

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2025年 外来患者・入院患者満足度調査（2025年11月25日～2025年12月19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

2025年11月25日～2025年12月19日

## 調査日数

25

## 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（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

500

## 回収数

226 （web回答28・用紙回答198）

## 回収率

45.2%

## 有効回答数

223 （web回答28・用紙回答195）

## 有効回答率

98.7%

## II. 調査票

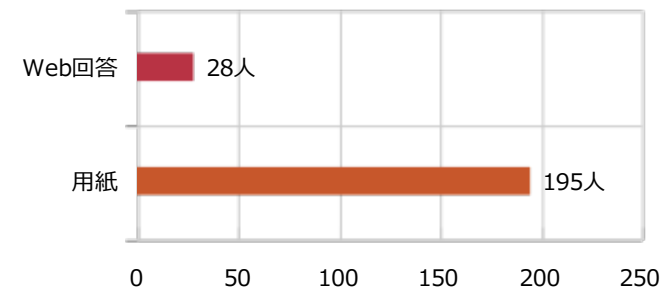
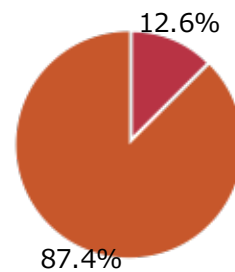
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」195 人、「Web回答」28 人で「用紙」が多いです。

回答方法		回答数（人）	構成比
Web回答	■	28	12.6%
用紙	■	195	87.4%
合計		223	100.0%

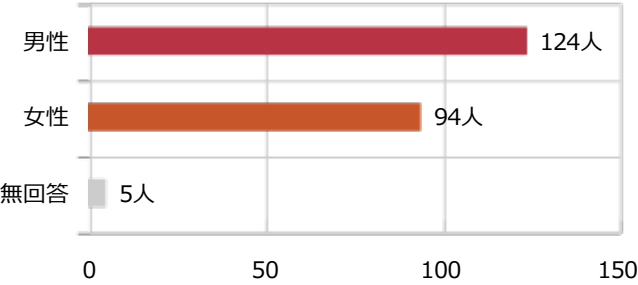
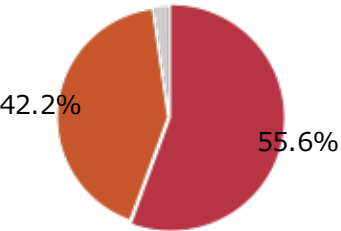


Ⅲ. 属性調査 2 / 6

性別

「男性」124 人、「女性」94 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	124	55.6%
女性	■	94	42.2%
無回答	■	5	2.2%
合計		223	100.0%

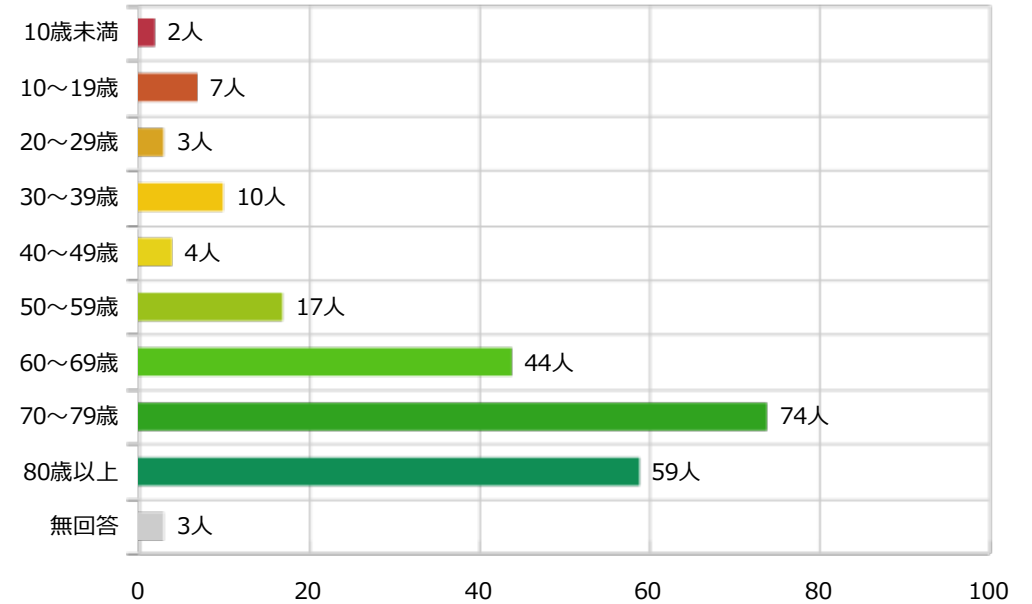


### Ⅲ. 属性調査 3 / 6

#### 年齢

「70～79歳」が 74 人 と最も多いです。次いで「80歳以上」 59 人、「60～69歳」 44 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 2 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	2	0.9%
10～19歳	■	7	3.1%
20～29歳	■	3	1.3%
30～39歳	■	10	4.5%
40～49歳	■	4	1.8%
50～59歳	■	17	7.6%
60～69歳	■	44	19.7%
70～79歳	■	74	33.2%
80歳以上	■	59	26.5%
無回答	■	3	1.3%
合計		223	100.0%

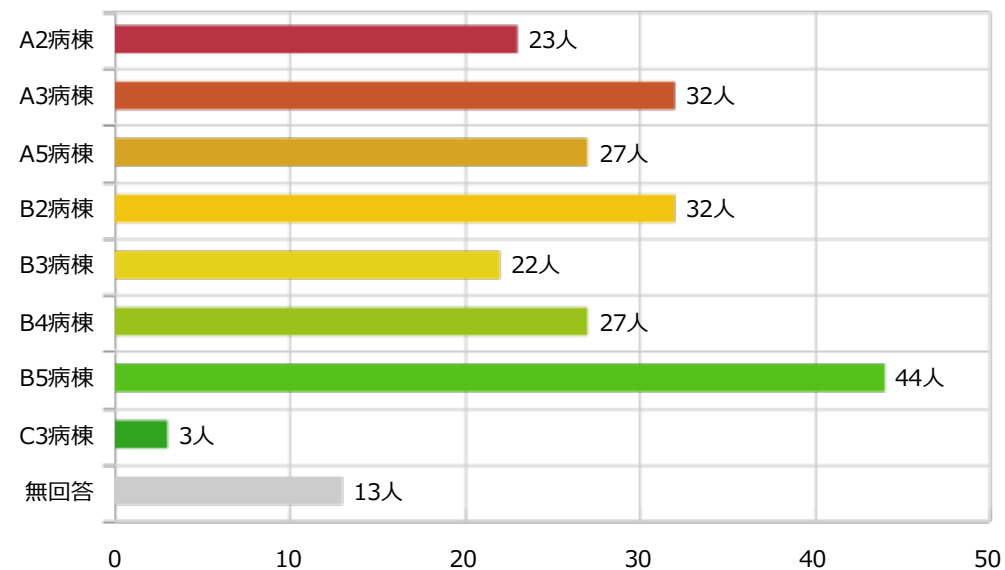


### Ⅲ. 属性調査 4 / 6

#### 入院病棟

「B5病棟」が 44 人 と最も多いです。次いで「A3病棟」「B2病棟」 32 人、「A5病棟」「B4病棟」 27 人 となっています。最も少ないのは「C3病棟」の 3 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
A2病棟	■	23	10.3%
A3病棟	■	32	14.3%
A5病棟	■	27	12.1%
B2病棟	■	32	14.3%
B3病棟	■	22	9.9%
B4病棟	■	27	12.1%
B5病棟	■	44	19.7%
C3病棟	■	3	1.3%
無回答	■	13	5.8%
合計		223	100.0%



