

# 患者アンケート調査結果

当院では、より良い医療・サービスの提供を目指し、患者アンケートを実施しました。

貴重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。

頂いたご意見は、院内で集計・検討し、今後の改善に活かしてまいります。

# 患者アンケート

実施期間

令和7年9月17日～10月17日

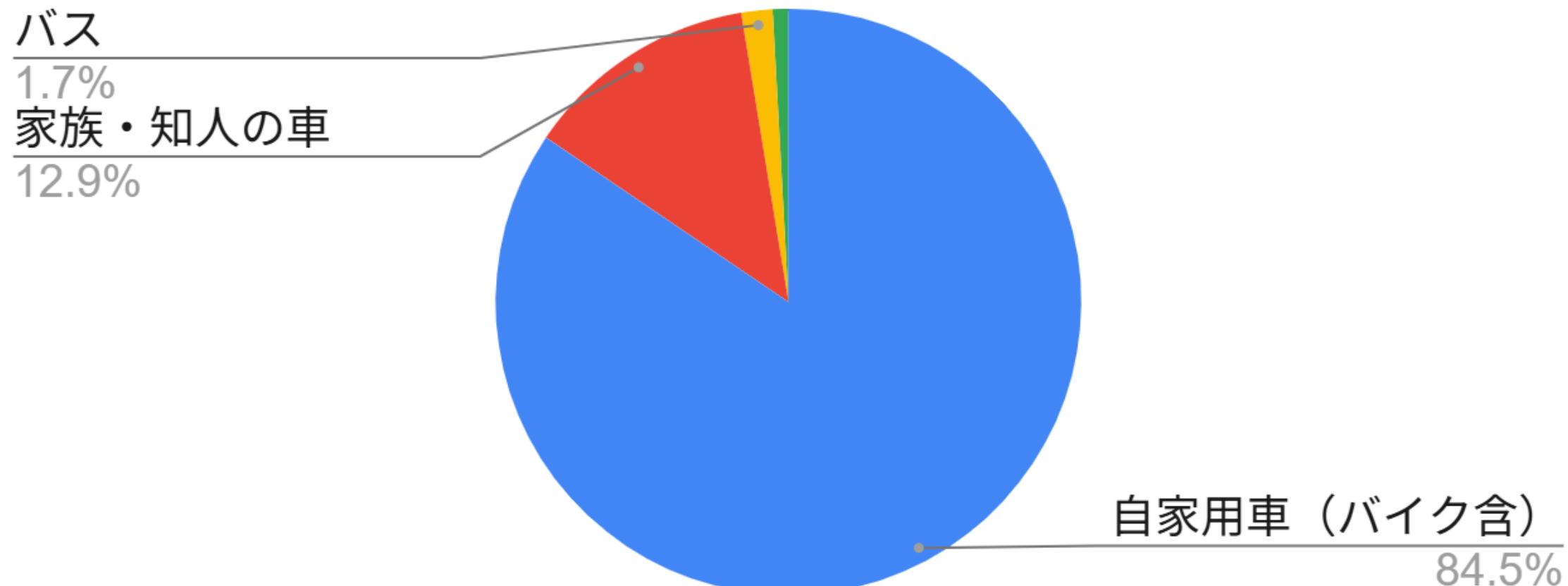
回答件数

外来 117件

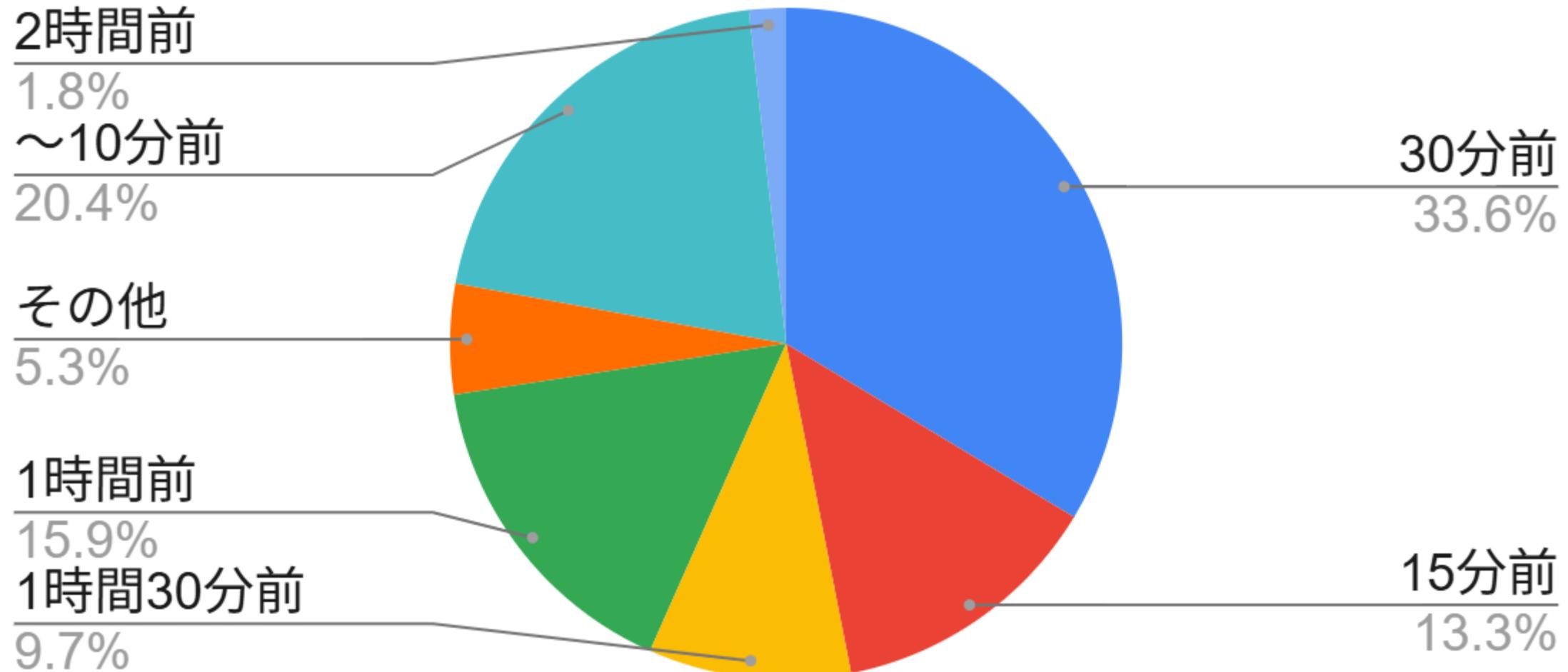
入院 249件

# アンケート結果（外来）

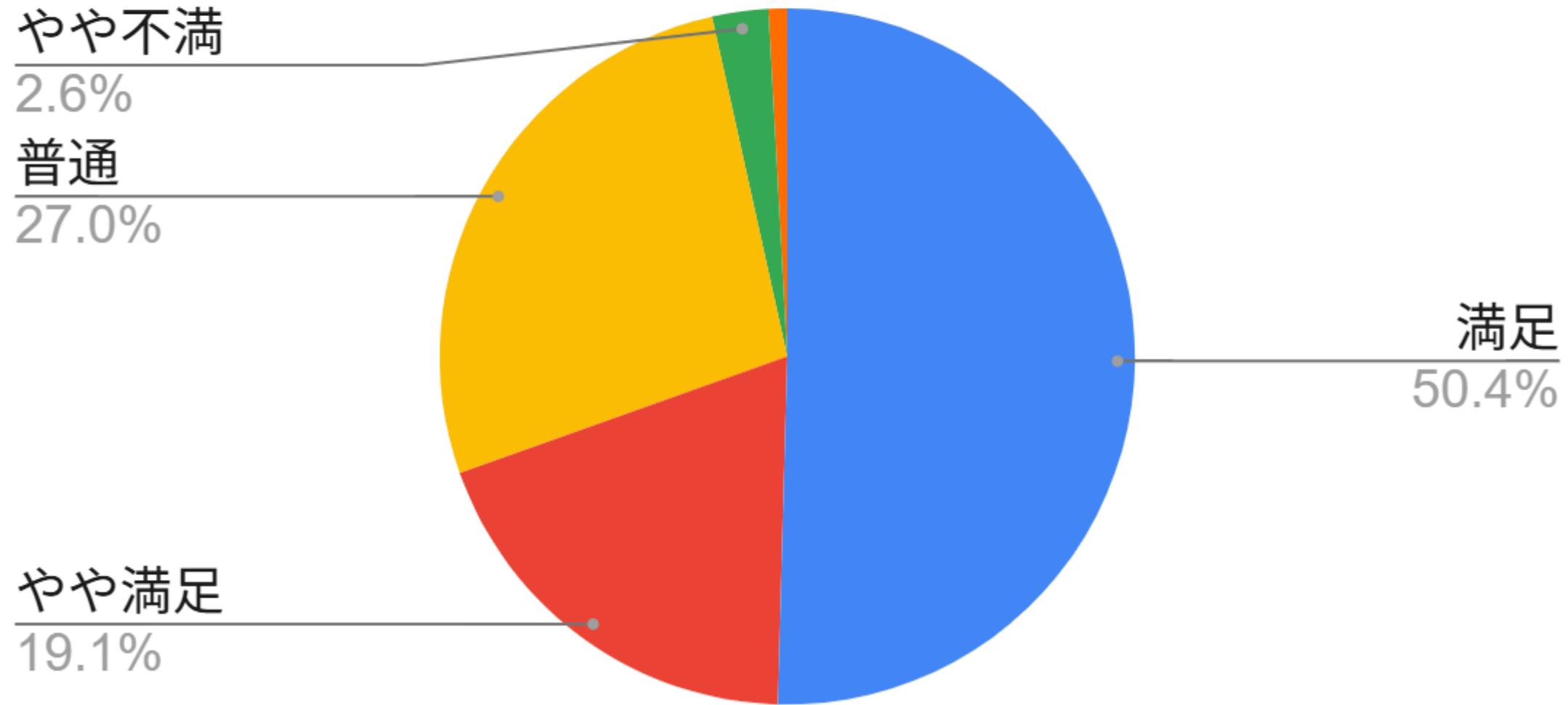
問1. 本日はどのような手段で来院されましたか



## 問2. 予約時刻の何分前（何時間前）に到着されましたか

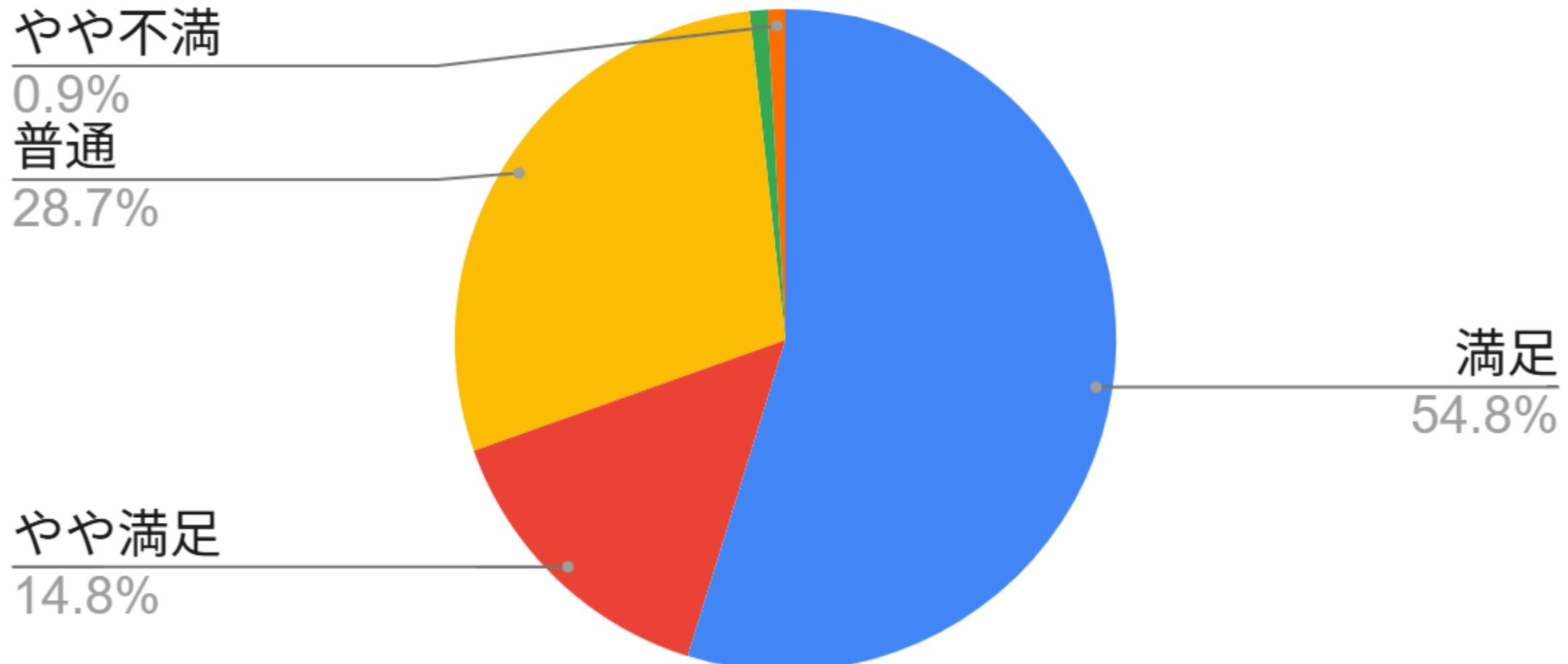


### 問3.a 医師の診療・治療内容はいかがですか

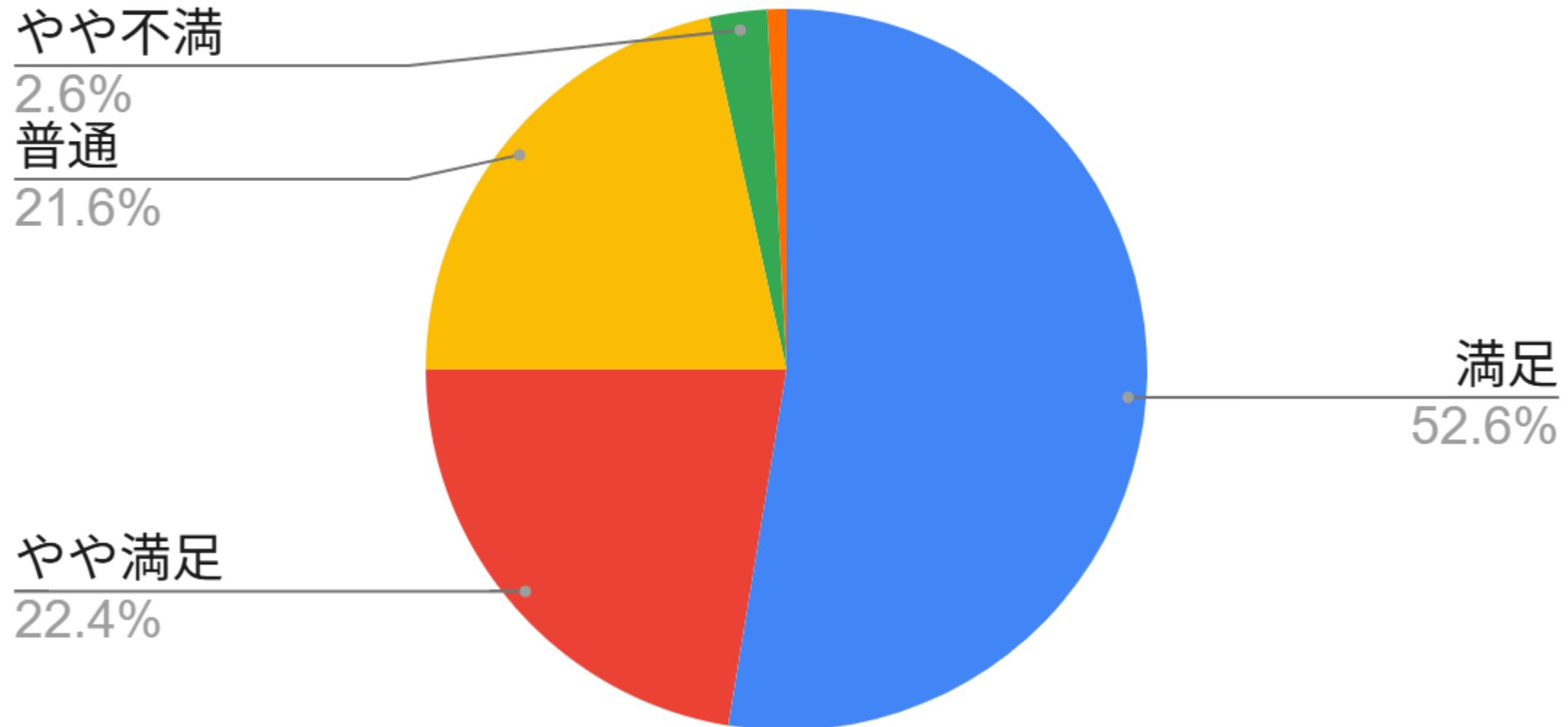


問3.a

医師の接遇（挨拶・対話・身だしなみ等）はいかがですか



