

入院患者満足度調査 結果報告書

令和6年2月

市立四日市病院

I. 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、入院患者の実態や当病院への評価・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。

また部門別の調査結果（自由意見を含む）を該当部門にフィードバックすることにより、現場の自発的な改善活動やモチベーションの向上に役立てるために実施。

2. 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の入院患者
- ・調査内容 : 対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、総合的な満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見
(質問内容の詳細は次ページ「調査票参照」)
- ・調査方法 : 退院予定の1日前に病棟にてアンケート用紙を手渡し配布し、直接もしくは病棟受付設置の回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和5年12月1日～6年1月12日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数…………… 600 件
有効回答数…………… 479 件
有効回答率…………… 79.8%

3. 集計分析

- ・報告書には、当院の相対的な特徴を明らかにするため、同内容のアンケート実施病院の平均値との比較データを記載している。
 - ・調査実施病院数 : 45 病院 (平均病床数 : 494床)
- ・また当院の前回実施の入院患者調査結果との比較データも記載している。
 - ・当院の前回調査 : 令和4年12月1日～5年1月13日実施 (有効回答数 : 441人)
- ・各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- ・個別満足度設問には、以下の5段階選択肢に対応する係数を乗じてインデックス (平均評価点) を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	……………	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)

4. 使用調査票

アンケート用紙はB4サイズの見開きタイプ（封かんテープ付）

外面

入院用 病院記入欄

アンケート ご協力をお願い

当院では、入院された方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施しています。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせていただきます。診療サービスの充実に努めてまいりたいと考えています。

お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

病院長

ご記入にあたって

- このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はありません。
- ご記入は、入院されている方ご本人にお願いします。
- ご本人の記入が困難な場合には、ご家族や付き添いの方がご記入ください。
- ご記入後のアンケート用紙は、病棟スタッフにお渡しください。

●入院されている方ご本人の性別、年齢、診療科をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

●当院の選択理由を、あてはまる番号に○印でお聞かせください（いくつでも）。

<ul style="list-style-type: none"> 1 他の医療機関からの紹介で 2 医療施設や設備が良いから 3 良い医師がいるから 4 言葉遣いや態度など応対が良いから 5 評判が良いから 6 すぐ入院できるから 	<ul style="list-style-type: none"> 7 救急受け入れで 8 家族や知人のすすめで 9 家や勤務先などから近いから 10 交通の便が良いから 11 その他
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

内面（左）

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

施設面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
建物の外観やつくり	5	4	3	2	1	0
医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
トイレ・洗面・給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
食事・喫茶・買物施設	5	4	3	2	1	0
談話室や面会スペース	5	4	3	2	1	0
病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	5	4	3	2	1	0
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
冷暖房や換気	5	4	3	2	1	0
施設面全般について	5	4	3	2	1	0

接遇面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
事務職員の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

▼以下については、接触のあった方のみお答えください

診療面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
看護師の説明や励まし	5	4	3	2	1	0
看護師の採血や介助などの処置	5	4	3	2	1	0
看護師のナースコールへの対応	5	4	3	2	1	0
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の患者の話を聞く姿勢	5	4	3	2	1	0
医師からの病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の診断や処置への信頼感	5	4	3	2	1	0
診療面全般について	5	4	3	2	1	0

内面（右）

サービス体制面	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない該当しない
入院までの期間	5	4	3	2	1	0
入院時の書類や説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
レンタル用品の品揃えや価格	5	4	3	2	1	0
食事の内容（メニュー・味など）	5	4	3	2	1	0
整理整頓や清掃状況	5	4	3	2	1	0
安全面への気配り	5	4	3	2	1	0
プライバシーへの気配り	5	4	3	2	1	0
職員間の連携の良さ	5	4	3	2	1	0
退院に向けた情報提供などの支援	5	4	3	2	1	0
サービス体制面全般について	5	4	3	2	1	0

●当院について、総合的にはどう思われますか。

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

➡ 100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

点 くらい（100点満点でご記入ください）

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

1 是非したい	2 まあしたい	3 あまりしたくない	4 全くしたくない
---------	---------	------------	-----------

●ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

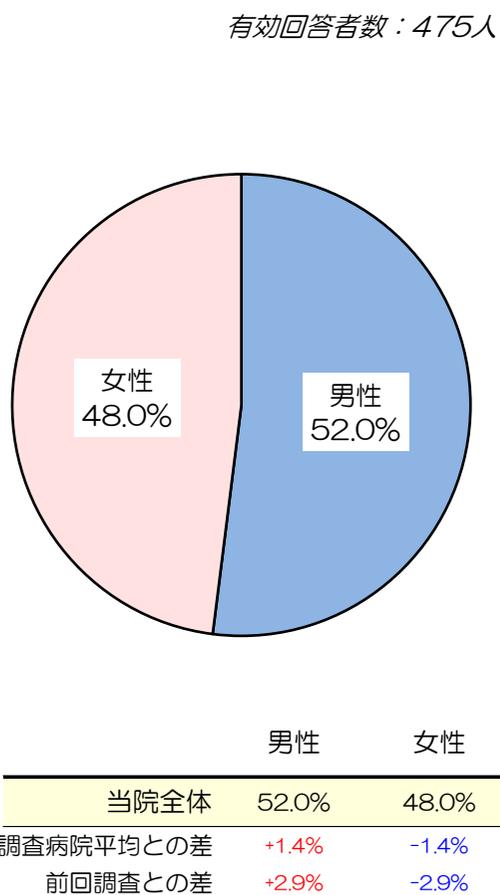
ご協力ありがとうございました。

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が52.0%、「女性」が48.0%で男性の割合がやや高い。

