

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年 患者・職員満足度調査（2025年03月10日～2025年05月10日）

福島赤十字病院 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. 性別 2. 年齢 3. 入院病棟 4. 入院日数 5. 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）

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03月10日～2025年05月10日

調査日数

62

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

調査対象者数

300

回収数

266

回収率

88.7%

有効回答数

263

有効回答率

98.9%

II. 調査票

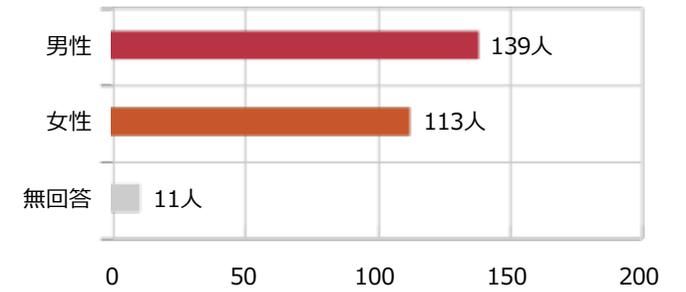
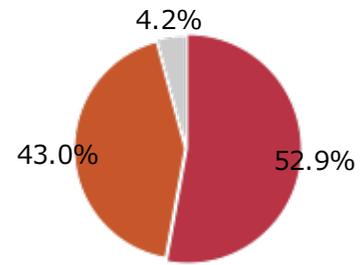
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」139 人、「女性」113 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	139	52.9%
女性	113	43.0%
無回答	11	4.2%
合計	263	100.0%

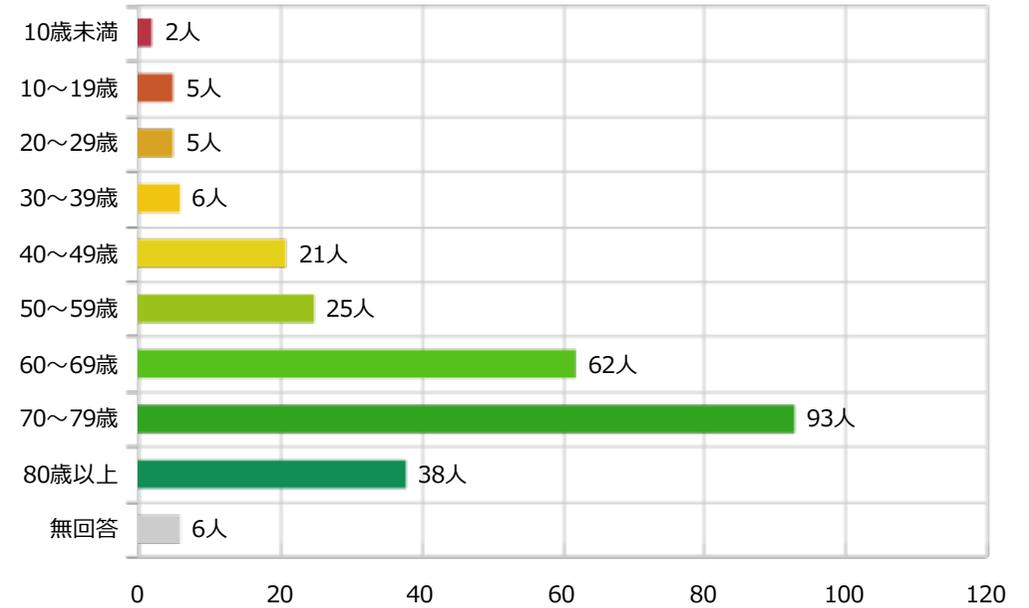


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 93 人と最も多いです。次いで「60～69歳」62 人、「80歳以上」38 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	0.8%
10～19歳	5	1.9%
20～29歳	5	1.9%
30～39歳	6	2.3%
40～49歳	21	8.0%
50～59歳	25	9.5%
60～69歳	62	23.6%
70～79歳	93	35.4%
80歳以上	38	14.4%
無回答	6	2.3%
合計	263	100.0%

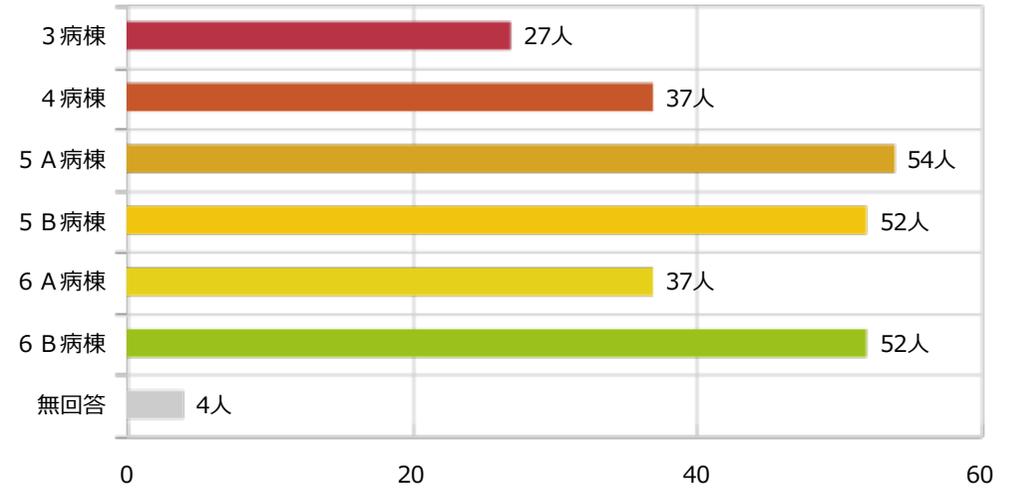


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「5 A病棟」が 54 人と最も多いです。次いで「5 B病棟」「6 B病棟」52 人、「4病棟」「6 A病棟」37 人となっています。最も少ないのは「3病棟」の 27 人です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
3病棟	■	27	10.3%
4病棟	■	37	14.1%
5 A病棟	■	54	20.5%
5 B病棟	■	52	19.8%
6 A病棟	■	37	14.1%
6 B病棟	■	52	19.8%
無回答	■	4	1.5%
合計		263	100.0%

