

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2018年度 入院患者満足度調査（2019年02月01日～2019年02月28日）

社会医療法人 栗山会

飯田病院

# 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. 属性調査結果
  - 性別
  - 年齢
  - 入院日数
  - 当院を選んだ理由
- III. 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
- IV. ベンチマーク分析
- V. 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02月01日～2019年02月28日

### 調査日数

28

### 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

140

### 回収数

122

### 回収率

87.1%

### 有効回答数

118

### 有効回答率

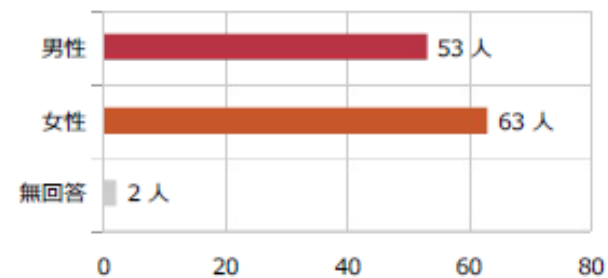
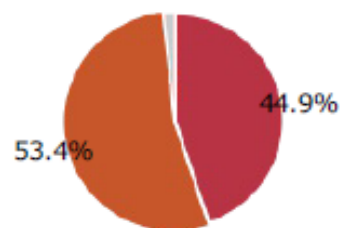
96.7%

## Ⅱ.属性調査 1/4

### 性別

「女性」63人、「男性」53人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	53	44.9%
女性	63	53.4%
無回答	2	1.7%
合計	118	100.0%

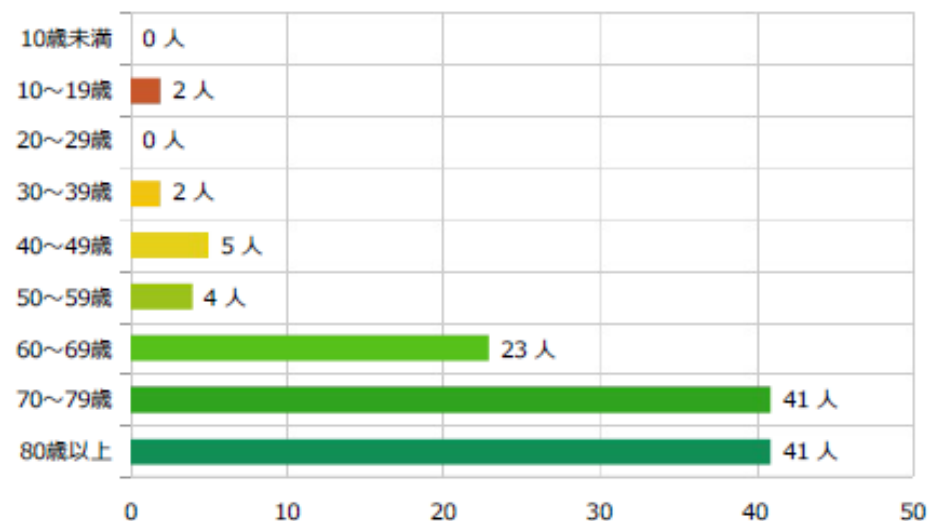


## Ⅱ.属性調査 2/4

### 年齢

「70～79歳」「80歳以上」が41人と最も多いです。次いで「60～69歳」23人、「40～49歳」5人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「20～29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	2	1.7%
20～29歳	0	0.0%
30～39歳	2	1.7%
40～49歳	5	4.2%
50～59歳	4	3.4%
60～69歳	23	19.5%
70～79歳	41	34.7%
80歳以上	41	34.7%
合計	118	100.0%

