

2025年度 患者満足度調査結果

➤実施期間

2026年2月2日（月）～2月6日（金）

（※ 4 階病棟：3/2（月）～3/6（金））

➤回収枚数

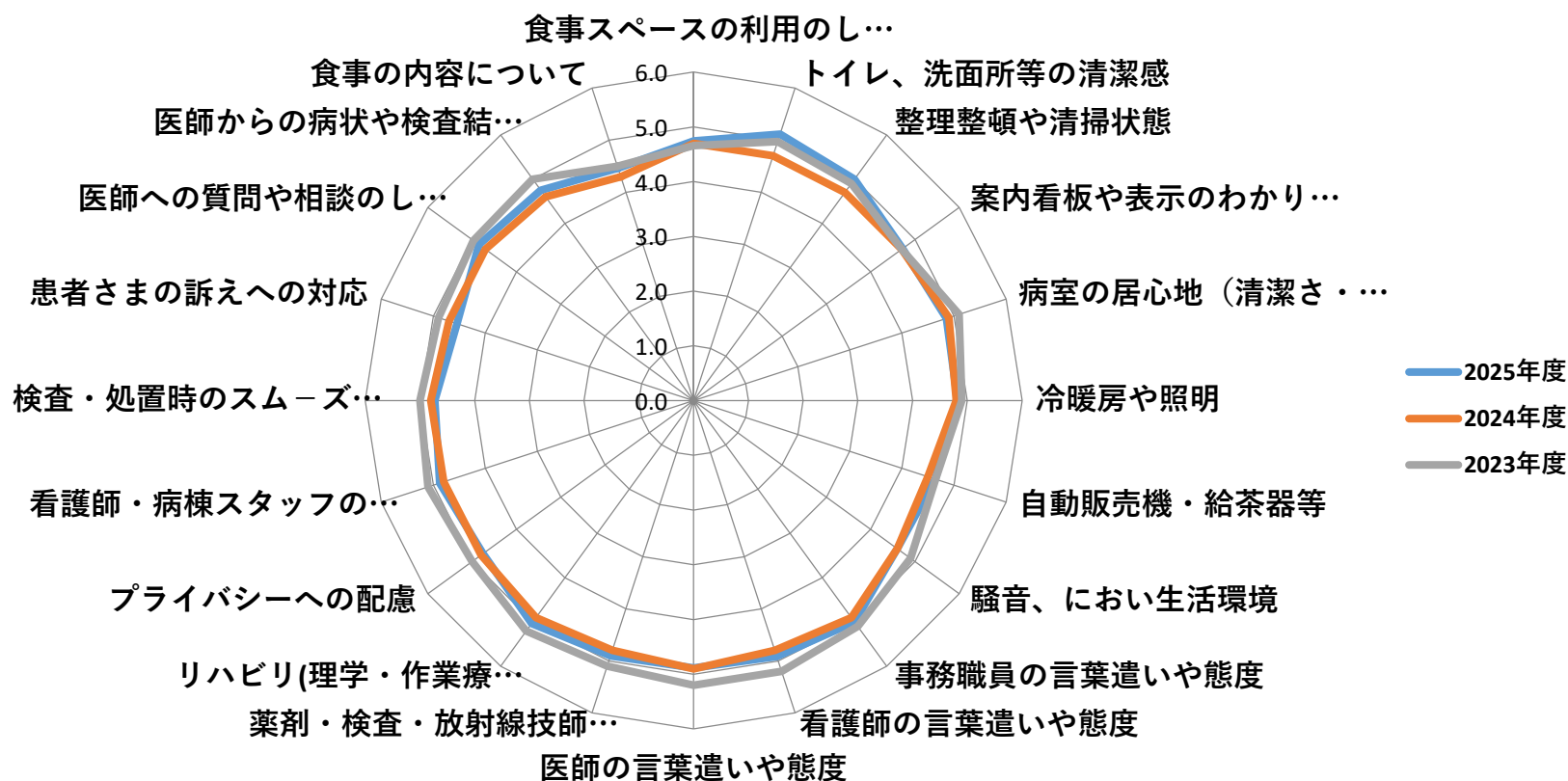
入院 **35枚** /86枚 （回収率 41%）

外来 **165枚**/250枚 （回収率 66%）

※参考 2024年度 回収率 入院：53% 外来：87%

【入院】

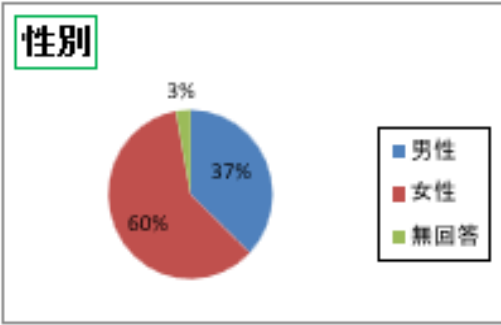
患者満足度調査 入院



入院統計 (2025年度)

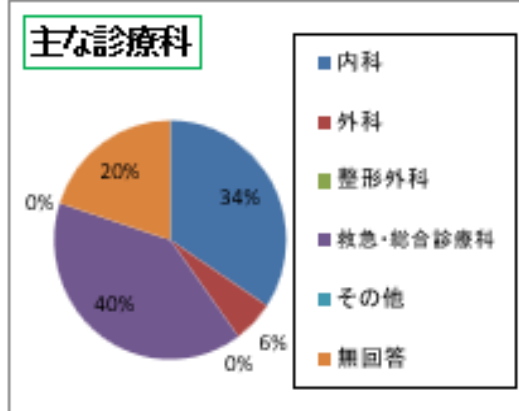
1.性別

男性	13
女性	21
無回答	1
合計	35



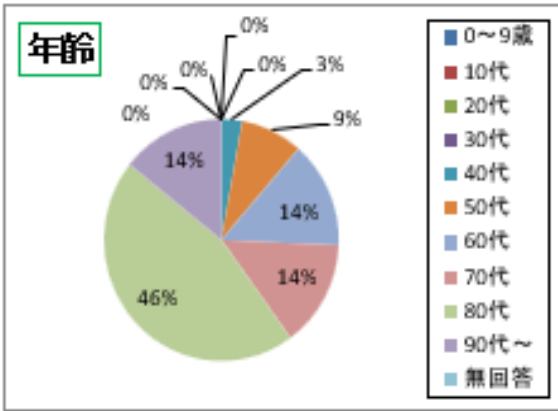
3.主な診療科 (複数回答あり)

