

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）

社会福祉法人聖隸福祉事業団
聖隸佐倉市民病院 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
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
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
3 回診時間、回診にかける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス
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
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
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

属性調査

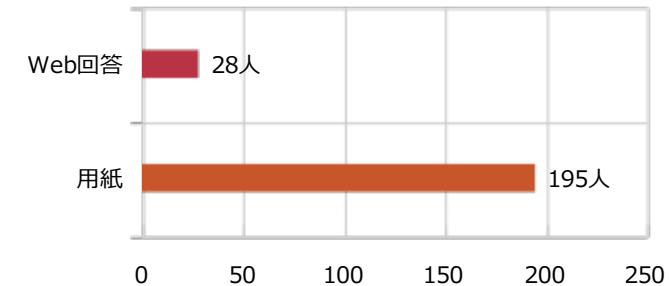
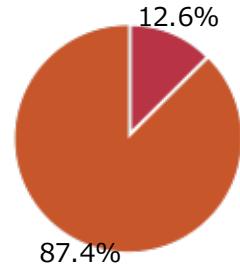
1 性別
2 年齢
3 入院病棟
4 入院日数
5 当院を選んだ理由（複数選択可）

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%

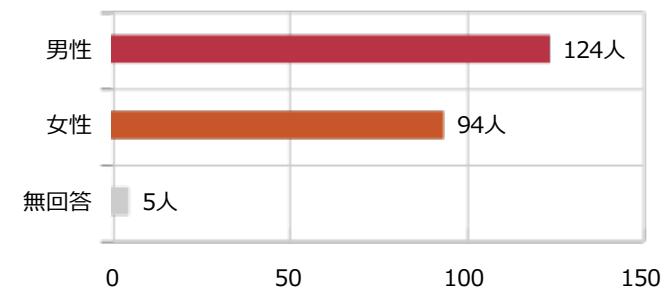
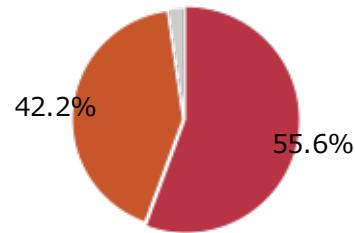


III. 属性調査 2 / 6

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%

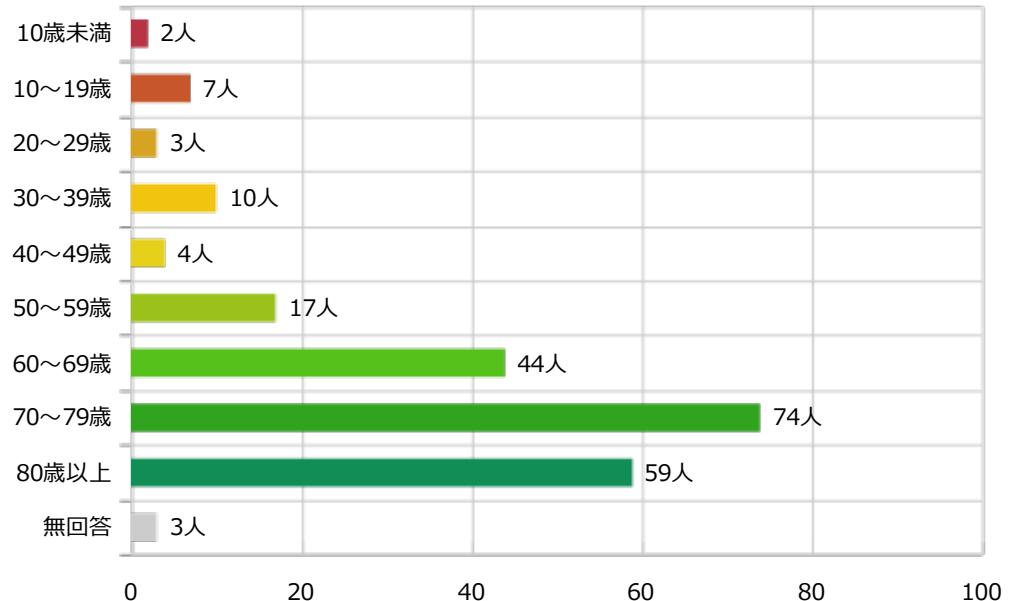


III. 属性調査 3 / 6

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%

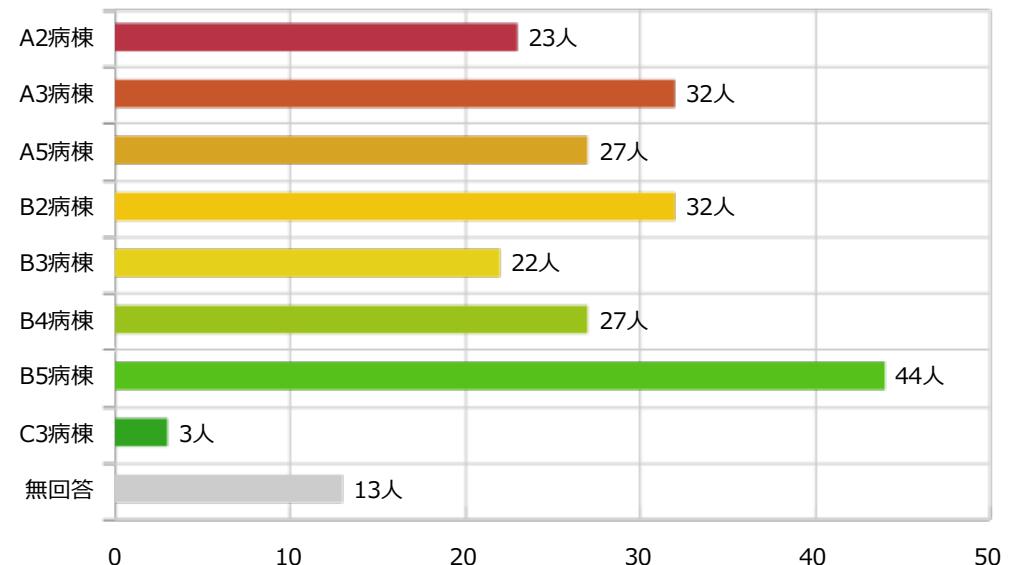


III. 属性調査 4 / 6

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%

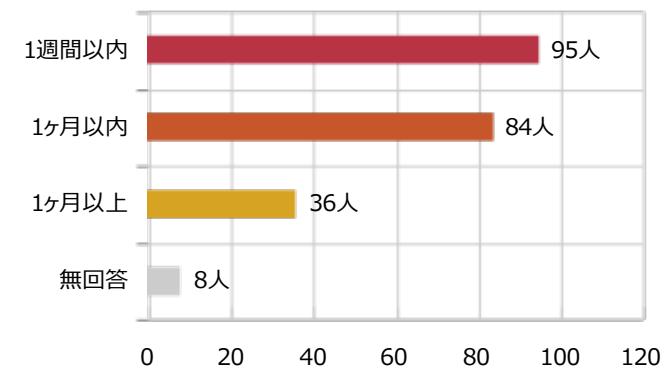
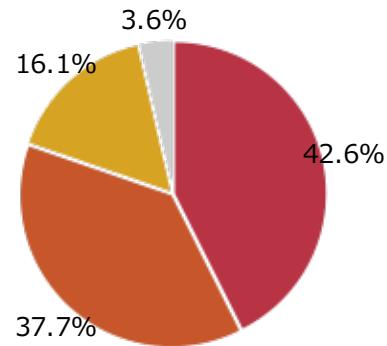


