入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:患者・職員満足度調査(2018年12月04日~2018年12月28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

I. 8	洞宜似安
調査目	erg and the state of the state
	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	
	2018年12月04日~2018年12月28日
調査日	数
	18
調査対	\$
	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	
	148
回収率	
	49.3%
有効回	答数
	146
有効回	答率
	98.6%

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

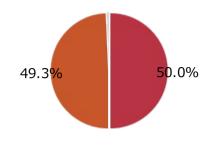
5 当院を選んだ理由 (複数選択可)

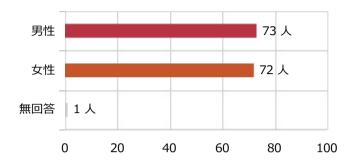
Ⅲ. 属性調査 1/5

性別

「男性」73人、「女性」72人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	73	50.0%
女性	72	49.3%
無回答	1	0.7%
合計	146	100.0%



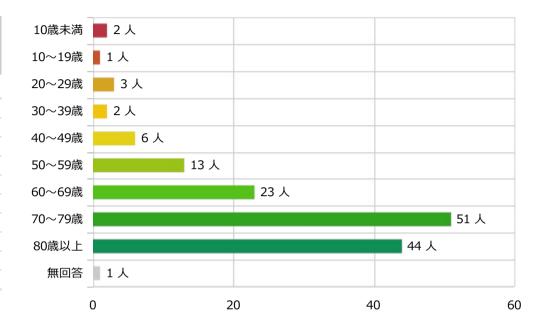


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70~79歳」が 51 人 と最も多いです。次いで「80歳以上」 44 人 、「60~69歳」 23 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	1.4%
10~19歳	•	1	0.7%
20~29歳	•	3	2.1%
30~39歳	-	2	1.4%
40~49歳	-	6	4.1%
50~59歳	•	13	8.9%
60~69歳	•	23	15.8%
70~79歳	•	51	34.9%
80歳以上	•	44	30.1%
無回答		1	0.7%
合計		146	100.0%

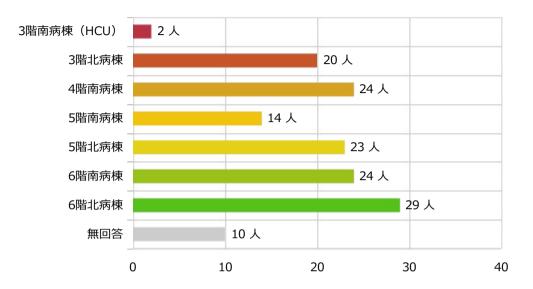


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「6階北病棟」が29人と最も多いです。次いで「4階南病棟」「6階南病棟」24人、「5階北病棟」23人となっています。最も少ないのは「3階南病棟(HCU)」の2人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
3階南病棟(HCU)	2	1.4%
3階北病棟	20	13.7%
4階南病棟	24	16.4%
5階南病棟	14	9.6%
5階北病棟	23	15.8%
6階南病棟	24	16.4%
6階北病棟	29	19.9%
無回答	10	6.8%
合計	146	100.0%

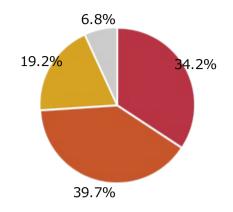


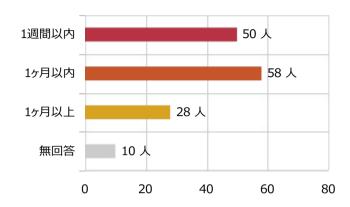
Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」58 人 です。 最も少ないのは 「1ヶ月以上」28 人 です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	50	34.2%
1ヶ月以内	58	39.7%
1ヶ月以上	28	19.2%
無回答	10	6.8%
合計	146	100.0%