### 問3.b 看護師の対応はいかがですか



問3.b

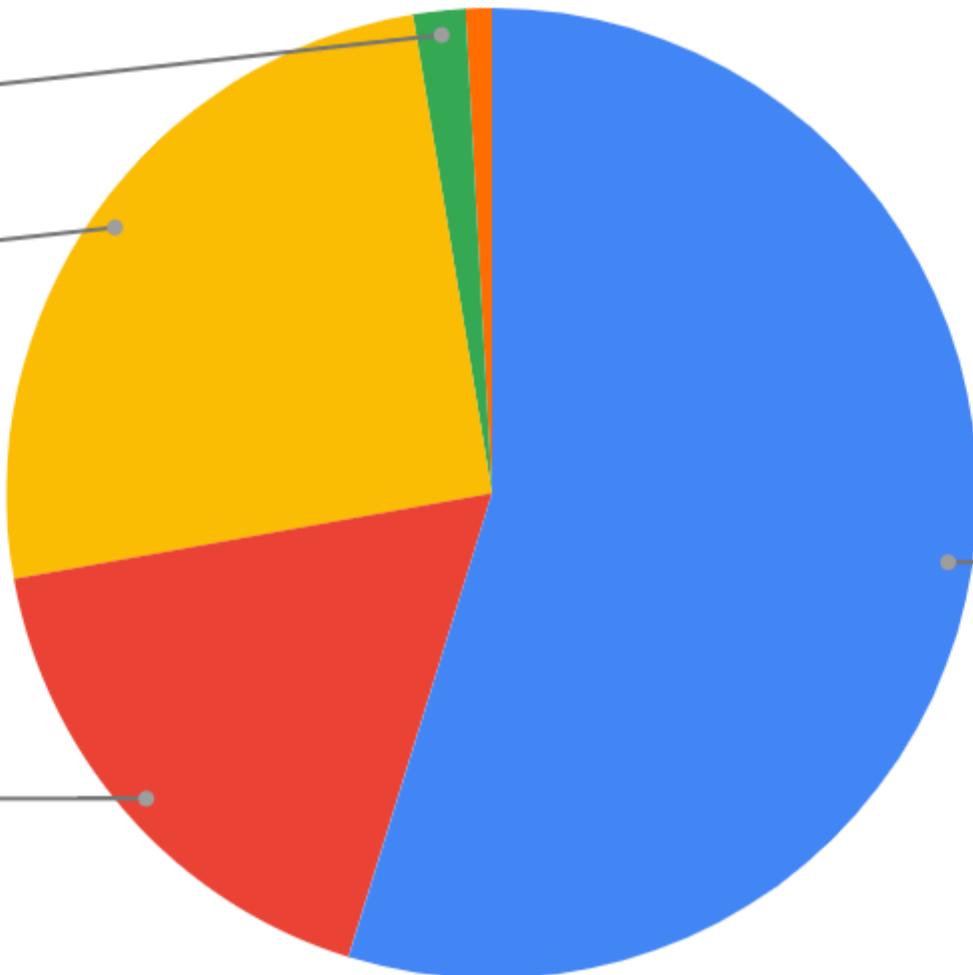
看護師の接遇（挨拶・対話・身だしなみ等）はいかがですか

やや不満

1.7%

普通

25.2%



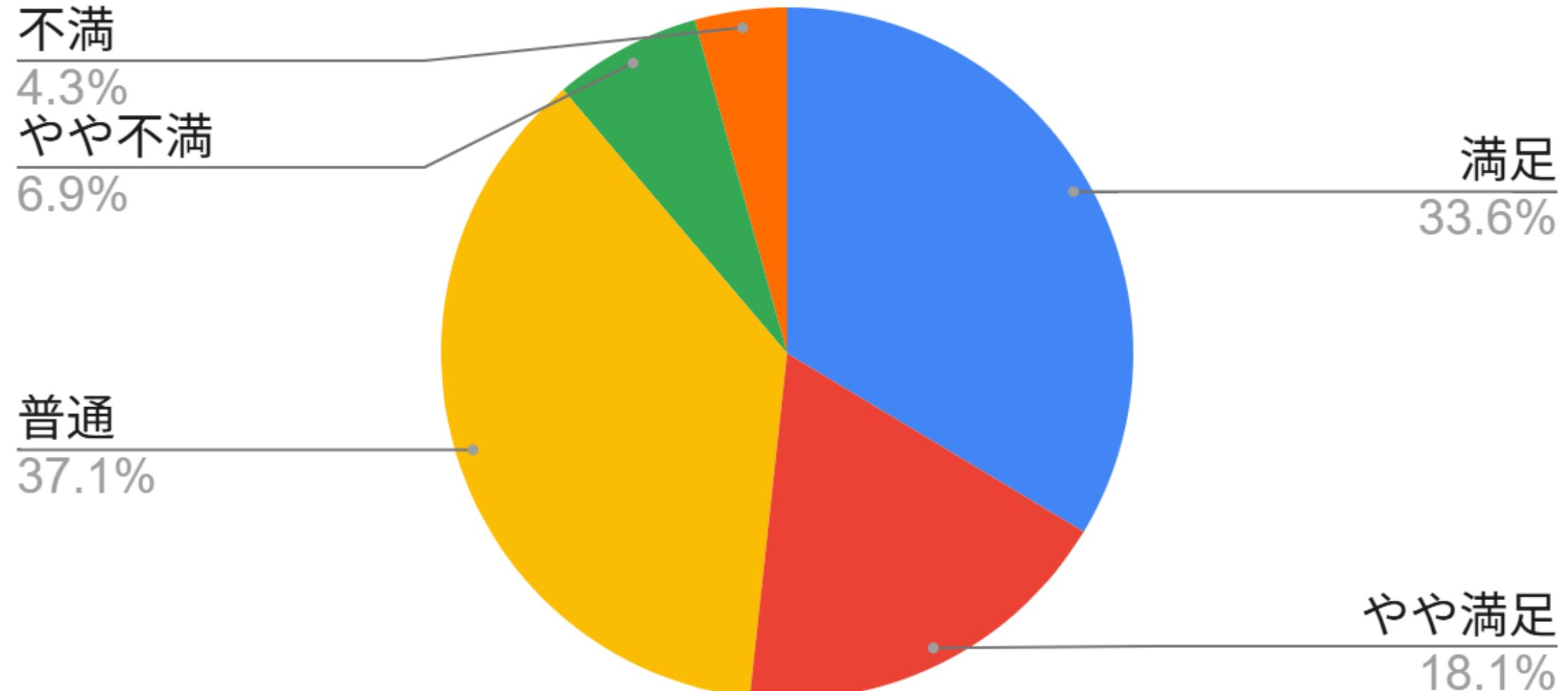
満足

54.8%

やや満足

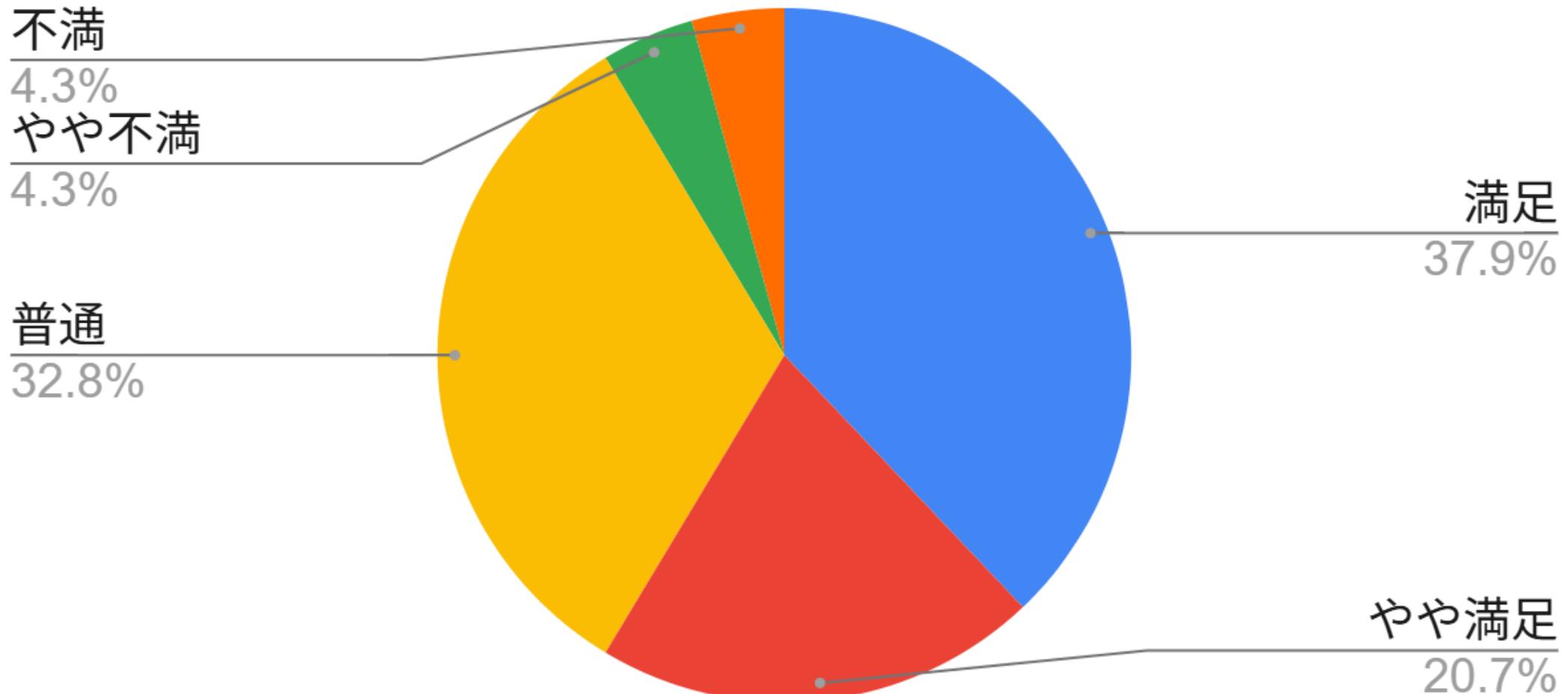
17.4%

### 問3.c 事務職員（受付・会計）の対応はいかがですか



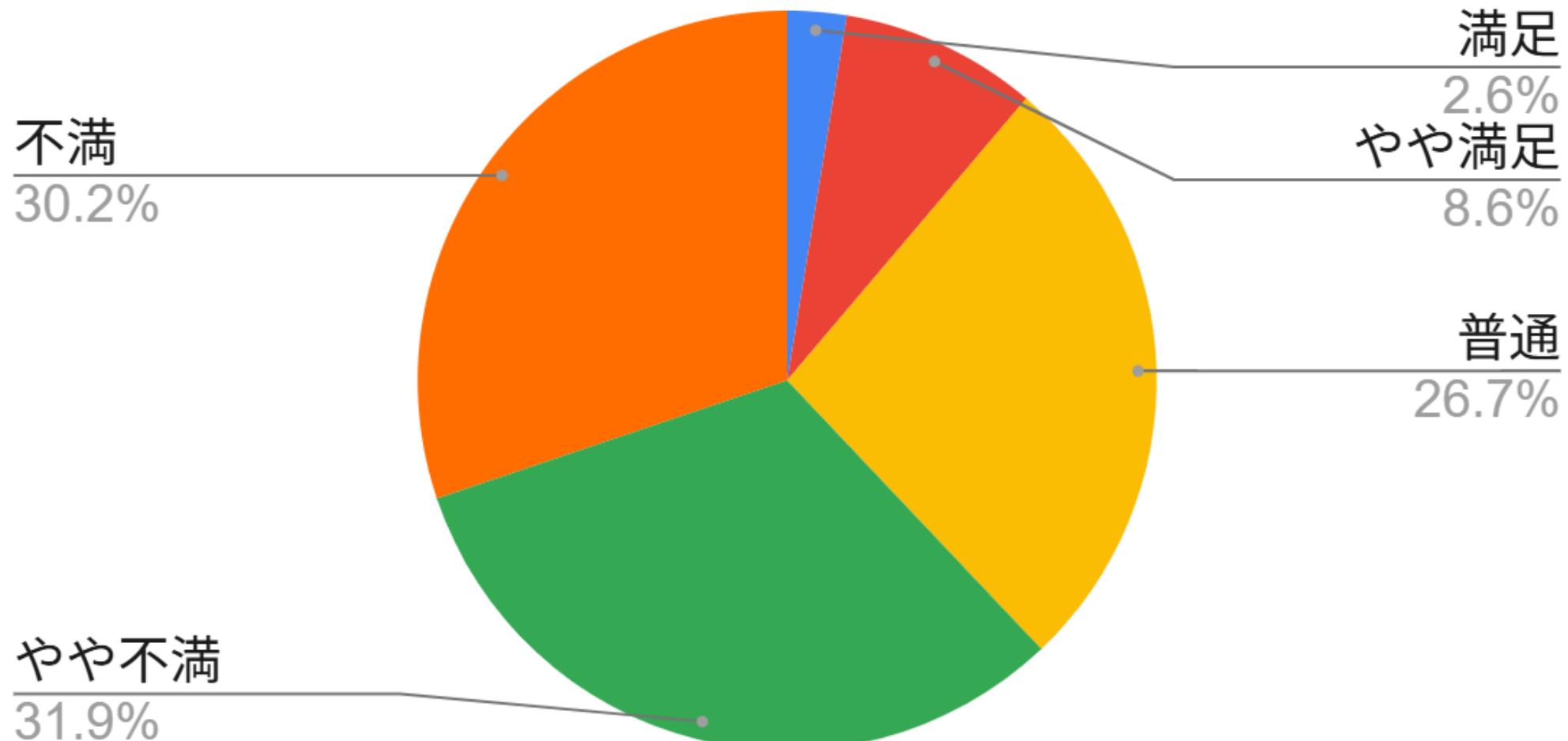
問3.c

事務職員（受付・会計）の接遇（挨拶・対話・身だしなみ等）はいかがですか



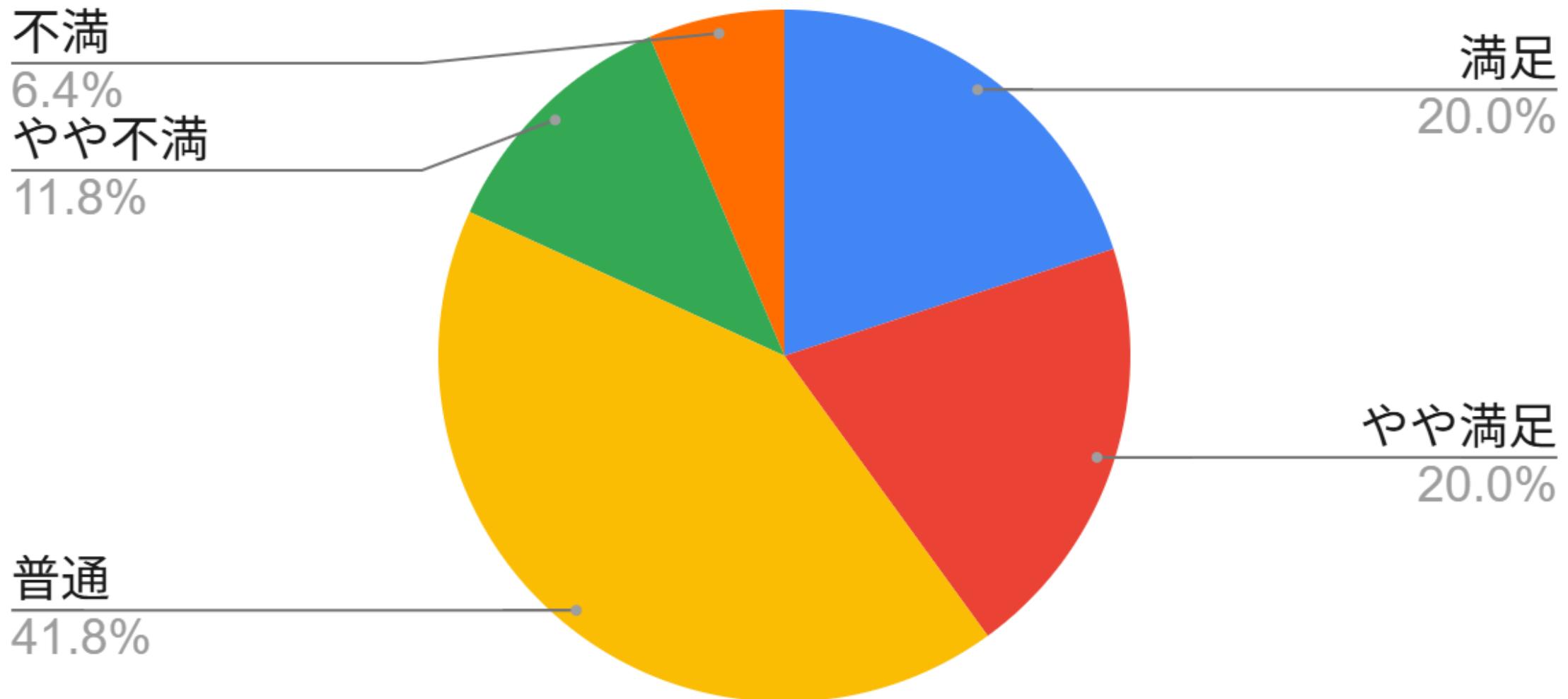
#### 問4.a

院内での待ち時間（診察待ち・検査待ち・会計待ち等含）に対する満足度はいかがですか

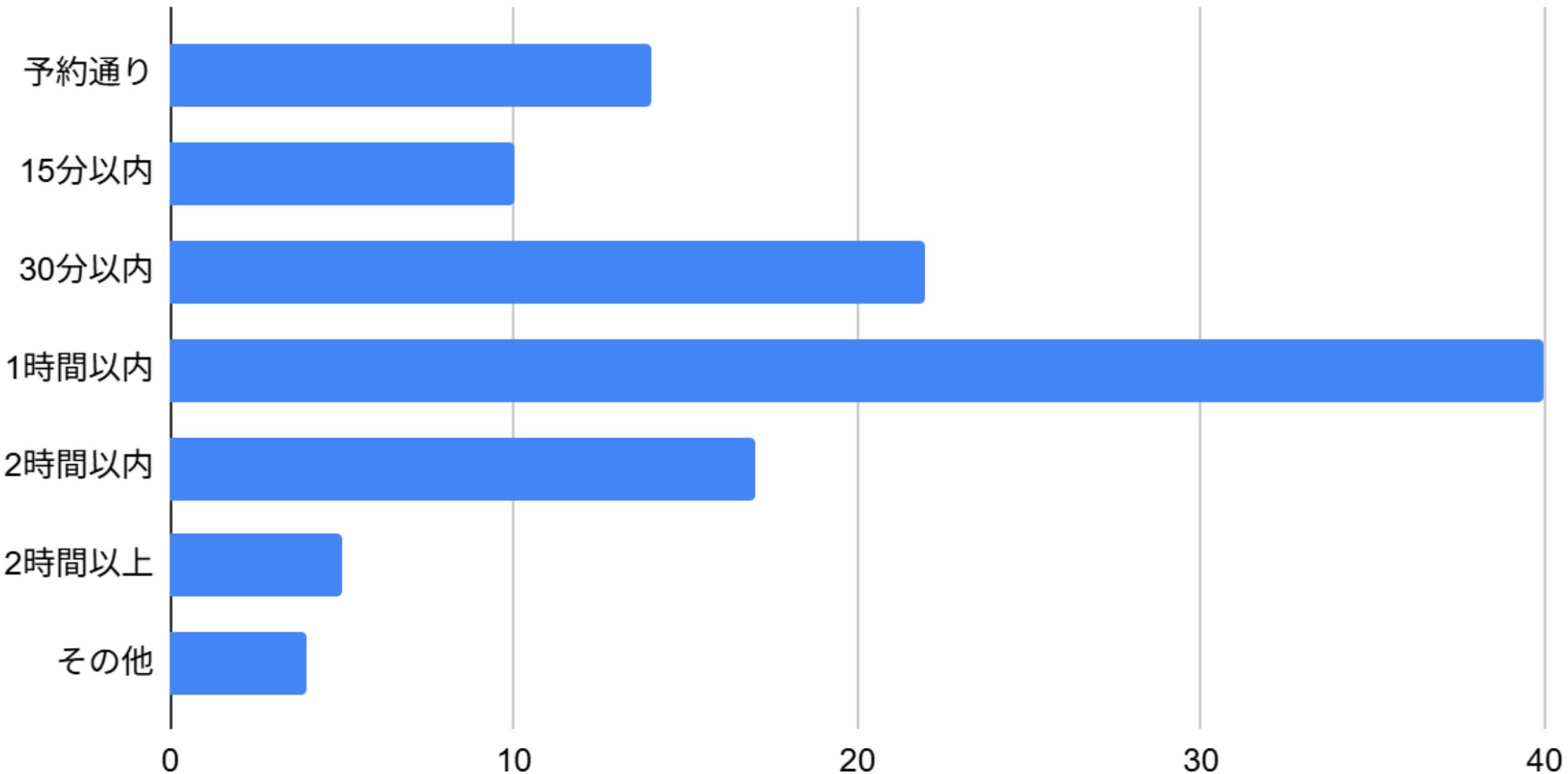


問4.b

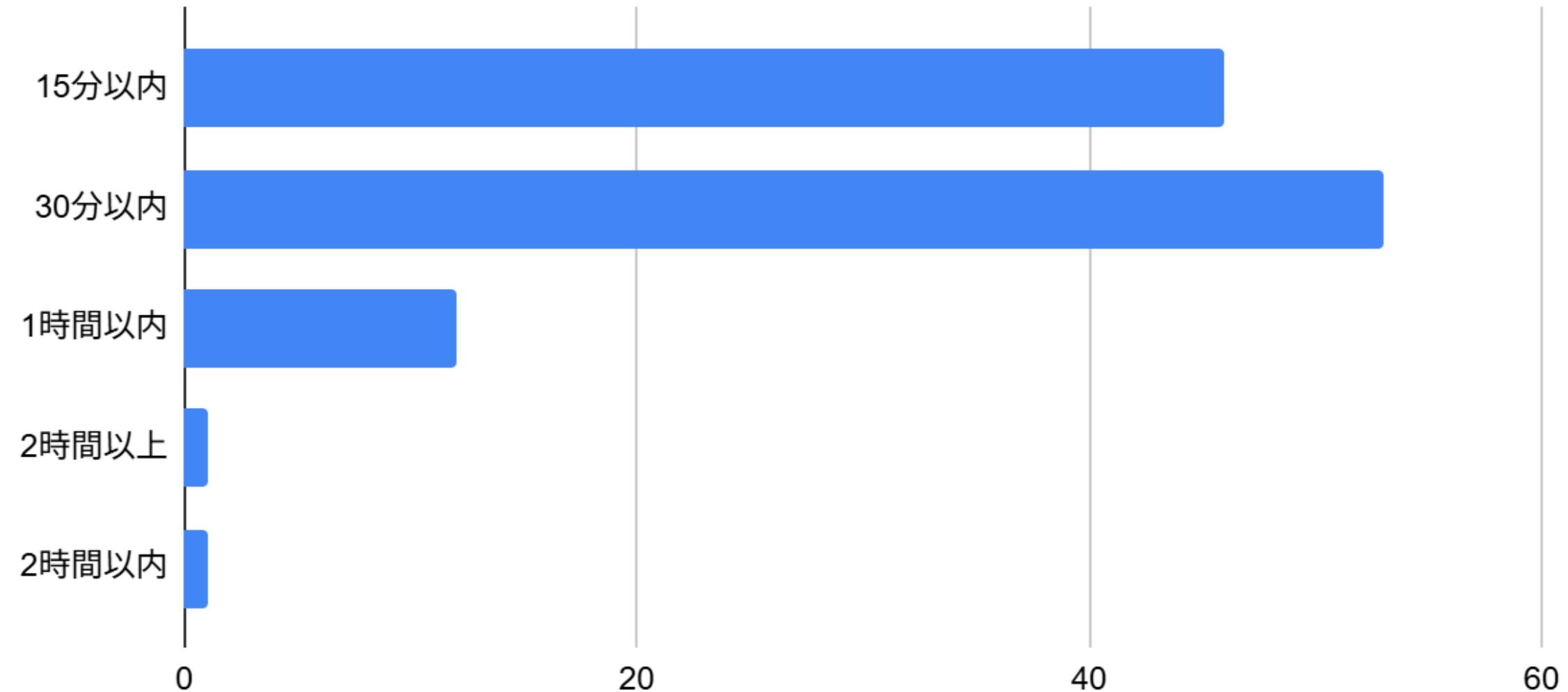
診察時間（診察室に入っている時間）に対する満足度はいかがですか



