

患者満足度調査報告

2026.1.30
管理部業務課

■ 調査期間：2025年9月

■ 調査数、種類等：入院患者様 57名、外来患者様138名

調査種類	CS調査1	CS調査2	ES調査
調査名称	入院患者満足度調査	外来患者満足度調査	職員やりがい調査
回答件数	57	138	(調査なし)

《目次》

I. 2025年度 満足度調査実施要領 (接遇改善委員会)

II. 調査結果サマリー

1. 今回25年と前回24年 比較
2. 当院今回と「ベンチマーク」との比較

III. 入院患者調査結果

1. 前回比較
2. ベンチマーク比較
3. フリーコメント

IV. 外来患者調査結果

1. 前回比較
2. ベンチマーク比較
3. フリーコメント

I. 2025年度 満足度調査実施要領

令和7年8月 接遇改善委員会

★患者様のご意見をお聞きし「医療サービス向上」に役立てるため、日本医療機能評価機構の満足度調査に参加し、外来患者及び入院患者の満足度調査を以下の通り実施する。

■調査対象：当院外来患者及び入院患者

■調査方法：調査票を配布し、書面もしくはインターネットにより回答いただく。

■調査票配付・回収方法：

○入院患者：各接遇委員が配付・回収

○外来患者：総合案内、外来窓口、歯科にて配布・回収

・満足度調査を実施中であることを掲示する。

・病棟以外の接遇委員が記入依頼の声掛けする。

・上記担当者がバインダーに調査票、ボールペンを挟み患者へ渡す。

・テーブルに回収ボックスを用意し投函頂く。

■設問項目：下記の通り(昨年と変更なし)

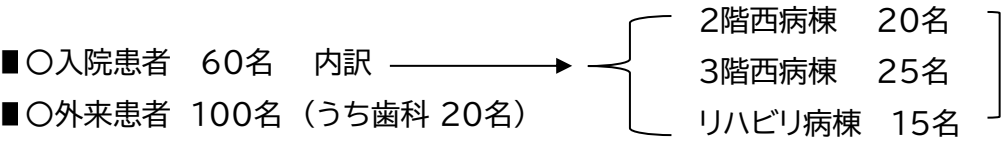
○入院患者

1. 医師による診療・診療内容
2. 医師との対話
3. 看護師の対応
4. 事務職員の対応
5. その他のスタッフの対応
6. 痛みや症状を和らげる対応
7. 精神的なケア
8. プライバシー保護の対応
9. 病室・浴室・トイレなど
10. 食事の内容
11. 入院時の説明・手続き
12. 退院時の説明・手続き
13. 職員の接遇
14. 清掃の状況
15. 売店
16. 【総合評価】(みゆき会病院を親しい方にすすめますか?)

○外来患者

1. 診察までの待ち時間
2. 診察時間
3. 医師による診療・治療内容
4. 医師との対話
5. 看護師の対応
6. 事務職員の対応
7. その他のスタッフの対応
8. 痛みや症状を和らげる対応
9. 精神的なケア
10. プライバシー保護の対応
11. 要望や苦情への対応
12. 会計手続き
13. 職員の接遇
14. 売店
15. 案内や指示
16. 【総合評価】(みゆき会病院を親しい方にすすめますか?)

■配布期間:入院患者 2025年9月中、外来患者 2025年9月8日(月)～9月12日(金)



【備考】患者満足度調査システム入力基準

- 設問No1～15について
…項目2つ以上チェック、又はどこにチェックしているか不明瞭な場合→0(利用なし)として入力。
- 総合評価「みゆき会病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」について
…チェックが無い場合、又は不明瞭な場合→3(どちらともいえない)として入力。
- 自由記述項目について … 「特になし」「別になし」等の記載の場合→入力せず。
- 回答者、性別、年齢、当院を選択された理由について … 回答なし→入力なし、2つ以上回答→入力なし

Ⅱ.部門別サマリー

【入院患者】

1 要旨

- ・総合評価は前回比で大幅改善：89.5%（前回81.5% +7.9pt）となり、患者満足度は順調に向上
- ・15設問の平均満足度も良化：75.3%（前回71.2% +4.2pt）「とても満足」の割合も49.6%に増加
- ・特に改善が顕著な項目：「売店」（+15.5pt） 「退院時の説明・手続き」（+14.3pt）
- ・ベンチマーク比較：療養・ケアミックス病院21施設中7位（前回12位から上昇）
- ・強みとなる領域：「医師の診療・治療内容」「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」がベンチマークを上回る
- ・課題領域：「事務職員の対応」「食事の内容」がベンチマーク比劣後
- ・注視すべき点：50代の満足度割合が66.7%（前回100%から大幅低下 -33.3pt）

2 今後やるべき事(案)

- ・医師関連項目の改善：「医師による診察・治療内容」「医師との対話」が前回比で低下傾向にあり、患者との対話時間の確保や説明の丁寧さを強化する
- ・事務職員の対応力向上：挨拶、態度に関する指摘があり、接遇研修の実施や患者対応マニュアルの見直しを行う
- ・食事の質的改善：コメントでの不満が多く、食材の工夫や温度管理、メニューの多様化など可能な範囲での改善を検討
- ・50代患者層への対応強化：今後の主要利用層となる50代の満足度低下を重視、この年代特有のニーズ把握と対応策を講じる
- ・スタッフ対応の均質化：「優しい人と冷たい人の差がある」との指摘があり、全スタッフの接遇レベルを底上げする
- ・設備・環境面の改善：浴室の混雑緩和、清掃頻度の向上、トイレの清掃強化など、コメントで指摘された具体的事項への対応

【外来患者】

1 要旨

- ・総合評価は大幅改善：89.2%（前回77.4% +11.8pt）となり、「すすめる」+「まあまあすすめる」の割合が増加
- ・15設問の平均満足度はやや低下：57.9%（前回60.9% -3.0pt）と微減
- ・改善項目：「事務職員の対応」「職員の接遇」などが前回比向上
- ・悪化が顕著な項目：「診察までの待ち時間」（-17.6pt）「診察時間」（-8.1pt）「痛みや症状を和らげる対応」（-10.7pt）
- ・ベンチマーク比較：「総合評価割合」89.2%はベンチマーク72.0%を大きく上回る（+17.2pt）
- ・強みとなる領域：総合評価の高さが際立つ一方、個別設問の満足度はベンチマークをやや下回る傾向
- ・課題領域：待ち時間への不満が多く、診察の質に関するコメントも散見される

2 今後やるべき事(案)

- ・待ち時間対策の最優先実施：予約システムの見直し、診察の効率化、待ち時間の可視化、待合環境の改善など多面的なアプローチを検討
- ・診察の質的向上：症状説明の充実、患者への丁寧な説明時間の確保、インフォームドコンセントの徹底を図る
- ・医師とのコミュニケーション強化：「医師との対話」項目で「ふつう」評価が増加しており、患者との対話時間や説明の分かりやすさを改善
- ・痛みや症状への対応強化：外来での症状緩和対応について、看護師・医師の連携を強化し、患者の訴えに迅速に対応する体制を構築
- ・継続的なデータ蓄積：今回が3回目の調査であり、データのブレも予想されるため、継続的な調査により傾向分析の精度を高める
- ・個別コメントへの対応：フリーコメントで指摘された具体的事項（待合環境、案内表示、窓口対応等）について、実現可能なものから順次改善していく

Ⅲ.調査結果サマリー

1. 今回25年と前回24年 比較

- 「A」 ＝「評価割合」＝15設問の高評価(とても満足5点+やや満足4点)の割合
「B」 ＝「総合評価割合」＝設問No.16「総合評価」の高評価(すすめる+まあまあすすめる)割合
「C」 ＝「評価点数」＝15設問の平均点数
「D」 ＝「総合評価点数」＝設問No.16「総合評価」の平均点数

		「A」評価割合	「B」総合評価割合	「C」評価点数	「D」総合評価点数
入院患者	25年度	75.3 %	89.4 %	4.18 点	4.46 点
	24年度	71.2 %	81.5 %	4.12 点	4.33 点
	差異	4.1 pt	7.9 pt	0.06 点	0.13 点
外来患者	25年度	57.9 %	89.2 %	3.88 点	4.26 点
	24年度	60.9 %	77.4 %	3.95 点	4.21 点
	差異	▲ 3.0 pt	11.8 pt	▲ 0.07 点	0.05 点

2. 当院今回と「ベンチマーク」との比較

※ベンチマーク＝日本医療機能評価機構の満足度調査に参加した全国の病院のうち、当院とカテゴリーの近似した「療養・ケアミックス病院」(21病院)

※なお、ベンチマークは評価機構で共通の設問は10項目のみであり他の5項目については当院独自の設問という位置づけのため比較対象から外れている。

- 「E」 ＝「評価割合」＝10設問の高評価(とても満足5点+やや満足4点)の割合
「F」 ＝「総合評価割合」＝設問No.16「総合評価」の高評価(すすめる+まあまあすすめる)割合
「G」 ＝「評価点数」＝10設問の平均点数
「H」 ＝「総合評価点数」＝設問No.16「総合評価」の平均点数

		「E」評価割合	「F」総合評価割合	「G」評価点数	「H」総合評価点数
入院患者	当院	75.5 %	81.5 %	4.2 点	4.46 点
	ベンチマーク	78.5 %	83.1 %	4.29 点	4.34 点
	差異	▲ 3.0 pt	▲ 1.6 pt	▲ 0.09 点	0.12 点
外来患者	当院	62.3 %	89.2 %	3.94 点	4.26 点
	ベンチマーク	68.8 %	72 %	4.07 点	4.09 点
	差異	▲ 6.5 pt	17.2 pt	▲ 0.13 点	0.17 点

IV.入院患者調査結果

1. 前回比較

(1) 前回比較・サマリー

- ① 評価割合・15設問項目の満足度が良化顕著
15の設問項目の平均で満足度は前回比+4.2pt、
うち「とても満足」は+2.9ptとなった。

	25年 (%)	24年 (%)	差異 (pt)
とても満足	49.6	46.7	2.9
やや満足	25.7	24.4	1.3
計	75.3	71.1	4.2
ふつう	19.3	24.5	-5.2

