

2025年度

患者満足度アンケート調査（外来・入院）報告書

2026年3月 銚子市立病院

# I 調査概要

## 1. 調査目的

当院における外来を含めた職員の接遇、入院生活を快適に過ごすために病院内の設備・環境等を評価していただくことにより、患者満足度の向上を目指す目的で実施しました。

## 2. 調査期間

2026年1月13日（火）～2026年2月12日（木）

## 3. 調査対象

調査期間中に外来に受診している患者対象

調査期間中に入院された意思疎通性のある患者対象

患者本人による記載が難しい場合は家族等による記載も可能としました。

## 4. 調査方法

外来患者に対しては、事務部及び看護部職員がアンケート用紙を手渡し、入院患者と同様に記入依頼し、その場で回収しました。

入院患者に対しては、看護師によるアンケート用紙、記入される鉛筆とともに趣旨を説明して手渡し、文字の書けない患者に対しては患者の承諾のもとに看護師が記入しました。

2024年度からアンケート用紙による回答のほか、スマートフォン等からのWeb回答も可能としています。

## 5. 回答結果

外来：回答数 201件（うち、Web回答1件）

入院：回答数 123件（うち、Web回答2件）

# 目次

## 【外 来】

II-① 外来患者満足度アンケート調査結果	2
Q1 お住まいについて	2
Q2 本日受診された方ご本人の性別・年齢・診療科	2
Q3 当院の選択理由（複数選択可）	4
Q4 当院の満足度	5
施設面	5
接遇面	6
サービス体制面	8
待ち時間	9
Q5 知人等に、当院を紹介や推薦することについて	10
Q6 総合的な評価	10
ご意見・ご要望	11

## 【入 院】

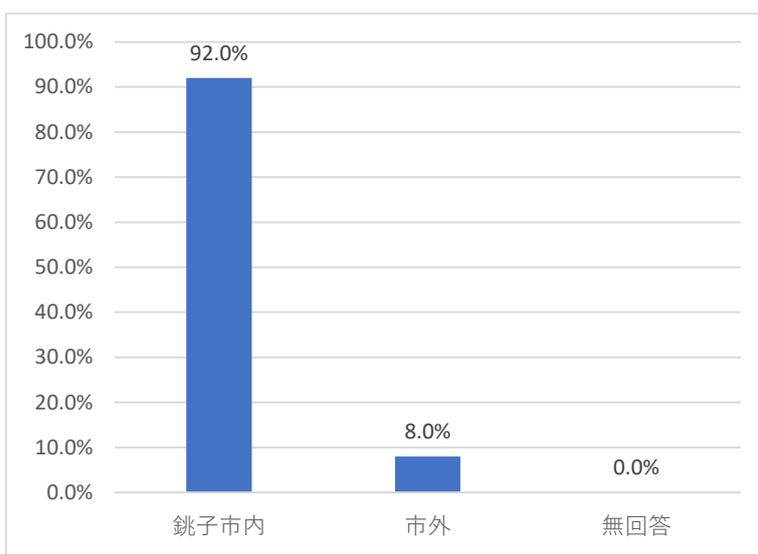
II-② 入院患者満足度アンケート調査結果	13
Q1 お住まいについて	13
Q2 入院された方ご本人の性別・年齢・診療科	13
Q3 当院の選択理由（複数選択可）	14
Q4 当院の満足度	15
施設面	15
接遇面	16
サービス体制面	18
Q5 知人等に、当院を紹介や推薦することについて	19
Q6 総合的な評価	19
ご意見・ご要望	20

【まとめ】	21
-------	----

## II - ① 外来患者満足度アンケート調査結果

### Q1 どちらにお住まいですか？

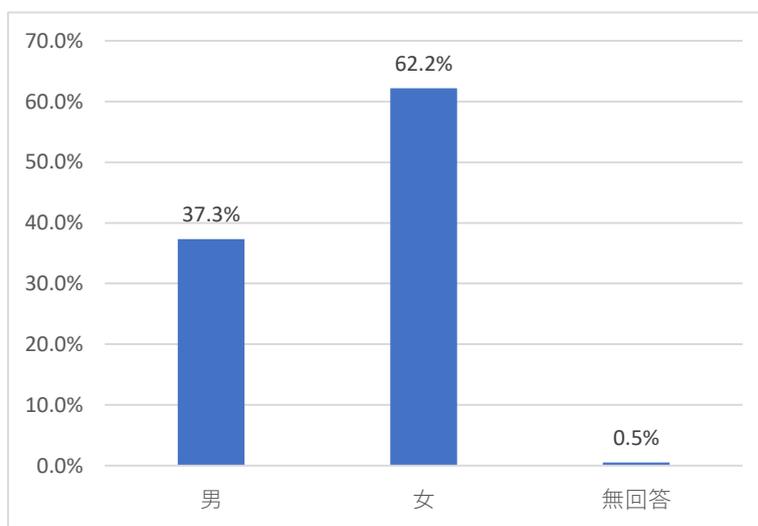
銚子市内	185 人	92.0%
市外	16 人	8.0%
無回答	0 人	0.0%



### Q2 本日受診された方ご本人の性別・年齢

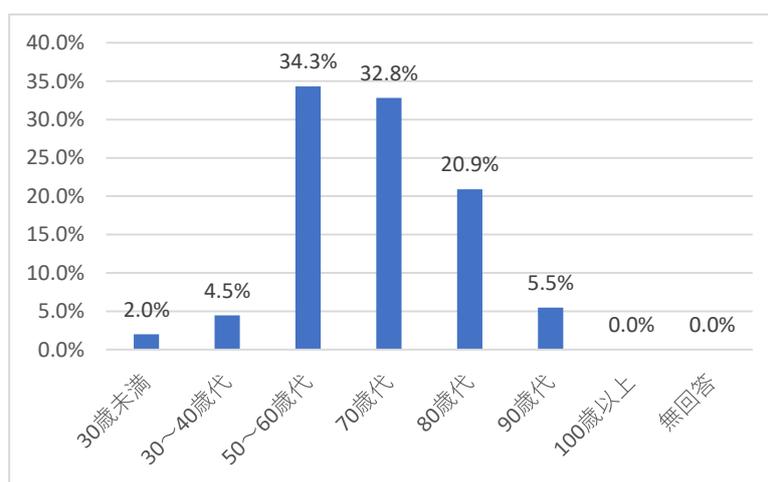
#### ① 性別

男	75 人	37.3%
女	125 人	62.2%
無回答	1 人	0.5%



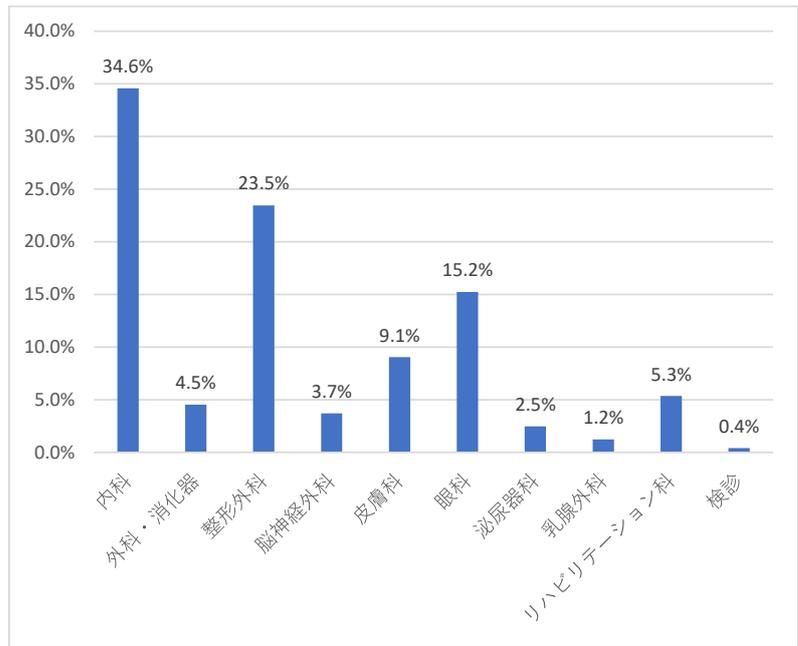
#### ② 年齢

30歳未満	4 人	2.0%
30～40歳代	9 人	4.5%
50～60歳代	69 人	34.3%
70歳代	66 人	32.8%
80歳代	42 人	20.9%
90歳代	11 人	5.5%
100歳以上	0 人	0.0%
無回答	0 人	0.0%



