令和 8 年度 外来患者満足度調査結果のご報告

皆さまからいただいたご意見を、よりよい医療とサービスにつなげます

当院では、患者さんのご意見を伺い、医療や接遇、院内環境の改善に役立てるため、令和 8 年度患者満足度調査を実施しました。ご回答いただいた皆さまに、心よりお礼申し上げます。

調査の概要

調査日	令和 8 年 8 月 31 日（その他一部診療科は別日に実施）
対象	対象診療科を受診された患者さん（検査のみの患者さんを除く）
回答数	754 件（うち QR コードによる回答 81 件）

主な調査結果

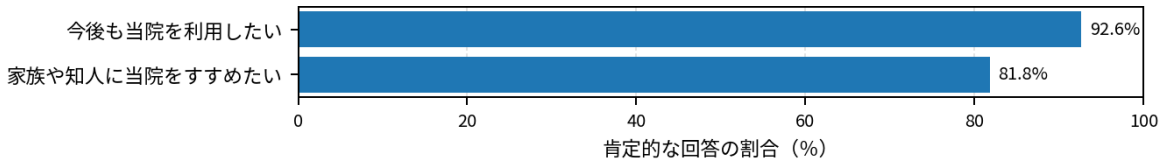
以下の割合は、各設問の有効回答をもとに集計したものです。「肯定的評価」は「とても満足」「やや満足」など、各設問における肯定的な回答を合算しています。

項目	肯定的評価等	結果の概要
診察までの待ち時間	**20.5%**	「やや不満・不満」は 51.1%で、改善が必要な課題です。
診察終了後～請求書発行までの待ち時間	**22.9%**	「やや不満・不満」は 52.4%で、改善が必要な課題です。
医師による診察・治療内容	**72.6%**	診察・治療内容について、肯定的な評価が得られました。
職員の対応	**74.0%**	挨拶や声掛け、説明などを含む職員対応全体で、肯定的な評価が多く寄せられました。
院内の清掃状況	**84.9%**	院内の清潔さについて、比較的高い評価が得られました。
院内の案内表示	**75.6%**	案内表示について一定の評価が得られました。分かりやすさや見やすさを引き続き確認します。
病院全体の満足度	**83.2%**	病院全体について、肯定的な評価が得られました。
今後も当院を利用したい	**92.6%**	「ぜひ利用する」「利用する」と回答された方の割合です。
家族や知人に当院をすすめたい	**81.8%**	「ぜひすすめる」「すすめる」と回答された方の割合です。

主な調査結果をグラフで見る

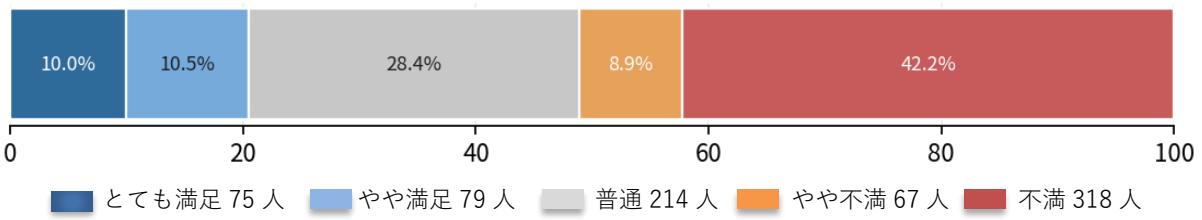
診察・治療内容、職員対応、院内環境、病院全体の満足度は、肯定的な評価が多く寄せられました。一方、待ち時間の肯定的評価は低く、改善が必要な課題です。