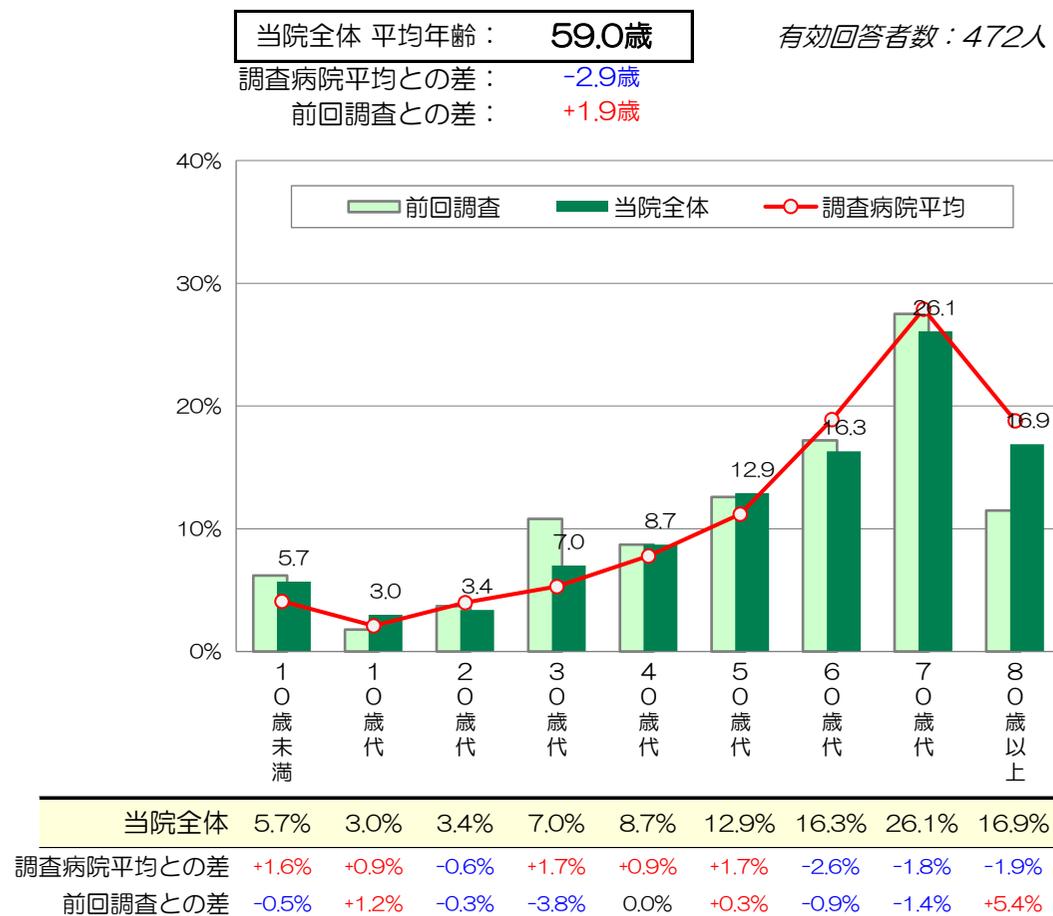
男性の割合は、前回調査から2.9%増加し、調査病院平均に比べ1.4%高くなっている。



2. 年齢

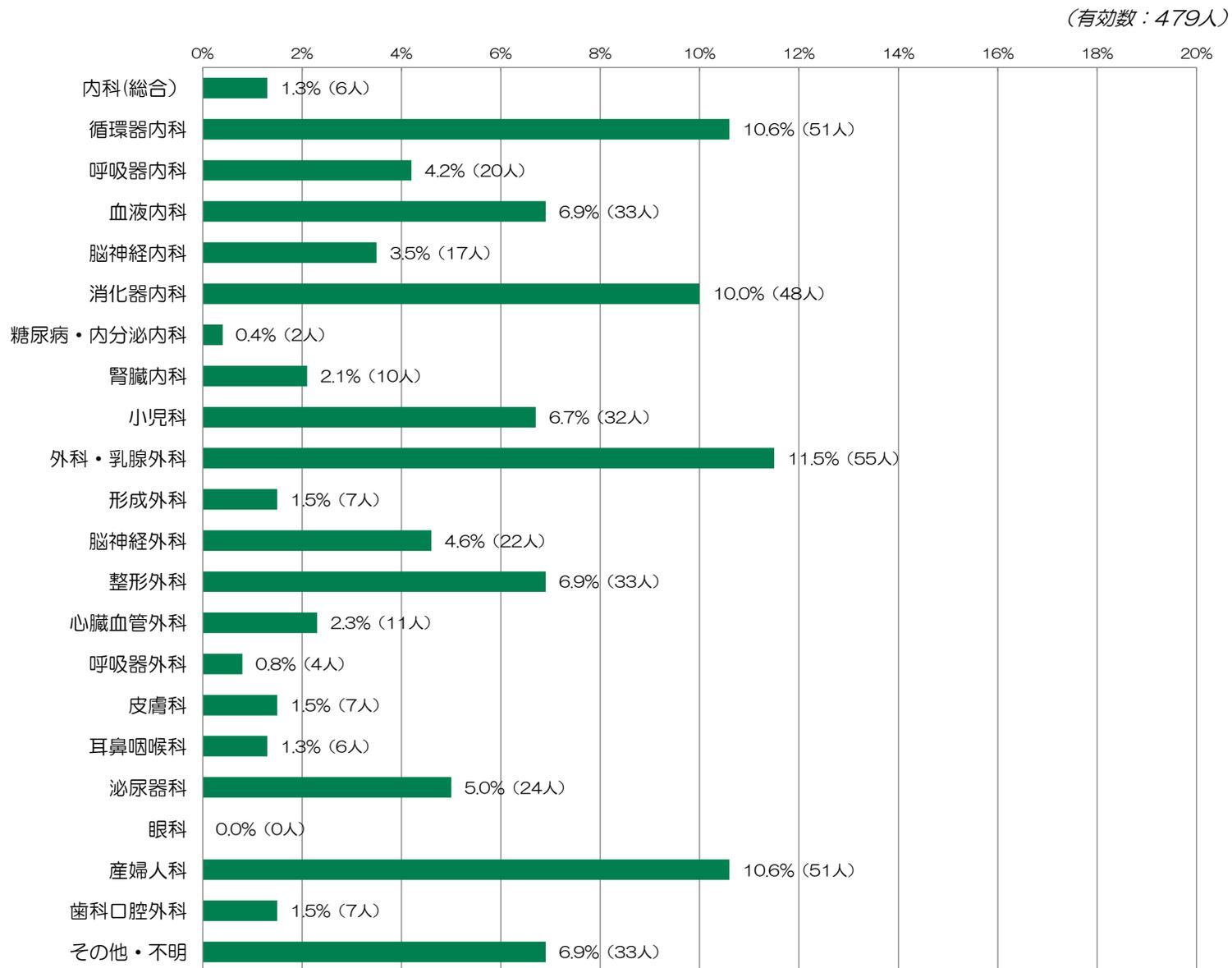
対象者の平均年齢は59.0歳。
調査病院平均に比べ2.9歳低い。前回調査からは1.9歳の増加。

「70歳代」の人の割合が26.1%で最も高く、次いで「80歳以上」が16.9%、「60歳代」が16.3%、「50歳代」が12.9%で高い。
調査病院平均に比べ、「60歳代」「70歳代」「80歳以上」の割合がやや低い。前回調査に比べ、「80歳以上」の割合が増加し(+5.4%、「30歳代」の割合がやや低下(-3.8%)。



