



# 塩竈市立病院 利用者満足度調査 結果報告 (外来・在宅・改修)

令和7年度



塩竈市立病院

令和8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（詳しくしりたい人向け）	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。  
又は、配布する調査表の2次元バーコードからアクセスし Web 回答。
- ・ 調査期間 令和8年1月13日（火）～2月6日（金）
- ・ 回答数 182件（調査期間中の外来患者数は4,311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

2025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10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ますと考えております。  
 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



事務職員・受付・会計職員について	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

※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
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( )
_____ _____ _____ _____ _____	

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

4. 本日の診療について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聞かせください。

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

5. 令和7年3月に改修しました、1階外来の待合室、2階小児科待合室、2階来院休憩室等について感想をお聞かせください。

外来棟の改修について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
1、待合室や受付のレイアウトについて満足されていますか	4	3	2	1
2、案内モニターを導入(※出入り付近に設置)しましたが、情報提供はわかりやすいですか	4	3	2	1
3、改修後のみまわりについて、総合的に満足されていますか	4	3	2	1

6、(5)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。

_____
_____
_____

7. その他ご意見等がありましたら、お聞かせください。

_____
_____
_____

※貴重なご意見をありがとうございます。  
 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に投函ください。

II 調査対象者の属性 (各欄の割合%は表示単位未満を四捨五入しているため合計が100%にならない場合があります。)

1. 性別	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	61	33.5%		49	40.5%	
2.女性	115	63.2%		69	57.0%	
3.回答なし	6	3.3%		3	2.5%	
計	182			121		

2. 年代別	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. ~19歳	7	3.8%		6	5.0%	
2. 20~29歳	1	0.5%		4	3.3%	
3. 30~39歳	5	2.7%		6	5.0%	
4. 40~49歳	19	10.4%		12	9.9%	
5. 50~59歳	27	14.8%		8	6.6%	
6. 60~69歳	24	13.2%		21	17.4%	
7. 70~79歳	60	33.0%		41	33.9%	
8. 80歳~	39	21.4%		22	18.2%	
9.回答なし	0	0.0%		1	0.8%	
計	182			121		

3. 主な居住地	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	121	66.5%		80	66.1%	
2.市外※	61	33.5%		40	33.1%	
3.回答なし	0	0.0%		1	0.8%	
計	182			121		

※「市外」で居住地の記載があったのは、多賀城市 22、松島町 7、七ヶ浜町 12、利府町 9、その他 5

4. 初診・再診の内訳	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.初診	6	3.3%		5	4.1%	
2.再診	172	94.5%		115	95.0%	
3.回答なし	4	2.2%		1	0.8%	
計	182			121		

5. 受診している診療科数	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.一科のみ	160	87.9%		103	85.1%	
2.複数科	20	11.0%		17	14.0%	
3.回答なし	2	1.1%		1	0.8%	
計	182			121		

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
2025年度	人数(人)	33	24	5	19	7	1	1	1	0	1	(92)
	構成比%	16.0	11.7	2.4	9.2	3.4	0.5	0.5	0.5	0	0.5	
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	

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
2025年度	人数(人)	15	10	29	20	17	9	0	2	1	7	4	206
	構成比%	7.3	4.9	14.1	9.7	8.3	4.4	0	1.0	0.5	3.4	1.9	
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	

※「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)	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.診療所からの紹介	3	1.2%		4	2.8%	
2.他の病院からの紹介	23	9.4%		17	12.0%	
3.住居、職場に近い	71	29.0%		51	35.9%	
4.交通の便が良い	17	6.9%		12	8.5%	
5.家族、知人からの勧め	13	5.3%		7	4.9%	
6.インターネットを見て	5	2.0%		0	0%	
7.総合病院だから	59	24.1%		20	14.1%	
8.医師が信頼できるから	22	9.0%		13	9.2%	
9.救急搬送されたから	9	3.7%		7	4.9%	
10.その他	18	7.3%		7	4.9%	
11.回答なし	5	2.0%		4	2.8%	
計	245			142		

