

2025年度 患者満足度調査（外来）結果報告

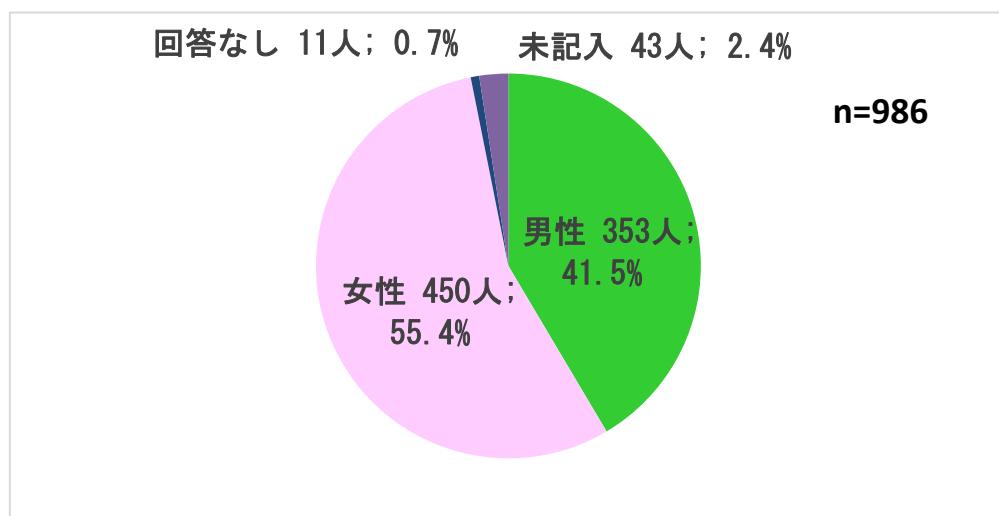
○ 実施内容

調査期間 : 2025年6月30日（月）～ 7月4日（金）
調査対象 : 調査当日の外来受診患者
場 所 : 外来棟1階
配 布 数 : 2,540枚
回 答 数 : 986件（内 Web による回答184件）
回 収 数 : 紙媒体 : 802 / 2,540枚
配布方法 : 外来棟1階南北出入口付近で、調査用紙を患者に直接配布
※ 昨年度に引き続き Web での回答方法を実施した
外来棟北側エレベータ前、南側階段横に調査用紙を設置

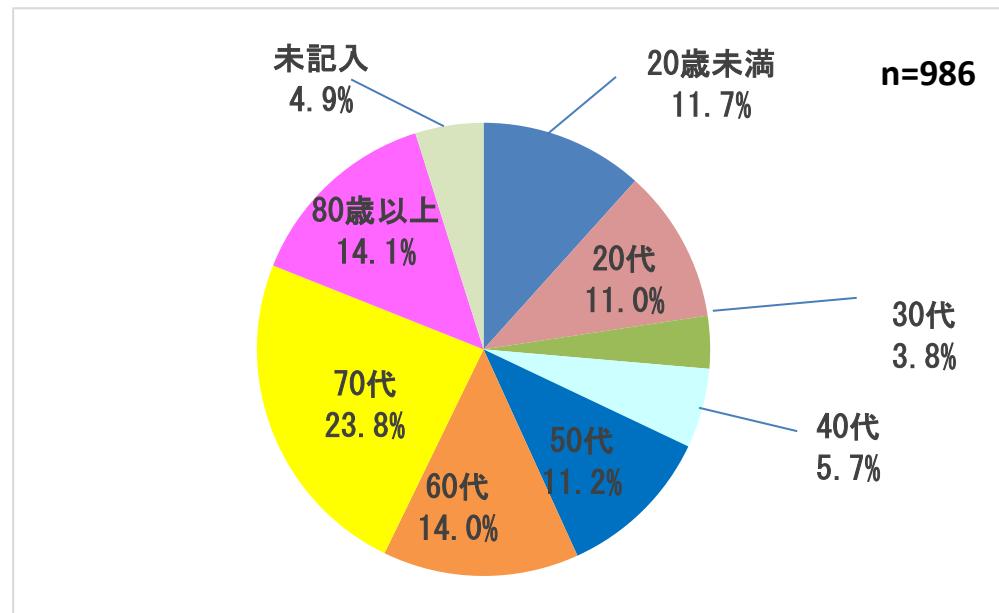
○ 集計結果 (n=回答者数)

