

入院患者満足度調査 結果報告書

令和8年3月17日

接遇委員会

I. 調査の概要

1. 調査目的

患者・家族の当院に対する満足度を把握し、満足度を向上することで、地域住民に選ばれる病院を目指す。

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、推薦意向、自由意見
- ・調査方法 : 各病棟にてアンケート用紙を配布し、回収
- ・調査時期 : 令和7年度10月14日～11月13日にアンケート票を配布
- ・サンプル数 : 配布数・・・128枚
回収数・・・120枚
回収率・・・93.7%

3. 集計分析

- ・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

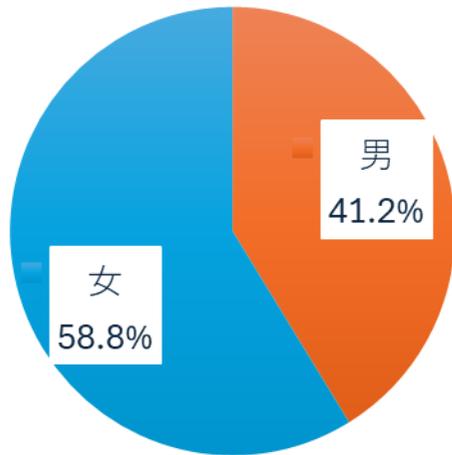
（わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外）

II. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が 41.2%、「女性」が 58.8%
女性がやや多い。

