

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年 入院患者満足度調査（2023年12月01日～2024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

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

2023年12月01日～2024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

377

回収数

225

回収率

59.7%

有効回答数

217

有効回答率

96.4%

II. 調査票

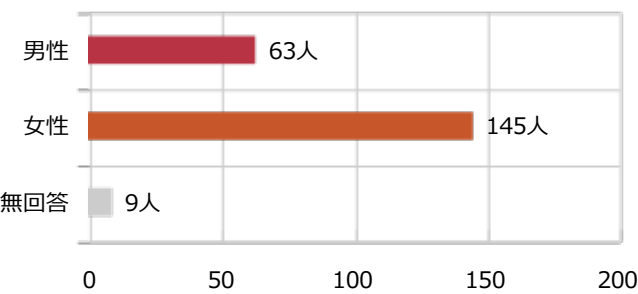
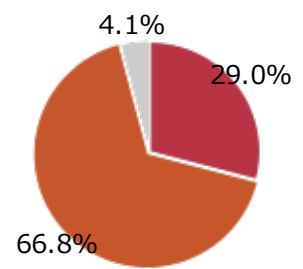
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」145 人、「男性」63 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	63	29.0%
女性	■	145	66.8%
無回答	■	9	4.1%
合計		217	100.0%

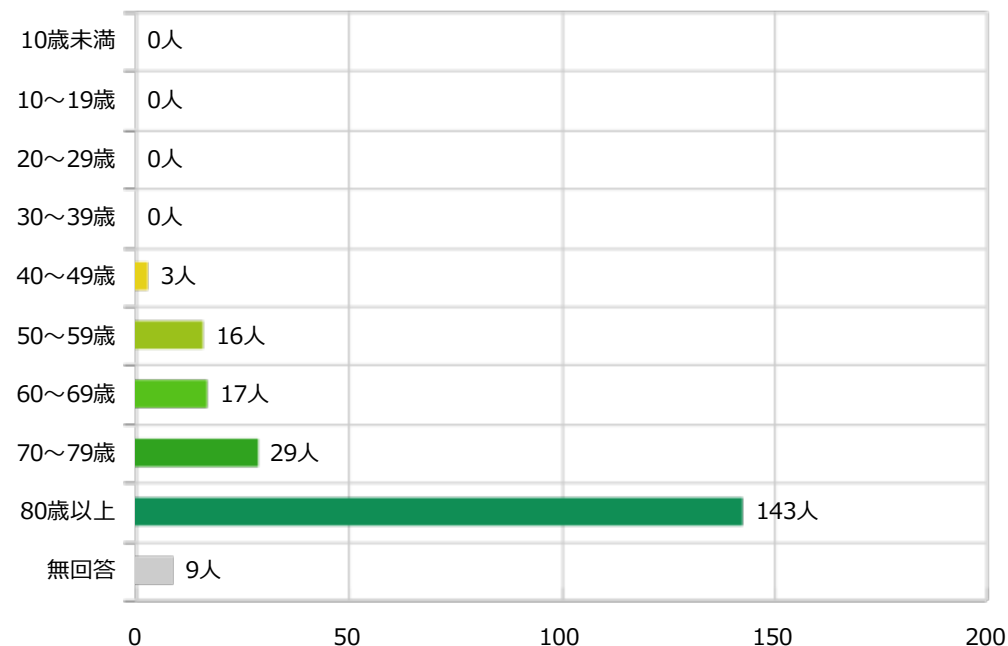


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 143 人と最も多いです。次いで「70～79歳」29 人、「60～69歳」17 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	1.4%
50～59歳	■	16	7.4%
60～69歳	■	17	7.8%
70～79歳	■	29	13.4%
80歳以上	■	143	65.9%
無回答	■	9	4.1%
合計		217	100.0%

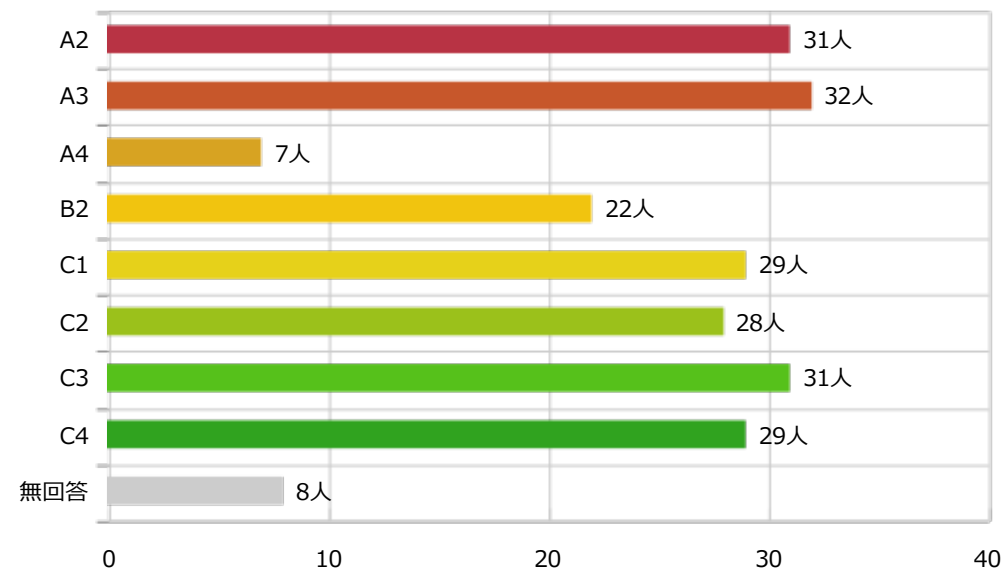


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「A3」が 32 人と最も多いです。次いで「A2」「C3」31 人、「C1」「C4」29 人となっています。最も少ないのは「A4」の 7 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
A2	■	31	14.3%
A3	■	32	14.7%
A4	■	7	3.2%
B2	■	22	10.1%
C1	■	29	13.4%
C2	■	28	12.9%
C3	■	31	14.3%
C4	■	29	13.4%
無回答	■	8	3.7%
合計		217	100.0%

