

外来満足度アンケートご意見への回答（2025年度）

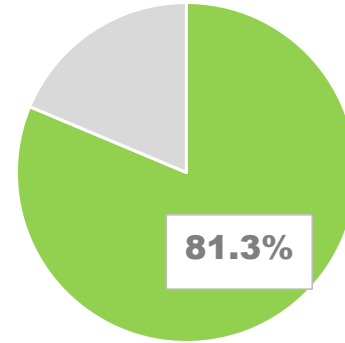
実施日:2025/7/28(月)~8/2(土)

配布数:1082枚

回収数:874枚、QRコード回答6件

→回収率 81.3%

回収率



称賛のお声も29件いただいております。ありがとうございます。

ご意見	回答
運用に関するご意見	
受付票に診察室の番号が書かれているとよいと思う	受付票に部屋番号の印字ができずご不便をお掛けして申し訳ございません。
受付票に診察室の番号が入っていた方がよい。	部屋番号は受付正面のサイネージでご確認いただくか、スタッフにお気軽にお声がけ下さい。また、受付にてスタッフが手書きにて案内させていただきます。
8月にも甲状腺科で受診予定だが、その先生は血液検査もしてくれなく、半年に一度、薬しか出さない。検査しないと、悪くなっているのがわからない。	ご意見いただきまして、ありがとうございます。甲状腺機能低下症の方は、いったん薬の必要量が決まりますとほぼ固定となります。患者さんがご不安にならないように医師から丁寧に説明するように指導いたします。
流れがよくわからない。説明不足だと思う。	ご説明やご案内が不十分だったことをお詫び申し上げます。今後はより解りやすい案内ができるよう改善に努めてまいります。
以前、発熱外来の診察室の場所がわかりにくかった。	分かりやすくご案内できるよう徹底してまいります。
外来受付2側と1側の診察科（内容の見直しなど）検討してほしい。外来受付1側は混雑しているので、2側で待っていたりしています。	外来受付2は只今稼働しておりません。混雑緩和のためにも、業務改善をすすめてまいります。ご意見ありがとうございました。
昔のように夜間の診察が週1、2程あればうれしい。	現在は救急指定病院の役割として救急医療を優先しております。そのため救急でない場合の夜間の外来は行っておりません。申し訳ございません。

ご意見	回答
眼科も入れて欲しい	当院にない診療科は、近隣の医療機関と連携させていただいております。申し訳ございませんが、ご了承のほどお願いいたします。
今日は、採尿カップをすぐに回収してくれたのが良かったです。たまに前の人のが残っている時がありました。	ご指摘ありがとうございます。今後は巡回を強化し採尿カップが置いたままにならないよう改善に努めてまいります。
きょうの体重測定はクツをはいたままで行ったが、これでよいのですか？	ご意見ありがとうございます。靴を履いたままでの体重測定は医師の指示のもと行っております。靴の脱ぎ履きによる転倒防止と衛生面にも配慮をしております。ご理解、ご協力のほどよろしくをお願いいたします。
診察室8～15側の外来受付2にも、病院スタッフの方がいてもう方が安心します。外来受付2側で患者さんが倒れて、病院スタッフの方を呼ぶのが大変でした。	救護のご協力ありがとうございます。 外来受付2の人員配置につきましては、今後院内調整を行い安心にご利用いただける外来フロアにつながるよう努めてまいります。
表示が良くない理由 先生の予約の進行状況が時間通りで表示されるが、前日も今回も1時間以上遅れている。	待合表示に関しましては、タイムリーに進捗情報が流れるよう改善してまいります。
待ち時間不満理由 前回の外来で、「会計の際、機械が対応せず、案内の方が事務へ回してくれたが、その場に対応してくれる方がしばらく居なかった。	対応の連携に不備があり、申し訳ありませんでした。適切なご案内、ご説明をするよう関係者で改善を講じてまいります。
紹介したくない理由 医師がかわりすぎ、医師の判断があいまい。	担当医師の変更につきまして、患者さまにはご不安やご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。大学からの派遣体制のもと運営している枠があり、大学の業務都合により医師が変更となる場合がございます。診療内容等にご不便をおかけしないよう努めてまいります。ご理解のほどお願いいたします。
紹介したくない理由 専門性に欠ける 満足度ふつうの理由 担当医がよく変わる	
案内ボードに番号が表示されていないことがあり、案内されているか不安になる事があった。	ご不安な思いをさせて申し訳ございません。 ご遠慮なくお近くの職員にお問い合わせください。
20才未満の子が、内科、整形外科等を受診したい時、何才から各々の科が受診できるのか、HPや窓口 に案内してほしいです。全ての科が受け付けてもらえないのか、素人は解らないので	内科系は16歳（高校生）以上が対象です。 外科・整形外科は疾患によって対応可否がありますのでお問い合わせください。 ウェブサイトの「診療のご案内」ページにも掲載いたしました。
総合受付の待つラインが分かりにくい。横入りされた。	ご迷惑をお掛けいたしました。 分かりやすい表示とカラーの検討をしております。

