

入院患者満足度調査報告

当院では、患者様の満足度調査を定期的実施し、医療サービスの向上および改善に役立てております。

令和7年3月には、当院をご利用いただいた皆様を対象にアンケート調査を行い、多くのご協力をいただきましたこと、心より感謝申し上げます。

いただいたご意見を真摯に受け止め、今後さらにサービスの質を高め、皆様によりご満足いただける病院を目指して取り組んでまいります。

配布枚数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
196	116	59.2%	112	96.6%

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年度 入院患者満足度調査（2025年03月01日～2025年03月31日）

岐阜県厚生農業協同組合連合会

飛騨医療センター久美愛厚生病院 様

II. 調査票

満足度調査

- 1 病棟および病室の温度調節
- 2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
- 3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
- 4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
- 5 安全な医療サービスが行われている
- 6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）
- 7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用
- 8 病棟の案内表示のわかりやすさ
- 9 面会の時間帯
- 10 入・退院手続きのわかりやすさ
- 11 納得して治療を受けることができた
- 12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- 13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

総合満足度

- 1 全体として当院に満足していますか？
- 2 次回も当院を受診したいですか？
- 3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

接遇

- 1 医師の言葉遣いや態度
- 2 看護師の言葉遣いや態度
- 3 事務の言葉遣いや態度
- 4 医師の身だしなみ
- 5 看護師の身だしなみ
- 6 事務の身だしなみ
- 7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 10 医師からわかりやすい説明を受けた
- 11 看護師からわかりやすい説明を受けた
- 12 事務からわかりやすい説明を受けた
- 13 医師への質問や相談のしやすさ
- 14 看護師への質問や相談のしやすさ
- 15 事務への質問や相談のしやすさ

結果表示（グラフ・表での表記）

病棟・病室の温度調節
病棟・病室の整理整頓
回診の時間
プライバシー配慮
安全な医療サービス
食事について
病棟設備
案内表示のわかりやすさ
面会の時間帯
入退院の手続き
納得して治療を受けた
トイレ・洗面所
バリアフリー

総合満足度
当院の受診
当院の紹介

医師@言葉遣いや態度
看護@言葉遣いや態度
事務@言葉遣いや態度
医師@身だしなみ
看護@身だしなみ
事務@身だしなみ
医師@信頼・安心できる知識や技術
看護@信頼・安心できる知識や技術
事務@信頼・安心できる知識や技術
医師@分かりやすい説明
看護@分かりやすい説明
事務@分かりやすい説明
医師@質問や相談のしやすさ
看護@質問や相談のしやすさ
事務@質問や相談のしやすさ

設問分類

施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供

総合満足度
総合満足度
総合満足度

医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇

属性調査

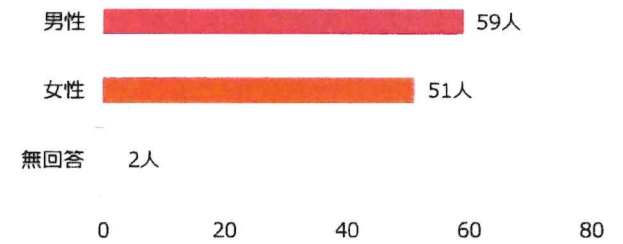
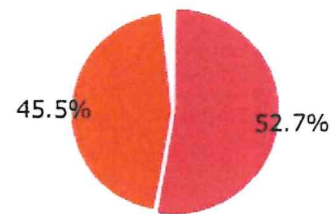
- 1 性別
- 2 年齢
- 3 入院病棟
- 4 入院日数
- 5 当院を選んだ理由（複数選択可）

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「男性」59 人、「女性」51 人 で「男性」が多いです。

