

令和7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	17
入院患者さん調査票	19

はじめに

むつ総合病院は、『信頼される病院になる』を基本理念として、市民の皆様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よう努めています。

私たちは、この気持ちを常に持ち続け、患者さんに寄り添い、医療サービスの向上に日々努めるとともに、地域の拠点病院として、医療の充実・質の向上に、これまで以上に積極的に取り組んでいきます。

医療の質とは、患者さんへの診療を中心として、施設面の整備、療養環境の充実、さらには職員の接遇など、病院を取り巻くハード面・ソフト面を包含するものです。これらについて、職員一人一人が創意工夫し、日々努力していくことが、市民の皆さんから信頼される病院を築き上げることにつながるものと考えています。

当院では、定点観測という意味合いを含めて、昨年と同様の項目で調査を実施し、患者さんから率直な意見をお伺いしました。これまで、様々な業務改善を行いサービスの向上に取り組んできましたが、これらの活動の成果について、改めて患者さんからの評価をお伺いし、昨年と比べ、各項目の動向を確認することにより、より極め細やかな課題が見えてくると考えています。この調査結果を職員一同で共有し、患者さんへ、安心していただける、喜んでいただける、満足していただける医療サービスを提供できるよう、引き続き努力してまいります。

最後に、調査にご協力いただきました外来患者さん、入院患者さん、そしてご家族の皆様に厚くお礼申し上げます。

むつ総合病院

地域連携部・看護局接遇委員会

調査の概要

(1) 実施時期

- ①外来患者さん 令和8年2月13日(金)～26日(木) ※土日祝除く9日間
- ②入院患者さん 令和7年6月 1か月間

(2) 実施方法

調査は無記名方式で、実施期間内に通院された外来患者さん、及び新規に入院した患者さんを対象として実施しました。

記入は原則として患者さんご本人にお願いしましたが、記入することが難しい患者さんについては、ご本人に意見を聞いて同行の方に代筆していただきました。

質問項目の分野は、「施設面」、「環境面」、「診察面」、「接遇面」として、さらに外来患者さんには、「時間面」の分野を加え、それぞれに具体的な質問を設けて、5段階で評価していただきました。

段階別の評価基準は次のとおりです。

5	4	3	2	1
非常に満足	満足	普通	やや不満	不満

調査票の最後にご意見、ご感想を自由にご記入いただける項目を設け、患者さんのお考えを答えられるようにしました。

外来患者さんに対しては、各科外来受付において調査票をお渡しし、協力をお願いしました。回答いただいた調査票はそれぞれ受付にて回収しました。

入院患者さんに対しては、ナースステーションで新規入院患者さんに調査票をお渡しし、協力をお願いしました。回答いただいた調査票は、各病棟ナースステーション等に設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