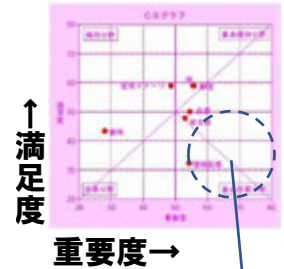
※「その他」には「かかりつけだから(前から通院しているから)」「健診で再検査になったから」等を含む。

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)



	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足 ( <b>満足率</b> %)	141	78.3%	101	84.2%
やや満足	34	18.9%	15	12.5%
やや不満	3	1.7%	2	1.7%
不満	2	1.1%	2	1.7%
有効回答数	180		120	
<b>満足度</b> 	38.52		47.94	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4340		0.6138	
<b>重要度</b> 	42.95		52.09	





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				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	140	78.7%	100	84.0%
やや満足	35	19.7%	16	13.4%
やや不満	1	0.6%	2	1.7%
不満	2	1.1%	1	0.8%
有効回答数	178		119	
 満足度	40.76		47.45	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4316		0.4959	
 重要度	42.72		26.34	



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				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	137	77.0%	101	84.2%
やや満足	36	20.2%	16	13.3%
やや不満	3	1.7%	1	0.8%
不満	2	1.1%	2	1.7%
有効回答数	178		120	
 満足度	28.91		47.94	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6560		0.6208	
 重要度	63.92		53.61	

**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、重要度とも大きく下がりました。前回改善した満足度がまた下がってしまいました。その割に重要度が50を超えないのは、他に不満の要因があるということです。



**医師について(2) 個人情報に配慮した対応**については、満足度が下った分、重要度が上がり、**医師(1)**とほぼ同様の結果となりました。

**医師について(3) 説明のわかりやすさ**については、CS分析のグラフでも明らかなおおりの項目が突出した要改善項目となりました。わかりやすい説明が求められています。

## 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				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	144	80.9%	99	83.2%
やや満足	30	16.9%	18	15.1%
やや不満	2	1.1%	1	0.8%
不満	2	1.1%	1	0.8%
有効回答数	178		119	
 満足度	56.56		44.34	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6118		0.5358	
 重要度	59.74		35.06	

**看護師について(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昇しました。今回、看護師はどの項目でも高い評価となっています。

看護師について(2)個人情報に配慮した対応でしたか				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	142	80.2%	101	86.3%
やや満足	31	17.5%	13	11.1%
やや不満	1	0.6%	1	0.9%
不満	3	1.7%	2	1.7%
有効回答数	177		117	
 満足度	51.83		55.92	
重要率(-1~+1) 全体評価との相関係数	0.6176		0.6452	
 重要度	60.29		58.95	

**看護師について(2)個人情報に配慮した対応**については、満足度が多少下がりましたが、重要度の高い項目なので、前年度並みに戻したいところです。



**看護師について(3)説明はわかりやすかったですか**

	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	147	82.1%	101	84.9%
やや満足	28	15.6%	17	14.3%
やや不満	2	1.1%	0	0.0%
不満	2	1.1%	1	0.8%
有効回答数	179		119	
 <b>満足度</b>	65.17		50.56	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.7140		0.6110	
 <b>重要度</b>	69.39		51.48	

**看護師について(3)説明のわかりやすさ**については、CS分析のグラフでもわかるとおり、この項目が最も重要で、かつ高い評価を得ており、病院の評価を上げています。



**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**



	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	136	79.1%	92	78.6%
やや満足	29	16.9%	19	16.2%
やや不満	5	2.9%	4	3.4%
不満	2	1.2%	2	1.7%
有効回答数	172		117	
 <b>満足度</b>	43.70		27.47	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.3924		0.6106	
 <b>重要度</b>	39.02		51.40	

**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、満足度が前回より大きく改善しましたが、なお50を下回っているため、引き続き向上の努力が求められます。

## 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				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	136	80.5%	96	83.5%
やや満足	29	17.2%	16	13.9%
やや不満	3	1.8%	1	0.9%
不満	1	0.6%	2	1.7%
有効回答数	169		115	
<b>満足度</b> 	53.57		45.39	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4184		0.6256	
<b>重要度</b> 	41.48		54.67	



