

令和7年度患者満足度調査 結果のご報告

外来（令和7年12月8日～12日）

令和7年12月に患者満足度調査を実施しました。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：536人 アンケート回収数：526人 アンケート回収率：98.1%

外来患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



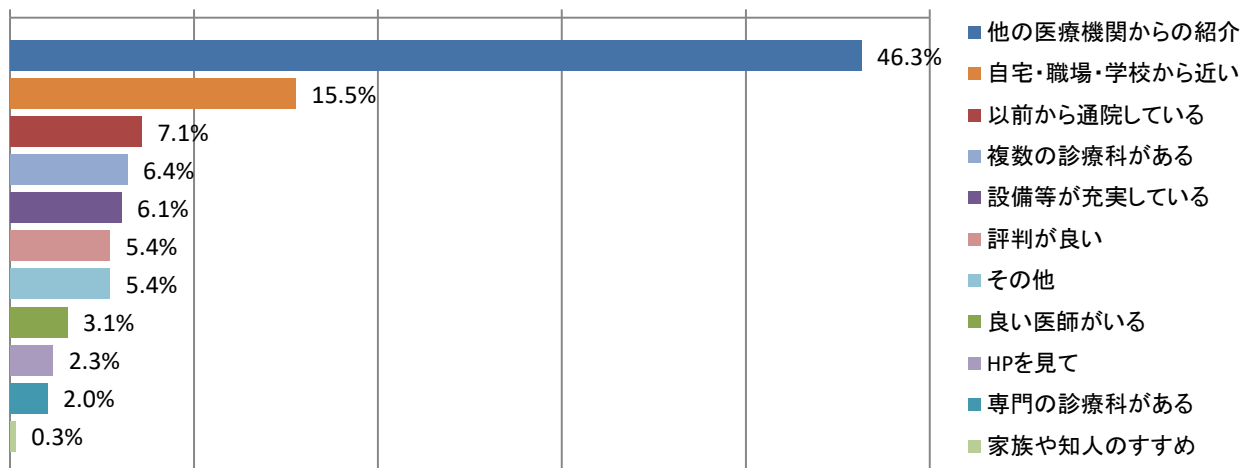
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



