

患者満足度調査の結果報告

外来について（令和7年11月17日～令和7年11月21日）

配布場所：外来受付、美容センター、生活習慣病センター、歯科

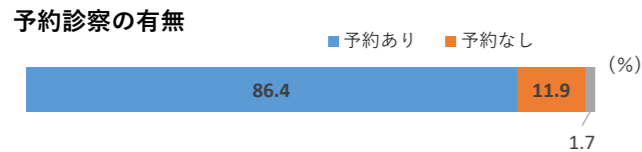
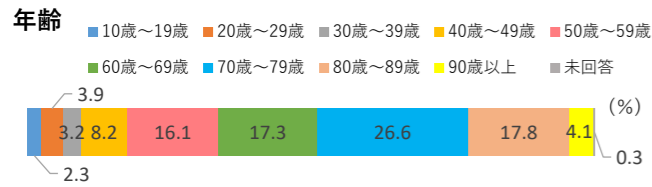
総回答数：1163件（うちネット回答：57件）

当院では令和7年11月17日から平日の5日間、外来受診された患者さまに

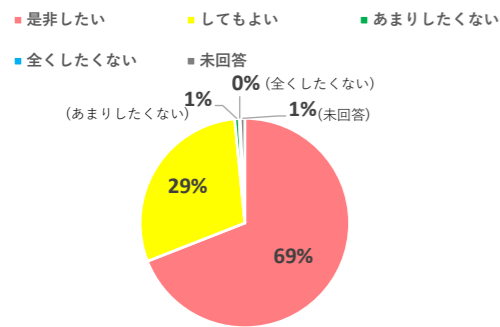
満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた患者さま、ご家族の

皆様に御礼申し上げます。ここに調査結果のご報告をいたします。

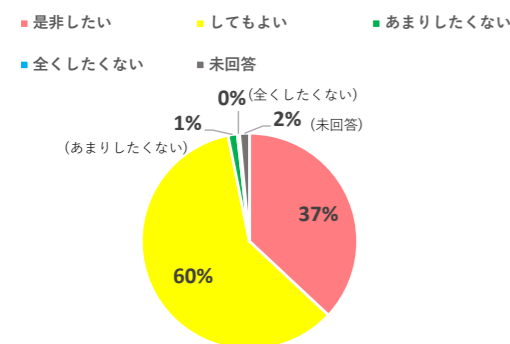
※回答いただいた患者さまについて



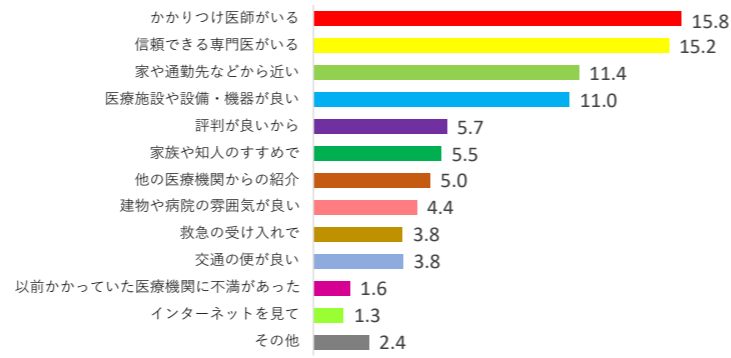
また当院を利用したいと思われませんか



知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか



当院の選択理由（複数回答可） (%)



