

# 2025年度 JR仙台病院患者満足度調査アンケート実施報告

2026年2月9日  
JR仙台病院 サービス品質推進委員会

○2025年11～12月に実施しました外来患者さんの満足度調査にご協力くださった方々に心より御礼申し上げます。ありがとうございました。  
皆様からいただいた評価及びご意見を今後のサービス向上に活かしてまいります。  
調査結果の概要を以下に報告させていただきます。

## ■アンケート調査概要

- ・調査期間：2025年11月10日（月）～2025年12月26日（金）
- ・調査方法：QRコード読み取り、WEBアンケートにて回答  
院内専用ブース用紙記載にて回答
- ・回答数：799名（QRコード：642名、用紙回答：157名）

## ■設問内容

### ※患者さんについて

問1：来院状況

問2：性別

問3：年齢

問4：受診された診療科

問5：回答者属性

### ※受付及び会計窓口について

問6：受付スタッフの応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

問7：会計スタッフの応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

問8：会計の待ち時間はいかがでしたか。

### ※医師の診察について

問9：診察までの待ち時間はいかがでしたか。

問10：医師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

問11：検査結果や病状、治療内容などの説明はいかがでしたか。

問12：お薬の飲み方や注意事項に関する説明はいかがでしたか。

### ※看護師（採血室も含む）の応対について

問13：話し易い雰囲気をもっていましたか。

問14：看護師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

### ※画像診断（レントゲン、MRI、CT等）について

問15：放射線技師の画像撮影・検査に関する説明は十分でしたか。

問16：画像撮影・検査中の放射線技師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

### ※生理機能検査（心電図、超音波等）について

問17：検査技師の検査に関する説明は十分でしたか。

問18：検査中の検査技師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

### ※リハビリについて

問19：療法士の治療内容は十分でしたか。

問20：訓練中の療法士の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。

### ※施設・設備について

問21：院内の案内表示・掲示物はいかがでしたか。

問22：院内の清掃はいきとどいてましたか。

### ※病院全体の医療について

問23：家族や知人に紹介できる病院ですか。

問24：全体的な当院の満足度を5段階で評価してください。

### ※その他、ご希望等について

問25：当院へのご意見など（自由記載欄）

### 患者満足度調査へのご協力について

-みなさまのご意見をお聞かせください!

本アンケートは、当院が患者さんに、より一層充実した医療サービスを提供させていただくために実施していますので、アンケート調査にご協力ををお願いいたします。

ご意見・ご要望・感想などぜひ率直なご意見をお聞かせください！

アンケート期間 2025年11月10日（月）～12月26日（金）

#### ■回答方法

・QRコードを読み取り、回答をお願いします。

用紙での回答希望の場合は1階エントランス

ホール自動販売機付近に設置しております。



●所要時間は約5分（選択式の簡単なアンケートです）

●アンケートは匿名回答、サインインは必要ありません。

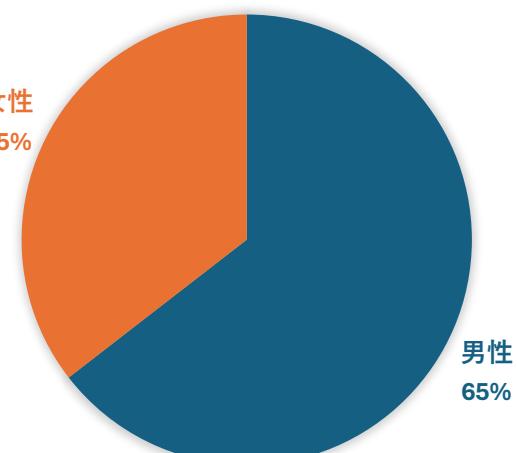
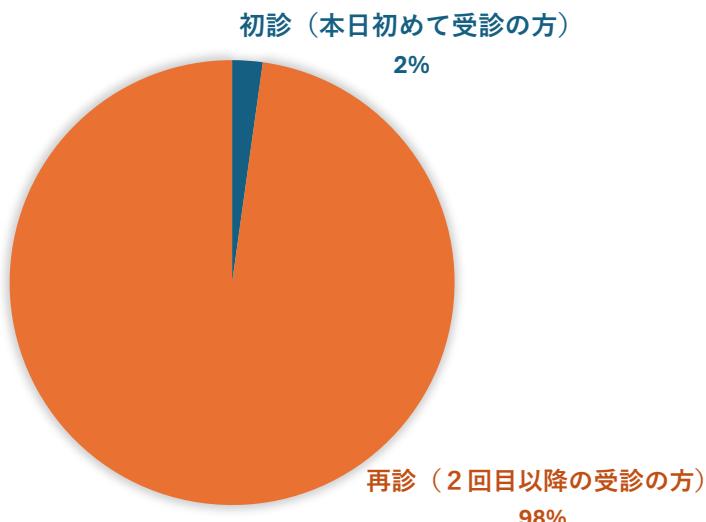
●個別の返事はできかねますので予めご了承ください。



