

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2021年 入院患者満足度調査（2021年12月01日～2021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

2021年12月01日～2021年12月28日

---

## 調査日数

28

---

## 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

120

---

## 回収率

60.0%

---

## 有効回答数

118

---

## 有効回答率

98.3%

---

## II. 調査票

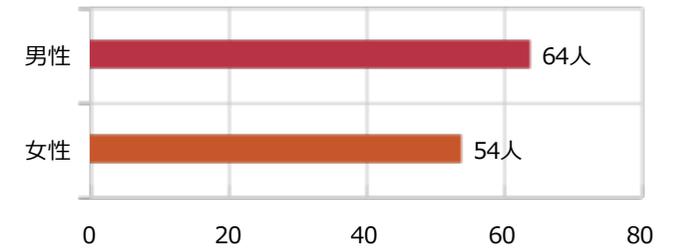
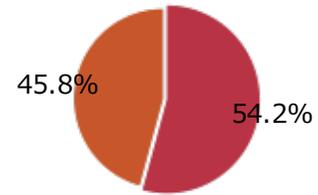
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」64 人、「女性」54 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	64	54.2%
女性	54	45.8%
合計	118	100.0%

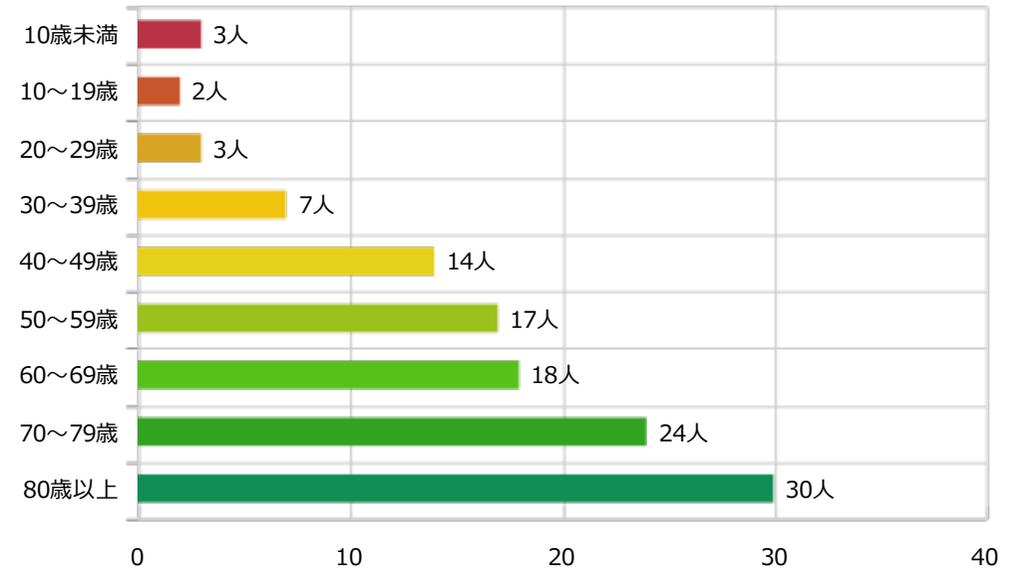


### III. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「80歳以上」が 30 人と最も多いです。次いで「70～79歳」24人、「60～69歳」18人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の2人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	3	2.5%
10～19歳	2	1.7%
20～29歳	3	2.5%
30～39歳	7	5.9%
40～49歳	14	11.9%
50～59歳	17	14.4%
60～69歳	18	15.3%
70～79歳	24	20.3%
80歳以上	30	25.4%
合計	118	100.0%

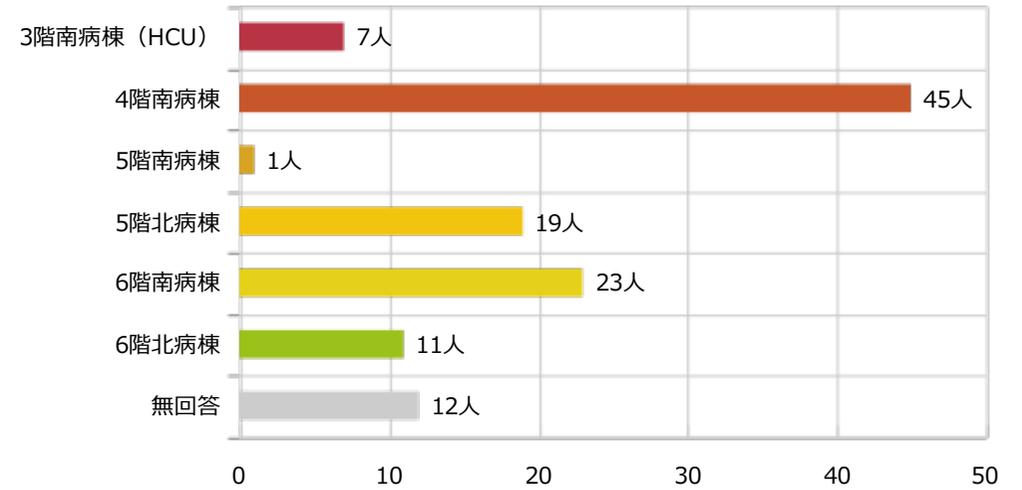


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「4階南病棟」が 45 人と最も多いです。次いで「6階南病棟」23 人、「5階北病棟」19 人となっています。最も少ないのは「5階南病棟」の 1 人です。

選択肢		回答数 (人)	構成比
3階南病棟 (HCU)	■	7	5.9%
4階南病棟	■	45	38.1%
5階南病棟	■	1	0.8%
5階北病棟	■	19	16.1%
6階南病棟	■	23	19.5%
6階北病棟	■	11	9.3%
無回答	■	12	10.2%
合計		118	100.0%