内科	12
外科	2
整形外科	0
救急・総合診療科	14
その他	0
無回答	7
合計	35



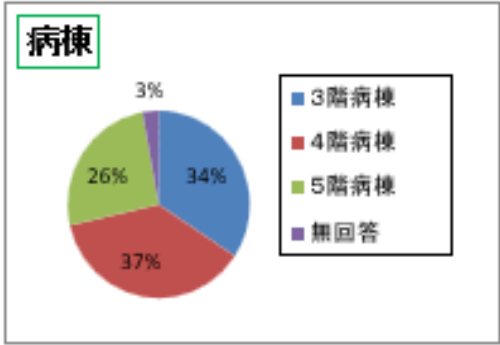
2.年齢

0～9歳	0
10代	0
20代	0
30代	0
40代	1
50代	3
60代	5
70代	5
80代	16
90代～	5
無回答	0
合計	35



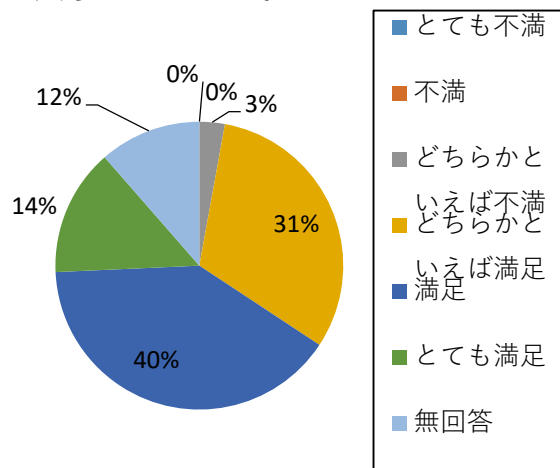
4.病棟

3階病棟	12
4階病棟	13
5階病棟	9
無回答	1
合計	35

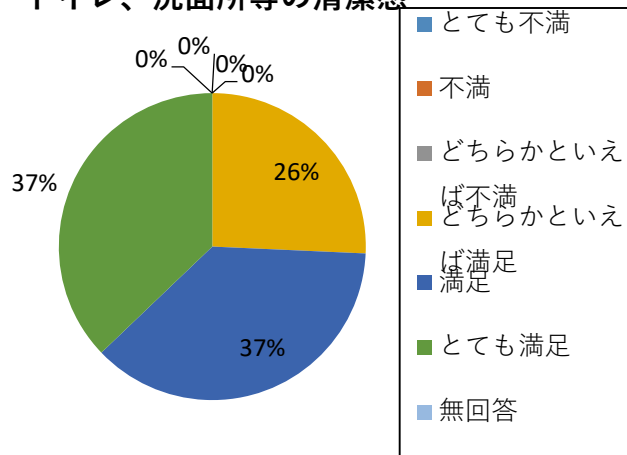


施設・院内環境面	とても不満	不満	どちらかとい えば不満	どちらかとい えば満足	満足	とても満足	無回答
① 食事スペースの利用のしやすさ	0	0	1	11	14	5	4
② トイレ、洗面所等の清潔感	0	0	0	9	13	13	0
③ 整理整頓や清掃状態	0	0	0	10	15	10	0
④ 案内看板や掲示板の見易さ・わかりやすさ	0	0	0	14	13	5	3
⑤ 病室の居心地（清潔さ・広さ）	0	0	0	12	15	7	1

