

2025年度

患者満足度調査結果

県北医療センター高萩協同病院 接遇委員会

調査概要

- 調査目的

当院への評価・満足度を収集し、その結果を踏まえた分析・改善策の検討を行うことで、接遇の質向上及び情報の公表を推進することを目的とする。

- 調査期間

2025年10月7日（火）から11月4日（火）

- 調査対象

外来患者及び外来患者家族

- 調査方法

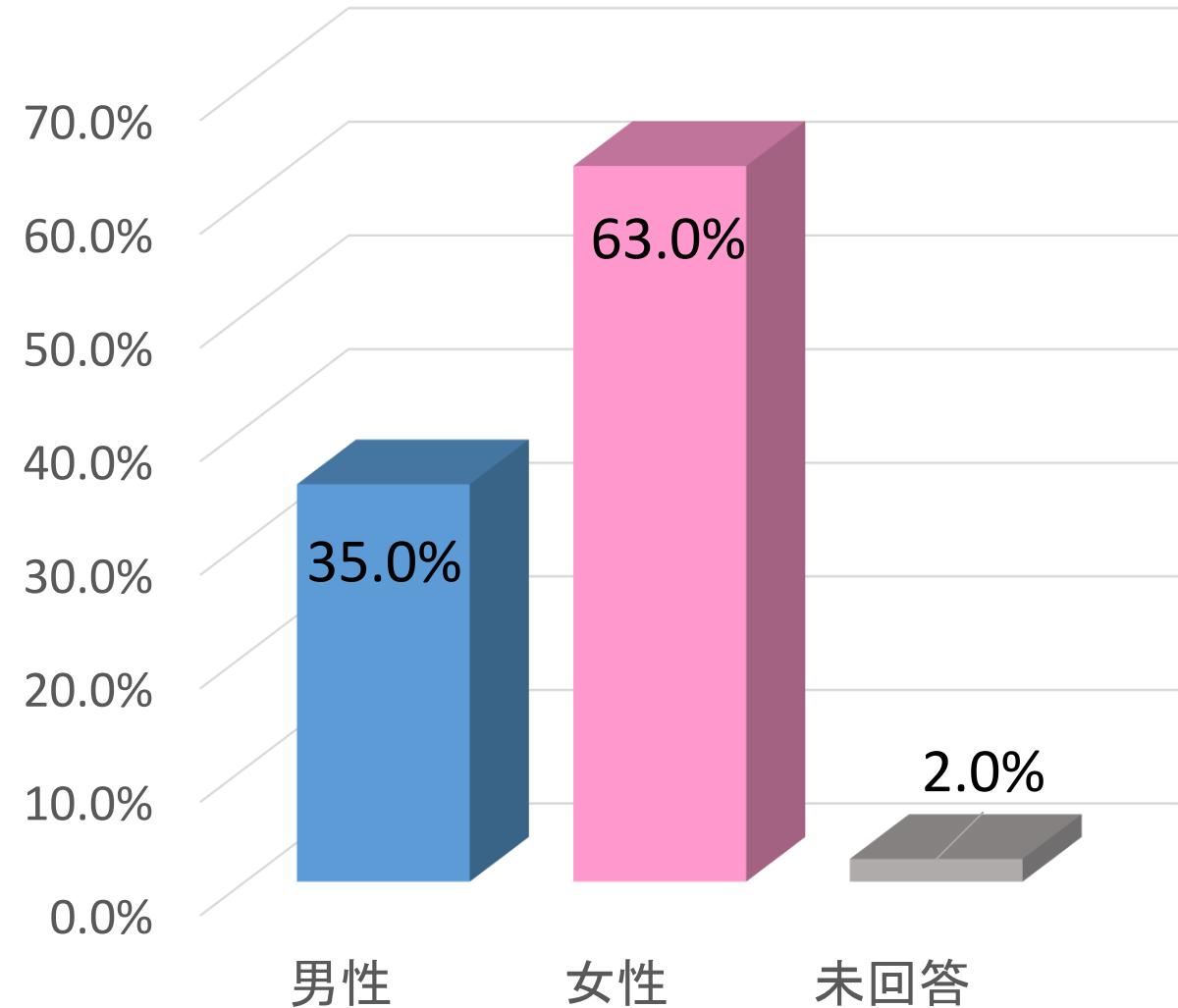
アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

