

令和 6 年 度

患者さん満足度調査結果



む つ 総 合 病 院

地域連携部・看護局接遇委員会

目 次

はじめに	1
調査の概要	2
(1) 実施時期	
(2) 実施方法	
調査結果（外来患者さん）	3
○ <性別><年齢><受診科>	
○ <病院全体を通して>	
○ <施設面>	
○ <環境面>	
○ <診療面>	
○ <接遇面>	
○ <時間面>	
○ <知人等に当院を紹介したいと思いましたが>	
○ 外来患者さんからのご意見・ご感想	
調査結果（入院患者さん）	11
○ <性別><年齢>	
○ <病院全体を通して>	
○ <施設面>	
○ <環境面>	
○ <診療面>	
○ <接遇面>	
○ <知人等に当院を紹介したいと思いましたが>	
○ 入院患者さんからのご意見・ご感想	
 (参考)	
外来患者さん調査票	19
入院患者さん調査票	21

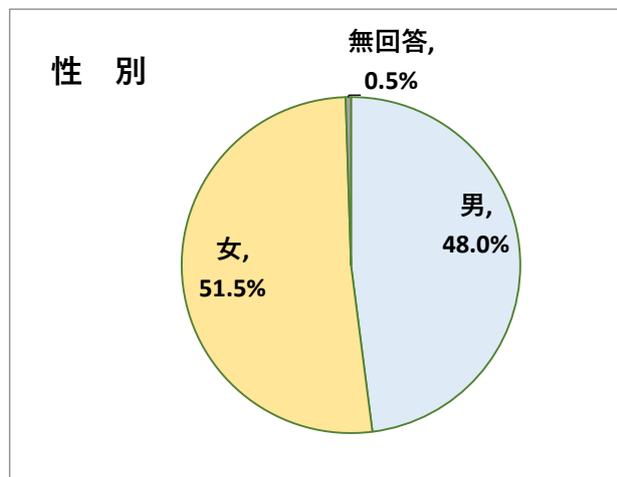
令和6年度 外来患者満足度調査の結果について

去る9月に外来患者さんを対象に実施した、患者満足度調査の結果についてご報告いたします。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を医療サービスの向上に役立てることを目的に実施いたしました。

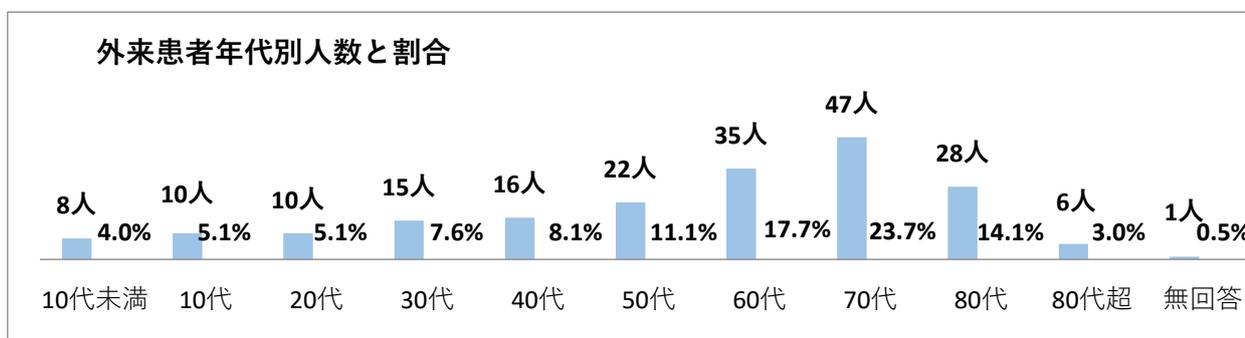
- ・調査人数（外来患者） 198人
- ・調査場所 各外来待合室

<性別>

男	95人	48.0%
女	102人	51.5%
無回答	1人	0.5%
合計	198人	100.0%



<年齢>

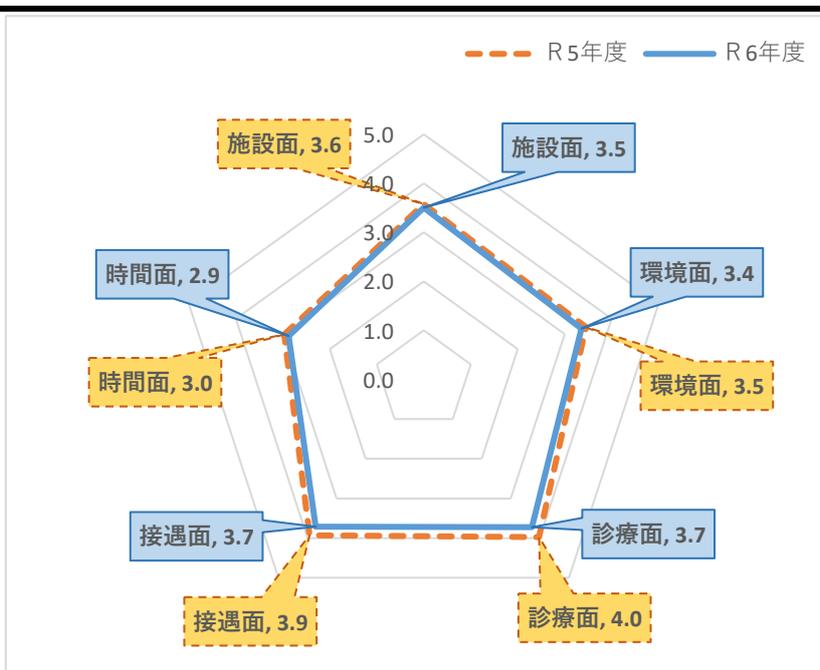


<診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
22人	15人	0人	3人	15人	15人	15人	15人	
11.1%	7.6%	0.0%	1.5%	7.6%	7.6%	7.6%	7.6%	
耳鼻科	整形外科	メンタル科	泌尿器科	脳外科	放射線科	皮膚科	形成外科	
15人	18人	0人	15人	5人	5人	15人	0人	
7.6%	9.1%	0.0%	7.6%	2.5%	2.5%	7.6%	0.0%	
人工透析	歯科	麻酔科	循環器科	心臓外科	総合科	健診保健科	無回答	合計
0人	5人	0人	20人	0人	0人	0人	0人	198人
0.0%	2.5%	0.0%	10.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

