

医療法人橘会 東住吉森本病院 様



## 患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院

調査期間： 2025年12月1日 ～ 2026年1月24日

総回答数： 76 件

# 目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	6
過去の得点との比較	7
重要度との比較	8
男女別の分析	9
年齢層別の分析	10
診療科目別の分析	11
アンケートの対象	12
診療科目の補足分析	14
患者様の声	15
お問い合わせ先	

## << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

# 患者満足度調査について

## 調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

## 評価方法

### ■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点  
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

### ■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- |           |           |                  |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象  | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象      |
| 4. 病室の環境  | 5. 入院設備   | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容   | 9. 診療の満足度        |

## 調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 受付・会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 5 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 6 トイレ・浴室・洗面所の環境（清潔さ、使いやすさ）は？
- 7 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 9 現在の診療について満足であると感じますか？
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 11 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 12 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 13 薬剤師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 14 レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 15 栄養士の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 16 入院時の説明や対応はいかがでしたか？
- 17 今回の入院に関して満足していますか？

# 総合評価

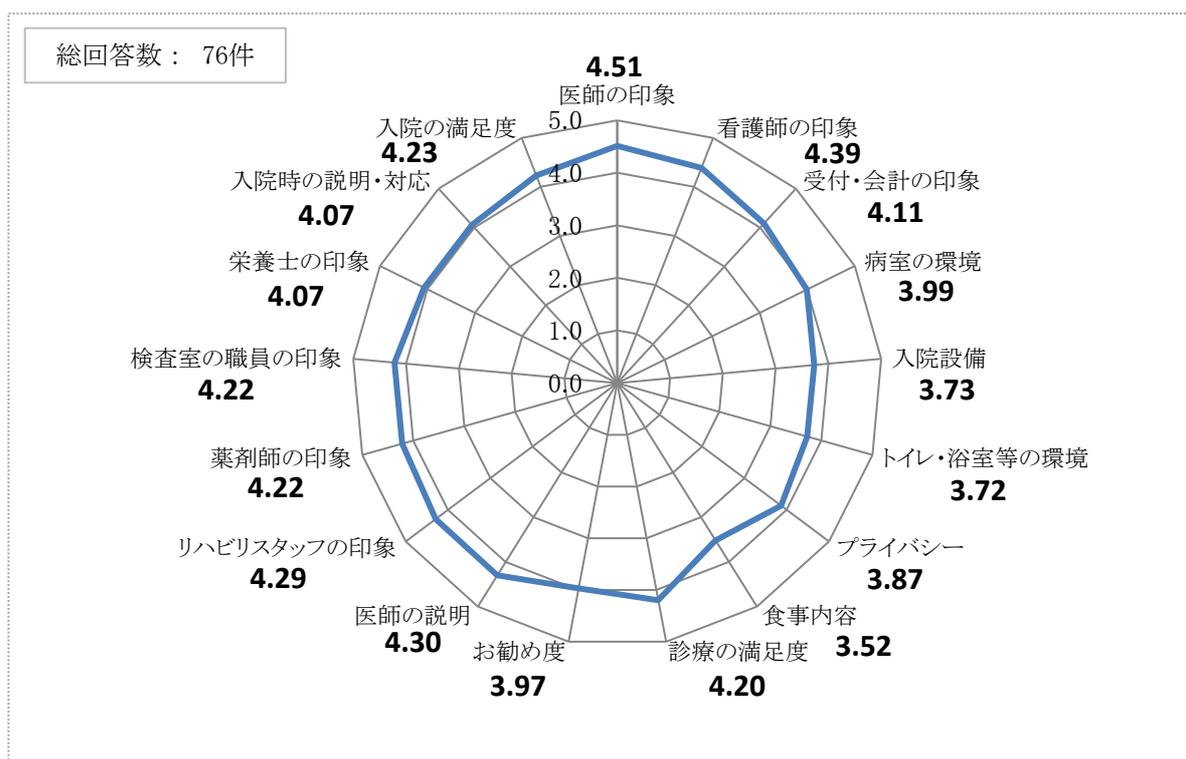
今回調査の平均得点 **4.08** 点

## 総評

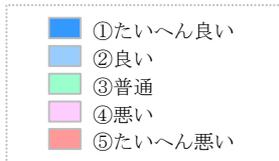
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事内容』については低い評価のため、今後の課題とされます。

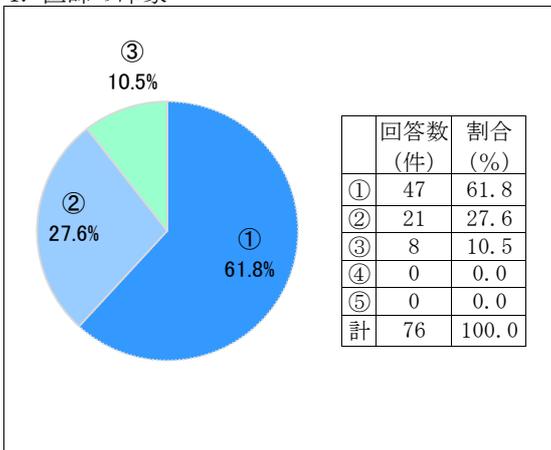
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



