

入院患者満足度調査の結果

令和7年12月1日～12月31日実施

当院全体 回答者数：264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7年1月1日～1月31日実施（回答者数：254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

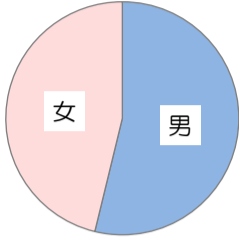
有効回答者数：262人

有効回答者数：263人

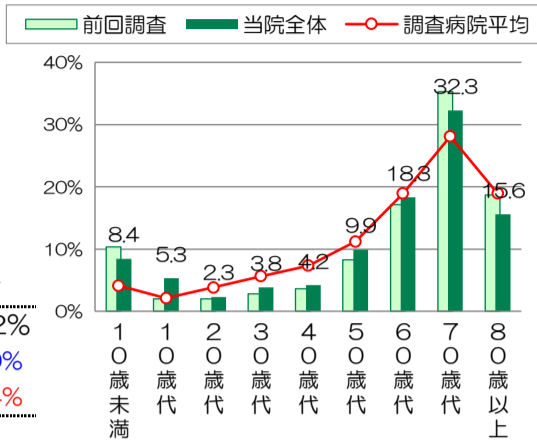
調査病院 平均差
前回調査との差

平均年齢：59.6歳

-2.4歳 -1.6歳



当院全体 53.8% 46.2%
調査病院平均差 +2.9% -2.9%
前回調査との差 -1.4% +1.4%



■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 | 255人 | 40.0 | 51.4 | 7.8 | 0.8 | 0.8 | 82.6 | +6.9 | -0.5 |
| 医療機器等の設備 | 249人 | 43.8 | 51.0 | 5.2 | 0.8 | 0.8 | 84.6 | +4.2 | -0.3 |
| トイレ・洗面・給湯等の設備 | 258人 | 40.7 | 50.8 | 6.2 | 0.8 | 0.8 | 82.3 | +8.2 | -0.7 |
| 食事・喫茶・買物施設 | 250人 | 26.8 | 48.8 | 20.4 | 3.6 | 0.4 | 74.5 | +6.7 | +1.2 |
| 談話室や面会スペース | 239人 | 26.4 | 54.8 | 18.8 | 0.8 | 0.8 | 76.9 | +5.9 | -1.5 |
| 病室(静けさ・清潔さ・広さなど) | 257人 | 35.8 | 53.3 | 8.9 | 0.8 | 0.8 | 80.5 | +6.3 | +0.3 |
| ベッド・寝具・ベッド周りの設備 | 259人 | 34.7 | 54.1 | 8.9 | 0.8 | 0.8 | 80.3 | +4.7 | +0.2 |
| 冷暖房や換気 | 259人 | 31.7 | 51.7 | 13.5 | 2.3 | 0.8 | 77.8 | +4.9 | -0.8 |
| 施設面全般について | 254人 | 35.0 | 56.7 | 7.1 | 0.4 | 0.8 | 81.3 | +6.0 | -0.8 |

接遇面

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 事務職員の言葉遣いや態度 | 243人 | 43.2 | 45.3 | 9.5 | 1.2 | 0.8 | 82.2 | -0.6 | +0.9 |
| 看護師の言葉遣いや態度 | 258人 | 54.7 | 41.1 | 3.9 | 0.4 | 0.8 | 87.4 | +2.7 | +2.3 |
| 医師の言葉遣いや態度 | 259人 | 54.8 | 41.3 | 3.5 | 0.4 | 0.8 | 87.6 | +1.8 | +0.3 |
| 検査・放射線技師の言葉遣いや態度 | 239人 | 47.7 | 47.3 | 5.0 | 0.8 | 0.8 | 85.7 | +1.8 | +1.6 |
| 薬剤師の言葉遣いや態度 | 181人 | 49.7 | 44.2 | 5.5 | 0.6 | 0.8 | 85.6 | +1.6 | +0.8 |
| リハビリスタッフの言葉遣いや態度 | 145人 | 49.7 | 45.5 | 4.1 | 0.7 | 0.8 | 86.0 | +1.4 | -0.2 |
| 栄養士の言葉遣いや態度 | 131人 | 42.7 | 47.3 | 9.2 | 0.8 | 0.8 | 83.0 | -0.2 | -0.3 |
| 接遇面全般について | 247人 | 44.9 | 48.6 | 6.1 | 0.4 | 0.8 | 84.5 | +1.9 | +1.6 |

