

# 2025年度満足度調査(外来部門)集計結果

【調査期間】 2025年12月2日(火)～4日(木)

【調査方法】 外来受診のため来院した患者・ご家族に調査票を配布し、診療終了後に回収箱に入れてもらう  
WEBでも回答できるように、アンケート用紙の表紙に二次元コードを貼り付けた。

【調査票回収状況】 **外来満足度:90.4%** (前年度比+3.0P)

	2025年度	2024年度	2023年度
配布枚数	776	869	863
有効回答数	263(紙103、スマホ160)	344(紙203、スマホ141)	337(紙161、スマホ176)
回答率(%)	33.9	39.6	39
外来満足度(%)	90.4	87.4	87.9

※外来満足度(%)…設問N.総合的な評価【友人・知人へ勧めたいか】に「そう思う」または「まあ思う」と回答があった割合を集計しています。

## A. 本日の受診について

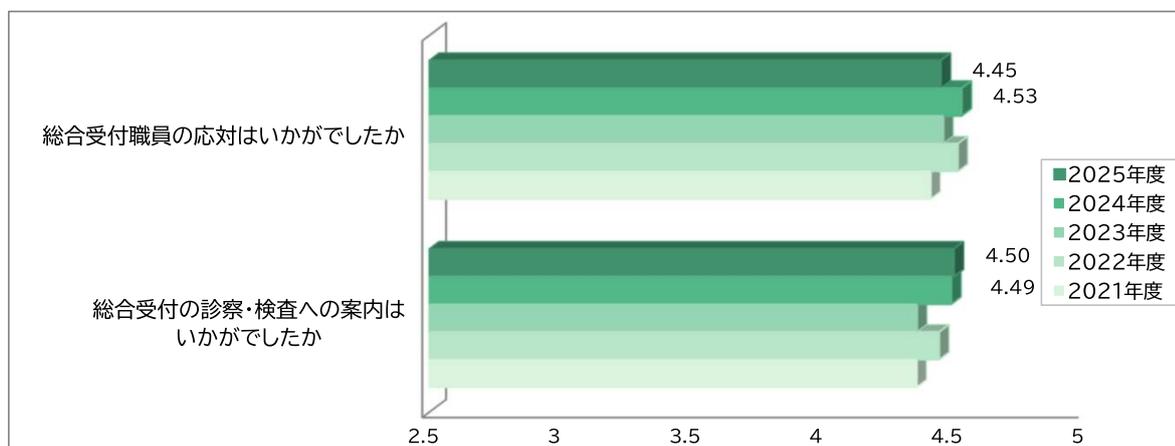
(人数)

何回目の受診ですか (回収数)	初めて	2回目	3回目以上	無回答
	3	9	250	1

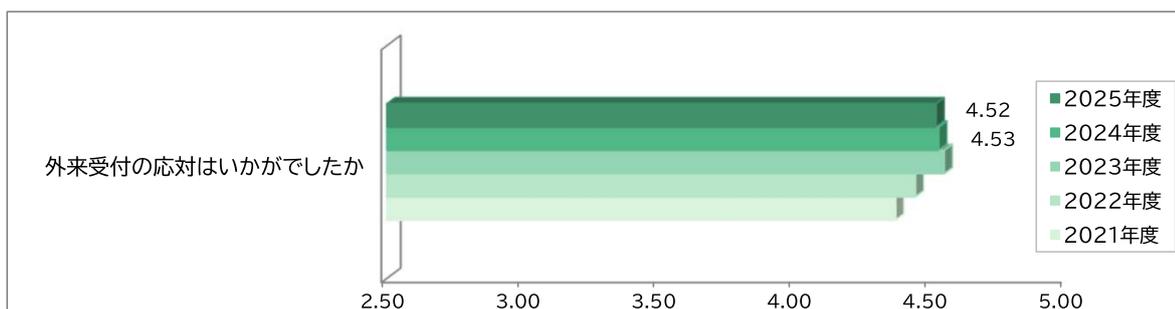
(人数)

