

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2025年 患者・職員満足度調査（2026年01月16日～2026年01月26日）

日本赤十字社

高山赤十字病院 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. 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）

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01月16日～2026年01月26日

調査日数

11

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

113

回収数

102

回収率

90.3%

有効回答数

101

有効回答率

99.0%

II. 調査票

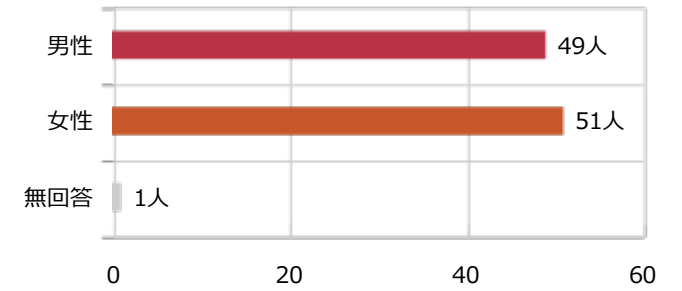
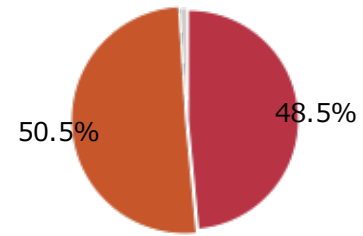
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

性別

「女性」51 人、「男性」49 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	49	48.5%
女性	51	50.5%
無回答	1	1.0%
合計	101	100.0%

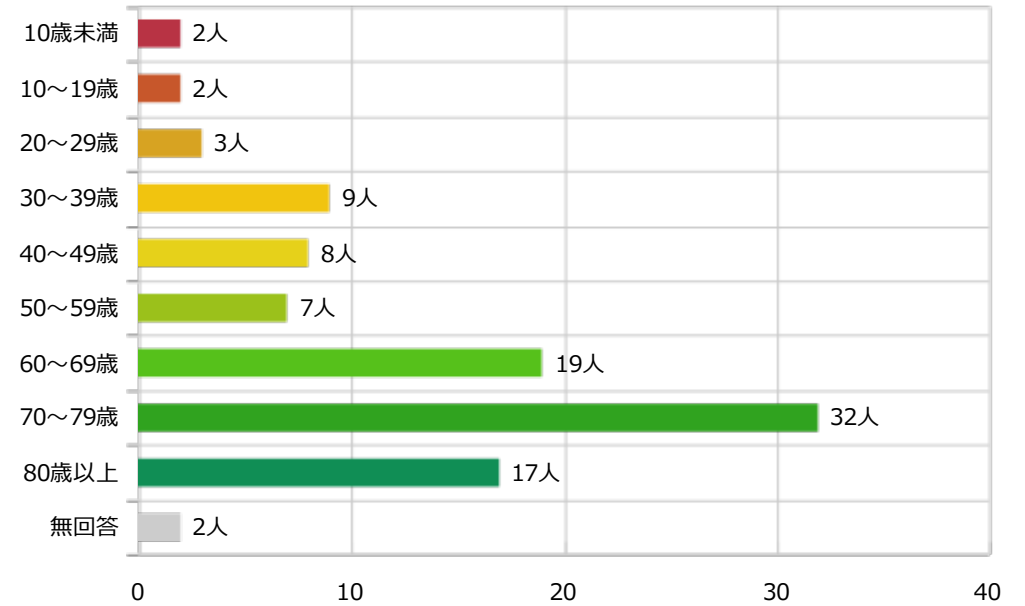


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 32 人と最も多いです。次いで「60～69歳」19人、「80歳以上」17人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」の2人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	2	2.0%
10～19歳	2	2.0%
20～29歳	3	3.0%
30～39歳	9	8.9%
40～49歳	8	7.9%
50～59歳	7	6.9%
60～69歳	19	18.8%
70～79歳	32	31.7%
80歳以上	17	16.8%
無回答	2	2.0%
合計	101	100.0%