3. 診療科目・入院病棟

対象者の診療科の回答は、次のとおりであった。



Ⅲ. 調査結果の分析

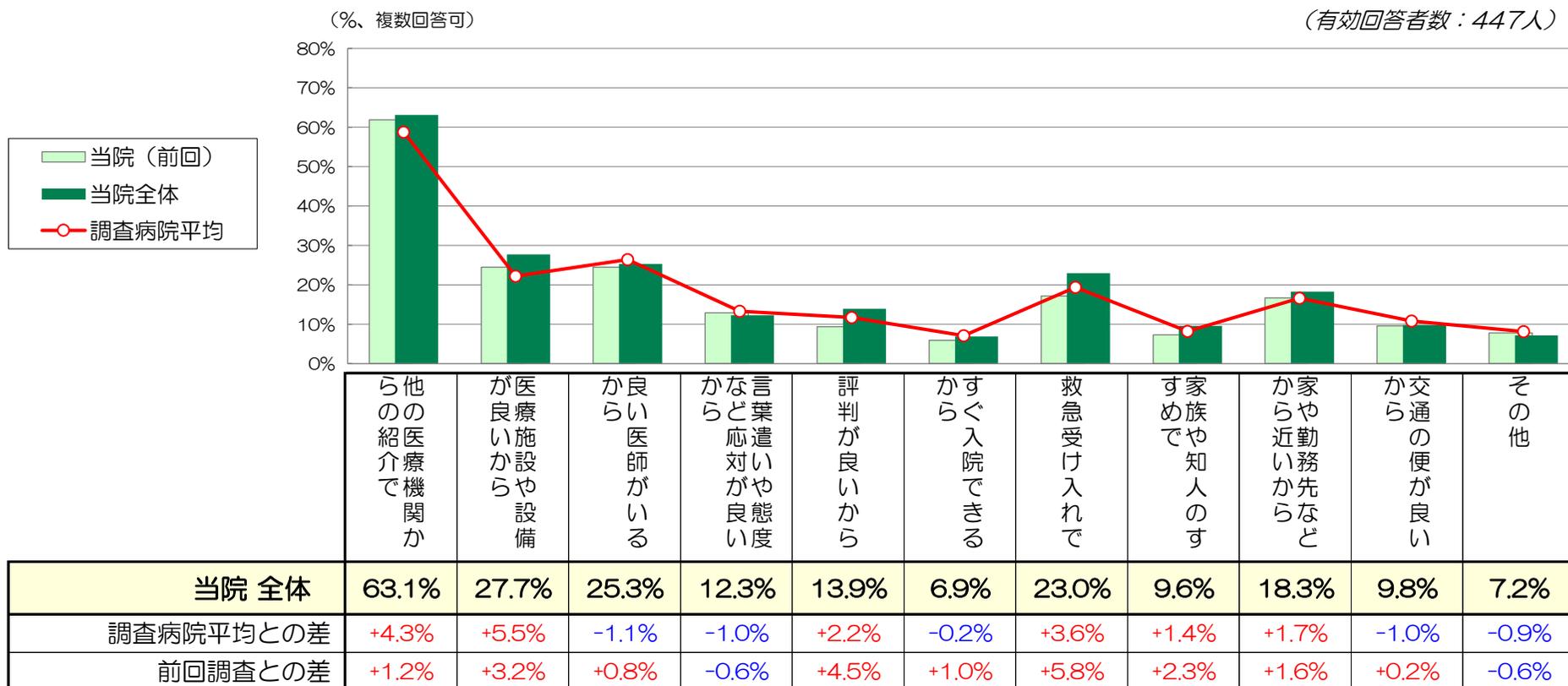
1. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が63.1%で特に高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が27.7%、「良い医師がいるから」が25.3%、「救急受け入れで」が23.0%の順で高い。

調査病院平均に比べ、「医療施設や設備が良いから」(+5.5%)や「他の医療機関からの紹介で」(+4.3%)、「救急受け入れで」(+3.6%)がやや高い。

前回調査からは、「救急受け入れで」(+5.8%)や「評判が良いから」(+4.5%)、「医療施設や設備が良いから」(+3.2%)などでやや増加。



2. 施設面の満足度

『施設面全般について』は「非常に満足」の割合が17.1%、「満足」が67.6%で、全体の84.7%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は、2.0%と少ない。
 インデックスは74.8で、調査病院平均や前回調査とほぼ同スコア(各-0.3、+0.2)。

項目別には、『食事・喫茶・買物施設』(59.7)の満足度が、前回調査から8.7ポイント低下し、調査病院平均を7.6ポイント下回る。
 『食事・喫茶・買物施設』では、‘不満’と感じている人の割合が16.6%見られる。
 また、『談話室や面会スペース』(64.9)でも、‘不満’の割合が11.3%見られ満足度が低く、調査病院平均を5.4ポイント下回る。

逆に、各項目で最も満足度が高いのは『医療機器等の設備』(79.6)で、‘満足’と感じている人の割合が90.9%を占め、
 ‘不満’と感じている人の割合は1.4%と少ない。
 『トイレ・洗面・給湯等の設備』(76.4)では、‘不満’と感じている人が多少(4.7%)見られるが、満足度は調査病院平均に比べ2.3ポイント高い。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
建物の外観やつくり	444人	18.9	58.6	18.9	3.4	0.2	73.1	-2.5	+0.9
医療機器等の設備	439人	28.9	62.0	7.7	1.4	0.0	79.6	-1.1	+0.2
トイレ・洗面・給湯等の設備	463人	25.7	59.4	10.2	4.3	0.4	76.4	+2.3	+0.3
食事・喫茶・買物施設	434人	10.6	39.2	33.6	11.5	5.1	59.7	-7.6	-8.7
談話室や面会スペース	433人	12.7	47.3	28.6	9.5	1.8	64.9	-5.4	-1.6
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	460人	26.1	54.3	15.9	2.4	1.3	75.4	+1.4	+0.8
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	464人	24.4	59.1	14.2	1.7	0.6	76.2	+0.7	+1.0
冷暖房や換気	464人	23.3	55.4	16.6	4.1	0.6	74.1	+1.1	0.0
施設面全般について	457人	17.1	67.6	13.3	1.3	0.7	74.8	-0.3	+0.2

3. 接遇面の満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が35.7%、「満足」が55.3%で、全体の91.0%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は0.6%と、ほとんど見られない。
 インデックスは81.4で、調査病院平均や前回調査に比べ1.0ポイント低い。

項目別には、『医師の言葉遣いや態度』（85.6）と『看護師の言葉遣いや態度』（85.3）の満足度が高く、
 「非常に満足」と感じている人の割合が、全体の半数近くを占める（各49.5%、48.9%）。

