令和７年度 小樽市立病院患者満足度（PX）調査
【外来患者向け】
基礎集計結果

小樽商科大学
2026/04/14

1. 調査の概要

調査目的　本調査は、小樽市立病院における患者サービスの充実および医療の質向上を目的として、外来患者を対象に実施したアンケート調査の集計結果を整理・報告するものである。患者の立場からみた受療環境や対応への評価を把握し、今後の改善施策の立案および院内での問題共有に資する基礎資料として活用することを意図している。

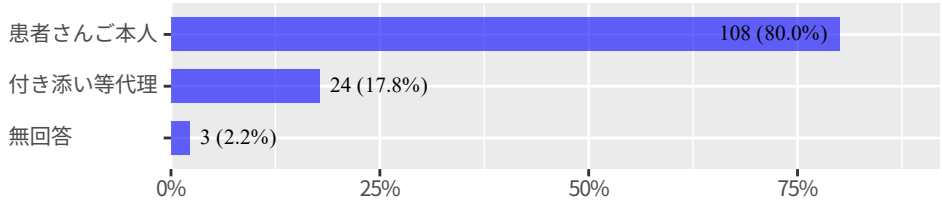
調査対象と方法　調査期間の来院患者に直接説明し、その場で回答してもらった。

調査期間　2026年3月23日（月）～31日（火）

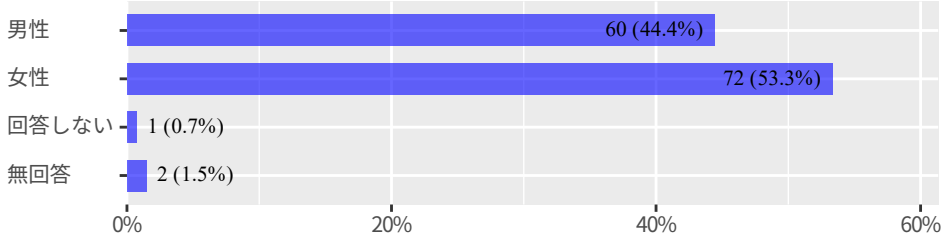
回答状況　最終的に135件の有効な回答が得られた。回答中に離脱した者は集計対象に含まない。

