

令和7年度 院内サービス向上のためのアンケート（外来）実施結果

1 目的

当院に対する患者さんの満足度を把握するためのアンケート調査を実施し、病院のサービス向上に役立てます。

2 実施期間

令和7年 10月6日(月)～10日(金)

3 実施対象

実施期間に外来受診した患者様及びそのご家族

4 件数

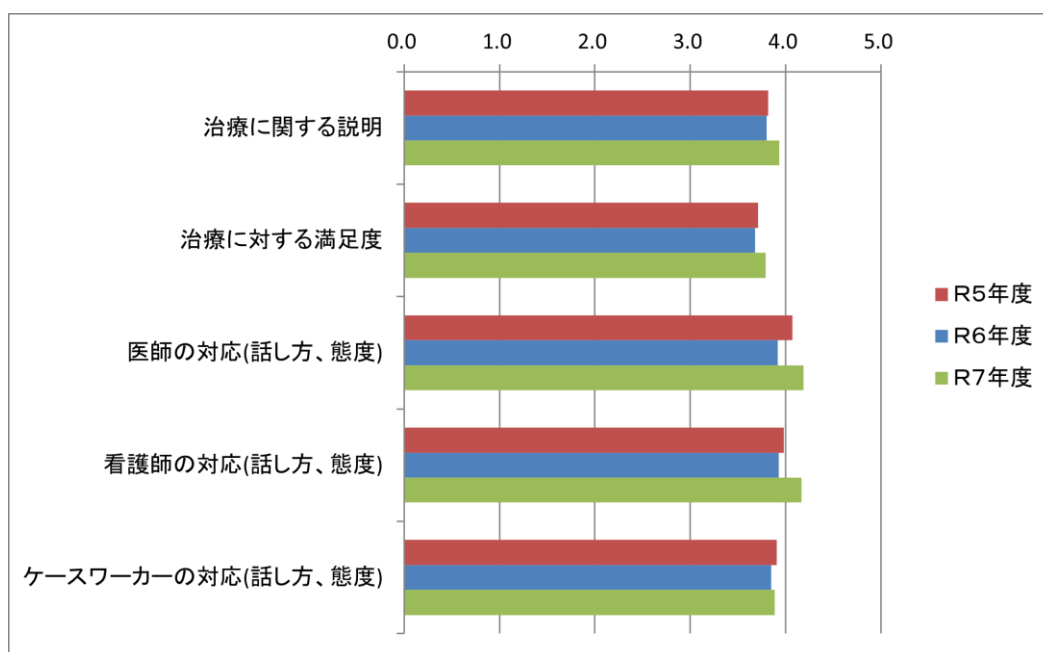
277件（前回・令和6年度 260件）

5 結果

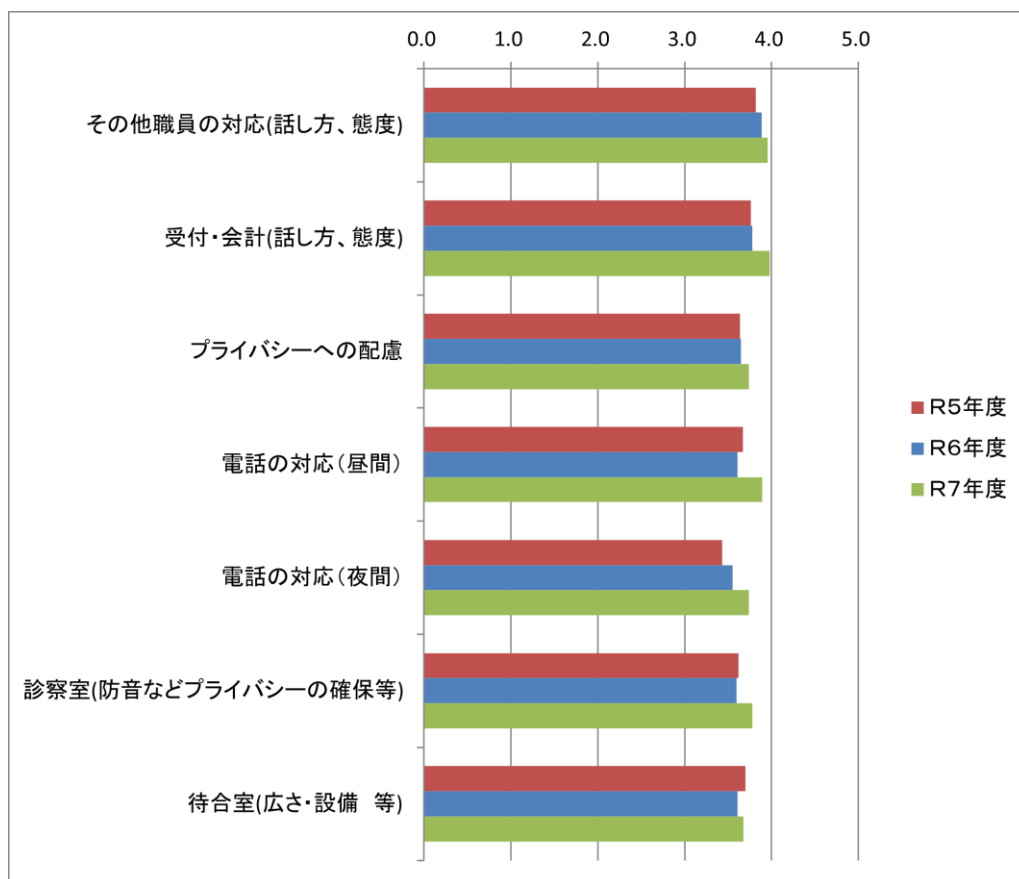
項 目	令和7年度	令和6年度
100点満点での評価	78.1点	77.0点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	48.6分	51.3分
診察終了から会計までの待ち時間	32.3分	30.9分

