

外来満足度調査

外来患者へのサービス向上のため、下記の期間アンケート調査を実施した

調査期間：2025年5月26日(月)～6月20日(金)

回答者数：447名 (内訳：紙 438件 QRコード 8件)

回収率：81.8%

調査方法：自記またはQRコードからのWeb回答

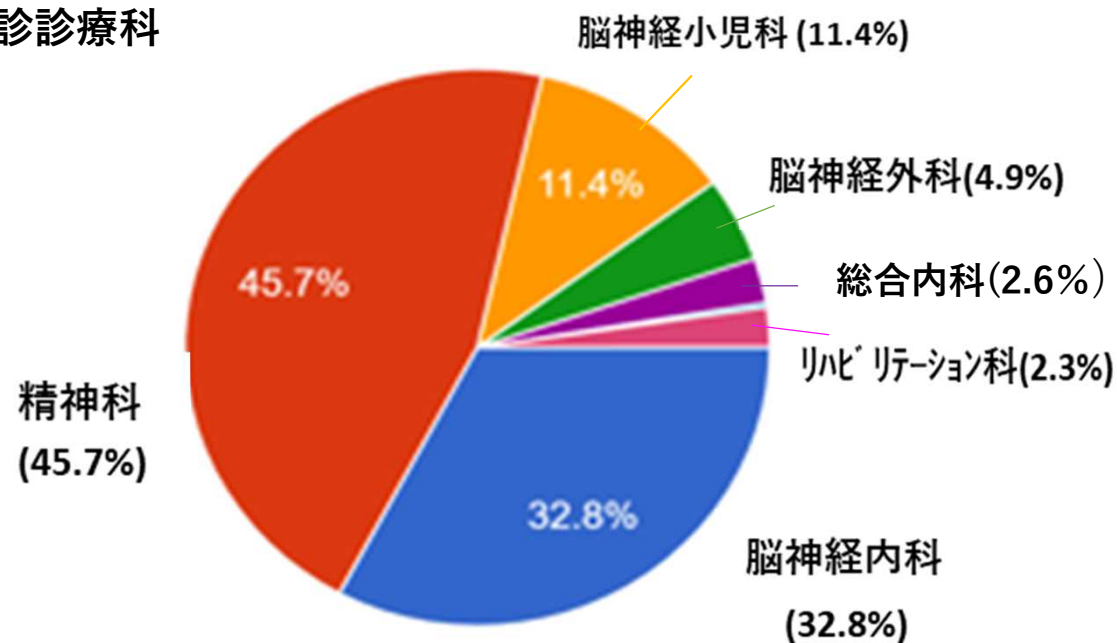
年齢

18歳～59歳	・ ・ 67.2%	★
60歳～79歳	・ ・ 22.6%	
18歳未満	・ ・ 6.0%	
80歳以上	・ ・ 4.2%	

居住地

多摩地区	・ ・ 49.9%	★
都23区	・ ・ 16.7%	
埼玉県	・ ・ 16.7%	
関東	・ ・ 7.9%	
神奈川県	・ ・ 7.4%	
その他	・ ・ 1.5%	

受診診療科



◆ 受診手段

電車	・ ・ 51.4% ★	徒歩	・ ・ 2.1%
自家用車	・ ・ 41.7%	バス	・ ・ 0.9%
自転車	・ ・ 3.8%		

◆ 巡回バスの利用

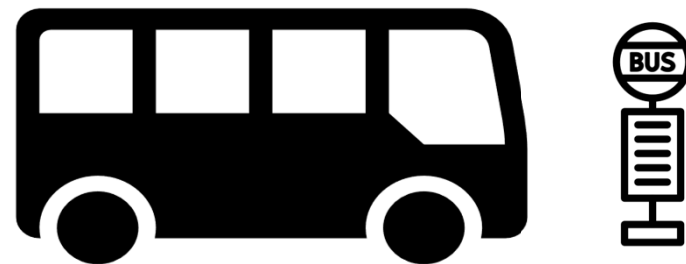
利用した (37.2%)
利用していない(62.8%) ★

◆ 降車駅

萩山駅 (69.2%)★	新小平 (24.2%)
青梅街道駅 (4.0%)	その他 (2.6%)

