

令和7年度

患者満足度調査結果

令和8年3月 接遇・患者サービス委員会

[調査概要]

1. 目的 患者サービスの向上に向け、当院の評価・満足度を把握し、問題点の改善や満足度の向上に役立てる。
2. 実施期間 《外来》令和8年2月2日～2月6日
《入院》令和8年2月9日～2月13日
3. 対象者 《外来》外来患者(救急、夜間診療、人間ドック受験者を除く)
及び 家族・付添人等
《入院》入院患者(実施期間中に入院中の患者)
4. 調査方法 《外来》外来基本カードにアンケート用紙を入れ回答いただく
《入院》病棟職員から入院患者へ配布し回答いただく

5. 回答率

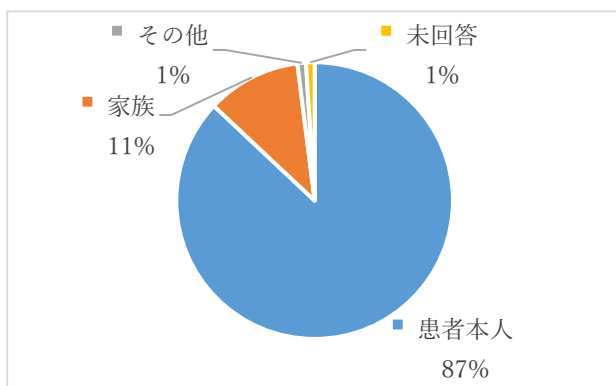
	外来	入院
患者数	1586	213
回答数	256	57
回答率	16.1%	26.7%

