令和7年度

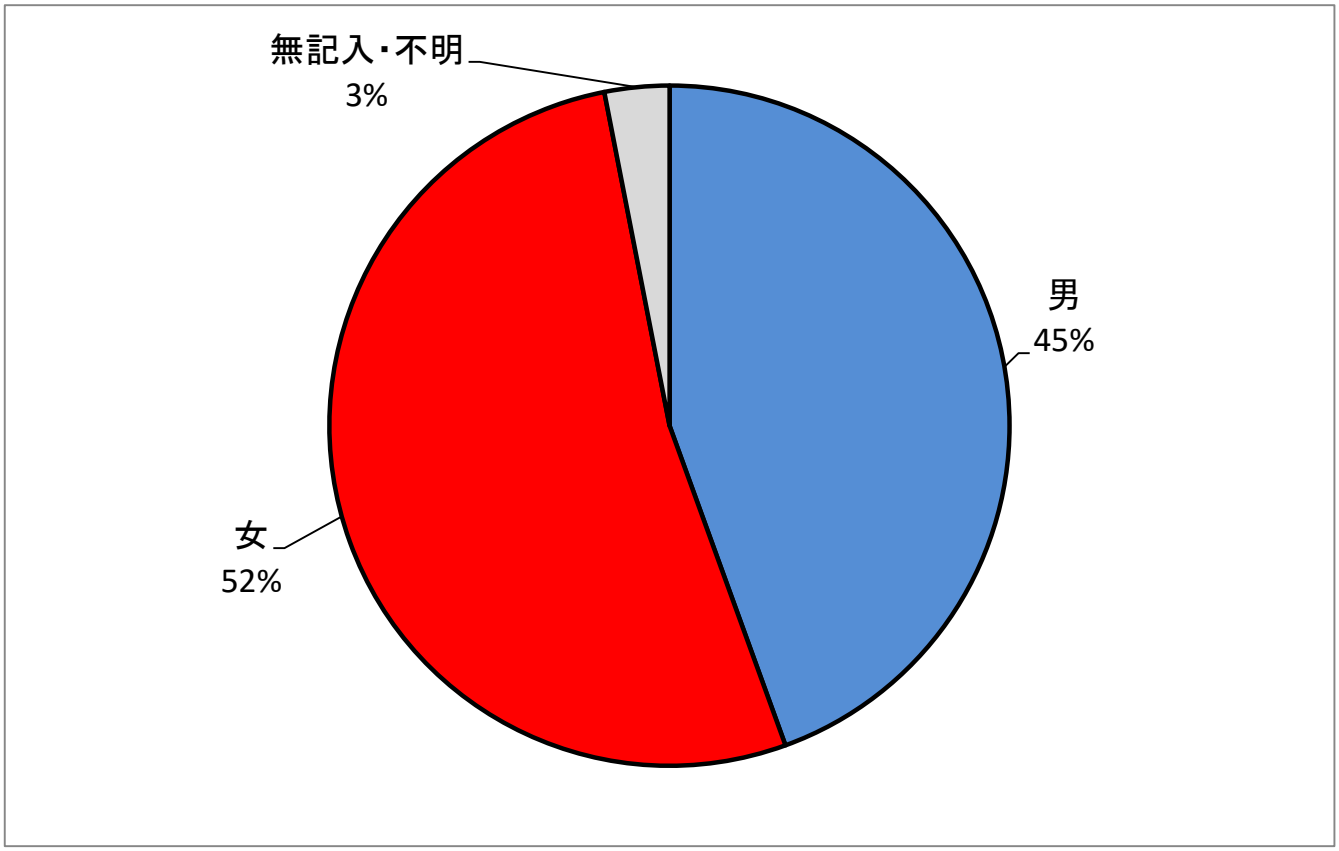
満足度調査（患者アンケート）
結 果 報 告 書

実施年月日
入院棟　：　令和7年11月17日～12月　5日
外　来　：　令和7年11月17日～12月12日

鶴岡市立荘内病院
接　遇　委　員　会

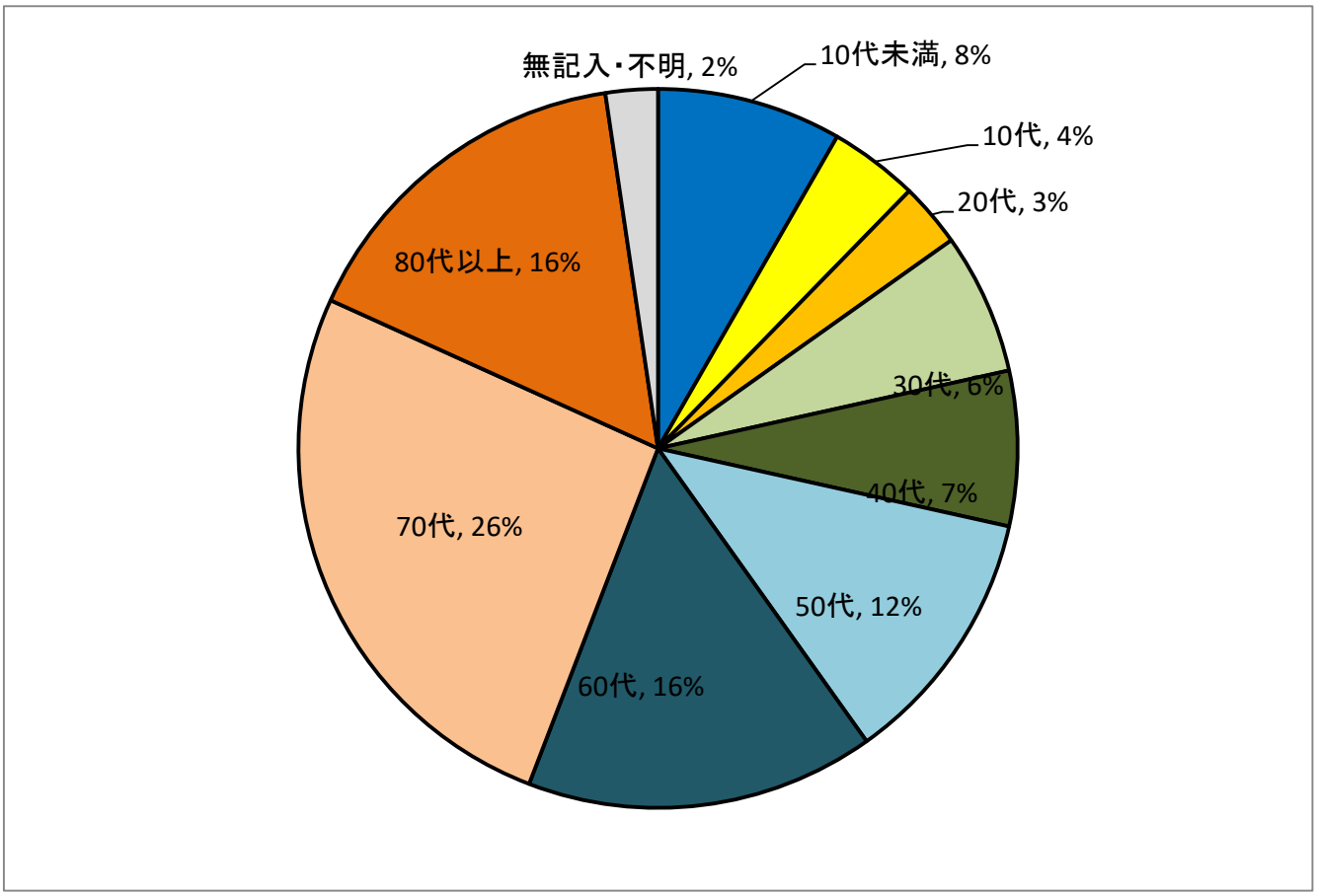