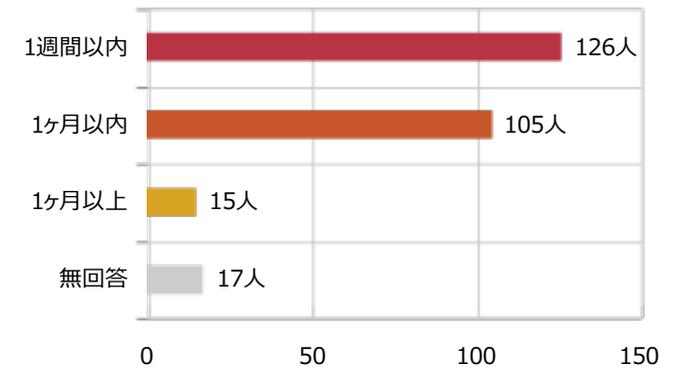
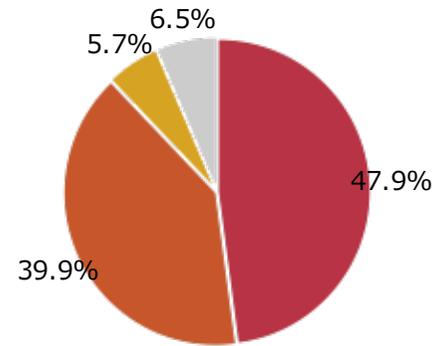


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」126 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	126	47.9%
1ヶ月以内	105	39.9%
1ヶ月以上	15	5.7%
無回答	17	6.5%
合計	263	100.0%

