

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年 外来患者・入院患者満足度調査（2023年12月04日～2023年12月22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

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

VII. オリジナル設問項目 調査結果

I. 調査概要

調査目的

医療サービスの評価、それに対する改善及びサービスの向上を図るための参考資料とする

調査期間

2023年12月04日～2023年12月22日

調査日数

15

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

108

回収数

104

回収率

96.3%

有効回答数

104

有効回答率

100.0%

II. 調査票

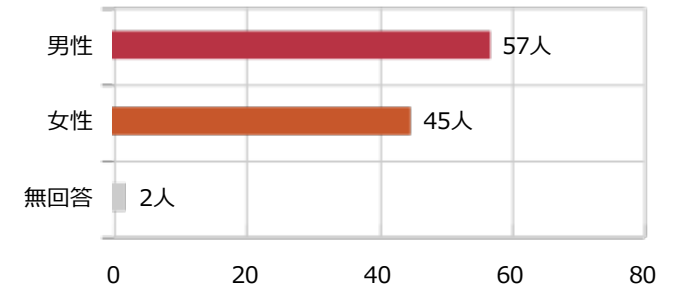
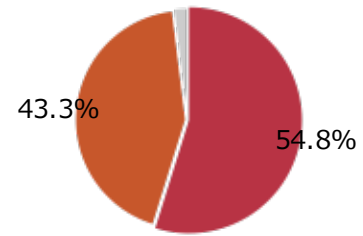
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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せんか？	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 / 5

性別

「男性」57 人、「女性」45 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	57	54.8%
女性	45	43.3%
無回答	2	1.9%
合計	104	100.0%

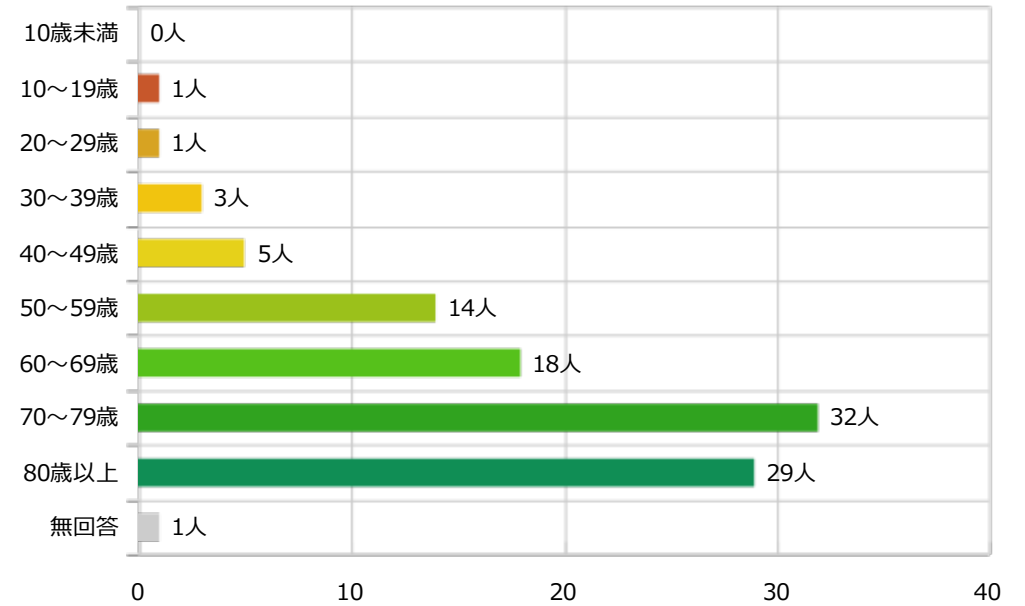


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 32 人と最も多いです。次いで「80歳以上」29 人、「60～69歳」18 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	1.0%
20～29歳	1	1.0%
30～39歳	3	2.9%
40～49歳	5	4.8%
50～59歳	14	13.5%
60～69歳	18	17.3%
70～79歳	32	30.8%
80歳以上	29	27.9%
無回答	1	1.0%
合計	104	100.0%

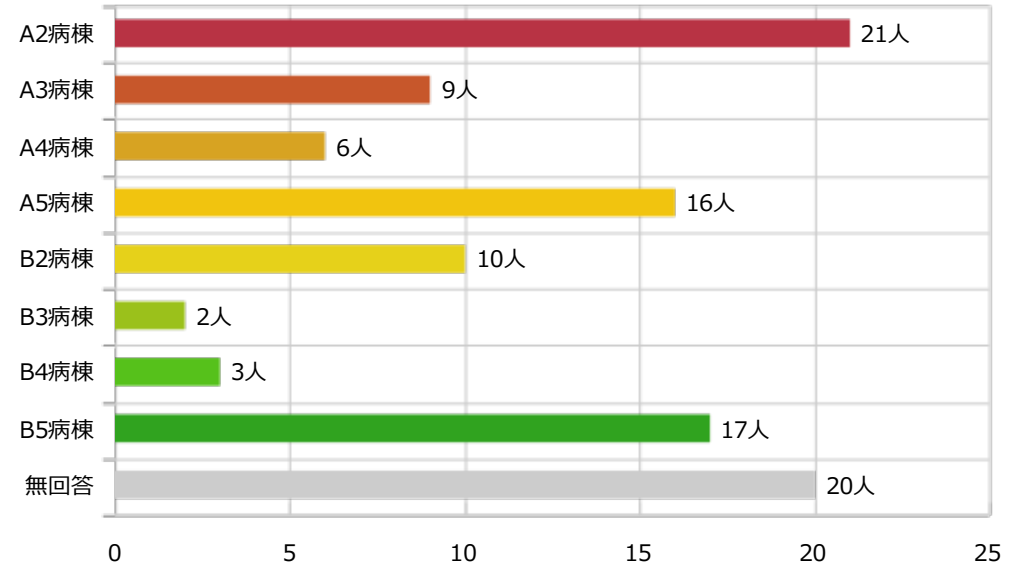


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「A2病棟」が 21 人と最も多いです。次いで「B5病棟」17 人、「A5病棟」16 人となっています。最も少ないのは「B3病棟」の 2 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
A2病棟	21	20.2%
A3病棟	9	8.7%
A4病棟	6	5.8%
A5病棟	16	15.4%
B2病棟	10	9.6%
B3病棟	2	1.9%
B4病棟	3	2.9%
B5病棟	17	16.3%
無回答	20	19.2%
合計	104	100.0%

