

2025年度(11月) 患者満足度調査 (入院)



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

背景

- 1.患者満足度調査は「医療機能評価機構」や厚生労働省の「医療の質の評価・公表等推進事業」において、医療の質を評価する指標として使われている。
- 2.提供している医療サービスの課題について、患者満足度調査により直接的に患者の声から抽出することができる。継続的に実施することで、経年的に推移を確認でき、改善活動の評価の一つの視点となる。
- 3.インターネットやSNSなどの普及により患者が積極的に情報を取得し、受診先の病院を選択する立場になっていることもあり、患者の視点からの調査結果を公表することが社会的要望として至極当然となっている。

調査実施概要

【対 象】入院患者

【期 間】2025年11月4日（火）～12月3日（水）

【調査項目】選択式34問

【方 法】

- ①配布対象：全病棟の退院が決まった患者
- ②配布方法：退院説明時、医事課クラークがQRコードを掲載した案内文書を配布
- ③調査方法：Googleフォームで回答
- ④回収方法：QRで回答→Googleフォームからデータを集計

【集 計】紙およびGoogleフォームの回答結果をTQM推進室が集計する

【結果公表】職員：①TQM委員会で報告（全体結果）
②CoMedixへ掲載し全職員へ報告（全体結果のみ）

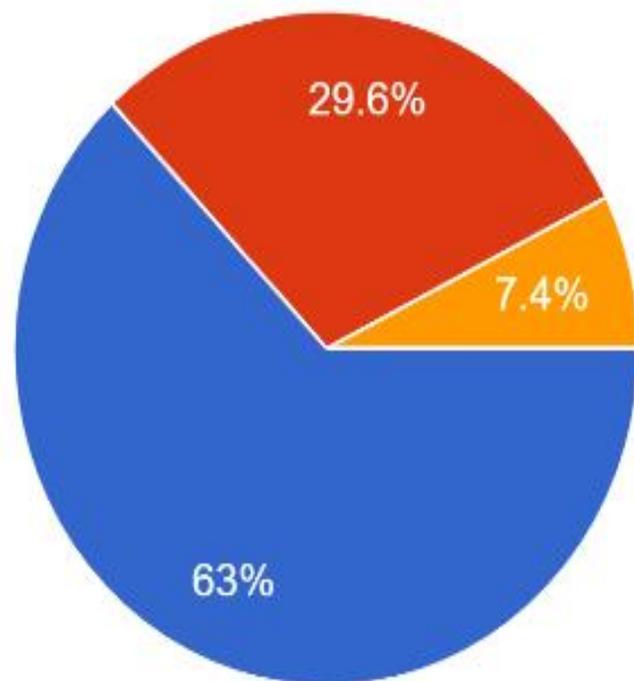
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【改善活動】調査結果についてTQM推進室で分析し、部署関係者と協議、改善活動の確認と支援

