## 入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:2019年 入院患者満足度調査(2019年12月03日~2019年12月27日)

稲沢市民病院

#### 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
- ν. 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)

## l. 調査概要

ı.	調宜概要
調査目	<b>1</b> 的
	患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる
調査其	月間
	2019年12月03日~2019年12月27日
調査日	]数
	25
調査対	<b>过</b> 象
	調査実施期間内に入院していた病棟患者様
調査方	7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	Ż
	200
回収数	Ż
	164
回収率	
	82.0%
有効回	<b>日答数</b>
	163
有効回	]答率
	99.4%

## Ⅲ. 調査票

満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類
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
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
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
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
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
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・安心できる知識や技術	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・安心できる知識や技術	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・安心できる知識や技術	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

# 属性調査 1 性別 2 年齢 3 入院病棟 4 入院日数

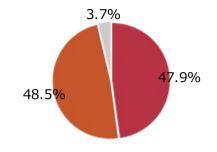
5 当院を選んだ理由 (複数選択可)

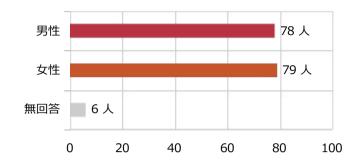
## Ⅲ. 属性調査 1/5

## 性別

「女性」79人、「男性」78人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	78	47.9%
女性	79	48.5%
無回答	6	3.7%
合計	163	100.0%



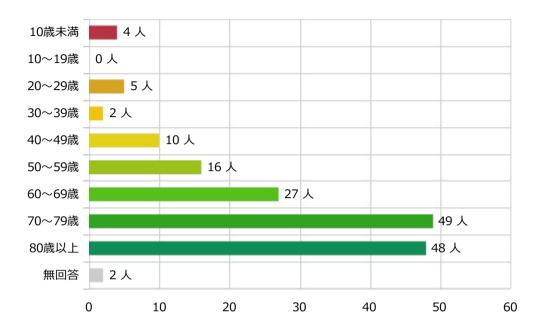


## Ⅲ. 属性調査 2 / 5

## 年齢

「70~79歳」が 49 人 と最も多いです。次いで「80歳以上」 48 人 、「60~69歳」 27 人 となっています。 最も少ないのは「10~19歳」の 0 人 です。

選択肢	回答数(人)	構成比
10歳未満	4	2.5%
10~19歳	0	0.0%
20~29歳	5	3.1%
30~39歳	2	1.2%
40~49歳	10	6.1%
50~59歳	16	9.8%
60~69歳	27	16.6%
70~79歳	49	30.1%
80歳以上	48	29.4%
無回答	2	1.2%
合計	163	100.0%

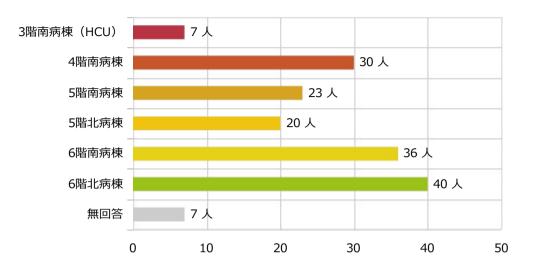


## Ⅲ. 属性調査 3 / 5

## 入院病棟

「6階北病棟」が 40 人 と最も多いです。次いで「6階南病棟」 36 人 、「4階南病棟」 30 人 となっています。 最も少ないのは「3階南病棟(HCU)」 の 7 人 です。

選択肢	回答数(人)	構成比
3階南病棟(HCU)	7	4.3%
4階南病棟	30	18.4%
5階南病棟	23	14.1%
5階北病棟	20	12.3%
6階南病棟	36	22.1%
6階北病棟	40	24.5%
無回答	7	4.3%
合計	163	100.0%

