

【入院】患者満足度調査 結果報告(2025)

患者満足度調査について

当院では、日本医療機能評価機構の「満足度調査・職員やりがい度支援ツール」に参加している。

設問は14問(必須項目1問、共通設問10問、任意設問3問)、記述式2問となっており、

必須設問は、参加施設間でのベンチマークが可能である。

アンケートには、回答者属性として「回答者」「性別」「年齢」設定している。

設問項目

問1: 医師による診療・治療内容(医師による診療・治療内容に満足していますか)

問2: 医師との対話(医師との対話に満足していますか)

問3: 看護師(看護師の対応に満足していますか)

問4: 事務職員(事務職員(受付・会計)の対応に満足していますか)

問5: その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)

問6: 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)

問7: 精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)

問8: プライバシー保護の対応(病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか)

問9: 病室・浴室・トイレなど(病室・浴室・トイレなどの環境に満足していますか)

問10: 食事の内容(食事の内容に満足していますか)

問11: 職員の接遇(職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか)

問12: 清掃状況(病院内の共有スペース(廊下・コンビニエンスストア前)の清潔さ・清掃はいかがですか)

問13: 案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか)

問14: 総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもおすすめようと思いますか?)

記述式①

「入院中、不満や改善してほしいところがありましたか。」

記述式②

「その他お気づきの点や、職員へのメッセージ等があればお書きください。」

調査方法等

■調査日時

2025年11月11日(火)～2025年11月26日(水)

