

入院患者さま 満足度調査 結果報告書

2025 年 12 月

周防大島町立大島病院

目 次

I. 調査の概要

1. 調査目的	-----	1
2. 調査設計	-----	1
3. 集計分析	-----	1
4. 使用調査票	-----	2

II. 調査対象者の属性

1. 性別	-----	3
2. 年齢	-----	3

III. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由	-----	4
2. 院内施設面満足度	-----	5
3. 病院環境面満足度	-----	6
4. 接遇面満足度	-----	7
5. 診療面満足度	-----	8
6. 総合満足度《PSI-Patient Satisfaction Index-》	-----	9
7. 総合評価点	-----	10
8. 重要度と満足度のポートフォリオ分析	-----	11
9. 紹介・推薦意向	-----	12
10. 調査結果の推移	-----	13

(別冊) 自由意見集

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、現在の外来患者の実態や当医院への評価・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ことを目的として実施した。

2. 調査方法

- ・対象 当院入院患者様
- ・内容 2024 年実施した外部の満足度調査のアンケートと同様の内容とし、前年と比較できるよう作成した
- ・期間 2025 年 10 月 1 日（水）～10 月 31（金）日まで（1 か月）
- ・方法 実施期間に入院をされた方にアンケート用紙を手渡し、回収とした

	2025 年	2024 年
・回収数	配布数・・・ 66 枚	100 枚
	有効回収数・・・ 66 枚	88 枚
	有効回収率・・・ 100%	88%

3. 集計分析

- ・報告書には、前年度アンケートとの比較データも記載している
- ・各設問の無回答および『わからない・該当しない』は構成比の分母から除外とする
- ・満足度設問は、昨年同様 5 段階の回答に対応する係数を乗じてインデックス（加重平均値に在る満足度指標）を算出した

「非常に満足」・・・・・・・・100
「満足」・・・・・・・・75
「どちらとも言えない」・・50
「やや不満」・・・・・・・・25
「不満」・・・・・・・・0

4. 使用調査票

アンケート調査票（入院）

平素より当院をご利用いただき、誠にありがとうございます。
この度当院では、来院される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することになりました。
お手数ではございますが、何卒ご回答の方よろしくお願い申し上げます。

●患者さまご本人の性別、年齢、受診入院された診療科をお聞かせください。

男

女

歳

科

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1.医療設備や設備が良いから

2.良い医師がいるから

3.言葉使いや態度など対応が良いから

4.評判が良いから

5.すぐ入院できるから

6.他の医療機関からの紹介で

7.救急受け入れで

8.家族や知人のすすめで

9.家や通勤先などが近いから

10.交通の便が良いから

11.その他

選択肢の中から、あてはまる番号をご記入ください

●次の各項目について、当院の満足度を5点満点で次の番号に○印でお聞かせください。

		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
院内施設面	建物や外観のつくり	5	4	3	2	1	0
	医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
	トイレ、洗面等の設備	5	4	3	2	1	0
	売店、食堂（デイルーム）、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
院内施設面全般について		5	4	3	2	1	0
病室環境面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	5	4	3	2	1	0
	ベッド、寝具、ベッド回り設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の内容	5	4	3	2	1	0
	食事時間や起床・消灯時間	5	4	3	2	1	0
病室環境面全般について		5	4	3	2	1	0
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について		5	4	3	2	1	0
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護師の採血や介助の手際よさ	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
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
診療サービス面全般について		5	4	3	2	1	0

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。

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せんか。

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

●その他ご意見や要望などご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。
よりよい病院運営の参考とさせていただきます、患者さまに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと思います。

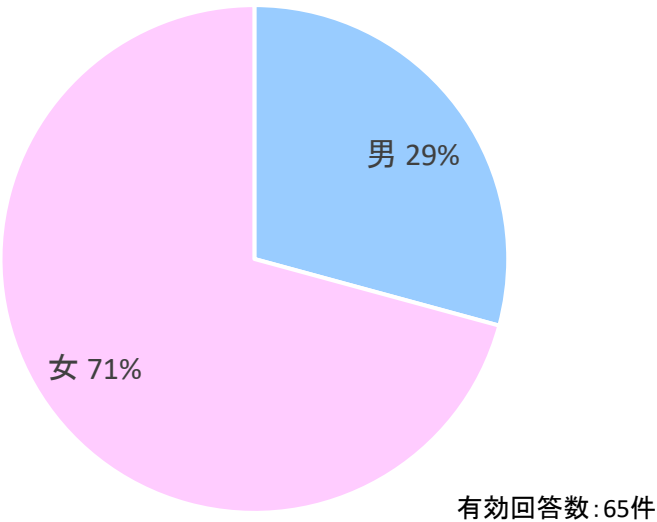
周防大島町立大島病院 2025.10

-2-

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、昨年と同様で「男性」29.0%「女性」71.0%で女性のほうが多い。

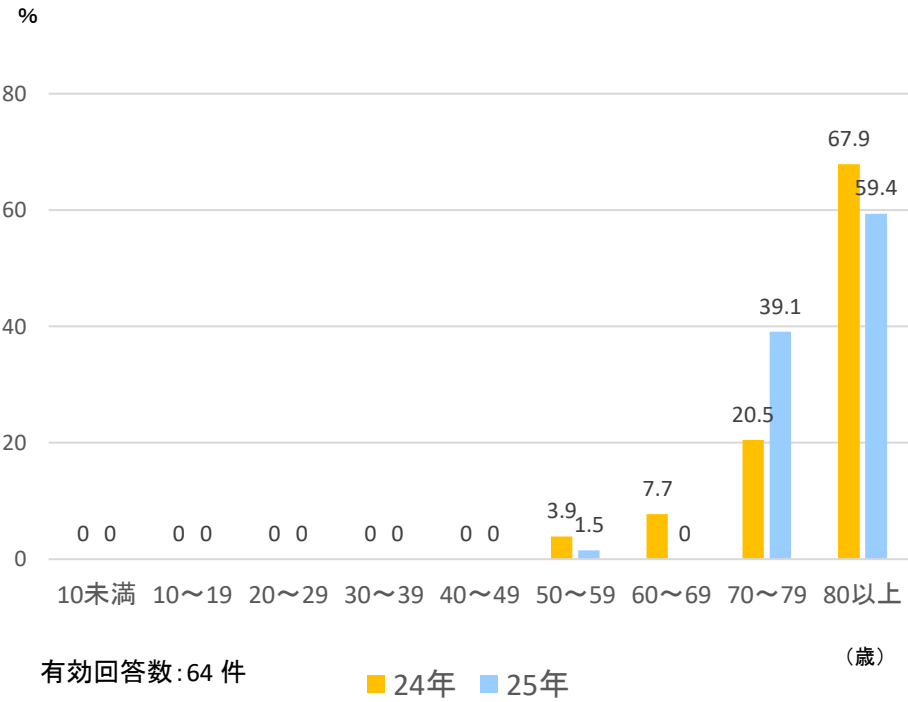


	2025 年	2024 年
男性	29.0%	34.2%
女性	71.0%	65.8%

2. 年齢

対象者の平均年齢は 82.8 歳。昨年と比較しても同様の結果となった。「80 歳以上」の人が 59.4%と最も高く、次いで「70～79 歳」が 39.1%となっている。