2. 回答者の属性

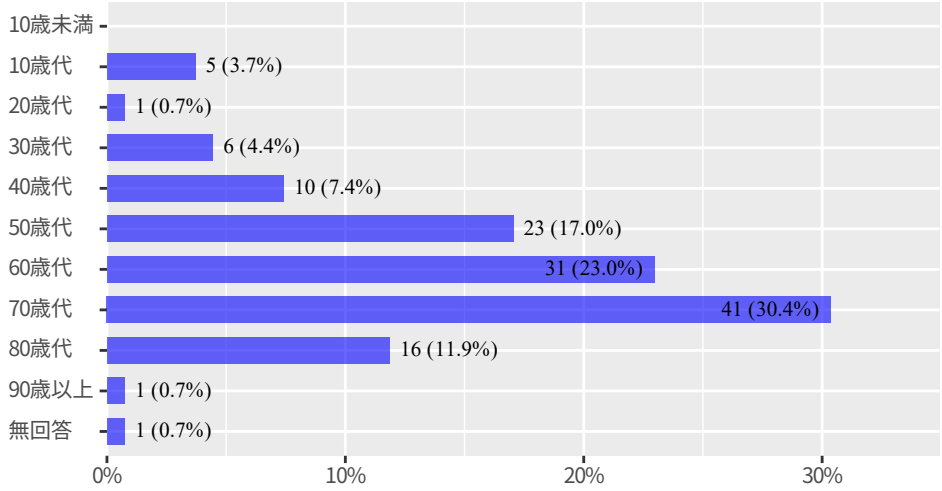
2.1. 調査に回答した人



2.2. 回答者の性別

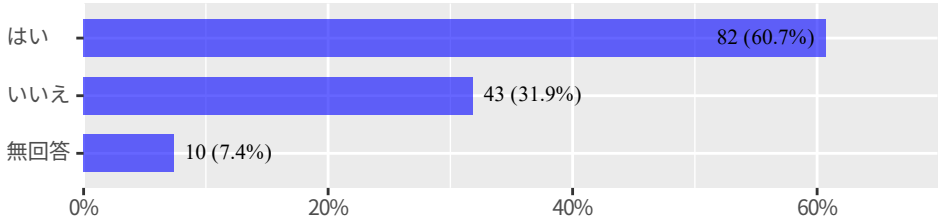


2.3. 回答者の年代

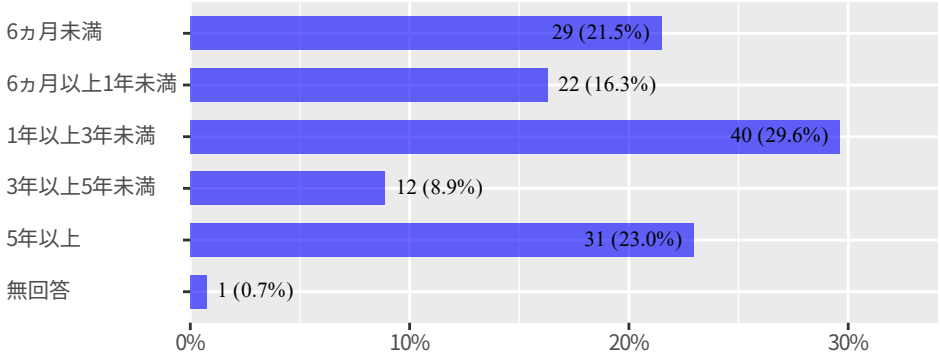


3. 医師について

3.1. 健康診断が必要なときや、健康上の問題についてアドバイスを受けたいとき、または病気やけがをしたときに、あなたは、いつもこの医師を受診しますか。