III. 属性調査 5 / 6

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%

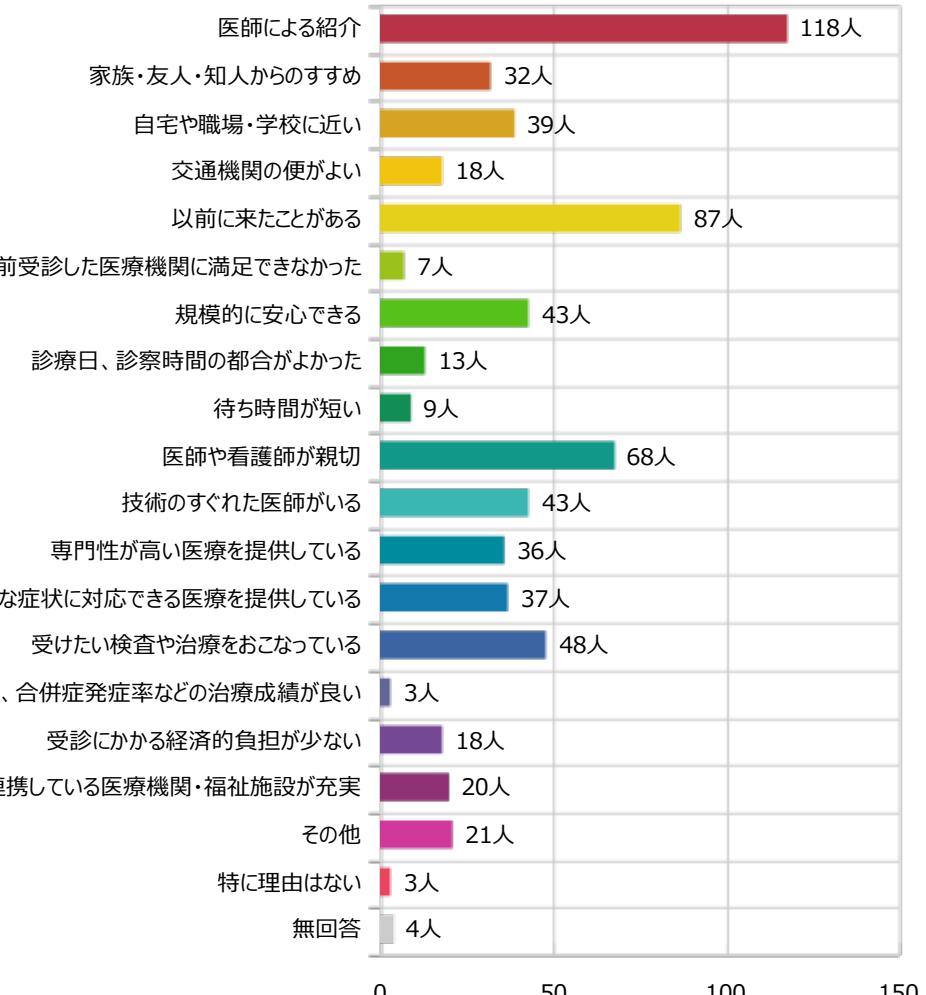


III. 属性調査 6 / 6

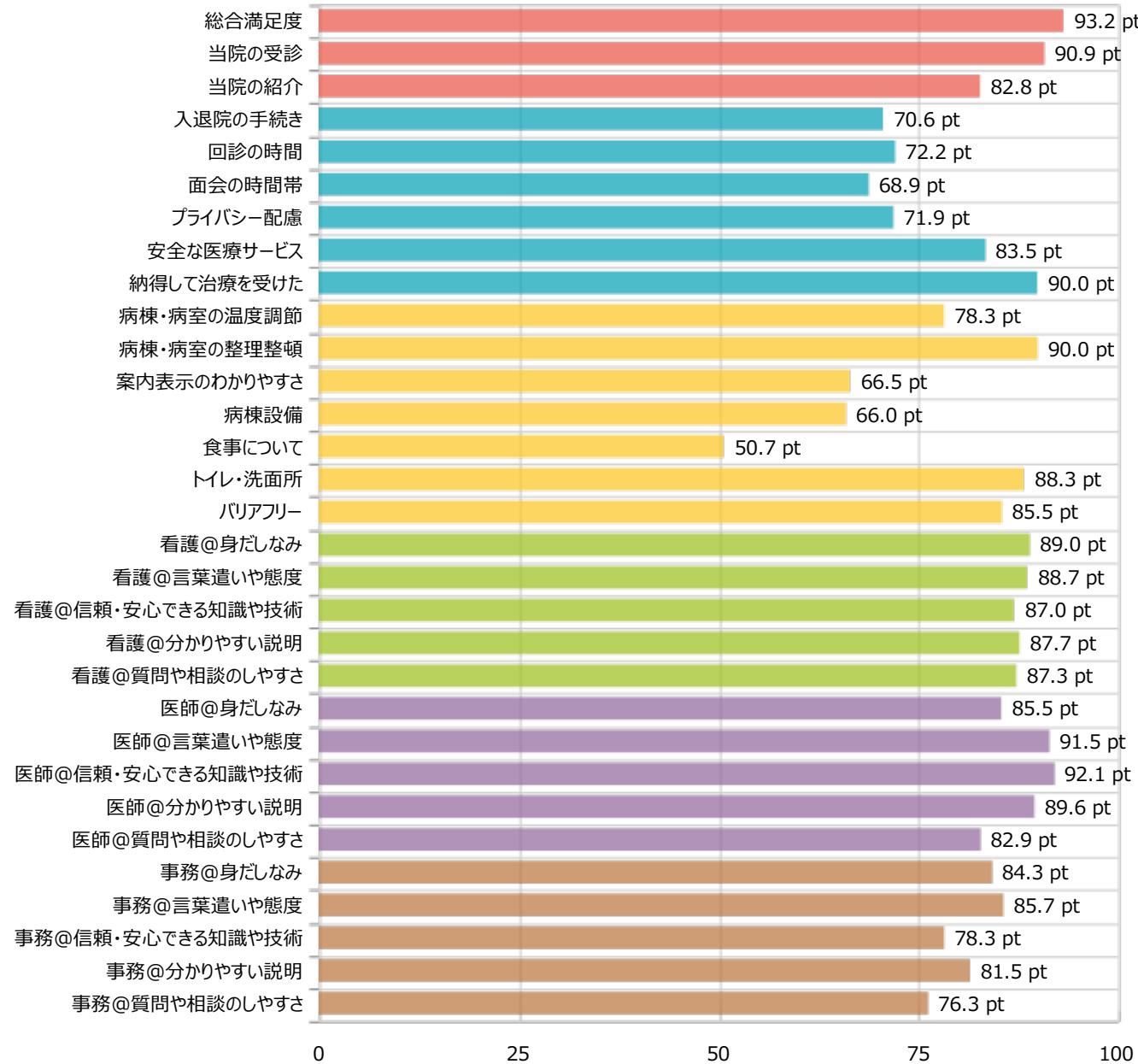
複数 当院を選んだ理由

「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。

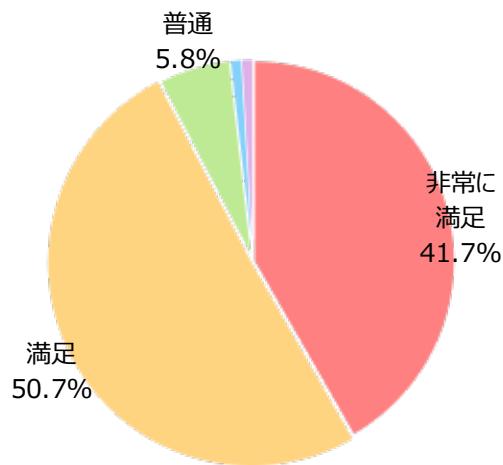
最もポイントが低いのは、「食事について」の 50.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

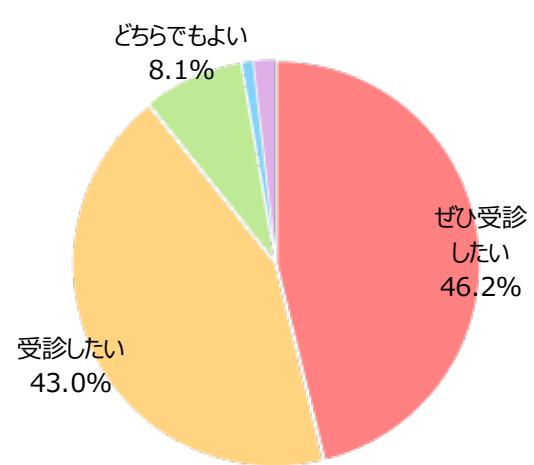
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

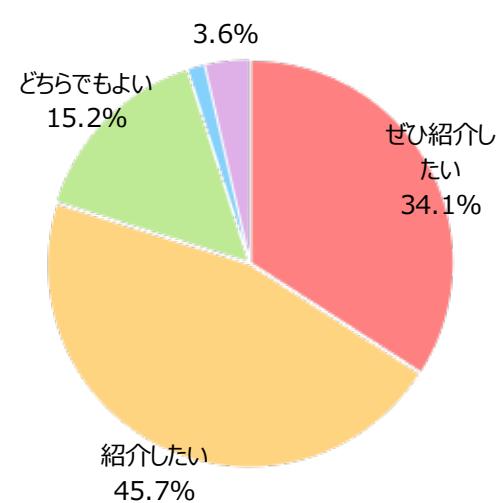
