

令和 7 年度 患者満足度調査 【外 来】
実 施 報 告 書

大田市立病院

2026/02/01

I. 調査の実施概要

1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

2. 調査概要

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の外来患者
- (2) 調査内容
 - ・回答者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 令和7年11月17日（月）～令和7年11月21日（金）
- (4) 調査方法
 - ・会計待ち時間に職員が調査票を配布し回収した。
 - ・調査時間帯は、概ね9：30～13：00
- (5) サンプル数 ・回答者数 517

3. 集計・分析の方法

○満足度の設問については、「満足」「ほぼ満足」「ふつう」「やや不満」「不満」の5段階評価による選択とした。

また、各段階に下記の点数を乗じ平均点を算出することにより、評価指標（100点満点）を点数化した。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

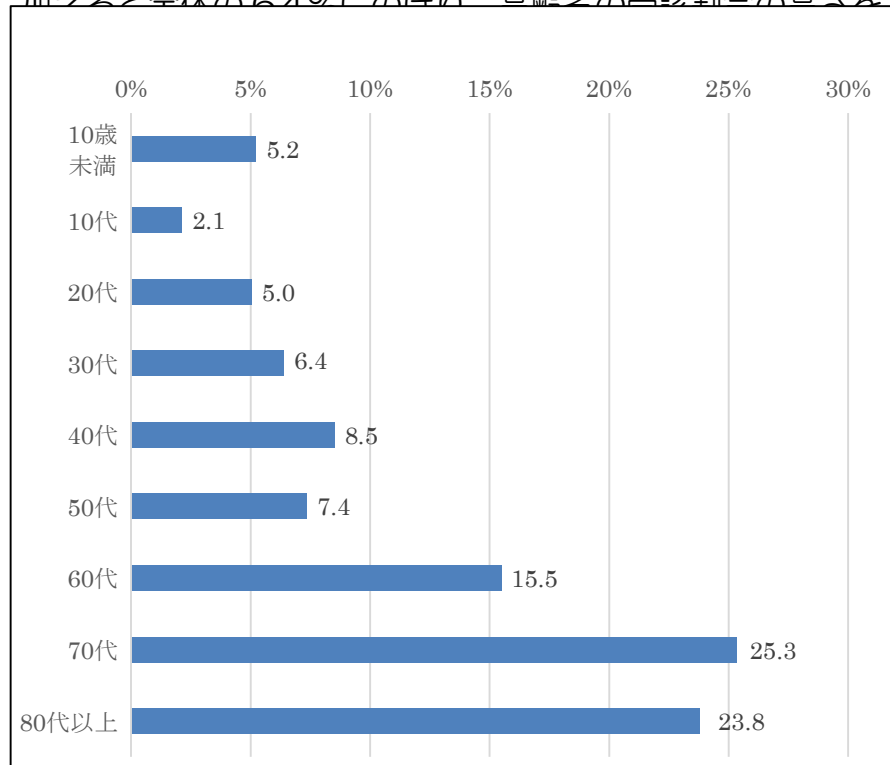
[評価点数]

「満足」：100点 / 「ほぼ満足」：75点 / 「ふつう」：50点 / 「やや不満」：25点 / 「不満」：0点

Ⅱ. 調査回答者の属性

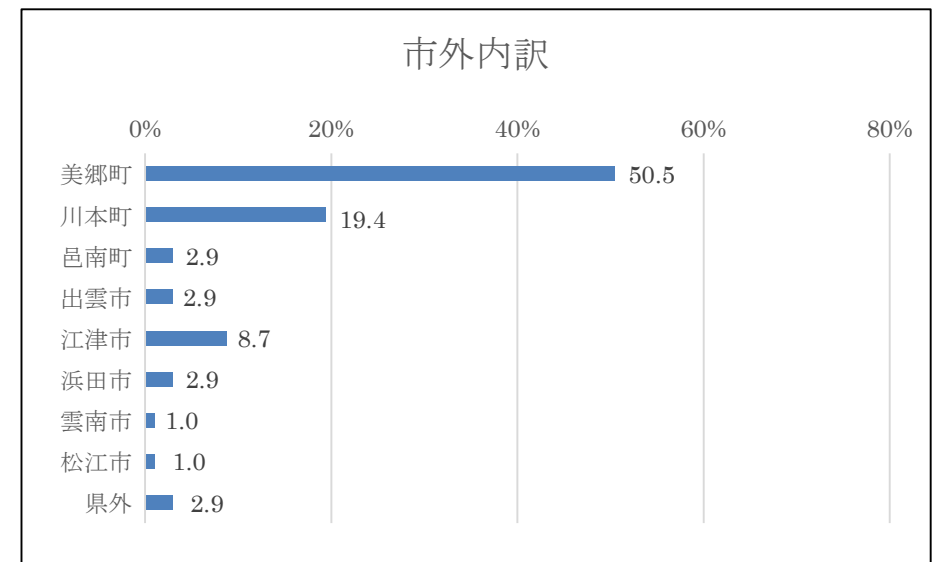
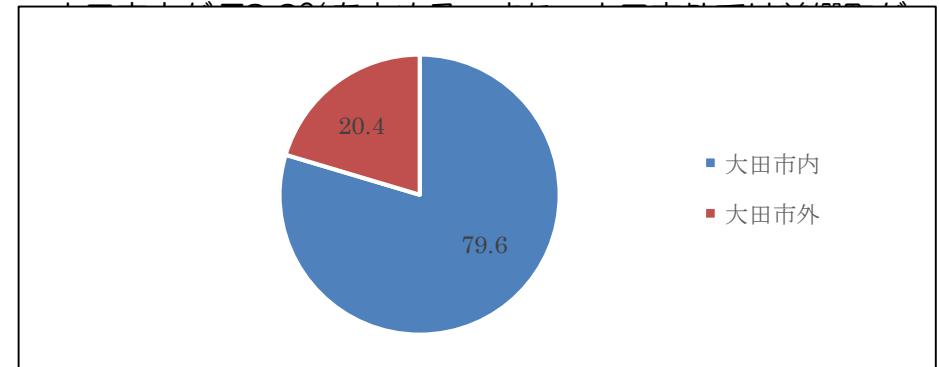
1. 年齢構成