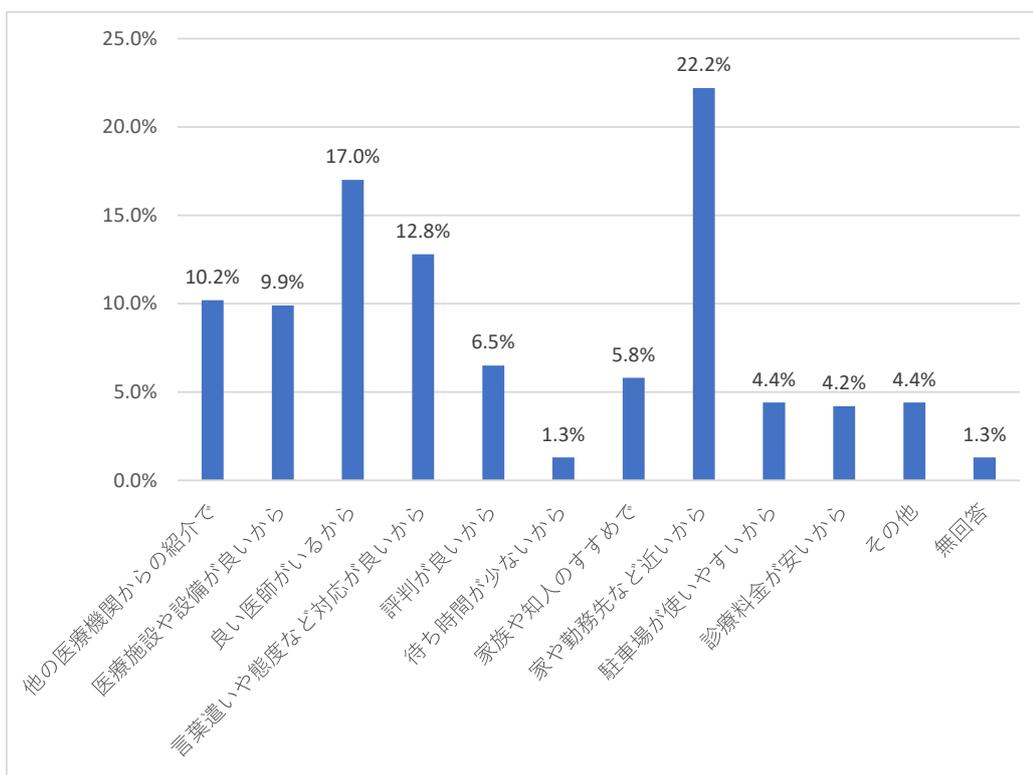
### ③診療科（複数回答あり）

内科	84 人	34.6%
外科・消化器	11 人	4.5%
整形外科	57 人	23.5%
脳神経外科	9 人	3.7%
皮膚科	22 人	9.1%
眼科	37 人	15.2%
泌尿器科	6 人	2.5%
乳腺外科	3 人	1.2%
リハビリテーション科	13 人	5.3%
検診	1 人	0.4%



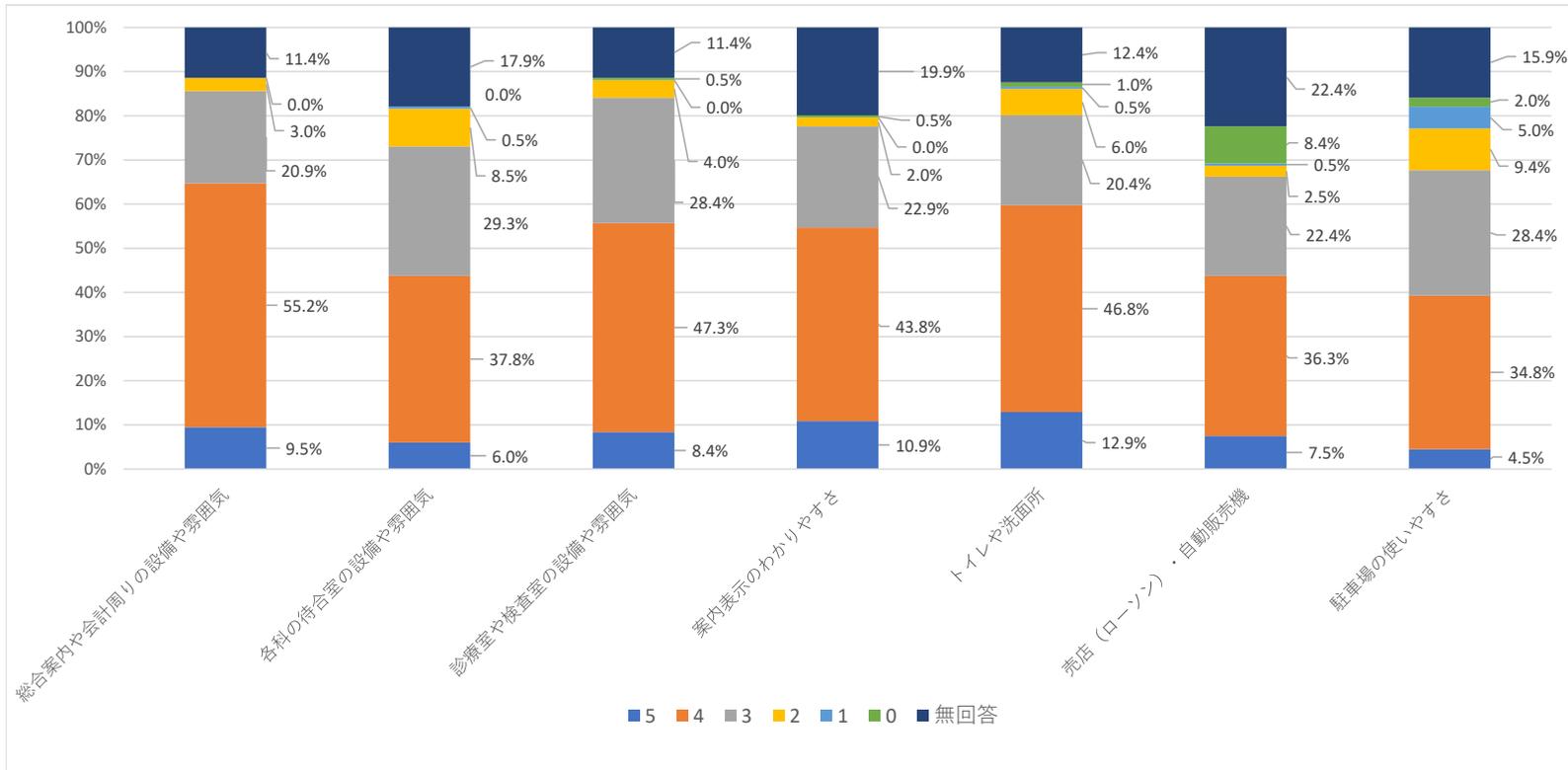
Q3 当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお願いします。（複数選択あり）

他の医療機関からの紹介で	39 人	10.2%
医療施設や設備が良いから	38 人	9.9%
良い医師がいるから	65 人	17.0%
言葉遣いや態度など対応が良いから	49 人	12.8%
評判が良いから	25 人	6.5%
待ち時間が少ないから	5 人	1.3%
家族や知人のすすめで	22 人	5.8%
家や勤務先など近いから	85 人	22.2%
駐車場が使いやすいから	17 人	4.4%
診療料金が安いから	16 人	4.2%
その他	17 人	4.4%
無回答	5 人	1.3%



Q4 当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

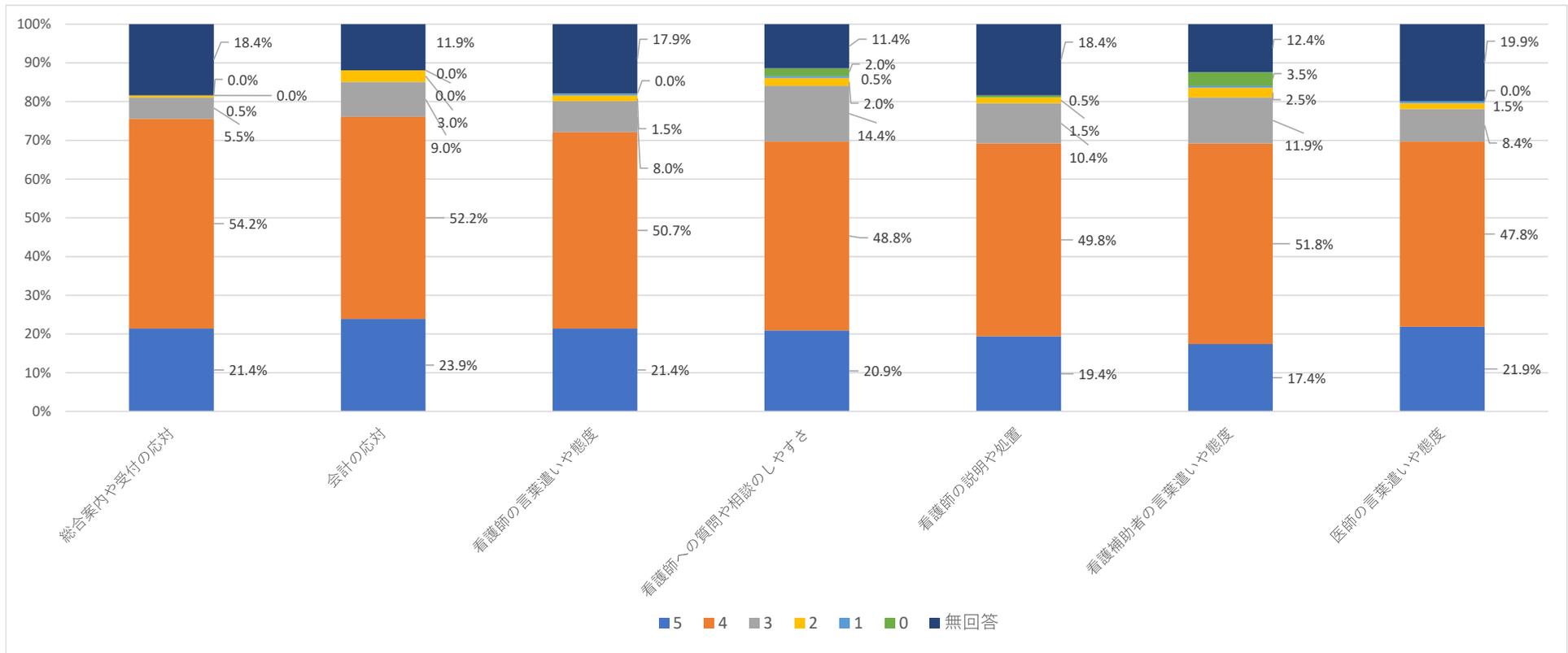
施設面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
受付や会計周りの設備や雰囲気	19 人	9.5%	111 人	55.2%	42 人	20.9%	6 人	3.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	23 人	11.4%
各科の待合室の設備や雰囲気	12 人	6.0%	76 人	37.8%	59 人	29.3%	17 人	8.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	36 人	17.9%
診療室や検査室の設備や雰囲気	17 人	8.4%	95 人	47.3%	57 人	28.4%	8 人	4.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	23 人	11.4%
案内表示のわかりやすさ	22 人	10.9%	88 人	43.8%	46 人	22.9%	4 人	2.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	40 人	19.9%
トイレや洗面所	26 人	12.9%	94 人	46.8%	41 人	20.4%	12 人	6.0%	1 人	0.5%	2 人	1.0%	25 人	12.4%
売店(ローソン)・自動販売機	15 人	7.5%	73 人	36.3%	45 人	22.4%	5 人	2.5%	1 人	0.5%	17 人	8.4%	45 人	22.4%
駐車場の使いやすさ	9 人	4.5%	70 人	34.8%	57 人	28.4%	19 人	9.4%	10 人	5.0%	4 人	2.0%	32 人	15.9%

