

令和7年度第2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お願いいたします。

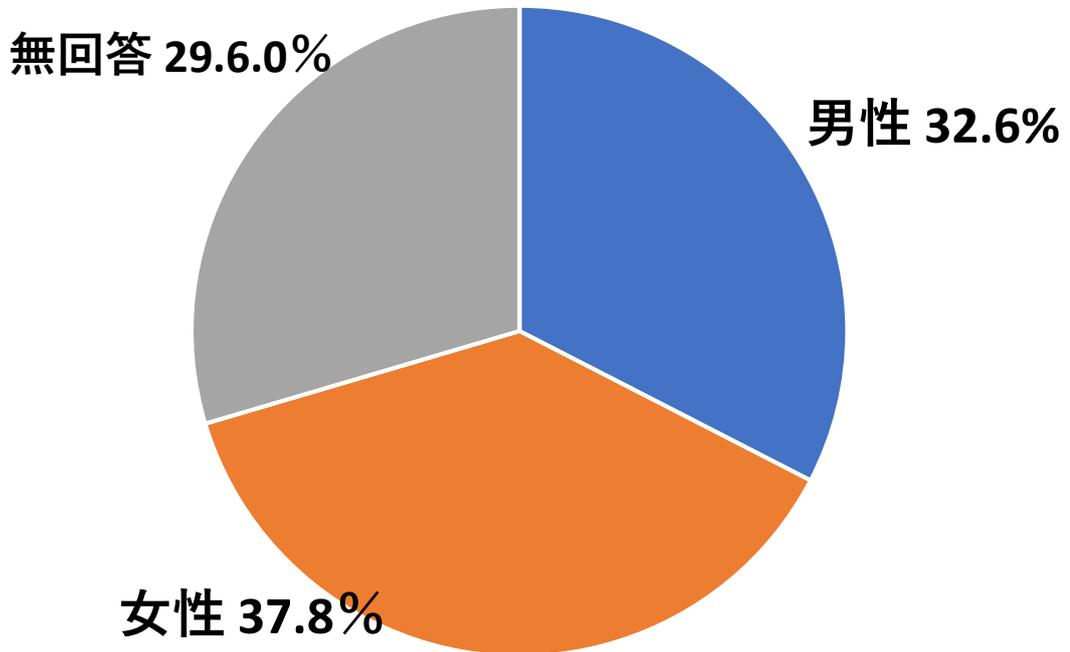
実施日時：令和7年 11月 17日（月）、18（火）

回答者： 665名（1項目でも記入された方）

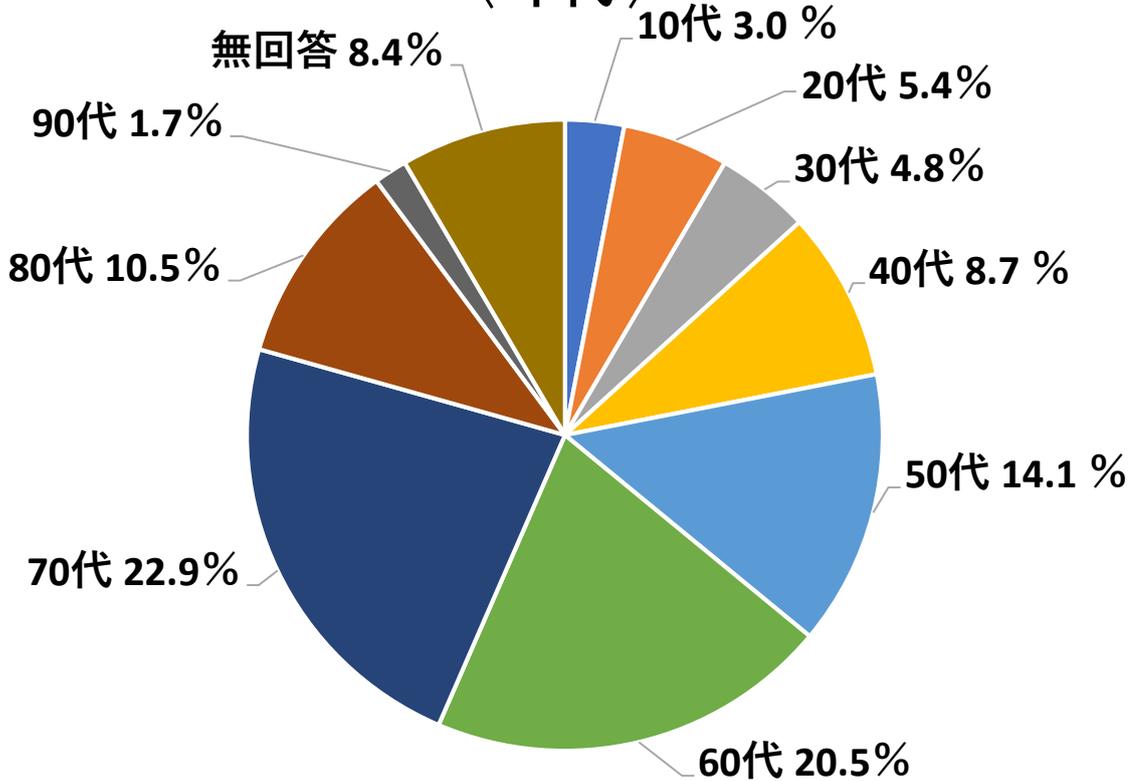
配布枚数： 700枚

●回答してくださった方のプロフィール

〈男女比〉



〈年代〉



〈 科別回収数 〉

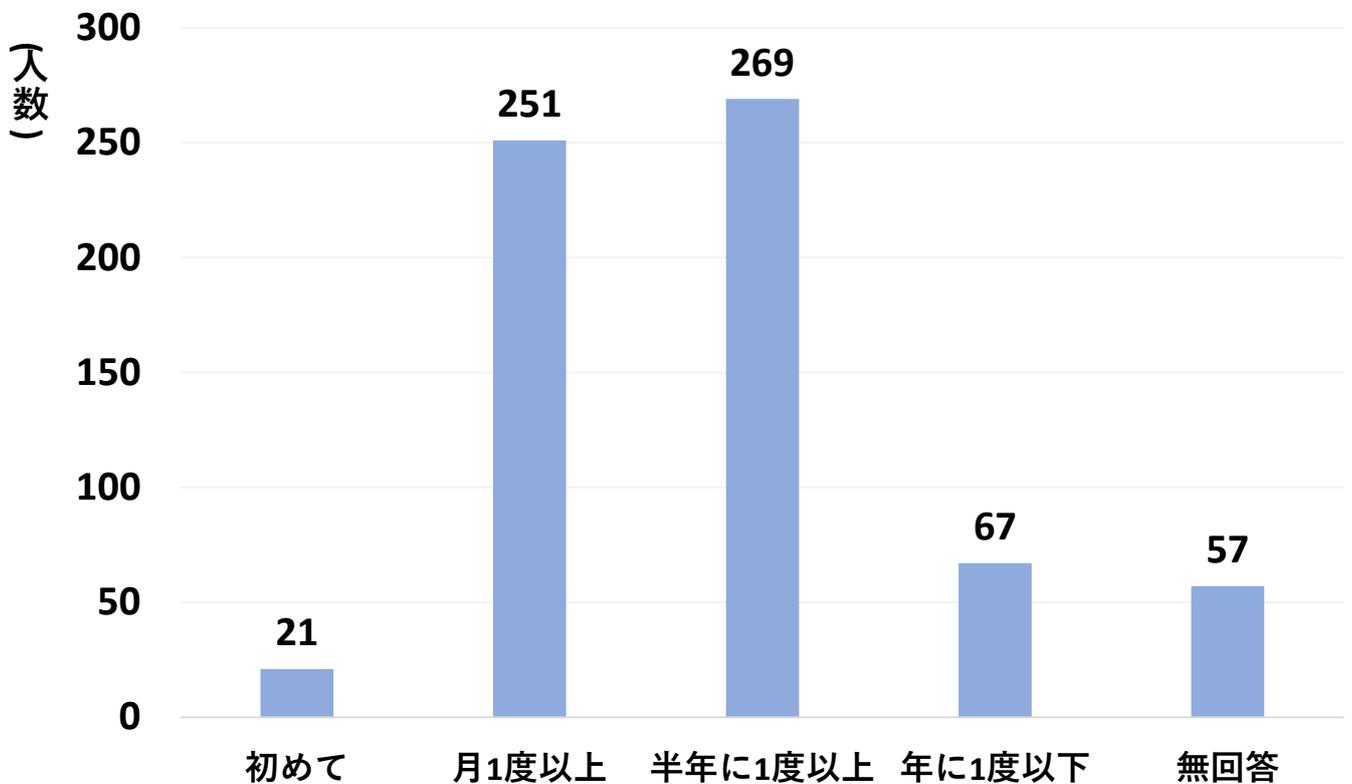
アイセンター	内科	整形外科	耳鼻咽喉科
116	103	83	69

リハビリ	皮膚科	消化器内科	泌尿器科
60	74	48	15

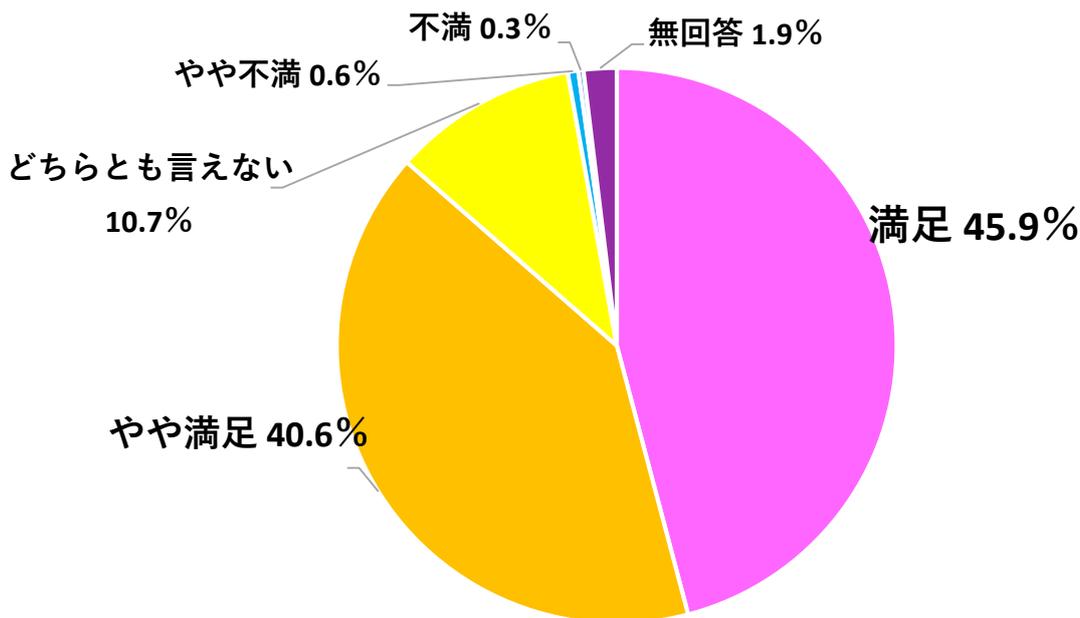
心療内科	形成外科	外科	小児科
30	6	12	10

透析
39

〈 受診の頻度 〉



●総合評価 「当院について総合的にどう思われますか？」



【そう思われた理由をお聞かせください。】

◎「満足」と回答された方（45.9%）

- ・親切、丁寧。
- ・患者に対して丁寧に優しい。
- ・接客がとても丁寧で感心している。安心して受診できる。説明も分かりやすく前向きな気持ちで治療が受けられる。
- ・丁寧に説明してもらえる。
- ・丁寧な対応と診察をいつもして頂いています。
- ・近い、親切、丁寧、評判。
- ・丁寧な説明をしていただき納得した。他の医者では、病名だけだった。
- ・親切で丁寧に説明や検査をしてくれる。
- ・丁寧なりハビリをしていただける。
- ・受付、案内スタッフの方の対応がとても親切でわかりやすいです。診察、施術もとても丁寧に信頼しております。
- ・案内がとても丁寧にわかりやすい。待ち時間が長いこともあるが、しっかりと話を聞いてくれる。
- ・職員の対応が丁寧である。
- ・皆さん丁寧に対応してくださるため。
- ・忙しくされていても説明や対応が丁寧なところ。
- ・接客がとてもいい。みんな優しい。
- ・今月から初めて受診しましたが、場所が分からない時もみなさんていねいに教えてください、すごく安心して利用できました。
- ・丁寧に話を聞いて頂けて安心できました。
- ・対応が素晴らしい。