接触者限定質問の『栄養士の言葉遣いや態度』（79.4）は、前回調査より2.5ポイント満足度が低下し、調査病院平均を3.4ポイント下回るが、
 ‘不満’と感じている人の割合は0.8%と、ほとんど見られない。
 それ以外の項目も、‘不満’と感じている人はあまり見られず、満足度は調査病院平均や前回調査とほぼ同スコア。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
事務職員の言葉遣いや態度	470人	41.1	52.8	4.5	1.3	83.2	+0.6	+0.3	
看護師の言葉遣いや態度	470人	48.9	45.3	4.5	0.4	85.3	+0.6	+0.3	
医師の言葉遣いや態度	467人	49.5	44.5	5.1	0.6	85.6	0.0	-0.8	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	430人	40.2	50.5	8.1	0.9	82.4	-1.3	+0.3	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	240人	41.7	51.7	5.8	0.4	83.4	-0.5	-0.3	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	154人	40.3	53.2	5.2	0.0	82.8	-1.5	+0.1	
* 栄養士の言葉遣いや態度	119人	31.1	57.1	10.9	0.0	79.4	-3.4	-2.5	
接遇面全般について	454人	35.7	55.3	8.4	0.2	81.4	-1.0	-1.0	

* は接触者限定質問

4. 診療面の満足度

『診療面全般について』は「非常に満足」の割合が41.3%、「満足」が50.2%で、全体の91.5%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は0.6%と、ほとんど見られない。
 インデックスは83.0で、調査病院平均や前回調査に比べ0.3ポイント高い。

看護師関連項目では、『看護師のナースコールへの対応』（82.5）が、前回調査より1.2ポイント満足度が増加し、調査病院平均を2.0ポイント上回る。
 それ以外の看護師項目も、調査病院平均に比べ僅かに満足度が高い(+0.3~+1.0)。

医師関連項目の満足度は、各項目とも調査病院平均や前回調査との差はほとんど見られない(1ポイント未満)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
看護師への質問や相談のしやすさ	469人	40.9	52.0	5.3	1.8	82.9	+0.3	+0.6	
看護師の患者の話を聞く姿勢	465人	43.9	50.3	4.5	0.6	84.0	+0.7	+0.3	
看護師の説明や励まし	466人	41.4	50.4	6.9	0.6	82.8	+0.1	-0.5	
看護師の採血や介助などの処置	464人	42.5	49.8	6.0	1.1	83.1	+1.0	+0.8	
看護師のナースコールへの対応	452人	42.3	47.6	8.2	1.8	82.5	+2.0	+1.2	
医師への質問や相談のしやすさ	466人	41.4	46.1	11.6	0.2	82.0	-0.1	-0.6	
医師の患者の話を聞く姿勢	465人	43.4	46.0	9.7	0.6	83.0	-0.3	-0.3	
医師からの病状や検査結果の説明	461人	42.1	46.2	9.1	2.0	81.8	-0.9	-0.2	
医師の診断や処置への信頼感	462人	44.2	46.3	8.7	0.6	83.4	-0.6	+0.2	
診療面全般について	458人	41.3	50.2	7.9	0.4	83.0	+0.3	+0.3	

5. サービス体制面の満足度

『サービス体制面全般について』は「非常に満足」の割合が26.0%、「満足」が59.7%で、全体の85.7%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.3%と少ない。
 インデックスは77.5で、調査病院平均とほぼ同スコア(+0.2)。前回調査からは1.1ポイントの増加。

項目別には、『食事の内容(メニュー・味など)』(61.8)では、各項目で最も満足度が低く、調査病院平均との比較でも2.4ポイント低い。
 ‘不満’と感じている人の割合が、17.2%見られる。
 次いで満足度の低い『レンタル用品の品揃えや価格』(71.6)は、調査病院平均や前回調査に比べ満足度がやや高い(ともの+1.6)。

前回調査からは、全般的に満足度がやや増加(+0.6~+1.6)。

(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
入院までの期間	421人	25.9	56.1	14.5	3.3	76.0	+0.4	+0.7	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	445人	23.4	60.9	13.7	1.8	76.3	+0.4	+0.6	
レンタル用品の品揃えや価格	377人	19.9	51.7	24.1	3.4	71.6	+1.6	+1.6	
食事の内容(メニュー・味など)	437人	15.1	39.1	28.6	12.4	61.8	-2.4	+0.7	
整理整頓や清掃状況	450人	24.7	59.1	14.0	1.8	76.4	-0.8	+0.6	
安全面への気配り	451人	30.4	59.4	9.5	0.7	79.9	+0.6	+1.3	
プライバシーへの気配り	442人	25.8	54.5	18.6	0.9	76.2	+0.5	+1.0	
職員間の連携の良さ	439人	25.7	56.0	15.5	2.5	76.1	+0.9	+0.4	
退院に向けた情報提供などの支援	427人	26.5	56.4	16.2	0.7	77.0	+0.8	+0.5	
サービス体制面全般について	439人	26.0	59.7	13.0	1.1	77.5	+0.2	+1.1	

6. 合成満足度（各全般設問から合成した満足度、算出方法はページ下段参照）

当院の合成満足度は79.3で、調査病院平均とほぼ同スコアであった(-0.1)。
 前回調査(79.0)からは、0.3ポイント増加。

合成満足度を構成する要素別でも、調査病院平均とあまり大きな差は見られない。
 （「施設面(-0.1)」、「接遇面(-0.2)」、「診療面(+0.1)」、「サービス体制面(+0.1)」）

