

入院患者満足度調査 結果報告書

令和8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 : 各病棟でアンケート用紙を配布し、ナースステーションの回収箱等で回収
- ・調査時期 : 令和7年12月1日～8年1月13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…………… 420 件
有効回答率…………… 70.0%

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 : 47 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6年12月2日～7年1月14日実施 (有効回答数: 423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 医師記入欄

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対応が良いから	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
看護師のオ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。

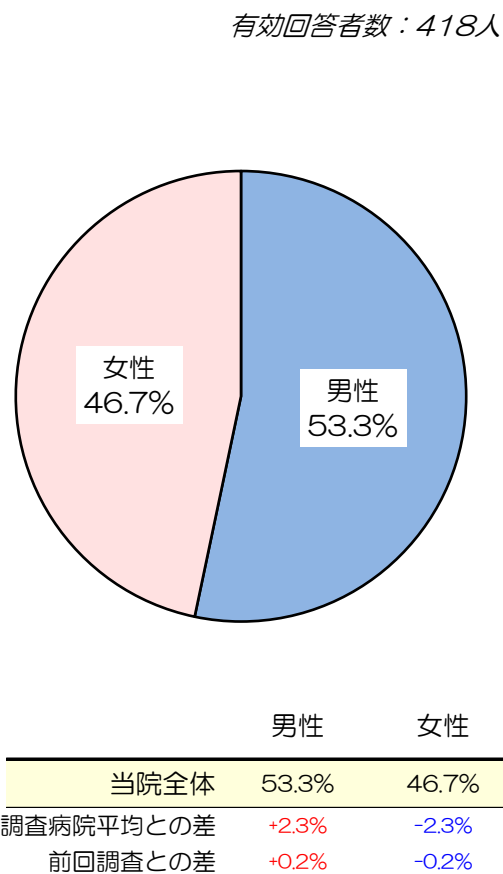
ご協力ありがとうございました。

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が53.3%、「女性」が46.7%で男性の割合がやや高い。

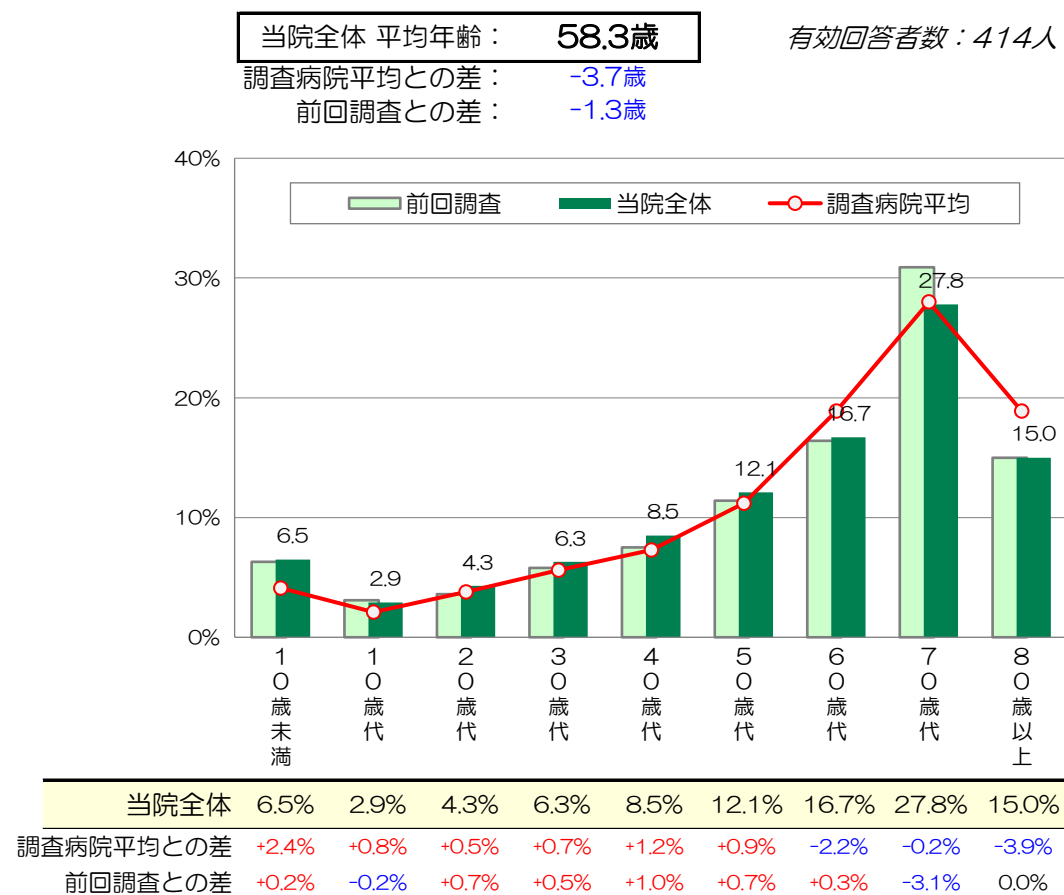
男女比は、前回調査とほぼ同様で、調査病院平均に比べ、男性の割合がやや高い(+2.3%)。