加えると全体の64%にのぼり、高齢者の受診割合の大半を占める

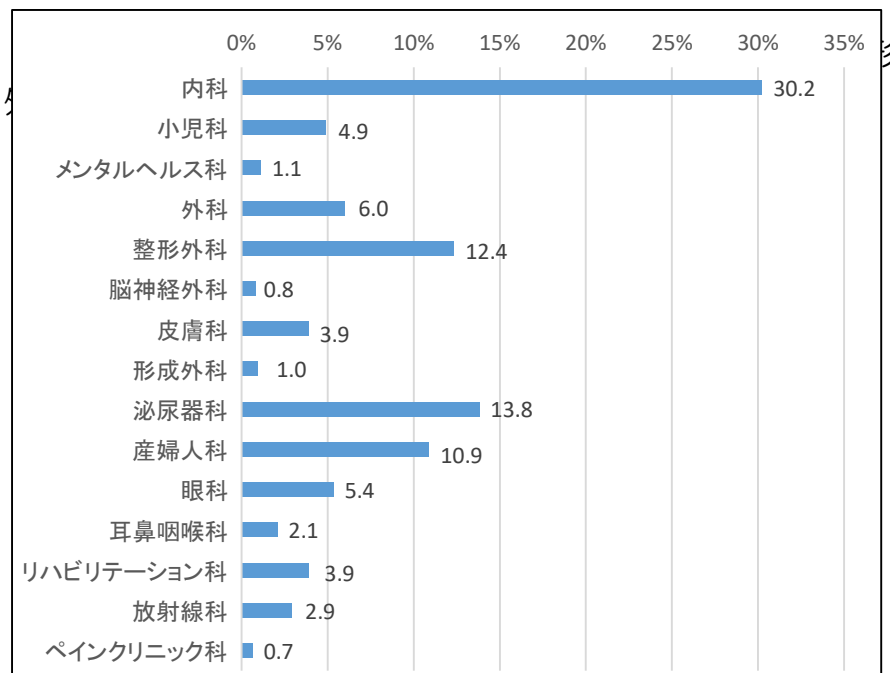


対象者の年齢構成は、70代、80代以上が多く、60代を

2. 住所

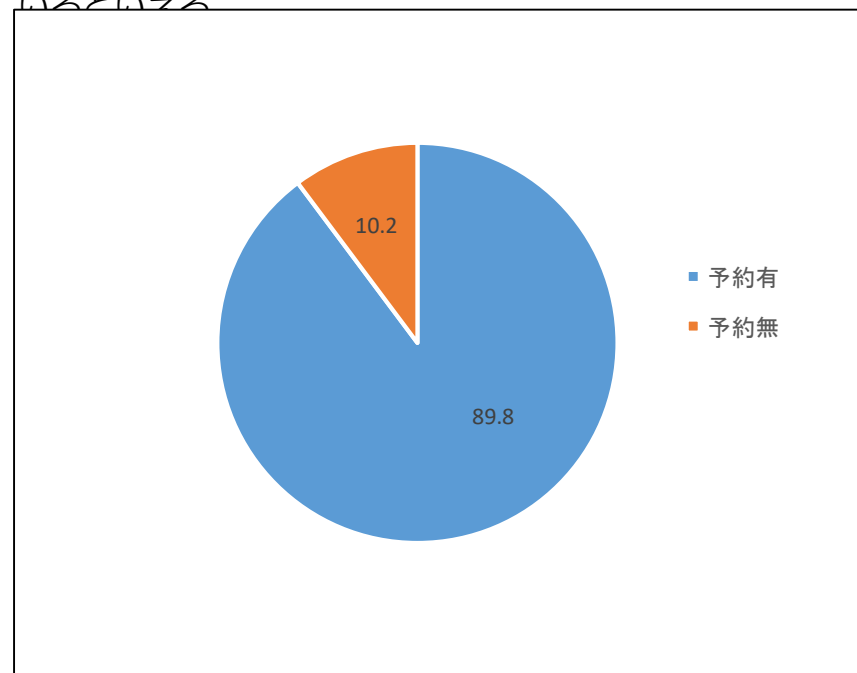


3. 受診科目



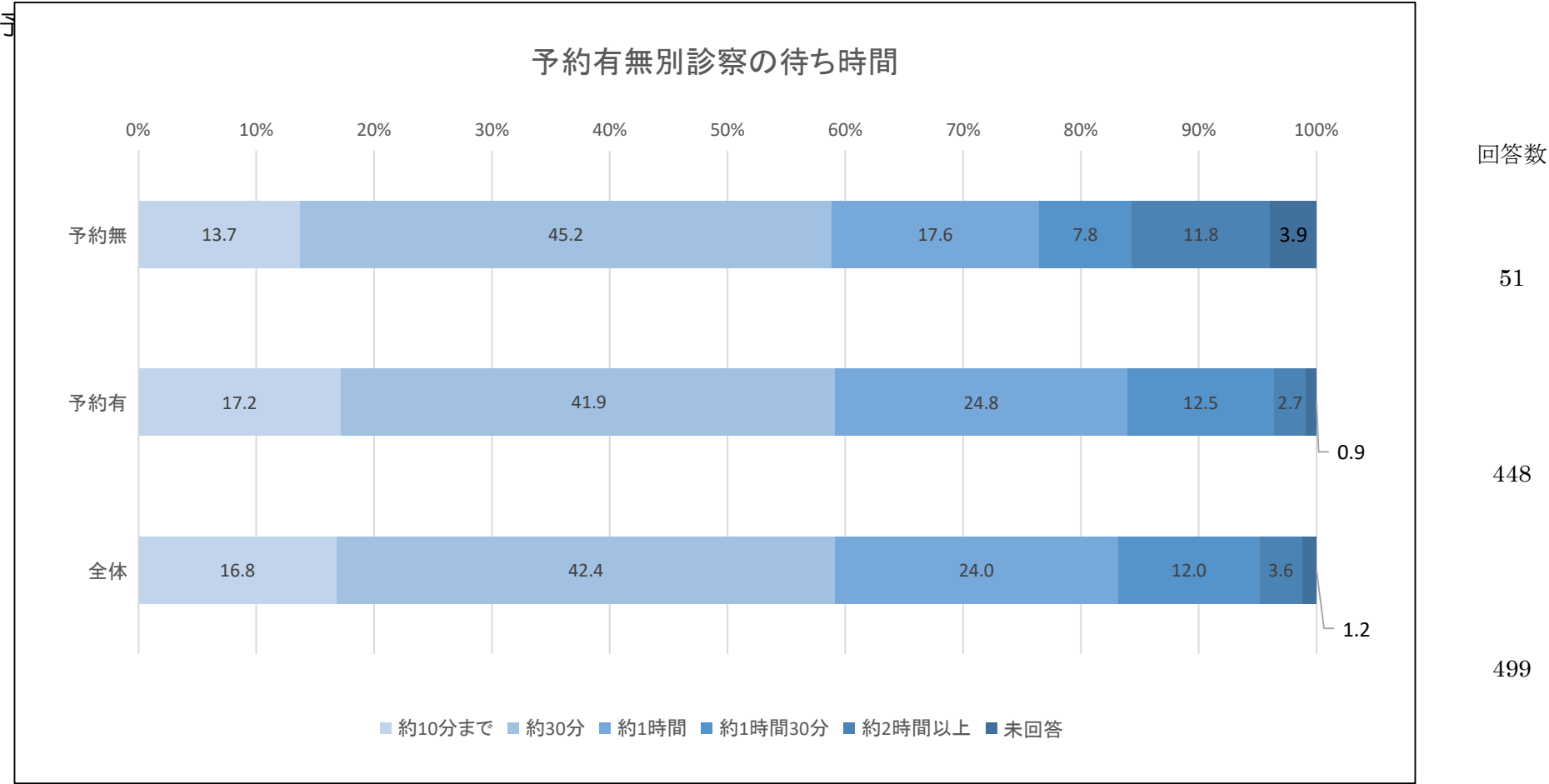
4. 予約の有無

予約有が 89.8%となっており、高い予約率が確保されているといえる



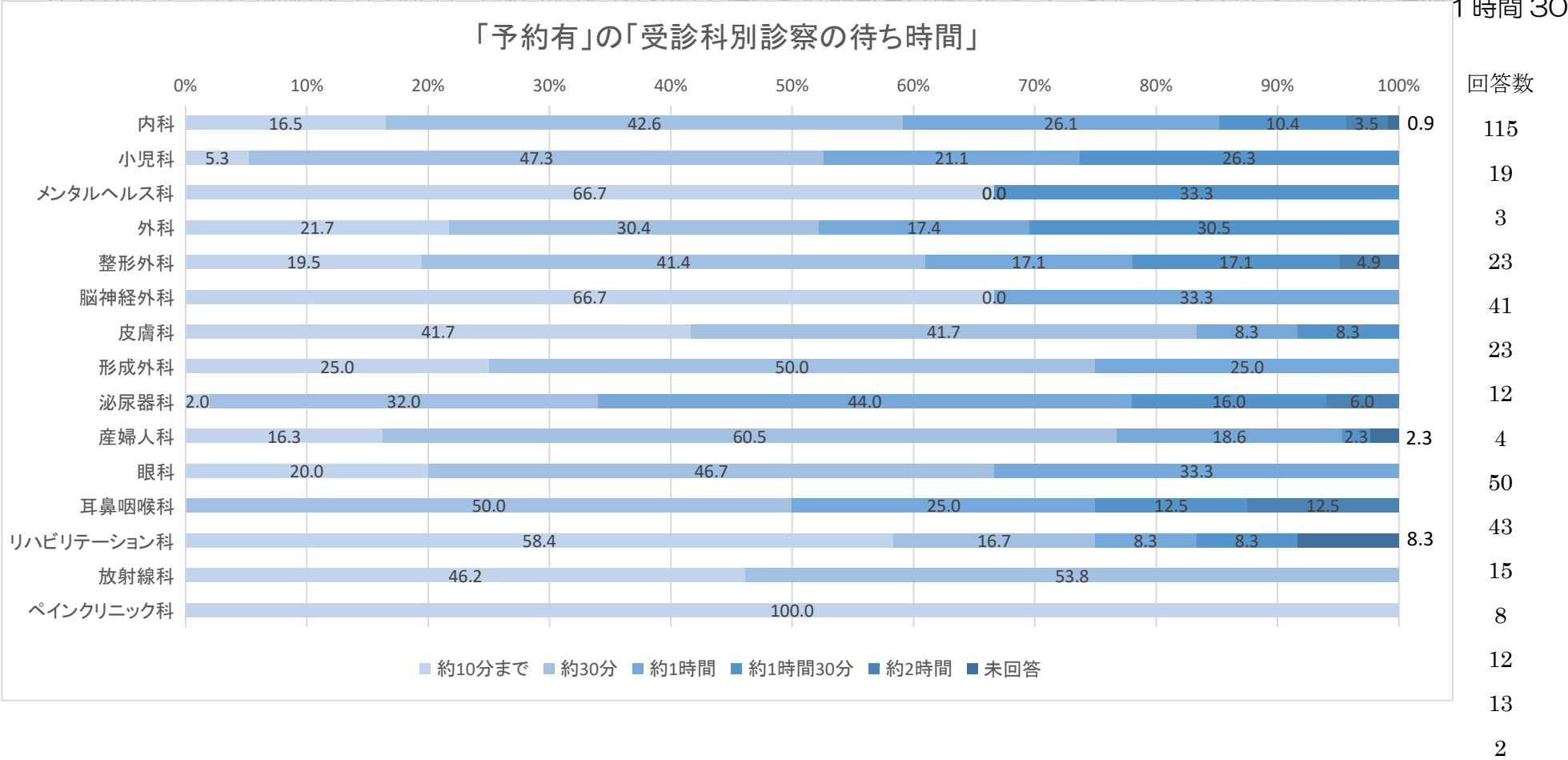
5. 診察待ち時間

予約の有無に関わらず、「約 30 分」の待ち時間と答えた方の割合が一番多かった。「約 1 時間 30 分」以上の待ち時間の患者は、



