

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間: 2016年 入院患者満足度調査 (2016年11月10日 ~ 2016年12月31日)

医療法人永寿会

陵北病院 様

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

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

2016年11月10日 ～ 2016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

398

回収数

240

回収率

60.3%

有効回答数

237

有効回答率

98.8%

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
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、回診にかかる時間の適切さ	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@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

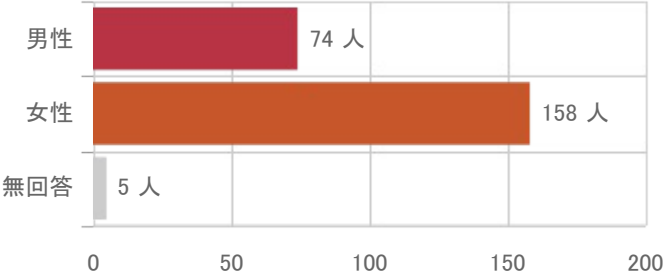
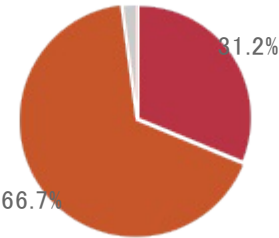
1 性別
2 年齢
3 入院病棟
4 入院日数
5 当院を選んだ理由(複数選択可)

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」158 人、「男性」74 人で「女性」が多いです。

選択肢		回答数(人)	構成比
男性		74	31.2%
女性		158	66.7%
無回答		5	2.1%
合計		237	100.0%

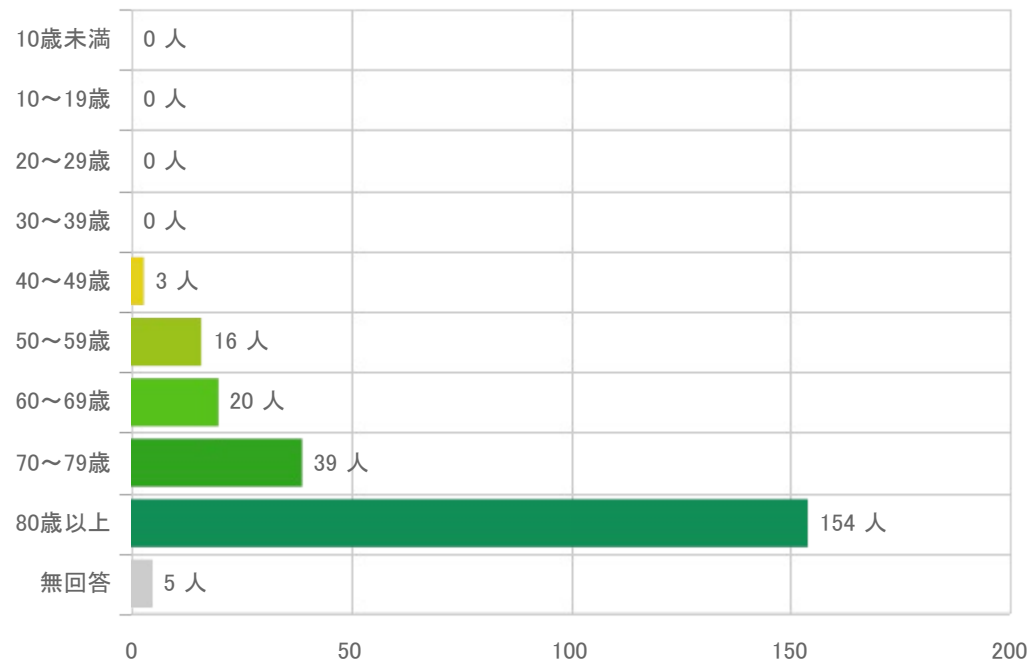


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 154 人と最も多いです。次いで「70～79歳」39人、「60～69歳」20人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」「20～29歳」「30～39歳」の 0 人です。

選択肢		回答数(人)	構成比
10歳未満		0	0.0%
10～19歳		0	0.0%
20～29歳		0	0.0%
30～39歳		0	0.0%
40～49歳		3	1.3%
50～59歳		16	6.8%
60～69歳		20	8.4%
70～79歳		39	16.5%
80歳以上		154	65.0%
無回答		5	2.1%
合計		237	100.0%

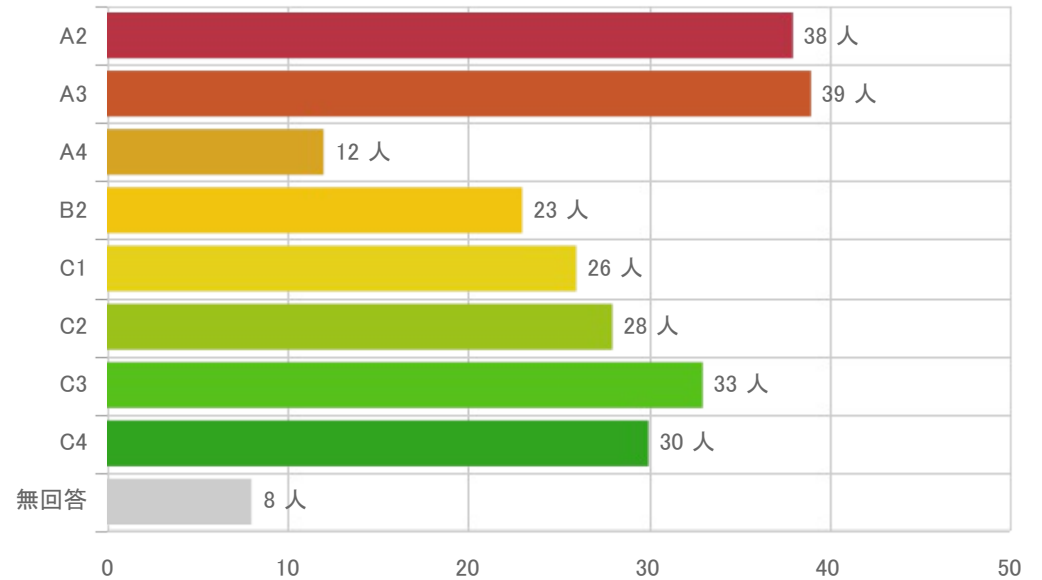


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「A3」が 39 人と最も多いです。次いで「A2」38 人、「C3」33 人となっています。最も少ないのは「A4」の 12 人です。

