

令和7年度

## 患者満足度調査（外来患者）報告書

調査期間

令和7年 11～12月

国保野上厚生総合病院  
医療技術部会

# 患者満足度調査（外来患者）について

## 目的

患者さんやそのご家族から病院の評価を把握し、診療環境やサービスの改善及び向上に役立てる。

患者さんの意見や要望を聞き入れ、患者満足度を向上させ、安定した外来患者数を確保する一助とするために行う。

## 質問紙

質問項目は、「大変満足」「やや満足」「やや不満」「大変不満」などの4段階評価とする。

また、病院スタッフの言葉や態度などの評価、当院を受診されての意見・要望をフリーコメント欄に記入して頂く。

## アンケート調査方法

### 1) 調査対象

外来患者さんとそのご家族、付添人

### 2) 調査期間

2025年11月17日（月） ～ 12月19日（金）

### 3) 回収枚数

215枚

### 4) 配布・回収方法

配布は、事務職員、放射線室スタッフ 検査室スタッフ リハビリスタッフ 精神科外来スタッフ  
外来受付スタッフが簡単な説明をつけ、アンケートに協力して頂く。

外科の前・健診受付前・2階エレベーター前・精神科外来前、4か所の回収BOXを設置し投函して頂く。

### 5) アンケート調査の周知について

TVモニター 病院の主要な場所に「患者満足度調査（外来）実施のお願いポスター」を貼る。

※外来各部署で患者さんにアンケート調査協力の声かけをする。

# 患者満足度調査（外来患者）実施のお願い

当院では、患者さまの目線に立った“良質で安全な医療”を提供するため、「患者満足度調査」を実施しています。当病院に対する皆さまのご意見やご要望をお聞かせください。皆さまから頂きましたご意見やご要望は病院全体で共有し、患者さまとご家族が満足できるサービスの提供に役立てていきたいと考えています。  
ご協力の程よろしくお願いたします。

国保野上厚生総合病院 院長

◇ 受診日 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日 記入者  本人 ・  付添い

1.年齢  20～30代 ・  40～50代 ・  60～70代 ・  80代～

2.受診した診療科  内科  循環器内科  整形外科  神経・精神科  眼科  
 外科  脳神経外科  泌尿器科  婦人科  耳鼻咽喉科  
 リハビリテーション科  健診

## 3.病院スタッフについて

・病院スタッフがあいさつを行っていますか？  大変不満  やや不満  やや満足  大変満足

・病院スタッフが明るく笑顔で対応できていますか？  大変不満  やや不満  やや満足  大変満足

・声をかけやすい雰囲気を作っていますか？  大変不満  やや不満  やや満足  大変満足

・声の大きさや話すスピードは聞き取りやすいですか？  大変不満  やや不満  やや満足  大変満足

・案内や説明等はわかりやすいですか？  大変不満  やや不満  やや満足  大変満足

・病院スタッフの言葉や態度で気になるところ、改善が必要なところがあれば教えてください。  
 内科  循環器内科  整形外科  神経・精神科  眼科  
 外科  脳神経外科  泌尿器科  婦人科  耳鼻咽喉科  
 リハビリテーション科  健診  放射線室  検査室  総合受

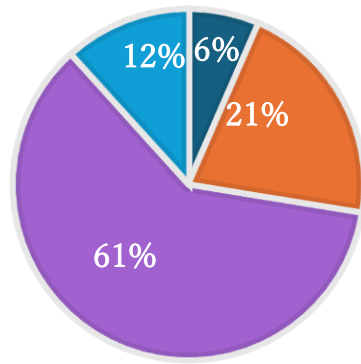
・病院スタッフの対応や設備について良いところがあれば教えてください。  
 内科  循環器内科  整形外科  神経・精神科  眼科  
 外科  脳神経外科  泌尿器科  婦人科  耳鼻咽喉科  
 リハビリテーション科  健診  放射線室  検査室  総合受

