

2025年 12月 16日

新松戸中央総合病院
第15回（2025年度）
患者満足度調査 報告書

サービス向上委員会
患者満足度ワーキンググループ

はじめに

まず、はじめに大変多くの患者様に患者満足度調査にご協力いただきましてお礼申し上げます。

今年度の患者満足度調査アンケートも、昨年度と同じ内容で実施させていただきました。同じ内容の調査を続けていくことで、患者満足度を継続して評価することができるのではないか、と考えています。病院全体あるいは部署及び職種ごとに課題を把握し、病院全体で満足度の改善を図っていきたいとの思いがあり、このような調査を続けていきますので、調査の際にはご回答ご協力の程よろしく願いいたします。

調査の目的

患者満足調査は、来院される患者様の満足度を向上させる質の高い医療・サービスの提供を実現するために、現状把握と問題点の改善を行います。特にフリーコメントにて具体的にいただきましたご意見に関しましては、1つ1つ委員会内で確認し、出来る限り改善に努めさせていただき、最終的には患者満足度の向上へと繋げることを目的といたします。

サービス向上委員会
患者満足度ワーキンググループ

目次

1. 調査の概要

調査時期	2025年6月1日～2025年6月30日
調査方法	紙面と Google フォーム併用による アンケート調査（選択回答方式とフリーコメント）
調査対象	外来部門：828名(2025年7月30日時点) 入院部門：497名(2025年7月30日時点) 合計：1325名(2025年7月30日時点)
	2024年度（昨年度）
	外来部門：245名 入院部門：63名 合計：308名
調査内容	外来部門：配布5000枚 入院部門：配布3000枚 外来部門回収率：16.6% 入院部門回収率：16.6% 合計：16.6%

