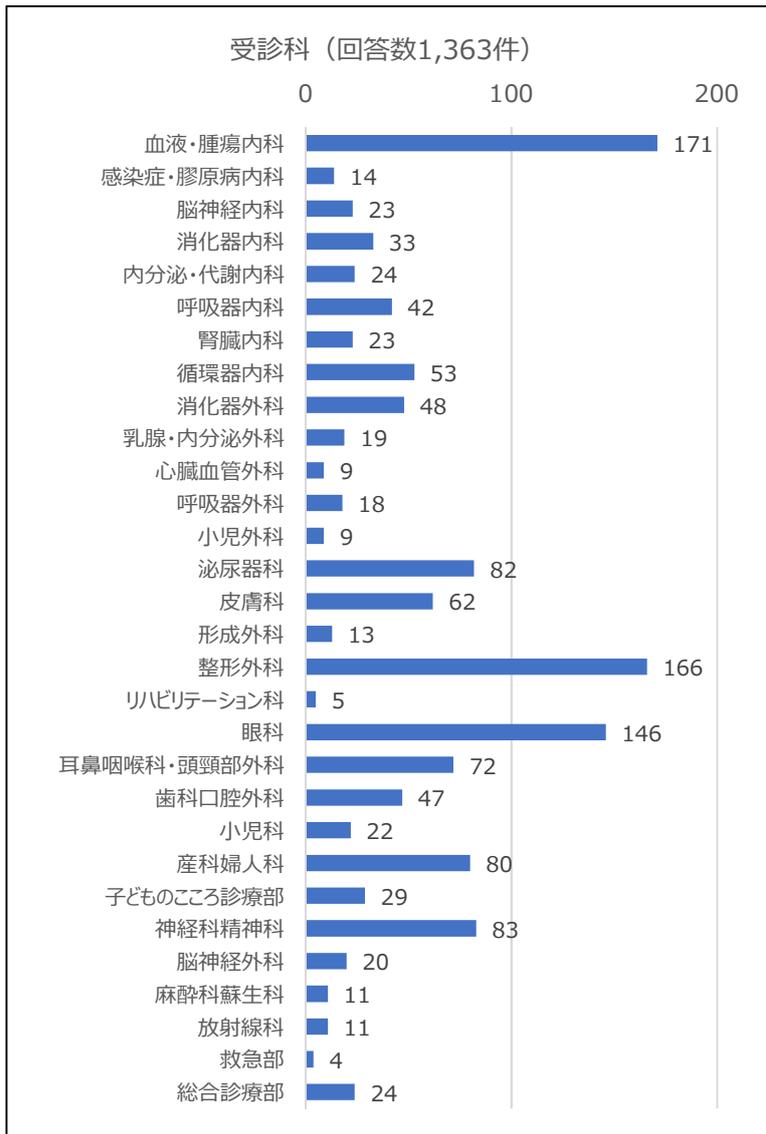
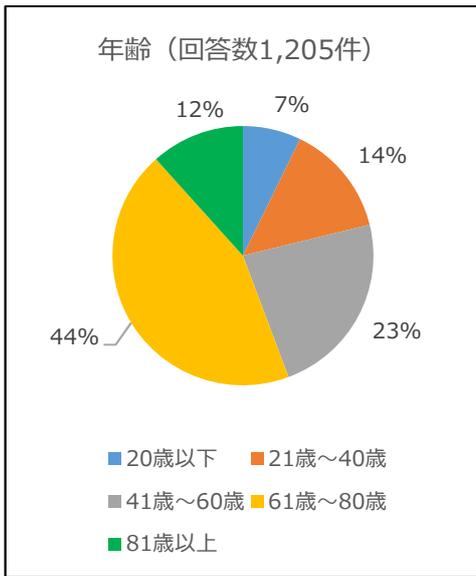
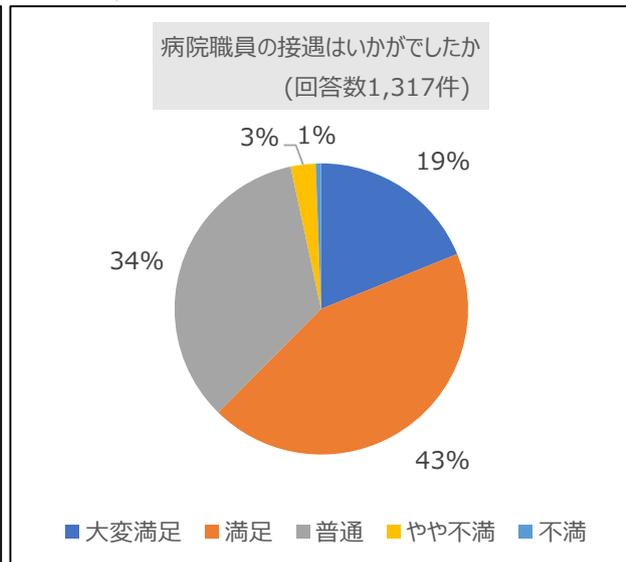
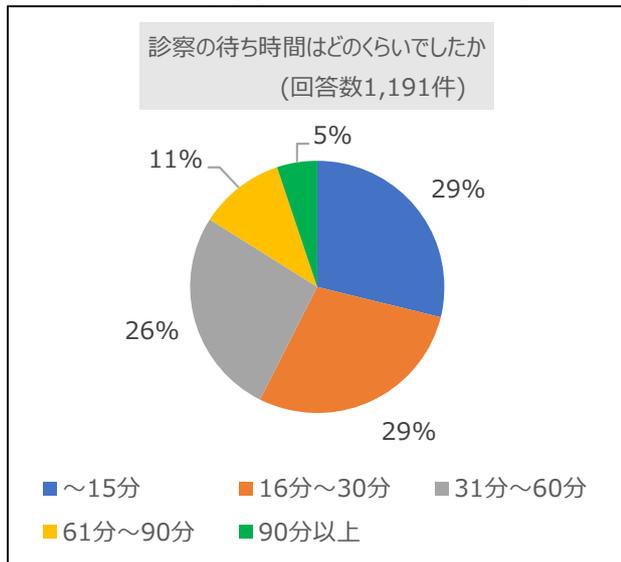