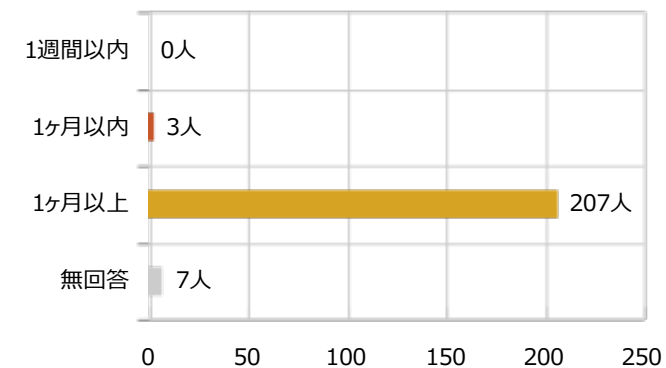
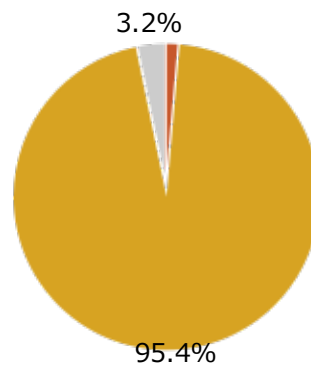


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」207 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	■	3	1.4%
1ヶ月以上	■	207	95.4%
無回答	■	7	3.2%
合計		217	100.0%