- ② 総合評価・満足度の良化
総合評価「満足度」の割合が、25年は24年比
7.9ptアップ、うち「すすめる」が0.5ptアップ。

	25年 (%)	24年 (%)	差異 (pt)
すすめる	56.1	55.6	0.5
まあまあすすめる	33.3	25.9	7.4
計	89.4	81.5	7.9
どちらともいえない	10.5	14.8	-4.3

- ③ 総合評価良化
- a. 15設問のうち、10項目が前回比良化。良化に伴い総合評価もポイントアップした。
- b. 良化項目を個別に確認すると、
- ・売店が15.5ptアップ。営業時間等の変更が寄与しているものと考えられる。
 - ・退院時の説明・手続きが14.3ptアップ。コメント等は無かったが、日頃の患者対応による加点と思われる。
- c 悪化項目
- ・医師による診察、治療内容及び医師との対話項目が大きくptを落としている。批判的なコメントはないものの、今後注視していくべき項目と思料。又スタッフの対応についてもpt落ちており注意必要。
- ④ 以上より総合評価は良化しているものの、今後患者に直接対峙する、医師、スタッフについて落ち込み傾向があることより、油断せず患者対応に専念していくことが必要である。

(2) 前回比較・評価割合 (%)

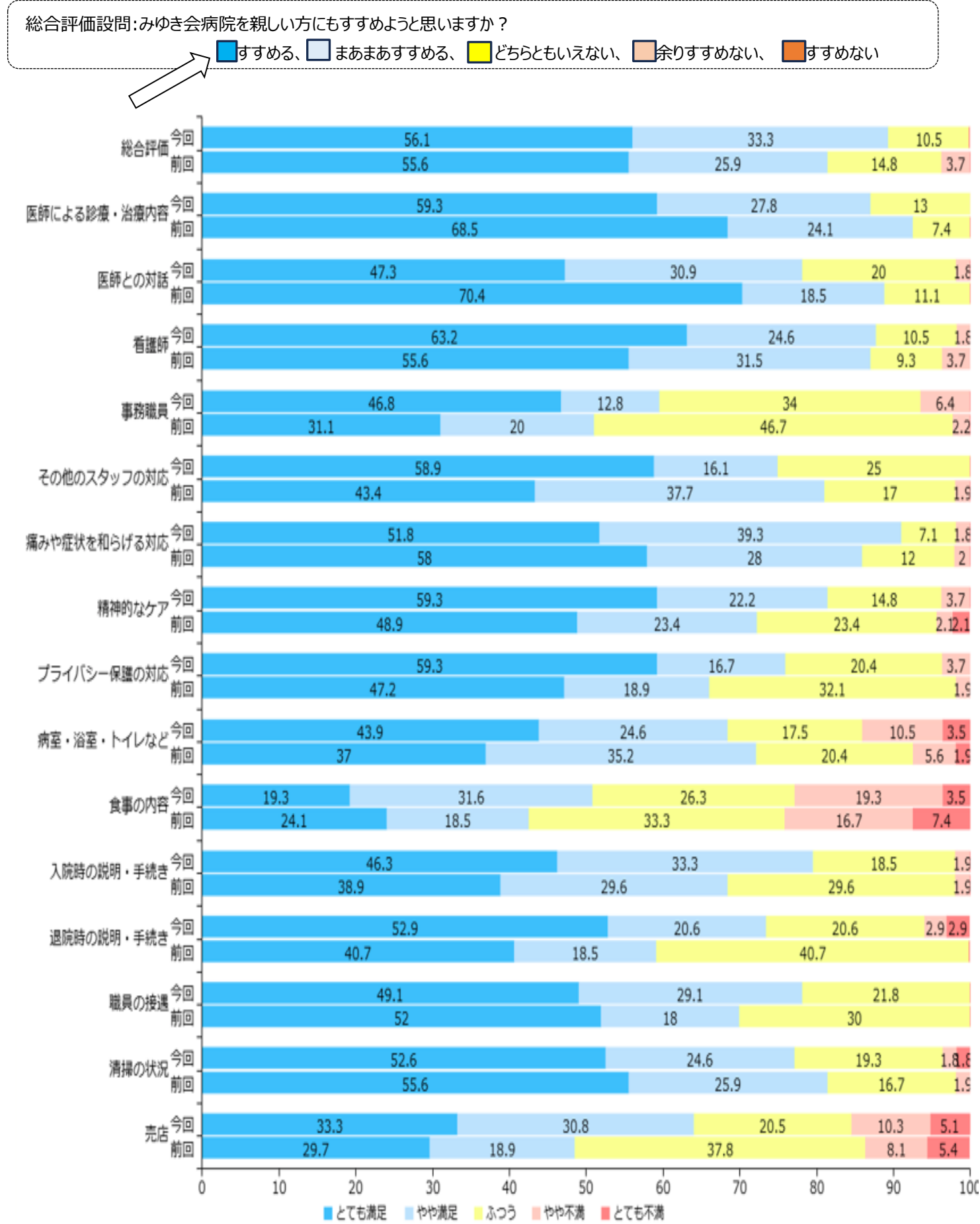
① 各設問項目・評価割合集計表

設問No.	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	総合 評価	医師に よる診 療・治 療内容	医師と の対話	看護師 の対応	事務職 員の対 応	その他 のスタッ フの対 応	痛みや 症状を 和らげる 対応	精神的 なケア	プライバ シー保 護の対 応	病室・ 浴室・ト イレなど	食事の 内容	入院時 の説明・ 手続き	退院時 の説明・ 手続き	職員の 接遇	清掃の 状況	売店	※参考 15項目 平均
25年																	
とても満足	56.1	59.3	47.3	63.2	46.8	58.9	51.8	59.3	59.3	43.9	19.3	46.3	52.9	49.1	52.6	33.3	49.6
やや満足	33.3	27.8	30.9	24.6	12.8	16.1	39.3	22.2	16.7	24.6	31.6	33.3	20.6	29.1	24.6	30.8	25.7
ふつう	10.5	13.0	20.0	10.5	34.0	25.0	7.1	14.8	20.4	17.5	26.3	18.5	20.6	21.8	19.3	20.5	19.3
やや不満			1.8	1.8	6.4		1.8	3.7	3.7	10.5	19.3	1.9	2.9		1.8	10.3	5.5
とても不満										3.5	3.5		2.9		1.7	5.1	3.3
24年																	
とても満足	55.6	68.5	70.4	55.6	31.1	43.4	58.0	48.9	47.2	37.0	24.1	38.9	40.7	52.0	55.6	29.7	46.7
やや満足	25.9	24.1	18.5	31.5	20.0	37.7	28.0	23.4	18.9	35.2	18.5	29.6	18.5	18.0	25.9	18.9	24.4
ふつう	14.8	7.4	11.1	9.3	46.7	17.0	12.0	23.4	32.1	20.4	33.3	29.6	40.7	30.0	16.7	37.8	24.5
やや不満	3.7			3.7	2.2	1.9	2.0	2.1	1.9	5.6	16.7	1.9			1.9	8.1	4.4
とても不満							2.1			1.9	7.4					5.4	4.2
差 異																	
とても満足	0.5	-9.2	-23.1	7.6	15.7	15.5	-6.2	10.4	12.1	6.9	-4.8	7.4	12.2	-2.9	-3.0	3.6	2.8
やや満足	7.4	3.7	12.4	-6.9	-7.2	-22	11.3	-1.2	-2.2	-11	13.1	3.7	2.1	11.1	-1.3	11.9	1.2
ふつう	-4.3	5.6	8.9	1.2	-13	8.0	-4.9	-8.6	-12	-2.9	-7	-11	-20	-8.2	2.6	-17	-5.2
やや不満	-3.7	0.0	1.8	-1.9	4.2	-1.9	-0.2	1.6	1.8	4.9	2.6	0.0	2.9	0.0	-0.1	2.2	1.1
とても不満	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	-2.1	0	1.6	-3.9	0.0	2.9	0.0	1.7	-0.3	-0.9

② 各設問項目・満足度割合 %（とても満足+やや満足の割合）

	総合 評価	医師に よる診 療・治 療内容	医師と の対話	看護師 の対応	事務職 員の対 応	他の スタッ フの対 応	痛みや 症状を 和らげる 対応	精神的 なケア	プライバ シー保 護の対 応	病室・ 浴室・ト イレなど	食事の 内容	入院時 の説明・ 手続き	退院時 の説明・ 手続き	職員の 接遇	清掃の 状況	売店	※参考 15項目 平均
25平均	89.4	87.1	78.2	87.8	59.6	75.0	91.9	81.5	76.0	68.5	50.9	79.6	73.5	78.2	77.2	64.1	75.3
24平均	81.5	92.6	88.9	87.1	51.1	81.1	86.0	72.3	66.1	72.2	42.6	68.5	59.2	70.0	81.5	48.6	71.2
差異pt 25-24	7.9	-5.5	-10.7	0.7	8.5	-6.1	5.9	9.2	9.9	-3.7	8.3	11.1	14.3	8.2	-4.3	15.5	4.1

