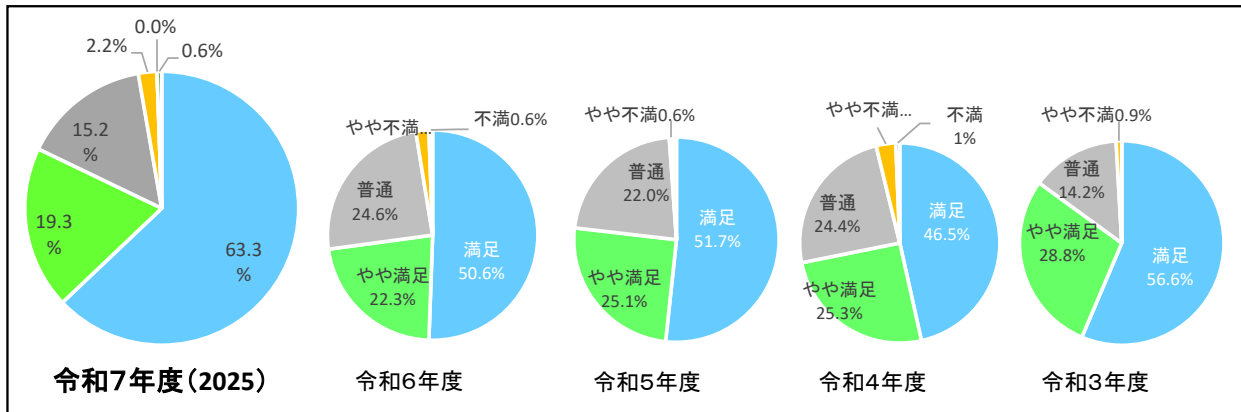


令和7年度 患者満足度調査集計結果



総合満足度 (令和7年度)

満足度	集計数	総合満足度
5.満足	229	63.3%
4.やや満足	70	19.3%
3.普通	55	15.2%
2.やや不満	8	2.2%
1.不満	0	0.0%
合計	362	100%

調査期間:

令和7年10月17日～21日(外来)、10/1～(入院)

調査方法:

入院は一般病棟を対象とした。

外来は会計待ちの方から無作為に選出した。

集計結果(総合満足度)は0回答(記載なし)を除外している。

調査内容:

- ①性別 ②年齢 ③職員の説明や態度 ④待ち時間
⑤プライバシー保護 ⑥院内環境 ⑦総合的な評価

のべ回答数:

364件(外来=334件、入院=30件)

令和7年度の患者満足度調査内容について

- ・今年度の調査も、昨年度のアンケート調査票の様式を基にして実施した。
- ・各項目には評価だけでなく意見を記入する欄を設けて、記述していただくようお願いした。
- ・設問数が多くなりすぎないように配慮した。
- ・入院は制限がなくなり、通常通り入院患者のアンケートを行った。

総合満足度について

- ・「満足」と「やや満足」は82.6%で前年に比べて9.7ポイント増加した。
- ・「不満」と「やや不満」は2.2%で前年に比べて0.4ポイント減少した。

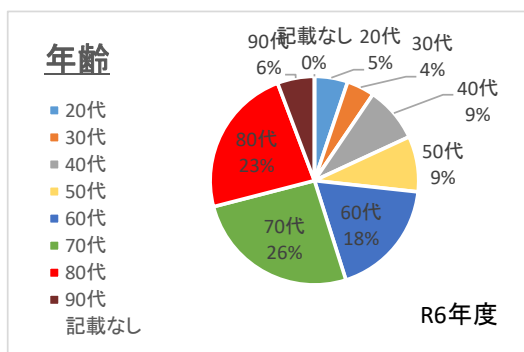
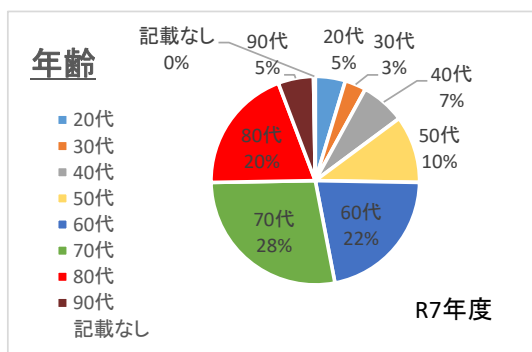
前年度と比較して

