

令和7年度

入院患者満足度調査結果報告書

令和8年3月

山口大学医学部附属病院

入院患者満足度調査概要

I.調査の概要

- ①調査目的: 当院の提供する医療サービスの質を定量的・客観的に評価し、患者満足度の現状を正確に把握することを目的とする。
- ②調査方法: 院内へのQRコード掲示、およびアンケート用紙の配布による回答の収集。
- ③調査対象: 入院病棟(A棟1階・A棟3階・重症患者、意思疎通が図れない患者等は配付対象外)
- ④調査期間: 令和8年2月2日(月)～令和8年2月6日(Web及びアンケート用紙)
- ⑤配布件数:
- | | |
|---------|------|
| ちらし | 18枚 |
| アンケート用紙 | 653枚 |
- ⑥回収数 :
- | | |
|---------|-------------|
| Web | 98件 |
| アンケート用紙 | 257件 |
| 合 計 | <u>355件</u> |

※公益財団法人 日本医療機能評価機構の満足度調査システムを利用して調査を実施

⑦入院患者満足度調査 質問項目(23問)

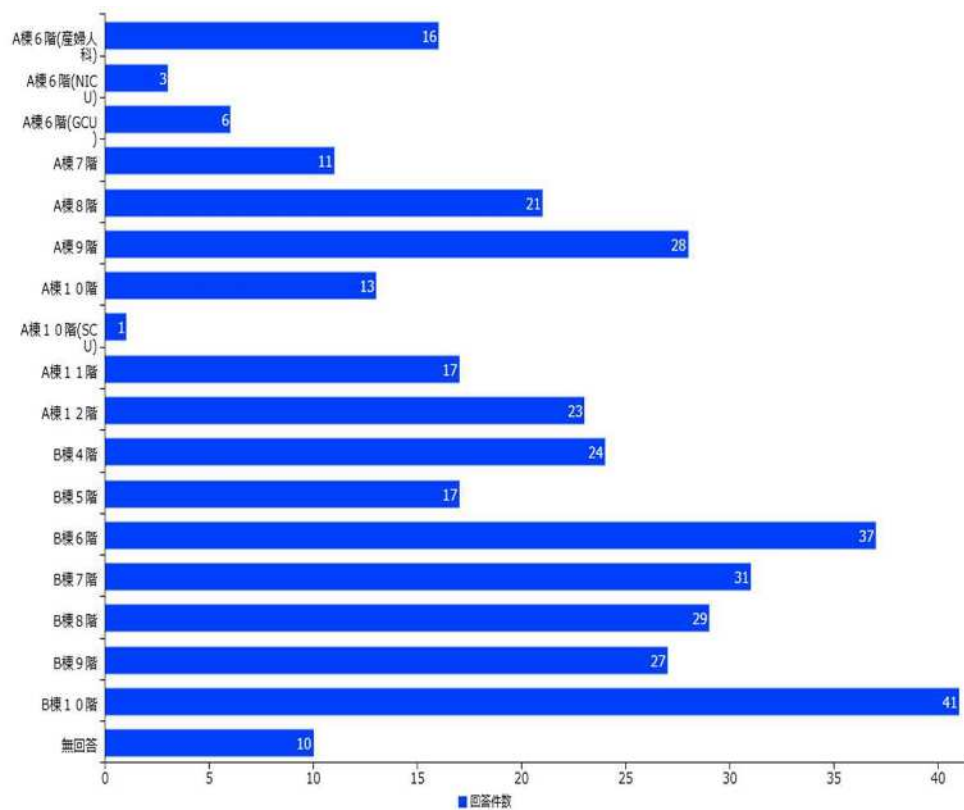
項目:5 とても満足 4 やや満足 3 ふつう 2 やや不満 1 不満 0 利用なし

NO1	設問		ベンチマーク
1	総合評価	山口大学医学部附属病院を親しい方にもすすめようと思いますか？	○
2	医師による診療・治療内容	医師による診療や治療の内容について、説明は分かりやすかったですか？	○
3	医師との対話	医師は、あなたの話に耳を傾け、質問にも丁寧に答えてくれましたか？	○
4	看護師	看護師の対応は、丁寧でしたか？	○
5	事務職員	事務職員(受付、会計など)の対応は、親切でスムーズでしたか？	○
6	その他のスタッフの対応	その他のスタッフ(検査技師、リハビリ担当など)の対応は、丁寧でしたか？	○
7	痛みや症状を和らげる対応	痛みやその他の症状への対応は、適切でしたか？	○
8	精神的なケア	あなたの精神的な不安や気持ちへの配慮は十分でしたか？	○
9	プライバシー保護の対応	プライバシー(個人情報)の保護に、配慮されていましたか？	○
10	病室・浴室・トイレなど	病室では快適に(広さ、設備、静かさなど)過ごせましたか？	○
11	食事の内容	食事は、美味しく、栄養バランスも考慮されていましたか？	○
12	清掃の状況	病院内の清掃は行き届いていましたか？	
13	案内表示や掲示物	院内の案内表示や掲示(地図、情報など)は分かりやすかったですか？	
14	建物や設備	病院の建物や設備は、快適でしたか？	
15	職員の接遇	ご家族への情報提供を含めた対応は十分でしたか？	
16	入院時の説明・手続き	入院時の説明や手続きは、分かりやすくスムーズでしたか？	
17	セグメント	当院への不満や改善してほしい点をお聞かせください。	
18	セグメント	当院に入院してよかった点をお聞かせください。	
19	回答者属性	回答者	
20	回答者属性	利用者の性別	
21	回答者属性	利用者の年齢	
22	診療科	入院された病棟	
23	診療科	入院された診療科	