2. 年齢

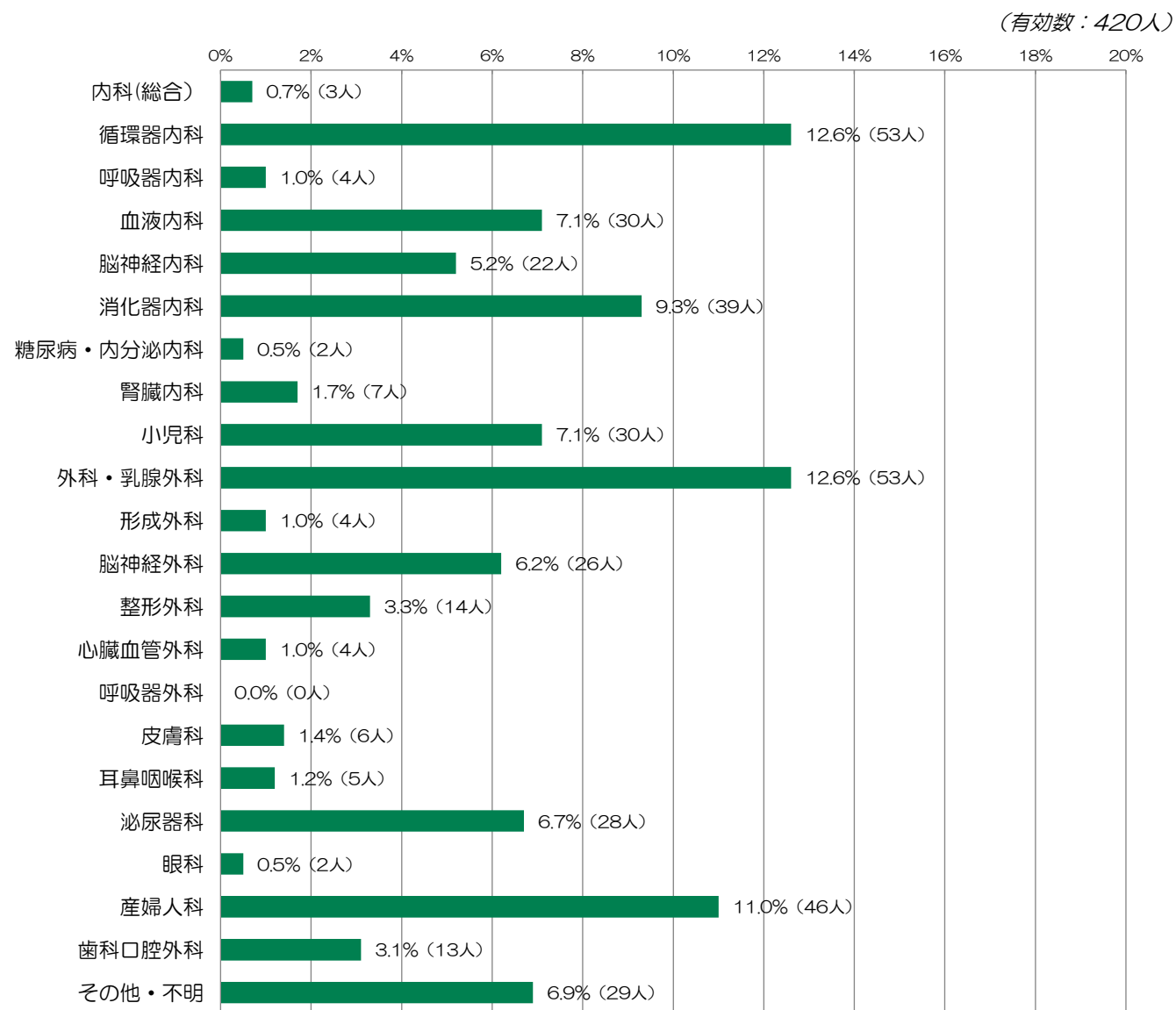
対象者の平均年齢は58.3歳。調査病院平均に比べ3.7歳低い。前回調査からは1.3歳の低下。

「70歳代」の人の割合は、調査病院平均とほぼ同様の27.8%を占める。次いで高い「60歳代」(16.7%)と「80歳以上」(15.0%)の割合は、調査病院平均に比べ低い(各-2.2%、-3.9%)。前回調査からは、「70歳代」の割合がやや低下(-3.1%)。



