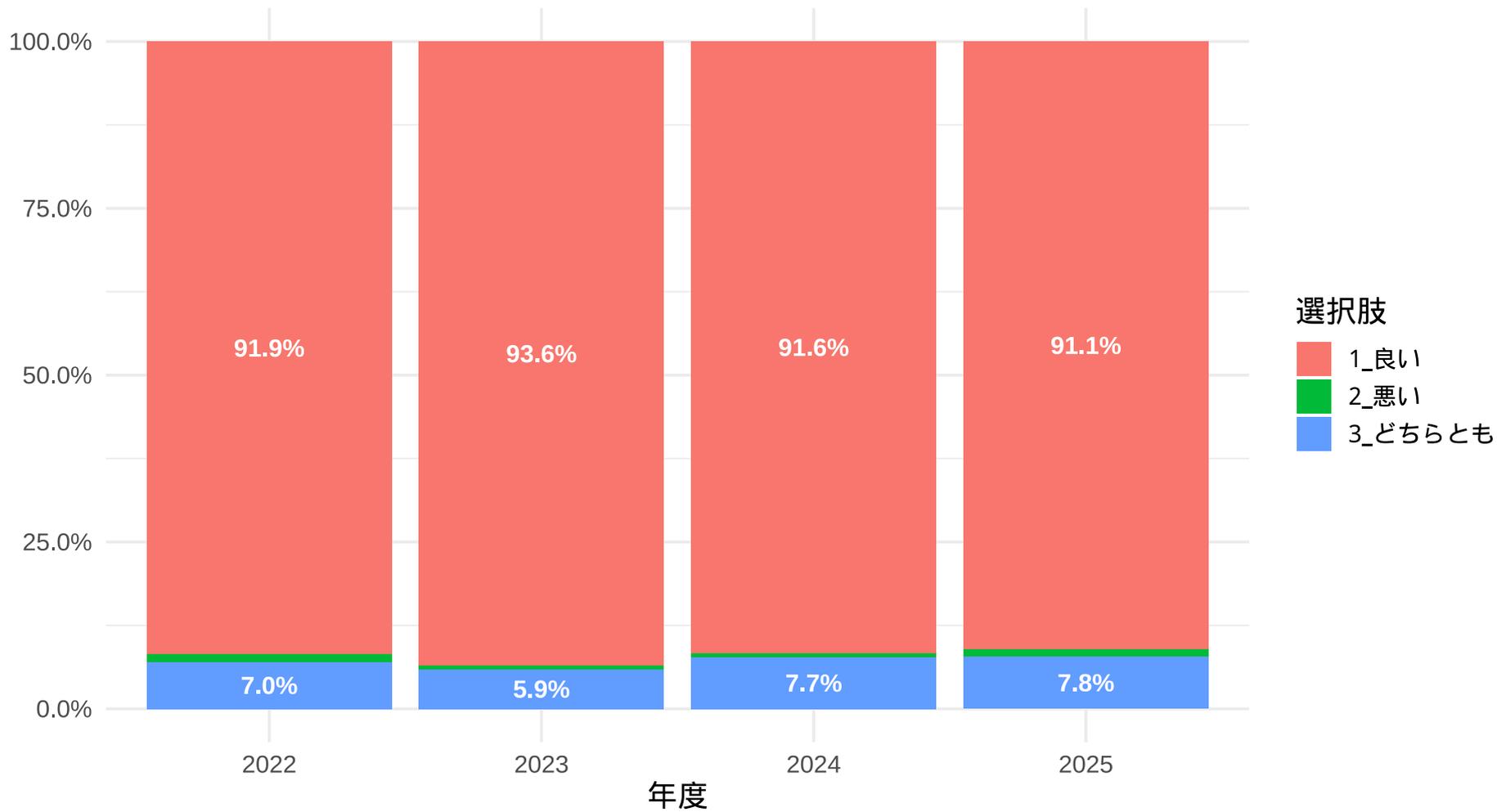
## 問2\_お住まい



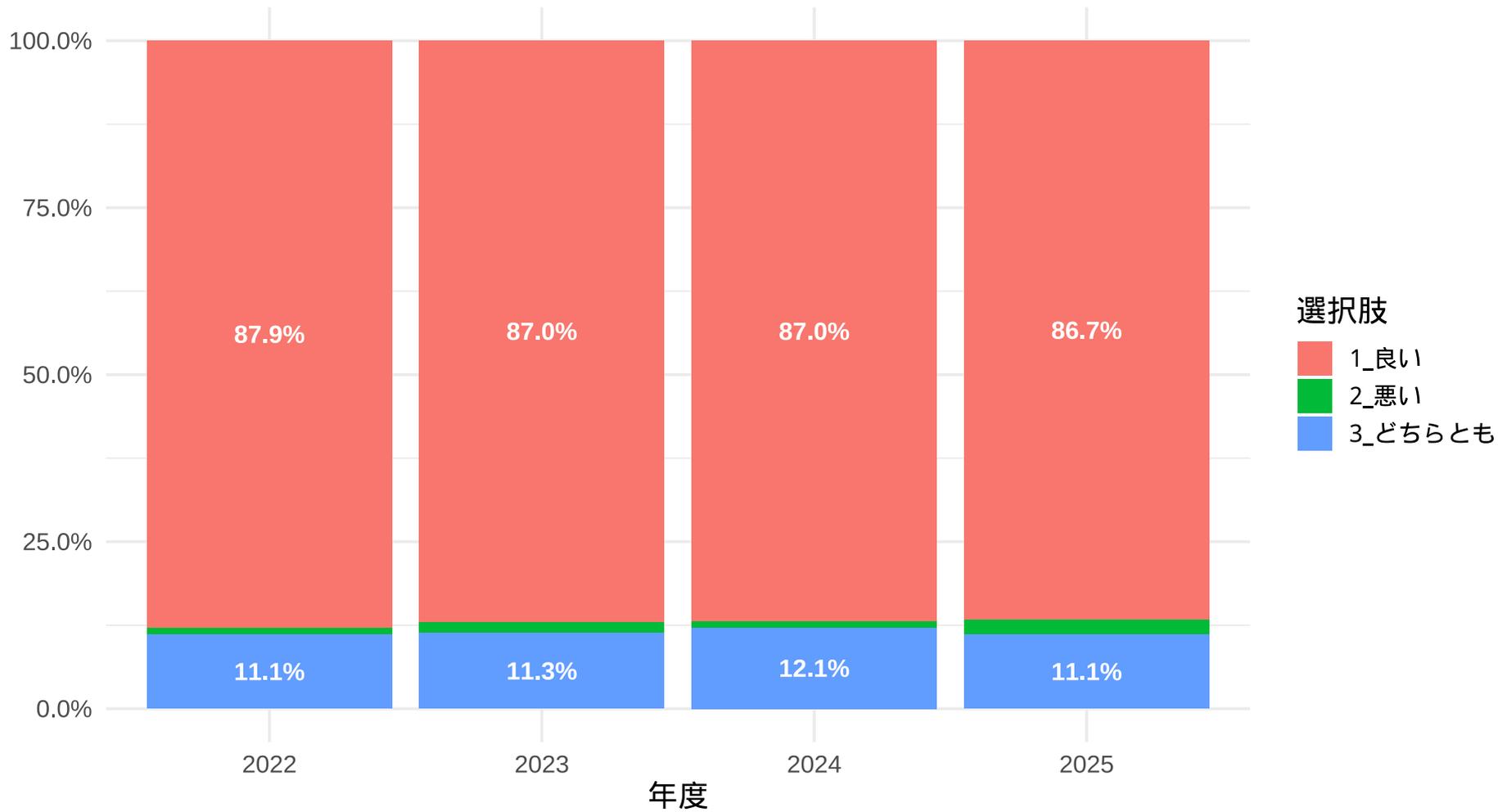
# 問3\_医師の対応



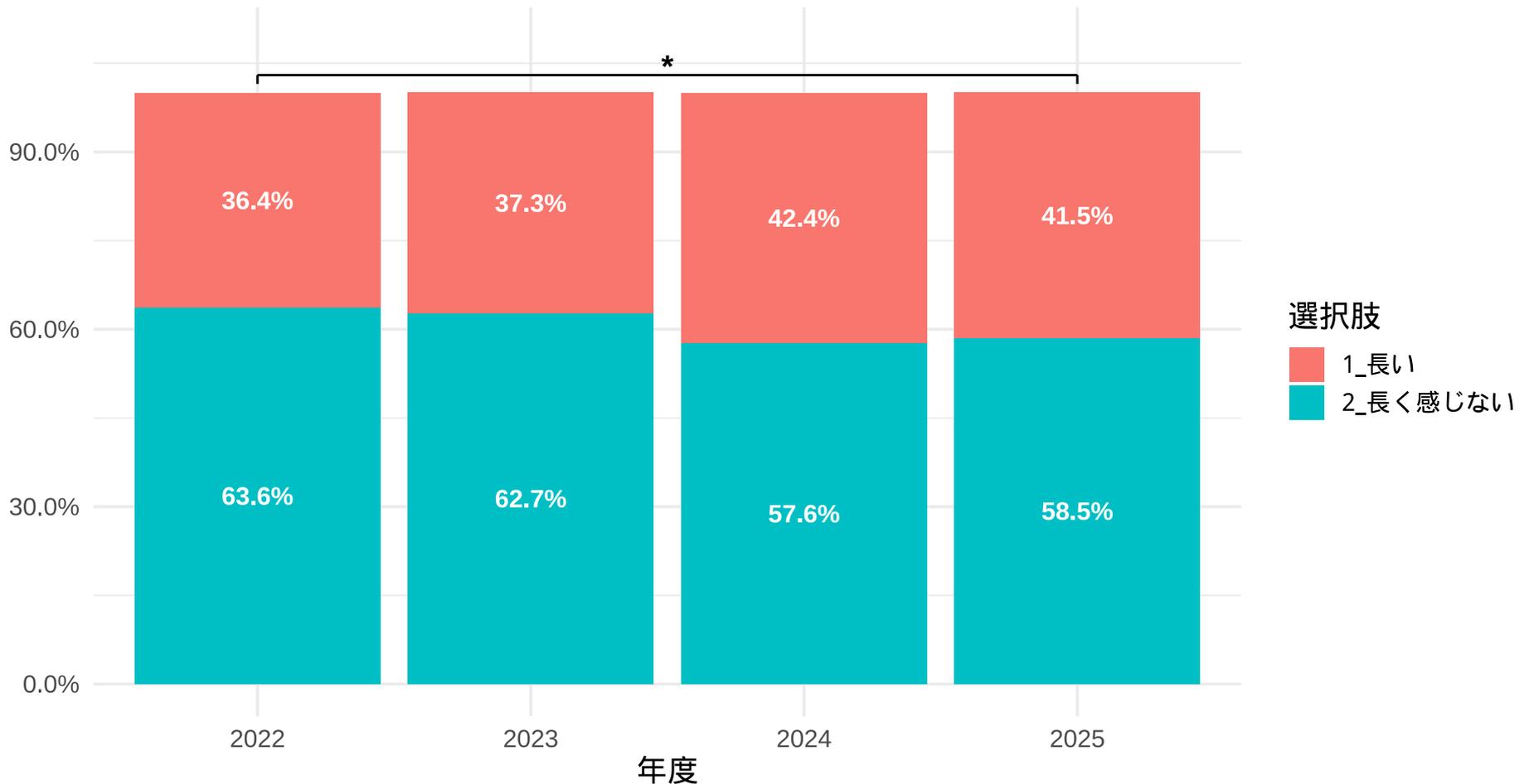
# 問4\_看護師の対応



# 問5\_窓口の対応

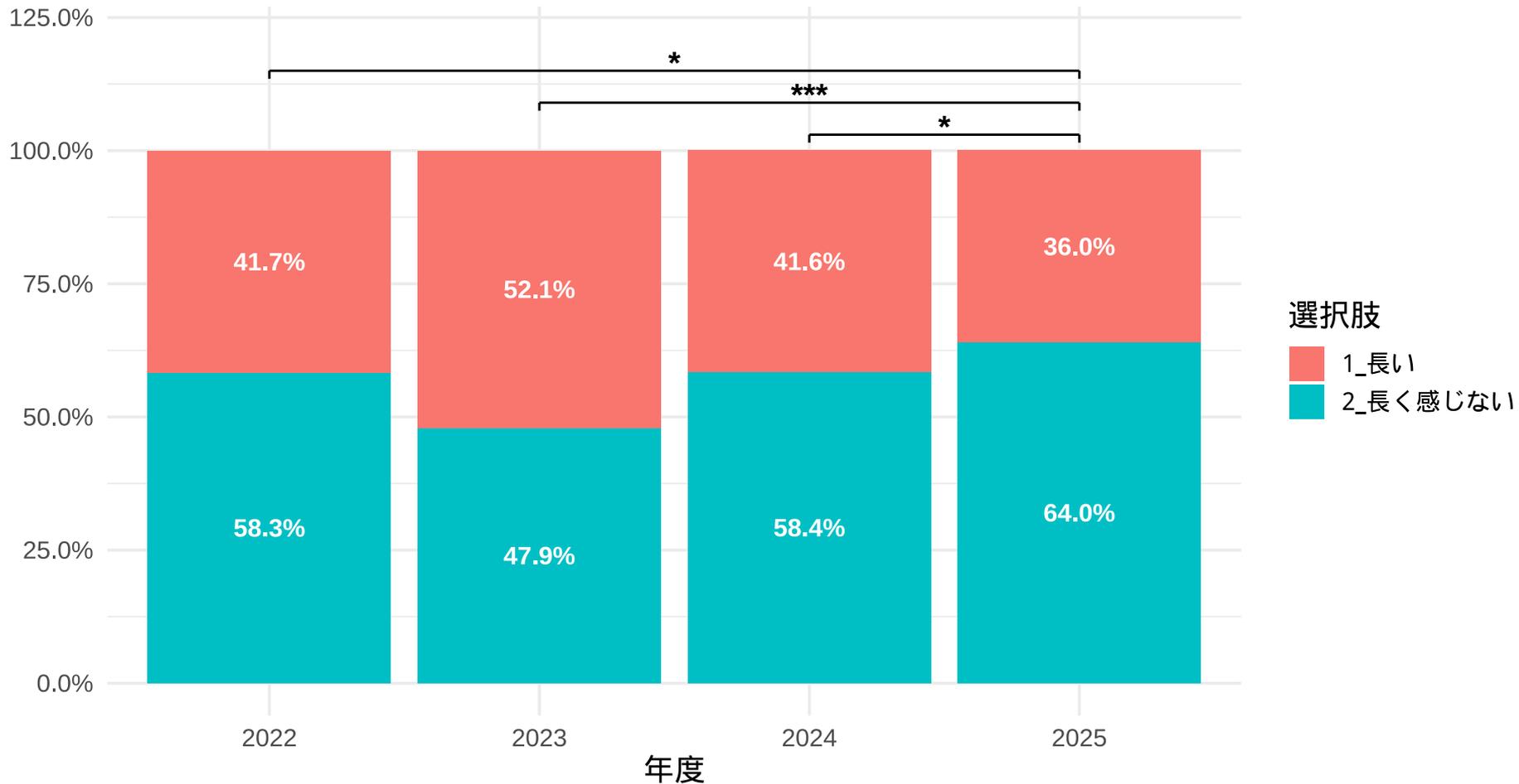


# 問6\_診察待ち時間は気になりましたか



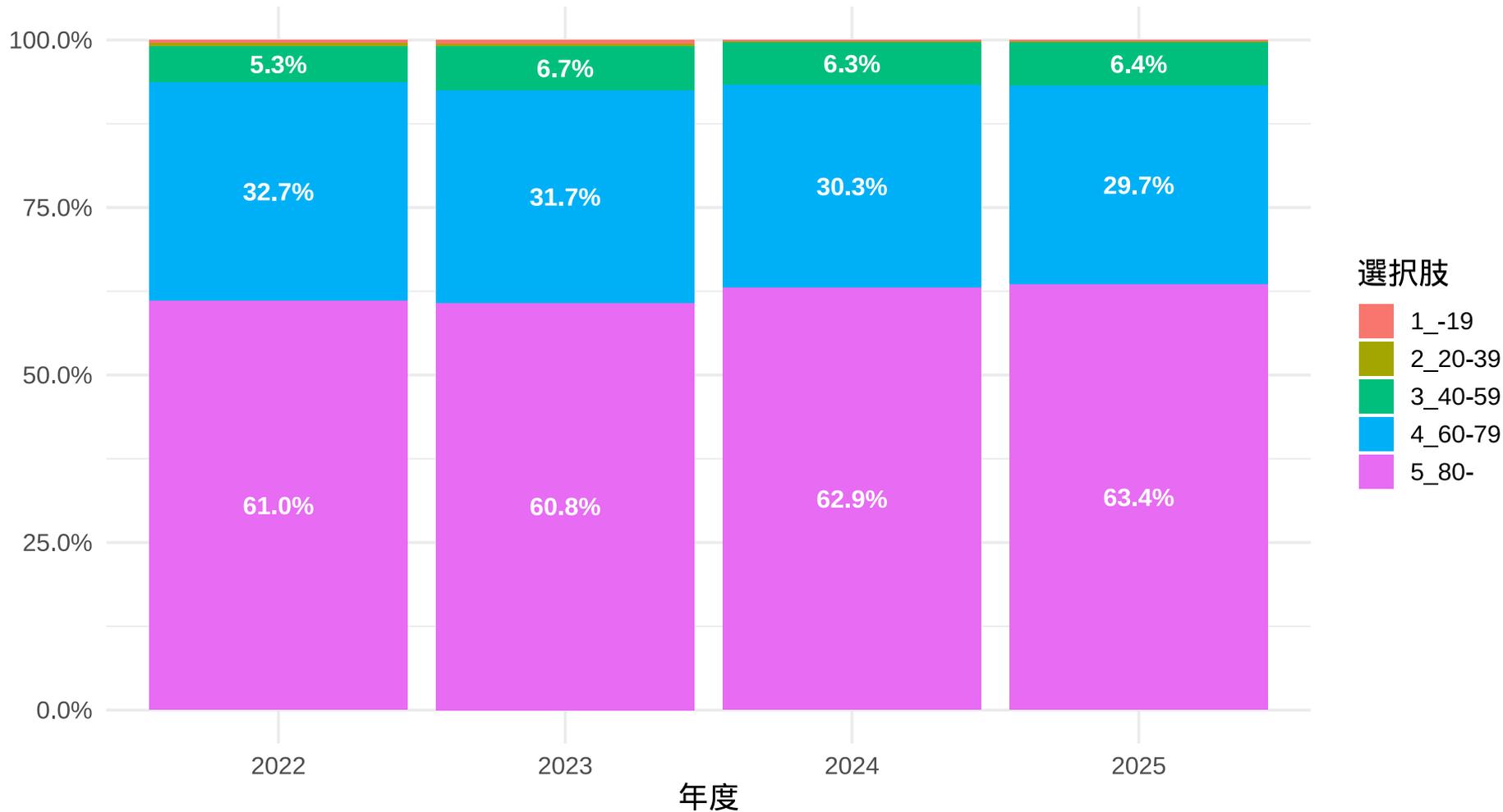
\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

