

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2019年 入院患者満足度調査（2019年12月01日～2020年01月15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

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

2019年12月01日～2020年01月15日

調査日数

46

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

442

回収数

268

回収率

60.6%

有効回答数

267

有効回答率

99.6%

II. 調査票

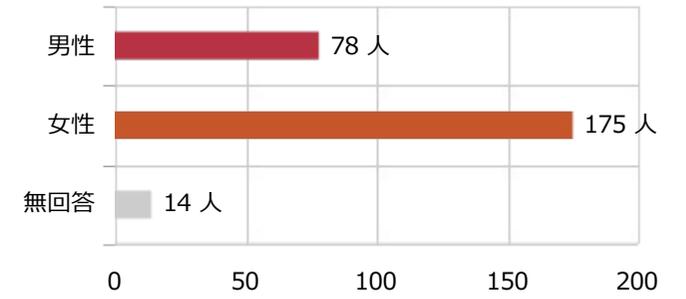
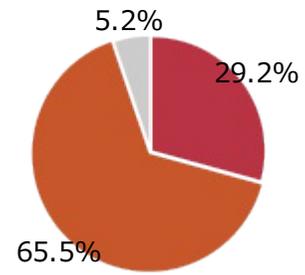
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

「女性」175 人、「男性」78 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	78	29.2%
女性	175	65.5%
無回答	14	5.2%
合計	267	100.0%

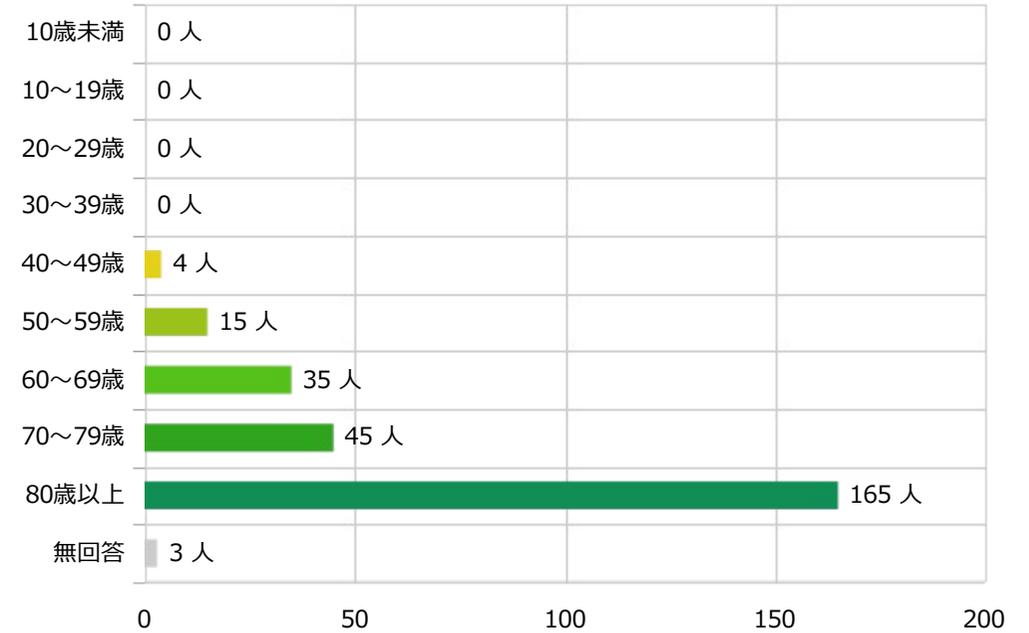


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 165 人と最も多いです。次いで「70～79歳」45 人、「60～69歳」35 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	1.5%
50～59歳	15	5.6%
60～69歳	35	13.1%
70～79歳	45	16.9%
80歳以上	165	61.8%
無回答	3	1.1%
合計	267	100.0%

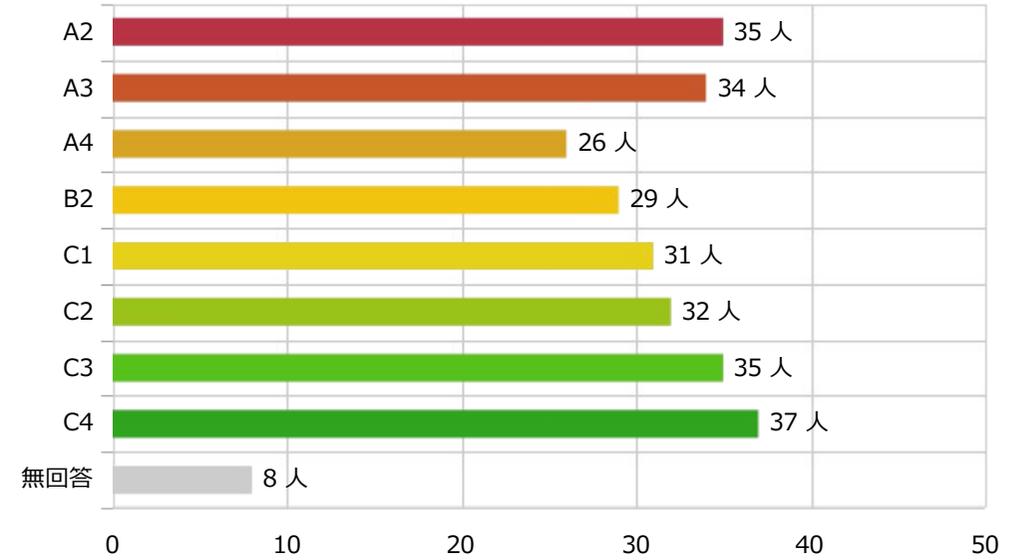


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「C4」が 37 人と最も多いです。次いで「A2」「C3」35 人、「A3」34 人となっています。
最も少ないのは「A4」の 26 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
A2	35	13.1%
A3	34	12.7%
A4	26	9.7%
B2	29	10.9%
C1	31	11.6%
C2	32	12.0%
C3	35	13.1%
C4	37	13.9%
無回答	8	3.0%
合計	267	100.0%