③ 評価割合・100%積み上げ棒グラフ

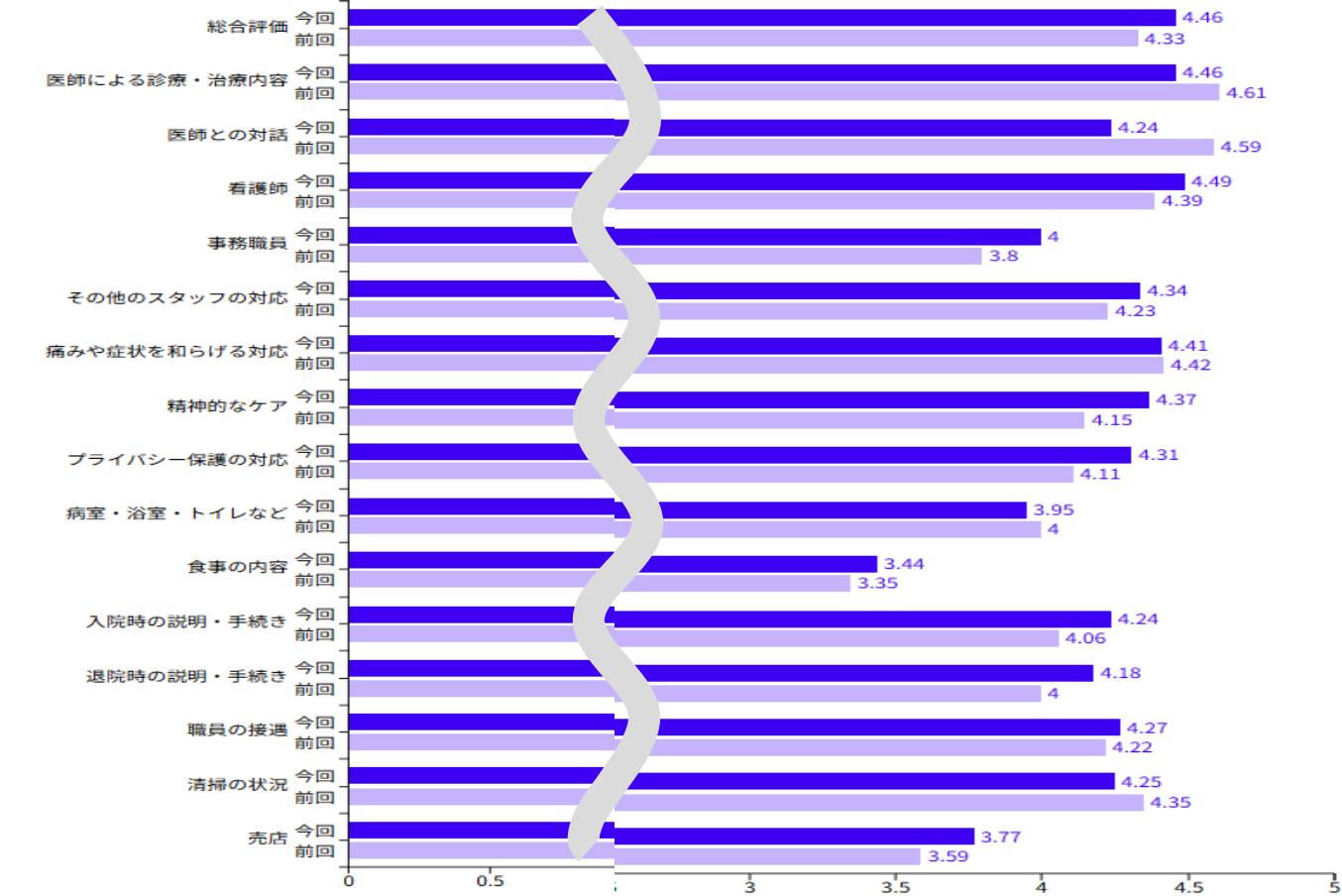


(3) 前回比較・評価点数（平均）

① 各設問項目別一覧表（平均点数）

	総合評価	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師の対応	事務職員の対応	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	入院時の説明・手続き	退院時の説明・手続き	職員の接遇	清掃の状況	売店	※参考 15項目平均
25平均	4.46	4.46	4.24	4.49	4.00	4.34	4.41	4.37	4.31	3.95	3.44	4.24	4.18	4.27	4.25	3.77	4.18
24平均	4.33	4.61	4.59	4.39	3.80	4.23	4.42	4.15	4.11	4.00	3.35	4.06	4.00	4.22	4.35	3.59	4.12
差異 25-24	0.13	-0.15	-0.35	0.10	0.20	0.11	-0.01	0.22	0.20	-0.05	0.09	0.18	0.18	0.05	-0.10	0.18	-0.12

② 各設問項目別 棒グラフ（点）



③ 設問項目の評価アップ・ダウン状況について

- a. 15設問のうち、5項目が前回比ダウン。特に「医師による診察・治療内容」、「医師との対話」で、「とても満足」の割合も点数もダウン。清掃の状況もダウンしている。
- b. この原因を探るも、上記について「とても不満・やや不満」とした患者に否定的なコメントの記載があれば分かり易いが、食事、シャワー、トイレのコメントは多いが上記はない。むしろ、評点が低い＝何もコメント無し、の傾向。
- c. 医師関連項目については「医師との対話」で「ふつう」の割合が増加。前年までの「とても満足」分がそのまま「ふつう」に移行したものとなっている。評価の真意は分からないものの、以下の要因が考えられる。
 - ・患者の受け取り方(入院期間等の問題)
 - ・単純に会話する機会がなく、無難な「ふつう」を選択した。想定のみで不満が特定できないため、具体的改善策の検討は難しいが、前回比較で評価ダウンしたことは事実なので、動向については注視していく事が必要。
- d. 食事、売店など前回よりもアップはしているが、コメントでの不満は多く一つ一つのコメントを確認し、対応できるものは検討していく事は必要。
- f. 本調査は今回で3回目でありデータ蓄積的な面でのブレはあるものと思われる。26年度以降のデータ蓄積を継続、傾向を探っていく。

2. ベンチマーク比較

(1) ベンチマーク比較・サマリー

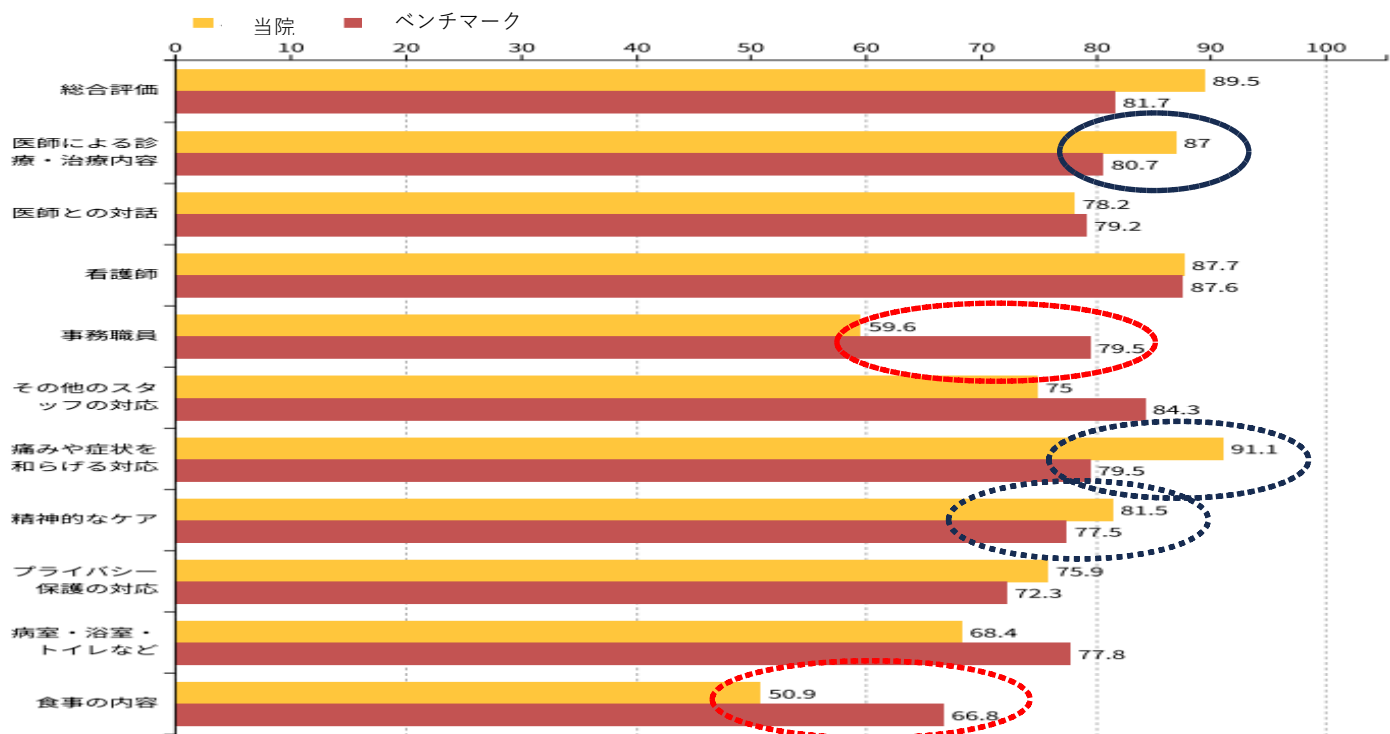
- ① 当院の強み
- 「医師の診療・治療内容」「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」の項目ではいずれもベンチマークを上回っており、当院の「強み」といえる。
- ② 当院の弱み
- a. 大きく劣後しているのが「事務職員の対応」と「食事の内容」で、ベンチマーク比較病院中でも低位であるが、評価割合は大きく良化している(前回食事の内容は42.6%であったが良化)
- b. 「事務職員の対応」はフリーコメントではあいさつ、態度等の意見はあるものの、前年度ベンチマーク比8.5ポイント上昇している。
- c. 「食事の内容」については、調査票のコメントにも不満が記載されている。一方、「温かくておいしい」との評価もあり個人の嗜好も影響している可能性は否めない。食材費、業務委託費の値上げなど大きく食事提供内容を変える事は難しく、できる範囲での工夫を実践していく事が必要。

(2) ベンチマーク比較・評価割合(%)

① 評価割合(とても満足+やや満足の割合)

設問No.	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	総合評価	医師による診療・治療	医師との対話	看護師の対応	事務職員の対応	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	入院時の説明・手続き	退院時の説明・手続き	職員の接遇	清掃の状況	売店	※参考 10項目平均
当院	89.5	87	78.2	87.7	59.6	75	91.1	81.5	75.9	68.4	50.9	(79.6)	(73.5)	(78.2)	(77.2)	(64.1)	75.5
ベンチM	81.7	80.7	79.2	87.6	79.5	84.3	79.5	77.5	72.3	77.8	66.8	当院独自の設問					78.5
差異pt	7.8	6.3	-1.0	0.1	-19.9	-9.3	11.6	4.0	3.6	-9.4	-15.9						-3.0