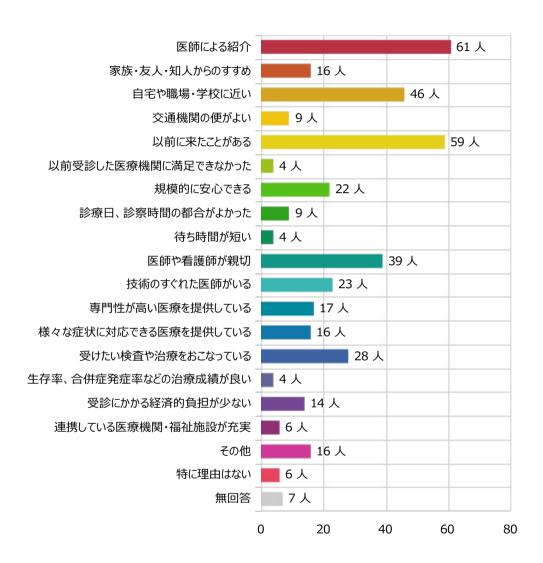


Ⅲ. 属性調査 5/5

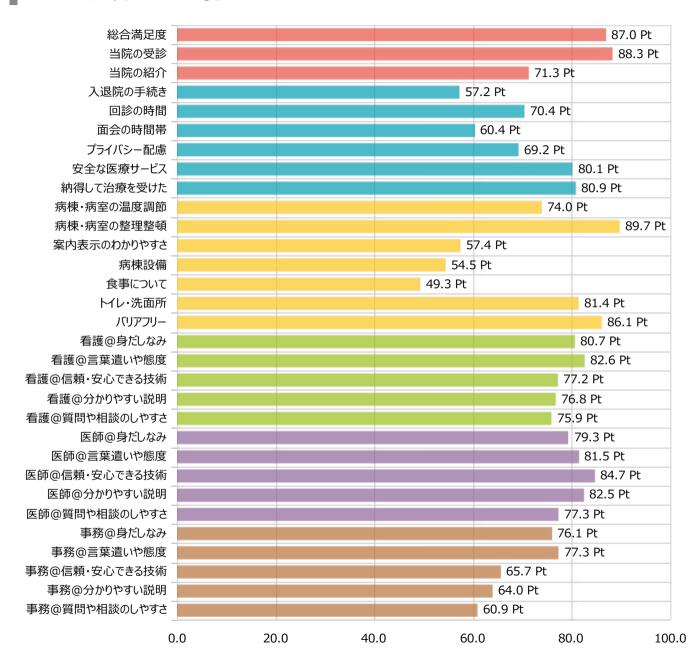
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が61人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」59人、「自宅や職場・学校に近い」46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」「待ち時間が短い」「生存率、合併症発症率などの治療成績が良い」の4人です。

選択肢		回答数
医師による紹介		61
家族・友人・知人からのすすめ		16
自宅や職場・学校に近い		46
交通機関の便がよい	_	9
以前に来たことがある	_	59
以前受診した医療機関に満足できなかった		4
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		9
待ち時間が短い		4
医師や看護師が親切		39
技術のすぐれた医師がいる		23
専門性が高い医療を提供している		17
様々な症状に対応できる医療を提供している		16
受けたい検査や治療をおこなっている		28
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		14
連携している医療機関・福祉施設が充実		6
その他		16
特に理由はない		6
無回答		7



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 87.0 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、「病棟・病室の整理整頓」の 89.7 ポイントです。

次いで 「当院の受診」の 88.3 ポイント、 「総合満足 度 | の 87.0 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 49.3 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。

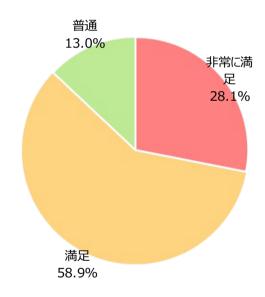
■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

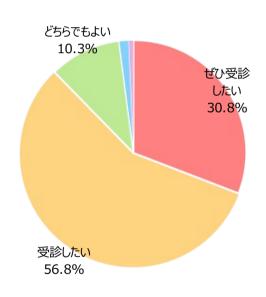
総合

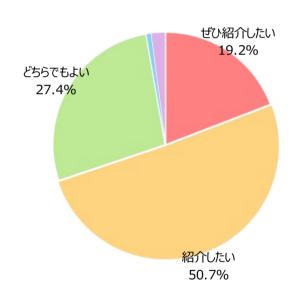
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	41	28.1%
満足	86	58.9%
普通	19	13.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	146	100.0%

