

医療法人北志会 札幌ライラック病院 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： 2026年1月9日 ～ 2026年1月31日
総回答数： 90 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	5
過去の得点との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	12
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・介護員の印象（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 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 6 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 7 トイレ・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
- 8 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 9 食事の内容（味付け、量、温度）は？（食事を召し上がっている方のみお答え下さい。）
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 11 医師による治療経過の説明に満足であると感じますか？
- 12 現在の診療について満足であると感じますか？

総合評価

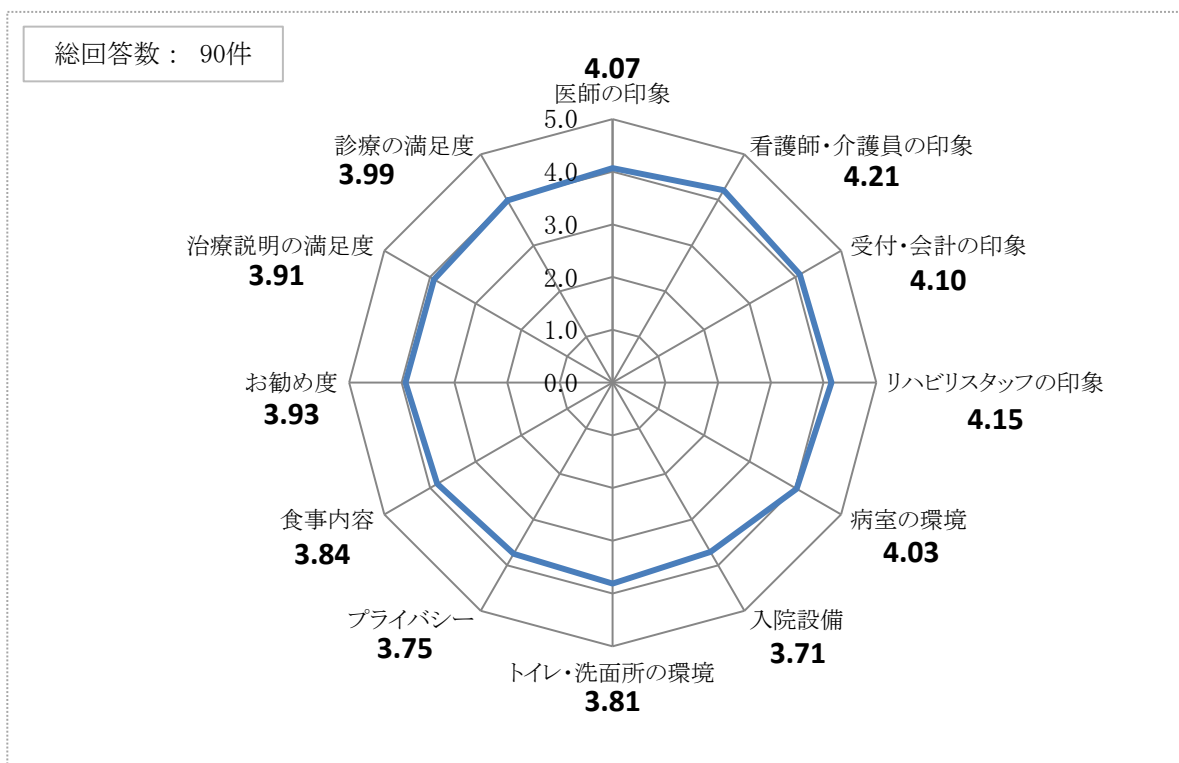
今回調査の平均得点 **3.96** 点

総評

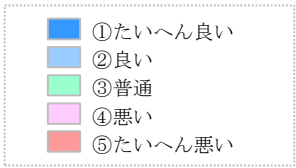
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師・介護員の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『入院設備』については低い評価のため、今後の課題とされます。

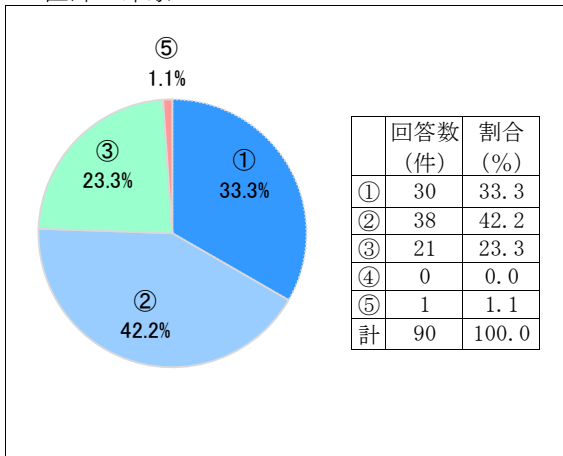
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