患者さんの年齢 (回収数)	0-2歳	3-5歳	6-8歳	9-11歳	12-14歳	15歳以上	無回答
	45	51	40	44	42	40	1

## B. 総合受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



## C. 外来受付に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

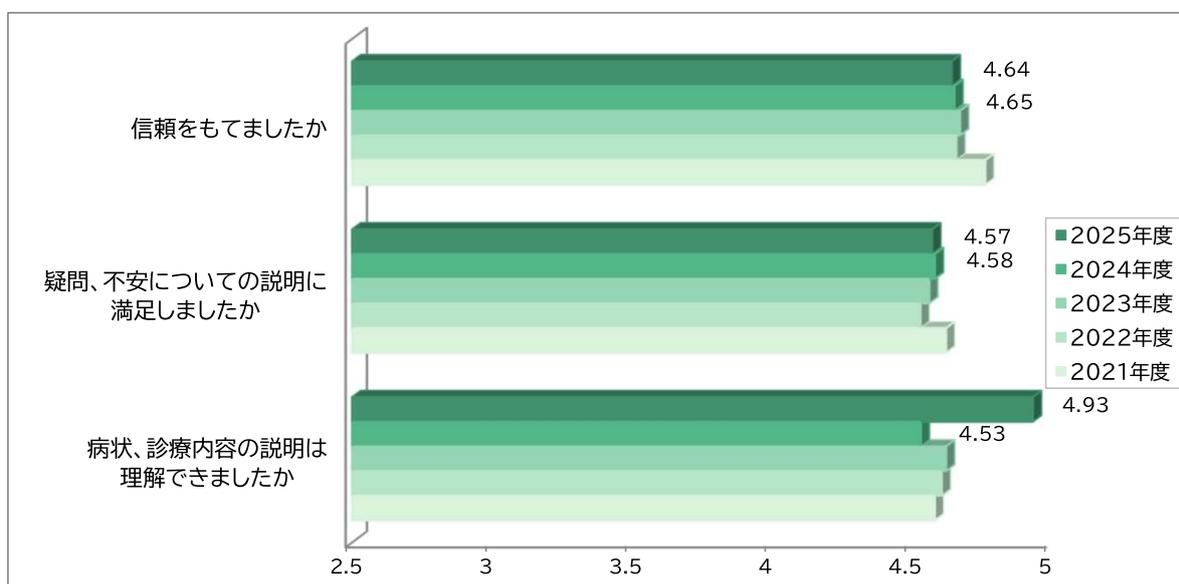


#### D. 本日受診した診療科について(複数回答有)

(人数)

総合診療科	新生児科	代謝・内分泌科	消化器・肝臓科	腎臓科	感染免疫・アレルギー科	血液・腫瘍科	遺伝科	循環器科	神経科	精神科
7	3	17	9	9	5	17	11	19	10	6
小児外科	心臓血管外科	脳神経外科	整形外科・リハビリ科	形成外科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	皮膚科	移植外科	小児歯科
11	2	7	24	13	7	20	19	6	2	8
麻酔科	精神保健外来	予防接種外来	生活アレルギー外来	夜尿・遺尿外来	心臓検診外来	発達外来	運動器外来	アセスメント外来	つくしんぼ外来	多職種外来
4	8	4	0	1	0	7	0	0	0	1
その他外来										
2										

