

入院患者 満足度調査 結果報告書

満足度調査[2014年12月01日～2014年12月31日]

陵北病院

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 患者年齢 入院病棟 入院日数 当院を選んだ理由 次回も当院を受診したいですか？ 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

IV. 満足度調査結果

- 1. ランキングと総合満足度
- 2. 全項目満足度一覧
- 3. 構成比率: 医療サービスへの満足度
- 4. 職員の接遇についての満足度
- 5. 施設・設備・情報提供についての満足度

V. ベンチマーク分析

VI. 偏差値グラフ

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	満足度調査[2014年12月01日～2014年12月31日]
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	382
回収数	249
回収率	65.2 %
有効回答数	245
有効回答率	98.4 %

Ⅱ．調査票(アンケート用紙)の構成

入院患者		結果表示(グラフ・表)での表記
医療サービスへの満足度		
1	入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き
2	回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間
3	面会の時間帯	面会の時間帯
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
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
6	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
職員の接遇についての満足度		
医師	1 医師の言葉遣いや態度	[医師]言葉遣い・態度
	2 医師の身だしなみ	[医師]身だしなみ
	3 医師の診断、処置などへの信頼感	[医師]診断、処置
	4 診療内容についてわかりやすい説明を受けた	[医師]わかりやすい説明
	5 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
看護師	6 看護師の言葉遣いや態度	[看護師]言葉遣い・態度
	7 看護師の身だしなみ	[看護師]身だしなみ
	8 看護の技術・方法に対する安心感	[看護師]看護技術・方法
	9 診察や検査についてわかりやすい説明を受けた	[看護師]わかりやすい説明
	10 看護師への質問や相談のしやすさ	[看護師]質問や相談のしやすさ
事務	11 事務の言葉遣いや態度	[事務]言葉遣い・態度
	12 事務の身だしなみ	[事務]身だしなみ
	13 医療・介護に関する制度への詳しさ	[事務]医療に関する知識
	14 受付や会計についてわかりやすい説明を受けた	[事務]わかりやすい説明
	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
他	16 リハビリスタッフの接遇について	リハビリスタッフ
	17 検査スタッフの接遇について	検査スタッフ
施設・設備・情報提供についての満足度		
1	病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節
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
3	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
4	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
5	食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について
6	トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所
7	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
総合満足度		
	全体として当院に満足していますか？	総合満足度

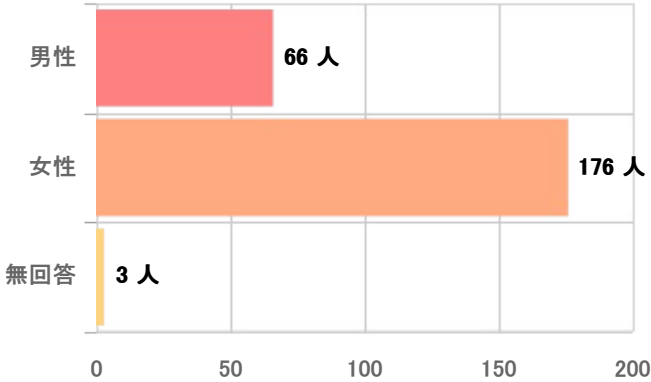
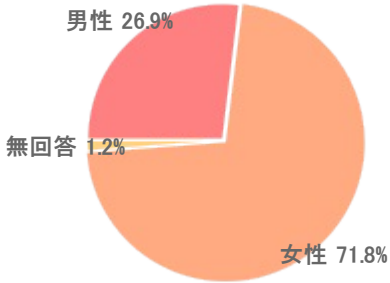
属性調査項目	
1	性別
2	患者年齢
3	入院病棟
4	入院日数
5	当院を選んだ理由
6	次回も当院を受診したいですか？
7	当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

Ⅲ. 属性調査結果 1 / 4

性別

「男性」26.9%、「女性」71.8%で「女性」が多いです。

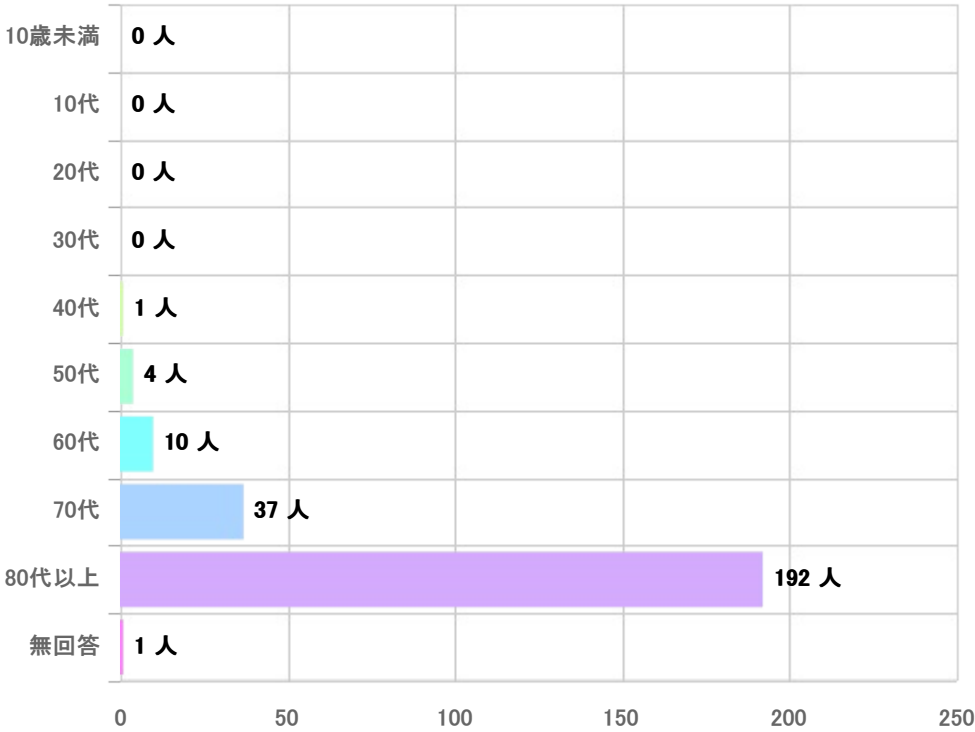
性別	回答数(人)	構成比
男性	66	26.9 %
女性	176	71.8 %
無回答	3	1.2 %
合計	245	100.0 %



