令和 7 年度患者満足度調査の概要

【方法】
・外来患者および退院患者にアンケート調査を実施
・日本医療機能評価機構「患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム」に参加し、ベンチマーク比較を実施

【対象】
外来：50 名（内科 25 名、婦人科 25 名）、3 階病棟 50 名、4 階病棟 50 名　計 150 名

【期間】
2025 年 7 月 1 日～2025 年 11 月 30 日（5 ヵ月間）

【質問項目】
・総合評価として、推奨度に関する質問が 1 問
・個別評価として、認知度に関する質問が 1 問
・項目別の評価として、5 段階の評価尺度型の質問が 14 問
・自由記述が 1 問　　計 17 問

令和 7 年度患者満足度調査（外来）の結果と考察

【主な調査結果のポイント】

〈総合評価〉

平均点は 4.26（5 点満点）で、82%が「とても満足」あるいは「やや満足」と回答し、「とても不満」あるいは「やや不満」の回答は無かった。全体として高い満足度が示された。

〈高評価項目〉

・看護師の対応（4.48）・医師との対話（4.42)、医師による診療・治療内容（4.42）は評価が高い。

〈低評価項目〉

・診察までの待ち時間（3.86）は他項目と比べて低評価で改善意見を認める。

〈ベンチマーク比較〉小規模（199 床以下）リハビリ病院との比較

・当院の平均点はおおよそ上位 35%に位置し、平均よりやや良好な評価となっている。

・「プライバシー保護の対応」以外の項目においてベンチマークより高値であった。

・「診察までの待ち時間」は他の項目に比べ低値であるが、ベンチマークと比較すると高値であった。

〈昨年度との比較〉

・総合評価での満足度は 2 ポイント低下したが、高い満足度（82%）を維持している。

・「診察までの待ち時間」「会計手続き」「案内や表示」以外の項目で満足度が向上した。

・「とても不満」の回答が無くなった。

〈不満の具体的な内容〉

・診察が予約時間から遅れることに対する改善要望。

・婦人科患者さんの会計導線に対する不満。

・小児科再開の要望。

〈フリー記載のご意見〉

・職員の親切さや丁寧な対応に対する感謝や評価のコメントが多数。

・特定の医師への信頼や安心感を表明するコメントあり。

【考察】

1. 全体的に高い満足度

総合評価やベンチマーク比較においても高い満足度が得られており、多くの項目で前年度より満足度が向上している。

2. 診察までの待ち時間短縮と会計手続き改善の必要性

診察までの待ち時間や会計手続き（婦人科）に対する満足度が低く、予約時間内での呼び出しや待ち時間に不満を感じさせない工夫、会計手続き（婦人科）導線を改善する取り組みも望まれている。

令和 7 年度患者満足度調査（3 階病棟）の結果と考察

【主な調査結果のポイント】

〈総合評価〉

・平均 4.24 点（5 点満点）で、82%が「とても満足」あるいは「やや満足」と回答した。2%が「とても不満」と回答したが、全体として高い満足度が示された。

〈高評価項目〉

・「医療技術スタッフや相談員の対応」は 91.8%が満足と回答した。

・「医師の対応」「看護師の対応」「リハビリテーション」は 80%以上が満足と回答した。

〈低評価項目〉

・「食事の内容」（66%が満足、18%が不満と回答）が他項目と比較して評価が低い結果となった。

〈ベンチマーク比較〉小規模（199 床以下）リハビリ病院との比較

・当院の平均点はほぼ中央に位置している。

・「医療技術スタッフや相談員の対応」「プライバシー保護の対応」「病室・浴室・トイレ」はベンチマークより高値であるが、他はベンチマークより低値となった。

〈昨年度との比較〉

・総合評価での満足度は 6 ポイント低下したが、高い満足度（82%）を維持している。

・「痛みや症状を和らげる対応」「リハビリテーション」「入院時の説明・手続き」「食事の内容」「プライバシー保護の対応」「ニーズや価値観の配慮」で満足度が低下した。

・「やや不満」の回答は減少したが、「とても不満」の回答が増加した。

〈不満の具体的な内容〉

・不満に対する具体的コメントは得られなかった。

〈フリー記載のご意見〉

・高評価が多く、診療の内容や成果、アットホーム雰囲気と丁寧で親切な対応に満足を得た。

・空き時間の有効活用や自動販売機の充実などの要望を認めた。

【考察】

1. 満足度の比較結果

高い満足度が維持されている。高水準の範囲内ではあるが、ベンチマーク比較では総合評価で中央値、項目別では下回っている。前年度比較で満足度が低下しいている項目（総合評価を含む）については検討が必要。

2. 食事の質向上

食事の内容に対する満足度（66%が満足、18%が不満）がやや低い結果となった。評価に対する具体的コメントは得られなかったものの検討が必要。

令和 7 年度患者満足度調査（4 階病棟）の結果と考察

【主な調査結果のポイント】

〈総合評価〉

・平均 4.24 点（5 点満点）で、82%が「とても満足」あるいは「やや満足」と回答した。「とても不満」あるいは「やや不満」の回答は無かった。全体として高い満足度が示された。

〈高評価項目〉

・「看護師の対応」「医療技術スタッフや相談員の対応」は 80%以上が満足と回答した。

〈低評価項目〉

・「食事の内容」（66%が満足、18%が不満と回答）が他項目と比較して評価が低い結果となった。

〈ベンチマーク比較〉小規模（199 床以下）リハビリ病院との比較

・当院の平均点はほぼ中央に位置している。

・「医療技術スタッフや相談員の対応」「プライバシー保護の対応」「病室・浴室・トイレ」はベンチマークより高値であるが、他はベンチマークより低値となった。

〈昨年度との比較〉

・総合評価での満足度は 8.7 ポイント低下したが、高い満足度（82%）を維持している。

・「病室・浴室・トイレ」以外のほぼ全ての項目で満足度が低下した。

・「とても不満」の回答は減少したが、「やや不満」の回答が増加した。

〈不満の具体的な内容〉

・リハビリテーションの内容がイメージと違った。

・主治医と話す機会が少ない。

・面会の手続きが手間。

〈フリー記載のご意見〉

・高評価が多く、スタッフへのお褒めの言葉や感謝の言葉を多数いただいた。

・医師との対話や丁寧な説明の要望を認めた。

・フリーwi-fi や自動販売機の充実の要望を認めた。

【考察】

1. 満足度の比較結果

高い満足度が維持されているが、ベンチマーク比較では総合評価で中央値、項目別では下回っている。前年度比較でほぼ全ての項目で満足度が低下しいているため検討が必要。

2. 医師の対応の確認

医師の対応が他の職員の対応評価項目と比較し低い結果となった。対話の頻度や内容など確認が必要。

3. 療養環境や利便性

食事の内容、療養上の環境や利便性について検討が必要。