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：2026年5月25日(月）～6月12日(金）
回答者数: 519名 (内訳：紙 429件　QRコード 90件)
回収率：90.2%
調査方法：自記またはQRコードからのWeb回答

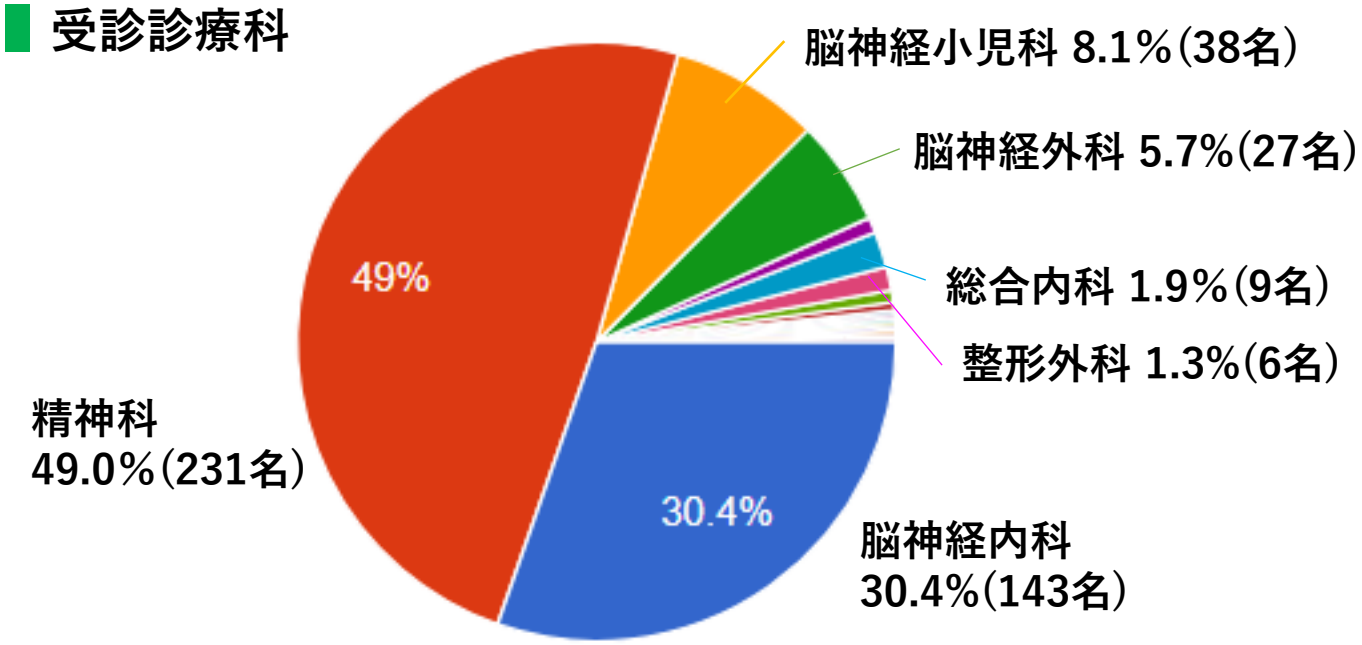
年齢

- 18～59歳　・・67.0%（343名）
- 60～79歳　・・21.9%（112名）
- 18歳未満　・・7.0%（36名）
- 80歳以上　・・4.1%（21名）

居住地

- 多摩地区　・・52.1%（252名）
- 埼玉県　・・18.0%（87名）
- 都23区　・・13.0%（63名）
- 関東　・・10.5%（51名）
- 神奈川県　・・ 5.8%（28名）
- その他　・・ 0.6%（3名）

受診診療科



交通手段について

来院時の交通手段（510件）

・電車　　267件（52.4%）
・自家用車 186件（36.5%）
・自転車　 30件　（ 5.9%）
・徒歩　　 10件　（ 2.0%）
・タクシー等 その他 少数

来院者の約9割が
「電車」または「自家用車」を利用

電車利用者の降車駅（281件）

・萩山駅　　172件（61.2%）
・新小平駅　 96件（34.2%）
・青梅街道駅　 7件（ 2.5%）
・その他 6件

利用者の大半は萩山駅・新小平駅を利用

駅看板の認知状況（268件）

見た　　100件（37.3%）
見なかった　168件（62.7%）

看板を見ていない利用者が約6割

シャトルバスの利用にする意見

①運行本数・時間帯の拡充（最多）
②新小平駅との接続改善
③車いす対応
④小平駅等への路線拡大
⑤乗り場変更時の周知強化

【高評価】
・運転手の対応が親切
・雨天や猛暑時に大変助かる
・継続してほしい

【改善要望】
・増便
・車いす対応
・駅との接続改善
・小平駅方面運行

シャトルバスについて

1. 運行本数・運行時間の拡充（最も多い意見）

主な内容
- 運行本数を増やしてほしい
- 1時間に2〜3本程度運行してほしい
- 昼間（12時前後）の便を増やしてほしい
- 夕方（16時以降）の便を増やしてほしい
- 最終便が早いため延長してほしい
- 診察や会計の終了時間に合わせて利用しやすくしてほしい
- 夏季や悪天候時のみでも増便してほしい

2. ダイヤ・接続改善

主な内容
- 新小平駅到着電車との接続が悪い
- 電車到着と同時刻にバスが出発してしまう
- バス時刻が診療時間と合わない
- 昼間の空白時間を解消してほしい

3. 車いす対応

主な内容
- 車いす利用者も乗車できるようにしてほしい
- 神経センター利用者には車いす利用者が多いため対応が必要
- バリアフリー化を進めてほしい

4. 運行ルートの拡大

主な内容
- 小平駅まで運行してほしい
- 久米川駅方面へも運行してほしい
- 国分寺コースを新設してほしい

5. バス停・乗り場に関する意見

主な内容
- 乗り場変更を事前に周知してほしい
- 掲示や案内をわかりやすくしてほしい
- 変更に気づかず困った
- 元の乗り場に戻してほしい
- バス停が遠くなった
- 時刻表や案内表示を大きくしてほしい

