

# 入院患者満足度調査 結果報告書

令和7年3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に設置した回収箱にて回収
- ・調査時期 : 令和6年12月2日～7年1月14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…………… 423 件  
有効回答率…………… 70.5%

### 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 : 46 病院 (平均病床数 : 498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5年12月1日～6年1月12日実施 (有効回答数 : 479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）。

1 他の医療機関からの紹介で	7 救急受け入れで
2 医療施設や設備が良いから	8 家族や知人のすすめで
3 良い医師がいるから	9 家や勤務先などから近いから
4 言葉遣いや態度など応対が良いから	10 交通の便が良いから
5 評判が良いから	11 その他
6 すぐ入院できるから	

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。

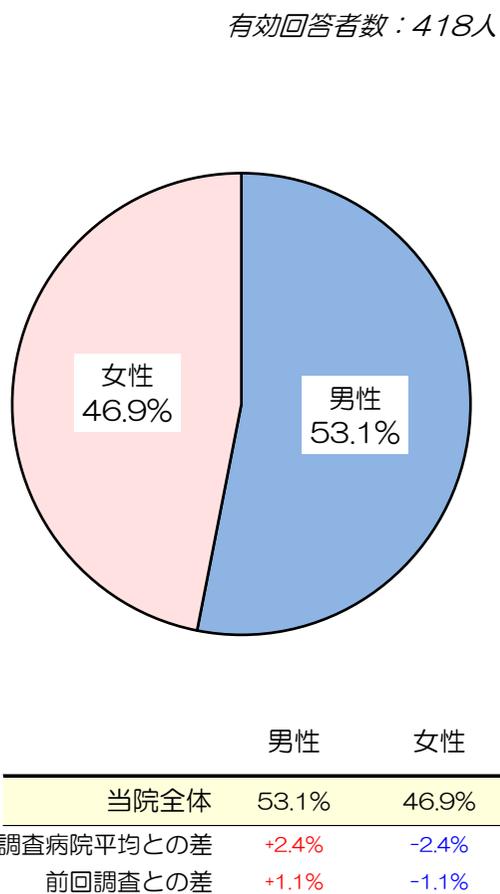
ご協力ありがとうございました。

## II. 調査対象者の属性

### 1. 性別

対象者の性別は、「男性」が53.1%、「女性」が46.9%で男性の割合がやや高い。

男性の割合は、調査病院平均や前回調査との比較でもやや高い(各+2.4%、+1.1%)。



### 2. 年齢

対象者の平均年齢は59.6歳。  
調査病院平均に比べ2.2歳低い。前回調査からは0.6歳の増加。

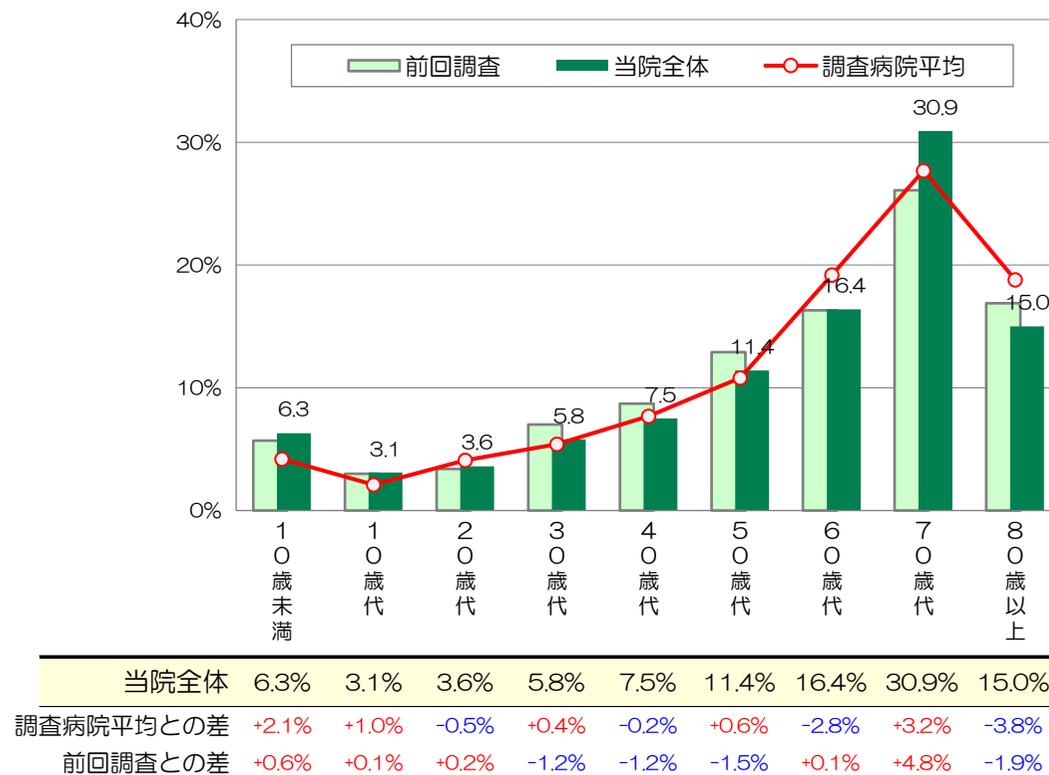
「70歳代」の人の割合が30.9%で最も高く、次いで「60歳代」が16.4%、「80歳以上」が15.0%。