問4.c 待ち時間等について  
予約時間と実際の診療開始時間との差はどのくらいですか

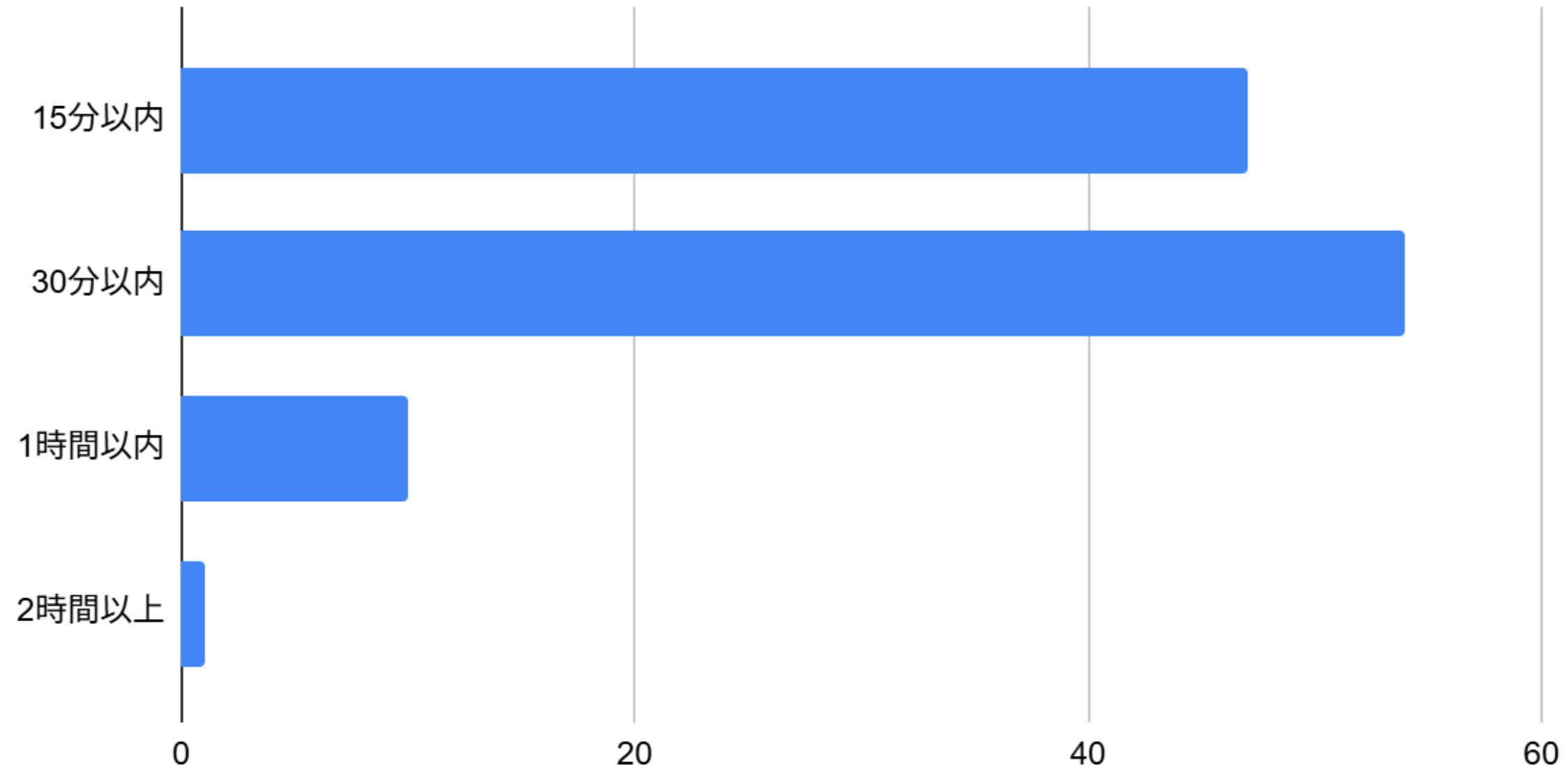


問4.d 待ち時間等について  
診察終了後、会計箋を受け取られるまでの時間はどのくらいですか



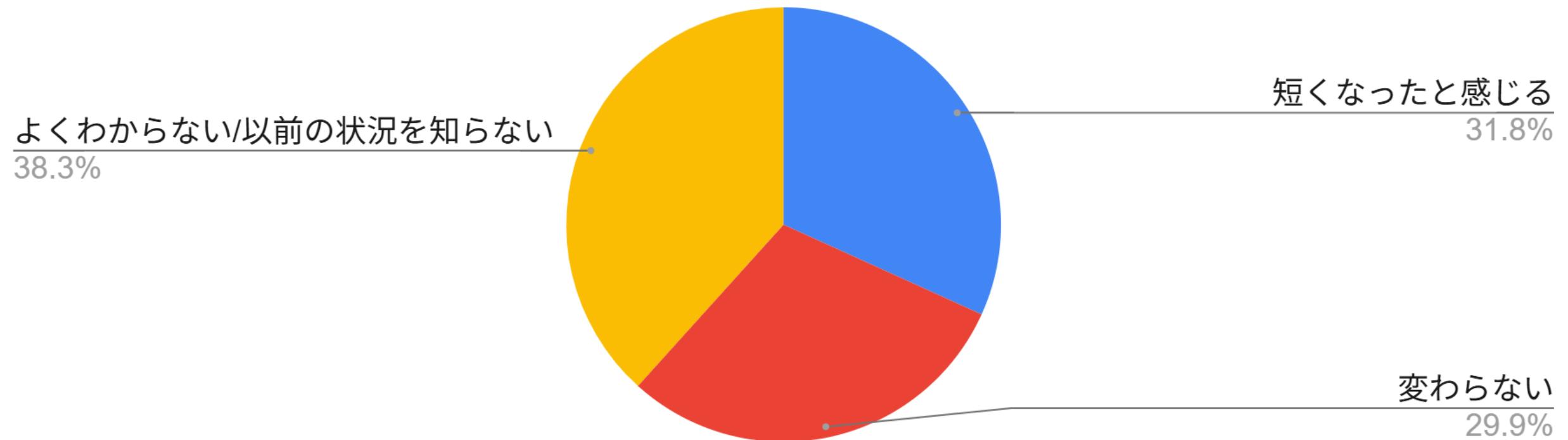
問4.e

会計箋提出後、お支払いまでの待ち時間はどのくらいですか

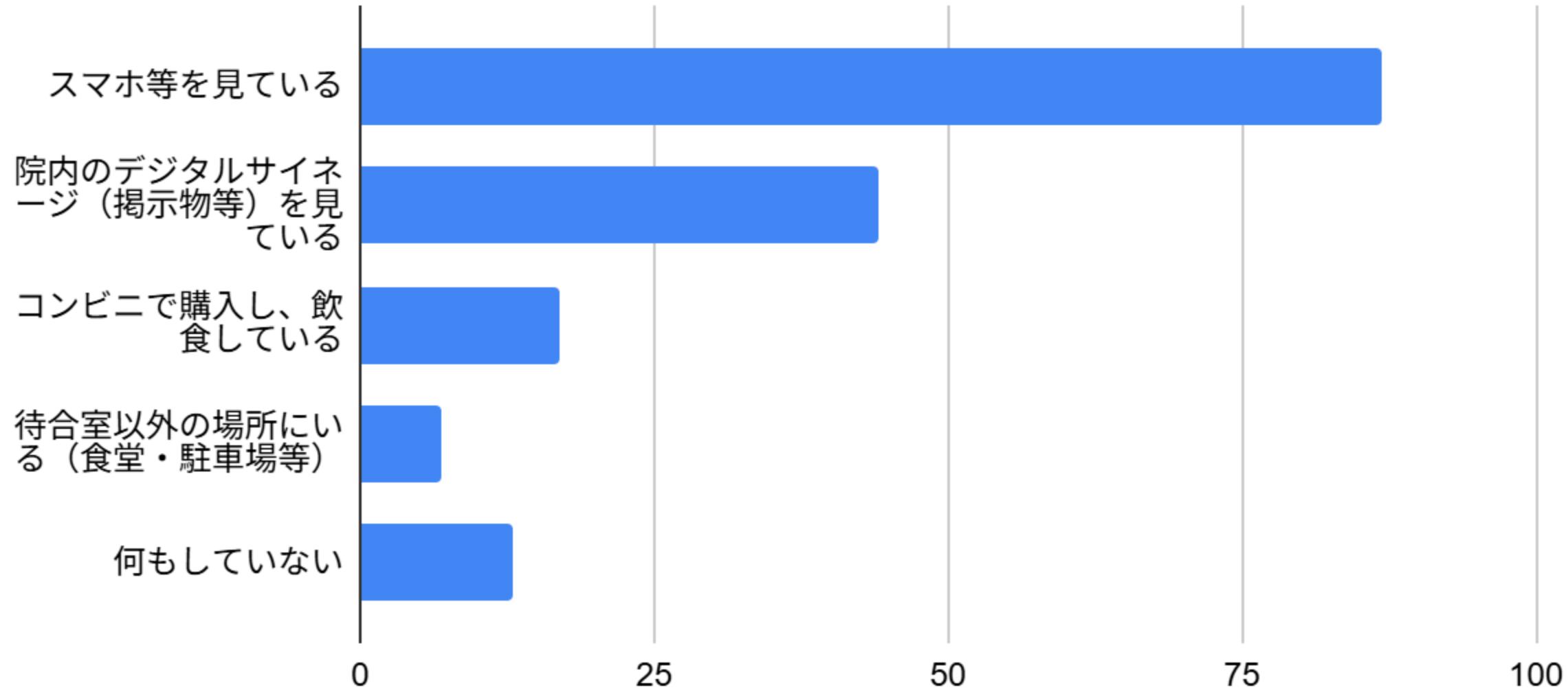


問4.f

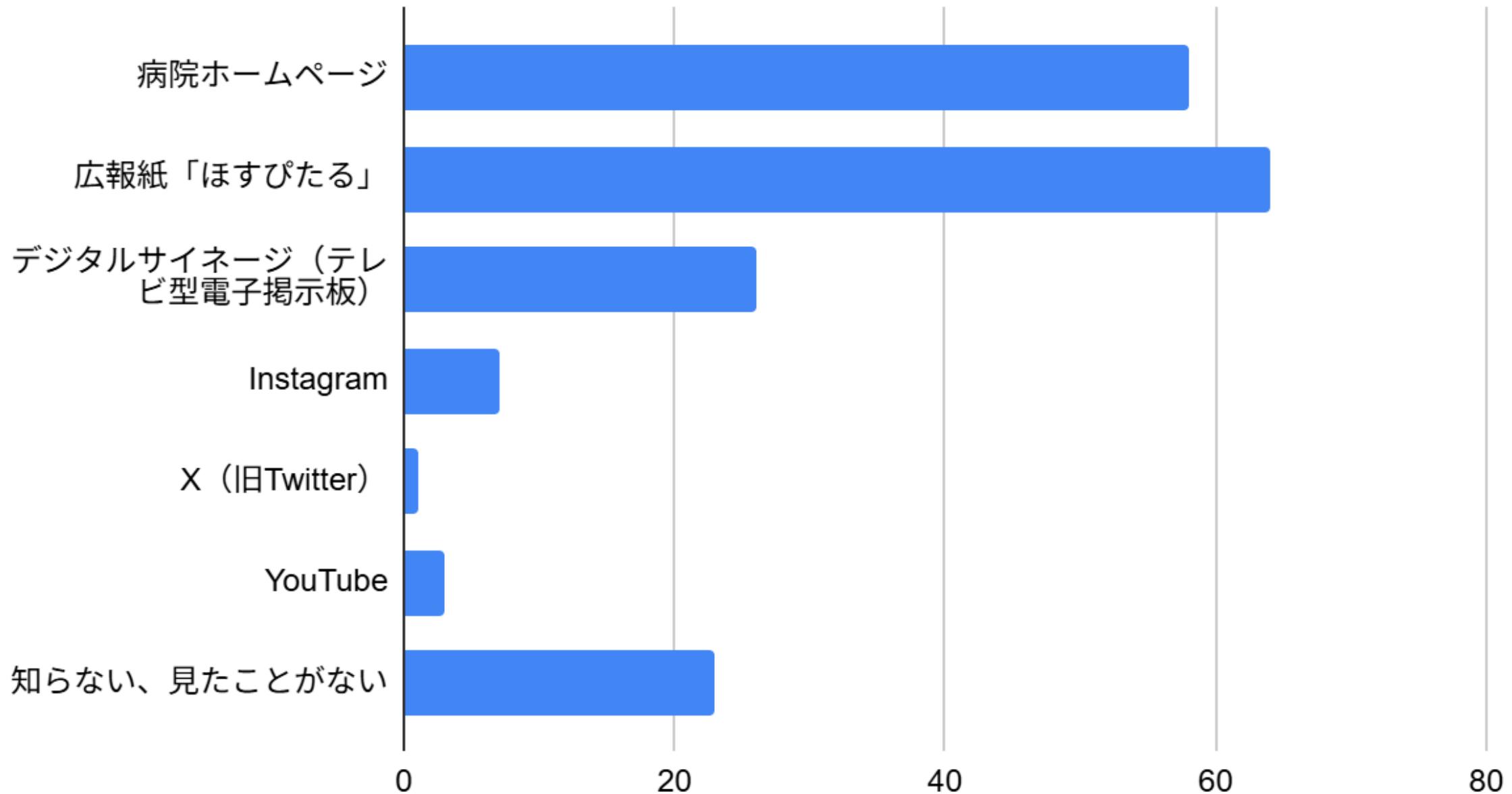
ブロック会計を利用して以前と比べて待ち時間に変化はありましたか



## 問4.g 待ち時間はどのように過ごされていますか

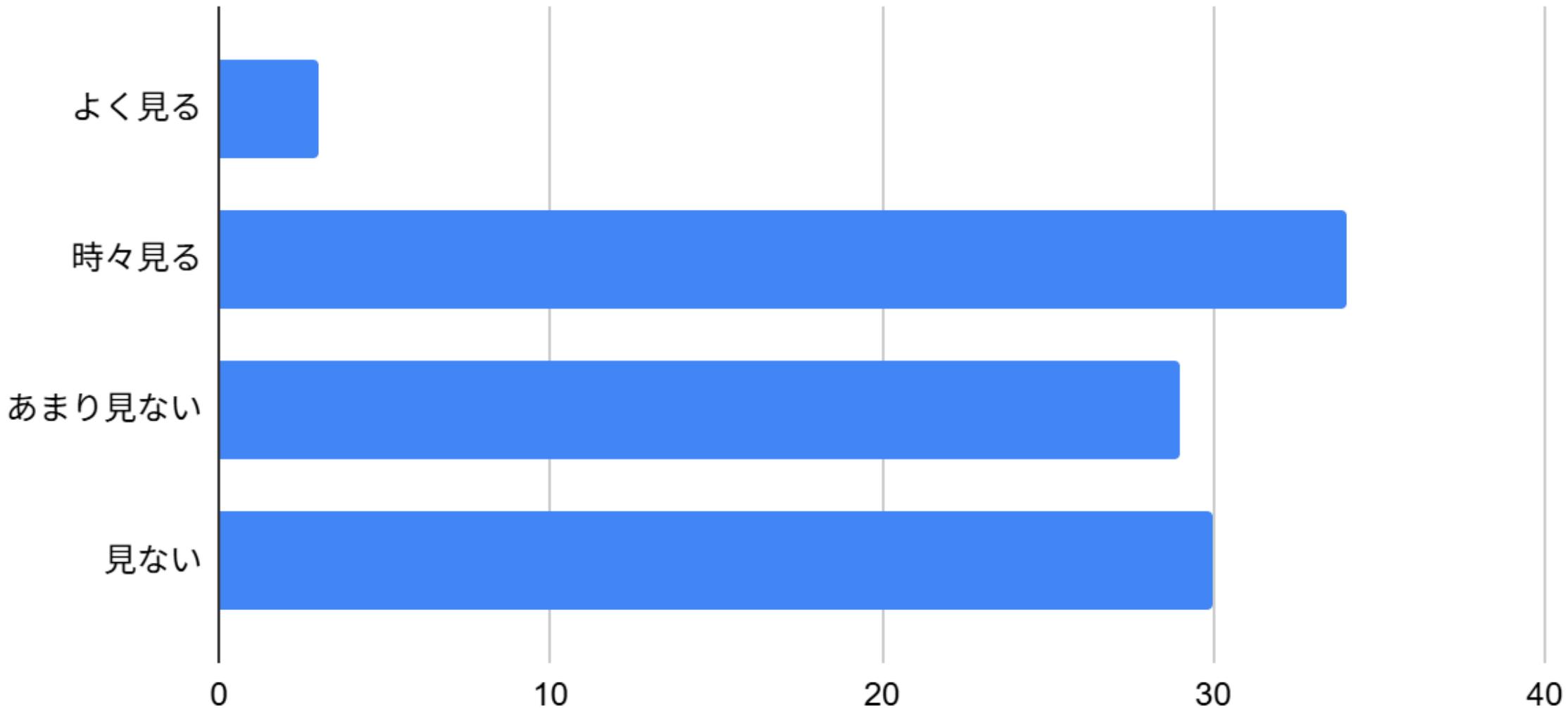


## 問5.a 当院の広報媒体で、以下のものを知っていますか



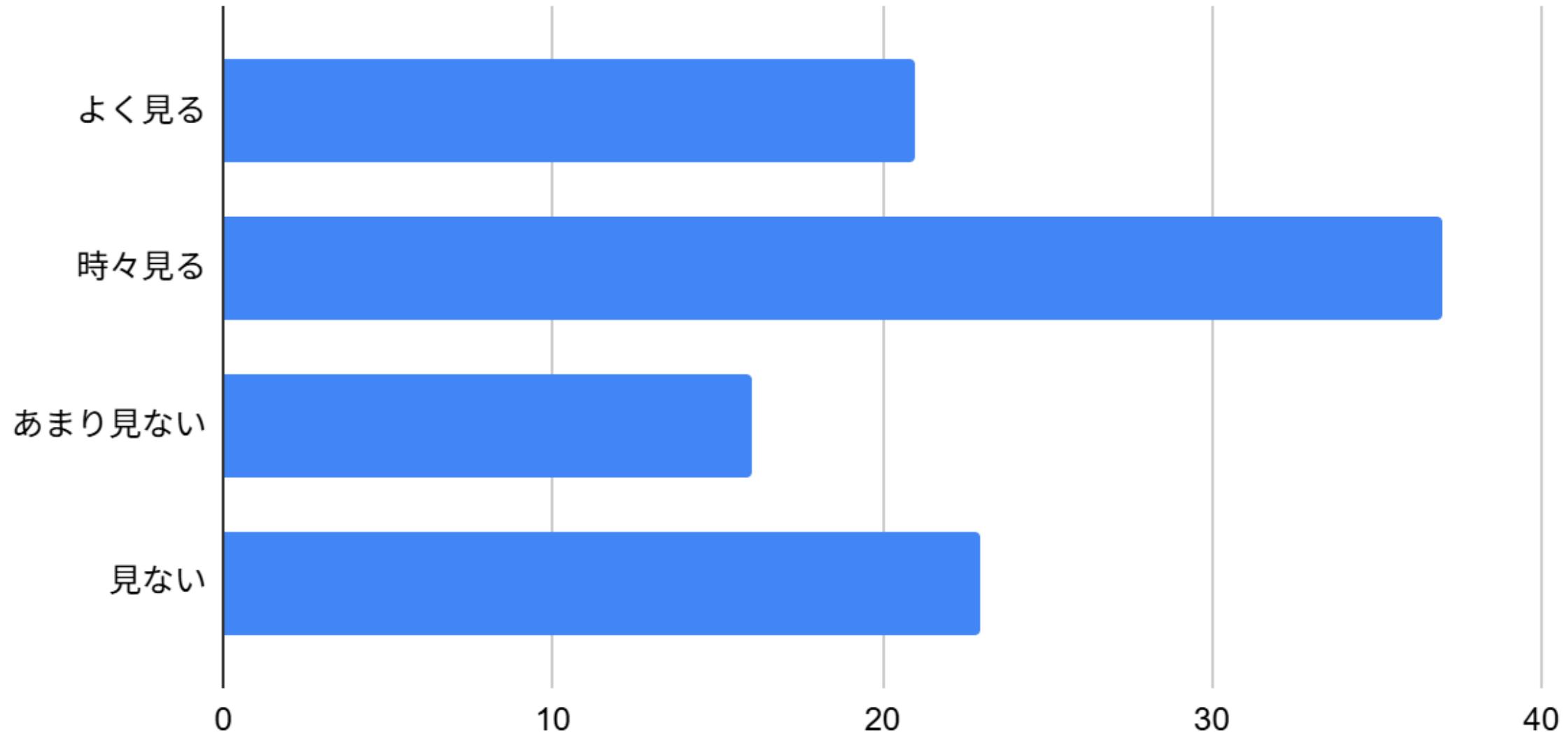
## 問5.b

「知っている」と答えた広報媒体について、どのくらいの頻度でご覧になりますか [病院ホームページ]