■調査対象

日本医科大学付属病院 入院患者さん、患者さんご家族

■調査方法

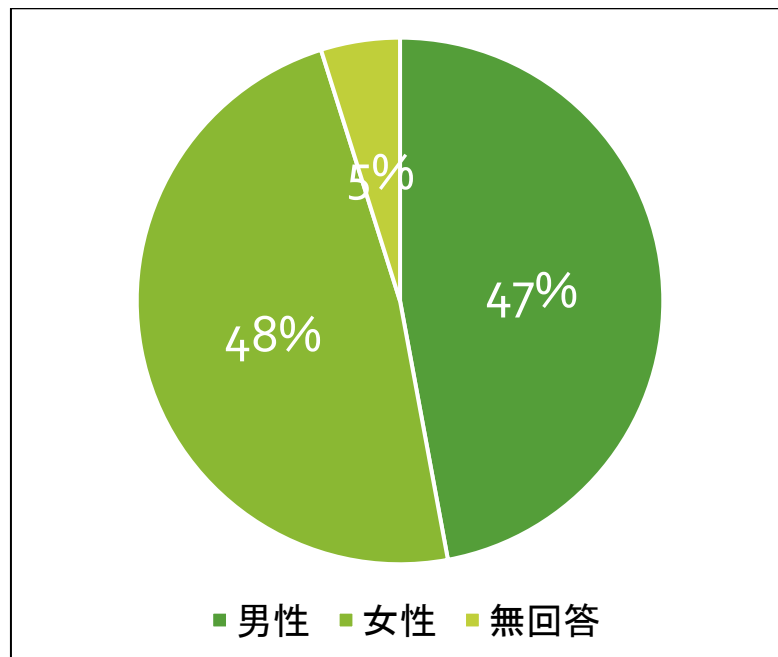
スタッフがアンケート用紙を配布し、記入されたアンケート用紙を職員が回収。

またはQRコードより回答いただく。

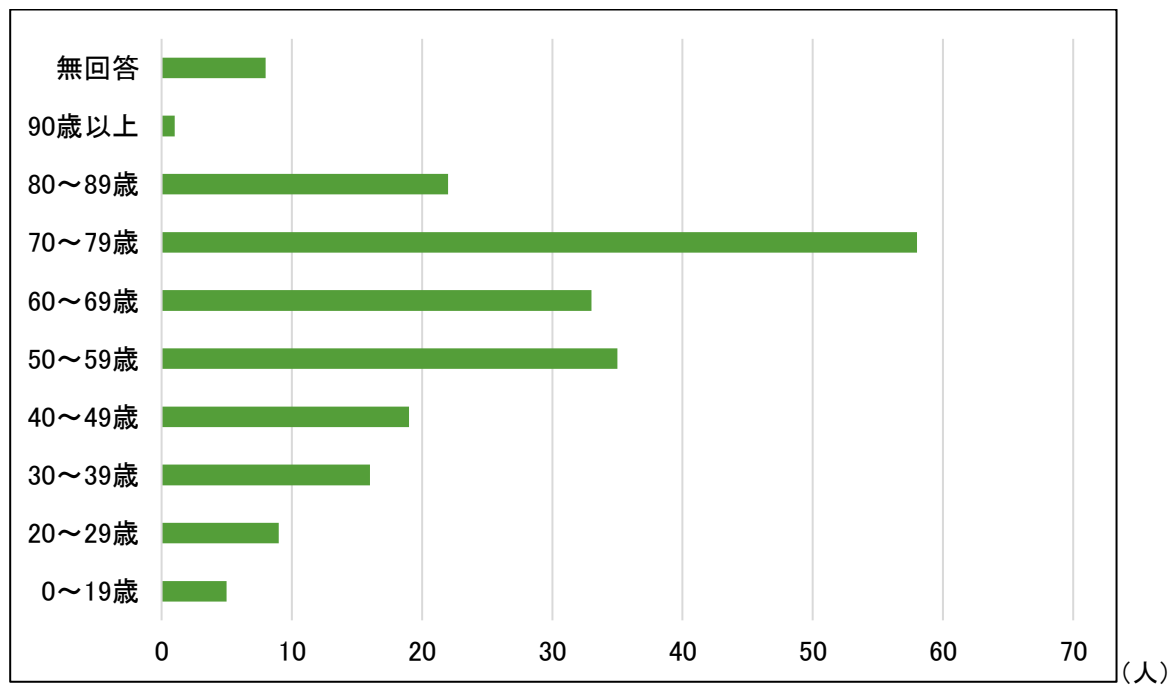
割合:51.5%

結果

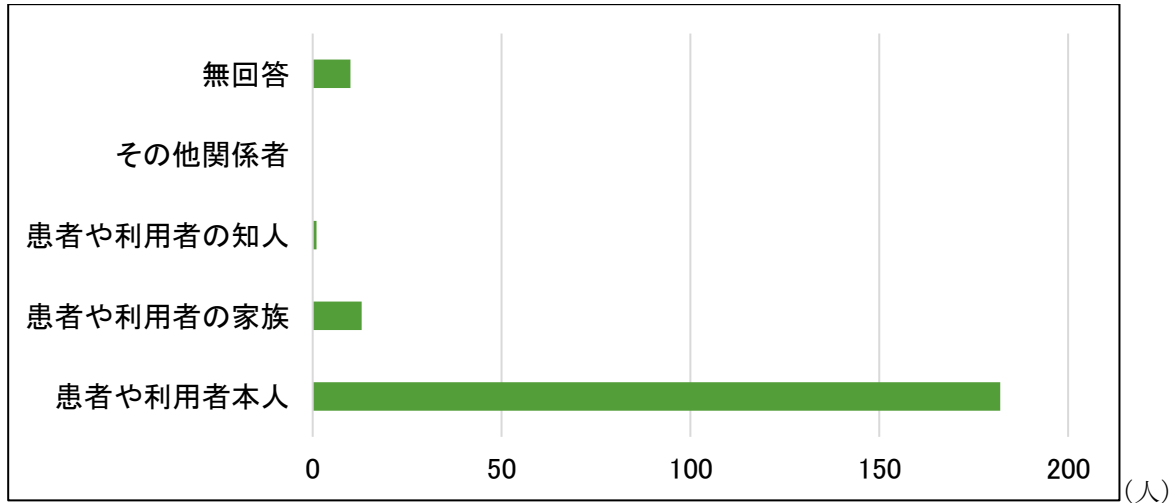
