

# 2025年度「患者様 満足度調査」 外来

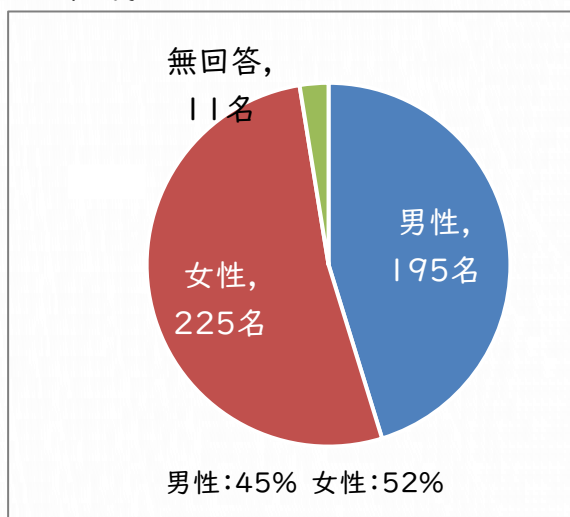
## 結果ご報告

アンケート 回答 431枚

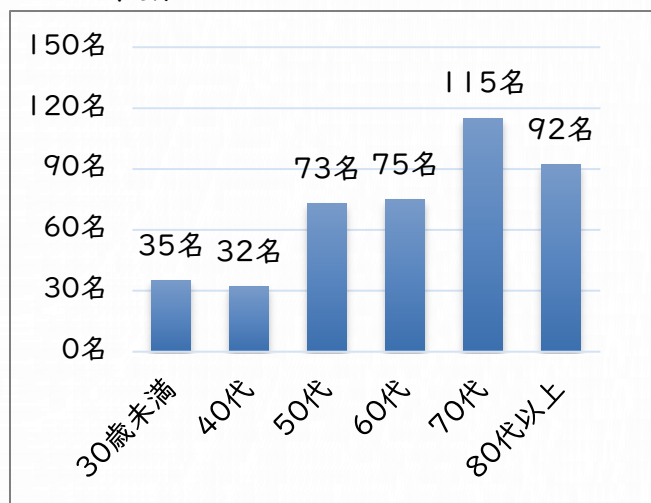
当院では、外来医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を把握するため、令和7年12月8日(月)～12月19日(金)に「満足度調査」を実施いたしました。本調査にご回答いただきました皆様には、ご協力ありがとうございました。

### 【1. 患者属性に関すること】

#### 性別



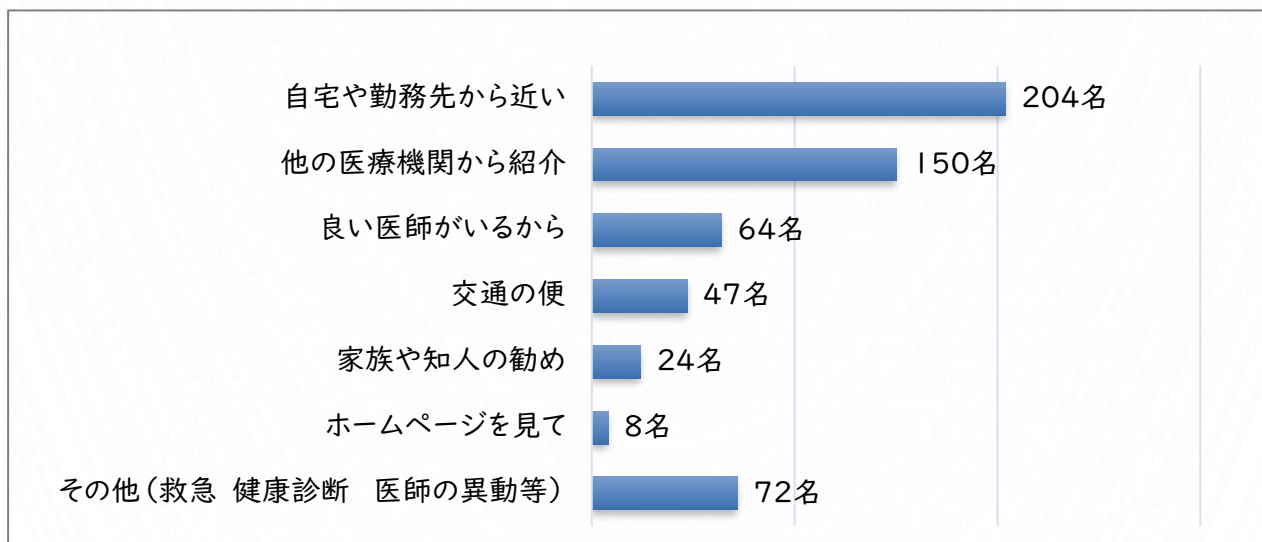
#### 年齢



- ▶ 男性(45%)の方が、女性(52%)より少ない結果でした。
- ▶ 年齢層は、30歳未満(8.1%)、40歳代(7.4%)、50歳代(16.9%)、60歳代(17.4%)、70歳代(26.6%)、80歳以上(21.3%) ※ 70歳以上が47.9%でした。

