

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2026年 患者・職員満足度調査（2026年03月04日～2026年04月30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. 基本属性調査結果
 - 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）
- 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

2026年03月04日～2026年04月30日

調査日数

58

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

250

回収率

83.3%

有効回答数

248

有効回答率

99.2%

II. 調査票

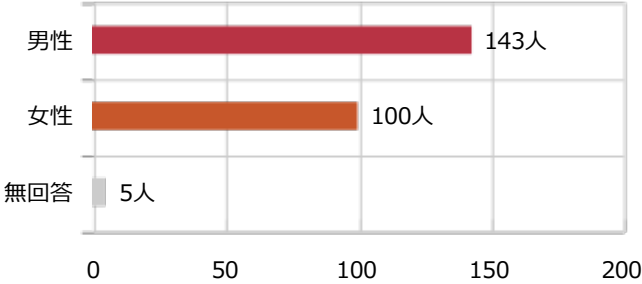
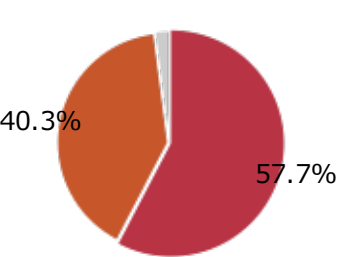
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	基本属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情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

性別

「男性」143 人、「女性」100 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	143	57.7%
女性	■	100	40.3%
無回答	■	5	2.0%
合計		248	100.0%

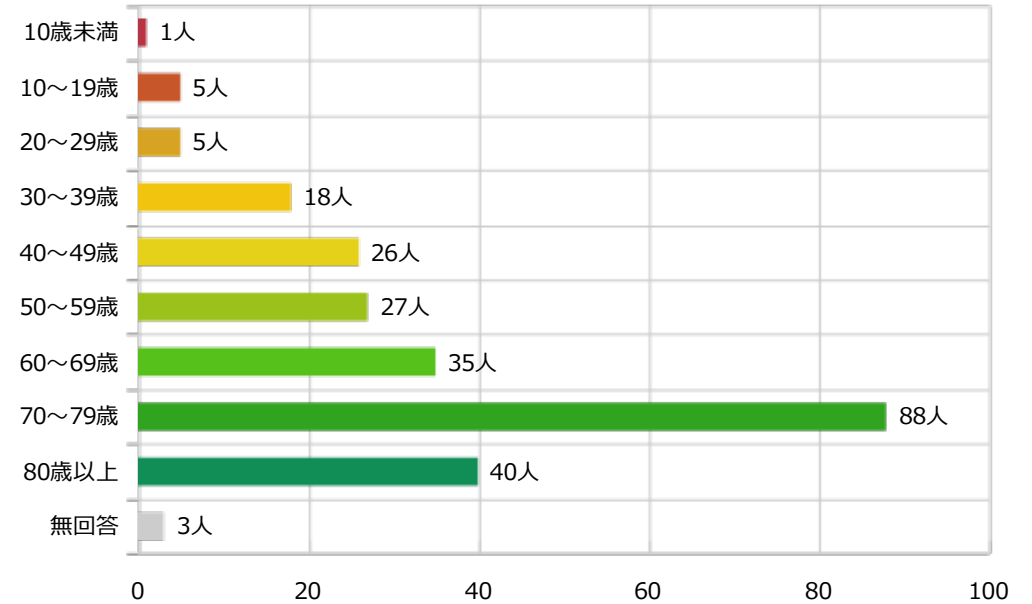


Ⅲ. 基本属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 88 人と最も多いです。次いで「80歳以上」40人、「60～69歳」35人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の1人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	1	0.4%
10～19歳	■	5	2.0%
20～29歳	■	5	2.0%
30～39歳	■	18	7.3%
40～49歳	■	26	10.5%
50～59歳	■	27	10.9%
60～69歳	■	35	14.1%
70～79歳	■	88	35.5%
80歳以上	■	40	16.1%
無回答	■	3	1.2%
合計		248	100.0%

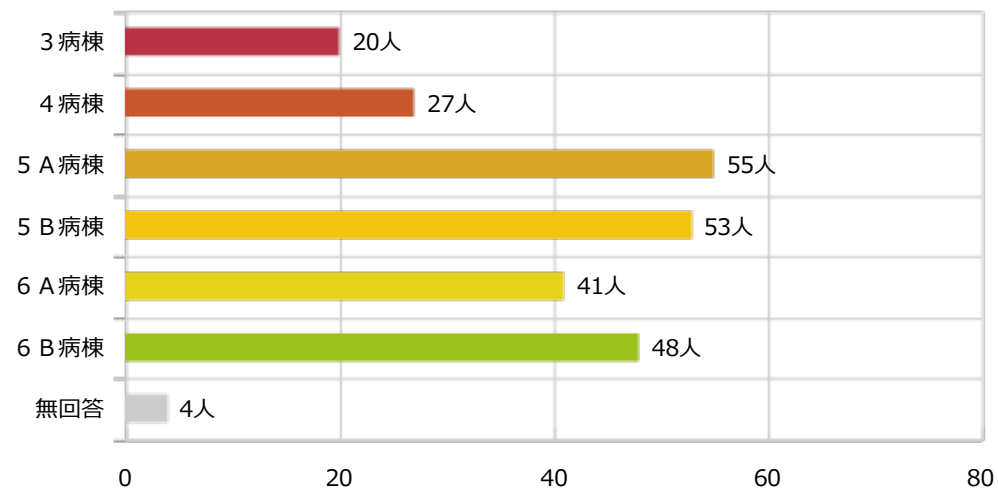


Ⅲ. 基本属性調査 3 / 5

入院病棟

「5 A病棟」が 55 人 と最も多いです。次いで「5 B病棟」53 人、「6 B病棟」48 人となっています。最も少ないのは「3 病棟」の 20 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
3 病棟	■	20	8.1%
4 病棟	■	27	10.9%
5 A 病棟	■	55	22.2%
5 B 病棟	■	53	21.4%
6 A 病棟	■	41	16.5%
6 B 病棟	■	48	19.4%
無回答	■	4	1.6%
合計		248	100.0%