令和7年度患者満足度調査結果【外来】

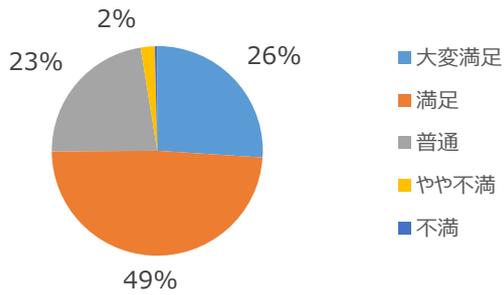
●年齢及び受診科について当てはまるものに○をつけてください



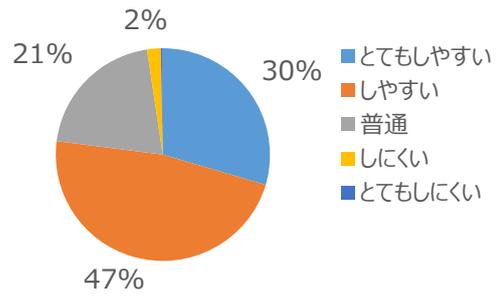
●次の1～6の項目について当てはまるものに○をつけてください



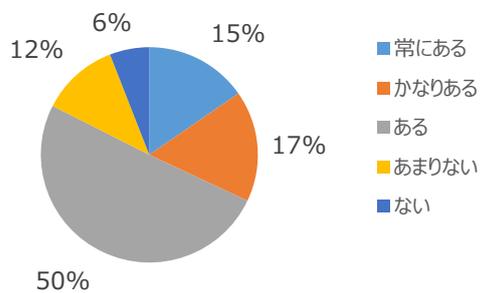
医師からの説明に満足されましたか
(回答数1,307件)