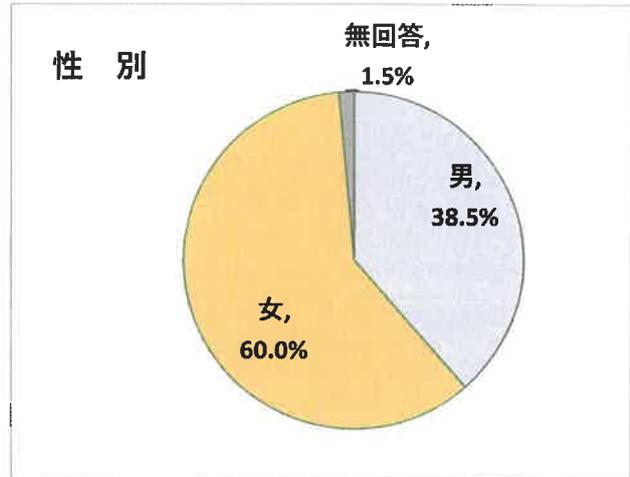
令和7年度 外来患者満足度調査の結果について

去る2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。

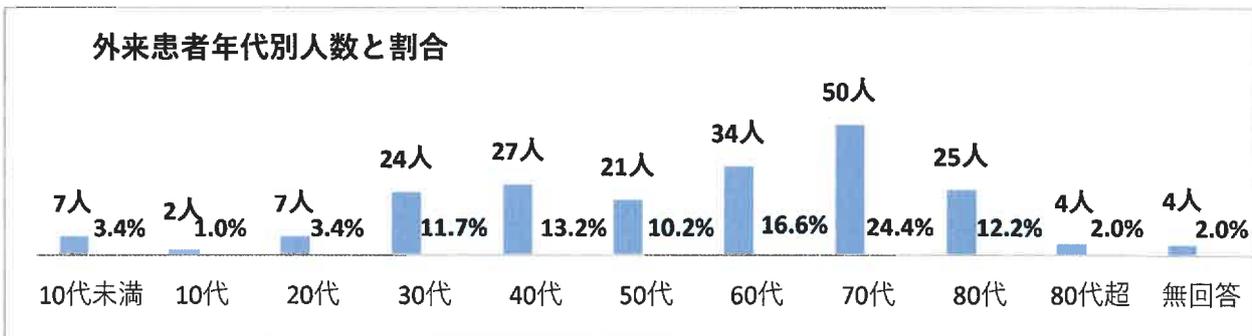
- ・調査人数（外来患者） 205人
- ・調査場所 各外来待合室

<性別>

男	79人	38.5%
女	123人	60.0%
無回答	3人	1.5%
合計	205人	100.0%



<年齢>

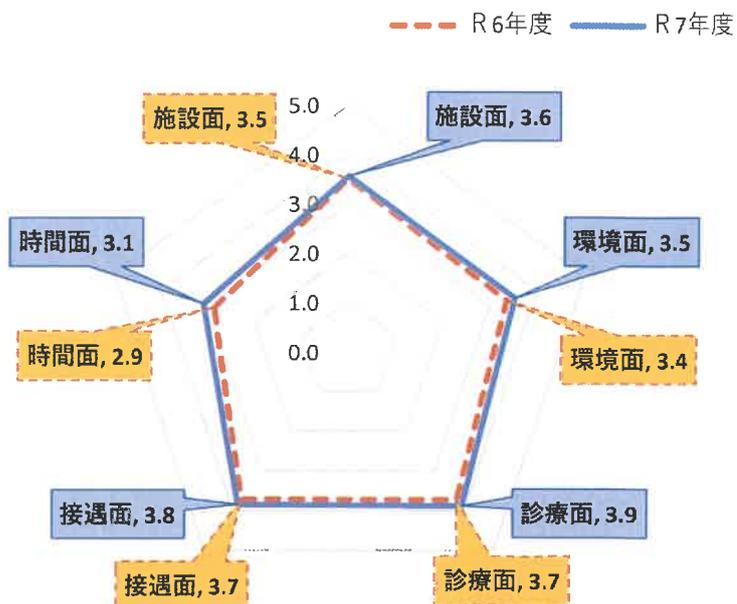


<診療科>

内科	糖尿病	甲状腺	神経内科	外科	小児科	産婦人科	眼科	
20人	14人	1人	5人	15人	15人	15人	15人	
9.8%	6.8%	0.5%	2.4%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	
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	20人	0人	15人	10人	5人	15人	0人	
7.3%	9.8%	0.0%	7.3%	4.9%	2.4%	7.3%	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	205人
0.0%	2.4%	0.0%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

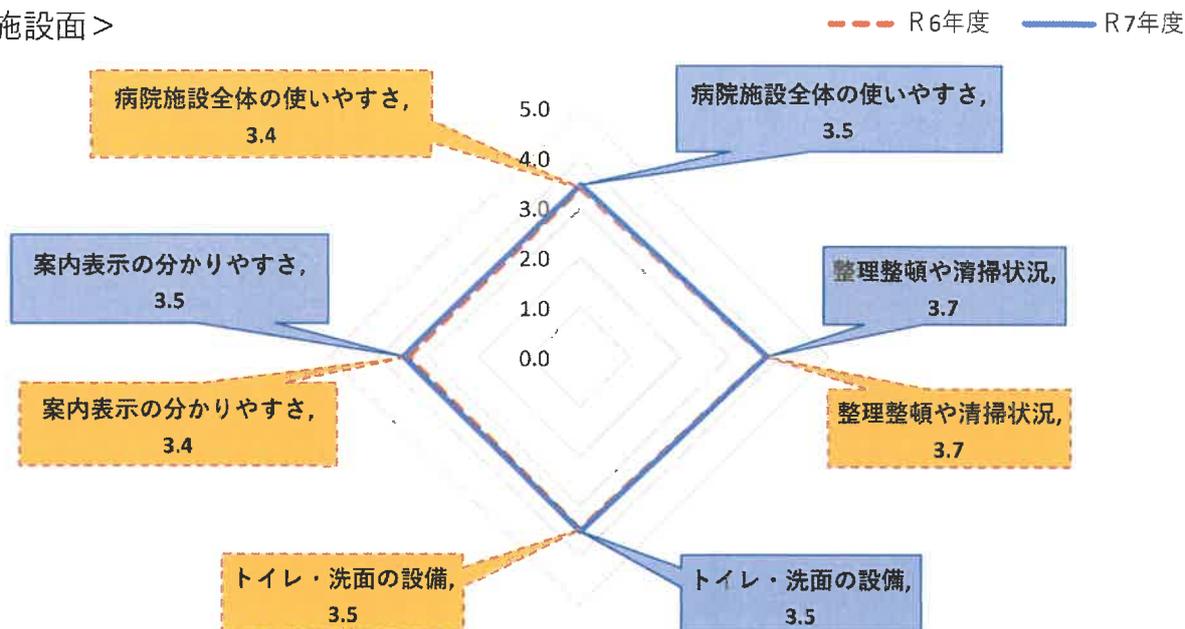
<病院全体を通して>

	R6年度	R7年度
施設面	3.5	3.6
環境面	3.4	3.5
診療面	3.7	3.9
接遇面	3.7	3.8
時間面	2.9	3.1



全ての項目に対して0.1~0.2ポイント上がっています。また、懸案事項である時間面での評価も2ポイント台から3ポイント台に上がりました。今後も患者さんが安心して、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。

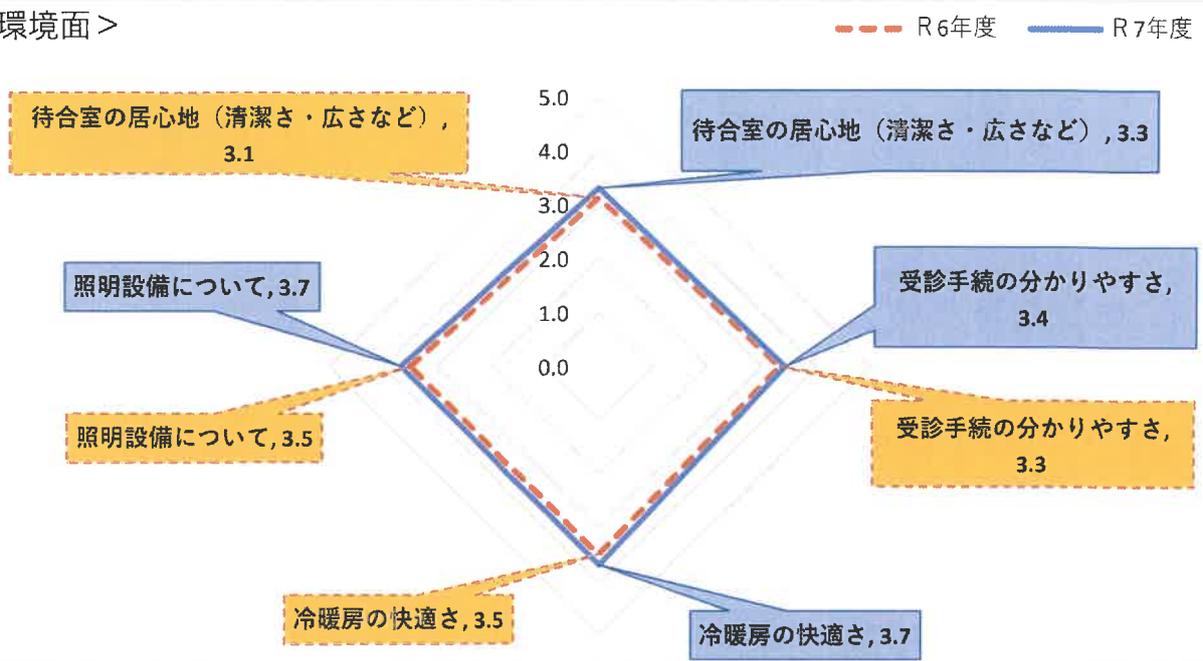
<施設面>



施設面については、使いやすさと案内表示のわかりやすさで0.1ポイント上がりました。

また昨年に引き続き駐車場や待合室などの狭さや数に対する意見が多くありました。椅子の配置含め対応していますが、限られたスペースの中であるためご不便をおかけしております。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。