1. 患者内訳

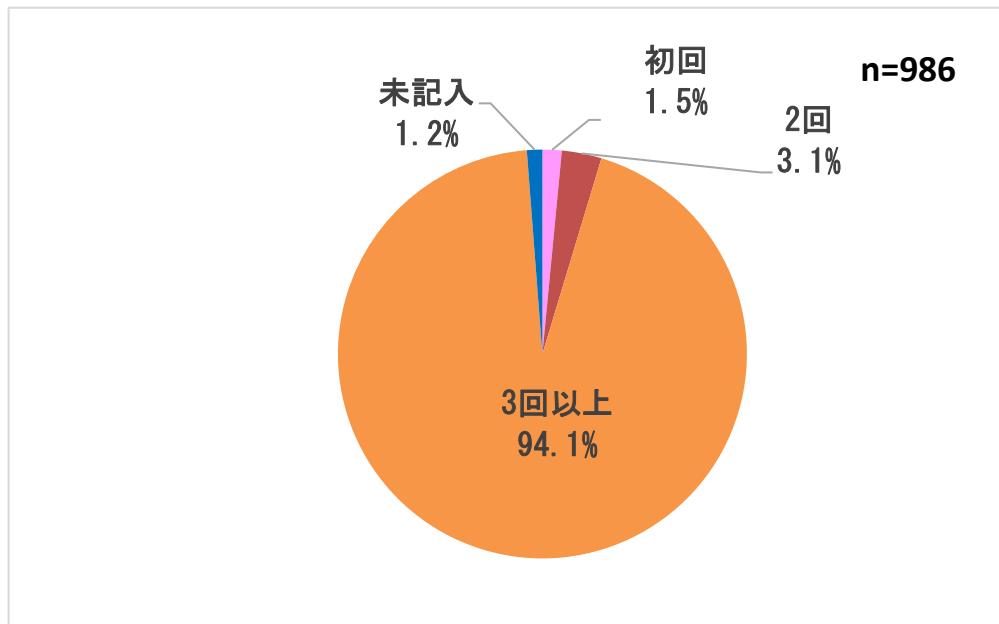
1) 患者の性別



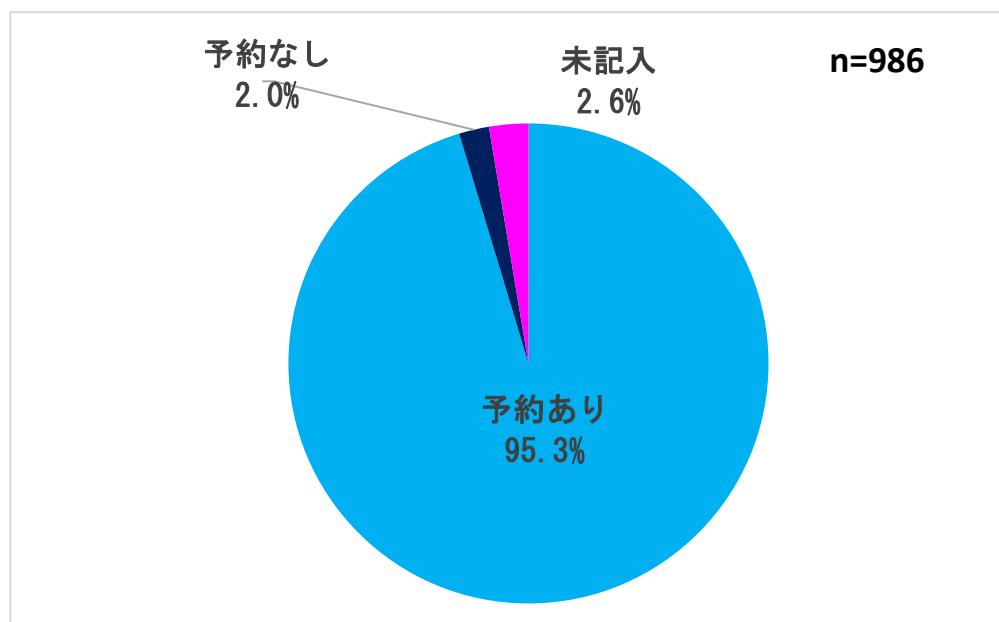
2) 患者の年齢・年齢別内訳



2. 当院の受診回数について

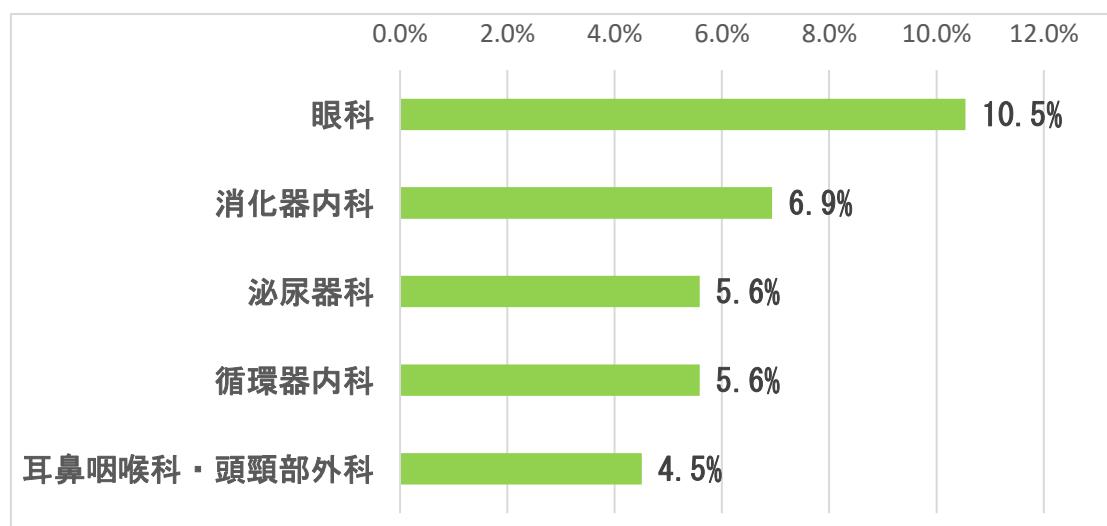


3. 予約について



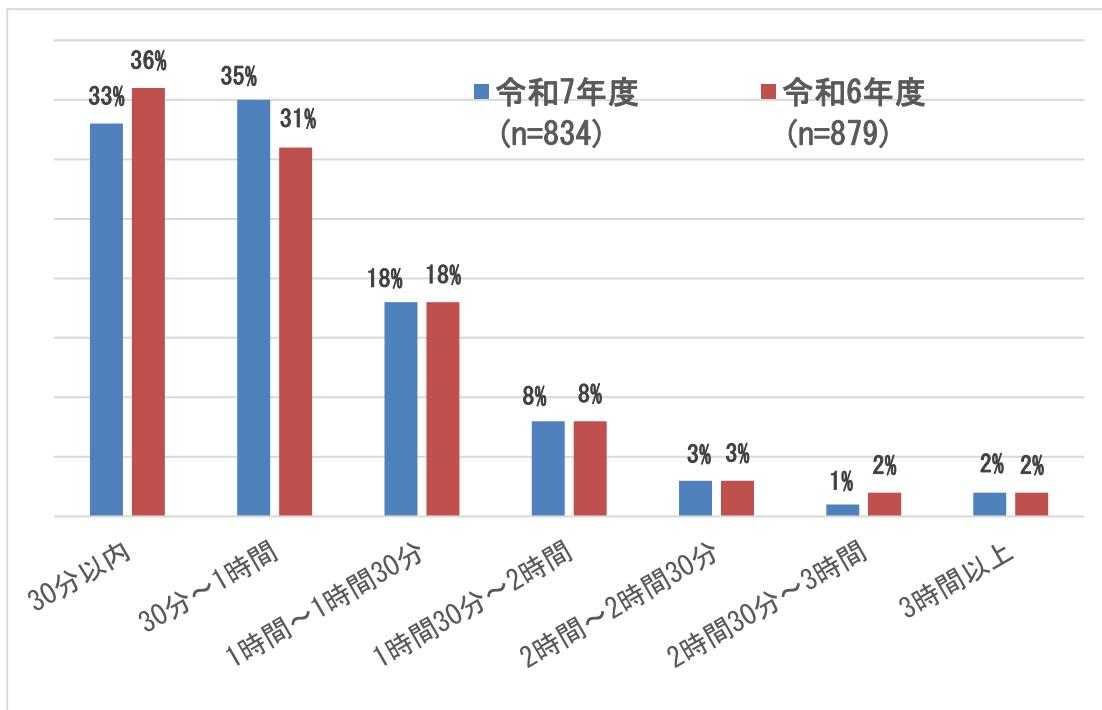
4. 受診科

[満足度調査期間中、回答が多かった受診科（上位5位）] （複数回答あり）

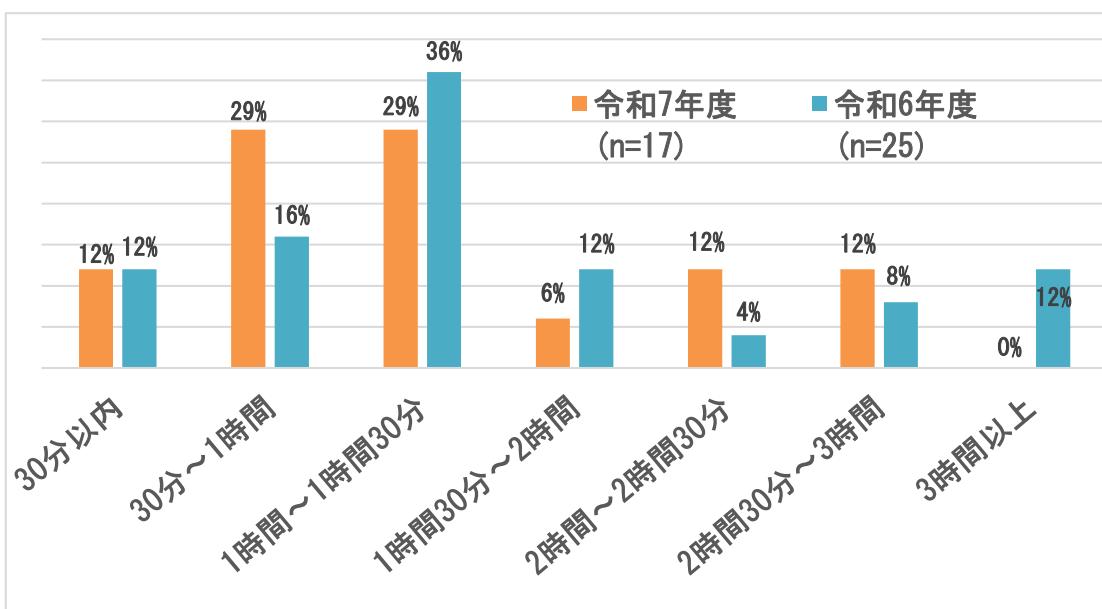


・受診科総数の33.2%を占める

5. 診察までの待ち時間 ○予約のある方



○予約のない方

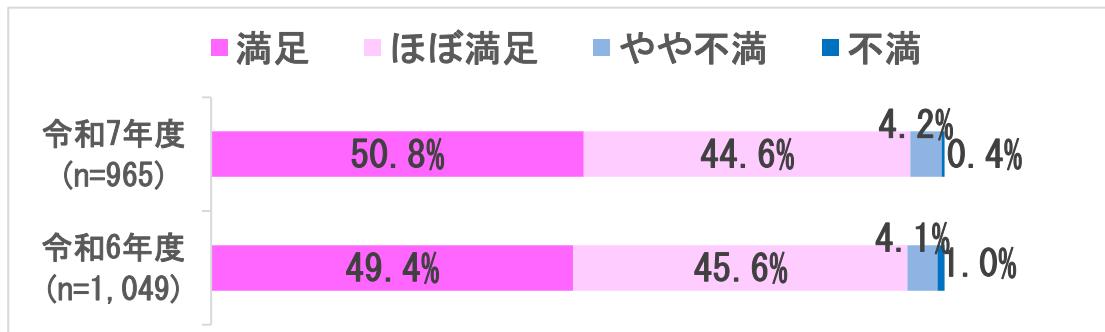


【自由記載からの意見】

- ・患者数によって待ち時間が長くなる事は当然のこと、他の患者も理解してあげなくては…
- ・待ち時間が長い時もあるが、その分自分もじっくり対応して下さるので仕方ないかなと思っている
- ・予約しても待ち時間が長い（他37件）
- ・診察待ち時間が長すぎるので医師・看護師の不足をものすごく感じる
- ・予約で行っても2時間近く待たされるので改善して欲しい（他6件）
- ・診察予約時間に対して待ち時間が長い、午前診察後半の予約人数枠を減らすなどの対策して欲しい
- ・待ち時間が短くなることを望むが、診察がいい加減になるのも困る
- ・診察の順番表示があまり更新されず、診察までの待ち時間が分からず役立っていない（他4件）
- ・待ち時間が分かると嬉しい（他3件）
- ・トイレや昼食は可能になるので、受診までの時間や人数をシステムで知りたい
- ・2科受診する時、時間の調整をして欲しい
- ・待ち時間の長短があるので、空き時間を有効活用できるような仕組みが欲しい

6. 受診システム

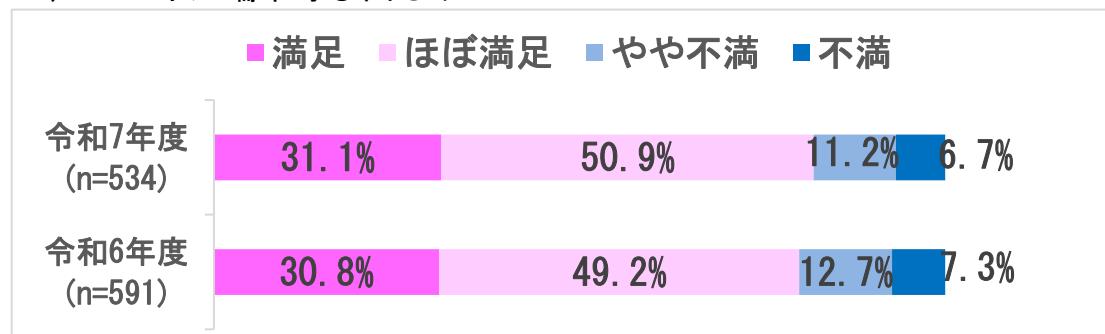
1) 受診システムの分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・システムはスムーズで分かりやすく、もっと年を取っても大丈夫そうだ（他7件）
- ・マイナンバーカードのスキャン案内が分かりづらい（他3件）
- ・外来基本伝票は持ち歩くのにジャマだ、診療カードだけにして欲しい
- ・ネットで予約・診察可能であれば良いと思う（他1件）
- ・予約時、予約時間が分かる印刷物を発行して欲しい

