

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間:2017年 入院患者満足度調査(2017年12月01日～2018年01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

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

調査期間

2017年12月01日～2018年01月31日

調査日数

62

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

500

回収数

252

回収率

50.4%

有効回答数

251

有効回答率

99.6%

II. 調査票

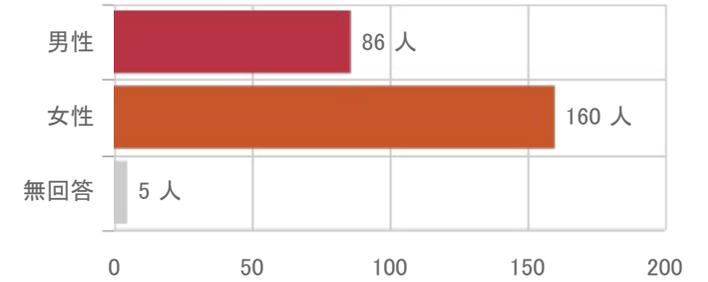
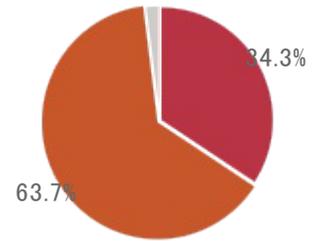
満足度調査	結果表示(グラフ・表での表記)	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由(複数選択可)
6 食事について(メニュー、時間、味、温度、量)	食事について	施設・設備・情報提供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

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」160 人、「男性」86 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	86	34.3%
女性	160	63.7%
無回答	5	2.0%
合計	251	100.0%

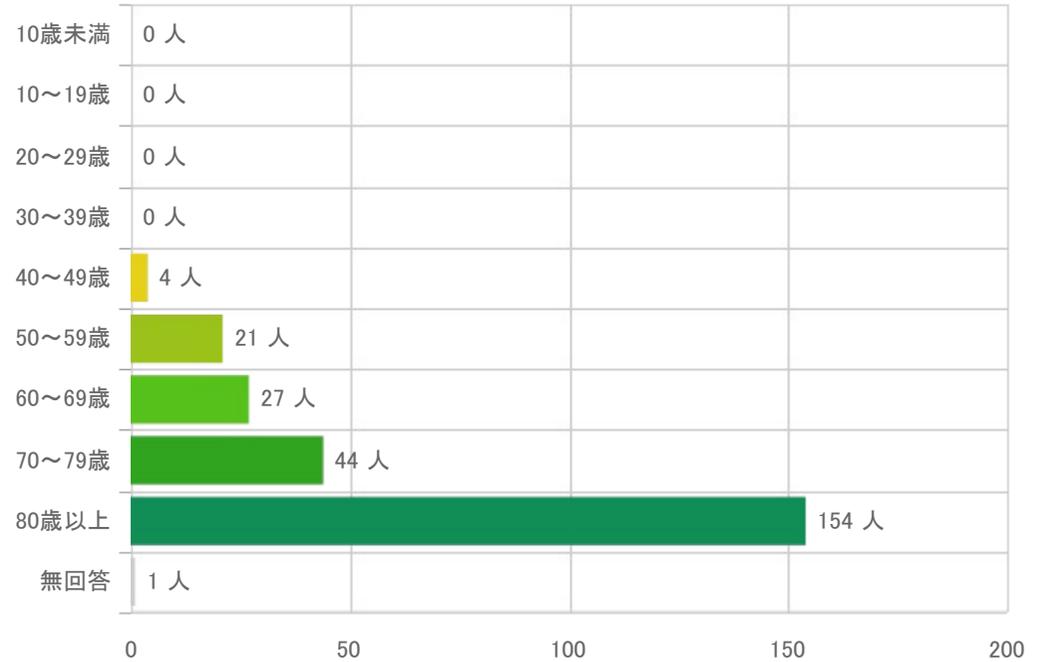


III. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 154 人と最も多いです。次いで「70～79歳」44人、「60～69歳」27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	4	1.6%
50～59歳	21	8.4%
60～69歳	27	10.8%
70～79歳	44	17.5%
80歳以上	154	61.4%
無回答	1	0.4%
合計	251	100.0%

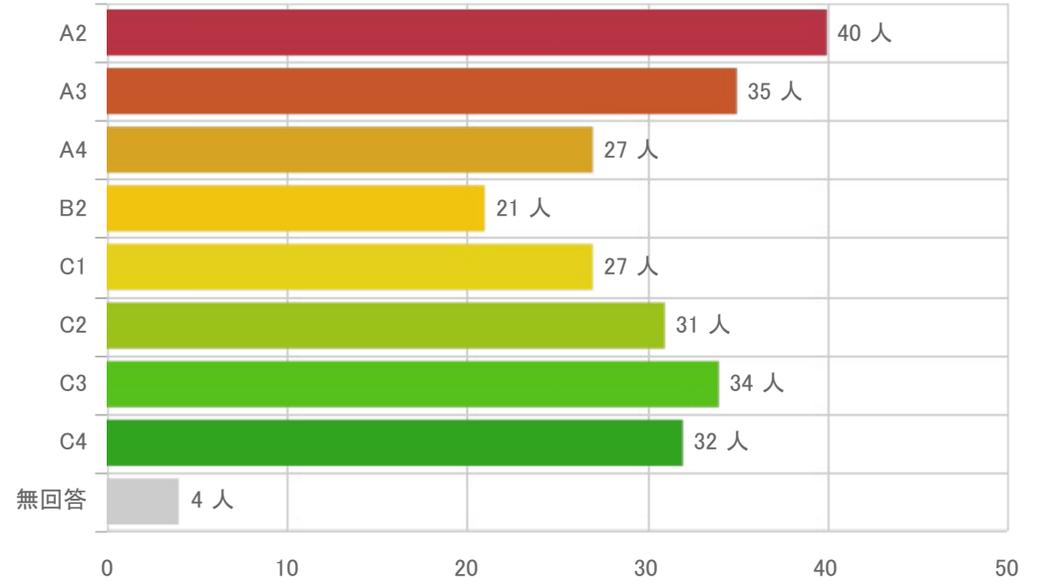


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「A2」が 40 人と最も多いです。次いで「A3」35 人、「C3」34 人となっています。最も少ないのは「B2」の 21 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
A2	40	15.9%
A3	35	13.9%
A4	27	10.8%
B2	21	8.4%
C1	27	10.8%
C2	31	12.4%
C3	34	13.5%
C4	32	12.7%
無回答	4	1.6%
合計	251	100.0%