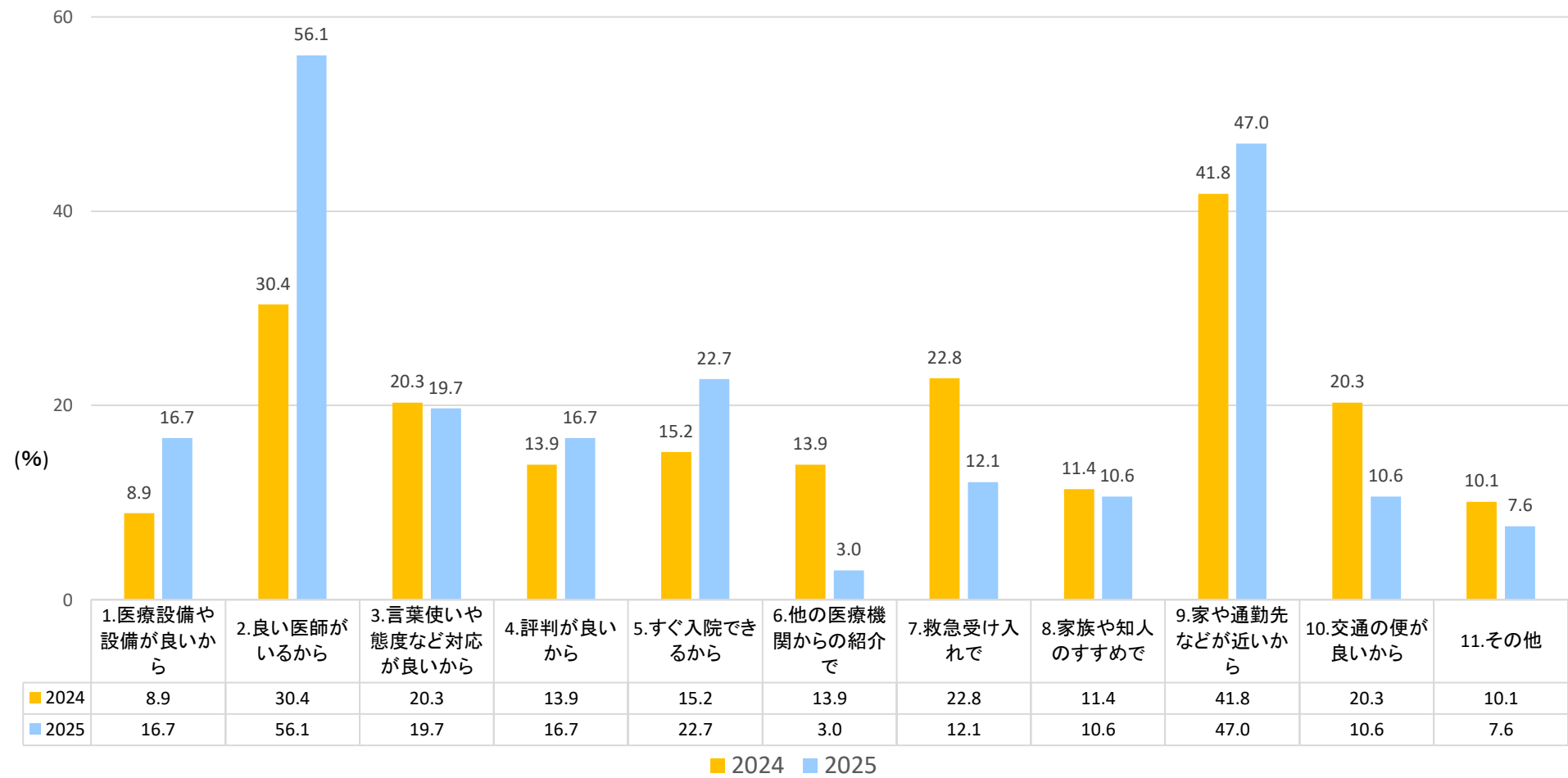
平均年齢：82.8 歳（2024 年：82.6 歳）



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、「良い医師がいるから」が56.1%と最も多く、次いで「家や通勤が近いから」が47.0%となっている。