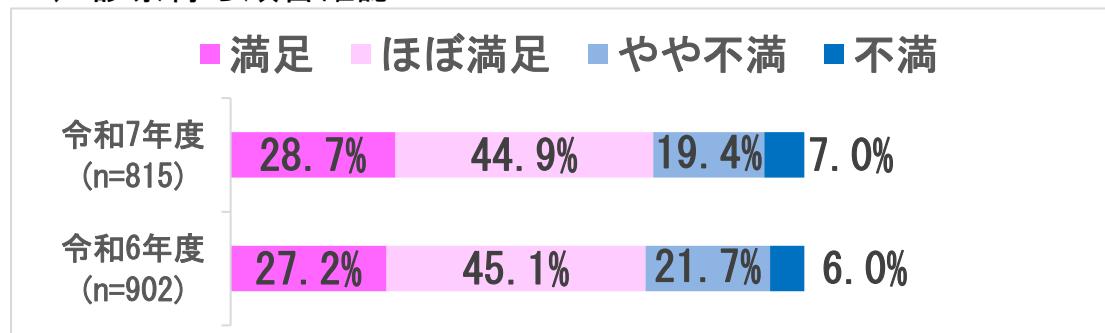
2) モバイル端末呼び出しサービス



【自由記載からの意見】（利用したことがない:38件、サービスを知らない:63件）

- ・呼び出し状況を、ネット上から確認できれば、待ち時間に院内のカフェに行けたりする
- ・モバイル端末サービスは、呼び出しと同時にメールが来るため、あまり活用できていない

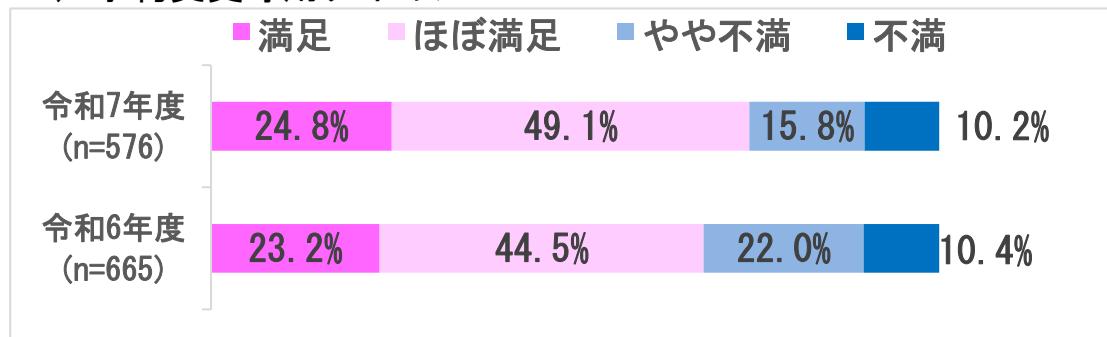
3) 診察待ち順番確認



【自由記載からの意見】（利用したことがない:13件、確認機器を知らない:18件）

- ・直感的に分かりづらい、何番目なのか数字で表示して欲しい（他3件）
- ・他病院だと、待ち時間が携帯で確認できるところもあり、診療科の前でなくても過ごせて助かっている
- ・メールやラインで案内できるシステムを使えると良い

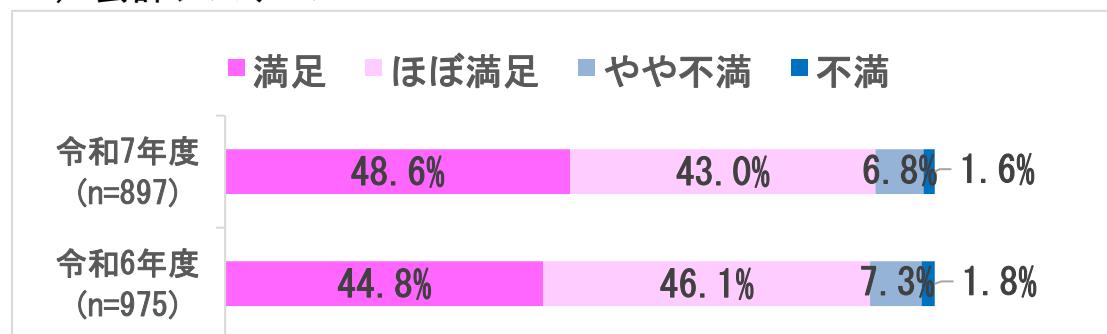
4) 予約変更専用ダイヤル



【自由記載からの意見】（利用したことがない:35件、変更ダイヤルを知らない:32件）

- ・予約変更の電話がかかりにくい（他8件）
- ・スタッフの方に繋がるまで何ステップもかかる（他2件）
- ・予約変更専用ダイヤルの時間を延長して欲しい（他2件）
- ・予約変更したい場合が電話受付のみは不便。ウェブで可能にして欲しい（他2件）

5) 会計システム

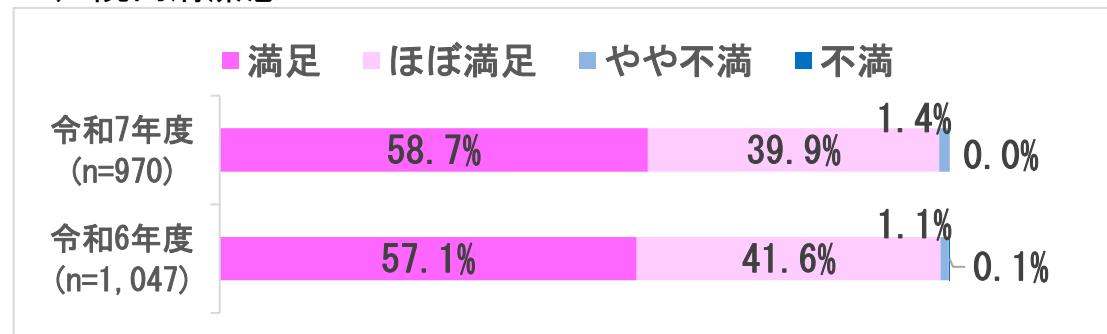


【自由記載からの意見】

- ・会計の時間も短く、受付職員も親切なので良いと思う
- ・会計の不具合なのか、番号が出たり消えたりでわかりづらかった（他2件）
- ・診察終了後に各フロアから1階に行ったらわざわざ会計窓口に行かなくても会計が出来るようにして欲しい（他1件）
- ・会計窓口の人員を増やして欲しい（他2件）

7. 院内施設・設備

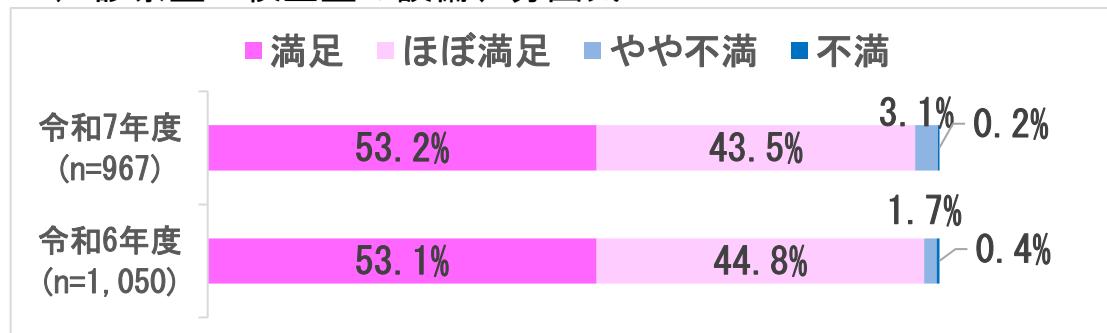
1) 院内清潔感



【自由記載からの意見】

- ・清潔が保たれていて、スタッフの配慮ありがたい
- ・院内はグリーンが置いてあり、BGMがあるので落ち着く
- ・時々階段が汚れているのが気になる（他2件）

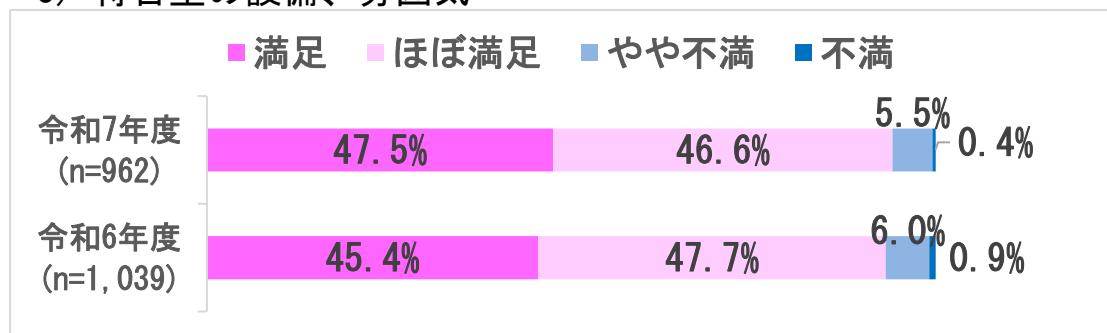
2) 診察室・検査室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・病院内が広いため、どこに診察室があるか不安になる
- ・車椅子の方がイスと個室が合わない等、血液検査の不便さが気になる。広くゆったりした気持ちで順番待ちしたい
- ・生理機能検査室やMRI検査室が遠い