# 問7\_会計の待ち時間は気になりましたか

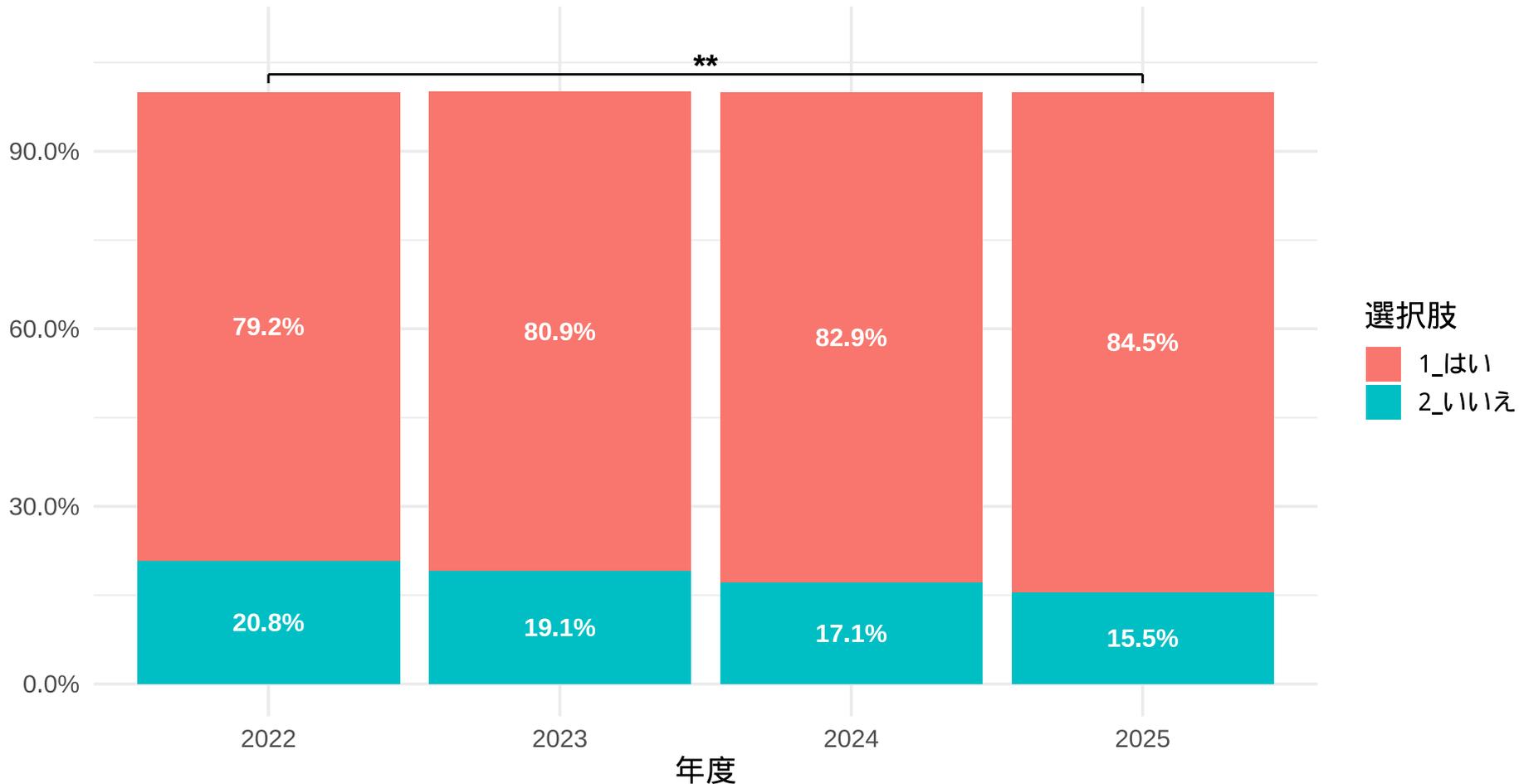


\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

# 問8\_丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか

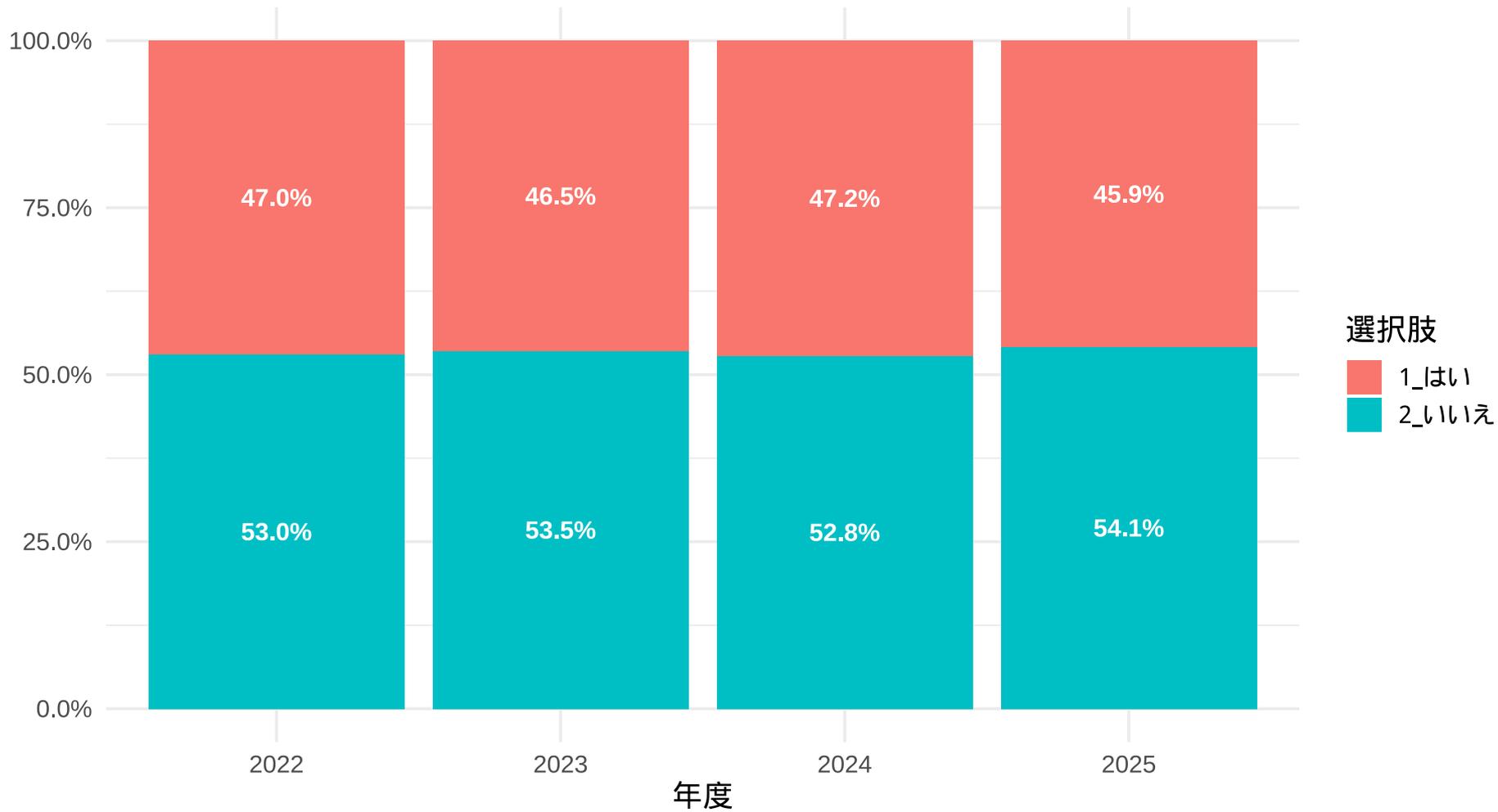


# 問9\_9階にレストランがあることはご存じですか

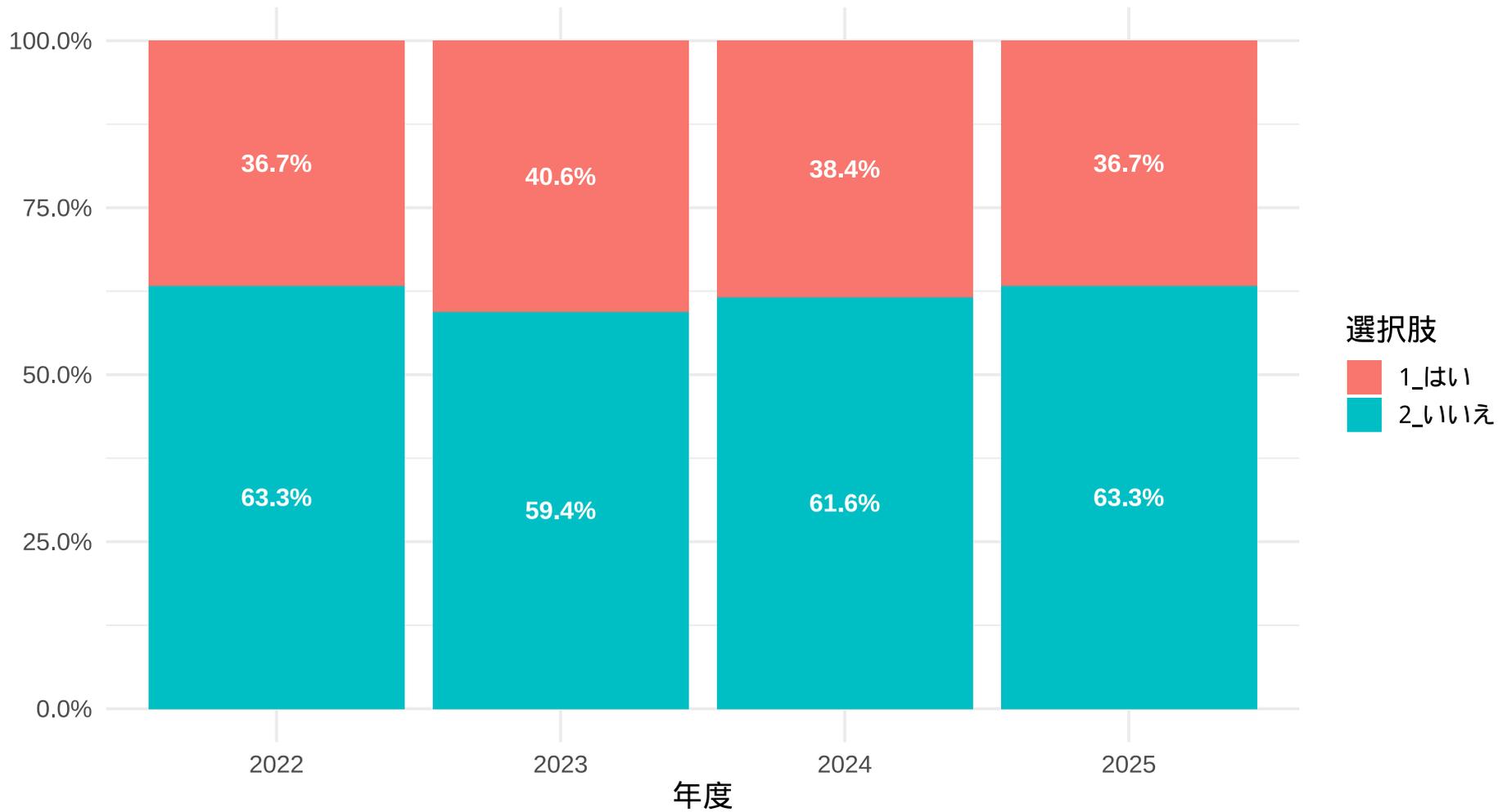