当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	45	30.8%
受診したい	83	56.8%
どちらでもよい	15	10.3%
あまり受診したくない	2	1.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	0.7%
合計	146	100.0%

当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	28	19.2%
紹介したい	74	50.7%
どちらでもよい	40	27.4%
あまり紹介したくない	1	0.7%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	3	2.1%
合計	146	100.0%







■ IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

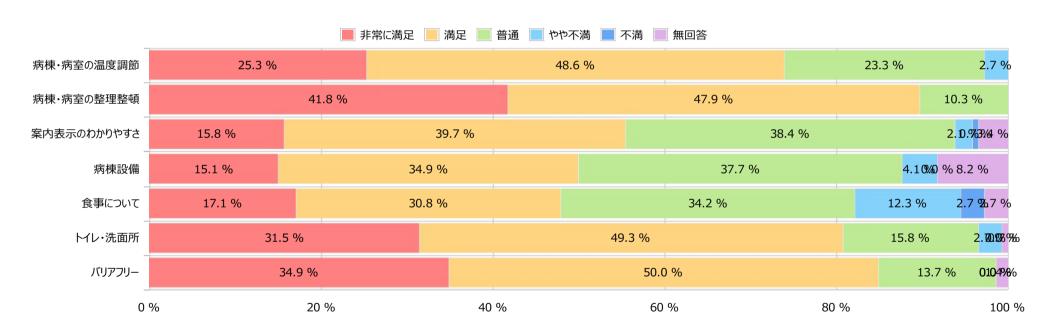
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入退院の手続き	24 人 16.4%	55 人 37.7%	56 人 38.4%	1人 0.7%	2人 1.4%	8人 5.5%	146人 100.0%
回診の時間	36 人 24.7%	64 人 43.8%	39 人 26.7%	2人 1.4%	1人 0.7%	4人 2.7%	146人 100.0%
面会の時間帯	24 人 16.4%	60 人 41.1%	53 人 36.3%	2人 1.4%	0.0%	7人 4.8%	146人 100.0%
プライバシー配慮	35 人 24.0%	64 人 43.8%	40 人 27.4%	3人 2.1%	1人 0.7%	3人 2.1%	146人 100.0%
安全な医療サービス	36 人 24.7%	77 人 52.7%	27 人 18.5%	1人 0.7%	0.0%	5人 3.4%	146人 100.0%
納得して治療を受けた	40 人 27.4%	74 人 50.7%	25 人 17.1%	2人 1.4%	0.0%	5人 3.4%	146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

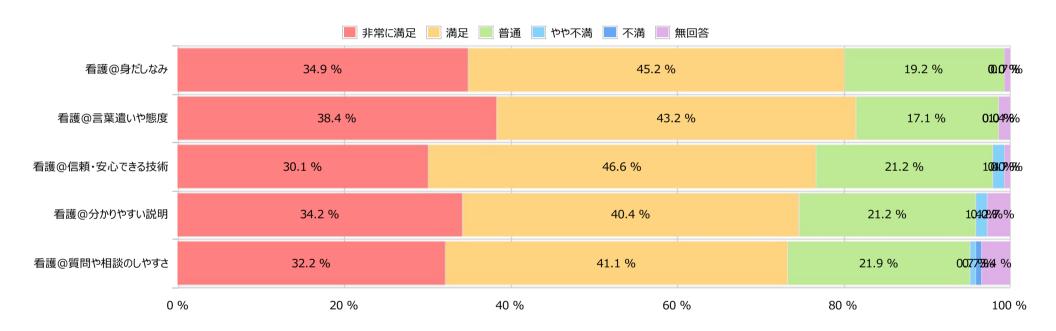
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
病棟・病室の温度調節	37人 25.3%	71人 48.6%	34 人 23.3%	4人 2.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	146人 100.0%
病棟・病室の整理整頓	61 人 41.8%	70 人 47.9%	15人 10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	146人 100.0%
案内表示のわかりやすさ	23 人 15.8%	58人 39.7%	56人 38.4%	3人 2.1%	1人 0.7%	5人 3.4%	146人 100.0%
病棟設備	22 人 15.1%	51人 34.9%	55 人 37.7%	6人 4.1%	0.0%	12人 8.2%	146人 100.0%
食事について	25 人 17.1%	45 人 30.8%	50 人 34.2%	18人 12.3%	4人 2.7%	4人 2.7%	146人 100.0%
トイレ・洗面所	46 人 31.5%	72 人 49.3%	23 人 15.8%	4人 2.7%	0.0%	1人 0.7%	146人 100.0%
バリアフリー	51 人 34.9%	73 人 50.0%	20 人 13.7%	0.0%	0.0%	2人 1.4%	146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

