

# 令和7年度入院に関する患者満足度調査結果について

宮城県立こども病院

## 1 はじめに

当院では、令和8年1月に入院されている患者さん及びそのご家族を対象とした「アンケート調査」を実施しました。

## 2 調査目的

当院が提供する医療サービスに関する患者さん及びそのご家族の皆様の評価について調査し、その結果を今後の病院運営に反映させることにより、医療サービスの維持向上を図るもの。

なお、調査項目は平成30年度から継続して実施している調査項目と同じとし、調査結果について、前年度の調査結果と比較しています。

## 3 実施期間

令和8年1月26日（月）から令和8年1月28日（水）まで

## 4 実施方法

実施期間中に入院されている患者さんを対象に、各病棟スタッフから調査票を手渡ししてご協力をお願いしました。記入後は、院内備付けの投書箱「院長さん きいて！」に投函していただきました。

## 5 調査票配付・回収状況

区分	配付枚数	回収枚数	回収率
令和7年度	107 件	57 件	53.2 %
(参考) 前年度	120 件	76 件	63.3 %

## 6 調査結果の見方

- 割合はパーセントで表し、小数点以下第2位を四捨五入
- 図表中の「平均点」は、各選択肢を下表により加点し、その合計を調査数（回収数から「わからない」及び「無回答」を除いた数）で除して算出

※ 点数

満足（又は思う）	5点
やや満足（又は少し思う）	4点
ふつう（又はどちらともいえない）	3点
やや不満（又はあまり思わない）	2点
不満（又は思わない）	1点

## 7 調査結果の概要

### (1) 調査票の回収状況と属性

回収率は53.2%（57件）で前年度の63.3%（76件）から約10ポイント低下した。回答者の属性について、回答者の93.0%が保護者で、86.0%を女性が占めており、年代別では30代（43.9%）と40代（33.3%）が中心である。また、患者の属性では、0～1歳の乳幼児が36.8%と最も多く、次いで6～12歳の学童期が21.1%となっている。

### (2) 満足度の傾向（前年度との比較）

全体的な満足度は5点満点中4.50点と高く、前年度（4.47点）から微増しており、病院への信頼は安定している。

高評価の項目としては、医師の対応では「態度や言葉遣い」（4.80点）、「プライバシーへの配慮」（4.79点）などが非常に高い評価を得ている。また、保育士やソーシャルワーカーなどを含むその他の職員の対応も4.60点～4.69点と高く、多職種連携が良好に機能していることが伺える。さらに、食事のメニューについては前年度の3.84点から4.05点へと大きく改善している。

一方、課題が見られる項目としては、ナースコールへの対応について、看護職員の対応の中で、前年度（4.59点）から4.45点へと0.14ポイント低下しており、自由意見でも「対応が少々遅い」との指摘があった。また、施設環境では、「病室の設備」（-0.18）や「入浴、シャワー設備」（-0.17）、「清掃状況」（-0.14）などの項目で平均点が減少している。食事では、メニューへの満足度が上がったものの「温度」（-0.21）や「味付け」（-0.11）については評価を下げている。

### (3) 具体的な要望と改善ポイント

「今後改善してほしい項目」や自由意見から、以下の具体的なニーズが浮き彫りになった。

#### ① 生活利便性の向上

改善要望の第1位は「食堂、売店等の充実」で、土日の営業時間の延長やお弁当の販売の充実、付添家族への食事提供などの要望が目立った。

#### ② 家族支援の充実

24時間付き添う家族の負担軽減が求められており、各病棟への給水器の設置、無料ランドリー、大人向けの図書、快適な寝具（掛け布団の長さ等）の要望があった。

#### ③ 情報共有の円滑化

「訪室（回診やバイタルチェック）の時間の事前共有」を求める声があった。これは付添家族がトイレや食事などでいつ病室を離れてよいかを判断するために切実な問題である。

#### ④ IT・設備環境

院内のWi-Fi環境の改善や病室への時計設置などの要望があった。

### (4) 考察

今回の調査結果から、医療の質や職員の接遇に関しては非常に高い水準を維持しているものの、「付添家族の生活環境」に対する満足度が相対的に低いことが分かった。

① アメニティの再検討では、売店・食堂の充実や給水器の設置など付添家族の負担を直接減らせるインフラの整備が優先課題と捉えられる。

② 運用面での配慮としては、付添家族に対して訪室時間の目安を伝えることや、ナースコールへのレスポンスの向上など、運用面での改善が図られれば、満足度の更なる向上が期待できる。