3. 診療科目・入院病棟

対象者の診療科の回答棟は、次のとおりであった。



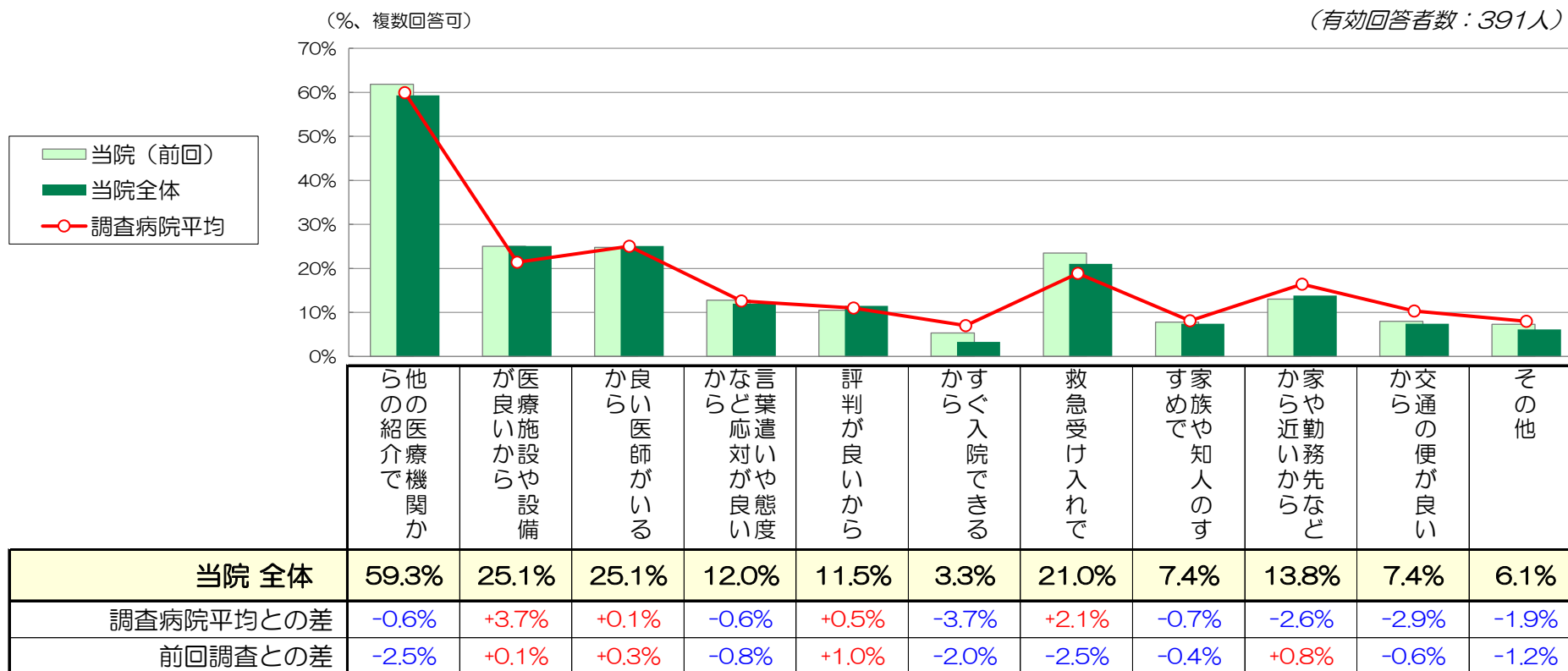
Ⅲ. 調査結果の分析

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59.3%で特に高く、次いで「医療施設や設備が良いから」と「医療施設や設備が良いから」がともに25.1%、「救急受け入れて」が21.0%で高い。

調査病院平均に比べ、「医療施設や設備が良いから」がやや高く(+3.7%)、逆に「すぐ入院できるから」(-3.7%)がやや低い。前回調査からは、あまり大きな変化は見られない。



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22.3%、「満足」が63.5%で、全体の85.8%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、2.8%。
 インデックスは76.2で、調査病院平均に比べ0.9ポイント高い。前回調査からは0.4ポイントの低下。

項目別には、『食事・喫茶・買物施設』(68.6)と『談話室や面会スペース』(68.6)の満足度が低く、‘不満’と感じている人の割合が約7%見られる。
 また、『病室(静けさ・清潔さ・広さなど)』(73.7)についても、‘不満’と感じている人の割合が7.1%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』(+3.6)と『冷暖房や換気』(+3.0)の満足度がやや高く、
 逆に、『建物の外観やつくり』(-3.7)や『談話室や面会スペース』(-2.4)がやや低い。

前回調査からは、『病室(静けさ・清潔さ・広さなど)』の満足度が3.0ポイント低下。

(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	395人	17.0	56.5	24.8	1.0	72.0	-3.7	-1.3	
医療機器等の設備	383人	29.2	61.1	8.9	0.0	79.7	-0.7	-0.5	
トイレ・洗面・給湯等の設備	414人	29.7	56.3	10.1	2.7	77.7	+3.6	-0.4	
食事・喫茶・買物施設	384人	17.7	47.9	27.1	5.5	68.6	+0.8	+0.5	
談話室や面会スペース	385人	17.7	46.8	28.8	5.7	68.6	-2.4	+0.2	
病室(静けさ・清潔さ・広さなど)	409人	25.7	53.1	14.2	4.4	73.7	-0.4	-3.0	
ベッド・寝具・ベッド周りの設備	412人	25.7	58.0	12.6	3.2	76.3	+0.7	+0.1	
冷暖房や換気	406人	26.6	55.7	14.3	2.2	76.0	+3.0	+1.1	
施設面全般について	400人	22.3	63.5	11.5	2.3	76.2	+0.9	-0.4	

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48.7%、「満足」が44.4%で、全体の93.1%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、0.5%とほとんど見られない。
 インデックスは85.3で、調査病院平均に比べ2.7ポイント高い。前回調査からは1.6ポイントの増加。

項目別には、『医師の言葉遣いや態度』（88.3）と『看護師の言葉遣いや態度』（87.9）の満足度が非常に高く、調査病院平均との比較でも高い（各+2.5、+3.1）。
 それ以外の項目も、満足度は85以上と高く、何れも調査病院平均を上回る。
 ‘不満’と感じている人は、各項目ともほとんど見られない。

前回調査から、各項目で満足度が増加(+1.3~+2.1)。

(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	407人	49.6	44.7	0.5	4.9	0.2	85.7	+2.9	+1.6
看護師の言葉遣いや態度	416人	57.5	38.0	0.7	3.6	0.2	87.9	+3.1	+1.7
医師の言葉遣いや態度	413人	59.1	36.6	0.7	3.1	0.5	88.3	+2.5	+1.8
検査・放射線技師の言葉遣いや態度	385人	47.8	45.2	0.5	6.5	0.0	85.1	+1.2	+1.3
* 薬剤師の言葉遣いや態度	271人	50.6	43.5	0.0	5.9	0.0	86.2	+2.2	+2.0
* リハビリスタッフの言葉遣いや態度	159人	54.1	38.4	0.6	6.9	0.0	86.5	+1.8	+1.7
* 栄養士の言葉遣いや態度	142人	51.4	38.0	0.7	9.9	0.0	85.0	+1.7	+2.1
接遇面全般について	392人	48.7	44.4	0.5	6.4	0.0	85.3	+2.7	+1.6

* 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48.6%、「満足」が44.9%で、全体の93.5%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、1.4%と少ない。

インデックスは、前回調査とほぼ同スコアの85.1で、調査病院平均に比べ2.0ポイント高い。

看護師と医師に関する各項目とも、「非常に満足」と感じている人の割合が全体の50%前後を占め、満足度が非常に高い。
 調査病院平均との比較でも、各項目とも満足度が高く、特に看護師関連項目で高い(+2.9~+3.7)。

前回調査からも、各項目で満足度がやや増加(+0.4~+2.0)。

(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	412人	51.0	43.7	4.6	0.2	86.1	+3.1	+1.1	
看護師の患者の話を聞く姿勢	412人	53.4	40.5	4.9	1.0	86.5	+2.9	+0.8	
看護師の説明や励まし	404人	54.7	39.4	5.2	0.5	86.9	+3.7	+1.6	
看護師の採血や介助などの処置	403人	51.6	42.7	3.7	2.0	86.0	+3.6	+2.0	
看護師のナースコールへの対応	393人	48.1	43.0	7.4	1.0	84.3	+3.4	+0.6	
医師への質問や相談のしやすさ	409人	51.1	40.1	7.3	0.5	85.0	+2.4	+0.4	
医師の患者の話を聞く姿勢	410人	53.2	37.8	7.6	0.5	85.4	+1.7	+0.4	
医師からの病状や検査結果の説明	407人	52.1	38.1	7.6	1.2	84.8	+1.7	+0.8	
医師の診断や処置への信頼感	408人	54.4	38.0	6.1	0.2	86.0	+1.7	+0.3	
診療面全般について	403人	48.6	44.9	5.0	1.2	85.1	+2.0	-0.1	