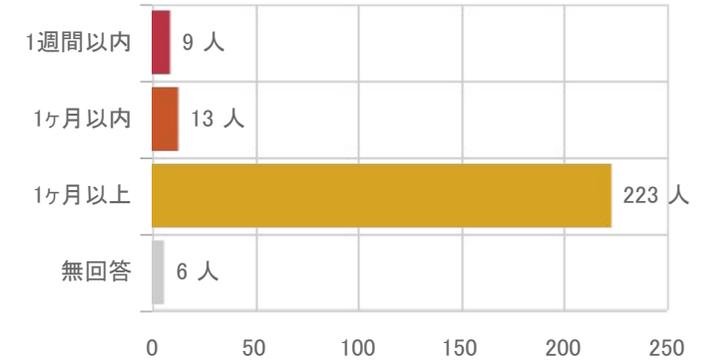
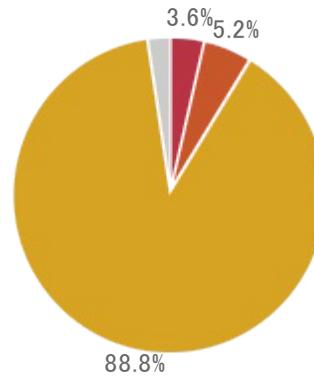


III. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」223 人です。最も少ないのは「1週間以内」9 人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	9	3.6%
1ヶ月以内	13	5.2%
1ヶ月以上	223	88.8%
無回答	6	2.4%
合計	251	100.0%