2. 設問ごとの回答割合（外来部門・入院部門） p4～p11

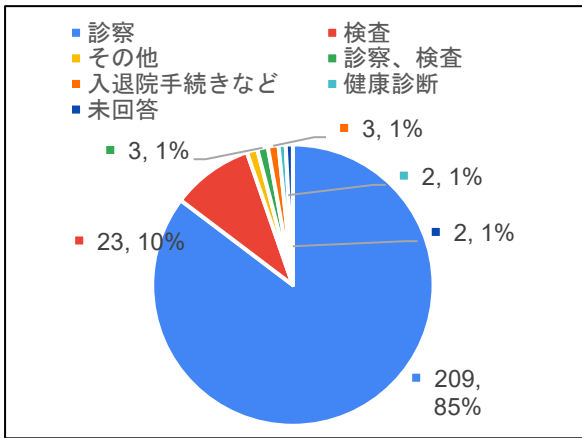
3. 患者満足度分析（外来） p12～p13

4. 患者満足度分析（入院） p13～p14

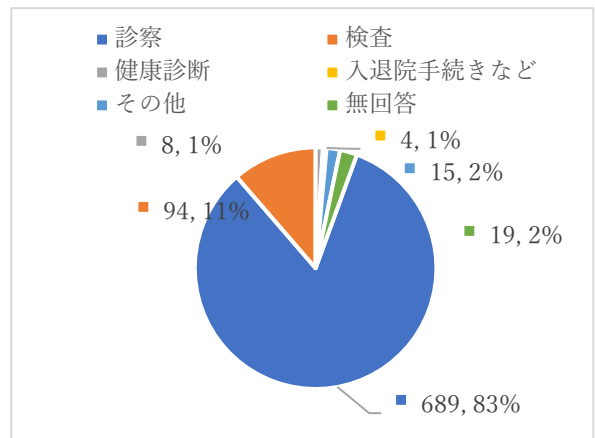
5. おわりに p14

2.設問ごとの回答割合（外来部門）

Q1. どのような目的で来院しましたか？

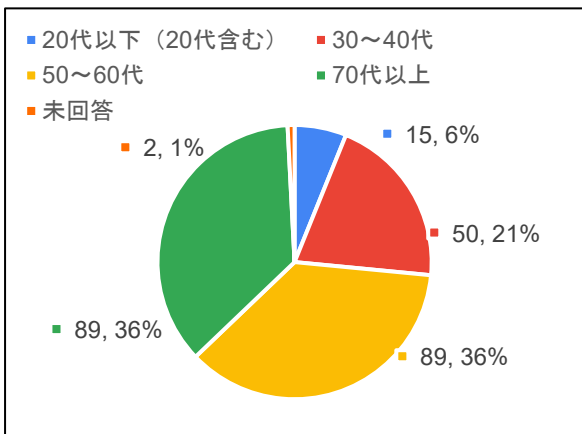


2024 年度

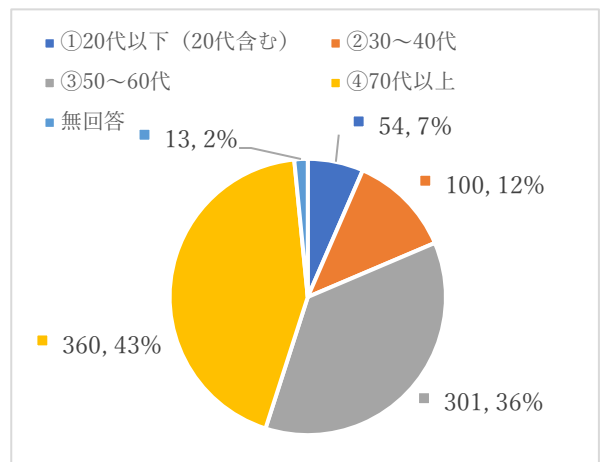


2025 年度

Q2. 当てはまるご年齢をお答えください。

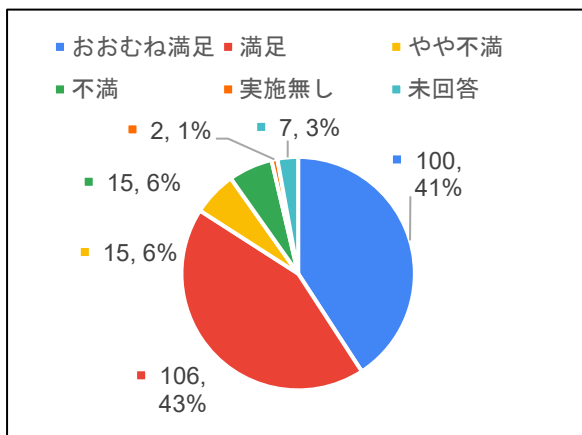


2024 年度

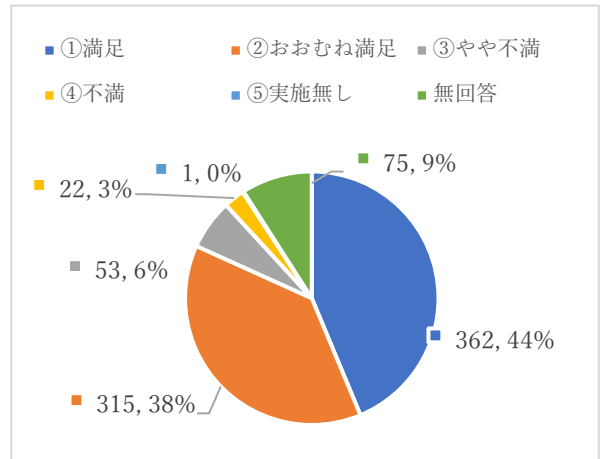


2025 年度

Q3. 医師からの病状・服薬説明などに対してどのような印象をもたれましたか？

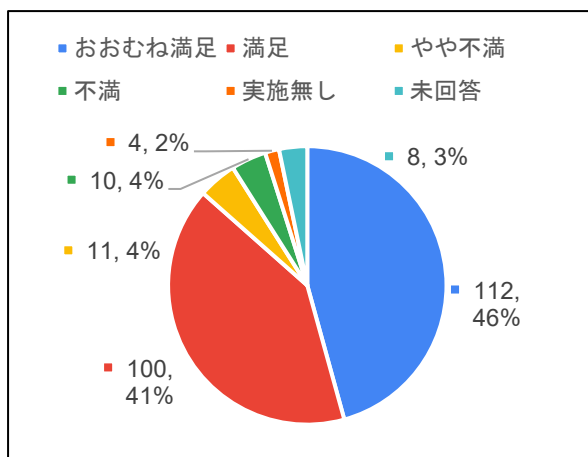


2024 年度

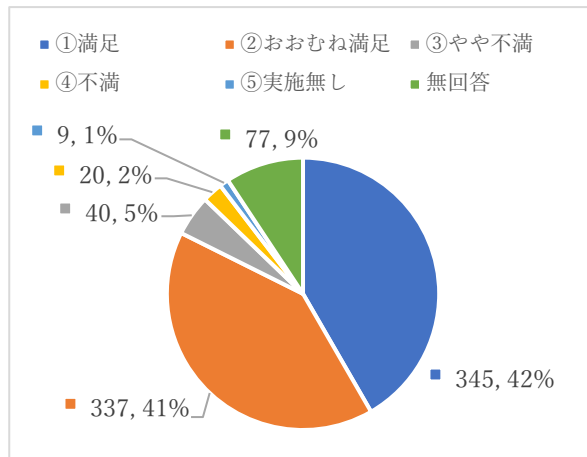


2025 年度

Q4. 看護師からの処置等の手技や説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？