- 配布数 200枚

- 回収数 160枚 回収率 80.0%

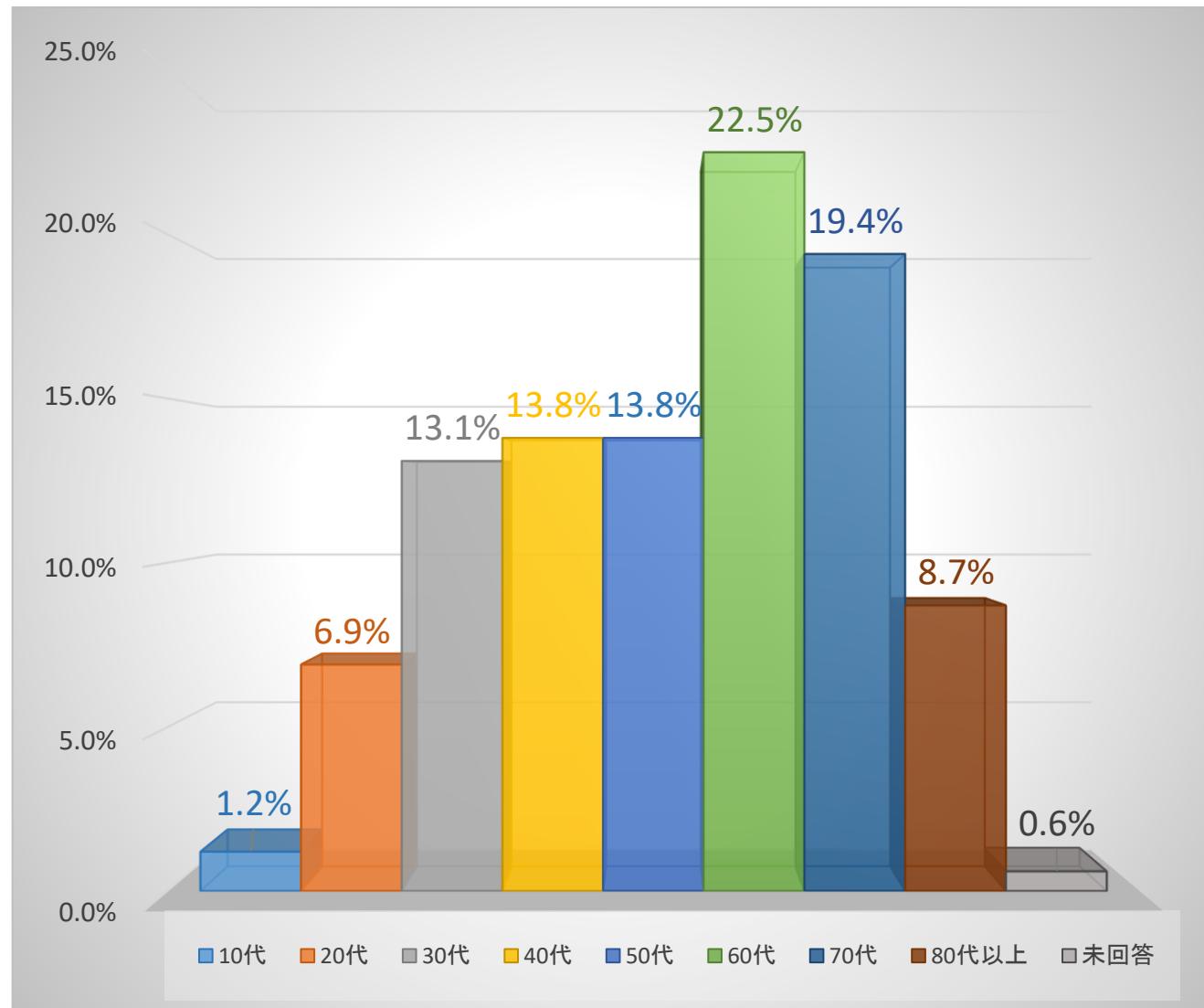
属性調査：性別

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	57	35.0%
女性	100	63.0%
未回答	3	2.0%
合計	160	100%



