

2025年度 患者満足度調査 集計結果 ～外来～

1. 調査目的

皆様にご満足いただける病院を目指し、ご意見、ご要望を把握し医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用することを目的とする。

2. 実施期間

2025年9月1日～2025年9月30日（外来休診日を除く）

3. 調査対象

調査実施期間に外来受診された患者

4. 回収数

874枚 （配布数912枚 回収率96%）

5. 調査結果について

当院では、2025年9月に患者満足度調査を実施し、874名の方から回答をいただきました。

この度の調査にご協力いただきました皆さまに心より御礼申し上げます。

前年度と同様に、患者さんへの職員の対応、院内設備、総合評価に関して9割近くの方が「満足」「やや満足」との回答をしていただきました。たくさんの温かい言葉もいただきありがとうございます。

前年度と比べ「当院を勧めたいか？」に関して「勧めたい」「どちらかといえば勧めたい」の回答が2.7%増え、「待ち時間」に関しても「まあまあ長い」「長い」の回答が0.4%減少しました。頂いたご意見を活かし当院の基本理念である「思いやりの医療」を目指し、さらに改善に努めてまいります。

ご意見箱は、外来リハビリ室前及び各病棟エレベーターホールに通年設置しております。

何かお気づきのことがございましたら、どんな些細なことでもかまいませんので、ご意見をお聞かせいただければ幸いです。

皆様より頂きましたご意見の回答は次頁の通りです。ご参照ください。

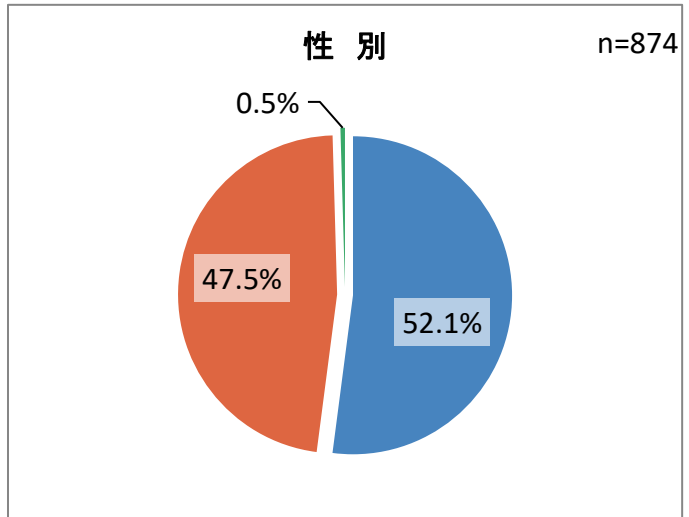
【ご意見の抜粋】

ご意見	回答
会計の待ち時間が長い。	いつもご指摘頂いていることですが改善に至っていない状況です。会計に関して具体的な原因を追求するために、現在ファイル返却後から支払いまでの実際の時間調査を実施しています。その結果を元に改善に努めて参ります。
病院受診と入院患者の面会に行きたいが受診に呼ばれるかと思うと面会へ行けず無駄な時間を過ごすことになった。	先のような状況の場合は、遠慮なく受付にお伝え頂きましたら対応いたします。不在する旨や戻った旨を受付にお伝え頂ければ、来院順に応じてできるだけ早急にお呼びいたします。
包帯の巻き方が、外れやすい時とそうでない時がある。	貴重なご意見ありがとうございます。きつく巻きすぎると傷に対し悪影響を及ぼす場合もあります。一定の巻き方ができるよう外来看護師全員で技術の向上に努めます。
外科・整形外科を設けて欲しい。	近隣の状況、人材の確保、設備などの面から外科、整形の開設は難しい状況にあります。 ご理解いただきますようお願いいたします。
血液検査の結果が欲しい。	基本的には診察時にお渡しするようにしています。 ご不足な点があれば診察時にお声掛けください。
薬が2ヶ月から1ヶ月となったが、再々通院できないので2ヶ月とならないか？	薬の投薬期間は、病状により医師が判断しております。 診察時に医師とご相談くださいますようお願いいたします。
受診者の呼び出しについて、出来れば名前を呼ぶというやり方を改善して欲しい。個人情報の観点からみても改善が必要と思われる。	当院では、受付・会計・診察室・検査等での呼び出しについて、原則患者さんの間違い防止のためにお名前でお呼びすることとしておりますが、番号等名前以外での呼び出しも可能となっております。ご希望があれば受付時にお申し出くださいますようお願いいたします。
待ち時間や予約ができるシステムを導入して欲しい。	システムの導入は、検討させていただきます。
駐車場が狭い。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。現状では、駐車場の改修はコスト面から難しい状況にあります。 ご理解いただきますようお願いいたします。

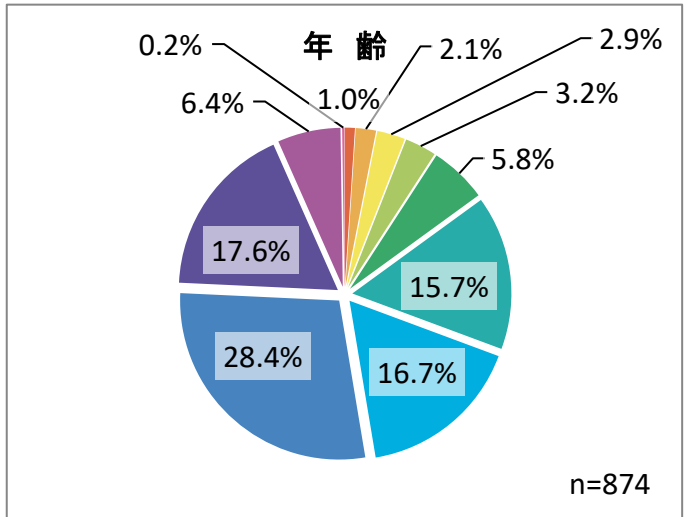
<p>ファイルが古くて汚い。</p>	<p>令和8年1月より新しいファイルを用意いたしました。今後は定期的にファイルを新しいものと交換してまいります。</p>
<p>検査中にカーテン越しに聞こえるスタッフの声が大きい。</p>	<p>超音波検査のことと思われます。研修のため指導者と共に検査をさせていただいておりました。事前のご案内が欠けておりました。大変申し訳ありませんでした。今後は、研修中のご案内をし、ご了承を得た上で検査をさせていただきます。</p>
<p>検査室の方からの話し声や笑い声が耳障りだ。</p>	<p>配慮に欠けておりました。申し訳ございません。私語を慎み気を付けてまいります。</p>
<p>マスクをしていない患者さんがたまにいますので徹底して頂きたい。</p>	<p>受付時にマスク着用の声掛けをしておりますが、不十分で申し訳ありません。徹底できるよう努力してまいります。</p>
<p>処置室の椅子が割れていた。</p>	<p>椅子の座面が割れておりご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご指摘ありがとうございました。今後はこのようなことがないように事前に備品点検をしてまいります。</p>
<p>時々寒い。</p>	<p>冷房は26℃、暖房は23℃に設定して管理しております。受付では温度計を設置し微調整を行っております。室温に関して何かありましたら受付にお申し出ください。</p>
<p>Wi-Fiを設置して欲しい。</p>	<p>セキュリティの問題により、Wi-Fi設置の予定はございません。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