【性別】



【年齢】

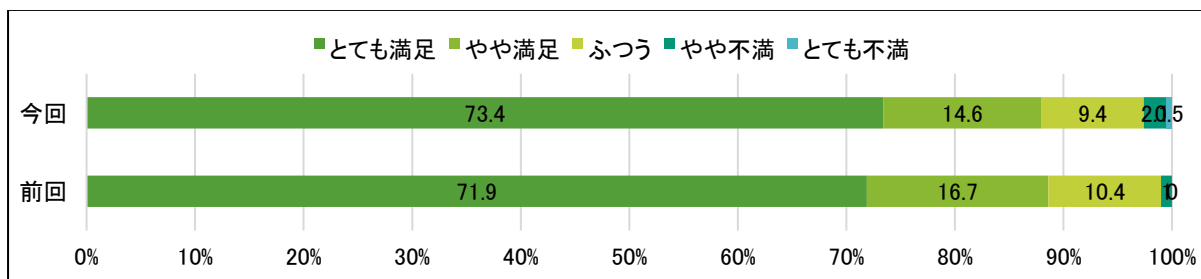


【回答者】

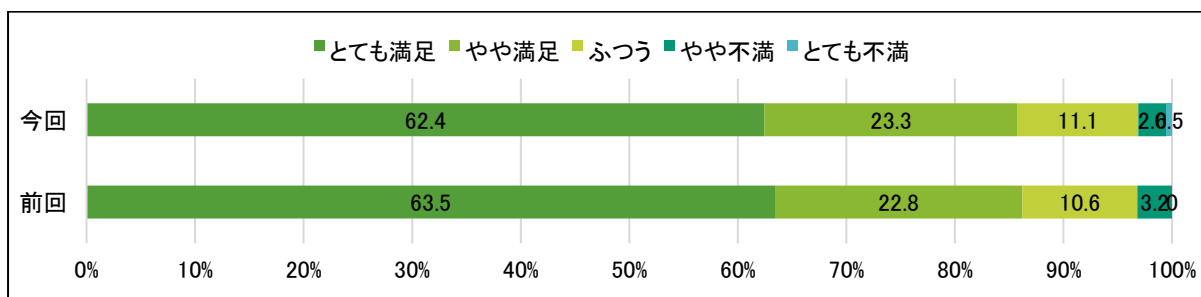


【前回との比較】

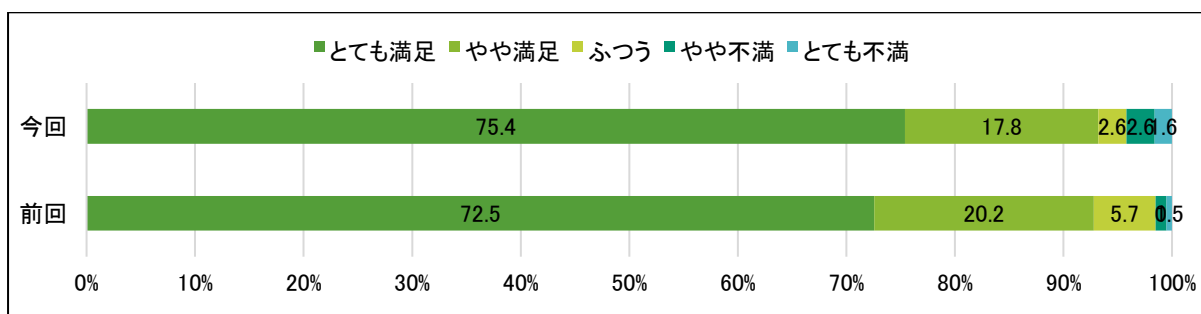
問 1: 医師による診療・治療内容 (医師による診療・治療内容に満足していますか)