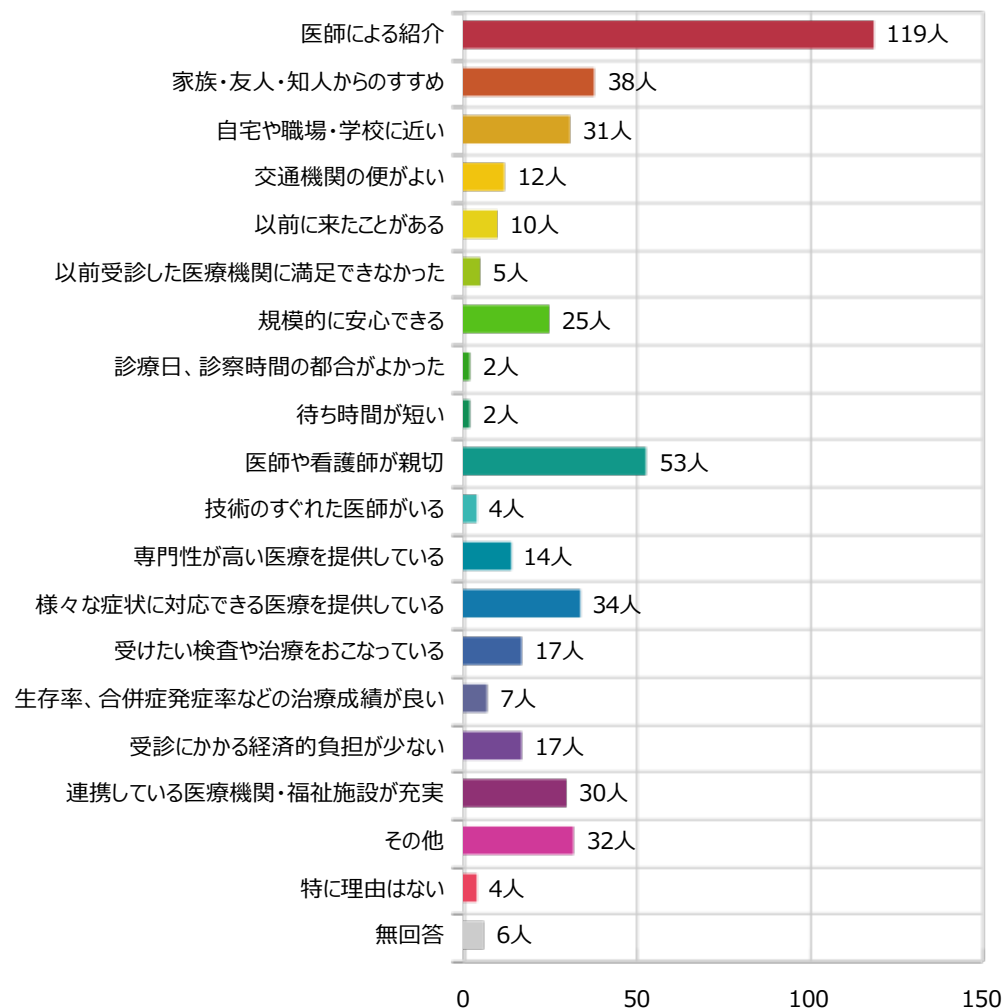


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

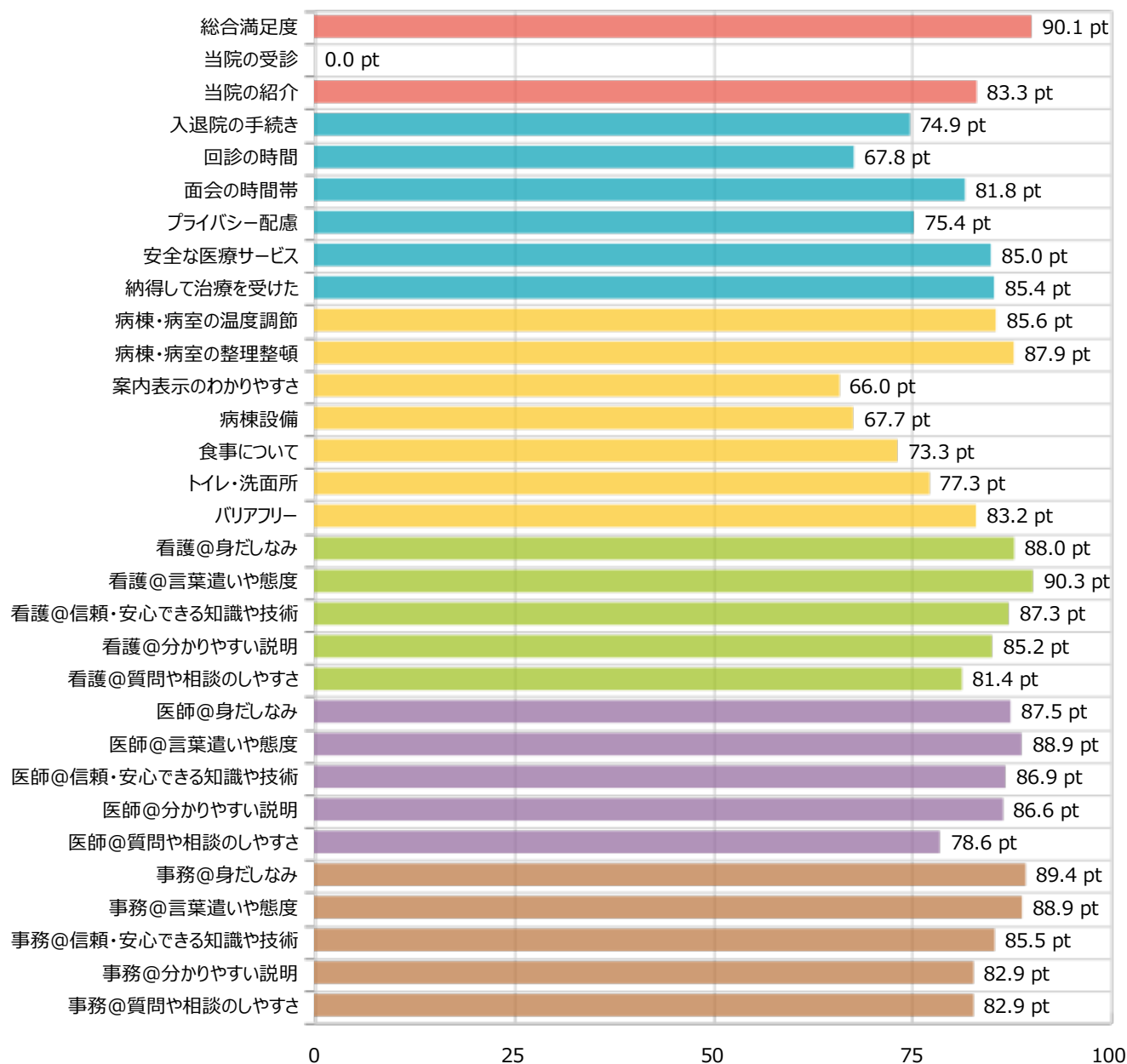
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 119 人 と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」53 人、「家族・友人・知人からのすすめ」38 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」の 2 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	119
家族・友人・知人からのすすめ	38
自宅や職場・学校に近い	31
交通機関の便がよい	12
以前に来たことがある	10
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	25
診療日、診察時間の都合がよかった	2
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	53
技術のすぐれた医師がいる	4
専門性が高い医療を提供している	14
様々な症状に対応できる医療を提供している	34
受けたい検査や治療をおこなっている	17
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	17
連携している医療機関・福祉施設が充実	30
その他	32
特に理由はない	4
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **90.1** 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	

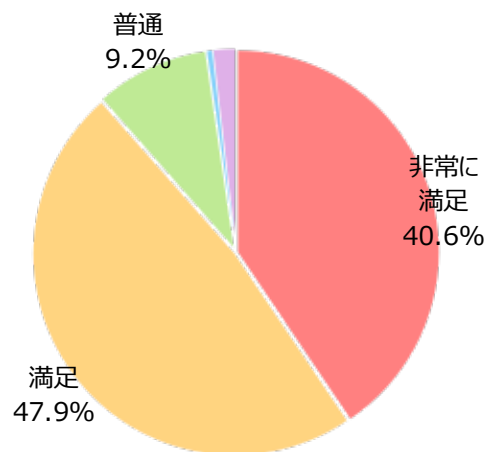
最もポイントが高いのは、「看護@言葉遣いや態度」の 90.3 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 90.1 ポイント、「事務@身だしなみ」の 89.4 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「当院の受診」の 0.0 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

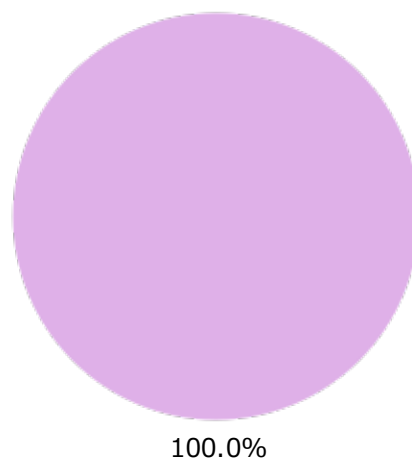
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

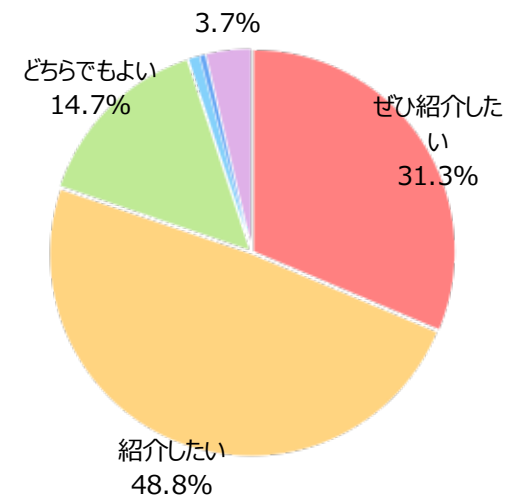
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	88	40.6%
満足	104	47.9%
普通	20	9.2%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	4	1.8%
合計	217	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	0	0.0%
受診したい	0	0.0%
どちらでもよい	0	0.0%
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	217	100.0%
合計	217	100.0%



