

令和7年度 患者満足度調査結果について

1. 調査の内容・方法

調査の目的	県立病院が県民に提供している医療サービスについて、利用者がどのように受け止めているかを調査して評価を行い、必要な改善を実施しながらサービスの質を高めていくことを目的とする。（PDCAサイクル）																																																																																							
調査方法	<p>調査項目は病院等のふれあいポスト等への意見・提言件数を踏まえ、「職員の基本的な接し方（接遇）」及び「インフォームド・コンセント（説明と同意）」に重点を置き、設問に対する5段階の評価及び意見等の自由記載で構成するアンケート方式により、全県立病院等が一斉に調査を実施した。</p> <p>なお、回答方法はWEB回答フォームからの回答を基本に、希望者等には紙調査票での調査を実施した。</p> <p>【参考】ふれあいポスト状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>4年度</th> <th>5年度</th> <th>6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>意見・提言等（苦情）の件数</td> <td>462</td> <td>451</td> <td>411</td> </tr> <tr> <td>うち「接遇」関係の割合</td> <td>38%</td> <td>38%</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>うち「説明等」関係の割合</td> <td>23%</td> <td>24%</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	4年度	5年度	6年度	意見・提言等（苦情）の件数	462	451	411	うち「接遇」関係の割合	38%	38%	46%	うち「説明等」関係の割合	23%	24%	19%																																																																							
区分	4年度	5年度	6年度																																																																																					
意見・提言等（苦情）の件数	462	451	411																																																																																					
うち「接遇」関係の割合	38%	38%	46%																																																																																					
うち「説明等」関係の割合	23%	24%	19%																																																																																					
対象者	各病院等の1日平均患者数を基に、全病院合計で患者数の25%を目標として入院は735人、外来は1,075人を目標に調査を実施した。																																																																																							
調査期間	令和7年7月22日(火)～8月8日(金) ※一部病院:9月12日(金)まで実施																																																																																							
回収結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th rowspan="2">目標数</th> <th rowspan="2">回収数</th> <th rowspan="2">回収率</th> <th colspan="3">回答方法別（再掲）</th> <th colspan="5">回収の年齢構成別割合</th> </tr> <tr> <th>区分</th> <th>回答数</th> <th>回答割合</th> <th>区分</th> <th>19歳以下</th> <th>20-39歳</th> <th>40-69歳</th> <th>70歳以上</th> <th>年齢不明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">入院</td> <td rowspan="2">735</td> <td rowspan="2">781</td> <td rowspan="2">106.3%</td> <td>WEB</td> <td>239</td> <td>30.6%</td> <td rowspan="2">本人</td> <td rowspan="2">1.0%</td> <td rowspan="2">8.7%</td> <td rowspan="2">40.7%</td> <td rowspan="2">32.8%</td> <td rowspan="2">0.5%</td> </tr> <tr> <td>紙</td> <td>542</td> <td>69.4%</td> <td>付き添い</td> <td>0.0%</td> <td>1.0%</td> <td>12.7%</td> <td>2.6%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外来</td> <td rowspan="2">1,075</td> <td rowspan="2">1,468</td> <td rowspan="2">136.6%</td> <td>WEB</td> <td>792</td> <td>54.0%</td> <td rowspan="2">本人</td> <td rowspan="2">1.0%</td> <td rowspan="2">8.5%</td> <td rowspan="2">39.0%</td> <td rowspan="2">24.7%</td> <td rowspan="2">0.3%</td> </tr> <tr> <td>紙</td> <td>676</td> <td>46.0%</td> <td>付き添い</td> <td>0.1%</td> <td>3.4%</td> <td>19.6%</td> <td>3.3%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">合計</td> <td rowspan="2">1,810</td> <td rowspan="2">2,249</td> <td rowspan="2">124.3%</td> <td>WEB</td> <td>1,031</td> <td>45.8%</td> <td rowspan="2">本人</td> <td rowspan="2">1.0%</td> <td rowspan="2">8.5%</td> <td rowspan="2">39.6%</td> <td rowspan="2">27.5%</td> <td rowspan="2">0.4%</td> </tr> <tr> <td>紙</td> <td>1,218</td> <td>54.2%</td> <td>付き添い</td> <td>0.0%</td> <td>2.6%</td> <td>17.2%</td> <td>3.1%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table>	区分	目標数	回収数	回収率	回答方法別（再掲）			回収の年齢構成別割合					区分	回答数	回答割合	区分	19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明	入院	735	781	106.3%	WEB	239	30.6%	本人	1.0%	8.7%	40.7%	32.8%	0.5%	紙	542	69.4%	付き添い	0.0%	1.0%	12.7%	2.6%	0.0%	外来	1,075	1,468	136.6%	WEB	792	54.0%	本人	1.0%	8.5%	39.0%	24.7%	0.3%	紙	676	46.0%	付き添い	0.1%	3.4%	19.6%	3.3%	0.2%	合計	1,810	2,249	124.3%	WEB	1,031	45.8%	本人	1.0%	8.5%	39.6%	27.5%	0.4%	紙	1,218	54.2%	付き添い	0.0%	2.6%	17.2%	3.1%	0.1%
区分	目標数					回収数	回収率	回答方法別（再掲）			回収の年齢構成別割合																																																																													
		区分	回答数	回答割合	区分			19歳以下	20-39歳	40-69歳	70歳以上	年齢不明																																																																												
入院	735	781	106.3%	WEB	239	30.6%	本人	1.0%	8.7%	40.7%	32.8%	0.5%																																																																												
				紙	542	69.4%							付き添い	0.0%	1.0%	12.7%	2.6%	0.0%																																																																						
外来	1,075	1,468	136.6%	WEB	792	54.0%	本人	1.0%	8.5%	39.0%	24.7%	0.3%																																																																												
				紙	676	46.0%							付き添い	0.1%	3.4%	19.6%	3.3%	0.2%																																																																						
合計	1,810	2,249	124.3%	WEB	1,031	45.8%	本人	1.0%	8.5%	39.6%	27.5%	0.4%																																																																												
				紙	1,218	54.2%							付き添い	0.0%	2.6%	17.2%	3.1%	0.1%																																																																						

