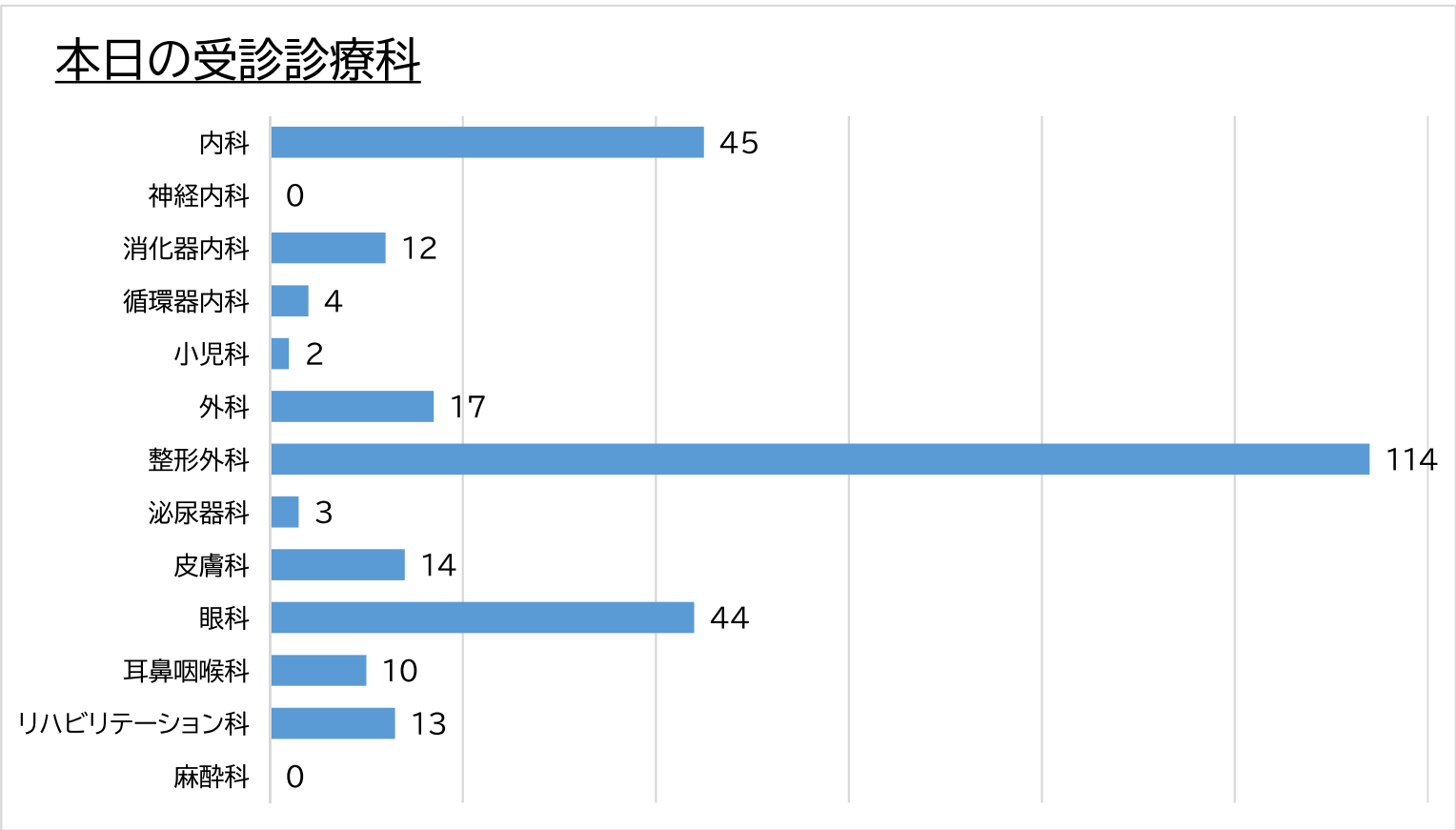
