

入院患者満足度調査の結果

令和7年12月1日～8年1月13日実施

当院全体 回答者数：420人

調査病院平均：同内容の調査実施47病院の平均値（平均病床数：498床）

前回調査：令和6年12月2日～7年1月14日実施（回答者数：423人）

当院全体

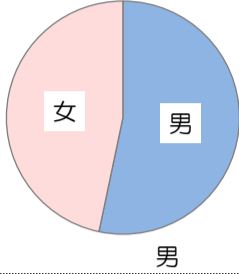
*無回答、わからない・該当しないは除外して集計

*個別満足度のインデックスは、非常に満足：100点、満足：75点、どちらともいえない：50点、やや不満：25点、不満：0点とした平均評価点

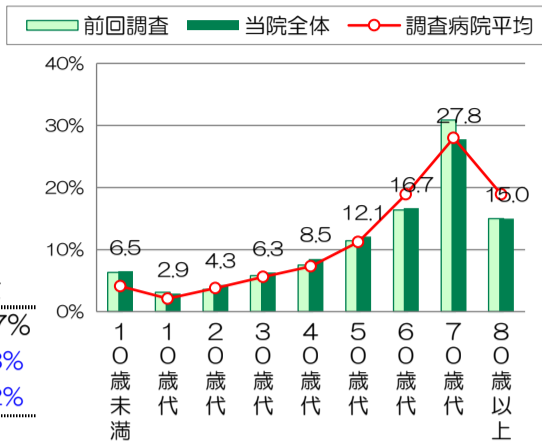
■回答者の性別・年齢

有効回答者数：418人

調査病院 前回調査
平均差 との差
有効回答者数：414人
平均年齢：58.3歳 -3.7歳 -1.3歳



当院全体 53.3% 46.7%
調査病院平均差 +2.3% -2.3%
前回調査との差 +0.2% -0.2%



■個別項目の満足度

施設面

| 項目 | 有効回答者数 | 非常に満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | インデックス | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|------------------|--------|-------|------|-----------|------|-----|--------|---------|---------|
| 建物の外観やつくり | 395人 | 17.0 | 56.5 | 24.8 | 10.8 | 0.8 | 72.0 | -3.7 | -1.3 |
| 医療機器等の設備 | 383人 | 29.2 | 61.1 | 8.9 | 0.8 | 0.8 | 79.7 | -0.7 | -0.5 |
| トイレ・洗面・給湯等の設備 | 414人 | 29.7 | 56.3 | 10.1 | 2.7 | 1.2 | 77.7 | +3.6 | -0.4 |
| 食事・喫茶・買物施設 | 384人 | 17.7 | 47.9 | 27.1 | 5.5 | 1.8 | 68.6 | +0.8 | +0.5 |
| 談話室や面会スペース | 385人 | 17.7 | 46.8 | 28.8 | 5.7 | 1.0 | 68.6 | -2.4 | +0.2 |
| 病室(静けさ・清潔さ・広さなど) | 409人 | 25.7 | 53.1 | 14.2 | 4.4 | 2.7 | 73.7 | -0.4 | -3.0 |
| ベッド・寝具・ベッド周りの設備 | 412人 | 25.7 | 58.0 | 12.6 | 3.2 | 0.5 | 76.3 | +0.7 | +0.1 |
| 冷暖房や換気 | 406人 | 26.6 | 55.7 | 14.3 | 2.2 | 1.2 | 76.0 | +3.0 | +1.1 |
| 施設面全般について | 400人 | 22.3 | 63.5 | 11.5 | 2.8 | 0.5 | 76.2 | +0.9 | -0.4 |