ご意見	回答
<p>担当医に、診察以外の時具合が悪くなったら、連絡をどのようにしたら良いのか？</p>	<p>初診外来など、当日体調不良の方が受診いただける体制を取っております。ただし予約制ではないのでお待たせすることがございます。ご連絡をいただきご相談ください。不調の内容をお伺いし、返答させていただきます。</p>
<p>医療安全・感染に関するご意見</p>	
<p>発熱中のかたと待合を分けているつもりなのだろうが、受付の真横に一旦全員座らせるのでは意味がないのでは？ 入口は全員通りますよ。</p>	<p>院内スペースの都合上、受付前の症状確認が難しいため、ご指摘通り、受付時は症状によるゾーニングを行っておりません。そのためにも院内では皆様にマスクの着用をお願いしております。引き続きご協力をお願いいたします。</p>
<p>マスクをしていない患者さんが何名か居たのが気になった。</p>	<p>マスクをされていない患者さんについては、受付時にお声がけさせていただいております。皆様が気持ちよくご利用いただけるよう、お声がけや掲示物でのご案内を引き続き行ってまいります。</p>
<p>自己注射薬を処方されています。廃棄容器の案内がなく、もらっていない。病院にあとで聞いたら薬局でと言われ、調剤薬局は病院でと言われ、どうすればいいのかわかりません。三鷹市の病院では、処方の都度、廃棄容器を渡してくれて、すべて病院で回収していると聞きました。針のついているものなので、容器の件については案内してほしい。</p>	<p>医療ごみ分別について、ご説明が不足し申し訳ございません。初期導入時にはご案内させていただいておりますが、すでに治療されている方へのご案内が曖昧になっておりました。案内文書がございます。お声がけください。</p>
<p>接遇・技術・教育に関するご意見</p>	
<p>昨年の胃の内視鏡を受ける前に、看護師が鎮静剤を血管でなく腕の肉にうった為、鎮静剤が効かないまま検査を受けた。それを見ていた〇〇医師は何も言わなかった。</p>	<p>確実に血管内に薬剤が注入されないまま検査が始まってしまい、申し訳ございませんでした。1回で血管内に入らないときは再度血管を確保させていただく場合もあります。薬剤が確実に注入してから検査開始するよう指導してまいります。</p>
<p>前回検査を受ける前に、受診した際に、検査について、24hの検査についての注意事項（入浴、過ごし方、翌日の返却）など、もう少し説明してほしかった。</p>	<p>検査についての注意事項等ご説明が不足していたことをお詫びいたします。説明書には記載してあるものの、言葉でご説明を実施していくよう指導してまいります。</p>

