

令和7年度 患者満足度調査（入院・外来）結果

1. 調査概要

- 1) 調査期間：入院）令和7年（2025年）9月29日～10月10日
外来）令和7年（2025年）10月6日～10月10日
- 2) 調査方法：入院）各病棟にて入院患者にQRコードを配付しQRコードを読み取り回答またはアンケート用紙を病棟に設置された回収箱に投函する方法
外来）外来患者にQRコード付きアンケートを手渡しQRコードを読み取り回答またはアンケート用紙を回収箱に投函する方法
- 3) 回収数：（人）

外来患者						入院患者	
427						153	
階数	診療科	人数	階数	診療科	人数	病棟	人数
1階	泌尿器科	27	2階	循環器内科	20	4階東	17
	整形外科	15		呼吸器内科	18	4階西	12
	眼科	13		形成外科	10	5階東	4
	脳神経内科	10		乳腺外科	6	5階西	12
	脳神経外科	6		外科	5	6階東	8
	腎臓移植外科	6		産婦人科	38	6階西	20
	放射線治療科	2		耳鼻咽喉科	13	7階東	15
2階	リウマチ・免疫内科	44	3階	甲状腺外科	13	7階西	6
	消化器内科	37		小児科	9	8階西	18
	糖尿病・内分泌内科	36		心臓血管外科	9	9階東	13
	血液内科	24		呼吸器外科	6	10階東	17
	腎臓内科	23		歯科口腔外科	4	10階西	6
	皮膚科	22		未回答	24	未回答	5

4) 質問項目

外来患者	入院患者
1. 回答者/性別/年齢	1. 回答者/性別/年齢
2. この病院を選ばれた理由	2. この病院を選ばれた理由
3. 医師の対応について	3. 医師の対応について
4. 看護師の対応について	4. 看護師の対応について
5. 窓口事務職員の対応について	5. リハビリ職員の対応について
6. その他のスタッフの対応について	6. 薬剤師の対応について
7. 職員の接遇について	7. 事務職員の接遇について
8. 安全面への配慮について	8. 職員間の連携について
9. 診察について	9. 安全面への配慮について
10. 痛みや症状を和らげる対応について	10. 食事について
11. プライバシー保護の対応について	11. 痛みや症状を和らげる対応について
12. 当院全体について	12. プライバシー保護の対応について
13. 診察までの待ち時間について	13. 当院全体について
14. 改善してほしい点について	14. 改善してほしい点について

5) 調査協力者基本属性

＜＜回答者＞＞

【外来患者】

区分	対象者数(人)	割合(%)
患者や利用者本人	356	83.4
患者や利用者の家族	49	11.5
患者や利用者の知人	0	0
その他の関係者	1	0.2
未回答	21	4.9
対象者全体	427	100

【入院患者】

区分	対象者数(人)	割合(%)
患者や利用者本人	148	96.7
患者や利用者の家族	1	0.7
患者や利用者の知人	1	0.7
その他の関係者	0	0
未回答	3	2
対象者全体	153	100

《年齢》

【外来患者】

区分	対象者数(人)	割合(%)
10代以下	5	1.2
10代	8	1.9
20代	19	4.4
30代	34	8.0
40代	39	9.1
50代	55	12.9
60代	85	19.9
70代	106	24.8
80代	48	11.2
90代以上	5	1.2
未回答	23	5.4
対象者全体	427	100

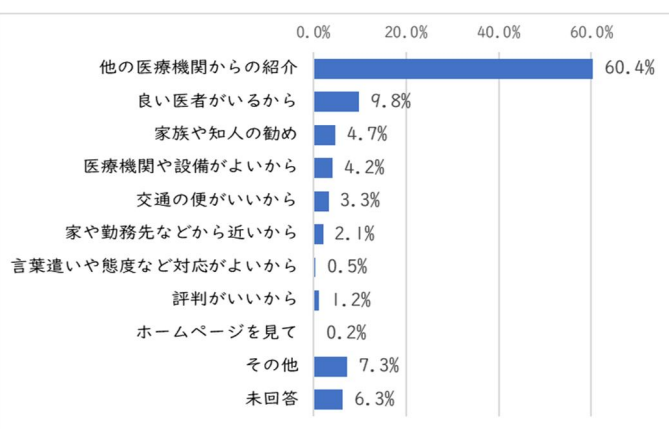
【入院患者】

区分	対象者数(人)	割合(%)
10代以下	0	0
10代	1	0.7
20代	8	5.2
30代	14	9.2
40代	13	8.5
50代	26	17.0
60代	31	20.3
70代	36	23.5
80代	20	13.1
90代以上	1	0.7
未回答	3	2.0
対象者全体	153	100