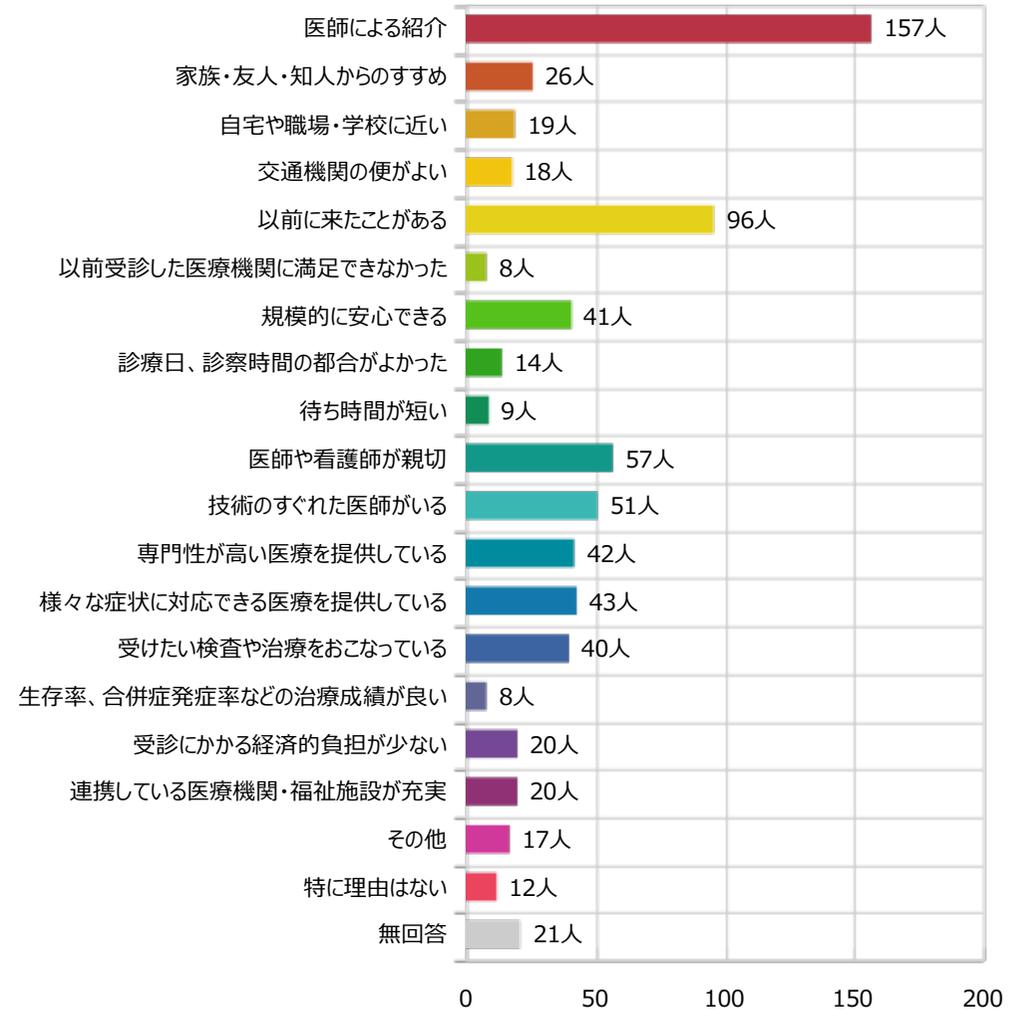


III. 属性調査 5 / 5

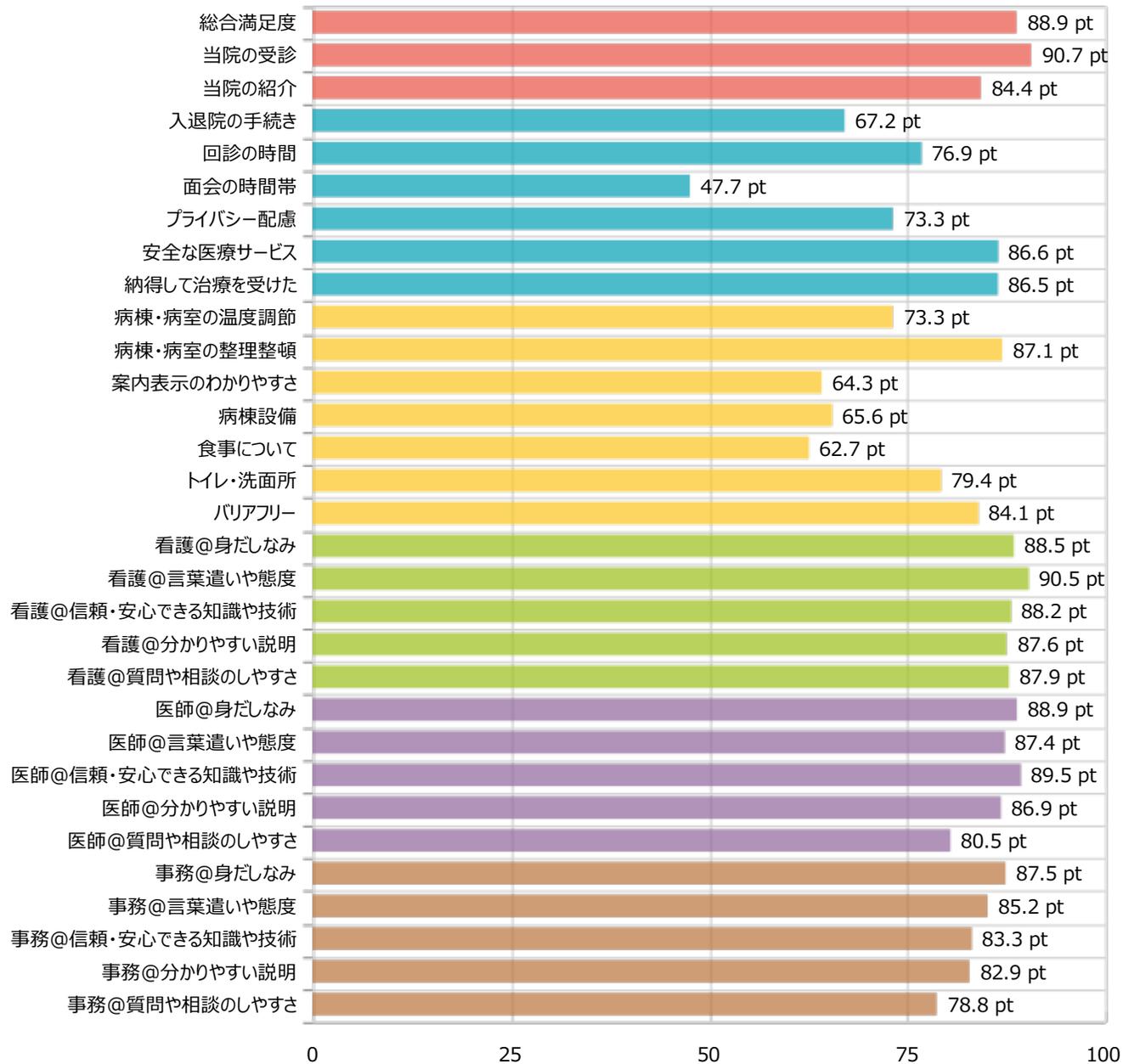
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 157 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」96 人、「医師や看護師が親切」57 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」「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の 8 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	157
家族・友人・知人からのすすめ	26
自宅や職場・学校に近い	19
交通機関の便がよい	18
以前に来たことがある	96
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	41
診療日、診察時間の都合がよかった	14
待ち時間が短い	9
医師や看護師が親切	57
技術のすぐれた医師がいる	51
専門性が高い医療を提供している	42
様々な症状に対応できる医療を提供している	43
受けたい検査や治療をおこなっている	40
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	20
連携している医療機関・福祉施設が充実	20
その他	17
特に理由はない	12
無回答	21



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **88.9** 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	■

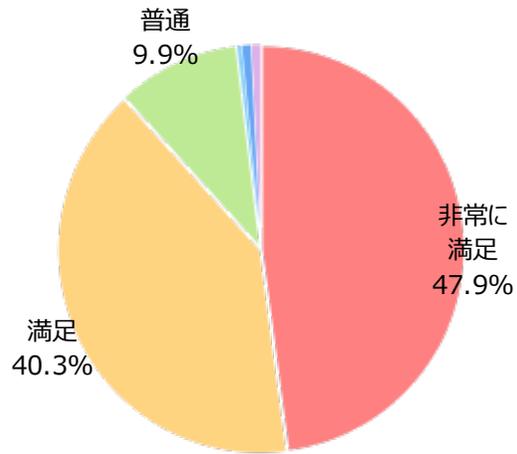
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 90.7 ポイントです。
 次いで「看護@言葉遣いや態度」の 90.5 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 89.5 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 47.7 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

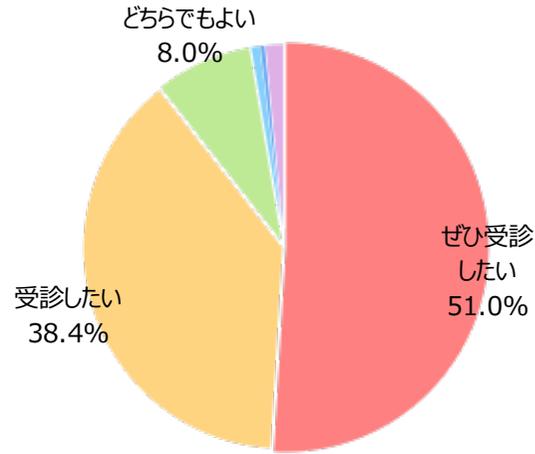
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

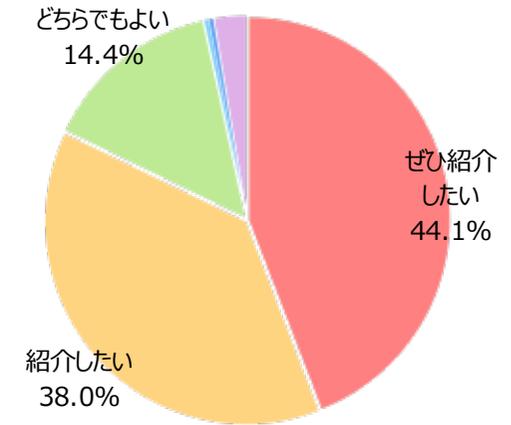
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	126	47.9%
満足	106	40.3%
普通	26	9.9%
やや不満	1	0.4%
不満	2	0.8%
無回答	2	0.8%
合計	263	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	134	51.0%
受診したい	101	38.4%
どちらでもよい	21	8.0%
あまり受診したくない	2	0.8%
受診したくない	1	0.4%
無回答	4	1.5%
合計	263	100.0%



