

自由回答分析サービス

**After Coder**

## 【回答見本】病院についての調査

自由回答分析レポート（見本）



# 分析概要：【回答見本】病院についての調査

集計日：2026/10/16 対象の有効回答数：200 件

対象設問：病院の満足度（NPS）に対する自由回答

## ポジティブ・ネガティブ：コメント分類

|       |      |       |      |        |     |    |      |            |     |
|-------|------|-------|------|--------|-----|----|------|------------|-----|
| ポジティブ | 66   | ネガティブ | 72   | ニュートラル | 17  | 混在 | 45   | 非該当（コードなし） | 0   |
| %     | 33.0 | %     | 36.0 | %      | 8.5 | %  | 22.5 | %          | 0.0 |

## リスクチェック結果

|     |     |      |     |     |     |
|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| 無回答 | 0   | 個人情報 | 0   | 団体名 | 0   |
| %   | 0.0 | %    | 0.0 | %   | 0.0 |

## 調査概要

|         |                          |
|---------|--------------------------|
| 調査名     | 【回答見本】病院についての調査          |
| 調査実施期間  | 2026 年 9 月 1 日～ 9 月 30 日 |
| 調査方法    | Web アンケート                |
| 全調査回答者数 | 600 名                    |
| 調査対象者   | 調査期間中の外来患者               |
| 調査目的    | 患者の満足点と改善点を把握する。         |
| その他・備考  | ※ 架空のデータによる報告書見本です。      |

# カテゴリー ( 大分類 ) ・コード ( 小分類 ) 定義・キーワード一覧 ( 1/4 )

| カテゴリ名       | コード名                           | 出現件数 | 出現率 (%) | 定義                                                                                       | キーワード                                  |
|-------------|--------------------------------|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 医師の診察・説明・態度 |                                |      |         |                                                                                          |                                        |
|             | 診断・処方・治療的確さ・技術力                | 25   | 12.5    | 診断が的確・他院で見つけられなかった原因の発見・薬の効果・漢方薬など患者要望に合わせた治療など、医師の医療技術・診断力への評価                          | 的確な診断；治療効果；漢方薬；技術力；他院との違い              |
|             | 医師への信頼・満足（態度・人柄・長年の通院）         | 21   | 10.5    | 医師の優しさ・穏やかさへの好印象、長年の通院による信頼関係、何でも相談できる関係性など、医師全般への肯定的評価                                  | 信頼；優しい；穏やか；長年の通院；相談しやすい                |
|             | 医師の診察・説明の丁寧さ・わかりやすさ            | 20   | 10.0    | 医師の説明が丁寧でわかりやすい、カウンセリング的にじっくり話を聞いてくれる、検査結果を可視化して説明するなど、診察・説明の質への肯定的評価                    | 丁寧な説明；わかりやすい；じっくり聞いてくれる；グラフ化；傾聴        |
|             | 医師の説明・診察への不満（不十分・難解・短い・非言語的態度） | 18   | 9.0     | 説明が不十分・専門用語で難解、診察時間が短く雑、早口で質問しにくい、PCばかり見て患者の話を聞かない・目を合わせないなど非言語的な態度・所作も含む、診察・説明の質への否定的評価 | 説明不足；専門用語；診察が短い；話を聞かない；早口；PC操作；目を合わせない |
|             | 医師の態度・口調への不満（高圧的・威圧的・機嫌の波）     | 16   | 8.0     | 上から目線・タメ口・威圧的な態度、機嫌の浮き沈みによる感情的な口調、患者の話を遮るなど、医師の接遇への否定的評価                                 | 高圧的；タメ口；威圧的；機嫌の波；話を遮る                  |
|             | 医師の診察環境・プライバシーへの懸念             | 5    | 2.5     | 診察内容が待合室に聞こえるなど、診察室の防音・プライバシー保護に関する不満や懸念                                                 | 防音；待合室に聞こえる；丸聞こえ；カーテン越し；プライバシー         |
|             | 医師への不信任・誤診・対応への疑問              | 4    | 2.0     | 誤診・医師への不信任・優柔不断な判断・副作用への対応不十分・医師の当たり外れなど、医療行為・判断への否定的評価                                  | 誤診；不信任；優柔不断；副作用対応；当たり外れ                |
|             | セカンドオピニオン・他院診断への対応             | 2    | 1.0     | 他院の診断に納得できない患者のセカンドオピニオン受診への対応、またはセカンドオピニオン要望に対する医師の反応（拒否・不快感など）への評価                     | セカンドオピニオン；他院の診断；診断に納得できない；医師の反応；嫌な顔    |

# カテゴリー ( 大分類 ) ・コード ( 小分類 ) 定義・キーワード一覧 ( 2/4 )

| カテゴリ名           | コード名                                 | 出現件数 | 出現率 (%) | 定義                                                                                                  | キーワード                             |
|-----------------|--------------------------------------|------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 診療内容・治療・患者対応の特性 |                                      |      |         |                                                                                                     |                                   |
|                 | クリニックの総合的な雰囲気・位置づけへの評価               | 18   | 9.0     | アットホームな雰囲気・地域の町医者としての位置づけ、全体的に可もなく不可もない普通の評価、他院との比較・口コミと実態のギャップ、自由診療の過度な勧誘など                        | アットホーム；町医者；普通の評価；口コミとのギャップ；自由診療勧誘 |
|                 | 専門的・特定診療（産婦人科・小児科・眼科・認知症など）への対応評価    | 12   | 6.0     | 妊婦健診・助産師サポート・白内障手術・認知症外来・予防接種時の子どもへの配慮など、特定診療科における対応・ケアの質への評価                                       | 妊婦健診；白内障；認知症外来；小児科；予防接種           |
|                 | 慢性疾患・生活習慣病の長期管理・生活指導                 | 10   | 5.0     | 持病・慢性疾患の継続通院・長期管理、食事制限など具体的な生活アドバイス、お薬手帳確認・体調変化への気配りなど                                              | 慢性疾患；継続通院；生活指導；お薬手帳；長期管理          |
|                 | デジタル・ITツール活用診療サポートと小児・子ども向け診療の工夫への評価 | 8    | 4.0     | 血液検査データのグラフ化・手術説明動画などITやデジタルツールを活用した患者サポートや情報提供への評価、また子どもが怖がらない雰囲気づくりやご褒美施策など小児患者への診療上の工夫・気配りに関する評価 | グラフ化；説明動画；デジタル活用；子どもへの配慮；ご褒美      |
|                 | 複数医師・担当医交代制への評価と不満                   | 5    | 2.5     | 担当医が複数いる・交代制であることによる、医師間の対応差や継続性への評価または不満                                                           | 複数の医師；担当医の交代；医師ごとの差；継続性；前の先生      |
|                 | 重症・難病患者への個別配慮・インクルーシブ対応              | 2    | 1.0     | 難病や重篤な持病を持つ患者に対するベッド待機の提供など、個別状況に応じた特別な配慮や柔軟な対応への評価                                                 | 難病；持病；体調不良；ベッド待機；個別配慮             |
| 待ち時間・予約・受診の流れ   |                                      |      |         |                                                                                                     |                                   |
|                 | 待ち時間の長さ・予約の取りづらさ・予約システムの機能不全         | 26   | 13.0    | 予約制なのに長時間待たされる、予約が取りづらい・先まで埋まっている・予約枠が少ない、待ち時間への説明・謝罪がない、ネット予約が形骸化しているなど、待ち時間・予約に関する否定的評価           | 長い待ち時間；予約が取れない；予約の意味がない；予約枠不足；形骸化 |
|                 | Web・オンライン予約・問診の利便性                   | 11   | 5.5     | オンライン予約・問診・診療システムの利便性への評価（肯定・否定含む）、高齢者のオンライン予約利用困難など                                                | ネット予約；オンライン問診；オンライン診療；高齢者；利便性     |
|                 | 待ち時間の少なさ・受診フローのスムーズさ                 | 8    | 4.0     | 待ち時間が少ない・空いている、受付～診察～会計までの流れがスムーズ、リアルタイム待ち順確認システムの利便性、院内滞在時間の短縮など肯定的評価                              | 待ち時間が少ない；スムーズ；効率的；待ち順確認；滞在時間短縮    |