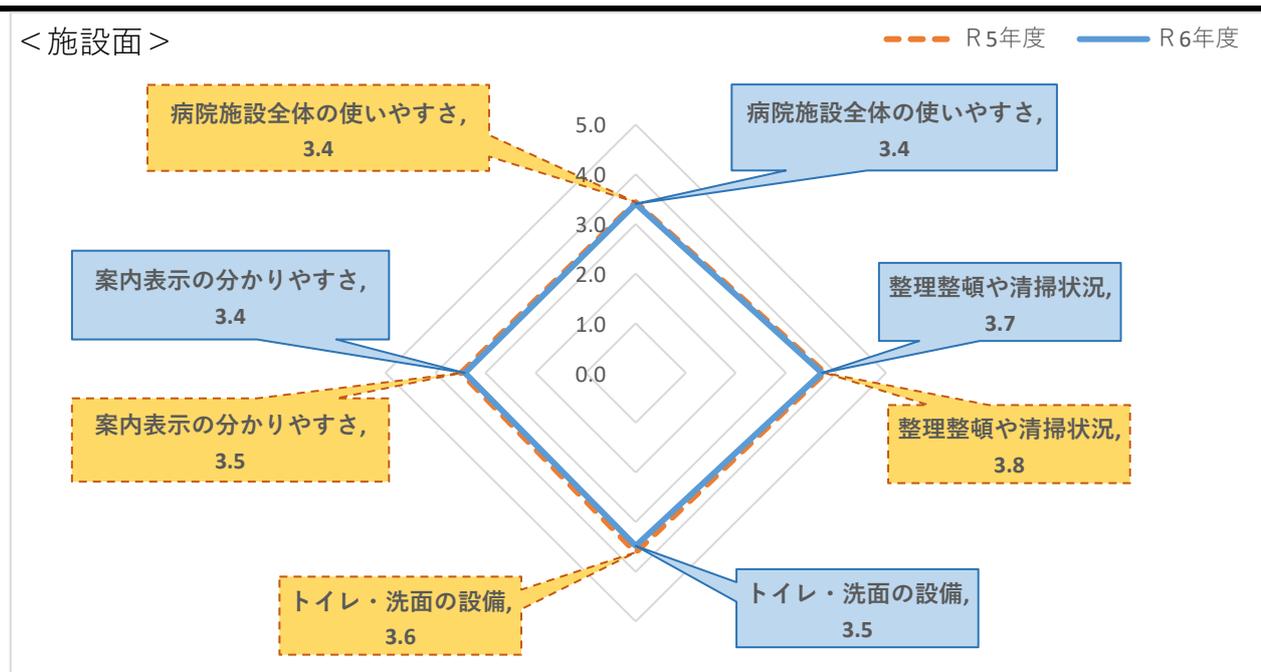
<病院全体を通して>

	R5年度	R6年度
施設面	3.6	3.5
環境面	3.5	3.4
診療面	4.0	3.7
接遇面	3.9	3.7
時間面	3.0	2.9



施設や環境面が0.1ポイント下がったのに対し、接遇面や診療面は0.2～0.3ポイント下がっています。また、懸案事項である時間面での評価は低評価にも関わらずさらに0.1ポイント下がりました。患者さんが安心し、受診しやすい環境整備に努め、信頼される病院になるよう努めていきます。