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32.7%、「満足」が55.2%で、全体の87.9%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79.8で、調査病院平均に比べ2.2ポイント高い。前回調査からは0.7ポイントの増加。

項目別には、『食事の内容(メニュー・味など)』(64.3)の満足度が特に低く、調査病院平均との比較でも僅かに低い(-0.6)。
 『食事の内容(メニュー・味など)』では、‘不満’と感じている人の割合が13.5%見られる。

それ以外の項目は、調査病院平均に比べ満足度が高く、特に『レンタル用品の品揃えや価格』では5.1ポイント高い。
 また、『入院時の書類や説明のわかりやすさ』と『職員間の連携の良さ』では、満足度が前回調査よりやや増加し(各+1.2、+1.4)、
 調査病院平均に比べともやや高くなっている(各+2.8、+2.4)。

(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	394人	29.7	52.8	14.7	2.0	77.2	+1.1	+0.8	
入院時の書類や説明のわかりやすさ	404人	33.2	52.7	12.6	1.2	79.3	+2.8	+1.2	
レンタル用品の品揃えや価格	350人	30.6	45.7	21.1	1.7	75.9	+5.1	+0.5	
食事の内容(メニュー・味など)	405人	19.5	36.0	30.9	9.1	64.3	-0.6	+0.4	
整理整頓や清掃状況	404人	32.2	56.9	8.7	1.5	79.6	+2.1	-0.6	
安全面への気配り	408人	35.3	54.7	9.1	0.7	81.0	+1.4	-0.5	
プライバシーへの気配り	403人	31.8	50.4	15.4	2.5	77.9	+1.8	-0.3	
職員間の連携の良さ	399人	32.1	51.9	13.0	2.3	78.1	+2.4	+1.4	
退院に向けた情報提供などの支援	392人	32.9	51.3	14.3	1.3	78.8	+2.1	+0.3	
サービス体制面全般について	397人	32.7	55.2	10.8	1.3	79.8	+2.2	+0.7	

