

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 外来患者・入院患者満足度調査（2024年11月29日～2024年12月20日）

社会福祉法人聖隷福祉事業団

聖隷佐倉市民病院 様

目次

I. 調査概要

調査目的 調査期間 調査対象 調査方法 サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

1. 回答方法 2. 性別 3. 年齢 4. 入院病棟 5. 入院日数 6. 当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

IV-1. 満足度ポイント一覧

IV-2. 満足度構成比率

1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 事務の接遇

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

VIII. オリジナル設問項目 調査結果

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2024年11月29日～2024年12月20日

調査日数

22

調査対象

調査期間中に退院される患者様

調査方法

アンケート用紙（Web回答フォームの二次元バーコード付き）を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

200

回収数

149 （web回答22・用紙回答127）

回収率

74.5%

有効回答数

148 （web回答22・用紙回答126）

有効回答率

99.3%

II. 調査票

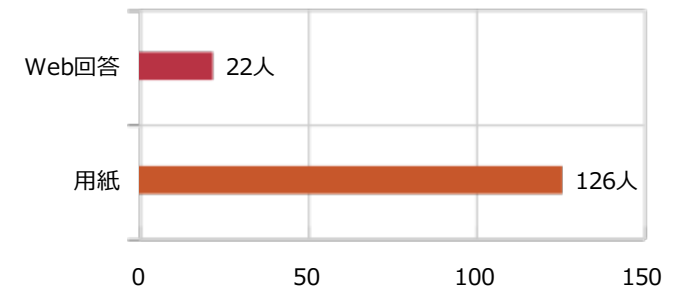
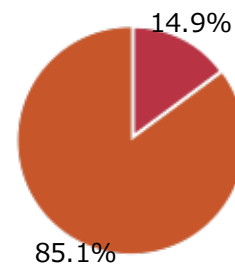
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 6

回答方法

「用紙」126 人、「Web回答」22 人で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	22	14.9%
用紙	■	126	85.1%
合計		148	100.0%

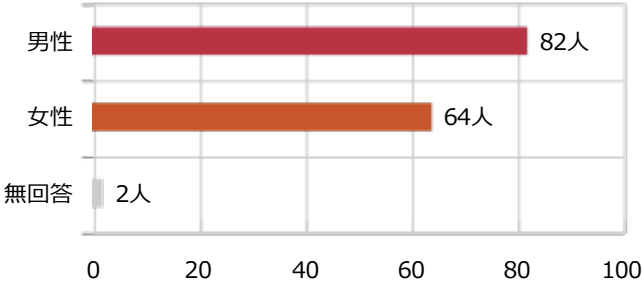
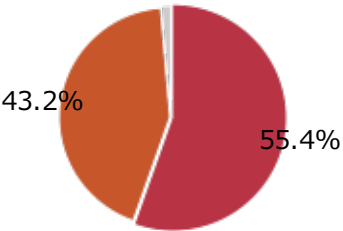


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

性別

「男性」82 人、「女性」64 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	82	55.4%
女性	■	64	43.2%
無回答	■	2	1.4%
合計		148	100.0%

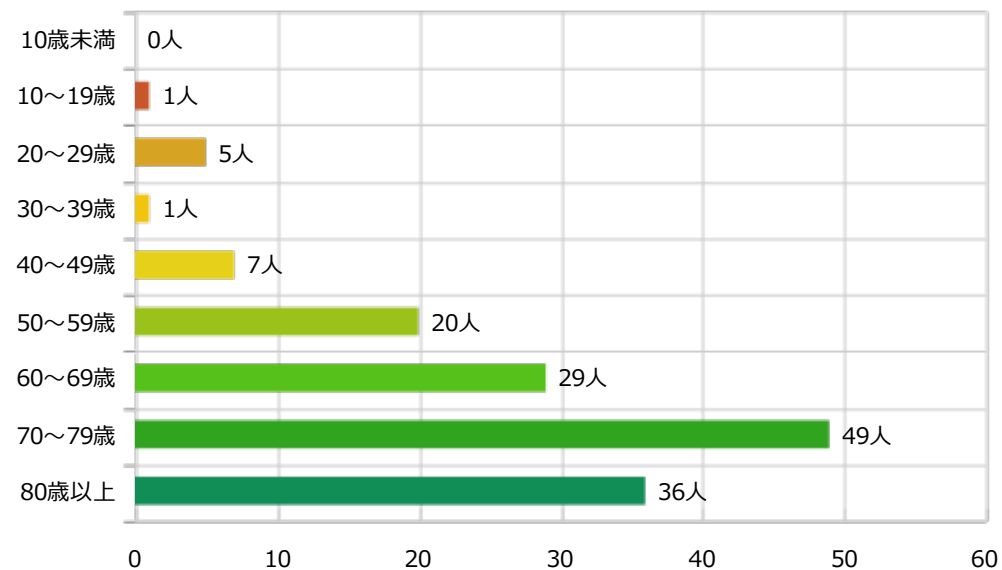


Ⅲ. 属性調査 3 / 6

年齢

「70～79歳」が 49 人 と最も多いです。次いで「80歳以上」 36 人、「60～69歳」 29 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 0 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	0	0.0%
10～19歳	■	1	0.7%
20～29歳	■	5	3.4%
30～39歳	■	1	0.7%
40～49歳	■	7	4.7%
50～59歳	■	20	13.5%
60～69歳	■	29	19.6%
70～79歳	■	49	33.1%
80歳以上	■	36	24.3%
合計		148	100.0%

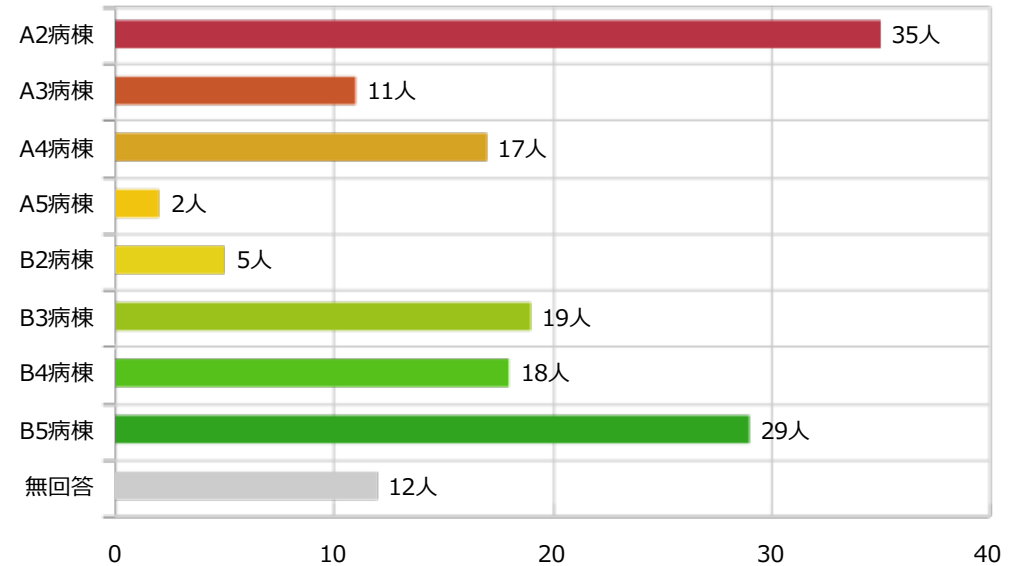


Ⅲ. 属性調査 4 / 6

入院病棟

「A2病棟」が 35 人と最も多いです。次いで「B5病棟」29 人、「B3病棟」19 人となっています。最も少ないのは「A5病棟」の 2 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
A2病棟	■	35	23.6%
A3病棟	■	11	7.4%
A4病棟	■	17	11.5%
A5病棟	■	2	1.4%
B2病棟	■	5	3.4%
B3病棟	■	19	12.8%
B4病棟	■	18	12.2%
B5病棟	■	29	19.6%
無回答	■	12	8.1%
合計		148	100.0%