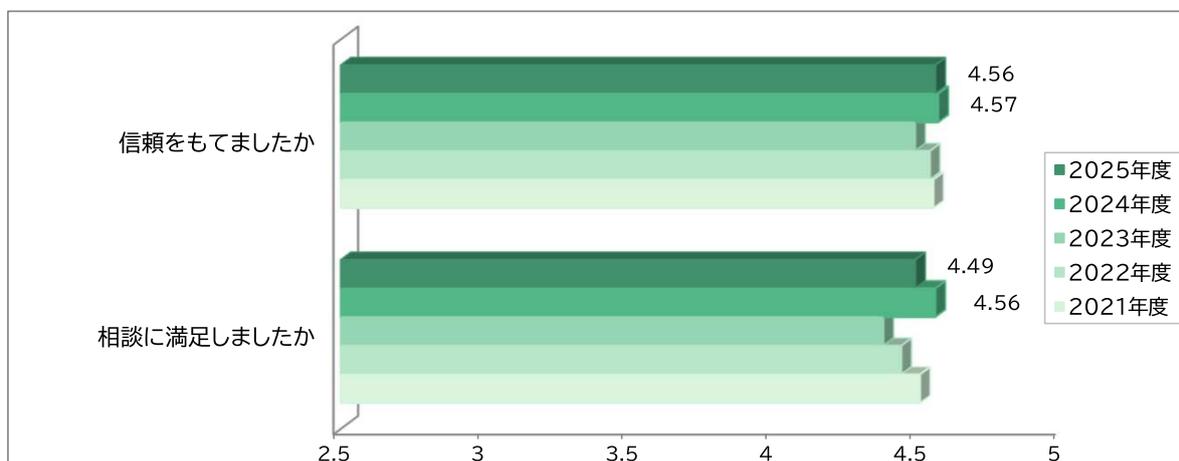
#### E-1. 医師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



(人数)

担当の医師名を知っているか	知っている	知らない	無回答
(回収数)	207	20	36

#### E-2. 看護師に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

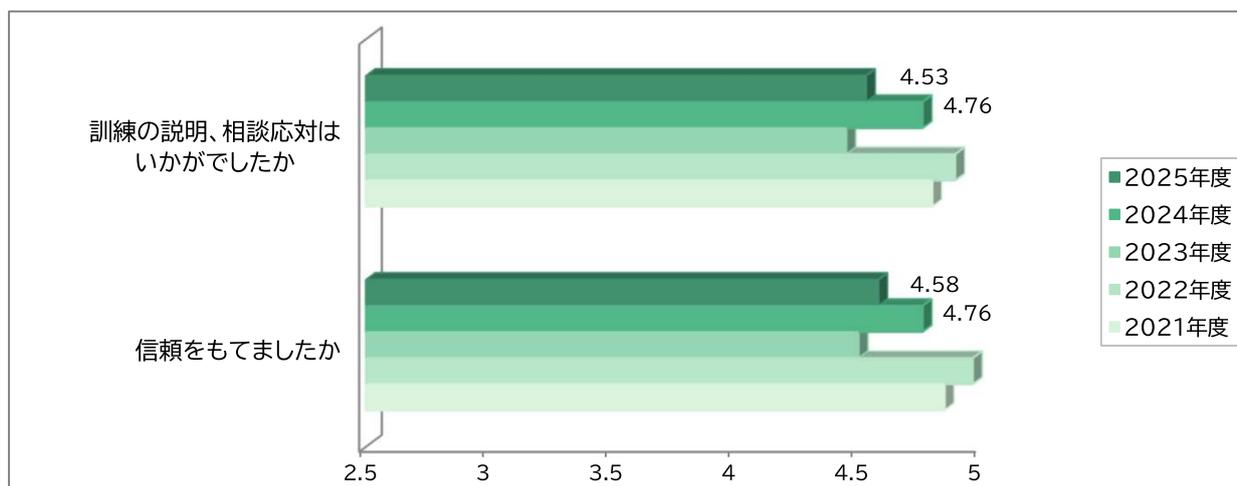


### F. 本日受けた訓練・相談について(複数回答有)

(人数)