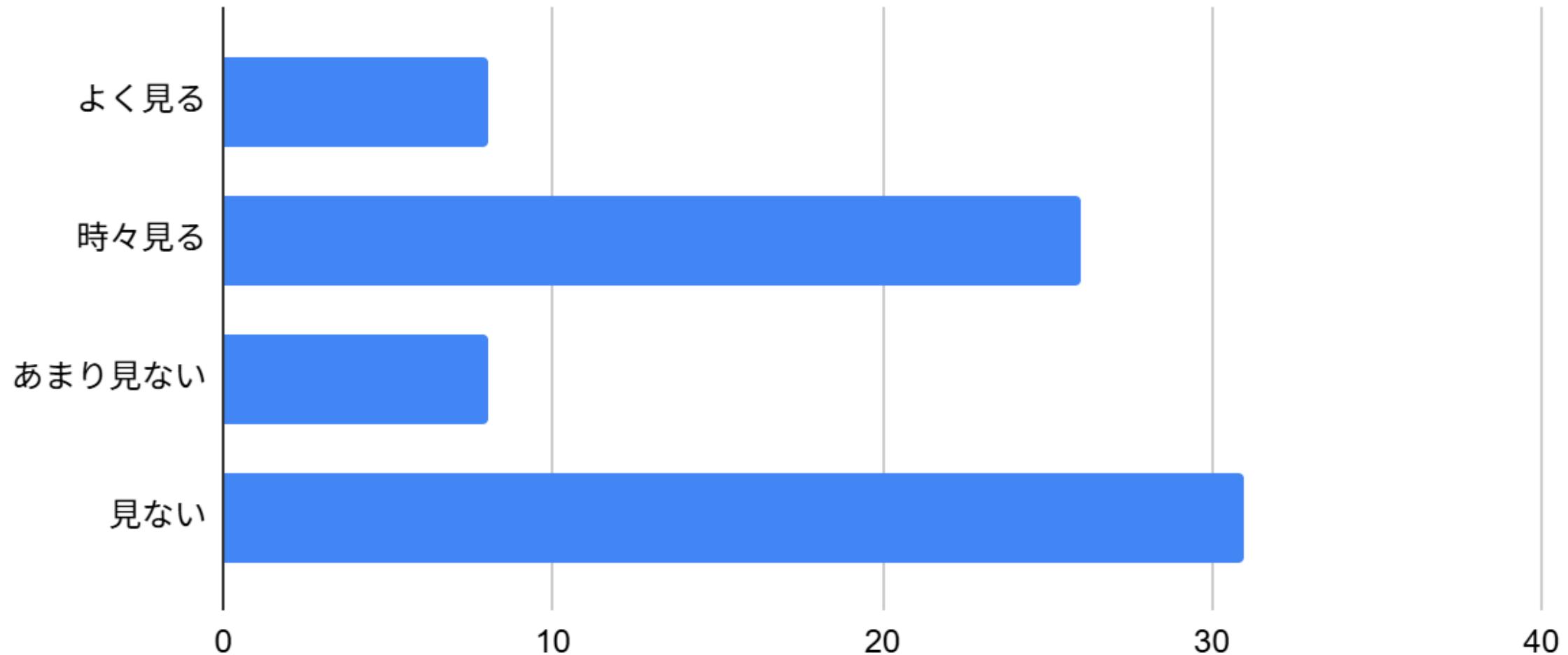
## 問5.b

「知っている」と答えた広報媒体について、どのくらいの頻度でご覧になりますか [広報紙「ほすぴたる」]



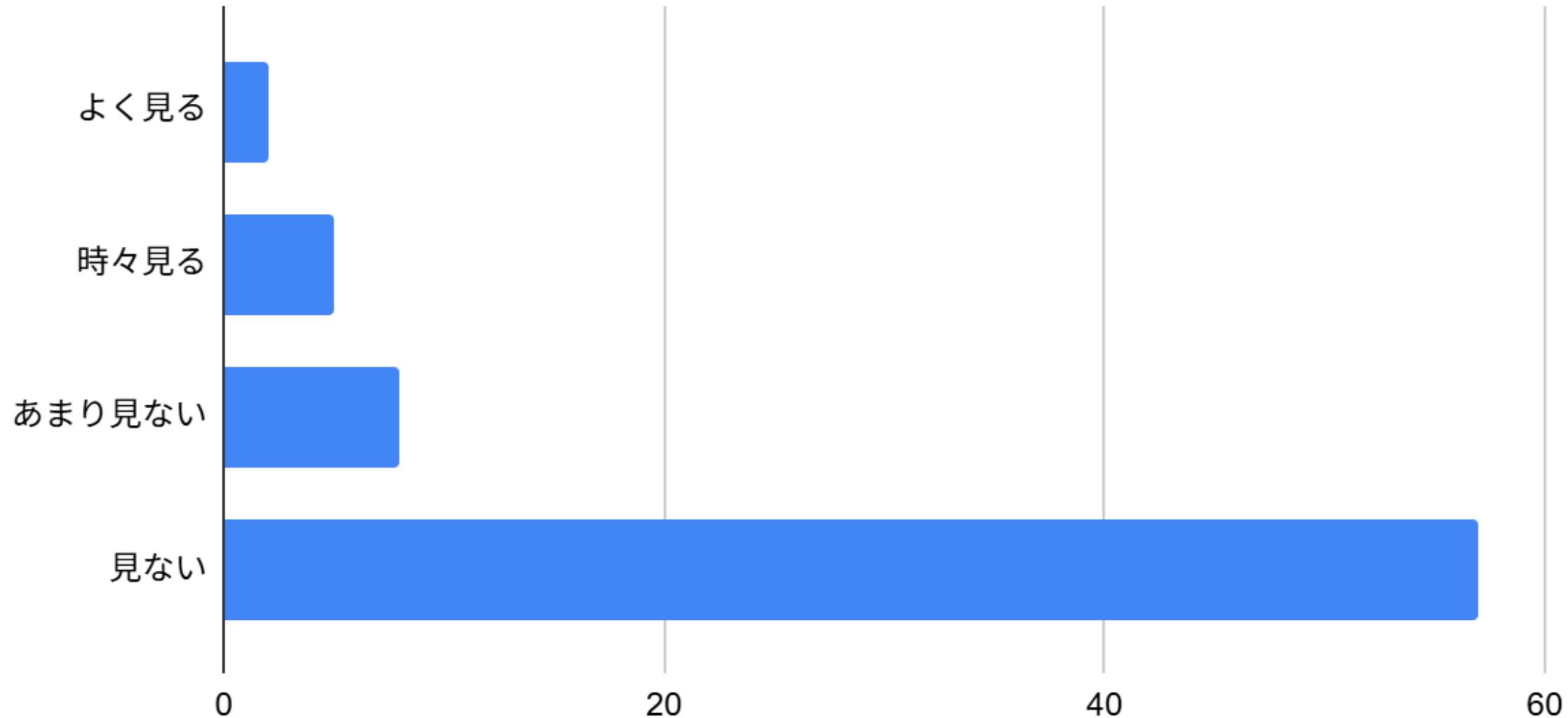
## 問5.b

「知っている」と答えた広報媒体について、どのくらいの頻度でご覧になりますか  
[デジタルサイネージ（テレビ型電子掲示板）]

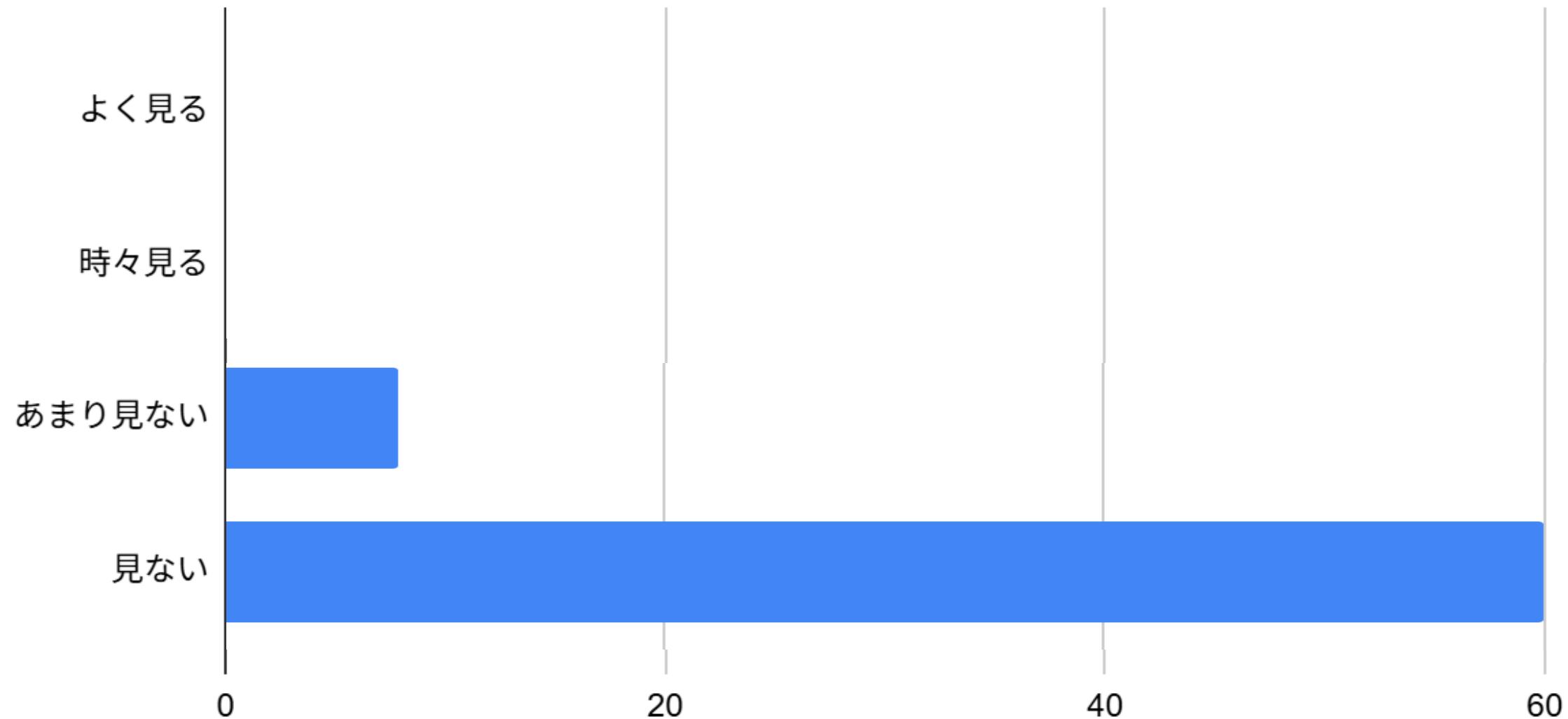


## 問5.b

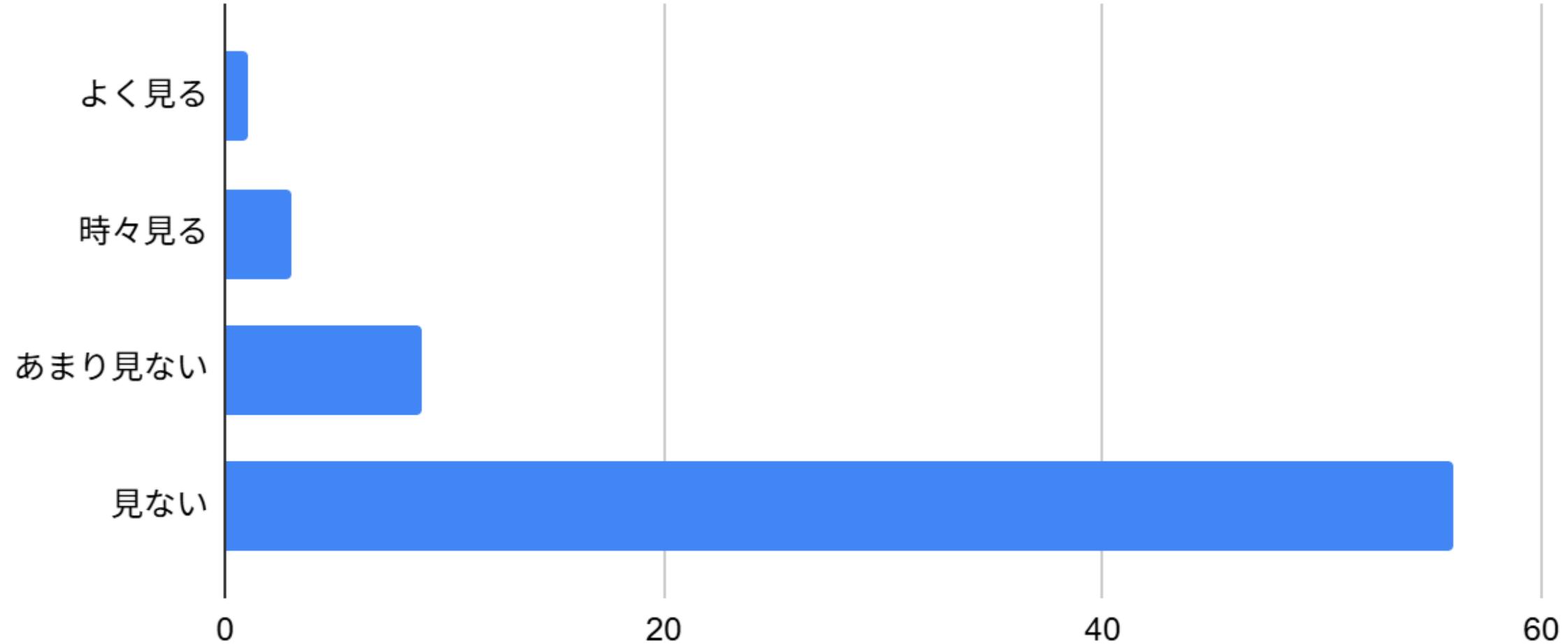
「知っている」と答えた広報媒体について、どのくらいの頻度でご覧になりますか [Instagram]



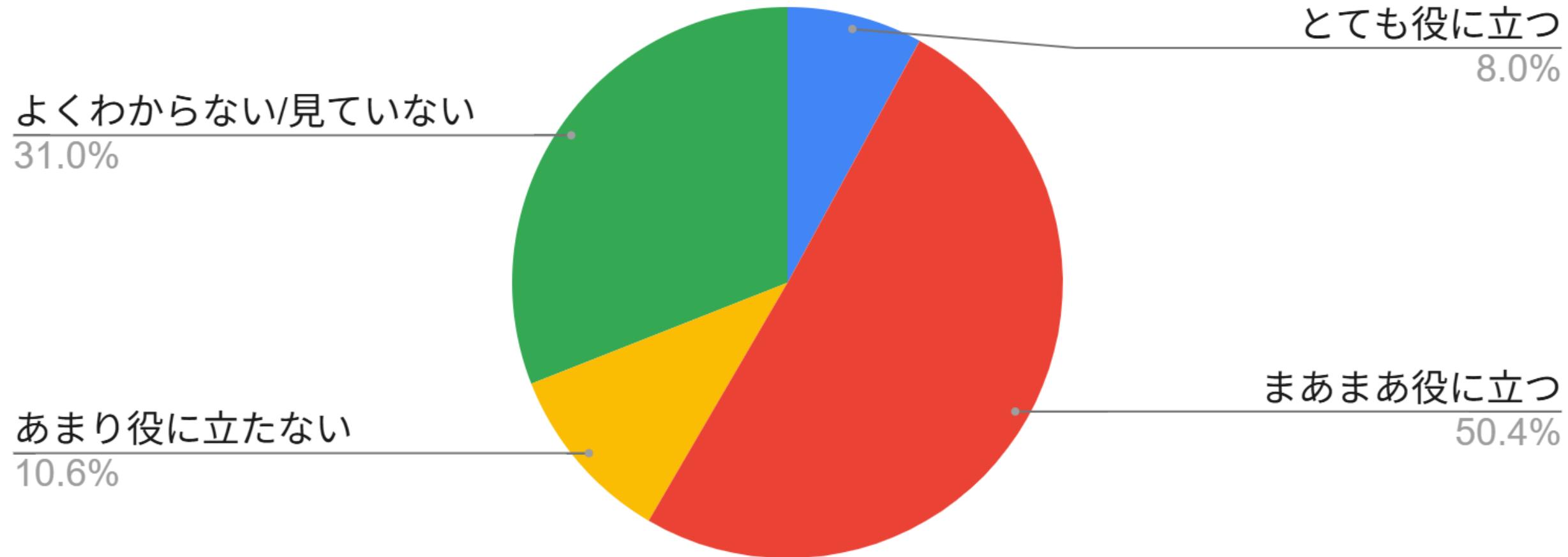
問5.b 当院の広報活動について  
上記で「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか [X (旧Twitter) ]



問5.b 当院の広報活動について  
上記で「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか [YouTube]