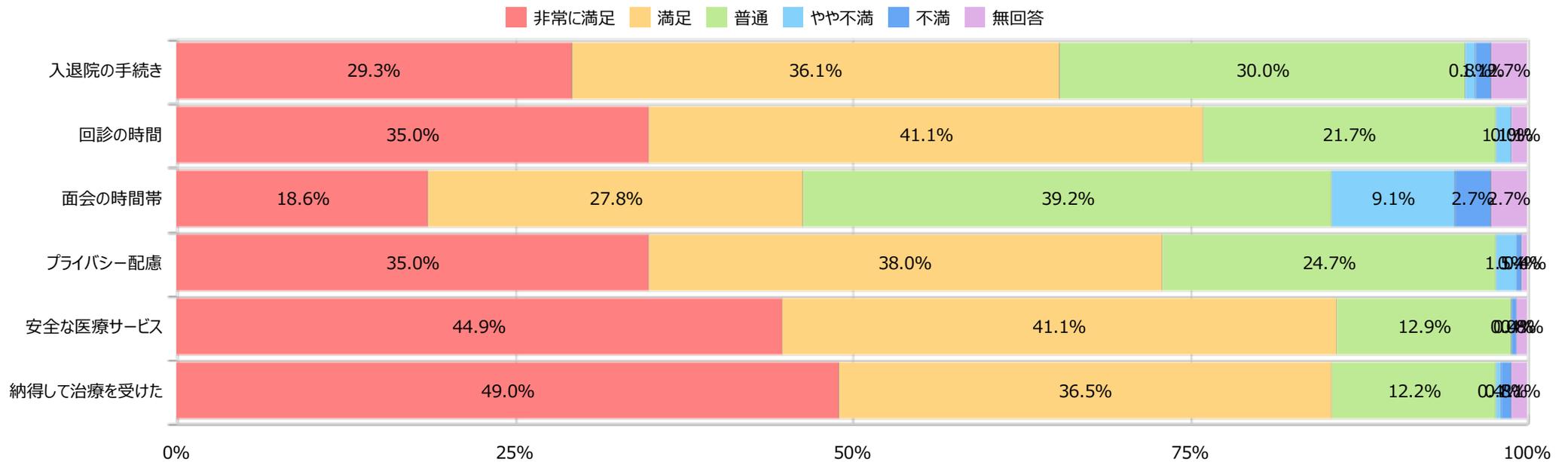
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	116	44.1%
紹介したい	100	38.0%
どちらでもよい	38	14.4%
あまり紹介したくない	1	0.4%
紹介したくない	1	0.4%
無回答	7	2.7%
合計	263	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

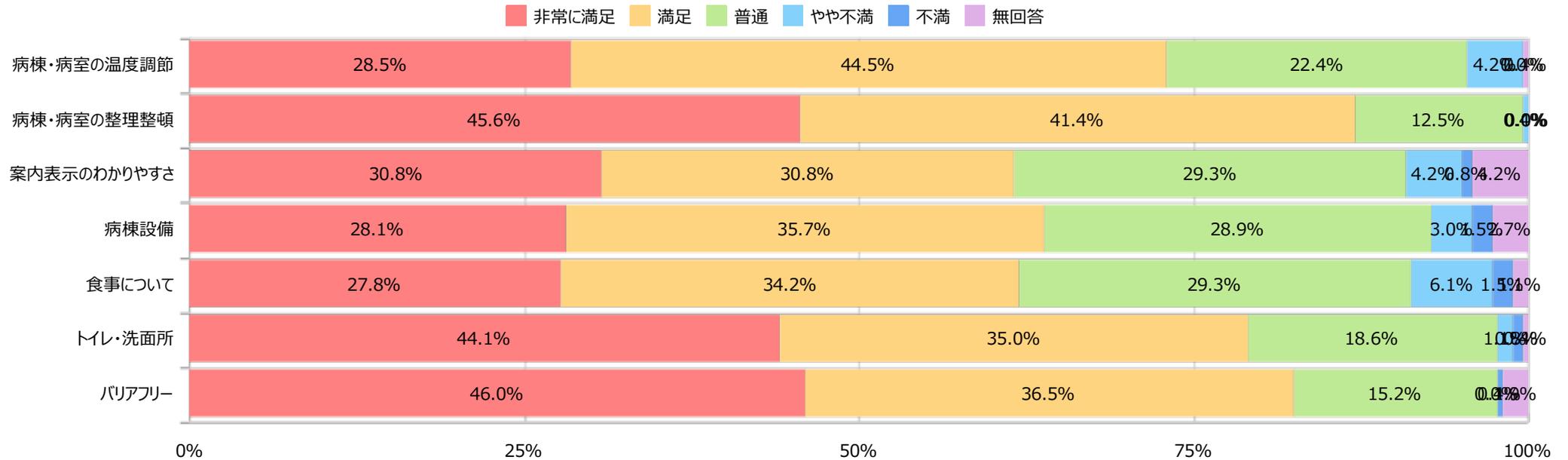
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	77人	29.3%	95人	36.1%	79人	30.0%	2人	0.8%	3人	1.1%	7人	2.7%	263人	100.0%
回診の時間	92人	35.0%	108人	41.1%	57人	21.7%	3人	1.1%	0人	0.0%	3人	1.1%	263人	100.0%
面会の時間帯	49人	18.6%	73人	27.8%	103人	39.2%	24人	9.1%	7人	2.7%	7人	2.7%	263人	100.0%
プライバシー配慮	92人	35.0%	100人	38.0%	65人	24.7%	4人	1.5%	1人	0.4%	1人	0.4%	263人	100.0%
安全な医療サービス	118人	44.9%	108人	41.1%	34人	12.9%	0人	0.0%	1人	0.4%	2人	0.8%	263人	100.0%
納得して治療を受けた	129人	49.0%	96人	36.5%	32人	12.2%	1人	0.4%	2人	0.8%	3人	1.1%	263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