その他の個別項目については次のとおりです。（各5点満点での評価）

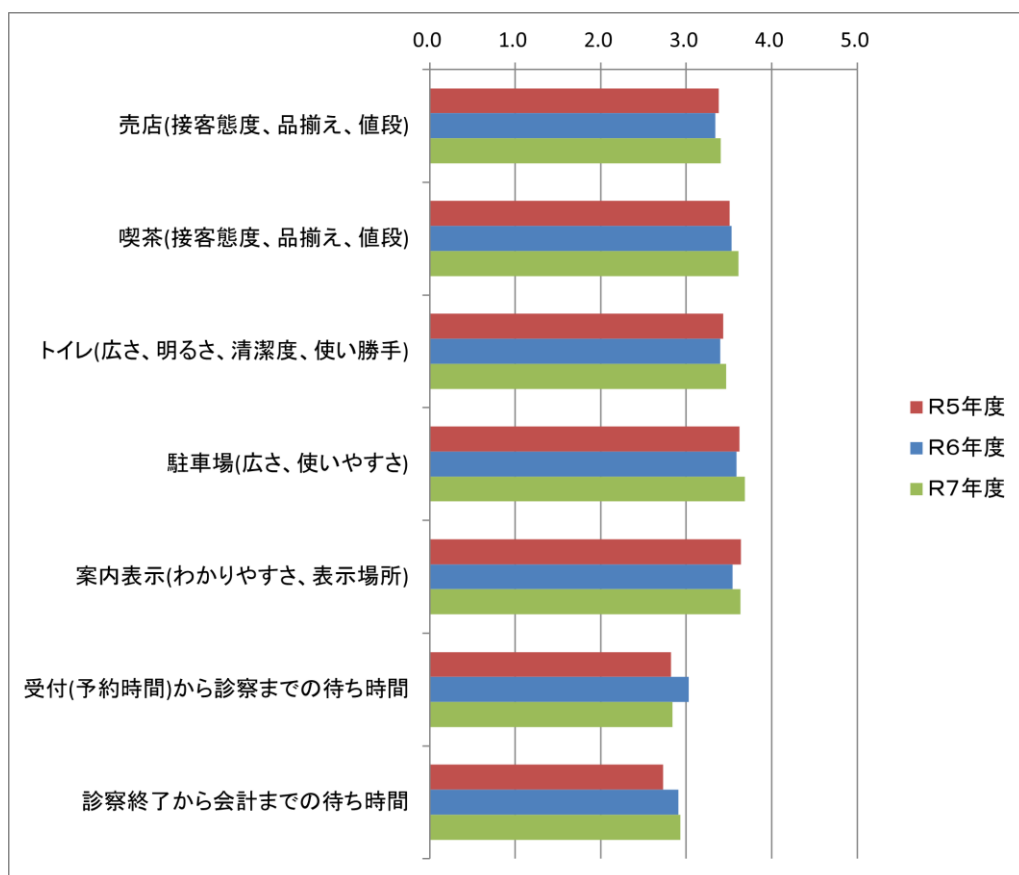
○医療サービスへの評価



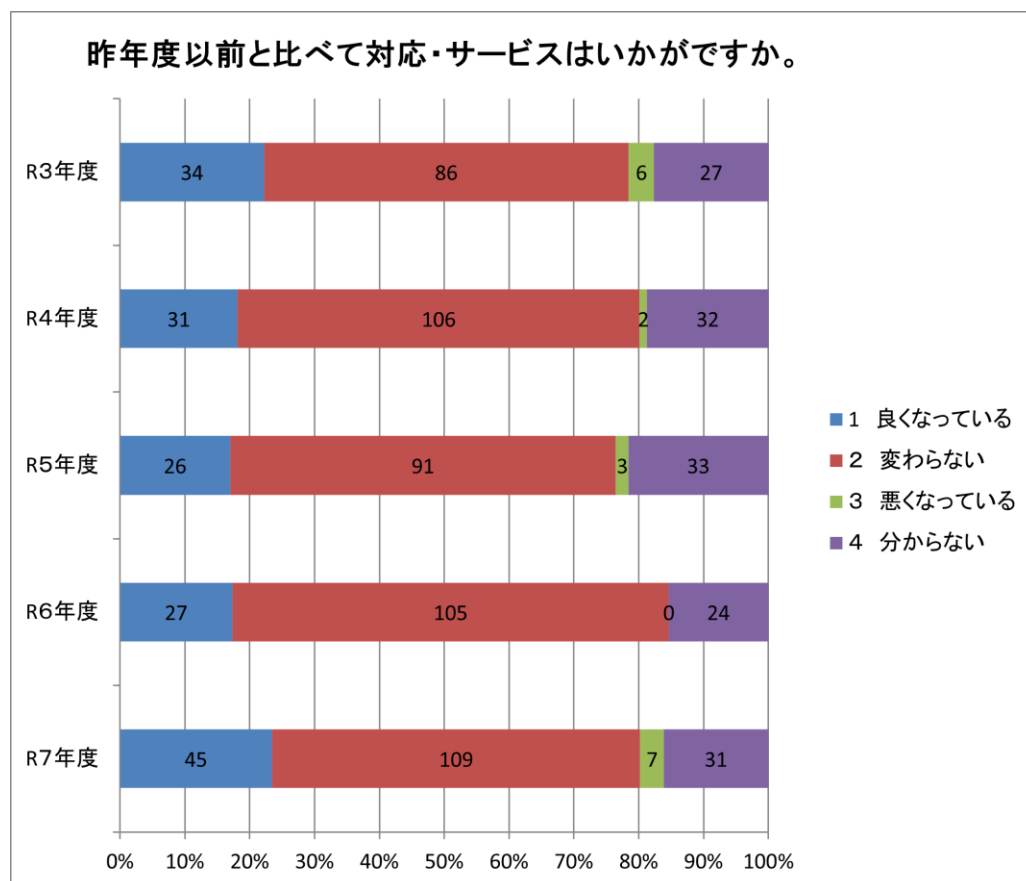
○職員対応への評価



○施設・設備等への評価



○対応・サービスの年次推移



6 皆様からいただいた御意見（主なものを掲載します）

○当院を 100 点満点で評価すると、何点ですか。その点数をつけた理由を、教えてください。

120 点・救われたから。

100 点・先生の対応、先生が良い、先生と話しやすいから。・一言で云って、武井先生と約 40 年間の付き合いに成り、その間に渡り「年金」を貰えるようにして頂いている恩師だから。・待っている間の空間と空調が楽。診療が先生の対応がよい。・入院して（3 か月）退院して今（現在）の私にもどして頂けた事。今の私が元気になれた事。・先生やワーカーさんがとてもしんせつでやさしく接してくれるから、薬の説明をわかりやすくしてくれるから。

99 点・長らくお世話になっていますが、ほぼ完璧かと。

98 点・伊藤先生の対応がとても良いから。・患者や家族に分かりやすく丁寧に対応してくれている。施設もキレイで広さも充分あり、落ち着けるため。待合室のいすは、キレイになり、ありがたい。

97 点・看護師さんの対応もよく、先生のおくすりの出し方もてき確です。待合せきがもう少し多いとありがたいです。”

