



# 塩竈市立病院 利用者満足度調査 結果報告 (外来・在宅)

令和 6 年度



塩竈市立病院

令和 7 年 4 月

# 外来利用者 満足度調査結果報告

---

## 目次

### I 調査の概要

---

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析	2
4. 使用調査表	3

### II 調査対象者の属性

---

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 初診・再診の内訳	4
5. 受診診療科数 6. 受診診療科内訳（1）、（2） 7. 当院を選んだ理由	5

### III 調査結果の分析

---

○ 医師について(1)（CS分析のための満足度等の出し方）	6
○ 医師について(2)、(3)	7
○ 看護師について	8
○ 事務職員・受付・会計職員について	9
○ 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について	11
○ 診療についての総合評価	12
○ クロス分析：①性別、②居住地、③診療科 と総合評価	13
○ CS分析：改善すべき項目はなにか	14
○ 偏差値とは 相関とは（詳しく知りたい人向け）	15

## I 調査の概要

---

### 1. 調査目的

- ①現在の当院の外来利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的な PR 活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

### 2. 調査設計

- ・ 調査対象 調査実施期間中の外来受診者
- ・ 調査内容 対象者の属性、職種別の接遇の評価、診療全体に対する評価、自由意見
- ・ 調査方法 無記名の投函による調査とした。  
受付、会計窓口アンケート用紙と筆記用具を設置。  
会計窓口付近に回収箱を設置し、投函していただく。  
また、今回から Web 回答も可能とした。
- ・ 調査期間 令和7年1月14日（火）～2月7日（金）
- ・ 回答数 121件（調査期間中の外来患者数は4,446名）

### 3. 集計分析

- ・ 調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・ 各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・ 各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・ 各項目の重要率を算出
- ・ 各項目の満足率と重要率から満足度と重要度を算出
- ・ クロス分析
- ・ CS 分析
- ・ 自由記入項目を列挙

4. 使用調査表

2024年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力をお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。  
 本調査は、当院の外来を受診される方々からのご意見をお伺いするため、平成28年よりアンケートを開始し、今回で9回目となります。  
 ご協力いただきましたアンケート内容につきましては、今後のより良い診療の参考にさせていただきます、患者様に対するサービス等の向上に努めてまいりたいと考えております。  
 お手数ではございますが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者 福原賢治

※本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただく事を目的としています。本目的以外には使用いたしません。

ご記入にあたって

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入いただくか、2次元バーコードを読み取りWebにて回答ください。
- 調査表に記入いただいた場合は、外来会計窓口を設置してある回収箱へ投函してください。

Web 回答用  
2次元バーコード

【お問い合わせ先】

塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号  
 電話 022-364-5521（内線337）  
 FAX 022-364-5529



1

事務職員・受付・会計職員について	満足	やや満足	やや不満	不満
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

※下記は、検査や指導等により、医師・看護師・事務スタッフ以外と関わりがあった場合、その対応についてお聞かせください(該当職種に○をお願いします)

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士など	満足	やや満足	やや不満	不満
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1
4、その職種はなんでしたか(該当職種に○)	・放射線技師 ・検査技師 ・薬剤師 ・栄養士 ・その他 ( )			

3. (2.の設問で「やや不満・不満」とお答えした方に質問です。)差支えなければ、「やや不満・不満」の理由をお聞かせください。

特定の職種の場合は○をお願いします。	・医師 ・看護師 ・事務職員 ・放射線技師 ・検査技師 ・薬剤師 ・栄養士 ・その他 ( )
_____ _____ _____ _____ _____	

3

1. 患者様ご本人についてお答えください。

性別	男性 ・ 女性
年齢	10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上
主な居住地	・塩竈市 ・塩竈市以外 ( )
受診は何度目か	・初めて来た ・何度か来たことがある
本日受診された診療科	・総合内科 ・消化器内科 ・肝臓内科 ・循環器内科 ・糖尿病内科 ・腎臓内科 ・心療内科 ・神経内科 ・脳神経内科 ・緩和医療内科 ・呼吸器内科 ・リウマチ科 ・外科 ・小児科 ・整形外科 ・皮膚科 ・眼科 ・耳鼻咽喉科 ・婦人科 ・泌尿器科 ・女性漢方外来 ・その他 ( )
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介 ・他の病院からの紹介 ・住居、職場に近い ・交通の便が良い ・家族、知人からの勧め ・インターネットを見て ・総合病院だから ・医師が信頼できるから ・救急搬送されたから ・その他 ( )

2. 本日受診された科のスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満	不満
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満	不満
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