【看護師によるケア】

1.この入院中、看護師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

27件の回答

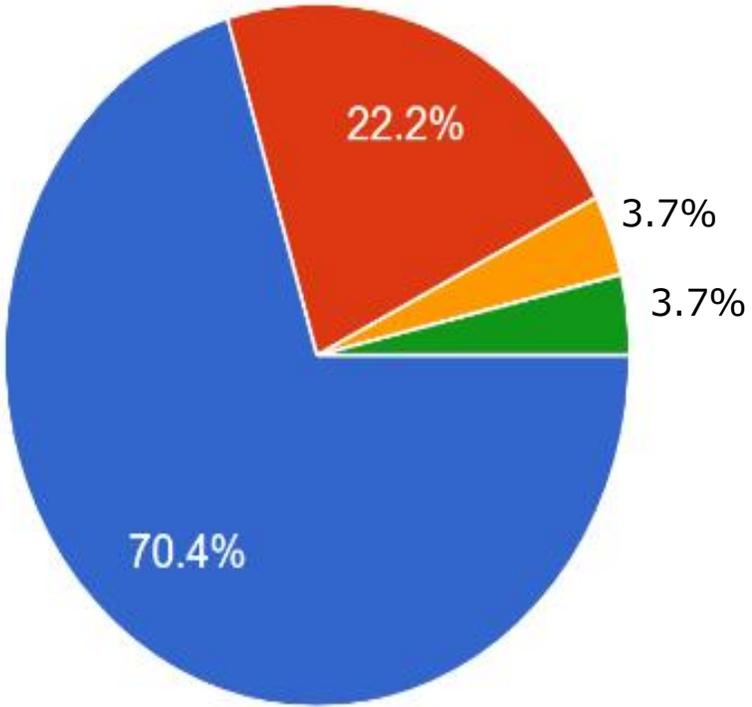


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【看護師によるケア】

2.この入院中、看護師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

27件の回答

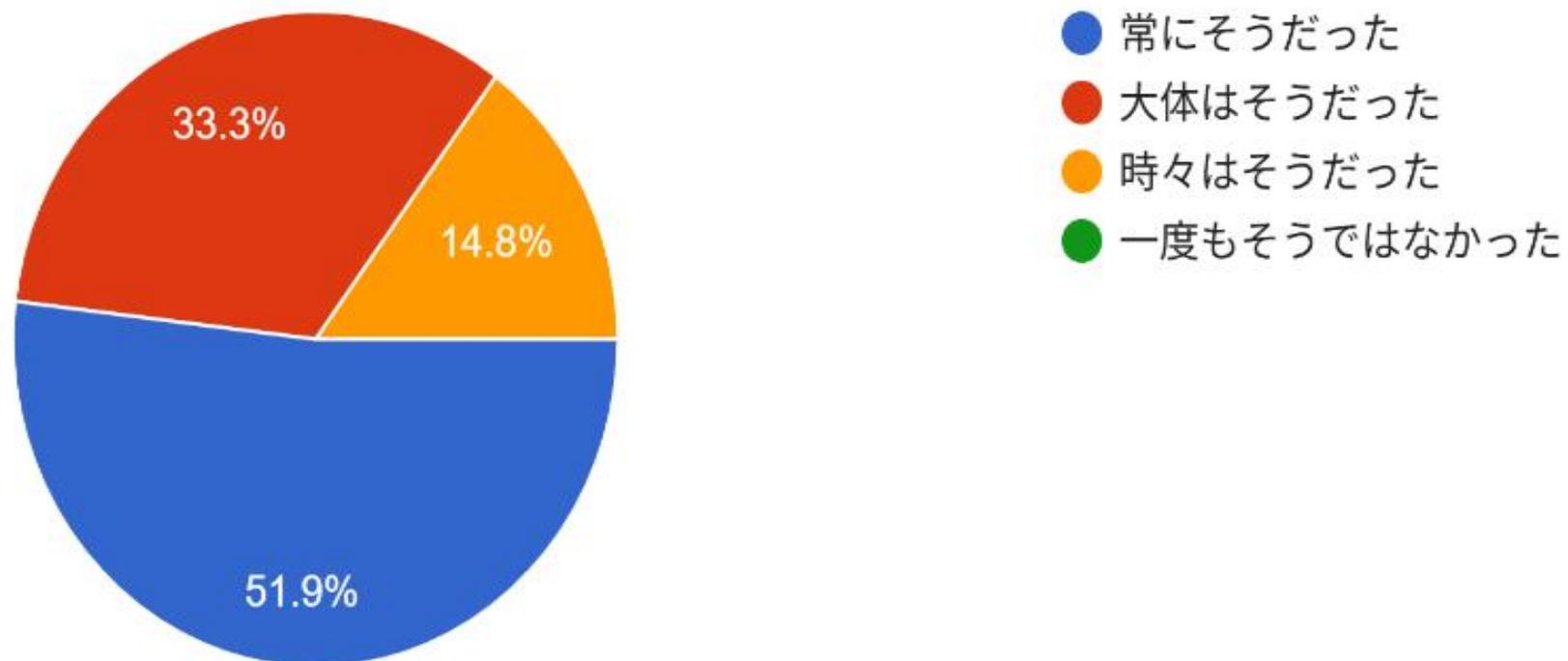


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【看護師によるケア】

3.この入院中、看護師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

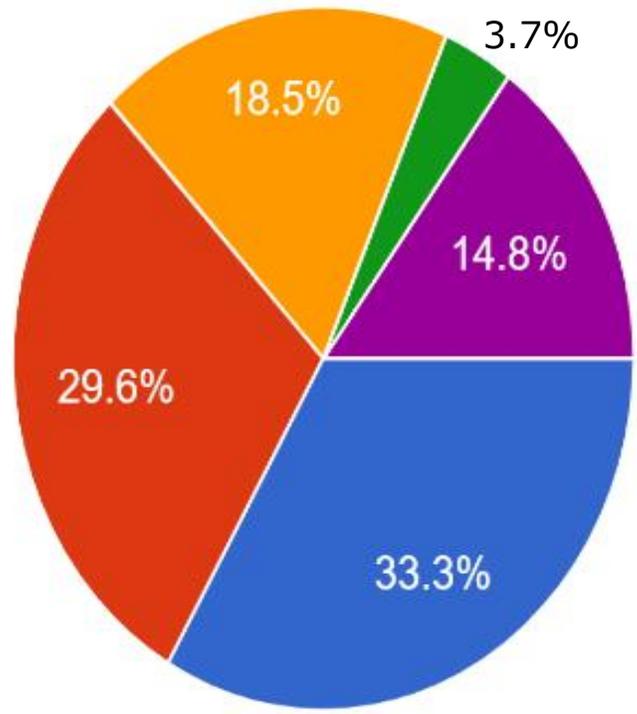
27件の回答



【看護師によるケア】

4.この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助が受けられましたか？

27件の回答

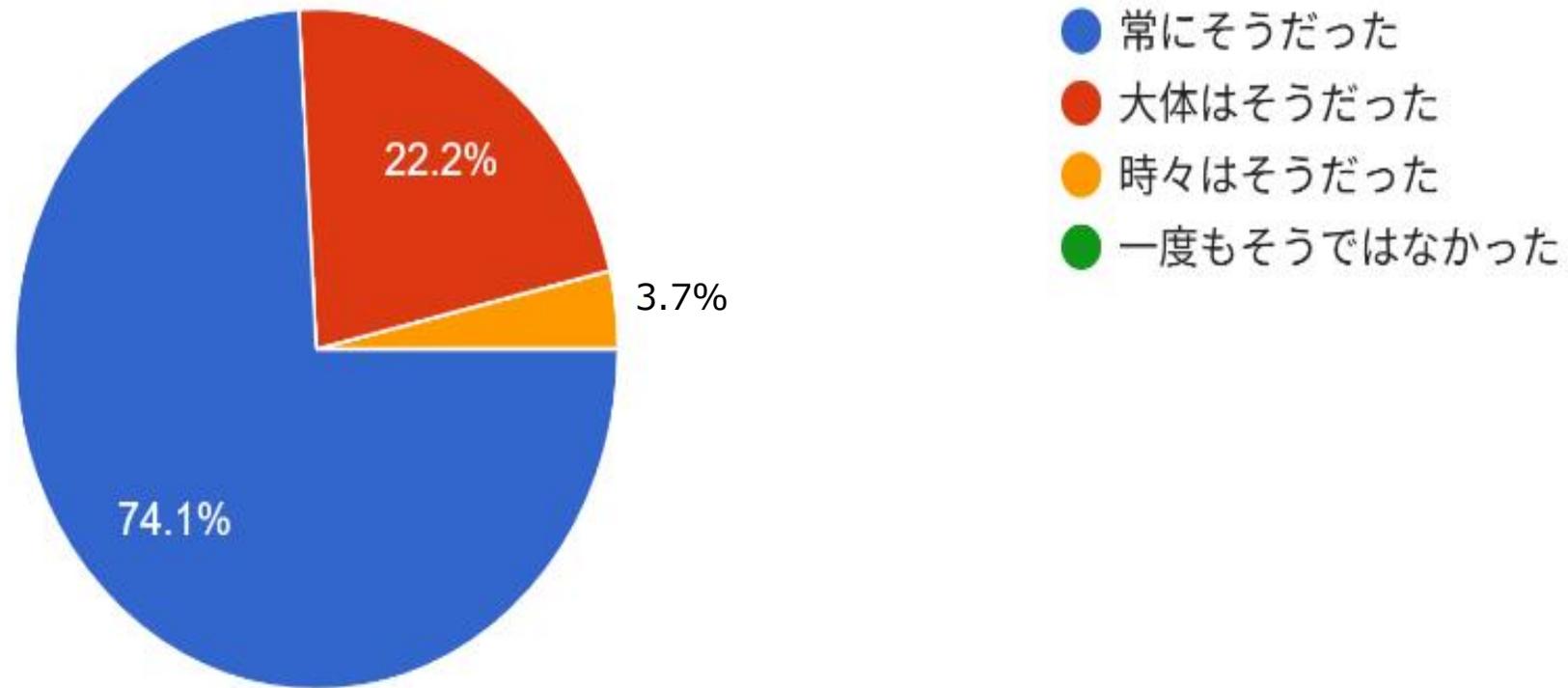


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった
- 一度もナースコールを押さなかった

【医師によるケア】

5.この入院中、医師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

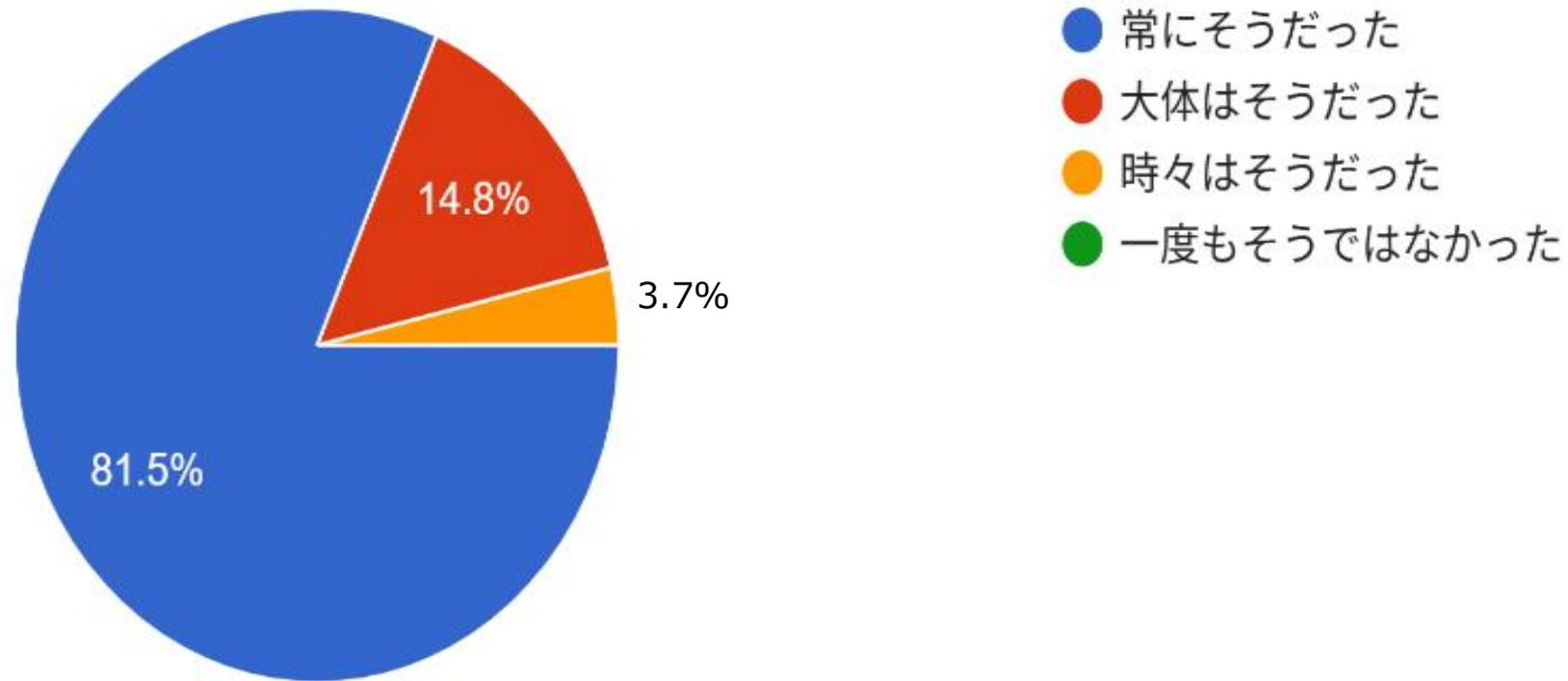
27件の回答



【医師によるケア】

6.この入院中、医師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

