

令和7年度 患者・利用者満足度調査結果のご報告

JCHO（ジェイコー）ではサービス向上のため、すべての病院・介護老人保健施設において、年1回「患者・利用者満足度調査」を実施しています。

この度、令和7年度の調査結果がまとまりましたのでご報告いたします。御協力いただき誠にありがとうございました。

調査概要

対象		期間	対象者数	回収数 (web数)	回収率※1 (Web回収率)	前年度 回収数	前年度 回収率※1
病院	入院	10/7～10/21	10,829	7,553 (855)	69.7% (7.9%)	7,201	68.3%
	外来	10/7～10/21 のうち1日	21,518	11,681 (614)	55.3% (2.9%)	11,935	55.3%
老健	入所	10/7～10/28	2,085	1,507 (173)	72.3% (8.3%)	1,454	66.5%
	通所	10/7～10/21	1,575	1,236 (73)	78.5% (4.6%)	1,210	75.9%

※1 回収率を算出する際の分母は、入院患者調査では「調査期間中の退院患者数」、外来患者調査では「調査実施日の外来患者数」、入所利用者・通所利用者調査では「調査期間中の利用者数」とした。

主な調査項目 【病院】

【総合評価】 当院を親しい方にもすすめようと思いますか

- ・病室、浴室(待合室)・トイレの清潔さ
- ・プライバシー保護の対応
- ・痛みや症状を和らげる対応
- ・精神的なケア
- ・納得して治療を受けられたか
- ・退院後、自宅での療養生活にむけての説明
- ・あいさつ、言葉遣いなどの接遇
- ・医師との対話
- ・医師による診療・治療内容
- ・看護師の対応
- ・事務職員の対応
- ・その他のスタッフの対応

[入院のみの項目]