前回調査からは、「サービス体制面」がやや増加。
 （「施設面(+0.1)」、「接遇面(-0.2)」、「診療面(+0.1)」、「サービス体制面(+0.3)」）



＜合成満足度の算出方法＞

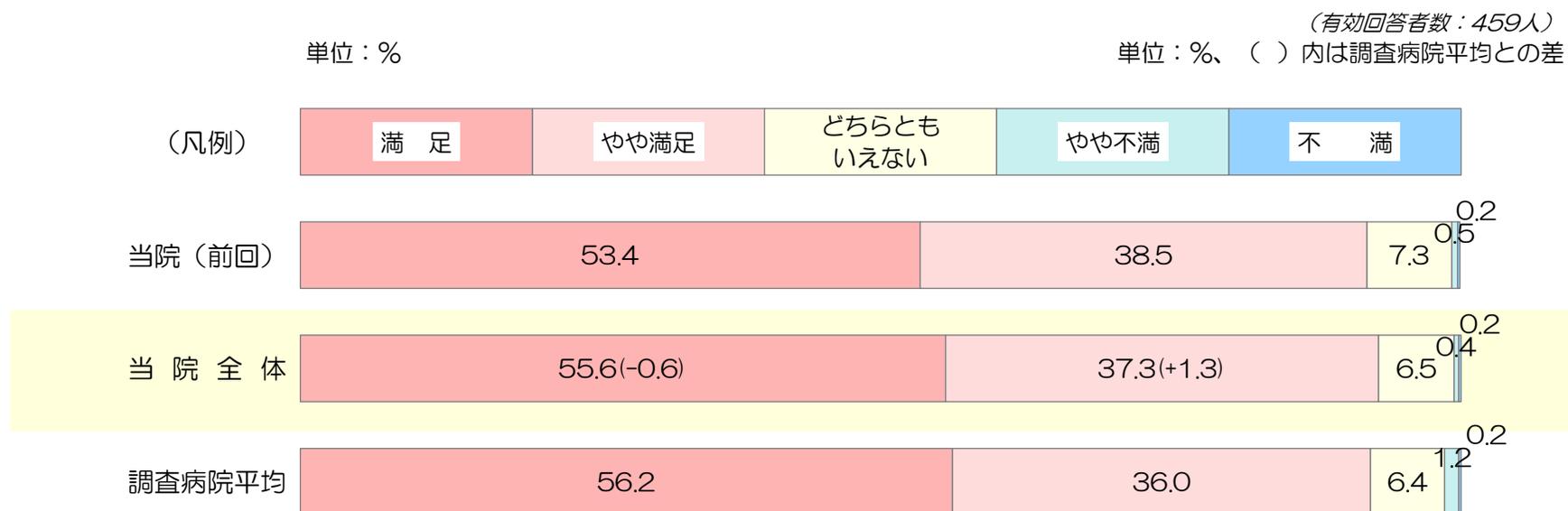
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

7. 総合的な満足度（日本病院会Q1設問）

『当院について総合的にはどう思われますか』とお聞きしたところ、
「満足」が55.6%、「やや満足」が37.3%で、肯定的な意見の割合が92.9%を占める。
「満足」の割合は、調査病院平均とほぼ同割合で(-0.6%)、前回調査からは2.2%の増加。

否定的な意見（「不満」+「やや不満」）の割合は0.6%で、調査病院平均(1.4%)の半分以下と低い。

日本病院会のQ1プロジェクト参加210病院平均値との比較では、「満足」の割合は5.7%低いが、「やや満足」までを含めた割合では2.8%高い。



2021年度 日本病院会Q1プロジェクト参加210病院平均の患者満足度（入院）との比較

	満足	やや満足	小計（満足+やや満足）
当院全体	55.6%	37.3%	92.9%
Q1プロジェクト参加210病院平均	61.3%	28.8%	90.1%
差	-5.7%	+8.5%	+2.8%

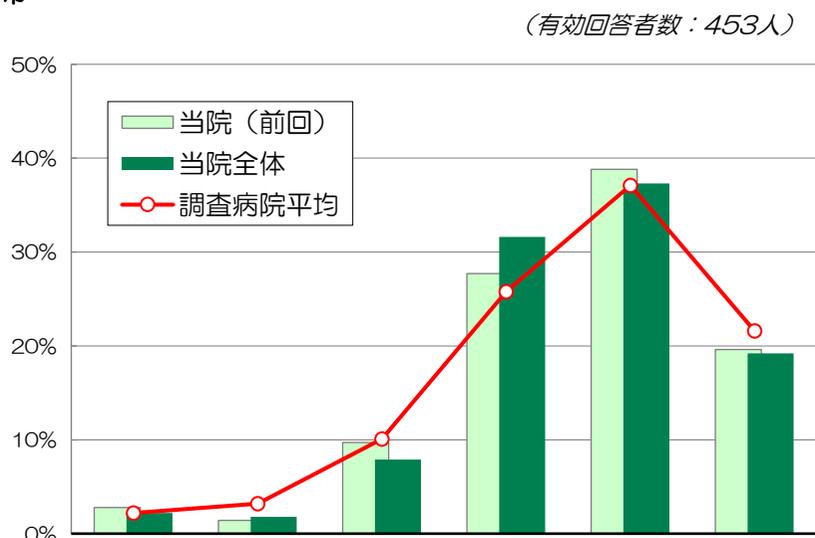
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

8. 総合評価点（100点満点式設問）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は86.6点で、調査病院平均や前回調査とほぼ同スコアであった（ともに+0.1点）。

「76～85点」の割合が31.6%を占め、調査病院平均や前回調査に比べ高い（各+5.8%、+3.9%）。

総合評価点の回答分布



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均
当院全体	2.2%	1.8%	7.9%	31.6%	37.3%	19.2%	86.6
調査病院平均との差	0.0%	-1.4%	-2.2%	+5.8%	+0.2%	-2.4%	+0.1
前回調査との差	-0.6%	+0.4%	-1.8%	+3.9%	-1.5%	-0.4%	+0.1

