

患者満足度アンケート 結果報告書

2025年6月

セントラル・クリニック伊島

アンケート実施目的及び実施要項

1. アンケート実施目的

患者さん、ご家族の意見に耳を傾け、要望や喜ばれることを職員全体で共有・改善し、サービスと患者満足の向上を目指す。

2. アンケート実施要項

実施期間：2025/6/23（月）～7/19（土）

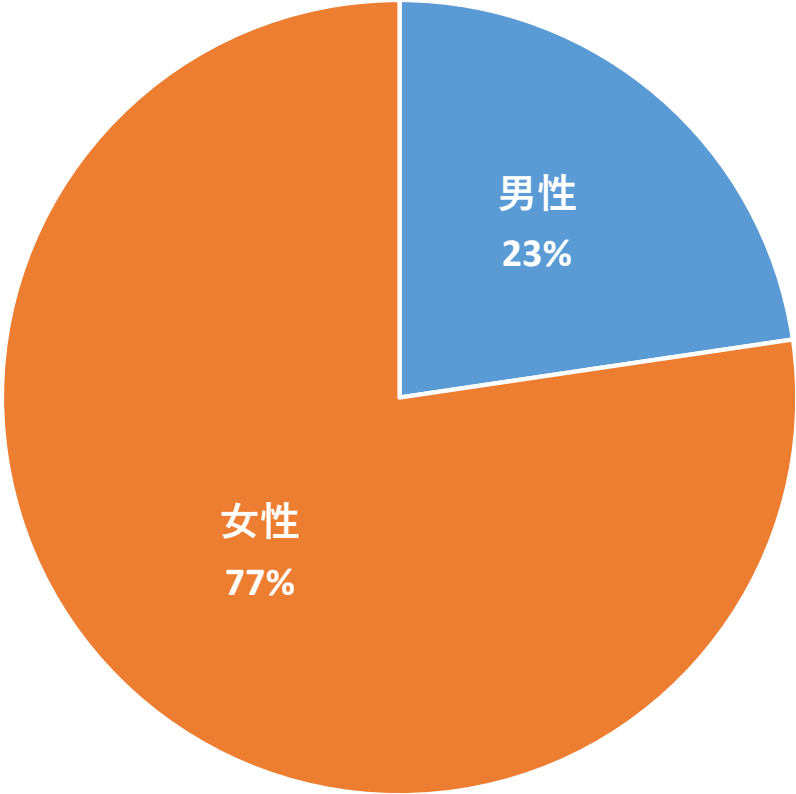
対象者：外来患者