6. その他 自由記載について一部表現を変更しています。

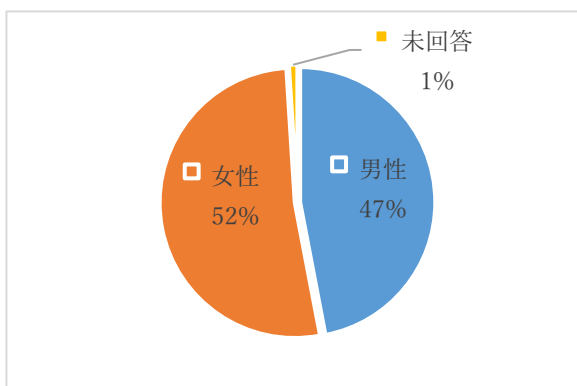
外来

回答数 256

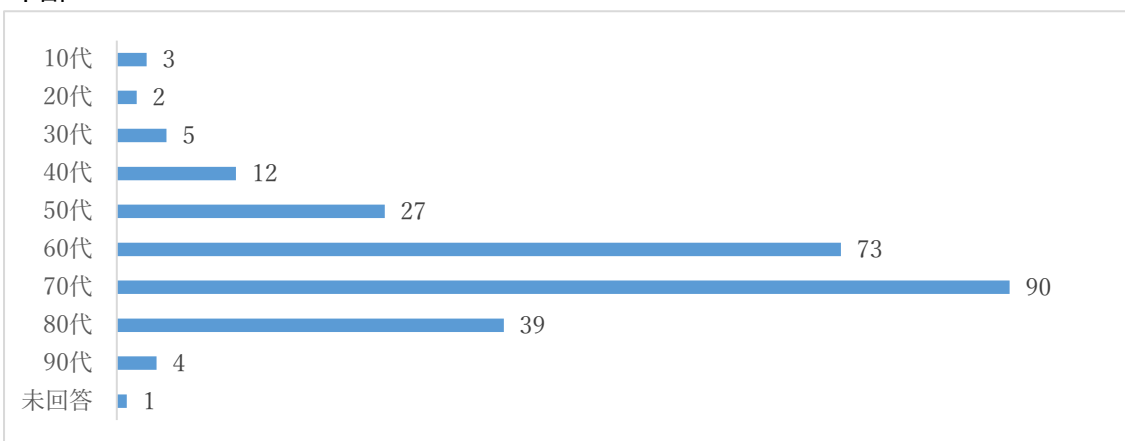
回答者



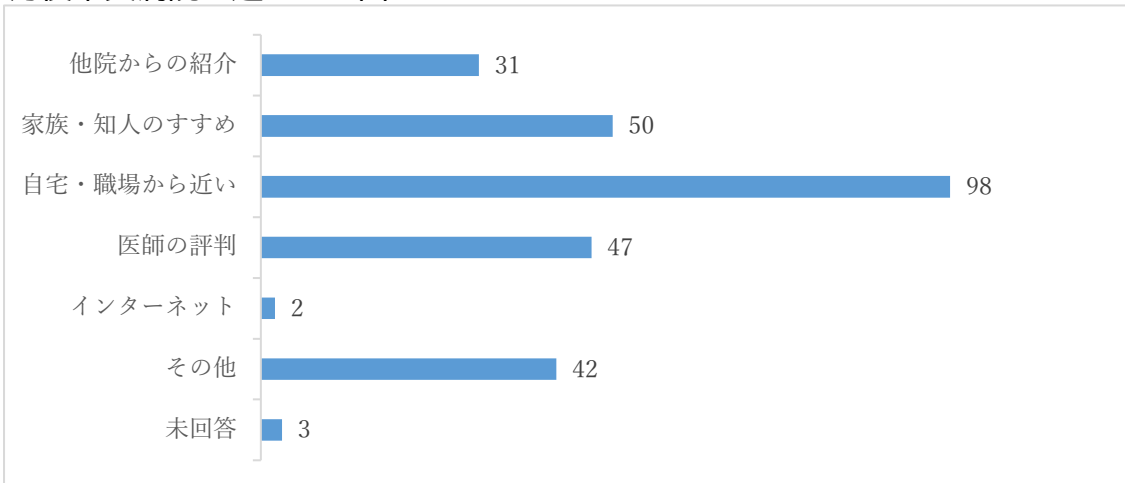
性別



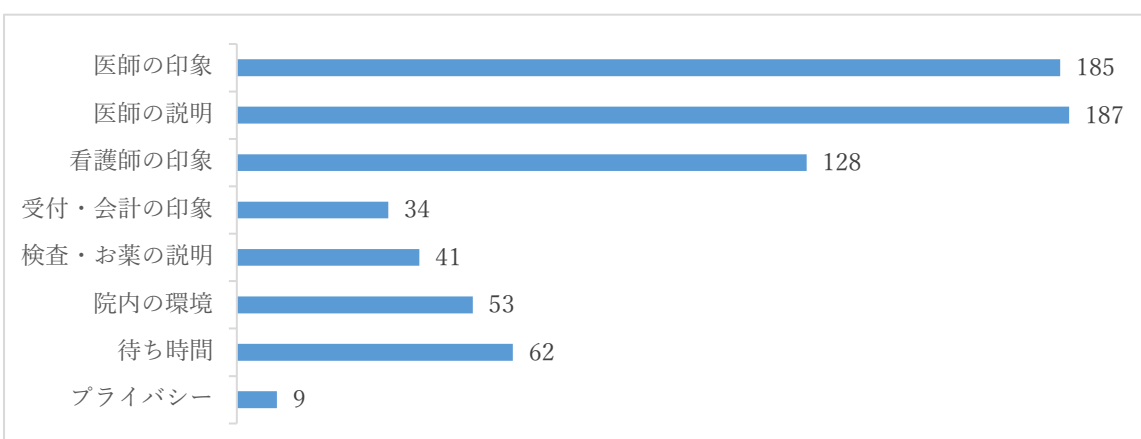
年齢



丹後中央病院を選んだ理由

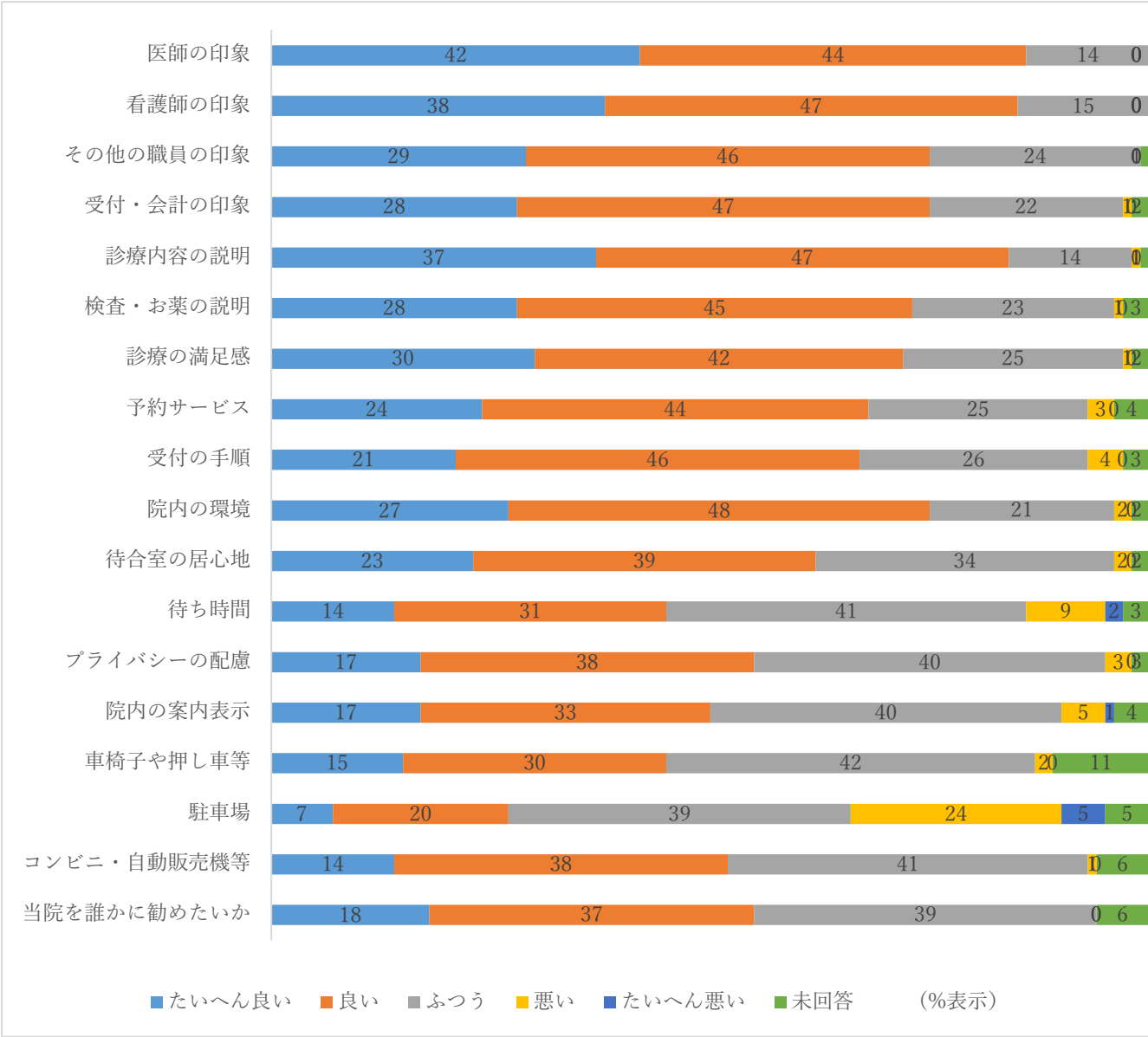


医療機関を選ぶ主なポイント



外来

5段階評価



満足度の変化

令和 5 年度調査	63.3%
令和 6 年度調査	61.0%
令和 7 年度調査	64.2%

外来

～自由記載～

○いつも笑顔で対応して下さる方有り難いです。スタッフさんが親切で優しく接して下さいます。

○職員の私語が多い。声も大きい。時間外の私語は仕方ないが、ドアを閉めているのに外まで大笑いする声や騒ぐ声が聞こえる。以前はリウマチ外来が本当にひどく、患者は痛いのを我慢して来院しているのに、無神経で腹立たしかった。

