

令和7年度 患者満足度調査結果報告（概要）

【外来】 配布数1,500 有効回収数948 (QRからの回答31含む)

カテゴリー	項目	R 6	R 7	
		平均点	平均点	R5との差
職員の応対	医師による診療・治療内容	4.13	<b>4.08</b>	▲ 0.05
	医師との対話	4.13	<b>4.07</b>	▲ 0.06
	看護師	4.14	<b>4.11</b>	▲ 0.03
	看護助手（ピンク・水色のユニフォーム）	3.99	<b>4.00</b>	0.01
	事務職員（受付・会計担当）	3.90	<b>3.98</b>	0.08
	検査職員（採血・エコー・心電図検査）	4.04	<b>4.08</b>	0.04
	リハビリ職員（今回の外来でリハビリがある方はお答えください）	4.24	<b>4.08</b>	▲ 0.16
	放射線技師職員（レントゲン・CT・MRIなど）	4.04	<b>4.05</b>	0.01
施設設備・サービス	案内表示や掲示物	3.64	<b>3.66</b>	0.02
	プライバシー保護の対応	3.72	<b>3.77</b>	0.05
	要望や苦情への対応	3.50	<b>3.61</b>	0.11
	清掃の状況	4.05	<b>4.01</b>	▲ 0.04
	病院からの情報発信（広報）	3.32	<b>3.35</b>	0.03
待ち時間	診察までの待ち時間	3.01	<b>3.05</b>	0.04
	会計の待ち時間	2.98	<b>3.19</b>	0.21
総合評価	総合評価 (中東遠総合医療センターを親しい方にすすめようと思いませんか?)	3.99	<b>3.97</b>	▲ 0.02

【入院】 配布数405 有効回収数334 (QRからの回答10含む) 有効回収率82.5% (前回: 79.8%)

カテゴリー	項目	R 6	R 7	
		平均点	平均点	R5との差
職員の応対	医師による診療・治療内容	4.57	<b>4.63</b>	0.06
	医師との対話	4.53	<b>4.52</b>	▲ 0.01
	看護師	4.62	<b>4.67</b>	0.05
	看護助手（ピンク・水色のユニフォーム）	4.51	<b>4.49</b>	▲ 0.02
	薬剤師	4.36	<b>4.46</b>	0.10
	栄養士・調理師	4.40	<b>4.26</b>	▲ 0.14
	リハビリ職員（今回の入院でリハビリがある方はお答えください）	4.57	<b>4.58</b>	0.01
	検査職員（採血・エコー・心電図検査）	4.39	<b>4.27</b>	▲ 0.12
	放射線技師職員（レントゲン・CT・MRIなど）	4.38	<b>4.26</b>	▲ 0.12
	職員間の連携	4.10	<b>4.18</b>	0.08
入院環境・施設設備・サービス	人格や尊厳への配慮	4.33	<b>4.35</b>	0.02
	食事の内容	3.96	<b>3.91</b>	▲ 0.05
	プライバシー保護の対応	4.35	<b>4.34</b>	▲ 0.01
	清掃の状況	4.35	<b>4.42</b>	0.07
	病室・浴室・トイレなど	4.26	<b>4.30</b>	0.04
総合評価	総合評価 (中東遠総合医療センターを親しい方にすすめようと思いませんか?)	4.42	<b>4.52</b>	0.10

