

# 2025年度 外来患者満足度調査 結果報告

○外来満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の外来医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2025年11月10日（月）～11月14日（金）に「外来満足度調査」を実施いたしました。

このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

**実施日** 2025年11月10日（月）～11月14日（金） 計5日間

**調査方法** 外来受診終了後、アンケート用紙を配布し、回収箱にて回収。  
※WEB回答の場合は、事務局が随時e-kanagawa電子申請システムにてデータを回収

**回収状況**

配布数	3,476
回収数	2,004（うちWEB回答：216件）
回収率	57.7%

## 表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。各問では、無回答は除いています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。
- 「複数回答可」と表示のある設問は、有効回答数が回収数を上回る場合があります。

## <アンケート集計結果 目次>

### 【患者属性に関すること】

問1	初再診	P.3
問2	年齢	

### 【満足度に関すること】

問3	待ち時間	P.3
問4	待ち時間に対する意見	P.4
問5	職員の接遇・満足度	P.4
問6	電話対応	P.5
問7	設備・環境	P.5
問8	案内看板・表示	P.6
問9	総合満足度	P.6

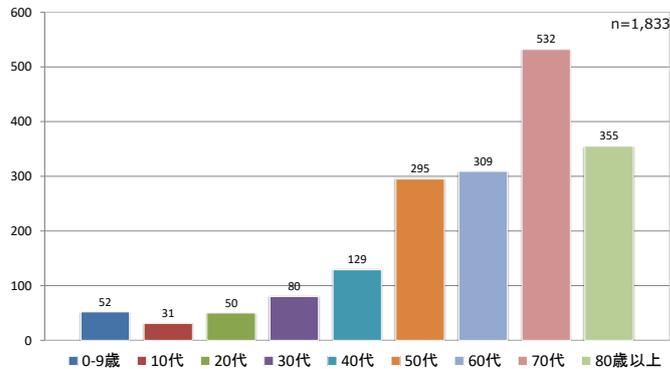
## 【患者属性に関すること】

問1 本日、受診する科は初めてですか。



初めて	
120	6.6%
2回目以降	
1,709	93.4%
合計(未記入除く)	
1,829	

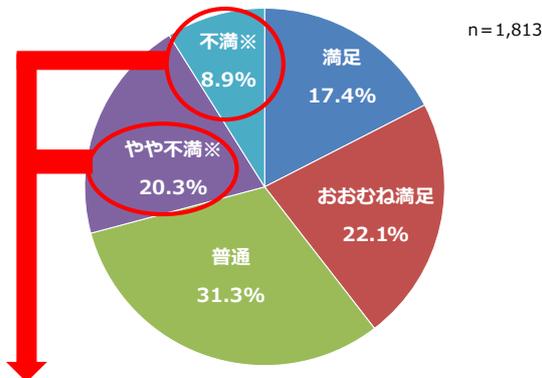
問2 患者さんの年齢をお聞きします。



0-9歳	10歳代	20歳代
52	31	50
2.8%	1.7%	2.7%
30歳代	40歳代	50歳代
80	129	295
4.4%	7.0%	16.1%
60歳代	70歳代	80歳以上
309	532	355
16.9%	29.0%	19.4%
合計(未記入除く)		
1,833		

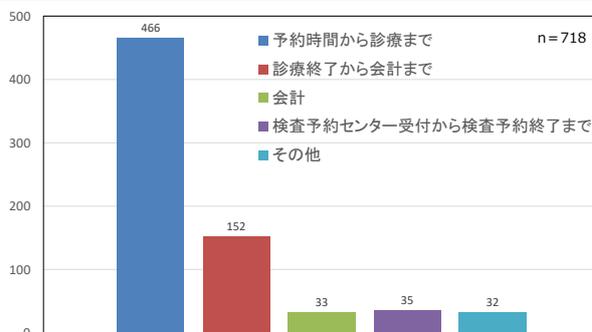
## 【満足度に関すること】

問3 待ち時間はいかがですか。



2025年	
満足	316 17.4%
おおむね満足	401 22.1%
普通	567 31.3%
やや不満	368 20.3%
不満	161 8.9%
合計(未記入除く)	
1,813	

【補足質問】「やや不満」または「不満」に○をつけた場合は待ち時間が長いと感じる場所を教えてください。(複数回答可)