回答者割合（全体） 性別

回収総数 976

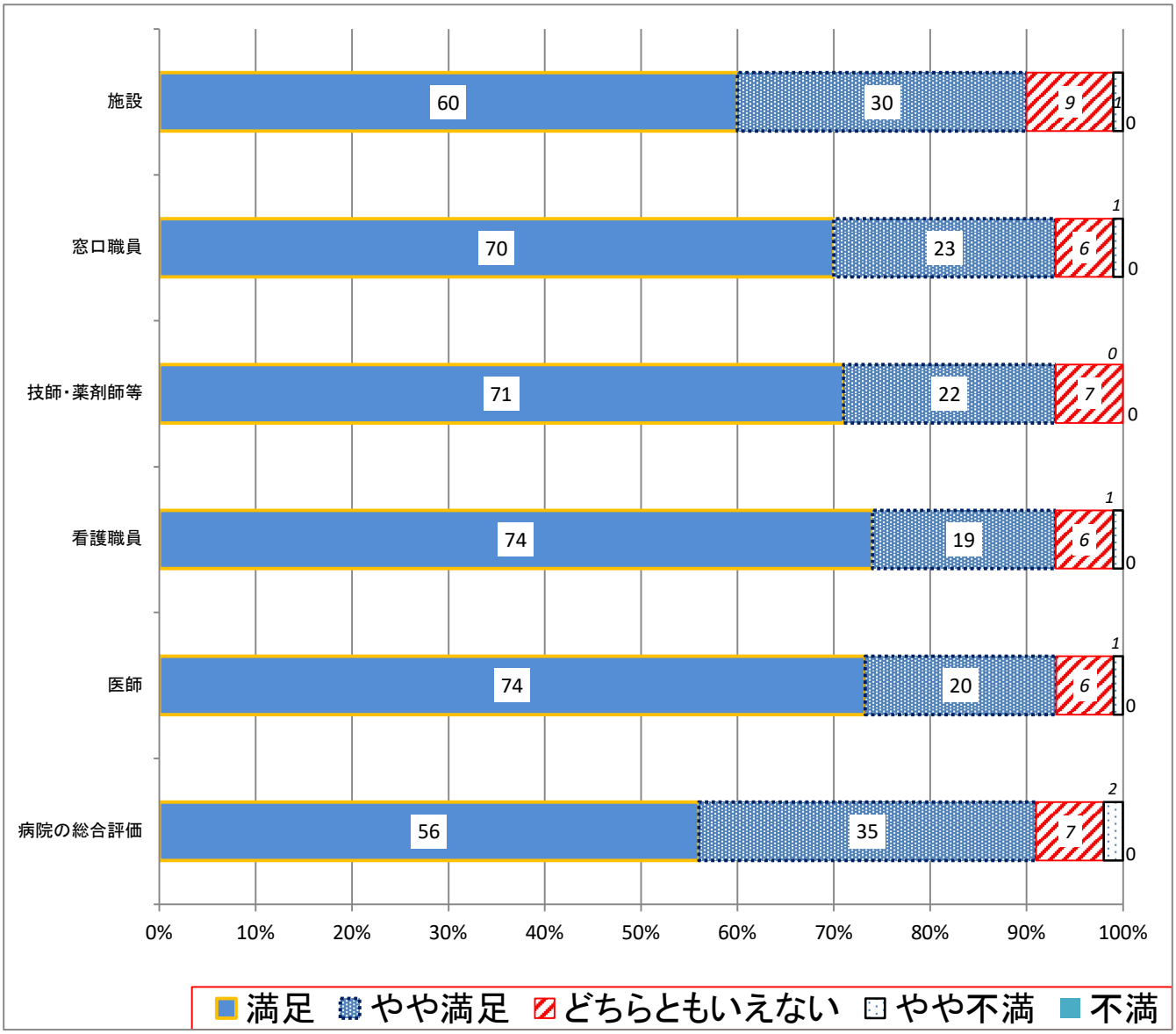


回答者割合（全体） 年代別

回収総数 976



満足度　割合　（全体及び部門別　外来患者と入院患者の合計）

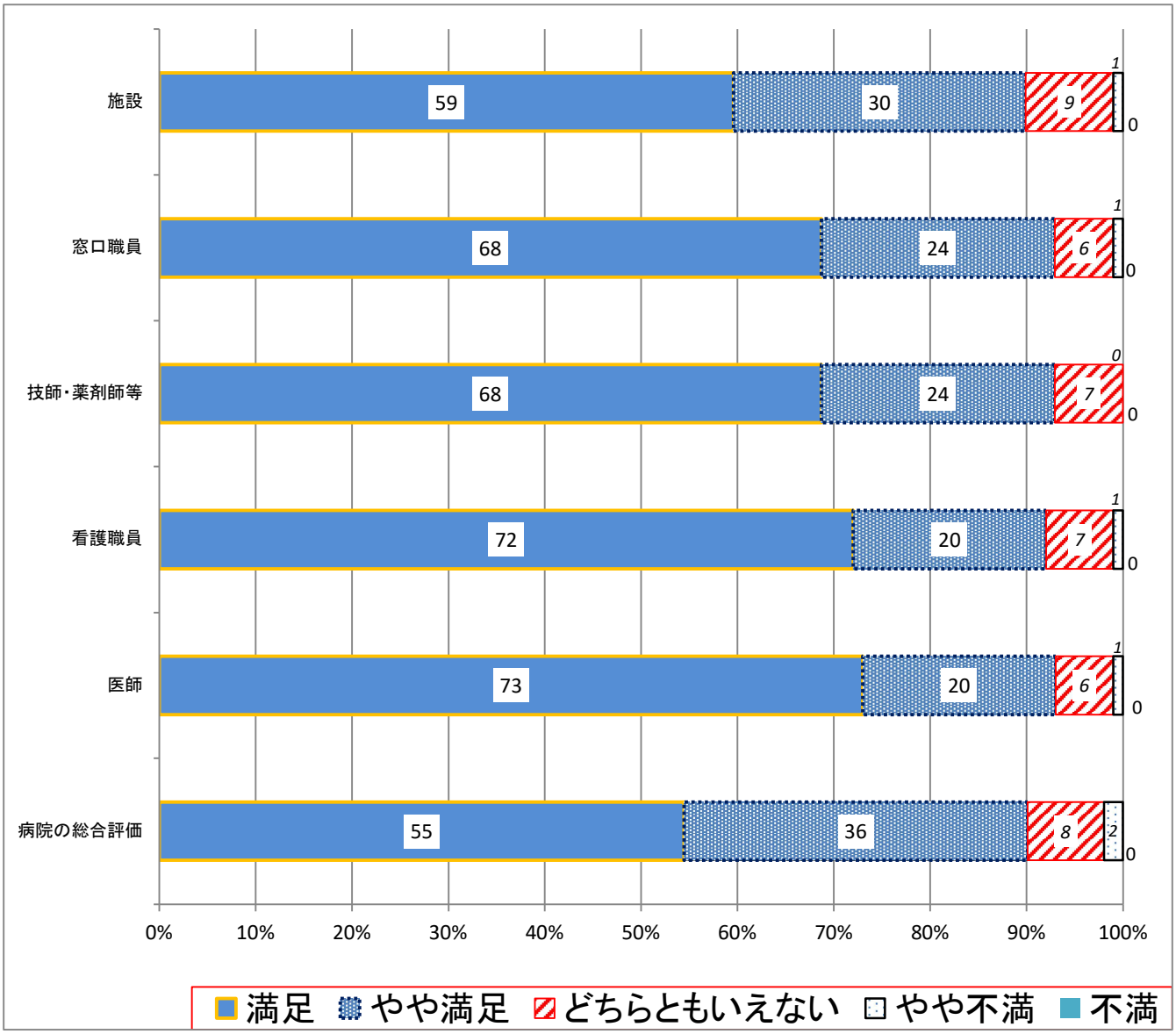


回収総数	976
外来	818