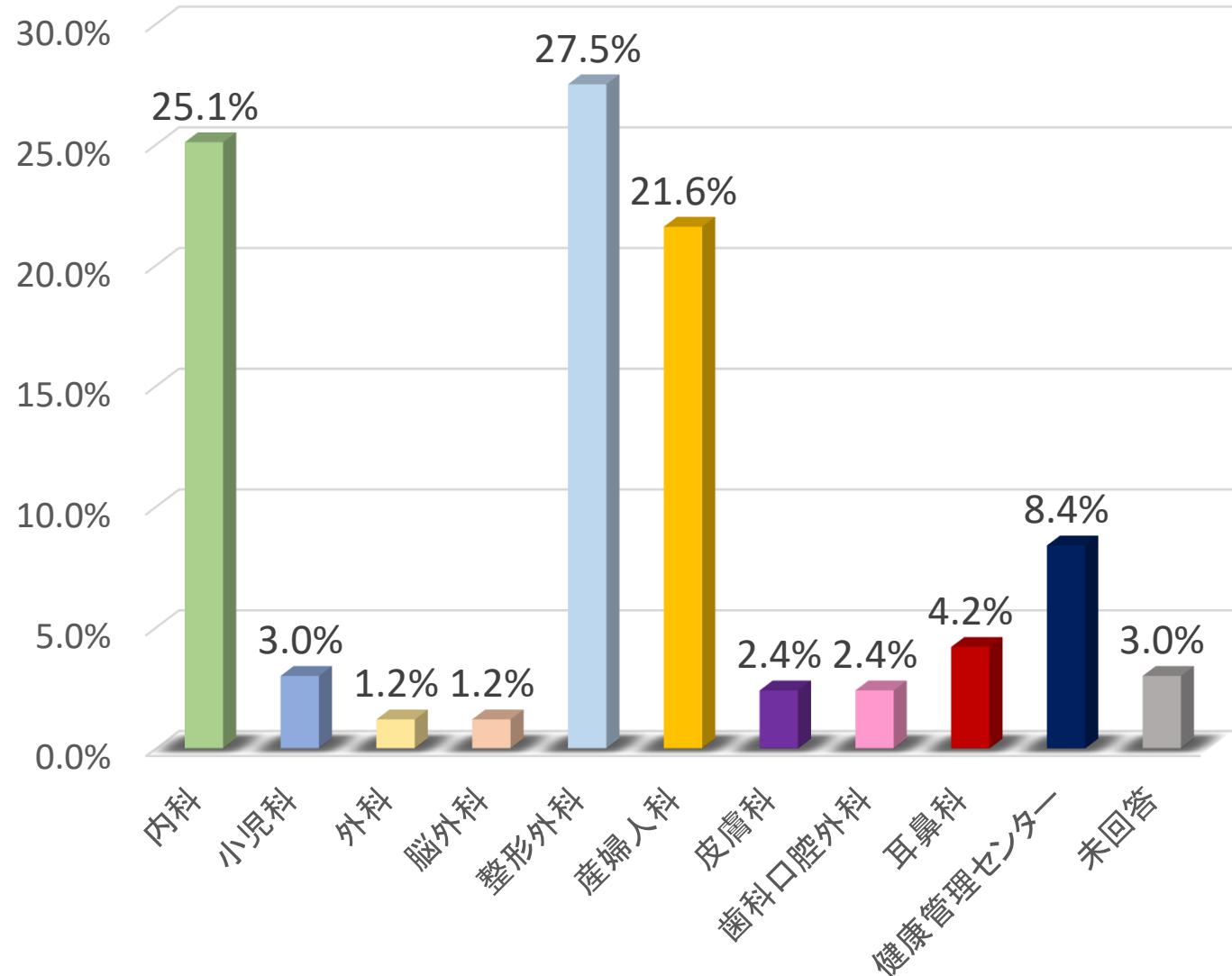
属性調査：年齢

選択肢	回答数(人)	構成比
10代	2	1.2%
20代	11	6.9%
30代	21	13.1%
40代	22	13.8%
50代	22	13.8%
60代	36	22.5%
70代	31	19.4%
80代以上	14	8.7%
未回答	1	0.6%
合計	160	100%