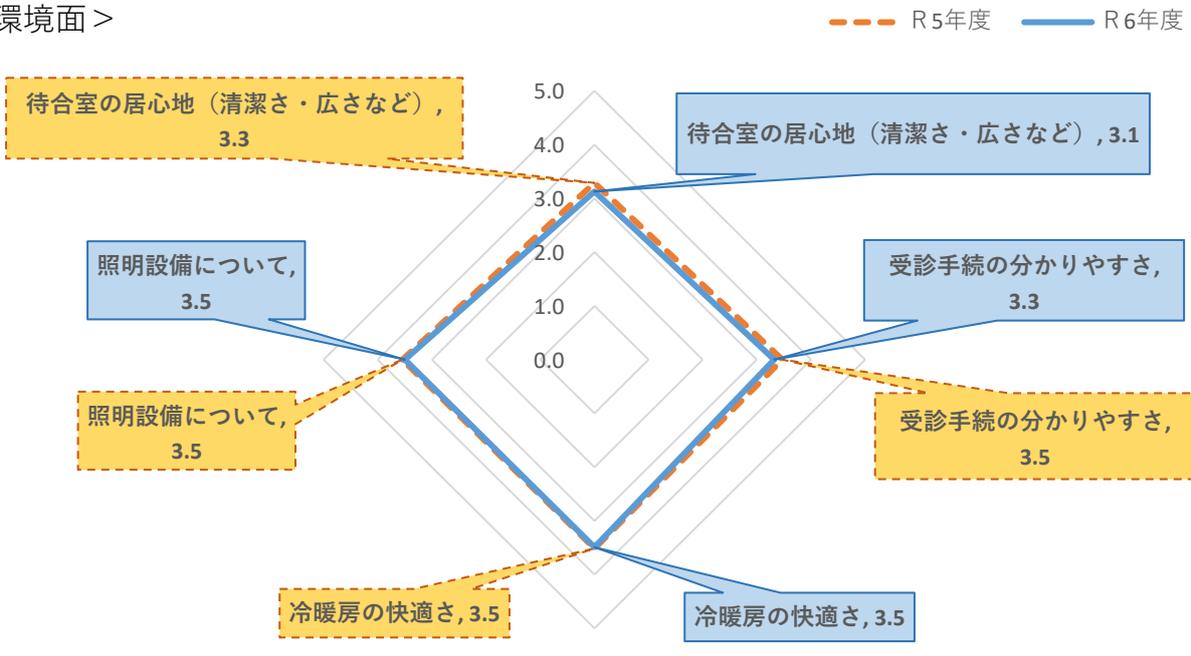
<施設面>



施設面については、使いやすさでは同じでしたが、それ以外の項目では0.1ポイント下がっています。

駐車場、待合室、トイレなどの狭さや数に対する意見もあり、患者さんが安心して利用していただけるよう、施設管理に創意工夫を重ねていきます。

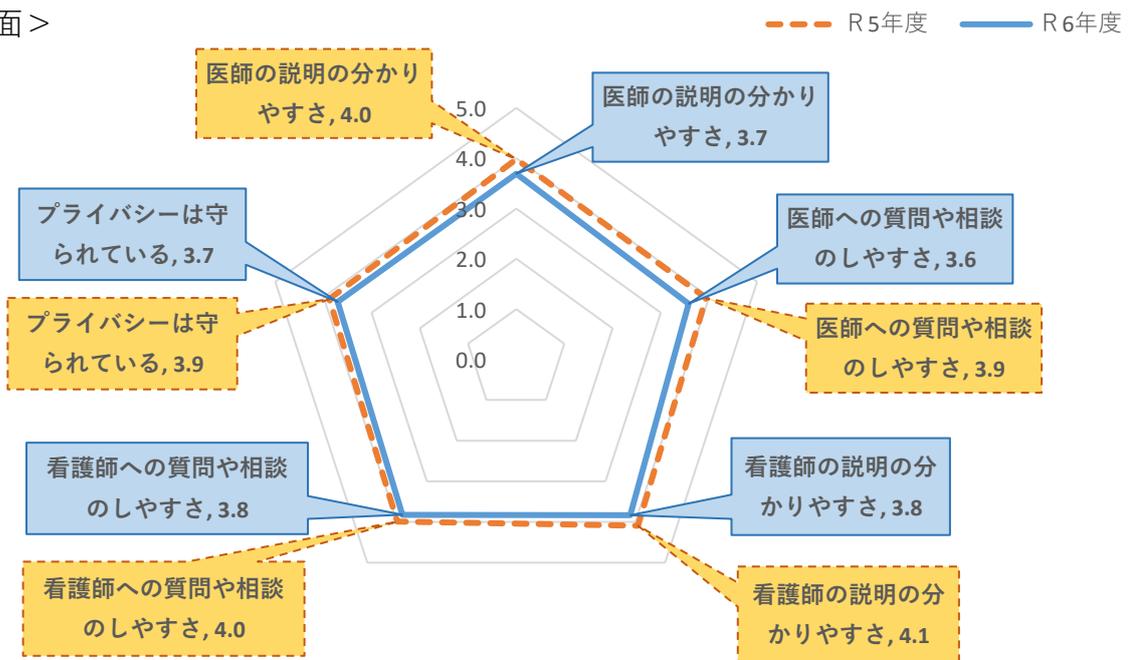
<環境面>



環境面については、冷暖房の快適さ、照明設備が同じですが、それ以外が0.2ポイント下がっています。全体の評価が低くさらなる工夫と改善に努めていきます。

体調に不安を抱える患者さんが、治療に専念できるよう、快適な環境づくりになお一層努めていきます。

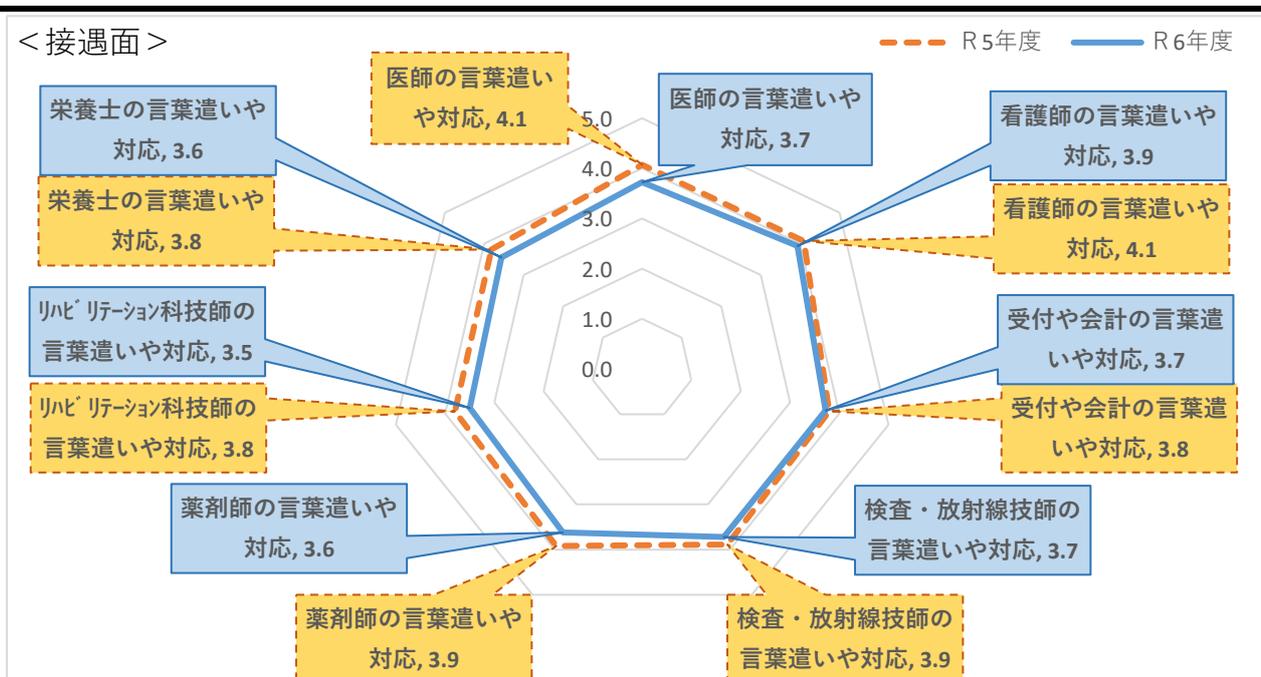
<診療面>



診療面については、全体的に0.2~0.3ポイント下がっています。

傷病治療の主役である患者さんへの丁寧な説明、質問や相談への真摯な対応により、患者さんからの信頼を確保し、併せて医療の質の向上に努めていきます。

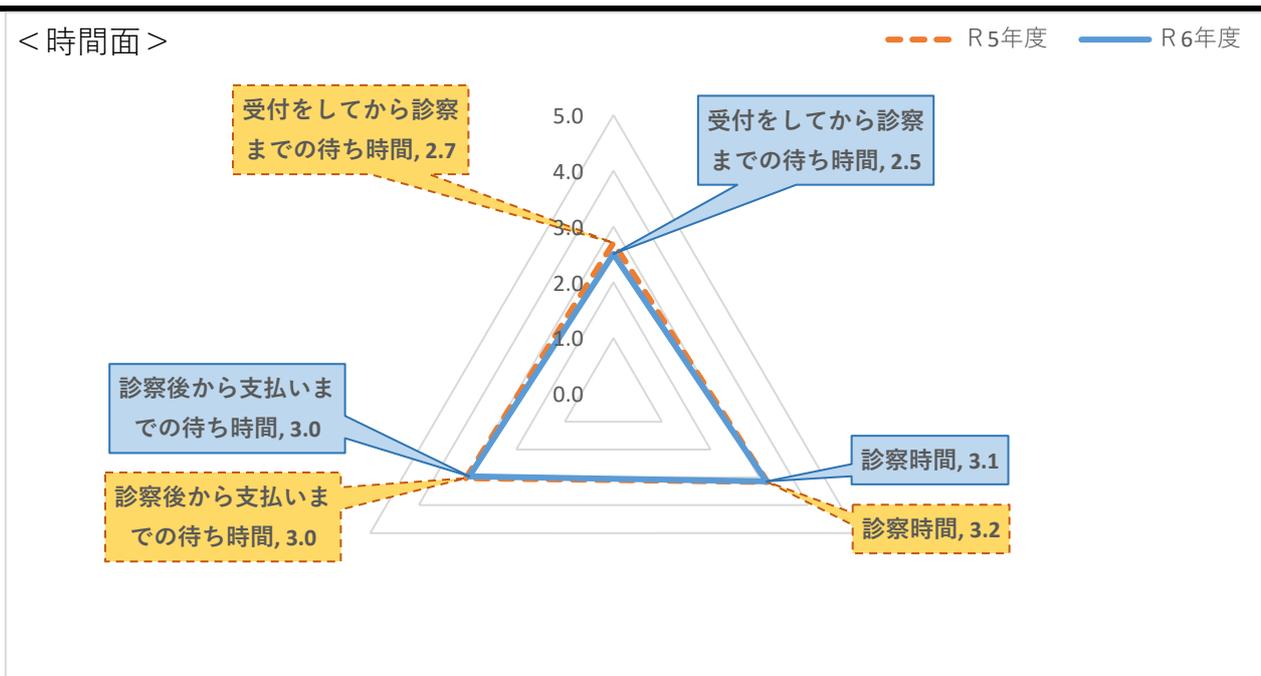
< 接遇面 >



接遇面については、全体的に0.2~0.4ポイント下がっています。

穏やかな気持ちで受診できるよう、患者さんに寄り添い、丁寧な言葉遣いを心がけ、笑顔と安心を届けられるよう、職員一丸となって取り組んでいきます。

< 時間面 >

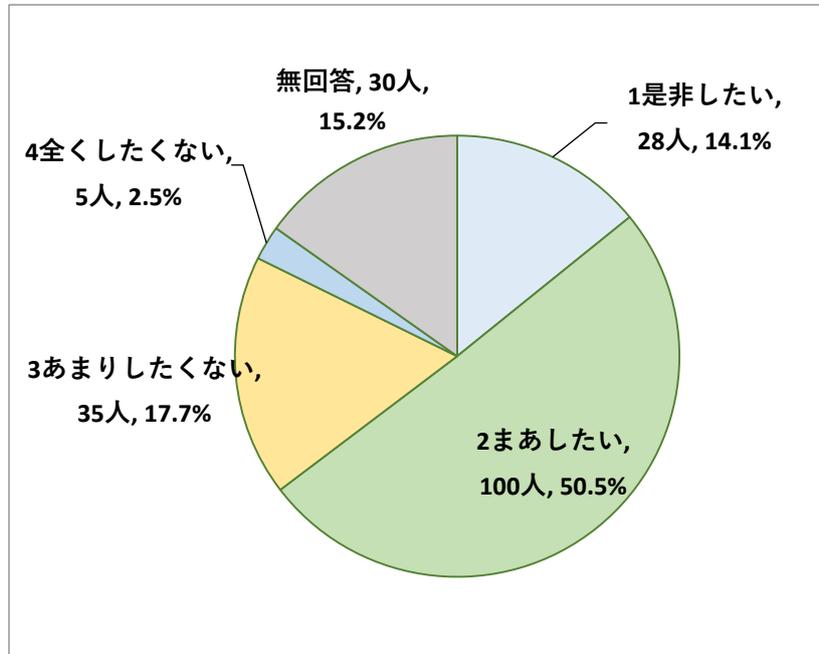


時間面については、評価自体が低く、その中でも診察迄の待ち時間が0.2ポイント、診療時間が0.1ポイント下がっています。

長年の懸案事項である待ち時間短縮は喫緊の課題で、待っている患者さんに寄り添った改善に努めていきます。

<知人等への当院紹介>

1是非したい	28人	14.1%
2まあしたい	100人	50.5%
3あまりしたくない	35人	17.7%
4全くしたくない	5人	2.5%
無回答	30人	15.2%
合計	198人	100.0%



当院を知人等に紹介したいかについては、「是非したい・まあしたい」が全体の3分の2程度となりましたが、前年度より9.7ポイント減少しました。

連続して評価が下がっており、基本理念である「信頼される病院になる」を目指し、なお一層の努力を重ねていきます。

<外来患者さんからのご意見・ご感想>

○施設面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	駐車場がもう少し広いと嬉しいです。
女	60代	待合室の椅子が足りない。立って待つのがつらい。
男	60代	内科待合室が狭い。
男	60代	整形や循環器科の待合室が狭く、太い柱によって視界が遮られ、呼び出しに気づきにくい。新しい建物になると改善するのでしょうか。
男	20代	駐車場がもう少し多いといいと思います。
女	40代	和式トイレの水圧が弱いのか、流れないところがある。
男	10代未満	予約日だと席が空いているが、それ以外だと席が空いていないことが多いので、混み具合で椅子を追加してはどうか。また子供用のトイレ（おむつ替えではなく小さい便器）があるとすごく助かる。
女	70代	待合室の通路が狭い。
女	30代	子連れ向けや妊婦向けの駐車場があったり、増やしてもいいのではないかと思う。
女	30代	トイレの数をもう少し増やして欲しい。

○環境面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	80代	エアコンが強い時がある。