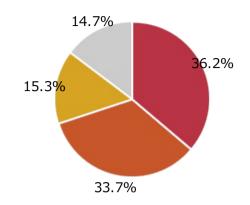


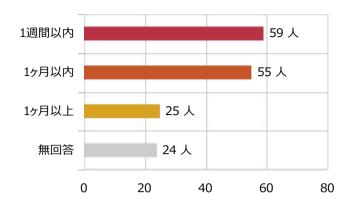
## Ⅲ. 属性調査 4/5

## 入院日数

最も多いのは「1週間以内」59 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	59	36.2%
1ヶ月以内	55	33.7%
1ヶ月以上	25	15.3%
無回答	24	14.7%
合計	163	100.0%



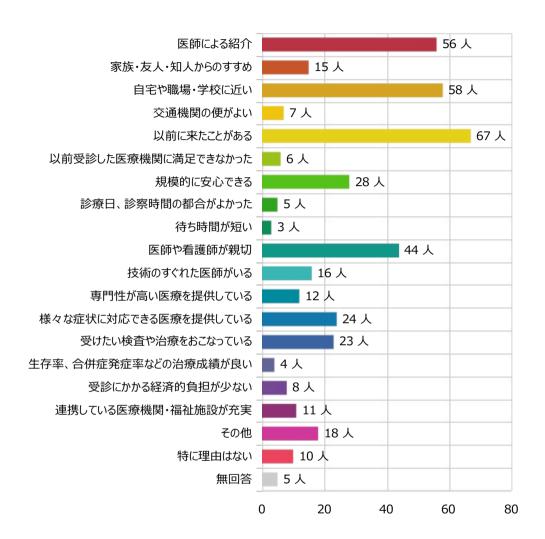


#### Ⅲ. 属性調査 5/5

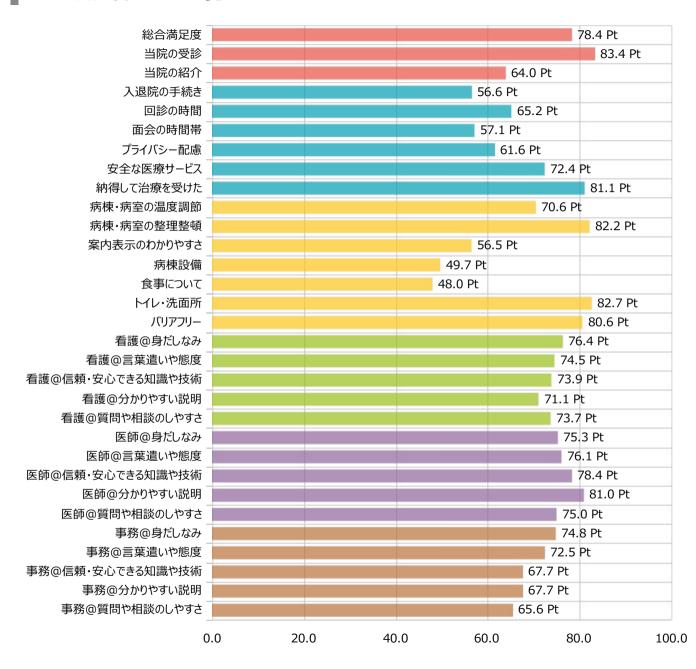
#### 複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 67 人 と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」 58 人、「医師による紹介」 56 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	回答数
医師による紹介	56
家族・友人・知人からのすすめ	15
自宅や職場・学校に近い	58
交通機関の便がよい	7
以前に来たことがある	67
以前受診した医療機関に満足できなかった	6
規模的に安心できる	28
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	44
技術のすぐれた医師がいる	16
専門性が高い医療を提供している	12
様々な症状に対応できる医療を提供している	24
受けたい検査や治療をおこなっている	23
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	8
連携している医療機関・福祉施設が充実	11
その他	18
特に理由はない	10
無回答	5



#### IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 78.4 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83.4 ポイン トです。

次いで「トイレ・洗面所」の82.7ポイント、「病棟・病 室の整理整頓 | の 82.2 ポイントとなっています。 最もポイントが低いのは、「食事について」の 48.0 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。