② 各設問項目別 棒グラフ

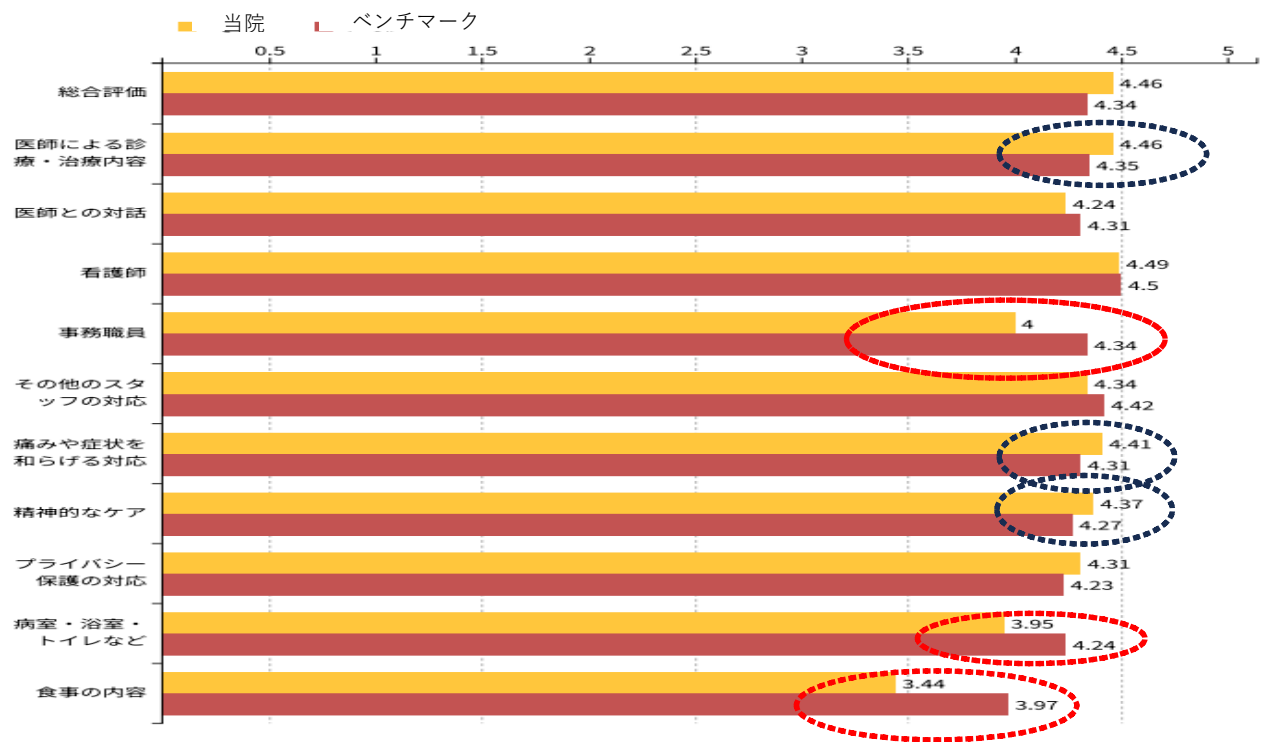


(3) ベンチマーク比較・評価点数

① 各設問項目別一覧表(平均点数)

	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	総合 評価	医師に よる診 療・治	医師と の対話	看護師 の対応	事務職 員の対 応	その他 のスタッ フの対	痛みや 症状を 和らげ	精神的 なケア	プライバ シー保 護の対	病室・ 浴室・ト イレなど	食事の 内容	入院時 の説明・ 手続き	退院時 の説明・ 手続き	職員の 接遇	清掃の 状況	売店	※参考 10項目 平均
当 院	4.46	4.46	4.24	4.49	4.00	4.34	4.41	4.37	4.31	3.95	3.44	(4.24)	(4.18)	(4.27)	(4.25)	(3.77)	4.20
ベンチM	4.34	4.35	4.31	4.5	4.34	4.42	4.31	4.27	4.23	4.24	3.97	↑ 当院独自の質問					4.29
差 異	0.12	0.11	-0.07	-0.01	-0.34	-0.08	0.10	0.10	0.08	-0.29	-0.53						-0.09

② ベンチマーク比較・平均評価点数 棒グラフ (点)



(4) その他のベンチマーク 比較(同一セグメント内順位等)

① サマリー

- a. 注目点は、下記③のグラフで年齢区分50代の満足度割合すなわち「すすめる・5点」と「まあまあすすめる・4点」の割合が、ベンチマーク平均値より大分低いところ。当院前回24年の50代の「満足」割合は100.0%であり、全世代平均から+18.5%であったが、25年は同66.7%、▲22.8%となっている。
平均値より大きく低下乖離している状況、特に今後も病院利用が多くなる世代であることもあり留意していく。
- b. 満足度割合の前回比較

【今回・25年】

全年代 89.5%
50代 66.7%

差異
▲22.8%

【前回・24年】

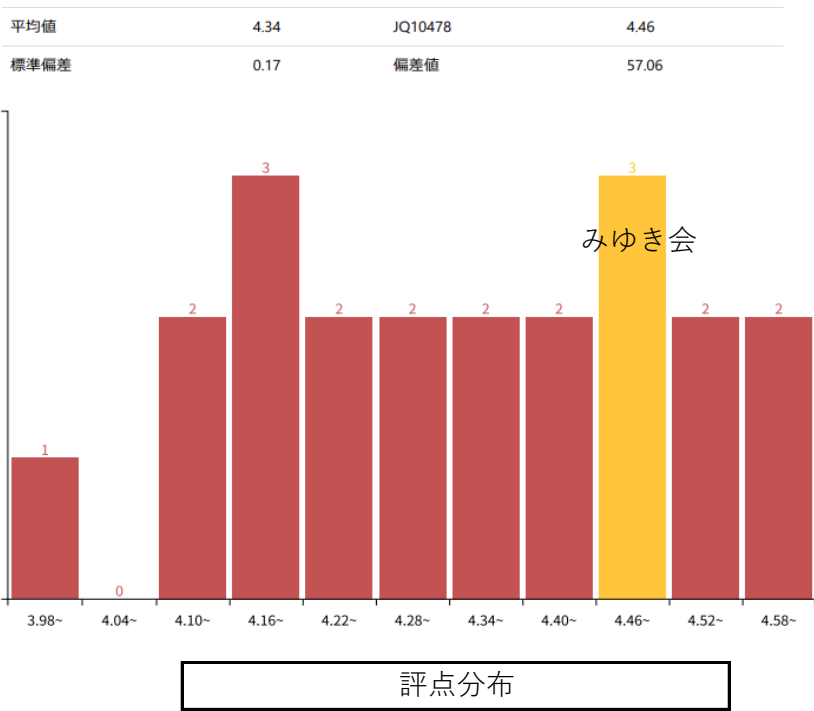
全年代 81.5%
50代 100.0%

差異
18.50%

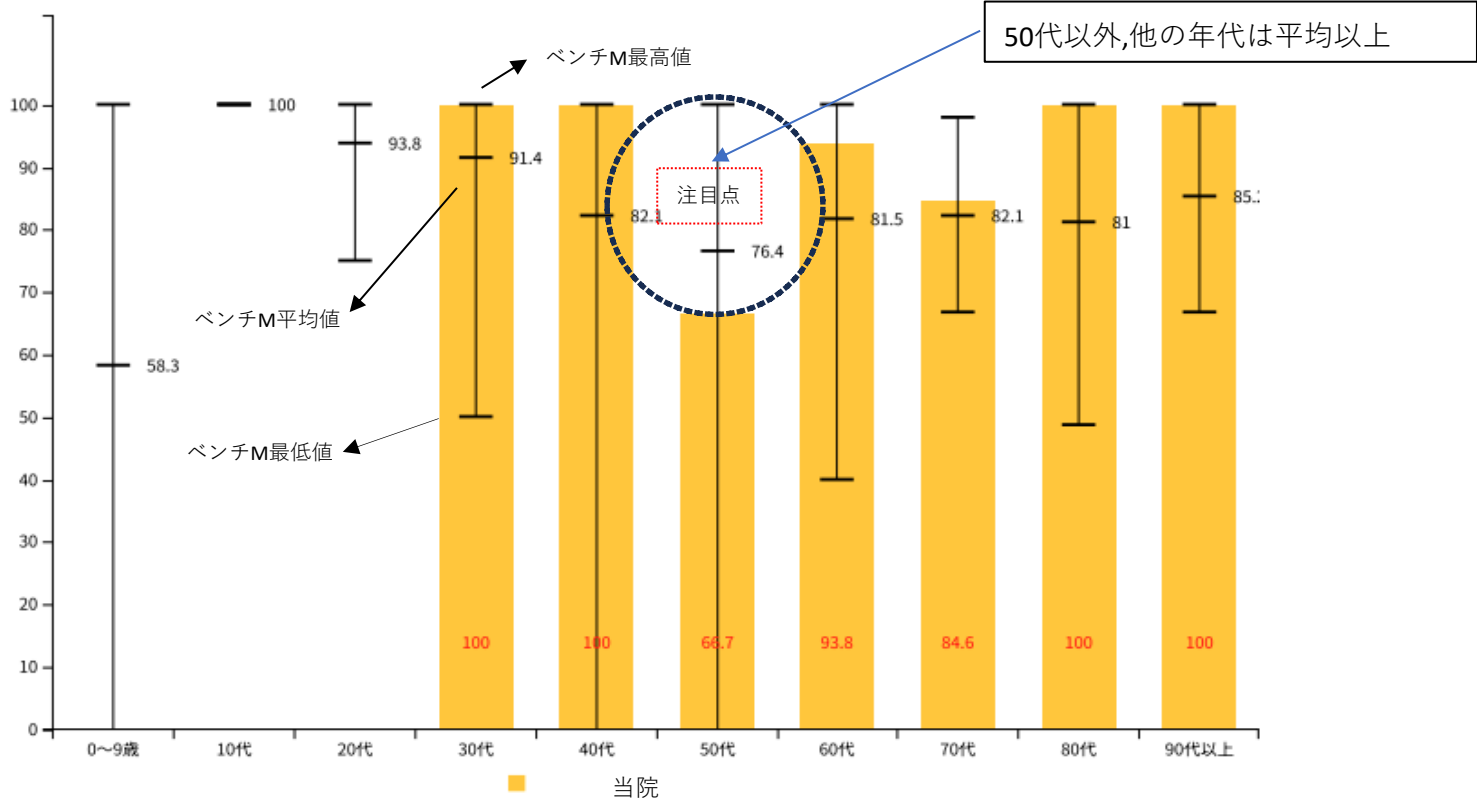
② 総合評価得点のランキング(21病院中7位)

