

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2020年 入院患者満足度調査（2020年12月02日～2020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

## 調査期間

2020年12月02日～2020年12月28日

## 調査日数

27

## 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

200

## 回収数

96

## 回収率

48.0%

## 有効回答数

96

## 有効回答率

100.0%

## II. 調査票

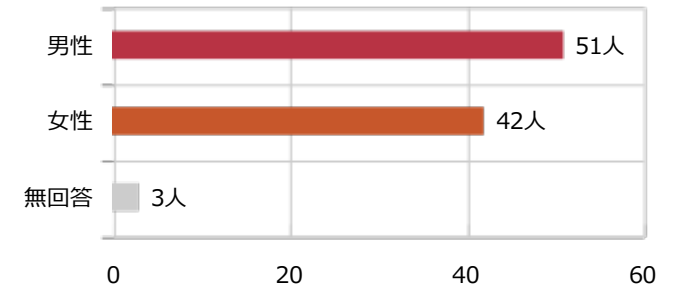
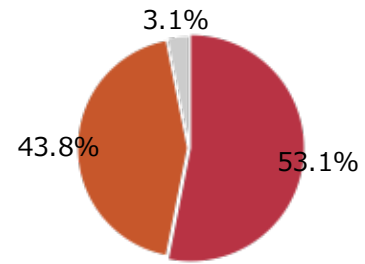
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
<b>総合満足度</b>			
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せんか？	当院の紹介	総合満足度	
<b>接遇</b>			
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	

### Ⅲ. 属性調査 1 / 5

#### 性別

「男性」51人、「女性」42人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	51	53.1%
女性	42	43.8%
無回答	3	3.1%
合計	96	100.0%

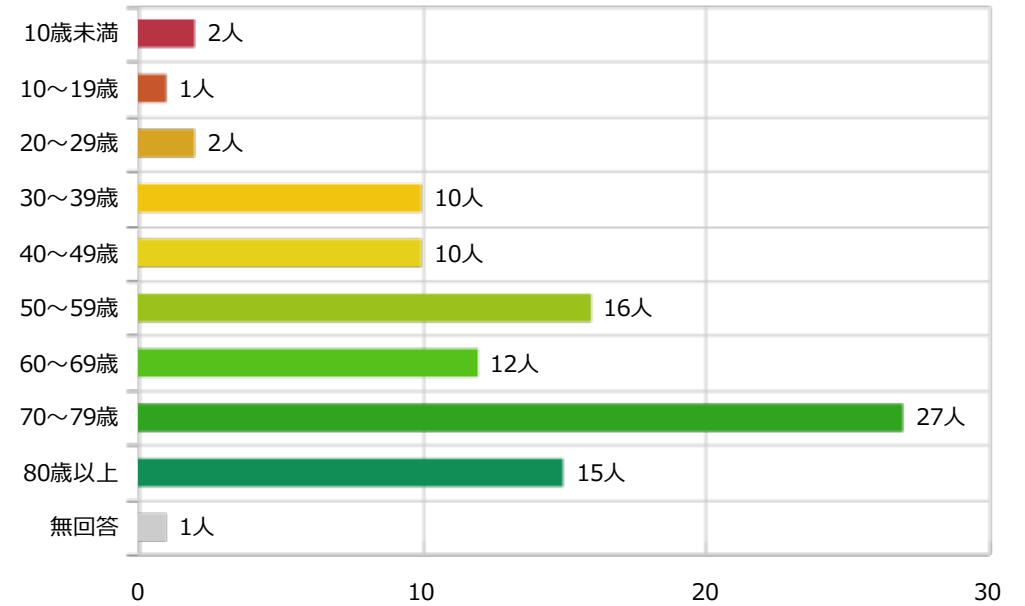


### III. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「70～79歳」が 27 人と最も多いです。次いで「50～59歳」16 人、「80歳以上」15 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 1 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	2	2.1%
10～19歳	1	1.0%
20～29歳	2	2.1%
30～39歳	10	10.4%
40～49歳	10	10.4%
50～59歳	16	16.7%
60～69歳	12	12.5%
70～79歳	27	28.1%
80歳以上	15	15.6%
無回答	1	1.0%
合計	96	100.0%

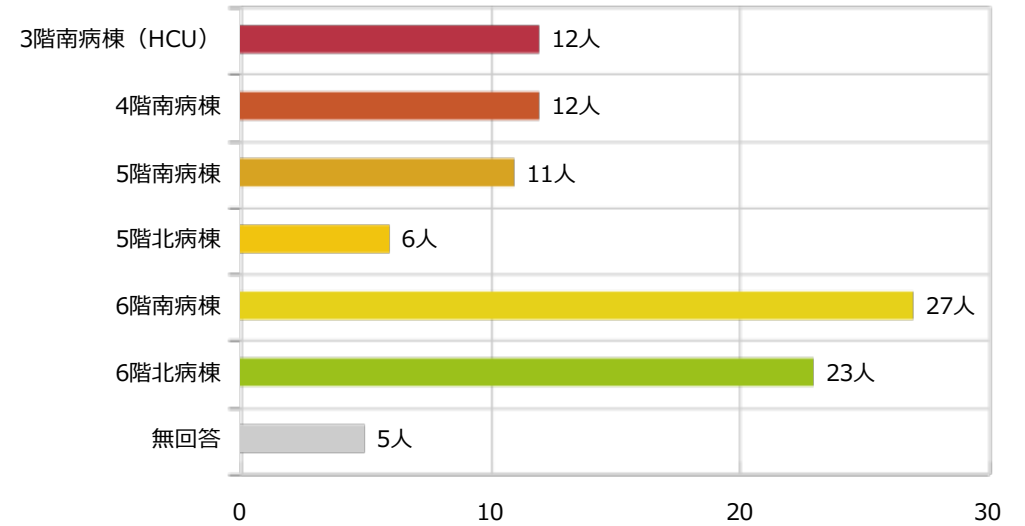


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「6階南病棟」が 27 人と最も多いです。次いで「6階北病棟」23 人、「3階南病棟（HCU）」「4階南病棟」12 人となっています。最も少ないのは「5階北病棟」の 6 人です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
3階南病棟 (HCU)	■	12	12.5%
4階南病棟	■	12	12.5%
5階南病棟	■	11	11.5%
5階北病棟	■	6	6.2%
6階南病棟	■	27	28.1%
6階北病棟	■	23	24.0%
無回答	■	5	5.2%
合計		96	100.0%