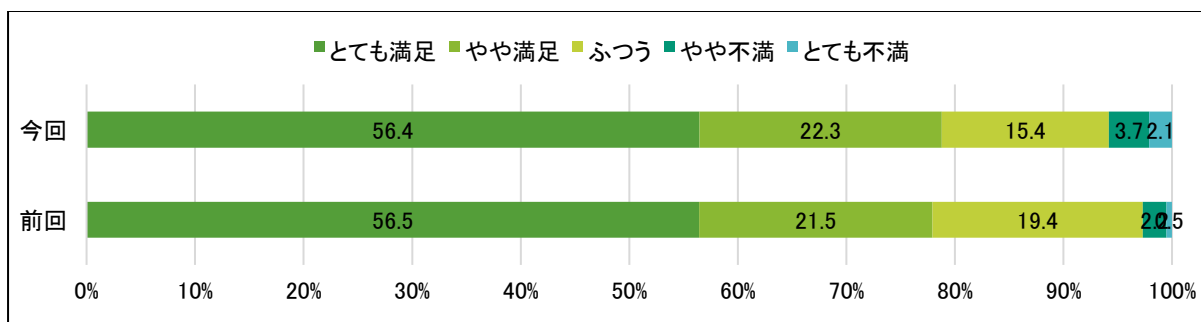
問 2: 医師との対話 (医師との対話に満足していますか)



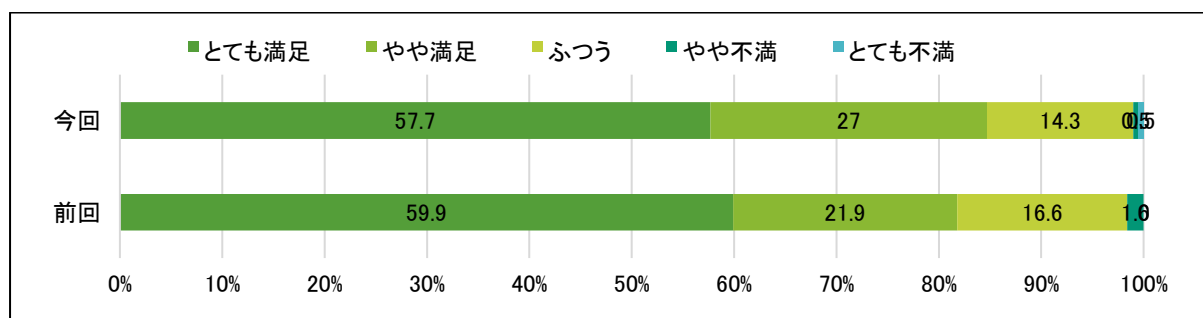
問 3: 看護師 (看護師の対応に満足していますか)



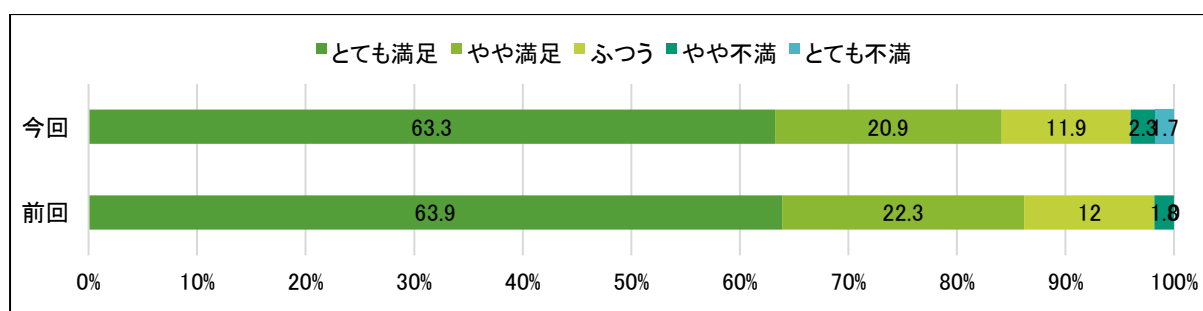
問 4: 事務職員 (事務職員 (受付・会計) の対応に満足していますか)



