

2025年度 患者満足度調査（入院）結果報告

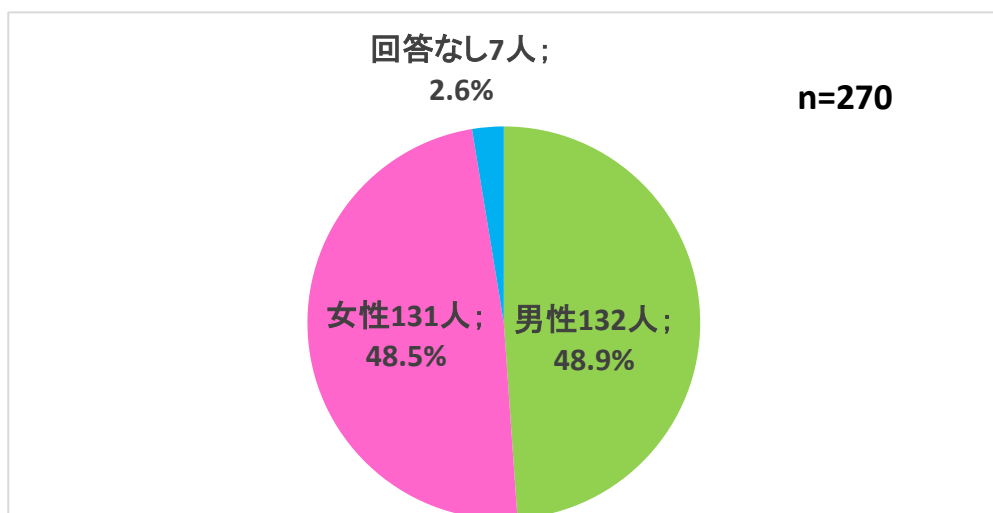
○ 実施内容

調査期間 : 令和7年7月21日（月・祝）～ 7月31日（木）
調査対象 : 調査期間中入院患者
場 所 : 全病棟（重症患者対象の病棟を除く）
配 布 数 : 424枚
回 答 数 : 270件（内 Web による回答67件）
回 収 数 : 紙媒体 : 203 / 424枚
配布方法 : 7月21日（月・祝）～31日（月）入院患者を対象に、各病棟にて調査用紙を患者に手渡しにて配布（ Web による回答の選択ができるよう QR コードを添付）

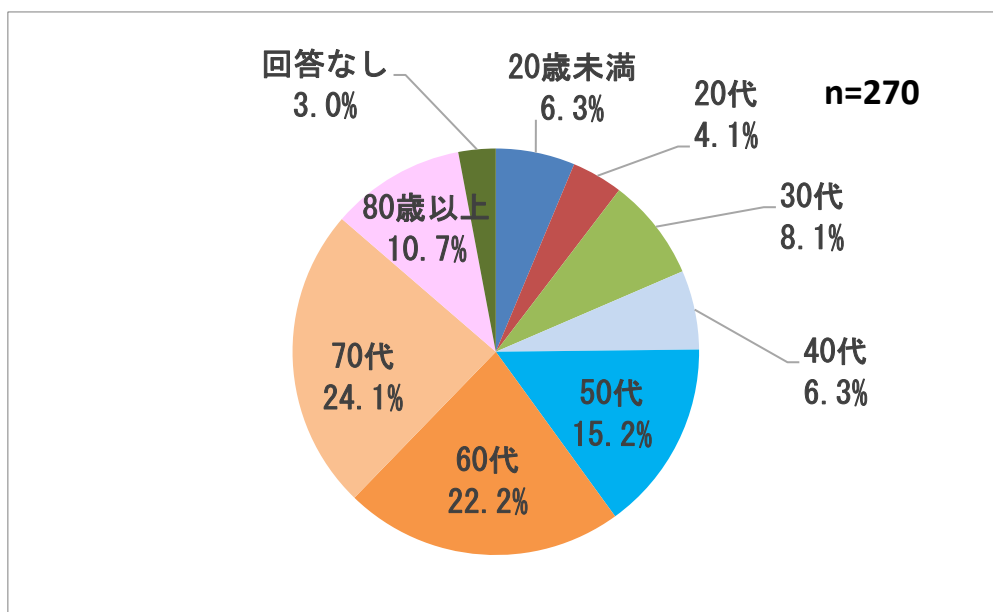
○ 集計結果 （ n=回答者数）

1. 患者内訳

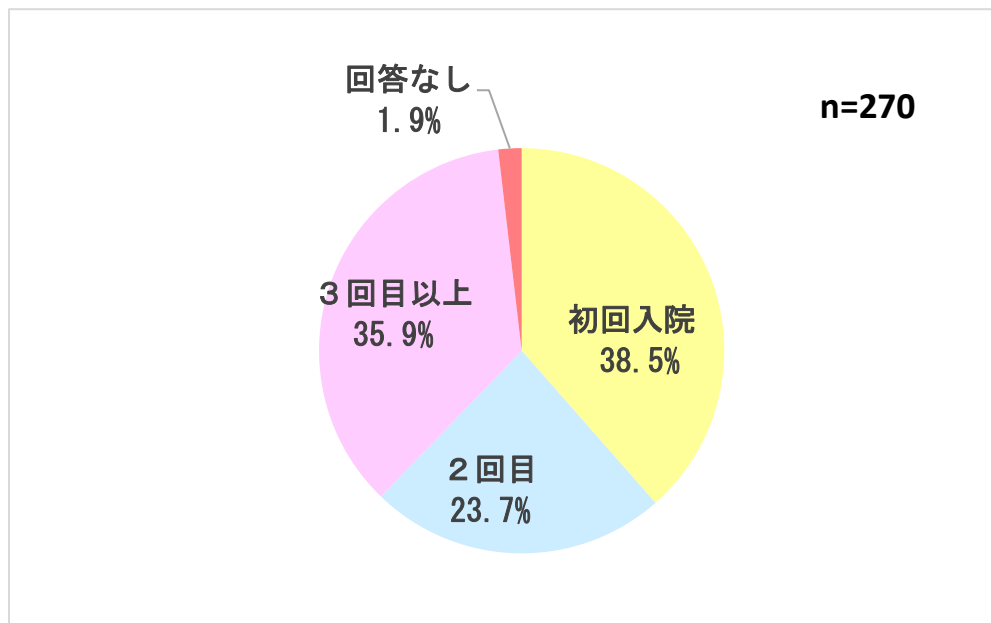
1) 患者の性別



2) 患者の年齢・年齢別内訳

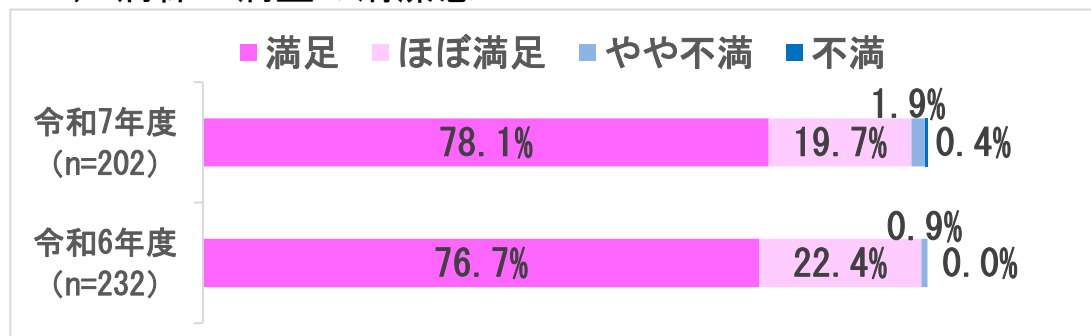


2. 入院について



3. 病棟内施設や設備について

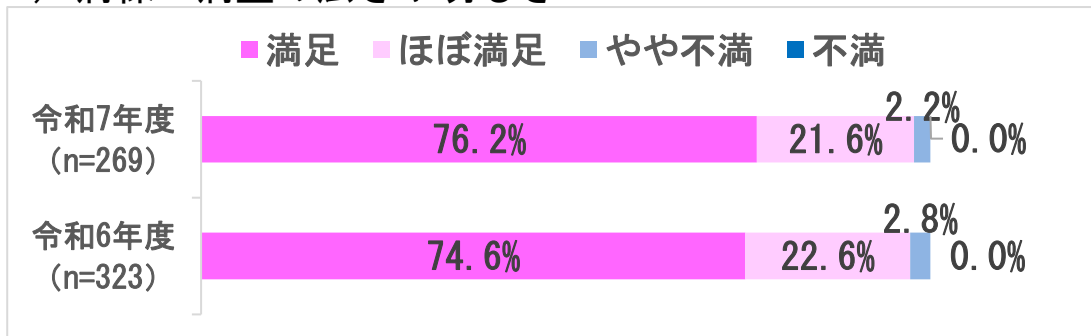
1) 病棟・病室の清潔感



【自由記載からの意見】

- ・トイレ・シャワー付きの個を利用した。病室の清潔さ・快適さ・使いやすさなどに満足している（他1件）
- ・清潔で広く、安心できる施設だと思う。都下でこの水準はすごいと思う（他1件）