総合評価点と個別満足度との相関係数

2変数間の相関を示す統計学的指標。-1から1の間の値をとり、1に近いほど2変数間に強い正の相関がある。

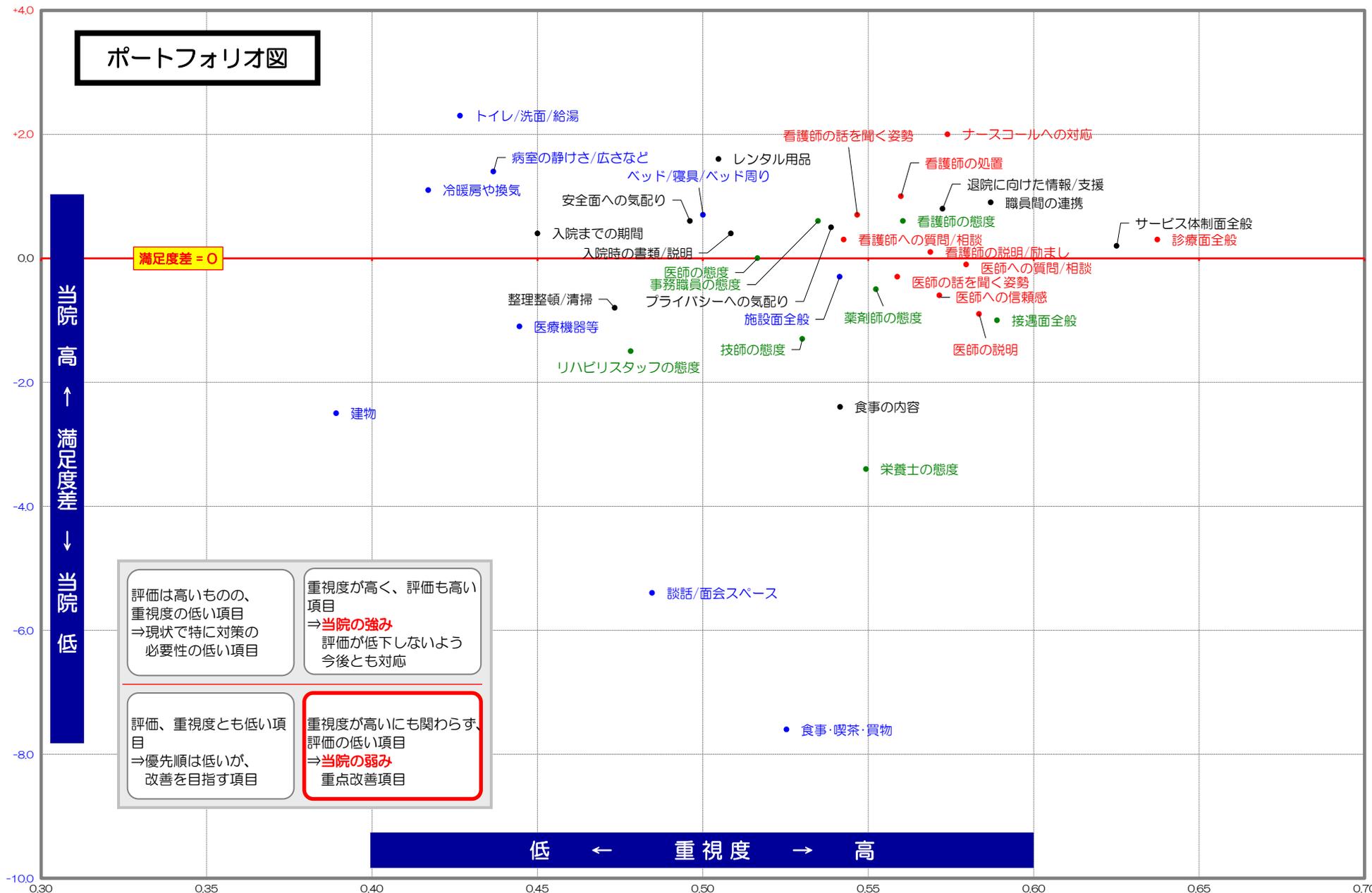
(施設面)	建物	0.39
	医療機器等	0.44
	トイレ/洗面/給湯	0.43
	食事・喫茶・買物	0.53
	談話/面会スペース	0.48
	病室の静けさ/広さなど	0.44
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.50
	冷暖房や換気	0.42
	施設面全般	0.54
	(接遇面)	事務職員の態度
看護師の態度		0.56
医師の態度		0.52
技師の態度		0.53
薬剤師の態度		0.55
リハビリスタッフの態度		0.48
栄養士の態度		0.55
接遇面全般	0.59	
(診療面)	看護師への質問/相談	0.54
	看護師の話を聞く姿勢	0.55
	看護師の説明/励まし	0.57
	看護師の処置	0.56
	ナースコールへの対応	0.57
	医師への質問/相談	0.58
	医師の話を聞く姿勢	0.56
	医師の説明	0.58
	医師への信頼感	0.57
診療面全般	0.64	
(サービス体制面)	入院までの期間	0.45
	入院時の書類/説明	0.51
	レンタル用品	0.50
	食事の内容	0.54
	整理整頓/清掃	0.47
	安全面への気配り	0.50
	プライバシーへの気配り	0.54
	職員間の連携	0.59
	退院に向けた情報/支援	0.57
	サービス体制面全般	0.63

9. 満足度と重視度のポートフォリオ分析

*1 満足度：当院と調査病院平均との満足度差を使用
 *2 重視度：総合評価点との相関係数（前頁参照）を使用

青：施設面関連 赤：診療面関連
 緑：接遇面関連 黒：サービス体制面関連

個別評価項目の満足度（*1）と重視度（*2）を座標上にプロット。重視度が高く、かつ満足度が低い項目（図の右下領域）が、優先度の高い項目と考えられます。



10. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、
「是非したい」が49.4%、「まあしたい」が49.4%、「あまりしたくない」が0.9%、「全くしたくない」が0.2%であった。

「是非したい」の割合は、前回調査(51.5%)や調査病院平均(51.2%)に比べやや低い(各-2.1%、-1.8%)。

「したくない(あまり+全く)」の割合は1.1%で、前回調査(4.0%)や調査病院平均(4.3%)に比べ低い(各-2.9%、-3.2%)。

(有効回答者数：451人)
単位：%、()内、調査病院平均との差



11. 病棟別の調査結果（1/2）

 当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル
 回答者数10人未満の病棟
 （※は選択質問のため他項目に比べ有効回答数が少ない）