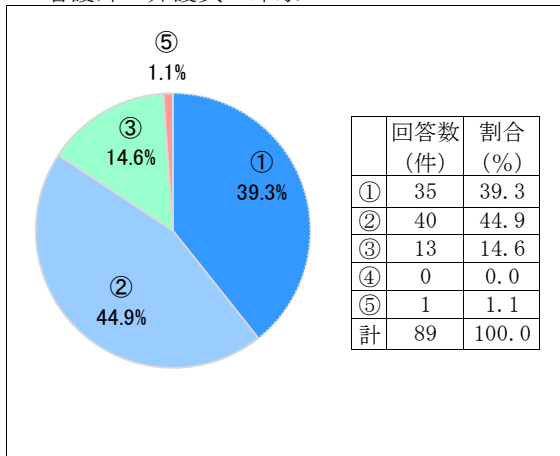
質問項目の集計結果



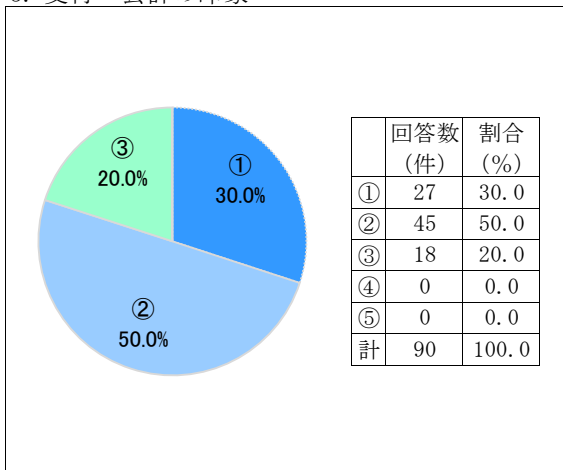
1. 医師の印象



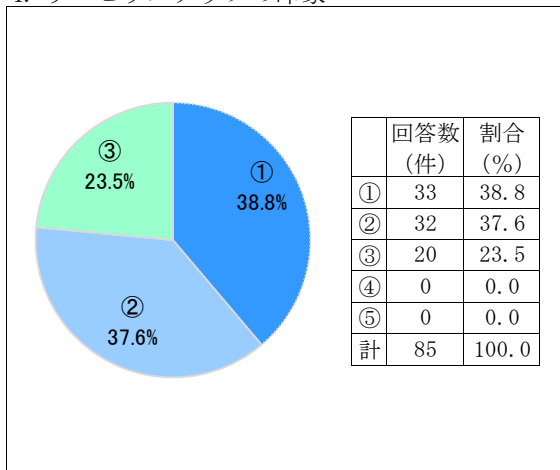
2. 看護師・介護員の印象



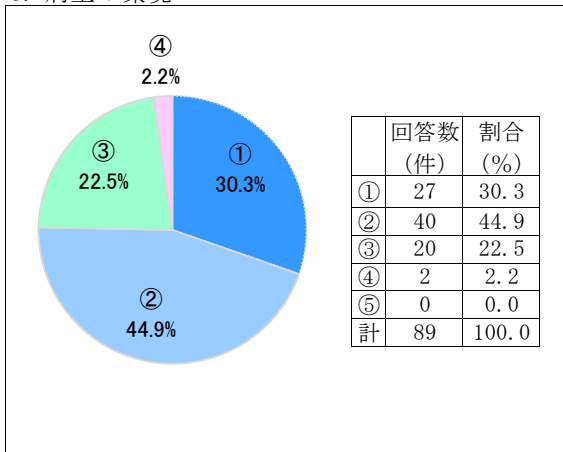
3. 受付・会計の印象



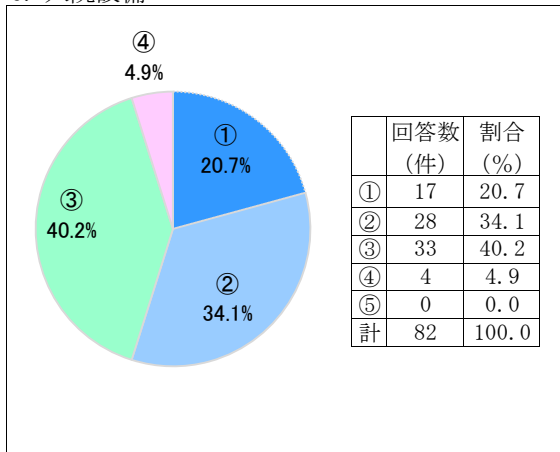
4. リハビリスタッフの印象

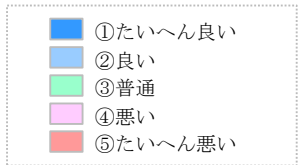


5. 病室の環境

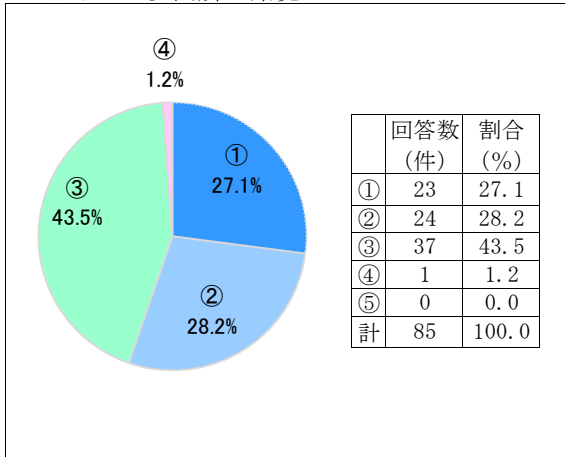


6. 入院設備

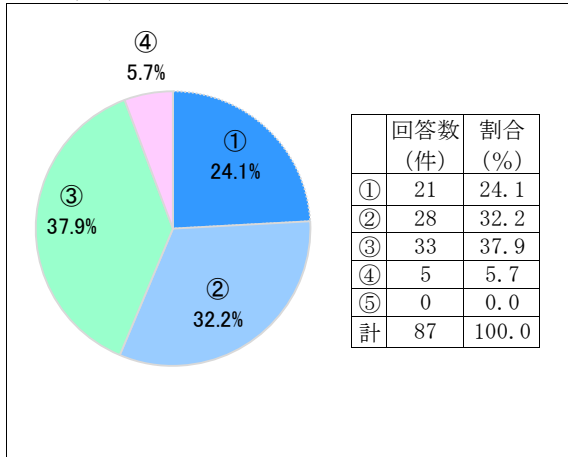