患者年齢

「80代以上」が 78.4 %と最も多いです。次いで「70代」15.1 %、「60代」4.1 %となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10代」「20代」「30代」の 0.0 %です。

患者年齢	回答数(人)	構成比
10歳未満	0	0.0 %
10代	0	0.0 %
20代	0	0.0 %
30代	0	0.0 %
40代	1	0.4 %
50代	4	1.6 %
60代	10	4.1 %
70代	37	15.1 %
80代以上	192	78.4 %
無回答	1	0.4 %
合計	245	100.0 %

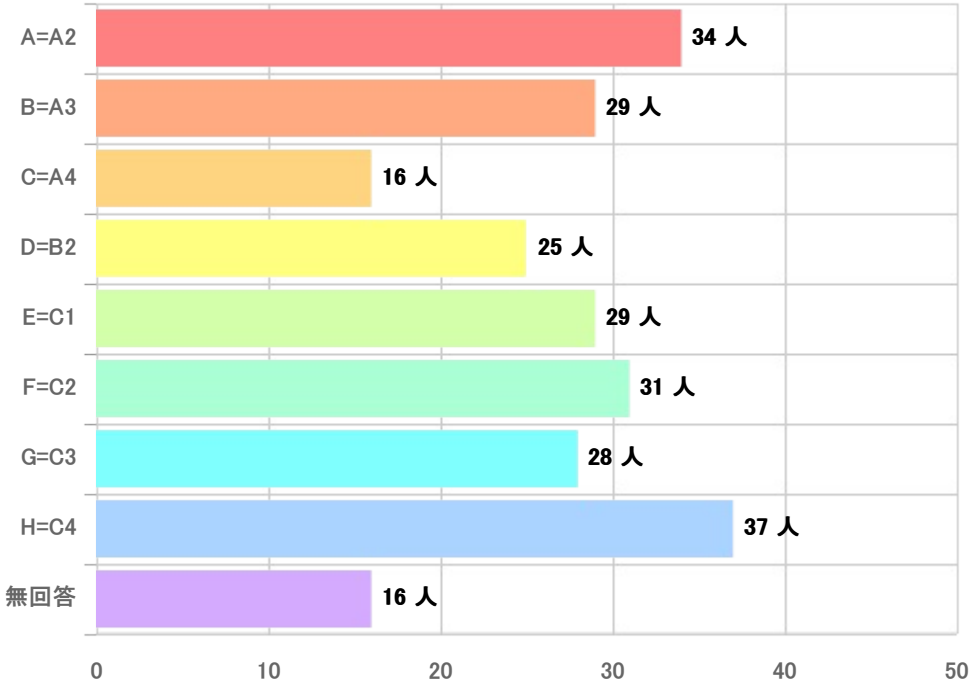


Ⅲ. 属性調査結果 2 / 4

入院病棟

「H=C4」が 15.1 %と最も多いです。次いで「A=A2」 13.9 %、「F=C2」 12.7 %となっています。最も少ないのは「C=A4」の 6.5 %です。

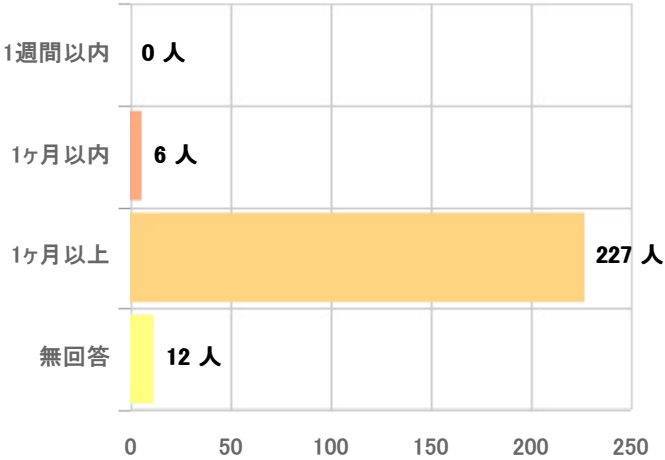
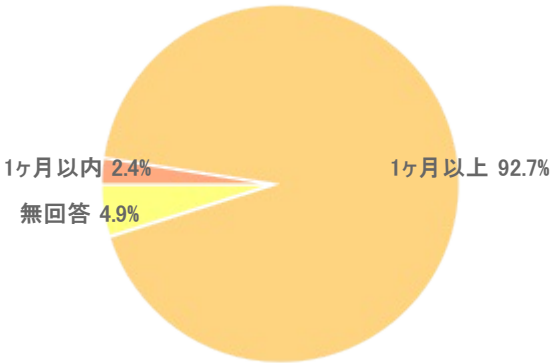
入院病棟	回答数(人)	構成比
A=A2	34	13.9 %
B=A3	29	11.8 %
C=A4	16	6.5 %
D=B2	25	10.2 %
E=C1	29	11.8 %
F=C2	31	12.7 %
G=C3	28	11.4 %
H=C4	37	15.1 %
無回答	16	6.5 %
合計	245	100.0 %



入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」92.7 %です。最も少ないのは「1週間以内」 0.0 %です。

入院日数	回答数(人)	構成比
1週間以内	0	0.0 %
1ヶ月以内	6	2.4 %
1ヶ月以上	227	92.7 %
無回答	12	4.9 %
合計	245	100.0 %