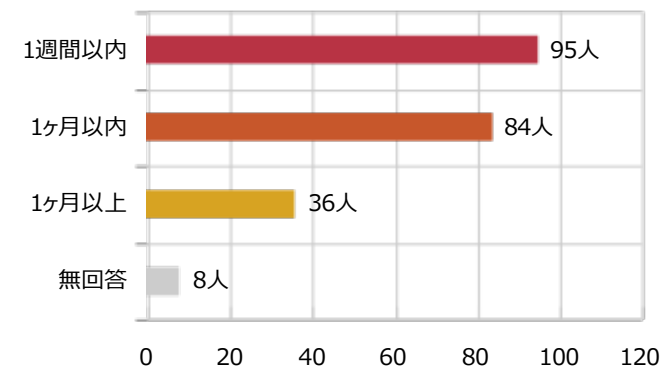
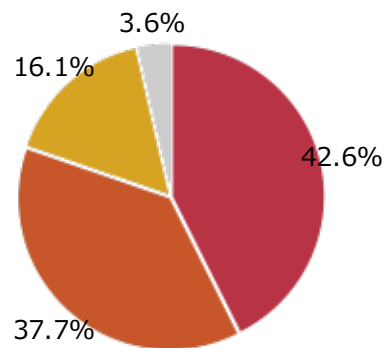


### Ⅲ. 属性調査 5 / 6

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」95 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」36 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	95	42.6%
1ヶ月以内	■	84	37.7%
1ヶ月以上	■	36	16.1%
無回答	■	8	3.6%
合計		223	100.0%

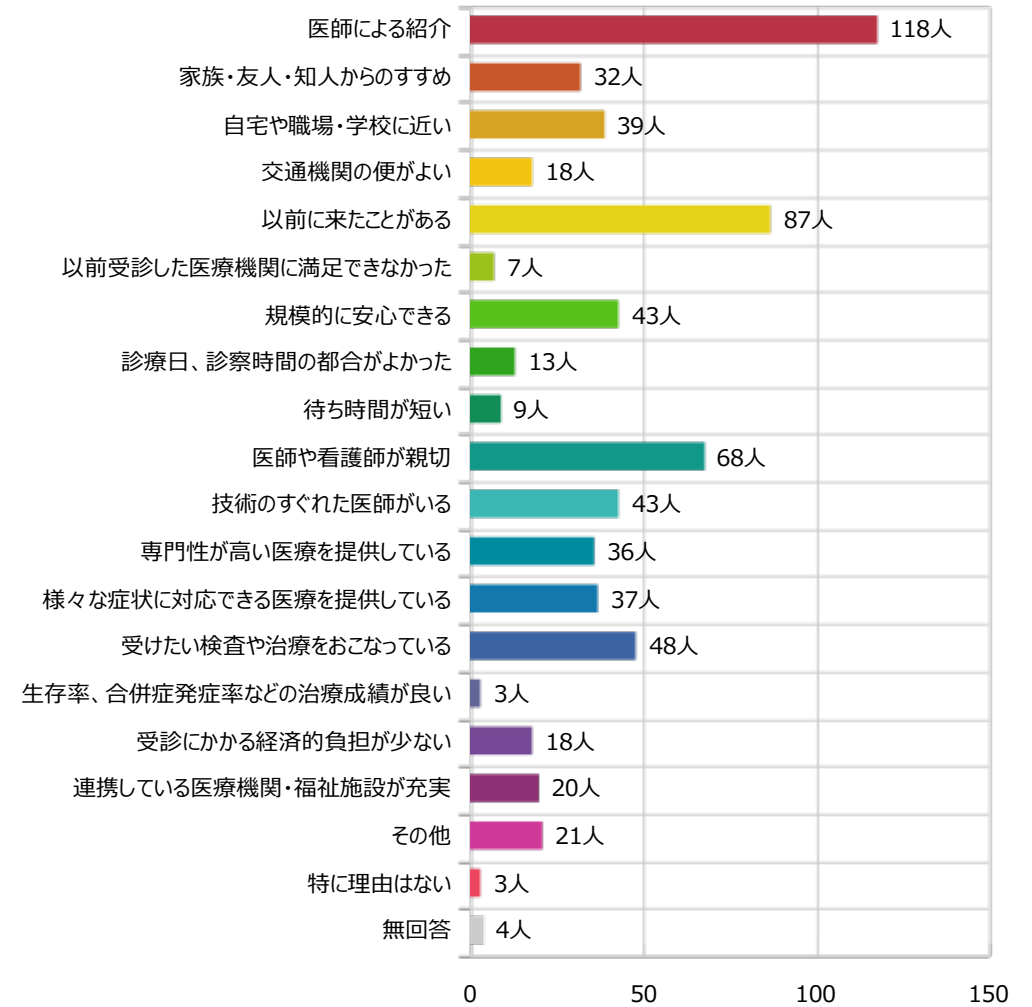


### Ⅲ. 属性調査 6 / 6

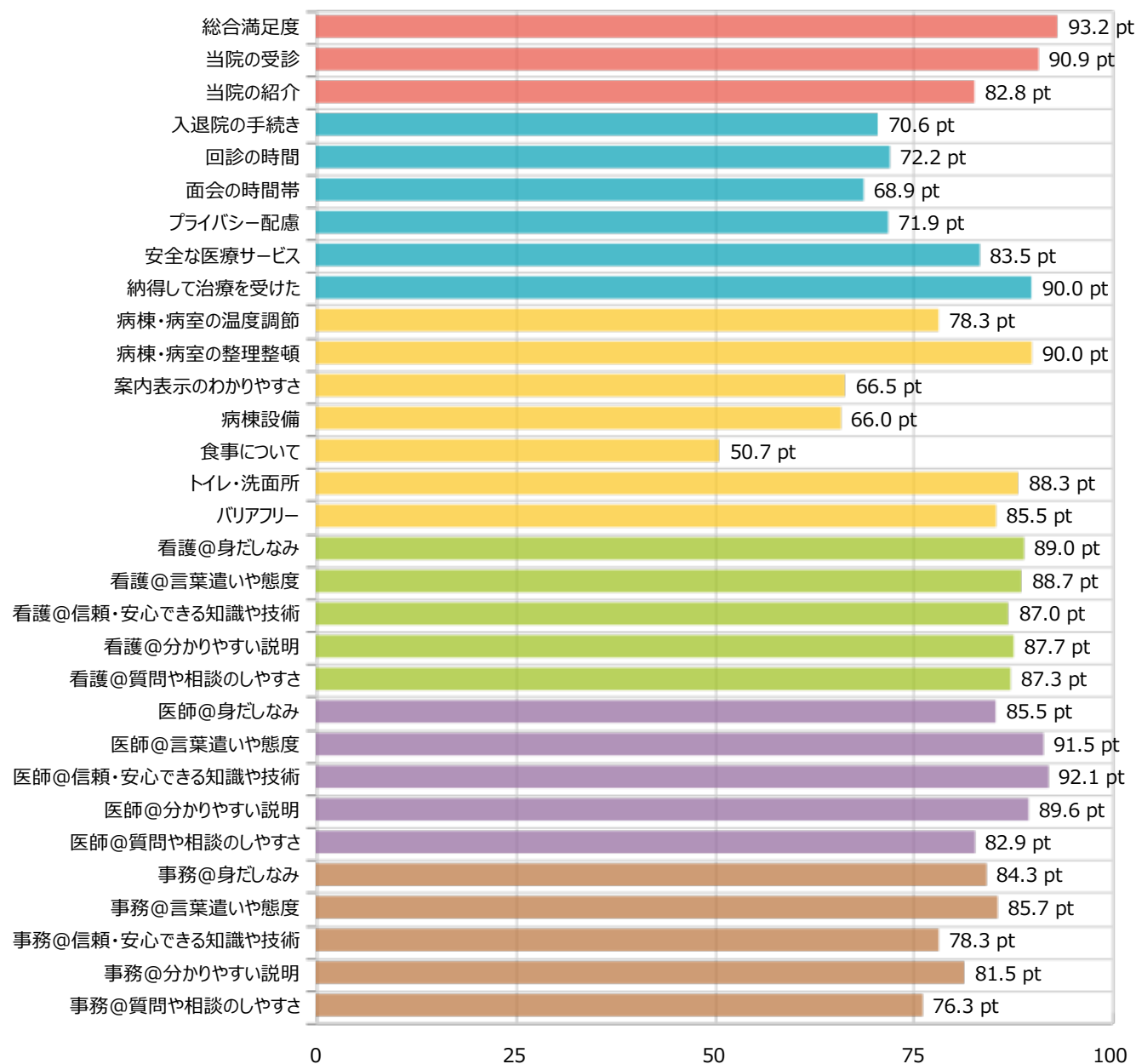
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 118 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」87 人、「医師や看護師が親切」68 人 となっています。最も少ないのは「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」「特に理由はない」の 3 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	118
家族・友人・知人からのすすめ	32
自宅や職場・学校に近い	39
交通機関の便がよい	18
以前に来たことがある	87
以前受診した医療機関に満足できなかった	7
規模的に安心できる	43
診療日、診察時間の都合がよかった	13
待ち時間が短い	9
医師や看護師が親切	68
技術のすぐれた医師がいる	43
専門性が高い医療を提供している	36
様々な症状に対応できる医療を提供している	37
受けたい検査や治療をおこなっている	48
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	18
連携している医療機関・福祉施設が充実	20
その他	21
特に理由はない	3
無回答	4



