

- 外来患者アンケートについて -

1 調査期間

令和7（2025）年12月3日(水)～12月18日(木) 12日間

2 調査方法

1階で会計待ちしている患者さんに声をかけ、アンケートにご協力いただきました。
(紙のアンケートを配布)

3 回答件数

488件（前回480件（令和6年度））

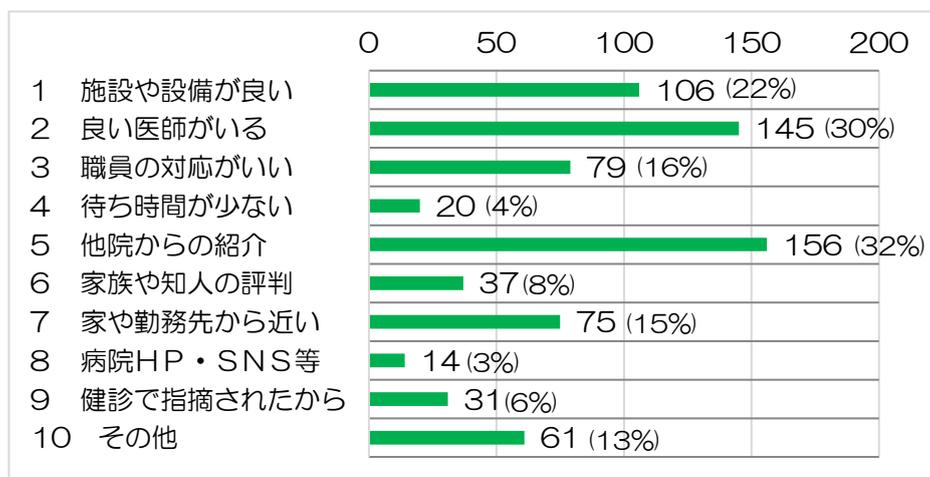
結果：500枚配布し回収率97.6%の488枚の回答を回収できた。

4 その他

令和6年同様に紙媒体にて実施し、3年連続で実施することができました。

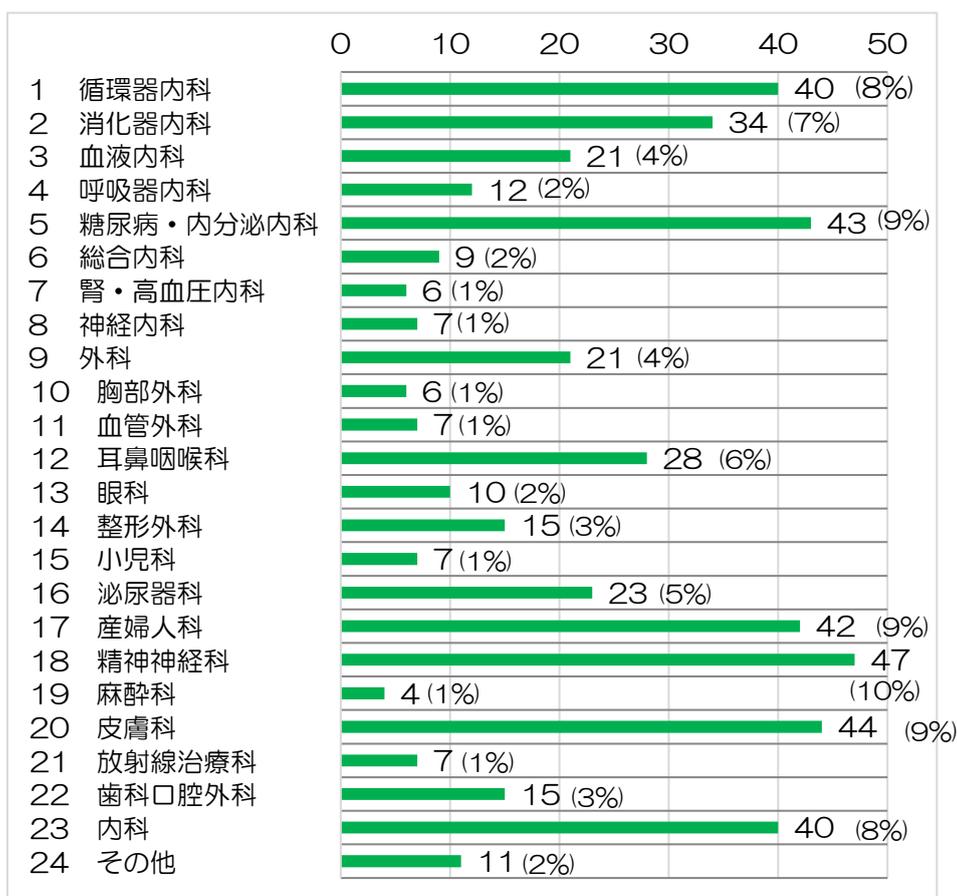
— 外来患者アンケート調査結果 —

1 当院を選ばれた理由（複数回答可）



「2 良い医師がいる」が昨年度の19%から11%増であった。
それ以外の項目については昨年度とほぼ同じであった。

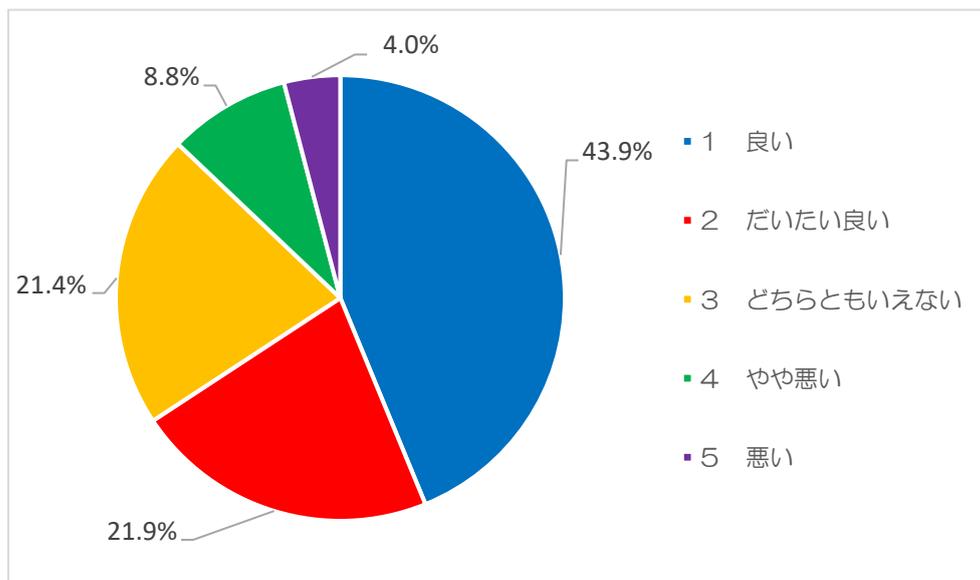
2 本日受診された診療科



令和6年度 1位：消化器内科 2位：循環器内科 3位：糖尿病・内分泌内科