「70歳代」の割合は、前回調査から4.8%増加し、調査病院平均に比べ3.2%高くなっている。

逆に、調査病院平均に比べ「60歳代」と「80歳以上」の割合がやや低い。

当院全体 平均年齢：**59.6歳**  
調査病院平均との差：**-2.2歳**  
前回調査との差：**+0.6歳**

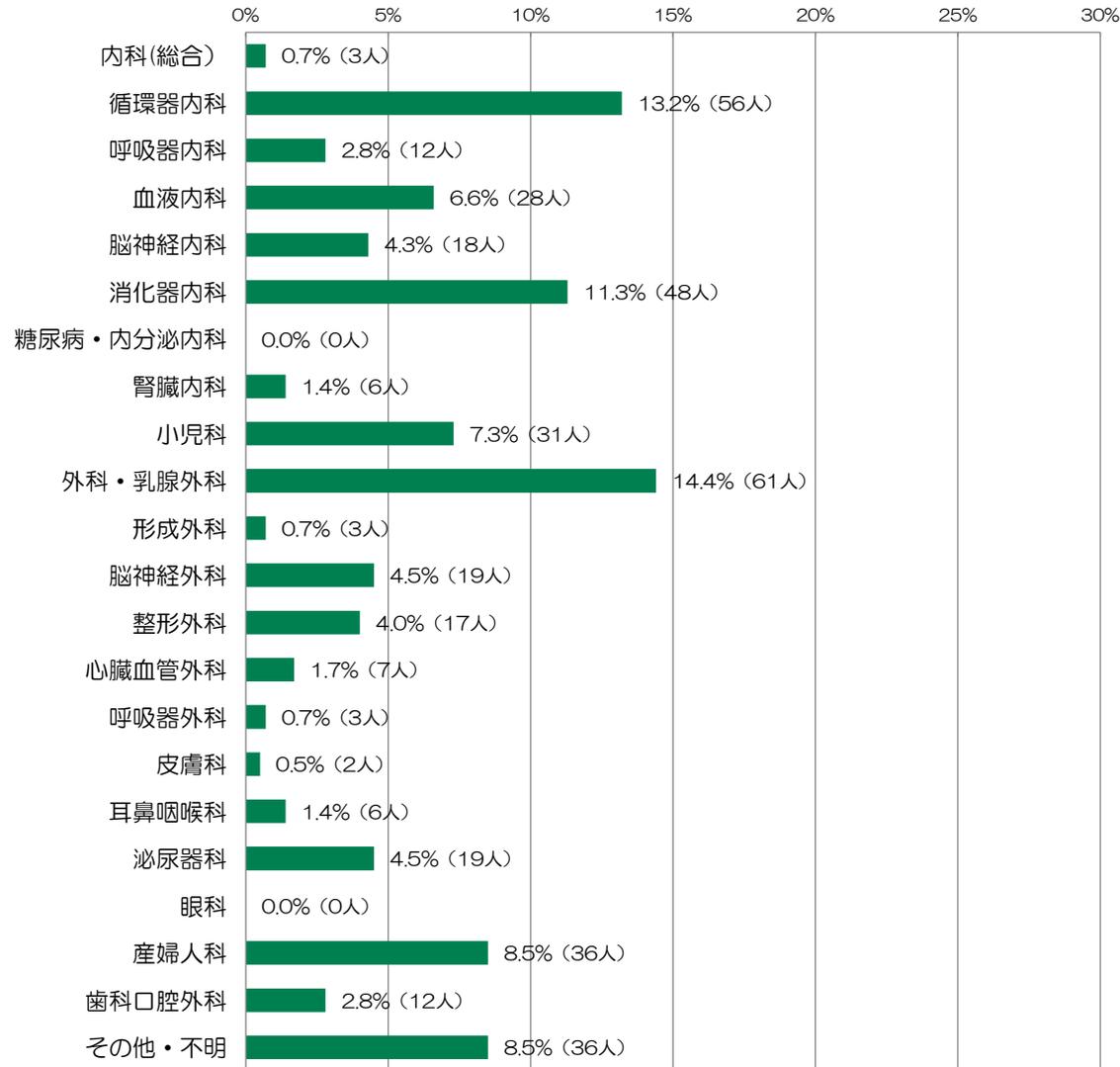
有効回答者数：414人



### 3. 診療科目

対象者の診療科の回答は、次のとおりであった。

(有効数：423人)



### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 1. 当院の選択理由

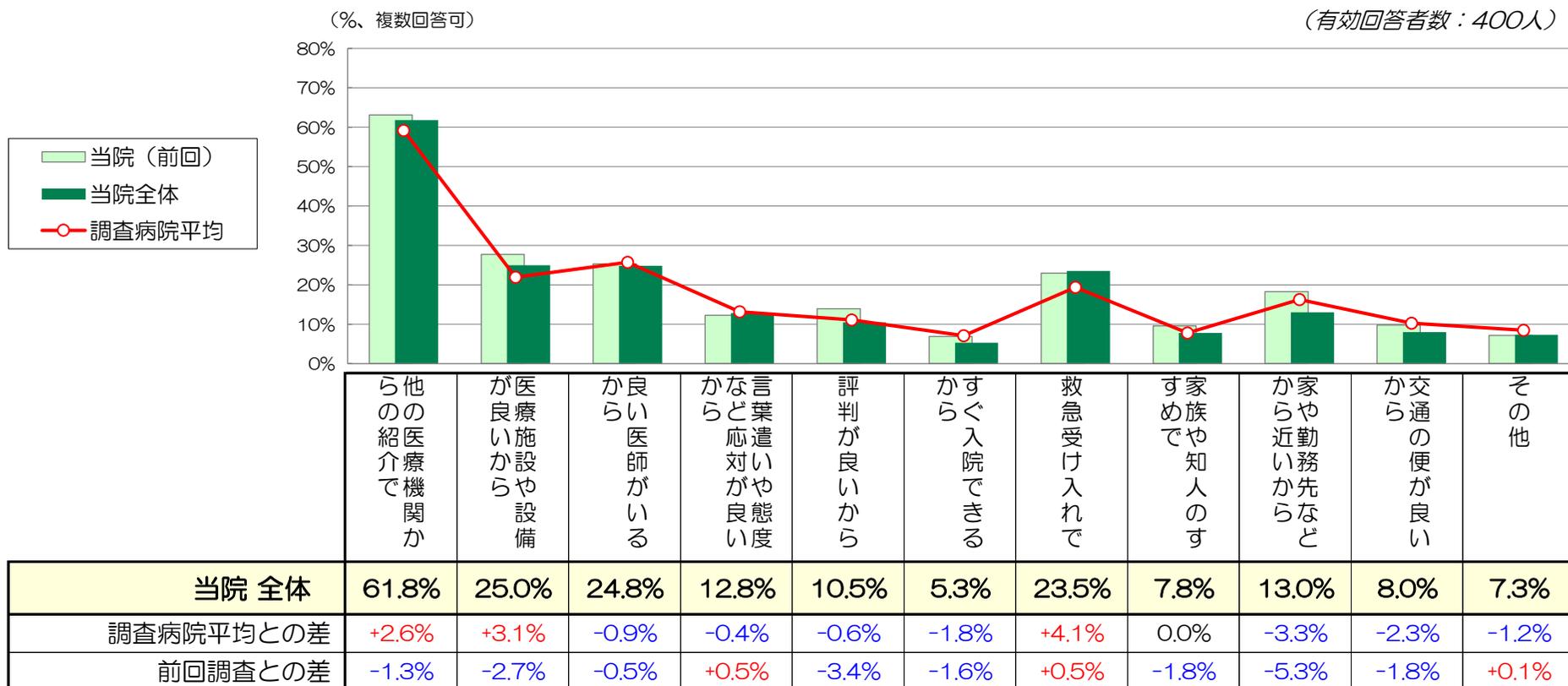
当院の選択理由をお聞きしたところ、

「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が61.8%で特に高く、

次いで「医療施設や設備が良いから」が25.0%、「良い医師がいるから」が24.8%、「救急受け入れで」が23.5%で高い。

全体的には調査病院平均とあまり大きな差は見られないが、「救急受け入れで」(+4.1%)と「医療施設や設備が良いから」(+3.1%)がやや高く、逆に、「家や勤務先などから近いから」(-3.3%)がやや低い。

前回調査からは、「家や勤務先などから近いから」(-5.3%)と「評判が良いから」(-3.4%)などがやや低下。



## 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23.5%、「満足」が60.9%で、全体の84.4%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76.6で、前回調査から1.8ポイント増加し、調査病院平均に比べ1.5ポイント高くなっている。

項目別に、最も満足度が高いのは『医療機器等の設備』（80.2）で、‘満足’と感じている人の割合が全体の90.6%を占め、  
 ‘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。  
 逆に、『食事・喫茶・買物施設』（68.1）と『談話室や面会スペース』（68.4）の満足度が低く、‘不満’と感じている人の割合が各7.8%、6.2%見られる。  
 調査病院平均との比較では、『トイレ・洗面・給湯等の設備』（+4.1）が最も高く、次いで『病室（静けさ・清潔さ・広さなど）』（+2.6）、『冷暖房や換気』（+1.9）が高い。  
 逆に、調査病院平均に比べ『建物の外観やつくり』（-2.3）と『談話室や面会スペース』（-2.1）の満足度がやや低い。  
 前回調査からは、『食事・喫茶・買物施設』の満足度が大幅に増加(+8.4)し、『談話室や面会スペース』も3.5ポイント増加。

(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	392人	19.4	55.9	23.2	0.0	73.3	-2.3	+0.2	
医療機器等の設備	383人	30.8	59.8	8.6	0.0	80.2	-0.4	+0.6	
トイレ・洗面・給湯等の設備	409人	29.8	56.0	11.7	0.7	78.1	+4.1	+1.7	
食事・喫茶・買物施設	386人	15.0	51.6	25.6	6.5	68.1	+0.1	+8.4	
談話室や面会スペース	373人	15.5	49.9	28.4	5.1	68.4	-2.1	+3.5	
病室（静けさ・清潔さ・広さなど）	408人	27.7	55.6	12.7	3.4	76.7	+2.6	+1.3	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	406人	24.6	59.4	13.1	2.2	76.2	+0.7	0.0	
冷暖房や換気	406人	25.1	54.2	16.3	3.9	74.9	+1.9	+0.8	
施設面全般について	396人	23.5	60.9	14.4	1.0	76.6	+1.5	+1.8	

### 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43.4%、「満足」が49.1%で、全体の92.5%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、1.0%とほとんど見られない。  
 インデックスは83.7で、前回調査から2.3ポイント増加し、調査病院平均に比べ1.1ポイント高くなっている。

項目別には、『医師の言葉遣いや態度』（86.5）と『看護師の言葉遣いや態度』（86.2）の満足度が特に高く、  
 調査病院平均との比較でもやや高い（各+0.6、+1.2）。  
 その他の項目の満足度も82以上と高く、‘不満’と感じている人は何れもほとんど見られない。

前回調査からは、各項目で満足度がやや増加（+0.9～+3.5）。

(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	413人	43.8	50.1	5.1	0.5	84.1	+1.3	+0.9	
看護師の言葉遣いや態度	418人	51.2	43.3	5.0	0.5	86.2	+1.2	+0.9	
医師の言葉遣いや態度	418人	52.6	41.9	4.8	0.2	86.5	+0.6	+0.9	
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	387人	44.4	47.0	7.8	0.8	83.8	-0.1	+1.4	
* 薬剤師の言葉遣いや態度	257人	44.7	48.6	5.8	0.4	84.2	+0.1	+0.8	
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	182人	46.7	46.7	5.5	1.1	84.8	+0.4	+2.0	
* 栄養士の言葉遣いや態度	133人	40.6	50.4	9.0	0.0	82.9	-0.3	+3.5	
接遇面全般について	399人	43.4	49.1	6.5	1.0	83.7	+1.1	+2.3	

\* 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47.7%、「満足」が46.4%で、全体の94.1%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、0.7%とほとんど見られない。  
 インデックスは85.2で、前回調査から2.2ポイント増加し、調査病院平均からも2.2ポイント高くなっている。

項目別には『看護師の患者の話を聞く姿勢』（85.7）と『医師の診断や処置への信頼感』（85.7）の満足度が最も高い。  
 その他の項目の満足度も83以上と高く、何れも調査病院平均の満足度を2ポイント前後上回り、「非常に満足」と感じている人の割合が半数近くを占める。

前回調査からは、各項目で満足度がやや増加(+0.9~+2.6)。

(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			
看護師への質問や相談のしやすさ	413人	46.7	47.2	5.3	0.7	85.0	+2.0	+2.1	
看護師の患者の話を聞く姿勢	415人	49.6	44.1	5.5	0.7	85.7	+2.0	+1.7	
看護師の説明や励まし	404人	48.5	44.3	6.9	0.2	85.3	+2.2	+2.5	
看護師の採血や介助などの処置	406人	46.1	45.8	6.4	1.5	84.0	+1.5	+0.9	
看護師のナースコールへの対応	395人	46.3	44.3	7.6	1.5	83.7	+2.7	+1.2	
医師への質問や相談のしやすさ	412人	47.3	45.1	6.3	1.2	84.6	+2.2	+2.6	
医師の患者の話を聞く姿勢	409人	48.7	44.0	6.1	1.0	85.0	+1.5	+2.0	
医師からの病状や検査結果の説明	405人	47.4	43.7	6.4	2.5	84.0	+1.1	+2.2	
医師の診断や処置への信頼感	406人	50.7	43.1	4.4	1.7	85.7	+1.5	+2.3	
診療面全般について	405人	47.7	46.4	5.2	0.7	85.2	+2.2	+2.2	