ユーザ番号	回答数	平均得点
JQ10049	131	4.60
JQ10210	220	4.58
JQ10456	142	4.56
JQ10178	241	4.53
JQ10176	212	4.51
JQ10253	189	4.47
JQ10478	57	4.46
JQ10055	144	4.43
JQ10277	115	4.40
JQ10330	68	4.35
平均値	124.67	4.34
JQ10056	105	4.34
JQ10180	156	4.31
JQ10442	61	4.28
JQ10425	94	4.27
JQ10047	106	4.26
JQ10288	101	4.19
JQ10035	93	4.16
JQ10400	51	4.16
JQ10556	99	4.15
JQ10404	123	4.15
JQ10519	110	3.98

※順位については昨年12位(4.33)から7位(4.46)に上昇。評価点数も良化している。



③ 総合評価の年齢別・入院患者満足度割合（当院をすすめる+まあまあすすめるの割合）



3.フリーコメント

(1) 入院患者コメント(要望、苦情等)

業務内容について

・シャワーの時間を確保するのに並ばないといけない状況はおかしい。浴室を増やすか時間を増やせ。	男性 40代	(3西)
・3階の浴室が混雑しているので改善してほしい。	男性 60代	(3西)
・部屋での携帯の禁止。ボソボソと話し声がうるさい。	男性 60代	(3西)
・1日に1回はお風呂に入れるようにしてほしい。	女性 50代	(3西)
・夜中の蓋を閉める音、物を取りだす音等病室に響き気になりました。入院中数回ですが、夜勤のスタッフの話し声(笑う)が気になりました。夜間の物音改善必要。	女性 60代	(3西)
・女性のトイレには後始末に男性は来てもらいたくなかった。	女性	(3西)
・トイレの清掃の回数を増やしてはどうかと思った。	女性 60代	(2西)
・室内空気の換気をしてほしい。目が乾燥して涙が出る。のども痛い。	男性 70代	(2西)
・清掃をもっと改善してほしい(エアコン、トイレ換気扇、風呂がとくにひどい)	男性 60代	(2西)
・売店ぐらいはどこに行くかきいて行かせてもよいと思う。	女性 80代	(リハ)
・日曜日面会できるといい。	女性 60代	(リハ)

職員の接遇について

・挨拶の大切さを知らない人が多い。多忙すぎか。	男子 60代	(3西)
・とても優しく接して下さる方とぶっきらぼうな方との差がある。でも優しい方が多い(ホットする)	女性 70代	(3西)
・常に親切に対応してくれている方もいるが、中には面倒だ、忘れたといった対応をする方もいる。多忙なのは理解できるが、もう少し時間をかけて話をしてほしい。	男性 70代	(2西)
・利用者に気をかけて目線を下にしないで上を見て清掃をしてほしい。	男性 60代	(2西)
・人間色々な人がいるのでなんとも言えないが、対応が嫌な人も中にはいます。忙しいのは分かりますが、態度に出る人もいるので、当たらないといいなあ、と思う時もあります。	女性 70代	(リハ)
・不満は特にありませんが、よく気付く方、そうでない方がおありのようです。これは仕方ないことです。(私自身も気の回る人間ではないので)	女性 80代	(リハ)
・患者と看護さんとの話が少々うるさいと思います。	女性 80代	(リハ)

食事について

・食事のデザートもう少し工夫してほしい。	女性 70代	(3西)
・食事が温かくておいしい	男性 30代	(2西)
・食事の味付けが悪く、食欲がでない。	男性 70代	(2西)
・食事ですが果実を増やしてほしい。	女性 80代	(リハ)
・お魚が中心です。カロリー計算しているので仕方ないとも思いますが、お肉をもう少し増やしてほしい。特別メニューがあるのはうれしいです。	女性 60代	(リハ)
・食事の時温かいお茶がほしい。	女性 60代	(リハ)

設備面について

・売店のスペースと品数。プライバシーと安全が確保され散策できるコースがほしい。	男性 60代	(3西)
・売店もう少し患者向けの品を置いてほしい。時間もせめて17:00頃までとか出来ないのかな？	女性 70代	(3西)
・トイレに小さくてもいいから時計が1個ずつあってもいいみたいだと思う。	女性	(3西)
・部屋が広いと良い。	女性 70代	(リハ)
・トイレ等水回り壊れ多い。	男性 80代	(リハ)
・テレビカードがすぐなくなるので、安く冷蔵庫使えるといいと思う。	女性 70代	(3西)

(2) 入院患者コメント(お礼、お褒め等)

・外気温30度越えの中、快適な温度で掛け物の調整しやすくリハビリ頑張れます。皆さん忙しいのにもかかわらず常に優しく接していただき感謝しています(看護師さんの声のトーンやゆったり声掛けに元気付けられた。	女性 60代	(3西)
・満足している。	女性 70代	(3西)
・患者ファーストで対応して頂き感謝致します。	男性 60代	(3西)
・評判通りの手術及び治療を施して頂き、大変感謝しています。誠にありがとうございました。	男性 60代	(3西)
・看護師、リハビリの先生にはお世話になりありがとうございます。親身になってくださりとても助かっています。	女性 50代	(3西)
・看護師さんにはやさしい声掛け、寄り添った看護をしていただきました。小さな声(悩み事)にもすぐ対応していただきました。入院中はストレスがありますが、皆さんによく対応していただきました。ありがとうございました。	女性 60代	(3西)
・スタッフの皆様の優しさ気遣いをしていただき守ってもらい日々過ごしていただき感謝致しております。ありがとうございます。	女性 80代	(3西)
・皆様に親切にいただき感謝しております。ありがとうございました。	女性 60代	(2西)
・先生、看護師さん、事務の方、その他スタッフの方、私に関わってくださった全ての方がとても優しく親切であたたかく、感謝の気持ちでいっぱいです。症状のつらさも乗り越えられそうです。	女性 40代	(2西)
・丁寧な対応に感謝です。	女性 70代	(2西)
・看護師の方に話をすると気軽に会話して説明してくれる。	女性 80代	(リハ)
・よく対応していただいていると思います。様々な方がいるので何とも言えませんが、早めに退院する方が多いと思います。その方の年齢や体調に合わせたリハビリをしてくださるので良いと思います。	女性 60代	(リハ)
・リハビリの為入院させて頂いておりますが、大変良くやってくださいます。私もそれに応えるべく頑張りたいと思う。	女性 70代	(リハ)
・職員様は皆様優しく何事も良くしていただきました。ありがとうございます。	女性 90代以上	(リハ)

4. 外来患者調査結果

1. 前回比較

(1) 前回比較・サマリー

- ① 設問項目のアップ・ダウン状況について
- 「診察までの待ち時間」「診察時間」「痛みや症状を和らげる対応」が大きくダウン。特に待ち時間についての不満がコメントも多い。診察内容についてのコメントもあり注視したい(症状の説明の充実等が求められている)
- ② 総合評価・満足度について
- 「総合評価(親しい方にすすめるか)」においては、評価割合で、「すすめる」=▲7.9%⇔「まあまあすすめる」=19.7%で計11.8%となった。一方平均点数は、0.05点のアップである。「すすめない」の割合が減少した事より外来患者の総合評価は概ね変わらないか、やや良化していると判断される。

(2) 前回比較・評価割合 (%)