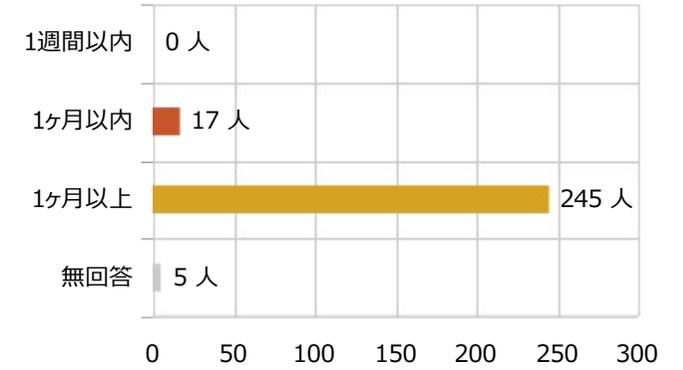
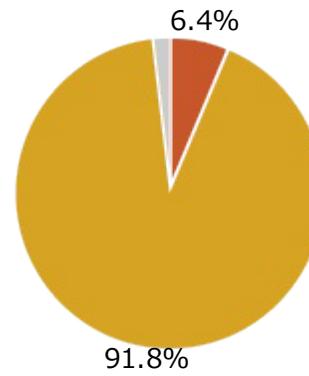


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」245 人です。最も少ないのは「1週間以内」0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	0	0.0%
1ヶ月以内	17	6.4%
1ヶ月以上	245	91.8%
無回答	5	1.9%
合計	267	100.0%