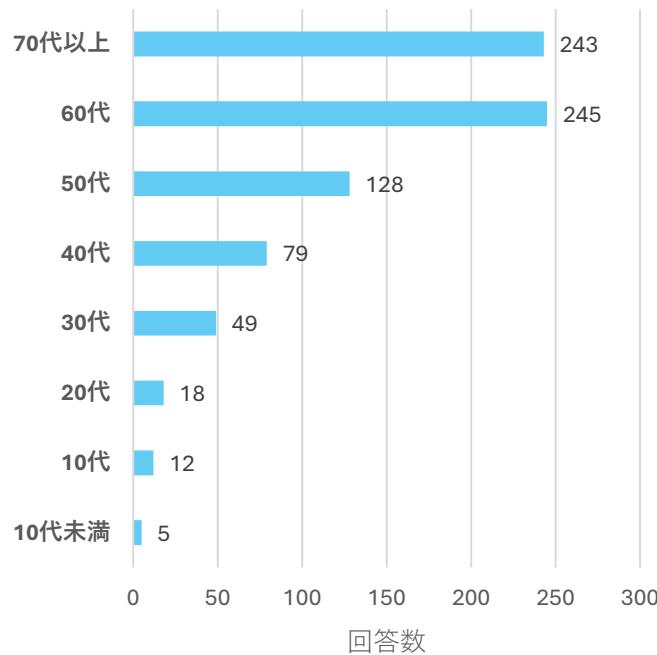
## ※患者さんについて

問1：来院状況（回答：770名）

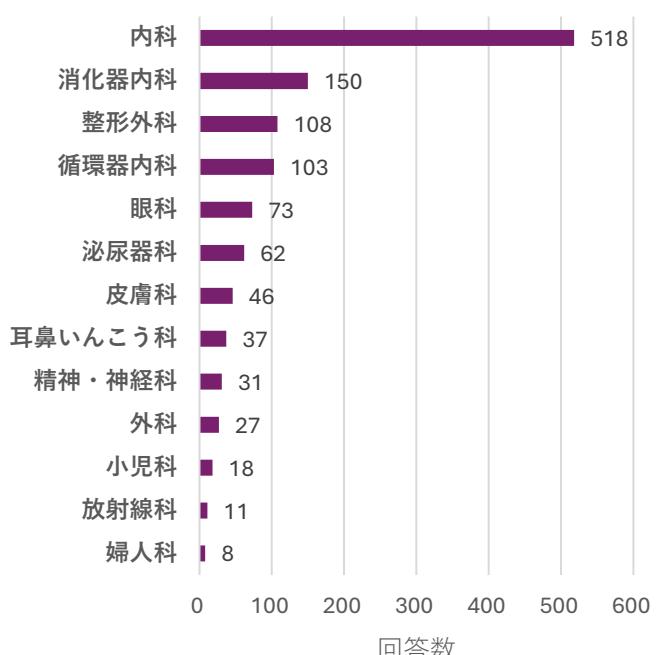
問2：性別（回答：634名）



問3：年齢（回答：779名）



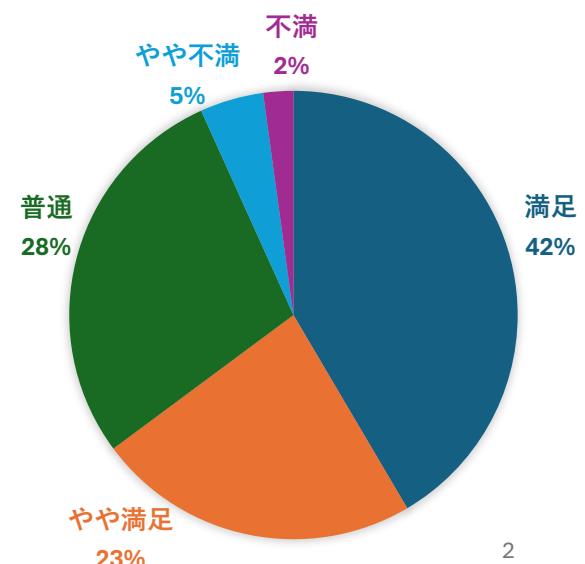
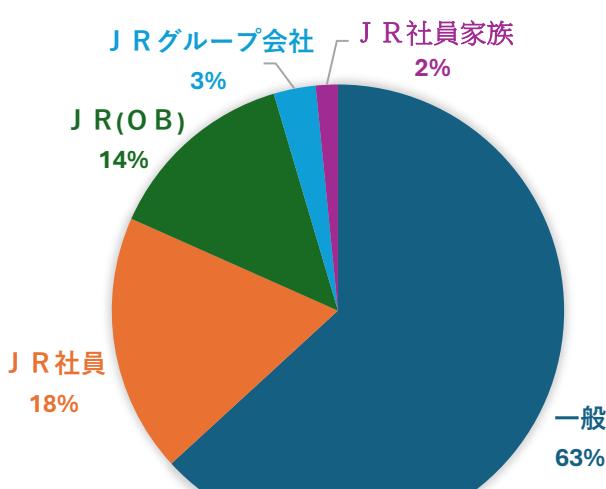
問4：受診された診療科  
(回答：785名(延1,192診療科))