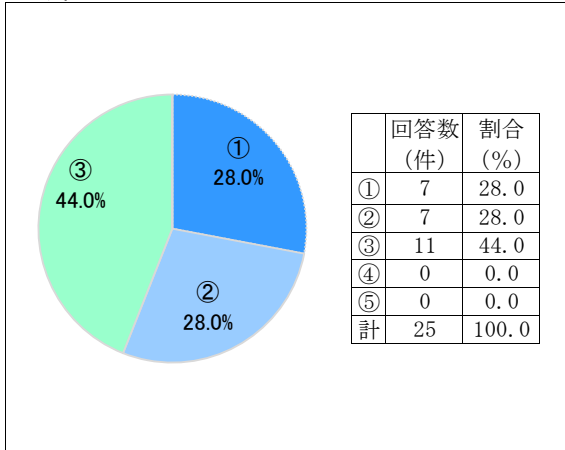
7. トイレ・洗面所の環境



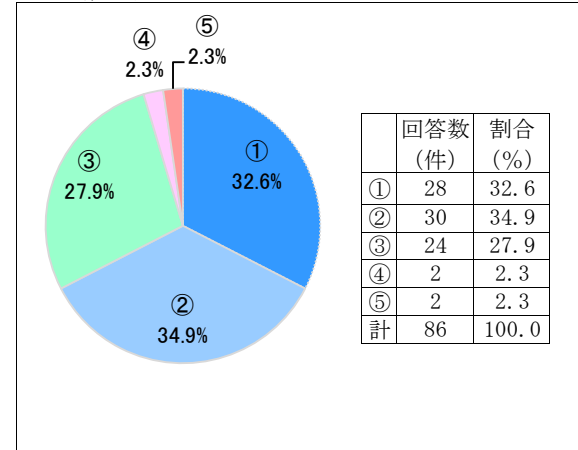
8. プライバシー



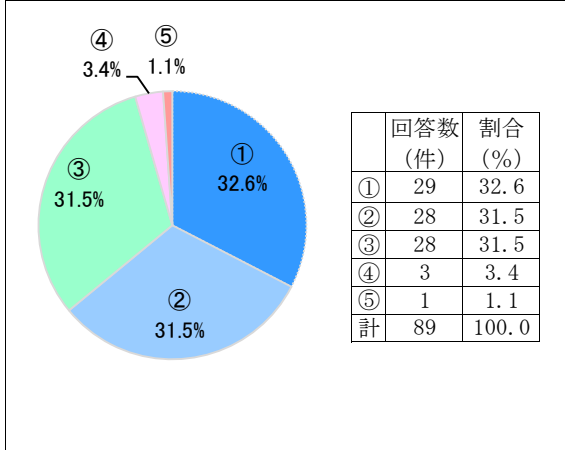
9. 食事内容



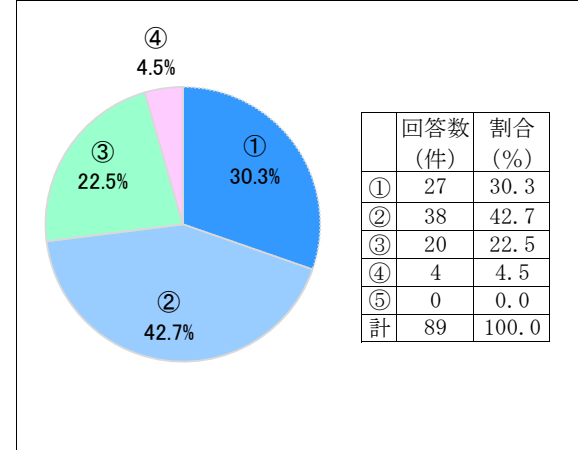
10. お勧め度



11. 治療説明の満足度

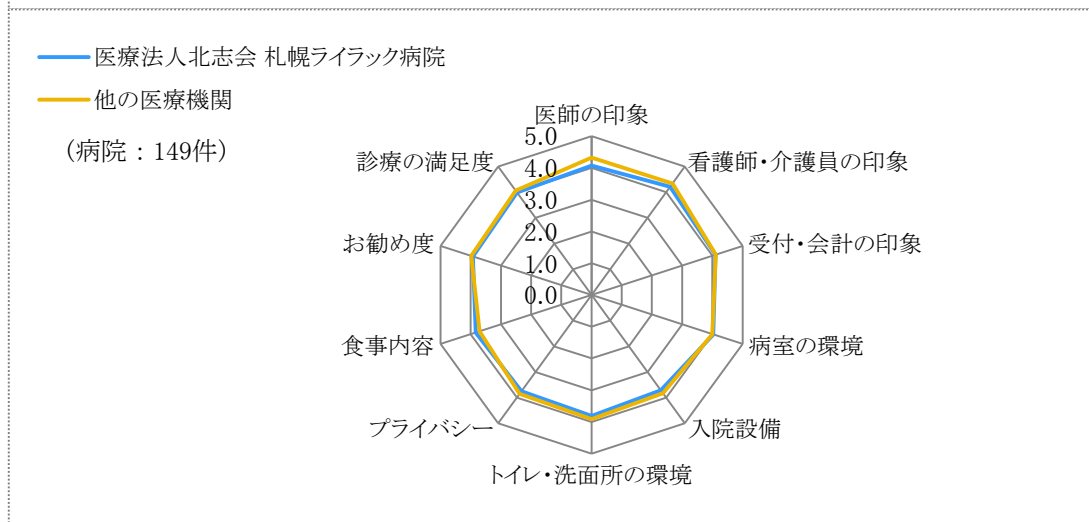
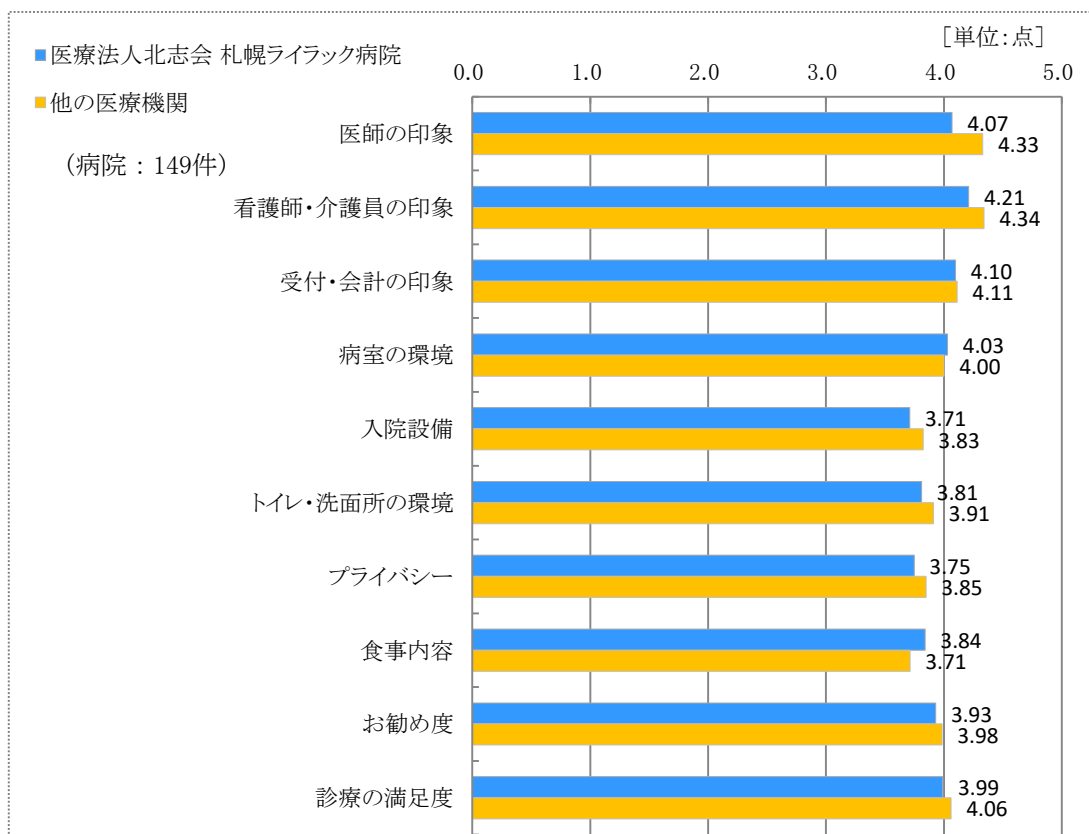


12. 診療の満足度



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） … 「食事内容」
 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） … 「医師の印象」