※ 比率の計は端数処理により一致しないことがあること。

2. 調査結果の概要

(1) 「職員の基本的な接し方」への評価

回答の割合をみると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」76.0%、「普通」15.3%、「不満・やや不満」8.7%となっている。

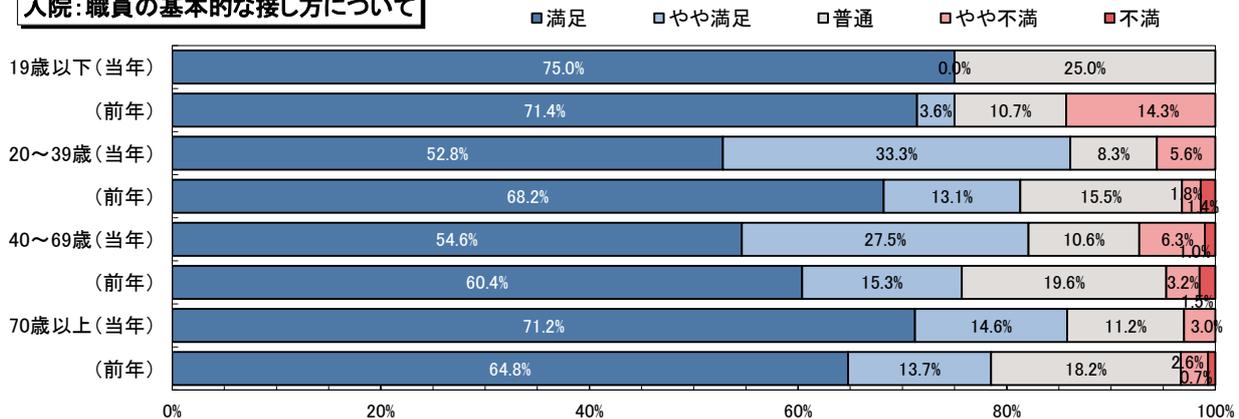
年齢構成別でみると、入院では、「満足・やや満足」とした割合は、19歳が多く75.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では40～69歳の年代が多く7.3%となっている。