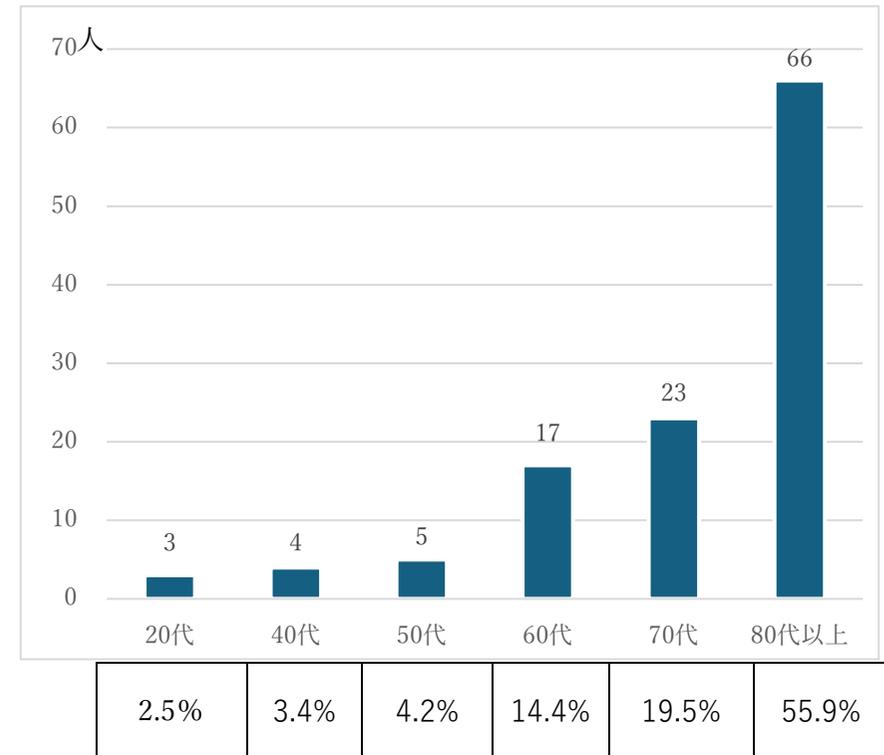
有効回答者数：114 人



2. 年代

「80 歳代」の人の割合が 55.9%で最も高く、次いで
「70 歳代」が 19.5%、「60 歳代」が 14.4%を占める。

有効回答者数：118 人

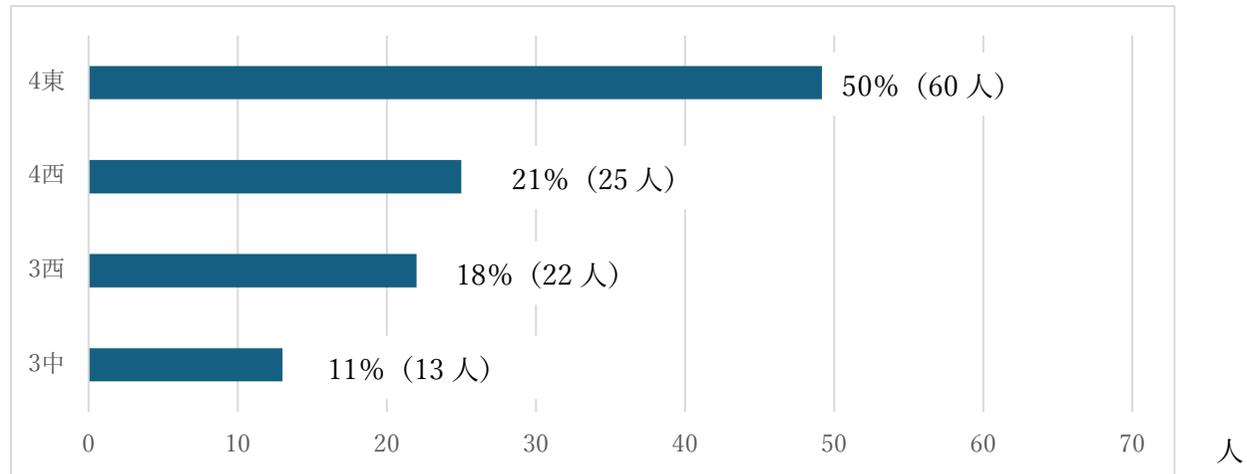