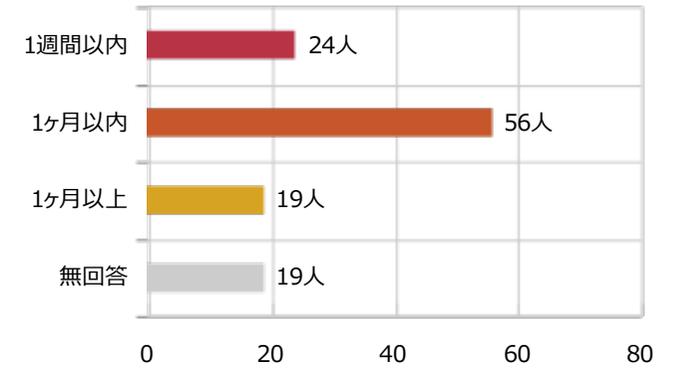
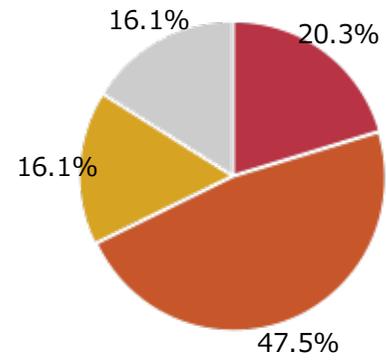


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」56 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」19 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	24	20.3%
1ヶ月以内	56	47.5%
1ヶ月以上	19	16.1%
無回答	19	16.1%
合計	118	100.0%