今後の利用意向・紹介意向

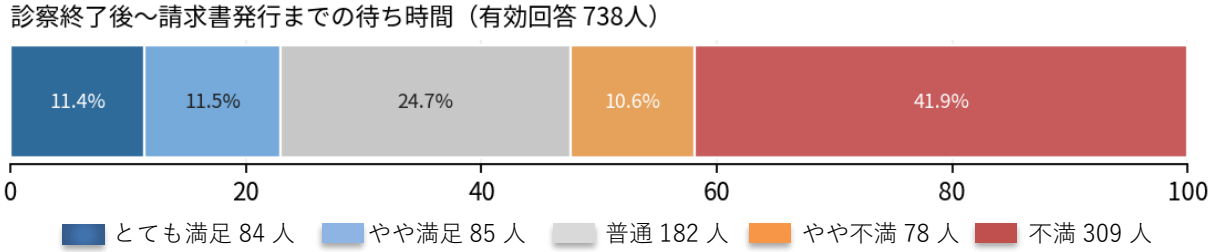


回答全体の内訳

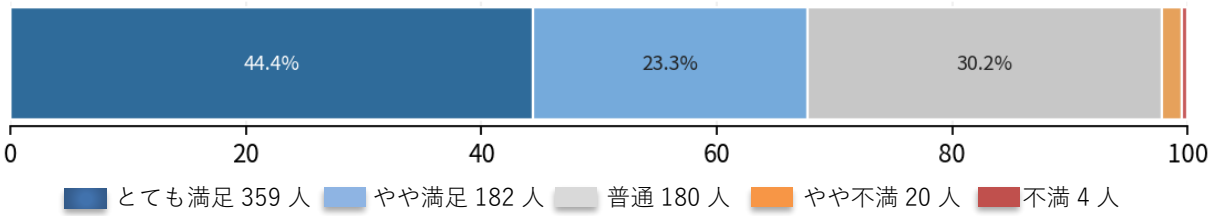
診察までの待ち時間（有効回答 753人）



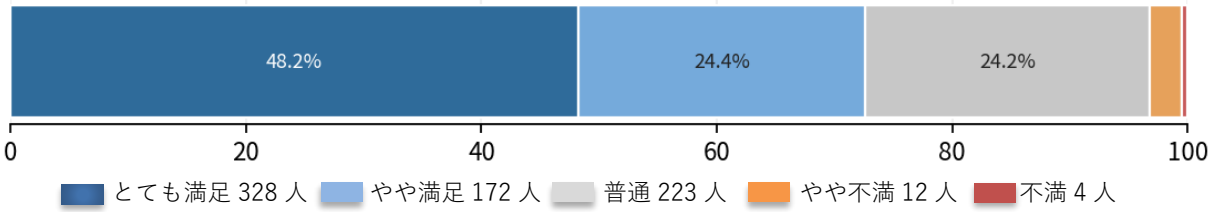
診察終了後～請求書発行までの待ち時間（有効回答 738人）



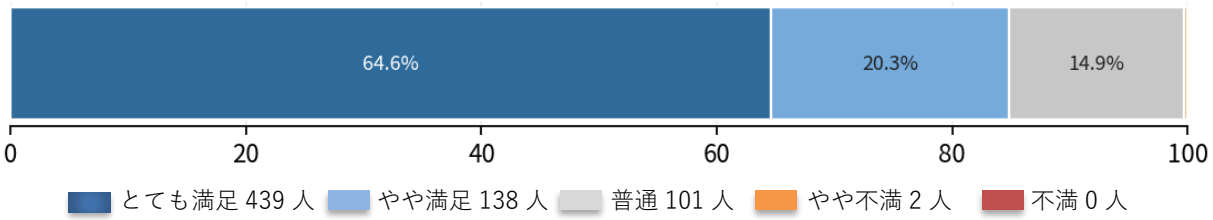
医師による診察時間（有効回答 739人）



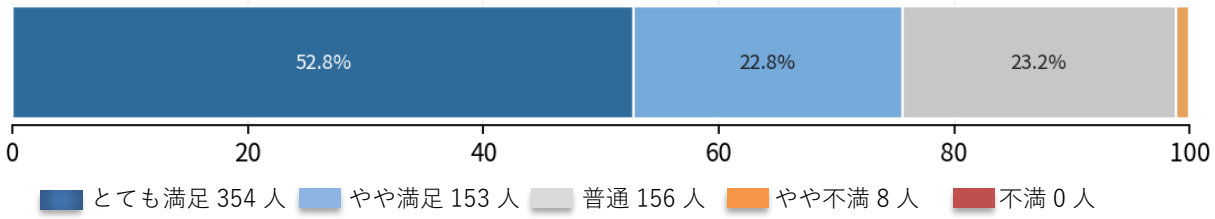
診察・治療内容（有効回答 745人）



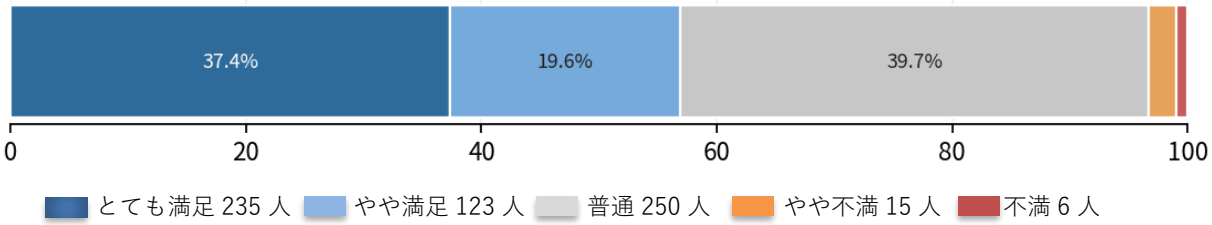
院内の清掃状況（有効回答 680人）



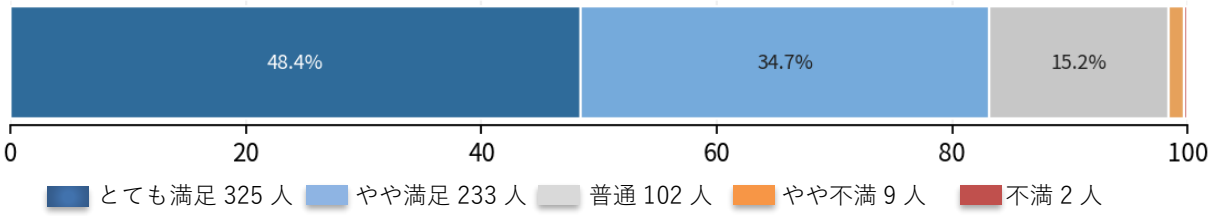
施設の案内表示（有効回答 671人）



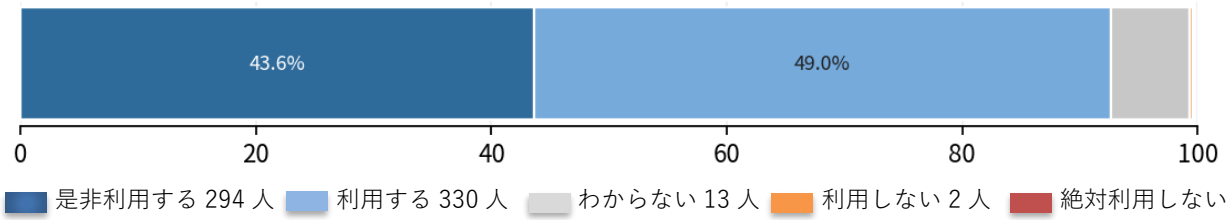
病院売店（有効回答 629人）