3. 入院病棟

対象者の入院病棟は、次の通りであった。

※3 中病棟は、感染症対応のために、入院を制限した期間であった。

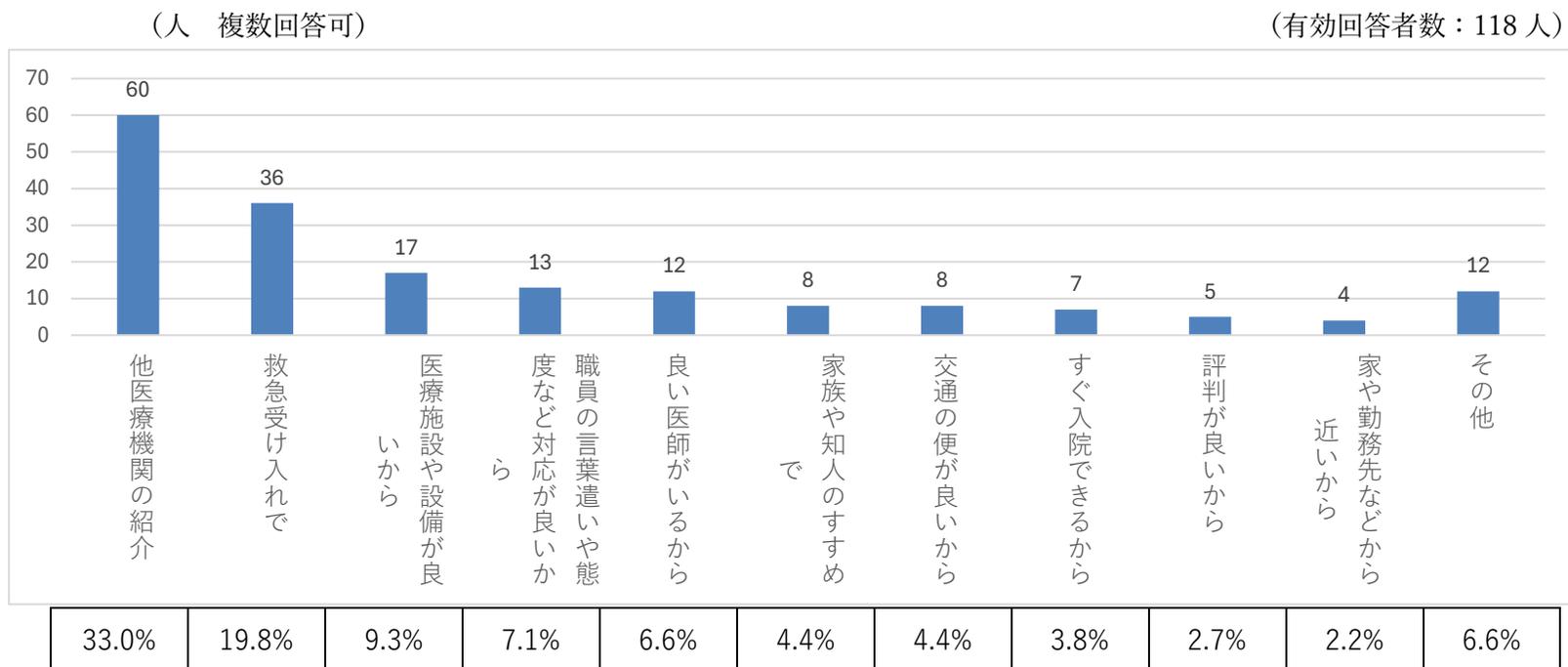
有効数：120 人



III. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由

