

患者満足度調査の結果について

当院では、患者サービスの向上を図るため、毎年度「患者満足度調査」を実施しております。

【調査概要】

診療面、接遇面などの項目（設問）について、入院患者さん及び外来患者さんに「満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満」の5段階で評価していただきました。

満足率…各設問における全回答数から無回答数を除き、「満足・やや満足」の回答が占める割合。

不満足率…各設問における全回答数から無回答数を除き、「やや不満・不満」の回答が占める割合。

令和7年度 患者満足度調査結果

□ 入院

設問区分 / 設問内容	満足率	不満足率
1 診療面		
①医師への質問や相談のしやすさ	93.8%	0.4%
②医師の病状や検査結果についての説明	91.0%	1.4%
③医師の診察や処置等の技術	92.7%	1.4%
④看護師の説明	91.0%	2.2%
⑤看護師の点滴、処置介助の技術	90.5%	2.7%
⑥薬剤師の説明	90.6%	1.2%
⑦リハビリテーション技師の説明、技術	92.9%	1.4%
⑧医師や看護師、その他の医療スタッフの連携	86.1%	2.3%
診察面全般について	91.5%	0.5%
2 接遇面		
①医師の言葉づかい・態度	95.5%	0.5%
②看護師の言葉づかい・態度	92.5%	2.0%
③検査技師(超音波、心電図等担当)の言葉づかい・態度	93.5%	0.0%
④薬剤師の言葉づかい・態度	92.9%	0.0%
⑤放射線技師(X線撮影等担当)の言葉づかい・態度	92.3%	0.0%
⑥リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	96.0%	0.8%
⑦事務職員の言葉づかい・態度	87.9%	0.6%
⑧栄養士の言葉づかい・態度	90.1%	0.0%
⑨その他の職種()の言葉づかい・態度	91.9%	0.0%
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	87.7%	3.5%
接遇面全般について	92.6%	0.6%
3 病室等環境面		
①病室の居心地(清潔さ・広さなど)	87.0%	3.0%
②ベッド、寝具、ベッド周りの設備	85.6%	1.0%
③食事の内容	70.3%	10.8%
④食事時間や起床・消灯時間	81.7%	2.0%
⑤病室におけるプライバシーの配慮	80.4%	5.2%
病室環境面等全般について	86.3%	1.1%
4 設備面		
①院内の案内表示の分かりやすさ	87.6%	0.0%
②トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	84.6%	4.6%
③浴室・シャワー室の清潔さ・使いやすさ	75.6%	6.5%
④売店・食堂・自動販売機の設備	68.3%	5.6%
院内設備面全般について	79.2%	1.7%
5 紹介・推薦意向		
当院について総合的にはどう思われますか	85.9%	1.5%
6 総合評価		
当院について総合的にはどう思われますか	93.8%	2.6%

□ 外来

設問区分 / 設問内容	満足率	不満足率
1 診療面		
①診察までの待ち時間(予約の方は、予約時間からの待ち時間)	43.0%	20.0%
②診察時間	50.2%	12.3%
③診察後の会計までの待ち時間	49.3%	11.2%
④医師への質問や相談のしやすさ	72.4%	5.2%
⑤医師の病状や検査結果についての説明	73.8%	4.4%
⑥医師の診察や処置等の技術	72.9%	2.3%
⑦看護師の説明	75.8%	0.8%
⑧看護師の注射、処置等の技術	70.6%	1.6%
⑨リハビリテーション技師の説明、技術	63.3%	0.9%
診察サービス面全般について	73.8%	1.6%
2 接遇面		
①総合受付や会計(事務員)の対応	69.5%	2.5%
②各診療科受付(事務員)の対応	71.5%	1.4%
③医師の言葉づかい・態度	76.4%	2.5%
④看護師の言葉づかい・態度	78.2%	0.8%
⑤検査技師(超音波、心電図等担当)の言葉づかい・態度	74.1%	1.5%
⑥薬剤師の言葉づかい・態度	69.5%	0.4%
⑦放射線技師(X線撮影等担当)の言葉づかい・態度	74.7%	0.6%
⑧リハビリテーション技師の言葉づかい・態度	65.6%	0.5%
⑨その他の職種()の言葉づかい・態度	63.8%	1.0%
⑩プライバシーや気持ちへの配慮	64.0%	2.3%
接遇面全般について	74.0%	0.6%
3 診察室等環境面		
①総合待合室(受付や会計)の設備や雰囲気	65.4%	2.2%
②診療各科の待合室の設備や雰囲気	64.4%	1.9%
③診療室内の設備や雰囲気	67.1%	0.6%
④診療室の清潔さ	72.9%	0.8%
診療室等の環境面全般について	67.5%	0.9%
4 設備面		
①駐車場の利用しやすさ	51.6%	18.7%
②院内の案内表示の分かりやすさ	59.6%	3.3%
③トイレ・洗面所設備の清潔さ・使いやすさ	65.1%	3.3%
④売店・食堂・自動販売機の設備	53.5%	4.8%
設備面全般について	60.1%	2.4%
5 紹介・推薦意向		
当院を親しい方にすすめようと思いますか	70.0%	1.9%
6 総合評価		
当院について総合的にはどう思われますか	75.1%	1.6%