○整形を受診していますが、先生が大変親切に丁寧に対応してくださり安心しています。他の方にも紹介しています。

○予約時間に診てほしい。1時間遅れはざらです。整形外科の先生はとても良いですが。

○医師、看護師、リハビリがどうしても個人差を感じます。

○院内は明るい感じで良い。足が悪いので駐車場が不便。遠くになると坂もあり苦勞する。

○薬局が院前にできましたが、薬待ちの患者さんが多く駐車場を利用して駐車場探しが大変。障害者の私は歩くのが大変なので、障害者専用駐車場を最低5台増やしてください。

○案内1の方の対応が良かった。スムーズに流れている感じ。

○6年前に手術をして頂きましたが、手術の説明がまったくなく、不安を感じました。その時ずーっと待っていたんですよ！

○いつもお世話になっている方には感謝の気持ちしかありません。

○看護師などスタッフが廊下で立ち話をしているのはやめた方がいい。仕事の内容でも私語のように感じる。

○透析スタッフ全員が母や家族に寄り添った看護をしてくださっている。

○明るくて良い。外来の看護師さんが優しい。初めて来院しましたが迷ってしまいました。

○どの病院でもいえることですが、待ち時間が長いことがストレス。Wi-Fi が使えるのが幸い。

○色々なところで小改善が見受けられました。(採血机横の杖入れ、採尿便器横のファイル差し)

○どの職種の方も丁寧。迷っているときに向こうから声をかけてくださるなど、配慮を感じた。

○環境・人的サービスも大変満足。装具調整室がやや狭く、院内職員の立ち合いはないのかなと思いました。

○皮膚科の先生がとてもわかりやすく話してくださってよかった。

○仕事帰りに夜診を利用して今に至る。マイナンバーカードへ切り替わり、患者の情報が救急搬送された時も安心なので今後も利用する。食堂・皮膚科・耳鼻咽喉科の充実を希望。

○院内が明るい。医師の説明が一方通行ではなく、患者の話も聞いて頂けているので良い。

○病院なので仕方がないが、少し暗い印象。 ○名前の呼び間違いが続いたため改善してほしい。

○トイレに荷物置きのコナーを作してほしい。ポシェットとかを置く場所がない。

○駐車場の案内をして頂いているのが、大変ありがたい。 ○待ち時間が長すぎる。

○整形で手術・リハビリをお世話になり、話しやすく、無理なお願いにも耳を傾けて頂き有り難い。

○初診の時、受付のロールカーテンが巻き取ってなく、どこが初診受付かわからなかった。

○父の検査結果を聞くため、初めて同席した時に先生が不機嫌な表情で『あなたは？』と質問されました。家族は聞いてはいけないのでしょうか。良い印象の先生だったので残念でした。

○他院と比較して、リハビリが一番良い。 ○コンビニの店員が一人で時間がかかり困った。

○廊下・待合・エレベーターの中がすごく寒い。 ○職員の挨拶を徹底してほしい。

○看護師が威圧的 ○看護師の対応がとても不快。顔も見たくないが受診もあって通院しています。

○満足しています。 ○いい感じです。 ○必要な病院です。 ○採血が上手で痛みがなかった。

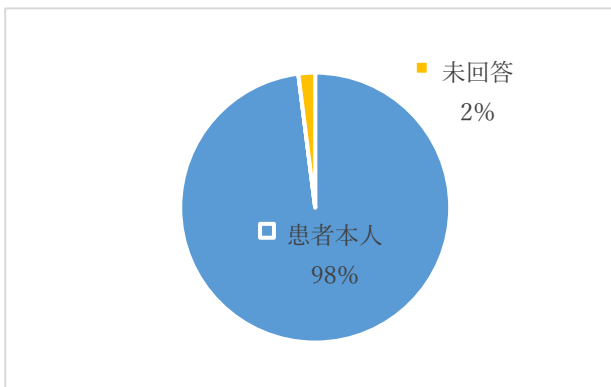
○悪い印象を感じたことはありません。 ○館内が迷路のようでわかりにくい。 ○親切で受診しやすい。