Q 診察を受ける方の性別と年齢は？

凡例	性別	2025年度	比率
■	男	455	52.1%
■	女	415	47.5%
■	未記入等	4	0.5%
	合計	874	100.0%

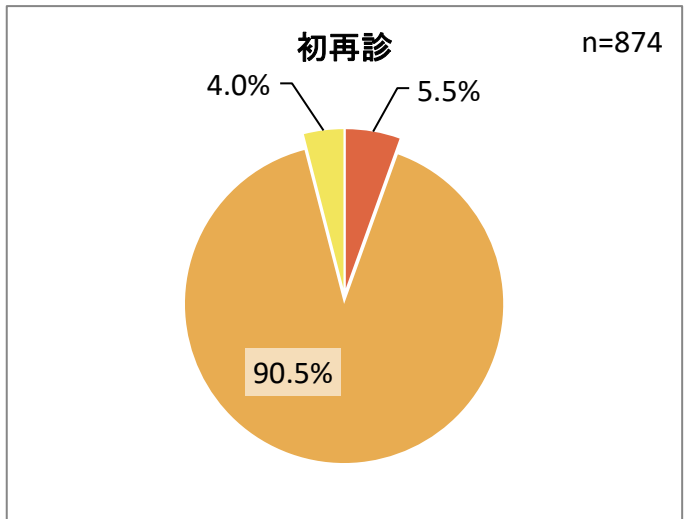


凡例	年齢	2025年度	比率
■	10歳未満	9	1.0%
■	10歳代	18	2.1%
■	20歳代	25	2.9%
■	30歳代	28	3.2%
■	40歳代	51	5.8%
■	50歳代	137	15.7%
■	60歳代	146	16.7%
■	70歳代	248	28.4%
■	80歳代	154	17.6%
■	90歳以上	56	6.4%
■	未記入等	2	0.2%
	合計	874	100.0%

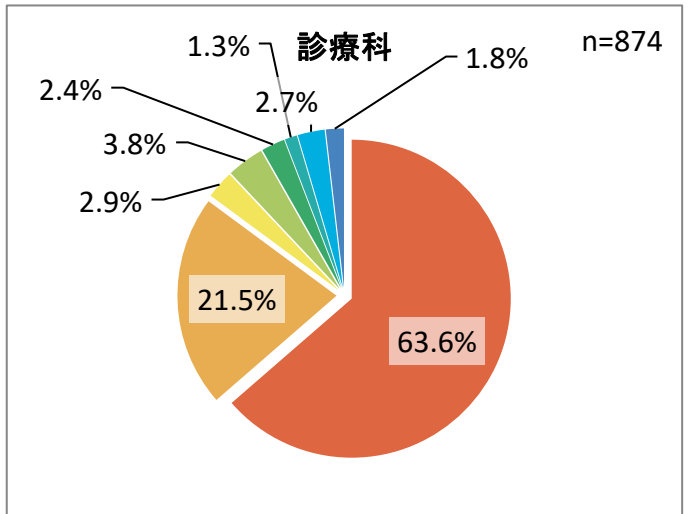


Q 本日は何科を受診されましたか？

凡例	初再診	2025年度	比率
■	初診	48	5.5%
■	再診	791	90.5%
■	未記入等	35	4.0%
	合計	874	100.0%

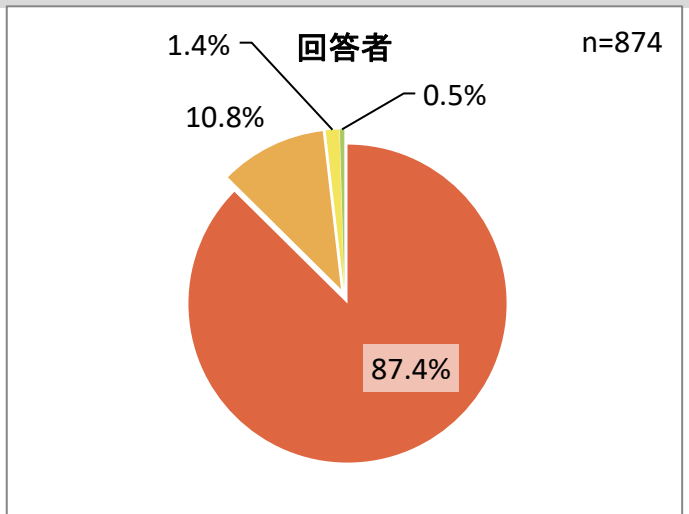


凡例	診療科	2025年度	比率
■	内科	556	63.6%
■	皮膚科	188	21.5%
■	熱傷（やけど）	25	2.9%
■	内科+皮膚科	33	3.8%
■	リハビリ	21	2.4%
■	検査	11	1.3%
■	その他	24	2.7%
■	未記入等	16	1.8%
	合計	874	100.0%



