

2025年度 患者満足度調査 集計結果 ～入院～

1. 調査目的

皆様にご満足いただける病院を目指し、ご意見、ご要望を把握し医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用することを目的とする。

2. 実施期間

2025年9月1日～2025年9月30日

3. 調査対象

調査実施期間に入院された患者さん

4. 回収数

129 (配布数枚 141 回収率 91.5%)

5. 調査結果について

当院では、2025年9月に患者満足度調査を実施し、129名の方から回答をいただきました。この度の調査にご協力いただきました皆様に心より御礼申し上げます。患者さんへの言葉遣いや態度、身だしなみ、院内の清潔面、ナースコールへの対応については8割以上の方が「満足」「やや満足」の回答をいただきました。また、ご意見の中にたくさんの温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。しかし、「相談しやすい雰囲気」「院内の室温や照明」に「やや不満」「不満」との回答が少数ありました。

相談しやすい雰囲気については、この人なら話しても大丈夫と感じてもらえるような信頼関係の構築やプライバシーへ配慮したコミュニケーションの工夫、リラックスを感じてもらえるような心地の良い環境整備を心がけて参ります。院内の室温や照明については、患者さんを中心に考え、快適に入院生活が送れるよう、引き続き調整して参ります。

次回の調査ではより評価していただけるよう、今後一層、接遇の向上に努めて参ります。

普段でも何かお気づきのことがございましたら、ご意見をお聞かせいただければ幸いです。ご意見箱は、外来、リハビリ室前、及び各病棟エレベーターホールに通年設置しております。

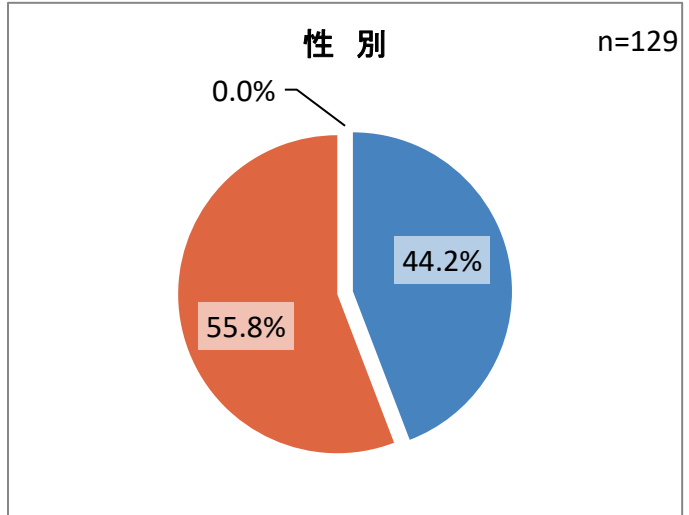
アンケート自由記載欄から皆様より頂きましたご意見の回答は次頁の通りです。ご参照ください。

【ご意見の抜粋】

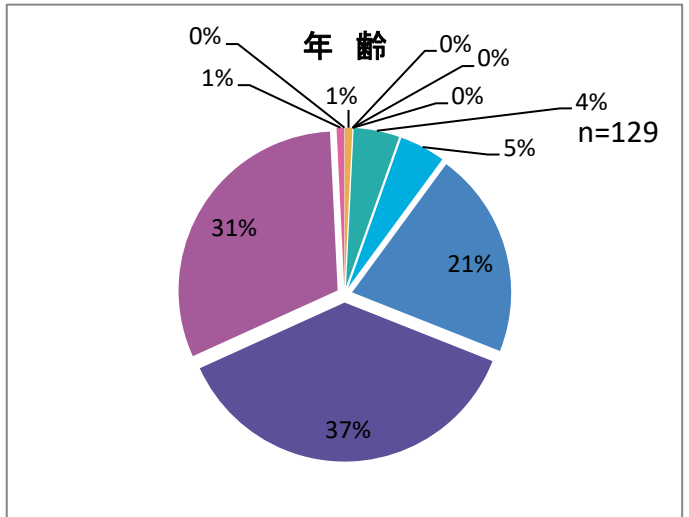
ご意見	回答
<p>① お粥なので味気がないそうです。</p>	<p>お粥の方には朝にふりかけ・佃煮類をつけています。主食・副食を合わせて1日8～9gの塩分量になります。 塩分付加は治療上、主治医の許可が必要なため、ご希望に添えない場合があります。</p>
<p>② ご飯が少し硬いです。</p>	<p>ご飯は常飯・軟飯があります。常飯で硬いと言われる方は軟飯に変更できます。軟飯で硬いと言われる方は軟飯の中でも1番柔らかい部分を提供します。</p>
<p>※昼食時に患者さんの病室にえんじ色のユニフォームを着た栄養士が訪問していますので、食事の形態・量・嗜好等気になることがございましたらご気軽にお声掛けください。</p>	
<p>ウォシュレットが出ない。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。既に対応させて頂いております。 今後とも何か不具合がありましたら、スタッフにお申し出ください。 出来る限り早急に対応してまいります。</p>
<p>オムツ交換や身体拭きの時は、ドアに着替え中などの札をつければ、不用意に見舞客が入れないと思う。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。処置中や清拭中などの札を作成し、今後対応できるようにいたします。</p>
<p>温度設定26℃と決まりがあるが、湿度も高く蒸し暑い。</p>	<p>高齢者が多く、冷房温度を26℃に設定する決まりを設けております。 体感温度には個人差があることを考慮し、患者さんが快適に過ごせるようできる範囲で個別対応してまいります。</p>
<p>コート等を置くロッカーがない。</p>	<p>ロッカーにつきまして、ご不便おかけし申し訳ありません。現在、床頭台及びロッカーの入れ替えを検討しております。</p>
<p>可能であればリハビリをしているところを見学したいです。</p>	<p>面会時間内で、患者さんのリハビリの時間であれば見学可能です。 見学希望時はリハビリスタッフと時間調整をさせていただきますので、病棟スタッフにお気軽にご相談ください。</p>
<p>看護師さんの言葉遣いを柔らかくして欲しい。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。また日頃より患者さんに寄り添った言葉がけができるよう努力してまいります。気になられた際にご意見箱に投稿して頂ければ、その都度フィードバックし改善策を講じてまいります。</p>

Q 入院されている方の性別と年齢は？

凡例	性別	2025年度	比率
■	男	57	44.2%
■	女	72	55.8%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	129	100.0%

