患者満足度（外来部門）

実施期間：2025年11月10～14日（5日間）

配布数：500枚　　回答数（率）：381（76.2%）

		合計	性別		年齢				
			男	女	40代	50代	60代	70代	80代以上
回答者　構成	2023年12月	320	46%	54%	22%	13%	19%	32%	15%
	2024年11月	322	48%	52%	15%	14%	19%	33%	18%
	2025年12月	381	46%	54%	21%	12%	21%	31%	16%

		合計	有り	無し
診察予約 あり/なし	2023年12月	333	91%	9%
	2024年11月	324	89%	11%
	2025年12月	385	90%	10%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
受付や会計周りの設備	2023年12月	306	16%	66%	15%	2%	1%
	2024年11月	305	18%	61%	17%	2%	1%
	2025年12月	362	14%	60%	22%	3%	1%
各科の待合室の設備	2023年12月	303	11%	63%	21%	4%	1%
	2024年11月	304	13%	58%	25%	3%	1%
	2025年12月	364	12%	57%	28%	4%	1%
診察室や検査室の設備や雰囲気	2023年12月	301	12%	67%	19%	1%	0%
	2024年11月	302	18%	60%	20%	2%	0%
	2025年12月	356	14%	60%	24%	2%	1%
案内表示のわかりやすさ	2023年12月	304	13%	57%	28%	2%	1%
	2024年11月	300	15%	57%	24%	4%	1%
	2025年12月	359	10%	56%	29%	3%	1%
トイレや洗面所の使いやすさ	2023年12月	303	12%	59%	21%	5%	3%
	2024年11月	305	16%	59%	20%	3%	1%
	2025年12月	360	11%	62%	22%	4%	1%
トイレの清掃	2023年12月	303	15%	63%	17%	4%	2%
	2024年11月	303	20%	61%	16%	2%	1%
	2025年12月	360	12%	63%	21%	2%	1%
駐車場の使いやすさ	2023年12月	295	6%	34%	29%	20%	11%
	2024年11月	300	7%	32%	33%	18%	10%
	2025年12月	362	6%	24%	31%	22%	17%
医師への質問や相談のしやすさ	2023年12月	305	27%	54%	17%	2%	1%
	2024年11月	294	24%	56%	17%	1%	1%
	2025年12月	355	21%	60%	14%	3%	1%
医師の患者の話を聞く姿勢	2023年12月	300	30%	52%	15%	1%	1%
	2024年11月	292	26%	57%	14%	2%	1%
	2025年12月	358	23%	58%	15%	3%	1%
医師からの病状や検査結果の説明	2023年12月	301	27%	55%	14%	3%	1%
	2024年11月	293	27%	58%	13%	2%	1%
	2025年12月	351	21%	59%	16%	3%	1%
医師の診断や処置への信頼感	2023年12月	297	27%	54%	17%	2%	1%
	2024年11月	287	26%	57%	15%	1%	1%
	2025年12月	354	22%	59%	15%	2%	1%
看護師への質問や相談のしやすさ	2023年12月	294	24%	57%	18%	1%	0%
	2024年11月	285	23%	60%	15%	1%	0%
	2025年12月	352	21%	59%	19%	1%	0%
看護師の患者の話を聞く姿勢	2023年12月	292	26%	57%	15%	2%	0%
	2024年11月	284	25%	58%	15%	2%	0%
	2025年12月	349	22%	60%	17%	0%	0%
看護師の説明や処置	2023年12月	294	25%	58%	15%	2%	0%
	2024年11月	284	26%	59%	13%	1%	0%
	2025年12月	351	21%	59%	19%	0%	0%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
治療への納得度	2023年12月	301	23%	57%	18%	2%	1%
	2024年11月	290	22%	60%	16%	1%	0%
	2025年12月	351	19%	58%	19%	3%	1%
診察までの待ち時間	2023年12月	298	4%	35%	40%	16%	5%
	2024年11月	288	5%	34%	38%	16%	7%
	2025年12月	354	5%	29%	44%	18%	5%
検査等での待ち時間	2023年12月	293	6%	50%	34%	9%	1%
	2024年11月	286	9%	40%	37%	9%	5%
	2025年12月	347	7%	44%	38%	8%	3%
会計の待ち時間	2023年12月	294	12%	54%	27%	5%	1%
	2024年11月	283	11%	54%	27%	6%	1%
	2025年12月	351	10%	53%	31%	5%	0%
待ち時間への気配り	2023年12月	292	7%	34%	48%	9%	2%
	2024年11月	279	9%	36%	45%	7%	3%
	2025年12月	340	5%	32%	50%	11%	3%
安全面への気配り	2023年12月	289	10%	54%	34%	2%	0%
	2024年11月	275	12%	53%	33%	0%	0%
	2025年12月	348	9%	53%	35%	2%	1%
プライバシーへの気配り	2023年12月	293	11%	53%	31%	4%	1%
	2024年11月	276	13%	52%	33%	2%	0%
	2025年12月	347	10%	53%	33%	3%	1%
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	2023年12月	296	11%	59%	28%	1%	0%
	2024年11月	287	10%	54%	26%	8%	1%
	2025年12月	354	9%	51%	33%	6%	2%
会計の領収書や明細のわかりやすさ	2023年12月	295	12%	64%	23%	1%	0%
	2024年11月	281	12%	58%	28%	2%	1%
	2025年12月	351	11%	56%	27%	3%	2%
掲示やパンフレットなどの情報提供	2023年12月	285	9%	51%	38%	2%	0%
	2024年11月	273	9%	49%	38%	3%	1%
	2025年12月	343	8%	45%	43%	5%	1%