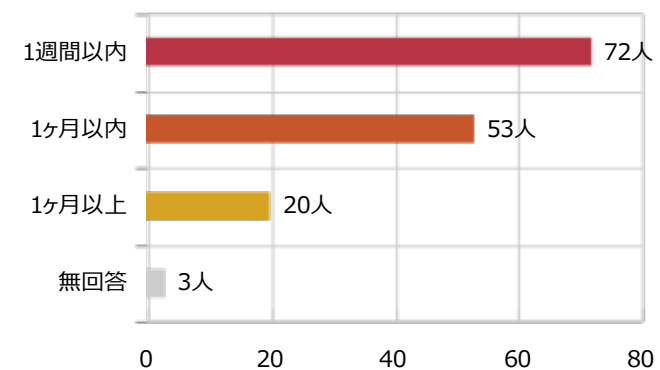
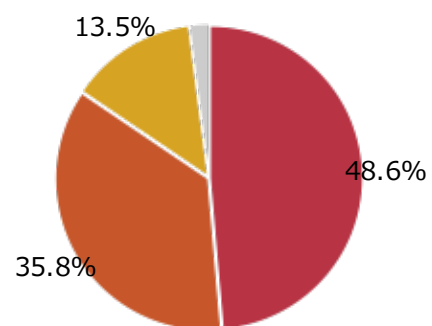


Ⅲ. 属性調査 5 / 6

入院日数

最も多いのは「1週間以内」72 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」20 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	72	48.6%
1ヶ月以内	■	53	35.8%
1ヶ月以上	■	20	13.5%
無回答	■	3	2.0%
合計		148	100.0%

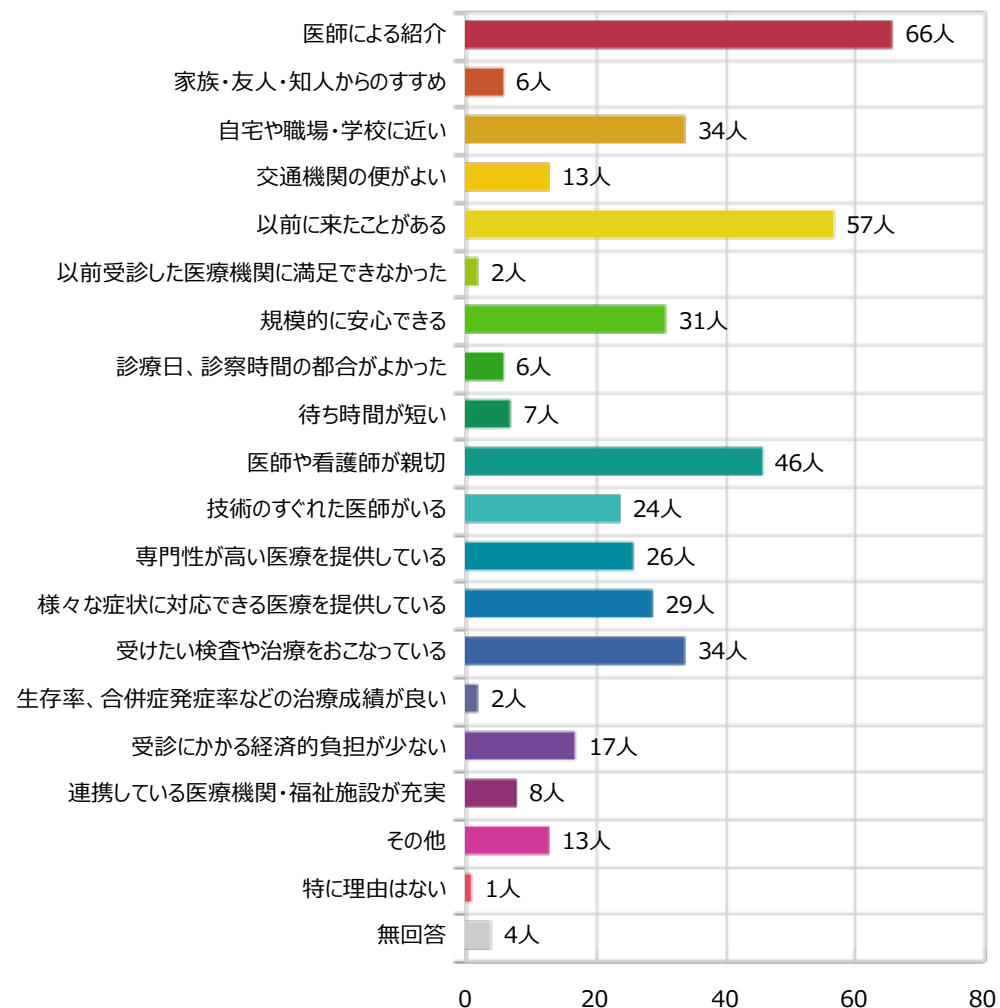


Ⅲ. 属性調査 6 / 6

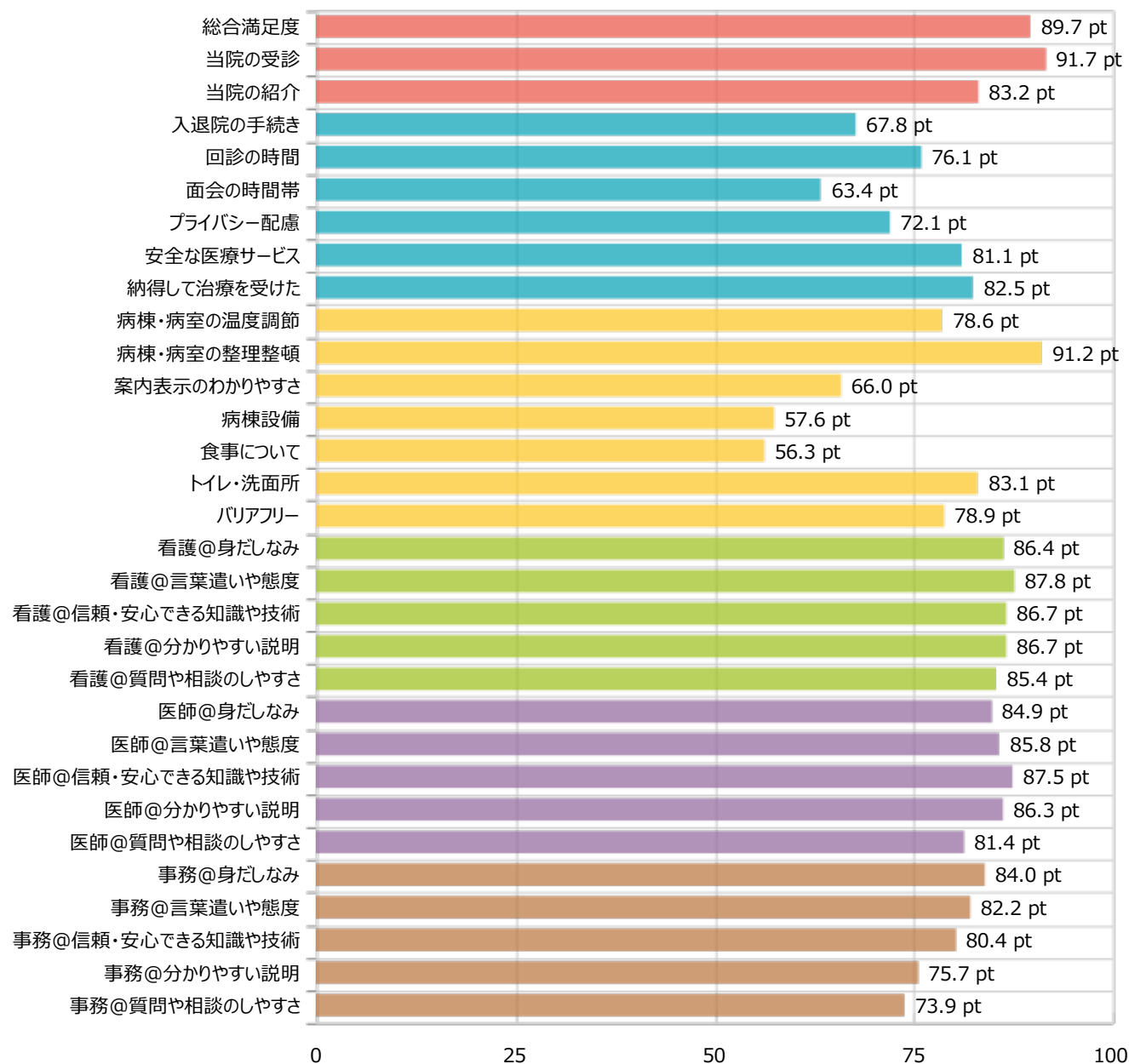
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 66 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」 57 人、「医師や看護師が親切」 46 人 となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 1 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	66
家族・友人・知人からのすすめ	6
自宅や職場・学校に近い	34
交通機関の便がよい	13
以前に来たことがある	57
以前受診した医療機関に満足できなかった	2
規模的に安心できる	31
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	7
医師や看護師が親切	46
技術のすぐれた医師がいる	24
専門性が高い医療を提供している	26
様々な症状に対応できる医療を提供している	29
受けたい検査や治療をおこなっている	34
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	2
受診にかかる経済的負担が少ない	17
連携している医療機関・福祉施設が充実	8
その他	13
特に理由はない	1
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **89.7** ポイント