## 問5.c 広報の内容について、どのように感じていますか



## 問6 総合評価

豊岡病院を親しい方にもすすめようと思いませんか

すすめない

5.3%

あまりすすめない

6.1%

どちらともいえない

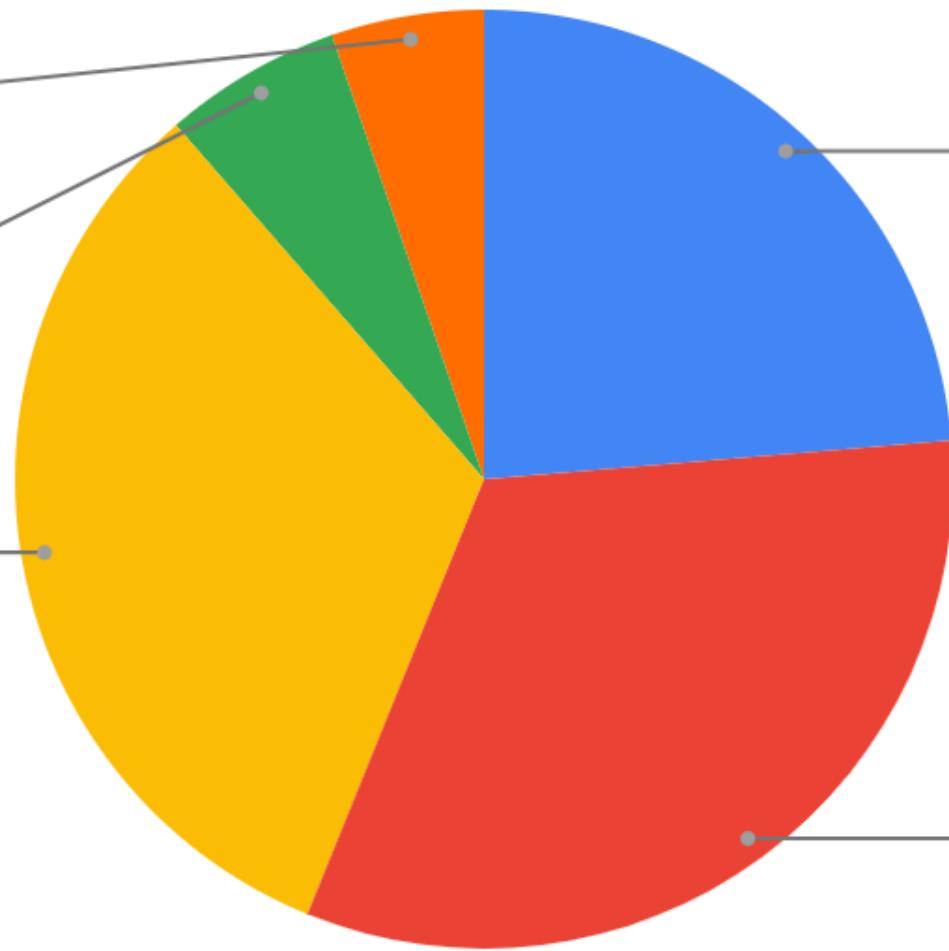
32.5%

すすめる

23.7%

まあまあすすめる

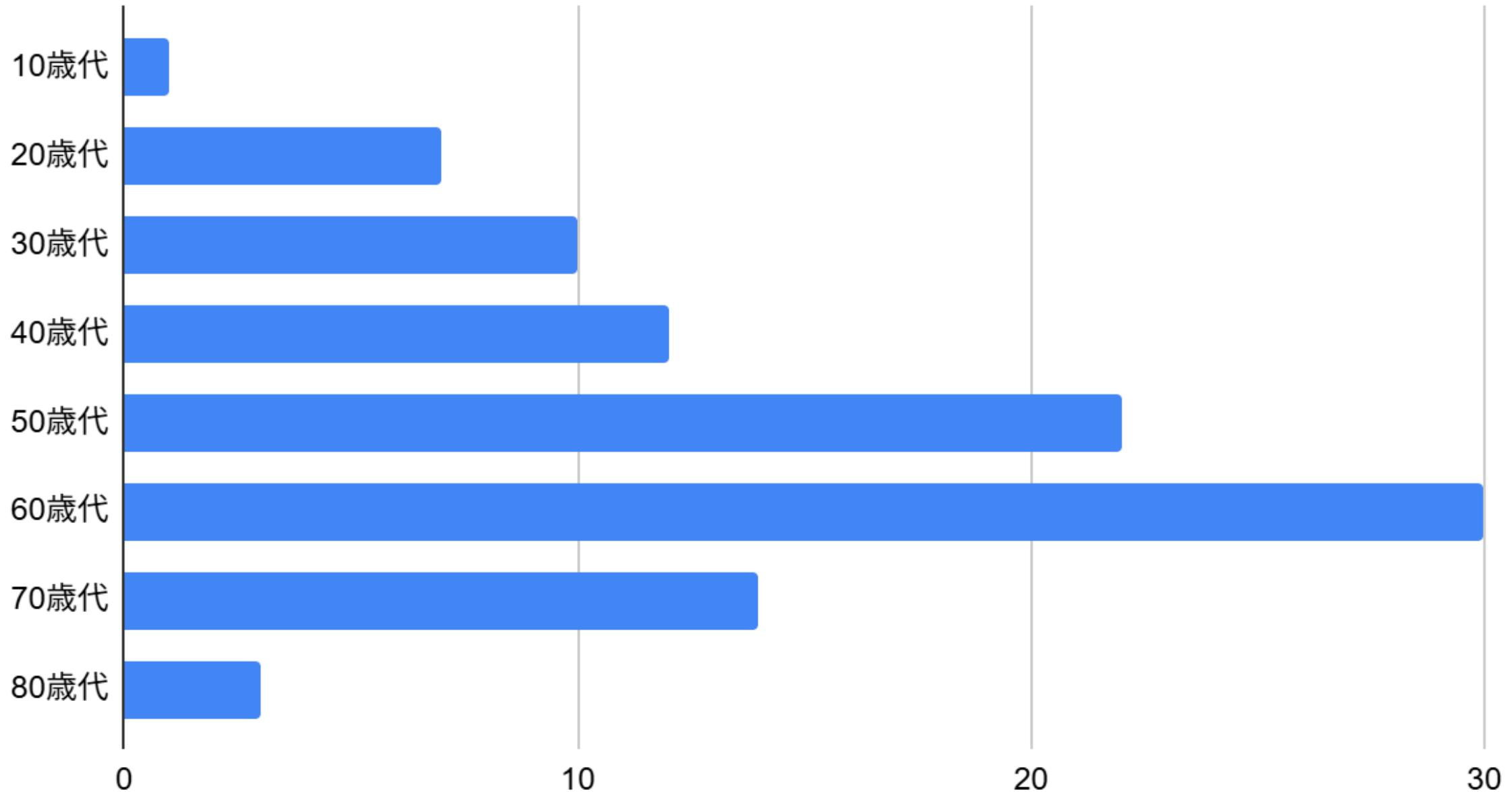
32.5%



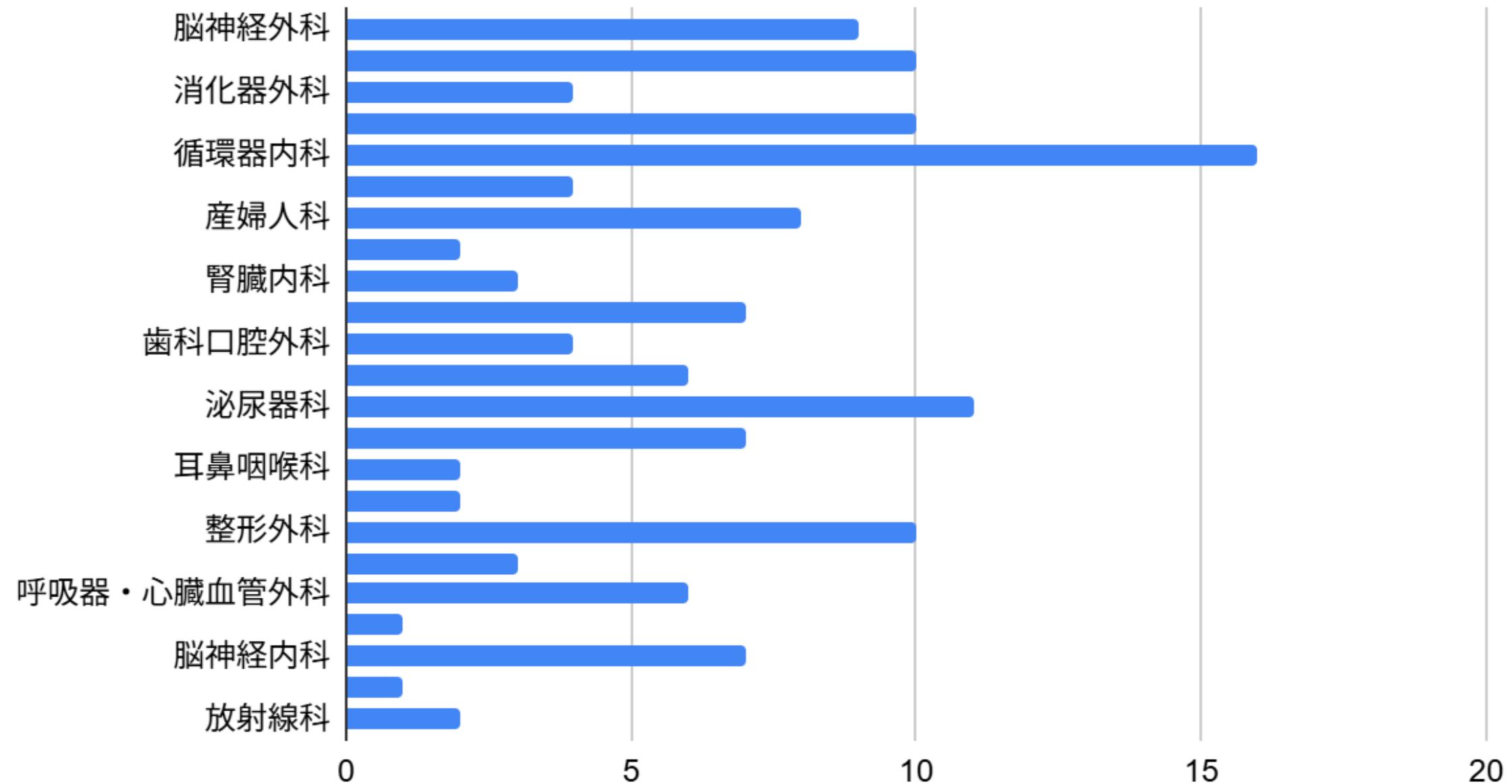
# 性別



# 年齢



# 受診診療科









# ご意見（自由記載欄）の内訳

- ・ 感謝・お褒めの声 36件
- ・ ご要望・ご指摘 113件
- ・ その他のご意見 12件

# 主なアンケート結果（概要）

## 職員の接遇について

「対応が優しい」「親切だった」「てきぱきしていて安心できた」など、好意的なご意見が31件寄せられました。

一方で、「不愛想に感じた」「言葉遣いがとげとげしく感じられた」といったご意見も20件ありました。

頂いたご意見は院内で共有し、接遇の大切さを改めて確認するとともに、より安心して受診していただけるよう、接遇向上に向けた取り組みを継続してまいります。

# 主なアンケート結果（概要）

## 待ち時間について

採血・診察・会計などの待ち時間について、65件のご意見をお寄せいただきました。

待ち時間については以前から課題として受け止めしており、採血レーンの増設や、各診療科ブロックで会計を行う運用へ一部変更するなど、待ち時間の短縮に取り組んでいます。

# 主なアンケート結果（概要）

## 待ち時間について

その結果、「会計の待ち時間が以前より短くなった」と感じておられる方が、回答の約3分の1を占めました。

一方で、時間帯や混雑状況によっては、依然としてお待たせしてしまう場合があることも認識しています。

今後も、より円滑な診療・会計の実現に向けて、引き続き改善を検討してまいります。

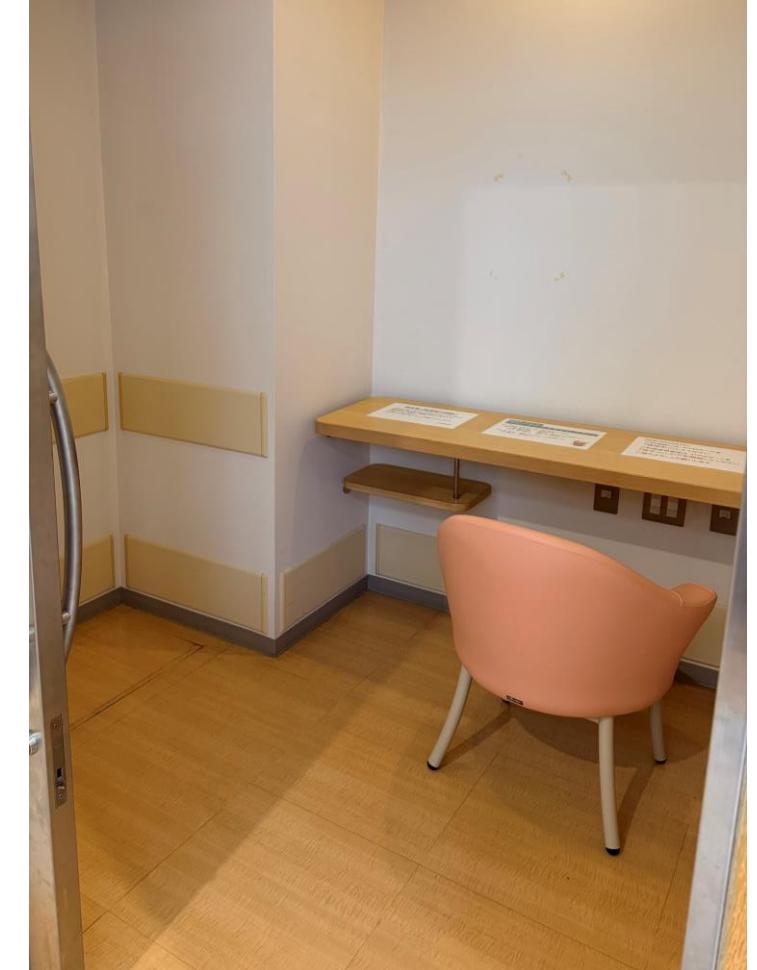
# 皆さまの声を受けて取り組んだ改善

## 授乳室について

「使いづらい」「扉が重い」などのご意見をいただきました。

これらのご意見を踏まえ、片手でも開けやすいスライド式の扉を採用し、広さとプライバシーを確保した授乳室を整備いたしました。

授乳室は、食堂と郵便局の間に移動しています。



# 皆さまの声を受けて取り組んだ改善

## 産婦人科外来ラウンジの呼び出し案内モニターについて

「見えにくい」「角度や反射が気になる」といったご意見をいただきました。これまで見えづらい角度となっていた椅子の前にサブモニターを設置し、どの位置からでも呼び出し番号をご確認いただけるよう改善いたしました。