（「満足」と回答された方（45.9%）続き）

- ・受付から支払いまで分かりやすく丁寧に対応されているから。
- ・先生はじめ看護師の方々、受付におられるスタッフ全て丁寧で親切だから。
- ・親切で丁寧に接してもらえる。
- ・全体的に皆さん丁寧だしやさしい。
- ・スタッフも揃っており、他院に比べて対応がとても丁寧で親切である。
- ・受付側での対応だと感じます。
- ・とても親切です。
- ・対応が良い。
- ・行き届いているから。
- ・やさしい人ばかり。
- ・対応が早い。
- ・相談しやすい。対応が良い。
- ・不満を感じないため。
- ・とても親切、やさしい。
- ・みなさんやさしく親切に対応してくださってとてもありがたいです。
- ・Doctorはじめ、staffの方々が親切に適切なご対応を頂いており感謝いたします。
- ・先生、職員の方の対応がすばらしい。
- ・対応が他の病院より優しい。
- ・みなさん、大変親切です。
- ・いろいろなわからないことを親切に教えてもらえる。
- ・親切、思いやり。
- ・玄関のスタッフさんの対応がとても良い。迷っているとすぐに声をかけてくださる。
- ・受付、窓口の対応が良いと思う。
- ・親切だと思います。院内もきれい。
- ・受付は元気があって大変良いです。
- ・受付の方はもちろん小児科の先生方がとても優しく、市外に引っ越してからもこちらにかかっています。
- ・疑問に対し答えが納得。
- ・総合受付のお客さんに対する対応が早い。
- ・スタッフの皆さんいつも優しく、とても居心地がいいです。いつもありがとうございます。
- ・総合受付にて、どうすればいいか迷っている事に、声掛け対応があるので。
- ・スタッフの方の適切なアドバイス。
- ・対応もしっかりしていただいて、質問にも分かりやすく答えてくれくださった為。
- ・やさしく接して下さり安心して受診できる。
- ・よくしてもらってます。
- ・スタッフの対応がやさしい。
- ・優しく話しかけてこられる、親切、ピンク系で安心感。
- ・スピーディー対応よい。
- ・スタッフの人達がみんなしっかりしている。
- ・職員の人たちが親切で優しいです。
- ・医師やスタッフの方々が病気に対して丁寧に説明して下さりとても親切です。

（「満足」と回答された方（45.9%）続き）

- ・スタッフの挨拶がよい。
- ・スタッフの皆様、親切な対応でいつも感心しています。
- ・高齢者を車で送迎して下さり、大変感謝しています。スタッフが明るく親切に接して下さいます。
- ・スタッフの方がやさしい、設備が整っていてきれい。
- ・看護師さん皆さん優しいです。待ち時間が長い。
- ・やさしくていい人ばかり。
- ・スタッフの方が穏やかでスムーズに教えていただけるので不安がなくなる。
- ・とても親切で、患者の意見を時々受け入れて（アンケートにて）、向上に努めている。
- ・しっかり体の状態をきいてもらえる。
- ・すべての対応に親切度が素晴らしいです。
- ・みなさんととても親切で、病院内もとてもきれいなので。
- ・スタッフは親切です。いつも駐車場は満車。市民病院のスタッフは「レッツゴー」とか患者に対する言葉使いではないと思う。
- ・受付がスムーズ。夜間の受診。
- ・受付から受診までの流れがスムーズ。
- ・受付からの流れがスムーズでした。
- ・来院する人がとても多い中、スムーズに進行している。対応が素晴らしい。
- ・受付がスムーズで親切です。
- ・テキパキと物事を終わらせてスムーズ。
- ・専門性が高くすぐに原因、病名を診断してくれる。
- ・医療の現場の早い移りかわりに、しっかりした設備、医師に安心してます。
しかし、車のない状態で、今のるーとをはじめる時、まだ射水市のガイドを見てもついていけない状態。
- ・手術が必要かどうかすぐに判断してもらえた。
- ・先生は優しくわかりやすく説明して下さいます。職員の方も、挨拶もされ優しいです。待合室もきれい。
- ・こちらの要望に沿った診察をしてくれる。
（寝付きが悪いので、眠れる薬を出してほしい、など）
- ・整形の時間がはやすぎて、のるーとで来たら間に合わない。来たら終わってしまっていた。
今週7日に1回注射で、のるーとで来たら、注射ができない。それをなんとかしてほしい。
- ・Bスポット治療をできるので。（他院ではしてない事が多い）
- ・胃カメラを入れている間、相当に違和感があり苦しかったから。
- ・これからも継続して通院したいと思います。医師への信頼が絶大で安心して通院しています。
- ・検査の技術が上手と聞いたので。
- ・前に手術を受けてよかった。
- ・お医者さんがしっかりしているように思う。
- ・適切に処置してもらえる。駐車場が広くて良い。
- ・待ち時間の流れが良い。
- ・予約した時間にスケジュールどおり行われている。