95 点・親の考えを聞いてもらえた。よく話を聞いてもらえる。・会計の時間が遅い時があります。

91 点・他に行ったことないのでわからない。印象としてはすごく良好です。

90点・非常に居心地が良い。・当院でのしんしょうがよかったので点数をつけました。・今日のように体調不良で時間通りに来られなくても、大丈夫ですと言って頂けるだけでも本当にありがたいです。・患者・家族の話をしっかり聞いてくれる。検査・設備も揃っていて、相談にも、薬についてもわかりやすく説明・回答をいただけるので安心感がある。・主治医が真剣に耳を傾けてくれる。・態度が差別的でない。・接待、トイレ、まち時間もそんなにおそくないので。・受付、会計の方法の改善がされると良い。・患者さんの人数が多いので診察から会計まで時間がかかりますが仕方ない。・患者に配りよがある。・8:15にゲートが開きますが、夏冬はもう少し早くゲートを開けてほしい。・カウンセラーがいない。医師が変わる（転勤等で）。・外来で先生としか話していませんが、先生は話をよく聞いてくれます。入院中は、看護師さんが、とてもよくしてくれました。・院内は明るくわかりやすい。

89点・先生が変わってから治療の説明がわかり易くなったし話しやすくていい先生。多分もっと関係は良くなっていくだろうと思い、期待値込めて89点。