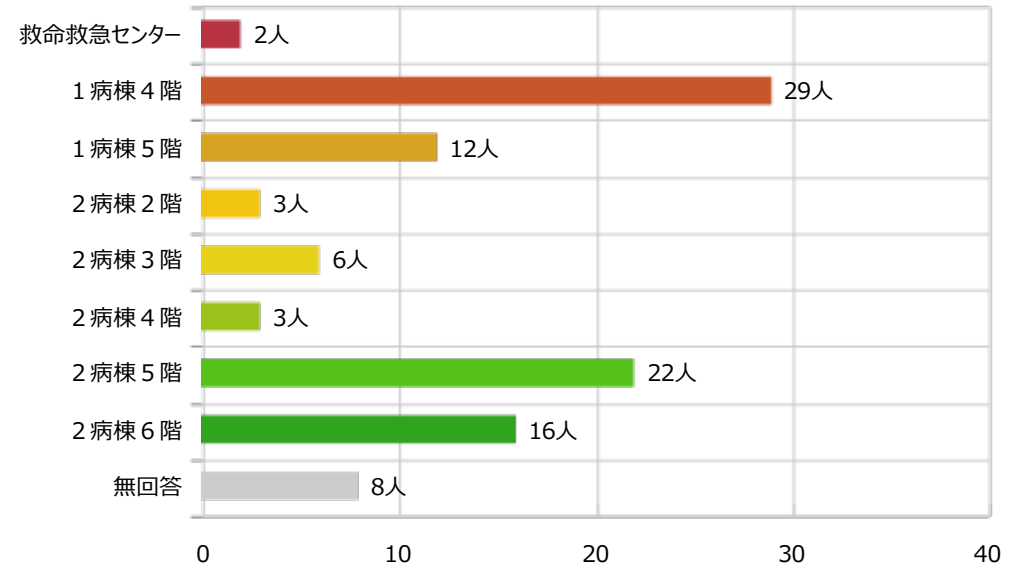


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「1病棟4階」が29人と最も多いです。次いで「2病棟5階」22人、「2病棟6階」16人となっています。最も少ないのは「救命救急センター」の2人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
救命救急センター	2	2.0%
1病棟4階	29	28.7%
1病棟5階	12	11.9%
2病棟2階	3	3.0%
2病棟3階	6	5.9%
2病棟4階	3	3.0%
2病棟5階	22	21.8%
2病棟6階	16	15.8%
無回答	8	7.9%
合計	101	100.0%

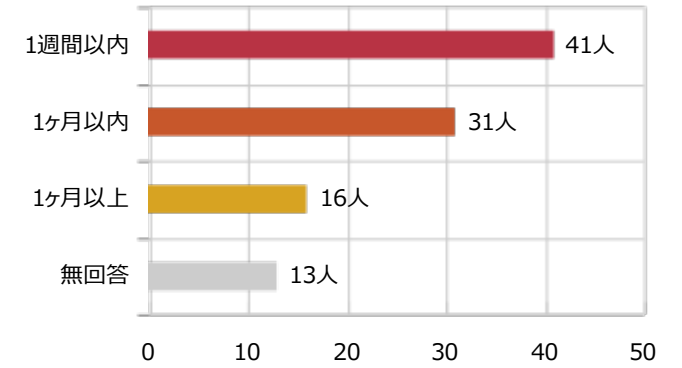
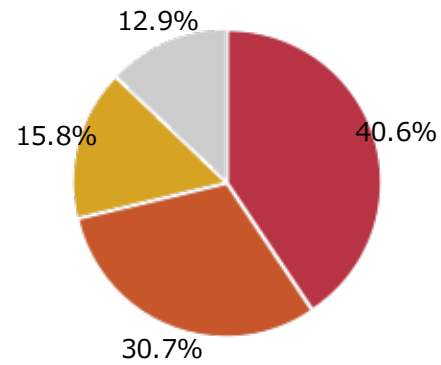


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」41人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」16人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	41	40.6%
1ヶ月以内	31	30.7%
1ヶ月以上	16	15.8%
無回答	13	12.9%
合計	101	100.0%