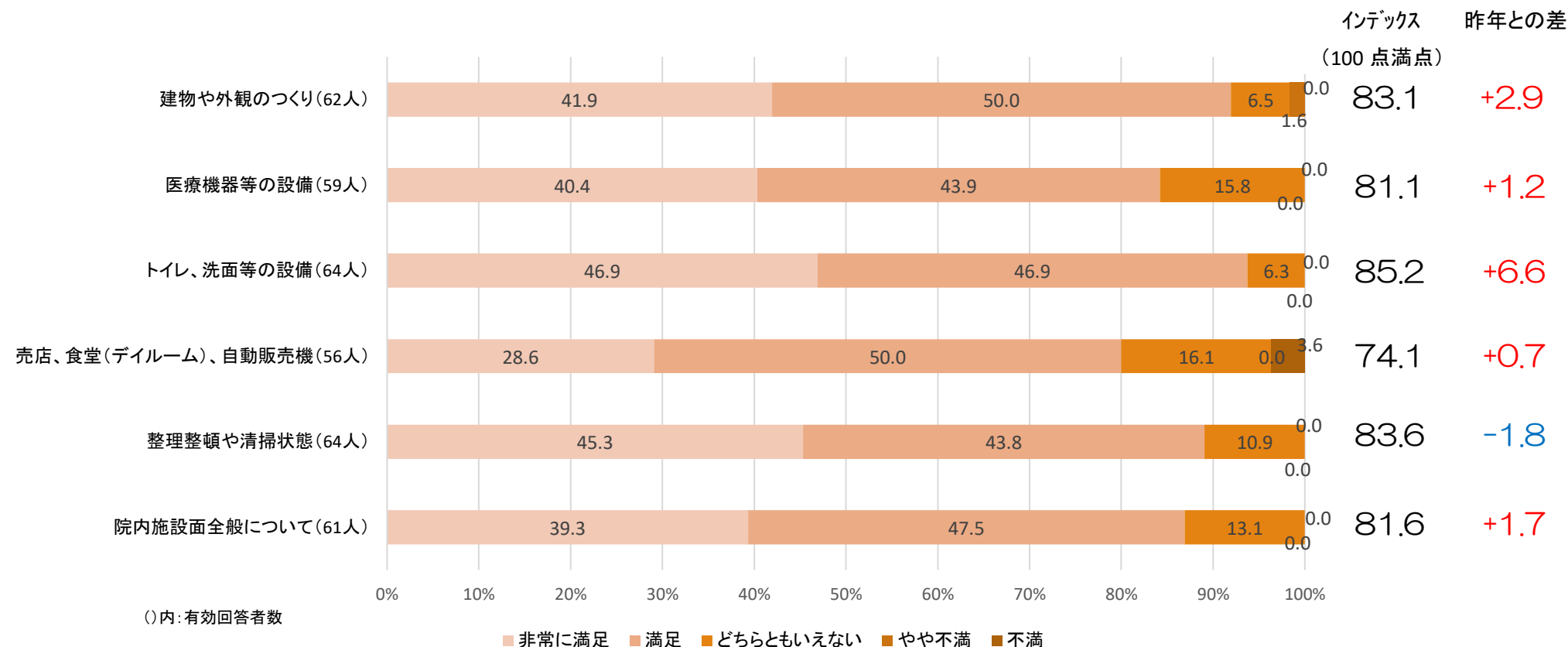
2. 院内施設面満足度

「施設面全般について」は「非常に満足」の割合が39.3%（昨年：33.3%）、「満足」の割合が47.5%（昨年：53.1%）で、全体の86.8%（昨年：86.4%）が満足と感じている。

「やや不満」+「不満」と回答されている人はいなかった。

全般についての満足度（インデックス）は81.6（昨年：79.9）で昨年に比べて1.7ポイント高くなった。

項目別には「建物や外観のつくり」（満足割合：91.9% インデックス：83.1）、「トイレ、洗面等の設備」（満足割合：93.8% インデックス：85.2）、「整理整頓や清掃状態」（満足割合：89.1% インデックス：83.6）、が満足の割合を85%以上と超えている。一方で、「売店、食堂（デイルーム）、自動販売機」（満足度割合：78.6% インデックス：74.1）で、3.6%の割合で「不満」との結果であった。

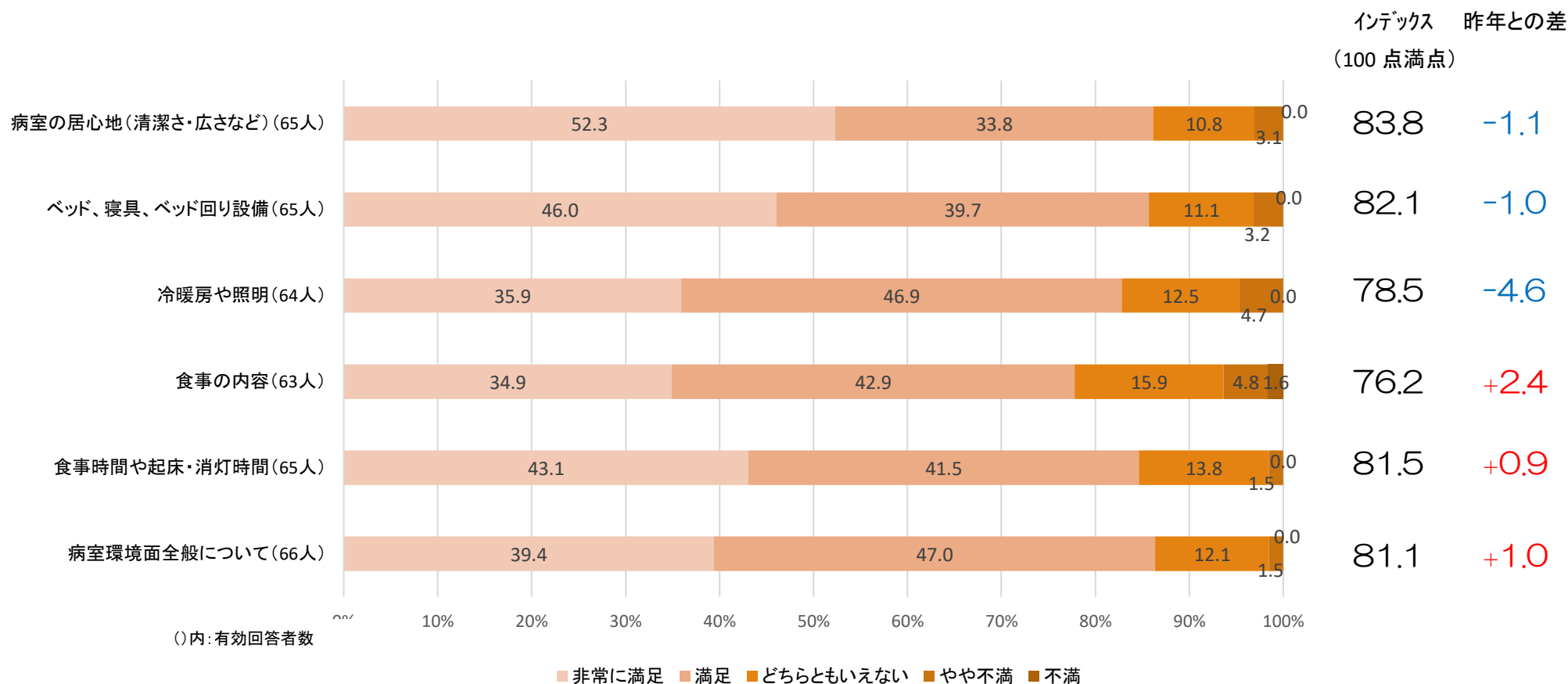


3. 病院環境面満足度

「病室環境全般について」は「非常に満足」の割合が39.4%、「満足」の割合が47.0%で全体の86.4%（昨年：86.7%）が満足と感じている。「やや不満」+「不満」と感じている方は1.5%（前年：2.4%）