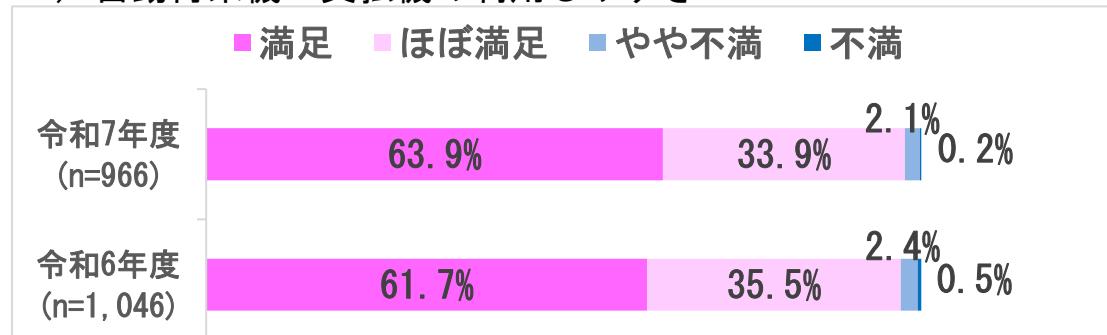
3) 待合室の設備、雰囲気



【自由記載からの意見】

- ・子ども用の遊戯室があると嬉しい
- ・ブラインドが壊れたままにしてあり、直射日光が当たり暑い
- ・1階の待合いは受付も会計もイスが少し不足な印象だ（他2件）

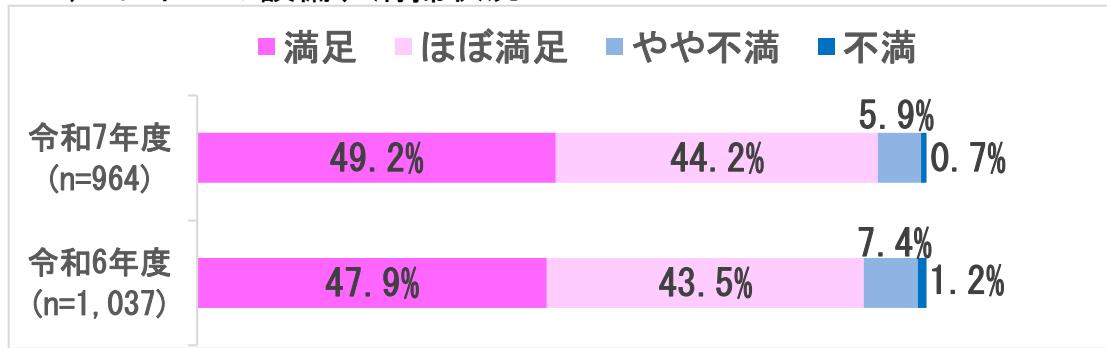
4) 自動再来機・支払機の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・自動支払機のせっつくようなアナウンスにイラッとする、手荷物もあり置台もないでやりにくい中のこのアナウンス、要改善
- ・自動支払機で並んでいる間、支払う方の診療費が丸見えで困る

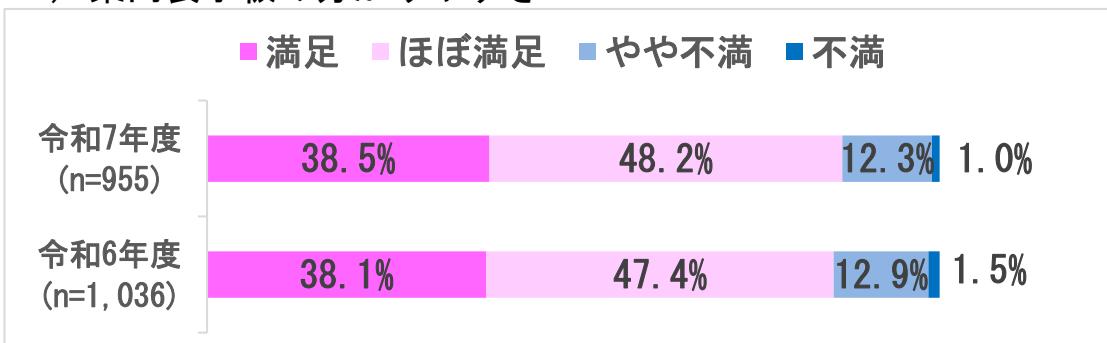
5) トイレの設備、清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレの設備が古い（他6件）
- ・どのトイレも洗面所もペーパータオルが取り出しにくくて困った
- ・障害者用トイレがもっと欲しい（他1件）
- ・トイレの汚れが気になる（他2件）

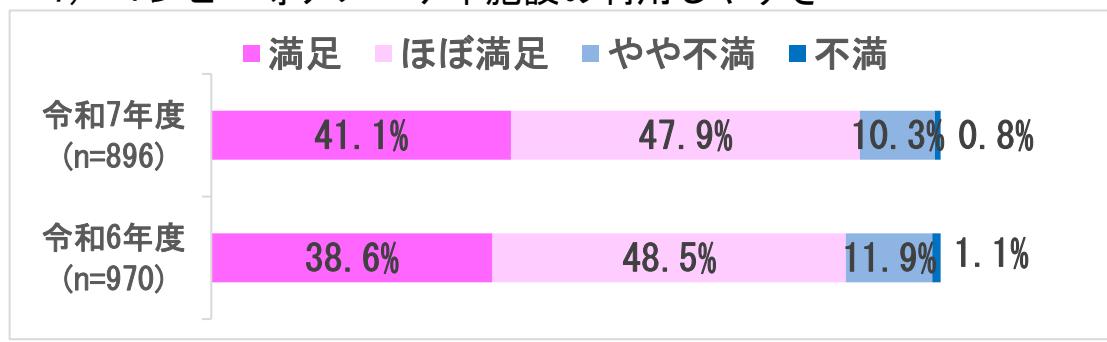
6) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・いたるところに掲示物があり、探す必要はあるが理解はできた
- ・院内表示がわかりにくい（他4件）
- ・点字表示や音声案内を充実して欲しい（トイレの音やアイセンターの点字本の充実）

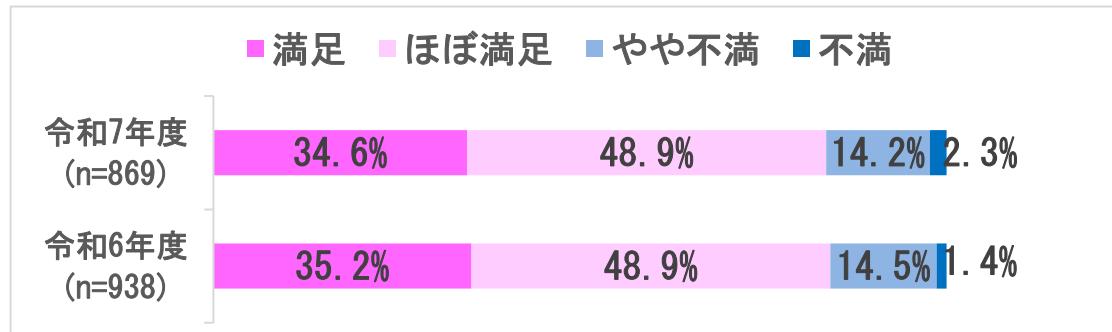
7) コンビニ等アメニティ施設の利用しやすさ



【自由記載からの意見】（利用したことがない:3件、知らない:4件）

- ・ショップがわかりづらくて遠い（他13件）
- ・ナチュラルローソンの前にテーブルとイスを置いて下さりありがたい。助かる（他4件）
- ・コンビニは地下ではなく1階がいい（他2件）
- ・レストランのメニュー、特に和食（焼き魚定食）を増やして欲しい

8) 休憩所の利用しやすさ



【自由記載からの意見】（利用したことがない:5件、知らない:8件）

- ・綺麗で自販機もありとても良かった1階の休憩所が気持ち早めに8:00から始まる嬉しい（他1件）
- ・休憩所はいつも満席だ（他12件）
- ・夕方近くになった場合に、使用できる飲食可能な休憩所がほとんどないので、ご考慮いただきたい

《その他 ご意見》

○院内WiFi

- ・Wi-Fiも使えるようになり良かった（他2件）
- ・Wi-Fiがほぼ繋がらないし、繋がったことがない。通信制限しているのか改善すべきだ（他3件）

○アナウンス

- ・呼び出しの放送が（声が小さい・早口の人）聞き取りづらい（他10件）
- ・診察室前で待つ時「〇〇室へどうぞ」の案内の声が聞こえにくい。番号などで表示してほしい
- ・呼び出しの声が重ならないようにして欲しいのと、次に行く部屋の番号を先に教えて欲し