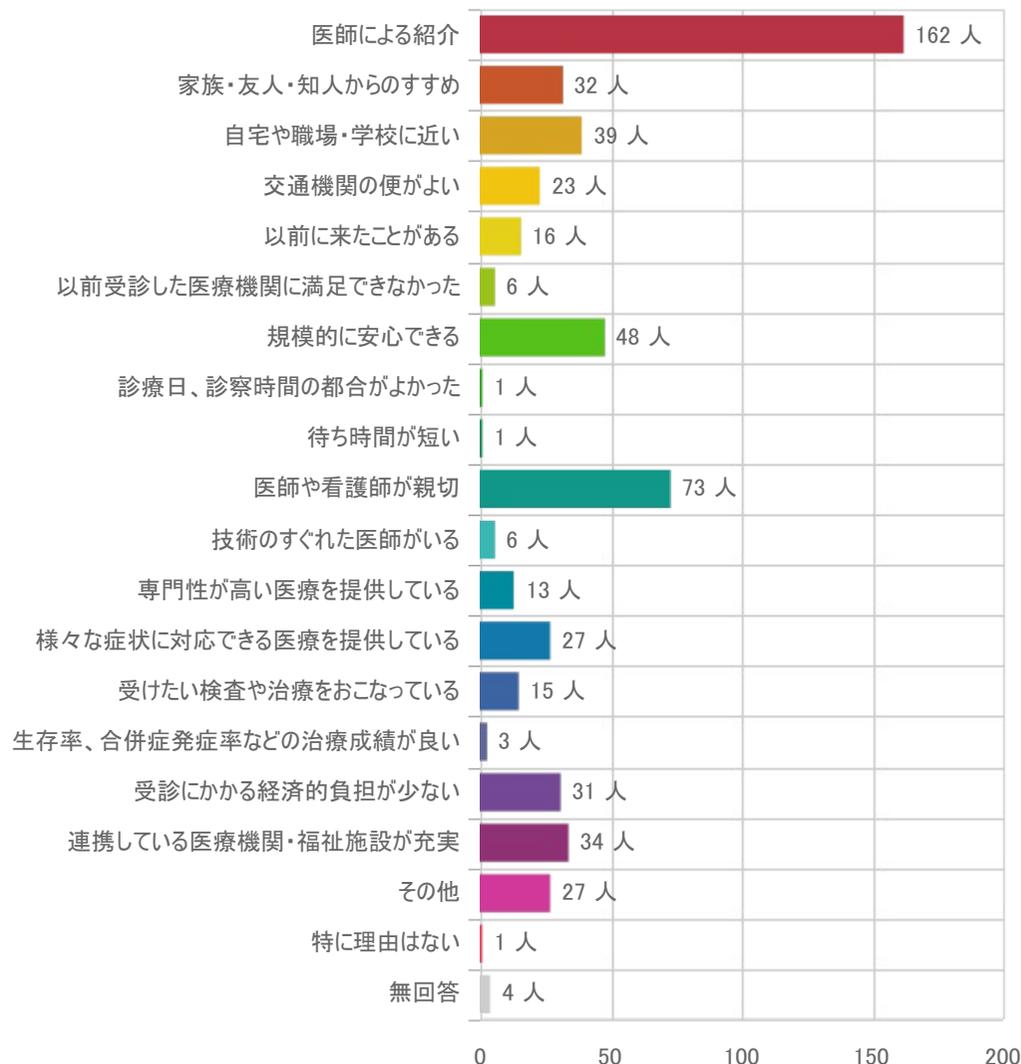


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

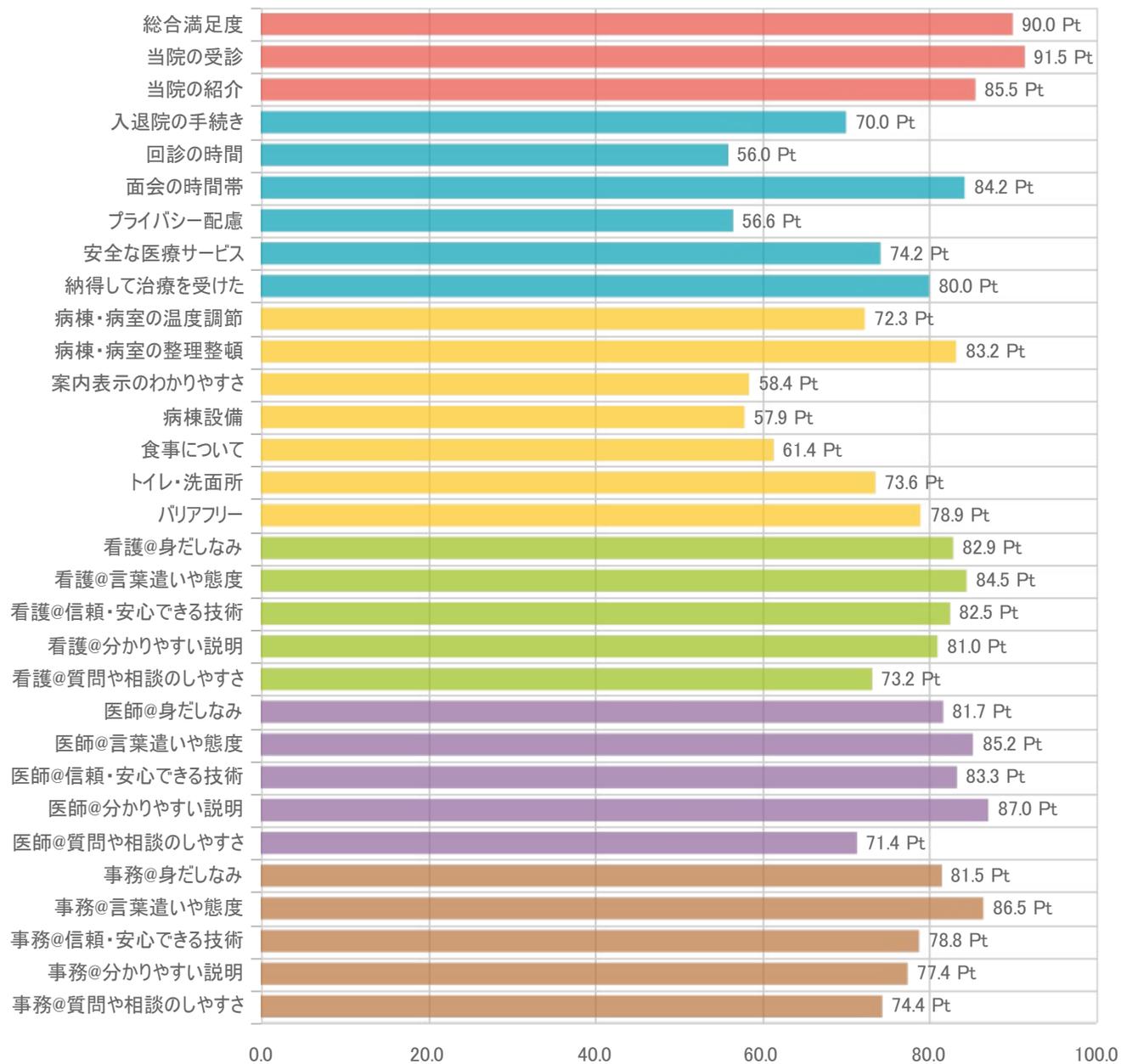
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が162人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」73人、「規模的に安心できる」48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」「待ち時間が短い」「特に理由はない」の1人です。

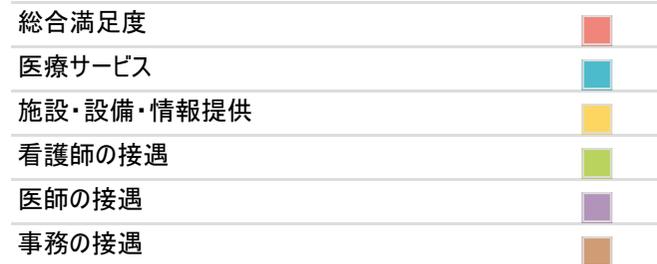
選択肢	回答数
医師による紹介	162
家族・友人・知人からのすすめ	32
自宅や職場・学校に近い	39
交通機関の便がよい	23
以前に来たことがある	16
以前受診した医療機関に満足できなかった	6
規模的に安心できる	48
診療日、診察時間の都合がよかった	1
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	73
技術のすぐれた医師がいる	6
専門性が高い医療を提供している	13
様々な症状に対応できる医療を提供している	27
受けたい検査や治療をおこなっている	15
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	31
連携している医療機関・福祉施設が充実	34
その他	27
特に理由はない	1
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **90.0** ポイント

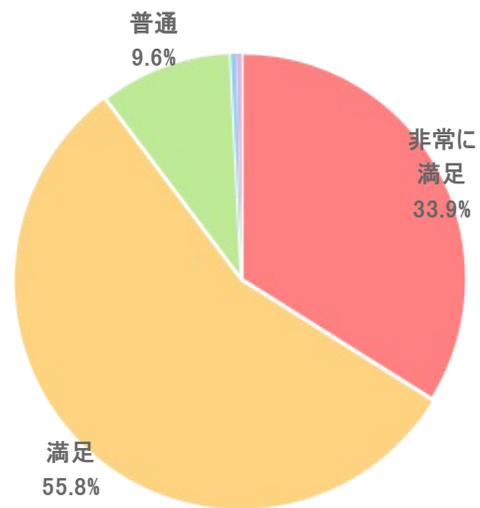


最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 91.5 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 90.0 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 87.0 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「回診の時間」の 56.0 ポイントです。
 ※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

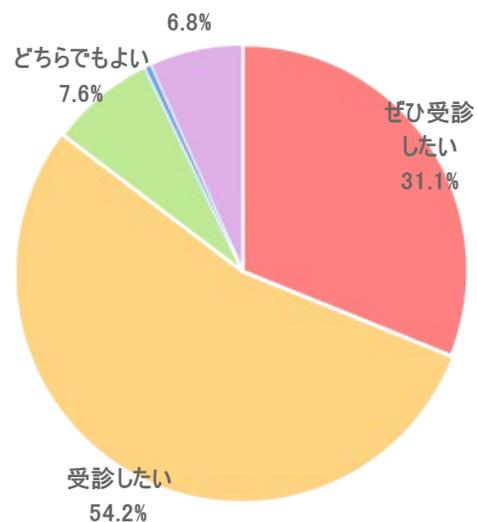
V-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