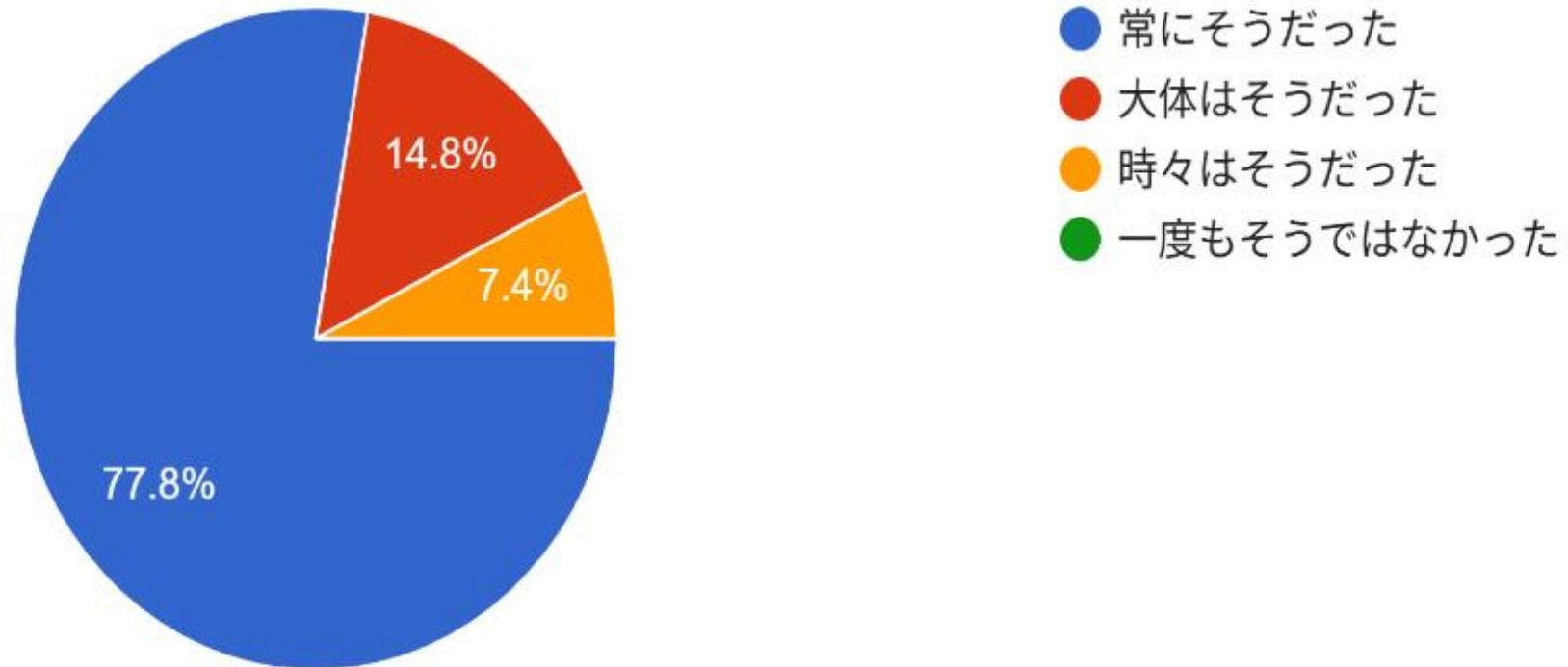
27件の回答



【医師によるケア】

7.この入院中、医師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

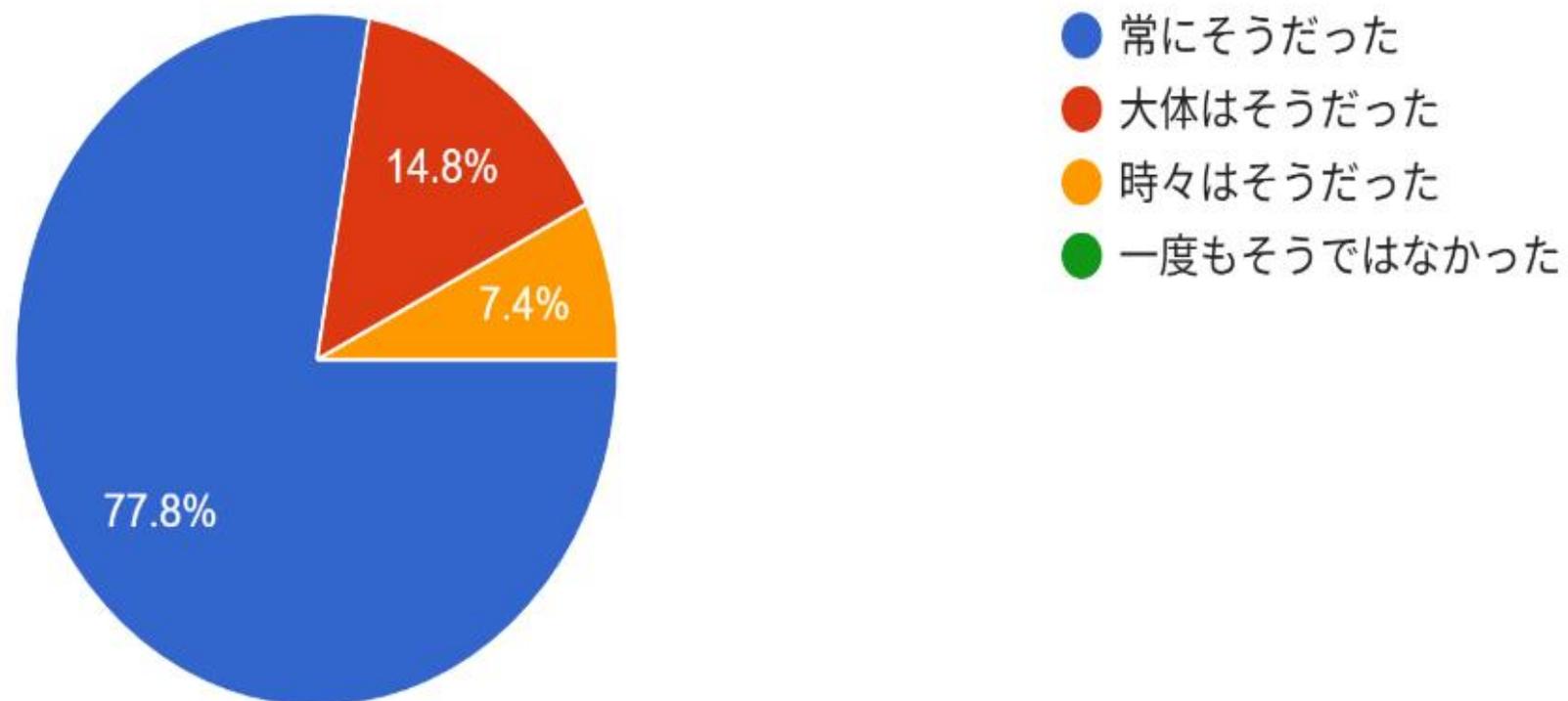
27件の回答



【病院の環境】

8.この入院中、あなた（患者さん）の病室とトイレは清潔に保たれていましたか？

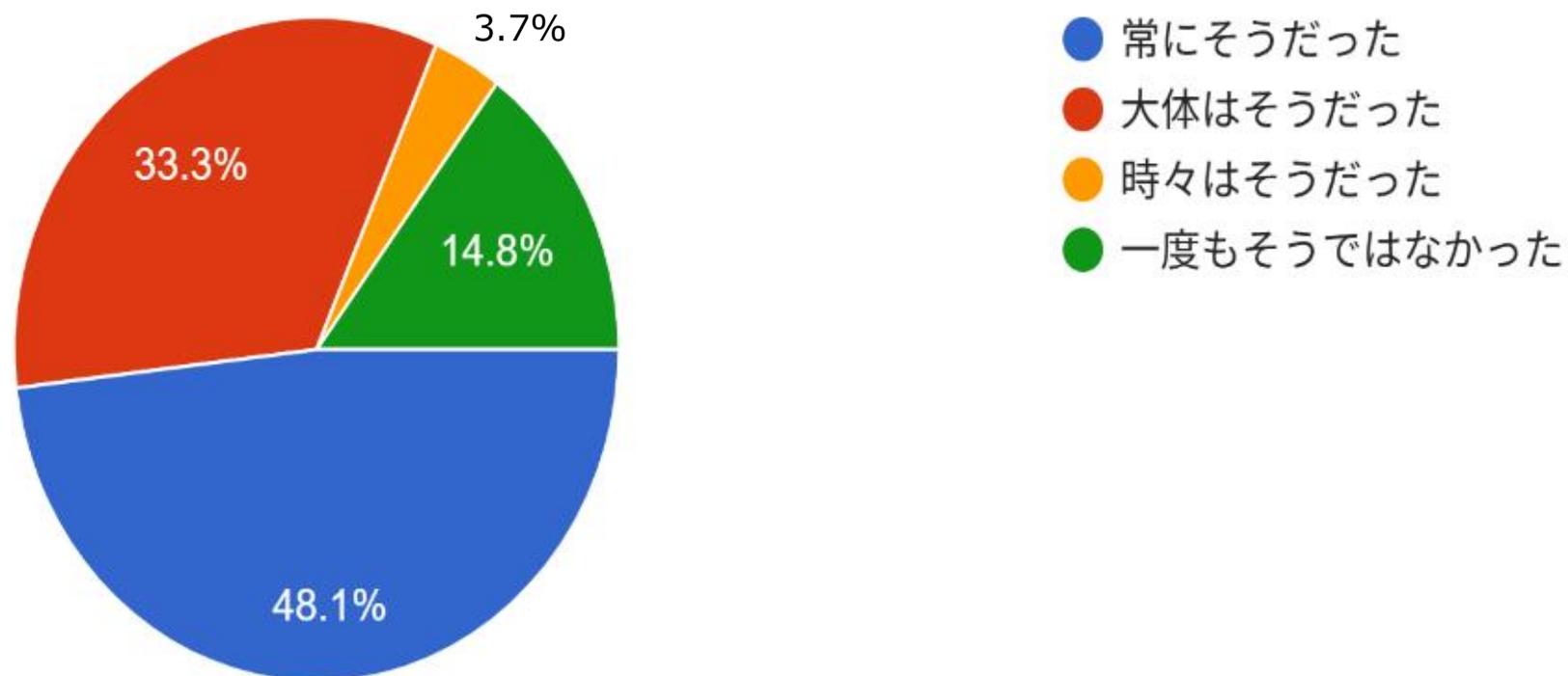
27件の回答



【病院の環境】

9.この入院中、あなた（患者さん）の病室の周囲は夜間静かでしたか？

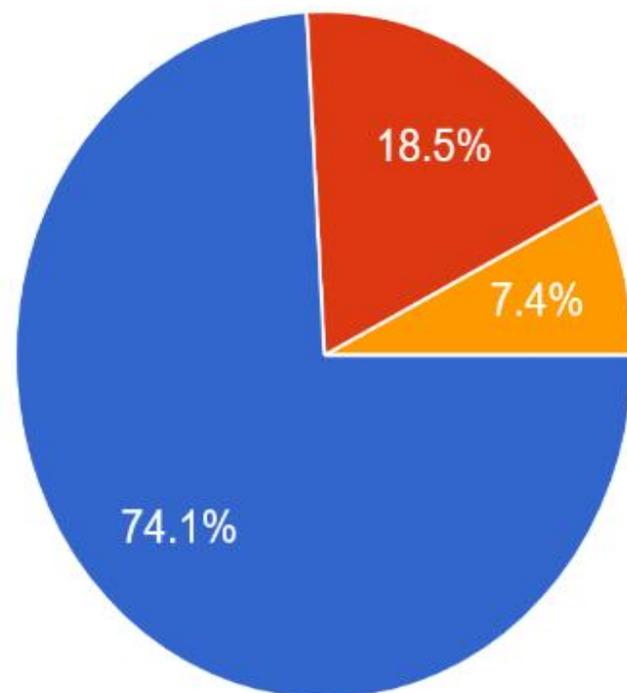
27件の回答



【病院の環境】

10.この入院中、プライバシーへの配慮は十分でしたか？

27件の回答

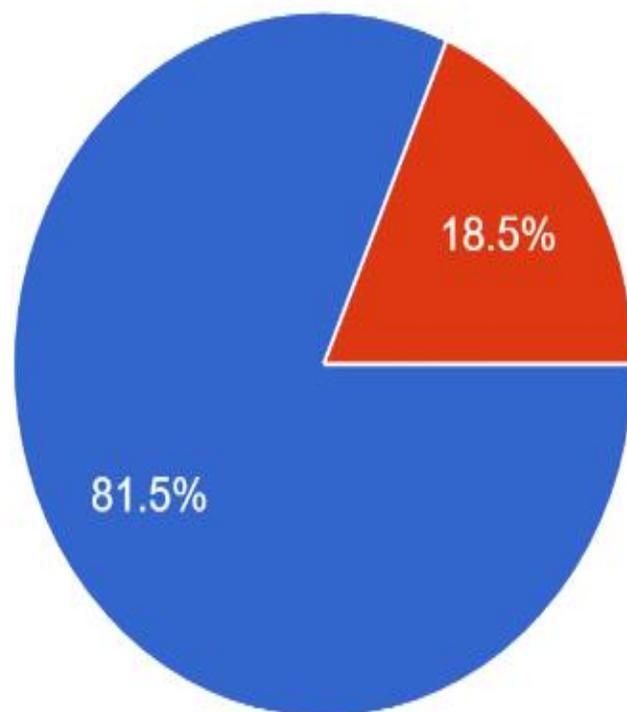


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【病院の環境】

1 1.この入院中、安全に医療サービスが行われていると感じましたか？

27件の回答

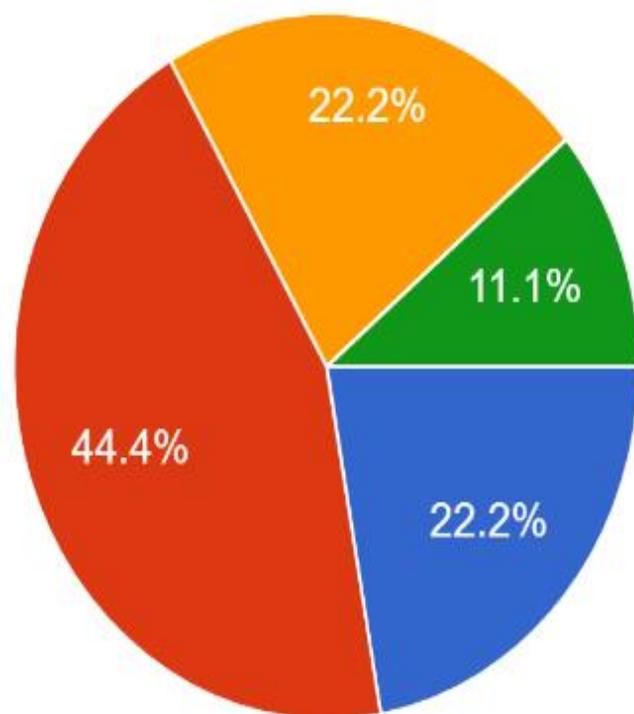


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【病院の環境】

1 2.この入院中、食事の内容は満足のいくものでしたか？

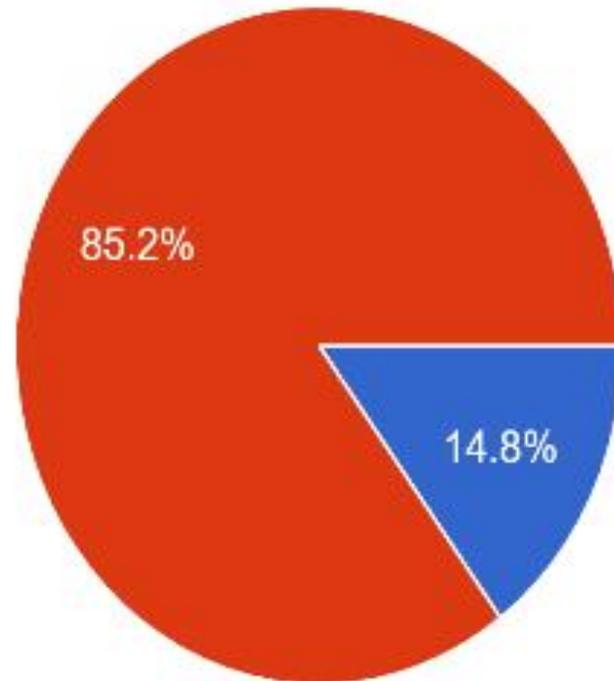
27 件の回答



- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【病院での経験】

13. この入院中、トイレや尿器・便器を使用する際に、看護師や病棟スタッフの介助を必要としましたか？

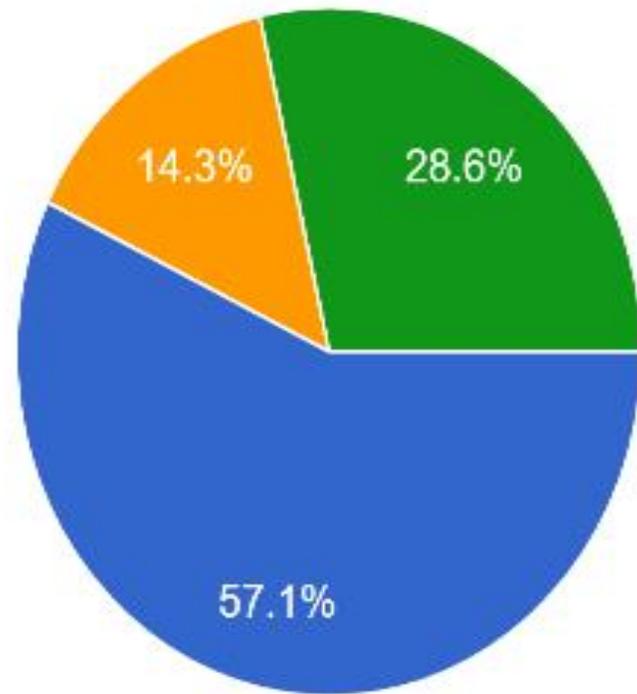


- はい
- いいえ → 【質問15】からお答えください