## 4.当院を受診されてご意見・ご要望があれば教えてください。

※診療のこと、検査や環境面のこと、他の病院にあってこの病院にないと感じたこと、その他どんな小さなこと、ささいなことでも結構です。

ご意見・ご要望は、今後病院全体で共有し検討させていただきます。

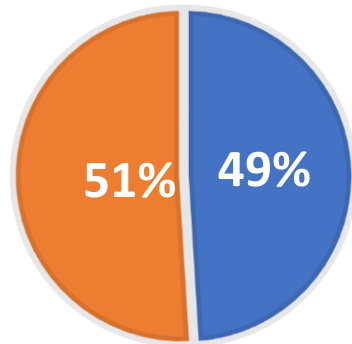
### 年齢



■ 20～30代 ■ 40～50代 ■ 60～70代 ■ 80代～

年齢 20～30代 → 14名 40～50代 → 45名 60～70代 → 130名 80代～ → 25名

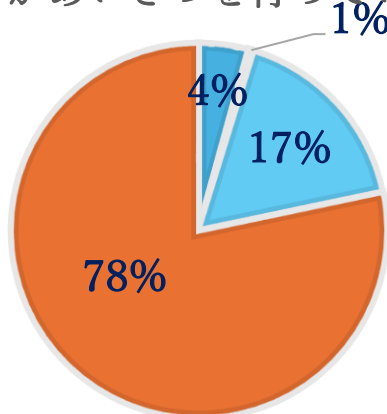
### 診療科



■ 健診 ■ 他

健診 → 102名 その他 → 106名

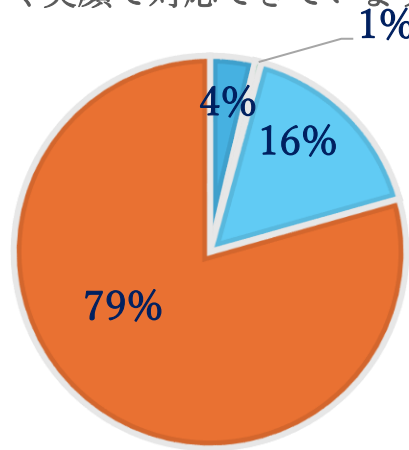
### 病院スタッフがあいさつを行っていますか？



■ 大変不満 ■ やや不満 ■ やや満足 ■ 大変満足

大変不満 → 8 やや不満 → 1 やや満足 → 32 大変満足 → 148

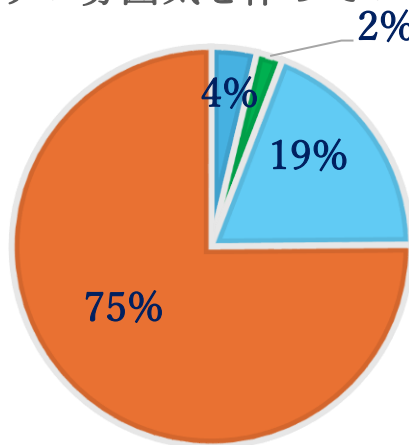
病院スタッフが明るく笑顔で対応できていますか？



■ 大変不満 ■ やや不満 ■ やや満足 ■ 大変満足

大変不満 → 7 やや不満 → 1 やや満足 → 31 大変満足 → 150

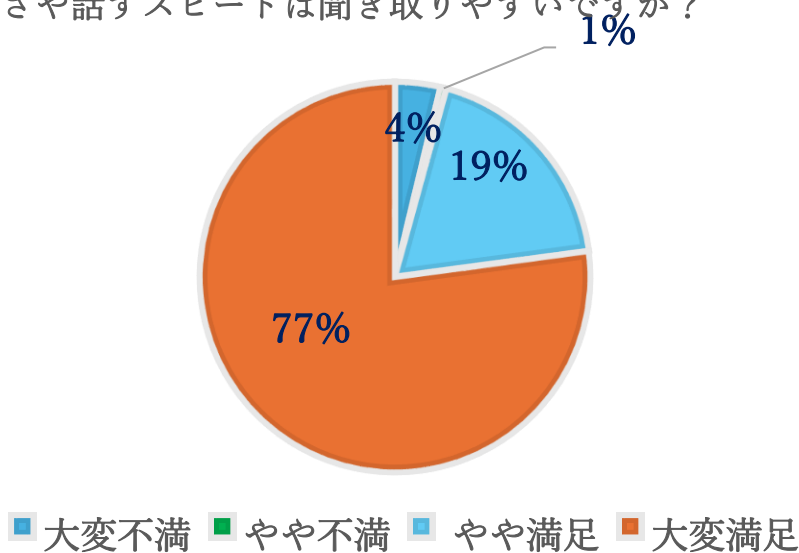
声をかけやすい雰囲気を作っていますか？



■ 大変不満 ■ やや不満 ■ やや満足 ■ 大変満足

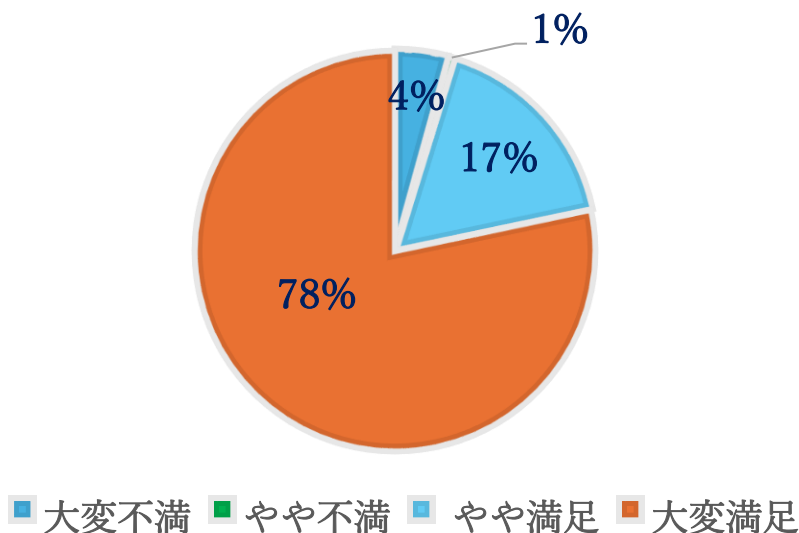
大変不満 → 7 やや不満 → 4 やや満足 → 36 大変満足 → 142

声の大きさや話すスピードは聞き取りやすいですか？



大変不満 → 7 やや不満 → 4 やや満足 → 35 大変満足 → 145

案内や説明等はわかりやすいですか？