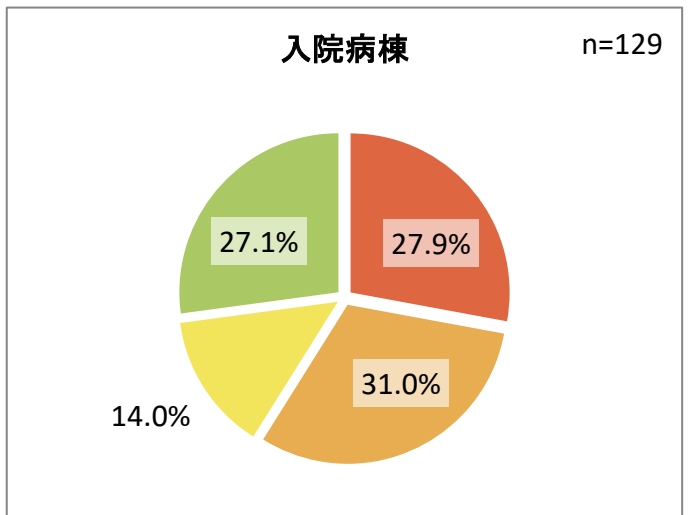


凡例	年齢	2025年度	比率
■	10歳未満	0	0.0%
■	10歳代	1	0.8%
■	20歳代	0	0.0%
■	30歳代	0	0.0%
■	40歳代	0	0.0%
■	50歳代	6	4.7%
■	60歳代	6	4.7%
■	70歳代	27	20.9%
■	80歳代	48	37.2%
■	90歳以上	40	31.0%
■	未記入等	1	0.8%
	合計	129	100.0%



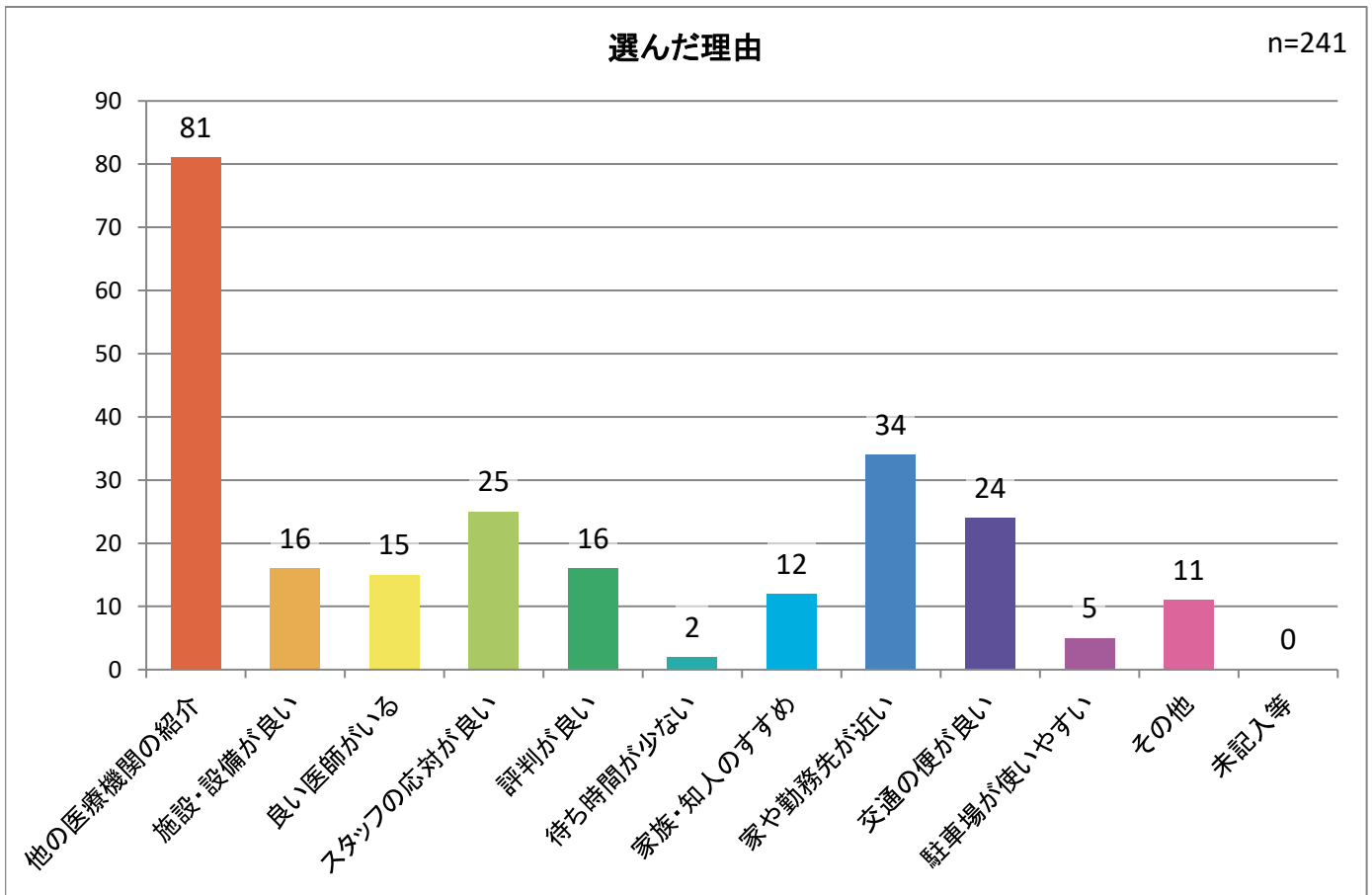
Q 入院されている病棟は何階ですか？

凡例	入院病棟	2025年度	比率
■	2階病棟	36	27.9%
■	3階病棟	40	31.0%
■	4階病棟	18	14.0%
■	5階病棟	35	27.1%
	合計	129	100.0%



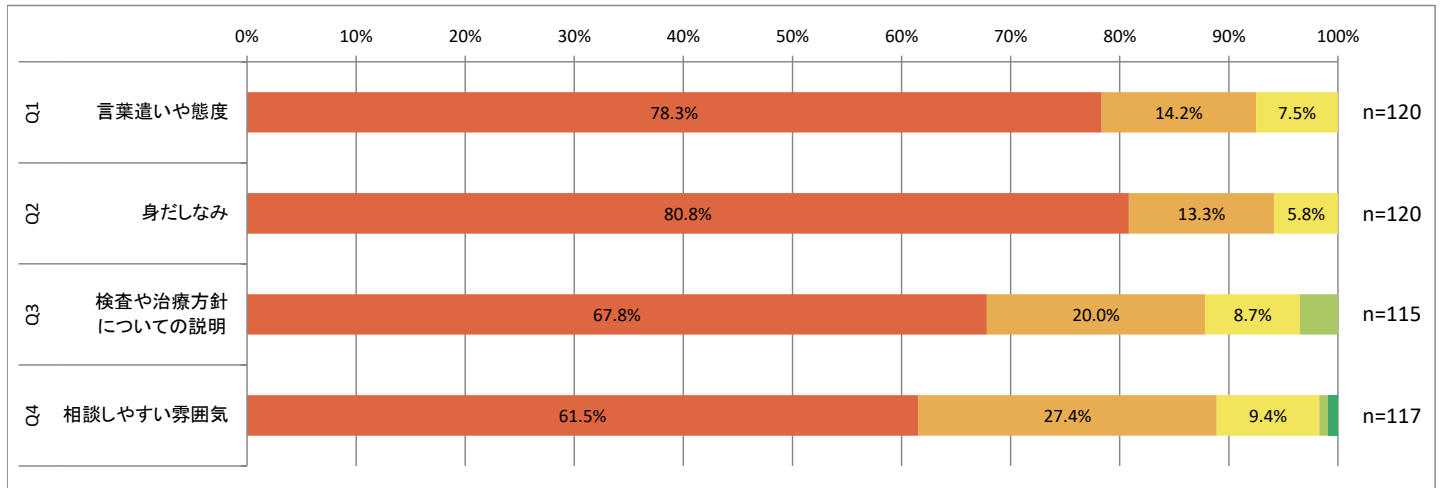
Q 当院を選ばれた理由はなんですか？(複数回答可)

