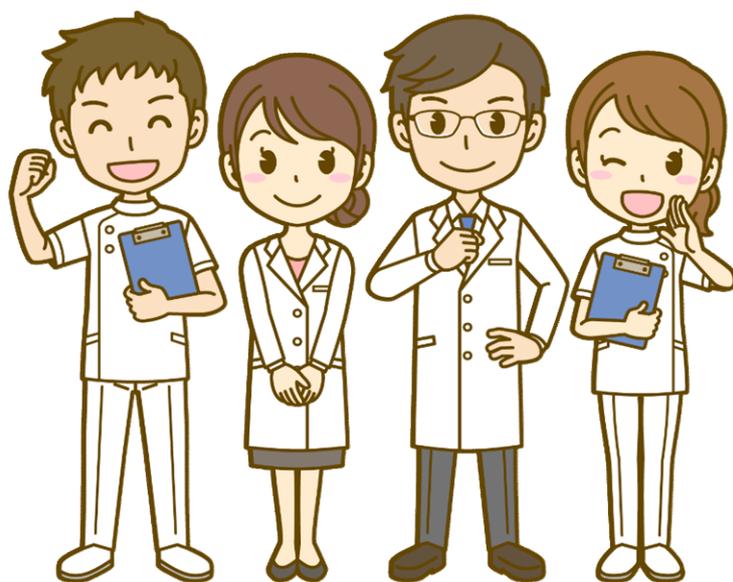


令和6年度
患者満足度調査 結果報告書



あかびら市立病院

はじめに

この度、あかびら市立病院では、患者様とそのご家族の皆様を対象に、医療環境や病院スタッフの接遇などに対するご意見やご要望をお聞きし、さらなるサービス等の向上につなげるため、「患者満足度調査」を実施いたしました。

今回の調査は、令和7年3月1日から31日までの1か月間にわたり実施し、合計327名の方からご回答をいただきました。

また、結果については、回答が偏らないようにするため、病院スタッフによる代理記入は行いませんでした。

患者様とそのご家族の皆様、大変お忙しいところ本アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

この結果を十分に踏まえ、これからの当院の診療体制やサービス面等のさらなる向上と改善につなげてまいりたいと存じます。

令和7年5月

あかびら市立病院
病院長 渡部 公祥

調査目的

当院を診療している外来、入院患者を対象に調査を実施し、当院全体や各部署の対応等の印象や各施設の不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

調査方法

- ◆ 外来患者 … 診察を終えた患者様に対してアンケートを会計から手渡しし、設置された記入台（1 F エントランス）で記載し回収箱に投函、透析患者様には手渡しし、控室の回収箱に投函
- ◆ 入院患者 … 各病棟にて入院患者へアンケートを配付し、設置された回収箱（2 F 病棟デイルーム、3 F 病棟デイルーム）に投函

調査機関と回収数

- ◆ 調査期間 … 令和7年3月1日から3月31日まで
- ◆ 回収数 … 【外来患者】313名 【入院患者】14名 【合計】327名

質問項目

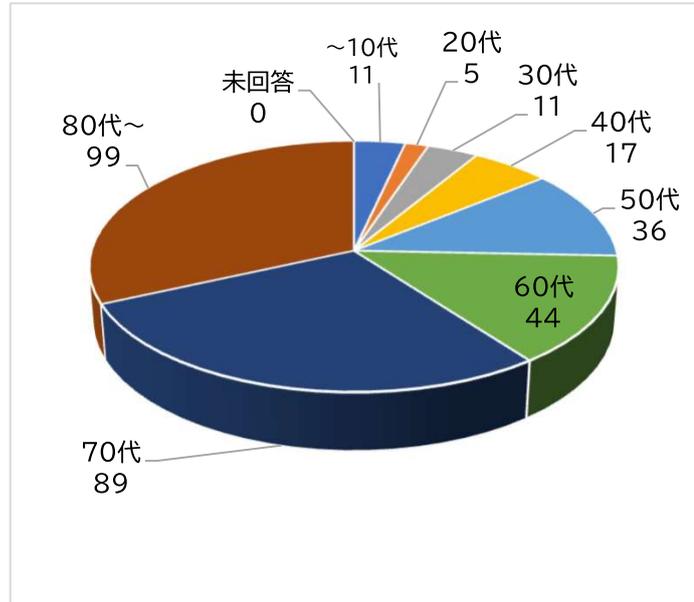
- ◆ 外来・入院共通
 - 1) 年齢
 - 2) 職員について
 - 3) 病院内の施設（売店・食堂・理容室等）に対する改善点
 - 4) 総合的評価と全体的なご意見
- ◆ 外来
 - 1) 受診科
 - 2) 受付から診察までの待ち時間
 - 3) 設備・施設について（トイレ・院内施設・案内表示）
 - 4) 当院を選んでいただいた理由
- ◆ 入院
 - 1) 設備・施設について（設定温度・食事内容・CSセット）