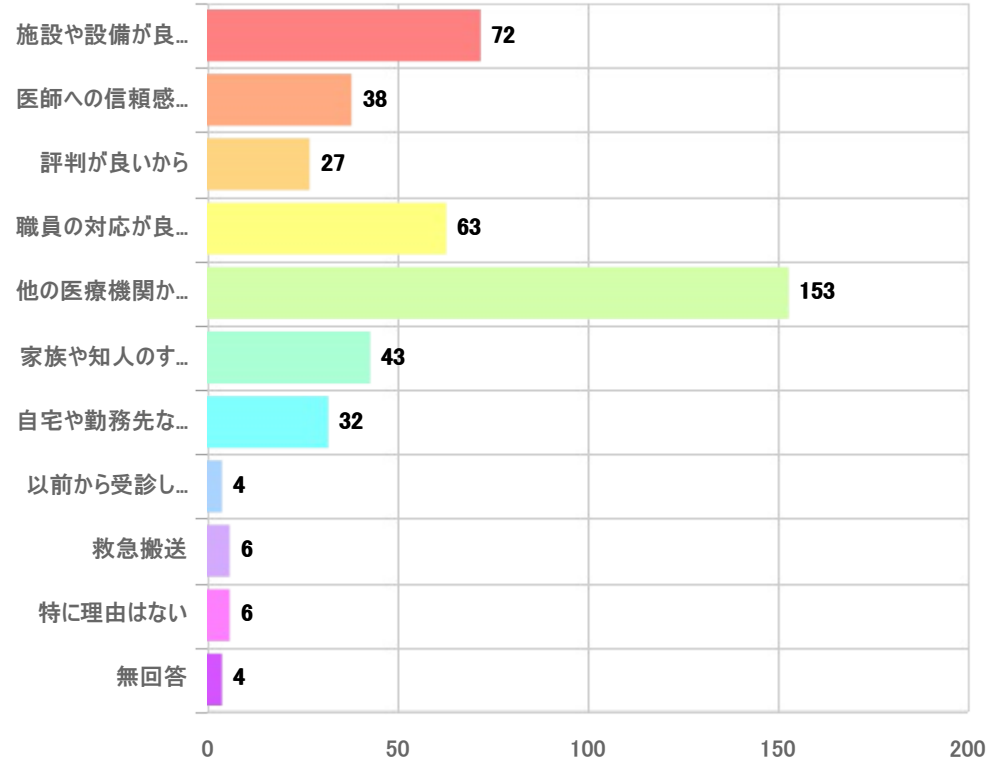


Ⅲ. 属性調査結果 3 / 4

当院を選んだ理由（複数選択可）

「他の医療機関からの紹介」が 153 人と最も多いです。次いで「施設や設備が良いから」72 人、「職員の対応が良いから」63 人となっています。最も少ないのは「以前から受診しているから」の 4 人です。

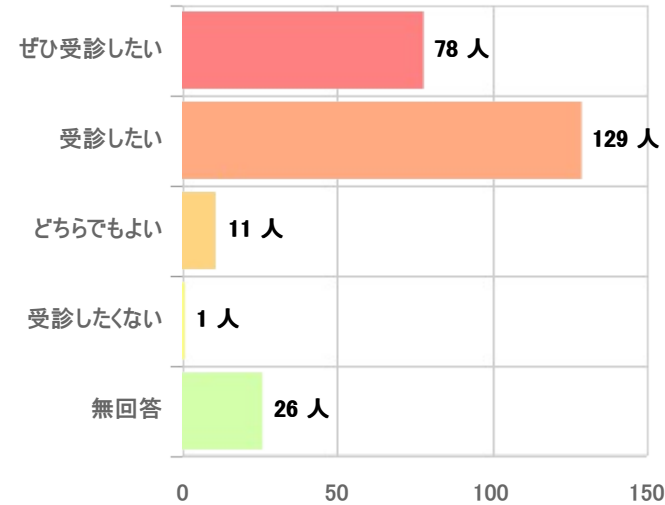
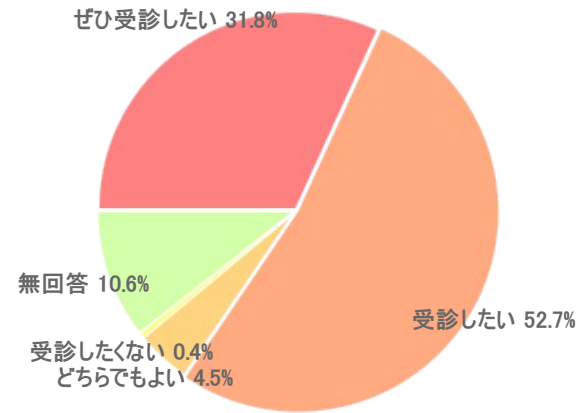
当院を選んだ理由	回答数
施設や設備が良いから	72
医師への信頼感がある、良い医師がいる	38
評判が良いから	27
職員の対応が良いから	63
他の医療機関からの紹介	153
家族や知人のすすめ	43
自宅や勤務先などから近いから	32
以前から受診しているから	4
救急搬送	6
特に理由はない	6
無回答	4