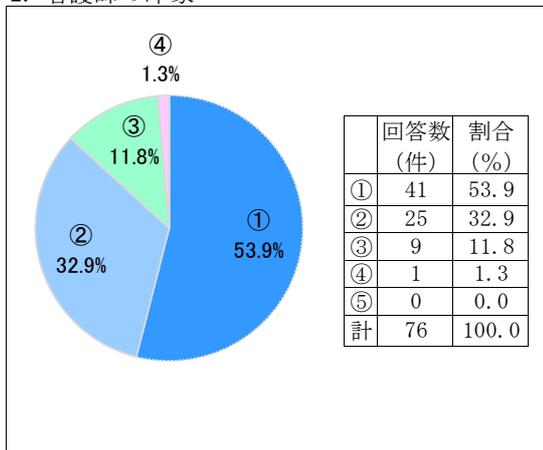
# 質問項目の集計結果



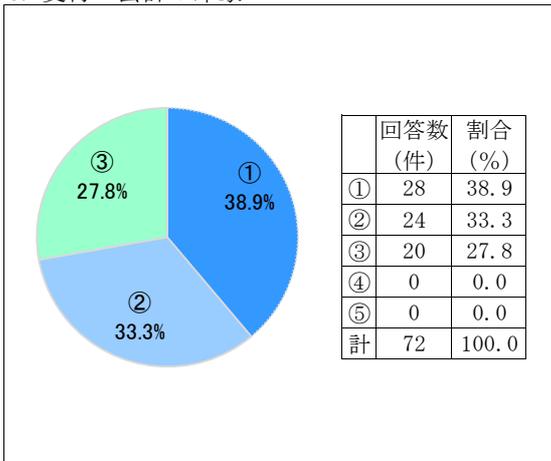
1. 医師の印象



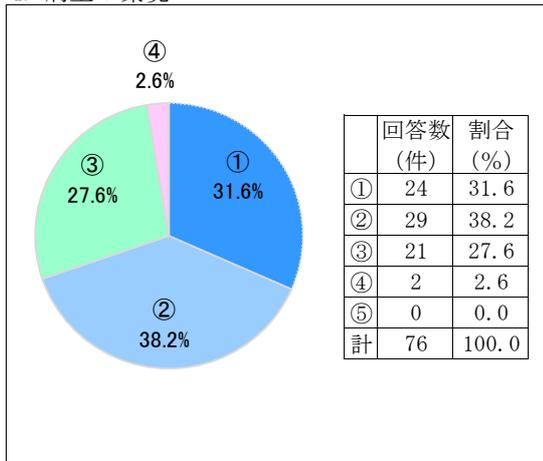
2. 看護師の印象



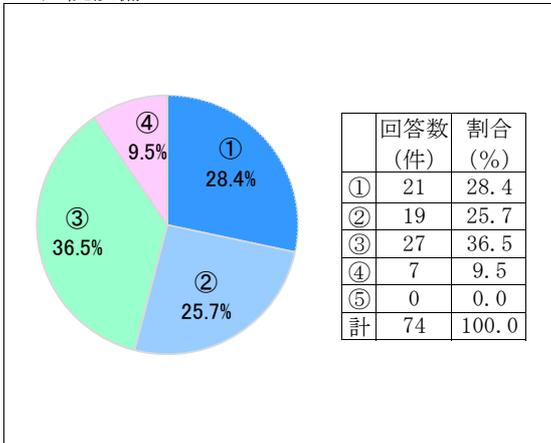
3. 受付・会計の印象



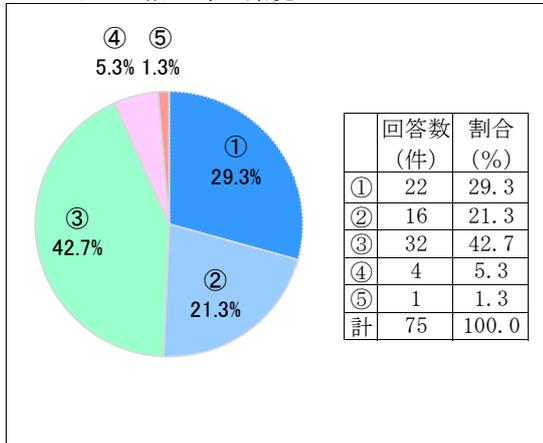
4. 病室の環境



5. 入院設備

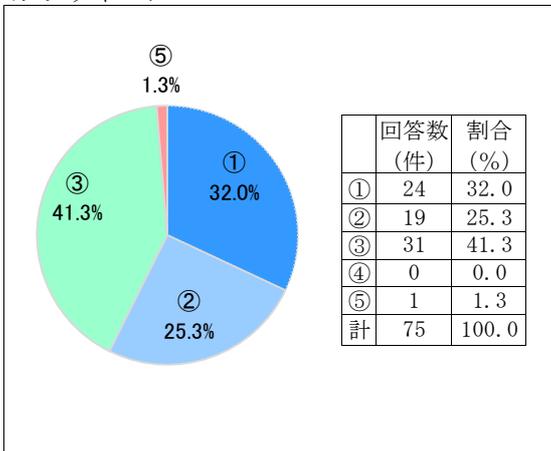


6. トイレ・浴室等の環境

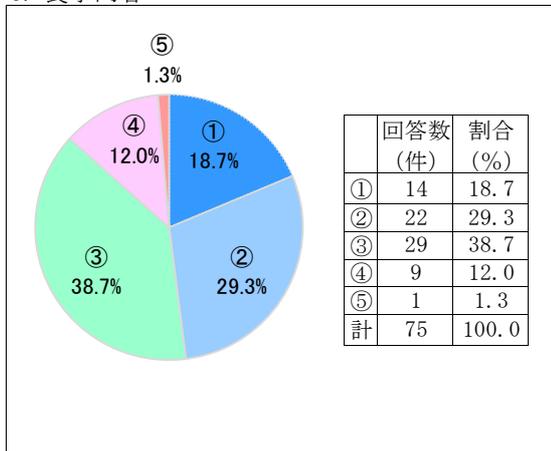




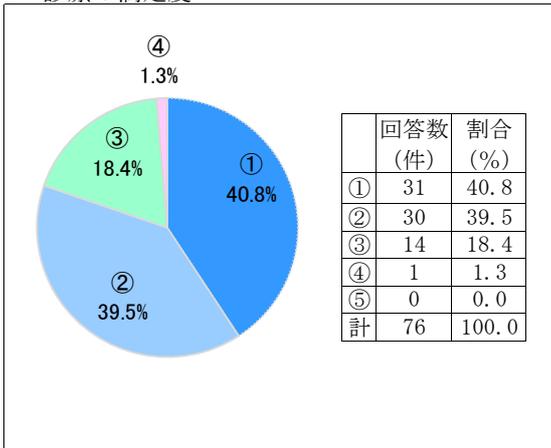
7. プライバシー



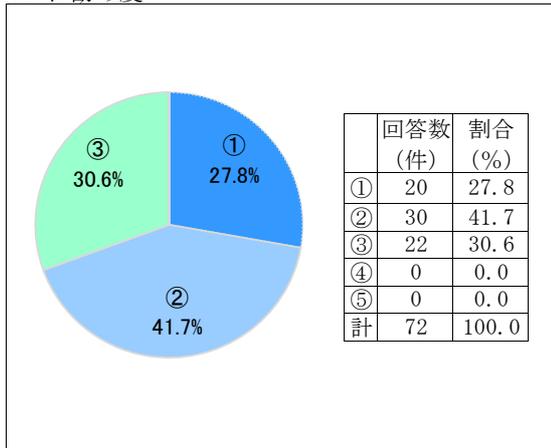
8. 食事内容