\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

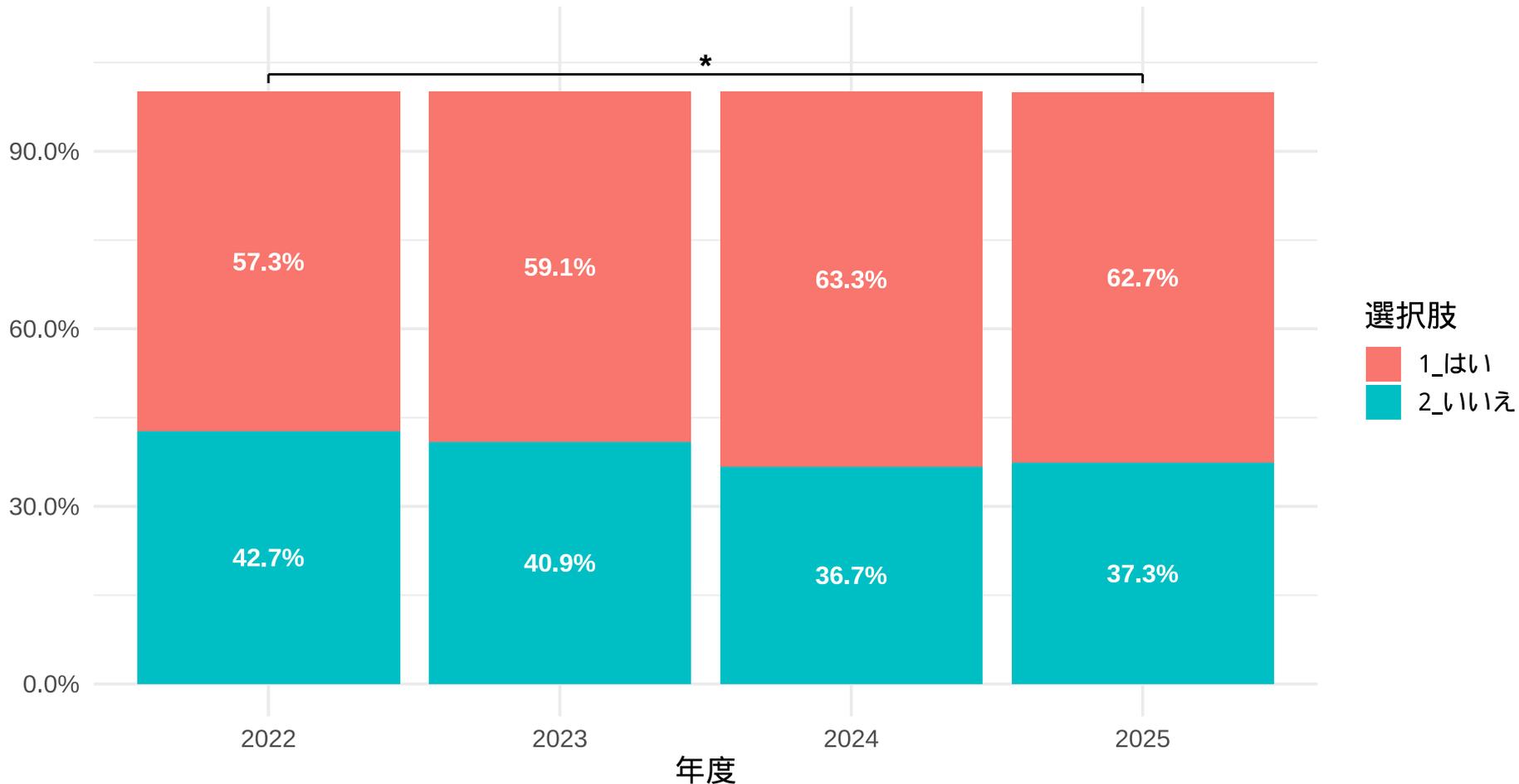
# 問10\_ご意見箱があることをご存じですか



# 問11\_図書コーナーがあるのをご存じですか

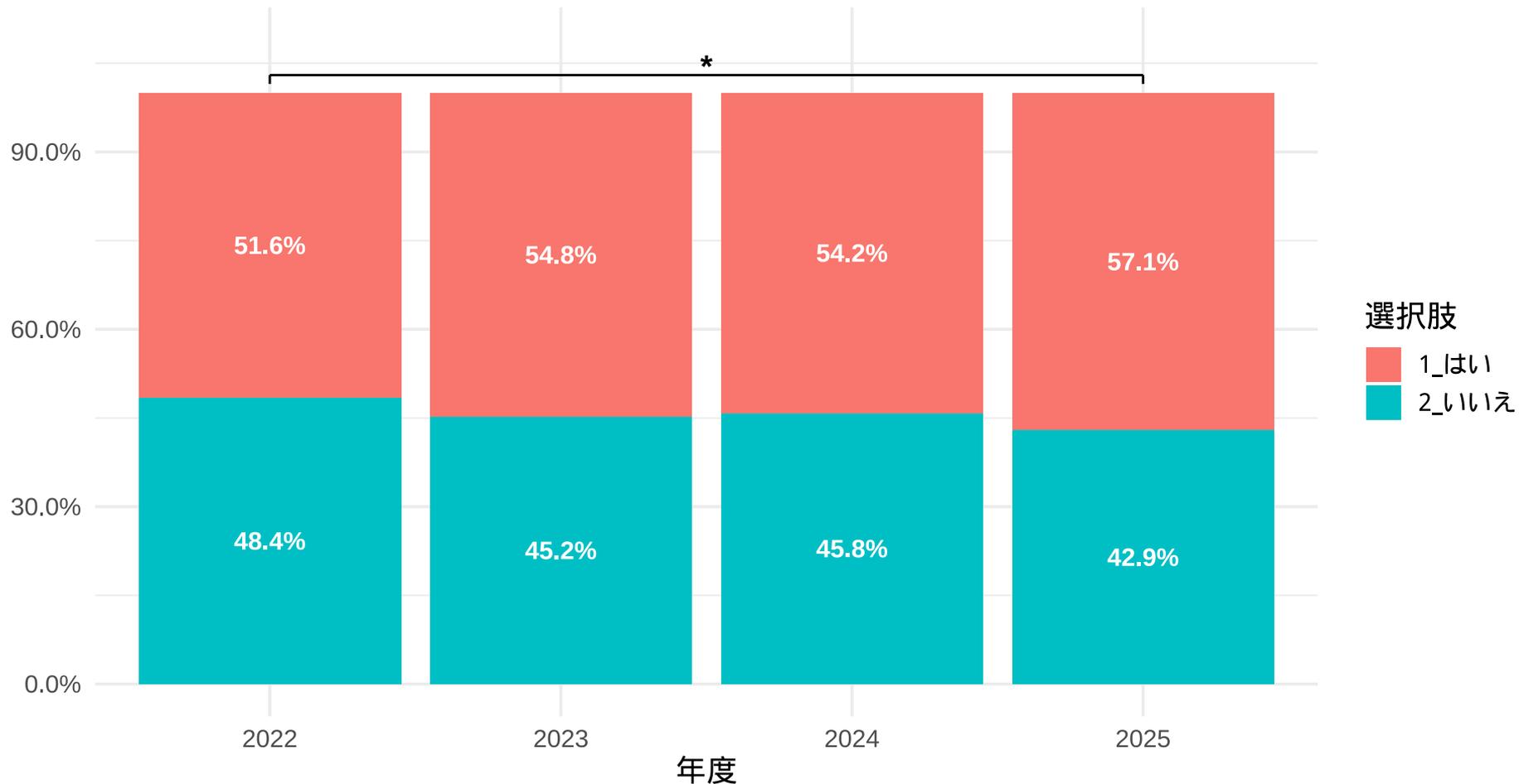


# 問12\_イベントを当院で開催していることをご存じですか



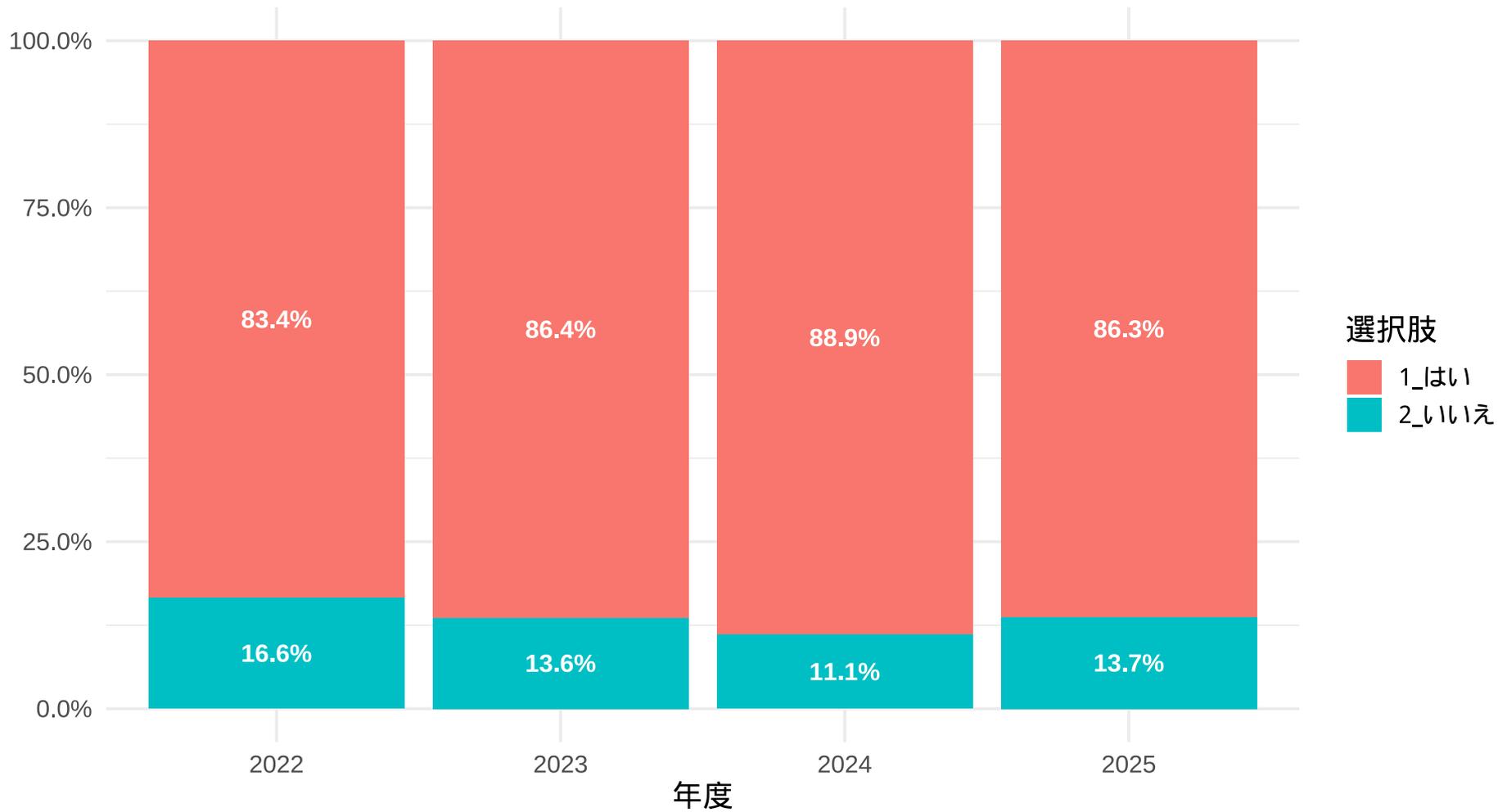
\*  $p < 0.1$ , \*\*  $p < 0.05$ , \*\*\*  $p < 0.01$