（「満足」と回答された方（45.9%）続き）

- ・ 正面受付に職員の方が何人か立っておられるので安心して質問したりできる。
診察時間までの待ち時間が長いのに困っています
- ・ 診察時間（19：00まで対応している）。
- ・ 仕事帰りに受診できること。複数科受診できること。継続的に診ていただけること。
- ・ 一度に色々な科を受診できるから。
- ・ ほぼ受診したい科があり、利便性が高い。
- ・ いろんな科があるため同時に診察できるから。
- ・ 総合的に診ていただけるので安心できること。
- ・ 広々としてきれいで心地が良い。
- ・ 病院の中がきれい。対応が丁寧。
- ・ きれい。スタッフの方々もみなさんやさしい。
- ・ きれい。働いている方が優しい。
- ・ きれい、対応が丁寧、夕方の診察があり、仕事後の外来が出来るのありがたい。
- ・ 清潔な環境で、先生も親切に対応してくれるから。
- ・ 病院内が清潔。スタッフ・看護師の対応が良い。
- ・ 院内明るい、綺麗です。
- ・ 家から近い。
- ・ 15年以上満足。
- ・ good!!
- ・ いいサービス。
- ・ 7年半お世話になって感謝しかありません。
- ・ 良かった。
- ・ いつもお世話になっております。
- ・ 安心して受診。
- ・ 特に不快な思いはありません。
- ・ 待ち時間が少ない。投薬がシンプルで良い。

◎「やや満足」と回答された方（40.6%）

- ・ 他院よりも対応が親切、ていねいです。
- ・ 先生方、スタッフの方皆さん親切です。整形の待ち時間、どこも同じでしょうがない！です。
- ・ 声掛けとか優しい。もう少し生活する上での身体の動かし方を指導してほしい。
- ・ 皆さんやさしい。
- ・ 対応が良い方が多い。
- ・ みんな親切。
- ・ 先生、看護師、職員の方が親切。混み合っているのに待ち時間が長いので残念。
- ・ 親切です。
- ・ 丁寧に聞いた事に答えてもらえる。
- ・ 対応は良いと思いますが、自分の症状が回復してこないのです。
- ・ 受付等の対応に目配りがあり良い。丁寧である。

（「やや満足」と回答された方（40.6%）続き）

- ・スタッフの対応が親切、やさしい。
- ・客扱いは非常に良い。他の人の評価を聞いて。
- ・みんな親切、優しい。
- ・対応がよい。
- ・看護師さんはとても優しく丁寧に対応してくれますし、先生も丁寧に診察してくれ、話もしっかり聞いて対応してくれます。
- ・優しさを感じる。
- ・皆さん優しい方たちでなんか安心する。
- ・親切な先生やナースさんがいる。
- ・皆様親切に対応なさっています。
- ・スタッフの対応が親切で的確。
- ・職員の方達は丁寧で、受付支払いもスムーズです。
- ・丁寧な感じがする。
- ・親切。きれい。
- ・対応が親切。
- ・皆さん親切な対応をして下さりとてもよいのですが、科によっては待ち時間がとても長いことがある。（総合病院では仕方ないのかもしれませんが）
- ・総合病院ならではの安心感があるが、院内の人間は「なんでそんなことも知らないの？」という態度で接してくる。
- ・1つ不満として診療費支払い時、説明がないこと！
- ・他病院も利用しているが全体的に親切だと思う。各科の受付は人によって対応の差を感じる。
- ・受付等が早い。
- ・スムーズにすべてが流れているから。
- ・マイナ保険証確認がスムーズ。
- ・病院内にアイセンターがある。
- ・通院ではなく、入院時の処置と対応。
- ・説明がわかりやすく親切。
- ・眼科の手術をしたが事前のケアで安心出来た。
- ・10年以上アイセンターにかかっております。大切な眼のケアをしてもらい助かっています。今後もよろしくお願い致します。
- ・小児科医の診察がとてもわかりやすく、優しい。検査結果を踏まえて適切な薬が処方される。看護師、視力検査の人がとても優しい。
- ・総合病院のため。
- ・担当医師がとても親切に結果を分かりやすく説明していただいて、とても信頼している。
- ・丁寧かつ、多くの先生は納得のいく説明をしてくださる。
- ・診察が丁寧。
- ・先生方がとてもやさしい対応をしてくださいます。
- ・痛みが強いときすぐ対応してくれた。
- ・少し症状が良くなったので。
- ・アイセンターは丁寧で広く、いい感じに思う。
- ・不安な事でもしっかり対応して下さる。

（「やや満足」と回答された方（40.6%）続き）

- ・全体的に穏やかな接遇に好感をもてます。多くの患者さんの対応を丁寧にされていて良いです。地域になくはない存在だと、かかってみて思った。
- ・総合病院として迷ったらここへ受診したり安心。
- ・薬が良く対応も素敵です。
- ・白内障の手術のおかげでメガネなしで生活しています。満足しています。入院時の食事がよくなかった。
- ・耳鼻科は予約なしなので、いつも違う先生に診てもらうことになり、継続して経過をみたり検査結果について教えていただいたりができにくいので、少し不安なところがあります。かかりつけの先生が決まるといいと思っていますので、よろしくお願いします。
- ・忙しいせいか診察時間が少し短いような気がします。
- ・時間になってもすぐに先生が出られない時がある。
- ・リハビリの関係で時間帯がまちまちになることがあります。その際、病院前⇄大門駅行のコミュニティバスが少なく不便。肩の手術後、自家用車を使用できなかったのも。
- ・診察は丁寧でよいのですが、待ち時間が長い。予約でも2、3時間待たされたことがある。
- ・待ち時間が少ない。 計3件
- ・待ち時間が長い。 計6件
- ・どこでも時間はかかるので、普通ですかね。
- ・少し待ち時間があるが対応は良い。
- ・整形外科は待ち時間が長い。
- ・待ち時間による。
- ・科によって待ち時間が長い。
- ・予約時間があってよい。
- ・遅い時間でも診てもらえる。
- ・5時以降も受診できる。
- ・他院よりも遅くまでやっているところ。
- ・仕事終了後に診察してもらえるのはとても助かる。
- ・時間帯がよい。夜もやっている。スムーズ。きれい。
- ・平日日中仕事をしているので、夜に受診できるのはすごく助かるから。先生、受付の方もとても親切です。
- ・仕事が終わった後に通院できるので。
- ・遅い時間までやっている。
- ・午後からの初診の受付をしてもらえる。
- ・土日や平日の遅い時間に診察してもらえるのが良い。入院ベット数が少ないのが困る。
- ・夕方からの診察がなくなったから。
- ・夜間に診療してもらえる。親切、丁寧なところ。しかし人手不足なのか働き方改革なのか夜間の診療が縮小され、不便な面もある。夜間診療してもらえるのが魅力だった。
- ・様々な診療科がある。
- ・複数の科が受診可能なところ。夕方からの受診が可能なおところ。
- ・1箇所である程度用を済ませられるのがよい。
- ・設備の充実。
- ・きれい。