回答者数：1178人

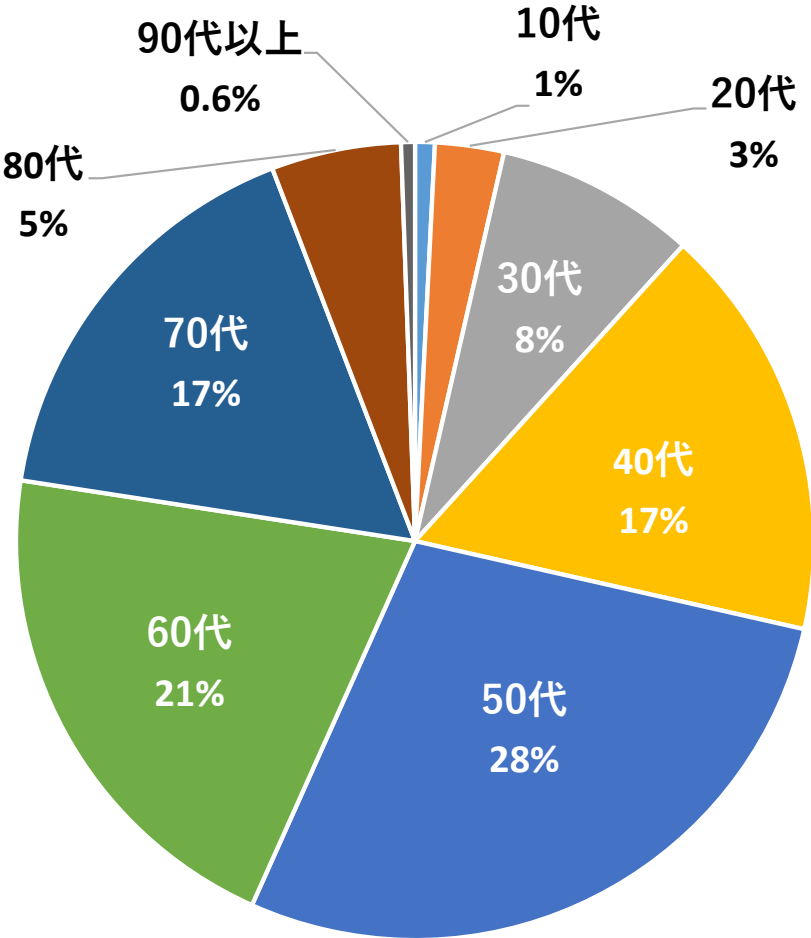
調査方法：オンラインによる回答及びアンケート用紙による回答

性別、年齢

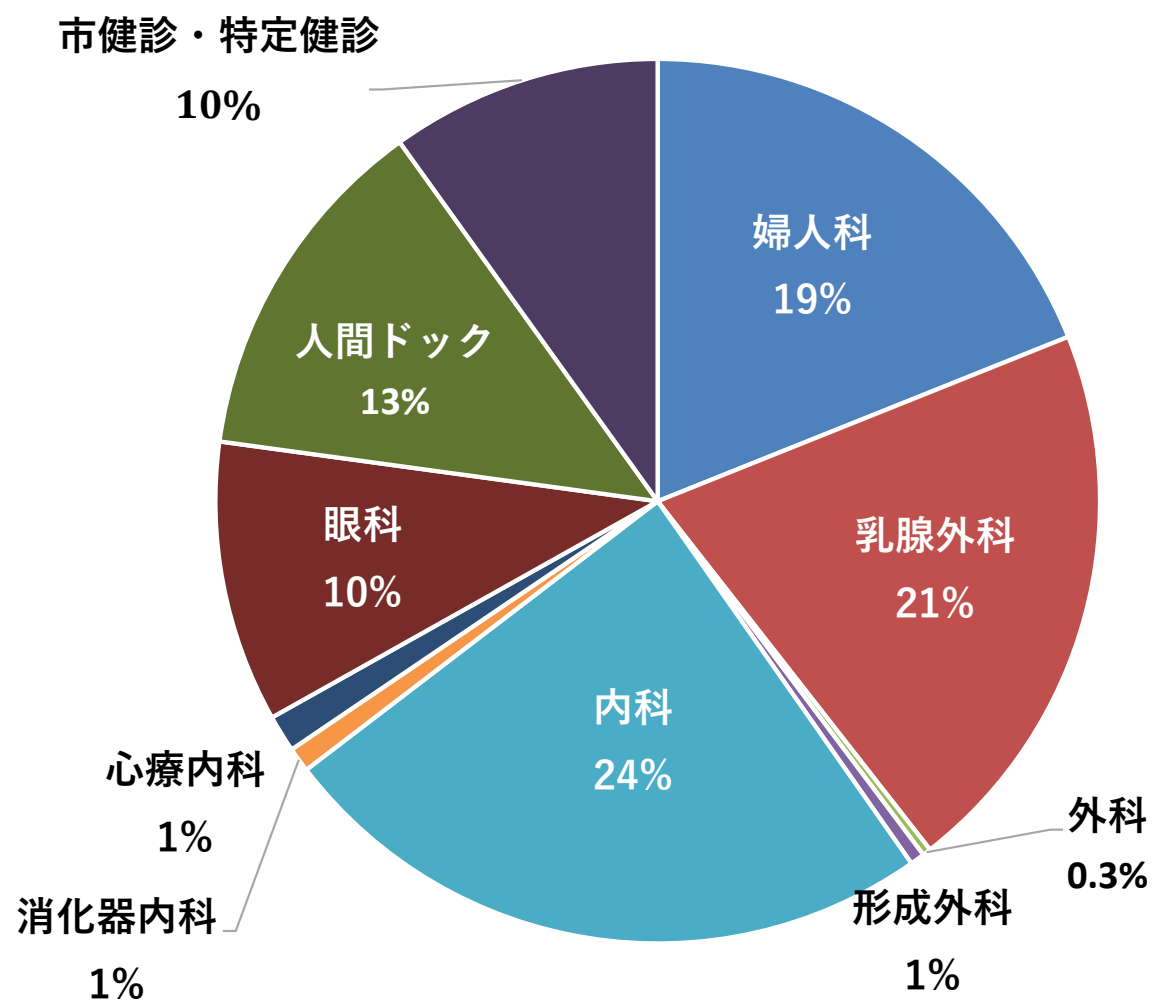
性別



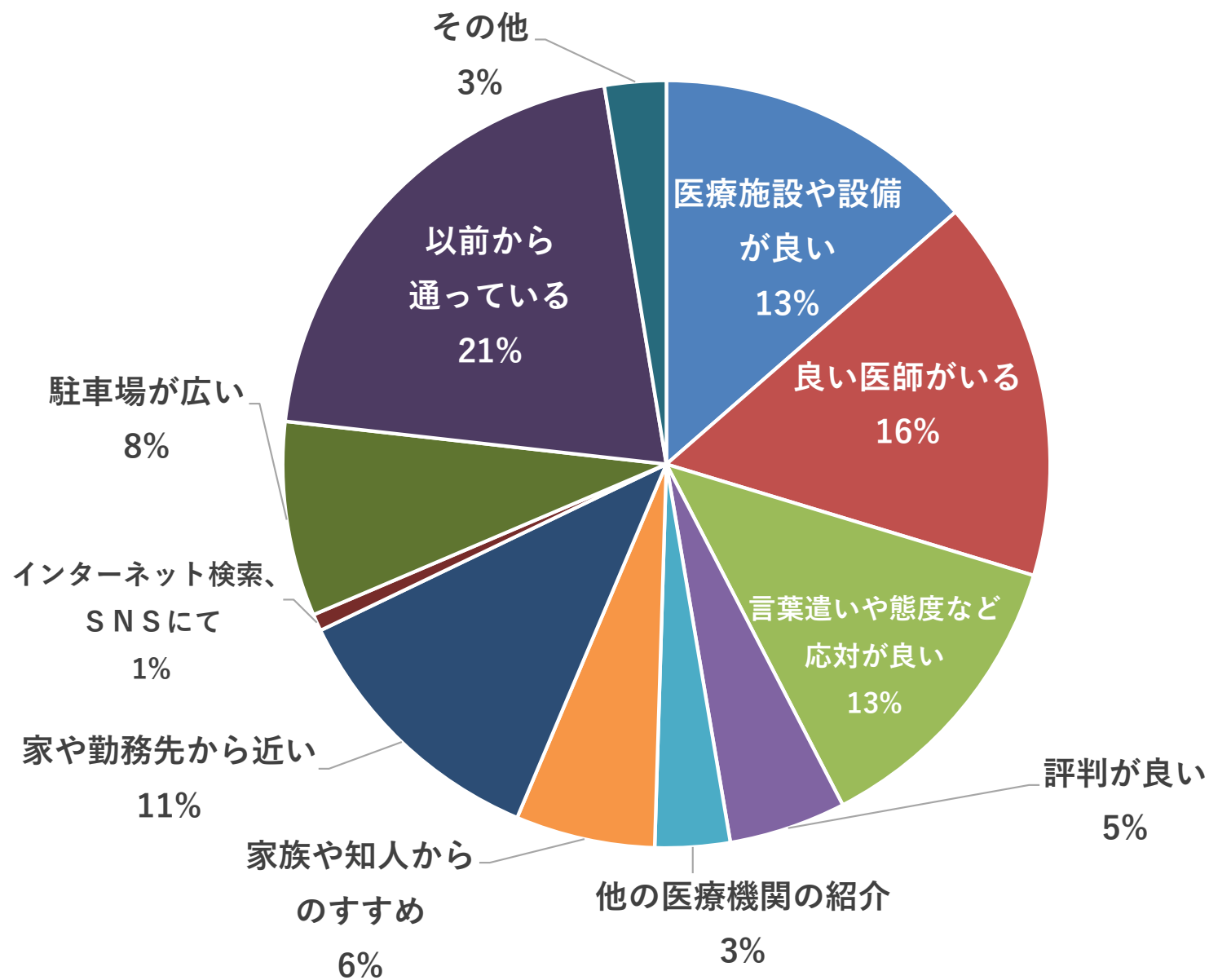
年齢



診療科

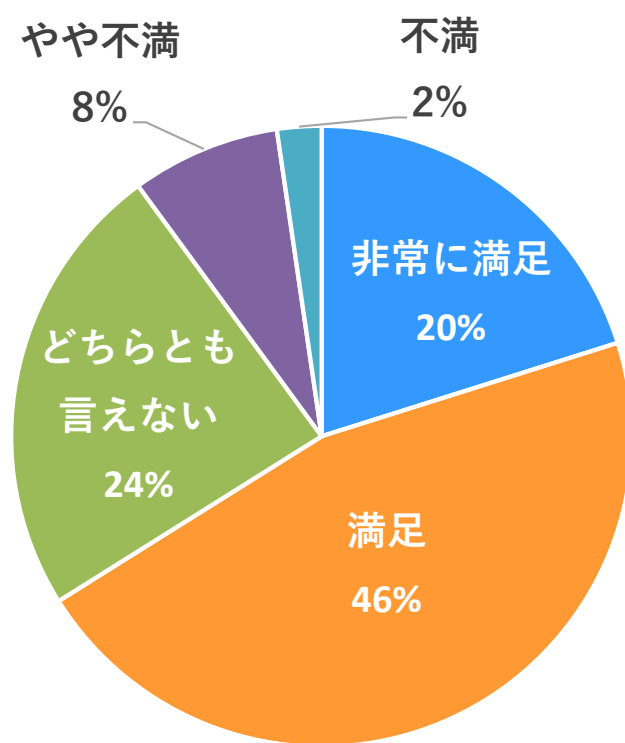