6. 診療科別の診察待ち時間

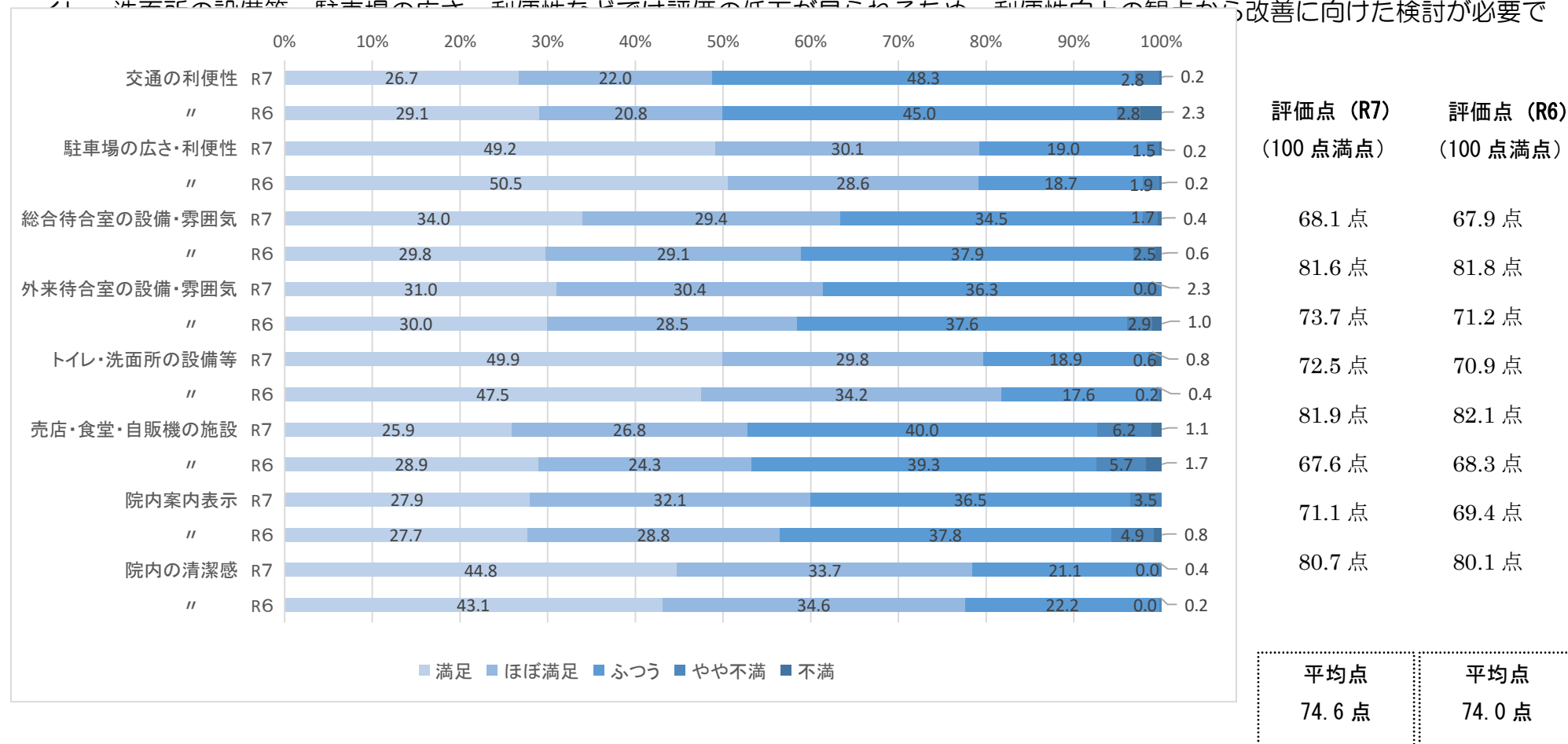
多くの診療科で「約 30 分」以内の待ち時間と答えた方の割合は概ね 50%を超えているが、「メンタルヘルス科（52.6%）」、「外科（50.0%）」、「耳鼻咽喉科（50.0%）」は待ち時間が長い傾向にある。特に「メンタルヘルス科」は約 1 時間 30



Ⅲ. 満足度調査結果

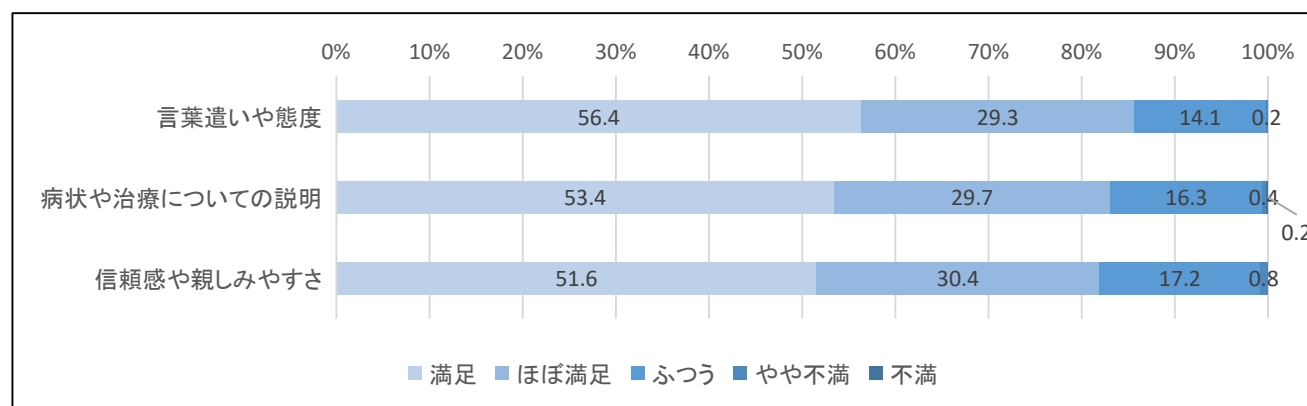
1. 施設・設備等満足度

全体の評価平均点は 74.6 点と昨年より 0.6 ポイント上昇しており、昨年度と比べて横ばいである。売店・食堂・自販機の施設、トイレ・洗面所の設備等、駐車場の広さ・利便性などは評価の低下が見られるため、利便性向上の観点から改善に向けた検討が必要で