○エレベーター

- ・エレベータが上行きなのか下行きなのかわかりにくい（他4件）
- ・職員に訊けば済むのだが、エレベータの場所が所によっては死角になっていて見つけにくいところがある。壁に矢印表示とかがあるといい

○空調

- ・空調の管理が悪い、上階は良いが受付の1階が暑すぎる（他5件）

○駐車場

- ・駐車料金を安くしてほしい（他3件）
- ・駐車場が狭すぎる、高齢者運転も多いのでぶつけられそうで怖い。誘導する人がいればまだましになるのか？（他2件）

○駐輪場

- ・自転車の駐輪場に行くのが大変

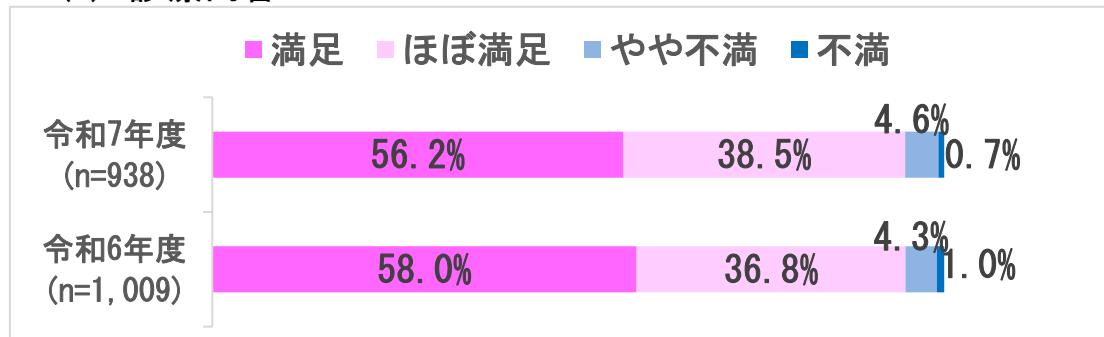
○タクシー乗り場

- ・タクシーの乗車場に車椅子の置き場所があるのがありがたい。来た時も帰りもその場所で乗り降りできるので、介助者にとって患者をその場に一人にしなくてよいので助かる

8. 職員の対応について

1) 医師

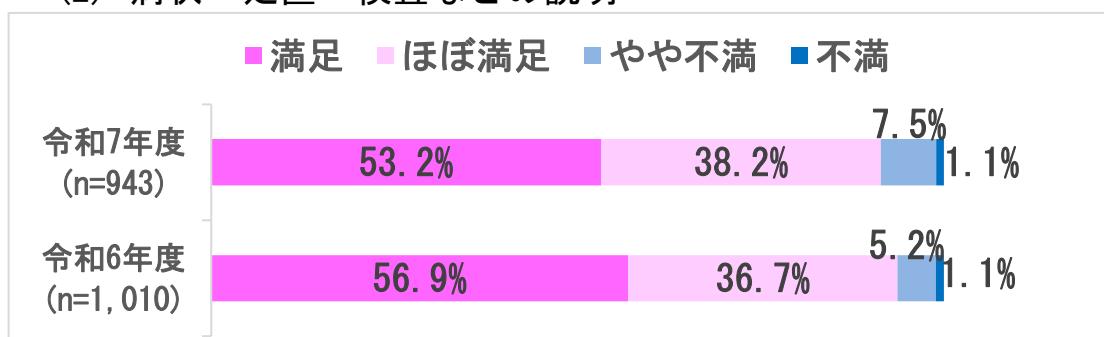
(1) 診療内容



【自由記載からの意見】

- ・完治していないのに他へ行けと言われ大変腹立たしいことがあった
- ・体調不良で来ているので、検査日程を詰めて、早く原因や病名が知りたい。混雑もあると思うが治療方針よりは、まずは原因を早く知りたい

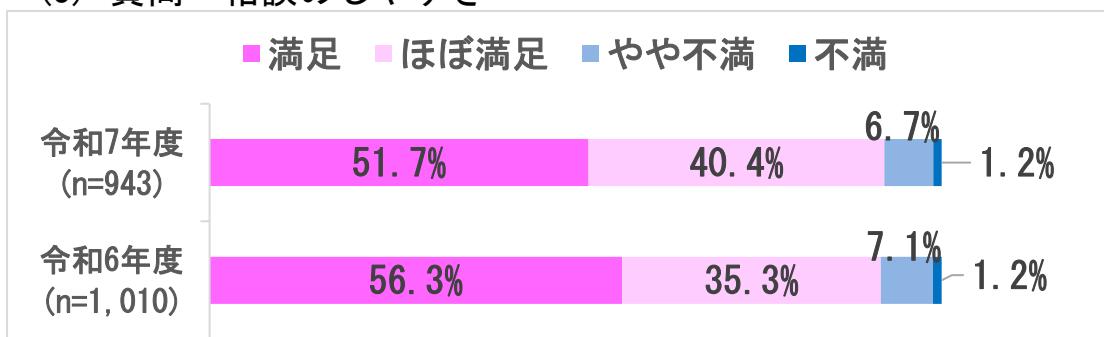
(2) 病状・処置・検査などの説明



【自由記載からの意見】

- ・主治医には満足しているが、質問しやすい雰囲気作り、インフォームドコンセントの徹底をお願いしたい（他2件）
- ・わかりやすい説明をお願いしたい（他2件）
- ・医師が検査のデータしか見ていない。何の検査なのかも言われず「大丈夫」と言われ不安

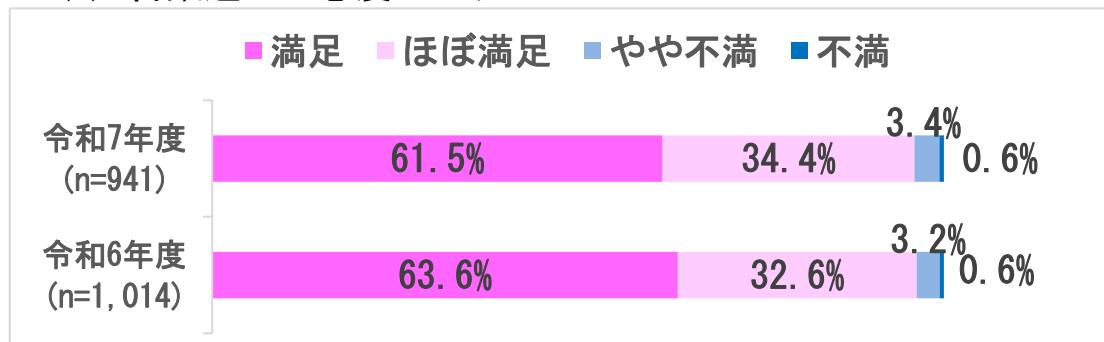
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・先生の説明が分かりやすい、聞いた事にきちんと対応してくれる（他8件）
- ・医師が忙しすぎるのか診察時に質問や、相談をしづらい（他2件）

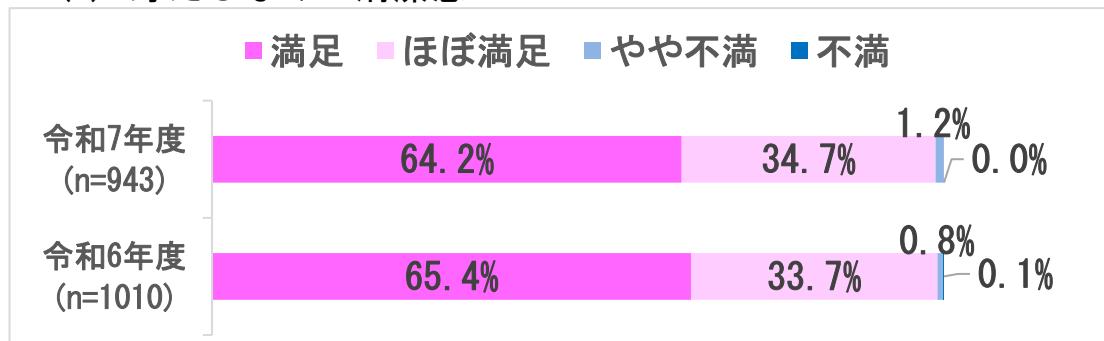
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ほとんどの医師は親切で素晴らしいが、時々驚く程横柄な医師がいるので残念だ（他2件）
- 医師によって差がありすぎる。何度も理不尽なことを言い返され泣きながら帰った。立ち直るのに時間がかかった。見た目で努力していないと思われ悲しかった
- 医師に質問しようとしたところ「うるさい」と言われた。以前から威圧的で診察も処方薬をもらうだけの通院だった