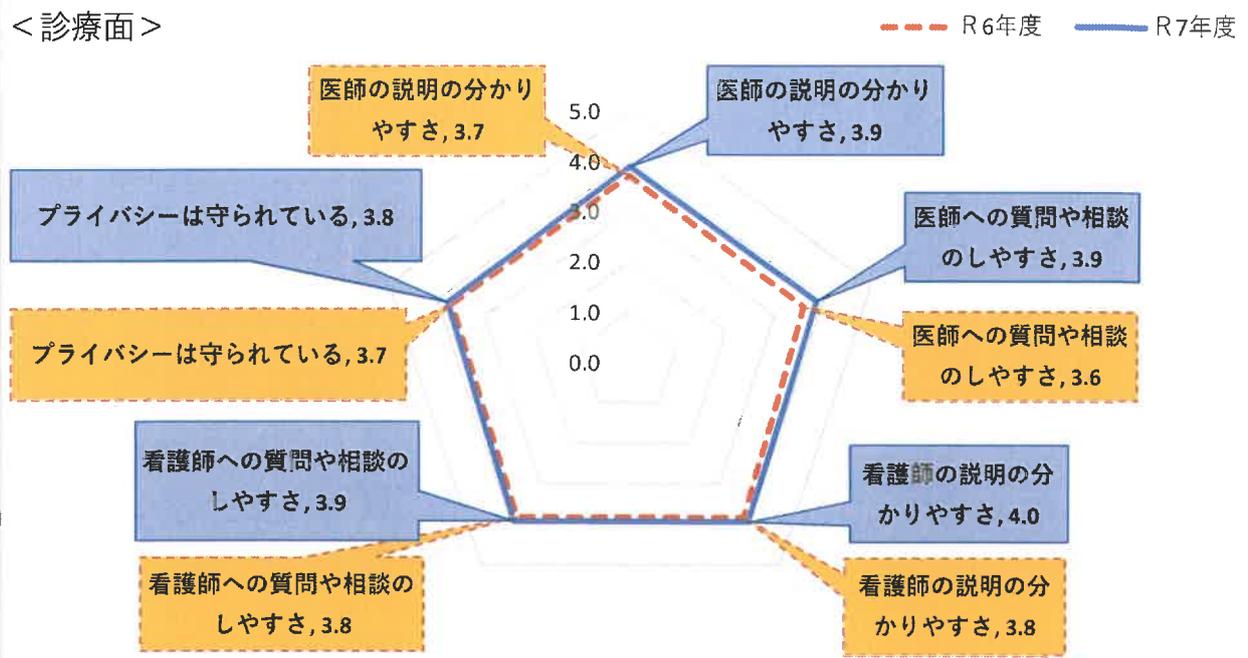
<環境面>



環境面については、全ての項目でポイントが上がり、とくに冷暖房の快適さと照明設備については3.7ポイントと高いポイントとなっています。

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。

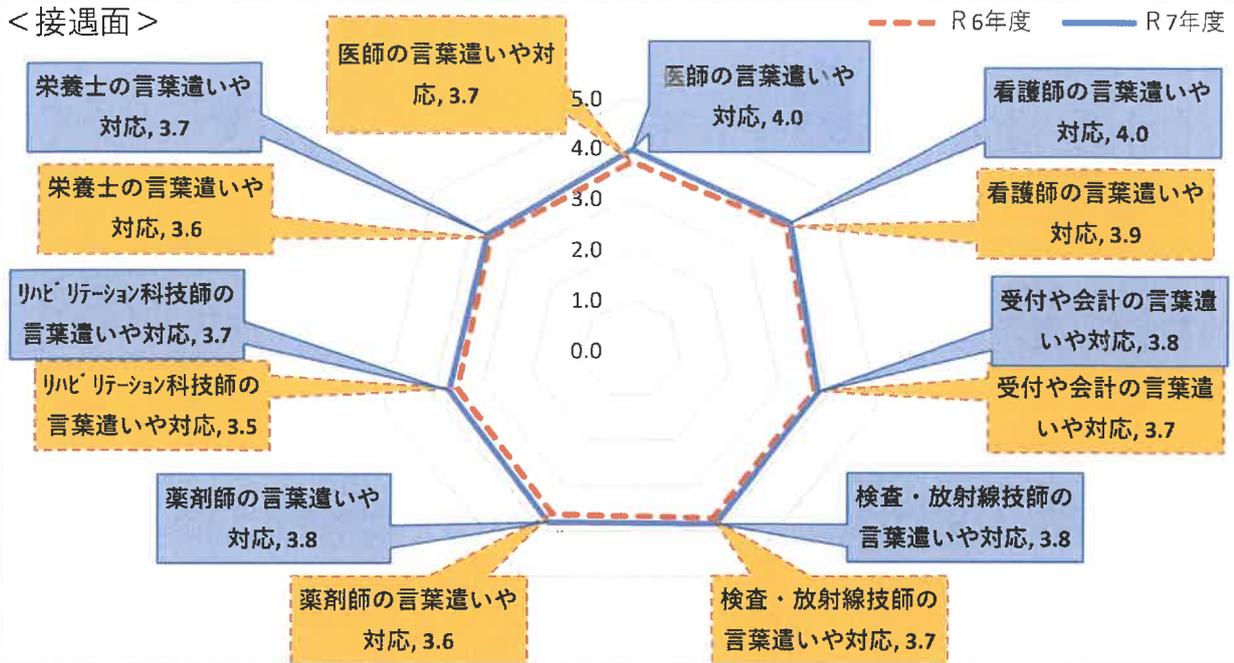
<診療面>



診療面については、全体的に0.1～0.3ポイント上がっています。

医師不足に対する要望が多数聞かれていますが、医師や看護師に対しての好意的なご意見も多数いただいております。今後も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。