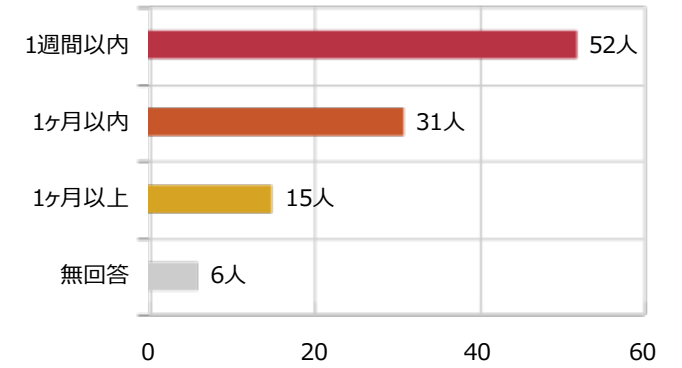
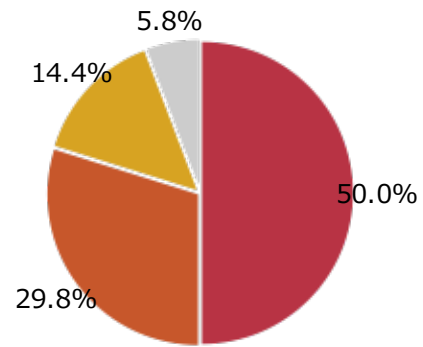


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」52 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」15 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	52	50.0%
1ヶ月以内	31	29.8%
1ヶ月以上	15	14.4%
無回答	6	5.8%
合計	104	100.0%

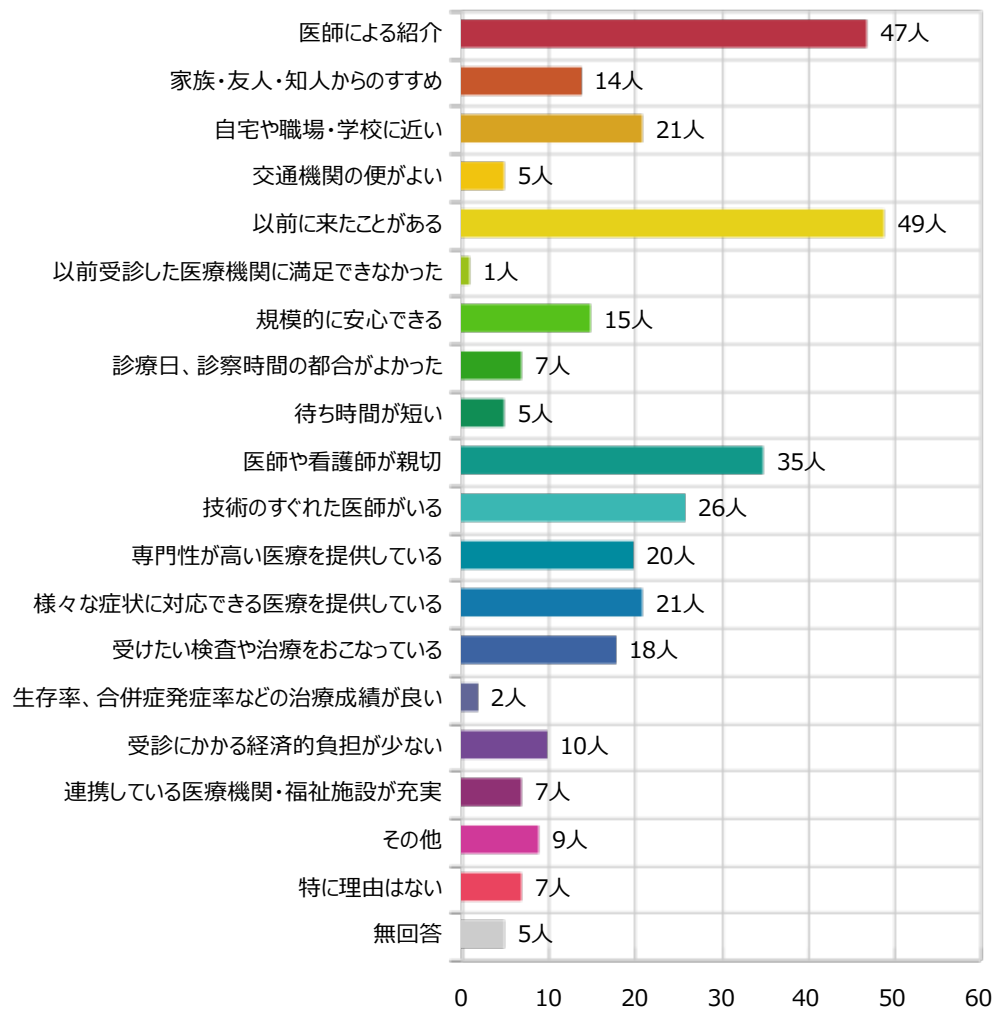


III. 属性調査 5 / 5

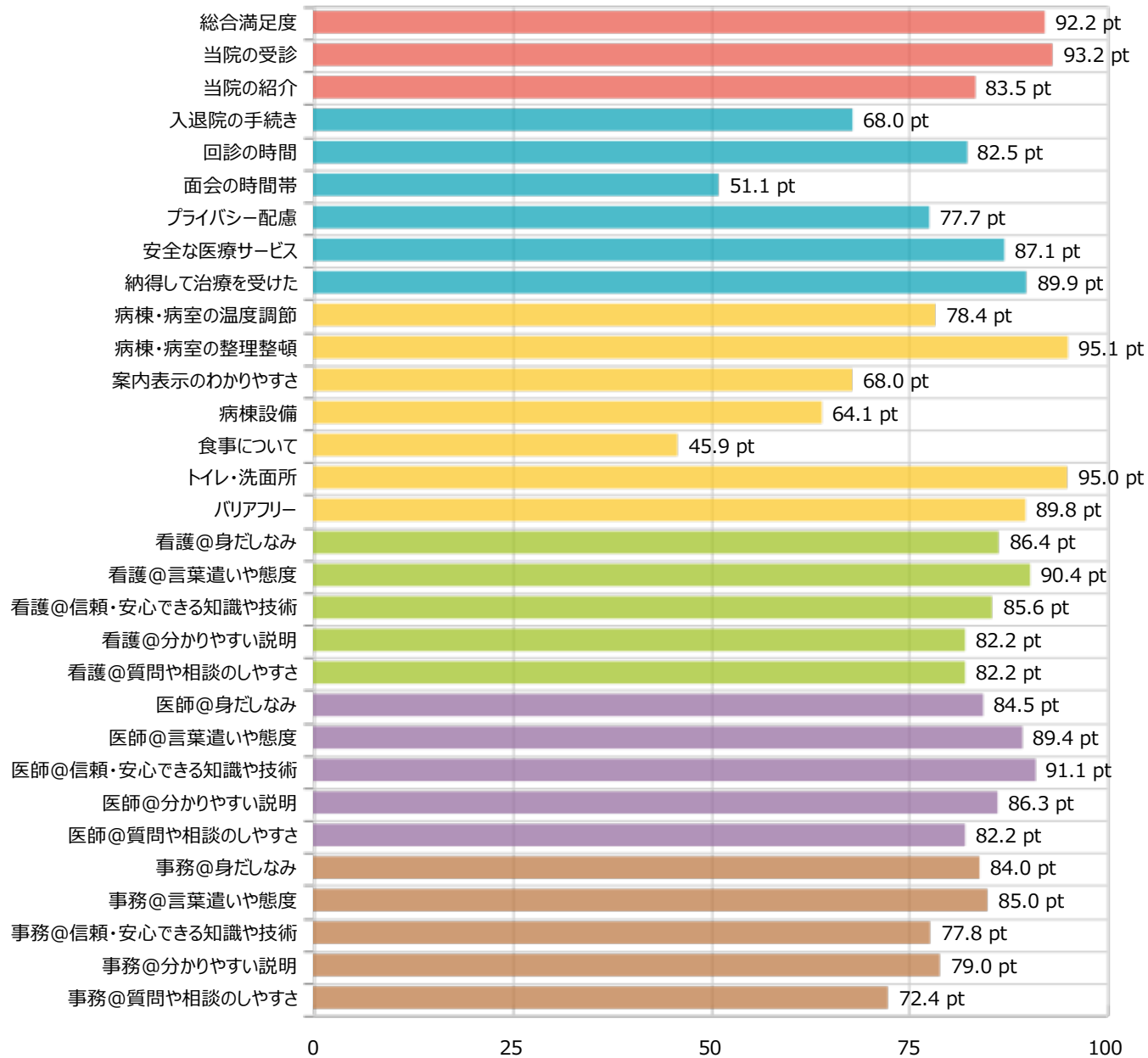
複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 49 人と最も多いです。次いで「医師による紹介」47 人、「医師や看護師が親切」35 人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」の 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	47
家族・友人・知人からのすすめ	14
自宅や職場・学校に近い	21
交通機関の便がよい	5
以前に来たことがある	49
以前受診した医療機関に満足できなかった	1
規模的に安心できる	15
診療日、診察時間の都合がよかった	7
待ち時間が短い	5
医師や看護師が親切	35
技術のすぐれた医師がいる	26
専門性が高い医療を提供している	20
様々な症状に対応できる医療を提供している	21
受けたい検査や治療をおこなっている	18
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	10
連携している医療機関・福祉施設が充実	7
その他	9
特に理由はない	7
無回答	5