		合計	是非したい	まぁしたい	あまりしたくない	全くしたくない
当院をまた利用したいか	2023年12月	302	49%	45%	6%	0%
	2024年11月	298	51%	46%	3%	0%
	2025年12月	352	43%	50%	6%	0%
当院を紹介や推薦したいか	2023年12月	297	38%	53%	7%	1%
	2024年11月	292	41%	54%	4%	1%
	2025年12月	347	30%	61%	9%	0%

		合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
当院について、総合的にどう思われますか。	2023年12月	294	36%	46%	15%	2%	0%
	2024年11月	298	40%	43%	15%	2%	0%
	2025年12月	354	33%	45%	14%	6%	1%

自動精算機について

		合計	待ち時間が減少	使いやすかった	使うのが難しい	不便だと感じた
利用してどうでしたか（複数回答可）	2024年11月	244	44.7%	31.1%	12.7%	11.5%
	2025年12月	320	46.6%	35.3%	7.5%	10.6%
		合計	わかりやすい	わかりにくい		
処方せん窓口の導線	2024年11月	220	74.5%	25.5%		
	2025年12月	288	69.8%	30.2%		
		合計	待ち時間が長い	処方せん窓口へも並ぶこと	カード払い不可	自分で操作できない
不便だと感じた理由（複数回答可）	2024年11月	99	27.3%	48.5%	14.1%	10.1%
	2024年12月	157	19.1%	37.6%	33.1%	10.2%

2025 年度 外来患者満足度調査
患者さんからいただいた主なご意見

患者満足度調査では、診療や職員の対応、待ち時間、施設・設備、会計サービスなどについて、多くのご意見やご要望をいただきました。

主なご意見を以下のとおりご紹介します。

1. 医師・看護師など職員の対応について

評価いただいた点

・医師や看護師、検査職員などが親切・丁寧に対応してくれ、安心して受診することができた。
・医師が患者の不安や疑問に耳を傾け、分かりやすく説明してくれた。
・職員の明るい表情や温かい声掛けによって、安心感を得ることができた。

改善を求められた点

・職員によって言葉遣いや対応に差があるため、患者さんに寄り添った対応を徹底してほしい。
・医師には患者の話を十分に聞き、相談しやすい雰囲気をつくってほしい。
・受付での挨拶や案内など、より丁寧な対応を心掛けてほしい。

2. 診療・検査について

評価いただいた点

・医師の丁寧な説明や診察によって、不安な気持ちが和らぎ、安心して治療を受けることができた。
・診療情報が共有されており、複数の診療科での治療も安心して受けられた。

改善を求められた点

・担当医が変更になる際は、患者さんが安心できるよう十分な説明や引き継ぎをしてほしい。
・診療方針や検査結果について、分かりやすく丁寧に説明してほしい。
・予約の変更や、紹介状・予約が必要な診療科の受診について、柔軟で分かりやすい対応をしてほしい。
・診察時の会話が周囲に聞こえないよう、プライバシーに配慮してほしい。

3. 診察・検査の待ち時間について

評価いただいた点

・以前より診療の流れがスムーズになり、待ち時間が短くなったと感じた。
・予約や診察の進行が円滑で、早く受診できたという声があった。

改善を求められた点
・予約時間から診察までの待ち時間を短くしてほしい。
・採血や検査結果が出るまでの時間を短縮してほしい。
・待ち時間や診察の進行状況を、スマートフォンなどでも確認できるようにしてほしい。
・待合スペースや車椅子利用者の待機場所を充実させてほしい。

4. 駐車場・院内施設について

評価いただいた点
・院内の清掃が行き届いており、清潔で気持ちよく受診できた。
・職員の案内や施設の利便性によって、安心して利用できた。

改善を求められた点
・駐車場の台数を増やし、混雑や駐車場所を探す負担を軽減してほしい。
・車椅子利用者や身体の不自由な方が利用しやすい駐車場、乗降スペース、移動経路を整備してほしい。
・駐車場の空き状況や院内の案内表示を分かりやすくしてほしい。
・待合室の椅子や休憩スペース、トイレなどをより利用しやすくしてほしい。

5. 自動精算機・会計サービスについて

評価いただいた点
・自動精算機によって会計がスムーズになり、便利になった。
・操作が分からない場合も、職員が丁寧に案内してくれるので安心できた。

改善を求められた点
・クレジットカードや QR コード決済など、現金以外の支払い方法を導入してほしい。
・自動精算機の台数を増やし、混雑を緩和してほしい。
・会計から処方箋の受け取りまでの動線を改善し、手続きを分かりやすくしてほしい。
・高齢者や身体の不自由な方にも使いやすい機器の配置や操作環境にしてほしい。
・診察終了後から会計までの流れを、初めて利用する方にも分かりやすく案内してほしい。

いただいたご意見を今後の改善に活かしてまいります

医師・看護師をはじめとする職員の親切な対応や丁寧な診療、院内の清潔さなどについて、温かいお言葉をいただきました。一方で、診察・検査の待ち時間、駐車場の混雑、診療時の説明や接遇、会計サービスなどについて、改善を求めるご意見もいただきました。

当院では、皆さまからいただいたご意見を大切にし、安心して受診いただける環境づくりと医療サービスの質の向上に努めてまいります。