選択肢		回答数(人)	構成比
A2		38	16.0%
A3		39	16.5%
A4		12	5.1%
B2		23	9.7%
C1		26	11.0%
C2		28	11.8%
C3		33	13.9%
C4		30	12.7%
無回答		8	3.4%
合計		237	100.0%

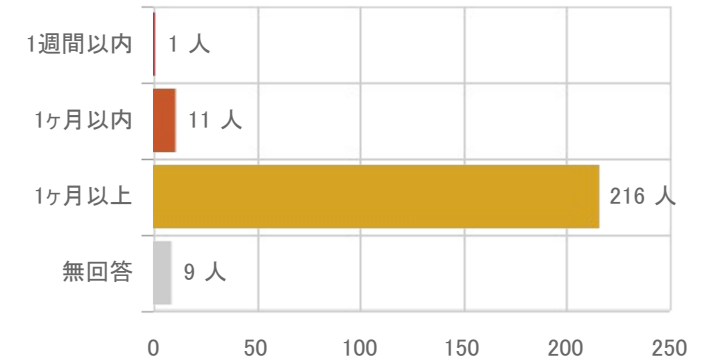
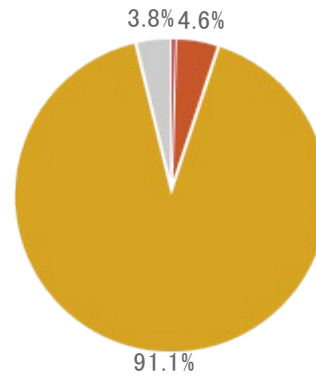


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」216 人 です。最も少ないのは「1週間以内」1 人 です。

選択肢		回答数(人)	構成比
1週間以内		1	0.4%
1ヶ月以内		11	4.6%
1ヶ月以上		216	91.1%
無回答		9	3.8%
合計		237	100.0%