6. 設備・サービスに関する要望

主な内容
- バス停に屋根を設置してほしい
- 雨天や猛暑時に利用しやすくしてほしい

全体評価

1. 診察待ち時間

不満：94件（18.7%）
特に不満なし：408件（81.3%）

■ 待ち時間が長い
・精神科で1～2時間待つことが多い
・長い場合は2～3時間待つこともある
・脳神経内科でも1時間以上の待機が発生

*予約なのに1時間待つのはつらかった
*診察に時間がかかるのは仕方ないが、予約枠の工夫をしてもらいたい
*診察時間になっても始めない。遅れが遅れを呼ぶ。

■ 理解を示す意見も
・専門病院なので仕方ない
・丁寧な診療の結果だと思う
・患者ごとに診療時間が異なるため理解している

*専門的な分野だし、ひとりひとりかかる時間も違うと思うので仕方ない

2. 診察内容

不満：37件（7.3%）
特に不満なし：468件（92.7%）

■ 対応
・もう少しゆっくり話を聞いてほしい
・診察時間を長くしてほしい
・医師によって対応に差がある
・言葉遣いや態度が厳しいと感じるケースがある
・患者に寄り添った対応を希望
・心理職との連携強化
・医師変更の相談体制

■ 高評価
・丁寧な説明
・医師が熱心
・安心して相談できる

*丁寧に説明していただきありがたい
*納得がいく説明で安心です

全体評価

3. 会計待ち時間

不満：85件（16.7%）
仕方がない：140件（27.5%）
特に不満なし：284件（55.8%）

■ 主な不満
・30〜60分待つことがある
・長い場合は1時間以上
・特殊会計で時間がかかる

■ 高評価
・以前よりかなり早くなった
・待ち時間が大幅に減った
・効率化されている

4. 自動支払機

利用あり：439件（86.4%）
利用なし：69件（13.6%）

■ 主な意見
・利用率は高い
・バーコードが読み取りにくい
・会計票への反応が悪いことがある

5. 窓口対応

良い印象	151件	（31.6%）
特に不満なし	288件	（60.3%）
態度が悪い	39件	（8.2%）

■ 高評価
・丁寧な対応
・会計担当はテキパキしている
・親切な職員が多い

■ 不満
・冷たい
・高圧的
・言い方がきつい

■ システム面
・窓口が分かりにくい
・行列の並び方が複雑
・マイナ保険証確認が煩雑

6. 院内食堂（タリーズ）

改善必要	33件
問題なし	324件
利用しない	121件

■ 価格（最も多い意見）
・高く利用しづらい

■ 席数
・混雑する
・座れない
・昼休みに席不足

■ メニュー
・品数を増やしてほしい
・健康志向メニューがほしい

■ 施設面
・もう一店舗ほしい
・開店時間を早めてほしい
・Wi-Fiが弱い

全体評価

7. 院内売店

改善必要：39件
問題なし：375件
利用しない：62件

■ 通路の狭さ（最も多い意見）
・車いすですれ違えない
・方向転換が難しい
・混雑時に移動しづらい

■ その他
・品数不足
・電波が悪い
・電子決済が使いづらい

*貴院の医師の書籍を販売してほしい
*態度が悪く、お喋りが多い
*ローソンがあるのはありがたいが通路が狭い。
電動車いすだと移動や切り返しができず、身動きが取れない

8. 清掃

改善必要：30件
問題なし：447件
(93.7%)

■ 指摘
・トイレの水はね
・洗面台の水浸し
・トイレの臭い
・トイレ床の汚れ

■ バリアフリー
・荷物フックが高い
・車いす利用者への配慮

9. 院内案内・掲示

改善必要　　：36件
今のままで良い：138件
特に不満なし　：300件

■ 案内が分かりにくい
・マイナ確認場所が分からない
・会計の流れが分からない
・受付後の動線が分かりにくい

■ 掲示物
・多すぎる
・情報が整理されていない
・優先順位が分からない

■ 改善提案
・フロアマップ設置
・デジタルサイネージ活用
・案内の統一
・システム変更時の事前周知

改善要望

■ 要望が非常に多い

①待ち時間
- 診察待ち時間
- 会計待ち時間
- 呼出状況

②受付・マイナ保険証確認
- 手続きが複雑
- 導線が分かりにくい
- システム変更の周知不足

③通信環境
- Wi-Fiが遅い
- 携帯電話の電波が弱い

■その他

①バリアフリー
- 車いす対応トイレ
- 売店通路の拡幅
- 介助ベッド設置

②食堂・休憩スペース
- 席数不足
- 食堂復活希望
- 飲食スペース拡充

高評価

■高評価

以下の感謝の声が非常に多く寄せられた

- 医師・看護師への信頼
- 運転手の親切な対応
- 病院全体の雰囲気の良さ
- 緑豊かな中庭や環境
- 会計時間の改善への評価
- 長年安心して通院できていることへの感謝

*いつもご丁寧な対応をしてくださり、安心して通院することができています

*他の病院と違い、広々して待合室やタリーズもあり、ゆったりした気分で診察してもらえる。

*電話応対の方もとても丁寧でありがとうございます。もう少し回線が増えるといいなと思います。
*以前は診察・会計までの待ち時間が長すぎると感じていましたが、だいぶ改善されたと思います。
診察時間や会計の番号が近づいた時の連絡機能などがあれば良いと思います。