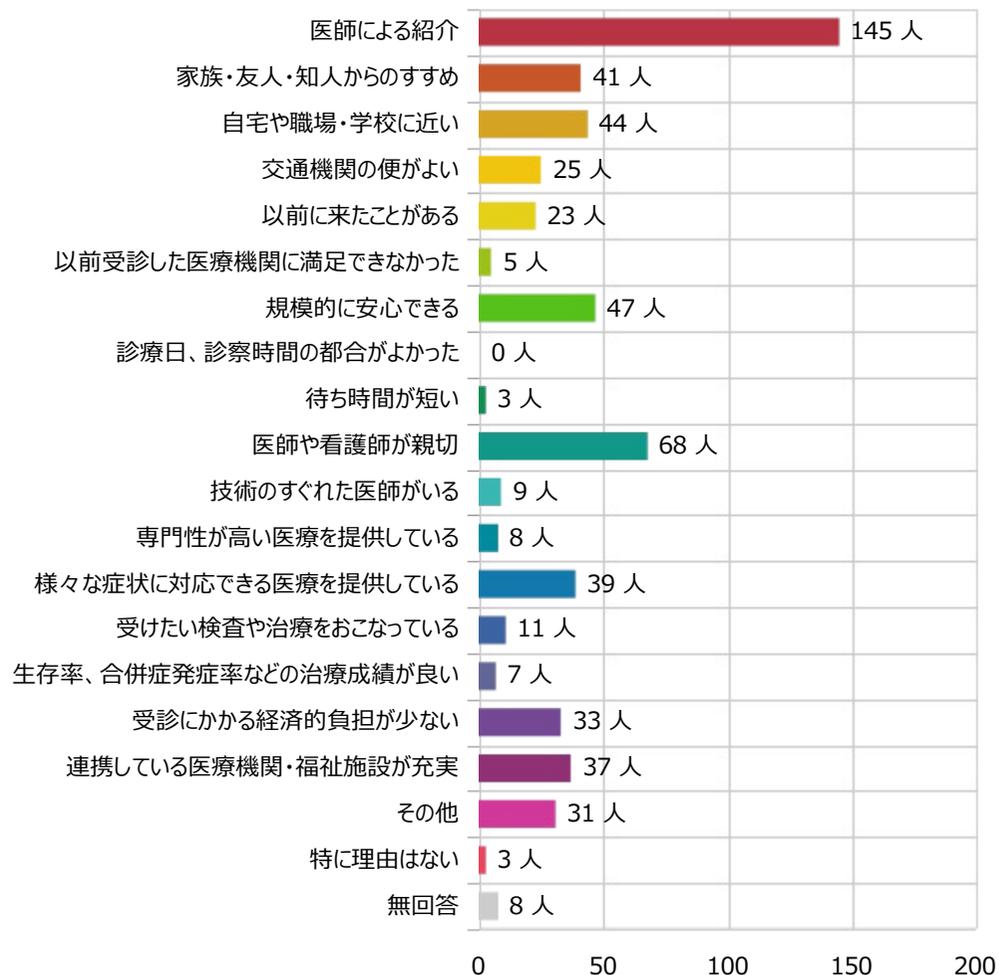


III. 属性調査 5 / 5

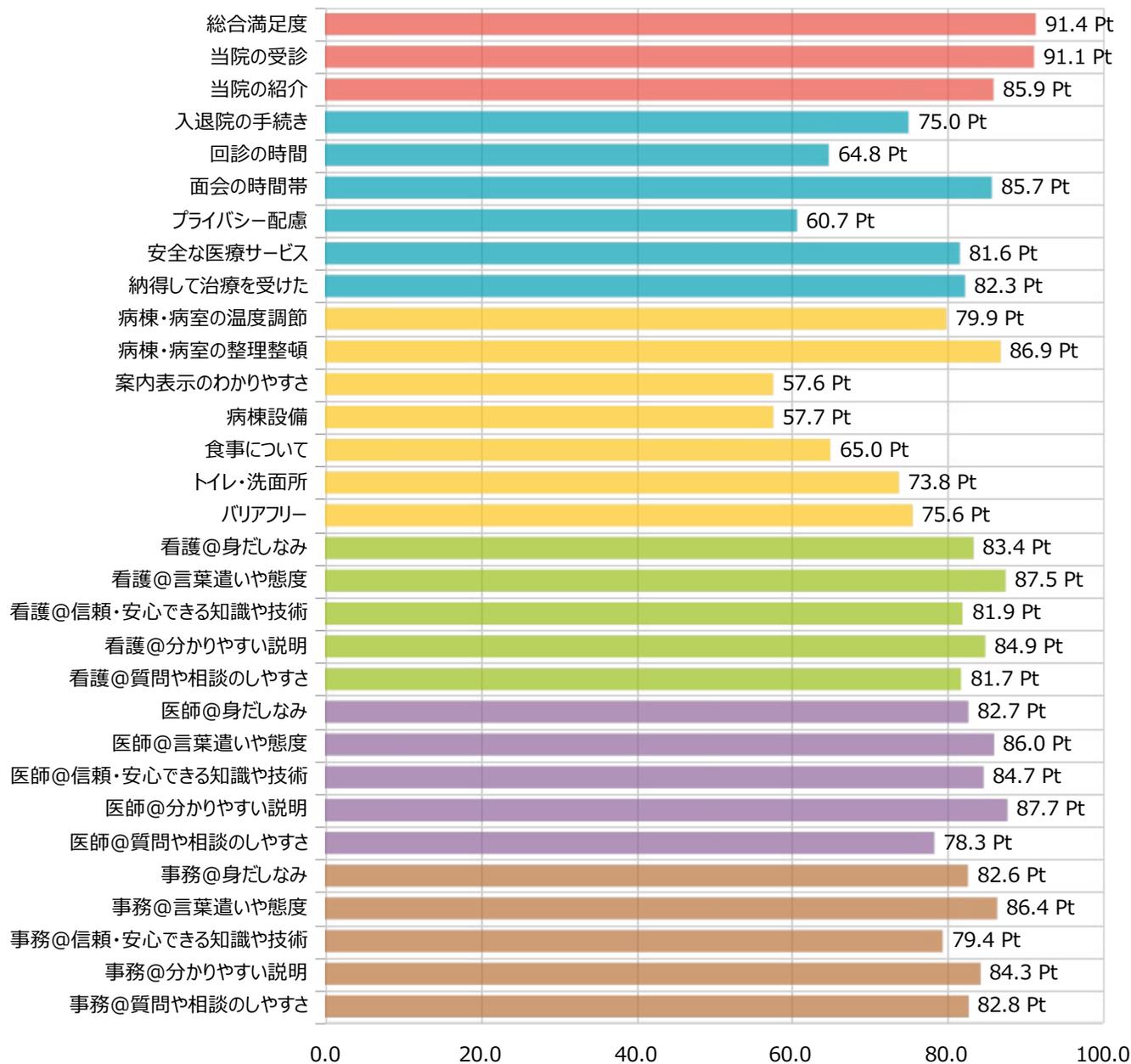
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 145 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」68 人、「規模的に安心できる」47 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	145
家族・友人・知人からのすすめ	41
自宅や職場・学校に近い	44
交通機関の便がよい	25
以前に来たことがある	23
以前受診した医療機関に満足できなかった	5
規模的に安心できる	47
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	68
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	39
受けたい検査や治療をおこなっている	11
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	7
受診にかかる経済的負担が少ない	33
連携している医療機関・福祉施設が充実	37
その他	31
特に理由はない	3
無回答	8



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **91.4** 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、「総合満足度」の 91.4 ポイントです。

次いで「当院の受診」の 91.1 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 87.7 ポイントとなっています。

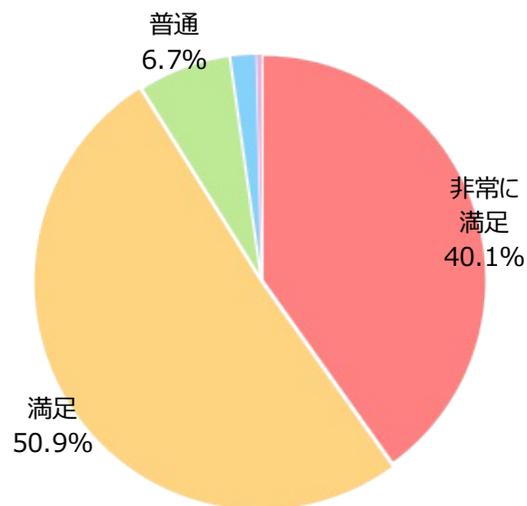
最もポイントが低いのは、「案内表示のわかりやすさ」の 57.6 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

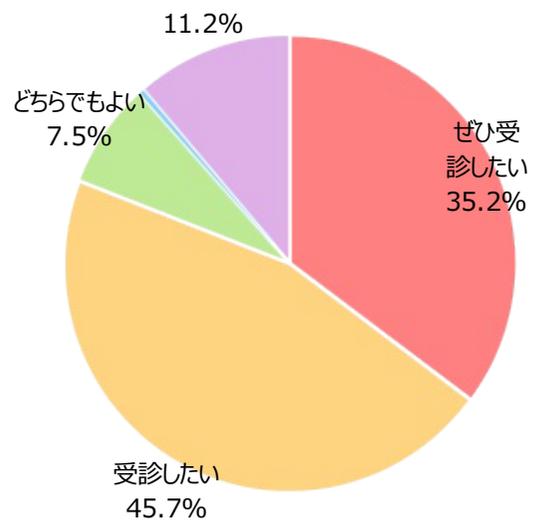
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

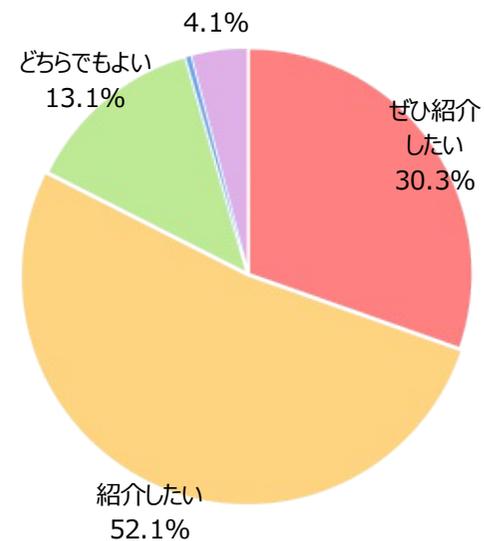
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	107	40.1%
満足	136	50.9%
普通	18	6.7%
やや不満	5	1.9%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.4%
合計	267	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	94	35.2%
受診したい	122	45.7%
どちらでもよい	20	7.5%
あまり受診したくない	1	0.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	30	11.2%
合計	267	100.0%