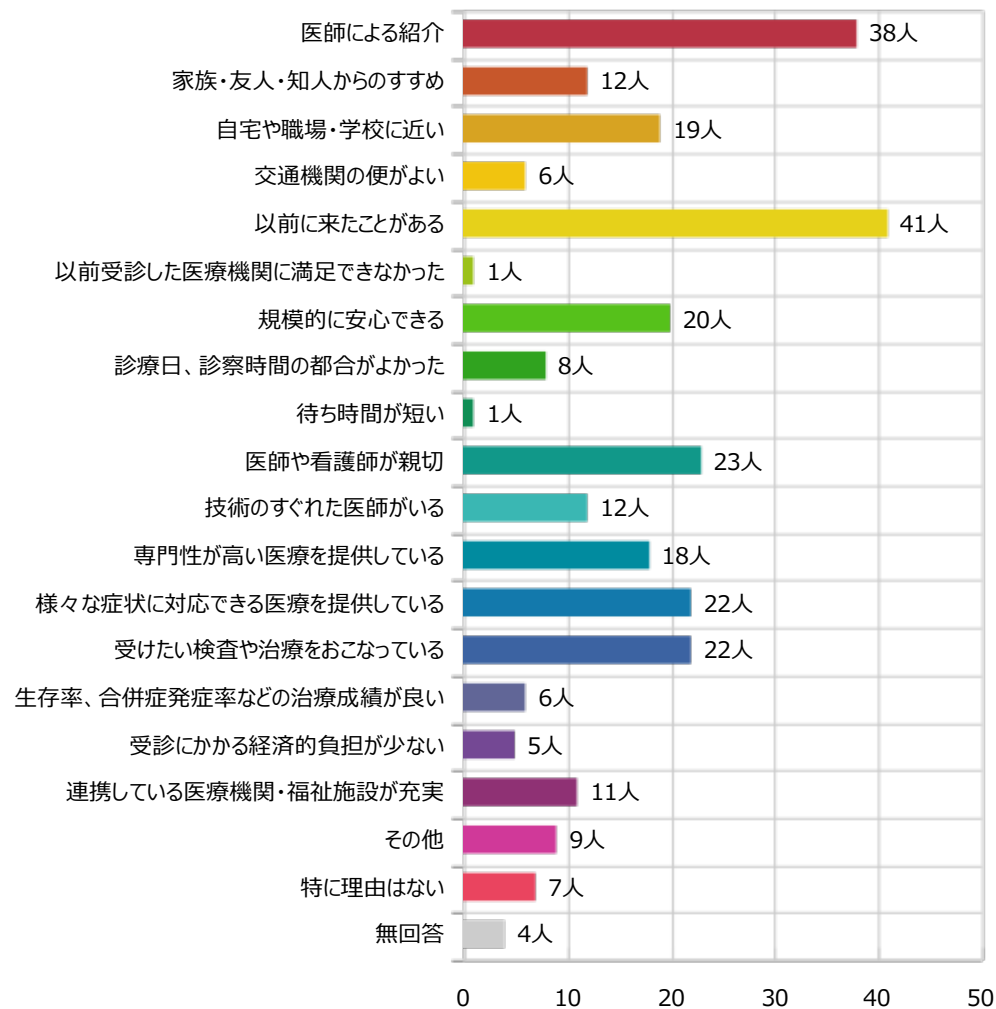


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

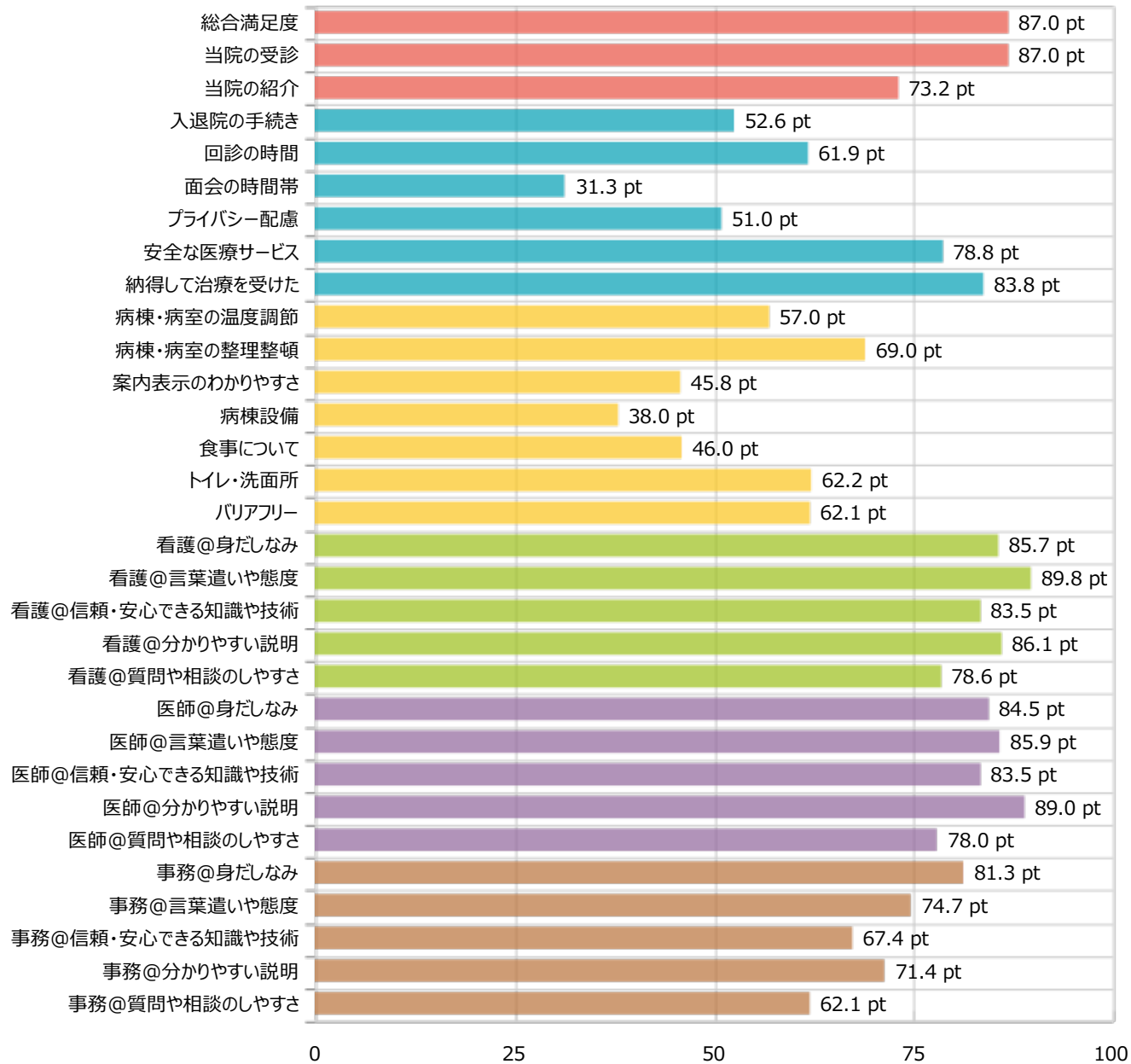
複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 41 人と最も多いです。次いで「医師による紹介」38 人、「医師や看護師が親切」23 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 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	38
家族・友人・知人からのすすめ	12
自宅や職場・学校に近い	19
交通機関の便がよい	6
以前に来たことがある	41
以前受診した医療機関に満足できなかった	1
規模的に安心できる	20
診療日、診察時間の都合がよかった	8
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	23
技術のすぐれた医師がいる	12
専門性が高い医療を提供している	18
様々な症状に対応できる医療を提供している	22
受けたい検査や治療をおこなっている	22
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	5
連携している医療機関・福祉施設が充実	11
その他	9
特に理由はない	7
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.0** 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	■