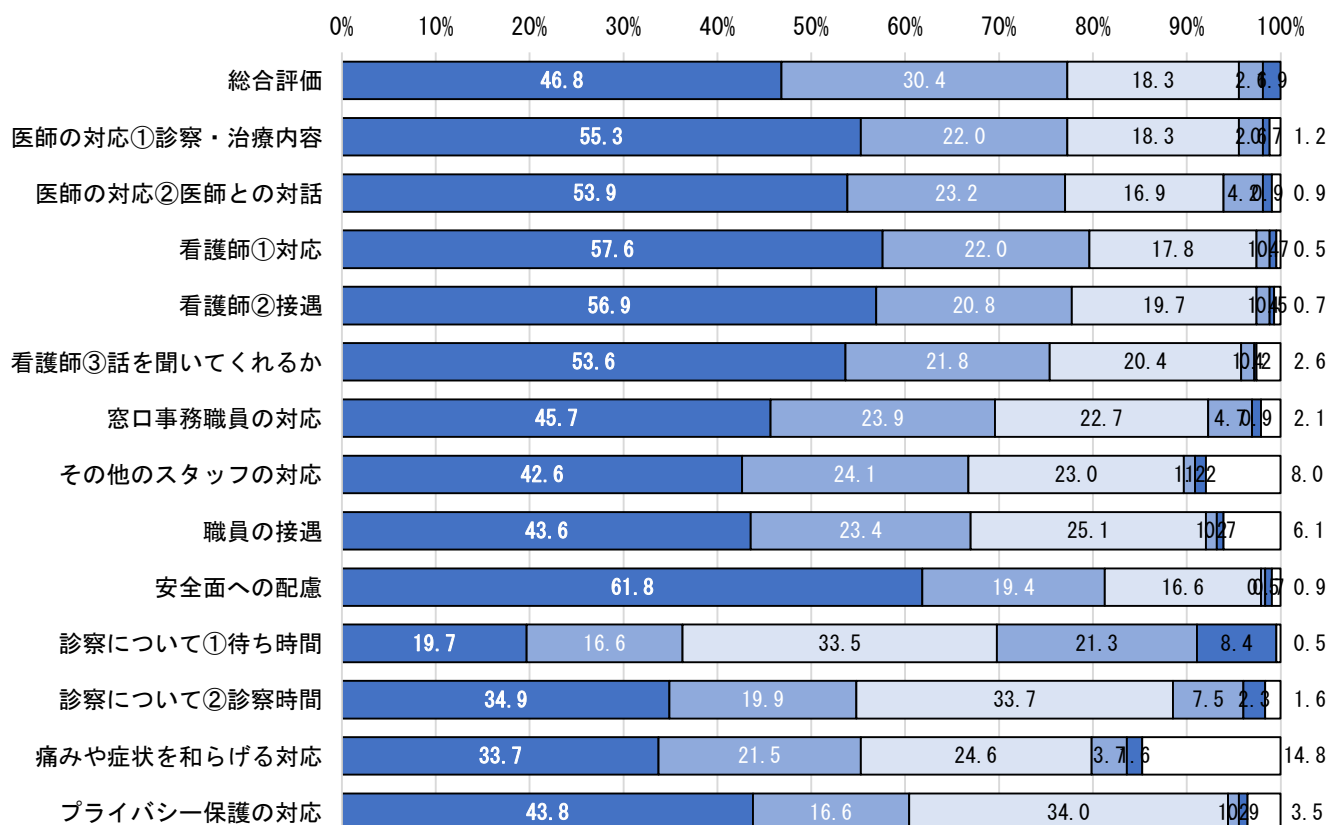
2. 調査結果：外来

《当院を選ばれた理由》

区分	対象者数(人)
他の医療機関からの紹介	258
良い医者があるから	42
家族や知人の勧め	20
医療機関や設備がよいから	18
交通の便がいいから	14
家や勤務先などから近いから	9
評判がいいから	5
言葉遣いや態度など対応がよいから	2
ホームページを見て	1
その他	31
未回答	27

