

令和7年度 患者満足度調査結果報告

当院では、令和7年10月に患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただいた皆さまにお礼申し上げます。

つきましては、調査結果の概要をここにご報告いたします。

1 調査の概要

(1) 調査期間

【入院】令和7年10月1日（水）から令和7年10月31日（金）まで

【外来】令和7年10月1日（水）から令和7年10月3日（金）まで

(2) 調査対象

【入院】調査期間に退院した入院患者（ICU、HCU、NICU、GCUの患者を除く）

【外来】調査期間に受診した外来患者（救命救急センターを受診した患者を除く）

(3) 調査票の配布数および回収数

【入院】配布数 708 枚
回収数 366 枚（回収率 51.7%）

【外来】配布数 1,331 枚
回収数 519 枚（回収率 39.0%）

2 調査の結果

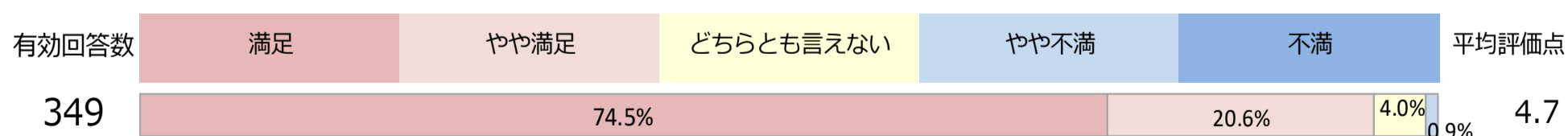
・「該当なし」及び無回答は母数から除外しています。

・平均評価点は、5段階評価を次のように点数化し、算出しています。

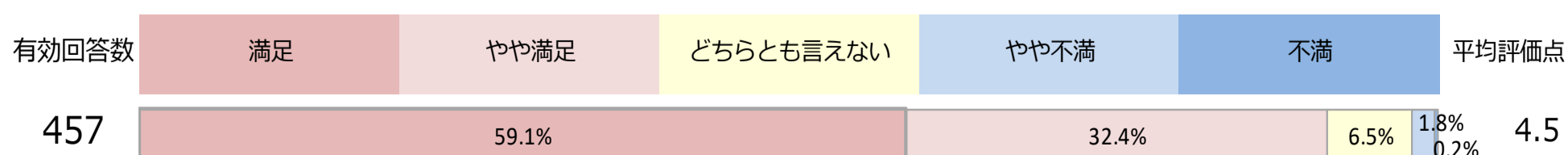
満足：5点、やや満足：4点、どちらともいえない：3点、やや不満：2点、不満：1点

(1) 総合的な評価

【入院】



【外来】



(2) 各項目（診療面・接遇面・サービス体制面）の評価

【入院】

【診療面】	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点
医師の診断や治療方針の説明	365	79.2%			14.8%	4.7%	4.7
医師への質問や相談のしやすさ	360	76.7%			15.6%	6.3%	4.7
看護師の患者の話を聞く姿勢	362	83.1%			12.7%	3.1%	4.8
【接遇面】							
病院全体のあいさつ	350	76.3%			20.3%	2.8%	4.7
言葉づかいや態度 総合案内や受付	341	84.8%			13.5%	1.7%	4.8
各病棟受付	344	84.6%			13.7%	1.7%	4.8
医師	357	82.6%			12.6%	3.4%	4.8
看護師	352	84.9%			12.8%	2.0%	4.8
臨床検査技師	247	83.8%			15.0%	1.2%	4.8
放射線技師	242	84.7%			14.0%	0.9%	4.8
薬剤師	261	86.6%			11.5%	1.5%	4.8
リハビリスタッフ	168	85.1%			11.9%	2.4%	4.8
管理栄養士	168	85.1%			11.9%	3.0%	4.8
相談員(総合ホスピタル)	237	83.5%			12.7%	3.0%	4.8
歯科衛生士	97	82.5%			12.4%	5.1%	4.8
【サービス体制面】							
プライベートへの配慮	355	74.1%			18.0%	6.2%	4.6
安全な医療サービスの提供	351	83.2%			13.7%	3.1%	4.8
設備・環境	355	78.3%			14.6%	5.7%	4.7
食事の内容(メニュー・味など)	345	48.1%	28.4%	14.2%	6.7%	2.6%	4.1
入院中の不安などの相談のしやすさ	350	67.4%			25.4%	6.6%	4.6