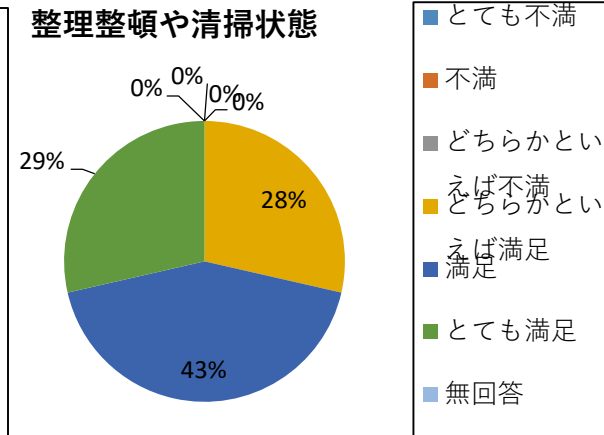
食事スペースの利用のしやすさ



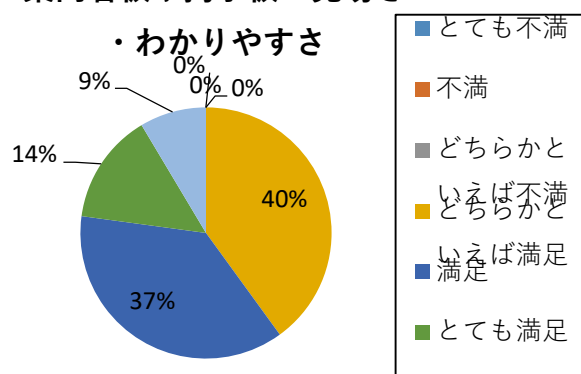
トイレ、洗面所等の清潔感



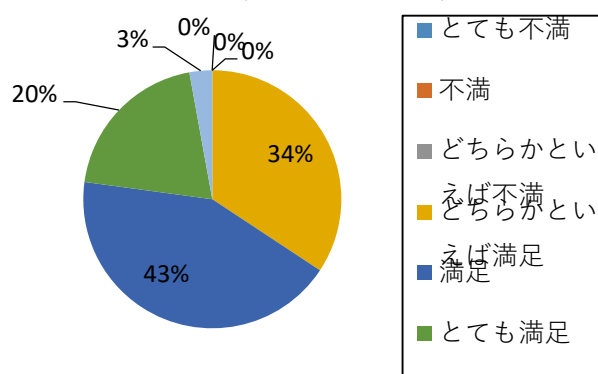
整理整頓や清掃状態



案内看板や掲示板の見易さ・わかりやすさ

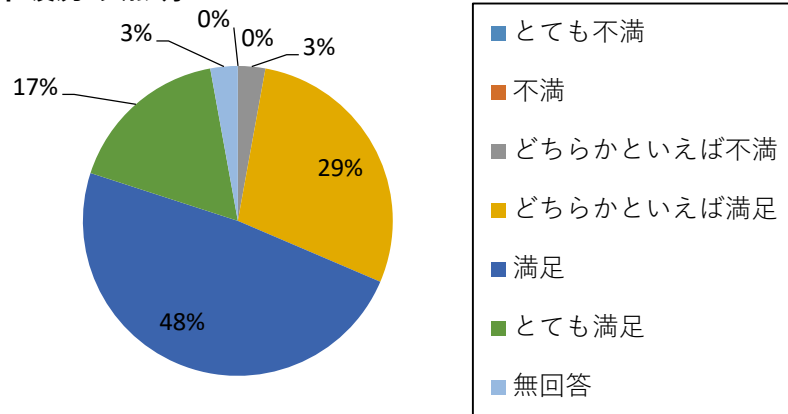


病室の居心地（清潔さ・広さ）

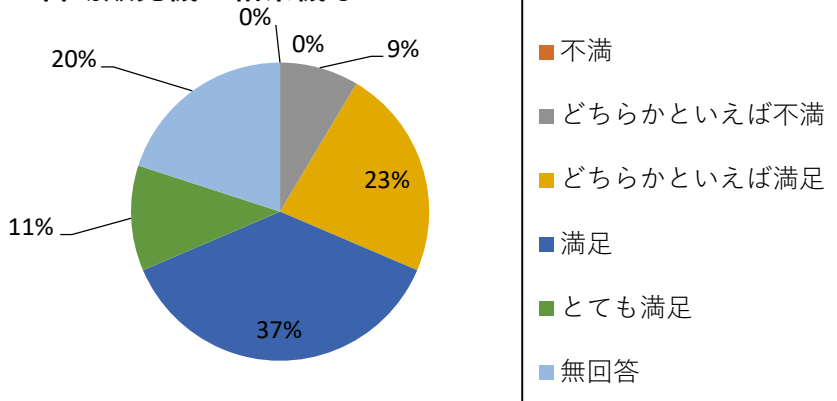


施設・院内環境面	とても不満	不満	どちらかといえば不満	どちらかといえば満足	満足	とても満足	無回答
⑥ 冷暖房や照明	0	0	1	10	17	6	1
⑦ 自動販売機・給茶機など	0	0	3	8	13	4	7
⑧ 騒音、におい等の生活環境面について	0	0	3	13	14	5	0

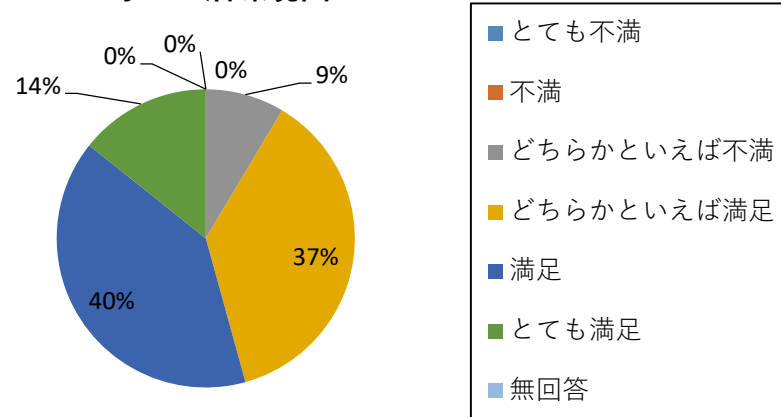
冷暖房や照明



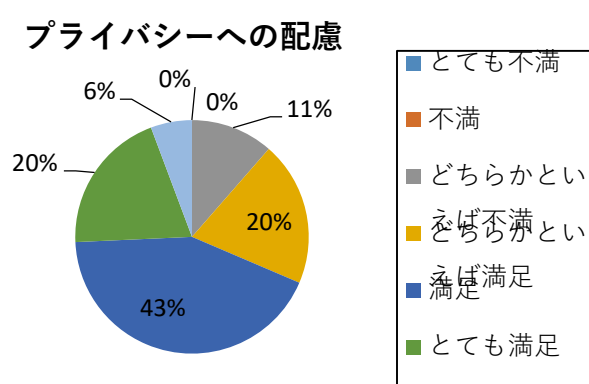
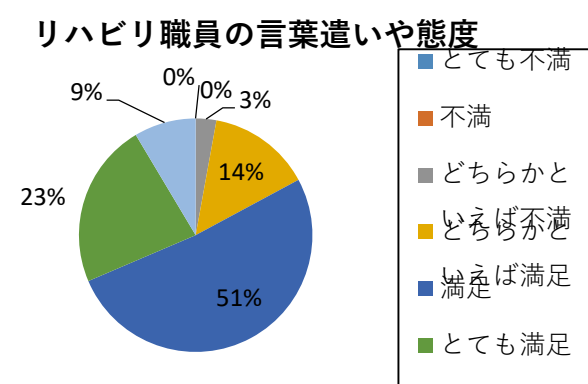
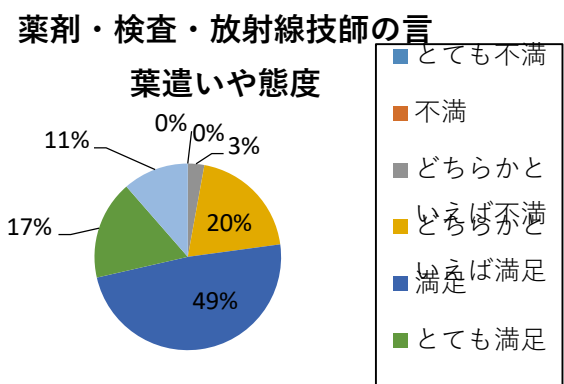
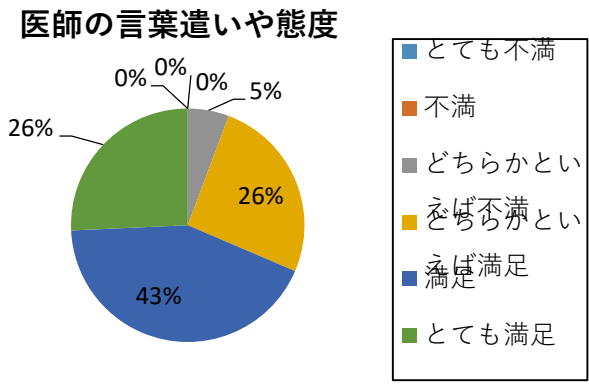
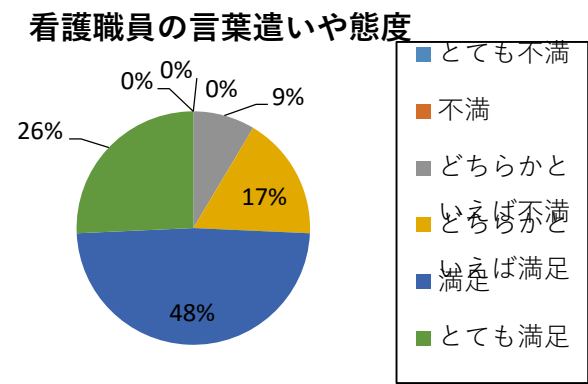
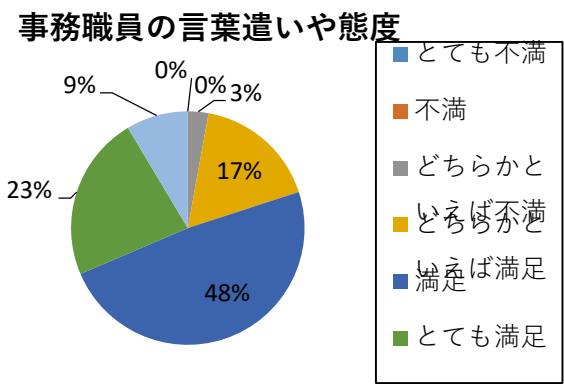
自動販売機・給茶機など