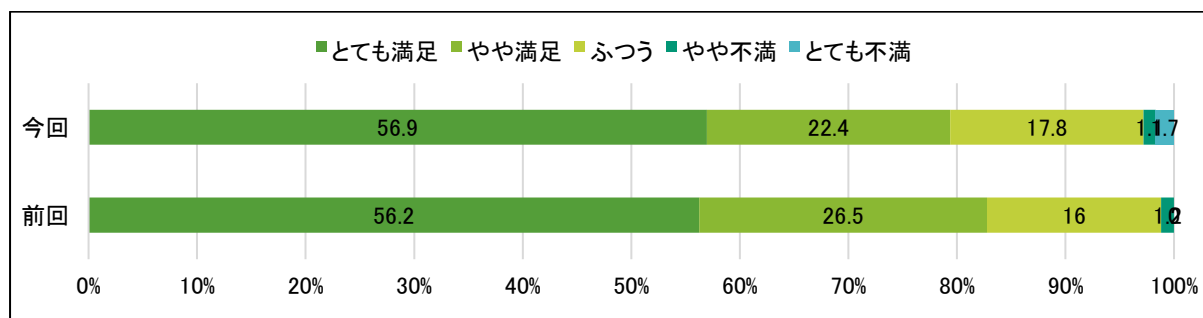
問 5: その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)



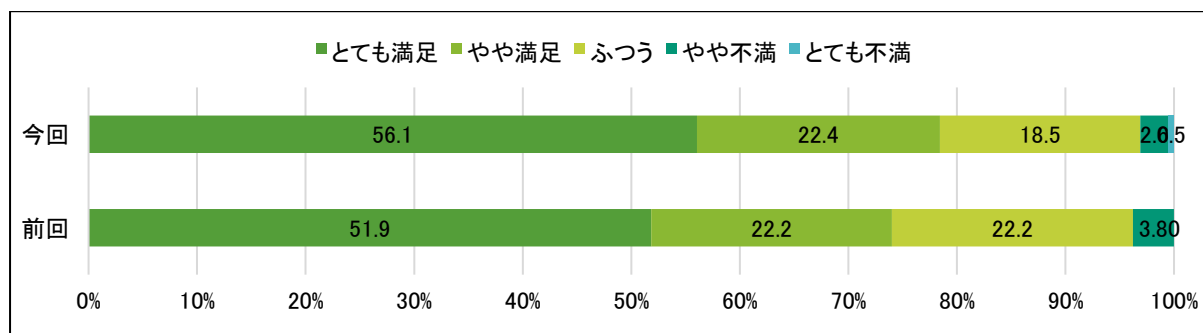
問 6: 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)



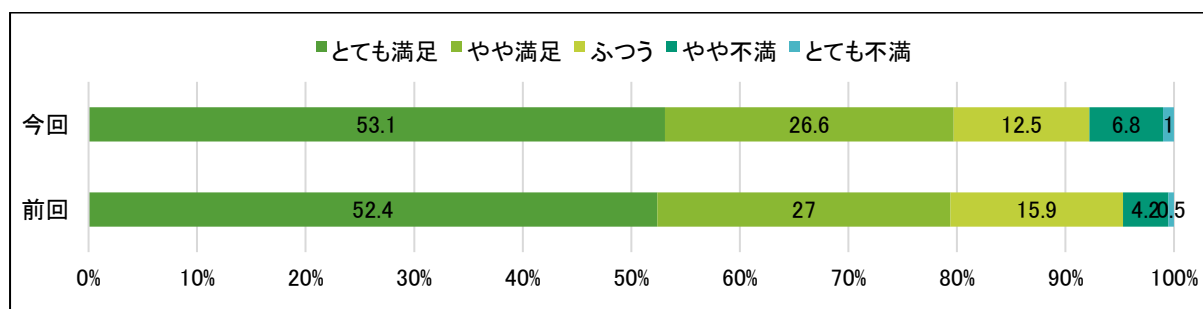
問 7: 精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)