## カテゴリー ( 大分類 ) ・コード ( 小分類 ) 定義・キーワード一覧 ( 3/4 )

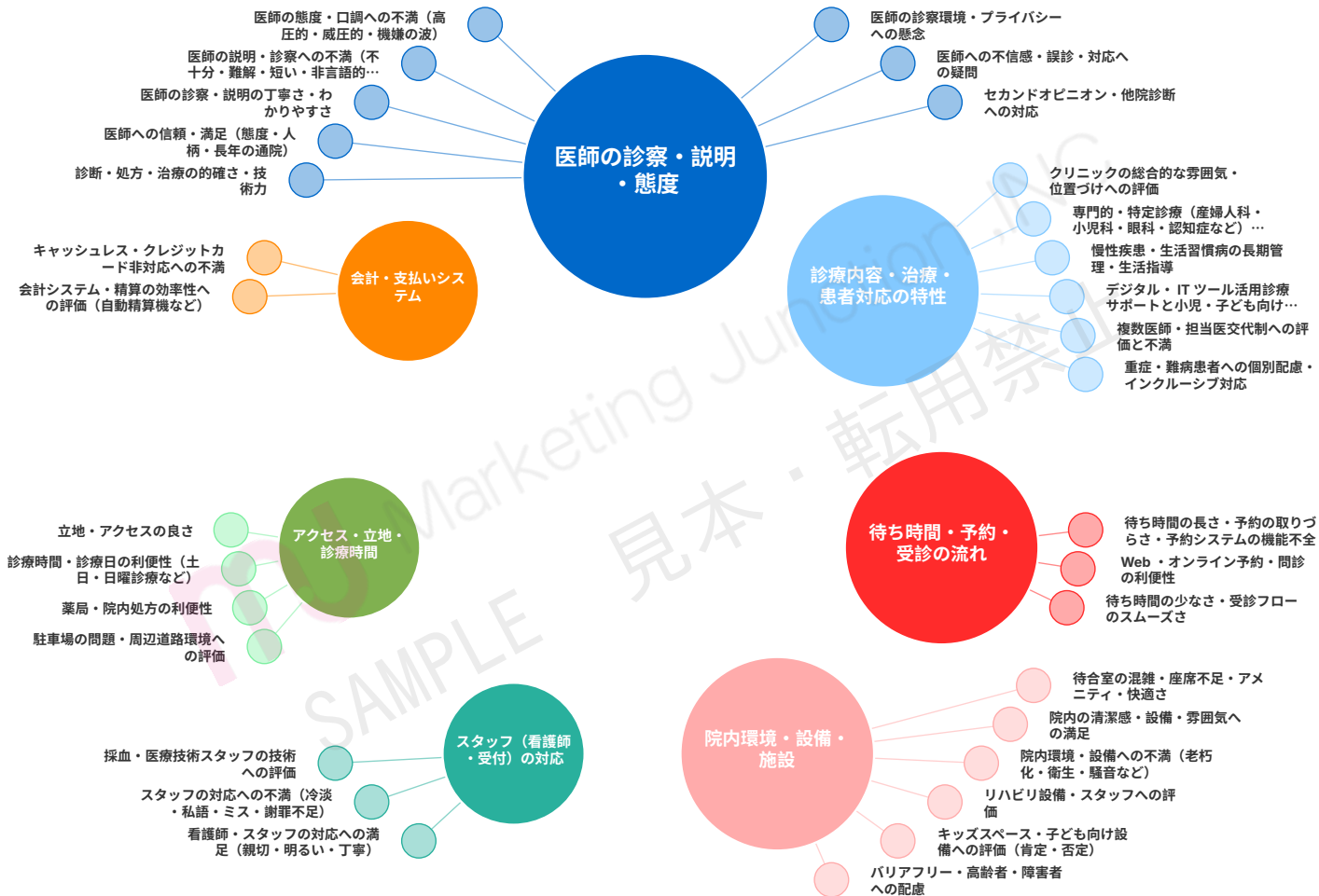
| カテゴリ名           | コード名                       | 出現件数 | 出現率 (%) | 定義                                                                             | キーワード                           |
|-----------------|----------------------------|------|---------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 院内環境・設備・施設      |                            |      |         |                                                                                |                                 |
|                 | 待合室の混雑・座席不足・アメニティ・快適さ      | 12   | 6.0     | 待合室の混雑・椅子不足・立ち待ち、給茶機・コンセント・Wi-Fi・雑誌・絵本など待合室の設備・アメニティ・快適さへの評価、呼び出し方法とプライバシー保護など | 待合室の混雑；座席不足；給茶機；Wi-Fi；雑誌；プライバシー |
|                 | 院内の清潔感・設備・雰囲気への満足          | 11   | 5.5     | 院内が清潔・アロマや内装など病院らしくないリラックスできる空間、最新医療機器の導入、感染対策設備（空気清浄機など）への肯定的評価               | 清潔感；アロマ；最新設備；リラックス；感染対策         |
|                 | 院内環境・設備への不満（老朽化・衛生・騒音など）   | 10   | 5.0     | 施設・設備の老朽化・トイレや照明・椅子の破損、衛生面や感染対策への不安、待合室のテレビ騒音、キッズスペースの衛生管理への不満など               | 老朽化；不衛生；騒音；設備の破損；キッズスペース        |
|                 | リハビリ設備・スタッフへの評価            | 4    | 2.0     | リハビリ室の広さ・器具の新しさ、理学療法士などリハビリスタッフの質・モチベーションへの肯定的評価                               | リハビリ室；器具；理学療法士；声かけ；モチベーション      |
|                 | キッズスペース・子ども向け設備への評価（肯定・否定） | 4    | 2.0     | 待合室の子ども用プレイスペース・おもちゃ・絵本の充実度、衛生管理（消毒・片付け）への満足または不満                              | キッズスペース；プレイスペース；おもちゃ；絵本；衛生管理    |
|                 | バリアフリー・高齢者・障害者への配慮         | 2    | 1.0     | 車椅子対応・高齢者への配慮などバリアフリー対応への評価                                                    | バリアフリー；車椅子；高齢者配慮；段差；ユニバーサル      |
| スタッフ（看護師・受付）の対応 |                            |      |         |                                                                                |                                 |
|                 | 看護師・スタッフの対応への満足（親切・明るい・丁寧） | 16   | 8.0     | 看護師・スタッフが親切・親身・明るい、子どもへの配慮が丁寧、リハビリスタッフの熱心な声かけなど、スタッフ全般の接遇への肯定的評価               | 親切；明るい；親身；子どもへの配慮；声かけ           |
|                 | スタッフの対応への不満（冷淡・私語・ミス・謝罪不足） | 16   | 8.0     | 受付・看護師の態度が冷淡・上から目線・私語や患者の悪口、予約忘れなどのミス、謝罪が不十分、スタッフ間で対応にばらつきがあるなど否定的評価           | 冷淡；私語；スタッフのミス；謝罪なし；対応のばらつき      |
|                 | 採血・医療技術スタッフの技術への評価         | 4    | 2.0     | 採血が下手・失敗するなど看護師の医療技術への不満、または理学療法士・リハビリスタッフの技術・対応への評価                           | 採血；技術不足；リハビリ；理学療法士；注射           |