入院棟	158

項　目	回答率	満足度割合	
施設	98.2	90.0	92.6
窓口職員	98.0	93.0	
技師・薬剤師等	90.2	92.8	
看護職員	94.6	92.6	
医師	94.3	93.4	
病院の総合評価	94.6	91.0	91.0

※　満足度割合＝（満足回答数＋やや満足回答数）÷有効回答数×100

満足度　割合　（全体及び部門別　外来患者アンケート）

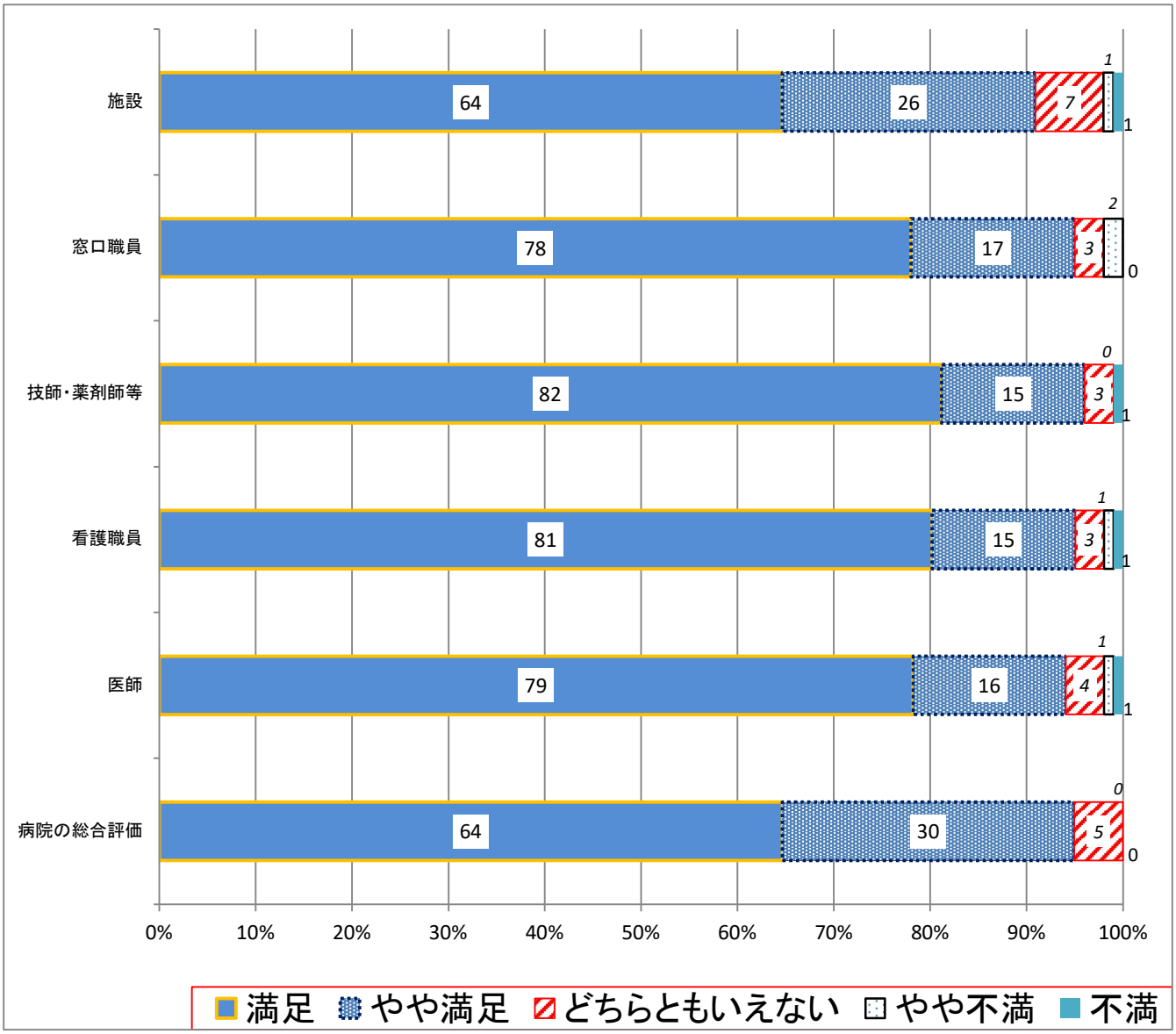


回収総数	818

項　目	回答率	満足度割合	
施設	97.9	89.8	92.1
窓口職員	98.2	92.5	
技師・薬剤師等	89.0	92.0	
看護職員	93.9	92.1	
医師	93.6	93.1	
病院の総合評価	94.0	90.2	90.2

