

# 2025年度満足度調査(入院部門)集計結果

【調査期間】 2025年12月1日(月)～5日(金)

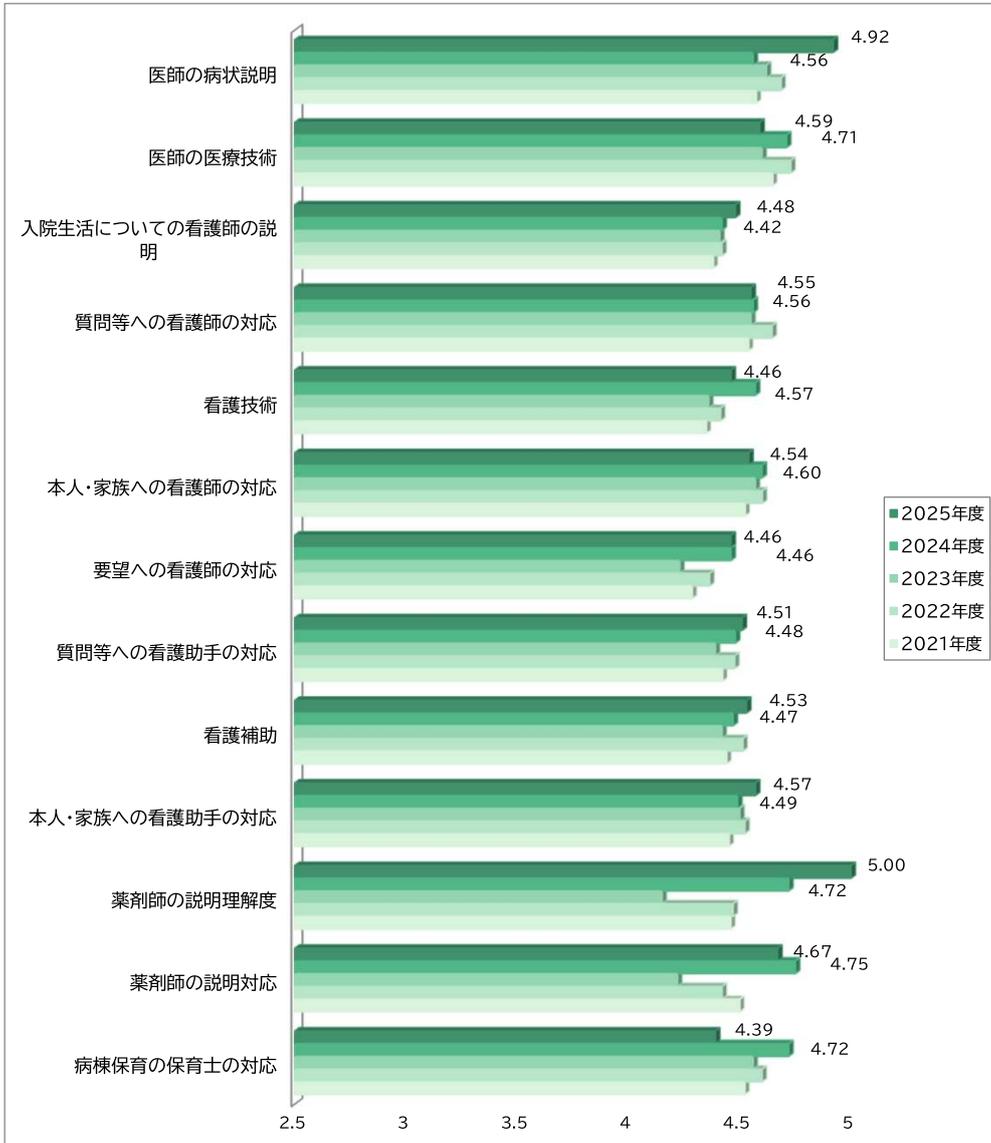
【調査方法】 上記期間中に在院した患者家族と本人に、看護師から調査票を配布し、病棟にて回収  
 家族用の調査票にはWEBでも回答できるように、アンケート用紙の表紙に  
 二次元コードを貼り付けた。(入院分のWEB回答は2024年度から開始)