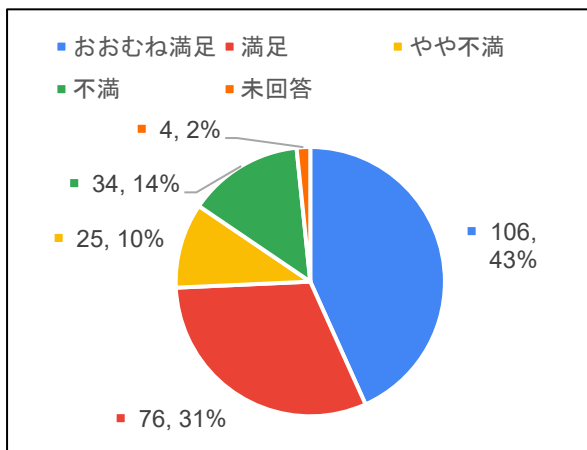


2024 年度

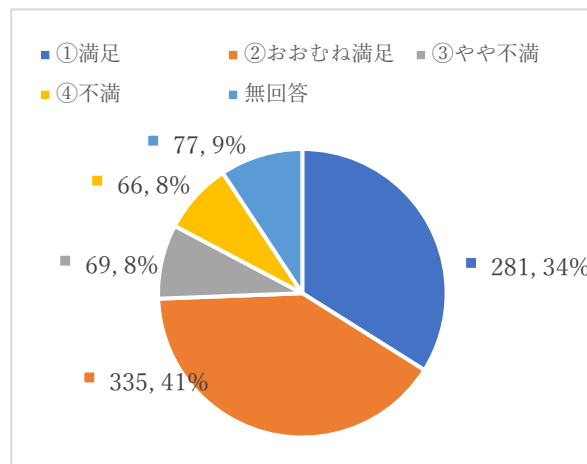


2025 年度

Q5. 受付や事務職員からの説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？

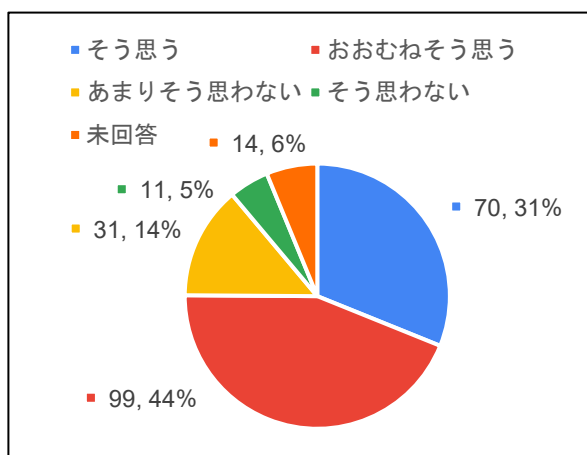


2024 年度

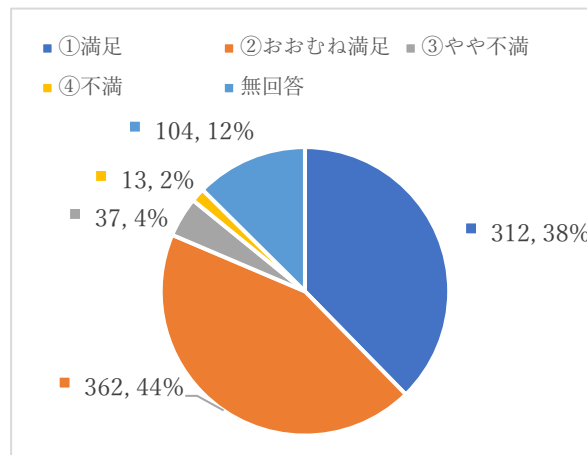


2025 年度

Q6. 当院をご利用になって、患者さんのプライバシーは守られていると思えますか？

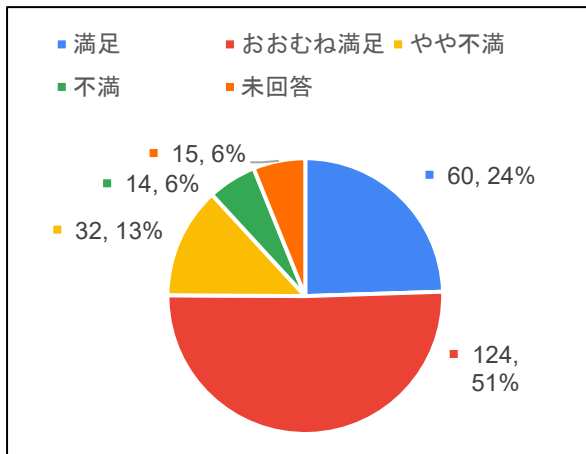


2024 年度

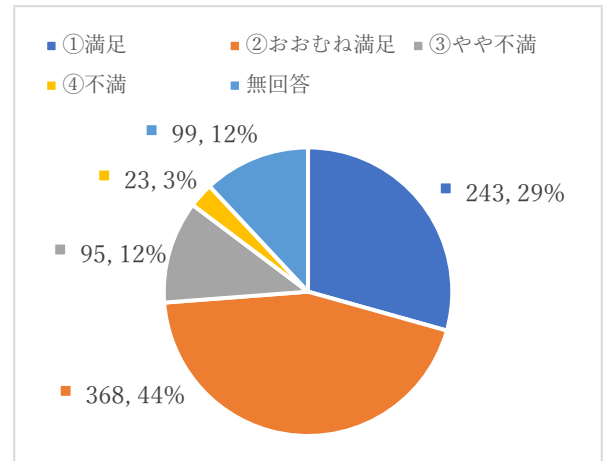


2025 年度

Q7. 各窓口への案内表示やその他掲示物の見やすさに対して、どのような印象をもたれましたか？

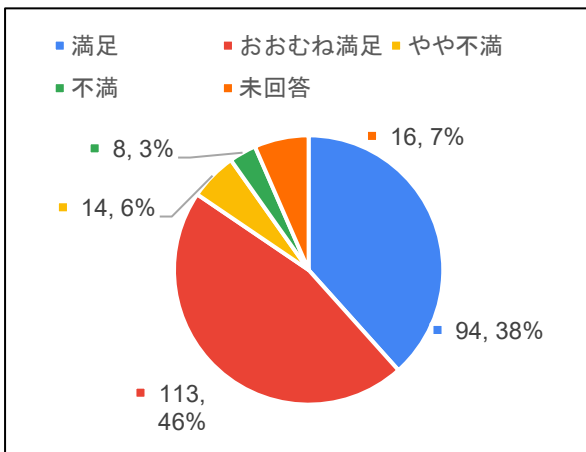


2024 年度

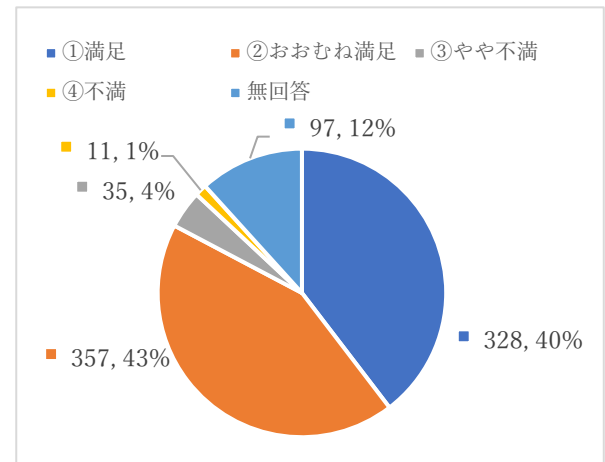


2025 年度

Q8. 院内の清潔感はいかがですか？

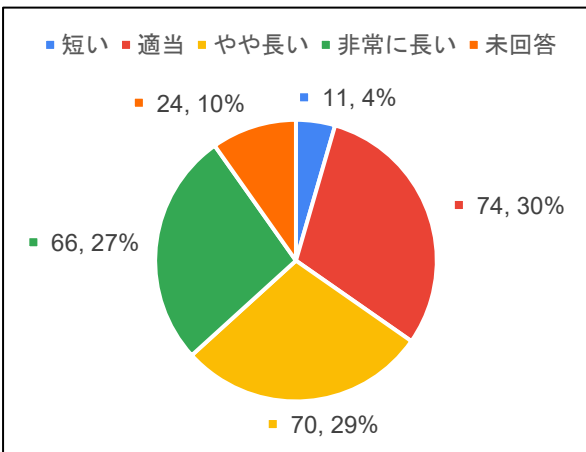