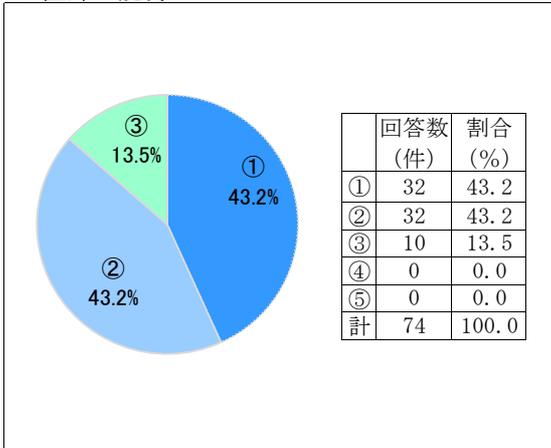
9. 診療の満足度



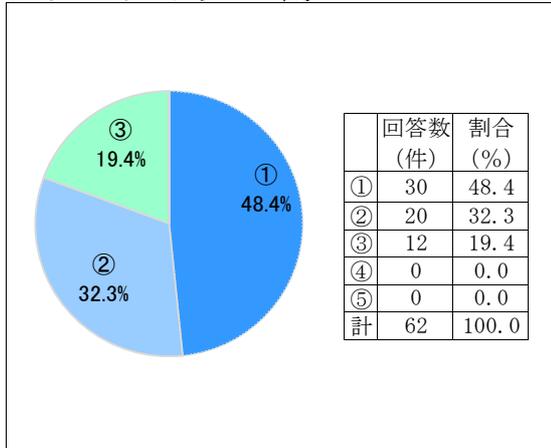
10. お勧め度



11. 医師の説明

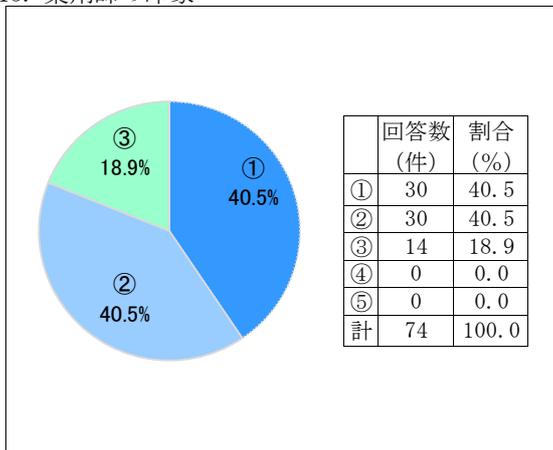


12. リハビリスタッフの印象

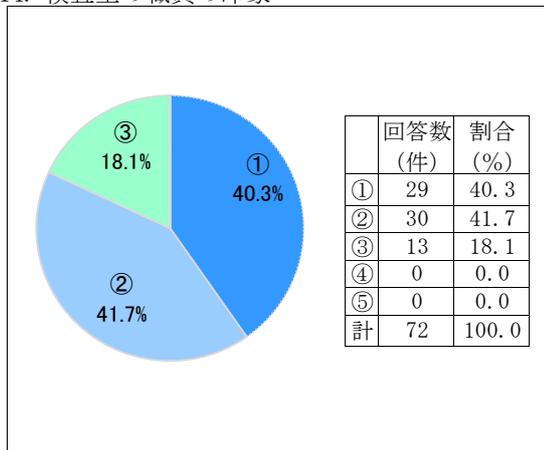




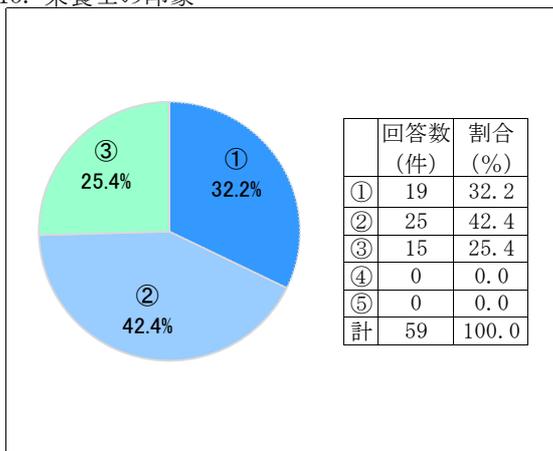
13. 薬剤師の印象



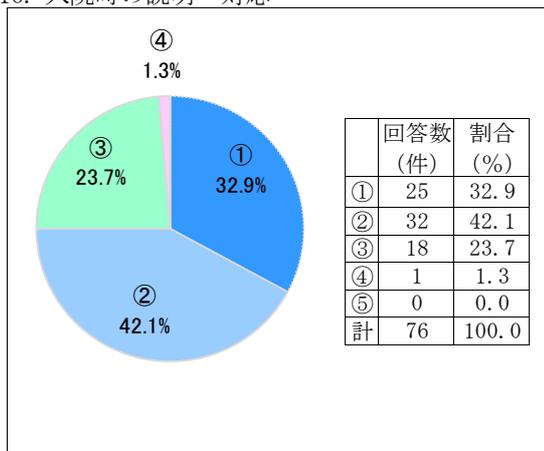
14. 検査室の職員の印象



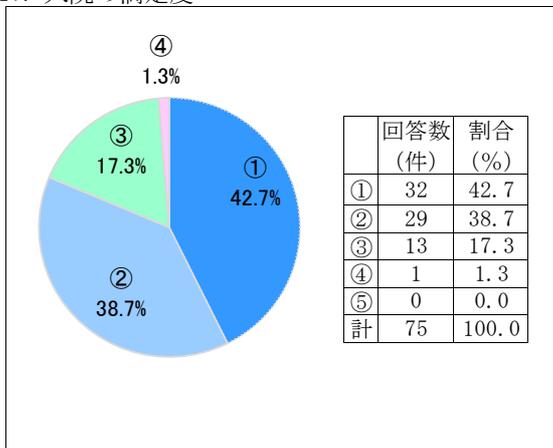
15. 栄養士の印象



16. 入院時の説明・対応

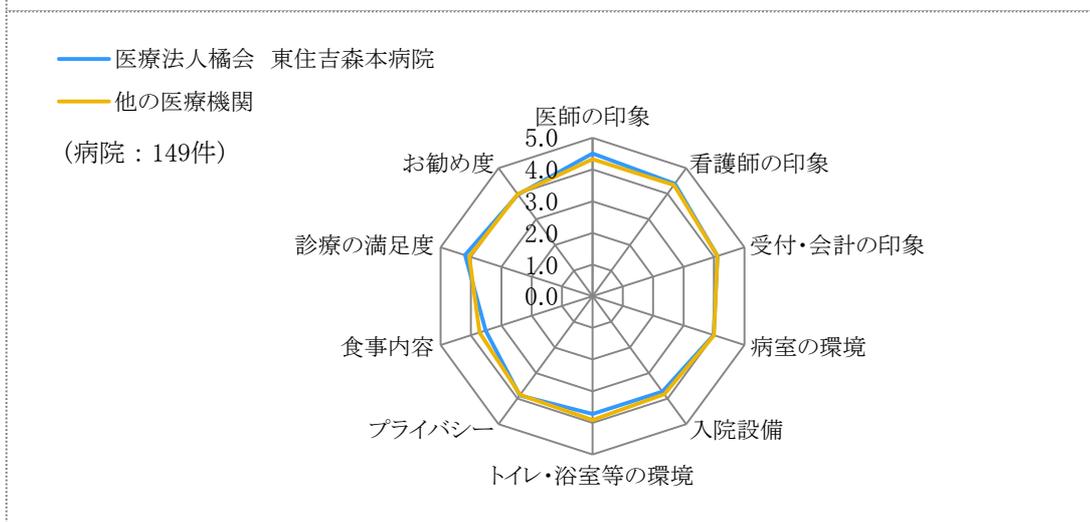
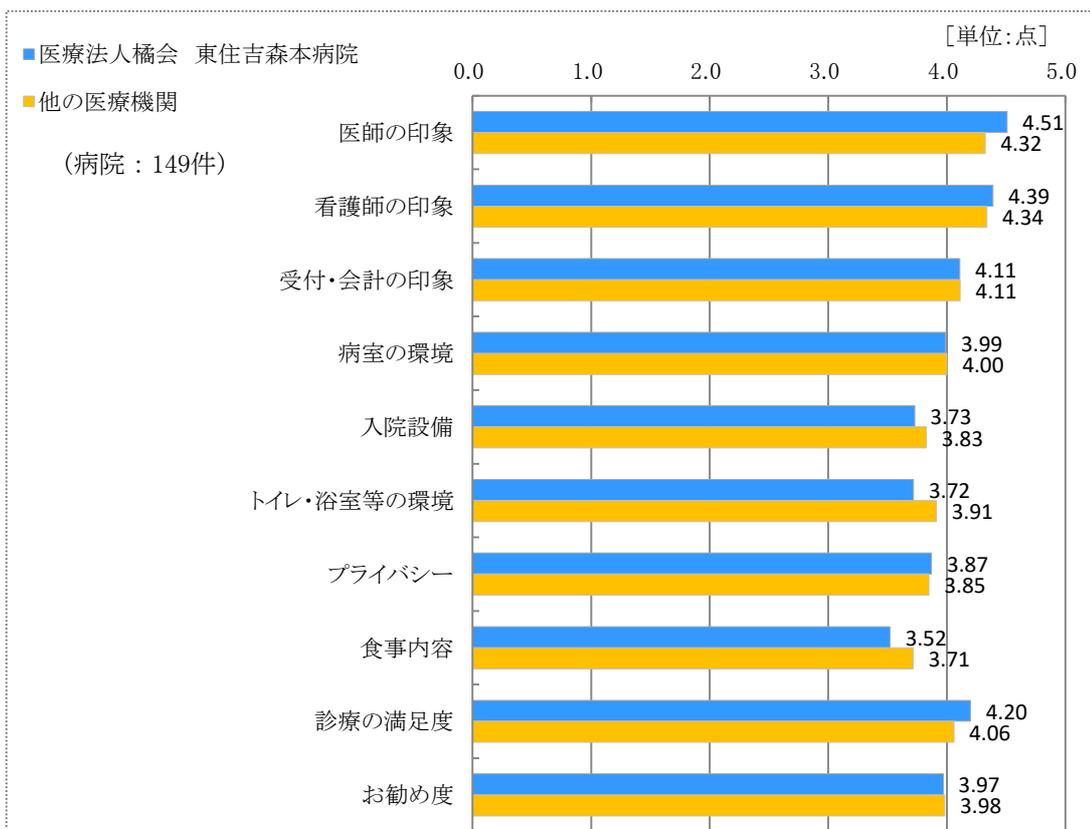