(5) 身だしなみ・清潔感

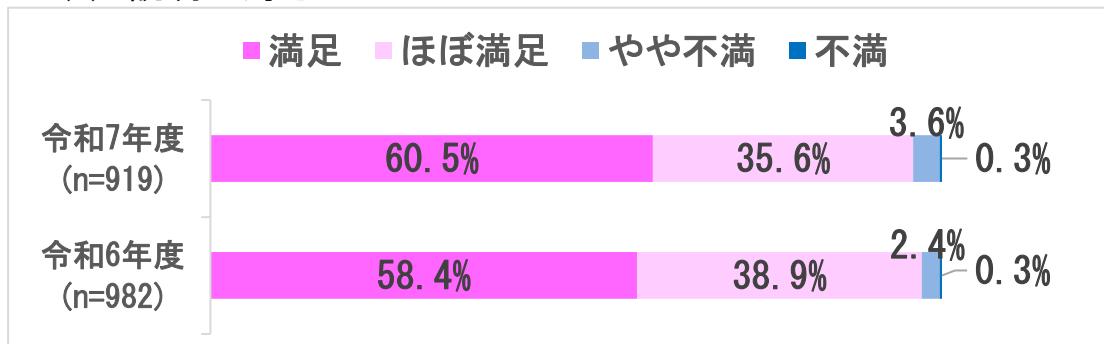


【自由記載からの意見】

特になし

2) 看護師

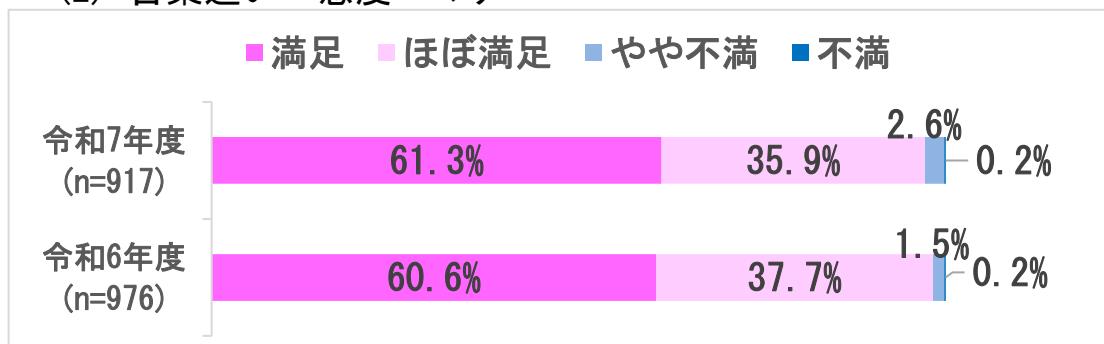
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・検査の時、とても丁寧に対応して下さる看護師さん・先生に感謝している（他1件）
- ・廊下で大きな声で問診は取られたくない。看護師の対応はあまりいいとは言えない
- ・連絡の行き違いや看護師で言っていることが変わる。病室でバラされたくない情報を言われてショックだった

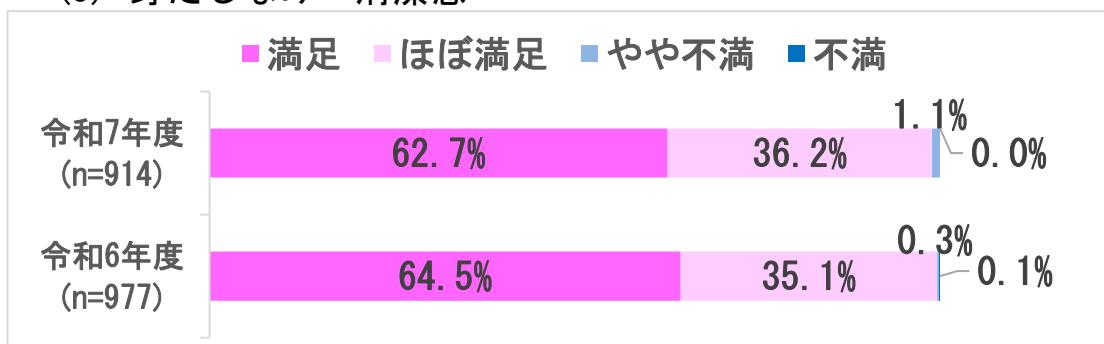
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・看護師のタメぐちがいつも気になる
- ・正面玄関に入ったところの受付の方の感じが良くない

(3) 身だしなみ・清潔感

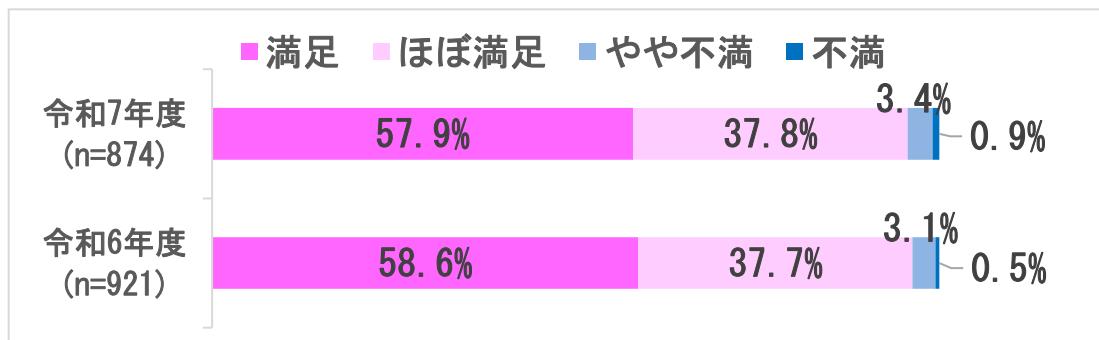


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 検査技師

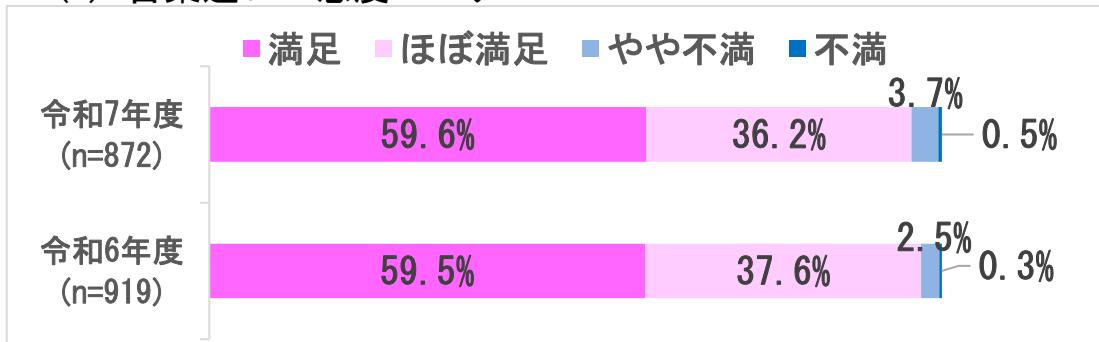
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・検査技師の皆様は本当に丁寧で、優しくて感謝だ（他2件）
- ・今日の担当だった心臓超音波検査の方は、男女の性について大変気遣ってくれ、これは初めてだった。有難うございます
- ・採血の失敗が多い

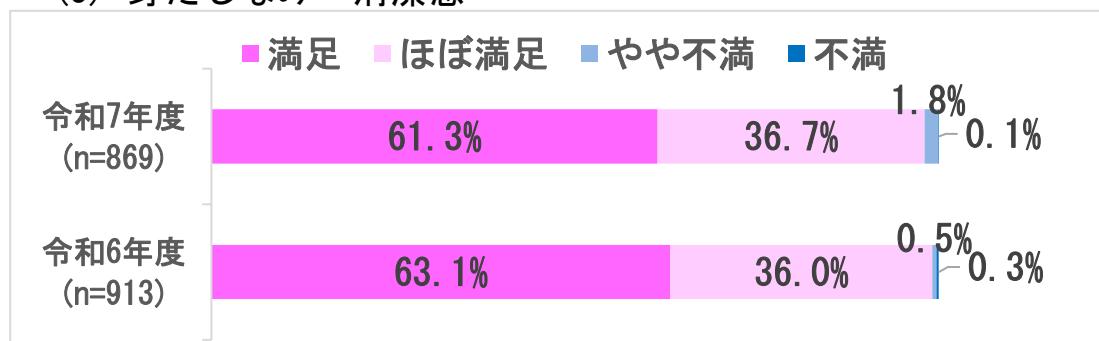
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・検査技師は、処置室に入って来ても特に挨拶もなく、保護者に「外に行ってください」と部屋から出されたので、もう少し不安と心配で来院している患者と、その家族の気持ちに寄り添っていただきたい
- ・検査前に、どこの検査をするのかの説明を、本人と家族にもう少し詳しくしてほしい