③ 多職種による家族ケアでは、ソーシャルワーカーや保育士への感謝の声が多かったことから、これらの職種が更に家族の心理的・物理的サポートに関与する体制を強化することが有効と考えられる。

# 令和7年度入院に関する患者アンケート調査結果

宮城県立こども病院

実施期間:令和8年1月26日(月)~1月28日(水)

調査対象者:全病棟に入院中の患者(保護者)

調査票配付枚数:107枚

調査票回収期間:令和8年1月26日(月)~2月6日(金)

調査票回収枚数:57枚(回収率53.2%)

## 1 入院されている診療科(複数回答あり) <<集計省略>>

新生児科、総合診療科、消化器科、アレルギー科、リウマチ・感染症科、腎臓内科、血液腫瘍科、循環器科、神経科、外科、心臓血管外科、脳神経外科、整形外科、形成外科、泌尿器科、産科、歯科口腔外科・矯正歯科、リハビリテーション科、発達診療科、集中治療科

## 2 入院されている病棟 <<集計省略>>

本館2階病棟、本館3階病棟、本館4階病棟、拓桃館2階病棟、拓桃館3階病棟、新生児病棟(NICU、GCU・HCU)、産科病棟(MFICU含む)

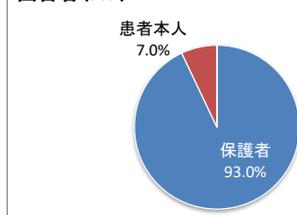
## 3 アンケートに回答される方

	人数	割合
ア 患者本人	4	7.0%
イ 保護者	53	93.0%
ウ 無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	9	11.8%
	67	88.2%
	0	0.0%
合計	76	100.0%

回答者(R7)



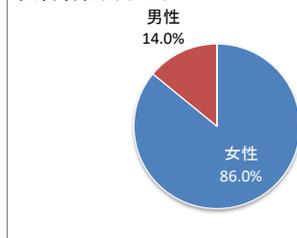
## 4 回答される方の性別

	人数	割合
ア 男性	8	14.0%
イ 女性	49	86.0%
ウ 無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	10	13.2%
	65	85.5%
	1	1.3%
合計	76	100.0%

回答者性別(R7)



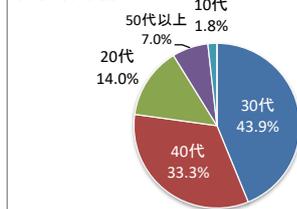
## 5 回答される方の年齢

	人数	割合
ア 10代	1	1.8%
イ 20代	8	14.0%
ウ 30代	25	43.9%
エ 40代	19	33.3%
オ 50代以上	4	7.0%
カ 無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	0	0.0%
	11	14.5%
	31	40.8%
	28	36.8%
	5	6.6%
	1	1.3%
合計	76	100.0%

回答者年齢(R7)



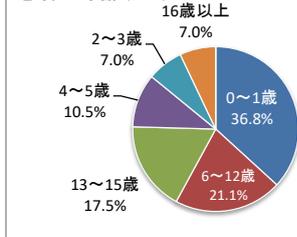
## 6 患者さんの年齢

	人数	割合
ア 0~1歳	21	36.8%
イ 2~3歳	4	7.0%
ウ 4~5歳	6	10.5%
エ 6~12歳	12	21.1%
オ 13~15歳	10	17.5%
カ 16歳以上	4	7.0%
キ 無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	21	27.6%
	15	19.7%
	3	3.9%
	16	21.1%
	10	13.2%
	8	10.5%
	3	3.9%
合計	76	100.0%

患者の年齢(R7)



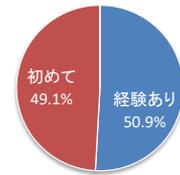
7 当院への入院について

	人数	割合
ア 初めて	28	49.1%
イ 入院経験あり	29	50.9%
ウ 無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	39	51.3%
	36	47.4%
	1	1.3%
合計	76	100.0%

当院入院経験(R7)



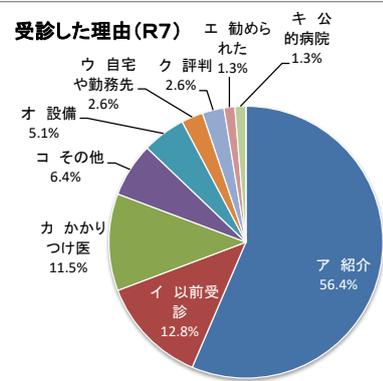
8 当院を受診した理由(複数回答あり)