17. 入院の満足度



# 他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（149件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて  
 最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「医師の印象」  
 最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「食事内容」



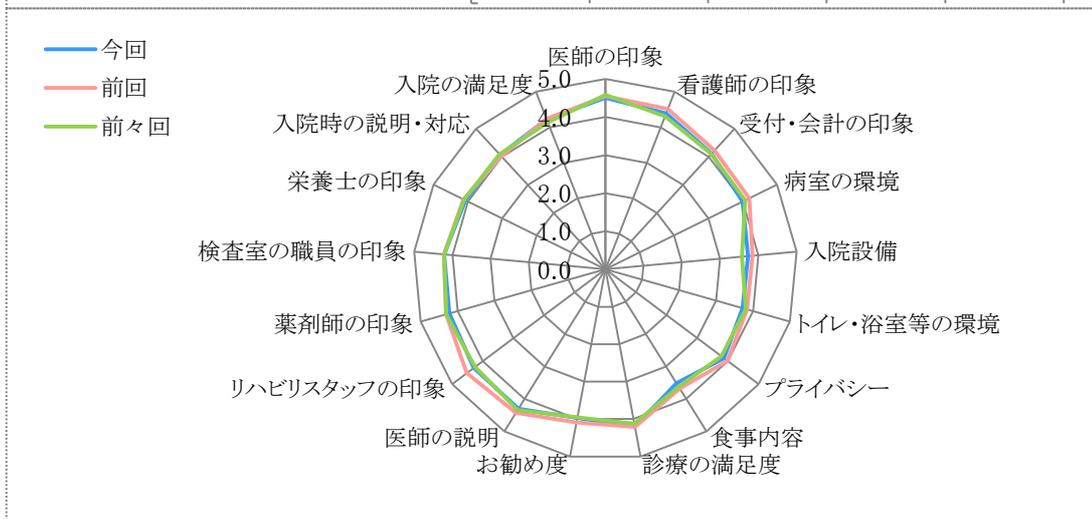
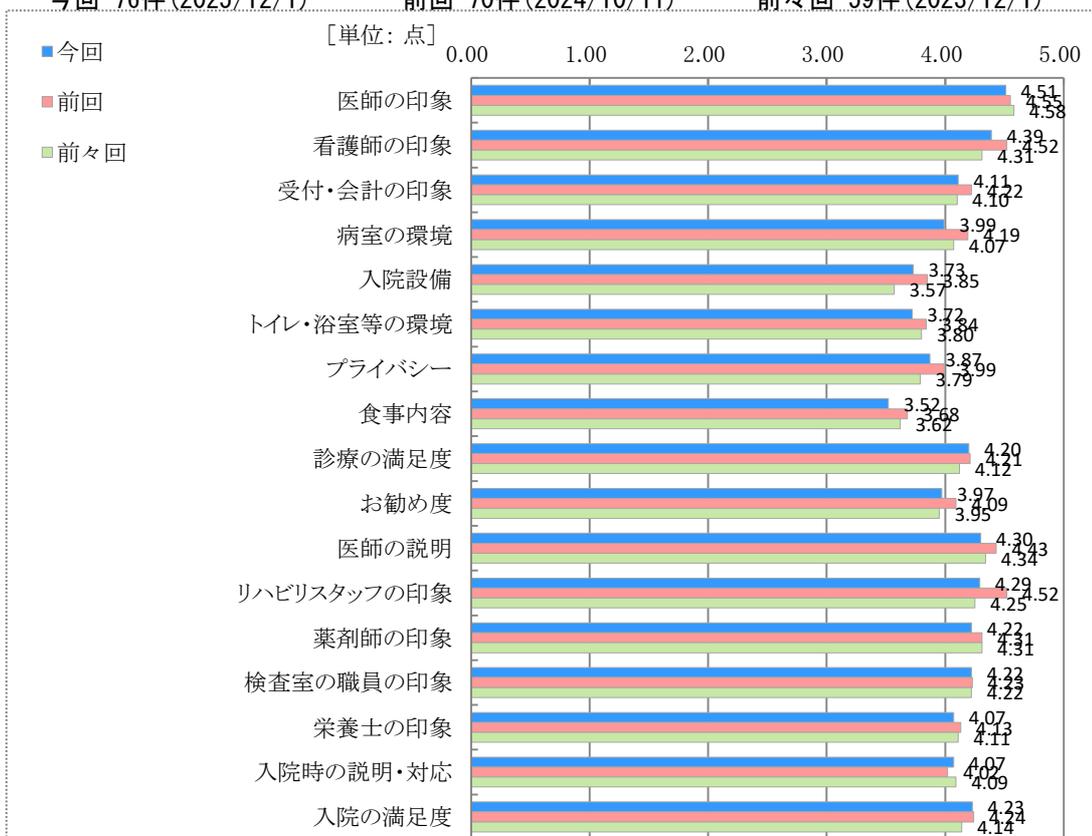
# 過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2023年12月、2024年10月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「入院時の説明・対応」

最も得点が下がった項目 … 「リハビリスタッフの印象」

今回 76件(2025/12/1)      前回 70件(2024/10/11)      前々回 59件(2023/12/1)

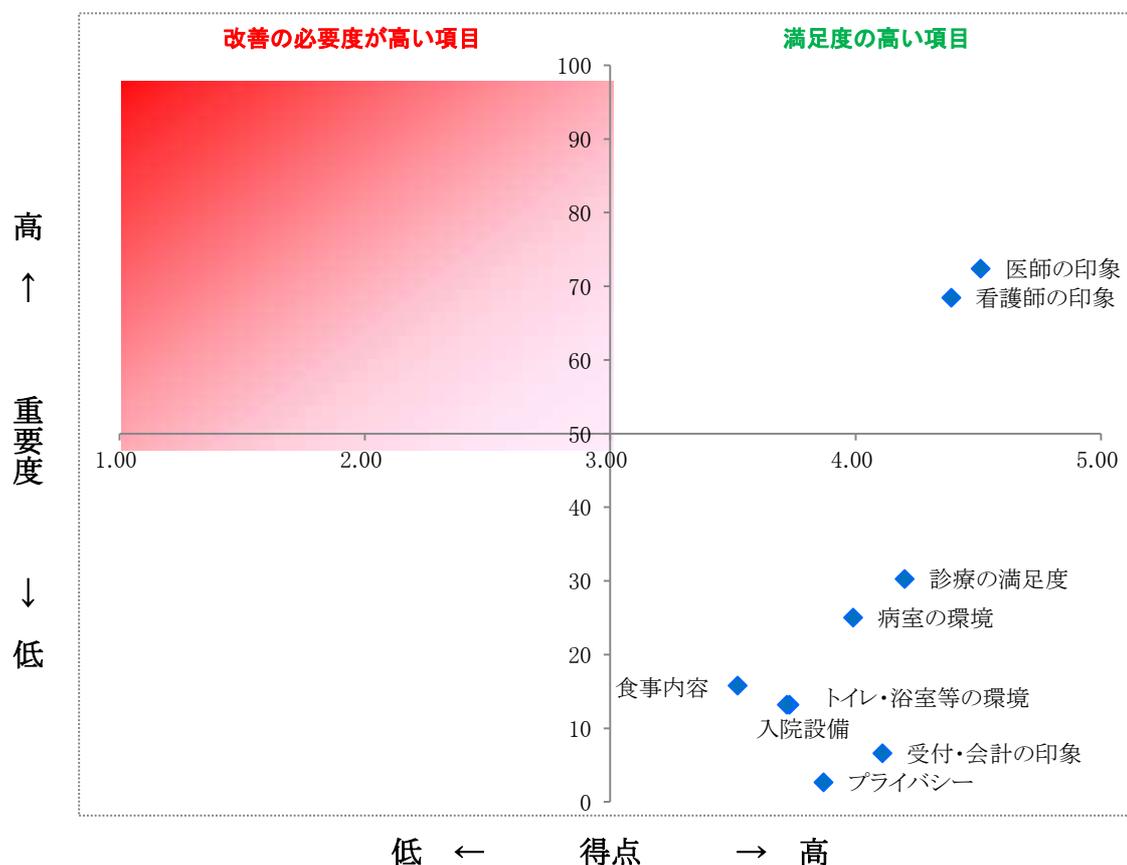


# 重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	72.4 %	4.51
2	看護師の印象	68.4 %	4.39
3	診療の満足度	30.3 %	4.20
4	病室の環境	25.0 %	3.99
5	食事内容	15.8 %	3.52
6	トイレ・浴室等の環境	13.2 %	3.72
7	入院設備	13.2 %	3.73
8	受付・会計の印象	6.6 %	4.11
9	プライバシー	2.6 %	3.87

