

令和7年度 患者満足度調査結果について

患者サービス向上委員会

令和7年11月～令和8年1月に、外来患者さん・入院患者さんを対象に満足度調査を実施しました。調査では、医師による診療・治療内容のほか接遇面や施設面などの設問にもご回答いただきました。全体的に高い満足度をいただくことができた一方で、「駐車場」「会計手続き」「食事の内容」は不満に感じておられる患者さんが多いなど、現状の課題も確認されました。

この調査の結果を参考に、更なる患者サービスの質向上に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

1 当院調査結果

(1) 外来患者満足度

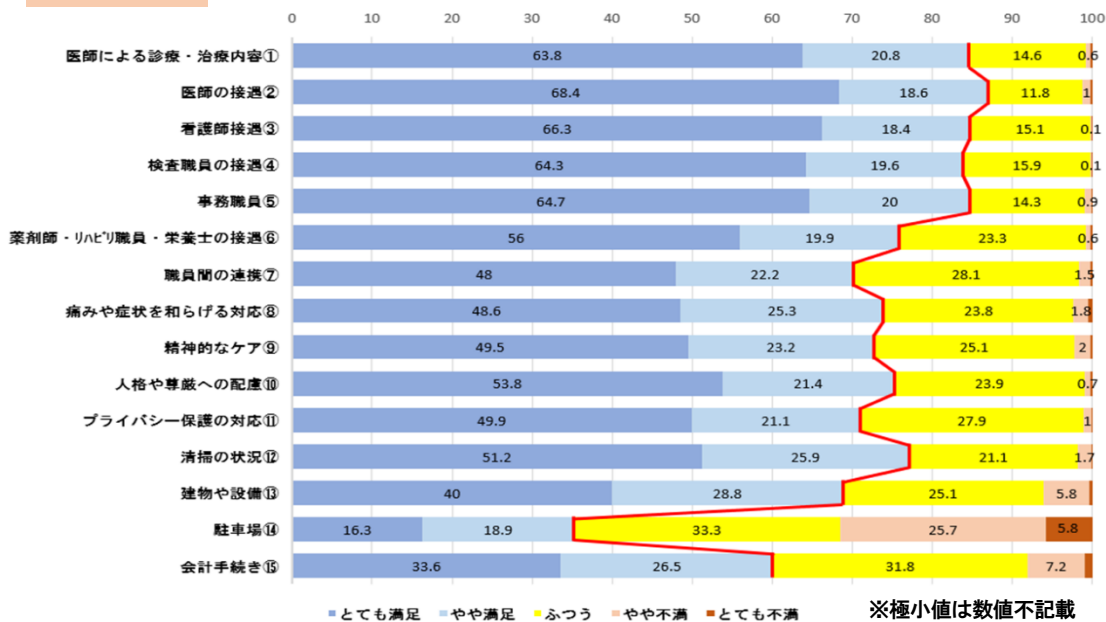
回答者数 : 1,127人 / 配布数 1,310人 回収率 86.0%

男女比 : 男性 38.1%、女性 52.3%

その他または無回答 9.6%

調査期間 : 令和7年11月25日～令和8年1月9日

◆ R7回答



◆結果

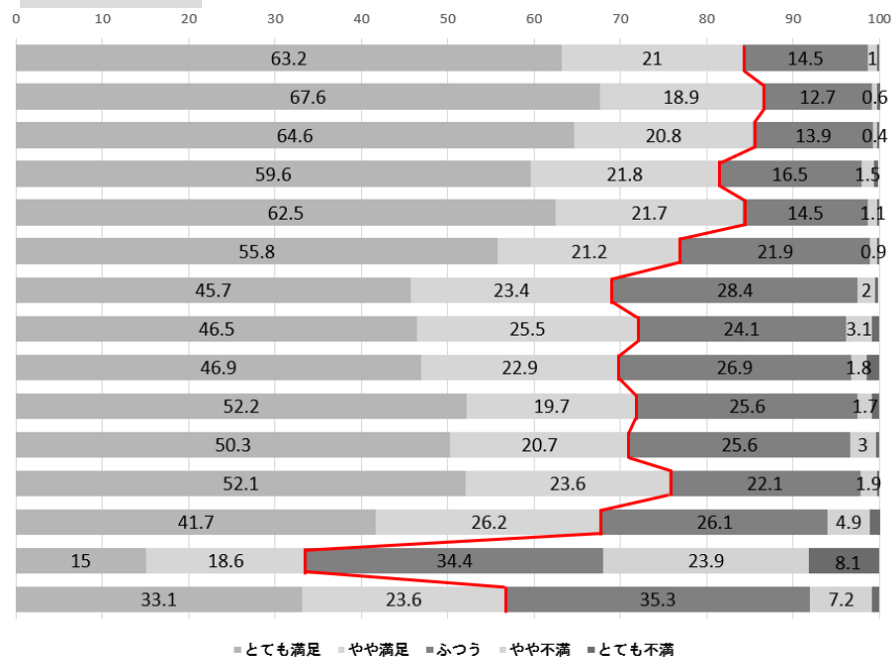
接 遇 面 全職種において総じて高い満足度(「満足」「やや満足」となった②～⑥)。