【病院での経験】

14. トイレや尿器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか？

7件の回答

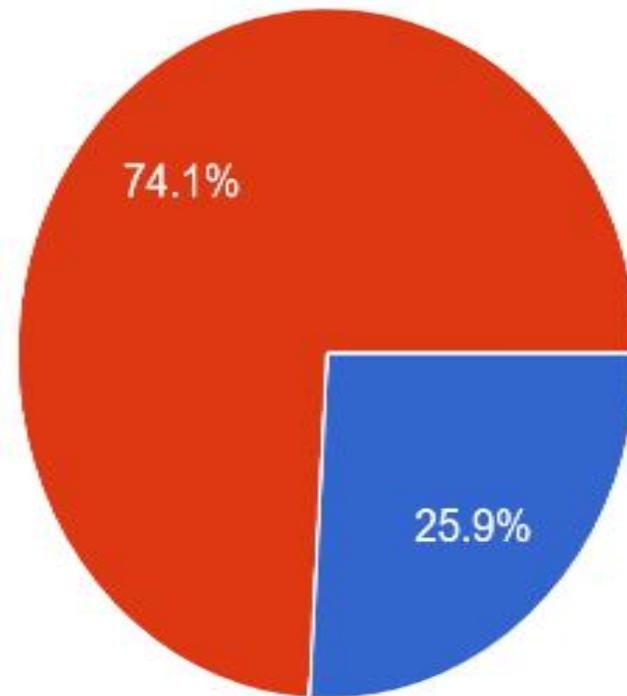


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【病院での経験】

15.この入院中、痛み止めの薬を必要としましたか？

27件の回答



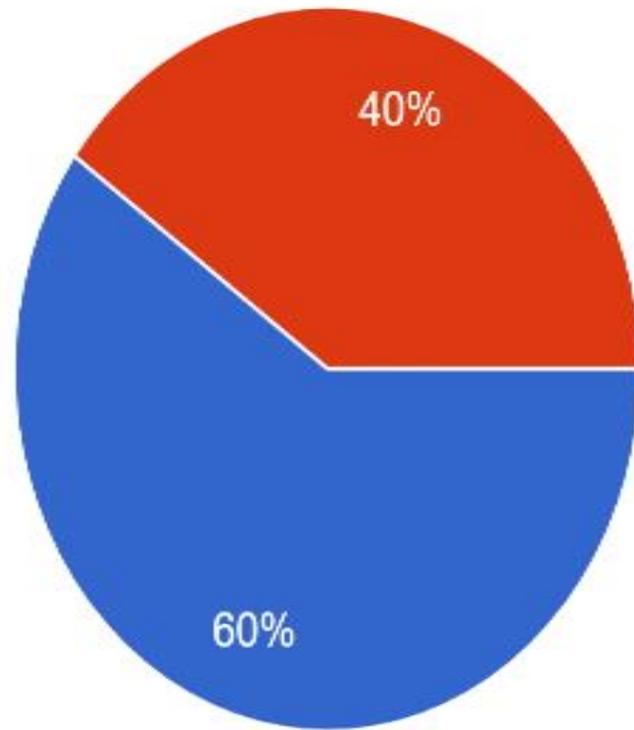
● はい

● いいえ → 【質問18】からお答えください

【病院での経験】

16.この入院中、あなた（患者さん）の痛みは良くコントロールされましたか？

10件の回答

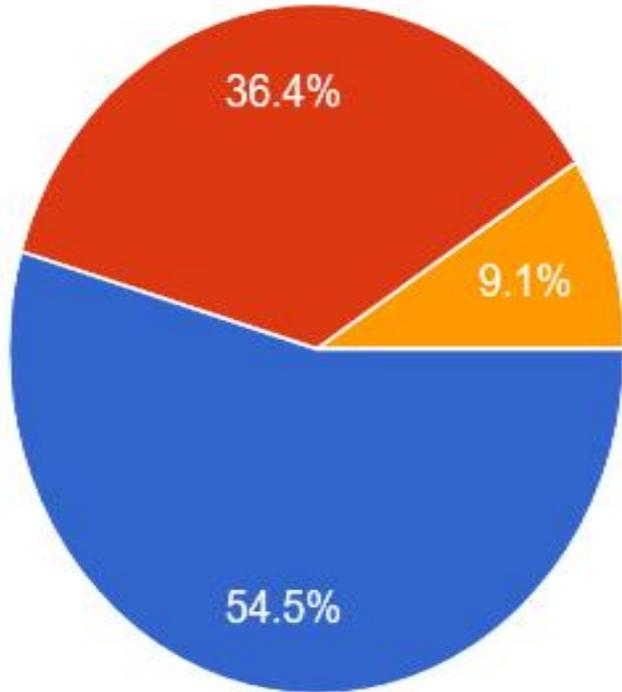


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々そうだった
- 一度もそうではなかった

【病院での経験】

17. この入院中、病院のスタッフはあなた（患者さん）の痛みを減らすため、できるすべてのことをしてくれましたか？

11件の回答

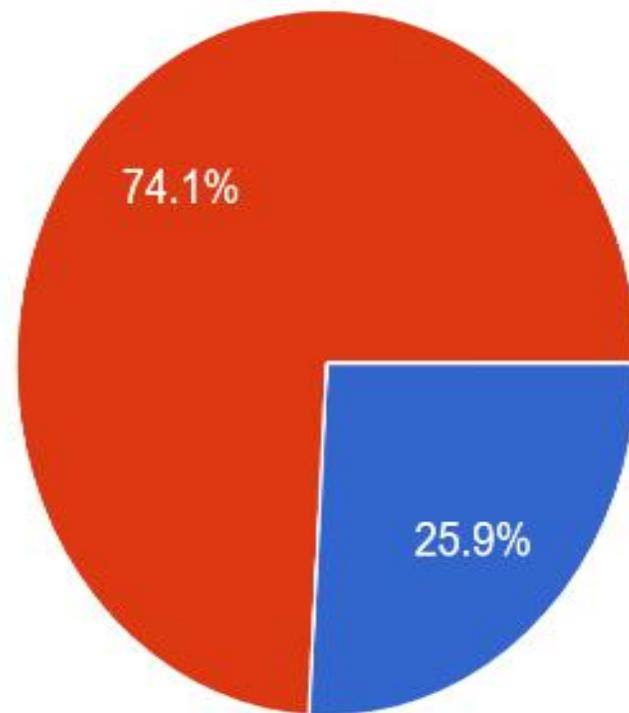


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々そうだった
- 一度もそうではなかった

【病院での経験】

18.この入院中、これまで服用したことのない薬を新たに処方されましたか？

27件の回答



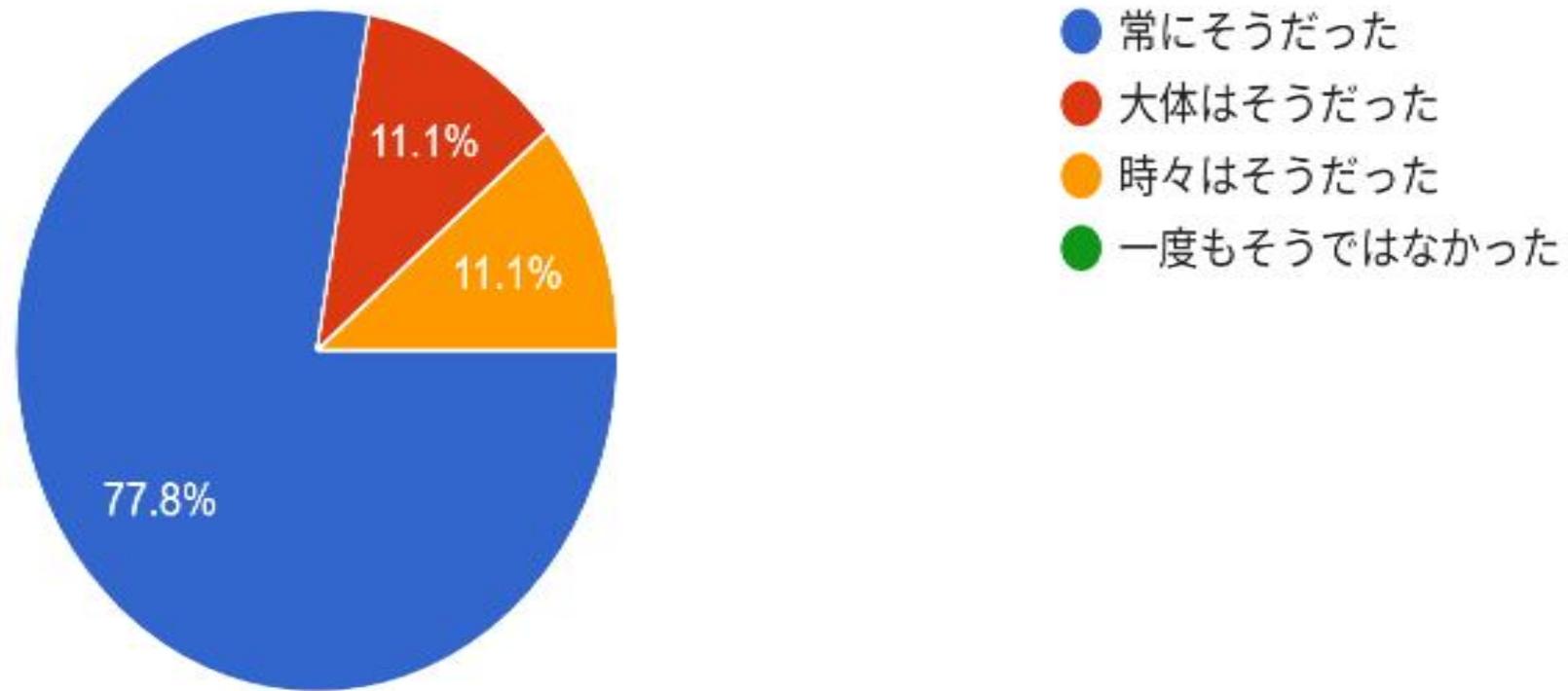
● はい

● いいえ → 【質問21】からお答えください

【病院での経験】

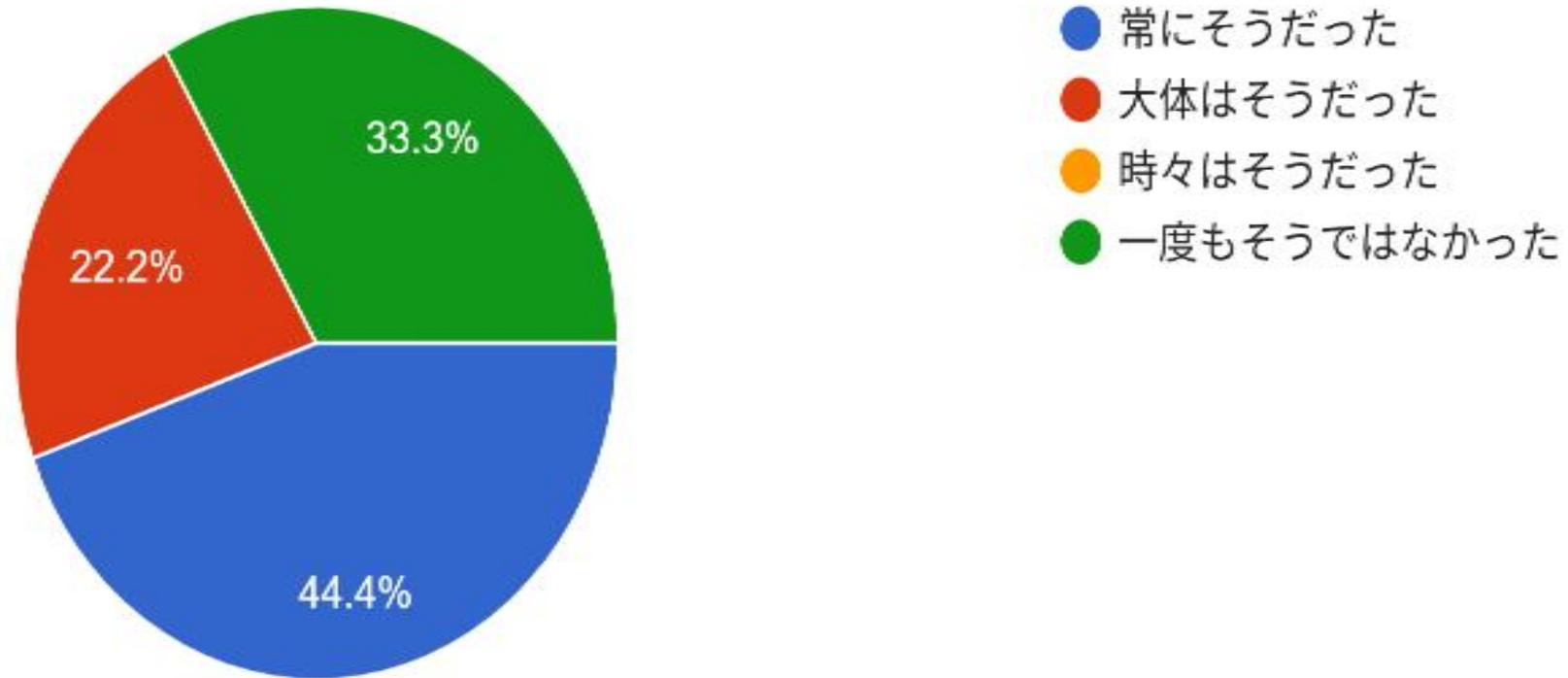
19.新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか？