ご意見	回答
<p>15番糖尿で6年～7年お世話になっている。</p> <p>①家庭で血糖値を測定しているが（血糖手帳）、見せてくれと言われたのは2, 3回だけ。患者に関心がないと思われる。パソコンばかり見て、患者の顔を見ないのも、その現れか？</p> <p>②2時間も遅れても、「お待たせして申し訳ありません」の一言もない。別の医師は、待つのはあたりまえ、待つのがイヤなら他の病院へ行け」と言われた（〇〇医師）。その後曜日を変えた。たった1人の医師で病院全体のイメージを決めることに気づくべき。医師以外のスタッフはすばらしい。</p>	<p>医師の言動・態度で、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さまのお気持ちに寄り添って、診療するよう指導してまいります。</p>
<p>受付の対応が下手でミスが多い。 （紹介状を渡し忘れる。お金の説明に注力しすぎて、うっとうしいぐらい）</p> <p>・事務員 言葉が下手です。心づかいがない。</p>	<p>受付の対応について不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さまの立場にたったマナー・接遇が向上できるよう指導、教育をすすめてまいります。</p>
<p>事務員について ただ一人（案内をする人）とても嫌な思いをした事務員がいる。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者さまへの接遇向上を目指して、教育指導を行ってまいります。</p>
<p>採血が痛い。もっと上手な人にしてもらいたい。ほんの一部だと思いますが。</p>	<p>このたびは採血の際に痛い思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。採血技術向上に努めてまいります。</p>
<p>身長、体重を測定する人、感じが悪く、疑い深く不親切。 担当医がよく変更になって、良し悪しがある。</p>	<p>このたびは当院スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。いただいたご指摘は院内全体に共有し、今後このようなことがないようサービス向上に努めてまいります。改めまして、ご不快な思いをおかけしましたこと深くお詫び申し上げます。</p>
<p>検査技師良くない理由 音（声？）ばかり大きく、即、患者の思っていることを理解できていない。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。技師の対応に関してご指摘いただきました点は真摯に受け止め、今後はお気持ちに寄り添った対応を徹底してまいります。</p>
<p>心エコーの時、厳しい体勢でしかたないかもしれませんが、患者に体重をかけるのはどうかと思いました。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。検査時の体勢につきましては、正確な画像を得るために一定の姿勢保持をお願いすることがございます。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後は体位保持時の配慮を徹底し、安心して検査をお受けいただけるように努めてまいります。</p>

ご意見	回答
掲示・案内表示に関するご意見	
<p>掲示物良くない理由 乱雑に貼りすぎ</p>	<p>掲示物を整理し、ご案内が分かりやすく伝わるよう改善に努めます。</p>
<p>掲示物よくない理由 多すぎて見ていない。シンプルがベスト。色で分けるとよい。</p>	
施設・設備に関するご意見	
<p>マスクは100円ショップの5枚入り100円が良いと思います。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。売店業務は外部に委託しており、商品の指定することは難しい状況です。いただいたご意見は売店担当者に伝えさせていただきます。</p>
<p>長時間待ちで暑いなか、水分をとりたいのに、近くにおいていないので、おいて欲しい。呼ばれる時間が分からないなか待っているのがつらい。予約の人のために配慮がほしい。</p>	<p>飲水器は、場所や管理の問題上、設置しておりません。1階の売店で飲み物をご購入いただけますので、よろしければご利用ください。 また、待ち時間がわかりにくくご不便をおかけしていることをお詫びいたします。ご不明点があればご遠慮なく受付にお尋ねください。</p>
<p>自転車置き場（トリエの方）のえん石が高く、高齢者には入れにくいので、フラット（スロープのような形）にして頂けると大変ありがたい。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。また、日頃よりご不便をおかけし申し訳ございません。 ご指摘いただいたえん石は調布市のものであるため、病院の一存でえん石を削るなどの工事を行うことができません。現状、すぐに改善をお約束することは難しい状況ではございますが、いただいたご意見は院内で共有し、今後の課題とさせていただきます。</p>
<p>エアコンが効きすぎている気がしました。</p>	<p>院内の温度管理が行き届かず、不快な思いをお掛けしましたことをお詫び申し上げます。患者さまにとって、快適な環境作りに努めてまいります。お気づきの点がございましたらご遠慮なくお申し付けください。</p>
<p>待合のイスに工夫がほしい（クッション性）</p>	<p>待ち合いの椅子につきましては交換の予定はなく、すぐの対応は難しい状況です。今後の入れ替え時にはクッション性も含め、検討させていただきます。</p>
<p>ロッカーがあればいいと思います。</p>	<p>ロッカーの設置につきましては、現在、設置可能なスペースの確保が難しいこと、管理上の観点から導入は困難な状況です。ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>外来待合のスペースが狭い。</p>	<p>外来の待合スペースにつきましては、現状の施設構造上、拡張が難しい状況です。いただいたお声は、今後の環境改善を検討する際の参考とさせていただきます。</p>

