

# 令和7年度第1回 外来満足度調査

外来満足度調査に今年度もたくさんの方にご協力いただき、  
ありがとうございました。心より御礼申し上げます。

調査の結果と皆様からいただいたご意見を真摯に受け止め、  
よりよい医療をお届けできますよう、努力してまいります。  
これからもどうぞよろしく願いいたします。

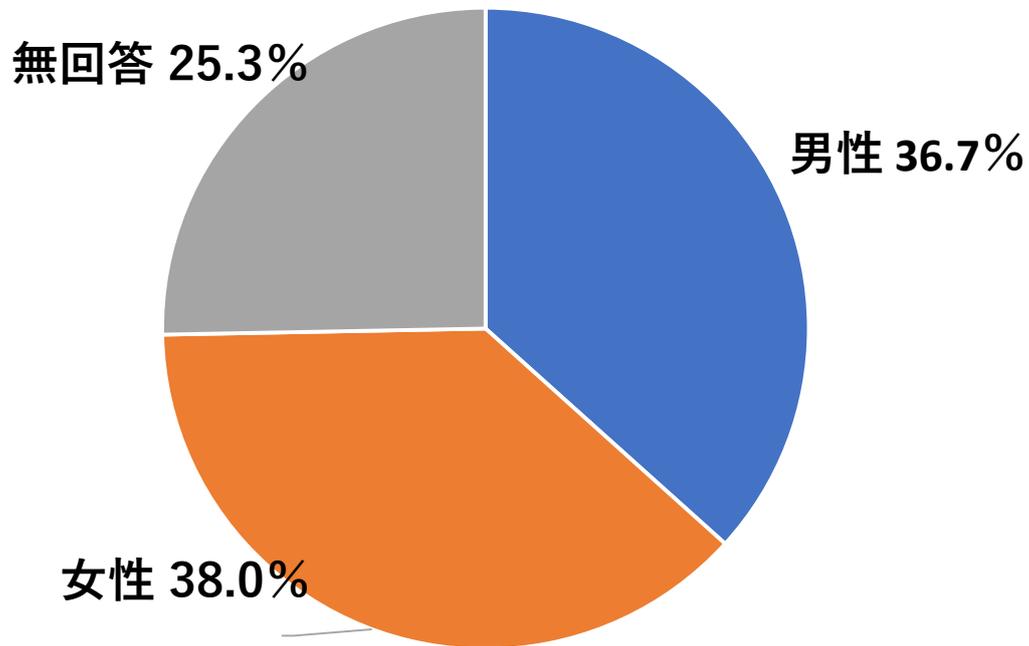
実施日時：令和7年 7月 14日（月）、15（火）

回答者： 679名（1項目でも記入された方）

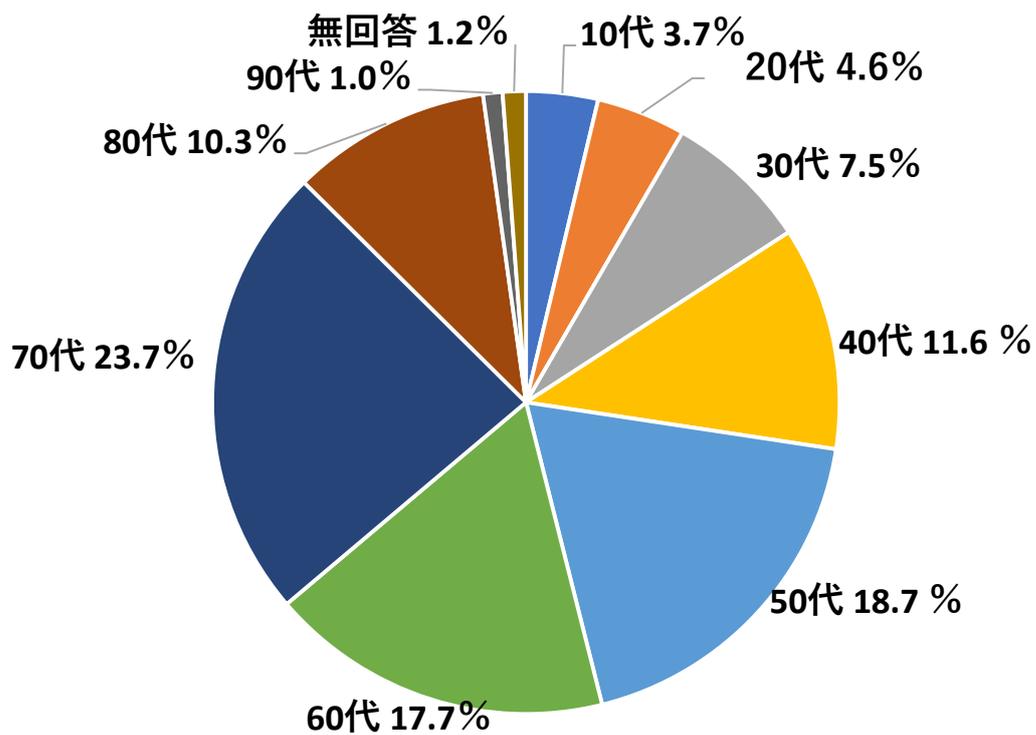
配布枚数： 700枚

●回答して下さった方のプロフィール

〈男女比〉



〈年代〉



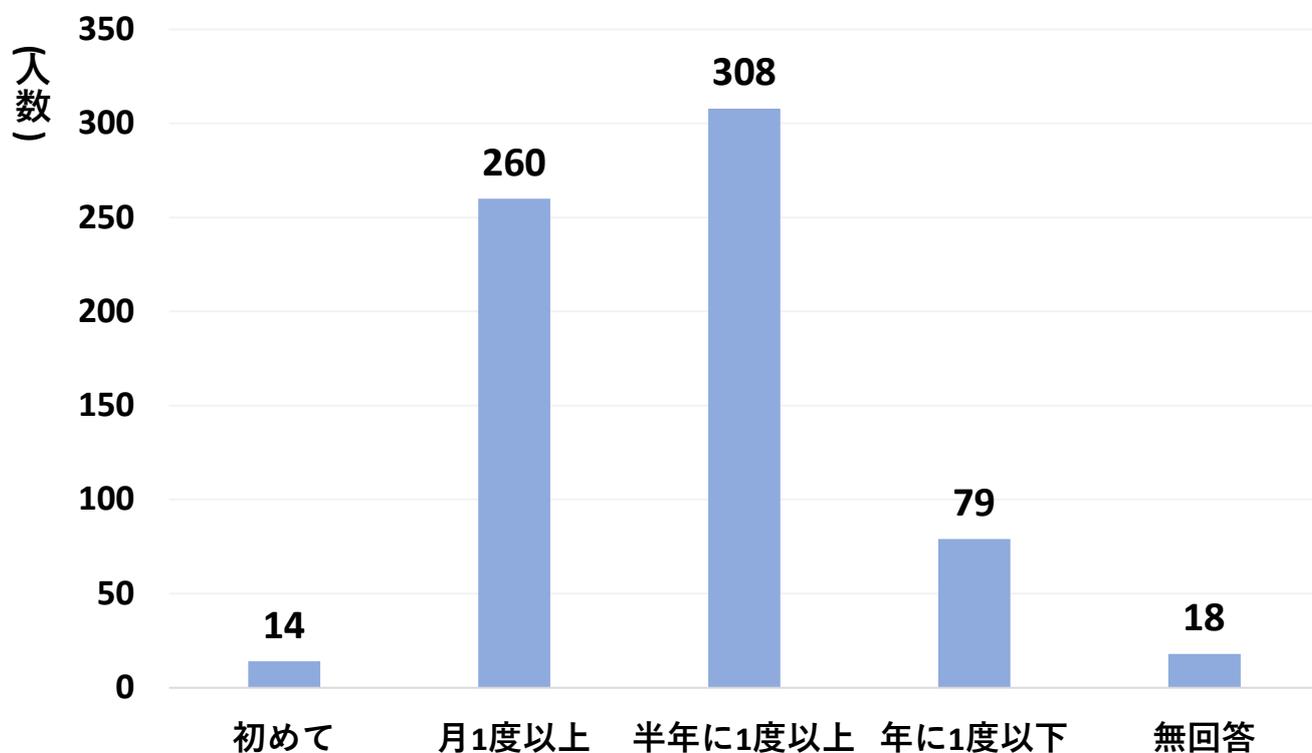
## 〈 科別回収数 〉

アイセンター	内科	整形外科	耳鼻咽喉科
124	108	100	71