※　満足度割合＝（満足回答数＋やや満足回答数）÷有効回答数×100

満足度　割合　（全体及び部門別　入院患者アンケート）

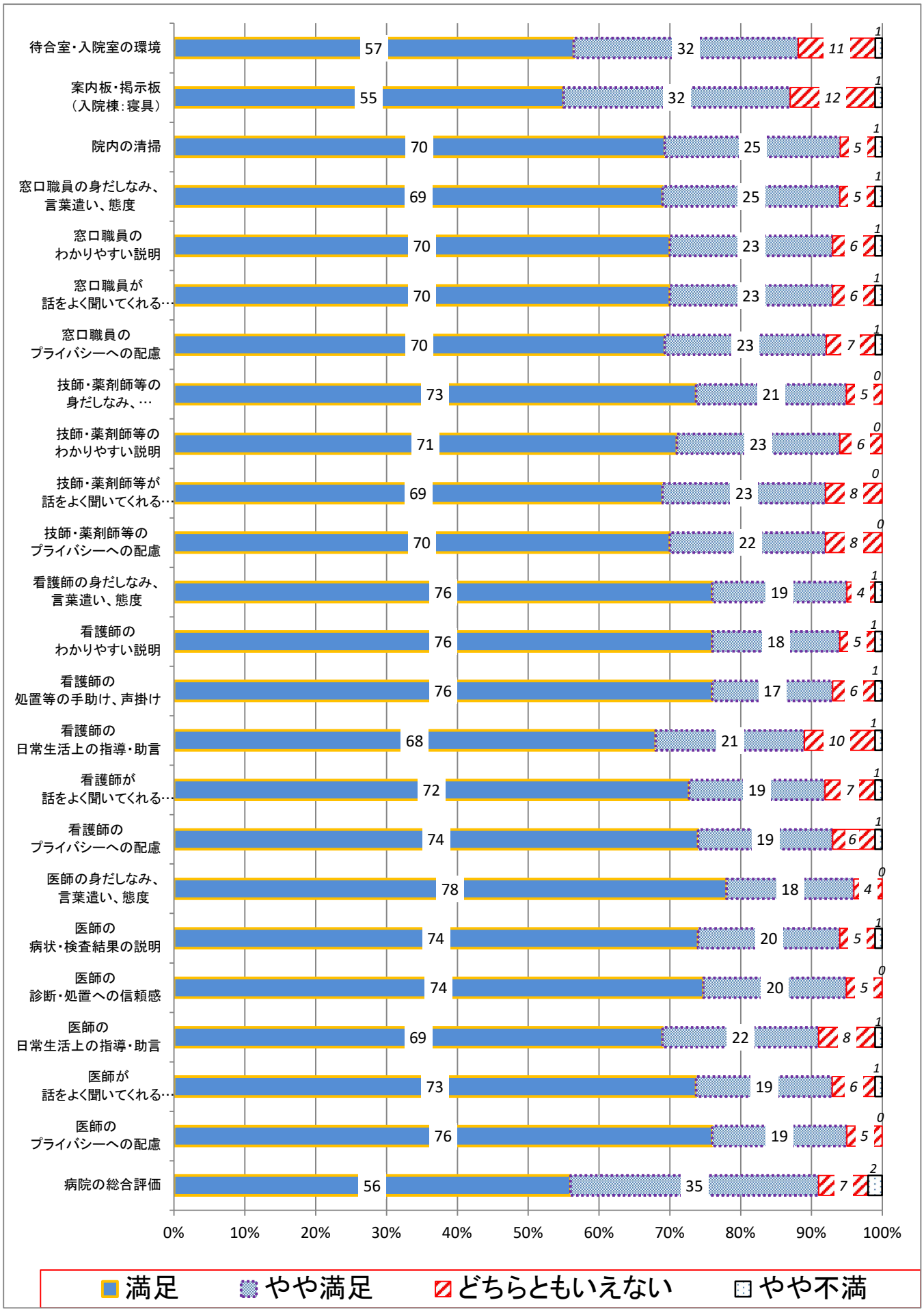


回収総数	158

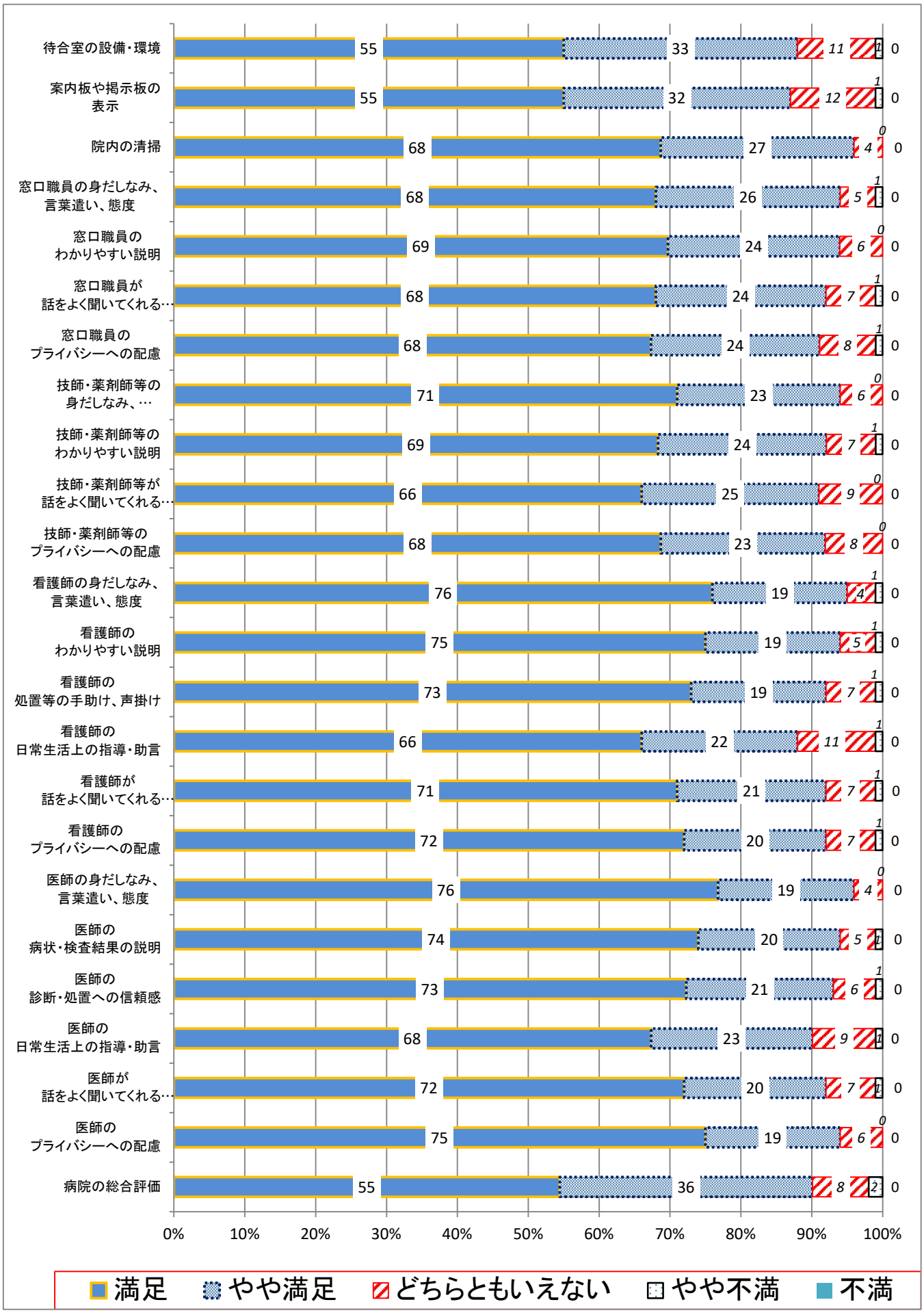
項　目	回答率	満足度割合	
施設	100.0	90.7	94.7
窓口職員	96.5	95.2	
技師・薬剤師等	96.0	96.7	
看護職員	98.1	95.1	
医師	98.1	94.8	
病院の総合評価	96.2	94.7	94.7

