

令和7年度 患者満足度調査結果（概要版）

1. 調査目的

当院を利用する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、より良い病院運営・診療体制を構築することを目的とする。

2. 調査方法

- (1) 調査対象 入院患者、外来患者
- (2) 調査内容
- ・調査回答者の属性（年齢、性別、受診科など）
 - ・施設環境（利便性、清潔度、案内表示、雰囲気など）
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 入院患者 令和7年1月17日（月）～令和7年1月16日（火）
外来患者 令和7年1月17日（月）～令和7年1月21日（金）
- (4) 調査方法 (入院) 職員が調査票を配布（調査期間中の新規入院の患者は入院案内に同封）し、各病棟に設置した回収箱で回収した。
(外来) 会計待ち時間に職員が調査票を配布し回収した。
- (5) サンプル数 (入院) 78件 (外来) 517件

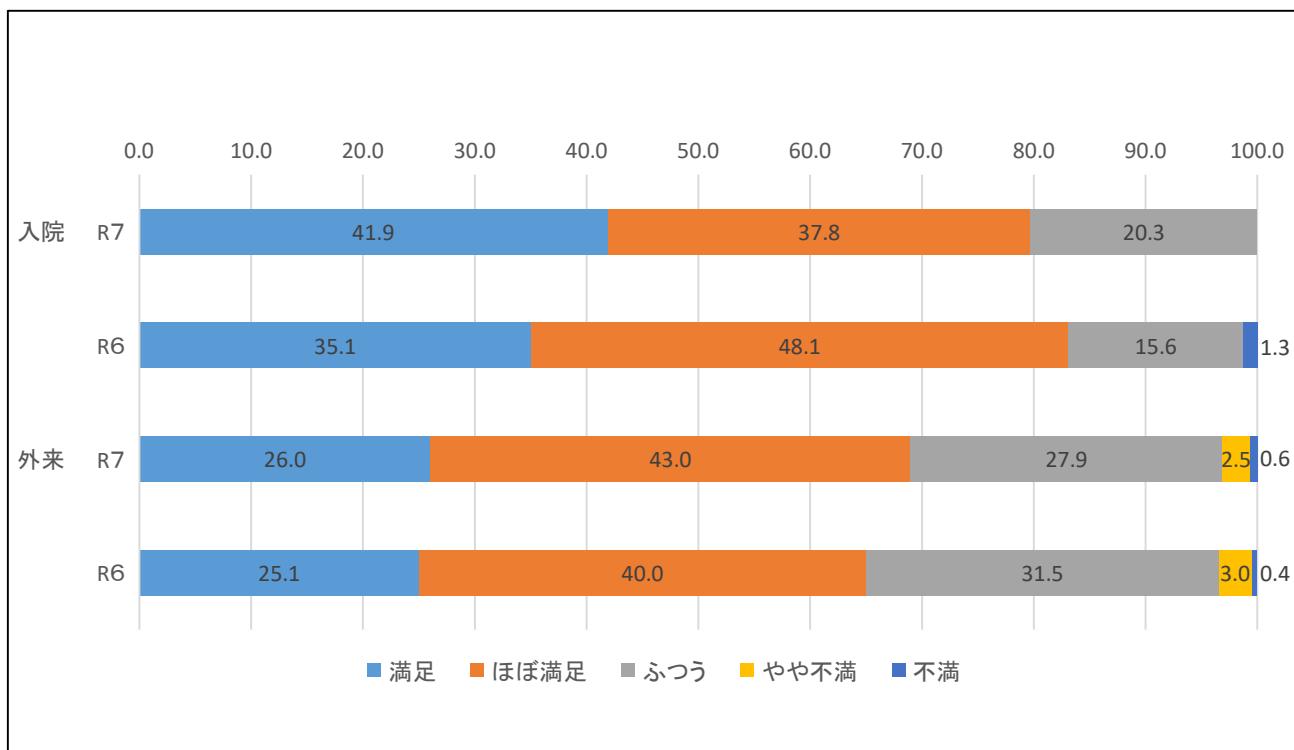
3. 調査結果

(1) 総合的な満足度

入院・外来ともに総合的な満足度は概ね良好といえる。

※昨年と比べて評価点は入院が1.5点、外来は1.3点それぞれ上昇している。

⇒総合評価点 入院：80.4点 (R6: 78.9点)・外来：72.8点 (R6: 71.5点)