2. 職員接遇面満足度

(1) 医 師



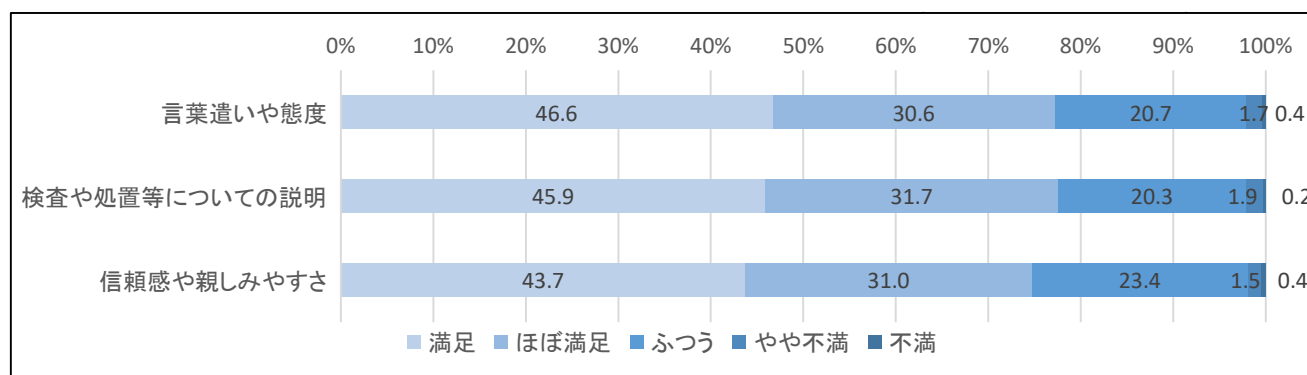
84.2 点と昨年より 1.4 ポイント上昇して

評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
85.5 点	84.4 点
83.9 点	82.4 点
83.2 点	81.7 点

平均点
84.2 点

平均点
82.8 点

(2) 看護師



えたため、評価平均点は 79.9 点と昨年よ

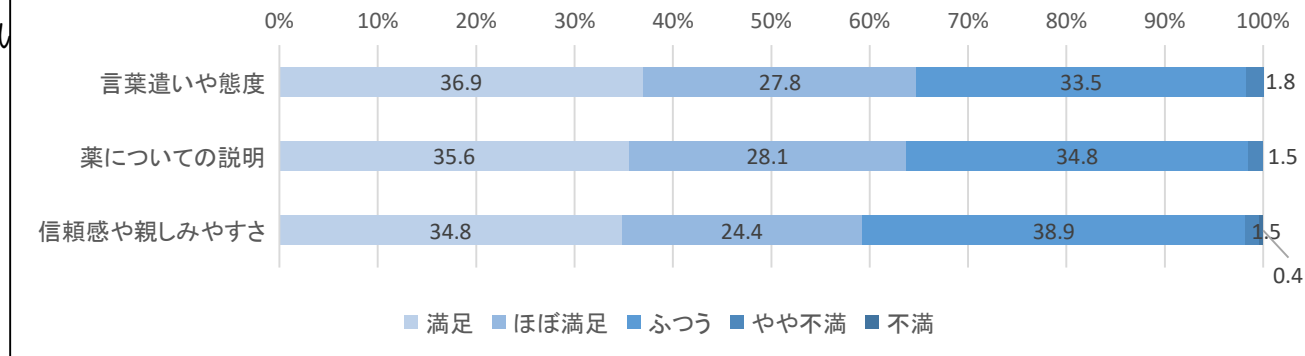
評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
80.4 点	79.0 点
80.3 点	78.9 点
79.0 点	77.4 点

平均点
79.9 点

平均点
78.4 点

(3) 薬局職員

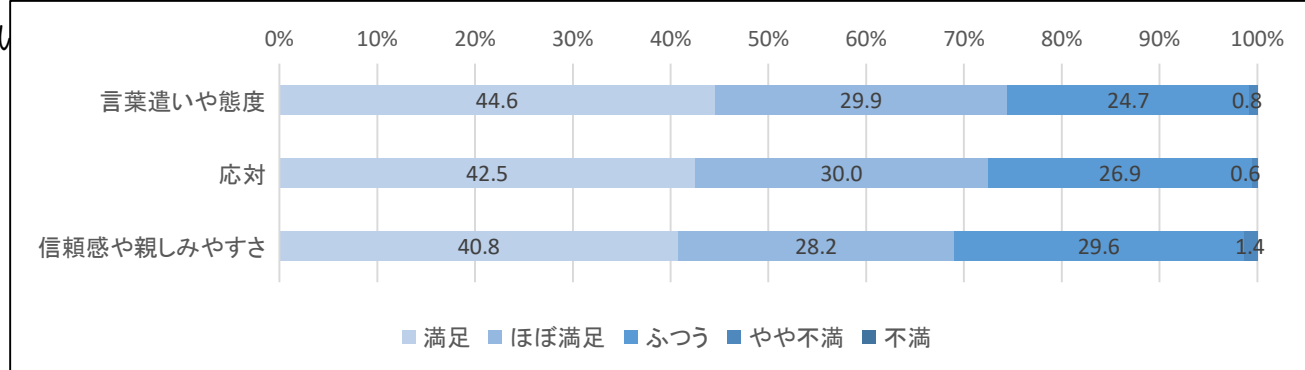
「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 69% 前後で、評価平均点が 74.1 点と昨年より 0.7 ポイント上昇して



評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
75.0 点	74.1 点
74.4 点	73.2 点
73.0 点	73.0 点
平均点 74.1 点	平均点 73.4 点

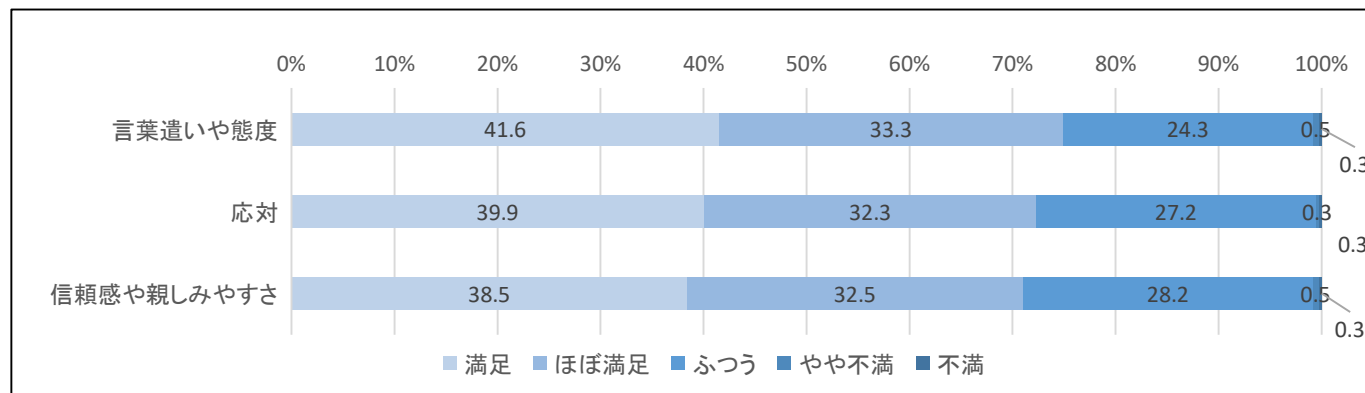
(4) 画像検査職員

「満足」または「ほぼ満足」と回答された方の割合は全項目 70% 前後で、評価平均点が 78.4 点と昨年より 0.6 ポイント上昇して



評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
79.5 点	78.6 点
78.6 点	78.2 点
77.1 点	76.6 点
平均点 78.4 点	平均点 77.8 点

(5) 検査室職員



っており、評価平均点は 77.9 点と昨

評価点 (R7)	評価点 (R6)
(100 点満点)	(100 点満点)