	人数	割合
ア 病院、診療所からの紹介	44	56.4%
イ 以前に受診したことがあったから	10	12.8%
ウ 自宅や勤務先に近いから	2	2.6%
エ 家族、友人から勧められたから	1	1.3%
オ 設備が整っているから	4	5.1%
カ かかりつけ医がいるから	9	11.5%
キ 公的病院だから	1	1.3%
ク 医師や看護師の評判が良いから	2	2.6%
ケ ホームページの内容が良かったから	0	0.0%
コ その他	5	6.4%
計	78	100.0%

[参考 R6年度]

	人数	割合
	58	53.7%
	14	13.0%
	3	2.8%
	2	1.9%
	8	7.4%
	10	9.3%
	1	0.9%
	6	5.6%
	1	0.9%
	5	4.6%
合計	108	100.0%

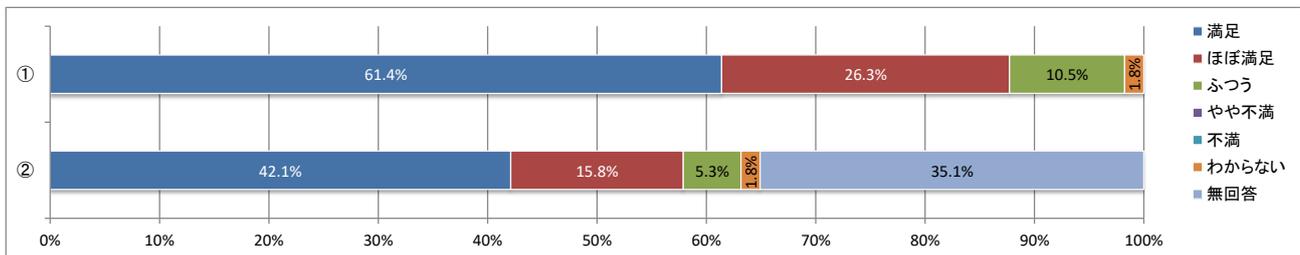
受診した理由(R7)



※ 「その他」の内訳は、搬送4件、出生時からの入院1件、家族関係1件です。

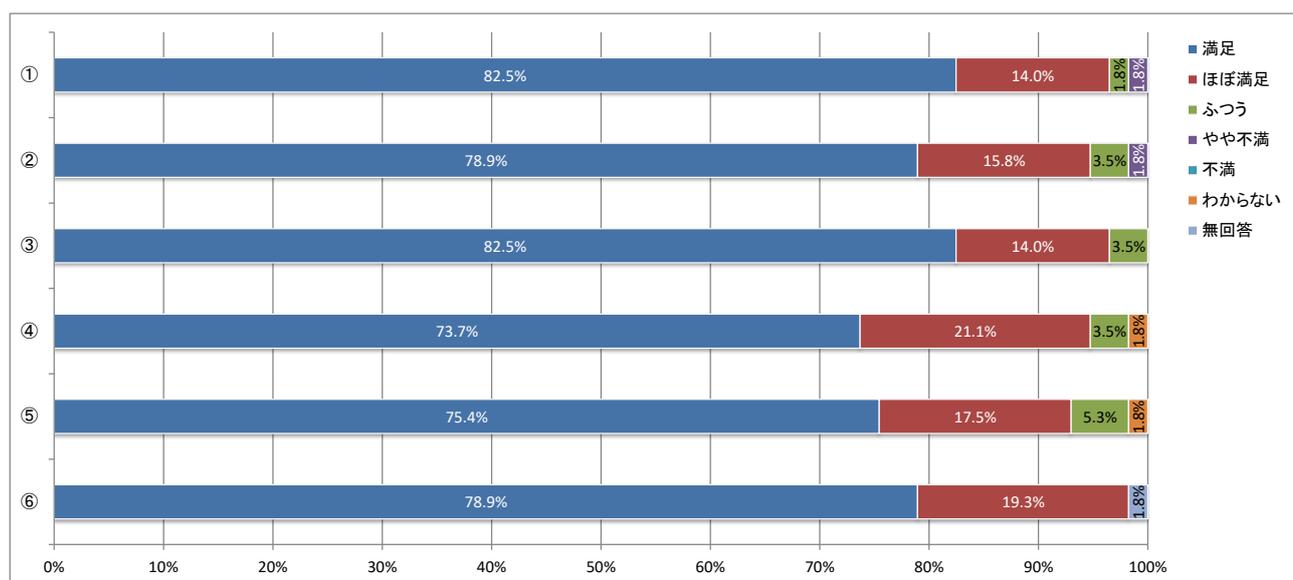
9 入退院時について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①入院時の手続きや説明等は、円滑でしたか (お困りごとはありませんでしたか)	35	15	6	0	0	1	0	57	4.52	4.38	0.14
	61.4%	26.3%	10.5%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%				
②退院時の手続きや説明等は、円滑でしたか (お困りごとはありませんでしたか)	24	9	3	0	0	1	20	57	4.58	4.51	0.07
	42.1%	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%	1.8%	35.1%				