外来では「満足・やや満足」とした割合は70歳以上が多く81.1%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く21.5%となっている。

区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(当年)	83.7%	10.8%	5.5%
(前年)	77.6%	18.5%	3.9%
外来(当年)	71.9%	17.7%	10.4%
(前年)	73.4%	23.8%	2.8%
計(当年)	76.0%	15.3%	8.7%
(前年)	74.9%	21.9%	3.2%

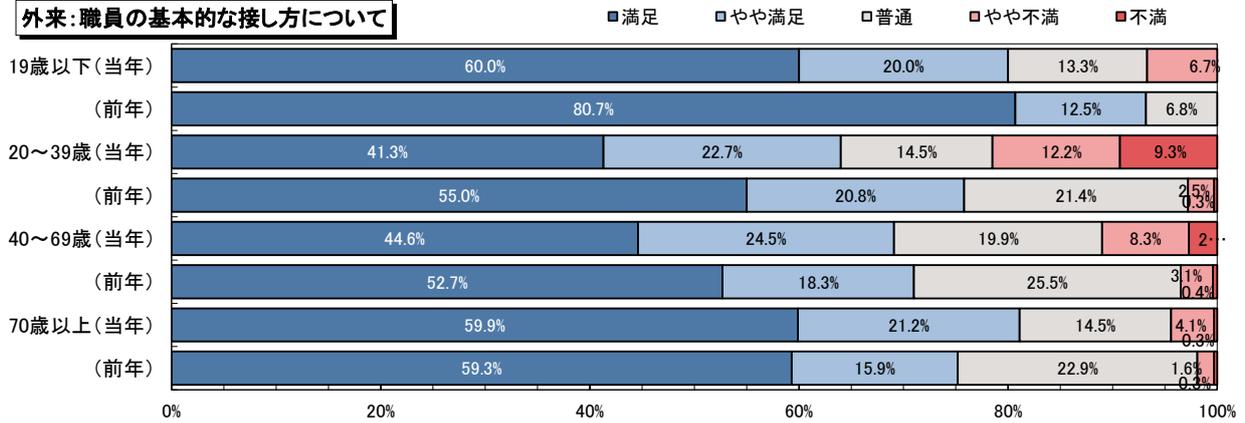
【年齢別構成の状況】

入院:職員の基本的な接し方について



2. 調査結果の概要（医療局合計）

外来：職員の基本的な接し方について



(2) 「インフォームドコンセント」への評価

「インフォームドコンセント」に対する回答の割合を見ると、入院と外来の計で、「満足・やや満足」72.5%、「普通」20.5%、「不満・やや不満」7.0%となっている。