○診療面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	50代	医師の対応が非常に不満。
男	60代	診察した医師が少し高飛車で、質問をする時間を与えてくれなかった。早く終わらせようとするような感じを受けた。
女	20代	メンタルヘルス科は医師の選択肢が増えると嬉しいです。
女	70代	名前を呼ぶときは番号もお知らせしてもらおうと気持ちがいいです。
女	80代超	女の先生は優しいが、男の先生は乱暴で怖い。
女	30代	男性医師が大声で威嚇するような言い方、態度で非常に不快でした。女性医師は説明も分かりやすく、診察態度も良く信頼できる。

○診療面（感謝お礼）

男	70代	下北の中核病院として医療については満足している。
---	-----	--------------------------

○接遇面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	技師のこそこそ話や笑いが気になった。
女	50代	思いやりがない。
女	50代	〇〇科の受付が横柄、不愛想、不親切。
女	30代	外の警備の方が、窓を叩くなどして怖い。

○接遇面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	60代	泌尿器科の看護師さんには、とても親切にいただき、ありがとうございました。
女	20代	口腔外科の人たちには親切丁寧に接していただき、不安がありましたがスムーズに終わられて良かったです。
男	70代	患者さんが多く待ち時間が多いのは仕方がないと思うが、各科の対応は言葉遣い対応が丁寧で安心。
女	80代	医師、看護師の人数が少ないのではないかと思います。それで仕事がきついのではないかと思います。皆様笑顔で患者に接してくれるのでありがたいです。
女	10代	小児科は、先生も看護師さんも優しく良いと思います。
女	20代	耳鼻咽喉科の看護師の皆さんがとても親切で、丁寧に対応してくださるので、ありがたいです。

○時間面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	70代	受付してから受診迄の時間がわからないまま待つのはつらい。分かればその間自由に動けるから。
女	70代	とにかく待ち時間が長すぎて、病院に来て病気になるそう。
男	80代	待ち時間を短くして欲しい。特に眼科。
女	50代	歯科以外だが、予約以外だと時間がすごくかかる。（3～4時間くらい）
女	70代	受付してから診察迄の時間の長さに疲れます。もう少し流れをスムーズにと思います。
女	40代	朝早く並んで受診しているときは早めに終わることができます。ただ具合が悪く受診する際の待ち時間はとても不安があります。医師や看護師の忙しさを見ていて感じます。受診がスムーズになることを願います。
男	60代	待ち時間が長すぎる。
女	80代	時間が長い。

○その他（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	医師の変わりが早い。
女	70代	コンピューターなど機械化すれば、もっと早くなるのではないのでしょうか。
男	40代	紹介状なしの初診は、もっと高額な費用を支払いしてもらいたいと思う。
女	10代	総合病院、中核病院がここしかないのに、混み合うのは仕方がないと思うが、遠くからわざわざ来た人は、本当に大変だと思う。予約システムがもう少し良ければいいと思う。予約料は必要ないと思う。

○その他（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
男	80代	大変良いです。
女	30代	入院中、それ以外にも大変お世話になりました。スタッフ皆様に感謝します。ありがとうございました。