## カテゴリー ( 大分類 ) ・コード ( 小分類 ) 定義・キーワード一覧 ( 4/4 )

| カテゴリ名        | コード名                       | 出現件数 | 出現率 (%) | 定義                                                                                                    | キーワード                             |
|--------------|----------------------------|------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| アクセス・立地・診療時間 |                            |      |         |                                                                                                       |                                   |
|              | 駐車場の問題・周辺道路環境への評価          | 6    | 3.0     | 駐車場が狭い・停めにくい・満車で近隣コインパーキング利用が必要・提携割引がないなど駐車場に関する不満、または駐車場の広さや利便性は評価しつつも周辺道路の交通量や出入りのしにくさなど付帯する不便さへの言及 | 駐車場；満車；コインパーキング；停めにくい；提携割引なし；周辺道路 |
|              | 薬局・院内処方の利便性                | 6    | 3.0     | 院内処方では薬局不要・会計一括の利便性への満足、または調剤薬局が遠い・移動が不便・院内処方のジェネリック選択肢の少なさへの不満など                                     | 院内処方；調剤薬局；薬局不要；ジェネリック；薬代          |
|              | 診療時間・診療日の利便性（土日・日曜診療など）    | 4    | 2.0     | 土曜午後・日曜診療など診療時間・診療日の利便性への評価、日曜診療日の混雑など                                                                | 土曜診療；日曜診療；診療時間；休診日；混雑             |
|              | 立地・アクセスの良さ                 | 3    | 1.5     | 自宅や職場から近い・交通の便が良いなど、通いやすさ・立地への肯定的評価                                                                   | 近い；アクセス良好；通いやすい；交通の便；立地           |
| 会計・支払いシステム   |                            |      |         |                                                                                                       |                                   |
|              | 会計システム・精算の効率性への評価（自動精算機など） | 8    | 4.0     | 自動精算機の導入による効率化への満足、または手作業による会計待ちの長さ・自動精算機未導入への不満、高齢者の操作困難など                                           | 自動精算機；会計待ち；手作業；高齢者の混乱；効率化         |
|              | キャッシュレス・クレジットカード非対応への不満    | 4    | 2.0     | クレジットカード・電子マネー等キャッシュレス決済に非対応で現金払いのみであることへの不満                                                          | クレジットカード非対応；現金のみ；キャッシュレス；電子マネー；決済 |