【調査票回収状況】 **入院満足度:89.9% (前年度比▲4.2P)**

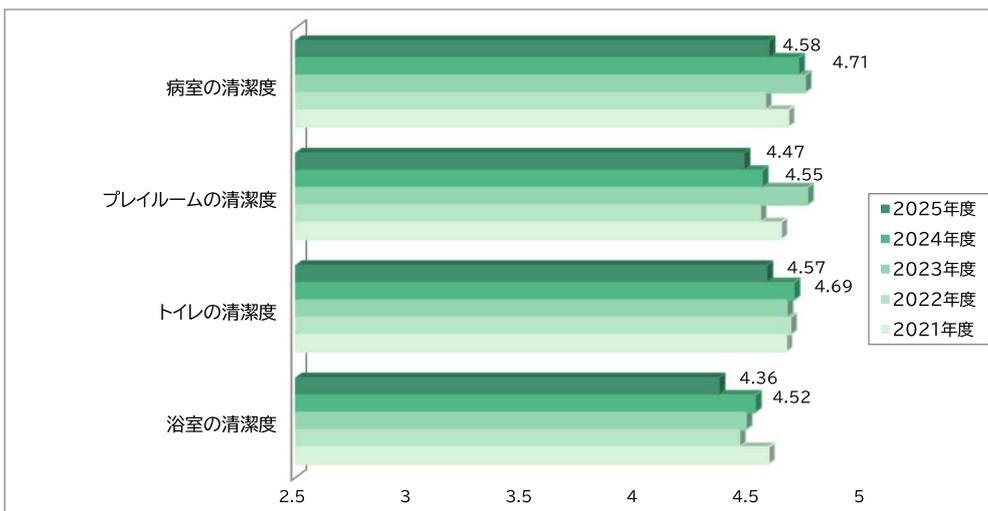
	2025年度		2024年度		2023年度	
	本人	家族	本人	家族	本人	家族
配布枚数	33	228	22	224	28	202
有効回答数	23 (紙91、 スマホ61)	152	18 (紙100、スマホ44)	144	22	132
回答率(%)	69.7	66.7	81.8	64.3	78.6	65.3
入院満足度(%)	89.9		94.1		92.1	

※入院満足度(%)…総合的な評価【友人・知人へ勧めたいか】に「そう思う」または「まあ思う」と回答があった割合を集計しています。

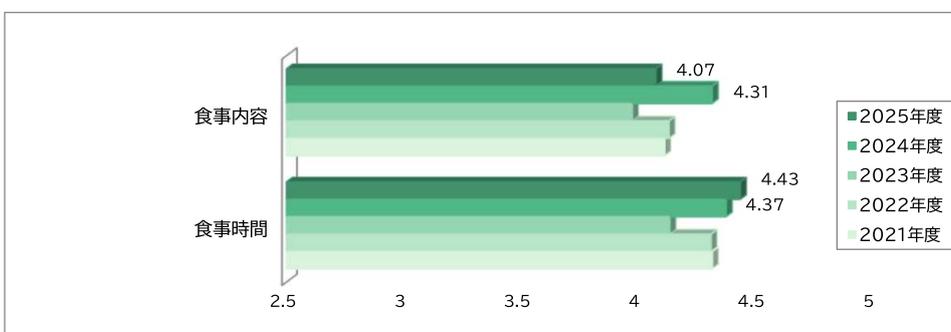
## 1. 家族向け満足度調査 入院全般に対する満足度 (5点を満点とした場合の平均点)