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **93.2** 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	

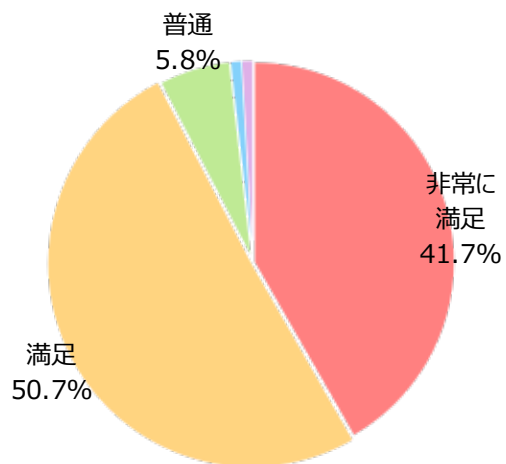
最もポイントが高いのは、「総合満足度」の 93.2 ポイントです。  
 次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 92.1 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 91.5 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「食事について」の 50.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

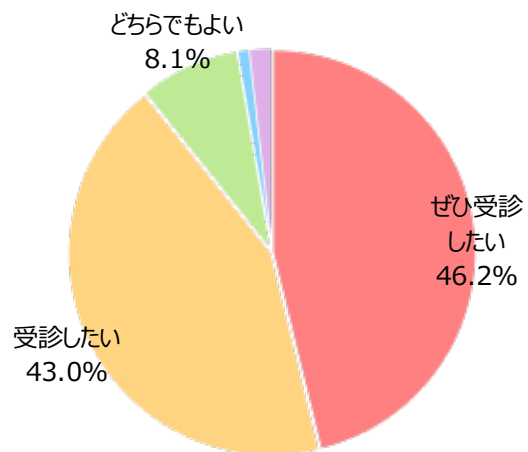
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

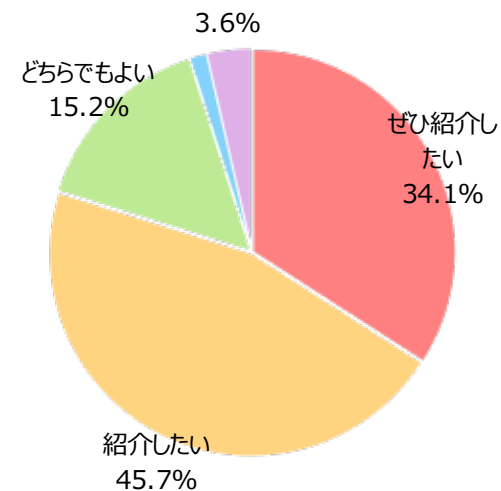
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	93	41.7%
満足	113	50.7%
普通	13	5.8%
やや不満	2	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	223	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	103	46.2%
受診したい	96	43.0%
どちらでもよい	18	8.1%
あまり受診したくない	2	0.9%
受診したくない	0	0.0%
無回答	4	1.8%
合計	223	100.0%



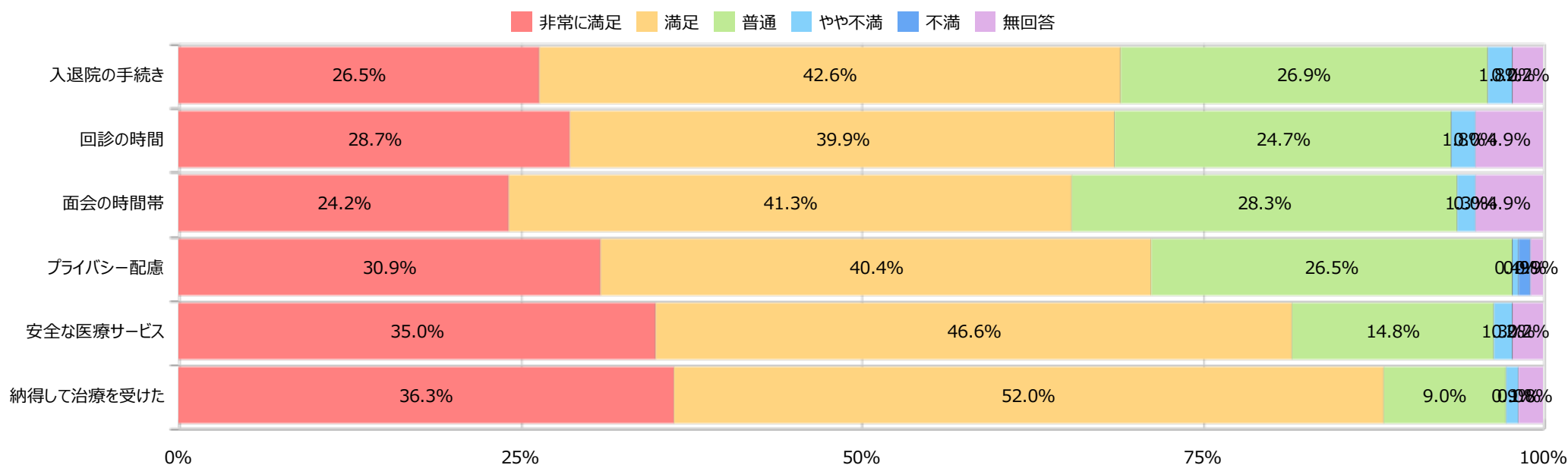
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	76	34.1%
紹介したい	102	45.7%
どちらでもよい	34	15.2%
あまり紹介したくない	3	1.3%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	8	3.6%
合計	223	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