理学療法	作業療法	心理	言語療法	視能訓練
9	6	5	5	2
栄養相談	在宅支援相談室			
0	1			

### G. 訓練・相談に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)

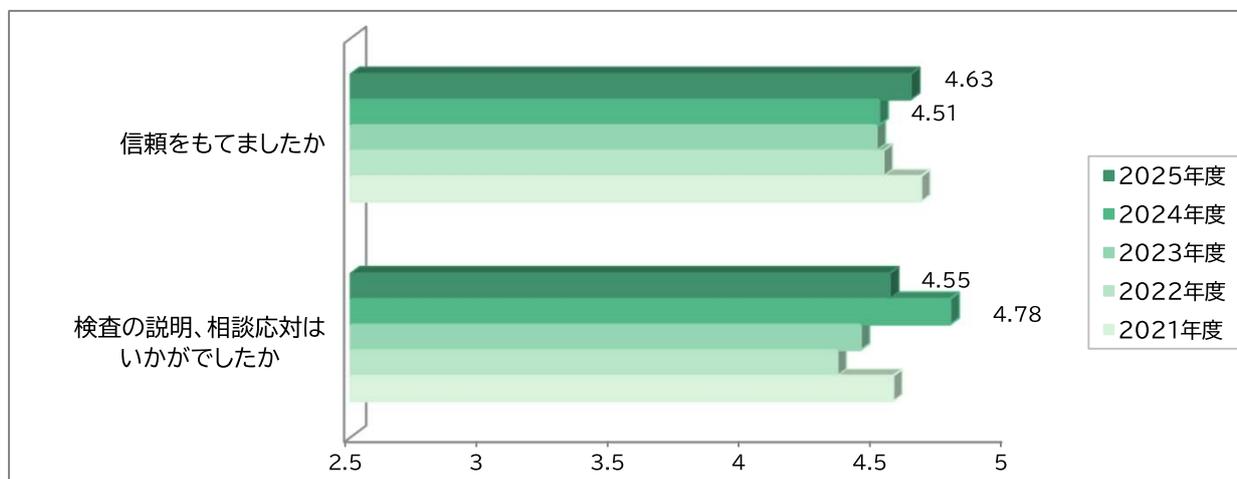


### H. 本日受けた検査について(複数回答有)

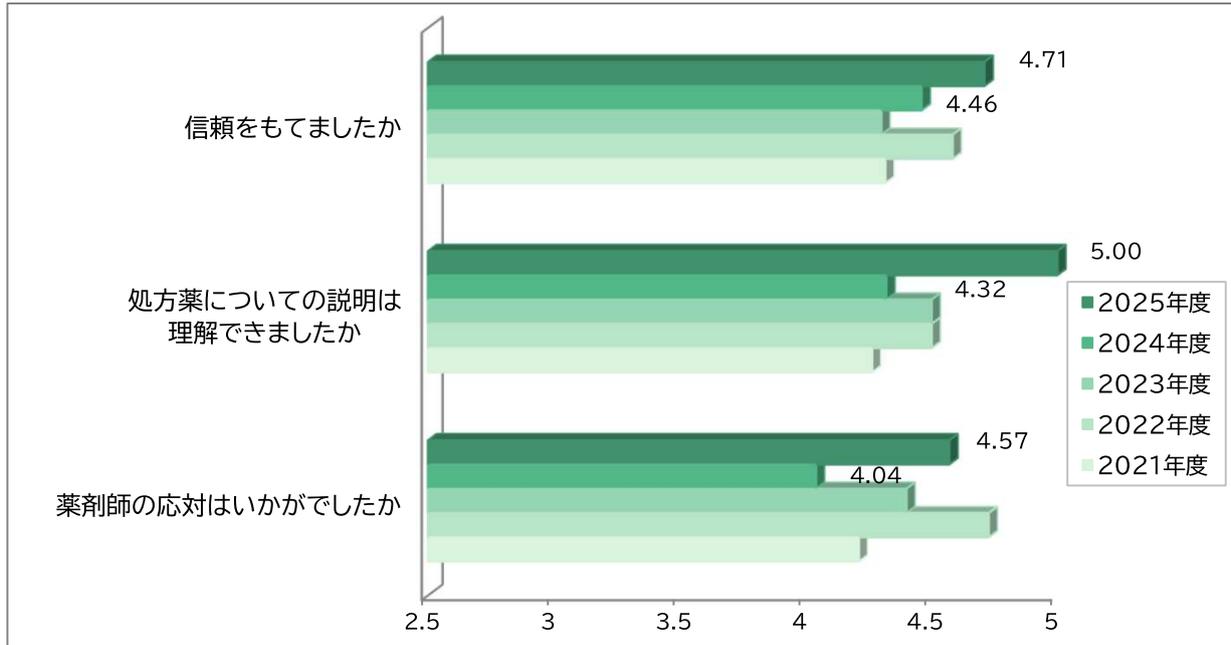
(人数)