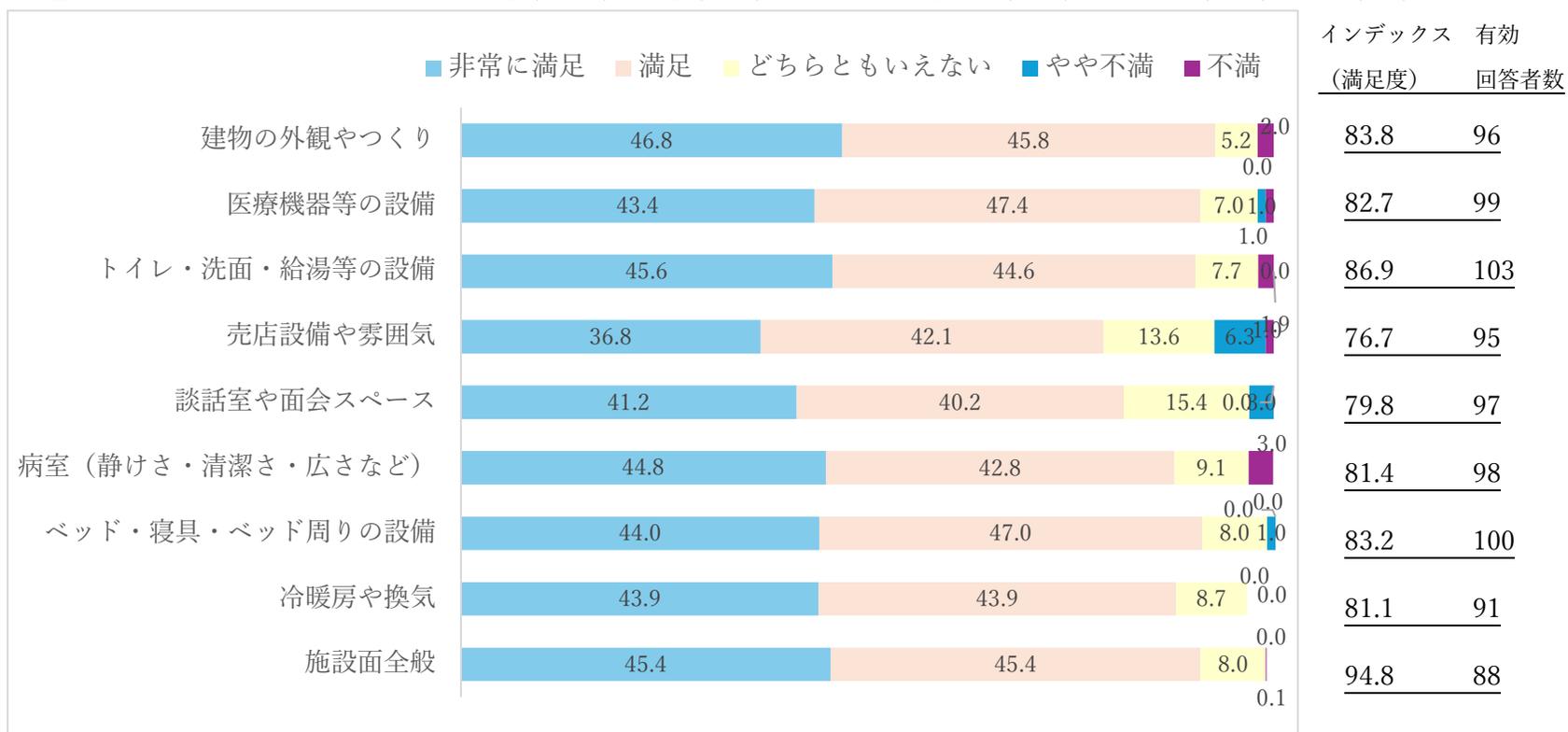
当院の選択理由をおききしたところ、「他医療機関の紹介」と答えた人の割合が 33.0%で最も高く、次いで、「救急受け入れで」(19.8%)、「医療施設や設備が良いから」(9.3%)、「職員の言葉遣いや態度など対応が良いから」(7.1%)、「良い医師がいるから」(6.6%)であった。