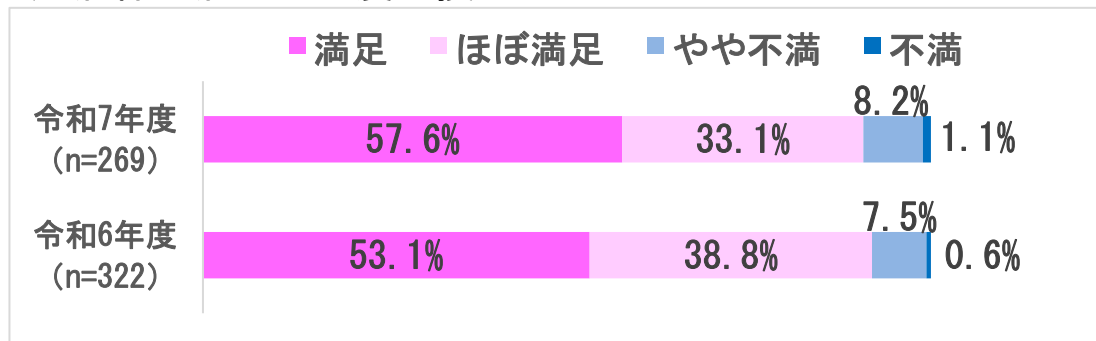
2) 病棟・病室の広さや明るさ



【自由記載からの意見】

- ・病室が明るく広々して快適だった（他1件）
- ・消灯時間を過ぎても明るいときがあるので、見回りしてほしい
- ・消灯時間がもう一時間遅いといいなと思う

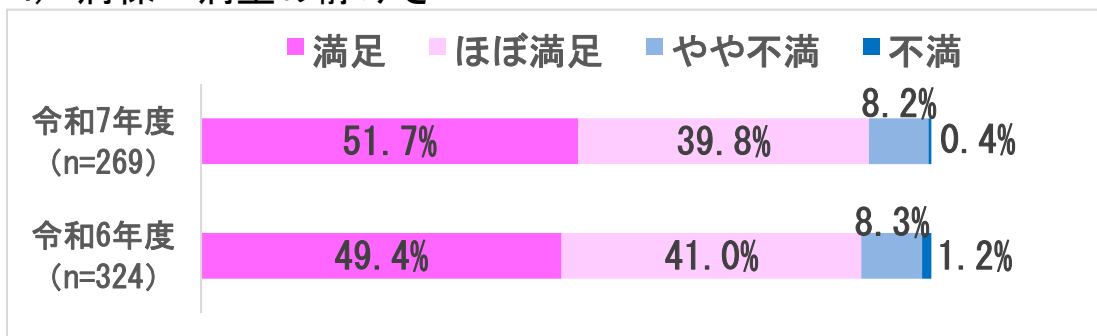
3) 病棟・病室の温度や換気



【自由記載からの意見】

- ・室温が少し寒すぎる時があった（他3件）
- ・室温が高いので、寝汗をかく（他3件）
- ・空調設備・エアコンはカビが目立つ

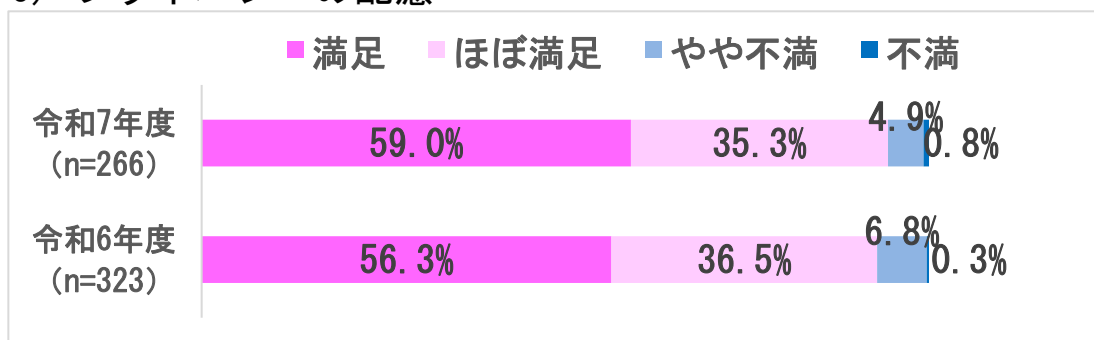
4) 病棟・病室の静けさ



【自由記載からの意見】

- ・大部屋では、患者同士が互いのプライバシーを配慮するよう指導があっても良いと思う
- ・ナースルームの近くの病室は騒がしくて不満

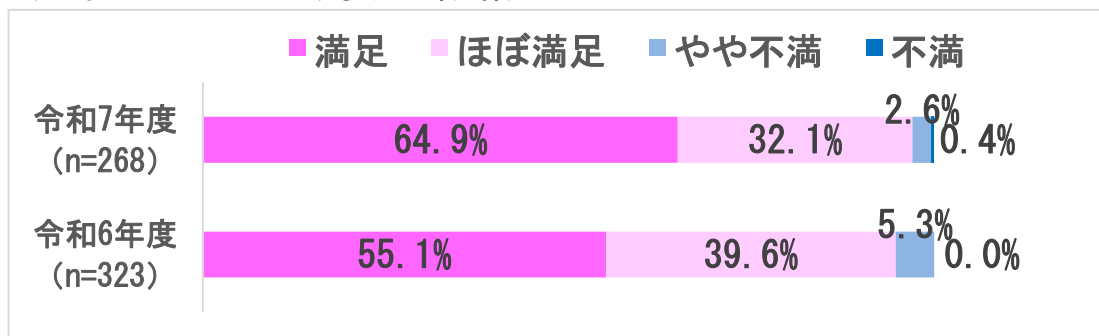
5) プライバシーの配慮



【自由記載からの意見】

- ・主治医から検査の結果説明を受ける際、同室の人にも聞こえるほどの大声で言われると嫌だ

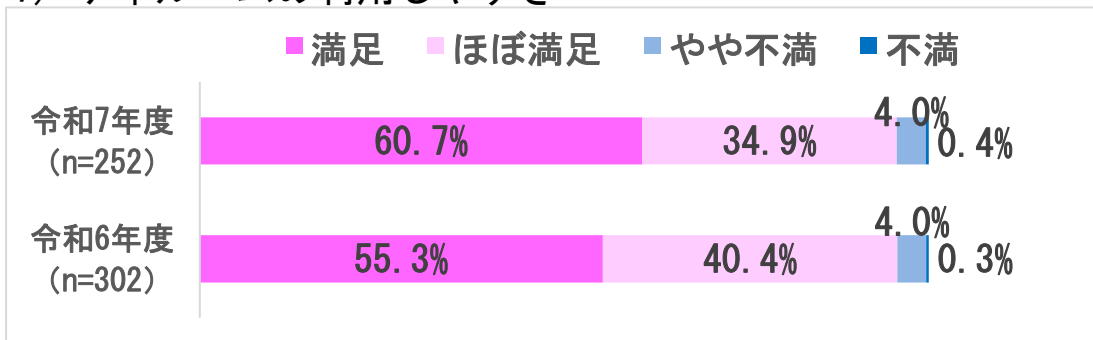
6) 病室やベッド周りの設備



【自由記載からの意見】

- ・Wi-Fiを導入してくれて有り難いが、電波の入りの悪い所があるので、改善してくれると嬉しい（他4件）
- ・ベッド周りに生活小物を置くスペースが少ないので不便（他3件）
- ・テレビでBSが見られると良い（他2件）
- ・枕に高さ、硬さ、通気性等の種類があるとよい
- ・付き添いの簡易ベッドが狭くて軋むので改善してほしい