2024 年度

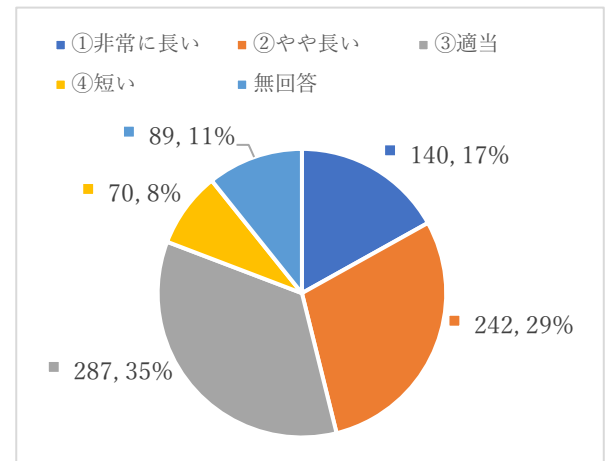


2025 年度

Q9. 本日のご利用にあたり、診察までの待ち時間に対してどのように評価されますか？

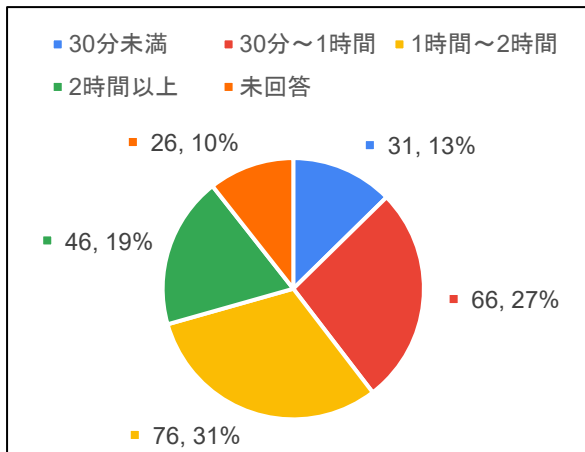


2024 年度

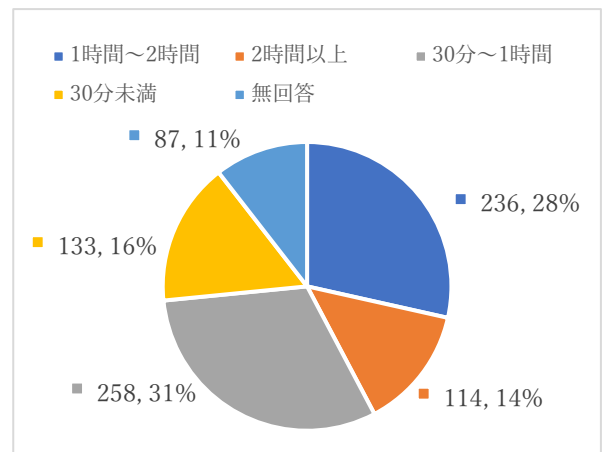


2025 年度

Q10. 受付から診察まで実際にどのくらい待ちましたか？

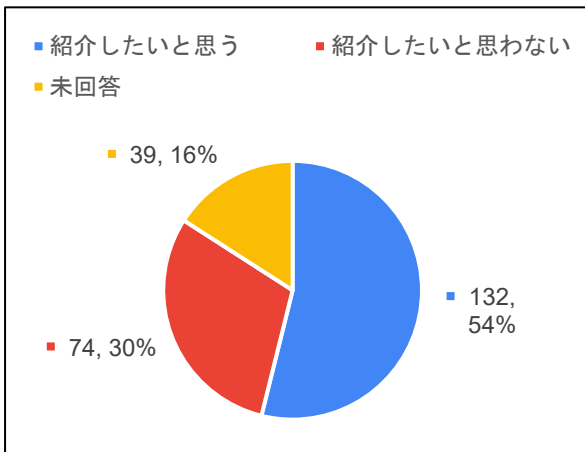


2024 年度

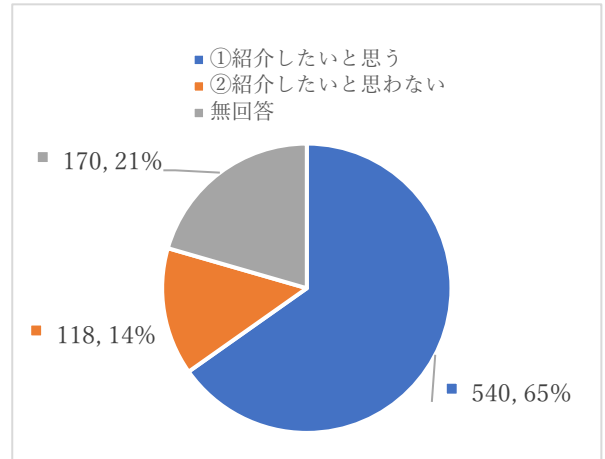


2025 年度

Q11. 当院をご家族やお知り合いの方に紹介したいと思われますか？

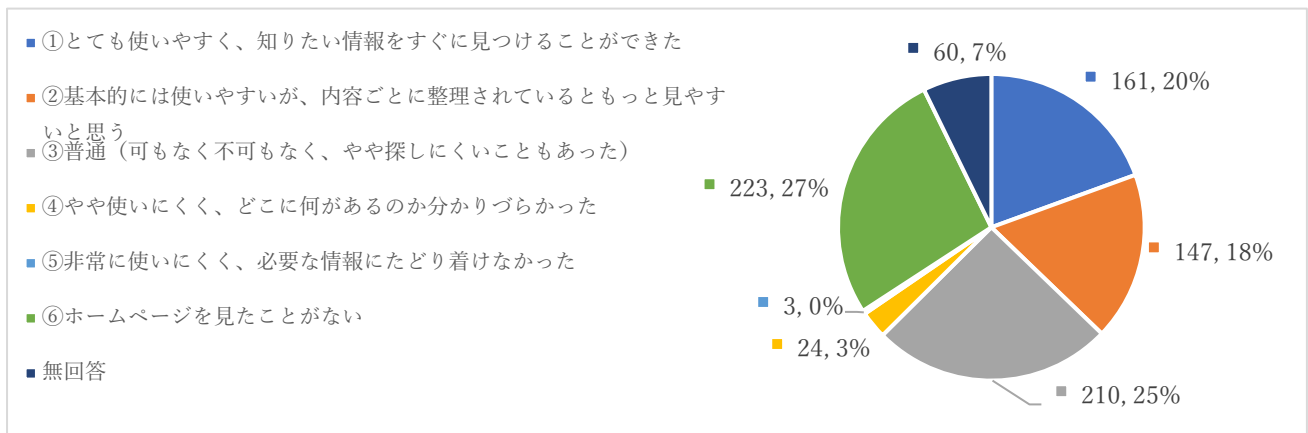


2024 年度



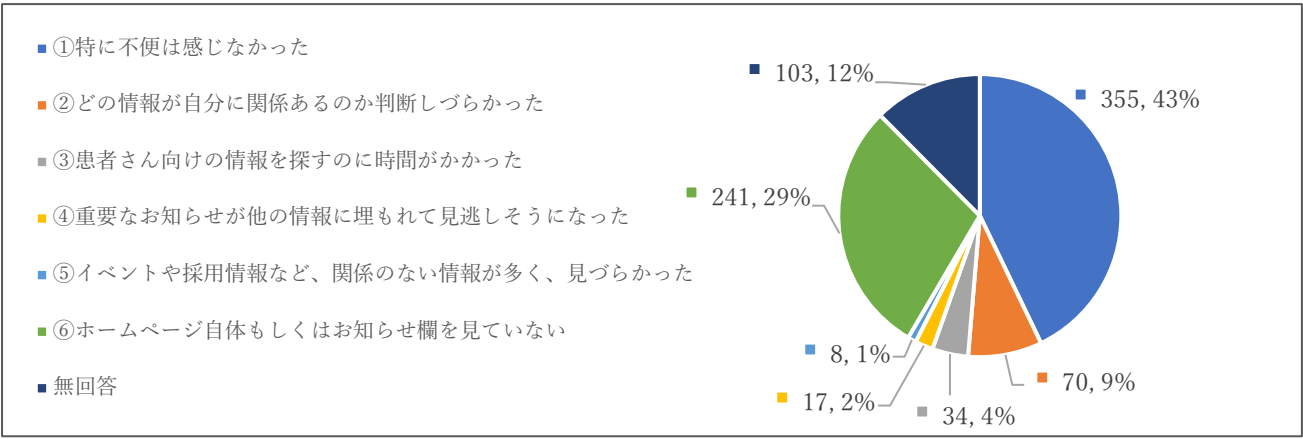
2025 年度

Q12. 病院のホームページは目的の情報にたどり着きやすく、使いやすいと感じましたか？



2025 年度（2024 年度設問無し）

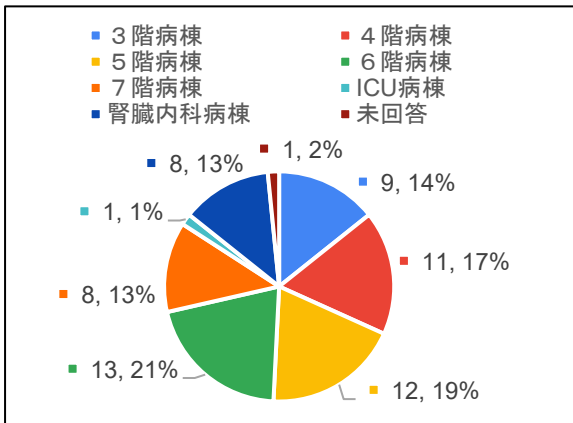
Q13. ホームページのお知らせ欄について、次のうち最も当てはまるものをお選びください