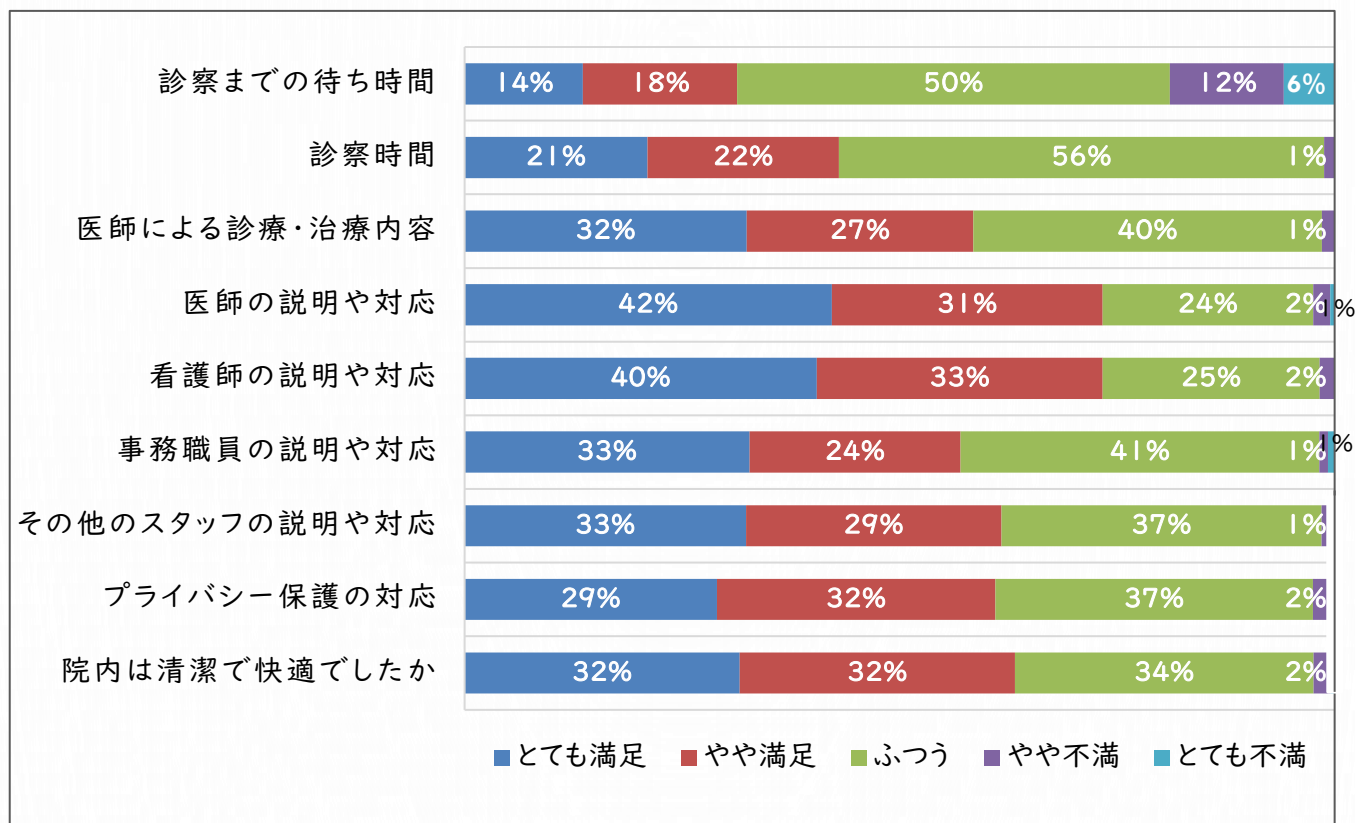
### 【2. 病院を選ばれた理由】

(複数回答あり)



