

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:2017年 入院患者満足度調査(2017年12月05日～2017年12月28日)

稲沢市民病院

目次

I. 調査概要

調査目的
調査期間
調査対象
調査方法
サンプル数

II. 調査票

III. 属性調査結果

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

V. ポートフォリオ分析

VI. ベンチマーク分析

VII. 経年変化グラフ(全項目満足度一覧の前回値との比較)

I. 調査概要

調査目的

患者さんの当院への評価や満足度を客観的に把握し、病院運営に反映させていくことを目的とする

調査期間

2017年12月05日～2017年12月28日

調査日数

23

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

配布数

300

回収数

165

回収率

55.0%

有効回答数

161

有効回答率

97.6%

II. 調査票

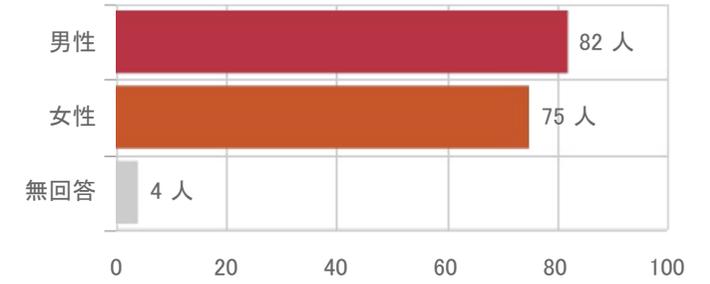
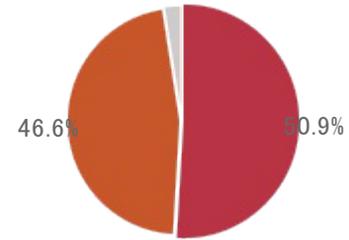
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由(複数選択可)
6 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備(浴室、洗濯室、売店、自動販売機など)の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
総合満足度			
1 全体として当院に満足していますか?	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか?	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか?	当院の紹介	総合満足度	
接遇			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「男性」82人、「女性」75人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	82	50.9%
女性	75	46.6%
無回答	4	2.5%
合計	161	100.0%

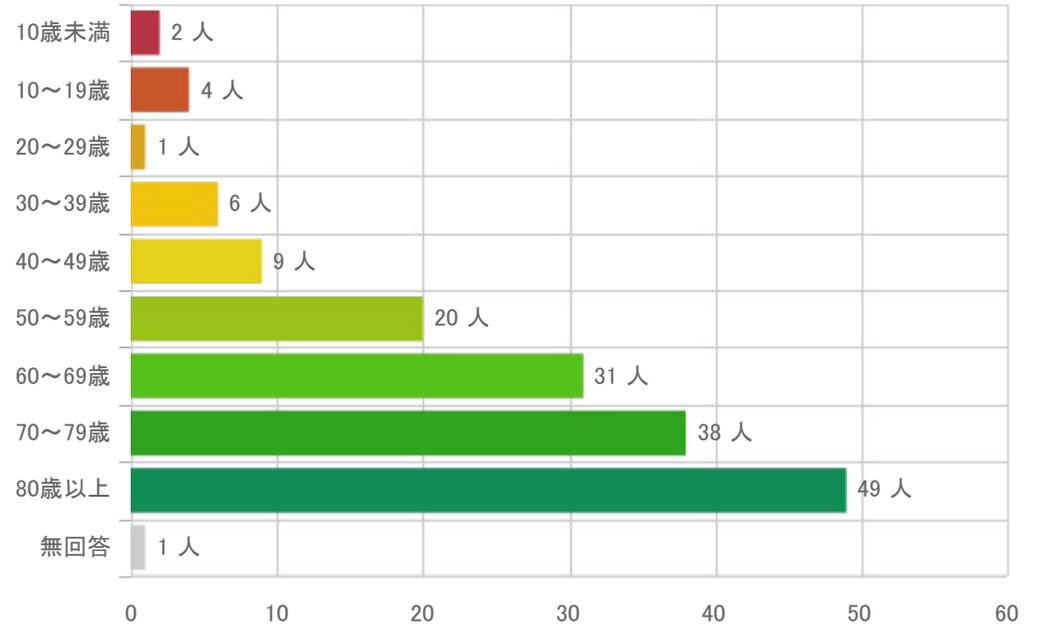


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 49 人と最も多いです。次いで「70～79歳」38 人、「60～69歳」31 人となっています。最も少ないのは「20～29歳」の 1 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	2	1.2%
10～19歳	4	2.5%
20～29歳	1	0.6%
30～39歳	6	3.7%
40～49歳	9	5.6%
50～59歳	20	12.4%
60～69歳	31	19.3%
70～79歳	38	23.6%
80歳以上	49	30.4%
無回答	1	0.6%
合計	161	100.0%

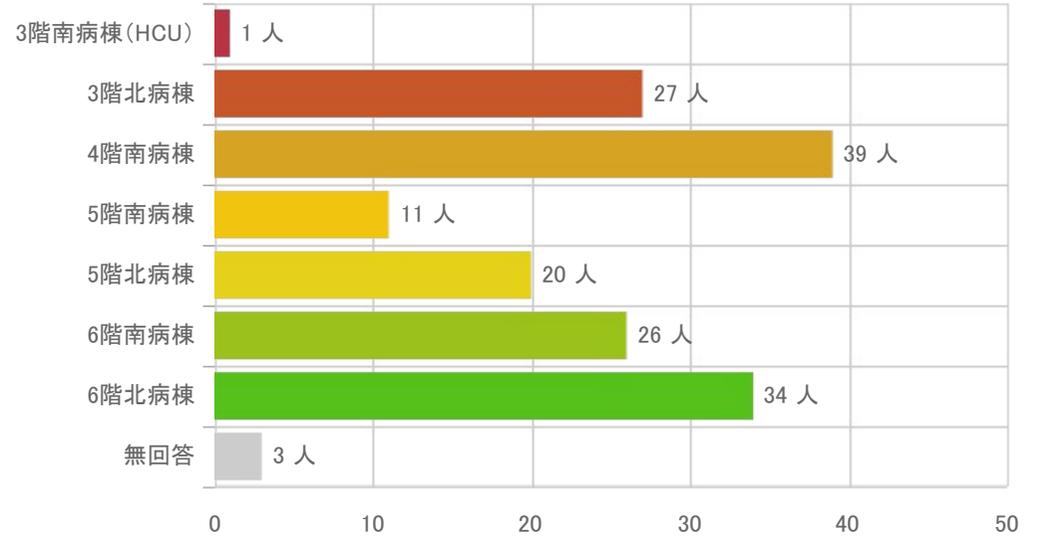


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「4階南病棟」が 39 人と最も多いです。次いで「6階北病棟」34 人、「3階北病棟」27 人となっています。最も少ないのは「3階南病棟(HCU)」の 1 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
3階南病棟(HCU)	1	0.6%
3階北病棟	27	16.8%
4階南病棟	39	24.2%
5階南病棟	11	6.8%
5階北病棟	20	12.4%
6階南病棟	26	16.1%
6階北病棟	34	21.1%
無回答	3	1.9%
合計	161	100.0%