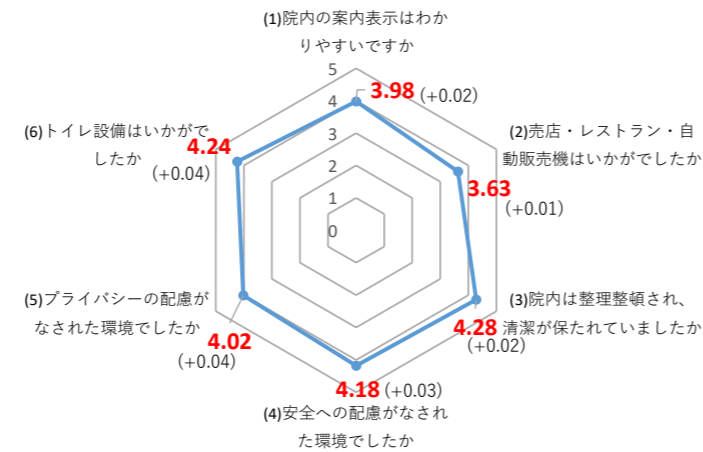
※一番多かったのは「かかりつけ医師がいる」、続いて「信頼できる専門医がいる」でした
※その他の理由は、「職員の対応が良い・親切」「専門外来がある」などでした

【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

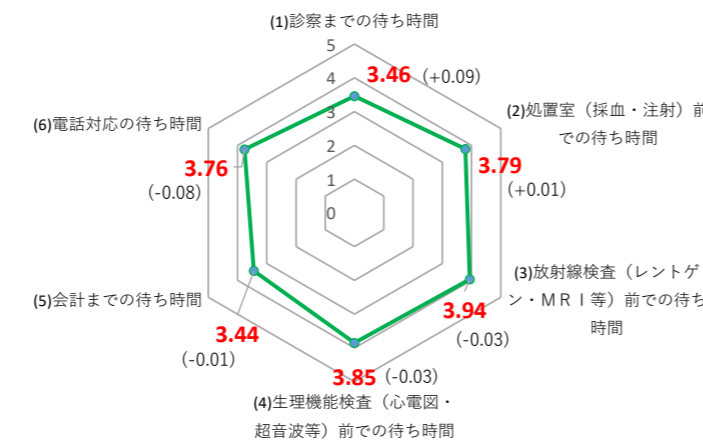
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。()内の数値はR5年実施時と比較。

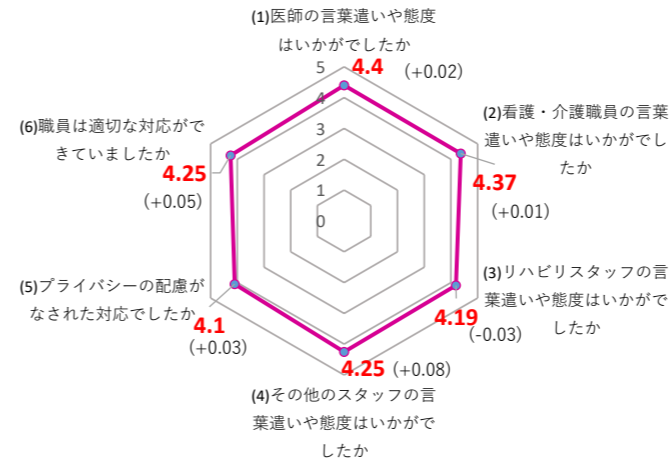
●院内設備について（各5点満点） 4.05点(+0.02)



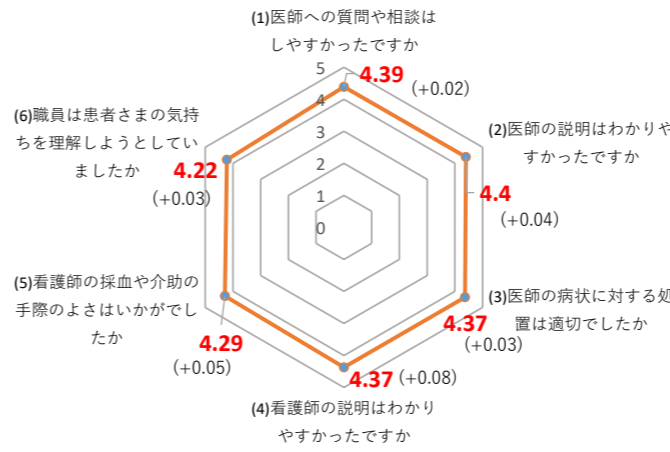
●待ち時間について（各5点満点） 3.70点(-0.02)