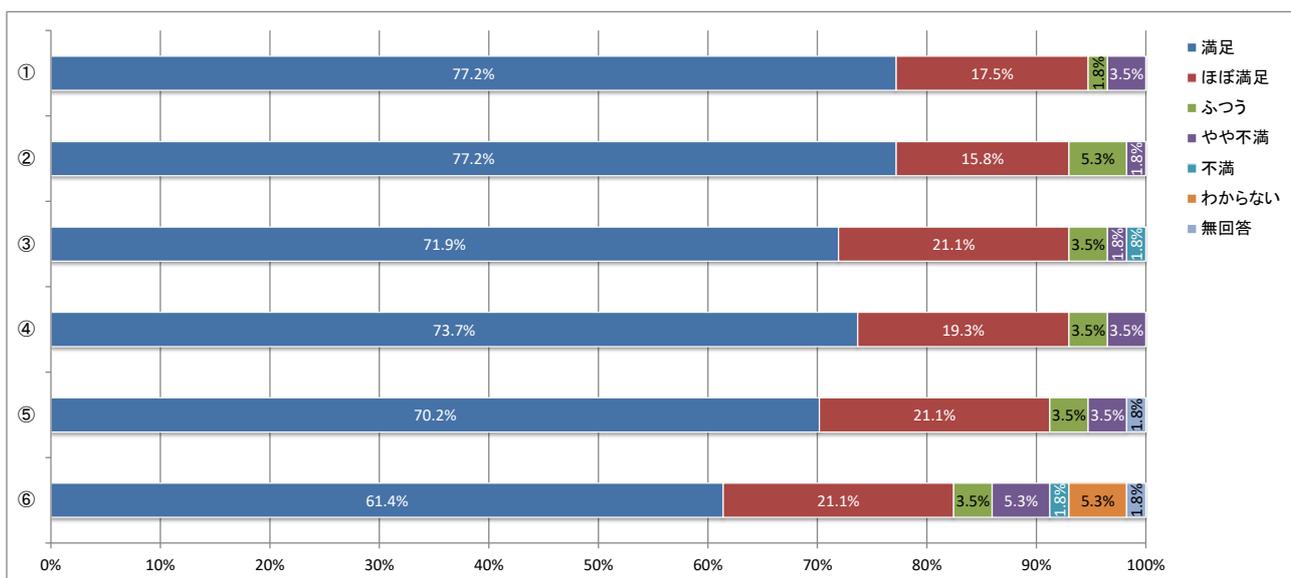
10 医師の対応について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①病状に対し適切に対応していますか	47	8	1	1	0	0	0	57	4.77	4.78	0.00
	82.5%	14.0%	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%				
②病状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか	45	9	2	1	0	0	0	57	4.72	4.76	-0.04
	78.9%	15.8%	3.5%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%				
③プライバシーを守る配慮をしていますか	47	8	2	0	0	0	0	57	4.79	4.71	0.08
	82.5%	14.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%				
④相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	42	12	2	0	0	1	0	57	4.71	4.61	0.11
	73.7%	21.1%	3.5%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%				
⑤相談や質問に対する説明はわかりやすいですか	43	10	3	0	0	1	0	57	4.71	4.70	0.02
	75.4%	17.5%	5.3%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%				
⑥態度や言葉遣いはいかがですか	45	11	0	0	0	0	1	57	4.80	4.74	0.07
	78.9%	19.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%				