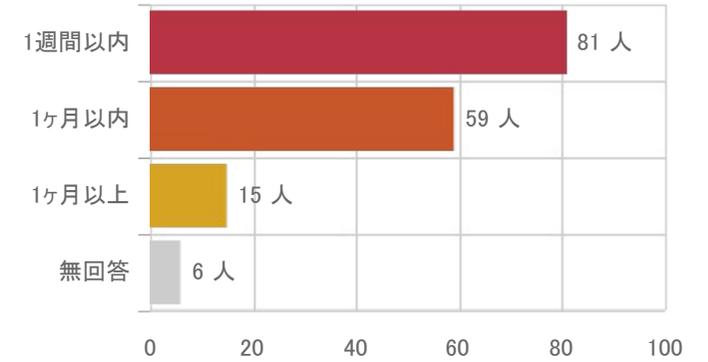
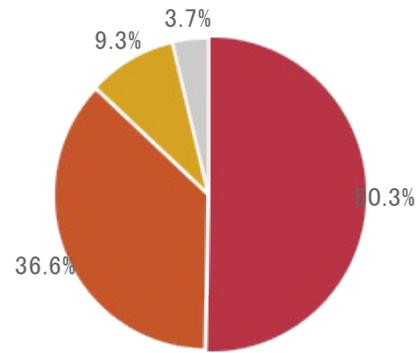


III. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」81人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」15人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	81	50.3%
1ヶ月以内	59	36.6%
1ヶ月以上	15	9.3%
無回答	6	3.7%
合計	161	100.0%