Ⅱ. 調査結果

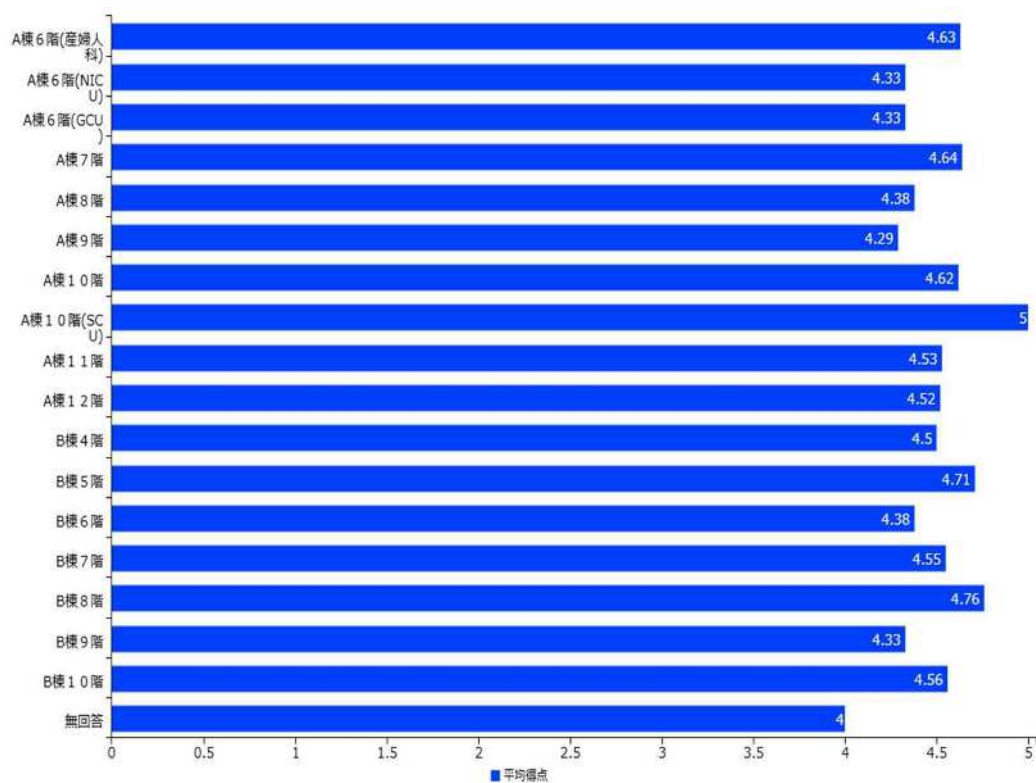
(1) 属性別回答状況

① 入院された病棟(回答件数)

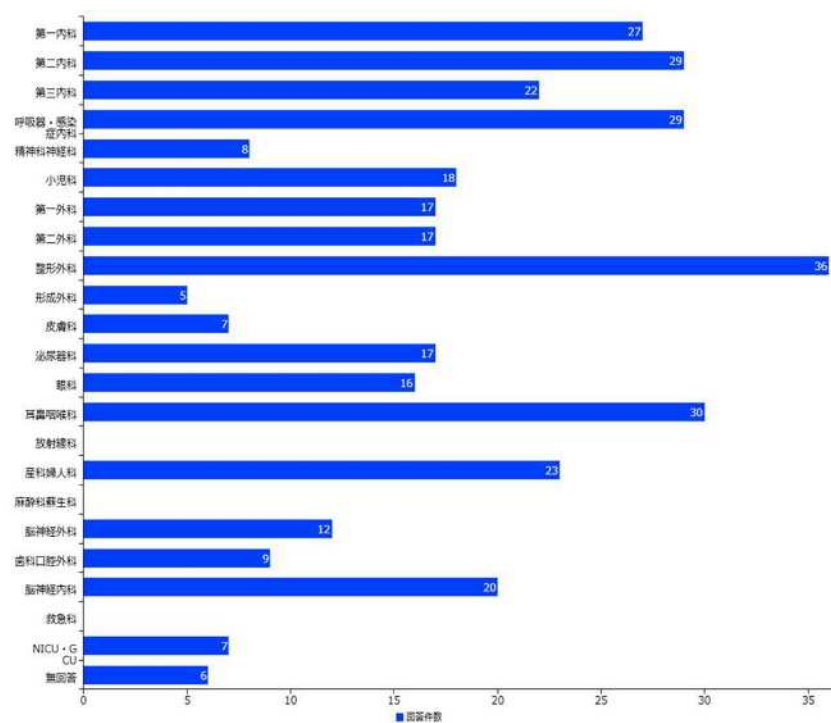


② 入院された病棟(平均得点)