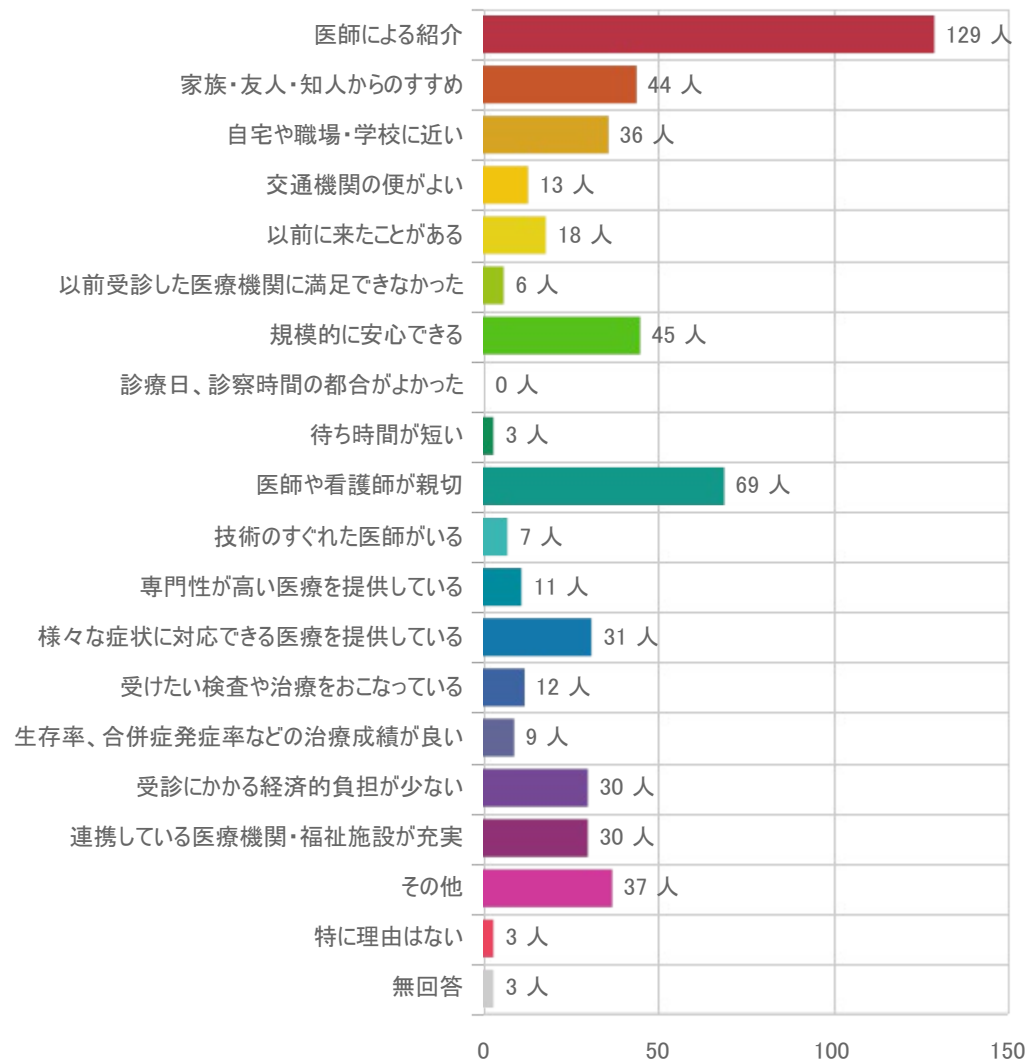


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

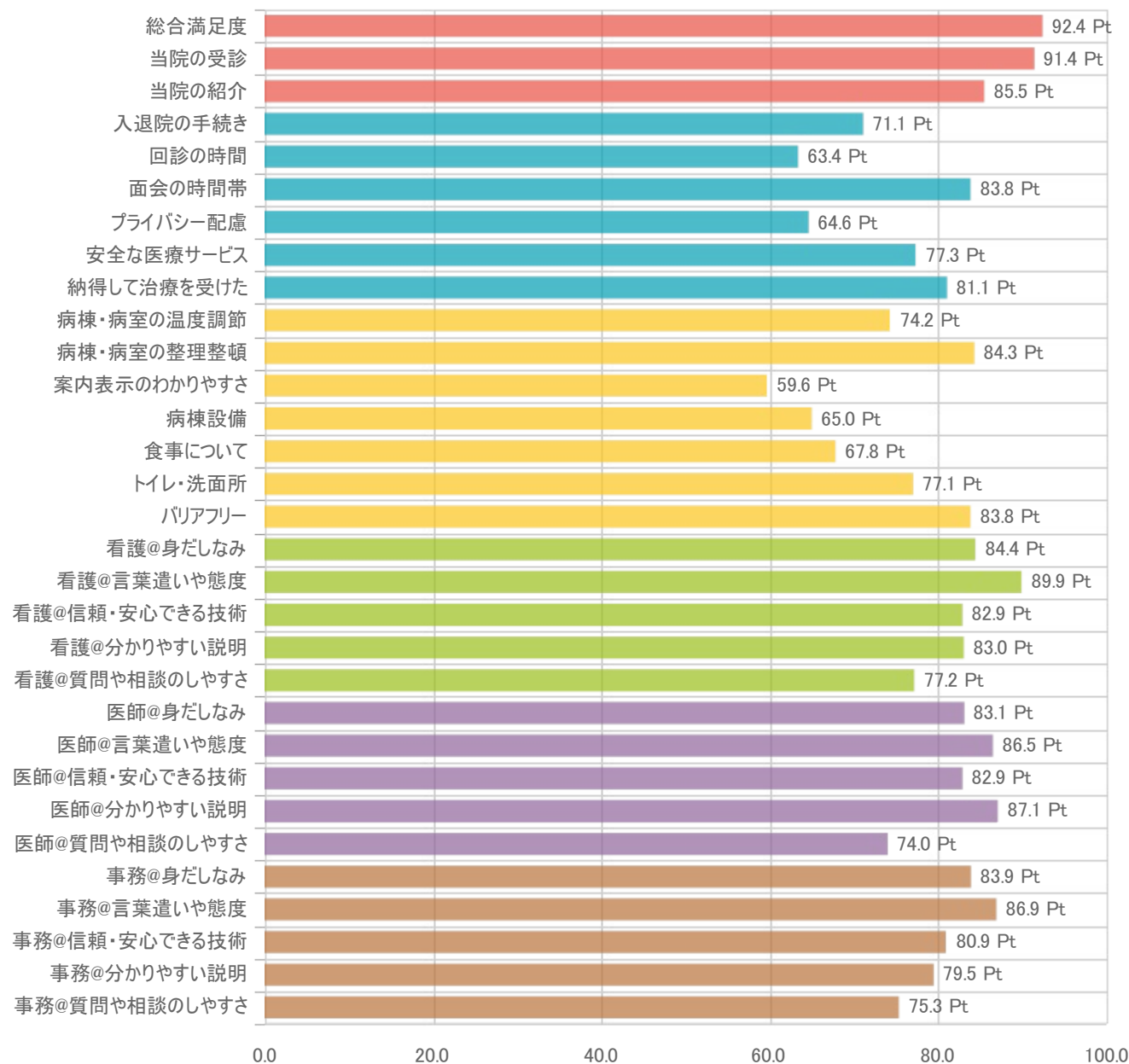
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 129 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」69 人、「規模的に安心できる」45 人となっています。最も少ないのは「診療日、診察時間の都合がよかった」の 0 人です。

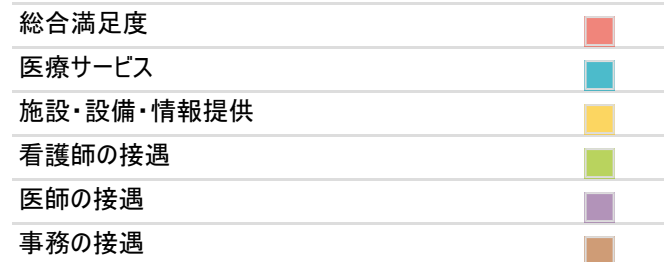
選択肢	回答数
医師による紹介	129
家族・友人・知人からのすすめ	44
自宅や職場・学校に近い	36
交通機関の便がよい	13
以前に来たことがある	18
以前受診した医療機関に満足できなかった	6
規模的に安心できる	45
診療日、診察時間の都合がよかった	0
待ち時間が短い	3
医師や看護師が親切	69
技術のすぐれた医師がいる	7
専門性が高い医療を提供している	11
様々な症状に対応できる医療を提供している	31
受けたい検査や治療をおこなっている	12
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	9
受診にかかる経済的負担が少ない	30
連携している医療機関・福祉施設が充実	30
その他	37
特に理由はない	3
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **92.4** ポイント