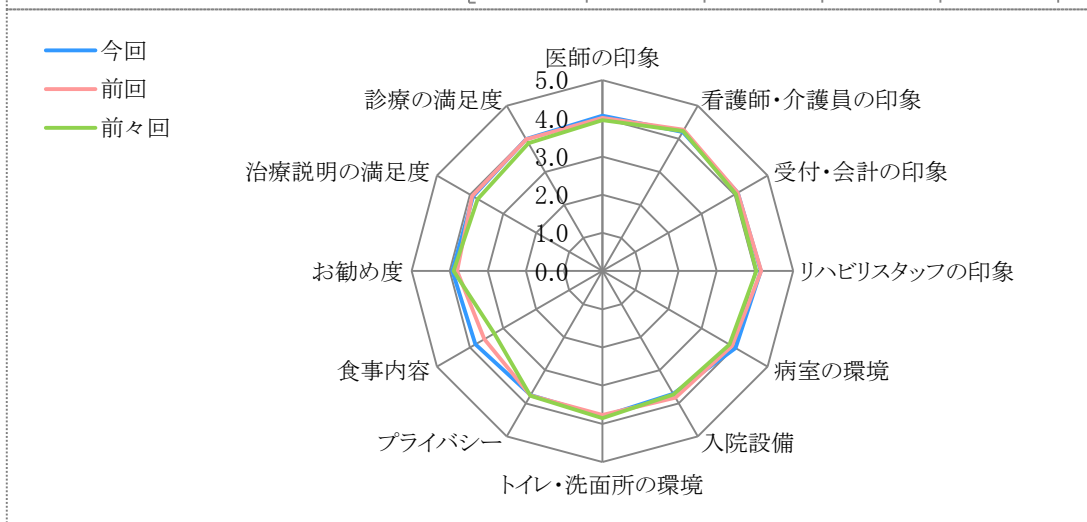
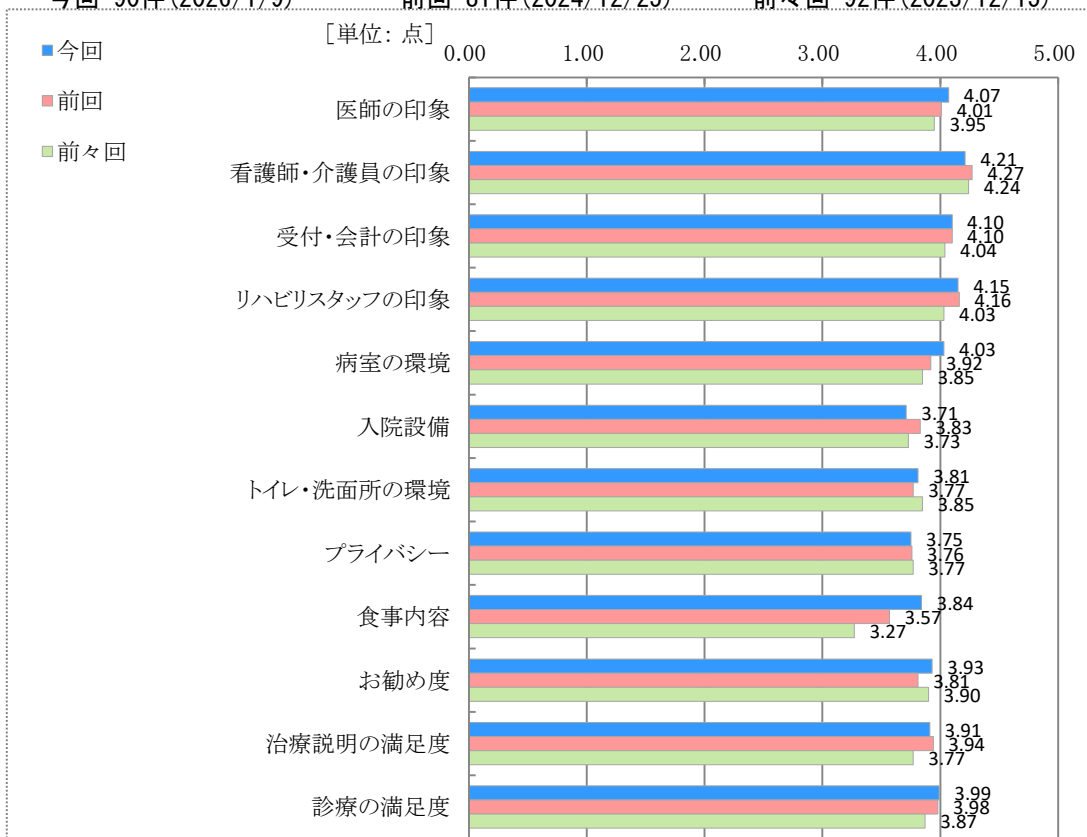
過去の得点との比較

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12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 … 「食事内容」

最も得点が下がった項目 … 「入院設備」

今回 90件(2026/1/9) 前回 81件(2024/12/25) 前々回 92件(2023/12/15)