※　満足度割合＝（満足回答数＋やや満足回答数）÷有効回答数×100

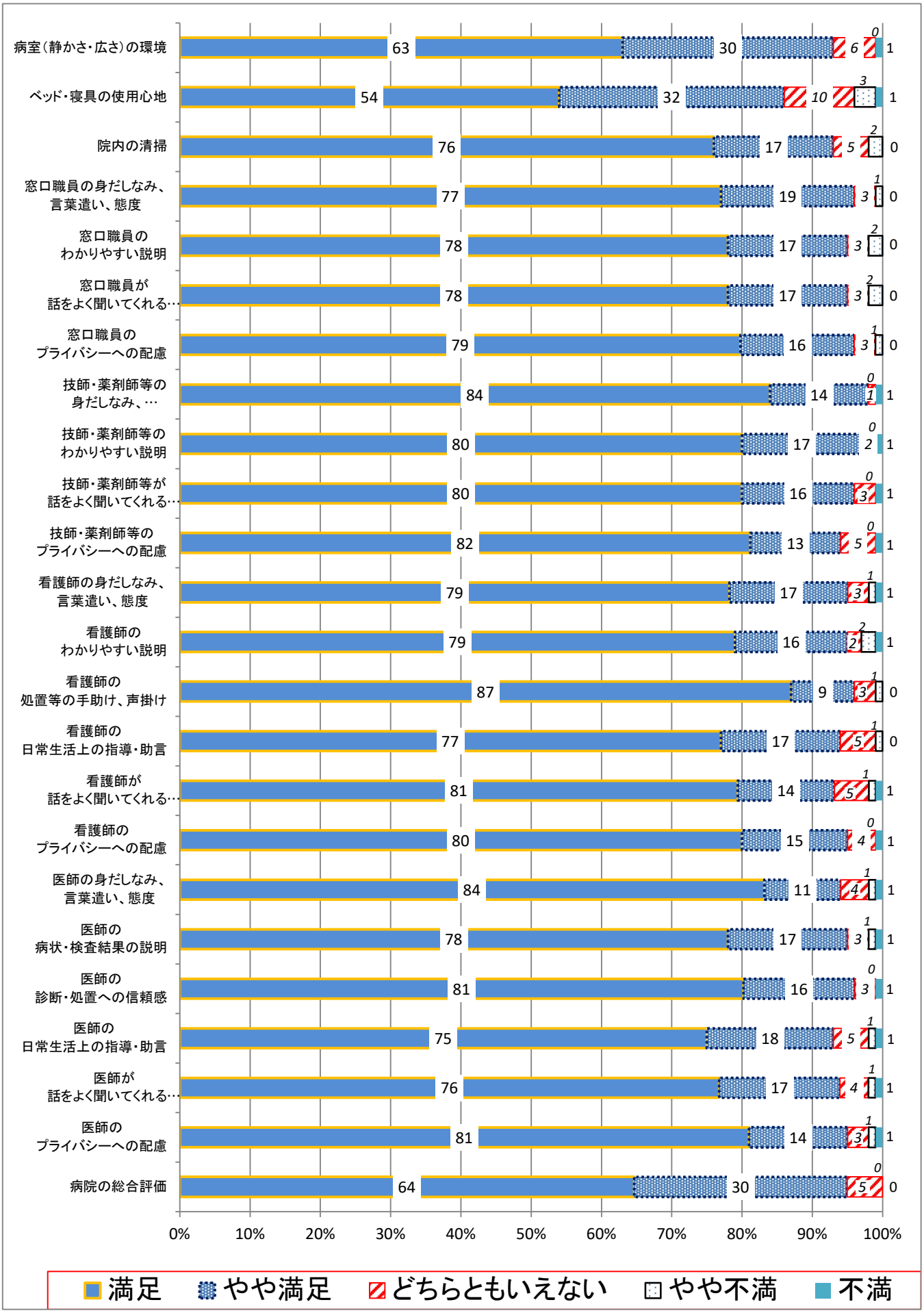
満足度　割合　（全体）


待合室・入院室の環境 57 32 11 1
案内板・掲示板（入院棟：寝具） 55 32 12 1
院内の清掃 70 25 5 1
窓口職員の身だしなみ、言葉遣い、態度 69 25 5 1
窓口職員のわかりやすい説明 70 23 6 1
窓口職員が話をよく聞いてくれる… 70 23 6 1
窓口職員のプライバシーへの配慮 70 23 7 1
技師・薬剤師等の身だしなみ、… 73 21 5 0
技師・薬剤師等のわかりやすい説明 71 23 6 0
技師・薬剤師等が話をよく聞いてくれる… 69 23 8 0
技師・薬剤師等のプライバシーへの配慮 70 22 8 0
看護師の身だしなみ、言葉遣い、態度 76 19 4 1
看護師のわかりやすい説明 76 18 5 1
看護師の処置等の手助け、声掛け 76 17 6 1
看護師の日常生活上の指導・助言 68 21 10 1
看護師が話をよく聞いてくれる… 72 19 7 1
看護師のプライバシーへの配慮 74 19 6 1
医師の身だしなみ、言葉遣い、態度 78 18 4 0
医師の病状・検査結果の説明 74 20 5 1
医師の診断・処置への信頼感 74 20 5 0
医師の日常生活上の指導・助言 69 22 8 1
医師が話をよく聞いてくれる… 73 19 6 1
医師のプライバシーへの配慮 76 19 5 0
病院の総合評価 56 35 7 2
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満

