

名寄市立総合病院

令和 7 年度患者満足度調査結果報告書

令和7年度患者満足度調査概要

1. 調査目的

患者満足度調査を定期的に実施、当院で提供している医療サービス・接遇・対応及び施設・設備等について患者の意見を把握して、必要な改善を行い、質の高い医療の提供に努めることを目的とする。

2. 実施期間

外来 令和7年12月15日（月）から19日（金）の5日間
入院 令和7年12月15日(月)～令和8年1月11日(日)の間

3. 調査対象

外来 調査実施期間に来院した患者さん
（救急外来患者、救急車等の重症患者除く）
入院 一般病棟入院患者さんで実施期間中に退院する患者さん
（重症患者及び認知症患者を除く、子供が入院している場合は保護者へ依頼）

4. 調査票の配布方法

外来 診療を終えた患者さんについてエントランスで配布
入院 各病棟にて配布（人工透析室、救急診察室、手術室は除く） Microsoft FormsのQRコードを調査票に掲載

5. 記入方法

外来 1階エントランスホールの記載場所を設置し記入
入院 病室等で記入もしくはMicrosoft Formsよりオンラインで回答

6. 回収方法

外来 1階エントランスホールの記載場所に回収箱を設置し、投函していただく(2ヶ所)
入院 各病棟ナースステーションに回収箱を設置し、投函していただく(6ヶ所)

7. 配布・回収数

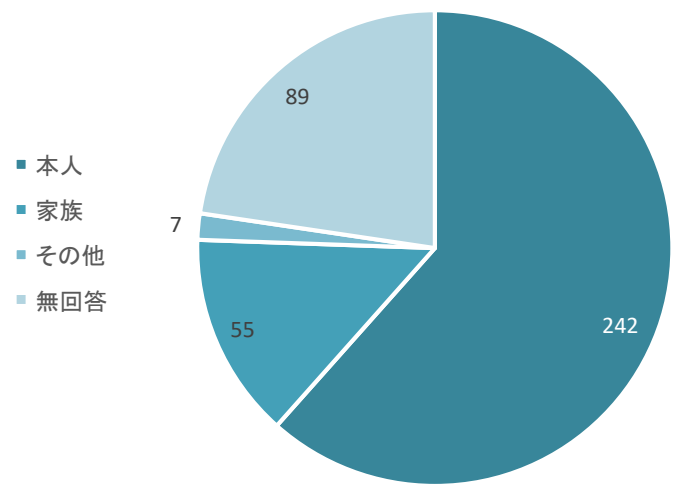
外来	外来実人数	配布用紙回答数	WEB回答数	回答数合計	回答率
	3,832	367	26	393	10.3%