総合満足度	
医療サービス	
施設・設備・情報提供	
看護師の接遇	
医師の接遇	
事務の接遇	

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.7 ポイントです。

次いで「病棟・病室の整理整頓」の 91.2 ポイント、「総合満足度」の 89.7 ポイントとなっています。

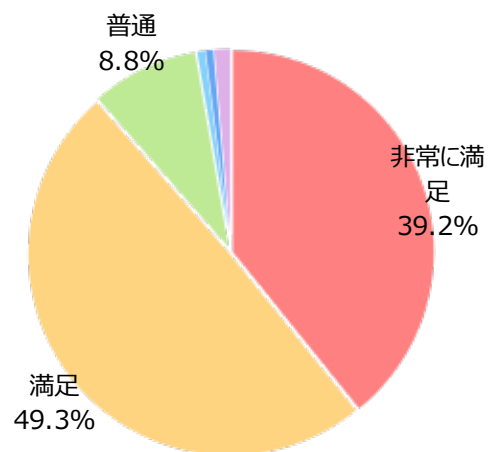
最もポイントが低いのは、「食事について」の 56.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

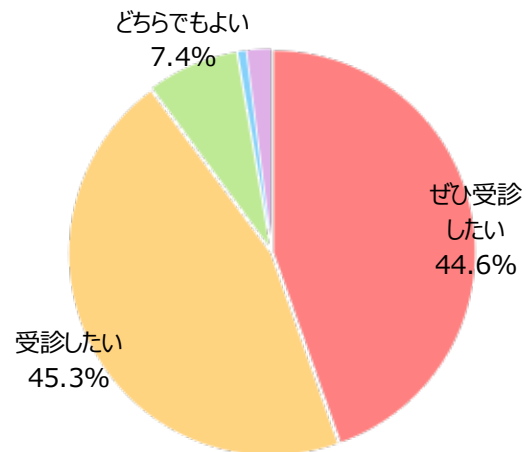
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

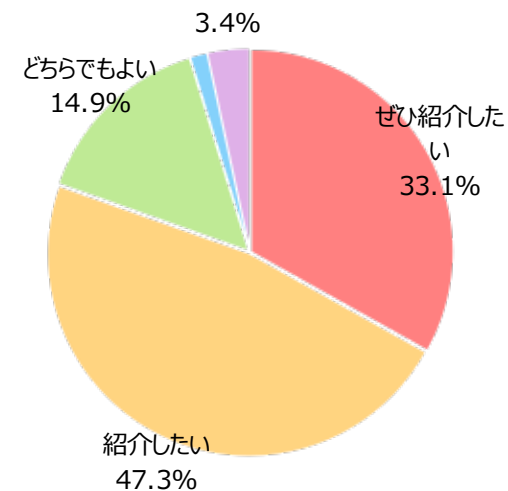
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	58	39.2%
満足	73	49.3%
普通	13	8.8%
やや不満	1	0.7%
不満	1	0.7%
無回答	2	1.4%
合計	148	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	66	44.6%
受診したい	67	45.3%
どちらでもよい	11	7.4%
あまり受診したくない	1	0.7%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	2.0%
合計	148	100.0%



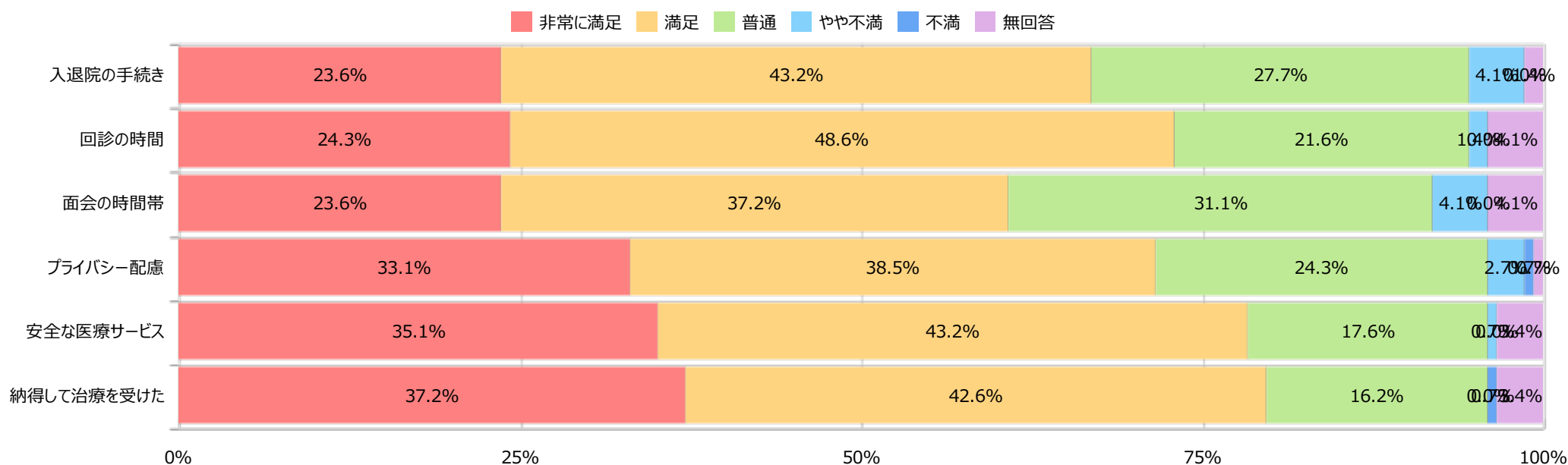
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	49	33.1%
紹介したい	70	47.3%
どちらでもよい	22	14.9%
あまり紹介したくない	2	1.4%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	5	3.4%
合計	148	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