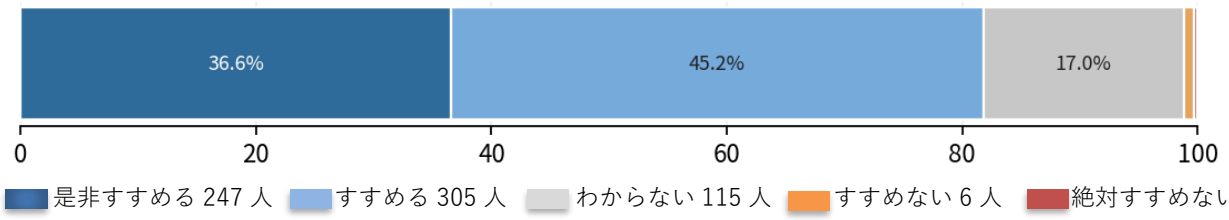
病院全体への満足度（有効回答 671人）

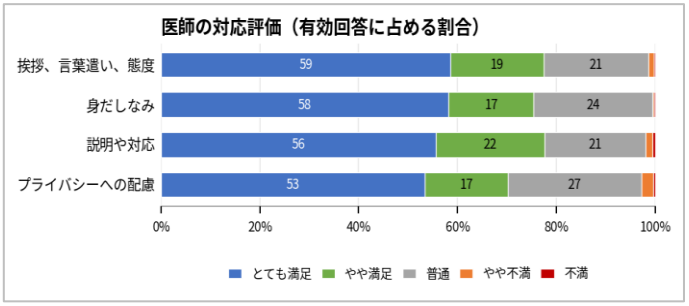


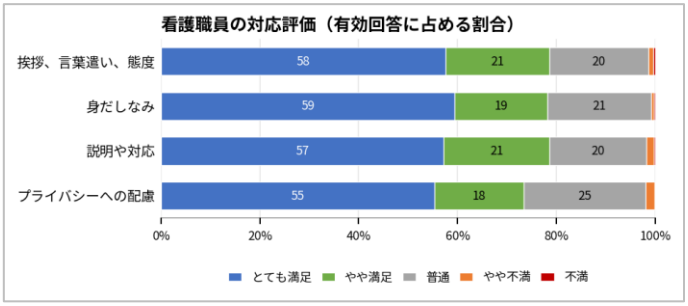
今後も当院を利用する意向（有効回答 674人）

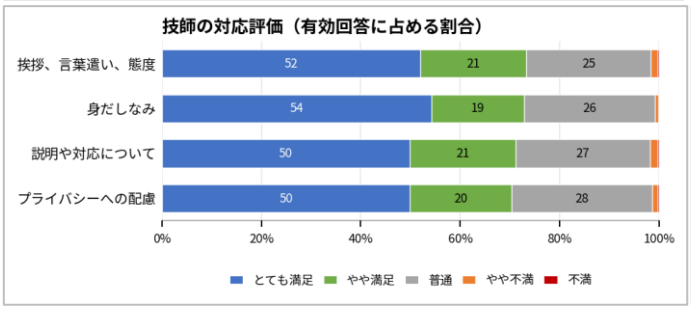


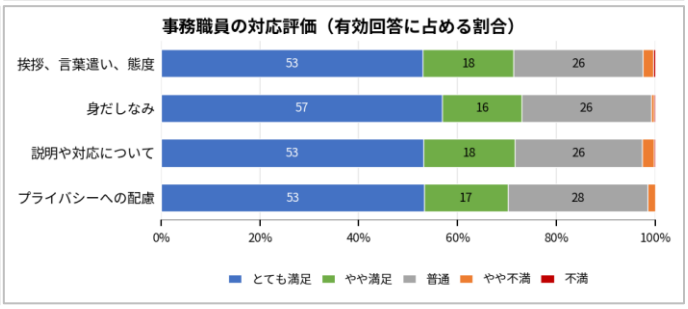
家族や知人に紹介できる病院か（有効回答 675人）











今後の改善に向けて

1. 今回の調査では、診察までの待ち時間や診察終了後から請求書発行までの待ち時間について、ご不満の声が多く寄せられました。当院では、待ち時間の実態や発生要因を把握するための調査も実施しており、その結果を踏まえ、待ち時間の短縮と患者さんへの状況説明の充実に向けて、改善に取り組んでまいります。