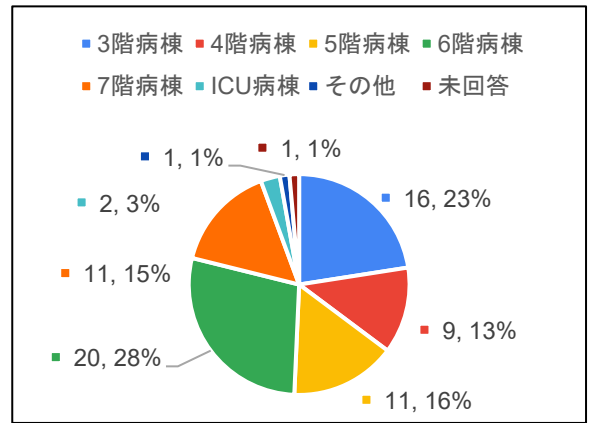
2025 年度（2024 年度設問無し）

2.設問ごとの回答割合（入院部門）

Q1. 何階にご入院されましたか？

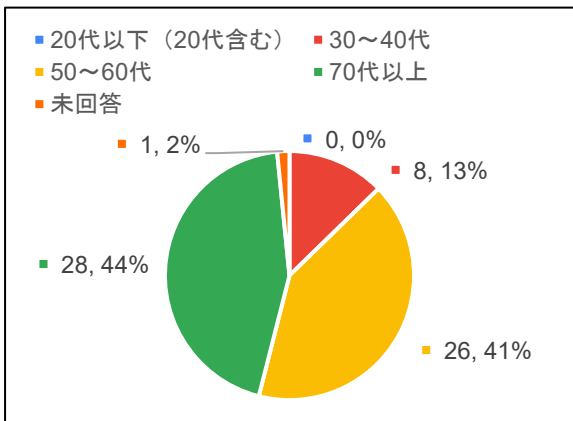


2024 年度

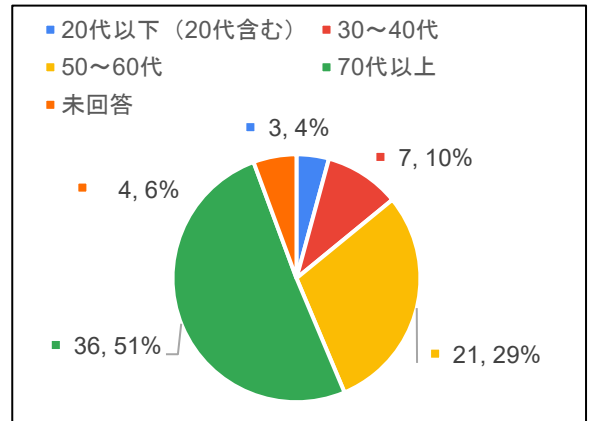


2025 年度

Q2. 当てはまるご年齢をお答えください

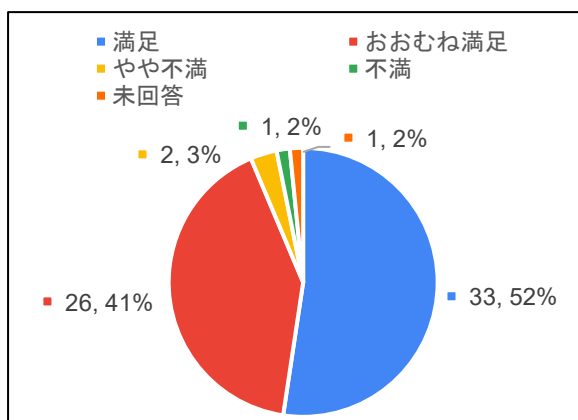


2024 年度

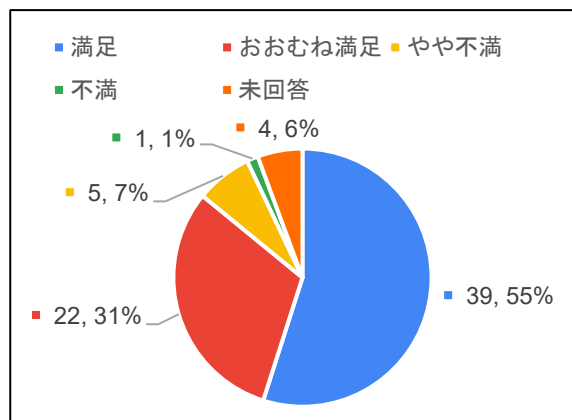


2025 年度

Q3. 医師からの病状・服薬説明などに対してどのような印象をもたれましたか？

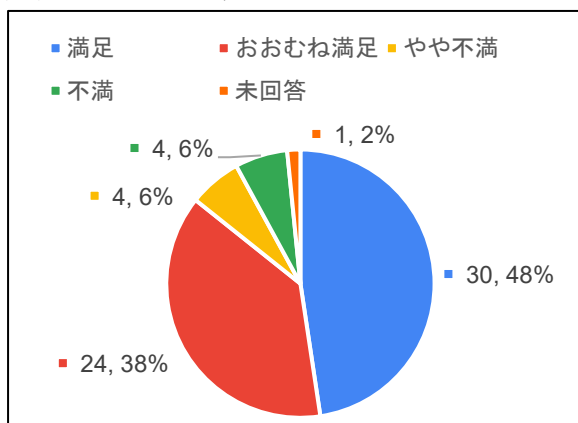


2024 年度

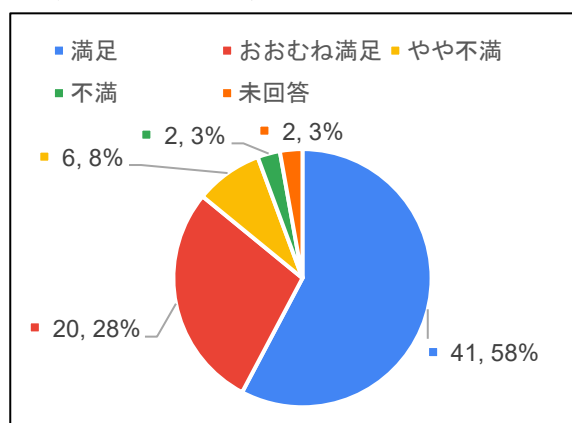


2025 年度

Q4. 看護師からの処置等の手技や説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？

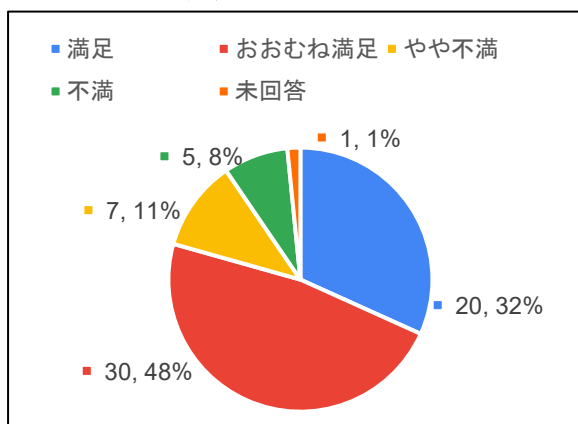


2024 年度

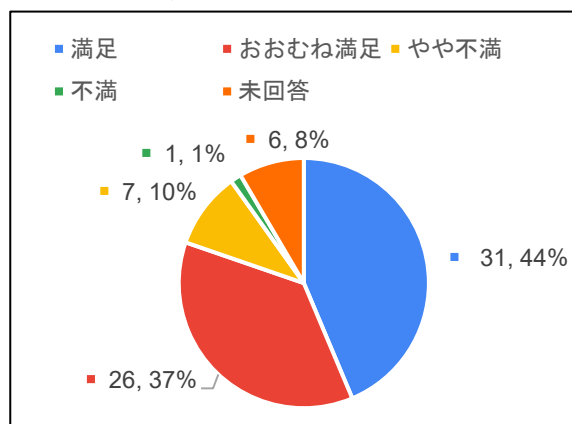


2025 年度

Q5. 受付や事務職員からの説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？

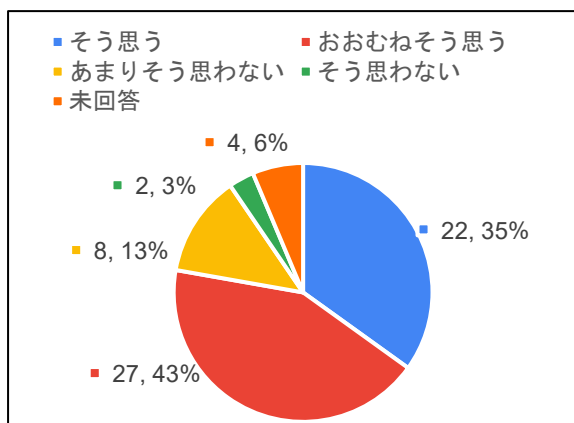


2024 年度

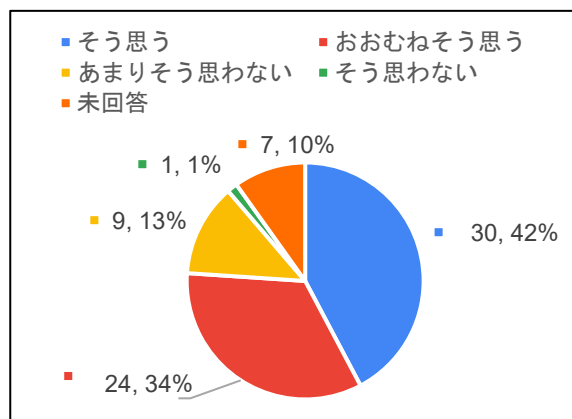


2025 年度

Q6. 当院をご利用になって、患者さんのプライバシーは守られていると思えますか？

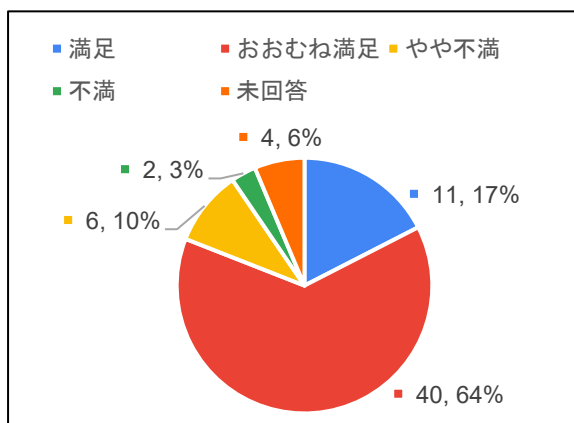


2024 年度

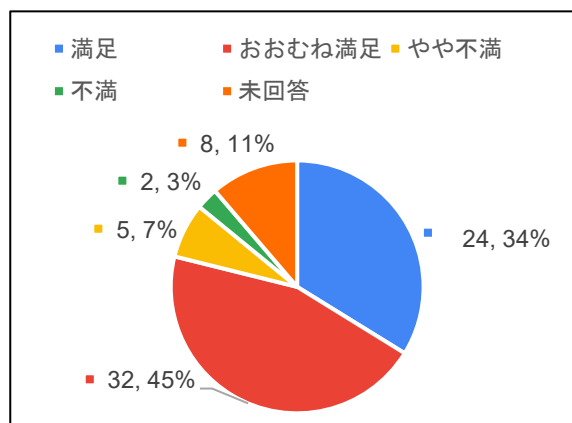


2025 年度

Q7. 各窓口への案内表示やその他掲示物の見やすさに対して、どのような印象をもたれましたか？

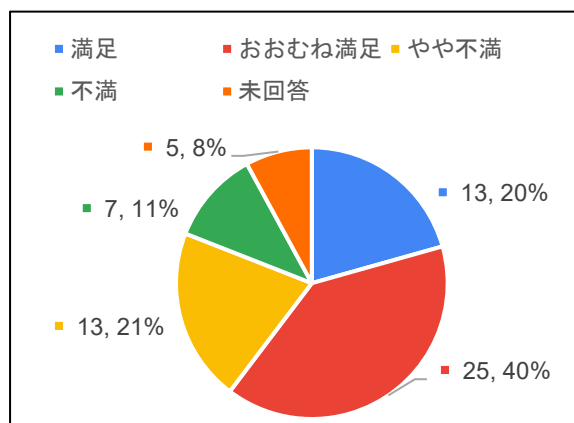


2024 年度

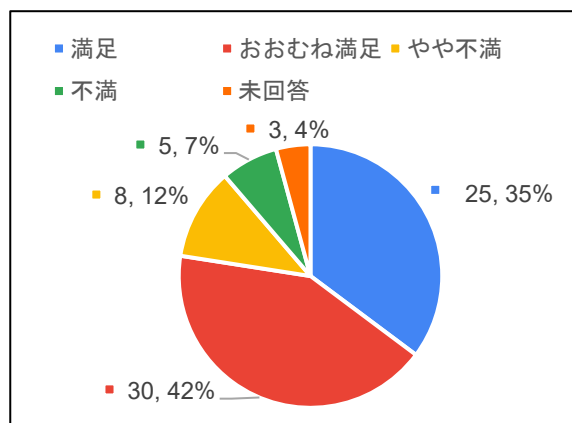


2025 年度

Q8. 入院中の食事に対して、どのような印象をもたれましたか？

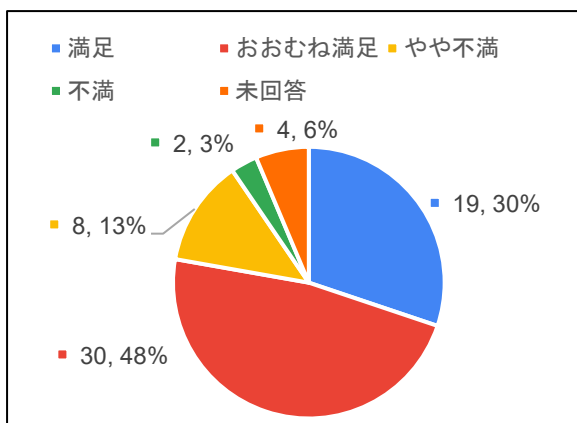


2024 年度

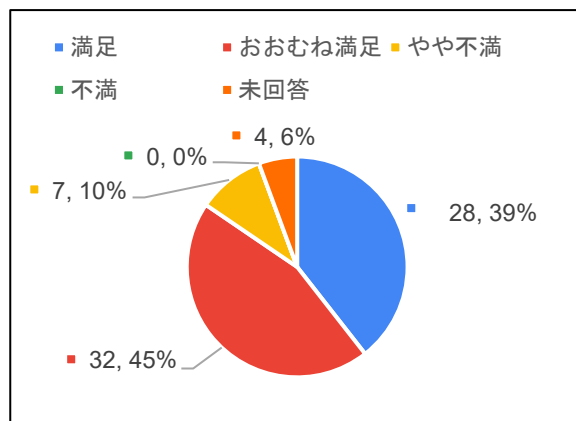


2025 年度

Q9. 病院内の清潔感はいかがですか？