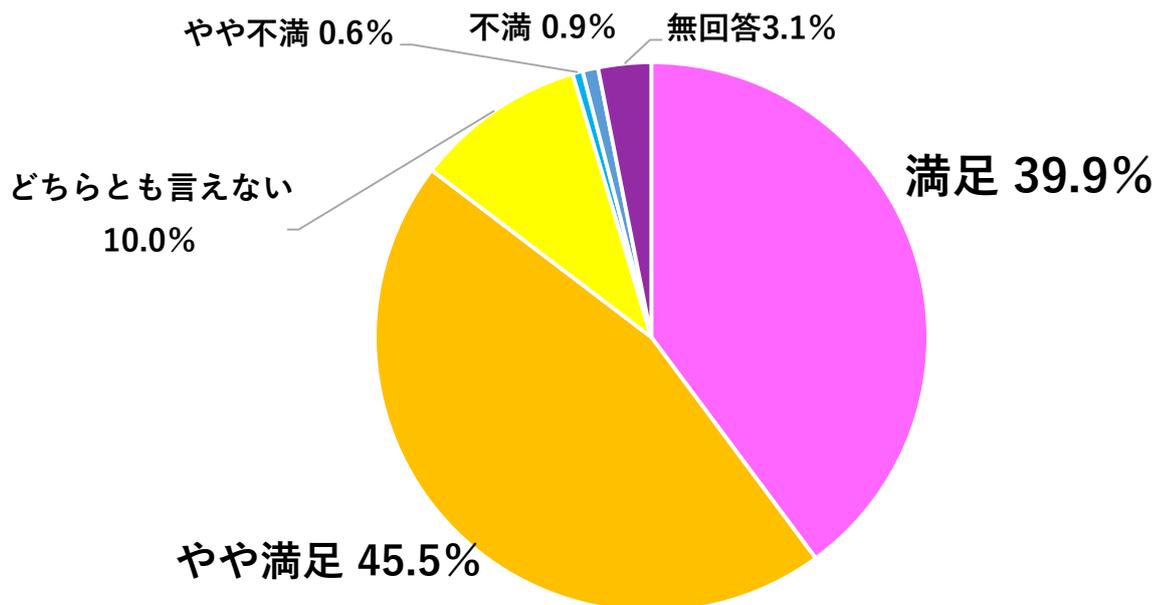
リハビリ	皮膚科	消化器内科	泌尿器科
59	92	48	14

心療内科	形成外科	外科	小児科	その他
31	9	6	11	6

## 〈 受診の頻度 〉



## ●総合評価 「当院について総合的にはどう思われますか？」



### 【ご意見】(改善した方がよいところ、または今後も伸ばしていった方がよいところ)

#### ◎「満足」と回答された方 (39.9%)

- ・スタッフさん達の対応がとても優しいです。
- ・久しぶりの受診で迷っていたら、スタッフの方がとても丁寧に対応してくださり、スムーズに受付できました。今後も受付にスタッフがいてくださると助かります。
- ・笑顔の対応に安心感があり、癒やされます。時々、無表情で視線を合わせない方がありますが、疲れているのかなーと感じます。頑張ってください！
- ・初診の際、色々と分からずにいたらすぐに寄ってきてくれて、説明していただきとても親切だと思いました。
- ・リハビリについて説明が明確でわかりやすいので安心して受ける事が出来る。
- ・先生の対応もよく、不満に思うところはない。
- ・受付対応が丁寧で、好感が持てる。
- ・親身にお話を聞いてくださり、感謝しております。今後もこのまま、患者の声に耳を傾けていただけたらと思います。
- ・休日や時間外対応が、少し雑に感じた。
- ・医師を定着、持続させたい。
- ・今までのように夜の診察もあるといい。
- ・平日の午後に診療日が増えるとうれしい。
- ・診療時間を増やして欲しい。
- ・どこの病院でも待ち時間が長いので、スマホを使ってスムーズになる方法があると理想的。 他、待ち時間が長い 計2件
- ・整形待ち時間長い。スタッフがみなさんやさしい。
- ・待ち時間、月初の保険証の待ち時間について改善を期待します。待ち時間システムを活用して改善してください。会計についても導入すれば。