【外来】

【診療面】	有効回答数	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	平均評価点	
医師の診断や治療方針の説明	518	71.2%			22.4%	4.4%	1.0%	4.6
医師への質問や相談のしやすさ	516	69.0%			22.9%	5.8%	1.9%	4.6
看護師の患者の話を聞く姿勢	514	73.9%			19.3%	6.0%	0.6%	4.7
【接遇面】								
病院全体のあいさつ	452	63.9%			28.8%	6.2%	0.9%	4.6
言葉づかいや態度 総合案内や受付	451	72.7%			22.2%	4.3%	0.4%	4.7
各外来窓口受付	452	69.9%			23.5%	4.7%	1.5%	4.6
医師	454	76.0%			18.5%	3.7%	1.1%	4.7
看護師	449	74.6%			22.3%	2.5%	0.4%	4.7
臨床検査技師	303	73.3%			22.8%	3.6%	0.3%	4.7
放射線技師	263	72.6%			22.4%	4.2%	0.8%	4.7
薬剤師	223	72.6%			20.2%	6.8%	0.4%	4.7
リハビリスタッフ	150	72.7%			20.0%	7.3%		4.7
管理栄養士	147	67.3%			25.9%	6.8%		4.6
相談員(総合サポートセンター)	178	69.1%			23.6%	6.7%	0.6%	4.6
歯科衛生士	116	70.7%			20.7%	8.6%		4.6
【サービス体制面】								
待ち時間(受付から診察開始まで)	456	24.8%	30.0%	23.5%	16.4%	5.3%		3.5
待ち時間(診察終了から会計まで)	454	33.3%	32.4%	19.8%	10.8%	3.7%		3.8
プライバシーへの配慮	446	52.9%		30.5%	14.0%	2.2%	0.4%	4.3
安全な医療サービスの提供	436	61.9%		27.8%	9.9%	0.2%	0.2%	4.5
設備・環境	441	66.4%		27.2%	5.2%	0.7%	0.5%	4.6
患者相談窓口の利用のしやすさ	389	52.7%		21.3%	23.4%	0.3%	2.3%	4.2

(3) その他ご意見

入院 103 件、外来 70 件の計 173 件（内訳は以下のとおり）の貴重なご意見をいただきました。

評価できる点について、入院では「親切な対応で安心して過ごせた」など職員の接遇に関する感謝や「清掃がきれいにされている」など、設備・サービスの面で満足したというご意見が寄せられました。また、外来では、「安心して受診できる」「対応が良かった」などのお褒めの言葉をいただきました。

改善点について、入院では「Wi-Fi の整備をしてほしい」や「シャワー室の環境改善」等のご意見をいただきました。外来では「待ち時間の長さ」や「名乗り確認によるプライバシーの心配」に関するご意見を多くいただきました。また、入院・外来に共通して「職員の接遇」「駐車場のルール」「院内の制度やルール」について多数のご意見をいただいたところです。

いただいたご意見を真摯に受け止め、患者さまに快適な療養環境を提供できるよう努めてまいります。

【参考】

種 類	カ テ ゴ リ 別 件 数			合 計
	評価できる点	改善を求める点	その他	
入 院	71 件	30 件	2 件	103 件
外 来	33 件	35 件	2 件	70 件
合 計	104 件	65 件	4 件	173 件

3 まとめ

今回の患者満足度調査の結果につきましては、皆さまからの貴重なご意見として院内の各部署で共有し、今後とも当院の経営理念である「開かれた病院」「患者さん中心の医療」「意欲的な病院」づくりに活かしてまいります。

また、いただいた評価や励ましを糧に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、ご指摘があった事項につきましては、ひとつでも多く、そして速やかに改善に結び付け、皆さまにより一層ご満足いただけるよう努めてまいります。

引き続き、当院では、安全・安心な医療を提供できる病院づくりを進めてまいります。

仙台市立病院
院 長 渡辺 徹雄
サービス向上委員会
(問い合わせ先 経営医事課)