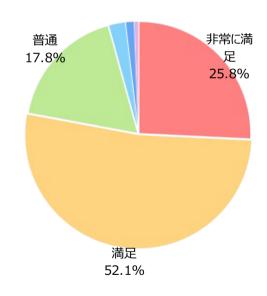
## ■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

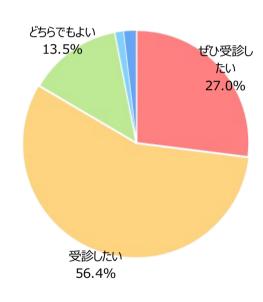
#### 総合

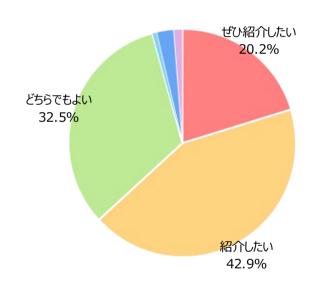
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	42	25.8%
満足	85	52.1%
普通	29	17.8%
やや不満	4	2.5%
不満	2	1.2%
無回答	1	0.6%
合計	163	100.0%

当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	44	27.0%
受診したい	92	56.4%
どちらでもよい	22	13.5%
あまり受診したくない	2	1.2%
受診したくない	3	1.8%
無回答	0	0.0%
合計	163	100.0%

当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	33	20.2%
紹介したい	70	42.9%
どちらでもよい	53	32.5%
あまり紹介したくない	1	0.6%
紹介したくない	4	2.5%
無回答	2	1.2%
合計	163	100.0%



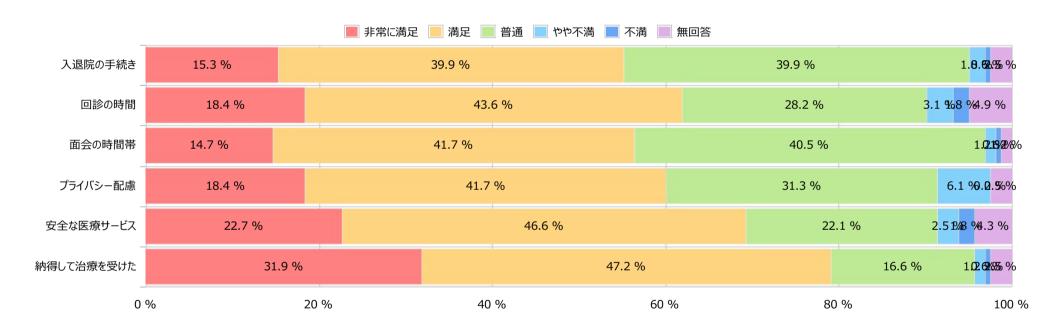




## ■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

#### 医療サービス

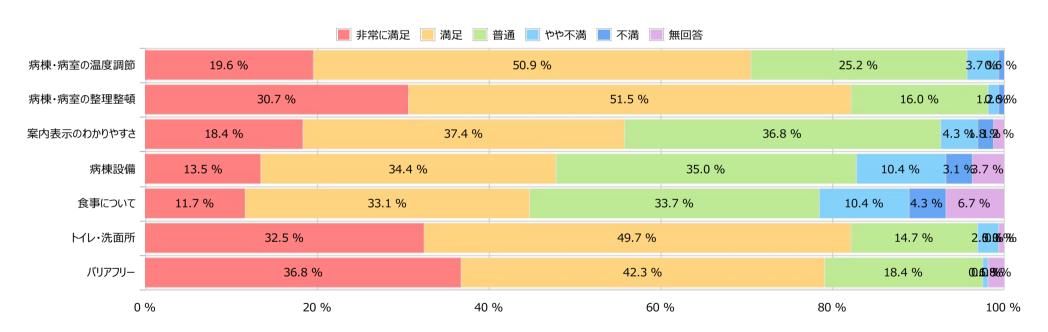
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入退院の手続き	25 人 15.3%	65 人 39.9%	65 人 39.9%	3人 1.8%	1人 0.6%	4人 2.5%	163人 100.0%
回診の時間	30 人 18.4%	71 人 43.6%	46 人 28.2%	5人 3.1%	3人 1.8%	8人 4.9%	163人 100.0%
面会の時間帯	24 人 14.7%	68 人 41.7%	66 人 40.5%	2人 1.2%	1人 0.6%	2人 1.2%	163人 100.0%
プライバシー配慮	30 人 18.4%	68 人 41.7%	51 人 31.3%	10 人 6.1%	0.0%	4人 2.5%	163人 100.0%
安全な医療サービス	37人 22.7%	76 人 46.6%	36 人 22.1%	4人 2.5%	3人 1.8%	7人 4.3%	163人 100.0%
納得して治療を受けた	52 人 31.9%	77 人 47.2%	27 人 16.6%	2人 1.2%	1人 0.6%	4人 2.5%	163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