入院施設に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



食事に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）

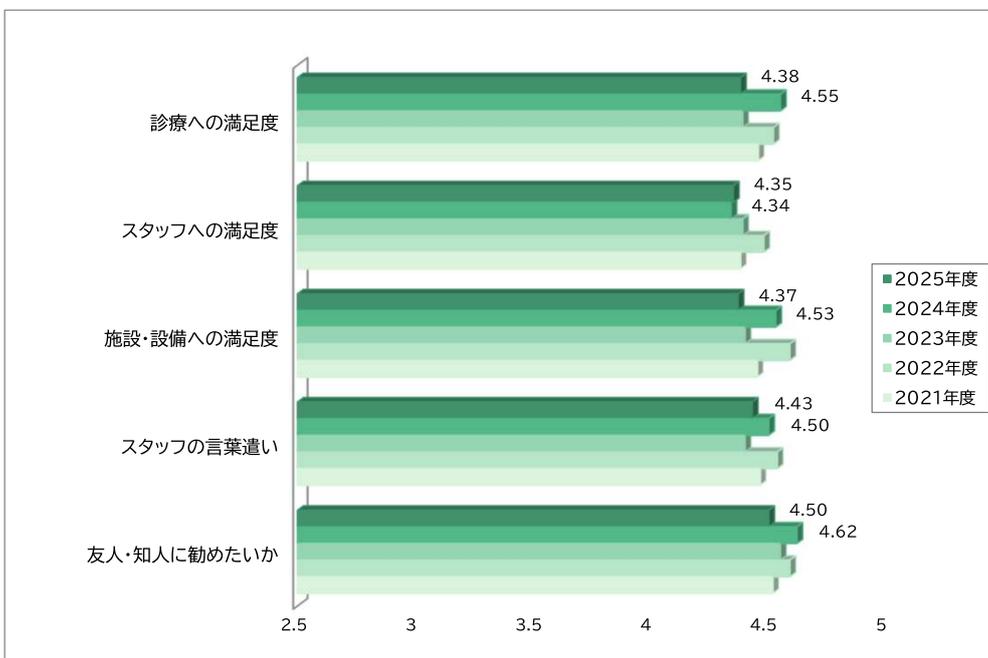


入院当日に時間がかかったと思う項目

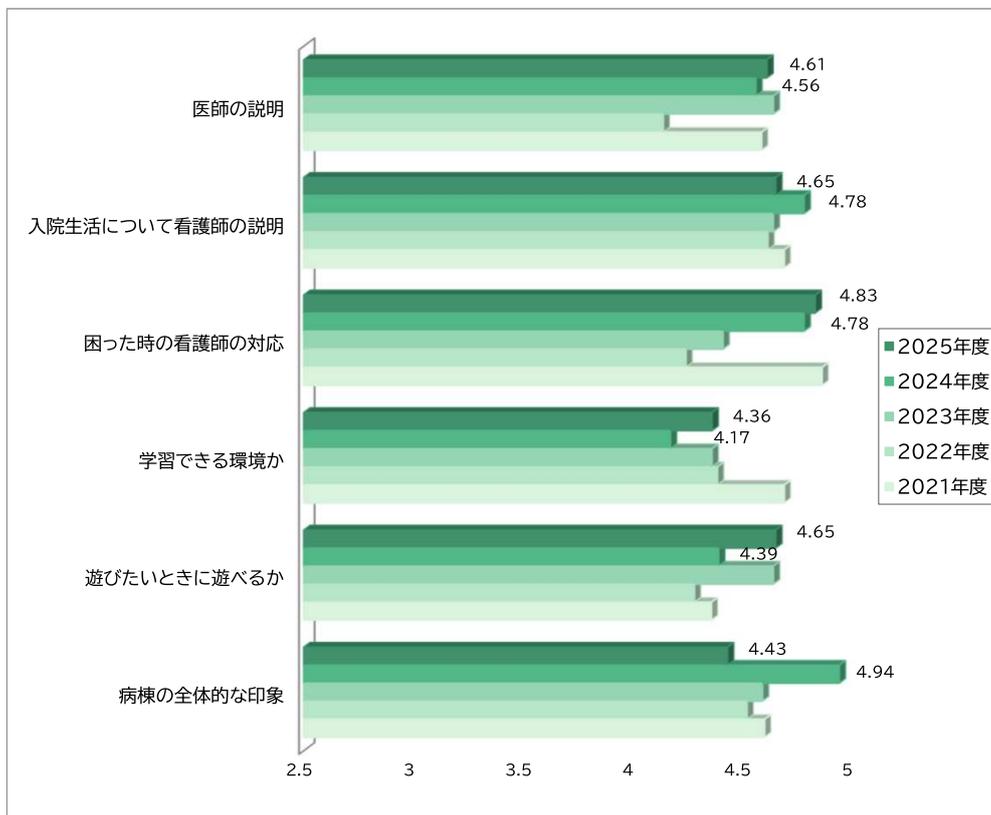
(人数)