凡例	選んだ理由	2025年度	比率
■	他の医療機関の紹介	81	33.6%
■	施設・設備が良い	16	6.6%
■	良い医師がいる	15	6.2%
■	スタッフの対応が良い	25	10.4%
■	評判が良い	16	6.6%
■	待ち時間が少ない	2	0.8%
■	家族・知人のすすめ	12	5.0%
■	家や勤務先が近い	34	14.1%
■	交通の便が良い	24	10.0%
■	駐車場が使いやすい	5	2.1%
■	その他	11	4.6%
■	未記入等	0	0.0%
	合計	241	100.0%

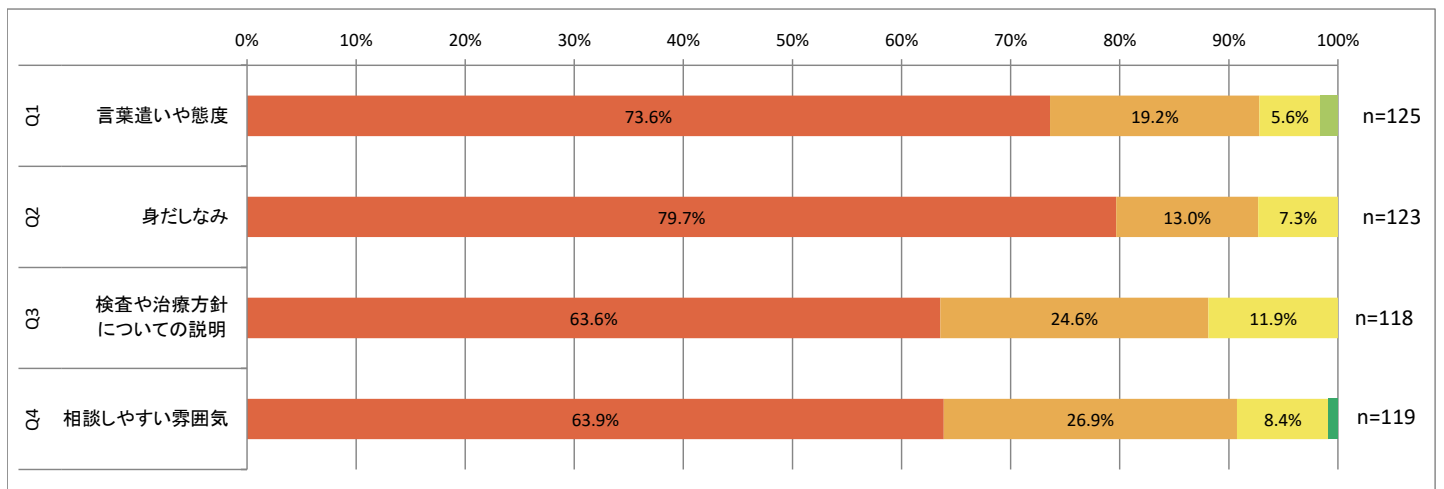


Q 病院のスタッフの対応について

医師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率		比率
Q1 言葉遣いや態度	94	78.3%	17	14.2%	9	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	120	100.0%
Q2 身だしなみ	97	80.8%	16	13.3%	7	5.8%	0	0.0%	0	0.0%	120	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	78	67.8%	23	20.0%	10	8.7%	4	3.5%	0	0.0%	115	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	72	61.5%	32	27.4%	11	9.4%	1	0.9%	1	0.9%	117	100.0%

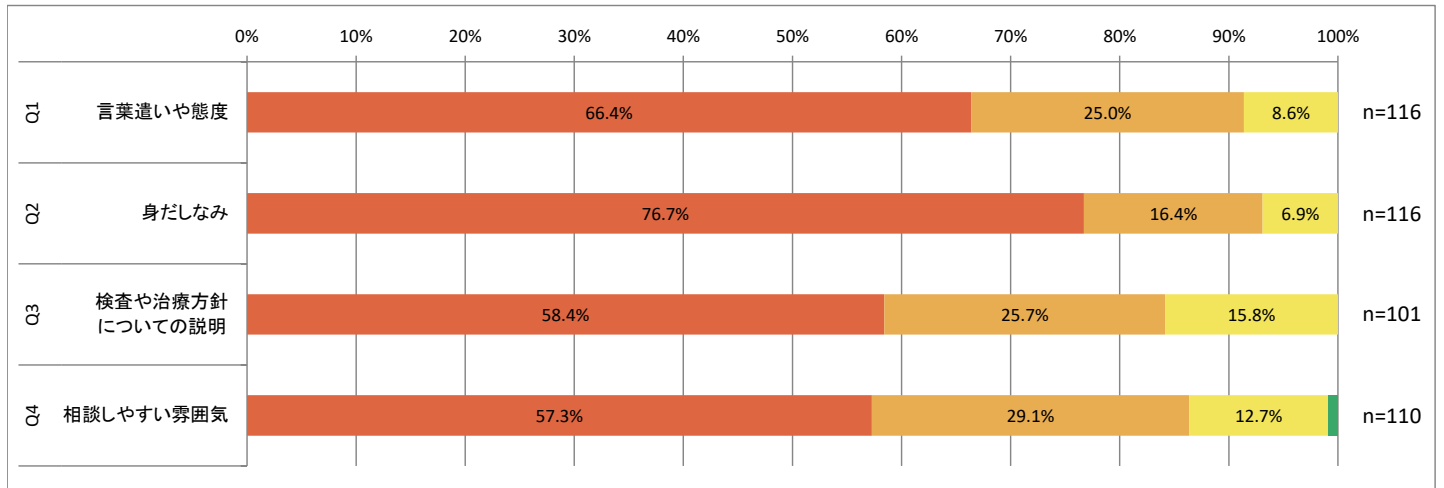


看護師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	92	73.6%	24	19.2%	7	5.6%	2	1.6%	0	0.0%	125	100.0%
Q2 身だしなみ	98	79.7%	16	13.0%	9	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	123	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	75	63.6%	29	24.6%	14	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	118	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	76	63.9%	32	26.9%	10	8.4%	0	0.0%	1	0.8%	119	100.0%

