

## 2025年度 外来患者 満足度アンケート結果(お礼とご報告)

10月に患者満足度調査を実施いたしました。その際は多くの患者様にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

ご回答いただいた貴重なご意見・ご要望につきましては、ひとつずつ真摯に受け止め検討の上、今後の医療の質及びサービスの改善・向上に努めてまいります。

その他のご意見・ご要望につきましても、ご意見箱(病院玄関、病棟談話室、リハビリ室前)やホームページ(<http://www.maki-group.jp/contact/>)等で常時受け付けておりますので、お気軽にご連絡ください。また、その際はより改善に繋げるためにも、より具体的な内容をご記載いただけますと幸いです。

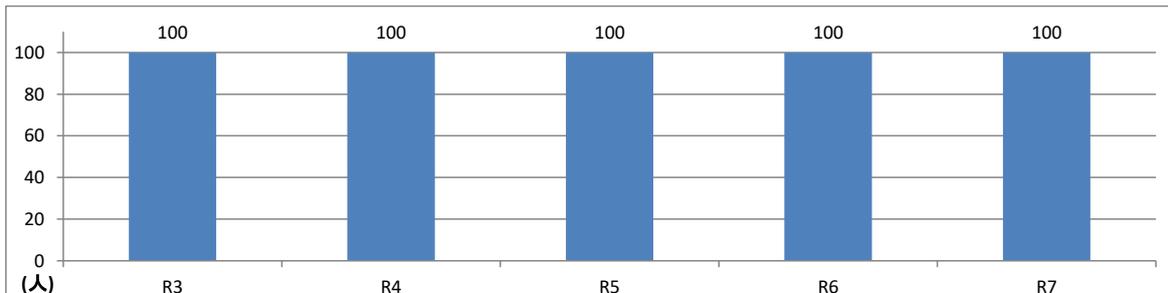
今後とも牧病院を何卒宜しくお願い致します。

牧病院 院長  
中谷 武嗣

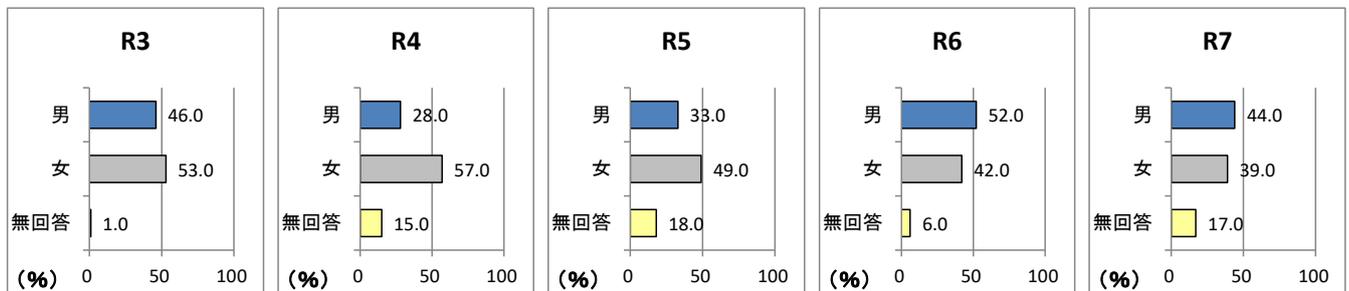
### 対象者(100名)

実施期間中に来院した患者さん(外来待合にて記入依頼)