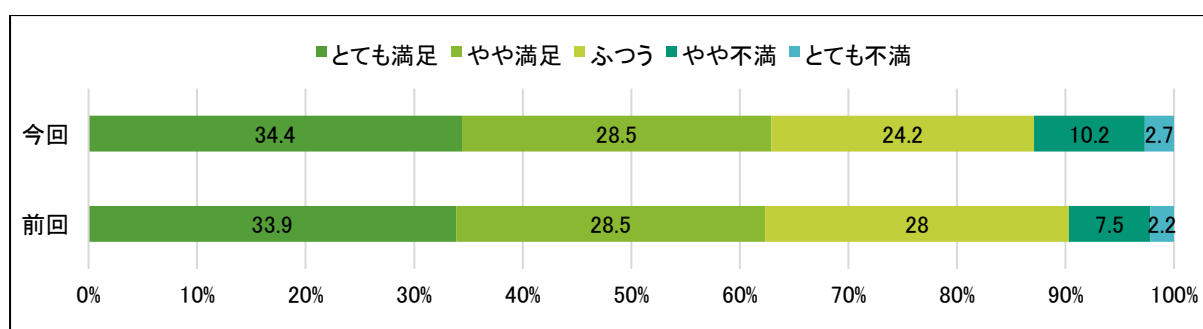
問 8: プライバシー保護の対応(病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか)



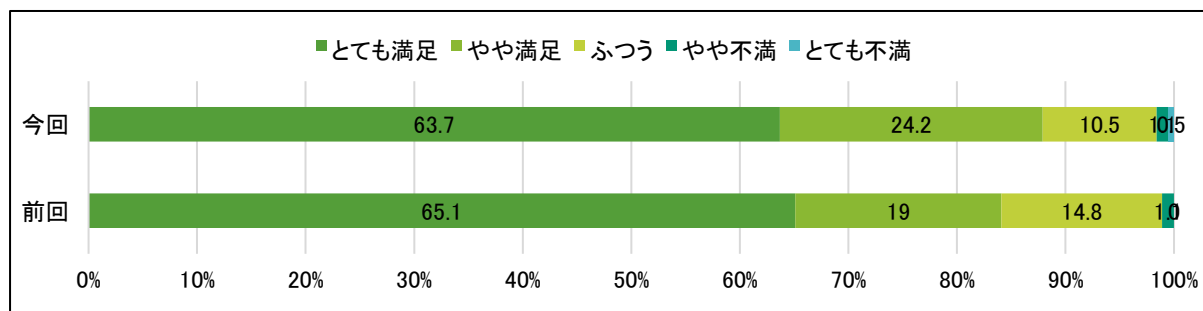
問 9: 病室・浴室・トイレなど(病室・浴室・トイレなどの環境に満足していますか)



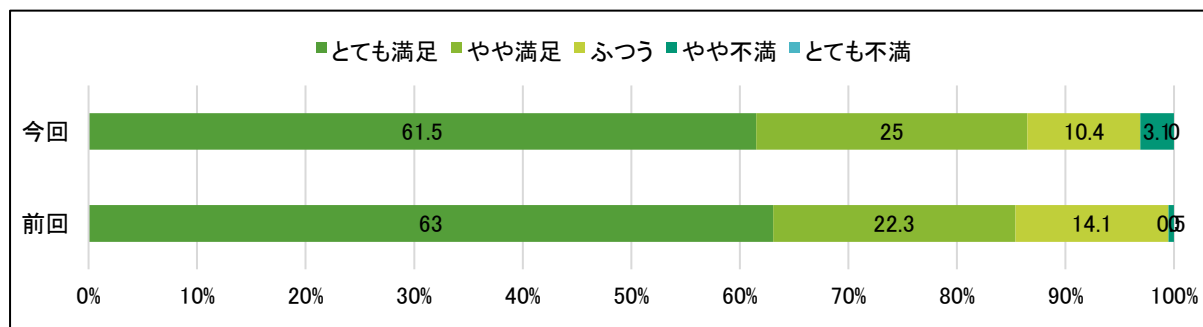
問 10: 食事の内容(食事の内容に満足していますか)