次項へ↓

## （「満足」と回答された方（39.9%） 続き）

- ・予約したのに予約時間を過ぎて待つことが多い。特に内科。
- ・具合の悪い子供と待つ時は大変なので、予約をネットでできると良いと思います。
- ・順番が前後されることがあって、急いでいる日だと残念な気持ちになる。受付番号が100とか後ろの方が先に診察されていたり、皮膚科だと緊急性は無さそうなのでよくわからないけど、理由を明確にできないのも仕方がないのだろう。
- ・受付（フロア）がややせまい気がする。
- ・建物が木が使ってあったりでゆったりしているので、良いです。受付や案内の方も親切で安心感があります。
- ・清潔で明るくきれいです。
- ・トイレに入ろうとしたら、何ヵ所か掃除のタイミングが同じで入れなかった。受付票を読み取ったのに入れない事があり困った。
- ・貸出用のベビーカーがあると助かります。
- ・楽天Pay、クレカのタッチ決済使えたら嬉しいです。
- ・コリから来る痛みの改善をお願いしたいです。日常生活における指導、注意点など沢山教えて下さい。
- ・このままで充分ではないでしょうか。
- ・満足しているのでなにもありません。
- ・好感。
- ・入院、食事①。
- ・内科が頼りなく感じる。
- ・もっと予約がとりやすくなると助かります。
- ・僕はのーとで真生会に行っています。9時40分に診察終わることで大変困っている。最近よくあるので、朝起きて診察に来てスマホに通知は来るようにはしてある。不安感出て、父と母が亡くなり余計に辛いことです。通知来るのいつ？来るのか？9時50分この時間こわい。

## ◎「やや満足」と回答された方（45.5%）

- ・一階での患者対応は素晴らしいと思います。わからない事があってもすぐ対応してくれるし、会計の待ち時間も短い。
- ・案内をしてくださる方がとても親切。
- ・誰にでも親切、丁寧に説明され、有難く嬉しいです。
- ・対応して下さる方々の態度がとても良いと思います。とても丁寧に、わかりやすく対応していただけてうれしいです。
- ・ケアメイトの方がいらして、相談しやすいです。
- ・腹部エコーと胃カメラの看護師さんはとっても優しくて私たちの緊張を解いてくれました。
- ・過度な親切はかえってストレスがたまります。ごく普通で適切な対応で結構です。
- ・総合受付など、窓口の方の声が聞こえにくいです。（周囲がうるさいので）
- ・先生がコロコロ代わられます。経過観察としてもしっかり診てほしいです。

次項へ↓

## （「やや満足」と回答された方（45.5%）続き）

- ・先生によっては思いを素直に言いにくい方があります。（相性かな？）  
技能的に心配な先生あるので、可能な時は先生を選ばせていただいています。
- ・特定の先生が出ておられる日が少ない気がするので、日数を増やせば人の流れが分散されるのではないのでしょうか？
- ・内科の先生の人員体制がもう少し増えると助かります。
- ・耳鼻咽喉科にて、当日担当される先生の専門がわからずに受けているので、それがわかればよいと思います。
- ・白内障の手術を4月にしました。その時、内服薬を飲んでいるかと聞かれ、何年前から？の質問に約10年前くらいからと答えた。「そのところ大変重要」とすごい見幕でした。（中略）その言い方はあんまりと思いました。  
やさしく言うのを心がけて下さい。
- ・午後の時間が減ったので元にもどしてほしい。
- ・夕方診療を増やしてほしい。
- ・夜間の外来を復活させてほしい。この病院の特筆すべき優位性です。
- ・仕事帰りに通院できるので利用しやすかったが、診療日が減ってしまい不便になったので、改善してほしい。
- ・夜の診察がもう少し復活してほしい。
- ・医師不足は理解できますが、夕方を一日増やしてもらえると助かります。
- ・水曜午後の外来もしてほしい。（耳鼻科）
- ・働き方改革など理解はできるが、夕方からの診察が週2回に減ったのはやや不便を感じる。
- ・以前は夕方の診察が毎日あり、行きやすかった。週2～3回に増やして欲しい。  
（行きにくくなった）
- ・（医師の働き方改革で仕方ないのですが）仕事帰りに夕方でも受診できるのが良いのに、夕方の診察の曜日が少なくなった。
- ・夕方の診察を続けて行ってほしい。
- ・夕方診察の日数を増やしてほしい。
- ・夕方外来を今後がんばっていただきたい。
- ・週に1回でもいので、受付時間をまた19時にしてもらえたらありがたいです。
- ・午前、2つ以上受診する場合の受付時間を11時30分までにしてほしい。
- ・複数科の受付時間を18：15に戻してほしい。
- ・予約の時間通りに診察してもらえるのが良い。
- ・耳鼻科と皮膚科の待ち時間が長くて、子どもと一緒に待つのが大変です。図書室など利用しても、1時間以上毎回はきついです。他、待ち時間が長い 計11件
- ・なるべく予約時間通りに診察してもらえると、その後の予定も立てやすいので、お願いします。
- ・予約など、携帯でできればいいなと思います。待ち時間が長い科もあるので、カフェがあればいいなと思います。（休めるところ）
- ・消化器内科の待ち時間に思ったこと。1Fの会計呼出しの音量が最も大きく聞こえ、消化器内科はマイクを使った声と口頭の呼び出しの音がいろいろ混ざってわかりにくい（聞きとりにくい）。