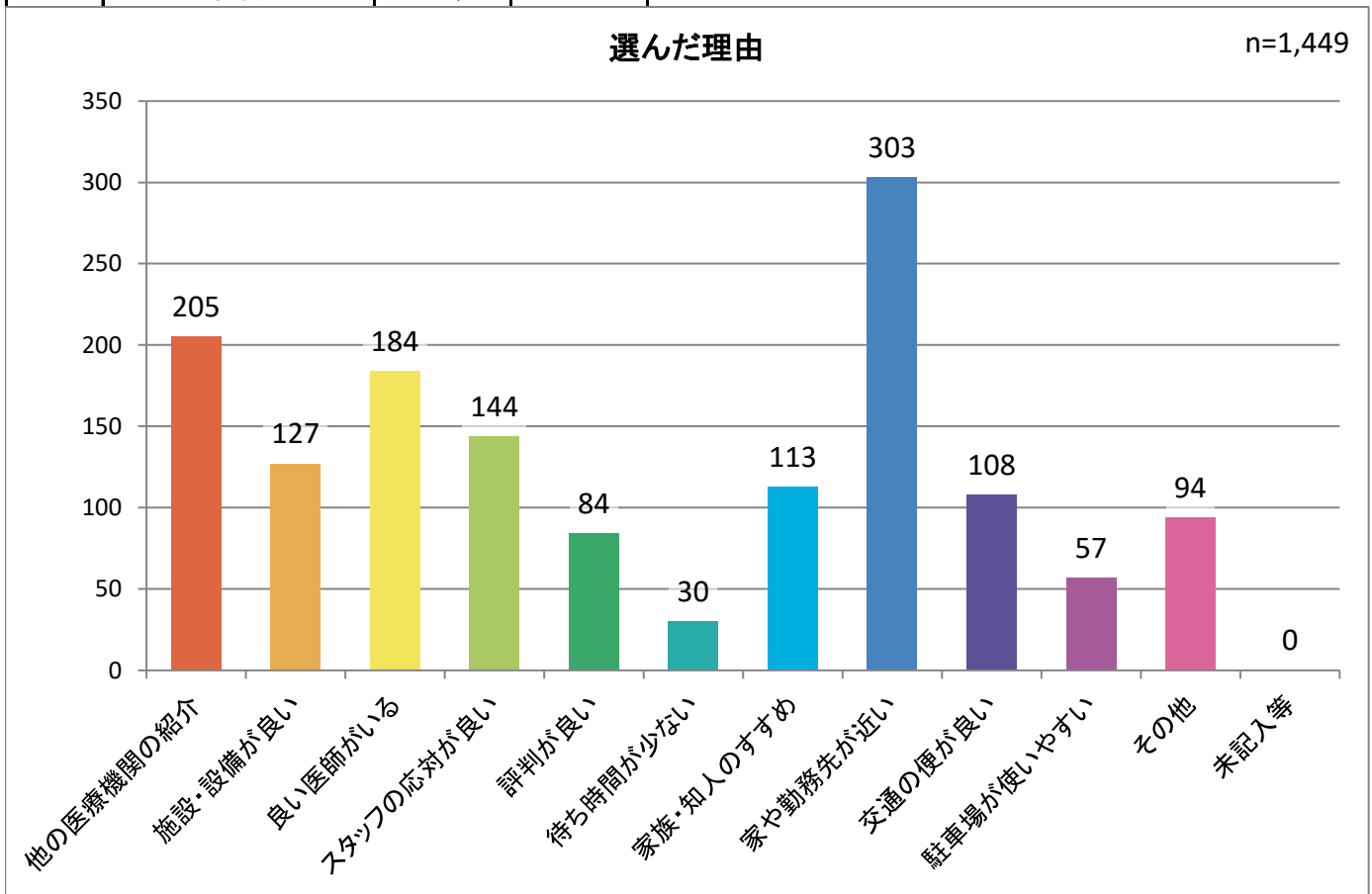
Q このアンケートに答えているのはどなたですか？

凡例	回答者	2025年度	比率
■	患者本人	764	87.4%
■	家族・親戚	94	10.8%
■	その他	12	1.4%
■	未記入等	4	0.5%
	合計	874	100.0%



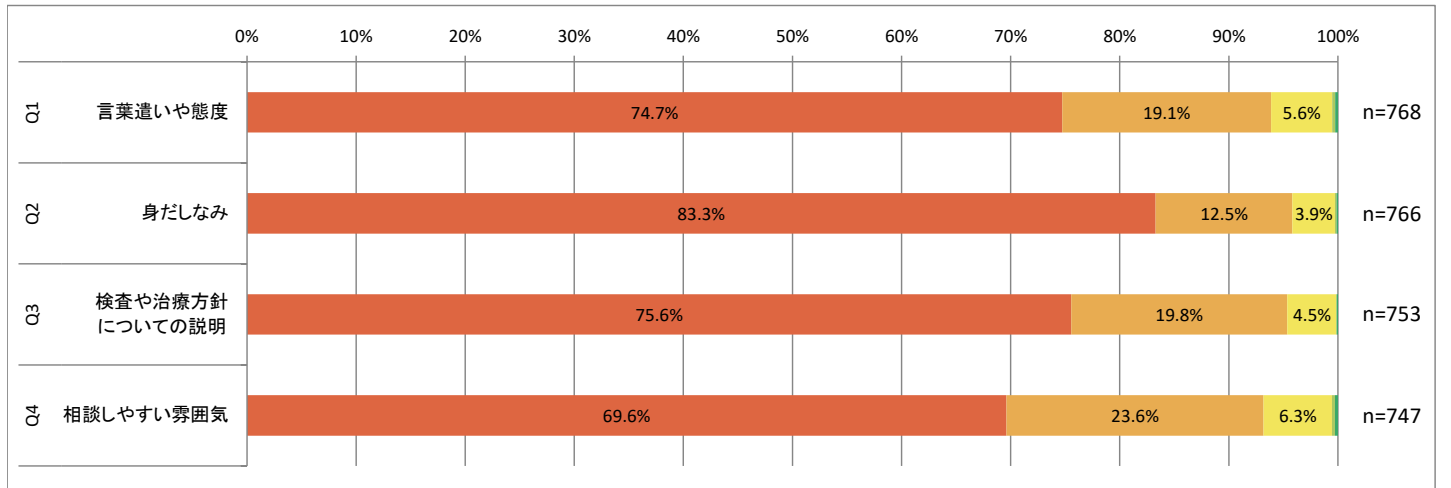
Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