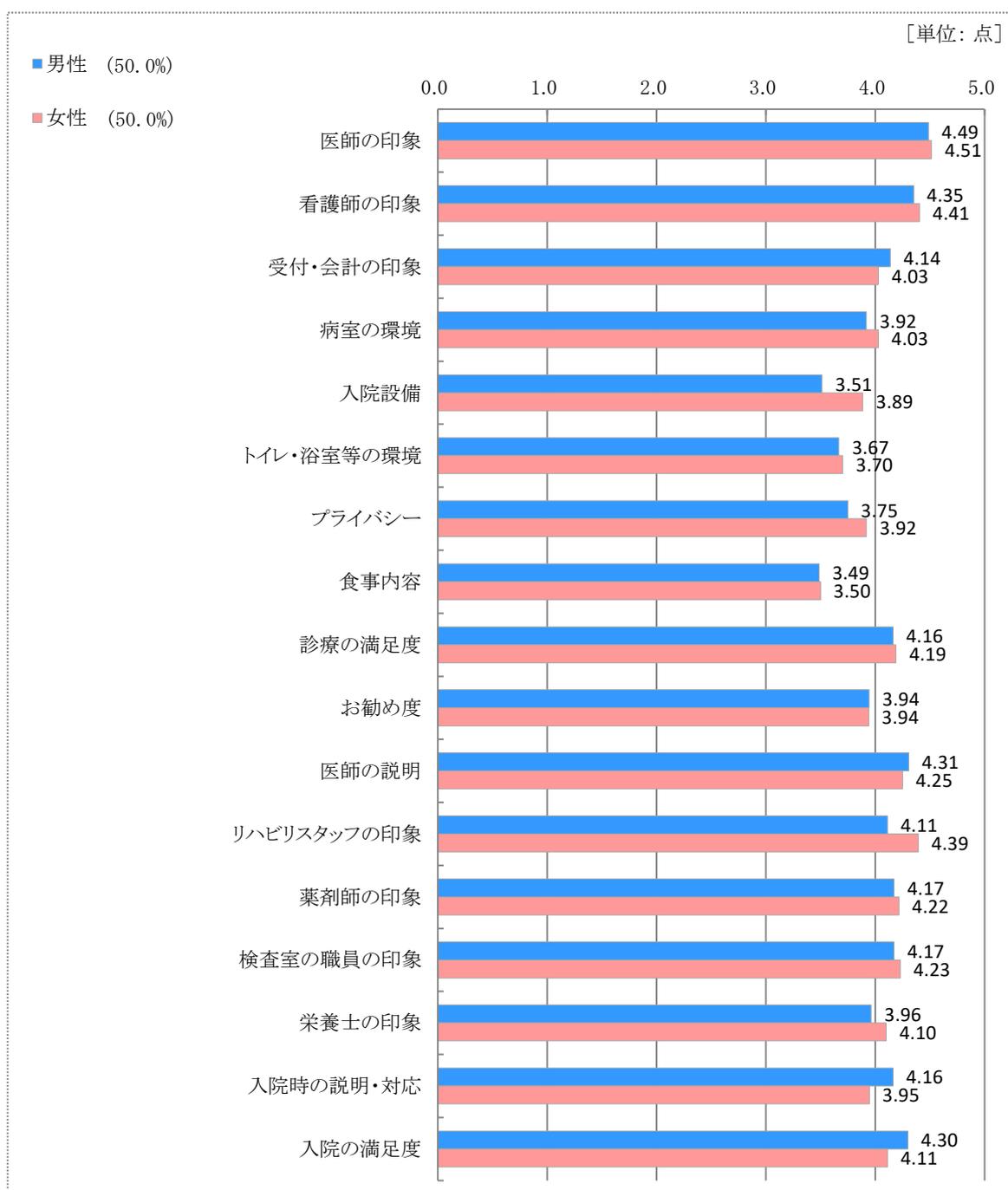


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.08** 点

■男性の平均得点 4.04 点

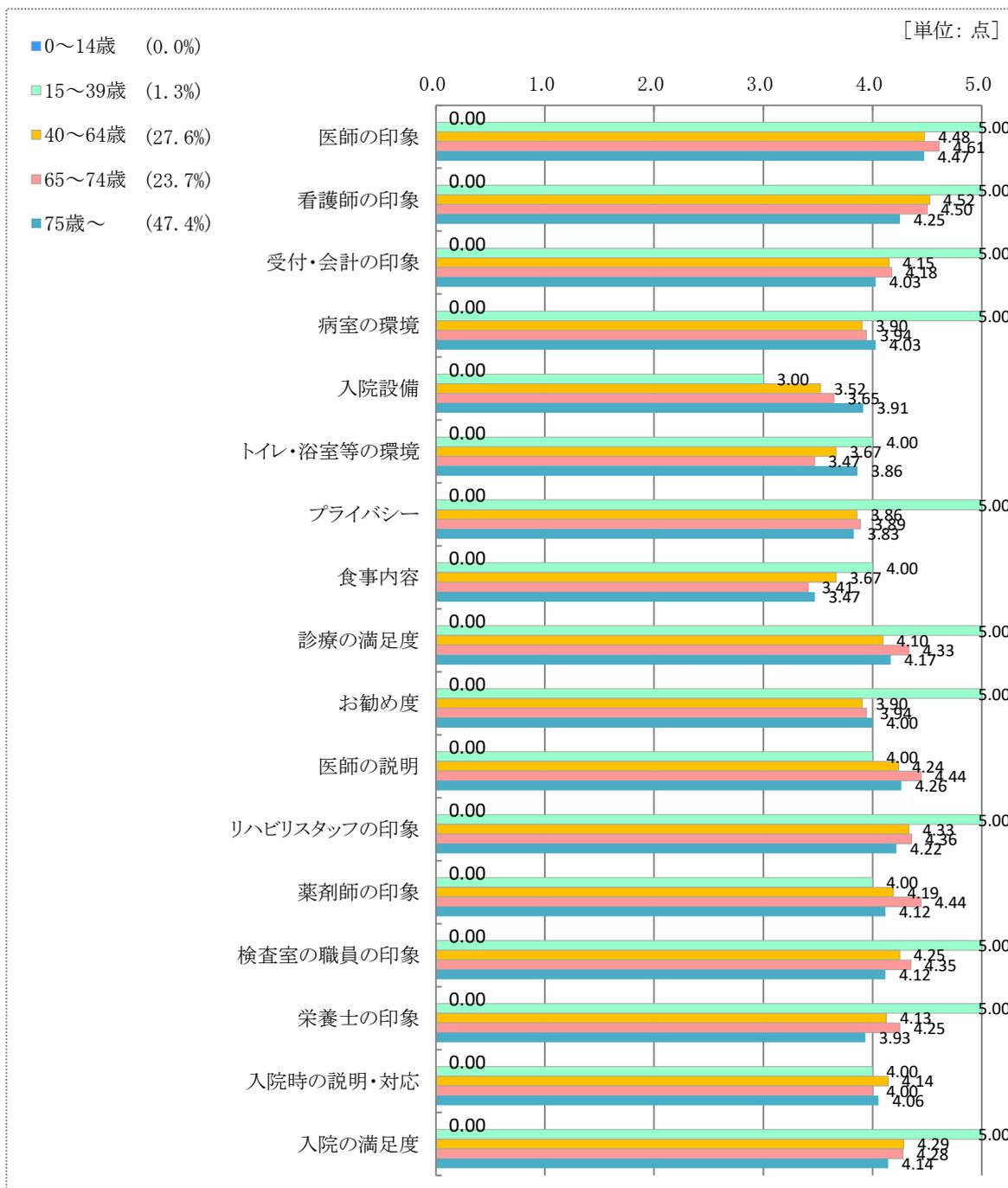
■女性の平均得点 4.08 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.08 点**