2

4. 本日の診療について総合評価をお願いします。また、差し支えなければその理由もお願いします。

評 価	満足 ・ やや満足 ・ やや不満 ・ 不満
_____ _____ _____ _____	

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。

_____ _____ _____ _____ _____ _____	
--	--

※貴重なご意見を賜りありがとうございました。  
 回答いただいたアンケートについては、会計窓口を設置してある回収箱へ投函ください。

4

## II 調査対象者の属性

1. 性別	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	49	40.5%		64	41.6%	
2.女性	69	57.0%		83	53.9%	
3.回答なし	3	2.5%		7	4.5%	
計	121			154		

2. 年代別	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. ~19歳	6	5.0%		2	1.3%	
2. 20~29歳	4	3.3%		5	3.2%	
3. 30~39歳	6	5.0%		5	3.2%	
4. 40~49歳	12	9.9%		10	6.5%	
5. 50~59歳	8	6.6%		26	16.9%	
6. 60~69歳	21	17.4%		29	18.8%	
7. 70~79歳	41	33.9%		44	28.6%	
8. 80歳~	22	18.2%		31	20.1%	
9.回答なし	1	0.8%		2	1.3%	
計	121			154		

3. 主な居住地	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	80	66.1%		97	63.0%	
2.市外※	40	33.1%		54	35.1%	
3.回答なし	1	0.8%		3	1.9%	
計	121			154		

※「市外」で居住地の記載があったのは、多賀城市 15、松島町 4、七ヶ浜町 6、利府町 5、その他 4

4. 初診・再診の内訳	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.初診	5	4.1%		4	2.6%	
2.再診	115	95.0%		145	94.2%	
3.回答なし	1	0.8%		5	3.2%	
計	121			154		

5. 受診している診療科数	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.一科のみ	103	85.1%		144	93.5%	
2.複数科	17	14.0%		8	5.2%	
3.回答なし	1	0.8%		2	1.3%	
計	121			154		

6. 受診した診療科の内訳(1)		総合内科	消化器内科	肝臓内科	循環器内科	糖尿病内科	腎臓内科	緩和医療	呼吸器内科	神経内科	心療内科	内科小計
2024年度	人数(人)	22	14	1	13	11	0	0	4	3	6	(74)
	構成比%	15.5	9.9	0.7	9.2	7.7	0	0	2.8	2.1	4.2	
2023年度	人数(人)	31	17	1	10	11	3	1	1	3	8	(86)
	構成比%	18.6	10.2	0.6	6.0	6.6	1.8	0.6	0.6	1.8	4.8	

6. 受診した診療科の内訳(2)		外科	小児科	整形外科	皮膚科	眼科	耳鼻科	婦人科	泌尿器科	女性漢方	その他	回答なし	計
2024年度	人数(人)	15	6	11	14	10	2	1	3	1	4	1	142
	構成比%	10.6	4.2	7.7	9.9	7.0	1.4	0.7	2.1	0.7	2.8	0.7	
2023年度	人数(人)	21	5	8	16	10	5	0	3	0	11	2	167
	構成比%	12.6	3.0	4.8	9.6	6.0	3.0	0.0	1.8	0.0	6.6	1.2	

※「6. 受診した診療科の内訳」は複数選択あり。「その他」には脳神経科、健診等を含む。

7. 受診に当たり当院を選んだ理由(複数選択あり)	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.診療所からの紹介	4	2.8%		7	3.7%	
2.他の病院からの紹介	17	12.0%		21	11.0%	
3.住居、職場に近い	51	35.9%		61	31.9%	
4.交通の便が良い	12	8.5%		15	7.9%	
5.家族、知人からの勧め	7	4.9%		11	5.8%	
6.インターネットを見て	0	0%		1	0.5%	
7.総合病院だから	20	14.1%		31	16.2%	
8.医師が信頼できるから	13	9.2%		22	11.5%	
9.救急搬送されたから	7	4.9%		6	3.1%	
10.その他	7	4.9%		11	5.8%	
11.回答なし	4	2.8%		5	2.6%	
計	142			191		

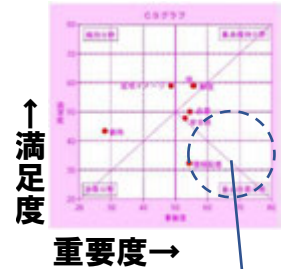
※「その他」には「かかりつけだから(前から通院しているから)」「健診で再検査になったから」等を含む。

III 調査結果の分析

①**満足度調査**では、調査結果を使い、**CS分析**をして改善項目を見つけます。

使うのは各項目の**満足度**  と、各項目の評価と全体評価の**関係の深さを示す重要度**  です。

○CS分析用散布図の例




満足度が低く重要度が高いこのあたりが改善項目

②**満足率**から**満足度**、**重要率**から**重要度**を出します。

**医師について(1)言葉づかい、態度など**を例にとって算出してみます。

③有効回答数に対する**満足**の割合を**満足率**とします。

各項目のばらつきをそろえるため、満足率を**偏差値に変換**したものが**満足度**  です。



(※1 偏差値の説明は最終頁で)