## 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32.2%、「満足」が54.0%で、全体の86.2%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79.1で、前回調査から1.6ポイント増加し、調査病院平均からも1.6ポイント高くなっている。

項目別には、『安全面への気配り』（81.5）と『整理整頓や清掃状況』（80.2）の満足度が高く、ともに‘不満’と感じている人はほとんど見られない。  
 逆に、『食事の内容（メニュー・味など）』（63.9）は、各項目で最も満足度が低く、‘不満’と感じている人の割合が13.9%見られる。  
 『食事の内容（メニュー・味など）』（63.9）は、調査病院平均との比較でも満足度がやや低い(-0.6)。  
 次いで満足度の低い『レンタル用品の品揃えや価格』（75.4）は、調査病院平均との比較では5.0ポイント高い。  
 その他の項目も、調査病院平均に比べ満足度がやや高い。

前回調査から各項目で満足度が増加。特に、『レンタル用品の品揃えや価格』（+3.8）と『整理整頓や清掃状況』（+3.8）での増加が著しい。

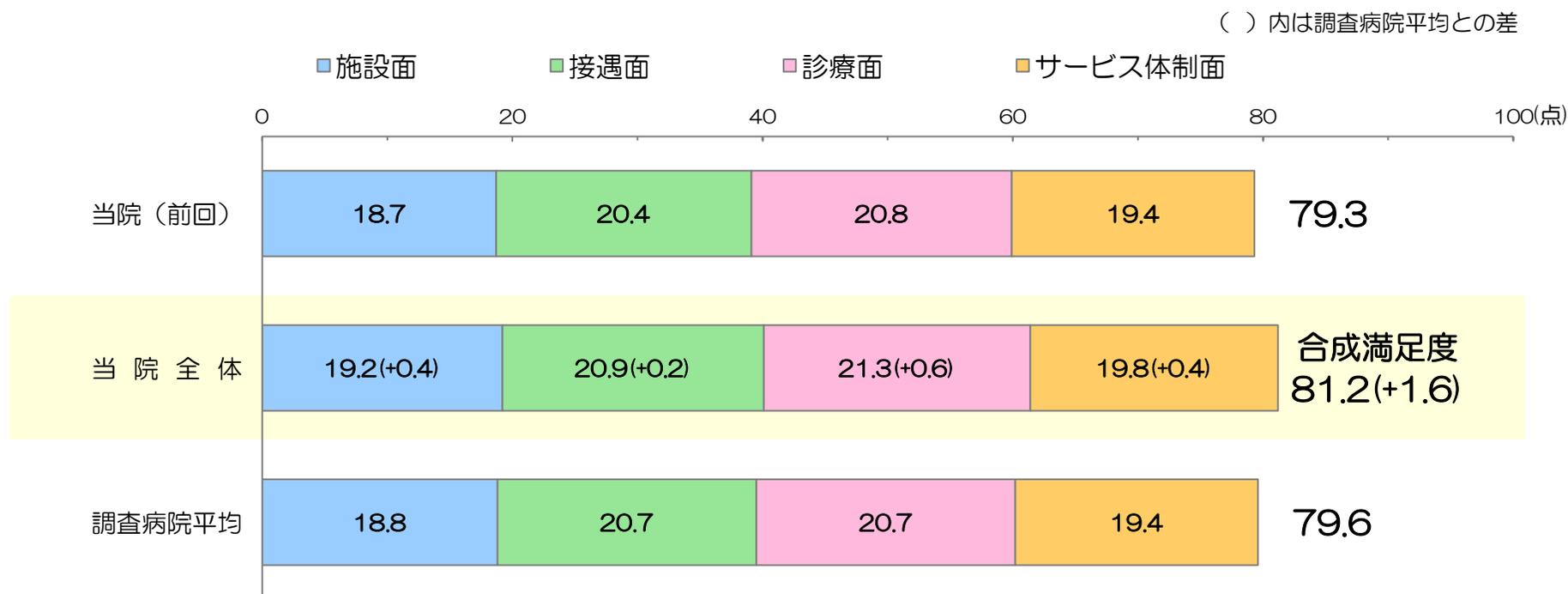
(凡例)	有効 回答者数	単位：%					インデックス (満足度)	調査病院 平均との差	前回調査 との差
		非常に満足	満足	どちらとも いえない	やや不満	不満			
入院までの期間	379人	31.4	47.5	17.4	2.6	76.4	+0.3	+0.4	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	393人	29.8	54.7	13.7	1.5	78.1	+1.8	+1.8	
レンタル用品の品揃えや価格	341人	29.0	48.1	19.6	2.1	75.4	+5.0	+3.8	
食事の内容(メニュー・味など)	395人	17.2	38.7	30.1	10.1	63.9	-0.6	+2.1	
整理整頓や清掃状況	405人	33.8	54.8	10.4	0.5	80.2	+2.7	+3.8	
安全面への気配り	403人	36.2	53.8	9.7	0.0	81.5	+1.9	+1.6	
プライバシーへの気配り	396人	30.8	52.8	14.9	1.5	78.2	+2.2	+2.0	
職員間の連携の良さ	396人	30.6	51.3	13.9	3.0	76.7	+1.1	+0.6	
退院に向けた情報提供などの支援	390人	30.5	53.8	14.9	0.8	78.5	+2.0	+1.5	
サービス体制面全般について	398人	32.2	54.0	12.6	0.8	79.1	+1.6	+1.6	

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81.2で、調査病院平均に比べ1.6ポイント高い。  
 前回調査(79.3)からは、1.9ポイント増加。