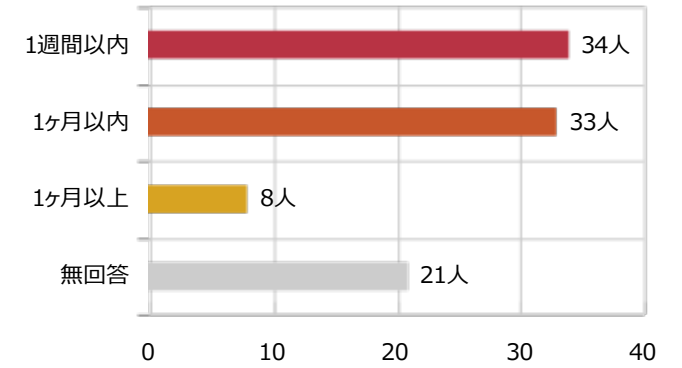
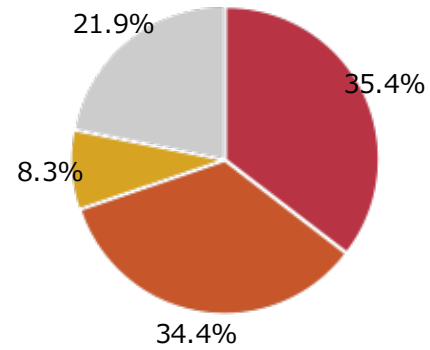


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」34 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」8 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	34	35.4%
1ヶ月以内	33	34.4%
1ヶ月以上	8	8.3%
無回答	21	21.9%
合計	96	100.0%