- ・総合満足度の「満足」「やや満足」は評価が増加し、「不満」「やや不満」の評価が減少した。
- ・待ち時間に関しては「不満」「やや不満」は減少したが、長いとの意見を多く頂いた。
- ・プライバシーに関しては、待合や診察時に関する意見が多かった。
- ・アンケート内容を2年前からのものを基にしたことで、より精度よく比較をすることができた。

調査結果

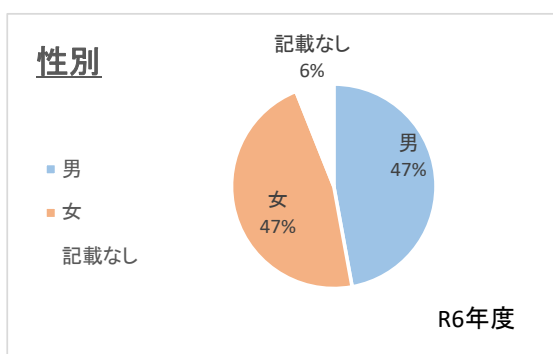
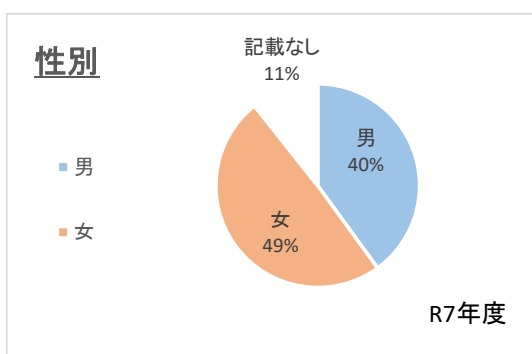
① 患者の年齢構成

- ・ 60歳以上の患者が全体の75%を占めている（60代:22%、70代:28%、80代～:25%）。
- ・ アンケートにご協力頂いた方の年齢構成は昨年度と同様の傾向だった。



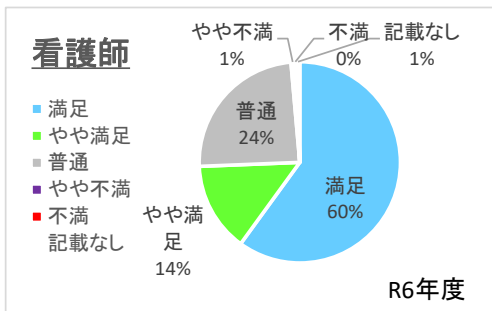
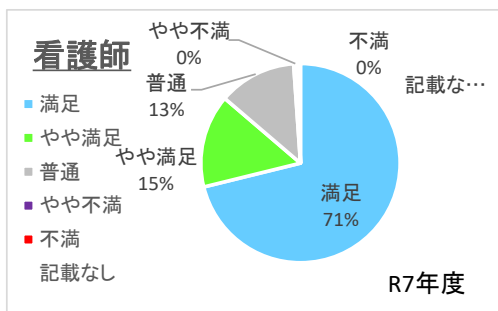
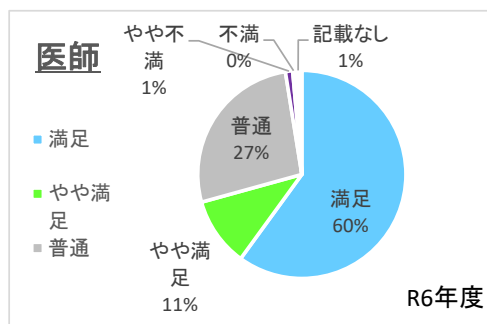
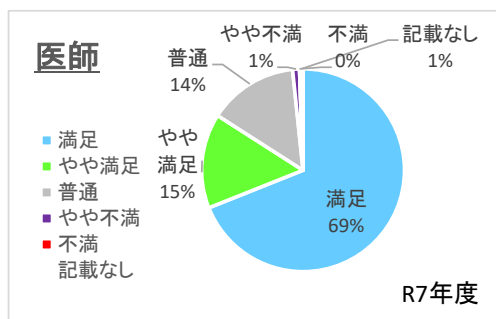
② 男女別の比率