合成満足度を構成する要素別にも、各要素とも調査病院平均に比べやや高い。  
 （「施設面(+0.4)」、「接遇面(+0.2)」、「診療面(+0.6)」、「サービス体制面(+0.4)」）

前回調査からも、各要素ともやや増加。  
 （「施設面(+0.5)」、「接遇面(+0.5)」、「診療面(+0.5)」、「サービス体制面(+0.4)」）



＜合成満足度の算出方法＞

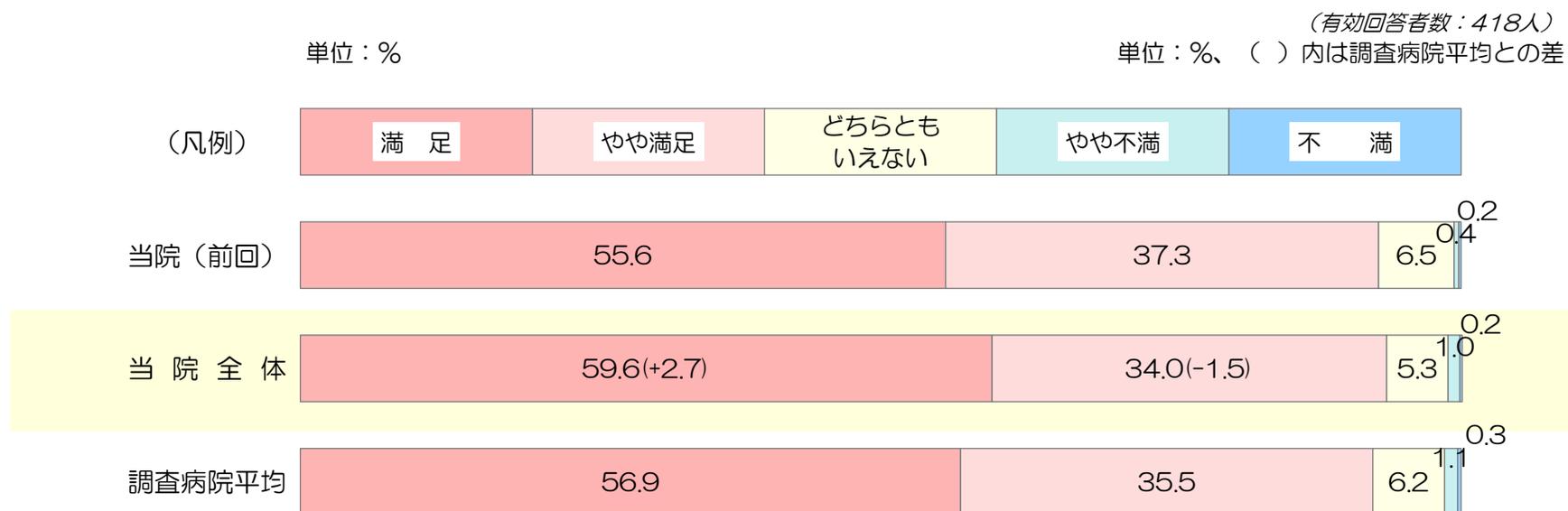
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

## 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59.6%、「やや満足」が34.0%で、肯定的な意見の割合が93.6%を占める。「満足」の割合は、前回調査から4.0%増し、調査病院平均に比べ2.7%高くなっている。

否定的な意見（「不満」+「やや不満」）の割合は、1.2%と少ない。

日本病院会のQ1プロジェクト参加229病院平均値との比較では、「満足」の割合はやや低い(-0.9%)、「やや満足」までを含めた割合ではやや高い(+3.8%)。



### 2022年度 日本病院会Q1プロジェクト参加229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	59.6%	34.0%	93.6%
Q1プロジェクト参加229病院平均	60.5%	29.3%	89.8%
差	-0.9%	+4.7%	+3.8%

※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。

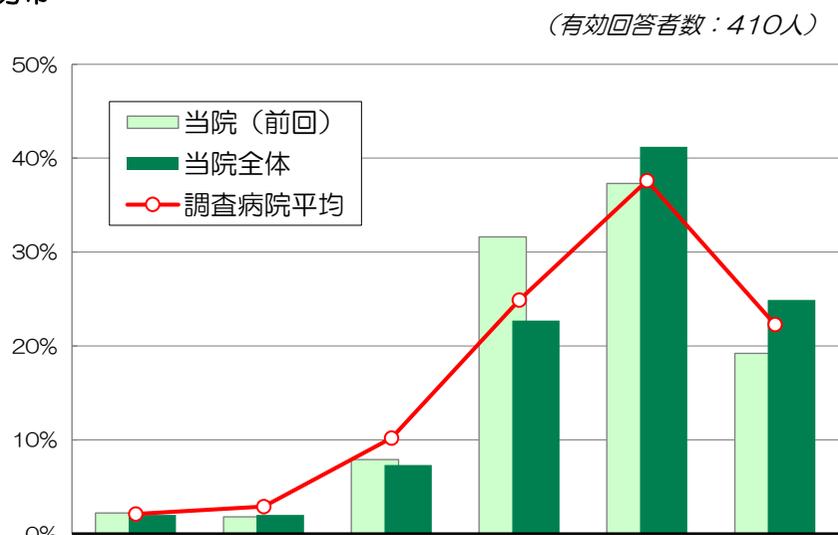
## 8. 総合評価点（100点満点式設問）

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88.2点で、前回調査から1.6点増加し、調査病院平均に比べ1.4点高くなっている。

「86～95点」と答えた人の割合が41.2%を占め、次いで「96点以上」が24.9%、「76～85点」が22.7%を占める。

「86～95点」と「96点以上」は、前回調査から増加し(各+3.9%、+5.7%)、ともに調査病院平均に比べ高くなっている(各+3.6%、+2.6%)。

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
<b>当院全体</b>	2.0%	2.0%	7.3%	22.7%	41.2%	24.9%	<b>88.2</b>
調査病院平均との差	-0.1%	-0.9%	-2.9%	-2.2%	+3.6%	+2.6%	+1.4
前回調査との差	-0.2%	+0.2%	-0.6%	-8.9%	+3.9%	+5.7%	+1.6