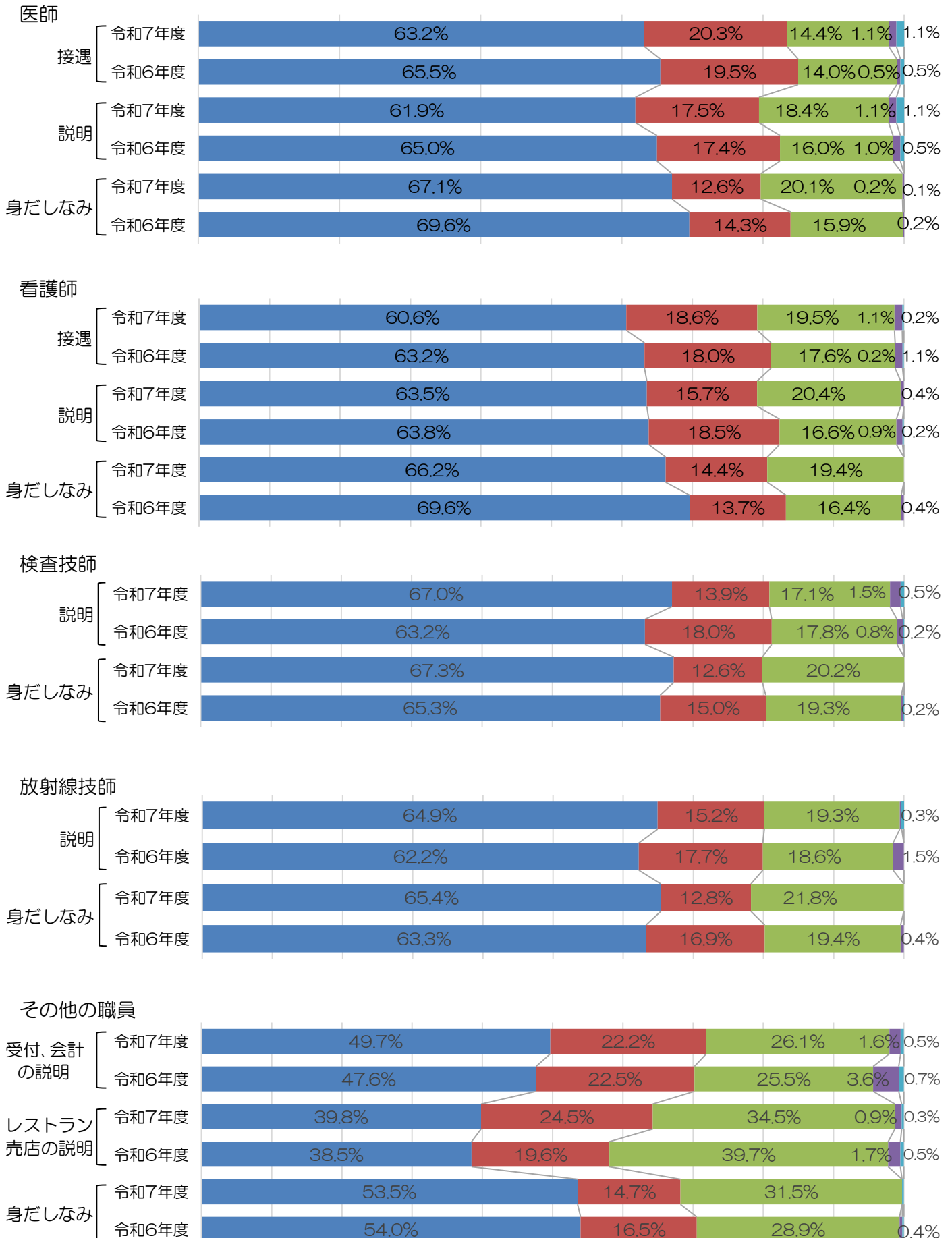
当院を受診された理由について

0% 10% 20% 30% 40% 50%



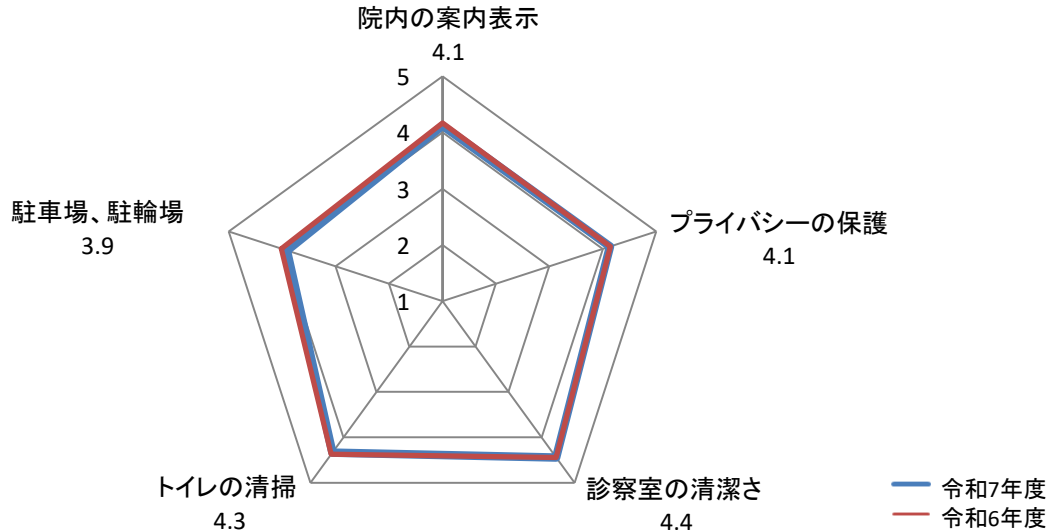
職員について

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満



施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



利用した施設

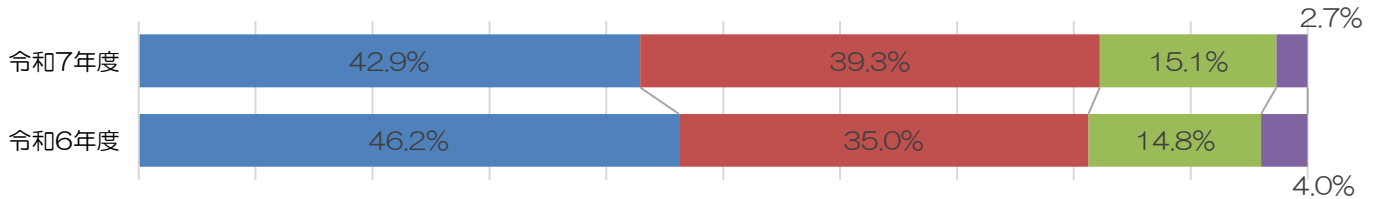
■ ATM ■ レストラン ■ 売店 ■ 図書コーナー ■ 休憩コーナー



待ち時間について

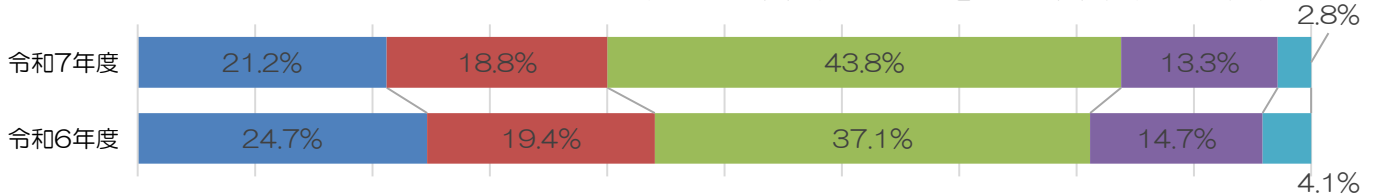
各科外来受付から診察までの待ち時間