④医師について(1)の評価が総合評価にどのくらい関連があるかを調べるため**相関係数**を出します。これが**重要率**です。

重要率を**偏差値に変換**したものが**重要度**  です。

(※2 相関の説明は最終頁で)

医師について(1)言葉づかい、態度などはいかがでしたか

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足 (満足率%)	101	84.2%	119	77.3%
やや満足	15	12.5%	34	22.1%
やや不満	2	1.7%	1	0.6%
不満	2	1.7%	0	0.0%
有効回答数	120		154	
<b>満足度</b> 	47.94		34.71	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6138		0.6255	
<b>重要度</b> 	52.09		71.17	





重要率(相関係数)は-1から+1の間をとります。+1に近いほど正の相関があり、関連が深いと考えられます。0なら無関係です。





医師の対応についての評価の続き

※医師について(1)は前頁にあります。

医師について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	100	84.0%	117	80.7%
やや満足	16	13.4%	28	19.3%
やや不満	2	1.7%	0	0.0%
不満	1	0.8%	0	0.0%
有効回答数	119		145	
<b>満足度</b> 	47.45		52.88	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4959		0.5615	
<b>重要度</b> 	26.34		59.68	



**医師について(1) 言葉づかい、態度など(前頁)**については、満足度が大きく上がりましたが、重要度は低下しました。全体評価に与える影響としての重要度が下がったのは、満足度が上がった効果ですが、なお50を下回っており、さらなる向上が期待されます。

**医師について(2) 個人情報に配慮した対応**は、重要度が大きく低下しました。満足度も50を切っていますが、全体評価に与える影響は今回は小さかったようです。



医師について(3) 病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	101	84.2%	118	78.1%
やや満足	16	13.3%	30	19.9%
やや不満	1	0.8%	2	1.3%
不満	2	1.7%	1	0.7%
有効回答数	120		151	
<b>満足度</b> 	47.94		39.35	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6208		0.5689	
<b>重要度</b> 	53.61		61.01	

**医師について(3) 説明のわかりやすさ**については、医師(1)と同様に満足度が上がり、重要度は低下しました。医師の項目の中では重要度が最も高くなっており、満足度の維持向上が求められます。

看護師の対応についての評価


看護師について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	99	83.2%	127	83.0%
やや満足	18	15.1%	24	15.7%
やや不満	1	0.8%	2	1.3%
不満	1	0.8%	0	0.0%
有効回答数	119		153	
 <b>満足度</b>	44.34		65.20	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5358		0.5451	
 <b>重要度</b>	35.06		56.75	

**看護師について(1)言葉づかい、態度などの満足度、重要度はいずれも前年度に比べて低下しました。満足率は維持されているので、相対的な変化といえます。**

看護師について(2)個人情報に配慮した対応でしたか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	101	86.3%	121	83.4%
やや満足	13	11.1%	23	15.9%
やや不満	1	0.9%	1	0.7%
不満	2	1.7%	0	0.0%
有効回答数	117		145	
 <b>満足度</b>	55.92		67.55	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6452		0.4903	
 <b>重要度</b>	58.95		46.91	

**看護師について(2)個人情報に配慮した対応については、重要度が大きく上がり、個人情報に対する配慮が全体評価に与える影響の大きさがわかります。満足率は高いので、これを維持したいところです。**



**看護師について(3)説明はわかりやすかったですか**

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	101	84.9%	122	82.4%
やや満足	17	14.3%	22	14.9%
やや不満	0	0.0%	2	1.4%
不満	1	0.8%	2	1.4%
有効回答数	119		148	
 <b>満足度</b>	50.56		62.15	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6110		0.5247	
 <b>重要度</b>	51.48		53.08	

**看護師について(3)説明のわかりやすさ**については、満足度、重要度とも前年度に比べて下がりましたが、満足率は維持しており、全体の中で平均的な評価となりました。



**事務職員・受付・会計職員の対応についての評価**

**事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか**



	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	92	78.6%	119	78.3%
やや満足	19	16.2%	31	20.4%
やや不満	4	3.4%	2	1.3%
不満	2	1.7%	0	0.0%
有効回答数	117		152	
 <b>満足度</b>	27.47		40.11	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6106		0.4625	
 <b>重要度</b>	51.40		41.91	

**事務職員・受付・会計職員について(1)言葉づかい・態度など**については、満足度が大変厳しい評価となっており、全体の評価に与える影響も大きくなっているため、対策が必要です。

## 事務職員・受付・会計職員の対応についての評価の続き

事務職員・受付・会計職員について(2) 個人情報に配慮した対応でしたか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	96	83.5%	114	79.2%
やや満足	16	13.9%	29	20.1%
やや不満	1	0.9%	1	0.7%
不満	2	1.7%	0	0.0%
有効回答数	115		144	
<b>満足度</b> 	45.39		44.78	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6256		0.4485	
<b>重要度</b> 	54.67		39.39	