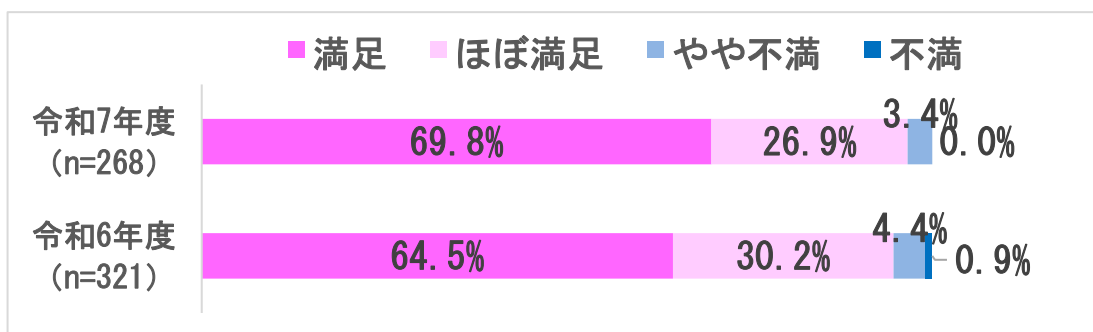
7) デイルームの利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・デイルームに自動販売機が入っていたので毎日利用できた。ソファも気持ちが良い
- ・デイルームは土日の面会時間に混んでしまい、居場所がないことがあった
- ・小児病棟のプレイルームの利用時間が短かった

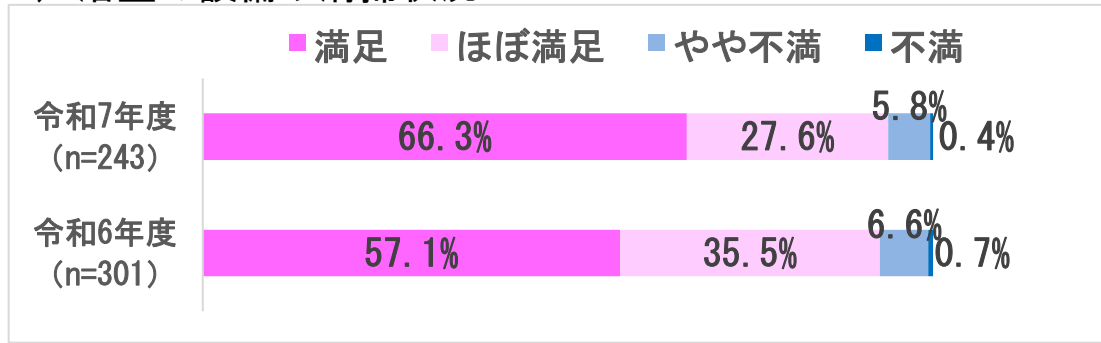
8) トイレ・洗面台設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・いつも丁寧な掃除のお陰で、毎回気持ちよくトイレを利用できている
- ・連休だった時に、トイレが少し汚れていた

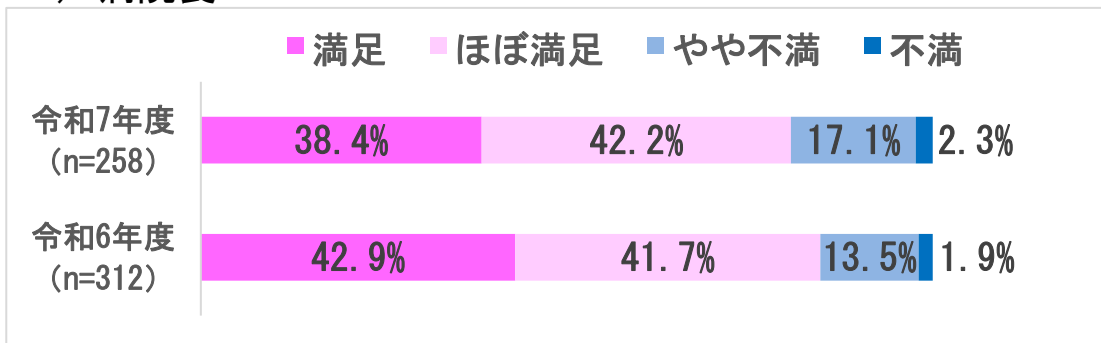
9) 浴室の設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・ドライヤーが置いてあるのが良かったが、シャンプー、リンス、ボディソープ等の貸出しもあるとよい
- ・シャワーの水量・圧が使用中に一定しない。湯温も時々変わる

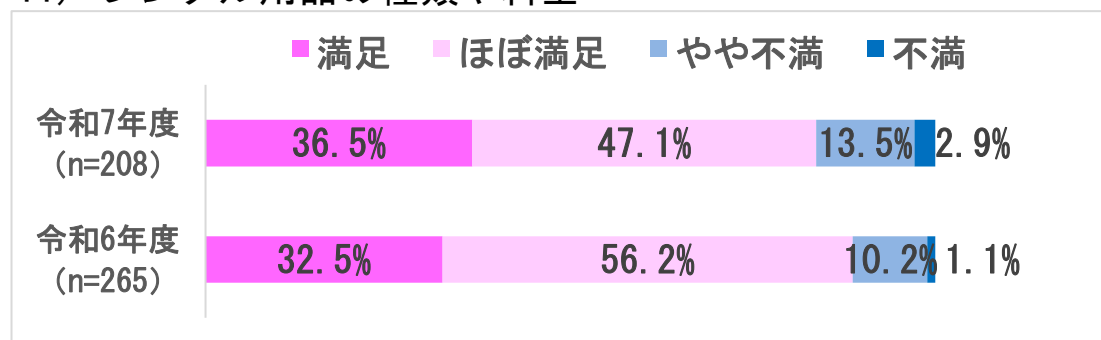
10) 病院食



【自由記載からの意見】

- ・病院食は温かいものは温かく、冷たいものは冷たくて満足した。
特にスイカが美味しかった
- ・お味噌汁が好みの味で美味しかった
- ・病院食、たまには目先の変わった麺類やカレーが食べたい（他3件）

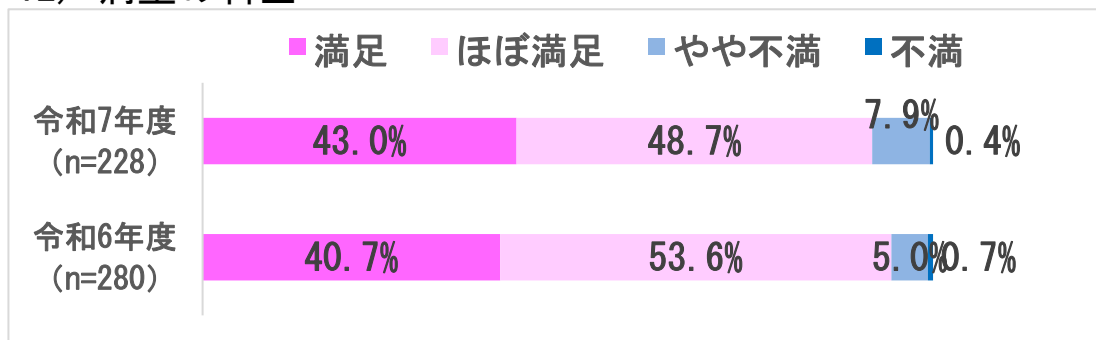
11) レンタル用品の種類や料金



【自由記載からの意見】

- ・レンタルパジャマが、土日の時に、上下の枚数が異なっていた。休み明けになって、枚数が不足していると聞いた。事前に知らせてほしい
- ・手拭きタオルとバスタオルがセットになっているが、手拭きタオル単品を貸出を設定してほしい