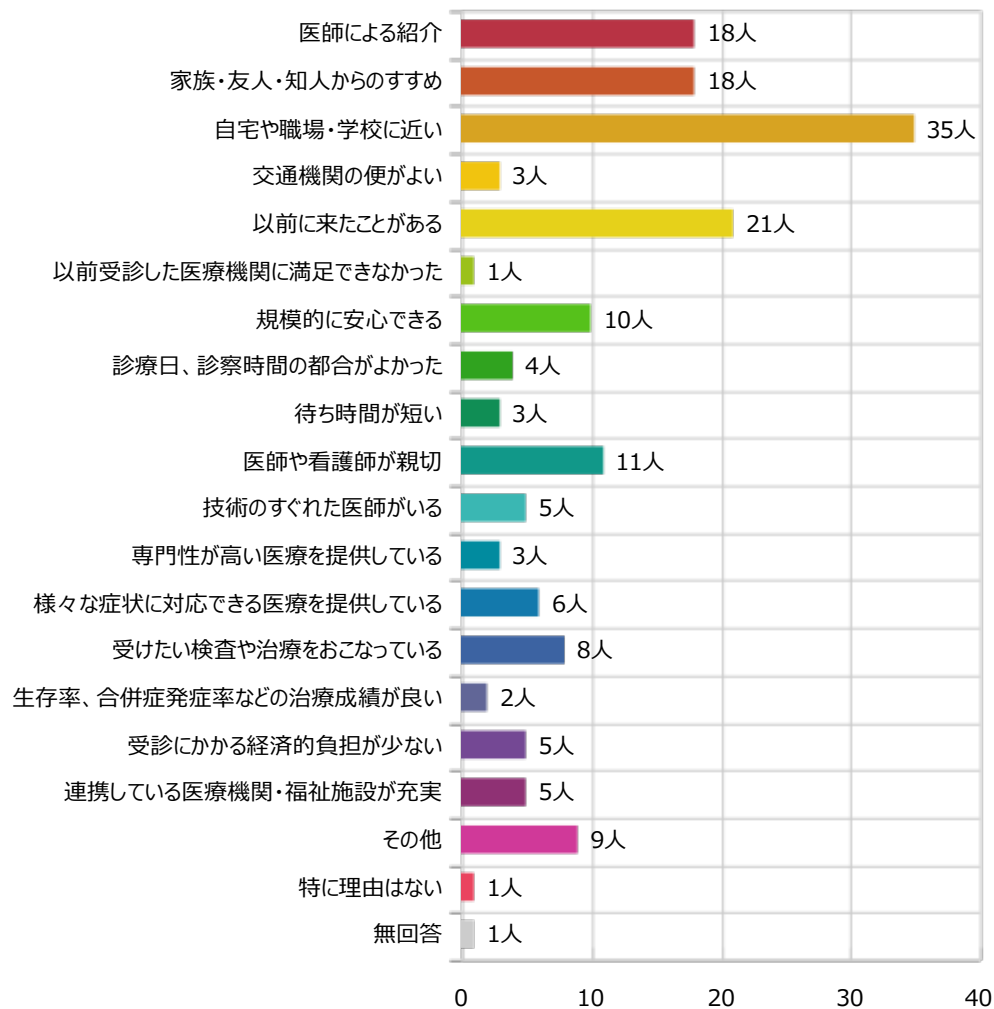


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

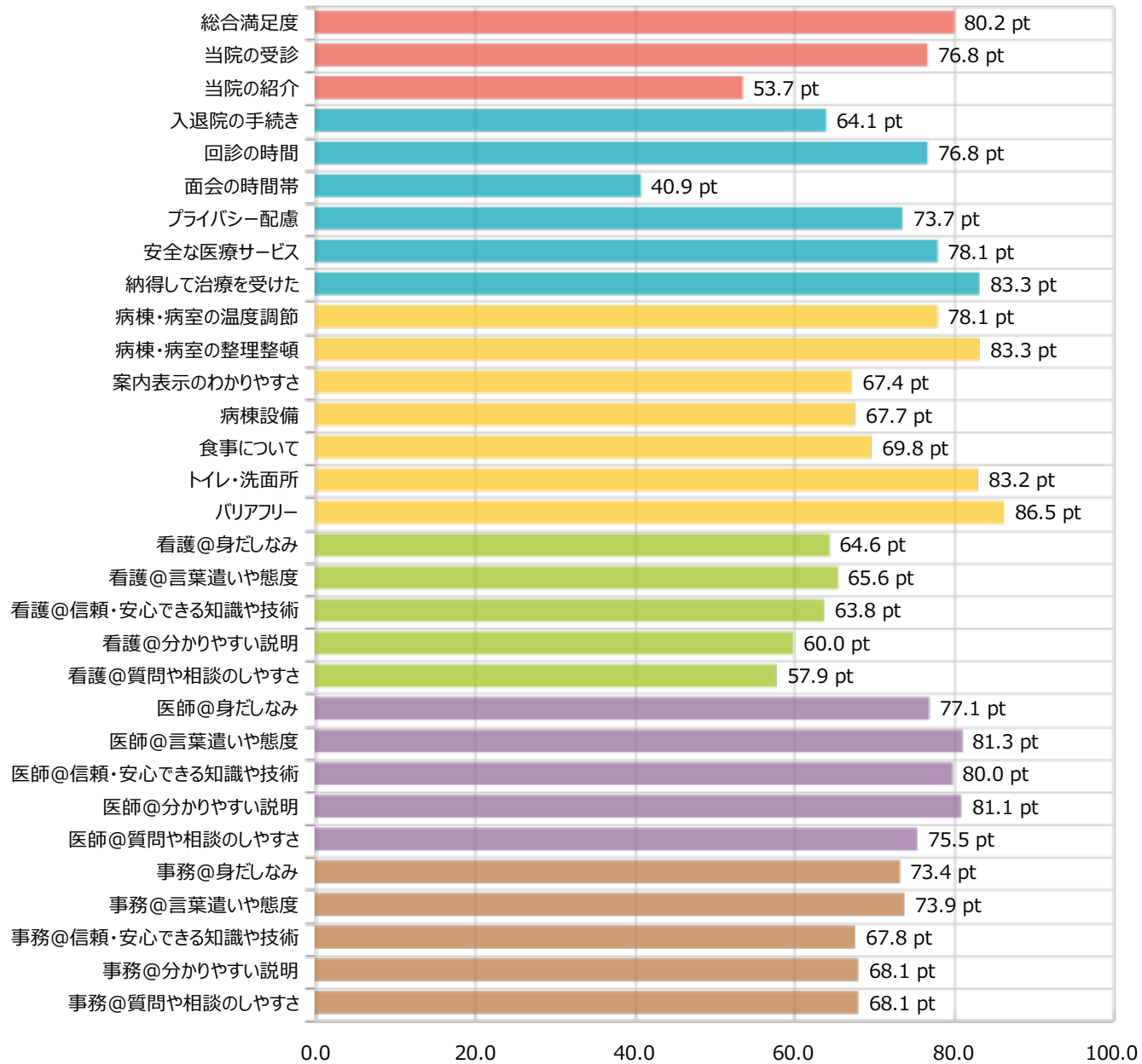
#### 複数 当院を選んだ理由

「自宅や職場・学校に近い」が 35 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」21人、「医師による紹介」「家族・友人・知人からのすすめ」18人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」「特に理由はない」の1人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	18
家族・友人・知人からのすすめ	18
自宅や職場・学校に近い	35
交通機関の便がよい	3
以前に来たことがある	21
以前受診した医療機関に満足できなかった	1
規模的に安心できる	10
診療日、診察時間の都合がよかった	4
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	11
技術のすぐれた医師がいる	5
専門性が高い医療を提供している	3
様々な症状に対応できる医療を提供している	6
受けたい検査や治療をおこなっている	8
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	2
受診にかかる経済的負担が少ない	5
連携している医療機関・福祉施設が充実	5
その他	9
特に理由はない	1
無回答	1



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **80.2** 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、「バリアフリー」の 86.5 ポイントです。

次いで「納得して治療を受けた」「病棟・病室の整理整頓」の 83.3 ポイント、「トイレ・洗面所」の 83.2 ポイントとなっています。

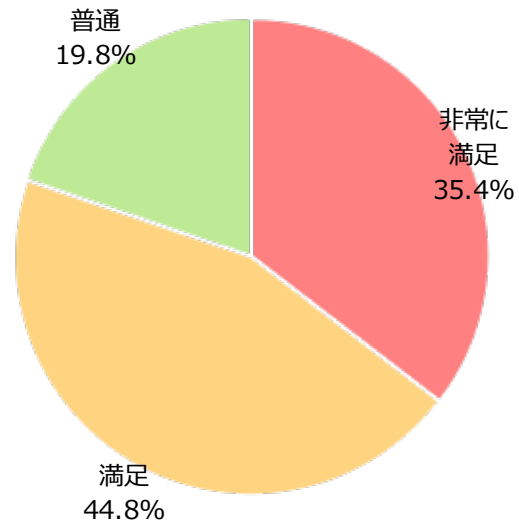
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 40.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

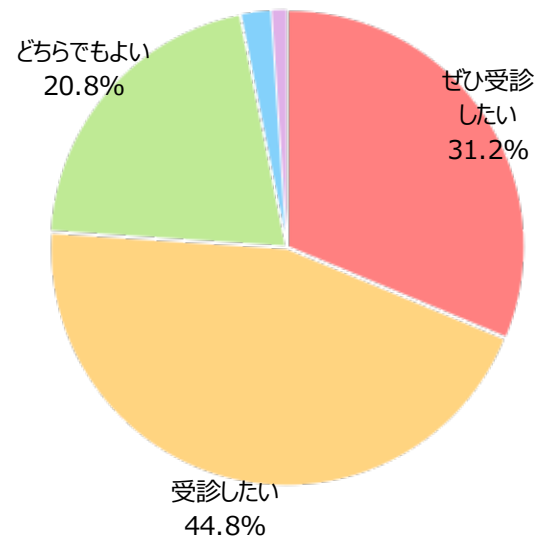
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