診療面

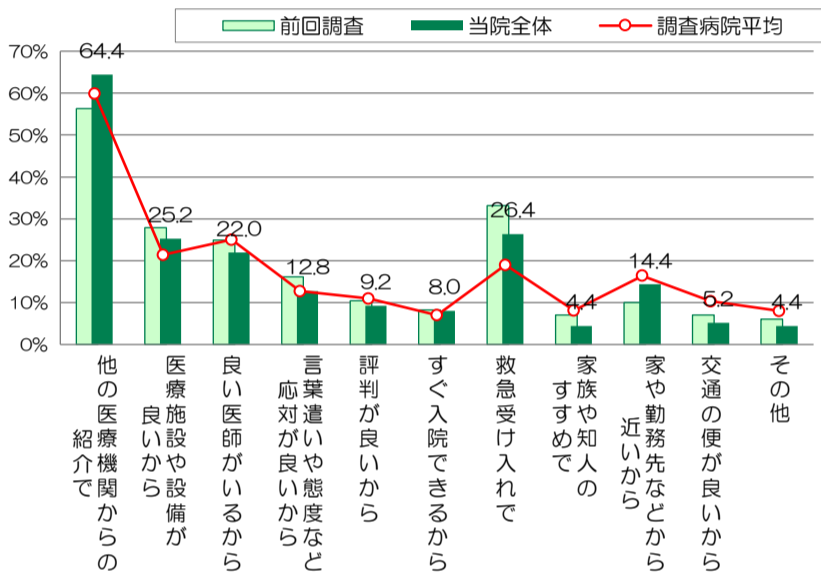
| | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| 看護師への質問や相談のしやすさ | 256人 | 47.3 | 46.9 | 5.5 | 0.4 | 0.8 | 85.2 | +2.2 | +2.1 |
| 看護師の患者の話を聞く姿勢 | 257人 | 49.4 | 47.5 | 2.7 | 0.4 | 0.8 | 86.4 | +2.8 | +3.7 |
| 看護師の説明や励まし | 255人 | 48.2 | 46.7 | 4.7 | 0.4 | 0.8 | 85.6 | +2.5 | +2.9 |
| 看護師の採血や介助などの処置 | 254人 | 46.9 | 47.2 | 4.7 | 1.2 | 0.8 | 84.9 | +2.5 | +1.5 |
| 看護師のナースコールへの対応 | 242人 | 48.3 | 45.0 | 6.6 | 0.8 | 0.8 | 85.4 | +4.5 | +3.8 |
| 医師への質問や相談のしやすさ | 257人 | 46.3 | 47.5 | 5.8 | 0.4 | 0.8 | 84.9 | +2.3 | +0.4 |
| 医師の患者の話を聞く姿勢 | 257人 | 47.9 | 47.1 | 4.7 | 0.4 | 0.8 | 85.6 | +1.9 | +0.4 |
| 医師からの病状や検査結果の説明 | 258人 | 48.8 | 47.3 | 3.9 | 0.8 | 0.8 | 86.2 | +3.1 | +2.2 |
| 医師の診断や処置への信頼感 | 256人 | 47.7 | 48.0 | 3.9 | 0.4 | 0.8 | 85.7 | +1.4 | +0.3 |
| 診療面全般について | 255人 | 47.1 | 47.8 | 4.7 | 0.4 | 0.8 | 85.4 | +2.3 | +1.1 |