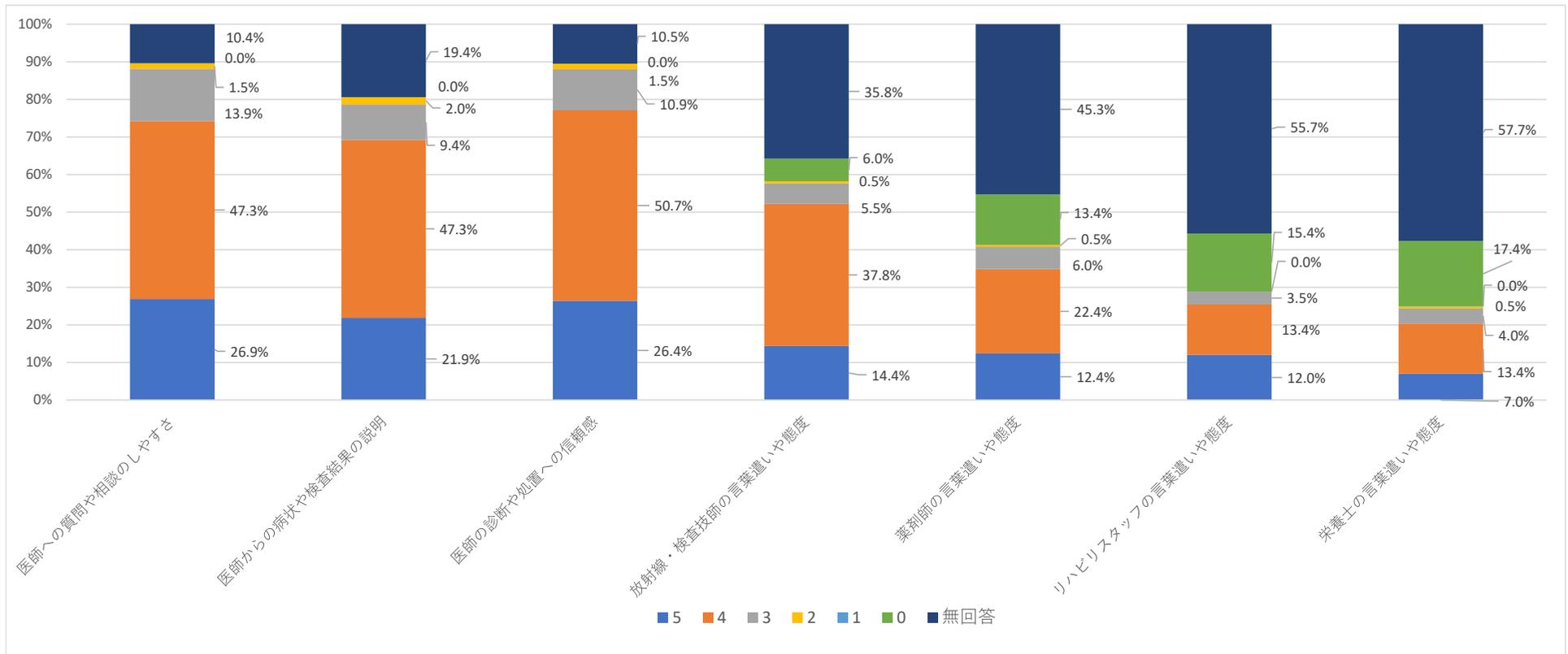
## 接遇面 1 / 2



	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
総合案内や受付の応対	43 人	21.4%	109 人	54.2%	11 人	5.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	37 人	18.4%
会計の応対	48 人	23.9%	105 人	52.2%	18 人	9.0%	6 人	3.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	24 人	11.9%
看護師の言葉遣いや態度	43 人	21.4%	102 人	50.7%	16 人	8.0%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	36 人	17.9%
看護師への質問や相談のしやすさ	42 人	20.9%	98 人	48.8%	29 人	14.4%	4 人	2.0%	1 人	0.5%	4 人	2.0%	23 人	11.4%
看護師の説明や処置	39 人	19.4%	100 人	49.8%	21 人	10.4%	3 人	1.5%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	37 人	18.4%
看護補助者の言葉遣いや態度	35 人	17.4%	104 人	51.8%	24 人	11.9%	5 人	2.5%	1 人	0.5%	7 人	3.5%	25 人	12.4%
医師の言葉遣いや態度	44 人	21.9%	96 人	47.8%	17 人	8.4%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	40 人	19.9%

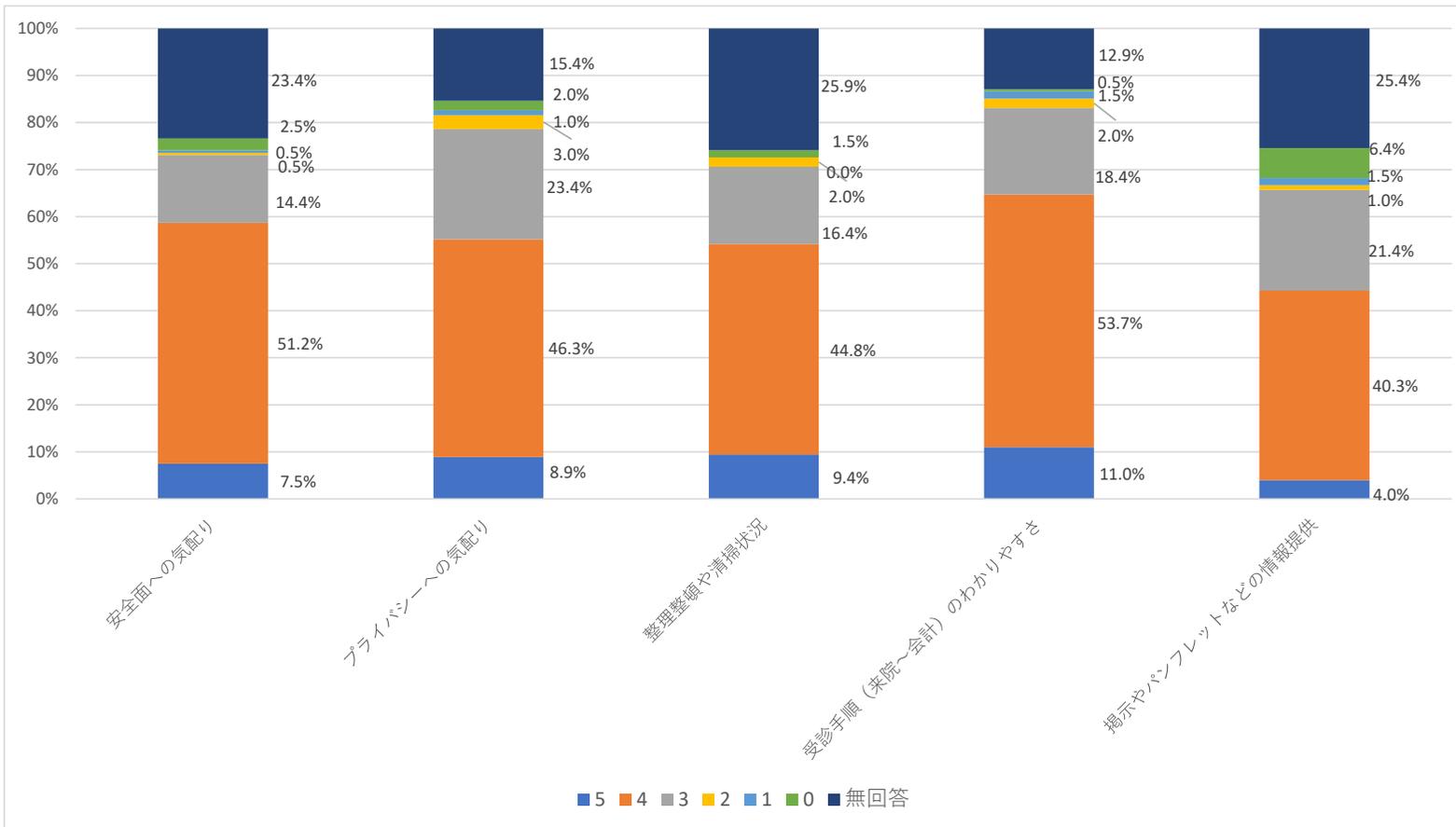
- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

接遇面 2 / 2



	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合	
医師への質問や相談のしやすさ	54 人	26.9%	95 人	47.3%	28 人	13.9%	3 人	1.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	21 人	10.4%	5. 非常に満足
医師からの病状や検査結果の説明	44 人	21.9%	95 人	47.3%	19 人	9.4%	4 人	2.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	39 人	19.4%	4. 満足
医師の診断や処置への信頼感	53 人	26.4%	102 人	50.7%	22 人	10.9%	3 人	1.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	21 人	10.5%	3. どちらともいえない
放射線・検査技師の言葉遣いや態度	29 人	14.4%	76 人	37.8%	11 人	5.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	12 人	6.0%	72 人	35.8%	2. やや不満
薬剤師の言葉遣いや態度	25 人	12.4%	45 人	22.4%	12 人	6.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	27 人	13.4%	91 人	45.3%	1. 不満
リハビリスタッフの言葉遣いや態度	24 人	12.0%	27 人	13.4%	7 人	3.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	31 人	15.4%	112 人	55.7%	0. わからない、該当なし
栄養士の言葉遣いや態度	14 人	7.0%	27 人	13.4%	8 人	4.0%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	35 人	17.4%	116 人	57.7%	