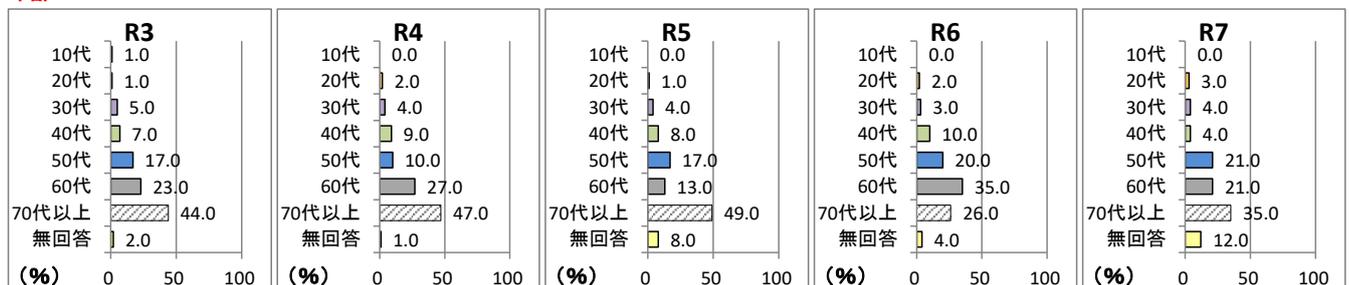
### 回答者数



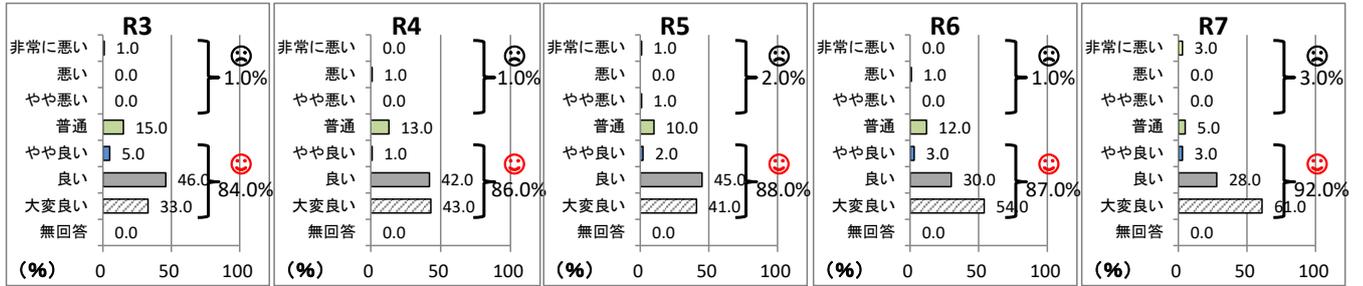
### 性別



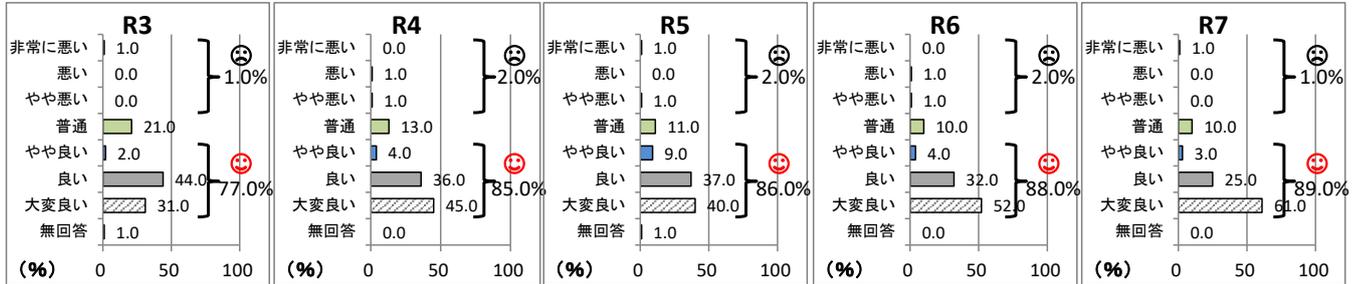
### 年齢



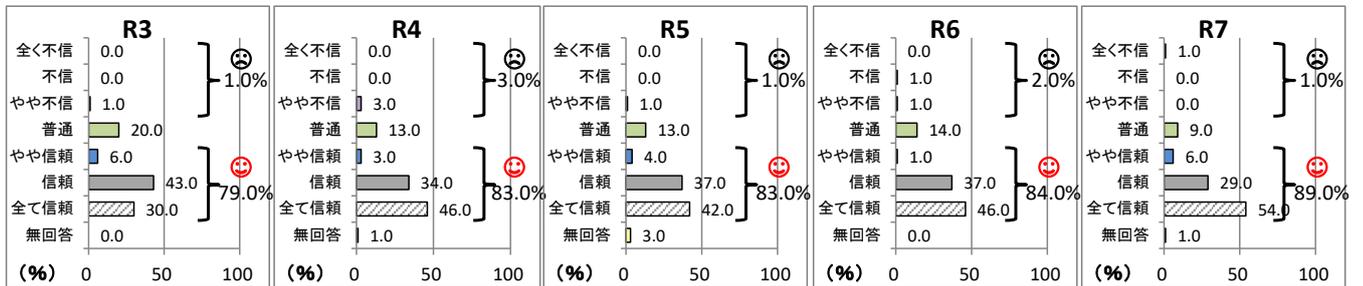
Q1 医師の言葉遣いや態度は良かったですか



