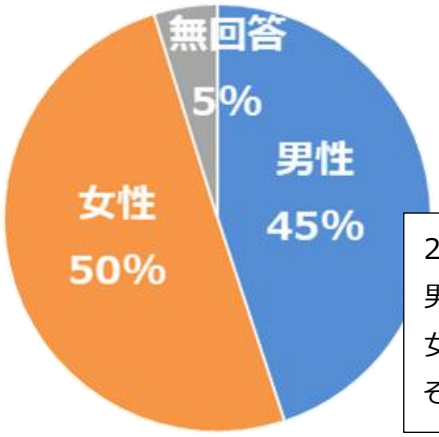
2025年度 外来患者満足度調査結果報告

実施日時：2026年 3月26日（木） 8時 30分 ～15時 00 分
対象患者：外来を受診した患者さん
回収枚数：542枚（回収率：96%）
調査方法：各受付でアンケート用紙を配布、外来4か所に設置したBOXで回収
主　　催：患者サービス委員会
協　　力：株式会社ソラスト

1. 患者さんの情報について、お伺いします。

①性別

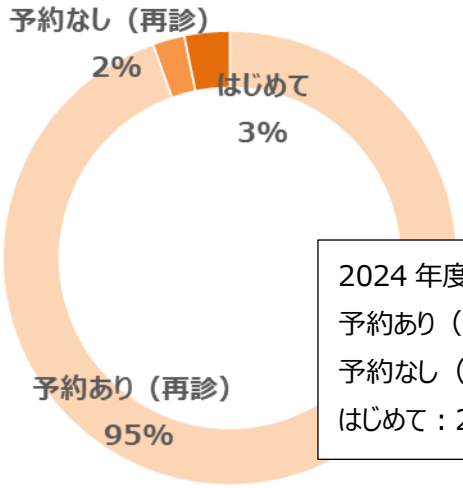
有効回答数：541



2024 年度
男性：48%
女性：45%
その他：7%

②来院理由

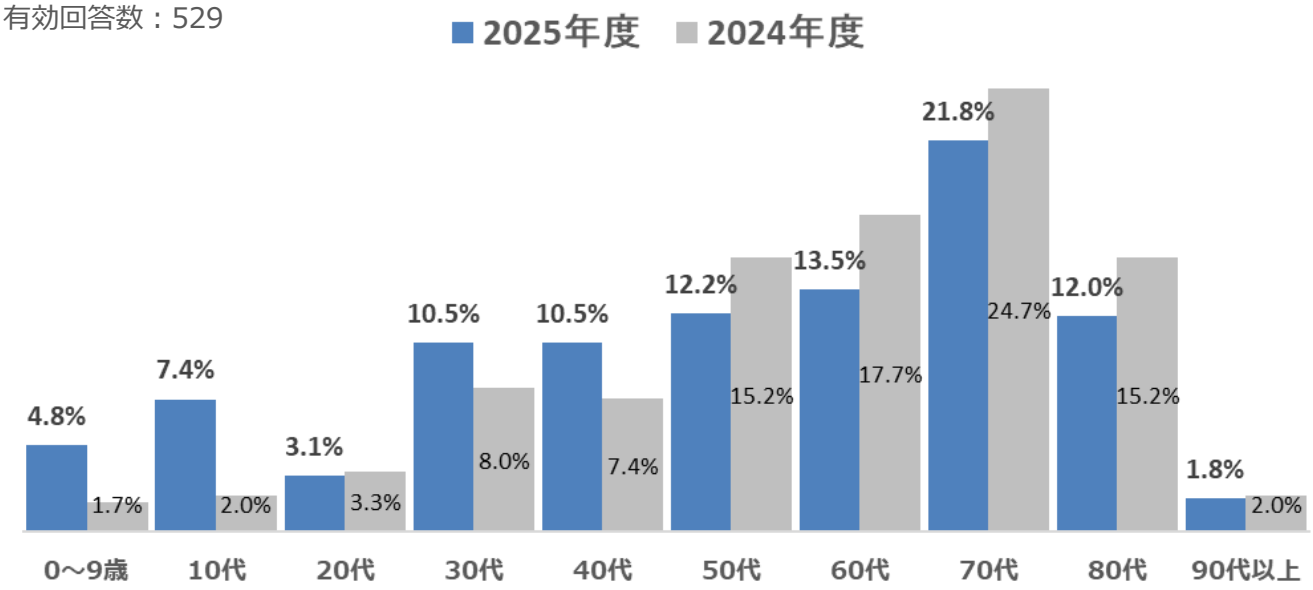
有効回答数：528



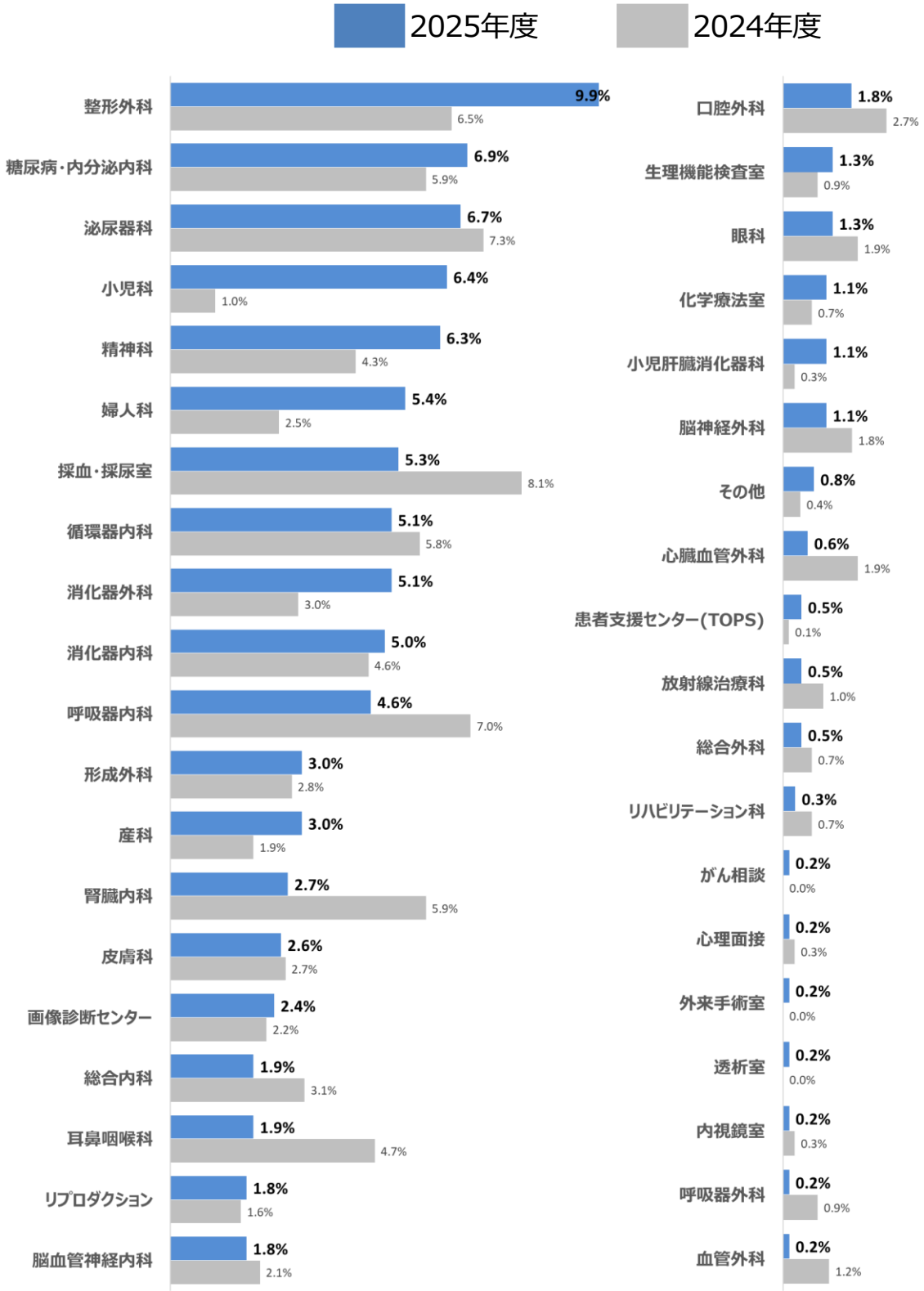
2024 年度
予約あり（再診）：93%
予約なし（再診）：5%
はじめて：2%