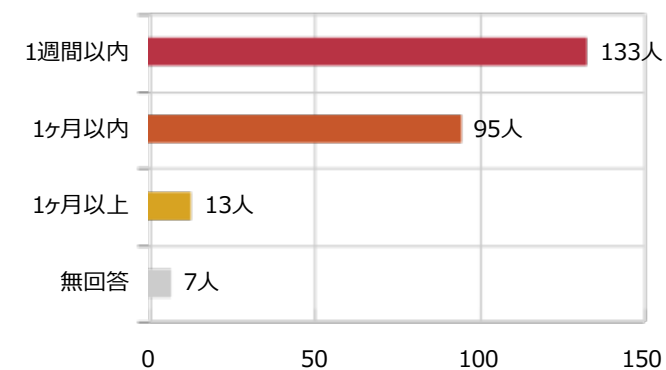
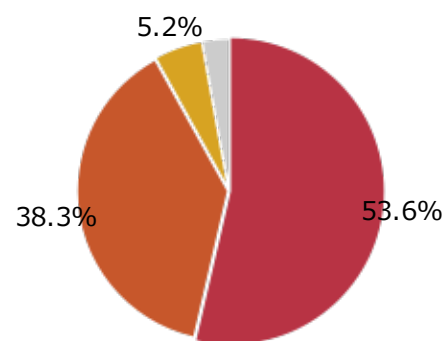


Ⅲ. 基本属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」133 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」13 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	133	53.6%
1ヶ月以内	■	95	38.3%
1ヶ月以上	■	13	5.2%
無回答	■	7	2.8%
合計		248	100.0%

