

# 外来 患者様満足度調査結果

■ 実施:令和6年12月

■ 回答:141件

## 回答いただいた方について

49%

51%

■女性

■男性

7%

35%

53%

5%

■ ~30代

■ 40~50代

■ 60~70代

■ 80代以上

## 待ち時間について

### 診察までどのくらい待ちましたか

40%

27%

17%

9%

7%

■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内 ■ 90分以内 ■ それ以上

### 検査までどのくらい待ちましたか

72%

21%

4%

7%

■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内 ■ 90分以内 ■ それ以上

### 会計までどのくらい待ちましたか

53%

39%

7%

9%

■ 15分以内 ■ 30分以内 ■ 60分以内 ■ 90分以内

### 待ち時間の満足度

40%

27%

17%

9%

7%

■ 非常に満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 非常に不満

## 満足度

### 医師の言葉遣い

45%

53%

1%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満

### 医師の治療や説明

42%

54%

3%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満

### 看護師の身だしなみ

38%

58%

4%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■分からない・未回答

### 看護師の対応

35%

58%

4%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■分からない・未回答

### 受付職員の身だしなみ

41%

56%

2%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■分からない・未回答

### 受付職員の対応

40%

51%

6%

3%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満

### プライバシーは保護されていますか

28%

58%

7%

1%

6%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満 ■分からない・無回答

### 受付・待合のスペースは十分ですか

7%

38%

50%

4%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満 ■分からない・無回答

### 待合室の環境は清潔ですか

21%

67%

9%

12%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■非常に不満 ■分からない・無回答

### トイレは清潔ですか

25%

70%

1%

4%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■分からない・未回答

### ホームページの分かりやすさ

9%

72%

6%

13%

■非常に満足 ■満足 ■不満 ■分からない・未回答

## 13. 当院に関してご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください

頼りにしています！いつもありがとうございます！

予約を入れてもとにかく待たされる

毎回、かかりつけ医からの何かあった時の最終病院として、昔から使わせてもらっていて、親切、内容も説明してくれるので、納得いく病院で今後も利用していきたいです。

病院のロビーは広い方がいいと思います。

入口で受付相談窓口の〇〇さんには大変お世話になり助かりました。よろしくお伝えいただければ幸いです。

入院患者の不満があったとききます。

入院、通院を通して、医師の先生、看護師、職員の皆さんなどなど、不満なく、安心して頼れると思っています。

入り口から受付、待合所への移動、会計など初見では理解できない行動を要求される。要求事項は後から気付いたが、用紙や張り紙されていたりする。張り紙がしてあるだけで、とても気付くことは出来ない場所にあるのにも関わらず、受付で強く指示されてしまうので、不快に感じました。（例、血圧計の側に脳神経外科受診の方は血圧をはかってから、、、など）

駐車場を広くするか、外部と提携してほしい。見てもらってない看護師は答えられない。質問も、その他がほしい。

駐車場の確保希望

地域に根差した医療提供をしていただいております、感謝しかありません。これからも地元から頼りにされる医療機関であり続けて頂きたいと思っております。

担当医が頻繁に変わるのを考慮してもらいたい。

大きな病院なのに医療従事者の皆さんが優しく、いつも分かりやすく説明してくれて感謝しています。混むのは仕方ないと思っていますし、駐車場をもう少し大きくして欲しいと思うこともありますが強く要望することでは無いかと思います。これからも市民に寄り添ってくれる病院でいてほしいです。

## 13. 当院に関してご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください

待ち時間の改善。診察の時患者を呼ぶ声が小さく滑舌が悪いため聴き取りづらい。耳が悪い人、特に高齢者は呼ばれたのが分からないでいる人を多く見かけます。これだけでも時間のロスに繋がります。電子掲示板を活用してはいかがでしょうか。

総合的に満足

先生はとても優しく丁寧に対応して下さいます。受付も会計も溢れかえっている中とても素早くテキパキと良い対応の方がほとんどです。外来に関してはとても良いと思っています。が、以前入院した際の看護師の対応は類を見ないくらいの最悪な人が何人か居ます。脳外科での入院だと意識のない方動けない方も多いので先生の回診がない時の扱いは酷いものでした。私だけでなく周りの人も酷い扱いをしていました。コロナ禍だったので見舞い禁止の中だったので人の目がないとこうなるのかと悲しくなった程です。今は改善されている事を願っていますが、本当に先生方は素晴らしく外来の看護師の方々もとても良く動いていらっしゃる受付会計と初めも終わりもとても良い方々が揃っている中 入院病棟に関しては本当にもったいないと思いました