サービス体制面

| | | | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|-----|-----|------|------|------|
| 入院までの期間 | 242人 | 33.5 | 54.5 | 11.2 | 0.8 | 0.8 | 80.2 | +4.2 | +1.2 |
| 入院時の書類や説明のわかりやすさ | 250人 | 32.0 | 52.4 | 14.8 | 0.8 | 0.8 | 78.9 | +2.4 | +0.1 |
| レンタル用品の品揃えや価格 | 233人 | 27.5 | 50.6 | 21.0 | 0.9 | 0.8 | 76.2 | +5.4 | +1.2 |
| 食事の内容(メニュー・味など) | 251人 | 23.5 | 41.8 | 26.7 | 5.6 | 2.4 | 69.6 | +4.7 | +0.5 |
| 整理整頓や清掃状況 | 254人 | 39.8 | 52.8 | 7.1 | 0.4 | 0.8 | 83.0 | +5.4 | +1.6 |
| 安全面への気配り | 254人 | 41.3 | 52.8 | 5.9 | 0.8 | 0.8 | 83.9 | +4.3 | +1.4 |
| プライバシーへの気配り | 247人 | 37.7 | 52.6 | 8.9 | 0.8 | 0.8 | 81.8 | +5.6 | +2.5 |
| 職員間の連携の良さ | 246人 | 36.2 | 50.0 | 12.2 | 1.2 | 0.4 | 80.1 | +4.5 | +3.1 |
| 退院に向けた情報提供などの支援 | 238人 | 37.4 | 50.4 | 11.3 | 0.8 | 0.8 | 81.1 | +4.4 | +1.6 |
| サービス体制面全般について | 248人 | 37.9 | 53.2 | 8.1 | 0.8 | 0.8 | 82.1 | +4.5 | +1.8 |

■当院の選択理由

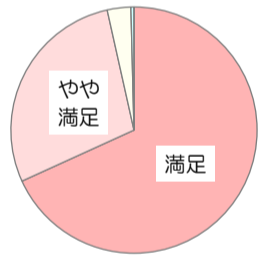
(複数回答可) 有効回答者数：250人



■総合満足度

有効回答者数：258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 | 68.2% | +11.0% | +7.9% |
| やや満足 | 28.3% | -6.9% | -4.8% |
| どちらともいえない | 3.1% | -3.2% | -3.2% |
| やや不満 | 0.4% | -0.8% | 0.0% |
| 不満 | 0.0% | -0.2% | 0.0% |

■総合評価点

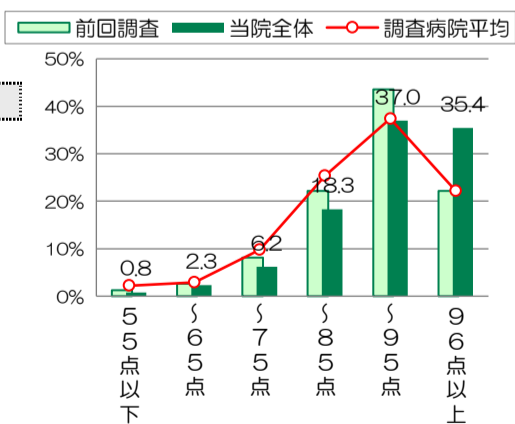
有効回答者数：257人

「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：90.3点

調査病院平均差：+3.6点

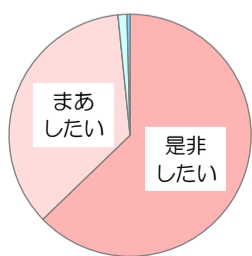
前回調査との差：+2.4点



■紹介・推薦意向

有効回答者数：253人

「知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか」



| | 当院全体 | 調査病院平均差 | 前回調査との差 |
|----------|-------|---------|---------|
| 是非したい | 62.8% | +10.8% | +9.1% |
| まあしたい | 35.6% | -8.2% | -8.2% |
| あまりしたくない | 1.2% | -2.6% | -1.3% |
| 全くしたくない | 0.4% | +0.1% | +0.4% |