# 問13\_医療と介護の総合相談ステーションをご存じですか

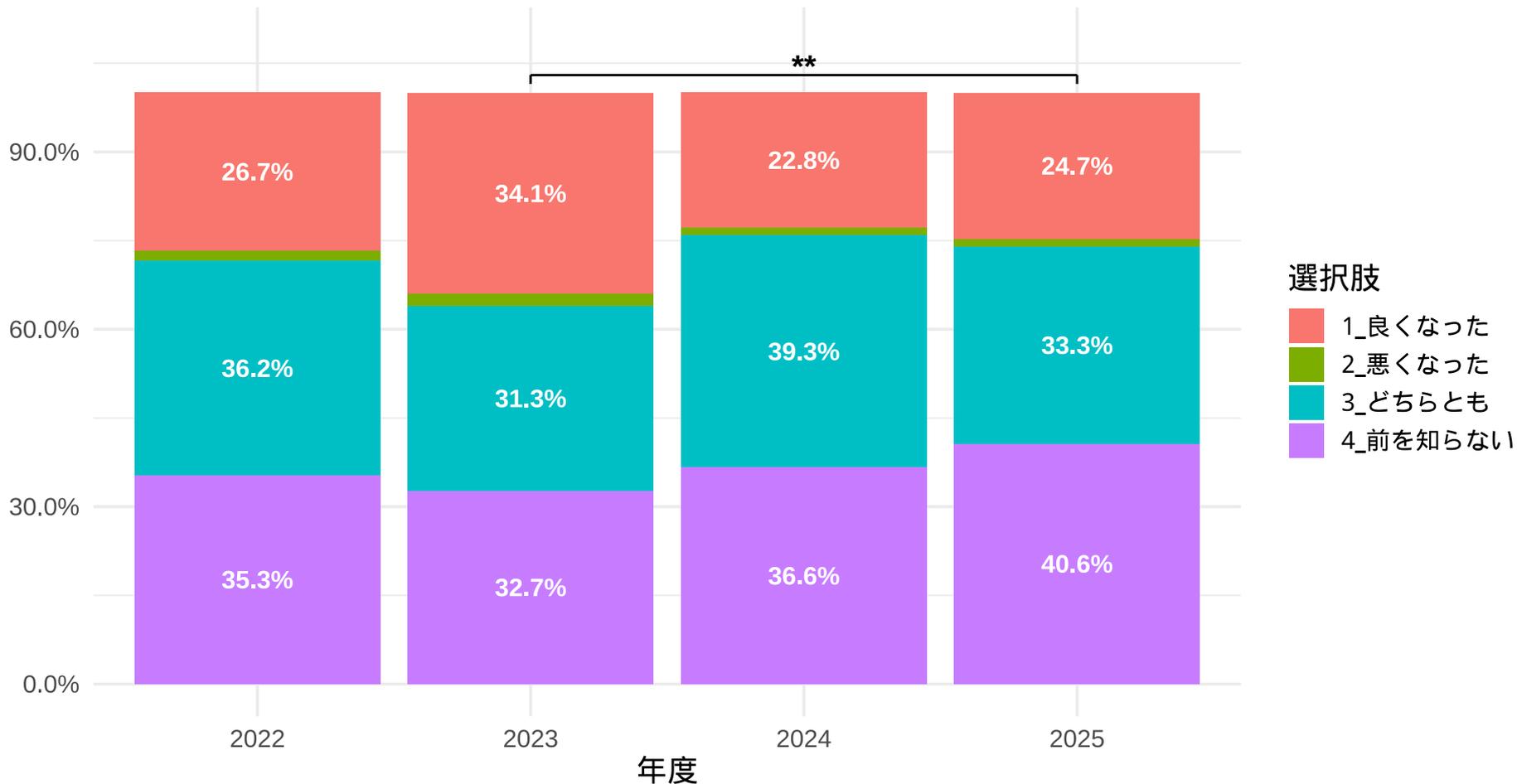


\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

# 問14\_病院のフロアマップ、掲示物はわかりやすいですか



# 問15\_エントランスホールのレイアウト変更について



\* p < 0.1, \*\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.01

# 有意差検定による2025年度結果まとめ

---

問1：90代以上と、15～29歳の回答者の減少。配布方法や実施時期に問題がなかったか検証したい。

---

問6：「診察待ち時間が長い」が2022年度比で有意に増加。

---

問7：「会計待ち時間が長い」が過去年度から有意に減少。→別紙分析参照

---

問9,12,13：レストラン、イベント、総合相談ステーションの認知度上昇。

---

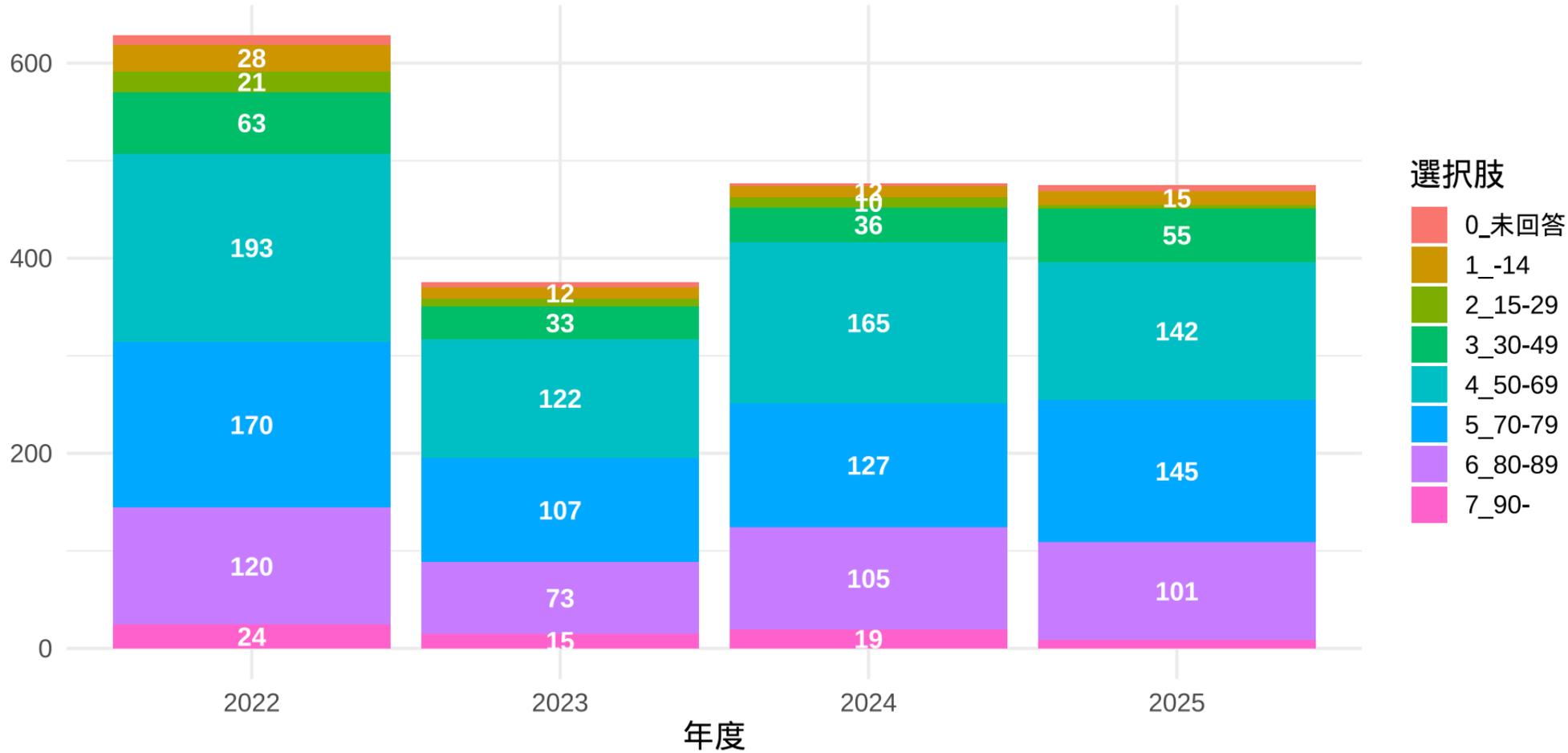
問15：エントランスホールのレイアウトの設問は来年度以降廃止の方向で検討。

# 各年度の回答数

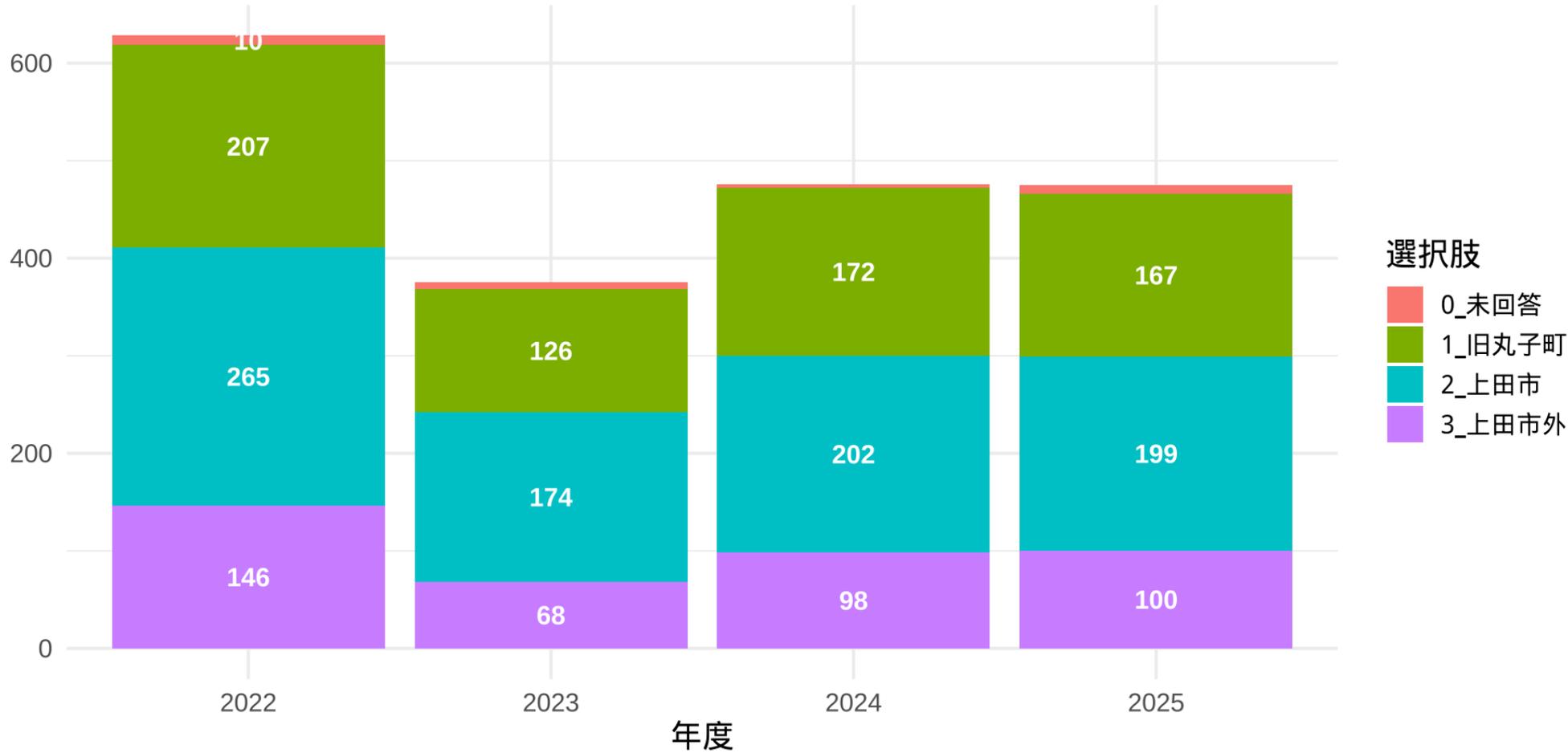
- ビンゴ形式の患者満足度調査を行った初年度（2022年度）は多く配布しすぎてしまった。その反省より、2024年度以降は毎日100枚、(月)から(金)の5日間で500枚する運用に改めた。