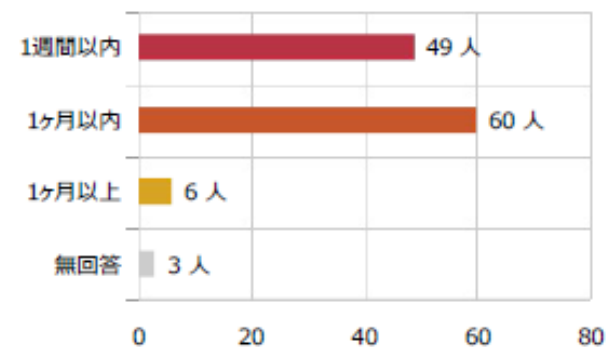
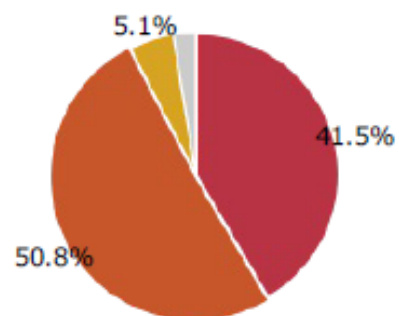


## Ⅱ.属性調査 3/4

### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」60人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」6人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	49	41.5%
1ヶ月以内	60	50.8%
1ヶ月以上	6	5.1%
無回答	3	2.5%
合計	118	100.0%