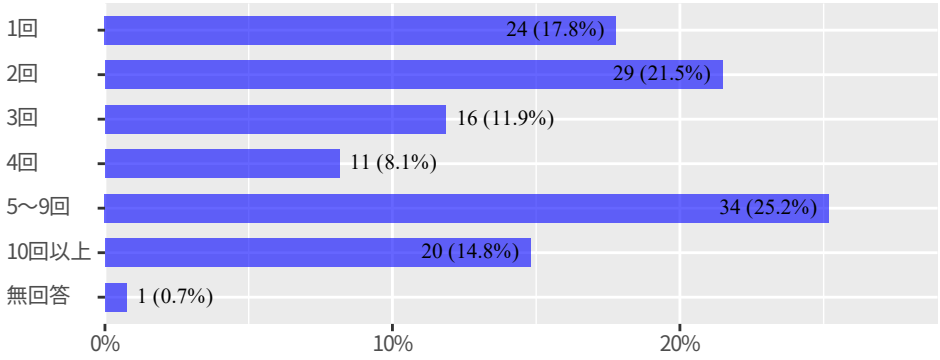


3.2. あなたは、この医師にどのくらいの期間かかっていますか。



4. 過去6か月の外来受診について

4.1. 過去6ヵ月間に、あなたは、この医師を何回受診しましたか。

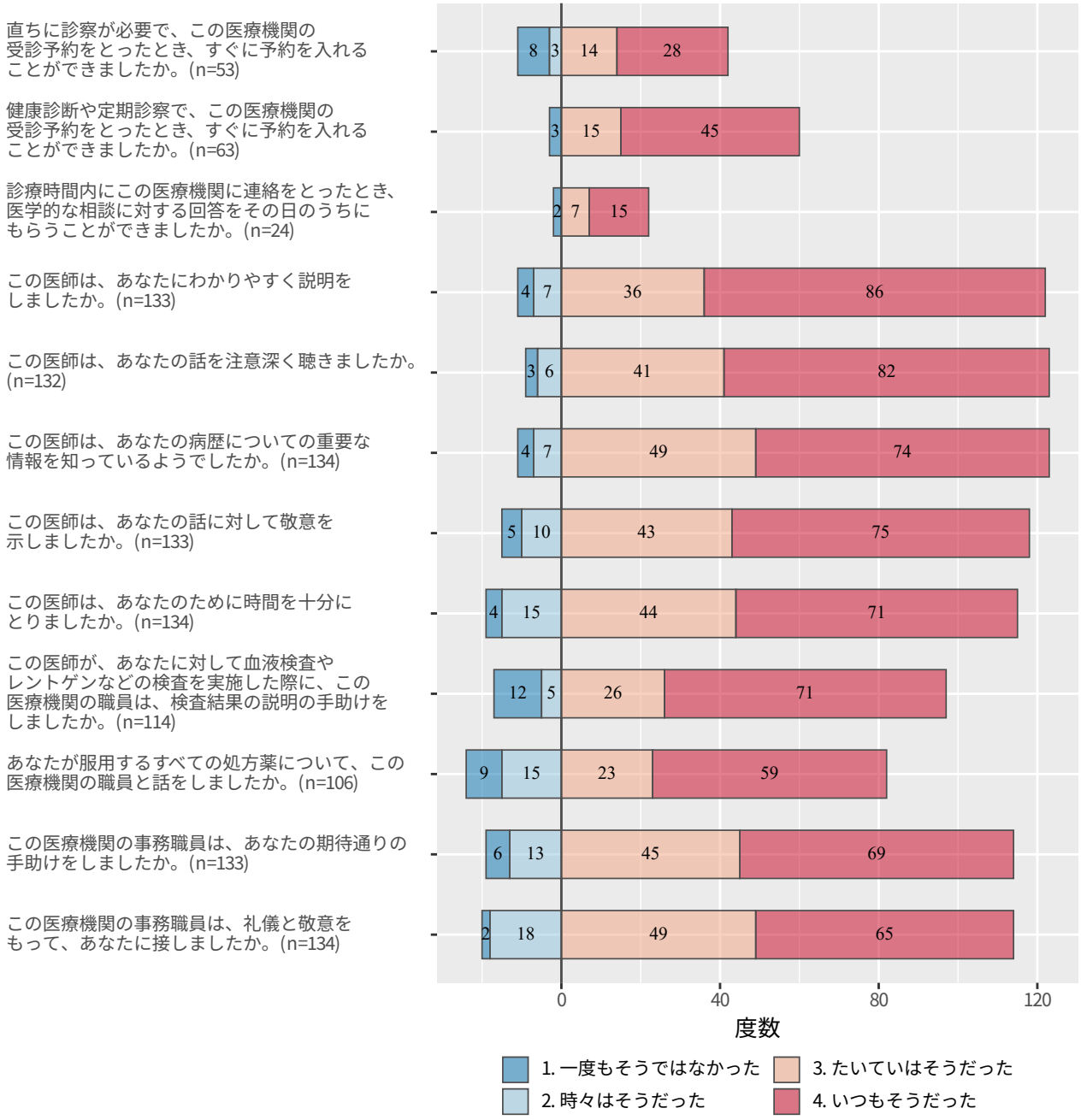


5.　病院や医師・職員等の対応などについて

5.1.　実数の集計

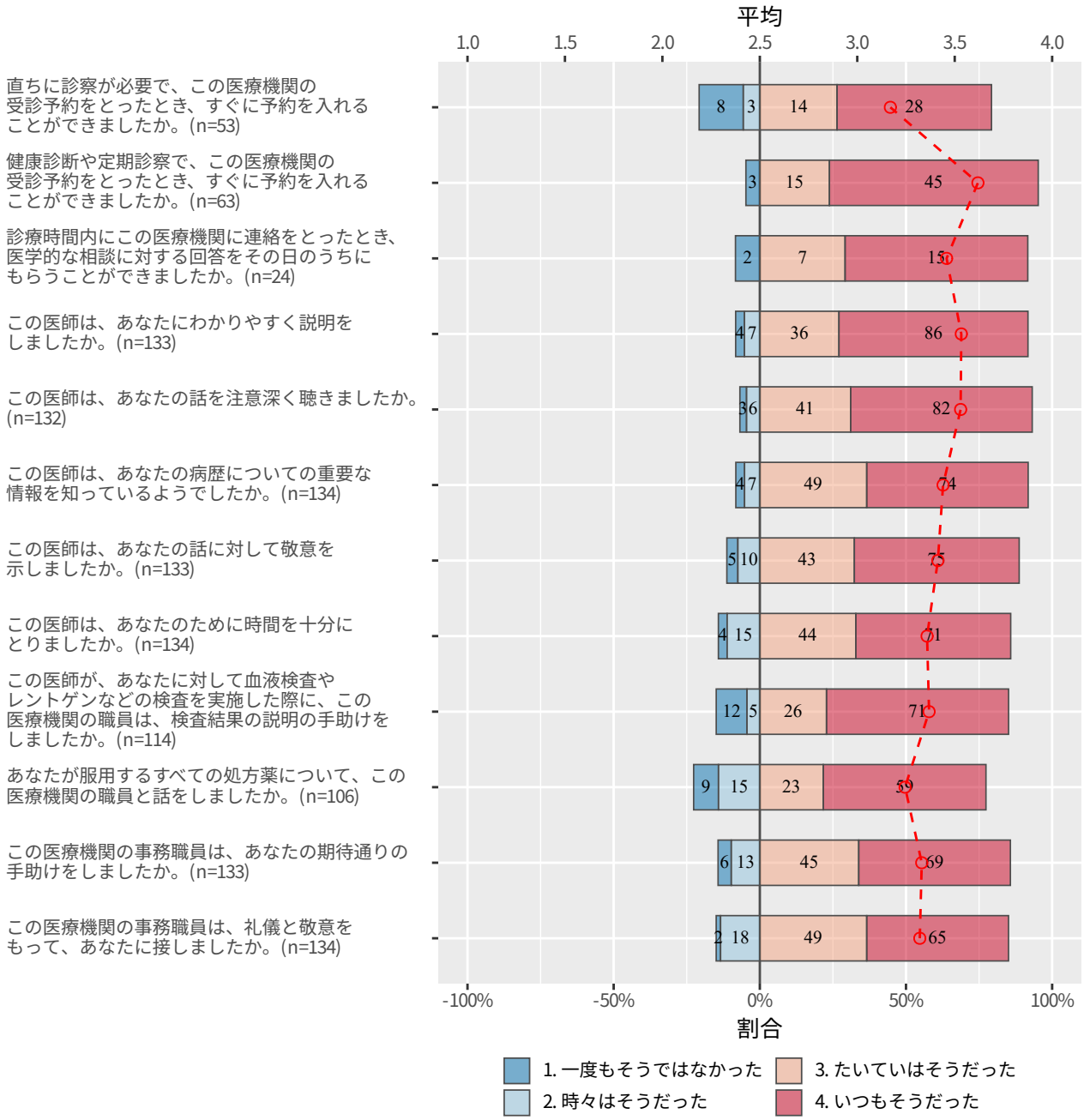
各設問は回答が必須ではないため、無回答は集計から除外した。また、いくつかの設問の前に必要に応じて分岐のための設問を置いており、全員が回答対象ではない項目もある。例えば、受診の予約についてたずねる設問の前に予約をとったことがあるかをたずね、該当しない者には設問を表示していない。質問が表示されていない者についても、無回答と同様の扱いとして集計から除外した。

集計は各項目について、それぞれ積上げ棒グラフで示し、4段階の選択肢のうち「1. 一度もそうではなかった」「2. 時々はそうだった」を0よりも左側、「3. たいていはそうだった」「4. いつもそうだった」を右側に配置した。