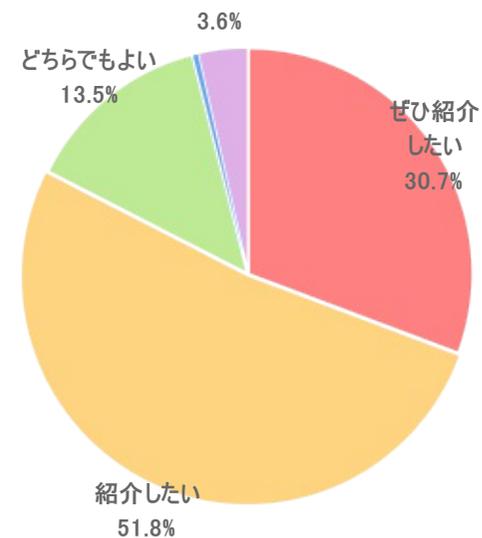
総合満足度	回答数(人)	構成比
非常に満足	85	33.9%
満足	140	55.8%
普通	24	9.6%
やや不満	1	0.4%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.4%
合計	251	100.0%



当院の受診	回答数(人)	構成比
ぜひ受診したい	78	31.1%
受診したい	136	54.2%
どちらでもよい	19	7.6%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.4%
無回答	17	6.8%
合計	251	100.0%



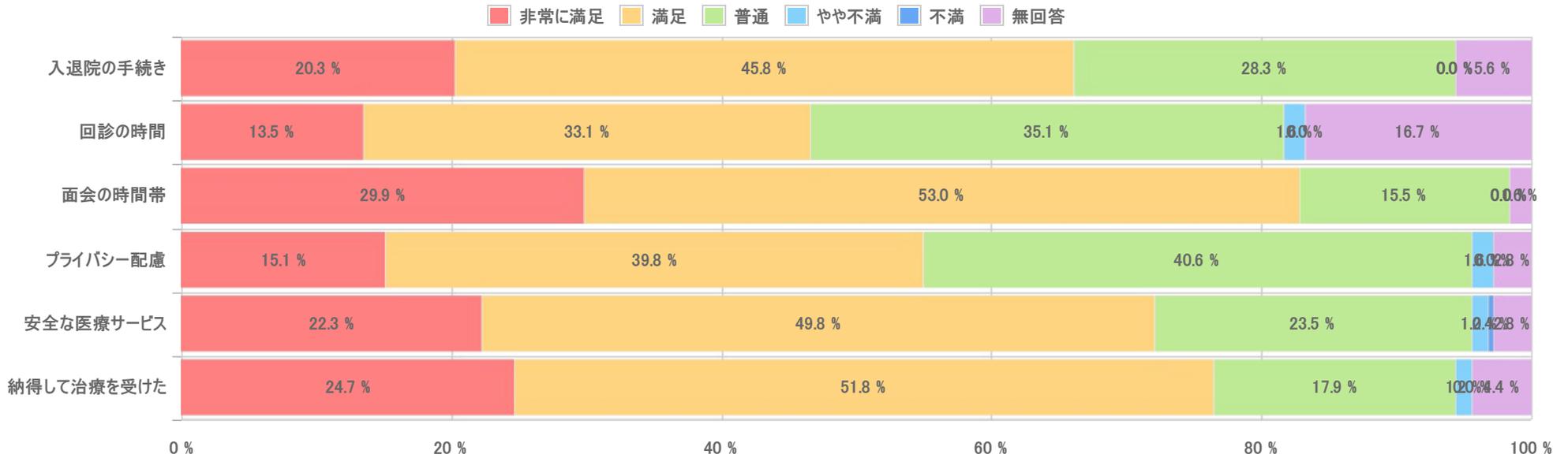
当院の紹介	回答数(人)	構成比
ぜひ紹介したい	77	30.7%
紹介したい	130	51.8%
どちらでもよい	34	13.5%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	1	0.4%
無回答	9	3.6%
合計	251	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

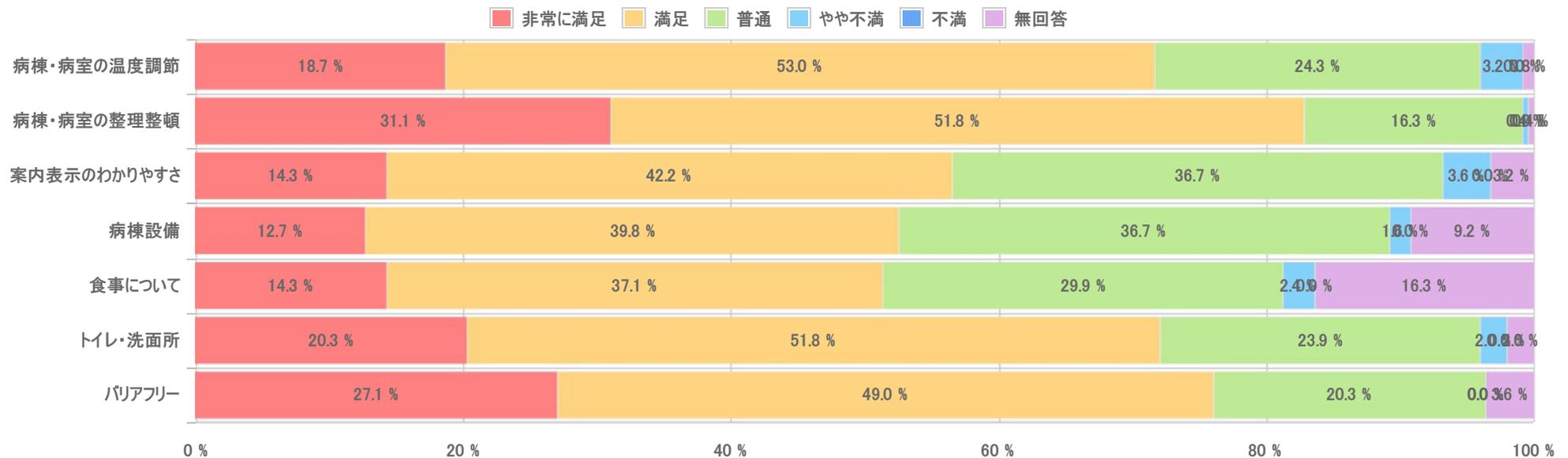
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
入退院の手続き	51人	20.3%	115人	45.8%	71人	28.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	14人	5.6%	251人	100.0%
回診の時間	34人	13.5%	83人	33.1%	88人	35.1%	4人	1.6%	0人	0.0%	42人	16.7%	251人	100.0%
面会の時間帯	75人	29.9%	133人	53.0%	39人	15.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	1.6%	251人	100.0%
プライバシー配慮	38人	15.1%	100人	39.8%	102人	40.6%	4人	1.6%	0人	0.0%	7人	2.8%	251人	100.0%
安全な医療サービス	56人	22.3%	125人	49.8%	59人	23.5%	3人	1.2%	1人	0.4%	7人	2.8%	251人	100.0%
納得して治療を受けた	62人	24.7%	130人	51.8%	45人	17.9%	3人	1.2%	0人	0.0%	11人	4.4%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