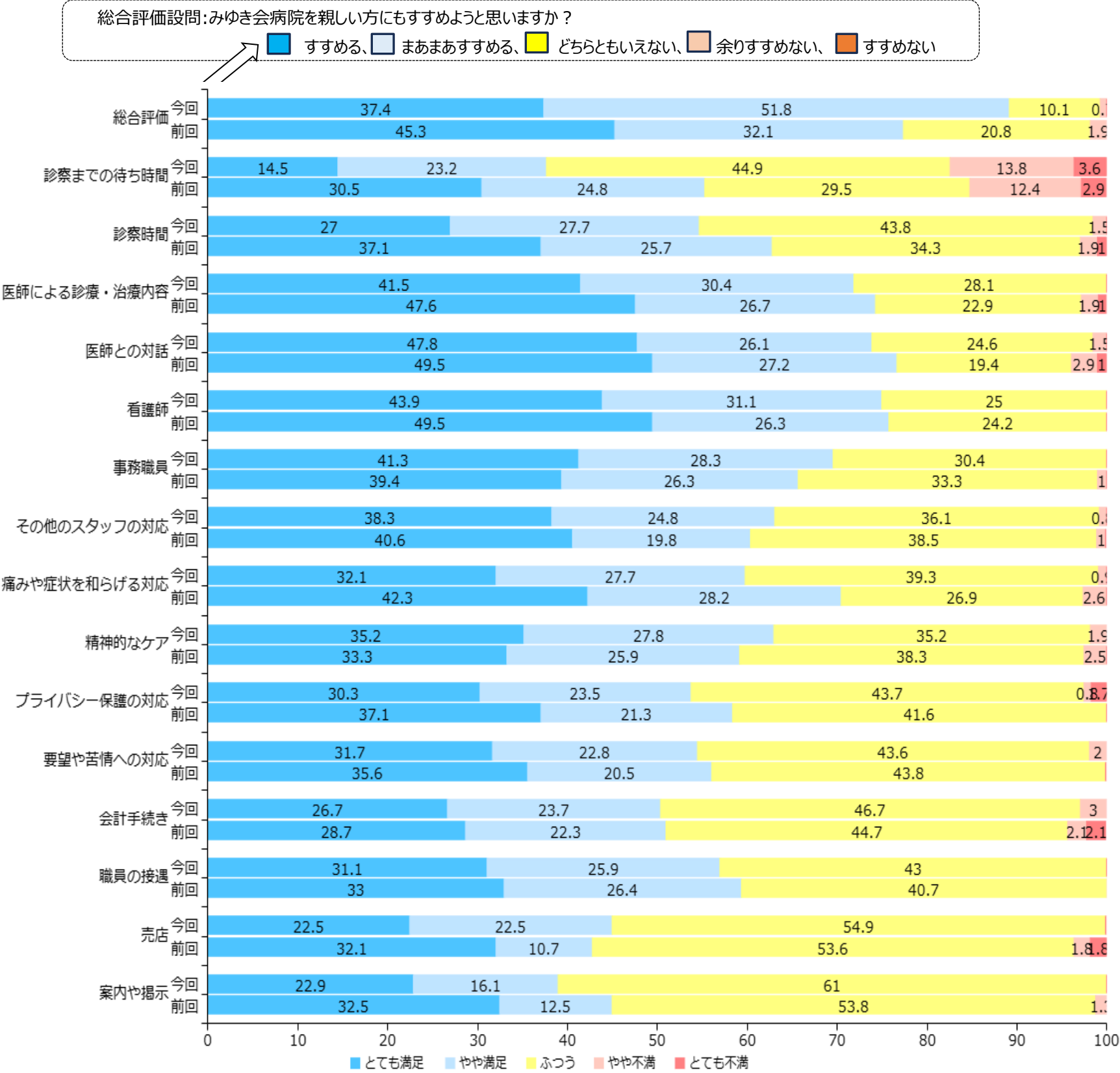
① 各設問項目・評価割合集計表

	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	総合 評価	診察ま での待ち 時間	診察時 間	医師に よる診 療・治 療内容	医師との 対話	看護師	事務職 員	その他の スタッフの 対応	痛みや 症状を 和らげる 対応	精神的 なケア	プライバ シー保護 の対応	要望や 苦情への 対応	会計手 続き	職員の 接遇	売店	案内や 掲示	※参考 15項目 平均
25年																	
とても満足	37.4	14.5	27.0	41.5	47.8	43.9	41.3	38.3	32.1	35.2	30.3	31.7	26.7	31.1	22.5	22.9	32.5
やや満足	51.8	23.2	27.7	30.4	26.1	31.1	28.3	24.8	27.7	27.8	23.5	22.8	23.7	25.9	22.5	16.1	25.4
ふつう	10.1	44.9	43.8	28.1	24.6	25.0	30.4	36.1	39.3	35.2	43.7	43.6	46.7	43.0	54.9	61.0	40.0
やや不満	0.7	13.8	1.5		1.5			0.8	0.9	1.9	0.8	2.0	3.0				2.9
とても不満		3.6									1.7						2.7
24年	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.9	100	
とても満足	45.3	30.5	37.1	47.6	49.5	49.5	39.4	40.6	42.3	33.3	37.1	35.6	28.7	33.0	32.1	32.5	37.9
やや満足	32.1	24.8	25.7	26.7	27.2	26.3	26.3	19.8	28.2	25.9	21.3	20.5	22.3	26.4	10.7	12.5	23.0
ふつう	20.8	29.5	34.3	22.9	19.4	24.2	33.3	38.5	26.9	38.3	41.6	43.8	44.7	40.7	53.6	53.8	36.4
やや不満	1.9	12.4	1.9	1.9	2.9		1.0	1.0	2.6	2.5			2.1		1.8	1.2	2.8
とても不満		2.9	1.0	1.0	1.0								2.2		1.8		1.7
差 異																	
とても満足	-7.9	-16	-10	-6.1	-1.7	-5.6	1.9	-2.3	-10	1.9	-6.8	-3.9	-2	-1.9	-9.6	-9.6	-5.5
やや満足	19.7	-1.6	2	3.7	-1.1	4.8	2	5	-0.5	1.9	2.2	2.3	1.4	-0.5	11.8	3.6	2.5
ふつう	-10.7	15.4	9.5	5.2	5.2	0.8	-2.9	-2.4	12.4	-3.1	2.1	-0.2	2	2.3	1.3	7.2	3.7
やや不満	-1.2	1.4	-0.4	-1.9	-1.4	0.0	-1.0	-0.2	-1.7	-0.6	0.8	2.0	0.9	0.0	-1.8	-1.2	0.1
とても不満	0.0	0.7	-1.0	-1.0	-1.0	0.0	0.0	0.0	0	0	1.7	0.0	-2.2	0.0	-1.8	0.0	1.0

② 各設問項目・満足度割合 % (とても満足+やや満足の割合)

	総合 評価	診察ま での待ち 時間	診察時 間	医師に よる診 療・治 療内容	医師との 対話	看護師	事務職 員	その他の スタッフの 対応	痛みや 症状を 和らげる 対応	精神的 なケア	プライバ シー保護 の対応	要望や 苦情への 対応	会計手 続き	職員の 接遇	売店	案内や 掲示	※参考 15項目 平均
25平均	89.2	37.7	54.7	71.9	73.9	75.0	69.6	63.1	59.8	63.0	53.8	54.5	50.4	57.0	45.0	39.0	57.9
24平均	77.4	55.3	62.8	74.3	76.7	75.8	65.7	60.4	70.5	59.2	58.4	56.1	51.0	59.4	42.8	45.0	60.9
差異pt 25-24	11.8	-17.6	-8.1	-2.4	-2.8	-0.8	3.9	2.7	-10.7	3.8	-4.6	-1.6	-0.6	-2.4	2.2	-6.0	-3.0

③ 評価割合・100%積み上げ棒グラフ

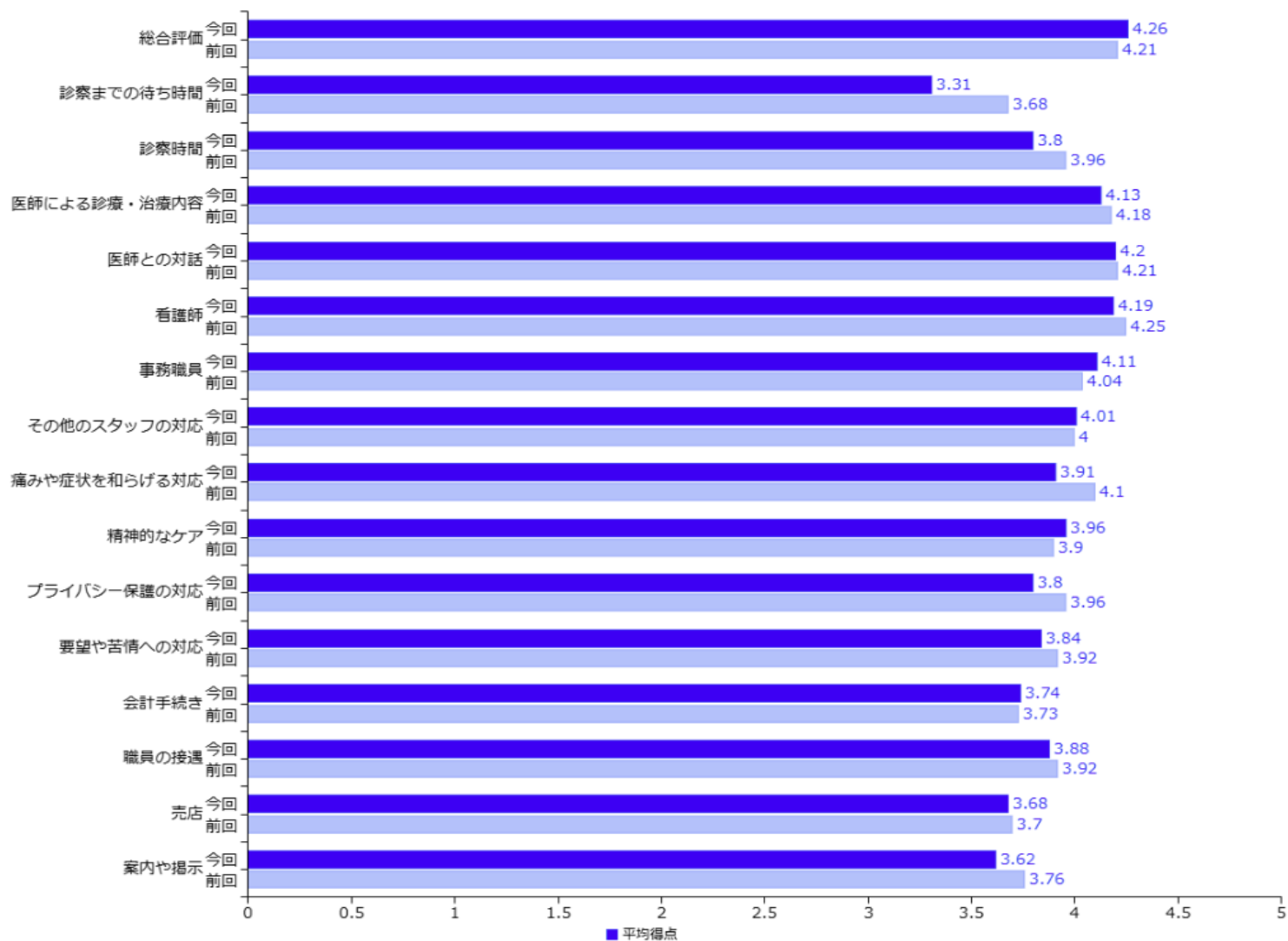


(2) 前回比較・評価点数

① 各設問項目別一覧表 (平均点数)

	総合 評価	診察ま での待ち 時間	診察時 間	医師に よる診 療・治 療内容	医師との 対話	看護師	事務職 員	その他 のスタッ フの対 応	痛みや 症状を 和らげ る対 応	精神的 なケア	プライ シー保 護の 対応	要望や 苦情へ の対応	会計手 続き	職員の 接遇	売店	案内や 掲示	※参考 15項目 平均
25平均	4.26	3.31	3.80	4.13	4.20	4.19	4.11	4.01	3.91	3.96	3.80	3.84	3.74	3.88	3.68	3.62	3.88
24平均	4.21	3.68	3.96	4.18	4.21	4.25	4.04	4.00	4.10	3.90	3.96	3.92	3.73	3.92	3.70	3.76	3.95
差異pt 25-24	0.05	-0.37	-0.16	-0.05	-0.01	-0.06	0.07	0.01	-0.19	0.06	-0.16	-0.08	0.01	-0.04	-0.02	-0.14	-0.08

② 各設問項目別 棒グラフ (点)