騒音、におい等の生活環境面について

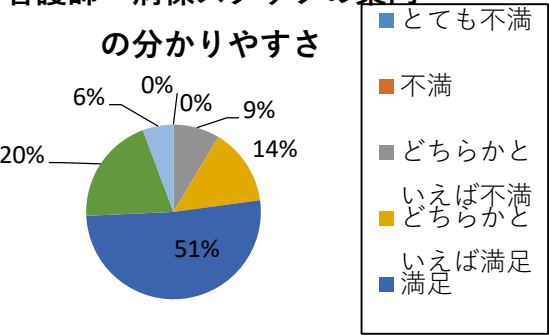


接遇面	とても不満	不満	どちらか といえば 不満	どちらか といえば 満足	満足	とても満 足	無回答
① 事務職員の言葉遣いや態度	0	0	1	6	17	8	3
② 看護職員の言葉遣いや態度	0	0	3	6	17	9	0
③ 医師の言葉遣いや態度	0	0	2	9	15	9	0
④ 薬剤・検査・放射線技師の言葉遣いや態度	0	0	1	7	17	6	4
⑤ リハビリ職員の言葉遣いや態度	0	0	1	5	18	8	3
⑥ プライバシーへの配慮	0	0	4	7	15	7	2

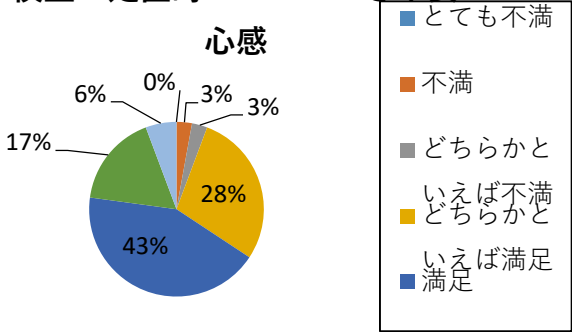


診療サービス面	とても不満	不満	どちらかといえ ば不満	どちらかとい えば満足	満足	とても満足	無回答
① 看護師・病棟スタッフの案内の分かりやすさ	0	0	3	5	18	7	2
② 検査・処置時のスムーズさや安心感	0	1	1	10	15	6	2
③ 患者さまの訴えへの対応	1	1	3	8	14	6	2
④ 医師への質問や相談のしやすさ	0	0	3	7	15	8	2
⑤ 医師の病状や検査結果の説明	0	0	4	8	12	8	3
⑦ 食事の内容について(味・メニュー等)	1	2	2	10	7	8	5