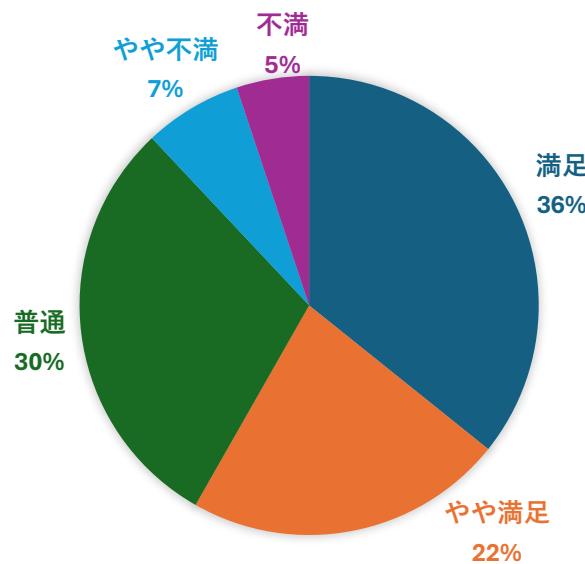
問5：回答者属性（回答：698名）

## ※受付及び会計窓口について

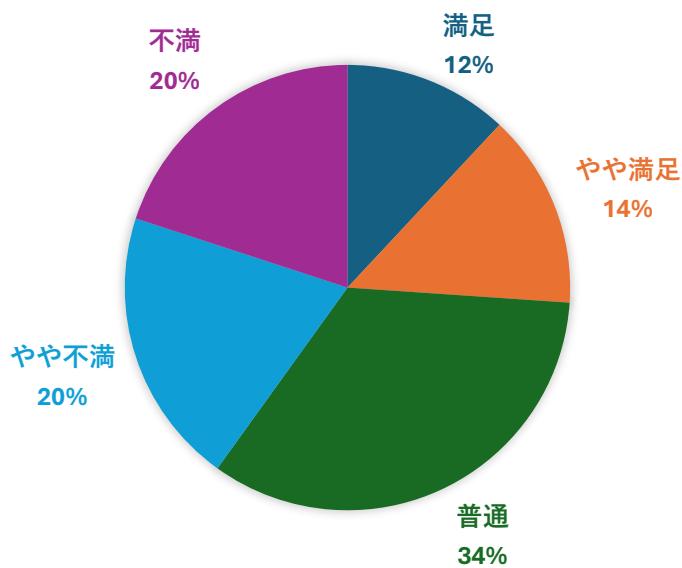
問6：受付スタッフの応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。  
(回答：785名)



問7：会計スタッフの応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。  
(回答：783名)

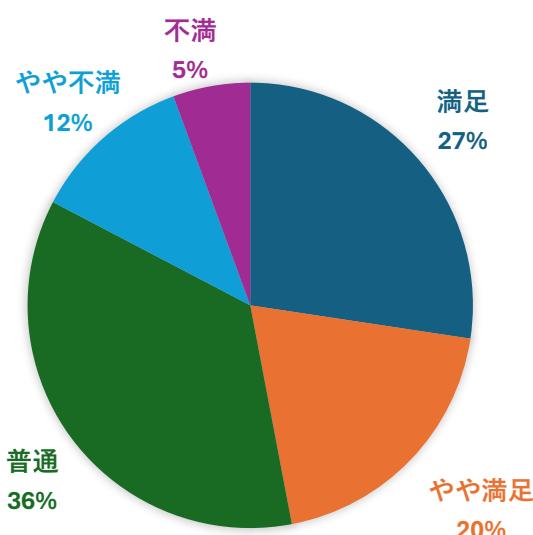


問8：会計の待ち時間はいかがでしたか。  
(回答：786名)