- ▶ 前年よりも、「他の医療機関から紹介」「交通の便が良いから」と回答された方が増えました。

### 【3. 待ち時間、治療・診療、職員の対応、設備について】

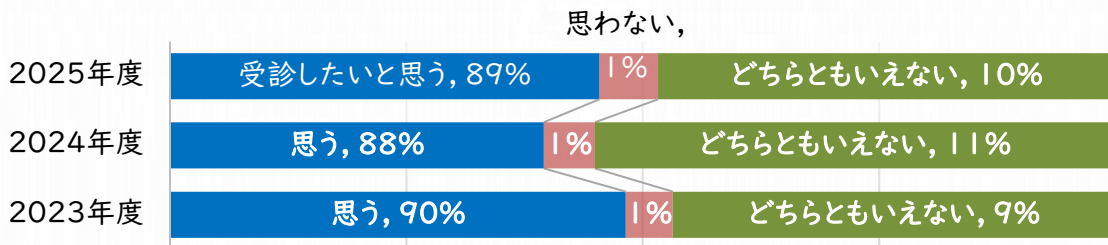


### 【昨年度との比較】 ( )内は、昨年度の結果

	満足 (とても満足・やや満足)	普通	不満 (とても不満・やや不満)
診察までの待ち時間	32% (27%) ↑	50% (46%) ↑	18% (27%) ↓
診察時間	43% (41%) ↑	56% (53%) ↑	1% (6%) ↓
医師の診察・治療内容	59% (57%) ↑	40% (40%)	1% (3%) ↓
医師の説明や対応	73% (70%) ↑	24% (25%)	3% (5%) ↓
看護師の説明や対応	73% (72%) ↑	25% (25%)	2% (3%) ↓
事務職員の説明や対応	57% (57%)	41% (38%) ↑	2% (5%) ↓
他スタッフの説明や対応	62% (53%) ↑	37% (44%)	1% (3%) ↓
プライバシーの保護の対応	61% (44%) ↑	37% (53%)	2% (3%) ↓
院内は清潔・快適でしたか	64% (63%) ↑	34% (35%)	2% (2%)

■ 昨年度と比較すると、全体的に満足度は増加しており、「院内は清潔で快適でしたか?」の項目を除くすべての項目で不満の割合が減少しました。

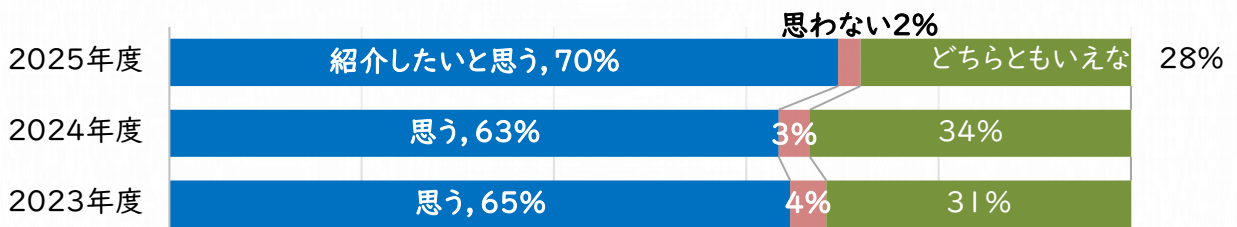
#### 【4. 今後も当院を受診したいと思いますか】



##### ■ 今後も当院を受診したいと思いますか？

受診したいと思う : 359名 89% (昨年88%) → 昨年度と比べ 1% 増加  
 受診したいと思わない : 5名 1% (昨年 1%) → 昨年度と変わらず  
 どちらともいえない : 39名 10% (昨年11%) → 昨年度と比べ 1% 減少