環境面満足度（インデックス）は81.1で前回（80.1）に比べて1.0ポイント高くなった。

項目別には、「病室の居心地」（割合：86.1% インデックス：83.8）、「ベッド回り設備」（割合：85.7% インデックス：82.1）が満足の割合を85%以上と超えているが、「冷房や照明」（満足割合：82.8% インデックス：78.5）で「やや不満」の割合が4.7%（昨年：0.0%）、「食事の内容」（満足割合：77.8% インデックス：76.2）で、「やや不満」+「不満」の割合は6.4%（昨年：5.9%）となっている。



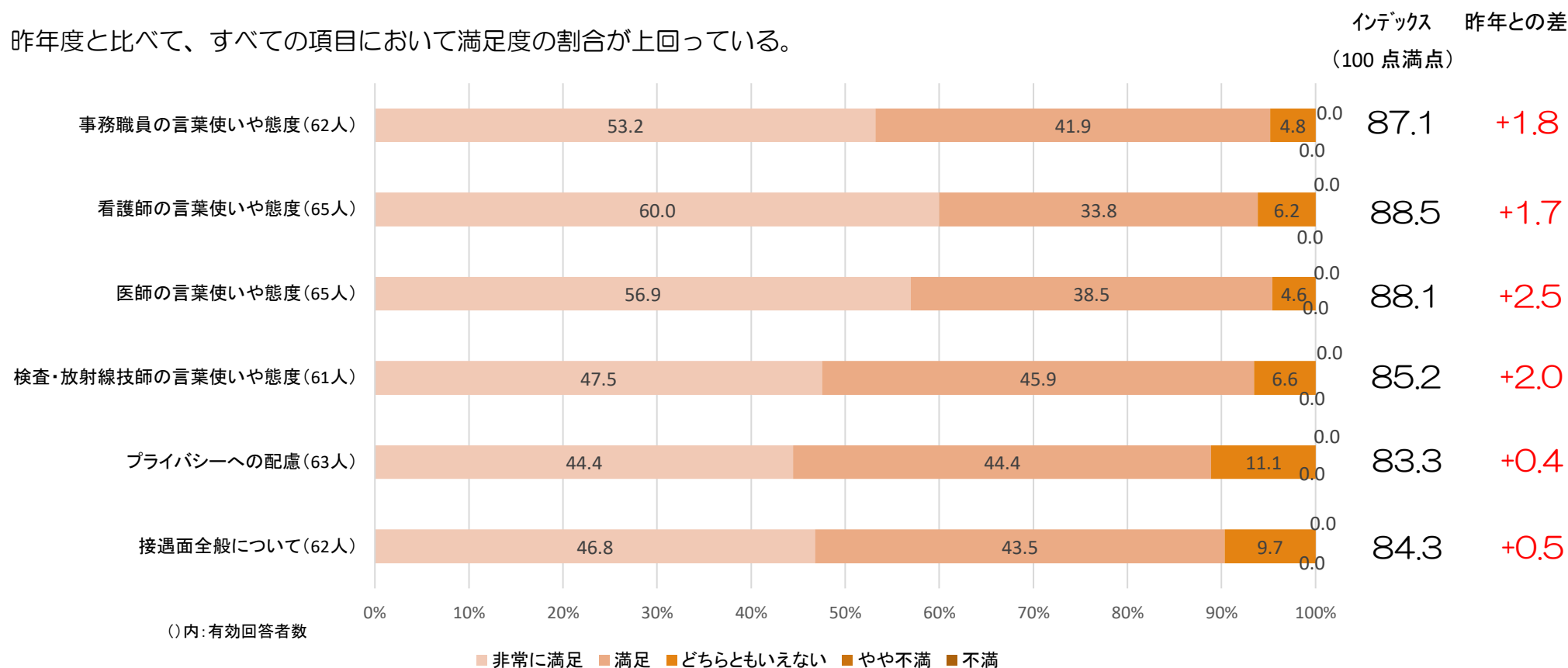
4. 接遇面満足度

「接遇面全般」については「非常に満足」の割合が 46.8%、「満足」の割合が 43.5%で全体の 90.3%（昨年：93.9%）が満足と感じている。「やや不満」+「不満」と回答された方はいなかった。（昨年は 1.2%）