# カテゴリー (大分類)・コード (小分類) のバブル図

n=200

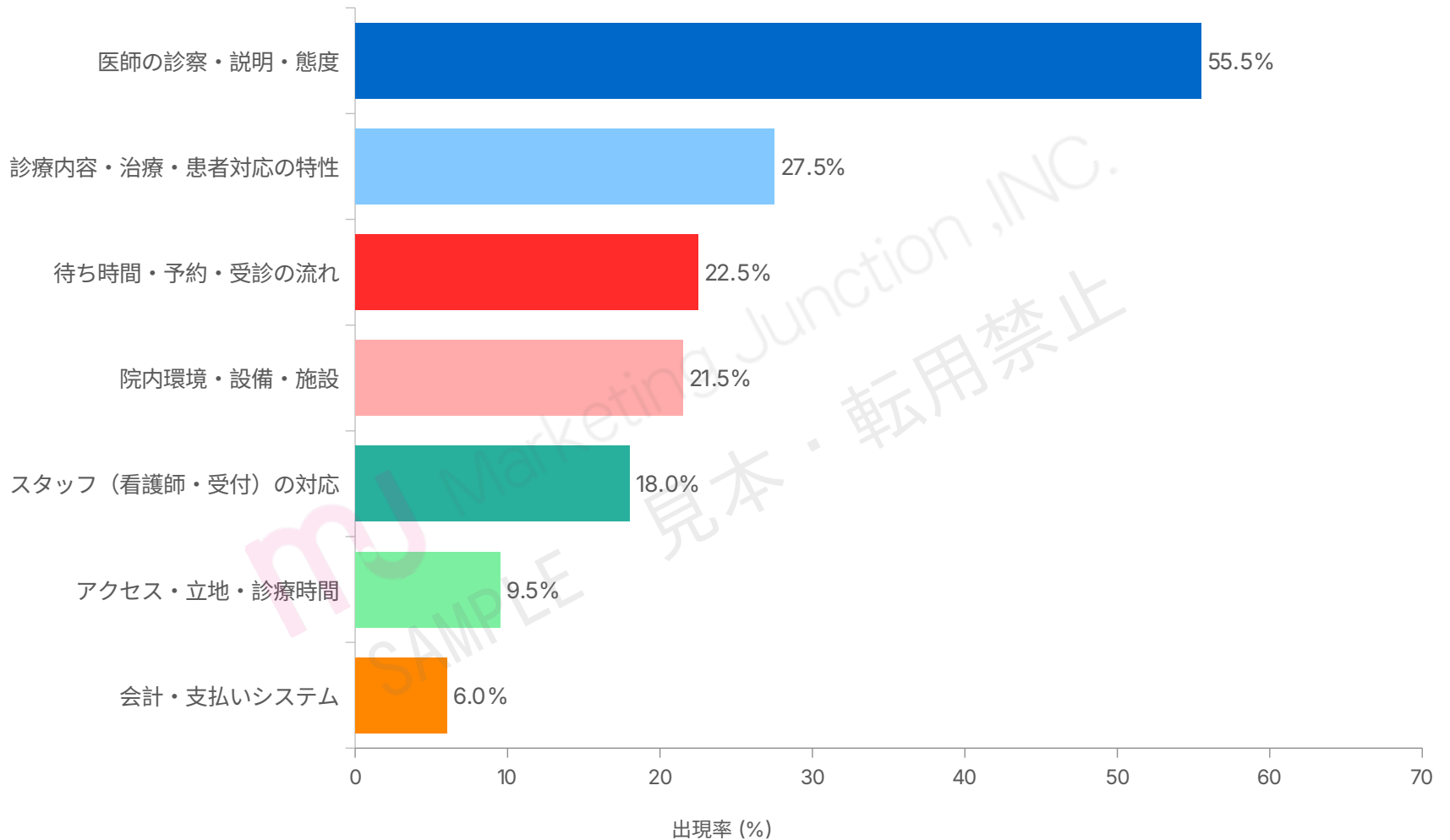


## 【自由回答分析・バブル図の説明】

大きい円はカテゴリー、円から線につながる小さな円と文字はコードを表します。

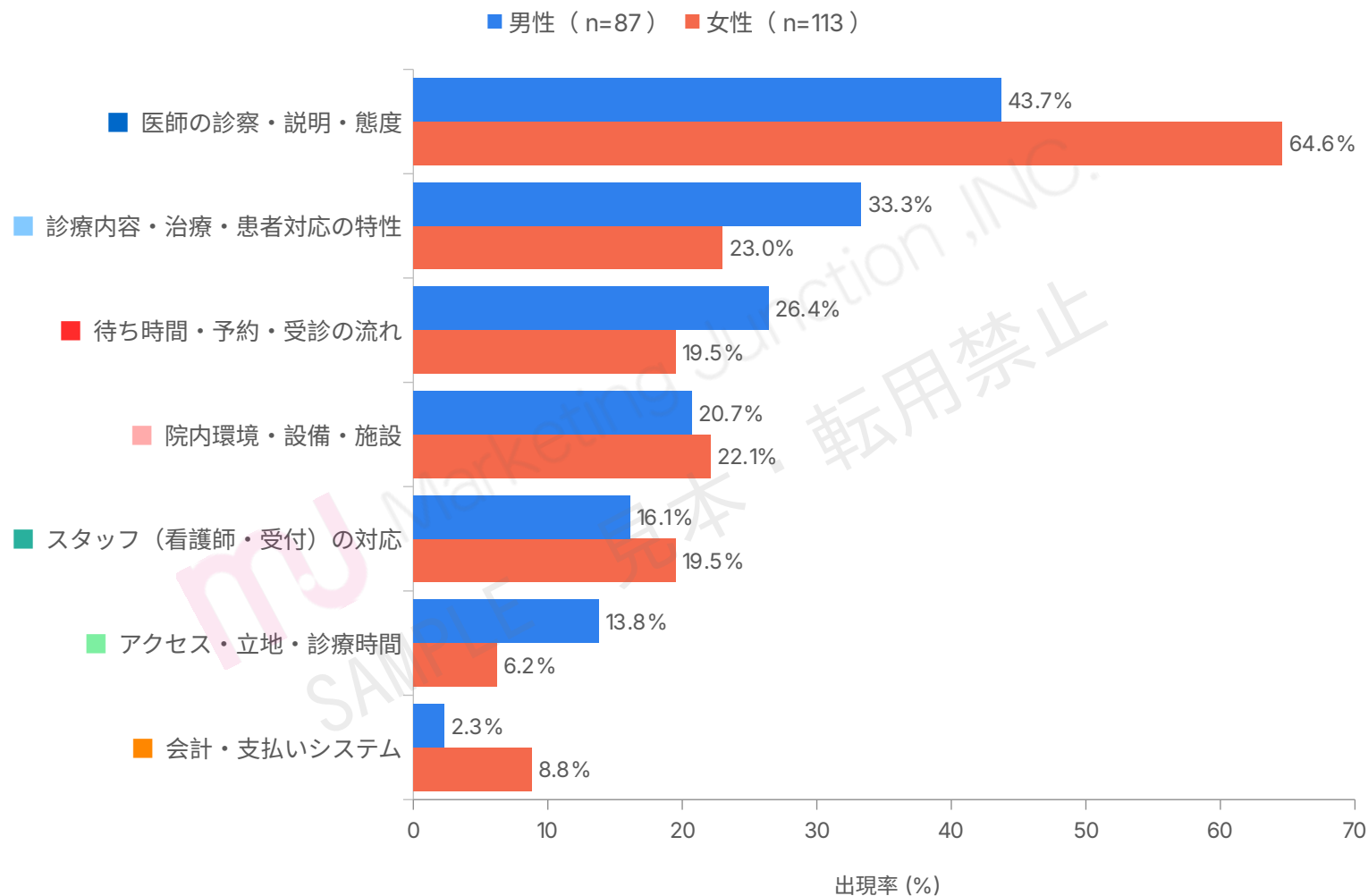
大きい円の大きさは出現数の多少を表します（実数の比率ではありません）。小さな円の大きさは一定で、意味はありません。