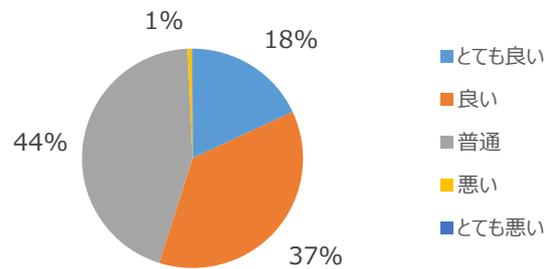
医師への質問や相談はしやすかったですか
(回答数1,314件)



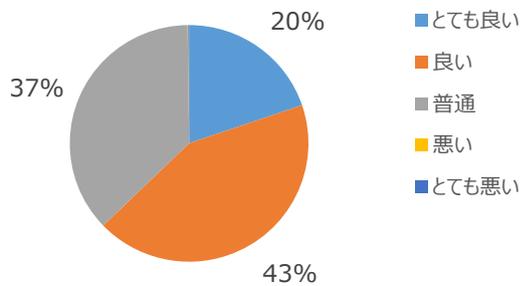
看護師からの挨拶・お声かけはありましたか
(回答数1,250件)



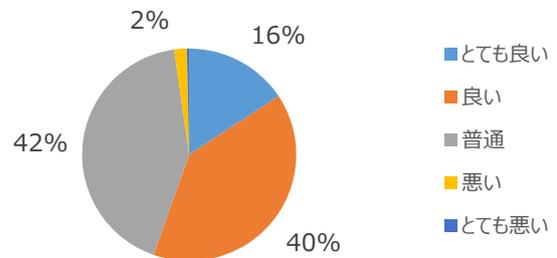
受診中の看護師の対応はいかがでしたか
(回答数1,212件)



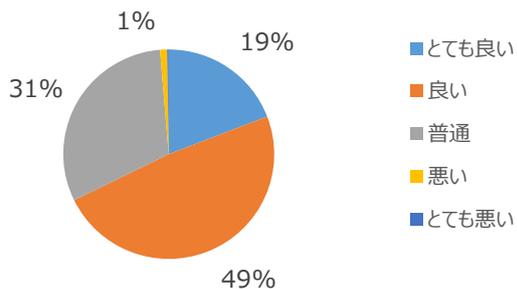
技師の対応はいかがでしたか (回答数951件)



受付、事務職員等の対応はいかがでしたか
(回答数1,291件)



当院を受診して、全体的な印象はどうですか
(回答数1,295件)



● 全体的な印象の理由について教えてください

病院の印象が「とても良い」「良い」理由（ ）は同意件数

- ・対応が早い
- ・全体的に丁寧で明るく対応してくれる（53）
- ・必要な看護や支援をしてくれる（4）
- ・看護師からの声かけが多く、安心する（4）
- ・入院した時も寄り添っていただけて安心して過ごすことが出来た（2）
- ・医師からの病状説明が丁寧でわかりやすい（25）
- ・医師からの診察が細やかで優しい（10）
- ・医師がとても親切で信頼できる（4）
- ・親身になってくれる（12）
- ・親切に対応してくれる（36）
- ・とても親切、丁寧で明るい印象、目線を合わせてくれ、相談も親身になってくれる
- ・安心感がある（7）
- ・何事も相談しやすい
- ・やわらかな物腰で笑顔が多い（3）
- ・挨拶がとてもいい（5）
- ・顔を合わせた時、挨拶してくれる
- ・電話の対応がいい
- ・大変満足している（5）
- ・院内が清潔でキレイ（6）
- ・院内が広くて明るい（8）
- ・システム化がされており流れがスムーズである（5）
- ・専門的な治療が多く、詳しく診察いただき、他科との連携がスムーズである
- ・看護師に話したひとりごとのような事でも医師と共有できている
- ・総合病院の中では、ストレスなく受診できる病院だと思う
- ・在宅のフィット○○-があるので助かっています
- ・手術・治療等すべてが完璧である
- ・昔ほど待ち時間がないように思う
- ・ほぼ時間通り診察が出来るの非常に良い