次回も当院を受診したいですか？

最も多いのは「受診したい」52.7 %です。最も少ないのは「受診したくない」0.4 %です。

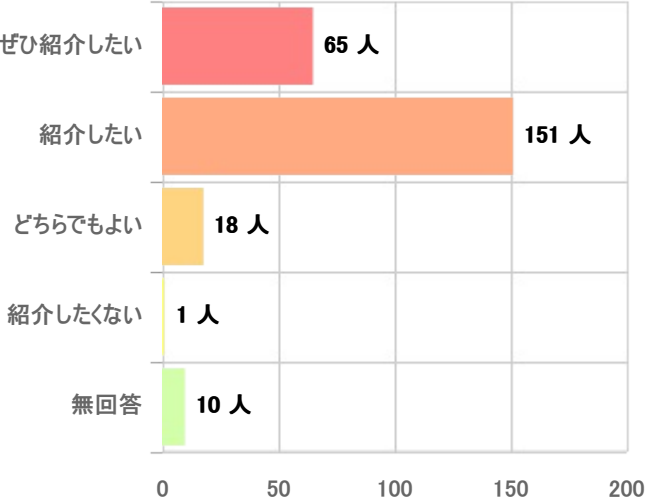
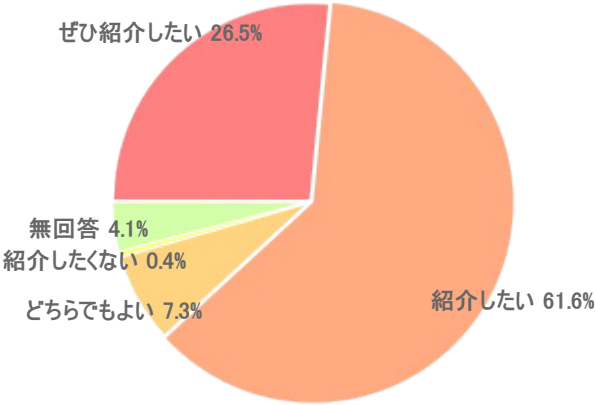
次回も当院を受診した...	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	78	31.8 %
受診したい	129	52.7 %
どちらでもよい	11	4.5 %
受診したくない	1	0.4 %
無回答	26	10.6 %
合計	245	100.0 %



当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

最も多いのは「紹介したい」61.6 %です。最も少ないのは「紹介したくない」0.4 %です。

当院を他の方へ紹介し...	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	65	26.5 %
紹介したい	151	61.6 %
どちらでもよい	18	7.3 %
紹介したくない	1	0.4 %
無回答	10	4.1 %
合計	245	100.0 %

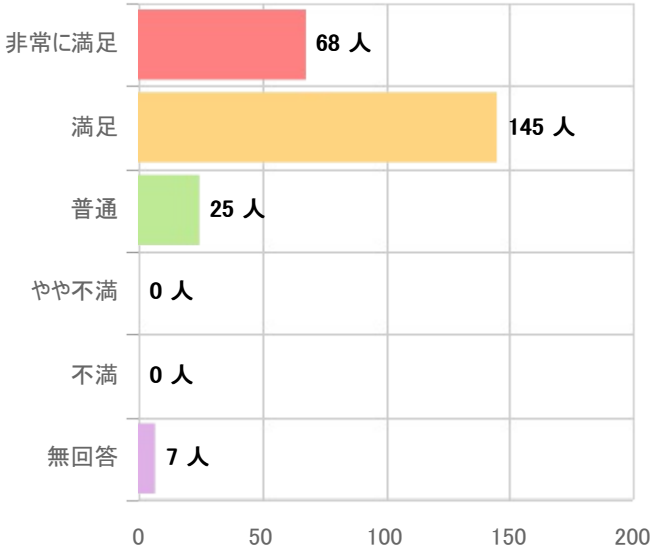
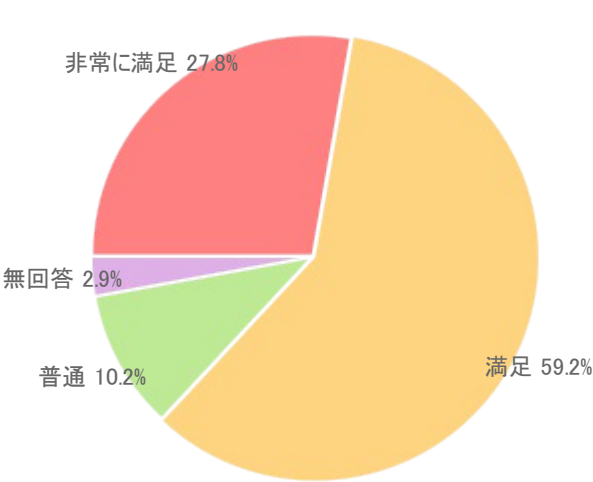