選択肢		回答数 (人)	構成比
男性	■	59	52.7%
女性	■	51	45.5%
無回答		2	1.8%
合計		112	100.0%

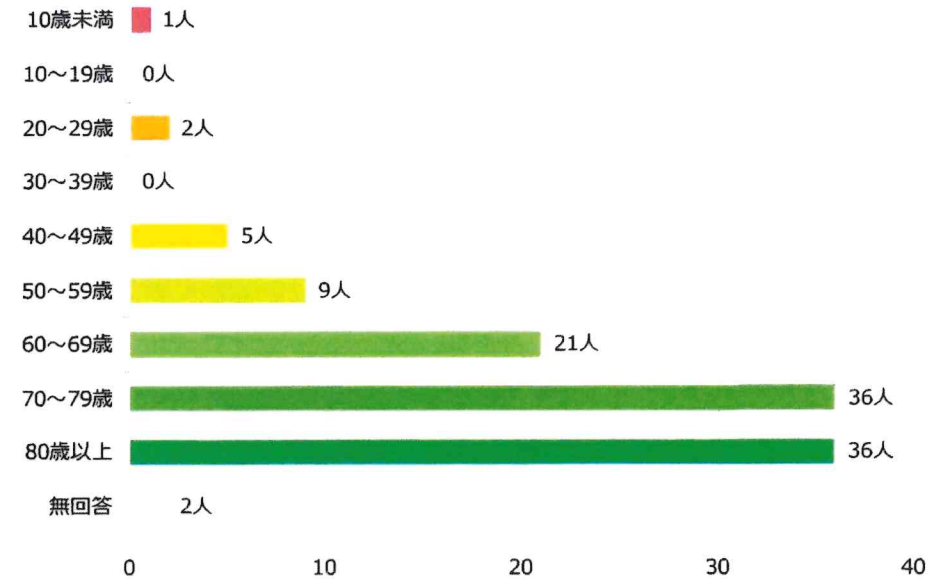


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」「80歳以上」が 36 人と最も多いです。次いで「60～69歳」21 人、「50～59歳」9 人 となっています。最も少ないのは「10～19歳」「30～39歳」の 0 人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	1	0.9%
10～19歳	0	0.0%
20～29歳	2	1.8%
30～39歳	0	0.0%
40～49歳	5	4.5%
50～59歳	9	8.0%
60～69歳	21	18.8%
70～79歳	36	32.1%
80歳以上	36	32.1%
無回答	2	1.8%
合計	112	100.0%

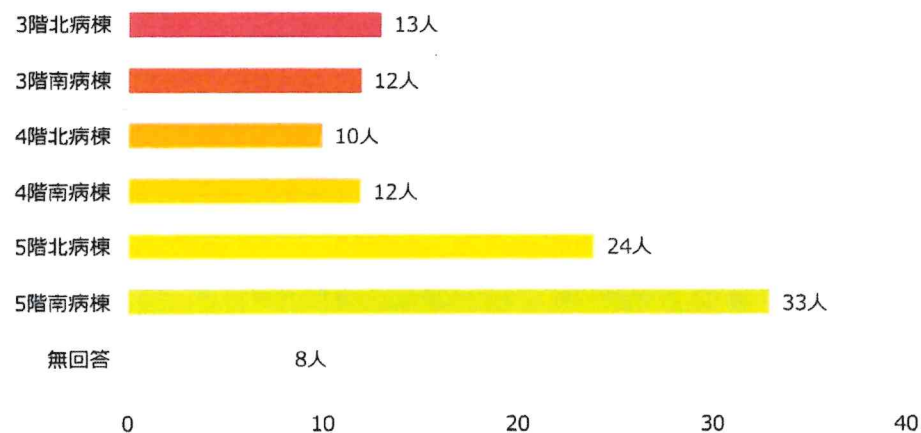


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「5階南病棟」が 33 人と最も多いです。次いで「5階北病棟」24 人、「3階北病棟」13 人 となっています。最も少ないのは「4階北病棟」の 10 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
3階北病棟	■	13	11.6%
3階南病棟	■	12	10.7%
4階北病棟	■	10	8.9%
4階南病棟	■	12	10.7%
5階北病棟	■	24	21.4%
5階南病棟	■	33	29.5%
無回答		8	7.1%
合計		112	100.0%