令和7年度 1位：精神神経科 2位：皮膚科 3位：糖尿病・内分泌内科

3 診療の待ち時間

①【予約ありの方】診察までの待ち時間の評価



「良い」＋「だいたい良い」

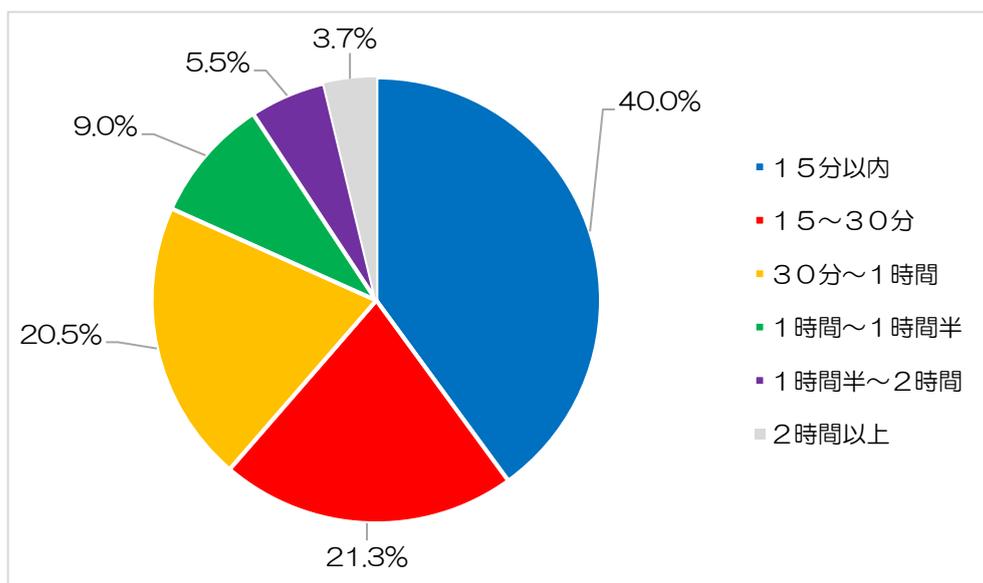
令和6年度 89.7%（良い48.6%、だいたい良い41.1%）

令和7年度 65.8%（良い43.9%、だいたい良い21.9%）

「どちらともいえない」（昨年は「わからない」）

令和6年度は4.6%が、令和7年度は21.4%に増。4択から5択に変更しており、昨年は良い方に回答していたと考えられる。

②【予約ありの方】診察までの待ち時間



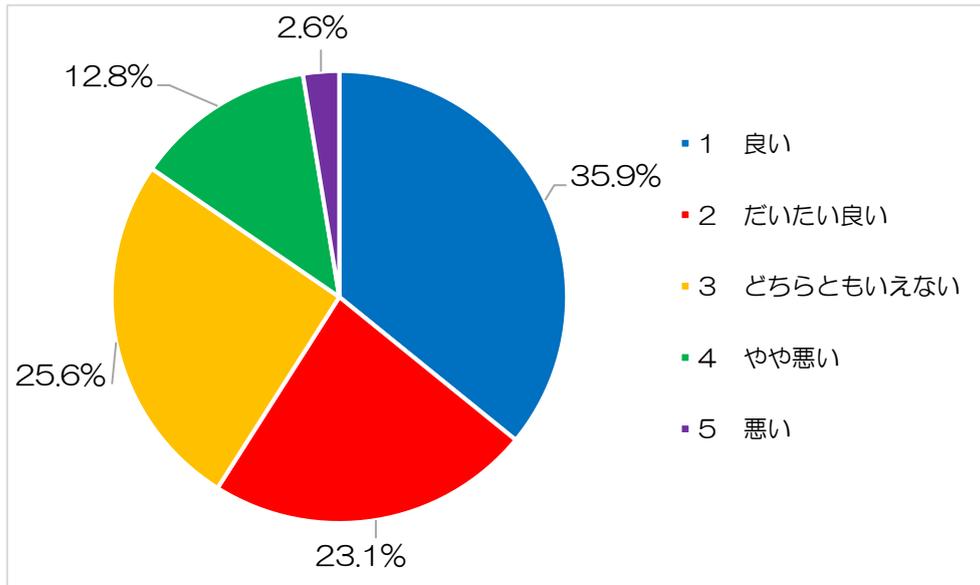
「15分以内」＋「15～30分以内」

令和6年度 61.4%（15分以内40.2%、30分以内21.2%）

令和7年度 61.3%（15分以内40.0%、30分以内21.3%）

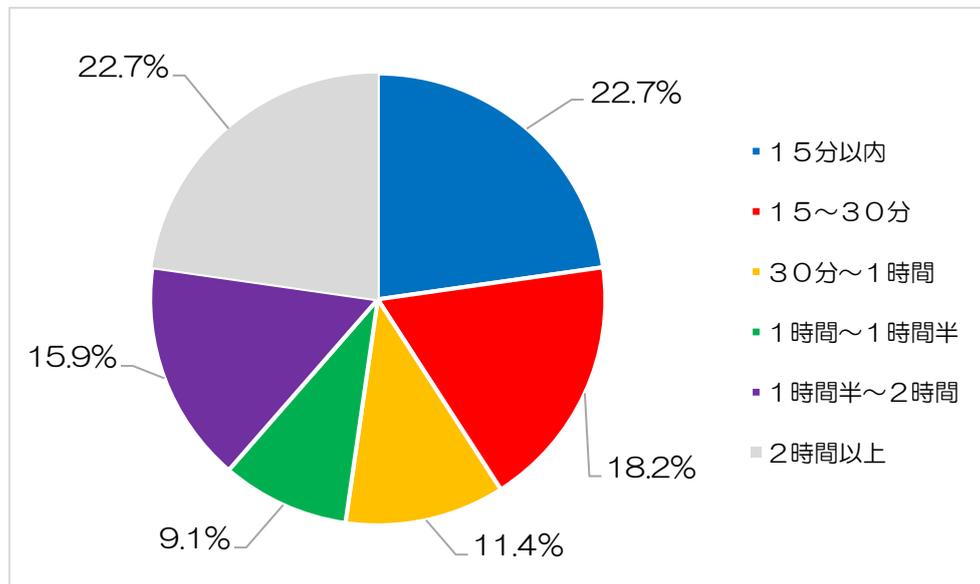
待ち時間の割合は昨年とほぼ同じであった。

③【予約なしの方】診療までの待ち時間の評価