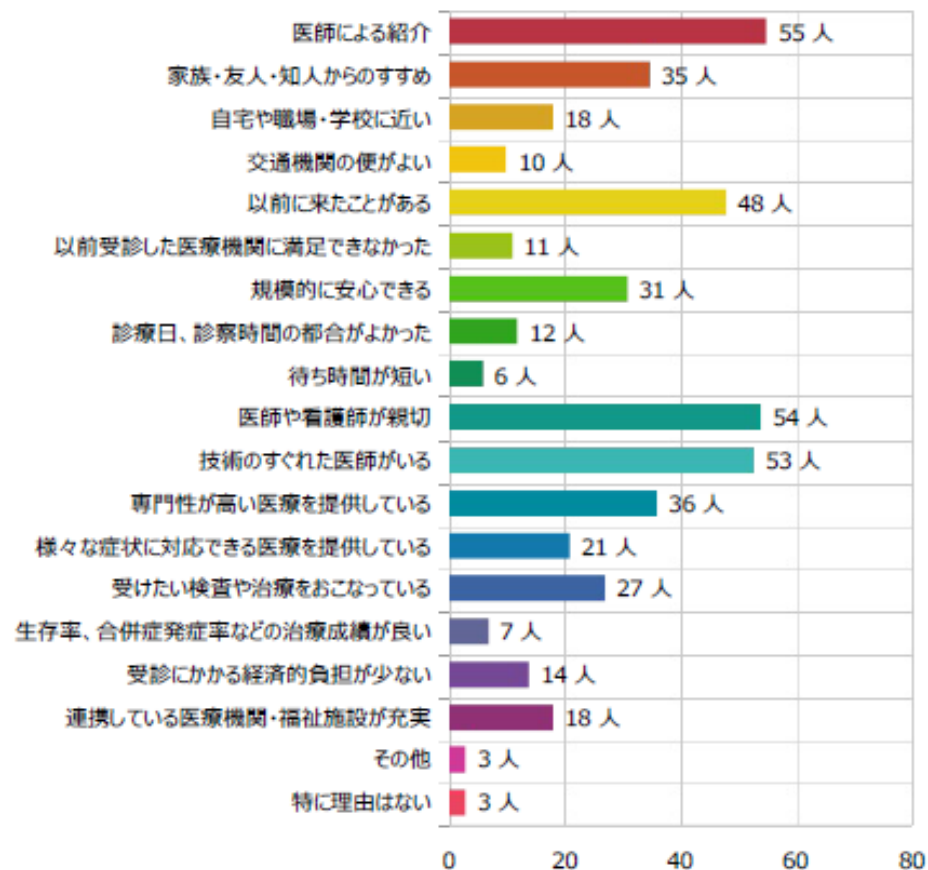


## Ⅱ.属性調査 4/4

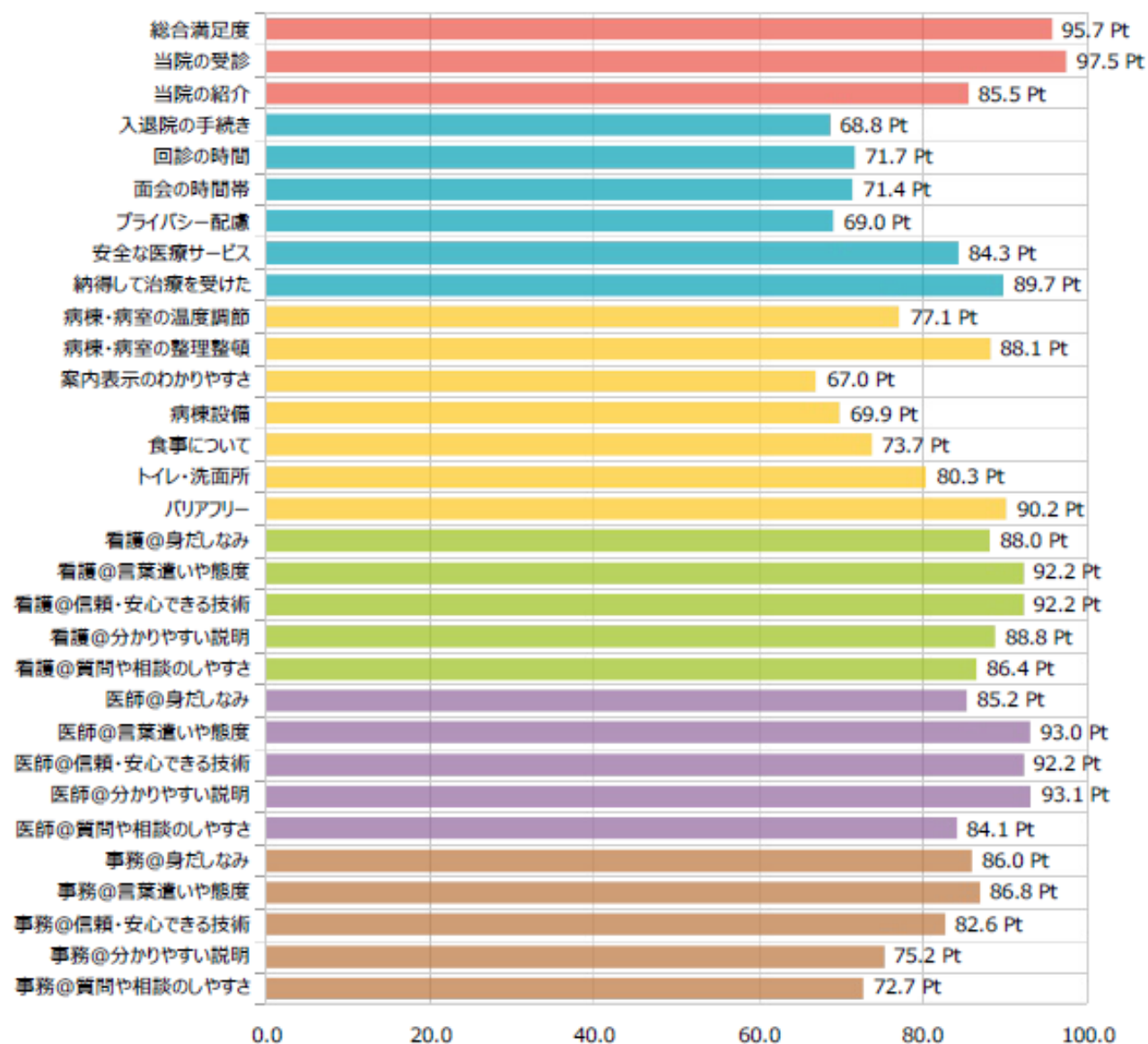
### 補説 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 55 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」54 人、「技術のすぐれた医師がいる」53 人となっています。最も少ないのは「その他」「特に理由はない」の 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	55
家族・友人・知人からのすすめ	35
自宅や職場・学校に近い	18
交通機関の便がよい	10
以前に来たことがある	48
以前受診した医療機関に満足できなかった	11
規模的に安心できる	31
診療日、診察時間の都合がよかった	12
待ち時間が短い	6
医師や看護師が親切	54
技術のすぐれた医師がいる	53
専門性が高い医療を提供している	36
様々な症状に対応できる医療を提供している	21
受けたい検査や治療をおこなっている	27
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	14
連携している医療機関・福祉施設が充実	18
その他	3
特に理由はない	3