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	93	41.7%
満足	113	50.7%
普通	13	5.8%
やや不満	2	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	223	100.0%



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%



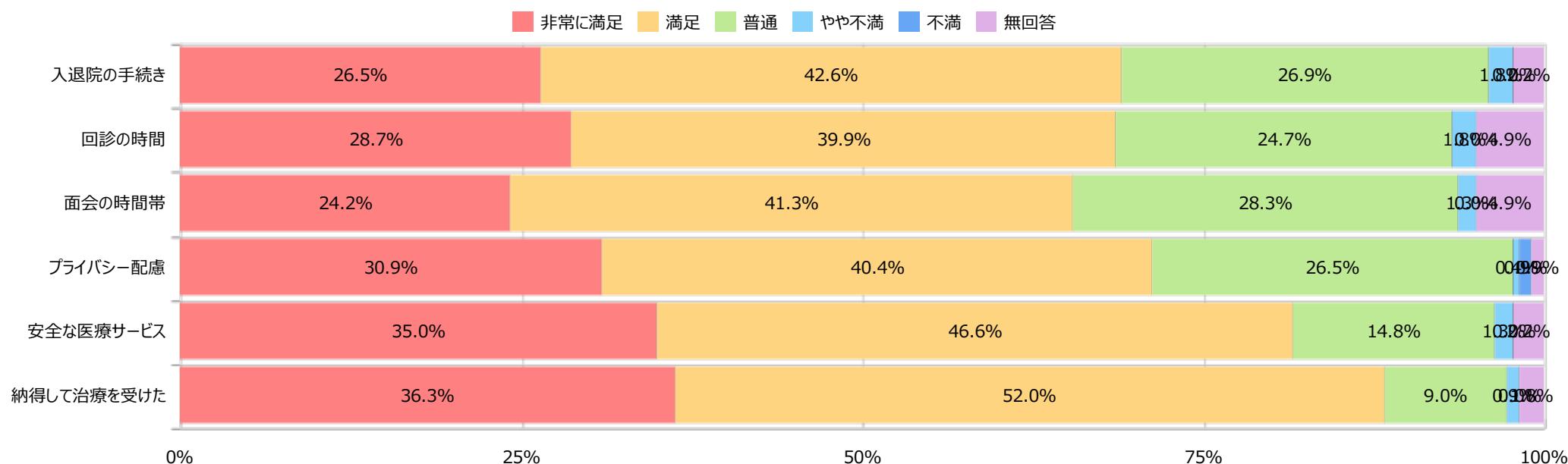
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	76	34.1%
紹介したい	102	45.7%
どちらでもよい	34	15.2%
あまり紹介したくない	3	1.3%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	8	3.6%
合計	223	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