## カテゴリー (大分類) 集計結果



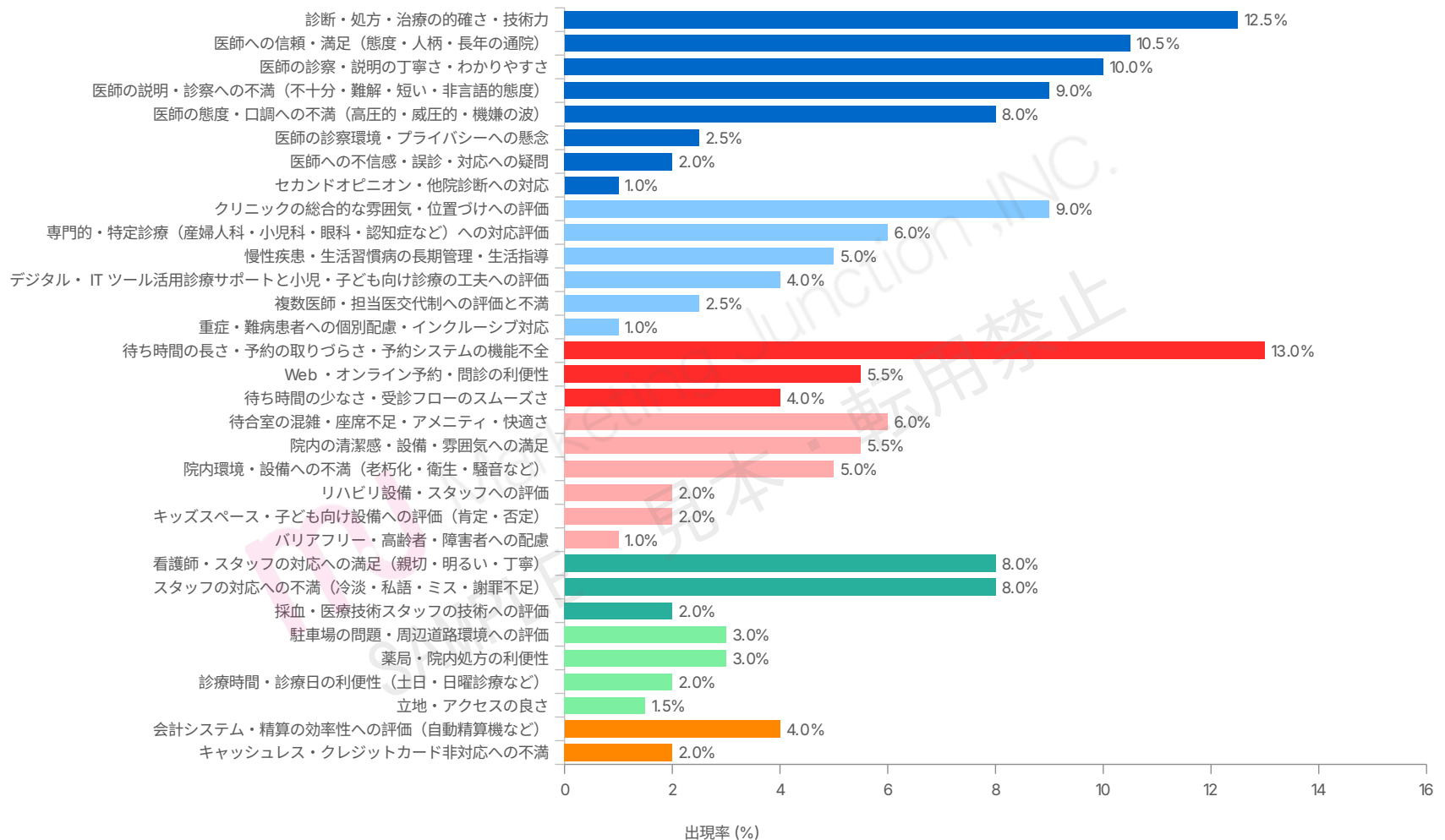
n=200

## カテゴリー (大分類) 集計結果 性別



n=200

# コード ( 小分類 ) 集計結果



n=200

# FA 分析コメント：【回答見本】病院についての調査

## 分析レポート：病院の満足度（NPS）に対する自由回答

### 全体概要

有効回答 200 件のコーディング分析において、非該当（コードなし）は 0 件であり、すべての回答から何らかの意見を抽出できた。センチメントはネガティブが 72 件（36.0%）と最多で、ポジティブの 66 件（33.0%）をわずかに上回っている。また、混在が 45 件（22.5%）と一定数存在し、満足・不満の両面を併せ持つ複合的な回答が多いことが特徴的である。コード別では「待ち時間の長さ・予約の取りづらさ」（26 件・13.0%）と「診断・処方・治療的確さ・技術力」（25 件・12.5%）が上位を占め、診療体験の評価において医師の技術への信頼と、待ち時間や予約の課題が同時に浮かび上がる構造となっている。

### 特徴的な傾向

- 「医師の診察・説明・態度」カテゴリーへの言及が突出して多く、肯定・否定の双方が高水準で拮抗している。医師の技術・人柄への信頼がある一方、説明の不十分さや高圧的な態度への不満も多く、医師対応の質が患者満足度の最大の分岐点となっている。
- 待ち時間・予約に関する不満が全コード中最多（26 件・13.0%）であり、診療の質に満足していても受診プロセスへの不満が共存するケースが散見される。利便性の改善が継続的な通院意向に直結する可能性がある。
- スタッフ対応は満足・不満がともに 16 件（8.0%）と完全に均衡しており、個人差や対応のばらつきが大きいことが示唆される。スタッフ教育・接遇品質の標準化が課題となり得る。
- 院内環境・設備に関しては、混雑・快適さへの不満とともに清潔感への満足も並立しており、ハード面の評価は分かれている。老朽化・衛生面への不満（10 件）は設備投資の優先度判断に際して参照すべき声といえる。

### 留意点

- ネガティブ感情が全体の 36.0% と最多であり、特に「医師の説明・態度への不満」「待ち時間・予約」「スタッフ対応への不満」が重なる回答では、強い離反意向が表明されているケースもあることに注意が必要である。
- 「医師への不信感・誤診・対応への疑問」（4 件）や「セカンドオピニオンへの対応」（2 件）は件数は少ないものの、診療の信頼性やクリニックの評判に直接関わるリスクが高い声であり、個別内容の精査が推奨される。
- 「医師の診察環境・プライバシーへの懸念」（5 件）の抜粋には、情報の漏れ聞こえを示唆する内容も含まれており、コンプライアンス・信頼管理の観点から軽視できない。
- リスクチェック（個人情報・団体名）は 0 件であり、この点については問題が認められなかった。

# 自由回答抜粋一覧 ( 1/11 )

有効回答数：200 件

※ 自由回答一覧から、コードごとに出現数に応じた目安件数（少ないコードで3件、多いコードで8件）までランダムに抽出したものです。全件の確認には「自由回答一覧」シートをご利用ください（実際の納品では全件の一覧（Excel）が付きます）。

| 自由記述（該当箇所）                                     | NPS（3<br>区分） | 性別 | FA 番号 |
|------------------------------------------------|--------------|----|-------|
| ■ カテゴリー：医師の診察・説明・態度                            |              |    |       |
| ▶ コード：診断・処方・治療の的確さ・技術力                         |              |    |       |
| 先生は熱心に診察してくれて安心できるが、薬局が少し離れた場所にあり、雨の日などは移動が大変。 | 中立者          | 女性 | 199   |
| 薬の処方が的確で、長引いていた咳がすぐに止まった。                      | 中立者          | 女性 | 118   |
| 漢方薬を積極的に処方してくれるなど、こちらの要望に合わせた治療をしてくれる。         | 中立者          | 女性 | 191   |
| 先生の医療技術は高く、処方してもらった薬で劇的に改善した。                  | 中立者          | 女性 | 167   |
| 先生の腕は良いと評判だけど、とにかく早口。                          | 批判者          | 女性 | 81    |
| 先生が良いだけに本当にもったいない。                             | 批判者          | 女性 | 55    |
| 先生は淡々としていて冷たく感じることもあるが、診断は的確。                  | 批判者          | 男性 | 124   |
| 他の病院で原因不明と言われた胃の痛みを、ここの内視鏡検査で見つけてくれた。          | 推奨者          | 女性 | 16    |
| ▶ コード：医師への信頼・満足（態度・人柄・長年の通院）                   |              |    |       |
| 先生が気さくで話しやすい。                                  | 中立者          | 女性 | 197   |
| 長年通っていて信頼している                                  | 推奨者          | 女性 | 127   |
| 家族全員でかかっていますが、どの先生も丁寧でとても信頼できます。               | 推奨者          | 女性 | 21    |
| 近所で通いやすく、先生との相性も良く何でも相談できます。                   | 推奨者          | 女性 | 38    |
| 先生も看護師さんも、父のとりとめのない話を優しく遮らずに聞いてくれる。            | 推奨者          | 女性 | 9     |
| 先生が親身に話を聞いてくれて安心感がある                           | 推奨者          | 女性 | 83    |