9件の回答



【病院での経験】

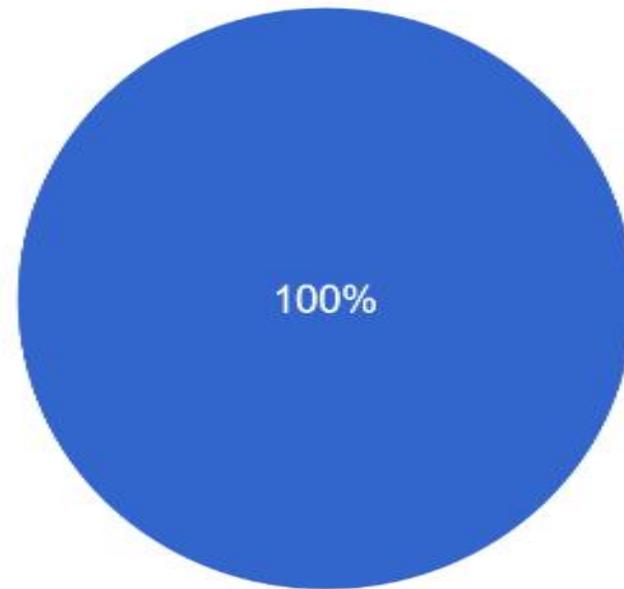
20. 新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、生じる副作用についてわかりやすく説明しましたか？



【退院時の対応】

2 1. 退院後、あなた（患者さん）は直接自宅に退院しましたか？それとも自宅以外の場所
または他の医療施設（転院）へ移りましたか？

27 件の回答

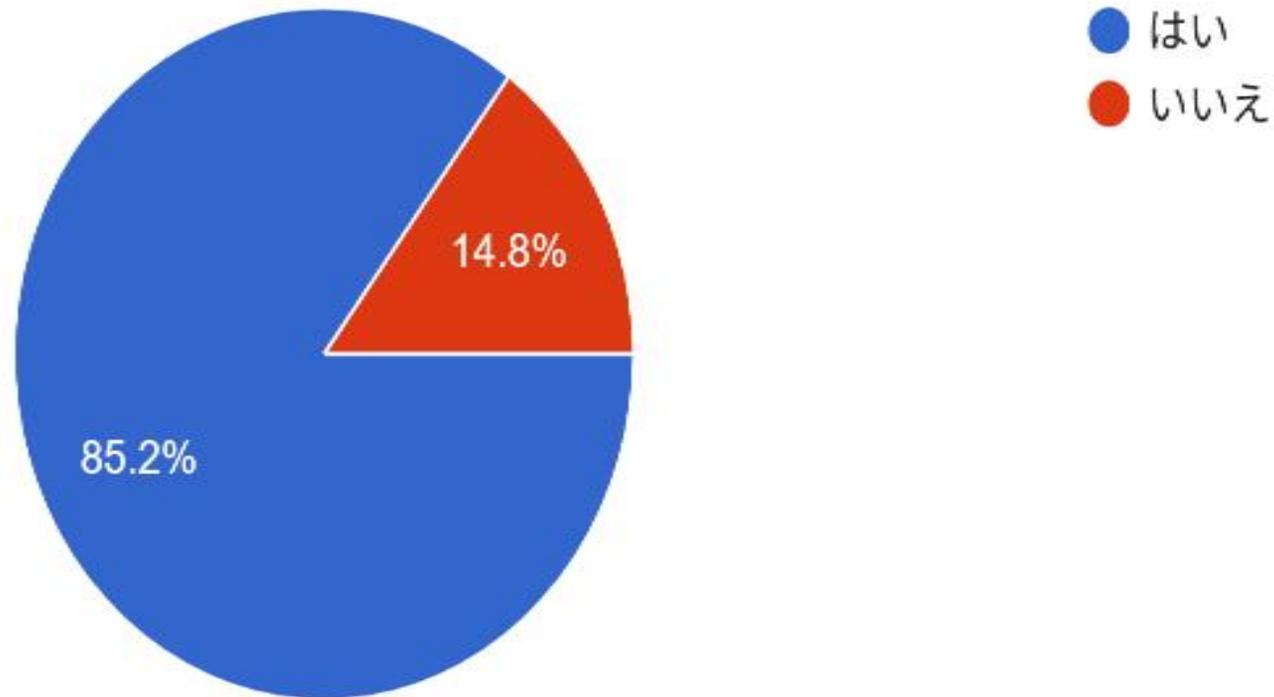


- 自宅に戻った
- 自宅以外の場所へ移った
- 他の医療施設へ転院した → 【質問25】
からお答えください

【退院時の対応】

2 2. この入院中、医師や看護師または他の病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な援助について話をしましたか？