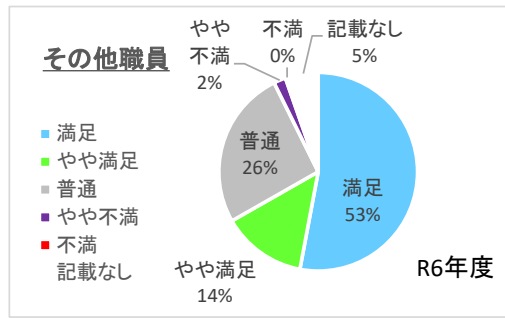
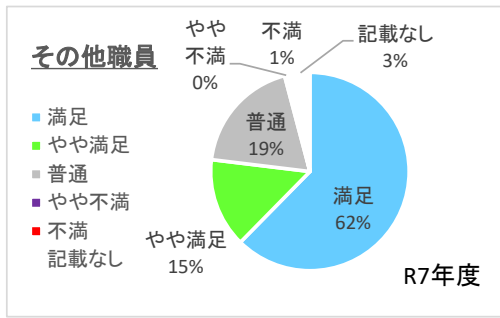
- ・ 今年度は男女比はやや女性が多かったが、記載のない方が11%あった。



③ 職員の対応

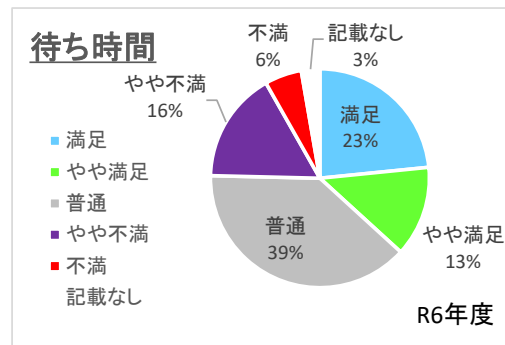
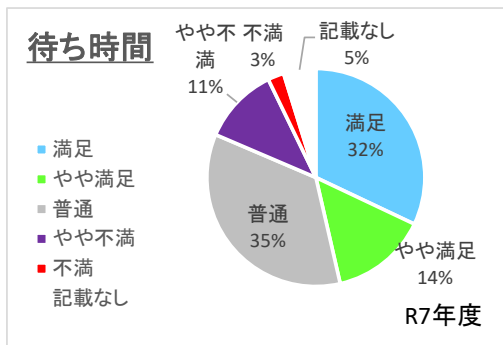
- ・ 医師の「満足」「やや満足」は71%で前年より2ポイント低下した。
- ・ 看護師の「満足」「やや満足」は77.6%で、3.5ポイント低下した。
- ・ 外来、病棟ともに、「スタッフが親切でやさしく接してくれる。」との感謝の意見が多かった。





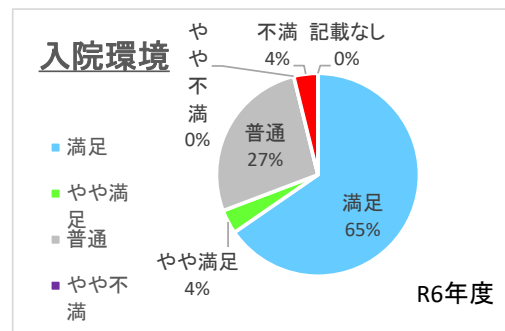
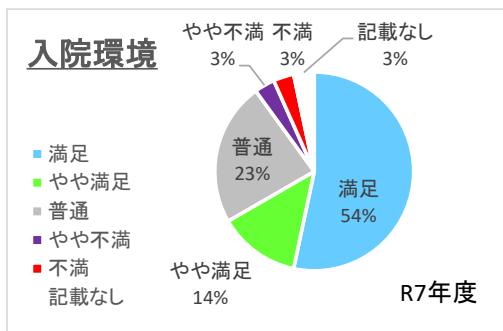
④ 待ち時間

- ・「不満」「やや不満」は今回の調査で最も多い14%で前年よりは8ポイント減少した。
- ・会計での待ち時間が長いとのご意見が多かった。
- ・診察や検査の待ち時間については少ないとのご意見があった。