（「やや満足」と回答された方（40.6%）続き）

- ・設備が整っている。
- ・駐車場は広いが入口近くはいつも満車。天気の悪い時は不便。
- ・まだ2回目なので。
- ・ほとんど5だが、目が悪いので問診票の文字をもう少し大きくしてほしい。
- ・それほど不便を感じないので。
- ・月曜日はすごく混んでいる。
- ・信頼できる。
- ・自宅から近い。

◎「どちらとも言えない」と回答された方（10.7%）

- ・人それぞれ。
- ・受付NSが無愛想。
- ・整形外科の医師の診察能力が酷い。
- ・診察は良いが、待ち時間が長い。
- ・予約のシステムが難しい。
- ・診療、待ち時間が長く診療短い。スタッフ親切、丁寧。
- ・待ち時間が長い。 計5件
- ・耳鼻科の木曜日、以前受診時大変待ち時間長く、イヤになりました。
なんとかしてほしいと思いました。
- ・人気なのか整形の待ち時間が長い。
- ・初診時、次回再診の予約ができることを知らなかったので、2回目に待ち時間が長く、体が不調になった。
- ・待ち時間が長い。受付の対応が気になる。
- ・待ち時間が長く、高齢のため(車いす)体の負担が大きい。
- ・夜受診がなくなったので満足とはいえない。
- ・タクシー代が高くなります。
- ・混み合っている。
- ・混んでいる。
- ・まだ2回目だから。

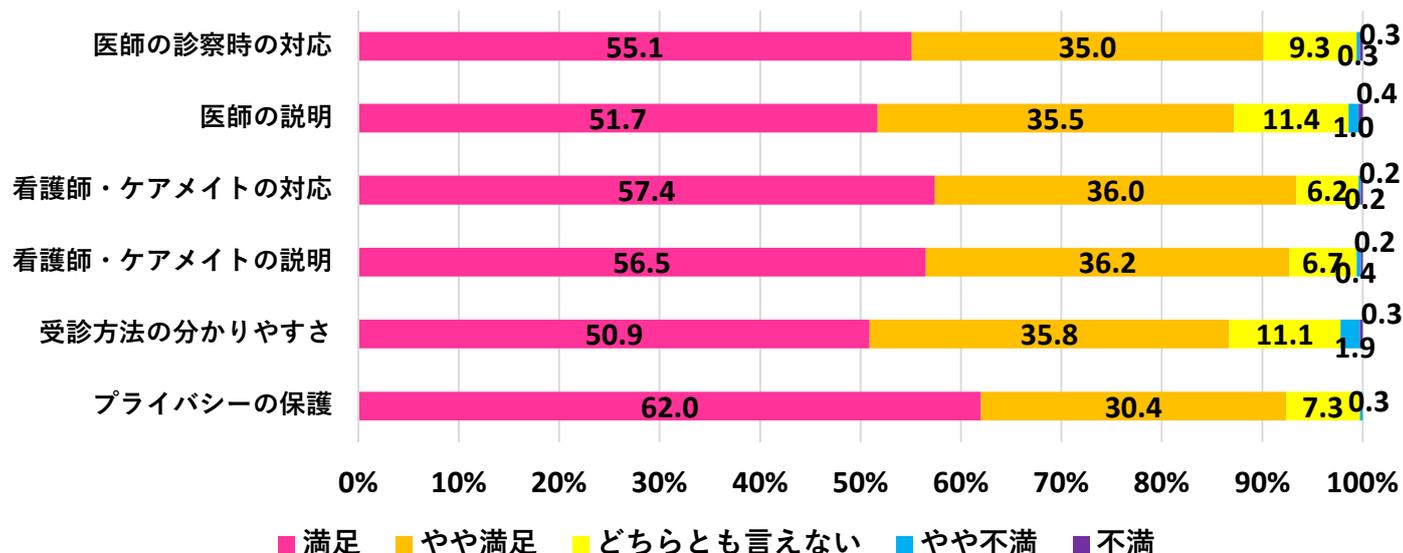
◎「やや不満」と回答された方（0.6%）

- ・予約方法が電話しかなく不便と思った。インターネットからの予約があれば便利と思った。
- ・いつ受診しても待ち時間が長くてイヤになります。
- ・待ち時間が長い。