接遇面

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 事務職員の言葉遣いや態度 | 407人 | 49.6 | 44.7 | 4.9 | 0.2 | 0.5 | 85.7 | +2.9 | +1.6 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 416人 | 57.5 | 38.0 | 3.6 | 0.2 | 0.7 | 87.9 | +3.1 | +1.7 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 413人 | 59.1 | 36.6 | 3.1 | 0.5 | 0.7 | 88.3 | +2.5 | +1.8 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 385人 | 47.8 | 45.2 | 6.5 | 0.5 | 0.5 | 85.1 | +1.2 | +1.3 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 271人 | 50.6 | 43.5 | 5.9 | 0.0 | 0.0 | 86.2 | +2.2 | +2.0 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 159人 | 54.1 | 38.4 | 6.9 | 0.6 | 0.6 | 86.5 | +1.8 | +1.7 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 142人 | 51.4 | 38.0 | 9.9 | 0.7 | 0.7 | 85.0 | +1.7 | +2.1 |
| 接遇面全般について | 392人 | 48.7 | 44.4 | 6.4 | 0.5 | 0.5 | 85.3 | +2.7 | +1.6 |

診療面

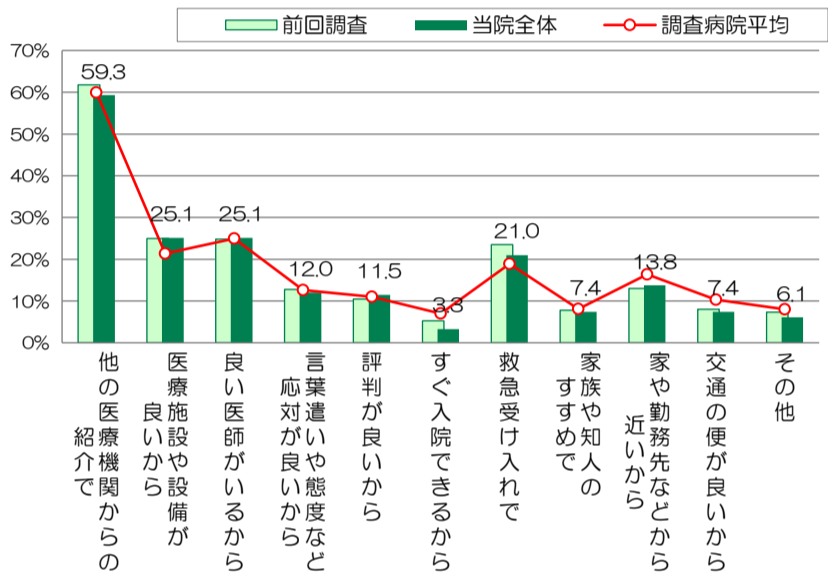
| | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 412人 | 51.0 | 43.7 | 4.6 | 0.2 | 0.5 | 86.1 | +3.1 | +1.1 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 412人 | 53.4 | 40.5 | 4.9 | 0.2 | 1.0 | 86.5 | +2.9 | +0.8 |
| 看護師の説明や励まし | 404人 | 54.7 | 39.4 | 5.2 | 0.2 | 0.5 | 86.9 | +3.7 | +1.6 |
| 看護師の採血や介助などの処置 | 403人 | 51.6 | 42.7 | 3.7 | 2.0 | 0.0 | 86.0 | +3.6 | +2.0 |
| 看護師のナースコールへの対応 | 393人 | 48.1 | 43.0 | 7.4 | 1.0 | 0.5 | 84.3 | +3.4 | +0.6 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 409人 | 51.1 | 40.1 | 7.3 | 0.5 | 1.0 | 85.0 | +2.4 | +0.4 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 410人 | 53.2 | 37.8 | 7.6 | 0.5 | 1.0 | 85.4 | +1.7 | +0.4 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 407人 | 52.1 | 38.1 | 7.6 | 1.2 | 1.0 | 84.8 | +1.7 | +0.8 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 408人 | 54.4 | 38.0 | 6.1 | 1.2 | 0.2 | 86.0 | +1.7 | +0.3 |
| 診療面全般について | 403人 | 48.6 | 44.9 | 5.0 | 1.2 | 0.2 | 85.1 | +2.0 | -0.1 |