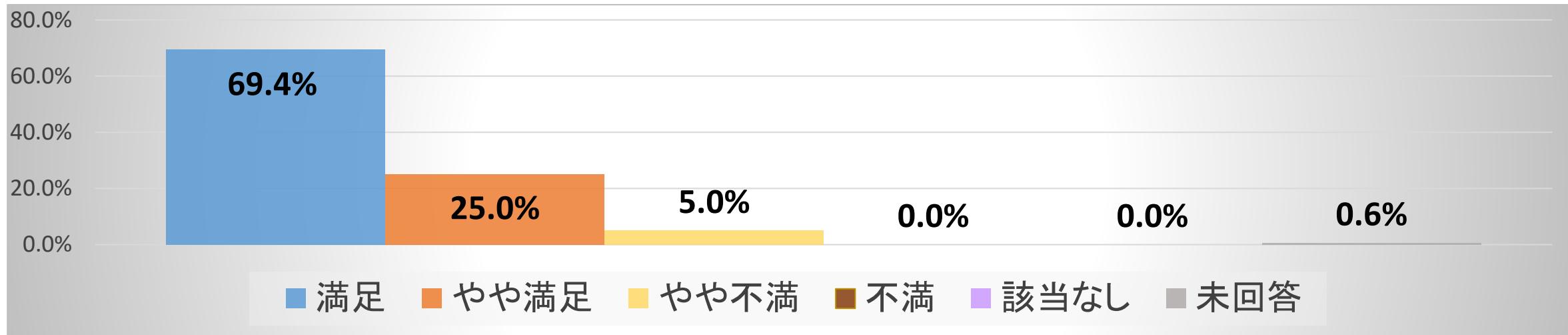


属性調査：受診科（複数受診あり）

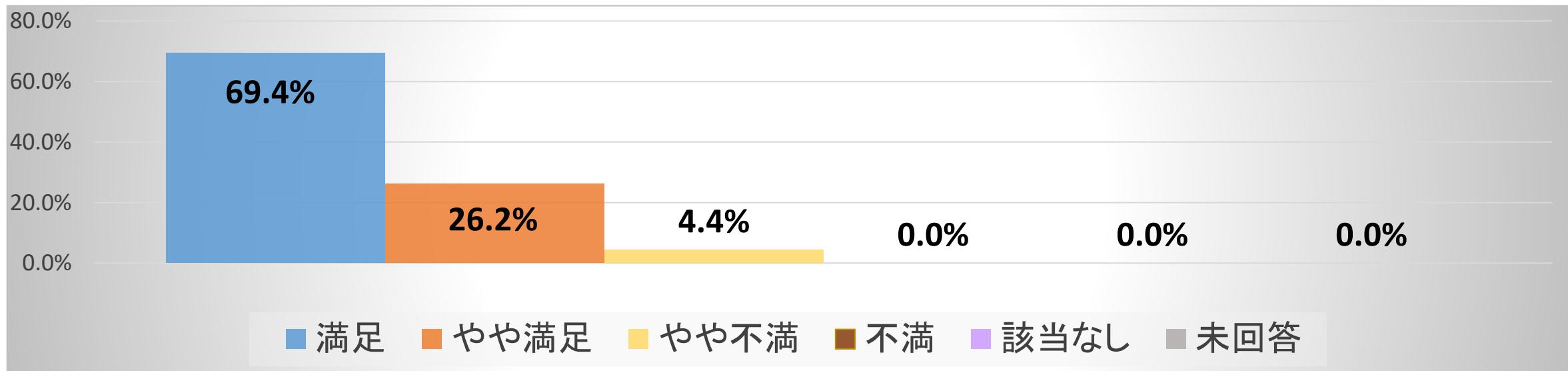
選択肢	回答数(人)	構成比
内科	42	25.1%
小児科	5	3.0%
外科	2	1.2%
脳外科	2	1.2%
整形外科	46	27.5%
産婦人科	36	21.6%
皮膚科	4	2.4%
歯科口腔外科	4	2.4%
耳鼻科	7	4.2%
健康管理センター	14	8.4%
未回答	5	3.0%
合計	167	100%