③年齢

有効回答数：529



④受診診療科　有効回答数：624（複数選択可）



2. 職種ごとの対応、院内の雰囲気、プライバシーへの配慮について

①接遇満足度

		（有効回答数）		とても満足	満足	普通	不満	とても不満	
医師	言葉遣い・態度	498	2025	42.0%	35.9%	20.7%	1.4%		0.0%
			2024	36.5%	38.3%	24.4%	0.8%		0.0%
	説明のわかり易さ	497	2025	36.0%	38.6%	23.3%	1.6%		0.4%
			2024	32.3%	40.0%	26.1%	1.2%		0.4%
看護師	言葉遣い・態度	482	2025	38.4%	38.4%	22.6%	0.6%		0.0%
			2024	31.6%	44.6%	22.4%	0.8%		0.6%
	説明のわかり易さ	469	2025	36.9%	38.2%	24.7%	0.2%		0.0%
			2024	31.1%	41.7%	26.8%	0.4%		0.0%
コメディカル	言葉遣い・態度	400	2025	30.3%	35.5%	33.3%	1.0%		0.0%
			2024	26.8%	36.3%	35.5%	1.2%		0.2%
	説明のわかり易さ	388	2025	29.6%	36.1%	33.8%	0.5%		0.0%
			2024	25.4%	37.5%	35.8%	1.0%		0.2%
事務	言葉遣い・態度	490	2025	29.0%	39.8%	29.4%	1.2%		0.6%
			2024	22.4%	37.3%	37.1%	1.6%		1.4%
	説明のわかり易さ	487	2025	28.5%	38.6%	30.2%	2.1%		0.6%
			2024	22.4%	36.2%	39.1%	1.4%		0.8%
全職員	身だしなみへの配慮	500	2025	34.6%	37.4%	28.0%	0.0%		0.0%
			2024	25.8%	41.7%	32.3%	0.0%		0.2%

【各職種に対するご意見】 ●プラスなご意見 ●マイナスなご意見

医師

- ●先生が常に患者に寄り添ってくれる姿勢がある
- ●オペの前の説明が特にわかりやすい
- ●的確かつクスっと笑える説明が好き
- ●いつも丁寧に対応してくれる
- ●状況を詳しく話そうとすると「手短に」と言われた
- ●早口でわかりにくい
- ●言葉数が少なく質問しづらい

看護師

- ●とても親しみやすい
- ●資料を見ながらの説明はわかりやすい
- ●丁寧でわかりやすい
- ●丁寧に親身に接してくれた
- ●横柄、共感的でない
- ●説明を省略しようとする
- ●電話口が人により言い方が悪い

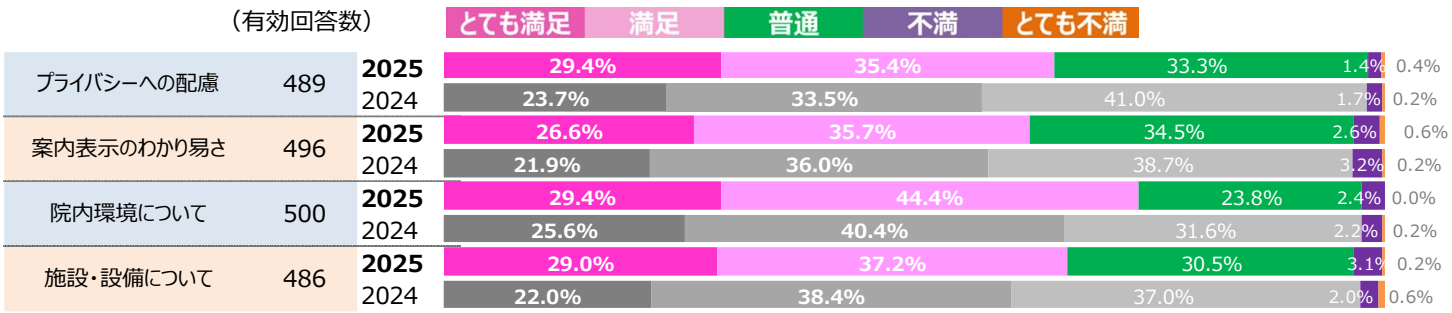
コメディカル

- ●痛みがあるところを気遣ってくれる
- ●丁寧でわかりやすい
- ●無愛想
- ●威圧的、冷たい感じ

事務職員

- ●すべての面で丁寧
- ●態度が好ましいです
- ●患者への説明は下手
- ●冷たい感じ

②施設満足度



【施設に対するご意見】 ●プラスなご意見　●マイナスなご意見

プライバシーへの配慮

- ●次回来院の説明の際大声で病名を言われて困る
- ●個人情報バレバレの説明をしている
- ●待合でいろいろ説明しないで

案内表示のわかり易さ

- ●体重計と血圧計があるところがわかりづらい
- ●トイレ、エスカレーター、の行き方を増やしてほしい
- ●保険証確認の場所確認並び場所が分かりづらい
- ●マイナンバー　再来機など掲示がもっと大きいほうが良い