85点・午前中しか診察していないので不便。・医師の治療方針がいまいちわからない。・悪い所は物価高のせいか売店が高い。良い所は先生（主治医）が優しい。・Drや職員さんの対応が良いと思うので。・体育館にエアコンがない。暑い寒い。売店が高い。デイケアの休憩時にはばたきのほうでタバコをすいに行くと県立の職員がいる時がある。・かんじゃにたいしてのせっしかたが良い。・スタッフさんの対応が良い。先生も。

80点・他病院よりは良いと思います。（内科等）。・むりだとおもうんですけれど、もっと話を聞いてもらいたいです。・対応は丁寧だと思います。・待ち時間が長い以外は良いと思います。・薬が自分に合っているようで、病症が良いから。臨床心理士さんが親切で自分でも気づかなかった事に気づけたから。・待ち時間が長い。特に薬局の待ち時間が長い。・朝9:00予約だと待ち時間が少なくて良いです。・トイレの電気を明るくしてほしい。・平均点だと思う。・プライバシーが守られていないこと以外問題ないから。・思った通りの感じでありました。・いつも親身に対応して頂いています。薬物療法以外にもカウンセリングのような内容もして頂ければありがたいです。・気持ち良い対応、待ちあい室のふんいきが良い。・採血から終わるまでの時間がかかる。・ほとんど100点だが空調が気になる。あと駐車場の広さも同様である。・施設が古くなってきているため。先生の対応。・精神科の全てを知っているわけではないため。・待つ時もあれば待たずに診察してもらえる時もあるから。・他の病院と比かくして待ち時間が短い。・自立支援の説明、助かりました、（変更できる）。・お会計が焦らずできる点。・今の時点で駅から歩くことが疲れる（大通りを渡る時がストレス）。