調査結果

◆年齢◆

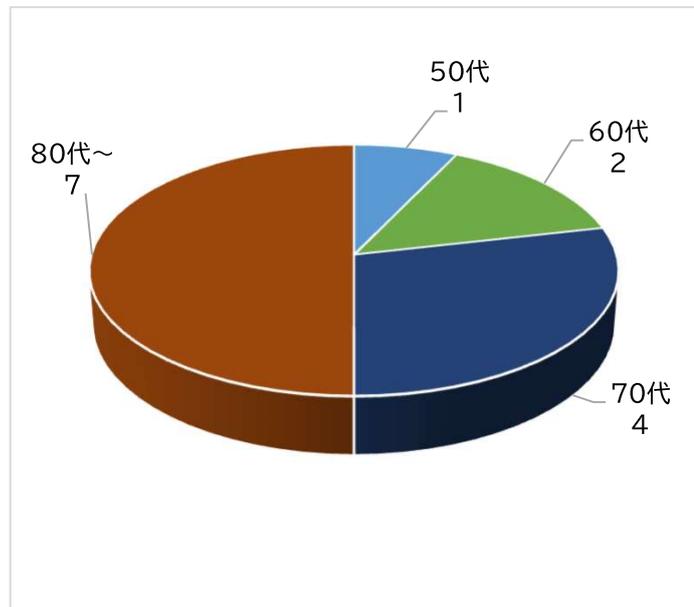
【外来】

年齢	対象者数	割合
～10代	11	3.5%
20代	5	1.6%
30代	11	3.5%
40代	17	5.4%
50代	36	11.5%
60代	44	14.1%
70代	89	28.5%
80代～	99	31.7%
未回答	0	0.0%
合計	312	100.0%



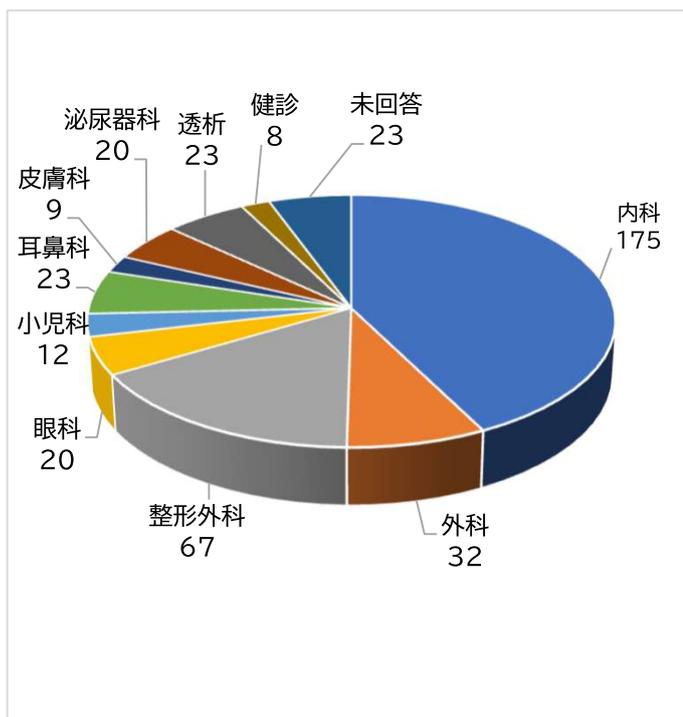
【入院】

年齢	対象者数	割合
～10代	0	0.0%
20代	0	0.0%
30代	0	0.0%
40代	0	0.0%
50代	1	7.1%
60代	2	14.3%
70代	4	28.6%
80代～	7	50.0%
未回答	0	0.0%
合計	14	100.0%



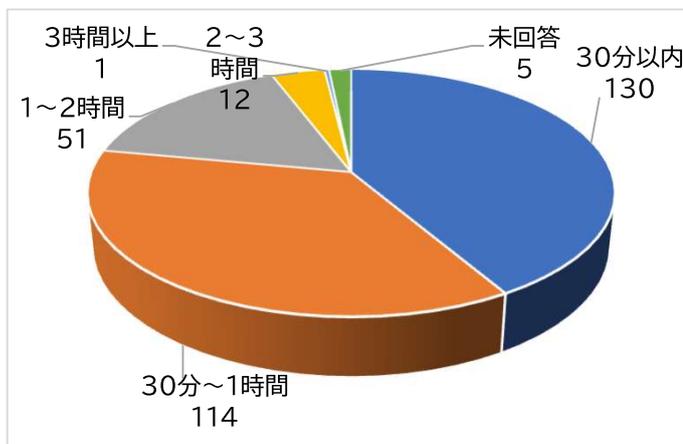
◆受診科（外来患者・複数回答あり）◆

年齢	対象者数	割合
内科	175	42.5%
外科	32	7.8%
整形外科	67	16.3%
眼科	20	4.9%
小児科	12	2.9%
耳鼻科	23	5.6%
皮膚科	9	2.2%
泌尿器科	20	4.9%
透析	23	5.6%
健診	8	1.9%
未回答	23	5.6%
合計	412	100.0%