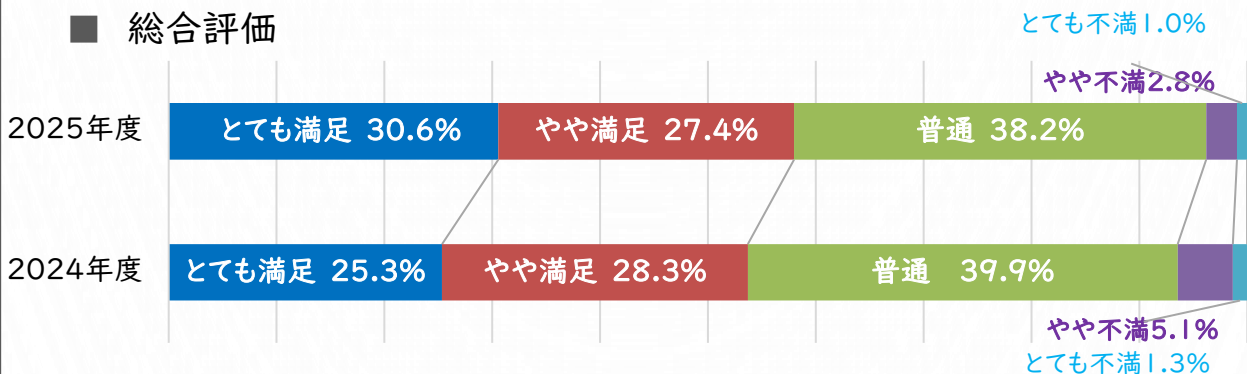
#### 【5. ご家族・知人に紹介したいと思いますか】



##### ■ ご家族・知人に紹介したいと思いますか？

紹介したいと思う : 272名 70% (昨年63%) → 昨年度と比べ 7% 増加  
 紹介したいと思わない : 9名 2% (昨年 3%) → 昨年度と比べ 1% 減少  
 どちらともいえない : 110名 28% (昨年34%) → 昨年度と比べ 6% 減少

##### ■ 総合評価



とても満足 : 30.6% (昨年25.3%) → 昨年度と比べ 5.3%増加  
 やや不満 : 2.8% (昨年 5.1%) → 昨年度と比べ 2.3%減少  
 とても不満 : 1.0% (昨年 1.3%) → 昨年度と比べ 0.3%減少

## 【自由記載】

患者さん・ご家族からのご意見(全78件)より 一部抜粋してご紹介とご回答いたします

感謝のお言葉 (36件)	<ul style="list-style-type: none"><li>・医師、他の方々とても感じが良いです。感謝しています</li><li>・皆さん とても親切です(10件) ・いつもありがとうございます(3件)</li></ul>
待ち時間 (9件)	<ul style="list-style-type: none"><li>・診察結果の待ち時間が、長い時と短い時がある(混雑状況で仕方ないかも・・)</li><li>・CTの待ち時間長すぎ(70分) CT結果ができるまで30分待ち先生から結果の話を聞くにも待ち時間あり</li></ul>
施設・設備 (6件)	<ul style="list-style-type: none"><li>・館内に軽食が取れるスペースがあるとありがたいです。</li><li>・トイレについて 使用中かどうかわかる、鍵をかけていると”赤”などの色が剥げてしまっているの、「使用中」が分かりやすいように修繕してほしい →現在、該当箇所の状況を確認しており、順次修繕を進めてまいります。今後も、患者さんにとって分かりやすく安心してご利用いただける環境整備に努めてまいります。</li></ul>
接遇・対応 (10件)	<ul style="list-style-type: none"><li>・年をとると耳が遠くなり、呼ぶ方によっては声が小さい 先生も声が小さい先生がいて聞き取りづらいのが辛いです →今回のご意見を受け、職員一同、聞き取りやすい声の大きさや話し方について改めて意識し、患者さんの状況に応じた配慮に努めてまいります。 また、聞き取りづらい場合には、どうぞ遠慮なくお申し出ください。</li><li>・中央検査室の採血の方が、毎回針を刺した後で血管の中で針を動かす癖があるので、痛くてたまりません →中央検査室において採血手技の再確認とスタッフ間での共有を行い、患者さんの負担軽減に努めております。今後も、安心して検査を受けていただけるよう、技術の向上に取り組んでまいります。</li><li>・紹介状がないと5,500円も支払うような病院になっていたとは知らなかった。電話した時に言っていただければ紹介状をもらってきたのに →当院では、国の制度に基づき、紹介状をお持ちでない患者さんには選定療養費をご負担いただいております。ご意見を踏まえ、電話対応時を含めた事前案内の徹底や説明方法の見直しに取り組んでまいります。</li></ul>
個人情報関連、 その他 (17件)	<ul style="list-style-type: none"><li>・問診を待合イスに座って問診を聞いているのが気になる。 →待合室での問診において、個人情報・患者さんのプライバシー配慮をしていますが、ご不安な思いをおかけし、申し訳ございません。問診時には周囲への配慮やお声かけの方法について見直しを行っております。今後は、必要に応じて場所の工夫や声量への配慮を行い、安心して話しいただける環境づくりに努めてまいります。</li><li>・受付・診察・検査の導線がやや分かりにくい 特に検査の際、検査票をどこに出すべきなのか…など CTと採尿を行ったが採尿の後検査票をどうしたら良いのかわからなかった →案内表示の見直しや職員からの説明方法の改善に取り組んでおります。</li></ul>

## 外来患者の皆様へ

このたびは、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

昨年度と比較し、全体的に満足度は向上しておりました。

今後もさらにご満足いただけるよう、皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、より良い医療サービスの提供を目指してまいります。