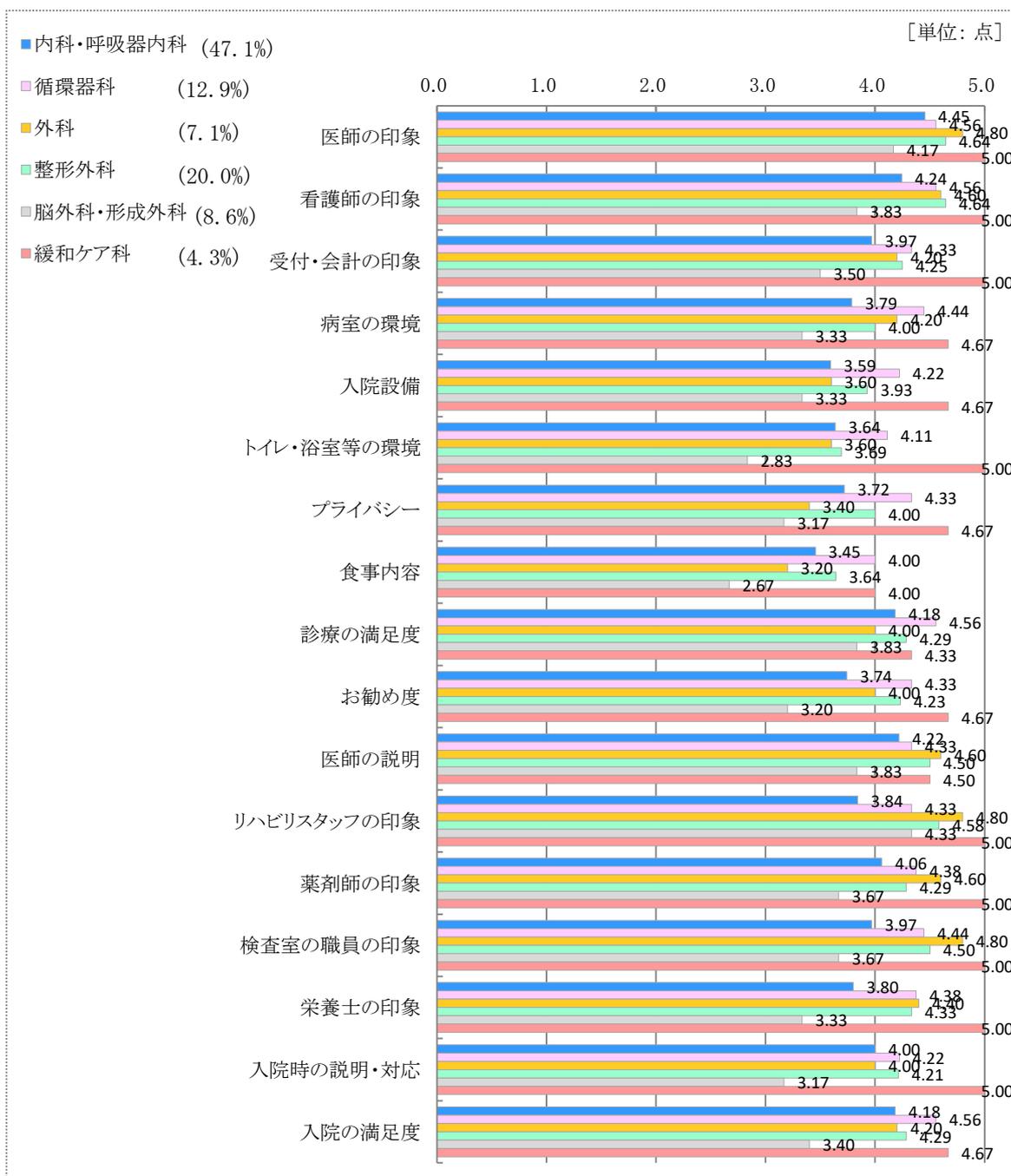
■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	4.12 点
■ 15～39歳の平均得点	4.59 点	■ 75歳～ の平均得点	4.05 点
■ 40～64歳の平均得点	4.07 点		



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.08 点**

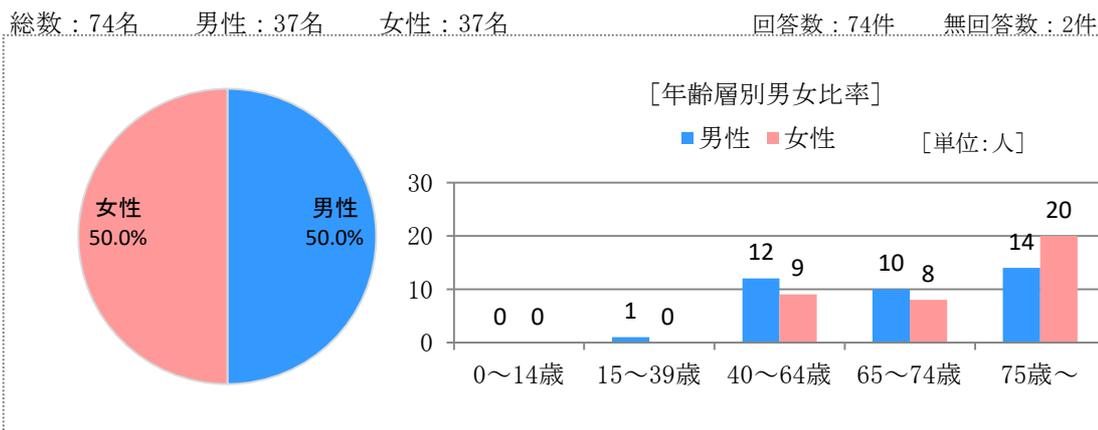
- 内科・呼吸器内科の平均得点 3.94 点
- 循環器科 の平均得点 4.36 点
- 外科 の平均得点 4.18 点
- 整形外科 の平均得点 4.23 点
- 脳外科・形成外科の平均得点 3.49 点
- 緩和ケア科 の平均得点 4.78 点