	♥ 総合満足度	▮ 偏差値	🚩 ランキング
入院患者満足度 (2014年12月01日～2014年12月31日)	89.5	59.4	2 位 / 21 病院

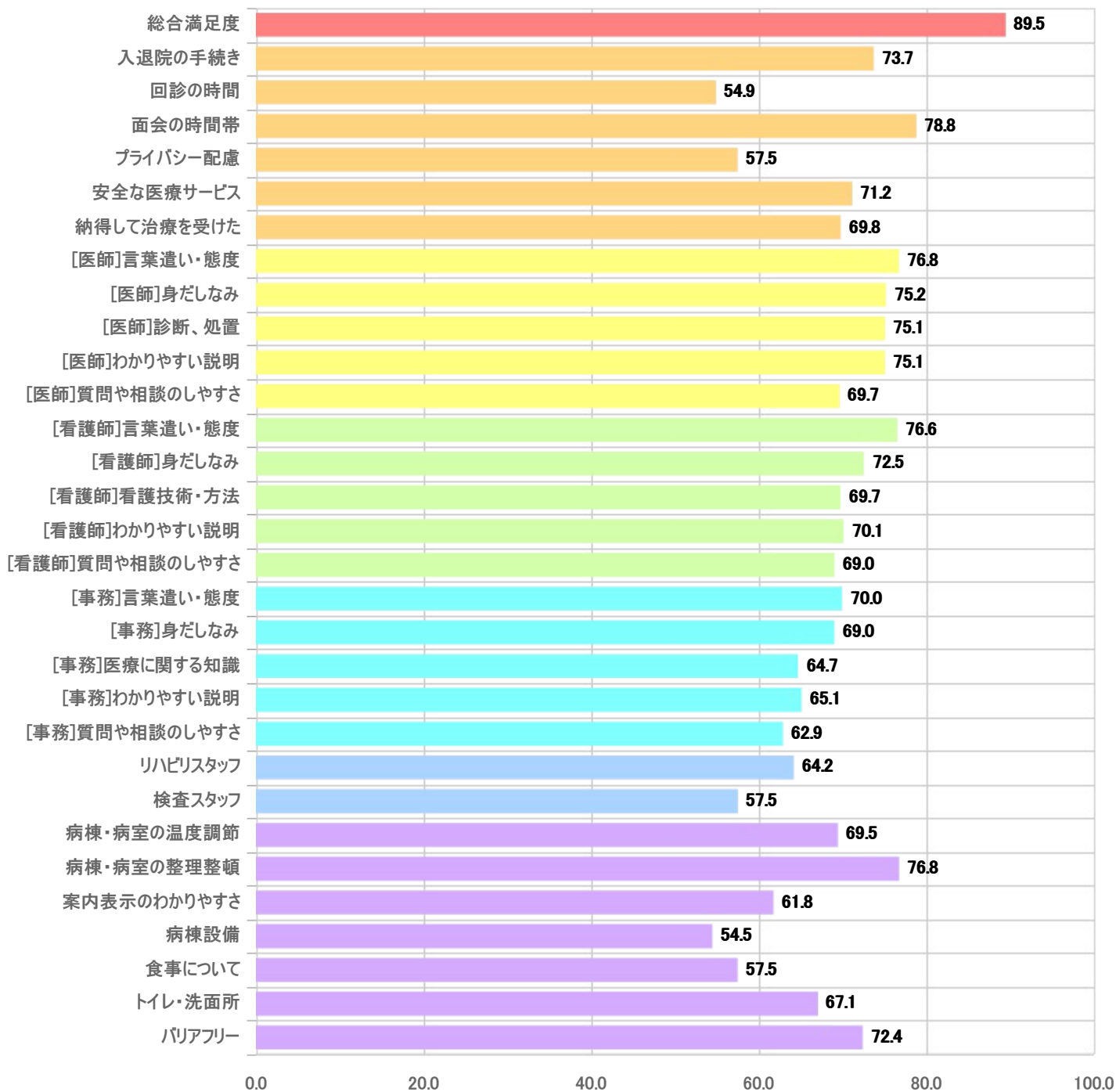
全体として当院に満足していますか？

満足(「非常に満足」と「満足」の合計)が87.0%、不満(「やや不満」と「不満」の合計)が0.0%となっています。

総合満足度		回答数(人)	構成比
1	非常に満足	68	27.8 %
2	満足	145	59.2 %
3	普通	25	10.2 %
4	やや不満	0	0.0 %
5	不満	0	0.0 %
6	無回答	7	2.9 %
合計		245	100.0 %



Ⅳ－2. 全項目満足度一覧



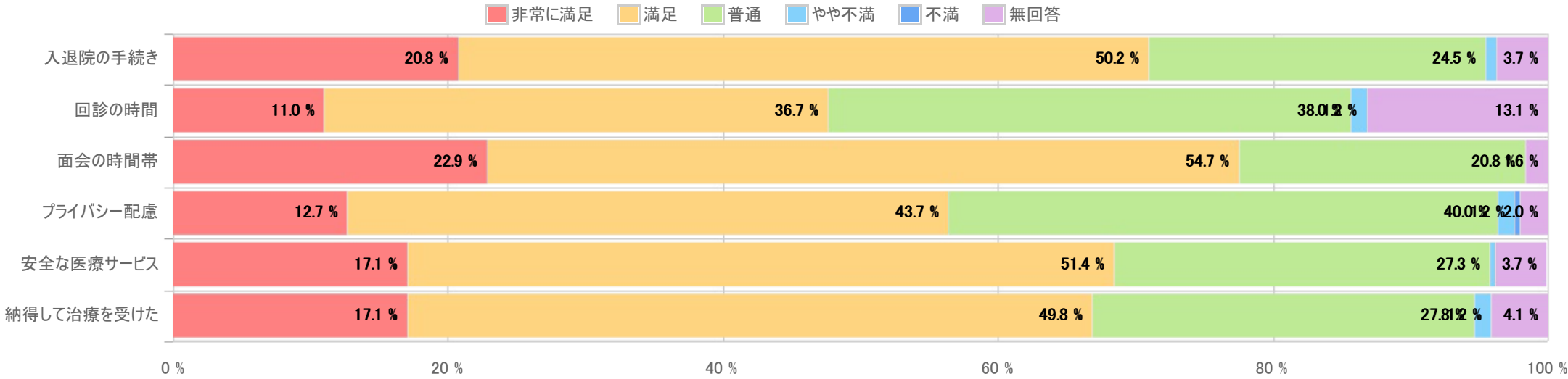
総合満足度

89.5

すべての設問の中で、最もポイントが高いのは、「総合満足度」の 89.5 ポイントです。
次いで「面会の時間帯」の 78.8 ポイント、「[医師]言葉遣い・態度」「病棟・病室の整理整頓」の 76.8 ポイントとなっています。
最もポイントが低いのは、「病棟設備」の 54.5 ポイントです。