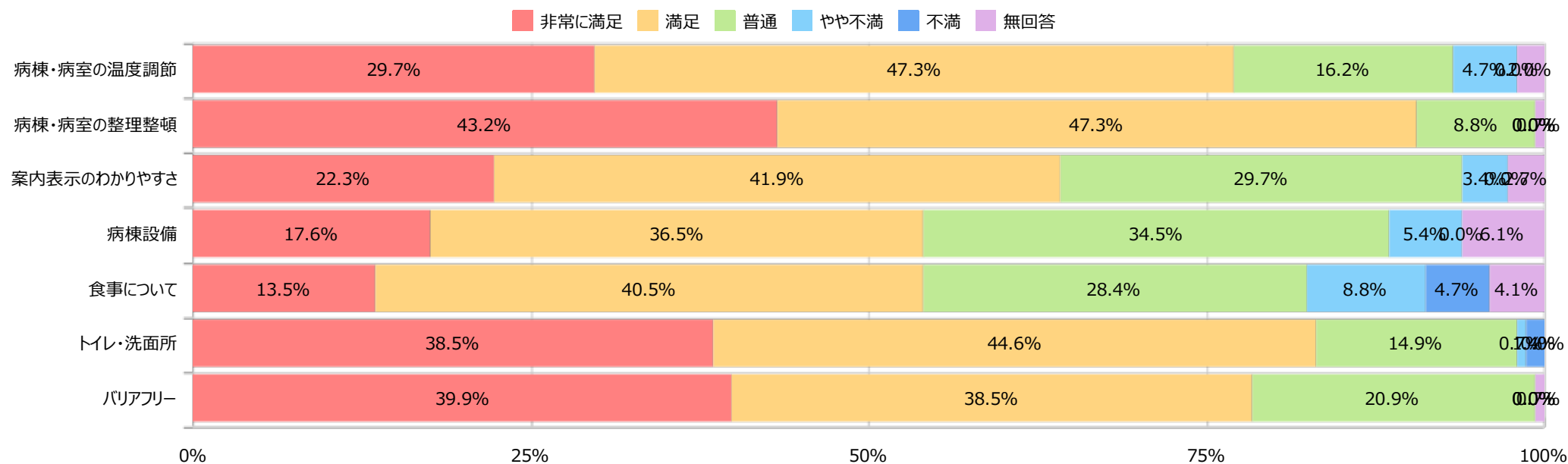
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	35 人	23.6%	64 人	43.2%	41 人	27.7%	6 人	4.1%	0 人	0.0%	2 人	1.4%	148 人	100.0%
回診の時間	36 人	24.3%	72 人	48.6%	32 人	21.6%	2 人	1.4%	0 人	0.0%	6 人	4.1%	148 人	100.0%
面会の時間帯	35 人	23.6%	55 人	37.2%	46 人	31.1%	6 人	4.1%	0 人	0.0%	6 人	4.1%	148 人	100.0%
プライバシー配慮	49 人	33.1%	57 人	38.5%	36 人	24.3%	4 人	2.7%	1 人	0.7%	1 人	0.7%	148 人	100.0%
安全な医療サービス	52 人	35.1%	64 人	43.2%	26 人	17.6%	1 人	0.7%	0 人	0.0%	5 人	3.4%	148 人	100.0%
納得して治療を受けた	55 人	37.2%	63 人	42.6%	24 人	16.2%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	5 人	3.4%	148 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

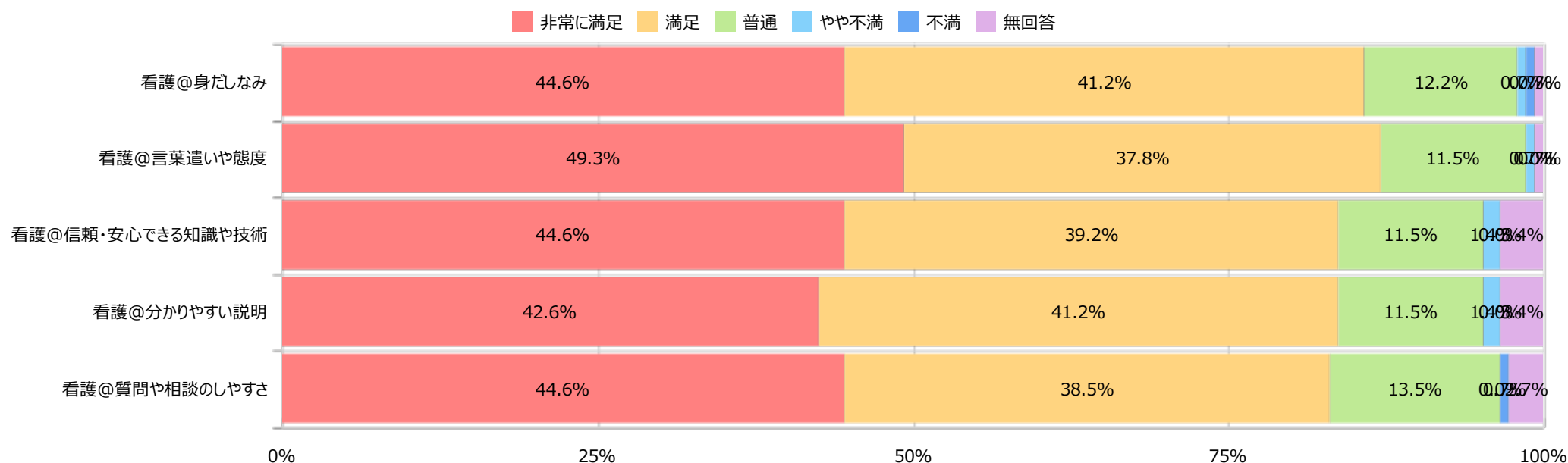
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	44 人	29.7%	70 人	47.3%	24 人	16.2%	7 人	4.7%	0 人	0.0%	3 人	2.0%	148 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	64 人	43.2%	70 人	47.3%	13 人	8.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	148 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	33 人	22.3%	62 人	41.9%	44 人	29.7%	5 人	3.4%	0 人	0.0%	4 人	2.7%	148 人	100.0%
病棟設備	26 人	17.6%	54 人	36.5%	51 人	34.5%	8 人	5.4%	0 人	0.0%	9 人	6.1%	148 人	100.0%
食事について	20 人	13.5%	60 人	40.5%	42 人	28.4%	13 人	8.8%	7 人	4.7%	6 人	4.1%	148 人	100.0%
トイレ・洗面所	57 人	38.5%	66 人	44.6%	22 人	14.9%	1 人	0.7%	2 人	1.4%	0 人	0.0%	148 人	100.0%
バリアフリー	59 人	39.9%	57 人	38.5%	31 人	20.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	148 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