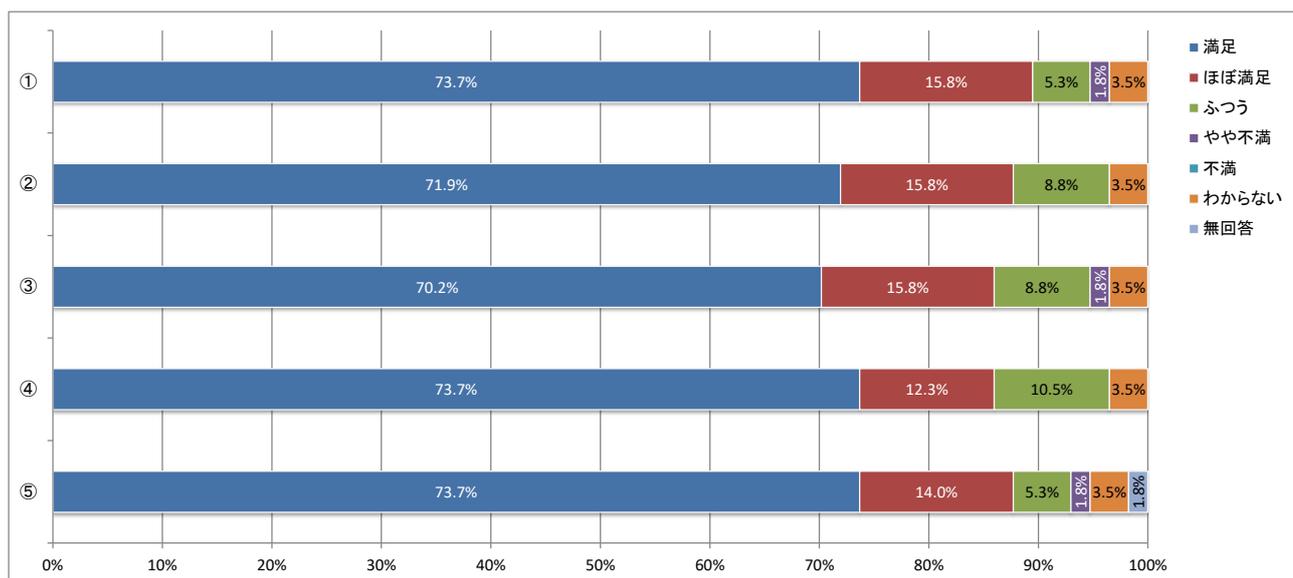
11 看護職員の対応について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①不安や苦痛が和らぐような配慮をしていますか	44	10	1	2	0	0	0	57	4.68	4.68	0.00
	77.2%	17.5%	1.8%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%				
②プライバシーを守る配慮をしていますか	44	9	3	1	0	0	0	57	4.68	4.71	-0.02
	77.2%	15.8%	5.3%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%				
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	41	12	2	1	1	0	0	57	4.60	4.58	0.02
	71.9%	21.1%	3.5%	1.8%	1.8%	0.0%	0.0%				
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	42	11	2	2	0	0	0	57	4.63	4.62	0.01
	73.7%	19.3%	3.5%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%				
⑤態度や言葉遣いはいかがですか	40	12	2	2	0	0	1	57	4.61	4.59	0.02
	70.2%	21.1%	3.5%	3.5%	0.0%	0.0%	1.8%				
⑥ナースコールを押した時の対応はいかがですか	35	12	2	3	1	3	1	57	4.45	4.59	-0.14
	61.4%	21.1%	3.5%	5.3%	1.8%	5.3%	1.8%				



12 その他の病院職員について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①本人や家族の相談に親切な対応をしていますか	42	9	3	1	0	2	0	57	4.67	4.57	0.11
	73.7%	15.8%	5.3%	1.8%	0.0%	3.5%	0.0%				
②プライバシーを守る配慮をしていますか	41	9	5	0	0	2	0	57	4.65	4.61	0.05
	71.9%	15.8%	8.8%	0.0%	0.0%	3.5%	0.0%				
③相談や質問をしやすい雰囲気はありますか	40	9	5	1	0	2	0	57	4.60	4.55	0.05
	70.2%	15.8%	8.8%	1.8%	0.0%	3.5%	0.0%				
④相談や質問に対する説明は分かりやすいですか	42	7	6	0	0	2	0	57	4.65	4.57	0.09
	73.7%	12.3%	10.5%	0.0%	0.0%	3.5%	0.0%				
⑤態度や言葉遣いはいかがでしたか	42	8	3	1	0	2	1	57	4.69	4.62	0.07
	73.7%	14.0%	5.3%	1.8%	0.0%	3.5%	1.8%				