78.8 点	80.1 点
--------	--------

77.9 点	79.3 点
--------	--------

77.1 点	79.3 点
--------	--------

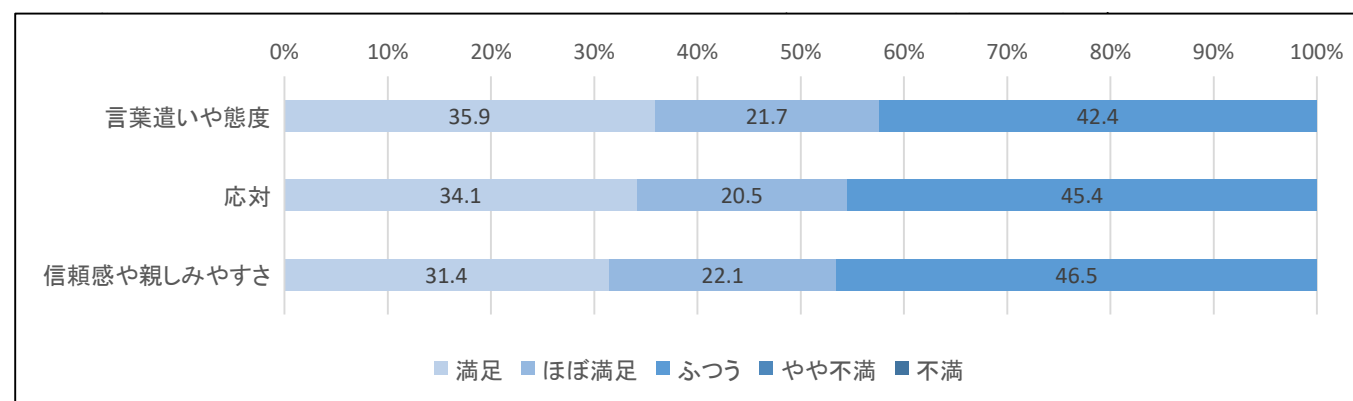
平均点

77.9 点

平均点

79.6 点

(6) 透析室技師職員



ったが、評価平均点は 72.2 点と昨年
評価点 (R6)
(100 点満点)

評価点 (R7)
(100 点満点)

73.4 点	72.3 点
--------	--------

72.2 点	71.3 点
--------	--------

71.2 点	71.5 点
--------	--------

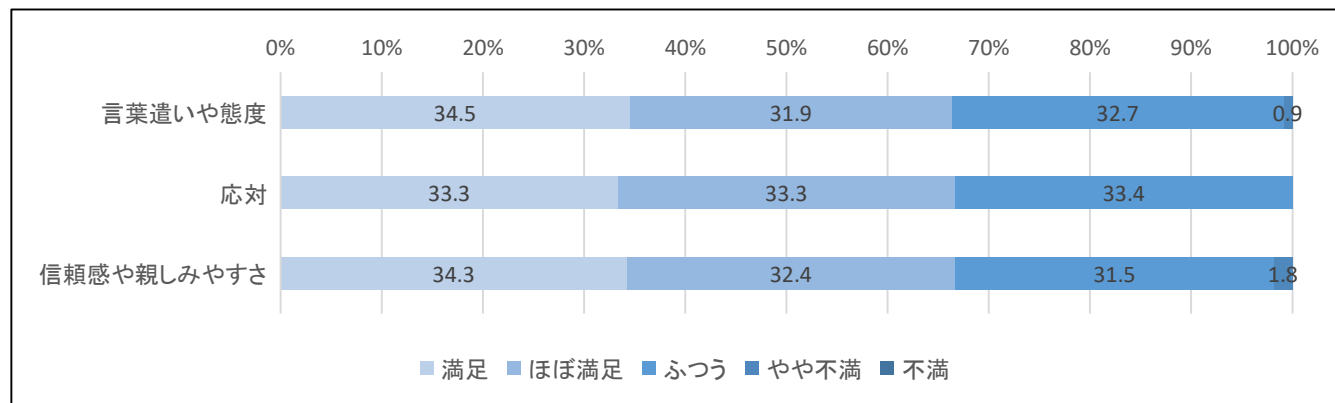
平均点

72.2 点

平均点

71.7 点

(7) リハビリテーション職員



評価平均点は 74.9 点と昨年より 2.7

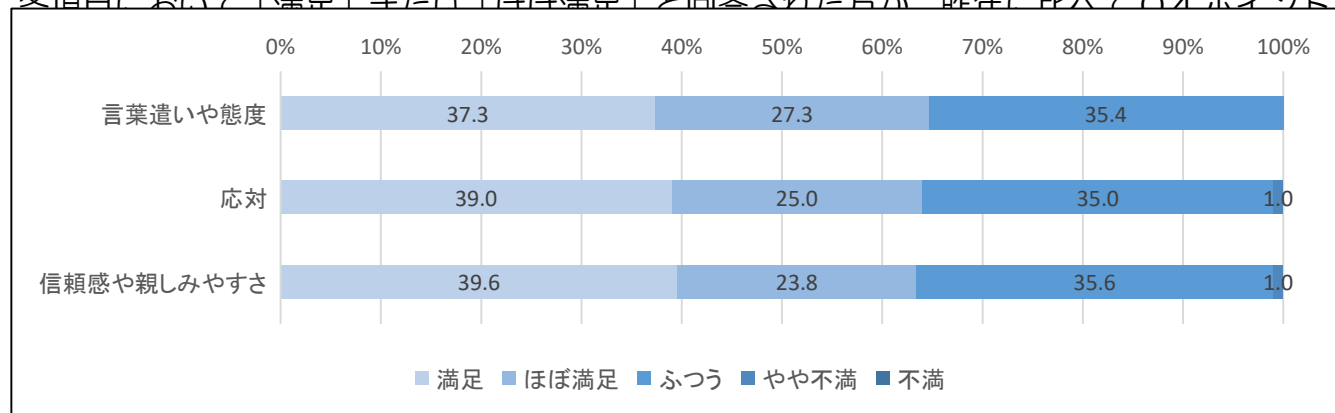
評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
75.0 点	78.1 点
75.0 点	77.2 点
74.8 点	77.6 点

平均点
74.9 点

平均点
77.6 点

(8) 栄養管理職員

各項目において「満足」または「ほぼ満足」と回答された方が、昨年に比べて0.4ポイントから3.8ポイント増加したため、評価平均点も良好といえる。

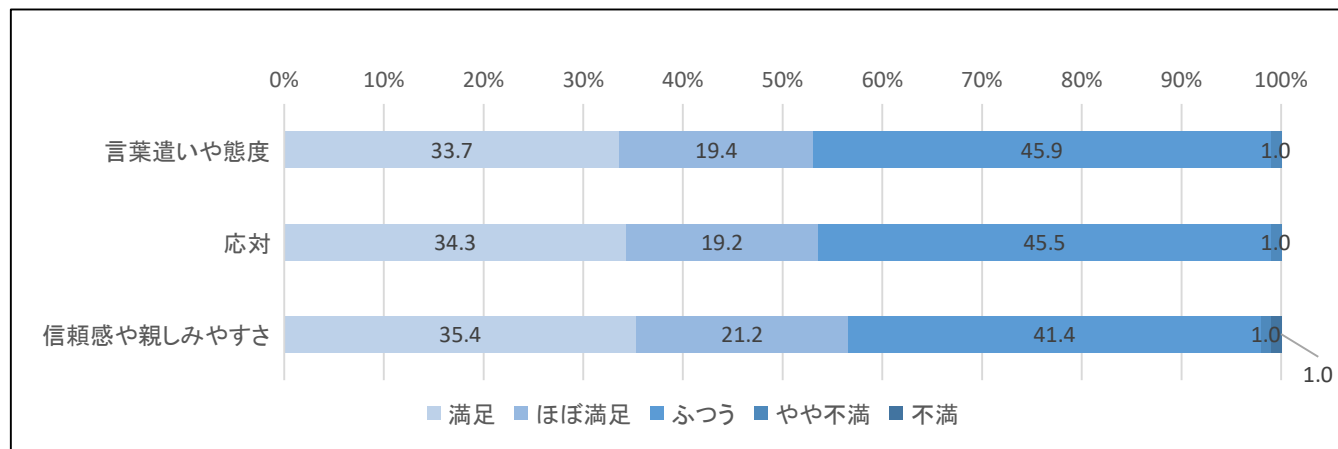


評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
75.5 点	75.7 点
75.5 点	74.6 点
75.5 点	73.7 点