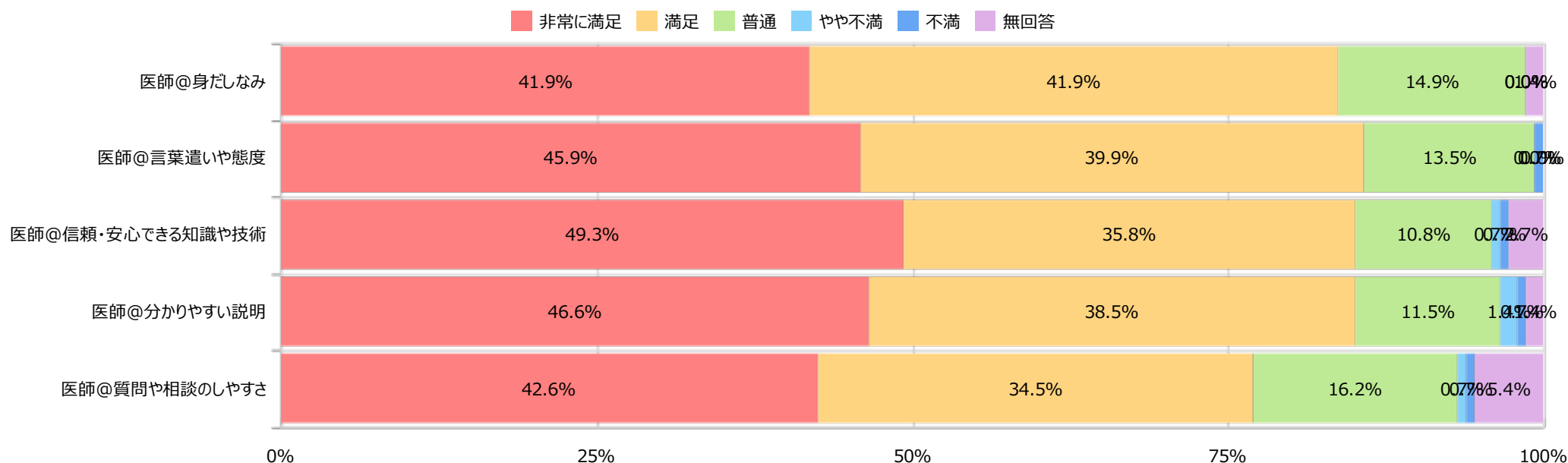
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	66 人	44.6%	61 人	41.2%	18 人	12.2%	1 人	0.7%	1 人	0.7%	1 人	0.7%	148 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	73 人	49.3%	56 人	37.8%	17 人	11.5%	1 人	0.7%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	148 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	66 人	44.6%	58 人	39.2%	17 人	11.5%	2 人	1.4%	0 人	0.0%	5 人	3.4%	148 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	63 人	42.6%	61 人	41.2%	17 人	11.5%	2 人	1.4%	0 人	0.0%	5 人	3.4%	148 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	66 人	44.6%	57 人	38.5%	20 人	13.5%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	4 人	2.7%	148 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

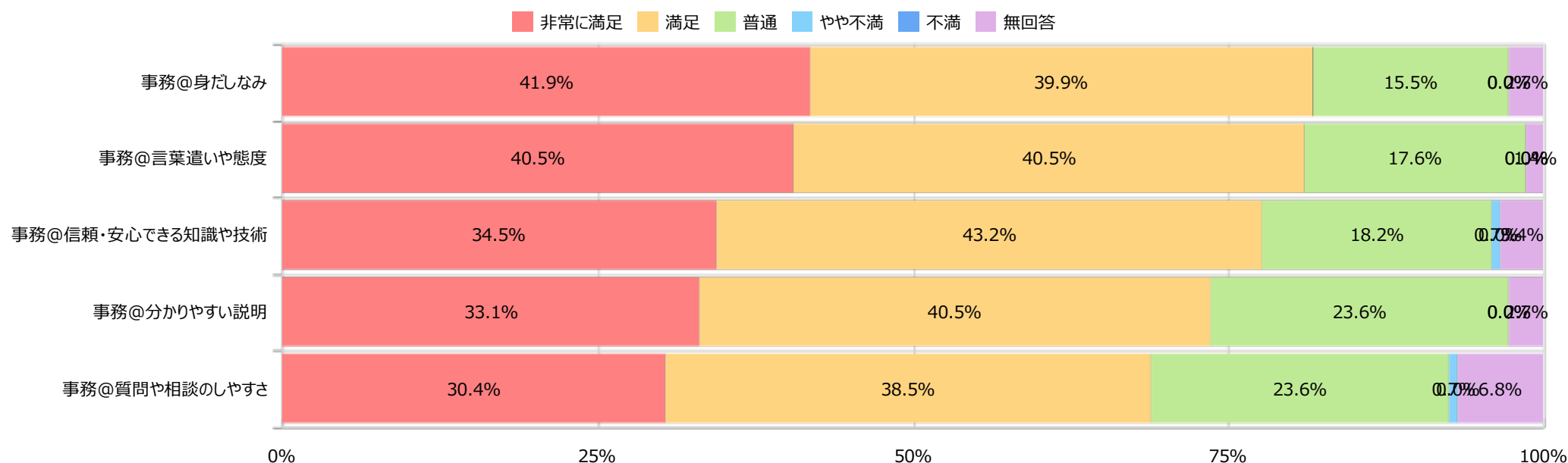
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	62 人	41.9%	62 人	41.9%	22 人	14.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.4%	148 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	68 人	45.9%	59 人	39.9%	20 人	13.5%	0 人	0.0%	1 人	0.7%	0 人	0.0%	148 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	73 人	49.3%	53 人	35.8%	16 人	10.8%	1 人	0.7%	1 人	0.7%	4 人	2.7%	148 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	69 人	46.6%	57 人	38.5%	17 人	11.5%	2 人	1.4%	1 人	0.7%	2 人	1.4%	148 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	63 人	42.6%	51 人	34.5%	24 人	16.2%	1 人	0.7%	1 人	0.7%	8 人	5.4%	148 人	100.0%



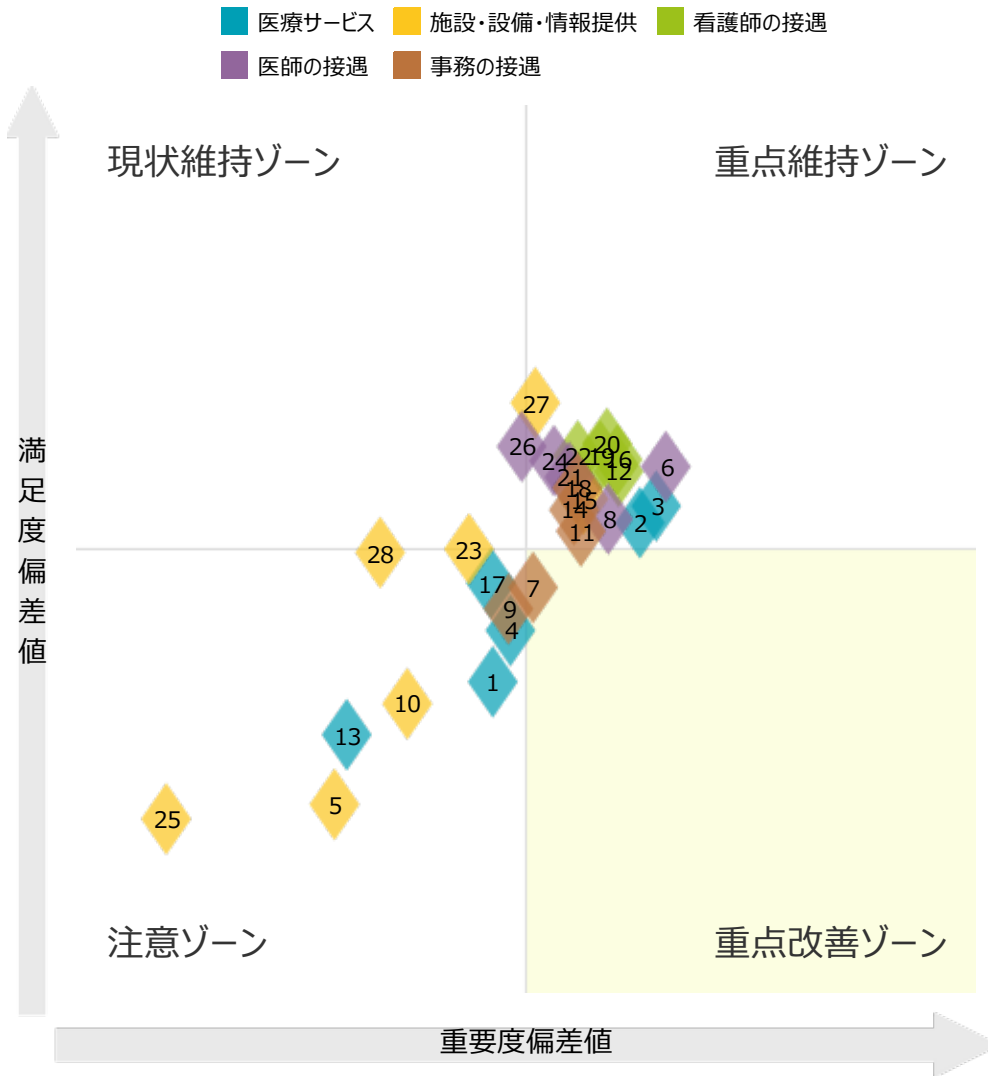
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