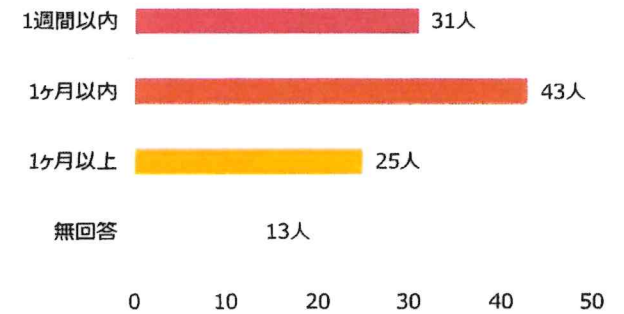
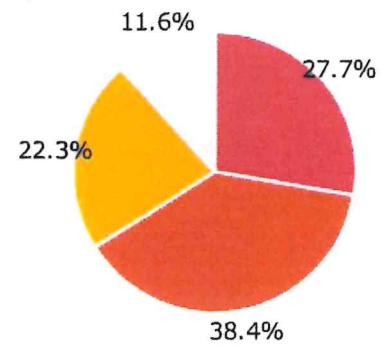


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」43 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」25 人 です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
1週間以内	■	31	27.7%
1ヶ月以内	■	43	38.4%
1ヶ月以上	■	25	22.3%
無回答		13	11.6%
合計		112	100.0%