当院を選んだ理由

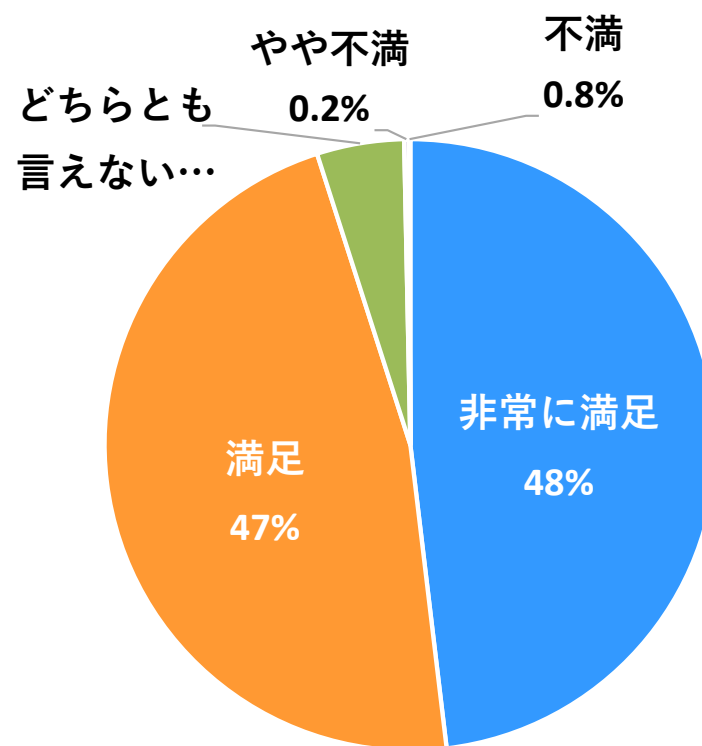


医師の診察について

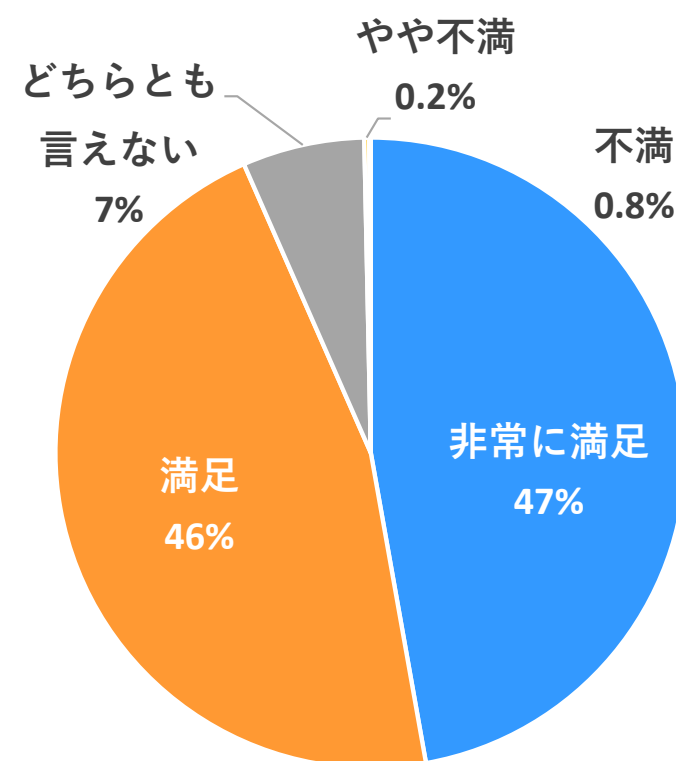
診察までの待ち時間



言葉遣い・態度・身だしなみ

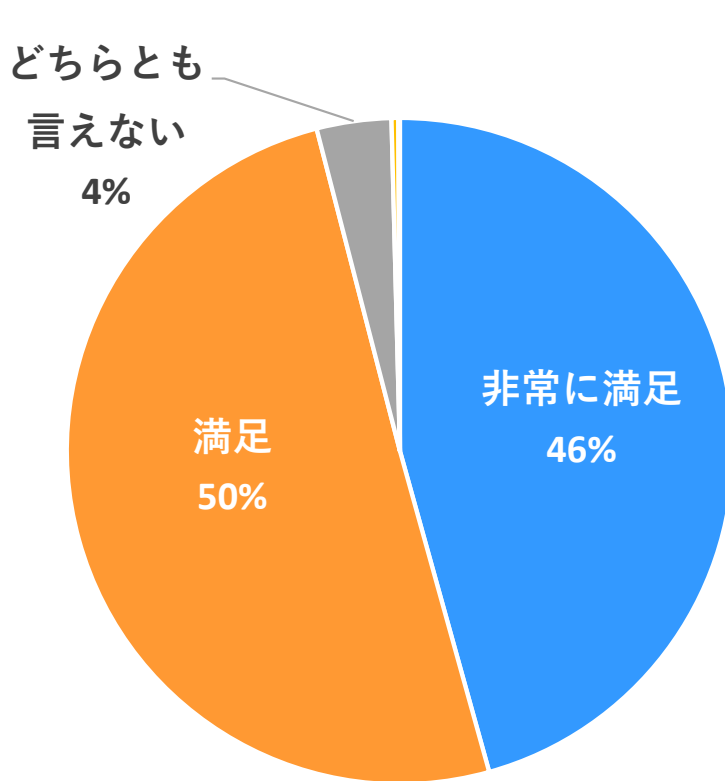


医師の説明

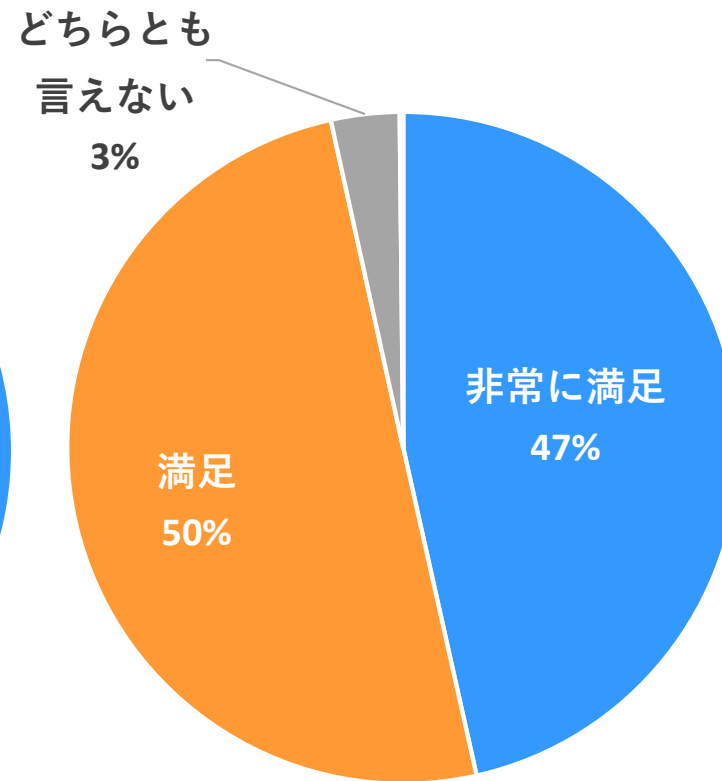