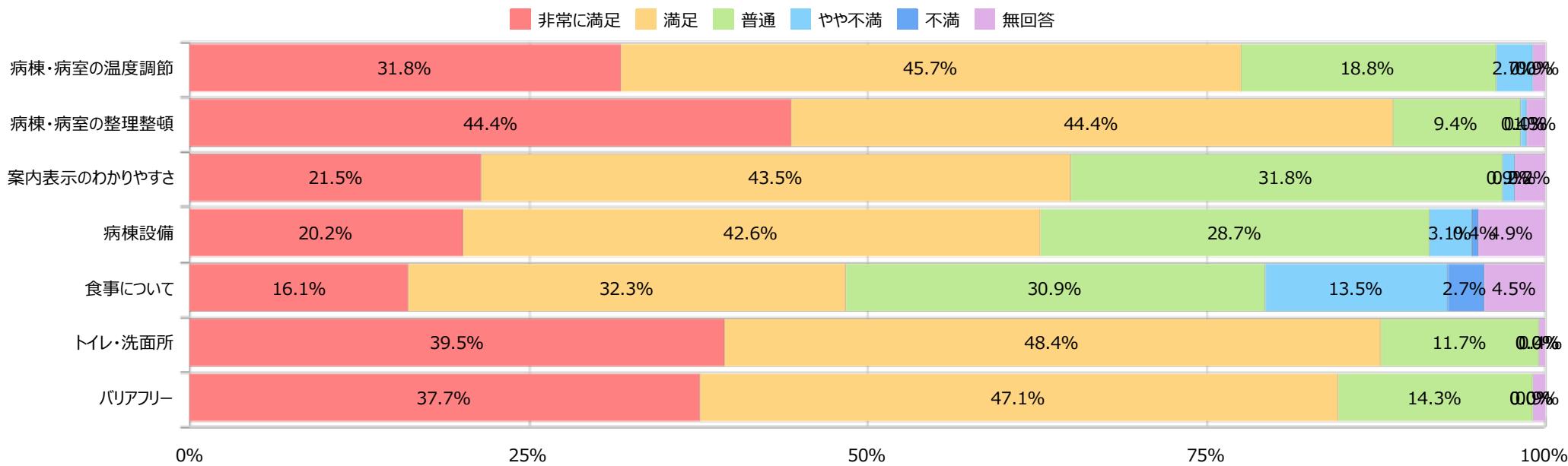
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入退院の手続き	59 人 26.5%	95 人 42.6%	60 人 26.9%	4 人 1.8%	0 人 0.0%	5 人 2.2%	223 人 100.0%
回診の時間	64 人 28.7%	89 人 39.9%	55 人 24.7%	4 人 1.8%	0 人 0.0%	11 人 4.9%	223 人 100.0%
面会の時間帯	54 人 24.2%	92 人 41.3%	63 人 28.3%	3 人 1.3%	0 人 0.0%	11 人 4.9%	223 人 100.0%
プライバシー配慮	69 人 30.9%	90 人 40.4%	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

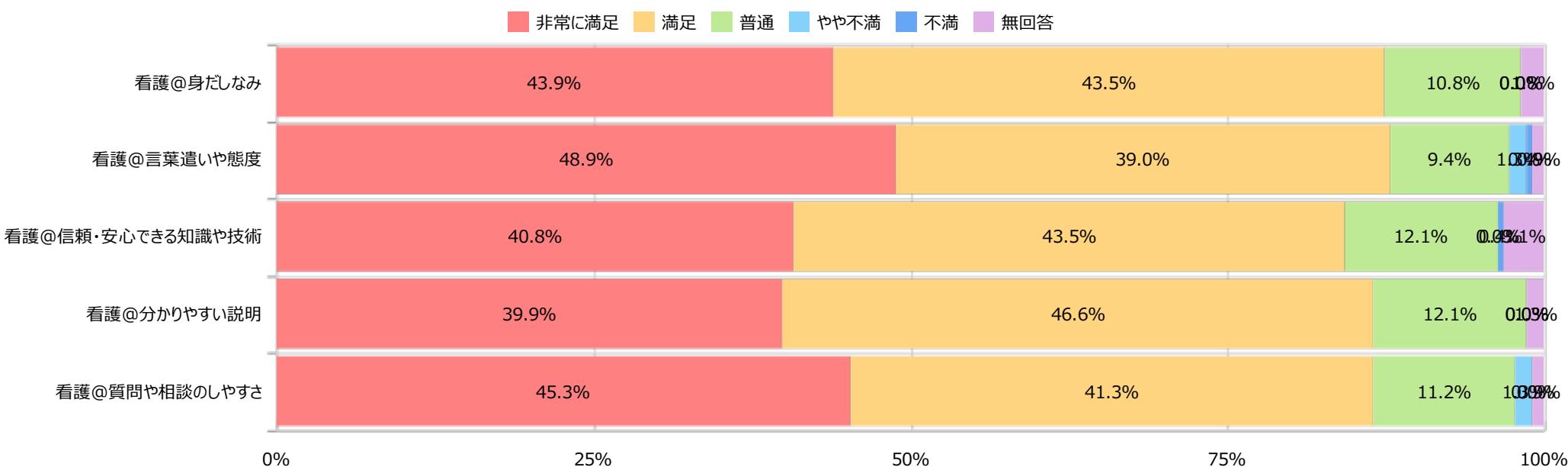
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
病棟・病室の温度調節	71 人 31.8%	102 人 45.7%	42 人 18.8%	6 人 2.7%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	223 人 100.0%
病棟・病室の整理整頓	99 人 44.4%	99 人 44.4%	21 人 9.4%	1 人 0.4%	0 人 0.0%	3 人 1.3%	223 人 100.0%
案内表示のわかりやすさ	48 人 21.5%	97 人 43.5%	71 人 31.8%	2 人 0.9%	0 人 0.0%	5 人 2.2%	223 人 100.0%
病棟設備	45 人 20.2%	95 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