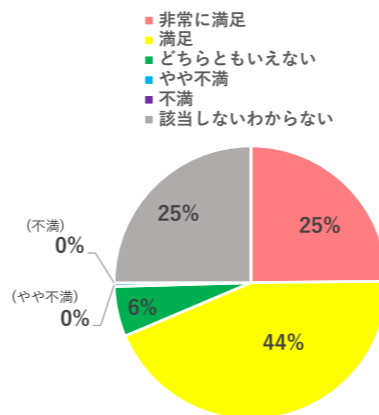
●接遇面について（各5点満点） 4.26点(+0.03)



●診療面について（各5点満点） 4.34点(+0.04)



総合評価(5点満点) 4.24点 (+0.07)



【高い評価をいただいた主な項目】

◆医師の診察・対応に対する評価

（丁寧な診察とわかりやすい説明だった、優しく話しやすい、的確な診断や判断で安心できる など）

◆看護師・リハビリ等のスタッフの対応への評価

（スタッフが親切、看護師の対応が丁寧で優しい、丁寧な説明でわかりやすい、雰囲気明るい など）

◆病院の利便性・環境に対する評価

（院内がきれいで快適、複数科を同日に受診で便利、設備が整っている、通院しやすい立地である など）

【改善してほしい主な項目】

◆診察の待ち時間の長さに対する意見

（予約をしていても待ち時間が長い など）

◆会計の待ち時間の長さに対する意見

◆受付窓口の対応に対する意見

（受付に時間がかかる、手続きの流れがわかりにくい など）

◆施設環境・プライバシーへの配慮に対する意見

（待合スペースの椅子の不足、空調の調整不足、照明が暗い、会話する際の周りへの配慮不足 など）

【講評】

■総合的に見て、診察に対して高い評価をいただっており、今後も安心して当院を受診していただけるように、病院全体で継続的に接遇面を強化してまいります。そしてより満足度の高い医療を提供できるよう努めてまいります。

■待ち時間については、多くのご意見がありました。診療科やその日の予約人数により待ち時間にも差があり、お待たせすることがございます。

また、受付・会計の案内体制についても見直しを図り、スムーズなご案内ができるよう、改善してまいります。当院としましては一人でも多くの患者さまを診察させていただきたいと考えております。少しでも待ち時間が短縮できるよう、スタッフ一同、安心して受診ができるご案内を心掛けてまいります。

■設備面・環境面に関しては、患者さまが心地よく来院いただけるように、今回いただいた貴重なご意見を参考に環境整備に努めてまいりたいと考えます。

ご回答いただいた患者さま、ご家族の方々には深く御礼申し上げます。
ご協力ありがとうございました。

【外来患者満足度調査でいただいたご意見に対する回答】

令和7年11月17日～21日に実施しました、外来患者満足度調査において多数の貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見に関して、担当部署より回答をいたします。

皆さまからのお声を参考に、よりよい病院運営に努めて参ります。

わかりやすいやさしい医療推進委員会

◆「受付・会計の窓口スタッフの態度や声のトーンが冷たく感じた」というご意見に対して

正確性や迅速さを重視するあまり、表情や声の印象への配慮が十分でなかった可能性があるものと受け止めております。いただいたご意見を真摯に受け止め、接遇の基本である「笑顔」「やわらかな心がけ」「安心感のある対応」について改めてスタッフ間で共有し、日々の声かけや研修を通じて改善に努めて参ります。また、受付やご案内は患者様が最初に接する大切な窓口であると認識しております。ご不安を抱えて来院される患者様に安心していただけるよう、相手の立場に立った丁寧な説明と分かりやすいご案内を心がけて参ります。（医事課）

◆「朝の受付の待ち時間が長い・受付をスムーズに行ってほしい」というご意見に対して

朝の時間帯の受付は現在2～3名体制で対応しておりますが、業務の効率化やスタッフ間の連携を見直し、できる限りスムーズな受付が行えるよう改善に努めて参ります。なお、ご予約されている方については、再来受付機での対応も可能ですので、そちらもご利用ください。今後も皆様に安心してご利用いただける医療機関を目指し、より良い対応に努めて参ります。（医事課）