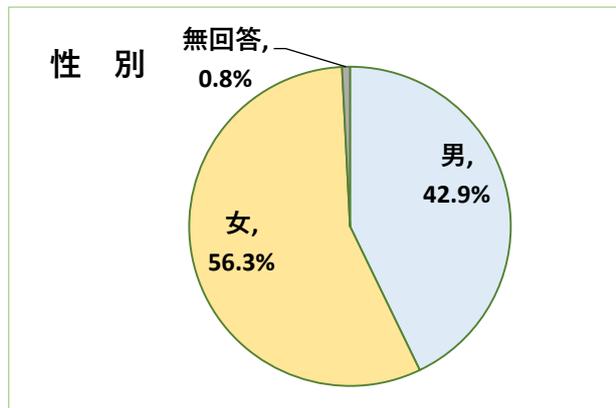
令和6年度 入院患者満足度調査の結果について

6月に入院患者さんを対象に実施した、患者満足度調査の結果についてご報告いたします。この調査は、当院に関することに対して患者さんから率直なご意見をいただき、その結果を医療サービス向上に役立てることを目的に実施いたしました。

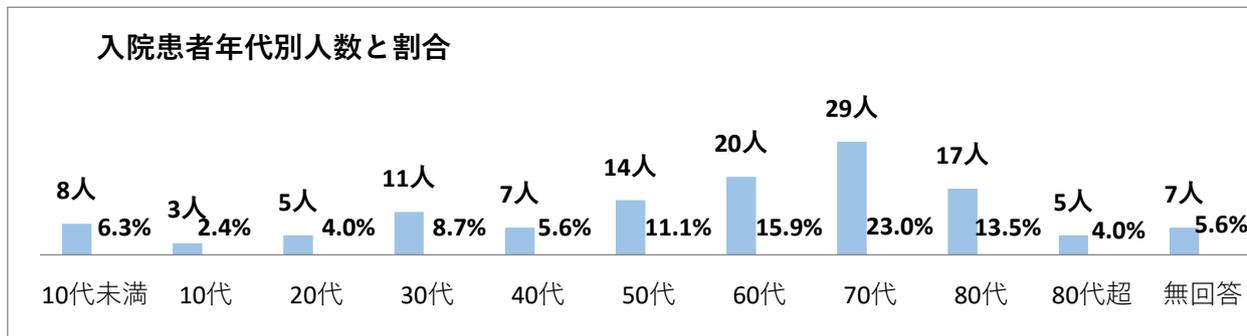
・調査人数（入院患者） 126人

<性別>

男	54人	42.9%
女	71人	56.3%
無回答	1人	0.8%
合計	126人	100.0%

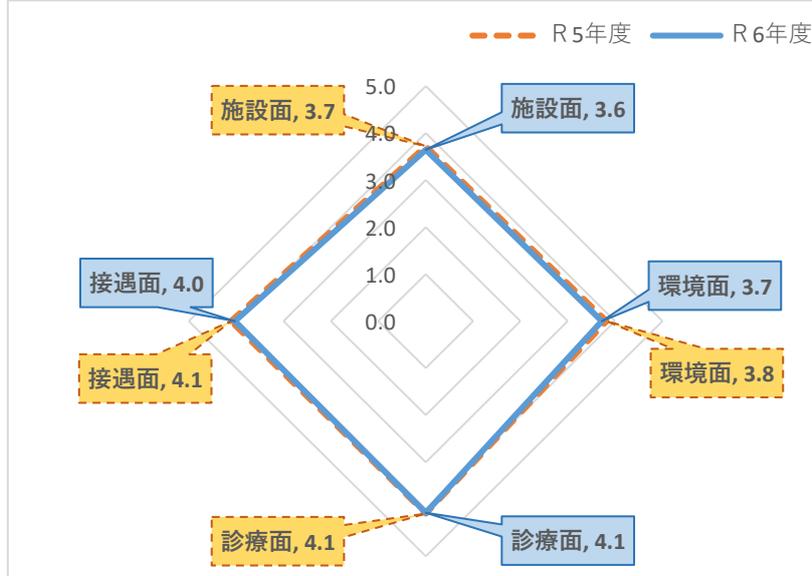


<年齢>



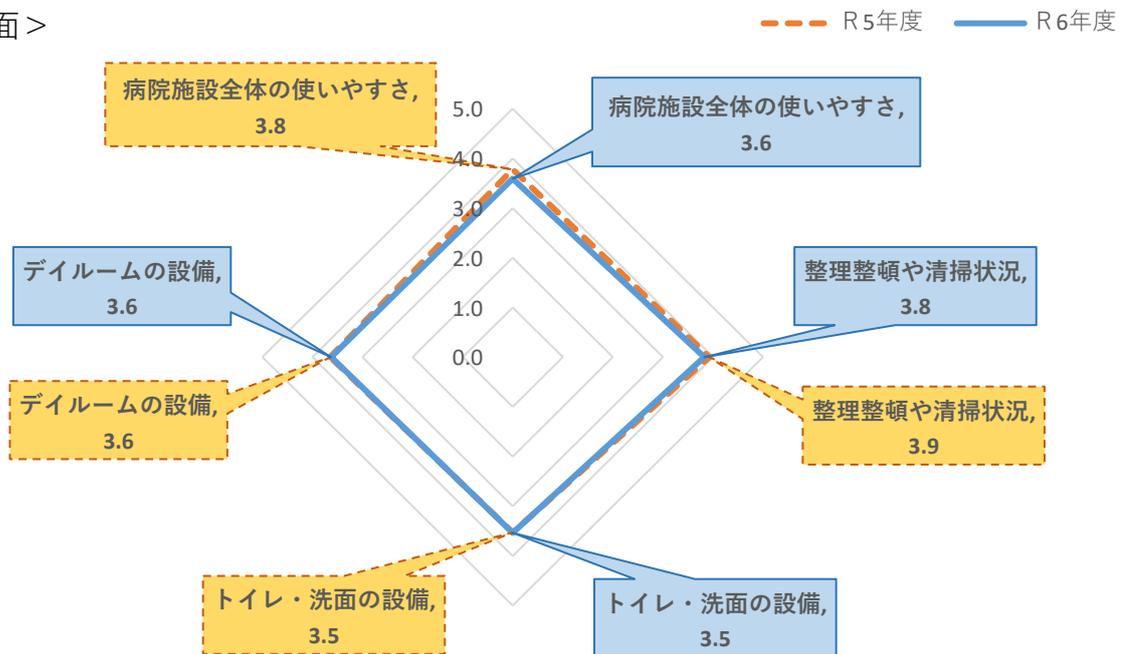
<病院全体を通して>

	R4年度	R5年度
施設面	3.7	3.6
環境面	3.8	3.7
診療面	4.1	4.1
接遇面	4.1	4.0



古い施設ということもあって施設面と環境面が4点以下となっており、創意工夫を凝らし、安心して治療を受けられるよう努めていきます。また、診療面は同じでしたがそれ以外が0.1ポイント下がりましたので、患者さんに寄り添い、信頼される医療の提供になお一層努めていきます。