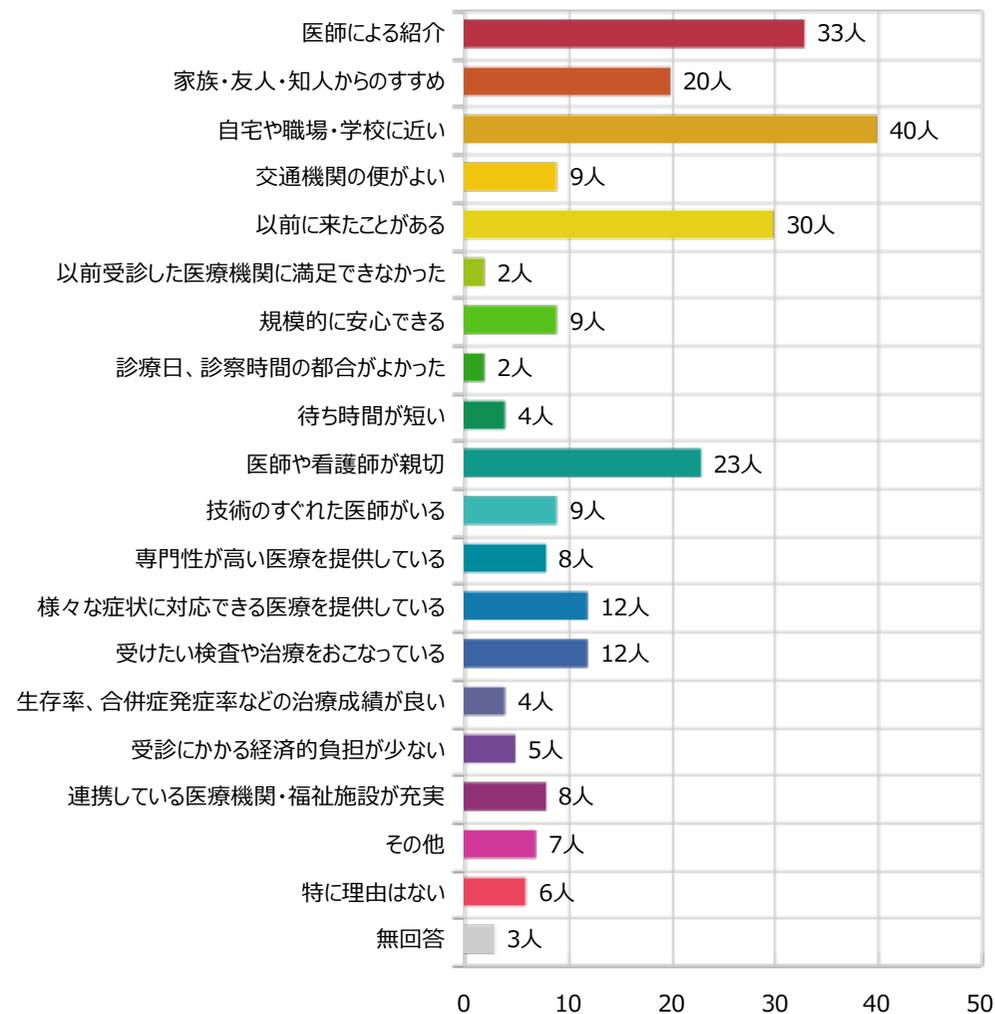


### III. 属性調査 5 / 5

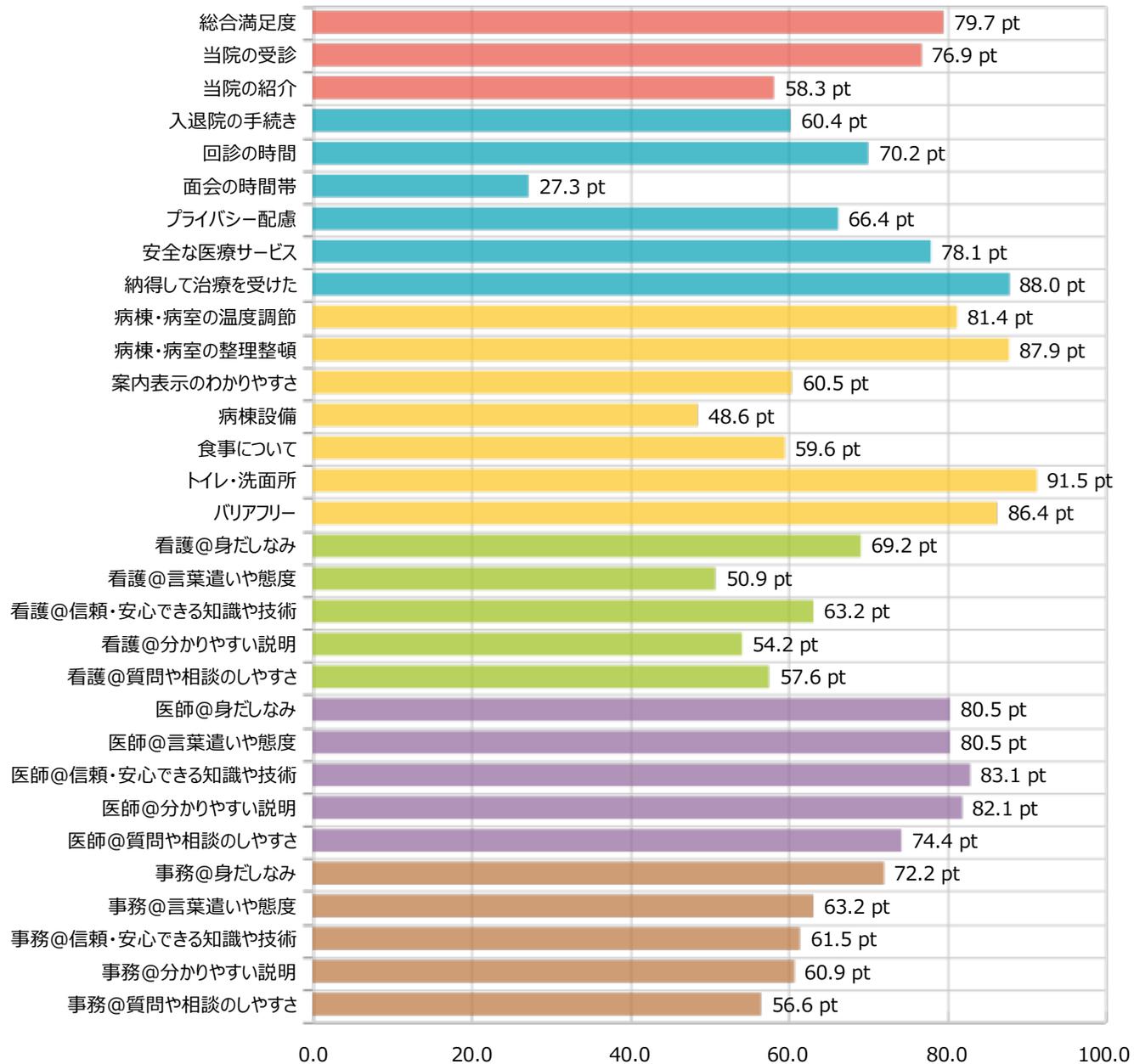
#### 複数 当院を選んだ理由

「自宅や職場・学校に近い」が 40 人と最も多いです。次いで「医師による紹介」33 人、「以前に来たことがある」30 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」「診療日、診察時間の都合がよかった」の 2 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	33
家族・友人・知人からのすすめ	20
自宅や職場・学校に近い	40
交通機関の便がよい	9
以前に来たことがある	30
以前受診した医療機関に満足できなかった	2
規模的に安心できる	9
診療日、診察時間の都合がよかった	2
待ち時間が短い	4
医師や看護師が親切	23
技術のすぐれた医師がいる	9
専門性が高い医療を提供している	8
様々な症状に対応できる医療を提供している	12
受けたい検査や治療をおこなっている	12
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	5
連携している医療機関・福祉施設が充実	8
その他	7
特に理由はない	6
無回答	3



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **79.7** 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	■

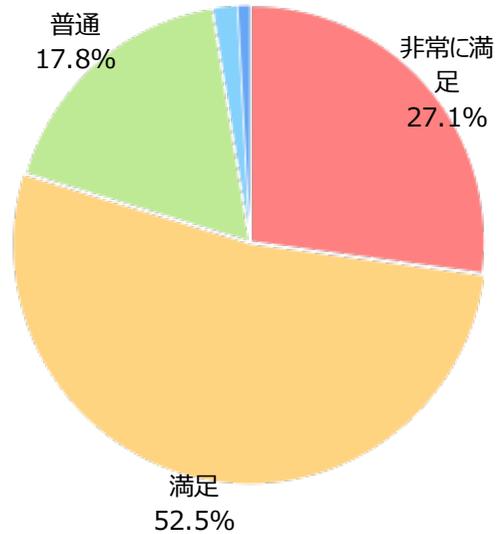
最もポイントが高いのは、「トイレ・洗面所」の91.5ポイントです。  
 次いで「納得して治療を受けた」の88.0ポイント、「病棟・病室の整理整頓」の87.9ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の27.3ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

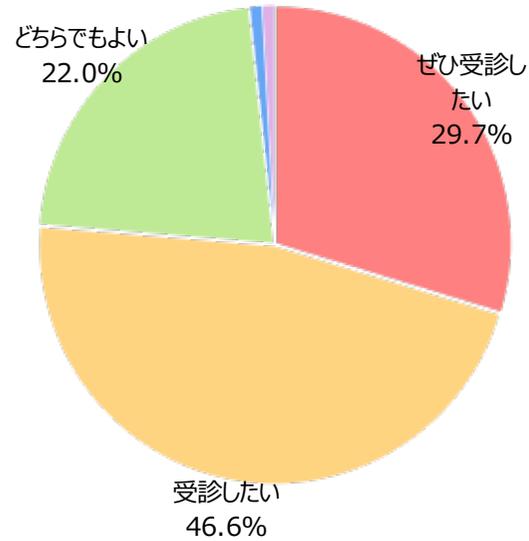
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

