

令和7年度入院満足度調査

近江八幡市立総合医療センター総務課

調査概要

■調査目的

当院において、医療サービスの質を図るため、入院患者の満足度調査を実施。

■評価方法

入院から退院まで提供している医療サービスについて5段階評価

■調査対象

期間中に退院されて全ての患者(死亡退院や症状等により回答困難な場合を除く)

■調査方法

アンケート用紙の配布

*過去、インターネット回答率が低かったため、令和7年度はインターネット調査は実施していません

■調査期間

令和8年3月1日～22日

配布対象:712名

配布枚数:320名

回答数:183人

回答率:25%

過去の回答率

R5 32.9%

R6 38.1%

回答者属性の内訳(令和7年度実績)

基本情報

男性 49.2%

女性 50.3%

予定入院 61.2%

緊急入院 37.2%

年齢構成(上位)

70代 29.5%

60代 15.3%

50代 13.1%

80代 10.9%

年齢構成(その他)

30代 8.2%

0-9歳 7.7%

40代 7.7%

20代 4.9%

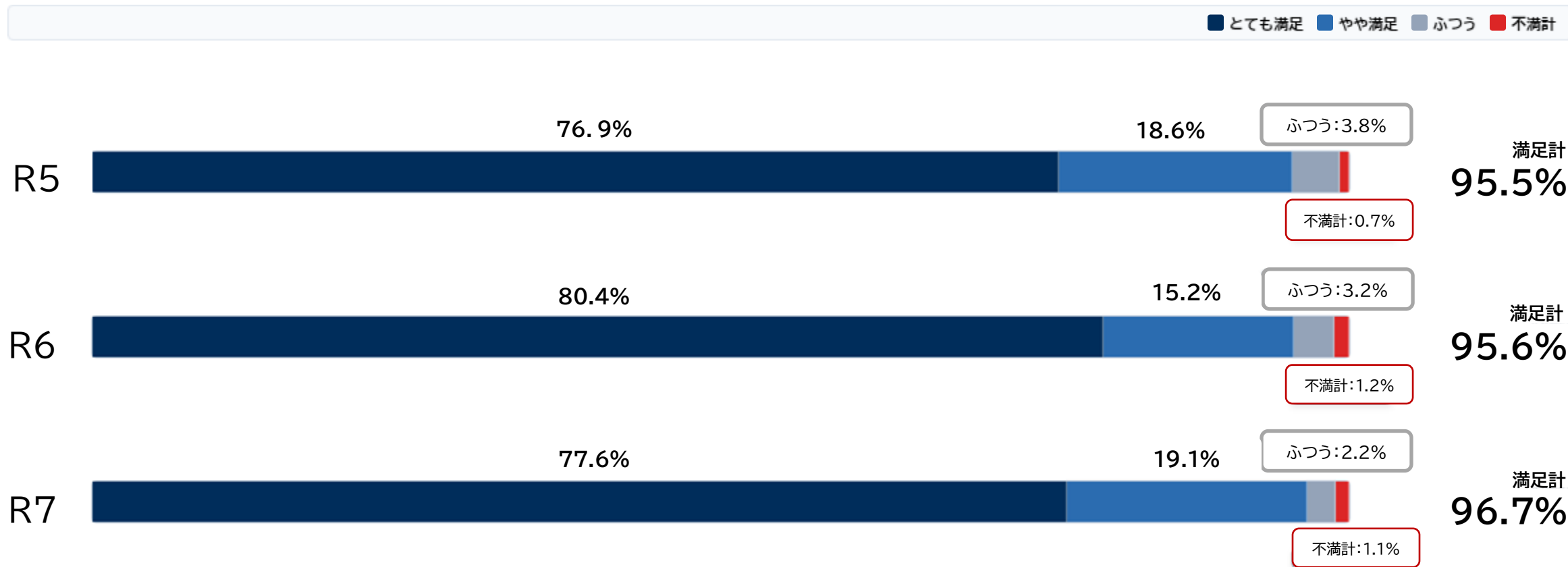
10代 3.8%

90代以上 2.2%



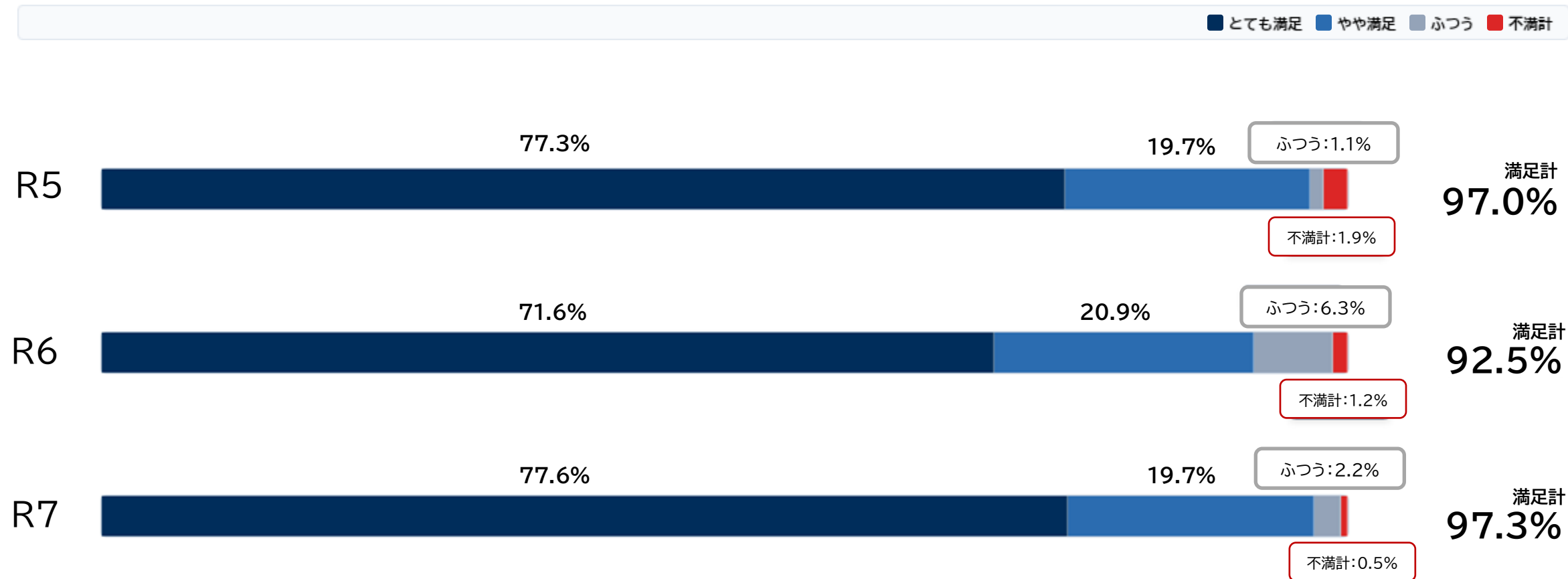
70代以上が回答の4割を占めています。

1. 医師による診察・治療内容



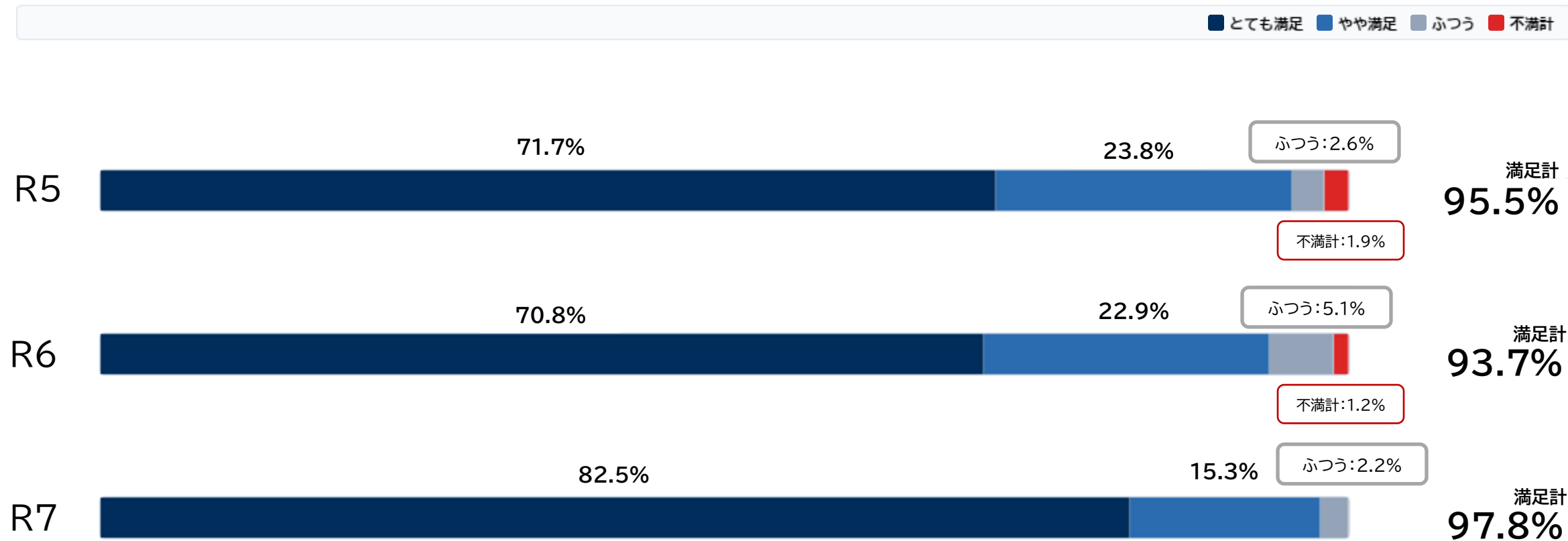
満足計は連続で95%を超えています

2. 医師との対話



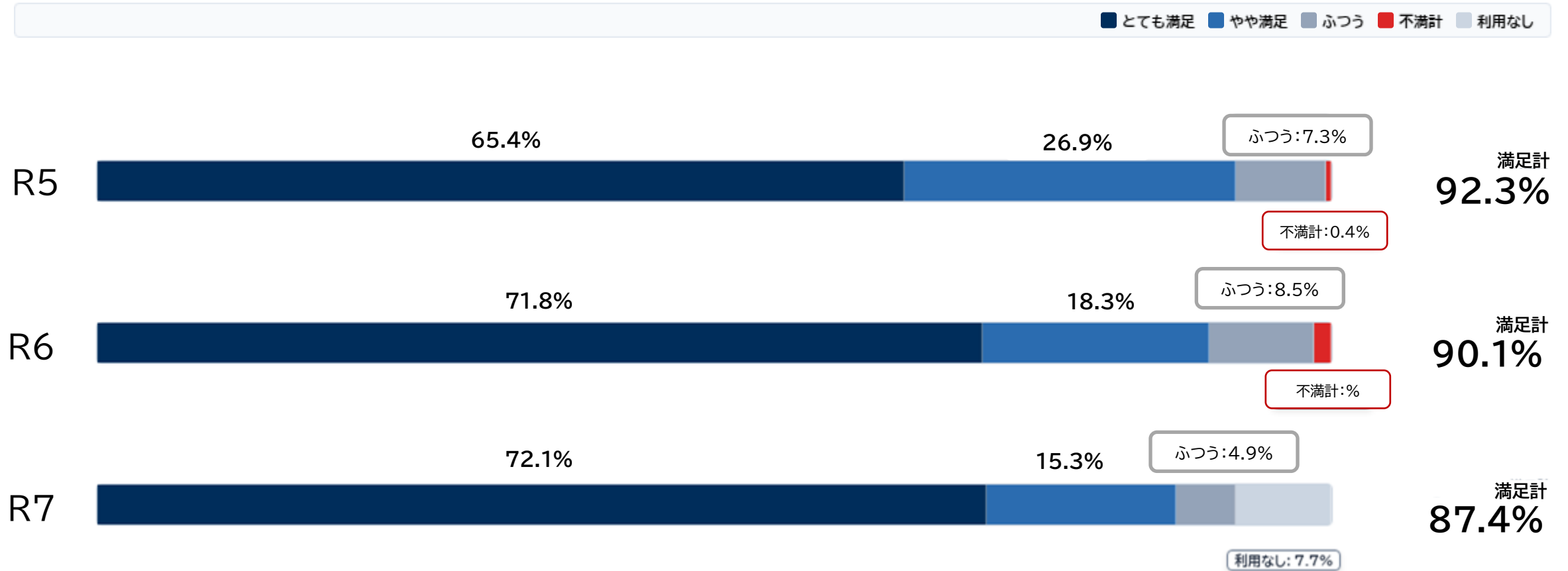
R7で不満計0.5%まで改善しました。