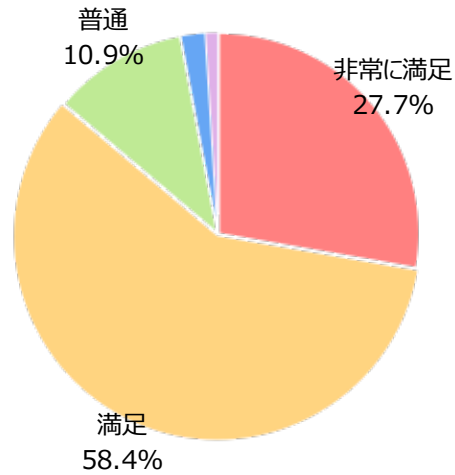
最もポイントが高いのは、「看護@言葉遣いや態度」の 89.8 ポイントです。
 次いで「医師@分かりやすい説明」の 89.0 ポイント、「総合満足度」「当院の受診」の 87.0 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 31.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

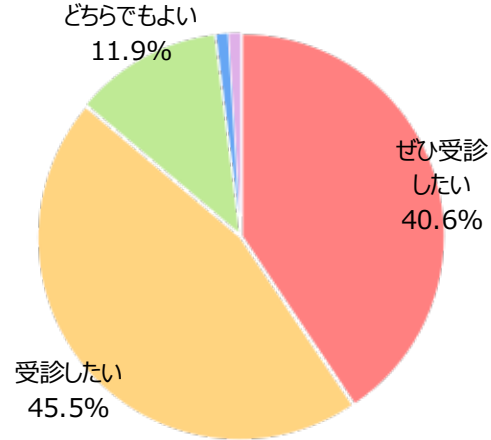
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

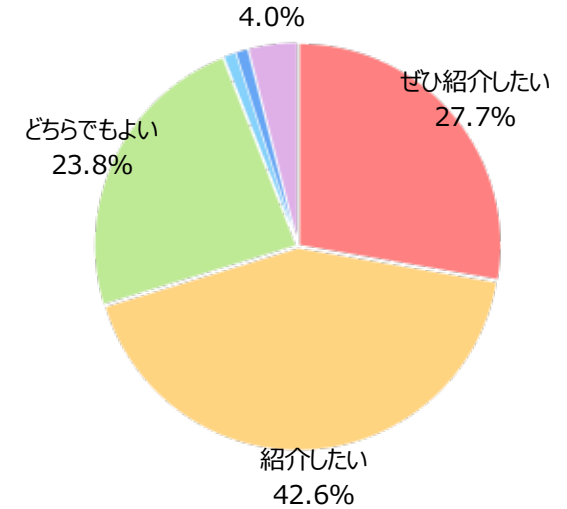
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	28	27.7%
満足	59	58.4%
普通	11	10.9%
やや不満	0	0.0%
不満	2	2.0%
無回答	1	1.0%
合計	101	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	41	40.6%
受診したい	46	45.5%
どちらでもよい	12	11.9%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	1.0%
無回答	1	1.0%
合計	101	100.0%



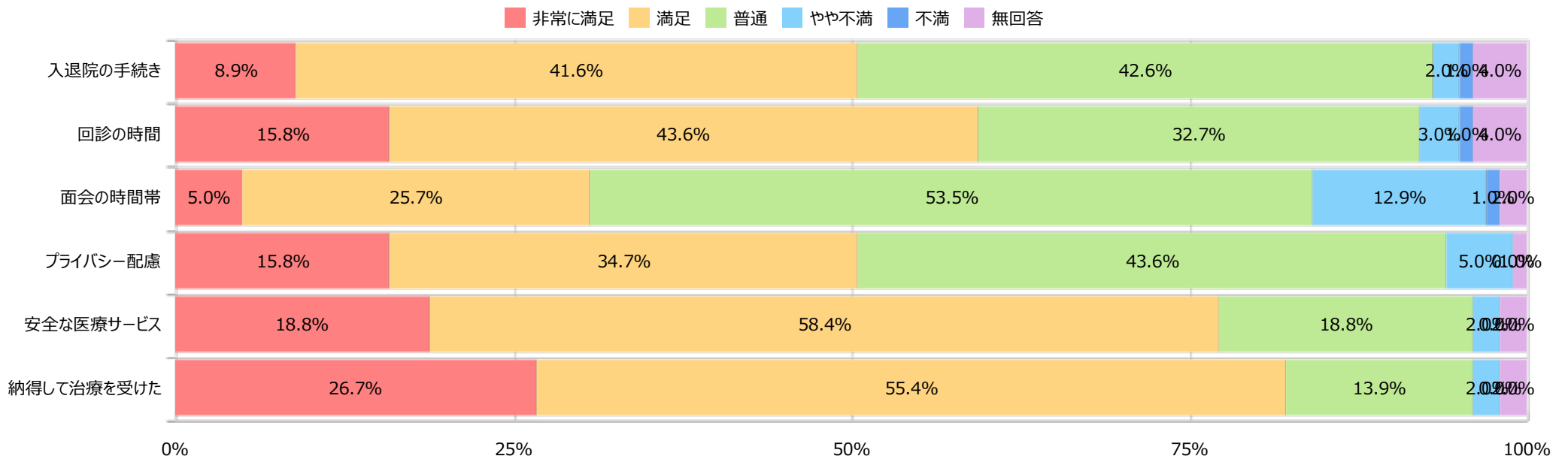
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	28	27.7%
紹介したい	43	42.6%
どちらでもよい	24	23.8%
あまり紹介したくない	1	1.0%
紹介したくない	1	1.0%
無回答	4	4.0%
合計	101	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