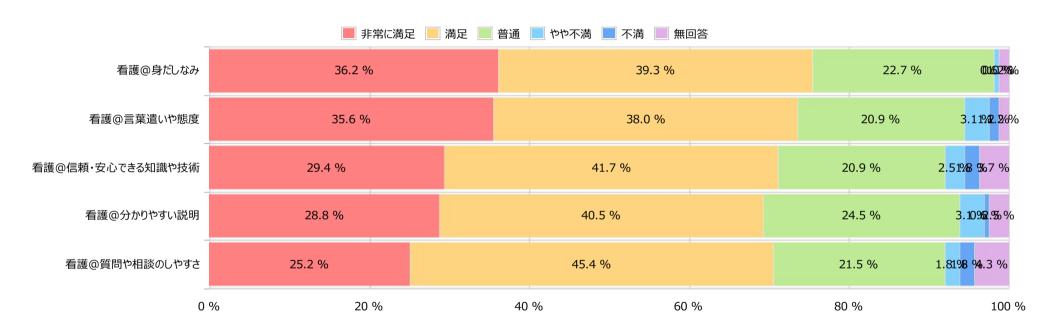
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
病棟・病室の温度調節	32人 19.6%	83人 50.9%	41 人 25.2%	6人 3.7%	1人 0.6%	0.0%	163人 100.0%
病棟・病室の整理整頓	50 人 30.7%	84 人 51.5%	26 人 16.0%	2人 1.2%	1人 0.6%	0.0%	163人 100.0%
案内表示のわかりやすさ	30 人 18.4%	61人 37.4%	60 人 36.8%	7人 4.3%	3人 1.8%	2人 1.2%	163人 100.0%
病棟設備	22 人 13.5%	56 人 34.4%	57人 35.0%	17人 10.4%	5人 3.1%	6人 3.7%	163人 100.0%
食事について	19人 11.7%	54 人 33.1%	55 人 33.7%	17人 10.4%	7人 4.3%	11人 6.7%	163人 100.0%
トイレ・洗面所	53 人 32.5%	81人 49.7%	24 人 14.7%	4人 2.5%	0.0%	1人 0.6%	163人 100.0%
バリアフリー	60 人 36.8%	69 人 42.3%	30 人 18.4%	1人 0.6%	0.0%	3人 1.8%	163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