## （「やや満足」と回答された方（45.5%） 続き）

- ・待ち時間が長いのでフリースペース等がもっとあればいいなと思う。
- ・1F受付マイナンバー(月1受診の場合)先に提示できること早く教えてほしい。  
無駄に時間がかかる。スタッフはいるのに・・・。
- ・受付の順路がわかりにくい。
- ・受付票をもらってからもう一度受付の番号を取るのを気付かなくてずっと受付票の番号を呼ばれる迄待っていた時があった。20分程時間をロスした。久々に来ると本当に忘れていてたまたま案内がなかったのでびっくりした。
- ・会計で受付番号をアナウンスされる。自分の番号を呼ばれたら会計のところへ向かう。→いつ呼ばれるかわからないので席を外せない。→電光掲示板に受付番号を表示する(院内薬局方式)→席を外せるようになる。アナウンスの音が鳴り響かず静かになる。アナウンスのための人員を減らせる。
- ・順番が前後するのはわかりませんが、あまりにも後回しになる場合は、説明（ひと声）があってもいいのではないのでしょうか？
- ・Web予約を導入してほしい。
- ・新規の予約がもう少し取りやすくなると、なお良いです。
- ・フロアー（待ち合い室）が冷房弱いかも少し暑いです。
- ・以前、駐車場に歩行器等が残されていて入り口が少なかった。使う人のモラルもあるが、朝一だったので、前日からそうだとしたらちょっと怖い話。  
蛍光テープとかついているのかな・・・。
- ・このようなアンケートを依頼されたのは初めてです。とてもよい姿勢だと思います。今後も続けてほしいと思います。
- ・久しぶりにこの病院にきました。アンケートを取るなら、来てすぐではなく、帰りにあるとよいと思います。今日の診療がどうだったかはまだわかりませんので。
- ・混雑していて、話しにくい、相談しにくい。
- ・現在の状態で良い。
- ・清潔な気持ちのよい病院（雰囲気）だと思います。
- ・過去にこちらで出していただいた薬で薬疹がでて、治らないうちにアレルギーの薬が切れた頃にコロナ陽性になりました。薬疹が全身に出ているのに看護師さんに門前払いされ、今でも思い出すと残念な気持ちになります。
- ・せっかく心療内科にかかっているのに、手術をする時他の病院に行かないとダメなので、内科・外科など、他の病院まで行かないといけない点。
- ・その病気だけでなく、他の病気等総合的に話を聞いて欲しい。もちろん今もしてもらっていますが。
- ・身体の痛い部分をもう数カ所ぐらい注射をうって欲しいです。

◎「どちらとも言えない」と回答された方（10.0%）

- ・忙しすぎるのか、時々雑。
- ・以前受診した時の医師がかなり適当だった。
- ・問診受付の対応がよくない。
- ・午後の受付時間をもう少し遅くしてほしい。
- ・午後の診察が減ったので困る時があります。
- ・夕方の外来日が減って、困ることがある。
- ・平日の受付時間をもう少し遅くしてほしい。
- ・待ち時間が長い。 計6件
- ・帰りのお金の支払いが時間がかかる。
- ・急なオペ等で予約しても遅くなる。
- ・ネットで待ち時間（番号）がわかるといい。
- ・アプリなどで予約できればよいと思います。