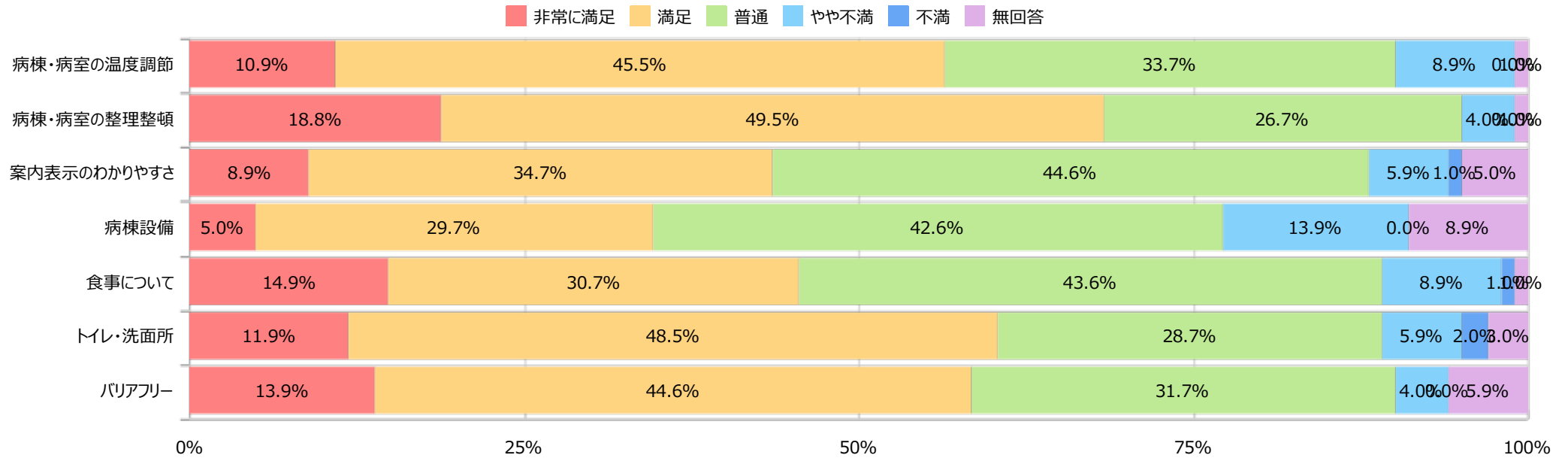
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	9人	8.9%	42人	41.6%	43人	42.6%	2人	2.0%	1人	1.0%	4人	4.0%	101人	100.0%
回診の時間	16人	15.8%	44人	43.6%	33人	32.7%	3人	3.0%	1人	1.0%	4人	4.0%	101人	100.0%
面会の時間帯	5人	5.0%	26人	25.7%	54人	53.5%	13人	12.9%	1人	1.0%	2人	2.0%	101人	100.0%
プライバシー配慮	16人	15.8%	35人	34.7%	44人	43.6%	5人	5.0%	0人	0.0%	1人	1.0%	101人	100.0%
安全な医療サービス	19人	18.8%	59人	58.4%	19人	18.8%	2人	2.0%	0人	0.0%	2人	2.0%	101人	100.0%
納得して治療を受けた	27人	26.7%	56人	55.4%	14人	13.9%	2人	2.0%	0人	0.0%	2人	2.0%	101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