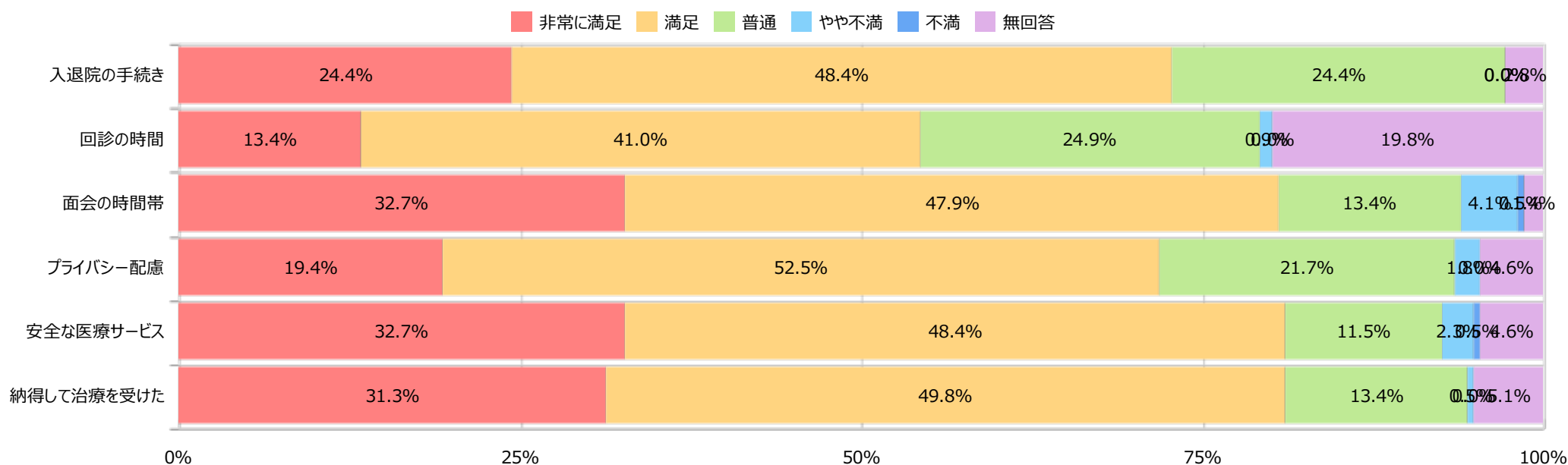
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	68	31.3%
紹介したい	106	48.8%
どちらでもよい	32	14.7%
あまり紹介したくない	2	0.9%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	8	3.7%
合計	217	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

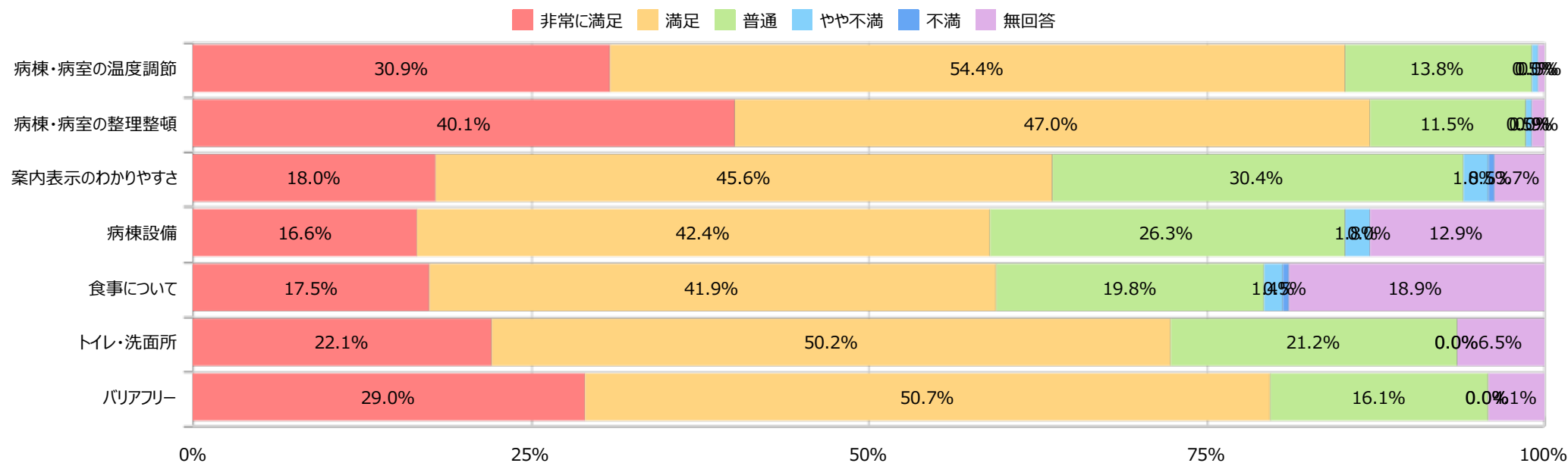
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	53 人	24.4%	105 人	48.4%	53 人	24.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	2.8%	217 人	100.0%
回診の時間	29 人	13.4%	89 人	41.0%	54 人	24.9%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	43 人	19.8%	217 人	100.0%
面会の時間帯	71 人	32.7%	104 人	47.9%	29 人	13.4%	9 人	4.1%	1 人	0.5%	3 人	1.4%	217 人	100.0%
プライバシー配慮	42 人	19.4%	114 人	52.5%	47 人	21.7%	4 人	1.8%	0 人	0.0%	10 人	4.6%	217 人	100.0%
安全な医療サービス	71 人	32.7%	105 人	48.4%	25 人	11.5%	5 人	2.3%	1 人	0.5%	10 人	4.6%	217 人	100.0%
納得して治療を受けた	68 人	31.3%	108 人	49.8%	29 人	13.4%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	11 人	5.1%	217 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