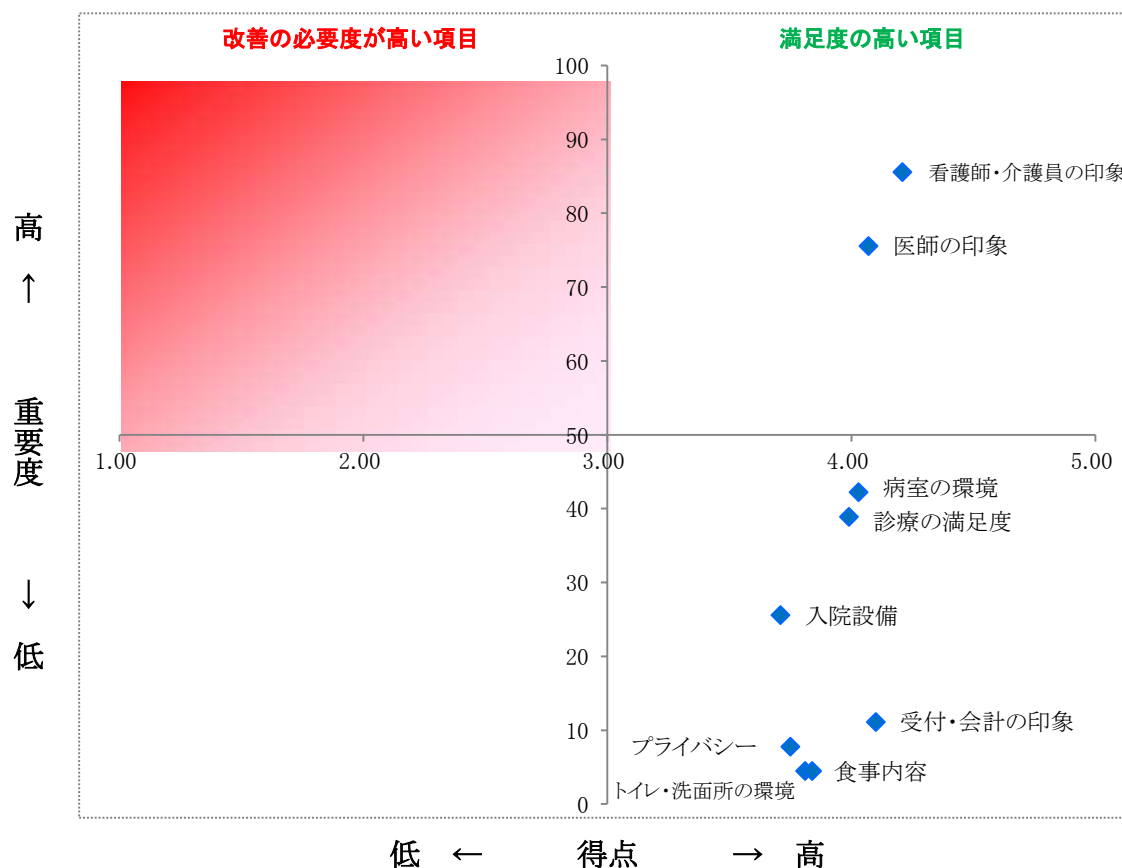


重要度との比較

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	看護師・介護員の印象	85.6 %	4.21
2	医師の印象	75.6 %	4.07
3	病室の環境	42.2 %	4.03
4	診療の満足度	38.9 %	3.99
5	入院設備	25.6 %	3.71
6	受付・会計の印象	11.1 %	4.10
7	プライバシー	7.8 %	3.75
8	トイレ・洗面所の環境	4.4 %	3.81
9	食事内容	4.4 %	3.84