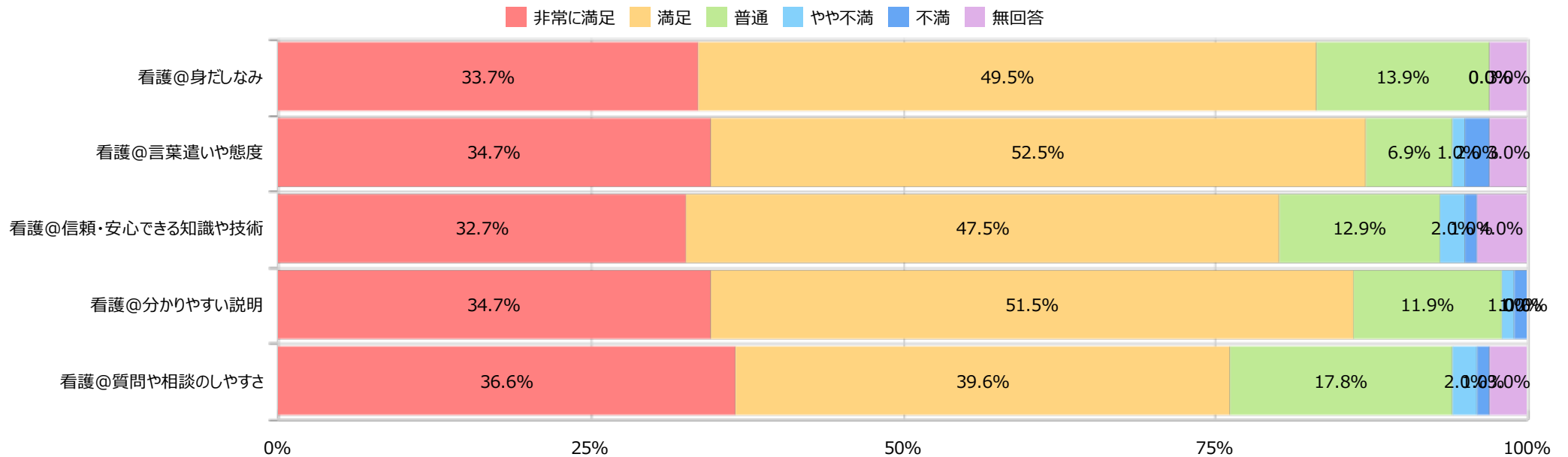
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	11人	10.9%	46人	45.5%	34人	33.7%	9人	8.9%	0人	0.0%	1人	1.0%	101人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	19人	18.8%	50人	49.5%	27人	26.7%	4人	4.0%	0人	0.0%	1人	1.0%	101人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	9人	8.9%	35人	34.7%	45人	44.6%	6人	5.9%	1人	1.0%	5人	5.0%	101人	100.0%
病棟設備	5人	5.0%	30人	29.7%	43人	42.6%	14人	13.9%	0人	0.0%	9人	8.9%	101人	100.0%
食事について	15人	14.9%	31人	30.7%	44人	43.6%	9人	8.9%	1人	1.0%	1人	1.0%	101人	100.0%
トイレ・洗面所	12人	11.9%	49人	48.5%	29人	28.7%	6人	5.9%	2人	2.0%	3人	3.0%	101人	100.0%
バリアフリー	14人	13.9%	45人	44.6%	32人	31.7%	4人	4.0%	0人	0.0%	6人	5.9%	101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