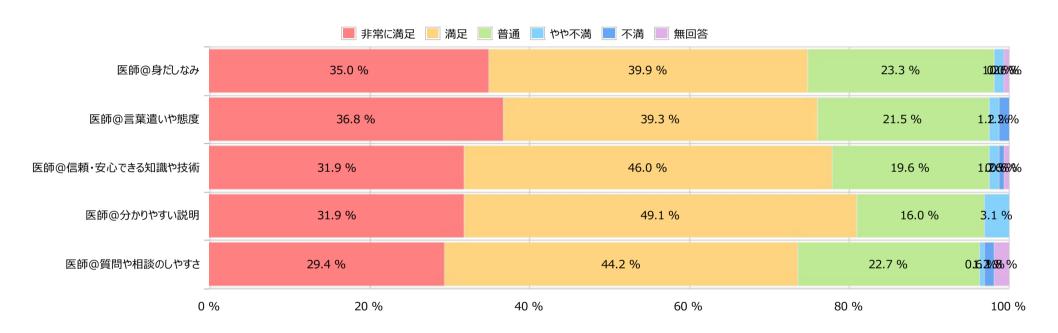
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	59 人 36.2%	64 人 39.3%	37 人 22.7%	1人 0.6%	0.0%	2人 1.2%	163人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	58人 35.6%	62 人 38.0%	34 人 20.9%	5人 3.1%	2人 1.2%	2人 1.2%	163人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	48人 29.4%	68 人 41.7%	34 人 20.9%	4人 2.5%	3人 1.8%	6人 3.7%	163人 100.0%
看護@分かりやすい説明	47人 28.8%	66 人 40.5%	40 人 24.5%	5人 3.1%	1人 0.6%	4人 2.5%	163人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	41人 25.2%	74 人 45.4%	35 人 21.5%	3人 1.8%	3人 1.8%	7人 4.3%	163人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

#### 医師の接遇

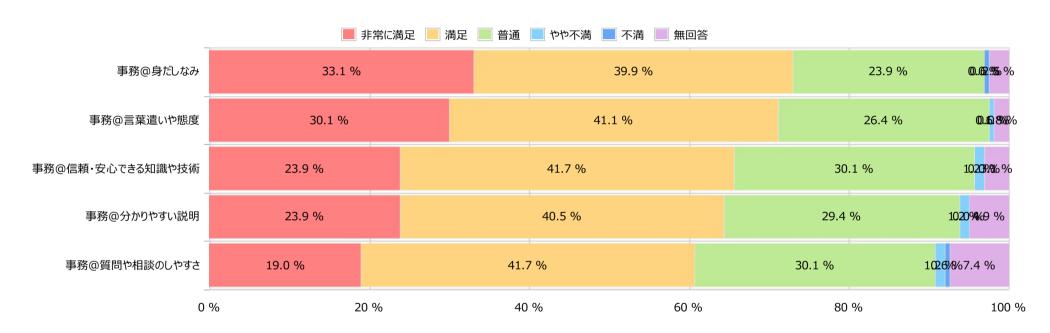
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	57人 35.0%	65 人 39.9%	38 人 23.3%	2人 1.2%	0.0%	1人 0.6%	163人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	60 人 36.8%	64 人 39.3%	35 人 21.5%	2人 1.2%	2人 1.2%	0.0%	163人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	52 人 31.9%	75 人 46.0%	32 人 19.6%	2人 1.2%	1人 0.6%	1人 0.6%	163人 100.0%
医師@分かりやすい説明	52 人 31.9%	80 人 49.1%	26 人 16.0%	5人 3.1%	0.0%	0.0%	163人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	48 人 29.4%	72 人 44.2%	37 人 22.7%	1人 0.6%	2人 1.2%	3人 1.8%	163人 100.0%



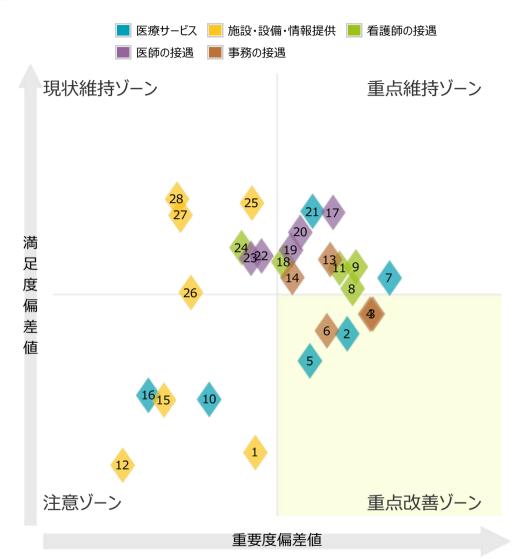
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