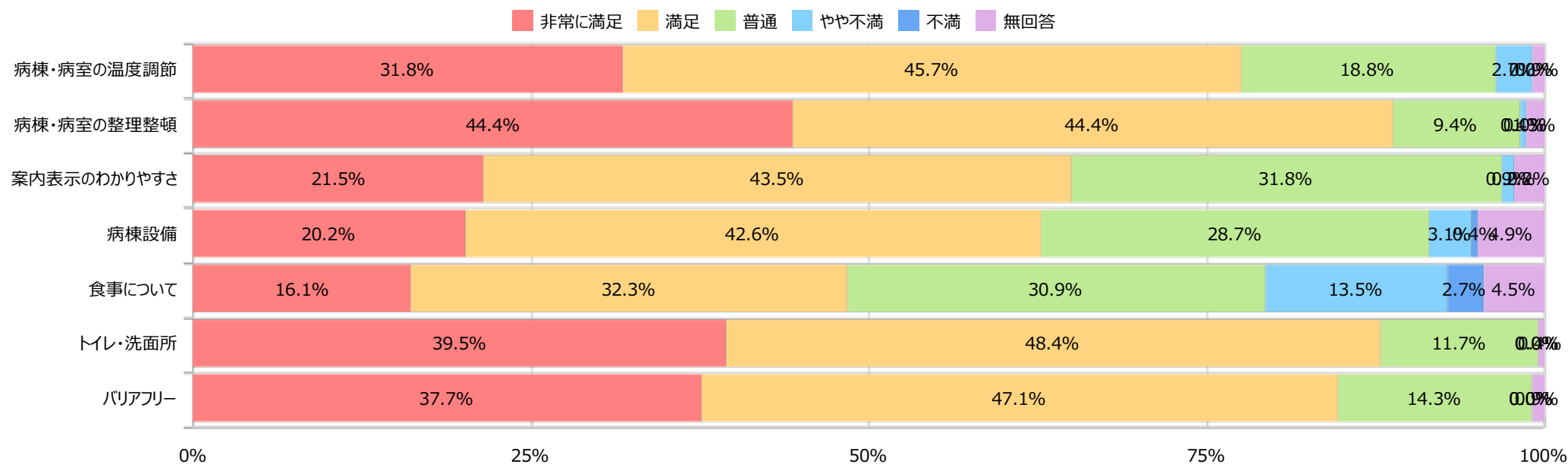
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	59 人	26.5%	95 人	42.6%	60 人	26.9%	4 人	1.8%	0 人	0.0%	5 人	2.2%	223 人	100.0%
回診の時間	64 人	28.7%	89 人	39.9%	55 人	24.7%	4 人	1.8%	0 人	0.0%	11 人	4.9%	223 人	100.0%
面会の時間帯	54 人	24.2%	92 人	41.3%	63 人	28.3%	3 人	1.3%	0 人	0.0%	11 人	4.9%	223 人	100.0%
プライバシー配慮	69 人	30.9%	90 人	40.4%	59 人	26.5%	1 人	0.4%	2 人	0.9%	2 人	0.9%	223 人	100.0%
安全な医療サービス	78 人	35.0%	104 人	46.6%	33 人	14.8%	3 人	1.3%	0 人	0.0%	5 人	2.2%	223 人	100.0%
納得して治療を受けた	81 人	36.3%	116 人	52.0%	20 人	9.0%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	4 人	1.8%	223 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

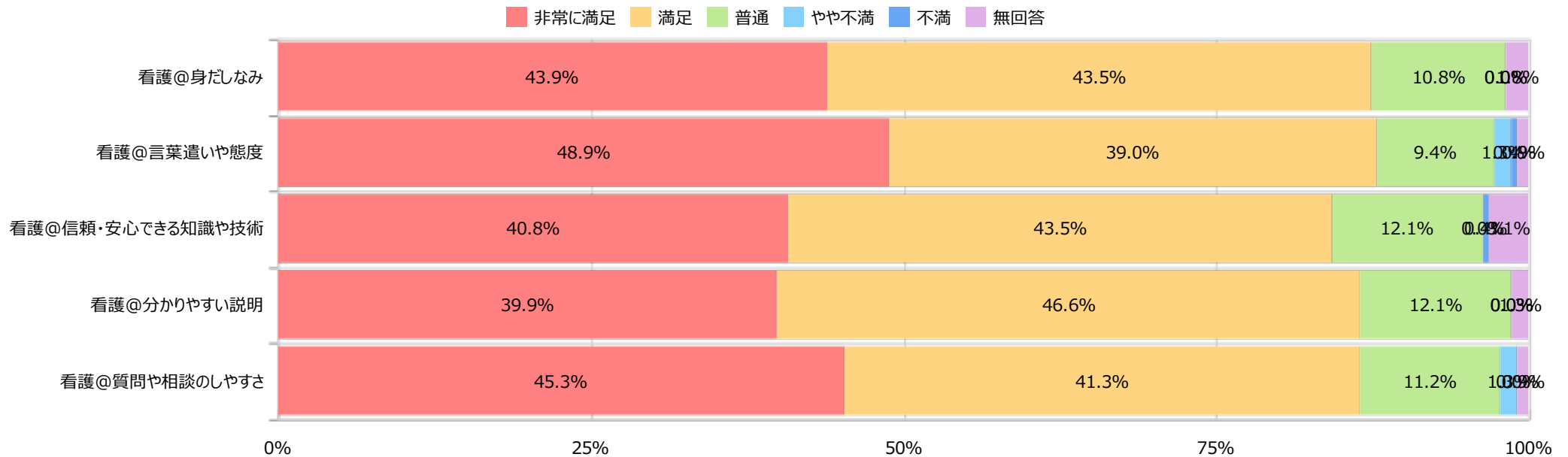
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	71 人	31.8%	102 人	45.7%	42 人	18.8%	6 人	2.7%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	223 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	99 人	44.4%	99 人	44.4%	21 人	9.4%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	223 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	48 人	21.5%	97 人	43.5%	71 人	31.8%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	5 人	2.2%	223 人	100.0%
病棟設備	45 人	20.2%	95 人	42.6%	64 人	28.7%	7 人	3.1%	1 人	0.4%	11 人	4.9%	223 人	100.0%
食事について	36 人	16.1%	72 人	32.3%	69 人	30.9%	30 人	13.5%	6 人	2.7%	10 人	4.5%	223 人	100.0%
トイレ・洗面所	88 人	39.5%	108 人	48.4%	26 人	11.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	223 人	100.0%
バリアフリー	84 人	37.7%	105 人	47.1%	32 人	14.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	223 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