◎評価無回答の方（1.9%）

- ・親切な対応。
- ・納得するまで検査してくれる。
- ・午後からも診てもらえる。
- ・手押しのカートが少ないです。

●診療についての満足度



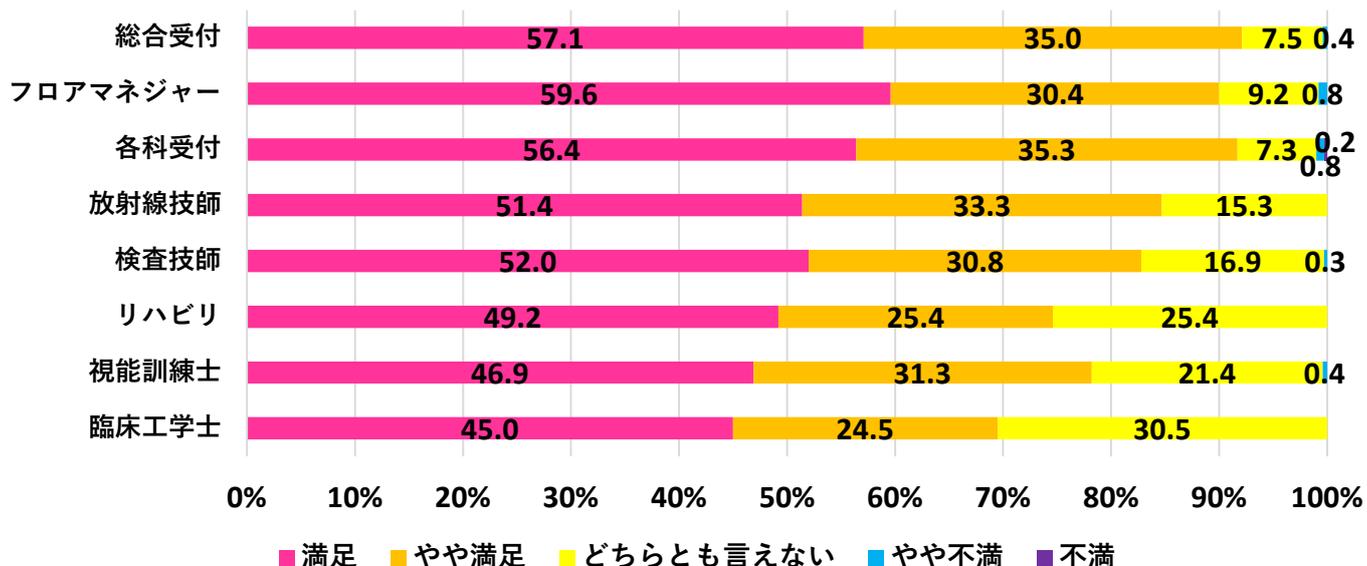
【ご意見（一部）】

- ・皆さん親切で非常にいいとおもう。
- ・患者が求める答えに分かりやすく説明して下さいます。
- ・やさしくていいと思います。
- ・先生や看護婦さんの対応がわかりやすいです。順を追って診察して下さいますので助かります。
- ・親切です。
- ・皆さま親切に対応されて気持ち良い。
- ・他の病院にはない心遣い、丁寧さがあると思う。
- ・NSに関して、外来の方は冷たい対応をされる方が時折おられる。その方にとって普通の言い方でも。
- ・受け取る側はきつく感じる時があります。説明も時折形式的な感じで流れるように言われる方がいる。
- ・先生の説明もていねいでした。不安の強い娘に、何回も優しく声をかけてくださり、うれしかったです。
- ・説明は明瞭であった。
- ・親切丁寧にみて頂いて満足しています。
- ・Drとても親切な説明です。不安→安心へ。患者にとってDrやNsの言葉は重い。
- ・医師が患者の話をよく聞いてわかりやすいように説明してくれる。
- ・眼科の診察医が毎回違うため少し不安。他科との連携を積極的に図って頂きたい。
- ・初診の先生がずっと同じでない時はやや？診療時の説明・対応には、全てうなずけるのに1～2日であいまいになったり忘れてりする。
- ・診察の順番があるため、一人に対する説明が短くなり、詳しい事があまり聞けないで診察が終了する。
- ・医師にとってはよくある症例であるため、当たり前のような説明や知っていて当然でしょうみたいな（不十分な）説明になることがあります。また科によっては、患者の目も見ず、パソコンディスプレイを見たきりで、パソコンと会話しているような医師もいます。パソコンへの入力はもちろん必要なのですが、もう少し患者に向き合っていただくと安心できると思います。

（【診療についてのご意見】続き）

- ・アイセンターまでの行き方が家族が一緒だったから来れたけど、1人だったら来れないと思う。
- ・AI電話が結局折り返し待ちでAIのメリットが不明。
- ・診療時の際に何科へ行くか迷う。
- ・午後からも耳鼻科が毎日していればいいと思います。
- ・限界もあるかとは思いますが、19：00まで受付できるとさらに便利に感じます。
- ・待ち時間が長い。 計3件
- ・常に医療水準の向上に努めてほしい。
- ・予約制度があればよい。
- ・これからもよろしくお願いします。