入院	退院患者数	配布用紙回答数	WEB回答数	回答数合計	回答率
	379	66	7	73	19.3%

外来調査結果

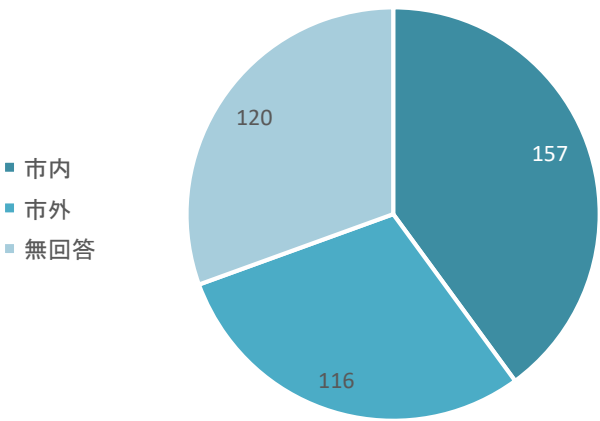
回答者

n=393



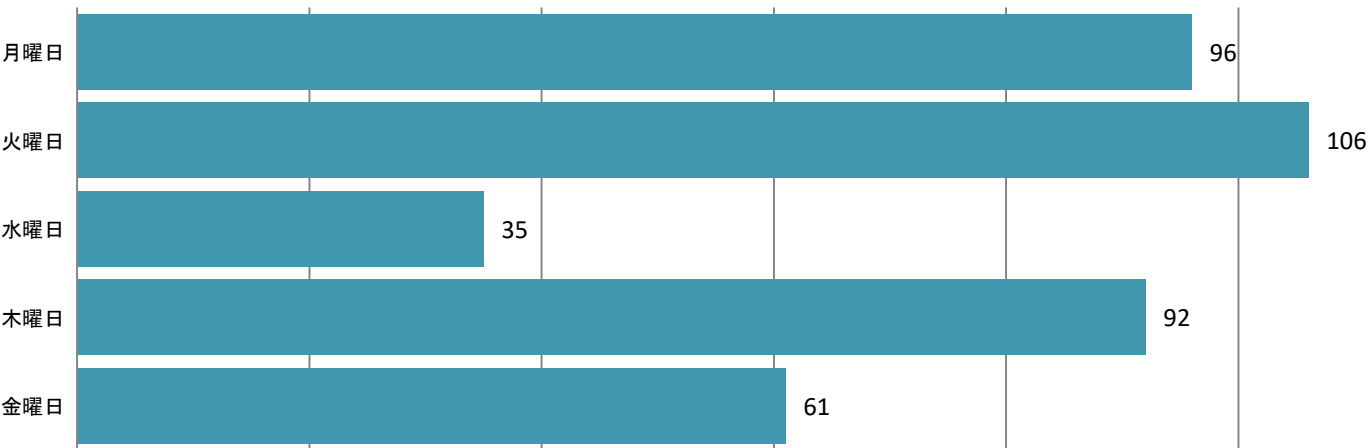
お住まい

n=393



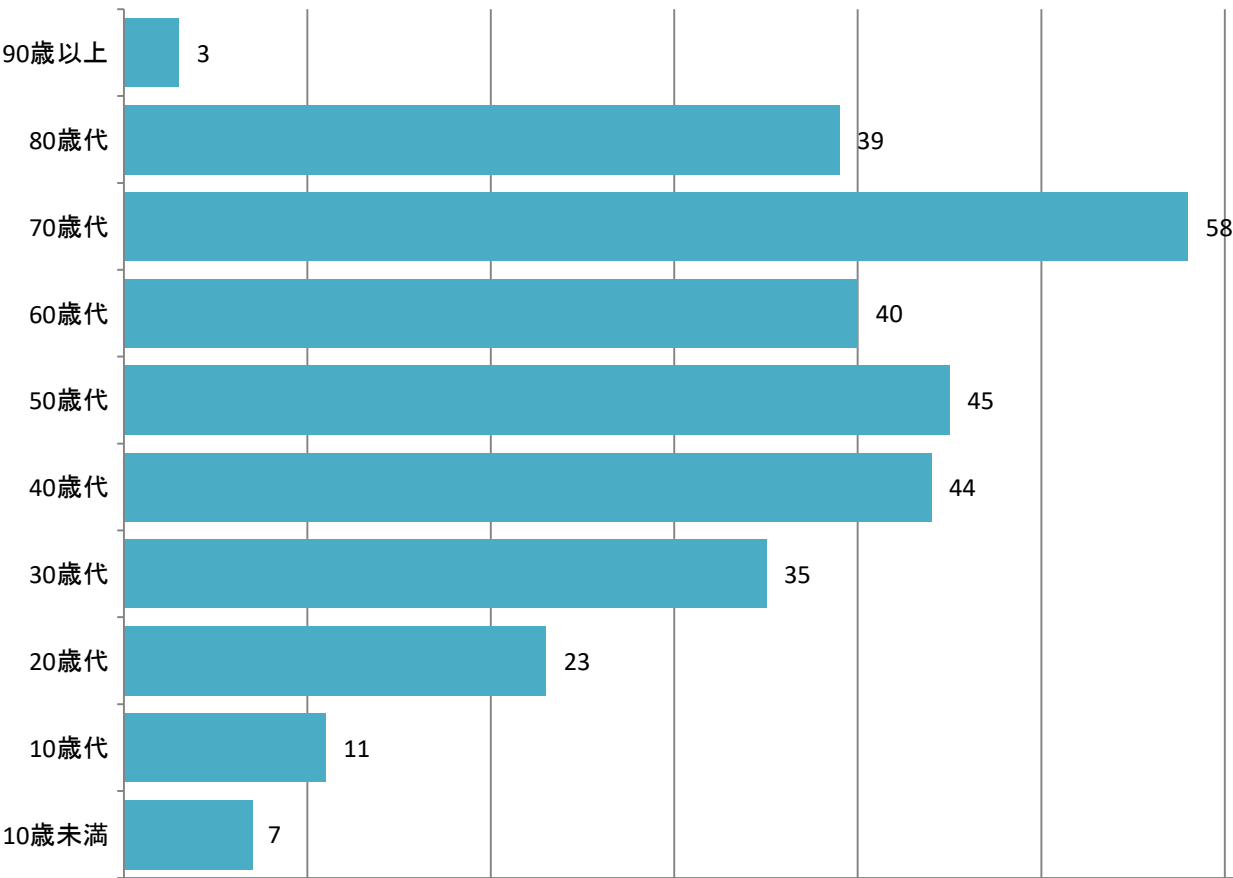
曜日別回答数

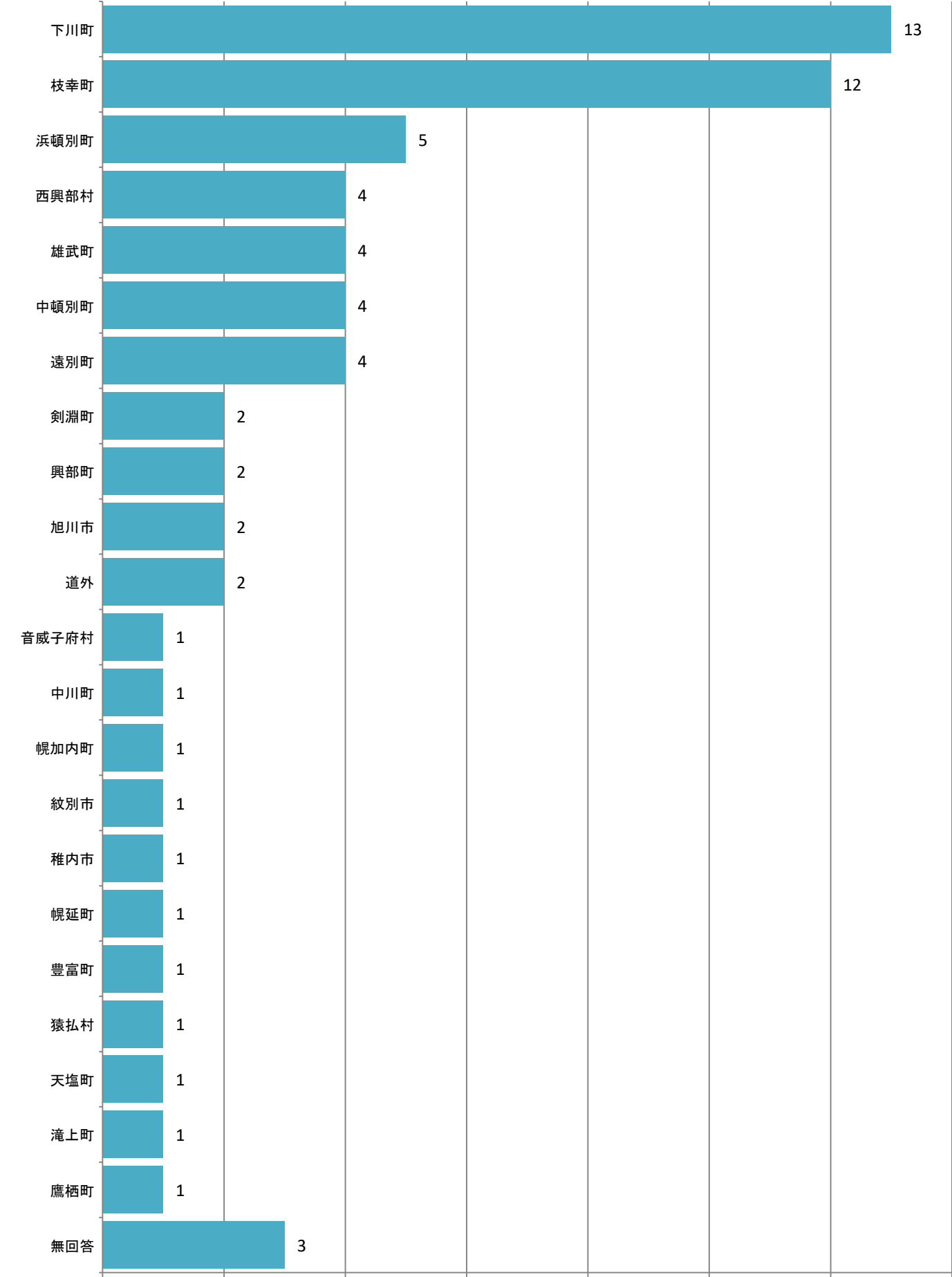
n=390



年齢構成

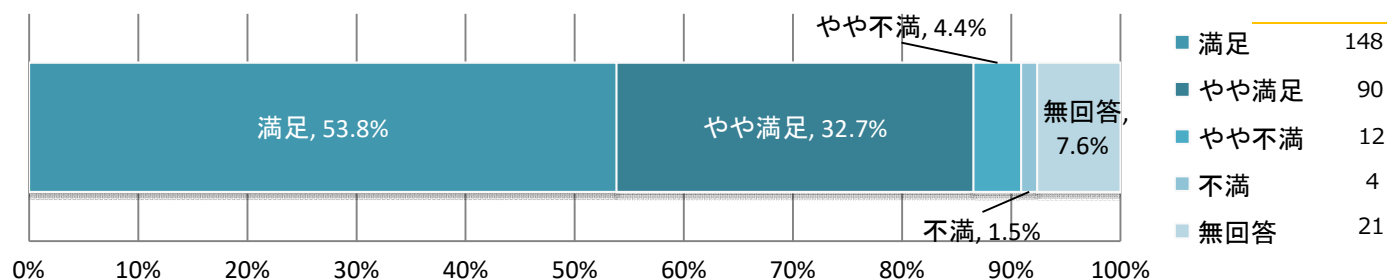