年度	回答数
2022	628
2023	375
2024	476
2025	475

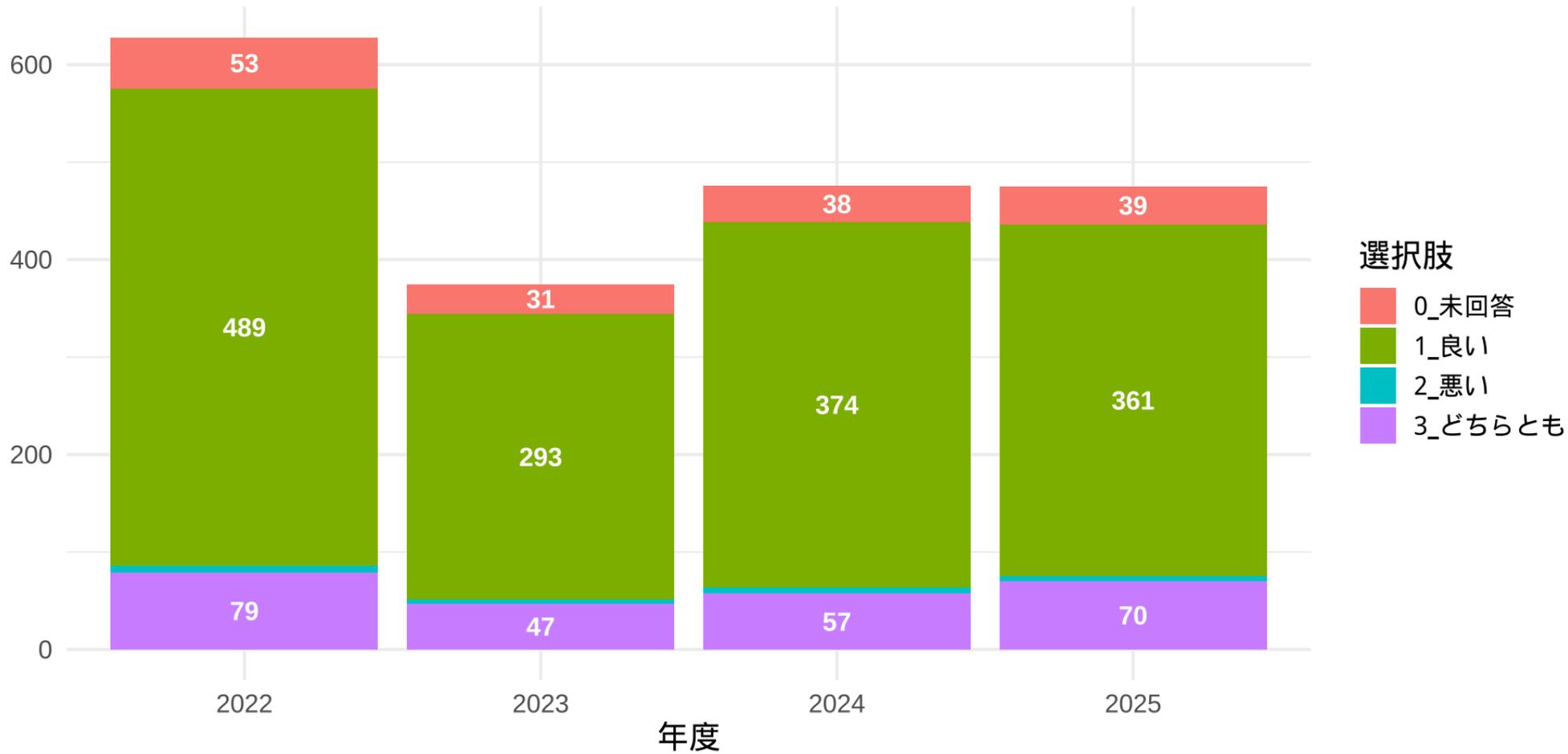
# 問1\_患者さんの年代



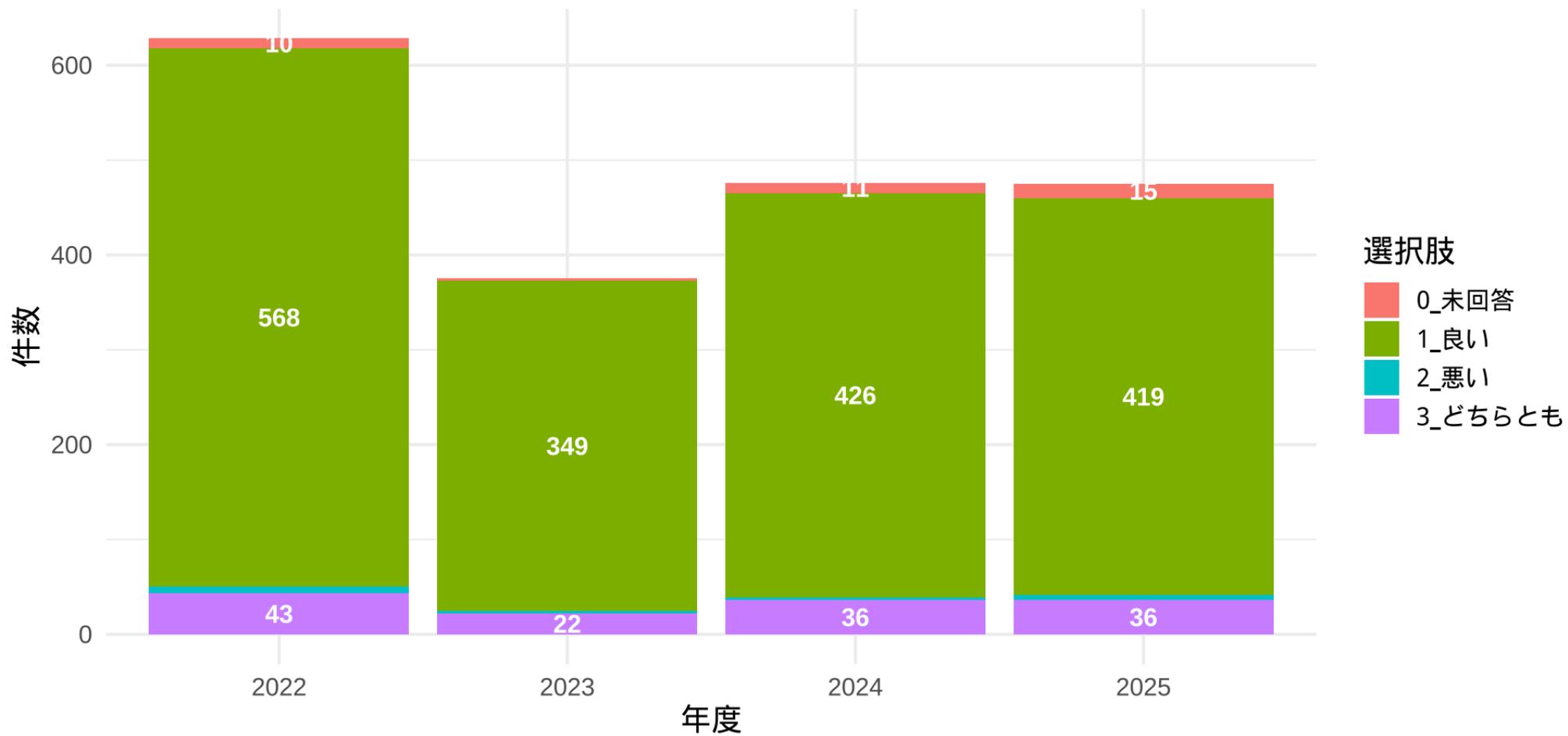
# 問2\_お住まい



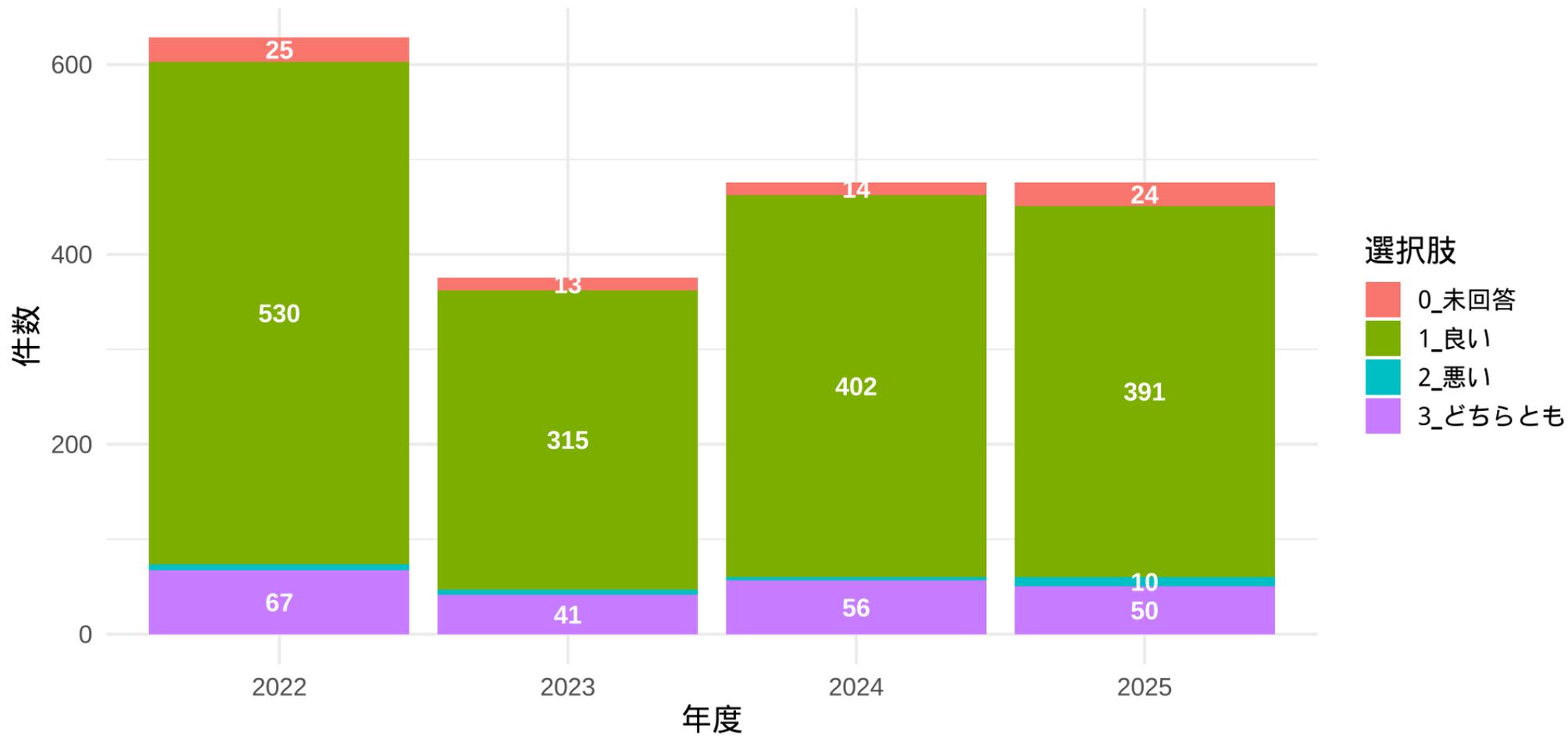
# 問3\_医師の対応



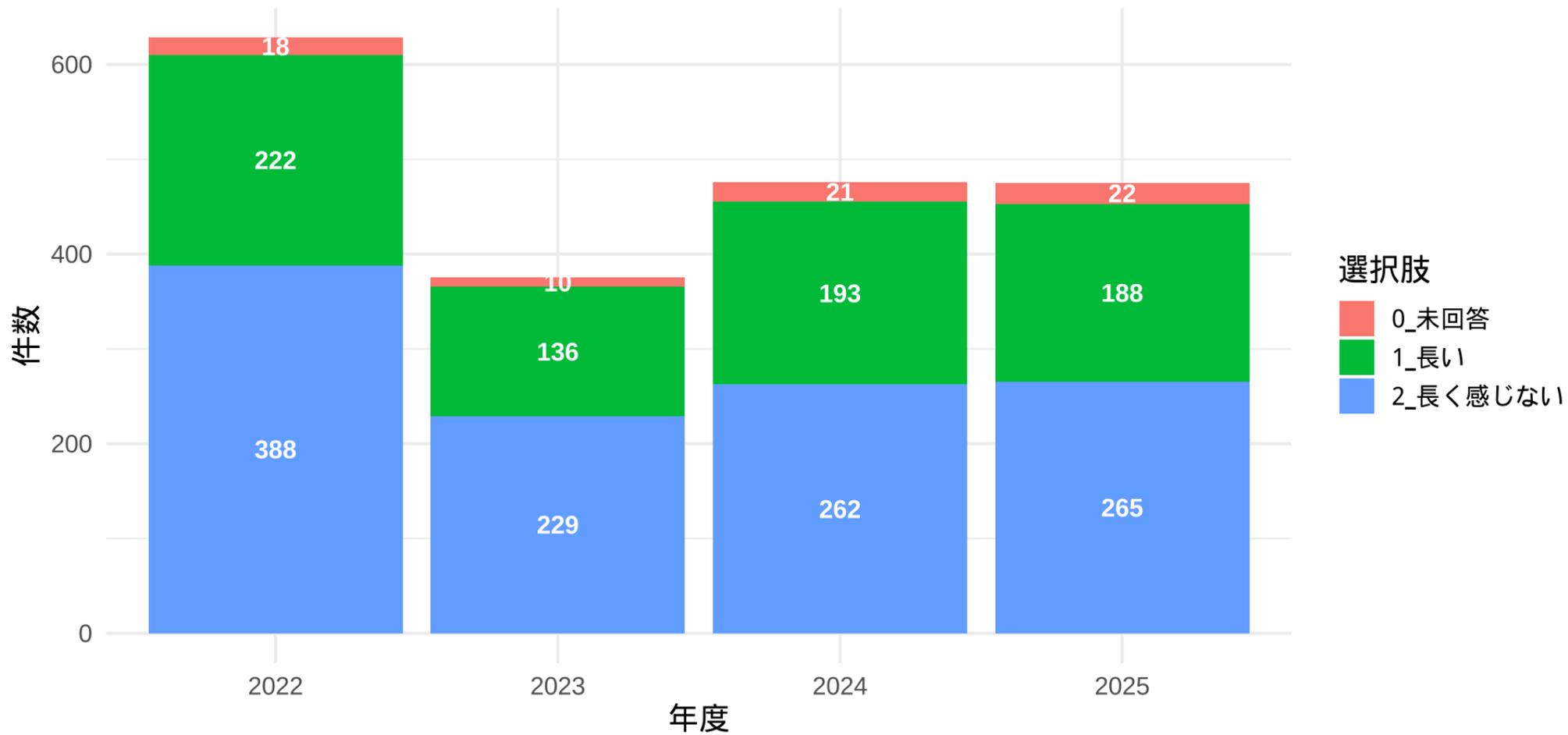
# 問4\_看護師の対応



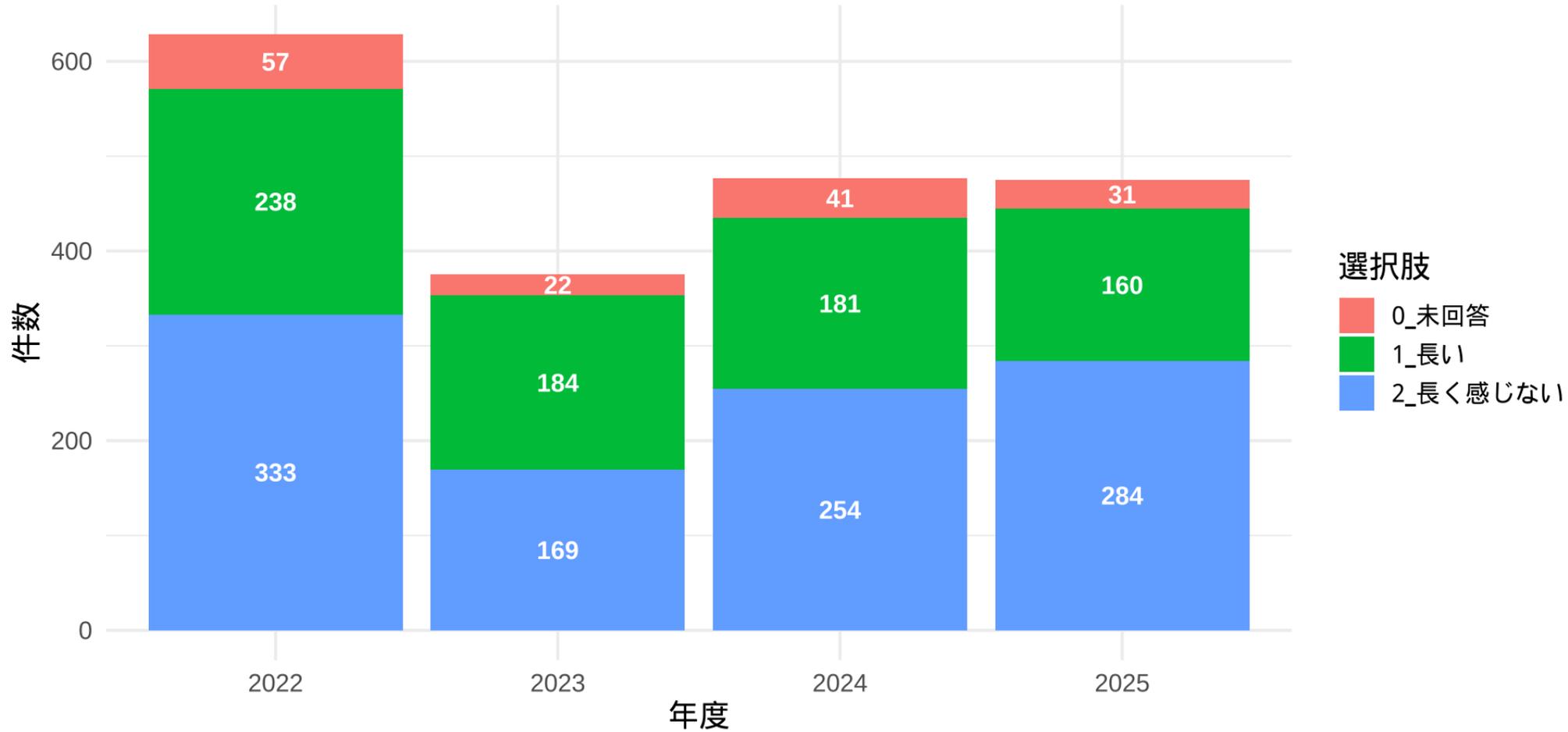
# 問5\_窓口の対応



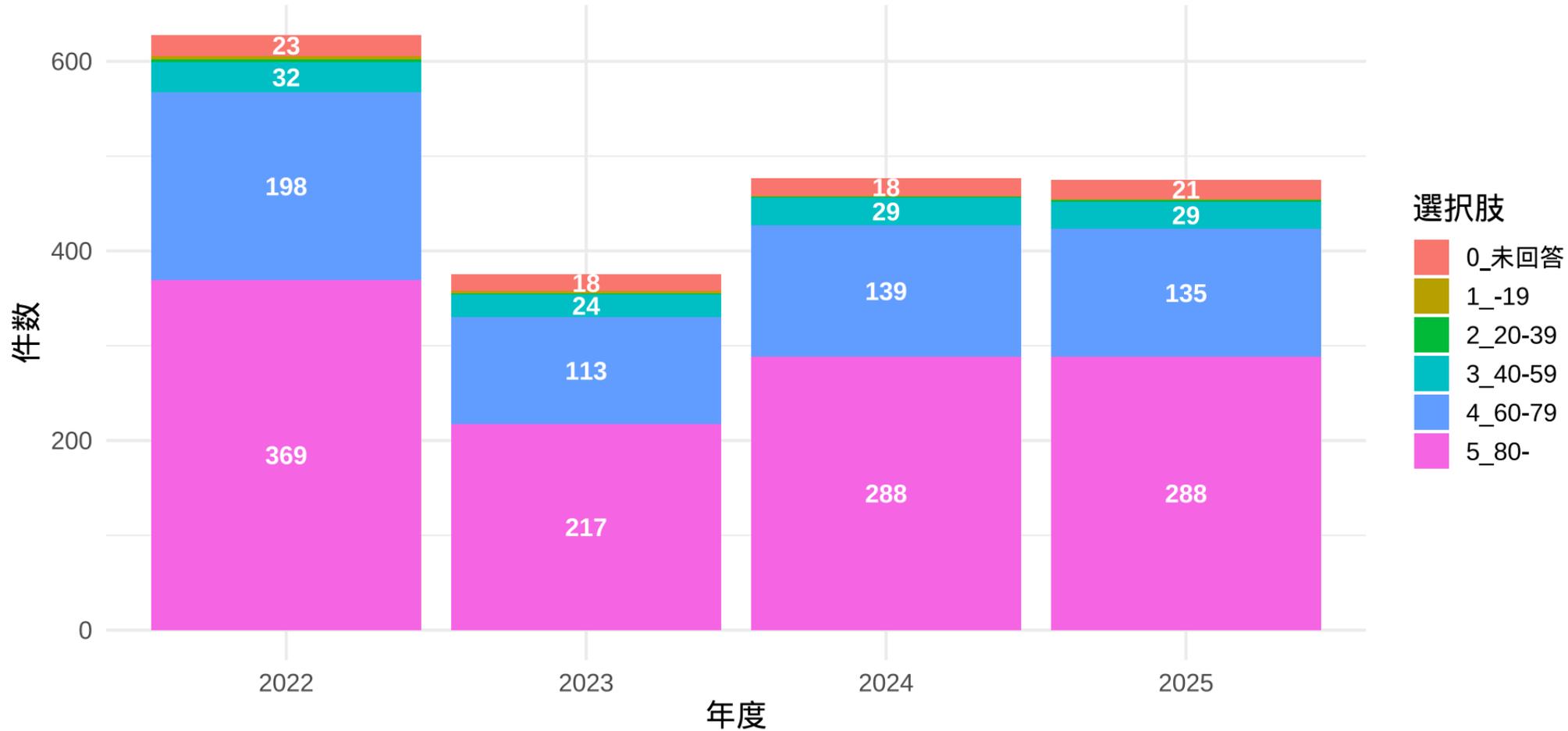
# 問6\_診察待ち時間は気になりましたか



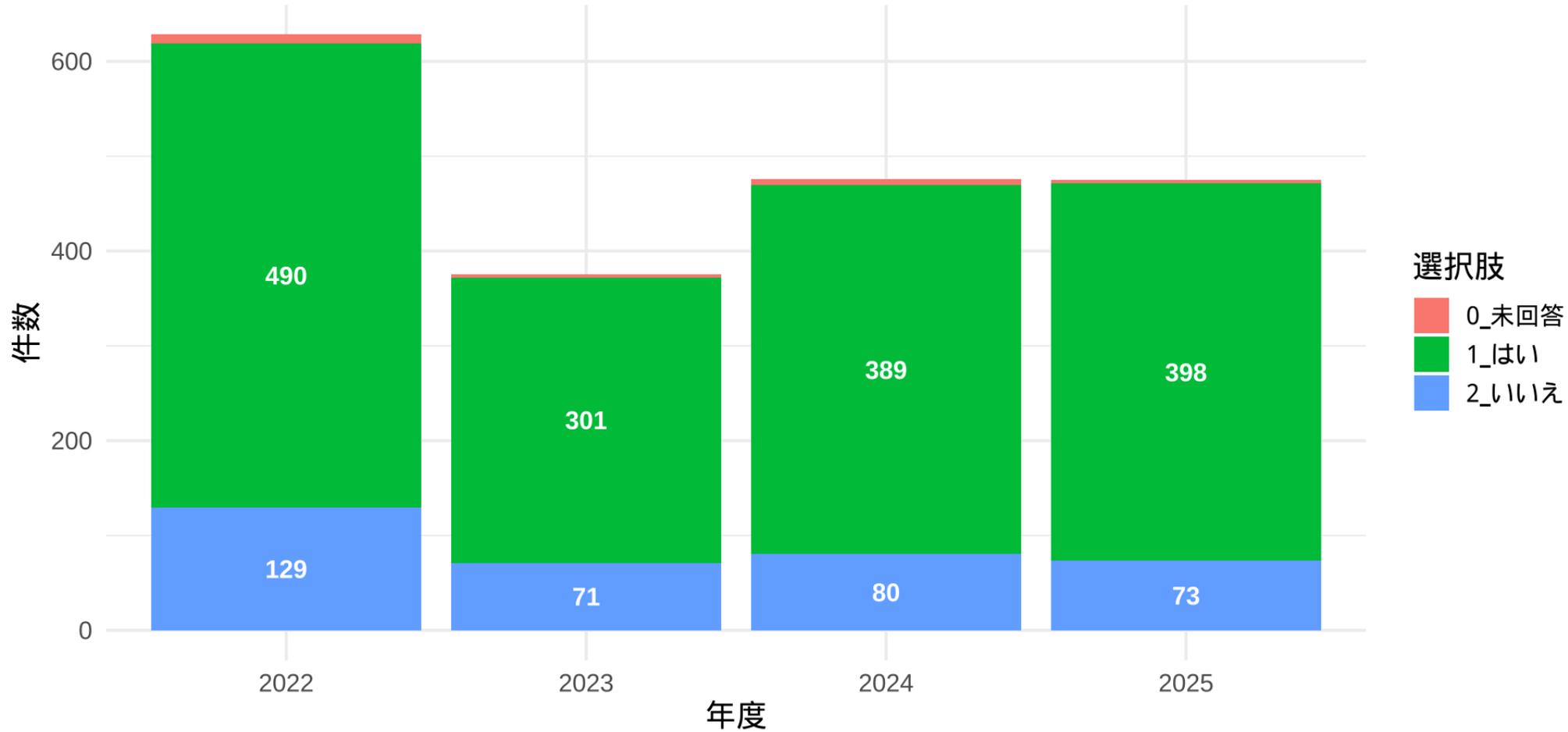
# 問7\_会計の待ち時間は気になりましたか



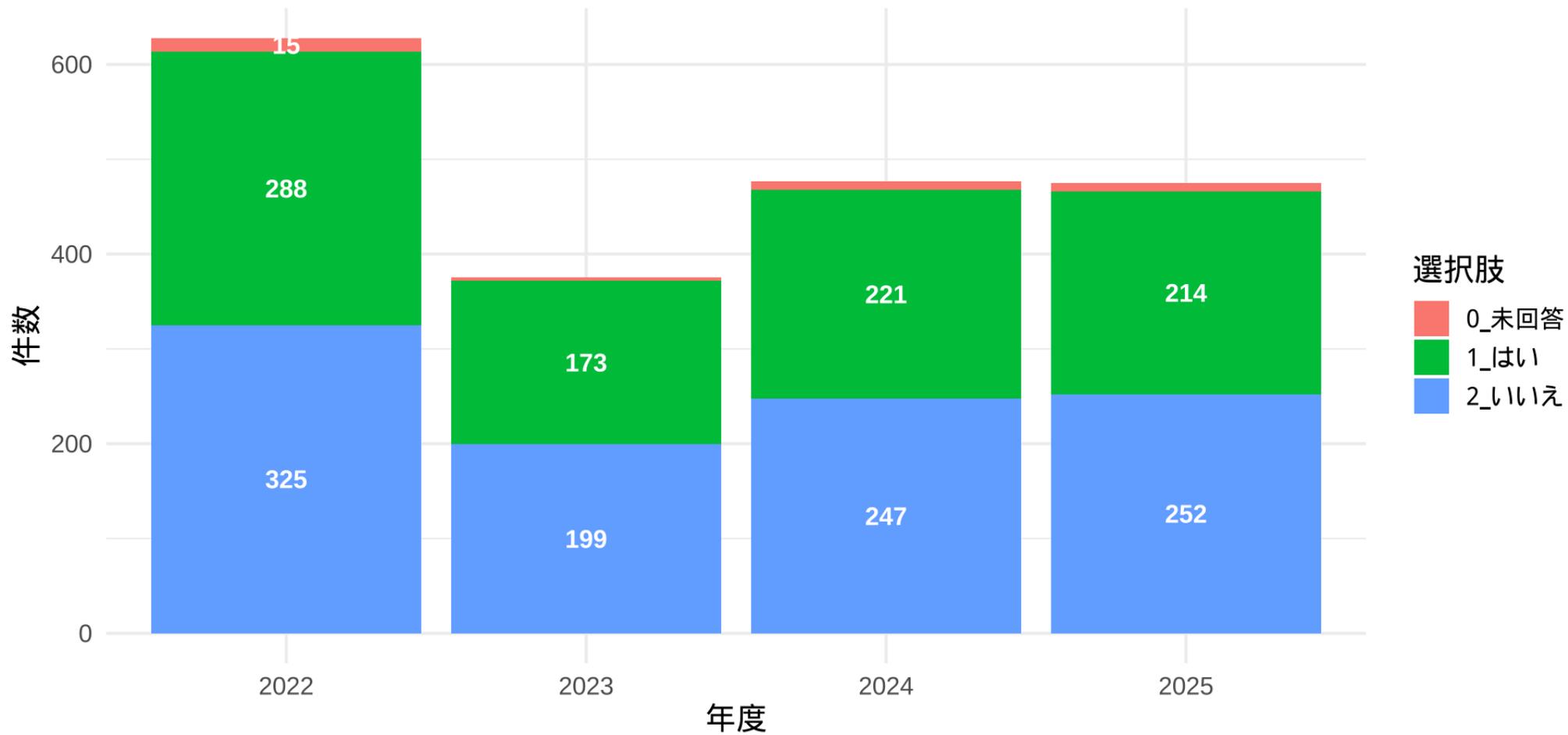
# 問8\_丸子中央病院全体の評価は100点満点だと何点ですか



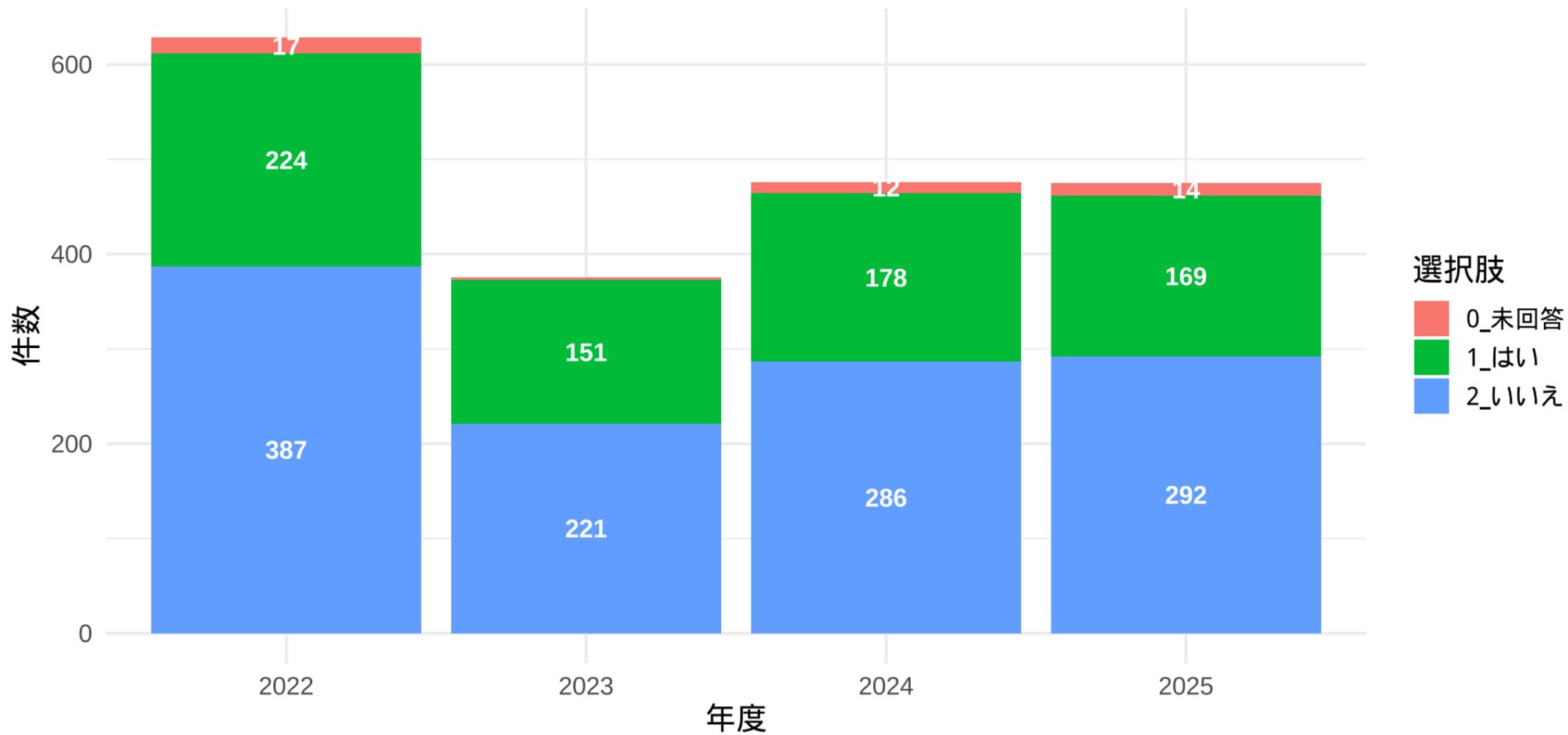
# 問9\_9階にレストランがあることはご存じですか



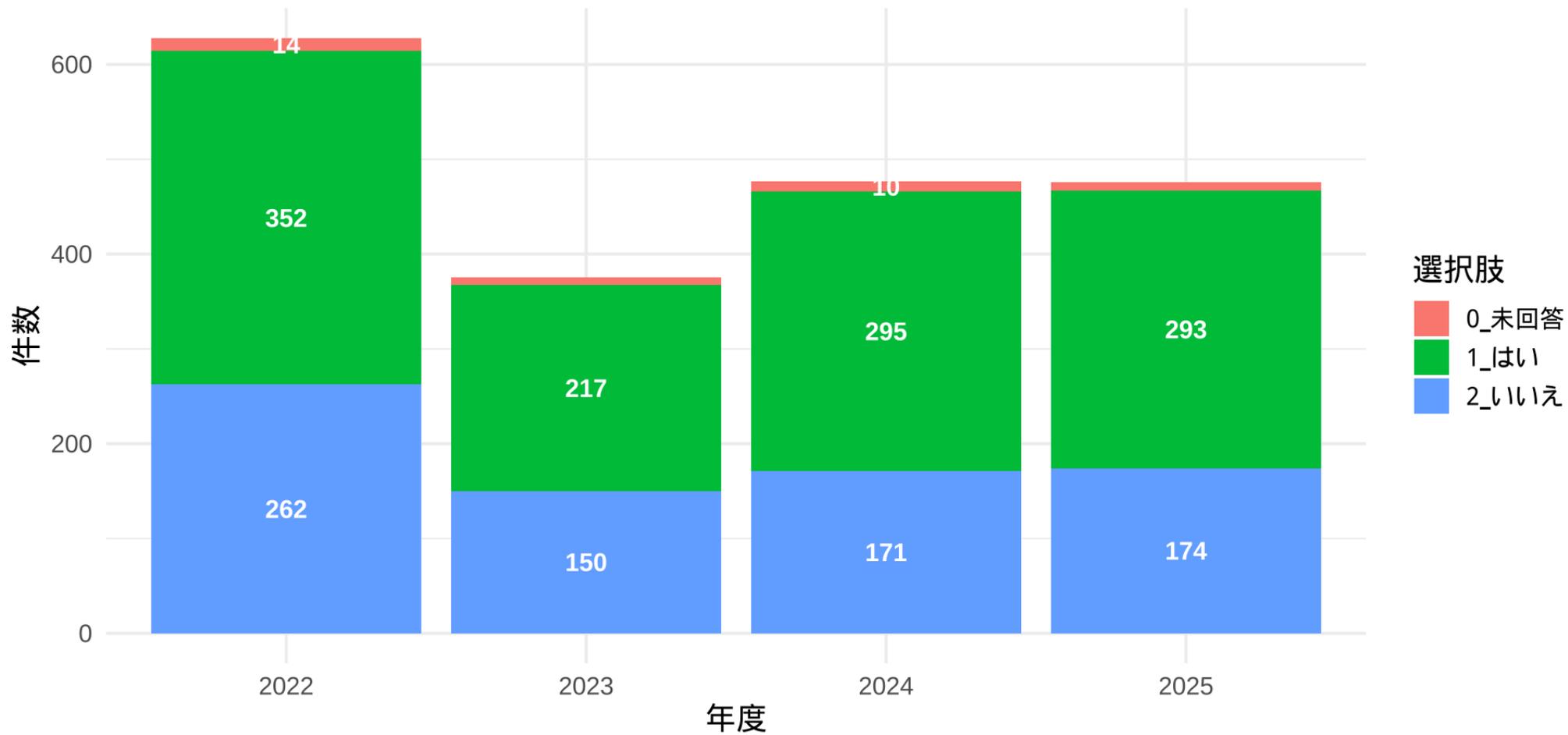
# 問10\_ご意見箱があることをご存じですか



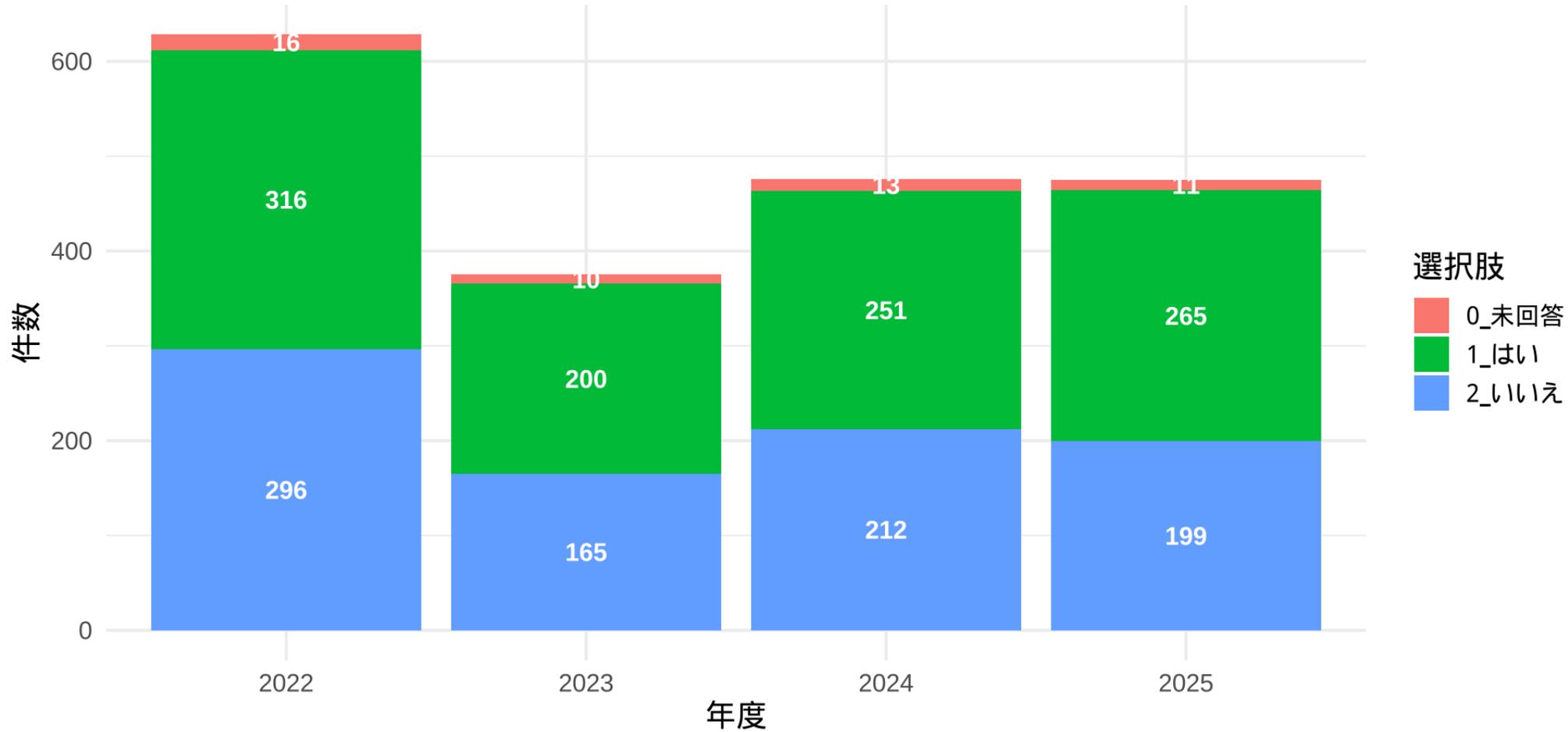
# 問11\_図書コーナーがあるのをご存じですか



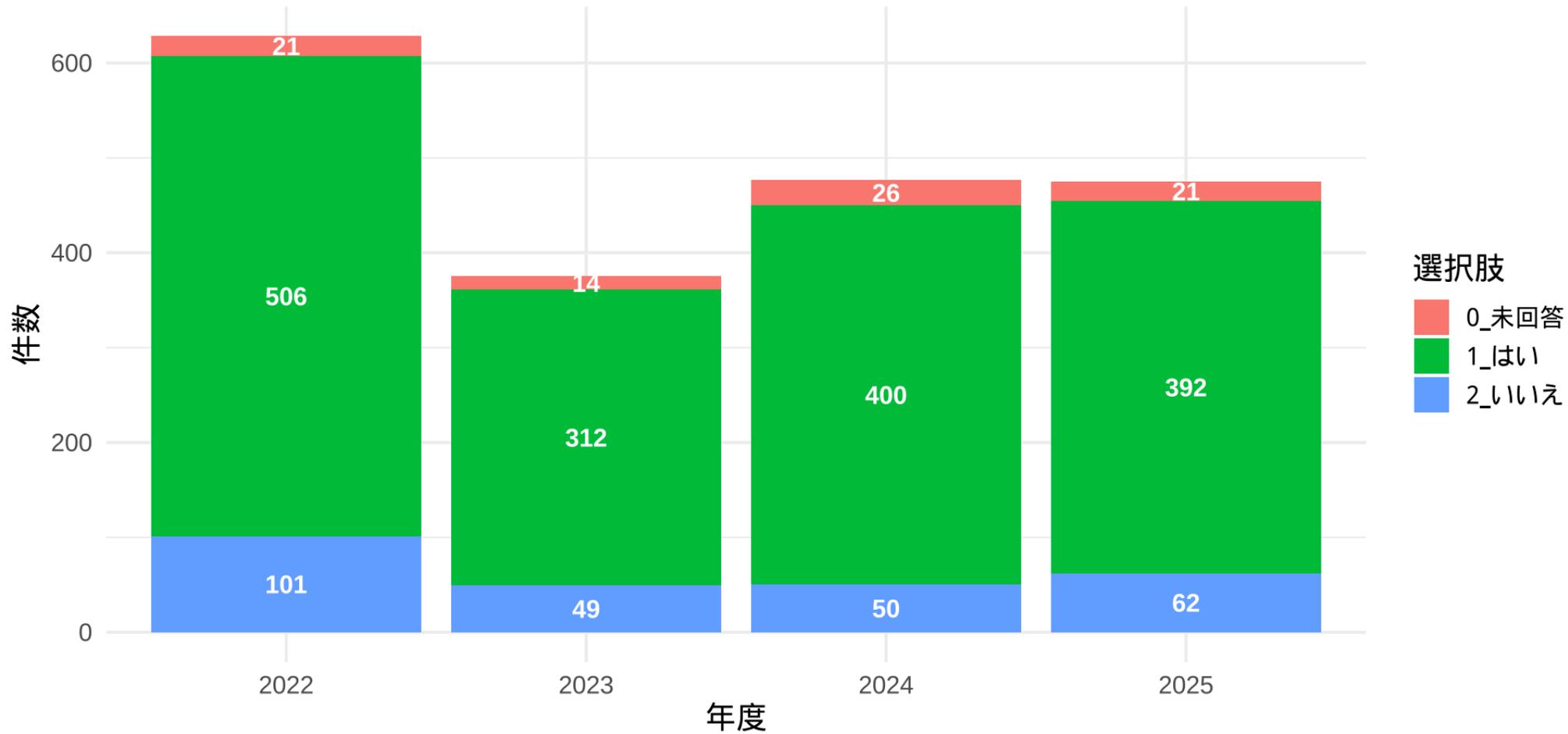
# 問12\_イベントを当院で開催していることをご存じですか



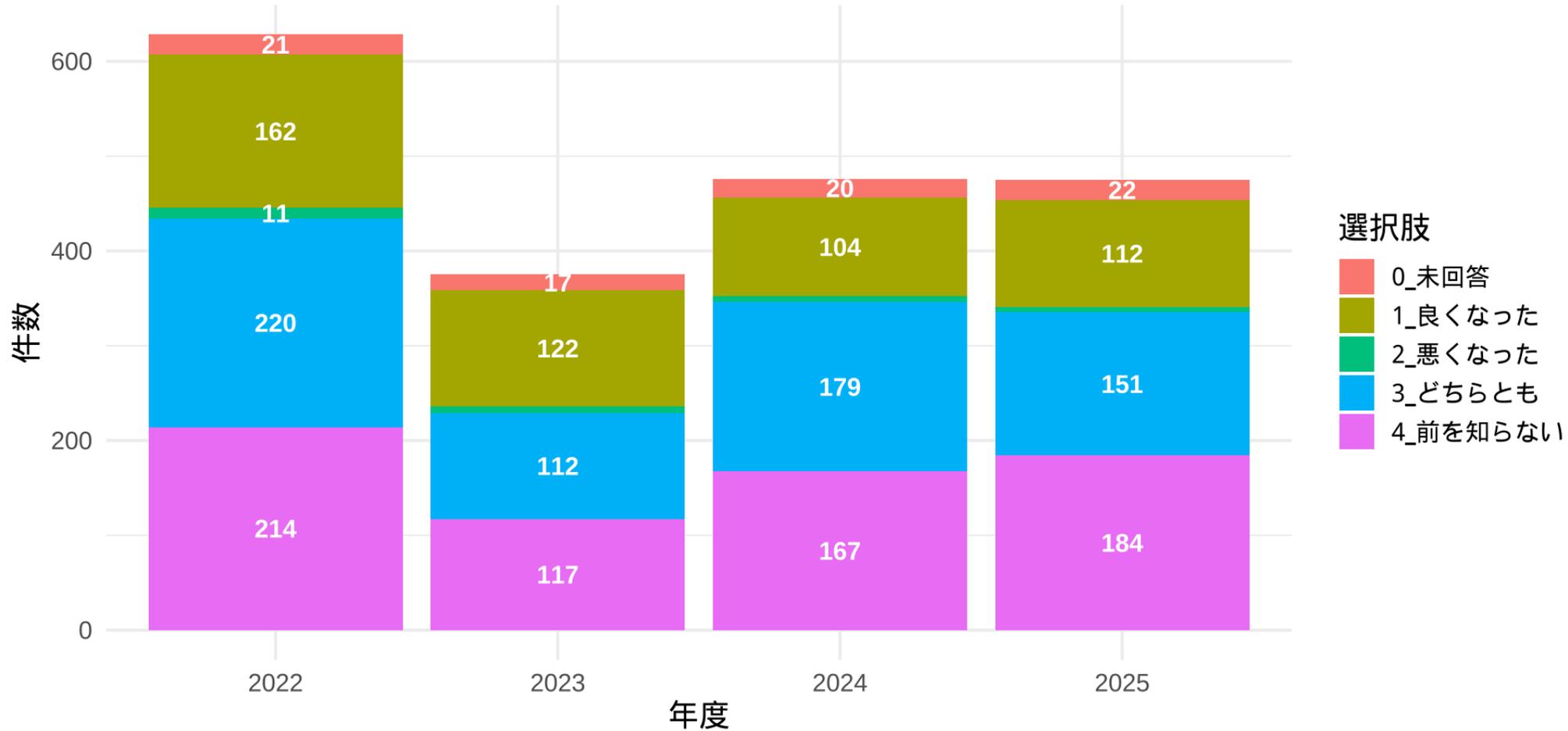