職員一同、引き続き改善とサービス向上に努めてまいりますので、

今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

令和8年4月 サービス向上委員会



# 2025年度「患者様 満足度調査」 入院

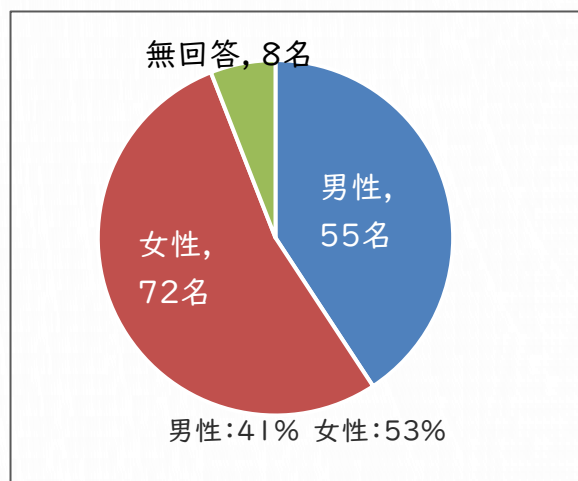
## 結果ご報告

アンケート 回答135枚

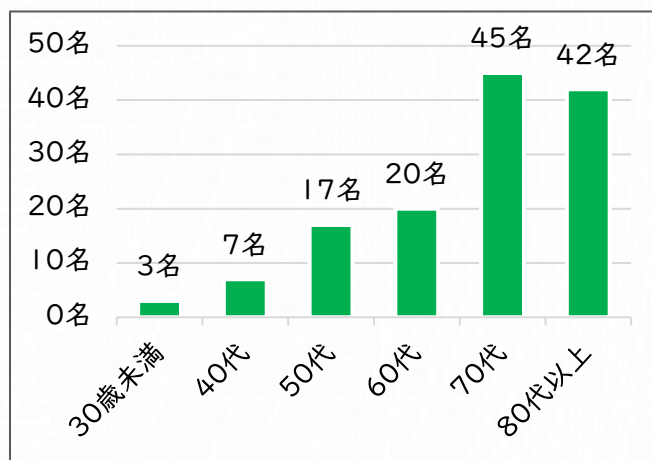
当院では、医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を把握するため、令和7年12月8日(月)～12月19日(金)に「満足度調査」を実施いたしました。本調査にご回答いただきました皆様には、ご協力ありがとうございました。

