

【外来】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:診察までの待ち時間(診察までの待ち時間に満足していますか)

問2:診察時間(診察時間に満足していますか)

問3:医師による診察・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4:医師との対話(医師との対話に満足していますか)

問5:看護師(看護師の対応に満足していますか)

問6: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7: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8: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9:精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)

問10:プライバシー保護の対応(診察でのプライバシー保護の対応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

「通院されている中で、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 外来患者さん、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、

記入されたアンケート用紙は患者さんより回答BOXに投函していただく。

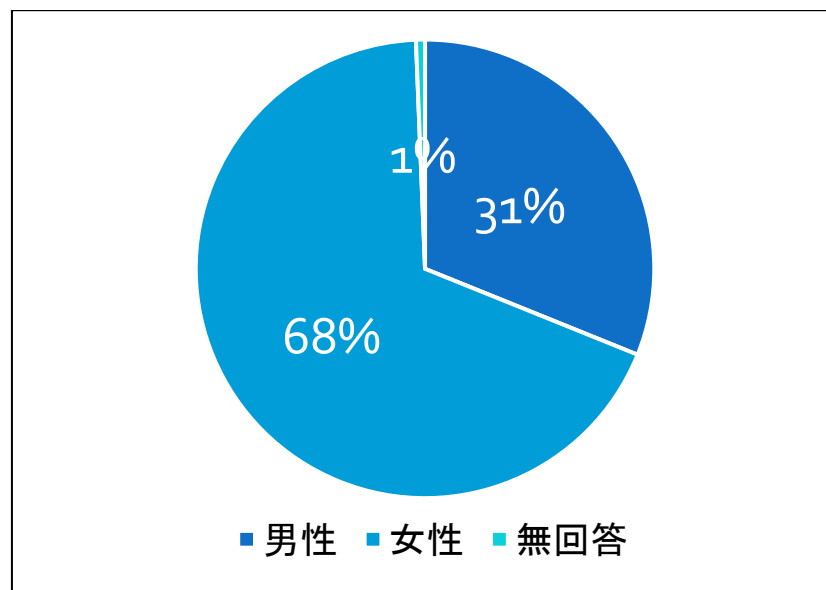
またはQRコードより回答いただく。

■回答率

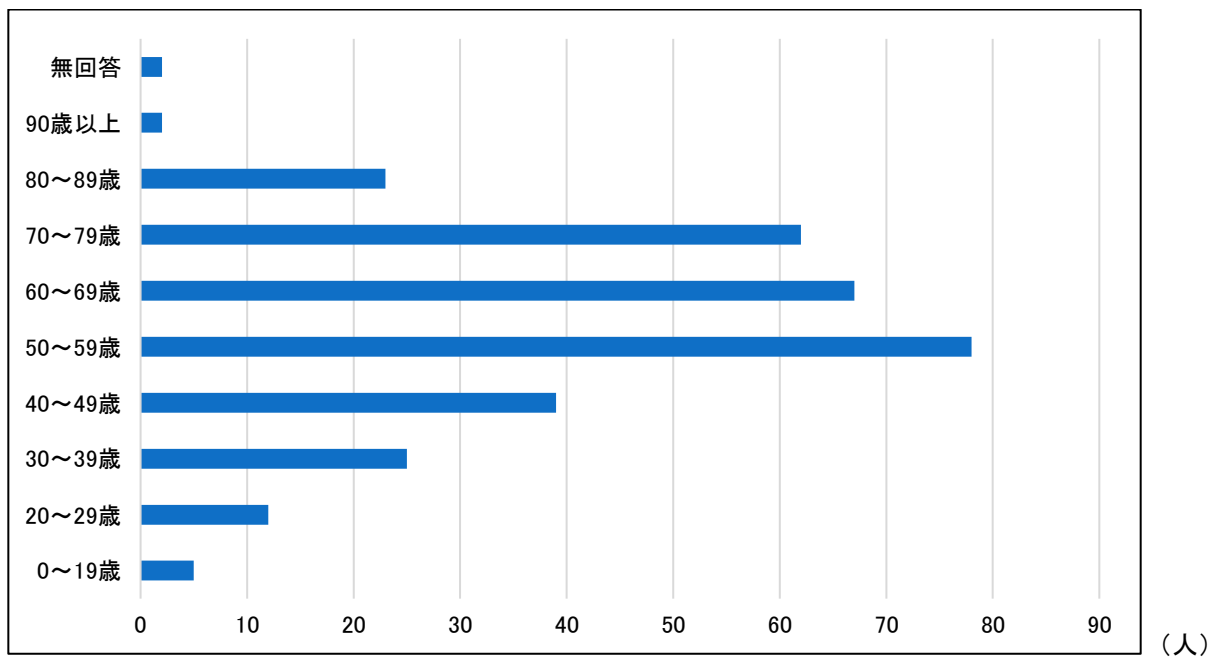