※平均得点とは、「5段階評価」(例:1.大変不満 ~ 5.大変満足)で実施されたアンケート結果の平均値

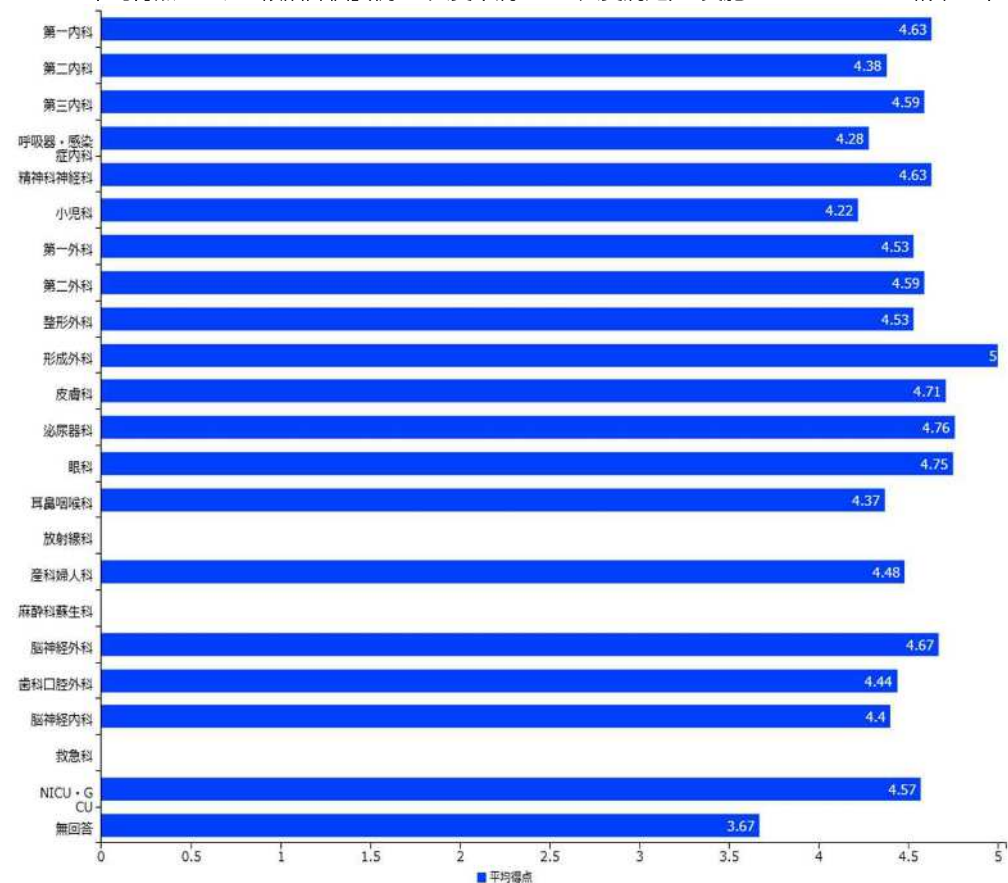


③診療科(回答件数)