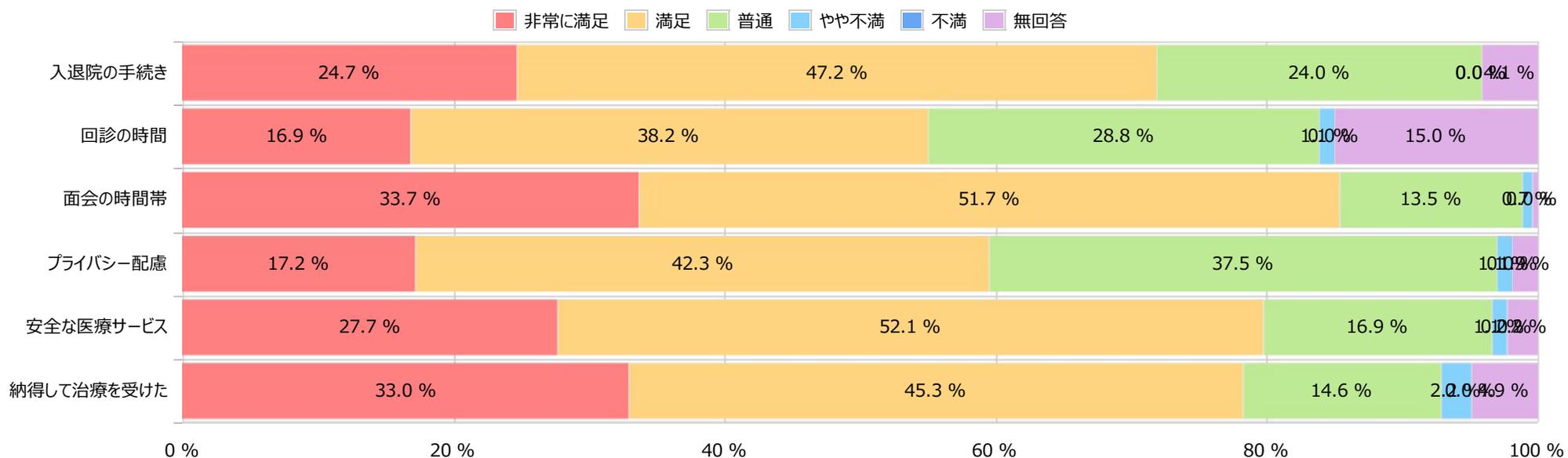
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	81	30.3%
紹介したい	139	52.1%
どちらでもよい	35	13.1%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	1	0.4%
無回答	11	4.1%
合計	267	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

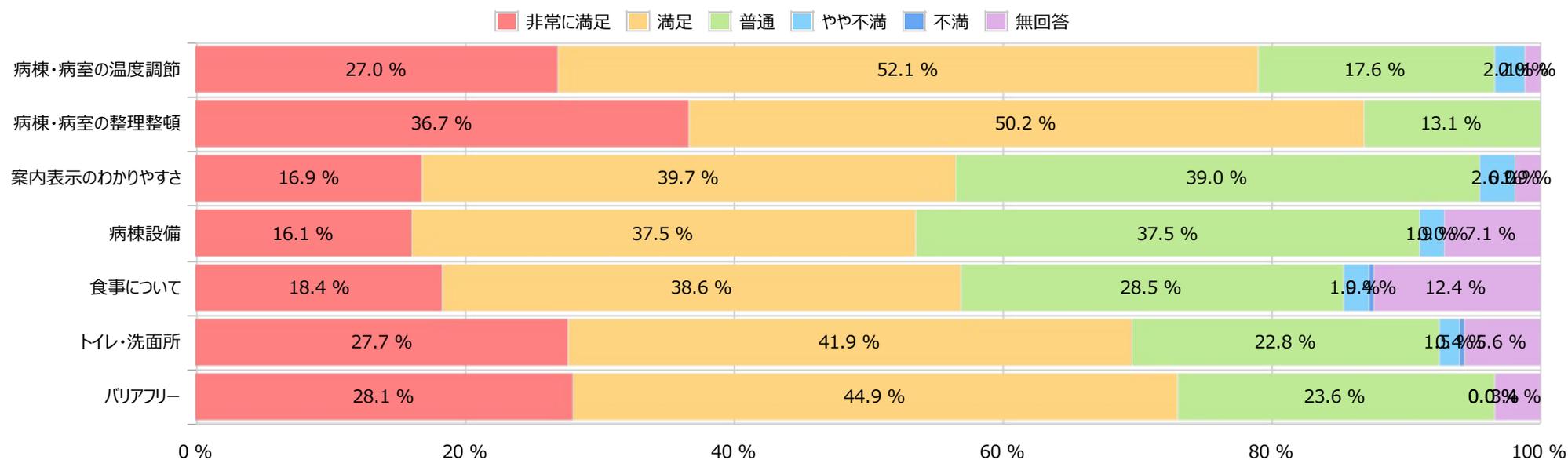
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	66人	24.7%	126人	47.2%	64人	24.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	11人	4.1%	267人	100.0%
回診の時間	45人	16.9%	102人	38.2%	77人	28.8%	3人	1.1%	0人	0.0%	40人	15.0%	267人	100.0%
面会の時間帯	90人	33.7%	138人	51.7%	36人	13.5%	2人	0.7%	0人	0.0%	1人	0.4%	267人	100.0%
プライバシー配慮	46人	17.2%	113人	42.3%	100人	37.5%	3人	1.1%	0人	0.0%	5人	1.9%	267人	100.0%
安全な医療サービス	74人	27.7%	139人	52.1%	45人	16.9%	3人	1.1%	0人	0.0%	6人	2.2%	267人	100.0%
納得して治療を受けた	88人	33.0%	121人	45.3%	39人	14.6%	6人	2.2%	0人	0.0%	13人	4.9%	267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