医師以外の医療スタッフについて

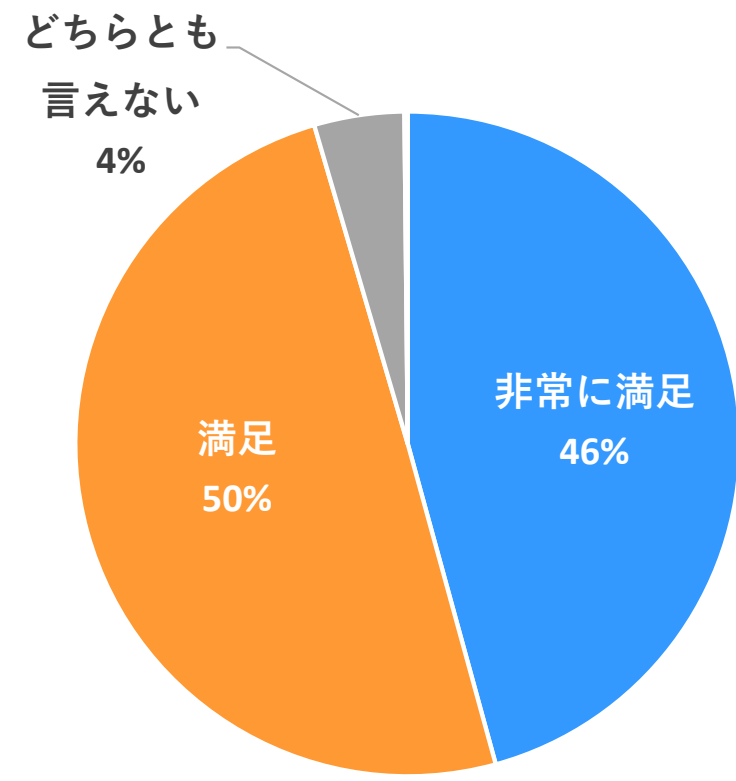
話しやすい雰囲気



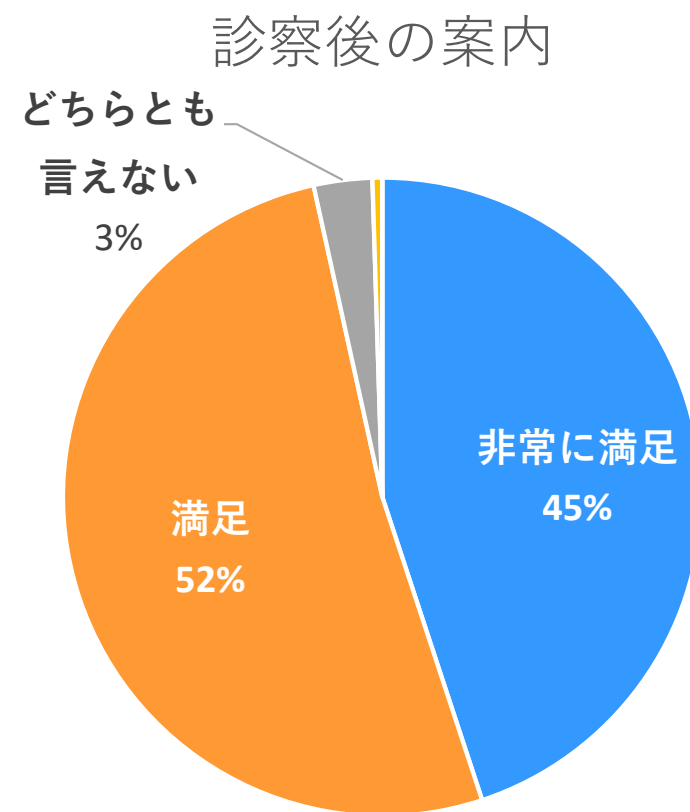
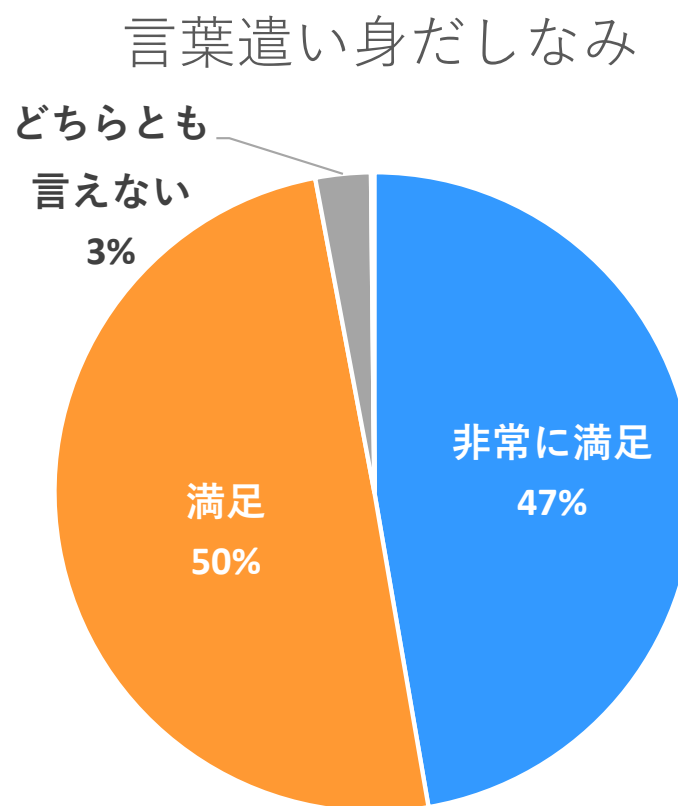
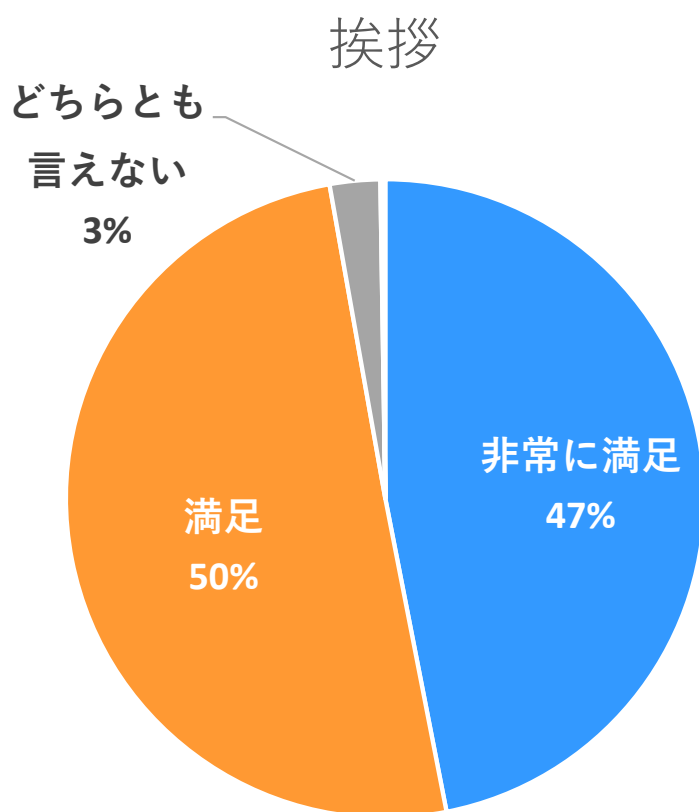
身だしなみ言葉遣い