「良い」＋「だいたい良い」
 令和6年度 64.7%（良い28.3%、だいたい良い36.4%）
 令和7年度 59.0%（良い35.9%、だいたい良い23.1%）
 「どちらともいえない」（昨年は「わからない」）
 令和6年度は9.0%が、令和7年度は25.6%に増。4択から5択に変更しており、昨年は良い方に回答していたと考えられる。

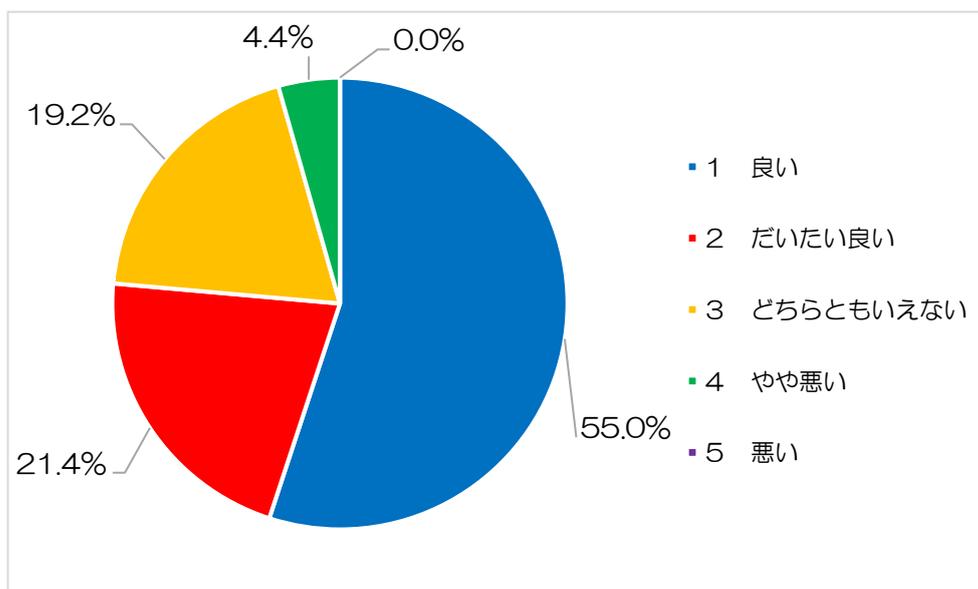
④【予約なしの方】診察までの待ち時間



「15分以内」＋「15~30分以内」
 令和7年度 40.9%（15分以内22.7%、30分以内18.2%）
 昨年は未実施の項目。診察時の混雑状況等の影響で待ち時間の差が大きくなっていると考えられる。

4 検査の待ち時間

①採血までの待ち時間の評価



「良い」+「だいたい良い」

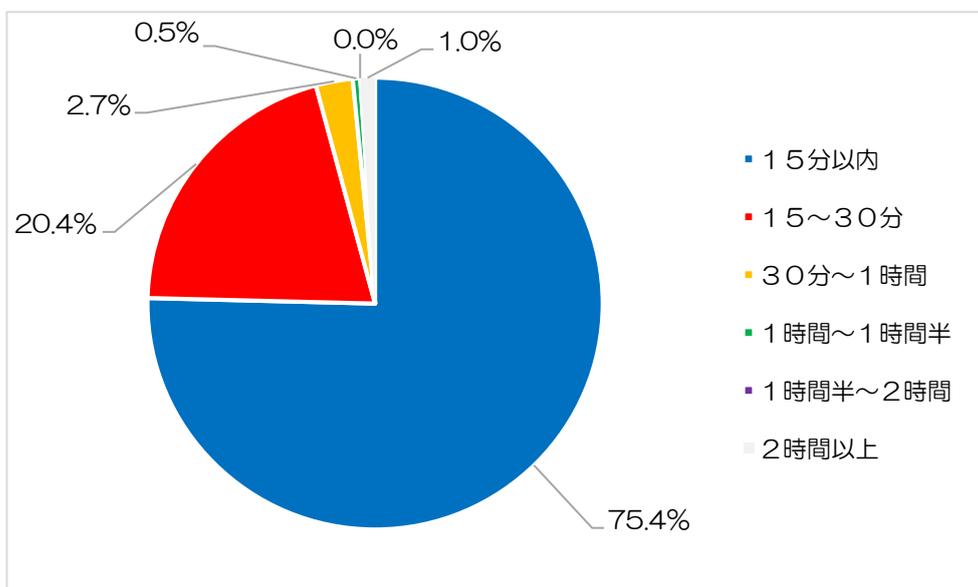
令和6年度 87.6% (良い41.9%、だいたい良い45.7%)

令和7年度 76.4% (良い55.0%、だいたい良い21.4%)

「どちらともいえない」(昨年は「わからない」)