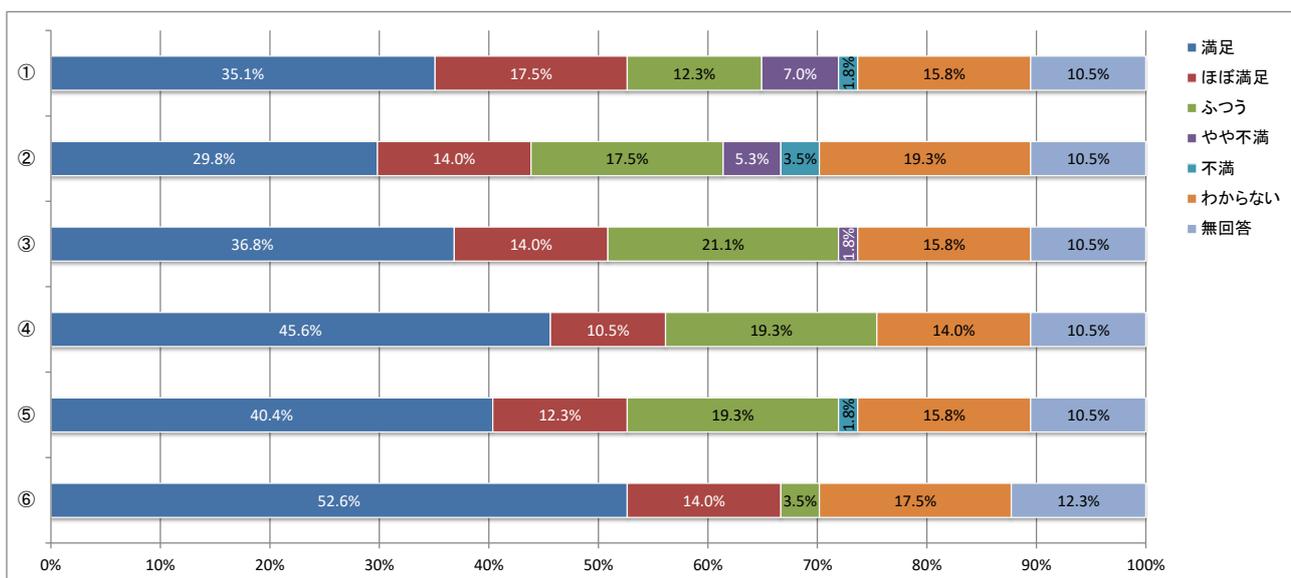


○ 「その他の病院職員」の職種 (複数回答あり)

	人数	割合
ア 薬剤師	6	7.9%
イ 診療放射線技師	2	2.6%
ウ 臨床検査技師	1	1.3%
エ 管理栄養士	2	2.6%
オ 理学療法士	7	9.2%
カ 作業療法士	5	6.6%
キ 言語聴覚士	3	3.9%
ク 臨床工学技士	0	0.0%
ケ ソーシャルワーカー	10	13.2%
コ 保育士	14	18.4%
サ チャイルド・ライフ・スペシャリスト	1	1.3%
シ 子ども療養支援士	1	1.3%
ス 臨床心理士	3	3.9%
セ 認定遺伝カウンセラー	2	2.6%
ソ ボランティアコーディネーター	1	1.3%
タ 診療情報管理士	0	0.0%
チ 事務職員	11	14.5%
ツ 看護助手	7	9.2%
テ その他(委託職員【清掃スタッフ、駐車場警備員】)	0	0.0%
計	76	100.0%