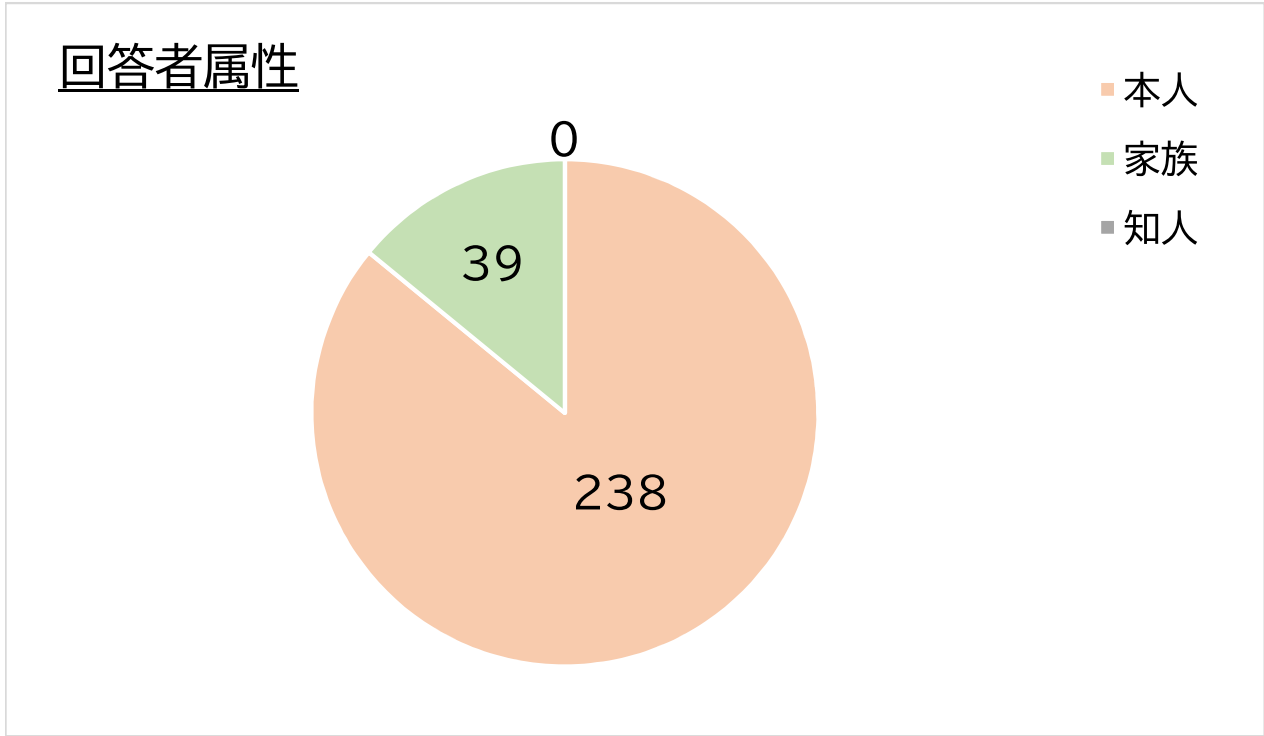
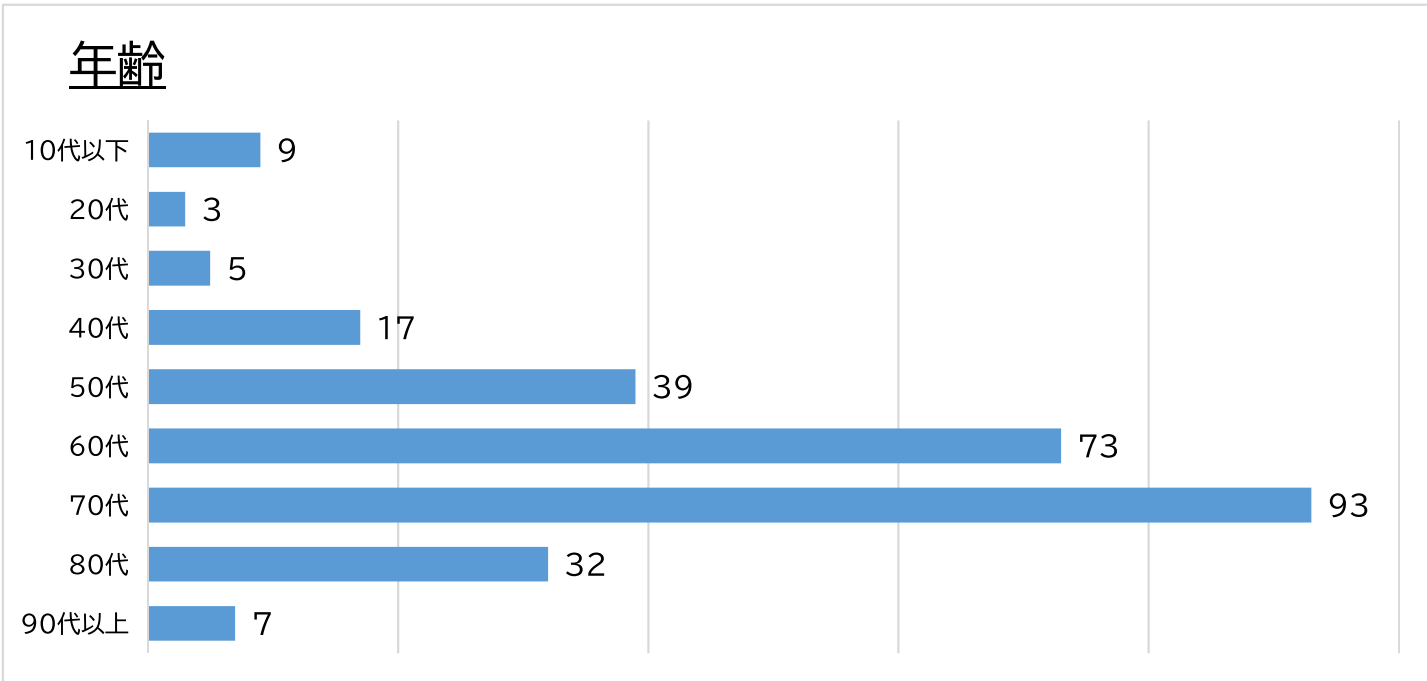