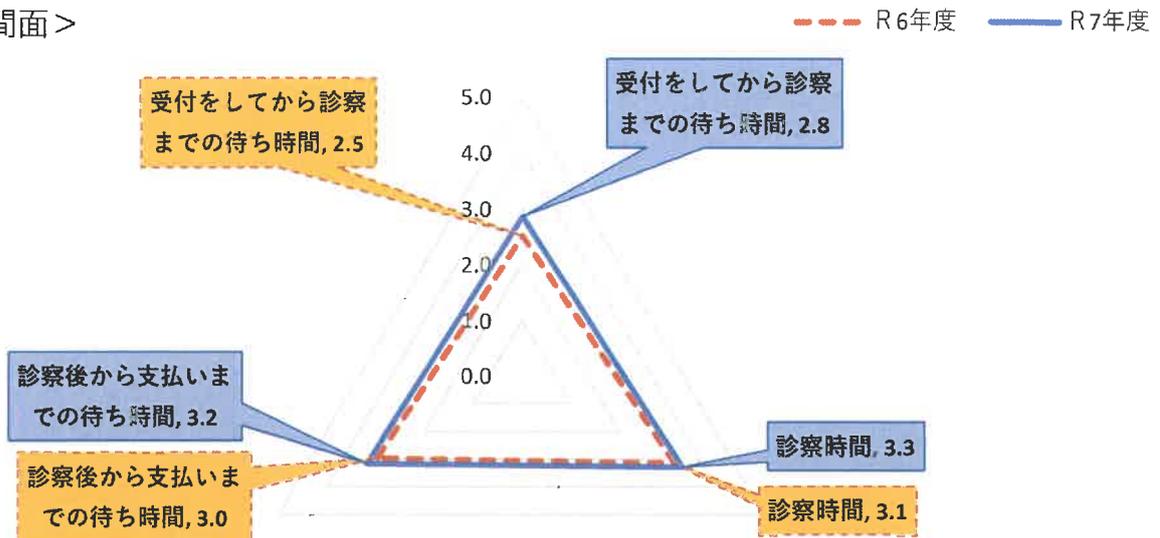
< 接遇面 >



接遇面については、全体的に0.1~0.3ポイント上がっています。好意的な意見が多いですが、話の聞き取りにくさについての意見もありました。

患者さんに寄り添った言葉遣いや接遇を心がけ、笑顔と安心を届けられるよう取り組んでいきます。

< 時間面 >

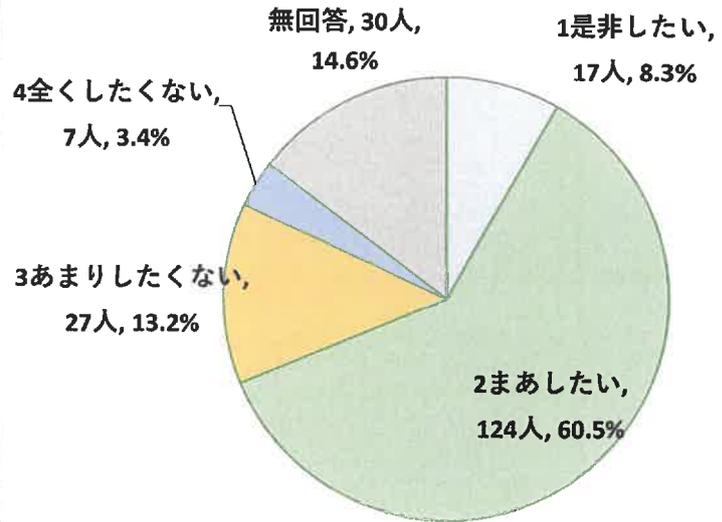


時間面については、全体的に0.2~0.3ポイント上がりましたが、評価自体が低いです。

長年の懸案事項である待ち時間短縮は喫緊の課題で、ホームページから確認できるお呼び出し番号モニターや駐車場空き状況マップの導入もしております。今後も待ち時間短縮に向けて取り組んでいきます。

<知人等への当院紹介>

1是非したい	17人	8.3%
2まあしたい	124人	60.5%
3あまりしたくない	27人	13.2%
4全くしたくない	7人	3.4%
無回答	30人	14.6%
合計	205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、前年度より4.2ポイント上昇しました。一方で「全くしたくない」だけをみると0.9ポイント上昇しています。全体的な評価は上がりましたが、今後も基本理念である「信頼される病院になる」に取り組んでいきます。

<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
男	50代	駐車場の身体者用の少なさが目につく。足をケガしても身体用にとめれなくてきつい。
女	30代	駐車場がもっと停める台数を増やしてほしい。
女	50代	小児科付近のトイレだけでも良いので、赤ちゃんキープいすを設置してほしいです。
女	80代	車イスでの行き来がスムーズになるように広くしてほしい。
女	70代	糖尿病内分泌内科へ車イスでの来院時、場所がなくその点が困っています。
男	30代	駐車場が足りない。
男	70代	ヘルパーとして利用者の通院しているとトイレ、車いす利用の席が狭い。トイレの様式も少なく感じる。
女	10代未満	駐車場がない事が多い。予約のため早めに来ても臨時駐車場までうまってしまっている事が多いため、増えたらすごくうれしいです！！
男	60代	施設面において多額の予算を必要となるものの、さらによくなることを希望します。
女	60代	駐車場にとめれない（早くこないとダメだ）。

○環境面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	70代	内科の待合室がせまい。内科内の分科がはっきり判らない。
女	70代	初診者が受診するときの手順等、前もって分かるようにしてほしい。分かりやすくすればいいなあと思う。

○診療面（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	60代	どうしようもないと思うと医師の不足は止むを得ないが増えたらと思う。
女	70代	施設が古いので一日も早く新しい病棟を作って欲しい。又、下北地域で唯一の総合病院なので休診する科がないように医師の充足をお願いしたい。車がない人には県病にも弘大病院にも行けないのでむつ病に頼って期待しています。
男	80代	高齢者は耳が遠く、医師の説明が聞き取れない事があります。すごき聞きやすく話してくれる先生もいますが、中には私（50代）でも聞き取れないぐらいの小さい声で話す先生もいます。高齢者にもわかりやすい声でお願いしたいです。
男	70代	医師、看護師は話しやすい方と話しにくいに極端に分かれてしまい、相談、質問しにくいことも多々ある。