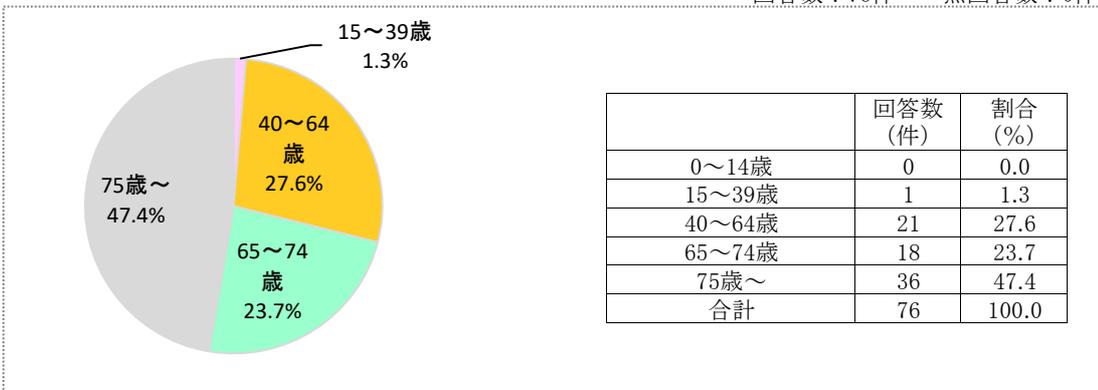
# アンケートの対象

## 回答者の内訳

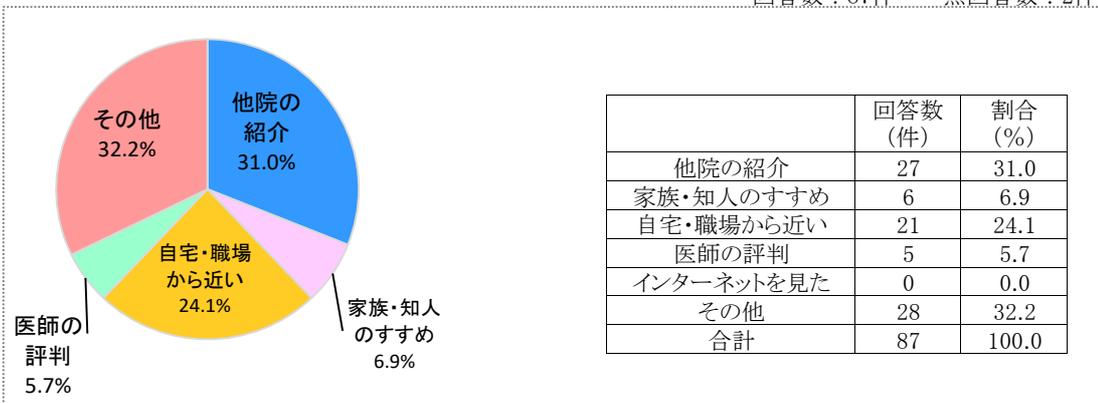
### ■ 性別



### ■ 年齢

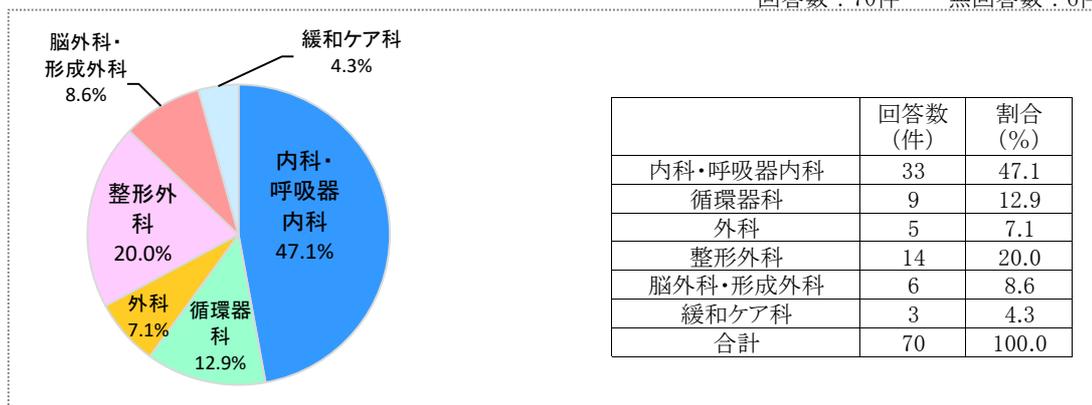


### ■ 選んだ理由 (複数回答)



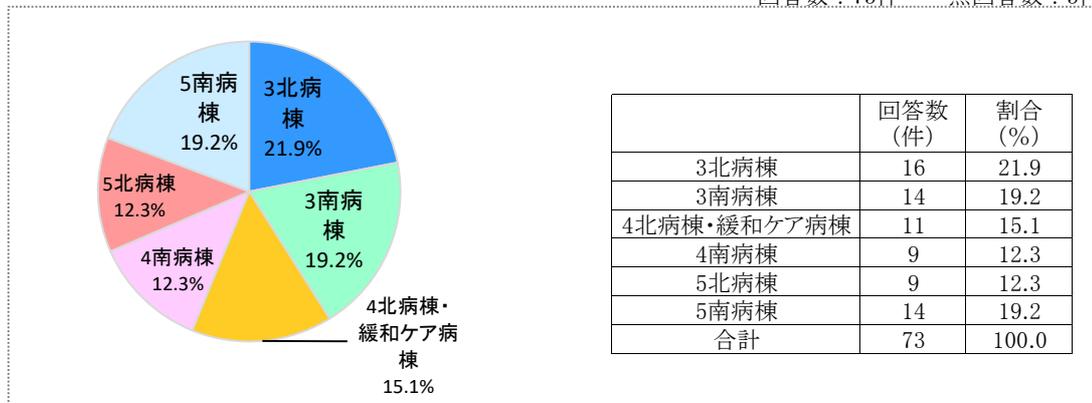
■ 診療科目

回答数：70件 無回答数：6件



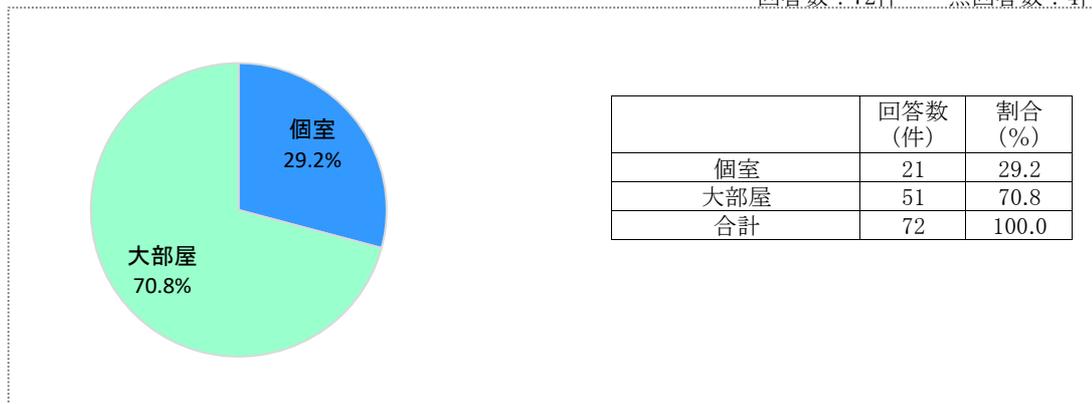
■ 病棟

回答数：73件 無回答数：3件



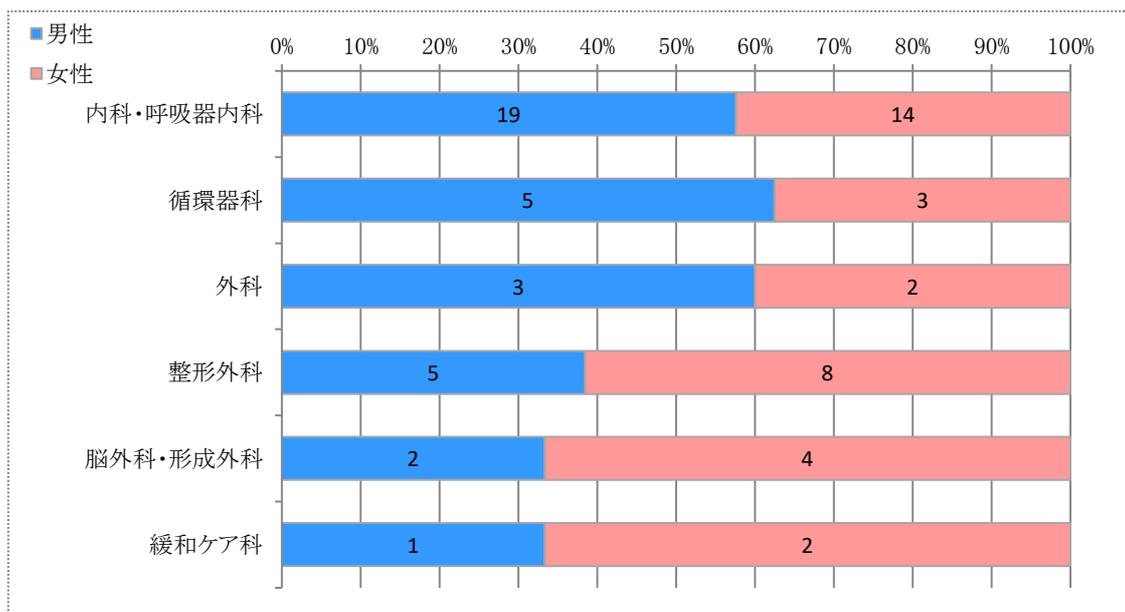
■ 入院部屋

回答数：72件 無回答数：4件



# 診療科目の補足分析

## クロス集計(性別・診療科目)



## クロス集計(年齢層別・診療科目)



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・先生はもちろん看護師さん等、皆さんとても丁寧で患者のことを思い対応して下さっていると感じます。不便な点は特にありませんし、安心して通院・入院しています。
- ・入院していて担当医師の先生、看護師良い印象の方ばかりでした。いつまでも変わらないで、患者と接してほしいです。持続するのはむずかしいけれど。(そのほかの方皆さんもよい方でした)。
- ・医師の判断の早さとの確な説明を受けて手術に踏み込む事ができました。私はとても良いタイミングで先生と出会えて良かったと思います。とても信頼できる医師と丁寧な看護に大変満足しております。山本先生に感謝です。
- ・主治医の先生も、看護師の皆さんも、リハビリの先生も皆さん親切で、入院生活を快適に過ごすことができ、安心して治療を受けられました。丁寧に対応していただきありがとうございました。
- ・看護師の方々の明るさや、やさしさを感じました。リハビリの先生方もその日の体調を気づかいながら調整してくれました。
- ・別件でも入院を予定しています。その時の診療等も含め、この病院は、とても手際が良く、スタッフの方全員が大変親切です。自宅近くにこのような医療機関がありましたすかります。

## ご不満・ご要望

- ・すごく優しい看護師さんがほとんどでしたが、年配の看護師の方が他の患者さんに対しての対応がとても悪く、カーテン越しで聞いていてとてもかわいそうになりました。ご高齢の患者さんだったので耳も遠いのをいいことに文句まで言っててすごく不快でした。若い看護師さんはみんな親切で明るく印象がよかったです。
- ・トイレの共用による衛生面が不安。男性・女性は別がいいです。食事カビ臭い、アルミの臭い。味付け(一部)に不満。
- ・感染予防もあるかと思いますが土日祝の面会時間を考慮して下さい。冷蔵庫も常設あればと思います。お世話になり回復して退院できありがとうございました。
- ・面会時間がすごく短く感じる。
- ・入院から手術日迄が長かった。遅くに通路の方が騒がしかった。
- ・TVカードが高いのと魚料理の味付け以外は良かったです。
- ・薬の説明をしてほしい。

# お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社が作成しました。  
ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：関西営業部

作成：総合メディカル株式会社  
サクシードメンバーズ担当

〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル28階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

**総合メディカル株式会社**

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	看護師の態度は素晴らしいです。
2	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	とても親切にいただきました。ありがとうございました。
3	女性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	入院していて担当医師の先生、看護師良い印象の方ばかりでした。いつまでも変わらないで、患者と接してほしいです。持続するのはむずかしいけれど。(そのほかの方皆さんもよい方でした)。
4	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	医師、スタッフが明るくて、とても親切。
5	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	良い印象です。
6	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	看護師が皆親切。
7	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	いろいろお世話になりありがとうございました。
8	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	看護師人柄が良い。