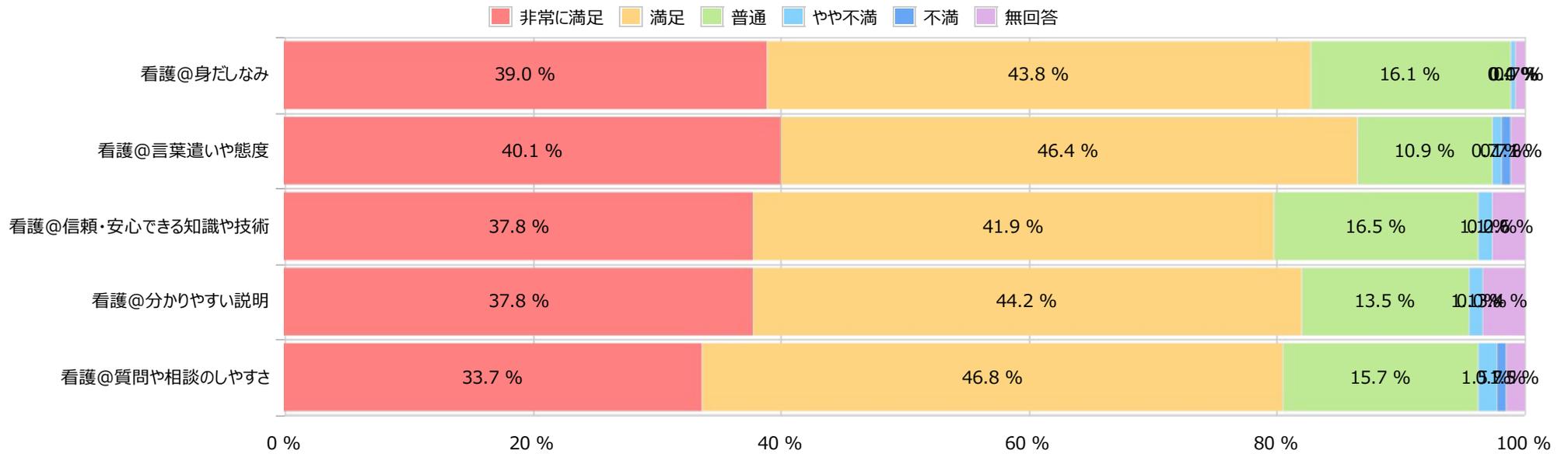
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	72人	27.0%	139人	52.1%	47人	17.6%	6人	2.2%	0人	0.0%	3人	1.1%	267人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	98人	36.7%	134人	50.2%	35人	13.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	267人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	45人	16.9%	106人	39.7%	104人	39.0%	7人	2.6%	0人	0.0%	5人	1.9%	267人	100.0%
病棟設備	43人	16.1%	100人	37.5%	100人	37.5%	5人	1.9%	0人	0.0%	19人	7.1%	267人	100.0%
食事について	49人	18.4%	103人	38.6%	76人	28.5%	5人	1.9%	1人	0.4%	33人	12.4%	267人	100.0%
トイレ・洗面所	74人	27.7%	112人	41.9%	61人	22.8%	4人	1.5%	1人	0.4%	15人	5.6%	267人	100.0%
バリアフリー	75人	28.1%	120人	44.9%	63人	23.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	9人	3.4%	267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

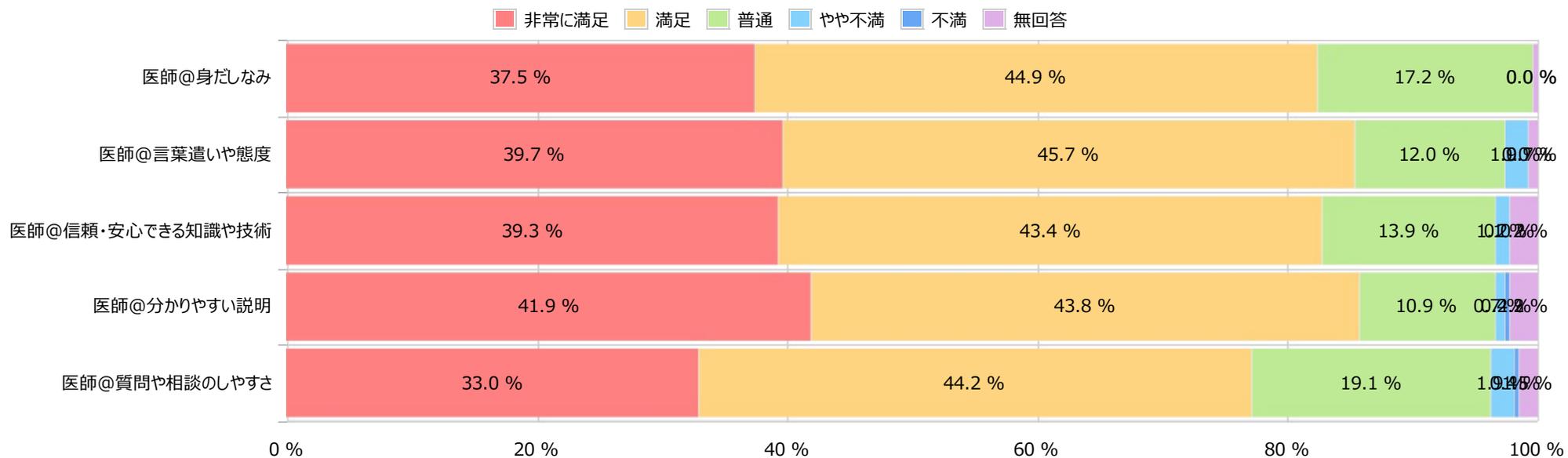
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	104人	39.0%	117人	43.8%	43人	16.1%	1人	0.4%	0人	0.0%	2人	0.7%	267人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	107人	40.1%	124人	46.4%	29人	10.9%	2人	0.7%	2人	0.7%	3人	1.1%	267人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	101人	37.8%	112人	41.9%	44人	16.5%	3人	1.1%	0人	0.0%	7人	2.6%	267人	100.0%
看護@分かりやすい説明	101人	37.8%	118人	44.2%	36人	13.5%	3人	1.1%	0人	0.0%	9人	3.4%	267人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	90人	33.7%	125人	46.8%	42人	15.7%	4人	1.5%	2人	0.7%	4人	1.5%	267人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