# 問13\_医療と介護の総合相談ステーションをご存じですか



# 問14\_病院のフロアマップ、掲示物はわかりやすいですか



# 問15\_エントランスホールのレイアウト変更について



# 患者満足度調査 分析結果報告

2022年度～2025年度データに基づく多角的分析

---

丸子中央病院 患者サービス向上委員会

# 分析概要

1

## 3クラスター分析

患者を回答パターンで3グループに分類し、各群の特徴を把握

2

## 2クラスター分析

シンプルな2分類で患者の本質的な違いを明確化

3

## 対応分析

年度と回答カテゴリを2次元マップで可視化

4

## 待ち時間シフト分析

会計待ち時間改善が診察待ち時間不満に与えた影響を検証

# 3クラスター分析

## 概要と結果

### 高満足群

約40%

- 全項目で高評価
- 医師・看護師対応◎
- 施設認知度：低め

### 中間群

約43%

- 中程度の評価
- 特筆すべき不満なし
- 施設認知度：高め

### 低満足群

約14%

- スタッフ対応に不満
- 待ち時間は許容
- 全体評価が低い

# 3クラスター分析

年度別クラスター構成比の推移

年度	高満足群	中間群	低満足群
2022	38.5%	49.3%	12.2%
2023	45.2%	41.2%	13.6%
2024	42.1%	43.2%	14.8%
2025	42.1%	43.7%	14.2%

## 注目ポイント

- 低満足群が微増傾向  
(12.2%→14.2%)
- 高満足群は安定  
(42%前後で推移)

提言：低満足群（約14%）への対策が急務。スタッフ対応の改善。

# 2クラスター分析

重要な発見：クラスターの本質

## ⚠️ 重要な発見

クラスターは「満足度」ではなく「施設・サービスの認知度」で分かれている

### 満足度関連（差がほとんどない）

項目	群1	群2	差
医師対応	1.28	1.31	0.03
看護師対応	1.14	1.15	0.01
全体評価	4.56	4.53	0.03