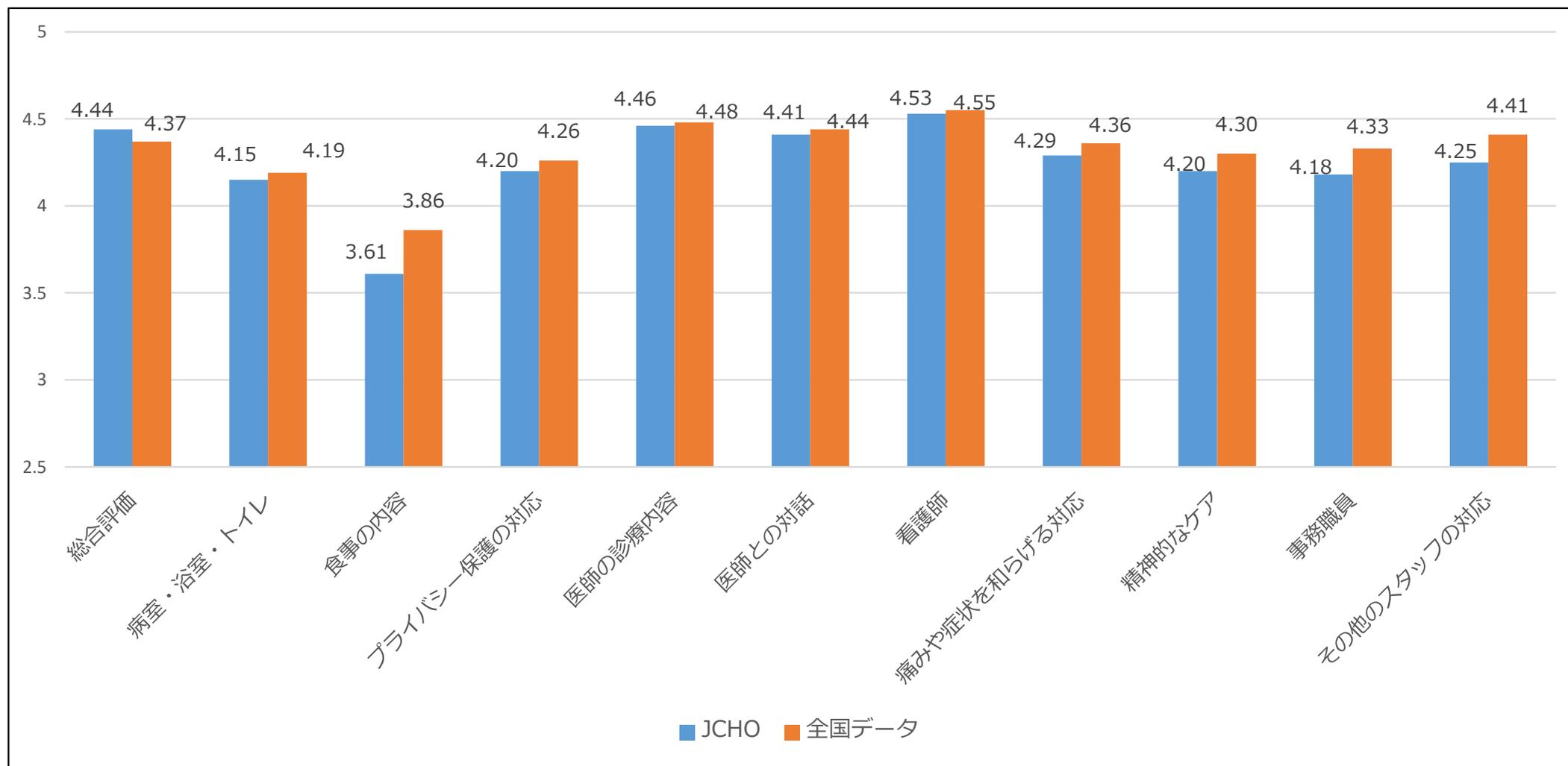
面会時間
食事の内容
食事の味
入院前の説明や病棟への情報伝達

[外来のみの項目]

診察までの待ち時間
掲示物、案内表示のわかりやすさ
診察時間