平均点
75.5 点

平均点
74.6 点

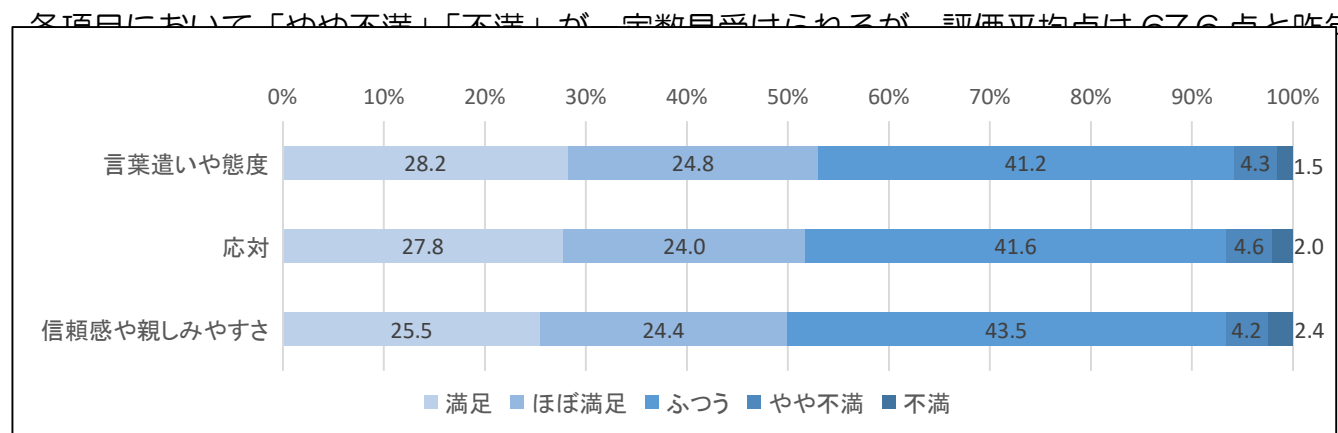
(9) 地域医療連携室職員



評価平均点は 71.8 点と昨年より 0.4 ポイント上昇している。

評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
71.4 点	72.9 点
71.7 点	71.6 点
72.2 点	72.1 点
平均点 71.8 点	平均点 72.2 点

(10) 受付（会計）事務職員

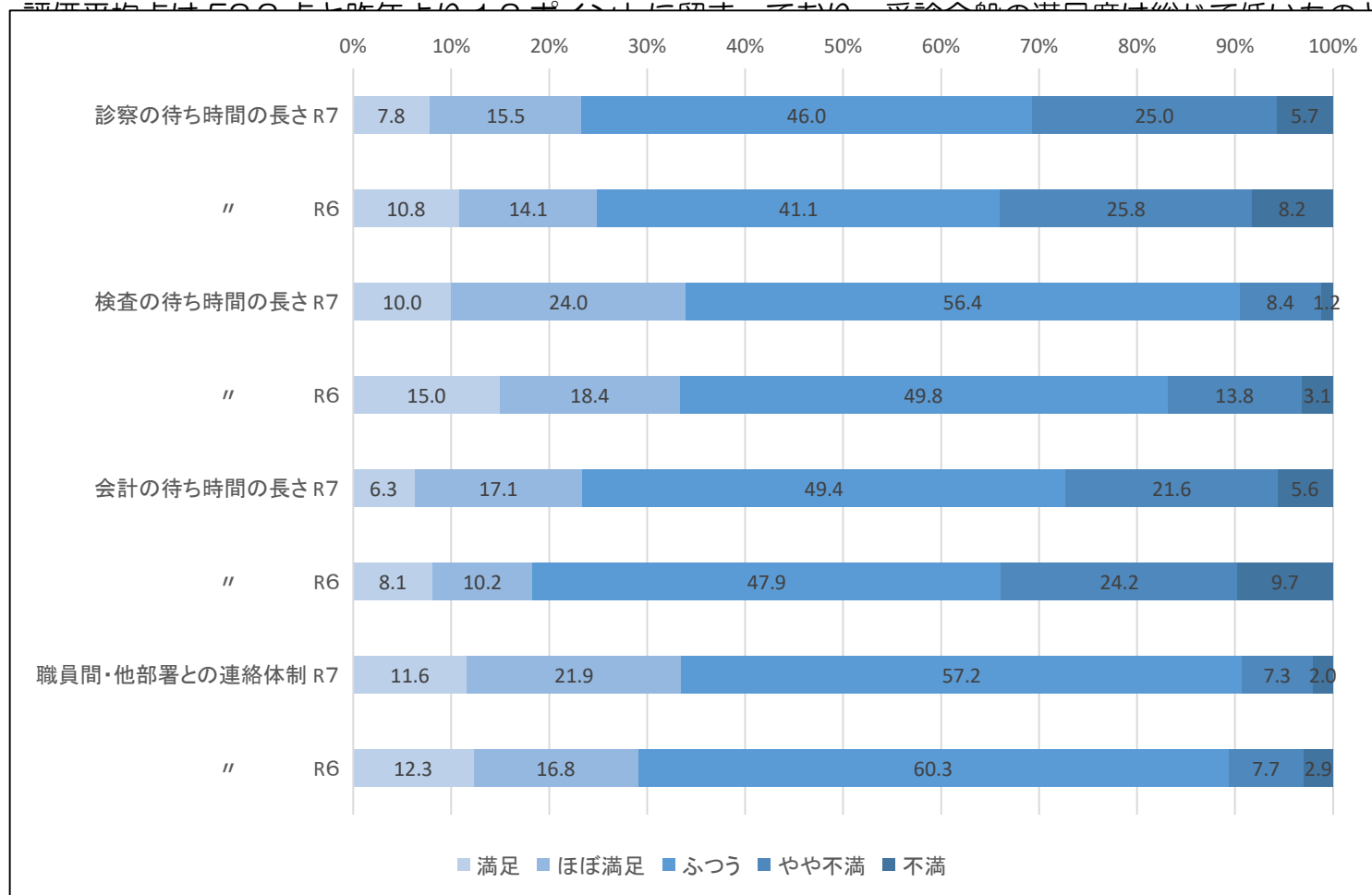


各項目において「やや不満」「不満」が一定数見受けられるが、評価平均点は 67.6 点と昨年より 0.2 ポイント上昇している。

評価点 (R7) (100 点満点)	評価点 (R6) (100 点満点)
68.5 点	69.1 点
67.7 点	67.1 点
66.6 点	66.1 点
平均点 67.6 点	平均点 67.4 点

(11) 受診全般

各待ち時間に関する不満は全体として減少傾向にあるものの、「不満」または「やや不満」と回答は引き続き一定数見受けられる。
 評価平均点は53.3点と昨年より1.0ポイントに留まっておりますが、受診全般の満足度は総じて低いものといえる。



評価点 (R7) 評価点 (R6)
 (100 点満点) (100 点満点)

48.7 点 48.4 点

58.3 点 57.1 点

49.2 点 45.7 点

57.1 点 57.1 点

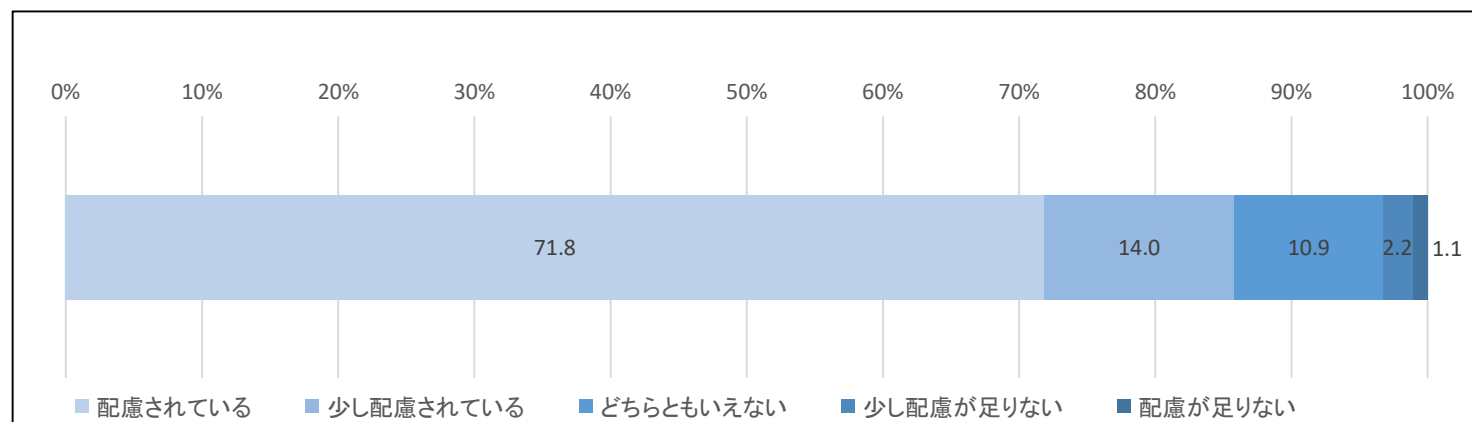
平均点
53.3 点

平均点
52.1 点

3. 病院全体の印象

(1) スタッフの患者さんへのプライバシー配慮

「配慮されている」または「少し配慮されている」と答えた方が 85.8%、評価点が 88.3 点であり 0.4 ポイント上昇しており、患者さんへのプライバシー配慮は総じて高いといえるが、一部配慮が十分でないとする評価が見受けられた。プライバシー保護の一層の向上に努める必要がある。