接遇面満足度（インデックス）は 84.3 で前回（83.8）に比べて 0.5 ポイント高くなった。

項目別にはすべての項目において満足割合 88%を超えている（昨年：すべての項目にて満足割合 88%以上）

昨年度と比べて、すべての項目において満足度の割合が上回っている。

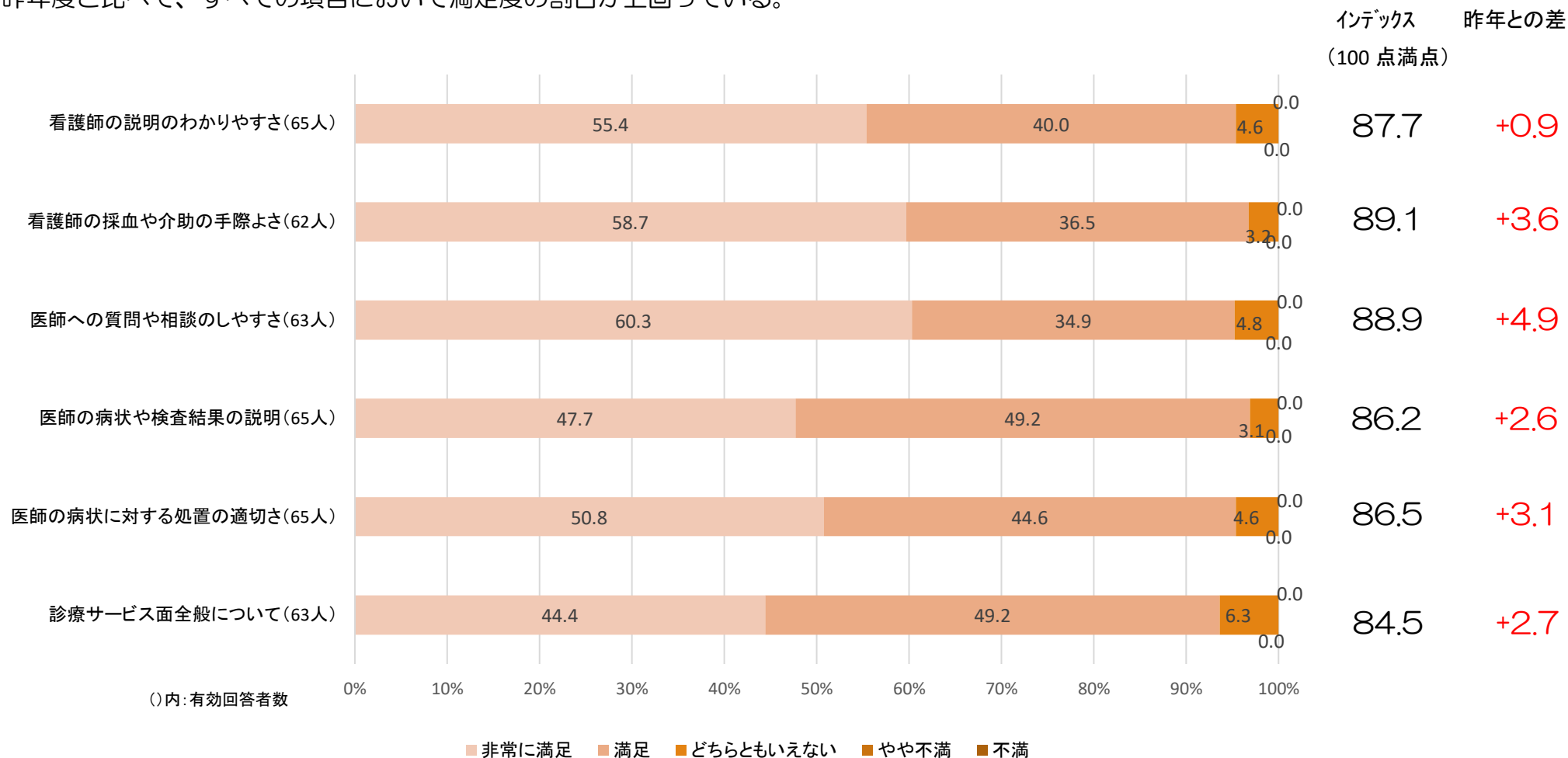


5. 診療面満足度

「診療サービス面全般」については、「非常に満足」の割合が44.4%、「満足」の割合が49.2%で全体の93.6%（昨年：89.3%）が満足と感じている。「やや不満」+「不満」と回答された方はいなかった。（昨年は2.4%）

項目別にはすべての項目において満足割合93%を超えている（昨年：すべての項目86%以上）

昨年度と比べて、すべての項目において満足度の割合が上回っている。



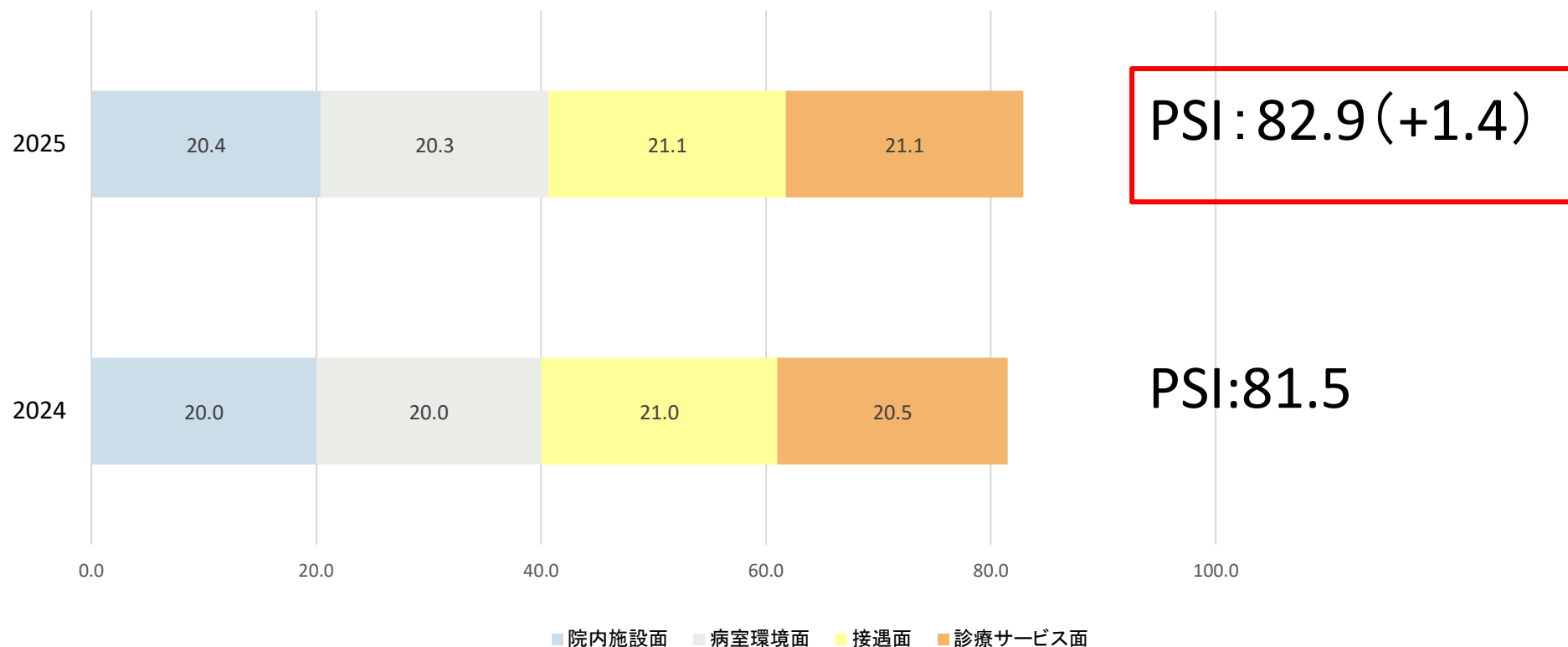
6. 総合満足度《PSI・・・Patient Satisfaction Index》