項目ごとの満足度、全国データとの比較 【入院】

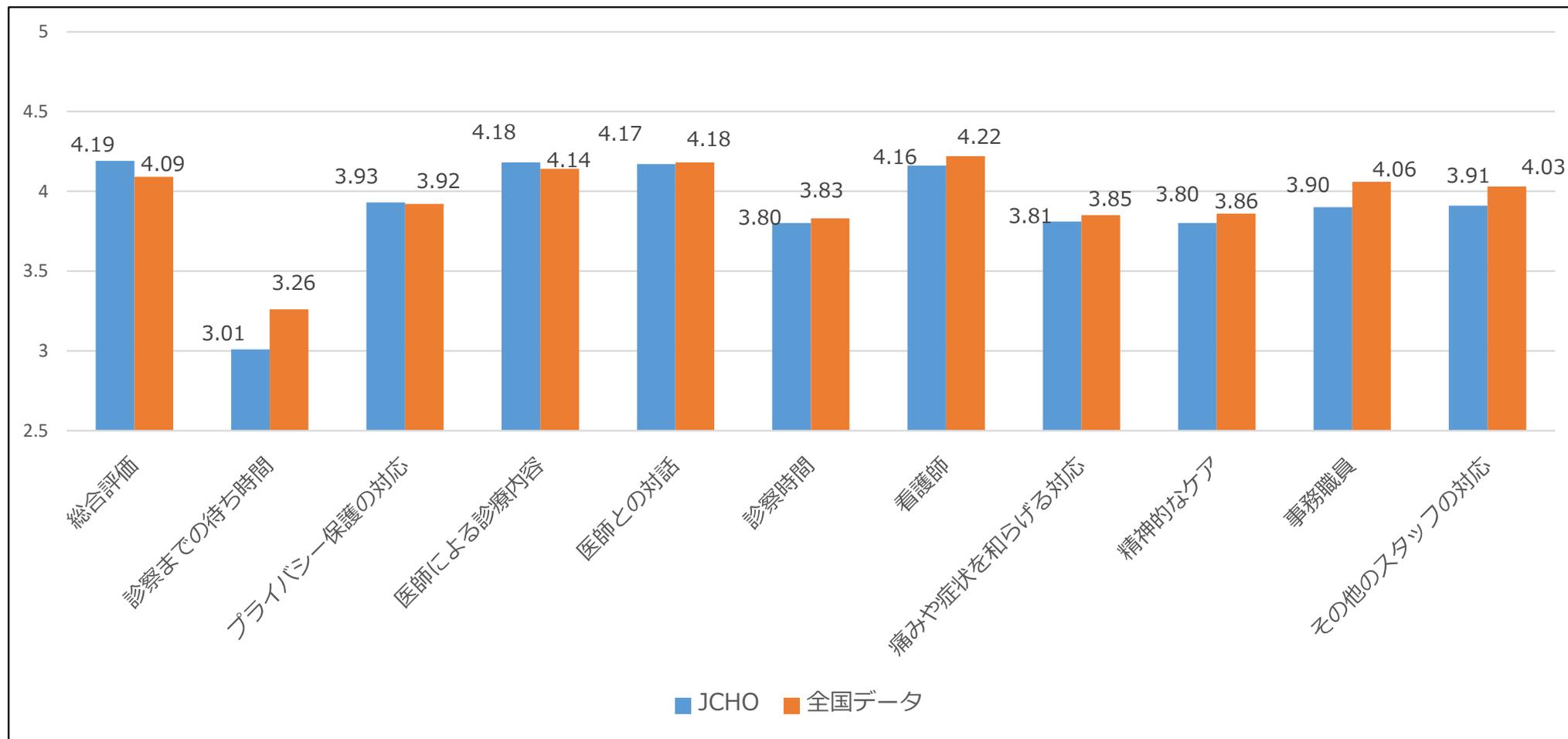
公益社団法人 日本医療評価機構が公表している入院患者満足度調査の結果※1と、令和7年度の当機構における患者満足度調査結果を比較