●スタッフの満足度



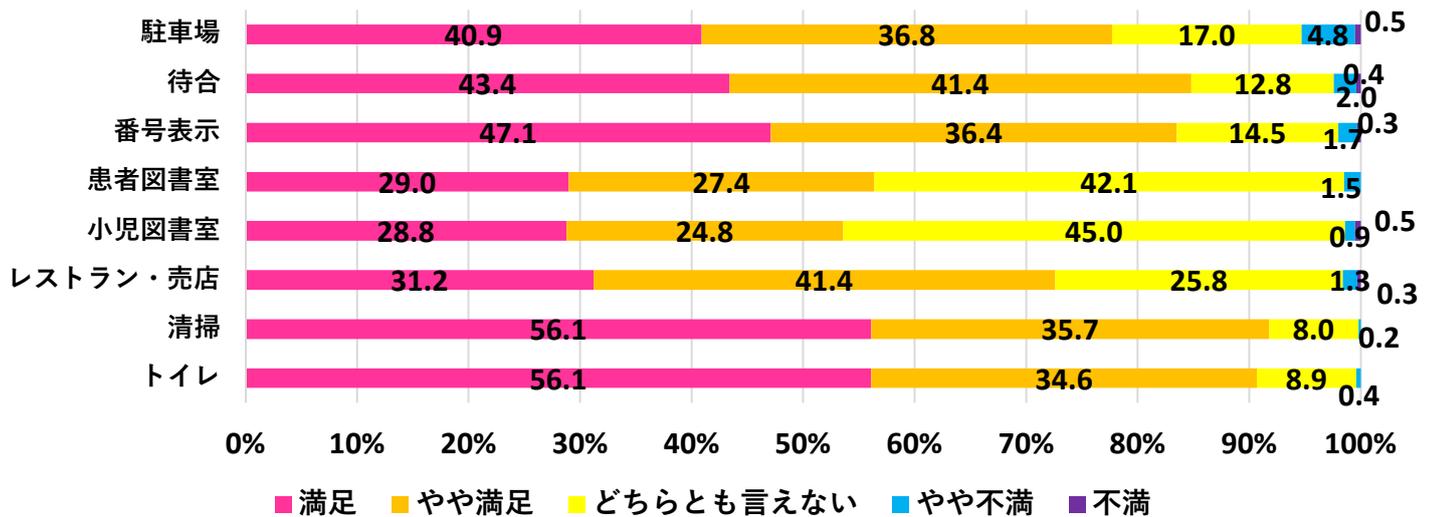
【ご意見】

- ・みなさんととても親切です。
- ・親切。
- ・みなさんととても笑顔があって頼んでも快くして下さるのですばらしいです
- ・本当に良い対応です。しかし、近所の医者と永年共に歩いてきた身には日頃の時よりやや・・・
- ・良いと思う。
- ・みなさん丁寧。
- ・挨拶され感じがよい、親切です。
- ・みなさんよくやってると思います。不安をやわらげようとするのは良いですが、ネタに走りすぎるのもどうかと、相手を見て対応を変えてるみたいですが。
- ・二村先生、波部先生、平谷先生は優しくて説明丁寧。〇〇さんはとても優秀。メイトさん達は全員親切。
- ・受付の方は忙しい中でも一生懸命対応していただきいつも助かります。
- ・総合のスタッフがあればよい。科ごとに別々なので。
- ・患者に対する言葉使いとても親切。受付はマイクを使用しているからわかりやすい。
(他病院、市民病院聞こえない)
- ・案内、説明、受付を担当するスタッフの態度が悪い。
- ・受付の方の私語が丸聞こえで心配になる。
- ・アイセンターの受付スタッフさんの対応に困惑したことがある。初めてだとこの待合いに居ればよいかかわからず、尋ねたところ、迷惑そうな対応をされた。
- ・アイセンターの受付の態度が悪い。
- ・アイセンター対応よくない。
- ・アイセンターの検査の方が少し怖いときくことがあった。特に年配の方に対してきついと聞いたことがあり心が痛んだ。
- ・〇〇さんにいつもお世話になっています。
- ・聞く職員によって返答が全く違い戸惑うことがあった。整形外科で膝の注射は予約が出来るのに出来ないと言われ、何度か予約なしで長時間待たされた。

（【スタッフについてのご意見】続き）

- ・玄関で車いすを用意してもらえた。
- ・マスクを忘れてきた男性がいました。車へもどりに行かれた際、その方の受付札の番号がはじめに渡された札のままで対応されたフロアマネージャーがいました。「マスクを忘れて一旦席をはずされたのならその方はうしろになるのでは？」とお伝えしました。マスクを着用している方が優先だと思います。
- ・フロアマネージャーの人数が時間帯によって多すぎる場合があると思う。
- ・売店の方も親切

●施設・設備の満足度



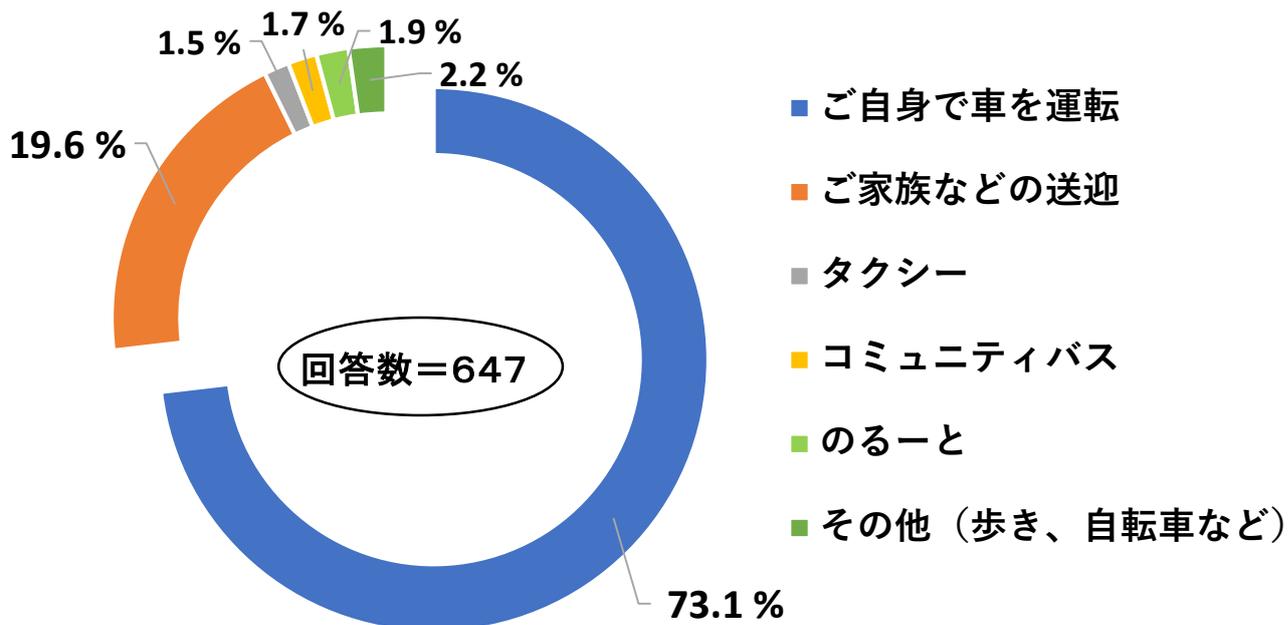
【ご意見】

- ・きれいに管理や整備されています。特に駐車場が西側に整備されとてもよいです。
- ・私は以前駐車場で車を傷つけられたことがあります。防犯カメラの取り付けをしたほうがいい。
- ・特に午前の駐車場がとめれなくて苦勞する。
- ・遅い時間に来ると駐車場がいっぱいになっている。
- ・駐車場、安全確認の考えのない輩が多い。
- ・駐車場の穴を直してほしい。
- ・トイレ少ない。駐車場少ない。
- ・トイレがとてもキレイでうれしいです！
- ・ペーパータオルが常設してあるのがありがたい。
- ・少し暑い。
- ・待合に置いてある椅子で背もたれが高くしっかりついているものであれば腰に負担が少なくありがたいです。
- ・待合のイスが少ない。
- ・いすが(木のいす固い)。数少ない。狭さも感じる。
- ・売店の品揃えを良くしてほしい。
- ・売店の品数が多くなって欲しい。弁当が高いと思う。
- ・レストラン、もうすこし安い方がうれしい。
- ・スーパーやカフェがあると便利かもしれません。
- ・診療科を増やしてほしい。受付システムがわかりづらい。
- ・会計時、他院の様に番号表示があれば良いです。
(口頭だと聞き取りにくいことがあります。)
- ・図書館に座布団がないので苦痛です。Wifi使えるエリア増やして下さい。
- ・図書室がどこにあるのかわかりませんでした。レストラン、売店いろいろあればもっと楽しくなるのかな？
- ・他の施設同様きれいです。
- ・満足。
- ・透析室の更衣室に姿見(鏡があると助かります)。