## 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。

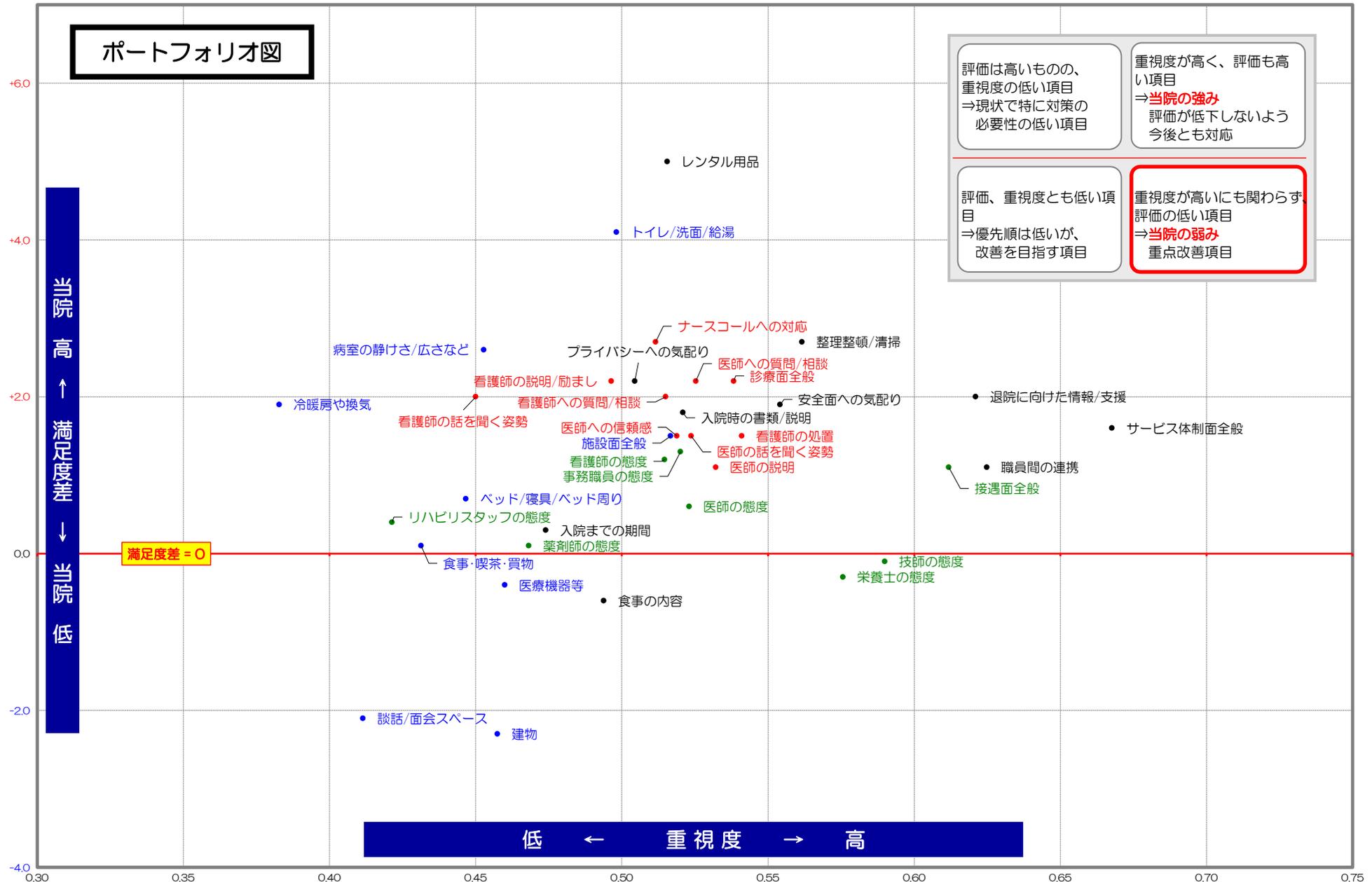
(施設面)	建物	0.46
	医療機器等	0.46
	トイレ/洗面/給湯	0.50
	食事・喫茶・買物	0.43
	談話/面会スペース	0.41
	病室の静けさ/広さなど	0.45
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.45
	冷暖房や換気	0.38
	施設面全般	0.52
	(接遇面)	事務職員の態度
看護師の態度		0.51
医師の態度		0.52
技師の態度		0.59
薬剤師の態度		0.47
リハビリスタッフの態度		0.42
栄養士の態度		0.58
接遇面全般	0.61	
(診療面)	看護師への質問/相談	0.52
	看護師の話を聞く姿勢	0.45
	看護師の説明/励まし	0.50
	看護師の処置	0.54
	ナースコールへの対応	0.51
	医師への質問/相談	0.53
	医師の話を聞く姿勢	0.52
	医師の説明	0.53
	医師への信頼感	0.52
診療面全般	0.54	
(サービス体制面)	入院までの期間	0.47
	入院時の書類/説明	0.52
	レンタル用品	0.52
	食事の内容	0.49
	整理整頓/清掃	0.56
	安全面への気配り	0.55
	プライバシーへの気配り	0.50
	職員間の連携	0.62
	退院に向けた情報/支援	0.62
	サービス体制面全般	0.67