施設・設備・情報提供

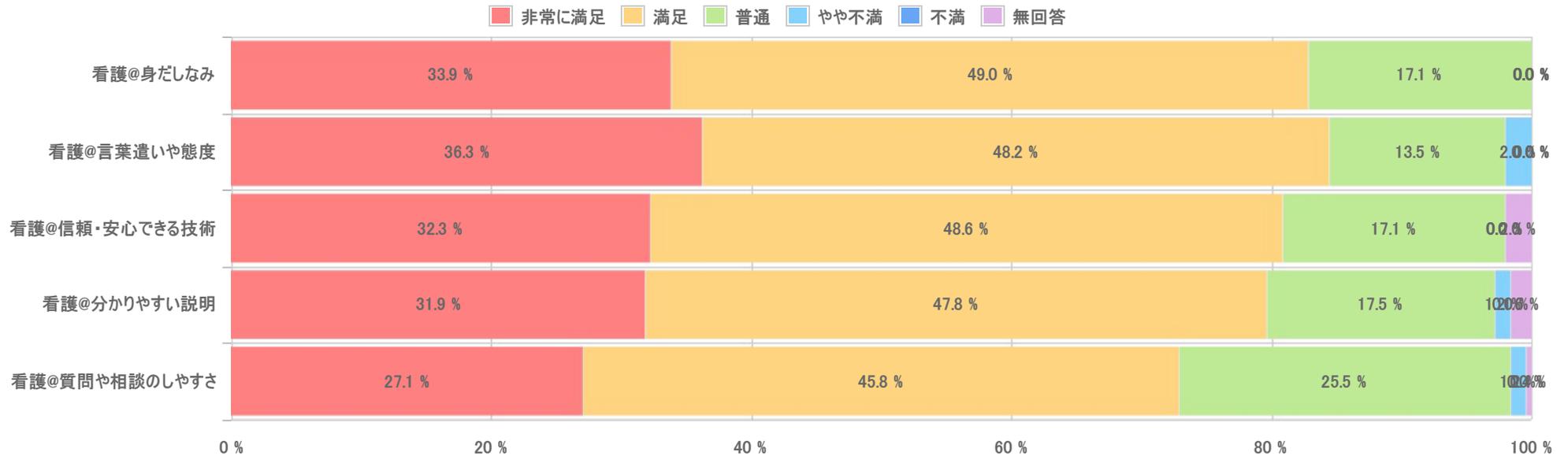
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
病棟・病室の温度調節	47人	18.7%	133人	53.0%	61人	24.3%	8人	3.2%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	78人	31.1%	130人	51.8%	41人	16.3%	1人	0.4%	0人	0.0%	1人	0.4%	251人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	36人	14.3%	106人	42.2%	92人	36.7%	9人	3.6%	0人	0.0%	8人	3.2%	251人	100.0%
病棟設備	32人	12.7%	100人	39.8%	92人	36.7%	4人	1.6%	0人	0.0%	23人	9.2%	251人	100.0%
食事について	36人	14.3%	93人	37.1%	75人	29.9%	6人	2.4%	0人	0.0%	41人	16.3%	251人	100.0%
トイレ・洗面所	51人	20.3%	130人	51.8%	60人	23.9%	5人	2.0%	0人	0.0%	5人	2.0%	251人	100.0%
バリアフリー	68人	27.1%	123人	49.0%	51人	20.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	9人	3.6%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

看護師の接遇

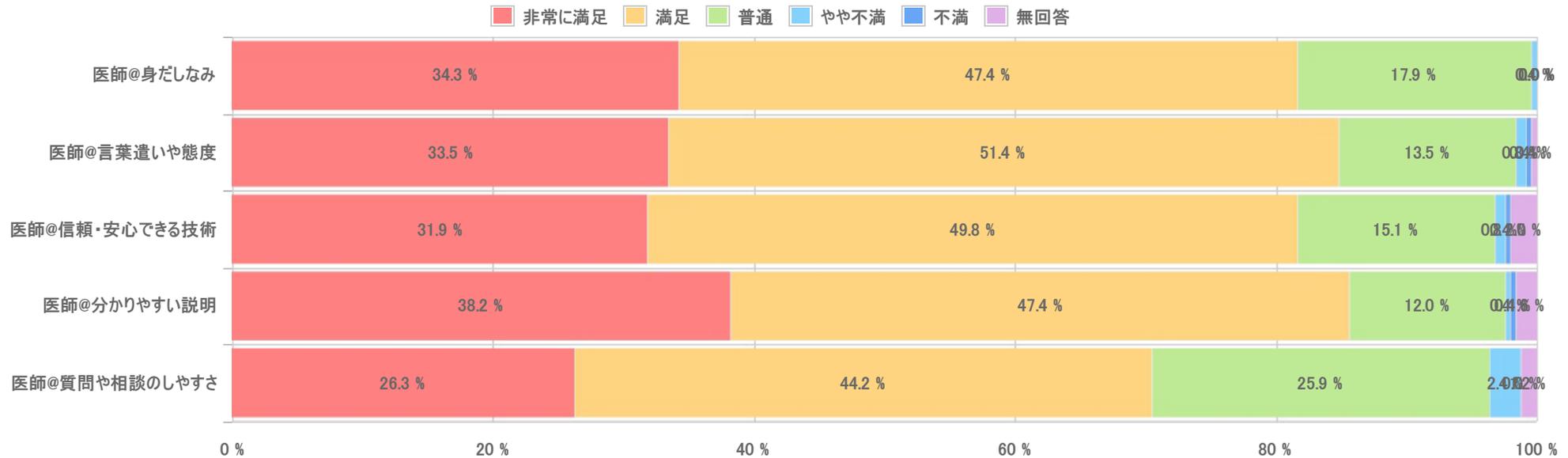
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	85人	33.9%	123人	49.0%	43人	17.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	251人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	91人	36.3%	121人	48.2%	34人	13.5%	5人	2.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	251人	100.0%
看護@信頼・安心できる技術	81人	32.3%	122人	48.6%	43人	17.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	5人	2.0%	251人	100.0%
看護@分かりやすい説明	80人	31.9%	120人	47.8%	44人	17.5%	3人	1.2%	0人	0.0%	4人	1.6%	251人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	68人	27.1%	115人	45.8%	64人	25.5%	3人	1.2%	0人	0.0%	1人	0.4%	251人	100.0%