脳波検査	心臓超音波検査	超音波検査(心臓以外)	心電図検査	レントゲン検査
2	9	5	19	41
MRI検査	CT検査	聴力検査(ABR)	聴力検査(ASSR)	視力検査
5	3	8	3	12
血液検査	尿検査	検査結果のみ	その他	
34	6	3	9	

### I. 検査に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



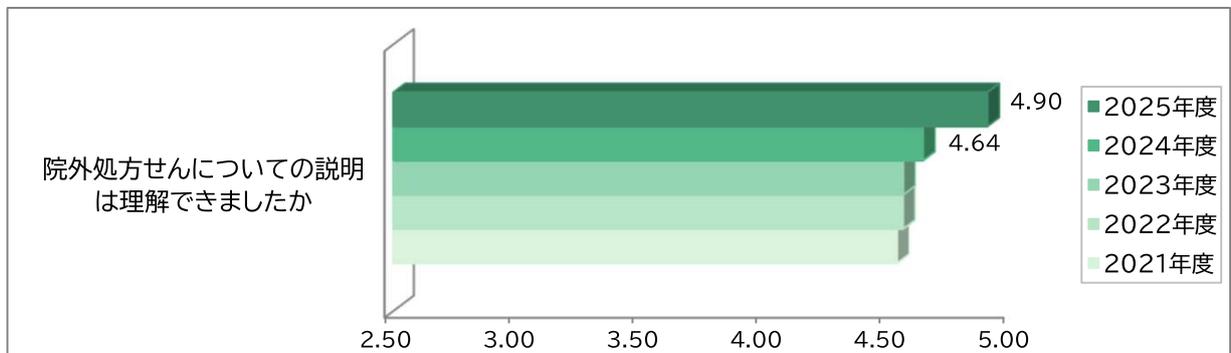
### J-1. 院内処方に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



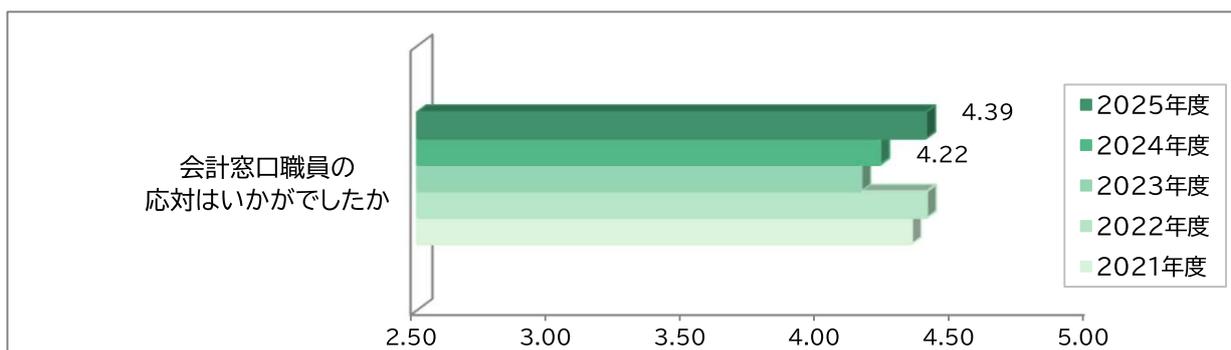
(人数)