凡例	選んだ理由	2025年度	比率
■	他の医療機関の紹介	205	14.1%
■	施設・設備が良い	127	8.8%
■	良い医師がいる	184	12.7%
■	スタッフの対応が良い	144	9.9%
■	評判が良い	84	5.8%
■	待ち時間が少ない	30	2.1%
■	家族・知人のすすめ	113	7.8%
■	家や勤務先が近い	303	20.9%
■	交通の便が良い	108	7.5%
■	駐車場が使いやすい	57	3.9%
■	その他	94	6.5%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	1,449	100.0%

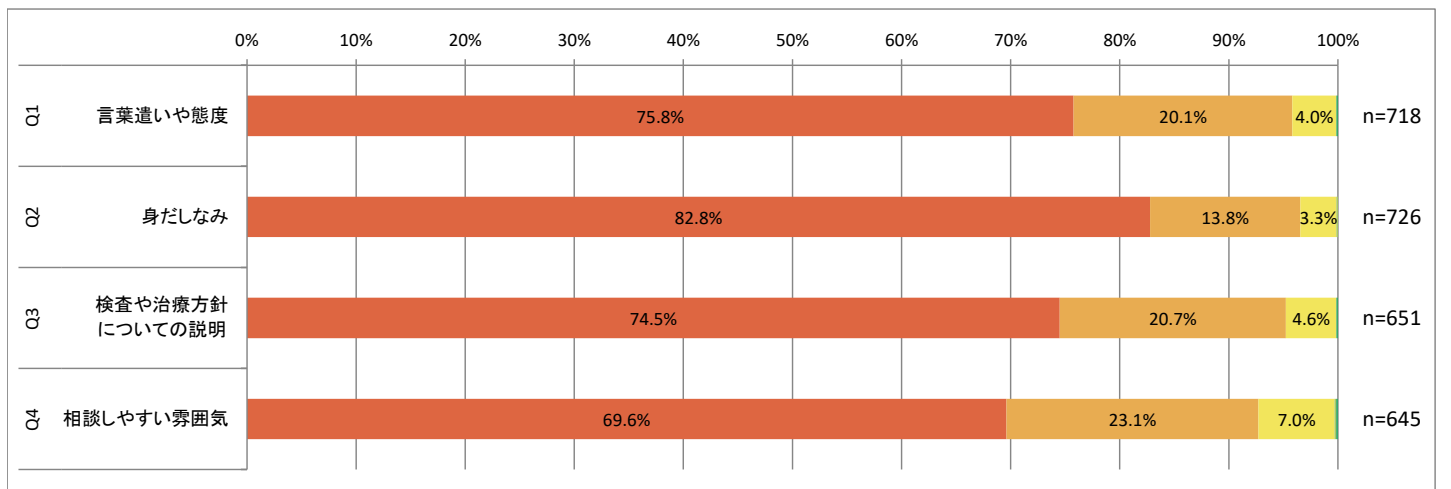


Q 病院のスタッフの対応について

医師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	574	74.7%	147	19.1%	43	5.6%	2	0.3%	2	0.3%	768	100.0%
Q2 身だしなみ	638	83.3%	96	12.5%	30	3.9%	1	0.1%	1	0.1%	766	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	569	75.6%	149	19.8%	34	4.5%	0	0.0%	1	0.1%	753	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	520	69.6%	176	23.6%	47	6.3%	2	0.3%	2	0.3%	747	100.0%

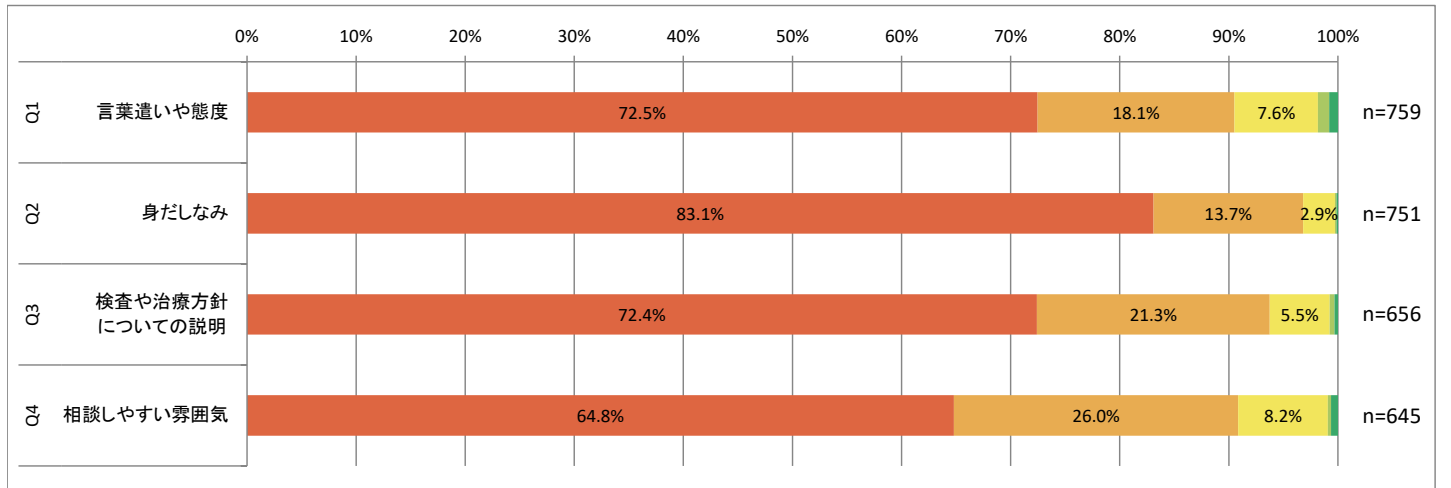


看護師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	544	75.8%	144	20.1%	29	4.0%	0	0.0%	1	0.1%	718	100.0%
Q2 身だしなみ	601	82.8%	100	13.8%	24	3.3%	1	0.1%	0	0.0%	726	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	485	74.5%	135	20.7%	30	4.6%	0	0.0%	1	0.2%	651	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	449	69.6%	149	23.1%	45	7.0%	1	0.2%	1	0.2%	645	100.0%