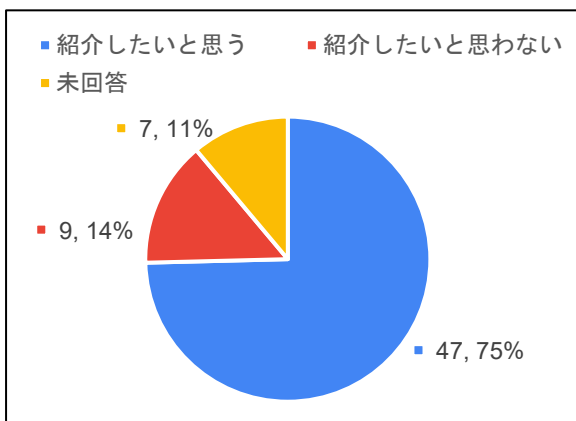


2024 年度

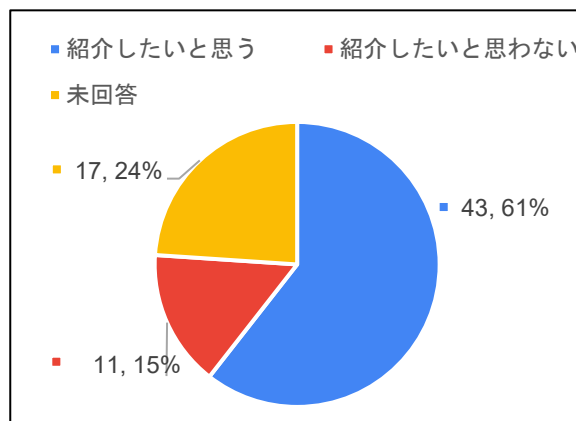


2025 年度

Q10. 当院をご家族やお知り合いの方に紹介したいと思われますか？



2024 年度



2025 年度

3. 患者満足度分析（外来）

患者満足度調査（外来）集計結果 R7年度・R6年度 比較表

質問	年度	選択肢						無回答	
		診察	検査	健康診断	入退院手続きなど	その他			
Q1どのような目的で来院しましたか？	R7	93.7%	1.1%	0.5%	2.0%	2.6%	0.0%		
	R6	86.5%	10.6%	0.8%	1.2%	1.2%	0.8%		
	差	-7.2%	9.5%	0.3%	-0.8%	-1.4%	0.8%		
Q2当てはまるご年齢をお答えください		20代以下（20代含む）	30～40代	50～60代	70代以上	無回答			
	R7	6.5%	12.1%	36.4%	43.5%	1.6%			
	R6	6.1%	20.4%	36.3%	36.3%	0.8%			
	差	-0.4%	8.3%	0.0%	-7.2%	-0.8%			
Q3医師からの病状・服薬説明などに対してどのような印象をもたれましたか？		おおむね満足	満足	やや不満	不満	実施無し	無回答		
	R7	43.7%	38.0%	6.4%	2.7%	0.1%	9.1%		
	R6	40.8%	43.3%	6.1%	6.1%	0.8%	2.9%		
	差	-2.9%	5.2%	-0.3%	3.5%	0.7%	-6.2%		
Q4看護師からの処置等の手技や説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？		おおむね満足	満足	やや不満	不満	実施無し	無回答		
	R7	41.7%	40.7%	4.8%	2.4%	1.1%	9.3%		
	R6	45.7%	40.8%	4.5%	4.1%	1.6%	3.3%		
	差	4.0%	0.1%	-0.3%	1.7%	0.5%	-6.0%		
Q5受付や事務職員からの説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？		おおむね満足	満足	やや不満	不満	無回答			
	R7	33.9%	40.5%	8.3%	8.0%	9.3%			
	R6	43.3%	31.0%	10.2%	13.9%	1.6%			
	差	9.3%	-9.4%	1.9%	5.9%	-7.7%			
Q6当院をご利用になって、患者さんのプライバシーは守られていると思えますか？		そう思う	おおむねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない	無回答			