### 認知度関連（差が大きい）

項目	群1	群2	差
意見箱認知	1.22	1.85	0.63
図書コーナー	1.33	1.92	0.59
相談ステーション	1.13	1.77	0.64

→ 正しい命名：「高認知群（常連患者）」vs「低認知群（新規・外来患者）」

# 2クラスター分析

実務的示唆

## 高認知群（48.5%）

- 年齢：高め（70代中心）
- 住まい：旧丸子町寄り
- 施設認知度：非常に高い
- 推測：長期通院の地元患者

## 低認知群（51.5%）

- 年齢：やや若め（60代中心）
- 住まい：上田市など広域
- 施設認知度：低い
- 推測：新規・外来中心の患者

## 提言

- 満足度は均一に高い：医療サービスの質は維持されている → 現状維持
- 約半数が施設を知らない：広報が十分でない可能性 → 初診時の案内強化
- 高認知群は高齢・地元：常連患者が情報源になりうる → 口コミ促進

# 対応分析

年度と回答カテゴリの関係性分析

カイ二乗検定 p値 = 0.745 (有意でない)

→ 年度と回答パターン間に統計的に有意な関連なし。4年間で回答傾向はほぼ一定。

## 年度の位置関係 (第1次元)



解釈：2022-2023年と2024-2025年で回答傾向がやや異なる

# 対応分析

各年度の特徴的な回答

## 2022年

- 相談ステーション認知：低
- イベント認知：低
- 全体評価：中程度

## 2023年

- 図書コーナー認知：高
- レイアウト変更：好評
- 会計待ち：不満あり

## 2024年

- レストラン認知：高
- 相談ステーション認知：高
- 地元患者が中心

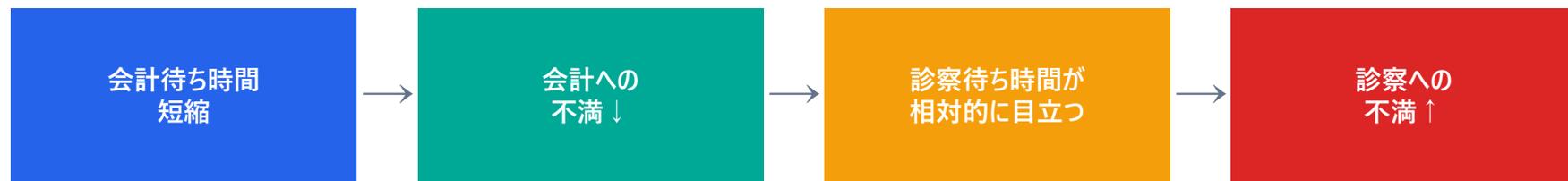
## 2025年

- 「前を知らない」増加
- 診察待ち：不満増
- イベント認知：向上

# 待ち時間の相対的不満シフト分析

会計待ち時間改善が診察待ち時間不満に与えた影響