事務の接遇

項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
事務@身だしなみ	62 人	41.9%	59 人	39.9%	23 人	15.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	2.7%	148 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	60 人	40.5%	60 人	40.5%	26 人	17.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.4%	148 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	51 人	34.5%	64 人	43.2%	27 人	18.2%	1 人	0.7%	0 人	0.0%	5 人	3.4%	148 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	49 人	33.1%	60 人	40.5%	35 人	23.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	2.7%	148 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	45 人	30.4%	57 人	38.5%	35 人	23.6%	1 人	0.7%	0 人	0.0%	10 人	6.8%	148 人	100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	入退院の手続き	4.268	67.8
2	安全な医療サービス	3.681	81.1
3	納得して治療を受けた	3.595	82.5
4	プライバシー配慮	2.852	72.1
5	病棟設備	2.707	57.6
6	医師@言葉遣いや態度	2.279	85.8
7	事務@分かりやすい説明	2.169	75.7
8	医師@質問や相談のしやすさ	2.142	81.4
9	事務@質問や相談のしやすさ	1.804	73.9
10	案内表示のわかりやすさ	1.534	66.0
11	事務@信頼・安心できる知識や技術	1.529	80.4
12	看護@質問や相談のしやすさ	0.562	85.4
13	面会の時間帯	0.362	63.4
14	事務@言葉遣いや態度	0.337	82.2
15	トイレ・洗面所	0.275	83.1
16	看護@身だしなみ	0.041	86.4
17	回診の時間	-0.007	76.1
18	事務@身だしなみ	-0.425	84.0
19	看護@信頼・安心できる知識や技術	-0.801	86.7
20	看護@言葉遣いや態度	-1.043	87.8
21	医師@身だしなみ	-1.189	84.9
22	看護@分かりやすい説明	-1.723	86.7
23	バリアフリー	-2.524	78.9
24	医師@分かりやすい説明	-2.554	86.3
25	食事について	-3.459	56.3
26	医師@信頼・安心できる知識や技術	-4.859	87.5
27	病棟・病室の整理整頓	-6.067	91.2
28	病棟・病室の温度調節	-6.272	78.6

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

施設・設備・情報提供「トイレ・洗面所」「病棟・病室の整理整頓」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@身だしなみ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@言葉遣いや態度」「看護@分かりやすい説明」

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@身だしなみ」「医師@分かりやすい説明」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

医師の接遇「医師@信頼・安心できる知識や技術」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「面会の時間帯」「回診の時間」

施設・設備・情報提供「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「バリアフリー」「食事について」「病棟・病室の温度調節」

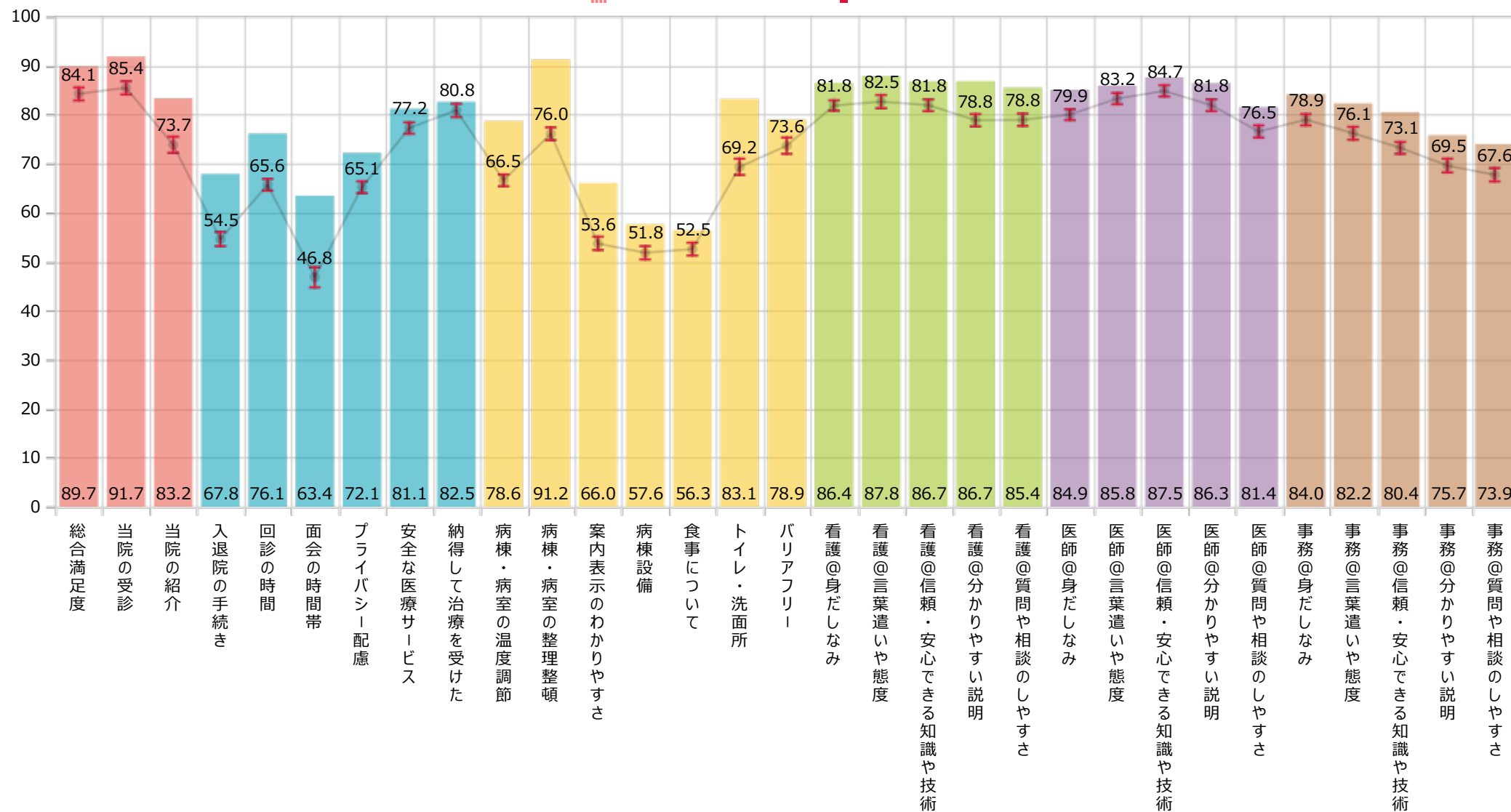
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 59 病院で実施