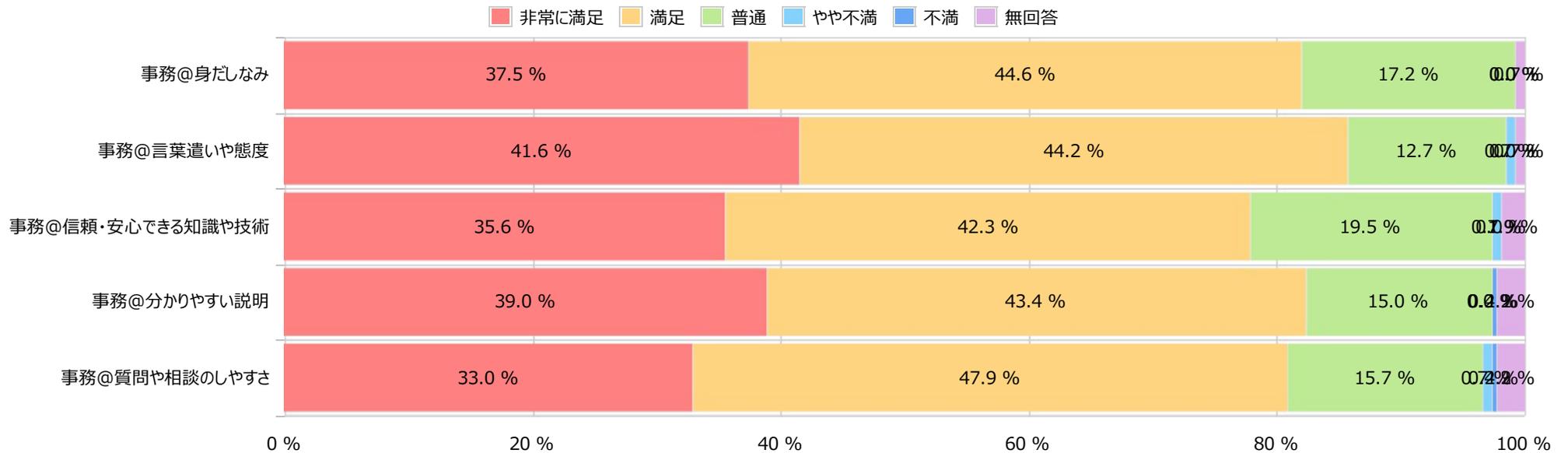
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	100人	37.5%	120人	44.9%	46人	17.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	0.4%	267人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	106人	39.7%	122人	45.7%	32人	12.0%	5人	1.9%	0人	0.0%	2人	0.7%	267人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	105人	39.3%	116人	43.4%	37人	13.9%	3人	1.1%	0人	0.0%	6人	2.2%	267人	100.0%
医師@分かりやすい説明	112人	41.9%	117人	43.8%	29人	10.9%	2人	0.7%	1人	0.4%	6人	2.2%	267人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	88人	33.0%	118人	44.2%	51人	19.1%	5人	1.9%	1人	0.4%	4人	1.5%	267人	100.0%