V-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

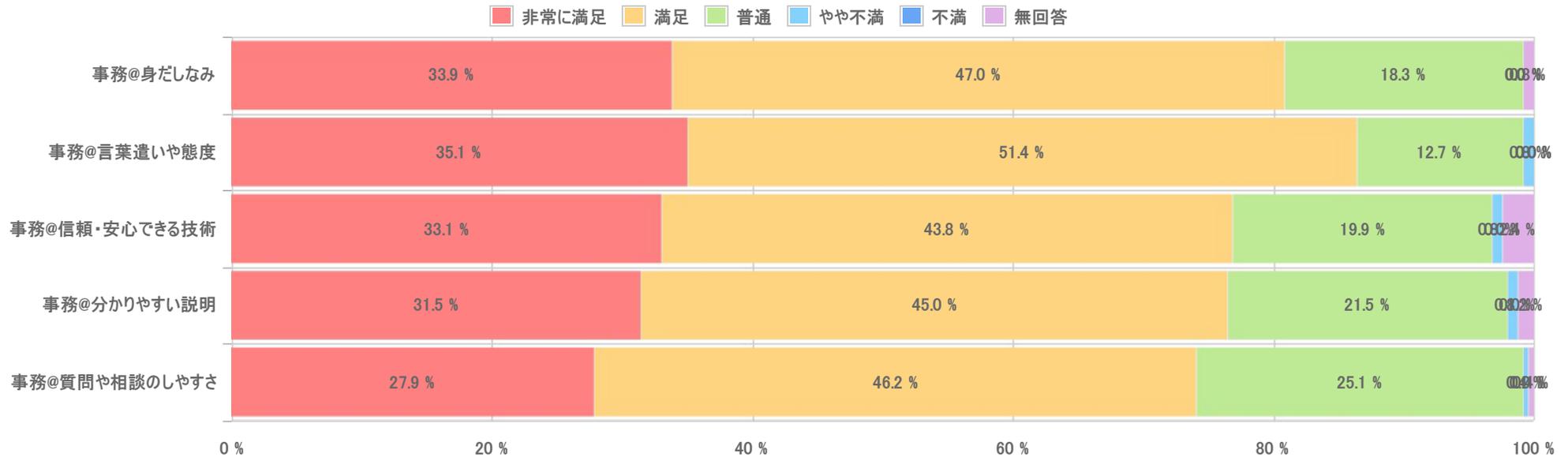
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	86人	34.3%	119人	47.4%	45人	17.9%	1人	0.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	251人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	84人	33.5%	129人	51.4%	34人	13.5%	2人	0.8%	1人	0.4%	1人	0.4%	251人	100.0%
医師@信頼・安心できる技術	80人	31.9%	125人	49.8%	38人	15.1%	2人	0.8%	1人	0.4%	5人	2.0%	251人	100.0%
医師@分かりやすい説明	96人	38.2%	119人	47.4%	30人	12.0%	1人	0.4%	1人	0.4%	4人	1.6%	251人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	66人	26.3%	111人	44.2%	65人	25.9%	6人	2.4%	0人	0.0%	3人	1.2%	251人	100.0%