n=393





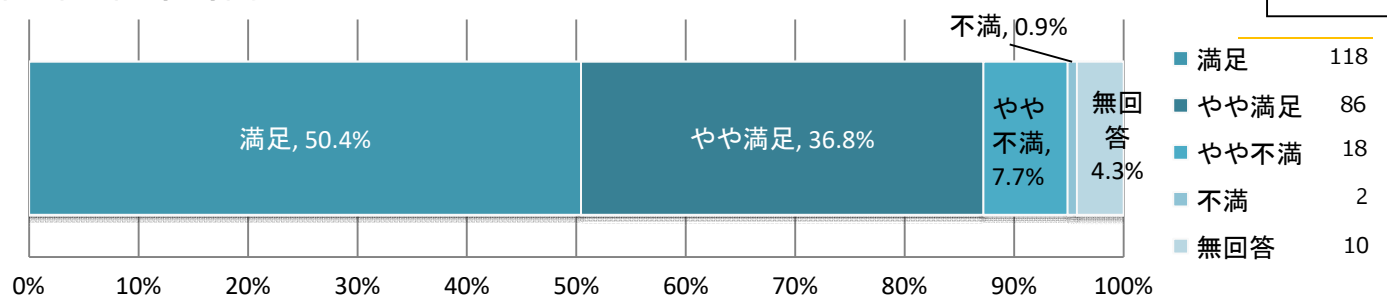
外来受診の満足度について

n=275



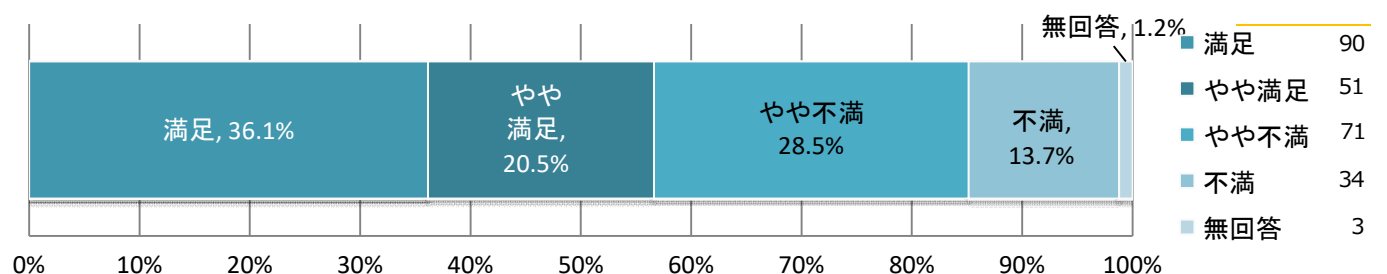
医師の診察時間について

n=234



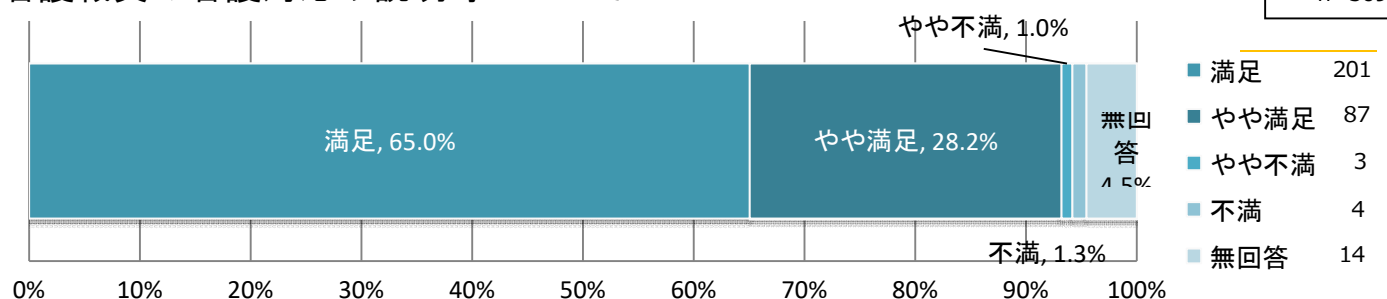
診察までの待ち時間について

n=249



看護職員の看護対応や説明等について

n=309



○外来受診の満足度について

満足・やや満足が前年より+23.5ポイント、不満・やや不満が前年より-9.4ポイントとなっています。

○医師の診察時間について