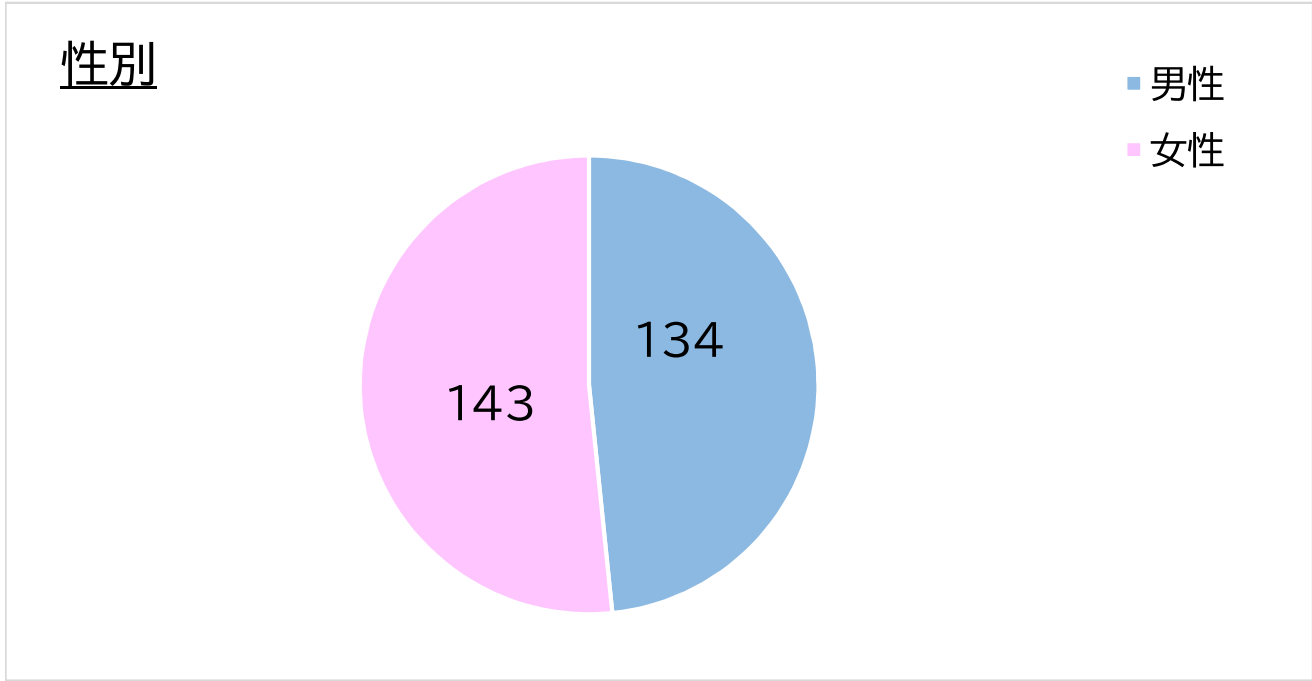