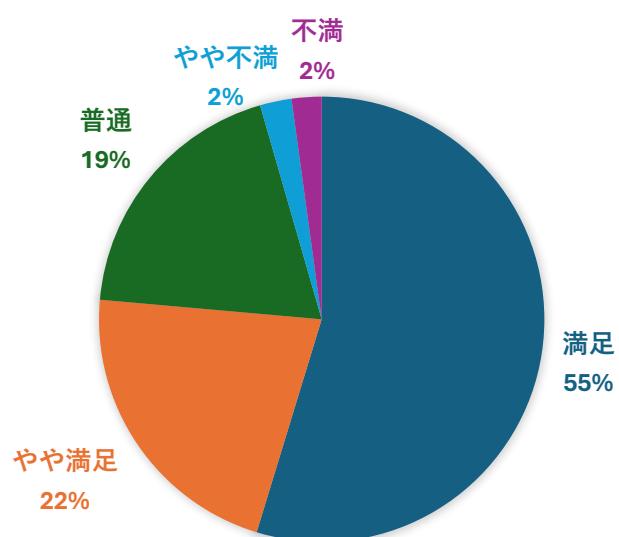


#### ※医師の診察について

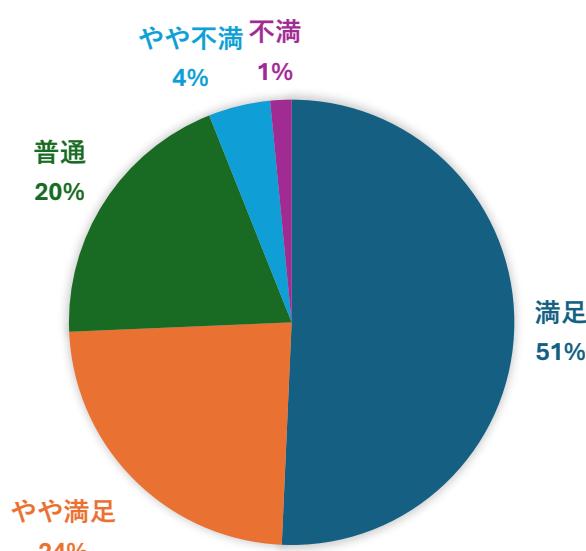
問9：診察までの待ち時間はいかがでしたか。  
(回答：785名)



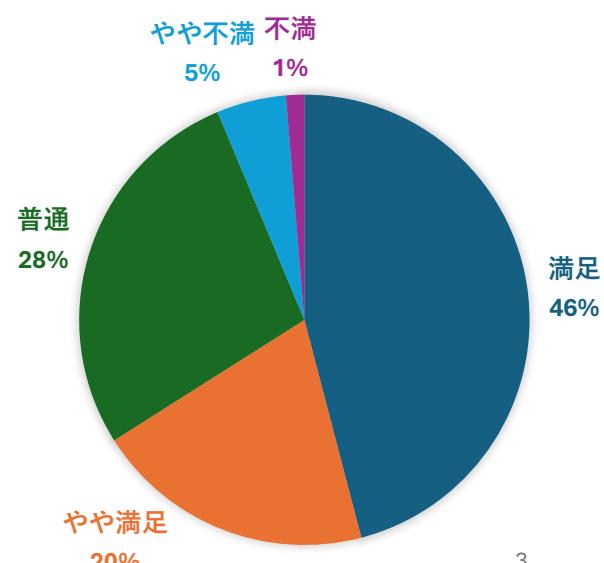
問10：医師の応対（言葉づかい、態度）  
身だしなみはいかがでしたか。  
(回答：784名)