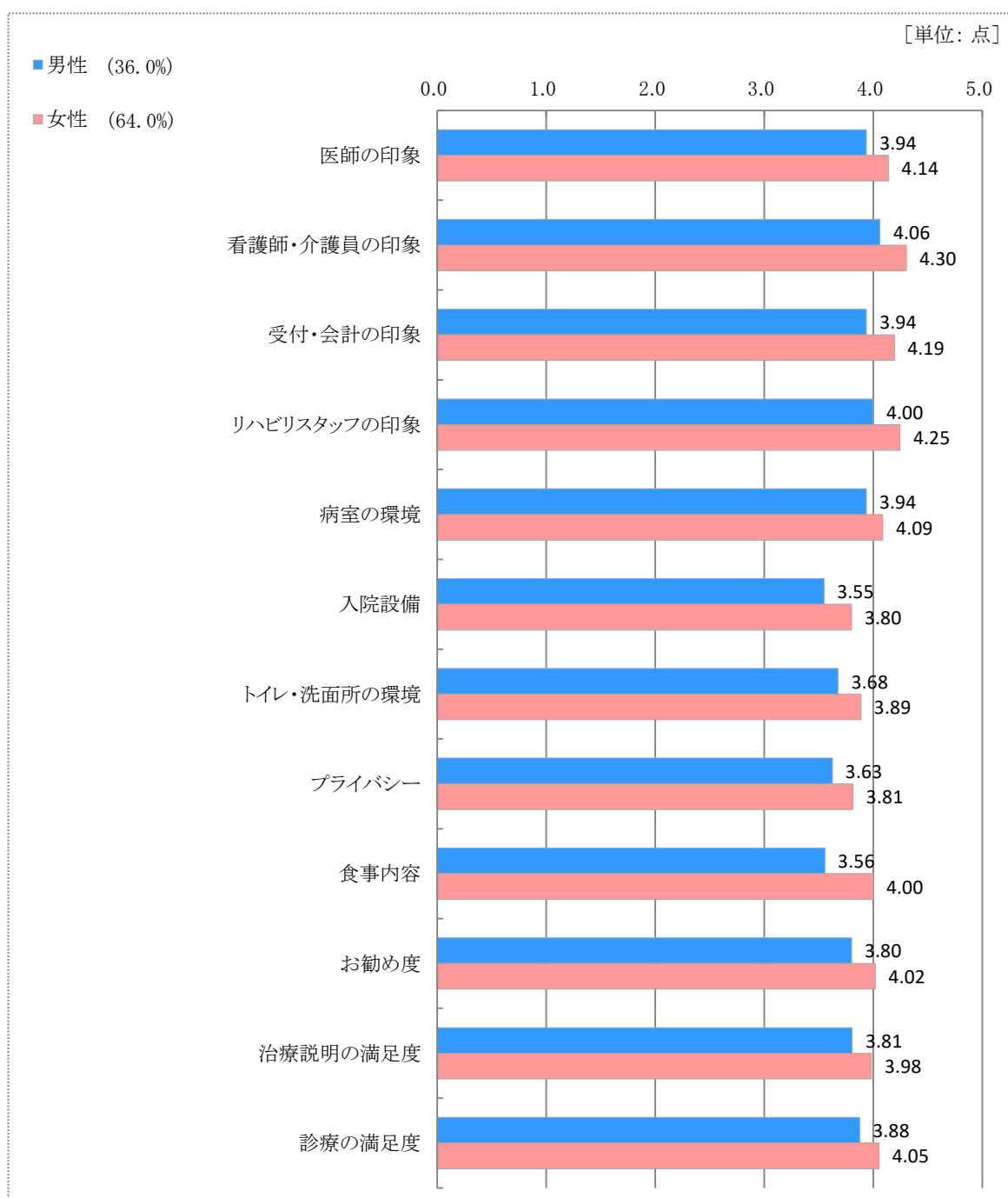


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.96** 点

■男性の平均得点 3.83 点

■女性の平均得点 4.05 点

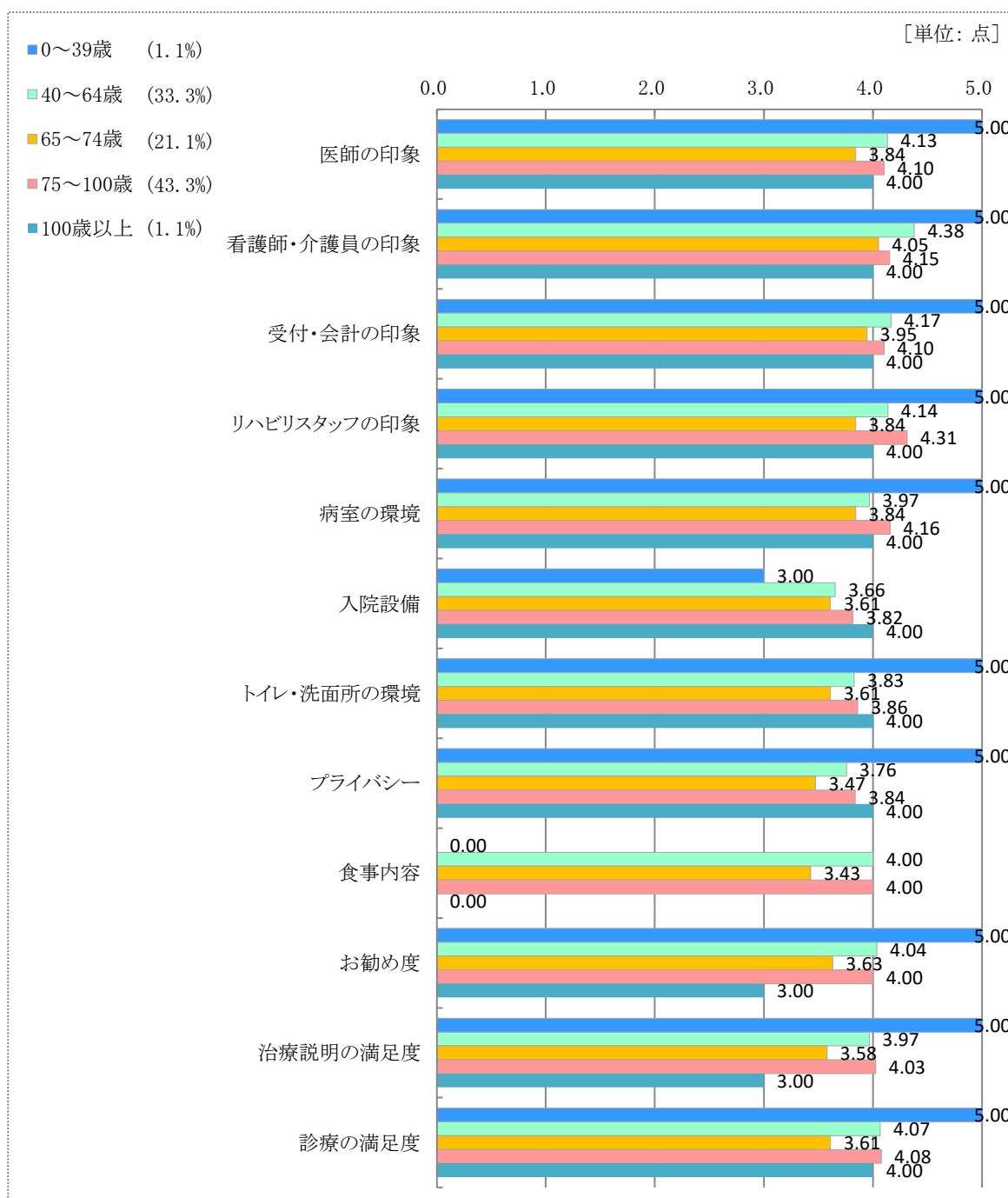


年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.96 点**

■ 0～39歳 の平均得点 4.82 点
 ■ 40～64歳 の平均得点 4.01 点
 ■ 65～74歳 の平均得点 3.72 点

■ 75～100歳の平均得点 4.04 点
 ■ 100歳以上の平均得点 3.82 点

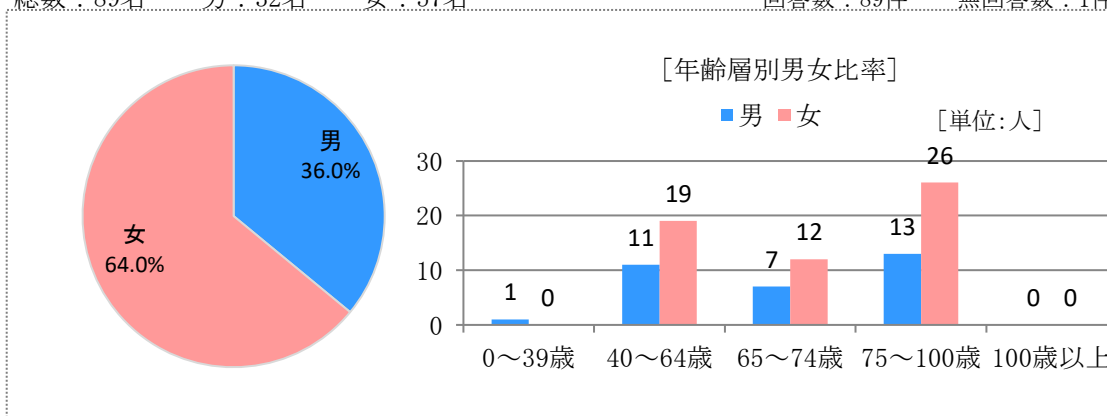


アンケートの対象

回答者の内訳

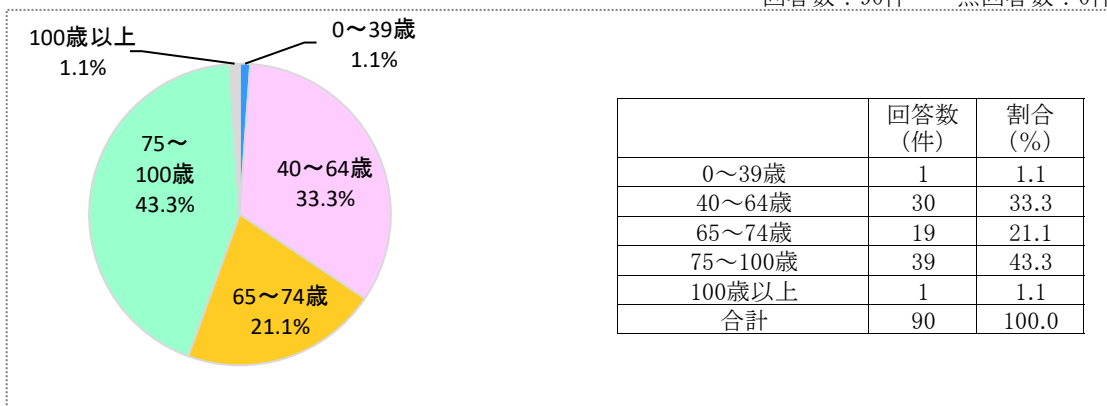
■ 性別

総数：89名 男：32名 女：57名 回答数：89件 無回答数：1件



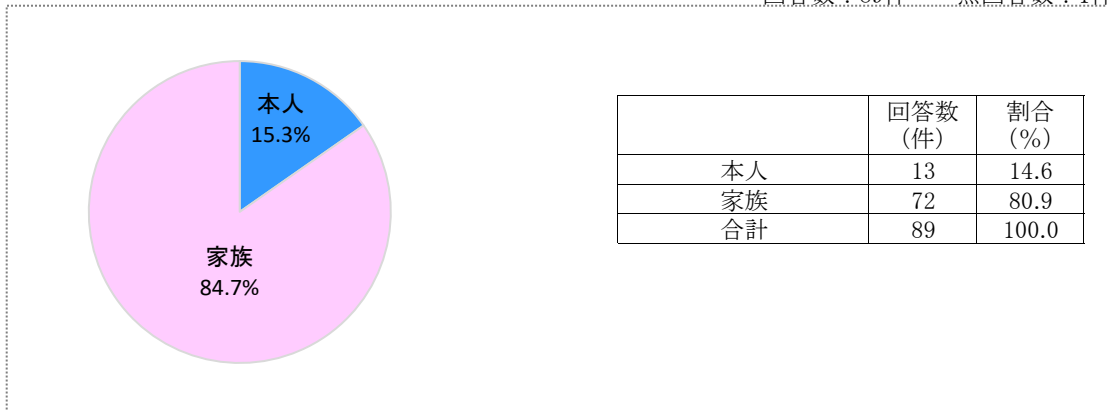
■ 年齢

回答数：90件 無回答数：0件



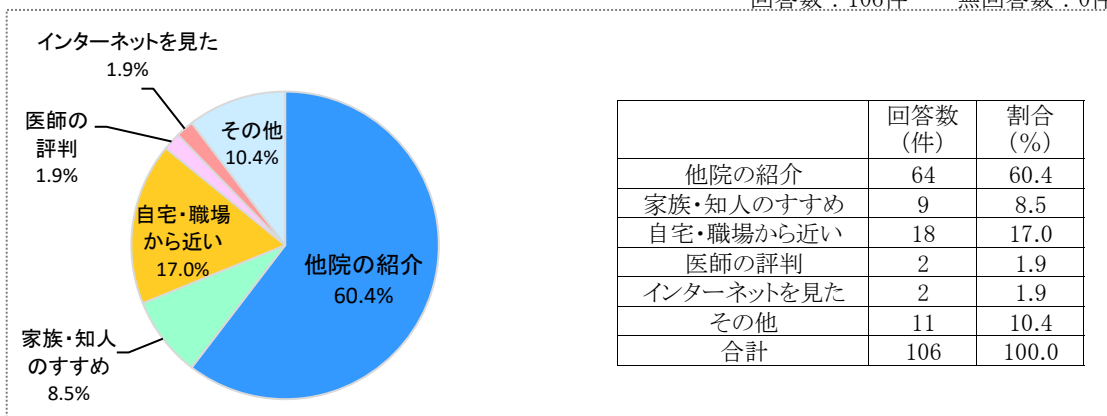
■ 記入者

回答数：89件 無回答数：1件



■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：106件 無回答数：0件



患者様の声

お褒めの言葉

- ・医師、看護師さんがとても親切にやってくれるのでとても安心しています。医師、看護師さん達を信頼しています。
- ・看護師さんには、本当にお世話になってまして、良くして頂いています。いつも笑顔で接して頂き、感謝しかありません。ありがとうございます。
- ・面会に行くたびにどの看護師さんも気持ちよく挨拶をしてくれることにまず感動しました。さらに受付の方も含めてどの職員さんも忙しいにもかかわらずこちらの不安に思っていることや質問などにもきちんと対応や説明をしてくださるので本当に頭が下がる思いです。病院によってこんなに違うんだということを実感しました。大切な家族をこちらの病院で診ていただけて本当に良かったと思っています。
- ・看護師さん、スタッフの方々が見舞客にこんにちはと声をかけてくださり、しっかり教育が行き届いていると感じました。
- ・いつも最善を尽くしていただいているという印象を持っています。スタッフの皆様も本人に笑顔で接して下さり、本当に感謝しております。ナースステーションの雰囲気も明るく、こちらで治療していただいていることを本人・家族ともども感謝申し上げます。
- ・病室の環境、空調設備や医療機器がととのっており、看護師の対応や医師のアドバイスがしっかりしており、申し分がなく、看護婦長さんの目の行き届いた厳しい対応が素晴らしいです。

ご不満・ご要望

- ・数名の看護師の言動が酷すぎる。大変、疲れからだとはわかる。こちらが質問ただけで睨む、怒鳴りつける言い方は、こちら側家族が傷つく。ハラスメントのルールが病院にあるように、家族もハラスメントを受けた際、対応してほしい。今後は、名前を挙げ、書簡、録音し、提示する方向でいる。これ以上我慢はしません。
- ・一部の看護師さんの言動に不愉快な気持ちになった。入院初日、説明の看護師さんは明るくとても感じがよかった。