2. 施設面の満足度

『施設面全般』については「非常に満足」「満足」の割合が各45.4%で、全体の90.8%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、0.1%と非常に少ない。インデックスは94.8と高い。
 項目別には、『トイレ・洗面・給湯等の設備』が「非常に満足」（45.6%）、「満足」（44.6%）で最も高く、インデックスは86.9。『売店設備や雰囲気』のインデックスは76.7で、最も低い。

単位：％ ※インデックスは、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



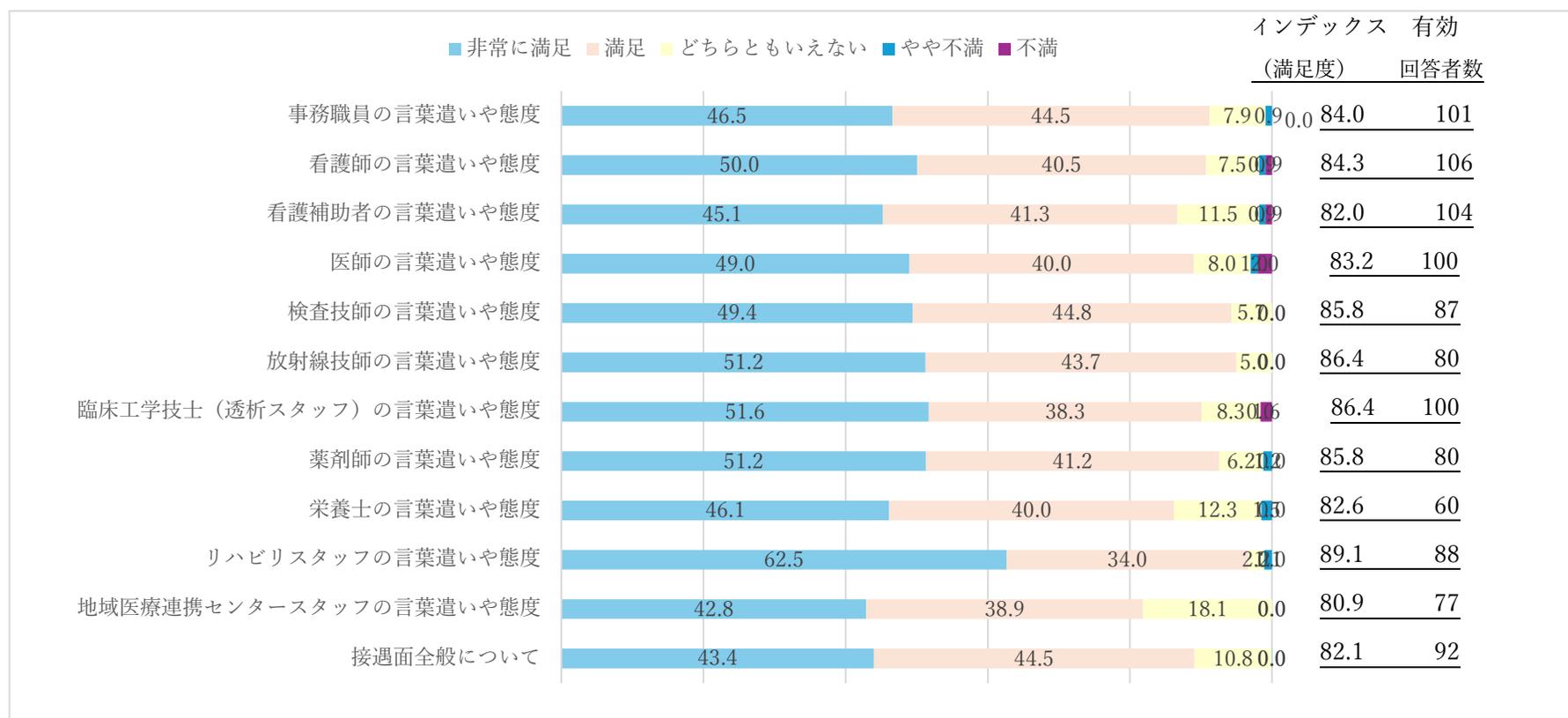
3. 接遇面の満足度

『接遇面全般』については「非常に満足」(43.4%)、「満足」(44.5%)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0%であった。インデックスは82.1。