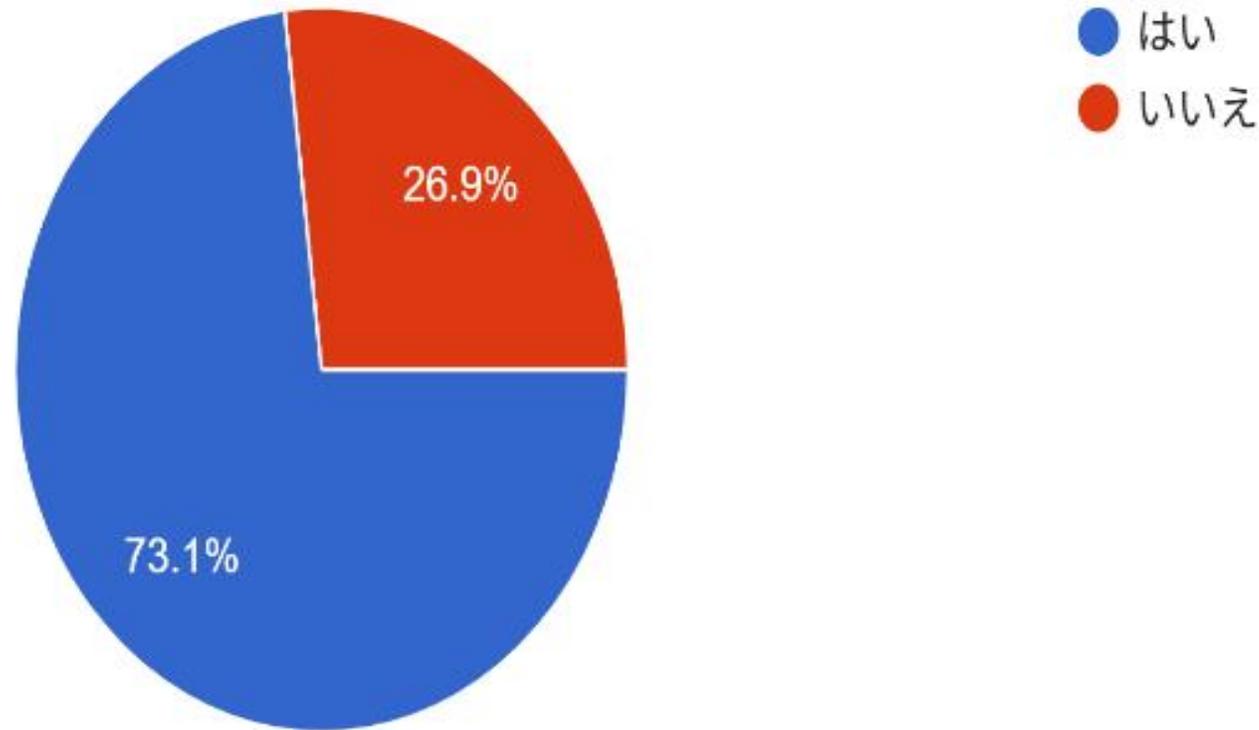
27 件の回答



【退院時の対応】

23.この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を文書で受け取りましたか？

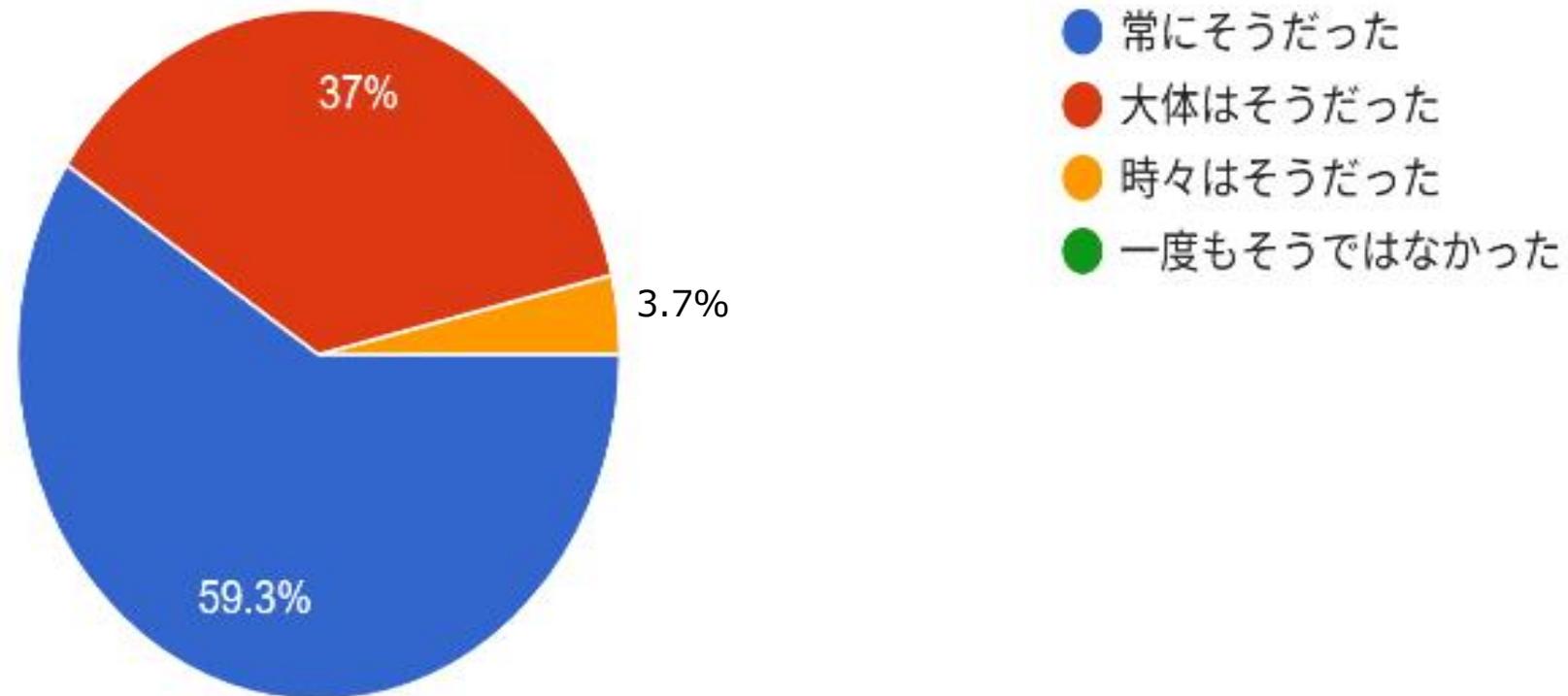
26件の回答



【退院時の対応】

24.入院前・入院中・退院時のさまざまな手続きはうまくいきましたか？

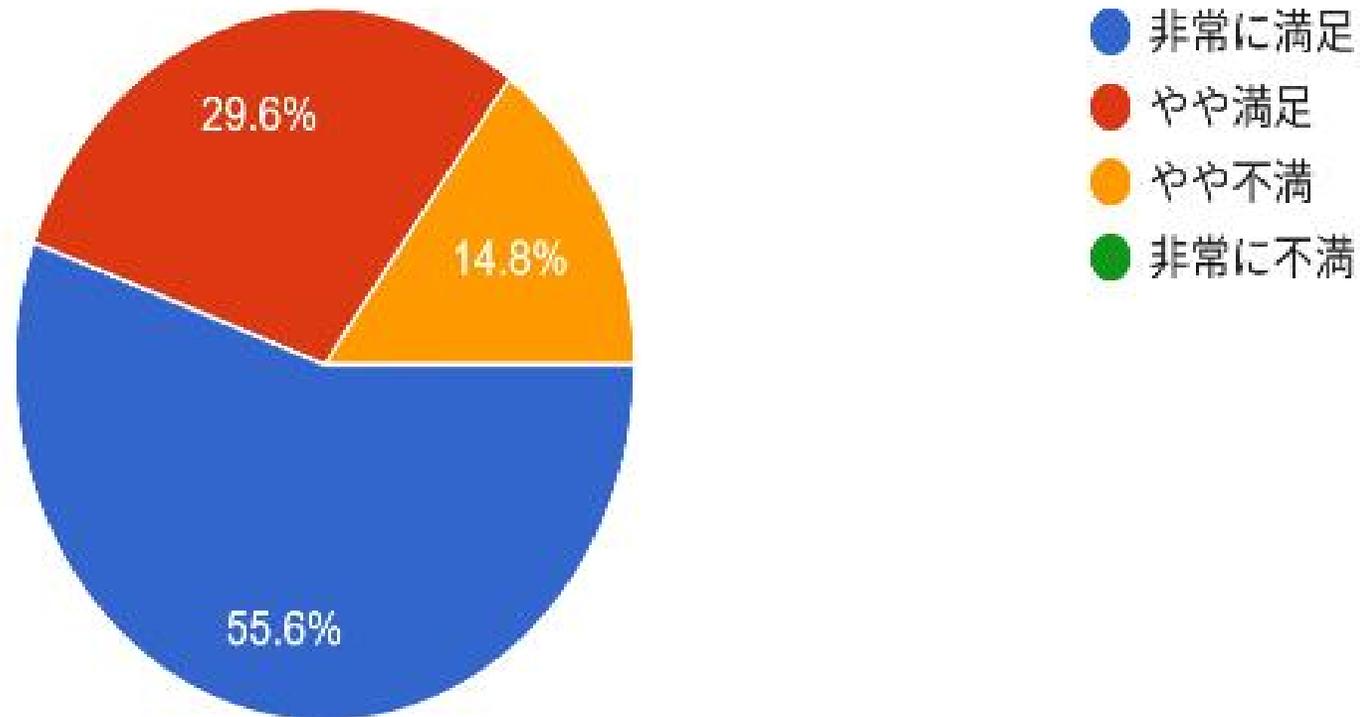
27件の回答



【病院の総合的評価】

25.全体として石巻赤十字病院に満足していますか？

27件の回答



【病院の総合的評価】

Q25 回答 「非常に満足」、「やや満足」へのコメント

- ・ 部屋も綺麗で、スタッフの方々も丁寧、親切でした。常に声をかけてくれる。
- ・ 担当医師の対応や看護師その他の、対応もよかった
- ・ 医師、看護師、管理栄養士等の各担当が親切丁寧に対応して下さいました。
- ・ いつも笑顔で接してくれた。何も不満なく快適に過ごせた。
- ・ 説明もはっきりと話してくれ信頼できると思えた。
- ・ 担当医、看護師、看護助手、掃除の方全ての方が親切で丁寧でした。
- ・ 担当の先生がとても親身になって手術・治療して下さいました。子供に対しても最後まで優しく接して頂き有り難かったです。
- ・ 入院中、医師の診察もしっかり診て頂けて安心した。退院後の生活についても看護師さんから丁寧な説明があり分かりやすかった。

【病院の総合的評価】

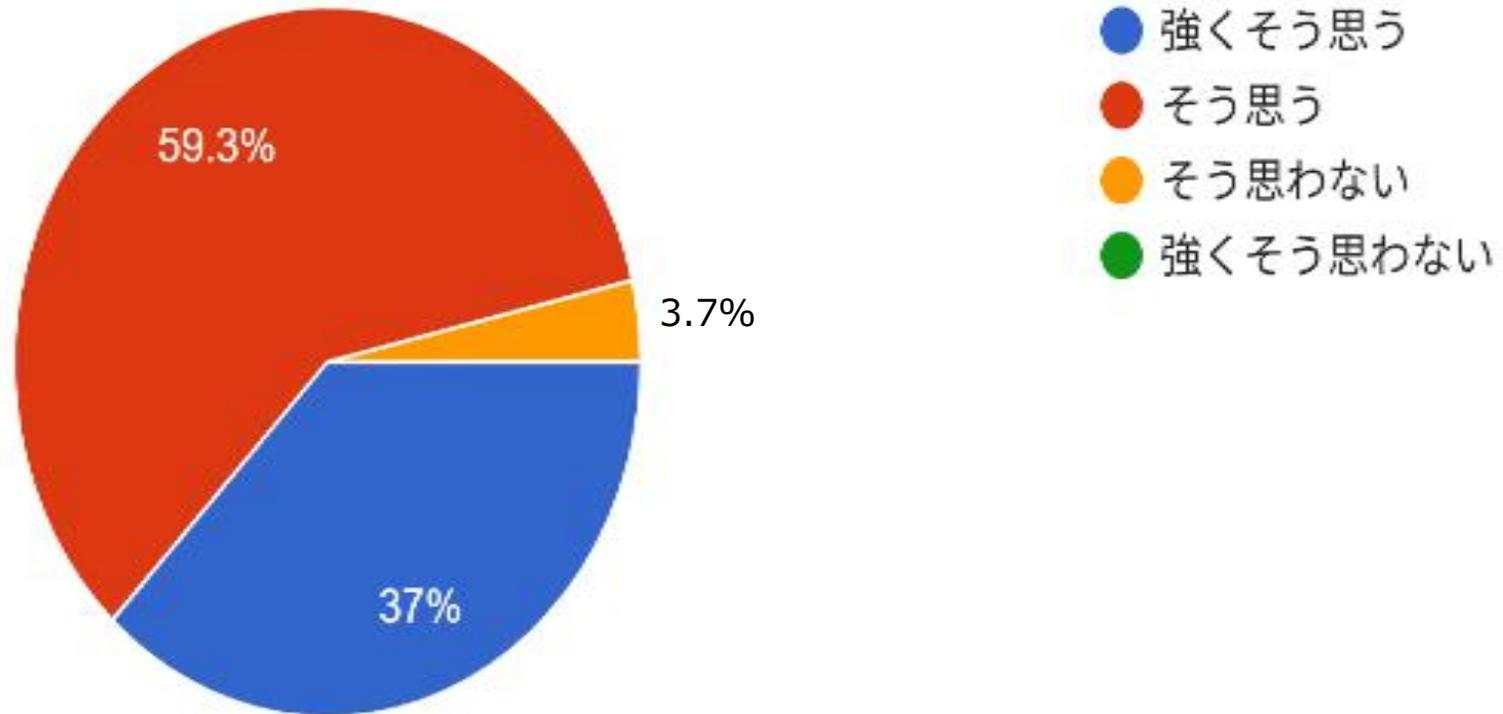
Q25 回答 「やや不満」へのコメント

- ・ 食事制限がなくて入院したが食事は味が薄く、こどもが食べられる物がほぼなくてかわいそうでした。
- ・ お見舞いにきた家族に対して防災センターの対応が非常に悪く嫌味ばかり言われた。
- ・ 若い看護師さんの点滴と採血の針を何回も失敗されて不安になって不信感しかなかった。
- ・ 救急外来から病棟に上がるまでの時間が長すぎる。
- ・ ナースコールを取るまでの時間が長く、あとでかけ直すようアナウンスが流れた。解熱剤をお願いしたが、1時間程度待っても来てくれず諦めた。
- ・ 点滴のところ痛いからとナースコールをしたら、明らかに漏れて腫れているのに腫れていないからと言われ、違う看護師にみてもらったら腫れているからと抜いてもらったが、冷やすなどもしてくれなかった。
- ・ 隣の患者が夜間もうるさく寝られなかった。

【病院の総合的評価】

26.友人や家族が病気になった場合に、石巻赤十字病院を薦めたいと思いますか？

27件の回答



【病院の総合的評価】

Q26 回答 「強くそう思う」、「そう思う」へのコメント

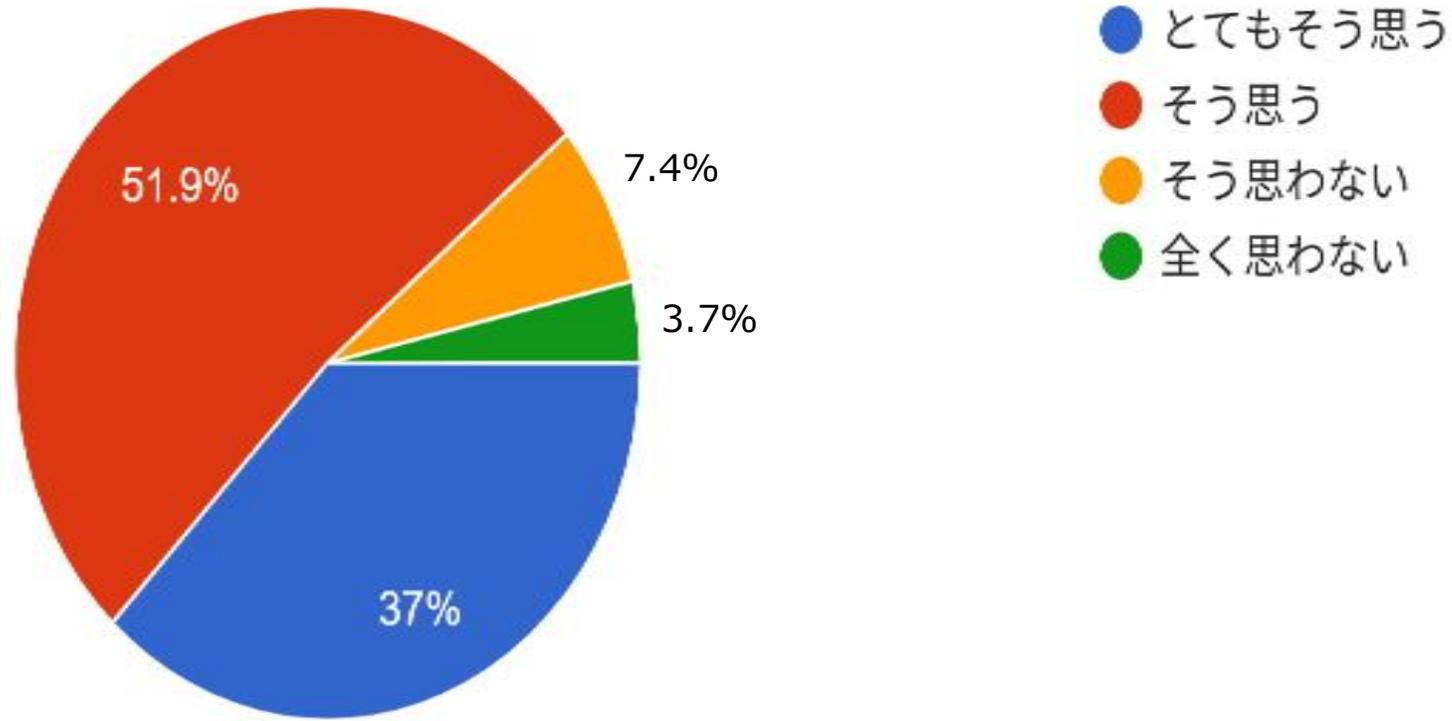
- ・ 人生 初めての入院なので、不安感があったが流石の大病院であり、管理等行き届いていた。
- ・ 病院スタッフの対応がいいから。 安心して病気を治してもらえる。専門性が高いから。
- ・ 他に大きな病院が近くにないから仕方ない。自分が大変良くしてもらったから。
- ・ 医療器具が充実してると思うので大きい病院は、ここしかないから薦めるだけです。
- ・ ここまでナースさんがしてくれるのか(予約の件)と思うことが多々あった。
- ・ 自分の不安を取り除いてくれる。退院後のことまで丁寧に考えてくれる。
- ・ 高度な診療が常にうけられるから。 治療の信頼がある。
- ・ わたしが関わっていただいたことのある医師のほとんどは信頼できる医師であるから。ただ、看護師や事務の質はかなり人によって差があるため、強くそう思うにはできない。
- ・ 私はとても良い先生や看護師さんにして頂いたけど、他の先生によっては合う合わないがあると思うため。

Q26 回答 「そう思わない」へのコメント なし

【退院後のケアの理解】

27. この入院中、病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な医療を決定する際、あなた（患者さん）と家族や介護者の希望を考慮しましたか？