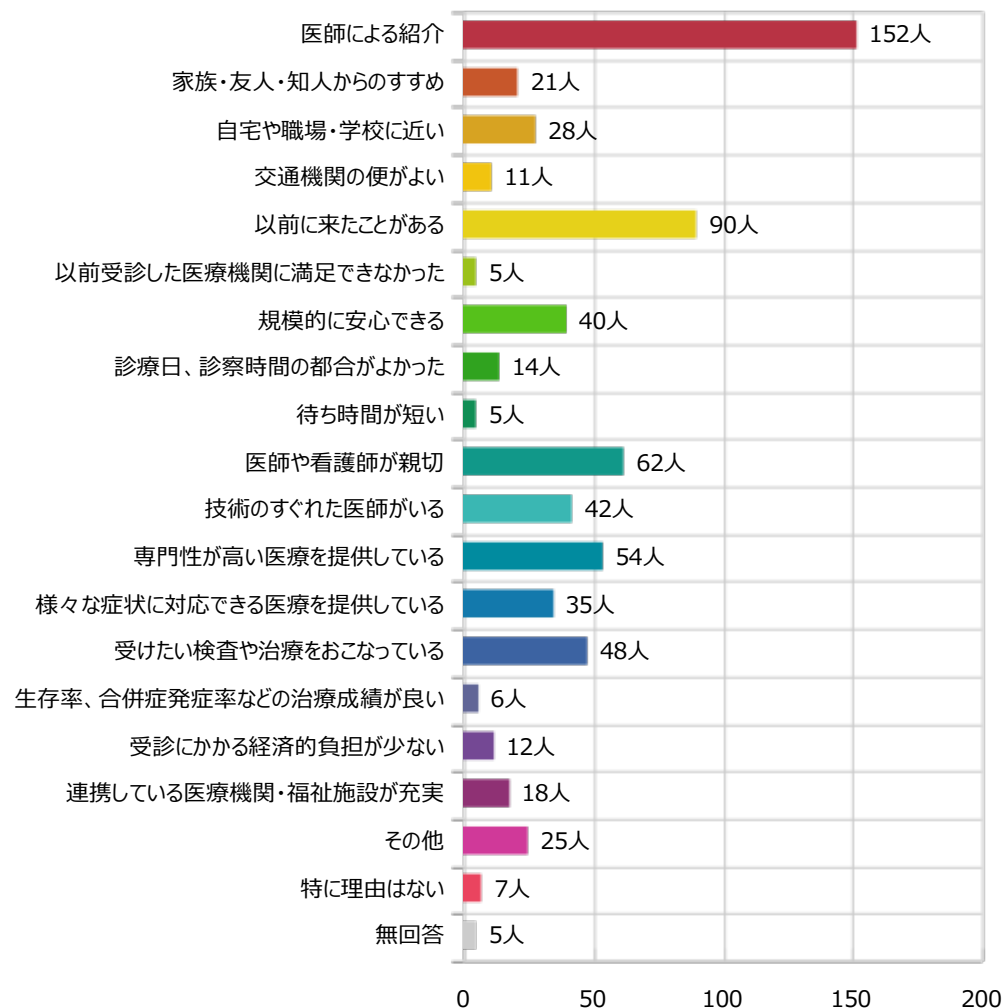


Ⅲ. 基本属性調査 5 / 5

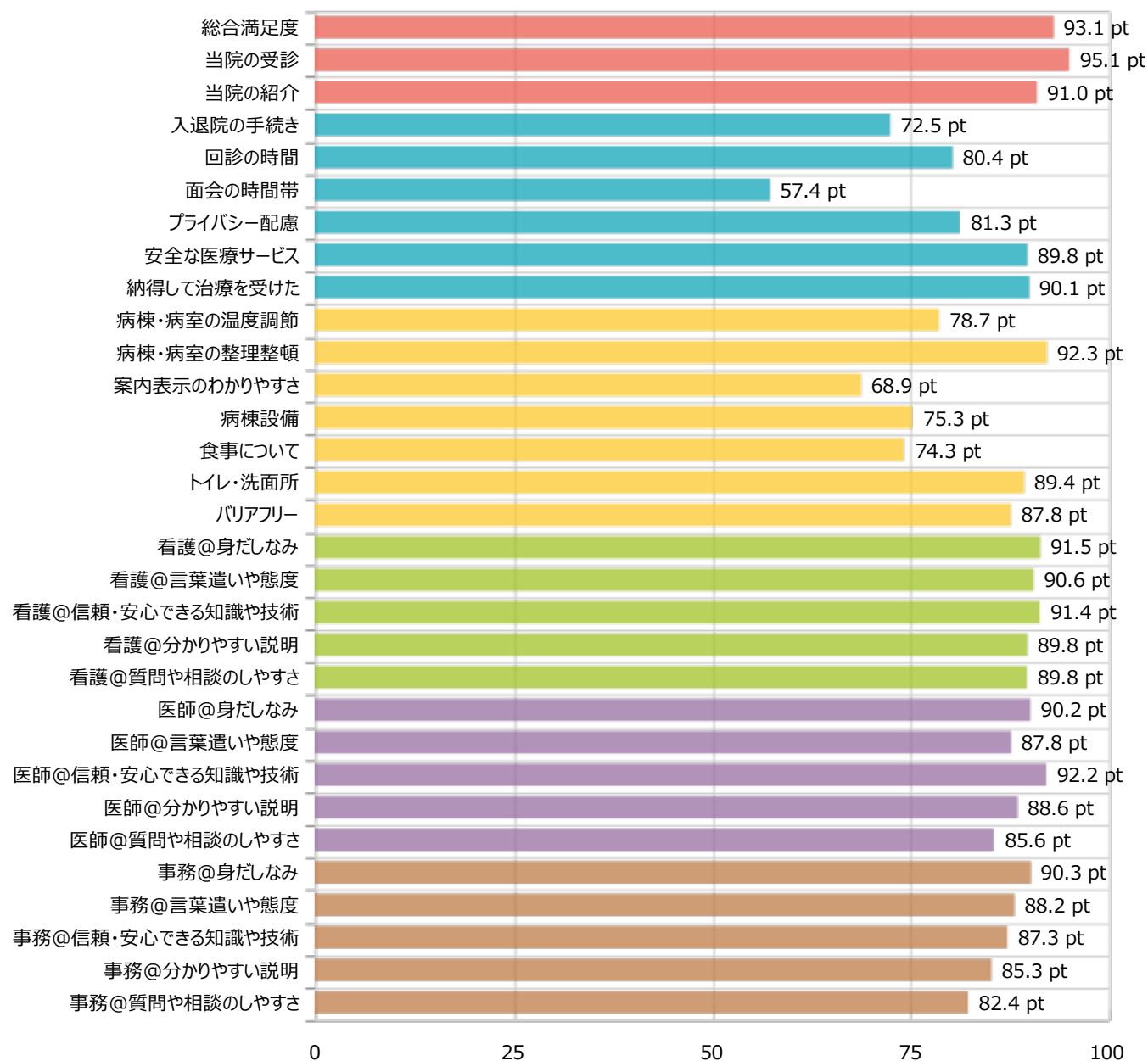
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 152 人 と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」90 人、「医師や看護師が親切」62 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」「待ち時間が短い」の 5 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	152
家族・友人・知人からのすすめ	21
自宅や職場・学校に近い	28
交通機関の便がよい	11
以前に来たことがある	90
以前受診した医療機関に満足できなかった	5
規模的に安心できる	40
診療日、診察時間の都合がよかった	14
待ち時間が短い	5
医師や看護師が親切	62
技術のすぐれた医師がいる	42
専門性が高い医療を提供している	54
様々な症状に対応できる医療を提供している	35
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	6
受診にかかる経済的負担が少ない	12
連携している医療機関・福祉施設が充実	18
その他	25
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 **93.1** 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 95.1 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 93.1 ポイント、「病棟・病室の整理整頓」の 92.3 ポイントとなっています。

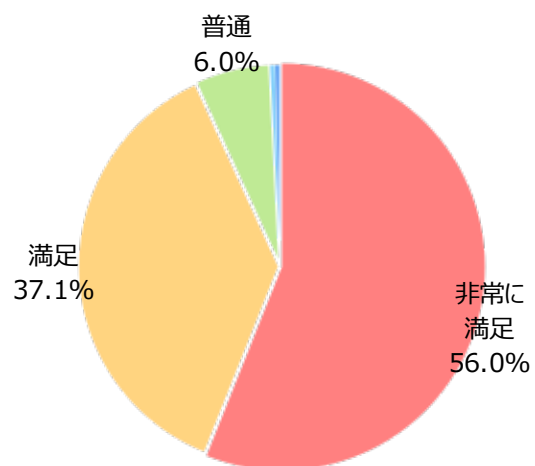
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 57.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

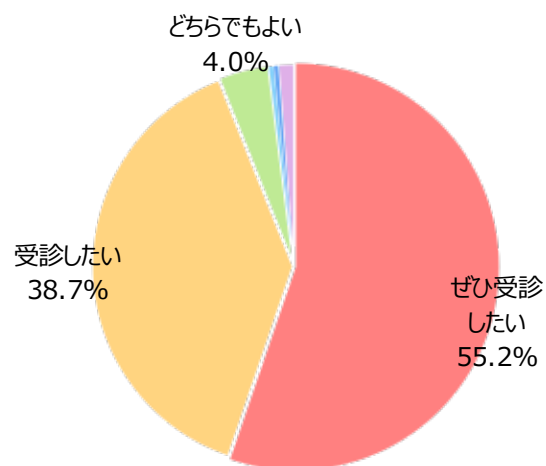
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

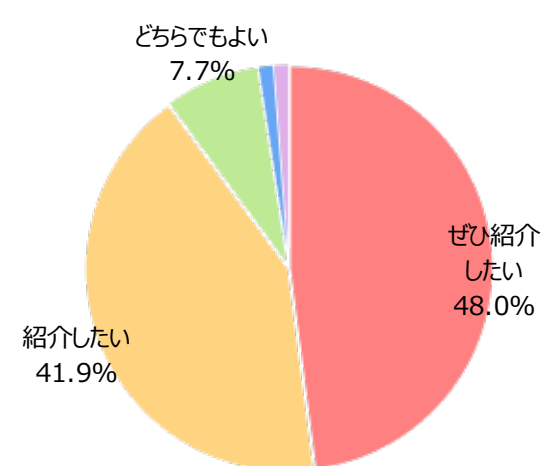
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	139	56.0%
満足	92	37.1%
普通	15	6.0%
やや不満	1	0.4%
不満	1	0.4%
無回答	0	0.0%
合計	248	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	137	55.2%
受診したい	96	38.7%
どちらでもよい	10	4.0%
あまり受診したくない	1	0.4%
受診したくない	1	0.4%
無回答	3	1.2%
合計	248	100.0%