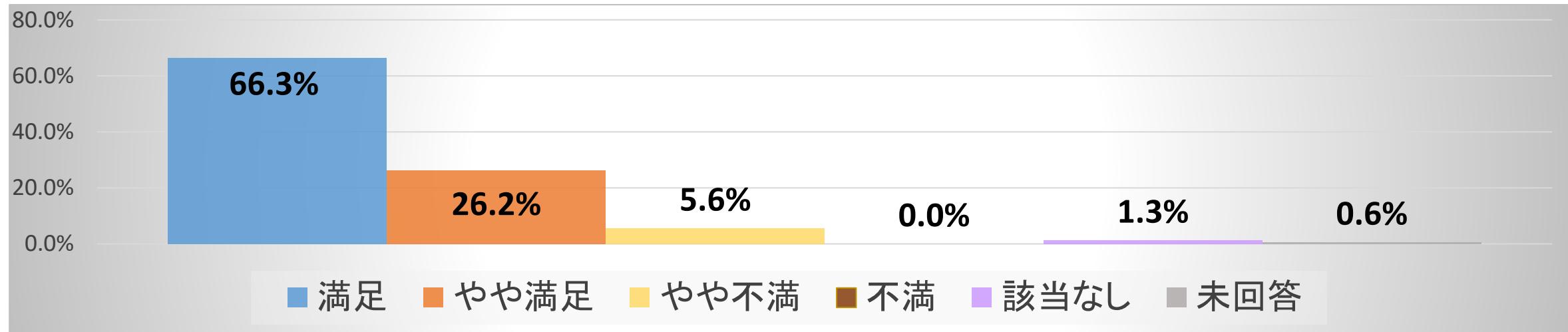
質問①：受付の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



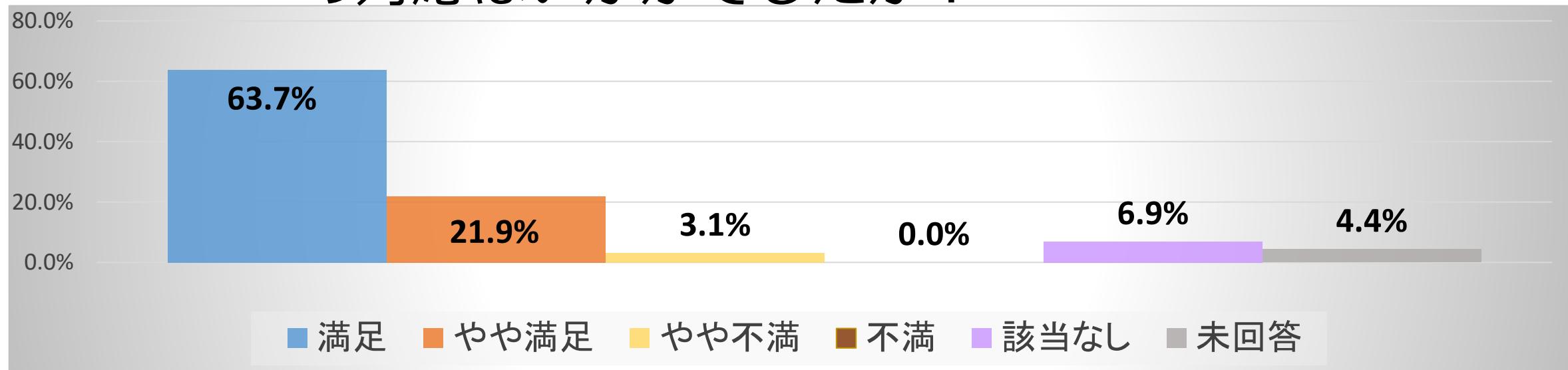
質問②：看護師の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