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

	回答者			施設の満足度										接遇面の満足度						
	有効回答者数	男性比率	平均年齢	建物の外観やつくり	医療機器等の設備	トイレ・洗面・給湯等の設備	食事・喫茶・買物施設	談話室や面会スペース	病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	ベッド・寝具・ベッド周りの設備	冷暖房や換気	施設面全般について	事務職員の言葉遣いや態度	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	薬剤師の言葉遣いや態度	リハビリスタッフの言葉遣いや態度	栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について
当院全体	479人	52.0%	59.0歳	73.1	79.6	76.4	59.7	64.9	75.4	76.2	74.1	74.8	83.2	85.3	85.6	82.4	83.4	82.8	79.4	81.4
内科(総合)	6人	60.0%	71.5歳	70.8	75.0	79.2	81.3	58.3	79.2	70.8	83.3	80.0	91.7	95.8	87.5	75.0	100.0	100.0	100.0	80.0
循環器内科	51人	76.0%	67.9歳	76.6	81.4	80.0	61.5	71.0	75.0	78.6	79.1	78.7	82.0	84.0	85.2	83.2	77.9	75.0	75.0	80.1
呼吸器内科	20人	65.0%	69.4歳	68.4	70.6	76.4	52.6	63.9	76.4	77.6	69.4	70.6	81.3	80.0	78.8	80.3	85.0	77.8	83.3	78.9
血液内科	33人	60.6%	69.6歳	70.5	78.3	76.6	48.3	58.1	79.5	79.5	79.5	71.1	84.1	84.1	84.7	81.3	87.5	85.3	82.1	81.1
脳神経内科	17人	41.2%	68.1歳	76.9	85.0	78.6	72.7	66.7	75.0	73.3	73.3	75.0	87.5	85.9	85.9	82.1	81.3	85.4	75.0	82.1
消化器内科	48人	72.9%	68.7歳	73.8	76.9	80.6	57.6	66.1	79.3	76.6	76.6	74.4	83.0	81.4	82.4	80.0	81.0	80.6	83.3	80.0
糖尿病・内分泌内科	2人	100.0%	76.0歳	62.5	75.0	75.0	62.5	62.5	62.5	62.5	50.0	62.5	62.5	75.0	87.5	75.0	75.0	-	75.0	62.5
腎臓内科	10人	40.0%	55.7歳	58.3	72.5	62.5	53.1	57.5	70.0	75.0	77.5	70.0	82.5	82.5	92.5	77.8	87.5	-	-	80.6
小児科	32人	38.7%	4.2歳	77.3	85.9	79.7	68.8	77.6	81.3	80.5	76.6	80.5	86.7	90.6	90.6	87.9	86.4	87.5	87.5	88.3
外科・乳腺外科	55人	47.3%	65.5歳	72.4	77.0	71.3	53.0	55.5	70.7	74.0	69.7	71.2	79.3	85.4	85.8	82.1	82.8	85.0	77.8	77.9
形成外科	7人	14.3%	55.1歳	64.3	78.6	78.6	62.5	65.0	67.9	71.4	78.6	75.0	82.1	85.7	85.7	79.2	91.7	100.0	91.7	78.6
脳神経外科	22人	63.6%	62.4歳	71.1	78.8	76.3	57.5	64.3	67.0	71.4	67.9	70.2	83.0	81.8	81.0	80.0	77.8	78.6	64.3	82.1
整形外科	33人	51.5%	51.8歳	75.8	81.3	78.0	66.7	70.8	75.8	78.0	76.5	79.7	84.8	81.3	86.4	86.6	76.9	80.9	67.5	81.5
心臓血管外科	11人	63.6%	72.9歳	77.3	81.8	84.1	57.5	67.5	77.3	79.5	77.3	79.5	81.8	90.9	90.9	80.0	75.0	83.3	75.0	80.0
呼吸器外科	4人	50.0%	68.3歳	62.5	81.3	81.3	50.0	75.0	75.0	81.3	68.8	75.0	81.3	81.3	81.3	81.3	83.3	75.0	75.0	75.0
皮膚科	7人	42.9%	66.7歳	75.0	85.7	71.4	71.4	75.0	82.1	78.6	78.6	85.7	89.3	89.3	92.9	87.5	87.5	-	-	87.5
耳鼻咽喉科	6人	16.7%	55.3歳	62.5	83.3	79.2	45.0	40.0	65.0	75.0	58.3	66.7	66.7	90.0	90.0	85.0	75.0	-	87.5	83.3
泌尿器科	24人	91.7%	73.9歳	71.4	80.7	77.1	65.9	67.4	74.0	77.1	75.0	75.0	81.3	81.3	79.2	76.3	83.3	82.1	87.5	80.7
産婦人科	51人	0.0%	39.6歳	75.0	81.1	71.1	57.4	61.5	77.5	77.5	70.1	76.5	85.8	91.7	90.2	86.6	90.2	79.2	87.5	88.2
歯科口腔外科	7人	42.9%	43.1歳	71.4	82.1	82.1	75.0	78.6	78.6	78.6	78.6	75.0	89.3	89.3	89.3	89.3	87.5	75.0	-	87.5
その他・不明	33人	53.1%	64.8歳	74.1	76.9	75.0	63.5	62.5	72.3	66.7	70.8	69.2	83.3	86.3	83.1	80.0	78.9	88.5	80.6	75.0

11. 病棟別の調査結果 (2/2)

当院全体に比べ10ポイント以上高いセル
 当院全体に比べ10ポイント以上低いセル

回答者数10人未満の病棟

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

	有効回答者数	診療面の満足度										サービス体制面の満足度								総合的な評価					
		看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話や聞き姿勢	看護師の説明や励まし	看護師の採血や介助などの処置	看護師のナースコールへの対応	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話を聞く姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	入院までの期間	入院時の書類や説明のわかりやすさ	レンタル用品の品揃えや価格	食事の内容(メニュー・味など)	整理整頓や清掃状況	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	職員間の連携の良さ	退院に向けた情報提供などの支援	サービス体制面全般について	合成満足度(各全般設問からの合成)	総合的な満足度「満足」の割合	(100点式平均)	紹介・推薦意向「是非したい」の割合
当院全体	479人	82.9	84.0	82.8	83.1	82.5	82.0	83.0	81.8	83.4	83.0	76.0	76.3	71.6	61.8	76.4	79.9	76.2	76.1	77.0	77.5	79.3	55.6%	86.6	49.4%
内科(総合)	6人	79.2	80.0	87.5	83.3	83.3	83.3	80.0	83.3	87.5	80.0	70.0	90.0	70.8	58.3	83.3	83.3	79.2	90.0	87.5	80.0	80.0	50.0%	85.7	66.7%
循環器内科	51人	80.2	82.1	81.3	83.2	80.2	81.1	81.6	80.1	81.6	83.3	79.5	77.7	76.3	66.5	78.2	82.1	77.2	79.3	78.7	79.9	80.5	52.1%	87.0	54.2%
呼吸器内科	20人	81.3	81.3	78.8	80.0	76.5	78.9	79.2	76.3	80.6	79.2	72.1	73.6	66.1	47.2	70.8	75.0	75.0	76.5	71.9	75.0	76.0	47.4%	83.2	31.6%
血液内科	33人	84.8	86.4	84.8	81.1	82.8	78.1	81.8	78.8	82.6	79.7	73.3	71.2	70.7	39.4	74.2	78.0	74.2	73.4	73.4	74.2	76.6	56.3%	84.7	43.8%
脳神経内科	17人	84.4	84.4	79.7	83.3	78.3	87.5	85.9	87.5	85.9	87.5	80.8	76.7	68.8	71.4	80.0	84.4	81.7	78.3	78.6	78.1	80.7	60.0%	90.0	50.0%
消化器内科	48人	80.3	80.3	80.3	81.1	81.8	77.7	80.3	77.2	80.4	79.9	76.8	78.6	71.9	66.5	77.1	79.4	75.0	75.0	76.9	77.3	77.9	66.0%	87.4	53.2%
糖尿病・内分泌内科	2人	50.0	62.5	62.5	75.0	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5	62.5	37.5	75.0	62.5	62.5	62.5	50.0	62.5	62.5	62.4	50.0%	82.5	0.0%
腎臓内科	10人	90.0	87.5	88.9	77.5	80.0	85.0	85.0	85.0	85.0	82.5	77.8	77.8	85.0	69.4	75.0	77.5	77.8	77.5	77.8	77.8	77.8	60.0%	91.5	55.6%
小児科	32人	90.6	90.6	89.8	90.6	90.6	91.4	92.2	91.4	91.4	92.2	82.3	80.6	71.0	72.5	83.1	85.9	84.4	82.0	80.6	81.5	85.7	54.8%	88.5	51.6%
外科・乳腺外科	55人	80.1	81.6	79.6	80.1	77.9	79.8	79.8	76.4	79.3	79.7	75.5	76.5	74.5	60.3	73.0	76.0	68.8	69.7	71.9	75.5	76.1	52.8%	85.3	40.4%
形成外科	7人	82.1	82.1	82.1	82.1	79.2	78.6	78.6	78.6	78.6	82.1	70.8	71.4	75.0	71.4	71.4	78.6	75.0	79.2	79.2	78.6	78.7	42.9%	87.6	57.1%
脳神経外科	22人	78.4	81.0	78.4	78.6	79.8	78.4	84.1	76.2	82.1	79.8	70.8	73.5	61.9	57.1	71.3	75.0	75.0	76.2	73.9	72.6	76.3	45.0%	80.8	40.0%
整形外科	33人	79.8	81.3	81.1	83.3	83.6	81.1	81.1	82.6	82.6	82.8	78.2	78.9	77.0	70.2	78.9	81.5	81.5	77.4	80.0	80.6	81.2	53.1%	88.0	58.1%
心臓血管外科	11人	81.8	85.0	82.5	85.0	83.3	86.1	85.0	87.5	87.5	85.0	70.5	77.3	75.0	62.5	82.5	80.6	77.8	83.3	80.6	83.3	82.0	72.7%	85.9	45.5%
呼吸器外科	4人	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	81.3	68.8	75.0	68.8	56.3	81.3	81.3	75.0	75.0	81.3	81.3	78.2	75.0%	90.3	50.0%
皮膚科	7人	85.7	92.9	87.5	85.7	85.7	89.3	85.7	85.7	89.3	89.3	71.4	71.4	75.0	67.9	89.3	85.7	89.3	85.0	82.1	82.1	86.1	66.7%	92.6	80.0%
耳鼻咽喉科	6人	83.3	90.0	90.0	83.3	83.3	91.7	91.7	91.7	91.7	87.5	75.0	66.7	70.8	66.7	79.2	79.2	75.0	75.0	83.3	75.0	78.2	33.3%	79.5	33.3%
泌尿器科	24人	79.2	80.2	77.2	79.2	80.2	76.0	78.3	80.7	83.7	80.4	73.8	75.0	75.0	60.2	80.0	78.6	71.4	71.6	76.3	72.6	77.3	54.5%	85.9	50.0%
産婦人科	51人	91.2	91.2	90.2	91.2	89.2	87.7	89.2	89.7	90.2	89.2	77.6	78.0	70.8	67.2	77.5	83.3	78.9	77.0	80.9	79.9	83.5	60.0%	88.8	54.0%
歯科口腔外科	7人	89.3	89.3	89.3	89.3	85.7	92.9	92.9	92.9	92.9	92.9	71.4	75.0	75.0	42.9	70.8	78.6	78.6	78.6	78.6	78.6	83.6	85.7%	90.0	71.4%
その他・不明	33人	81.5	82.5	82.3	79.5	83.0	79.0	78.2	77.6	75.0	76.8	73.8	72.0	62.0	57.1	67.9	76.7	69.4	73.2	71.7	74.0	73.8	45.2%	85.1	46.2%