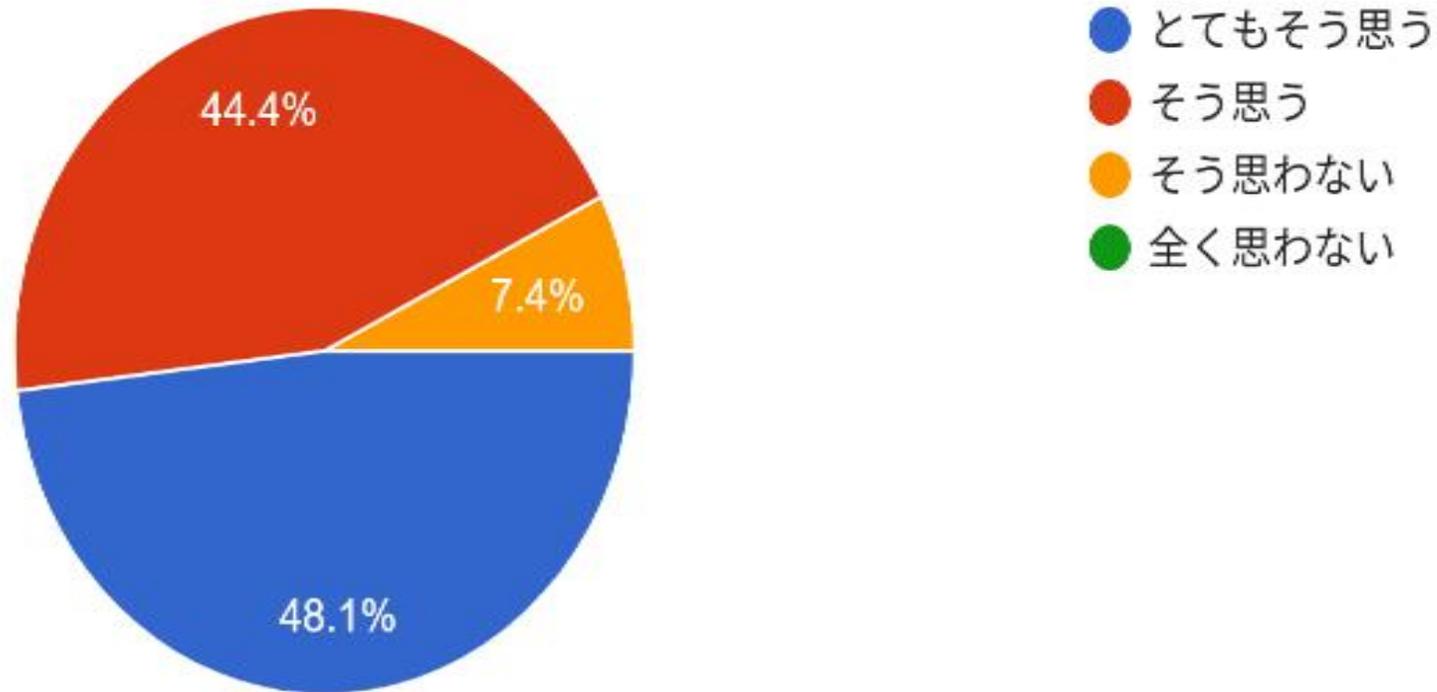
27件の回答



【退院後のケアの理解】

28. 退院時、私（患者さん）は自身の健康管理に関して自分で行うべきことをよく理解していました。

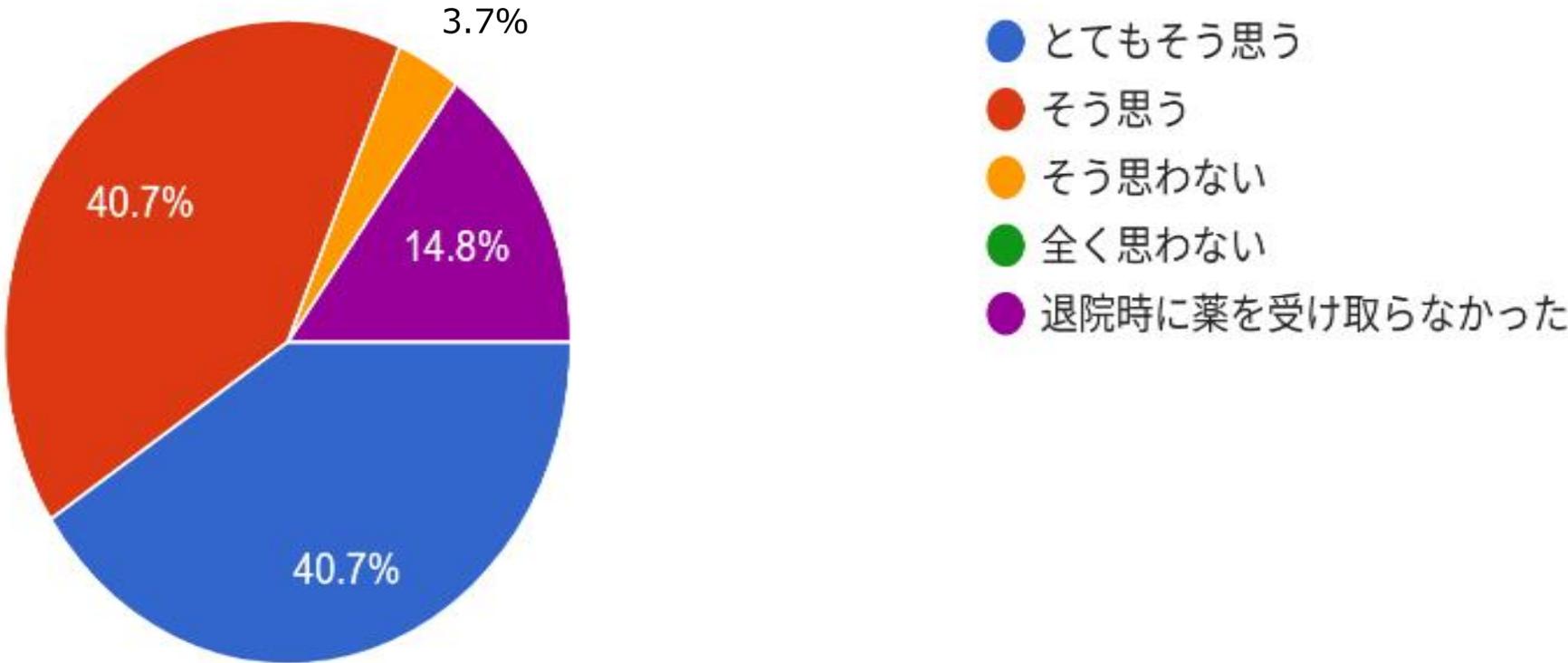
27件の回答



【退院後のケアの理解】

29.退院時、私（患者さん）はどの薬についても服用目的を明確に理解していました。

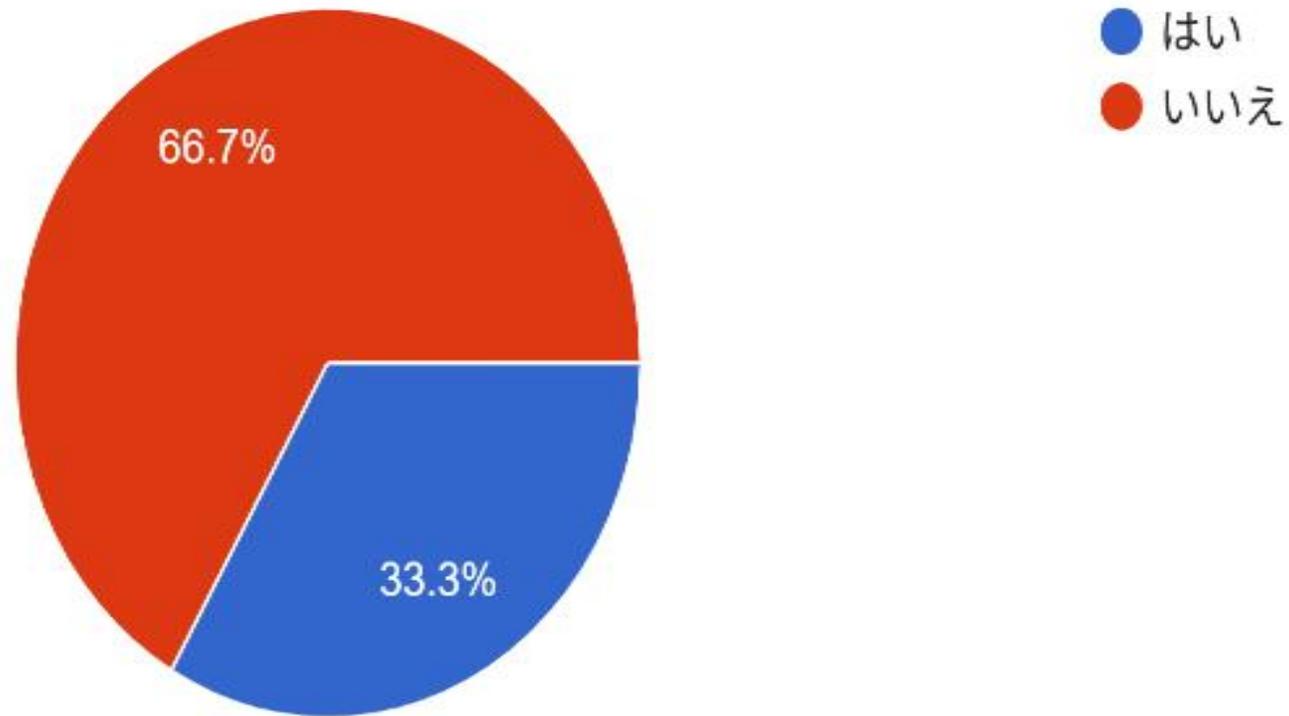
27件の回答



【あなた（患者さん）について】

30.あなた（患者さん）は石巻赤十字病院に緊急（救急）患者として入院されましたか？

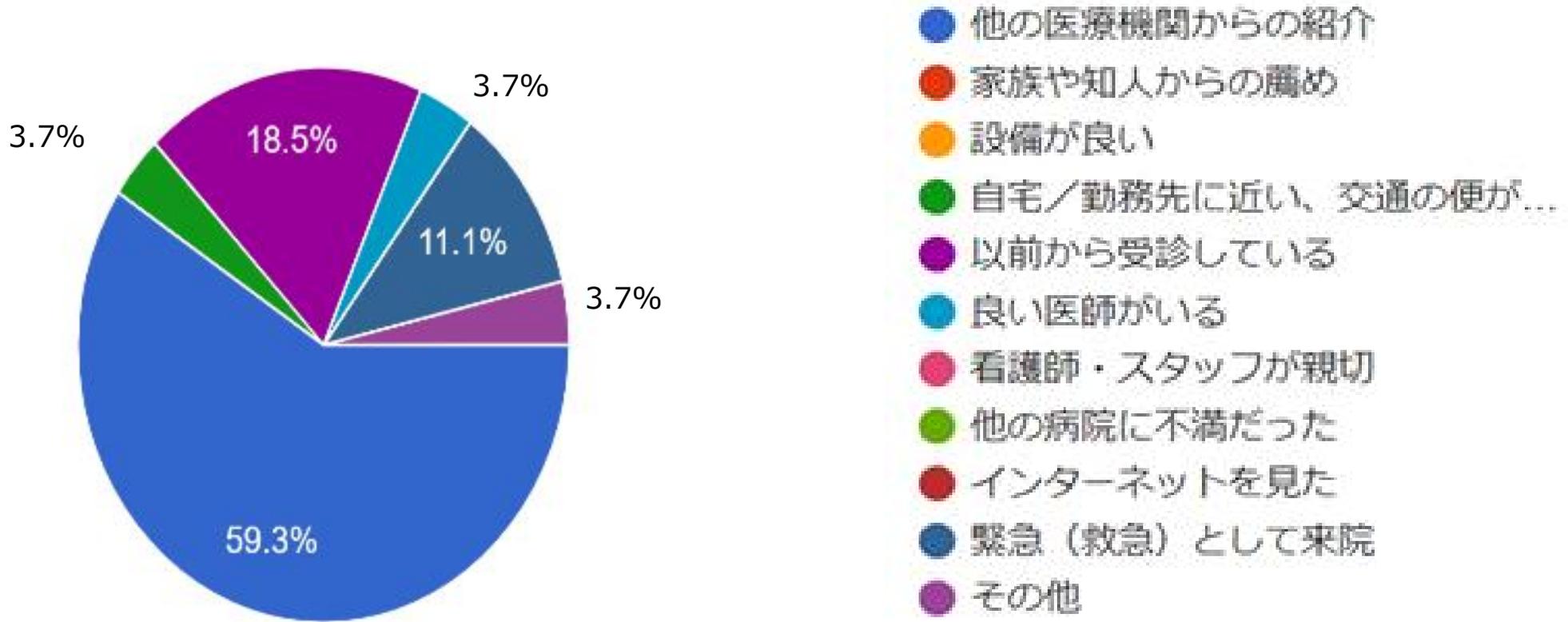
27件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 1.石巻赤十字病院を選択した理由をお答えください。