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81.7で、調査病院平均に比べ2.0ポイント高い。

前回調査(81.2)からは、0.5ポイント増加。

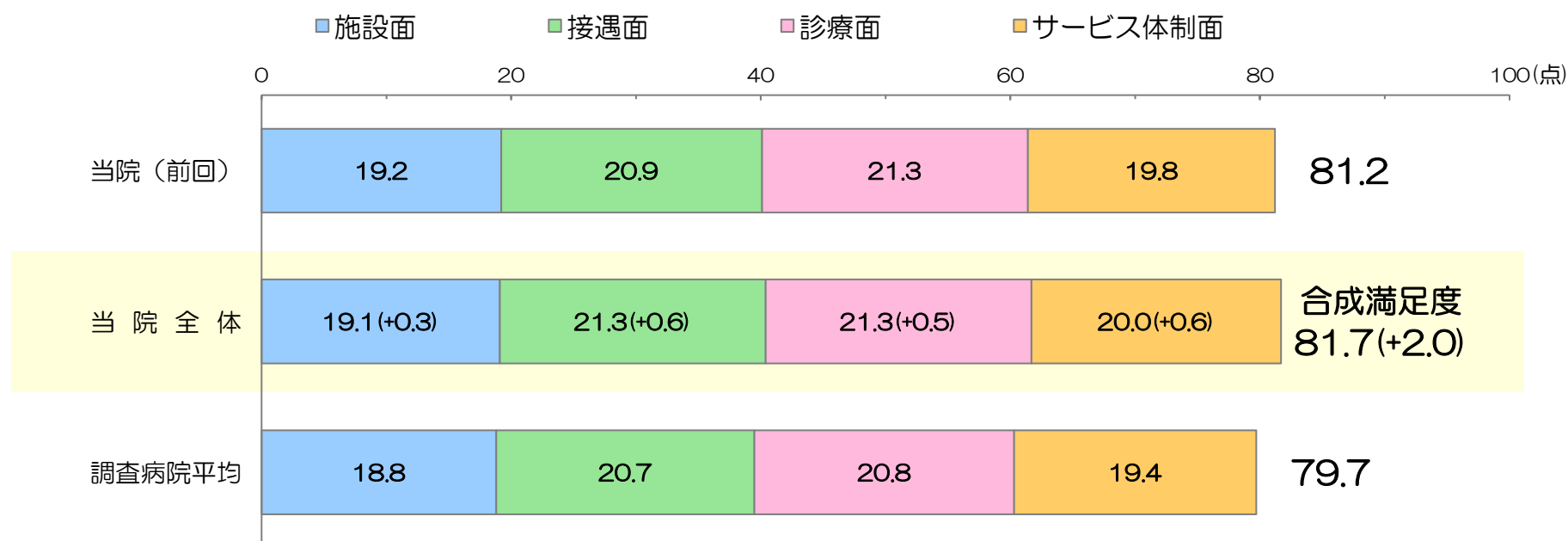
合成満足度を構成する各要素とも、調査病院平均に比べ高い。

（「施設面(+0.3)」、「接遇面(+0.6)」、「診療面(+0.5)」、「サービス体制面(+0.6)」）

前回調査からは、「接遇面」と「サービス体制面」でやや増加。

（「施設面(-0.1)」、「接遇面(+0.4)」、「診療面(±0.0)」、「サービス体制面(+0.2)」）

（ ）内は調査病院平均との差



<合成満足度の算出方法>

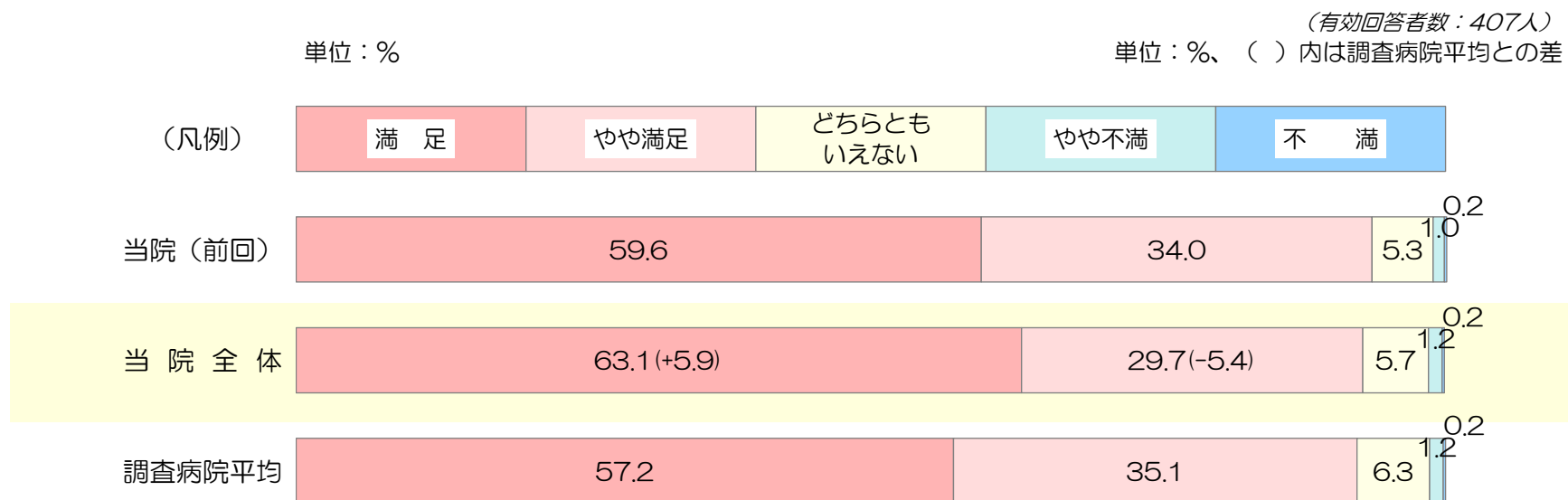
「施設面全般について」、「接遇面全般について」、「診療面全般について」、「サービス体制面全般について」のインデックス値（満足度）をそれぞれ1/4した合計値。

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63.1%、「やや満足」が29.7%で、肯定的な意見の割合が92.8%を占める。「満足」の割合は、前回調査(59.6%)から3.5%増加し、調査病院平均(57.2%)に比べ5.9%高くなっている。

否定的な意見（「不満」+「やや不満」）の割合は1.4%で、前回調査(1.2%)や調査病院平均(1.4%)とほぼ同様。

日本病院会のQ1プロジェクト参加248病院平均値との比較では、「満足」の割合は3.0%高く、「やや満足」までを含めた割合でも3.3%高い。



2023年度 日本病院会Q1プロジェクト参加248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	63.1%	29.7%	92.8%
Q1プロジェクト参加248病院平均	60.1%	29.4%	89.5%
差	+3.0%	+0.3%	+3.3%

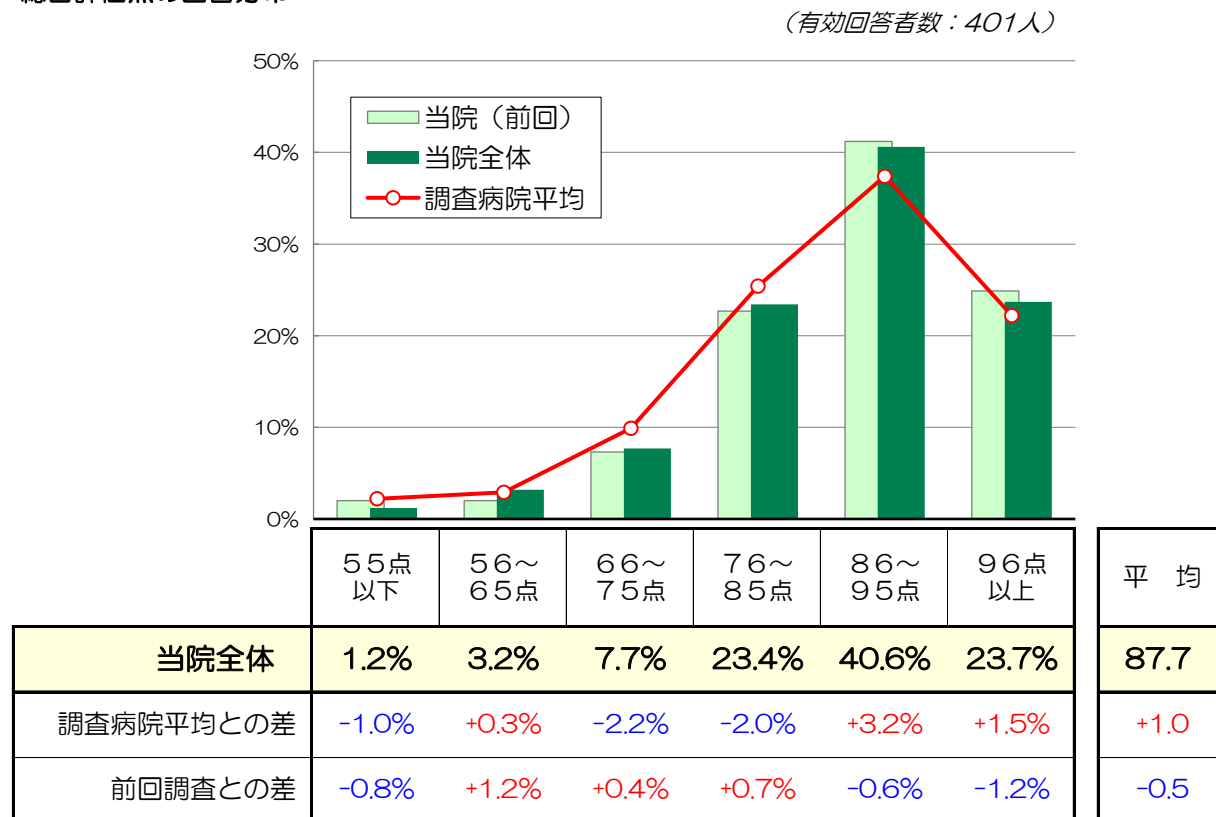
※参加病院には「どちらともいえない」を除いた4段階選択肢で質問している病院があると考えられる。