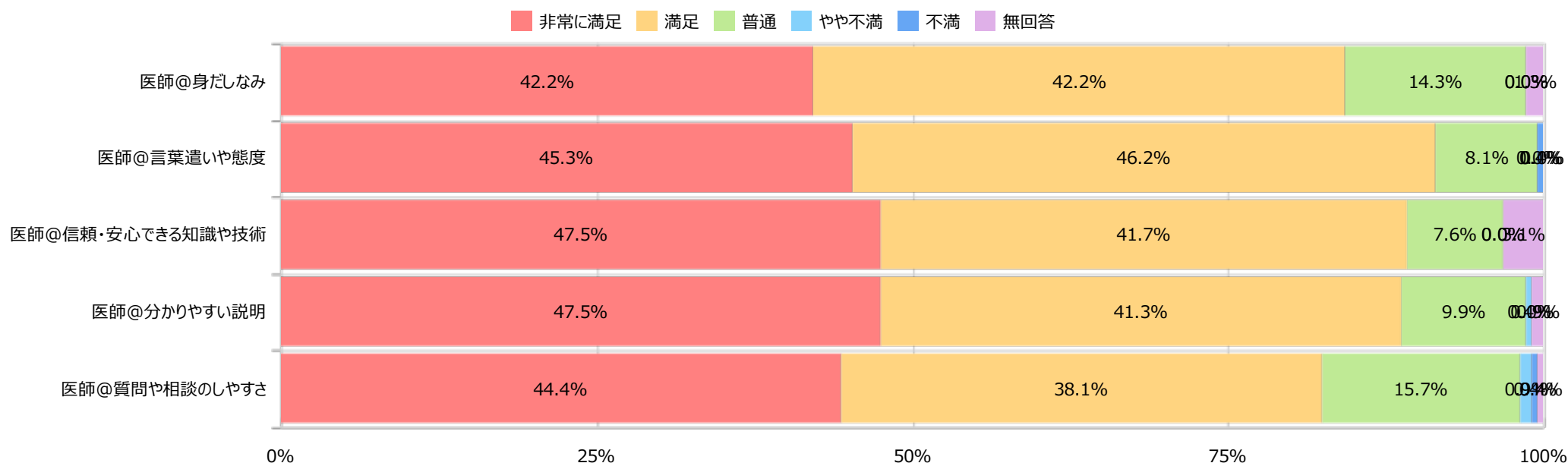
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	98 人	43.9%	97 人	43.5%	24 人	10.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	1.8%	223 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	109 人	48.9%	87 人	39.0%	21 人	9.4%	3 人	1.3%	1 人	0.4%	2 人	0.9%	223 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	91 人	40.8%	97 人	43.5%	27 人	12.1%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	7 人	3.1%	223 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	89 人	39.9%	104 人	46.6%	27 人	12.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	223 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	101 人	45.3%	92 人	41.3%	25 人	11.2%	3 人	1.3%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	223 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	94 人	42.2%	94 人	42.2%	32 人	14.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	223 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	101 人	45.3%	103 人	46.2%	18 人	8.1%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	223 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	106 人	47.5%	93 人	41.7%	17 人	7.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	7 人	3.1%	223 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	106 人	47.5%	92 人	41.3%	22 人	9.9%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	223 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	99 人	44.4%	85 人	38.1%	35 人	15.7%	2 人	0.9%	1 人	0.4%	1 人	0.4%	223 人	100.0%