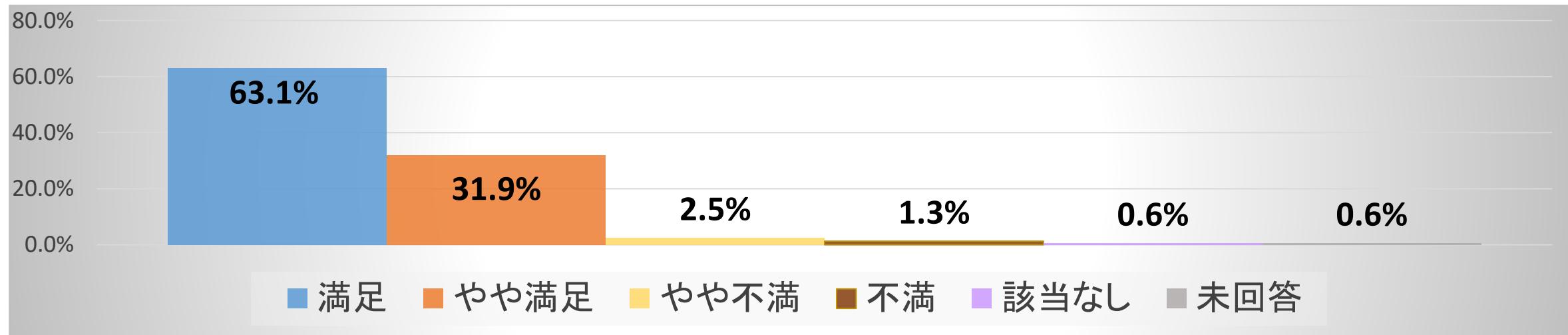
質問③：医師の説明や態度はいかがでしたか？



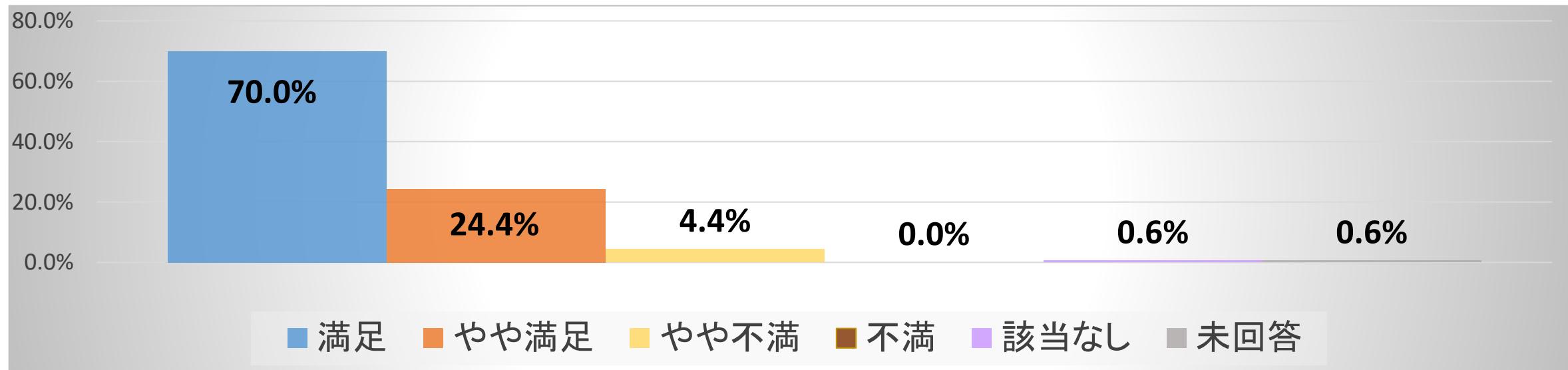
質問④：検査・放射線・薬剤・リハビリ・その他の職員の対応はいかがでしたか？



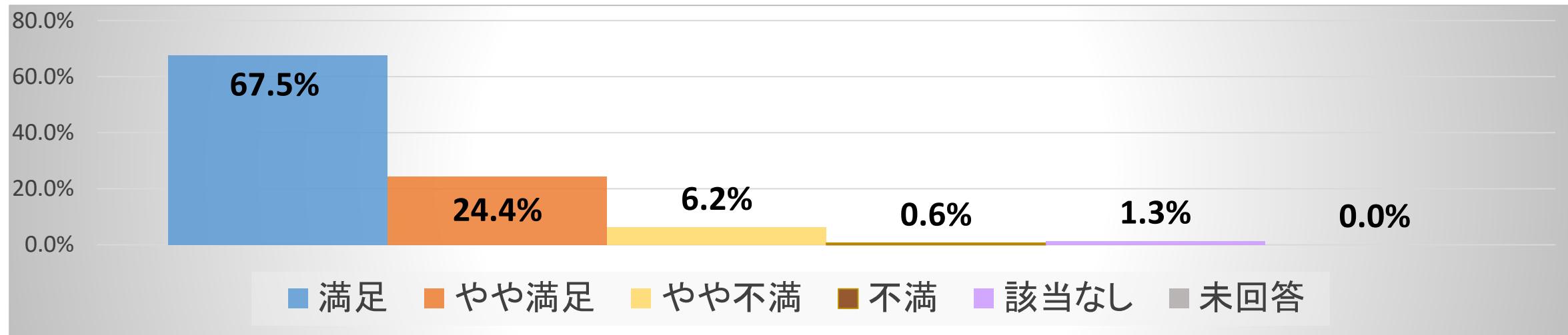
質問⑤：会計職員の態度や言葉づかいはいかがでしたか？



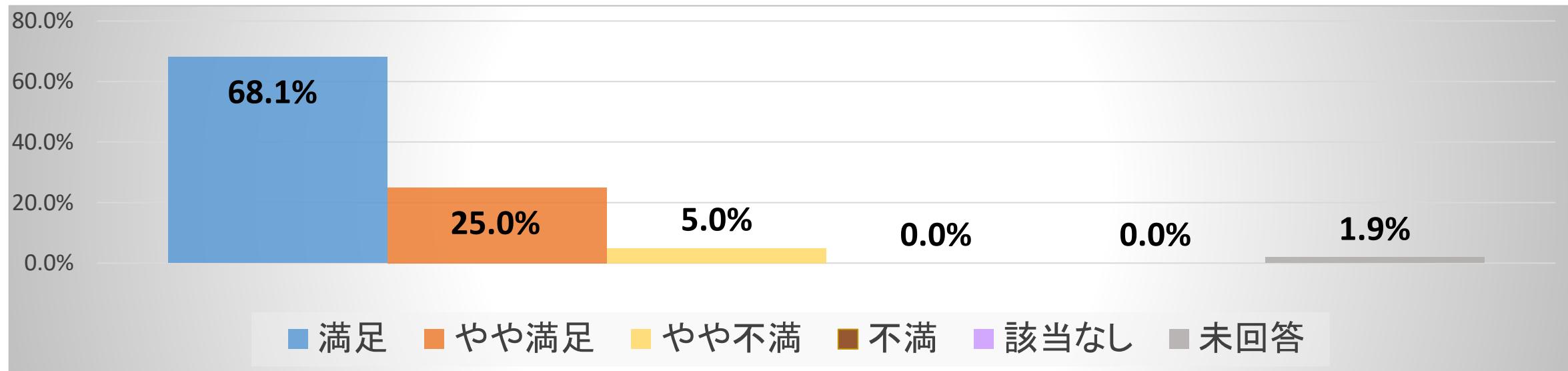
質問⑥：職員の身だしなみ・清潔感はいかがでしたか？



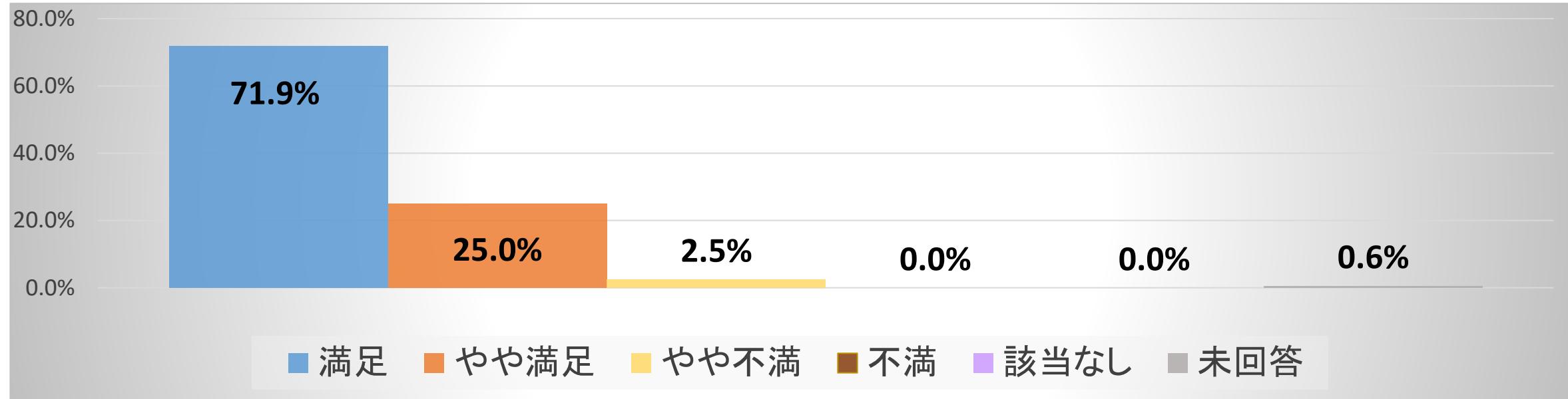
質問⑦：診察室でのプライバシー配慮はいかがでしたか？



質問⑧：トイレや洗面所は清潔で使いやすかったですか？



質問⑨：院内の清掃はいき届いていましたか？



お気付きの点（自由記載欄・原文のまま）

待ち時間について

- 会計に時間がかかる。常に2人とは言わないが、2人体制して欲しい。
- 予約ありなのに待ち時間が長すぎる。特に検査の結果を聞きにきただけなのに3時間も待ったことがある。
異常なしの結果だけで、電話でもできる話しなのに・・・。
- 妊娠8ヶ月です。病院が開くまでの待ち時間、立っているのが辛いです。いすがあつたらいいと思いました。