	R7	37.7%	43.7%	4.5%	1.6%	12.6%			
	R6	32.7%	40.4%	12.7%	4.5%	5.7%			
	差	-5.0%	-3.3%	8.2%	2.9%	-6.8%			
Q7各窓口への案内表示やその他掲示板の見やすさに対して、どのような印象をもたれましたか？		満足	おおむね満足	やや不満	不満	無回答			
	R7	29.3%	44.4%	11.5%	2.8%	12.0%			
	R6	24.5%	50.6%	13.1%	5.7%	6.1%			
	差	-4.9%	6.2%	1.6%	2.9%	-5.8%			
Q8病院内の清潔感はいかがですか？		満足	おおむね満足	やや不満	不満	無回答			
	R7	39.6%	43.1%	4.2%	1.3%	11.7%			
	R6	38.4%	46.1%	5.7%	3.3%	6.5%			
	差	-1.2%	3.0%	1.5%	1.9%	-5.2%			
Q9本日のご利用にあたり、診察までの待ち時間に対してどのように評価されますか？		非常に長い	やや長い	適当	短い	無回答			
	R7	16.9%	29.2%	34.7%	8.5%	10.7%			
	R6	26.9%	28.6%	30.2%	4.5%	9.8%			
	差	10.0%	-0.7%	-4.5%	-4.0%	-1.0%			
Q10受付から診察まで実際にどのくらい待ちましたか？		30分未満	30分～1時間	1時間～2時間	2時間以上	無回答			
	R7	28.5%	13.8%	31.2%	16.1%	10.5%			
	R6	12.7%	26.9%	31.0%	18.8%	10.6%			
	差	-15.8%	13.2%	-0.1%	2.7%	0.1%			
Q11当院をご家族やお知り合いの方に紹介したいと思えますか？		紹介したいと思う	紹介したいと思わない	無回答					
	R7	65.2%	14.3%	20.5%					
	R6	53.9%	30.2%	15.9%					
	差	-11.3%	16.0%	-4.6%					
Q12病院のホームページは目的の情報にたどり着きやすく、使いやすいと感じましたか？		とても使いやすい	基本的に使用	普通	やや使いにくい	非常に使いにくい	見ていない	無回答	
	R7	19.4%	17.8%	25.4%	2.9%	0.4%	26.9%	7.2%	
	R6	-	-	-	-	-	-	-	
	差	-	-	-	-	-	-	-	
Q13ホームページのお知らせ欄について、次のうち最も当てはまるものをお選びください		不便はない	どの情報が関係あるのか分かるづらい	患者さん向けの情報がわかりづらい	重要なお知らせがわかりづらい	関係ない情報が多く見づらい	見ていない	無回答	
	R7	42.9%	8.5%	4.1%	2.1%	1.0%	29.1%	12.4%	
	R6	-	-	-	-	-	-	-	
	差	-	-	-	-	-	-	-	