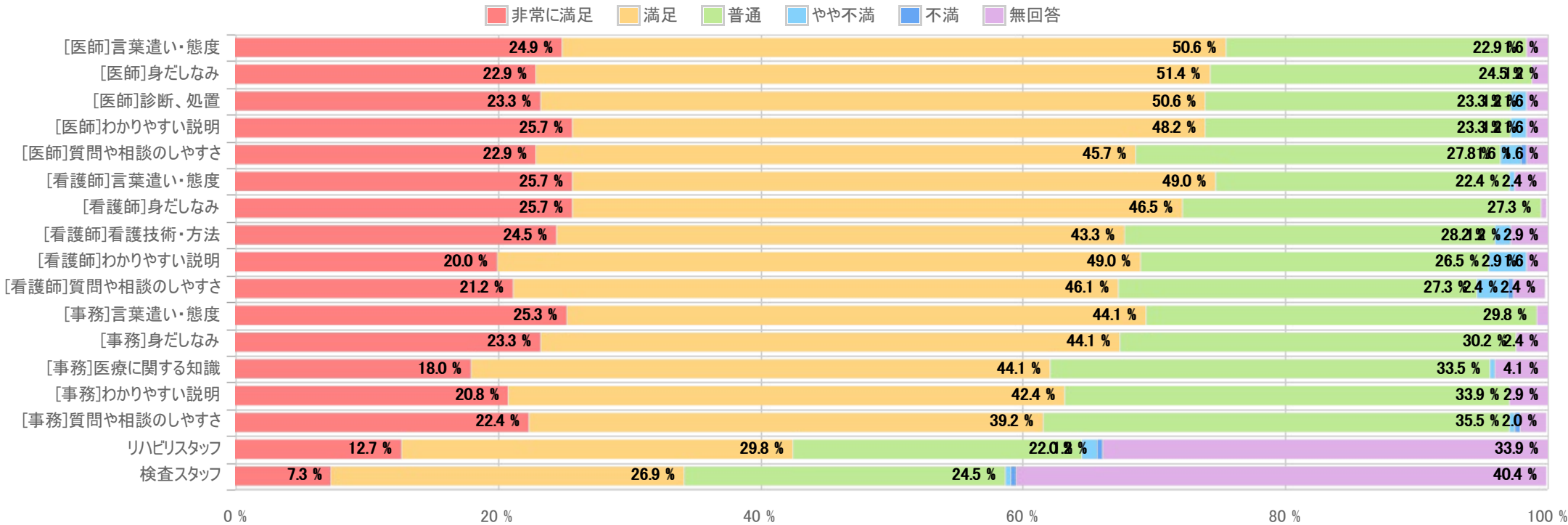
IVー3. 医療サービスへの満足度構成比率

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入・退院手続きのわかりやすさ	51 人 20.8 %	123 人 50.2 %	60 人 24.5 %	2 人 0.8 %	0 人 0.0 %	9 人 3.7 %	245 人 100.0 %
回診時間、回診にかかる時間の適切さ	27 人 11.0 %	90 人 36.7 %	93 人 38.0 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	32 人 13.1 %	245 人 100.0 %
面会の時間帯	56 人 22.9 %	134 人 54.7 %	51 人 20.8 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
病棟・病室でのプライバシーへの配慮	31 人 12.7 %	107 人 43.7 %	98 人 40.0 %	3 人 1.2 %	1 人 0.4 %	5 人 2.0 %	245 人 100.0 %
安全な医療サービスが行われている	42 人 17.1 %	126 人 51.4 %	67 人 27.3 %	1 人 0.4 %	0 人 0.0 %	9 人 3.7 %	245 人 100.0 %
納得して治療を受けることができた	42 人 17.1 %	122 人 49.8 %	68 人 27.8 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	10 人 4.1 %	245 人 100.0 %