■ 0~29分 ■ 30~59分 ■ 60~119分 ■ 120分以上



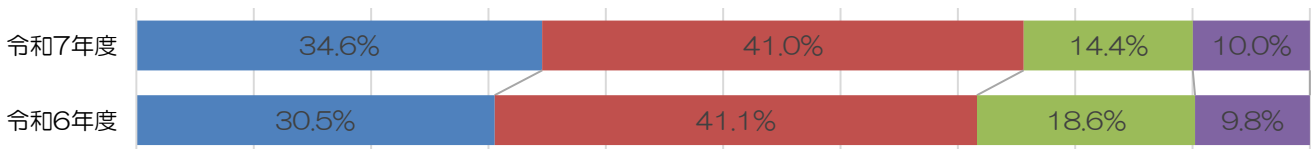
各科外来受付から診察までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



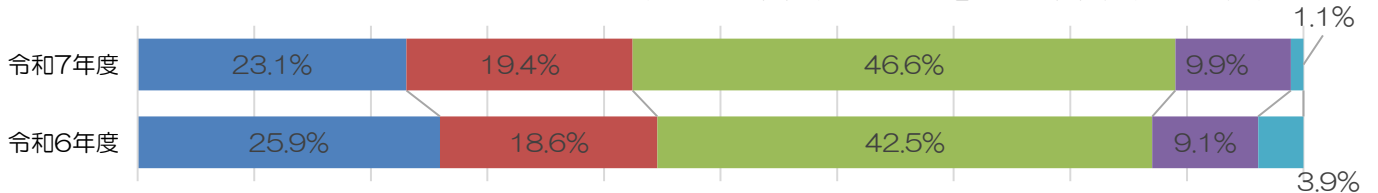
診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 0~14分 ■ 15~29分 ■ 30~59分 ■ 60分以上

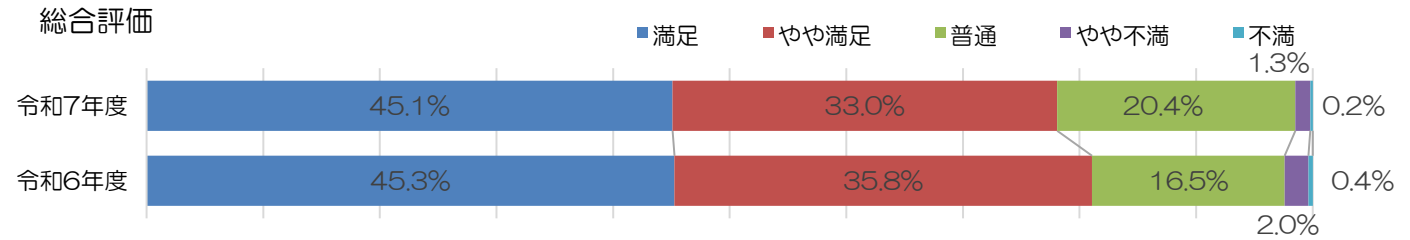


診察終了から会計終了までの満足度

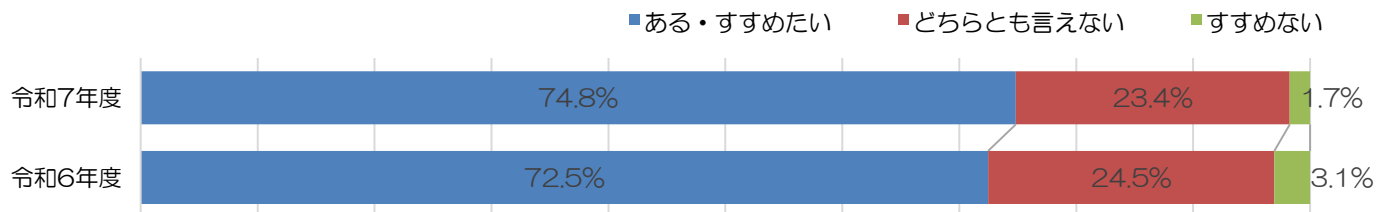
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