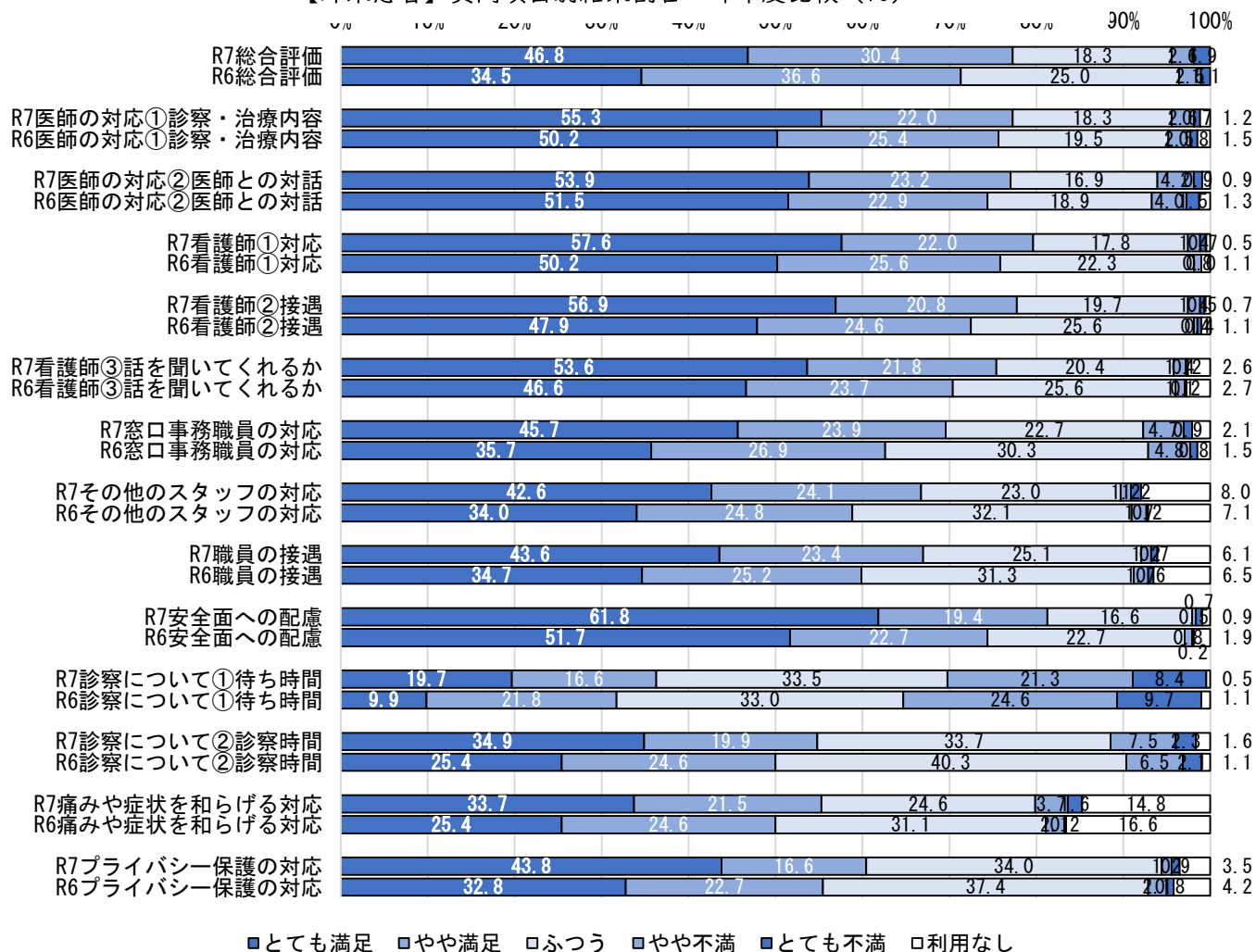


【外来患者】質問項目別結果割合(%)