- ※1 評価機構は令和6年度の数値を使用
- ※2 JCHO独自の設問があるため一部項目のみ比較
- ※3 5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

項目ごとの満足度、全国データとの比較 【外来】

公益社団法人 日本医療評価機構が公表している外来患者満足度調査の結果※1と、令和7年度の当機構における患者満足度調査結果を比較



- ※1 評価機構は令和6年度の数値を使用
- ※2 JCHO独自の設問があるため一部項目のみ比較
- ※3 5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

主な調査項目 【介護老人保健施設】

【総合評価】 当施設を親しい方にもすすめようと思えますか

- ・居室・浴室・トイレの清潔さ
- ・プライバシー保護の対応
- ・痛みや症状を和らげる対応
- ・精神的なケア
- ・リハビリテーションについて
- ・行事・レクリエーションについて
- ・食事の味
- ・食事のメニュー
- ・ご要望への対応について
- ・あいさつ、言葉遣いなどの接遇
- ・看護師の対応
- ・介護職員の対応
- ・リハビリ職員の対応
- ・事務職員の対応
- ・入浴介助について
- ・トイレ介助について
- ・施設からのお知らせ、情報共有

[入所のみ項目]

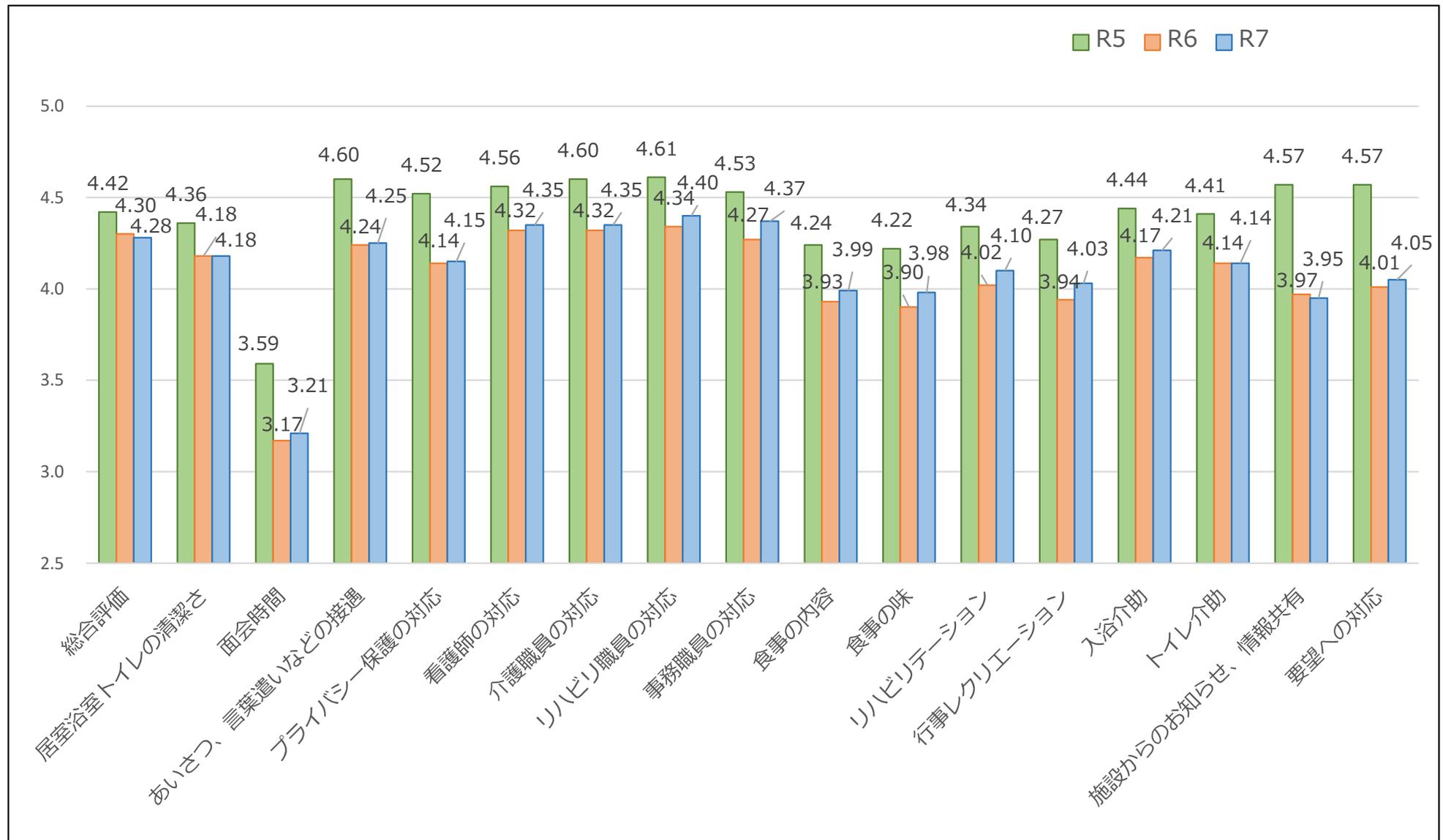
面会時間

[通所のみ項目]