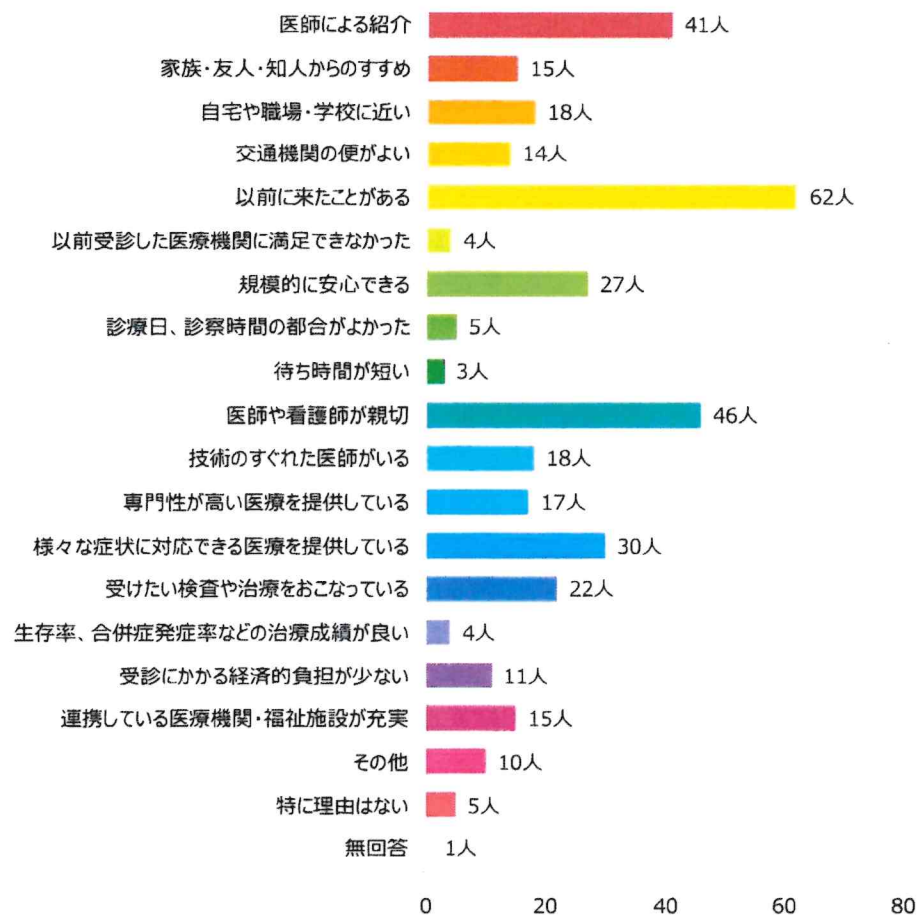
Ⅲ. 属性調査 5 / 5

当院を選んだ理由

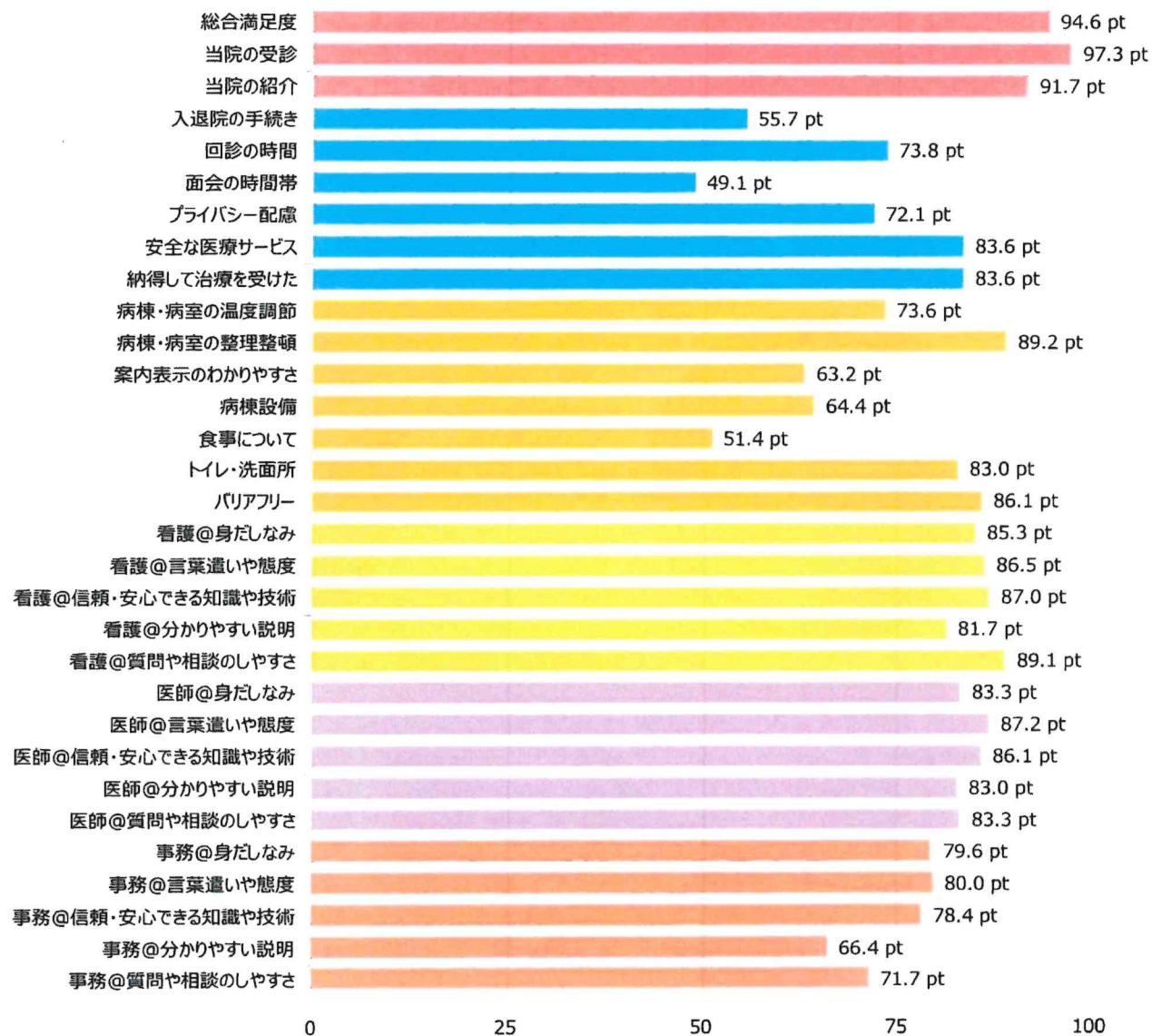
「以前に来たことがある」が 62 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」46 人、「医師による紹介」41 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 3 人です。