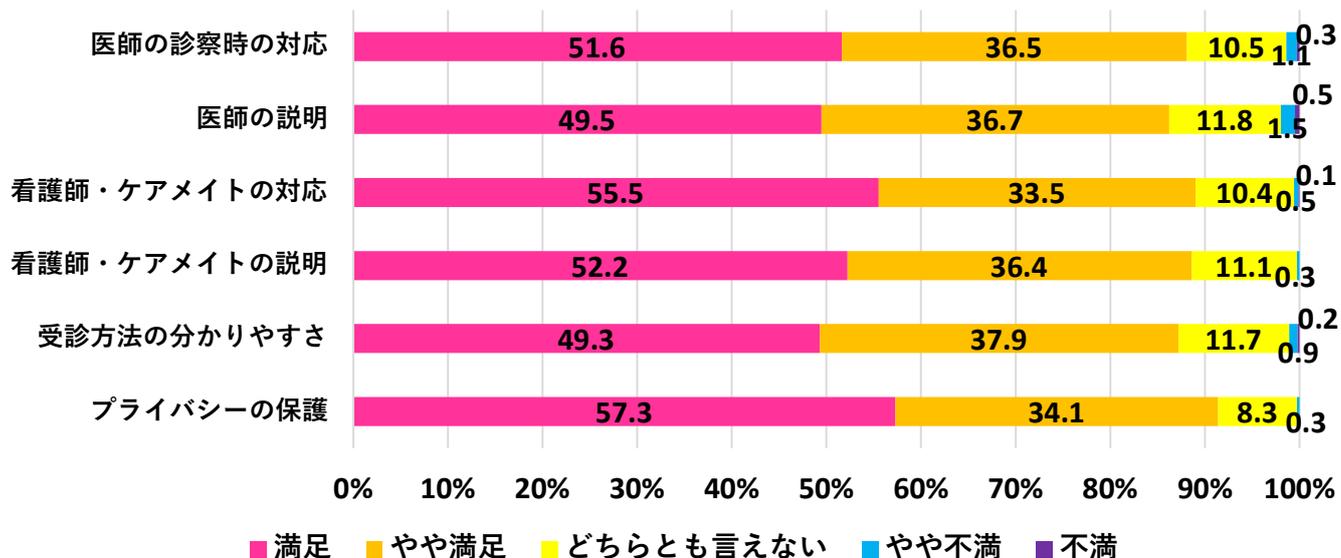
◎「やや不満」と回答された方（0.6%）

- ・以前は遅い時間に診察してもらえたのでこちらの病院に通い始めたが、眼科などをはじめとして遅い時間がなくなり、大変不便である。
- ・待ち時間が長い。 計2件
- ・予約が先でずっと待たされた。
- ・あまり待たせないで下さい。

◎評価無回答の方（3.1%）

- ・どなたも良い方ばかりで今後も通いたいです。
- ・待ち時間がもう少しなんとかならないのでしょうか？
- ・アイセンター(予約でも)も皮膚科も待ち時間長すぎ。
- ・施設がキレイでいつも清々しい気持ちになれる。小杉高校の人が描いた階段の絵もすばらしい。
- ・受付と整理券にもっとゆとりが欲しい。
- ・総合内科の新設。