3. 看護師の対応



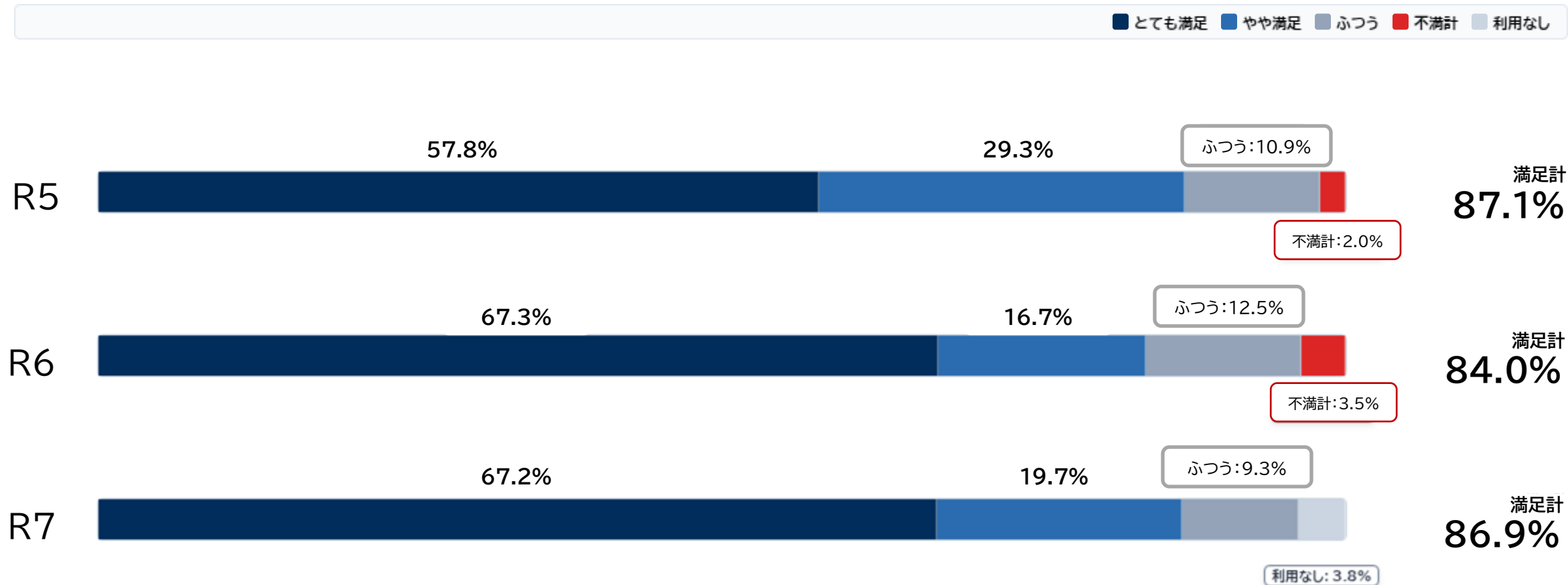
R7は不満がゼロになりました。

4. 薬剤師の対応



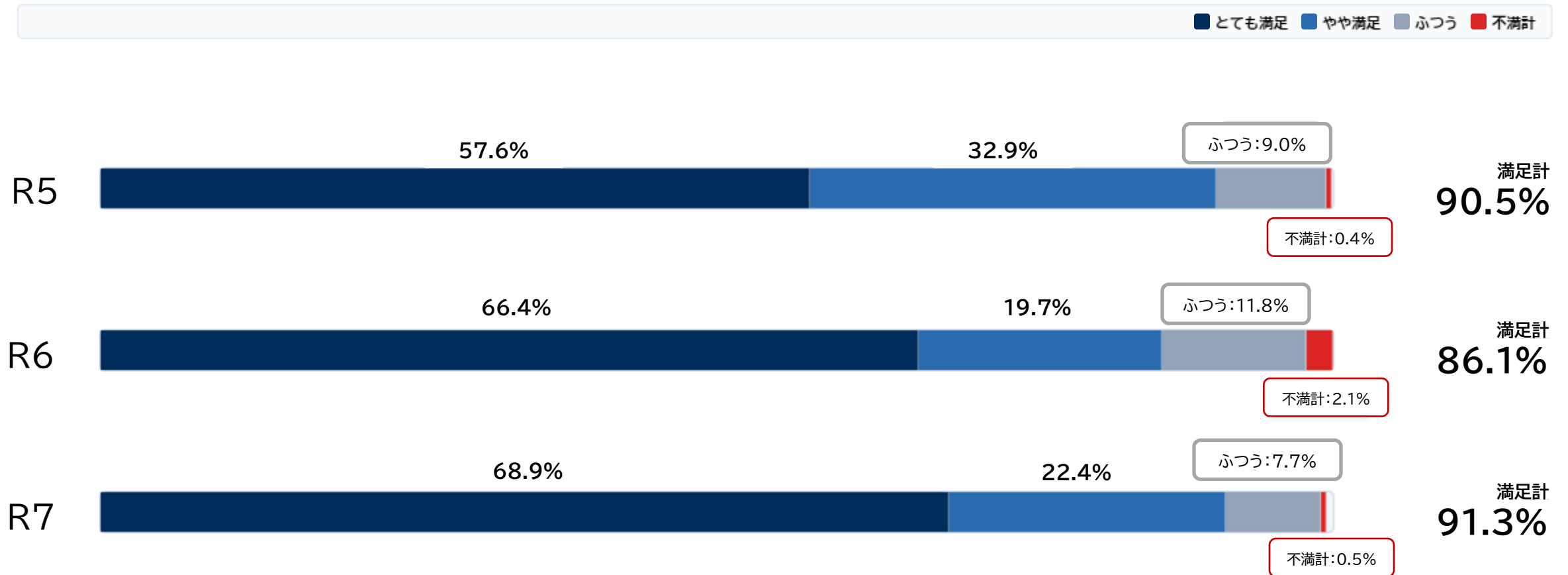
R7は不満がゼロになりました。

5. 事務職員の対応



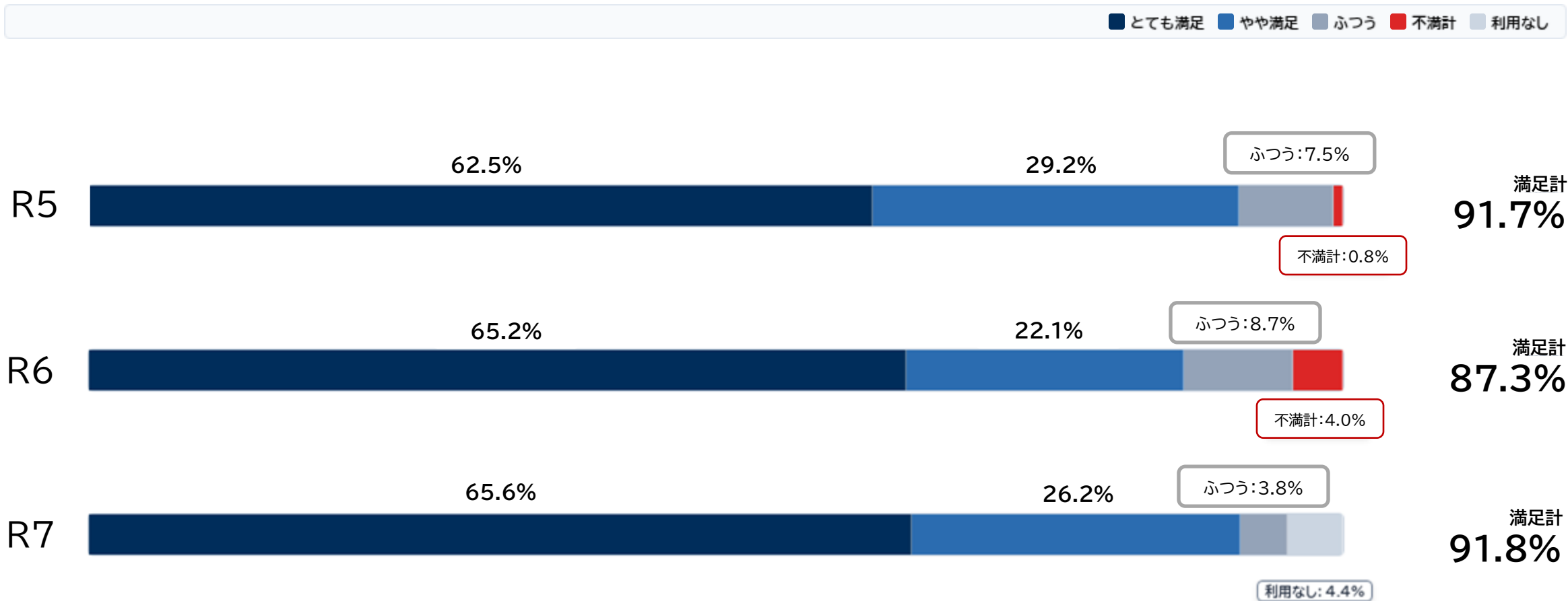
Q R7では不満がゼロになりましたが、医師や看護師など他の職種に比べてやや低く、改善の余地があります。