12) 病室の料金

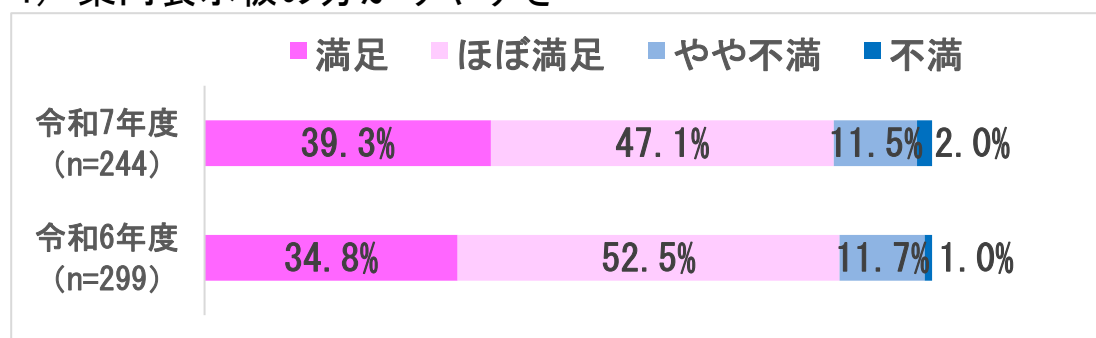


【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

4. その他の院内施設について

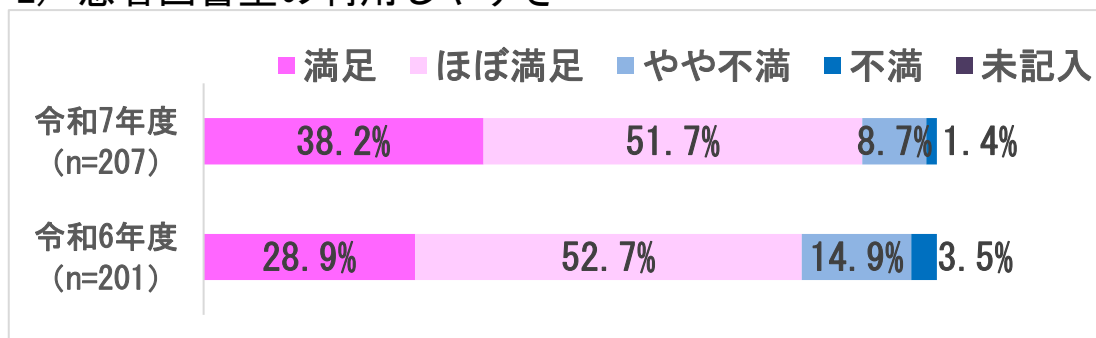
1) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 案内表示による情報提供が分かりやすい
- ・ 院内で所々、自分がいる位置が分かるボードがあると良い（他6件）

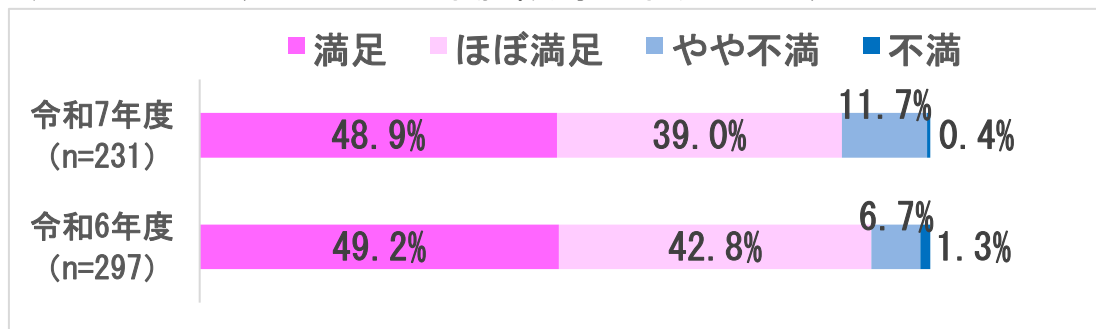
2) 患者図書室の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ デイルーム内の本がもっと多種にわたると嬉しい（他1件）
- ・ 図書コーナーにコミックや雑誌を置いてほしい

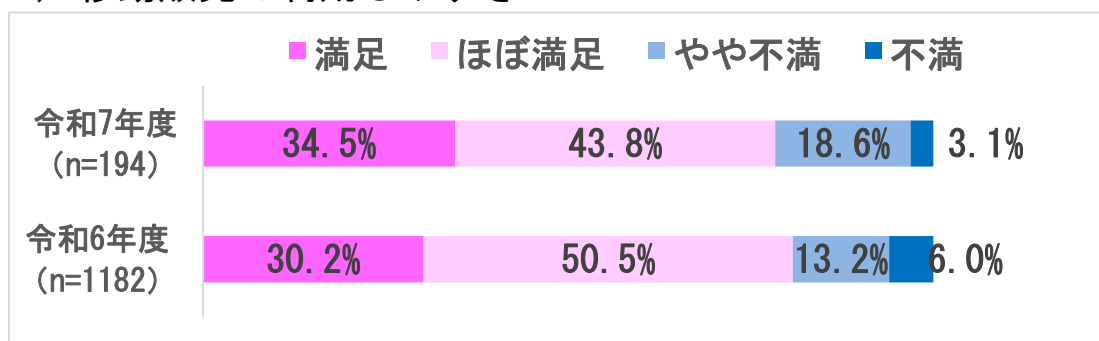
3) コンビニ、アメニティ施設等の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ローソンの品揃え、対応、割引は、見たことがないレベルで感動した
- ・コンビニをもう少し広くしてほしい（他1件）
- ・コンビニの店舗を増やしてほしい（他1件）

4) 移動販売の利用しやすさ



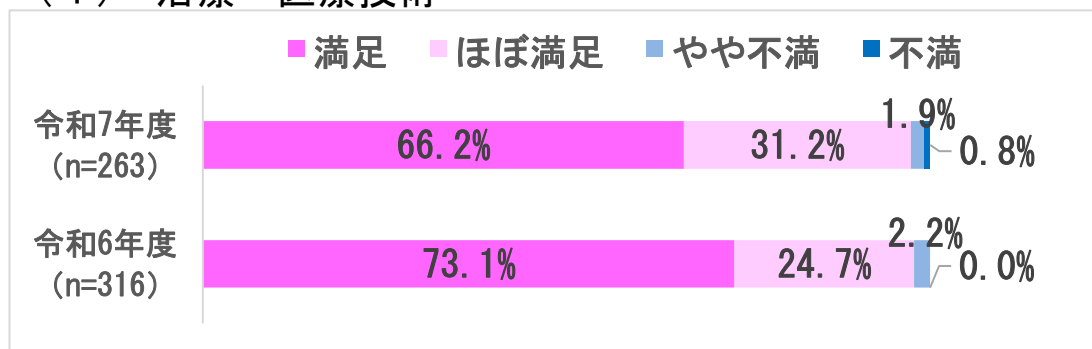
【自由記載からの意見】

- ・移動販売は未使用（他19件）
- ・移動販売があることを知らなかった。病棟に来てほしい（他4件）
- ・電子マネー決済ができると良い（他1件）

5. 職員の対応について

1) 医師

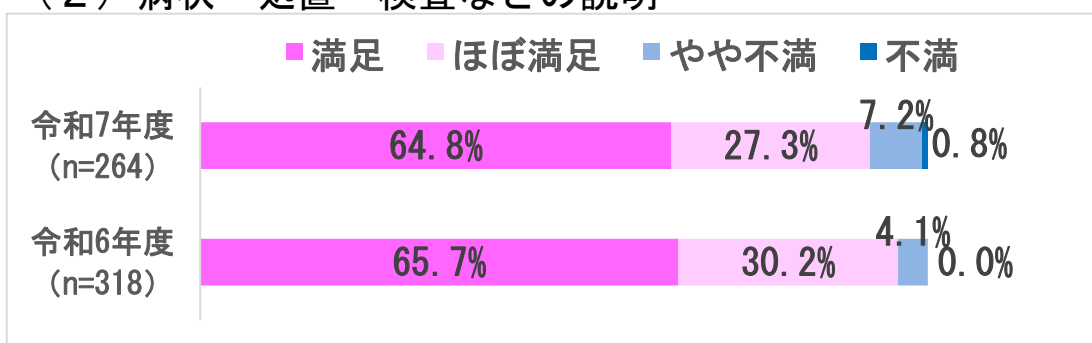
(1) 治療・医療技術



【自由記載からの意見】

- ・経験の浅い医師の練習台にされた気がして不安を感じた

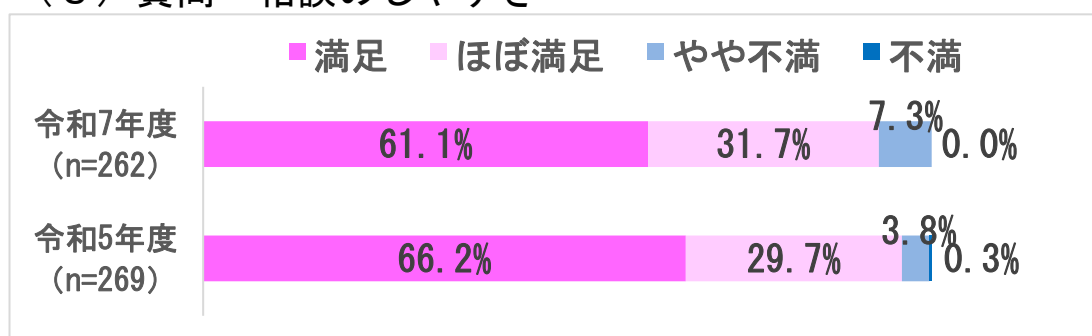
(2) 病状・処置・検査などの説明



【自由記載からの意見】

- ・チームの先生方それぞれが、説明も詳しく優しいので、子どもが安心して手術を受けられた
- ・検査の結果報告が基本的でない。質問すれば返答があるが、説明が不足している (他1件)