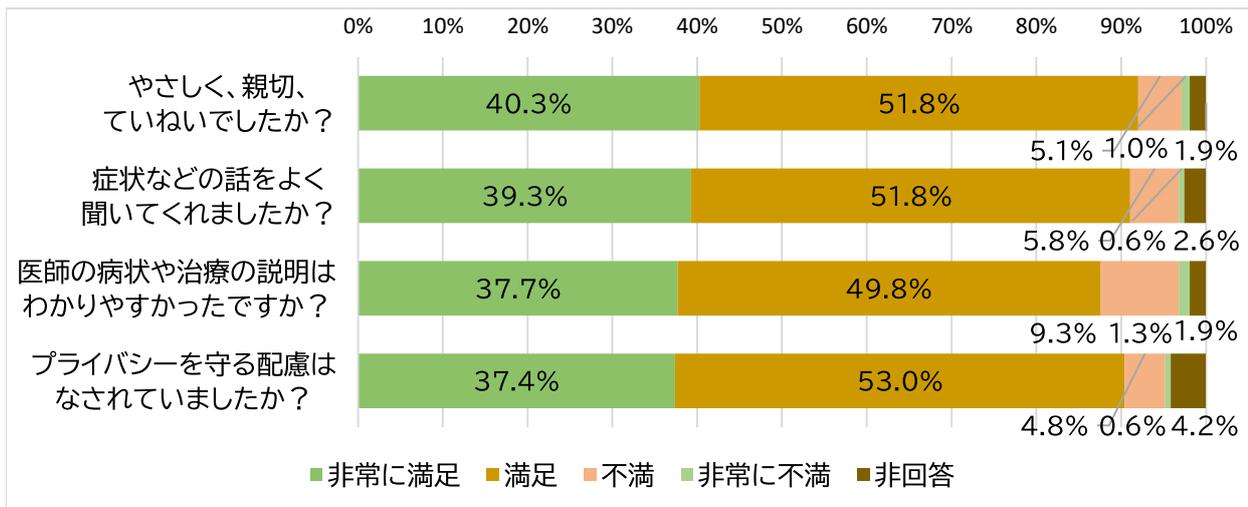


◆受付から診察までの待ち時間（外来患者）◆

年齢	対象者数	割合
30分以内	130	31.6%
30分～1時間	114	27.7%
1～2時間	51	12.4%
2～3時間	12	2.9%
3時間以上	1	0.2%
未回答	5	1.2%
合計	313	76.0%



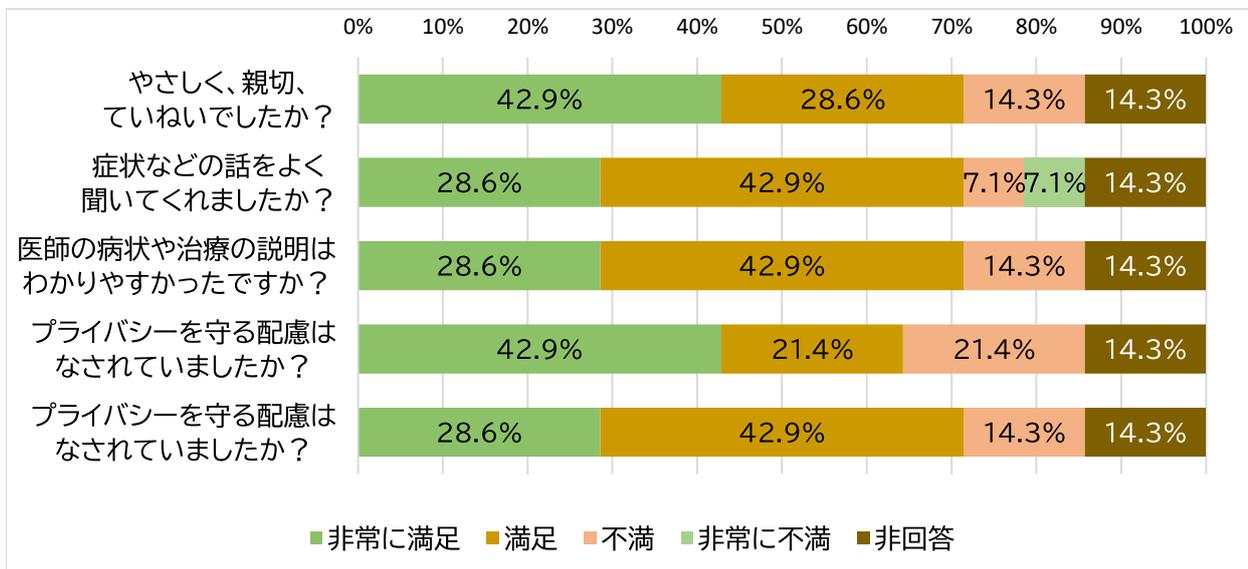
◆職員について（外来患者）◆



○結果○

医師の病状等の説明においては、「非常に満足」と「満足」の割合が9割を下回るほか、1割以上の患者様が不満を感じている結果となりました。一方、それ以外の設問については、「非常に満足」と「満足」の割合が9割を超える結果となり、前回調査時と概ね同様の結果となりました。