サービス体制面

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 入院までの期間 | 394人 | 29.7 | 52.8 | 14.7 | 2.0 | 0.8 | 77.2 | +1.1 | +0.8 |
| 入院時の書類や説明のわかりやすさ | 404人 | 33.2 | 52.7 | 12.6 | 1.2 | 0.2 | 79.3 | +2.8 | +1.2 |
| レンタル用品の品揃えや価格 | 350人 | 30.6 | 45.7 | 21.1 | 1.7 | 0.9 | 75.9 | +5.1 | +0.5 |
| 食事の内容(メニュー・味など) | 405人 | 19.5 | 36.0 | 30.9 | 9.1 | 4.4 | 64.3 | -0.6 | +0.4 |
| 整理整頓や清掃状況 | 404人 | 32.2 | 56.9 | 8.7 | 1.5 | 0.7 | 79.6 | +2.1 | -0.6 |
| 安全面への気配り | 408人 | 35.3 | 54.7 | 9.1 | 0.7 | 0.2 | 81.0 | +1.4 | -0.5 |
| プライバシーへの気配り | 403人 | 31.8 | 50.4 | 15.4 | 2.5 | 0.9 | 77.9 | +1.8 | -0.3 |
| 職員間の連携の良さ | 399人 | 32.1 | 51.9 | 13.0 | 2.3 | 0.8 | 78.1 | +2.4 | +1.4 |
| 退院に向けた情報提供などの支援 | 392人 | 32.9 | 51.3 | 14.3 | 1.3 | 0.3 | 78.8 | +2.1 | +0.3 |
| サービス体制面全般について | 397人 | 32.7 | 55.2 | 10.8 | 1.3 | 0.3 | 79.8 | +2.2 | +0.7 |

■当院の選択理由 (複数回答可)

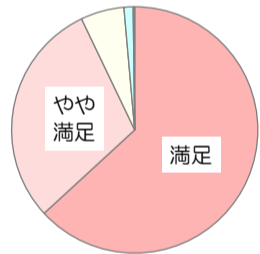
有効回答者数：391人



■総合満足度

有効回答者数：407人

「当院について、総合的にはどう思われますか」



| | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|-----------|-------|---------|---------|
| 満足 | 63.1% | +5.9% | +3.5% |
| やや満足 | 29.7% | -5.4% | -4.3% |
| どちらともいえない | 5.7% | -0.6% | +0.4% |
| やや不満 | 1.2% | 0.0% | +0.2% |
| 不満 | 0.2% | 0.0% | 0.0% |

■総合評価点

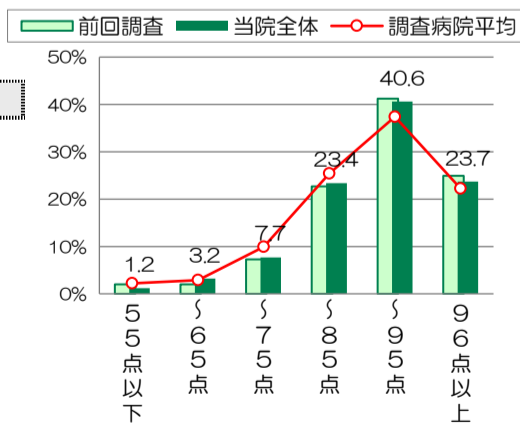
有効回答者数：401人

「100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか」

平均評価点：87.7点

調査病院平均差：+1.0点

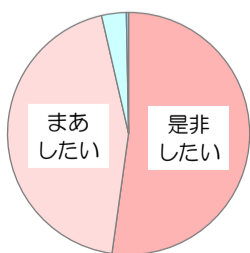
前回調査との差：-0.5点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：400人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思えますか」



| | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|----------|-------|---------|---------|
| 是非したい | 52.3% | +0.4% | -3.2% |
| まあしたい | 44.3% | +0.4% | +2.8% |
| あまりしたくない | 3.3% | -0.5% | +0.4% |
| 全くしたくない | 0.3% | 0.0% | +0.3% |