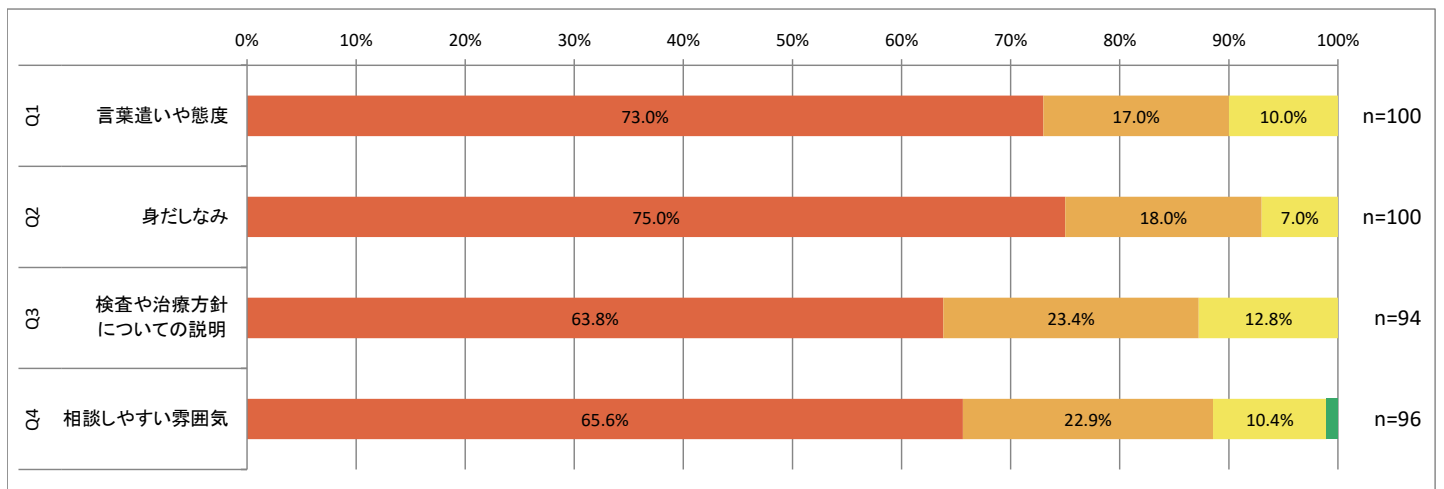


Q 病院のスタッフの対応について

看護補助	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	77	66.4%	29	25.0%	10	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	116	100.0%
Q2 身だしなみ	89	76.7%	19	16.4%	8	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	116	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	59	58.4%	26	25.7%	16	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	101	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	63	57.3%	32	29.1%	14	12.7%	0	0.0%	1	0.9%	110	100.0%

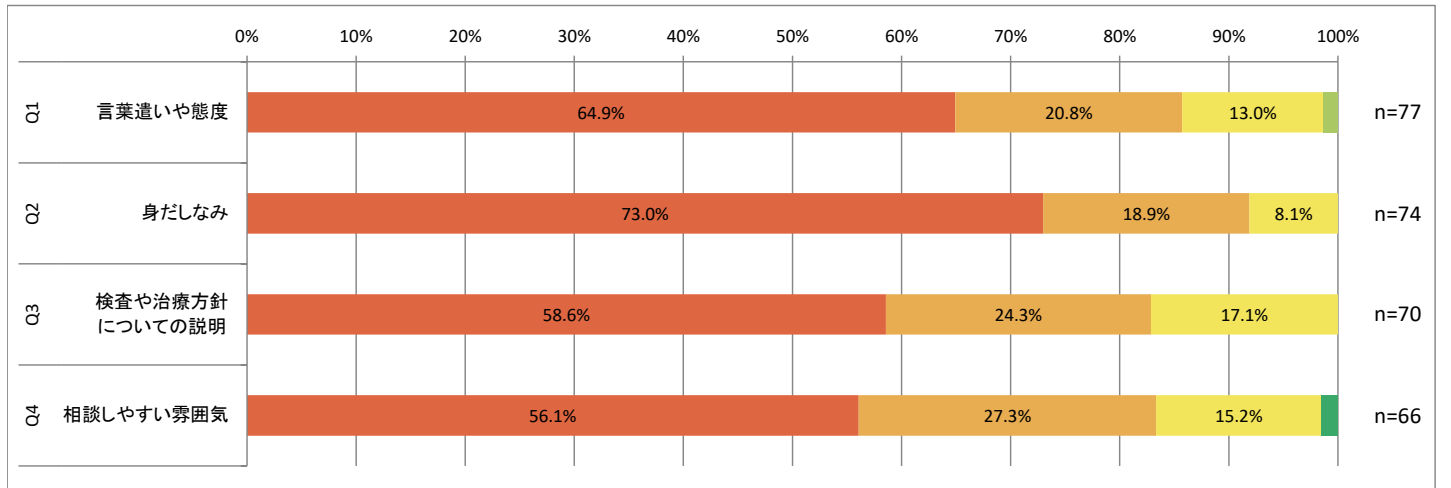


リハビリ	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	73	73.0%	17	17.0%	10	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	100	100.0%
Q2 身だしなみ	75	75.0%	18	18.0%	7	7.0%	0	0.0%	0	0.0%	100	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	60	63.8%	22	23.4%	12	12.8%	0	0.0%	0	0.0%	94	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	63	65.6%	22	22.9%	10	10.4%	0	0.0%	1	1.0%	96	100.0%

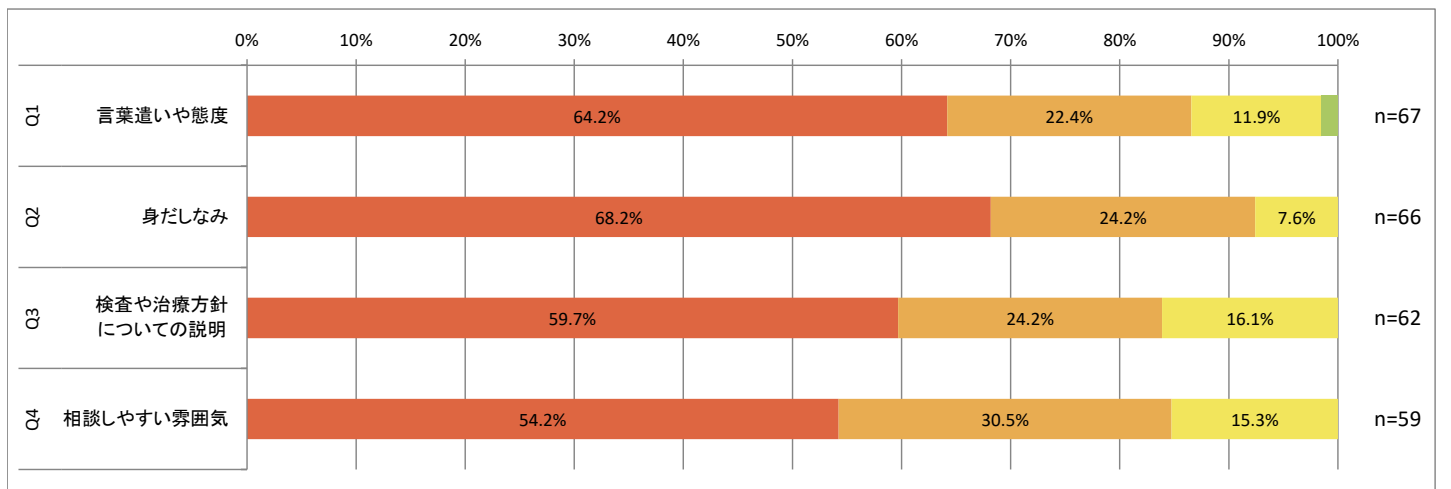


Q 病院のスタッフの対応について

薬剤師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	50	64.9%	16	20.8%	10	13.0%	1	1.3%	0	0.0%	77	100.0%
Q2 身だしなみ	54	73.0%	14	18.9%	6	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	74	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	41	58.6%	17	24.3%	12	17.1%	0	0.0%	0	0.0%	70	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	37	56.1%	18	27.3%	10	15.2%	0	0.0%	1	1.5%	66	100.0%