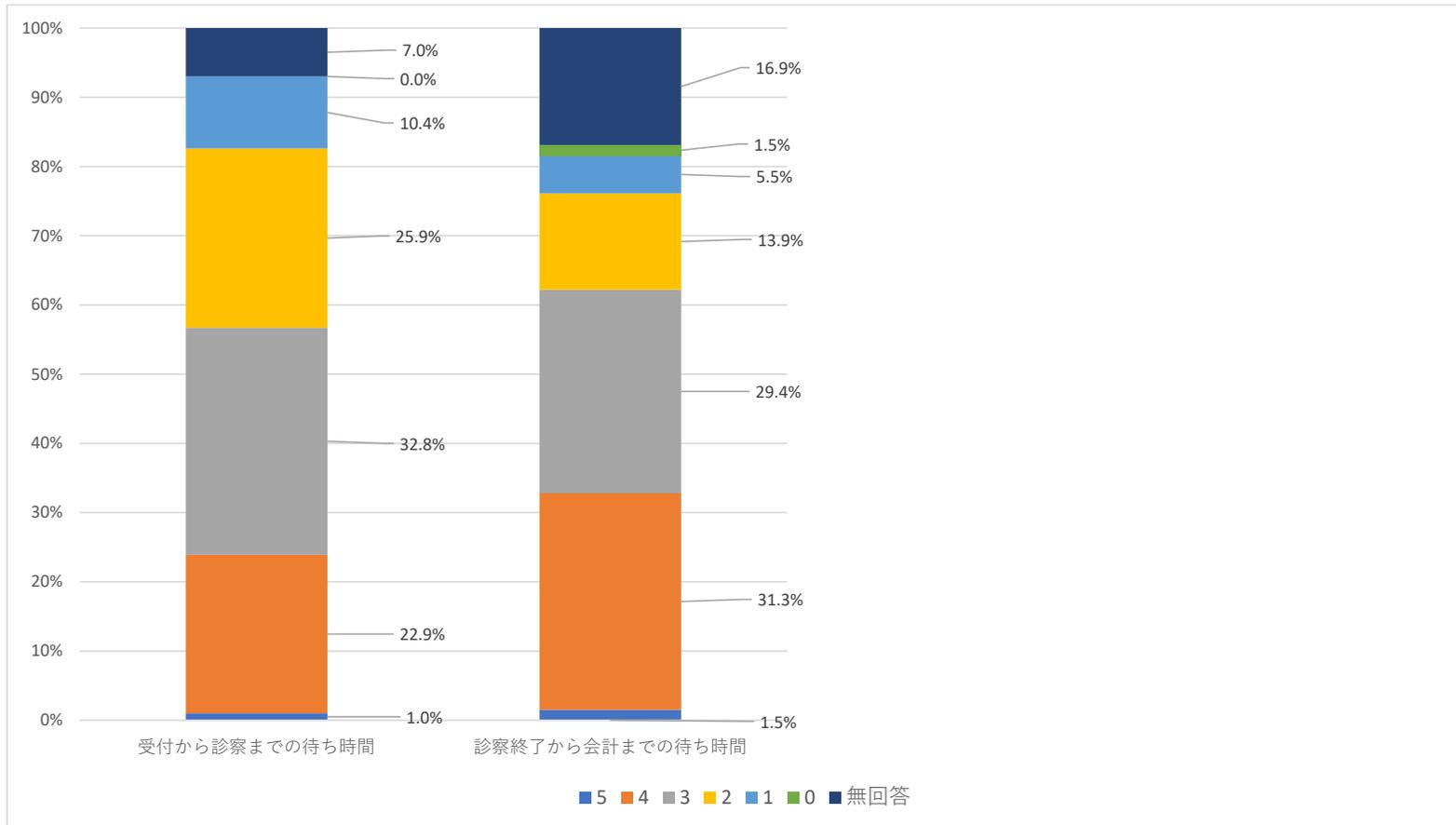
## サービス体制面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
安全面への気配り	15 人	7.5%	103 人	51.2%	29 人	14.4%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	5 人	2.5%	47 人	23.4%
プライバシーへの気配り	18 人	8.9%	93 人	46.3%	47 人	23.4%	6 人	3.0%	2 人	1.0%	4 人	2.0%	31 人	15.4%
整理整頓や清掃状況	19 人	9.4%	90 人	44.8%	33 人	16.4%	4 人	2.0%	0 人	0.0%	3 人	1.5%	52 人	25.9%
受診手順（来院～会計）のわかりやすさ	22 人	11.0%	108 人	53.7%	37 人	18.4%	4 人	2.0%	3 人	1.5%	1 人	0.5%	26 人	12.9%
掲示やパンフレットなどの情報提供	8 人	4.0%	81 人	40.3%	43 人	21.4%	2 人	1.0%	3 人	1.5%	13 人	6.4%	51 人	25.4%

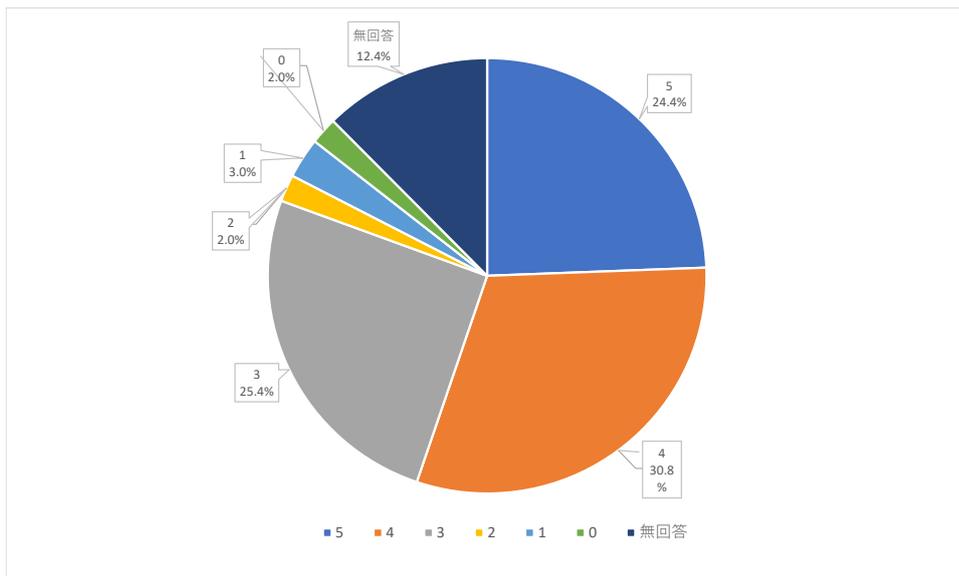
## 待ち時間



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
受付から診察までの待ち時間	2人	1.0%	46人	22.9%	66人	32.8%	52人	25.9%	21人	10.4%	0人	0.0%	14人	7.0%
診察終了から会計までの待ち時間	3人	1.5%	63人	31.3%	59人	29.4%	28人	13.9%	11人	5.5%	3人	1.5%	34人	16.9%

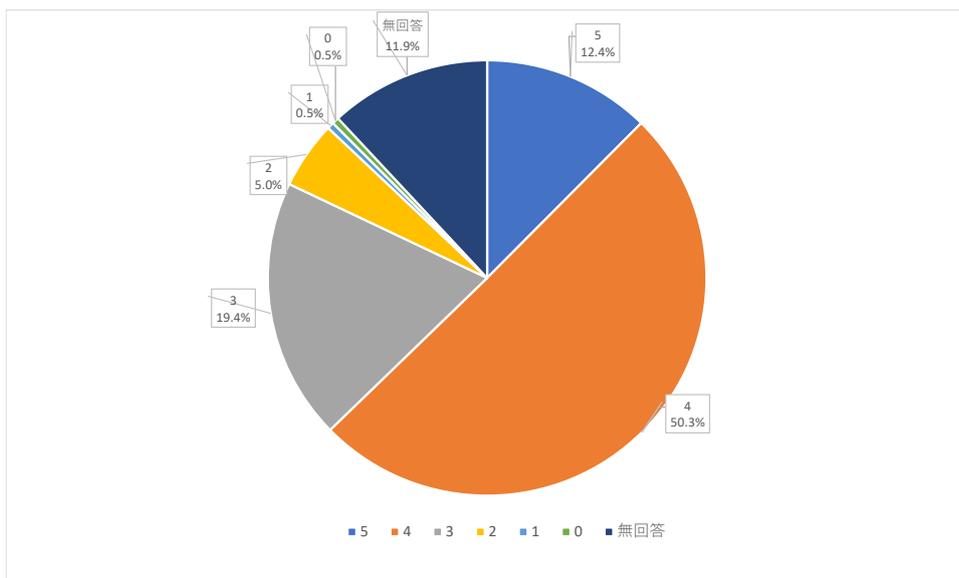
Q5 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。



- 5. 是非したい
- 4. まあしたい
- 3. あまりしたくない
- 2. したくない
- 1. 全くしたくない

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
知人等に、当院を紹介したいと思われませんか。	49 人	24.4%	62 人	30.8%	51 人	25.4%	4 人	2.0%	6 人	3.0%	4 人	2.0%	25 人	12.4%