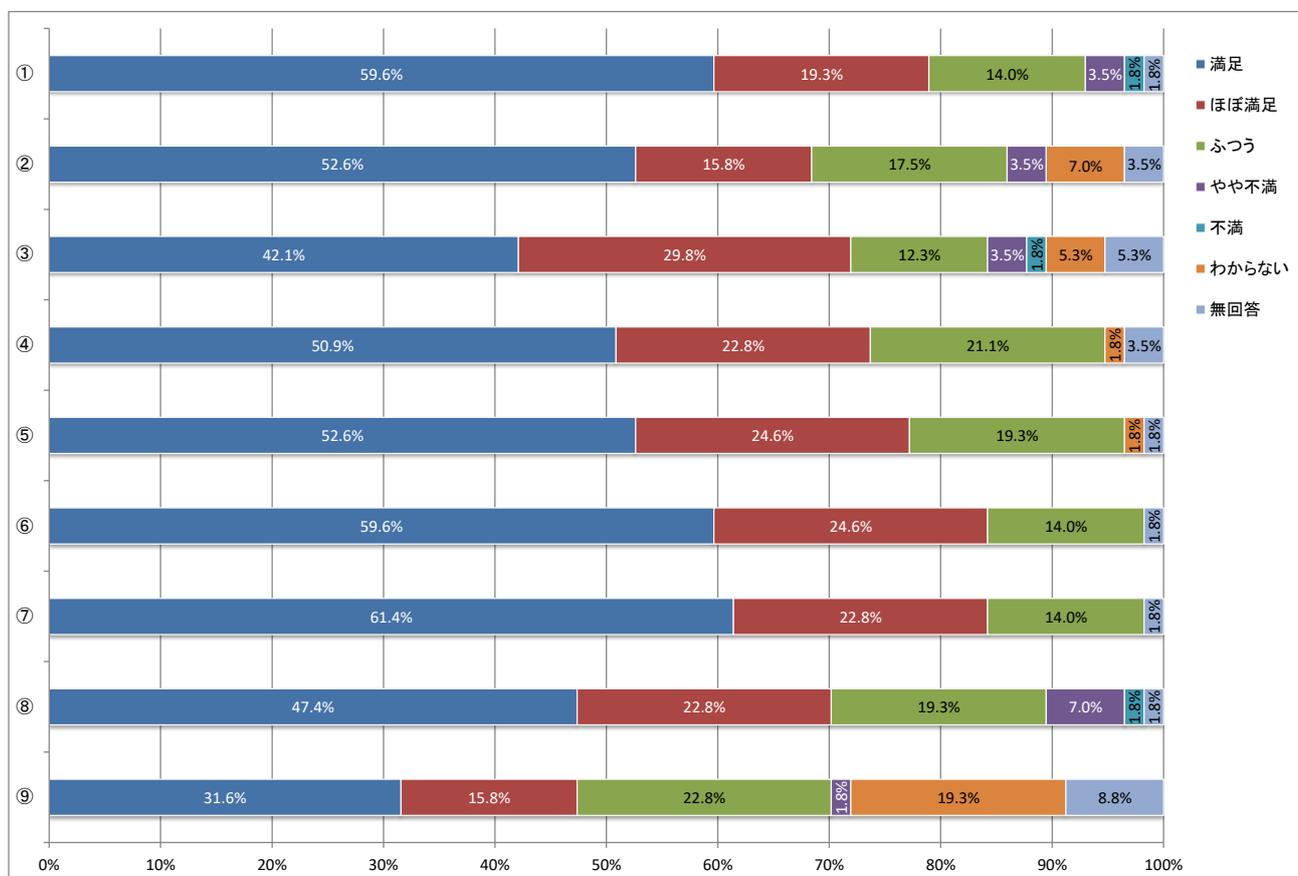
13 食事について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①メニュー内容はいかがですか	20	10	7	4	1	9	6	57	4.05	3.84	0.20
	35.1%	17.5%	12.3%	7.0%	1.8%	15.8%	10.5%				
②味付けはいかがですか	17	8	10	3	2	11	6	57	3.88	3.98	-0.11
	29.8%	14.0%	17.5%	5.3%	3.5%	19.3%	10.5%				
③量はいかがですか	21	8	12	1	0	9	6	57	4.17	4.12	0.05
	36.8%	14.0%	21.1%	1.8%	0.0%	15.8%	10.5%				
④配膳時間はいかがですか	26	6	11	0	0	8	6	57	4.35	4.44	-0.09
	45.6%	10.5%	19.3%	0.0%	0.0%	14.0%	10.5%				
⑤温度はいかがですか	23	7	11	0	1	9	6	57	4.21	4.42	-0.21
	40.4%	12.3%	19.3%	0.0%	1.8%	15.8%	10.5%				
⑥配膳、下膳時の職員の態度や言葉遣いはいかがですか	30	8	2	0	0	10	7	57	4.70	4.57	0.13
	52.6%	14.0%	3.5%	0.0%	0.0%	17.5%	12.3%				



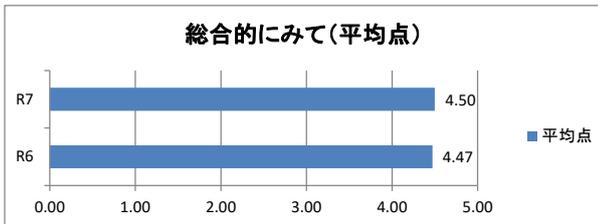
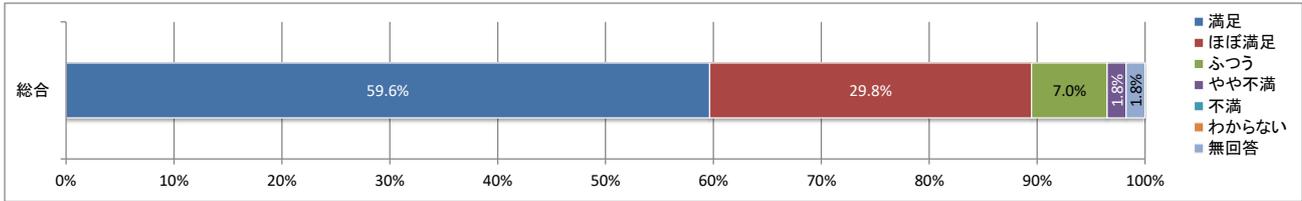
14 入院時の施設環境について