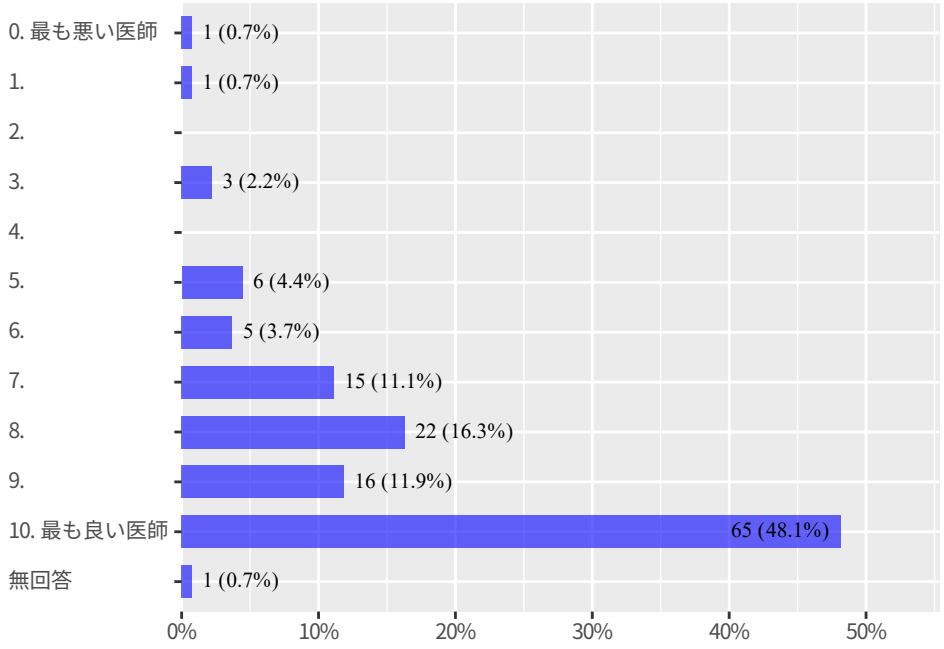
5.2.　回答割合の集計

前節と同様の集計を各項目ごとの割合として集計しなおした。それぞれの積上げ棒グラフは全体が100%となり、各選択肢の構成比を示す。また、各選択肢に「1. 一度もそうではなかった」から順に1ポイントから4ポイントを与え、その平均値を求めたものを、図中の赤点で示した。



5.3. 担当医師に対する評価

担当医師に対する評価を、0点を「最も悪い医師」、10点を「最も良い医師」として評価してもらった。



6. 気づいたことや意見・要望（自由記述）

No.	担当医師の評価	意見・要望
1	10	予約制ですが、いつも混んでいます
2	10	はっきりわかりやすく医師も看護師も説明してくれました
3	10	医師の勤務年数が短すぎ。 総合医師を置いてほしい。
4	10	待ち時間を短くしてほしい
5	10	マイナンバーカードの所にいた職員の説明、対応が悪かった
6	10	小樽市立病院の医師看護師は素晴らしい しかしブロック受け付けの職員最低です こちらの疑問に はぁ？ なんですか？ と怒り散らされ乱暴に答えられた こちらはメンタルも相当きついので あぁいう非常識な人間を配置すべきではない
7	10	病院内全てにWi-Fiがあると良いです。 特に血液検査の順番待ち、診察待ちのブロック待合室、何故ないのか不思議です。
8	10	本来なかなか総合病院で診てもらえない病状でも長いお付き合いで外科の医師が診てくれてありがたい。障害があるのでずっと利用して診てもらうつもり
9	10	病歴5年を経過しましたが、経緯も含めて何時もアドバイスをして頂いております。
10	10	入院中や退院後もとてもよくして頂きました。いつもありがたいと思います。
11	10	入院の間、１０分でもよいので病室での面会（家族）を希望します。
12	10	いつもやさしくお世話になりありがとうございます

Continued on next page

(Continued)

No.	担当医師の評価	意見・要望
13	10	紹介状が無くても安価で病気を診てもらいたい！
14	10	看護師さんをはじめ薬剤師さん事務さんに大変良くしていただいており感謝しております
15	10	田舎の医療機関がドンドン閉鎖されてる中、親の代からお世話になり感謝しております。 ただ、新規受付は紹介状制度になり、不便さも感じております。
16	10	治療費の対応にもわかりやすく本当に親切に対応していただきまして、会計の方に特に感謝しております
17	10	検査の説明や病状の説明が周囲に聞こえるくらい大きな声で言われることがある。 プライバシーの配慮が必要かと思われる。
18	10	待ち時間が長い（予約で来ているにも関わらず）
19	9	予約の時間が60分位過ぎる時は何らかの方法で教えてほしい。急患ならともかく診察だから仕方ない　は当たり前ではない。
20	9	一度退院が休日のため会計が出来ず、後日窓口で精算に来たら担当者がいないので出来ないと言われ、また後日来院した。特定の人がいなくても誰もが対応できる体制を望みます。
21	9	スタッフの皆様、とても親切でありがたいです
22	9	病院全体が親切で気持ちがよい
23	9	特に無し
24	8	医療に携わって方々は概ね良好と思います。一部の方は自分の職務優先で不適切な対応を感じた時があった。 受付の方々はあまり好感を感じない※仕事が出来ない感じに見える。
25	8	特に無い
26	8	いつも安心して受診できる 薬の説明をもっとしてほしい
27	8	耳鼻咽喉科を受診した際、いつもの先生が休診で代診の先生だったが、その対応がまるで消化試合の様で、患者を客と思っていない公務員の様な態度に驚きました
28	8	6ヵ月以内では無いですが、体調悪く電話して何時もかかってる科に繋いでもらいましたが、そんなに心配なら他の病院で見てもらったらどうなんですか？と言われ イヤな気持ちになった事はあります 医師と看護師さんはとてもよいですが、受付の方はもう少し優しく接してくれるといいですね
29	8	待ち時間が長い
30	8	検査を実施した際に当院の職員は検査結果の説明の手助けをしたかや処方薬について当院の職員と話をしたかという質問がどういう場面のどういうことを言っているのかがわかりづらい。通常どちらも主治医から話されているからです。せっかくアンケートを行っているのに小樽市立病院の診察の流れを把握して作成した質問ではなく一般的な病院の質問項目なのかな？と思いましたがどうなのかしら？
31	8	特になし
32	7	泌尿器科5階　看護師も先生もイマイチ 看護師はダメだね 4階消化器内科　先生も看護師もいいと思う
33	7	なし
34	7	外来時に待時間が長いので、外来フロアにも無料のWifi環境を整備してほしい。 同規模の病院ではスタンダードなことと思います。患者さんのイライラにも変化があるかもしれませんね。
35	7	毎月1回血液検査がありますが 採血から診察まで１時間～2時間待ちます Wi-Fiが使えると待ち時間も少しはイライラしなくてすみます。使える様にお願いします。