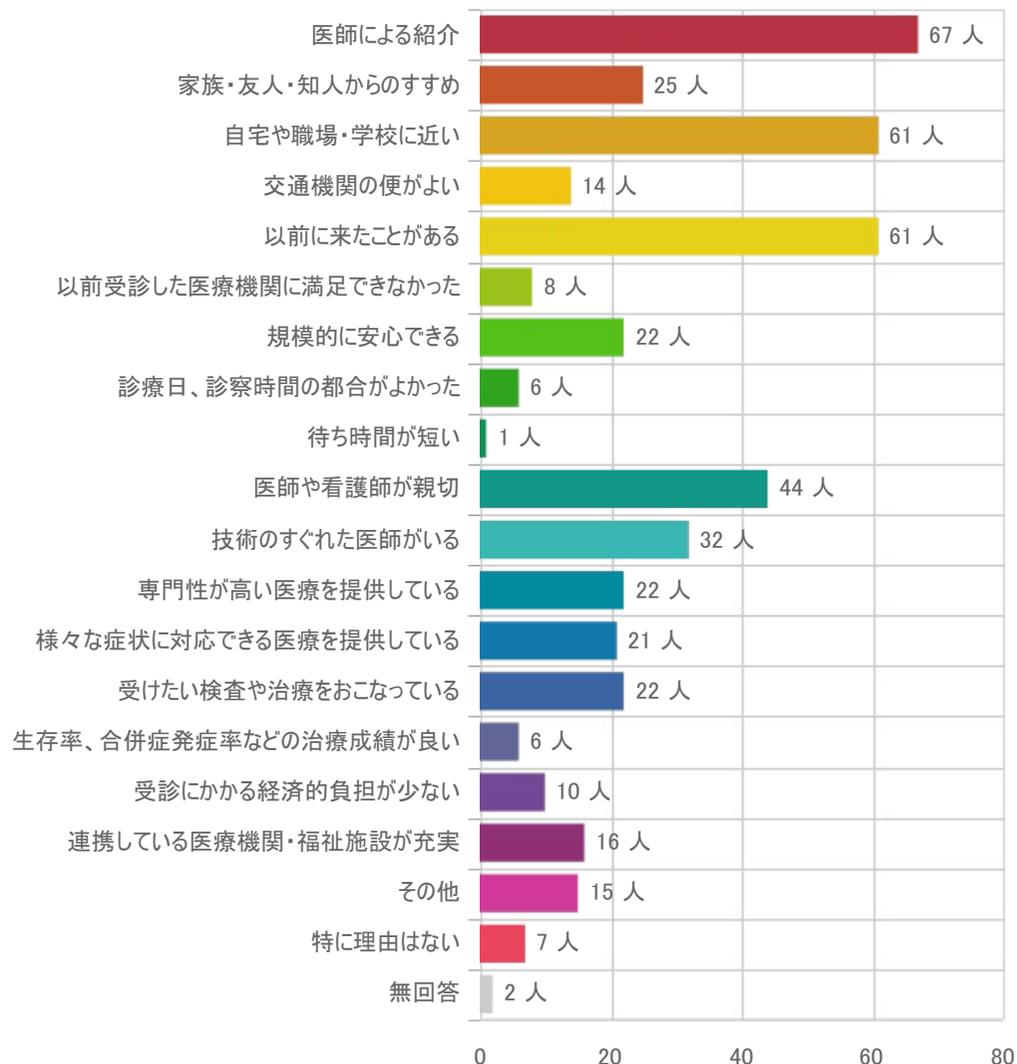


III. 属性調査 5 / 5

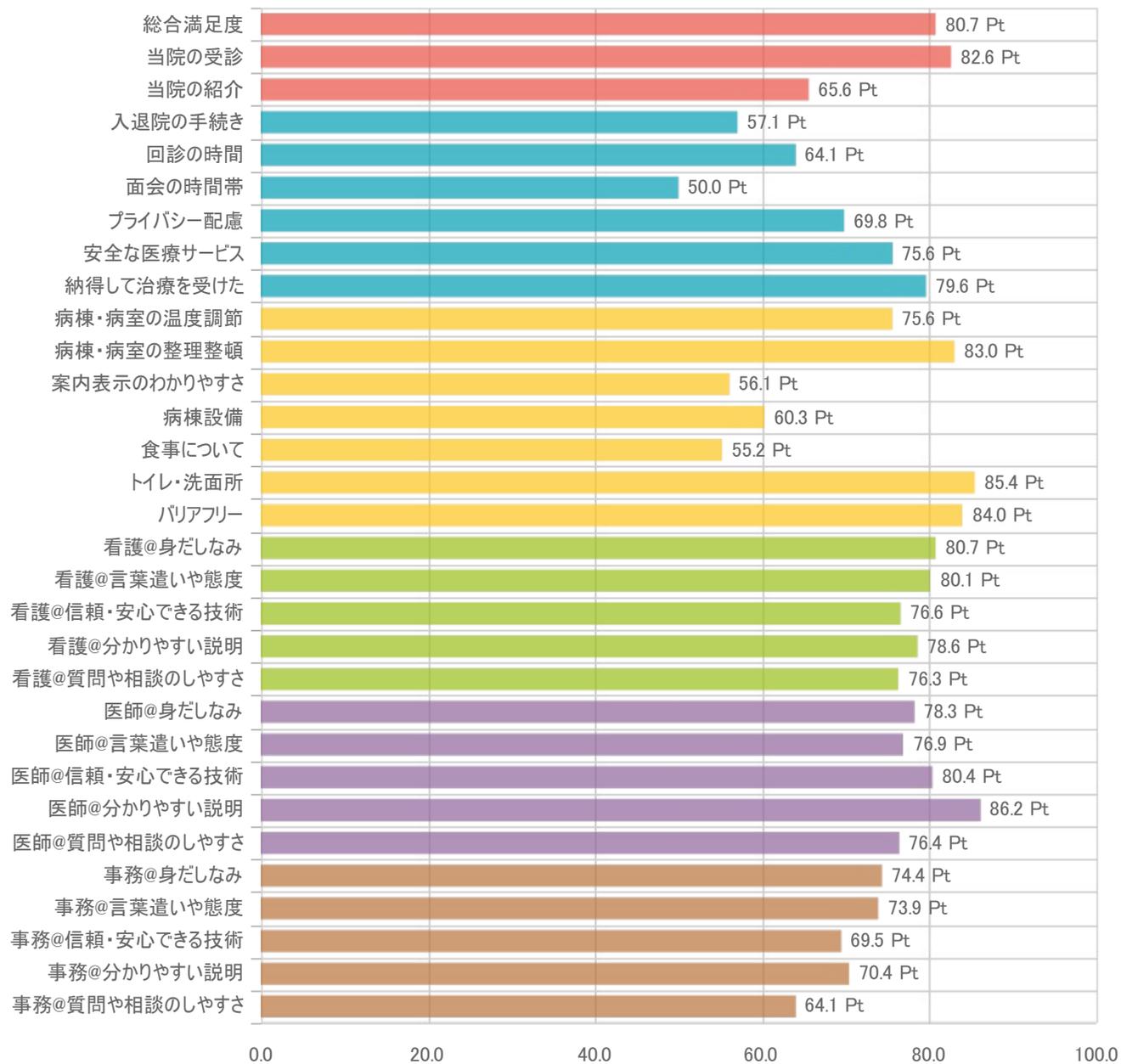
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 67 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」「以前に来たことがある」61 人、「医師や看護師が親切」44 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 1 人です。

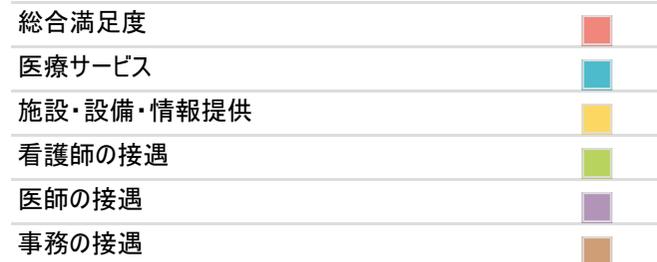
選択肢	回答数
医師による紹介	67
家族・友人・知人からのすすめ	25
自宅や職場・学校に近い	61
交通機関の便がよい	14
以前に来たことがある	61
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
規模的に安心できる	22
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	44
技術のすぐれた医師がいる	32
専門性が高い医療を提供している	22
様々な症状に対応できる医療を提供している	21
受けたい検査や治療をおこなっている	22
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	10
連携している医療機関・福祉施設が充実	16
その他	15
特に理由はない	7
無回答	2



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **80.7** ポイント



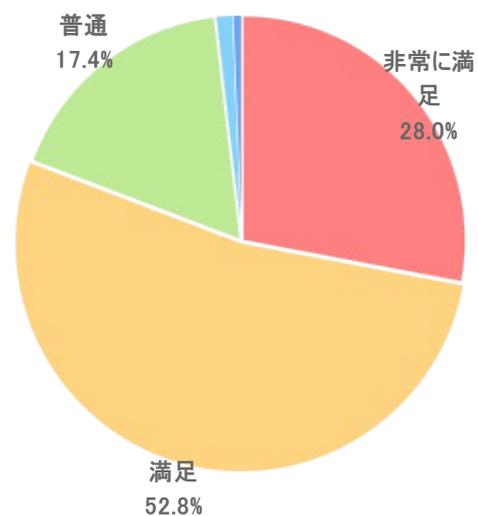
最もポイントが高いのは、「医師@分かりやすい説明」の86.2ポイントです。
 次いで「トイレ・洗面所」の85.4ポイント、「バリアフリー」の84.0ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の50.0ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

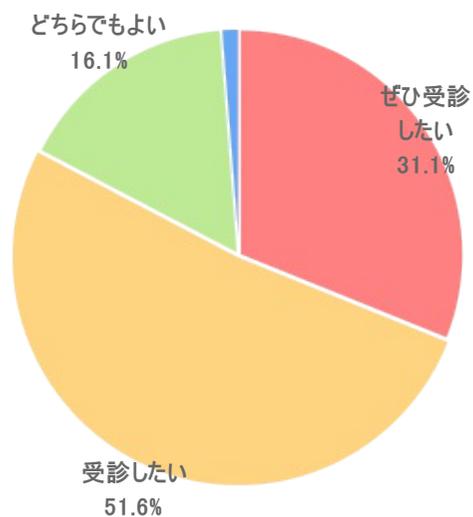
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