- ・とても残念ですが、貴院のナースステーションに何名の看護師さんの対応が悪いです。また、年に一回だけの外出許可を頂けますでしょうか。それでも無理だったら、年に1回で自宅のご飯を持っていくことはいかがでしょうか。
- ・病院側の色々なご都合は理解しておりますが、面会開始時間がもう少し早くなるとありがたいです(13時頃~)。
- ・売店がない為患者の希望する品(マスク等)を置いてほしい。
- ・リハビリの道具がもう少しあると良いかな。
- ・病院の車、駐車場の一番いい場所に置かないで、第二駐車場に移動して、患者のためにあけてほしいです。

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：北日本営業部

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	コメント
1	女性	75～100歳	いつも最善を尽くしていただいているという印象を持っています。スタッフの皆様も本人に笑顔で接していただき、本当に感謝しております。ナースステーションの雰囲気も明るく、こちらで治療していただいていることを本人・家族ともども感謝申し上げます。面会時間ですが、1日30分というのは短いと思っています。残り少ない時間を大切にしたいので、せめて1時間にさせていただきたいです。ご検討ください。
2	女性	75～100歳	いつも最善を尽くしていただいているという印象を持っています。スタッフの皆様も本人に笑顔で接していただき、本当に感謝しております。ナースステーションの雰囲気も明るく、こちらで治療していただいていることを本人・家族ともども感謝申し上げます。面会時間ですが、1日30分というのは短いと思っています。残り少ない時間を大切にしたいので、せめて1時間にさせていただきたいです。ご検討ください。
3	女性	40～64歳	誰に聞いても、状況を説明してもらえます。
4	女性	75～100歳	親切でありがたいです。
5	女性	75～100歳	みなさん親切に対応して下さいます。
6	女性	40～64歳	日々感謝しかありません。いつもありがとうございます。
7	女性	75～100歳	大変良い。
8	男性	75～100歳	看護師の方の対応が良好。
9	女性	75～100歳	スタッフに大変親切にして頂き有難う御座いました。
10	男性	40～64歳	医師、看護師さんがとても親切にやってくれるのでとても安心しています。医師、看護師さん達を信頼しています。宜しく願います。
11	女性	65～74歳	いつも大変お世話になりまして、ありがとうございます。
12	男性	40～64歳	看護師さんたちが皆明るくて、患者も明るくなり大変良いと思います。
13	女性	40～64歳	看護師さんには、本当にお世話になってまして、良くして頂いています。いつも笑顔で接して頂き、感謝しかありません。ありがとうございます。
14	女性	65～74歳	常に丁寧で親切に接していただき、安心するとともに感謝しております。
15	女性	65～74歳	大変お世話になりました。穏やかに最期を迎えられ、手厚く看ていただき感謝申し上げます。ありがとうございました。
16	男性	65～74歳	看護師さん達本当に親身になって下さって本当にありがたいです。
17	女性	75～100歳	主人がたいへんお世話になりました。私は自宅で足の手術後なので行けませんが、息子や嫁、孫達がたまに行っていましたが悪い印象は一回も言いませんでした。ほんとうにありがとうございました。