○安心感を与えてくれる医師です。 ○病院を出たすぐの横断歩道が危ない。

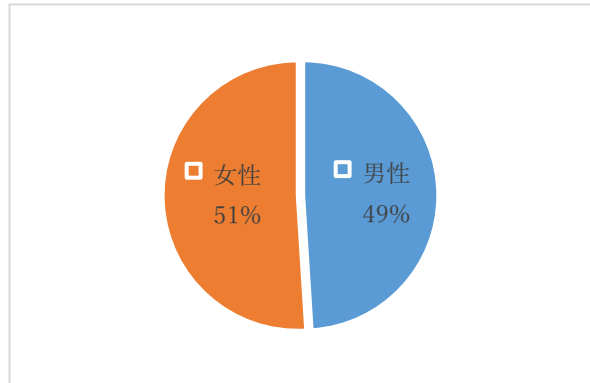
入院

回答数 57

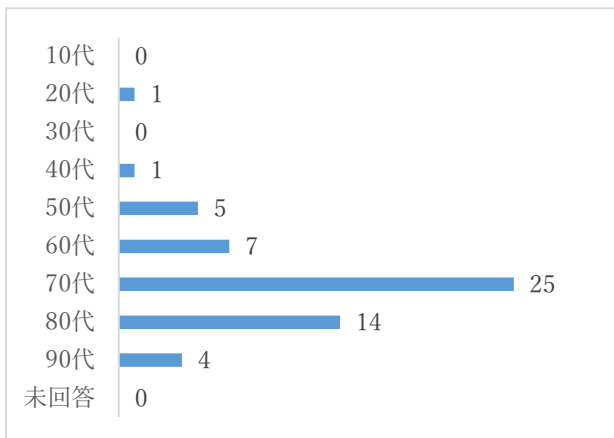
回答者



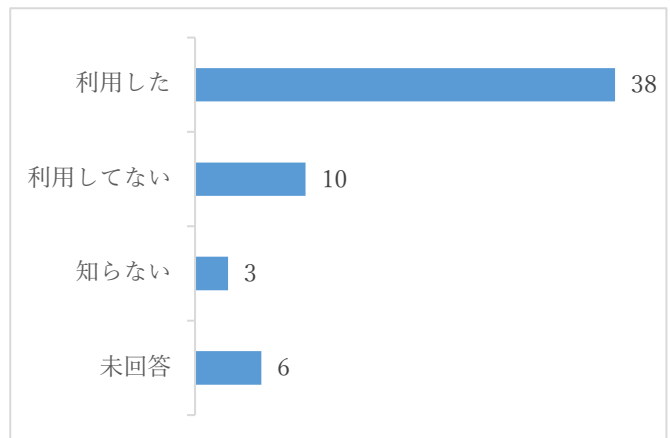
性別



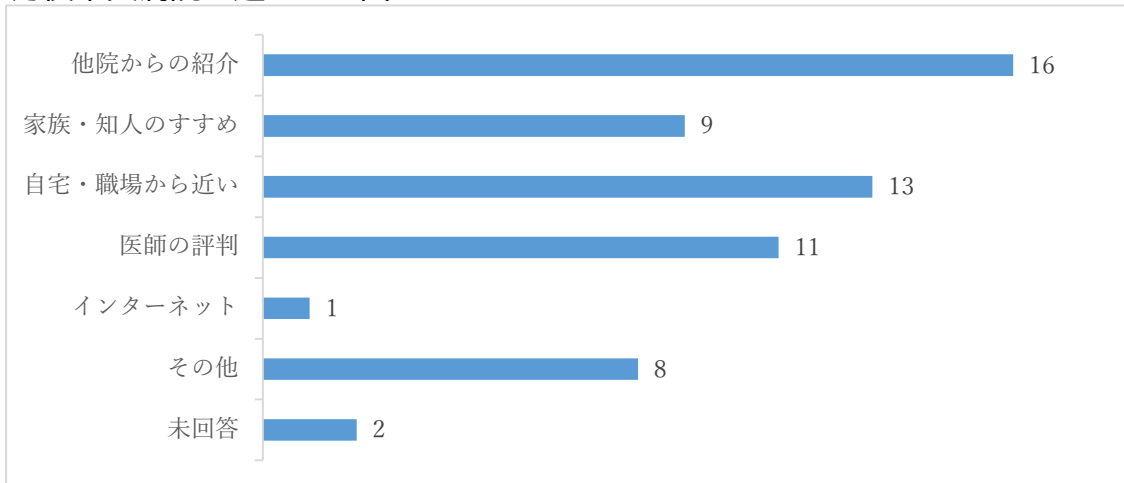
年齢



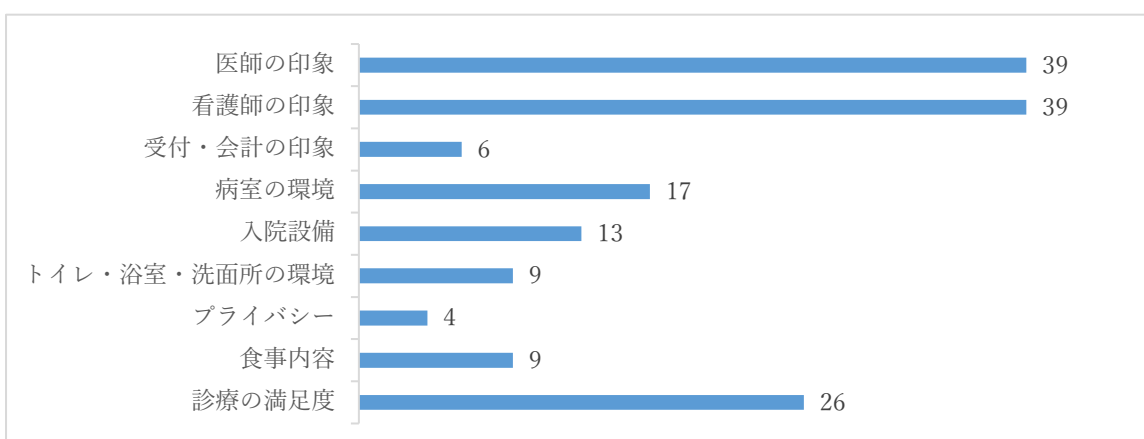
入院セットの利用



丹後中央病院を選んだ理由

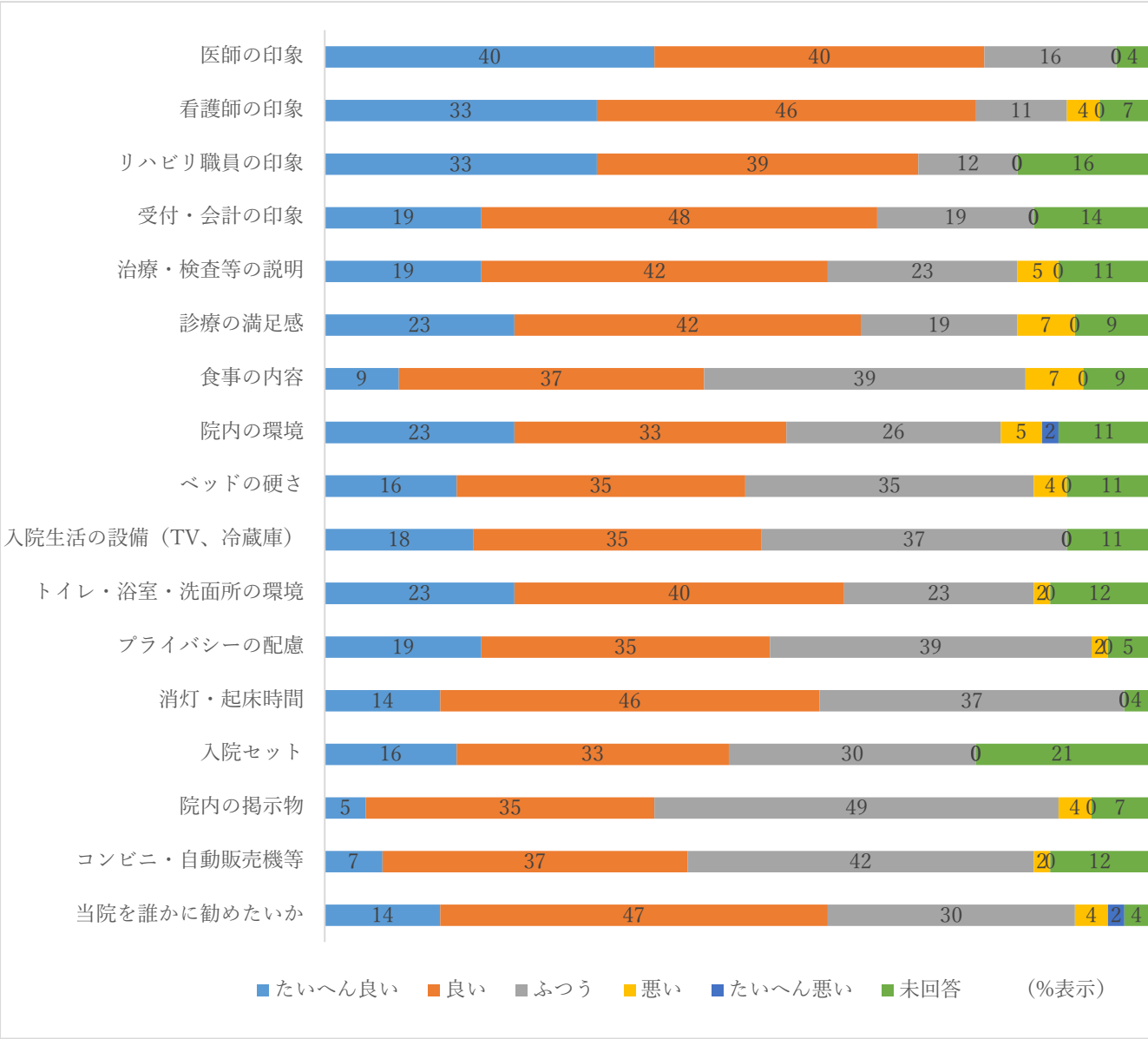


医療機関を選ぶ主なポイント



入院

5段階評価



満足度の変化

令和 5 年度調査	72.6%
令和 6 年度調査	68.9%
令和 7 年度調査	58.9%

入院

～自由記載～

○看護師さん達の連携がよく取れている(声掛け等)