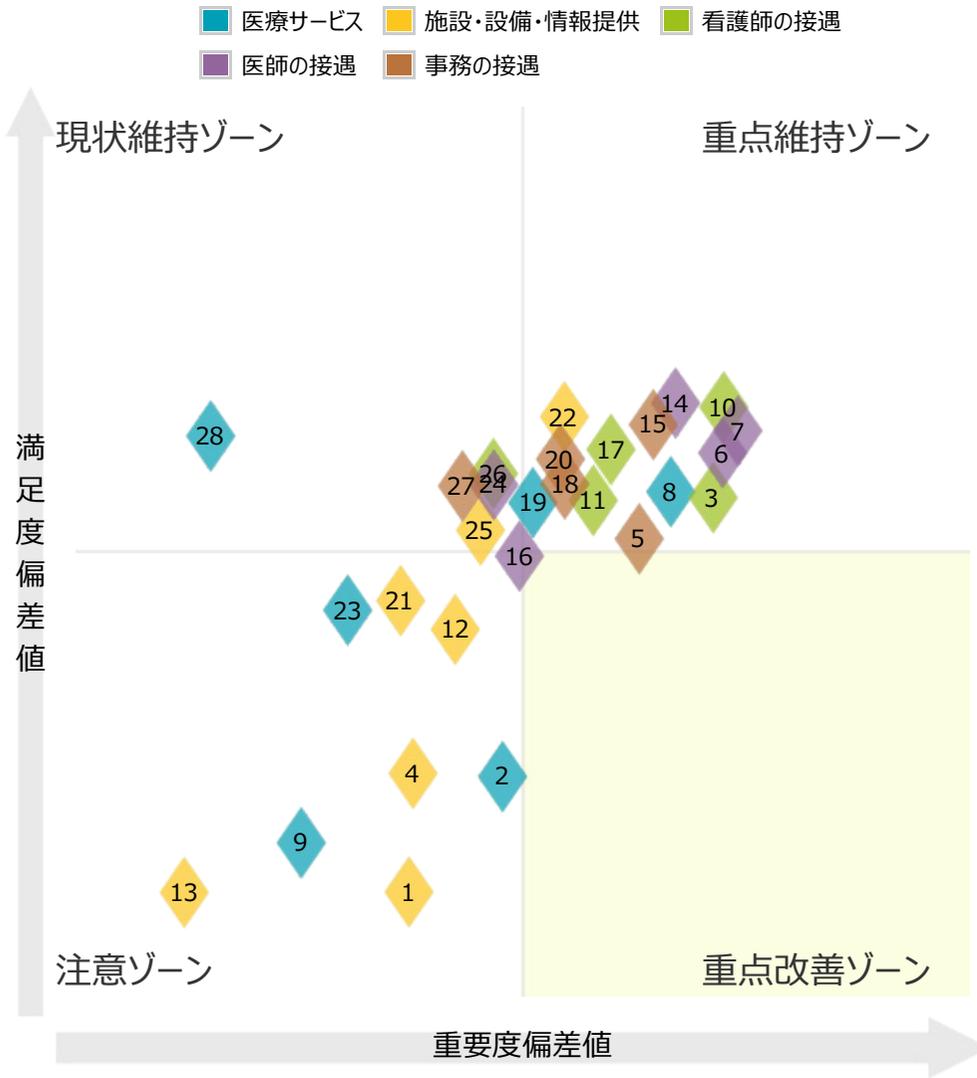
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	100人	37.5%	119人	44.6%	46人	17.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	0.7%	267人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	111人	41.6%	118人	44.2%	34人	12.7%	2人	0.7%	0人	0.0%	2人	0.7%	267人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	95人	35.6%	113人	42.3%	52人	19.5%	2人	0.7%	0人	0.0%	5人	1.9%	267人	100.0%
事務@分かりやすい説明	104人	39.0%	116人	43.4%	40人	15.0%	0人	0.0%	1人	0.4%	6人	2.2%	267人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	88人	33.0%	128人	47.9%	42人	15.7%	2人	0.7%	1人	0.4%	6人	2.2%	267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	7.151	57.7
◆ 2	回診の時間	6.753	64.8
◆ 3	看護@信頼・安心できる知識や技術	4.296	81.9
◆ 4	食事について	3.481	65.0
◆ 5	事務@信頼・安心できる知識や技術	3.382	79.4
◆ 6	医師@信頼・安心できる知識や技術	3.093	84.7
◆ 7	医師@言葉遣いや態度	2.863	86.0
◆ 8	納得して治療を受けた	2.728	82.3
◆ 9	プライバシー配慮	2.158	60.7
◆ 10	看護@言葉遣いや態度	1.688	87.5
◆ 11	看護@質問や相談のしやすさ	0.581	81.7
◆ 12	トイレ・洗面所	0.326	73.8
◆ 13	案内表示のわかりやすさ	0.126	57.6
◆ 14	医師@分かりやすい説明	0.108	87.7
◆ 15	事務@言葉遣いや態度	0.091	86.4
◆ 16	医師@質問や相談のしやすさ	0.037	78.3
◆ 17	看護@分かりやすい説明	-0.433	84.9
◆ 18	事務@質問や相談のしやすさ	-0.787	82.8
◆ 19	安全な医療サービス	-1.248	81.6
◆ 20	事務@分かりやすい説明	-1.711	84.3
◆ 21	バリアフリー	-2.255	75.6
◆ 22	病棟・病室の整理整頓	-2.944	86.9
◆ 23	入退院の手続き	-3.636	75.0
◆ 24	医師@身だしなみ	-3.718	82.7
◆ 25	病棟・病室の温度調節	-3.817	79.9
◆ 26	看護@身だしなみ	-4.082	83.4
◆ 27	事務@身だしなみ	-5.819	82.6
◆ 28	面会の時間帯	-28.431	85.7

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

該当なし

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

医師の接遇「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@言葉遣いや態度」「医師@分かりやすい説明」

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

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・病室の温度調節」

看護師の接遇「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@身だしなみ」

事務の接遇「事務@身だしなみ」

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」「食事について」「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「バリアフリー」

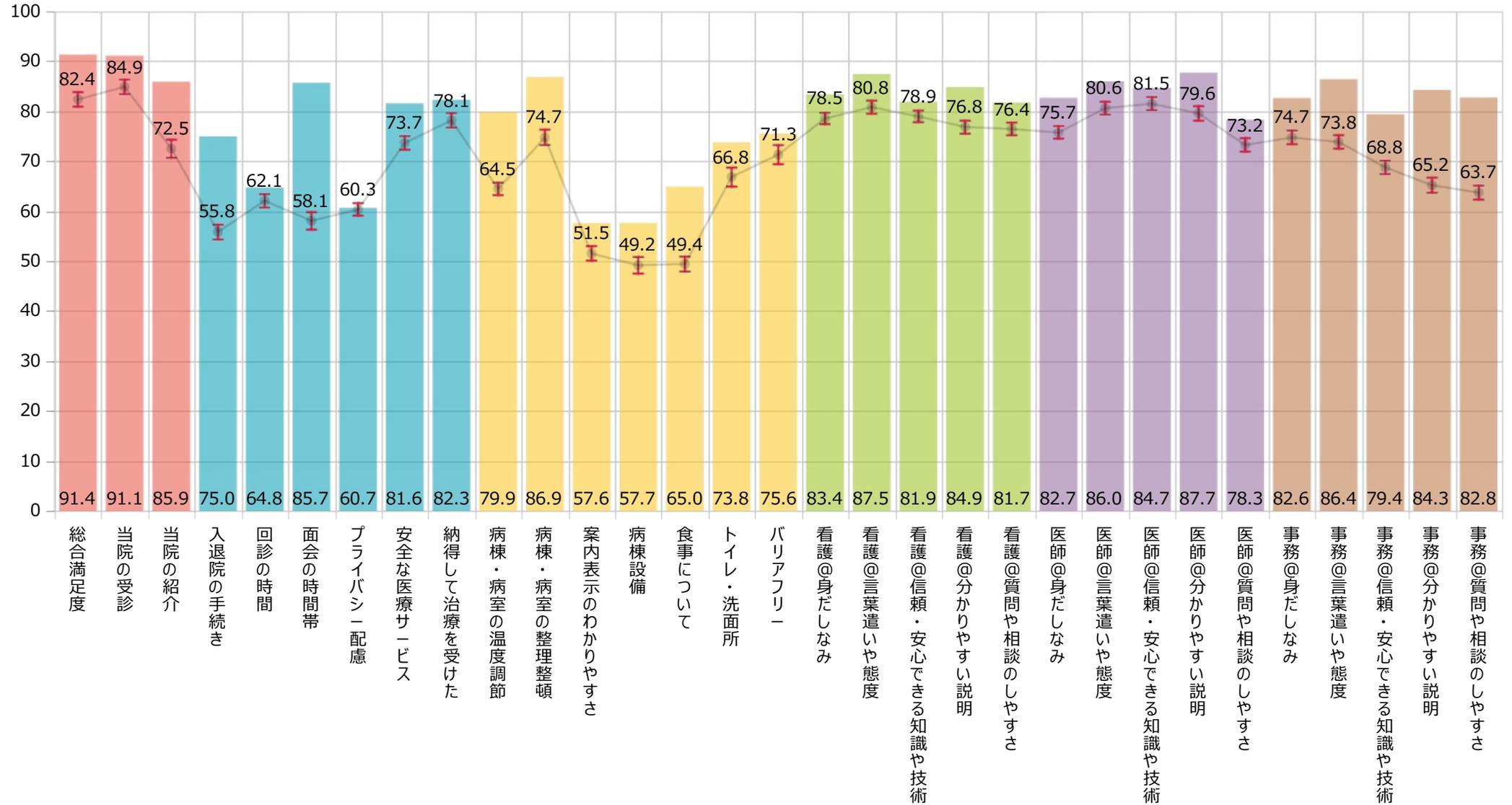
医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 43 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2020年2月29日 10:46:51 現在