- 待ち時間がなあ・・・2時間半・・・受付後、1度病院抜けて15：00過ぎに来るのが良いのかなあ～、やっぱり。
皆様、お忙しい中、良く対応して下さってると感謝しています！！
- 受付～診察までの待ち時間が長いと思う。
- 時間がかかりすぎだと思います。疲れました。

病院について

- 入院中は、大変お世話になりました。
- いつもありがとうございます。
- 受診者の名前、生年月日の確認が徹底していて姿勢が素晴らしいと思います。他の病院ではここまでありません。
- いろいろな病気がでてくるねんれいなので、かかりつけにしたいと思っている。
- いざという時のかかりつけの病院にしたい。
- 現状維持でOKです。
- 特に不満はありません。ありがとうございます。

プライバシーについて

- ・ 患者間違いを防ぐため必要なこととは承知していますが、診察呼び出しの際、待合室でフルネームを大きな声で呼び出されるのがいやだと思うことがある。 (番号で呼んで近くで確認するなど出来ないでしょうか)

診療・検査について

- ・ 医師の説明不足
- ・ 私の理解が追いつかないでの、もう少しゆっくり説明下さると安心です。何回聞いても答えて下さるのは助かります
- ・ 採血の看護婦さんが体調を気遣ってくれ不妊の悩みも優しく聞いてくれて安心できた。
- ・ 初診の時でも再診の時でも検査から帰ってきた時でもこのまま待っていていいのかというのには気になります。