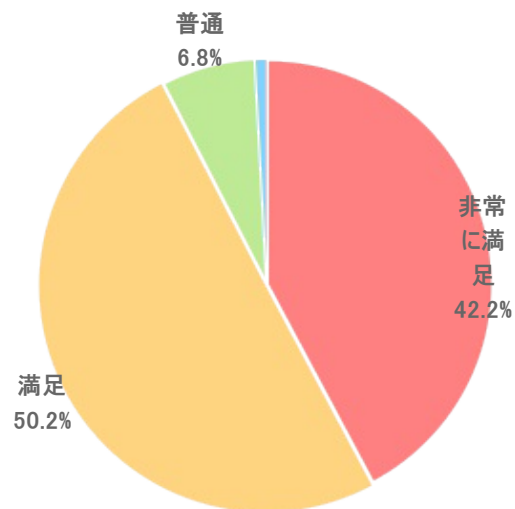
最もポイントが高いのは、「総合満足度」の 92.4 ポイントです。
 次いで「当院の受診」の 91.4 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 89.9 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「案内表示のわかりやすさ」の 59.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

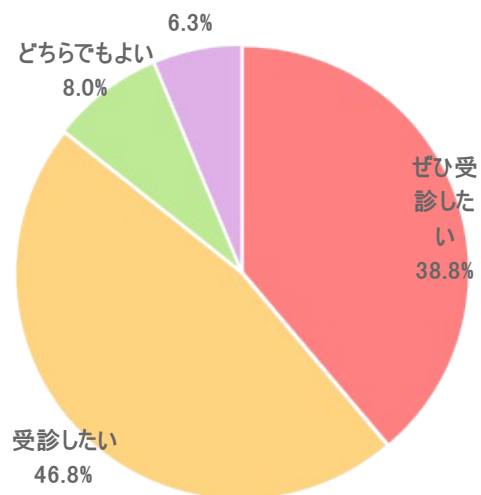
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

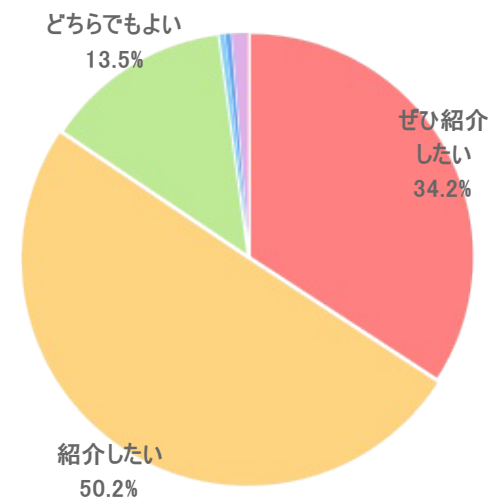
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	100	42.2%
満足	119	50.2%
普通	16	6.8%
やや不満	2	0.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	237	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	92	38.8%
受診したい	111	46.8%
どちらでもよい	19	8.0%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	15	6.3%
合計	237	100.0%



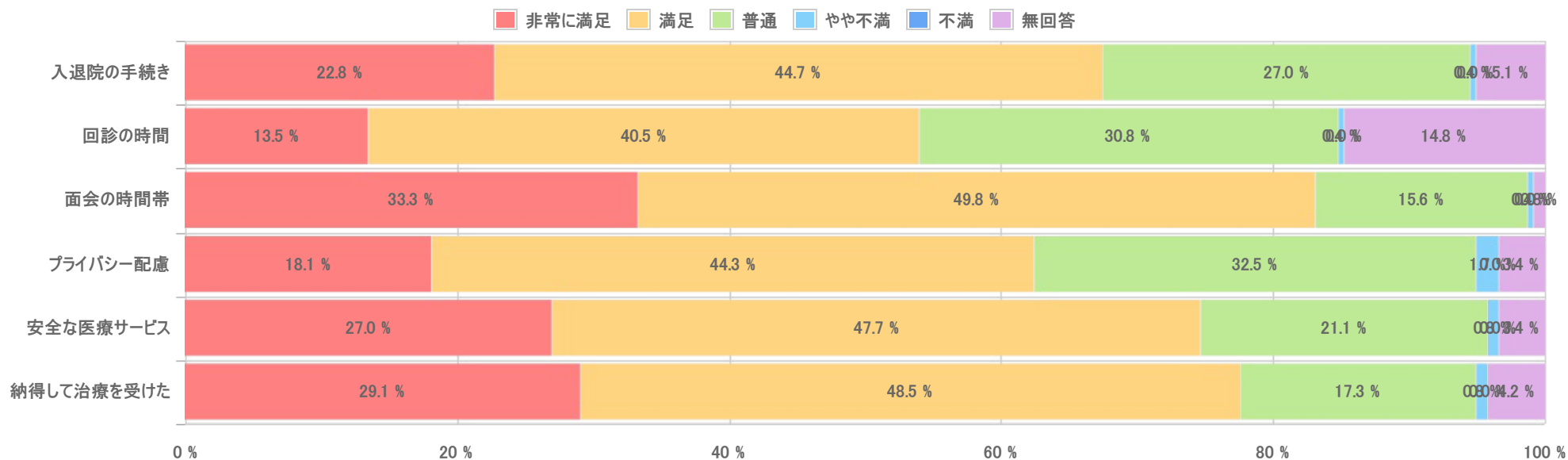
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	81	34.2%
紹介したい	119	50.2%
どちらでもよい	32	13.5%
あまり紹介したくない	1	0.4%
紹介したくない	1	0.4%
無回答	3	1.3%
合計	237	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