75点・プライバシーが保たれていない。・待ち時間の長い時のマイナス点と施設の古さから来るマイナス点で25点。・とても清潔で良いですが、対応がもう少し早いとよいかなと思います。・私の話かたが悪いのか先生が話を聞いてそれを聞いた上でしんみになって聞いてくれない時があるので。・医師の治りようには満足してます。まちあいやちゅうしゃじょうは狭いかな～。・予約してもいつも時間待ちしている。・安心感があるが人が多い為、待ち時間がしんどい。気分が悪くうずくまってしまった際、だれも声をかけてもらえなかった。1人で通院をするのが怖いから。

70点・外来時はいいが、入院時の印象が悪い。・入院中の食事が美味しかった。・予約時間と診察時間が違うこと。つまり待たされ過ぎることです。・待ち時間が少し早くなったことが良かったと思います。・食事がおいしい。・先生の処

方薬にまあまあ満足している為。待ち時間等ひまで TV 等がないのが残念。院内の照明が暗い、食堂に入りづらい空気、売店が高い。・処方合っているのもあれば、あってない事もある。心身に話してくれるので優しくて嬉しいです。・付き添いで来ていますがその時によって違いがあるため。・十数年通院して嫌な思いをしたことがないから。カウセリングがあるととってもいい。

68点・診察の待ち時間が長い、待合室がせまい

60点・悪い所があまり無くて普通だったので。・待ち時間の割に診察時間が短過ぎる。受付の対応が悪い時がある。・受付、ケースワーカー等が親切である。・午前のみだから。

50点・家族と一緒に連れてくるのですが、担当の先生が金曜の午前中しか外来に来てくれないとその曜日だけ限定されてしまうので、他の曜日にも出てくれると助かる。・軽い患者に対して、薬の必要ないですよ。・待ちじかんが長い。つかれてしまう。・診察をもっと長く見てほしい。

46点・まちじかんがながいです。

45点・ケースワーカーさんが多くいる点は助かっています。書類関係は大変助かっています。ですが病状への対応、対策、アドバイスが参考になったことがほぼなく、なかなか親身になってもらえない。医師もどうしたら良いか分かっていない様に思うし、寝て休めしか言われない。

42点・電機治療とクロザリルが嫌だ。眠くてダルくて気持ち悪いと言っても何の対しょもしてくれない。

40点・病気に対してのせつめいが、ほとんどない。もう少し、かそくにも、せつめいしてほしい。・満足できていないところが目立つため（利用状況などの）。・待ち時間が長い。薬局での待ち時間も長すぎる。

30点・診察してもらう時の待ち時間があまりにも長すぎる。

10点・医師がちゃんと話を聞かない

○昨年度以前と比べ、当院の外来患者・ご家族の皆様への対応、サービスはいかがでしょうか。その理由をご記入ください。

【「良くなっている」と回答した人の理由】

- ・先生が、かそくとのきまりをおくことや話し方を教えてくれたから。
- ・採血時の対応が良くなっている気がします。
- ・より丁寧な対応になっている、親身になっていると感じるため。
- ・会計で待つ時間がとてもみじかくなった。
- ・対応が速い。
- ・アンケートの結果が反映されているのかなと訪問看護の時に感じました。
- ・待ち合い室のソファの改善等。
- ・先生と話しやすい。
- ・医療センターで働く人がやさしくなった気がする。
- ・ケースワーカーさんや訪問看護さんにお世話になって親切にして頂いていることが、ありがたいなと思っています。
- ・患者にやさしくわかりやすい。
- ・良くなっているものの、診察時間が短い印象がある。話したいことを忘れてしまい、焦って終了なんてことも。
- ・以前は会計までの時間が長かった