項目別には、『リハビリスタッフの言葉遣いや態度』が「非常に満足」(42.8%)、「満足」(34.0%)と最も高い。インデックスは89.1。

『地域医療連携センタースタッフの言葉遣いや態度』のインデックスは80.9で最も低い。

単位：％ ※インデックスは、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）



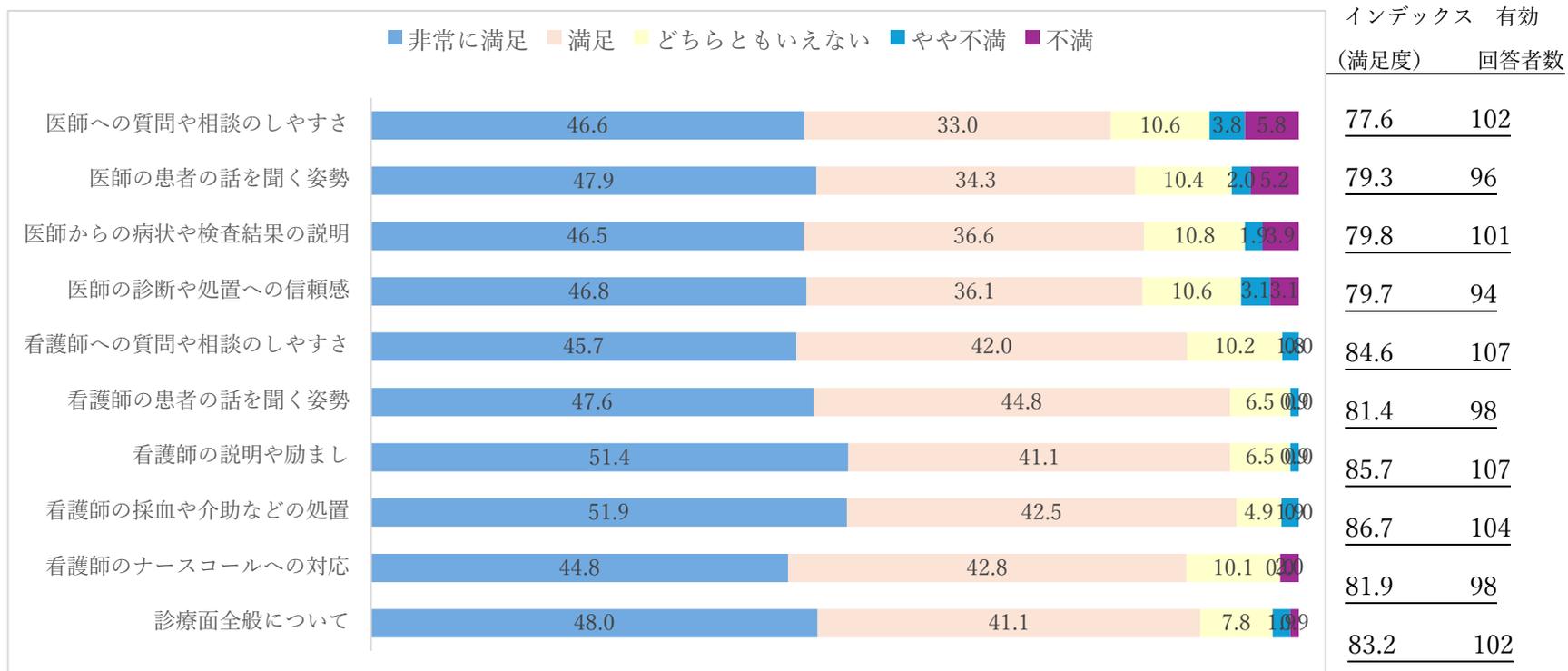
4. 診療面の満足度

『診療面全般』については「非常に満足」(48.0%)、「満足」(41.1%)で全体の89.1%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2.8%であった。インデックスは83.2。

項目別には、『看護師の採血や介助などの処置』が「非常に満足」(51.9%)、「満足」(42.5%)と最も高い。インデックスは86.7。次に、『看護師の説明や励まし』が高く、インデックスは85.7。