## 自由回答抜粋一覧 (2/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                                   | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|---------------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ▶ コード: 医師の診察・説明の丁寧さ・わかりやすさ                                    |               |    |       |
| 先生は優しく丁寧ですが、とにかく予約が取りづらい。                                     | 中立者           | 女性 | 131   |
| 今後の治療方針や費用についても事前に詳しく説明してくれた。                                 | 中立者           | 女性 | 53    |
| 先生は熱心に聞いてくれますが、そのせいで一人当たりの診察が長引き、待ち時間が全く読めないのが辛い。             | 批判者           | 女性 | 17    |
| 先生はとても詳しく説明してくれて良いのですが、声が大きすぎて待合室まで内容が丸聞こえなのが少し恥ずかしい。         | 批判者           | 女性 | 64    |
| 診察は丁寧だが予約が取りづらい時がある                                           | 批判者           | 男性 | 110   |
| 検査結果の説明がわかりやすい                                                | 推奨者           | 女性 | 24    |
| 先生が親身に話を聞いてくれて安心感がある                                          | 推奨者           | 女性 | 83    |
| ▶ コード: 医師の説明・診察への不満 (不十分・難解・短い・非言語的態度)                        |               |    |       |
| ただ、先生がちっと早口で聞き取りにくい。                                          | 中立者           | 女性 | 143   |
| ただ先生の診察がすごく機械的で、質問しづらい雰囲気がある。                                 | 批判者           | 女性 | 57    |
| 以前行ったときと比べて、あからさまに診察時間が短くなり雑になった。                             | 批判者           | 女性 | 162   |
| 医師の説明が専門用語ばかりで何を言っているか分からない。                                  | 批判者           | 男性 | 172   |
| 流れ作業のような診察。                                                   | 批判者           | 男性 | 136   |
| 院内に Wi-Fi が飛んでいたり、雑誌が充実しているので待ち時間は潰せるが、肝心の先生の診察が 5 分未満で物足りない。 | 批判者           | 男性 | 195   |
| ▶ コード: 医師の態度・口調への不満 (高圧的・威圧的・機嫌の波)                            |               |    |       |
| ただ先生の診察がすごく機械的で、質問しづらい雰囲気がある。                                 | 批判者           | 女性 | 57    |
| 先生の医療技術は良いと思うが、質問をすると「そんなことも知らないの」というようなニュアンスで返されて傷ついた。       | 批判者           | 女性 | 40    |
| ただ、ドクターが少し高圧的というか、こちらの話を遮って話すのが気になる。                          | 批判者           | 男性 | 13    |
| 優しい先生もいれば、説明が雑で威圧的な先生もいる。                                     | 批判者           | 男性 | 10    |
| 流れ作業で不快だった。                                                   | 批判者           | 男性 | 41    |
| 質問しようとしても、遮られてしまい聞くことができなかった。                                 | 批判者           | 男性 | 30    |

## 自由回答抜粋一覧 ( 3/11 )

| 自由記述 (該当箇所)                                                                                                             | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| <b>▶ コード: 医師の診察環境・プライバシーへの懸念</b><br>看護師の愚痴がカーテン越しに聞こえてきて不快だった。<br>先生はとても詳しく説明してくれて良いのですが、声が大きすぎて待合室まで内容が丸聞こえなのが少し恥ずかしい。 |               |    |       |
|                                                                                                                         | 批判者           | 女性 | 69    |
|                                                                                                                         | 批判者           | 女性 | 64    |
| <b>▶ コード: 医師への不信任・誤診・対応への疑問</b><br>ただ、ちょっと優柔不断な気もする。<br>診断が間違っていたことがあり、それ以来あまり信頼できていない。<br>高齢の先生で、昔ながらの治療法しかしてくれない印象。   |               |    |       |
|                                                                                                                         | 中立者           | 女性 | 120   |
|                                                                                                                         | 批判者           | 女性 | 105   |
|                                                                                                                         | 批判者           | 女性 | 71    |
| <b>▶ コード: セカンドオピニオン・他院診断への対応</b><br>セカンドオピニオンを求めたら嫌な顔をされた。                                                              |               |    |       |
|                                                                                                                         | 批判者           | 女性 | 185   |

## 自由回答抜粋一覧 (4/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                          | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: 診療内容・治療・患者対応の特性                             |               |    |       |
| ▶ コード: クリニックの総合的な雰囲気・位置づけへの評価                        |               |    |       |
| 悪くはないが、他にも良い病院があるかもしれないので迷うところです。                    | 中立者           | 女性 | 114   |
| アットホームで安心できる。                                        | 中立者           | 男性 | 181   |
| 良くも悪くも昔ながらの診療所。                                      | 批判者           | 男性 | 82    |
| 昔からある地域のお医者さんという感じ。                                  | 批判者           | 男性 | 165   |
| システム化されすぎていて少し冷たい印象。                                 | 批判者           | 男性 | 163   |
| 看護師さんも含めて本当にアットホーム。                                  | 推奨者           | 女性 | 149   |
| ▶ コード: 専門的・特定診療 (産婦人科・小児科・眼科・認知症など) への対応評価           |               |    |       |
| 精神科に通っていますが、先生が否定せずにじっくり話を聞ってくれる。                    | 中立者           | 女性 | 150   |
| リハビリテーション科に通っていますが、理学療法士の皆さんがとても親身。                  | 中立者           | 女性 | 173   |
| 妊婦健診で通っていますが、助産師さんがとても優しく何でも相談できる。                   | 中立者           | 女性 | 130   |
| 子供の予防接種で利用。                                          | 推奨者           | 女性 | 161   |
| 白内障のレーザー手術でお世話になりました。                                | 推奨者           | 男性 | 200   |
| ▶ コード: 慢性疾患・生活習慣病の長期管理・生活指導                          |               |    |       |
| 自宅でのストレッチ法も教えてくれた。                                   | 中立者           | 女性 | 56    |
| 漢方薬の処方に詳しく、こちらの体質に合わせたアドバイスをくれる。                     | 中立者           | 女性 | 168   |
| むやみに高価な新薬を勧めず、ジェネリック医薬品を快く提案してくれるので、毎月の薬代が抑えられて助かる。  | 中立者           | 男性 | 187   |
| 慢性期疾患で毎月通っているが、体調の些細な変化にも気づいてくれる。                    | 推奨者           | 女性 | 44    |
| 持病の数値を下げるために毎月通っていますが、血液検査のデータをグラフ化してくれてモチベーションが保てる。 | 推奨者           | 男性 | 80    |