満足・やや満足が前年より+13.3ポイント、不満・やや不満が前年より-2.3ポイントとなっています。

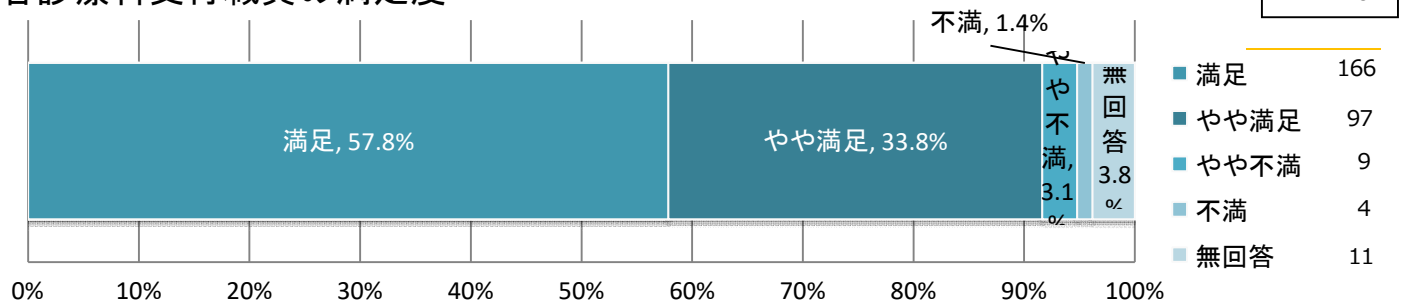
○診察までに待時間について

満足・やや満足が前年より+26.2ポイント、不満・やや不満が前年より+20.4ポイントとなっています。

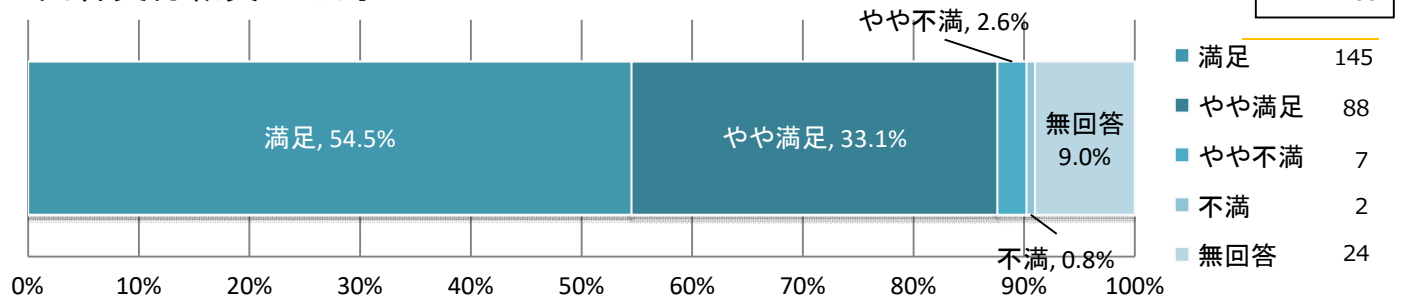
○看護職員の対応等について

満足・やや満足が前年より+6.2ポイント、不満・やや不満が前年より-6.4ポイントとなっています。

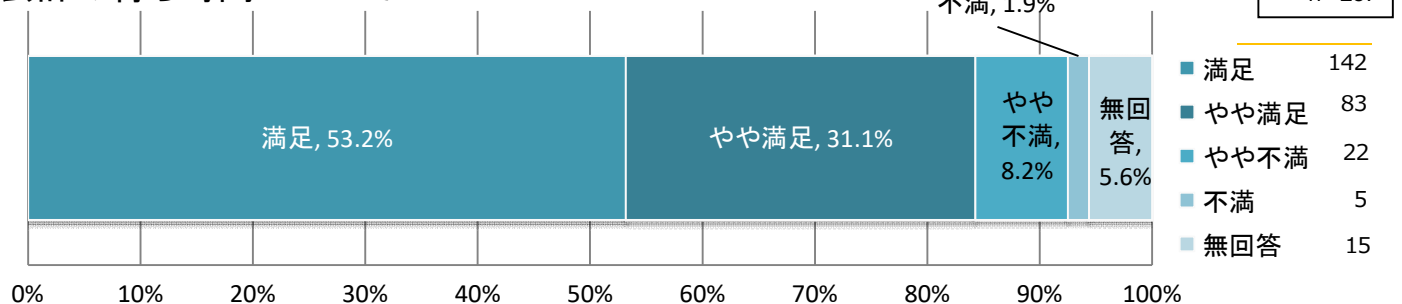
各診療科受付職員の満足度