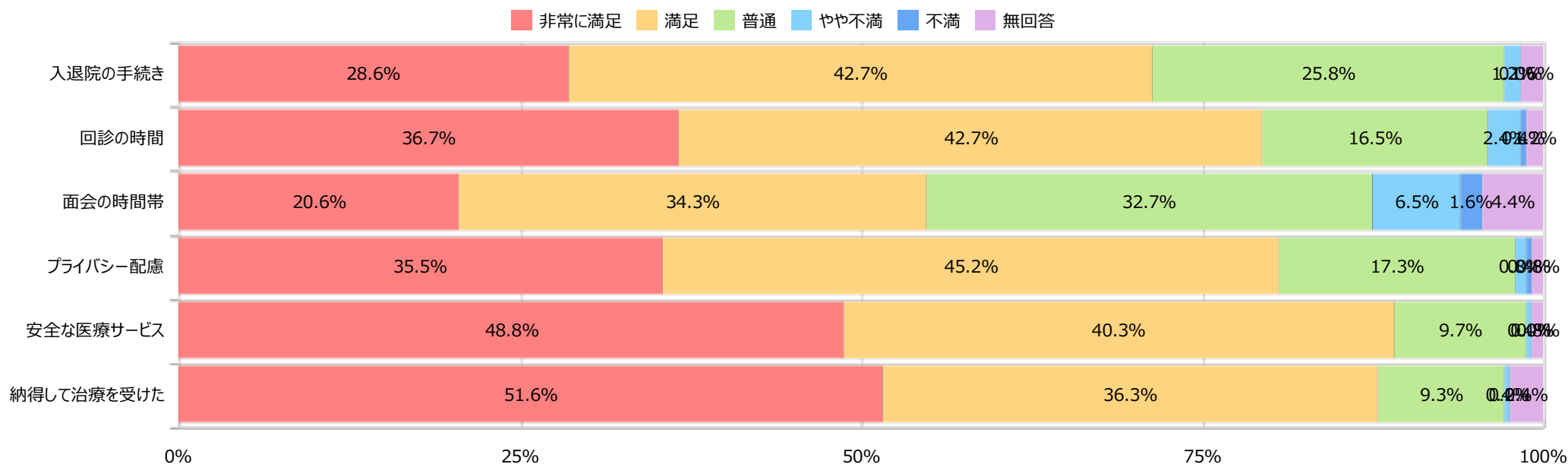
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	119	48.0%
紹介したい	104	41.9%
どちらでもよい	19	7.7%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	3	1.2%
無回答	3	1.2%
合計	248	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

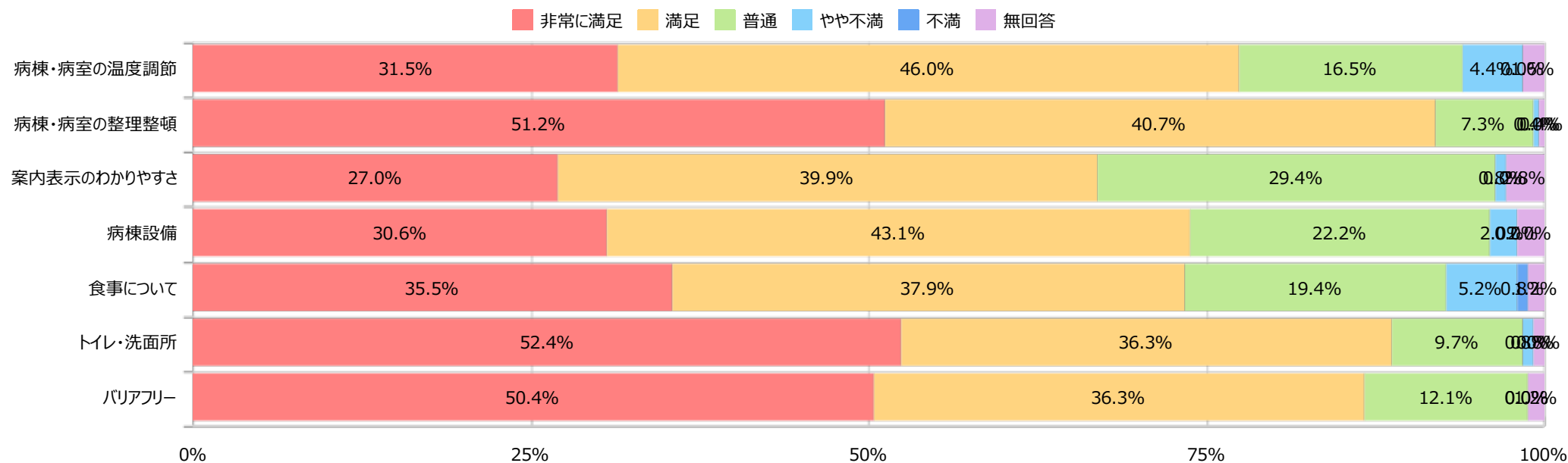
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	71 人	28.6%	106 人	42.7%	64 人	25.8%	3 人	1.2%	0 人	0.0%	4 人	1.6%	248 人	100.0%
回診の時間	91 人	36.7%	106 人	42.7%	41 人	16.5%	6 人	2.4%	1 人	0.4%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
面会の時間帯	51 人	20.6%	85 人	34.3%	81 人	32.7%	16 人	6.5%	4 人	1.6%	11 人	4.4%	248 人	100.0%
プライバシー配慮	88 人	35.5%	112 人	45.2%	43 人	17.3%	2 人	0.8%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
安全な医療サービス	121 人	48.8%	100 人	40.3%	24 人	9.7%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
納得して治療を受けた	128 人	51.6%	90 人	36.3%	23 人	9.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	6 人	2.4%	248 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