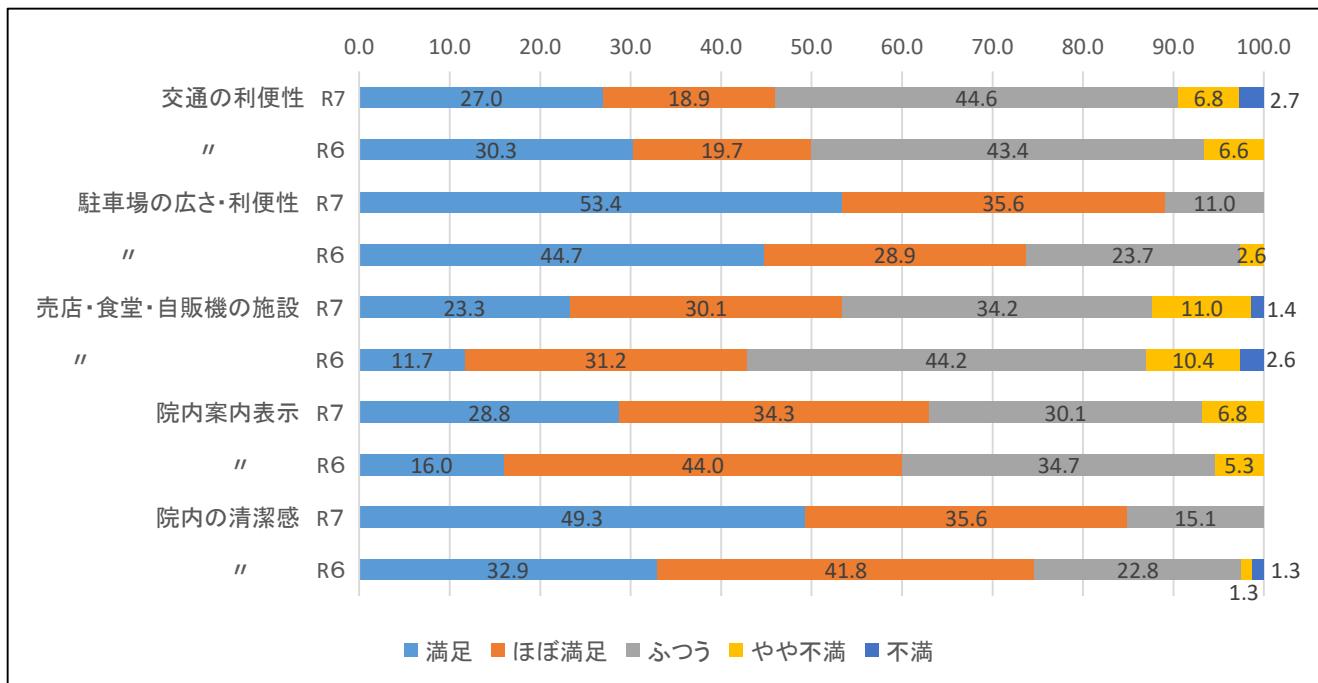


(2) 施設・設備等の満足度

入院

施設・設備等の満足度は概ね良好。

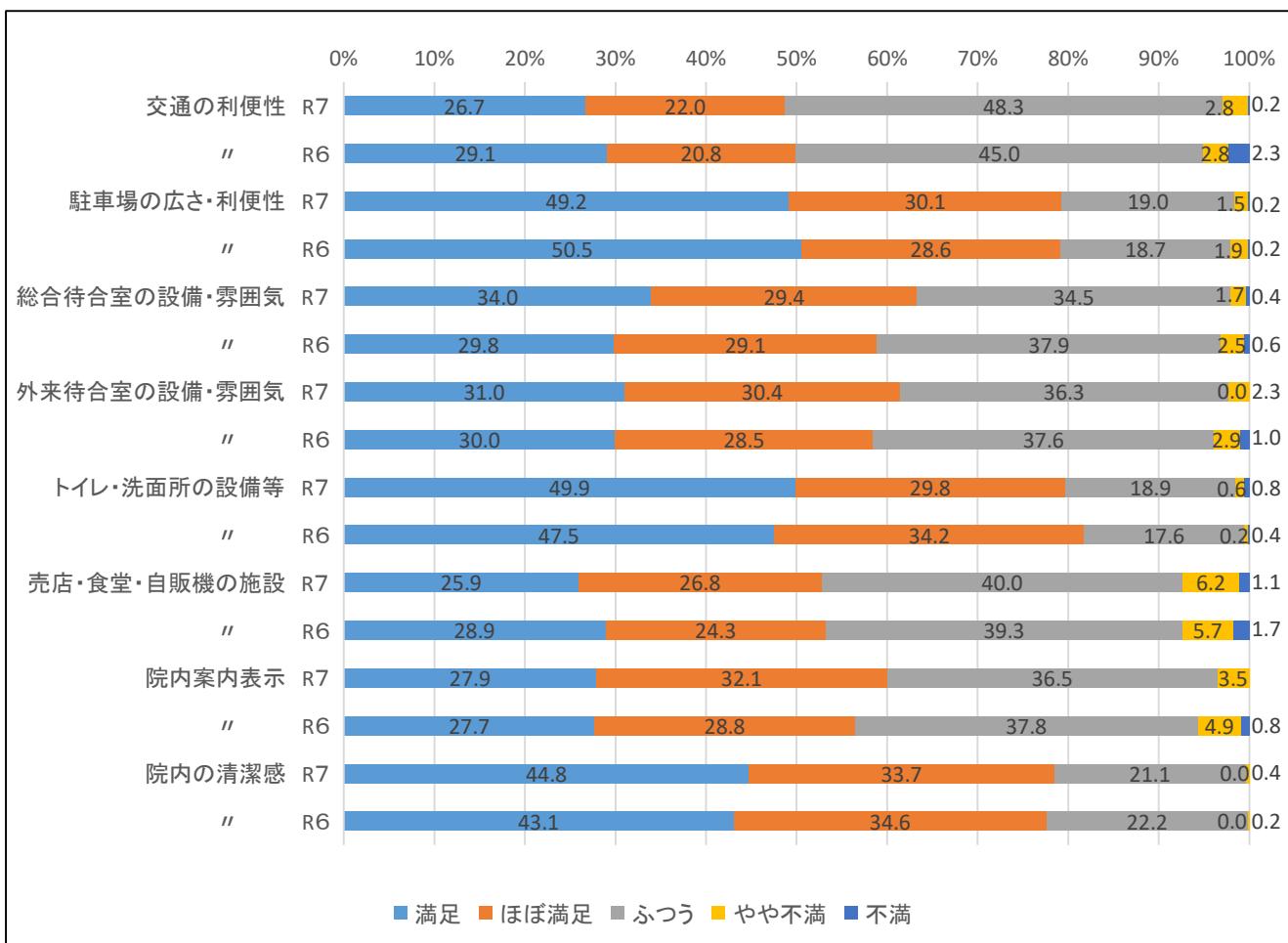
※評価点「駐車場の広さ・利便性」85.6点(R6:78.9点)、「院内の清潔感」83.6点(R6:75.9点)、「売店・食堂・自販機の施設」65.8点(R6:59.7点)
⇒総合評価点 74.3点(R6:64.1点)



外来

施設・設備等の満足度は概ね良好。

※評価点「トイレ・洗面所の設備等」81.9点(R6:82.1点)、「駐車場の広さ・利便性」81.6点(R6:81.8点)、「院内の清潔感」80.7点(R6:80.1点)
⇒総合評価点 74.6点(R6:74.0点)