■最も満足 ■やや満足 □ふつう □やや不満 ■とても不満 □利用なし

【外来患者】質問項目別結果割合 昨年度比較 (%)



《要約》外来患者

* () は令和6年度 満足計は「とても満足」「やや満足」の合計とする

令和7年度の総合評価（当院を親しい人に勧めるか）の満足計*は、77.2% (71.1%) で昨年度を 6.1% 上回った。

医師の対応については、診察・治療内容 77.3% (75.6%)、対話 77.1% (74.4%)、看護師の対応は 79.6% (75.8%)、態度言葉遣い 77.7% (74.5%)、話を聞く 75.4% (70.5%)、事務職員の対応は、69.6% (62.6%)、その他のスタッフの対応は 66.7% (58.8%)、職員の接遇は 67.0% (59.9%)、安全面への配慮は 81.2% (74.4%)、診察までの待ち時間 36.3% (31.7%)、診察時間 54.8% (50.0%)、痛みを和らげる対応は 55.2% (50.0%)、プライバシーの保護は 60.4% (55.5%) であり、すべての項目で昨年度を上回る満足計であった。

《自由回答》外来患者

1) 診察までの待ち時間について、改善してほしい点

待ち時間に対するコメントは115件 (427件中)、改善してほしい点に関するコメントは85件 (427件中) 記載があった。最も多く言及されたのは「待ち時間」そのものに関する意見で、次いで「待ち時間の長さ」、「予約」に関する意見が多くあった。以下に、意見の多い順に要約を示す。

カテゴリ (件数)	主な意見の要約
1. 待ち時間 (51 件)	・「待ち時間がひどすぎる」「毎回 30 分待つのがお決まり」「患者には時間厳守というのに、病院側が守らない」など待ち時間自体への不満。 ・「9 時開始なのに、先生が来ていない」という声が多い
2. 長い (34 件)	・「とにかく待ち時間が長い」「1 時間以上の待ちは当たり前」といった、待ち時間の長さに対する具体的な不満。 ・「予約時間からの大幅な遅れはかなり辛い」「想像以上に待ち時間が長い」という意見もあり、予定が狂うことへのストレス。
3. 予約 (26 件)	・「予約時間通りに診察してほしい」「予約の意味がない」「9 時になっても誰も呼ばれない」といった予約システムと実際の運用との乖離に対する不満。 ・「朝イチにわざわざ予約をとっているのに 30 分待ち」など、予約の努力が無駄になっていると感じる不満。

4. 仕方がない (19 件)	・患者が多いので仕方がない」「混雑しているのではない」「総合病院なので待ち時間は仕方がない」など、病院の状況を理解し、ある程度の待ち時間は許容しているという意見。 ・「仕方がないと思っているが、改善してほしい」というように、諦めと改善への期待が入り混じった意見。
5. 情報提供 (13 件)	・「何分位の待ち時間なのかかわかるとありがたい」「モニターに具体的な待ち時間を掲載してほしい」など、待ち時間の情報提供を求める声。 ・「携帯で待ち時間分かると良い」「アプリで順番待ちを見れるのは良い」といった、デジタルを活用した情報提供への期待。
6. 採血 (13 件)	・「採血後の時間が長い」「血液検査が待ち時間が早いと嬉しい」など、採血後の結果待ち時間が長いことに対する意見。 ・「採血結果から診療になるまでの時間がもう少し短くなっていただけるとありがたい」という具体的な要望。
7. 改善 (11 件)	・「待ち時間を短縮するようにしてほしい」「早急に改善してほしい」など、待ち時間の改善を直接的に求める声。 ・「処置の順序見直しなどで、待ち時間の短縮が図られることがあると思います」などの提案。 ・「呼ばれているのに気付かない時には、事務の方に誘導して欲しい」というご意見。
8. 座る場所 (9 件)	・「椅子が足りない」「座る場所が無い」「待合室のスペースが人で溢れている」など、待ち時間が長い中で座る場所がないことへの不満。 ・「混雑しているので、待ち時間が本当に長すぎる上に椅子が足りなくて受けたい科の前で待てないので番号が見れなくて困る」といった声。
9. 対応 (8 件)	・「医師はこちらの話をしっかり聞いてくれない。質問しようすると露骨に嫌な顔をしたり、さえぎったりしてくる」「患者の目を見て話さない。話しかけられないオーラがある」といった、医師の対応への不満。 ・一方で、「受付の方が優しく対応していただき、早めに診療が終えてとても感謝しています」という対応への感謝のご意見。
10. 体調 (3 件)	・「体調が悪くとても辛いのに、待ち時間が3時間以上あり辛かった。横になるスペースなど用意いただきたかった」など、体調が悪い中での待ち時間の辛さを訴える意見。
11. 連携 (1 件)	・「同日に複数の科を受診するとき、科同士の連携や調整がうまくできていないため、待ち時間の長さによっては時間が被ったり、一方の科で呼び出しがあったときにもう一方で診察中であったりする」という、複数科受診時の連携不足に関する意見。