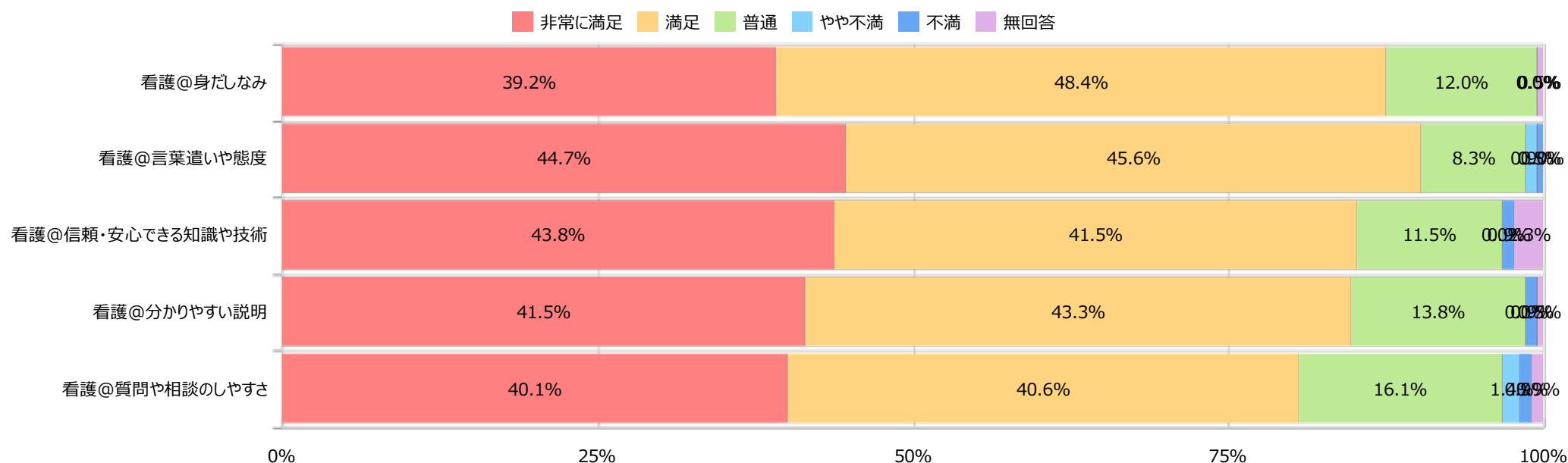
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	67 人	30.9%	118 人	54.4%	30 人	13.8%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	87 人	40.1%	102 人	47.0%	25 人	11.5%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	217 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	39 人	18.0%	99 人	45.6%	66 人	30.4%	4 人	1.8%	1 人	0.5%	8 人	3.7%	217 人	100.0%
病棟設備	36 人	16.6%	92 人	42.4%	57 人	26.3%	4 人	1.8%	0 人	0.0%	28 人	12.9%	217 人	100.0%
食事について	38 人	17.5%	91 人	41.9%	43 人	19.8%	3 人	1.4%	1 人	0.5%	41 人	18.9%	217 人	100.0%
トイレ・洗面所	48 人	22.1%	109 人	50.2%	46 人	21.2%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	14 人	6.5%	217 人	100.0%
バリアフリー	63 人	29.0%	110 人	50.7%	35 人	16.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	9 人	4.1%	217 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

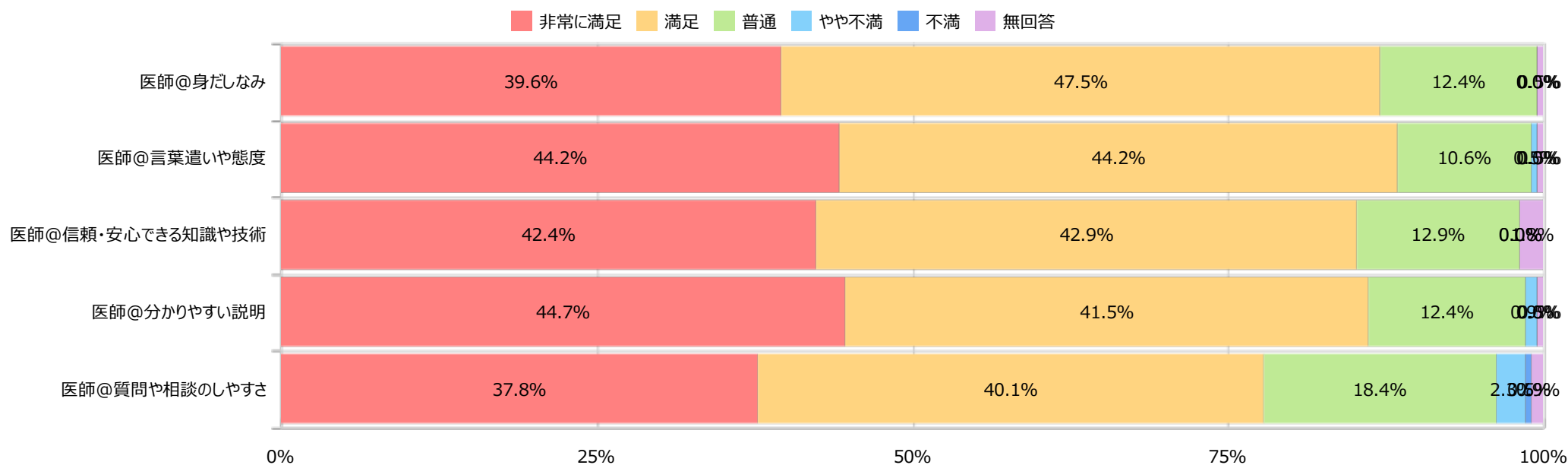
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	85 人	39.2%	105 人	48.4%	26 人	12.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	97 人	44.7%	99 人	45.6%	18 人	8.3%	2 人	0.9%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	217 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	95 人	43.8%	90 人	41.5%	25 人	11.5%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	5 人	2.3%	217 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	90 人	41.5%	94 人	43.3%	30 人	13.8%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	87 人	40.1%	88 人	40.6%	35 人	16.1%	3 人	1.4%	2 人	0.9%	2 人	0.9%	217 人	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