選択肢

選択肢	回答数
医師による紹介	41
家族・友人・知人からのすすめ	15
自宅や職場・学校に近い	18
交通機関の便がよい	14
以前に来たことがある	62
以前受診した医療機関に満足できなかった	4
規模的に安心できる	27
診療日、診察時間の都合がよかった	5
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	46
技術のすぐれた医師がいる	18
専門性が高い医療を提供している	17
様々な症状に対応できる医療を提供している	30
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	4
受診にかかる経済的負担が少ない	11
連携している医療機関・福祉施設が充実	15
その他	10
特に理由はない	5
無回答	1



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 94.6 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、「当院の受診」の 97.3 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 94.6 ポイント、「当院の紹介」の 91.7 ポイントとなっています。

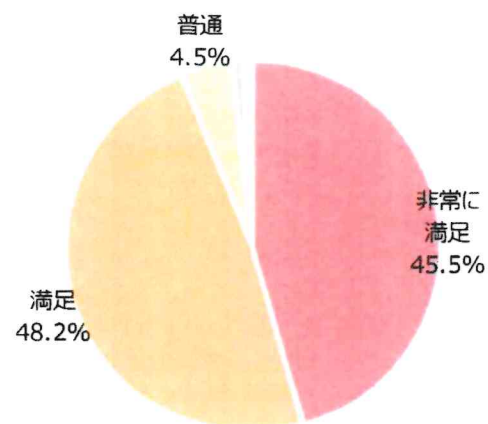
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 49.1 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

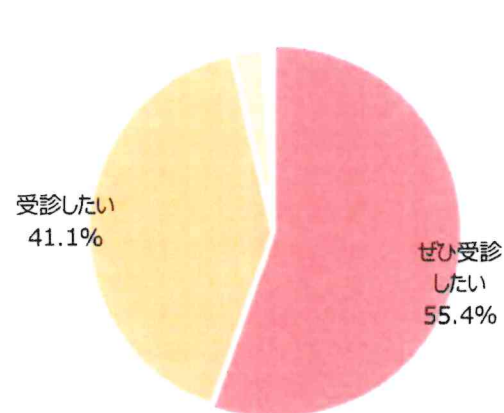
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

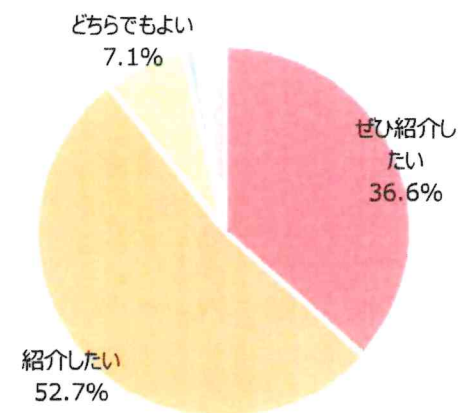
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	51	45.5%
満足	54	48.2%
普通	5	4.5%
やや不満	1	0.9%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.9%
合計	112	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	62	55.4%
受診したい	46	41.1%
どちらでもよい	3	2.7%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	0.9%
合計	112	100.0%