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **92.2** 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	■

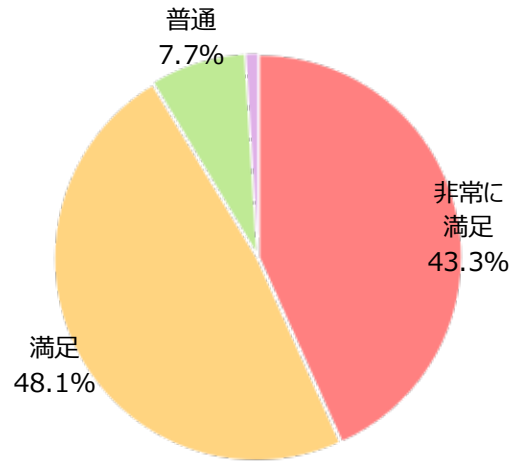
最もポイントが高いのは、「病棟・病室の整理整頓」の95.1ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の95.0ポイント、「当院の受診」の93.2ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「食事について」の45.9ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

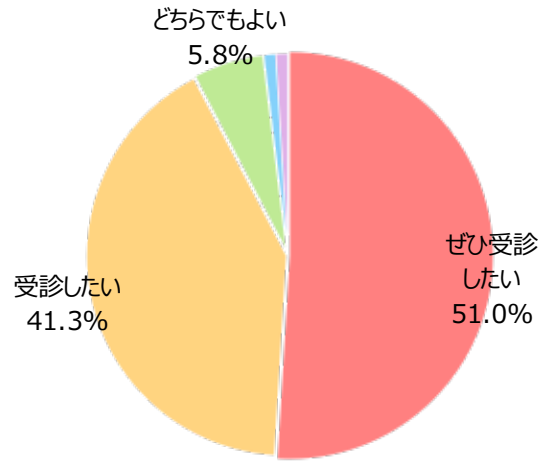
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

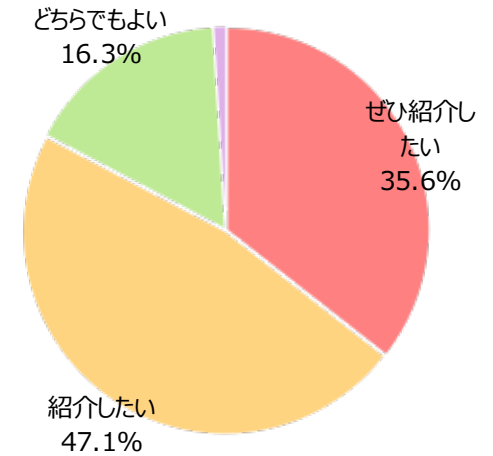
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	45	43.3%
満足	50	48.1%
普通	8	7.7%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	1.0%
合計	104	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	53	51.0%
受診したい	43	41.3%
どちらでもよい	6	5.8%
あまり受診したくない	1	1.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	1.0%
合計	104	100.0%



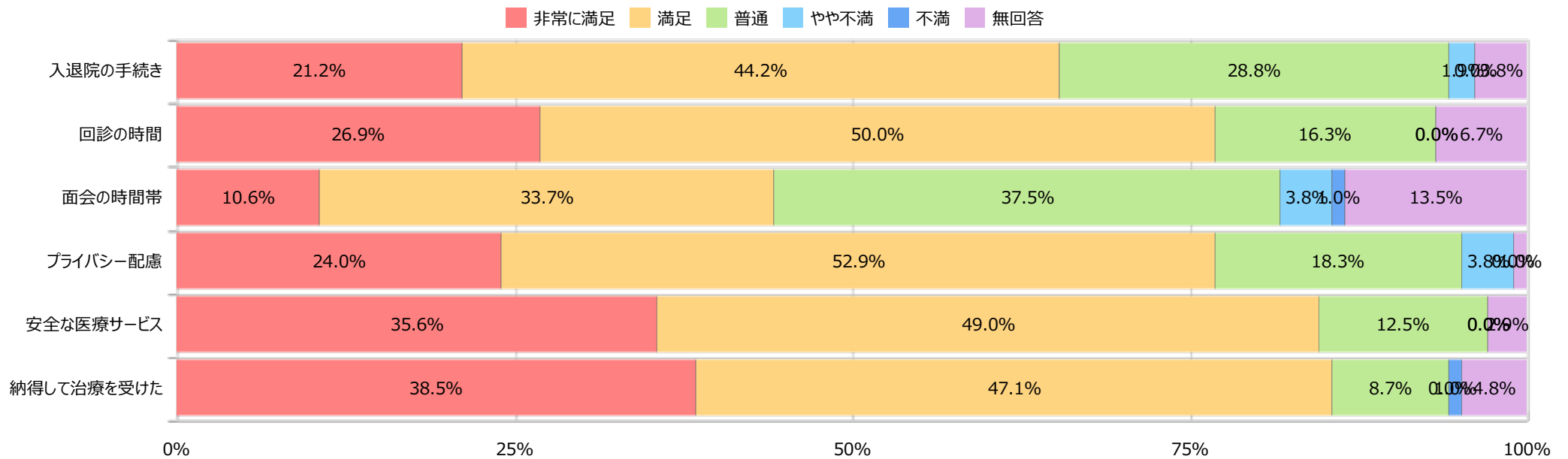
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	37	35.6%
紹介したい	49	47.1%
どちらでもよい	17	16.3%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	1	1.0%
合計	104	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