### 【1. 患者属性に関すること】

#### 性別

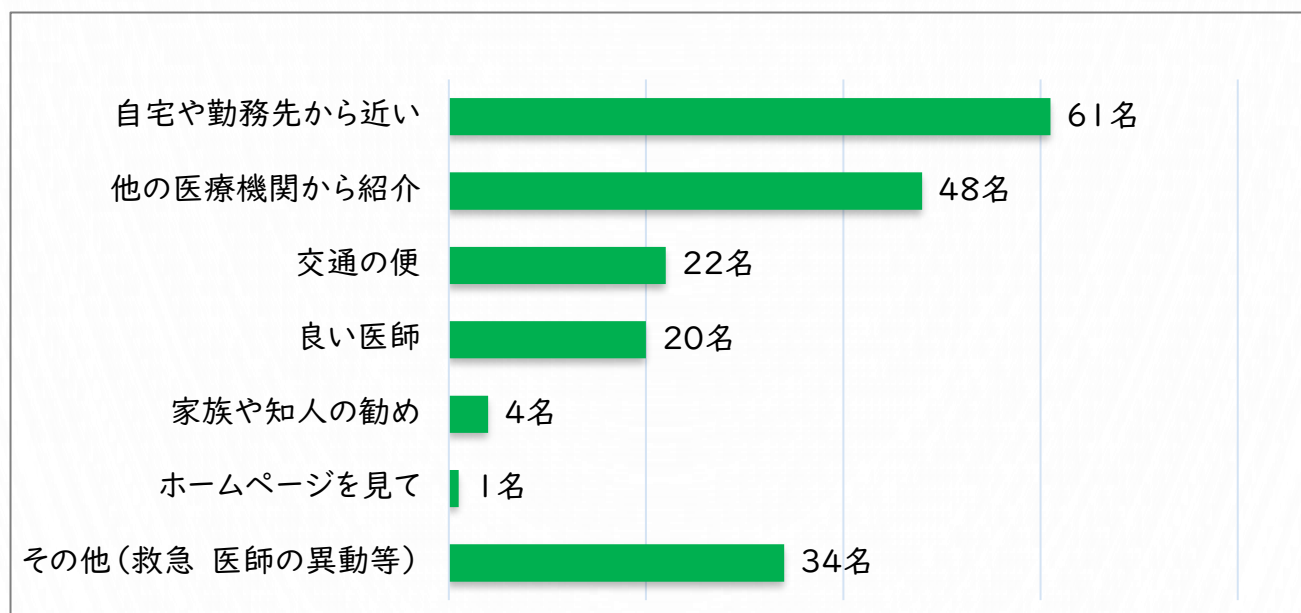


#### 年齢



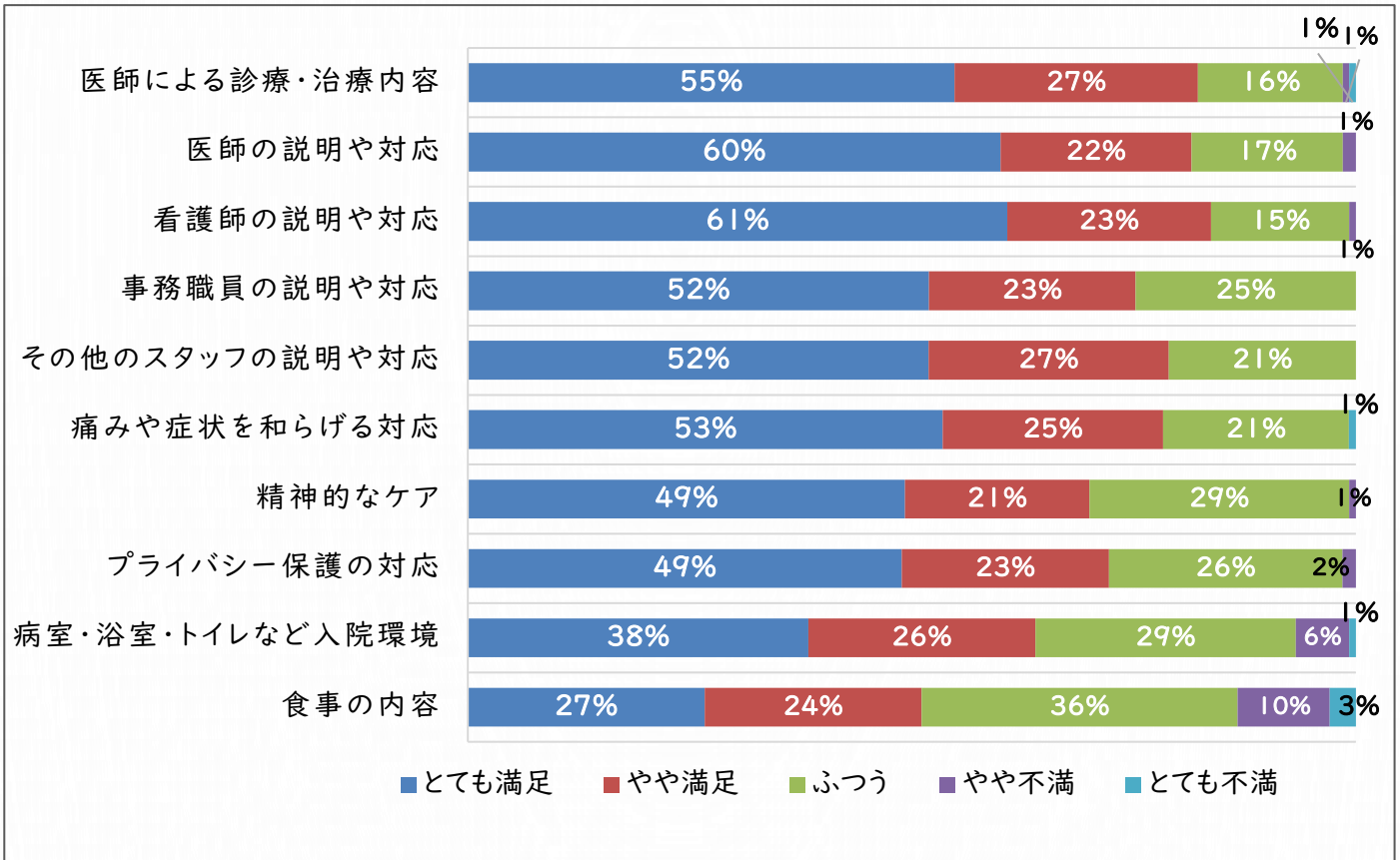
▶年齢層は、30歳未満(2%)、40歳代(5%)、50歳代(13%)、60歳代(15%)、70歳代(34%)、80歳以上31%