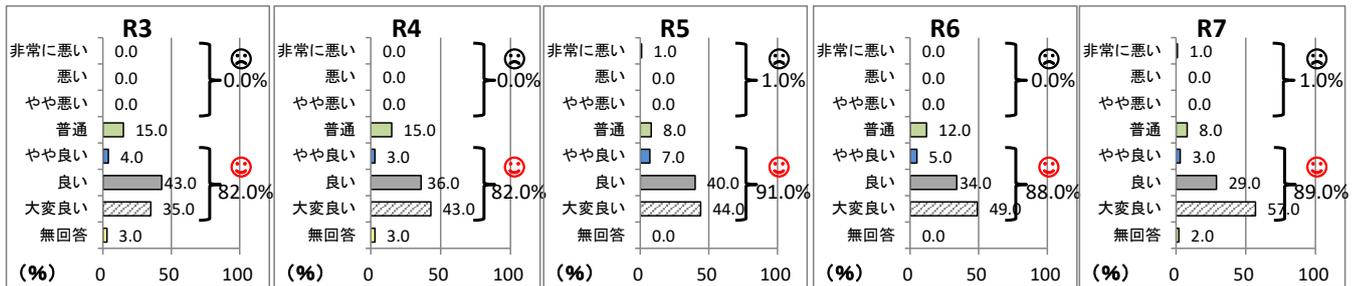
Q2 医師の説明は十分でしたか



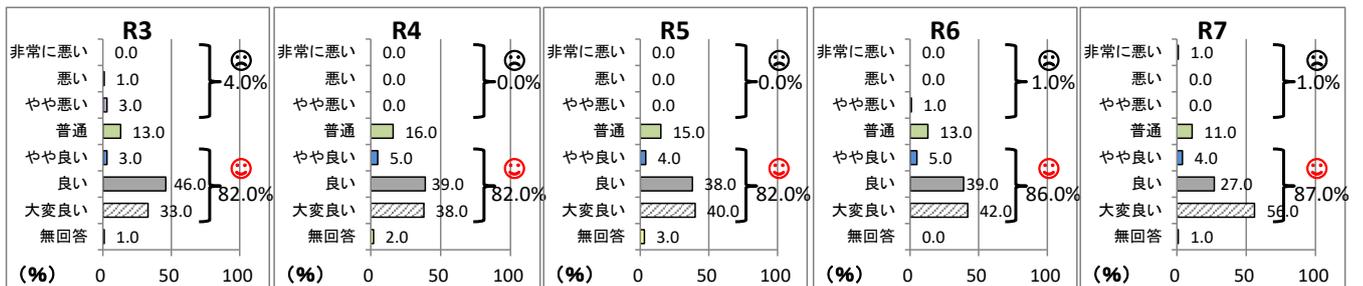
Q3 担当の医師を十分信頼していますか



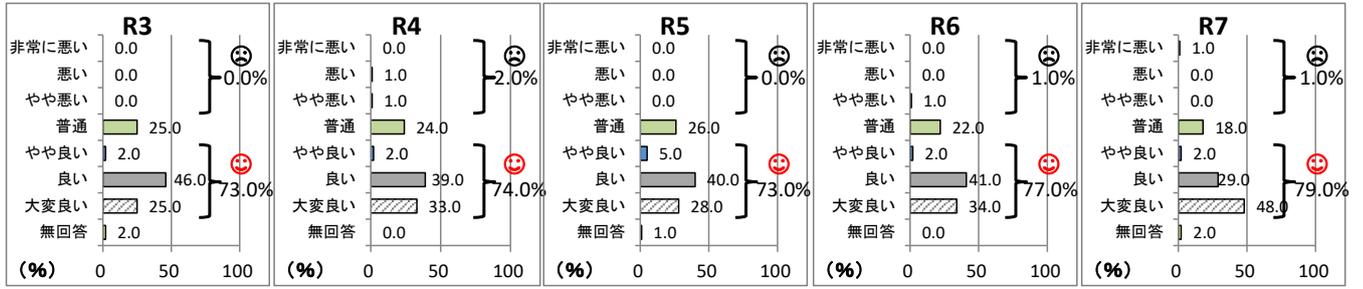
Q4 看護師の言葉遣いや態度は良かったですか



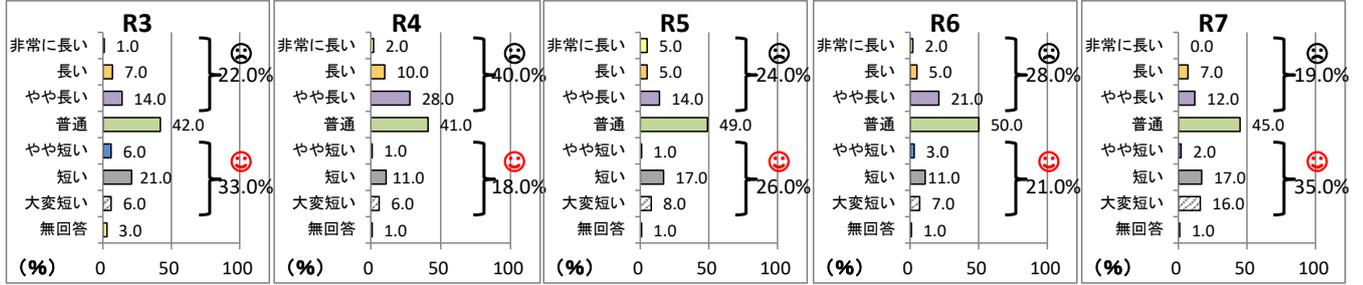