**事務職員・受付・会計職員について(2) 個人情報に配慮した対応**については、満足度に大きな変化はありませんでしたが、重要度が上がり、全体評価に与える影響が増しました。

事務職員・受付・会計職員について(3) 説明はわかりやすかったですか				
	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	95	83.3%	120	80.5%
やや満足	16	14.0%	27	18.1%
やや不満	1	0.9%	2	1.3%
不満	2	1.8%	0	0.0%
有効回答数	114		149	
<b>満足度</b> 	44.86		52.07	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6324		0.4261	
<b>重要度</b> 	56.16		35.38	

**事務職員・受付・会計職員について(3) 説明のわかりやすさ**については、満足度が50を切り、重要度が大きく上がっています。今回は事務職員等に対する評価が全体評価に大きく影響しています。



放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などはいかがでしたか

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	61	88.4%	82	79.6%
やや満足	7	10.1%	21	20.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.4%	0	0.0%
有効回答数	69		103	
<b>満足度</b> 	63.62		47.15	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6476		0.4719	
<b>重要度</b> 	59.48		43.60	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(1)言葉づかい・態度などについては、満足度、重要度とも大きく上がりました。高い評価を得ているので、これを維持したいところです。



放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応でしたか

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	61	89.7%	79	79.8%
やや満足	6	8.8%	20	20.2%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.5%	0	0.0%
有効回答数	68		99	
<b>満足度</b> 	68.43		48.14	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6476		0.4835	
<b>重要度</b> 	59.48		45.69	

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(2)個人情報に配慮した対応については、満足度、重要度とも全体の中で最も高い評価となっています。

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士の対応についての評価の続き

放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明はわかりやすかったですか

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	57	86.4%	77	79.4%
やや満足	7	10.6%	20	20.6%
やや不満	1	1.5%	0	0.0%
不満	1	1.5%	0	0.0%
有効回答数	66		97	
<b>満足度</b> 	56.07		45.92	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.5643		0.4821	
<b>重要度</b> 	41.28		45.43	

**放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士について(3)説明のわかりやすさ**については、満足度が上がりましたが、全体評価への影響は、(1)(2)よりは少ないようです。

診療についての総合評価

本日の診療について総合評価をお願いします

	2024年度		2023年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	87	73.7%	110	74.8%
やや満足	24	20.3%	36	24.5%
やや不満	5	4.2%	0	0.0%
不満	2	1.7%	1	0.7%
有効回答数	118		147	

**総合評価**の満足率は昨年度より1.1ポイントの低下となりました。（満足+やや満足）÷有効回答数でも2023年度の99.3に対し2024年度は94.0となりましたが、2022年度の90.4よりは高い数値を維持しています。「やや不満」の数が0から5に増えたことが影響しました。

## クロス分析（①性別、②居住地、③診療科と総合評価）

## ①性別と総合評価

	2024年度		2023年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
男性	48(35)	72.9%	61(43)	70.5%
女性	67(50)	74.6%	79(63)	79.7%
計	115(85)	73.9%	140(106)	75.7%

①性別と総合評価については、男性と女性で満足率の増減はありますが、全体としてはほぼ変化がありませんでした。

（満足率は総合評価の4段階「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」のうち「満足」と回答した割合。以下同じ。）

## ②市内居住、市外居住と総合評価

	2024年度		2023年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
市内居住	73(55)	75.3%	93(66)	71.0%
市外居住	40(32)	80.0%	52(42)	80.8%
計	113(87)	77.0%	145(108)	74.5%