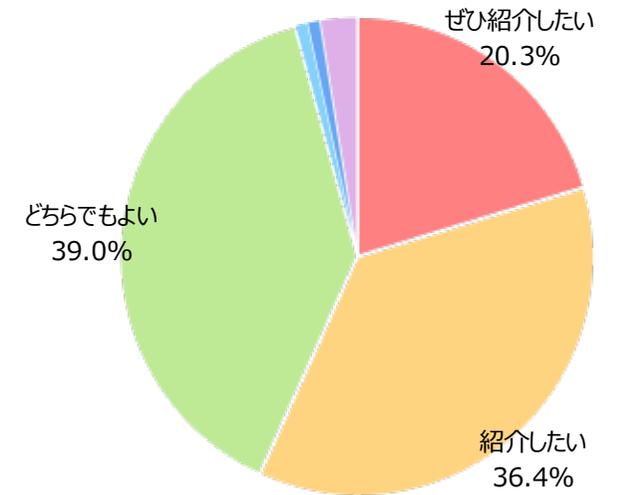
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	32	27.1%
満足	62	52.5%
普通	21	17.8%
やや不満	2	1.7%
不満	1	0.8%
無回答	0	0.0%
合計	118	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	35	29.7%
受診したい	55	46.6%
どちらでもよい	26	22.0%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.8%
無回答	1	0.8%
合計	118	100.0%



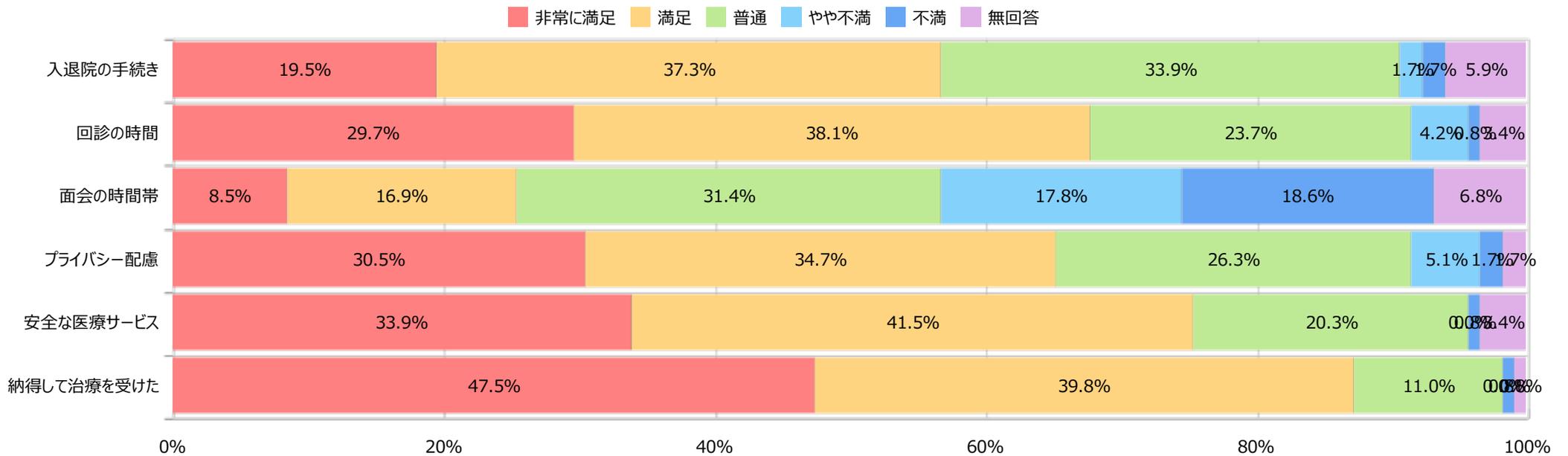
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	24	20.3%
紹介したい	43	36.4%
どちらでもよい	46	39.0%
あまり紹介したくない	1	0.8%
紹介したくない	1	0.8%
無回答	3	2.5%
合計	118	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

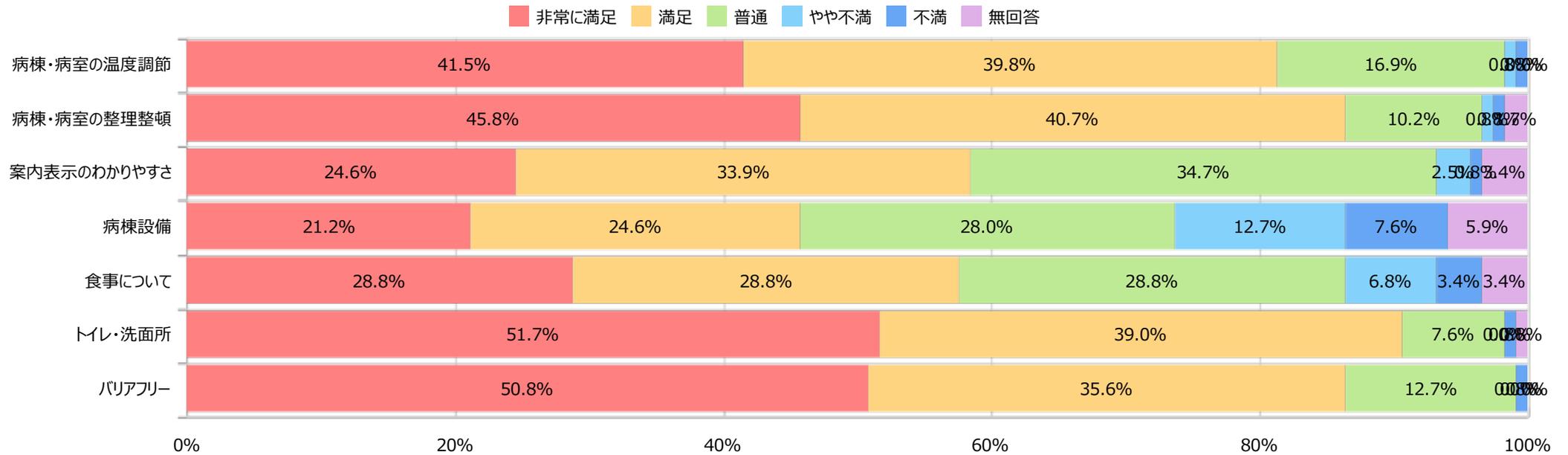
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	23 人	19.5%	44 人	37.3%	40 人	33.9%	2 人	1.7%	2 人	1.7%	7 人	5.9%	118 人	100.0%
回診の時間	35 人	29.7%	45 人	38.1%	28 人	23.7%	5 人	4.2%	1 人	0.8%	4 人	3.4%	118 人	100.0%
面会の時間帯	10 人	8.5%	20 人	16.9%	37 人	31.4%	21 人	17.8%	22 人	18.6%	8 人	6.8%	118 人	100.0%
プライバシー配慮	36 人	30.5%	41 人	34.7%	31 人	26.3%	6 人	5.1%	2 人	1.7%	2 人	1.7%	118 人	100.0%
安全な医療サービス	40 人	33.9%	49 人	41.5%	24 人	20.3%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	4 人	3.4%	118 人	100.0%
納得して治療を受けた	56 人	47.5%	47 人	39.8%	13 人	11.0%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	1 人	0.8%	118 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