## 自由回答抜粋一覧 ( 5/11 )

| 自由記述（該当箇所）                                                                                                                                                                                                            | NPS（3<br>区分） | 性別 | FA 番号 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|-------|
| <b>▶ コード：デジタル・IT ツール活用診療サポートと小児・子ども向け診療の工夫への評価</b><br>仕事の合間にサクッと通えるのでスマート。<br>注射の後にキャラクターのシールをくれたり、優しく声をかけてくれるので子供が泣かない。<br>持病の数値を下げるために毎月通っていますが、血液検査のデータをグラフ化してくれてモチベーションが保てる。<br>最新鋭の機器が揃っており、手術前後の説明の動画も分かりやすかった。 |              |    |       |
|                                                                                                                                                                                                                       | 中立者          | 男性 | 146   |
|                                                                                                                                                                                                                       | 推奨者          | 女性 | 36    |
|                                                                                                                                                                                                                       | 推奨者          | 男性 | 80    |
|                                                                                                                                                                                                                       | 推奨者          | 男性 | 160   |
| <b>▶ コード：複数医師・担当医交代制への評価と不満</b><br>前の親切な先生に戻ってほしい。                                                                                                                                                                    |              |    |       |
|                                                                                                                                                                                                                       | 批判者          | 女性 | 12    |
| <b>▶ コード：重症・難病患者への個別配慮・インクルーシブ対応</b><br>体調が悪くてふらついていたら、すぐに気づいてベッドに案内してくれた。                                                                                                                                            |              |    |       |
|                                                                                                                                                                                                                       | 推奨者          | 女性 | 94    |

# 自由回答抜粋一覧 ( 6/11 )

| 自由記述 (該当箇所)                                          | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: 待ち時間・予約・受診の流れ                               |               |    |       |
| ▶ コード: 待ち時間の長さ・予約の取りづらさ・予約システムの機能不全                  |               |    |       |
| ただ、いつも混んでいて予約しても待たされるのがネック。                          | 中立者           | 女性 | 25    |
| 予約制なのに待たされることが多く、その点だけ改善してほしいです。                     | 中立者           | 女性 | 50    |
| ただ、土曜午後は激混み。                                         | 中立者           | 男性 | 148   |
| ある程度満足しているが、もう少し予約枠を増やしてほしいと思う。                      | 中立者           | 男性 | 102   |
| ネット予約システムがあるが、結局院内でも 30 分以上待たされる。                    | 批判者           | 女性 | 49    |
| 予約してもかなり待たされる                                        | 批判者           | 男性 | 2     |
| 平日に休みが取れないので仕方なく通っている。                               | 批判者           | 男性 | 103   |
| 診察は丁寧だが予約が取りづらい時がある                                  | 批判者           | 男性 | 110   |
| ▶ コード: Web・オンライン予約・問診の利便性                            |               |    |       |
| 予約システムが新しくなり、スマホから簡単に変更やキャンセルができるようになったのが非常に便利。      | 中立者           | 女性 | 156   |
| オンラインで今の待ち順がリアルタイムで分かるので、順番が近くなるまで近くのカフェで待つことができる。   | 中立者           | 女性 | 137   |
| オンライン予約システムは便利だけど、お年寄りが多くて結局院内でも待たされる。               | 中立者           | 男性 | 34    |
| Web で当日の順番待ち予約ができるのは良いが、結局自分の順番になってもさらに中で 30 分待たされる。 | 批判者           | 女性 | 171   |
| 予約がアプリで簡単にできて、待ち時間も少なく非常に便利です。                       | 推奨者           | 女性 | 135   |
| ▶ コード: 待ち時間の少なさ・受診フローのスムーズさ                          |               |    |       |
| 待合室に無料の給茶機や、充電用のコンセントが完備されていて、待ち時間も比較的快適に過ごせる。       | 中立者           | 女性 | 101   |
| オンラインで今の待ち順がリアルタイムで分かるので、順番が近くなるまで近くのカフェで待つことができる。   | 中立者           | 女性 | 137   |
| 先生が複数人いるので、比較的スムーズに呼ばれる。                             | 中立者           | 男性 | 54    |
| 特に目立った特徴はないが、いつ行っても適度に空いているので待ち時間が少なくて済む。            | 批判者           | 男性 | 47    |

# 自由回答抜粋一覧 (7/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                                   | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|---------------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: 院内環境・設備・施設                                           |               |    |       |
| ▶ コード: 待合室の混雑・座席不足・アメニティ・快適さ                                  |               |    |       |
| 待合室に Wi-Fi があり、雑誌や絵本も豊富なので、多少の待ち時間であれば退屈せずに過ごすことができる。         | 中立者           | 女性 | 73    |
| ただ、人気の病院なのでいつ行っても待合室の椅子が足りないくらい混んでいる。                         | 中立者           | 女性 | 104   |
| 通いやすいが混雑していることが多い                                             | 中立者           | 男性 | 62    |
| 待合室での呼び出しが番号ではなくフルネーム大声。                                      | 批判者           | 女性 | 46    |
| 院内に Wi-Fi が飛んでいたり、雑誌が充実しているので待ち時間は潰せるが、肝心の先生の診察が 5 分未満で物足りない。 | 批判者           | 男性 | 195   |
| ▶ コード: 院内の清潔感・設備・雰囲気への満足                                      |               |    |       |
| 施設がホテルのように綺麗で清潔感がある。                                          | 中立者           | 女性 | 59    |
| 建物は年季が入っているが、掃除が隅々まで行き届いていて清潔感がある。                            | 中立者           | 男性 | 176   |
| 設備は最新だし綺麗だけど、自由診療の美容メニューを強く勧められるのが苦痛。                         | 批判者           | 女性 | 194   |
| 医療機関なのでもっと清潔感が欲しい。                                            | 批判者           | 男性 | 107   |
| 小児科でお世話になっていますが、隔離室がしっかり分かれているので、感染症の流行期でも安心して連れていける。         | 推奨者           | 女性 | 179   |
| ▶ コード: 院内環境・設備への不満 (老朽化・衛生・騒音など)                              |               |    |       |
| ただ、待合室のエアコンの効きが強すぎて夏場は寒すぎる。                                   | 中立者           | 男性 | 31    |
| 先生の診察は普通ですが、環境が良くない。                                          | 批判者           | 女性 | 28    |
| 待合室のシートが破れたまま放置されていたり、全体的に照明が暗い。                              | 批判者           | 男性 | 3     |
| 悪くはないが、設備が古く、検査に時間がかかる印象がある。                                  | 批判者           | 男性 | 182   |
| 設備が古く、検査の精度が心配になることがある。                                       | 批判者           | 男性 | 117   |
| ▶ コード: リハビリ設備・スタッフへの評価                                        |               |    |       |
| リハビリのスタッフさんがとても熱心で、声をかけながらやってくれるのでモチベーションが保てる。                | 中立者           | 男性 | 67    |
| ▶ コード: キッズスペース・子ども向け設備への評価 (肯定・否定)                            |               |    |       |
| 待合室に子供のプレイスペースがあり、おもちゃや絵本が充実している。                             | 中立者           | 女性 | 26    |
| キッズスペースもあるので子供連れで行きやすいが、駐車場が狭くて停めにくい。                         | 中立者           | 女性 | 188   |