令和7年度 外来患者満足度調査

【実施期間】令和7年8月18日から令和7年9月12日まで

【回答者数】319人

【回答方式】WEB回答 204人(64%) アンケート用紙回答 115人(36%)



個別項目の満足度(外来)

■とても満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■とても不満

やや満足以上の割合
(前年比較)

診察までの待ち時間に満足していますか



本日の診察時間は満足だと感じましたか



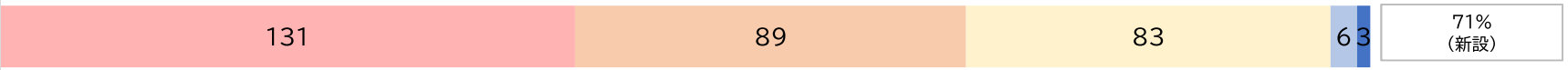
医師による診療・治療内容に満足していますか



診断や治療方針について、医師からの説明は十分でしたか



診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師に伝えられましたか



医師の印象はいかがでしたか(態度、親切さ、身だしなみ)



看護師の印象はいかがでしたか(態度、親切さ、身だしなみ)



検査・放射線・リハビリスタッフの印象はいかがでしたか(態度、親切さ、身だしなみ)



事務職員の印象はいかがでしたか(態度、親切さ、身だしなみ)



痛みやつらさに対して、医師やスタッフは十分に配慮してくれましたか



プライバシーへの配慮(呼び出し方法や診察室の配慮など)は適切でしたか



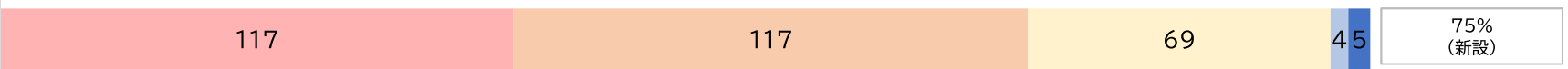
院内の環境はいかがですか(明るさ、清潔さ、静かさ、室温など)