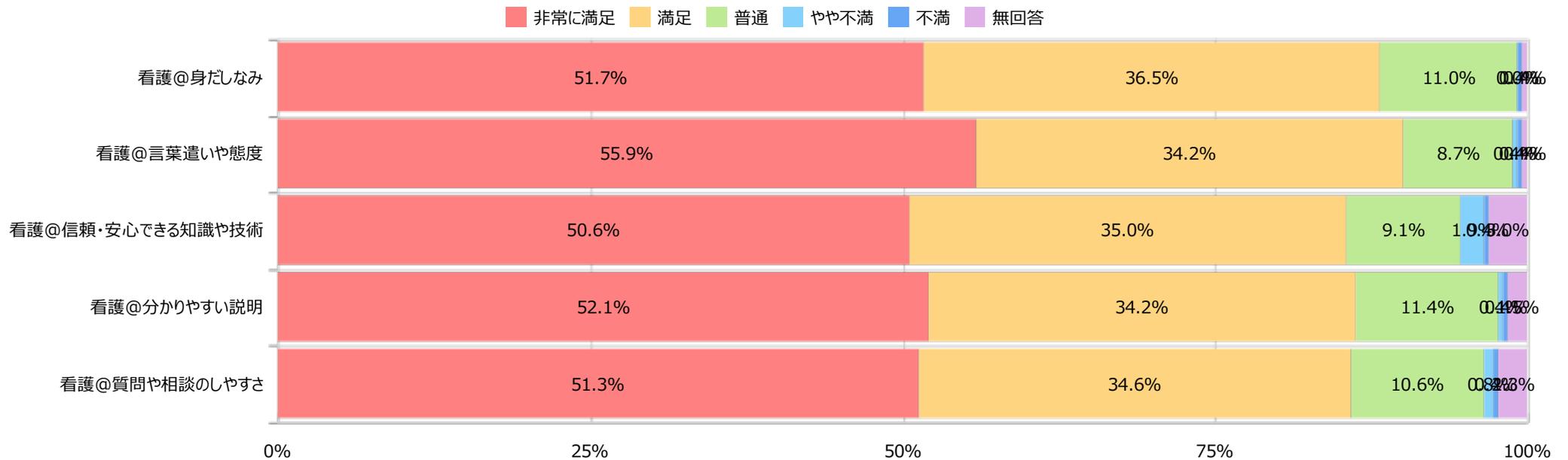
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	75 人	28.5%	117 人	44.5%	59 人	22.4%	11 人	4.2%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	263 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	120 人	45.6%	109 人	41.4%	33 人	12.5%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	263 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	81 人	30.8%	81 人	30.8%	77 人	29.3%	11 人	4.2%	2 人	0.8%	11 人	4.2%	263 人	100.0%
病棟設備	74 人	28.1%	94 人	35.7%	76 人	28.9%	8 人	3.0%	4 人	1.5%	7 人	2.7%	263 人	100.0%
食事について	73 人	27.8%	90 人	34.2%	77 人	29.3%	16 人	6.1%	4 人	1.5%	3 人	1.1%	263 人	100.0%
トイレ・洗面所	116 人	44.1%	92 人	35.0%	49 人	18.6%	3 人	1.1%	2 人	0.8%	1 人	0.4%	263 人	100.0%
バリアフリー	121 人	46.0%	96 人	36.5%	40 人	15.2%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	5 人	1.9%	263 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

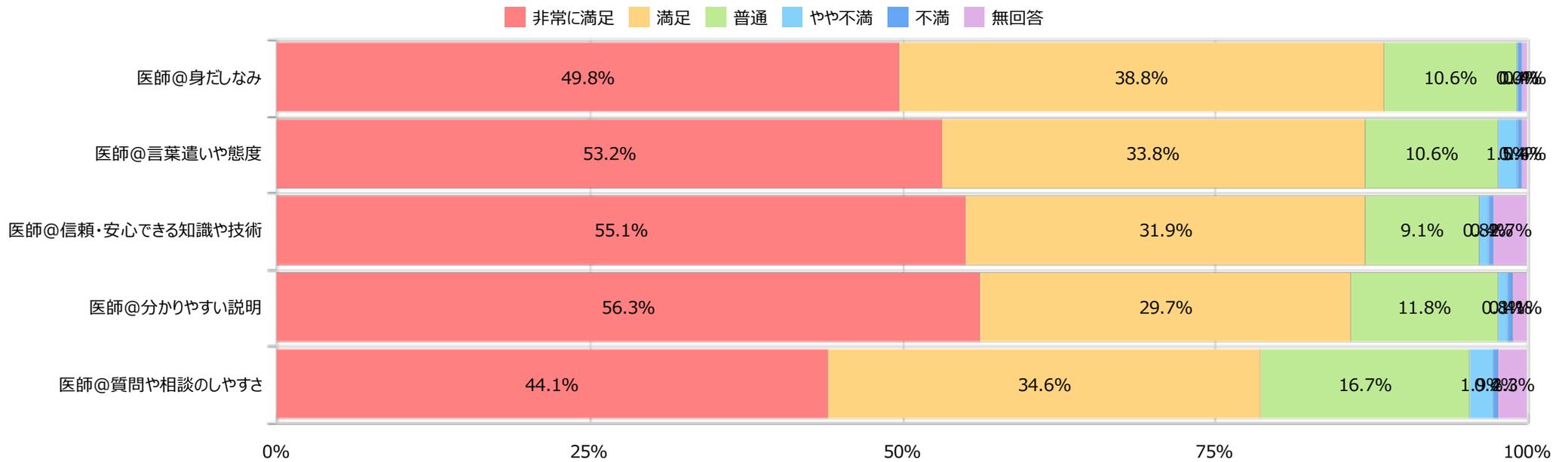
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	136人 51.7%	96人 36.5%	29人 11.0%	0人 0.0%	1人 0.4%	1人 0.4%	263人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	147人 55.9%	90人 34.2%	23人 8.7%	1人 0.4%	1人 0.4%	1人 0.4%	263人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	133人 50.6%	92人 35.0%	24人 9.1%	5人 1.9%	1人 0.4%	8人 3.0%	263人 100.0%
看護@分かりやすい説明	137人 52.1%	90人 34.2%	30人 11.4%	1人 0.4%	1人 0.4%	4人 1.5%	263人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	135人 51.3%	91人 34.6%	28人 10.6%	2人 0.8%	1人 0.4%	6人 2.3%	263人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