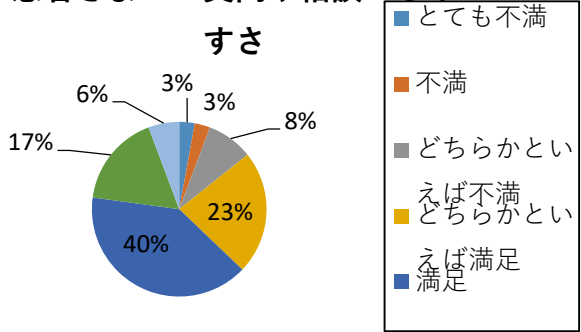
看護師・病棟スタッフの案内の分かりやすさ



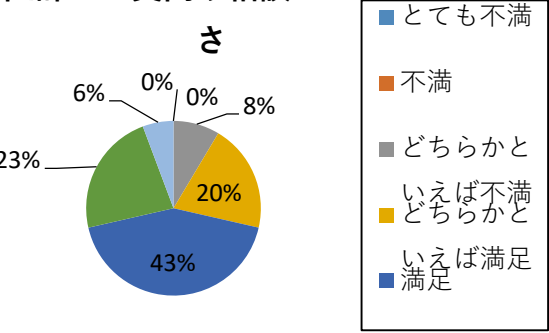
検査・処置時のスムーズさや安心感



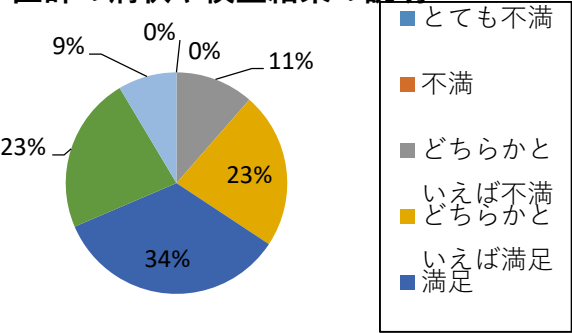
患者さまへの質問や相談のしやすさ



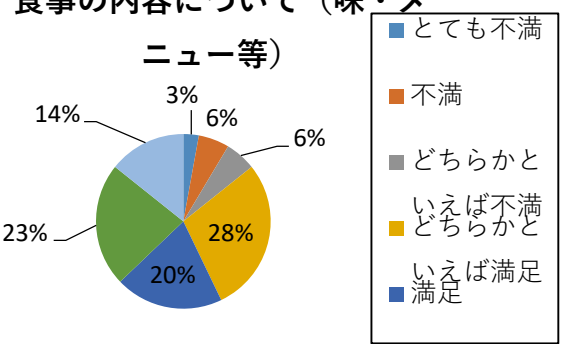
医師への質問や相談のしやすさ



医師の病状や検査結果の説明

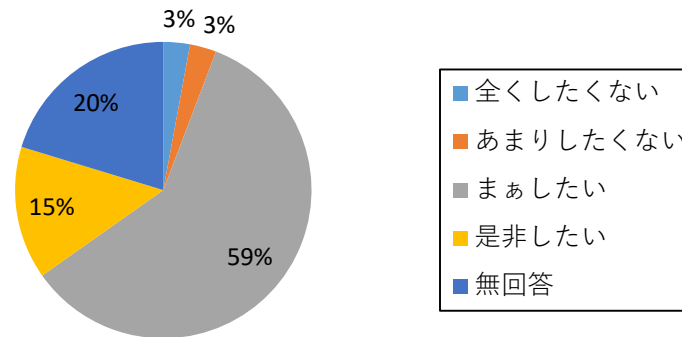


食事の内容について(味・メニュー等)



診療サービス面	全くしたくない	あまりしたくない	まあしたい	是非したい	無回答
当院を紹介、推薦したいと思いますか？	0	4	13	3	15

当院を紹介、推薦したいと思いますか？



【紹介したいと思われた理由】

- ・親切、丁寧
- ・初めての入院で不安だったが、安心して過ごせた。
- ・多少不満な点もあるが、全般的にはいい病院
- ・全体的に不満がない
- ・清潔感、親しみやすい雰囲気。
- ・昔はあまりよくないことがあったが、今はぜんぜんちがっていてよくなっていた

など

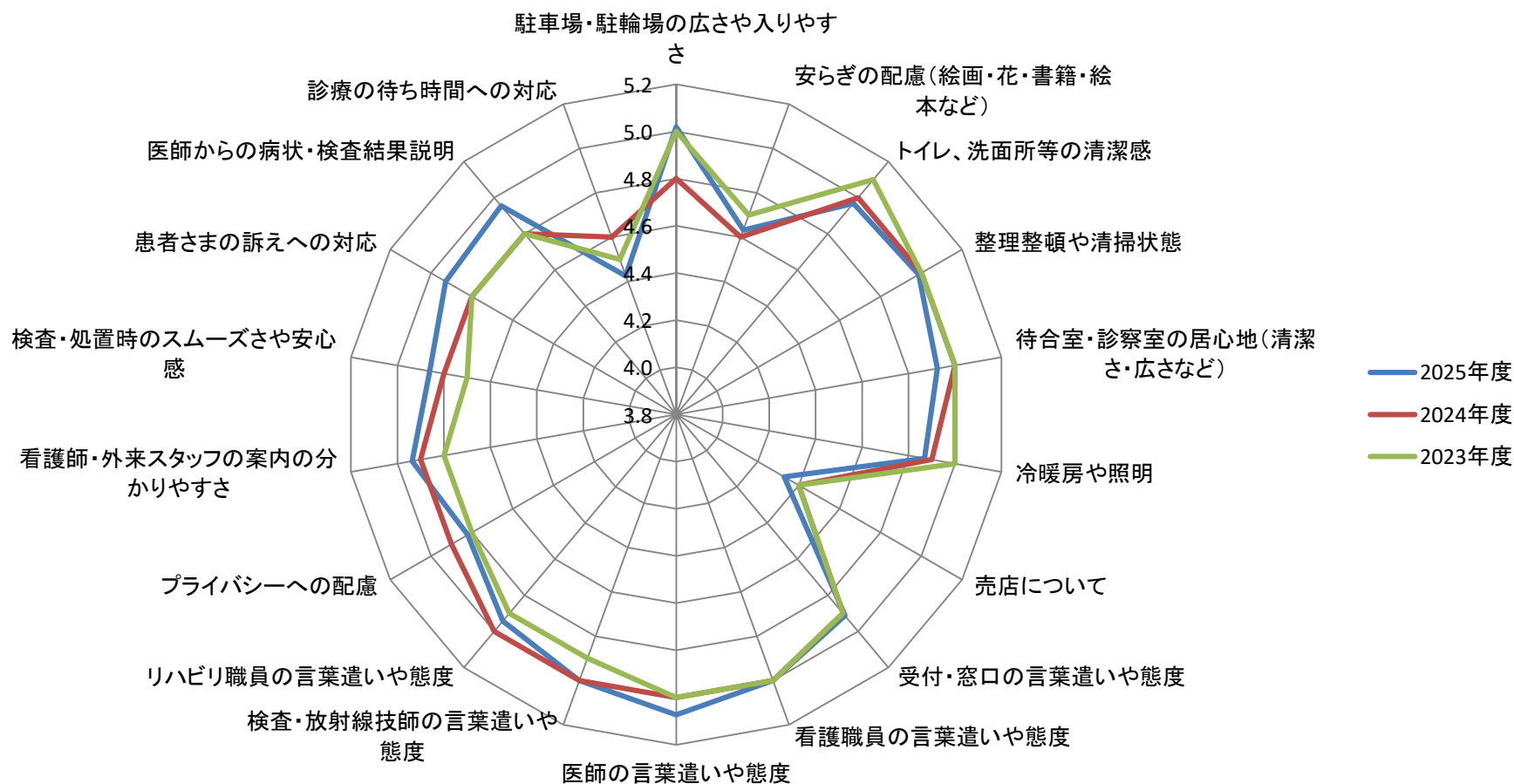
【ご意見・ご感想】

(入院)