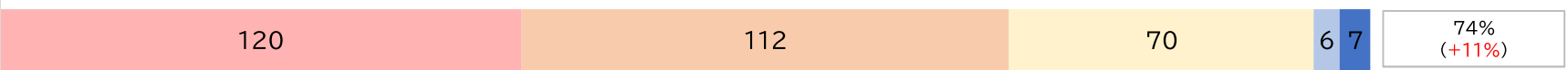
トイレ設備に満足していますか



舞鶴赤十字病院を、家族や知人に勧めたいと思いますか



当院の総合的な評価はいかがでしょう



その他、ご意見・ご要望などご自由にお答えください。

ご意見	性別	年齢
・ 少し院内が暑く感じる。	男性	30代
・ 眼科の看護師 手術の説明の時 患者の話を全然聞かない 大きな声で説明され また 他の病気も聞かれ 個人情報 が 座ってる患者さんに丸聞こえ あんな看護師は 未だかつてお目にかかったことがない 患者は他にも病気を抱えてる人が多い 待ち時間も長過ぎて予約の意味もなく家に帰ると 血圧も上がりその日は寝込みます もう少し 患者をいたわって欲しい 眼科の看護師さん！貴方のお給料は患者さんから出てますよ	女性	60代
・ 待ち時間がもう少し短くなれば いいですがなかなか 先生も看護師さんも お忙しいので無理かも 知れませんがね	女性	60代
・ 久しぶりに、来院しました。支払い方法が変わっていましたが、分かりやすく説明頂き、対応できました。窓口でのストレスが無くなり良いと思います。	女性	60代
・ 概ね満足していますが、受付での案内対応について、スタッフの方の口調に違和感を感じました。正しい手順は分かりますが、使用する方の大半は高齢者であり、間違いや勘違いも多い中、スタッフの方の指摘が注意のように感じました。多忙なのは分かりますが、もう少し患者さんの立場に立って対応していただけると、日赤の窓口印象が改善されると思います。	女性	50代
・ 共済 国病 等の中では、断トツに日赤が良いと思っています。	男性	60代
・ 前から苦情とかしたけど、精算をもう少し早くならないかなあと？	女性	80代
・ 舞鶴の為に頑張ってください。よろしくお願いします。	男性	70代
・ 夕方の16時頃になったらエアコンがきれて、待ち合いスペースが大変に暑かったです。出来れば気温が高い時期だけでも、エアコンをつけて頂きたいです。	男性	40代
・ 別に思い付きません	男性	70代
・ 母がお世話になっています。看護師さんとも顔なじみになって、丁寧に接してくださるので大変頼りにしています。ありがとうございます。	女性	90代以上
・ 今後ともお世話になると思います、よろしくお願いします	男性	60代
・ お世話になりました。 人生、楽しく過ごせます。	女性	60代
・ 今日を感じなかったが、看護師さん等が患者に伝達されるとき、言葉を終える前に、既に患者に背を向けている。とても残念である。目を見て伝え 終えればそういうことは起きないだろう。 ただ、これは日赤に限ったことではない。	男性	70代
・ とても丁寧な対応に感謝しています	男性	60代
・ 番号とバーコードで受付や、会計が出来るシステムがすごいなあと感じました	女性	50代
・ 看護師や看護助手の方には大変お世話になりました。明るい方ばかりで入院中も安心して過ごせました。有難うございました☺	女性	60代
・ 長時間にわたる待ち合いはみな辛いので 自分はおおよそどの辺りになるのか、状況が分かるようにしてもらえたら、心が落ち着くと思います	男性	60代
・ 診察中に、私たちの診察とは関係ないことで職員同士で話をされていましたが、そのやりとりが聞いていて気分の良いものではなかったのもので、患者が診察室にいる間は慎まれたほうがいいのではないかと思います。	女性	50代

・ 皮膚科にも通院しているが、予約が出来なく、毎回、8時に受付して帰宅し、又、来院していてとても不便 今のところ運転ができているが、この先不安です	女性	60代
・ 車で来た時に患者を先に降ろす場所を作ってほしいです。	女性	70代
・ 地元なので知り合いに会う機会がよくあります。名前の呼び出しではなく、受付番号で呼び出して、気付かない人は名前で…とかにして貰えたら、より利用しやすいかと思いました。	女性	50代
・ 皮膚科を利用させていただきましたが、利用患者が多く人数制限もあったりして待ち時間長過ぎ疲れました(笑) 一度帰るように促されましたが、再度来院時の駐車場(満車のおそれ)や待合席(満席)等を考えさせられます。 また、従事しておられる看護師さんもお年配に対してや新患者に対しての口調が気になりました。その理由として…受付場所がハッキリ分からない！混雑を予想される日(曜日や時間帯)等はヘルプの方をお願いされたり、もう少し余裕がある雰囲気にしてもらえば安心感が湧きます。 待合席の並び方も気になりました。スペースを必要とするので難しいですね。診察曜日を増やしていただくのが嬉しいですね。病院側の都合もありますので勝手を言います。 診察していただいた医師は診察時間を繰り上げで対応して下さいとか…ありがとうございました。	女性	70代
・ 受付など機械相手になってきますのでサポートよろしくお願いします。	男性	60代
・ こんな症状でも、見てもらえるだけで有り難いです。	男性	70代
・ 以前に受診した内科の〇〇医師とても不満	女性	70代
・ いつも有り難うございます。先生方、看護師さん、スタッフの皆さん、とても疲れていると思いますが、そんな表情を出さずに対応して下さい お姿に感謝と感動を覚えます。 患者さんの人数が多いので予約時間通りに診察が出来なくても、私は全く問題がありませんし気になりませんが、予約時間から1時間後に診察に呼ばれるということは、その分皆さんの昼食時間や休憩時間が減るのでは？と危惧しています。 素人ですので改善策があるわけではありませんが、大胆な働き方改革をしてはいかがでしょうか？ 昼の診察開始時間を大幅に遅らせてみるとか。どうかご自身のお身体を何より大切になさってください。	男性	40代
・ 本日は足の痛みで整形を受診しましたが診察はなかったので足の状態もみてほしい。医師との問診だけで終わったので少し不満です。	女性	60代
・ 整形からリハビリへ通っています。リハビリの先生はとても良く対応してくださり感謝してます。毎回先生が代わり、先生によって言われることが違うことがあるため困惑することがありますが概ね満足してます。 リハビリのときに整形の先生が回診のように来られますが、なんのためか、あれの意味が分かりません。それで受診料高くなってないですか。名前など確認するだけで何の意味もないと思います。 以前、健康診断でお世話になりましたが、よく便秘になり痔にもなりやすく検便が出せなかったのですが、それを受付で伝えると理由を何度も聞いてこられました。 検便は恥ずかしいことではないし大切なことだと思ってますが、何人も待っていらっしゃる人たちの前で受付で大きい声で何度か聞かれるとものすごく恥ずかしかったです。 もう少し気にしていただけると嬉しいです。	女性	50代
・ 診察待ちで順番が来た時、名前では無く番号で呼び出しになると良いと思います。何故なら、あちこちの科から名前を呼ぶ声が飛び交っていて分かりづらいからです。	女性	50代
・ 全く同じ説明をして、薬を出すだけならわざわざ担当医を変えて戴かなくても良かった。仕事が多忙な為、仕事が休暇の時に受診したのに、別日に会社の有休を取ってまで行く必要はなかった。とても期待していたのに残念でした。患者に対する配慮が足りない。と感じました。	男性	40代