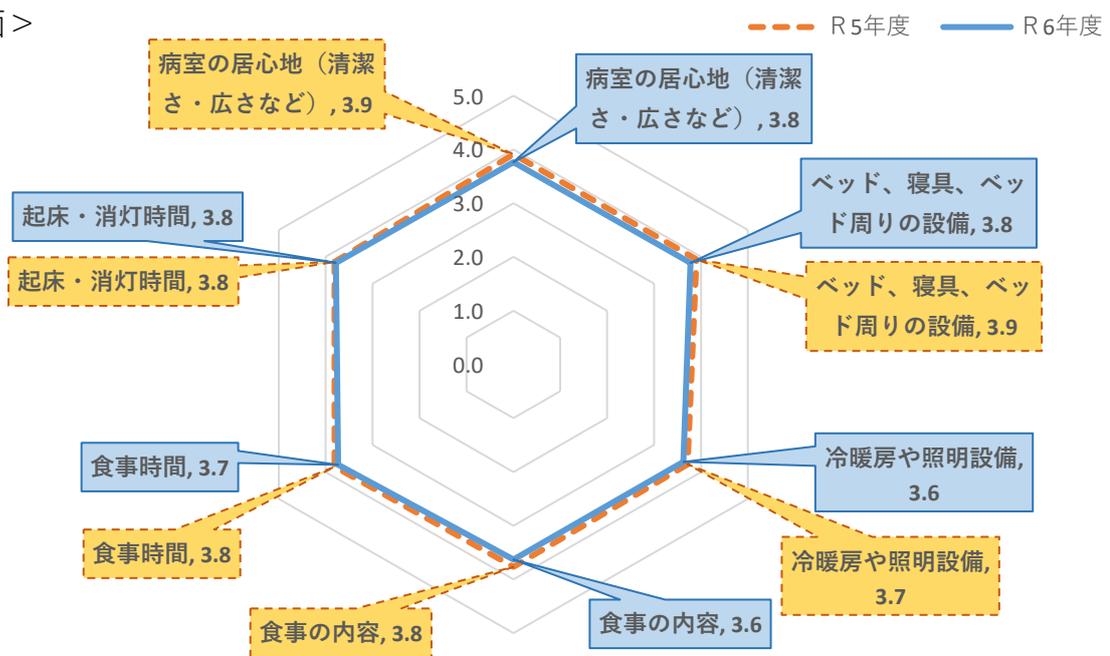
<施設面>



施設面では、使いやすさが0.2ポイント、整理整頓・清掃状況が0.1ポイント下がっていますが、それ以外は同じでした。例年どおりトイレに関する要望が多くなっています。