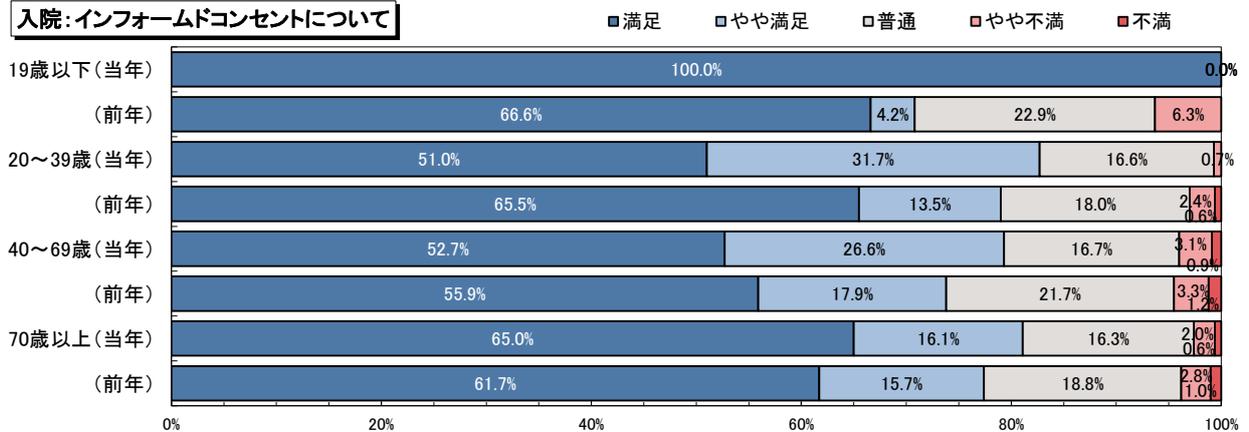
年齢構成別でみると、入院では、「満足・やや満足」とした割合は、19歳以下が多く100.0%となっており、「不満・やや不満」とした割合では40～69歳の年代が多く4.0%となっている。

外来も「満足・やや満足」とした割合は19歳以下が多く76.6%となっており、「不満・やや不満」とした割合では20～39歳の年代が多く16.7%となっている。

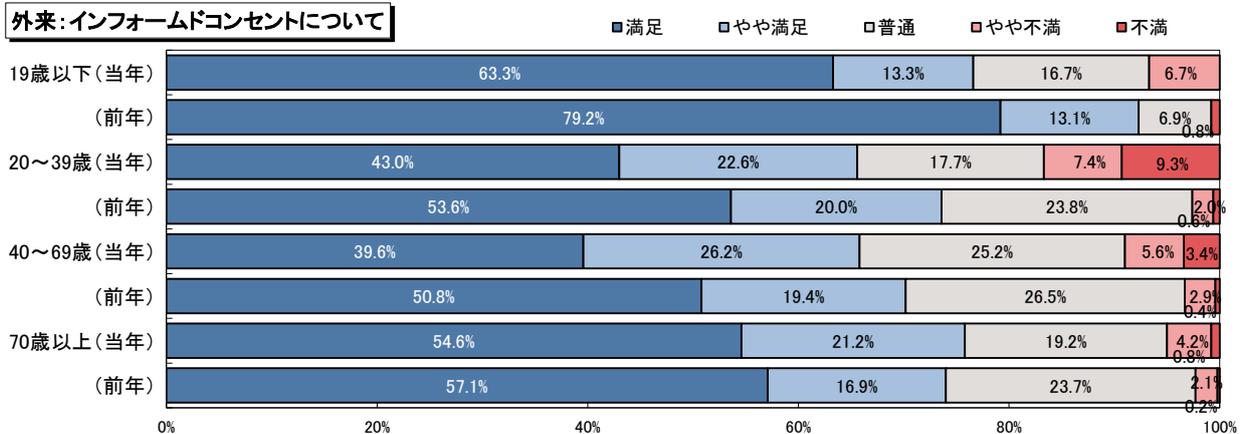
区分	満足・やや満足	普通	不満・やや不満
入院(当年)	80.5%	16.4%	3.1%
(前年)	75.9%	20.0%	4.1%
外来(当年)	68.6%	22.6%	8.8%
(前年)	72.3%	24.9%	2.8%
計(当年)	72.5%	20.5%	7.0%
(前年)	73.7%	23.0%	3.3%

【年齢別構成の状況】

入院：インフォームドコンセントについて



外来：インフォームドコンセントについて



2. 調査結果の概要（医療局合計）

(3) 「その他」の調査項目

① 外来診察待ち時間について

		30分未満	30分 - 60分未満	1時間 - 2時間	2時間以上
予約有り	当年	31.8%	33.5%	29.4%	5.3%
	前年	30.3%	39.2%	26.4%	4.1%
予約無し	当年	24.8%	33.9%	32.2%	9.1%
	前年	26.9%	38.7%	30.1%	4.3%
合計	当年	31.3%	33.5%	29.6%	5.6%
	前年	29.2%	39.0%	27.6%	4.2%