## 自由回答抜粋一覧 ( 8/11 )

| 自由記述 (該当箇所)                                                         | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ▶ コード: バリアフリー・高齢者・障害者への配慮<br>院内がバリアフリー化されていて、車椅子の祖母を連れていくときに非常に助かる。 |               |    |       |
|                                                                     | 中立者           | 男性 | 93    |

# 自由回答抜粋一覧 (9/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                           | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|-------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: スタッフ (看護師・受付) の対応                            |               |    |       |
| ▶ コード: 看護師・スタッフの対応への満足 (親切・明るい・丁寧)                    |               |    |       |
| リハビリの先生たちが皆さん元気で、声をかけをたくさんしてくれるので通うのが苦にならない。          | 中立者           | 男性 | 100   |
| 看護師さんはベテランで安心感がある。                                    | 批判者           | 女性 | 178   |
| 看護師さんの対応はとても親切。                                       | 批判者           | 男性 | 88    |
| 看護師さんも含めて本当にアットホーム。                                   | 推奨者           | 女性 | 149   |
| スタッフ全員の対応が明るく、病院に来るのが苦になりません。                         | 推奨者           | 女性 | 70    |
| 看護師さんの対応が丁寧で感じが良い                                     | 推奨者           | 男性 | 166   |
| ▶ コード: スタッフの対応への不満 (冷淡・私語・ミス・謝罪不足)                    |               |    |       |
| 先生は話しやすいが、看護師やスタッフによって対応に差がある気がします。                   | 中立者           | 女性 | 19    |
| 先生はしっかりと診察してくれますが、受付の人がいつもビリビリしていて、電話で問い合わせるのも少し躊躇する。 | 批判者           | 女性 | 45    |
| 受付の対応が冷たいことがある                                        | 批判者           | 女性 | 23    |
| 受付で症状を説明した際、他の患者さんにも聞こえるような大声で復唱された。                  | 批判者           | 女性 | 7     |
| 看護師の技術不足を感じるし、謝罪の態度も軽かった。                             | 批判者           | 男性 | 15    |
| 診療時間ギリギリに行くと、受付の人の嫌そうな顔や態度が露骨に伝わってきて、非常に不愉快だった。       | 批判者           | 男性 | 109   |
| ▶ コード: 採血・医療技術スタッフの技術への評価                             |               |    |       |
| 虫歯の治療で行ったが、麻酔が全く痛くなくて驚いた。                             | 中立者           | 女性 | 116   |
| ただ、看護師の採血が下手だった。                                      | 中立者           | 男性 | 132   |

## 自由回答抜粋一覧 (10/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                          | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: アクセス・立地・診療時間                                |               |    |       |
| ▶ コード: 駐車場の問題・周辺道路環境への評価                             |               |    |       |
| キッズスペースもあるので子連れで行きやすいが、駐車場が狭くて停めにくい。                 | 中立者           | 女性 | 188   |
| 全体的に満足しているが、駐車場が少なく混む時間帯は不便です。                       | 中立者           | 男性 | 60    |
| 駐車場が広くて車で行きやすいのは助かるが、面している道路の交通量が多くて右折で出にくいのがプチストレス。 | 批判者           | 男性 | 164   |
| ▶ コード: 薬局・院内処方への利便性                                  |               |    |       |
| 先生は熱心に診察してくれて安心できるが、薬局が少し離れた場所にあり、雨の日などは移動が大変。       | 中立者           | 女性 | 199   |
| 院内処方なので、診察が終わったあとにわざわざ調剤薬局に行かなくて済むのが本当に楽で助かっている。     | 中立者           | 女性 | 183   |
| 院内処方で薬局に行く手間がないのはメリットだが、ジェネリックの取り扱いが少なくて薬代が高くなる。     | 中立者           | 男性 | 74    |
| ▶ コード: 診療時間・診療日の利便性 (土日・日曜診療など)                      |               |    |       |
| 土曜日の午後も診察を行ってくれるので、平日に仕事がある身としては非常にありがたい。            | 中立者           | 男性 | 190   |
| 日曜日も午前中は診察してくれるので助かるが、その分日曜は激混み。                     | 批判者           | 男性 | 37    |
| 日曜日も開いているので非常に助かるが、その分日曜日の午前中は身動きが取れないくらい混雑している。     | 批判者           | 男性 | 138   |
| ▶ コード: 立地・アクセスの良さ                                    |               |    |       |
| 通いやすいが混雑していることが多い                                    | 中立者           | 男性 | 62    |
| 近所で通いやすく、先生との相性も良く何でも相談できます。                         | 推奨者           | 女性 | 38    |
| 家から近く通いやすい                                           | 推奨者           | 女性 | 90    |

## 自由回答抜粋一覧 (11/11)

| 自由記述 (該当箇所)                                             | NPS (3<br>区分) | 性別 | FA 番号 |
|---------------------------------------------------------|---------------|----|-------|
| ■ カテゴリー: 会計・支払いシステム                                     |               |    |       |
| ▶ コード: 会計システム・精算の効率性への評価 (自動精算機など)                      |               |    |       |
| 院内精算が自動精算機になってから、診察後の待ち時間が大幅に短縮されてとても快適になった。            | 中立者           | 女性 | 87    |
| ただ、お会計のシステムが自動精算機ではなく手作業なので、診察後の待ち時間が長い。                | 中立者           | 女性 | 129   |
| イマドキ自動精算機がキャッシュレスに対応してほしい。                              | 批判者           | 女性 | 147   |
| 自動精算機が導入されたのは良いが、お年寄りが使いこなせず結局スタッフが付きっきりになり、余計に大渋滞している。 | 批判者           | 男性 | 33    |
| ▶ コード: キャッシュレス・クレジットカード非対応への不満                          |               |    |       |
| ただ、会計でクレジットカードが使えないのは今の時代不便。                            | 中立者           | 女性 | 152   |