### 【2. 病院を選ばれた理由】



▶前年よりも「他の医療機関から紹介」と回答された方が増えました  
「その他」では、救急受診と回答された方が最も多く15件でした

### 【3. 待ち時間、治療・診療、職員の対応、設備について】



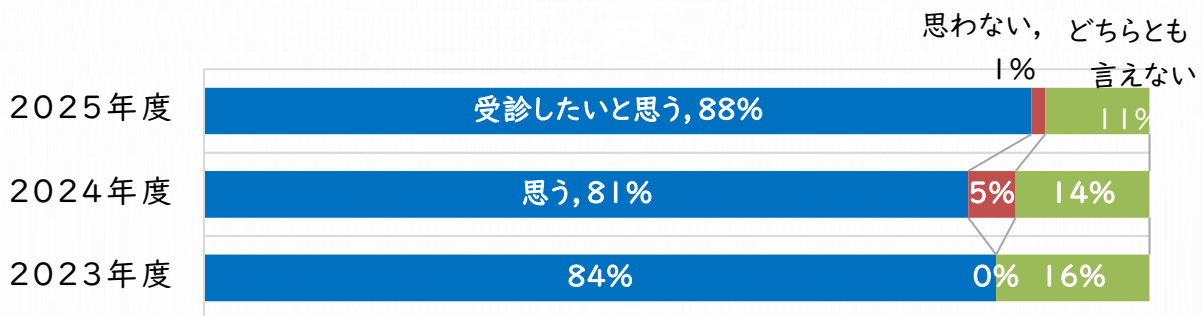
### 【昨年度との比較】

( )内は昨年度の結果 昨年度と比べ ↑増加 ↓減少

	満足 (とても満足・やや満足)	普通	不満 (とても不満・やや不満)
医師の診察・治療内容	82% (81%) ↑	16% (15%) ↑	2% (4%) ↑
医師の説明や対応	82% (80%) ↑	17% (15%) ↑	1% (5%) ↑
看護師の説明や対応	84% (79%) ↑	15% (17%)	1% (4%) ↑
事務職員の説明や対応	75% (75%)	25% (23%) ↑	0% (2%) ↑
他スタッフの説明や対応	79% (72%) ↑	21% (24%)	0% (4%) ↑
痛みや症状を和らげる対応	78% (71%) ↑	21% (25%)	1% (4%) ↑
精神的なケア	70% (70%)	29% (28%) ↑	1% (2%) ↑
プライバシーの保護の対応	72% (68%) ↑	26% (30%)	2% (2%)
病室・浴室などの環境	64% (67%) ↓	29% (27%) ↑	7% (6%) ↓
食事の内容	51% (未実施)	36% (未実施)	13% (未実施)

■ 昨年度と比較すると、全体的に満足度は増加しており、「プライバシーの保護」「病室・浴室などの環境」の項目を除くすべての項目で不満の割合が減少しました。

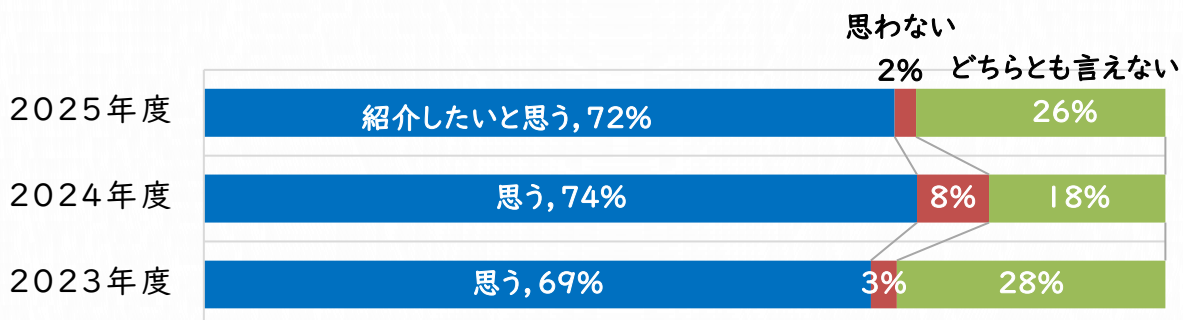
#### 【4. 今後も当院を受診したいと思いますか】



##### ■ 今後も当院を受診したいと思いますか？

受診したいと思う : 118名 87% (昨年81%) → 昨年度と比べ 6% 増加  
 受診したいと思わない : 2名 1% (昨年 5%) → 昨年度と比べ 4% 減少  
 どちらともいえない : 15名 11% (昨年14%) → 昨年度と比べ 4% 減少