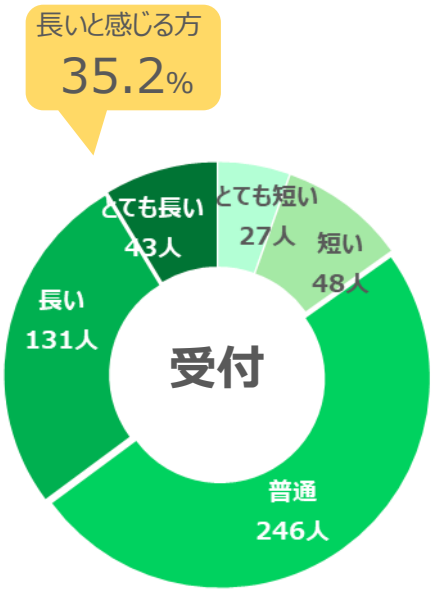
院内環境について

- ●Wi-Fi が便利
- ●いつも院内が暑い
- ●中央処置室がせまい
- ●Wi-Fi 遅い、つながらない

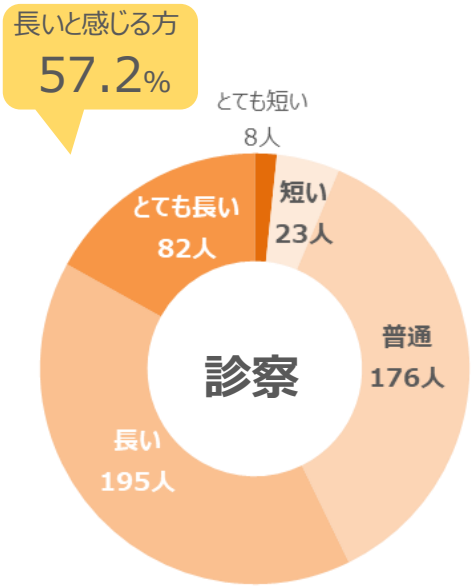
施設・設備について

- ●充実している
- ●椅子が少ないと感じる時がある
- ●駅から遠い、バスが少ない
- ●よごれがある

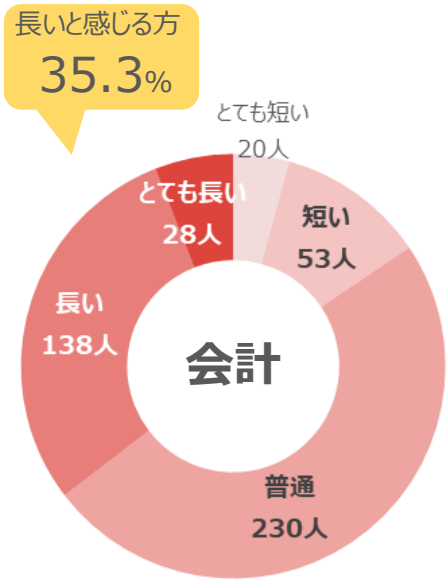
3．各外来（診療・検査等）での待ち時間について



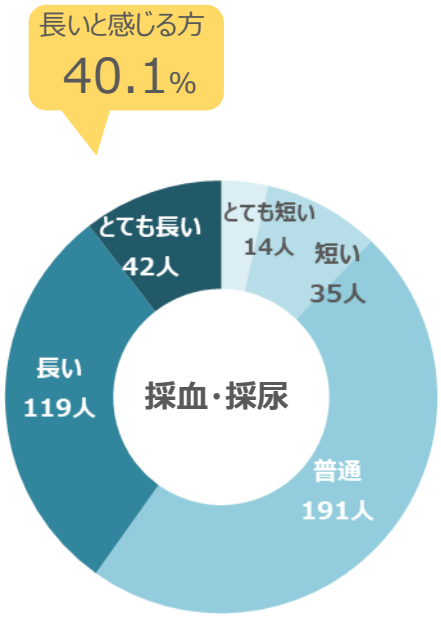
有効回答数：495



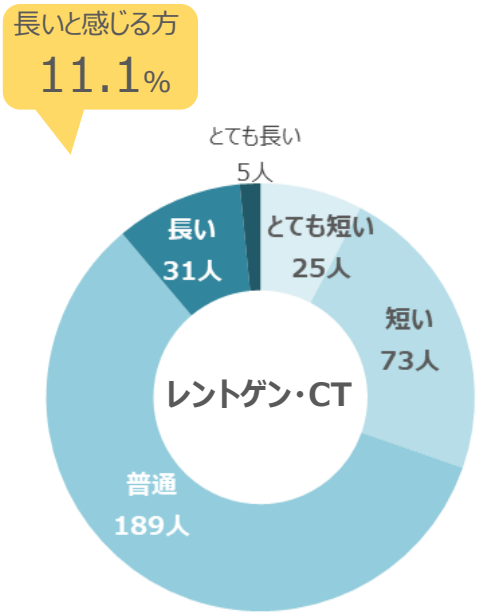
有効回答数：484



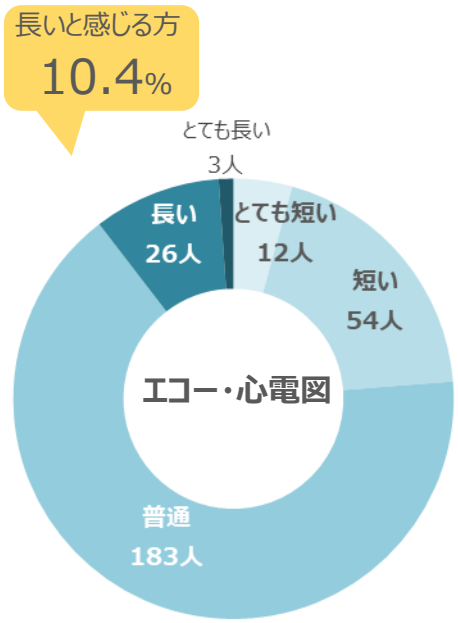