Q5 受付の対応や会計の仕方の印象はいかがですか



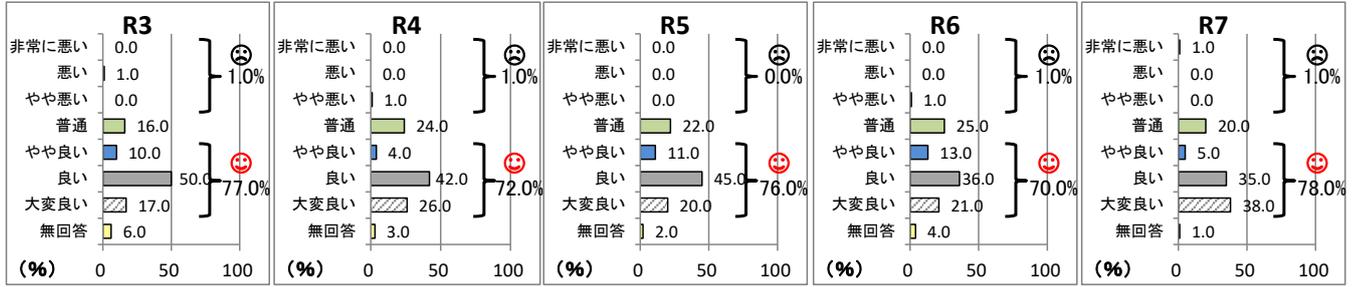
Q6 プライバシーは十分守られていると思いますか



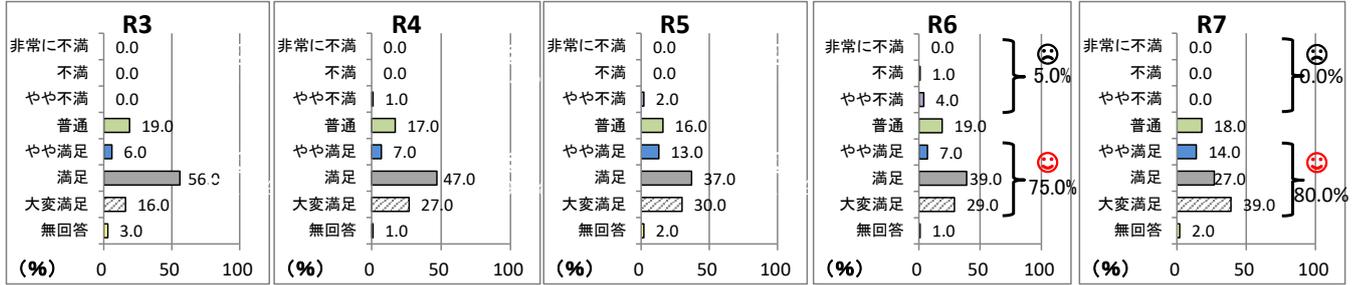
Q7 待ち時間はいかがですか



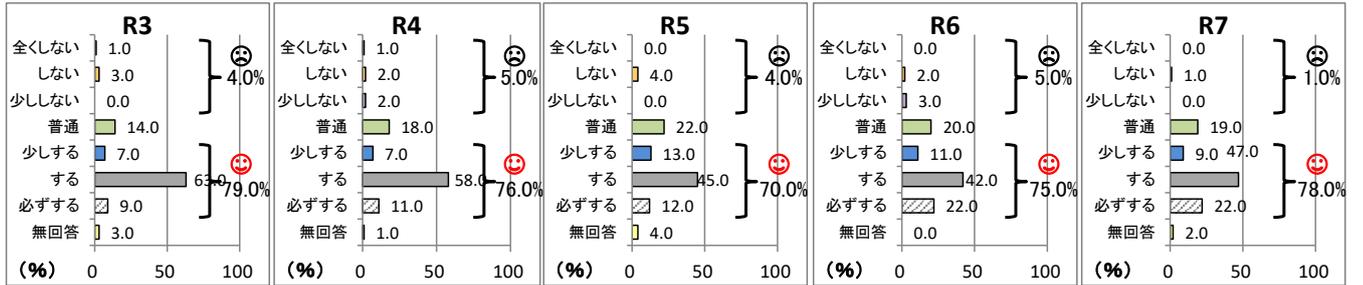
Q8 当院の医療機器や設備は整っていると思われますか



