

2025 年度入院患者満足度調査の結果について

くわみず病院 TQM 委員会

病棟医療委員会

1. 調査目的

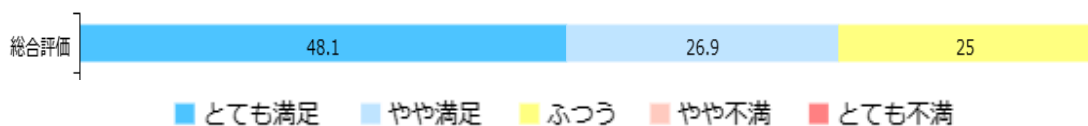
当院に入院する患者の実態や当院への評価・満足度を調査することにより、当院における問題点や不備等を把握し、その改善に向けた取り組みを実施することにより、医療サービスの向上に役立てることを目的とする。

2. 調査方法

- (1) 調査対象 調査期間中における当院の入院患者及びその家族等
- (2) 調査内容
 - ・対象者の属性（年齢、性別、回答者区分、入院した病棟など）
 - ・診療時間
 - ・診察・治療内容、プライバシーの保護
 - ・職員の接遇（職種ごとの接遇態度など）、職員間の連携
 - ・療養環境（清掃状況、病室の環境など）
 - ・総合評価
- (3) 調査期間 2025 年 10 月～12 月
- (4) 調査方法 退院時に職員が調査票を配布し、病棟に設置した記載コーナーで記載いただき回収箱で回収した。また QR コード読み取る形式でウェブ上での回答も受け付けた。
- (5) サンプル数 52 人
- (6) ベンチマーク 公益財団法人 日本医療機能評価機構が実施する満足度調査に参加

3. 調査結果

- (1) 総合評価では 75.0%（前年比 9.9%低下）の方が親しい方にもすすめようと思うとの評価でした。



(2) 満足度が高い項目

第 1 位	看護師によるケア・対応	88.4% (50 人中 44 人以上が満足)
第 2 位	リハビリテーション	84.3% (50 人中 42 人以上が満足)
第 3 位	プライバシー保護の対応	82.0% (50 人中 41 人以上が満足)



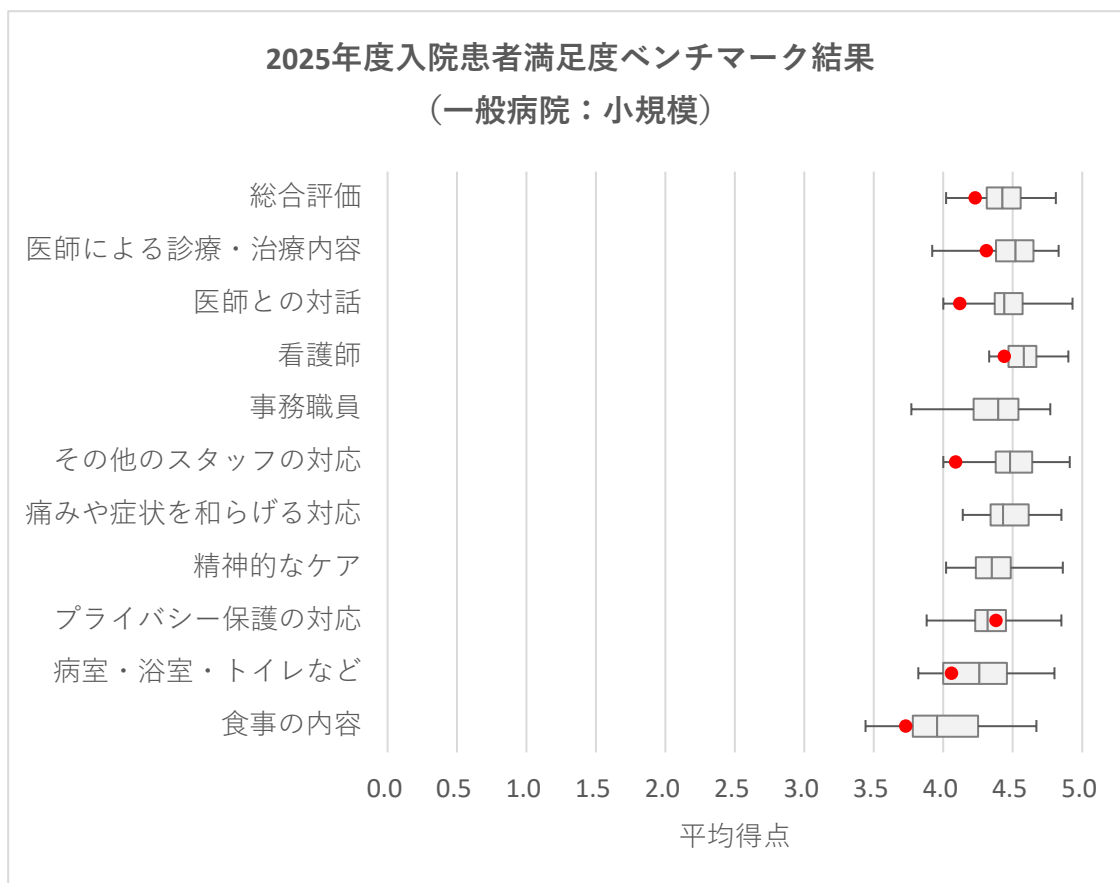
(3) 満足度が低い項目

第 1 位	食事の内容	14.2% (50 人中 7 人以上が不満)
第 2 位	清掃の状況	10.5% (50 人中 5 人以上が不満)
第 3 位	職員間の連携	8.5% (50 人中 4 人以上が不満)

(4) 同規模の病院との比較

他院より相対的に満足度が高い項目は、「プライバシー保護の対応」でした。

その他の項目は、他院より相対的に満足度が低い結果となりました。アンケート回答者より頂戴したご意見や他院の改善努力を参考にして、さらなる改善に向けて努力してまいります。



4. 改善に向けた取り組み

(1) 職員間の連携強化

数値目標:2026 年度入院患者満足度調査における「職員間の連携」の

平均点 4.25 点(24 年度水準)を回復する

行動目標:情報伝達の手段(ツール)を見直す



(2) 医師と患者間のコミュニケーション改善

数値目標:2026 年度入院患者満足度調査における「医師との対話」の平均点 4.45 点(24 年度水準)を回復する

行動目標:AI 等を活用した業務改善・効率化を進め、患者さんとの対話する時間を確保する。

以上