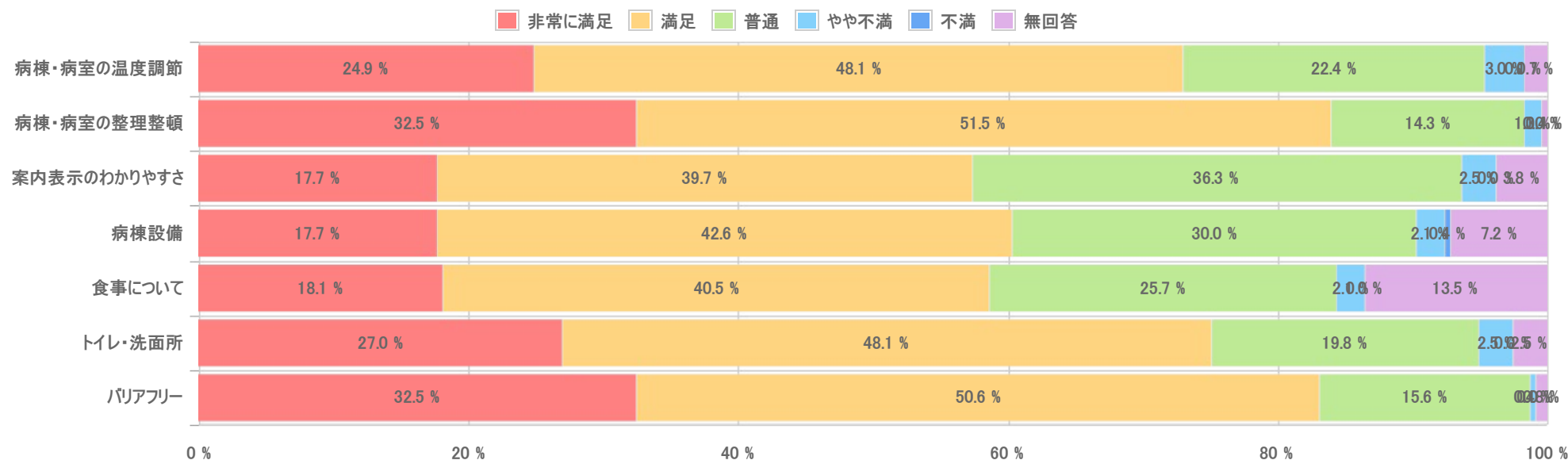
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	54 人	22.8%	106 人	44.7%	64 人	27.0%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	12 人	5.1%	237 人	100.0%
回診の時間	32 人	13.5%	96 人	40.5%	73 人	30.8%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	35 人	14.8%	237 人	100.0%
面会の時間帯	79 人	33.3%	118 人	49.8%	37 人	15.6%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	237 人	100.0%
プライバシー配慮	43 人	18.1%	105 人	44.3%	77 人	32.5%	4 人	1.7%	0 人	0.0%	8 人	3.4%	237 人	100.0%
安全な医療サービス	64 人	27.0%	113 人	47.7%	50 人	21.1%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	8 人	3.4%	237 人	100.0%
納得して治療を受けた	69 人	29.1%	115 人	48.5%	41 人	17.3%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	10 人	4.2%	237 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

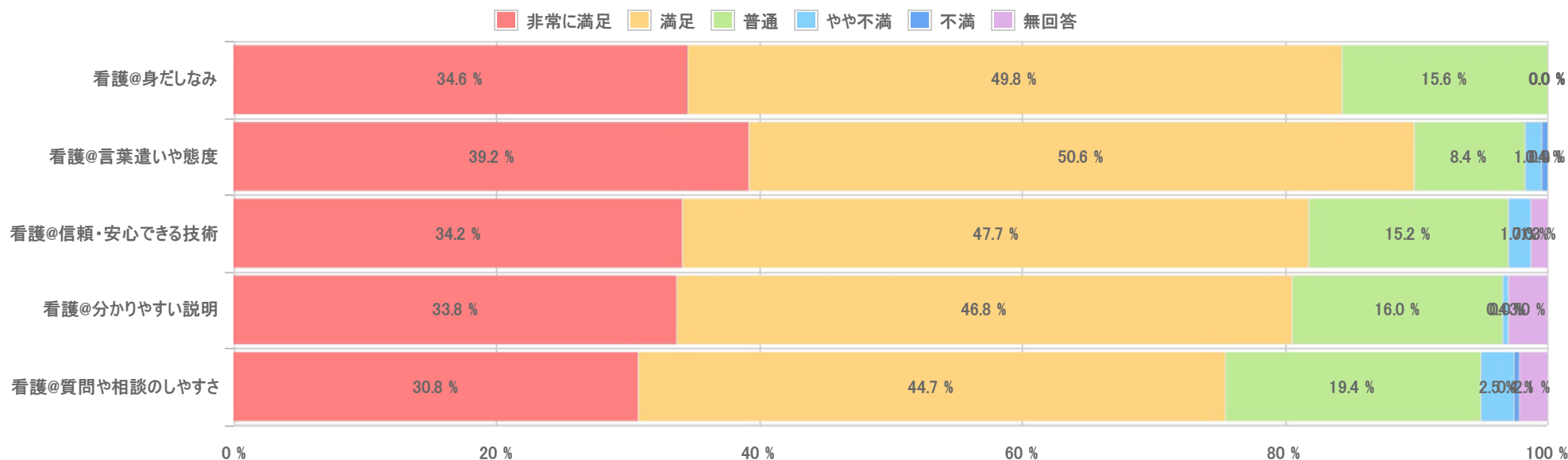
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	59 人	24.9%	114 人	48.1%	53 人	22.4%	7 人	3.0%	0 人	0.0%	4 人	1.7%	237 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	77 人	32.5%	122 人	51.5%	34 人	14.3%	3 人	1.3%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	237 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	42 人	17.7%	94 人	39.7%	86 人	36.3%	6 人	2.5%	0 人	0.0%	9 人	3.8%	237 人	100.0%
病棟設備	42 人	17.7%	101 人	42.6%	71 人	30.0%	5 人	2.1%	1 人	0.4%	17 人	7.2%	237 人	100.0%
食事について	43 人	18.1%	96 人	40.5%	61 人	25.7%	5 人	2.1%	0 人	0.0%	32 人	13.5%	237 人	100.0%
トイレ・洗面所	64 人	27.0%	114 人	48.1%	47 人	19.8%	6 人	2.5%	0 人	0.0%	6 人	2.5%	237 人	100.0%
バリアフリー	77 人	32.5%	120 人	50.6%	37 人	15.6%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	2 人	0.8%	237 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