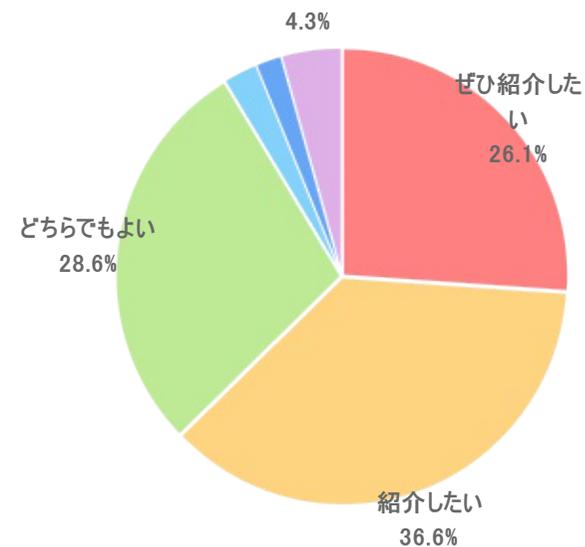
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	45	28.0%
満足	85	52.8%
普通	28	17.4%
やや不満	2	1.2%
不満	1	0.6%
無回答	0	0.0%
合計	161	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	50	31.1%
受診したい	83	51.6%
どちらでもよい	26	16.1%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	2	1.2%
無回答	0	0.0%
合計	161	100.0%



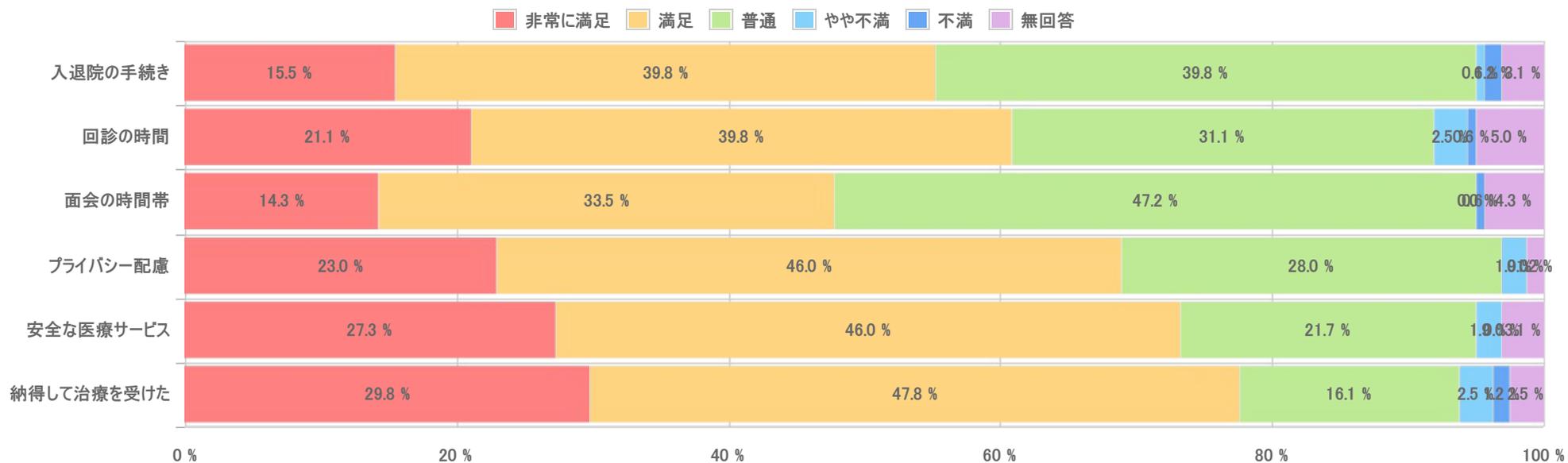
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	42	26.1%
紹介したい	59	36.6%
どちらでもよい	46	28.6%
あまり紹介したくない	4	2.5%
紹介したくない	3	1.9%
無回答	7	4.3%
合計	161	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

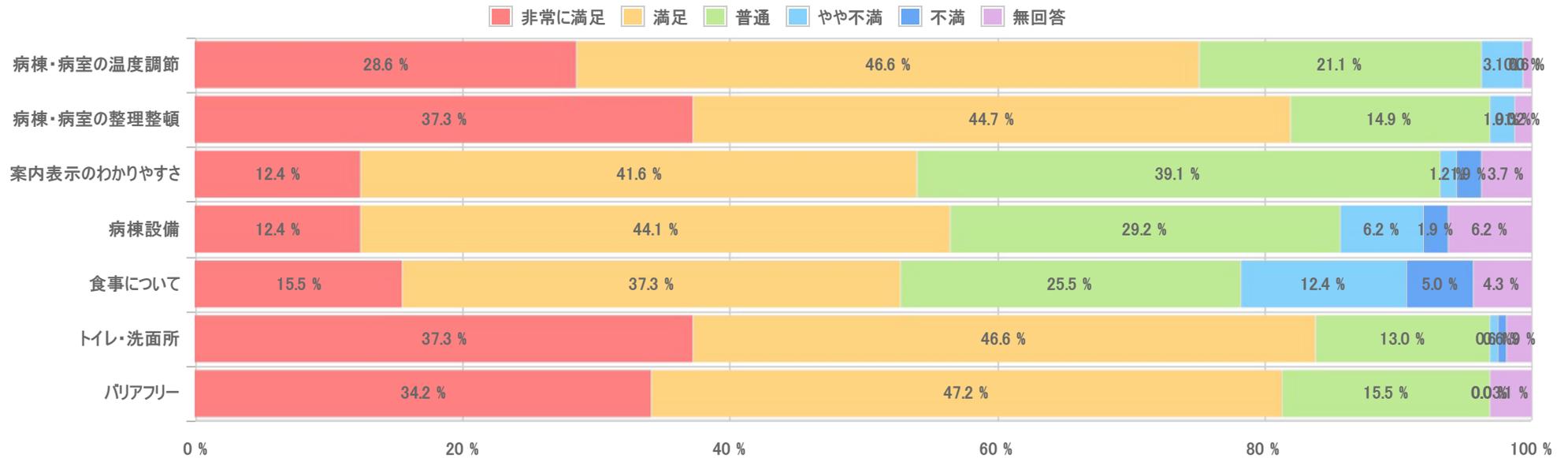
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
入退院の手続き	25人	15.5%	64人	39.8%	64人	39.8%	1人	0.6%	2人	1.2%	5人	3.1%	161人	100.0%
回診の時間	34人	21.1%	64人	39.8%	50人	31.1%	4人	2.5%	1人	0.6%	8人	5.0%	161人	100.0%
面会の時間帯	23人	14.3%	54人	33.5%	76人	47.2%	0人	0.0%	1人	0.6%	7人	4.3%	161人	100.0%
プライバシー配慮	37人	23.0%	74人	46.0%	45人	28.0%	3人	1.9%	0人	0.0%	2人	1.2%	161人	100.0%
安全な医療サービス	44人	27.3%	74人	46.0%	35人	21.7%	3人	1.9%	0人	0.0%	5人	3.1%	161人	100.0%
納得して治療を受けた	48人	29.8%	77人	47.8%	26人	16.1%	4人	2.5%	2人	1.2%	4人	2.5%	161人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