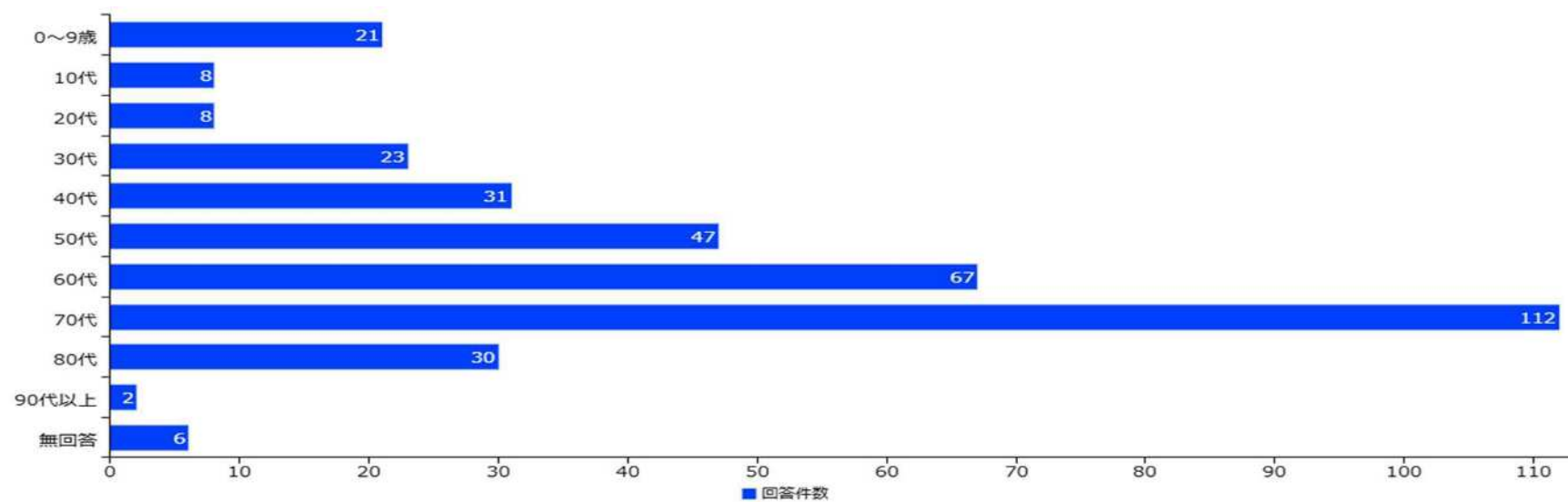


④診療科(平均得点)

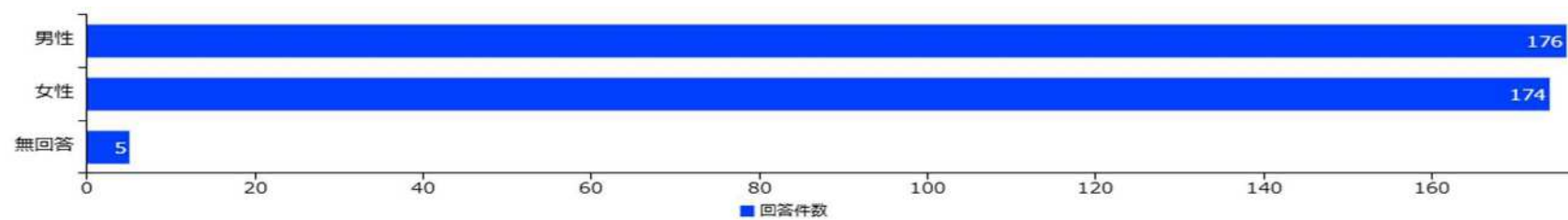
※平均得点とは、「5段階評価」(例:1.大変不満 ~ 5.大変満足)で実施されたアンケート結果の平均値