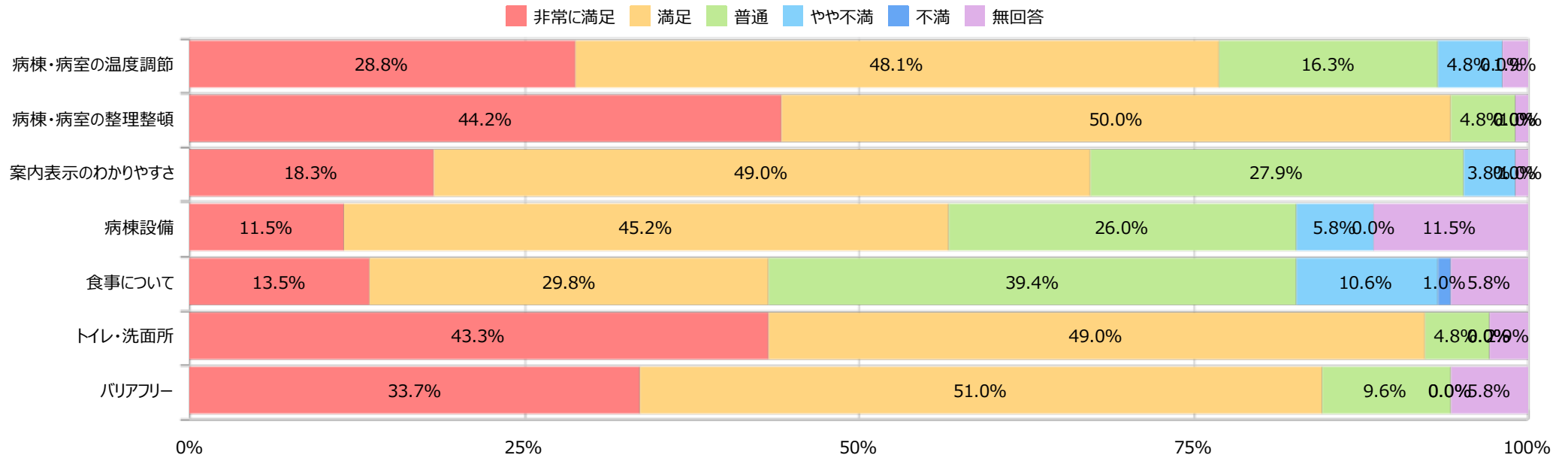
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	22 人	21.2%	46 人	44.2%	30 人	28.8%	2 人	1.9%	0 人	0.0%	4 人	3.8%	104 人	100.0%
回診の時間	28 人	26.9%	52 人	50.0%	17 人	16.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	7 人	6.7%	104 人	100.0%
面会の時間帯	11 人	10.6%	35 人	33.7%	39 人	37.5%	4 人	3.8%	1 人	1.0%	14 人	13.5%	104 人	100.0%
プライバシー配慮	25 人	24.0%	55 人	52.9%	19 人	18.3%	4 人	3.8%	0 人	0.0%	1 人	1.0%	104 人	100.0%
安全な医療サービス	37 人	35.6%	51 人	49.0%	13 人	12.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	2.9%	104 人	100.0%
納得して治療を受けた	40 人	38.5%	49 人	47.1%	9 人	8.7%	0 人	0.0%	1 人	1.0%	5 人	4.8%	104 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

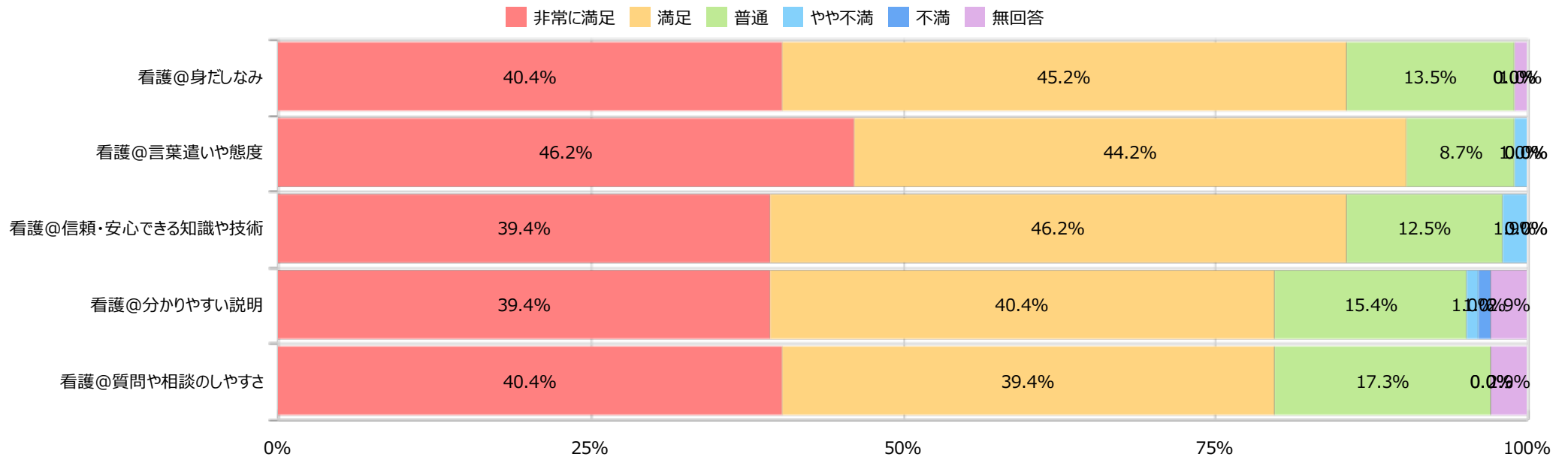
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	30人	28.8%	50人	48.1%	17人	16.3%	5人	4.8%	0人	0.0%	2人	1.9%	104人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	46人	44.2%	52人	50.0%	5人	4.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	1.0%	104人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	19人	18.3%	51人	49.0%	29人	27.9%	4人	3.8%	0人	0.0%	1人	1.0%	104人	100.0%
病棟設備	12人	11.5%	47人	45.2%	27人	26.0%	6人	5.8%	0人	0.0%	12人	11.5%	104人	100.0%
食事について	14人	13.5%	31人	29.8%	41人	39.4%	11人	10.6%	1人	1.0%	6人	5.8%	104人	100.0%
トイレ・洗面所	45人	43.3%	51人	49.0%	5人	4.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	2.9%	104人	100.0%
バリアフリー	35人	33.7%	53人	51.0%	10人	9.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	6人	5.8%	104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