③ その他の設問項目について

- 「診察までの待ち時間」が大きくダウンしている。
調査した2025年9月の平均外来患者数196.1人 前年同月193.5人で2.6人増加
外来患者数の増加も全てではないが、影響して待ち時間が伸びている可能性がある。
下記にあるコメントでも多くの意見があり、今後も動向に留意必要である。
- 評価点数において15項目平均は前回比-0.08、「総合評価(親しい人におすすめするか)」は+0.05となり
個別評価は有れど、全体的には良好に推移していると思料。
- 「痛みや症状を和らげる対応」の項目が低下している。フリーコメントにおいても十分な説明ニーズがある
事も確認でき、注視していきたい(普通の割合が高くなっており、一概に対応が低下したとはいえない)

2. ベンチマーク比較

(1) ベンチマーク比較・サマリー

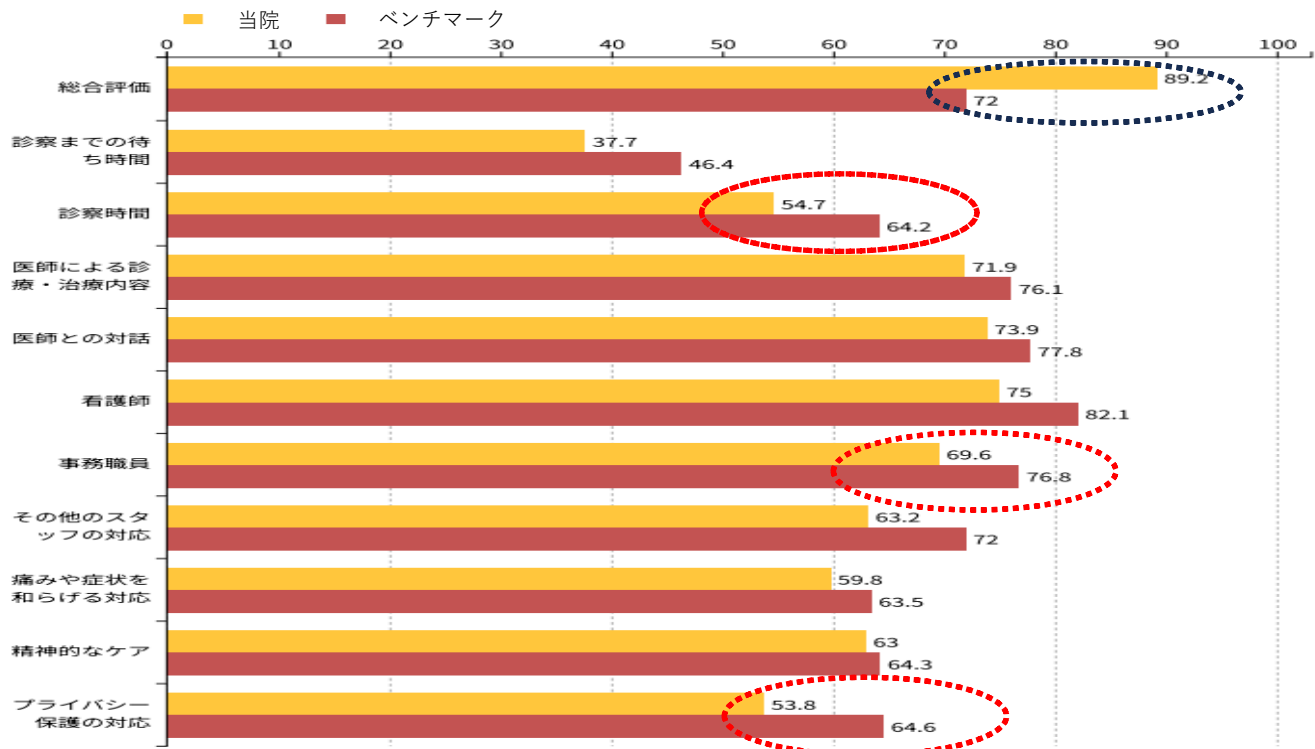
- ① 当院の「Strength(強み)」
- a. 総合評価ではベンチマークより17.0pt上回っており、他の人にも進めて大丈夫との評価。
21病院中5位と高位にありブランドイメージは確保された。
 - b. 治療に関する項目はほぼベンチマーク平均と同水準位置。精神的なケアが良好水準。
- ② 当院の「Weakness(弱み)」
- a. 時間に対する項目に弱みが見受けられる。フリーコメントでも待つ行為に対する批判的なコメントが見て取れる。
9～10ptも劣位にあるが、外来受診者数が昨年比5%以上増加しており、いかに待ち時間、診察時間を調整していくかが、今後の課題である。
 - b. 「事務職員・その他のスタッフ」の評価は、「前回比較」でもダウンしていることより、入院患者調査と同様、明確な原因が不明であるが、接遇について更に留意して行く必要がある。
 - c. フリーコメントにもあるが、名前と呼ばれる事に違和感を持つとの意見も見受けられ、劣位の原因である可能性あり。
今後の対応検討必用と思われる。

(2) ベンチマーク比較、評価割合(%)

① 評価割合(とても満足+やや満足の割合)

	総合 評価	診察ま での待 ち時間	診察時 間	医師に よる診 療・治 療内容	医師と の対話	看護師	事務職 員	その他の スタッフ の対応	痛みや 症状を 和らげ る対応	精神的 なケア	プライ バシー 保護の 対応	要望や 苦情へ の対応	会計手 続き	職員の 接遇	売店	案内や 掲示	※参考 10項目 平均
当 院	89.2	37.7	54.7	71.9	73.9	75	69.6	63.2	59.8	63.0	53.8	(54.5)	(50.4)	(57.0)	(45.0)	(39.0)	62.3
ベンチM	72	46.4	64.2	76.1	77.8	82.1	76.8	72	63.5	64.3	64.6						68.8
差異pt	17	-8.7	-9.5	-4.2	-3.9	-7.1	-7.2	-8.8	-3.7	-1.3	-10.8	当院独自設問					-6.52

② 各設問項目別 棒グラフ

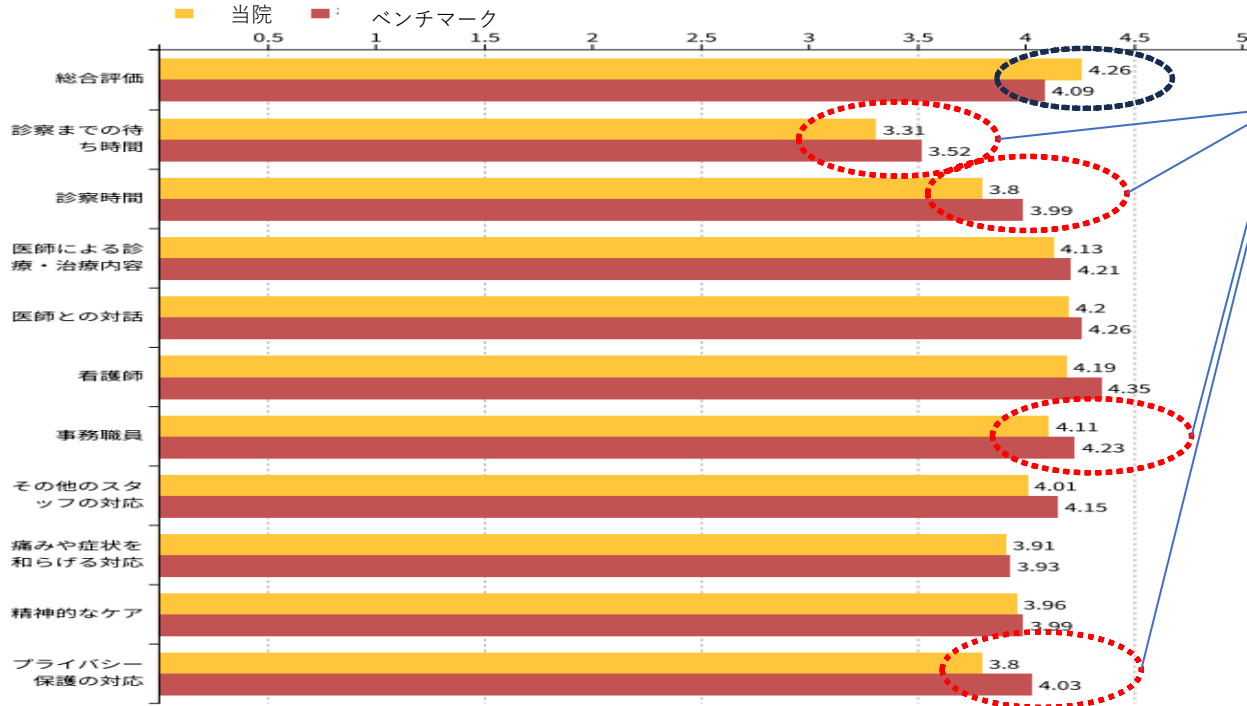


(3) ベンチマーク比較・評価点数

① 各設問項目別一覧表(平均点数)

	総合 評価	診察ま での待 ち時間	診察時 間	医師に よる診 療・治 療内容	医師と の対話	看護師	事務職 員	その他の スタッフ の対応	痛みや 症状を 和らげ る対応	精神的 なケア	プライ バシー 保護の 対応	要望や 苦情へ の対応	会計手 続き	職員の 接遇	売店	案内や 掲示	※参考 10項目 平均
当 院	4.26	3.31	3.80	4.13	4.20	4.19	4.11	4.01	3.91	3.96	3.80	(3.84)	(3.74)	(3.88)	(3.68)	(3.62)	3.94
ベンチM	4.09	3.52	3.99	4.21	4.26	4.35	4.23	4.15	3.93	3.99	4.03						4.07
差 異	0.17	-0.21	-0.19	-0.08	-0.06	-0.16	-0.12	-0.14	-0.02	-0.03	-0.23	当院独自設問					-0.12

② ベンチマーク比較・平均評価点数 棒グラフ (点)



・総合評価は良化しているものの、診察待ち時間、診察時間については大きな不満が見てとれる（フリーコメントも多い）

・事務職員については昨年比0.07良化はあるが、低位にとどまっている。明確な原因は不明であるが、接遇に対しての再研修も検討していく。

・プライバシー保護はフリーコメントでもあるように、名前で呼ばれる事に抵抗があることにより、昨年比でも劣位傾向にある。

(4) その他のベンチマーク 比較(同一セグメント内順位等)