- ・会計処理が早くなって来て居ると実感してます。
- ・対応が良くなっていると思う
- ・外来受付の方の対応がやさしい
- ・待っている患者さんたちのしせいが良いように見える
- ・元々良いご対応だが去年と変わらず心地よいご対応でありがたいです。
- ・待合いすのレイアウトを変更したりと改善を考えているのが伝わる。
- ・確かな努力を感じる
- ・少しは待ちじかんがへってきている。
- ・親子の話をきいて何か変わった
- ・会計窓口のあいさつや電話対応。
- ・前よりもふんいきが明るくなったから。”
- ・いろいろ話せるようになった

【「変わらない」と回答した人の理由】

- ・人への愛があることに変わりないから。
- ・入院時は数名の医師に担当をして頂いたが、外来は 40 年間同じだから。
- ・しっかり対応できている。
- ・特に変える必要もないと思います。
- ・先生が変わっても何の問題もないので。
- ・変わらず良いと思います（対応も親切丁寧）。
- ・何十年も通っているのだから。
- ・良い意味で、かわらないです
- ・変わらず、対応が良い。
- ・変わらず安定して良い
- ・対応に変化は感じないが不快に思う事は特にない
- ・前よりくらべて変わらないから
- ・あまり変化を感じない
- ・いつも良い方は良く、悪い方は悪いので。
- ・いつも応対がよいと思う
- ・医師の治りょうに問題ないのでかわらない。
- ・昔と変わらないから
- ・サービス等は最初から良かったと思いますので、このまま維持して頂きたい。
- ・通院を始めてから十数年たっていますが、変わらずよく見て頂いています。
- ・待ち時間が改善されない。1 時間待って 3 分も行かない診察。精神医療とは？
- ・いつもいそがしそうなのは変わらないから
- ・まちじかんがながい
- ・細かく言うなら、受付の対応が雑になっている感じはしたが、大きく変化はないと思うため。

【「悪くなっている」回答した人の理由】

- ・毎月のように高くなる商品をどうにかしてほしい（売店）。
- ・売店が高いのと気候の変化で夏に体育館が使えない。
- ・もっと親身になって治療してほしい。
- ・以前より待ち時間が長くなった。

【「わからない」回答した人の理由】

- ・初めて通院しており、比べることができない。
- ・最近通院したばかりなので分かりません。
- ・今年度が初めてだからです。
- ・今年度から入院、通院しているから。
- ・今年からなので昨年の様子がわからない。
- ・今までは本人が自分で来院していたのですが最近家族と一緒に来るようになったから。