- ・皆さんテキパキとしており、患者に寄り添った対応に感謝。
- ・非常釦を押してもなかなか来ない！ 意味がないことや無駄な測定が多い！
- ・態度が悪く、横柄な看護師が何人かいる。家庭の不満、悩みを患者にぶつけないように。
- ・リハビリ関係の方々には大変よくしてくださり、感謝しか
- ・配膳とカトラリーの配布を同時にしてほしい。
- ・先生、看護師さん、スタッフの方、家族の疑問にも丁寧に答えてくれて安心。いつもありがとうございます。
- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ・皆さん大変なお仕事にも関わらず、迅速丁寧なご対応をいただき感謝致します。お世話になりありがとうございました。

など

【外来】

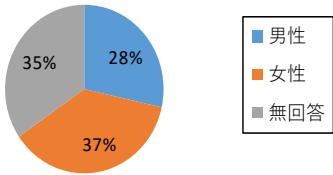


外来統計（2025年度）

1.性別

男性	47
女性	61
無回答	57
合計	165

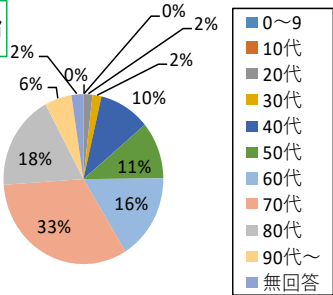
性別



2.年齢

0～9	0
10代	0
20代	3
30代	3
40代	17
50代	18
60代	27
70代	54
80代	30
90代～	9
無回答	4
合計	165

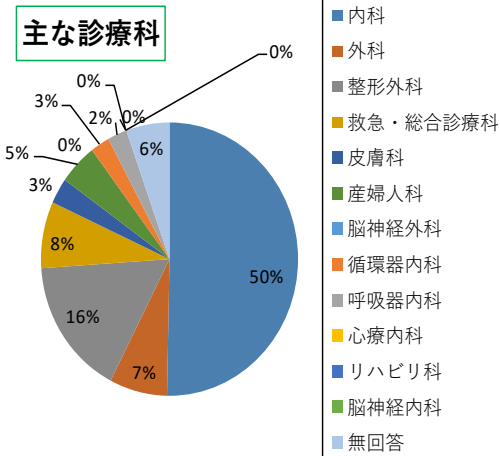
年齢



3.主な診療科(複数回答あり)

内科	83
外科	12
整形外科	27
救急・総合診療科	13
皮膚科	5
産婦人科	8
脳神経外科	0
循環器内科	4
呼吸器内科	4
心療内科	0
リハビリ科	0
脳神経内科	0
無回答	9
合計	165

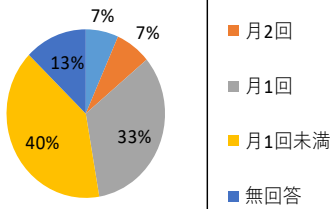
主な診療科



4.通院の頻度

月3回以上	11
月2回	12
月1回	55
月1回未満	66
無回答	21
合計	165

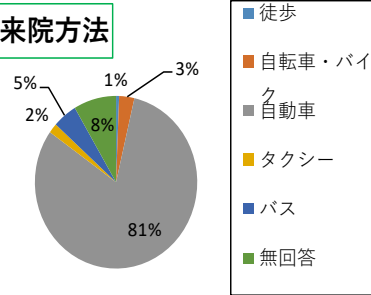
通院の頻度



5.来院方法(複数回答あり)