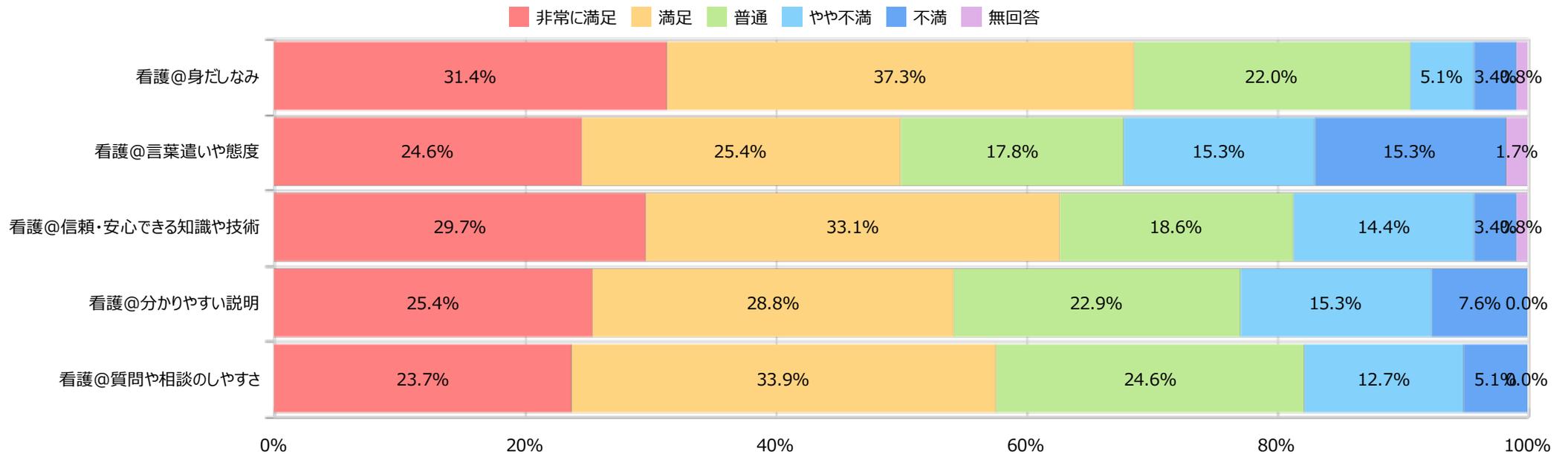
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	49 人	41.5%	47 人	39.8%	20 人	16.9%	1 人	0.8%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	118 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	54 人	45.8%	48 人	40.7%	12 人	10.2%	1 人	0.8%	1 人	0.8%	2 人	1.7%	118 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	29 人	24.6%	40 人	33.9%	41 人	34.7%	3 人	2.5%	1 人	0.8%	4 人	3.4%	118 人	100.0%
病棟設備	25 人	21.2%	29 人	24.6%	33 人	28.0%	15 人	12.7%	9 人	7.6%	7 人	5.9%	118 人	100.0%
食事について	34 人	28.8%	34 人	28.8%	34 人	28.8%	8 人	6.8%	4 人	3.4%	4 人	3.4%	118 人	100.0%
トイレ・洗面所	61 人	51.7%	46 人	39.0%	9 人	7.6%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	1 人	0.8%	118 人	100.0%
バリアフリー	60 人	50.8%	42 人	35.6%	15 人	12.7%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	118 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

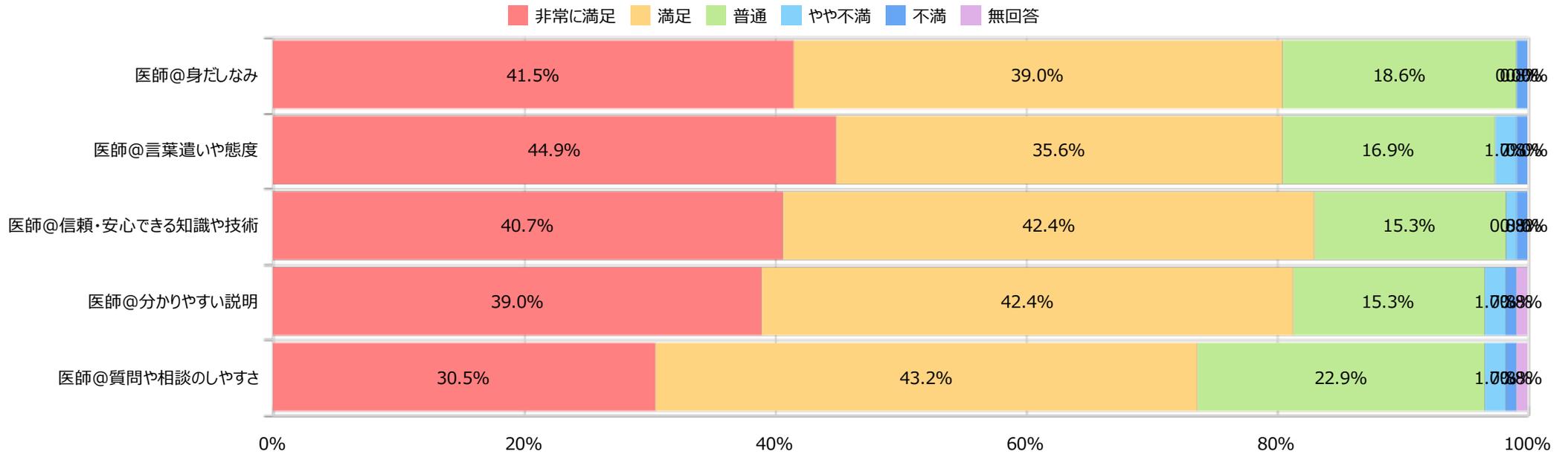
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	37人 31.4%	44人 37.3%	26人 22.0%	6人 5.1%	4人 3.4%	1人 0.8%	118人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	29人 24.6%	30人 25.4%	21人 17.8%	18人 15.3%	18人 15.3%	2人 1.7%	118人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	35人 29.7%	39人 33.1%	22人 18.6%	17人 14.4%	4人 3.4%	1人 0.8%	118人 100.0%
看護@分かりやすい説明	30人 25.4%	34人 28.8%	27人 22.9%	18人 15.3%	9人 7.6%	0人 0.0%	118人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	28人 23.7%	40人 33.9%	29人 24.6%	15人 12.7%	6人 5.1%	0人 0.0%	118人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