割合:78.8%

結果

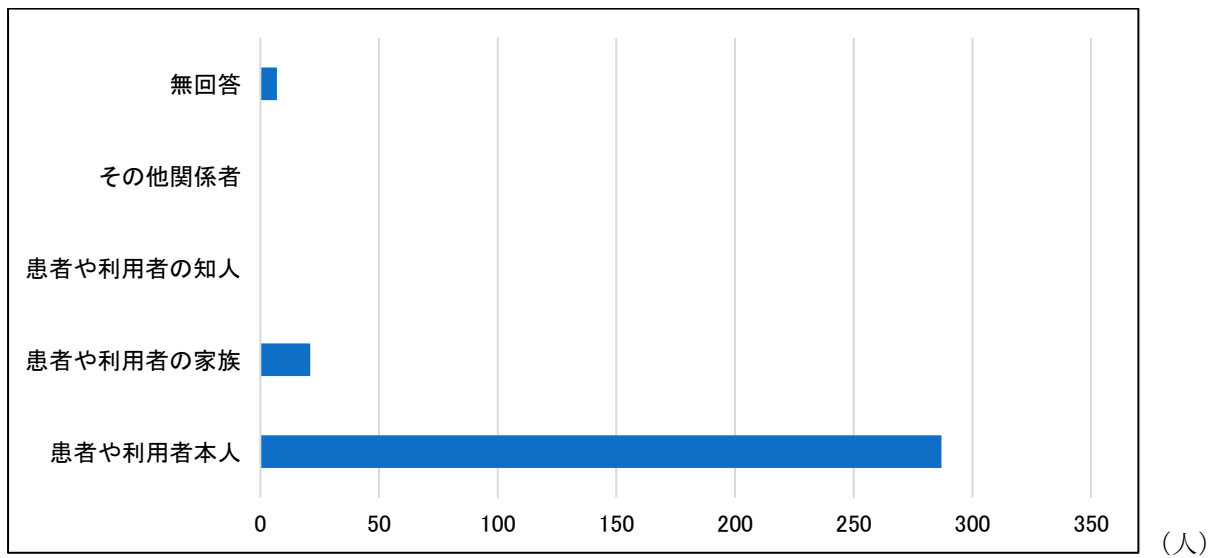
【性別】



【年齢】

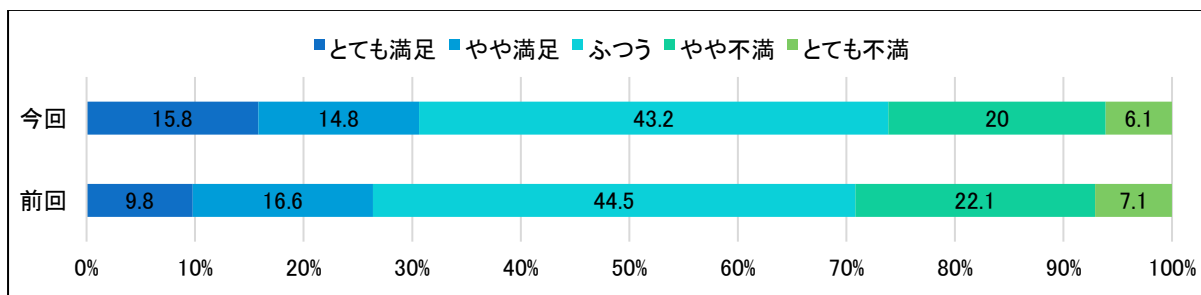


【回答者】

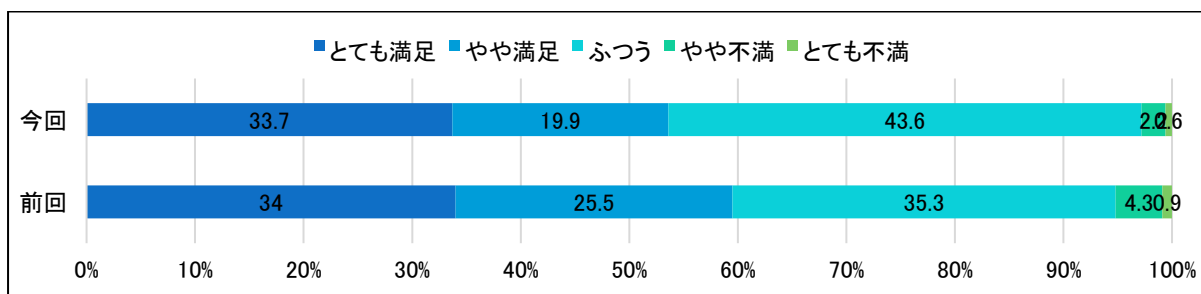


【前回との比較】

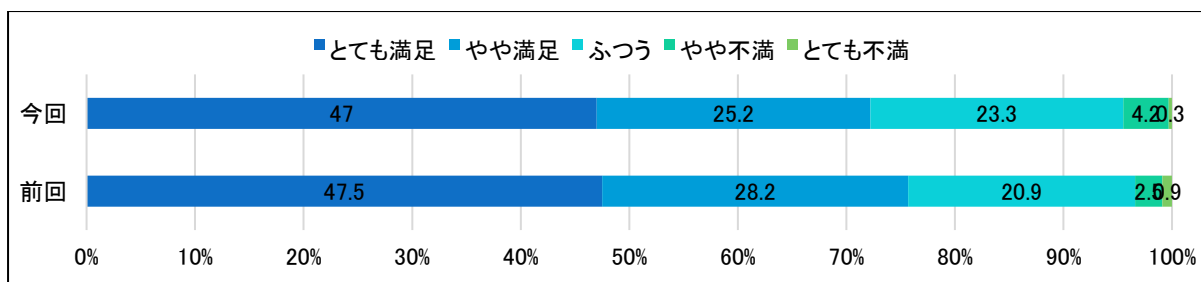
問 1: 診察までの待ち時間(診察までの待ち時間に満足していますか)



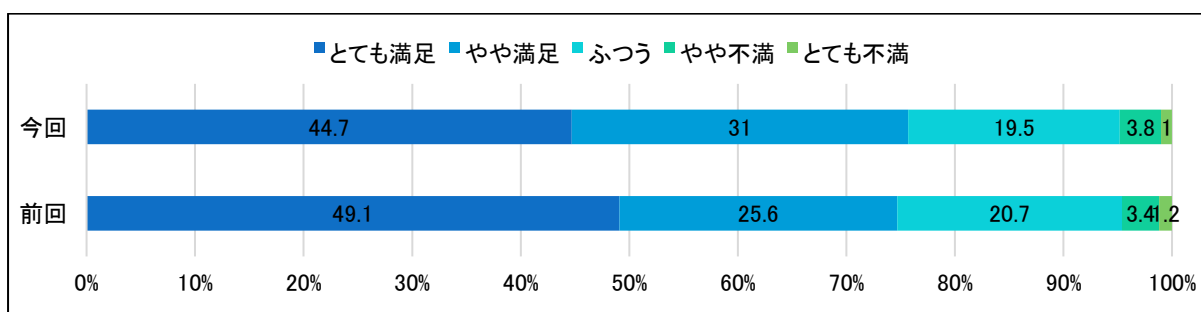
問 2: 診察時間(診察時間に満足していますか)



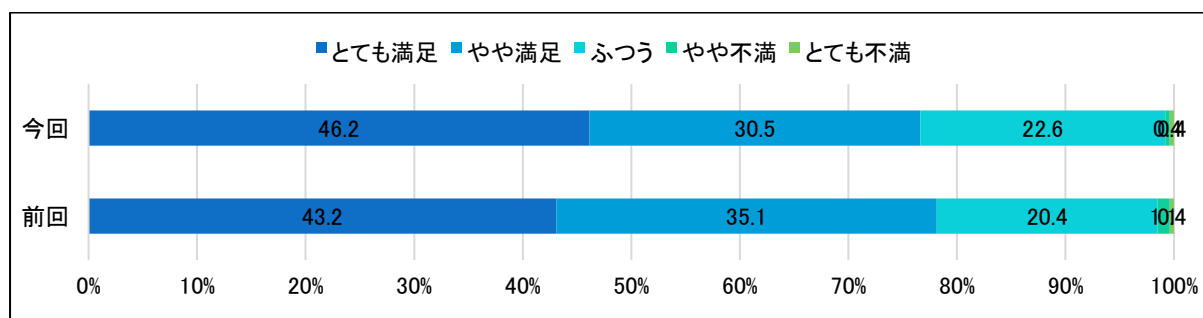
問 3: 医師による診察・治療内容(医師による診療・治療内容に満足していますか)