問11：検査結果や病状、治療内容などの説明はいかがでしたか。（回答：779名）

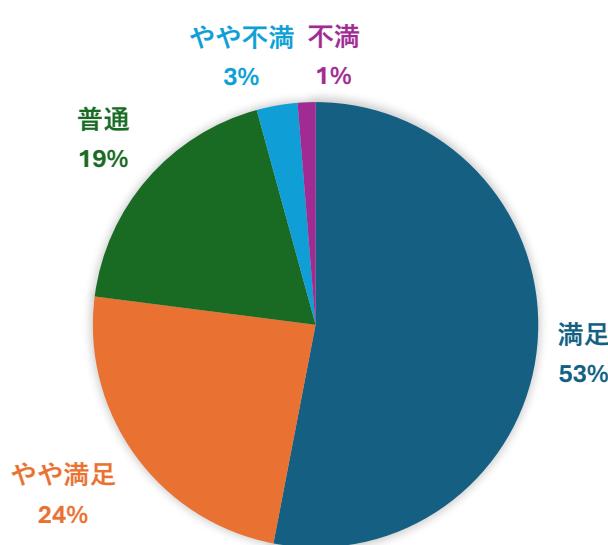


問12：お薬の飲み方や注意事項に関する説明はいかがでしたか。（回答：762名）



### ※看護師（採血室も含む）の応対について

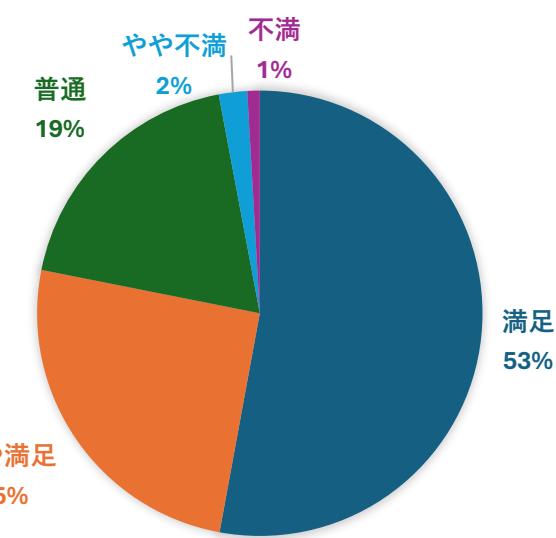
問13：話し易い雰囲気をもっていましたか。  
(回答：775名)



問14：看護師の応対（言葉づかい、態度）

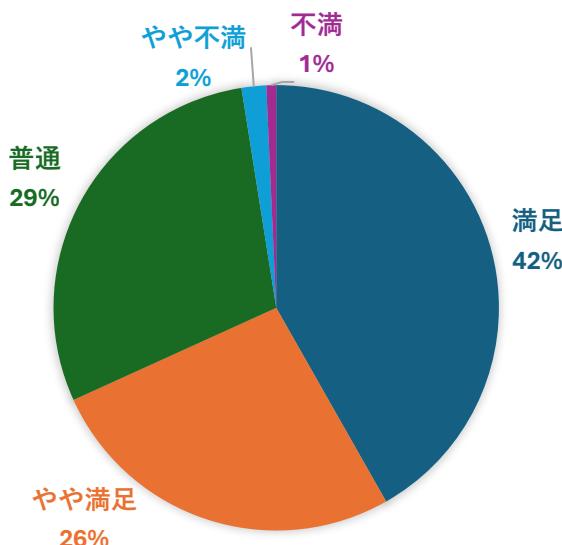
身だしなみはいかがでしたか。

(回答：777名)

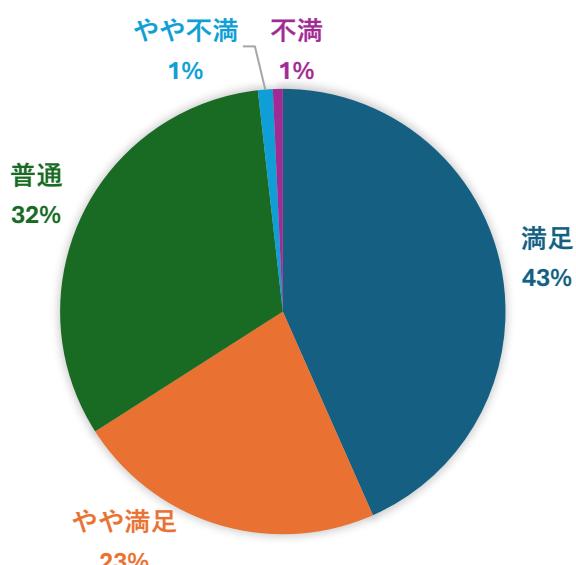


### ※画像診断（レントゲン、MRI、CT等）について

問15：放射線技師の画像撮影・検査に関する説明は十分でしたか。（回答：280名）

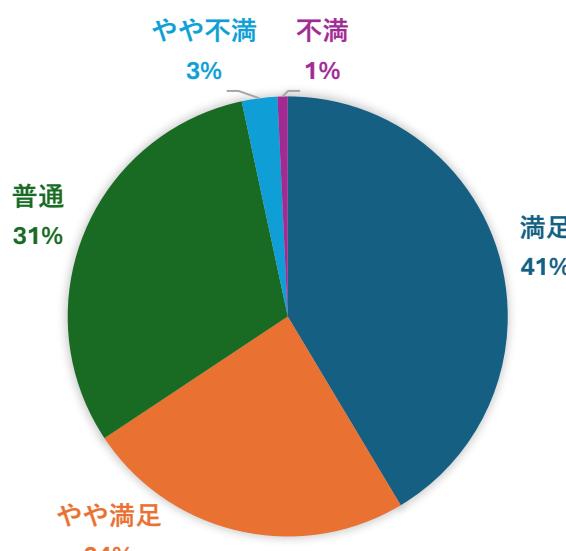


問16：画像撮影・検査中の放射線技師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。（回答：279名）