当院の総合評価について



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



良い評価をいただいた意見・・・

- いつも忙しい中、丁寧に対応して下さりありがとうございます。
 - 以前より入院や外来の会計を保険確認窓口でも対応してくれるので並ぶ時間が短くなった。
- その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張っております。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- ほんの一部の方の言葉使い、個人情報の取り扱いにより、すごく辛い思いをしました。せっかくの素晴らしい病院の評価が少しの方の言動で下がるのは、残念だと思います。
→ご指摘いただきました内容を真摯に受け止め、改めて接遇の重要性と患者さんの個人情報に関する取り扱いを徹底してまいります。
- ゆずりあい駐車場のコーンを自分で移動させることが面倒、不便だった。
→ご不便をおかけして申し訳ありません。ゆずりあい駐車場のコーンは障害者と一般健常者の駐車区画を区別するために設置しております。時間帯によって警備員が立っておりますので、お声がけいただくようお願いいたします。

その他、いろいろご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は、内容を精査し、出来るところから改善を進めてまいります。

まとめ

外来患者さんへの調査では昨年度と比較して、総合評価では不満が減り、高い評価を得ることができました。しかし、一部の職種で、説明や身だしなみに「満足」とお答えいただいた割合の低下が見られました。今後も病院全体で改善に取り組み、患者さんに満足いただけるようサービス向上に努めることが必要と思われまます。



北播磨総合医療センター

KITA-HARIMA MEDICAL CENTER

令和7年度患者満足度調査 結果のご報告

入院（令和7年12月10日）

令和7年12月に患者満足度調査を実施しました。

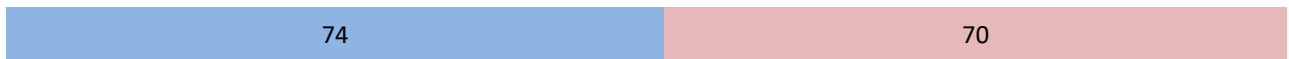
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：161人 アンケート回収数：144人 アンケート回収率：89.4%

入院患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
 ■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



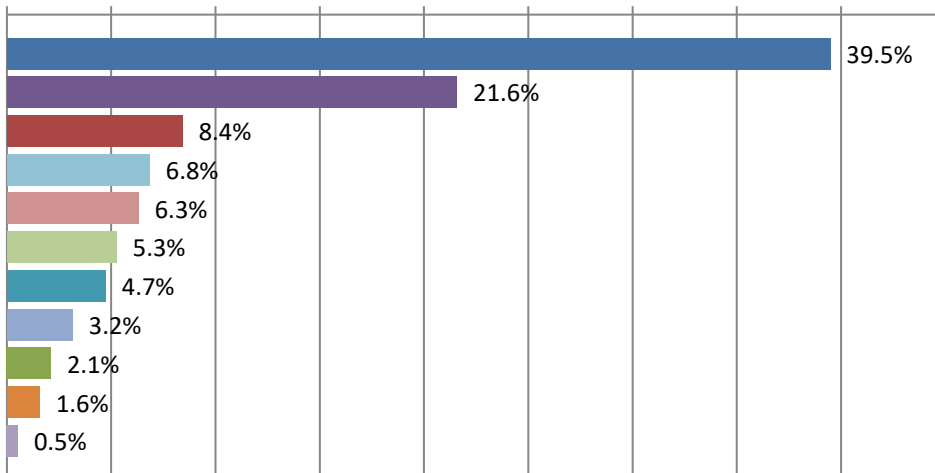
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
 ■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



入院された理由について

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35% 40% 45%



- 他の医療機関からの紹介
- 以前から通院している
- 良い医師がいる
- その他
- 専門の診療科がある
- 設備等が充実している
- 自宅・職場・学校から近い
- 複数の診療科がある
- 評判が良い
- 家族や知人のすすめ
- HPを見て