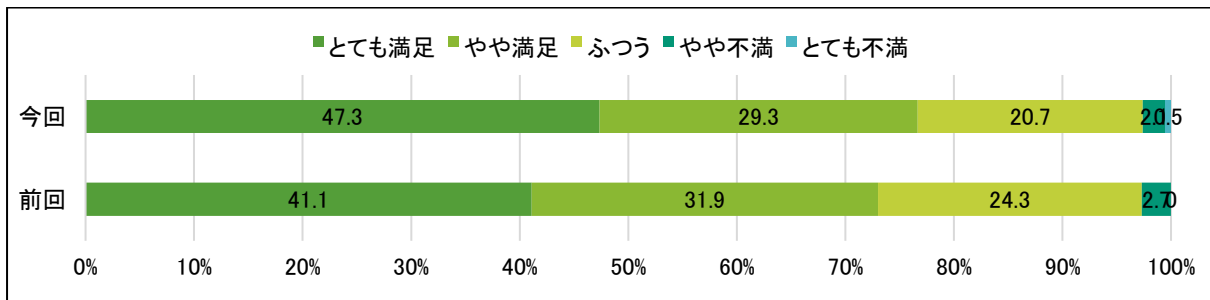
問 11: 職員の接遇(職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか)



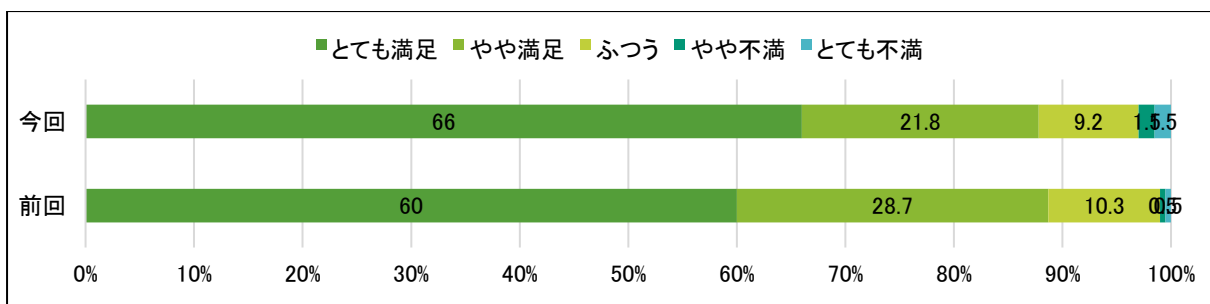
問 12: 清掃状況(病院内の共有スペース(廊下・コンビニエンスストア前)の清潔さ・清掃はいかがですか)