令和6年度は5.4%が、令和7年度は19.2%に増。4択から5択に変更しており、昨年は良い方に回答していたと考えられる。

②採血までの待ち時間



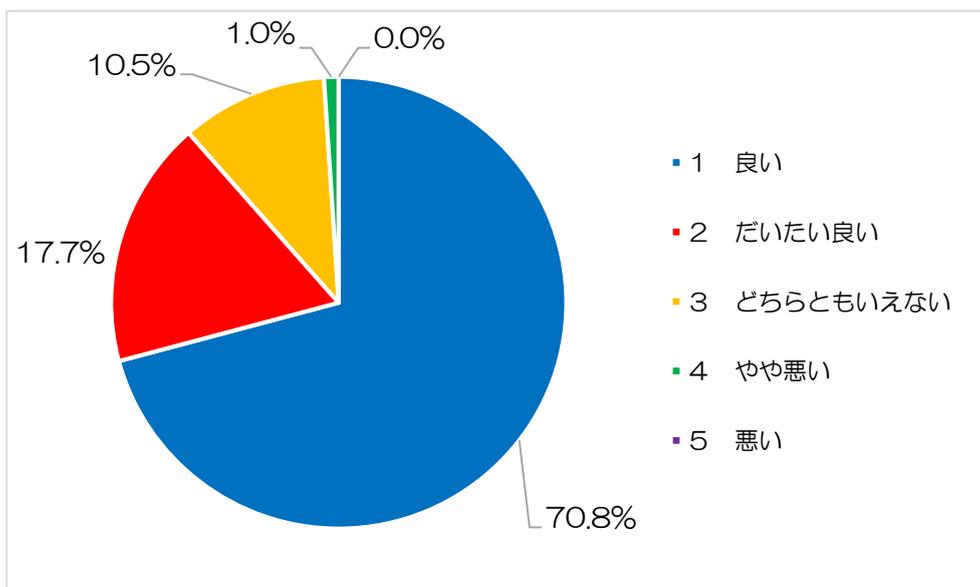
「～15分」+「15～30分」

令和6年度 84.5% (～15分55.6%、15～30分28.9%)

令和7年度 95.8% (～15分75.4%、15～30分20.4%)

令和6年度に引き続き待ち時間の短縮を実現。

③X線検査までの待ち時間の評価



「良い」+「だいたい良い」

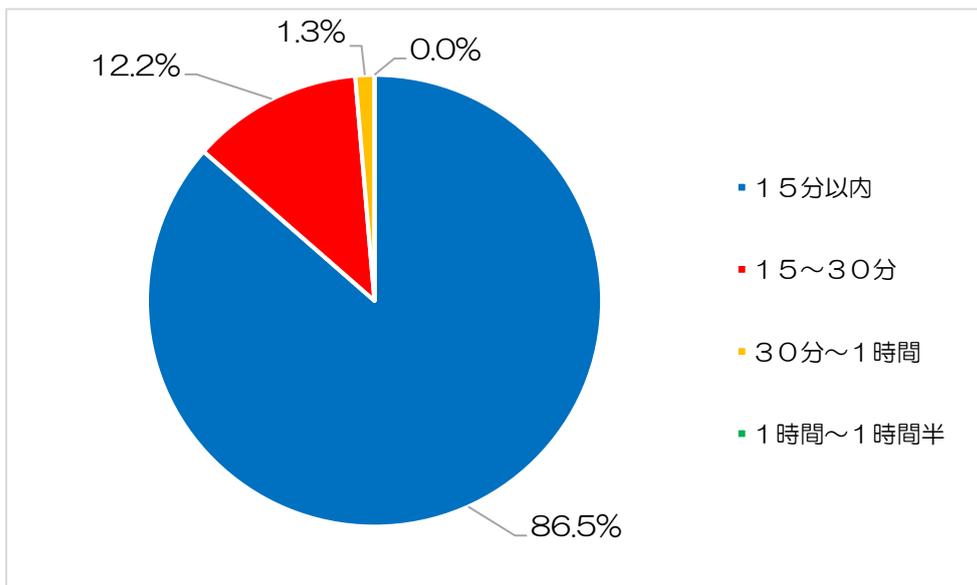
令和6年度 89.4%（良い56.7%、だいたい良い32.7%）

令和7年度 88.5%（良い70.8%、だいたい良い17.7%）

「悪い」

令和6年度に引き続き0%を達成。

④X線検査までの待ち時間

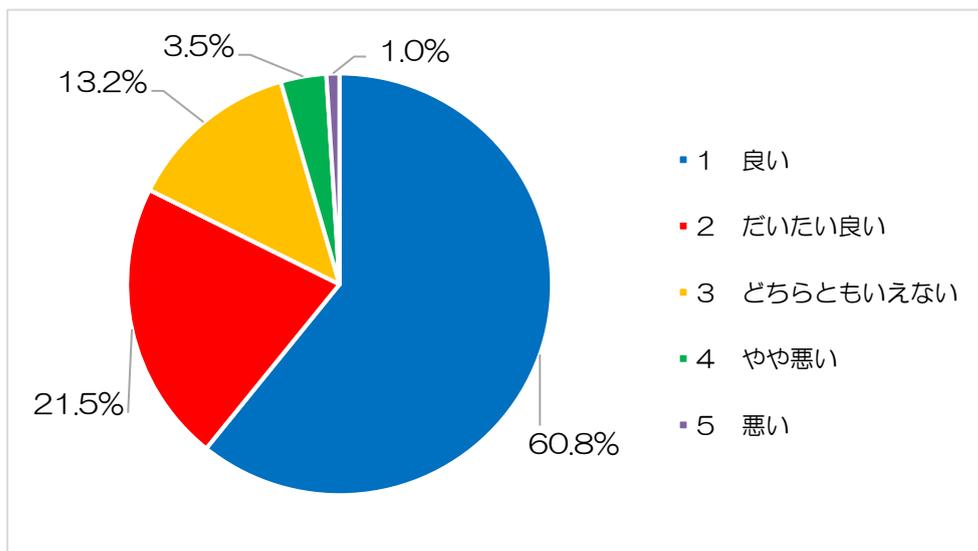


令和6年度は 3票で「15分以内」が100.0%

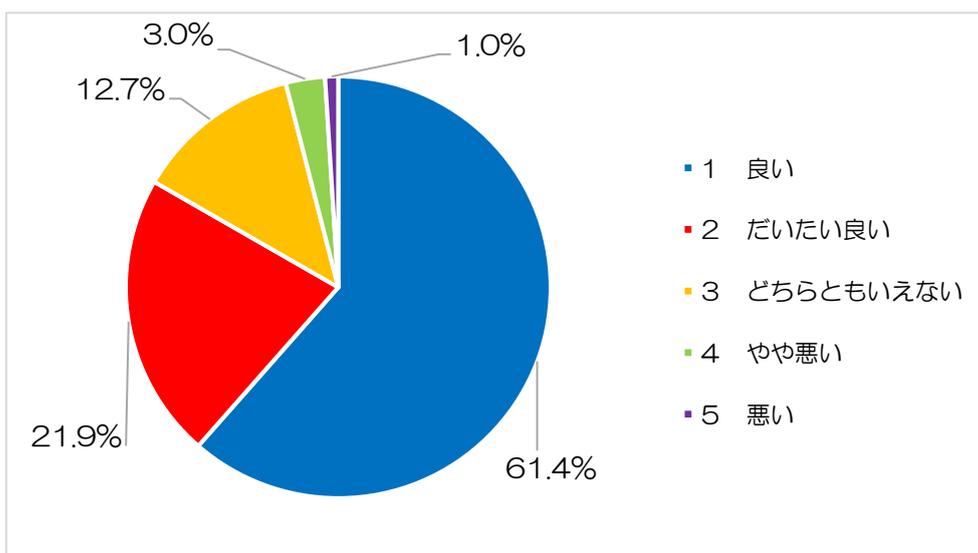
令和7年度は74票で「15分以内」が 86.5%、「15~30分」を合わせると98.7%と待ち時間が少ない傾向を継続。