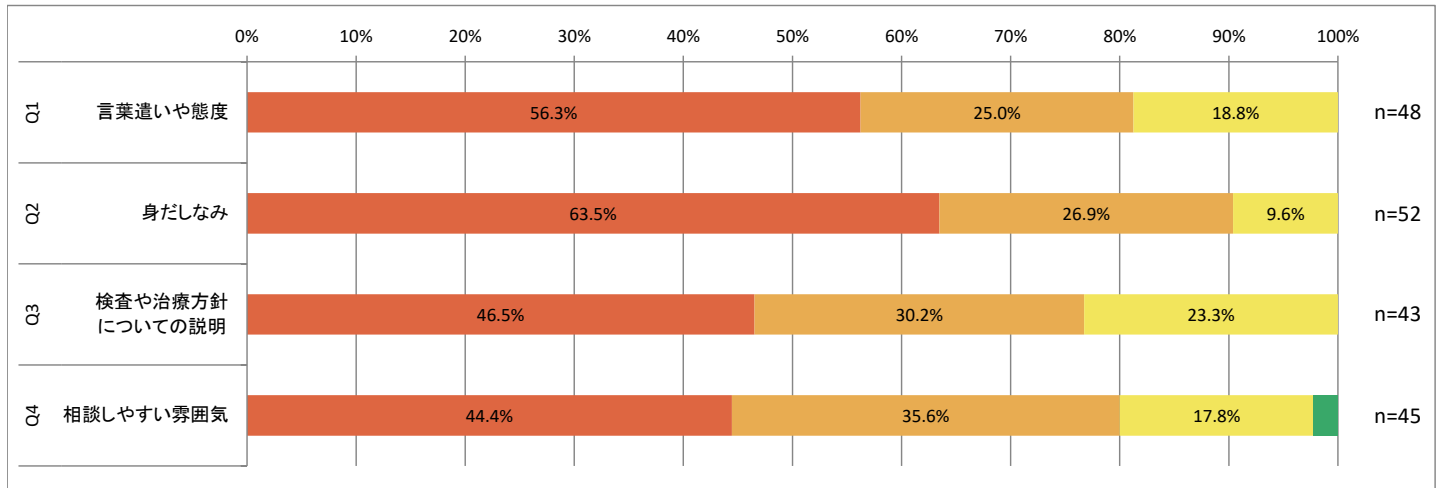


管理栄養士	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	43	64.2%	15	22.4%	8	11.9%	1	1.5%	0	0.0%	67	100.0%
Q2 身だしなみ	45	68.2%	16	24.2%	5	7.6%	0	0.0%	0	0.0%	66	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	37	59.7%	15	24.2%	10	16.1%	0	0.0%	0	0.0%	62	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	32	54.2%	18	30.5%	9	15.3%	0	0.0%	0	0.0%	59	100.0%

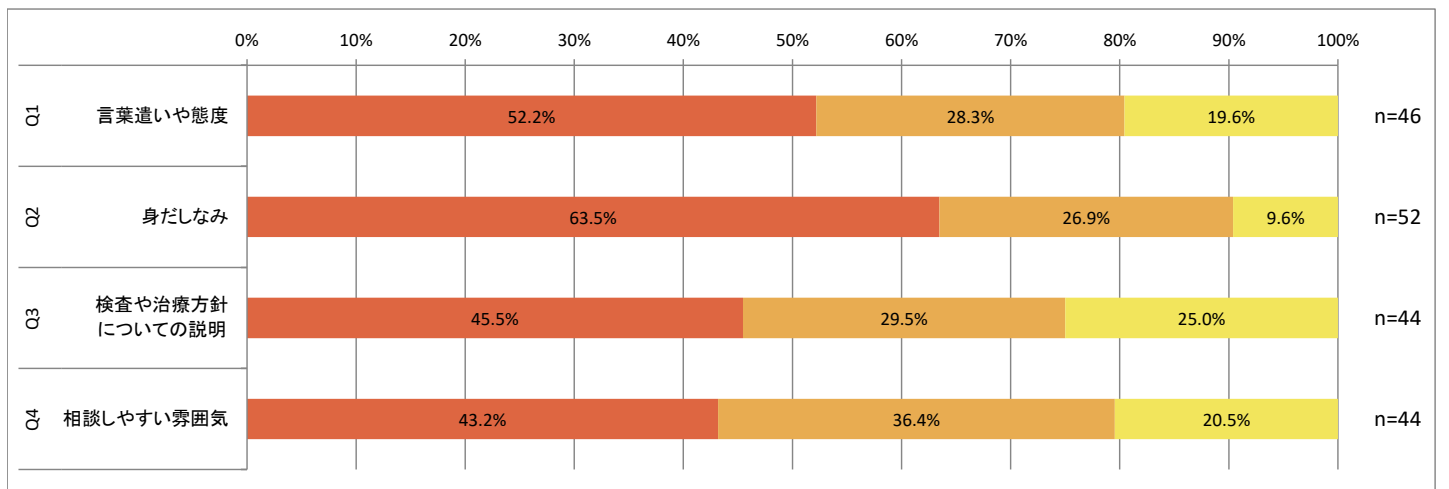


Q 病院のスタッフの対応について

放射線技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	27	56.3%	12	25.0%	9	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	48	100.0%
Q2 身だしなみ	33	63.5%	14	26.9%	5	9.6%	0	0.0%	0	0.0%	52	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	20	46.5%	13	30.2%	10	23.3%	0	0.0%	0	0.0%	43	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	20	44.4%	16	35.6%	8	17.8%	0	0.0%	1	2.2%	45	100.0%