12. 調査結果の推移（当院全体）

経年での最大値
経年での最小値

《満足度は、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点》

調査時期	回答者			施設面の満足度										接遇面の満足度							
	有効回答者数	男性比率	平均年齢	建物の外観やつくり	医療機器等の設備	トイレ・洗面・給湯等の設備	食事・喫茶・買物施設	談話室や面会スペース	病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	ベッド・寝具・ベッド周りの設備	冷暖房や換気	施設面全般について	事務職員の言葉遣いや態度	看護師の言葉遣いや態度	医師の言葉遣いや態度	検査・放射線技師の言葉遣いや態度	薬剤師の言葉遣いや態度	リハビリスタッフの言葉遣いや態度	栄養士の言葉遣いや態度	接遇面全般について	
今回	令和5年12月1日～6年1月12日	479人	52.0%	59.0歳	73.1	79.6	76.4	59.7	64.9	75.4	76.2	74.1	74.8	83.2	85.3	85.6	82.4	83.4	82.8	79.4	81.4
前回	令和4年12月1日～5年1月13日	441人	49.1%	57.1歳	72.2	79.4	76.1	68.4	66.5	74.6	75.2	74.1	74.6	82.9	85.0	86.4	82.1	83.7	82.7	81.9	82.4
	令和3年12月1日～4年1月14日	487人	50.8%	58.5歳	74.8	80.9	79.1	69.9	68.1	74.2	76.7	75.4	75.9	83.8	85.7	87.2	84.3	82.9	84.0	79.5	82.8
	令和2年12月1日～3年1月15日	503人	56.8%	58.6歳	74.0	79.6	78.8	71.6	69.4	77.6	77.5	74.6	76.9	82.8	85.5	85.8	83.1	82.7	82.9	80.1	82.6

調査時期	診療面の満足度										サービス体制面の満足度										総合的な評価				
	看護師への質問や相談のしやすさ	看護師の患者の話を聞く姿勢	看護師の説明や励まし	看護師の採血や介助などの処置	看護師のナースコールへの対応	医師への質問や相談のしやすさ	医師の患者の話を聞く姿勢	医師からの病状や検査結果の説明	医師の診断や処置への信頼感	診療面全般について	入院までの期間	入院時の書類や説明のわかりやすさ	レンタル用品の品揃えや価格	食事の内容（メニュー・味など）	整理整頓や清掃状況	安全面への気配り	プライバシーへの気配り	職員間の連携の良さ	退院に向けた情報提供などの支援	サービス体制面全般について	合成満足度（各全般設問からの合成）	総合的な満足度「満足」の割合	（100点式平均）総合評価点	紹介・推薦意向「是非したい」の割合	
今回	令和5年12月1日～6年1月12日	82.9	84.0	82.8	83.1	82.5	82.0	83.0	81.8	83.4	83.0	76.0	76.3	71.6	61.8	76.4	79.9	76.2	76.1	77.0	77.5	79.3	55.6%	86.6	49.4%
前回	令和4年12月1日～5年1月13日	82.3	83.7	83.3	82.3	81.3	82.6	83.3	82.0	83.2	82.7	75.3	75.7	70.0	61.1	75.8	78.6	75.2	75.7	76.5	76.4	79.0	53.4%	86.5	51.5%
	令和3年12月1日～4年1月14日	84.0	84.4	83.5	82.7	81.5	84.2	84.5	83.8	85.0	83.4	76.4	76.4	71.9	62.0	76.6	78.9	75.4	75.2	76.4	77.2	79.8	55.8%	87.4	49.3%
	令和2年12月1日～3年1月15日	84.2	84.0	84.6	83.9	83.0	83.0	84.3	84.0	85.1	84.3	76.6	76.7	71.8	60.2	77.4	79.6	75.7	76.3	77.0	77.5	80.4	55.9%	86.8	51.0%