5 窓口担当者の対応について

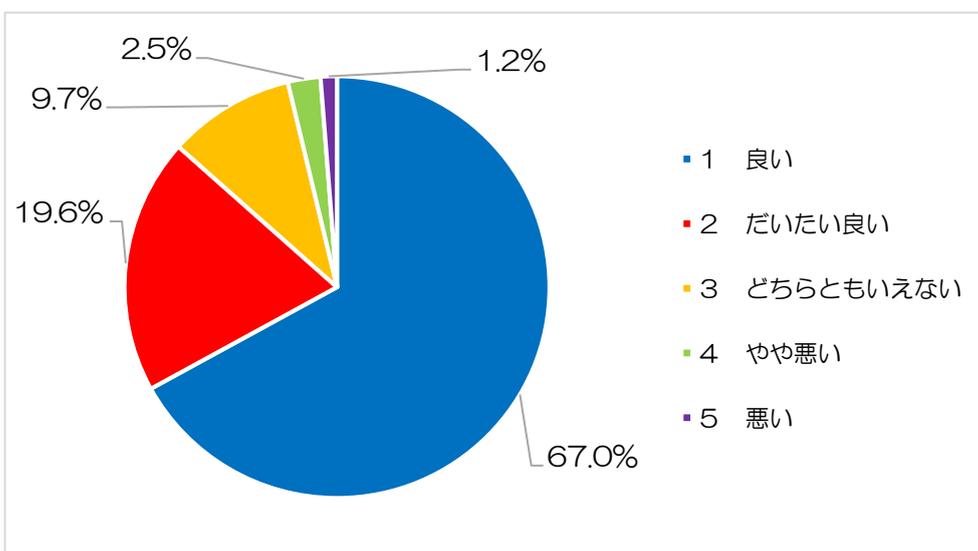
①目を見て笑顔で挨拶ができていましたか。



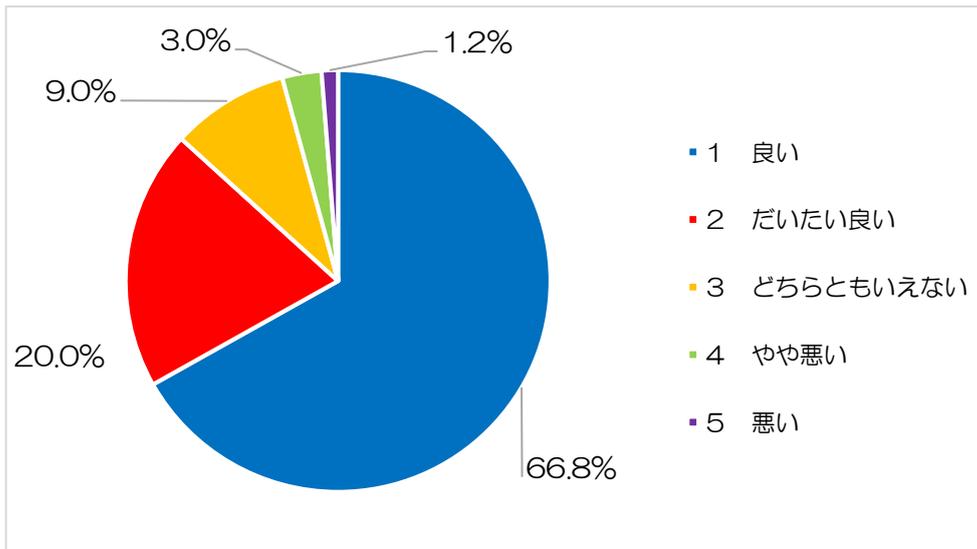
②優しい表情で対応ができていましたか。



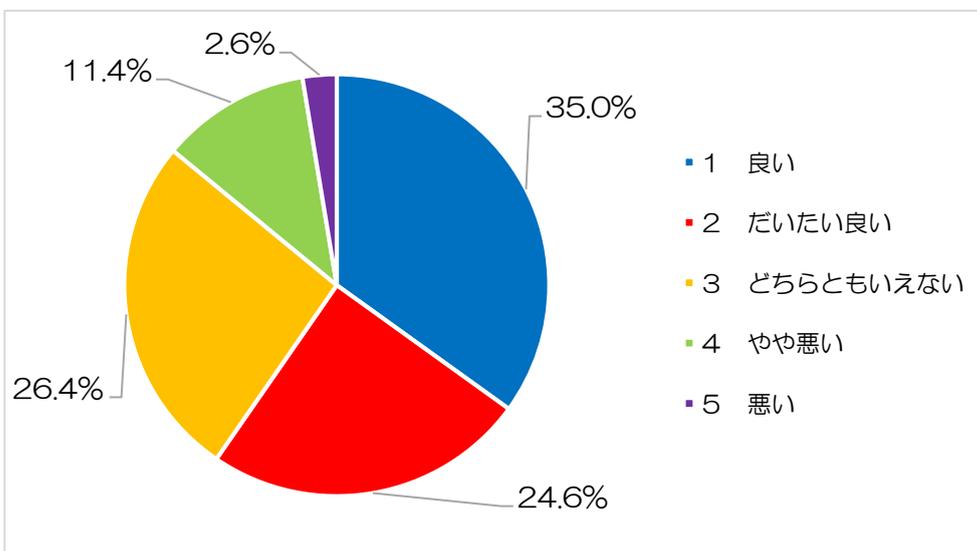
③丁寧な言葉遣い、受け渡しができていましたか。



④清潔感のある身だしなみ（服装・髪型）ができていましたか。



⑤会計の待ち時間はいかがでしたか。



①～④は令和6年度に比べ

「良い」＋「だいたい良い」が5%程度減

「どちらともいえない」（昨年は「わからない」）が5%程度増

令和7年度より4択から5択に変更しており、昨年は良い方に回答していたと考えられる。

⑤会計の待ち時間

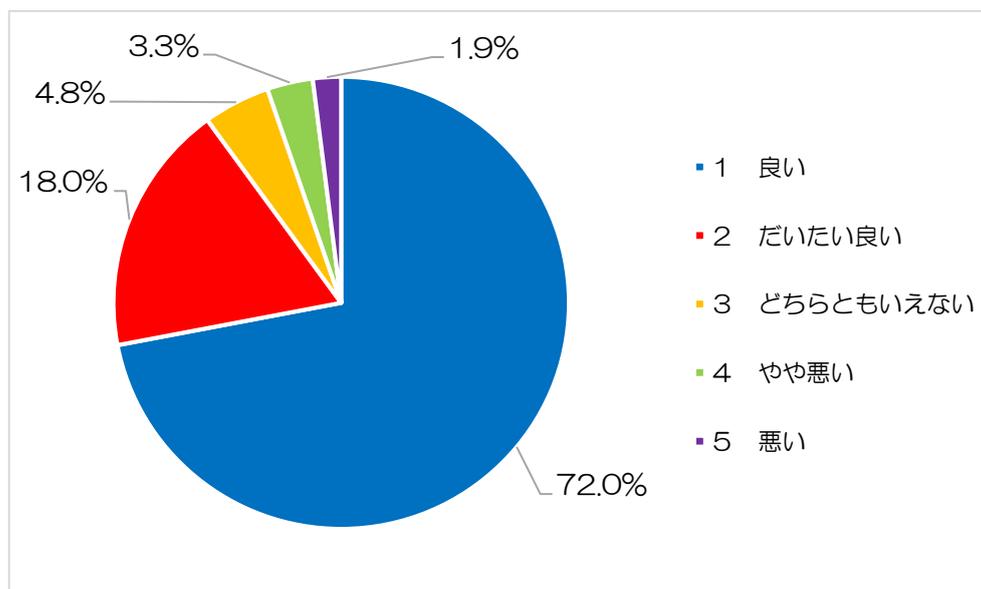