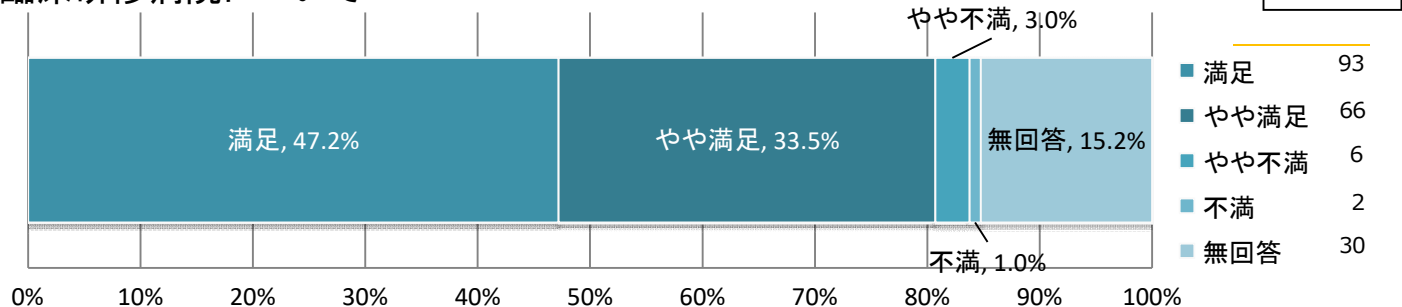
正面各受付職員の対応について



会計の待ち時間について



臨床研修病院について



○各診療科受付職員の対応について

満足・やや満足が前年より+1.2ポイント、不満・やや不満が前年より-4.2ポイントとなっています。

○正面受付職員の対応について

満足・やや満足が前年より+28.9ポイント、不満・やや不満が前年より-7.5ポイントとなっています。

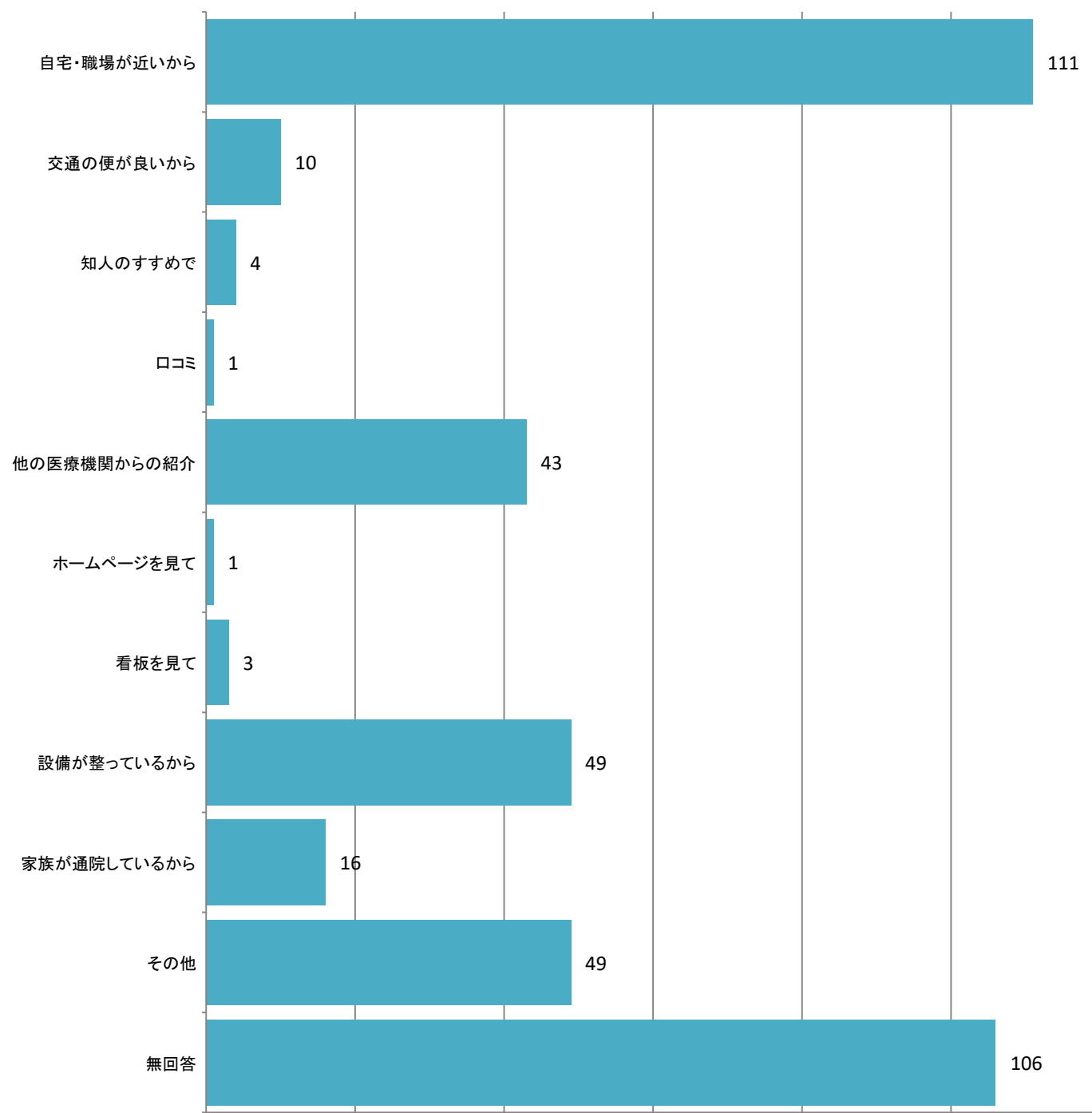
○会計の待ち時間について

満足・やや満足が前年より+25.6ポイント、不満・やや不満が前年より-2.9ポイントとなっています。