(3) 身だしなみ・清潔感

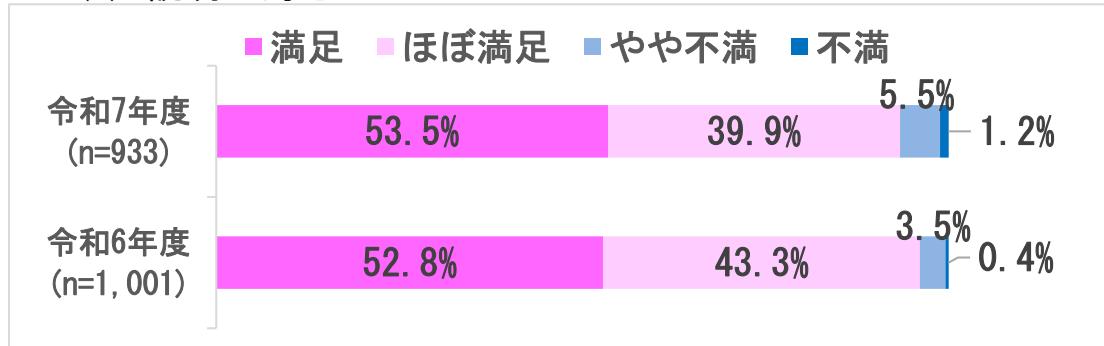


【自由記載からの意見】

- ・心電図計の装着時に担当技師のタバコ臭さに閉口した。吸うのはかまわないが患者は気になるので、消臭とかしてから勤務して欲しい

4) 事務職員

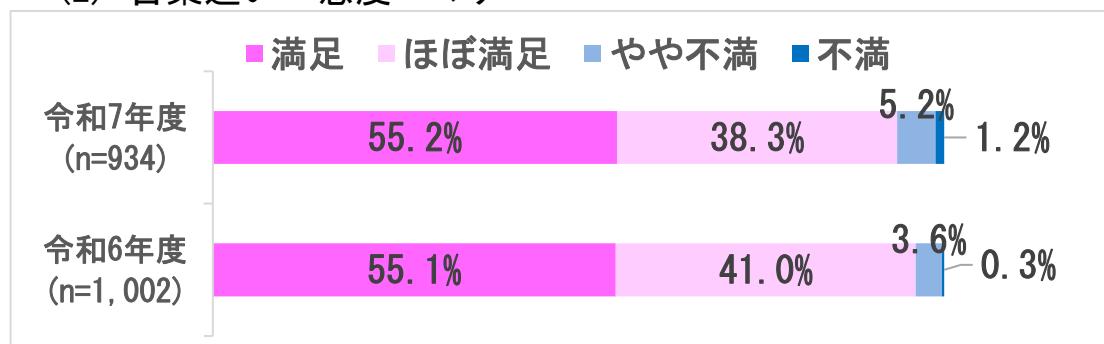
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・広い院内で迷った時に、通りがかりの事務の方が同行してくださり、有り難かった
- ・急なキャンセルでも丁寧に対応してくれた。忙しいのに本当に有難う
- ・診療科の窓口に受付のスタッフがいないことが多いので困る
- ・電話対応が長く、受付がなかなかできないことがある

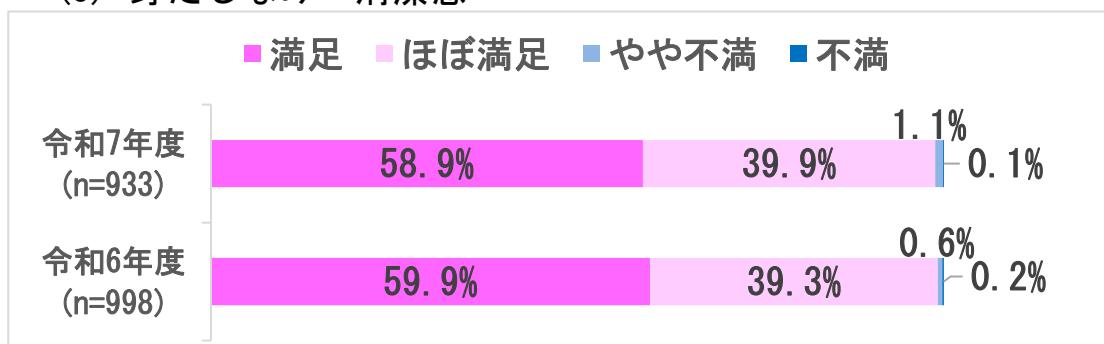
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・今朝は初診受付の始まりで職員の一斉挨拶を初めて見た、素晴らしい
- ・受付担当者の女性の態度が悪く、何度も不快な思いをしている。そっけない言葉で相手の顔も見ず、診察カードを突き出してくる。質問しても答え方に丁寧さがない

(3) 身だしなみ・清潔感

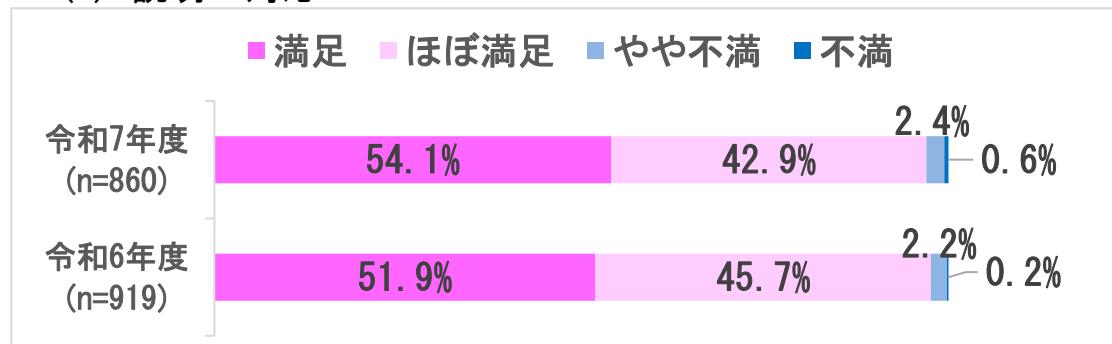


【自由記載からの意見】

- ・特になし

5) その他職員

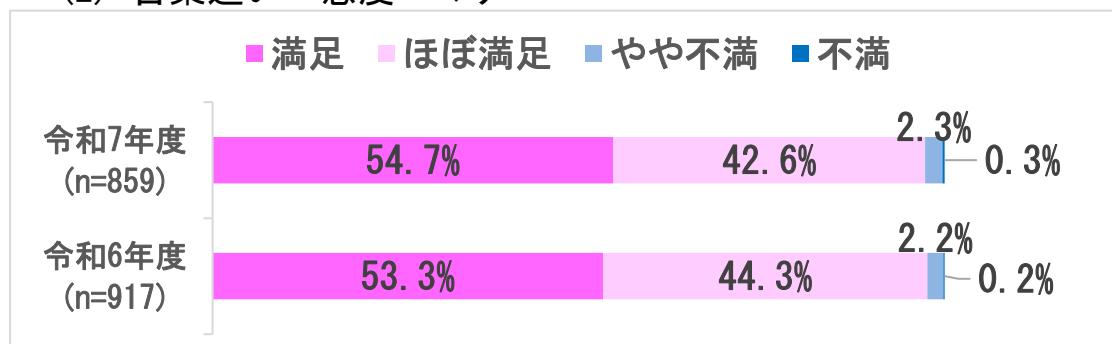
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・栄養相談の担当職員は最強のスキルだ！感謝感謝だ
- ・駐車場の職員は親切で素晴らしいと思う
- ・各科受付職員もいまいちだが、採血受付が不親切（他3件）

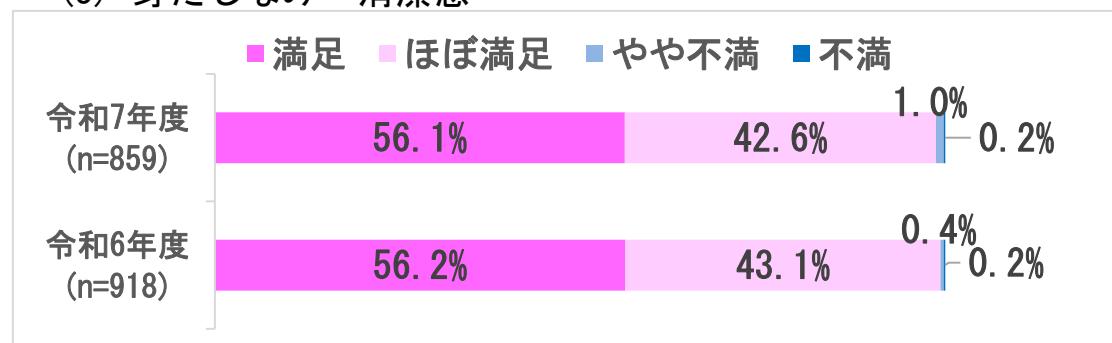
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