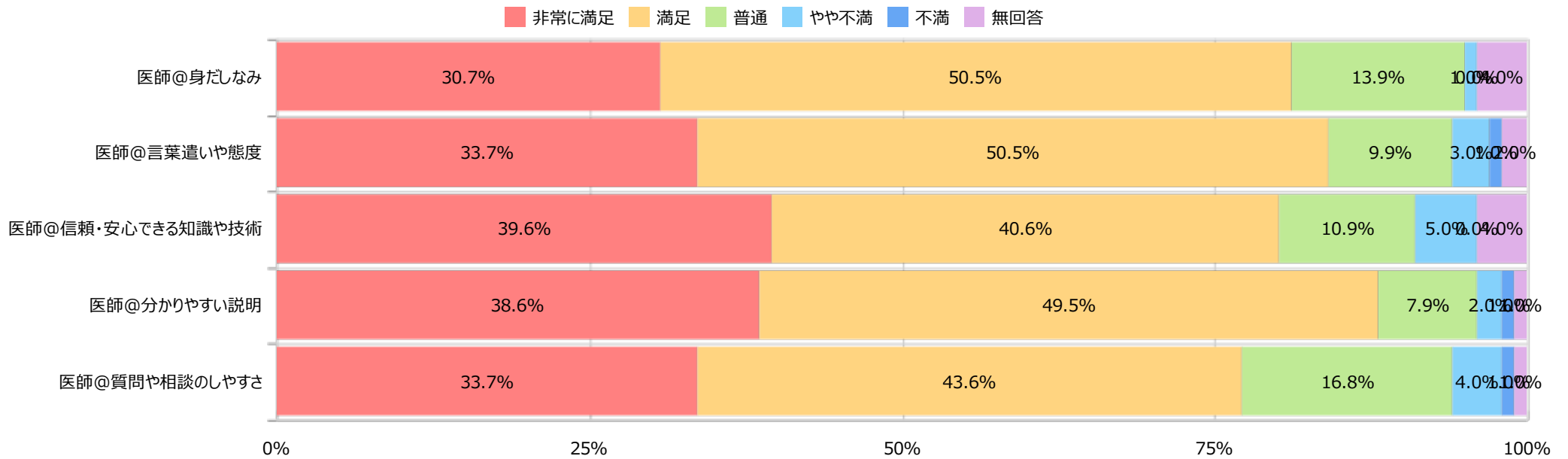
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	34人 33.7%	50人 49.5%	14人 13.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 3.0%	101人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	35人 34.7%	53人 52.5%	7人 6.9%	1人 1.0%	2人 2.0%	3人 3.0%	101人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	33人 32.7%	48人 47.5%	13人 12.9%	2人 2.0%	1人 1.0%	4人 4.0%	101人 100.0%
看護@分かりやすい説明	35人 34.7%	52人 51.5%	12人 11.9%	1人 1.0%	1人 1.0%	0人 0.0%	101人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	37人 36.6%	40人 39.6%	18人 17.8%	2人 2.0%	1人 1.0%	3人 3.0%	101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	31人 30.7%	51人 50.5%	14人 13.9%	1人 1.0%	0人 0.0%	4人 4.0%	101人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	34人 33.7%	51人 50.5%	10人 9.9%	3人 3.0%	1人 1.0%	2人 2.0%	101人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	40人 39.6%	41人 40.6%	11人 10.9%	5人 5.0%	0人 0.0%	4人 4.0%	101人 100.0%
医師@分かりやすい説明	39人 38.6%	50人 49.5%	8人 7.9%	2人 2.0%	1人 1.0%	1人 1.0%	101人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	34人 33.7%	44人 43.6%	17人 16.8%	4人 4.0%	1人 1.0%	1人 1.0%	101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	27人 26.7%	47人 46.5%	16人 15.8%	1人 1.0%	0人 0.0%	10人 9.9%	101人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	25人 24.8%	43人 42.6%	20人 19.8%	2人 2.0%	1人 1.0%	10人 9.9%	101人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	23人 22.8%	37人 36.6%	26人 25.7%	3人 3.0%	0人 0.0%	12人 11.9%	101人 100.0%
事務@分かりやすい説明	26人 25.7%	39人 38.6%	25人 24.8%	0人 0.0%	1人 1.0%	10人 9.9%	101人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	20人 19.8%	34人 33.7%	32人 31.7%	0人 0.0%	1人 1.0%	14人 13.9%	101人 100.0%