◆職員について（入院患者）◆



○結果○

未回答の割合が14%程度ありますが、それ以外は概ね「非常に満足」または「満足」という割合が多い結果となりましたが、「症状などの話をよく聞く」に「非常に不満」、「プライバシーを守る配慮」は他の設問に比べると、「不満」の割合が多い結果となりましたので、改善を図りたいと思います。

◆満足、または不満を感じた職種（外来患者・複数回答あり）◆

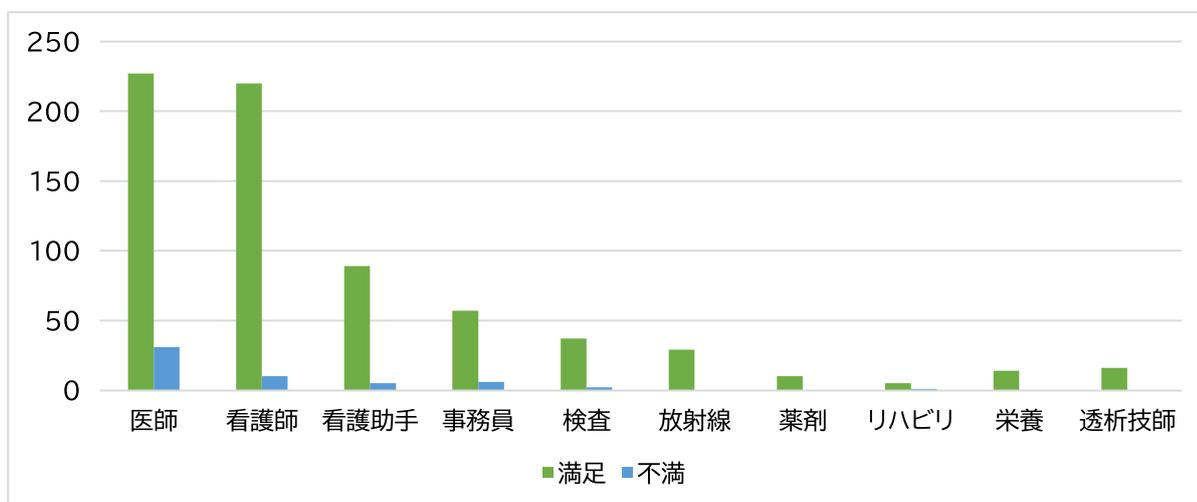


【満足と感じた職種】

職種	対象者数	割合
医師	227	30.5%
看護師	220	29.5%
看護助手	89	11.9%
事務員	57	7.7%
検査	37	5.0%
放射線	29	3.9%
薬剤	10	1.3%
リハビリ	5	0.7%
栄養	14	1.9%
透析技師	16	2.1%
未回答	41	5.5%
合計	745	100.0%

【不満と感じた職種】

職種	対象者数	割合
医師	31	9.6%
看護師	10	3.1%
看護助手	5	1.5%
事務員	6	1.9%
検査	2	0.6%
放射線	0	0.0%
薬剤	0	0.0%
リハビリ	1	0.3%
栄養	0	0.0%
透析技師	0	0.0%
未回答	269	83.0%
合計	324	100.0%



○結果○

満足と感じた職種は医師と看護師が最も多く、次いで看護助手や事務員等、受診する際に多く患者様と接する職種の割合が多い結果となった一方、不満を感じた職種も患者様と多く接する職種が上位を占めました。次ページの満足または不満を感じた理由を職員全員で共有し、安心して受診していただける対応を心がけたいと思います。

【満足と感じた理由】

- ▽ みなさんやさしくてよいです。
- ▽ 具体的な指示（が良かった。）
- ▽ 対応が丁寧でした。●●先生は赤平にいないといけない医者です。
- ▽ 説明が親切だった。（複数回答あり）
- ▽ 本来は整形と言われましたが外科医師に通してくれました。
- ▽ 他全職種～親身になって対応してくれます。
- ▽ 優しく話を聞いてくれる。（複数回答あり）
- ▽ 話し方（が良かった。）
- ▽ わかりやすい。
- ▽ 親切で家族的。
- ▽ 説明と処置をきちんとしてくれました。