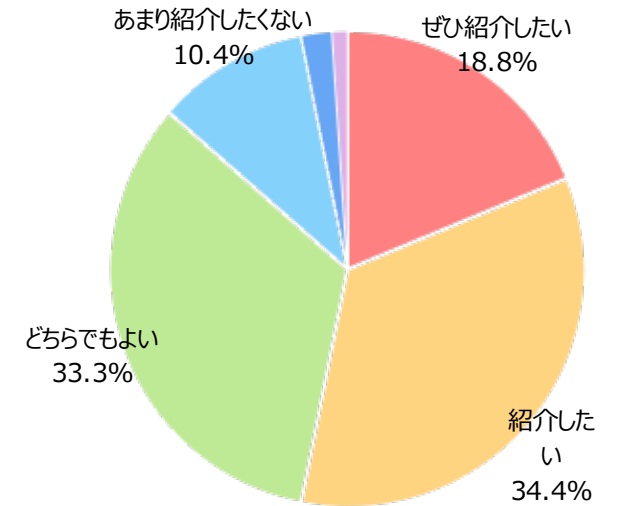
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	34	35.4%
満足	43	44.8%
普通	19	19.8%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	96	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	30	31.2%
受診したい	43	44.8%
どちらでもよい	20	20.8%
あまり受診したくない	2	2.1%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	1.0%
合計	96	100.0%



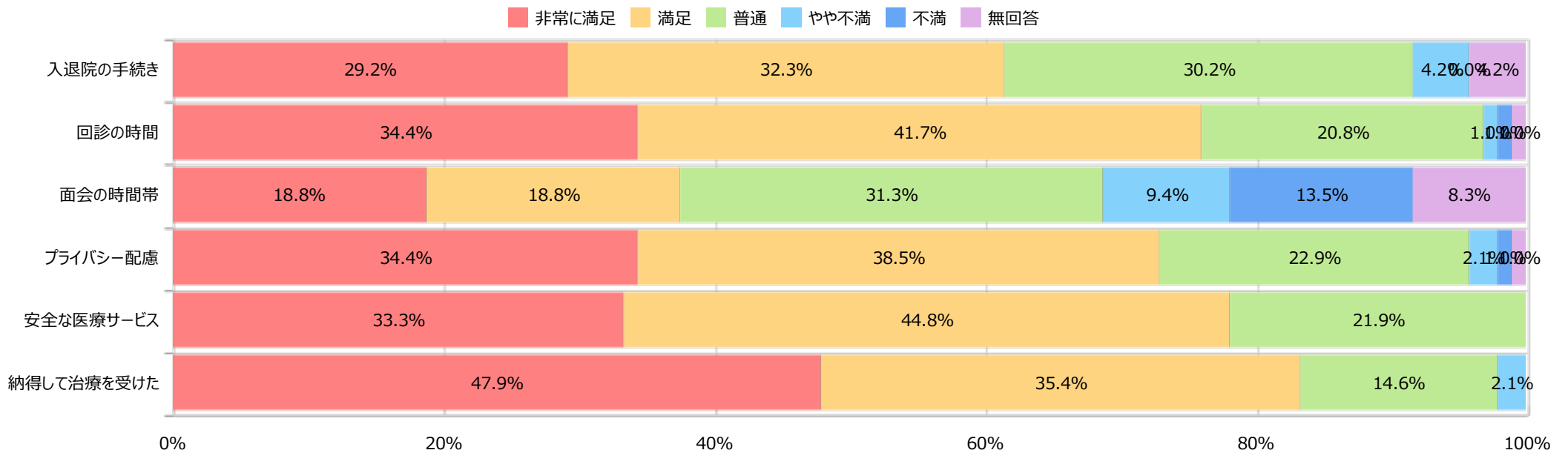
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	18	18.8%
紹介したい	33	34.4%
どちらでもよい	32	33.3%
あまり紹介したくない	10	10.4%
紹介したくない	2	2.1%
無回答	1	1.0%
合計	96	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

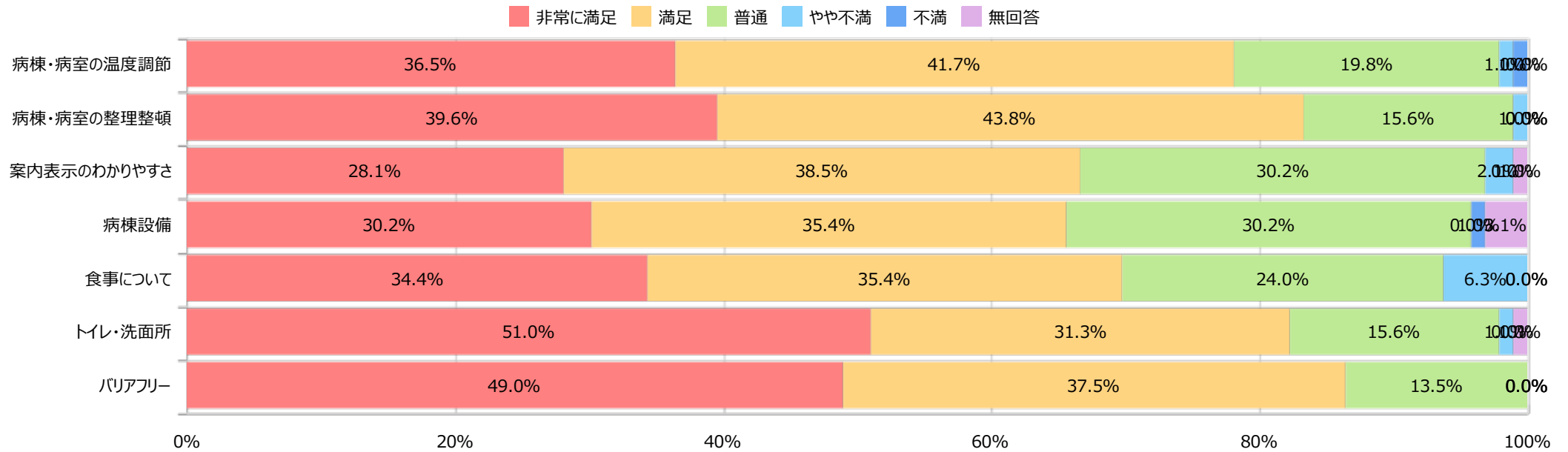
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	28 人	29.2%	31 人	32.3%	29 人	30.2%	4 人	4.2%	0 人	0.0%	4 人	4.2%	96 人	100.0%
回診の時間	33 人	34.4%	40 人	41.7%	20 人	20.8%	1 人	1.0%	1 人	1.0%	1 人	1.0%	96 人	100.0%
面会の時間帯	18 人	18.8%	18 人	18.8%	30 人	31.3%	9 人	9.4%	13 人	13.5%	8 人	8.3%	96 人	100.0%
プライバシー配慮	33 人	34.4%	37 人	38.5%	22 人	22.9%	2 人	2.1%	1 人	1.0%	1 人	1.0%	96 人	100.0%
安全な医療サービス	32 人	33.3%	43 人	44.8%	21 人	21.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	96 人	100.0%
納得して治療を受けた	46 人	47.9%	34 人	35.4%	14 人	14.6%	2 人	2.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	96 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