## 検証した仮説



背景：会計待ち時間短縮の取り組みをこの2年間実施

# 待ち時間の相対的不満シフト分析

分析結果：経年変化

会計待ち時間不満率

41.9% → 36.4%

▼5.5pt 改善

p = 0.028 (有意)

逆相関

診察待ち時間不満率

36.6% → 42.3%

▲5.7pt 悪化

p = 0.028 (有意)

# 待ち時間の相対的不満シフト分析

Difference-in-Differences分析

	介入前 (2022-2023)	介入後 (2024-2025)	変化
会計不満群	54.8%	60.4%	+5.6pt
会計満足群	22.3%	31.2%	+8.9pt

DID効果

+3.3pt

会計満足群で  
相対的に増加

## 解釈

会計待ち時間に満足している群は、不満群と比較して診察待ち時間への不満が**相対的に3.3ポイント多く増加**しました。

ただし、交互作用のp値は0.267で統計的有意性は確認されませんでした。

# 待ち時間の相対的不満シフト分析

## 結論と提言

### 結論

仮説は「実務的には支持されるが、統計的には部分的」  
会計待ち時間の改善により、患者の待ち時間に対する期待水準が上昇し、  
相対的に診察待ち時間への不満が顕在化した可能性が示唆されます。

### 提言

優先度	提言	根拠
高	診察待ち時間の改善に着手	不満率が42%に上昇
高	待ち時間の「見える化」	心理的負担の軽減
中	会計改善の継続	効果が出ている
中	待ち時間の期待値管理	受付時に目安時間を伝達

# 総括

## 3クラスター分析

低満足群（14%）が微増傾向。

## 2クラスター分析

クラスターは「認知度」で分類。約半数が施設を認知せず。

## 対応分析

4年間で回答傾向は安定。2025年に新規患者増加の兆候。

## 待ち時間シフト分析

会計改善の成功により、診察待ちへの不満が顕在化。

次のステップ：診察待ち時間の改善・低満足群減少のためスタッフ対応改善が必要