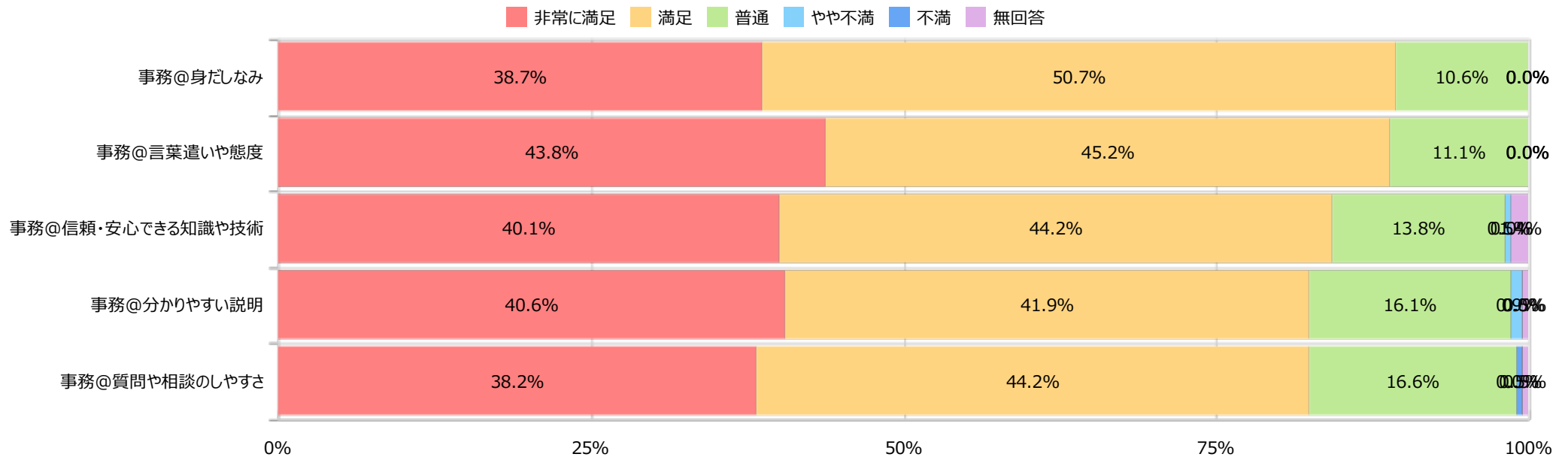
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
医師@身だしなみ	86 人	39.6%	103 人	47.5%	27 人	12.4%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	96 人	44.2%	96 人	44.2%	23 人	10.6%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	92 人	42.4%	93 人	42.9%	28 人	12.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	1.8%	217 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	97 人	44.7%	90 人	41.5%	27 人	12.4%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	82 人	37.8%	87 人	40.1%	40 人	18.4%	5 人	2.3%	1 人	0.5%	2 人	0.9%	217 人	100.0%