② 会計待ち時間について

	10分未満	10分 - 30分未満	30分 - 1時間	1時間以上
当年	23.7%	52.4%	15.8%	8.1%
前年	17.7%	58.4%	13.6%	10.3%

③ 当院の選択理由について（上位3回答）

入院（当年）	①他病院からの紹介	34.6%	②外来通院している	17.4%	③救急搬送されたから	16.0%
（前年）	①他病院からの紹介	33.1%	②外来通院している	21.4%	③救急搬送されたから	15.1%
外来（当年）	①外来通院している	30.1%	②他病院からの紹介	26.9%	③自宅・職場に近い	20.5%
（前年）	①他病院からの紹介	30.7%	②外来通院している	28.9%	③自宅・職場に近い	19.0%

④ この病院（診療科）での受診を家族や友人・知人に勧めたいかについて

	是非、勧めたい	勧めたい	普通・どちらともいえない	あまり勧めたくない	勧めたくない
入院（当年）	25.9%	35.4%	34.8%	2.3%	1.6%
（前年）	32.8%	28.2%	34.4%	1.8%	2.8%
外来（当年）	16.0%	22.2%	50.8%	5.6%	5.4%
（前年）	19.7%	23.9%	53.0%	2.0%	1.4%

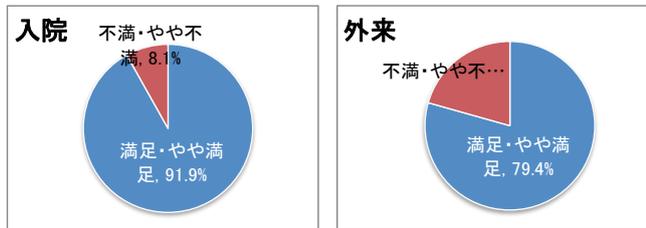
(4) 「病院全体の満足度」に対する評価

入院における患者満足度（満足・やや満足の割合）は91.9%となっている。

外来における患者満足度は79.4%となっている。

前回調査（令和6年度）と比較すると、入院は「満足・やや満足」の割合（前回94.3%）が2.4ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合（前回5.7%）2.4ポイント増加している。

外来は、「満足・やや満足」の割合（前回90.6%）が11.2ポイント減少しており、「不満・やや不満」の割合（前回9.4%）は11.2ポイント



	入院				外来			
	前年		当年		前年		当年	
	合計	割合	合計	割合	合計	割合	合計	割合
満足	786	64.9%	446	58.6%	1,041	49.7%	811	41.6%
やや満足	355	29.4%	254	33.3%	858	40.9%	738	37.8%
やや不満	37	3.1%	45	5.9%	166	7.9%	295	15.1%
不満	31	2.6%	17	2.2%	32	1.5%	108	5.5%
計	1,209	100.0%	762	100.0%	2,097	100.0%	1,952	100.0%

3. 今後の取組み

- （1） 接遇やインフォームドコンセントについて、今後とも、患者さんを中心とした安全・安心な医療の提供を目指した取組みにより職員の意識を高めるとともに、適切な説明の実施、業務の標準化など、患者さんに寄り添ったサービスの徹底に取り組んでまいります。
- （2） 外来の診察待ち時間について、予約制の拡大や見直しなどにより短縮に努めるほか、診察状況がわかる案内の表示など、身体的・精神的負担を軽減するための改善に取り組んでまいります。
- （3） その他、患者さんからのご意見・ご要望については、全職員で共有し、患者さんの視点から現状のサービスを見直し、改善できるところから着実に対応し取り組んでまいります。
また、現状のサービスにおいて評価頂いているものについては、継続して提供してまいります。
- （4） 患者満足度調査について、利用される患者さんが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、また、どのようなサービスを望んでいるのかご意見をいただき、患者サービスの向上を図るための取組みとして継続して実施してまいります。

3. 今後の取組み（医療局合計）