### 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。



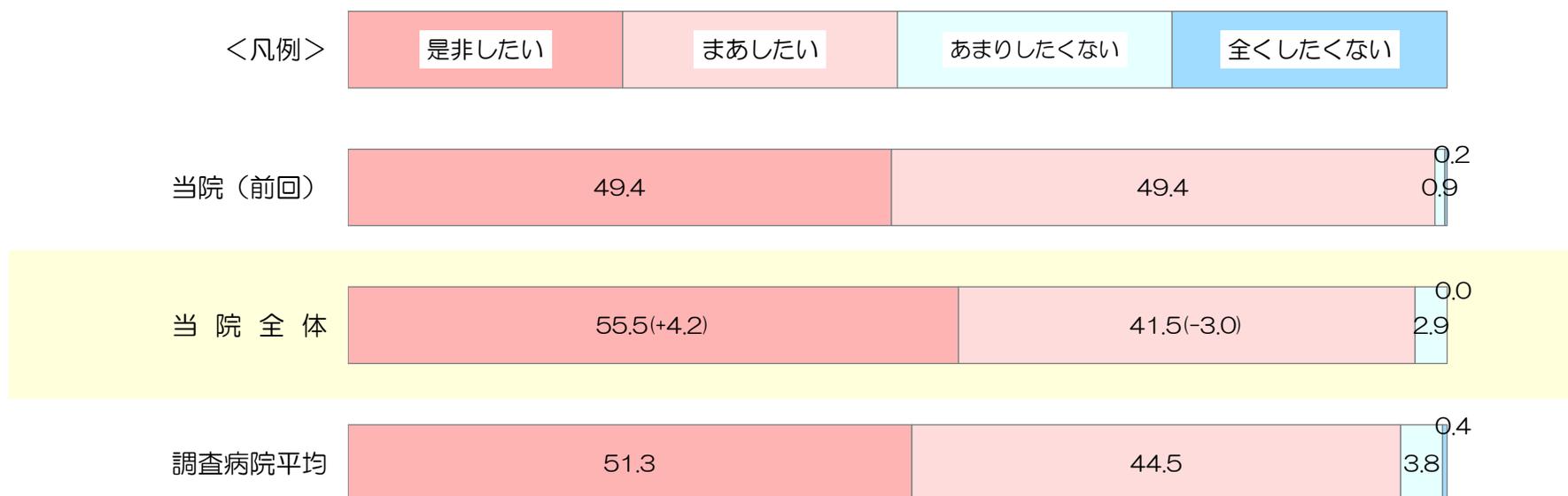
## 10. 紹介・推薦意向

『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55.5%、「まあしたい」が41.5%、「あまりしたくない」が2.9%で、「全くしたくない」はなかった。

「是非したい」の割合は、前回調査(49.4%)から6.1%の増加し、調査病院平均(51.3%)に比べ4.2%高くなっている。  
「したくない(あまり+全く)」の割合は2.9%で、前回調査(1.1%)からはやや増加しているが、調査病院平均(4.2%)に比べやや低い。

(有効回答者数：407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

回答者数10人未満の病棟

当院全体に比べ10ポイント以上低いセル

（※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
当院全体	423人	53.1%	59.6歳	73.3	80.2	78.1	68.1	68.4	76.7	76.2	74.9	76.6	84.1	86.2	86.5	83.8	84.2	84.8	82.9	83.7
内科(総合)	3人	66.7%	81.7歳	58.3	62.5	62.5	62.5	50.0	50.0	50.0	75.0	62.5	41.7	75.0	66.7	66.7	75.0	75.0	75.0	66.7
循環器内科	56人	67.9%	70.0歳	73.5	80.8	82.5	70.2	72.4	80.2	78.6	78.4	77.8	86.6	89.5	89.1	85.1	83.3	78.8	78.6	85.8
呼吸器内科	12人	54.5%	70.8歳	65.9	77.3	68.8	66.7	61.4	68.8	75.0	72.9	75.0	81.3	81.3	79.2	81.3	84.4	81.3	87.5	75.0
血液内科	28人	64.3%	67.9歳	69.0	71.0	72.3	51.0	60.0	74.1	74.1	73.2	68.3	83.0	77.8	77.7	75.0	82.7	80.0	75.0	76.9
脳神経内科	18人	38.9%	69.4歳	73.4	79.7	80.6	66.7	66.7	76.4	75.0	66.2	73.5	86.1	88.9	90.3	91.7	88.5	88.2	86.4	90.6
消化器内科	48人	56.3%	67.4歳	76.1	79.7	80.0	73.8	75.6	81.0	81.5	78.7	80.8	86.2	88.0	87.2	84.1	76.3	80.6	83.3	86.7
腎臓内科	6人	66.7%	57.0歳	75.0	75.0	79.2	62.5	75.0	83.3	83.3	75.0	79.2	83.3	83.3	83.3	83.3	75.0	75.0	75.0	83.3
小児科	31人	51.6%	5.6歳	71.8	76.6	75.8	74.2	66.4	75.8	69.4	71.8	74.2	80.6	83.9	85.5	84.5	85.3	80.6	82.1	83.3
外科・乳腺外科	61人	45.9%	66.7歳	74.6	82.1	77.9	67.6	66.7	77.1	77.2	78.4	79.7	85.4	86.1	85.0	83.2	87.2	86.8	87.5	83.6
形成外科	3人	33.3%	36.7歳	83.3	91.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	91.7	75.0	75.0	75.0	91.7
脳神経外科	19人	63.2%	65.7歳	76.4	85.5	79.2	75.0	73.4	76.4	75.0	69.4	73.6	86.8	91.7	88.9	87.5	87.5	90.0	84.1	83.8
整形外科	17人	35.3%	53.0歳	73.4	73.2	79.4	66.7	73.5	72.1	73.4	66.7	78.6	79.4	80.9	86.8	83.8	80.6	89.6	70.0	79.4
心臓血管外科	7人	85.7%	63.1歳	82.1	85.7	85.7	71.4	75.0	75.0	67.9	75.0	78.6	85.7	75.0	92.9	85.7	85.0	75.0	75.0	78.6
呼吸器外科	3人	33.3%	45.0歳	75.0	75.0	83.3	62.5	50.0	66.7	66.7	75.0	75.0	91.7	91.7	91.7	91.7	100.0	100.0	100.0	87.5
皮膚科	2人	100.0%	76.5歳	75.0	75.0	87.5	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100.0	100.0	87.5
耳鼻咽喉科	6人	83.3%	62.2歳	75.0	95.0	91.7	75.0	75.0	87.5	83.3	83.3	87.5	83.3	100.0	95.8	87.5	87.5	-	-	87.5
泌尿器科	19人	78.9%	73.9歳	72.1	79.4	75.0	60.5	69.7	75.0	69.4	76.3	76.4	81.6	81.6	85.5	80.3	80.0	75.0	78.6	78.9
産婦人科	36人	0.0%	38.6歳	70.7	82.6	73.6	62.5	59.7	73.6	75.0	70.0	73.5	84.3	91.0	91.7	87.0	89.8	90.6	90.0	87.1
歯科口腔外科	12人	66.7%	52.2歳	64.6	79.5	75.0	75.0	59.1	70.8	77.1	70.8	70.8	81.3	83.3	83.3	81.3	86.1	62.5	75.0	83.3
その他・不明	36人	62.5%	70.6歳	76.7	84.5	79.7	70.5	70.5	77.3	79.8	76.6	77.5	84.1	86.0	87.1	82.5	80.7	88.0	85.0	84.2