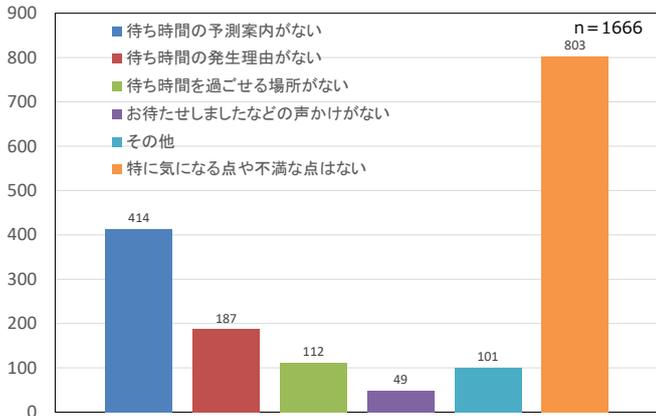
2025年	
予約時間から診療まで	466 64.9%
診療終了から会計	152 21.2%
会計	33 4.6%
検査予約センター受付から検査予約終了まで	35 4.9%
その他	32 4.5%
合計(未記入除く)	
718	

※同一人物が複数選択肢を選択すると、それぞれの選択肢に対し1点分として計上されるため、上記「やや不満」及び「不満」を選択した人数とは一致しない。

その他に記入されたご意見一覧 ※以下簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。

- ・ 1時間以上待たされる。(9件)

問4 待ち時間について、気になる点やご不満に感じる点はありますか。(複数回答可)



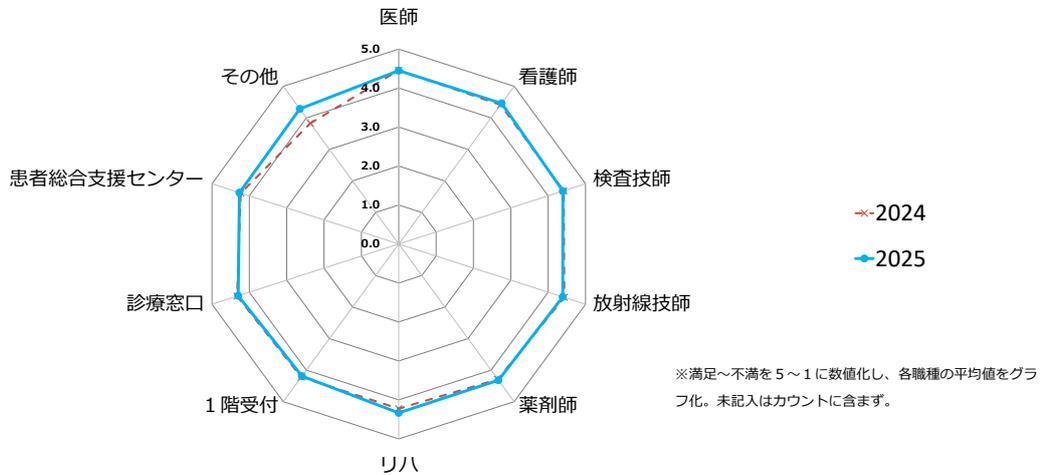
( )内は前年比

	2024年		2025年		
待ち時間の予測案内がない	566	48.1%	414	24.8%	(-23.3%)
待ち時間の発生理由がない	260	22.1%	187	11.2%	(-10.9%)
待ち時間を過ごせる場所がない	131	11.1%	112	6.7%	(-4.4%)
お待たせしましたなどの声かけがない	56	4.8%	49	2.9%	(-1.8%)
その他	163	13.9%	101	6.1%	(-7.8%)
特に気になる点や不満な点はない			803	48.2%	
合計(未記入除く)	1176		1666		

その他に記入されたご意見一覧(簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。)

- ・ 待ち時間が長い。
- ・ 予約しているのに待ち時間が長い。予約の意味が無い。
- ・ 順番待ちのサイネージを正確に表示してほしい。
- ・ 待合の椅子が足りない。