徒歩	1
自転車・バイク	5
自動車	134
タクシー	3
バス	8
無回答	14
合計	165

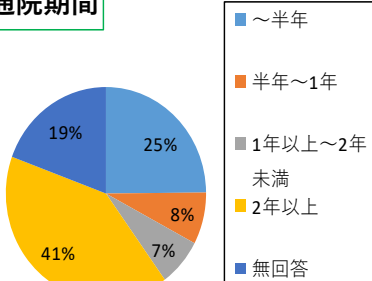
来院方法



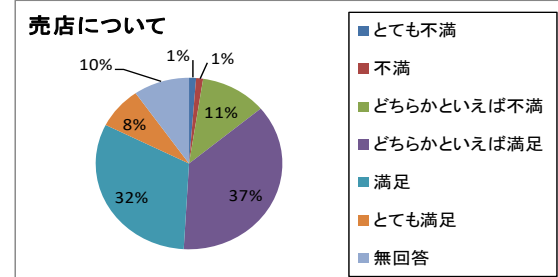
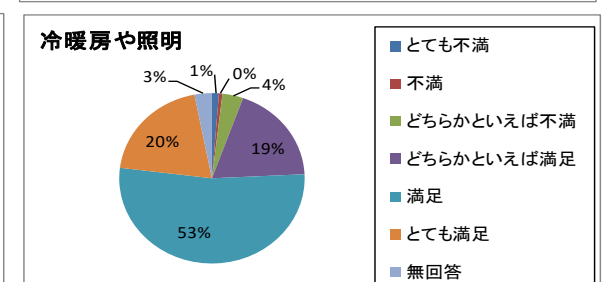
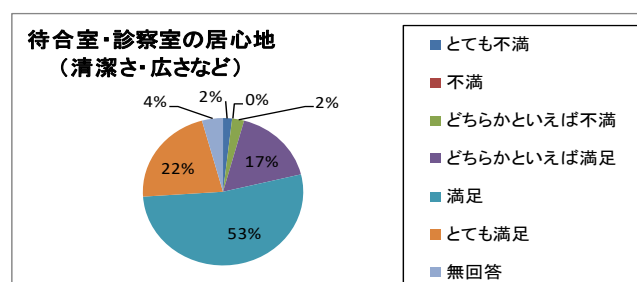
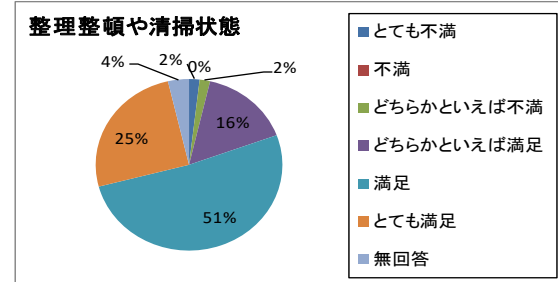
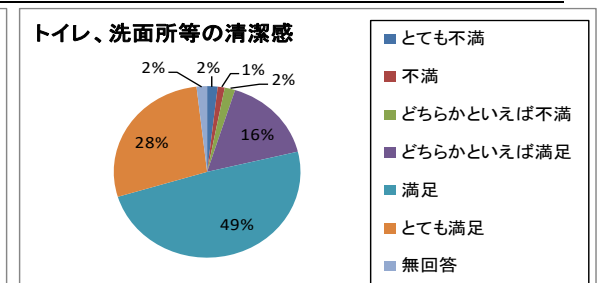
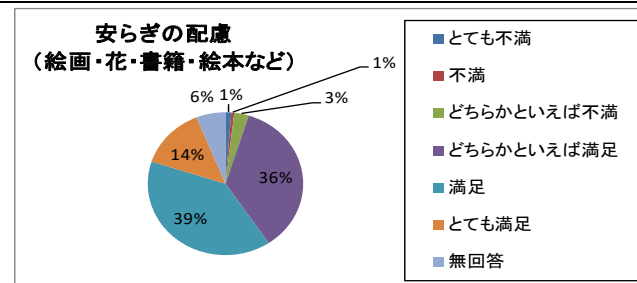
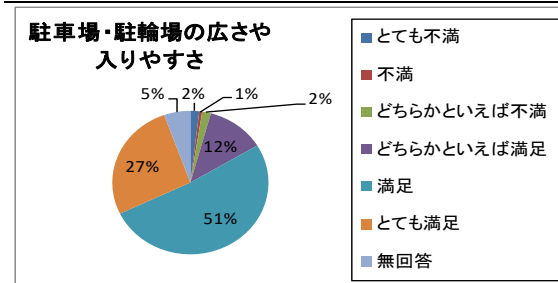
6.通院期間

～半年	41
半年～1年	13
1年以上～2年未満	12
2年以上	67
無回答	32
合計	165

通院期間

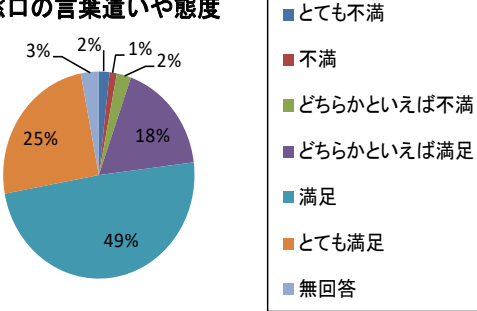


施設面・院内環境面 外来	とても不満	不満	どちらかといえば不満	どちらかといえば満足	満足	とても満足	無回答
① 駐車場・駐輪場の広さや入りやすさ	3	1	3	20	85	44	9
② 安らぎの配慮（絵画・花・書籍・絵本など）	2	1	5	59	65	23	10
③ トイレ、洗面所等の清潔感	3	2	3	27	81	46	3
④ 整理整頓や清掃状態	3	0	3	26	85	42	6
⑤ 待合室・診察室の居心地（清潔さ・広さなど）	3	0	4	28	87	36	7
⑥ 冷暖房や照明	2	1	6	31	87	33	5
⑦ 売店について	2	2	19	61	52	13	16

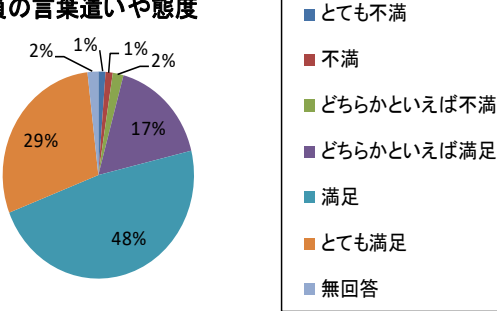


接遇面	とても不満	不満	どちらかといえば不満	どちらかといえば満足	満足	とても満足	無回答
① 受付・窓口の言葉遣いや態度	3	2	4	29	81	41	5
② 看護職員の言葉遣いや態度	2	2	3	28	79	48	3
③ 医師の言葉遣いや態度	3	1	2	22	82	53	2
④ 検査・放射線技師の言葉遣いや態度	2	0	2	29	77	41	14
⑤ リハビリ職員の言葉遣いや態度	2	0	2	23	51	29	58
⑥ プライバシーへの配慮	2	2	7	35	68	36	15