貴院 調査病院平均 標準誤差

2025年2月12日 19:55:18 現在



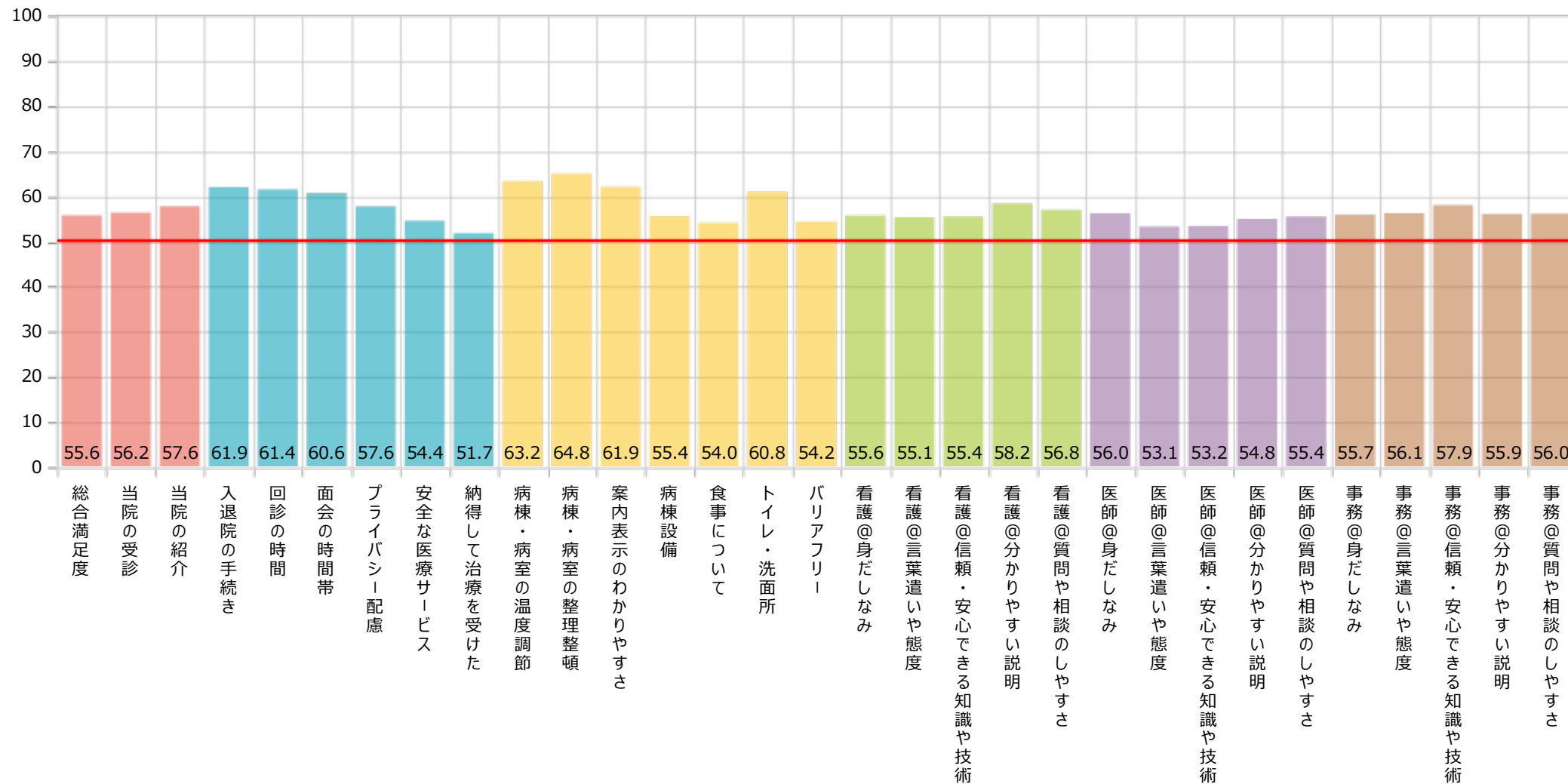
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 病院で実施

偏差値とは

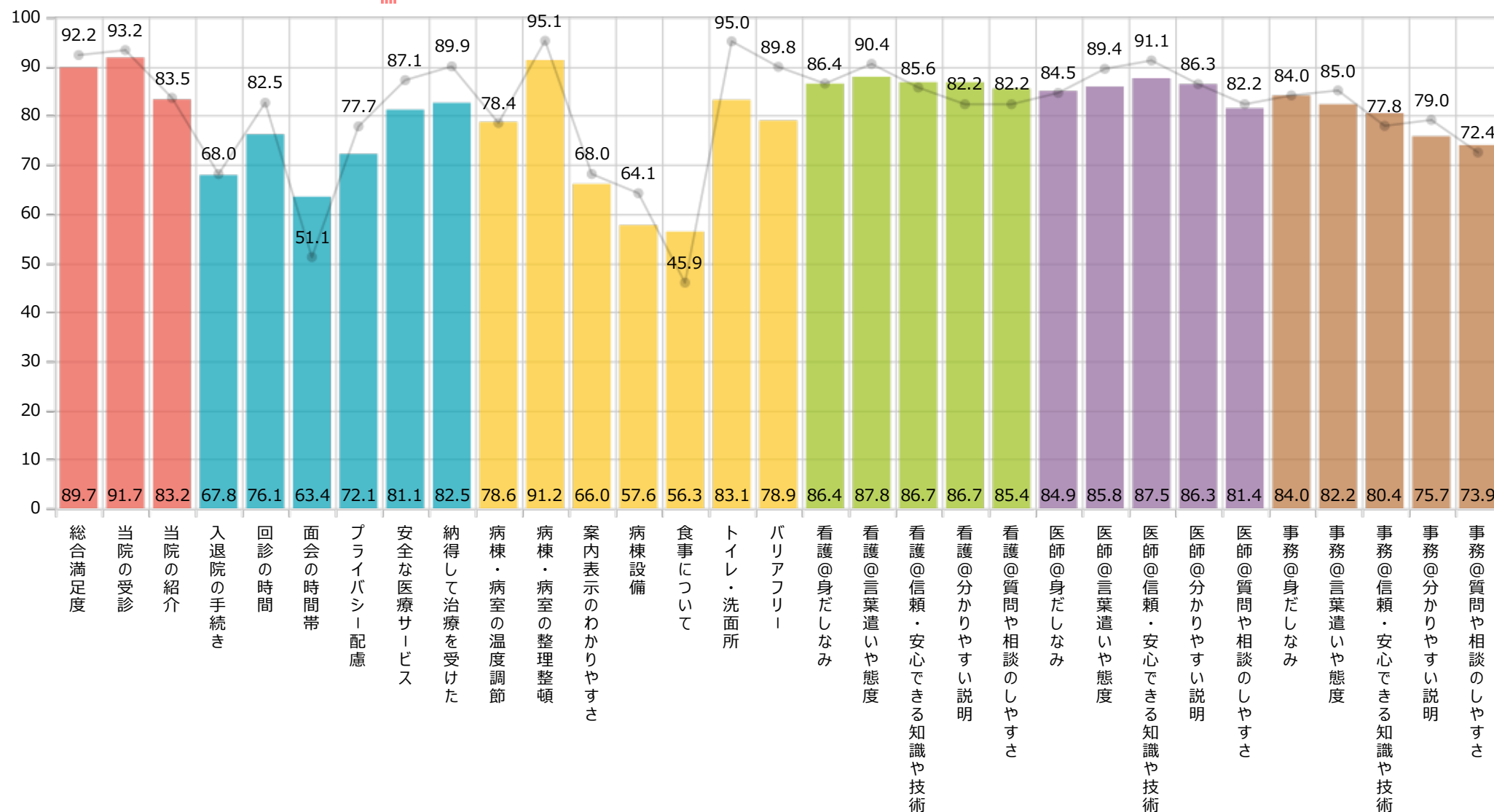
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2024年11月29日～2024年12月20日 ● 前回 2023年12月04日～2023年12月22日