病院の印象が「普通」の理由（ ）内は同意件数

- ・待ち時間が少し長い（7）
- ・会計の待ち時間が長い
- ・待ち時間が長過ぎて疲れる何のための予約かわからない（4）
- ・診療科の順番がわかりにくい
- ・モニターに診察の順番すら出ず、2番目と言われ2時間待った
- ・事務的であり業務をこなしている印象を受けた（5）
- ・先生方はどの科でも親切でやさしい
- ・医師によっても対応に差はある看護師さんや案内係の方などの印象は良い
- ・笑顔で質問しやすい方もいれば、冷たくて質問しにくい方もいるため
- ・地域の病院では受けられないような高度な治療が受けられる

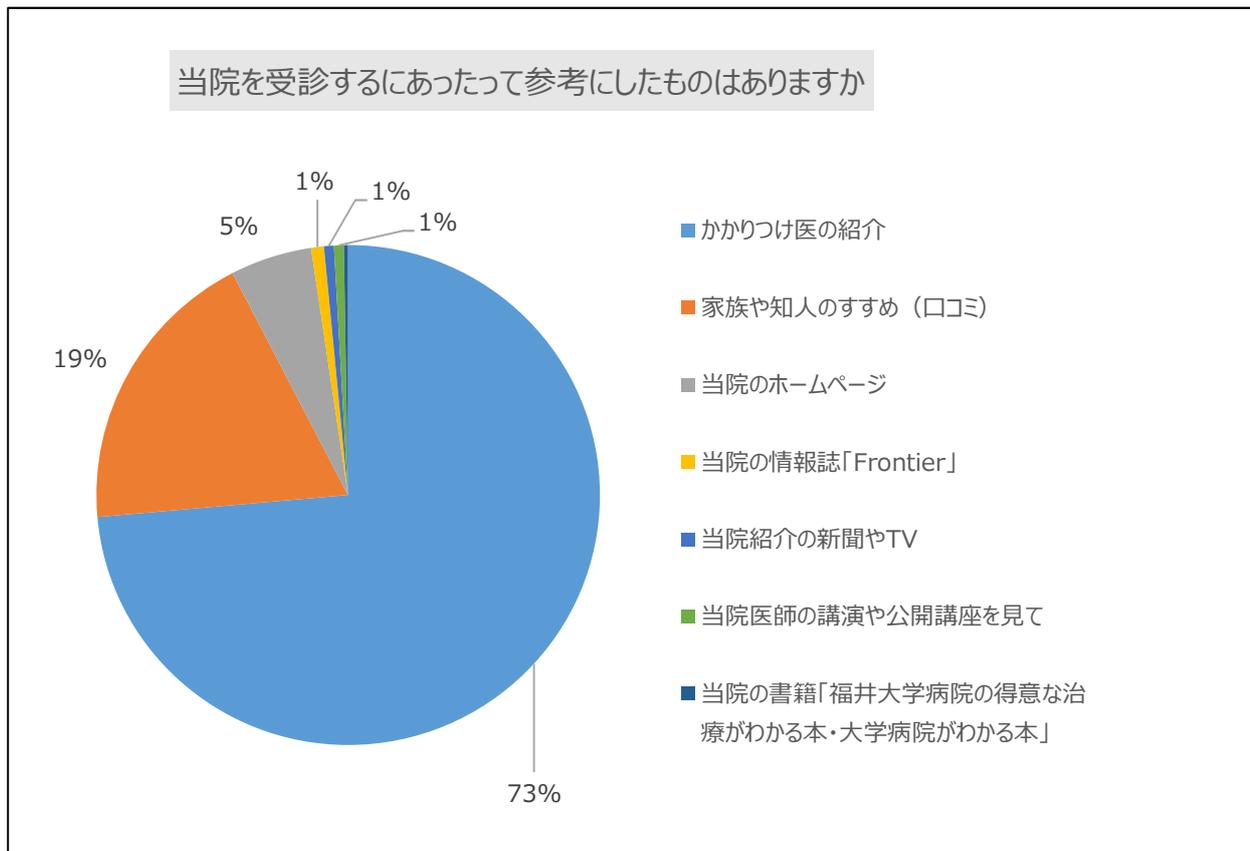
病院の印象が「悪い」「とても悪い」理由（）内は同意件数

- ・診察の待ち時間が予約時間よりかなり長い（4）
- ・会計時の口調や表情が悪い方がいる
- ・事務的な応答
- ・駐車場が空いてない
- ・医師が適当、痛いのに分かってくれない
- ・笑顔がない
- ・救急受診したが、診察がどこの病院よりも適当に感じた
- ・冷たい態度での診察であった

その他（）内は同意件数

- ・丁寧な対応であった（2）
- ・スタッフはとても親切、今後も続けて欲しい
- ・看護師さんがとても優しい
- ・会計に対応が悪い人がいた
- ・待ち時間が長かった
- ・迷路のようで、迷ってしまう

● 当院を受診するにあたって参考にしたものはありますか（複数回答可）



●改善してほしいところやお気づきの点があればご記入ください

【診察・検査等】 () 内は同意件数

- ・効率よく検査を回れるようにしてほしい
- ・初めての方は、受診の流れが分からず戸惑いました（採血・採尿は早く来て受付してもよい）
- ・各掲示板で番号を出してほしい
- ・モニターに待ち順番がでていなかった