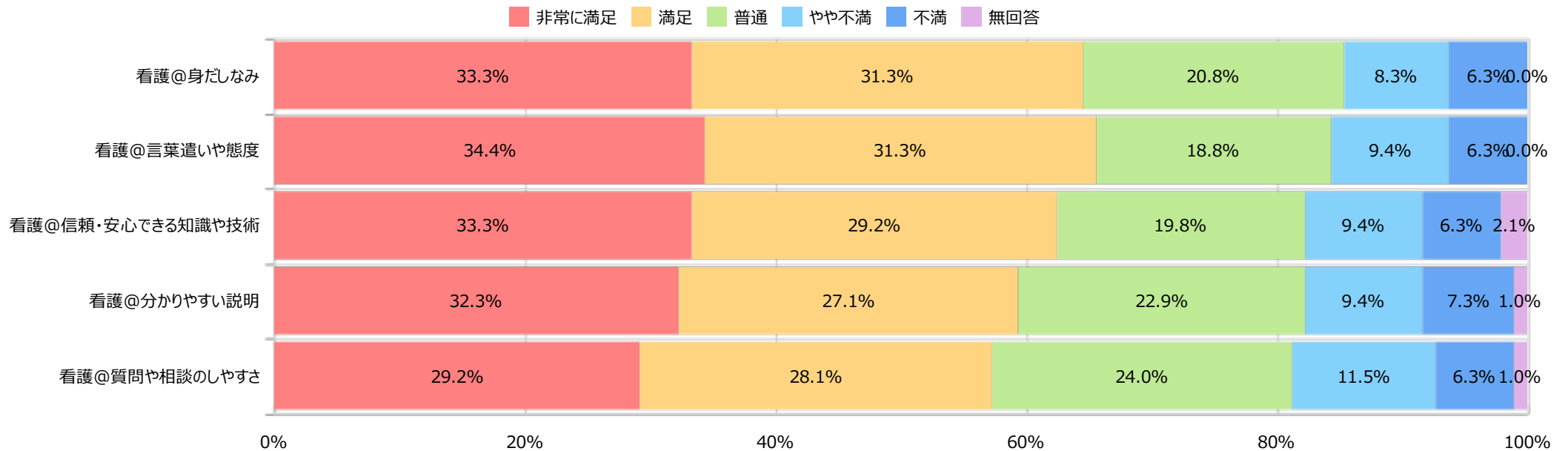
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	35人	36.5%	40人	41.7%	19人	19.8%	1人	1.0%	1人	1.0%	0人	0.0%	96人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	38人	39.6%	42人	43.8%	15人	15.6%	1人	1.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	96人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	27人	28.1%	37人	38.5%	29人	30.2%	2人	2.1%	0人	0.0%	1人	1.0%	96人	100.0%
病棟設備	29人	30.2%	34人	35.4%	29人	30.2%	0人	0.0%	1人	1.0%	3人	3.1%	96人	100.0%
食事について	33人	34.4%	34人	35.4%	23人	24.0%	6人	6.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	96人	100.0%
トイレ・洗面所	49人	51.0%	30人	31.3%	15人	15.6%	1人	1.0%	0人	0.0%	1人	1.0%	96人	100.0%
バリアフリー	47人	49.0%	36人	37.5%	13人	13.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	96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

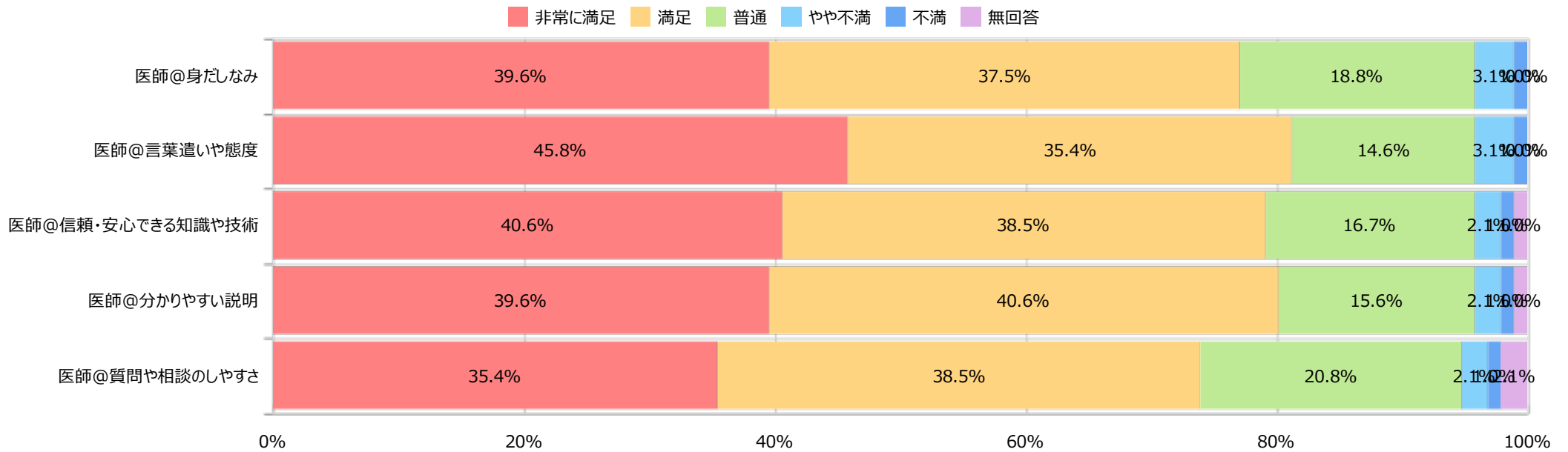
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	32人 33.3%	30人 31.3%	20人 20.8%	8人 8.3%	6人 6.3%	0人 0.0%	96人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	33人 34.4%	30人 31.3%	18人 18.8%	9人 9.4%	6人 6.3%	0人 0.0%	96人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	32人 33.3%	28人 29.2%	19人 19.8%	9人 9.4%	6人 6.3%	2人 2.1%	96人 100.0%
看護@分かりやすい説明	31人 32.3%	26人 27.1%	22人 22.9%	9人 9.4%	7人 7.3%	1人 1.0%	96人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	28人 29.2%	27人 28.1%	23人 24.0%	11人 11.5%	6人 6.3%	1人 1.0%	96人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