○診療面（感謝お礼）

女	40代	病気についての説明が分かりやすく、相談や質問もしやすく安心して治療することができました。また、看護師さんも優しく接してくれて、病気で不安な気持ちが少し軽くなりました。ありがとうございました。
女	70代	今回大変混雑していました。週一の診療で先週休日だったためと思われます。先生、看護婦さん達のご苦勞に感謝します。
女	10代	小児科の受付、看護師、医師がとても優しく対応してくださり、毎月の通院が負担と思わないです。いつもありがとうございます。
男	60代	今回巡り合った担当の主治医の先生の説明もとても分かりやすく、病気と戦う勇気をもらえました。

○接遇面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	70代	医師、看護師、受付は受診する科により良し悪しの違いを感じます。眼科はGOODです。
女	80代	忙しいでしょうが話をしてくれない。
女	60代	受け付け、会計など、言葉が聞きとれないこと。何を提出するのかをその場でカバンから探し出したり、手間取ってしまうことが多い。
女	60代	受付番号があるので名前ではなく番号で呼んでほしい。

○接遇面（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
男	40代	看護師さんのていねいな対応にいつも感謝しています。
女	30代	看護師さんが病棟、外来共に親切で優しい。特に小児科の外来は数年前、少し圧が強めの看護師さんが居て話しづらいふんい気があったが、今年は声かけが優しい看護師さん、スタッフさんで通院が苦にならないです。
男	20代	病院の職員さんの対応が丁寧で良いと思います。
女	80代	外来点滴室の皆さんには気持ち良い対応をしていただき、来院するのも楽しい気分になります。

○時間面（要望意見）

性別	年齢	意見等
男	50代	待ち時間が長い。
男	70代	待ち時間を少なめにできないか？
男	70代	診療科によって寒暖差、待ち時間もまちまちであり疲れてしまっています。
女	70代	待ち時間が長いので、もう少し考慮した方が良いと思います。
男	50代	待ち時間が長いかなあと思う。
女	60代	待ち時間がだいたいいいのでどのくらいかかるかわかるといいと思う。

○その他（要望意見）

性別	年齢	意見等
女	40代	下北にある総合病院なのに、全然頼りにならない。駐車場、検査、受付などの時間のかかり具合などなど…。新設しても外観でなく中身のことを考えてほしい。
女	60代	待っている患者さんも意外と静かに待っている所が良いと思いました（私語が少ない）。
男	80代	下北の住人は頼るのはむづかしいのに、いざという時でも不安になることある（診察、検査までの時間、予約など）。科にもよるが看護師さんの対応は良いと思う。
女	60代	ごはんがまずい。
女	40代	色々な業種の方が働いていますが、内部の連携を密にしてください。業務中の患者への対応は、見ていると適切だと思います。下北地区の数少ない病院ですので、スタッフさんが倒れては治療に関わります。まず働きやすい環境を整えてください。