説明

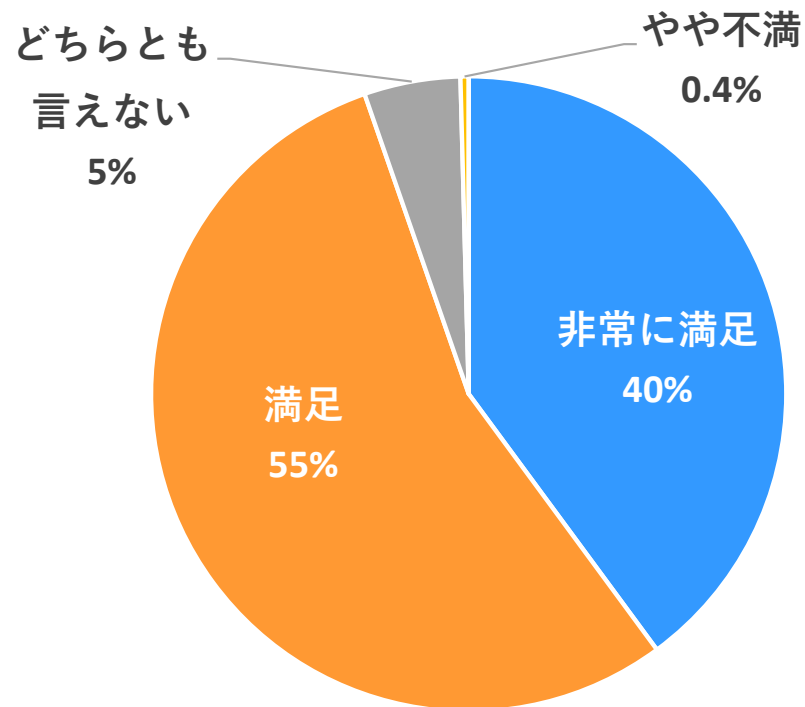


事務スタッフの対応について

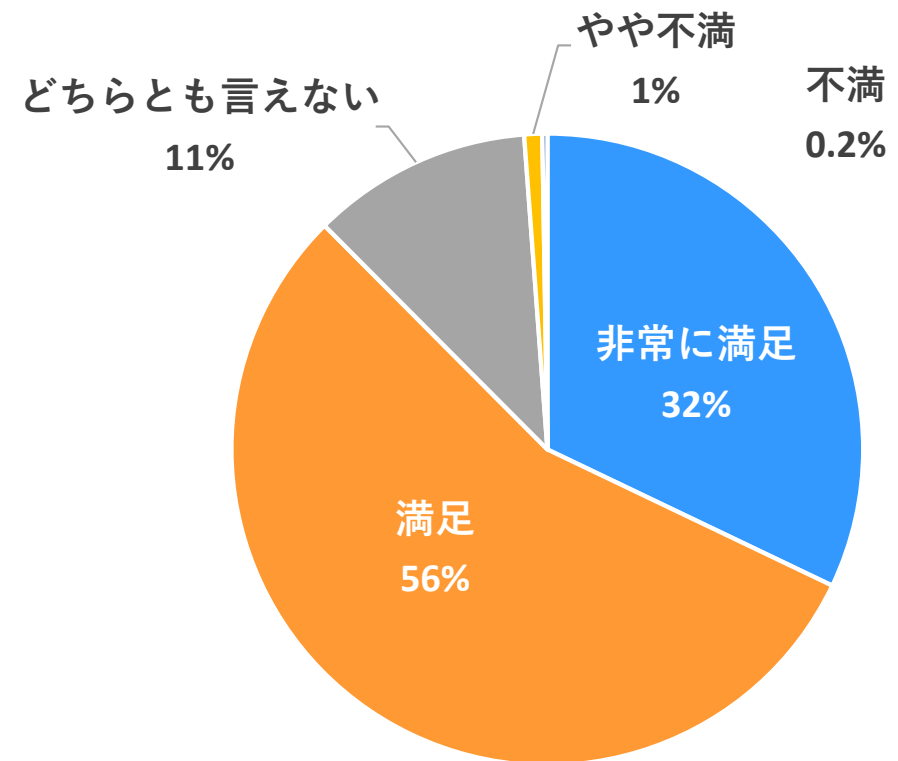


受付及び会計窓口について

総合受付の対応

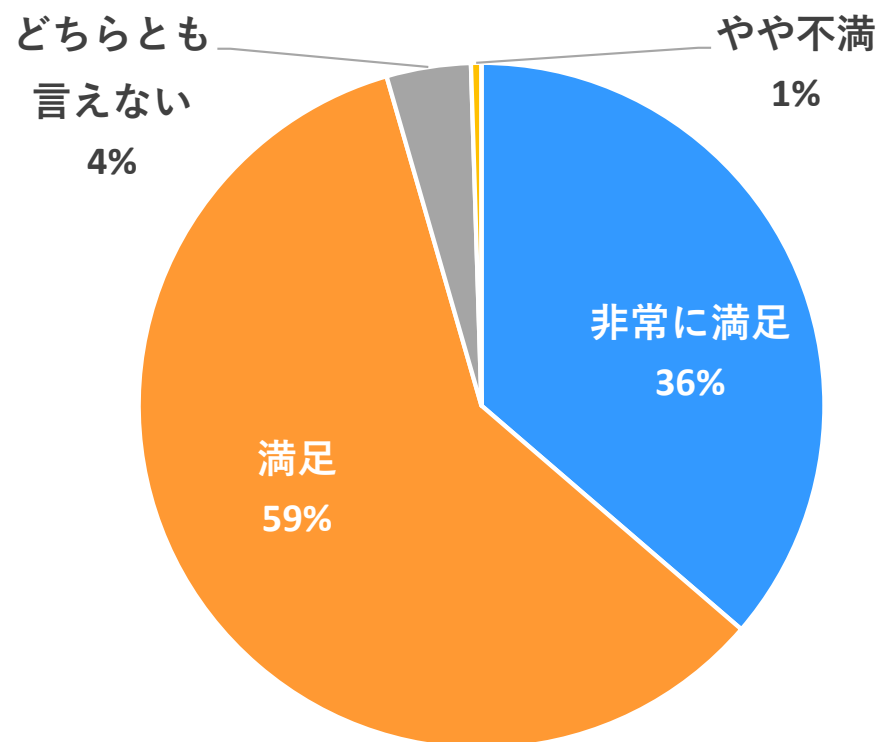


会計までの待ち時間の長さ

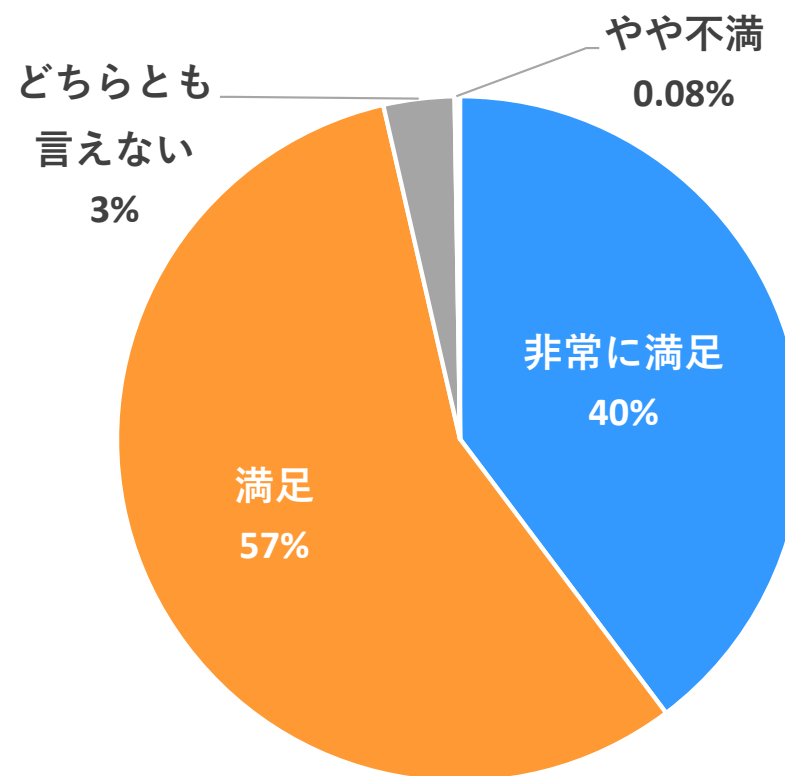


施設、設備について

案内表示のわかりやすさ



院内の清掃



全般的なことに関して

プライバシーへの配慮

どちらとも
言えない

5%

やや不満

0.2%

非常に満足

40%

満足

55%

今後も当院を利用したいか

どちらとも
言えない

1%

まあしたい

37%

是非したい

62%

他の方に紹介したいか

どちらとも
言えない

10%

まあしたい

40%

是非したい

50%

余りした
くない

0.3%

その他、ご意見

診療について

先生がとても感じよく、説明もしっかりしてくださるので手術・入院・通院とできています。こちらに来てよかったです。	婦人科
質問にも丁寧に答えて下さり、いつも安心して診察していただいています。ありがとうございます。	婦人科
急の予約でも早く対応してくださって良かったです。ありがとうございました	婦人科
伊賀先生、お世話になりました。先生のお陰で、数値の悪い箇所が発見出来ました。早期発見で治療出来ます。ありがとうございました。	婦人科
ドッグなどで重複検査を省いていただくなど対応して下さい助かっております。	婦人科
薬が切れたが診察の予約が取れなくて困っていた際に、お薬のみの処方をして頂きとても助かりました！	婦人科
今後ともよろしくお願いします。	婦人科
いつも診てくださりありがとうございます。今後とも何卒よろしく申し上げます。	婦人科