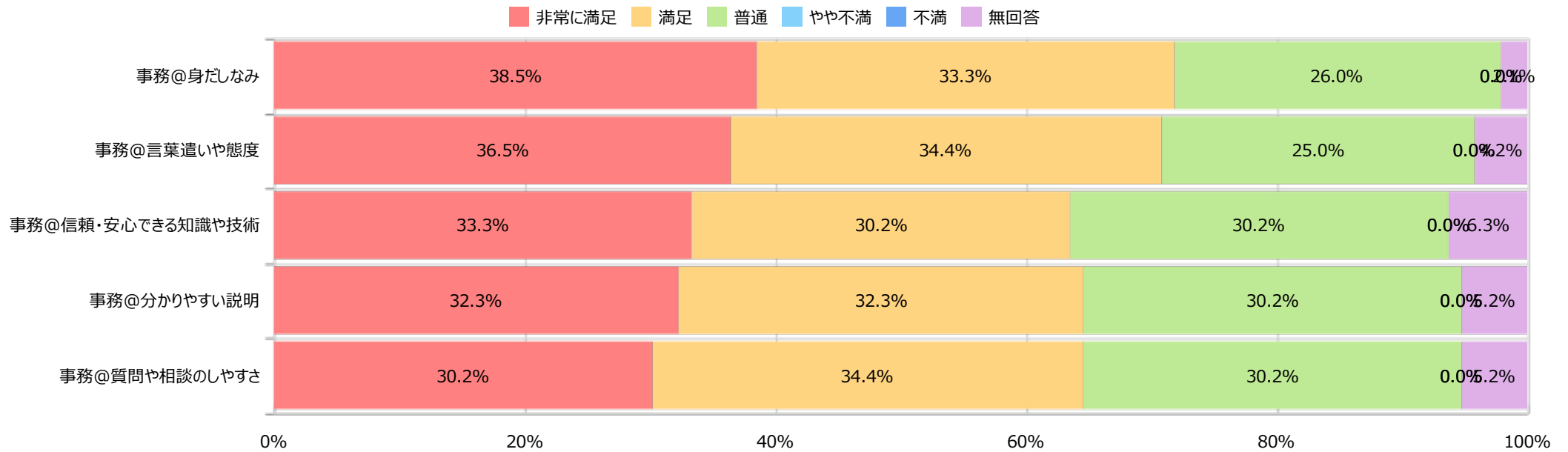
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	38人 39.6%	36人 37.5%	18人 18.8%	3人 3.1%	1人 1.0%	0人 0.0%	96人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	44人 45.8%	34人 35.4%	14人 14.6%	3人 3.1%	1人 1.0%	0人 0.0%	96人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	39人 40.6%	37人 38.5%	16人 16.7%	2人 2.1%	1人 1.0%	1人 1.0%	96人 100.0%
医師@分かりやすい説明	38人 39.6%	39人 40.6%	15人 15.6%	2人 2.1%	1人 1.0%	1人 1.0%	96人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	34人 35.4%	37人 38.5%	20人 20.8%	2人 2.1%	1人 1.0%	2人 2.1%	96人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