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

回答者数10人未満の病棟

当院全体に比べ10ポイント以上低いセル

《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》

診療面の満足度

サービス体制面の満足度

総合的な評価

	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
当院全体	423人	85.0	85.7	85.3	84.0	83.7	84.6	85.0	84.0	85.7	85.2	76.4	78.1	75.4	63.9	80.2	81.5	78.2	76.7	78.5	79.1	81.2	59.6%	88.2	55.5%
内科(総合)	3人	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	75.0	66.7	75.0	75.0	75.0	25.0	25.0	25.0	37.5	66.7	62.5	75.0	50.0	62.5	62.5	66.7	0.0%	70.0	33.3%
循環器内科	56人	85.2	86.1	84.1	84.6	85.6	83.6	85.2	83.2	85.6	85.8	75.5	75.9	77.2	67.7	79.8	80.0	77.9	79.5	79.2	80.2	82.6	71.4%	87.6	63.5%
呼吸器内科	12人	79.2	81.3	75.0	68.8	72.5	83.3	79.2	77.1	79.2	75.0	67.5	68.8	67.5	62.5	70.8	72.9	75.0	70.8	68.8	72.9	74.6	58.3%	85.9	41.7%
血液内科	28人	79.5	80.6	77.8	75.9	76.0	75.0	78.6	70.5	81.5	75.0	76.0	72.1	72.0	45.5	78.6	80.6	75.0	69.0	73.1	72.3	73.2	25.0%	84.9	40.7%
脳神経内科	18人	95.0	89.7	96.7	92.9	90.0	93.8	90.6	92.2	93.8	90.6	80.0	78.3	71.7	70.0	84.4	83.8	71.9	79.7	82.4	80.9	84.0	52.9%	91.0	56.3%
消化器内科	48人	86.4	88.5	87.5	87.8	86.1	81.0	81.1	83.7	86.7	87.5	81.5	83.9	79.3	73.8	81.8	82.2	80.3	78.8	79.2	81.0	84.1	68.8%	91.4	67.4%
腎臓内科	6人	83.3	83.3	83.3	79.2	85.0	83.3	79.2	83.3	83.3	83.3	75.0	79.2	75.0	66.7	83.3	79.2	83.3	83.3	85.0	83.3	82.2	66.7%	91.7	66.7%
小児科	31人	88.7	89.5	88.7	86.7	88.3	87.1	87.9	87.1	86.3	87.9	77.6	76.6	76.3	61.0	77.4	79.8	78.2	77.4	77.6	79.8	81.4	54.8%	89.0	58.1%
外科・乳腺外科	61人	85.2	86.1	85.0	85.2	85.6	83.3	84.6	81.1	81.6	84.5	76.5	80.9	75.0	62.7	79.8	83.5	77.2	76.8	78.4	77.7	81.3	63.3%	88.1	50.0%
形成外科	3人	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	83.3	83.3	91.7	91.7	89.5	66.7%	96.7	66.7%
脳神経外科	19人	88.9	87.5	87.5	86.1	85.3	88.9	90.3	89.7	90.3	88.9	82.8	78.6	71.4	65.6	81.9	83.3	81.9	79.2	77.8	79.2	81.4	73.7%	90.4	55.6%
整形外科	17人	77.9	77.9	83.3	80.9	77.9	86.8	85.3	85.9	85.3	85.3	81.3	80.9	73.2	65.6	78.1	78.1	78.3	76.7	78.1	80.0	80.9	64.7%	84.2	43.8%
心臓血管外科	7人	78.6	78.6	82.1	75.0	70.0	89.3	85.7	75.0	89.3	85.7	78.6	89.3	75.0	46.4	89.3	85.7	85.7	78.6	83.3	79.2	80.6	28.6%	82.1	42.9%
呼吸器外科	3人	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	91.7	75.0	91.7	91.7	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	91.7	86.5	66.7%	94.3	66.7%
皮膚科	2人	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100.0	100.0	87.5	75.0	87.5	100.0	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	87.6	50.0%	85.0	100.0%
耳鼻咽喉科	6人	79.2	83.3	87.5	87.5	95.8	95.8	91.7	87.5	91.7	87.5	75.0	79.2	80.0	58.3	79.2	83.3	79.2	83.3	93.8	83.3	86.5	83.3%	92.5	66.7%
泌尿器科	19人	81.6	81.6	77.8	77.6	80.3	80.3	80.3	83.3	81.6	81.9	70.6	77.6	75.0	53.9	76.3	77.6	73.5	77.6	75.0	76.4	78.4	42.1%	85.7	57.9%
産婦人科	36人	91.0	90.3	91.7	85.4	86.1	91.0	90.3	90.3	90.3	89.6	78.8	77.1	75.0	59.7	81.4	85.3	80.7	75.7	83.3	81.6	83.0	65.7%	87.9	60.0%
歯科口腔外科	12人	77.1	79.2	79.2	83.3	70.0	79.2	83.3	83.3	81.3	81.3	56.3	66.7	72.2	60.4	79.2	77.1	77.1	62.5	72.7	77.3	78.1	66.7%	86.1	41.7%
その他・不明	36人	82.9	84.8	84.7	85.6	81.3	86.4	86.8	87.1	87.1	85.6	75.9	79.3	78.9	72.6	83.9	83.6	78.4	76.6	78.2	79.7	81.8	52.9%	89.7	52.9%

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  
〃は非調査項目

《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6年12月2日～7年1月14日	423人	53.1%	59.6歳	73.3	80.2	78.1	68.1	68.4	76.7	76.2	74.9	76.6	84.1	86.2	86.5	83.8	84.2	84.8	82.9	83.7
前回	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
	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	看護師の患者の話や相談の姿勢	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	「是非したい」の割合	紹介・推薦意向
今回	令和6年12月2日～7年1月14日	85.0	85.7	85.3	84.0	83.7	84.6	85.0	84.0	85.7	85.2	76.4	78.1	75.4	63.9	80.2	81.5	78.2	76.7	78.5	79.1	81.2	59.6%	88.2	55.5%
前回	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%
	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%