整形外科は患者の意見もきいていただきたい。質問していることに、回答してもらいたい。

整形外科の待合室や受付の座る椅子が少ないなあと思いますが、廊下スペースも無いので仕方ないかなあ。高齢者なども多いので譲り合うことも有ります。職員の方皆さん感じが良いですよ。病院に着いたら、痛みで歩けない私を見て事務の方が車椅子を用意してくれて、調剤薬局まで押してくれた時には感謝で涙が出ました。

診察の待ち時間も長いし、会計も混んでいるのにスタッフが少ないと感じました。昼頃は1人しかいなくて、大変そうでした。お年寄りもたくさんいて、全体的にバタバタしている感じがしました。

職員の皆様いつもありがとうございます。混雑していても待ち時間が少ないので助かります。番号での呼び出しなら、知り合いに病歴を知られにくいかな？と思ったりもします。

初診の時は物凄く待たされました。その後の検査等は時間がかかってもしょうがないとしても本当に参りました。混んでるからしょうがないかなとも思います

初診の時に病院のシステムがよくわからず詳しい案内もないので困ることが多かったです。たまにですが看護師さんによっては面倒くさそうな対応をする方がいます。待ち時間が長すぎるだけでもうんざりしているのに対応が悪いととてもがっかりします。

## 13. 当院に関してご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください

私、健康診断との兼ね合いでご利用させてもらっていますが、健診等のスタッフさんの連携によりスムーズに流れストレス無く受診出来、再検査での来院でも過去のデータを比較してご説明と診断で安心かつ今後の生活リズムと盾となり助かっております。

後 待合室での椅子の多さとご利用駐車場の確保や駐車場券の枠が多いと助かります。今後もこちらの病院を利用するに当たり 改善アンケートは 嬉しいです。

今まで受診してきた概ね満足です。特に今回は時間外で指先を10針縫う処置を受けましたが、受付から看護師さんまでみなさんテキパキと動いて下さり、お声がけもこちらがリラックスできるような心配りが感じられて有りがたかったです。

検査は診察前にやっておくように

血液検査をしましたが看護師さんがとてもいい方でした。いつも採血では血管が出にくく苦勞しますが安心して受けられました。

内科の先生もとても良く話を聞いてくれてきちんと説明もしてくれるので安心できます。

喜多先生は、いつでも患者の話をよく聞いてくれるので安心してお任せできます。こちらの質問にも丁寧に答えて下さり、とても信頼のおける先生だと思います。

会計や受付エリアにもWi-Fiを入れて欲しい

駅から近いのと、〇〇病院に行くよりは受診しやすいです。

医師の方々が大変親切で分かりやすい説明でした。

医師の説明がわからない。根拠がないのに薬品を処方したいだけと感じる。

医師の異動は、できれば無い方が良い。

医師と看護婦さんに感謝しています

違う科の事ですが息子が他の病院で診察を受け異常があったので専門の科があるこの病院でCTなどをとり結果、よくわからないから最初の病院に行つてと言われました。午前中に最初の病院で言われたから午後にあわてて来たのによくわからないって…専門医が言うことでしょうか？主人も同じ科に行きましたが年明けにも他の病院で診察しなおしてもらおうと言っております。本当に医師免許をお持ちなのかと不安になります。

## 13. 当院に関してご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください

まず、今の病気で結構長く通っているのですが、今後治るか治らないのかで、この病院の評価が、変わってくると思います。早く治ってくれば、良い医師がいて良い医療を提供している病院となりますが、治らなければ、良い医師がいない良い医療を提供できない病院となります。

マイナンバーカードの機器に関して、受付の人通りが多くて人目が気になり自分の暗証番号がオープンすぎて他人にダダ漏れで困ります。個室化する等暗証番号が他人の目にさらされない様に考察して欲しい。

カスハラではないか、と思う場面に2回遭遇しました。受付職員や看護師さんの対応の仕方も柔軟ではなくて歯痒く見ていました。受付職員の方はともかくとして、看護師さんがその事で時間を取られるのは業務外だと思います。看護師としての職務に専念出来るように対応する人材を配置したら、と思いました。病院入り口にはそういう方がいますね。あれは助かります。

また、高齢の方が1人で受診する事はこれからますます増えると思います。高齢者の方に理解してもらうのは難しいです。柔軟な対応ができるよう、看護師の業務外負担が減るように、ぜひ人材配置をと思いました。