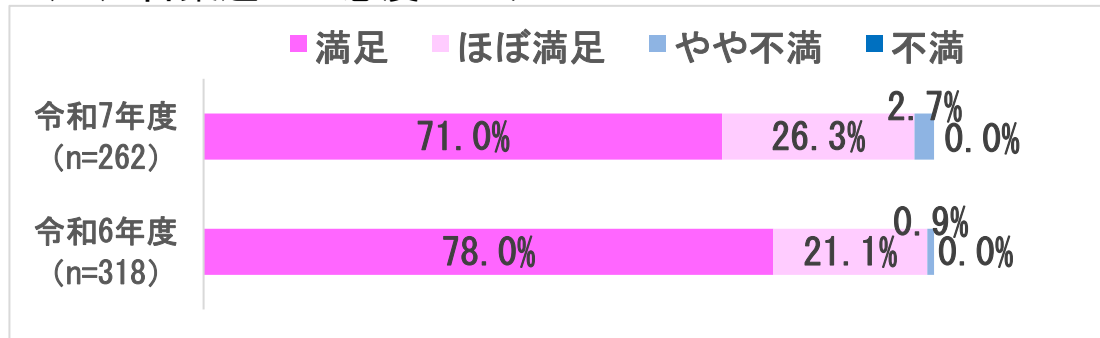
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・波長合わせが上手な先生がいた。きっと患者とのコミュニケーションを大切にされる尊い先生だと思った

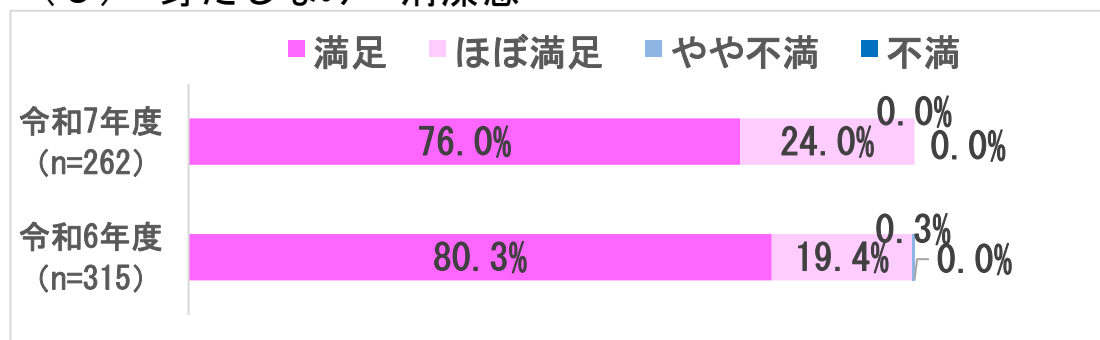
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・親身になって声掛けはしてくれるものの、通り一編のような気がする。痛みを伝えても対応は無かった。患者の病気に対する思いをしっかりと受け止めて対応してほしい
- ・研修医（若い医師）で麻酔を抜いてくれた医師は、挨拶がなかった

(5) 身だしなみ・清潔感

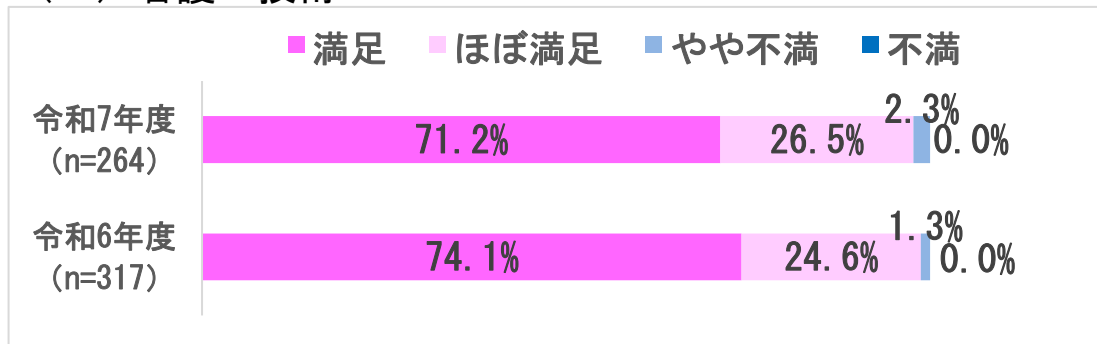


【自由記載からの意見】

- ・特になし

2) 看護師

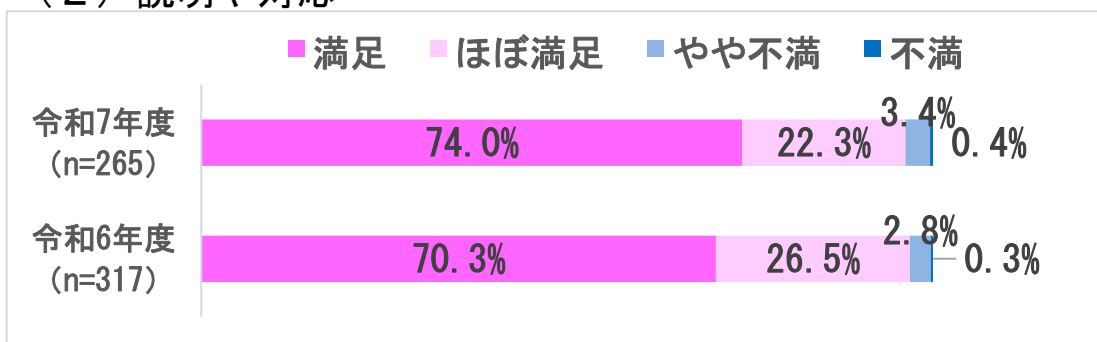
(1) 看護・技術



【自由記載からの意見】

- ・採血室では痛くもなく、何度も刺したりしないのに、採血やルート取りで何度も失敗され、痣ができて痛かった

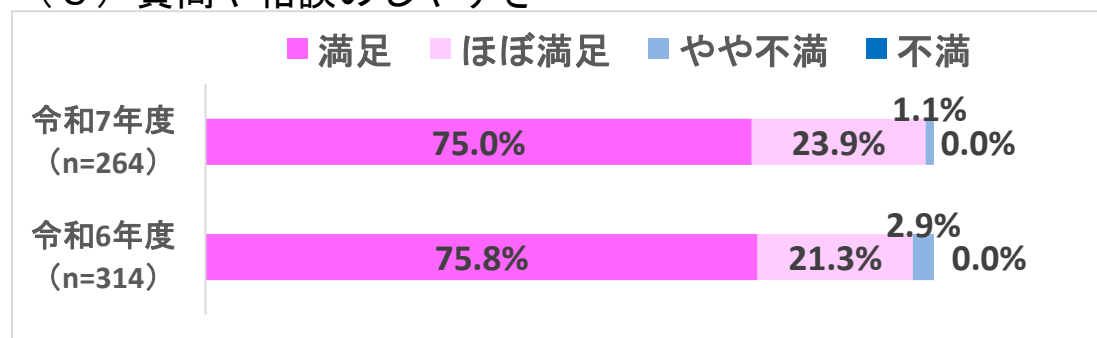
(2) 説明や対応



【自由記載からの意見】

- ・全ての看護師さんが優しく、気配りができてとても安心した（他5件）
- ・看護師さんの対応に満足している（他5件）

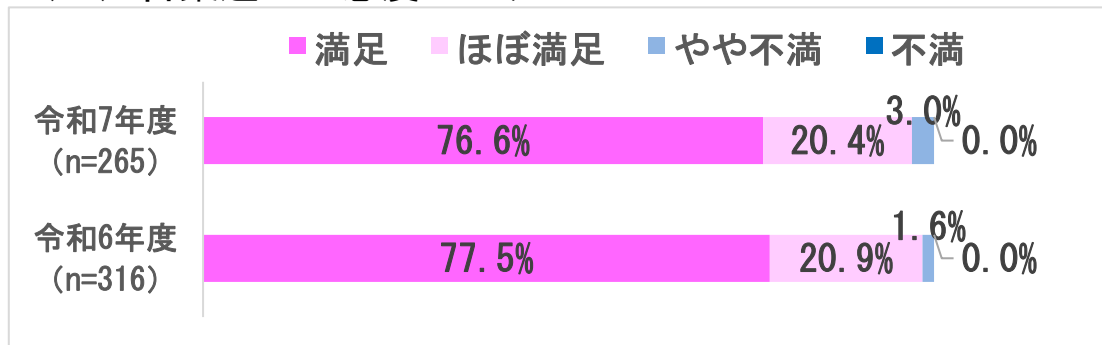
(3) 質問や相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・初めての入院で不安だったが、看護師さんたちがすごく優しく声をかけてくれ、相談しやすい環境だったので、本当に感謝している（他1件）
- ・看護師が忙し時やトイレに何度も行く時に、申し訳なく感じてナースコールしにくい