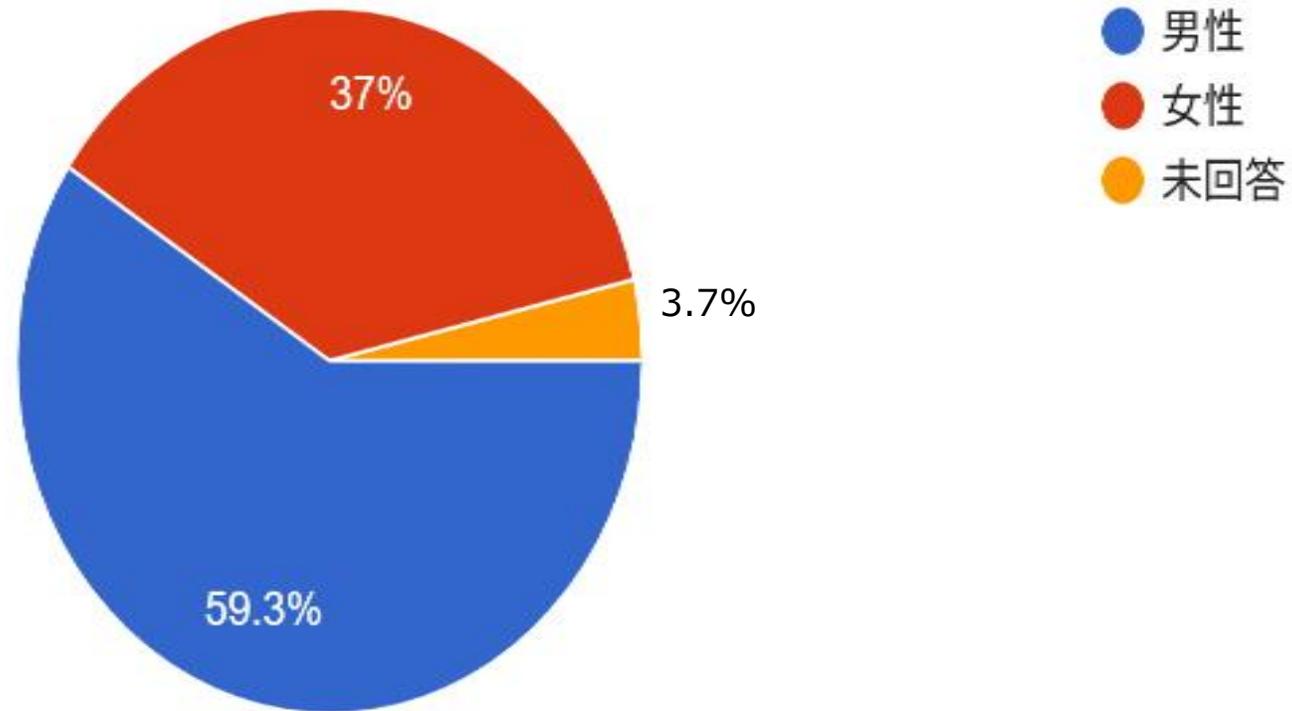
27 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 2.あなた（患者さん）の性別をお答えください。

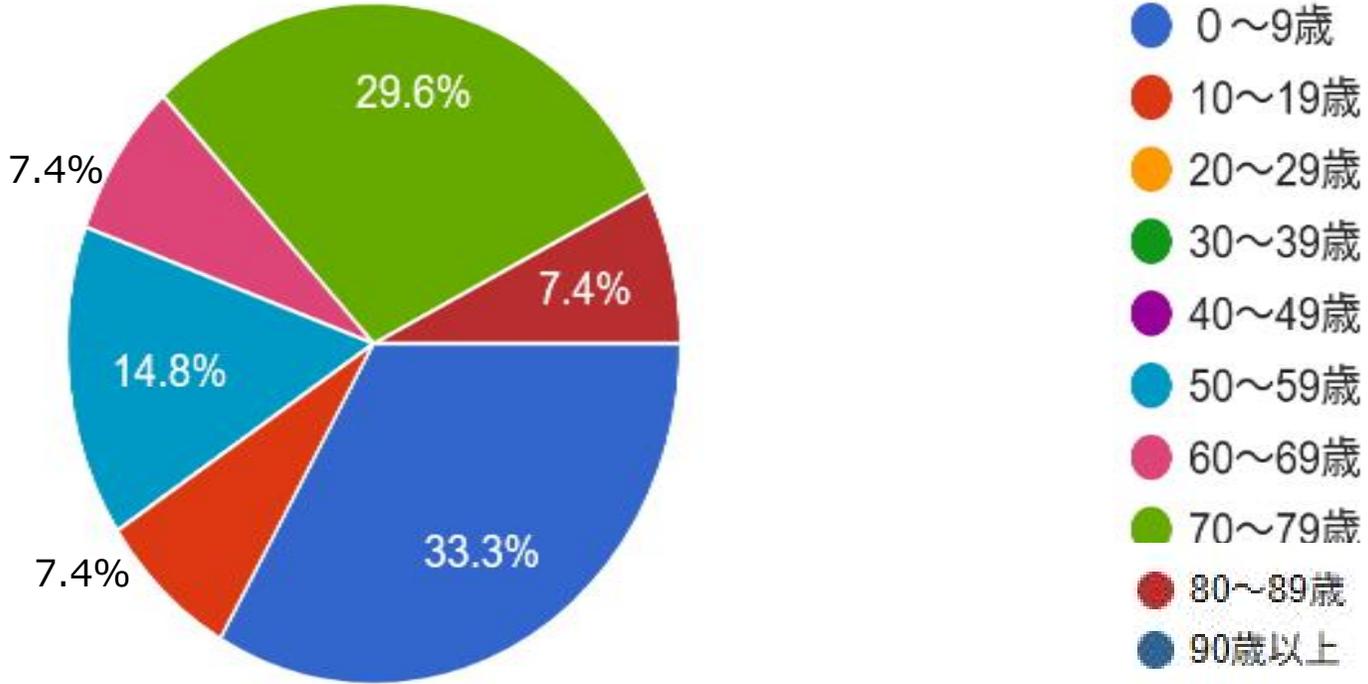
27 件の回答



【あなた（患者さん）について】

33.あなた（患者さん）の年齢をお答えください。

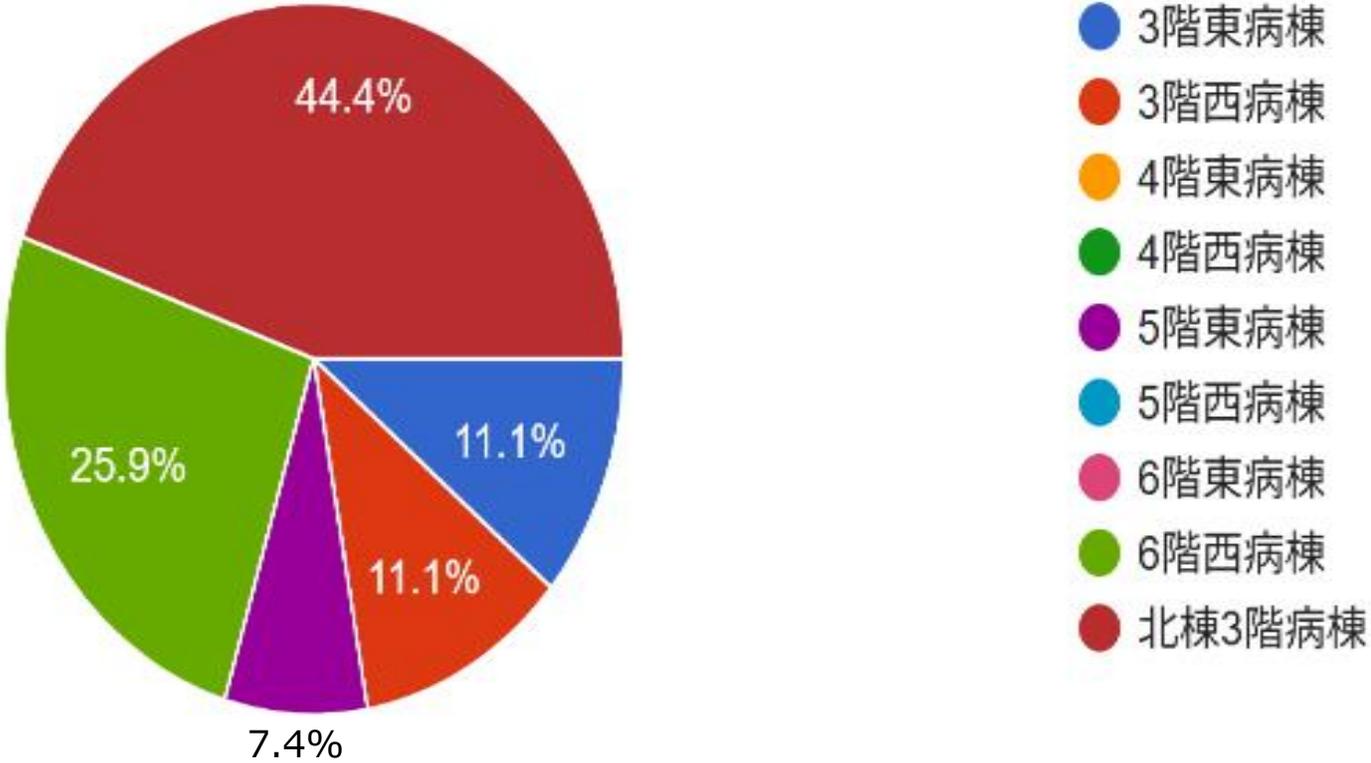
27件の回答



【あなた（患者さん）について】

34.あなた（患者さん）が入院された病棟をお答...た場合には、退院時の病棟を選択してください。

27件の回答



【入院】患者満足度調査 全体傾向（要約）

1、看護師の対応に関する傾向

- ・看護師の**礼儀・敬意ある対応、傾聴姿勢、説明の分かりやすさ**については、多くの設問で「常にそうだった」「大体はそうだった」が大半を占めている。
- ・特に、患者への接し方や話を聴く姿勢は安定して高評価であり**入院生活における安心感の基盤**となっていると考えられる。

2. ナースコール・援助体制について

- ・ナースコール後の対応についても、概ね肯定的な回答が多く、**必要なときに援助を受けられているという認識が広く共有**されていることがうかがえる。
- ・一部に「常にそうではない」と感じた回答もみられるため、忙しい時間帯や人員配置の影響が満足度に反映されている可能性が考えられる。

【入院】患者満足度調査 全体傾向（要約）

3. 医師の対応に関する傾向

- ・ 医師の礼儀・敬意・説明の分かりやすさについても、**全体として高い評価**が示された。
- ・ 看護師、医師ともに、**対人対応に関する評価は総じて良好**であり、チーム医療としての信頼感が形成されていると考えられる。

4. 入院環境・療養生活について

- ・ 病室や病棟環境、入院生活全体に関する設問では、大きな不満が集中する項目はみられず、**概ね受容されている水準**といえる。
- ・ 高齢者や小児患者（保護者回答を含む）も含まれており、幅広い年齢層に対して一定の満足度が確保されている。

5. 総合的な入院経験の評価

- ・ 入院中の医療・看護を通じて、「大切にされている」「安心して過ごせた」と感じている患者が多い傾向が読み取れる。
- ・ 回答数は多くはないものの、全体として評価は安定しており、**入院医療の質に対する信頼が維持されている状態**と考えられる。

【入院】患者満足度調査 まとめ

本調査から、

- 「看護師・医師の丁寧で敬意ある対応」「患者の話を聴き、説明する姿勢」が、入院患者満足度を支えていると思われる。
- 今後は、ナースコール対応など時間帯や状況によるばらつきが生じやすい場面への配慮を意識することで、さらなる満足度向上につながると考える。