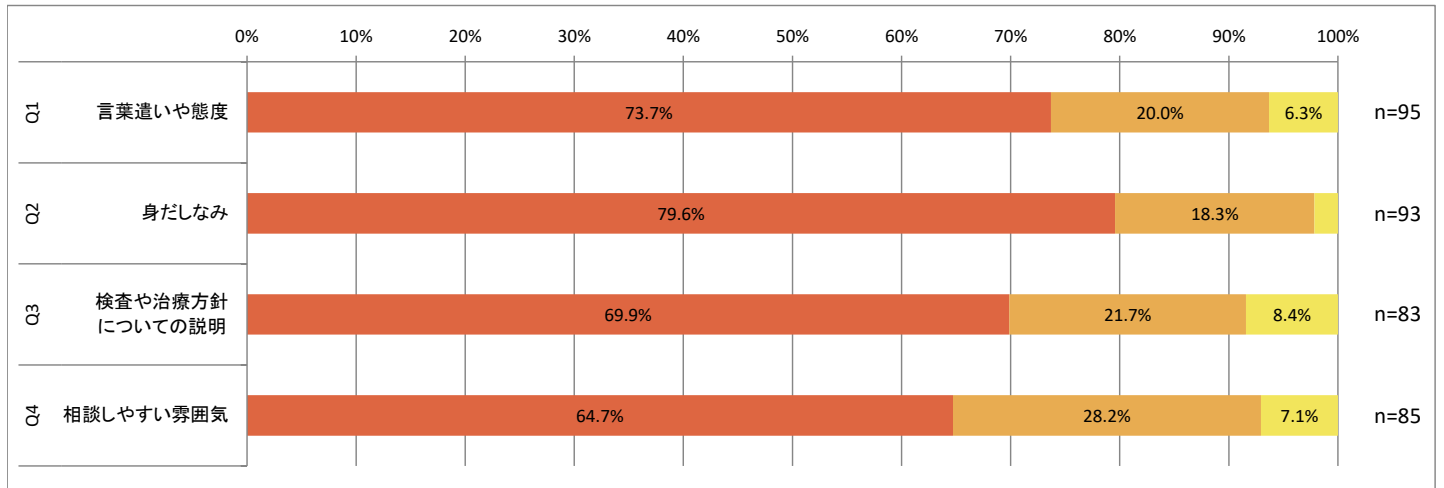


検査技師	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	24	52.2%	13	28.3%	9	19.6%	0	0.0%	0	0.0%	46	100.0%
Q2 身だしなみ	33	63.5%	14	26.9%	5	9.6%	0	0.0%	0	0.0%	52	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	20	45.5%	13	29.5%	11	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	44	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	19	43.2%	16	36.4%	9	20.5%	0	0.0%	0	0.0%	44	100.0%

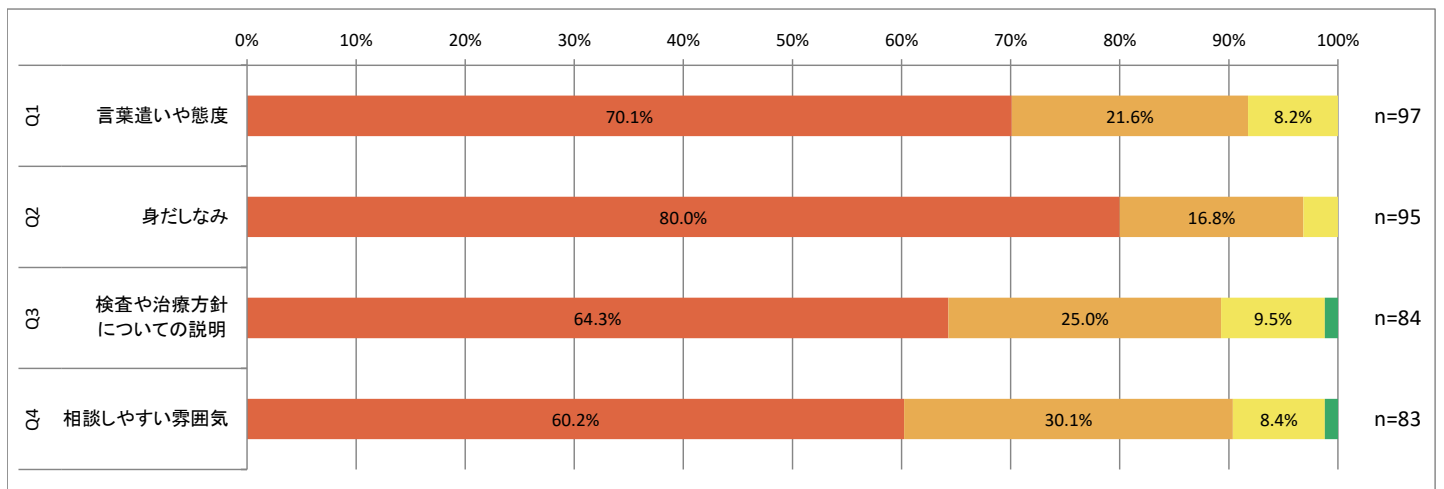


Q 病院のスタッフの対応について

相談員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	70	73.7%	19	20.0%	6	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	95	100.0%
Q2 身だしなみ	74	79.6%	17	18.3%	2	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	93	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	58	69.9%	18	21.7%	7	8.4%	0	0.0%	0	0.0%	83	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	55	64.7%	24	28.2%	6	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	85	100.0%

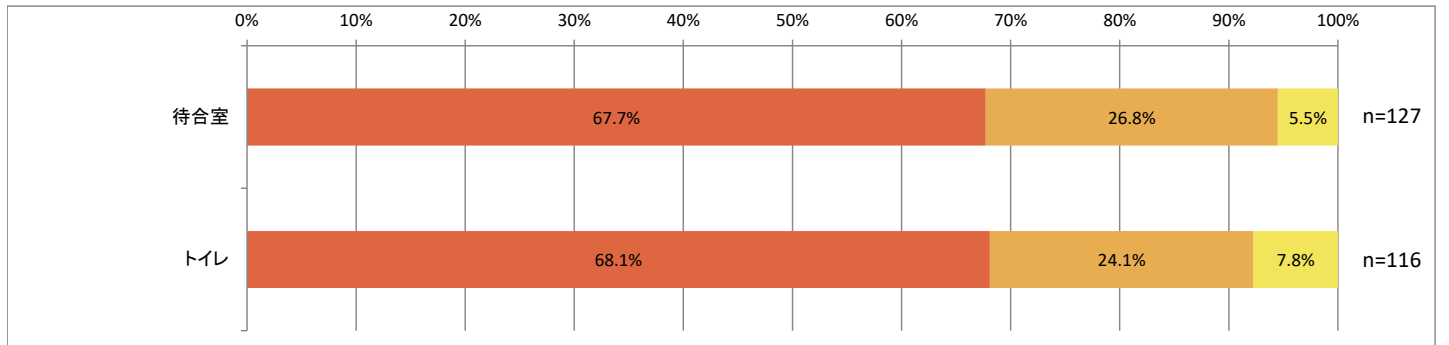


事務員	満足		やや満足		どちらともいえない		やや不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
Q1 言葉遣いや態度	68	70.1%	21	21.6%	8	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	97	100.0%
Q2 身だしなみ	76	80.0%	16	16.8%	3	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	95	100.0%
Q3 検査や治療方針についての説明	54	64.3%	21	25.0%	8	9.5%	0	0.0%	1	1.2%	84	100.0%
Q4 相談しやすい雰囲気	50	60.2%	25	30.1%	7	8.4%	0	0.0%	1	1.2%	83	100.0%