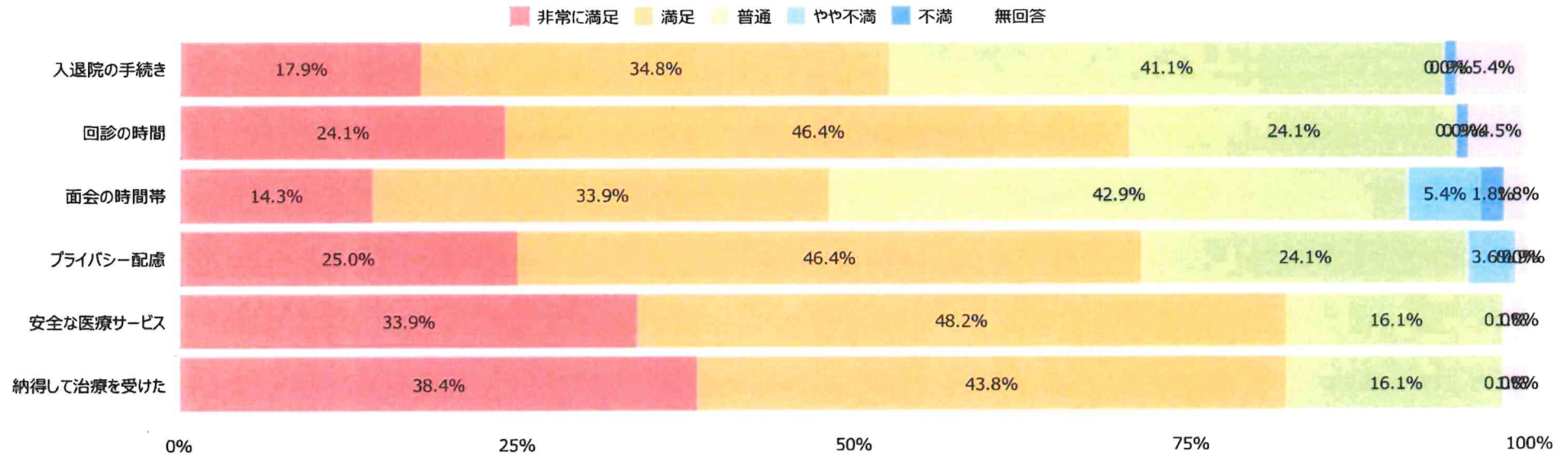
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	41	36.6%
紹介したい	59	52.7%
どちらでもよい	8	7.1%
あまり紹介したくない	1	0.9%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	3	2.7%
合計	112	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

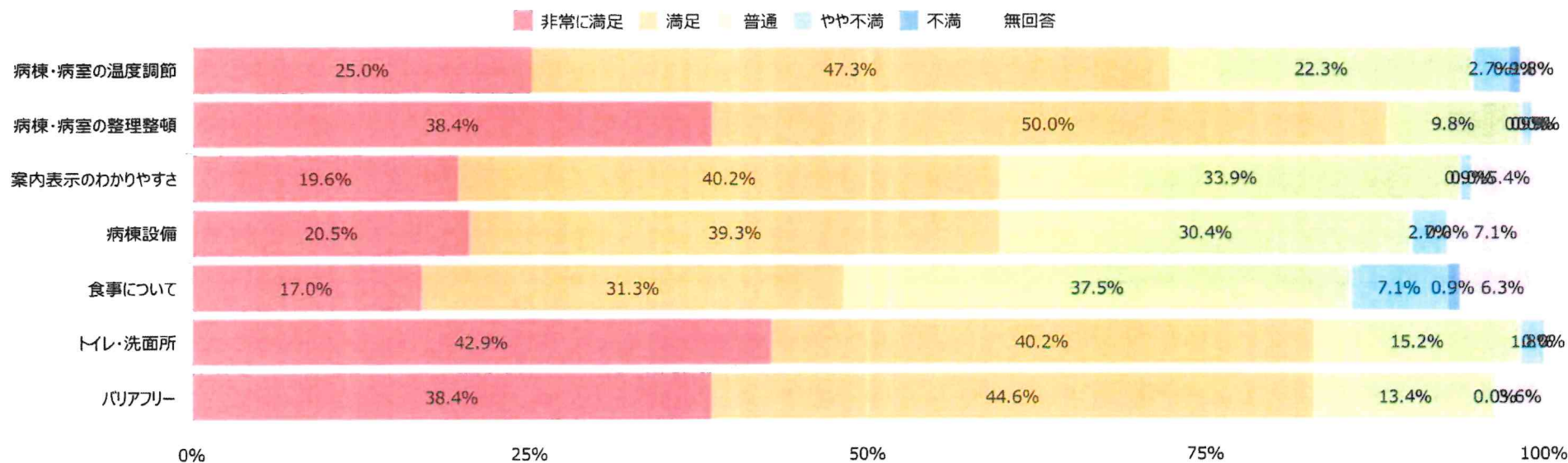
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	20 人	17.9%	39 人	34.8%	46 人	41.1%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	6 人	5.4%	112 人	100.0%
回診の時間	27 人	24.1%	52 人	46.4%	27 人	24.1%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	5 人	4.5%	112 人	100.0%
面会の時間帯	16 人	14.3%	38 人	33.9%	48 人	42.9%	6 人	5.4%	2 人	1.8%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
プライバシー配慮	28 人	25.0%	52 人	46.4%	27 人	24.1%	4 人	3.6%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
安全な医療サービス	38 人	33.9%	54 人	48.2%	18 人	16.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
納得して治療を受けた	43 人	38.4%	49 人	43.8%	18 人	16.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 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