○その他、当院へのご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

- ・本人に親身になっていただいて、大変ありがたいです。とてもいねいだと思います。家族にもわかりやすく教えていただけるので、助かります。
- ・売店のシャンプー、リンスを品揃えよくしてもらいたい。売店の値段高いので安くしてもらいたい。パルファンの店員さんの態度が良い（ていねいごでしゃべってくれている）。
- ・売店で本を売ってほしい。売店が充実すると喜びがあるかも・・・
- ・入院の時、看護師さんがいろいろとお話を聞いてもらいとても良かったです。
- ・待ち時間さえ短かくできたらもっとよい病院になるのになと思います。
- ・前任の先生も良かったです。伊藤先生はとても丁寧にハッキリと話して下さるの感謝しています。
- ・人が多い所にいられない為、CT室前あたりで待つことが多いので、音がならない通知がくるやつがほしい。あと不安定になってうごけなくなった時のたすけのものとめかたをしりたい。
- ・新人ばかりで相談しづらい。
- ・情報過多（掲示）、文字が小さくみえない。
- ・シンプルに配置して、デジタルサイネージを更に数台設置希望。
- ・受付が自動受付になるとスムーズになるのではと思います。又、会計も自動が良いのではないのでしょうか。（なかなか難しいかもしれませんが）
- ・車いす用トイレを増やしてほしい。
- ・玄関の段差がないと良い。
- ・できれば、待ち合い場所を広くしたり、患者同士を離す様な工夫をしていただけたらありがたいです。”
- ・自分の症状に関して、スマホのAIに聞いた方が全然たよりになり、昨日はAIに相談したが、サプリのこの栄養を取るべきと言われて、寝たきりから、起きて動けるようになった。歩くのも大変になり、長年悩んでいる症状が多い。先生から処方される薬も効かない。
- ・今までの主治医の先生の中で伊藤先生が一番良い。
- ・午後の診察もやってほしいです。
- ・呼び出しを名前呼称ではなく番号にしてほしい。診察室の会話が待合室まで聞こえるので改善してほしい
- ・血液検査の際、止血ができていない。
- ・金井智未先生に本当に毎日感謝しております。
- ・看護師さん達が優しくて救われます。
- ・外来9時スタートですが、先生によってスタート時間が違うのは変だと思う。

- 会計窓口の人数が足りない。会計患者以外の対応をする係をもうけた方がよい。観察していると外来患者以外の対応にとっても時間がかかっている。会計書類が仕上がったら、患者に迅速に渡してあげるべき。窓口対応以外の方が後ろの席にたくさんいるのに、お会計の仕事を助け合うという発想はないのか？と疑問に思う。見て見ぬフリをしているように思う。
- 会計の待ち時間をなんとかして欲しいです
- 院外薬局で時々待ち時間が長い時有り。
- 以前植木がおいしげっていて暗いと思っていたら切ってくれた。良かった。
- もう少し外来で先生の呼びだしをゆっくりはっきりよんでほしい
- みなさま、心地よいご対応をいつもありがとうございます。
- なぜか Wi-Fi 環境が悪い。G の△があまり立たない。
- そろそろ体育館でやっていたバザーを復活してください。
- コロナの時だけでなく、体調不良時の電話しんりょうをしてほしいです！！
- 夜間は電話をしたことはないけれども、してもいいのかききたい！！”
- こちらの病院に限らず、人々の意見を安い料金で聞いてくれる場所が増えるといいなと思う。
- カウンセラーをおいてほしい。
- カウセリングや先生との会話の時間がもっとあるといいなあとと思います。
- あおぞらバスの本数が少なすぎるので、もっと増やしてほしい。
- 来院の時間によりますが、座る場所が混雑している時に迷ってしまいます。いすや荷物の整理用の机など増えたら助かります。
- 診察以外の呼び出しが近くにいないと聞こえないときがあります。（声が混ざると判りにくい）
- 駐車場と病院等、外のスペースが広いので、初めての来院時、帰りにまちがった方へ出てしまい迷いました。国定駅方面への案内をお願いしたいです。他に公共交通機関の案内もあると助かります。
- Wi-Fi 完備して欲しいです！
- 閉院ギリギリで診断書作成をお願いしたら売店がもう閉店していて切手を自分で用意する必要があった。受付に何枚か切手を置いていても良いのでは？
- 待ち時間 1 時間超で診察が 3 分未満。診察の意味があるのか？30 分未満で点数（診療報酬）を取っているのだから、もっと診療時間を長くすべき！
- 看護師さんはいつも優しく気にかけてくれて Good！

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。

寄せられたご意見を真摯に受け止め、皆様から選ばれる病院となるよう、サービス向上に努めてまいります。

引き続き、意見箱等により忌憚のないご意見をお寄せくださいますよう、おねがいいたします。

<サービス向上委員会>