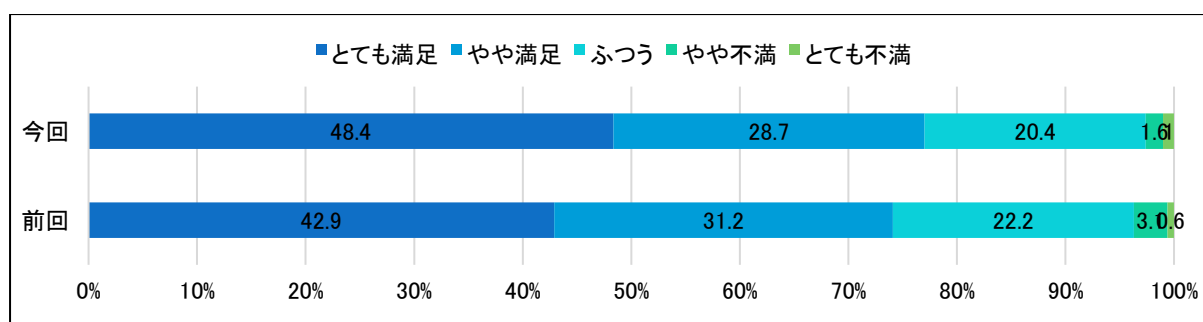
問 4: 医師との対話(医師との対話に満足していますか)



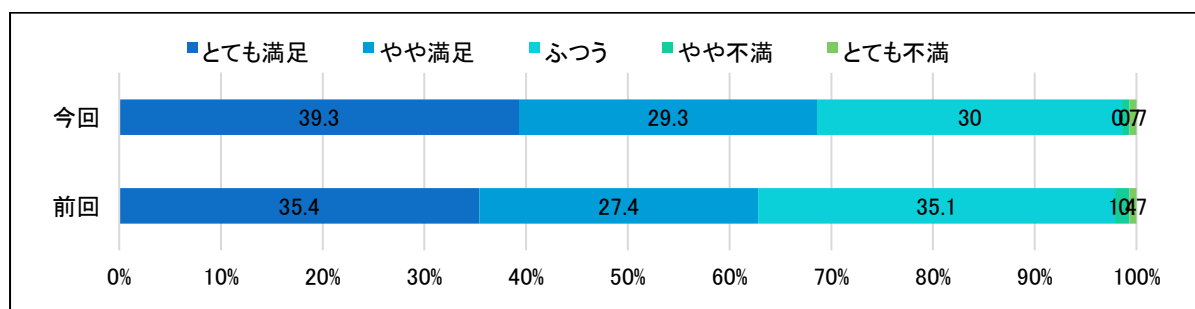
問 5: 看護師(看護師の対応に満足していますか)



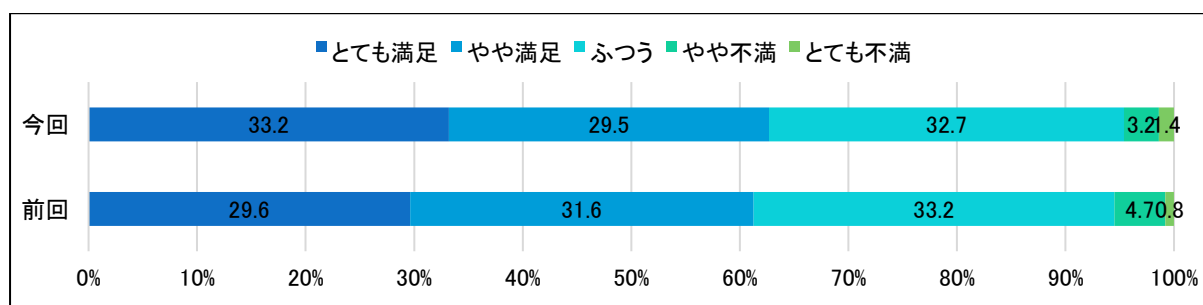
問 6: 事務職員(事務職員(受付・会計)の対応に満足していますか)