**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、満足度が改善され 50 を超えました。今回は事務職3項目とも満足度が上がっています。

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				
	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	138	81.2%	95	83.3%
やや満足	27	15.9%	16	14.0%
やや不満	4	2.4%	1	0.9%
不満	1	0.6%	2	1.8%
有効回答数	170		114	
<b>満足度</b> 	58.52		44.86	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4874		0.6324	
<b>重要度</b> 	47.99		56.16	

**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、全職種の中でも高い満足度に達しており、病院の評価向上に貢献しています。



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**

	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	88	81.5%	61	88.4%
やや満足	17	15.7%	7	10.1%
やや不満	1	0.9%	0	0.0%
不満	2	1.9%	1	1.4%
有効回答数	108		69	
<b>満足度</b> 	60.66		63.62	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4200		0.6476	
<b>重要度</b> 	41.63		59.48	

**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、前年度に続き高い満足度となっており、今後も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**

	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	87	80.6%	61	89.7%
やや満足	18	16.7%	6	8.8%
やや不満	1	0.9%	0	0.0%
不満	2	1.9%	1	1.5%
有効回答数	108		68	
<b>満足度</b> 	54.15		68.43	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4290		0.6476	
<b>重要度</b> 	42.48		59.48	

**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、満足度が大きく下がっていますが、50以上は維持しています。下がった原因は、アンケート中では明らかになっていません。

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

	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	86	79.6%	57	86.4%
やや満足	17	15.7%	7	10.6%
やや不満	3	2.8%	1	1.5%
不満	2	1.9%	1	1.5%
有効回答数	108		66	
<b>満足度</b> 	47.64		56.07	
<b>重要率</b> (-1~+1) 全体評価との相関係数	0.4916		0.5643	
<b>重要度</b> 	48.39		41.28	

**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50を下回りました。重要度が高くなっているため、よりわかりやすい説明が求められています。

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

	2025年度		2024年度	
	回答数	割合	回答数	割合
満足（満足率%）	107	77.0%	87	73.7%
やや満足	26	18.7%	24	20.3%
やや不満	5	3.6%	5	4.2%
不満	1	0.7%	2	1.7%
有効回答数	139		118	

**総合評価**の満足率は昨年度より3.3ポイント改善しました。(満足+やや満足)÷有効回答数でも2024年度の94.1に対し2025年度は95.7となり、微増ですが95を超えました。

## 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

	2025年度		2024年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
男性	47(38)	80.9%	48(35)	72.9%
女性	90(68)	75.6%	67(50)	74.6%
計	137(106)	77.4%	115(85)	73.9%

①性別と総合評価については、主に男性の満足率が上がったことにより、全体としても3.5ポイント上昇しました。

（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

	2025年度		2024年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
市内居住	92(68)	73.9%	73(55)	75.3%
市外居住	47(39)	83.0%	40(32)	80.0%
計	139(107)	77.0%	113(87)	77.0%