入院状況について

入院期間

■ 1週間以内 ■ 2週間以内 ■ 1ヶ月以内 ■ 1ヶ月以上



入院病棟

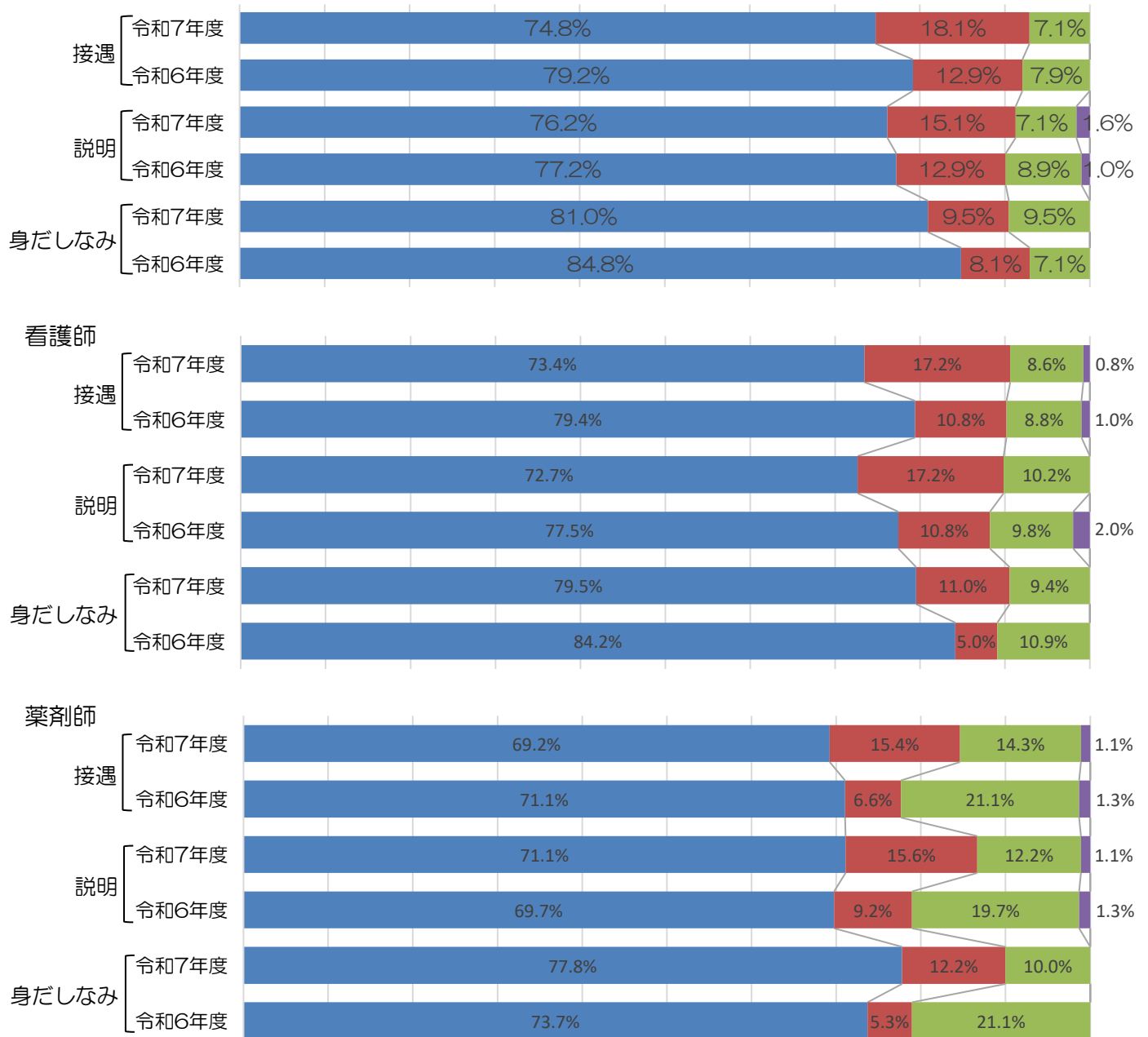
■ ICU ■ HCU ■ 緩和ケア ■ 4東(女性)
 ■ 4西(子ども) ■ 5東 ■ 5西 ■ 6東
 ■ 6西 ■ 7東 ■ 7西 ■ SCU