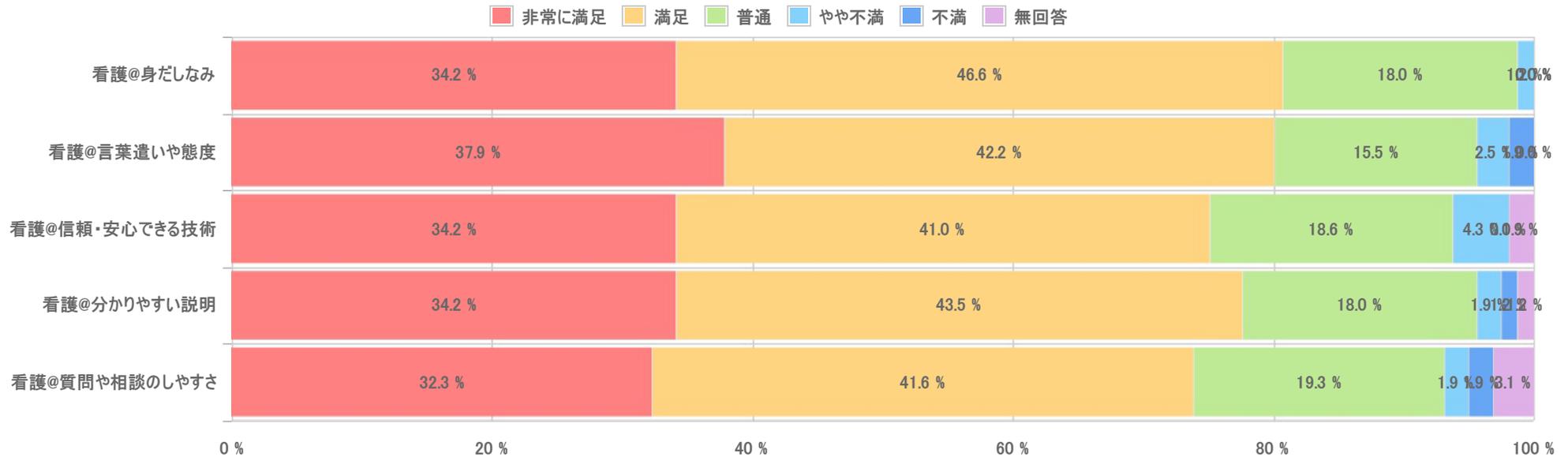
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
病棟・病室の温度調節	46人	28.6%	75人	46.6%	34人	21.1%	5人	3.1%	0人	0.0%	1人	0.6%	161人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	60人	37.3%	72人	44.7%	24人	14.9%	3人	1.9%	0人	0.0%	2人	1.2%	161人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	20人	12.4%	67人	41.6%	63人	39.1%	2人	1.2%	3人	1.9%	6人	3.7%	161人	100.0%
病棟設備	20人	12.4%	71人	44.1%	47人	29.2%	10人	6.2%	3人	1.9%	10人	6.2%	161人	100.0%
食事について	25人	15.5%	60人	37.3%	41人	25.5%	20人	12.4%	8人	5.0%	7人	4.3%	161人	100.0%
トイレ・洗面所	60人	37.3%	75人	46.6%	21人	13.0%	1人	0.6%	1人	0.6%	3人	1.9%	161人	100.0%
バリアフリー	55人	34.2%	76人	47.2%	25人	15.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	5人	3.1%	161人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

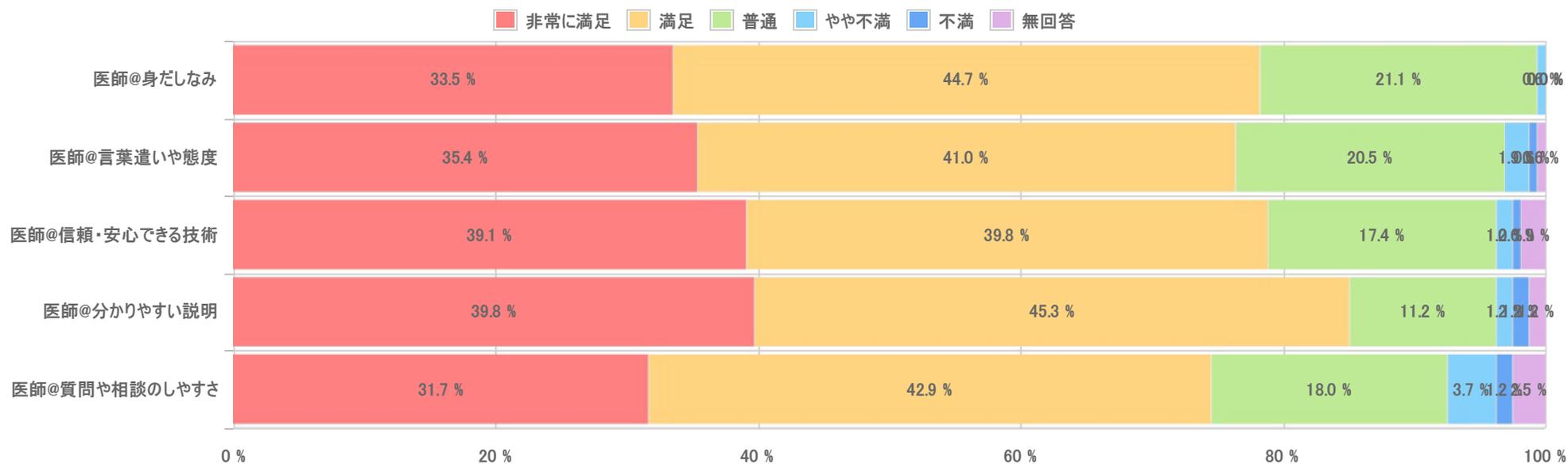
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	55人	34.2%	75人	46.6%	29人	18.0%	2人	1.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	161人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	61人	37.9%	68人	42.2%	25人	15.5%	4人	2.5%	3人	1.9%	0人	0.0%	161人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	55人	34.2%	66人	41.0%	30人	18.6%	7人	4.3%	0人	0.0%	3人	1.9%	161人	100.0%
看護@分かりやすい説明	55人	34.2%	70人	43.5%	29人	18.0%	3人	1.9%	2人	1.2%	2人	1.2%	161人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	52人	32.3%	67人	41.6%	31人	19.3%	3人	1.9%	3人	1.9%	5人	3.1%	161人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