○その他（感謝お礼）

性別	年齢	意見等
女	70代	とても良くして頂きました。ありがとうございます。

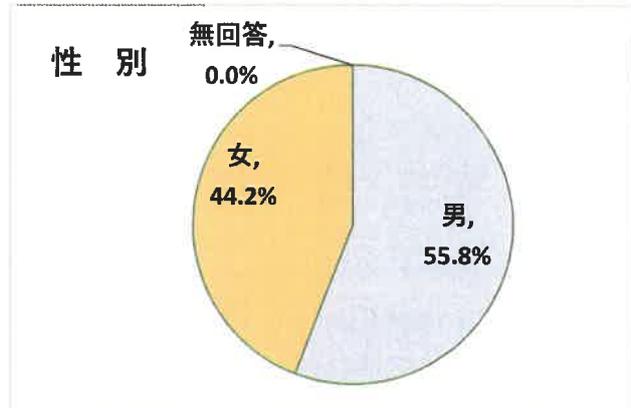
令和7年度 入院患者満足度調査の結果について

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。

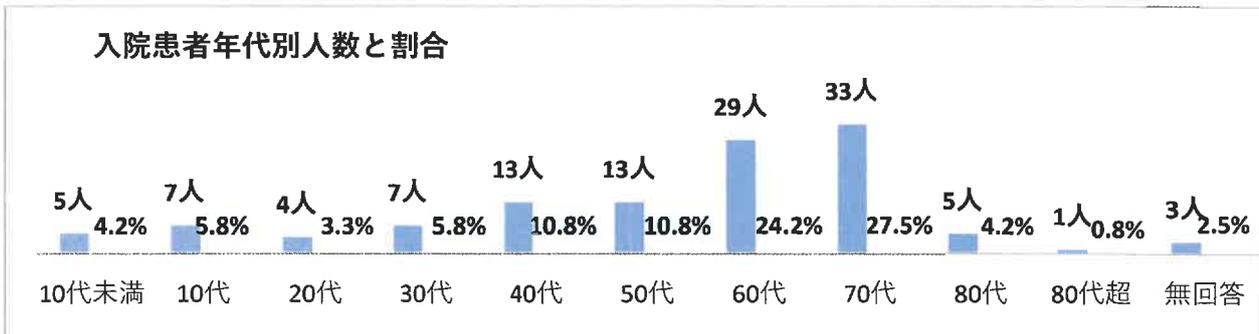
・調査人数（入院患者） 120人

<性別>

男	67人	55.8%
女	53人	44.2%
無回答	0人	0.0%
合計	120人	100.0%

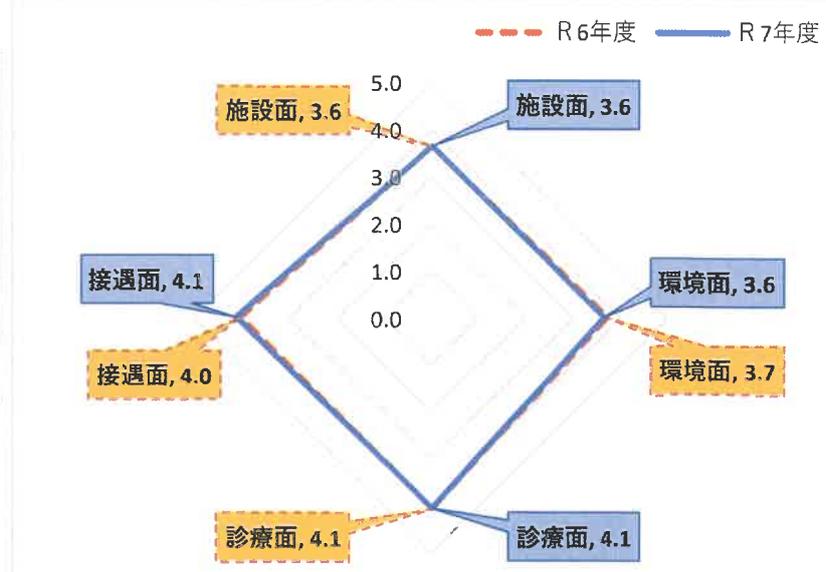


<年齢>



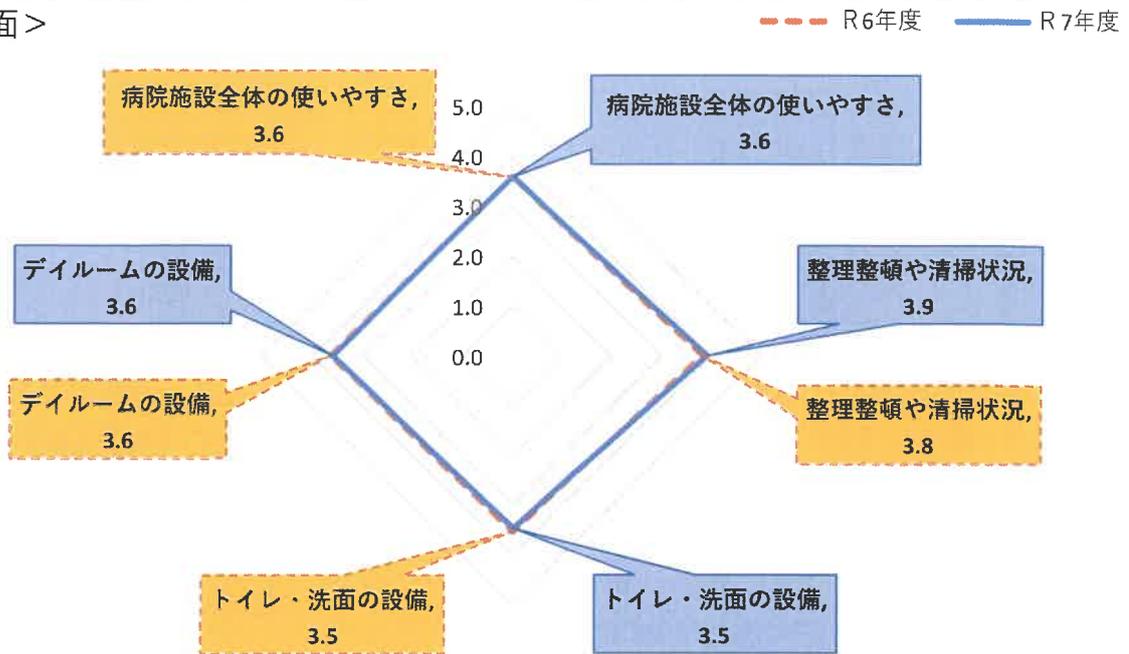
<病院全体を通して>

	R6年度	R7年度
施設面	3.6	3.6
環境面	3.7	3.6
診療面	4.1	4.1
接遇面	4.0	4.1



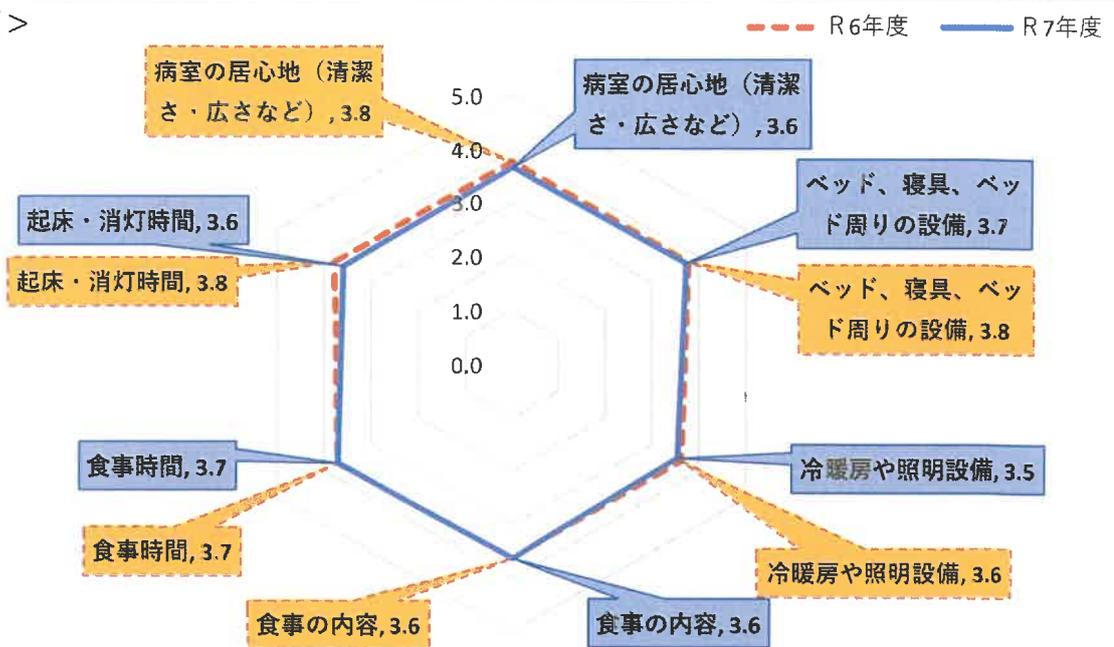
古い施設ということもあって施設面と環境面が4点以下となっており、創意工夫を凝らし、安心して治療を受けられるよう努めていきます。また、診療面は同じでしたが接遇面が0.1ポイント上がりました。今後とも患者さんに寄り添い、信頼される医療の提供になお一層努めていきます。