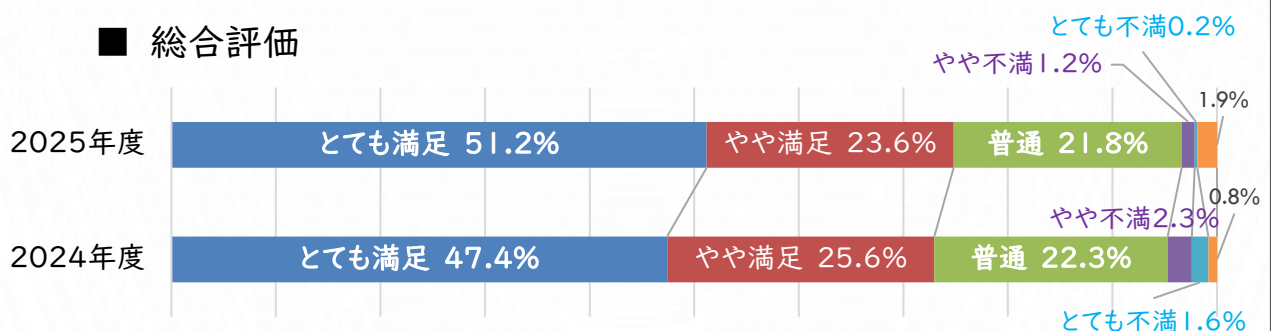
#### 【5. ご家族・知人に紹介したいと思いますか】



##### ■ ご家族・知人に紹介したいと思いますか？

紹介したいと思う : 97名 72% (昨年74%) → 昨年度と比べ 2% 減少  
 紹介したいと思わない : 3名 2% (昨年 8%) → 昨年度と比べ 6% 減少  
 どちらともいえない : 35名 26% (昨年 18%) → 昨年度と比べ 8% 増加

##### ■ 総合評価



とても満足 : 51.2% (昨年47.4%) → 昨年度と比べ 3.8%増加  
 やや不満 : 1.2% (昨年 2.3%) → 昨年度と比べ 1.1%減少  
 とても不満 : 0.2% (昨年 1.6%) → 昨年度と比べ 1.4%減少

## 【自由記載】

患者さん・ご家族からのご意見(全50件)より 一部抜粋してご紹介とご回答いたします

感謝のお言葉 (22件)	・入院から退院までとても気遣いが素晴らしかった (6件)
	・この度は大変お世話になりました。連日患者の皆さんが来院されて人気がありそうで、下町の病院として今後も精進努力してくださいませ。
	・全体的に非常に良いサービス、素晴らしいサービスとケアでした。病院は好きでは無いが今後、何かあったらまた来ます。救急の先生ありがとうございました(外国人の方)
	・目が悪いので、そういった配慮が良かった
施設・設備について (19件)	・台車カートの音が騒音のようにうるさい。車輪を修繕してください。 → 確認・対応済みです
	・朝と夜にエアコンの動きが悪い → 現在、空調設備の稼働状況を確認し、必要に応じて調整・点検を行ってまいります。
	・換気口が汚れている → 換気口の汚れにつきまして、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。現在、該当箇所の確認を行い、清掃・環境整備を実施しております。今後も、清潔で安心できる環境の維持に努めてまいります。
	・地下の売店の種類をもっと増やして欲しい。
食事・個人情報等 (5件)	・薬を渡す時に名前と生年月日を言うと、個人情報流出の恐れがあります → 患者さんの取り違えを防ぎ、安全にお薬をお渡すために確認を行っております。ご理解とご協力をお願い申し上げます。
	・食事が配られてから回収までの時間が短い 年寄りによく噛まないといけないため時間がかかるのももう少し(5~10分)回収する時間をながくしてほしい。 → お食事はゆっくりお召し上がりいただいて構いません。回収時間を過ぎた場合でも、個別に下膳対応を行っております。今後も、患者さんの状況に応じた配慮ができるよう努めてまいります。
その他 (4件)	・入院手続きの際にレンタルセットを強く勧められて申し込んだが、手術時に必要と言われた。浴衣は利用せず、入浴も3日間で0回、タオル類の利用もなく、レンタルの必要はなかった。保証金もからめ半強制的にレンタルに誘導するのはかなり不満に感じた。 → 受付担当者間で説明内容や案内方法について見直しを行い、患者さんにご理解・ご納得いただいた上で選択していただけるよう、改善に取り組んでおります。

### 入院患者 の皆様へ

このたびは、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、今後もより良い医療サービスの提供を目指し、患者さんに「今後も受診したい、紹介したい」と思ってもらえるよう、職員一同、改善とサービス向上に努めてまいります。

引き続き、皆様に信頼される医療の提供に努めてまいりますので、今後ともよろしく

お願い申し上げます。

令和8年4月 サービス向上委員会