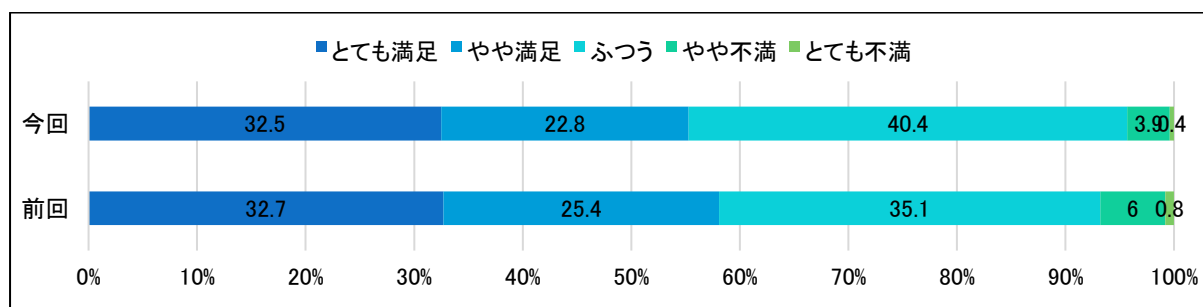
問 7: その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)



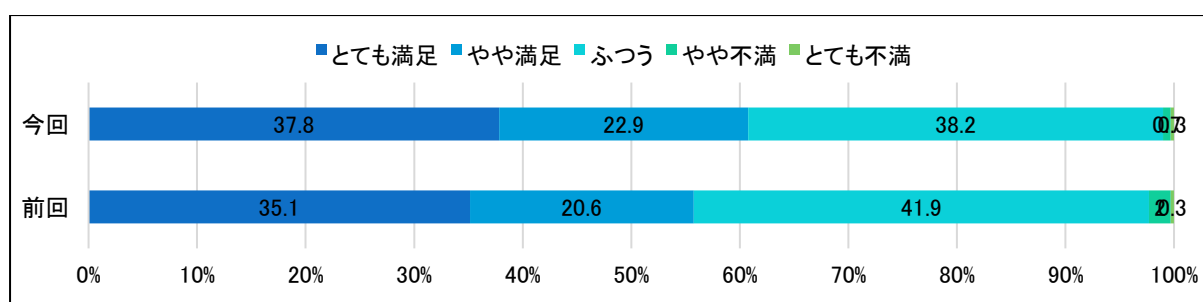
問 8: 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)



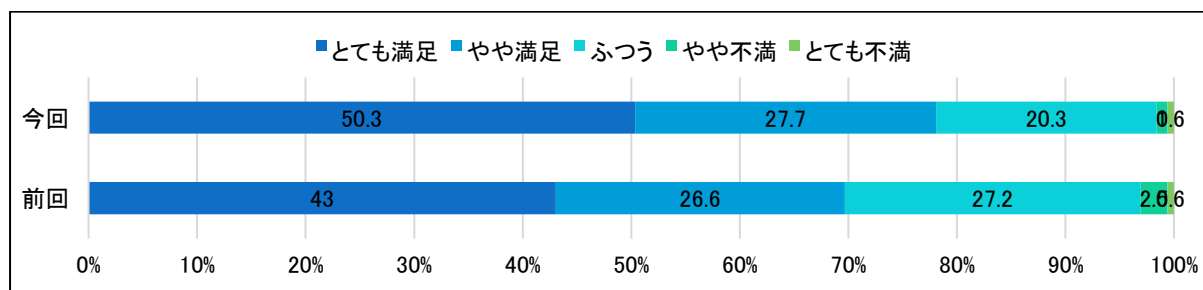
問 9: 精神的なケア (精神的なケアに満足していますか)



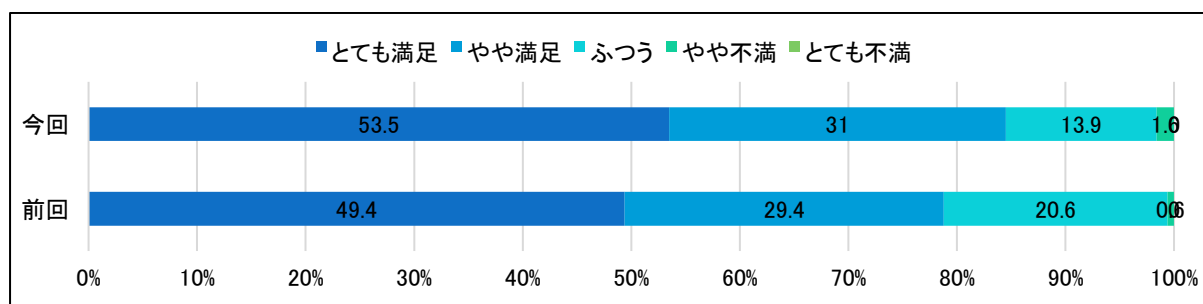
問 10: プライバシー保護の対応 (診察でのプライバシー保護の対応に満足していますか)