<施設面>



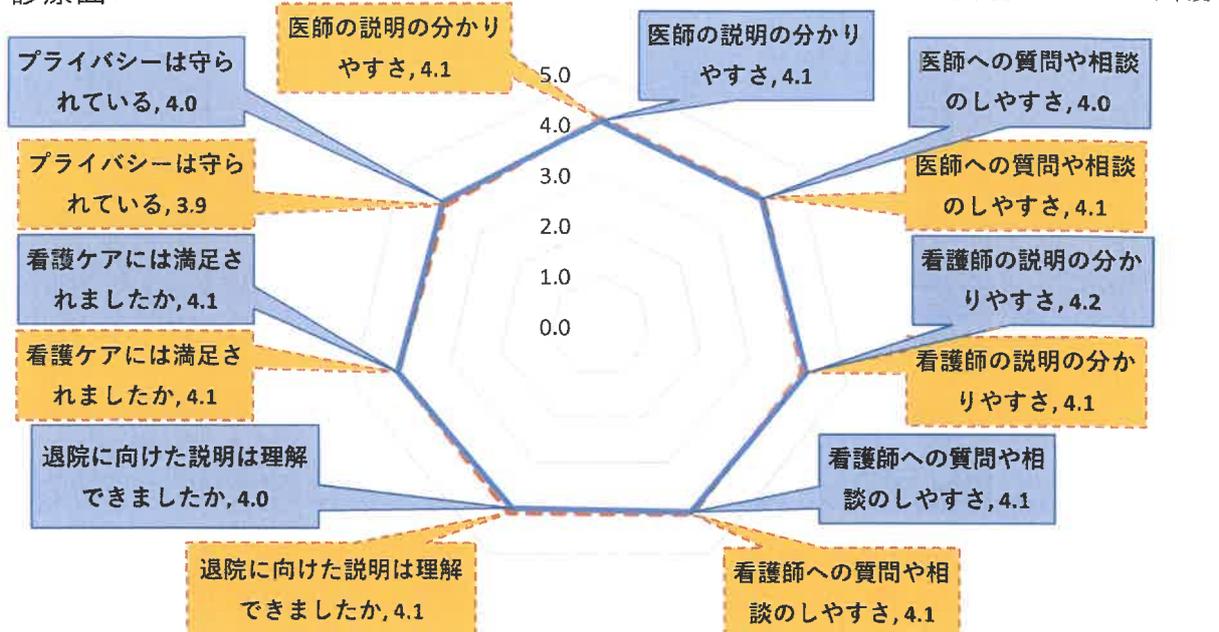
施設面では、整理整頓・清掃状況が0.1ポイント上がっていますが、それ以外は同じでした。例年どおりトイレに関する要望が多いですが、その他備品関係の老朽化に伴う要望も増えています。施設が古いため、なかなか改善が難しい部分もありますが、そうした中でも、患者さんが使いやすい施設になるよう、創意工夫を凝らしていきます。

<環境面>



環境面では、食事の内容、食事時間以外が0.1～0.2ポイント下がりました。感染対策やテレビの見えにくさ等の他に、新たに入院に必要な物のリース品導入について要望・意見をいただきました。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。

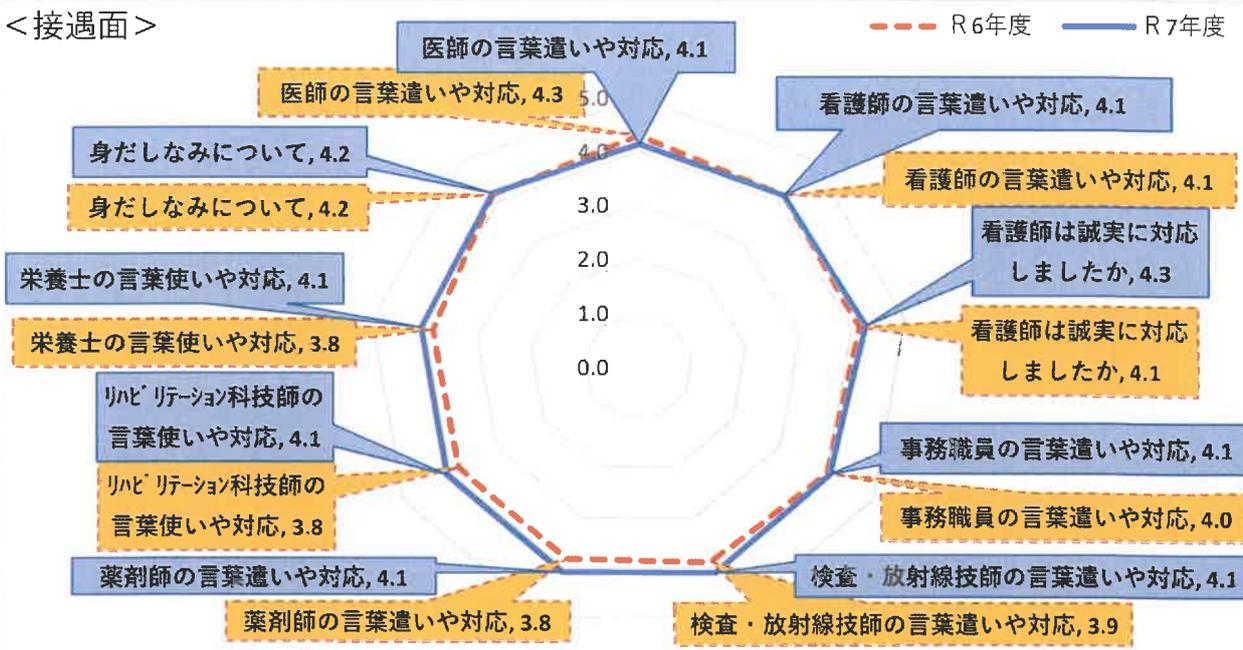
< 診療面 >



診療面では、前年度と比較して各項目横ばいか0.1ポイント上下していますが、全ての項目が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 >

