令和 8 年 10 月 10 日

外来患者さま・ご家族の皆さまへ

長吉総合病院　病院長

令和 8 年度 外来患者さまへの満足度調査 結果報告
～皆さまの声を、より良い病院づくりへ～

日頃より、当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。
このたび実施いたしました「令和 8 年度 外来患者さま満足度調査」におきましては、多くの患者さま・ご家族の皆さまにご協力いただき、心より御礼申し上げます。
今回の調査では、診療や看護、職員の接遇、待ち時間、院内環境などについて、さまざまなご意見やご感想をお寄せいただきました。
温かいお言葉や励ましのお声は、私たち職員にとって大きな励みとなっております。
一方で、ご不便をおかけしている点や、改善を求める貴重なご意見もいただきました。皆さまからのお声を真摯に受け止め、今後の病院運営やサービスの向上に生かしてまいります。

1. 満足度調査の実施概要

１）調査期間：令和８年９月７日～９月 18 日
２）調査対象：当院をご利用いただいた外来患者さま
３）調査方法：アンケート方式
４）回答数：回答 494 名／配布 600 枚／回収率 82.3%

2. 満足度調査の結果について

今回の調査では、当院の診療体制、職員の対応、院内環境などについて、皆さまから率直なご評価をいただきました。

１）調査概要

配布数	600 枚
回答数	494 名
回収率	82.3%
主な回答層	60 歳以上 370 名（74.9%）
通院回数	3 回目以上 360 名（72.9%）

回答者は 70 歳以上の方が 266 名（53.8%）、60 歳以上の方は 370 名（74.9%）を占めていました。
また、初診患者さま 77 名（15.6%）に対して 3 回目以上受診された患者さまが 360 名（72.9%）であり、今回のアンケート結果には継続的に通院されている患者さまのご意見が多く反映されています。

２）満足度の詳細分析

本報告では「とても満足・やや満足」の合計を「満足」、「やや不満・とても不満」の合計を「不満」としています。割合は、特記のない限り回答者 494 名を分母として算出しています（無回答・「わからない」を含む）。

項目	満足 人数	全体 満足率	不満 人数	全体 不満率
診察までの待ち時間	186	37.7%	80	16.2%
診察時間	269	54.5%	20	4.0%
医師の診療・治療内容・説明	350	70.9%	7	1.4%
看護師の対応	347	70.2%	6	1.2%
事務員・その他職員の対応	294	59.5%	19	3.8%
痛みや症状を和らげる対応	254	51.4%	12	2.4%
精神的なケア	243	49.2%	11	2.2%
プライバシー保護	251	50.8%	10	2.0%
病院を受診しての印象	303	61.3%	17	3.4%

医師の診療・治療内容・説明は 350 名（70.9%）、看護師の対応は 347 名（70.2%）が満足と回答しました。

診察までの待ち時間は、186 名（37.7%）が満足、80 名（16.2%）が不満と回答しました。今回の調査で不満の回答数が最も多い項目であり、重点的に改善を検討してまいります。

診察時間については 269 名（54.5%）が満足、20 名（4.0%）が不満と回答しました。一方、診察までの待ち時間については不満の割合が比較的高く、診察までの流れを含めた改善が課題と考えています。

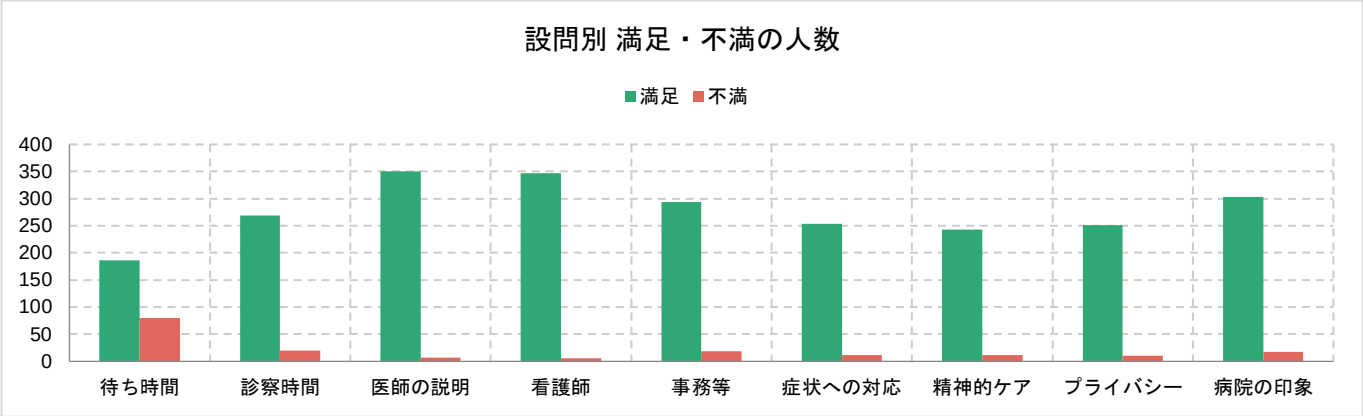
病院全体の印象については 303 名（61.3%）が満足、17 名（3.4%）が不満と回答し、「普通」は 155 名（31.4%）でした。より多くの患者さまに安心して受診していただけるよう、改善を重ねてまいります。