・ わからない事を聞いたら「あんた、あほ違うか」とバカにされた。 先生からしたらバカな事、と思ってもわからないで悩んでいる患者からしたら、教えてほしいと真剣に思う。 以前、悩んでいた時、「私にわかる事なら、何でも相談して下さい。バカにされるとか思わなくていいですよ。」と言って下さった先生が日赤におられました。 本当に助かり、今思いだしても涙が出ます。一生忘れられない先生です。	女性	70代
・ 予約受診時間をはるかに超えるときが 多々ある 私は大丈夫ですが しかし不満である方はたくさんいるのかもしれませんが	男性	50代
・ 特になし	女性	70代
・ 内科の初診の日が少ない 内科医が少ない	女性	50代
・ 理学療法士さんの指導とアドバイスで日に日に機能が改善していることを実感でき、とても感謝しています。	女性	60代
・ 待ち時間がとても長い。長く通院しているのに、次回予約時間が説明も無く一方的に変更される。声かけや寄り添った対応で不満は解消されるはず。	女性	60代
・ 受付入口付近は少し暑く感じました。	男性	40代
・ 一年に一度の検診に行きました。 受付も会計も機械化していて、高齢者には、少し苦手ですが、係りの方がおられて、教えていただき助かりました。 会計も、待ち時間が短縮されたと思います。	女性	70代
・ 特にありません	男性	60代
・ ありがとうございました	女性	60代
・ 眼科の視能訓練士で、今までに不愉快な事ばかり言われたので、挨拶を無視したら、逆に私の呼び出しは看護師に頼んで呼び出されました。看護師の呼び出し時はフルネームではなく、名字だけで呼び出されて非常に困りました。視能訓練士の方は、私の番になると検査機器の電源を切っていて、すぐに検査出来ず困りました。医療に携わる人がこのような事をするのは最低だと思います。病院自体の信用も失うと思いますし、このような事が2度とないようにしてほしいです。	男性	50代
・ 駐車料精算機を出入り口近くに移動してもらえるとより便利、もしくはもう一台出入り口近くに設置	男性	60代
・ 家族ぐるみでいろいろな科にお世話になっており、感謝しております。いつもありがとうございます。	女性	40代
・ 本日の受診に該当しないものが、回答の必須項目になっているため、該当しない項目には、普通をチェックした。答えにくいアンケートでした。	女性	60代
・ 今回の医師は、とても丁寧に今の状態の説明と今後の治療方針も説明して頂き、とても、安心しました。感謝してます。 でも、前回診て頂いた医師は、検査の説明もなく、一方的に自分の意見だけを言われ、患者の話を聞いてくれず悲しい思いをしました。もう少し、患者の立場になって考えて欲しいと思いました。患者も人です。	女性	60代
・ 特になし	男性	60代
・ 予約なしでも診察してほしいです。人数制限あると早く行かないと行けないから難しいです。	女性	40代
・ 特に無し	女性	80代
・ 会計の事務無愛想。会計の機械の側に、一人いて、見守りしてほしい。 遠くで立っているだけだ。	女性	60代
・ みなさんとても親切でありがたいです。	女性	60代
・ 特にありません。 個人的にはとても良い医療施設だと思います。これからもよろしくお願いします。	男性	70代