有効回答数：469



有効回答数：401



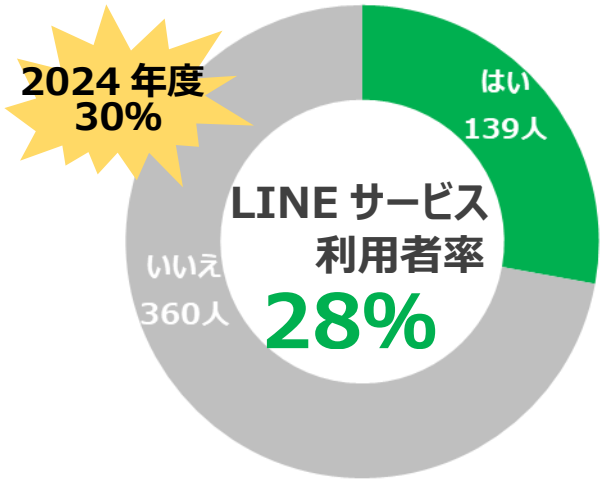
有効回答数：323



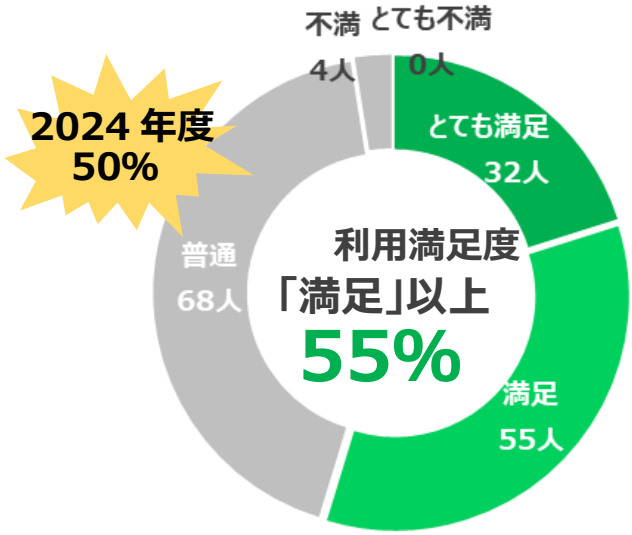
有効回答数：278

4．LINE サービスについて

①利用率・満足度



有効回答数：499



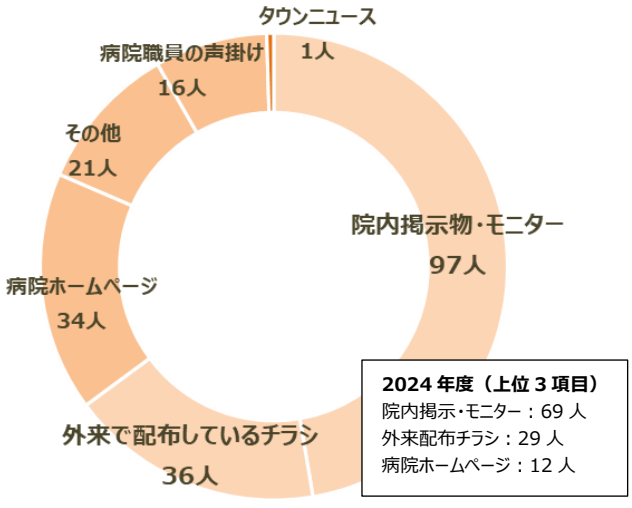
有効回答数：113

【 LINE サービスに「不満」、「とても不満」と回答された方のコメント 】

・予約確認わかりづらい ・予約変更ができると良い ・やや分かりにくい

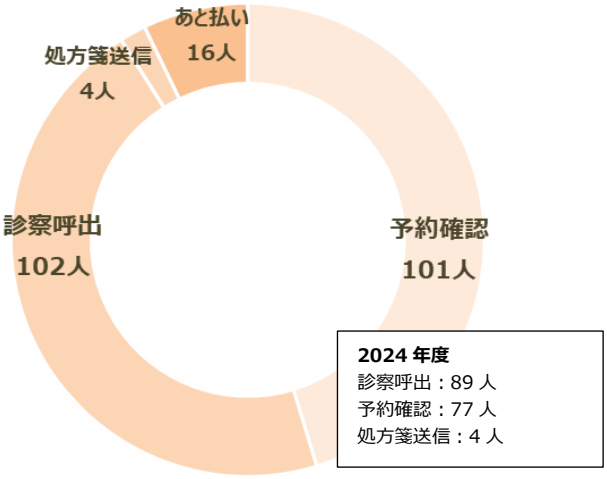
・受付後も呼出し機能が使えないときがあった

②LINE サービスを知ったきっかけ