Continued on next page

(Continued)

No.	担当医師の評価	意見・要望
36	6	予約時間と診察時間が1時間以上違う。 朝一の予約なのに待ち時間が1時間以上発生するなら予約枠の人数など考えた方が良い時思う
37	5	婦人科は比較的診察までの待ち時間が短いが、外科や消化器内科は本当に待ち時間が長い。10時の予約が11時半を過ぎることもあり、予約の取り方にも問題があるのかと思ったりする。とは言え、高齢者の多い小さな町の数少ない大きな病院で、信頼して通っている患者さんも多いのだろうと思うと、忙しい中たくさんの予約を受け付けてくれている医師たちには感謝と敬意を伝えたいと思う。ただ、ある日突然「〇〇先生は移動になりました」と担当医が変わるのは勘弁して欲しい。不安を抱えて相談してきているので、医師間の引き継ぎだけでは伝えきれないこともたくさんある。少し心の準備期間が欲しいと思う。世代交代なのか、ここ数年で若い医師が増えた印象。医師不足の昨今、頑張っていただきたいが、やはり若干失礼や心無い説明などがあるので、ベテラン医師には患者の気持ちのケア的なところも伝授してもらえると嬉しい。
38	5	受診時間が長い（待たされる）、予約にならぬ。
39	5	本人の娘です。母に答えを訪ねながら入力しました。 眼の方のお医者様は概ね良くしてくださっているそうです。引き続きよろしくお願いいたします。 一つだけ、数年前に母が小脳梗塞を起こし救急病院からこちらの脳外科に運ばれた際、明らかに異常な症状が出ているのにも関わらず、MRIに病巣が出なかったとのことで消化器内科の方へ入院となりました(過度な嘔吐からの吐血により) 退院後、やはり手の動きがおかしいとのことで町医者にかかりましたが、改めてMRIを撮ったところ小脳梗塞が発見されました。 時間が経過しないと病巣が映らないことがあるらしいので、見逃されたこと自体は仕方ないとしても、入院中に母が手がおかしいと訴えても再検査等して貰えなかったそうで…入院したのが消化器内科だったからなのかは分かりませんが、一度脳外科に運ばれたのですからそこは連携してほしかったです。 ちょうどコロナ禍で私たち家族もお見舞いに行けず、病院だけが頼りでした。母の手には今でも若干後遺症が残っています。 今後命の危険が差し迫ったとき、小樽に住む者として頼るのが不安になりそうな出来事だったので、もう少し患者にしっかり寄り添って頂けると助かります。
40	3	質問も難しいので時間がもう少し欲しいですね。
41	3	予約を入れるためにTELしたが、対応がすごく悪かった。
42	1	入院しているときに別の科の受診もできないものか？ 国立病院で別の科の予約ができるのに市立病院でできないのはおかしくないか？
43	0	医師の説明はゆっくりわかりやすく言って欲しいです！