診療について

もう少し予約がとりやすくしてほしい	婦人科
薬の関係で定期的に通うことになっていますが、次の予約を取るのに時間の予約が取れなくて毎回待ち時間が長すぎるのをどうにかしてもらいたい。その枠だけでも何枠か空けておいて貰えたら待ち時間も少しは軽減されるのかなと思いました。	婦人科
予約の時間帯が広いのももう少し狭めてほしい。土曜日も予約制にしてほしい	婦人科
今回の医師は良かったが、人によっては扉も閉めずに大声で話す人もいる。腸にエコーを入れたが、手を拭くものも欲しかった（お尻だけでなし）	婦人科
毎年乳ガン検診と子宮ガン検診を受けています。とてもよい先生ときれいな病院、スタッフのていねいな対応に感謝しています。	婦人科 乳腺外科
医師、看護師の方、スキル、対応 全てに満足しています。	婦人科 乳腺外科
2年前のマンモグラフィーは左脇骨があたって痛かったですが今回は全然痛くなく快きでした。子宮がん検診 2年前は男性の先生で痛みをこらえてましたが今回は女性の先生で、たくさん調べてくださり痛みもそれほどでもなくとてもよかったです。どの先生もわかりやすい説明でした。乳がん検診はもっと丁寧にやってほしかったです あっという間に終わった前はミリ単位での触診でした。	婦人科 市健診

診療について

診察前に記載していた内容を一部診察してもらえなかったのがショックでした	婦人科 内科
土曜日の予約がとりづらいようなので、直近でも取れるようになると助かります。	婦人科 形成外科
いつも今田先生にお世話になっております。 先生はいつも優しく、丁寧で本当に良くしていただきありがとうございます。 いつもありがとうございます。	乳腺外科
いつもありがとうございます	乳腺外科
優しくしてくださってありがとうございます。	乳腺外科
いつもお世話になっております！ありがとうございます。これからもよろしくお願いします！	乳腺外科
以前までは木曜日にできていた婦人科の子宮癌検診（先生の診察）が無くなったとの事で、休みの兼ね合いが取れず他院を探さざるを得なくなり大変残念です。	乳腺外科

診療について

相談しやすくてよかった。	乳腺外科 眼科
いつもお世話になっております。ありがとうございます。	内科
安心して通院しています。	内科
いつもていねいに接してくださってありがとうございます。	内科
担当医がよく変わるのが困る	内科
眼科の検査の時とても親切だった	眼科
形成外科の診療が2週間に一度なので回数を増やしてもらえたらありがたいと思いました。	形成外科
胃カメラの際、看護師さんも医師も不安な気持ちに寄り添って下さってとても安心感が有りました。お礼を伝えたいです。	人間ドック
お世話になりました。ありがとうございました。	人間ドック

待ち時間について

設備も整っており本当に素敵なクリニックなので、患者が多くなるのもよく分かりますが、毎回予約しているのに数十分から数時間待たされます。患者数が多い分、予約時間にきちんと診察していただけるようなシステムの工夫が必要だと思います。	婦人科
待ち時間は長かったのに、診察は体調に変化はないとしても、1分も経たず終了。過去の診察では「あなたは何で来てるの？」と治療目的も忘れられているし、待ち時間なんだったのだろう？と悲しくなります。	婦人科
受付をしてか診察までに一時間以上待った。自分より後の番号の人が次々呼ばれるのが理解できなかった	婦人科
診察後かるてを受け取るまでの時間が少し長いです。前は20分くらい待ったし、今回も15分くらい待ちました。10分くらいだとありがたいです。会計の待ち時間はスムーズでした。	婦人科
予約電話のAI対応は、時間をかなり長く取られた上、その後に届くショートメールの内容に誤りもあったため、あまり意味をなしていないと感じた。仕事の合間に素早く予約したいという思いもあり、とても残念だった。	婦人科
以前より待ち時間少なくスムーズでした。名前の代わりに番号になっていて婦人科では特にありがたかったです。乳腺外科・マンモの声かけが丁寧で親切でした。	婦人科 乳腺外科

待ち時間について

予約していても、待ち時間が長い事がある。受付した時にでも、待ち時間が長くなりそうと教えてもらいたい。	乳腺外科
全体的にもう少しスムーズに進んでいけたらなお良し	乳腺外科
検査終了し、再度医師の所見を受けるまでの待ち時間が長かったが、医師がほかの診療の為遅れるとの説明をして下さり、待ち時間を不満に感じることはありませんでした。	乳腺外科
診察までの待ち時間は仕方がないと思います。丁寧に診て貰えるので待ちます	乳腺外科
あまり混雑がなく子供連れだったけど人ごみに入ることも、ぐずるほど待つこともなくありがたかった。	内科
30分おきの予約なので30分以内で終わりたい	眼科

案内・説明について

番号呼び出しは、すぐに反応できなくて緊張する。スタッフさんは、マニュアル通りで事務的な感じ。	婦人科
呼び出し番号の案内が他の人の呼び出し番号と重なって聞こえにくいことがあるので、困る時がある。	乳腺外科
2階での待ち時間で、診察番号の呼び出しが聞き取りにくい。	内科
みなさん とても丁寧に接してくださっているのですが・・・歳をとり 高い音が聞こえにくいです。指示の声かけは ゆっくり低めの声でしていただくとありがたいです。	人間ドック
朝8：30に予約し会計終わったのは12：30 カメラの前に1時間以上待たせるなら説明の1つでもしてほしい。とてもしんどく冷房も効きすぎていて寒く今回の検診はとても不満でした。	人間ドック
番号で呼ばれるのは余り良い気持ちではない。	市健診 特定健診
番号は発音がわかりにくいときあり	

プライバシーについて

番号で呼び出し　すごくいいと思います	婦人科
プライバシーの配慮で番号で呼ばれるのが慣れない。予約がもっと先まで出来ると助かる（忘れてしまうため）	婦人科
今回久しぶりに来た。順番がきたら番号で呼ばれプライバシーの上で良い	乳腺外科
番号呼出しは良いと思います。（プライバシー）	内科
番号札の呼び出し等　大変良いと思いました。	眼科 市健診
番号で呼ばれるのはとてもよい。内視鏡で待っている際、受付の方が大きい声で患者さんの話をされていたのが聞こえてきた。	人間ドック
呼び出しを名前から番号にしたのは良いと思います。胃カメラの事後で…	人間ドック

接遇について

いつも丁寧な対応をしていただいて雰囲気の良い病院と感じております。ありがとうございます。	婦人科
とても対応が良く満足しているので知り合いにも紹介したい	婦人科 乳腺外科
とても来やすい病院です。20年くらい通院しています。スタッフの方の教育が行き届いていると思います。色々助けていただきました。	婦人科 眼科
スタッフの質の良さにいつも感謝しています。病気に寄り添ってくださりありがとうございます	乳腺外科
予約なしに受診したにも関わらず、丁寧な対応をしていただきました	乳腺外科
中央病院婦人科と乳腺外科を受診しましたが 今までに受診したどの病院より 先生をはじめ看護師さんや受付の方々 全ての方は親切で優しく 言葉使いも丁寧で嫌な思いをすることが ありません。パンフレットなど 置いてあったり壁に貼ってあるのも「こんな治療方もあるんだなぁ〜とか こうなったらそこを受診したらいいんだなぁ」って 思え勉強にもなり安心して 見させて頂いています。	乳腺外科
皆さんとても感じが良く、病院の雰囲気としては、良いと感じました	乳腺外科