年齢層について前年度よりも若い傾向がございますが、こちらは以前より若い人の来院の増加ではなく、前年度より紙面の回収率が悪く、Google フォームでの回答割合が高いことから、回答の年齢層も若い傾向になったと考えられます。また、医師・看護師・事務等の対応について、満足との

回答が事務について10%程度減少しております。前回実施も10%程度減少しておりますので、2年間で20%程度減少している状況です。また、事務以外も今回は大きな増減はございませんが、前回10%程度減少しているものの今回増加はしていない状況です。

しかし、待ち時間については大幅に改善が見られている結果となっております。選定療養費の導入が開始し、しばらくたち受診患者が抑えられていることが大きな要因であると思われます。また、紹介したいという患者さんも大幅に増加しております。

総合評価としましては、前回から引き続き、接遇面などでの満足度の低下が大きく、病院全体として改善に取り組むことが急務と認識しております。

4. 患者満足度分析（入院）

患者満足度調査（入院）集計結果 R7年度・R6年度 比較表

質問	年度	選択肢					
		診察	診察・検査	検査	健康診断	入退院手続きなど	その他
Q1どのような目的で来院しましたか？	R7	71.6%	16.1%	10.5%	0.6%	0.4%	0.8%
	R6	86.0%	1.2%	9.5%	0.8%	1.2%	1.2%
	差	14.4%	-14.9%	-1.0%	0.2%	0.8%	0.4%
Q2当てはまるご年齢をお答えください	R7	20代以下(20代含む)	30～40代	50～60代	70代以上		
	R6	5.8%	10.6%	26.3%	57.2%		
	R6	6.2%	20.6%	36.6%	36.6%		
	差	0.3%	9.9%	10.3%	-20.6%		
Q3医師からの病状・服薬説明などに対してどのような印象をもたれましたか？	R7	満足	おおむね満足	やや不満	不満	実施無し	
	R6	52.1%	38.9%	6.8%	2.2%	0.0%	
	R6	44.5%	42.0%	6.3%	6.3%	0.8%	
	差	-7.6%	3.1%	-0.5%	4.1%	0.8%	
Q4看護師からの処置等の手技や説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？	R7	満足	おおむね満足	やや不満	不満	実施無し	
	R6	52.1%	40.8%	5.5%	1.5%	0.2%	
	R6	42.2%	47.3%	4.6%	4.2%	1.7%	
	差	-9.9%	6.5%	-0.8%	2.7%	1.5%	
Q5受付や事務職員からの説明・対応に対して、どのような印象をもたれましたか？	R7	満足	おおむね満足	やや不満	不満		
	R6	44.8%	41.5%	8.6%	5.1%		
	R6	31.5%	44.0%	10.4%	14.1%		
	差	-13.3%	2.4%	1.8%	9.0%		
Q6当院をご利用になって、患者さんのプライバシーは守られていると思われますか？	R7	そう思う	おおむねそう思う	あまりそう思わない	そう思わない		
	R6	44.5%	47.6%	6.6%	1.3%		
	R6	36.2%	44.8%	14.0%	5.0%		
	差	-8.3%	-2.8%	7.5%	3.7%		
Q7各窓口への案内表示やその他掲示板の見やすさに対して、どのような印象をもたれましたか？	R7	満足	おおむね満足	やや不満	不満		
	R6	34.6%	50.8%	11.8%	2.8%		
	R6	26.1%	53.9%	13.9%	6.1%		
	差	-8.5%	3.2%	2.1%	3.3%		
Q8病院内の清潔感はいかがですか？	R7	満足	おおむね満足	やや不満	不満		
	R6	46.2%	49.6%	2.8%	1.5%		
	R6	41.0%	49.3%	6.1%	3.5%		
	差	-5.1%	-0.2%	3.3%	2.0%		
Q9本日のご利用にあたり、診察までの待ち時間に対してどのように評価されますか？	R7	非常に長い	やや長い	適当	短い		
	R6	14.5%	31.9%	43.4%	10.3%		
	R6	29.9%	31.7%	33.5%	5.0%		
	差	15.4%	-0.2%	-9.9%	-5.3%		
Q10受付から診察まで実際にどのくらい待ちましたか？	R7	30分未満	30分～1時間	1時間～2時間	2時間以上		
	R6	22.0%	38.0%	31.5%	8.5%		
	R6	14.2%	30.1%	34.7%	21.0%		
	差	-7.9%	-7.9%	3.2%	12.5%		
Q11当院をご家族やお知り合いの方に紹介したいと思われませんか？	R7	紹介したいと思う	紹介したいと思わない				
	R6	81.3%	18.8%				
	R6	64.1%	35.9%				
	差	-17.2%	17.2%				

医師の対応については、“満足”と回答した割合こそ 5.0%減ですが、“おおむね満足”は 9.1%増加しており、満足・おおむね満足と回答している方は 4.1%増となります。満足度は総合的に見れば増加しています。

看護師の対応については、“満足”が 11.0%減、“おおむね満足”が 9.7%増となっており、“満足”から“おおむね満足”へ度合いが下がっていると考えられます。また、“不満”も 3.6%増と、全体的にやや満足度の度合いが低下しています。

事務の対応については、“満足”が 15.4%減、“おおむね満足”が 8.4%増となっており、“不満”が 6.5%

増となっており、満足度の度合いが看護師よりも大きく低下しています。

プライバシー・案内や掲示については、“不満・やや不満”の回答は増加大きくなく、“満足”から“おおむね満足”との評価低下傾向にとどまりますが、食事・清潔感については、“満足・おおむね満足”から“不満・やや不満”へと不満と思う患者が増加しています。

おおむね満足の割合が多く、全体的に紹介の評価には響くまでにいたっておりませんが、満足度の増加項目はほぼ無く、全体的にはもちろんですが、特に看護師・事務の対応、入院食事・院内清潔感の改善・向上に努める必要があると認識しております。

5. おわりに

今年度で第15回となりました患者満足度調査について、ご回答いただきました患者さんあるいはご家族様ありがとうございました。

ただ、前年度と比較して外来患者さんの回答数について3倍以上となりました。しかし、入院患者さんについては依然回収数が低く、タイミングを分けてもっと多くの入院患者さんの意見を吸い上げることが次回以降も必要になると感じております。

そして、意見の内容に加え、回収数が増加するほど対応数もその分増加することで、内容や件数より委員会内だけでは中々対応が難しいような状況下でございます。

具体的にいただいたご意見につきましては、委員会で取りまとめを行い、場合によっては各部署・各部門内で改善可能ことは所属長・委員会参加職員を中心に引き続き改善及び改善するために引き続き検討・対応をまいります。また、委員会外にて全部署にご協力いただく必要もあると感じております。

また、今回の職員満足度アンケート調査の内容や分析方法などの問題点をもう一度あらいだし、来年度はさらに充実した内容となるよう改善に努めたいと考えております。