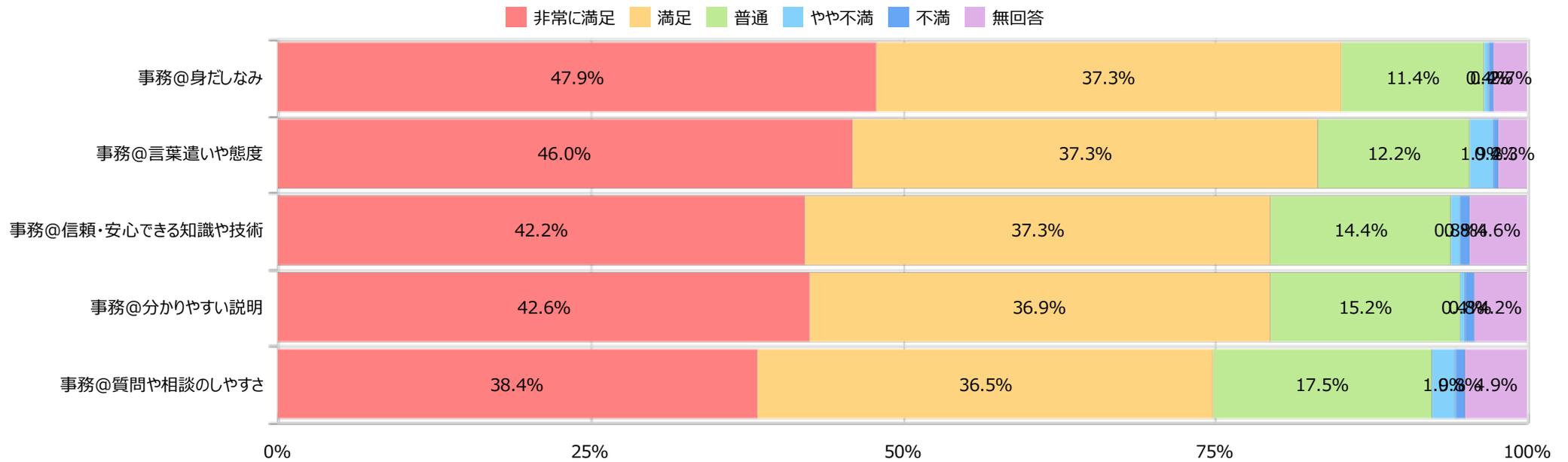
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	131 人 49.8%	102 人 38.8%	28 人 10.6%	0 人 0.0%	1 人 0.4%	1 人 0.4%	263 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	140 人 53.2%	89 人 33.8%	28 人 10.6%	4 人 1.5%	1 人 0.4%	1 人 0.4%	263 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	145 人 55.1%	84 人 31.9%	24 人 9.1%	2 人 0.8%	1 人 0.4%	7 人 2.7%	263 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	148 人 56.3%	78 人 29.7%	31 人 11.8%	2 人 0.8%	1 人 0.4%	3 人 1.1%	263 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	116 人 44.1%	91 人 34.6%	44 人 16.7%	5 人 1.9%	1 人 0.4%	6 人 2.3%	263 人 100.0%