当院の総合満足度（PSI）は 82.9 点で、昨年に比べて 1.4 ポイント高くなった。

PSI

を構成するすべての要素で高くなっている。

「院内施設面（+0.4）」「病室環境面（+0.3）」「接遇面（+0.1）」「診療サービス面（+0.6）」



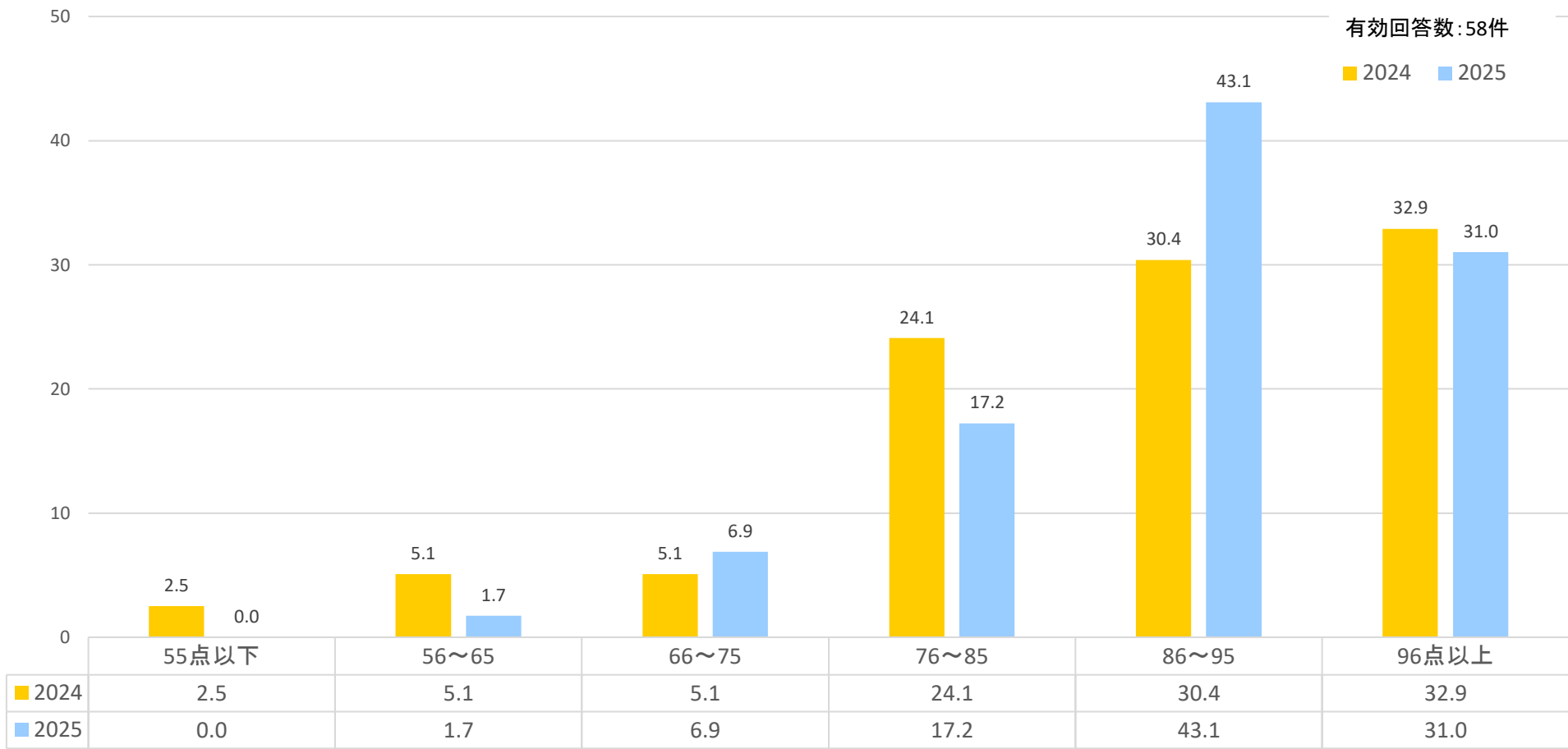
〈総合満足度（PSI）の算出方法〉

「院内施設面全般について」、「病室環境面全般について」、「接遇面全般について」、「診療サービス面全般について」のインデックス値をそれぞれ 1/4 して合計。

7. 総合評価点

100 点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、平均は 90.1 点で、昨年（88.1 点）と比べ 2.0 点高くなった。
「86～95 点」と答えた人の割合が 43.1%と最も高く、次いで「96 点以上」が 31.0%であった。