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87.7点で、調査病院平均に比べ1.0点高い。前回調査からは0.5点の低下。

「86～95点」と答えた人の割合が40.6%を占め、調査病院平均に比べ3.2%高い。「96点以上」（23.7%）の割合も、調査病院平均に比べやや高いが(+1.5%)、前回調査からはやや低下(-1.2%)。

総合評価点の回答分布



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。

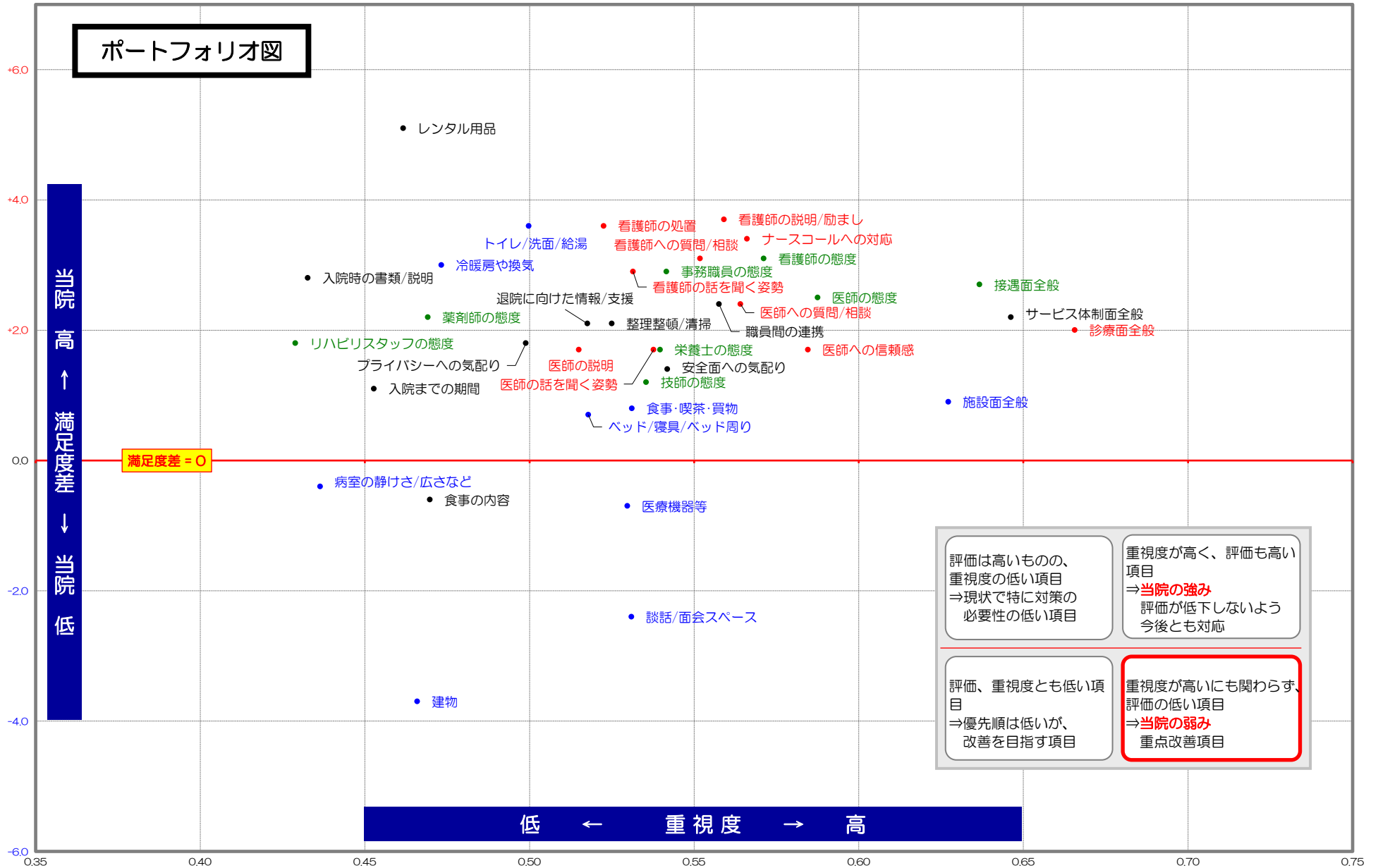
(施設面)	建物	0.47
	医療機器等	0.53
	トイレ/洗面/給湯	0.50
	食事・喫茶・買物	0.53
	談話/面会スペース	0.53
	病室の静けさ/広さなど	0.44
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.52
	冷暖房や換気	0.47
	施設面全般	0.63
	(接遇面)	事務職員の態度
看護師の態度		0.57
医師の態度		0.59
技師の態度		0.54
薬剤師の態度		0.47
リハビリスタッフの態度		0.43
栄養士の態度		0.54
接遇面全般	0.64	
(診療面)	看護師への質問/相談	0.55
	看護師の話聞く姿勢	0.53
	看護師の説明/励まし	0.56
	看護師の処置	0.52
	ナースコールへの対応	0.57
	医師への質問/相談	0.56
	医師の話聞く姿勢	0.54
	医師の説明	0.52
	医師への信頼感	0.58
診療面全般	0.67	
(サービス体制面)	入院までの期間	0.45
	入院時の書類/説明	0.43
	レンタル用品	0.46
	食事の内容	0.47
	整理整頓/清掃	0.53
	安全面への気配り	0.54
	プライバシーへの気配り	0.50
	職員間の連携	0.56
	退院に向けた情報/支援	0.52
	サービス体制面全般	0.65