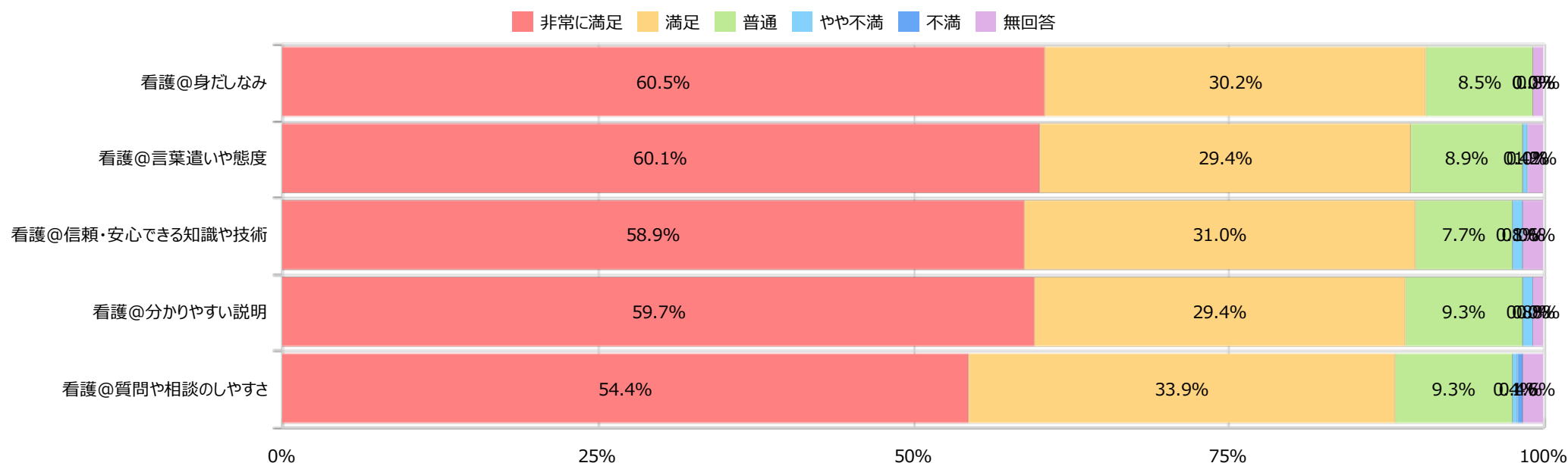
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	78 人	31.5%	114 人	46.0%	41 人	16.5%	11 人	4.4%	0 人	0.0%	4 人	1.6%	248 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	127 人	51.2%	101 人	40.7%	18 人	7.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	248 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	67 人	27.0%	99 人	39.9%	73 人	29.4%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	7 人	2.8%	248 人	100.0%
病棟設備	76 人	30.6%	107 人	43.1%	55 人	22.2%	5 人	2.0%	0 人	0.0%	5 人	2.0%	248 人	100.0%
食事について	88 人	35.5%	94 人	37.9%	48 人	19.4%	13 人	5.2%	2 人	0.8%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
トイレ・洗面所	130 人	52.4%	90 人	36.3%	24 人	9.7%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
バリアフリー	125 人	50.4%	90 人	36.3%	30 人	12.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	1.2%	248 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

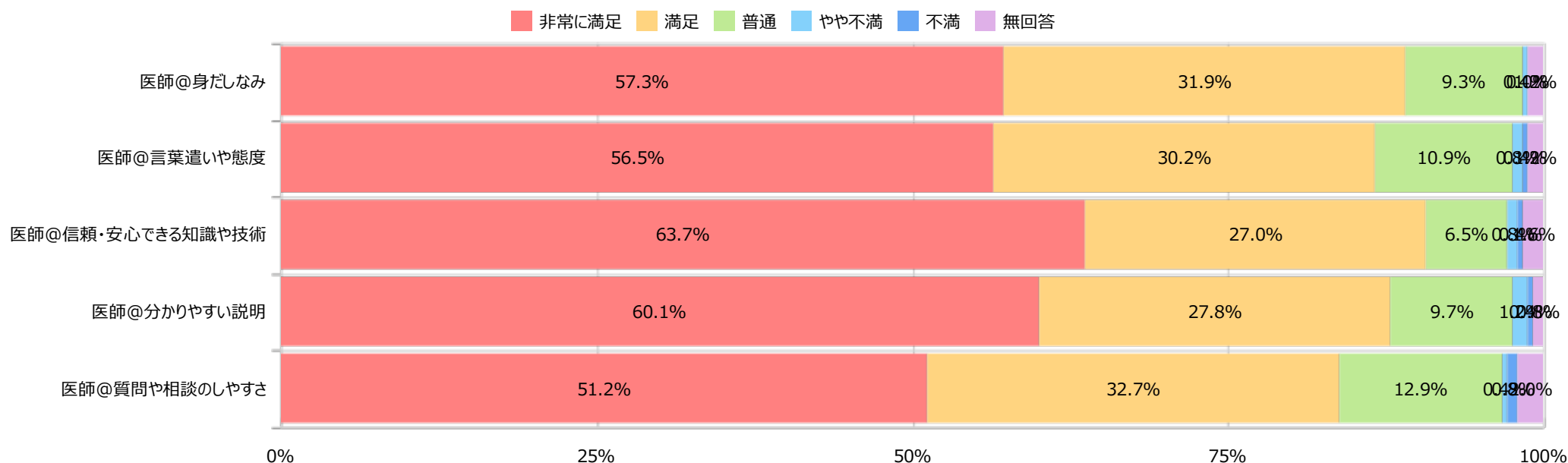
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	150 人	60.5%	75 人	30.2%	21 人	8.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	149 人	60.1%	73 人	29.4%	22 人	8.9%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	146 人	58.9%	77 人	31.0%	19 人	7.7%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	4 人	1.6%	248 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	148 人	59.7%	73 人	29.4%	23 人	9.3%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	135 人	54.4%	84 人	33.9%	23 人	9.3%	1 人	0.4%	1 人	0.4%	4 人	1.6%	248 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

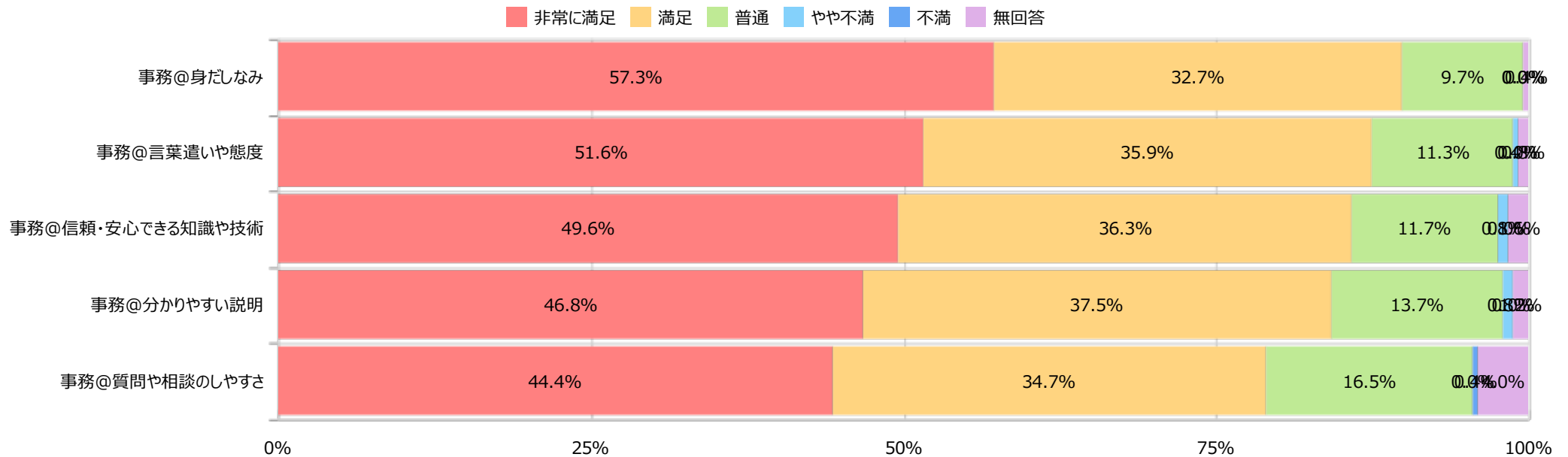
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	142 人	57.3%	79 人	31.9%	23 人	9.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	140 人	56.5%	75 人	30.2%	27 人	10.9%	2 人	0.8%	1 人	0.4%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	158 人	63.7%	67 人	27.0%	16 人	6.5%	2 人	0.8%	1 人	0.4%	4 人	1.6%	248 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	149 人	60.1%	69 人	27.8%	24 人	9.7%	3 人	1.2%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	127 人	51.2%	81 人	32.7%	32 人	12.9%	1 人	0.4%	2 人	0.8%	5 人	2.0%	248 人	100.0%