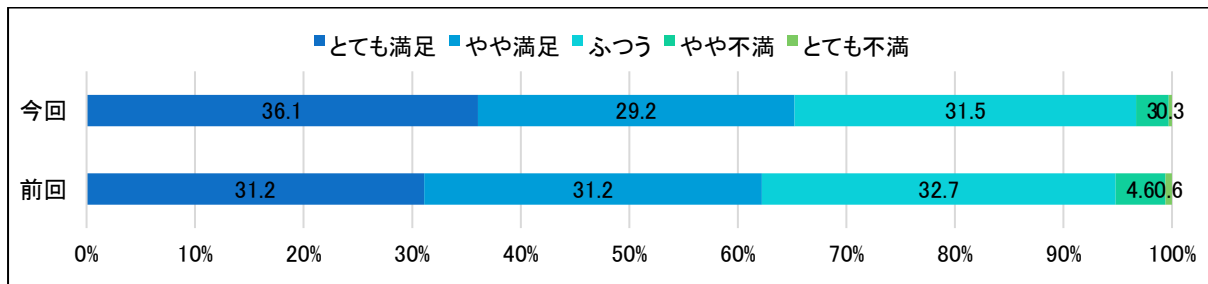
問 11: 職員の接遇 (職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか)



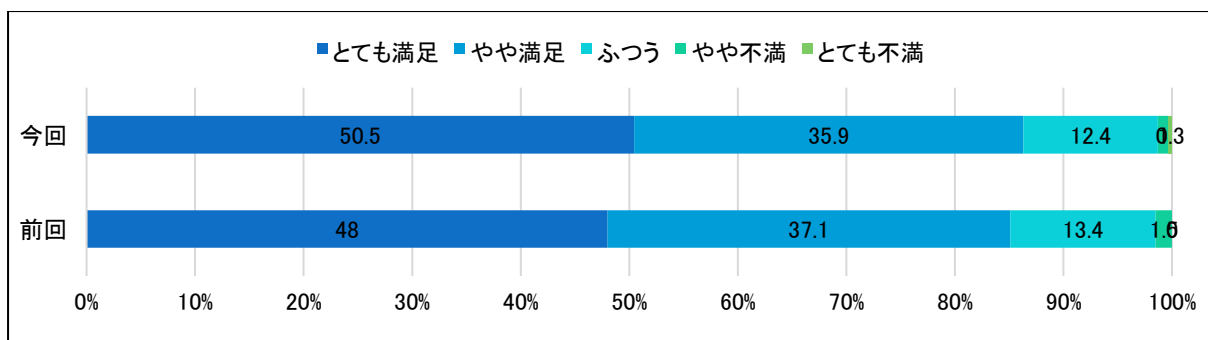
問 12: 清掃状況 (病院内の共有スペース (廊下・コンビニエンスストア前) の清潔さ・清掃はいかがですか)