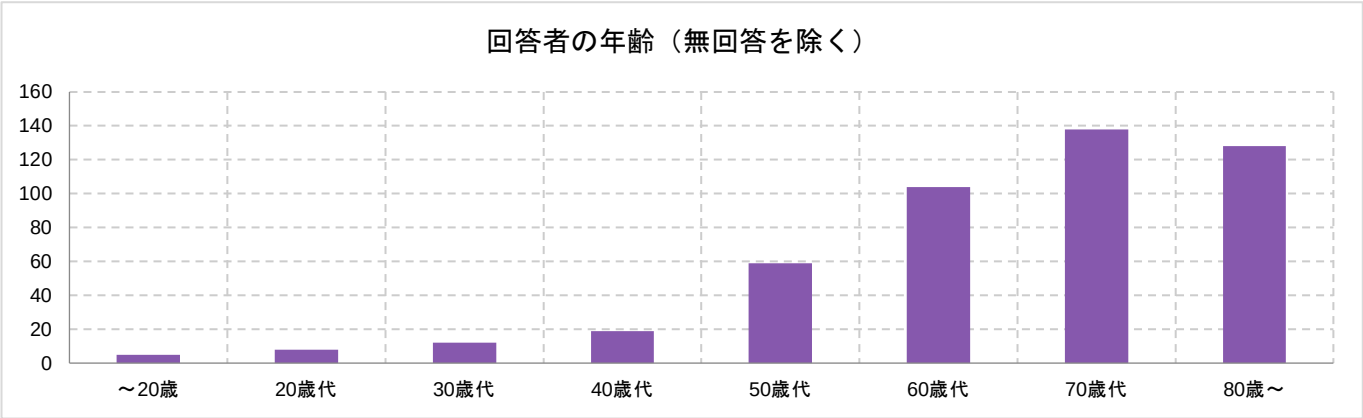
医師・看護師の対応については「とても満足」が医師 253 名（51.2%）、看護師 247 名（50.0%）でした。