## ● 診療についての満足度



### 【ご意見】

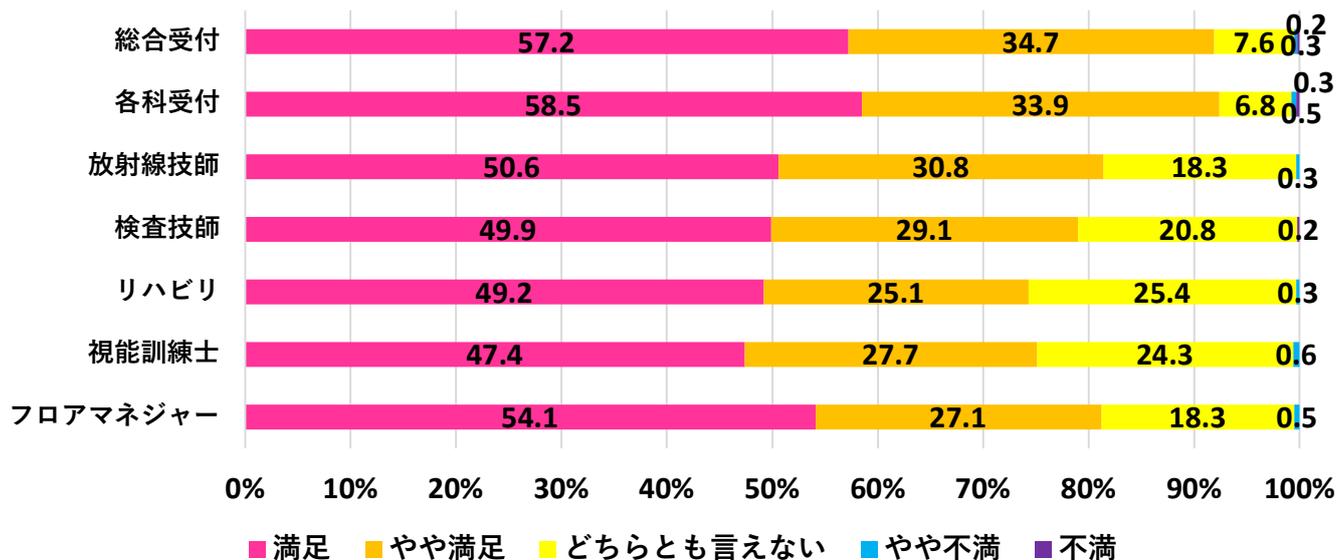
- ・丁寧で穏やかな対応であるため、安心感がある。
- ・落ち着いた対応で大変満足です。
- ・医師も変われば説明の仕方も変わる。当たり前的事だが、わかりやすい人はわかりやすい。総合的に良いです。
- ・とても満足しております。向き合っていていただいているので、娘が少しずつ心がよくなっていくのがわかり、学校生活も楽しいと話すようになりました。いつもありがとうございます。
- ・ケアメイトの方（整形2）にはやさしい対応をしていただき感謝しております。
- ・いつも親切、丁寧に対応していただいています。
- ・いつも親切丁寧で、しっかり聞いていただけた満足感があります。
- ・いつも丁寧に対応頂き、安心して診療を受けています。
- ・先生にはいつも丁寧に対応して頂き、感謝です。
- ・とても丁寧でわかりやすく対応していただいています。
- ・担当の医師の方に関してはとても満足しています（植田先生です）。聞きたいこと、分からないことありますか？と毎回聞いて下さるので安心して話せます。
- ・話をしっかり聞いてくれる。
- ・医師によっては対応に圧力を感じる。
- ・忙しいのは仕方ないですが、PCばかり見て患者を目で診療する先生が少ない。データ入力先生の仕事とは思えない世代です。
- ・医師が突然変わるの親切とはいえないのでは？
- ・母をレントゲン前で待っていましたが、引率者を探さずに看護師の方が診察室へ車椅子を押しに行き、診察が終わってしまいました。ちょっと探してほしかったです。スマホを見ていた私も悪かったのですが、声を出していただければよかったですと思います。
- ・患部を見もしない。
- ・時間がないのは分かるが、もう少し患者の病状を把握してほしい。
- ・医師の説明がもう少し詳しく聞いてくれるとありがたいです。たくさん患者がいるので急がないといけない雰囲気聞きづらいです。

次項へ↓

## （【診療についてのご意見】続き）

- ・病状の説明を詳しく教えてほしい。
- ・丁寧なのはいいが、当医で分からなければ〇〇の私や受付の時にも申して欲しいと一言添えて欲しい。
- ・（一部省略）強引すぎる。
- ・何か質問はありますか？と聞いてもらえるとうれしいかも。
- ・次呼ばれます、一言あれば準備しやすい。トイレなど。
- ・内科以外にも受診している科はありますが親切な対応で説明もわかりやすい。診療時間が早い（科によっては待ち時間が長い）。
- ・整形外科でレントゲンの待ち時間が長く、診察で話が中途半端に終わった。
- ・待ち時間のみ。
- ・整形外科の待ち時間が長い。（みなみハートセンター病院を退院した翌日の受診でしたが、初診となり、16時に受付したが20時のラストの診察となり、体調が回復していない中でとても辛かった）
- ・通常、注射予約をしている。時々だが、注射予約の3番の人より20番（私）の方が先に入室することがある。予約は予約順なのか不明。ちなみに同じ先生。薬の準備・・・とか？私が3番の人ならちょっと不満が残ると思う。
- ・リハビリと整形外科の隙間時間がなくなれば良いです。
- ・整形外科の待ち時間について長すぎるという人もいますが、（たしかに短くはないけど）多人数の診察は大変だと思うし、医療人も人間なので無理していただきたくはないです。
- ・入院したとき、CSセットの院内着を1日1着、しっかりと用意してほしい。こちらからお願いしないと持ってきてくれない時が何日かありました。
- ・通院を減らしてほしい。1日ですべて終わるようにしてほしい。
- ・もう少し早い時間の診察したい。
- ・私の場合、他の病気の関係で手術は今は無理と言われていましたが、痛みがひどくなったら可能であれば手術をして欲しい。
- ・薬を続けるやめるかは本人の自由だが…。決めかねる。体調良くなったか？と言われれば別に…。なんか決めて欲しい。
- ・安定の診療だと感じている。
- ・いつも有難うございます。
- ・職員の給料が安すぎる。
- ・はっきりとした原因がわからないから（痛みの）。