問5 職員の接遇や満足度はいかがですか。

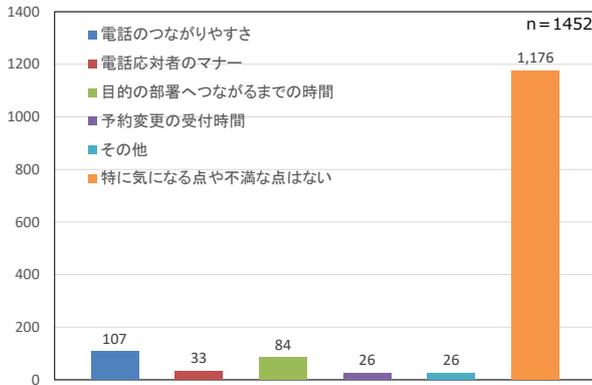


職種	医師		看護師		検査技師		放射線技師		薬剤師	
非常に満足	1,105	64.9%	958	64.0%	663	61.0%	539	61.3%	328	58.2%
おおむね満足	368	21.6%	330	22.0%	244	22.4%	193	22.0%	121	21.5%
普通	160	9.4%	169	11.3%	145	13.3%	115	13.1%	91	16.1%
やや不満	28	1.6%	18	1.2%	16	1.5%	16	1.8%	15	2.7%
非常に不満	42	2.5%	22	1.5%	19	1.7%	16	1.8%	9	1.6%
合計(未記入除く)	1,703	-	1,497	-	1,087	-	879	-	564	-
職種	リハ		1階受付		診療窓口		その他		患者総合支援センター	
非常に満足	155	58.5%	646	52.1%	750	56.6%	52	61.9%	275	55.4%
おおむね満足	54	20.4%	287	23.2%	301	22.7%	12	14.3%	105	21.2%
普通	48	18.1%	236	19.0%	218	16.4%	14	16.7%	96	19.4%
やや不満	5	1.9%	36	2.9%	35	2.6%	4	4.8%	12	2.4%
非常に不満	3	1.1%	34	2.7%	22	1.7%	2	2.4%	8	1.6%
合計(未記入除く)	265	-	1,239	-	1,326	-	84	-	496	-

職種記載があったもの

非常に満足：がんセンター、化学療法室、助産師、検査予約センター、駐車場整備員、救命士 やや不満：救急 不満：コンビニ店員

問6 外来の電話対応について、不満を感じる点がありますか。(複数回答可)

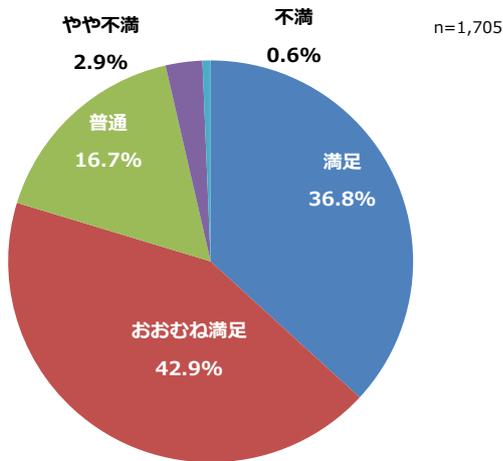


	2024年		2025年		
	件数	割合	件数	割合	( )内は前年比
電話のつながりやすさ	133	36.7%	107	7.4%	(-29.4%)
電話対応者のマナー	35	9.7%	33	2.3%	(-7.4%)
目的の部署へつながるまでの時間	124	34.3%	84	5.8%	(-28.5%)
予約変更の受付時間	38	10.5%	26	1.8%	(-8.7%)
その他	32	8.8%	26	1.8%	(-7.0%)
特に気になる点や不満な点はない			1176	81.0%	
合計(未記入除く)	362		1452		

その他に記入されたご意見一覧(簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。)

- ・ なかなか繋がらない・時間がかかりすぎ・予約変更するのがとても大変。
- ・ 同じ説明を人が変わる度に何度もしないとイケない。
- ・ 電話で伝えた内容が診療科に伝わっていなかった。

問7 当院の設備や環境はいかがですか。



	2024年		2025年		
	件数	割合	件数	割合	( )内は前年比
満足	652	39.0%	628	36.8%	(-2.2%)
おおむね満足	650	38.9%	731	42.9%	(4.0%)
普通	236	14.1%	285	16.7%	(2.6%)
やや不満	101	6.0%	50	2.9%	(-3.1%)
不満	31	1.9%	11	0.6%	(-1.2%)
合計(未記入除く)	1,670		1,705		

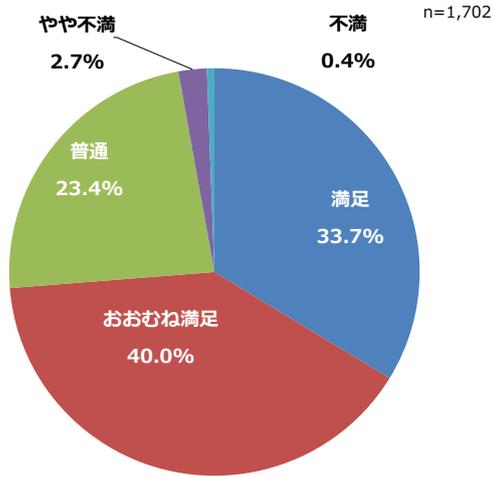
※満足、おおむね満足  
2024年：77.9%  
2025年：79.7%

不足していると感じる設備や環境として記載があった設備等一覧(簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。)