院内処方の理由	院内処方しかできない薬のため	院外処方を進められたが希望しないから	院外処方にしたいが適切な薬局がないため	無回答
(回収数)	10	0	0	4

### J-2. 院外処方せん交付に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



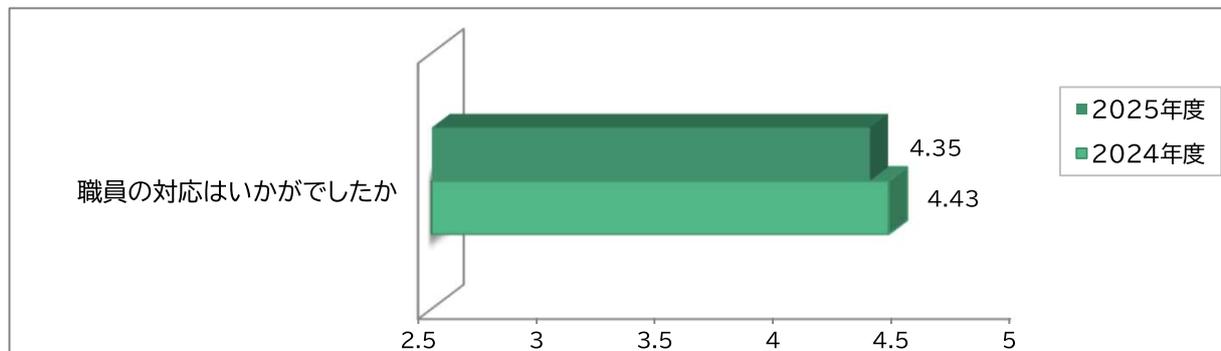
### K. 会計に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



## L. 「地域連携・相談支援センター窓口」に対する満足度

(人数)

相談窓口を利用した ことがありますか	利用したことがある	利用したことがない
(回収数)	52	180



## M. 駐車場に対する満足度

(人数)