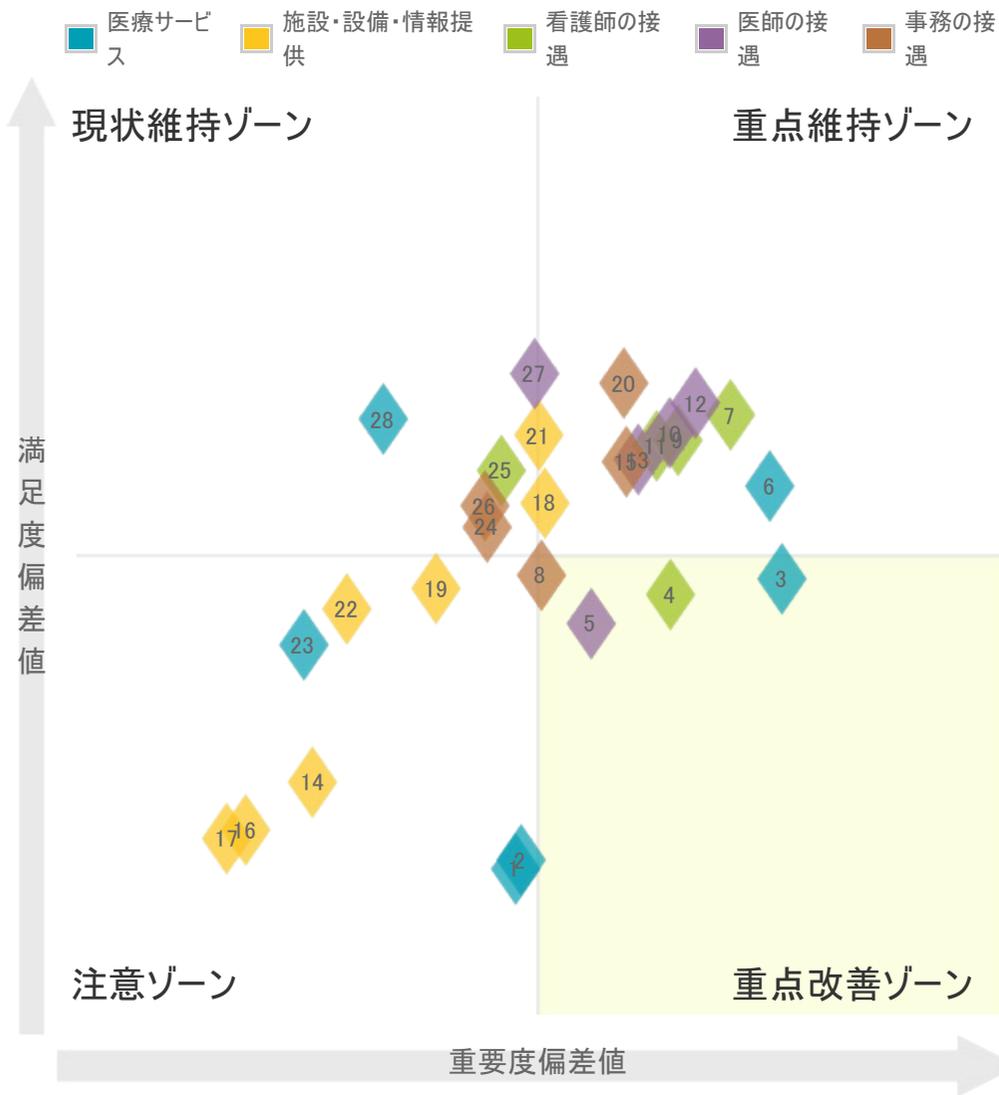
V-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	85人	33.9%	118人	47.0%	46人	18.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	0.8%	251人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	88人	35.1%	129人	51.4%	32人	12.7%	2人	0.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	251人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	83人	33.1%	110人	43.8%	50人	19.9%	2人	0.8%	0人	0.0%	6人	2.4%	251人	100.0%
事務@分かりやすい説明	79人	31.5%	113人	45.0%	54人	21.5%	2人	0.8%	0人	0.0%	3人	1.2%	251人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	70人	27.9%	116人	46.2%	63人	25.1%	1人	0.4%	0人	0.0%	1人	0.4%	251人	100.0%



VI. 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 回診の時間	9.355	56.0
◆	2 プライバシー配慮	9.268	56.6
◆	3 安全な医療サービス	8.947	74.2
◆	4 看護@質問や相談のしやすさ	6.140	73.2
◆	5 医師@質問や相談のしやすさ	5.208	71.4
◆	6 納得して治療を受けた	4.944	80.0
◆	7 看護@言葉遣いや態度	1.512	84.5
◆	8 事務@質問や相談のしやすさ	0.814	74.4
◆	9 看護@身だしなみ	0.717	82.9
◆	10 医師@信頼・安心できる技術	0.256	83.3
◆	11 看護@信頼・安心できる技術	0.254	82.5
◆	12 医師@言葉遣いや態度	0.135	85.2
◆	13 医師@身だしなみ	0.111	81.7
◆	14 食事について	0.069	61.4
◆	15 事務@身だしなみ	-0.167	81.5
◆	16 案内表示のわかりやすさ	-0.478	58.4
◆	17 病棟設備	-0.785	57.9
◆	18 バリアフリー	-1.429	78.9
◆	19 トイレ・洗面所	-2.089	73.6
◆	20 事務@言葉遣いや態度	-2.598	86.5
◆	21 病棟・病室の整理整頓	-3.893	83.2
◆	22 病棟・病室の温度調節	-4.198	72.3
◆	23 入退院の手続き	-4.346	70.0
◆	24 事務@分かりやすい説明	-4.435	77.4
◆	25 看護@分かりやすい説明	-4.565	81.0
◆	26 事務@信頼・安心できる技術	-4.816	78.8
◆	27 医師@分かりやすい説明	-6.072	87.0
◆	28 面会の時間帯	-13.943	84.2