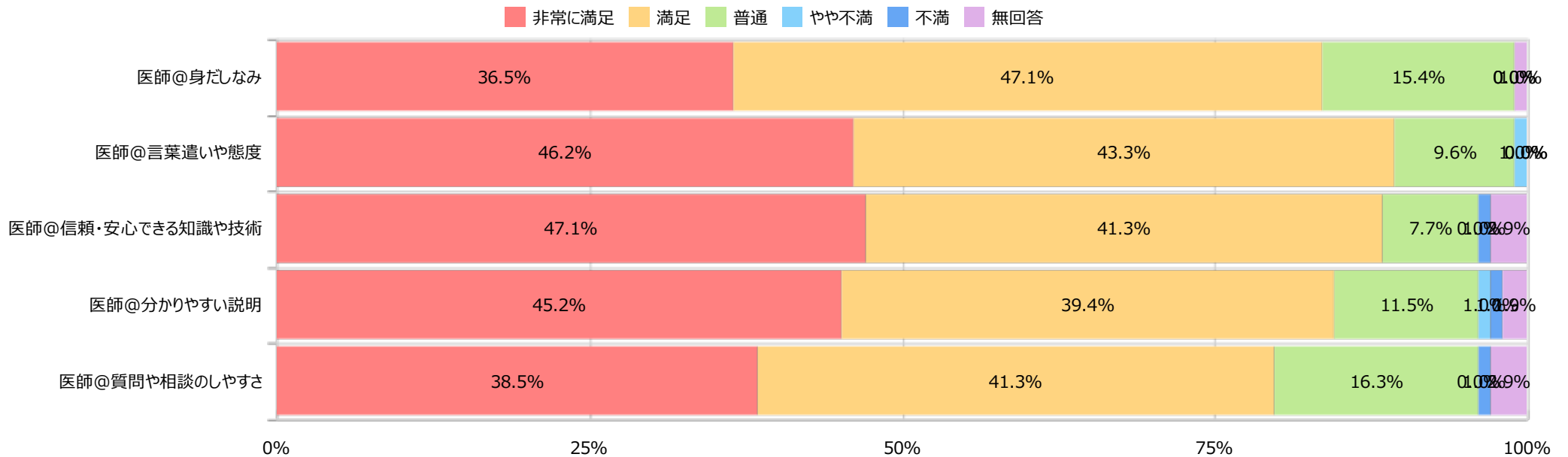
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	42人 40.4%	47人 45.2%	14人 13.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 1.0%	104人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	48人 46.2%	46人 44.2%	9人 8.7%	1人 1.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	104人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	41人 39.4%	48人 46.2%	13人 12.5%	2人 1.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	104人 100.0%
看護@分かりやすい説明	41人 39.4%	42人 40.4%	16人 15.4%	1人 1.0%	1人 1.0%	3人 2.9%	104人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	42人 40.4%	41人 39.4%	18人 17.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 2.9%	104人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

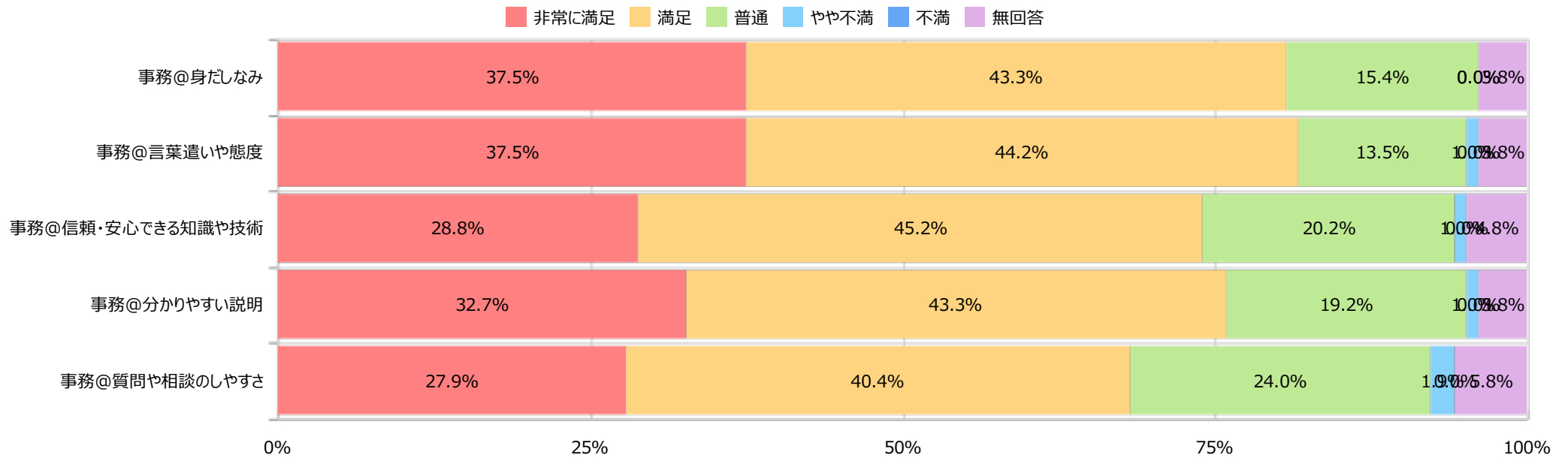
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	38 人 36.5%	49 人 47.1%	16 人 15.4%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 1.0%	104 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	48 人 46.2%	45 人 43.3%	10 人 9.6%	1 人 1.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	104 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	49 人 47.1%	43 人 41.3%	8 人 7.7%	0 人 0.0%	1 人 1.0%	3 人 2.9%	104 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	47 人 45.2%	41 人 39.4%	12 人 11.5%	1 人 1.0%	1 人 1.0%	2 人 1.9%	104 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	40 人 38.5%	43 人 41.3%	17 人 16.3%	0 人 0.0%	1 人 1.0%	3 人 2.9%	104 人 100.0%