Q6 当院について 総合的にどう思われますか。



- 5. 満足度が高い
- 4
- 3
- 2
- 1
- 0. 満足度が低い

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
当院について 総合的にどう思われますか。	25 人	12.4%	101 人	50.3%	39 人	19.4%	10 人	5.0%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	24 人	11.9%

## ご意見・ご要望(外来)

- 市民のために頑張ってください。お世話になっている私たちも努力したいと思います。
- 前よりずっと良い。皆様(病院)の方々に感謝です。
- 受付スタッフの対応が丁寧で優しくて良い。
- 病院の皆様に感謝です、ありがとうございます。
- 市民のために頑張ってもらいたい。
- 市内の病院が減ってしまい、銚子の医療の状況に不安を感じています。貴院の継続は大変ありがたいです。
- 市立病院に家族共々お世話になっており、私達生活ができています。健康でいられるよう、私達も身体を大切にしていきたいです。
- 市立病院は私の命綱です。公立病院は補助金あつての病院と思う。赤字はあたりまえです。これからもよろしく願います。
- 地域で貴重な病院なので、閉鎖しないでずっと続けてほしい。
- 銚子市に住んでいる人間にとって、とても大切な病院だと思っております。
- 皮膚科で遠くの病院に行かず、市立病院で治療が行えて助かりました。
- MRIスタッフがすごく親切。
- MRI室の女性のレントゲン技師さんがとても親切でよかった。
- リハビリがとても充実していて良いと思います。
- 対応は良いと思います。
- 診察の待合場から、血液検査等の色分けのテープがわかりやすく、とても助かります。
- 血液検査の結果がその日に分かって非常に良い。
- 看護師や先生は優しかったです。
- 受付の方と医師はとても優しく親切な対応で安心する。
- 職員一人ひとりが親切でした。
- 診察時、診察券を持っているのが紛失しそうです、ケースが何とかならないのか思う。
- 駐車場の階段がない方がいい。
- 駐車場に行くのに階段がづらい、危ない。
- 駐車場がとっても不満です。足の痛い患者は階段、下り坂は歩けないので、自分一人での運転では来られない。
- 足の悪い人のために駐車場を考えてほしい。対応は良いと思います。
- 駐車場が常にいっぱい。

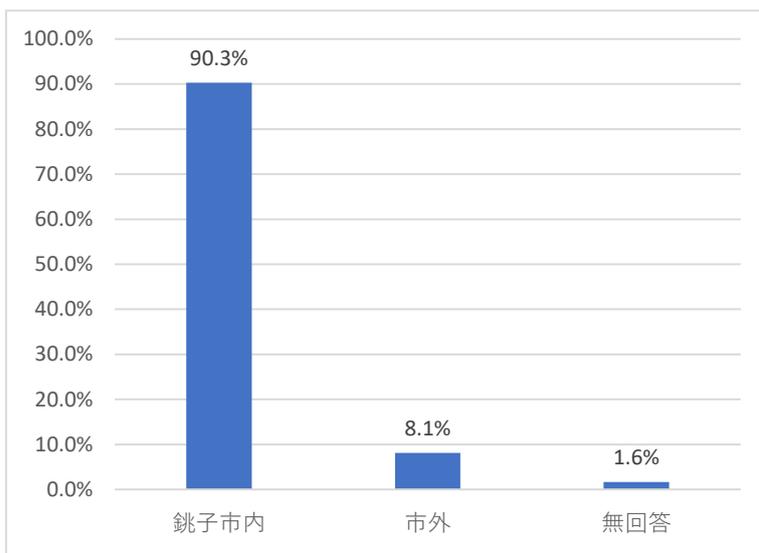
## ご意見・ご要望(外来)

- 待ち時間が長すぎる。
- 自分があと何番目で呼ばれるか、あとどれぐらい待つのかを忙しい看護師に聞かないといけないのは本当に困る。  
番号などを配ったり、今何番が診察されているか聞かずにわかる方法など他の病院で取り入れていると思うので、もっと参考にしてはどうか。
- 皆さん感じがよく満足だが、待ち時間が長い。検査の予約ができればよい。番号(モニター表示)でよければよいな。
- 久しぶりだったので、外来の患者さんが大勢でビックリしました。
- たむら病院閉院もあり、内科・外科が混雑している。医師を増やすことを検討してください。
- 医師が少ない。いろいろの科が少ない。病院がなくなるのが厳しいです。
- 採血の時間がかかりすぎ。
- 会計に時間がかかりすぎ。
- 会計職員を増やしてほしい。
- 初めて来ましたが、待合室がとても寒く、ファンヒーターもOFFになっており、びっくりしました。体調が悪い人が来ているので、もう少し暖めていただきたいと思いました。
- 医師・看護師が大勢いるので一概には言えませんが、〇〇科の●●先生にはプライバシーもなく、あまりにも横柄な態度なので予約制を言われましたが、医師を変えてもらいました。  
もっと家族・患者に寄り添った対応をしていただきたいと思います。
- 看護師の対応が冷たい。
- 今後消化器外科(外来)存続させてほしいです。
- 婦人科があってほしいなと思います。

## II-② 入院患者満足度アンケート調査結果

### Q1 どちらにお住まいですか？

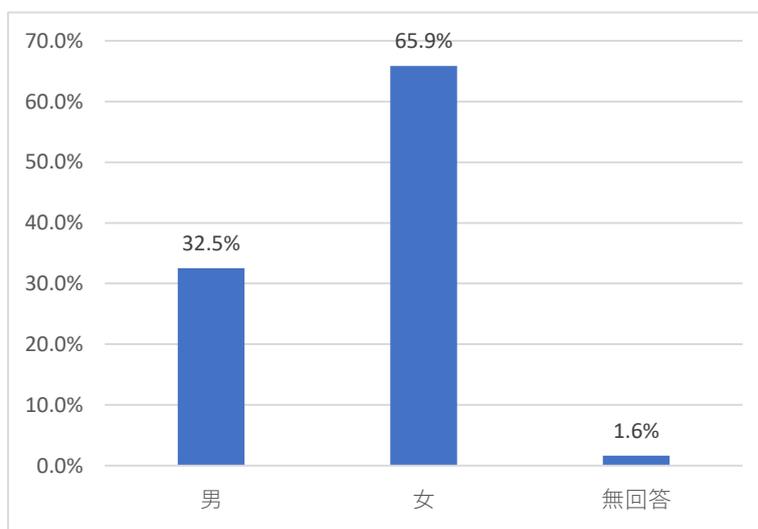
銚子市内	111 人	90.3%
市外	10 人	8.1%
無回答	2 人	1.6%



### Q2 入院された方ご本人の性別・年齢

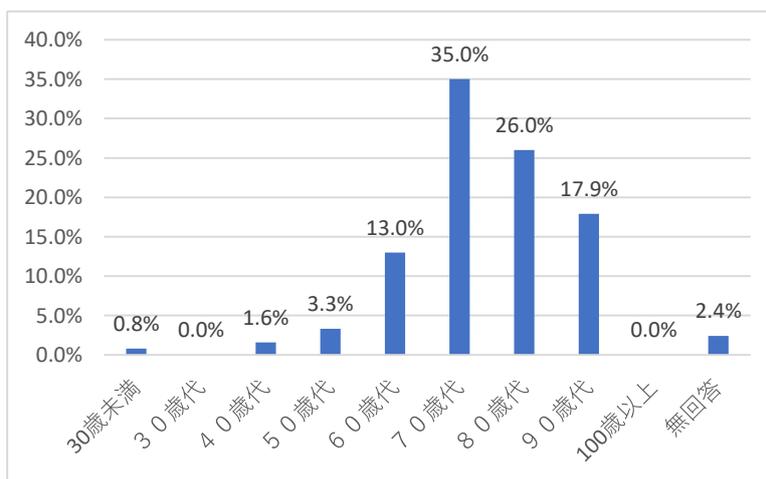
#### ① 性別

男	40 人	32.5%
女	81 人	65.9%
無回答	2 人	1.6%



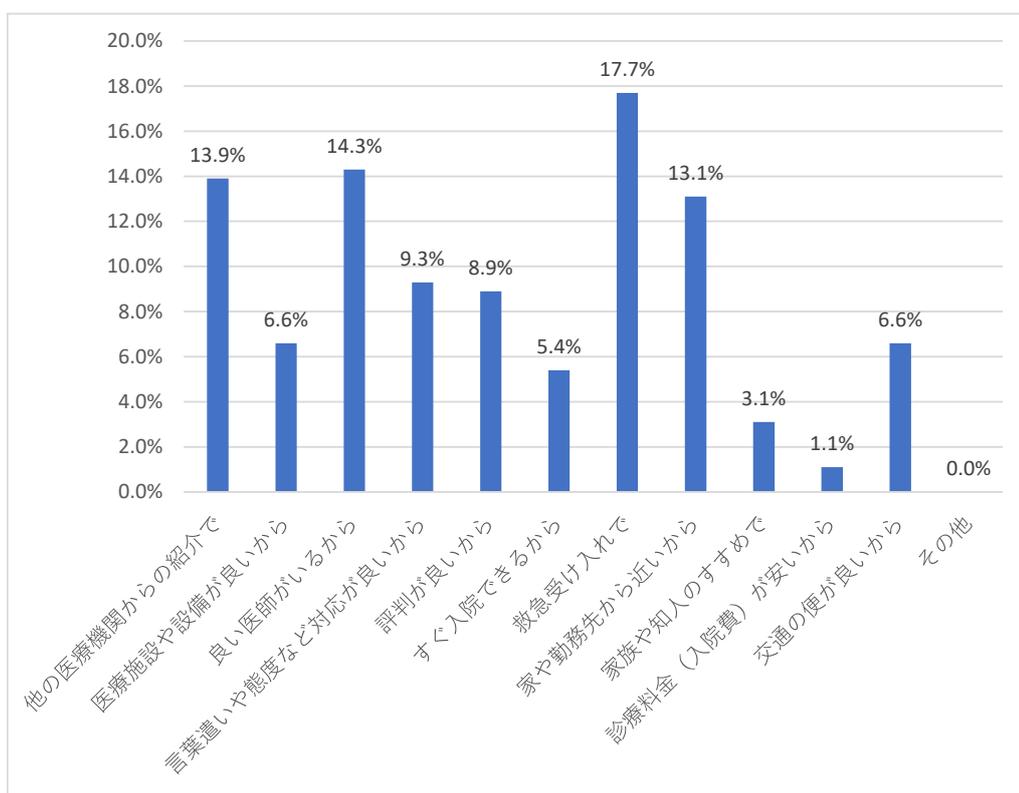
#### ② 年齢

30歳未満	1 人	0.8%
30歳代	0 人	0.0%
40歳代	2 人	1.6%
50歳代	4 人	3.3%
60歳代	16 人	13.0%
70歳代	43 人	35.0%
80歳代	32 人	26.0%
90歳代	22 人	17.9%
100歳以上	0 人	0.0%
無回答	3 人	2.4%