巡回バスへの要望

- ・ 本数を増やしてほしい (36件) ★
- ・ 車いすで乗れるようにしてほしい (6件)
- ・ ノンステップバスにしてほしい (3件) ⇒ 杖、歩行器使用のため
- ・ 小平駅、青梅街道駅、久米川駅、東村山駅にも来てもらえたら嬉しい
- ・ 停留所の場所が分かりづらい (2件)
- ・ バス乗り場を正面玄関の前にしてほしい。
少しの距離かもしれないが、健常者出ない人は割と遠く感じる。
- ・ 運転手の方が素晴らしく、礼儀正しく、来訪の励みになる
- ・ 大変助かっています



受診方法への要望

■ 予約・案内について

- ・オンラインでの予約取得、変更ができると良い（8件）
- ・電話の繋がりにくさを改善してほしい（5件）
- ・ネットで診察待ち時間や待ち人数が確認できたり、予約前日にお知らせが届くシステムがあると良い(3件)

■ 診察について

- ・受診日が曜日で固定されてしまうので柔軟にできないか
- ・土曜日(日曜日) も診察を行ってほしい（2件）
- ・電話診察やオンライン診療を行ってほしい（4件）
- ・心療内科を復活させてほしい

■ 駐車場について

- ・入口の近くに駐車場を増やしてほしい
- ・車いす用の駐車場がいつも混んでいる、車いすの患者が多いのにとっても不便。
- ・駐車場の料金が高くて困る、無料にしてほしい（7件）

■ その他

- ・症状が急に悪くなり主治医に連絡を取りたくても、代表電話しかなく不便・不安ことがあります。
通院患者専用の相談窓口を作してほしいです。

◆ 診察待ち時間について

不満（長く時間がかかった）・・・24.7%
特に不満はない・・・75.3%★

実際の待ち時間

30分未満・・・1件
30分～1時間未満・・・23件
1時間～2時間未満・・・25件
2時間以上・・・9件

- ・待ち時間は長いですが、1人1人の患者にじっくり対応しているので仕方ないと思う。
- ・予約しているのになぜこうなるんだと思うが、医師が分身でもしない限りどうしようもないんでしょうね。
- ・診察時間の中で何人予約しているか分からないが、あまりにも遅い。
- ・待ち時間は長い。予約時間+30分は最低でも見ておかないといけない。しかし、診察内容は他のどの病院よりも良質だと思うので、待ち時間と診察時間と質の良さはトレードオフだと感じている。個人的には質の良さを重視していただきたいので現状のままで良い。

◆ 診察について

不満（もっと丁寧に診察してほしい）・・・10%
特に不満はない・・・90%★

- ・薬のことや結果の内容等、もう少し説明してほしい。
- ・短時間にしなければと気を遣うが、本当はもう少し話を聞いて欲しい。（精神科）
- ・早口の医師が多い。聞き返しにくいので普通のスピードで話してください。（神経内科）
- ・担当医が変わって初めての診察だったが、胸の痛みや症状を伝えても何も検査してくれなかった。（神経内科）
- ・いつも分かりやすく説明していただいて助かりますし、ありがとうございます。全ての質問に答えてくれます。
- ・あまり話を聞いてくれず、すぐに次回予約と処方せんを渡すので、患者の気持ちにもう少し寄り添ってほしい。