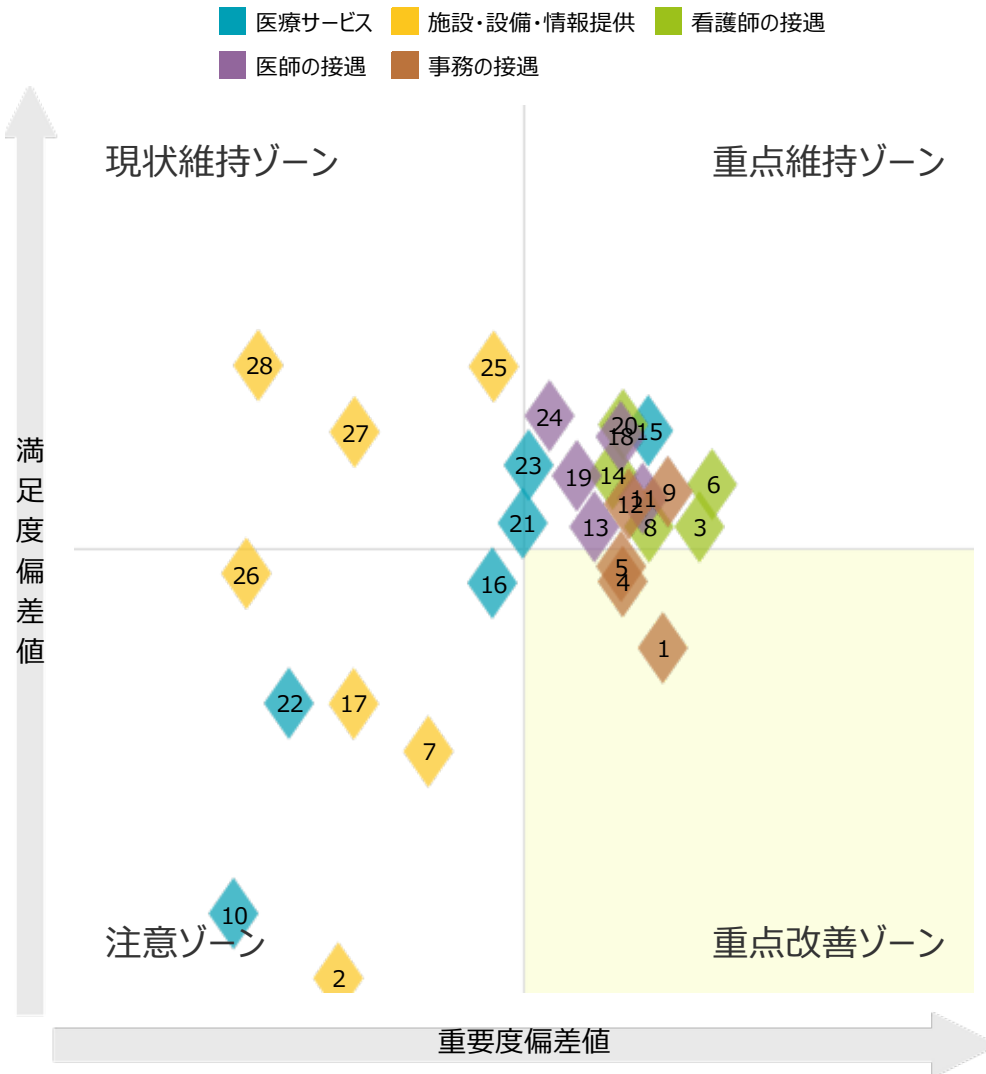
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	39人 37.5%	45人 43.3%	16人 15.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 3.8%	104人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	39人 37.5%	46人 44.2%	14人 13.5%	1人 1.0%	0人 0.0%	4人 3.8%	104人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	30人 28.8%	47人 45.2%	21人 20.2%	1人 1.0%	0人 0.0%	5人 4.8%	104人 100.0%
事務@分かりやすい説明	34人 32.7%	45人 43.3%	20人 19.2%	1人 1.0%	0人 0.0%	4人 3.8%	104人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	29人 27.9%	42人 40.4%	25人 24.0%	2人 1.9%	0人 0.0%	6人 5.8%	104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	事務@質問や相談のしやすさ	10.255	72.4
2	食事について	7.667	45.9
3	看護@分かりやすい説明	4.940	82.2
4	事務@信頼・安心できる知識や技術	4.896	77.8
5	事務@分かりやすい説明	4.043	79.0
6	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.811	85.6
7	病棟設備	3.356	64.1
8	看護@質問や相談のしやすさ	3.278	82.2
9	事務@言葉遣いや態度	2.646	85.0
10	面会の時間帯	2.378	51.1
11	医師@身だしなみ	2.070	84.5
12	事務@身だしなみ	1.821	84.0
13	医師@質問や相談のしやすさ	1.495	82.2
14	看護@身だしなみ	0.387	86.4
15	納得して治療を受けた	0.131	89.9
16	プライバシー配慮	0.082	77.7
17	案内表示のわかりやすさ	-0.402	68.0
18	医師@言葉遣いや態度	-0.517	89.4
19	医師@分かりやすい説明	-0.641	86.3
20	看護@言葉遣いや態度	-0.809	90.4
21	回診の時間	-0.929	82.5
22	入退院の手続き	-2.377	68.0
23	安全な医療サービス	-2.636	87.1
24	医師@信頼・安心できる知識や技術	-3.487	91.1
25	トイレ・洗面所	-7.534	95.0
26	病棟・病室の温度調節	-8.237	78.4
27	バリアフリー	-15.316	89.8
28	病棟・病室の整理整頓	-24.030	95.1

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@質問や相談のしやすさ」「事務@信頼・安心できる知識や技術」「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「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