・ レントゲン技師(MRI)の方は、毎回物腰が柔らかくて、緊張感が少し落ち着き、安心して受けれます。 それと対照に看護師さんが冷たい。淡々としてるといつか質問しづらい(上記に書いたように事務員さんも同様) 病院の方針なのかもしれないが、もう少し耳を傾ける姿勢は出してもらいたい。	女性	50代
・ 親切に対応していただきました。ありがとうございます。	男性	90代以上
・ 入院しているおばあさんが(他人)待合のところで待たされていたのですが、 部屋に戻りたいよ～トイレ行きたいよ～相手にされなくて死にたいよ～って、ずーっと言ってるのに看護師さんたち忙しいのか見て見ぬふり！それってそんなもんなのでしょうか？手のかかるおばあさんだったんでしょうか？ そんな看護師さん達に私はイライラしていました！ しまい、おばあさんは私(息子の手術待ちの)に助けを求めてきたので看護師さんに言いました！おばあさん困ってるのに何で聞いてあげないんですか？と☹ そのうち、息子の手術が終わり担当の看護師さんは優しくおばあさんをトイレに連れてってもらえるように違う看護師さんをお願いしてくれました。 人手が足りないとは言ってましたが、あんなに看護師さんがいるのに私には忙しそうに見えなかったです。 今まで看護師さんのイメージが良かっただけにその日は幻滅しました。	女性	40代
・ 以前おられた血液検査の採血の看護師さんが いつの間にか退職されていて、気軽に話ししていただいていたのに寂しいです	女性	50代
・ 待ち順番がわかるように表示してほしい	男性	80代
・ 入り口を南北どちらからも出入りできるようにしてほしいです	女性	70代
・ 皮膚科の待ち長すぎる、居られない人何回も呼ばないで次の人回して下さい、皮膚科の待ち長すぎて腰が痛い、皮膚科の順番が変わっていると 待つて居ると聞きます	男性	50代
・ 駐車場から玄関入口までのルートが危険な感じがする？(車が横を通り危ない時があった 柱も有り 狭いし 柵も無いし)	男性	70代
・ 診察室におられたスタッフ(看護師さんではなく事務の方でしょうか？)さんの対応が親切でした。	女性	50代
・ 電話対応も大変良かった。	男性	60代
・ 消化器内科の診察してもらうまでが大変	男性	60代
・ 障害者トイレの手洗い場に置いて有る石鹸が、車椅子に座って使える位置に置いて有るのが有難いです。	男性	50代
・ 病院じたいは、とても雰囲気がいい、けれど、専門的な専門性の科が有ってもいいとおもう。患者は先生にたよって、受診するから。	女性	70代
・ 出入口付近に受付機や会計機、処方箋FAXがあるのは行列が出来やすく通行の妨げになる。駐車代の精算機は奥の方だし動線的に交錯しすぎ。会計辺りの椅子を減らして機器類への動線を整理すべきだとおもう。	女性	90代以上
・ 精算が早くなって満足です！	女性	40代
・ 病院都合で予定診察時間が遅れてるのに、そのせいで駐車場料金払う必要ないものが払うようになったり、高くなるのは納得できない。	男性	40代
・ いつも よくなっていますヨ がんばっていますネ など励ましたり、褒めたりしてくれます✧ この歳になっても、声掛けをいただくと嬉しいモノです👍	男性	70代
・ 特になし	男性	80代