#### 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	54 人 33.1%	65 人 39.9%	39 人 23.9%	0.0%	1人 0.6%	4人 2.5%	163人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	49 人 30.1%	67人 41.1%	43 人 26.4%	1人 0.6%	0.0%	3人 1.8%	163人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	39 人 23.9%	68 人 41.7%	49 人 30.1%	2人 1.2%	0.0%	5人 3.1%	163人 100.0%
事務@分かりやすい説明	39 人 23.9%	66 人 40.5%	48 人 29.4%	2人 1.2%	0.0%	8人 4.9%	163人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	31人 19.0%	68 人 41.7%	49 人 30.1%	2人 1.2%	1人 0.6%	12 人 7.4%	163人 100.0%



## **V. 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
<b>1</b>	病棟設備	8.943	49.7
<b>2</b>	回診の時間	8.940	65.2
<b>♦</b> 3	事務@分かりやすい説明	8.223	67.7
<b>4</b>	事務@信頼・安心できる知識や技術	8.075	67.7
<b>♦</b> 5	プライバシー配慮	7.883	61.6
<b>♦</b> 6	事務@質問や相談のしやすさ	7.487	65.6
<b>•</b> 7	安全な医療サービス	6.177	72.4
<b>8</b>	看護@分かりやすい説明	4.544	71.1
<b>9</b>	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.160	73.9
<b>1</b> 0	入退院の手続き	2.327	56.6
<b>1</b> 1	看護@質問や相談のしやすさ	2.211	73.7
<b>1</b> 2	食事について	1.113	48.0
<b>1</b> 3	事務@身だしなみ	1.068	74.8
<b>1</b> 4	事務@言葉遣いや態度	-0.121	72.5
<b>15</b>	案内表示のわかりやすさ	-0.376	56.5
<b>1</b> 6	面会の時間帯	-1.614	57.1
<b>17</b>	医師@分かりやすい説明	-1.647	81.0
<b>18</b>	看護@言葉遣いや態度	-1.712	74.5
<b>1</b> 9	医師@言葉遣いや態度	-1.944	76.1
<b>20</b>	医師@信頼・安心できる知識や技術	-2.482	78.4
<b>1</b> 21	納得して治療を受けた	-3.014	81.1
<b>22</b>	医師@身だしなみ	-4.183	75.3
<b>23</b>	医師@質問や相談のしやすさ	-5.382	75.0
<b>•</b> 24	看護@身だしなみ	-7.216	76.4
<b>&gt;</b> 25	病棟・病室の整理整頓	-8.592	82.2
<b>&gt;</b> 26	病棟・病室の温度調節	-17.154	70.6
<b>&gt;</b> 27	バリアフリー	-17.806	80.6
<b>&gt;</b> 28	トイレ・洗面所	-18.824	82.7

#### V. 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」「プライバシー配慮」

事務の接遇「事務の分かりやすい説明」「事務の信頼・安心できる知識や技術」「事務の質問や相談のしやすさ」

### 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「安全な医療サービス」「納得して治療を受けた」

看護師の接遇「看護の分かりやすい説明」「看護の信頼・安心できる知識や技術」「看護の質問や相談のしやすさ」「看護の言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@分かりやすい説明」「医師@言葉遣いや態度」「医師@信頼・安心できる知識や技術」

事務の接遇「事務@身だしなみ」「事務@言葉遣いや態度」

## 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・病室の整理整頓」「病棟・病室の温度調節」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

看護師の接遇「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@身だしなみ」「医師@質問や相談のしやすさ」