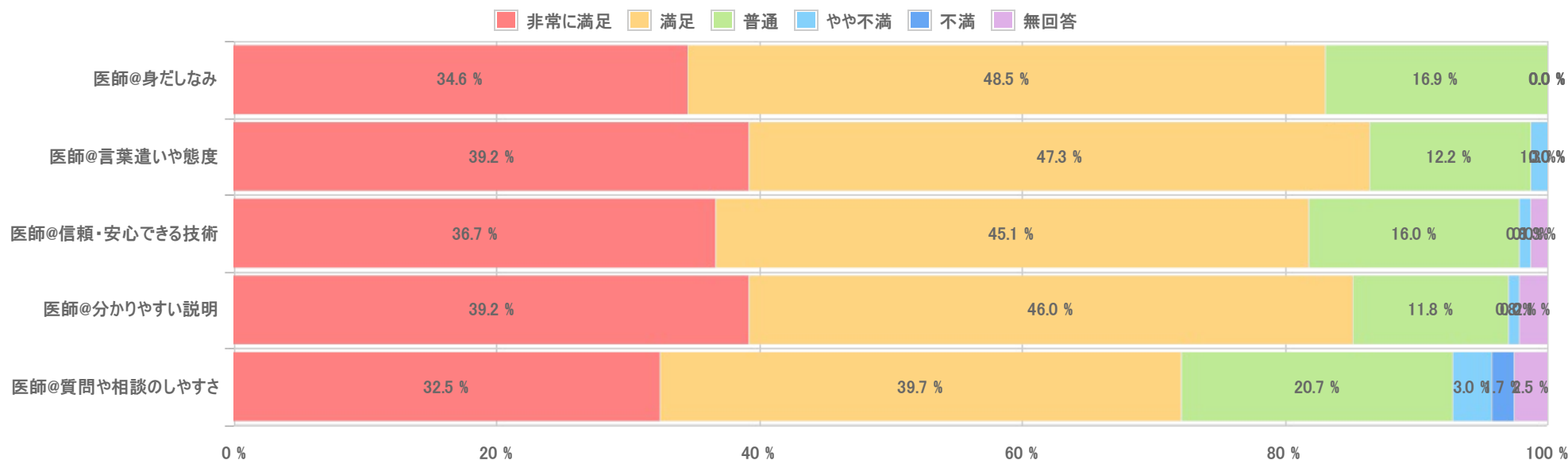
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	82 人	34.6%	118 人	49.8%	37 人	15.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	237 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	93 人	39.2%	120 人	50.6%	20 人	8.4%	3 人	1.3%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	237 人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	81 人	34.2%	113 人	47.7%	36 人	15.2%	4 人	1.7%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	237 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	80 人	33.8%	111 人	46.8%	38 人	16.0%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	7 人	3.0%	237 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	73 人	30.8%	106 人	44.7%	46 人	19.4%	6 人	2.5%	1 人	0.4%	5 人	2.1%	237 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

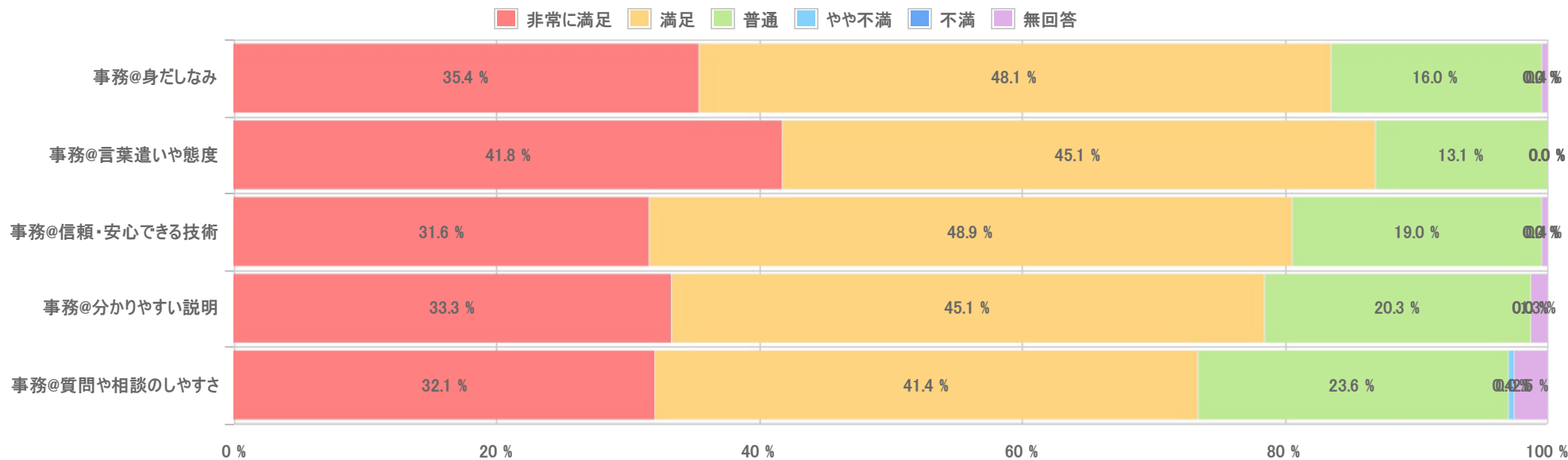
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	82 人	34.6%	115 人	48.5%	40 人	16.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	237 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	93 人	39.2%	112 人	47.3%	29 人	12.2%	3 人	1.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	237 人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	87 人	36.7%	107 人	45.1%	38 人	16.0%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	237 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	93 人	39.2%	109 人	46.0%	28 人	11.8%	2 人	0.8%	0 人	0.0%	5 人	2.1%	237 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	77 人	32.5%	94 人	39.7%	49 人	20.7%	7 人	3.0%	4 人	1.7%	6 人	2.5%	237 人	100.0%