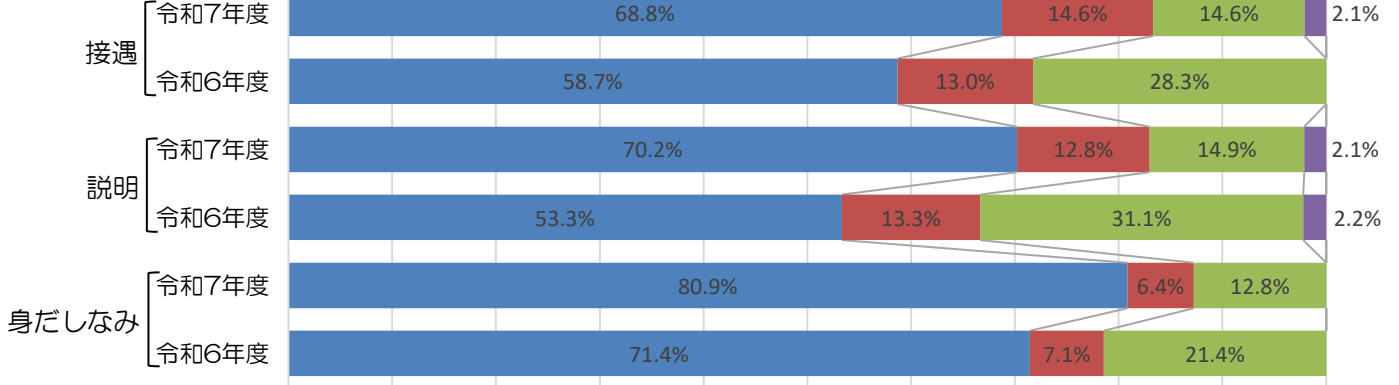
職員について

医師

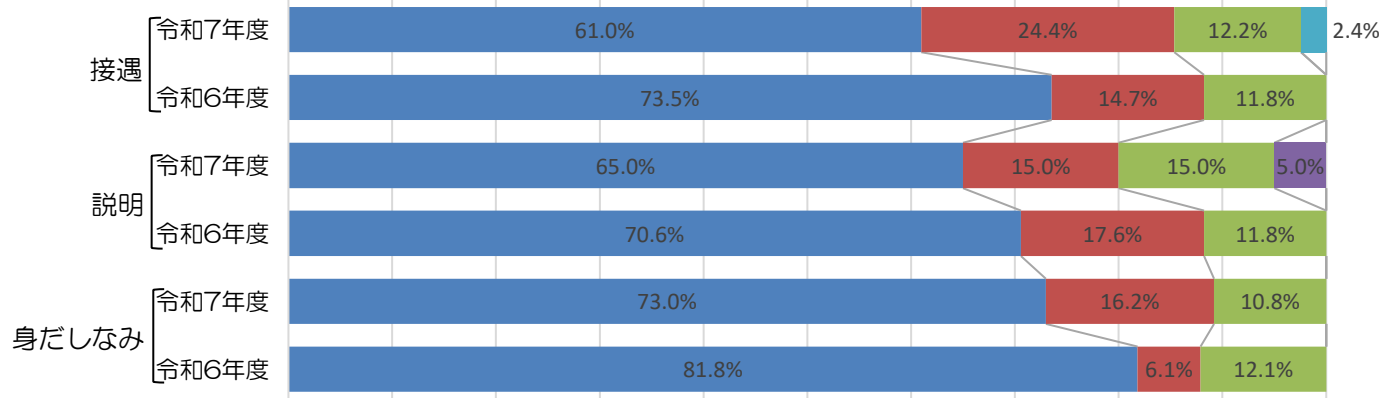
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