時間がかかったと思う項目	総合受付	薬剤師の 持参薬確認	外来診療および 病棟までの案内	入院後の 病棟案内	その他	未記入
(回答数)	14	0	30	12	6	90

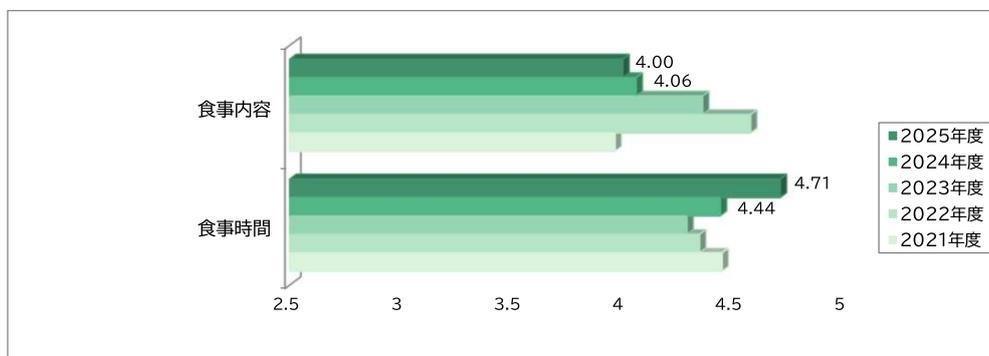
総合的な評価（5点を満点とした場合の平均点）



## 2. 患者向け満足度調査 入院全般に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



## 食事に対する満足度（5点を満点とした場合の平均点）



## 2025年度 入院家族からのご意見

<区分> 医師、看護師、スタッフ、食事、設備、清掃、駐車場、総合・会計受付、感謝、その他

区分	ご意見
医師	主治医以外の医師と話す機会が少しでもあると安心します。
看護師	明らかに風邪をひいて咳をしている看護師が何人かいた。それが気になり、本当に休むべきだと思う。
看護師	病棟で風邪症状で咳き込んでいる看護師がいたのが気になった。風邪症状がある場合は家族への説明のための接触は控えて欲しい
看護師	看護師さんの名前見える所につけてほしい。
看護師	ナースコールを押して、返事があっても来てくれないことが何度もありました。結果、トイレを我慢することになってしまいました。忙しい時もあると思いますが…。数分以内に来て頂きたいなあと思いました。追記)抗ガン剤治療中、洗濯物は他の家族と分けて洗うことが望ましいと聞きました。又、外泊時の入浴も、浴槽に入った後、他の家族が入る時はお湯を入れ直すことが望ましい…ということも。上記のような説明は病院からはなかったのですが…事実であれば、入院後に家族に説明してもらいたいと思いました。
看護師	看護師さんがどなたも親切でした。不安になることなども同じ母としての目線で相談にのってくれて本当に心強かった。ありがとうございます。
看護師	スタッフについて、看護師さんの中で私が言語化できない悩みを言語してくれる人がいたり、助手さんたちの手際の良さとかありがたいです。いつもありがとうございます。
看護師	看護師に治療に関係ないと思われる個人情報を知られました。
看護師	看護師の清潔操作ができていないスタッフが見受けられる。
看護師	入院前の最後の食事、飲み物を何時まで摂っていいか外来と入院の看護師さんによって説明が異なったので情報連携が上手くいっていないのではないかと不安になりました。前日20時から当日17時まで絶食になってしまったので、当日朝食を食べて良かったならそう教えて欲しかったです。
スタッフ	看護師や医師、助手さんなどとても対応が良い方もいれば笑顔もなく、声かけも冷たいひともいる。1人でも対応が悪い人がいるとイメージが悪くなってしまうので残念。説明も詳しく行ってくれる看護師さんもいれば聞かなければ何も話してくれない方もいる。説明の方法や仕方も徹底や統一して欲しい。
スタッフ	いつもお世話になっています。生まれた時から現在まで、先生方や看護師の皆様非常に世話になり、感謝してもしきれません。丁寧な説明はもちろん、お祝事などにもお気遣いいただき、細かな配慮がとても嬉しいです。
スタッフ	優しい言葉をかけてくださる看護師さんや先生が多く、とても嬉しいです。厳しい状況ではありますが、身体的にはもちろん、心も助けられています。本当にありがとうございます。