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

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

事務の接遇「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

医療サービス「回診の時間」

施設・設備・情報提供「トイレ・洗面所」「バリアフリー」「病棟・病室の整理整頓」

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「面会の時間帯」「プライバシー配慮」「入退院の手続き」

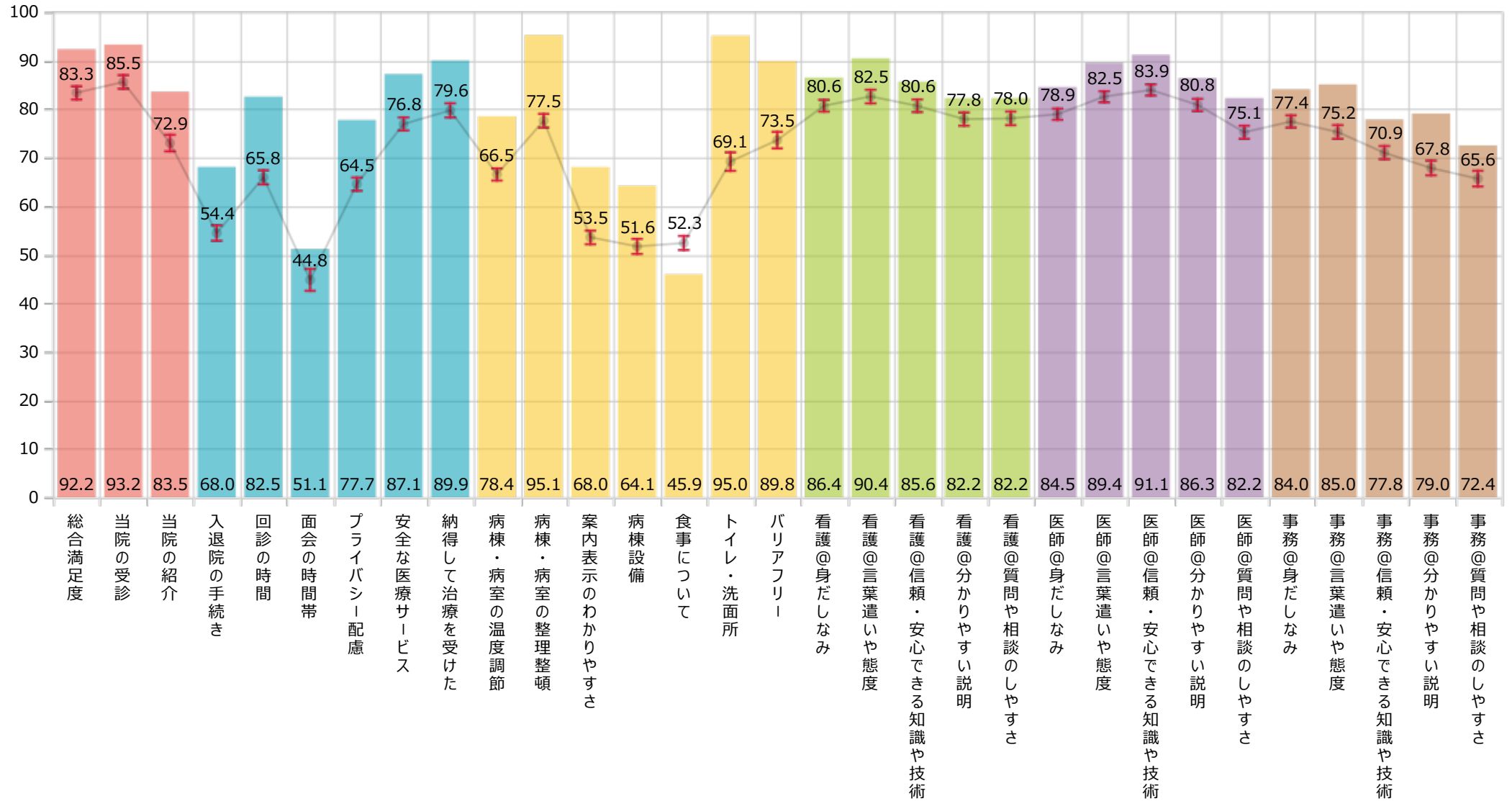
施設・設備・情報提供「食事について」「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 55 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年2月7日 16:05:26 現在



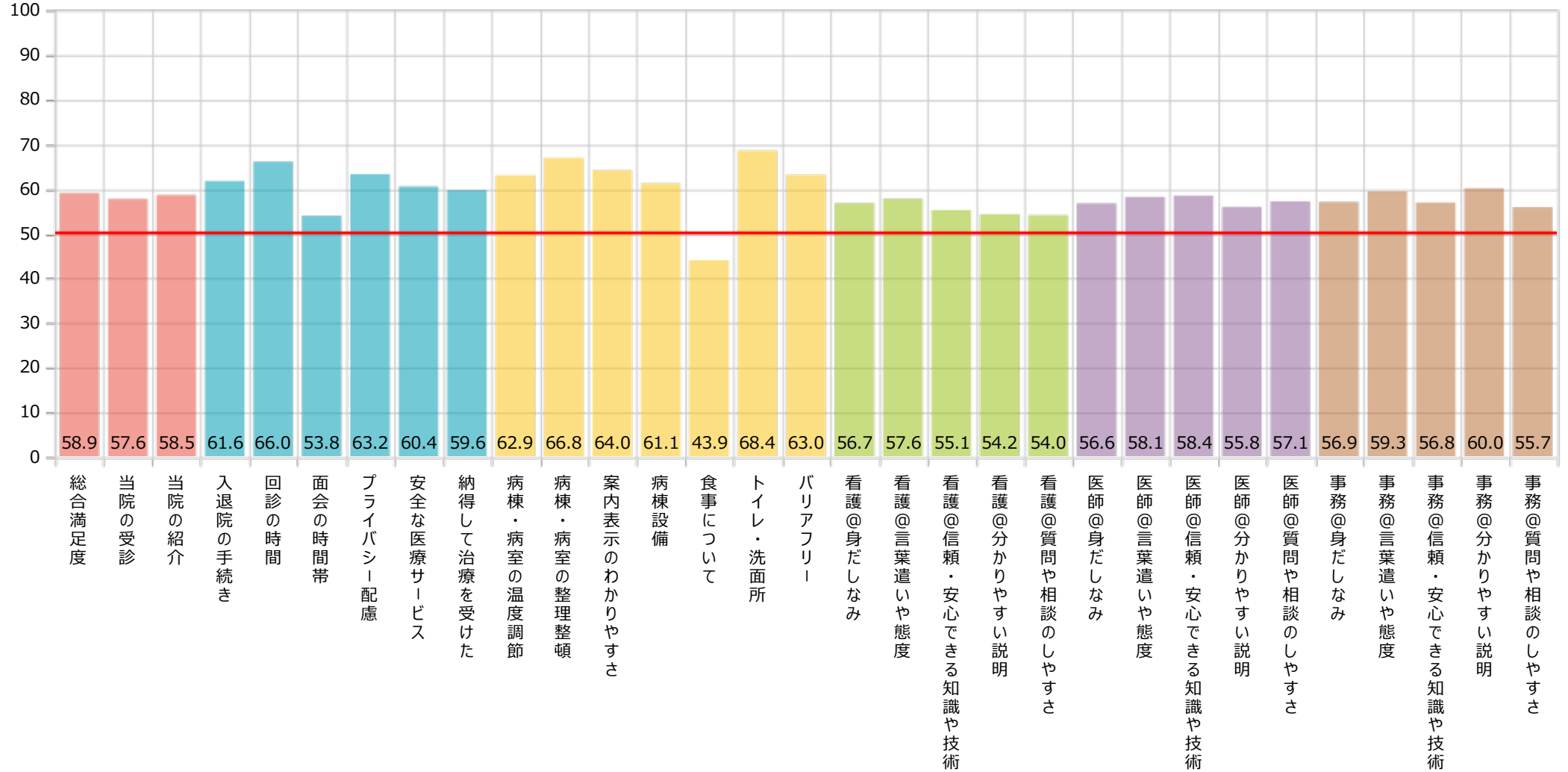
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 55 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。