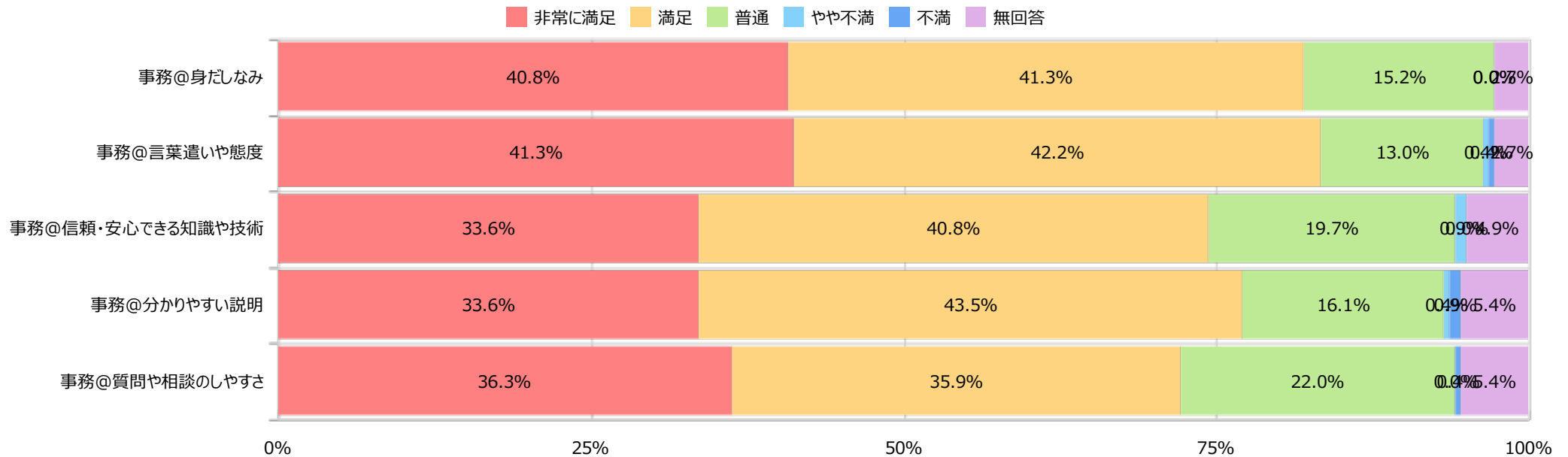




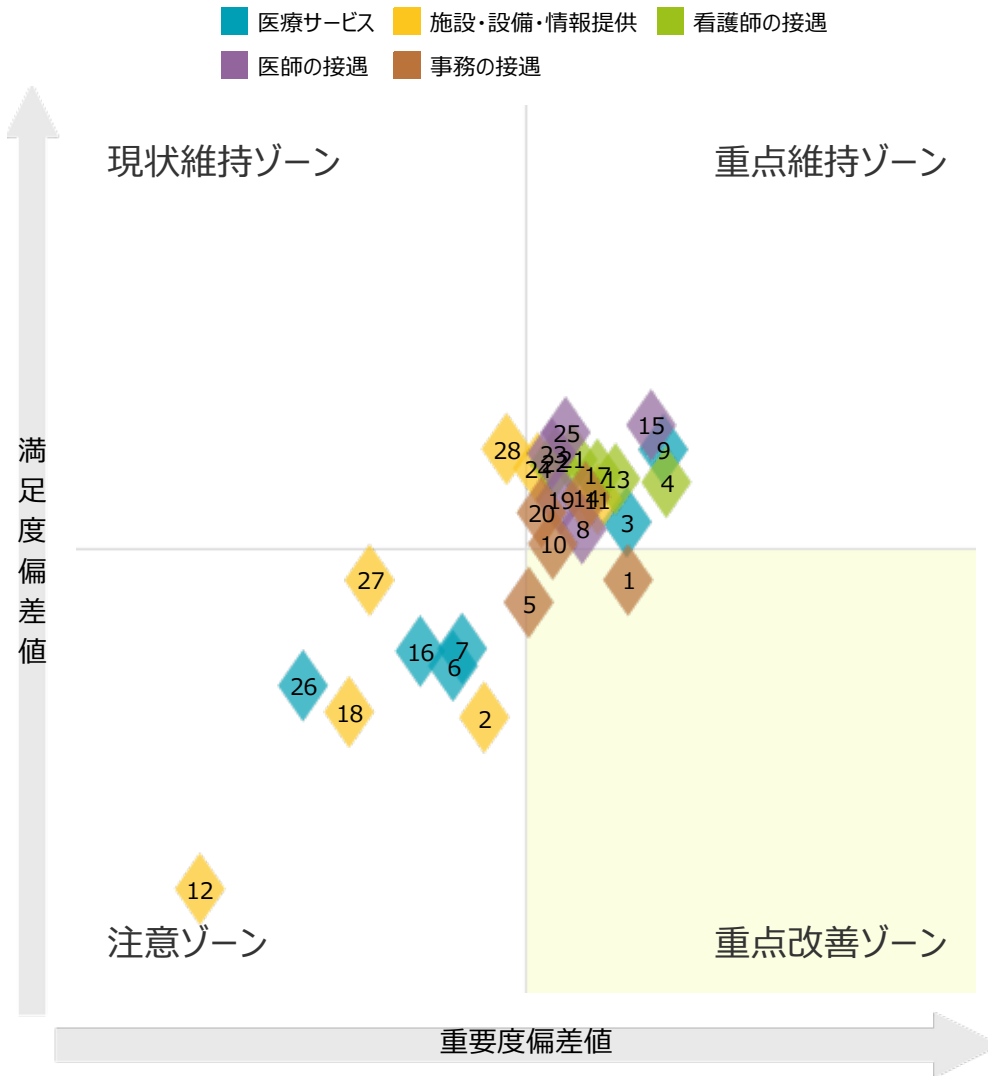
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	91 人	40.8%	92 人	41.3%	34 人	15.2%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	2.7%	223 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	92 人	41.3%	94 人	42.2%	29 人	13.0%	1 人	0.4%	1 人	0.4%	6 人	2.7%	223 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	75 人	33.6%	91 人	40.8%	44 人	19.7%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	11 人	4.9%	223 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	75 人	33.6%	97 人	43.5%	36 人	16.1%	1 人	0.4%	2 人	0.9%	12 人	5.4%	223 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	81 人	36.3%	80 人	35.9%	49 人	22.0%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	12 人	5.4%	223 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@信頼・安心できる知識や技術	6.552	78.3
2	病棟設備	5.420	66.0
3	安全な医療サービス	3.074	83.5
4	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.959	87.0
5	事務@質問や相談のしやすさ	2.558	76.3
6	入退院の手続き	1.830	70.6
7	回診の時間	1.498	72.2
8	医師@質問や相談のしやすさ	1.467	82.9
9	納得して治療を受けた	1.464	90.0
10	事務@分かりやすい説明	0.923	81.5
11	バリアフリー	0.844	85.5
12	食事について	0.743	50.7
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.741	87.3
14	事務@言葉遣いや態度	0.275	85.7
15	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.012	92.1
16	プライバシー配慮	-0.087	71.9
17	看護@分かりやすい説明	-0.164	87.7
18	案内表示のわかりやすさ	-0.468	66.5
19	医師@身だしなみ	-0.618	85.5
20	事務@身だしなみ	-0.880	84.3
21	看護@身だしなみ	-1.777	89.0
22	看護@言葉遣いや態度	-2.399	88.7
23	医師@分かりやすい説明	-2.967	89.6
24	トイレ・洗面所	-3.011	88.3
25	医師@言葉遣いや態度	-3.256	91.5
26	面会の時間帯	-3.412	68.9
27	病棟・病室の温度調節	-5.291	78.3
28	病棟・病室の整理整頓	-5.690	90.0

## 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@信頼・安心できる知識や技術」「事務@質問や相談のしやすさ」

### 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**「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

**看護師の接遇**「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@分かりやすい説明」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

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

**事務の接遇**「事務@分かりやすい説明」「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

**施設・設備・情報提供**「病棟・病室の整理整頓」

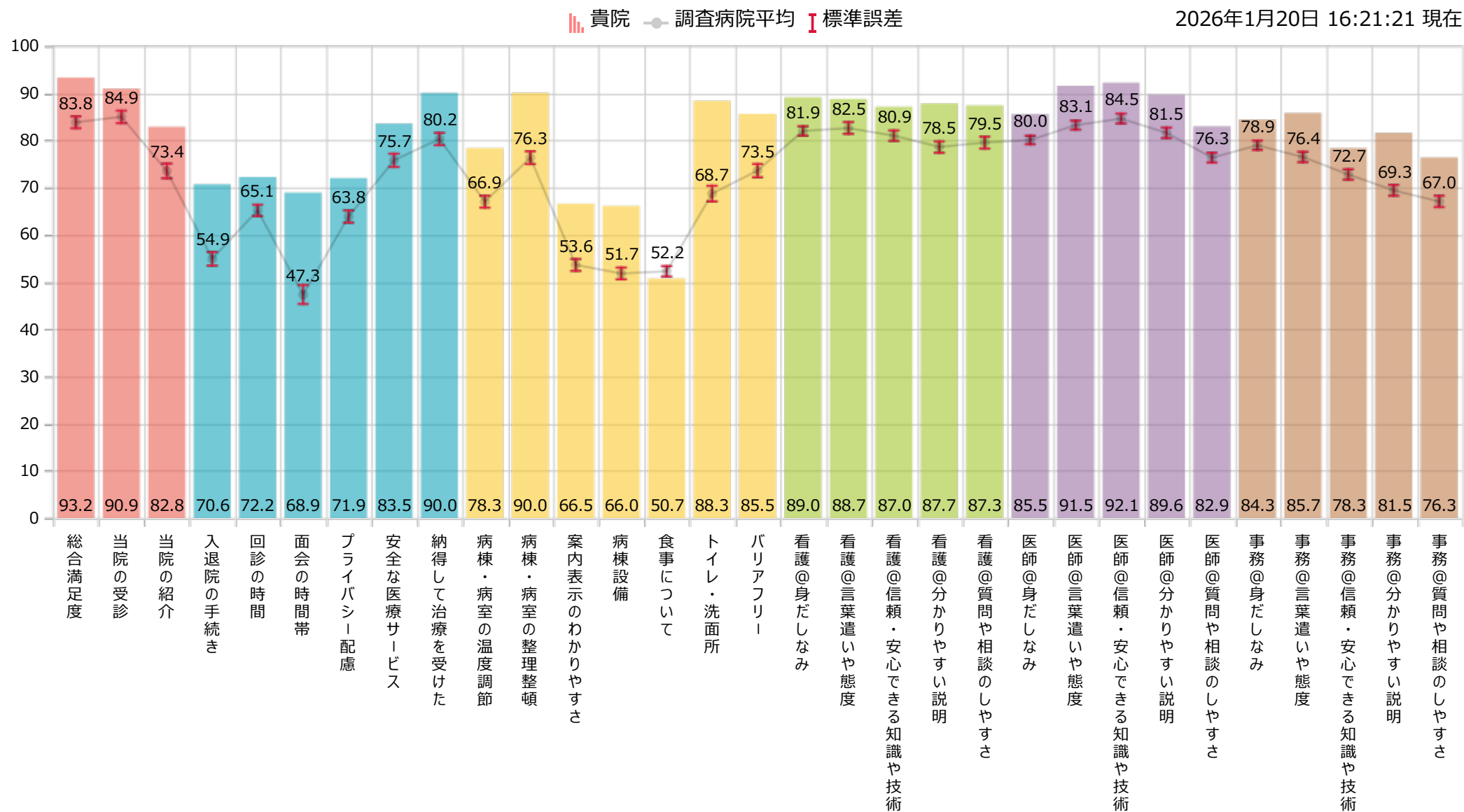
### 注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