施設が古いため、なかなか改善が難しい部分もありますが、そうした中でも、患者さんが使いやすい施設になるよう、創意工夫を凝らしていきます。

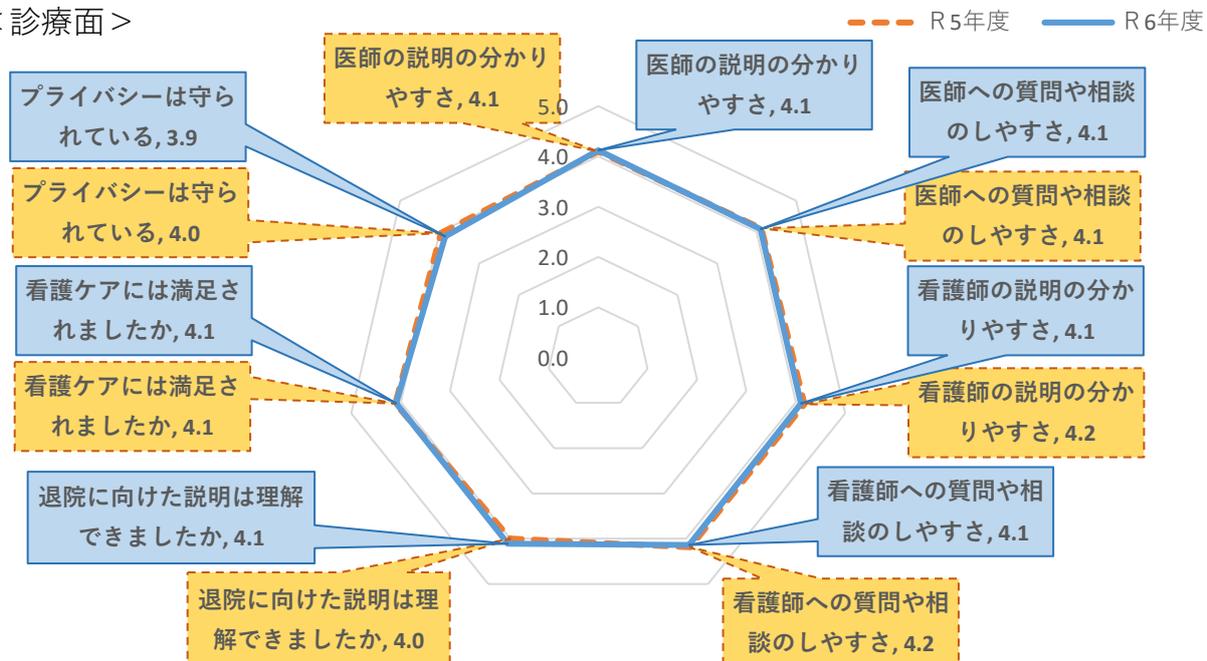
<環境面>



環境面では、起床・消灯時間以外が0.1～0.2ポイント下がりました。

WiFi環境整備をはじめとした要望・意見をいただき、古い施設で改善が難しい部分もありますが、患者さんが落ち着いて治療を受けられる環境づくりに努めていきます。

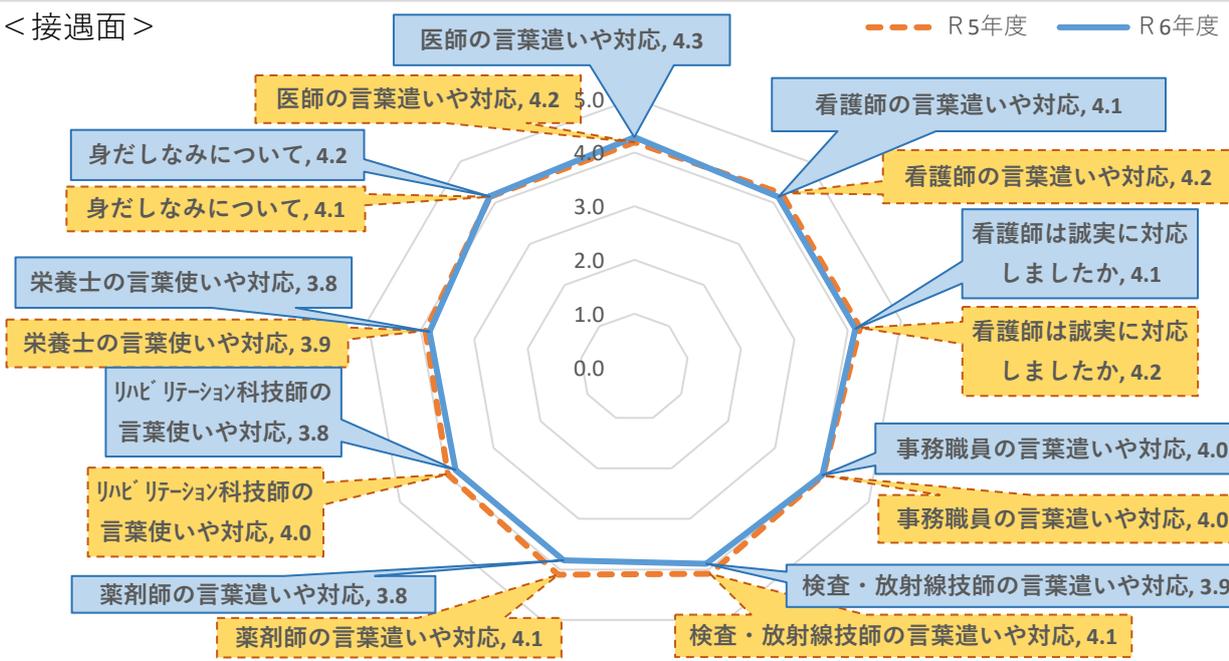
<診療面>



診療面では、看護師に関する項目が0.1ポイント下がっていますが、プライバシーに関する項目以外は4点以上で、おおむね満足いただける結果になりました。

今後におきましても、患者さんに信頼していただけるよう、職員一同研鑽に努めていきます。

<接遇面>

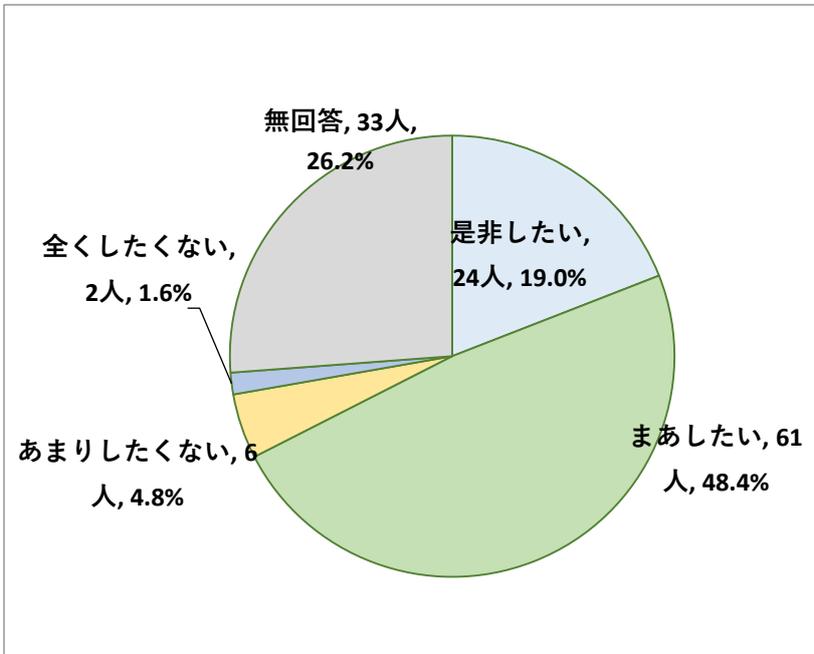


接遇面では、0.1～0.3ポイント下がった項目が多くありましたが、ご意見の中には、言葉遣いをはじめ接遇面での向上を評価していただいたものもありました。

これを励みに、今後におきましても、患者さんが治療に専念できるよう、寄り添い親切丁寧な対応になお一層努めていきます。

<知人等への当院紹介>

是非したい	24人	19.0%
まあしたい	61人	48.4%
あまりしたくない	6人	4.8%
全くしたくない	2人	1.6%
無回答	33人	26.2%
合計	126人	100.0%



当院を知人等に紹介したいかについては、「是非したい・まあしたい」が全体の7割近くになりましたが、前年度比では1.6ポイント減少しています。

下北圏域唯一の総合病院として良質な医療の提供に努め、基本理念である「信頼される病院になる」を目指していきます。

<入院患者さんからのご意見・ご感想>

<施設面（要望意見）>

設備が古いことでの使い憎さ、破損が目につきます。
病室の照明の位置をどうにかしてほしい。寝ていてまぶしい。
入院棟だけではなく、病院全体の設備について・・・ 新しい病院は外観ではなく、中身が使いやすい病院設備になればいいなと思っています。新しい病院には、トイレの充実も期待します。車椅子トイレの中や別の場所でもいいのですが、大人もおむつ替えができる「折りたたみ式のベッド」があって欲しいです。（かさまい館のトイレにあります）また、ベビーカーや子供を乗せたバギーも一緒に入れる「広めの個室」が一般用トイレに何個かあれば、赤ちゃんや子供を廊下に放置せず安心してトイレが利用できます。（五所川原のエルムの街にあります）こどもに優しい町づくりを進めているむつ市にある病院なので、ぜひ実現してほしいです。
施設全体の老朽化が気になる。
洋式トイレを増やしてほしい。
窓のそばはスースーしていると思う。
洗面所の棚(洗面器を置く場所広くしてほしい)
洋式トイレを広く(頭をぶつけた)お尻ふきのとき

<環境面（要望意見）>

トイレと浴室のゴミ箱（使用済みナプキン入れ）がすぐに満タンになり、いつもあふれそうになっていて使いづらい。もっとまめに捨てるか、大きめのゴミ箱ならよいと思った。
お部屋に荷物を置けるスペースやテーブルとかがあるともっと過ごしやすかったです。
Wi-Fiを設置してほしい。
Wi-Fi環境があればうれしい。
カーテンが少し古くなって破れているところがありました。
不満。食事のメニューが似たものが多い、不満。

<環境面（感謝お礼）>

洗面所、トイレ、床など、常に清潔に保たれていました。
10年ぶりに病院の中に入り懐かしかったです。建物、設備など、とてもきれいに掃除されて職員の皆様の努力が伝わりました。
各ベッドから見える月カレンダーが工夫されていてよいと思います。

< 診療面（要望意見） >

点滴の針を3度失敗した若い看護師には今後とも成長する事を期待していきたい。一生懸命やっている顔が良かった。（笑）

看護師さんの仕事は多岐に渡り多忙なのは十分理解してますが、同じことを何度も聞かれ申し送りや連携の取り方を工夫してもらいたい。また、説明もゆっくりはっきりしてくれて、不安な気持ちがなくなった看護師さんも多数おりました。おおむね満足した入院でした。リハビリを熱心にしてくれて、下肢の筋力がつき喜んでいきます。ありがとうございました。

すみませんが、先生方と先生方、看護婦さんと先生方などの情報提供が不十分のような。5分前にも来て話したことをまた話すの？ってことが多かったです。お世話になったのにすみません。ありがとうございました。

< 診療面（感謝お礼） >

スタッフの皆様のおかげで母子ともに健康で退院することができます。ありがとうございました。

約3年前1人目の出産時と今回2人目の出産でお世話になりました。驚いたことに、前回の入院を覚えていてくれた看護師さん、助手さんからお声がけ頂きました。毎日何十人と接していて尚且つ約3年も前の入院のことを覚えてくれたことにうれしく入院初日から心が温まりました。隣の病室の方が認知症の患者様なのか連日よなよな叫んでいましたが、看護師さん方の優しい声がけ（特に20～30代の看護師さんが患者様を敬いながらケアしていて）でみるみる叫ぶ頻度が減る様子（鎮静させられている訳ではなさそう）が垣間見え看護ケアが素晴らしい病棟だなと同業者として関心しました。お体に気をつけて皆様お仕事継続なさってください。大変お世話になりました。