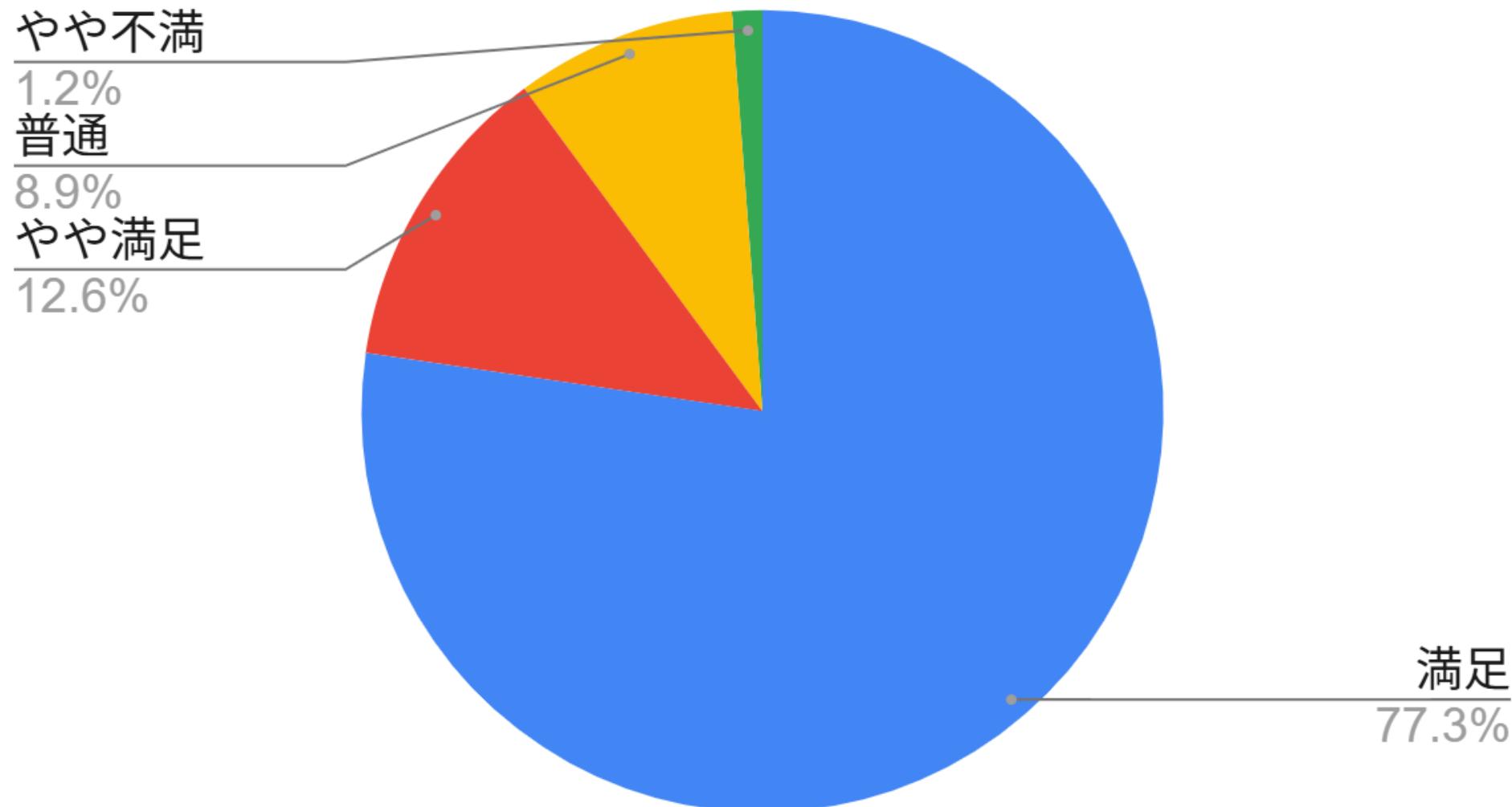






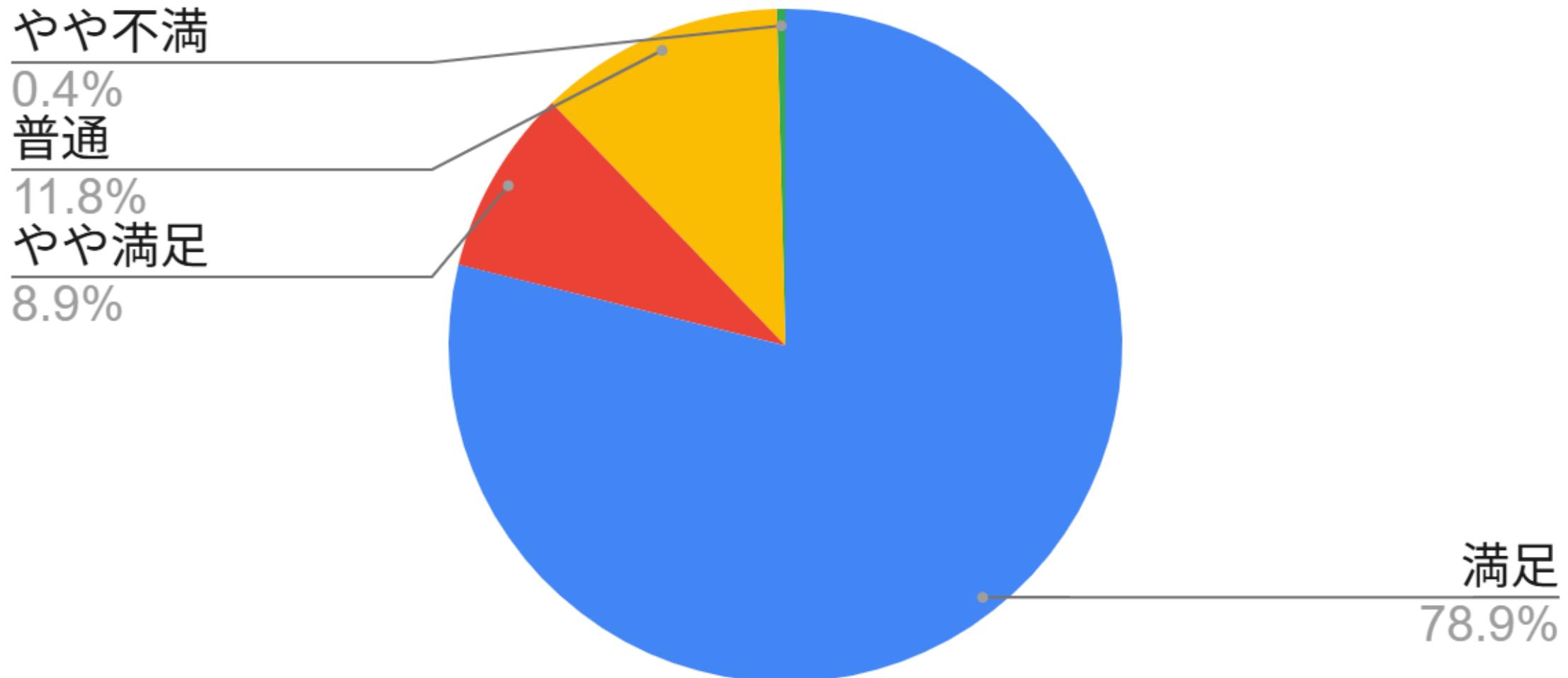
# アンケート結果（入院）

問1.a 医師の診療・治療内容はいかがですか

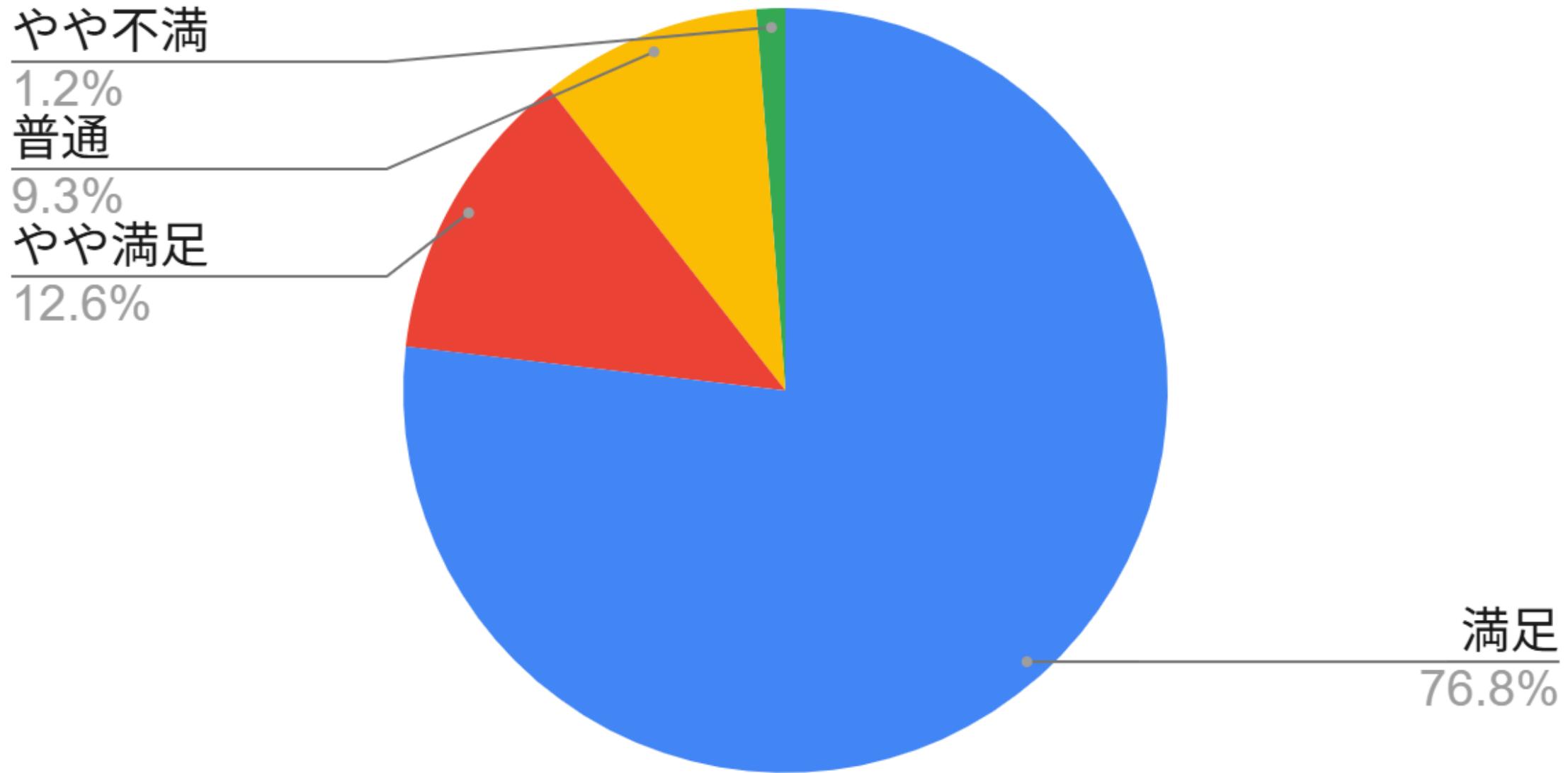


問1.a

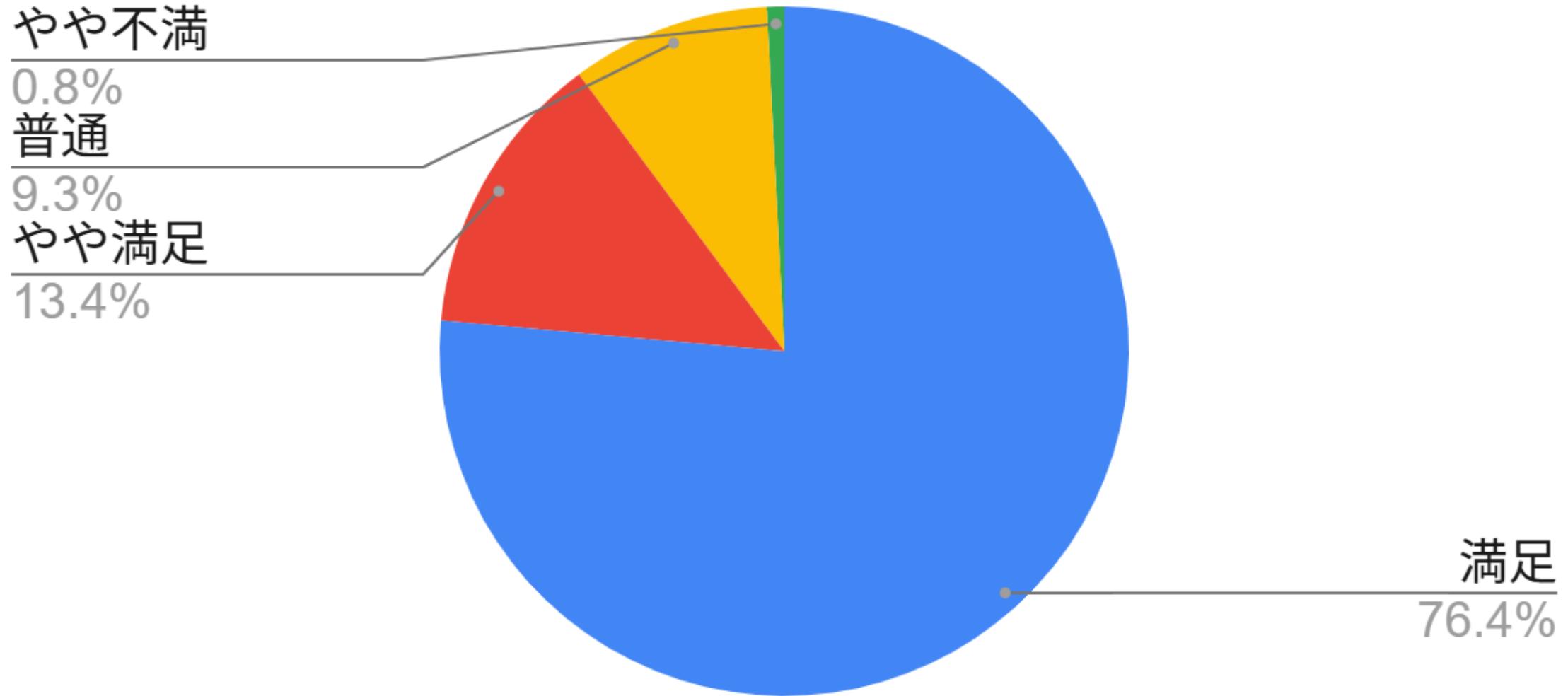
医師の接遇（挨拶・対話・身だしなみ等）はいかがですか



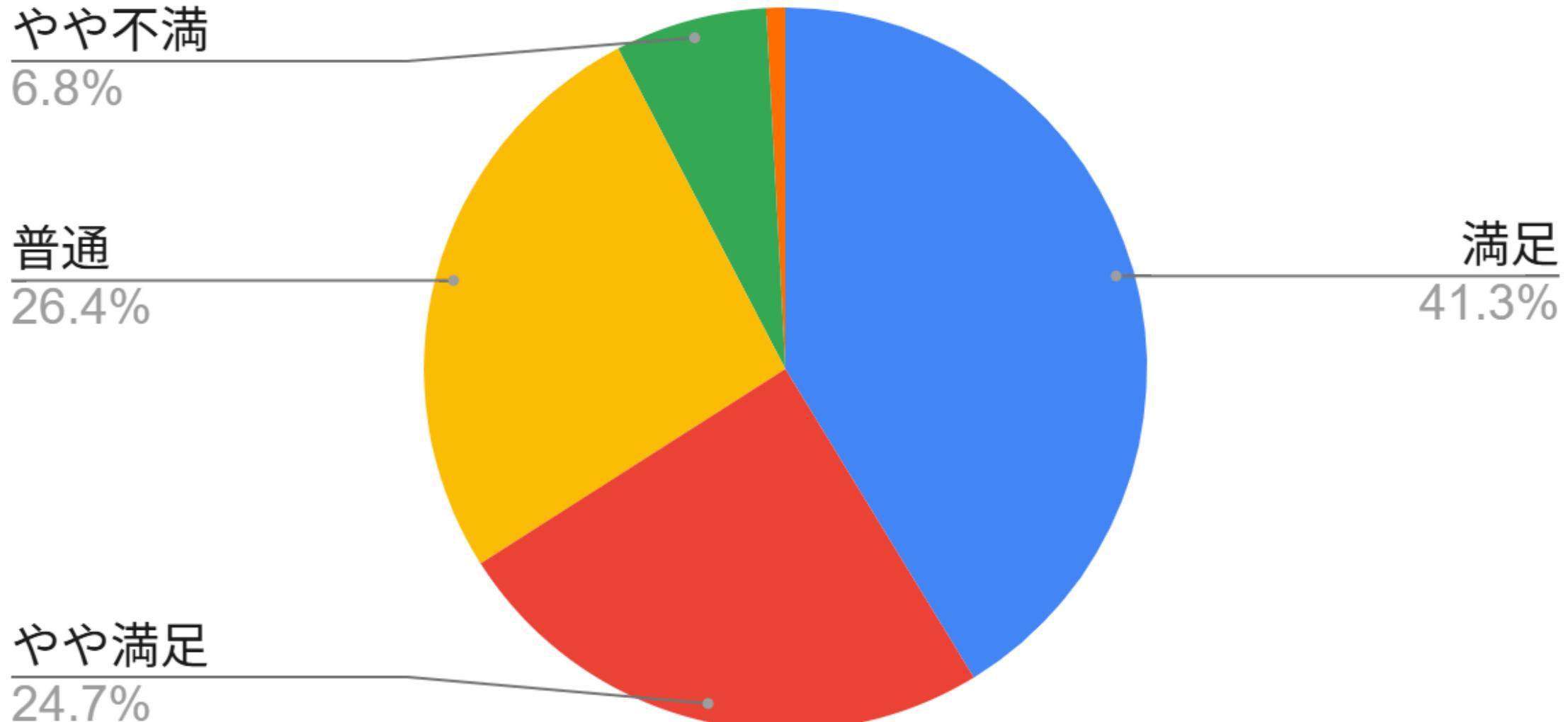
## 問 1.b 看護師の対応はいかがですか



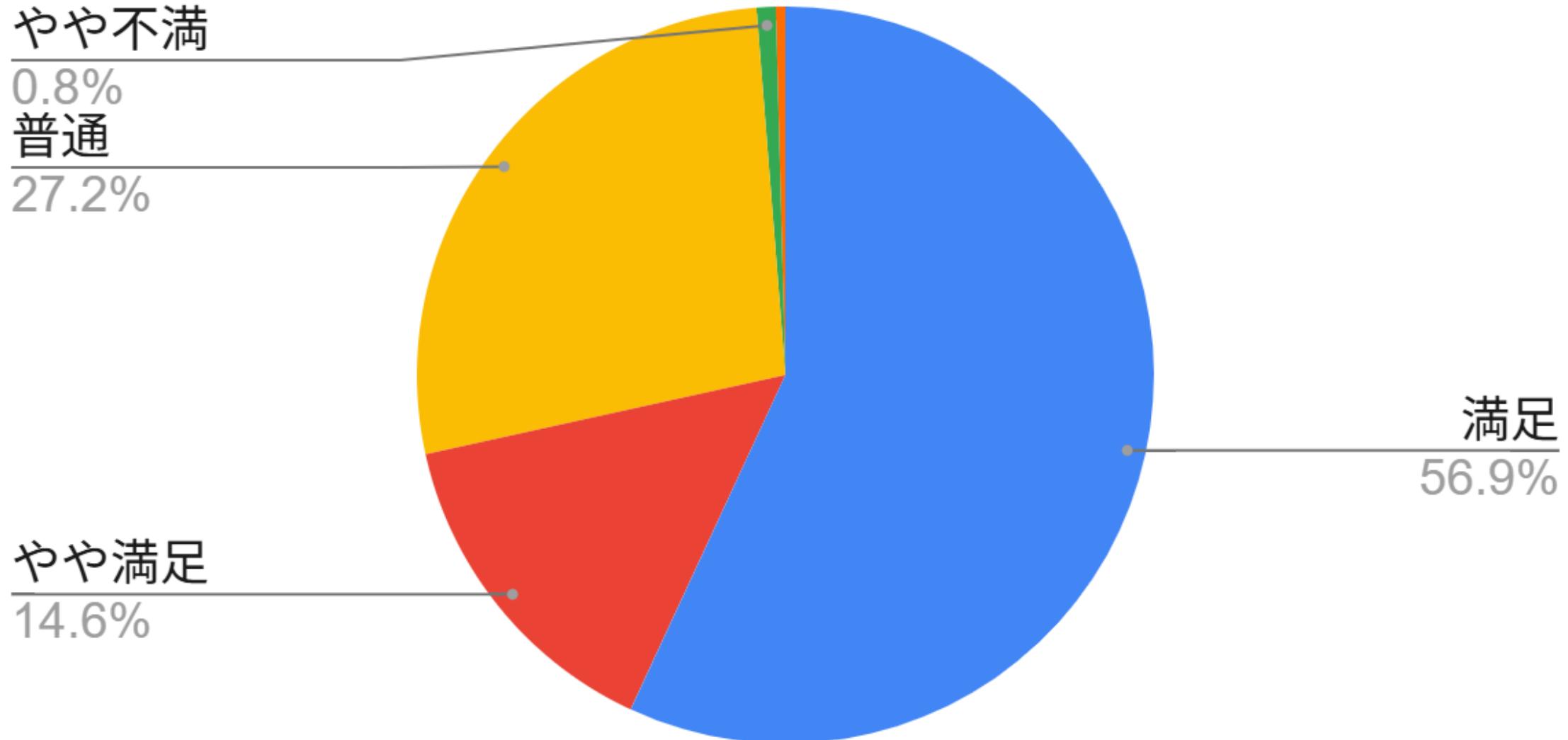
問1.b 看護師の接遇（挨拶・対話・身だしなみ等）はいかがですか



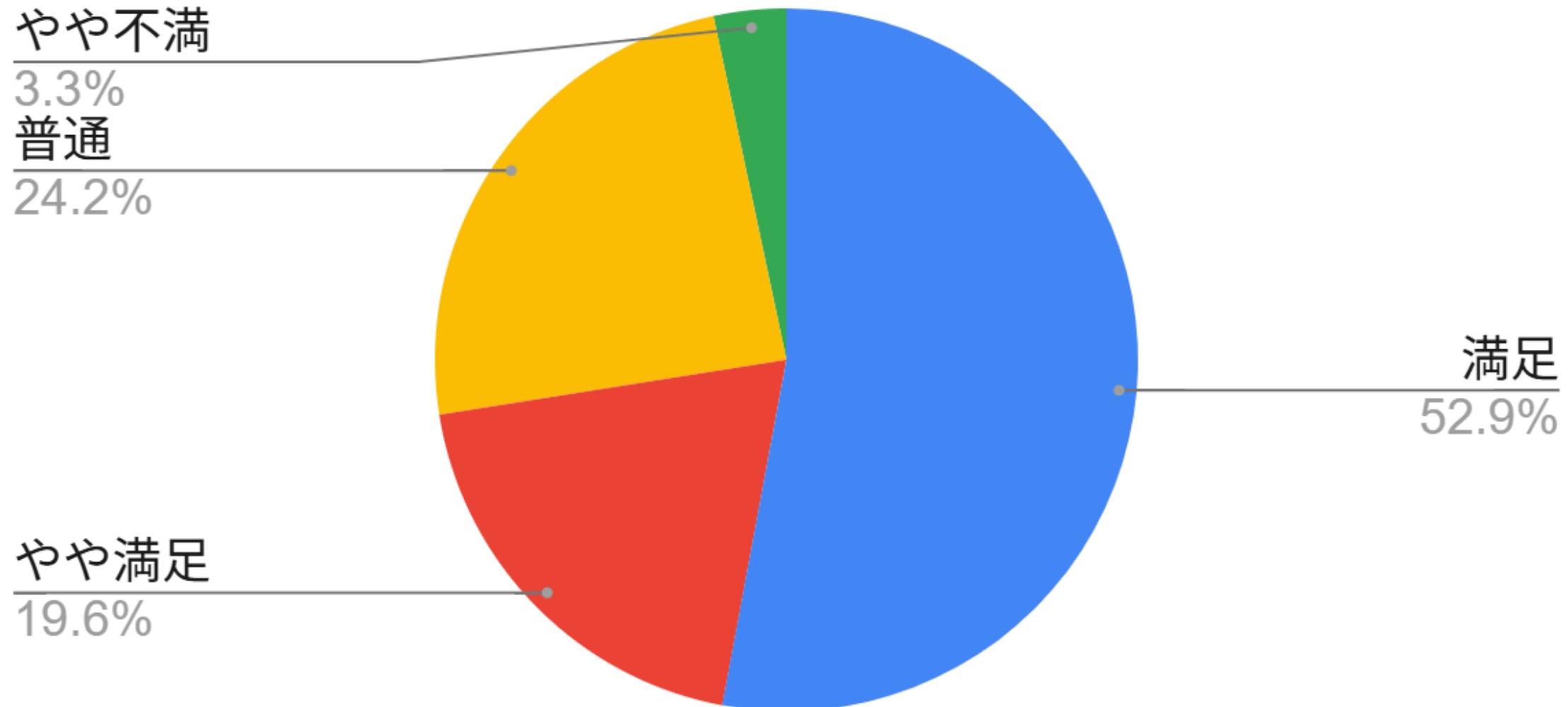
## 問2. 療養環境 食事内容について



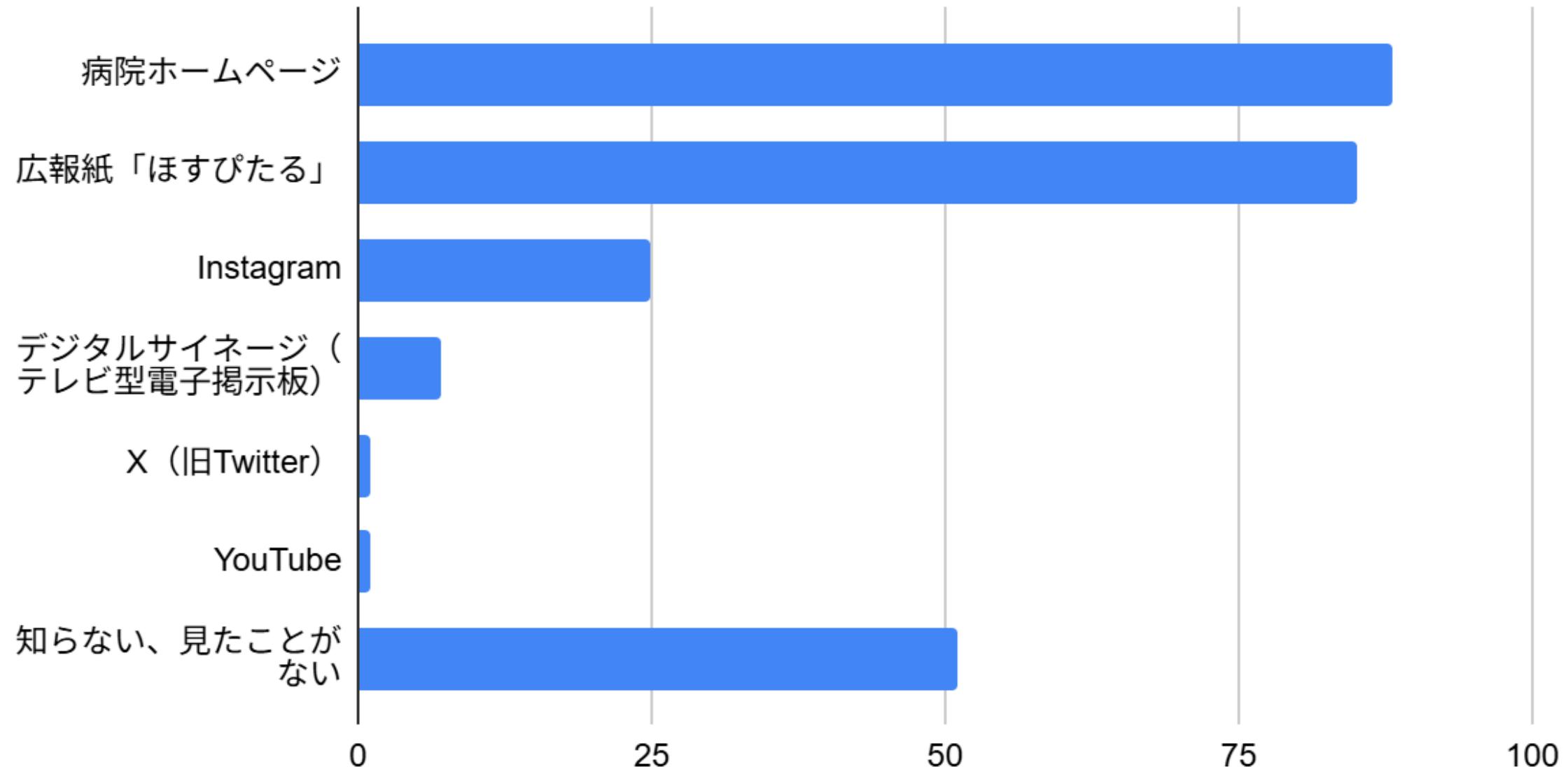
## 問2. 療養環境 プライバシー保護の対応について



問2. 療養環境  
病棟の清掃状況について（病室内・トイレ等）