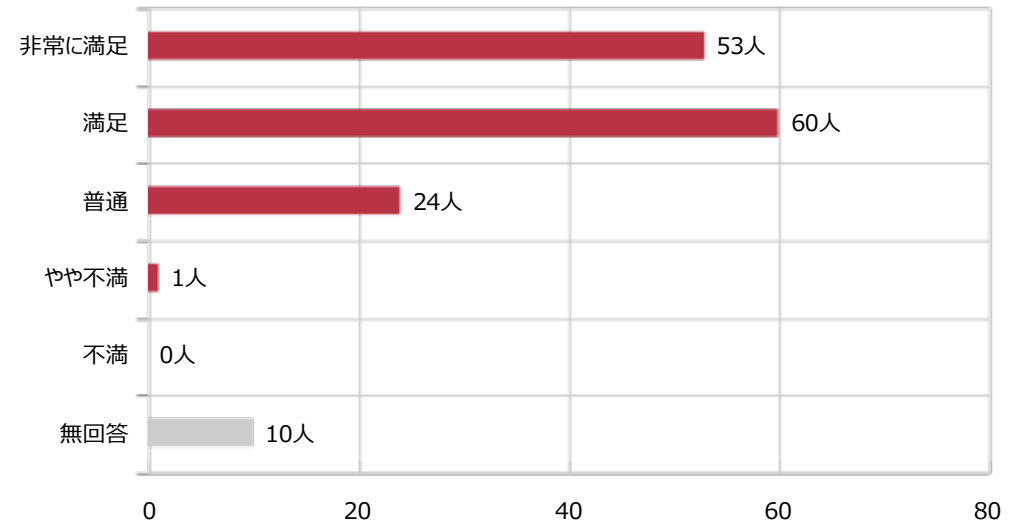


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

コメディカルの言葉遣いや態度 ※コメディカル（看護補助者・栄養士・薬剤師・検査技師・放射線技師・眼科検査員・リハビリ療法士）

「満足」が 60 人と最も多いです。次いで「非常に満足」53 人、「普通」24 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	53	35.8%
満足	60	40.5%
普通	24	16.2%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	10	6.8%
合計	148	100.0%

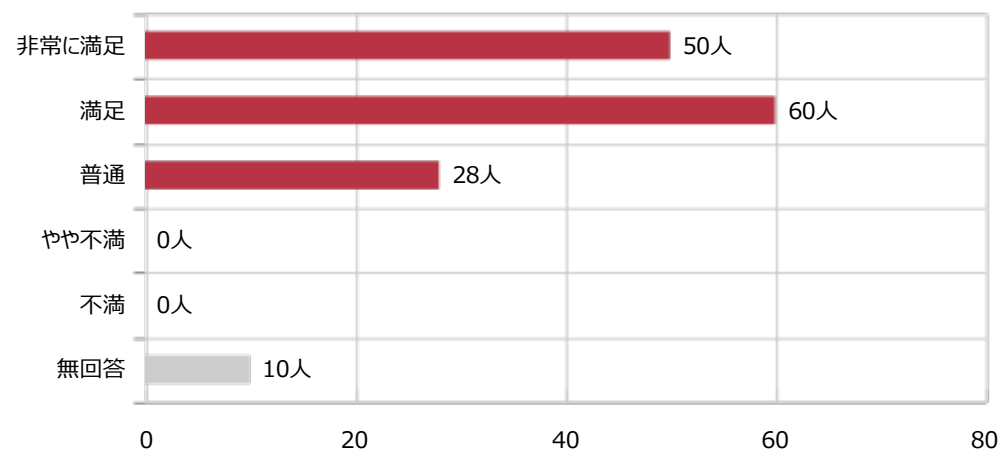


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

コメディカルの身だしなみ

「満足」が 60 人と最も多いです。次いで「非常に満足」50 人、「普通」28 人となっています。最も少ないのは「やや不満」「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	50	33.8%
満足	60	40.5%
普通	28	18.9%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	10	6.8%
合計	148	100.0%

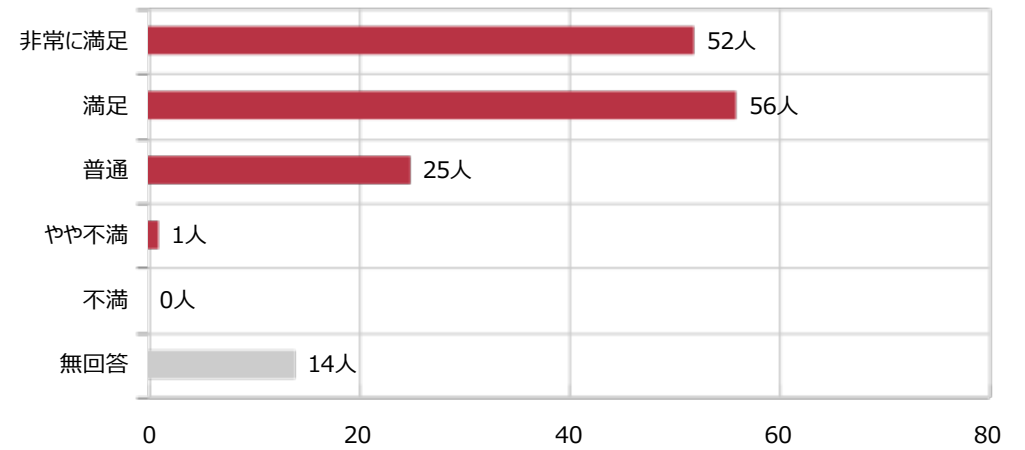


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

コメディカルは、信頼し安心できる知識や技術を持っている

「満足」が 56 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」 52 人、「普通」 25 人 となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	52	35.1%
満足	56	37.8%
普通	25	16.9%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	14	9.5%
合計	148	100.0%

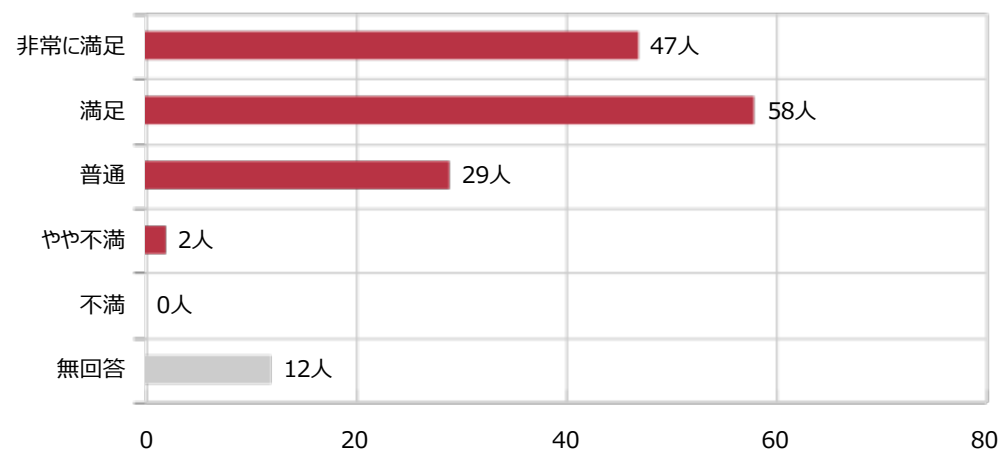


VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

コメディカルから分かりやすい説明を受けた

「満足」が 58 人と最も多いです。次いで「非常に満足」47 人、「普通」29 人となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	47	31.8%
満足	58	39.2%
普通	29	19.6%
やや不満	2	1.4%
不満	0	0.0%
無回答	12	8.1%
合計	148	100.0%



VII. オリジナル設問項目 調査結果 5 / 5

コメディカルへの質問や相談のしやすさ

「満足」が 59 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」 45 人、「普通」 30 人 となっています。最も少ないのは「不満」の 0 人 です。

選択肢	回答数（人）	構成比
非常に満足	45	30.4%
満足	59	39.9%
普通	30	20.3%
やや不満	1	0.7%
不満	0	0.0%
無回答	13	8.8%
合計	148	100.0%