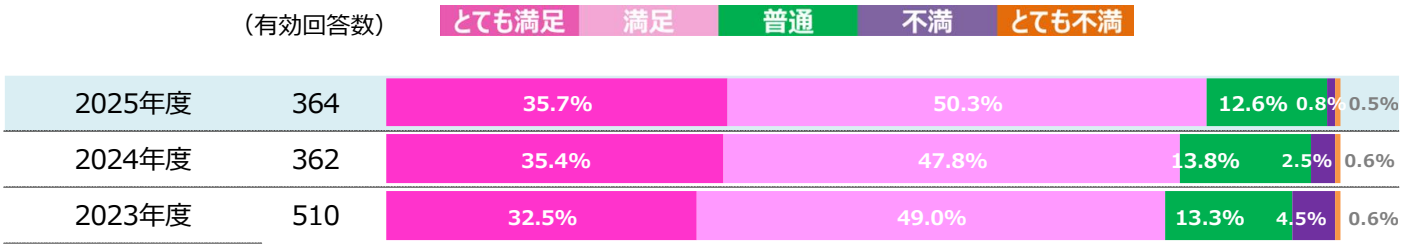
有効回答数：205

③利用しているサービス

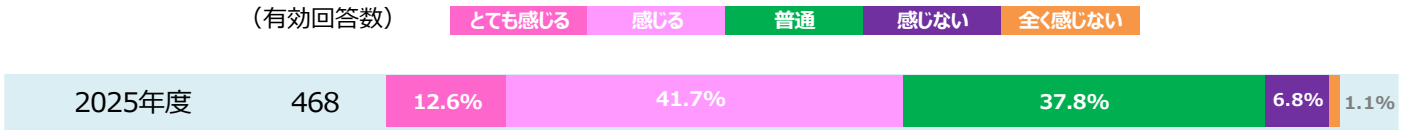


有効回答数：223

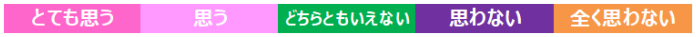
5．当院の外来診療について、全体的にご満足いただけましたか（全体満足度）



6．自身の治療計画について、医療スタッフと一緒に考えている（取り組んでいる）という実感がありますか



7. 当院の受診を家族や知人の親しい方にも勧めたいと思いますか



	（有効回答数）					
2025年度	478	15.3%	53.8%	28.2%	1.9%	0.8%
2024年度	464	12.5%	56.0%	28.0%	2.4%	1.1%
2023年度	503	15.1%	53.7%	27.6%	3.0%	0.6%