- ・受診科の中で、次の患者さんの名前が(受付No)を出してほしい
- ・改善方法について説明があり、よく分かった
- ・診察してる時、前の人の診察が聞こえており、個人情報が出ている
- ・民間病院と比較して、同じ手術でも入院日数が高い
- ・血液検査の時、とりにくくて、3回とかやり直しがあり、失敗したらベテランの方に変わってほしい
- ・退院時にも次回外来の診療、検査が示されると良い
- ・術前であるが 他の病院と比べ説明があまりなく不安がある
- ・痛みの説明をしても聞くだけで触診や説明が不足している
- ・医師の技術の改善、指導
- ・検査が予約表や受約票に時間が掲載されていないので、検査をどの程度前に受けるべきか迷う (2)

【職員対応（医師・看護師・受付事務等）】

- ・患者さんが多く待ち時間の長い診療科ほど受付、医師、看護師の対応が悪い
- ・入院中、掃除に来てくれる人が無口でカーテンを開けていた
- ・担当以外の職員・看護師の挨拶が全くない
- ・検査後、つらくてしゃがみ込んでいたにもかかわらず、職員は素通りであった
- ・医師の患者に対しての気持ちのやさしさUPを望む
- ・会計精算の時に冷たい対応の人がいる
- ・入院時認知症の対策について対応できていないナースが多い
- ・Bカウンターの受付の1人の方の対応が良く、わからない事を聞いたら態度が威圧的でした
- ・キャンセルの時、電話で対応する人の中で、イヤな思いをした事があるため言い方に気を付けて欲しい
- ・整形の先生はお忙しいだろうが痛み、辛さがあるので親切に対応してもらいたい
- ・MRI検査で閉所恐怖症の人への説明や気遣いが足りない
- ・笑顔でやさしい対応で接して下さると、少し気持ちも落ちつきます
- ・駐車場の案内の方ですごく親切な人もいれば、案内にそっけない人もいる
- ・技師の方は時間通りに検査をすすめる事しか頭にないのか機械的だった