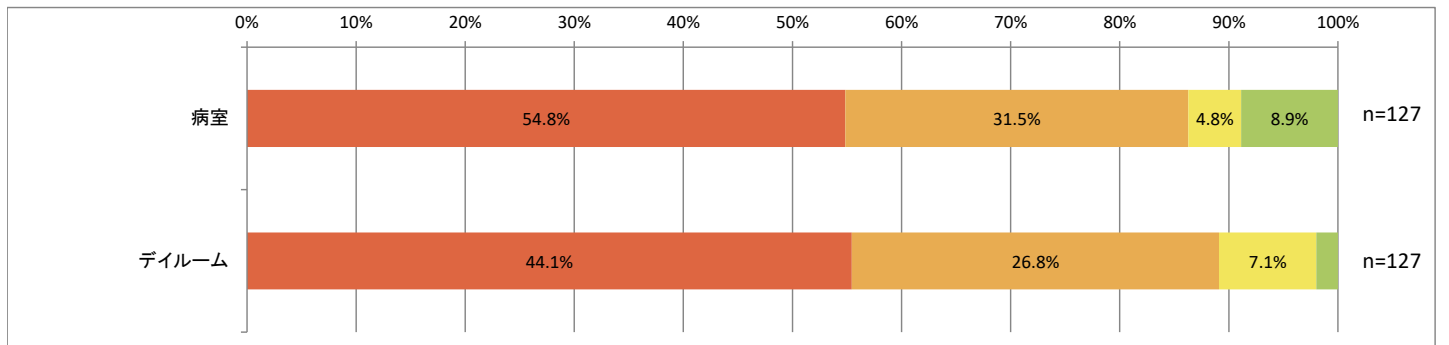
Q 病院内は清潔に保たれていましたか？

清潔	きれい		どちらかといえばきれい		どちらともいえない		どちらかといえば汚い		汚い		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
待合室	86	67.7%	34	26.8%	7	5.5%	0	0.0%	0	0.0%	127	100.0%
トイレ	79	68.1%	28	24.1%	9	7.8%	0	0.0%	0	0.0%	116	100.0%



Q 院内の室温は適切でしたか？(空調について)

院内の室温 (空調について)	快適		まあまあ快適		どちらともいえない		少し暑い／少し寒い		暑すぎる／寒すぎる		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
病室	68	54.8%	39	31.5%	6	4.8%	11	8.9%	0	0.0%	124	97.6%
デイルーム	56	44.1%	34	26.8%	9	7.1%	2	1.6%	0	0.0%	101	79.5%

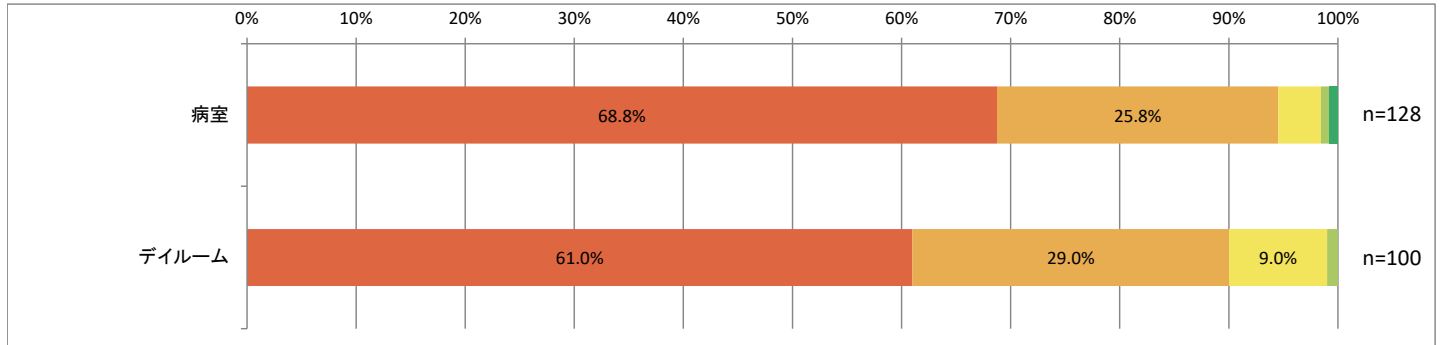


(再掲) 少し暑い／少し寒い		2025年度	比率
■ 少し暑い	病室	5	55.6%
	デイルーム	0	0.0%
■ 少し寒い	病室	4	44.4%
	デイルーム	0	0.0%
合計	病室	9	100.0%
	デイルーム	0	0.0%

(再掲) 暑すぎる／寒すぎる		2025年度	比率
■ 暑すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
■ 寒すぎる	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%
合計	病室	0	0.0%
	デイルーム	0	0.0%

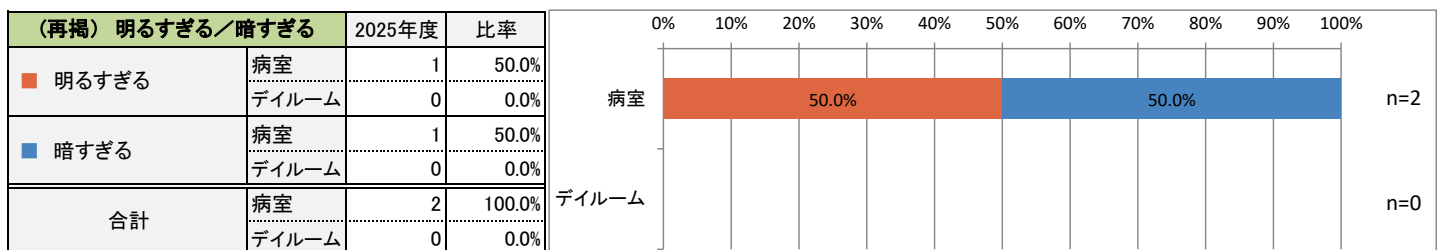
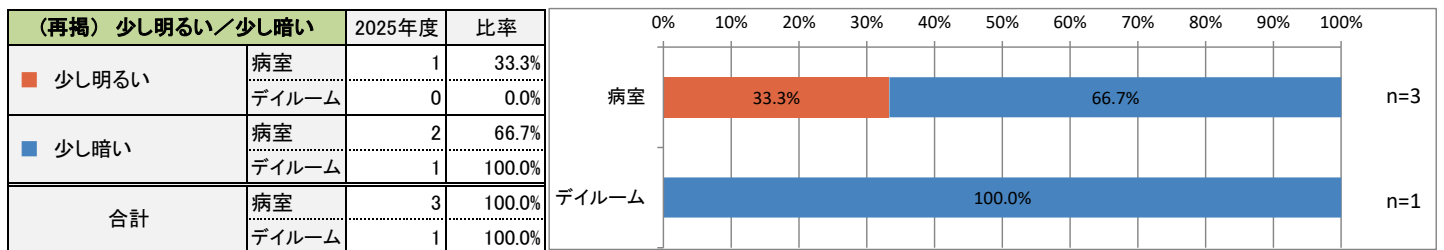
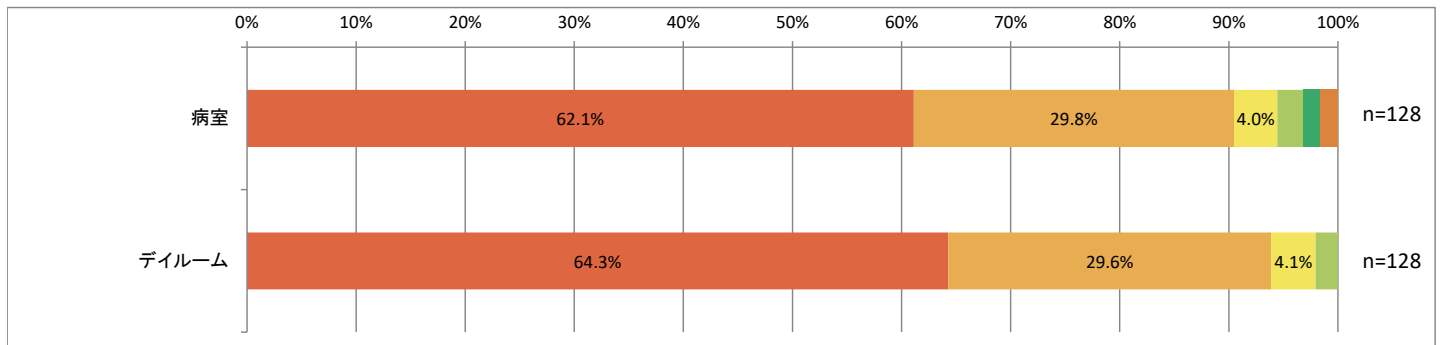
Q 院内は静かでしたか？(騒音について)