①勧めたいと思う理由（自由記述・一部抜粋）・・・63 件

接遇・対応について（29 件）

・気持ちに寄り添ってくださり、本当に安心して今日に至っています
・とても丁寧に診察してもらえて、説明も分かりやすいし、子どもにも優しいので
・適切な処置を行っていただいた。
・医師の説明もたいへんていねいです

体制・設備について（26 件）

・人、物が充実
・総合病院として鶴見区の中核病院としての機能を果たしていると思う
・大病院で設備と医師の数も多い
・大きい病院だから安心する

その他（8 件）

・診察の待ち時間も短いため
・受付がスムーズでストレスも少ない

②勧めたくないと思う理由（自由記述・一部抜粋）・・・31 件

体制・整備について（12 件）

・紹介がないと高いお金が別にかかるから
・こみすぎ
・バスの便が少な過ぎ

接遇・対応について（8 件）

・職員がおしゃべりを大きな声でしたり、人を気遣わず歩いたり、マナーが他院より良くないと思う
・受付事務員態度が宜しく思いません

待ち時間について（7 件）

・待ち時間が長すぎる

その他（4 件）

8. これからの東部病院に期待されることや、ご意見等がありましたら、ご自由にお書きください。

①お褒めのお言葉・・・23 件　※**一部抜粋**

（感謝・お褒め　18件）
本日の診察に関しては満足しています。また、適切な治療も行っていただき感謝もしています。
維持していただけるとありがたいです。このままクオリティを。会計待ち時間も以前よりだいぶ短くなり、よかったです。
設備が良いので来やすいです。外来のスタッフの方はきちんとされていると思います。
地域で信頼される病院だと思っているのでこのまま続いてほしいです。近くに東部病院があって助かっていますし、安心です。
（接遇・対応について　4件）
先生、看護師さんはとても身になってよりそってくれる方ばかりです。周りの友人にもオススメしてます。
いつも丁寧に診察いただき感謝しています。
いつも患者さん第一で考えてくれていると思います。
（その他　1件）
いつも午前中だったので午後からだと早くて良い。

②ご意見、ご要望・・・52 件　※**一部抜粋**

（待ち時間について　16件）
予約時間通りの診察を期待したい。予約してても待たされる。大きな病院だから仕方ないが、病人なのに長く待つのはツライ。もう少し短縮してほしいです。
会計の待ち時間が長すぎると感じています。
（環境・設備・清掃について　16件）
駐車場が狭いので、広めのスペースを作っていただけるとうれしいです。
待っている時のイスがもっとあれば。
いすをもっときれいに！！
プライバシーを感じられない構造が辛い。
（接遇・対応について　15件）
受付の方がもう少し優しくして頂きたい。
優秀だが共感性が感じられない。
入院時は不慣れな方が多いようで失敗された。体調が悪い時で痛みが強く感じた。
もっとくわしく教えてほしい。
（その他　5件）

＊＊＊まとめ＊＊＊

【全体評価】

今年度の調査では、542 名（回収率 96%）の皆様から貴重なご意見を頂戴いたしました。 医師・看護師をはじめとする全職種の接遇面、および施設環境の全項目において「とても満足」の割合が前年度から増加し、外来診療の全体満足度も 86.0%へと大きく向上する結果となりました。

【今後の課題】

一方で、「診察」や「採血・採尿」「会計」などにおける「待ち時間」が依然として最大の課題であることが浮き彫りとなりました。 また、駐車場や待合スペース等の施設面、一部職員の接遇対応やプライバシーへの配慮などに関しても改善を求めるご意見をいただいております。

今回のアンケート結果を真摯に受け止め、待ち時間短縮に向けた対策を進めるとともに、いただいたご意見を病院全体のサービス向上や環境改善にと活かしてまいります。