平均点
2024 年・・・ 88.1
2025 年・・・ 90.1 +2.0

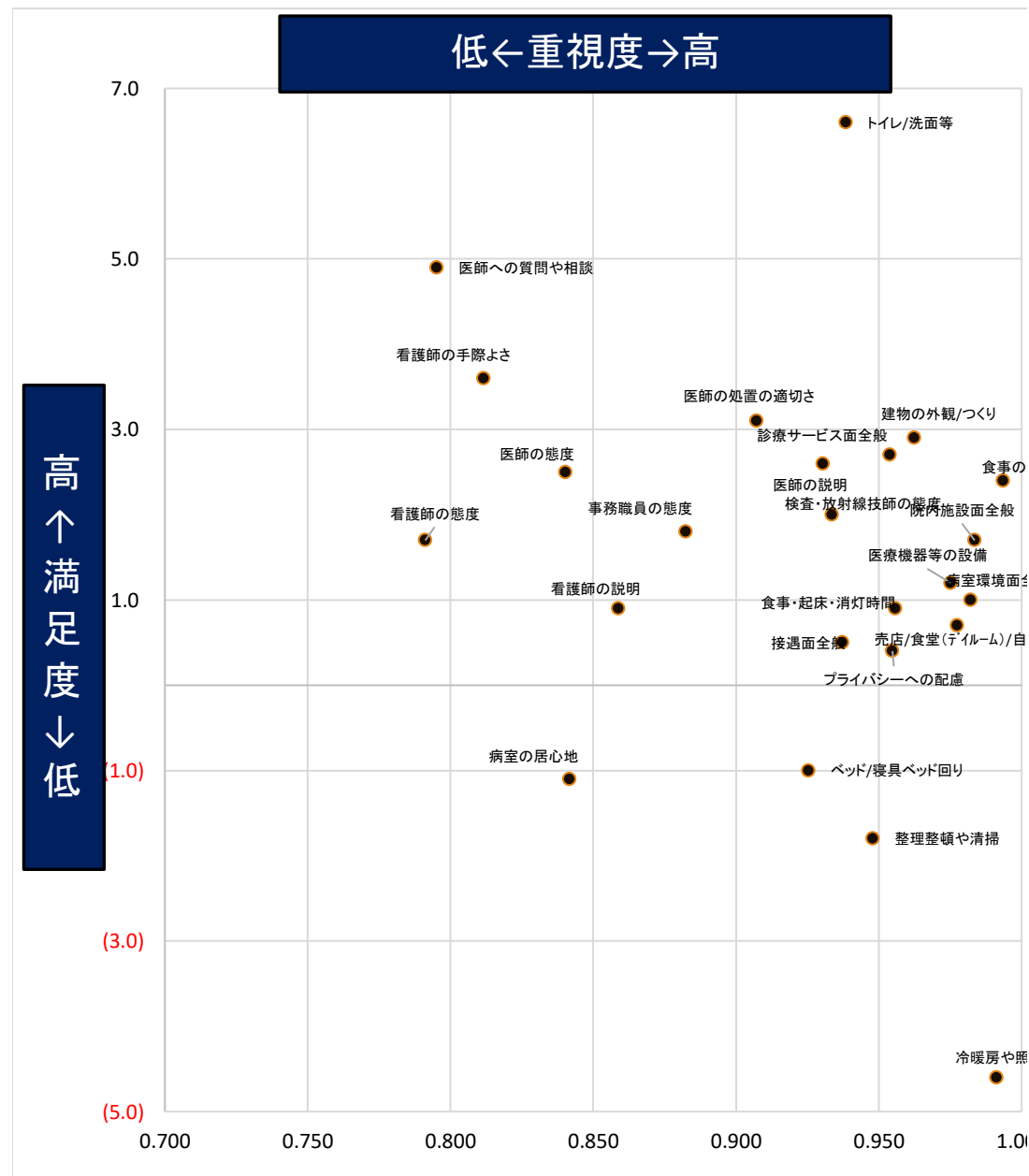


8. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

各個別項目において、総合評価点との相関係数（重視度）と昨年との満足度の差をグラフ表記した。

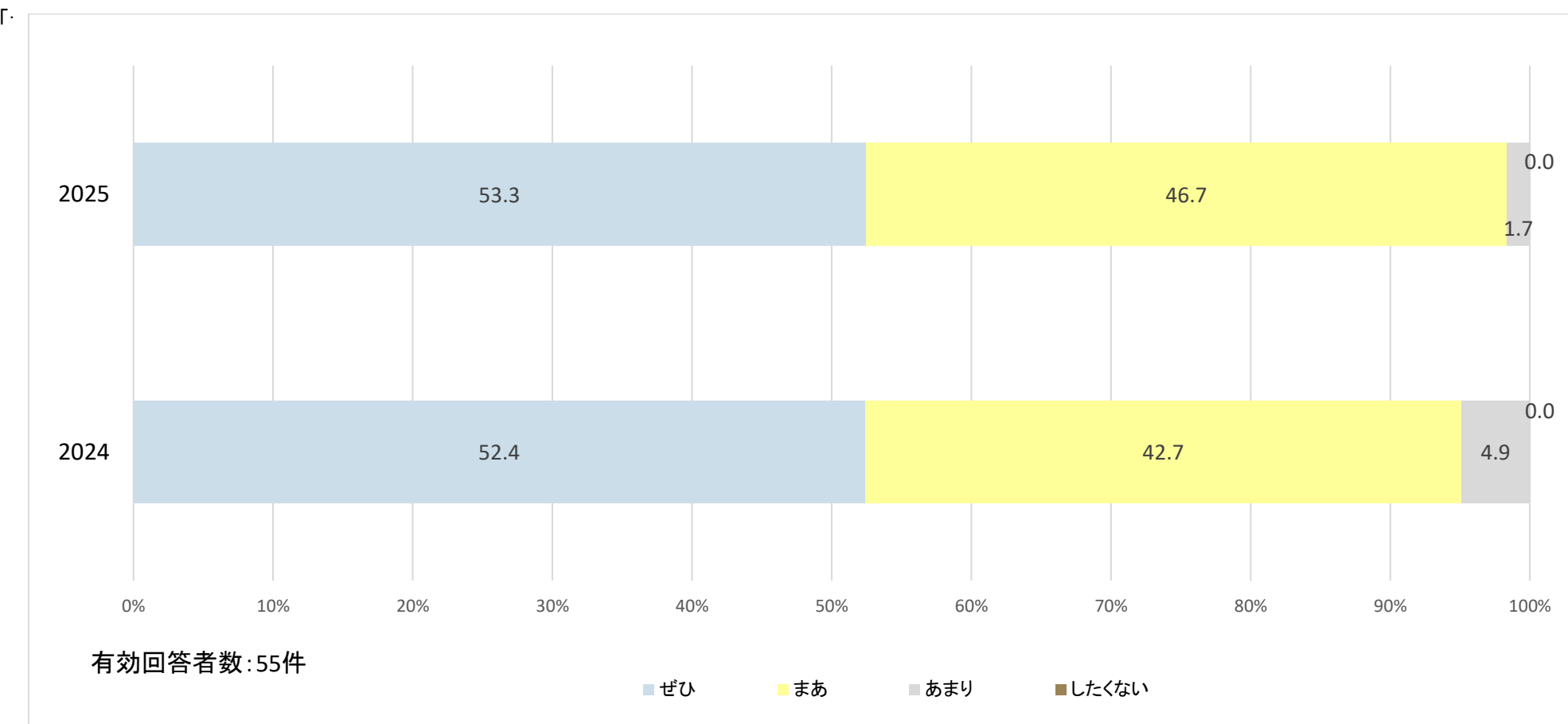
重視度が高く、満足度が低い項目が優先順位の高い改善項目と思われる。

	質問項目	重要度	満足度差
院内施設面	建物や外観/つくり	0.962	2.9
	医療機器等の設備	0.975	1.2
	トイレ/洗面等設備	0.939	6.6
	売店/食堂（デイルーム）/自販機	0.977	0.7
	整理整頓/清掃状態	0.948	-1.8
	院内施設面全般	0.984	1.7
病室環境面	病室の居心地	0.842	-1.1
	ベッド/寝具/ベッド回り	0.925	-1.0
	冷暖房/照明	0.991	-4.6
	食事の内容	0.994	2.4
	食事・起床・消灯時間	0.956	0.9
	病室環境面全般	0.982	1.0
接遇面	事務職員の態度	0.882	1.8
	看護師の態度	0.791	1.7
	医師の態度	0.840	2.5
	検査・放射線技師の態度	0.934	2.0
	プライバシーへの配慮	0.955	0.4
	接遇面全般	0.937	0.5
診療面	看護師の説明の	0.859	0.9
	看護師の手際よさ	0.812	3.6
	医師への質問や相談	0.795	4.9
	医師の説明	0.930	2.6
	医師の処置の適切さ	0.907	3.1
	診療サービス面全般	0.954	2.7