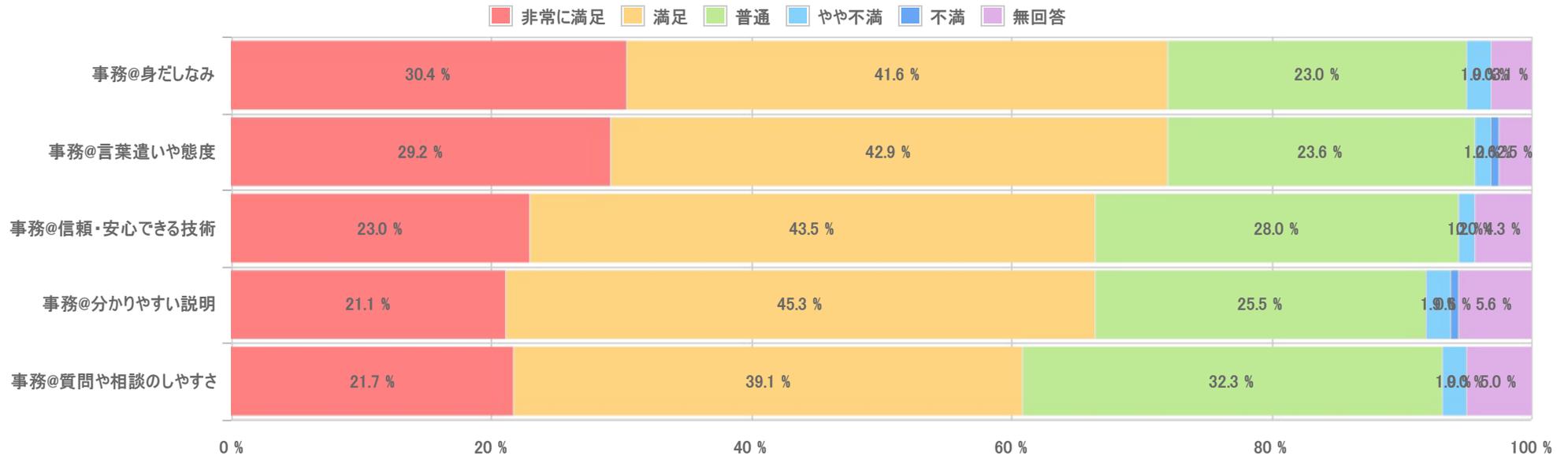
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	54人	33.5%	72人	44.7%	34人	21.1%	1人	0.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	161人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	57人	35.4%	66人	41.0%	33人	20.5%	3人	1.9%	1人	0.6%	1人	0.6%	161人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	63人	39.1%	64人	39.8%	28人	17.4%	2人	1.2%	1人	0.6%	3人	1.9%	161人	100.0%
医師@分かりやすい説明	64人	39.8%	73人	45.3%	18人	11.2%	2人	1.2%	2人	1.2%	2人	1.2%	161人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	51人	31.7%	69人	42.9%	29人	18.0%	6人	3.7%	2人	1.2%	4人	2.5%	161人	100.0%