騒音について	静か		どちらかといえば静か		どちらともいえない		どちらかといえぱうるさい		うるさい		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
病室	88	68.8%	33	25.8%	5	3.9%	1	0.8%	1	0.8%	128	100.0%
デイルーム	61	61.0%	29	29.0%	9	9.0%	1	1.0%	0	0.0%	100	100.0%



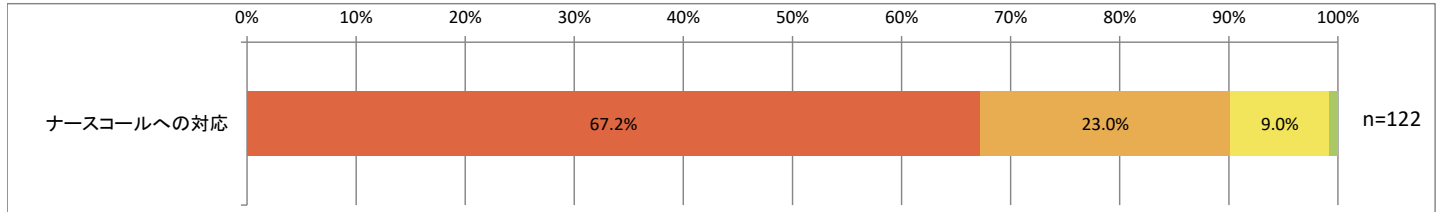
Q 院内の明るさはどうでしたか？(照明について)

照明について	ちょうどよい		まあまあちょうどよい		どちらともいえない		少し明るい／少し暗い		明るすぎる／暗すぎる		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
病室	77	62.1%	37	29.8%	5	4.0%	3	2.4%	2	1.6%	124	100.0%
デイルーム	63	64.3%	29	29.6%	4	4.1%	2	2.0%	0	0.0%	98	100.0%



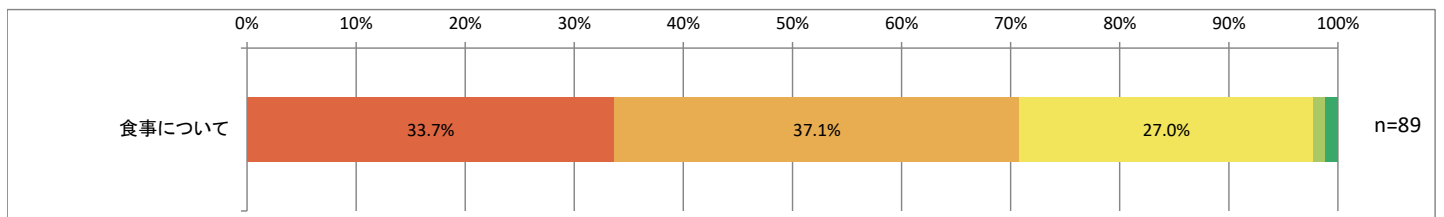
Q スタッフに声をかけたとき、必要に応じて対応しましたか？(ナースコールへの対応)

ナースコールへの対応	対応した		まあまあ対応した		どちらともいえない		あまり対応しなかった		対応しなかった		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	82	67.2%	28	23.0%	11	9.0%	1	0.8%	0	0.0%	122	100.0%



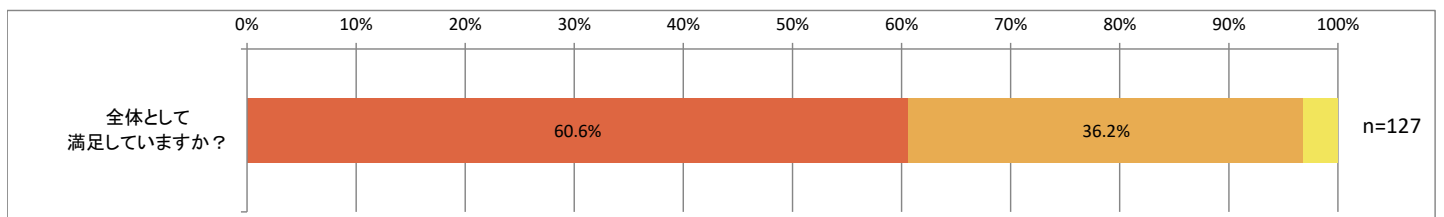
Q お食事はどうでしたか？

食事について	満足		どちらかといえば満足		どちらともいえない		どちらかといえば不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	30	33.7%	33	37.1%	24	27.0%	1	1.1%	1	1.1%	89	100.0%



Q 総合評価

全体として満足していますか？	満足		どちらかといえば満足		どちらともいえない		どちらかといえば不満		不満		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	77	60.6%	46	36.2%	4	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	127	100.0%



友人やご家族に長崎病院を勧めたいと思いますか？	勧めたい		どちらかといえば勧めたい		どちらともいえない		どちらかといえば勧めたくない		勧めたくない		合計	
	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率	2025年度	比率
	65	52.8%	45	36.6%	13	10.6%	0	0.0%	0	0.0%	123	100.0%