⑤年齢



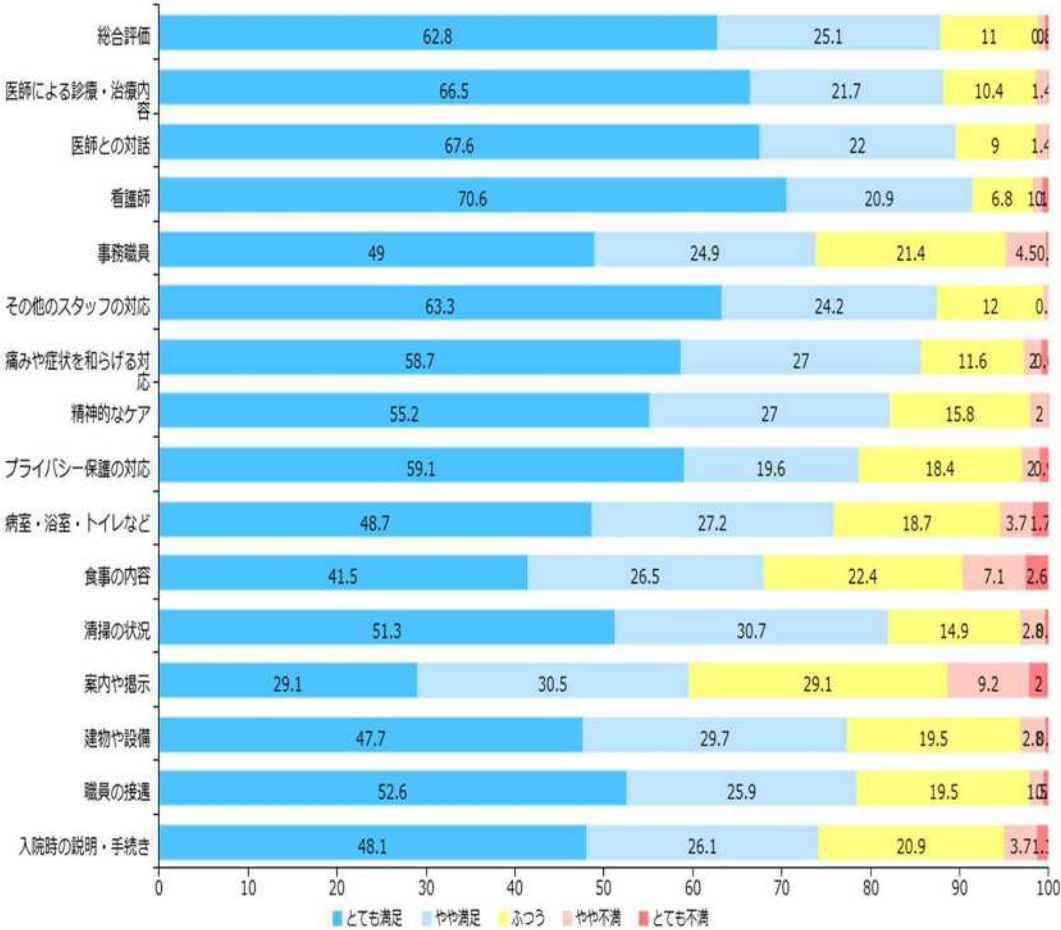
⑥性別



(2)総合統計

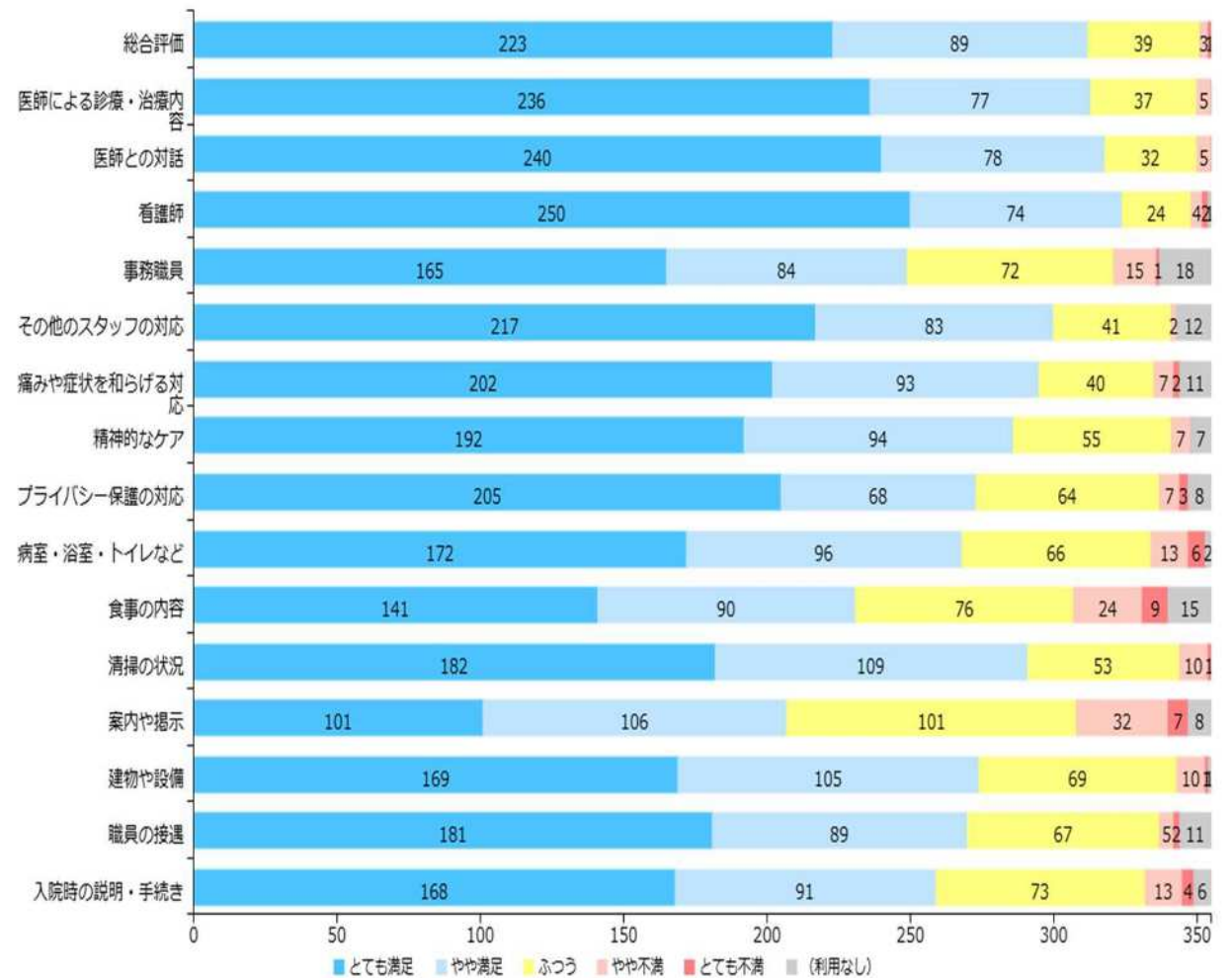
①回答割合(%) ※平均得点とは、「5段階評価」(例:1.大変不満 ～ 5.大変満足)で実施されたアンケート結果の平均値