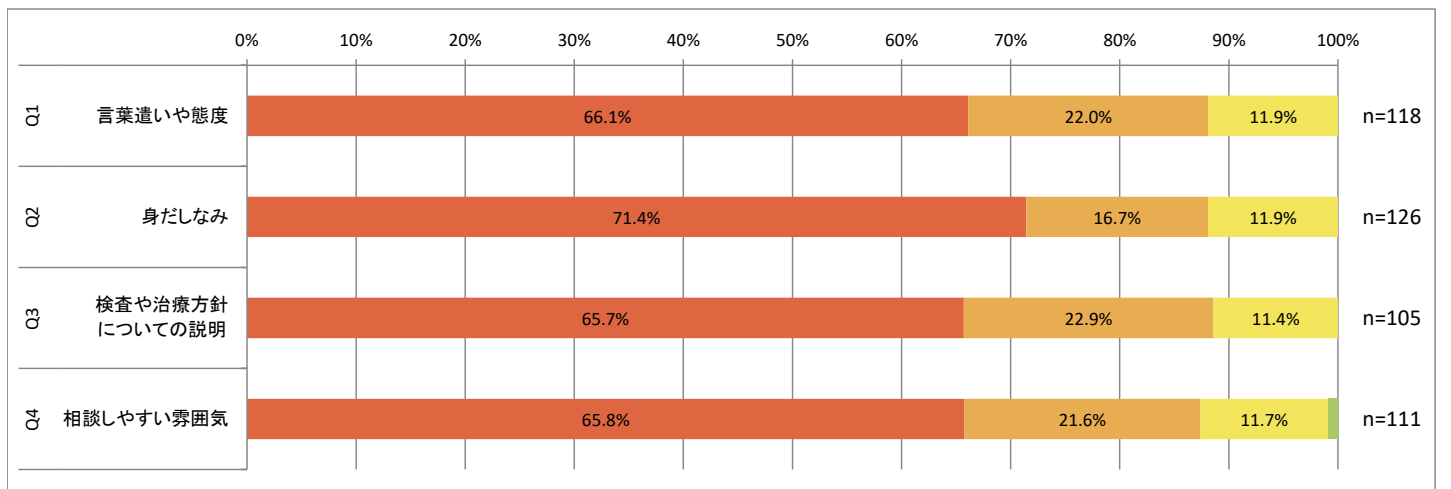


Q 病院のスタッフの対応について

受付・会計	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	550	72.5%	137	18.1%	58	7.6%	8	1.1%	6	0.8%	759	100.0%
Q2 身だしなみ	624	83.1%	103	13.7%	22	2.9%	1	0.1%	1	0.1%	751	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	475	72.4%	140	21.3%	36	5.5%	3	0.5%	2	0.3%	656	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	418	64.8%	168	26.0%	53	8.2%	2	0.3%	4	0.6%	645	100.0%

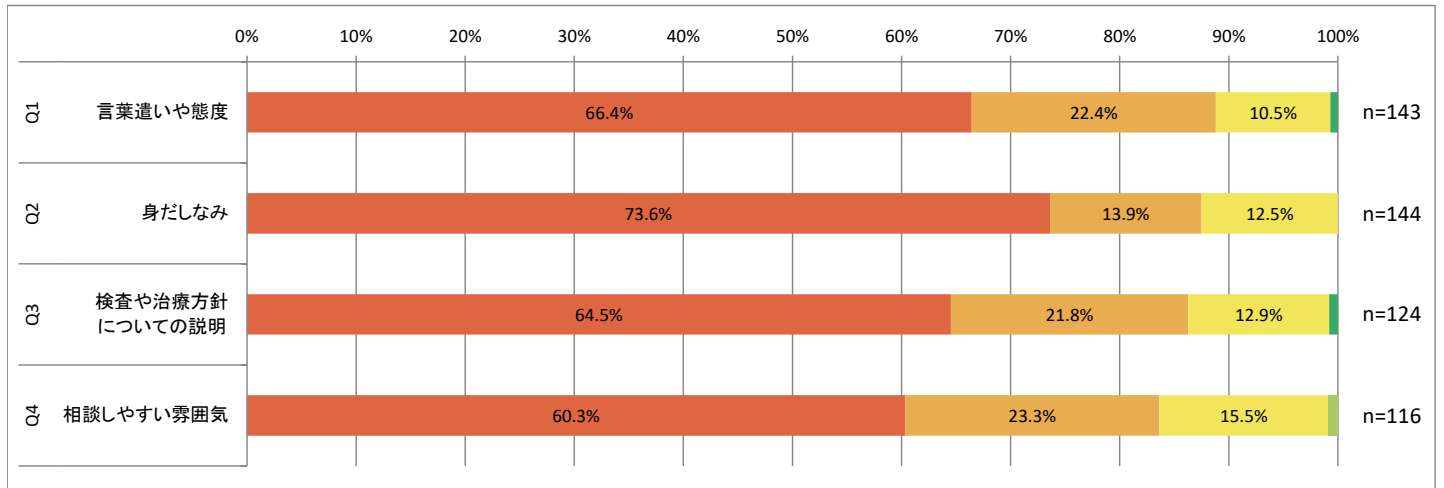


リハビリ	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	78	66.1%	26	22.0%	14	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	118	100.0%
Q2 身だしなみ	90	71.4%	21	16.7%	15	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	126	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	69	65.7%	24	22.9%	12	11.4%	0	0.0%	0	0.0%	105	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	73	65.8%	24	21.6%	13	11.7%	1	0.9%	0	0.0%	111	100.0%