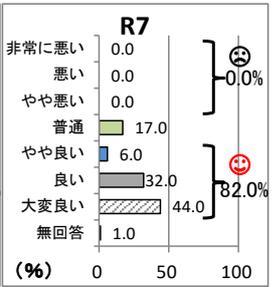
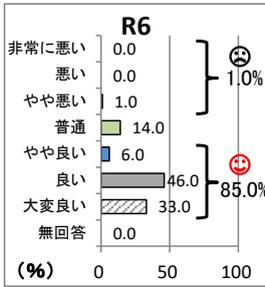
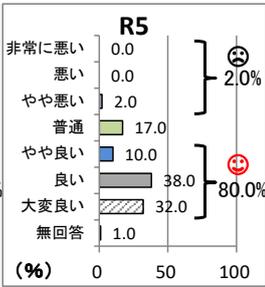
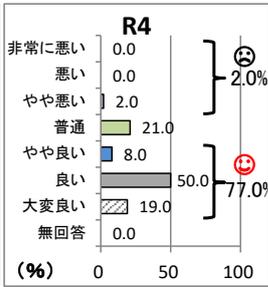
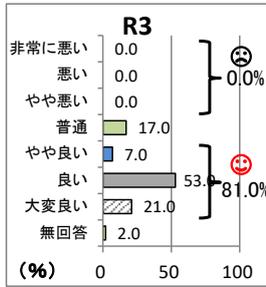
Q9 現在の治療内容に満足されていますか