設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
総合評価	62.8	25.1	11	0.8	0.3
医師による診療・治療内容	66.5	21.7	10.4	1.4	
医師との対話	67.6	22	9	1.4	
看護師	70.6	20.9	6.8	1.1	0.6
事務職員	49	24.9	21.4	4.5	0.3
その他のスタッフの対応	63.3	24.2	12	0.6	
痛みや症状を和らげる対応	58.7	27	11.6	2	0.6
精神的なケア	55.2	27	15.8	2	
プライバシー保護の対応	59.1	19.6	18.4	2	0.9
病室・浴室・トイレなど	48.7	27.2	18.7	3.7	1.7
食事の内容	41.5	26.5	22.4	7.1	2.6
清掃の状況	51.3	30.7	14.9	2.8	0.3
案内や掲示	29.1	30.5	29.1	9.2	2
建物や設備	47.7	29.7	19.5	2.8	0.3
職員の接遇	52.6	25.9	19.5	1.5	0.6
入院時の説明・手続き	48.1	26.1	20.9	3.7	1.1



②回答件数

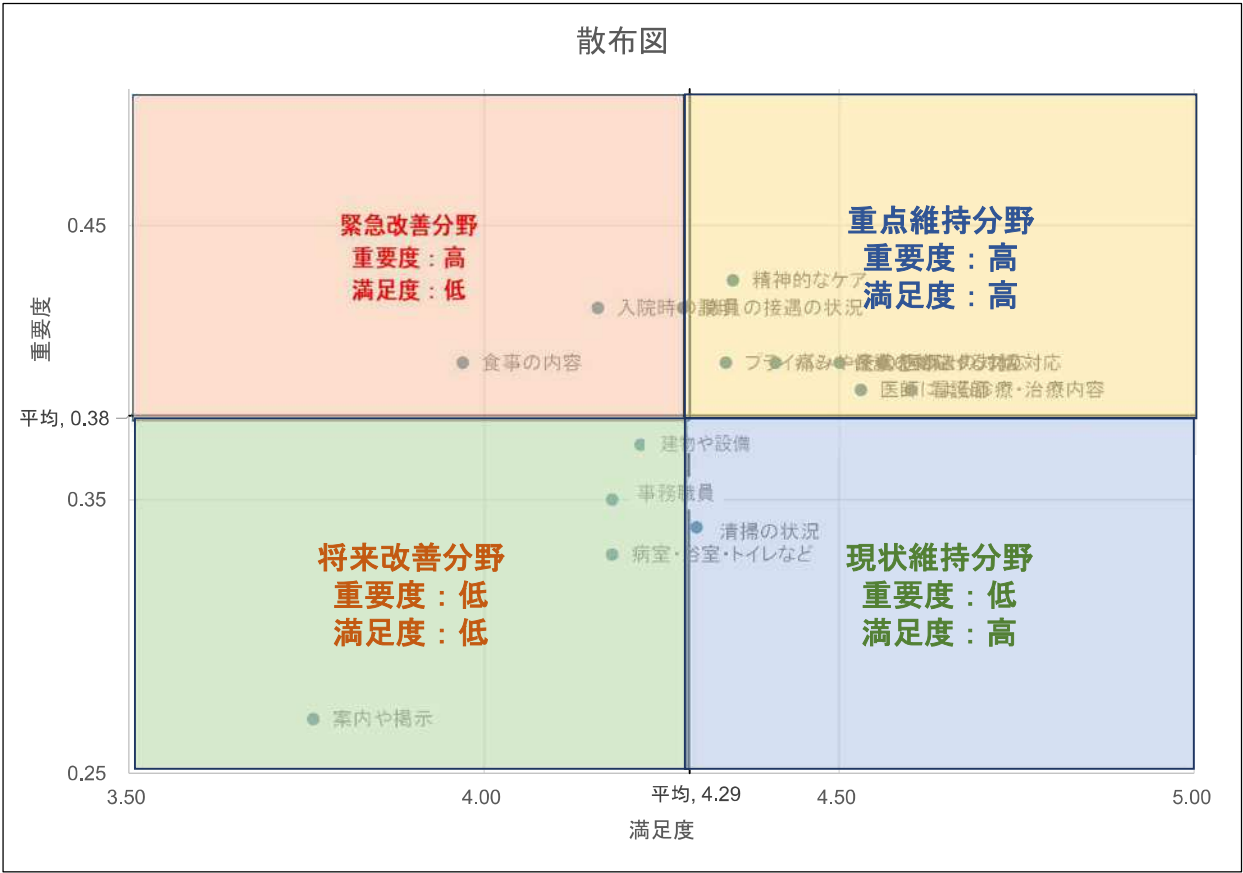
設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満	(利用なし)
総合評価	223	89	39	3	1	
医師による診療・治療内容	236	77	37	5		
医師との対話	240	78	32	5		
看護師	250	74	24	4	2	1
事務職員	165	84	72	15	1	18
その他のスタッフの対応	217	83	41	2		12
痛みや症状を和らげる対応	202	93	40	7	2	11
精神的なケア	192	94	55	7		7
プライバシー保護の対応	205	68	64	7	3	8
病室・浴室・トイレなど	172	96	66	13	6	2
食事の内容	141	90	76	24	9	15
清掃の状況	182	109	53	10	1	
案内や掲示	101	106	101	32	7	8
建物や設備	169	105	69	10	1	1
職員の接遇	181	89	67	5	2	11
入院時の説明・手続き	168	91	73	13	4	6