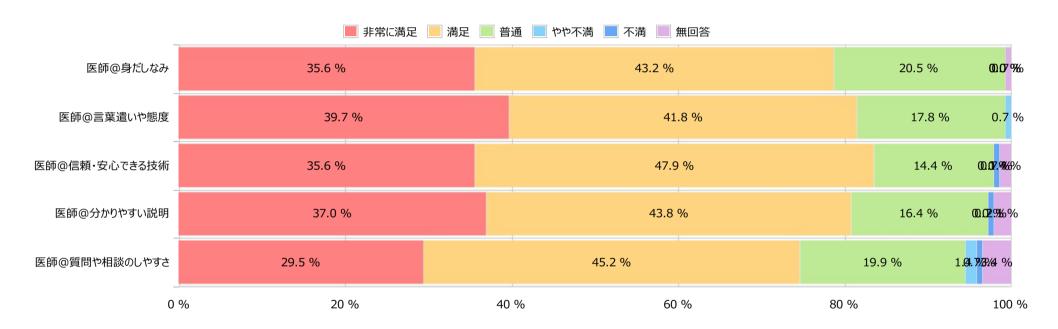
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	51人 34.9%	66 人 45.2%	28人 19.2%	0.0%	0.0%	1人 0.7%	146人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	56 人 38.4%	63 人 43.2%	25人 17.1%	0.0%	0.0%	2人 1.4%	146人 100.0%
看護@信頼・安心できる技術	44 人 30.1%	68 人 46.6%	31人 21.2%	2人 1.4%	0人 0.0%	1人 0.7%	146人 100.0%
看護@分かりやすい説明	50 人 34.2%	59 人 40.4%	31人 21.2%	2人 1.4%	0.0%	4人 2.7%	146人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	47 人 32.2%	60 人 41.1%	32人 21.9%	1人 0.7%	1人 0.7%	5人 3.4%	146人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

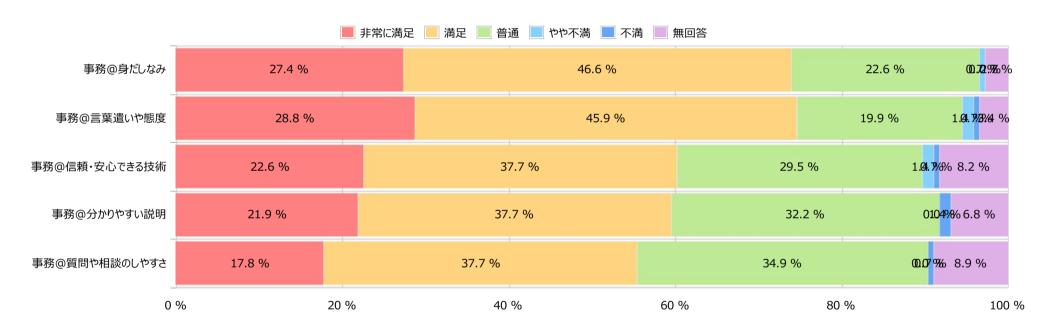
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	52 人 35.6%	63 人 43.2%	30 人 20.5%	0.0%	0.0%	1人 0.7%	146人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	58 人 39.7%	61 人 41.8%	26 人 17.8%	1人 0.7%	0.0%	0.0%	146人 100.0%
医師@信頼・安心できる技術	52 人 35.6%	70 人 47.9%	21人 14.4%	0.0%	1人 0.7%	2人 1.4%	146人 100.0%
医師@分かりやすい説明	54 人 37.0%	64 人 43.8%	24 人 16.4%	0.0%	1人 0.7%	3人 2.1%	146人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	43 人 29.5%	66 人 45.2%	29 人 19.9%	2人 1.4%	1人 0.7%	5人 3.4%	146人 100.0%