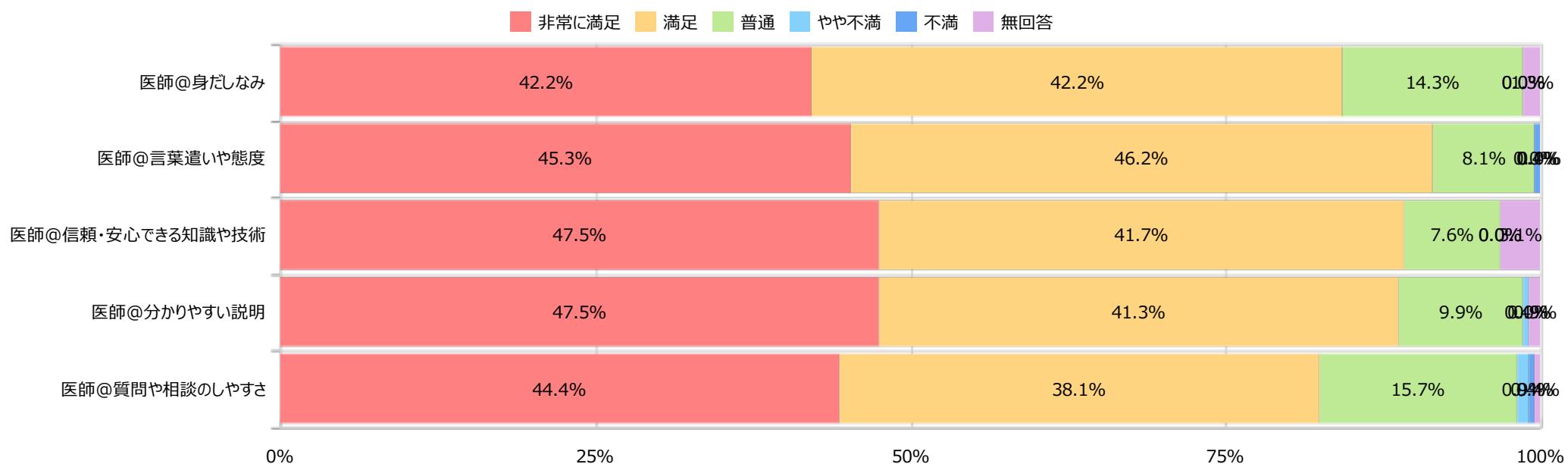
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	98 人 43.9%	97 人 43.5%	24 人 10.8%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	4 人 1.8%	223 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	109 人 48.9%	87 人 39.0%	21 人 9.4%	3 人 1.3%	1 人 0.4%	2 人 0.9%	223 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	91 人 40.8%	97 人 43.5%	27 人 12.1%	0 人 0.0%	1 人 0.4%	7 人 3.1%	223 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	89 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

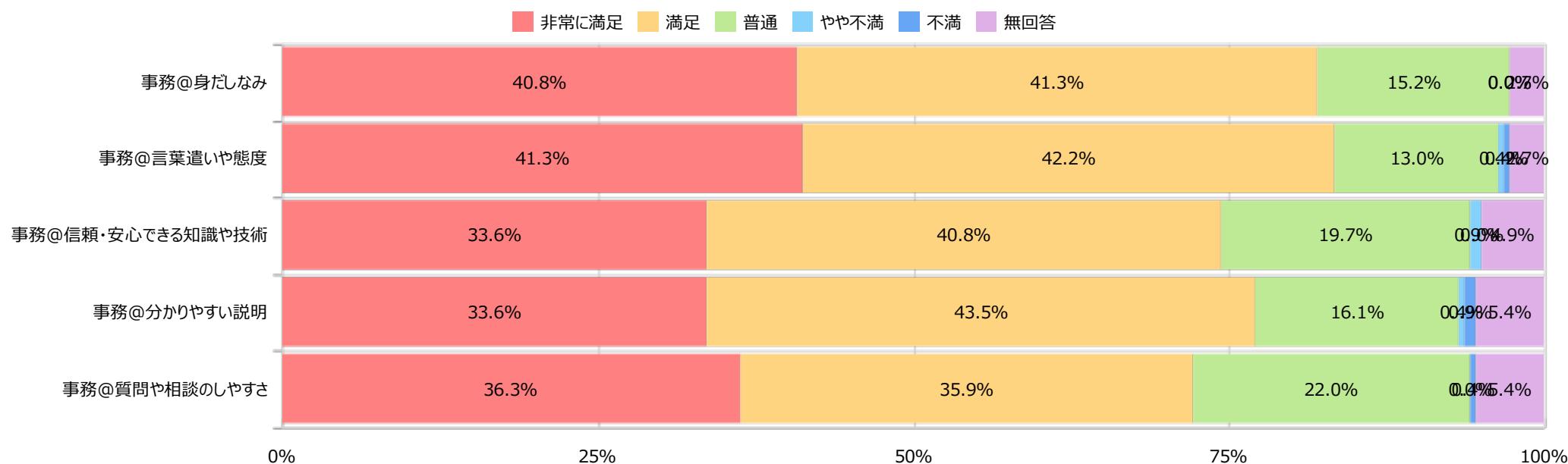
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	94 人 42.2%	94 人 42.2%	32 人 14.3%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	3 人 1.3%	223 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	101 人 45.3%	103 人 46.2%	18 人 8.1%	0 人 0.0%	1 人 0.4%	0 人 0.0%	223 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	106 人 47.5%	93 人 41.7%	17 人 7.6%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	7 人 3.1%	223 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	106 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%



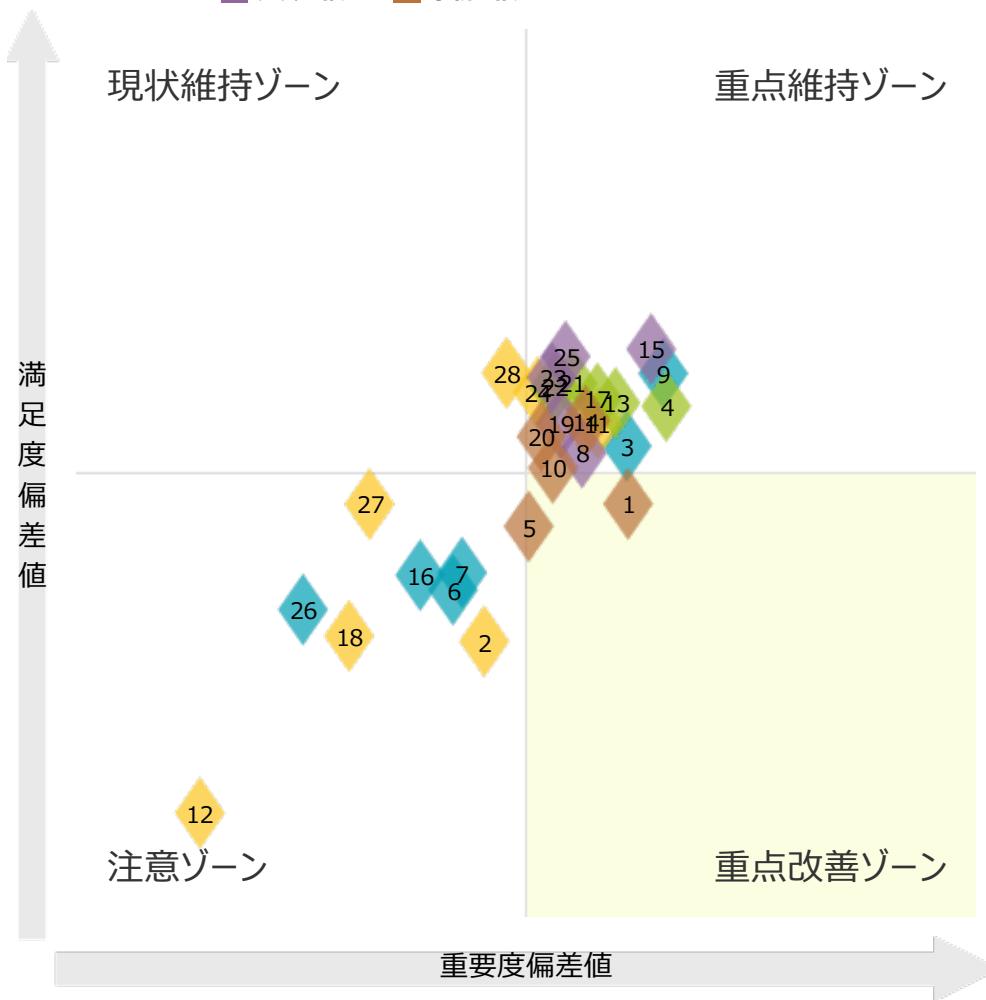
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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		
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
2	病棟設備	5.420
3	安全な医療サービス	3.074
4	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.959
5	事務@質問や相談のしやすさ	2.558
6	入退院の手続き	1.830
7	回診の時間	1.498
8	医師@質問や相談のしやすさ	1.467
9	納得して治療を受けた	1.464
10	事務@分かりやすい説明	0.923
11	バリアフリー	0.844
12	食事について	0.743
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.741
14	事務@言葉遣いや態度	0.275
15	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.012
16	プライバシー配慮	-0.087
17	看護@分かりやすい説明	-0.164
18	案内表示のわかりやすさ	-0.468
19	医師@身だしなみ	-0.618
20	事務@身だしなみ	-0.880
21	看護@身だしなみ	-1.777
22	看護@言葉遣いや態度	-2.399
23	医師@分かりやすい説明	-2.967
24	トイレ・洗面所	-3.011
25	医師@言葉遣いや態度	-3.256
26	面会の時間帯	-3.412
27	病棟・病室の温度調節	-5.291
28	病棟・病室の整理整頓	-5.690