・ 予約制は 待ち時間が短く ありがたいです。以前は予約日以外に 病状が悪化したときも 診察をうけやすかったが 医師不足もあり 我慢してしま う 救急車を呼ぶほどでないと 受診しにくい 病院だけでは 解決は難しいと思いますが 医師の数を増やして 診療科も増加し 西舞鶴にも 総合病院が 欲しい	女性	70代
・ 食事は美味しく長期入院中も飽きることはなかった。入院中に便秘からいぼ痔になり、外科で対応していただけて大変助かった。ポケットwifiを売 店でレンタルできることを入院の説明時に教えてもらえるとよかった。	男性	60代
・ ①評価を受けることは勇気のいることだと思う。それに敬意を表すると共に、それをポーズに終らず活用されることを期待します。 ②いつも思うのだが、職員が患者に案内をされるとき、伝え終わるまでに、後ろを向いて去っていかれる。 伝え終わるまで患者の方を向いていると、「丁寧」「患者を大事にしている」という実感を受けるのだが。	男性	70代
・ 車椅子利用者と家族が待ちやすい椅子の配置をしてほしい。また、検査や放射線で都度伝えなくていいように耳が聴こえにくい、立てないなどカル テに共有しておいてほしい。	女性	90代以上
・ 腰が痛くて受診。XP検査で痛みの為起き上がり動作も出来ない状況でした。いつ行ってもそちらの技師は、介助すらしてくださらず、下着をずらし てもバスタオルなど掛ける等配慮もなく最低のスタッフ揃いです。整形看護師も上から目線患者に寄り添う姿勢が足りません。同じ医療者として恥 ずかしく感じてます。	女性	50代
・ もう少し患者の訴えや不安に寄り添う診察を心がけて欲しい	男性	40代
・ 待ち時間に工夫が欲しいです 緑あるとか コーヒーが飲める場所があるとか	女性	60代
・ 9.12.は、質問と回答の仕方が合って無い	男性	50代
・ お医者さん、看護師さん、事務職員さん、皆さんにやさしくことばをかけて頂き、有り難いです。 路線バスで受診する時、東舞鶴方面のバス停から病院までが遠くなった。バスが、出来るだけ病院の近くで停まり乗り降り出来るようにしてほしい。 (綾部市立病院や福知山市民病院のように、病院の玄関近くで乗り降り出来ると良いです。)	女性	80代
・ 壁掛け時計の時間を合わせてほしいです。	女性	50代
・ 駐車場が少なく遠く、さらに誘導者不在で駐車場所を探すのに苦労している。降雨時、車椅子で移動するのに苦労している。病棟入口に高齢者や身 障者の乗降スペースがあると嬉しい。	男性	70代
・ 内科の診察で時々待ち時間が2時間以上かかる場合がありますが、待っている方にとっては、何か連絡をして頂けると安心感があると思います。 「今混み合っていますので、もうしばらくお待ちください。」との連絡など、何か方法はないでしょうか？ 外科、眼科	女性	60代
・ 呼び出しを名前で呼ばれるのは、プライバシーの配慮がたりない。		
・ 老い支度ノートや健診センターニュースはとても良くて、友人のためいただいて帰りました。	女性	80代
・ レントゲンの時に全面介助をしていただきたいと思います。本日の方は手伝っていただけましたが、前回はほぼ家族が介助しないといけない状態で、ただ 立って見ておられるだけでした。他の病院ではレントゲン室の中には家族は入りません。改善していただきたいと思います。	女性	80代
・ 白内障で入院手術しました。術後、痛みの為ナースコールを押そうとしましたが(私が事前に手の届く所に置けばよかったのですが)手が届かずおと なりの患者さんに頼みコールして頂きました。安静が必要な状態でしたので、そのあたりをナースの方は心配りして欲しいなと思いました。		
・ 仲川春彦先生とても良い。	男性	60代
・ 安心して受けられる医療を目指し、出来るだけ医者、スタッフの充実をお願いします。	男性	70代
・ 便座が低い		

・ 医師不足の為の待ち時間の不満、診療科目がある以上は絶対に確保すべき！！検査内容により男性スタッフより女性の医師、スタッフが絶対必要！院長の本質はどこにあるのか？？システム作りを強化されたし！！・皮膚科・眼科	女性	70代
・ MRI室のスリッパ見て下さい。黒く汚れたスリッパに「履き替えて下さい」と言われますが嫌々履き替えてます。洗うか新しいのに交換して欲しいです。		
・ 通院利用者側のモラル、年だからという横柄さがなかったかと反省。	女性	80代
・ 先生に感謝してます。看護師さんにも感謝してます。	女性	80代