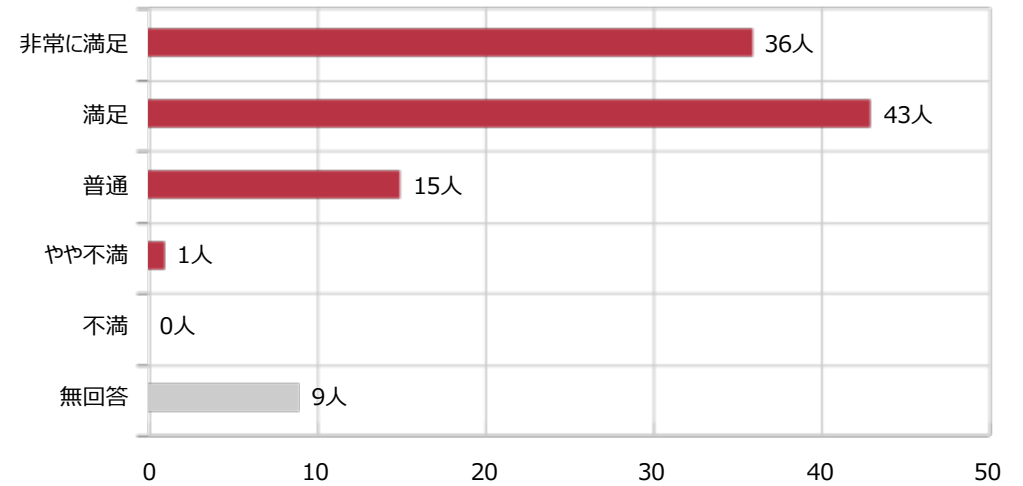


VI. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

コメディカルの言葉遣いや態度（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 43 人と最も多いです。次いで「非常に満足」36人、「普通」15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	36	34.6%
満足	43	41.3%
普通	15	14.4%
やや不満	1	1.0%
不満	0	0.0%
無回答	9	8.7%
合計	104	100.0%

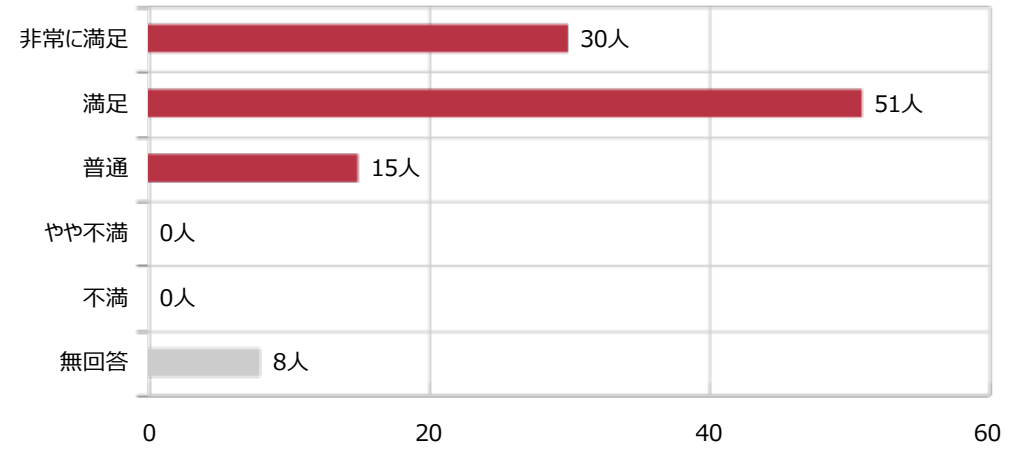


VI. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

コメディカルの身だしなみ

「満足」が 51 人と最も多いです。次いで「非常に満足」30人、「普通」15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	30	28.8%
満足	51	49.0%
普通	15	14.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	7.7%
合計	104	100.0%

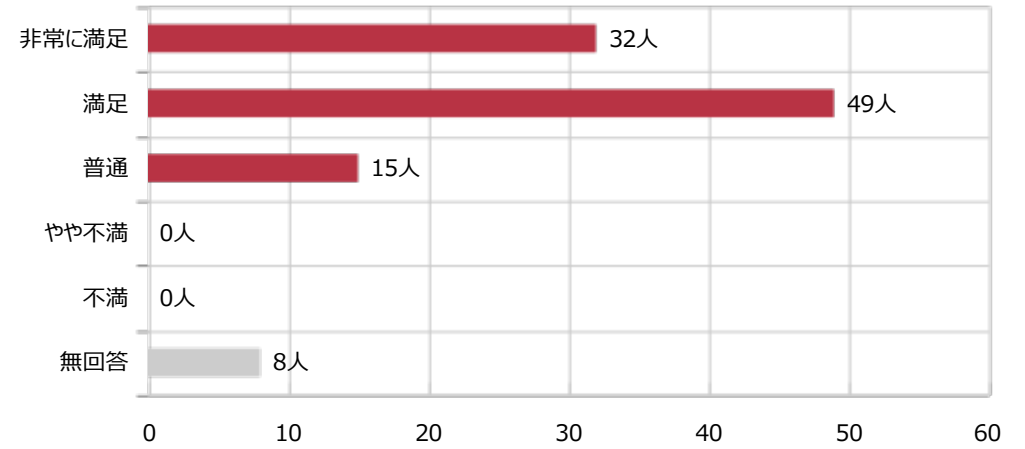


VI. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

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 49 人と最も多いです。次いで「非常に満足」32人、「普通」15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	32	30.8%
満足	49	47.1%
普通	15	14.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	8	7.7%
合計	104	100.0%

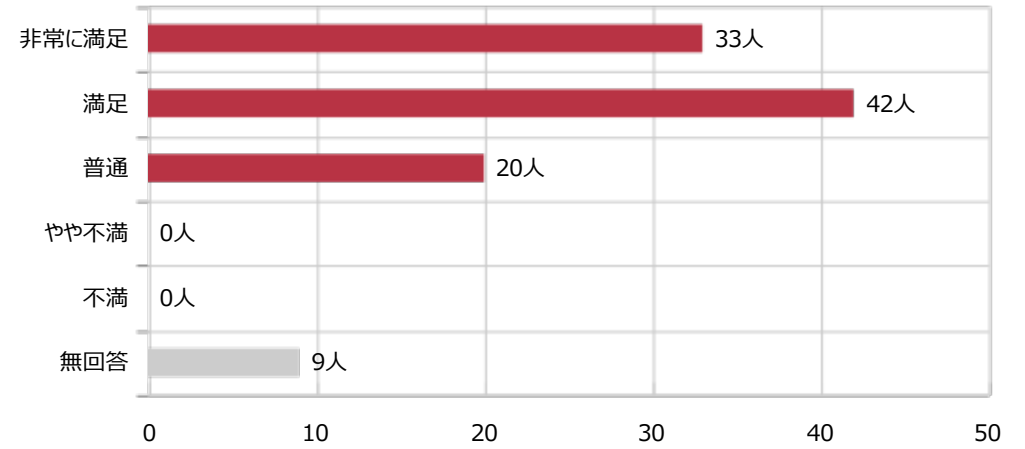


VI. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

コメディカルから分かりやすい説明を受けた

「満足」が 42 人と最も多いです。次いで「非常に満足」33人、「普通」20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	33	31.7%
満足	42	40.4%
普通	20	19.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	9	8.7%
合計	104	100.0%



VI. 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 42 人と最も多いです。次いで「非常に満足」31人、「普通」21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	31	29.8%
満足	42	40.4%
普通	21	20.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	10	9.6%
合計	104	100.0%