○今まで入院した病院の中で、広さ・明るさ・清潔さは最良です。親切にやさしい声で声をかけてもらい、最良です。悪い点はナースステーションや機械の音がえらい時は響きました。

○看護師さん、リハビリの職員さん、ワーカーさん、話しやすく親切である。

○おかずの内容を増やしてほしい。

○医療スタッフの対応が特によかった。プライバシーをもう少し。主治医の思いやりを感じる。良い医師に会えて感謝している。

○医師や看護師さんの対応もいいですし、病室も悪くありません。トイレや洗面所も使いやすいです。

○医師、看護師などの印象はとても良いです。ただ、食事内容は朝はやはり味噌汁が出してほしいです。

○皆様とても感じが良く親切です。

○看護師さんをはじめ、丁寧で優しい方ばかりで癒される。皆さん親切で有り難い。

○看護師さんが良いと思います。

○リハビリの先生の印象が良いです。看護師さんも優しくして頂きました。ありがとうございます。

○リハビリの先生方の中には話ばかりの方、及び患者に指示ばかりで筋肉をほぐすことをしない方がいた。(傷口も見ない。病名も知らない。)

○掃除が雑すぎる。もっときれいにしてほしい。お風呂が汚すぎる。

○看護師さん、リハの先生もしっかりして下さり、感謝しています。皆様が親切です。食事も満足です。

○個室ではあるが、エアコンが手動で寒い。トイレが遠い。

○看護師の態度がはきはきしていて親切さも感じられた。食事の配膳、下膳がぶっさらぼう。言葉もない。態度が良くない。

○笑顔が足りない。マナー不足。

○看護師、ワーカーの人数が少なくて患者の対応が雑。忙しすぎるように見えます。

○丁寧に対応して下さる事が良かった。

○温かい食事をありがとうございます。毎日おいしく頂いています。

○リハビリの方でとても親切な方がおられて癒されます。

○お願いした事は早く対応してくれるし大変ありがたい。

○老人達を籠の鳥にしている感が強い。やれる事はさせるべきと感じる。何もせず過ごせばあの世は近づく。患者の精神と病気の二面性を考え治療する医療は信頼される。