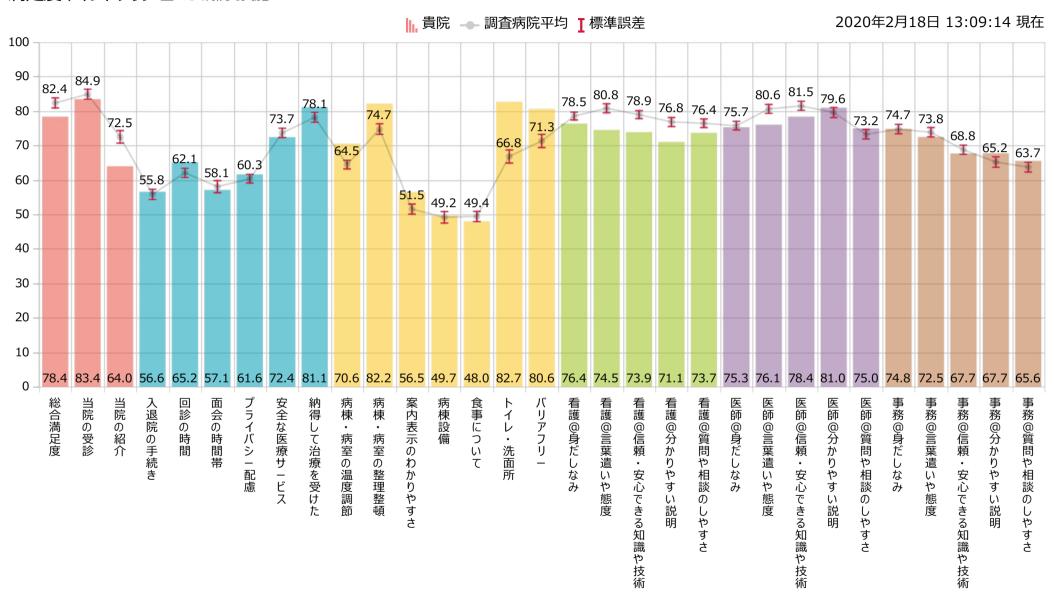
## 注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「入退院の手続き」「面会の時間帯」

施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「案内表示のわかりやすさ」

## VI. ベンチマーク分析 1/2

#### 満足度ポイントグラフ 全 43 病院で実施

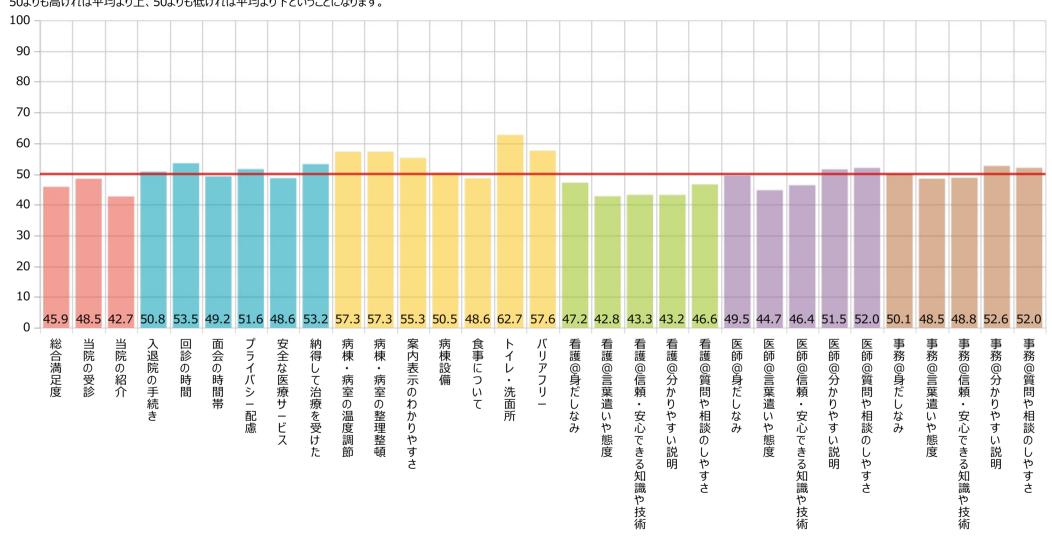


## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

#### 偏差値グラフ 全 43 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。



#### VII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