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
①病室、病棟の清掃はいきとどいていますか	34	11	8	2	1	0	1	57	4.34	4.48	-0.14
	59.6%	19.3%	14.0%	3.5%	1.8%	0.0%	1.8%				
②病室の設備(テレビ等)は十分ですか	30	9	10	2	0	4	2	57	4.31	4.49	-0.18
	52.6%	15.8%	17.5%	3.5%	0.0%	7.0%	3.5%				
③病棟の入浴、シャワーの設備はいかがですか	24	17	7	2	1	3	3	57	4.20	4.36	-0.17
	42.1%	29.8%	12.3%	3.5%	1.8%	5.3%	5.3%				
④病棟のラウンジ、プレイルーム、ファミリールームの利用についてはいかがですか	29	13	12	0	0	1	2	57	4.31	4.33	-0.01
	50.9%	22.8%	21.1%	0.0%	0.0%	1.8%	3.5%				
⑤院内施設の案内表示はわかりやすいですか	30	14	11	0	0	1	1	57	4.35	4.40	-0.05
	52.6%	24.6%	19.3%	0.0%	0.0%	1.8%	1.8%				
⑥院内掲示は、必要な情報が提供されていますか	34	14	8	0	0	0	1	57	4.46	4.45	0.01
	59.6%	24.6%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%				
⑦プライバシーを守る配慮はなされていますか	35	13	8	0	0	0	1	57	4.48	4.61	-0.13
	61.4%	22.8%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%				
⑧売店(ギフトショップ)の利用についてはいかがですか	27	13	11	4	1	0	1	57	4.09	3.92	0.17
	47.4%	22.8%	19.3%	7.0%	1.8%	0.0%	1.8%				
⑨食堂(おひさまラウンジ)の利用についてはいかがですか	18	9	13	1	0	11	5	57	4.07	4.14	-0.06
	31.6%	15.8%	22.8%	1.8%	0.0%	19.3%	8.8%				



15 総合的にみて

	満足 5	ほぼ満足 4	ふつう 3	やや不満 2	不満 1	わからない 0	無回答	合計	R7調査 平均点	R6調査 平均点	R6との 比較
総合的にみて	34	17	4	1	0	0	1	57	4.50	4.47	0.03
	59.6%	29.8%	7.0%	1.8%	0.0%	0.0%	1.8%				



16 今後改善して欲しい項目(複数回答あり)

	人数	割合	
ア 待ち時間の短縮	9	13.4%	↑
イ 食堂、売店等の充実	20	29.9%	↓
ウ 患者相談体制の充実	4	6.0%	↑
エ 医療体制の充実	1	1.5%	↓
オ 休日、夜間の救急体制	2	3.0%	↑
カ 部門間連携	5	7.5%	↑
キ 他の医療機関との連携	3	4.5%	↓
ク 診療内容についての説明	0	0.0%	↓
ケ 職員の対応	3	4.5%	↓
コ 院内の清掃管理	5	7.5%	↑
サ プライバシーの確保	3	4.5%	↑
シ 家族支援の充実	9	13.4%	↑
ス その他	3	4.5%	↓
計	67	100.0%	

※ 「その他」の内訳  
 ・食事:1件  
 ・訪室する時間:1件  
 ・Wifi環境の改善:1件

[参考 R6年度]

	人数	割合
イ 食堂、売店	24	37.5%
シ 家族支援	8	12.5%
ア 待ち時間	9	13.4%
ス その他	4	6.3%
コ 清掃管理	5	7.5%
カ 部門間連携	5	7.5%
ウ 患者相談体制	4	6.0%
ケ 職員の対応	3	4.7%
キ 他の医療機関との連携	3	4.5%
サ プライバシーの確保	3	4.5%
エ 医療体制の充実	1	1.5%
オ 休日、夜間の救急体制	2	3.0%
ク 診療内容についての説明	0	0.0%
計	64	100.0%