単位：％ ※インデックスは、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）



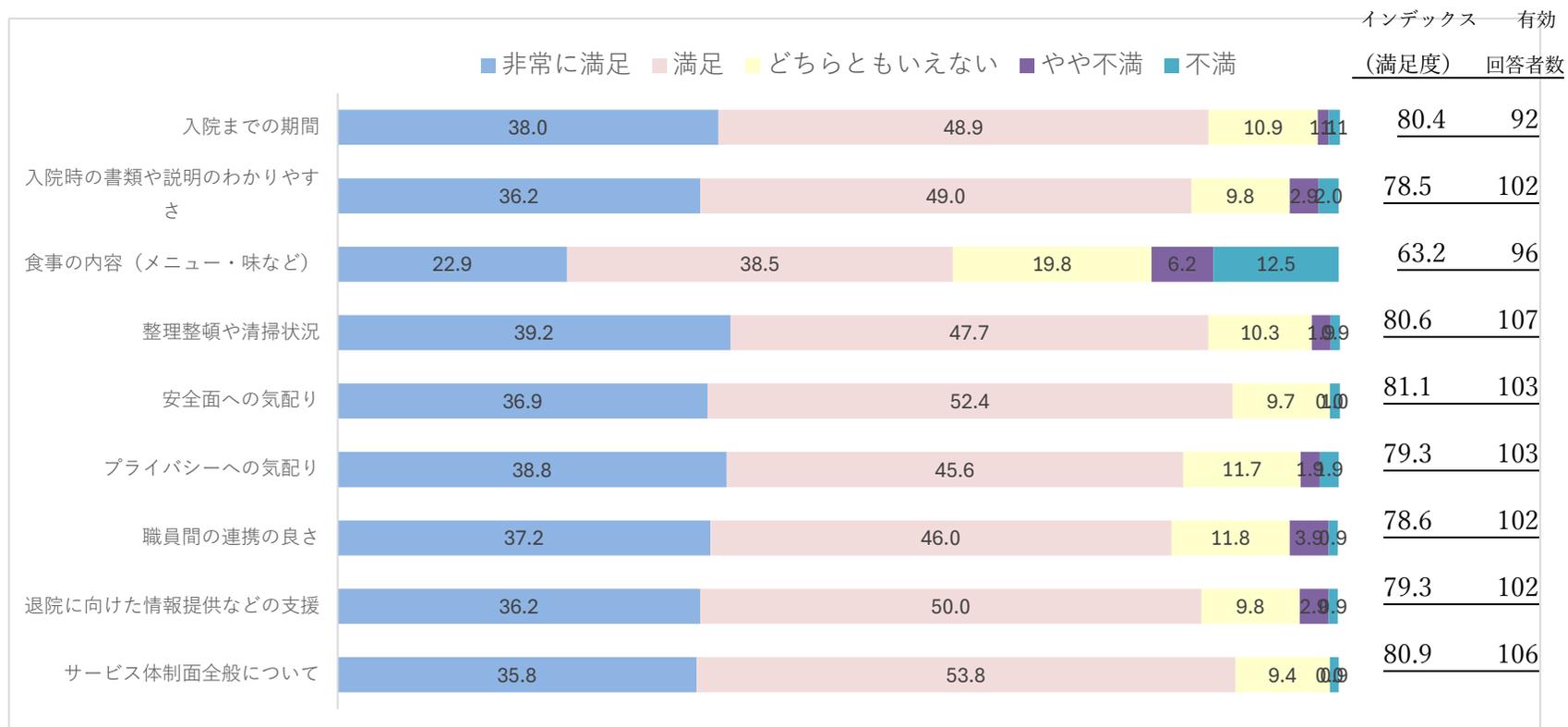
5. サービス体制面の満足度

『サービス体制全般』については「非常に満足」(35.8%)、「満足」(53.8%)で全体の89.6%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0.9%であった。インデックスは80.9。

項目別には、『安全面への気配り』は「非常に満足」(36.9%)、「満足」(52.4%)で、インデックスは最も高く81.1。『食事の内容』は「非常に満足」(22.9%)、「満足」(38.5%)で、インデックスは最も低く63.2。