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	コメント
18	女性	75～100歳	悪い印象はない。建物が古いなという感じがるとが特に問題はない。いつもお世話になっています。有難うございます。
19	女性	75～100歳	母が大変お世話になりありがとうございました。特に看護師さんが明るくいつも声かけしてくださり元気をもらいました。
20	女性	65～74歳	看護師、リハビリその他スタッフの明るさ親切さなどでも満足しております。
21	男性	40～64歳	スタッフの皆様には丁寧にケアを日々して頂き、とても感謝しています。本人も快適に過していると思います。
22	男性	40～64歳	別に悪い印象はありません。よろしく願います。
23	女性	40～64歳	安心しています。
24	女性	65～74歳	看護師さん、スタッフの方々が見舞客にこんにちはと声をかけてくださり、しっかり教育が行き届いていると感じました。
25	女性	75～100歳	何時もお世話になっております。私は早く回復して退院したいです。看護師さんも大変でしょうけど宜しくお願いします。
26	男性	65～74歳	先生、看護師、介護員の皆様、親切に接して下さいありがとうございます。
27	女性	75～100歳	ていねいに対応していただき、感謝しています。今後共よろしく願います。
28	女性	65～74歳	面会に行くたびにどの看護師さんも気持ちよく挨拶をしてくれることにまず感動しました。さらに受付の方も含めてどの職員さんも忙しいにもかかわらずこちらの不安に思っていることや質問などにもきちんと対応や説明をしてくださるので本当に頭が下がる思いです。病院によってこんなに違うんだということを実感しました。大切な家族をこちらの病院で診ていただけて本当に良かったと思っています。これからどうぞよろしく願います。
29	女性	40～64歳	リハビリの先生には御目に掛けたことはないのですが引き続きよろしく願います。
30	男性	40～64歳	転院先の候補が2つあり、最終的に貴院に決めた。決め手となったのがソーシャルワーカーさんの親切さや知識量。他院と比べてこれがよかった。決める際に職員の待遇面も参考にさせていただいた(待遇が良くないと患者の対応に影響を与えと思った為)。これはもう一つの病院の方が良かった。それでも雰囲気は貴院の方がよく感じた。余計なお世話かと思うが、もう少し待遇面を良くした方が優秀な人材の確保、流出防止できるのではないのでしょうか？昇給率が高いとかだったらすみません。採用条件しかみてません。
31	女性	75～100歳	相談員の方にとっても良くご対応いただき感謝申し上げます。
32	女性	75～100歳	ソーシャルワーカー様にとっても親切にして頂き、とてもたすかっています。ありがとうございます。
33	男性	75～100歳	担当医、看護師、統一されてやさしくまじめに頑張ってくれて、すごうれいす。

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	コメント
1	女性	65～74歳	最初はとてもスタッフの皆さんがとても印象がよかったです。12月末で看護師さんが沢山一気にヤメたと聞き、相談員さんも入院したそうです。本人はとても残念で、この病院を出たいといい出して、困ります。
2	男性	75～100歳	良い。非常になれている。ケアが細かく嬉しい。家族としてほっとしている。悪い。数名の看護師の言動が酷すぎる。大変、疲れからだとはわかる。こちらが質問しただけで睨む、怒鳴りつける言い方は、こちら側家族が傷つく。ハラスメントのルールが病院にあるように、家族もハラスメントを受けた際、対応してほしい。今後は、名前を挙げ、書簡、録音し、提示する方向でいる。これ以上我慢はしません。
3	男性	75～100歳	私たち家族は、面会に行く際、新さっぽろからいくので早めにつく事がありますが、3時から(面会)だとしてつくいわれる2～3回。わかっています。
4	女性	75～100歳	とても残念ですが、貴院のナースステーションに何名の看護師さんの対応が悪いです。また、年に一回だけの外出許可を頂けますでしょうか。それでも無理だったら、年に1回で自宅のご飯を持っていくことはいかがでしょうか。ご検討の程、よろしくお願い致します。
5	女性	75～100歳	売店がない為患者の希望する品(マスク等)を置いてほしい。
6	男性	40～64歳	凄く丁寧に対応してもらいました。もう少し検査の結果等家族に伝えていただけるともっと安心出来ると思いました。
7	女性	40～64歳	入院している者の家族に寄り添った感じがあり、話し掛けやすい。病室に明るさが無いと感じている。
8	女性	40～64歳	担当医師の方が、病状の説明治療のことなど、丁寧に教えて下さり、安心感があります。入院時タオルケットを持参するのは荷物になり、病院で用意していただければありがたいです。
9	女性	40～64歳	リハビリの道具がもう少しあると良いかな。
10	女性	40～64歳	一部の看護師さんの言動に不愉快な気持ちになった。入院初日、説明の看護師さんは明るくとても感じがよかったです。
11	女性	75～100歳	病院の車、駐車場の一番いい場所に置かないで、第二駐車場に移動して、患者のためにあけてほしいです。
12	女性	40～64歳	病院側の色々なご都合は理解しておりますが、面会開始時間がもう少し早くなるとありがたいです(13時頃～)。
13	女性	75～100歳	いつも最善を尽くしていただいているという印象を持っています。スタッフの皆様も本人に笑顔で接して下さり、本当に感謝しております。ナースステーションの雰囲気も明るく、こちらで治療していただいていることを本人・家族とも感謝申し上げます。面会時間ですが、1日30分というのは短いと思っています。残り少ない時間を大切にしたいので、せめて1時間にしてください。ご検討ください。
14	男性	40～64歳	転院先の候補が2つあり、最終的に貴院に決めた。決め手となったのがソーシャルワーカーさんの親切さや知識量。他院と比べてこれがよかった。決める際に職員の待遇面も参考にさせていただいた(待遇が良くないと患者の対応に影響を与えると思った為)。これはもう一つの病院の方が良かった。それでも雰囲気は貴院の方がよく感じた。余計なお世話かと思うが、もう少し待遇面を良くした方が優秀な人材の確保、流出防止できるのではないのでしょうか？昇給率が高いとかだったらすみません。採用条件しかみてません。

入院患者様 アンケート

札幌ライラック病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

※黒のボールペンでのご記入をお願いいたします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

1. 性別は？ 男 女
2. 年齢は？ 0～39歳 40～64歳 65～74歳 75～100歳 100歳以上
3. ご記入者は？
 本人 家族
4. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）
 他院の紹介 家族・知人のすすめ 自宅・職場から近い 医師の評判 インターネットを見た その他

記入例

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
2. 看護師・介護員の印象（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. リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
5. 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
6. 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
7. トイレ・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
8. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
9. 食事の内容（味付け、量、温度）は？（食事を召し上がっている方のみお答え下さい。）
10. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
11. 医師による治療経過の説明に満足であると感じますか？
12. 現在の診療について満足であると感じますか？

	たいへん 良い	良い	ふつう	悪い	たいへん 悪い
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

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

記入例

3 3

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。