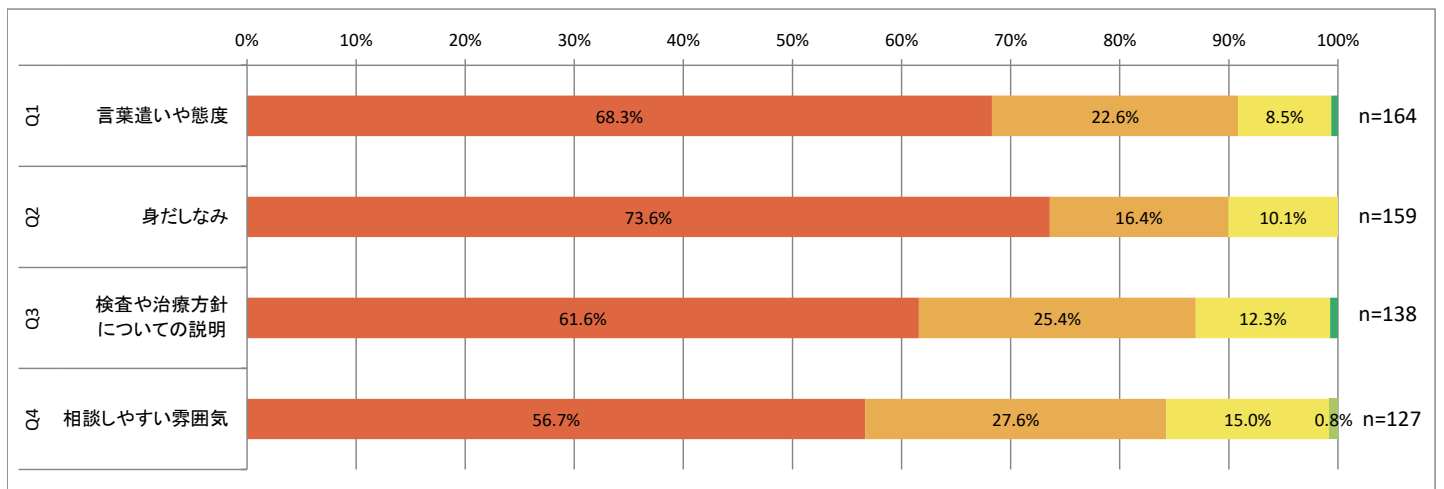


Q 病院のスタッフの対応について

放射線技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	95	66.4%	32	22.4%	15	10.5%	0	0.0%	1	0.7%	143	100.0%
Q2 身だしなみ	106	73.6%	20	13.9%	18	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	144	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	80	64.5%	27	21.8%	16	12.9%	0	0.0%	1	0.8%	124	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	70	60.3%	27	23.3%	18	15.5%	1	0.9%	0	0.0%	116	100.0%

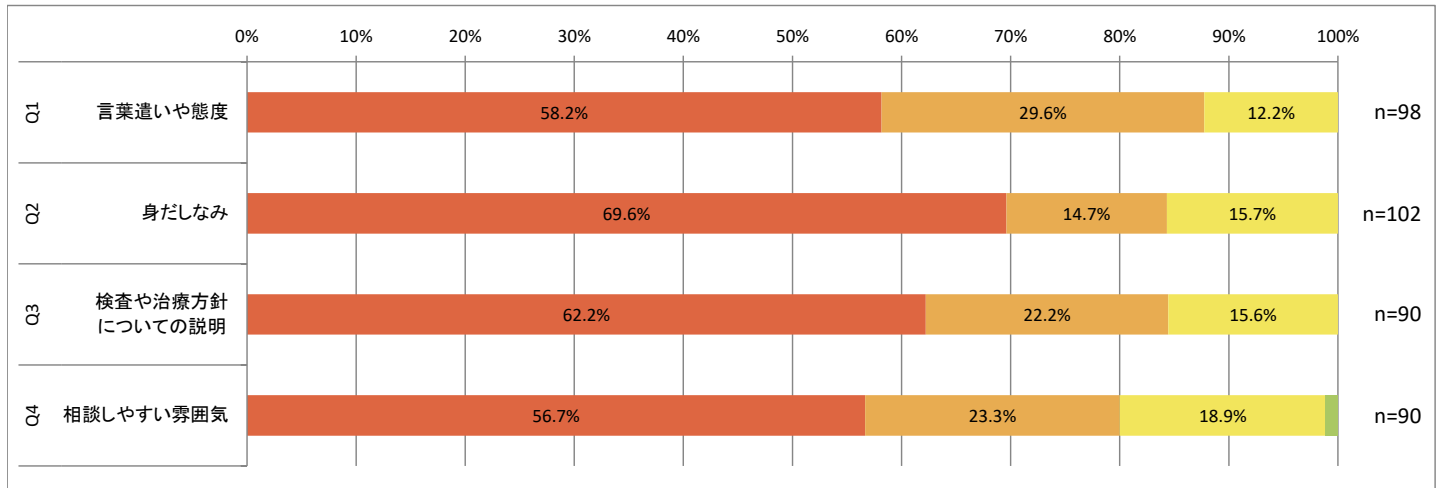


検査技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	112	68.3%	37	22.6%	14	8.5%	0	0.0%	1	0.6%	164	100.0%
Q2 身だしなみ	117	73.6%	26	16.4%	16	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	159	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	85	61.6%	35	25.4%	17	12.3%	0	0.0%	1	0.7%	138	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	72	56.7%	35	27.6%	19	15.0%	1	0.8%	0	0.0%	127	100.0%