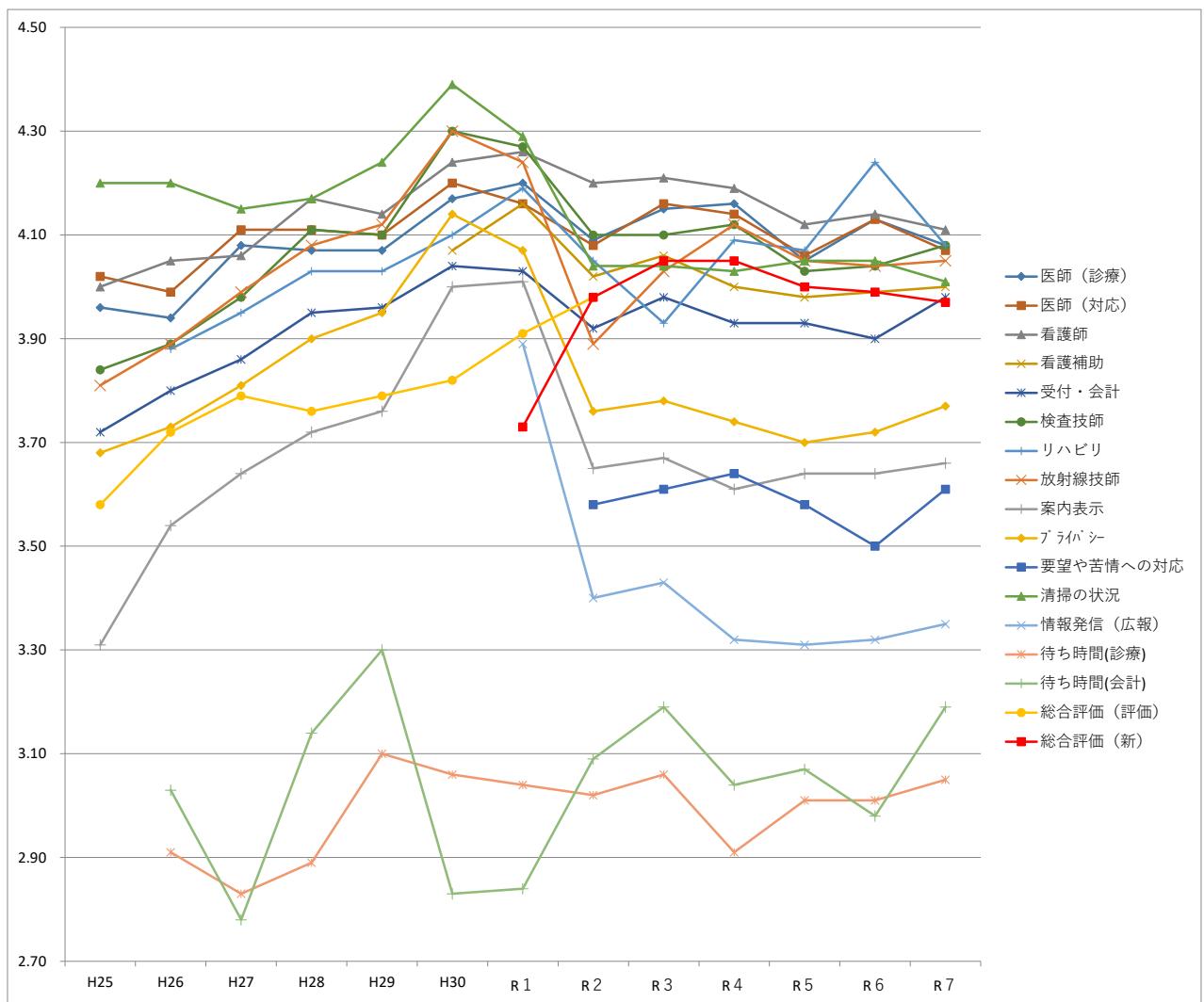
【外来】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
医師（診療）	3.96	3.94	4.08	4.07	4.07	4.17	4.20	4.09	4.15	4.16	4.05	4.13	4.08
医師（対応）	4.02	3.99	4.11	4.11	4.10	4.20	4.16	4.08	4.16	4.14	4.06	4.13	4.07
看護師	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14	4.24	4.26	4.20	4.21	4.19	4.12	4.14	4.11
看護補助						4.07	4.16	4.02	4.06	4.00	3.98	3.99	4.00
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95	3.96	4.04	4.03	3.92	3.98	3.93	3.93	3.90	3.98
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11	4.10	4.30	4.27	4.10	4.10	4.12	4.03	4.04	4.08
リハビリ		3.88	3.95	4.03	4.03	4.10	4.19	4.05	3.93	4.09	4.07	4.24	4.08
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08	4.12	4.30	4.24	3.89	4.03	4.12	4.05	4.04	4.05
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72	3.76	4.00	4.01	3.65	3.67	3.61	3.64	3.64	3.66
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90	3.95	4.14	4.07	3.76	3.78	3.74	3.70	3.72	3.77
要望や苦情への対応									3.58	3.61	3.64	3.58	3.61
清掃の状況	4.20	4.20	4.15	4.17	4.24	4.39	4.29	4.04	4.04	4.03	4.05	4.05	4.01
情報発信（広報）							3.89	3.40	3.43	3.32	3.31	3.32	3.35
待ち時間（診療）		2.91	2.83	2.89	3.10	3.06	3.04	3.02	3.06	2.91	3.01	3.01	3.05
待ち時間（会計）			3.03	2.78	3.14	3.30	2.83	2.84	3.09	3.19	3.04	3.07	2.98
総合評価（評価）	3.58	3.72	3.79	3.76	3.79	3.82	3.91	3.98					
総合評価（新）							3.73	3.98	4.05	4.05	4.00	3.99	3.97