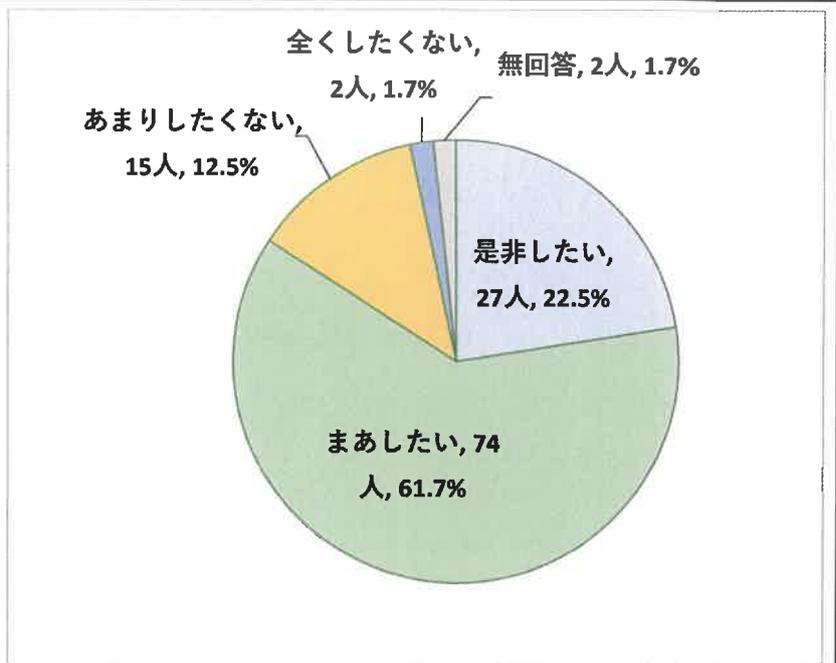


接遇面では、医師の言葉遣いや対応が0.2ポイント下がりましたが、その他の項目は全て横ばいか0.1~0.3ポイント上がり、全ての項目で4点以上となりました。

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	27人	22.5%
まあしたい	74人	61.7%
あまりしたくない	15人	12.5%
全くしたくない	2人	1.7%
無回答	2人	1.7%
合計	120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8割を越え、調査開始以来一番高い割合となりました。

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、さらに気を引き締めて精進してまいります。

<入院患者さんからのご意見・ご感想>

<施設面（要望意見）>

消灯後の明るさが気になる。もう少し暗くしたい。
シャワー室のタイルの張り替えをして欲しい。
トイレがもう少しあればと思いました。
備え付けの棚では収納力が不足しており使い勝手も悪いと感じます。別の収納棚やボックスの設置を検討していただきたい。
病室のカーテンが埃だらけなのが少し気になる（入り口以外）。窓のカーテンがすり切れていて粉が舞っている。入り口のストッパーが汚れていてかかりにくい。スタッフは人数が少ない中で季節の装飾をしたりしていてすごく頑張っていると思います。
8Fの洗濯機に黒カビが大量に付いていたのは気持ちが良いものではありませんでした。
洗面所やトイレが狭くて使いにくかった。臭いが臭くて不快だった。
建物が古く窓から風が入るし地震には大丈夫であろうか。
自分の左側の方とカーテン1枚でベッド同士隣り合わせで物入れ棚が間にあればまだしも寝ぼけてカーテンめくってきたし、夜中寝言・いびきで起こされる、寝れない。
洋式トイレの数が少ない。

<環境面（要望意見）>

身動きがとれない間はカーテンをしっかり締めてほしい。
入院に必要なものが全てリースできるようになれば良いと思います。
前回の入院と比べて環境面全般に良くなっている。
下北地域全体の病院であるので、患者が多く待ち時間が長いので感染対策を行わなくてはならないと思う。
テレビの明るさを調整できるようにしてほしい。
テレビカードを入れてもテレビが見れなかった。

<環境面（感謝お礼）>

お部屋やトイレをいつも掃除してくださる清掃員の方にただただ感謝申し上げます。とても気持ちよく過ごせました。

<診療面（要望意見）>

救急の後にまわされた医師の対応は不安でした。皮膚科受診なのは理解していますが皮膚科が休みなのですから血液検査なり患者が安心する対応をして欲しいです。その後また救急に行きましたが、その時の担当の先生はしっかりと話をきき、説明もされ安心できました。看護師さん達は皆さん優しく接していただき説明もわかりやすかったです。
外来時間かかりすぎ。
看護師の説明、質問はよく工夫されていて好感が持てる。できれば心配事とか入院中の予定等もお知らせ願えればと思います。

<診療面（感謝お礼）>

看護師さんの患者への対応は頭が下がるばかり、丁寧で何回でもわかりやすく話して本当にありがたかったです。看護師さんの皆さんを見ていて自分にはできない仕事だなあと思っ
た。

医師は温厚で良い。スタッフは明るく誠実な方々が多い。

看護師の言葉がけがよかった。ベッドの寝心地がとてもよかった、病気で苦しい時にほっと
する。ホットタオル助かりました。医師の説明も、きちんとわかりやすかった。ありがとう
ございました。

<接遇面（要望意見）>

助手さんは明るくて良いのですが時に元気すぎて病院だよねて疑問符？

人と人なので、合う合わないがあっても仕方がないと思うが、相談したい時に誰に話せば良
いかわからなくなることがあった。受け止める人によっては、こちらが伝えたいことは
違って伝わり、求めている対応が返って来たりした。一度なら我慢できたと思うが、度々
重なるとストレスになった。逆に、こちらが申し訳なくなってしまう位、親切になってくだ
さる方もいた。特に看護助手の〇さん、ありがとうございます。

<接遇面（感謝お礼）>

栄養士さんがとても話しやすく気軽に話せた。

看護師の言葉使いや対応がとてもよかった。

丁寧に対応してくださりありがとうございます。

皆さん親切で助かっています。

いろいろ良くして頂きありがとうございます。

みんな親切で助かりました。雰囲気も良かったです。

看護師が優しく退院したくなかった。リハビリスタッフも優しかった。短い間でしたがお
世話になりました。

看護師さんとのコミュニケーションがかなり良好に日々過ごせました。

<その他（要望意見）>

看護師の人数が足りないと思います。いつも忙しそうに動いていて、話しかけづらいです。

<その他（感謝お礼）>

大変、よかったです。

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をお願い

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
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

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。