ご意見	回答
<p>私は携帯を持っていないので、公衆電話がなくて、事務の方に2回ほど頼んで借りてもらったのですが、介護タクシーに電話するのに困っています。 今度から自分で考えて来てくださいといわれた。</p>	<p>公衆電話につきましては、NTTの方針により新規設置ができないとの通達を受けており、当院でも設置が困難な状況です。お困りの時は、いつでもお声がけください。</p>
<p>精算機が「お金を入れてください」のタイミングが早すぎると感じます。病院である以上、あと数秒余裕があると、不自由な人はあせりません。1人通院の人は沢山います。荷物、杖、色んなものを持って会計をします。タイム測定をしてご検討ください。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。貴重なご意見ありがとうございます。一番ゆっくりの設定に変更いたしました。</p>
<p>院内が薄暗い。読書しながら待つので、いつも見えづらい。もう少し明るくして。</p>	<p>院内の照明については、体調のすぐれない方や、寝たまま移動される方がまぶしさでつらくならないよう、全体の明るさをやや抑えた設定とさせていただいております。 ご理解のほど、よろしく願いいたします。</p>
<p>院内Wifiが遅い。ソフトバンクの電波が悪い。</p>	<p>院内のWi-Fiの通信速度や携帯電話の電波状況については、建物の構造や通信環境の影響により、接続が不安定になる場合がございます。院内のWi-Fiは無料提供のため、通信速度には限りがあり、ご不便をおかけすることもございますが、ご理解いただけますと幸いです。</p>
<p>システムに関するご意見</p>	
<p>診察室NO.1、2のモニターで、今何番が診察中か出ていなかった。</p>	<p>システムの稼働に不具合が生じ、ご迷惑をおかけいたしました。ご利用中にご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。</p>
<p>予約の申し込み、変更がネット（スマホ）で出来たらありがたいです。</p>	<p>スマホの予約は今後対応予定です。 26年4月現在、内科初診の方のみウェブ予約を開始しておりますので、よろしければご利用ください。</p>
<p>待ち時間に関するご意見</p>	
<p>ヒフ科は時間通りですが、いつも整形は100%待たされる。予約している意味ありますか？ 待たせてもまあいいかという考え方はもう止めた方がいい。時間どおりに診察するにはどうすればいいかを聞かざるべき。病院だってサービス業に近いのだから。 ・待ち時間不満理由 時間通りに呼ばれない</p>	<p>お待たせしてしまっていることが常態化しておりますこととお詫びいたします。予約の時間どおりに診察が進められるよう、院内で調整してまいります。 整形外科に関しましては、お一人の患者さまがレントゲンを撮影後に再度呼び出すことが多々あることにより予定どおりに進まずご迷惑をおかけしております。予約枠の人数等検討してまいります。</p>

ご意見	回答
今日は待ち時間が短くてよかったけど、だいたい1時間くらい待つことになって、長すぎる。	待ち時間についてのご指摘は真摯に受け止め、業務の見直しや体制の評価を関係部署で行い、改善につなげられるよう努めてまいります。
予約した上で2時間待ちは長すぎます。	
予約時間よりも早く着いているのだが、実際の診察の時間は、予約時間の1時間以上経ってからだった。予約受付の仕方に問題があるのでは？	
待ち時間不満足理由 待ち時間！	
受付の待ち時間を短くしてほしい。	
4時間もかかったのは、病身の高齢者には辛い。	
待ち時間不満足理由 診察まで2時間以上待たされた。	
待ち時間不満理由 すごく待たされる事あり	
時間が待たせすぎ。いつも1.5h～2h待つ。	
予約の時間にきちんとしてほしいです。いつも30分位待ちますので。	
待ち時間不満足理由 1時間近く待たされた。	
<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間不満足理由 いつも待たされる。 ・紹介したくない理由 予約以外で待ち時間が長く、緊急対応してもらえなかった。 	
待ち時間不満理由 毎回1～1時間半まち。会計時に気がひける。	
<p>採血のために30分以上待たされた。診察前に採血する必要があるのに、1時間前に受付を済ませたのに、採血でこんなに待つのはロジに不備があるのでは？</p> <p>採血や採尿は機械的にすすめることができる場所なので、人員を配置して淡々とすすめた方が良い。診察のために待つのは理解できるが、採血、採尿で長時間またされるのは、ロジの不備だと考える。</p>	<p>長い時間お待たせしてしまい誠に申し訳ありません。</p> <p>いただいたご意見は今後少しでもお待ちいただくお時間を軽減できるよう、業務進行や患者様ご案内方法の改善に活かしてまいります。ご指摘ありがとうございました。</p>
<p>1時間半待っていたのに、後から来た（おじさんです）人を先に入れた！！ こちらも娘の具合が悪くてきたのに。怒！！</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間不満足理由 混雑しているので 	<p>お待たせして申し訳ございません。</p> <p>診療枠に関しましては、院内で調整に努めてまいります。</p> <p>患者さんの順番は診療内容によって変更されることがございます。ご理解いただきますようお願いいたします。</p>