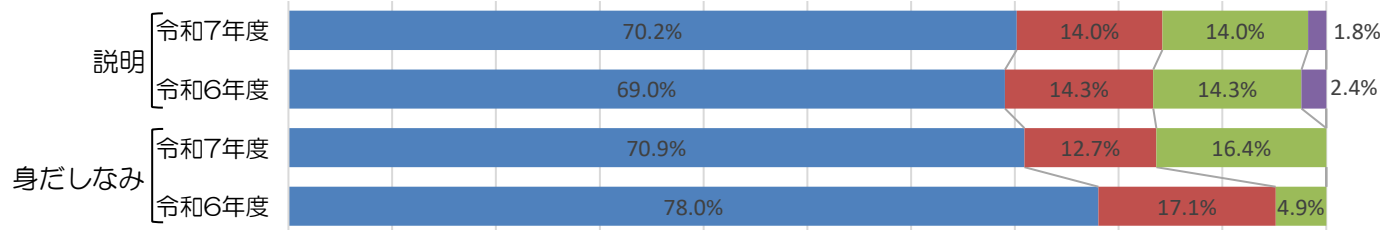
管理栄養士



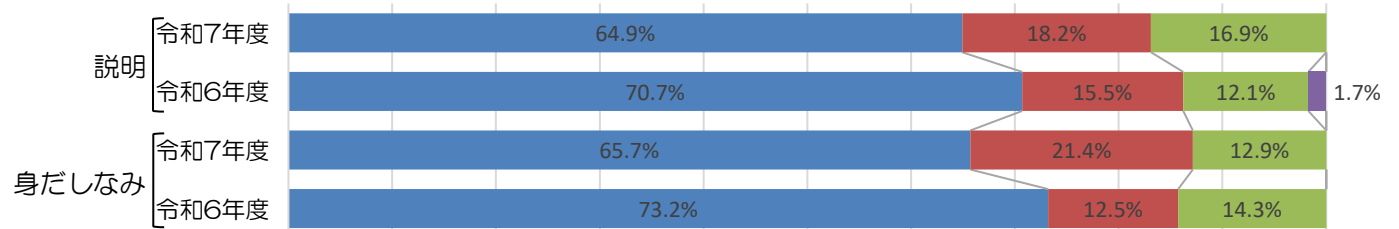
理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