○臨床研修病院について

満足・やや満足が前年より-0.6ポイント、不満・やや不満が前年より+4.1ポイントとなっています。

当院を選んだ理由について



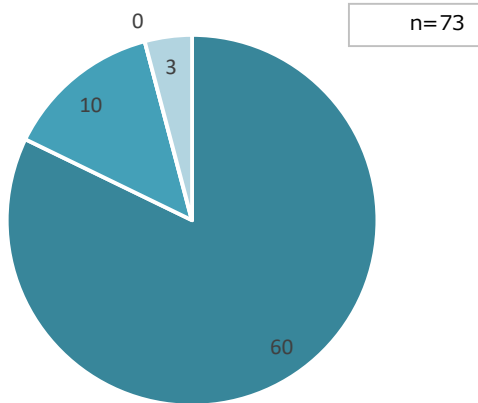
○当院を選んだ理由について

今年度より外来についても調査を行っています。

入院調査結果

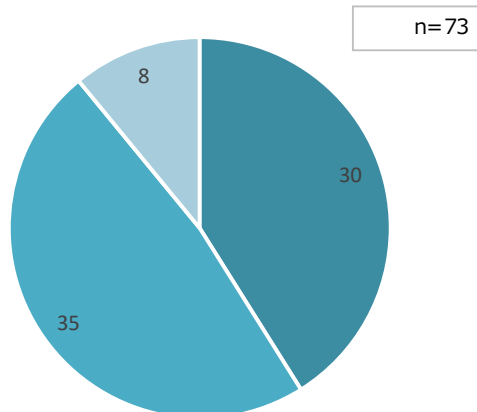
回答数

- 本人
- 家族
- その他
- 無回答

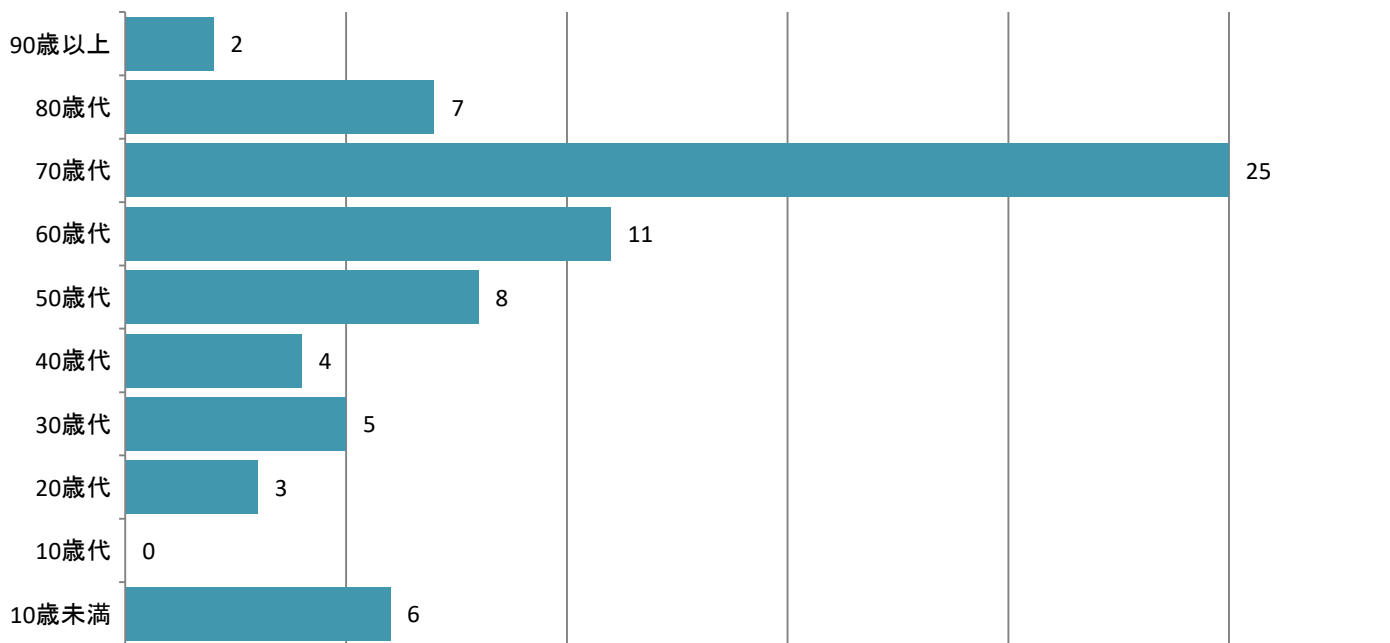
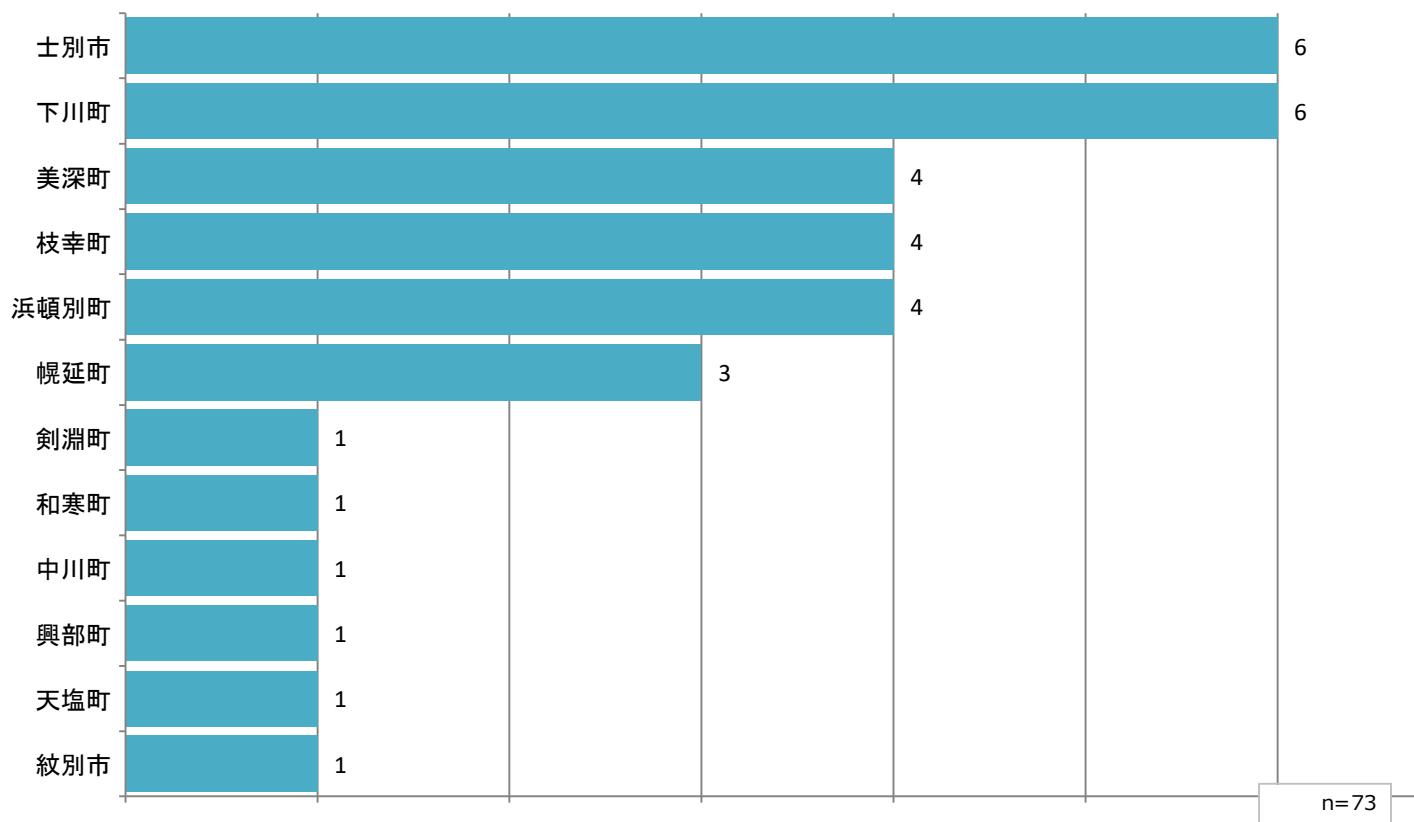