2) その他、改善してほしい点

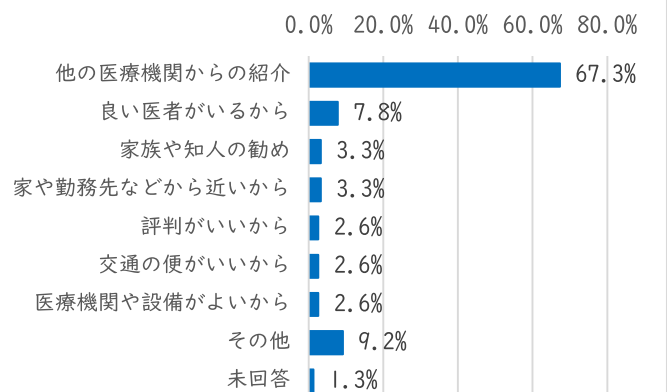
最も多く寄せられた意見は「スタッフの対応」に関するもので、次いで「施設・設備」「その他要望・不満」に関するコメントが多く見られた。以下に、意見の多い順に要約を示す。

カテゴリ (件数)	主な意見の要約
1. スタッフの対応 (26 件)	看護師や医師の態度、コミュニケーション、説明不足、他人に聞こえてしまうような大声での説明、声がけ、介助が少ないなどの不満高圧的な態度や、患者の話を聞かない医師への不満。看護師の知識・技術向上希望、親切な対応への感謝。
2. 施設・設備 (16 件)	飲食スペースの拡大、駐車場、トイレ、待合の椅子、入り口ホールに椅子の設置、玄関前の停車スペース、車椅子対応など、施設や設備に関する要望や不満。
3. その他要望・不満 (13 件)	担当医の変更頻度、レストランの復活、病院食、医療ミスへの懸念、セミナー内容や運営方法、退院時のワゴン返却システム、アプリの使いづらさ、電話応答での不快な態度、見づらいゴミ箱の分別の色など、多岐にわたる要望や不満。
4. 予約・待ち時間 (10 件)	予約変更の柔軟性、診察終了から次回予約受付までの時間短縮、複数科受診時の連携不足など、予約や待ち時間に関する改善要望。
5. 検査・処置 (6 件)	複数科受診時の尿検査・血液検査の重複、医師が検査結果しか見ない、検査技師による対応の違い、という不満、注射の技術に関する意見、胃カメラ時の対応への感謝。
6. 書類・手続き (4 件)	記入書類の記入欄の小ささ、会計時の待ち時間の差、I 階受付窓口での確認不足等の対応、個人情報保護に関する懸念。
7. 情報提供・案内 (2 件)	初めての受診時の案内不足、診察の流れが分かりにくい、医師に話しかけづらい雰囲気、院内案内 (自販機の場所など) の正確性に関する意見。