病院の駐車場を利用したことがありますか	はい	いいえ
(回収数)	2025年度	200
	2024年度	266

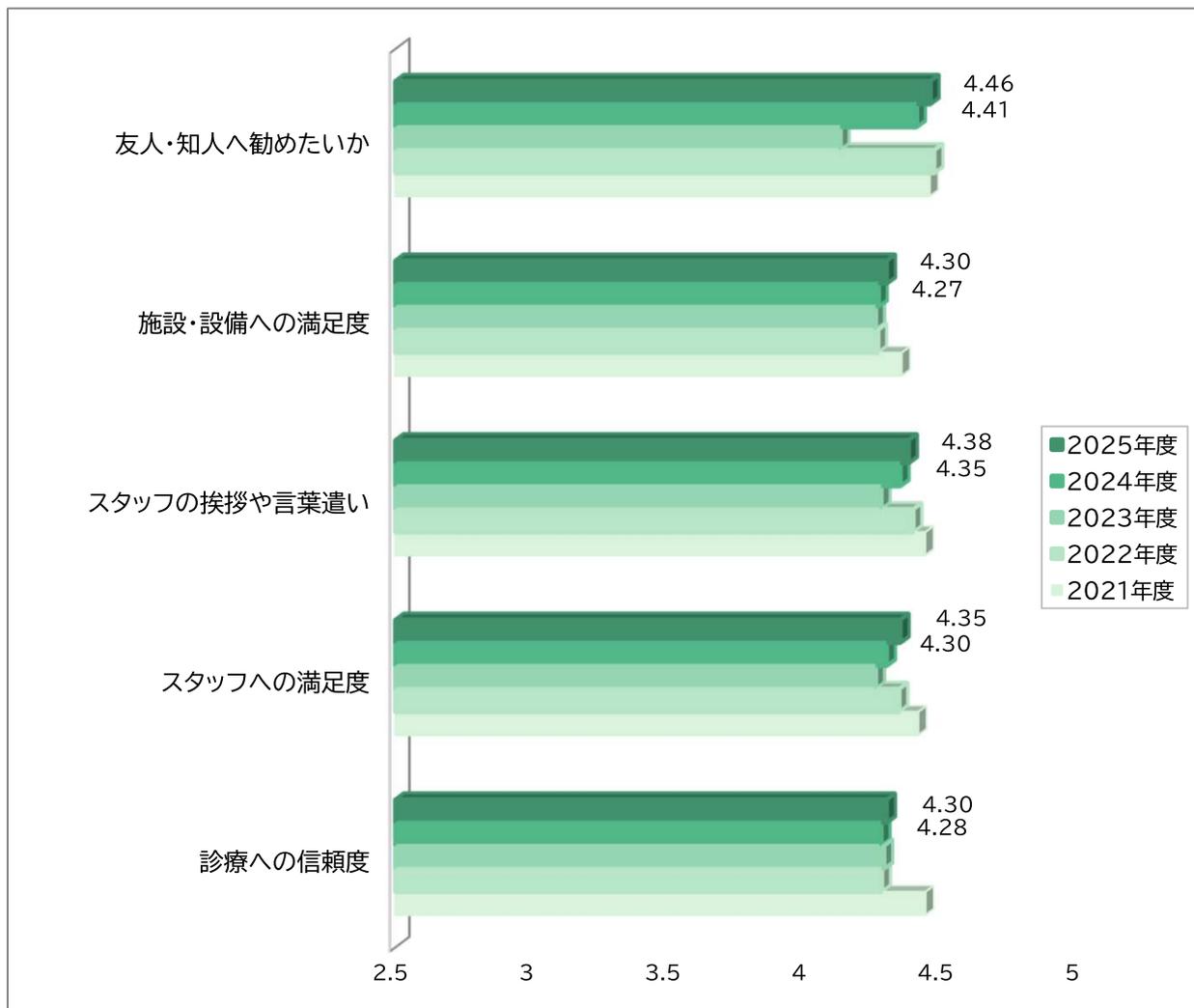
(人数)

病院以外の駐車場を利用した際の 駐車料金補助制度をご存じですか	知っていた	知らなかった
(回収数)	2025年度	149
	2024年度	187

(人数)