◆「受付の案内内容が大まかすぎてわかりづらい（保険証の確認など）」というご意見に対して

案内掲示版については内容について検討させていただきます。保険証の確認は、会計前までに確認をさせて頂いております。ご説明をする際には、わかりやすい言葉で対応できるよう接遇面の向上を努めて参ります。（医事課）

◆「プライバシーの観点から個人名（フルネーム）での呼び出しを控えてほしい」というご意見に対して

個人情報保護の観点より、個人名での呼び出しを希望されない患者さんにつきましては、番号での呼び出しの対応をしています。案内周知方法について、見直しの上、改善させていただきます。

またフルネームでの呼び出しにつきましては、医療安全（患者さんの誤認防止）の観点からフルネームでの確認をさせていただいております。ご理解のほど、よろしく願いいたします。（医事課・外来）

【外来患者満足度調査でいただいたご意見に対する回答】

◆「**血圧計の血圧表示がほかの人に見られやすい表示になっているのが嫌**」というご意見に対して

ご意見ありがとうございます。血圧計測時の表示画面を隠すための対策として紙を貼り付けておりますが、血圧計の設置場所も含めて今後検討いたします。（外来）

◆「**待合での会話の音が周りに聞こえて恥ずかしい・プライバシーへの配慮が足りない**」というご意見に対して

このたびは、待合での会話の声につきまして、プライバシーへの配慮が行き届かず、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。予診担当者には、聞き取りの際は予診コーナーに移動していただき聴取することを厳守するように指導いたしました。また、患者様の個人情報やプライバシーに十分配慮した対応ができるよう、スタッフの接遇指導を徹底して参ります。今後は声の大きさやお声かけの方法にも注意し、安心してご利用いただける環境づくりに努めて参ります。（外来）

◆「**1階ロビーにあった受付台がなくなったのが不便**」というご意見に対して

ご不便をおかけして申し訳ございません。受付前の混雑を改善することを目的として、利用状況を把握したうえで、予診⑤の待合横に受付台を移動いたしました。移動場所がわかりやすいような案内を努めます。また、ご意見を参考に今後の外来フロアのレイアウトの参考にさせていただきます。（医事課・外来）

◆「**予約外診療について、案内不足により待ち時間が長かった**」というご意見に対して

今回は、当院医師より「当日でもいいので予約の電話をしてからきてください」とお伝えしていたとのことで、結果ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。診療科やその日の診察状況により、当日の予約・予約外診療の運用ルールが異なるため、医師にも案内する際にはルールに沿ったご案内をしていただくよう、再度周知をしております。また、諸事情により個別対応が必要な場合には、診療記録にも残していただくなど、医師にも依頼しております。（医事課）

◆「**予約がスムーズに取れない**」というご意見に対して

診療科による場所も大きいですが、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。できる限りスムーズに予約がお取りできるよう調整をしております。（医事課）

◆「**診察の待ち時間が長い**」というご意見に対して

多くの患者さんにご来院いただいております。一連の診療行為が終了するまで長時間となってしまっており申し訳ございません。各ポイントでの業務の流れについて見直しを行い、改善に繋げてまいります。（外来）

【外来患者満足度調査でいただいたご意見に対する回答】

◆「診療が終わってから支払いまでの時間が長い」というご意見に対して

当日の診療内容により、会計入力にかかる時間が異なります。出来る限り、待ち時間が少なく出来るように努力してまいります。（医事課）

◆「スタッフの接遇」へのご指摘に対して

接遇面に関しては、大きな課題の1つとして考えています。委員会でも接遇勉強会やワークショップ等を実施して、スタッフ全員の接遇面を改善させるべく研鑽を続けています。今後も更なる接遇強化について取り組み、病院全体で丁寧で気持ちのよい対応ができるよう心がけてまいりたいと思います。（わかりやすいやさしい医療推進委員会）

以上