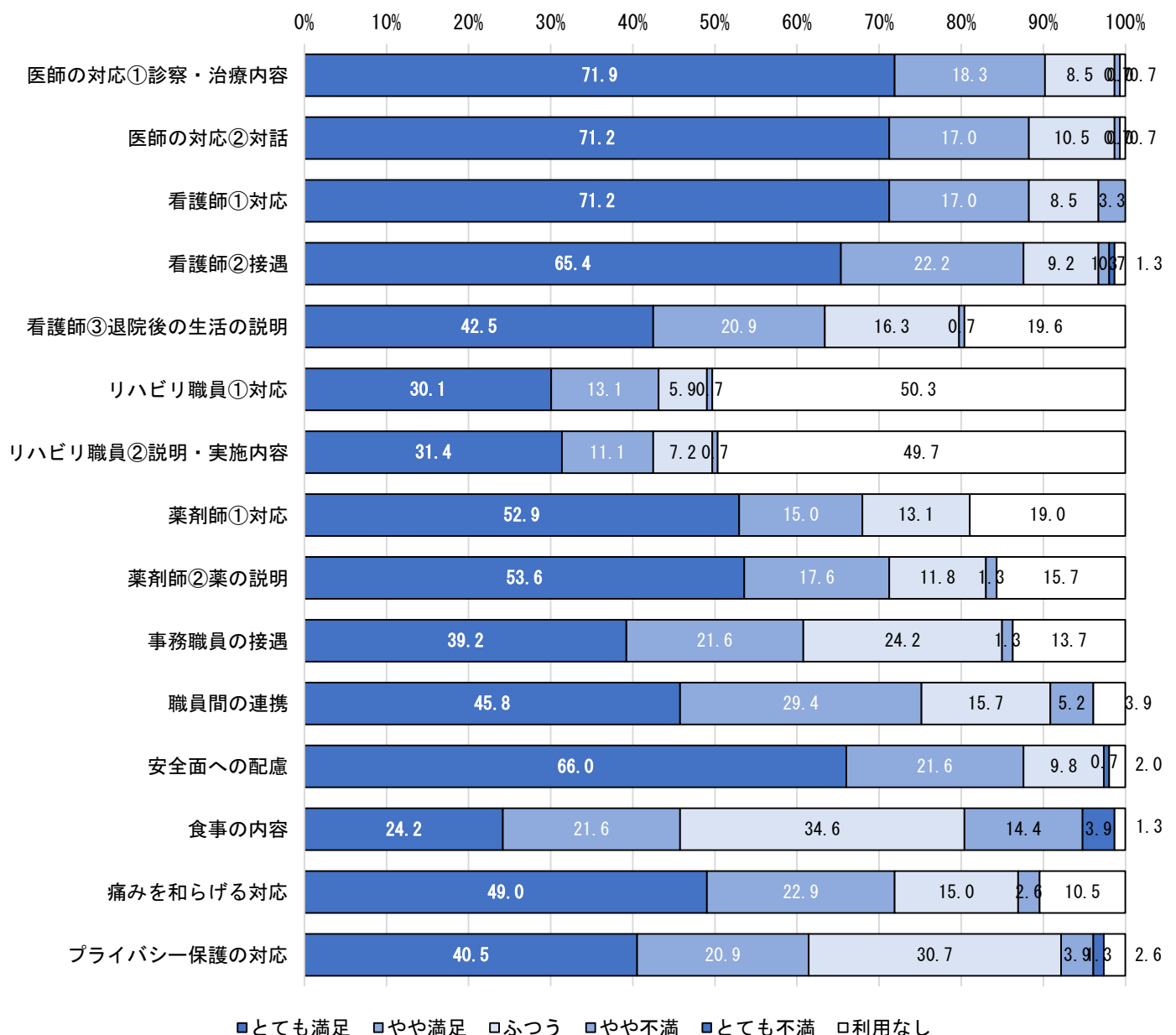
3. 調査結果：入院

《当院を選ばれた理由》

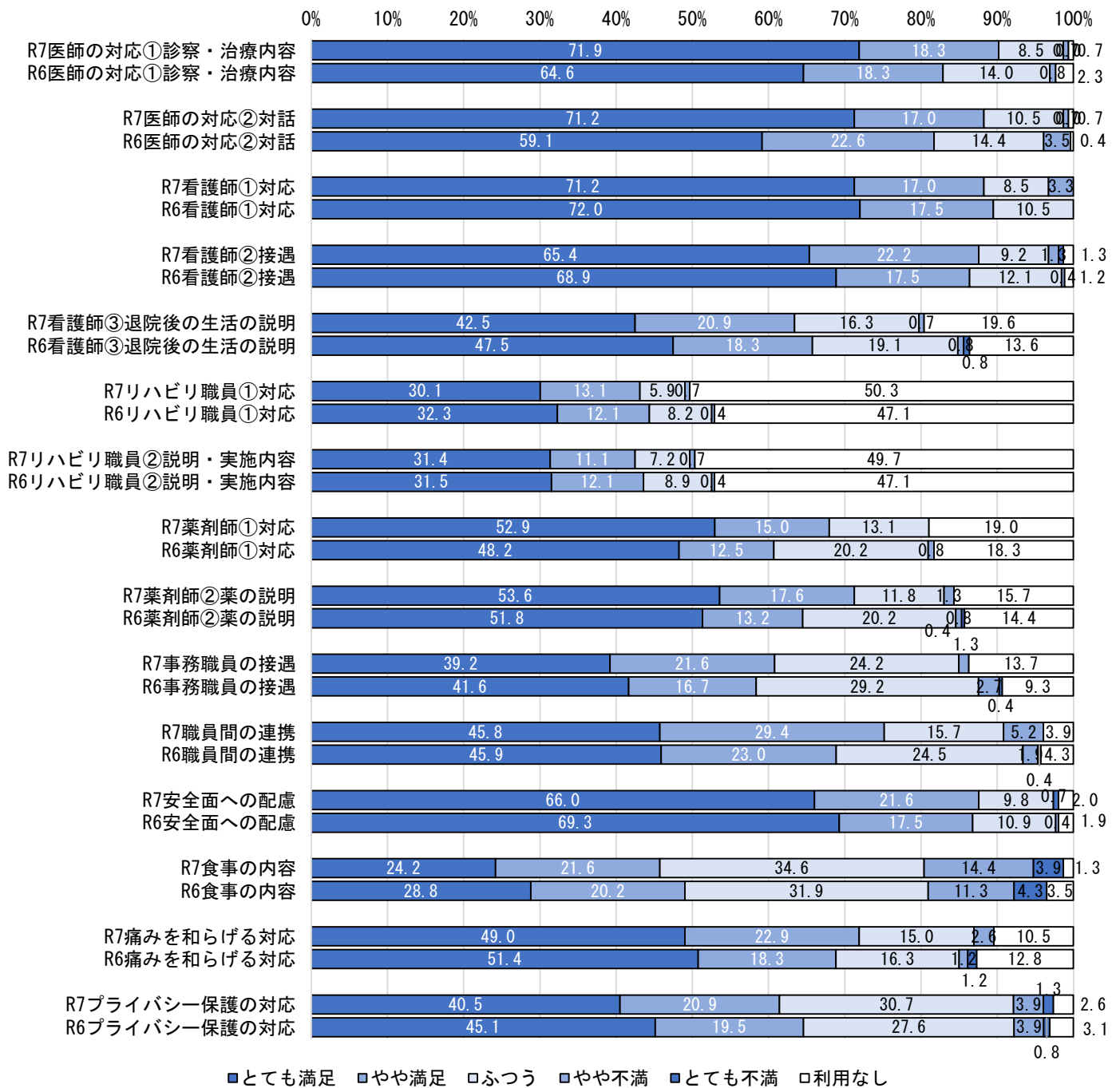
区分	対象者数(人)
他の医療機関からの紹介	103
良い医者がいるから	12
家族や知人の勧め	5
家や勤務先などから近いから	5
評判がいいから	4
交通の便がいいから	4
医療機関や設備がよいから	4
その他	14
未回答	2



【入院患者】質問項目別結果割合 (%)



【入院患者】質問項目別結果割合 昨年度比較 (%)



《要約》入院患者

* () は令和6年度 満足計は「とても満足」「やや満足」の合計とする

令和7年度の総合評価（当院を親しい人に勧めるか）の満足計*は、81.7%（80.5%）であり昨年度を1.2%上回った。

昨年度を上回った項目は、医師の対応について診察・治療内容 90.2%（82.9%）、対話 88.23%（81.71%）、看護師の接遇 87.58%（86.38%）、薬剤師の対応 67.97%（60.7%）、薬剤師の説明 71.24%（64.98%）、事務職員の対応は 60.79%（58.36%）職員間の連携は 75.16%（68.87%）安全面への配慮は 87.58%（86.77%）痛みを和らげる対応は 71.9%（69.65%）であった。