## ●スタッフの満足度



### 【ご意見】

- ・いつもいねいに対応してもらっている。
- ・（受付の方々）説明、案内がいつも丁寧で、初めてで不安もあったが安心できました。
- ・フロアマネジャーは親切だと思う。
- ・売店の方の対応がとてもよかったです。マスクを買う時に、お得な商品を勧めてくれました。
- ・全体的に親切です。
- ・みなさんの笑顔が「力」になります。ありがとうございます。
- ・皆さん親切で良いと思います。
- ・皆さんとても親切です。
- ・いつも笑顔で親身に接して下さり、ありがとうございます。
- ・全体的に感じが良い。
- ・挨拶が返ってくるのが嬉しい。
- ・整形受付、予約日の変更（難しそうでしたが）を親切にして頂きありがとうございます。
- ・皆さんどの方も親切に教えていただきありがとうございます。
- ・管理栄養士さん、いつもありがとうございます。Drが認めてくれないところも認めてくれて、やる気になります。
- ・院内の掃除をしている人、すごくいい。会釈1つ取っても好印象。
- ・スタッフはとても親切です。評判はとても良いです。
- ・職員さん、看護師さん、とても親切で素敵です。
- ・前回、案内が丁寧でスムーズに検査場所に行けるし、待ち時間は長いが会計まで入れても特別悪い印象はなかったです。
- ・皆さん親切に対応して下さり気持ちが良いです。
- ・ほとんどの職員の方は、外来者に対して親切で優しく対応して頂きました。とても大事なことだと思います。
- ・熱が高く、少しだけ歩くことが辛かった時、フロアマネージャーの方（女性、40代、前髪がぱつん）が車いすをすぐに勧めてくれた事が、とても心があたたかい気持ちになりました。
- ・いつも丁寧に対応いただき、安心して受診することができています。ありがとうございます。

次項へ↓

(【スタッフについてのご意見】 続き)

- ・どの職員の方も丁寧な対応をいただき、ありがとうございます。
- ・発音、発声が明瞭で聞き取りやすく、いい感じです。明るい声に元気が出ます。
- ・みんな優しいです。
- ・今日は2つの科を受診したのですが、混み具合など調べてくださりとても助かりました。
- ・皆さん親切です。
- ・先生の看護師さんへの対応が少し怖かったです。
- ・小児科受付スタッフの対応。
- ・科受付でドクターの出る日を尋ねたが、ここではわからないから1Fで聞けと冷たく言われた。  
(受付スタッフではなく看護師だった。) なぜ一番近い受付で把握できていないのか？
- ・たくさんの患者さんで対応が義務的になるのは仕方がないと思いますがゆっくり丁寧な笑顔を心がけていただくといいなあと思います。
- ・ごくまれに すこし態度の悪いスタッフがいる。
- ・領収書はホッチキスでとめてほしい (聞いてくれない) 。
- ・看護師にもよる。相談センター対応ももう少しわかりやすくしてほしい。
- ・時々、呼び出しの声が長引きすぎて (○番の方～)、違和感を感じることもあり、残念に思います。
- ・会計のとき、忙しいのかなんか口調がきつい人がある。感じが悪い。
- ・たまに電話対応が悪い時がある。
- ・以前、がん検診での電話対応で不満に思ったことがあった。
- ・フロアマネージャー→総合受付フロアの方？黄色の制服→クリーム色？
- ・いつも満足。
- ・病院内はきれいでとてもよい。
- ・大変良いです。