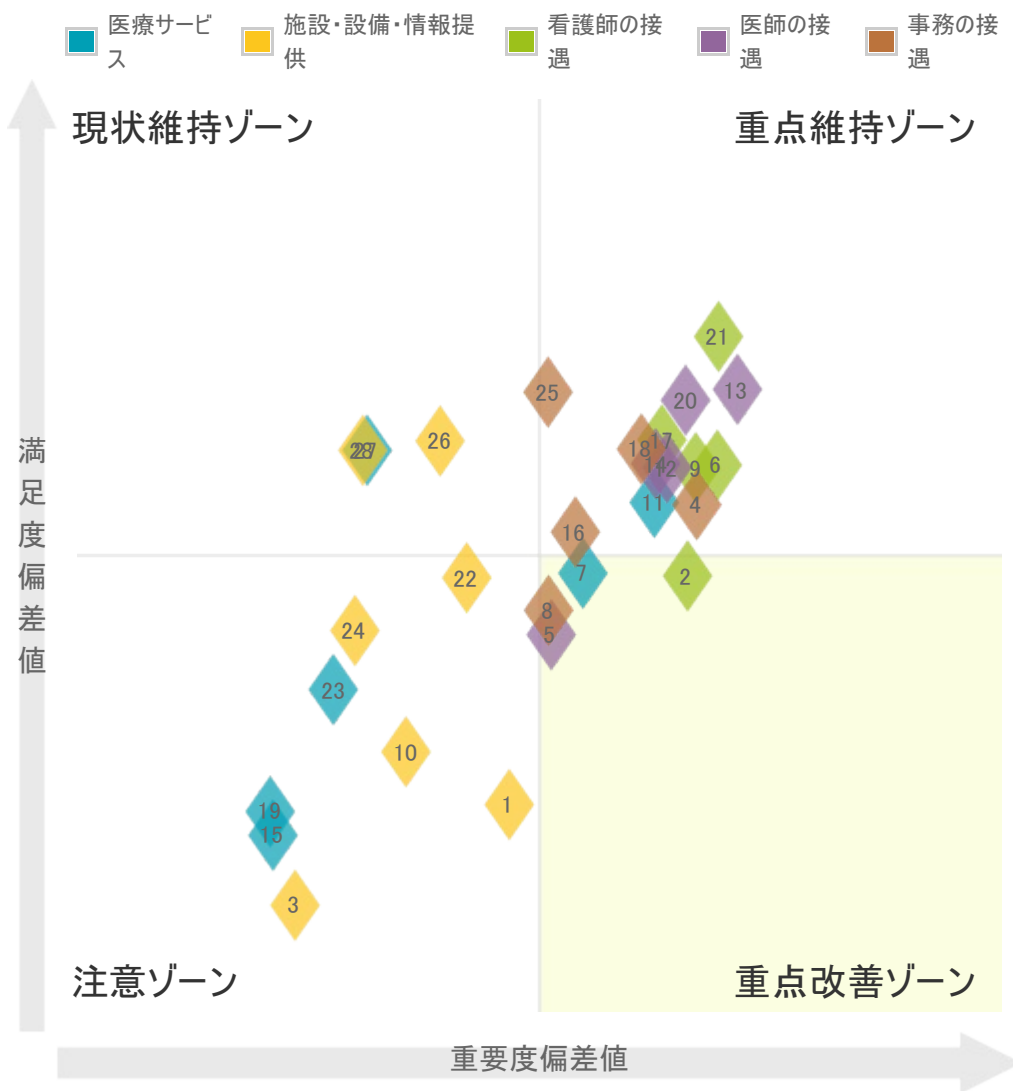
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	84 人	35.4%	114 人	48.1%	38 人	16.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	237 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	99 人	41.8%	107 人	45.1%	31 人	13.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	237 人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	75 人	31.6%	116 人	48.9%	45 人	19.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.4%	237 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	79 人	33.3%	107 人	45.1%	48 人	20.3%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	3 人	1.3%	237 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	76 人	32.1%	98 人	41.4%	56 人	23.6%	1 人	0.4%	0 人	0.0%	6 人	2.5%	237 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	病棟設備	6.996	65.0
2	看護@質問や相談のしやすさ	5.709	77.2
3	案内表示のわかりやすさ	3.231	59.6
4	事務@信頼・安心できる技術	3.213	80.9
5	医師@質問や相談のしやすさ	3.125	74.0
6	看護@分かりやすい説明	2.562	83.0
7	安全な医療サービス	2.292	77.3
8	事務@質問や相談のしやすさ	2.207	75.3
9	看護@信頼・安心できる技術	1.993	82.9
10	食事について	1.923	67.8
11	納得して治療を受けた	1.823	81.1
12	医師@信頼・安心できる技術	1.136	82.9
13	医師@分かりやすい説明	0.869	87.1
14	医師@身だしなみ	0.677	83.1
15	回診の時間	0.499	63.4
16	事務@分かりやすい説明	0.359	79.5
17	看護@身だしなみ	0.155	84.4
18	事務@身だしなみ	-0.173	83.9
19	プライバシー配慮	-0.284	64.6
20	医師@言葉遣いや態度	-0.328	86.5
21	看護@言葉遣いや態度	-1.245	89.9
22	トイレ・洗面所	-1.523	77.1
23	入退院の手続き	-2.066	71.1
24	病棟・病室の温度調節	-3.249	74.2
25	事務@言葉遣いや態度	-5.017	86.9
26	病棟・病室の整理整頓	-9.419	84.3
27	面会の時間帯	-15.073	83.8
28	バリアフリー	-15.431	83.8