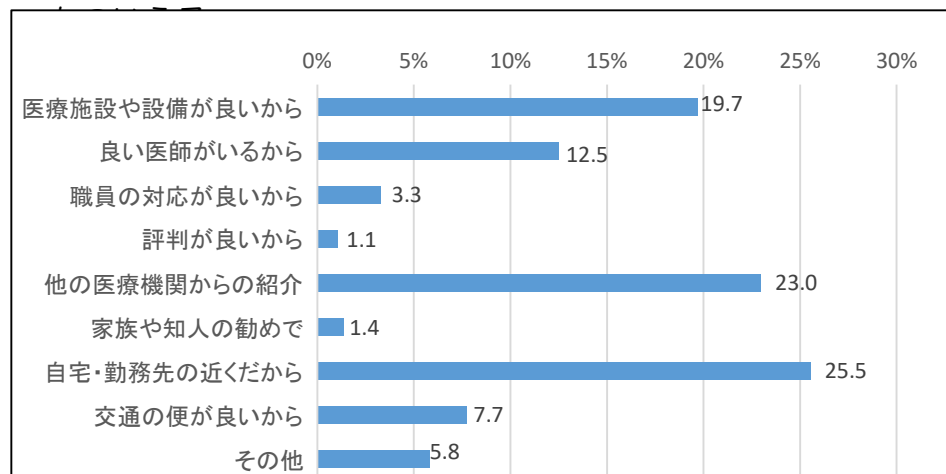
評価点 (R7)	評価点 (R6)
(100 点満点)	(100 点満点)

88.3 点

87.9 点

(2) 当院を選択した理由

選択理由としては、「自宅・勤務先の近く」が25.5%と最も高く、「他の医療機関からの紹介」(23.0%)、「医療施設や設備が良い」(19.7%)と続く。「他の医療機関からの紹介」「医療施設や設備が良い」、「良い医師がいるから」と答えた方の割合が一定数おられる点から、地域連携や医療体制に対する評価は概ね良好な

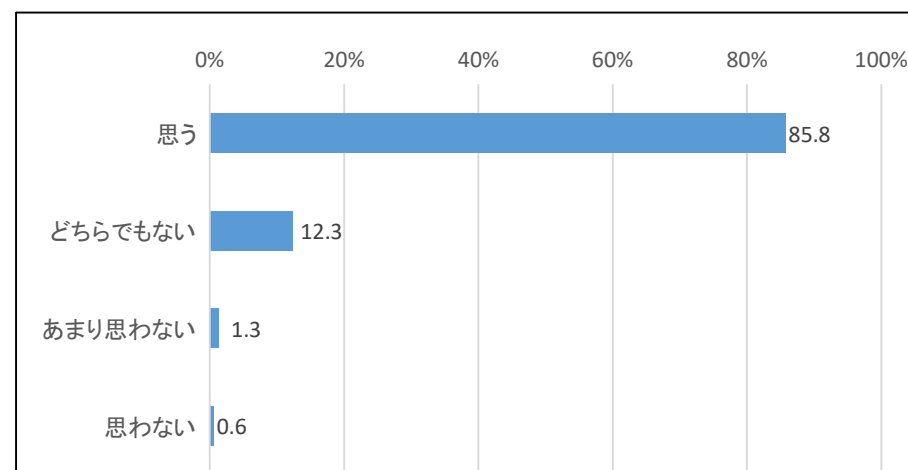


※その他回答：

救急搬送先だった／市内総合がここしかない／評判が悪すぎる…本当なのか？／他にないので／複数の科を受けるから／ずっと何年もかかっている／医大の先生の外来を受診するため／女性の医師が良いから／診察が早そうだから

(3) 今後も当院を利用したいと思うか

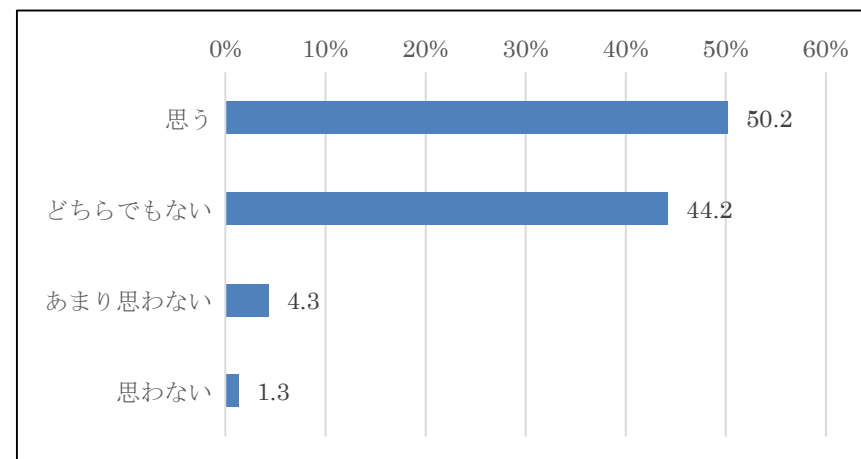
今後の当院の利用について、利用したいと「思う」と答えた方が85.8% (R6：83.0%) おり、「あまり思わない」また



(4) 当院を知人等に紹介したいと思うか

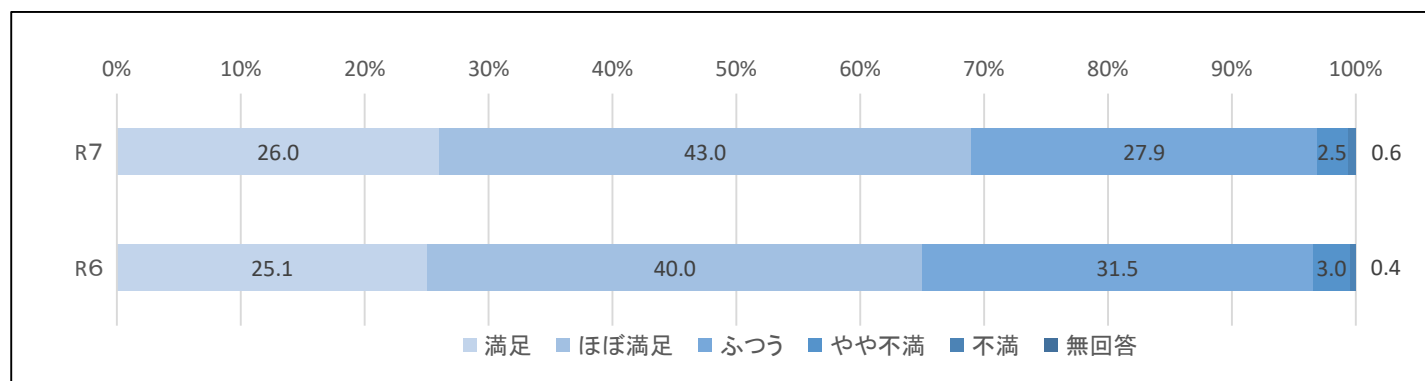
当院を紹介したいと「思う」と答えた方が50.2%（R6：47.0%）と増えたのに対し、「あまり思わない」または「思わない」と答えた方は5.6%（R6：6.9%）と減っている。