昨年度を下回った項目は、看護師の対応 88.23%（89.49%）、看護師による退院後の生活の説明 63.4%（65.76%）リハビリ職員の対応 43.14%（44.36%）、リハビリ職員の説明・実施内容 42.48%（43.58%）、食事の内容 45.75%（49.02%）、プライバシーの保護は 61.44%（64.6%）であった。

《自由回答》入院患者

1) 改善してほしい点

最も多く寄せられた意見は「職員の対応」「施設・設備」に関するもので、次いで「食事」「治療と情報共有」が結果であった。以下に意見の多い順に要約を示す

カテゴリ (件数)	主な意見の要約
1. 職員の対応 (12 件)	・医師、看護師、スタッフの対応は概ね親切である一方、一部看護師の意識の差、面会者への対応不足、プライベートな会話の声の大きさ、など態度の不満などが指摘。 ・看護師の態度や、お願い事への対応の遅さ、パソコン操作音、人員不足、敬語を使わない態度などへの不満。 ・Google マップの評価は低かったものの、実際はスタッフに感謝しているという意見や、スタッフの努力を評価する意見。
1. 施設と設備 (12 件)	・シャワー室の床の汚れ、換気の悪さ、洗面所の利用制限、建物の老朽化（トイレ、エレベーターなど）といった施設全般の衛生面や機能性に関する不満。 ・冷蔵庫の電源切断方法、デイルームのテレビ（BS 希望）、風呂や病室のカーテン・壁の汚れ、トイレの不便さなど具体的な設備や備品の改善要望。 ・無料 Wi-Fi の提供、飲料水の確保、エレベーターの待ち時間の長さ、病室のカーテン開放の希望など、患者の快適性向上に繋がる要望。
3. 食事 (10 件)	・汁物の出汁感や料理の味付け、食材のバリエーションへ改善の要望。 ・高齢患者の食欲不振や「口に合わない」という意見。手の込んだ料理よりもシンプルで旬の味を活かした食事が好まれ、付加食の内容や炭水化物の連続を改善してほしいという意見。 ・食欲がない患者への牛乳の提供（毎食）、味噌汁やスープゼリーなどのデザート追加、ご飯の量の調整、糖尿病患者への食事相談など、個別のニーズに合わせた柔軟な対応。
4. 治療と情報共有 (8 件)	・術後の血糖管理や入院中の温かい飲み物の提供、シャワー室の温度調整、尿カテーテルの優しい取り外しなど、治療とケアに関する具体的な改善の要望。 ・掲示物の情報が古いこと、報連相の不足、書類提出後の確認の重複、回診時の担当看護師不在による指示のタイムラグなど、情報共有と説明に関する不満。 ・回診時の担当看護師同行を要望。
5. 運用と手続き (6 件)	・面会に関して、回数や時間制限の柔軟化を求める声や、消灯時間（9 時半）の厳しさ、テレビの利用時間制限に関する懸念。 ・入院時の書類記入の煩雑さ、記入スペースの狭さ、通院患者の確認書類の簡略化、テレビカードではなく入院費への含めることなどの要望。 ・1 年間来院がない場合の紹介状の必要性や、病院の立地に関する不便さ（JR のみで不便）といった意見。
6. プライバシーと配慮 (4 件)	・大部屋での声の大きさ、生年月日や体重の確認、要望や相談の回答を求める際のプライバシーへの配慮。 ・カーテン内の話し声が大きいことで、手術内容が他の患者に聞こえてしまうため、部屋を移動して話すよう要望。 ・いびきなど音に敏感な患者のために、部屋割りに配慮してほしいという意見。一方で、透明性と個人尊重が確保されているため改善点はないという意見もある。
清掃員の対応 (3 件)	・病室のドアやカーテンを広く開けての掃除、カーテン内に入る際の声かけの要望。点滴棒にぶつかるなどの行為への不満。 ・清掃員が大きな声でおしゃべりしていることが、休眠中の患者にとって驚きや迷惑になっているという意見。