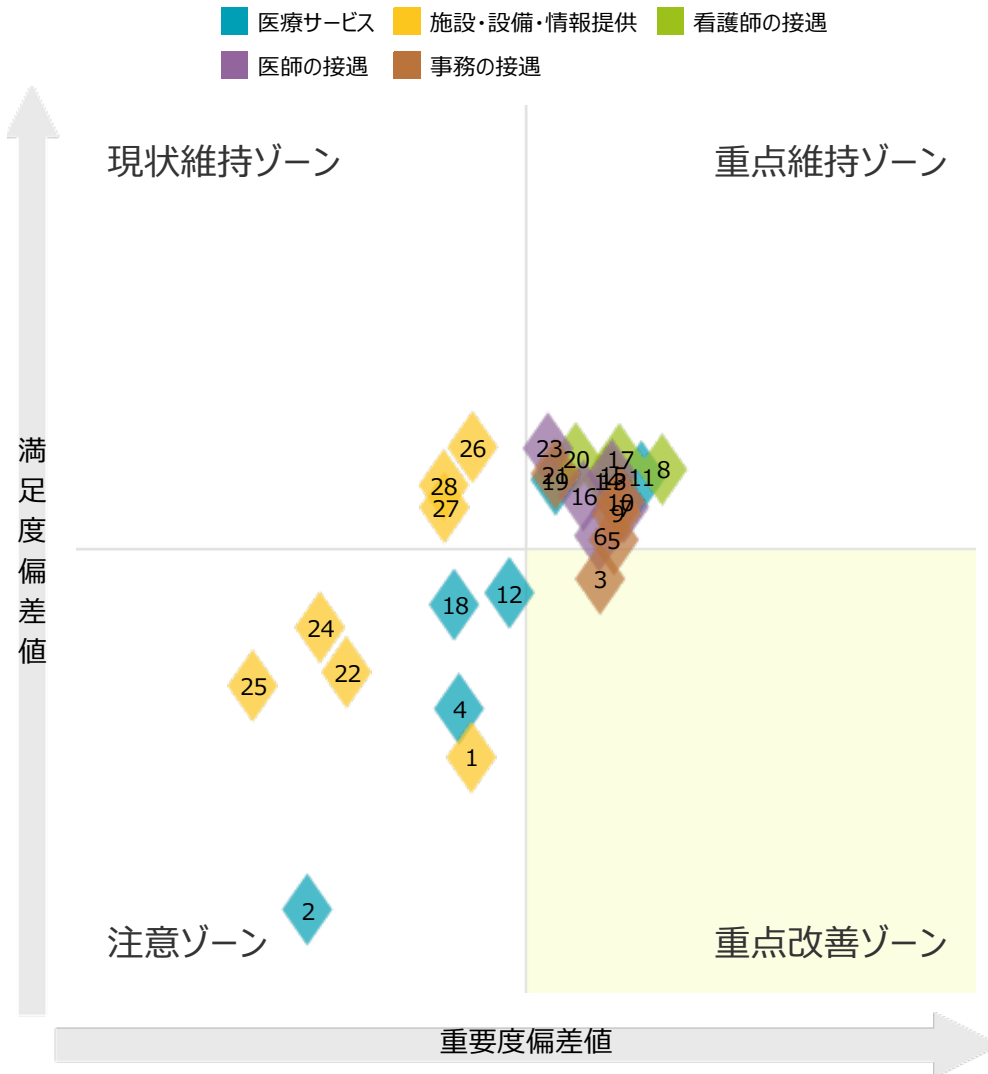
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	142 人	57.3%	81 人	32.7%	24 人	9.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	248 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	128 人	51.6%	89 人	35.9%	28 人	11.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	248 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	123 人	49.6%	90 人	36.3%	29 人	11.7%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	4 人	1.6%	248 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	116 人	46.8%	93 人	37.5%	34 人	13.7%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	3 人	1.2%	248 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	110 人	44.4%	86 人	34.7%	41 人	16.5%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	10 人	4.0%	248 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	案内表示のわかりやすさ	6.564	68.9
2	面会の時間帯	5.925	57.4
3	事務@質問や相談のしやすさ	5.317	82.4
4	入退院の手続き	3.901	72.5
5	事務@分かりやすい説明	3.398	85.3
6	医師@質問や相談のしやすさ	2.551	85.6
7	医師@言葉遣いや態度	2.287	87.8
8	看護@言葉遣いや態度	2.251	90.6
9	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.244	87.3
10	事務@言葉遣いや態度	1.852	88.2
11	納得して治療を受けた	1.697	90.1
12	プライバシー配慮	1.149	81.3
13	看護@質問や相談のしやすさ	0.701	89.8
14	看護@分かりやすい説明	0.445	89.8
15	医師@身だしなみ	0.442	90.2
16	医師@分かりやすい説明	0.142	88.6
17	看護@信頼・安心できる知識や技術	0.095	91.4
18	回診の時間	-0.620	80.4
19	安全な医療サービス	-1.662	89.8
20	看護@身だしなみ	-1.707	91.5
21	事務@身だしなみ	-1.913	90.3
22	病棟設備	-2.199	75.3
23	医師@信頼・安心できる知識や技術	-3.384	92.2
24	病棟・病室の温度調節	-5.216	78.7
25	食事について	-5.482	74.3
26	病棟・病室の整理整頓	-8.309	92.3
27	バリアフリー	-9.763	87.8
28	トイレ・洗面所	-10.000	89.4