Q10 当院を親族や知人に推薦していただけますか



Q11 全体的な当院の満足度はいかがですか



## ご意見等(外来)

### お褒めの言葉

根本先生は本当に良く診ていただきました。とても信頼できる素敵な素晴らしい先生です。ありがとうございます。  
いつもありがとうございます  
いつもお世話になっています。先生方もいつも丁寧で診察して下さりありがとうございます。  
いつもありがとうございます  
スタッフの言葉・行動に感心します。長い時間でしたが最後は気持ちよかったです  
いつもお世話になりありがとうございます。  
プライバシーについて番号で呼んで頂いている

### 回答

この度は心温まるご意見をいただきまして、ありがとうございました。これを励みに職員一同、引き続き、地域で頼りにされるより良い病院づくりに取り組んで参ります。

### 診察について

皮膚科の診察日が増えるとうれしい

### 回答

皮膚科は地域でもニーズが高い診療科であり、現在も当院では常勤医師1名体制の中で診療日時を設定しておりますが、今回のご希望の声についても認識いたしました。いただいたご意見につきましては、今後の皮膚科医師の配置や診療枠の調整を含め、診療体制見直しの参考とさせていただきます。

医師が代わった時は不安です

### 回答

担当医師が変更となる際にご不安を感じられるお気持ちは、もっともなことと受け止めております。外来医師の休暇や学会・研修等の都合により、臨時の代理医師が診療を担当する場合がございます。その際も診療の質や方針が途切れることのないよう、院内での情報共有を行い、継続した医療を提供できる体制づくりに努めており、この点については引き続き徹底してまいります。また、医師の予定の休み(休暇・出張・学会等)につきましては、できるだけ事前にホームページのお知らせ欄や院内掲示でご案内し、その上で受診日の変更希望には随時対応しておりますので、その際は遠慮なくお申し出ください。一方で、医師の急な体調不良等による休みが生じる場合もございますが、その際も可能な限り速やかにお知らせし、事前連絡が可能なケースでは予約患者さまに医師変更のお知らせに加えて受診日の変更希望の確認を行っております。

夜診がなくなったのが不便。午後診も予約なしで受診できると良い

### 回答

夜診の終了および午後診が予約制であることについて、ご不便を感じられているお気持ちを真摯に受け止めております。当院では、保険制度の制約のなか限られた人員体制の中で安全と診療の質を継続するため、これまで診療時間の見直しを何度か行い現在の体制に至ります。夜診につきましては、地域の救急医療としての役割との両立や医師・看護師の勤務環境を踏まえ、慎重に検討した結果、昨年6月に夜診を終了した経緯がございます。午後診の予約枠については、患者さまの待ち時間軽減や院内混雑を避ける観点から午後においては予約制を導入しております。なお、午後・夜間の時間帯も急患については随時の時間外診療も行ってまいります。ただし、時間外診療においては、その時間帯により医師の担当診療科が異なりますので、症状・状態によっては診療できない場合がありますので、原則来院される前にお電話をいただくようお願いしております。いただいた夜診や午後診のニーズについては、今後の診療体制の見直しにおける参考とさせていただきます。

### 設備について

血液検査があって前夜から何も食べてないのですが、検査が終わったあと朝食を食べれる場所があればいいなあと思いました

### 回答

食事を取れる場所がほしいというお声は、空腹での採血後の患者さまにおいてごもっともなお声だと受け止めております。現時点では院内に飲食可能なスペースを設けておらずご不便をおかけしております。今後は衛生面等も考慮した上で飲食スペースを設ける方法がないか院内で検討してまいります。尚、現時点では近隣の飲食可能な店舗等についてのご案内は可能ですので、その際は遠慮なくお声かけください。

ソファが固めで待ち時間が疲れやすく感じます

### 回答

当院では、多くの患者さまが安全に利用できるよう、耐久性や清掃面を考慮したソファを設置しておりますが、現在のソファは座り心地や長時間の待ち時間での負担について、改善の余地があると認識いたしました。いただいたご意見は、今後の環境整備を検討するうえで参考とさせていただきます、引き続き、患者さまにとって快適で過ごしやすい外来環境づくりに努めてまいります。

このたびは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す。  
今後も地域の皆さまにとってより良い病院となるよう、引き続き努力してまいります。