③本院の散布図の分析結果

満足度:各設問の平均得点(範囲:3.5~5)
重要度:総合評価との相関係数(範囲:0.25~0.5)

入院患者満足度(CS1)	満足度 (点)	重要度 (点)
医師による診療・治療内容	4.53	0.39
医師との対話	4.56	0.40
看護師	4.60	0.39
事務職員	4.18	0.35
その他のスタッフの対応	4.50	0.40
痛みや症状を和らげる対応	4.41	0.40
精神的なケア	4.35	0.43
プライバシー保護の対応	4.34	0.40
病室・浴室・トイレなど	4.18	0.33
食事の内容	3.97	0.40
清掃の状況	4.30	0.34
案内や掲示	3.76	0.27
建物や設備	4.22	0.37
職員の接遇	4.28	0.42
入院時の説明・手続き	4.16	0.42
平均	4.29	0.38



※上に位置している項目ほど総合満足度との関係性が強く、左に位置しているほど平均得点が低いため、早めに改善すべき項目である

Ⅲ患者満足度調査結果 分析レポート

1. 全体概要

総合評価における「とても満足(62.8%)」と「やや満足(25.1%)」を合わせた満足度は **87.9%** に達しており、全体として非常に高い水準にあります。特に、医療の根幹をなす対人サービスの評価が極めて高く、患者が安心して入院生活を送れている様子が伺えます。一方で、項目間には最大で40ポイント以上の開きがあり、特定の分野において改善の余地が明確になっています。

2. 施設の強み(高評価項目)

満足度(「とても満足」+「やや満足」)が特に高い項目は以下の通りです。

- ・**看護師(91.5%)** 全項目中で最も「とても満足(70.6%)」の割合が高い。
- ・**医師との対話(89.6%)および診療・治療内容(88.2%)** 医師による説明やコミュニケーションに対する満足度が高い。
- ・**その他のスタッフの対応(87.5%)** コメディカルや補助スタッフを含め、接遇レベルが安定していることがわかる。

3. 課題および低評価項目の分析

満足度が相対的に低い、あるいは不満層が目立つ項目は以下の通りです。

① 最低評価項目:案内や掲示(満足度 59.6%)

- ・**分析:**「とても満足」が29.1%と全項目で唯一3割を切っています。
- ・**要因推測:** 館内のサイン(案内板)の分かりにくさ、あるいは検査や診察の待ち順に関する情報の可視化が不十分である可能性が高いです。

② 食事の内容(満足度 68.0%)

- ・**分析:** 不満層(やや不満+とても不満)が合計 9.7% と、全項目中で最も高くなっています。
- ・**要因推測:** 入院生活の大きな楽しみである食事において、味付け、温度、あるいはバリエーションに対する期待値とのギャップが生じています。

③ 建物や設備(満足度 77.4%)

- ・**分析:** 総合評価と比較して10ポイント以上低く、ハード面の老朽化や快適性の不足が指摘されています。

④ 入院時の説明・手続き(満足度 74.2%)

- ・**分析:** スタッフ個人の対応(強み)に比べ、システムのなフローである「入院時の手続き」で満足度が停滞しています。説明の量が多い、あるいは待ち時間が長いといった事務的ストレスが懸念されます。