9	男性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	患者のわがままに対応している姿が良い(ある意味痛ましい)。お医者さんは患者の話を聞こうとする態度がよい。権威的ではない所が良い。
10	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	医師・看護師とてもやさしい。
11	男性	65～74歳	循環器科	別件でも入院を予定しています。その時の診療等も含め、この病院は、とても手際が良く、スタッフの方全員が大変親切です。自宅近くにこの様な医療機関がありましたすかります。
12	女性	65～74歳	循環器科	皆さん親切で悪い所はないので良くしていただいております。
13	女性	75歳～	外科	食事が口に合わない時の対応。スタッフがやさしい。
14	女性	65～74歳	外科	先生はもちろん看護師さん等、皆さんとても丁寧で患者のことを思い対応して下さっていると感じます。不便な点は特にありませんし、安心して通院・入院しています。
15	-	75歳～	整形外科	前の時もこちらに入院させていただきました。
16	男性	40～64歳	整形外科	医師の判断の早さ的確な説明を受けて手術に踏み込む事ができました。私はとても良いタイミングで先生と出会えて良かったと思います。とても信頼できる医師と丁寧な看護に大変満足しております。山本先生に感謝です。
17	男性	40～64歳	整形外科	スタッフ・医師の方、親切で良かったと思います。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
18	女性	40～64歳	整形外科	皆さん大変親切に接して下さってます。
19	男性	65～74歳	整形外科	みなさんとても親切で満足しています。
20	男性	40～64歳	整形外科	手術後は看護師の皆さんに助けていただきありがとうございます。
21	女性	65～74歳	整形外科	看護師の方々の明るさや、やさしさを感じました。リハビリの先生方もその日の体調を気づかいながら調整してくれました。
22	女性	40～64歳	整形外科	主治医の先生も、看護師の皆さんも、リハビリの先生も皆さん親切で、入院生活を快適に過ごすことができ、安心して治療を受けられました。丁寧に対応していただきありがとうございました。
23	男性	65～74歳	脳外科・形成外科	看護士の印象が良い。
24	女性	65～74歳	緩和ケア科	皆さんとても親切でやさしいです。ありがたいと思っています。
25	女性	75歳～	緩和ケア科	皆さんがとても優しいです。気持ちがなごみます。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	ナースが非常に良い。食事に不満足。
2	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	トイレが汚い時がある。
3	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	昔より看護師さんとの接点が減った気がする。薬剤さんが患者と身近であること。忙しそう。
4	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	12年前から通院して今回は2回目の入院で処置や診療が早くよかった。主治医に聞かないとしつぷ薬も出ないのは少し気になる。
5	男性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	面会時間がすごく短く感じる。
6	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	トイレの衛生面が悪い時が多々ある掃除、トイレの見回りを増やしてほしい。担当医師、看護師の方々の対応は非常に好感が持てるが、交通アクセスがあまり良くないため、家族、知人に勧めづらい所がある。
7	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	すごく優しい看護師さんがほとんどでしたが、年配の看護師の方が他の患者さんに対しての対応がとても悪く、カーテン越しで聞いていてもかわいそうになりました。ご高齢の患者さんだったので耳も遠いのをいいことに文句まで言っててすごく不快でした。若い看護師さんはみんな親切で明るく印象がよかったです。
8	女性	75歳～	整形外科	面会時の声が大さい。時間を守らない。
9	女性	65～74歳	整形外科	トイレの共用による衛生面が不安。男性・女性は別がいいです。食事カビ臭い、アルミの臭い。味付け(一部)に不満。
10	女性	75歳～	整形外科	入院から手術日迄が長かった。遅くに通路の方が騒がしかった。
11	男性	65～74歳	整形外科	感染予防もあるかと思いますが土日祝の面会時間を考慮して下さい。冷蔵庫も常設あればと思います。お世話になり回復して退院できありがとうございました。
12	女性	65～74歳	脳外科・形成 外科	薬の説明をしてほしい。
13	男性	40～64歳	緩和ケア科	乾燥しすぎで目覚めると目と口内が乾いていて気分が悪い。
14	男性	40～64歳	-	TVカードが高いのと魚料理の味付け以外は良かったです。