区分	ご意見
スタッフ	スタッフさん全てがとても丁寧でとても親切でした。みなさん清潔感があっていいなと思いました。安心して子どもをあずけられました。無事に入院ができ、治療ができてよかったです。大変なお仕事だと思います。未来ある子ども達のために働いているみなさんに感謝でいっぱいです。尊敬します。
スタッフ	苦情をスタッフに伝えたところ病院長の手紙を書くように言われた。そもそも苦情に対しての処理として、いかなものか。病院長への手紙も落ち着いたら書いて提出します。
スタッフ	入院中もみなさん良くしていただきました。寝かしつけのテクニックも勉強になりました。総合受付の方の対応が良く、特に受診時刻に遅刻しそうになった時に、お電話したところ、まだ妊婦だった際、転んだら大変なので、ゆっくり気をつけていらしてくださいと、気遣って頂いた対応、受付の方が全体的に声のトーンを明るく、親身になった対応をいただいたので気持ちよく利用することができました。
スタッフ	スタッフによって言う事が違う時があり困った。再入院の方法を把握していない病棟スタッフがいた。
食事	ご飯の種類が増えたらうれしい！！
食事	食事について栄養バランスが考えられてはいるが、子どもの好まないもの(小松菜のおひたし)などがけっこうでてくるイメージ。もう少し子どもが食べやすいように味つけしての方がよいかと思う。栄養バランスよくても食べなければ意味がないので。あと仕方ないですが、入院8カ月、再入院7カ月であきてしまい(アラカルト含め)食が細くなり心配でした。でもいつも工夫してくださり(きせつのプレートなど)ありがたく思っております！！
設備	患者数に対して、病棟内に授乳室が1箇所しかないことが不便だと感じた。人によっては30分以上使用している親御さんもいらっしゃる。NICUのようにいくつかパーテーションを貸し出していただきたい。
設備	病棟個室にある時計の音が気になります。
設備	ラウンジで食事をとりたいのですが、テーブルが少ないです。食事用テーブルがあるとありがたいです。
設備	ナースコールの応答の声がとても小さい時がある。(機械が原因なのかは不明)
設備	病室に冷蔵庫がほしい
設備	カフェがほしい 冷蔵庫を導入してほしい
設備	今回入院にあたり長時間面会をするので、各階に自販機等があると大変ありがたい また、親が休憩できるエリア(仮眠室など)がほしい
清掃	【病室の清潔度】付そいけない時のベッドのシーツの汚れが気になった。(オーバーテーブルも同様)
清掃	清掃はやはり部屋の隅やベッド下、ロビーの椅子周りなど行き届いてないかなと思う箇所があった。利用者が24時間いるので、大変だと思うが工夫の余地はあると思うので、期待したい。
清掃	ベッドのシーツが目に見えて汚れていてもお願いしないと交換が無い。 寝込んでいて動け無い際は1週間以上交換が無く不潔かと思えます。 子供なので汚す事が多く汗も多いので少なくとも週2回は替えて頂きたいです。
清掃	プレイルームに行くと髪の毛、ゴミが毎回落ちてきて気になります！ 子供が口に入れたら大変です！！ 清潔をお願いします。