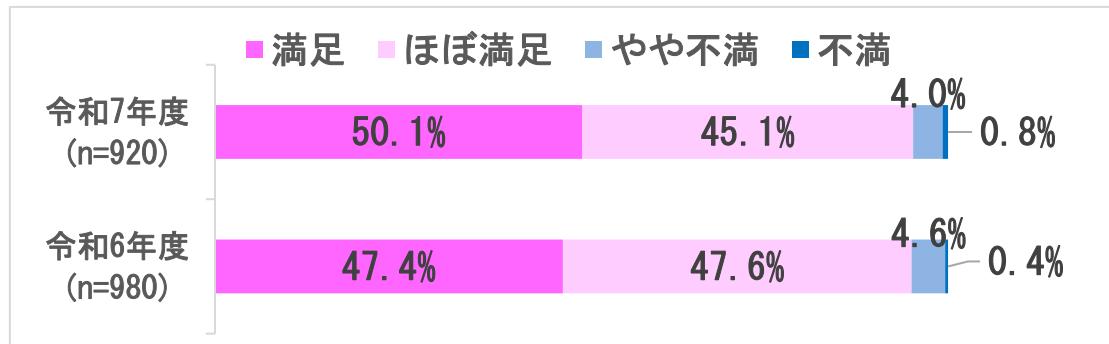
(3) 身だしなみ・清潔感



【自由記載からの意見】

- ・特になし

9. プライバシー保護の対応について 診察・検査時のプライバシー保護

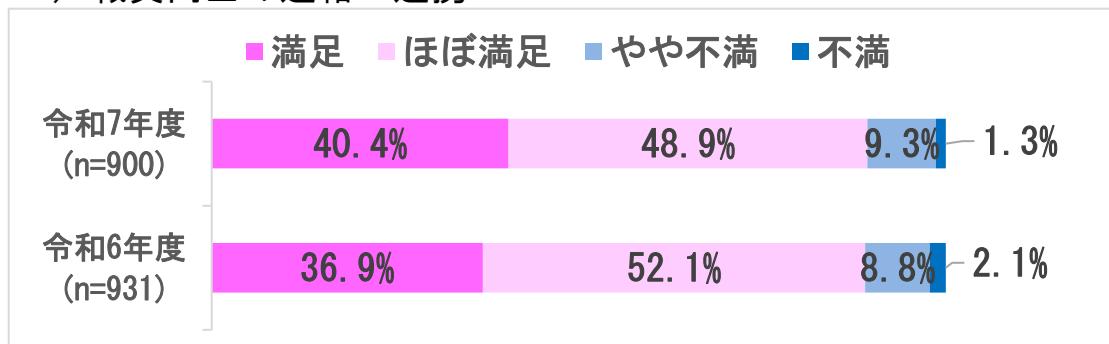


【自由記載からの意見】

- ・名前ではなく番号の呼び出しにして欲しい（他9件）
- ・初診時、診察前の症状聞き取りや入院説明が、大勢の方がいる待合室で行われる

10. 職員間の連携について

1) 職員同士の連絡・連携



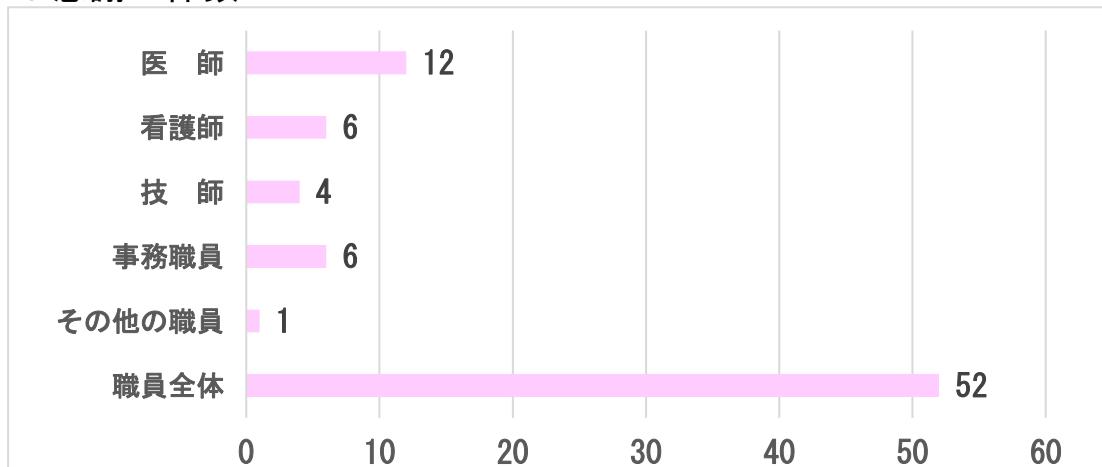
【自由記載からの意見】

- ・特になし

1.1. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 166件 ／ 内訳：感謝 81件、不満 85件)

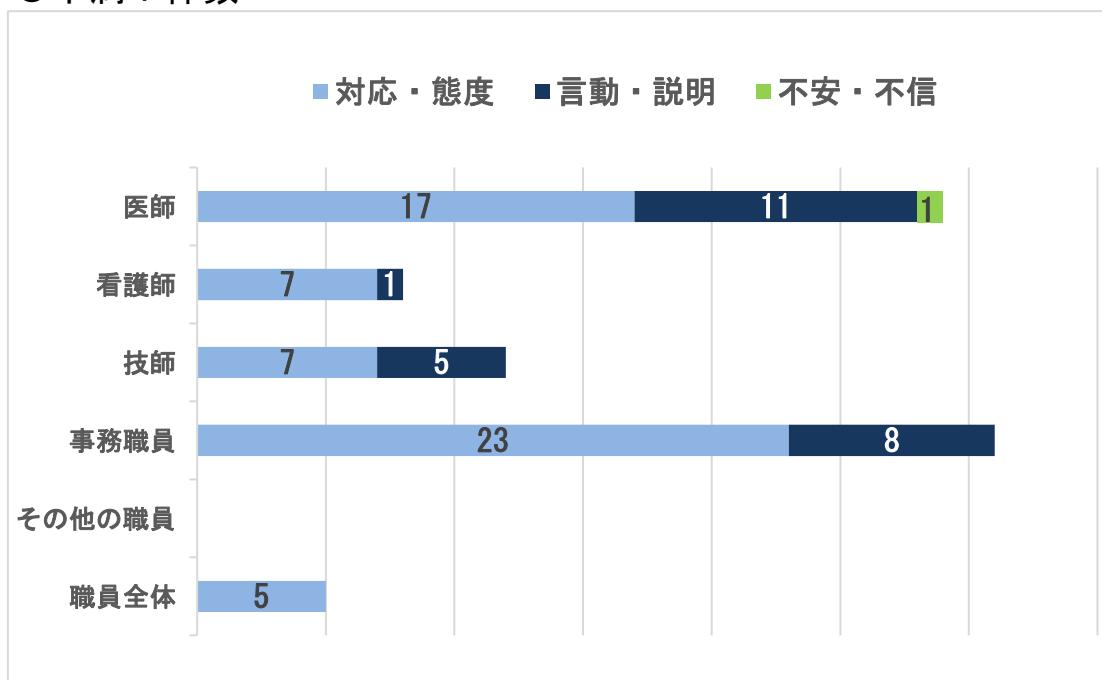
○感謝：件数



【自由記載からの意見】

- ・職員の対応は毎回満足している（他22件）
- ・職員は常に丁寧で分かりやすい説明をしてくれるので、大変助かっている（他10件）
- ・清掃スタッフから何よりも大切な医師まで、この素晴らしい病院とそこで働く方々に、家族一同大変満足している。皆様が日々病院で尽くしてくださっていることに心から感謝している

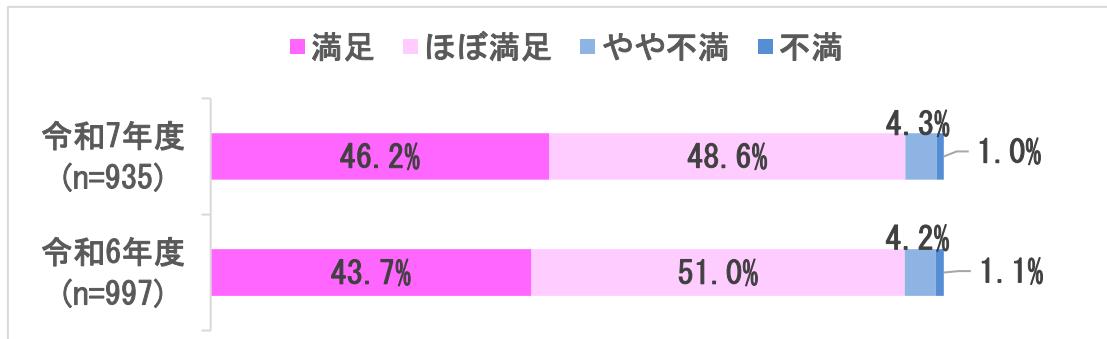
○不満：件数



【自由記載からの意見】

- ・大病院なので流れ作業のような感じがする、一人ひとりに向き合って欲しい（他1件）
- ・病人は心も体も弱っているので、さりげない言葉でも見事に突き刺さる。下手な話でも、何を言いたいのかを受け止めて返して欲しい
- ・電話交換の人が判断する部署に電話を勝手に回されて困る

12. 当院の感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・いつもお世話になっている（他8件）
- ・地域の高度な医療を支えていただくため、不可欠な病院だと思う。今後もよろしくお願いします（他3件）
- ・インフォメーション前に、季節感のある七夕やクリスマスツリーなど飾られて、いつも癒されている。本来の病院の業務以外にも心配りを感じ、嬉しく思う（他1件）
- ・他病院では対応できなかった症例とのこと。受け入れて下さり本当に有難うございました。遠方からの通院ではありますが、杏林大学で治療を行えることに大きな価値を感じている
- ・患者ファーストのとても良い病院だ。通院・入院とも良いと感じている

○アンケート

- ・このアンケートのご意見欄のスペースがどこも狭すぎだ、もっと患者の声を聞くアンケートのレイアウトにすべきだ
- ・アンケートの粗品にボールペンを付けるなら、きちんとインクの出るものにして欲しい。色が薄く書きづらかった

○要望

- ・手術の3か月前に、限度額適用認定書はいつの時点で申請すればよいのか聞きに利用者相談窓口に行ったが「会計で聞いてみてください」と言われた。幅広く対応できる窓口であって欲しいと思う