◆ 会計について

不満（長く時間がかかった）・・・31.3%
特殊会計なので仕方ない・・・25.7%
特に不満はない・・・43.1%★

実際の待ち時間

30分未満・・・3件
30分～1時間未満・・・17件
1時間～2時間未満・・・18件
2時間以上・・・2件

・毎回長いと思います

医療証ありで別の大学病院も受診していますが、そちらと比べると3倍以上時間がかかります。

・遅すぎる。人員を増やすか工夫するかして早くしてもらわないと疲れて疲れて困る。

・日による。30分以上の待ちは長く感じる。

・以前よりも早い対応をしてくださっている気がします。（2件）

・自立支援でいつも支払いなしなので、会計受付時に終了になれば待たなくて良いので助かる。

◆ 自動支払機について

利用した・・・83.8% ★

利用したことがない・・・16.2%

・バーコード(QRコード)の読み取りが悪い、反応が遅い時がある（6件）

・使いやすい、良いと思う（12件）

・エラーになっていることがよくある。2台では足りないのでは（2件）

・電子マネー(交通系、Edy)が使えると便利だと思う（4件）

・使いづらい、使い方が分からず困っている人もいる、明細書の出し方が分からない（4件）

・窓口で受付して番号が呼ばれるまで長く待ち、機械で精算。自動支払機がただのレジになっている。

◆窓口担当者について

対応の態度が悪い	・ ・ 4.6%
丁寧な対応で良い印象	・ ・ 33.8%
特に不満はない	・ ・ 61.5%★

4番窓口（6件）

- ・ 書類を出すのに急かされる感じがする
- ・ 口調が強く少し威圧的に感じる
- ・ 悪いわけではないが、もう少し丁寧だと良い。診断書の取り方についての説明が分かりづらかった。

10番窓口（2件）

- ・ 患者の気持ちを考えて対応してほしい

その他

- ・ 以前は対応の悪い方が何人かいた印象でしたが、最近は対応がとても良くなったと感じています。
- ・ 事務なので愛想の良さを求めている。間違いがなければそれで良い。

◆院内食堂(タリーズ)について

改善が必要	・ ・ 10.1%
特に不満はない	・ ・ 63.6%★
利用しない	・ ・ 26.4%

- ・ 価格が高い（18件）
- ・ 車いす同伴のスペース、椅子、テーブルを増やしてほしい（13件）
- ・ 食事内容がもう少し豊富にあると良い（2件）
- ・ 品切れが多い（3件）
- ・ 機会が無い（8件）
- ・ テーブルの利用はタリーズで購入した飲食優先にしてほしい

◆ 院内売店について

改善が必要	・ ・ 11.1%
特に不満はない	・ ・ 76.8% ★
利用しない	・ ・ 12.1%

- ・ 店内が狭く、利用しづらい（18件）
- ・ 品揃えが少ない、数量が少なくて売り切れる（7件）
- ・ 以前は医療用品の取り寄せを幅広く対応して頂けたが、ローソンになってから店頭にある品物だけの対応となってしまう大変不便です。
- ・ ローソンになり以前よりホットスナックなども増えて良い印象。

◆ 清掃について

改善が必要	・ ・ 5.1%
特に不満はない	・ ・ 90.8% ★
利用しない	・ ・ 4.1%

- ・ トイレ汚れ（13件）
便座裏、洗面台が水浸し、臭い、ゴミ箱
- ・ たまに大きな声で雑談をしているのが気になる
- ・ 人が立っているのに、近くをモップがけしてくる
- ・ いつもきれいでありがたいです（3件）
- ・ 椅子やテーブルがさらさらだとありがたい

◆ 院内案内・掲示について

分かりにくい・改善が必要	・ ・ 9.8%
今のままで良い	・ ・ 31.3%
特に不満はない	・ ・ 58.8%

- ・ 初めて来院した人にはシステムが分かりづらい（6件）
- ・ 日付の過ぎたポスターがよく貼ってある
- ・ 漠然としたお知らせと大事なお知らせが混在している
- ・ 受付番号と診察室番号がどちらも数字で分かりづらい
- ・ マスク着用必須、Wi-Fiの繋ぎ方に関する掲示が目立たない
- ・ 駐車場料金改定がデジタルサイネージと会計窓口だけに
見受けられたが、紙媒体のお知らせもあると良いと思った