### Ⅲ－1.満足度ポイント一覧



総合満足度 **95.7** 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、「当院の受診」の 97.5 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 95.7 ポイント、「医師@分かりやすい説明」の 93.1 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 67.0 ポイントです。

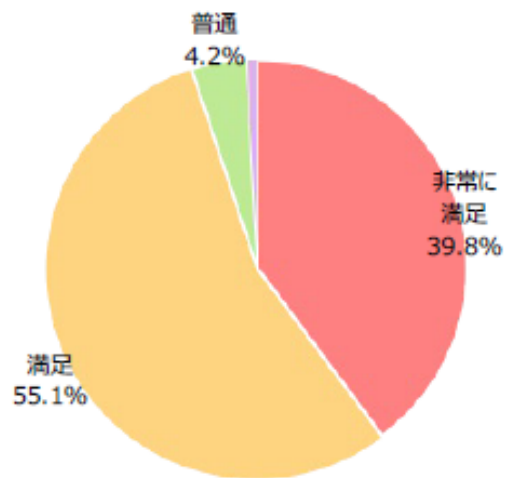
※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。



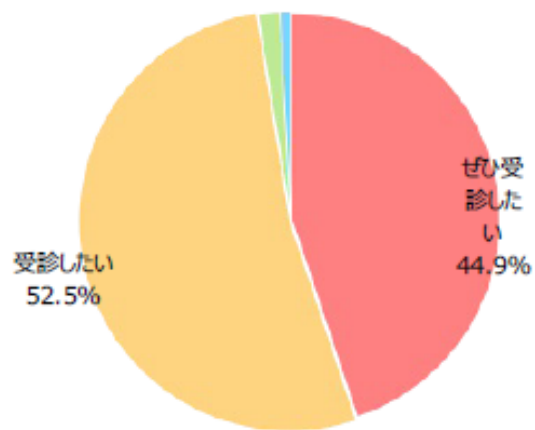
## Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 1/6

総合

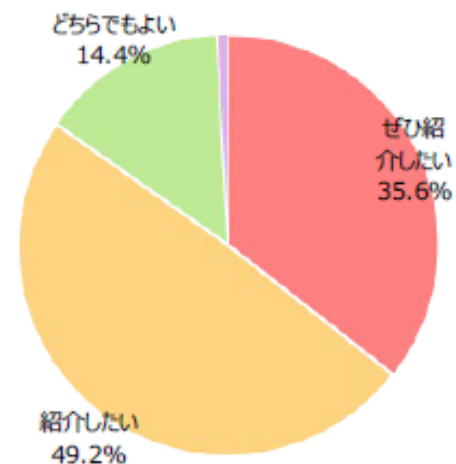
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	47	39.8%
満足	65	55.1%
普通	5	4.2%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	118	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	53	44.9%
受診したい	62	52.5%
どちらでもよい	2	1.7%
あまり受診したくない	1	0.8%
受診したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	118	100.0%