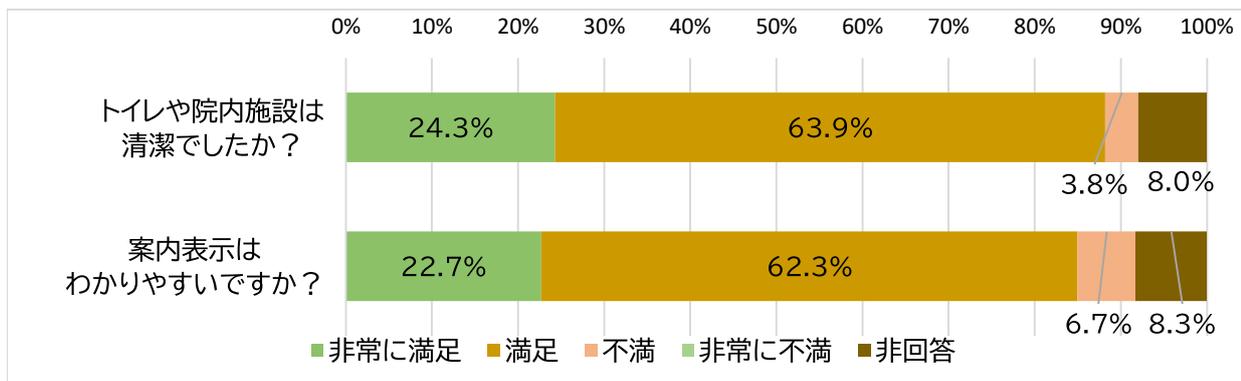
【不満と感じた理由】

- ▽ ふれてくれるなという様子、聞かない返事もしない。そもそもコンタクトをとる気があるのか疑問。
- ▽ 口悪い。●●医師は午後から検査に行ったにも関わらず話が通じなかった。事務員や●●医師の対応が良かった。一番聞きやすく、嫌な思いしなかった。生きがいをなくす言い方はやめてください。悩みが山ほどあります。
- ▽ 医師と看護師の暴言。
- ▽ ●●先生に（診療を）ボイコットされました。
- ▽ 説明をしてくれない。
- ▽ 順番をきいただけで冷めた返事をされた。
- ▽ 以前看護助手に不満があったが、改善されたかどうか。
- ▽ 今日初めてかかった医師が足くみして非常にえらそうでした。こわくてあまり症状を話せなかった。
- ▽ うつ病の自分に対して言葉がきつい。
- ▽ 手紙の返事を封筒に入れない。
- ▽ 大きな声で体重を聞かれる。配慮がない。
- ▽ 人を見て対応してる感じがする。
- ▽ 検査をしない。説明不足。
- ▽ 声が聞き取りにくい
- ▽ 愛想がなく、「少々お待ち下さい」等の配慮がなかった。
- ▽ 不満を感じる先生もいる。言葉がやさしくない。

【不満に感じた理由（続き）】

- ▽ ●●科の●●医師が、言葉や態度、全て最悪だった。
- ▽ 冷たい感じがします。
- ▽ ●●医師、感じが悪くて最悪でした。
- ▽ 言葉がきつい。
- ▽ 情が無く、こちらが気を遣う。3年で（医師が）6人変わり、酷いときは1回だけの診察。
- ▽ 清掃員の臭いが酷すぎです。
- ▽ テレビを時間内（夕方）に観ていると皮肉を言われた（数回も）。
- ▽ 患者に対する言葉遣いが非常に悪い（一部の看護師）。他の病院と比較して名前を言いたいくらいです。

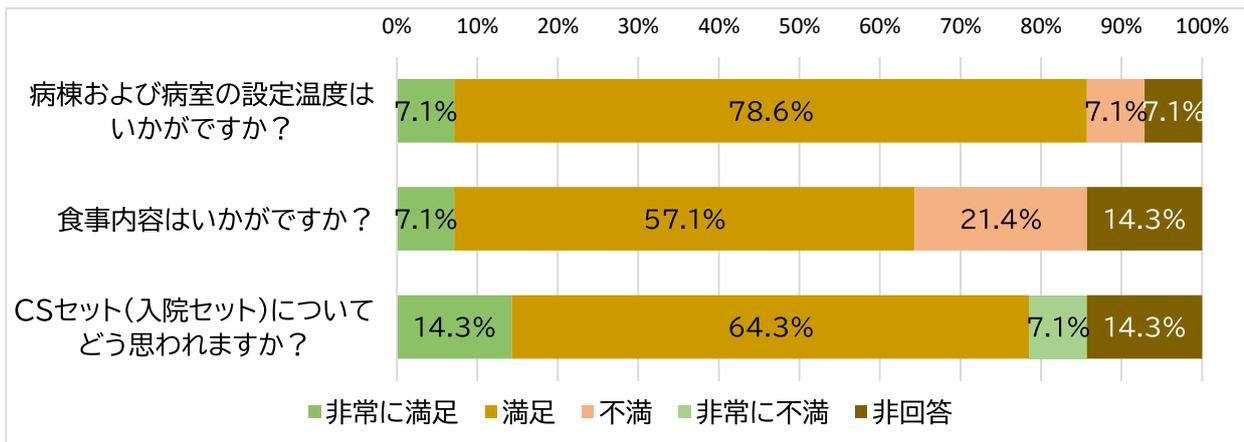
◆設備について（外来患者）◆



○結果○

トイレや院内施設の清潔さや案内表示のわかりやすさは、ともに「非常に満足」と「満足」を合わせて85～88%程度となり、前回調査時より約10%増加しました。引き続き皆様が利用しやすいように清潔を保つことを心がけるとともに、院内でご不便のないように案内表示等を工夫していきたいと思えます。