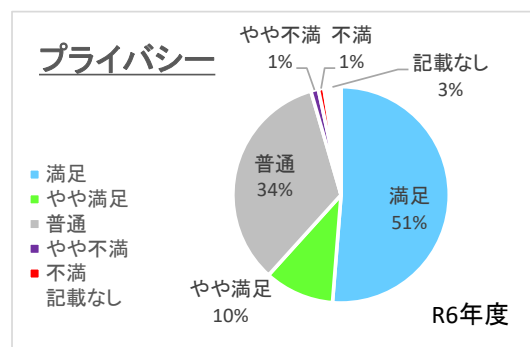
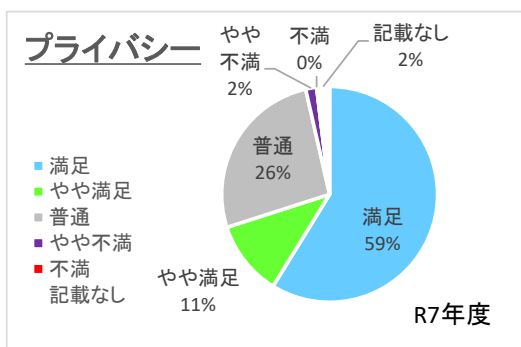
⑤ 入院環境

- ・「満足」「やや満足」は68%と前年より1ポイントと増加し、「不満」「やや不満」は2ポイント増加した。
- ・同室患者様の音や臭いに関する不満が多かった。
新病院では個室化により解決できると思われる。



⑥ プライバシー

- ・「満足」「やや満足」は70%だった。
- ・2年前から患者様の呼出しを番号で対応しているが、ドア越しの声の漏れへの不満もあった。



⑦ ご意見等

- ・記載して頂いた件数は外来215、入院33件の御意見をいただいた。
- ・悪い評価のご意見は79件(31.9%)、良い評価の御意見は89件(35.9%)、その他の意見は80件(32.2%)であった。
- ・悪い評価のご意見が最も多かったのは、待ち時間に関してであり、42件であった。
- ・良い評価のご意見では「医師や看護師など職員が親切でやさしく接してくれる」との意見が多かった。
- ・新病院に期待する意見も多かった。

医師へ	悪い評価のご意見★	3件	・もう少し丁寧に ・もう少し話を聞いて欲しい 他
	良い評価のご意見☆	19件	・優しい対応 ・適切な処置 ・丁寧な説明 ・親切 他
看護師へ	悪い評価のご意見★	2件	・ゆっくり話をして欲しい ・わかりにくかった
	良い評価のご意見☆	21件	・優しい ・丁寧 ・親切 ・分かりやすかった ・笑顔が良かった 他
その他の職員	悪い評価のご意見★	1件	・受付時の対応が悪かった
	良い評価のご意見☆	5件	・親切 ・こちらに合わせて話されました ・良かった
待ち時間	悪い評価のご意見★	32件	・会計の待ち時間が長い ・診察の待ち時間が長い 他
	良い評価のご意見☆	5件	・苦にならない待ち時間でした ・予約時間より早く診てもらえた 他
入院環境	悪い評価のご意見★	5件	・うるさい 他
	良い評価のご意見☆	3件	・きれいな部屋で静かだった ・静かで安心できた 他
プライバシー	悪い評価のご意見★	5件	・診察時の声が外に聞こえる ・待合で病状について話されると困る 他
	良い評価のご意見☆	3件	・問題なし
総合	悪い評価のご意見★	2件	・朝、予約の電話がつながりにくい 他
	良い評価のご意見☆	8件	・親切 ・満足 ・優しく丁寧 ・よかった 他
意見・要望	悪い評価のご意見★	27件	・キャッシュレスで会計をして欲しい ・予約が取りづらい ・設備関係のご意見 ・待ち時間が長い 他
	良い評価のご意見☆	26件	・近くに病院があつて助かる ・病院は無くってはならない ・新病院に期待している ・ありがとうございます ・感謝しています 他
	その他のご意見	72件	・この病院は地域にとって大切な病院です ・今まで通りの病院であつて欲しい ・建て替えを早期に ・土曜日の診療を希望 ・新病院に大いに期待してる ・合併反対 他