令和6年度 83.8%（良い26.4%、だいたい良い57.4%）

令和7年度 59.6%（良い35.0%、だいたい良い24.6%）

「どちらともいえない」「やや悪い」がそれぞれ10%程度増。自動精算機の導入に一因があると考えられる。しかし、導入から半年にも満たない状況であるため、その他の要因も含めて、今後精査していく必要がある。

6 診療サービス、施設環境について

①医師の言葉遣いや態度

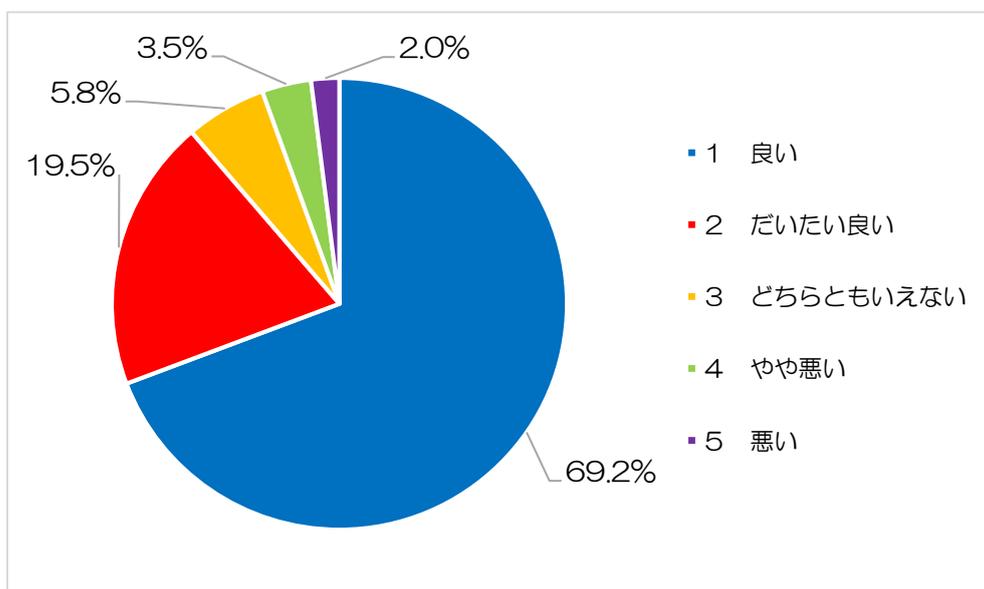


「良い」+「だいたい良い」

令和6年度 88.5% (良い65.9%、だいたい良い22.6%)

令和7年度 90.0% (良い72.0%、だいたい良い18.0%)

②医師の診断や治療方針の説明、相談のしやすさ

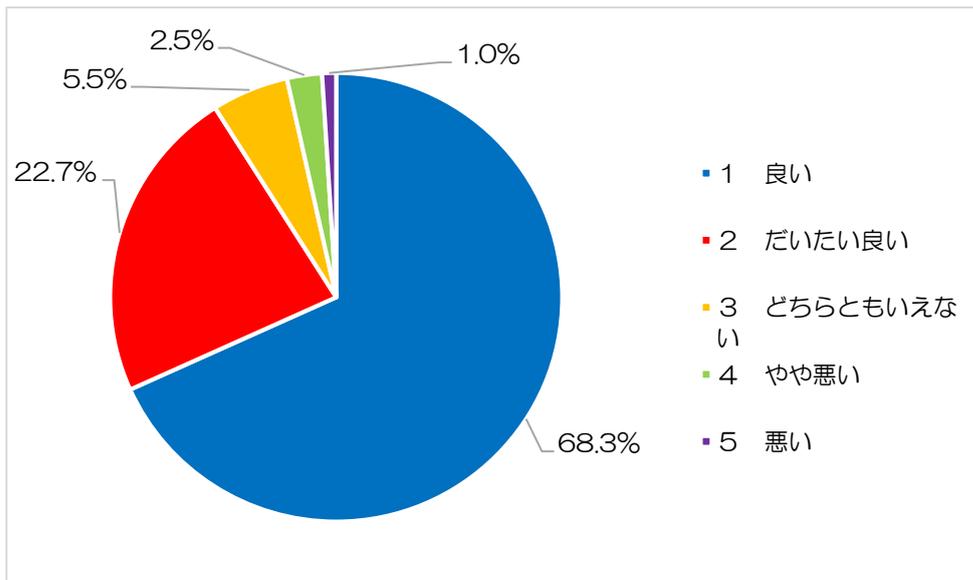


「良い」+「だいたい良い」

令和6年度 86.1% (良い63.2%、だいたい良い22.9%)