●情報発信の要望

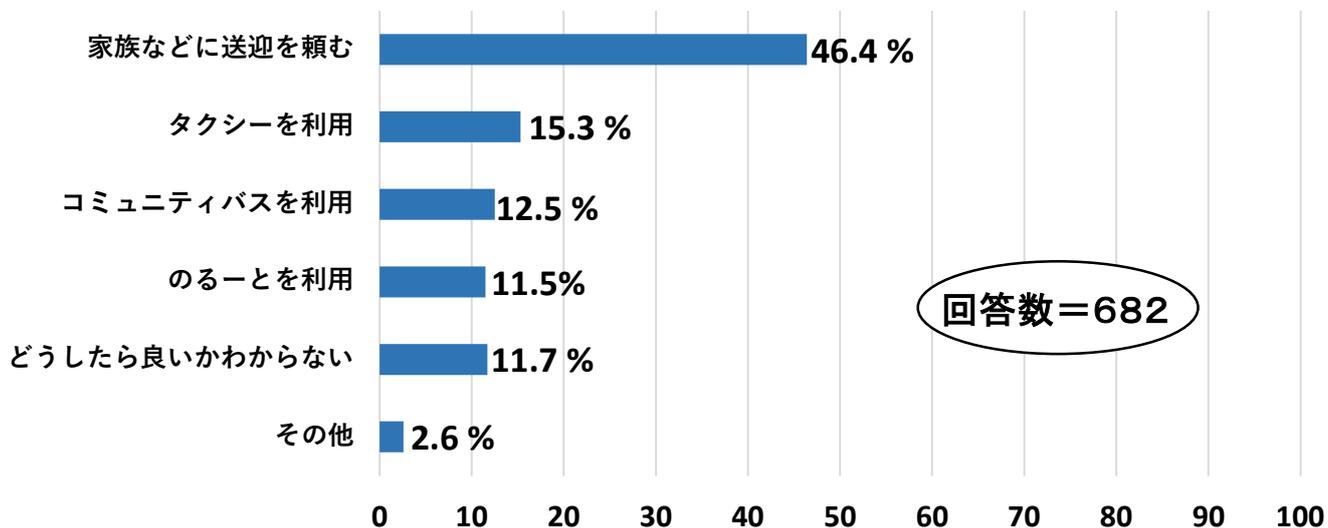
- ・大変良好です。
- ・いろいろ工夫されて掲示されています。楽しみにしております。
- ・掲示板については、ほとんどの人はみていないのでは？
- ・最新情報を更新してほしい。
- ・しかたがないと思いますが、来てみて休みとかがあったりするので、ホームページでわかりやすくしてほしいです。
- ・地震がきた場合どこに集まるか、誰が誘導するか掲示した方がいい。
- ・市の胃がんの検診は6月7月に予約しても年内はいっぱいと言われ、どうにか真生会で受けたいと思う。
- ・自分の目指す道、場所しか目が動きません。
- ・受付時間の案内が12：00までとなっているが、11：30で終了している。

●当院受診時の交通手段（複数回答可）



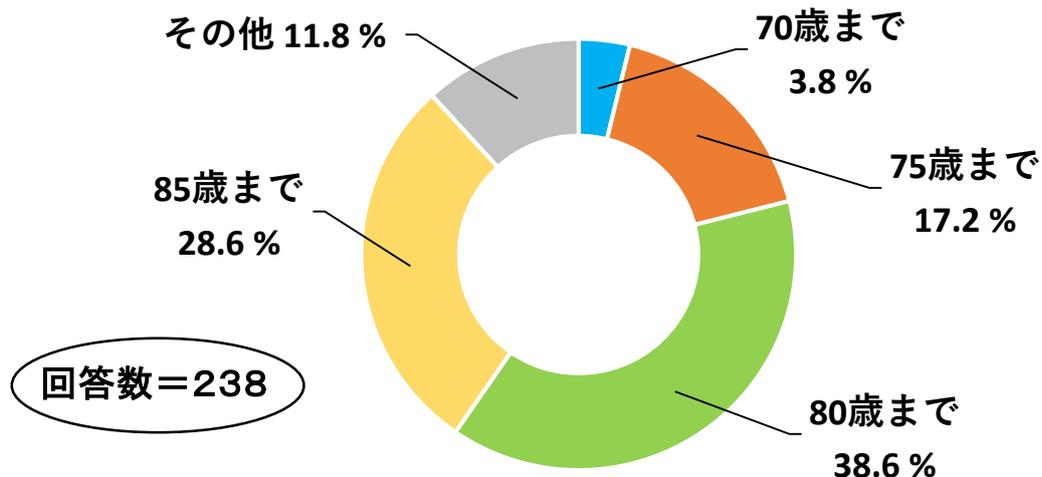
●車を運転して通院されている方への質問

○ご自身での車の運転が困難になった場合、どのような交通手段を選ばれますか？



○65歳以上の方にお尋ねします。

おおよそ何歳まで、車の運転を継続しようと思われますか？



【その他を選ばれた方の自由記載】

- ・ 75から80歳の間。
- ・ 88歳まで。
- ・ 90歳まで。 計5件
- ・ 87才です。免許は取りました。91才になっても受験しようと思います。
- ・ バイク。
- ・ 運転ができるまで。 計5
- ・ 健康次第で分からない。
- ・ 体の状況を見て考える。
- ・ 病気の関係で運転ができなくなった。まだまだしたかった。
- ・ 状況による。
- ・ 運動能力が落ちるまで。
- ・ 返納済。
- ・ 免許証なし。
- ・ ペーパードライバーでした。
- ・ その年齢で考える。自分でできないと判断したとき。
- ・ 検査でパスすれば。
- ・ 可能な限り。
- ・ わからない。