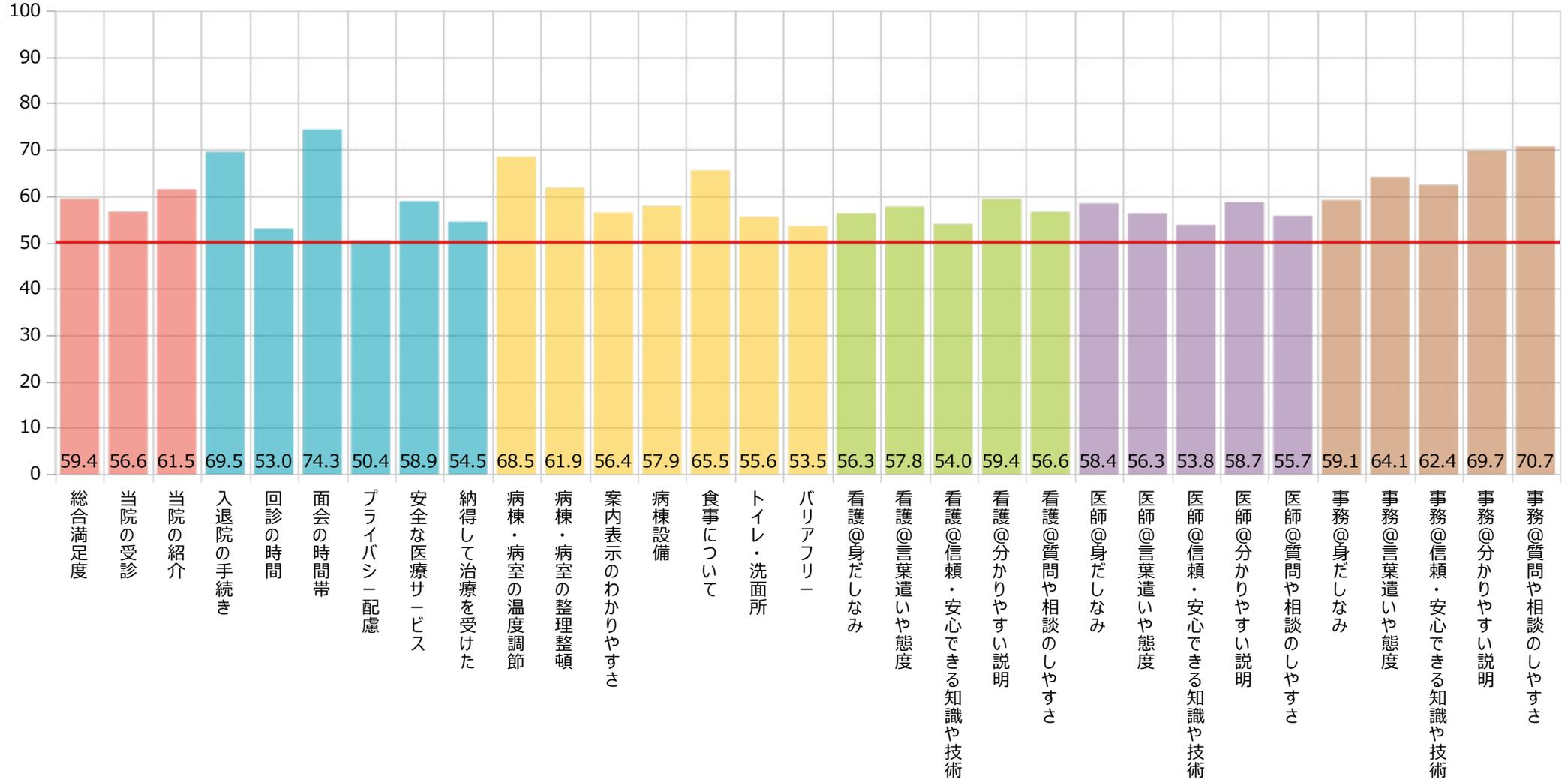
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 43 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)

■ 今回 2019年12月01日～2020年01月15日 ● 前回 2017年12月01日～2018年01月31日