送迎対応

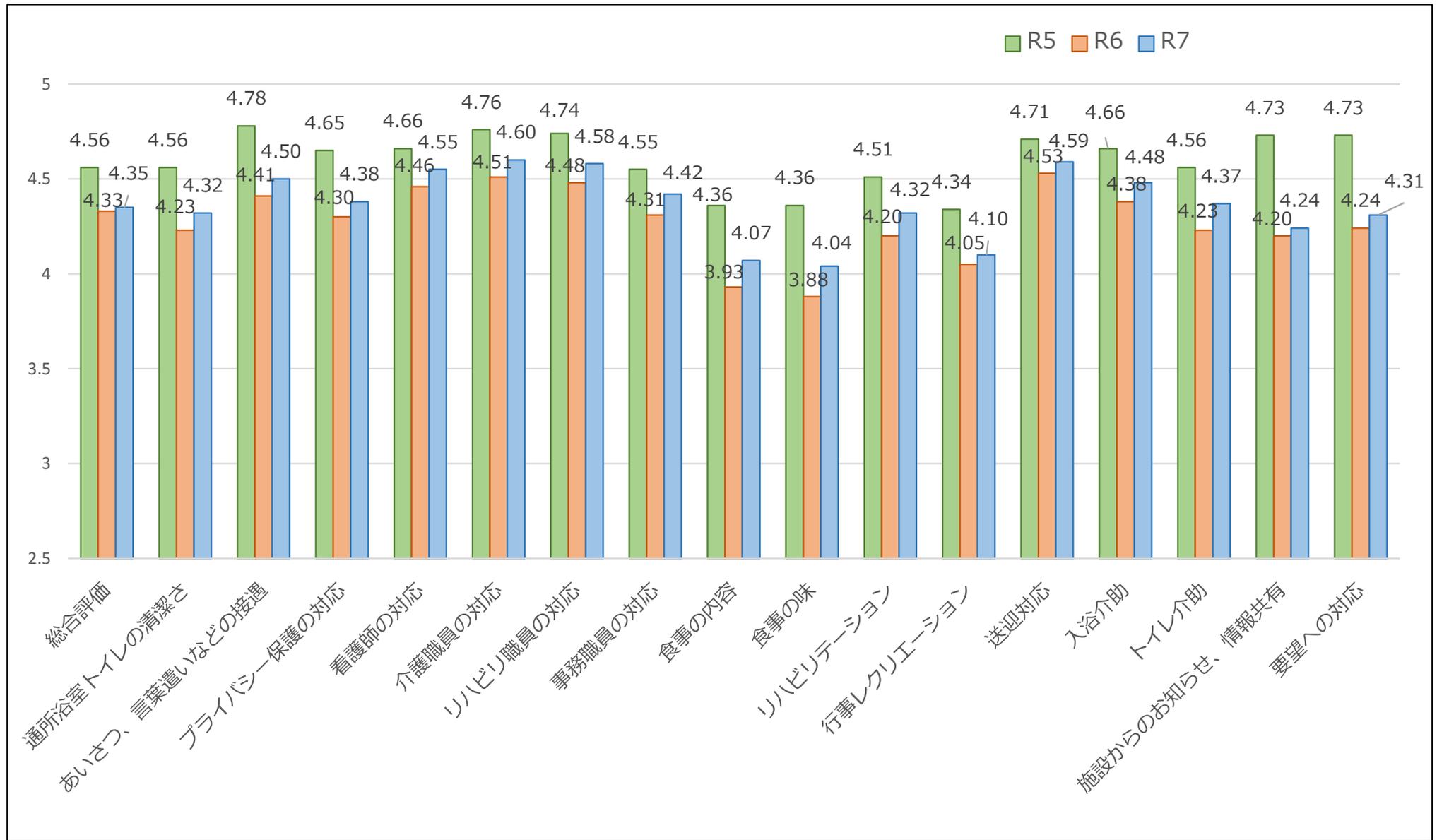
項目ごとの満足度、経年推移 【入所】

介護老人保健施設については、当機構の過去3年間の数値と比較



※令和5年度は設問が異なるため、対応する設問が複数ある場合はそれらの平均値を採用
 ※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

項目ごとの満足度、経年推移 【通所】



※令和5年度は設問が異なるため、対応する設問が複数ある場合はそれらの平均値を採用

※5段階評価において最高評価を5点、最低評価を1点として点数化した値

おわりに

令和7年度の調査において、病院・介護老人保健施設ともに職員の対応に関する項目は高い評価をいただきました。今後も継続できるよう努めて参ります。

病院における調査では、「面会時間」「食事の内容、味」「診察までの待ち時間」が低い評価となりました。各病院にて面会時間の緩和や食事の改善、待ち時間の短縮に向けた取り組み等に努めて参ります。

介護老人保健施設における調査では、「面会時間」「食事の味」に加え「行事・レクリエーション」が低い評価となりました。感染防止に配慮し、利用者様にお楽しみ頂けるよう改善に取り組んで参ります。

今回頂いた貴重な意見を参考に、今後もサービス向上に努めて参ります。調査にご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。