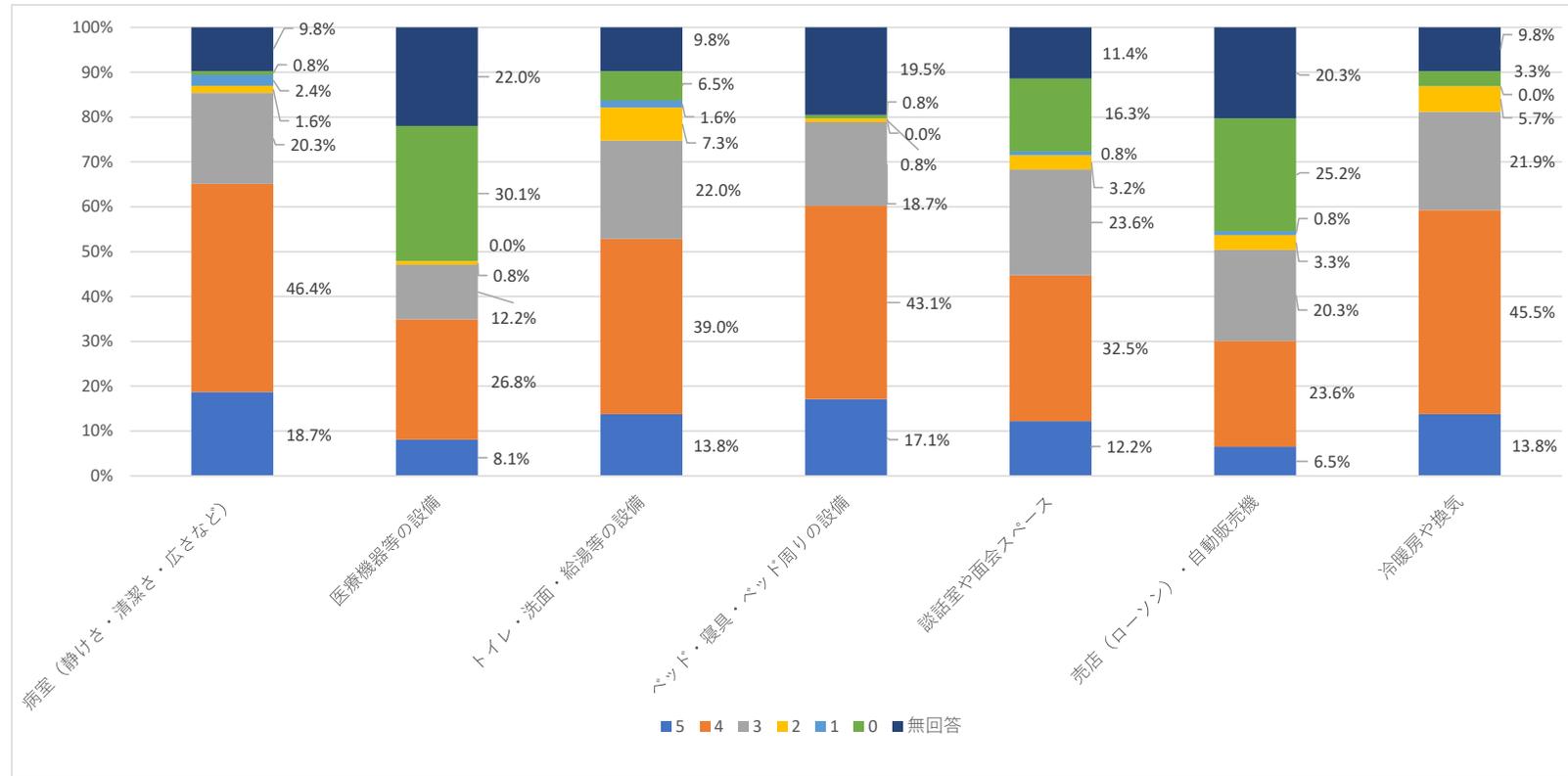
Q3 当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお願いします。（複数選択可）

他の医療機関からの紹介で	36 人	13.9%
医療施設や設備が良いから	17 人	6.6%
良い医師がいるから	37 人	14.3%
言葉遣いや態度など対応が良いから	24 人	9.3%
評判が良いから	23 人	8.9%
すぐ入院できるから	14 人	5.4%
救急受け入れで	46 人	17.7%
家や勤務先から近いから	34 人	13.1%
家族や知人のすすめで	8 人	3.1%
診療料金（入院費）が安いから	3 人	1.1%
交通の便が良いから	17 人	6.6%
その他	0 人	0.0%