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

**施設・設備・情報提供**「病棟設備」「食事について」「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 59 病院で実施



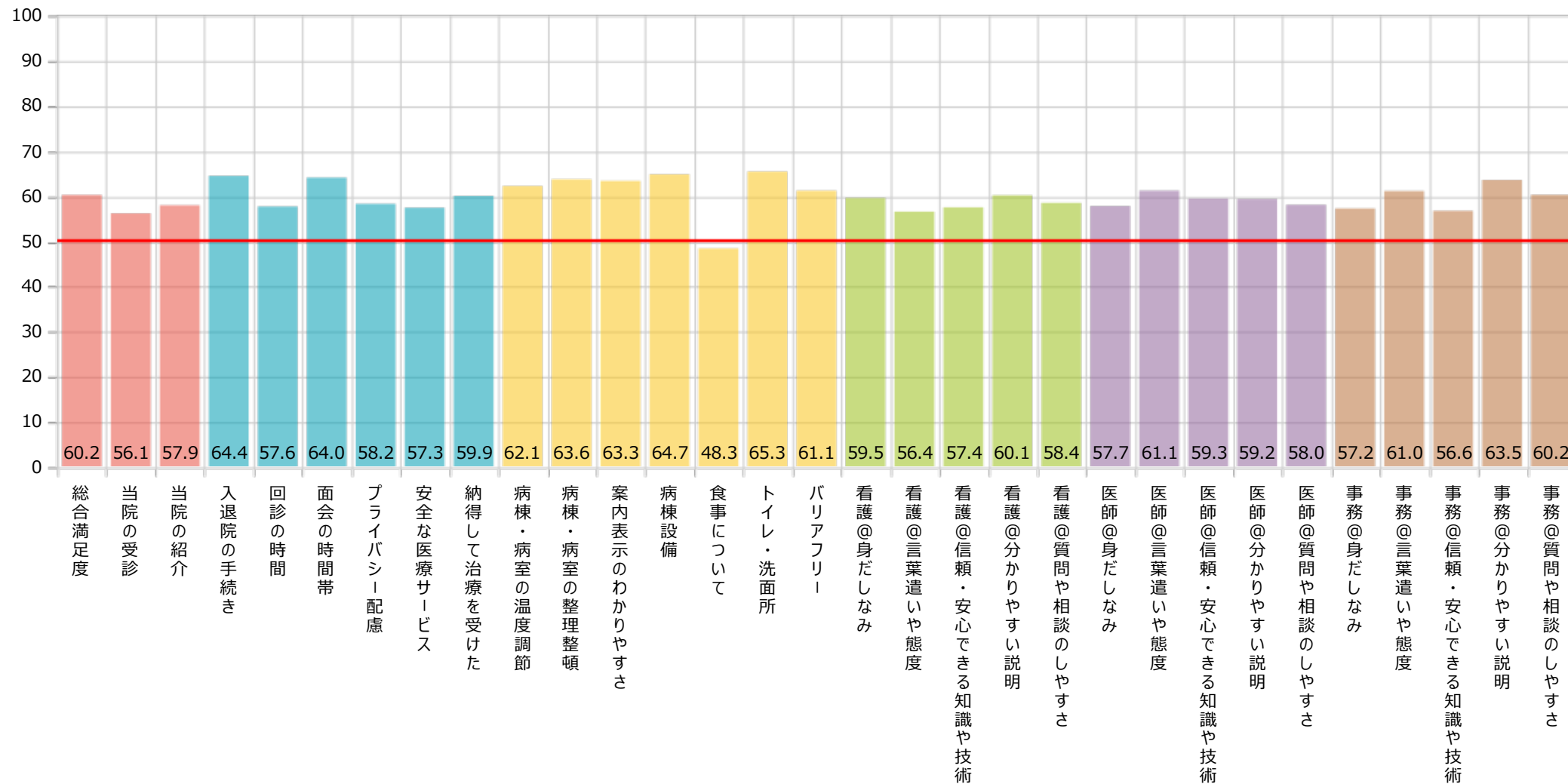
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 59 病院で実施

#### 偏差値とは

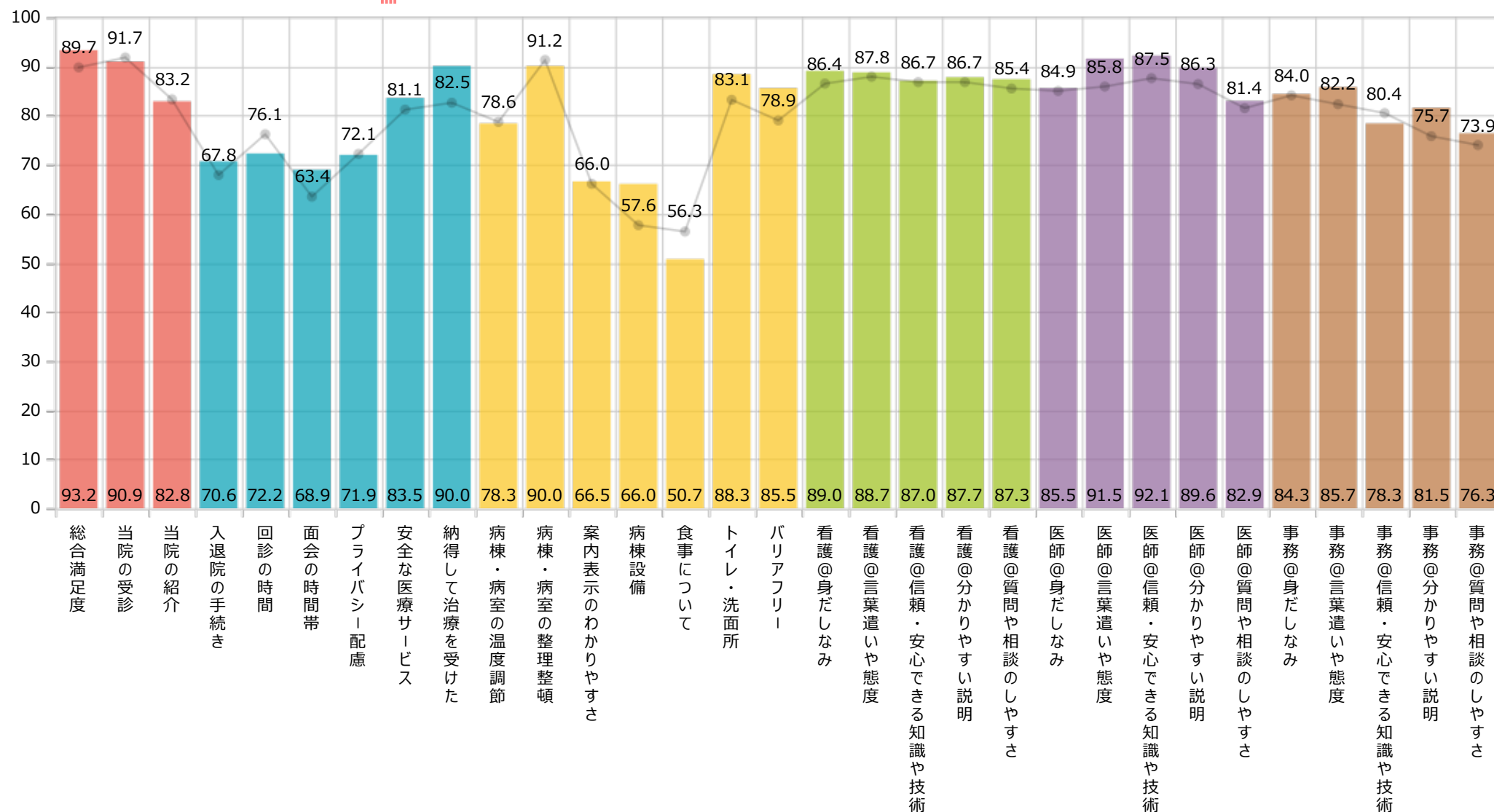
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2025年11月25日～2025年12月19日 ● 前回 2024年11月29日～2024年12月20日