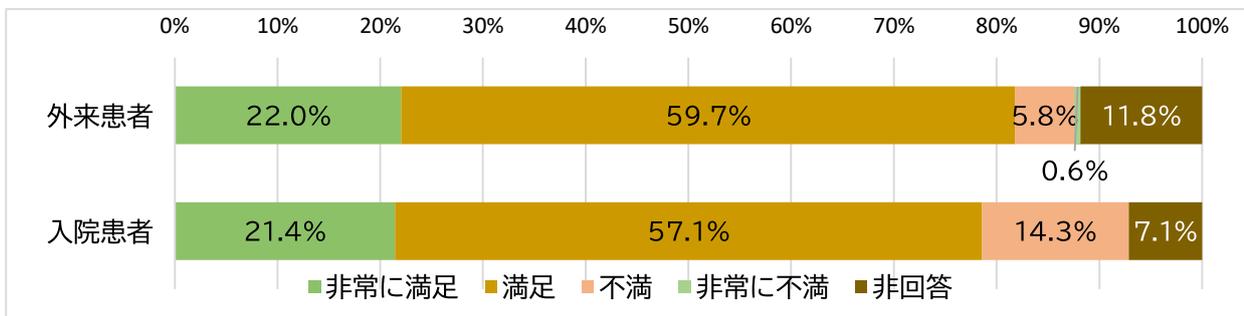
◆設備について（入院患者）◆



○結果○

病棟および病室の設定温度は、「非常に満足」と「満足」を合わせて85%を上回り、前回調査時より約20%増加する結果となりました。一方で、食事内容は「不満」の割合が2割を超え、CSセットについても「非常に不満」という回答もいただきました。ともに満足していただけよう、担当部署と協議のうえ改善を図ってまいります。

◆総合評価◆



○結果○

外来患者については、「非常に満足」と「満足」を合わせて81.7%となり、前回調査時より20%以上増加する結果となりました。前回調査時は「未回答」が33%でしたが、アンケート用紙を見直したこともあり、「未回答」を11%まで減少することができました。

入院患者については、「非常に満足」と「満足」を合わせて78.5%となり、前回調査時より約15%増加する結果となりました。また、前回調査時は「非常に不満」が11%でしたが、今回は回答がなかったため、概ね前回調査時より高い評価をいただくことができました。

しかしながら、外来患者、入院患者ともに1割前後の患者様が当院に対し不満をいただいている方がいることから、今般の結果を真摯に受け止め、より良い病院となるように患者様のサービス向上に努めたいと思います。

◆病院内の施設で改善したら良いと思う点◆

【全体を通じてのご意見】

- ▽ 利用したことがない（使ったことがない）のでわからない。（複数回答あり）
- ▽ 改善する必要ないと思います。
- ▽ 行かないのでわからない。人口が減り、病院という感じがしない。

【売店に関するご意見】

- ▽ 売店の方の態度が悪い。品数が少ない。
- ▽ 売店の品数、種類が少ない。増やしてほしい、充実させてほしい。（複数回答あり）
- ▽ 売店の場所が分かりづらい。入口や外来から遠い。（複数回答あり）
- ▽ 外来者も利用しやすい場所にあって欲しい。
- ▽ 売店が少しとろいと思います。
- ▽ 商品が昼過ぎたら少ない感じがする。
- ▽ いつもやっていてほしいです。
- ▽ 売店をコンビニ等に入ってもらいたい。
- ▽ 売店の販売価格が高い。