(このまま、まっていて呼ばれるのかと思う人もいるかもと)
- ・ 若い先生なので不安もあったが親切だし検査の先生も感じがよかったです。

接遇について

- ・ 笑顔とやさしさが一番だと思います。
- ・ スタッフの方が親切に接してくださり、安心して人間ドックを受けることができました。
- ・ 外来窓口対応（ピンク白衣着用者）言葉づかいに不満、お年寄りに対して言葉づかいがきつく思われた。
- ・ とても気持ちのよい先生とスタッフのみなさんでした。ありがとうございました。
- ・ みんなの言葉づかいがとてもきれいで丁寧！ そう感じました。
- ・ 先の予約までとっているので、よく変更することがあるのですが、いつも申し訳ないと思いつつお願ひするとみなさんこころよく変更してくださいます。対応がいつも親切丁寧なのでとても良いです。ありがとうございます
- ・ 婦人科の受付スタッフの方がいつも言葉遣いが丁寧で感じが良いです。
- ・ いつも対応良く接していただきありがとうございます。

予約について

- ・ 予約枠の設定方法を見なおしてほしい。
- ・ 産婦人科を時間予約制にしてほしい。時間が読めないので・・。

施設環境・清掃について

- ・ 病院周囲の植裁の管理手入れに努力が必要か？
- ・ トイレ（女子）音が気になるのでなにか音消しをつけてほしい。