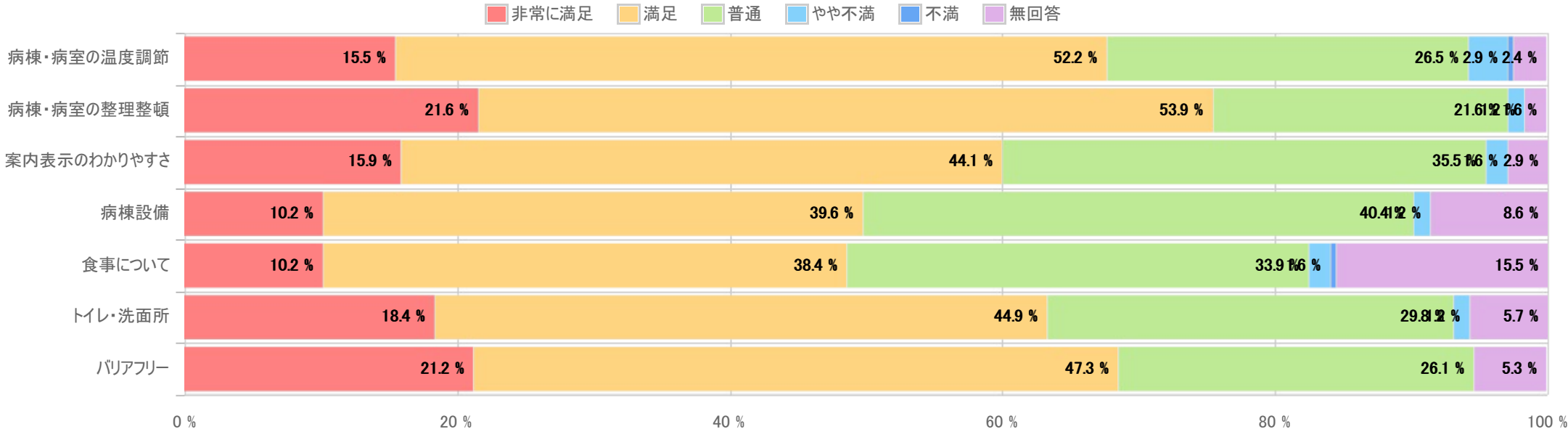
Ⅳ－4. 職員の接遇についての満足度構成比率

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師の言葉遣いや態度	61 人 24.9 %	124 人 50.6 %	56 人 22.9 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
医師の身だしなみ	56 人 22.9 %	126 人 51.4 %	60 人 24.5 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	3 人 1.2 %	245 人 100.0 %
医師の診断、処置などへの信頼感	57 人 23.3 %	124 人 50.6 %	57 人 23.3 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
診療内容についてわかりやすい説明を受けた	63 人 25.7 %	118 人 48.2 %	57 人 23.3 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
医師への質問や相談のしやすさ	56 人 22.9 %	112 人 45.7 %	68 人 27.8 %	4 人 1.6 %	1 人 0.4 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
看護師の言葉遣いや態度	63 人 25.7 %	120 人 49.0 %	55 人 22.4 %	1 人 0.4 %	0 人 0.0 %	6 人 2.4 %	245 人 100.0 %
看護師の身だしなみ	63 人 25.7 %	114 人 46.5 %	67 人 27.3 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	1 人 0.4 %	245 人 100.0 %
看護の技術・方法に対する安心感	60 人 24.5 %	106 人 43.3 %	69 人 28.2 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	7 人 2.9 %	245 人 100.0 %
診察や検査についてわかりやすい説明を受けた	49 人 20.0 %	120 人 49.0 %	65 人 26.5 %	7 人 2.9 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
看護師への質問や相談のしやすさ	52 人 21.2 %	113 人 46.1 %	67 人 27.3 %	6 人 2.4 %	1 人 0.4 %	6 人 2.4 %	245 人 100.0 %
事務の言葉遣いや態度	62 人 25.3 %	108 人 44.1 %	73 人 29.8 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	2 人 0.8 %	245 人 100.0 %
事務の身だしなみ	57 人 23.3 %	108 人 44.1 %	74 人 30.2 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	6 人 2.4 %	245 人 100.0 %
医療・介護に関する制度への詳しさ	44 人 18.0 %	108 人 44.1 %	82 人 33.5 %	1 人 0.4 %	0 人 0.0 %	10 人 4.1 %	245 人 100.0 %
受付や会計についてわかりやすい説明を受けた	51 人 20.8 %	104 人 42.4 %	83 人 33.9 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	7 人 2.9 %	245 人 100.0 %
事務への質問や相談のしやすさ	55 人 22.4 %	96 人 39.2 %	87 人 35.5 %	1 人 0.4 %	1 人 0.4 %	5 人 2.0 %	245 人 100.0 %
リハビリスタッフの接遇について	31 人 12.7 %	73 人 29.8 %	54 人 22.0 %	3 人 1.2 %	1 人 0.4 %	83 人 33.9 %	245 人 100.0 %
検査スタッフの接遇について	18 人 7.3 %	66 人 26.9 %	60 人 24.5 %	1 人 0.4 %	1 人 0.4 %	99 人 40.4 %	245 人 100.0 %



Ⅳ－5. 施設・設備・情報提供についての満足度構成比率

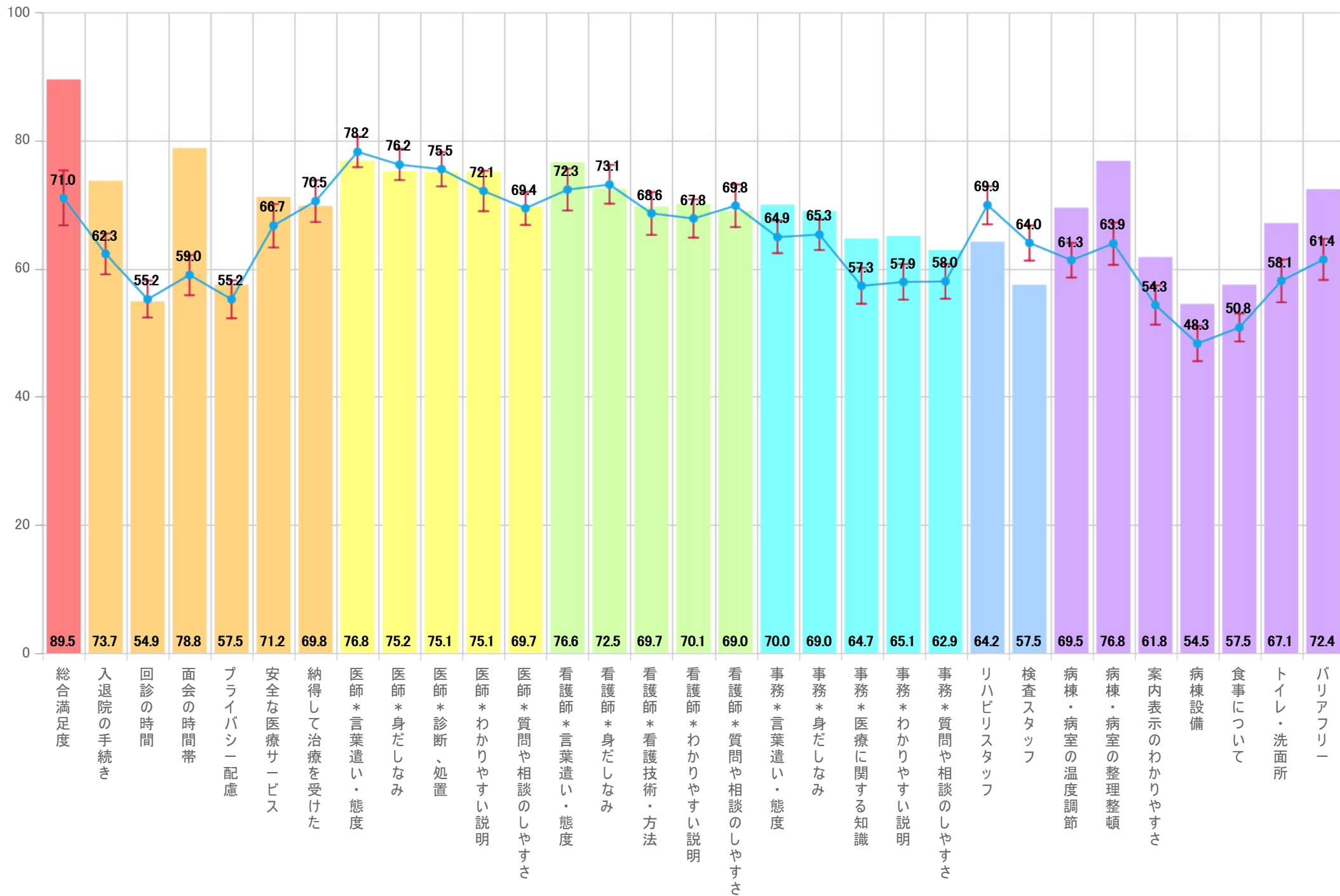
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
病棟および病室の温度調節	38 人 15.5 %	128 人 52.2 %	65 人 26.5 %	7 人 2.9 %	1 人 0.4 %	6 人 2.4 %	245 人 100.0 %
病棟および病室の整理整頓、清掃状態	53 人 21.6 %	132 人 53.9 %	53 人 21.6 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	4 人 1.6 %	245 人 100.0 %
病棟の案内表示のわかりやすさ	39 人 15.9 %	108 人 44.1 %	87 人 35.5 %	4 人 1.6 %	0 人 0.0 %	7 人 2.9 %	245 人 100.0 %
病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	25 人 10.2 %	97 人 39.6 %	99 人 40.4 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	21 人 8.6 %	245 人 100.0 %
食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	25 人 10.2 %	94 人 38.4 %	83 人 33.9 %	4 人 1.6 %	1 人 0.4 %	38 人 15.5 %	245 人 100.0 %
トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	45 人 18.4 %	110 人 44.9 %	73 人 29.8 %	3 人 1.2 %	0 人 0.0 %	14 人 5.7 %	245 人 100.0 %
段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	52 人 21.2 %	116 人 47.3 %	64 人 26.1 %	0 人 0.0 %	0 人 0.0 %	13 人 5.3 %	245 人 100.0 %