Q4 当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

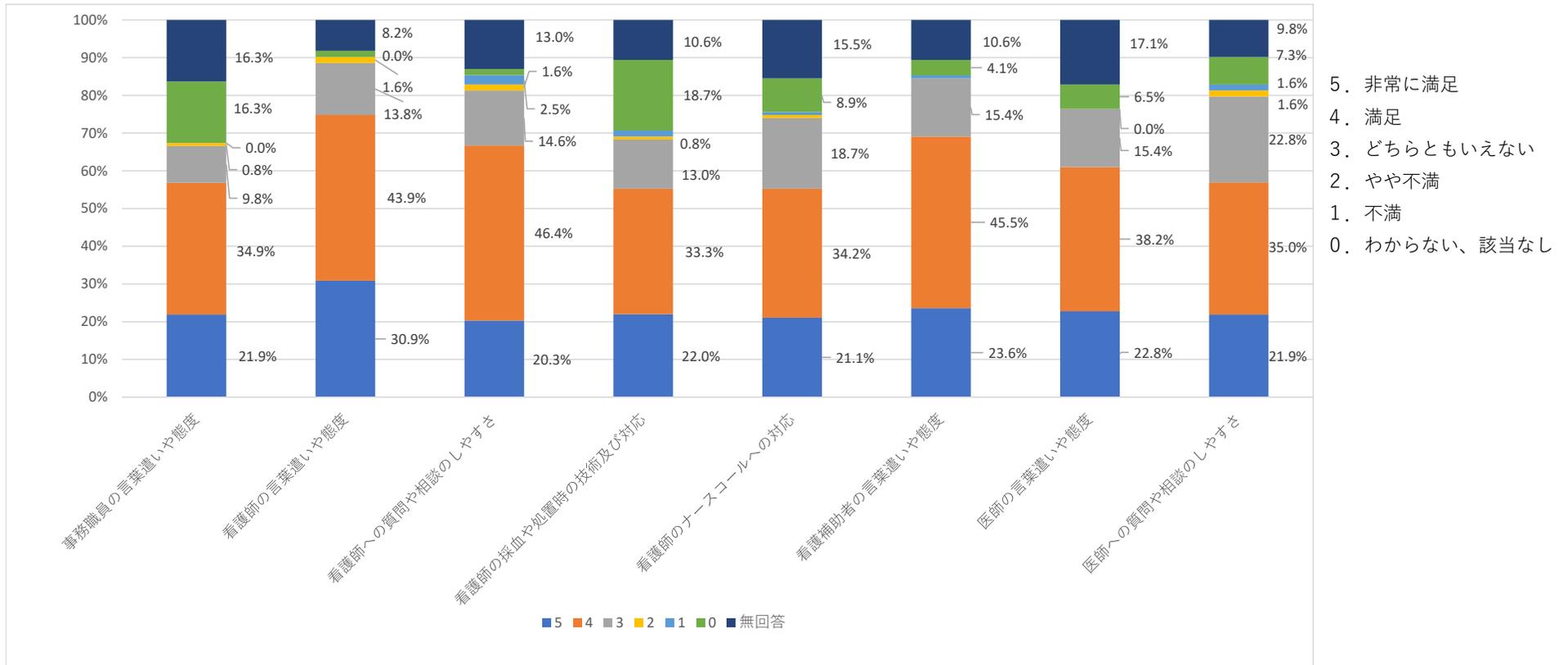
施設面



- 5. 非常に満足
- 4. 満足
- 3. どちらともいえない
- 2. やや不満
- 1. 不満
- 0. わからない、該当なし

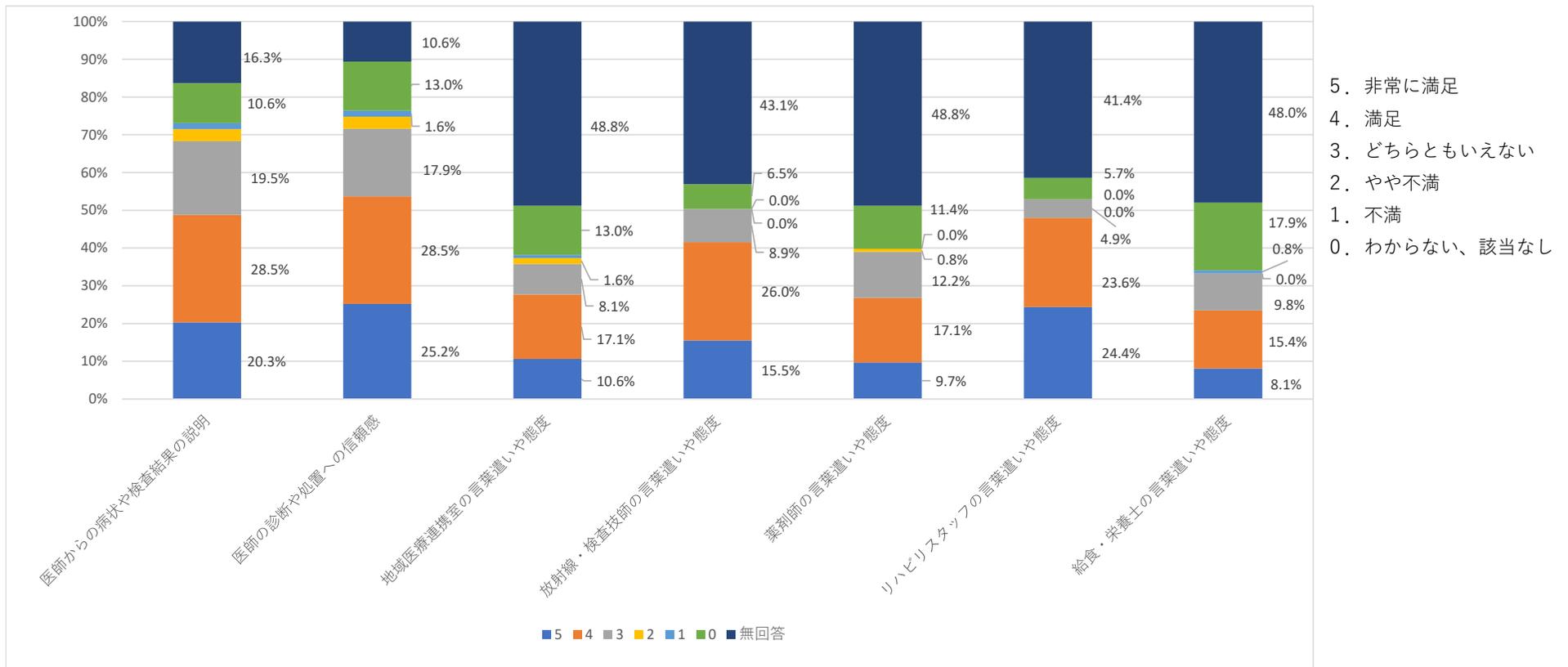
施設面	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
病室 (静けさ・清潔さ・広さなど)	23 人	18.7%	57 人	46.4%	25 人	20.3%	2 人	1.6%	3 人	2.4%	1 人	0.8%	12 人	9.8%
医療機器等の設備	10 人	8.1%	33 人	26.8%	15 人	12.2%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	37 人	30.1%	27 人	22.0%
トイレ・洗面・給湯等の設備	17 人	13.8%	48 人	39.0%	27 人	22.0%	9 人	7.3%	2 人	1.6%	8 人	6.5%	12 人	9.8%
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	21 人	17.1%	53 人	43.1%	23 人	18.7%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	24 人	19.5%
談話室や面会スペース	15 人	12.2%	40 人	32.5%	29 人	23.6%	4 人	3.2%	1 人	0.8%	20 人	16.3%	14 人	11.4%
売店 (ローソン) ・自動販売機	8 人	6.5%	29 人	23.6%	25 人	20.3%	4 人	3.3%	1 人	0.8%	31 人	25.2%	25 人	20.3%
冷暖房や換気	17 人	13.8%	56 人	45.5%	27 人	21.9%	7 人	5.7%	0 人	0.0%	4 人	3.3%	12 人	9.8%

## 接遇面 1/2

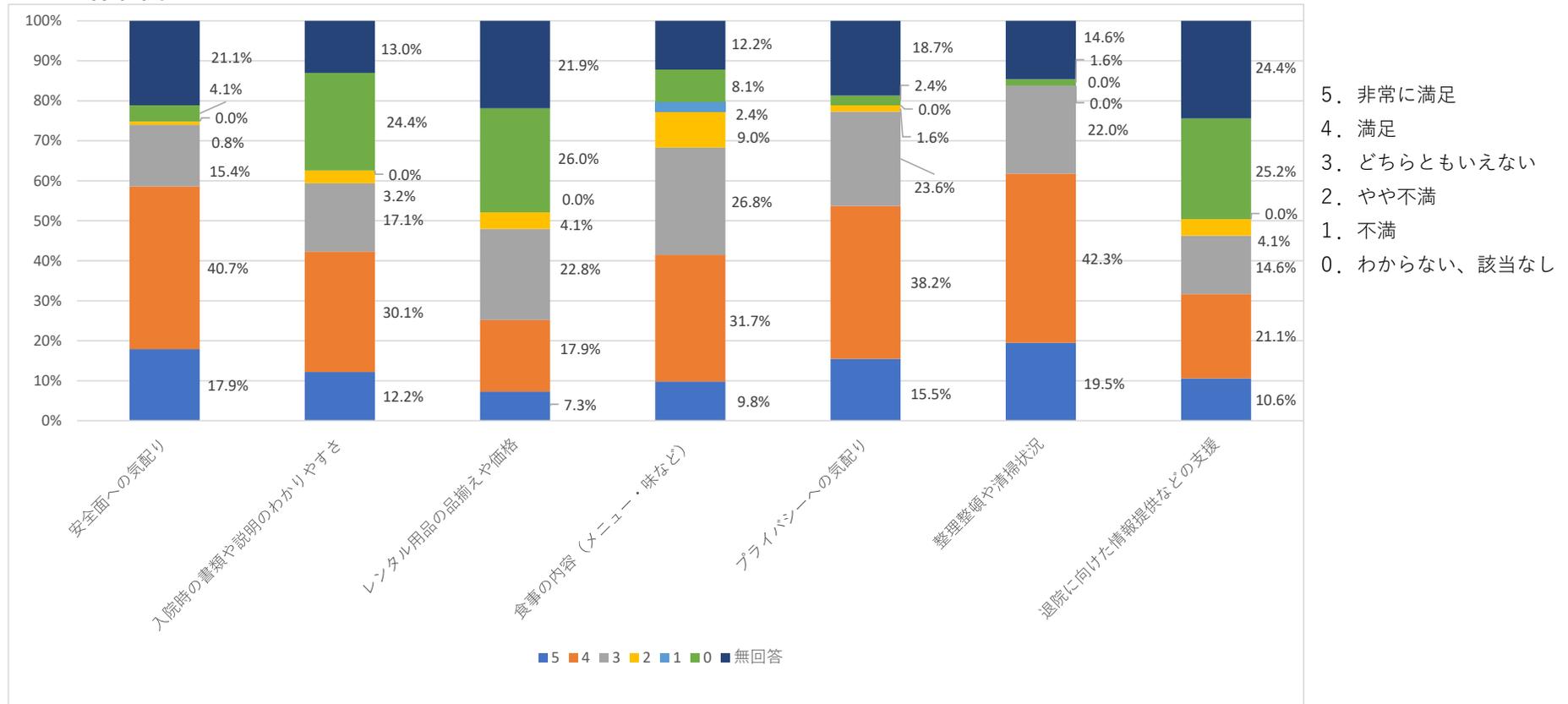


接遇面	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
事務職員の言葉遣いや態度	27人	21.9%	43人	34.9%	12人	9.8%	1人	0.8%	0人	0.0%	20人	16.3%	20人	16.3%
看護師の言葉遣いや態度	38人	30.9%	54人	43.9%	17人	13.8%	2人	1.6%	0人	0.0%	2人	1.6%	10人	8.2%
看護師への質問や相談のしやすさ	25人	20.3%	57人	46.4%	18人	14.6%	2人	1.6%	3人	2.5%	2人	1.6%	16人	13.0%
看護師の採血や処置時の技術及び対応	27人	22.0%	41人	33.3%	16人	13.0%	1人	0.8%	2人	1.6%	23人	18.7%	13人	10.6%
看護師のナースコールへの対応	26人	21.1%	42人	34.2%	23人	18.7%	1人	0.8%	1人	0.8%	11人	8.9%	19人	15.5%
看護補助者の言葉遣いや態度	29人	23.6%	56人	45.5%	19人	15.4%	0人	0.0%	1人	0.8%	5人	4.1%	13人	10.6%
医師の言葉遣いや態度	28人	22.8%	47人	38.2%	19人	15.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	8人	6.5%	21人	17.1%
医師への質問や相談のしやすさ	27人	21.9%	43人	35.0%	28人	22.8%	2人	1.6%	2人	1.6%	9人	7.3%	12人	9.8%