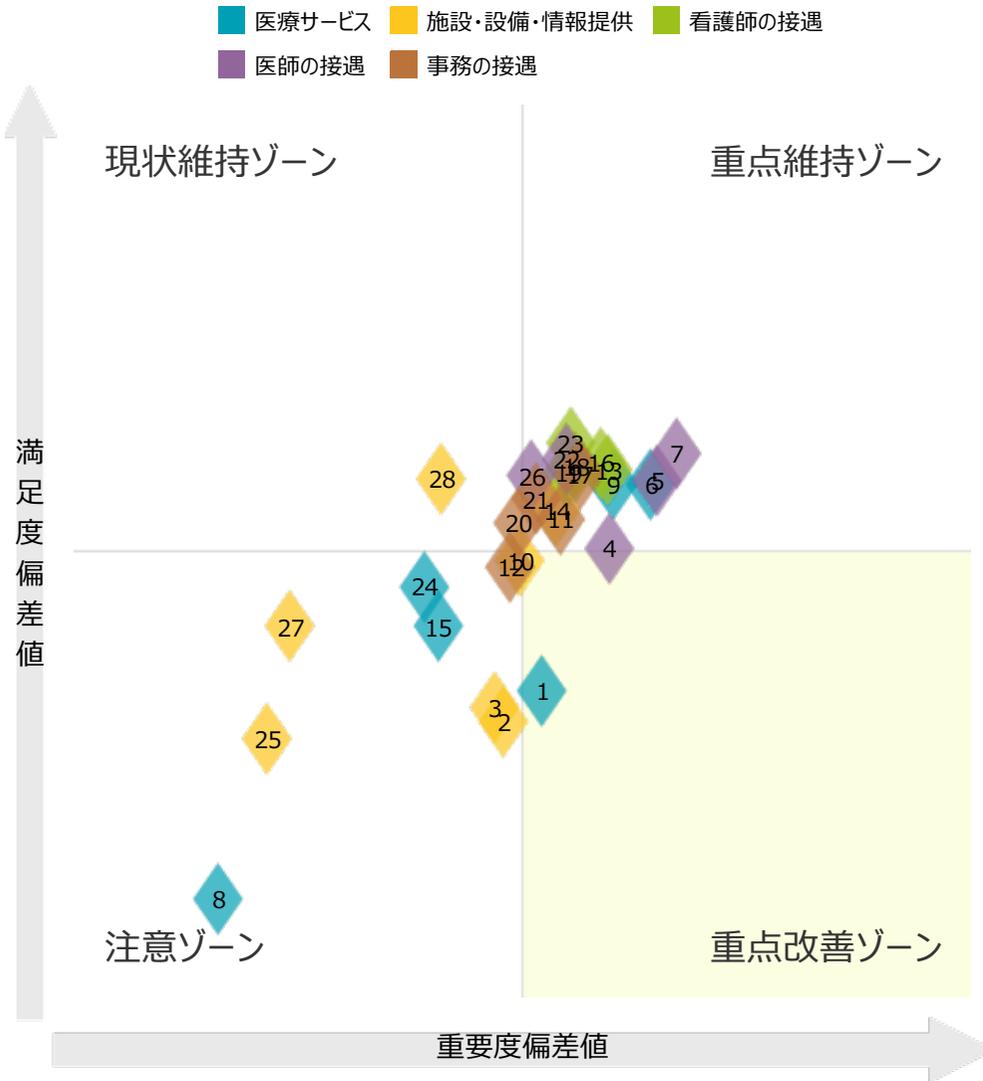
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	126 人 47.9%	98 人 37.3%	30 人 11.4%	1 人 0.4%	1 人 0.4%	7 人 2.7%	263 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	121 人 46.0%	98 人 37.3%	32 人 12.2%	5 人 1.9%	1 人 0.4%	6 人 2.3%	263 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	111 人 42.2%	98 人 37.3%	38 人 14.4%	2 人 0.8%	2 人 0.8%	12 人 4.6%	263 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	112 人 42.6%	97 人 36.9%	40 人 15.2%	1 人 0.4%	2 人 0.8%	11 人 4.2%	263 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	101 人 38.4%	96 人 36.5%	46 人 17.5%	5 人 1.9%	2 人 0.8%	13 人 4.9%	263 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	7.424	67.2
◆	2 案内表示のわかりやすさ	6.607	64.3
◆	3 病棟設備	5.537	65.6
◆	4 医師@質問や相談のしやすさ	3.733	80.5
◆	5 医師@分かりやすい説明	2.594	86.9
◆	6 納得して治療を受けた	2.498	86.5
◆	7 医師@信頼・安心できる知識や技術	2.274	89.5
◆	8 面会の時間帯	1.822	47.7
◆	9 安全な医療サービス	0.950	86.6
◆	10 トイレ・洗面所	0.296	79.4
◆	11 事務@信頼・安心できる知識や技術	0.255	83.3
◆	12 事務@質問や相談のしやすさ	0.143	78.8
◆	13 看護@質問や相談のしやすさ	0.142	87.9
◆	14 バリアフリー	-0.296	84.1
◆	15 プライバシー配慮	-0.347	73.3
◆	16 看護@身だしなみ	-0.394	88.5
◆	17 事務@身だしなみ	-0.785	87.5
◆	18 看護@信頼・安心できる知識や技術	-1.278	88.2
◆	19 看護@分かりやすい説明	-1.366	87.6
◆	20 事務@分かりやすい説明	-1.505	82.9
◆	21 事務@言葉遣いや態度	-1.630	85.2
◆	22 医師@身だしなみ	-1.973	88.9
◆	23 看護@言葉遣いや態度	-2.467	90.5
◆	24 回診の時間	-2.555	76.9
◆	25 食事について	-2.690	62.7
◆	26 医師@言葉遣いや態度	-2.906	87.4
◆	27 病棟・病室の温度調節	-6.560	73.3
◆	28 病棟・病室の整理整頓	-10.063	87.1

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

医療サービス「入退院の手続き」

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」

施設・設備・情報提供「バリアフリー」

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@分かりやすい説明」「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@分かりやすい説明」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@身だしなみ」「医師@言葉遣いや態度」

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

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」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」

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」「回診の時間」

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

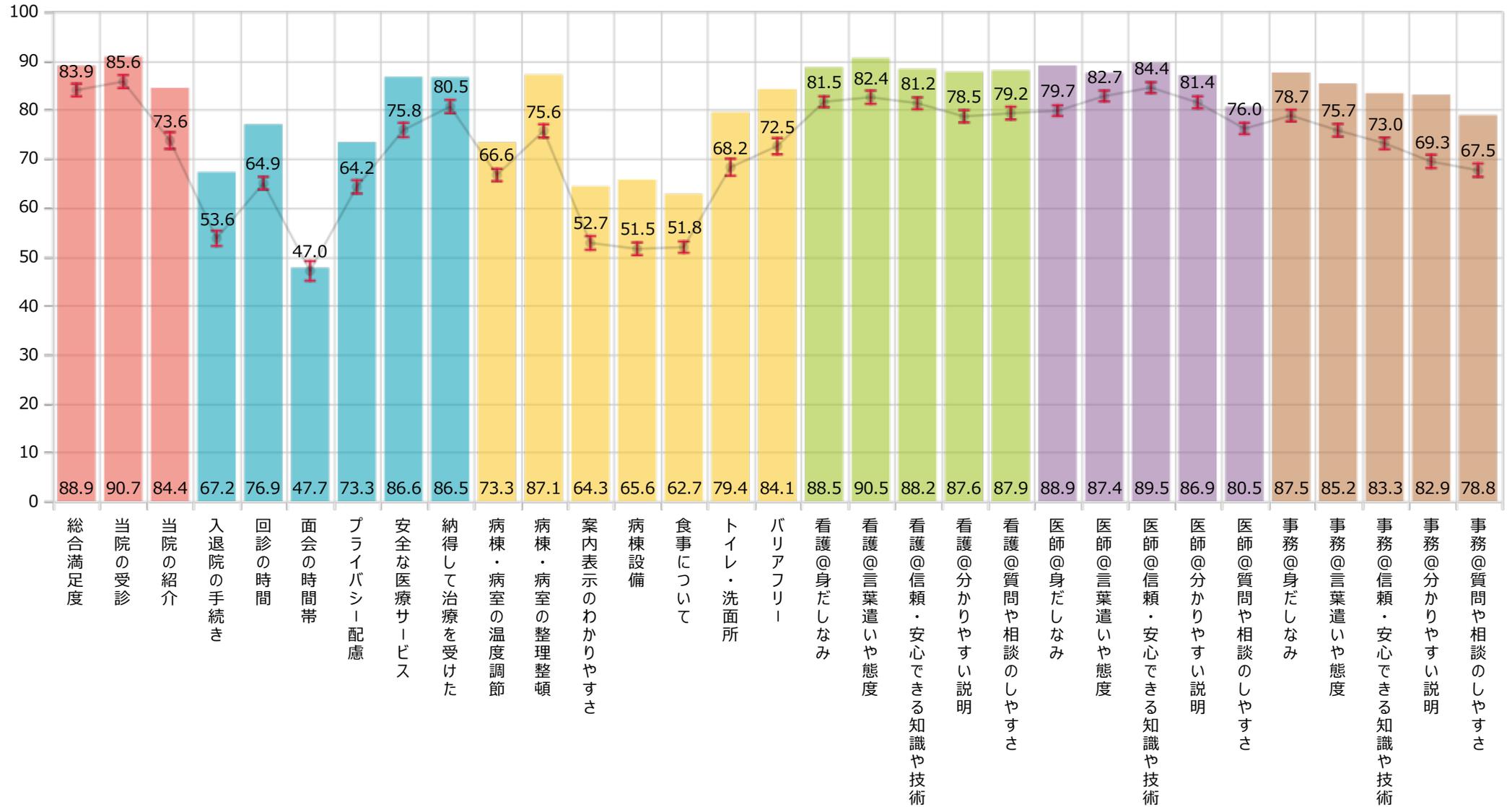
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」