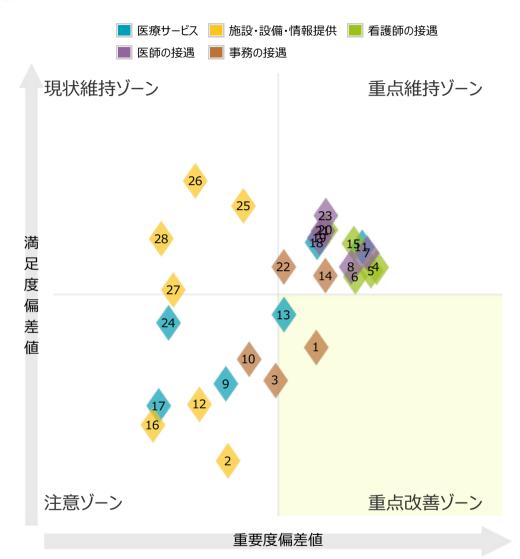
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	40 人 27.4%	68 人 46.6%	33 人 22.6%	1人 0.7%	0.0%	4人 2.7%	146人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	42 人 28.8%	67 人 45.9%	29人 19.9%	2人 1.4%	1人 0.7%	5人 3.4%	146人 100.0%
事務@信頼・安心できる技術	33 人 22.6%	55 人 37.7%	43 人 29.5%	2人 1.4%	1人 0.7%	12人 8.2%	146人 100.0%
事務@分かりやすい説明	32人 21.9%	55 人 37.7%	47人 32.2%	0.0%	2人 1.4%	10人 6.8%	146人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	26 人 17.8%	55 人 37.7%	51人 34.9%	0.0%	1人 0.7%	13人 8.9%	146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。

愿	日 ラ ヽノ	センバ
	\vdash	ナ バノ

		※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@信頼・安心できる技術	7.858	65.7
	2	食事について	7.431	49.3
	3	事務@質問や相談のしやすさ	5.617	60.9
	4	看護@信頼・安心できる技術	4.467	77.2
	5	看護@分かりやすい説明	4.335	76.8
	6	看護@質問や相談のしやすさ	3.756	75.9
	7	医師@身だしなみ	2.893	79.3
4	8	医師@質問や相談のしやすさ	2.799	77.3
4	9	面会の時間帯	2.320	60.4
4	10	事務@分かりやすい説明	2.254	64.0
	11	安全な医療サービス	2.209	80.1
	12	案内表示のわかりやすさ	1.974	57.4
4	13	回診の時間	1.918	70.4
	14	事務@身だしなみ	1.736	76.1
	15	看護@身だしなみ	1.456	80.7
	16	病棟設備	0.420	54.5
	17	入退院の手続き	-0.402	57.2
4	18	納得して治療を受けた	-0.839	80.9
	19	医師@言葉遣いや態度	-0.979	81.5
	20	看護@言葉遣いや態度	-1.063	82.6
	21	医師@分かりやすい説明	-1.180	82.5
	22	事務@言葉遣いや態度	-1.421	77.3
	23	医師@信頼・安心できる技術	-1.963	84.7
	24	プライバシー配慮	-5.109	69.2
	25	バリアフリー	-9.463	86.1
	26	病棟・病室の整理整頓	-17.029	89.7
	27	病棟・病室の温度調節	-20.695	74.0
	28	トイレ・洗面所	-21.090	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「回診の時間」

事務の接遇「事務@信頼・安心できる技術」

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「看護の信頼・安心できる技術」「看護の分かりやすい説明」「看護の質問や相談のしやすさ」「看護の身だしなみ」「看護の言葉遣いや態度」