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数（件）	1,296	1,398	1,151	1,078	1,100	1,058	996	973	920	864	852	930	948
有効回収率	91.1%	81.7%	78.3%	71.9%	73.3%	70.5%	66.4%	64.9%	61.3%	57.6%	56.8%	(※) -	(※) -

※R6からQRコードを院内に掲示し、有効回収件数を増やした影響により、有効回収率を正確に測定することが難しくなった



【入院】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
医師（診察）	4.49	4.53	4.47	4.52	4.46	4.54	4.56	4.53	4.57	4.54	4.61	4.57	4.63
医師（対応）	4.38	4.52	4.45	4.50	4.39	4.55	4.47	4.46	4.50	4.50	4.51	4.53	4.52
看護師	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51	4.51	4.55	4.62	4.67	4.62	4.69	4.62	4.67
看護補助						4.50	4.47	4.42	4.46	4.51	4.56	4.51	4.49
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37	4.34	4.50	4.49	4.37	4.41	4.34	4.45	4.36	4.46
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25	4.22	4.38	4.43	4.26	4.35	4.35	4.41	4.40	4.26
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42	4.35	4.39	4.60	4.37	4.36	4.40	4.44	4.57	4.58
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32	4.27	4.41	4.45	4.36	4.26	4.30	4.46	4.39	4.27
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34	4.31	4.37	4.47	4.34	4.25	4.18	4.42	4.38	4.26
職員間の連携									4.11	4.09	4.10	4.22	4.18
人格や尊厳への配慮									4.34	4.31	4.25	4.38	4.33
食事	3.85	3.87	3.93	3.84	3.80	4.09	4.10	3.83	3.93	3.91	3.90	3.96	3.91
ア'ライバ' シー	3.96	4.07	4.05	4.12	4.14	4.23	4.38	4.27	4.28	4.20	4.35	4.35	4.34
清掃の状況	4.35	4.38	4.40	4.45	4.40	4.53	4.49	4.29	4.35	4.29	4.47	4.35	4.42
病室・浴室・トイレ等	4.10	4.10	4.21	4.19	4.23	4.42	4.43	4.27	4.30	4.25	4.41	4.26	4.30
総合評価（評価）	4.25	4.38	4.36	4.44	4.40	4.42	4.57	4.42					
総合評価（新）							4.39	4.42	4.47	4.40	4.45	4.42	4.52

※とても満足=5、やや満足=4、ふつう=3、やや不満=2、とても不満=1

有効回収数（件）	235	240	383	428	409	404	378	341	336	308	297	323	334
有効回収率	94.0%	96.0%	91.4%	95.1%	90.9%	89.8%	84.0%	79.3%	77.2%	76.0%	73.3%	79.8%	82.5%