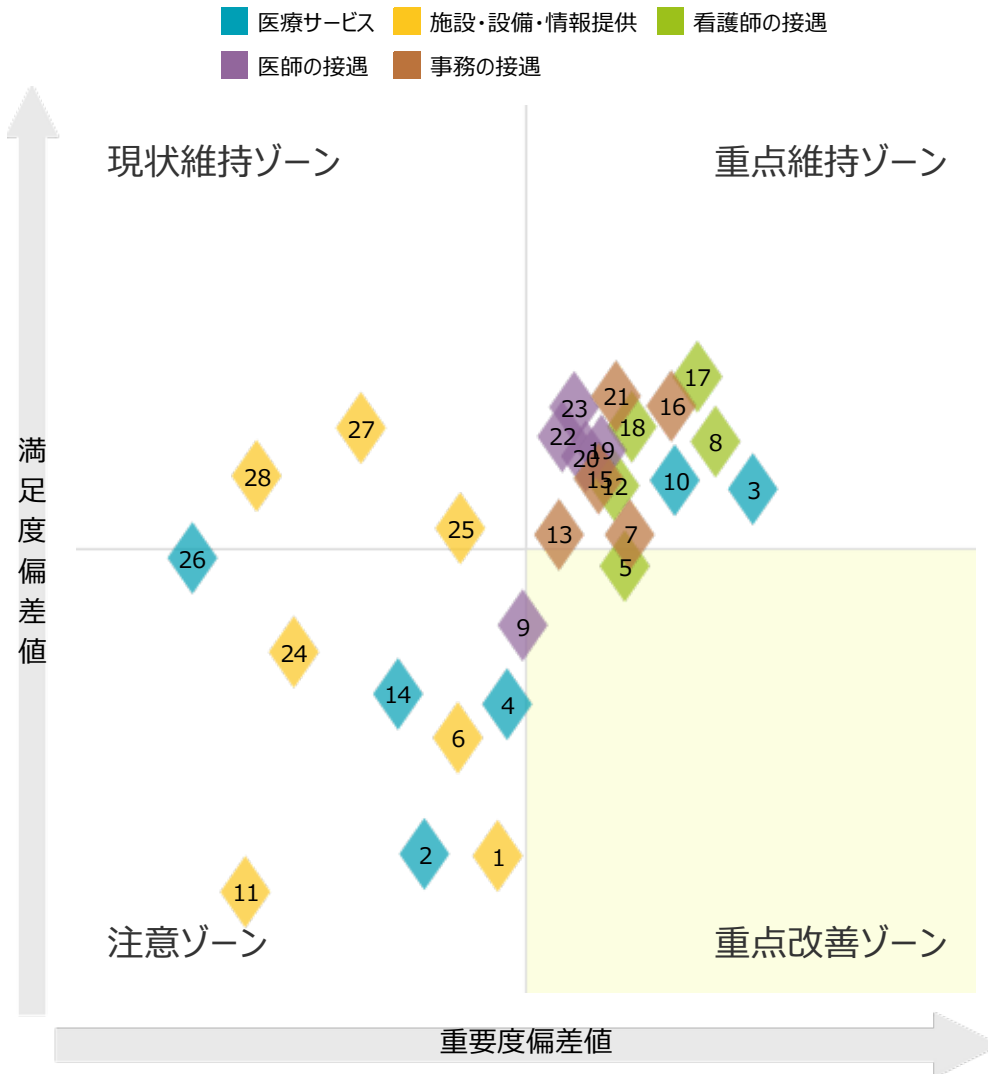
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	38.7%	110 人	50.7%	23 人	10.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	217 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	95 人	43.8%	98 人	45.2%	24 人	11.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	217 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	87 人	40.1%	96 人	44.2%	30 人	13.8%	1 人	0.5%	0 人	0.0%	3 人	1.4%	217 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	88 人	40.6%	91 人	41.9%	35 人	16.1%	2 人	0.9%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	217 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	83 人	38.2%	96 人	44.2%	36 人	16.6%	0 人	0.0%	1 人	0.5%	1 人	0.5%	217 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	9.207	67.7
2	回診の時間	6.459	67.8
3	安全な医療サービス	5.222	85.0
4	入退院の手続き	4.478	74.9
5	看護@質問や相談のしやすさ	4.080	81.4
6	食事について	3.822	73.3
7	事務@分かりやすい説明	2.876	82.9
8	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.450	87.3
9	医師@質問や相談のしやすさ	2.438	78.6
10	納得して治療を受けた	2.426	85.4
11	案内表示のわかりやすさ	2.012	66.0
12	看護@分かりやすい説明	0.734	85.2
13	事務@質問や相談のしやすさ	0.572	82.9
14	プライバシー配慮	0.570	75.4
15	事務@信頼・安心できる知識や技術	0.041	85.5
16	事務@言葉遣いや態度	0.012	88.9
17	看護@言葉遣いや態度	-0.094	90.3
18	看護@身だしなみ	-0.542	88.0
19	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.737	86.9
20	医師@分かりやすい説明	-1.035	86.6
21	事務@身だしなみ	-1.966	89.4
22	医師@身だしなみ	-2.421	87.5
23	医師@言葉遣いや態度	-2.971	88.9
24	トイレ・洗面所	-3.917	77.3
25	バリアフリー	-5.993	83.2
26	面会の時間帯	-10.735	81.8
27	病棟・病室の整理整頓	-14.984	87.9
28	病棟・病室の温度調節	-24.759	85.6

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

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

医師の接遇「医師@信頼・安心できる知識や技術」「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@分かりやすい説明」「事務@質問や相談のしやすさ」「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@身だしなみ」

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」

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

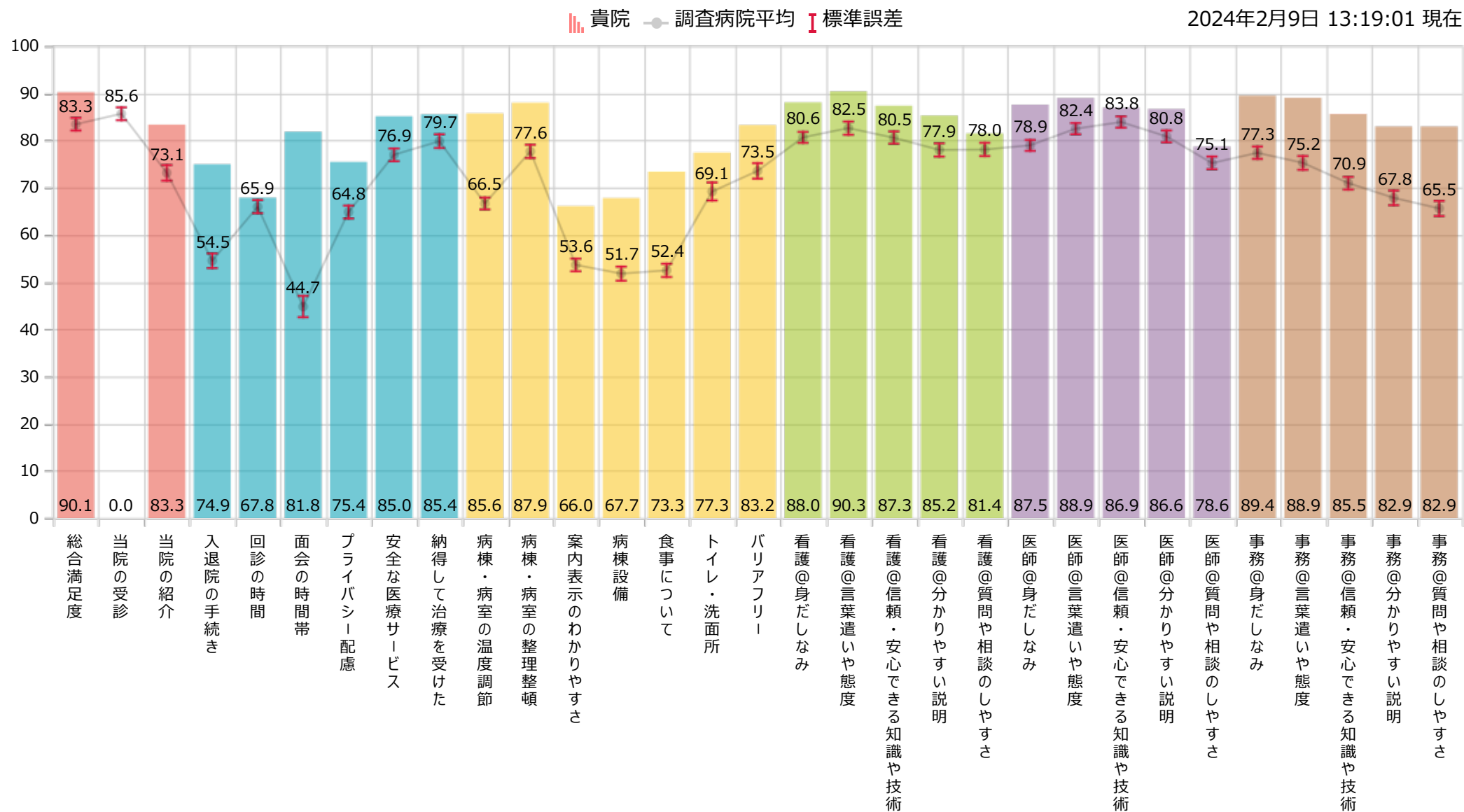
医療サービス「回診の時間」「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「面会の時間帯」