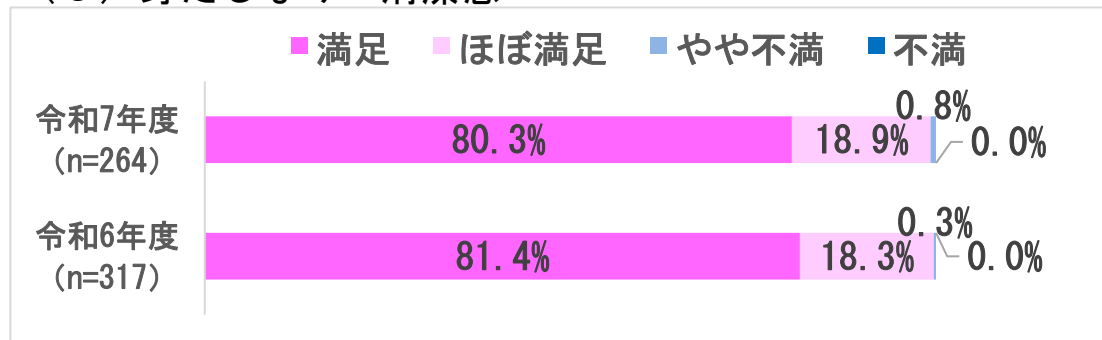
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 怖い看護師と優しい看護師がいて、どちらも平等に対応してほしい

(5) 身だしなみ・清潔感

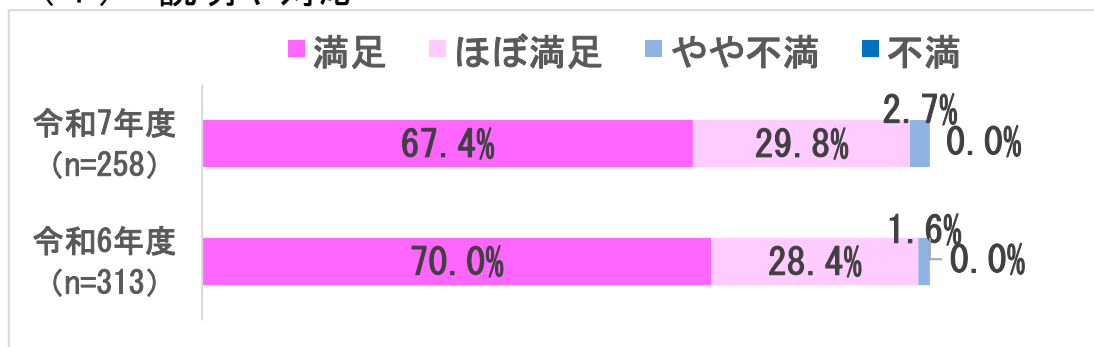


【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

3) 検査技師

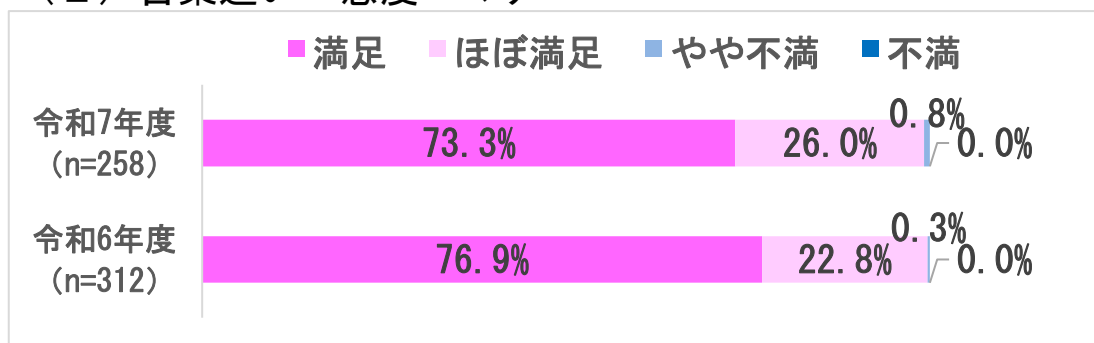
(1) 説明や対応



【自由記載からの意見】

- ・ 検査のためベッドに横になった際、腰痛があるので膝を立てていたら、膝の下にクッションを入れてくれたのが有難かった
- ・ 検査が終わった時「はい起きてください」と言われても、フラフラで起き上がることができない。検査室に来た時の患者の様子を見て対応してほしいと思った

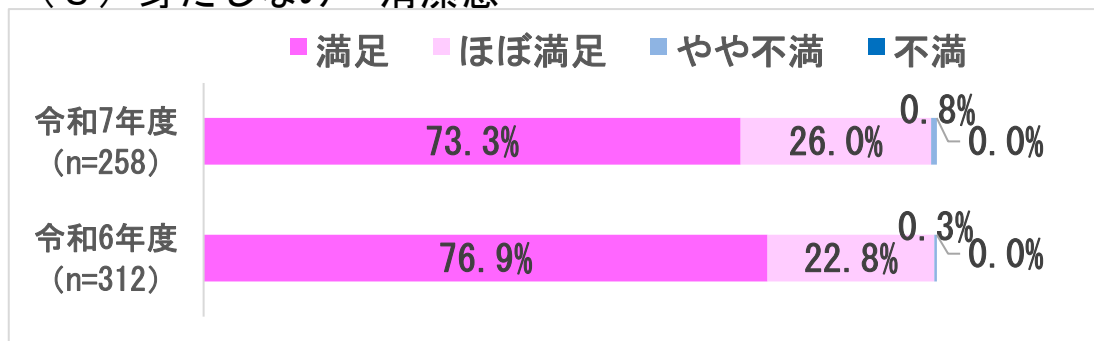
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 検査技師が「ドバーッと薬を入れる」とか「体がすっごく熱くなる」など不安を掻き立てるような表現をされたので、言葉を選んだ方が良かったと思った