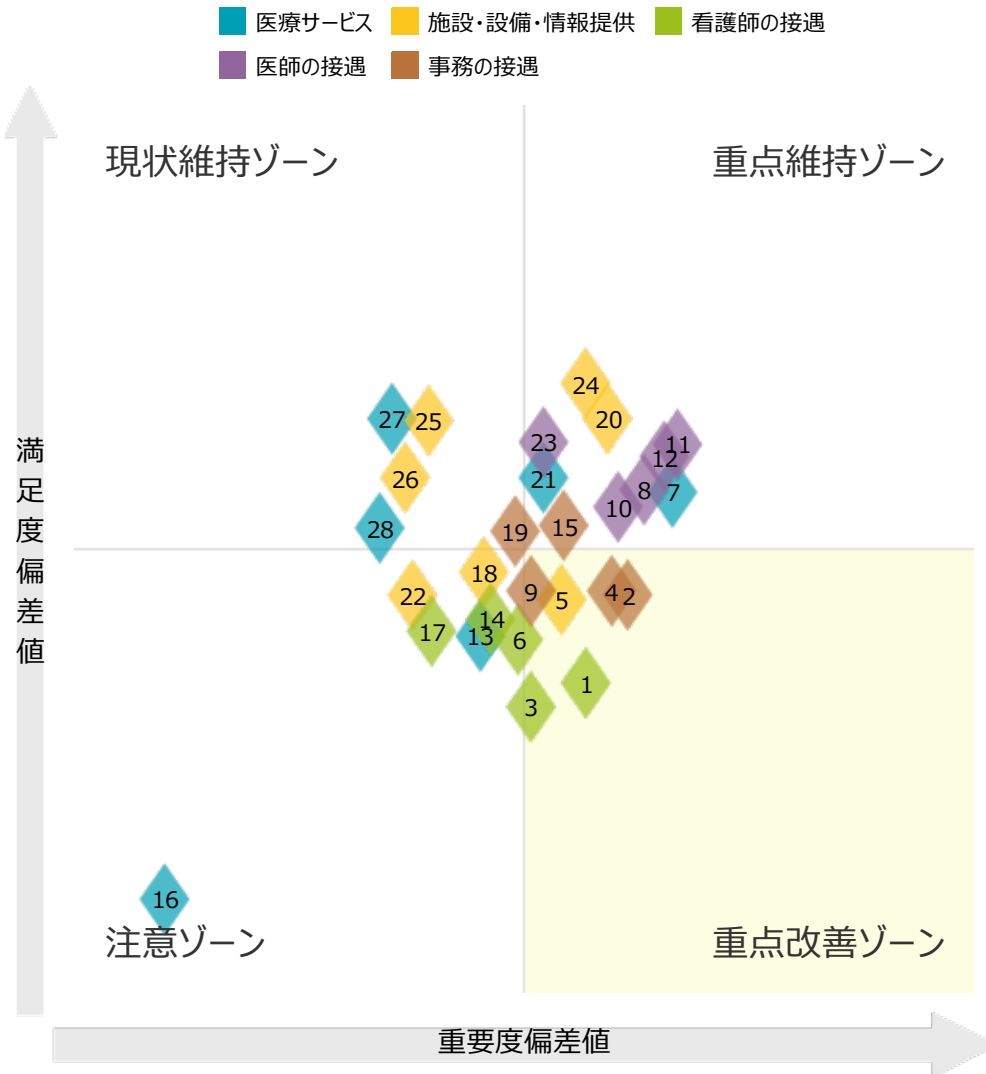
### 事務の接遇

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	37人 38.5%	32人 33.3%	25人 26.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 2.1%	96人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	35人 36.5%	33人 34.4%	24人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 4.2%	96人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	32人 33.3%	29人 30.2%	29人 30.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	6人 6.3%	96人 100.0%
事務@分かりやすい説明	31人 32.3%	31人 32.3%	29人 30.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 5.2%	96人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	29人 30.2%	33人 34.4%	29人 30.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 5.2%	96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
1	看護@分かりやすい説明	10.240	60.0
2	事務@信頼・安心できる知識や技術	7.761	67.8
3	看護@質問や相談のしやすさ	7.511	57.9
4	事務@分かりやすい説明	6.818	68.1
5	案内表示のわかりやすさ	5.093	67.4
6	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.758	63.8
7	回診の時間	3.748	76.8
8	医師@身だしなみ	2.433	77.1
9	事務@質問や相談のしやすさ	2.320	68.1
10	医師@質問や相談のしやすさ	2.111	75.5
11	医師@分かりやすい説明	1.916	81.1
12	医師@信頼・安心できる知識や技術	1.871	80.0
13	入退院の手続き	1.829	64.1
14	看護@言葉遣いや態度	1.542	65.6
15	事務@言葉遣いや態度	0.638	73.9
16	面会の時間帯	-0.176	40.9
17	看護@身だしなみ	-0.370	64.6
18	食事について	-0.679	69.8
19	事務@身だしなみ	-1.408	73.4
20	病棟・病室の整理整頓	-1.960	83.3
21	安全な医療サービス	-2.213	78.1
22	病棟設備	-2.648	67.7
23	医師@言葉遣いや態度	-3.774	81.3
24	バリアフリー	-4.395	86.5
25	トイレ・洗面所	-12.925	83.2
26	病棟・病室の温度調節	-14.241	78.1
27	納得して治療を受けた	-16.584	83.3
28	プライバシー配慮	-18.232	73.7

## 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

**施設・設備・情報提供**「案内表示のわかりやすさ」

**看護師の接遇**「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」

**事務の接遇**「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@分かりやすい説明」「事務@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**「回診の時間」「安全な医療サービス」

**施設・設備・情報提供**「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」「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@分かりやすい説明」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@言葉遣いや態度」