区分	ご意見
清掃	プレイルームが汚い 子供が遊ぶ場所は清潔にしてほしい
駐車場	駐車場は混雑で停めることができず改善して欲しい。
総合・会計受付	退院までの手続きが長く、子どもが退屈してしまいました。(空腹や眠さにより)10:00退院であればそちらの合わせて準備して頂きたい。会計手続きもありかなり待たされてしまったので、改善頂きたいです。
総合・会計受付	退院時に会計も終えて帰るだけにもかかわらず、1時間も待たされる事も多く、とても不満に思う。
その他	上の子を預けられる保育室が土日にも開いていたら、両親2人での面会ができたのに…と思った。難しいと思いますが。
その他	いつもありがとうございます。医師、看護師の方とは関係ありませんが、休日に近くの施設の利用客が2Fフロアを出入りしているのが気になります…。(明らかなライブ参加者などが多いです。)
その他	個室のお手洗いを家族にも利用させてほしい。術前は本人も1人で過ごせたが、術後は不安がり、部屋を離れるのがむずかしかった。そばにいれば落ち着いたので、個室のトイレを利用できると家族も安心できる。
その他	ベビーちゃんのお部屋の寝る時間電気をけす(年れいの差もあり)時間を決めて消してほしい。年を近くするとか…ねる時間の電話をやめてほしい部屋での。ワゴンの音が小さくなってほしい。「お昼寝してます」のふだを作ってほしい。プレイルームも大きい子が一緒だとベビちゃんは同じ所で遊ぶのができない時他の時間を作ってほしい。
その他	保育室について)小学校低学年の子も預けられる場所があるとなお良いと思いました。祖父母に助けられなんとかなりました。病棟保育士について)その保育士さんによるが大体満足。とてもいいに対応していただき、安心して治療のぞんでおります。気持ちによりそっていただき、辛い病気、治療、将来のこともあります。病院生活はあたたかい時間でもあります。今後ともよろしく願いいたします。心より感謝しております。
その他	【入院生活の説明】入院後2～3週間経って初めて知る内容などが多々あった。プレイルームの使用法、ラウンジに子どもが上げられない(下の兄弟など)など。【自由意見】ラウンジにアルコールシートを置いてほしいです。飲食後のテーブルの汚れが気になる。また感染予防の観点からも設置していただきたいです。追加で処方されたネオオールの保存方法の説明がなく、冷蔵保管してしまい焦りました。自分で調べれば済むことですが、保存方法の説明がほしかったです。
その他	薬は何で飲むか毎度聞かれるので、カルテ等に記録して欲しい。退院のたびにご飯の量や、パン希望などがリセットされる。
その他	入院後の病棟案内まではスムーズでしたが、病室に入ってから書類の記入や手続きなど、どのくらい時間がかかるのかわからなかった。シャワーに入れる回数や清拭回数、時間帯を説明してもらえると助かります。外泊や一時退院の扱いの違いがわからなかった。
その他	仕方のない事なのでしょうが、外来診療の待ち時間がとても長いのが少し不満です。
その他	入院中の「外出」「外泊」のルールを明確にほしい。
その他	薬のオーダーから処方されるまでにタイムラグがあるのは改善してほしいが、看護師さんが丁寧に対応していただけでとても助かっています。

区分	ご意見
その他	大きい病院なので仕方ない事もあるかもしれませんがいろんな部門で上手く連携がとれていなくて何度も同じ説明をしたりお願いしないと話が進まない事が多いように感じました。
その他	入院当日の対応は非常に悪く、入院受付と他を行ったり来たりさせられた。結果として、その日子供は朝から食事を食べずにきて、食べたのが、15時半すぎとなり、非常にツライ思いをした。その旨は許せないし、忘れません。
その他	入院にあたり、転院だったので、事前に電話で確認しましたが、入院受付と他を行ったり来たりさせられた。転院の案内を組織的に整理してもよいのではないかと感じました。
その他	ロビーで騒いでたり走り回ってる外国人さんの子供を注意してほしい
その他	プレイルームが使用出来る様になり嬉しいのですが、もう何年も同じおもちゃしかなく毎年少しずつ新しいのを入れてほしい。兄妹の面会を再開してほしいです。

## 2025年度 入院患者本人のご意見

<区分> 医師、看護師、スタッフ、食事、設備、清掃、その他

区分	ご意見
スタッフ	下に落ちたものをふかずにベッドの上に置かないでほしい。
食事	お茶がうすい。できればお茶のペットボトル持ち込み可にしてほしい。
設備	wi-fiがたまにつながらないので接続をよくしてほしいです。サポートなどすごく助かってます。ありがとうございます。
その他	兄弟の面会okにしてほしい。
その他	お水がたのまないところ。(水はたくさんみたい)