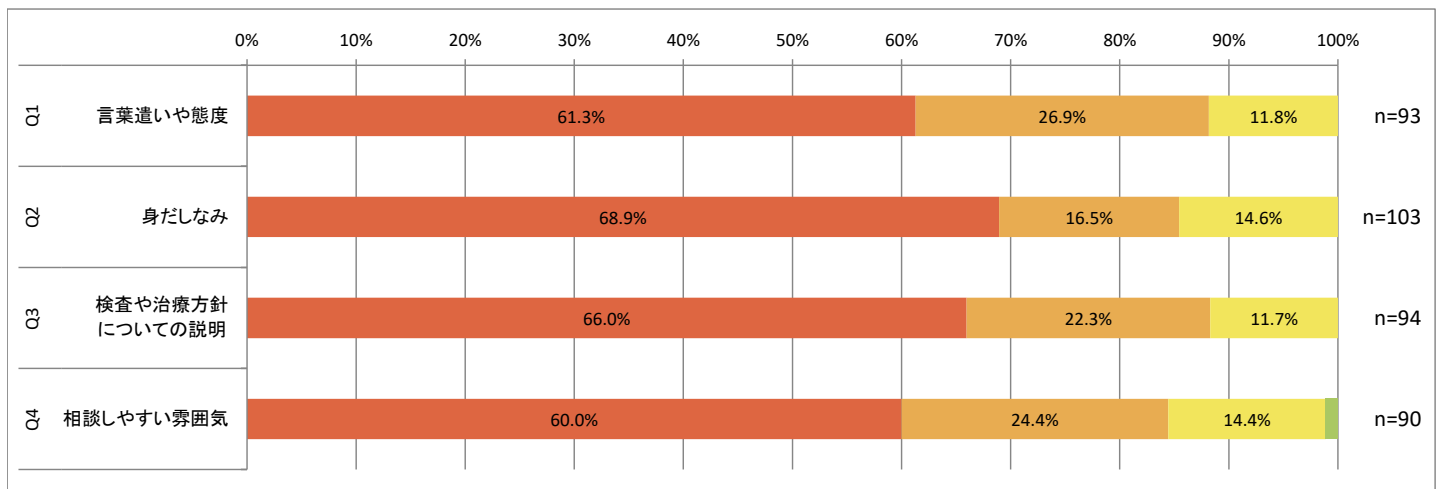


Q 病院のスタッフの対応について

管理栄養士	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	57	58.2%	29	29.6%	12	12.2%	0	0.0%	0	0.0%	98	100.0%
Q2 身だしなみ	71	69.6%	15	14.7%	16	15.7%	0	0.0%	0	0.0%	102	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	56	62.2%	20	22.2%	14	15.6%	0	0.0%	0	0.0%	90	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	51	56.7%	21	23.3%	17	18.9%	1	1.1%	0	0.0%	90	100.0%

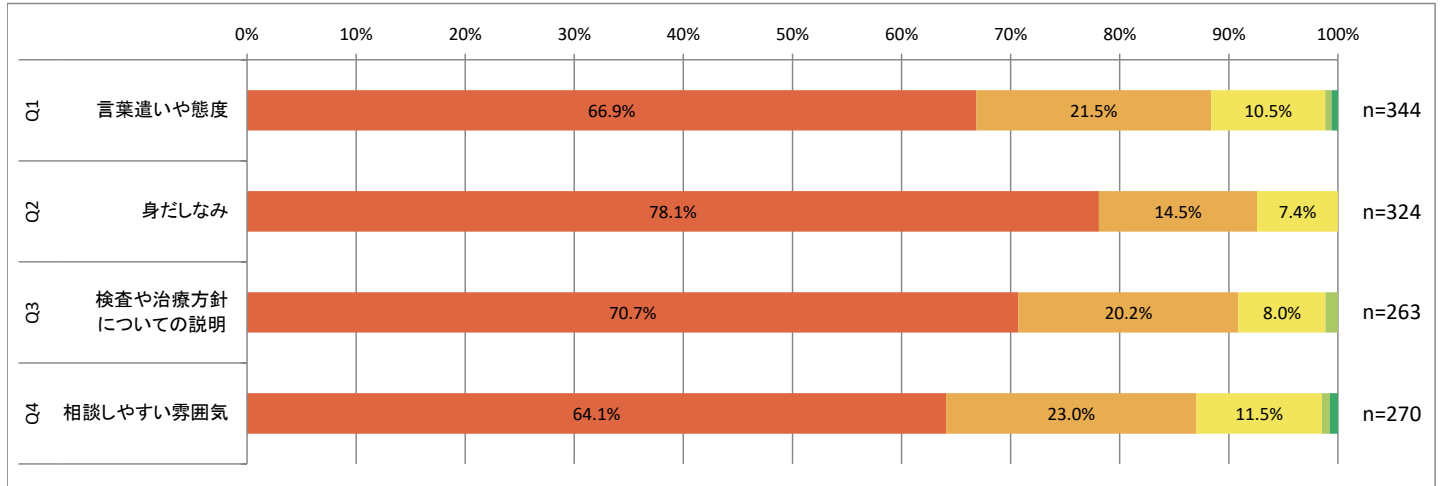


相談員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	57	61.3%	25	26.9%	11	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	93	100.0%
Q2 身だしなみ	71	68.9%	17	16.5%	15	14.6%	0	0.0%	0	0.0%	103	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	62	66.0%	21	22.3%	11	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	94	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	54	60.0%	22	24.4%	13	14.4%	1	1.1%	0	0.0%	90	100.0%



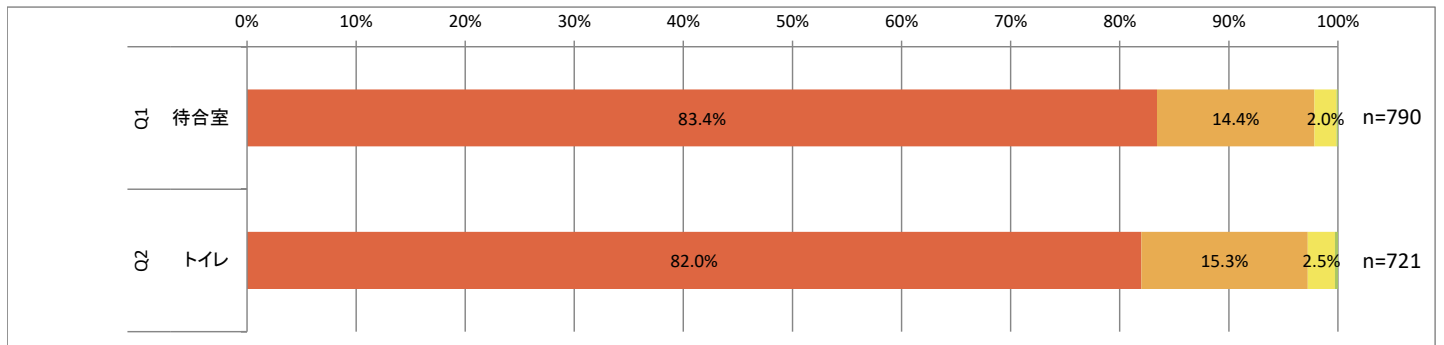
Q 病院のスタッフの対応について

事務員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	230	66.9%	74	21.5%	36	10.5%	2	0.6%	2	0.6%	344	100.0%
Q2 身だしなみ	253	78.1%	47	14.5%	24	7.4%	0	0.0%	0	0.0%	324	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	186	70.7%	53	20.2%	21	8.0%	3	1.1%	0	0.0%	263	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	173	64.1%	62	23.0%	31	11.5%	2	0.7%	2	0.7%	270	100.0%