**事務の接遇**「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

**医療サービス**「納得して治療を受けた」「プライバシー配慮」

**施設・設備・情報提供**「トイレ・洗面所」「病棟・病室の温度調節」

**事務の接遇**「事務@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**「入退院の手続き」「面会の時間帯」

**施設・設備・情報提供**「食事について」「病棟設備」

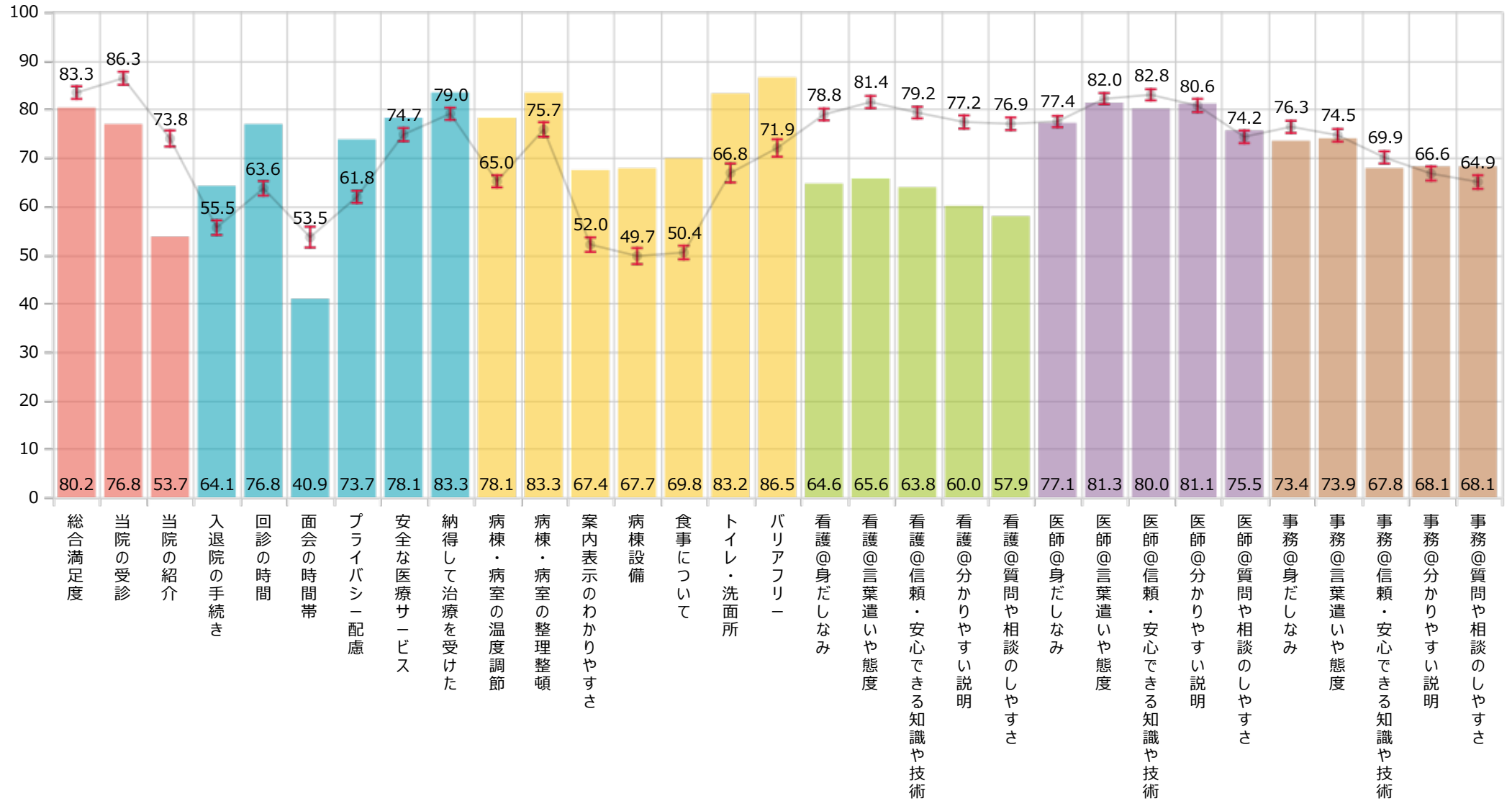
**看護師の接遇**「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 47 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2021年2月2日 13:49:06 現在



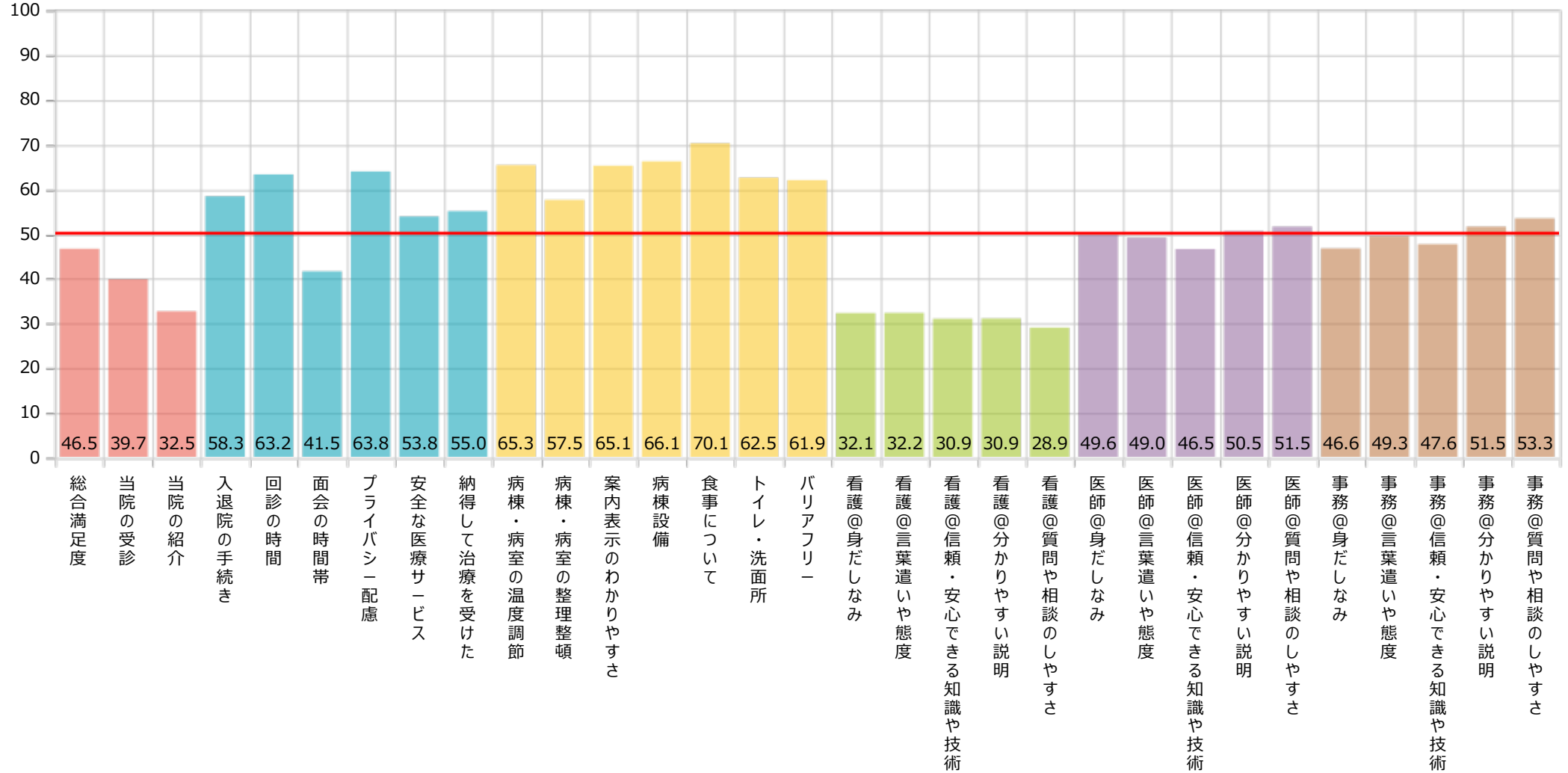
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 47 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。



## VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2020年12月02日～2020年12月28日 ● 前回 2019年12月03日～2019年12月27日