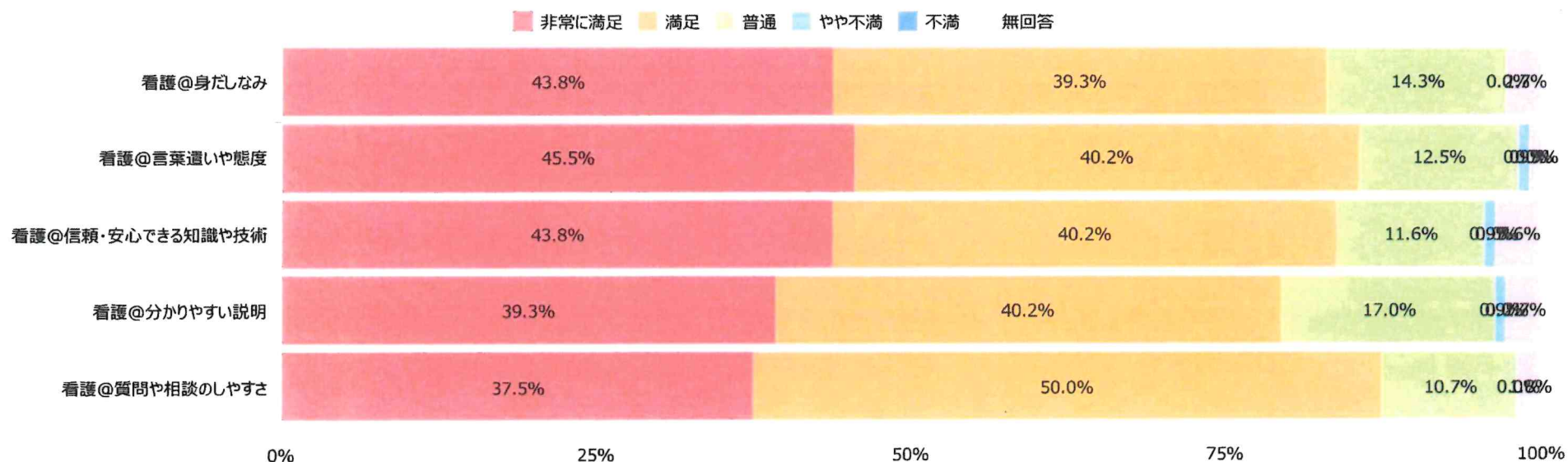
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	28 人	25.0%	53 人	47.3%	25 人	22.3%	3 人	2.7%	1 人	0.9%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	43 人	38.4%	56 人	50.0%	11 人	9.8%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	22 人	19.6%	45 人	40.2%	38 人	33.9%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	6 人	5.4%	112 人	100.0%
病棟設備	23 人	20.5%	44 人	39.3%	34 人	30.4%	3 人	2.7%	0 人	0.0%	8 人	7.1%	112 人	100.0%
食事について	19 人	17.0%	35 人	31.3%	42 人	37.5%	8 人	7.1%	1 人	0.9%	7 人	6.3%	112 人	100.0%
トイレ・洗面所	48 人	42.9%	45 人	40.2%	17 人	15.2%	2 人	1.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	112 人	100.0%
バリアフリー	43 人	38.4%	50 人	44.6%	15 人	13.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 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