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」

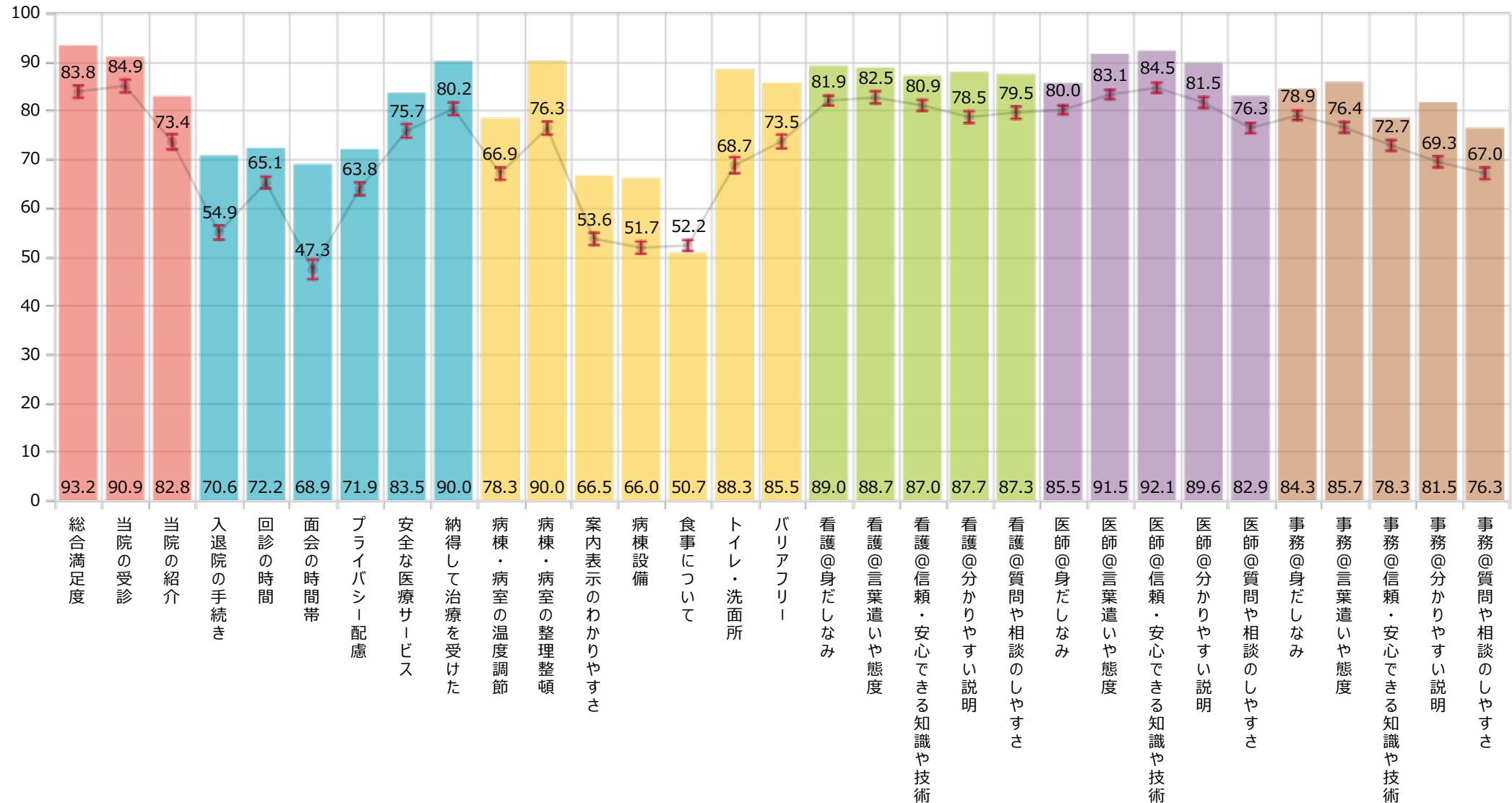
施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