②居住地と総合評価についても、市内、市外居住者で満足率の増減はありますが、全体としては微増となりました。

## ③診療科と総合評価

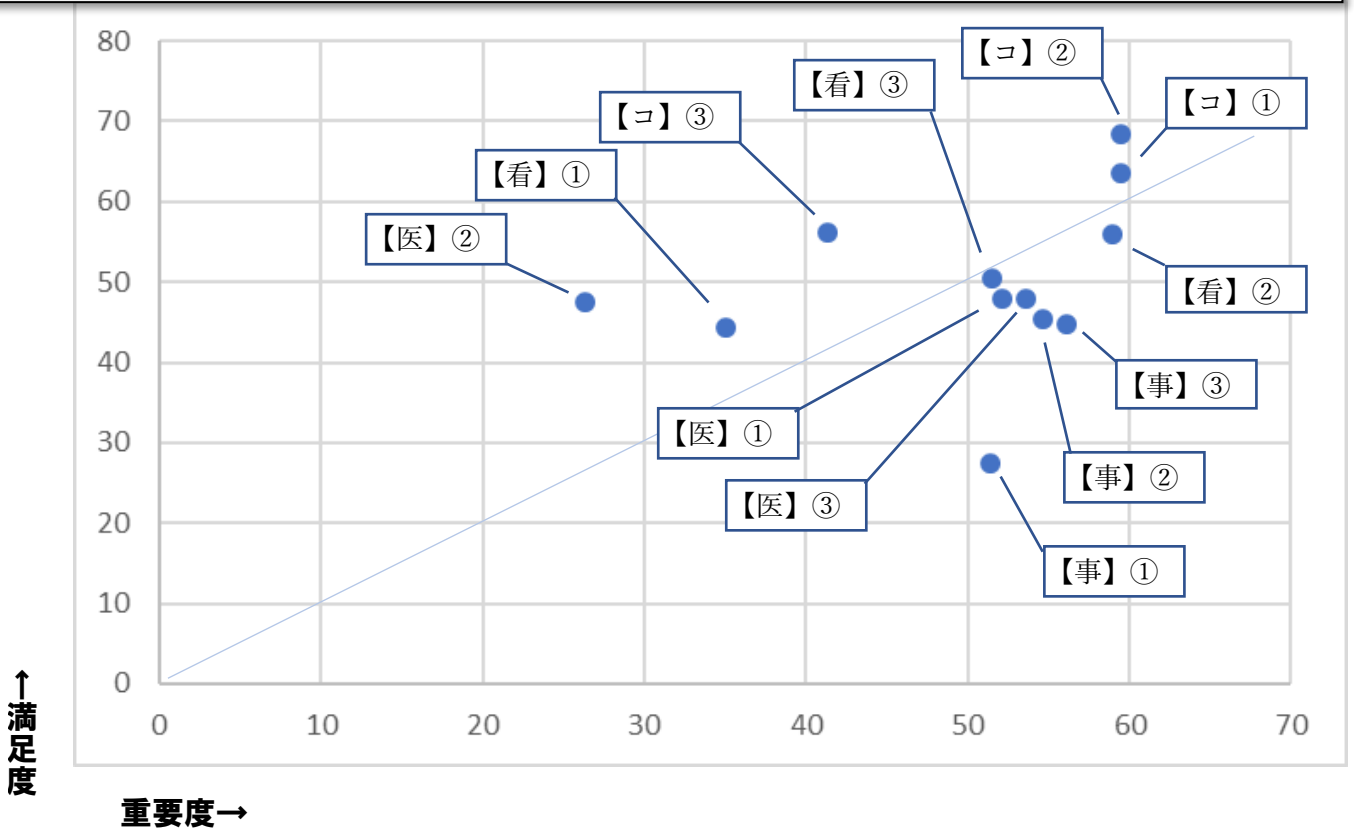
	2024年度		2023年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
内科	67(48)	71.6%	64(48)	75.0%
外科	12(10)	83.3%	17(14)	82.4%
整形外科	6(3)	50.0%	5(4)	80.0%
皮膚科	14(12)	85.7%	12(9)	75.0%
眼科	5(4)	80.0%	8(7)	87.5%
計	104(77)	74.0%	106(82)	77.4%

③診療科と総合評価については、ある程度のサンプル数を確保するため、受診者数（回答者数）が10人以上（複数受診を含む）をピックアップし、そのうち単科受診者の総合評価の満足率を算出しました。（内科は2023年度については総合内科、消化器内科、循環器内科、糖尿病内科を合わせたもの。2024年度については5ページの表6(1)の内科と脳神経科を合わせたもの）

※整形外科は50.0%となっていますが、「やや満足(3)」を含めると100.0%となります。同様に外科、皮膚科、眼科も「やや満足」を含めると100.0%。内科は89.6%。



CS分析：重要度と満足度による散布図（R6）：改善すべき項目は何か



スタッフの区分

- 【医】 医師
- 【看】 看護師
- 【事】 事務職員・受付・会計職員
- 【コ】 放射線技師・検査技師・薬剤師・栄養士

質問項目

- ① 言葉づかい・態度などはいかがでしたか
- ② 個人情報に配慮した対応でしたか
- ③ 説明はわかりやすかったですか

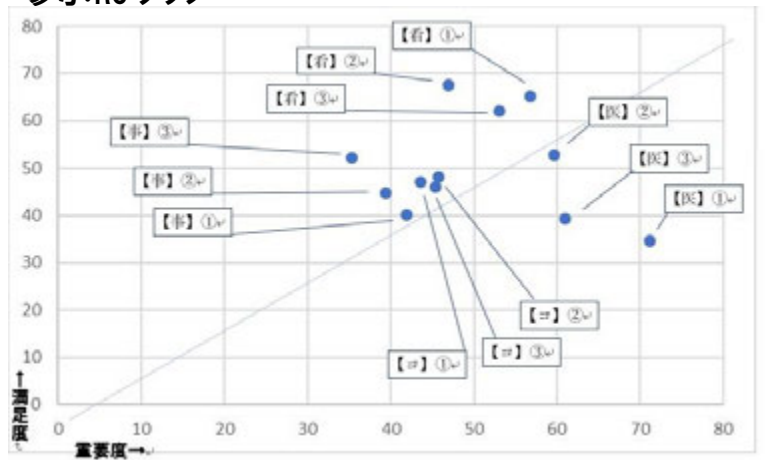
○CS グラフ（散布図）の見方

1. 重要度、満足度をそれぞれ偏差値で表しているため中央が平均値座標（50,50）となる。
2. 対角線(0,0)-(80,80)より右下が改善を要する項目となる。（重要度が高く、満足度が低い。）