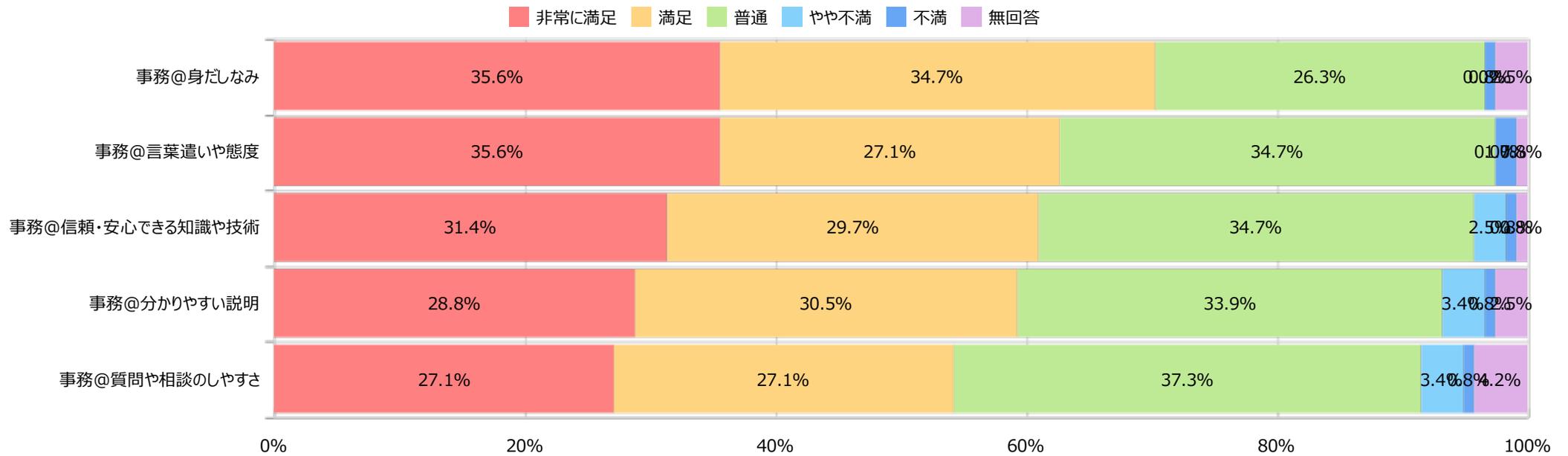
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	49人 41.5%	46人 39.0%	22人 18.6%	0人 0.0%	1人 0.8%	0人 0.0%	118人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	53人 44.9%	42人 35.6%	20人 16.9%	2人 1.7%	1人 0.8%	0人 0.0%	118人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	48人 40.7%	50人 42.4%	18人 15.3%	1人 0.8%	1人 0.8%	0人 0.0%	118人 100.0%
医師@分かりやすい説明	46人 39.0%	50人 42.4%	18人 15.3%	2人 1.7%	1人 0.8%	1人 0.8%	118人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	36人 30.5%	51人 43.2%	27人 22.9%	2人 1.7%	1人 0.8%	1人 0.8%	118人 100.0%