6. その他スタッフの対応



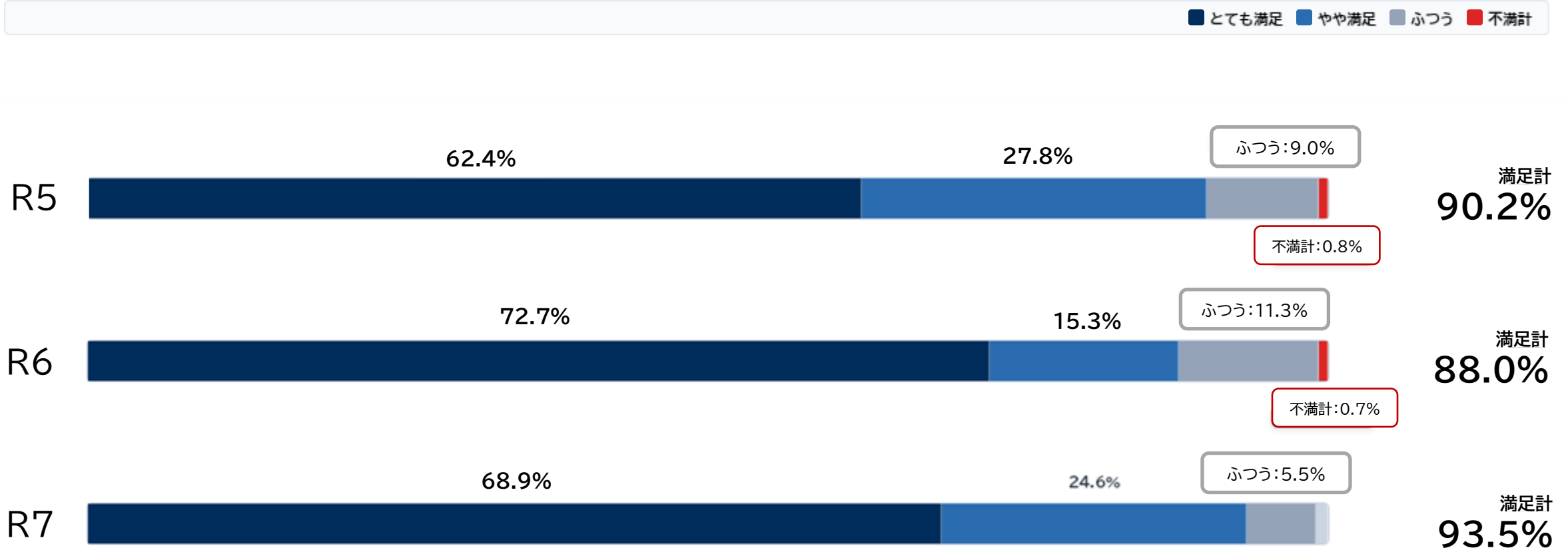
外部委託スタッフの接遇も向上。R7では再び高い水準に戻りました。

7. 痛みや症状を和らげる対応



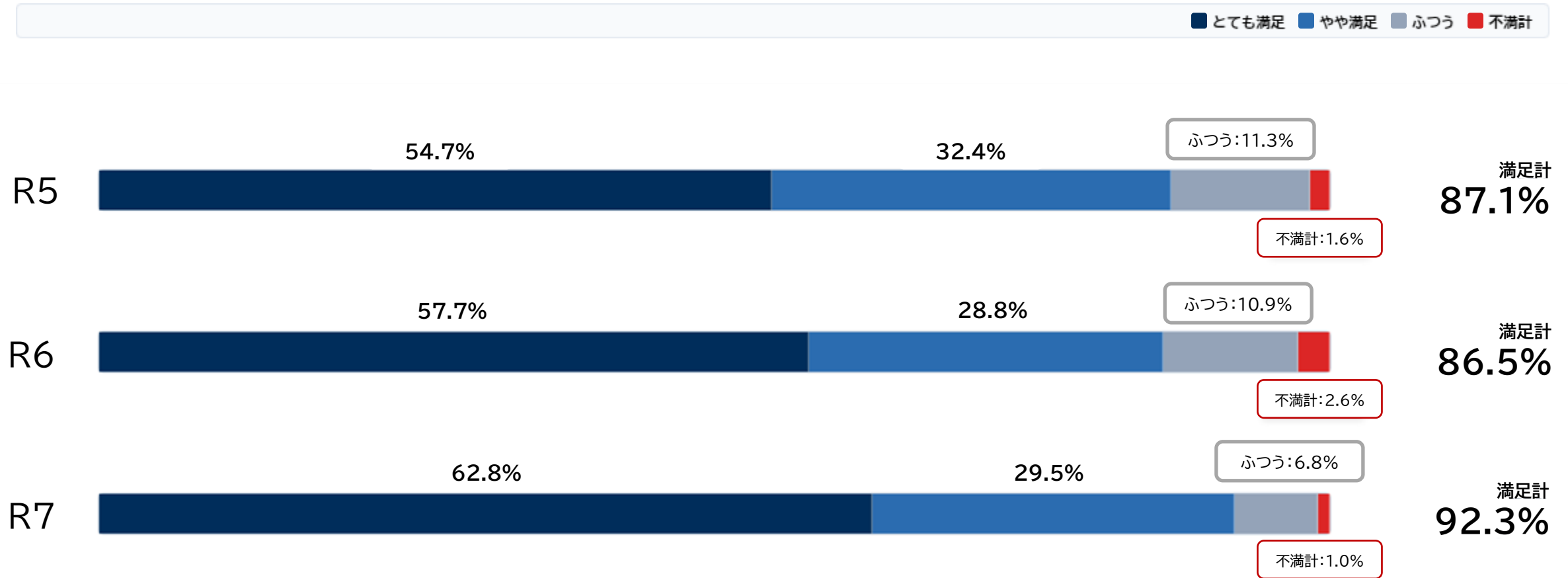
R7は不満ゼロ。R7では再び高い水準に戻りました。

8. プライバシー保護の対応



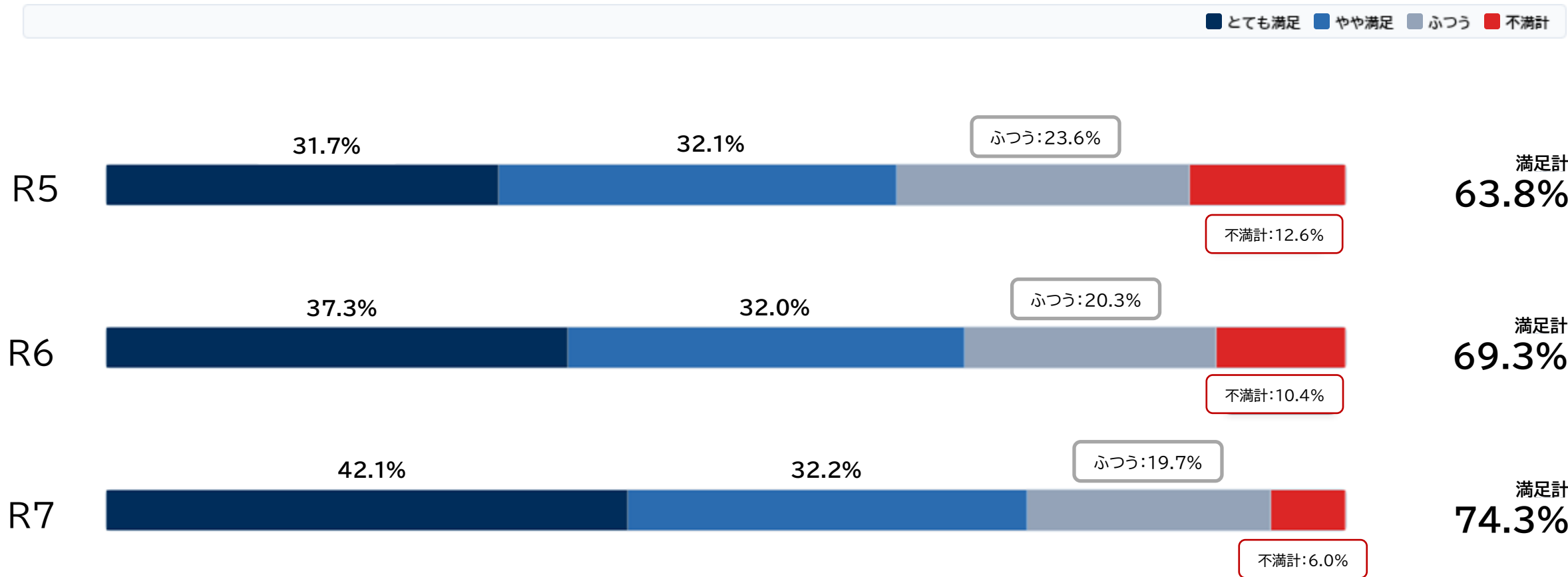