## 接遇面 2/2

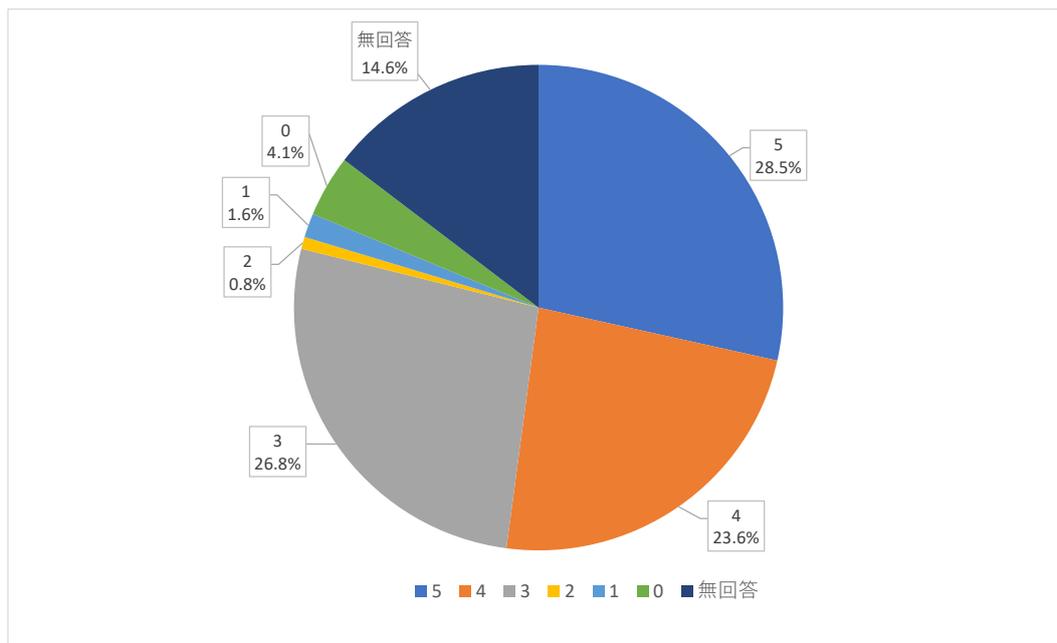


# サービス体制面



	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
安全面への気配り	22 人	17.9%	50 人	40.7%	19 人	15.4%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	5 人	4.1%	26 人	21.1%
入院時の書類や説明のわかりやすさ	15 人	12.2%	37 人	30.1%	21 人	17.1%	4 人	3.2%	0 人	0.0%	30 人	24.4%	16 人	13.0%
レンタル用品の品揃えや価格	9 人	7.3%	22 人	17.9%	28 人	22.8%	5 人	4.1%	0 人	0.0%	32 人	26.0%	27 人	21.9%
食事の内容 (メニュー・味など)	12 人	9.8%	39 人	31.7%	33 人	26.8%	11 人	9.0%	3 人	2.4%	10 人	8.1%	15 人	12.2%
プライバシーへの気配り	19 人	15.5%	47 人	38.2%	29 人	23.6%	2 人	1.6%	0 人	0.0%	3 人	2.4%	23 人	18.7%
整理整頓や清掃状況	24 人	19.5%	52 人	42.3%	27 人	22.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.6%	18 人	14.6%
退院に向けた情報提供などの支援	13 人	10.6%	26 人	21.1%	18 人	14.6%	5 人	4.1%	0 人	0.0%	31 人	25.2%	30 人	24.4%

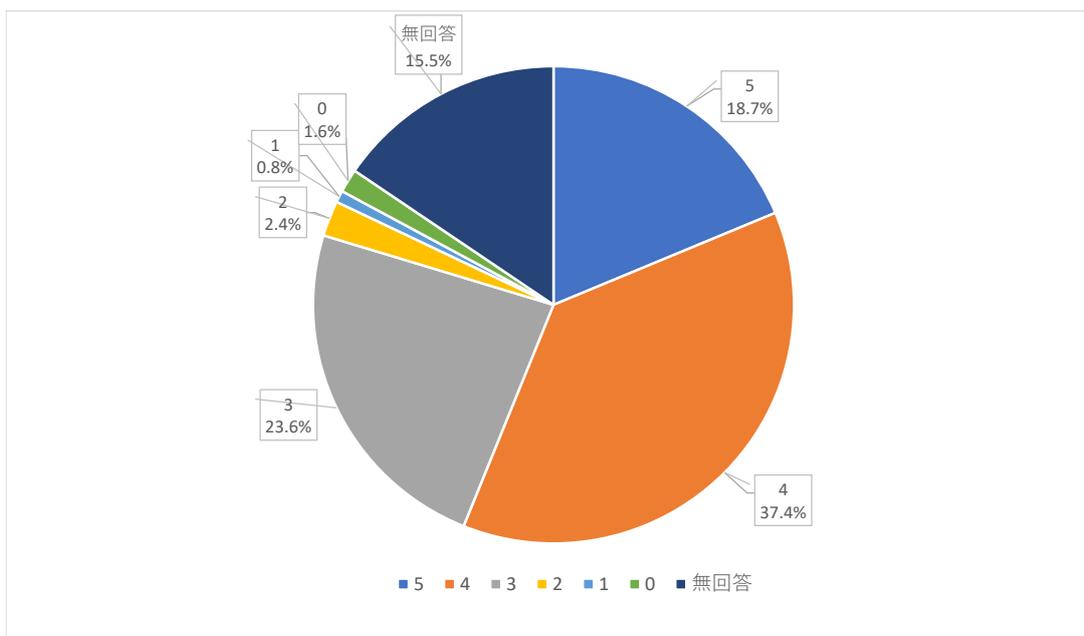
Q5 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか



- 5. 是非したい
- 4. まあしたい
- 3. あまりしたくない
- 2. したくない
- 1. 全くしたくない

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
知人等に、当院を紹介したいと思われませんか。	35 人	28.5%	29 人	23.6%	33 人	26.8%	1 人	0.8%	2 人	1.6%	5 人	4.1%	18 人	14.6%

Q6 当院について 総合的にどう思われますか。



- 5. 満足度が高い
- 4
- 3
- 2
- 1
- 0. 満足度が低い

	5	割合	4	割合	3	割合	2	割合	1	割合	0	割合	無回答	割合
当院について 総合的にどう思われますか。	23 人	18.7%	46 人	37.4%	29 人	23.6%	3 人	2.4%	1 人	0.8%	2 人	1.6%	19 人	15.5%

## ご意見・ご要望(入院)

●銚子市で信頼できる唯一の病院です！ 医療スタッフ全般に信頼感があります！ 一生懸命さがわかります！ よろしくをお願いします！

●患者の身内としては、救急の受入れをしていただき、感謝しております。一度は断りをされましたが、篠崎院長のご配慮にただただ感謝しております。

子どもたちも大変感謝しています。ありがとうございました。

●銚子市民にとって市立病院は命です。全科の診療をお願いしたい。

●職員の方々が皆親切で、とても安心できます。

●家族の質問にいてねいに答えてくれます。

●受付・会計・入院案内等事務の方の対応がとても良い。

●ローソンの方、感じよいです。

●各科看護師が優しい。

●看護師さん、看護補助者さんの皆さん親切でした。7年前に入院したことがありましたが、今回の入院時の看護(介護)の方がよかったです。

●入院生活2か月を心地よく過ごすことができました。特に、看護師の方、リハビリスタッフの方、看護補助者の方の接遇に感謝します。

●5日間の検査入院でしたが、非常に良く対応してくれました。ありがとうございます。

●病人の好ききらいもあるけど、ここ5年くらいから(食事が)おいしいし、よく考えられている。皆さんおいしいと言ってます。

●栄養士のスタッフの方の細かな気配りがありがたかった。魚料理の味付けがおいしかった。

●リハビリを非常によくしてくれています。

●外来の先生が変わることへの不安がある。

●看護師さんに、症状など入院時のことがあまり聞けなかったのが不満です。忙しいからかもしれませんが、そのあたりを改善していただければ、よろしいかと思えます。

●ごはんが唯一の楽しみなので、(特に味を)見直してください。

●敷地内、屋上の草取りが必要。

●面会時間を緩和してほしい。

●待ち時間が長すぎます。

●電動ベッドにしてほしい。

●車いす用トイレの入口が狭い。洗面室水回りが使いにくい。

●トイレが少ない、いつも行列です。

●洗面所の水の流れが悪い。

●洗面所の水の出方が少ない。

●天井カビだらけ。

●部屋の患者さんの声が気になる。機械の音が気になることがある。

●デイルームでのプライバシーが守れない。

## IV まとめ

2025年度は調査内容を一部変更したため、今回の調査結果における特記事項を記載しました。

### 外来部門

#### [Q4施設面]

受付、各科待合室、診療室、検査室など院内各室において、半数以上が満足との回答でした。  
売店、駐車場の使いやすさが若干満足度が低い結果となりました。

#### [Q4接遇面]

総合案内、受付、会計、看護師、医師の接遇は70%程度の方が満足との回答でした。  
放射線・検査技師、薬剤師、リハビリスタッフ、栄養士の接遇は無回答が多かったものの、  
回答があった中では、半数以上の方が満足との回答でした。。

#### [Q4サービス体制面]

安全面、プライバシー、整理整頓や清掃状況、受診手順のわかりやすさは半数以上が満足との回答でした。  
掲示やパンフレットなどの情報提供は無回答が多かったものの、満足との回答は全体の半数に満たない結果となりました。

#### [Q4待ち時間]

待ち時間に対する回答は他の調査よりも「やや不満」、「不満」と回答した方の割合が大きい結果となりました。  
受付から診察までの待ち時間で、36.3%の方が回答。  
診察終了から会計までの待ち時間で、19.4%の方が回答。

#### [ご意見・ご要望]

接遇やサービス面に関して、好意的な意見が多い結果となりました。  
施設面（駐車場から正面玄関に至る階段が危ない等）、待ち時間の長さを指摘する意見や診察の順番の可視化を求める意見が複数ありました。

### 入院部門

Q4 [施設面] [接遇面] [診療面] [サービス体制面] 全体的に「わからない」、「無回答」の方が多く、満足度を回答した方の中では半数以上の方が「満足」との回答でした。

Q6総合的な満足度も半数以上の方が「満足」との回答でした。

#### [ご意見・ご要望]

主な意見・要望は、接遇やサービス面に満足している趣旨のものが多く、概ね好意的なものが多い結果となりました。

食事については、味付けに好意的な方、味の見直しを求める方双方の意見がありました。

一方、トイレの数が少ない旨の指摘が複数ありました。