【CS分析の結果】

前年度に比べ職種の各項目が分散しているが、今回は事務職員が改善すべき部分となっている。また医師の①、③も重要度が高いのに満足度が50を下回っており、改善を要する。

参考：R5 グラフ







## ※1 偏差値とは ※2 相関とは（詳しく知りたい人向け）


①満足度を偏差値に変換したものが**満足度**です。では**偏差値**とは？

- 1.偏差値とは、データ項目ごとに平均点や標準偏差が違う場合に、それを同じものさしで比べるためのものです。
- 2.標準偏差とは、各データの偏差（平均からどのくらい離れているか）を二乗したものの平均（「分散」といいます。）の平方根をとったものです。ExcelではSTDEV.P関数を使います。

$$\text{標準偏差} = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

n	データの数
X <sub>i</sub>	各データの値
$\bar{X}$	データの平均値

- 3.偏差値は、平均点に偏差値 50 を、標準偏差ひとつ分のずれに偏差値 10 を与えたものです。  
**偏差値=(各データの値-平均値)÷標準偏差×10+50**
- 4.データが正規分布に従う場合、偏差値 40~60 の間に全体の 68%が、30~70 の間に 95%が入ります。

②重要率（相関係数）を偏差値に変換したものが**重要度**です。では**相関**とは？

- 1.相関係数は、データ x と y の間の直線的な関係性の強さを表す指標です。
- 2.それぞれ n 個のデータ x と y について、「x と y の共分散」を「x の標準偏差と y の標準偏差の積」で割った値のことを x と y の相関係数といいます。ExcelではCORREL関数を使います。
- 3.「x と y の共分散」とは、「x の偏差」と「y の偏差」の積の平均で、下の式の分子部分です。

n 個の2変数データ  $(x_1, y_1), (x_2, y_2), \dots, (x_n, y_n)$

$$r = \frac{s_{xy}}{s_x \times s_y} = \frac{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \times \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

r	x と y の相関係数
s <sub>xy</sub>	x と y の共分散
s <sub>x</sub>	x の標準偏差
s <sub>y</sub>	y の標準偏差
n	データの総数
(x <sub>i</sub> , y <sub>i</sub> )	i 番目のデータの値
$\bar{x}$	x の平均
$\bar{y}$	y の平均

- 4.相関係数は 1 に近いほど正の相関があることとなります。（-1 に近いと負の相関。0 は相関なし。）

# 在宅利用者 満足度調査結果報告

---

## 目次

### I 調査の概要

---

1. 調査目的 2. 調査設計 3. 集計分析	2
4. 使用調査表	3

### II 調査対象者の属性

---

1. 性別 2. 年代別 3. 主な居住地 4. 回答者の内訳	4
5. 利用したサービスの内訳 6. 受診に当たり当院を選んだ理由	5

### III 調査結果の分析

---

○ 医師の対応について	6
○ 看護師の対応について	7
○ リハビリの対応について	7
○ ケアマネの対応について	8
○ 栄養科・その他のサービスの対応について	8
○ 総合評価について	9

## I 調査の概要

---

### 1. 調査目的

- ①現在の当院の在宅サービス利用者に対する接遇面の満足度を調査することにより、職員の対応やサービスの向上に役立てる。
- ②調査を定期的実施し、調査結果や改善活動等を公表することにより、対外的なPR活動に活用する。
- ③当院が接遇面の改善に取り組んでいることを利用者に示す。

### 2. 調査設計

- ・調査対象 調査実施期間中の当院在宅サービス利用者
- ・調査内容 対象者の属性、部門別の接遇の評価、在宅サービス全体に対する評価、自由意見
- ・調査方法 在宅サービス担当スタッフが訪問時にアンケートを配付。  
回収方法は、同封の返信用封筒で投函又は担当スタッフに手渡し。  
今回からWeb回答も可能とした。
- ・調査期間 令和7年1月6日(月)～1月31日(金)
- ・回答数 61件

### 3. 集計分析

- ・調査対象の属性の集計、割合、前年度との比較
- ・各項目の単純集計数、前年度との比較
- ・各項目の満足率を算出、前年度との比較
- ・自由記入項目を列挙

4. 使用調査表

2024年度塩竈市立病院 患者満足度調査表

患者満足度調査へのご協力をお願い

日頃当院をご利用いただきありがとうございます。当院は自宅で療養生活を送る患者様やそのご家族の一助となるべく訪問診療をはじめとする在宅サービスの充実に取り組んでおります。