令和7年度 88.7% (良い69.2%、だいたい良い19.5%)

③看護師の言葉遣いや態度

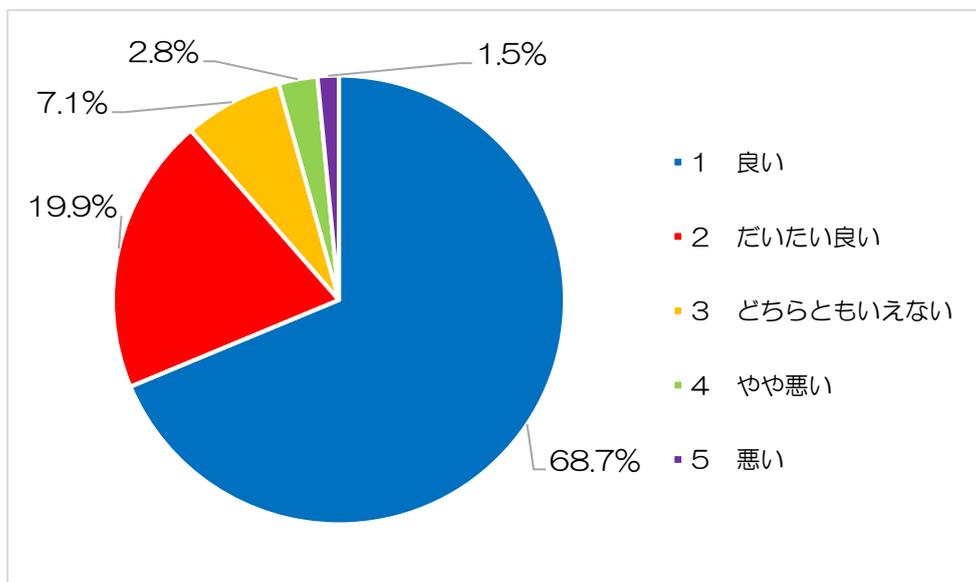


「良い」+「だいたい良い」

令和6年度 89.1% (良い67.0%、だいたい良い22.1%)

令和7年度 91.0% (良い68.3%、だいたい良い22.7%)

④看護師の説明や処置、相談のしやすさ

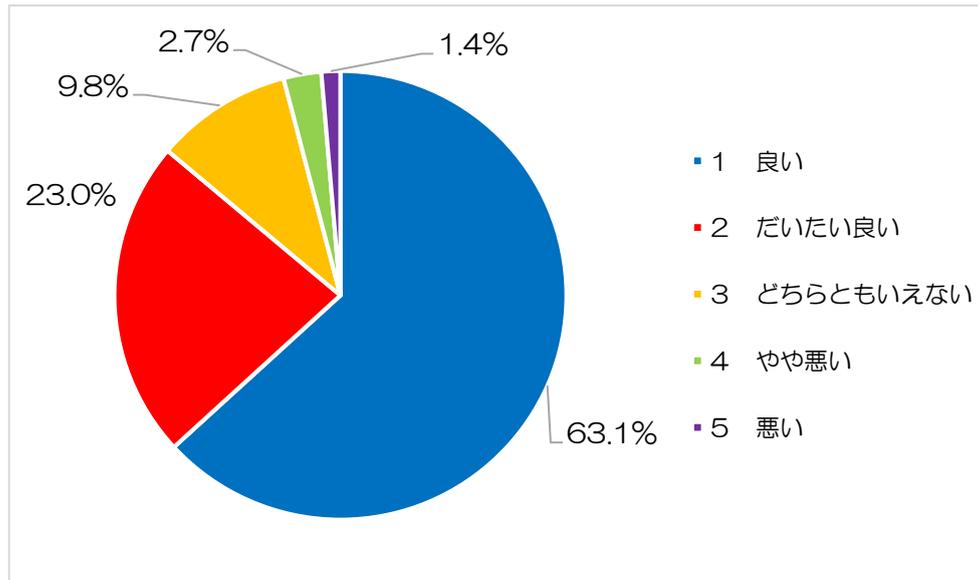


「良い」+「だいたい良い」

令和6年度 87.1% (良い62.3%、だいたい良い24.8%)

令和7年度 88.6% (良い68.7%、だいたい良い19.9%)

⑤検査技師・放射線技師・薬剤師の言葉遣いや態度

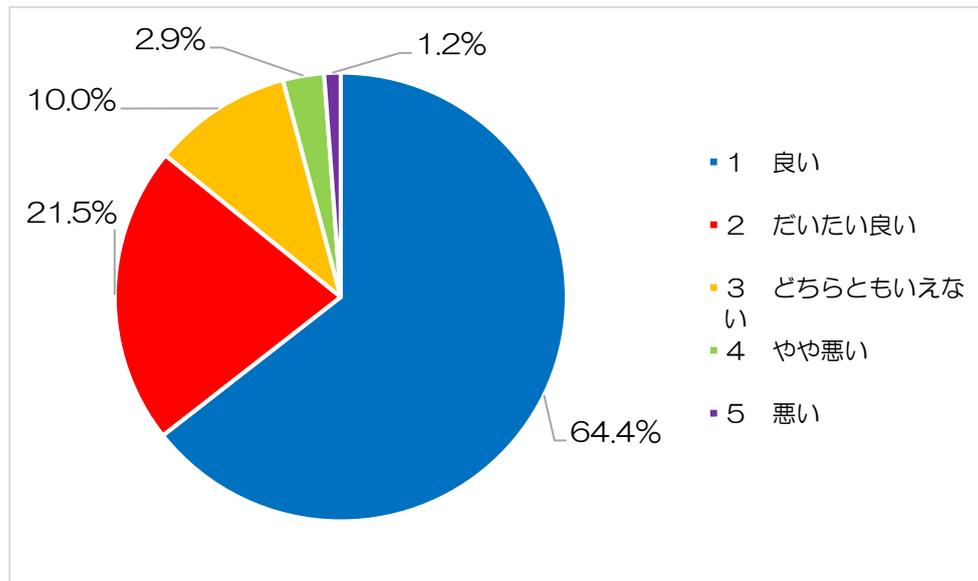


「良い」+「だいたい良い」

令和6年度 71.6% (良い48.0%、だいたい良い23.6%)

令和7年度 86.1% (良い63.1%、だいたい良い23.0%)