診察までの待ち時間、および診察終了後から請求書発行までの待ち時間については、「やや不満」「不満」とする回答が多く、改善が必要な課題として受け止めています。待ち時間調査の結果も踏まえ、各工程を確認して短縮できる業務を検討するとともに、待ち時間が長くなる場合には、可能な範囲で理由や見込み時間をお伝えできるよう努めます。

2. 丁寧で分かりやすい対応

職員の対応には感謝のお声をいただいた一方、挨拶や表情、説明、声掛けなどについてのご意見もありました。今後も接遇に関する取り組みを継続し、患者さんの立場に立った丁寧な対応、分かりやすい説明、プライバシーへの配慮を大切にします。

3. 施設・設備・サービスの改善

案内表示、待合環境、売店、受付手続きなどについて、さまざまなご意見をいただきました。いただいたご意見を関係部署で共有し、実現可能性や運用面を確認しながら、改善できることから検討していきます。

患者さんの声を大切にします

今回の調査では、診察・治療内容や職員の対応、院内環境などについて肯定的な評価をいただきました。一方で、待ち時間をはじめ、改善が必要な点も明らかになりました。皆さまから寄せられたご意見を真摯に受け止め、関係部署と共有しながら、医療サービスの質と患者満足度の向上に取り組んでまいります。

南長野医療センター篠ノ井総合病院