さて、当院の在宅系サービス（訪問診療・訪問看護・訪問リハビリテーション等）を利用されていて、満足いただけておりますでしょうか。ずっと我慢していて言えなかったこと、当院へ伝えたいことはありませんか。小さなことでも構いませんので、お知らせください。今後の当院の改善のためにも忌憚ないご意見をぜひお願いいたします。

お手数ではございますが、調査へのご協力をよろしくお願い申し上げます。

塩竈市立病院 事業管理者 福原賢治


※本調査の回答につきましては、より良い診療の参考にさせていただく事を目的としています。本目的以外には使用いたしません。

**ご記入にあたって**

- ご回答にあたって、お名前を記入していただく必要はありません。
- ご回答は、次ページ以降の調査票に直接ご記入いただくか、2次元バーコードを読み取り Web にて回答ください。
- 調査表に記入いただいた場合は、返信用封筒にて投函いただくか、訪問のスタッフにお渡しください。

Web 回答用  
2次元バーコード

【お問い合わせ先】  
塩竈市立病院 経営改革室 塩竈市香津町7番1号  
電話 022-364-5521（内線337）  
FAX 022-364-5529



1

リハビリについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

ケアマネについて	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

栄養士について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

3. (2. の設問で「やや不満・不満」とお答えした方に質問です。) 差支えなければ、「やや不満・不満」の理由をお聞かせください

特定の職種の場合は○を お願いします。	医師 ・ 看護師 ・ リハビリ ・ ケアマネ 栄養士・その他（ ）
------------------------	--------------------------------------

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3

1. 利用者様ご本人についてお答えください。

性別	男性 ・ 女性
記入者	利用者本人 ・ 利用者の家族等 ・ 施設等の職員
利用者年齢	60代・70代・80代・90代・100代以上
主な居住地	・塩竈市 ・塩竈市以外（ ）
ご利用されているサービス	・医師による訪問診療 ・看護師による訪問看護 ・リハビリスタッフによる訪問リハビリ ・ケアマネジャーによる居宅支援 ・栄養師による居宅栄養指導 ・レスパイト入院 ・その他（ ）
当院を選んだ理由	・診療所からの紹介 ・他の病院からの紹介 ・ケアマネジャーからの紹介 ・住居、職場に近い ・交通の便が良い ・入院していた ・外来通院していた ・家族、知人からの勧め ・インターネットを見て ・総合病院だから ・医師が信頼できるから ・救急搬送されたから ・その他（ ）

2. 訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。

医師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

看護師について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、言葉づかい・態度などはいかがでしたか	4	3	2	1
2、個人情報に配慮した対応でしたか	4	3	2	1
3、説明はわかりやすかったですか	4	3	2	1

2

4. 訪問系サービスの総合評価をお願いします。また、差支えなければその理由もお願いします。

評価	満足 ・ やや満足 ・ やや不満足 ・ 不満足
----	-------------------------

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。(今後の当院の改善のためにも、忌憚ないご意見をお願いします)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

※貴重なご意見を賜り本当にありがとうございました。

4

## II 調査対象者の属性

1. 性別	2024 年度			2023 年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	12	19.7%		13	24.1%	
2.女性	46	75.4%		40	74.1%	
回答なし	3	4.9%		1	1.9%	
計	61			54		

2. 記入者の 内訳	2024 年度			2023 年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.本人	11	18.0%		5	9.3%	
2.家族	38	62.3%		38	70.4%	
3.施設職員	8	13.1%		8	14.8%	
4.回答なし	4	6.6%		3	5.6%	
計	61			54		

3. 利用者の 年代別	2024 年度			2023 年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. 60～69 歳	2	3.3%		5	9.3%	
2. 70～79 歳	8	13.1%		9	16.7%	
3. 80～89 歳	24	39.3%		16	29.6%	
4. 90～99 歳	22	36.1%		21	38.9%	
5. 100 歳～	2	3.3%		0	0.0%	
回答なし	3	4.9%		3	5.6%	
計	61			54		

4. 主な居住地	2024 年度			2023 年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	36	59.0%		33	61.1%	
2.市外※	21	34.4%		20	37.0%	
3.回答なし	4	6.6%		1	1.9%	
計	61			54		


※「市外」で居住地の記載があったのは、多賀城市7、七ヶ浜町4、利府町5、その他1

5. 利用したサービスの内訳 (複数選択あり)	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.訪問診療	32	28.6%		34	31.8%	
2.訪問看護	19	17.0%		19	17.8%	
3.リハビリ	26	23.2%		20	18.7%	
4.ケアマネ	21	18.8%		21	19.6%	
5.栄養士	0	0.0%		0	0.0%	
6.レスパイト	9	8.0%		8	7.5%	
7.その他	3	2.7%		4	3.7%	
8.回答なし	2	1.8%		1	0.9%	
計	112			107		