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52.3%、「まあしたい」が44.3%、「あまりしたくない」が3.3%、「全くしたくない」が0.3%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(51.9%)とほぼ同様(+0.4%)。
前回調査(55.5%)からは、3.2%の低下。

「したくない(あまり+全く)」の割合は3.6%で、前回調査(2.9%)や調査病院平均(4.1%)とほぼ同様。

(有効回答者数：400人)
単位：%、()内、調査病院平均との差



11. 診療科別の調査結果 (1/2)

当院全体に比べ5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5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		
	有効回答者数	男性比率	平均年齢
当院全体	420人	53.3%	58.3歳
内科(総合)	3人	100.0%	79.7歳
循環器内科	53人	75.5%	71.1歳
呼吸器内科	4人	100.0%	64.3歳
血液内科	30人	56.7%	67.6歳
脳神経内科	22人	50.0%	66.5歳
消化器内科	39人	69.2%	67.9歳
糖尿病・内分泌内科	2人	100.0%	45.0歳
腎臓内科	7人	57.1%	53.9歳
小児科	30人	46.7%	5.4歳
外科・乳腺外科	53人	50.9%	65.0歳
形成外科	4人	25.0%	38.3歳
脳神経外科	26人	52.0%	66.1歳
整形外科	14人	64.3%	53.9歳
心臓血管外科	4人	100.0%	74.5歳
皮膚科	6人	33.3%	61.3歳
耳鼻咽喉科	5人	60.0%	54.0歳
泌尿器科	28人	75.0%	73.4歳
眼科	2人	50.0%	57.5歳
産婦人科	46人	0.0%	38.5歳
歯科口腔外科	13人	46.2%	36.5歳
その他・不明	29人	50.0%	72.0歳

	施設面の満足度										接遇面の満足度						
	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	72.0	79.7	77.7	68.6	68.6	73.7	76.3	76.0	76.2	85.7	87.9	88.3	85.1	86.2	86.5	85.0	85.3
内科(総合)	75.0	91.7	83.3	66.7	66.7	50.0	83.3	83.3	75.0	100.0	100.0	91.7	91.7	62.5	62.5	62.5	83.3
循環器内科	71.9	80.3	79.3	72.2	70.0	76.5	79.4	76.5	78.0	82.2	87.5	89.7	86.8	85.7	88.9	90.0	85.1
呼吸器内科	68.8	81.3	93.8	81.3	81.3	87.5	81.3	87.5	87.5	93.8	100.0	100.0	93.8	83.3	75.0	75.0	93.8
血液内科	68.1	75.0	74.2	59.0	64.0	66.7	72.5	77.6	72.2	89.7	86.2	87.1	79.8	89.8	85.4	81.3	81.0
脳神経内科	69.0	77.6	73.9	64.3	61.4	67.0	73.9	77.3	72.7	86.4	83.0	85.2	82.5	86.4	88.3	78.6	81.0
消化器内科	71.7	75.7	76.3	70.7	75.0	74.3	77.6	74.3	74.3	84.0	87.2	84.6	85.4	83.7	82.5	83.3	87.1
糖尿病・内分泌内科	75.0	87.5	75.0	62.5	75.0	75.0	75.0	87.5	75.0	87.5	87.5	100.0	75.0	75.0	-	75.0	87.5
腎臓内科	57.1	70.8	71.4	70.8	66.7	50.0	64.3	58.3	70.8	85.7	89.3	89.3	90.0	93.8	87.5	87.5	87.5
小児科	81.9	81.7	81.7	75.9	74.1	81.9	80.0	77.5	77.5	87.5	90.0	91.7	90.4	87.5	89.3	91.7	90.0
外科・乳腺外科	71.4	79.2	80.2	66.3	63.6	69.3	73.6	76.5	76.5	85.4	89.2	88.9	83.3	87.5	83.9	86.1	84.5
形成外科	62.5	91.7	62.5	56.3	62.5	75.0	75.0	75.0	62.5	93.8	87.5	93.8	87.5	100.0	100.0	91.7	87.5
脳神経外科	75.0	85.2	78.0	61.4	71.7	70.0	75.0	75.0	74.0	82.6	86.0	86.5	83.0	79.7	88.1	79.2	83.7
整形外科	80.8	81.3	76.9	73.1	69.2	78.8	79.2	81.3	84.6	90.4	90.4	88.5	83.3	85.0	93.8	87.5	86.5
心臓血管外科	50.0	68.8	62.5	58.3	68.8	75.0	75.0	75.0	68.8	68.8	81.3	81.3	81.3	75.0	75.0	75.0	75.0
皮膚科	75.0	80.0	70.0	65.0	70.0	75.0	70.0	75.0	79.2	83.3	79.2	87.5	83.3	81.3	-	75.0	85.0
耳鼻咽喉科	80.0	80.0	85.0	75.0	80.0	85.0	90.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	81.3	-	-	90.0
泌尿器科	67.6	76.0	79.6	70.2	72.2	75.0	75.0	76.8	74.0	86.5	86.6	84.8	84.6	84.7	84.1	81.3	86.6
眼科	75.0	100.0	87.5	75.0	62.5	75.0	87.5	75.0	75.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
産婦人科	72.7	84.7	77.7	68.3	63.3	80.0	77.2	73.4	79.3	85.8	91.3	92.4	87.8	88.2	87.5	89.5	86.9
歯科口腔外科	76.9	84.6	82.7	78.8	80.8	75.0	82.7	78.8	82.7	92.3	88.5	90.4	88.5	90.0	83.3	85.0	88.5
その他・不明	69.2	75.0	72.4	65.7	63.5	71.3	73.3	73.2	72.1	83.7	86.2	83.3	81.0	85.4	88.6	85.0	80.2

11. 診療科別の調査結果 (2/2)