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」

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@言葉遣いや態度」「看護@質問や相談のしやすさ」「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@身だしなみ」

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

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

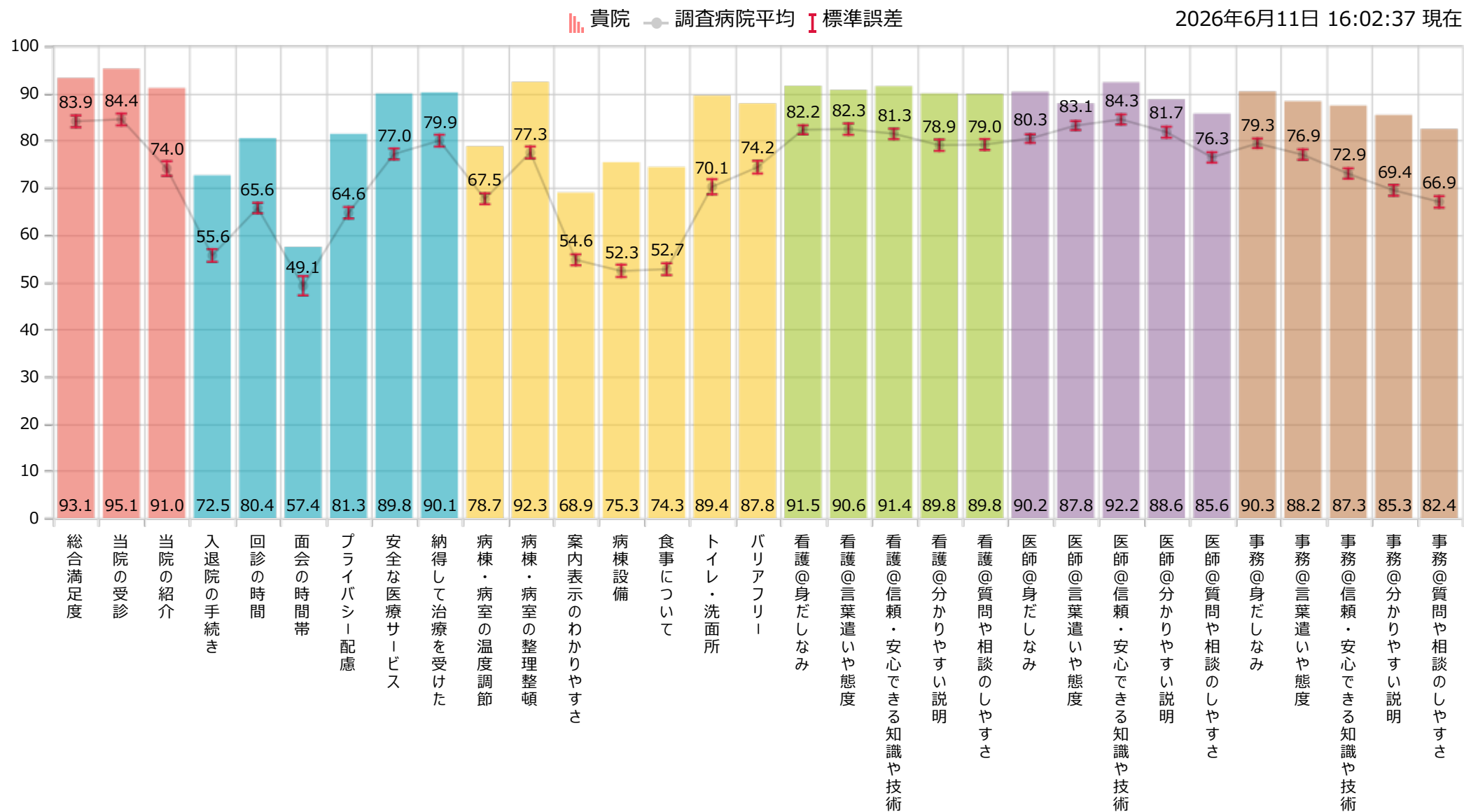
注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「面会の時間帯」「入退院の手続き」「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」「病棟・病室の温度調節」「食事について」

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



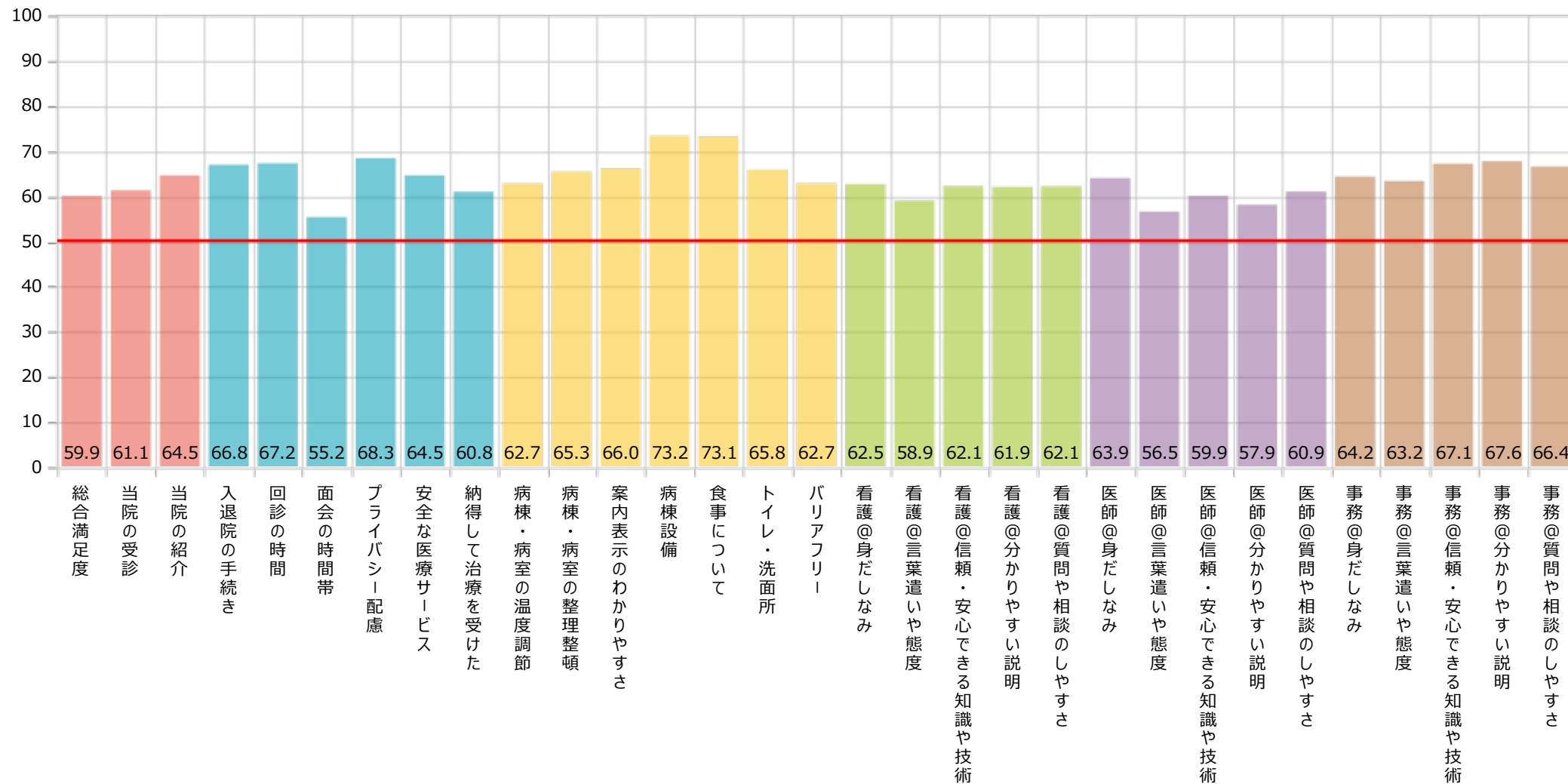
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 59 病院で実施