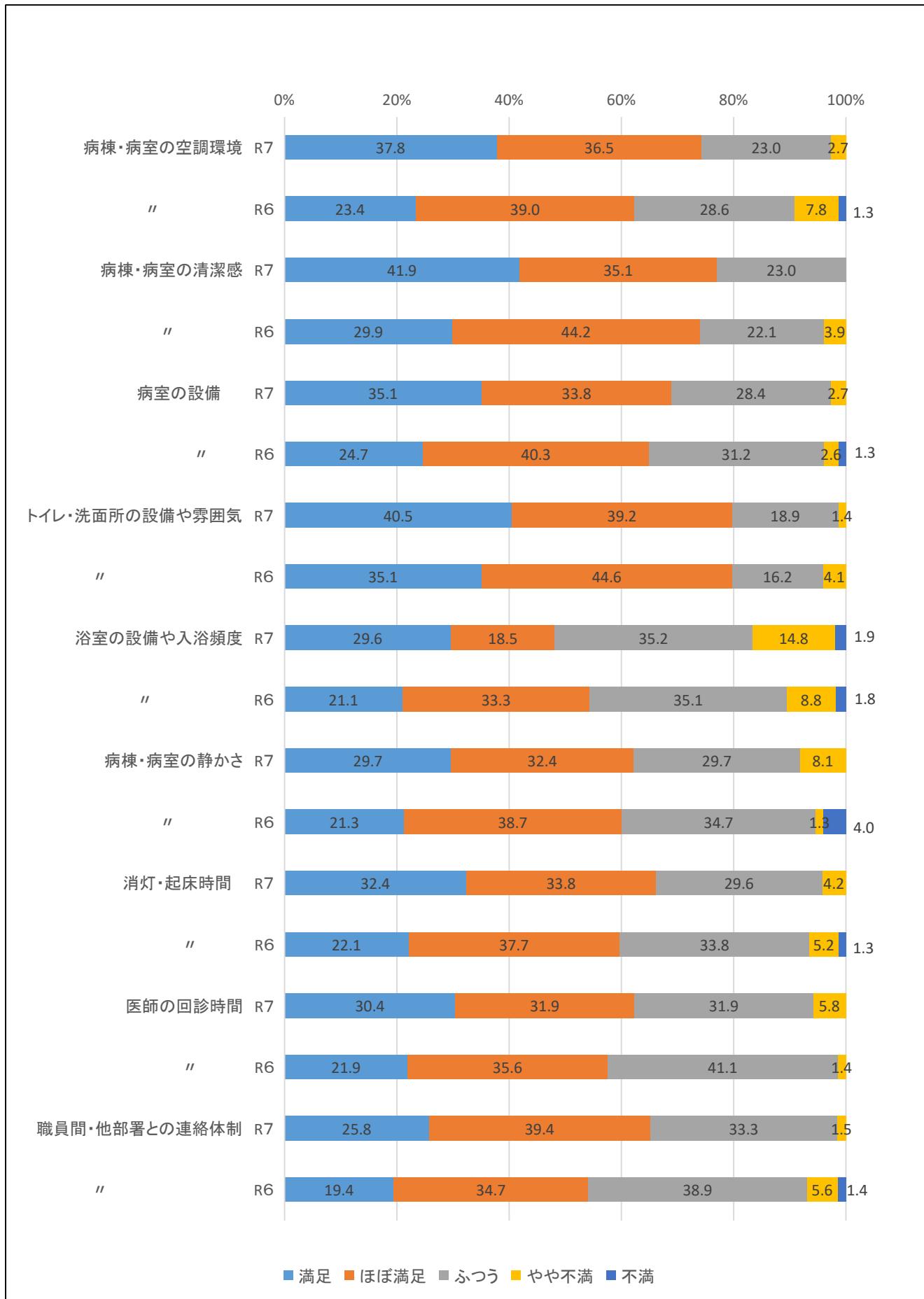


(3) 病室・入院生活の満足度

病室・入院生活の満足度は、総合的な評価は改善傾向がみられるが、一部項目については、サービスの運営面で課題がある。

※評価点「浴室の設備や入浴頻度」64.8点 (R6: 65.8点)