駐車料金補助制度を利用したことはありますか	はい	いいえ
(回収数)	2025年度	55
	2024年度	252

### N. 総合的な評価（5点を満点とした場合の平均点）



## 2025年度 外来家族からのご意見

<区分> 医師、看護師、スタッフ、外来、入院、会計待ち時間、診察待ち時間、食事、設備、清掃、駐車場、LINE呼び出し、予約、感謝、その他

区分	ご意見
医師	Drからの説明がいつもないことに不安です。こちらから聞かないと答えてはくれないし、聞かれるのを嫌がっているように思えてしまうのでいつもNsに聞いてしまう。
医師	●●先生にお世話になっています。毎回ギモンが解消するのまで丁寧に聞き取り、説明をして下さり、困ったときは電話での対応もして下さい、不安だらけだった親としては、診察の度に安心感をいただき、本当に感謝しています。ありがとうございます。
医師	子供が複数の病院に通っていますが、貴院が一番信頼できる病院です。いつも先生方の説明が丁寧で安心して診察を受けることが出来ています。ありがとうございます。
医師	複数の病気を並行して治療しているため、どの治療をどのタイミングで行うかを総合的に判断してくれる主治医が必要だと感じる場面があります。各診療科では専門外のことはお答えいただけないため(当然ではありますが)、最終的な判断や内容の整理を家族が担っている状況です。全体を見て調整していただける体制があると、より安心して治療に臨めると思います。
看護師	入院時にお世話になった看護師さんも外来時にも声をかけて下さり子供もよろこんでいます。
看護師	救急対応のNs、かかりつけ科のNs、受付の方の対応がどの人の素敵です。
看護師	入院中の看護師の子ども達への言葉が気になりました。治療に必要なことや伝えるべきことなのは理解できますが、「～できないと、おうちに帰れないよ。」や「～ばかりするんじゃ、明日退院できないよ。」など一生懸命治療を頑張っている子ども達にとってもう少しよい伝え方はないのかなと思いました。
スタッフ	いつも多くの患者さんがいるなかで、ていねいで笑顔で対応して下さい、ありがとうございます。子どもも病院をこわがらずに受診することができて助かっています。これからも、地域の小児医療の中心としてがんばって下さい。応援しています。本当にありがとうございます。
スタッフ	対応全体において満足しています。クリスマスの装飾もステキです。日々多忙を極めていらっしゃると思います。どうか休める時は休めますように…
スタッフ	子どもが持病があり、大変だし辛いし苦しい事が多い中、先生、入院した時、通院の時、関わってくれた全ての方々が優しく親切で心が救われます。いつもありがとうございます。
スタッフ	近所では対応出来なかった為、この病院まで来る事になってしまいましたが、遠くてもこちらに来る事が出来て本当に良かったと思う程、全ての先生、看護師さんがすばらしかったです。本当に感謝しかないです。
会計待ち時間	会計の待ち時間が長すぎるのでもう少し工夫してくれるとたすかります。1時間以上待つことも多いのでおむかえ時間に間に合わなくなることもあります。待つ人が多いのに会計対応の人数が少ないと思います。
診察待ち時間	予約しているにもかかわらず、待ち時間が長いので子供が騒いでしまいます。
診察待ち時間	診察番号案内で待ち番号が出ますが、更に後ろの場合あと何人待ちかわかると時間管理しやすく動きやすくなるので改善してほしい。
設備	オムツ替えのできる場所が増えてくれたら尚良いと思います。
設備	外来の駐輪場のマナーが悪く困る。ライン外での駐車やとびだしなど、ひどい。
設備	トイレの数が少ない
設備	Wi-Fiが遅くてLINEすら届かない。診察の通知のLINEのため、院内はいつもWi-Fiを切っている。早急に改善してほしい。 5階の新生児科の待合室にはプレイマットと遊び場があり、とても良い。椅子に座って待てない月齢の子供のために、各フロアにもっと設置してほしい。

区分	ご意見
設備	専用の駐輪場が埋まっており、不法で駐輪している方がいらっしゃいます。有料(病院の利用者は無料)制にするべきだと思います。また、小さい子どもを乗せた電動自転車のため、2Fへの階段にタイヤ用の自動運転ベルトを設置してもらいたいです。
設備	2階にくつをぬいで遊べるスペースはあるが小さい子しか入れず、座ってまっていられないので大きい子でもくつをぬげるスペースがほしい。
設備	授乳やオムツ替えの場所を増やしてほしい
駐車場	駐車場が不便。いつも混んでいて待つので、有料の所にとめています。提携しているパーキングをもっと増やしてほしい。そしてわかるように院内にも貼ってほしい。
駐車場	以前の岩槻の小児医療センターから通っていますが、新都心につり駐車場がとても不便と毎回感じます
LINE呼び出し	lineをやめて番号を使い、放送で呼んだ方が良いと思います。Lineは気付かない事があります。
予約	予約するのが大変すぎる。電話が全く繋がらない。ネット予約も導入してほしい。
その他	子供と2人で受診するのだが、医師と話をしている間に子供を見ってくれる人がいないので、子供の前で話さないといけない。子供の前で話せないこともあるので、そういうときはスタッフが別室で子供を預かってほしい。
その他	科ごとで連れいして頂けるともっと通いやすいなと思います。
その他	毎回学校を休んで受診しています。学校を休まなくても診療してもらえる様にしてほしいです。
その他	9時から13時まで時間がかかった。全てにおいて時間がかかり過ぎ。
その他	休日や土曜などアリーナの客が病院内のトイレにいて非常に腹立たしい。どうかモラルを守ってほしいが、警備員の方をおいてほしい。