※ ( )内はその設備(環境)の記載があった件数

屋内設備		その他
<b>【トイレ】(20)</b> ・ 西館婦人科付近の女子トイレが和式で使いにくい。 ・ 障がい者用のトイレを増やしてほしい。 ・ トイレの手洗い場に荷物を置く場所があると良い。	<b>【待合室・休憩場所】(14)</b> ・ 待ち時間に座るところがない時がある。 ・ サイネージ表示時間が短い。正確な情報を表示してほしい。 ・ 軽食をとれる席を増やしてほしい。	<b>【その他】(27)</b> ・ 西館への通路・休日出入口狭くて暗い。 ・ 廊下が狭い。 ・ 正面入口から診療科まで遠い。 ・ ゴミ箱が少ない。 ・ 透析機器、放射線機器を最新のものにして欲しい。
<b>【食堂】(16)</b> ・ 昔あった食堂が無くなり残念です。 ・ 食堂形式で普通食が食べたい。	<b>【館内空調・照明】(1)</b> ・ 夏の冷房がきつい。	
<b>【通信設備】(3)</b> ・ 場所によってWi-Fiが届かない。遅い。	<b>屋外設備</b> <b>【駐車場・駐輪場】(10)</b> ・ 自転車・バイクをとめるスペースが少ない。 ・ 立体駐車場の右側水がたまるので直してほしい。	
<b>【コンビニ】(7)</b> ・ コンビニが狭い	・ 車椅子駐車場が空いていなかった。	

問8 案内看板や表示のわかりやすさはいかがですか。

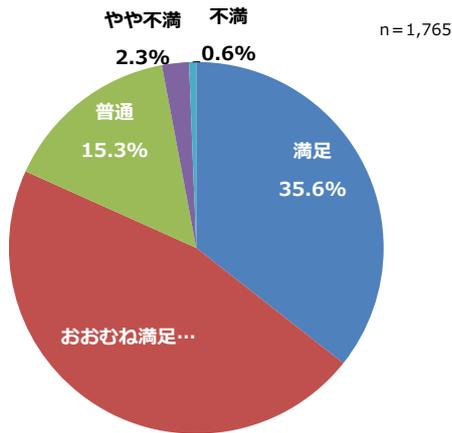


	2024年		2025年		( )内は前年比
	人数	割合	人数	割合	
満足	523	31.8%	574	33.7%	(1.9%)
おおむね満足	690	42.0%	681	40.0%	(-2.0%)
普通	379	23.1%	399	23.4%	(0.4%)
やや不満	45	2.7%	38	2.2%	(-0.5%)
不満	7	0.4%	10	0.6%	(0.2%)
合計(未記入除く)	1,644		1,702		

※満足、おおむね満足 2024年：73.8%  
2025年：73.7%

その他に記入されたご意見一覧（簡略化、ならびに同様の意見は集約して記載。）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>床に案内のマークを出す等工夫してほしい。</li> <li>どこに目的の科があるのか分かりにくい。 ※特に「婦人科」への行き方がわからなかったという意見が数件あり。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種表示の字の大きさが小さい。大きくしてほしい。</li> <li>西館地下にいくエレベーターの表示がわかりにくい。</li> <li>待ち時間案内モニター（サイネージ）の表示時間が短い。情報が正しく表示されていない。</li> </ul>

問9 本日の外来診療で感じた当院に対する総合的な満足度はいかがですか。



	2023年		2024年		2025年		( )内は前年比
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
満足	886	41.8%	668	40.2%	629	35.6%	(-4.5%)
おおむね満足	869	41.0%	644	38.7%	814	46.1%	(7.4%)
普通	297	14.0%	301	18.1%	270	15.3%	(-2.8%)
やや不満	53	2.5%	40	2.4%	41	2.3%	(-0.1%)
不満	15	0.7%	10	0.6%	11	0.6%	(0.0%)
合計(未記入除く)	2,120		1,663		1,765		

※満足、おおむね満足 2023年：82.8%  
2024年：78.9%  
2025年：81.7%