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

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 55 病院で実施



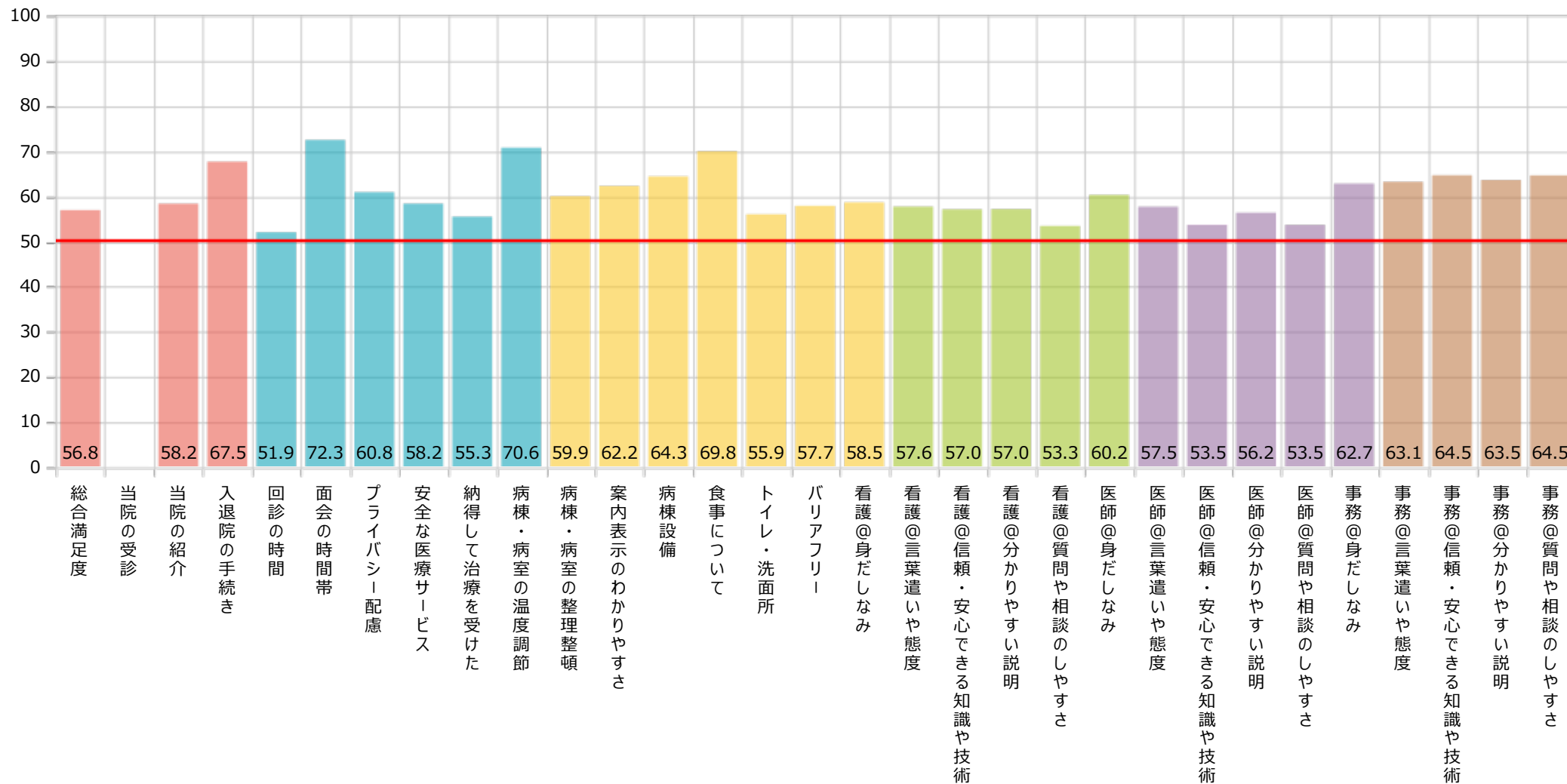
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 55 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。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

今回 2023年12月01日～2024年01月31日 ● 前回 2019年12月01日～2020年01月15日