(3) 身だしなみ・清潔感

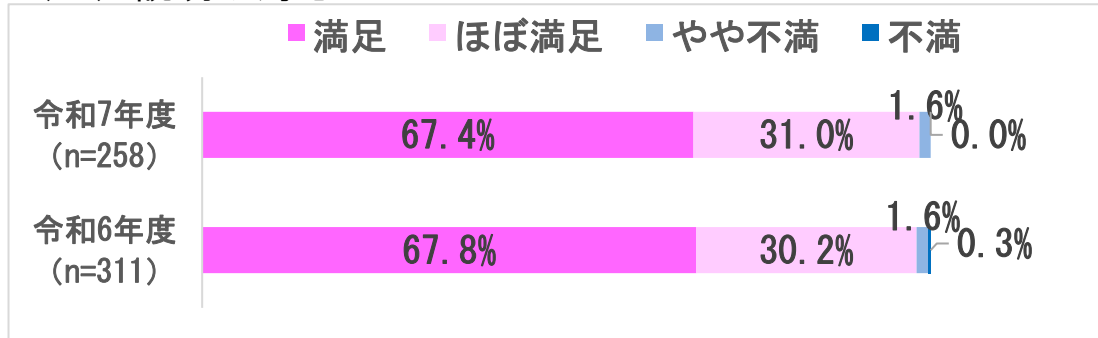


【自由記載からの意見】

- ・ 特になし

4) 事務職員

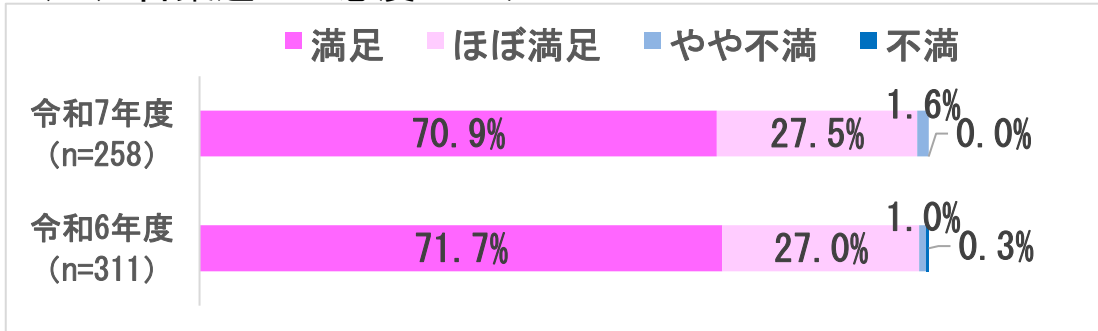
(1) 説明や対応



【自由記載からの意見】

- ・事務職員の入院手続きが流れ作業に思えた

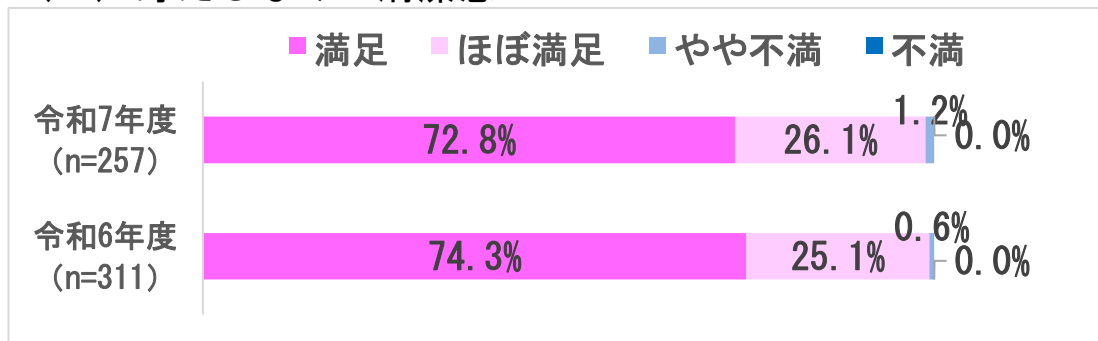
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

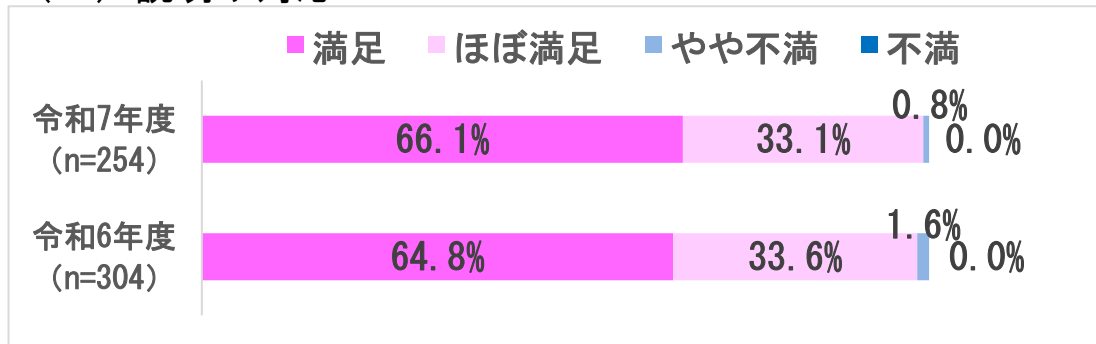


【自由記載からの意見】

- ・事務職員が靴の踵を踏んでいる

5) その他職員

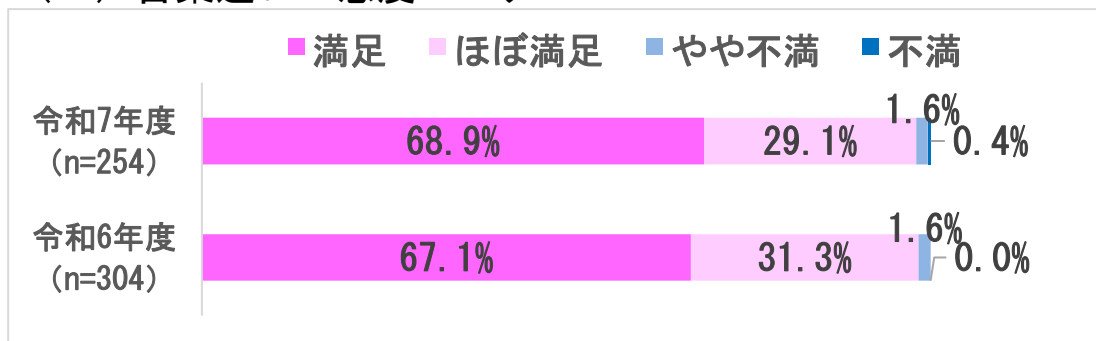
(1) 説明や対応



【自由記載からの意見】

- ・病室の清掃、拭き掃除、ゴミ処理など、いつも清潔にさせていただき感謝している (他1件)
- ・床清掃をしているスタッフが、とても丁寧に確認していて感服した
- ・薬剤師さん、栄養士さんなど、入院中に説明に来てくれる方がとても親切で優しい

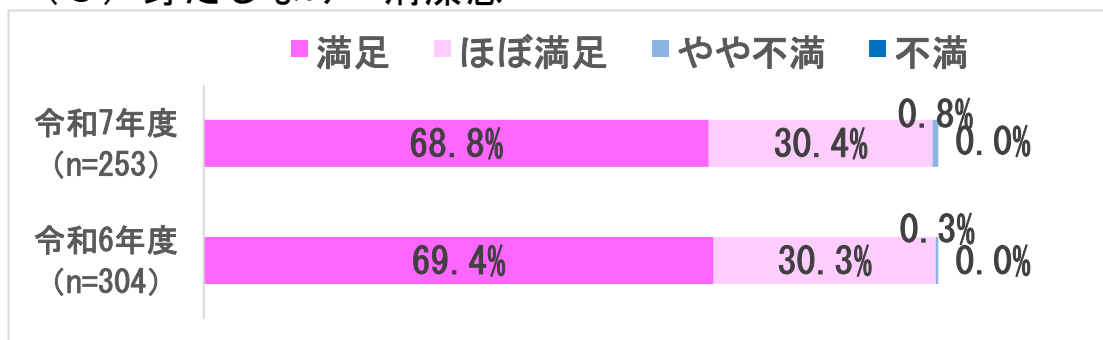
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