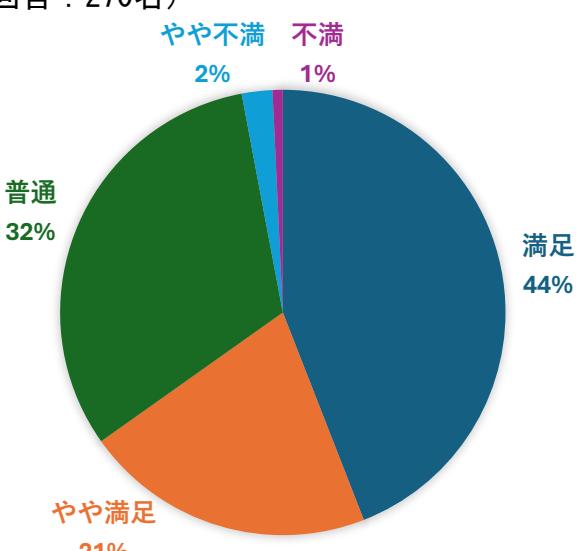


### ※生理機能検査（心電図、超音波等）について

問17：検査技師の検査に関する説明は十分でしたか。（回答：268名）

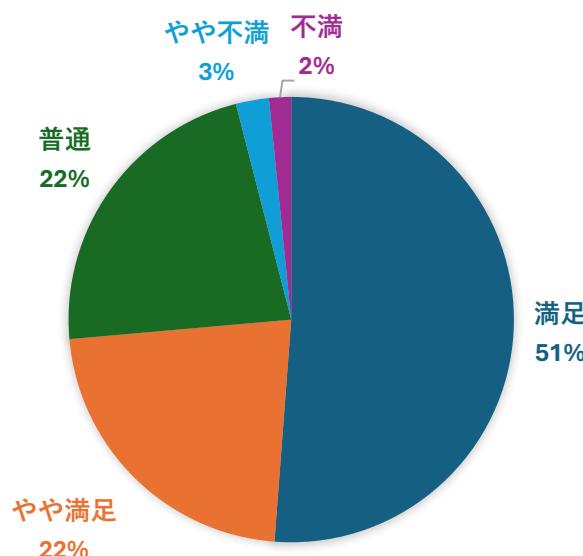


問18：検査中の検査技師の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。（回答：270名）

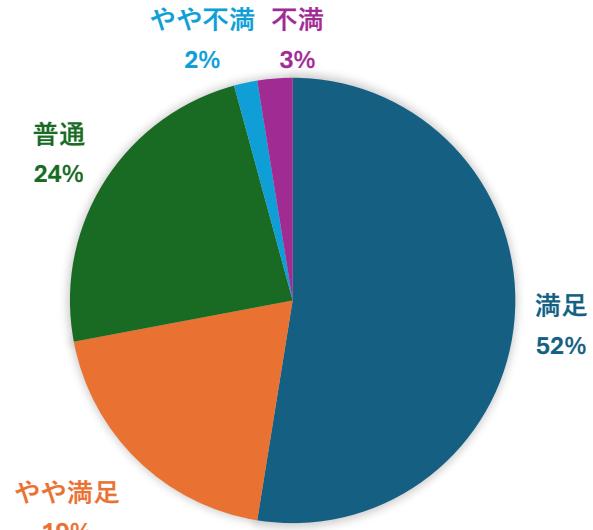


## ※リハビリについて

問19：療法士の治療内容は十分でしたか。  
(回答：125名)