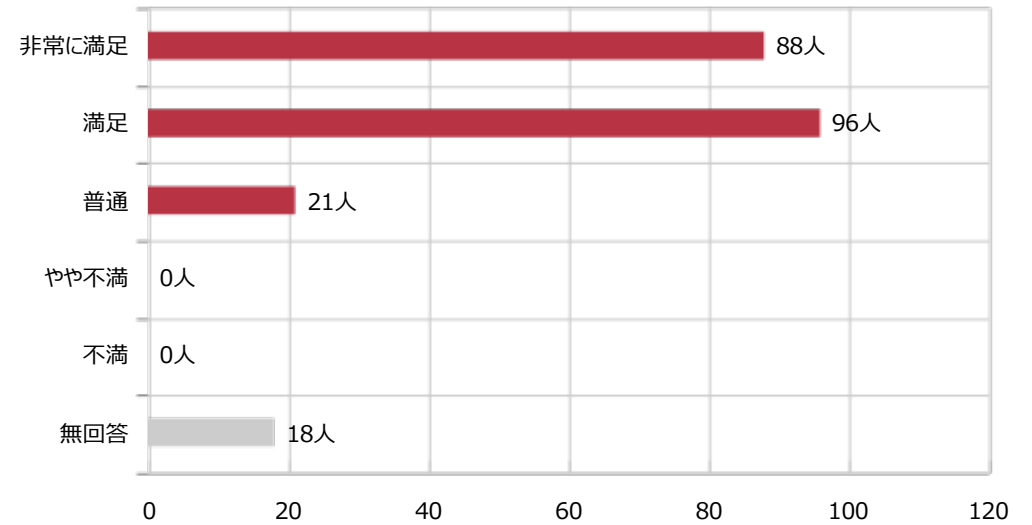


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

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 96 人と最も多いです。次いで「非常に満足」88 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	88	39.5%
満足	96	43.0%
普通	21	9.4%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	18	8.1%
合計	223	100.0%

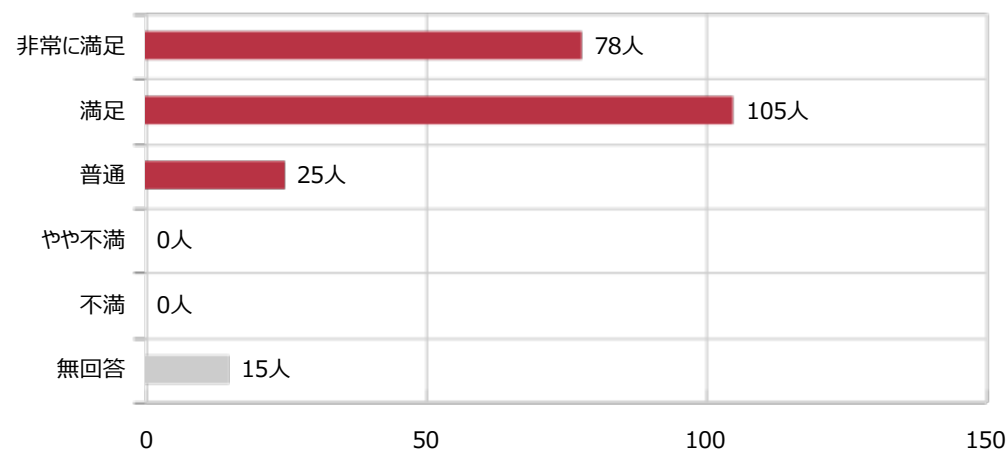


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

### コメディカルの身だしなみ

「満足」が 105 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」 78 人、「普通」 25 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	78	35.0%
満足	105	47.1%
普通	25	11.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	15	6.7%
合計	223	100.0%



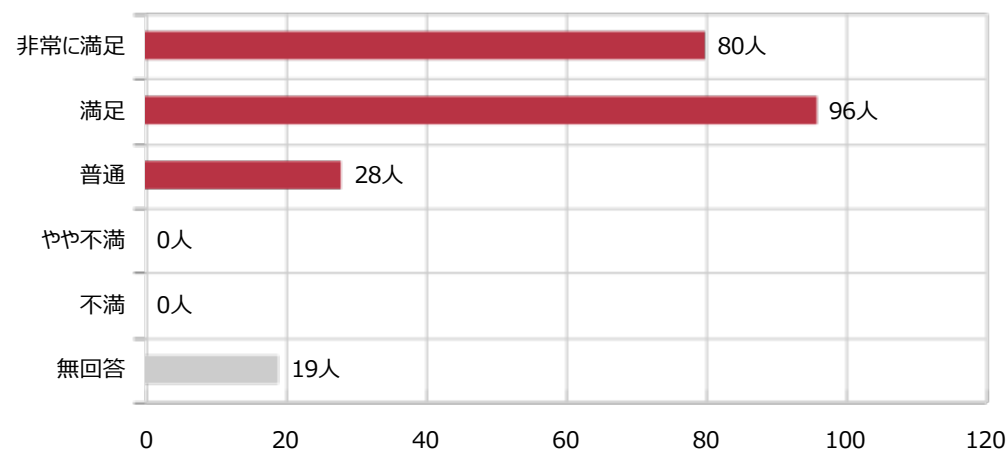


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

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 96 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」 80 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	80	35.9%
満足	96	43.0%
普通	28	12.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	19	8.5%
合計	223	100.0%

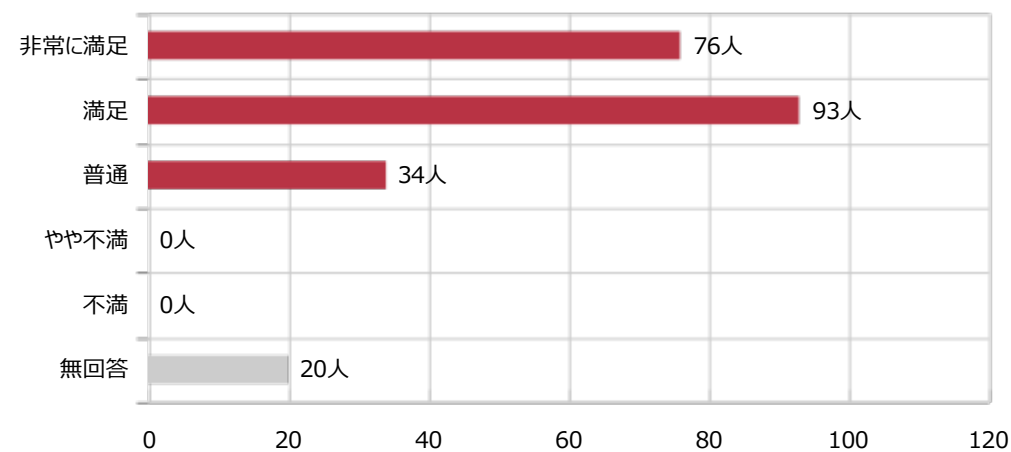


## VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

### コメディカルから分かりやすい説明を受けた

「満足」が 93 人 と最も多いです。次いで「非常に満足」76 人、「普通」34 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	76	34.1%
満足	93	41.7%
普通	34	15.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	20	9.0%
合計	223	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 90 人と最も多いです。次いで「非常に満足」78 人、「普通」36 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	78	35.0%
満足	90	40.4%
普通	36	16.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	19	8.5%
合計	223	100.0%