問 13:案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか) ※今回より追加

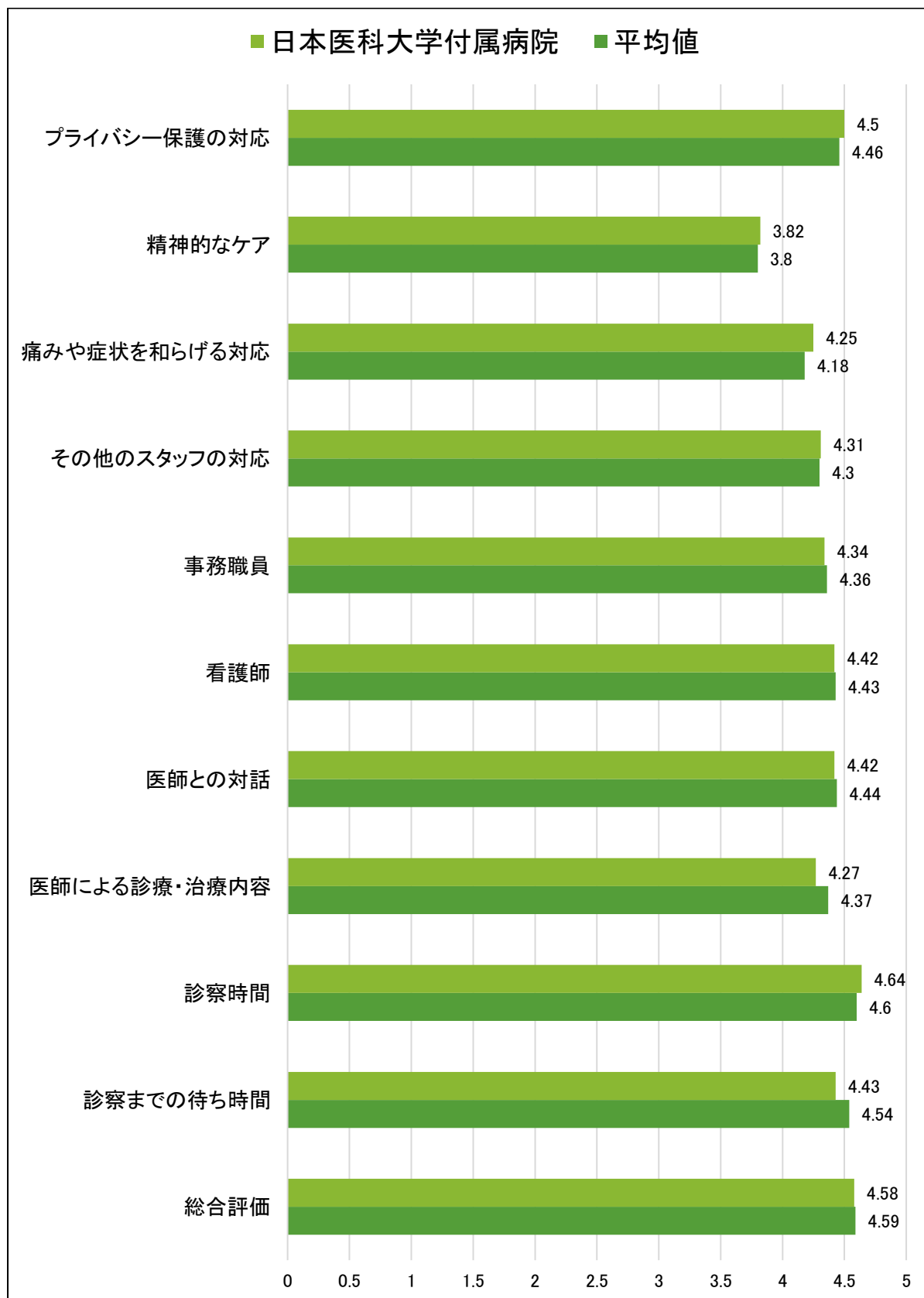


問 14:総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもすすめようと思いますか?)



ベンチマーク結果

【比較対象】 一般病院 大規模（500床以上）



総括

全体的な満足度が向上しました

「総合評価」において、“とても満足”と回答された方が昨年より増加しました。

- ・昨年:60%
- ・今年:66%

入院生活全体に対する評価が上がり、より安心して過ごしていただけた結果となりました。

医師・看護師・事務職員など、職員の対応が高く評価されました

特に以下の項目で満足度が向上しました。

- ・医師による診療・治療内容
- ・看護師の対応
- ・事務職員の対応
- ・職員の接遇(あいさつ・言葉づかいなど)

「とても満足」の割合が増え、患者さまに寄り添った対応が評価されています。

院内環境(清掃・案内表示)も良い評価をいただきました

- ・清掃の状況では「とても満足」が昨年より増加
- ・案内や掲示も改善傾向

入院中の環境づくりに対する取り組みが実を結んでいます。

改善が必要な点

● 医師との対話・説明

「とても満足」はほぼ横ばいですが、「ふつう」「やや不満」の割合がやや増えています。

→ より丁寧でわかりやすい説明を心がけてまいります。

● プライバシー保護の対応

昨年より満足度は上がったものの、「やや不満」「とても不満」の割合が他項目より高めです。

→ カーテンの使用法や声かけなど、配慮をさらに徹底します。

まとめ

今年の調査では、入院生活全体の満足度が向上し、特に職員の対応や院内環境が高く評価されました。

一方で、医師との対話やプライバシーへの配慮など、改善すべき点も明確になりました。

いただいたご意見を大切に、患者さんが安心して治療に専念できる環境づくりに、今後も取り組んでまいります。