お住まい

- 市内
- 市外
- 無回答

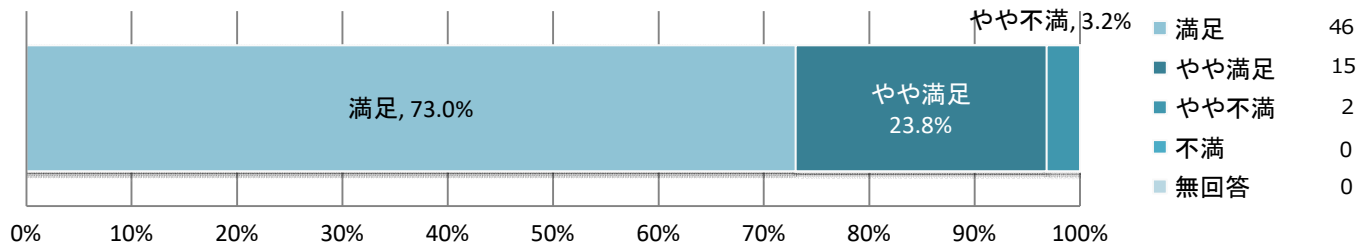


市外内訳



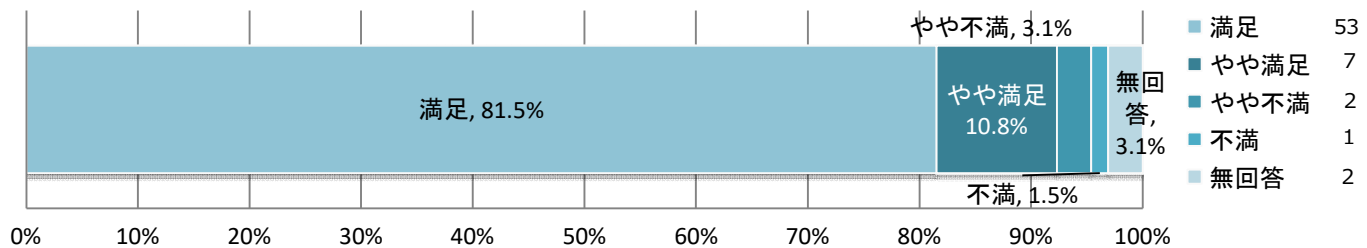
入院の満足度について

n=63



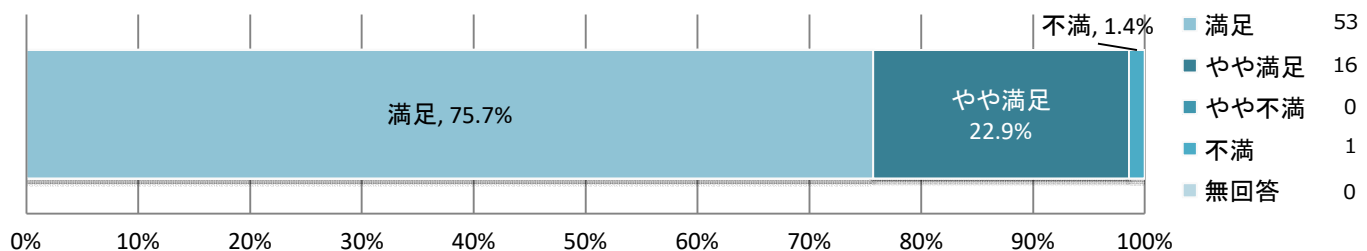
医師による診療・治療内容について

n=65



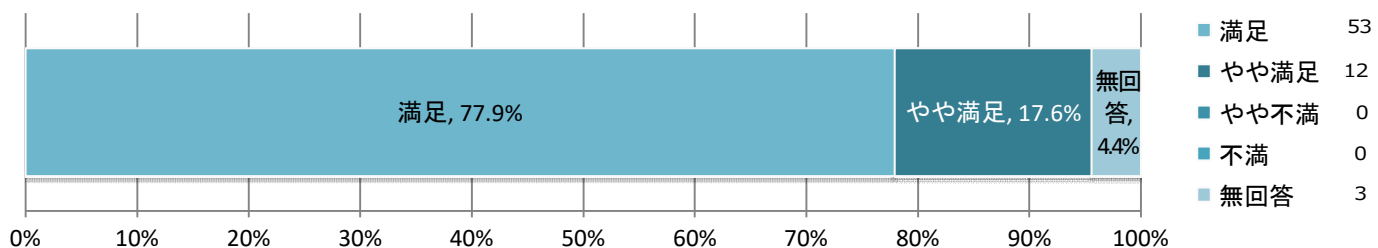
看護職員の看護対応や説明等について

n=70



その他スタッフの対応や説明等について

n=68



○入院の満足度について

前年は無回答が多く、除いた場合には満足・やや満足が100%となっています。本年は不満・やや不満が3.2%とありますが、おおむね満足をして頂ける結果となっています。

○医師による診療・治療内容の満足度について

前年より満足・やや満足が+0.9ポイント、不満・やや不満が-4.6ポイントとなっています。

○看護職員の看護対応の満足度について

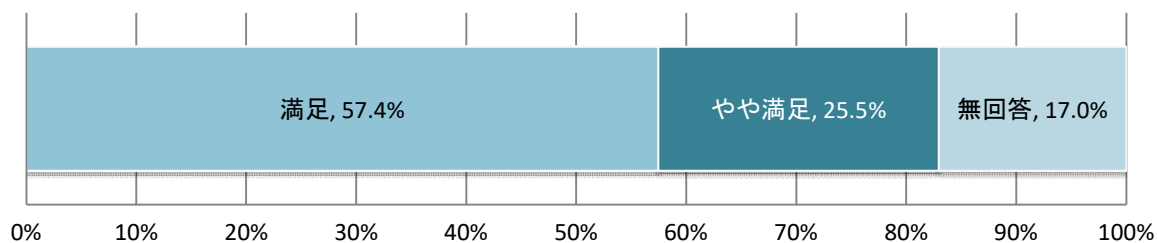
前年より満足・やや満足が+1.4ポイント、不満・やや不満が-0.4ポイントとなっています。