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

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2026年1月20日 16:21:21 現在



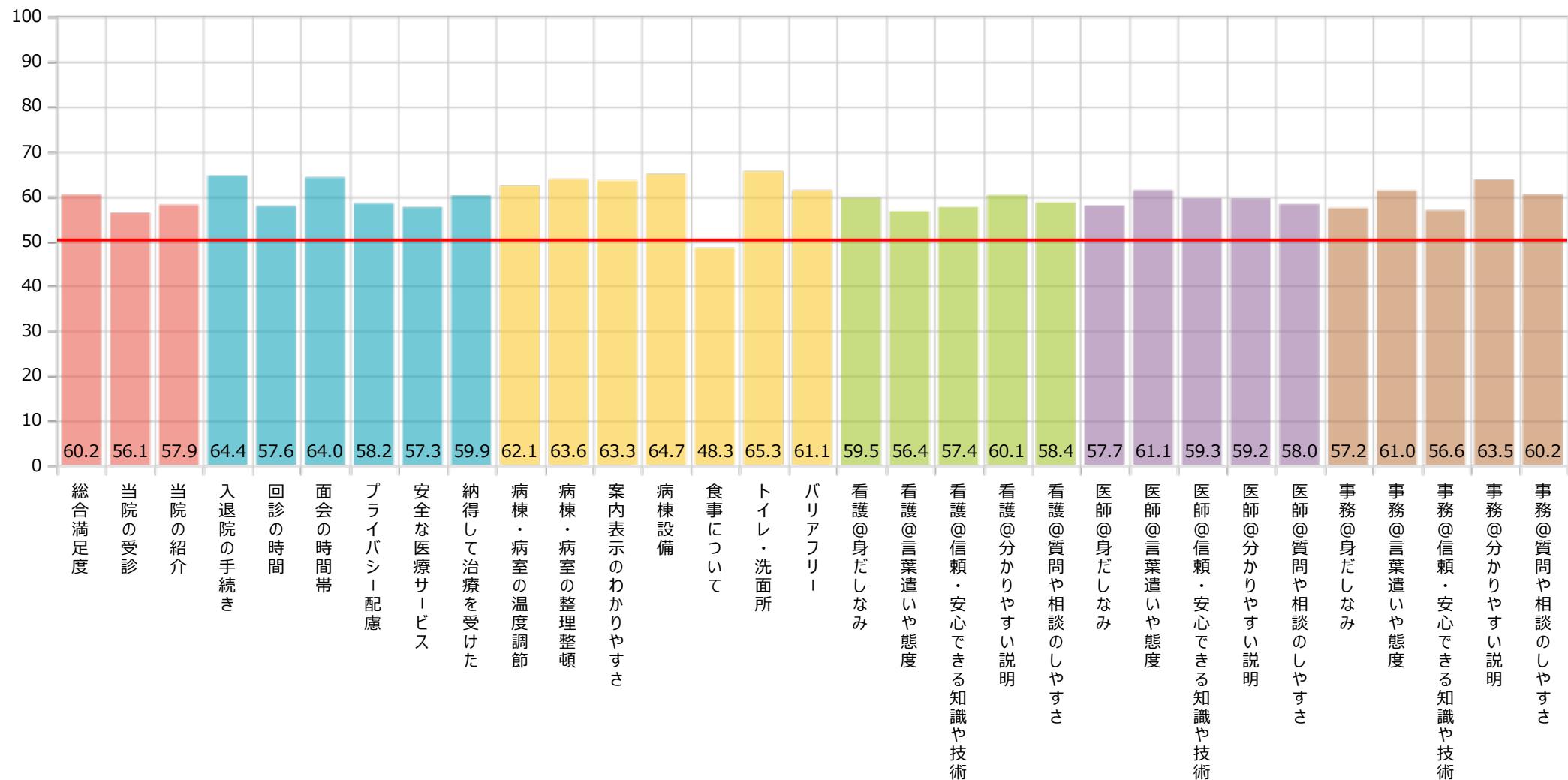
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 病院で実施

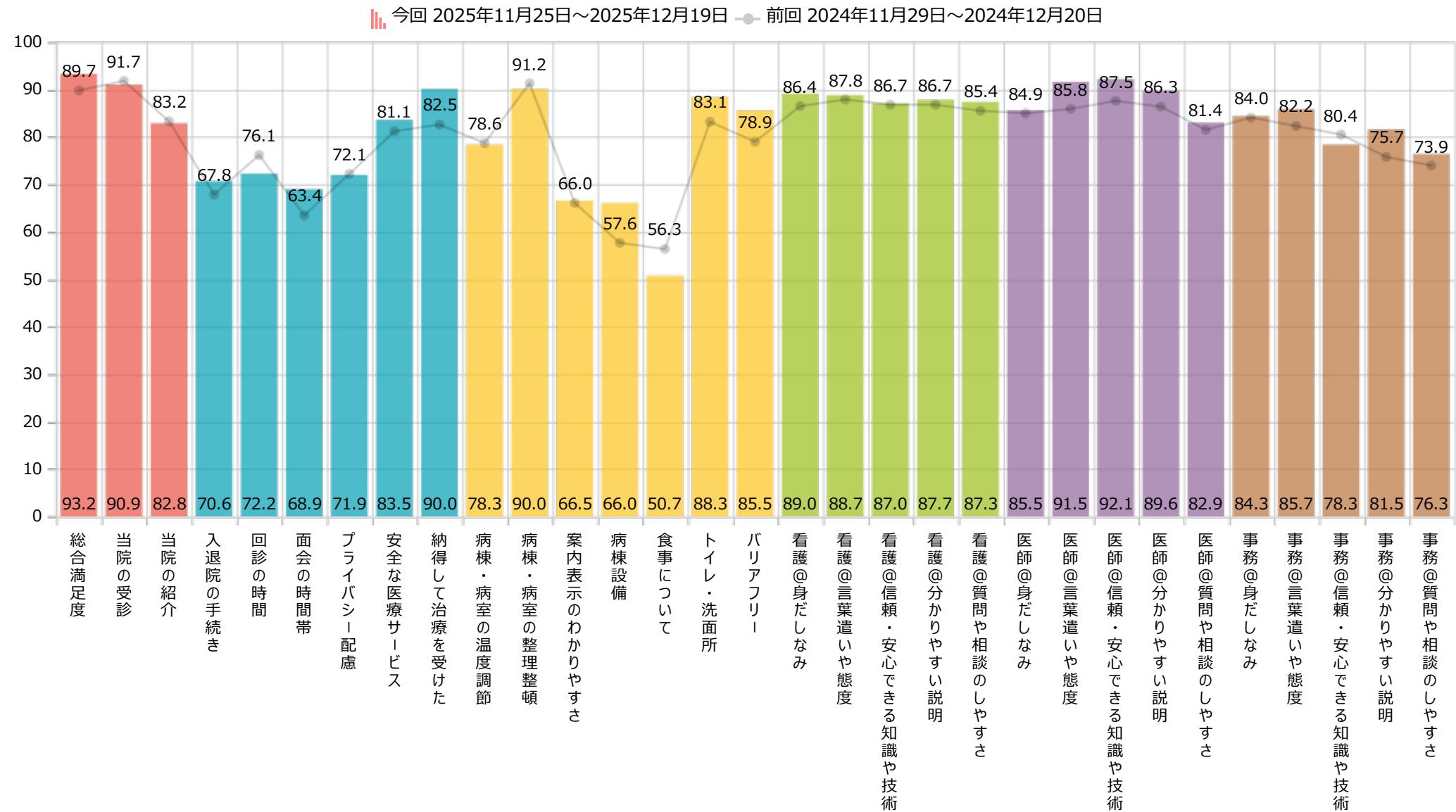
偏差値とは

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)