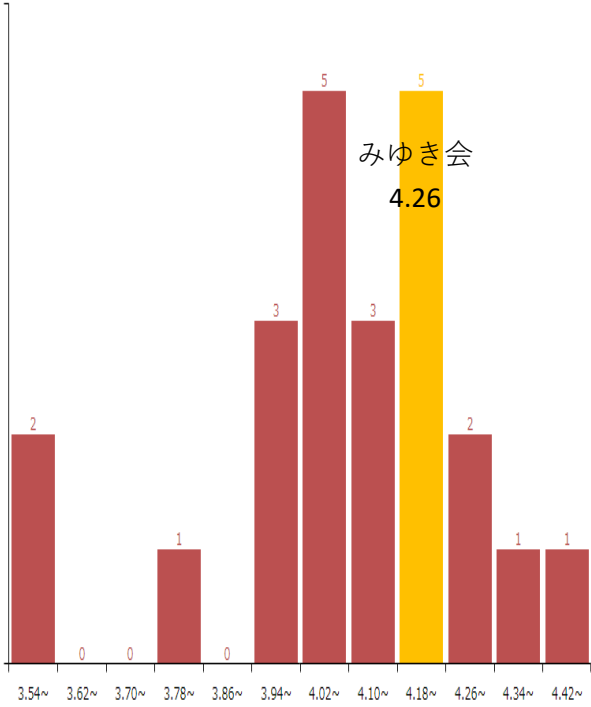
① 総合評価得点のランキング(21病院中5位)

比較対象：療養・ケアミックス病院
絞り込み：性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

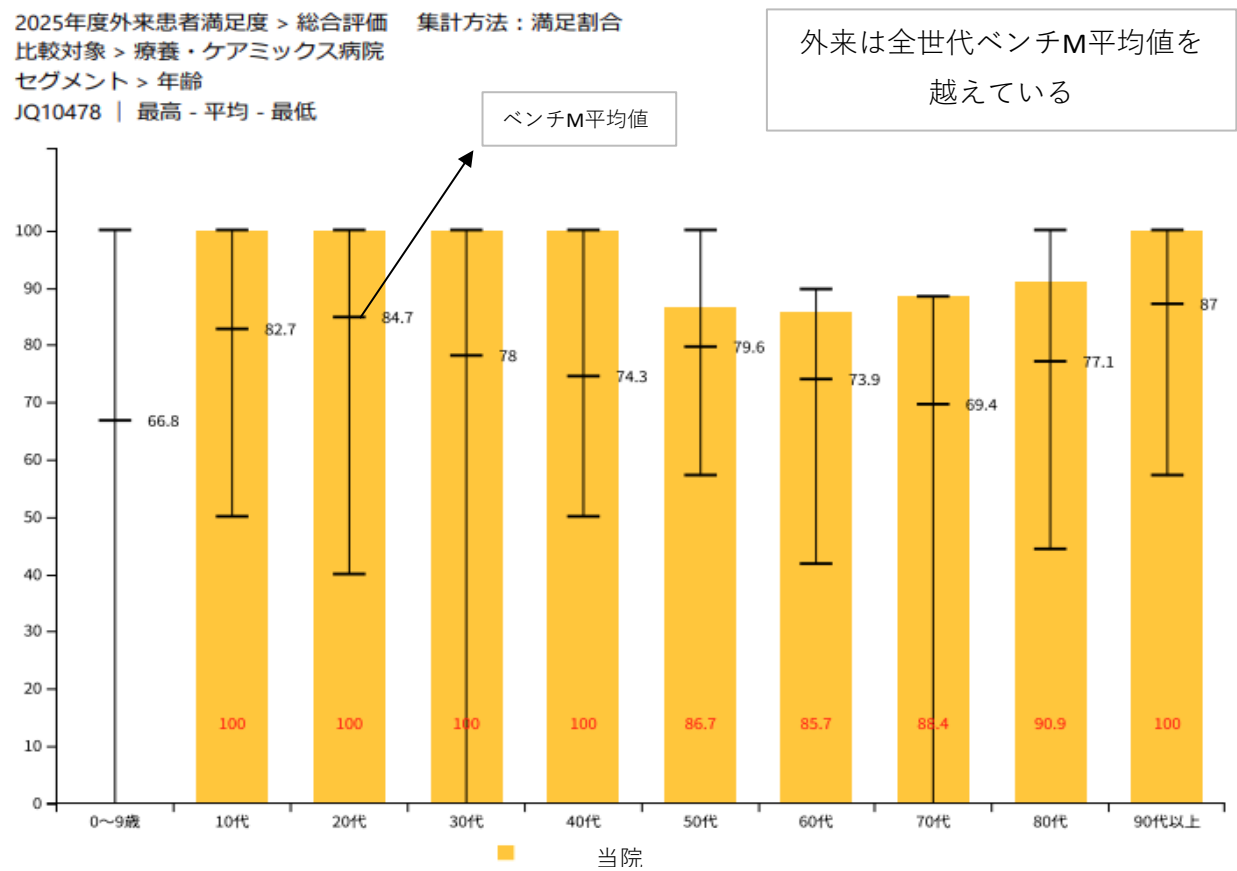
平均値	4.09	JQ10478	4.26
標準偏差	0.20	偏差値	58.50

ユーザ番号	回答数	平均得点
JQ10425	53	4.43
JQ10049	149	4.38
JQ10330	195	4.30
JQ10423	280	4.26
JQ10478	139	4.26
JQ10017	300	4.22
JQ10400	639	4.16
JQ10442	107	4.14
JQ10047	263	4.13
JQ10277	400	4.10
JQ10556	147	4.10
平均値	296.89	4.09
JQ10055	658	4.05
JQ10404	678	4.03
JQ10056	106	4.03
JQ10210	301	3.97
JQ10519	204	3.92
JQ10288	565	3.80
JQ10572	53	3.75
JQ10566	404	3.75

※順位については昨年7位（4.21）から5位（4.26）に上昇。



② 総合評価の年齢別・外来患者満足度割合（当院をすすめる+まあまあすすめるの割合）



※外来患者については、入院患者のように年代で満足度到大差がつくということはない。ベンチマークと比較して優位にある（ベンチマーク平均値を全年代が上回っている）

3.フリーコメント

(1) 外来患者コメント(要望、苦情等)

業務内容について

【待時間について】

・診察が遅れている時などに、今何時～何時の予約の方の診察中なのが表示があるといいなあと思います。	女性 80代
・待ち時間が長い。	女性 80代
・汽車の時間があまり少ないので待つ時一寸大変。	女性 80代
・会計のスピード化	男性 50代
・診察順番がわかればなおよい。イライラせずにいられる。	男性 70代

【受診について】

・正面玄関から歯科まで遠い。	女性 90代以上
・(久しぶりの受診時)新規外来診察がもう少しスムーズになったら良い。	女性 60代
・リハビリ目的の通院時毎回Drの診察をしてからになっているが、毎回ではなく節目のみで良いのではないかと 思っている。	男性 60代
・予約なしで行くと(同じ病気で)毎回問診表を出さなければならない。	80代
・初診でもネット予約などできるとより良いと思いました。診察も順番や凡その待ち時間が見えるといいなと感じて います。	女性 40代
・ベストドクターズに選ばれているAドクターの患者呼出しが粗々しくて嫌いです。	女性 80代
・インフル、コロナの検査の間待っている部屋が寒かった。	男性 70代
・こちらから聞かなくても詳しく痛みや、今後の治療について詳しく説明してほしい。	女性 60代

【その他】

・脊椎の手術は無事終わりました。その後の生活について、残った症状との向き合い方とか解決の仕方とか話が できる腰脊椎の手術専門の看護師が対応する外来があるといいなあと思います。手術はうまくいっても何かと 生活してて気になるところがあるので・・・	男性 70代
・名前で呼ばれたくない。番号等にしてほしい。	男性 60代

職員の接遇について

・駐車場がもう少しほしい。	女性 60代
・対面では良いが、前回電話で時間外の時嫌な思いをした。	女性 80代
・内視鏡前で座って待っている時、スタッフが会釈なしで通り過ぎていく事に違和感を感じている。大勢の前で はいちいちなしでも、そういう場面ではしてはいいのではないかと思った。	女性 50代
・玄関に到着して受付での男性対応はいらない。	男性 60代
・駐車場が混んでいる。	女性 60代
・職員さんがいつも入口(受付)にいるのが良い。	男性 70代

(2) 外来患者コメント(お礼、お褒め等)

・いつもやさしく対応していただきありがとうございます。	女性 50代
・いつも親切に対応していただいています。	女性 50代
・すべてに行き届いて素晴らしいです。ほとんどの科で御世話になってお蔭様で89歳の現在までいかさせて頂いてとても感謝でいっぱいです。	女性 80代
・いつも明るい笑顔で接していただき、話もよく聞いていただいて対応してもらっています。一つ一つ行動前に声掛けなどしていただけるので助かります。	女性 60代
・みんないい人ばかりで親切で大変良い。	女性 90代以上
・やさしくて良いです。	女性 70代
・対応も丁寧でお願いもしっかりくみ取っていただけて、とても満足しています。丁寧に診察していただいてありがとうございます。	女性 60代
・がんばりが見えて感じが良いです。会計早くて良いです。	女性 70代
・皆さん親切でとてもいいと思います。ゆったりと待つ事ができるし、気持ちいいです。	女性 80代
・職員のみなさんの気持ち良い対応が素晴らしいと感じてます。	女性 80代
・親切に対応下さりありがとうございます。先生がとてもやさしくて安心して入院もできました。	女性 60代
・満足しています。いつもお世話さまです。	女性 70代
・高齢者が増え、医療機関は大変だとは思いますが、地域の為頑張っ欲しいと思います。	女性 50代
・いつもお世話になっています。お体に気を付けて、これからも頑張ってください。	女性 80代
・いつも親切にしてください感謝しています。	女性 80代
・とても親切に対応していただきました。とても良かったです。	男性 10代
・満足出来る対応で安心できます。皆様、対応が行き届いていて感心しています。有難うございました。	女性 70代
・検査等も親切に対応していただいています。有難うございます。	女性 50代

以上