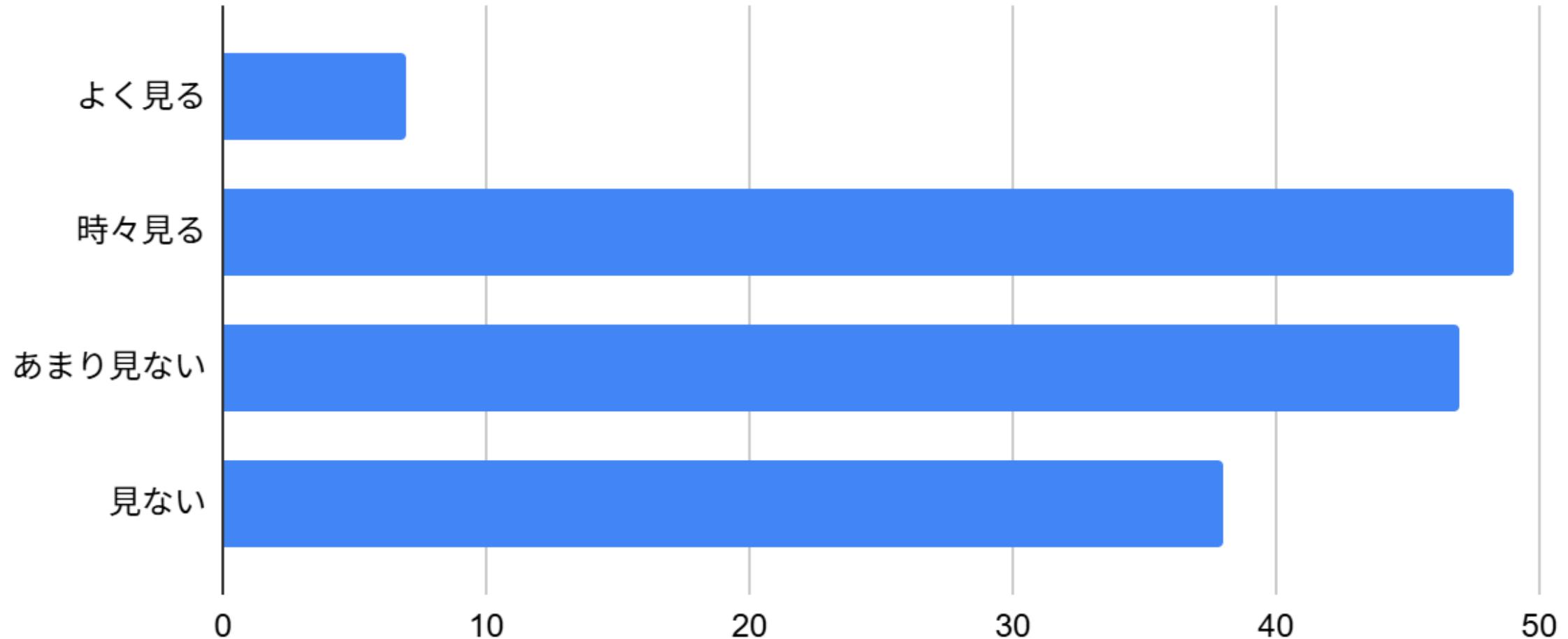


問3.a 当院の広報媒体で、以下のものを知っていますか。



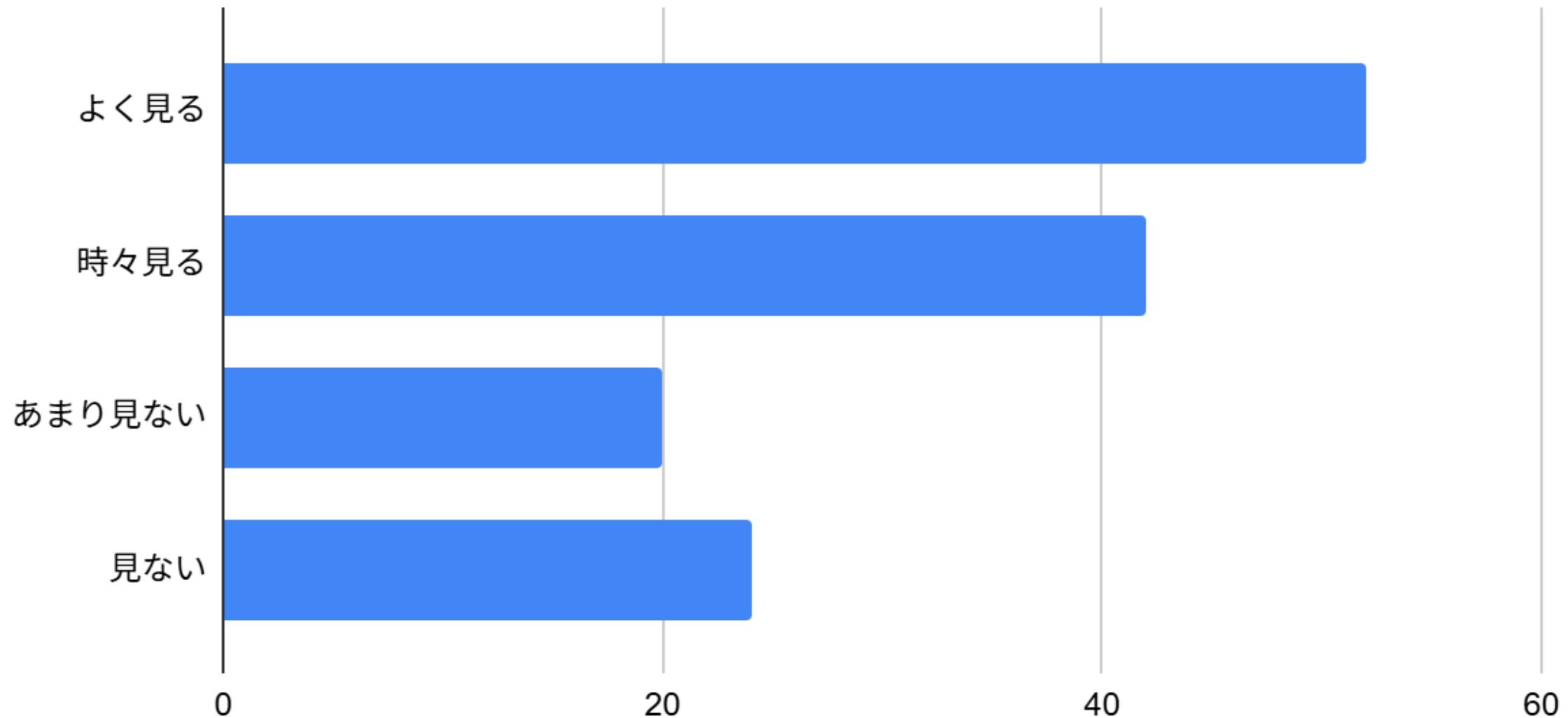
### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。 [病院ホームページ]



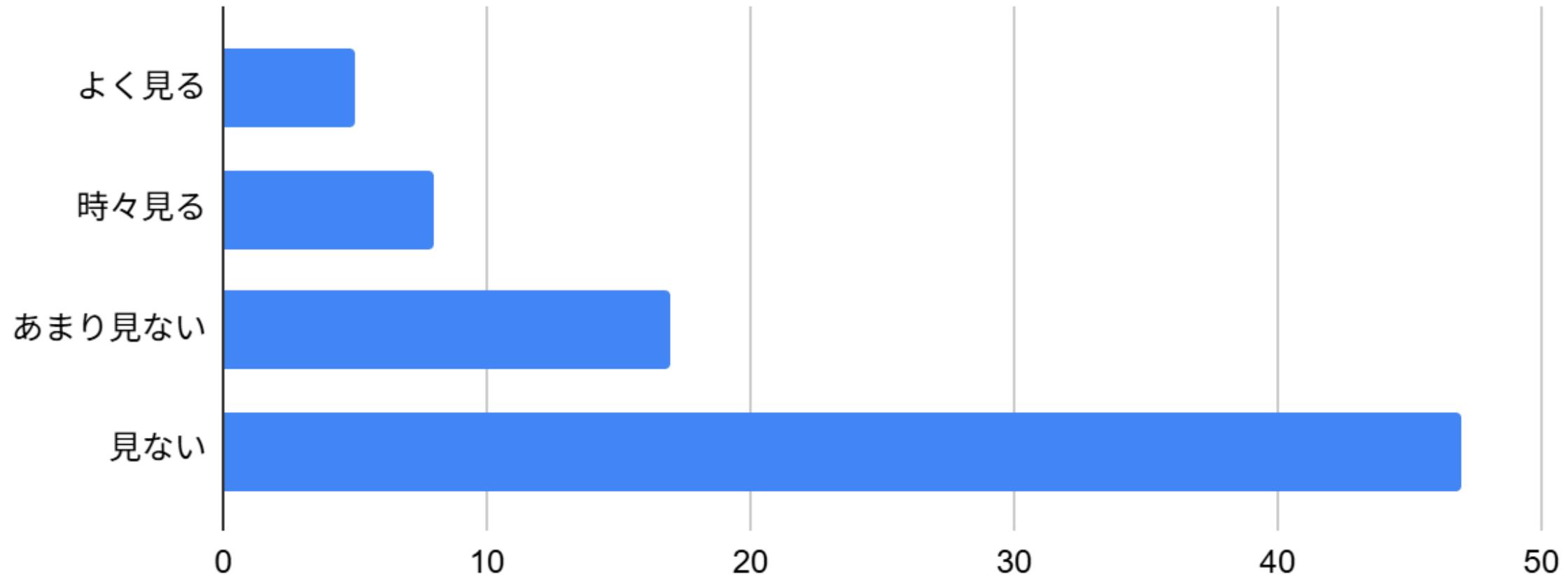
### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。 [広報紙「ほすぴたる」]



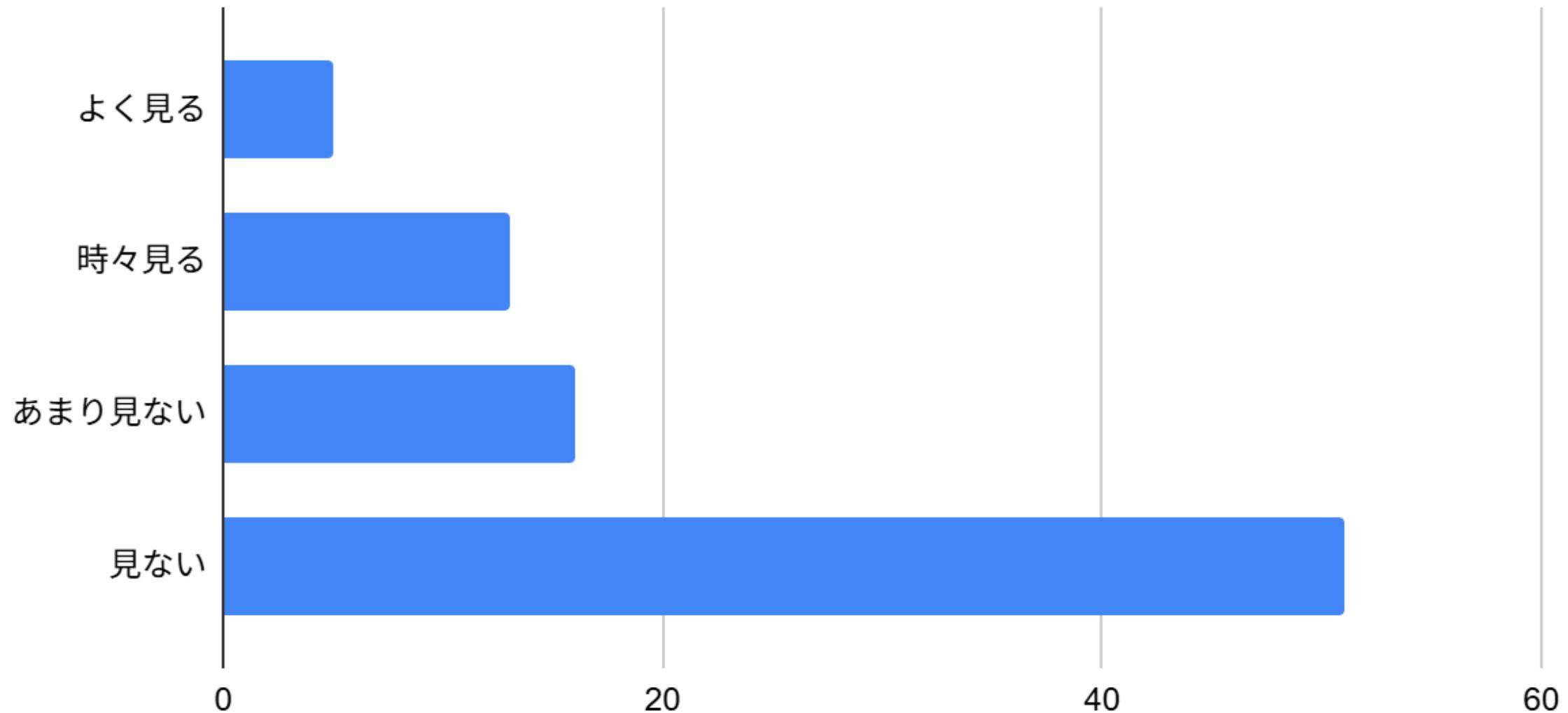
### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。  
[デジタルサイネージ（テレビ型電子掲示板）]



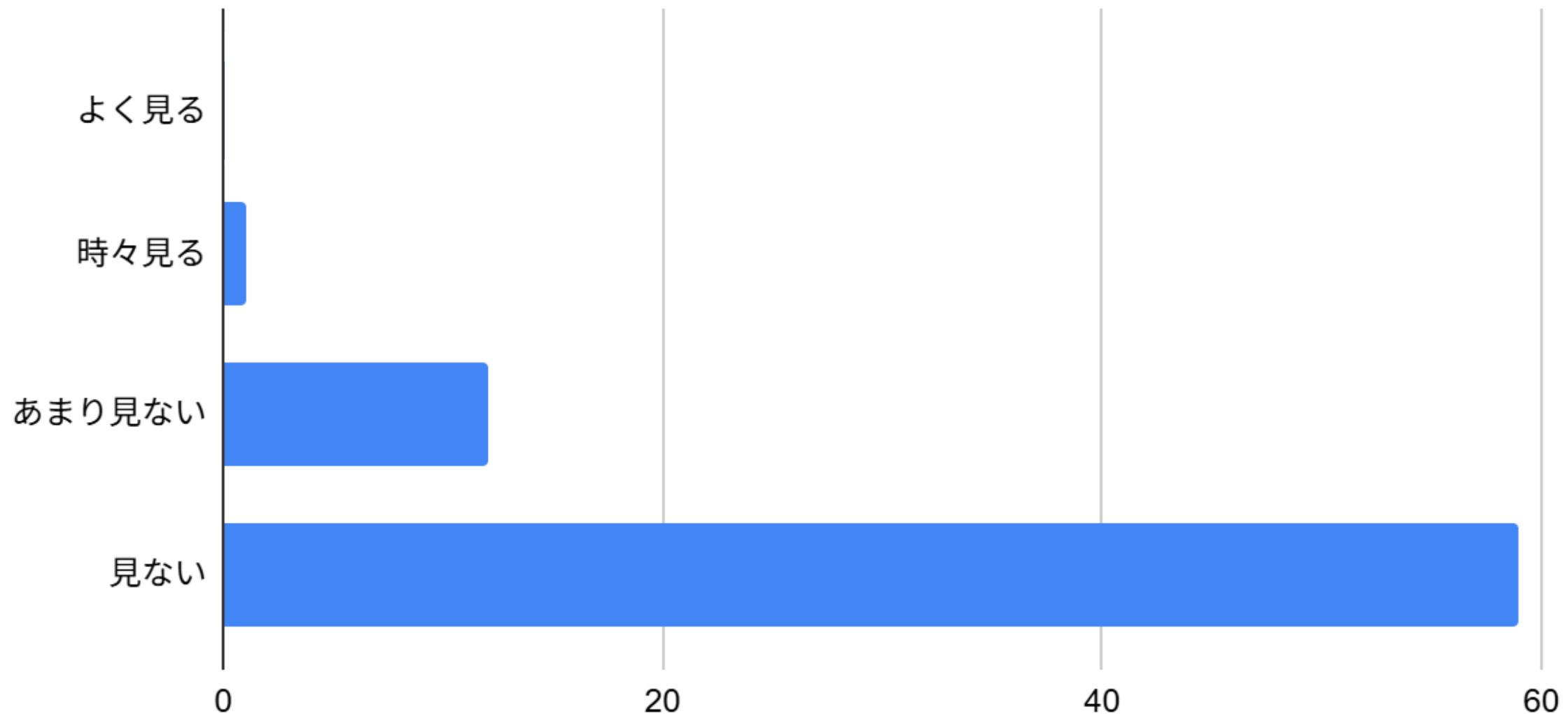
### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。 [Instagram]