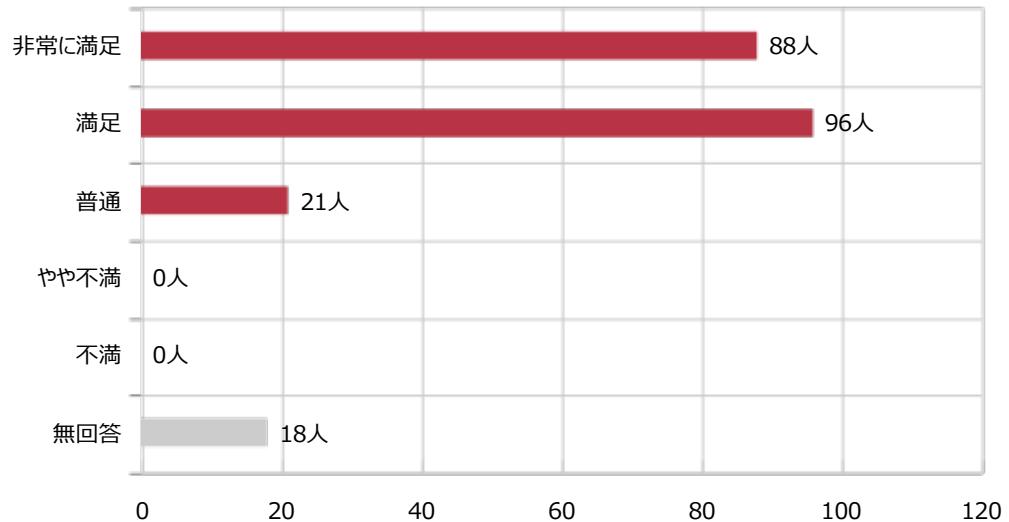


VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 5

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%

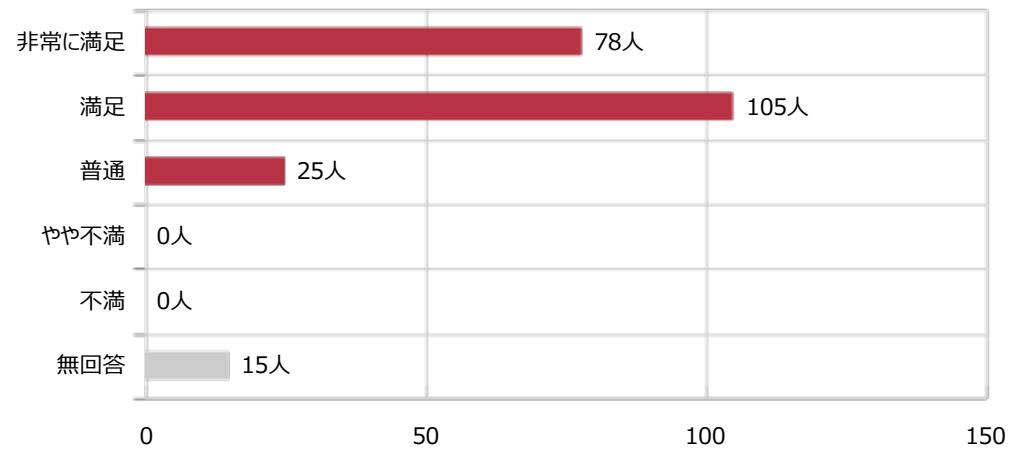


VII. オリジナル設問項目 調査結果 2 / 5

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%

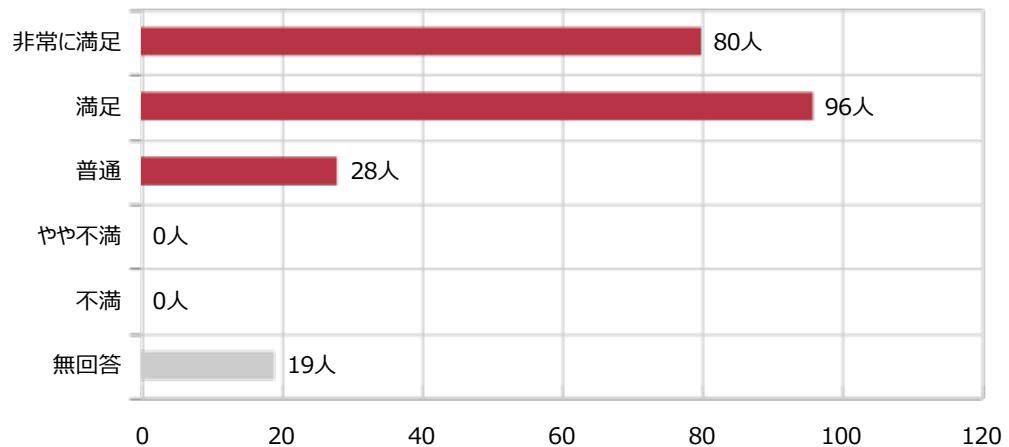


VII. オリジナル設問項目 調査結果 3 / 5

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%

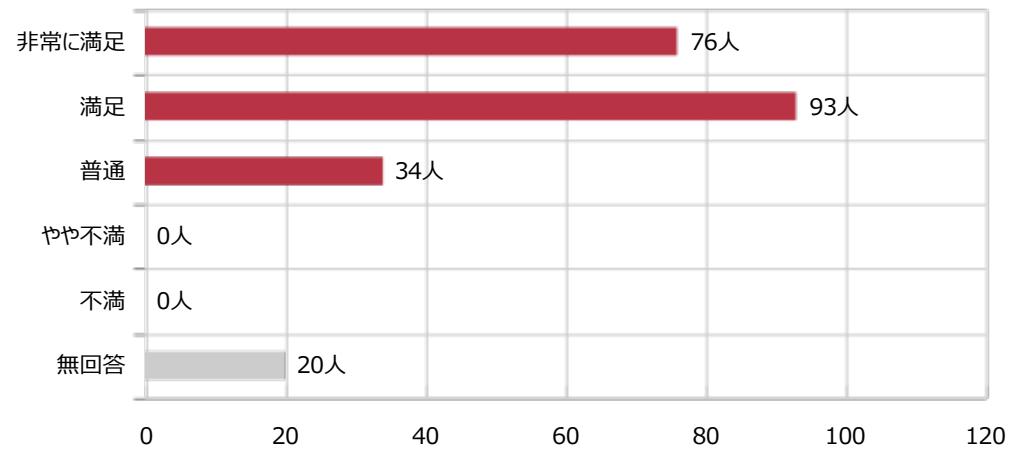


VII. オリジナル設問項目 調査結果 4 / 5

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%