ある程度、お医者さまやスタッフの方の説明が安心させる言葉使いが大事で、病院や又は先生たちのポジティブな評判に繋がると思います。

5.待ち時間の設問についてですが、検査で来院されない方もいるので、「検査はなかった」など選択肢を加えたほうが良いかと思います。

【問診票について】初診でない場合も症状を書けると有難いです。呼吸が苦しい時など。

風邪で受診し、1週間後もし悪化していたらまた来てくださいと医師に言われ、その後症状が変化していき、いわゆる悪化して再度来院しました。

予約無しのため、問診票に、症状の経緯を書きました。備忘でスマホに記録していた部分もあり片手に見ながら、当初から振り返り、そしていつからどんな風に悪化し今日現在は…と。具合がわるいのでなかなか

大変な作業でしたが、お忙しい医師に正確に伝えて診断と最適な薬処方の一如になるよう、文字に落とし込みました。

受付に提出し検温など手続きした後、では再診になりますのでこちらは抜いておきます(破棄しますだったか)と、問診票はファイルから抜かれました。

あら…？と思いましたが、もうPC上に読み込ませたのかしら…？と思い、二階の受付に行くように言われ、二階受付にファイルを出したところ、何でしょうか？という感じでした。

一階受付でこちらに行くように言われまして、、

今日はどうなさいました？と聞かれ、

その時に初めて、問診票に落とし込んだ情報は本当に捨てられてしまったことに気づき、一瞬気が遠くなりました。

1週間の記憶も朦朧としてますし、咳がはげしく痰も多く、炎症で呼吸も少し苦しく、マスク越しにはっきりした言葉で説明することが難しく、あの問診票があれば少しの説明だけで済むのに…と、とても残念でした。説明し始めたら大きく咳き込んでしまい待合室の皆様にもご迷惑。

呼吸器の不調などでお話し辛い場合は、初診でなくても問診票にて文字でお伝えできると有難いです。

## 13. 当院に関してご意見・ご要望等ありましたらお聞かせください

受診者が多い割りには全体的にスムーズに流れていると思います。  
身近な病院でありながら、診療科も多く大変心強く有り難く思っています。

事故都合で、早く診察や会計を済ませたいと相談した際に、素早く対応してくれました。  
大変ありがたかったです。

初めての診察日、手術の日、不安な日に、お医者さん、看護師さん、本当に親切で優しい言葉をかけてもらい、安心しました。

受付職の方の対応が冷たいと感じます。

受付回りが混雑さて、流れが悪い気がする

受付の方がとても、作業感が、すごく機械的で嫌です。会計待ちのスペースも狭く椅子の空間が狭いので足の悪い方やお年寄りなどとても大変そうです。

ネットで、混雑具合がわかると助かる

以前はぶっきらぼうな先生がいらっやってあまり印象が良くなかったのが改善されているようで皆さん優しく親切で安心しました

病院という感じがしないくらいアットホームな雰囲気好感が持てて、長時間滞在してもあまり苦痛に感じません。これからもずっとお世話になると思いますので、よろしく願いいたします。

何回も来院しているので受付から診察、会計までの流れがわかっているので今は特にはない。

ありがとうございます、感謝感謝です

PTの〇〇さん、懇切丁寧にご対応いただき感謝してます。  
ありがとうございます。

会計の機械を増やしてほしい

何時もありがとうございます。Thank you!

## 7. 待ち時間に関してご意見等ありましたらお聞かせください

予約診療のため、診察まではスムーズなのですが、受付、会計のところが大混雑で、座って待つこともできません。マイナンバー保険証で、戸惑っている方も見られ、会計の方が対応されていて、大変そうでした。