9. 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、「ぜひ紹介したい」が53.3%（昨年：52.4%）「まあ紹介したい」が46.7%（昨年：42.7%）「あまりしたくない」が1.7%（昨年：4.9%）「全くしたくない」が0.0%（昨年：0.0%）となった。



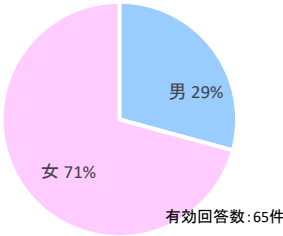
10. 調査結果の推移

				(満足度：インデックス)		2025 (R7)	2024 (R6)
		2025 (R7)	2024 (R6)	院内施設面	建物や外観のつくり	83.1	80.2
		65件	88件		医療機器等の設備	81.1	77.2
性別	男性	29.0%	34.2%		トイレ、洗面等の設備	85.2	78.6
	女性	71.0%	65.8%		売店、食堂（デイルーム）、自動販売機	74.1	73.4
年齢	平均	82.8歳	82.6歳		整理整頓や清掃状態	83.6	85.4
					院内施設面全般について	81.6	79.9
				病室環境面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	83.8	84.9
当院の選択理由	医療設備や設備が良いから	16.7%	8.9%		ベッド、寝具、ベッド回り設備	82.1	83.1
	良い医師がいるから	56.1%	30.4%		冷暖房や照明	78.5	83.1
	言葉使いや態度など対応が良いから	19.7%	20.3%		食事の内容	76.2	73.8
	評判が良いから	16.7%	13.9%		食事時間や起床・消灯時間	81.5	80.6
	すぐ入院できるから	22.7%	15.2%		病室環境面全般について	81.1	80.1
	他の医療機関からの紹介で	3.0%	13.9%	接遇面	事務職員の言葉使いや態度	87.1	85.3
	救急受け入れで	12.1%	22.8%		看護師の言葉使いや態度	88.5	86.8
	家族や知人のすすめで	10.6%	11.4%		医師の言葉使いや態度	88.1	85.6
	家や通勤先などが近いから	47.0%	41.8%		検査・放射線技師の言葉使いや態度	85.2	83.2
	交通の便が良いから	10.6%	20.3%		プライバシーへの配慮	83.3	82.9
	その他	7.6%	10.1%		接遇面全般について	84.3	83.8
				診療面	看護師の説明のわかりやすさ	87.7	86.8
推薦紹介意向	是非したい	53.3%	52.4%		看護師の採血や介助の手際よさ	89.1	85.5
	まあしたい	46.7%	42.7%		医師への質問や相談のしやすさ	88.9	84
	あまりしたくない	1.7%	4.9%		医師の病状や検査結果の説明	86.2	83.6
	全くしたくない	0.0%	0.0%		医師の病状に対する処置の適切さ	86.5	83.4
					診療サービス面全般について	84.5	81.8

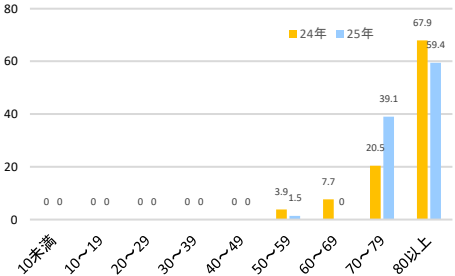
患者様満足度調査の結果〈入院部門〉

令和 7 年 10 月 1 日～31 日実施 回収数 66 人

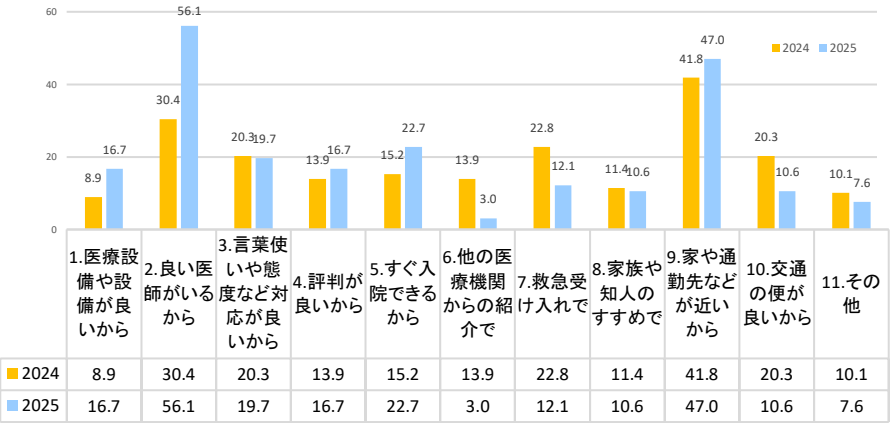
回答者の性別・年齢



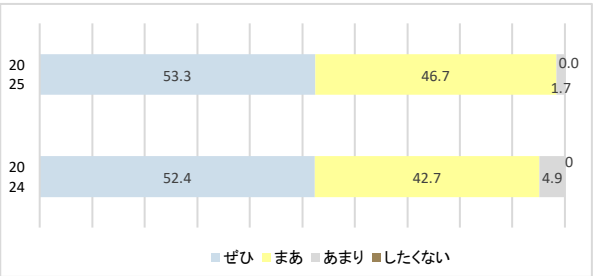
平均年齢: 75.3 歳 (2024 年: 75.4 歳)



当院の選択理由



紹介・推薦意向



総合評価点

平均評価点: 90.1 点
(2024 年: 88.1 点)

個別項目満足度