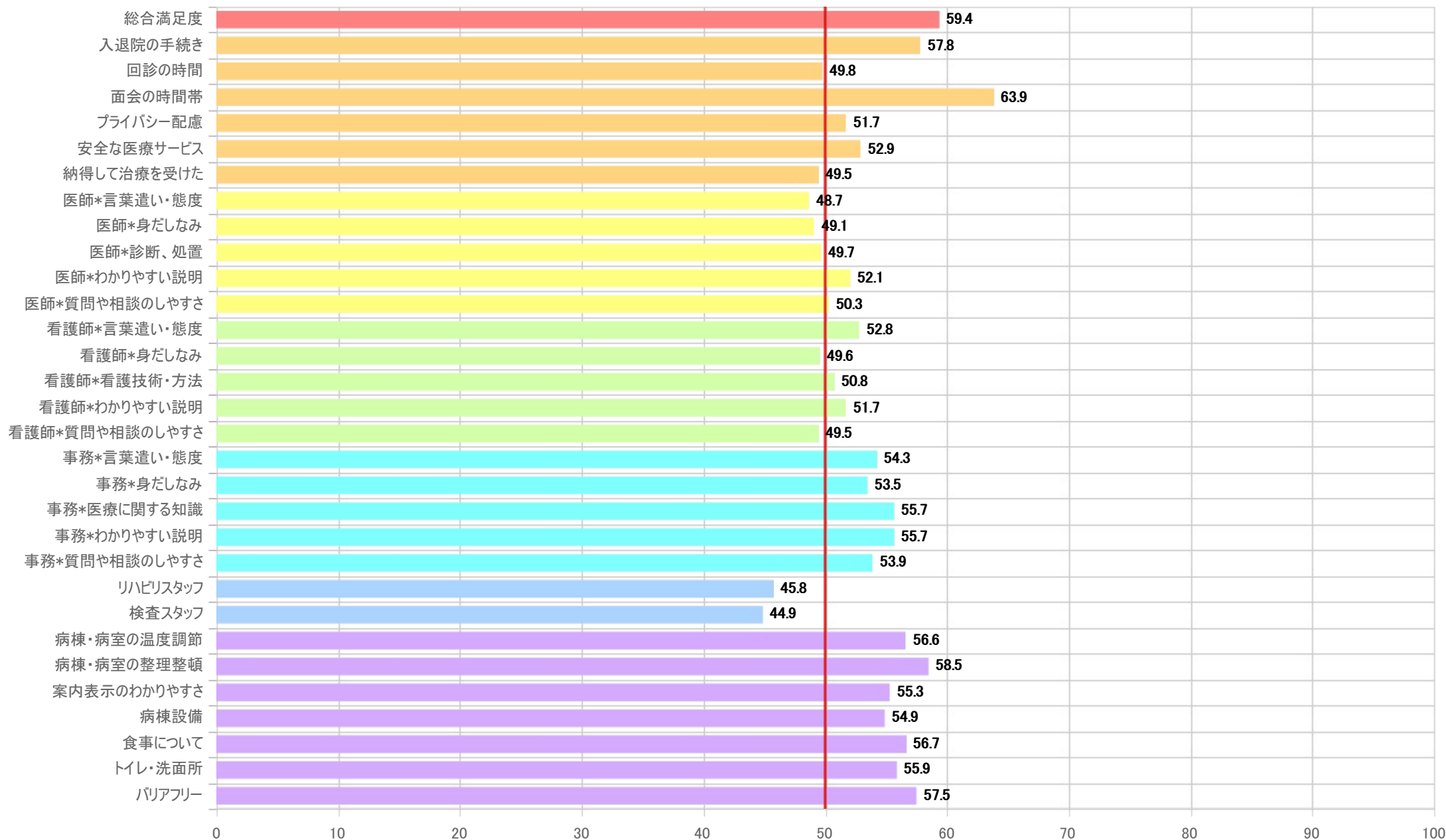
V. ベンチマーク分析

当院 調査病院平均 標準誤差

2015年03月31日 10時54分 現在



VI. 偏差値グラフ



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。