⑥クラーク（水色の白衣）・事務職員の言葉遣いや態度

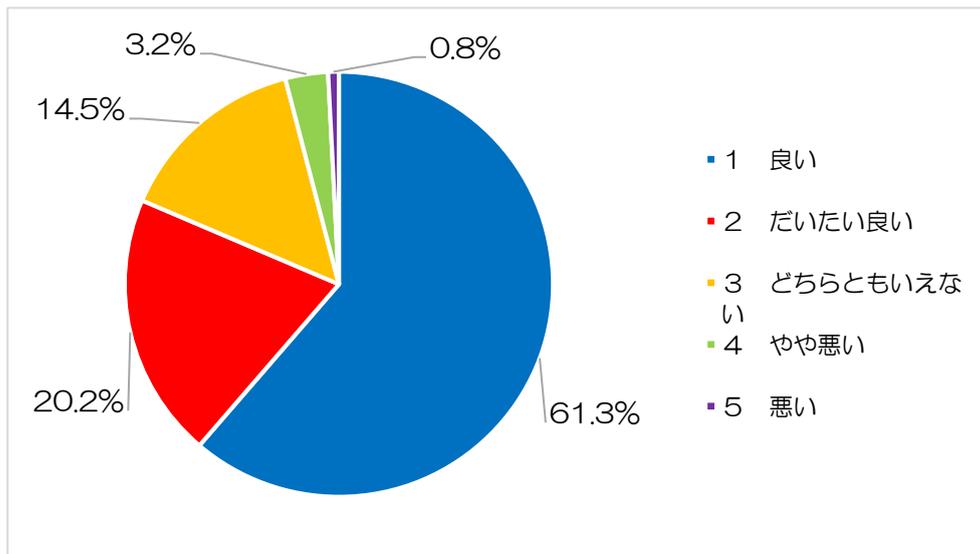


「良い」+「だいたい良い」

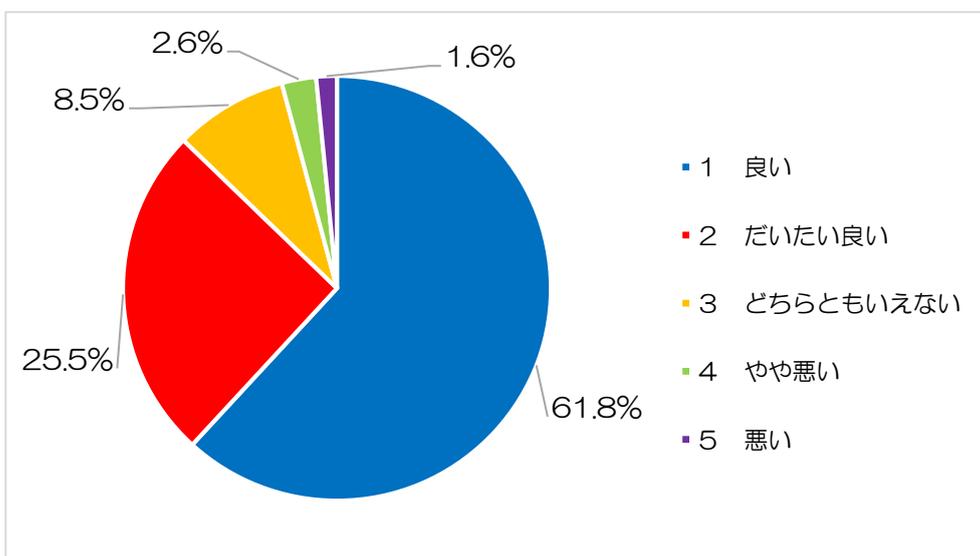
令和6年度 84.7% (良い59.6%、だいたい良い25.1%)

令和7年度 85.9% (良い64.4%、だいたい良い21.5%)

⑦プライバシーへの配慮

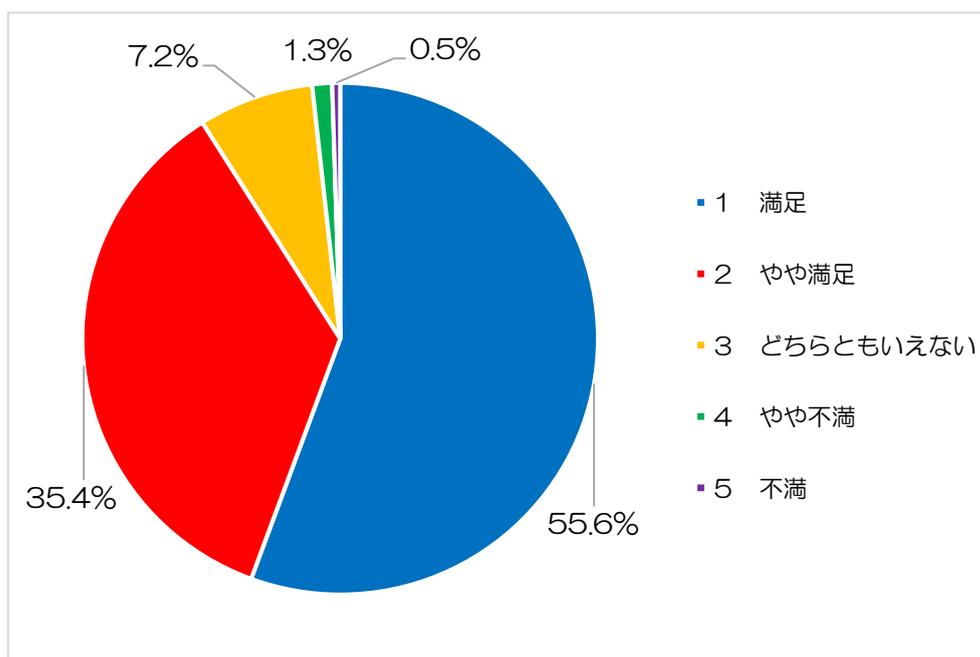


⑧トイレをはじめ院内施設の使いやすさ、清潔感



プライバシーへの配慮、院内施設、感染対策については、昨年とほぼ同じであった。

7 病院の総合評価



「満足」＋「やや満足」

令和6年度 89.7%（満足48.6%、やや満足41.1%）

令和7年度 91.0%（満足55.6%、やや満足35.4%）

微増ではあるが患者満足度が向上した。

【 アンケートご協力のお礼 】

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。

皆さまからお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望をもとに
質の高い医療の提供、サービスの向上に努めていきます。

市立旭川病院
患者サービス検討委員会