当院全体に比べ5ポイント以上高いセル
当院全体に比べ5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
当院全体	420人	86.1	86.5	86.9	86.0	84.3	85.0	85.4	84.8	86.0	85.1	77.2	79.3	75.9	64.3	79.6	81.0	77.9	78.1	78.8	79.8	81.7	63.1%	87.7	52.3%
内科(総合)	3人	83.3	83.3	75.0	75.0	83.3	66.7	66.7	66.7	66.7	75.0	91.7	91.7	66.7	75.0	91.7	91.7	75.0	66.7	91.7	91.7	81.3	66.7%	76.7	66.7%
循環器内科	53人	86.3	86.3	86.5	87.3	88.8	86.8	87.7	86.1	87.7	87.7	78.4	80.4	80.2	64.7	82.1	82.0	80.0	79.3	80.5	80.2	82.8	69.2%	90.3	55.1%
呼吸器内科	4人	93.8	100.0	100.0	93.8	93.8	93.8	93.8	100.0	100.0	93.8	81.3	87.5	93.8	81.3	83.3	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	90.8	100.0%	95.0	100.0%
血液内科	30人	88.8	87.9	87.1	84.8	81.3	87.1	87.1	83.3	86.7	84.5	76.9	75.9	68.2	51.7	75.9	78.4	69.8	78.4	70.7	75.9	78.5	60.0%	85.3	44.8%
脳神経内科	22人	78.4	79.5	77.4	79.8	71.4	76.1	78.6	75.0	78.4	78.4	78.6	75.0	68.4	63.1	68.2	76.1	75.0	73.9	71.4	75.0	76.9	45.0%	83.1	36.4%
消化器内科	39人	82.9	84.2	86.1	83.6	81.1	79.2	80.3	79.9	81.3	77.9	73.7	74.3	69.4	64.9	77.6	79.1	76.4	76.9	77.1	76.9	79.1	64.1%	83.6	51.4%
糖尿病・内分泌内科	2人	87.5	87.5	75.0	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	75.0	75.0	87.5	87.5	75.0	62.5	87.5	87.5	87.5	87.5	75.0	75.0	78.3	50.0%	87.5	50.0%
腎臓内科	7人	85.7	83.3	79.2	79.2	79.2	87.5	83.3	87.5	87.5	87.5	66.7	70.8	70.0	66.7	62.5	70.8	66.7	70.8	66.7	75.0	80.3	50.0%	89.8	33.3%
小児科	30人	92.5	90.8	91.7	94.2	92.5	94.2	93.3	94.2	94.2	92.5	78.4	87.5	85.2	72.5	87.5	87.5	87.5	88.8	86.7	88.8	87.2	74.1%	89.3	55.6%
外科・乳腺外科	53人	86.8	87.3	88.5	85.1	81.0	84.1	83.7	83.7	83.7	82.7	74.0	78.4	74.5	62.7	76.5	79.9	74.5	79.3	79.5	77.5	80.3	65.4%	87.7	51.9%
形成外科	4人	81.3	87.5	81.3	87.5	87.5	93.8	93.8	93.8	93.8	87.5	81.3	81.3	81.3	62.5	81.3	81.3	68.8	75.0	81.3	81.3	79.7	50.0%	83.8	25.0%
脳神経外科	26人	79.0	82.0	84.4	84.0	80.0	86.0	86.0	86.0	87.0	82.3	73.8	77.3	76.3	61.0	75.0	77.0	76.0	78.3	81.0	80.3	80.1	60.9%	86.2	56.5%
整形外科	14人	92.9	87.5	92.3	93.8	87.5	85.7	87.5	88.5	86.5	90.4	89.3	87.5	79.5	71.4	84.6	87.5	91.1	81.3	89.6	91.1	88.2	85.7%	91.6	76.9%
心臓血管外科	4人	75.0	81.3	81.3	81.3	75.0	81.3	81.3	81.3	87.5	81.3	81.3	62.5	56.3	58.3	75.0	75.0	83.3	75.0	75.0	75.0	75.1	75.0%	91.3	50.0%
皮膚科	6人	75.0	79.2	83.3	85.0	85.0	79.2	90.0	93.8	90.0	85.0	62.5	79.2	75.0	54.2	83.3	83.3	70.8	66.7	70.8	79.2	82.2	33.3%	87.5	33.3%
耳鼻咽喉科	5人	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	80.0	85.0	85.0	85.0	90.0	85.0	80.0	87.5	75.0	85.0	85.0	85.0	85.0	80.0	85.0	87.6	60.0%	91.0	60.0%
泌尿器科	28人	83.3	83.9	82.4	80.6	81.5	80.6	81.3	80.6	83.3	84.3	72.0	77.7	76.9	61.1	79.5	76.8	73.1	68.8	74.0	75.9	80.3	53.6%	86.4	38.5%
眼科	2人	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	87.5	100.0	100.0	75.0	87.5	87.5	75.0	87.5	87.5	87.5	90.7	100.0%	97.5	100.0%
産婦人科	46人	90.8	92.2	92.2	88.0	88.3	90.2	89.1	90.2	90.2	90.2	82.4	82.2	74.4	65.3	84.8	83.2	81.7	79.4	83.3	83.3	84.9	60.9%	90.2	62.2%
歯科口腔外科	13人	90.4	88.5	92.3	92.3	90.4	90.4	90.4	88.5	90.4	90.4	86.5	90.4	90.4	75.0	90.4	92.3	90.4	79.2	86.5	88.5	87.5	69.2%	92.3	53.8%
その他・不明	29人	83.3	83.0	83.9	83.0	84.3	77.7	79.5	75.9	80.4	79.6	70.2	72.1	70.8	63.0	75.0	77.8	71.3	74.0	70.0	72.1	76.0	55.6%	86.0	46.4%

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7年12月1日～8年1月13日	420人	53.3%	58.3歳	72.0	79.7	77.7	68.6	68.6	73.7	76.3	76.2	85.7	87.9	88.3	85.1	86.2	86.5	85.0	85.3	
前回	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
	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

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	医師の患者の話や相談の姿勢	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	
今回	令和7年12月1日～8年1月13日	86.1	86.5	86.9	86.0	84.3	85.0	85.4	84.8	86.0	85.1	77.2	79.3	75.9	64.3	79.6	81.0	77.9	78.1	78.8	79.8	81.7	63.1%	87.7	52.3%
前回	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%
	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%