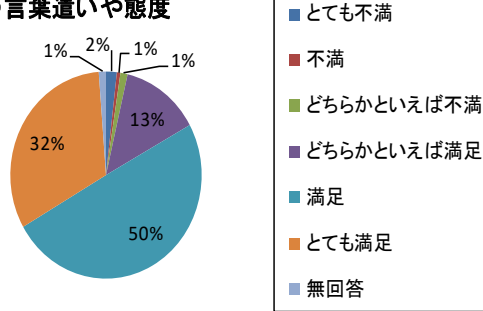
受付・窓口の言葉遣いや態度



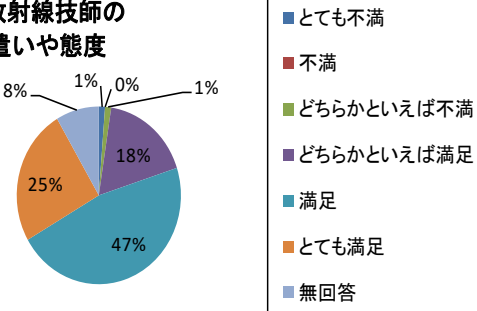
看護職員の言葉遣いや態度



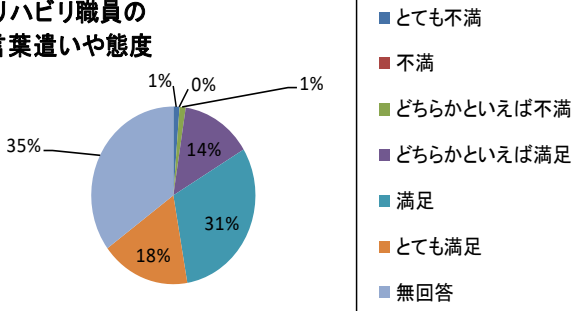
医師の言葉遣いや態度



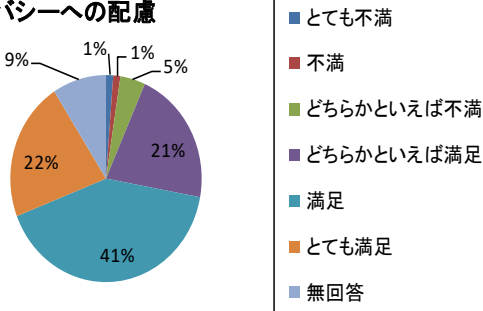
検査・放射線技師の言葉遣いや態度



リハビリ職員の言葉遣いや態度

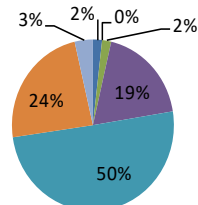


プライバシーへの配慮

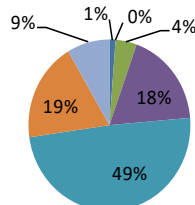


診療サービス面	とても不満	不満	どちらかといえば不満	どちらかといえば満足	満足	とても満足	無回答	有効回答数
① 看護師・外来スタッフの案内の分かりやすさ	3	0	3	31	83	39	6	159
② 検査・処置時のスムーズさや安心感	2	0	7	30	81	31	14	151
③ 患者さまの訴えへの対応	2	0	5	31	78	38	11	154
④ 医師からの病状・検査結果説明	3	2	3	24	81	41	11	154
⑤ 診療の待ち時間への対応	6	4	20	41	64	25	5	160
受診時の待ち時間について、どの様に感じますか？	短い	普通	長い	無回答				有効回答数
	11	107	30	17				148

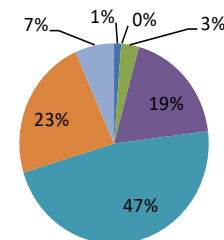
看護師・外来スタッフの案内の分かりやすさ



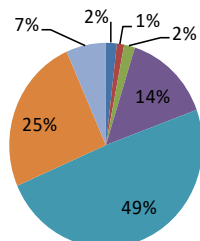
検査・処置時のスムーズさや安心感



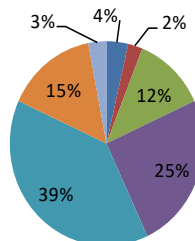
患者さまの訴えへの対応



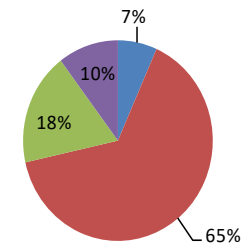
医師からの病状・検査結果説明



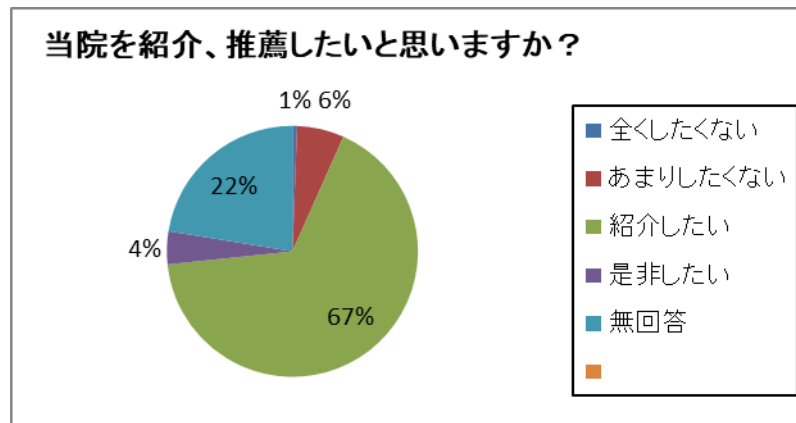
診療の待ち時間への対応



受診時の待ち時間



当院を紹介、推薦したいと思いますか？	全くしたくない	あまりしたくない	紹介したい	是非したい	無回答	有効回答数
	1	10	110	7	37	128



【紹介したいと思われた理由】

- ・対応が丁寧・親切で安心・信頼ができる
- ・新しい検査機器があり、すぐに検査してもらえる
- ・医師からの説明が丁寧で診断に信用をおける
- ・通院しやすい
- ・待ち時間が長くない

など

【紹介したくないと思われた理由】

- ・医師がころころ変わる
- ・待ち時間が長い
- ・マンモ検査で痛い思いをした

など

【ご意見・ご感想】

(外来)

- ・ 医師から病気について詳しく教えていただいてわかりやすかった
- ・ 混んでいないのに、待ち時間が長いのはつらい
- ・ 受付の対応がやや不満あり
- ・ 朝は早くに電話すると当直の方の愛想が悪いのが嫌
- ・ 皮膚科の曜日を増やしてほしい
- ・ 駐車場の白線が消えかけていて見えにくいです
- ・ 携帯電話の電波が悪いので繋がらない
- ・ 携帯電話を使いやすくしてほしい

など

【まとめ】

入院

- 2024年度よりポイント低下：

検査処置のスムーズさ安心感、患者の訴えへの対応、当院の紹介

- 2024年度よりポイント増加：

設備全般、接遇全般、看護師・病棟スタッフの案内、医師への相談のしやすさ、医師からの説明、食事の内容、紹介希望

2024年度より増加ポイントが多く、全般的に改善されている

接遇全般が改善している一方、患者の訴えへの対応に不満がみられているため、改善が必要

【まとめ】

外来

- ・2024年度よりポイント低下：

待合室・診察室の居心地・売店 リハビリ職員の言葉使いと態度・プライバシーへの対応・待ち時間の対応

- ・2024年度よりポイント増加：

医師の言葉使いや態度・検査・処置がスムーズさや安心感・患者様への訴えへの対応・医師からの病状・検査結果説明

医師に対するポイントが増加しているため、診療に対する信頼や安心感があがった。

一方、プライバシー対応、待ち時間の対応などに改善が必要