R7は不満ゼロ。日々の意識づけが徹底されてきたと言えます。

9. 病室・浴室・トイレの環境



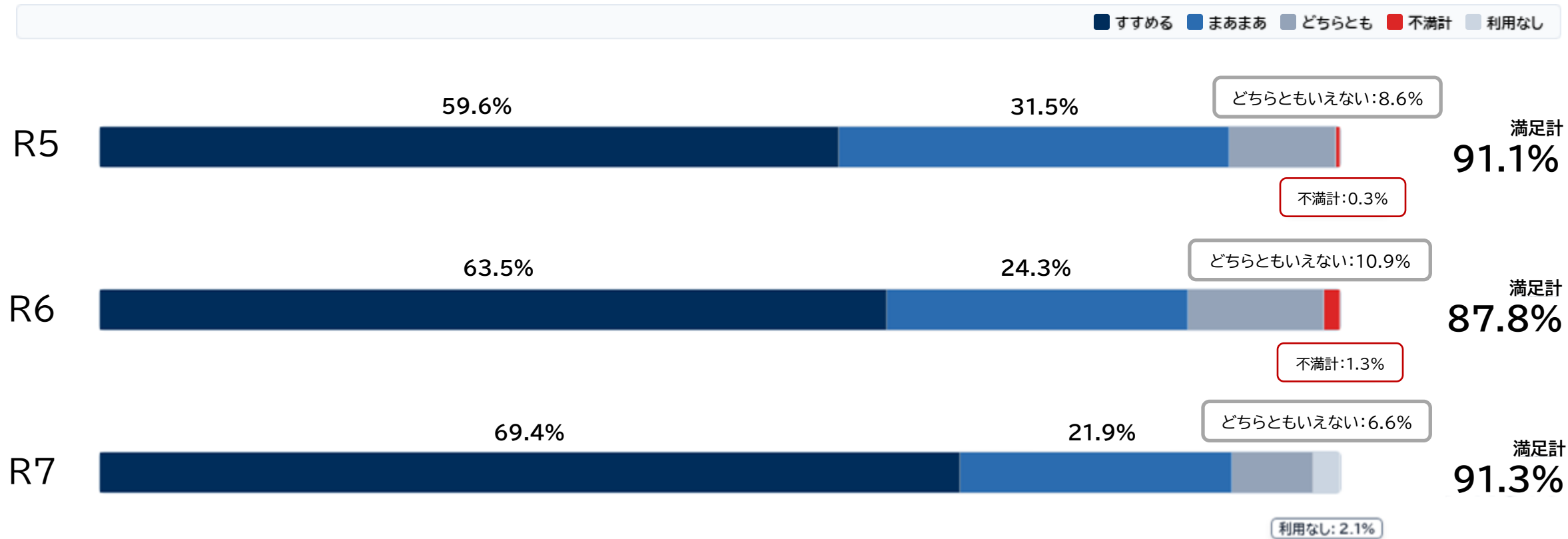
不満が残るものの、全体的な満足度が上がっています。

10. 食事の内容



不満計が半減(12.6%→6.0%)しましたが、自由記載欄に意見をいただいています。改善の余地がある項目です。

11. 総合評価(他者への推奨度)