【食堂に関するご意見】

- ▽ 食堂をもっと充実させてほしい。
- ▽ 食堂の品物を多くしてほしい。（複数回答あり）

【トイレに関するご意見】

- ▽ トイレに手拭きがほしい。
- ▽ 1階のトイレに洋式を増やしてほしい。

【病棟に関するご意見】

- ▽ 談話室のテレビの設置場所を改善してほしい。

◆当院を選んでいただいた理由◆



【自宅等からの距離に関する理由】

- ▽（家から）近い。ため。（複数回答あり）
- ▽ 近くて便利だから。（複数回答あり）
- ▽ 近隣に住んでいるので通いやすい。時間もあまりかからないため。
- ▽ 職場から近い。ため。とても助かりました。（複数回答あり）
- ▽ 自宅から近いので通院に便利。
- ▽ 年齢も高齢になり、近い所の病院を希望したため。
- ▽ 近いことと、長い間お世話になっているので安心です。
- ▽ 地元の病院だから。（複数回答あり）
- ▽ 地元の病院に紹介してもらったため。
- ▽ 市内に住んでいるので、交通の面で便利。
- ▽ 赤平市民だから（赤平市内に自宅があるため）。（複数回答あり）
- ▽ 市民ですから長年かかっています。
- ▽ 地域の病院で親切だから。
- ▽ 市民であり長いこと診ていただいて感謝しています。
- ▽ 地元で、結果が出るのが早そうだから。
- ▽ 地元で近くで便利が良い。
- ▽ 市内で利便性がありました。
- ▽ 市内で通院しやすい。
- ▽ 赤平市内にあり、先生が良心的だから。
- ▽ 近くに病院がないから。
- ▽ 地域密着で、近くて通うのに便利だから。（複数回答あり）
- ▽ バスやタクシー等で通うことができるため。

【市立病院である理由】

- ▽ 赤平の基幹病院だから。
- ▽ 市立病院、総合病院であること。（複数回答あり）
- ▽ 市立病院で安心だから。（複数回答あり）
- ▽ 地元の大きな病院だから。
- ▽ 赤平市にはなくてはならない病院です。

【送迎に関する理由（透析患者）】

- ▽ 近いし、送迎車が出るため。
- ▽ 送迎してもらえるから。

【診療科に関する理由】

- ▽ 市内に耳鼻科の病院がないため。
- ▽ 他の整形外科に受診するは大変なので。

【受診、当院スタッフに関する理由】

- ▽ 医師、看護師さんが親切だから。
- ▽ 親の代から診ていただいているので安心です。
- ▽ 昔から受診している病院だから。（複数回答あり）
- ▽ 地元に先生がいなく、子どもの頃から来ていたから。
- ▽ （受付から会計まで）早い。
- ▽ 定期受診しているから。かかりつけのため。（複数回答あり）
- ▽ 長いことお世話になっています。（複数回答あり）
- ▽ 住んでいる町に外科がないため。
- ▽ 何年も来ていますし、外科や内科の先生方、よくわかる様に説明してくれます。市内で近いので、1人で来ることもできます。
- ▽ 近場であることと、砂川市立病院の医師が来てくれるから。
- ▽ 先生がとても良かった。親切で安心します。
- ▽ 昔から通っているので変えたくない。
- ▽ 診察、検査等安心して受診できる。
- ▽ 医師や看護師が良いから。
- ▽ ●●先生に30年前に胃癌を見つけくださり、外科の●●先生に手術をして助けられた命です。
- ▽ （他院では）老人は冬など通いづらく、ここにお世話になりました。

【その他の理由】

- ▽ 仕方ないから。

◆当院へのご意見◆

【感謝・満足や激励のお言葉】

- ▽ 特にありません。これからもがんばってください。
- ▽ しばらく来院していなかったにも関わらず、親切な対応ありがとうございました。
- ▽ 大変ですが、がんばって下さい。
- ▽ いつも感謝します。
- ▽ このまま維持していただけたら高齢者は助かります。
- ▽ 近くの病院なので、がんばってほしい。
- ▽ いつもありがとうございます！
- ▽ これからも親切丁寧な対応をお願いします。
- ▽ 看護助手の連携がとても立派です。仲良く仕事をしていますね。

【ご要望やご不満等に関するご意見】

- ▽ 医師の充実。（複数回答あり）
- ▽ ホームページに医師休診情報がなく、午前休診を知らず。ネット情報の充実を望む！
- ▽ もう少し対応をよくしてもらいたい。駐車できる所をわかりやすくしてもらいたい。60代くらいの男の人に怒鳴られた。
- ▽ 1Fの電話近くのトイレがくさくて利用したくないです。川の水はわかりますが、あの臭いなんとかしてほしいです。
- ▽ 患者様から良い病院と言われましょう。
- ▽ （内科など）少し暑すぎます。（複数回答あり）
- ▽ 医師がおぼえられない、変わるの嫌です。
- ▽ 医者が変わりすぎる。先生が変わらないでいてほしいです。（複数回答あり）
- ▽ 予約時間が過ぎているのに、待ち時間が長過ぎる。（複数回答あり）
- ▽ 医師及び診察回数を多くしてほしい。
- ▽ 医師不足は理解できます、皮膚科を週2にしてほしいです。確かに皮膚科は、命に関わることが少ないですが、皮膚の病気になったとき、週1だと不安。
- ▽ 売店が待合室の自販器の所か薬剤倉庫はいかがですか？市役所は玄関の一角にあり、便利で購入しやすい。
- ▽ 医師が少なくなるのは非常に困る！
- ▽ Wi-Fiなど入れてみてはどうでしょうか？
- ▽ 知り合いが多くて来たくない時がある。
- ▽ 子どもが頑張った後、売店や食堂でごほうびにできるような感じにしてほしい。