予約時間前に受付しても、60分の待ち時間があった。もう少し細かく時間を刻んで予約出来るといいと思う。

予約時間の意味がない

予約外でしたので仕方ないと思います

予約をしていたので、比較的早かったです。患者さんも多いので仕方ないと思います。

予約の意味がない

予約なんだから、待ち時間は1時間以内にしてほしい

予約で来た時は、待ち時間が少ないです。

予約することでスムーズに受診出来たので、とても良かったです。他院では、予約しても普通に待たされる場所が多いので、とても機能的だと思いました。

予約しているのには待ち時間が長い気がする

予約していたので待つことが無く満足しています。

目安が分からないので疲れます。アプリ等活用して円滑に出来れば助かります。例えば、バスの到着時間とか…

満足しています！

平均的に早いと思う

不自由な人ばかりなのに椅子に座れないのは辛い

## 7. 待ち時間に関してご意見等ありましたらお聞かせください

検査結果が出てからの診察のためなので、待ち時間は納得しております。

同じ時間帯に多くの予約患者を入れ過ぎている事に疑問を感じています！  
予約で3～4時間も待たせられて、ほんとうに予定が立てられません。

すごく早かったので、受付の皆様の迅速な対応に感謝です。

丁寧な対応に初診にもかかわらず、根回しがきちんとしていたので、診察が始まった後は全てが早かった。

待合室のテレビの音声が小さいので字幕があるとありがたい

待ち時間が長すぎて待っているのが辛いです。

体調不良時の待ち時間は辛いです

全てにおいて待たせすぎ

整形外科は時間が空かないで診察できました。内科は、少し時間がきりました。

整形外科については少し待ち時間が長いように感じる事があります

診察待ちの人数表示はできないでしょうか。

診察はほんとにすぐに呼ばれて、会計は少し待ちましたがそれほどではなく…早く終わって良かったです。

診察の時は予約でも待つ、初診も、事前ネット予約が有れば助かる。

色んな患者さんがいるので、ある意味はしょうがないですが、できれば15分以内までであればプラスなストレスが和らげる気がします。

順番なので不服は無い

## 7. 待ち時間に関してご意見等ありましたらお聞かせください

今日は予約の待ち時間もなくすごくスムーズでした。これまでは予約でも30分くらいは待ちましたが

今日は珍しく時間通りに診察していただきましたがいつもは2時間ぐらい待ちます。

今日はスムーズでした

今回は待ち時間が短く感じましたが、いつもはもっと待ちます。予約の意味がないように感じます。

今回は診療まで時間かかりましたが、普段は予約時間に近しいです。

呼ばれたよは予約時間から60分、予約時間15分前受付を含めると75分待っていました。

予約の意味無し。

病院で待たされるのは当たり前と言われていますが本当にそうでしょうか？

予約システムの検討をお願いします。

1人5分として15分刻みで3人の予約枠

突発、予約なしの方を含めても予約時間から60分待ちは無くなると思います。

診察は2分でしたが病院に入ってから会計が済むまでに125分掛かりました。

是非改善をお願いします。

血液検査の後診察だからしかないかな？

この検査が1時間を短く出来ないか？

血液検査が出るまで1時間要すると説明いただいています。説明を納得していますので、待ち時間は覚悟できています。

決まった検査と毎回同じ薬です。機械的に早くできるのでは、と思います。いつも会計待ちで貴重な時間をとられます。お陰でアンケートはできましたが？

会計待ちの際、処方箋を出していただけると、薬局に先に出しに行けるのでありがたい。

会計が済むまで待つて、また薬局で待つので。。

会計時、最初にカルテを出す所が番号をもらうまで長く感じます。

会計に時間がかかり過ぎ

何人待ちかわかると良いと思う

## 7. 待ち時間に関してご意見等ありましたらお聞かせください

会計のように、診察科ごとに番号札があればいいと思います。今何番の方が診察中だとわかるだけでストレスが減りますし、トイレにも行けます。

椅子が埋まっていて、沢山待っているように思えても、他の科の場合もあるので、いつ呼ばれるのかわからずソワソワしてしまいます。待ち時間が長い時は尚更です。

その点が改善されたら、とても嬉しいです。

以前、13時に受付したものの19時に診察を終えたことがありました。待ち時間を減らすために受け付ける患者さんを減らすことはできないと思うので、せめて呼び出す前の人の診察番号をモニターに出すとかしたらまだ待てるし、良いかなと思います。

リハビリは待つことがないので非常に満足しています。会計は15分以上待つので普通です。

リハビリは時間予約なのであまり待ちません

診察の時は予約時間になっても呼ばれない

時間通りの時はあまりない 1時間位待たされる時もあります

もう少し待たないようになってくれるとありがたい。他の病院を知らないので比較してるわけではございません。

みなさん忙しそうなので、しょうがないと思います。

いつも予約時間より前に来てますが、予約時間を1時間以上過ぎることもあり不満です。

あと何人目かわかれば良いと思う

9時30分に予約していてもいつも呼ばれるのは11時頃なので疲れます。患者さんがたくさんいてひとりひとり対応しているのだから仕方ないのかなと思います。ご一考願います。

1時間ぐらいはしかたないと思います

来院者が多いのでどうしても早めに出かけてしまう。特に座席が許容量をオーバーするので早めになつてしまう。

番号を発行し、今何番の方が受診している等、分かるようにしてほしい

※患者様からのご意見は一部、要約して記載させていただいております

この度はアンケートにご協力いただき、心より感謝申し上げます。

患者様からの直接のお言葉やご指摘は、私どもにとりまして何よりも貴重であり、励みの糧でございます。

地域の皆様に愛される病院を目指して努力を続けて参りますので、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