6. 受診に当たり当院を選んだ理由 (複数選択あり)	2024年度			2023年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.入院していた	27	33.3%		23	30.3%	
2.外来に通院していた	13	16.0%		11	14.5%	
3.住居、職場に近い	5	6.2%		7	9.2%	
4.インターネットを見て	0	0.0%		0	0.0%	
5.他の病院からの紹介	8	9.9%		8	10.5%	
6.家族知人からの勧め	4	4.9%		1	1.3%	
7.医師が信頼できるから	5	6.2%		5	6.6%	
8.総合病院だから	5	6.2%		7	9.2%	
9.救急搬送されたから	9	11.1%		7	9.2%	
10.診療所からの紹介	2	2.5%		4	5.3%	
11.その他(※)	3	3.7%		3	3.9%	
計	81			76		


※その他は「包括支援センターからの紹介」など。

## III 調査結果の分析

在宅の調査については、満足度調査(CS分析)に必要な回答数(おおむね100件以上)に満たないため、満足率<sup></sup>を算出するのみとし、満足度調査でなく、**接遇アンケート調査結果報告**としました。

## Q.訪問したスタッフの対応について評価をお願いします。

## 医師の対応について


医師の対応と  満足率	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉づかい、態度などはいかがでしたか	40	1	1	0	42 95.2%	34	4	1	1	40 85.0%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	38	2	1	0	41 92.7%	32	6	1	1	40 80.0%
3.病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	32	8	0	1	41 78.0%	32	4	3	1	40 80.0%

医師の対応に関しては、「1.言葉づかいなど」、「2.個人情報への配慮」について**満足率(満足の数/全体数)**が前年度より大幅に向上していますが、「3.説明のわかりやすさ」については低下しています。

ただし、回答数が少ないため年度ごとの満足率も変動しやすくなっているため、その点も踏まえておく必要があります、このことは他の職種に関しても同様です。




## 看護師の対応について

看護師の対応 と満足率 	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉づかい、態度などはいかがでしたか	37	5	1	1	44 84.1%	32	4	3	1	40 80.0%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	38	3	1	1	43 88.4%	37	6	0	0	43 86.0%
3.説明はわかりやすかったですか	36	5	1	1	43 83.7%	37	6	0	0	43 86.0%


看護師の対応に関しても、「1.言葉づかいなど」、「2個人情報への配慮」が向上し、「3.説明のわかりやすさ」が下るなど医師と同様の動きになってはいますが、変動の幅は小さくなっています。評価は安定していますが、過去に満足率90%に達した項目もあるので、これを目指したいところです。

## リハビリの対応について

リハビリの対応と 満足率 	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉づかい、態度などはいかがでしたか	32	0	0	0	32 100.0%	26	2	0	0	28 92.9%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	31	0	0	0	31 100.0%	26	2	0	0	28 92.9%
3.説明はわかりやすかったですか	32	0	0	0	32 100.0%	26	1	1	0	28 92.9%

リハビリスタッフの対応については、3項目全てで満足率100%を達成しました。各項目とも年々向上しており、今後もこれに近い水準を維持していくことが目標となります。

ケアマネの対応について

ケアマネの対応と 満足率 	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉づかい、態度などはいかがでしたか	37	0	1	0	38 97.4%	32	3	0	0	35 91.4%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	37	0	1	0	38 97.4%	32	3	0	0	35 91.4%
3.説明はわかりやすかったですか	37	0	1	0	38 97.4%	30	5	0	0	35 85.7%


ケアマネジャーの対応についても、全項目の満足率が大きく向上しています。「やや不満」の1件は「十分な説明がなかった」とのご意見でした。

栄養科・その他のサービス（※）の対応について

栄養科・その他の対応 と満足率 	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
1.言葉づかい、態度などはいかがでしたか	8	1	1	0	10 80.0%	5	1	0	0	6 83.3%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	8	1	1	0	10 80.0%	5	1	0	0	6 83.3%
3.説明はわかりやすかったですか	8	1	1	0	10 80.0%	5	0	1	0	6 83.3%

※2023年度は「その他のサービスの対応」、2024年度は「栄養科の対応」について聞きました。（その他のサービスについて、具体的な職種の回答はありませんでした。）

## 総合評価について

総合評価と 満足率 	2024年度					2023年度				
	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率	満足	やや満足	やや不満	不満	計 満足率
訪問系サービスの総合評価をお願いします	49	4	1	0	54 <b>90.7%</b>	41	5	2	0	48 <b>85.4%</b>

総合評価の満足率が前年度より 5.3 ポイント上がり、90%に達しましたが、「3.説明のわかりやすさ」について、さらに改善の余地があると思われます。