（回答数：466）



(5) 総合的な満足度

「満足」または「ほぼ満足」と答えた方が全体の68.9%（R6：65.1%）、評価点が72.8点（R6：71.5点）であったことから当院に対する総合的な満足度は概ね良好なものといえる。



評価点 (R7)	評価点 (R6)
(100 点満点)	(100 点満点)
72.8 点	71.5 点

4. ご意見・ご要望等（自由記入欄）

診療・接客等

- 部署間での情報共有がされていない？何度も同じ説明が要る。予約していても、日によって1時間くらい待つ。
- 診察室の声が待合室に聞こえるのは良くないと思う
- 診療までの待ち時間がもう少し短くなると嬉しいです。
- 近いので利用するが、本当なら変更したい。
- 複数科の受診がある際待ち時間が長くなる場合他の科への診療をうながしてもらえるとよい。今日はそのようにしてもらえて、とてもよかった。
- 会計から支払いに少し時間を要する。
- 掃除の人はいつも携帯持参で、（よく見かけます、片すみで）とても気になります。仕事では必要ないのでは。
- 該当の無い質問には回答できませんでした。以前、院内の科同士の連携が 殆ど無いと感じられていた。他科の医師の批判をされて嫌な気持ちになった。今はそんなことが無くなっていれば良いと思う。
- 診察の待ち時間が長い。
- 医者が聞く耳をもたない。決めつけはイカン。市立病院は頼る所。
- 受診後、診察室の前の椅子で病名や次に検査内容を大きな声で言われる事が気になる。担当医師は信頼しているが人員不足のせいか一部の職員、行動、態度が気になる。
- 配慮が足りない。中での会話が外に聞こえる。
- 待ち時間の長さ（予約が予約じゃない！！）
- 受付職員に笑顔がない。
- 会計まで待ってる時間が長い。
- 受付で30分待った。忘れられていたのかな？と思いました。
- 本日、予約なしでの受付でしたが、待ち時間少なく対応していただきありがとうございます。
- 医師にもう少し笑顔があると患者の不安を和らげると思う。

- 診察の待ち時間が長い場合、時々声掛けがあれば良いと思う。売店のところから病院内に入ったけど車イスがなくて取りに行ったのでこんなことがないようにして欲しい。
- 婦人科受診の際、廊下で生理・妊娠についてなど他患者に聞かれる声で話すのはどうなのでしょう。
- 産婦人科の診察で、男の研修医があいさつもなく側におり内診の時もいたので配慮が足りないと思った。3人の先生方には大変感謝しています。
- 清潔感、明るい雰囲気があり「ここなら治る」という気持ちになります。(※父が受診、息子が代書)
- 今日はほぼ待つことなく、総合病院では信じられないくらいありがたかったです。
- 病気等が気持ちよく又早く快復するように医師、看護師、設備などの充実を計ってほしい。
- 予約時間の待ち時間が長い。
- もう少し待ち時間が短くなれば喜びます。
- 出産後、夜間に電話した時、赤ちゃんのことを相談したらころないことを言われた。また、夜間受付がどこに電話をまわせばいいのかある程度理解しておいてほしい。
- 素敵な助産師さんもおられて元気をもらいました。
- 内科の問診の症状の言葉が専門用語でわからない。受付スタッフに指摘したが、改善されていない。例えば浮腫とあるが、どういった症状のことかよくわからない。
- 放射線科の担当職員の接し方が大変優しく声掛けが良く不安な気持ちをやわらげて下さり、安心して受けることが出来ました。ありがとうございました。また病院がキレイで気持ちが良いですね。
- 以前、四十肩でリハビリに伺っていましたが、血圧を計りその後先生が、血圧が高かったら、大きな声で叱る方がおられました。それがとても嫌でした。
- 慣れるまでは難しい
- 発熱外来の受診の受付（電話予約）だけでも、8:30より前にしていただけるともっといいなと思います。来院してからの手続きは8:30~になる前提でもかまいませんので。
- 受診全般について、時々時間はかかることがあるが、止むを得ないと思う。
- 病院全体では、私自身は健康なのであまりお世話になることが無かったが、加齢により1年前位から血圧が高めなのでこちらを希望して通い始めた。とても対応がよくて満足しています。ただ紹介状が無いとなかなか受付てもらえないとか？今後もほかの症状が出た時に、なかなかきやすく診てもらえ

ないでしょうか？

- 5F スタッフの対応が悪い
- 授乳室を利用しようとしたが、カギが開いてなかった。職員さんに伝えたらすぐ開けてくれた。
- たまたま今日は待ち時間が短かったが、これまでは予約時間に呼ばれることはなく予約していても1~2時間待ちのことはザラだった。本人の負担を考えると、予約に余裕を持たせて待ち時間を短くしてほしい。
- 以前から受診しているので、状況がよく分かっておられるようなので、病院をかえたいということはありません。いつも清掃員さんが、清掃されており、気持ちよく利用しています。
- 事務員の方は親切で気持ち良かったと思います。
- 計算もっと早くして。時間がかかりすぎ。
- 以前、四十肩でリハビリに伺っていましたが、血圧を計りその後先生が、血圧が高かったら、大きな声で叱る方がおられました。それがとても嫌でした。
- 以前、支払窓口にて保険証を提出したが、窓口の人確認不足でもう一度提出してくださいと言われた上に、カバンの中身を見せてくれと言ってカバンをひっくり返された。プライバシーもなくとても不快でした。
- 予約時間を指定されているにもかかわらず、待ち時間が超長い時もある。改善されたい。
- 外来受診時には特に不満は感じませんが、親の入院中には、看護師さんに対して非常に不信感を持つことがありました。職員さん個人ごとに、質の差がかなりあると感じます。
- 子どもが救外でお世話になることがあります。看護師さんとても親切でありがたいです。この前の市立病院まつりに初めて行きました。院内コンサートが素晴らしかったです!!子どもたちも楽しんでいました
- 予約がなかったですが、すぐに精密検査をしてもらえて1時間くらいで終わるので助かります。

施設・設備

- コンビニが入ると良いと思う。売店の時間（営業）が短いかな？
- 受付の空間で、支払い機などの配置から見通しが悪い
- WI-FI の電波が弱い。
- 総合受付で、番号のコール、耳の聞こえにくい者は呼ばれるまでずっと耳をそばだてていないといけないので、とても疲れる。入金案内表示と同じよう

に見える方法を取って頂けるととても助かります。

- 多目的トイレ、診察室のドアについて、車いすで出入りする際すぐ閉じてしまうので、出入りしにくいです。
- 総合待合の通路は広いですがイスが不足する時があり、受診済んでからの行き先が分かりづらい。
- 駐車場のタクシーの駐車スペースは現在の位置が最適だろうか？当院の入口出口周囲の見通しが悪い為、栄町交差点側の並木を階段までの間を切った方が良い。当院へ（375号）より入ったすぐの右、左の車の分岐点の改善した方が良い。
- 視覚障害者より前の病院はラインがありわかりやすかったのでラインを引いて欲しいです。
- 駐車場に障害者のスペースが少ない。駐車場に車イス等置くスペースがあれば良い。屋根付きの駐車場があれば良い。
- おもいやり駐車場に警備の方がおられると不正に車を止められる方がいなくなると思います。ご検討よろしくお願いします。
- 身障者用のトイレの増設
- トイレの個室がせまい。
- 受付機を売店通路にもあればいいなあ（障害者通路から入るため）
- 9号線から入って病院が分かりにくい。もっと分かるように表示してほしい（道路標識）。市への要望してほしい！

その他

- 桜の木につるがからまって、見ていてかわいそうです、医療とは関係ありませんが
- 質問2の当院の交通利便性については、車で通院する方と公共交通を利用される方を区別された方が良い。
- 地域医療の為にいつもありがとうございます。がんばって下さい。
- スタッフの皆様によくしてもらいました。ありがとうございます。
- 経営難ではあると思いますが、住民にとっては近くで受診できる貴重な病院です。いつまでも存続してほしいと思います。
- 市民の方々が安心してまかせられる病院であってほしい。
- 皆さん親切です。いつもありがとうございます。
- 今日は大変お世話になりました。
- 様々な患者に対応してもらいいつも感謝しています。
- 売店とかお茶ができるところとか・・・市立病院にはあるが、少し不便なところにあるため活用することができない。