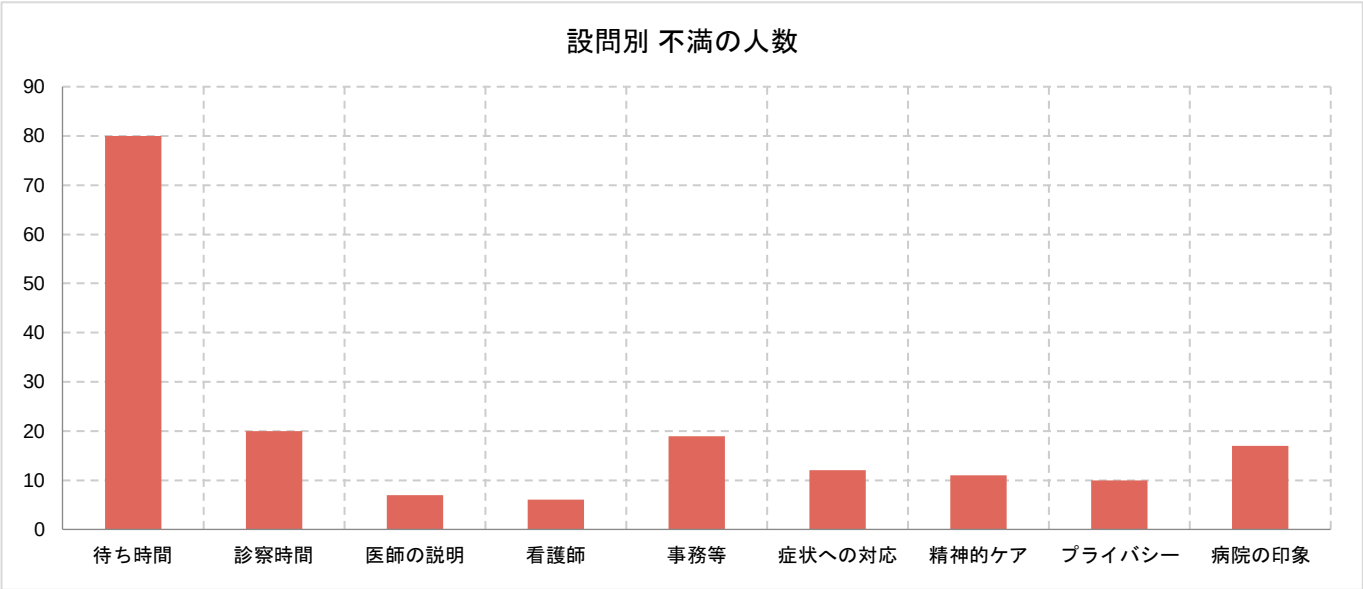
また、病院全体の印象の「とても満足」は 152 名（30.8%）です。

診療・看護に加え、受付、案内、待ち時間、院内環境、会計まで、受診の一連の流れを患者さまの視点で見直してまいります。

以下に、設問別の回答状況と回答者の年齢構成をグラフでご紹介します。







3. 皆さまからいただいたご意見

今回の調査では、お褒めのお言葉をはじめ、改善に向けたご提案やご要望など、多くの貴重なお声をいただきました。

いただいたご意見を、個人情報に配慮して主な内容ごとに整理しました。お褒めの声だけでなく、ご不便や改善を求める声も大切に受け止めています。

【お褒め・励ましのお声】
・職員の対応が親切で、丁寧だった。
・医師や看護師に相談しやすく、安心して受診できた。
・院内が以前より利用しやすくなった。

【改善を求めるお声】
・予約していても診察や会計までの待ち時間が長い。
・受付や診療時の説明・言葉遣いを、より丁寧にしてほしい。
・病状などの会話が周囲に聞こえないよう配慮してほしい。
・院内の案内表示、トイレや待合環境などを改善してほしい。
・診療日・診療時間、支払い方法や受付手続きについて見直してほしい。

※ご意見は趣旨を損なわない範囲で要約し、個人が特定される情報を省いて掲載しています。

4. 今後の改善に向けた取り組み

皆さまからいただいたご意見をもとに、改善が必要な課題を整理し、関係部署と連携しながら、より良い診療環境づくりに取り組んでまいります。

特に、患者さまが安心して受診できる環境づくり、わかりやすい説明、思いやりのある接遇、円滑な診療体制の整備などを大切にしてまいります。

改善に向けた取り組みは、実施可能性を確認しながら順次検討・推進してまいります。なお、以下には検討段階の内容も含まれます。

1）調査結果から見えた課題と改善の方向性

項目	分析	具体的改善
診察までの待ち時間	不満 80 名。今回の調査で不満が最も多かった項目です。	診療科・曜日・時間帯ごとの待ち時間を把握し、状況案内の改善を検討します。
医師の説明	満足 350 名、不満 7 名。	わかりやすい説明と、質問しやすい環境づくりに努めます。
看護師の対応	満足 347 名、不満 6 名。	良い対応事例を共有し、患者さまへの丁寧な声掛けを継続します。
事務員等の対応	満足 294 名、不満 19 名。	受付・会計・案内でのわかりやすい説明を心がけます。
痛み・症状への対応	満足 254 名、不満 12 名。	待機中の体調変化に気づき、必要に応じて看護師につなぐ対応を検討します。

精神的なケア	満足 243 名、不満 11 名。	不安を抱える患者さまへの声掛けや相談しやすい環境づくりに努めます。
プライバシー保護	満足 251 名、不満 10 名。	受付・診察時の会話音量や情報の取扱いを点検します。
病院全体の印象	満足 303 名、不満 17 名。	案内・待ち時間・接遇・院内環境を一体的に見直します。

２）今後の取り組み（検討中の内容を含みます）

施策	実施内容（検討案）
待ち時間の実測	診療科・曜日・時間帯別の待ち時間の把握と、原因の検討を進めます。
待ち時間の見える化	待ち時間の目安や遅延状況を、よりわかりやすくご案内する方法を検討します。
接遇の強化（声掛け、態度等）	患者さまへの声掛けや、丁寧な言葉遣いについて職員間で共有します。
総合案内・動線改善	受付・検査・会計などへの案内表示を患者さまの目線で点検します。
高齢患者さまへの配慮	見やすい表示や、わかりやすい説明方法などを検討します。
接遇事例の共有	外来全体で良い接遇事例を共有し、対応の向上に努めます。

5. 皆さまの声が、私たちの病院をより良くする力になります。

今回の調査では 494 名の患者さまからご回答をいただき、回収率は 82.3%となりました。多くの皆さまのご協力に、心より感謝申し上げます。

日頃の診療や職員の対応について、温かいお言葉とともに率直なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

皆さまからいただいた一つひとつのお声は、私たちにとって大切な財産です。お褒めのお言葉を励みに、ご指摘やご要望を真摯に受け止め、外来診療とサービスの向上につなげてまいります。

これからも患者さまお一人おひとりに寄り添い、安心して受診していただける病院づくりに努めます。

いただいたご意見を職員間で共有し、日々の業務を振り返りながら、医療の質と接遇の向上に取り組んでまいります。

地域の皆さまに信頼され、親しまれる病院であり続けられるよう、職員一同努めてまいります。

このたびのご協力に、改めて厚く御礼申し上げます。

今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。

令和 8 年１０月

病院長・職員一同