大変不満 → 7 やや不満 → 2 やや満足 → 36 大変満足 → 145

#### □ まとめ □

今回頂いた患者さまからの貴重なご意見・ご要望は、病院全スタッフで共有していきます。

また、頂いた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、地域住民に敬愛され、「信頼できる病院」を目指してまいります。

身体疾患と精神疾患を同時に診られる「特徴ある病院」としてスタッフ一同努力してまいりますので、今後ともよろしくお願い致します。

調査にご協力いただきました患者さまとご家族の皆さまに、心より感謝申し上げます。

令和8年 3月

国保野上厚生総合病院

# 令和7年度 患者満足度調査 総括

## 病院スタッフについて

- ・病院スタッフがあいさつを行っていますか？
- ・病院スタッフが明るく笑顔で対応できていますか？
- ・声をかけやすい雰囲気を作っていますか？
- ・声の大きさや話すスピードは聞き取りやすいですか？
- ・案内や説明等はわかりやすいですか？

以上、患者とのコミュニケーションの取り方を問う質問に対して

「大変満足」が約6割を占め、「やや満足」を含めると8割5分が満足との回答であった。

患者さまが病院や職員のどこをみているのか、このアンケートを通じて少しみえたように思います。

患者さまからの要望やクレーム・不満点を修正することも大事ですが、病院や職員に向けての良い意見（キーワード）を拾い上げ、日ごろの患者さんとの接し方についてどうしたら好印象をもって頂けるか、高く評価して頂けるのか、そこに着目すべきであると考えます。

この結果を職員全体で共有しどの診療科、どの職種においても実践していくことこそ、病院のイメージアップに繋がるのではないかと考えます。

### 【キーワード】

ていねい やさしい 安心感 笑顔 親切 気配り 優しい口調 明るく大きな声  
気軽に にこやか あいさつ 連携 やわらかい言葉使い ハキハキ 明るく対応  
穏やか