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「安全な医療サービス」

看護師の接遇「看護@質問や相談のしやすさ」

医師の接遇「医師@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」

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「納得して治療を受けた」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」「看護@信頼・安心できる技術」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@信頼・安心できる技術」「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@信頼・安心できる技術」「事務@分かりやすい説明」「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

医療サービス「面会の時間帯」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」「バリアフリー」

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「回診の時間」「プライバシー配慮」「入退院の手続き」

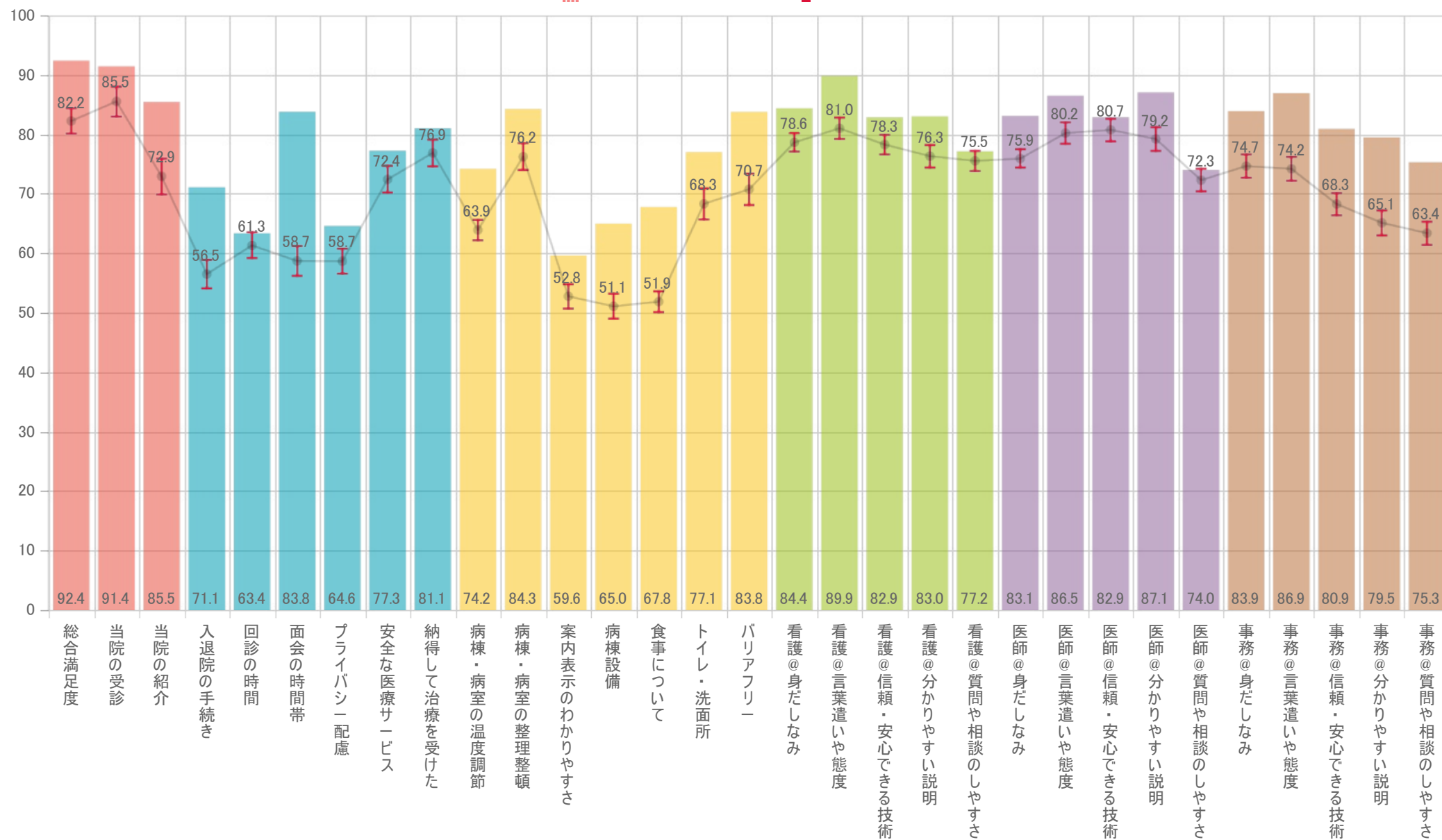
施設・設備・情報提供「病棟設備」「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「トイレ・洗面所」「病棟・病室の温度調節」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 27 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2017年2月24日 11:23:17 現在



VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 27 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。