○その他スタッフの対応の対応や説明等の満足度について

本年度より、放射線・検査技師・リハビリ・薬剤師・栄養士をその他スタッフとして記載しました。

臨床研修病院について

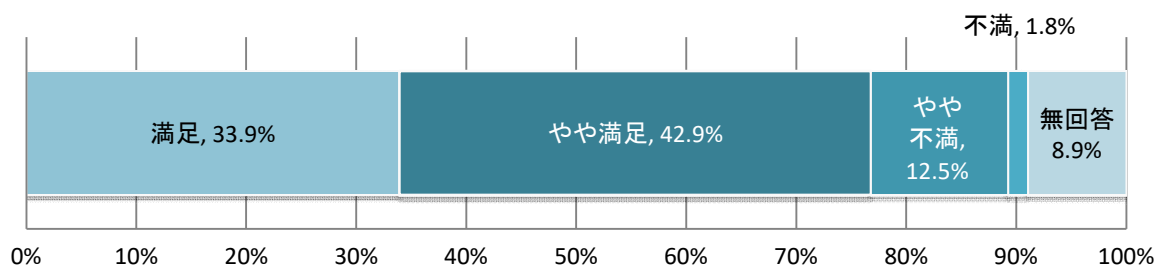
n=47



満足	27
やや満足	12
やや不満	0
不満	0
無回答	8

食事について

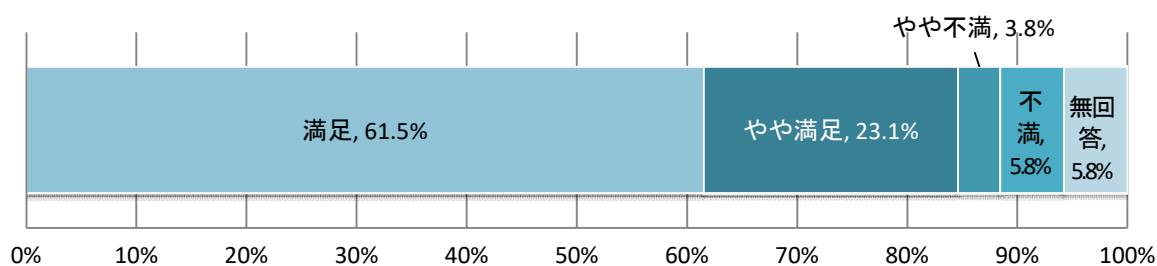
n=56



満足	19
やや満足	24
やや不満	7
不満	1
無回答	5

設備について

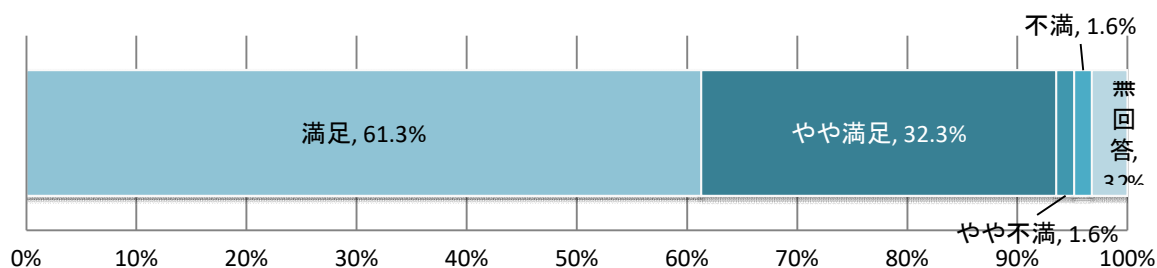
n=52



満足	32
やや満足	12
やや不満	2
不満	3
無回答	3

入院時の説明・手続きについて

n=62



満足	38
やや満足	20
やや不満	1
不満	1
無回答	2

○臨床研修病院について

前年と比べ無回答が+11.6ポイントとなっています。不満・やや不満は前年共にありませんでした。

○食事の満足度について

前年より満足・やや満足が-6.4ポイント、不満・やや不満が+2.9ポイントとなっています。

○設備の満足度について

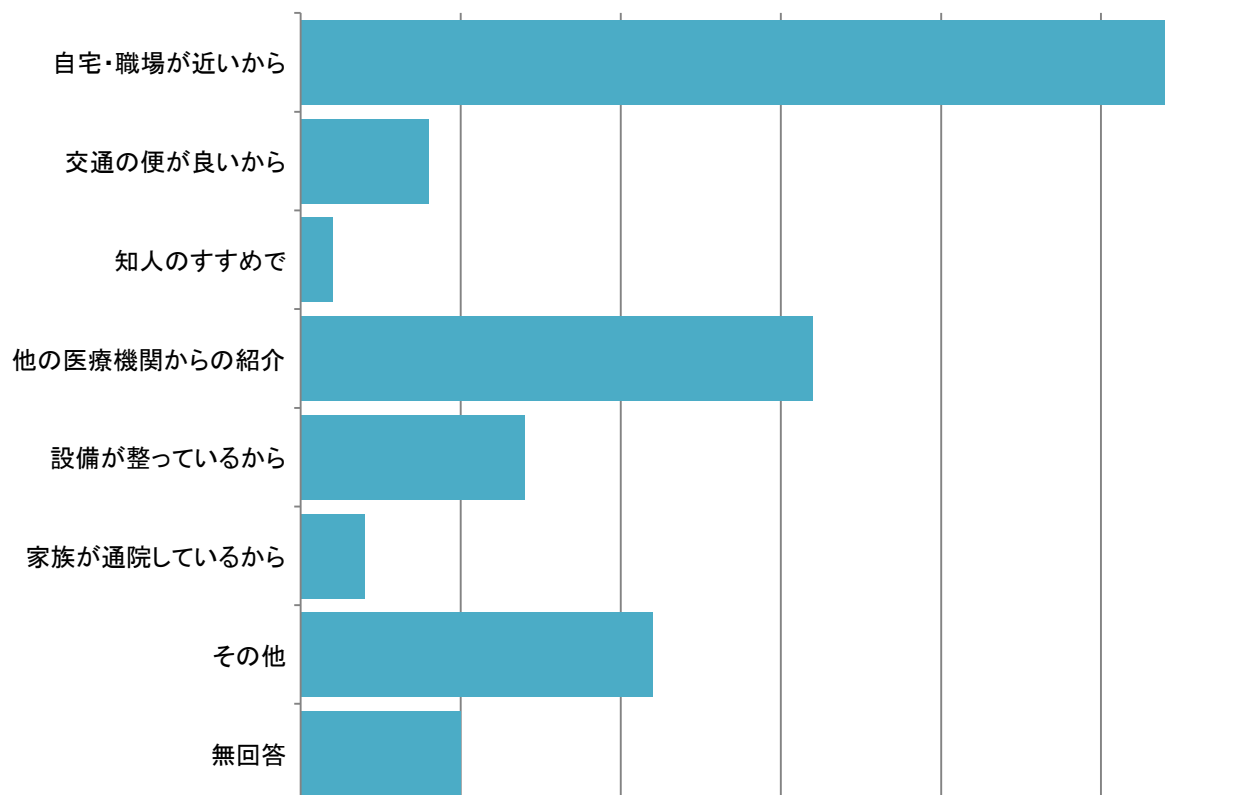
前年より満足・やや満足が+18.9ポイント、不満・やや不満が+5.1ポイントとなっています。

○入院時の説明・手続きについて

本年度より項目を新設しています。

当院を選んだ理由について

n=73



○当院を選んだ理由について

前年は①自宅に近い②医療施設や設備が良い③他の医療機関の紹介の順となっています。