偏差値とは

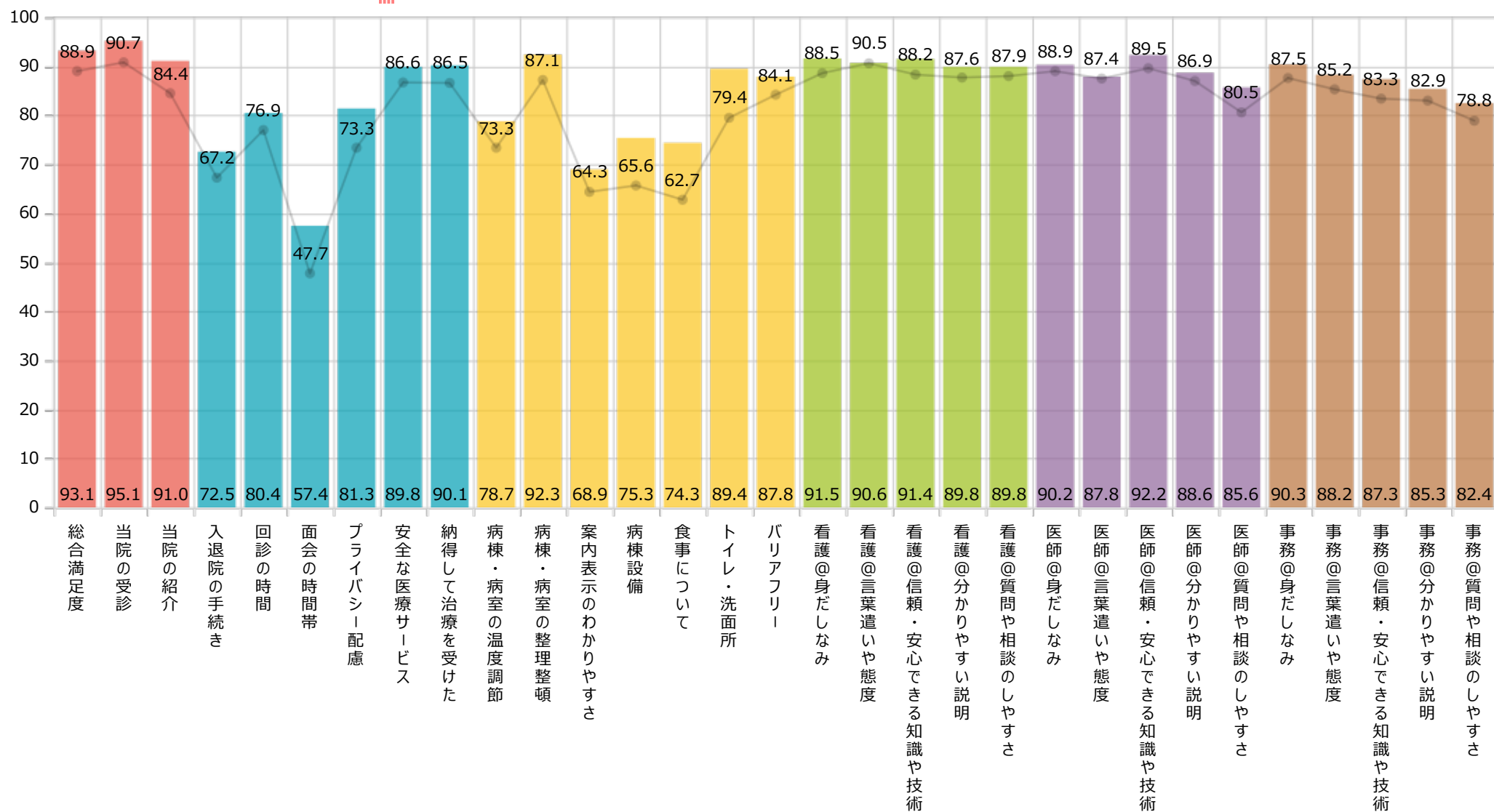
全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

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 2026年03月04日～2026年04月30日 ● 前回 2025年03月10日～2025年05月10日



VII. オリジナル設問項目 調査結果 1 / 1

この入院中、医師はあなたにわかりやすく説明をしましたか。

最も多いのは「常にそうだった」129 人 です。最も少ないのは「一度もそうではなかった」0 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
常にそうだった	■	129	52.0%
大体はそうだった	■	58	23.4%
時々はそうだった	■	6	2.4%
一度もそうではなかった	■	0	0.0%
無回答	■	55	22.2%
合計		248	100.0%