⇒総合評価点 73.1点 (R6: 70.1点)



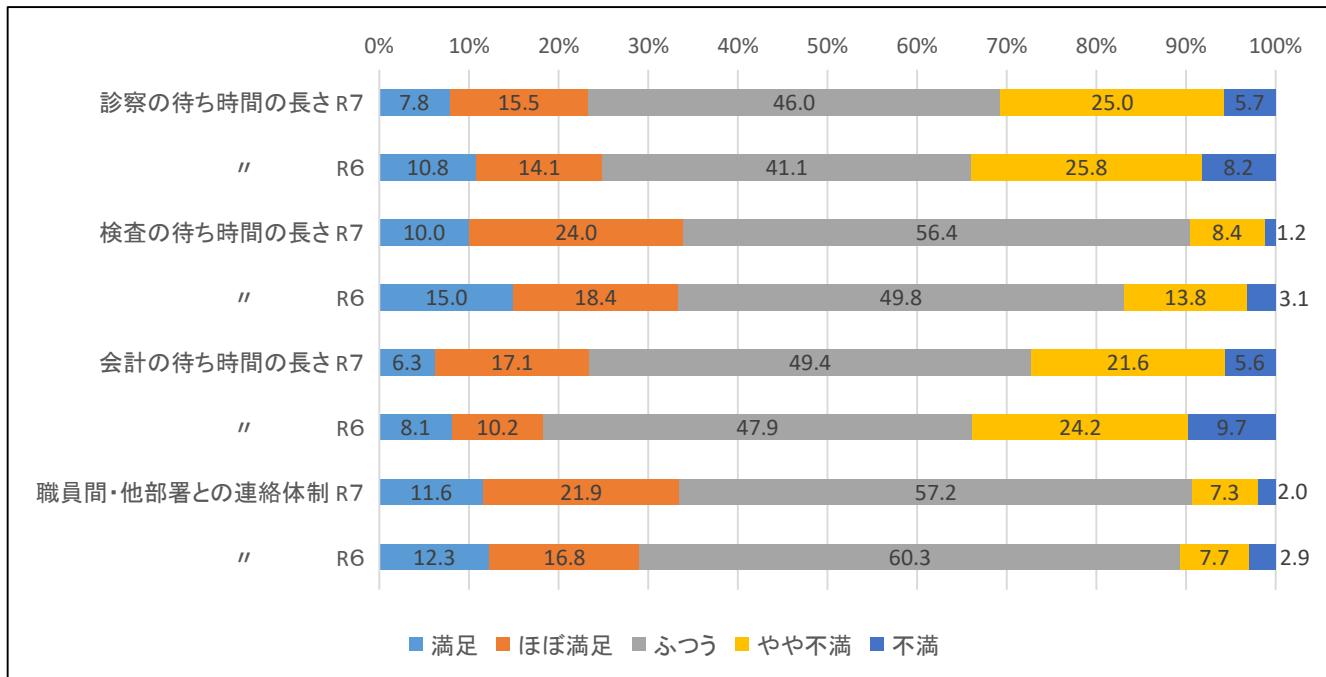
(4) 外来受診全般

外来受診全般の満足度は総じて低いが、各待ち時間に関する不満は全体として減少傾向にある。

※評価点「診察の待ち時間の長さ」48.7点 (R6: 48.4点)、

「会計の待ち時間の長さ」49.2点 (R6: 45.7点)、

⇒総合評価点 53.3点 (R6: 52.1点)



(5) 職員の接遇

職員接遇満足度の評価点は、入院は上昇、外来は横ばいとなっており、満足度は概ね良好といえる。

⇒総合評価点 入院: 77.9点 (R6: 75.3点)、外来: 75.7点 (R6: 75.6点)