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

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

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

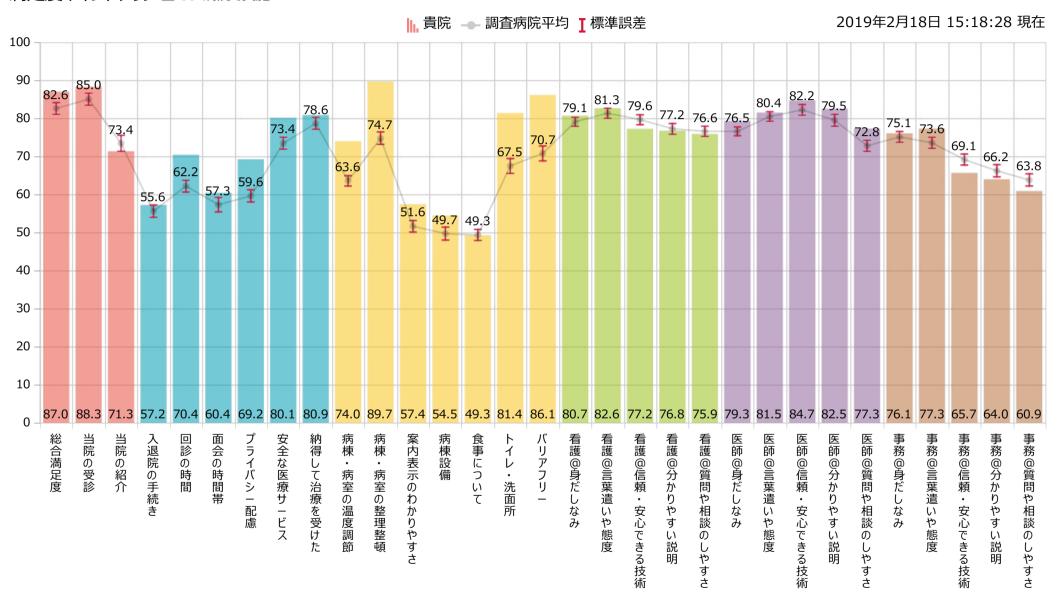
医療サービス「面会の時間帯 | 「入退院の手続き | 「プライバシー配慮 |

施設・設備・情報提供「食事について」「案内表示のわかりやすさ」「病棟設備」

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」

VI. ベンチマーク分析 1/2

満足度ポイントグラフ 全 39 病院で実施

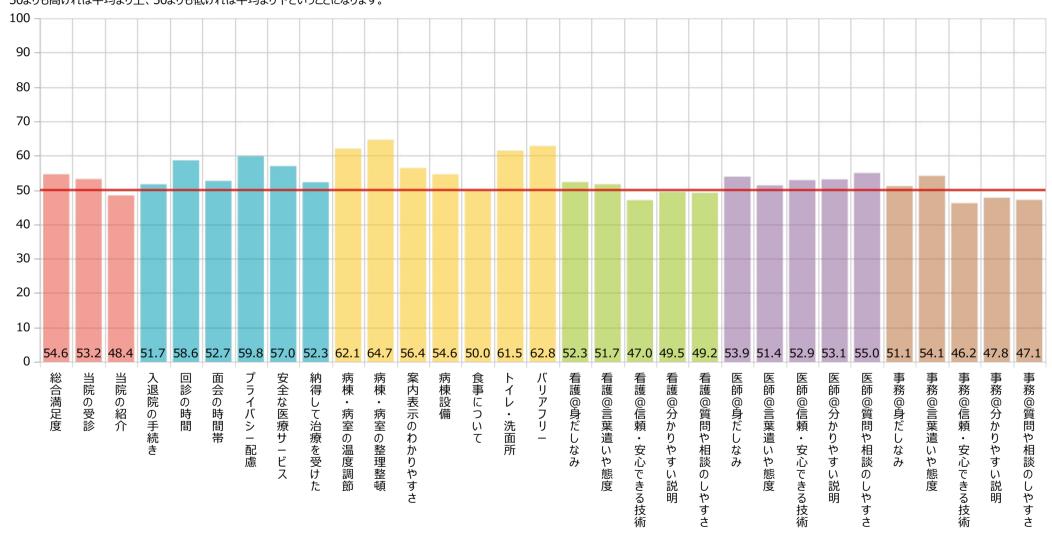


VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 39 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)