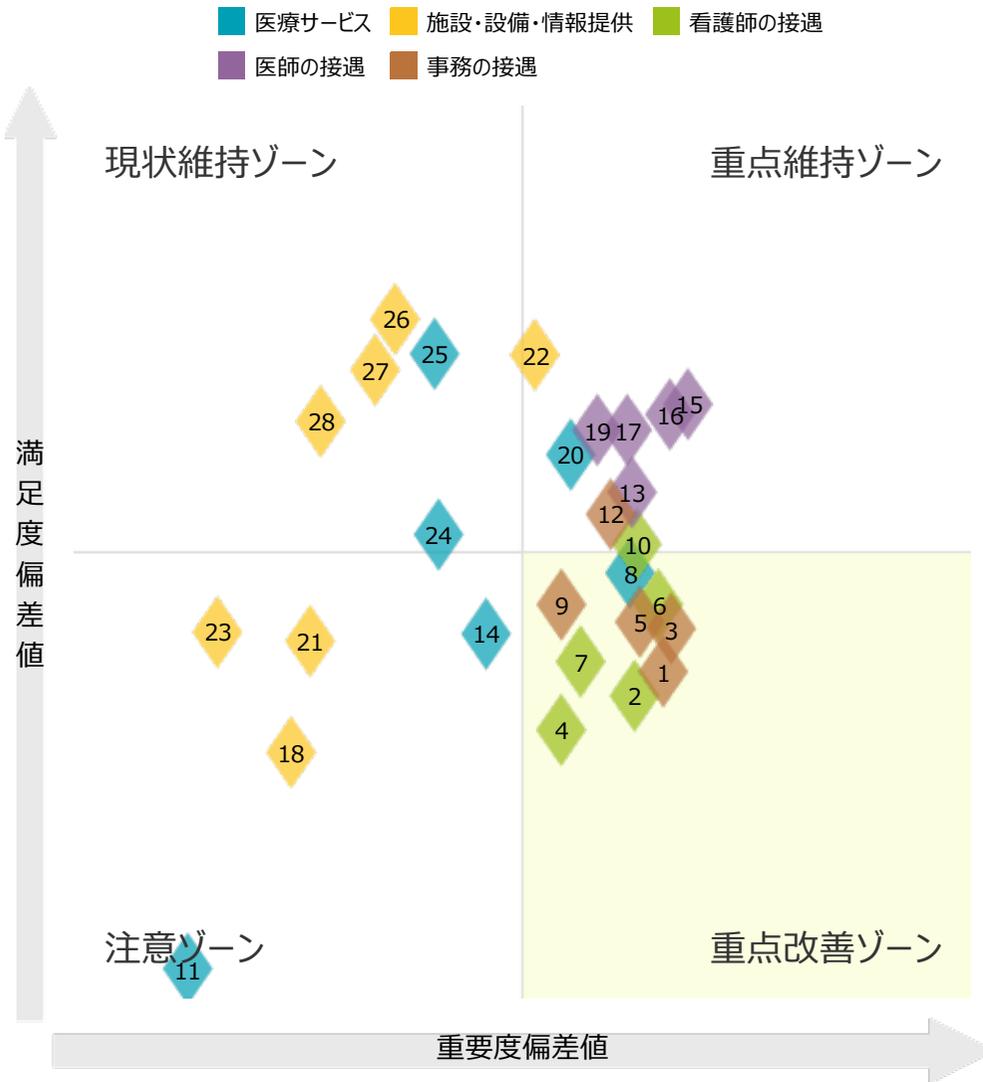
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	42人 35.6%	41人 34.7%	31人 26.3%	0人 0.0%	1人 0.8%	3人 2.5%	118人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	42人 35.6%	32人 27.1%	41人 34.7%	0人 0.0%	2人 1.7%	1人 0.8%	118人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	37人 31.4%	35人 29.7%	41人 34.7%	3人 2.5%	1人 0.8%	1人 0.8%	118人 100.0%
事務@分かりやすい説明	34人 28.8%	36人 30.5%	40人 33.9%	4人 3.4%	1人 0.8%	3人 2.5%	118人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	32人 27.1%	32人 27.1%	44人 37.3%	4人 3.4%	1人 0.8%	5人 4.2%	118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	事務@質問や相談のしやすさ	11.748	56.6
2	看護@分かりやすい説明	11.261	54.2
3	事務@分かりやすい説明	9.011	60.9
4	看護@言葉遣いや態度	7.784	50.9
5	事務@信頼・安心できる知識や技術	7.715	61.5
6	看護@信頼・安心できる知識や技術	7.177	63.2
7	看護@質問や相談のしやすさ	6.744	57.6
8	プライバシー配慮	4.568	66.4
9	事務@言葉遣いや態度	3.978	63.2
10	看護@身だしなみ	3.499	69.2
11	面会の時間帯	2.538	27.3
12	事務@身だしなみ	1.555	72.2
13	医師@質問や相談のしやすさ	1.513	74.4
14	入退院の手続き	1.418	60.4
15	医師@信頼・安心できる知識や技術	0.513	83.1
16	医師@分かりやすい説明	0.278	82.1
17	医師@身だしなみ	-0.534	80.5
18	病棟設備	-0.898	48.6
19	医師@言葉遣いや態度	-1.449	80.5
20	安全な医療サービス	-1.513	78.1
21	食事について	-3.785	59.6
22	病棟・病室の整理整頓	-6.106	87.9
23	案内表示のわかりやすさ	-7.075	60.5
24	回診の時間	-7.818	70.2
25	納得して治療を受けた	-11.117	88.0
26	トイレ・洗面所	-14.555	91.5
27	バリアフリー	-14.621	86.4
28	病棟・病室の温度調節	-18.218	81.4