「すすめる」が大幅に増加し、「どちらとも言えない」は減り、不満(「あまりすすめない」「すすめない」)はありません。各項目のほとんどで満足度は向上しており、その結果、全体の満足度が上がっているといえます。

患者様の声:感謝・肯定的な意見(1/3)

*原文のまま掲載しています

食事

食事がとてもおいしくなってよかったです。

お祝いごぜんがありうれしかったですしおいしかったです、個人的にパンの場合はバターがあると嬉しいなと思いました。

食事は満足でした。

対応等

緊急の入院にもからわず、丁寧な説明や医療・看護ケアによりサポートをしていただき本当にありがとうございました。予定していたCLでの出産はかないませんでした、この病院でわが子の誕生を迎えることができよかったです。今後も健診等でお世話になることが多々あるかと思いますので、引き続きよろしくお願い致します。

短い間でしたが大変お世話になりました。セカンドオピニオンでこちらに来て本当によかったです。有村先生はゆっくりとたくさん確実に検査をして原因を見つけて下さいました。(胆石ですね、いつオヤシマシよーいつでもいいですけど、と前の所ではせかせかでした。)とても安心できてうれしかったです。たくさん様子を見に来てくださる。美しくてやさしくて明るい看護師さんたち、気楽に話せてとてもやすらげましたし、心強かったです。体験話もしていただき、もっと話したいくらい良かったです!初の手術でしたが、もう二度とないよう健康に気を配り生活していきます。ありがとうございました!!おそうじの方もありがとうございました。

カンゴフさんの話し方や接し方が皆やさしくて、心おだやかな毎日を安心してすごせました。本当にありがとうございました。お世話になりました。これからも優しい声かけで安心させて下さいね。ありがとう。特に●●さんはかわいくて、やさしくて、うちの息子の嫁にほしーい。リハビリの先生にも本当に感謝です。やさしくおしりをたたかれ、やさしくご指導いただいて本当にありがとうございました。これからも、やさしく、つよく、元気なスタッフさんで居て下さい。

医師の先生、看護師さんあ、スタッフさんに本当によくしていただきました。特に、看護師さんには、痛みがつかったとき、優しい声かけをいただき本当に支えていただき、痛いよね、と痛みを共有していただけたことに感謝しています。改めて、けがなどを治すにでな、心のケアも体が早く回復するのにどれくらい大切か、人の声かけ、はげましによって、どれだけ左右するものかを感じました。本当にみなさんありがとうございました。

いろいろとご丁寧にご対応いただきありがとうございました。気持ちに寄りそっていただきました。

色々相談にのってくださり、ありがとうございました。退院後の心配などが少しずつ解消されていき、ありがたかったです。お世話になりました。の先生、看護師さんあ、スタッフさんに本当によくしていただきました。特に、看護師さんには、痛みがつかったとき、優しい声かけをいただき本当に支えていただき、痛いよね、と痛みを共有していただけたことに感謝しています。改めて、けがなどを治すにでな、心のケアも体が早く回復するのにどれくらい大切か、人の声かけ、はげましによって、どれだけ左右するものかを感じました。本当にみなさんありがとうございました。

とても親身になって相談を聞いてくださるので不安なくすごせました。初めての育児もがんばれそうです。ありがとうございました。

患者様の声：感謝・肯定的な意見（2/3）

*原文のまま掲載しています

緊急の入院にもからわず、丁寧な説明や医療・看護ケアによりサポートをしていただき本当に急な入院でしたが、丁寧に対応していただき、子どもも安心してすごすことができました。失生も看護師さんも痛いときに優しくしてくれたと子どもが言っていた。退院が決まったときも寂しくなると言っていたくらいです。ありがとうございました。ありがとうございました。予定していたCLでの出産はかないませんでした。この病院でわが子の誕生を迎えることができよかったです。今後も健診等でお世話になることが多々あるかと思いますので、引き続きよろしくお願い致します。

いつも入院の際は丁寧に説明を対応していただけるので大変ありがたいです。また出産の際もお世話になります。一つ、私の名前が読み辛いというのがあるのですが、名前を間違えて呼ばれることが気になりました。よくあることなので、その場で訂正をしないのも申し訳ないのですが、気にしていただけるとありがたいです。読み辛い字で申し訳ありません。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

長めの入院でしたが、皆さんに優しくしていただいてとても気持ちの良い生活でした。この病院で出産できて良かったです。赤ちゃんのこともたくさんの方にお世話になり、安心して預けられました。

病院の方すべてにリスペクトを感じました。ありがとうございました。

ナースステーションの面会受け付けの職員の方の対応が良く、横の連絡がスムーズで助かりました。電話対応(外から掛けた場合)も良かったです。

医療センターの職員、医師、看護師、スタッフの対応は非常に良かった。

色々、丁寧に、親切にご対応いただき、ありがとうございました。居心地がよく、リラックスして過ごせました♪お世話になりました。

いつも心から尽くして下さるスタッフの皆様にごいなかという尊敬と心からの感謝で一杯です。今はまだ元気に闘病中ですが、そうしているうちにも色々なことがわからなくなって皆様にもっとお手数やご迷惑をお掛けする日が来ることになるかと心配しています。最後までこちらの病院で、と希望しておりますのでどうかよろしくお願い申し上げます。今回もお世話になり、ありがとうございました。手節の変わり目、皆様もご自愛下さい。