②居住地と総合評価については、市内、市外居住者で満足率の増減はありますが、全体としては変動がありませんでした。

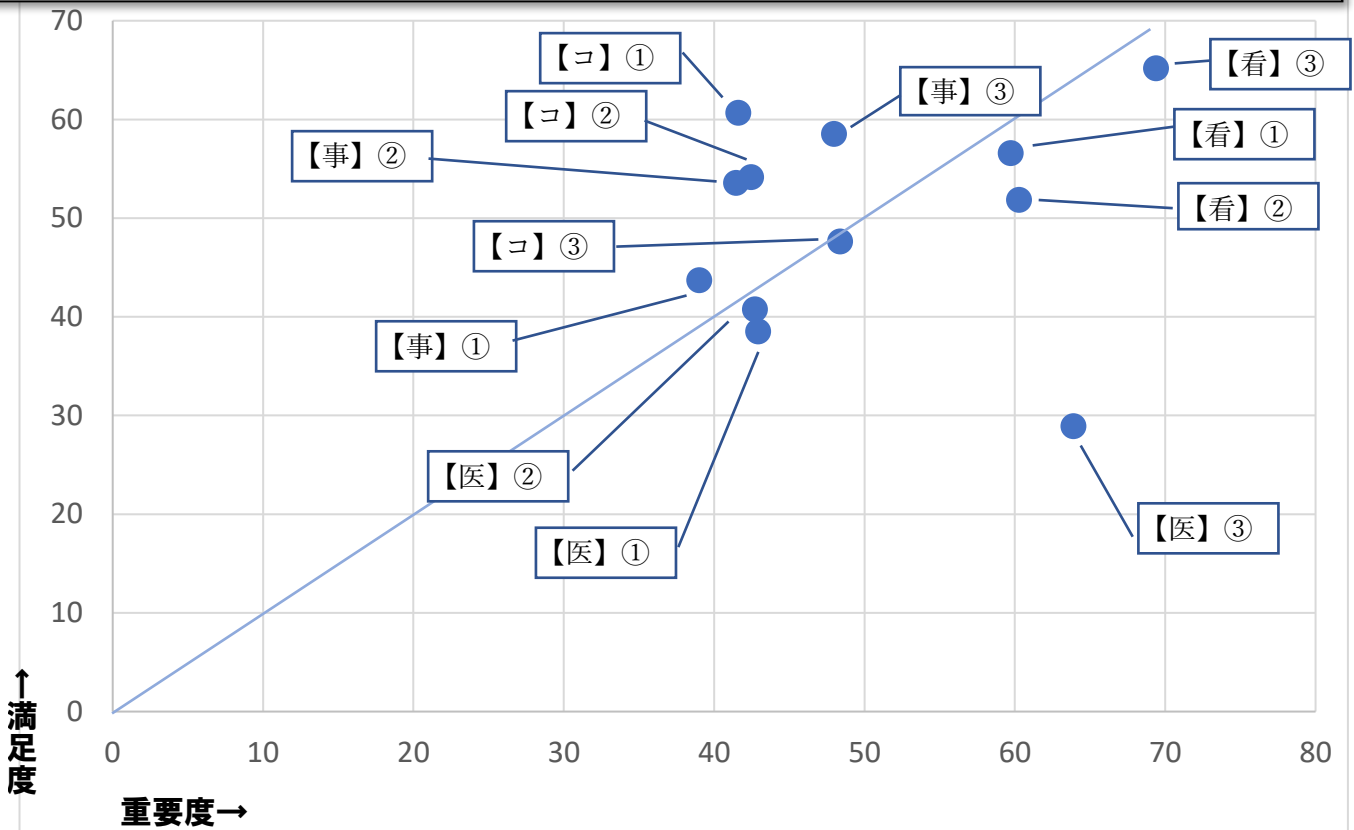
## ③診療科と総合評価

	2025年度		2024年度	
	回答(満足)	満足率	回答(満足)	満足率
内科	54(38)	70.4%	67(48)	71.6%
外科	9(7)	77.8%	12(10)	83.3%
整形外科	15(13)	86.7%	6(3)	50.0%
皮膚科	8(4)	50.0%	14(12)	85.7%
眼科	9(7)	77.8%	5(4)	80.0%
計	95(69)	72.6%	104(77)	74.0%

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25ページの表6(1)の内科と脳神経科を合わせたもの）

※皮膚科は50.0%となっていますが、「やや満足(3)」を含めると87.5%となります。外科、整形外科は「やや満足」を含めると100.0%。眼科は88.9%、内科は96.3%。