単位：％ ※インデックスは、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）

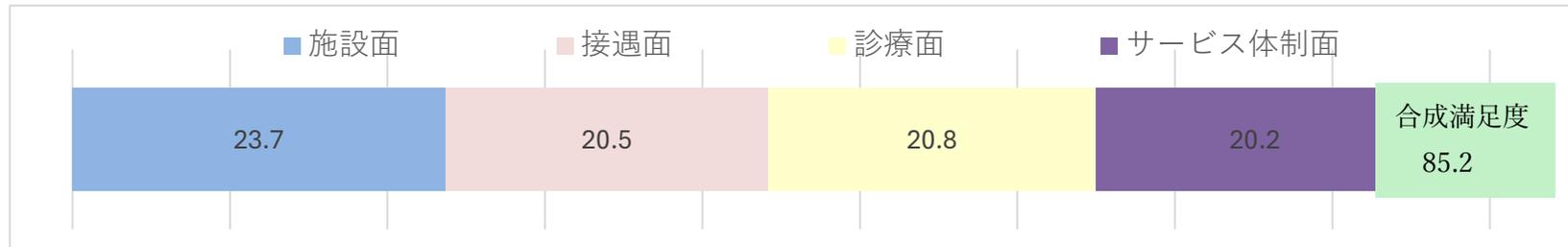


6. 合成満足度（各設問から合成した満足度）

合成満足度は、85.2。

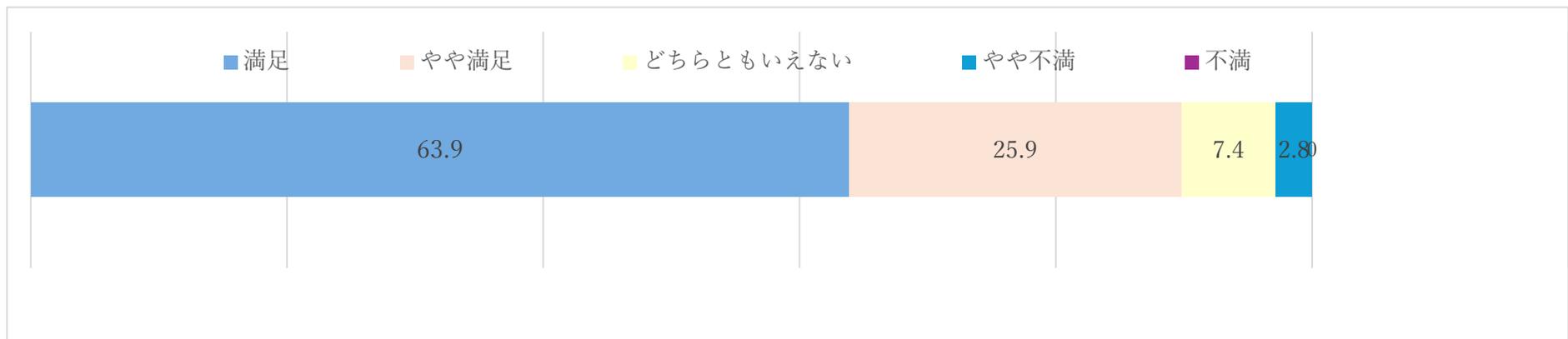
《合成満足度算出方法》

「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」のインデックス値をそれぞれ1/4とした合計値



7. 総合的な満足度

『当院について総合的にどう思われますか』とお聞きしたところ、「満足」が63.9%、「やや満足」が25.9%で肯定的な意見の割合が、89.8%を占める。否定的な意見（「不満」＋「やや不満」）の割合は、2.8%と少ない。

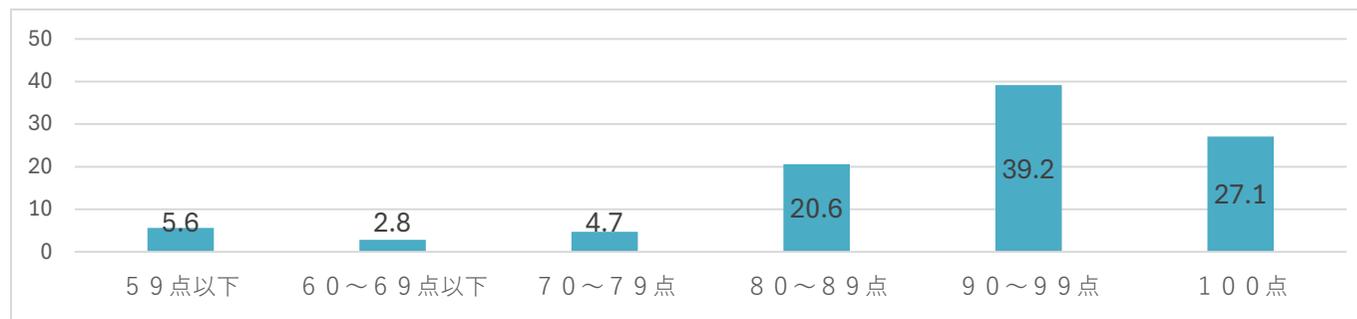


8. 総合評価点（100点満点式設問）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、「90～99点」と答えた人の割合が最も高く39.2%、次いで「100点」が27.1%であった。次いで「80～89点」（20.6%）、「59点以下」（5.6%）、「70～79点」（4.7%）、「60～69点」（2.8%）であった。

単位：%

（有効回答者数：103人）



9. 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57.0%、「まあしたい」が34.5%、「あまりしたくない」が5.6%、「全くしたくない」が2.8%であった。

単位：%

（有効回答者数：103人）