診 療 面 「ふつう」の割合が高い項目が多かった(①、⑦～⑩)

施 設 面 建物や設備(⑬)・駐車場(⑭)に関する不満度(「やや不満」「とても不満」)が高かった。特に駐車場については、自由記載欄に「駐車場が混み合っている」「駐車場から病院までの距離が長い」等の意見が寄せられた。

サービス面 会計手続き(⑮)の不満度(「やや不満」「とても不満」)が高かった。自由記載欄に「会計の待ち時間が長い」「待ち時間に座る場所がない」等の意見が寄せられた。

◆ R6回答



(2) 入院患者満足度

回答者数 : 1,110人 / 配布数 1,580人 回収率 70.2%

男女比 : 男性 44.6%、女性 48.2%

その他または無回答 7.2%

調査期間 : 令和7年11月25日～令和8年1月9日

◆結果

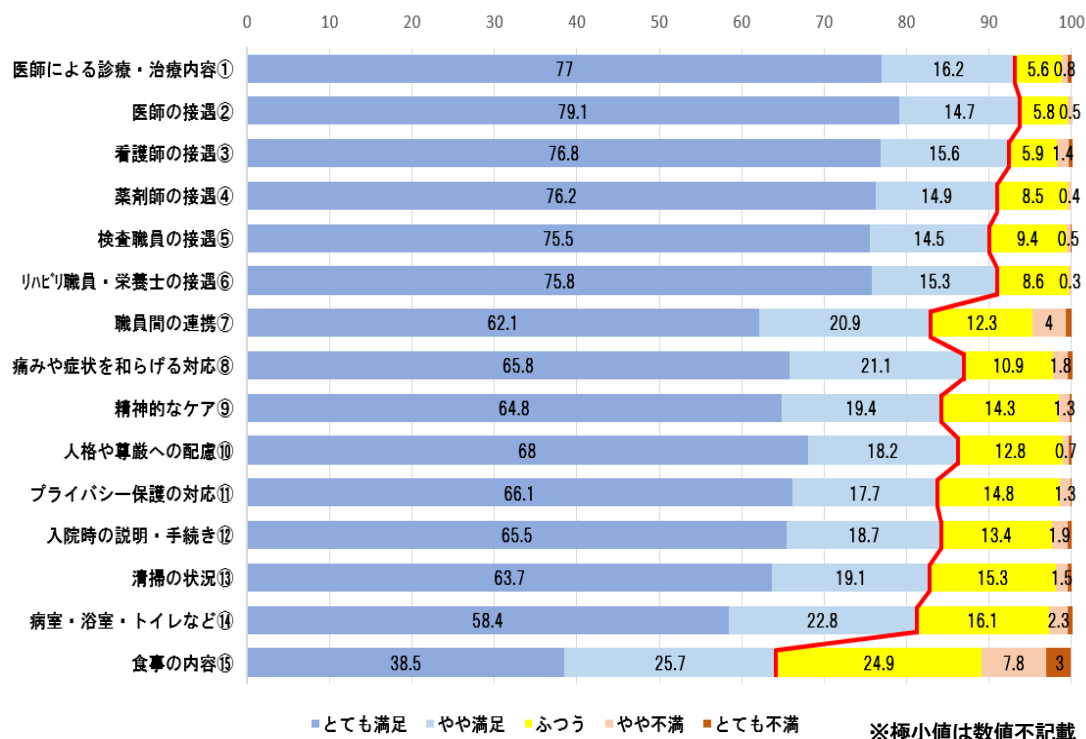
接 遇 面 全職種において総じて高い満足度(「とても満足」「やや満足」となった(②～⑥)。

診 療 面 総じて満足度が高い項目が多かった(①、⑦～⑭)ものの、職員間の連携(⑦)の不満足度(「やや不満」「とても不満」)が比較的高かった。

施 設 面 病室・浴室・トイレなど(⑭)に関する不満足度(「やや不満」「とても不満」)がやや高かった。自由記載欄には「空調の調整ができなくて困る(暑い・寒い)」「トイレが少ない」「清掃が行き届いていない」等の意見が寄せられた。

サービス面 食事の内容(⑮)の不満足度(「やや不満」「とても不満」)が高かった。自由記載欄には「食事がおいしくない」「同じものばかりで飽きる」等の意見が寄せられた。

◆R7回答



◆R6回答