データ参照元: ①回答割合(%) テーブルおよび積層棒グラフ

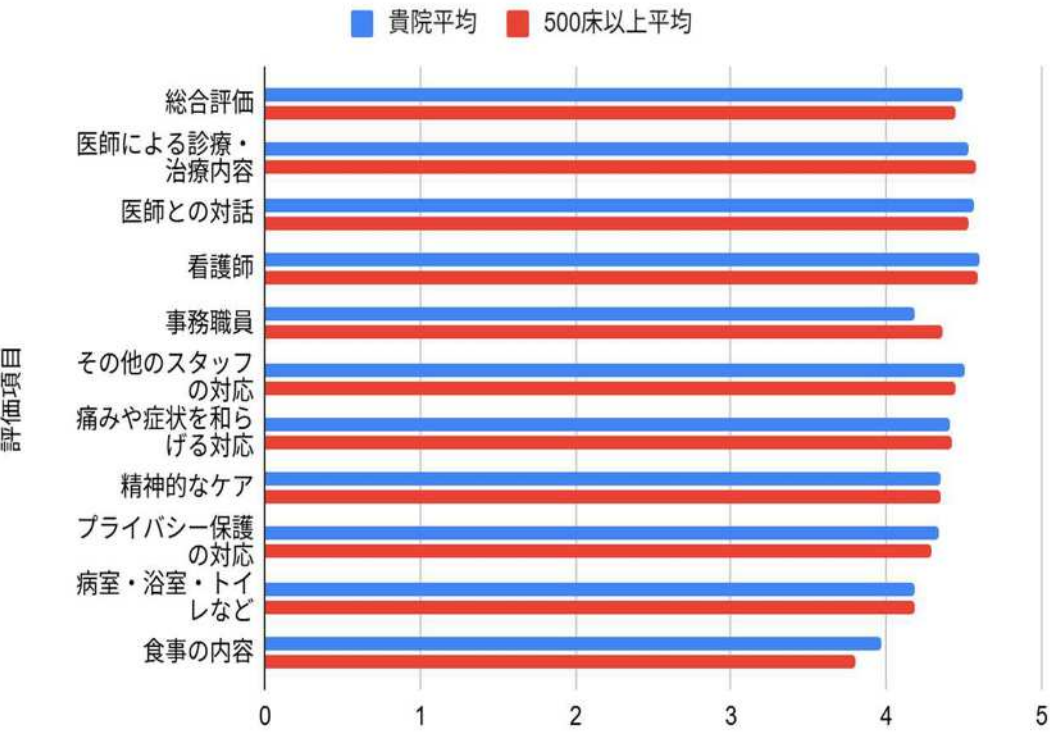
IV. ベンチマーク結果

1.全体比較サマリ

貴院の調査結果と、500床以上の大規模病院グループの平均値

評価項目	本院平均(点)	全国平均(点)
1. 総合評価	4.49	4.45
2. 医師による診療・治療内容	4.53	4.58
3. 医師との対話	4.56	4.53
4. 看護師	4.6	4.59
5. 事務職員	4.18	4.36
6. その他のスタッフの対応	4.5	4.44
7. 痛みや症状を和らげる対応	4.41	4.42
8. 精神的なケア	4.35	4.35
9. プライバシー保護の対応	4.34	4.42
10. 病室・浴室・トイレなど	4.18	4.29
11. 食事の内容	3.97	4.18

貴院平均 と 500床以上平均



※ 各評価項目は5点満点(5:満足 ~ 1:不満)の平均値で算出しています。
※ 本ベンチマーク値は、2025年度外来調査における「500床以上」の全回答データの単純平均値を比較対象としています。

2. ベンチマーク結果

(1) 貴院の強み(ベンチマークを上回る項目)

・食事の内容(+0.11点)

大規模病院では食事が「ふつう(3点)」に寄りやすく、平均点が低くなる傾向がありますが、貴院は3.97点と、ベンチマークを大きく上回っています。給食サービスの質やメニュー構成が患者様に高く評価されていることが伺えます。

・医師との対話(+0.01点)

「医師との対話」においてベンチマークをわずかに上回っています。

大規模病院では医師が多忙で対話不足を感じる患者様が多い中、貴院の医師による傾聴や丁寧な回答姿勢が評価されています。

(2) 重点改善項目(ベンチマークを下回る項目)

① 事務職員(-0.20点)

事務職員の対応については、ベンチマークとの乖離が最も大きい項目です。

・考えられる要因: 受付時の待ち時間、会計のスムーズさ、または説明の丁寧さ。

② 医師による診療・治療内容(-0.07点)

「対話」は評価されていますが、「診療・治療内容」そのものの満足度はベンチマークよりやや低めです。これは高度医療機関ゆえの治療の厳しさや、期待値の高さも影響している可能性があります。より分かりやすい「治療計画の説明」を強化することで改善が期待できます。

(3) 総評

貴院の満足度構造は、「医療スタッフの接遇と生活支援(食事)」に支えられた安定型と言えます。

500床以上の病院群は、設備や医療技術の差がつきにくい、最終的な「選ばれる病院」としての評価は、事務職員の対応や待ち時間などの

「ホスピタリティ面」で差がつきます。現在の「事務職員」のスコアをベンチマーク水準まで引き上げるだけで、総合評価は大規模病院の中でも上位クラスへ移行します。

データ参照元: IV.ベンチマーク結果(外来)テーブルおよび横棒グラフ