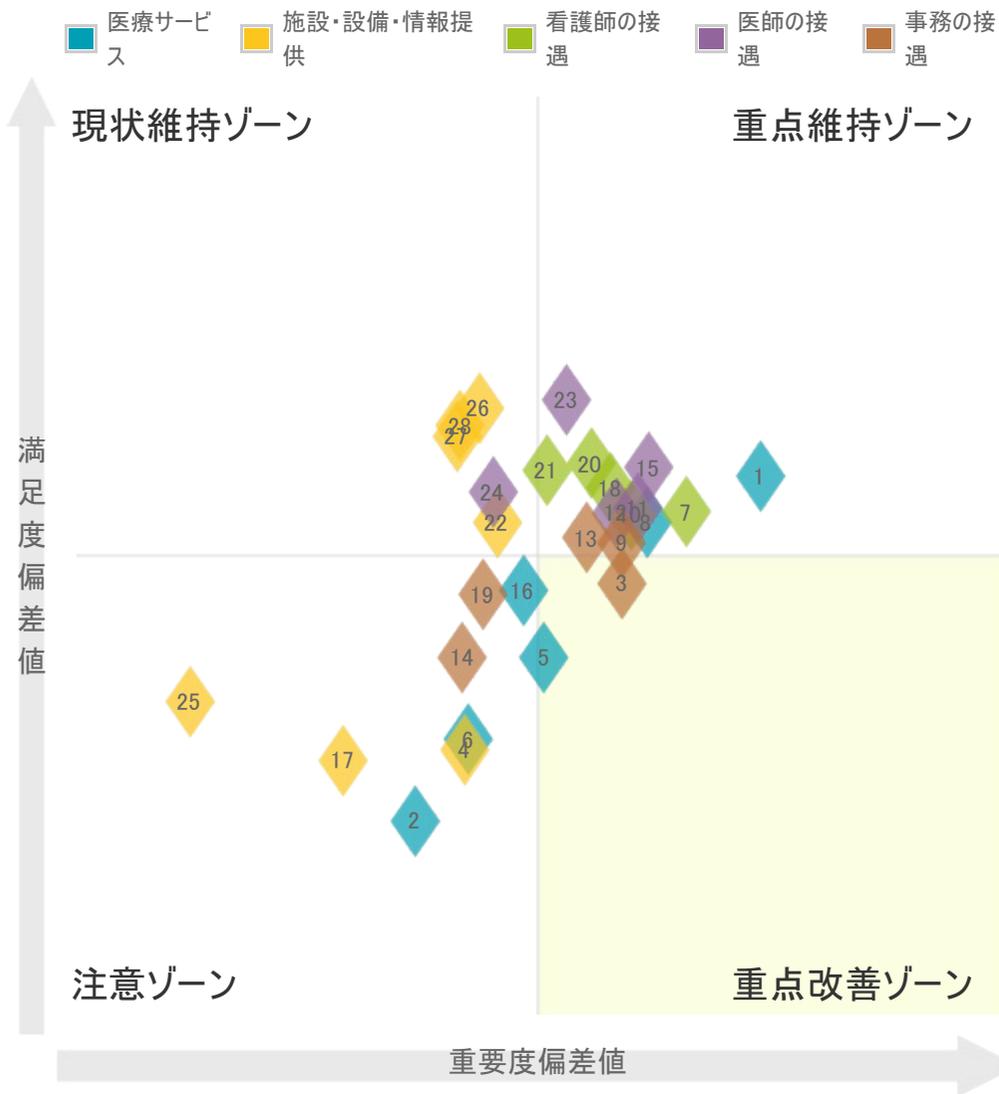
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	49人	30.4%	67人	41.6%	37人	23.0%	3人	1.9%	0人	0.0%	5人	3.1%	161人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	47人	29.2%	69人	42.9%	38人	23.6%	2人	1.2%	1人	0.6%	4人	2.5%	161人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	37人	23.0%	70人	43.5%	45人	28.0%	2人	1.2%	0人	0.0%	7人	4.3%	161人	100.0%
事務@分かりやすい説明	34人	21.1%	73人	45.3%	41人	25.5%	3人	1.9%	1人	0.6%	9人	5.6%	161人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	35人	21.7%	63人	39.1%	52人	32.3%	3人	1.9%	0人	0.0%	8人	5.0%	161人	100.0%



VI. ポートフォリオ分析 1/2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
1	納得して治療を受けた	5.773	79.6
2	面会の時間帯	5.759	50.0
3	事務@分かりやすい説明	5.436	70.4
4	案内表示のわかりやすさ	4.920	56.1
5	回診の時間	4.780	64.1
6	入退院の手続き	4.622	57.1
7	看護@信頼・安心できる技術	4.247	76.6
8	安全な医療サービス	3.099	75.6
9	事務@言葉遣いや態度	2.976	73.9
10	看護@質問や相談のしやすさ	2.116	76.3
11	医師@言葉遣いや態度	2.097	76.9
12	医師@質問や相談のしやすさ	1.438	76.4
13	事務@身だしなみ	1.237	74.4
14	事務@質問や相談のしやすさ	1.049	64.1
15	医師@信頼・安心できる技術	0.872	80.4
16	プライバシー配慮	0.837	69.8
17	食事について	0.448	55.2
18	看護@分かりやすい説明	0.183	78.6
19	事務@信頼・安心できる技術	-0.620	69.5
20	看護@身だしなみ	-1.549	80.7
21	看護@言葉遣いや態度	-3.222	80.1
22	病棟・病室の温度調節	-4.789	75.6
23	医師@分かりやすい説明	-5.298	86.2
24	医師@身だしなみ	-5.982	78.3
25	病棟設備	-8.034	60.3
26	トイレ・洗面所	-10.178	85.4
27	病棟・病室の整理整頓	-10.966	83.0
28	バリアフリー	-11.106	84.0

VI. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

医療サービス「回診の時間」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

看護師の接遇「看護@信頼・安心できる技術」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@分かりやすい説明」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@信頼・安心できる技術」「医師@分かりやすい説明」

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」「事務@身だしなみ」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

施設・設備・情報提供「病棟・病室の温度調節」「トイレ・洗面所」「病棟・病室の整理整頓」「バリアフリー」

医師の接遇「医師@身だしなみ」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「面会の時間帯」「入退院の手続き」「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟設備」