CS分析：重要度と満足度による散布図（R7）：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

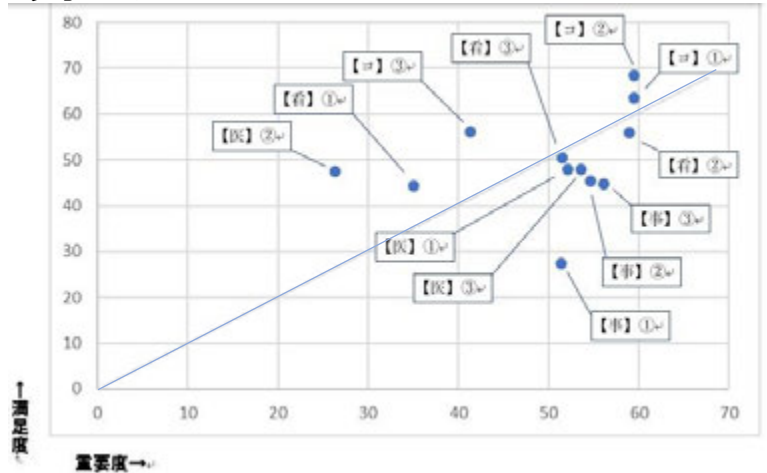
○CS グラフ（散布図）の見方

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)-(70,70)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】

今年度は医師の③（説明のわかりやすさ）が重要度>50 かつ満足度<50 となり、要改善項目として突出した結果となっている。

参考：R6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。  
又は、配布する調査表の2次元バーコードからアクセスし Web 回答。
- ・調査期間 令和8年1月5日（月）～1月30日（金）（1月利用者）
- ・回答数 48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

2025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系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. 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	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

リハビリについて	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

ケアマネについて	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

栄養士について	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

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（ ）
_____ _____ _____ _____ _____	

4. 訪問系サービスの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。(今後の当院の改善のためにも、忌憚ないご意見をお願いいたします)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

※貴重なご意見を賜り本当にありがとうございました。

## II 調査対象者の属性

1. 性別	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.男性	7	14.6%		12	19.7%	
2.女性	41	85.4%		46	75.4%	
回答なし	0	0.0%		3	4.9%	
計	48			61		

2. 記入者の 内訳	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.本人	13	27.1%		11	18.0%	
2.家族	29	60.4%		38	62.3%	
3.施設職員	6	12.5%		8	13.1%	
4.回答なし	0	0.0%		4	6.6%	
計	48			61		

3. 利用者の 年代別	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1. 60～69歳	0	0.0%		2	3.3%	
2. 70～79歳	6	12.5%		8	13.1%	
3. 80～89歳	21	43.8%		24	39.3%	
4. 90～99歳	20	41.7%		22	36.1%	
5. 100歳～	1	2.1%		2	3.3%	
回答なし	0	0.0%		3	4.9%	
計	48			61		

4. 主な居住地	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.市内	27	56.3%		36	59.0%	
2.市外※	19	39.6%		21	34.4%	
3.回答なし	2	4.2%		4	6.6%	
計	48			61		

※「市外」で居住地の記載があったのは、多賀城市7、七ヶ浜町2、利府町6

5. 利用したサービスの内訳 (複数選択あり)	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.訪問診療	28	29.5%		32	28.6%	
2.訪問看護	21	22.1%		19	17.0%	
3.リハビリ	20	21.1%		26	23.2%	
4.ケアマネ	14	14.7%		21	18.8%	
5.栄養士	0	0.0%		0	0.0%	
6.レスパイト	11	11.6%		9	8.0%	
7.その他	0	0.0%		3	2.7%	
8.回答なし	1	1.1%		2	1.8%	
計	95			112		

6. 受診に当たり当院を選んだ理由 (複数選択あり)	2025年度			2024年度		
	回答数	割合		回答数	割合	
1.入院していた	18	26.5%		27	33.3%	
2.外来に通院していた	9	13.2%		13	16.0%	
3.住居、職場に近い	8	11.8%		5	6.2%	
4.インターネットを見て	1	1.5%		0	0.0%	
5.他の病院からの紹介	6	8.8%		8	9.9%	
6.家族知人からの勧め	4	5.9%		4	4.9%	
7.医師が信頼できるから	2	2.9%		5	6.2%	
8.総合病院だから	2	2.9%		5	6.2%	
9.救急搬送されたから	6	8.8%		9	11.1%	
10.診療所からの紹介	1	1.5%		2	2.5%	
11.その他(※)	11	16.2%		3	3.7%	
計	68			81		