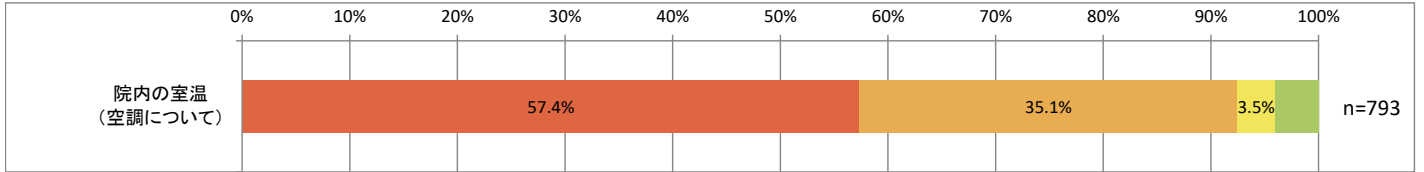
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

清潔	きれい		どちらかといえばきれい		どちらともいえない		どちらかといえば汚い		汚い		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 待合室	659	83.4%	114	14.4%	16	2.0%	1	0.1%	0	0.0%	790	100.0%
Q2 トイレ	591	82.0%	110	15.3%	18	2.5%	2	0.3%	0	0.0%	721	100.0%

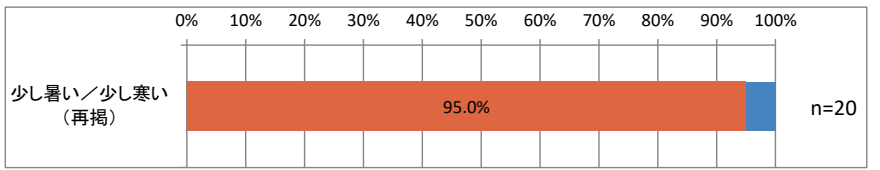


Q 院内の室温は適切でしたか？(空調について)

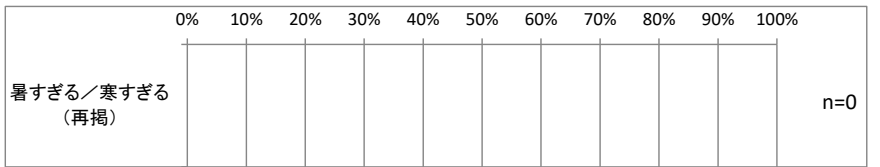
院内の室温 (空調について)	快適		まあまあ快適		どちらともいえない		少し暑い／少し寒い		暑すぎる／寒すぎる		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	455	57.4%	278	35.1%	28	3.5%	32	4.0%	0	0.0%	793	100.0%



少し暑い／少し寒い (再掲)	少し暑い	少し寒い	合計	
	2025年度	19	1	20
	比率	95.0%	5.0%	100.0%

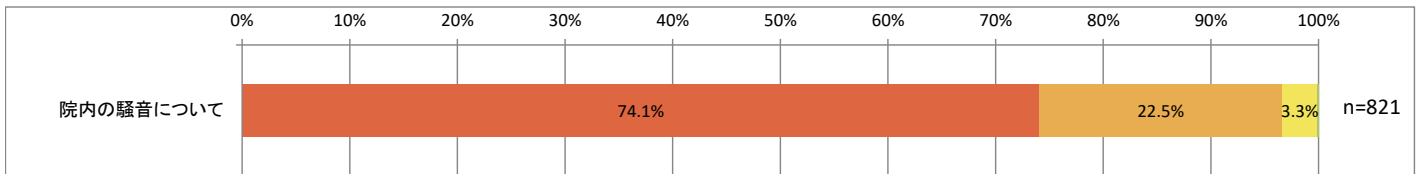


暑すぎる／寒すぎる (再掲)	暑すぎる	寒すぎる	合計	
	2025年度	0	0	0
	比率	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



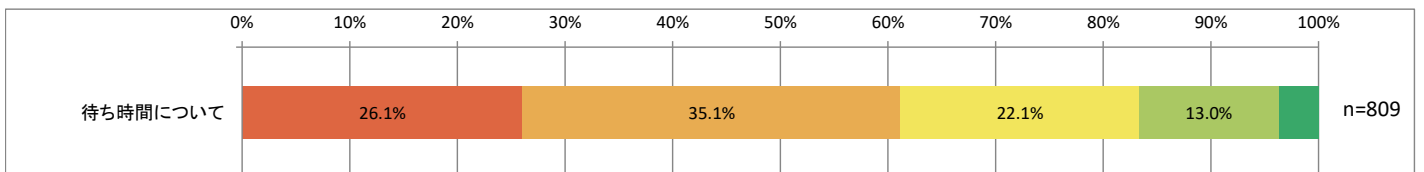
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

院内の騒音について	静か		どちらかといえば静か		どちらともいえない		どちらかといえばうるさい		うるさい		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	608	74.1%	185	22.5%	27	3.3%	1	0.1%	0	0.0%	821	100.0%



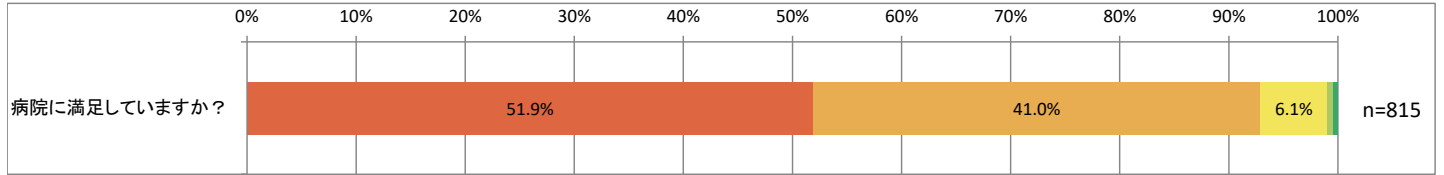
Q 待ち時間はどうでしたか？

待ち時間	ちょうどいい		まあまあちょうどいい		どちらともいえない		まあまあ長い		長い		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	待ち時間について	211	26.1%	284	35.1%	179	22.1%	105	13.0%	30	3.7%	809



Q 全体としてこの病院に満足していますか？

病院に満足していますか？	満足		どちらかといえば満足		どちらともいえない		どちらかといえば不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	423	51.9%	334	41.0%	50	6.1%	5	0.6%	3	0.4%	815	100.0%



Q 友人やご家族に長崎病院を勧めたいと思いますか？

当院を勧めたいですか？	勧めたい		どちらかといえば勧めたい		どちらともいえない		どちらかといえば勧めたくない		勧めたくない		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	331	41.6%	319	40.1%	139	17.5%	3	0.4%	4	0.5%	796	100.0%