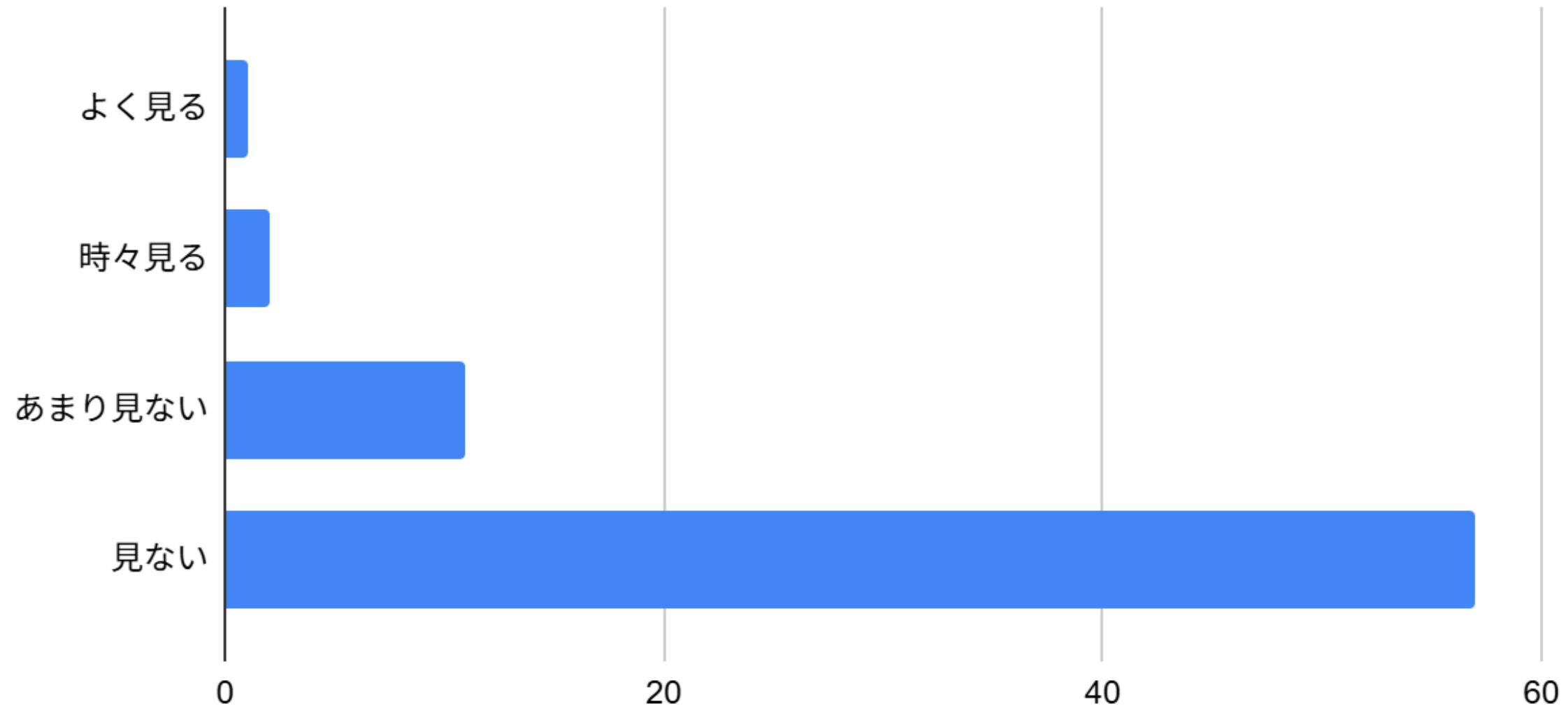
### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。 [X (旧Twitter) ]

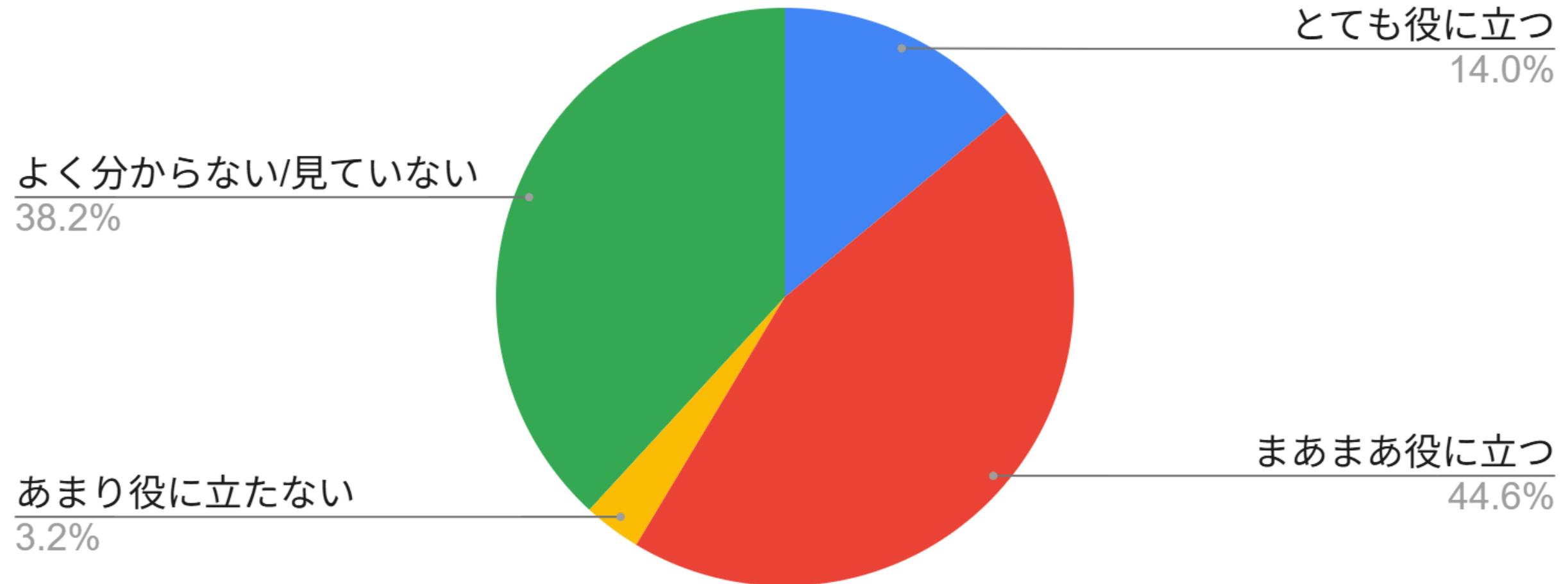


### 問3.b

「知っている」と答えたものについて、どのくらいの頻度でご覧になりますか。 [YouTube]



問3.c 広報の内容について、どのように感じていますか。



#### 問4. 総合評価

豊岡病院を親しい方にもすすめようと思いませんか

すすめない

1.3%

どちらともいえない

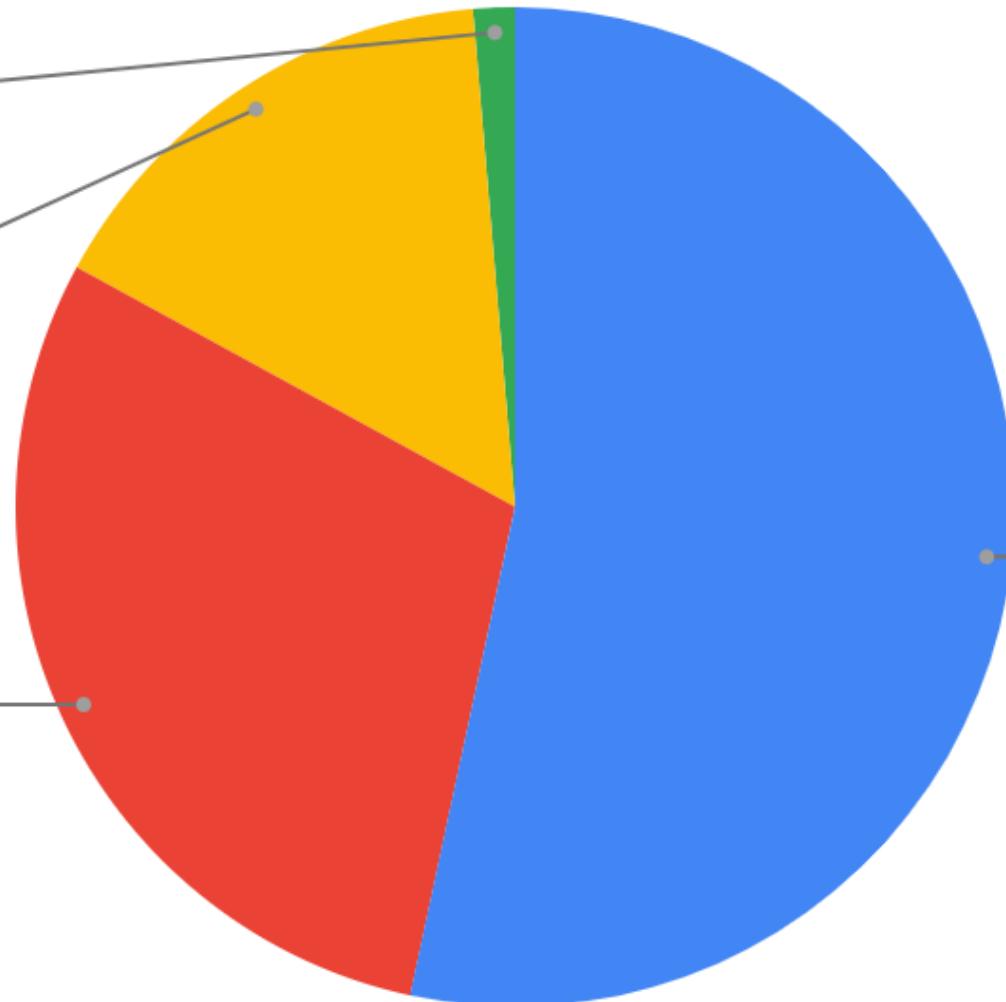
15.7%

すすめる

53.4%

まあまあすすめる

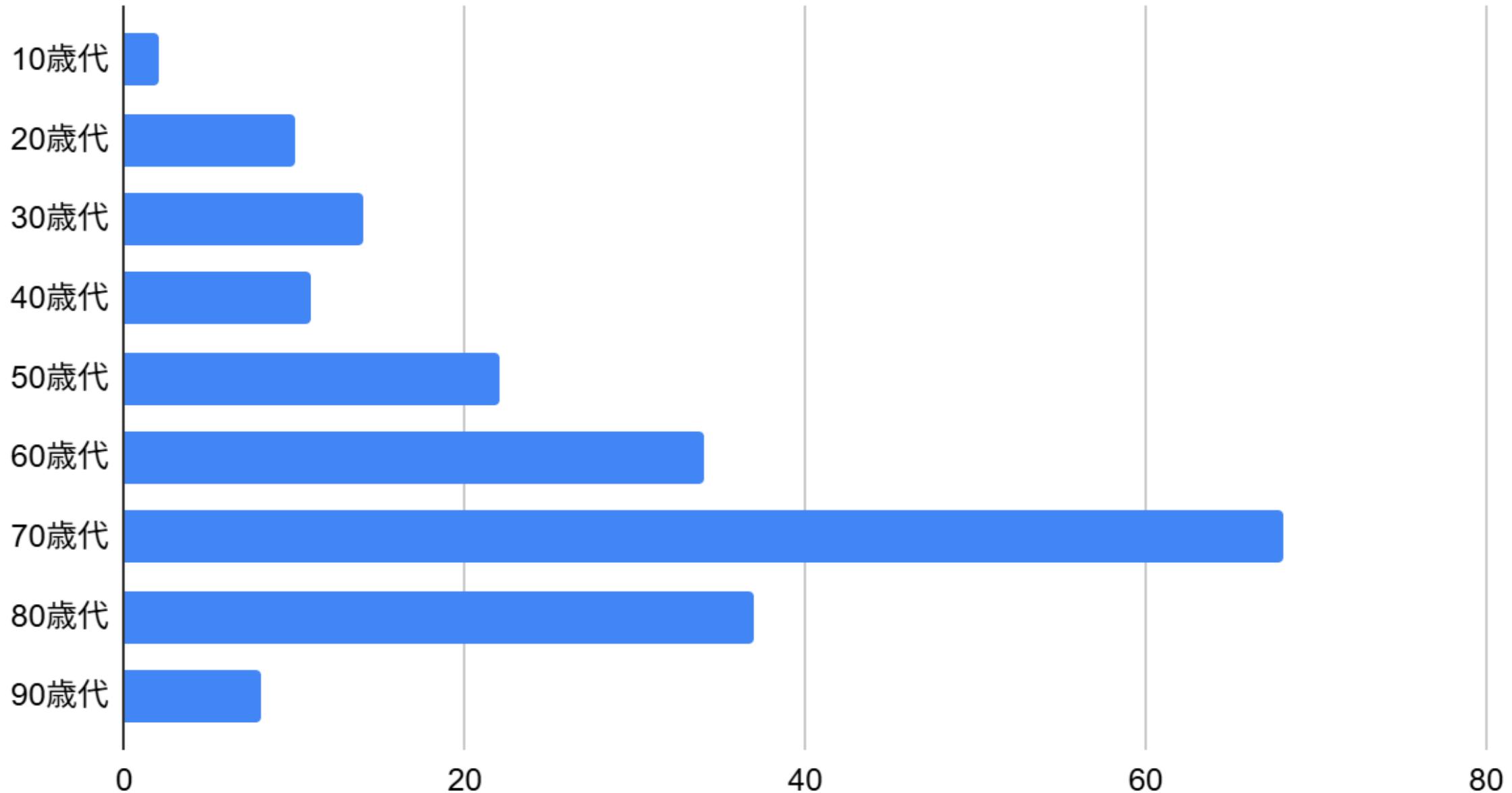
29.6%



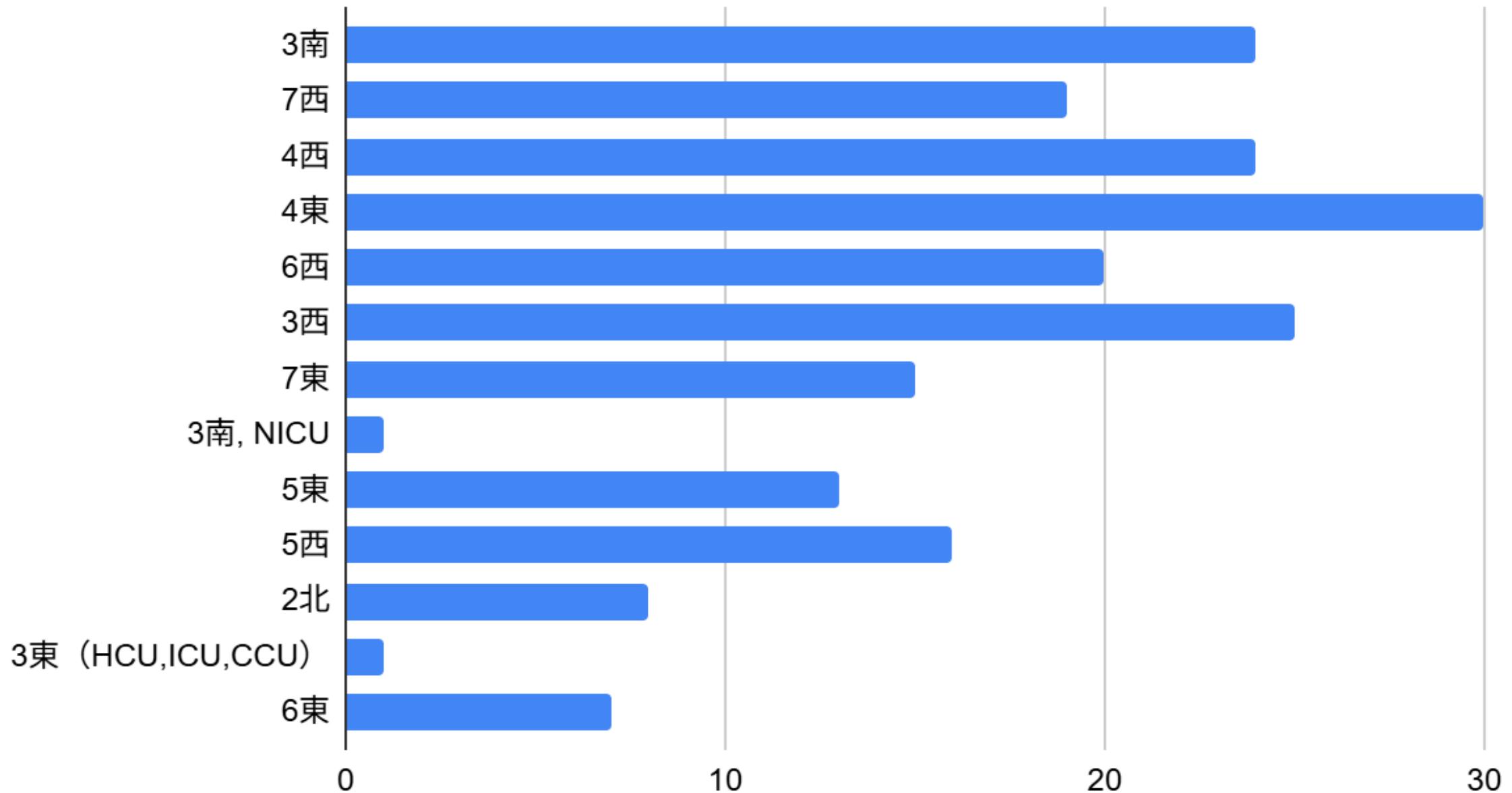
# 性別



# 年齢



# 入院病棟





# ご意見（自由記載欄）の内訳

- ・ 感謝・お褒めの声 116件
- ・ ご要望・ご指摘 50件
- ・ その他のご意見 4件

# 主なアンケート結果（概要）

## 職員の対応について

約 85 % の方から、お褒めのご意見をいただきました。

「対応が優しい」「安心して入院生活を送ることができた」「感謝している」といった声が多く寄せられています。

中でも、看護師の対応に対する感謝のご意見が特に多く、患者さんに寄り添った関わりを評価していただきました。

# 主なアンケート結果（概要）

## 入院中の環境について

Wi-Fi環境の整備を希望されるご意見を 6 件頂きました。これまでご要望を頂いており、導入に向けた検討を行っていますが、現時点では整備にかかる課題もあり、導入には至っていません。

今後も、入院中の療養環境の向上につながるよう、引き続き検討を重ねてまいります。

# 主なアンケート結果（概要）

## 入院中の環境について

一方で、「給食がおいしい」「食事が楽しみだった」といったお声も寄せられており、入院生活を支える要素の一つとして評価をいただいています。

# おわりに

アンケートで頂いたご意見は、すべて大切に受け止め、病院全体で共有しています。

今後も、「安心して利用できる病院」「声が届く病院」を目指し、改善を重ねてまいります。

令和8年2月  
公立豊岡病院  
患者サービス推進委員会