VI. 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」

施設・設備・情報提供「バリアフリー」「病棟・病室の整理整頓」

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

医師の接遇「医師@信頼・安心できる技術」「医師@言葉遣いや態度」「医師@身だしなみ」

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

医療サービス「面会の時間帯」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」

医師の接遇「医師@分かりやすい説明」

事務の接遇「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる技術」

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」

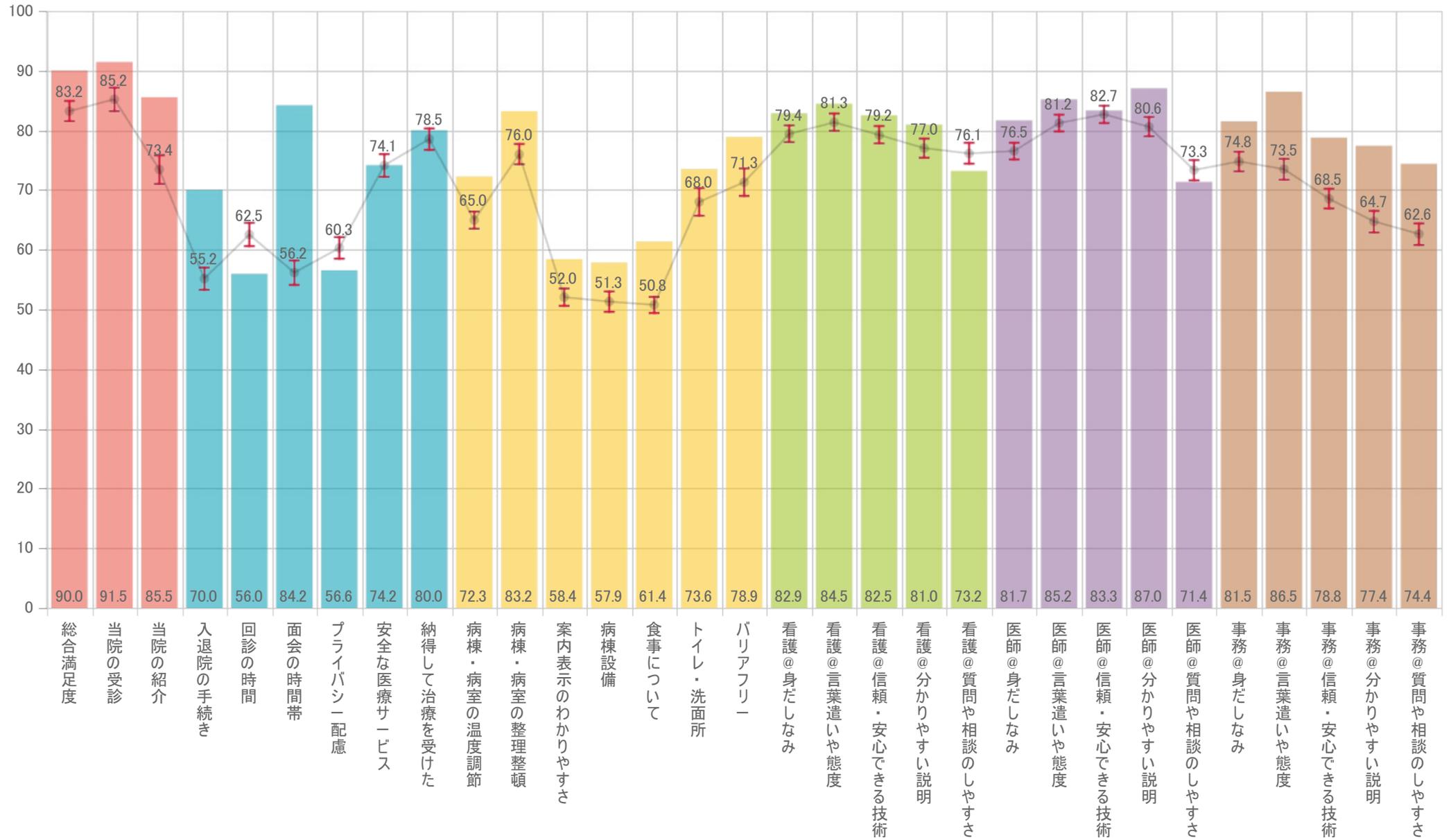
施設・設備・情報提供「食事について」「案内表示のわかりやすさ」「病棟設備」「トイレ・洗面所」「病棟・病室の温度調節」

VII. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 35 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2018年3月8日 16:47:04 現在



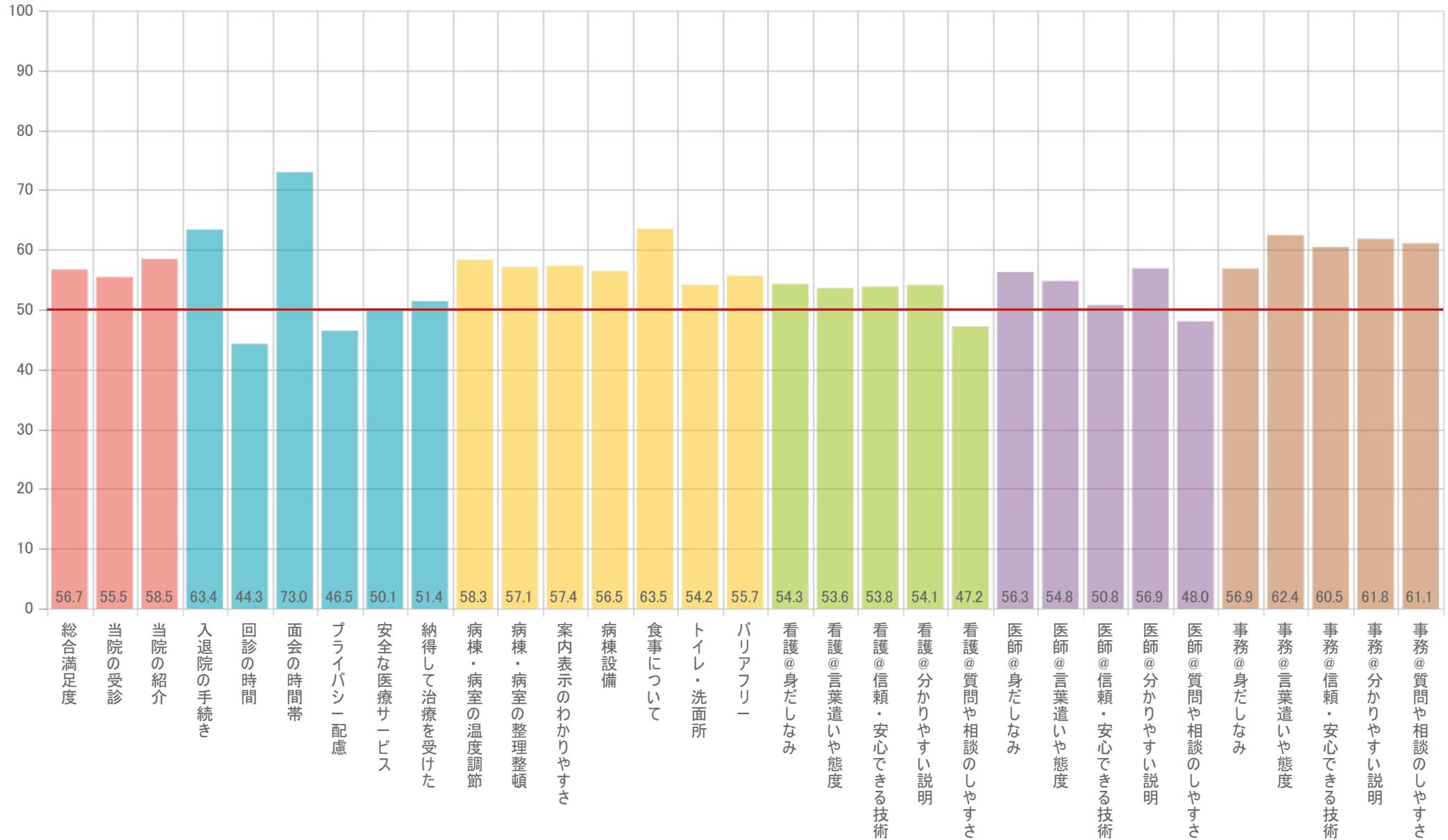
VII. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 35 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。



VIII. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2017年12月01日～2018年01月31日 ● 前回 2016年11月10日～2016年12月31日