接遇について

いつも先生やスタッフの方が非常に丁寧で安心して通わせていただいています。ありがとうございます。中央病院に入院したときも、涙が出るくらいやさしくしていただきました。	乳腺外科
マンモグラフィー室の対応がとてもよかった。安心して受けれました。	乳腺外科
どの科に行ってもスタッフのみなさまの対応がすばらしくて、ドキドキしている私もおちつてきます。いつもありがとうございます。	乳腺外科
一階受付の方は対応は良いのだけれど、いつも隣の方と話していて、近づくまで離れず、何となく話しかけ辛い。 2階以上の受付スタッフ、医師、ナースの方はどの方もととても丁寧に接していて、安心出来る。ナーバスになりがちな女性疾患でも、不安感は軽減する。患者を大切に接しているのが良くわかります。知り合いにも勧めれる病院です。 今後も寄り添うを大切に、居心地の良い病院でありますよう。ありがとうございました。	乳腺外科
会計時のスタッフの私語が目立つ	乳腺外科
半年前、採血検査で子供に話しかけるような言葉遣いの看護師さんがいらっしゃいました。話す内容や接し方は全く問題なかったのですが、どうしたのかしらとずっと思っていました。本日はそのようなこともなく、どの部署のかからのすごく丁寧に良かったです。	内科

接遇について

内科2F受付担当前田さんの対応にいつもよくしてもらっています。ありがとうございます。	内科
もう30年以上通院していますが、いつも同じ感じで接してくださり感謝です。 ありがとうございます。	診療内科
いつも丁寧に対応して頂き感謝です	眼科
いつも感じのいい対応でありがとうございます。番号札呼出しで個人情報への配慮が感じられました。	人間ドック
3階で採血などをしてくださった藤原さんがとても感じがよくて見習いたいと思うお客様対応でした。 ありがとうございました。	人間ドック
皆さんとても優しく対応してくださり安心して検査を受けることができました。ありがとうございます。	人間ドック
マスクを忘れたので伝えると1枚いただけました。ありがとうございました。	人間ドック
受付の対応が親切でした。健診日を間違えてしまったのですが、来所日に健診を受けることができて助かりました。	市健診

接遇について

今回市の検診でマンモグラフィと肝炎検査をしました、マンモグラフィをして下さったメガネをかけた女性がとても感じも良く、指示もわかりやすく全く痛くありませんでした!他院でしたときは高圧的な態度な上に痛かったです…今回して下さったあの方が居るなら是非通い続けたいです。4階の乳腺外来の受付の方もとても親切で分かりやすかったです。次回も是非セントラルクリニックにお願いしたいと思います。ありがとうございました。	市健診 特定健診
久しぶりの利用だったため4Fに上がった時場所が不安でしたが、声をかけていただき解消されました。	市健診 特定健診
院内もきれいで皆さん（スタッフの方）親切です。また、利用したいと思います。	市健診 特定健診
スタッフの方の笑顔がすてきでリラックスできました	
先生をはじめスタッフの方の対応がいつも丁寧なので通院していても気持ちいいです（表現が合っているかわかりませんが）	
何度か電話で検診のことを問い合わせました。電話の対応が雑だったり、やたらと待たせて、よくわからない返答だったりするのが残念でした。検診の問い合わせの電話がとてもつながりにくく、何回もかけなおしました。	

設備・清掃について

トイレは使用していませんが、全体の清掃は良いと思います。

婦人科

若い人は2階や3階へ移動して待ち時間をあまり感じずに過ごすことができるが高齢者はいろんなところへ行ったり来たりするのは大変なんじゃないかと思う

市健診
特定健診

ご要望について

評判がよく、患者さんが多いので仕方ないことですが 予約が取れない。	婦人科
朝 9～10時の採血時スタッフが1名の時があります。患者さんが10人ぐらいお待ちなっていることが多いのでスタッフを増やしてスムーズに採血が流れるように望みます。よろしくお願いします	婦人科 内科
いつもお世話になっています。AIでの電話受付がまだあまり良くないように思います。	乳腺外科
予約の時にAIが登場して、全く話が通じず時間ばかりがすぎて2回ほどチャレンジしましたが、結局成立せず。予約を取りに病院へ出向きました。使いものにならないAIはやめてください。	乳腺外科
女性用トイレの便座の消毒液がない	内科
薬のデータを薬局に送付してもらいたい。待ち時間短縮のため。	内科
人によって朝の開ける時間が多少変わる場合がある	
今日の様な雨天の日雨傘入れビニール袋が欲しい。今までに二回傘が盗難に会いました。	

ご要望について

トイレにペーパータオルがあるとよい	人間ドック
バリウムが衣服にこぼれたらと心配でした（着替えがない）	人間ドック

その他

半年以上前ですが、婦人科待合室で誰も呼びだしが無いのに、50代くらいの男性が婦人科の診察室に進んで行って、診察室前の前で待合に向かって歩いてた看護師と鉢合ってしばらく双方立ち止まり、男性は待合に戻りました。なんだったのでしょうか？内診室を覗きたい不審者かと思いましたが、その場で婦人科受付に伝えれず、一階の相互受付に伝えました。その日は婦人科に年配男性が数人いた記憶です。患者の付き添いだったら一緒に問診室に初めから入りますよね。とりあえず気になったのでここに書いています。	婦人科
感謝よ 	乳腺外科
入院中のごはんがとてもおいしかった	乳腺外科
室内の広さは適当で混雑を感じない。明るく適温で、利用しやすい。	乳腺外科 市健診
good!	内科
診察券を出して受付したとき、他の方の名前で受付票が出てきてびっくりしました	内科
全く問題ありません。OK	内科

その他

いつもお世話になっていてありがとうございます。引き続き通院させていただきます。	診療内科
静かな雰囲気満足	眼科
最近会計が機械に替わったり、患者の指名を呼ぶ代わりに番号で呼ぶ方式に替えたりされているがそのメリット（機械導入のコスト、番号票発行の機械・紙代の費用対効果の検討が大事と思う）	眼科
人間ドック後のご飯がおいしい	人間ドック
今回はまだ食事をしていないが、毎年健診時の食事に変化が欲しいです	人間ドック
健診の問診票が簡素化されていてとてもよかった。記入しやすかった	市健診
住居から病院までが遠い（赤磐市）なので少し不便を感じる	