※その他は「包括支援センターからの紹介」「交通の便がよいから」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 <sup>👍</sup>	2025年度					2024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	28	8	1	0	37 75.7%	40	1	1	0	42 95.2%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	30	6	0	0	36 83.3%	38	2	1	0	41 92.7%
3.病状や検査結果の説明はわかりやすかったですか	27	8	1	0	36 75.0%	32	8	0	1	41 78.0%

医師の対応に関しては、**満足率(満足の数/全体数)**が各項目とも前年度より低下しています。


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、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 	2025年度					2024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	31	6	1	0	38 81.6%	37	5	1	1	44 84.1%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	31	7	0	0	38 81.6%	38	3	1	1	43 88.4%
3.説明はわかりやすかったですか	30	8	0	0	38 78.9%	36	5	1	1	43 83.7%


看護師の対応に関しても、医師と同様の動きになっていますが、特に 3.説明のわかりやすさが低くなっています。

リハビリの対応について

リハビリの対応と 満足率 	2025年度					2024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	23	2	0	0	25 92.0%	32	0	0	0	32 100.0%
2.個人情報に配慮した対応でしたか	21	2	0	0	23 91.3%	31	0	0	0	31 100.0%
3.説明はわかりやすかったですか	22	2	0	0	24 91.7%	32	0	0	0	32 100.0%


リハビリスタッフの対応については、前回全ての項目で満足率 100%を達成しました。今回も 90%以上は維持しています。

ケアマネの対応について

ケアマネの対応と 満足率 	2025年度					2024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	26	2	0	0	28 <b>92.9%</b>	37	0	1	0	38 <b>97.4%</b>
2.個人情報に配慮した対応でしたか	27	1	0	0	28 <b>96.4%</b>	37	0	1	0	38 <b>97.4%</b>
3.説明はわかりやすかったですか	25	3	0	0	28 <b>89.3%</b>	37	0	1	0	38 <b>97.4%</b>


ケアマネジャーの対応についても、全項目の満足率が低下しており、その中でも 3.説明のわかりやすさが低くなっています。

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 	2025年度					2024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	3	4	0	0	7 <b>42.9%</b>	8	1	1	0	10 <b>80.0%</b>
2.個人情報に配慮した対応でしたか	2	4	0	0	6 <b>33.3%</b>	8	1	1	0	10 <b>80.0%</b>
3.説明はわかりやすかったですか	3	4	0	0	7 <b>42.9%</b>	8	1	1	0	10 <b>80.0%</b>

満足率が極端に低下していますが、具体的な不満理由・不満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 	2025年度					2024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	32	6	0	0	38 <b>84.2%</b>	49	4	1	0	54 <b>90.7%</b>

総合評価の満足率は前回 90%を超えましたが、今回は 6.5 ポイント下がり、ほぼ前々度並みとなりました。  
説明のわかりやすさが全体的な改善点となっています。

# 改修 満足度調査結果報告

---

## 外来棟の改修について

1. 令和7年3月に改修した1階外来の待合室、2階小児科待合室、2階来院休憩室等について感想をお聞かせください。

(回収数 182) 有効回答数は1が145人、2が138人、3が138人

外来棟の改修について	満足	やや満足	やや不満	不満
1、待合室や座席のレイアウトについて満足されていますか	98 (68%)	41 (28%)	6 (4%)	
2、案内モニターを導入(1階出入口付近に設置)しましたが、情報表示はわかりやすいですか	86 (62%)	45 (33%)	6 (4%)	1 (1%)
3、改修後の外来棟について、総合的に満足されていますか	93 (68%)	42 (30%)	3 (2%)	

総合的な満足率は68%となり、「やや満足」を含めると98%に達しました。

「外来が明るく(綺麗に)なった」「出入口に近いと寒い」「モニターが目につきにくい」などの感想が寄せられました。