【ご要望やご不満等に関するご意見（続き）】

- ▽ リハビリの人数は多すぎだと思います。
- ▽ トイレの入口がカーテンのみというのは、ちょっと嫌でした。心電図を測定するときも隣がカーテンのみというのも気になりました。
- ▽ 高額でしょうが、MRIがあれば大変便利です。
- ▽ 外来窓口の助手が偉そうに説明や注意をしてくる。やめてほしい。
- ▽ MRI検査ができると良い。あまり検査をしてくれるイメージがないので、きちんとやってほしい（病気をみつけられない）。
- ▽ 辛かったのでナースコールをし、トイレ介助を受けた時、入院中の夜間看護師が夜中といえども言葉遣いがつっけんどんで冷たかった。
- ▽ 他の科の診療日を増やしてほしい。
- ▽ 患者さんに優しい先生が増えますように。
- ▽ 持続可能な体制を作ってください。
- ▽ 全身の骨密度を正確に測る機械を入れてほしいです。
- ▽ 予約の時間をもう少し細やかに…待ち時間は長くても1時間以内ですね。
- ▽ 内科の担当医がかわり過ぎて不安。
- ▽ 内科、午後も診てもらえるとありがたい。
- ▽ ディスカッションしたらいかがでしょうか。あとウソでも時には微笑んでみたらどうでしょうか。
- ▽ 不衛生すぎます。特に清掃員の人、目つきも悪く態度が悪すぎです。とにかく臭いが…
- ▽ 談話室のテレビの設置場所が高所にあり、見づらい。壁面に設置してほしい。

まとめ

- ▽ 集計数は外来で313名、入院で14名の合計327名となりました。前回調査時と比べて外来は125名多く回答をいただきましたが、入院は半数以下の集計数となってしまいました。次回調査時は、特に入院患者様、またはそのご家族の方に多く回答をいただけるように、回答方法等を改善したいと考えております。
- ▽ 回答された方の年齢の割合は、外来は60歳以上の方が7割以上を占めており、入院はほぼ全ての方が60歳以上の方となりました。
- ▽ 外来患者に係る受診科については、内科が最も多く、次に多かった整形外科と合わせると、約6割を占めております。また、待ち時間については、「30分未満」、「30分～1時間」と回答した方が約6割を占めておりますが、前回調査時と比べて2割ほど下が結果となってしまったことから、患者様にご不便をおかけしていることをお詫びいたします。
- ▽ 職員の対応については、前回調査時と同様「非常に満足」、「満足」の回答が多く占める結果となりましたが、医師の病状説明やプライバシーを守る配慮に関する設問は、他の設問と比べて「不満」の割合が多いことから、患者様にご理解いただける説明、およびプライバシーを守ることができる対応策を考えていきたいと思っております。
- ▽ 設備や施設については、概ね「非常に満足」、「満足」の回答が多かった一方で、自由記載欄にて売店や食堂に関するご意見が多く寄せられました。売店の業者にもご意見を共有させていただき、より良い売店運営について協議させていただきます。また、食堂は、令和7年4月末をもって「かあさん食堂 ぼらん亭」が閉店したことから、別の業者に運営していただければ、早急に対応していきたいと考えております。
- ▽ 当院を選んでいただいた理由については、多くの方から地元で通いやすい旨の回答をいただきました。また、他の地域で診療されていない受診科を求めて当院に受診される旨の回答もあり、赤平市民はもちろんのこと、他の地域の方でも安心して受診していただける体制を、引き続き整えていきたいと思っております。
- ▽ 当院へのご意見については、医師に関するご意見を多く寄せていただきました。退職や着任等に伴い、主治医が何度も変更になるご不安をお持ちの方も多く、ご心配をおかけしておりますが、引き続き赤平市の地域医療に貢献していただける医師の確保や、当院に長く勤務いただけるように、医師とコミュニケーションを図りながら、受診される皆様にご不便をおかけしないように、対応してまいります。

おわりに

今年度の「患者満足度調査」の結果につきましては、以上のとおりまとめさせていただきました。

今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していただける診療体制の提供と、さらなる接遇の向上および療養環境の充実に努めてまいりますと存じます。

今回の結果を前回調査結果（令和4年度）と比較しますと、職員の対応等によりご不満を抱いた患者様のご意見も寄せられたほか、売店や食堂についての意見や、医師の体制についてご心配な声も多くいただきました。

多くの課題がある中ではございますが、引き続き患者様が安心して当院に受診していただけるよう、当院の理念であります「市民に愛され、信頼され、選ばれる病院」を目指し、至らない点は早急に改善を図りつつ、引き続き病院職員が一丸となって対応してまいりますので、今後ともご支援、ご協力を賜りますよう、何卒お願いいたします。

また、当院に対し、ご意見やご要望等がございましたら、何なりと当院職員にお申し付けいただくか、「ご意見箱」に投稿いただくと幸いです。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者様ならびに来院者の皆様に、心よりお礼申し上げます。

あかびら市立病院
業務サービス向上委員会