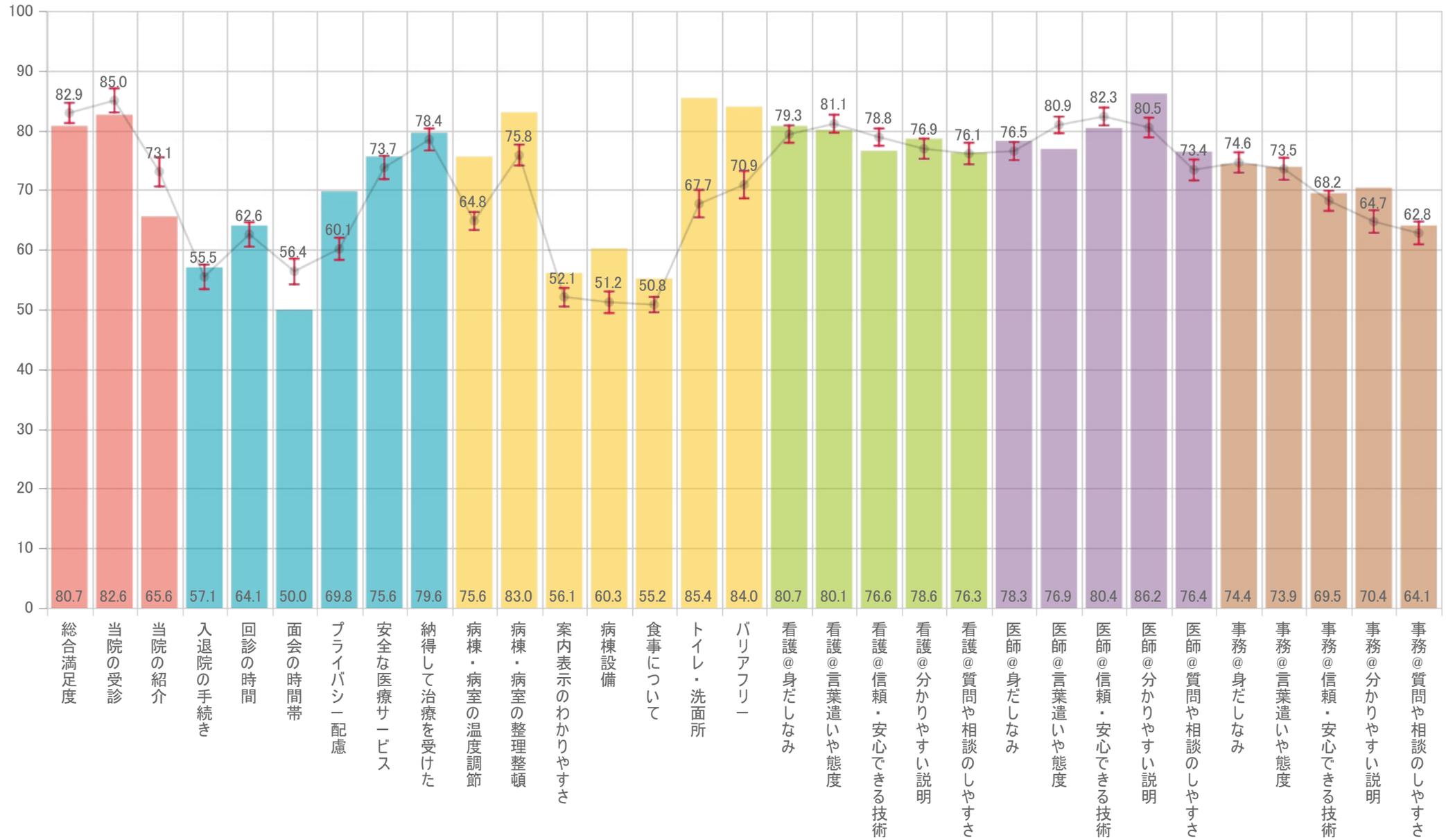
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@信頼・安心できる技術」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 34 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2018年2月28日 9:09:01 現在



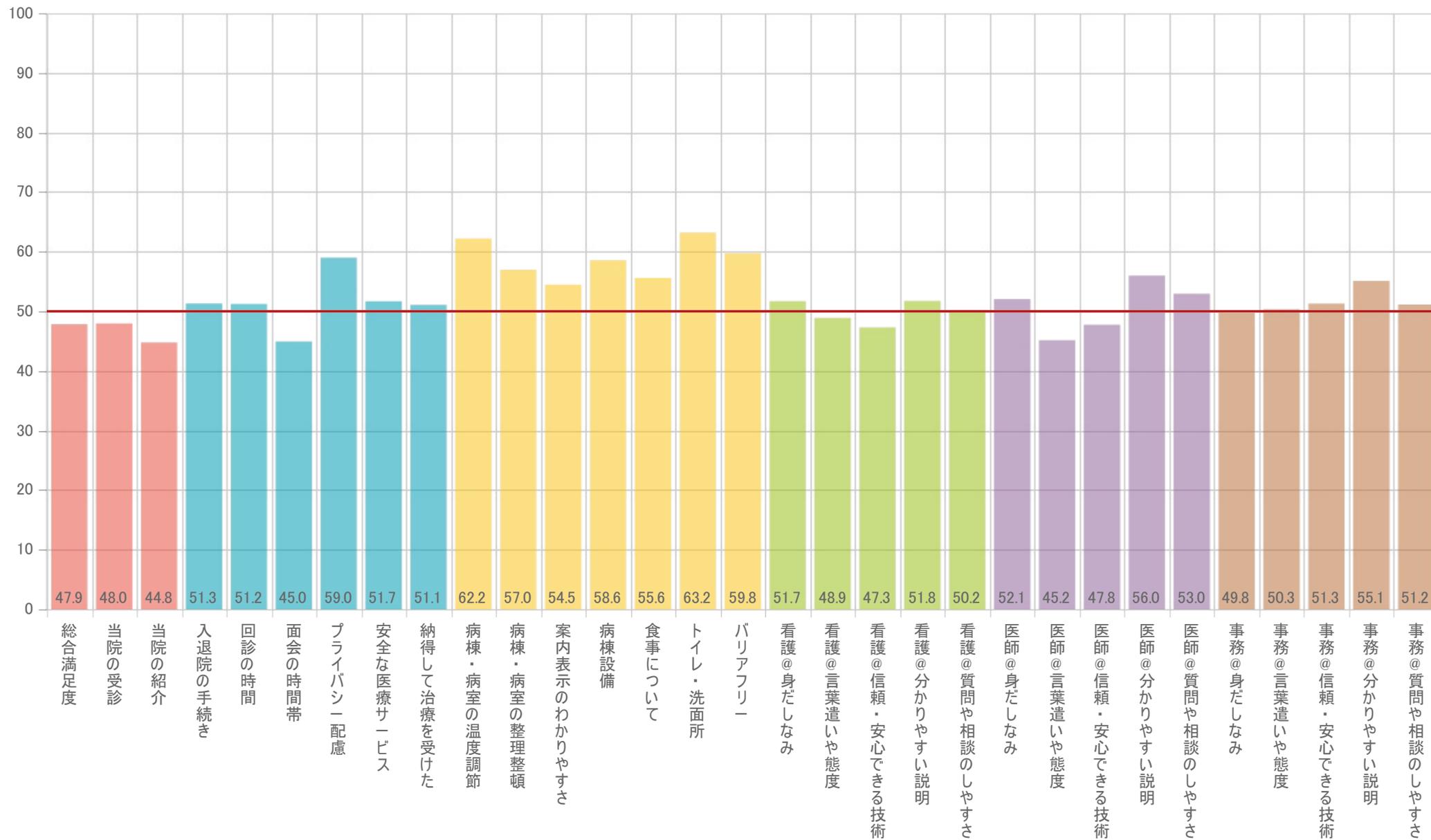
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 34 病院で実施

偏差値とは

全体(全調査病院)の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VIII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2017年12月05日～2017年12月28日 ● 前回 2016年08月19日～2016年12月28日