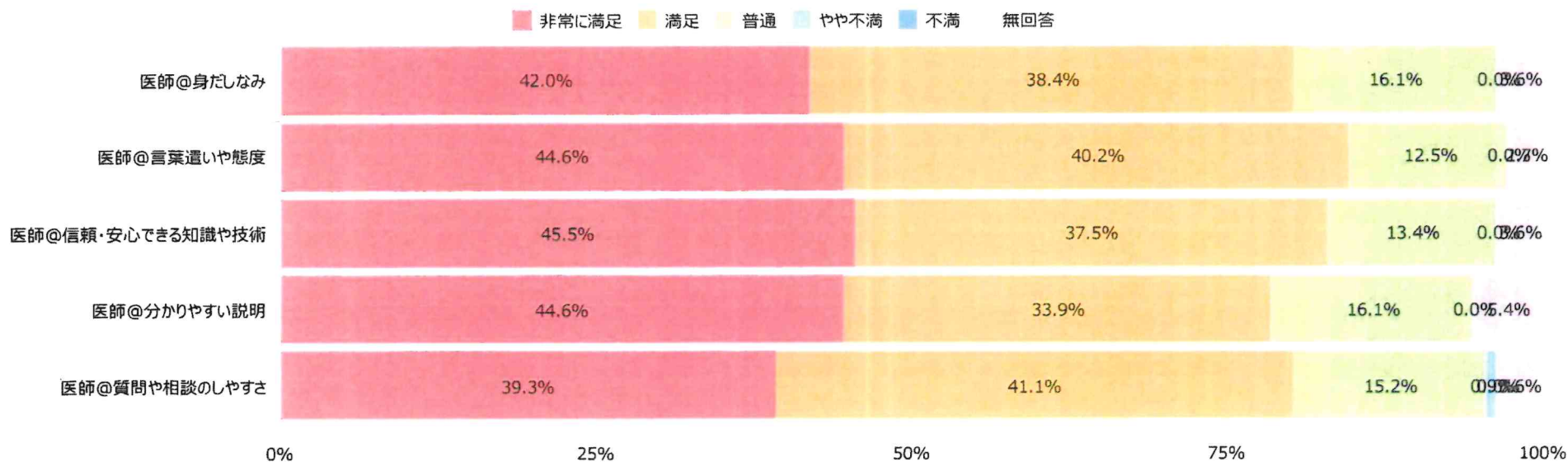
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	49 人	43.8%	44 人	39.3%	16 人	14.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	51 人	45.5%	45 人	40.2%	14 人	12.5%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	49 人	43.8%	45 人	40.2%	13 人	11.6%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	44 人	39.3%	45 人	40.2%	19 人	17.0%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	42 人	37.5%	56 人	50.0%	12 人	10.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 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	47 人	42.0%	43 人	38.4%	18 人	16.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	50 人	44.6%	45 人	40.2%	14 人	12.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	51 人	45.5%	42 人	37.5%	15 人	13.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	50 人	44.6%	38 人	33.9%	18 人	16.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	5.4%	112 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	44 人	39.3%	46 人	41.1%	17 人	15.2%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 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	40 人	35.7%	46 人	41.1%	22 人	19.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	38 人	33.9%	50 人	44.6%	22 人	19.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	35 人	31.3%	45 人	40.2%	21 人	18.8%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	10 人	8.9%	112 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	32 人	28.6%	39 人	34.8%	35 人	31.3%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	5 人	4.5%	112 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	27 人	24.1%	49 人	43.8%	29 人	25.9%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	6 人	5.4%	112 人	100.0%