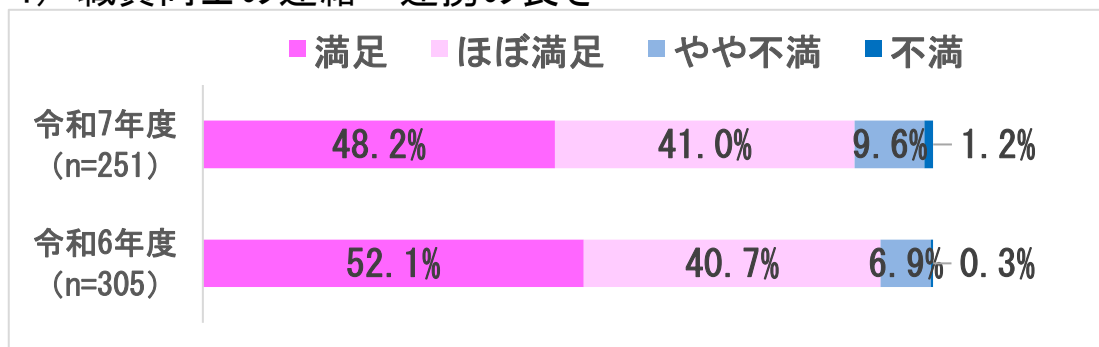


【自由記載からの意見】

- ・特になし

6. 職員の対応について

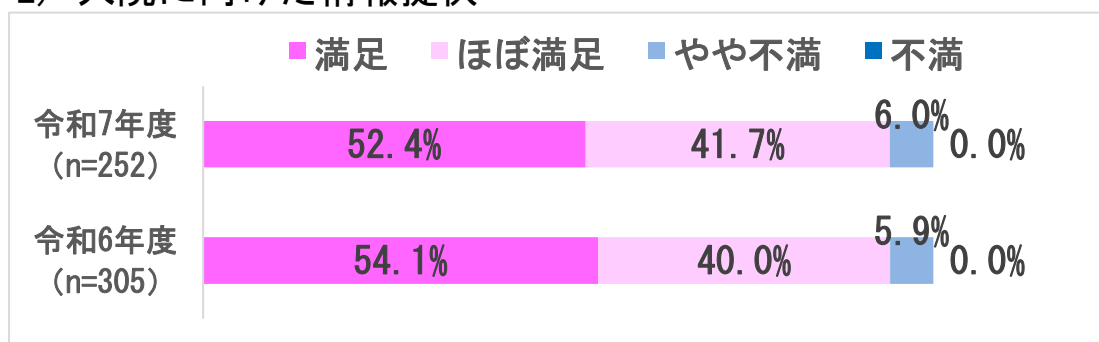
1) 職員同士の連絡・連携の良さ



【自由記載からの意見】

・ 特になし

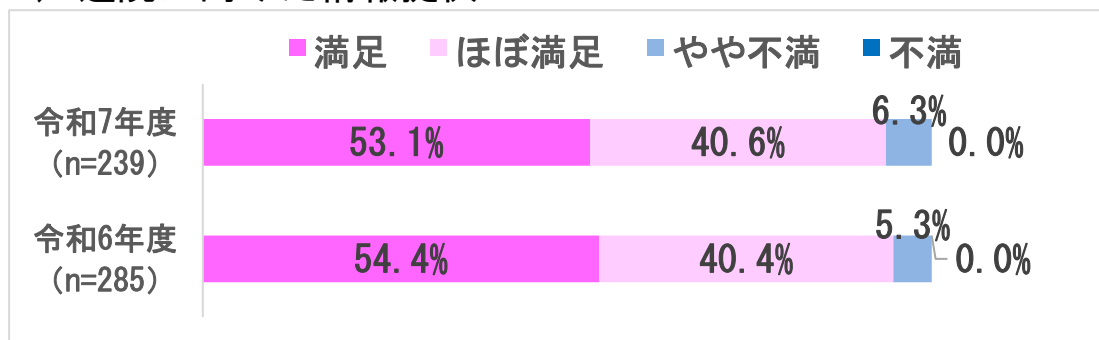
2) 入院に向けた情報提供



【自由記載からの意見】

・ 特になし

3) 退院に向けた情報提供



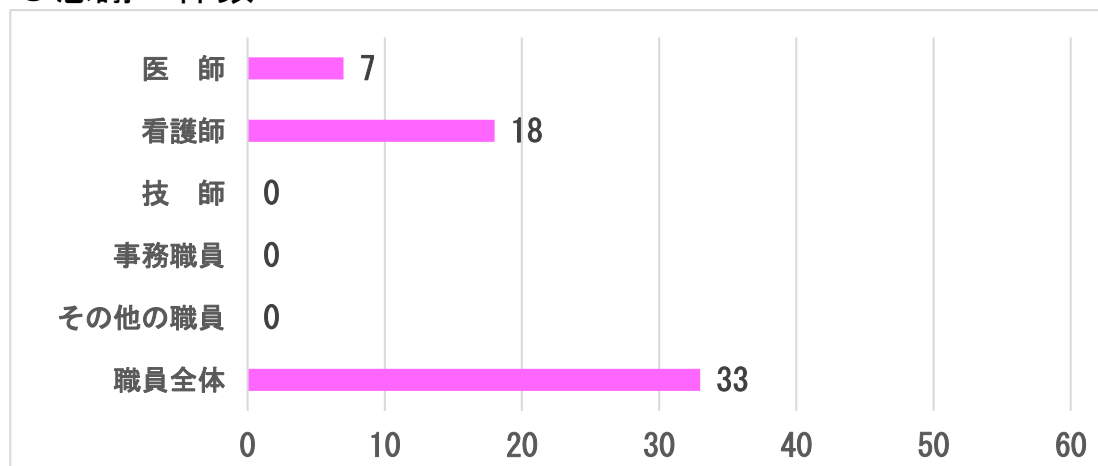
【自由記載からの意見】

・ 特になし

7. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計94件 内訳：感謝36件、不満58件)

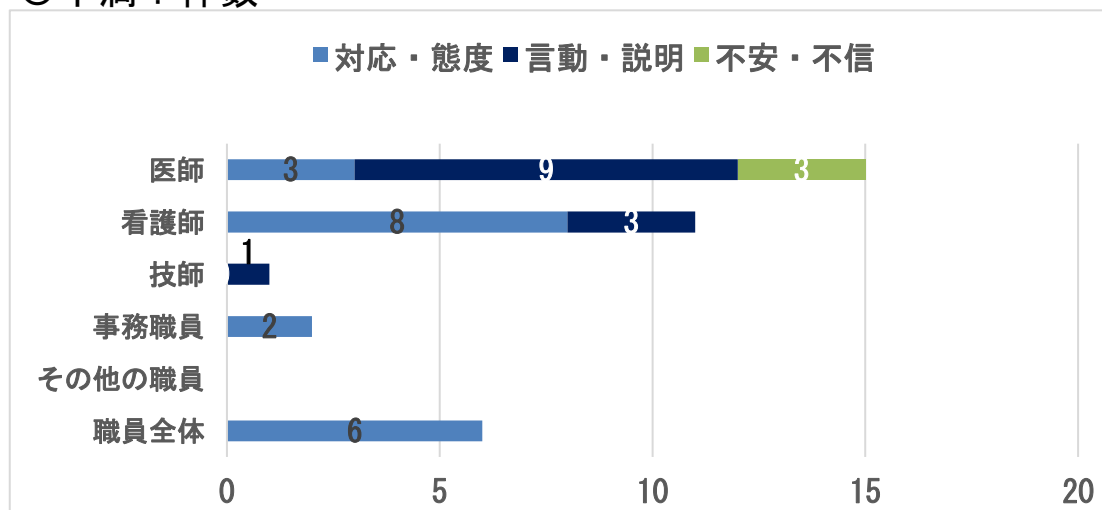
○感謝：件数



【自由記載からの意見】

- ・皆さんとても丁寧で、心より感謝している（他9件）
- ・医師・看護師さん皆さん大変優しく接して頂き、快適に過ごせた（他4件）
- ・先生、看護師さん、事務の方、スタッフの皆さん親切で優しい。コンビニや他部門へ行くのに迷って何度も尋ねた時も、親切に答えてくれた

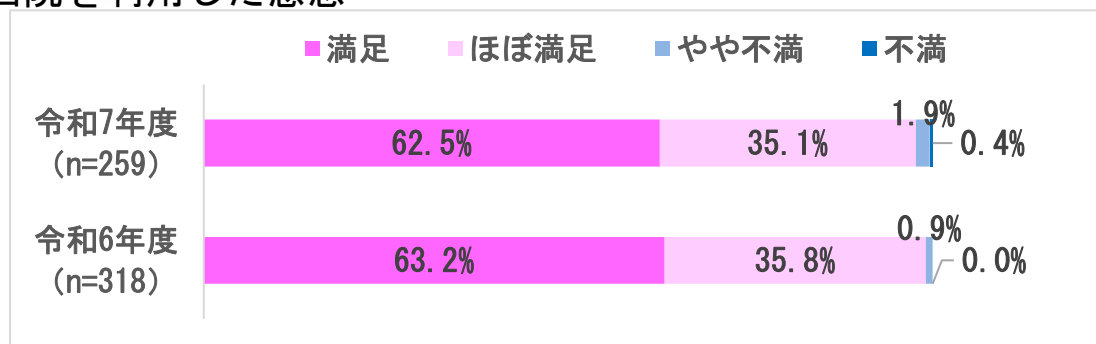
○不満：件数



【自由記載からの意見】

- ・診療科同士の連携や前回入院の記録共有がない。連携が薄いのが少し不安だった
- ・一部の看護師や検査技師の態度や対応が悪い
- ・看護補助者の人数不足や業務多忙を理由に要望を断られることが度々あった

8. 当院を利用した感想



【自由記載からの意見】

- ・ 病院の体制が整っており、安心して入院生活が過ごせた（他2件）
- ・ 救急体制が充実していてありがたい
- ・ 施設がとても綺麗で快適に過ごせている。窓からは木々の緑が多く見られて、都内の病院よりも過ごしやすい
- ・ 病院は暗くて冷たいイメージだったが、入院してみて、明るい、温かいイメージが広がった。孤独ではないということを実感した
- ・ 不安な手術と入院だったが、快適に過ごさせていただき、不安が解消された