その他の要望やご意見

■ 会計・待ち時間について

- ・会計の番号札で、今何番まで呼ばれているのかQRコードなどから確認できるようにしてほしい。
そうすれば長い待ち時間でも院内の色々な場所で待機したり、少しスーパーで買い物をしたりもできる。
- ・点滴前にファイルを出して、点滴中に会計ができるとありがたいです。
- ・会計受付と管理表受付のシステムがよく分からない。
- ・会計の効率が悪い。各科が終了したらすぐにデータを転送、会計処理。会計に受付票を提出したら直ぐに金額を確定し清算・会計する。
- ・医療費無料なのに後払いシステムを利用すると手数料を取られるのは理不尽。会計で待たされ過ぎる。
診察終了すると自動で会計できるシステムには出来ないのか。

■ 接遇

- ・受診時の医師の対応について、人間同士なので相性などあるかと思いますが、話しにくい・冷たい・意思疎通がうまくいかないなどモヤッとすることがあります。こちらもしっかりと伝えようと言葉を選んで感じ良く対応しようとしていますが、それが出来ていなかったかな・・・と考えたりします。
- ・受付の態度が悪く不快。具合が悪かったり、よく聞こえなかったりする中で、受付票を雑に渡されたり嫌な顔をされると、一生懸命病院に来たのに不快です。
- ・先生を変更できないシステムですが、場合によっては他の先生の診察を受けられるよう選択させてほしい。

その他の要望やご意見

■ 施設・環境について

- ・Wi-Fiが繋がりにくい（待ち時間中のスマホ操作に支障、タリーズやローソンで決済アプリがオフラインになる）
- ・食堂の復活希望。同規模の病院には食堂がある。（7件）
- ・コミュニティスペースが15時で閉まるのが不便。
- ・トイレの数が少ないと思います。要配慮者用のトイレの設置を希望します。
- ・精神科待合室のマイク音量にムラがある。声の大きい医師の場合は耳が痛くて大変不快。
- ・診察室内の会話がダダ漏れなので改善した方が良いでしょう。
- ・全体的に館内の電灯が暗いと感じる。
- ・病院の雰囲気が入っています。あまり病院っぽくなく柔らかい印象を受けます。
- ・チャドクガの湧く木を早く切って下さい。

■ その他

- ・そろそろマスク必須は解除してほしい。
- ・脳神経内科の受付後、体重、血圧、体温等を計測後に診察待ちを希望します。
- ・受付担当事務の仕事が少ないと思う。次回予約の手続き等を行なったらどうか。
- ・2階にも自動販売機を設置してほしい。

その他のご要望やご意見

■ 感謝のお言葉

- ・ 病院の皆様がとても丁寧で親切にしてくださるので、日頃から感謝しております。
病院に来るたびに、こちらの病院にお世話になることができ良かったと思っております。
- ・ 受付の方、スタッフの方、先生にいつも優しく丁寧にご対応いただき大変助かっております。どうか皆さんお身体に無理のないようお勤めください。ちょっと遠いですが、皆さんのおかげで通院を頑張れます。
- ・ 外来、入院ともにお世話になっています。人手不足の中、良く対応してくださり感謝に絶えません。私たち日本人が少しでも幸せに生きていけるようメンタルヘルス教育の充実を願っています。
- ・ 精神科の担当医に丁寧に診察していただきありがとうございます。
- ・ 長い間、神経内科の大矢先生、精神科の長尾先生にお世話になっております。両先生に診ていただけていることで、生活の安定を図れております。入院時には他の職員の皆様にもお世話になりました。今後も宜しく願いいたします。
- ・ 警備、医事課、会計の方々を含め、運転手の方、医師、心理士の方々みなさま親切でお仕事に誇りを持ち輝いています。病院は一人一人の方々ののおかげで成り立っており、患者は治療に全力を注げます。どうか末永く宜しくお願いします。
- ・ 理不尽な患者や付添いの方の対応など大変かと思いますが、私はいつも丁寧で明るく優しい皆さんに感謝しかありません。
- ・ いつもありがとうございます。これからも宜しくお願いします。