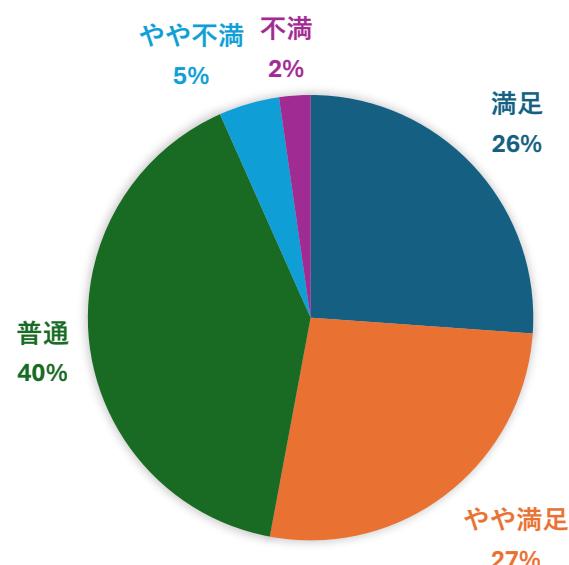


問20：訓練中の療法士の応対（言葉づかい、態度）身だしなみはいかがでしたか。  
(回答：118名)

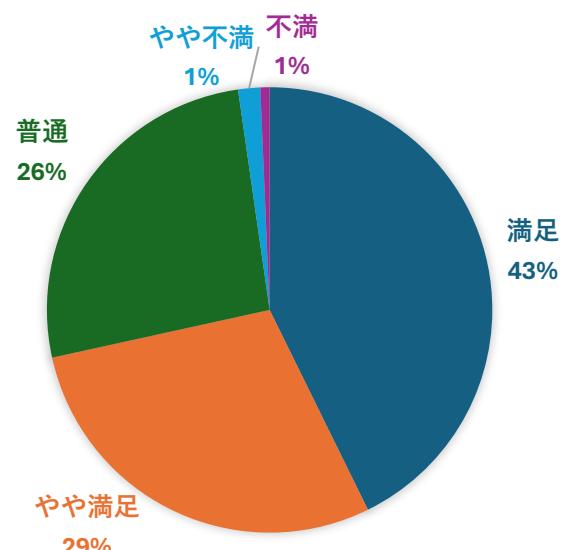


## ※施設・設備について

問21：院内の案内表示・掲示物はいかがでしたか。(回答：750名)

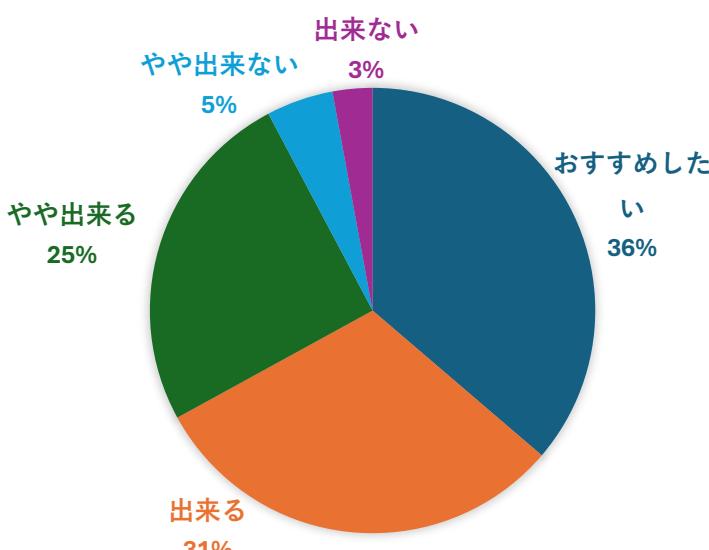


問22：院内の清掃はいきとどいてましたか。  
(回答：749名)

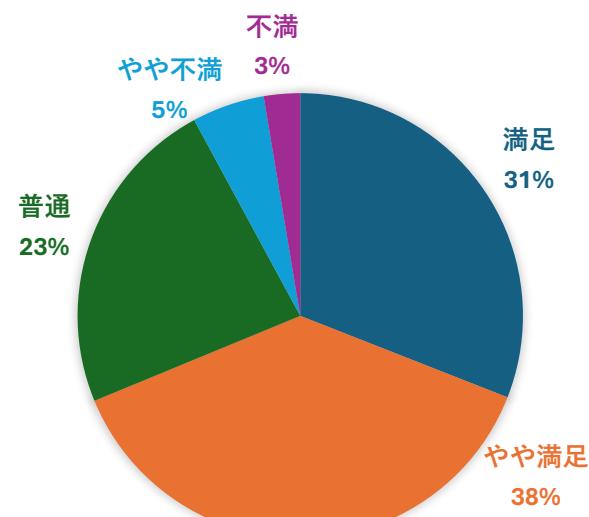


## ※病院全体の医療について

問23：家族や知人に紹介できる病院ですか。  
(回答：761名)