## 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「プライバシー配慮」

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

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@言葉遣いや態度」

**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」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」

看護師の接遇「看護@身だしなみ」

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

事務の接遇「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

医療サービス「回診の時間」「納得して治療を受けた」

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

**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」

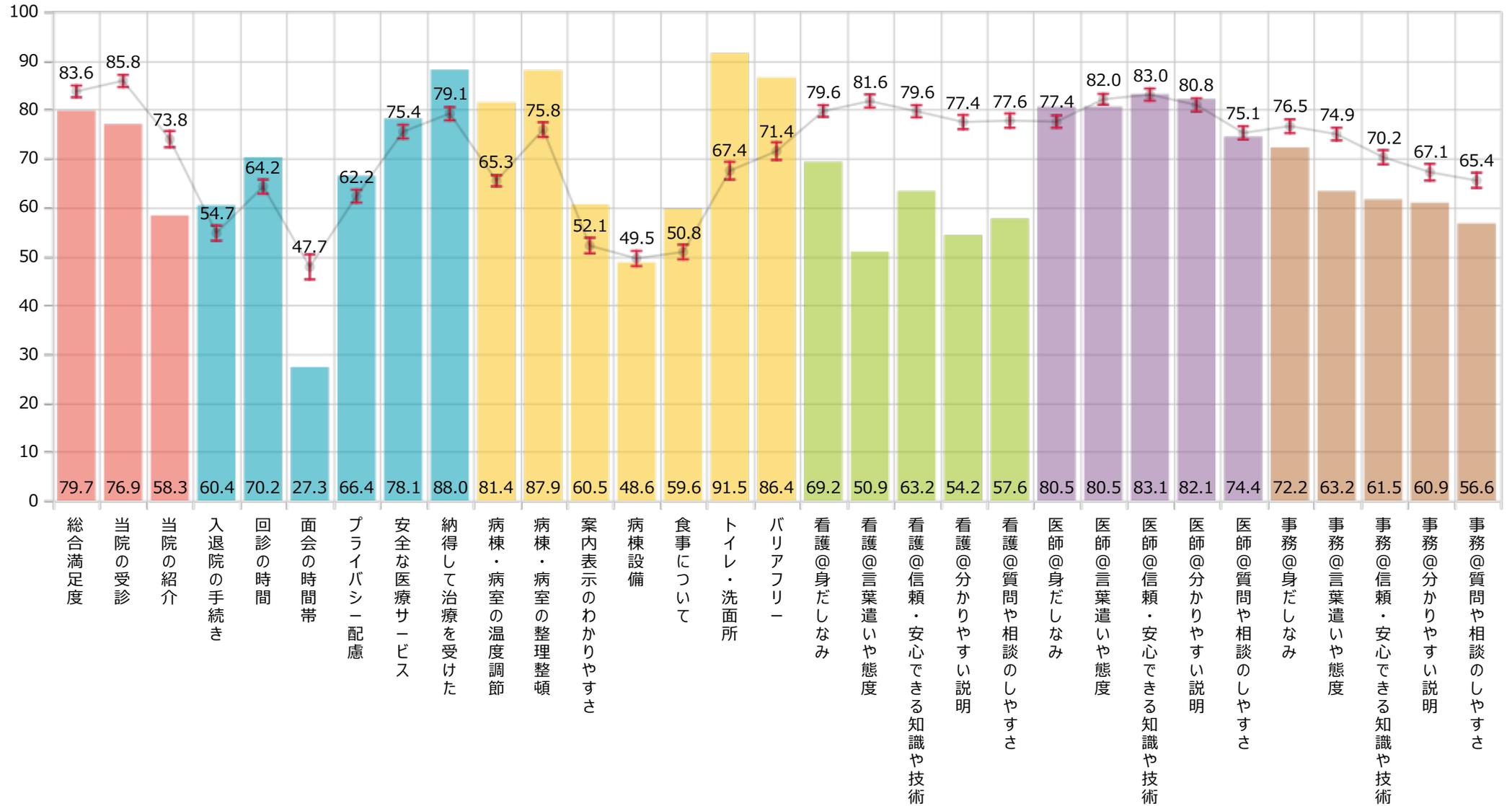
施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「案内表示のわかりやすさ」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 49 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年1月18日 16:33:30 現在



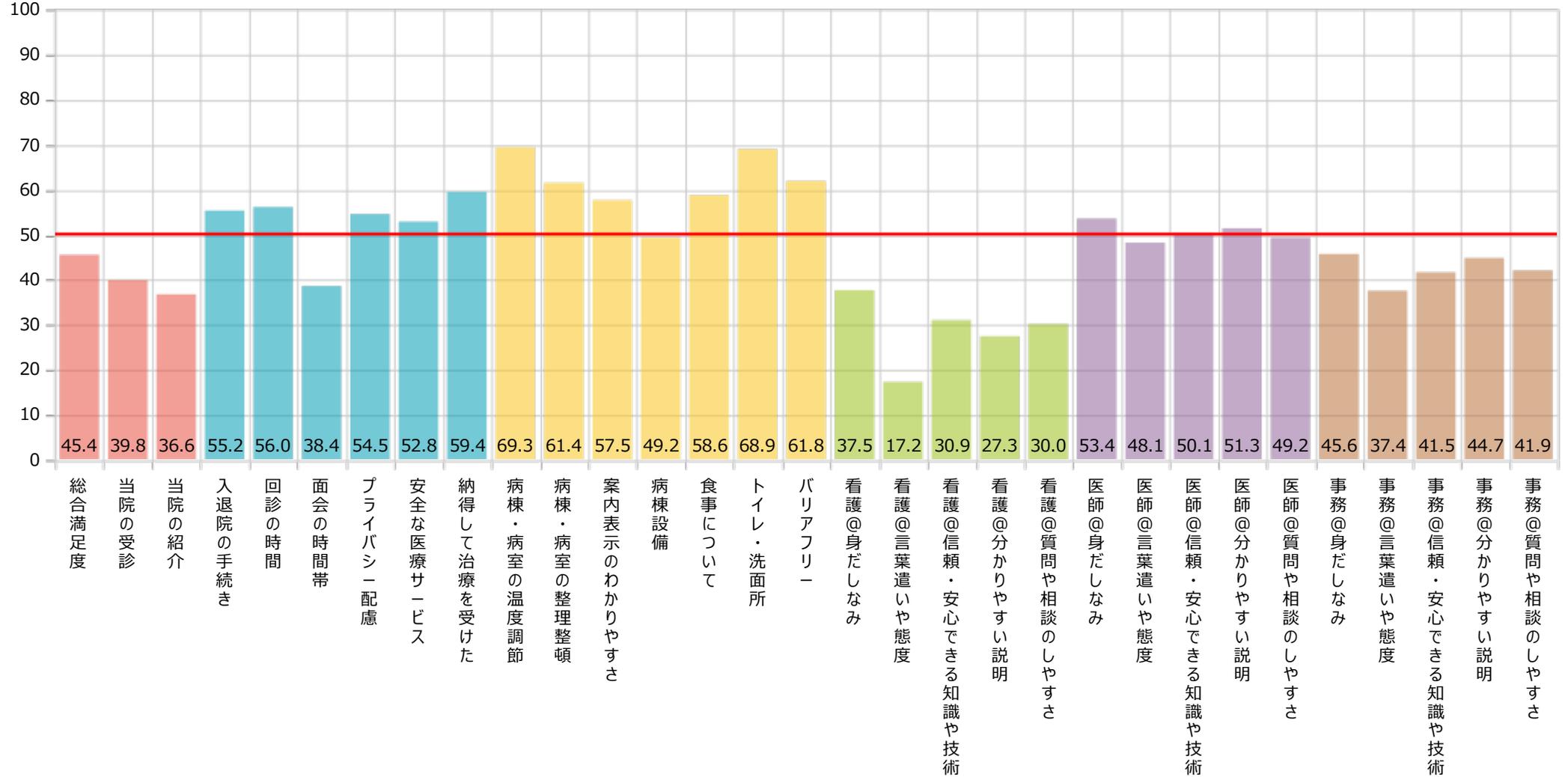
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 49 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 2021年12月01日～2021年12月28日 ● 前回 2020年12月02日～2020年12月28日