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

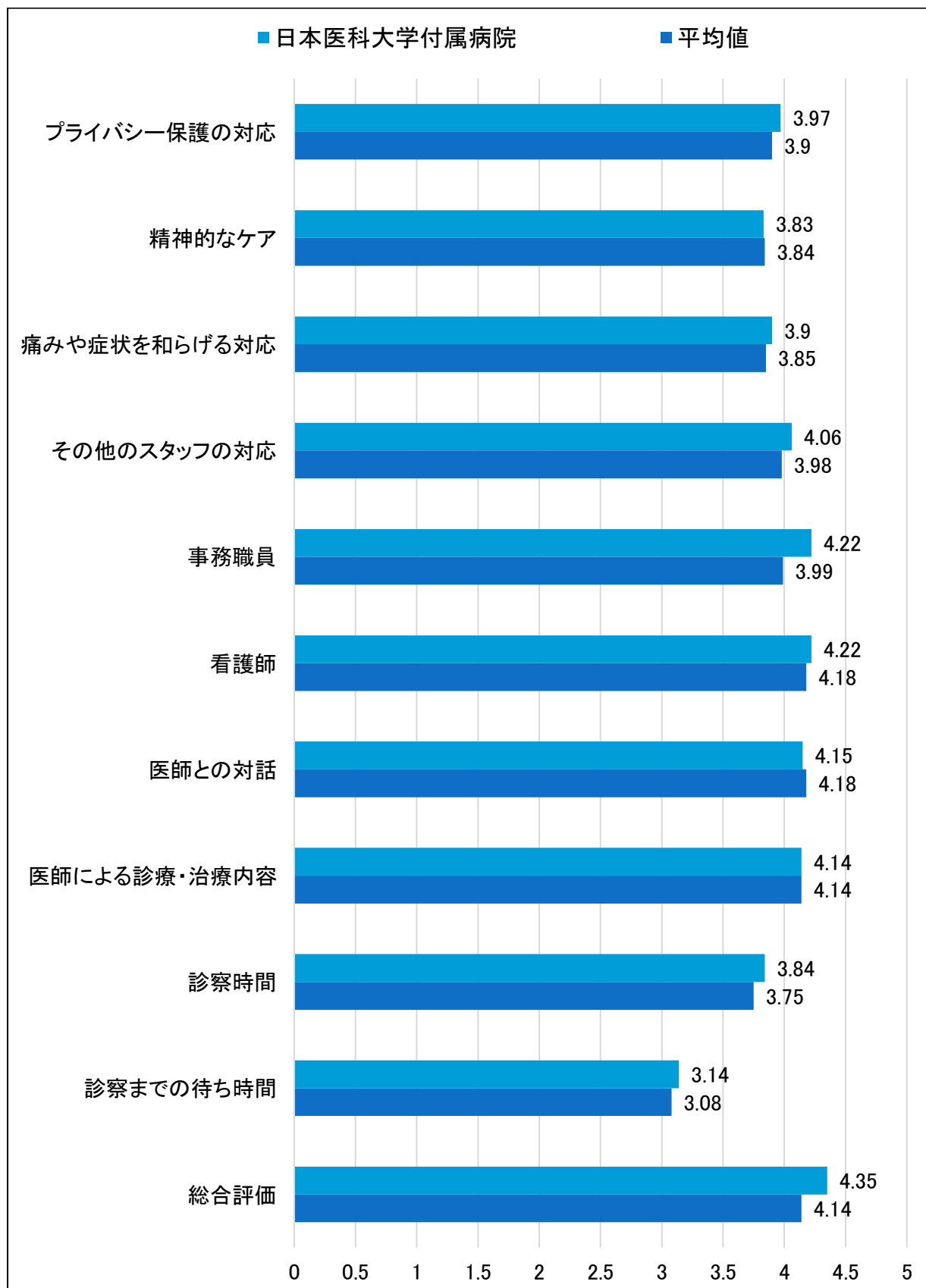


問 14:総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもすすめようと思いますか?)



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

全体的な評価が向上しました

「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、多くの患者さまに良い印象を持っていただけた結果となりました。

職員の対応や院内環境が高く評価されました

特に以下の項目で評価が向上しました。

- ・看護師の対応
- ・事務職員の対応
- ・清掃の状況(院内のきれいさ)
- ・職員の接遇(あいさつ・言葉づかいなど)

患者さんに安心して過ごしていただけるよう、日々の取り組みが評価につながったと考えております。

医師との対話や説明については改善の余地があります

一方で、

- ・医師との対話
- ・診療・治療内容の説明

については、昨年より「とても満足」の割合がやや減少しました。

今後も、より丁寧でわかりやすい説明を心掛け、患者さんとのコミュニケーション向上に努めてまいります。

診察までの待ち時間は引き続き課題です

「待ち時間」については、

満足とじていただける方が増えた一方で、不満の声も一定数いただいております。

待ち時間の短縮に向けて、受付体制や診療の流れの見直しなど、改善に取り組んでまいります。

まとめ

今年の調査では、接遇・環境面の評価が大きく向上し、全体として満足度が高まる結果となりました。

一方で、医師との対話や待ち時間など、改善すべき点も明らかになりました。

いただいたご意見を大切に、患者さんにより良い医療を提供できるよう、職員一同努力してまいります。