【待ち時間】 () 内は同意件数

- ・待ち時間が非常に長い (35)
- ・診察キャパを超えた予約数を取らないようにしてほしい
- ・スマホで待ち時間を把握できるシステムの導入 (5)
- ・予約時間厳守への対応を検討してほしい
- ・血液検査の時間短縮
- ・午後からの診察もしてほしい
- ・検査等で結果のみは電話で結果を教えてほしい
- ・会計が遅く、待ち時間が長い (2)
- ・会計後の受給者書の記入に時間がかかるので、混んでいるときは早くできる方法があればありがたい
- ・駐車場が混んでいる (3)

【施設・設備】 () 内は同意件数

- ・診察券を通したら「診察受付」をバーコードで読み取りしなくてもよいようにしてほしいです
- ・会計の流れがわかりにくい
- ・会計の番号がバラバラに表示される
- ・バーコード決済も検討してほしいです
- ・クレジット処理で時間がかかる（反応が遅い）
- ・会計の順番が初心者にはわかりづらいため大きなボードで表示する
- ・計算待ちの順番の並び方をわかりやすくしてほしい
- ・会計帳票ケースに外来関係の見取り図を入れて下さると、わかりやすいかなと思います
- ・どこの診療受付機でバーコードを読み取るのか、受付票に明記する
- ・時間外の場所が分かりにくかった
- ・順序がわかりにくい進行方向を矢印（床）等で示してほしい
- ・番号がテレビ画面に出てる科と、出ない科があつてどのくらい待っているのか、わかりにくい
- ・泌尿器科の待合室の給水（飲水）が壊れた状態なので直してほしい
- ・泌尿器科の表示モニターが見にくいいため、もう一台増やしてほしい
- ・精神科待合のBGMがうるさい時がある
- ・婦人科の診察台の下の床が汚ないので、靴下で歩くのがとても気になる
- ・トイレの手を拭くペーパーか、風が出るものがあるとよい（4）
- ・多目的トイレにベットの（大人用）を置いてほしい介助する時やズボン交換時着脱がしやすい
- ・駐車場、駐車位置がわかりにくい場所案内板をわかりやすくしてほしい
- ・精算の機械を増やしてほしい
- ・駐車場が遠い（9）
- ・駐車場の拡充（7）
- ・駐車スペースが狭い
- ・障害者用の駐車場を増やしてほしい（2）
- ・立体駐車場がほしい
- ・駐車場入り口への満車表示の看板が欲しい
- ・屋根付き駐車場を作してほしい
- ・駐車場の料金が高額である（2）
- ・バスの増設を希望
- ・Wi-Fiを導入してほしい（4）
- ・検尿のトイレの数を増してほしい
- ・トイレが汚い（3）
- ・きれいに改修されていて良かった
- ・待ち合い室の場所が狭い
- ・待合室の椅子の背もたれがを高くしてほしい長時間の待合いには不適切
- ・売店の開店時間を早めてほしい
- ・正門玄関前のベンチが車の乗り降りする所から遠い所にあり不便
- ・正面玄関（外来）の冬期間自動ドアの開閉タイミングが外、内と同時になる時冷気が待合室まで入る

【その他】

- ・マイナ保険証はいつ使うのですか
- ・精神的サポートとして、カウンセリング等すすめてくれると嬉しい
- ・医師の数が足りていなくて、忙しすぎて気の毒なくらいでした
- ・お礼の気持ちだけは、受け取ってほしい（お菓子のみものなど）
- ・案内してくれる人をもう少し欲しい
- ・8:30には診察等を開始してもらいたい
- ・病名がつかなく何度も通院することを改善して欲しい
- ・よくしてもらっていると感謝しています。生活を支える、ひとつの柱のようなものになっています
- ・素晴らしいので改善しなくていい
- ・問い合わせの電話がつながりにくい（予約の変更）
- ・予約の変更が13:00～15:00しかできないのは、(平日の)仕事なので難しい