お産の時、わかりやすい説明、丁寧な対応、励ましの言葉、手厚い対応などで、とても心強く安心して産むことができました。本当にありがとうございました。入院中の看護師さん達も優しく対応していただきありがとうございます。

急な入院で、家族一同てんやわんやでしたが、付添いのことや離乳食のことなど細やかに対応していただきありがとうございました。近くにむつ病院があつて良かったなあと感じています。これからも頼りにしています。

熟練から新米の看護師が的確に配置されて機敏に業務を遂行している様を見ていれば気持ちが悪くなります。（コミュニケーションもよかったですと思います。）

私数回入院しましたが看護師さん、ドクターの皆さんの仕事、親切さには感謝しています。

< 接遇面（要望意見） >

看護師さんによって、心配しながら対応してくれる人と、優しい気持ちがなく決まっていることを簡単に伝えて仕事だけすればいい!!って人がいて違いに驚きました。娘の事で混乱している時はとてもイヤな気持ちになりました。しかし、他の看護師さんのおかげで冷静に戻れてありがたかったです。

患者側のわがままも多々気になりますが、車椅子の方のトイレの要望に対して「ちょっと待って」と15分後に迎えに来たりを何度か見ました。人手不足はお察しします。待ってる人がかわいそうで…

色々な患者がいて、それぞれに応じた対応ご苦労様です。

スタッフの態度や言葉遣いが患者によって違うのが気になる、不満。

< 接遇面（感謝お礼） >

皆様、親切に対応してくれて安心して過ごすことができました。ありがとうございました！

高齢になり、耳が不自由になり心配だったが、担当の看護婦さんのはっきりとした言葉遣いに不安もなくなり安心して入院できました。

過ごしやすいように配慮していただいているのがわかります。ストレスなく入院できました。ありがとうございました。

スタッフさんの対応はとても満足しています。

皆様とても親切・丁寧でありがたい。21日間の入院生活を過ごさせていただきました。皆様に心より感謝申し上げます。

初めての入院だったけど看護師さん優しかったです。

私はむつ病院は30年以来です。やはり心配でした。医師の方はじめ看護師さん、スタッフの方々とても親切で安心して入院できました。皆様には感謝しかありません。ありがとうございます。

看護師さんたちは忙しいのに足を止めて話を聞いてくれて安心した治療ができました。笑顔が一番でした。

先生をはじめ、看護師さんの皆さんが親切に接してくださったので安心して入院生活を送れました。ありがとうございました。

みなさん優しくとても助かりました。

医師、看護師の皆さんが、とても誠実に対応してくれたので助かりました。感謝しています。

色々頼み事があり、大変忙しい中すぐにやってもらいご迷惑おかけしました。人も少ない中大変なお仕事だと思います。体に気をつけて仕事をして下さい。いろいろありがとうございました。

<その他（要望意見）>

早く新しい病院ができて欲しい。

病院の建て直しを急いでもらいたい。

<その他（感謝お礼）>

前から比べれば良くなりました。

いつも助かってます。ありがとう。

非常に満足。

いろいろお世話になりました。

外来患者さんへ 満足度アンケート調査ご協力をお願い

当院では、「信頼される病院になる」を基本理念に掲げ、住民の健康を守るために、いつでも・だれでも良質な医療を提供することに努めております。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせていただきます。患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えております。

お手数ではありますが、なにとぞ、ご回答いただきますようお願いいたします。

むつ総合病院 地域連携部

【回答方法】

該当する項目に○をし、ご意見をご記入ください。

(1) 患者さんご本人の性別、年齢及び診療科をお聞かせください。

※記入は患者さんご本人、同行の方いずれでも構いません。

①性別 男性 女性

②年齢 満 歳

③受診された診療科

_____ 科

_____ 科

_____ 科

_____ 科

(2) 次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で評価してください。

項 目		非常に 満 足	満 足	普 通	や や 不 満	不 満
施 設 面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面の設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1

環 境 面	待合室の居心地（清潔さ・広さなど）	5	4	3	2	1
	受診手続の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
	照明設備について	5	4	3	2	1

裏面もお忘れなく記入願います。

項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
診 療 面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1

接 遇 面	医師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	受付や会計の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	検査・放射線技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	リハビリテーション科技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください

時 間 面	受付してから診療までの待ち時間	5	4	3	2	1
	診察時間	5	4	3	2	1
	診察後から支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1

(3) 知人等に、当院を紹介したいと思いますか。

1. 是非したい 2. まあしたい 3. あまりしたくない 4. 全くしたくない

(4) その他、お気づきの点がございましたら、ご意見・ご感想をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

入院患者さんへ 満足度アンケート調査ご協力のお願い

当院では、「信頼される病院」を基本理念に掲げ、住民の健康を守るために、いつでも・だれにでも良質な医療を提供することに努めております。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせて頂き、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えております。

お手数ではございますが、なにとぞご回答のほど、よろしくお願い申し上げます

むつ総合病院 地域連携部・看護局接遇委員会

【回答方法】

該当する項目に○をし、ご意見をご記入ください。

(1) 患者さんご本人の性別、年齢及び入院された病棟及び診療科をお聞かせください。

※ 患者さんご本人が、ご高齢で、記入が困難な場合やお子さんの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。 ※代理が記入した場合は、✓点を付けてください。 代理人：

① 男性 女性 ② 年齢 満 _____ 歳

③ 病棟・診療科 _____ 病棟 _____

(2) 次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で評価してください。

項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
施設 面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面・給湯等の設備	5	4	3	2	1
	デイルームの設備	5	4	3	2	1

環 境 面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	5	4	3	2	1
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1
	冷暖房や照明設備	5	4	3	2	1
	食事の内容	5	4	3	2	1
	食事時間	5	4	3	2	1
	起床・消灯時間	5	4	3	2	1

裏面もお忘れなく記入願います。

項 目		非常に満足	満足	普通	やや不満	不満
診	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
療	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
面	退院に向けた説明は理解できましたか	5	4	3	2	1
	看護ケアには満足されましたか	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1

接	医師の言葉遣い対応	5	4	3	2	1
	看護師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	看護師は誠実に対応しましたか	5	4	3	2	1
遇	事務職員の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	検査・放射線技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
面	リハビリテーション科技師の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉遣いや対応	5	4	3	2	1
	身だしなみについて	5	4	3	2	1

※接した職種についてお答えください

(3) 知人等に、当院を紹介したいと思いませんか。

1. 是非したい 2. まあしたい 3. あまりしたくない 4. 全くしたくない

(4) その他、お気づきの点がございましたら、ご意見・ご感想をお聞かせください。

ナースステーションの回収箱に入れてください。

ご協力ありがとうございました。