満足度　割合　（外来）


待合室の設備・環境 55 33 11 1 0
案内板や掲示板の表示 55 32 12 1 0
院内の清掃 68 27 4 0 0
窓口職員の身だしなみ、言葉遣い、態度 68 26 5 1 0
窓口職員のわかりやすい説明 69 24 6 0 0
窓口職員が話をよく聞いてくれる… 68 24 7 1 0
窓口職員のプライバシーへの配慮 68 24 8 1 0
技師・薬剤師等の身だしなみ、… 71 23 6 0 0
技師・薬剤師等のわかりやすい説明 69 24 7 1 0
技師・薬剤師等が話をよく聞いてくれる… 66 25 9 0 0
技師・薬剤師等のプライバシーへの配慮 68 23 8 0 0
看護師の身だしなみ、言葉遣い、態度 76 19 4 1 0
看護師のわかりやすい説明 75 19 5 1 0
看護師の処置等の手助け、声掛け 73 19 7 1 0
看護師の日常生活上の指導・助言 66 22 11 1 0
看護師が話をよく聞いてくれる… 71 21 7 1 0
看護師のプライバシーへの配慮 72 20 7 1 0
医師の身だしなみ、言葉遣い、態度 76 19 4 0 0
医師の病状・検査結果の説明 74 20 5 1 0
医師の診断・処置への信頼感 73 21 6 1 0
医師の日常生活上の指導・助言 68 23 9 1 0
医師が話をよく聞いてくれる… 72 20 7 1 0
医師のプライバシーへの配慮 75 19 6 0 0
病院の総合評価 55 36 8 2 0
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満

満足度　割合　（入院）


病室（静かさ・広さ）の環境 63 30 6 0 1
ベッド・寝具の使用心地 54 32 10 3 1
院内の清掃 76 17 5 2 0
窓口職員の身だしなみ、言葉遣い、態度 77 19 3 1 0
窓口職員のわかりやすい説明 78 17 3 2 0
窓口職員が話をよく聞いてくれる… 78 17 3 2 0
窓口職員のプライバシーへの配慮 79 16 3 1 0
技師・薬剤師等の身だしなみ、… 84 14 1 0 1
技師・薬剤師等のわかりやすい説明 80 17 2 0 1
技師・薬剤師等が話をよく聞いてくれる… 80 16 3 0 1
技師・薬剤師等のプライバシーへの配慮 82 13 5 0 1
看護師の身だしなみ、言葉遣い、態度 79 17 3 1 1
看護師のわかりやすい説明 79 16 2 2 1
看護師の処置等の手助け、声掛け 87 9 3 1 0
看護師の日常生活上の指導・助言 77 17 5 1 0
看護師が話をよく聞いてくれる… 81 14 5 1 1
看護師のプライバシーへの配慮 80 15 4 0 1
医師の身だしなみ、言葉遣い、態度 84 11 4 1 1
医師の病状・検査結果の説明 78 17 3 1 1
医師の診断・処置への信頼感 81 16 3 0 1
医師の日常生活上の指導・助言 75 18 5 1 1
医師が話をよく聞いてくれる… 76 17 4 1 1
医師のプライバシーへの配慮 81 14 3 1 1
病院の総合評価 64 30 5 0 0
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
満足
やや満足
どちらともいえない
やや不満
不満

満足度調査（患者アンケート）結果　年度比較（R5～R7年度）

【 全体 】

	R5年度		R6年度		R7年度	
実施期間	(外来)R5.11.13~11.24 (入院)R5.11.13~12.1		(外来)R6.11.11~11.22 (入院)R6.11.11~11.29		(外来)R7.11.17~12.12 (入院)R7.11.17~12.5	
回収総数	860		827		976	
外来	681		661		818	
入院	179		166		158	
項　目	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合
施設	98.3	91.8	98.4	88.1	98.2	90.0
窓口職員	97.6	92.8	97.5	90.6	98.0	93.0
技師・薬剤師等	90.0	93.4	91.0	92.2	90.2	92.8
看護職員	92.0	94.9	94.0	92.2	94.6	92.6
医師	91.3	93.6	93.7	90.3	94.3	93.4
病院の総合評価	92.0	90.3	94.0	88.2	94.6	91.0

【 外来 】

	R5年度		R6年度		R7年度	
	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合
施設	98.1	91.3	98.2	87.1	97.9	89.8
窓口職員	97.9	92.8	98.1	90.2	98.2	92.5
技師・薬剤師等	88.4	92.6	89.8	91.2	89.0	92.0
看護職員	90.5	94.0	92.8	91.3	93.9	92.1
医師	89.4	92.9	92.5	89.6	93.6	93.1
病院の総合評価	91.0	88.7	92.3	87.4	94.0	90.2

【 入院 】

	R5年度		R6年度		R7年度	
	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合	回答率	満足度割合
施設	99.3	93.8	99.0	92.3	100.0	90.7
窓口職員	96.5	92.8	94.7	92.4	96.5	95.2
技師・薬剤師等	95.9	96.4	95.5	95.6	96.0	96.7
看護職員	97.7	98.3	99.0	95.4	98.1	95.1
医師	98.3	96.2	98.3	93.0	98.1	94.8
病院の総合評価	97.8	96.0	98.8	91.5	96.2	94.7

※満足度割合＝（「満足」回答数 +「やや満足」回答数）÷ 有効回答数 × 100

鶴岡市立荘内病院

Tsuruoka Municipal Shonai Hospital