出産以外で初めての入院・手術でとても緊張しておりましたが、医師・看護師その他スタッフの皆様がとても親切でありがたかったです。本当に感謝致します。ありがとうございました。

各所で大変お世話になりました。ありがとうございました。特に術後一泊時、汚物処理をして下さったのには本当に申し訳なく「がまんせずに出して下さいね」言ってくれたお言葉にすくわれました。手術をして下さった先生にももちろん、皆様に感謝しております。看が師さんたちが皆さんやさしくていねいに接して下さいありがとうございました。

小さい頃から入院が多くお世話になっていますが、いつ入院しても看護師さんが優しく丁寧に世話して下さるので娘も安心しています。今回は短入院でしたが、ありがとうございました。

患者様の声：感謝・肯定的な意見（3/3）

*原文のまま掲載しています

若い看護師さんが多いのに皆さん、とてもことば使いがやさしく、新切でした。リハビリの先生もていねいで新切。以前緊急入院(6年前)の時はこんなに感じませんでした。大変お世話になり、感謝しています。ありがとうございました。

笑顔で親切に接して頂き、満足です

建物も清潔に保たれており、みなさん丁寧に对应して頂き安心して過ごせました。子どもの付き添いで入院しましたが、付き添いのベットの案内を聞いたうえで頼んでいなかったのですが、心配して聞いてくださり、付き添い人にも配慮していただいて嬉しかったです。ありがとうございました!!

初めての入院で分からない事ばかりでしたが優しく対応して頂きました。当院で入院して良かったです。電気のスイッチだけ場所のシールなどを貼って頂くと少し助かります。お世話になりました。

どの方も、すぐに対応して頂き、満足できましたお世話になり、有難うございました。

人生初の入院&手術となりましたが、不安な気持ちスタッフがさまのケアで不安なく入院生活を送る事ができました。ありがとうございました。

ここに至る迄大変苦しんだ症状だったので、その中ですぐにはないにしてもお薬りのまきめが改めてすごいなと言う事を知りました。時間は、かかるけど、医学のすごさ知る事が出来これから先楽しみですし、病マとのたたかいが、すこし頑張れそうです。

手術室移動時少し寒かったので上になにかはおって行きたかった。帰室時バスタオルをかりれてよかった。

竹本先生、看護師のみなさん、リハビリのババさん、他、お世話になったみなさん本当にありがとうございました。術後のICUでは、先が見えず、泣いていたときに優しく声をかけてくださって、ありがとうございました。心から感謝しています。ありがとうございました。

職員の皆様もやさしく対応して下さり心強かったです。主治医の先生、今後も宜しくお願いします。

土・日関係なく、スムーズにうけ入れして下さりありがたかったです。ありがとうございました。

先生方々の毎日の回診はいつも笑顔で回答して下さるので患者にとって、いつも元気をいただいております..ありがとうございました。

お世話になりました。

ありがとうございました。 *7名記載

患者様の声:改善要望・指摘事項

*原文のまま掲載しています

食事

栄養価を考えてくれているので仕方ないですりど、少し、味けない食事がありました。
朝食時

白米がまずかった全部パンにすれば良かった。

設備

トイレを少し美しく利用してほしい。いつも、向かいのトイレを利用していた。

血圧計の結果用紙が出ないのがある。4階のトイレのにおいが気になる。

洗面の排水口の臭いがきついで掃除して欲しかった。トイレにオムツ(使用済)が何個もそのまま置かれていて衛生的にどうかと思った。

乾燥機のほこりが気になった。

車いすの患者さんがトイレに行くと自分でカギがかけられないので、表からも仲用中だとはっきりわかるよにしてあげたらどつかと思いました。(フダをかけるとか)一応ノックはするけど青だしつい開けてしまって大変失礼な思いをしたので。もちろん車イスがすぐ見えたので何も見えていませんでしたが、女性の方だったみたいで、申し訳なく思いました。勝手な意見ですみません。

対応等

ICUに入院時、となりの人がうるさく、かんごと大声でしゃべったり、けいたいを使用したり、ぜんぜん体がやすめなかった。けいたいを使用禁止にしてほしい。

廊下で早朝～何回もTELしている方がいた。NSの中にはなんとなく対応がイマイチ気に障る方がいた

今回7回目の入院ですが、2日目に体ふき用の使い捨て用のホットタオルを持って来てもらいました。7回入院して2回目です。毎回もらえる物では無く看護師の配慮の問題でしょうか？今回院日(3/20)は総合窓口はクローズ。支払いも次回との事。次回、入院手続きの書類も無し？毎回の事だが次回入院手続きの案内が患者任せすぎ。隔週で入院に来る人や稀の為か？

退院時、会計後次回入院の為の手续をする為入院窓口に行って書類をもらわなければならないが「入院窓口に行く」指示が明記されていない。過去、初回入院後会計を済まして帰った時、次回入院時の提時書類3枚をもらってない事に気付く。それ以降会計後「入院手続きを行って帰るのですね？」とたずねても会計の人も「？」の感じです。そのあたりのルートが抜けています。患者が気にする事でしょうか？

みなさまからのご意見等を参考に、
引き続きよりよい病院を目指していきます。