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 I 標準誤差

2025年6月25日 12:52:10 現在



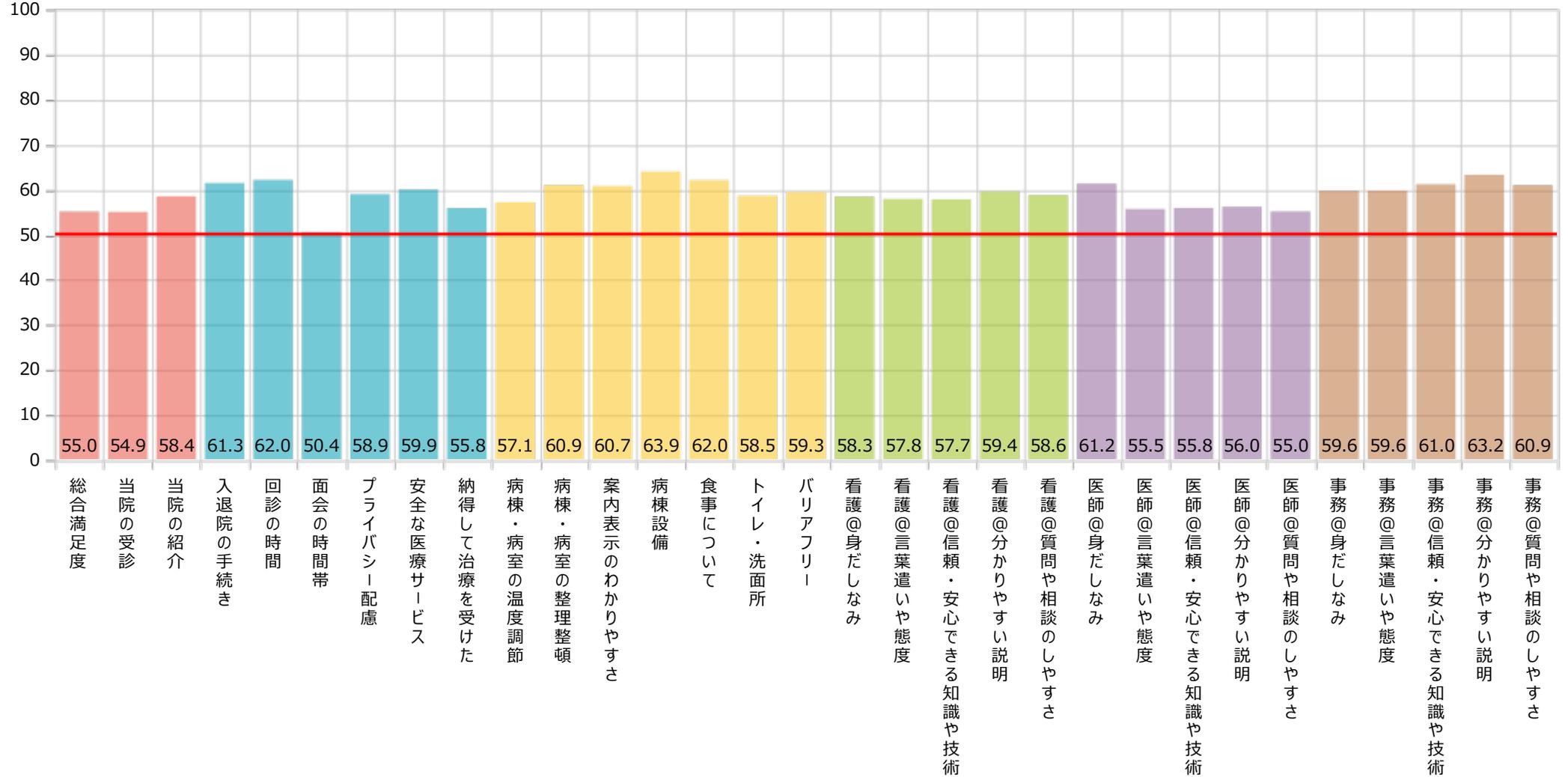
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

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 2025年03月10日～2025年05月10日 ● 前回 2024年02月01日～2024年04月12日