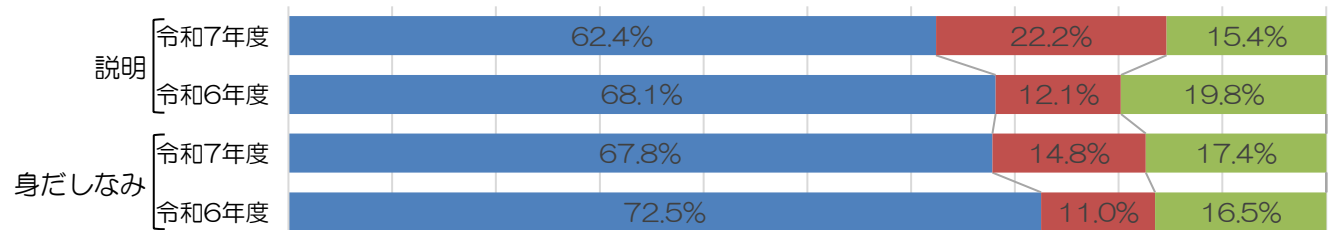
検査技師



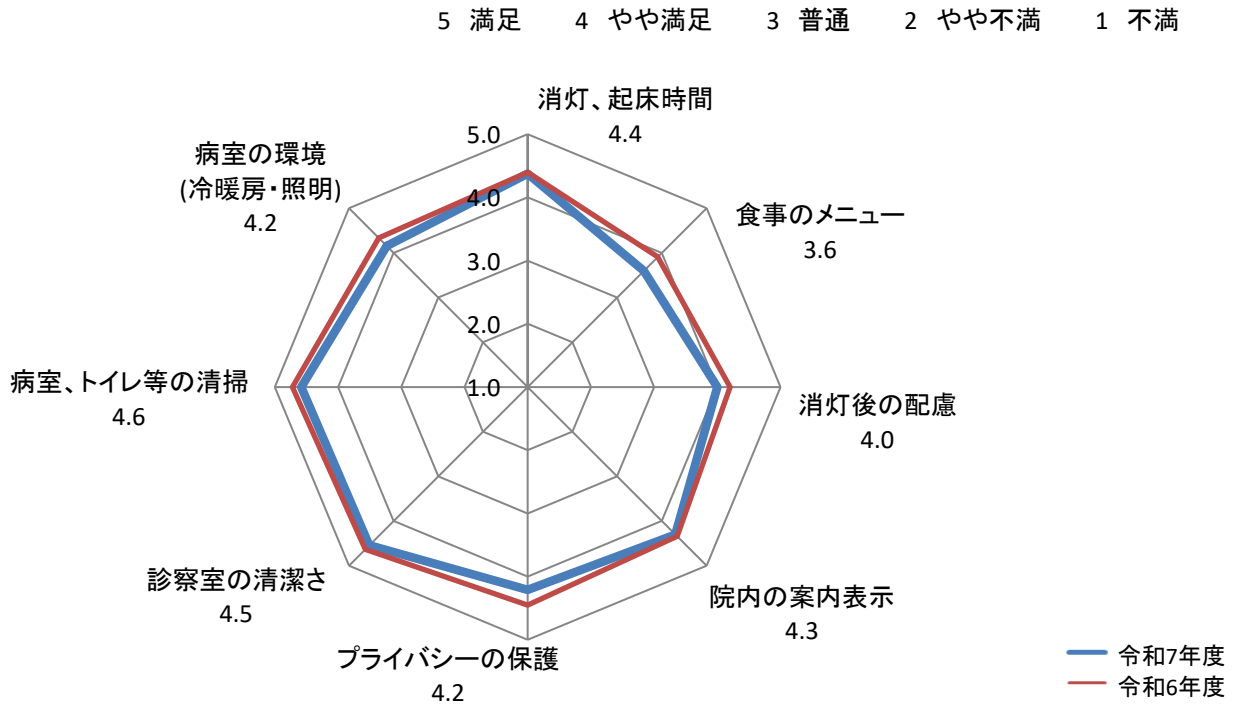
放射線技師



その他の職員

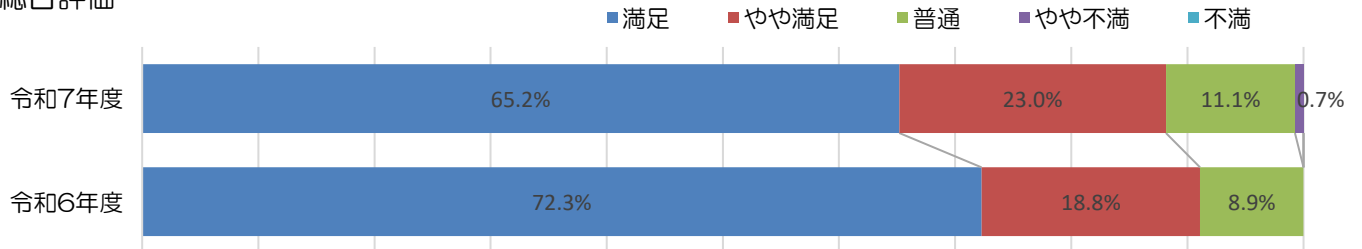


入院環境・施設設備・サービスについて

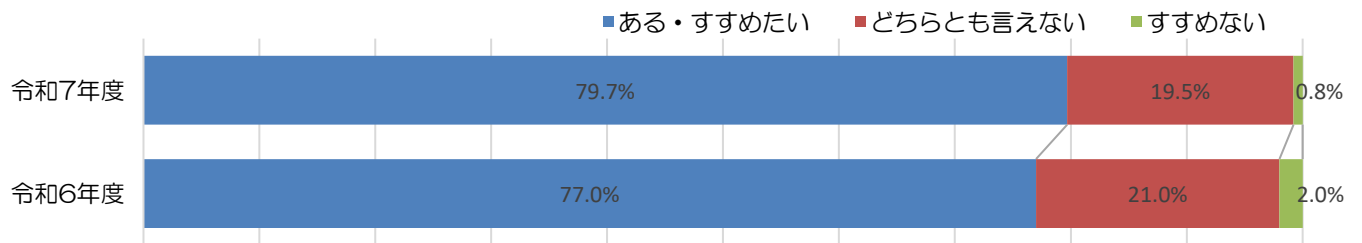


当院の総合評価について

総合評価



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？



良い評価をいただいた意見・・・

- 入院している間、大変お世話になりました。知らない地で不安でしたがスタッフのみなさんが優しくだったので安心して入院生活を送れました。
- 先生、看護師さん皆様やさしく寄り添ってくれて、入院、通院期間も安心して過ごせました。その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張っまいります。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- Wi-Fi環境を整備して欲しい。
→このたびはWi-Fiのご利用に際しご不便をおかけし、申し訳ございません。
当院のフリーWi-Fiにつきましては、患者様の利便性向上を目的として提供しておりますが、場所や状況により、十分にご利用いただけない場合があることを確認しております。現在、病室内では通信が不安定となることがあり、エレベーター前のデイルームでは比較的電波が入りやすい状況です。
- とても満足していますが、食事だけがしんどかったです。メニューというよりも味つけがなかなか大変でした。ご検討ください。
→病院食は食事摂取基準に基づいて献立を作成し、医師の指示により提供しております。提供させて頂いた食事内容が文面からは分かりかねますが、ご家庭での食事と比べると「薄い」と感じられたのかもしれませんが、食べにくい等でお困りであれば、お気軽にご相談ください。
その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。接遇についても、ご意見をいただいております。接遇研修を実施し、丁寧な対応、言葉遣い、スタッフ同士で注意しあえる環境づくりを心がけることが必要と思われま。

まとめ

入院患者さんへの調査では昨年度と比較して、職種ごとで見ると、「満足」とお答えいただいた割合の増加が見られました。一方で、総合評価では満足度の低下が見られました。また、改善が必要と思われるご意見も多数いただいておりますので、今後も病院全体で改善に取り組み、患者さんに満足いただけるようサービス向上に努めることが必要と思われま。



北播磨総合医療センター
KITA-HARIMA MEDICAL CENTER