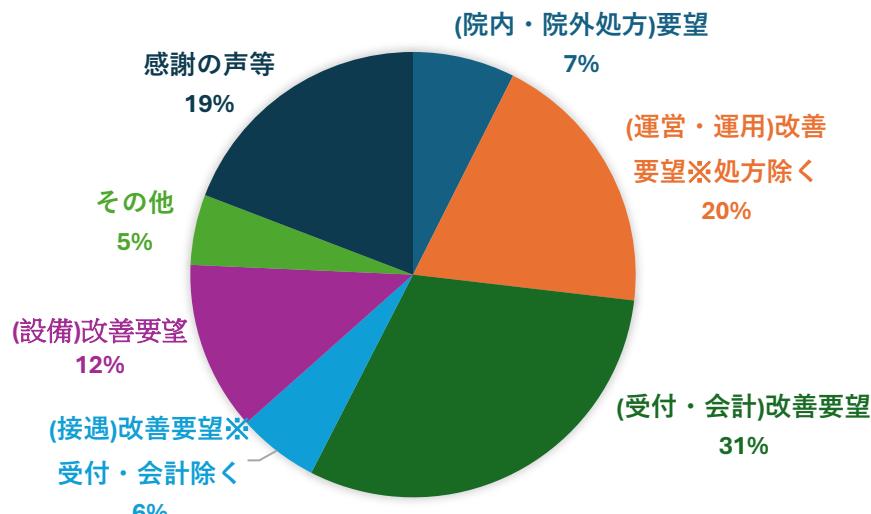


問24：全体的な当院の満足度を5段階で評価してください。(回答：759名)



## ※その他、ご希望等について

問25：当院へのご意見など（自由記載欄）（回答：391名）



## ※当院へのご意見など（自由記載欄）【一部抜粋】

| 主なご意見（原文ママ）   | 区分    |
|---|-------|
| 会計時は、もう少し、待ち時間を短くして欲しいです。   | 会計・受付 |
| 会計窓口の保険証の提出の案内がよく分からぬ   | 会計・受付 |
| もう少しスマーズな会計で有ったら、更に良いと思います。   | 会計・受付 |
| ・ネットで予約ができると助かると思った   | 運営・運用 |
| 計算に時間がかかる。ウイークデイ休診を入れて<br>土・日も診察してほしい。  | 運営・運用 |
| 患者の症状をしっかり聞いて、理解できる回答をしてほしい、不安な症状の解消する事や状態に応じて更に検査をするなど、安心できる医師、病院、かかりつけ病院であってほしいと願います                      | 運営・運用 |
| 患者のQOLを考え診察、治療の柔軟な対応に感謝しています。これからも宜しくお願いします。  | 感謝の声  |
| 全体的に雰囲気が柔らかく、各々の部署の方も親切かつ丁寧で緊張せずに受診できます。医師説明もきちんと分かり易く安心できます  | 感謝の声  |
| 医師の説明がとても詳しく患者の立場に立った説明でした、不安でしたがとても安心して帰れました。<br>看護師さんがとても優しく接して下さいます<br>診療で疲れた時本当に癒されました。JR病院の看護師さんは最高です。 | 感謝の声  |
| 国の施策とはいえ院内薬局が無くなったのは少し残念です。   | 院内外処方 |
| 院内薬局を復活させてほしい。  | 院内外処方 |
| 血圧、握力、体重等が自由に測定できる場所があれば良い  | 設備    |
| 飲食のできるスペースがもう少し欲しい。たまにやるコンサートが楽しみ   | 設備    |
| 駐車場をもう少し増やして欲しい。<br>受付番号をもう少しわかりやすくして欲しい。<br>他の病院より、全体的に対応は親切だと思います。  | 設備    |

## ※患者満足度調査へのご協力に対する御礼について

この度は、2025年度JR仙台病院患者満足度調査にご協力いただき、心より御礼申し上げます。患者さんから寄せられた声の一つひとつには、私たちが気づけなかった視点や、日々の励みとなる温かいお言葉が込められており、大変ありがとうございました。

いただいたご意見は、より質の高い医療、そして患者さんやご家族により寄り添う医療の実現に向けて、確実に生かしてまいります。今後も、患者さんにとって「通いやすく、相談しやすい病院」であり続けられるよう努めてまいります。

今回の調査では、当院の強みとともに、改善すべき点についても率直なご意見を多数頂戴しました。

特にご指摘の多かった

- (1) 待ち時間
- (2) 受付対応
- (3) 説明の分かりやすさ

については、すでに改善に向けた取り組みを開始しております。

今後も、患者さんの声を確かな改善につなげられるよう、職員一同努力してまいります。引き続き、皆さまのご意見をお寄せいただければ幸いです。

2026年2月9日

JR仙台病院  
院長 石岡千加史