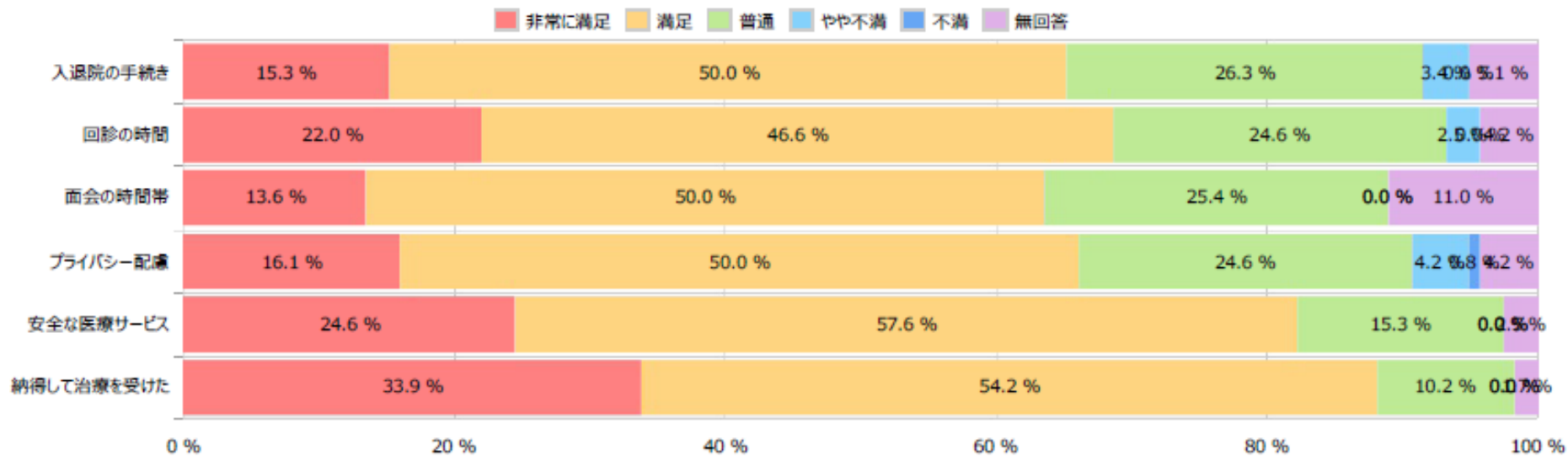
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	42	35.6%
紹介したい	58	49.2%
どちらでもよい	17	14.4%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	118	100.0%



### Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 2/6

#### 医療サービス

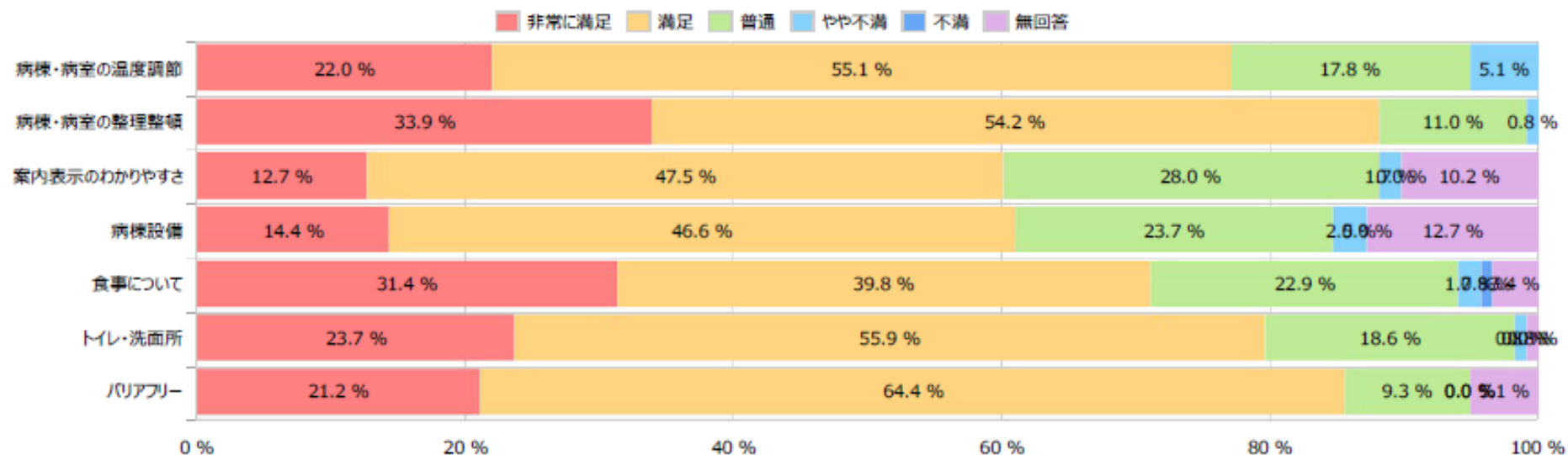
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	18人	15.3%	59人	50.0%	31人	26.3%	4人	3.4%	0人	0.0%	6人	5.1%	118人	100.0%
回診の時間	26人	22.0%	55人	46.6%	29人	24.6%	3人	2.5%	0人	0.0%	5人	4.2%	118人	100.0%
面会の時間帯	16人	13.6%	59人	50.0%	30人	25.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	11.0%	118人	100.0%
プライバシー配慮	19人	16.1%	59人	50.0%	29人	24.6%	5人	4.2%	1人	0.8%	5人	4.2%	118人	100.0%
安全な医療サービス	29人	24.6%	68人	57.6%	18人	15.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	2.5%	118人	100.0%
納得して治療を受けた	40人	33.9%	64人	54.2%	12人	10.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	1.7%	118人	100.0%



## Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 3/6

### 施設・設備・情報提供

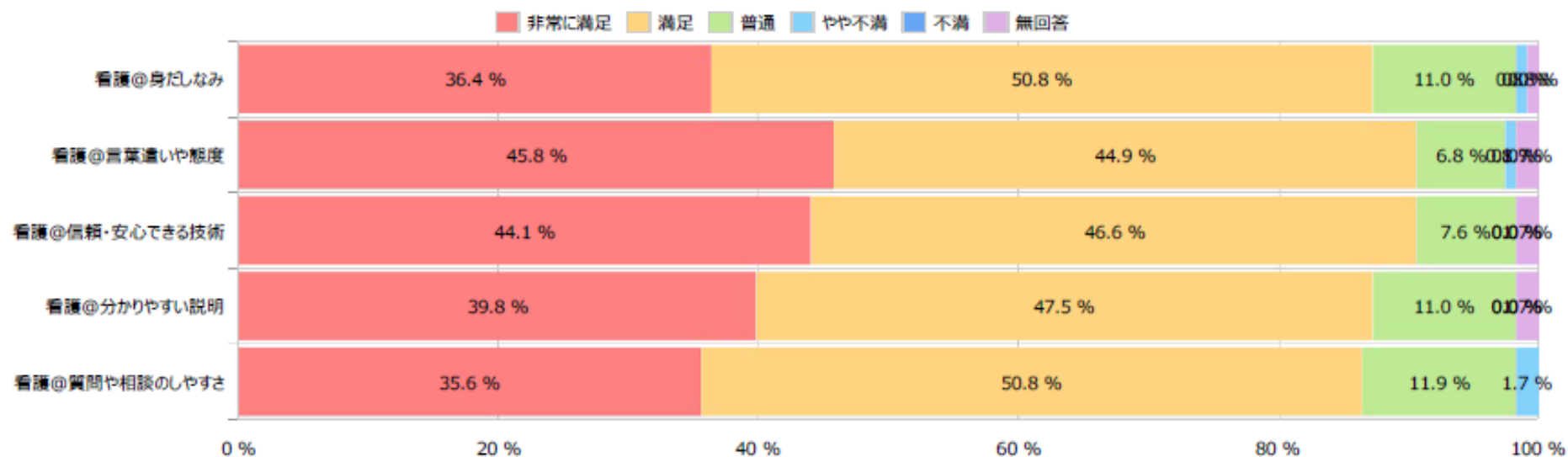
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	26人	22.0%	65人	55.1%	21人	17.8%	6人	5.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	118人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	40人	33.9%	64人	54.2%	13人	11.0%	1人	0.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	118人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	15人	12.7%	56人	47.5%	33人	28.0%	2人	1.7%	0人	0.0%	12人	10.2%	118人	100.0%
病棟設備	17人	14.4%	55人	46.6%	28人	23.7%	3人	2.5%	0人	0.0%	15人	12.7%	118人	100.0%
食事について	37人	31.4%	47人	39.8%	27人	22.9%	2人	1.7%	1人	0.8%	4人	3.4%	118人	100.0%
トイレ・洗面所	28人	23.7%	66人	55.9%	22人	18.6%	1人	0.8%	0人	0.0%	1人	0.8%	118人	100.0%
バリアフリー	25人	21.2%	76人	64.4%	11人	9.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	6人	5.1%	118人	100.0%



## Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 4/6

### 看護師の接遇

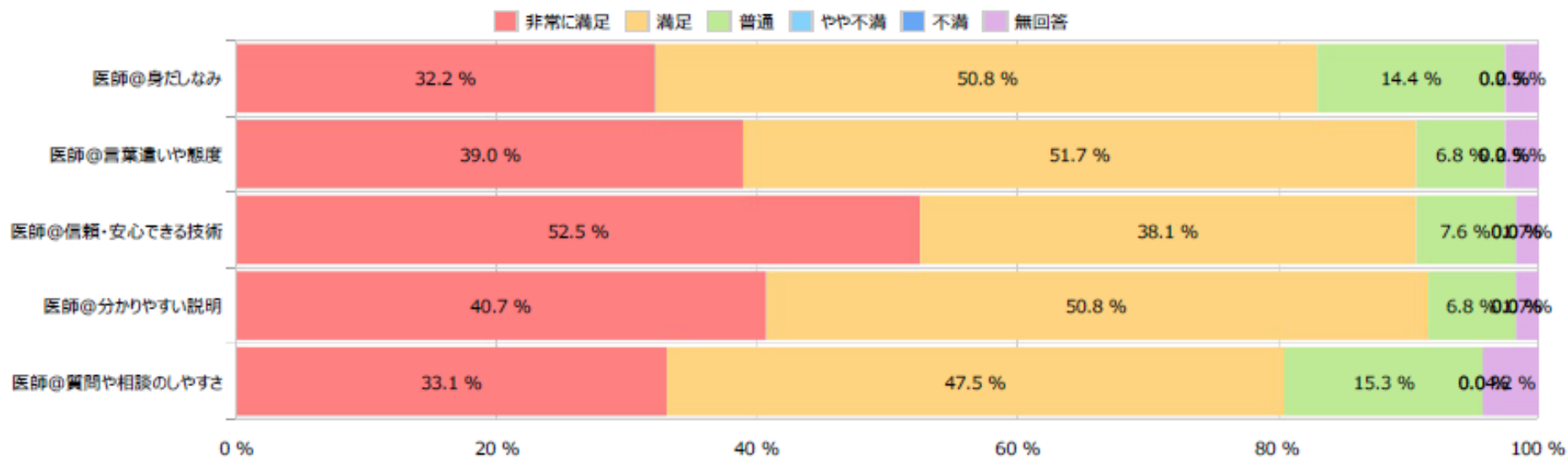
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	43人 36.4%	60人 50.8%	13人 11.0%	1人 0.8%	0人 0.0%	1人 0.8%	118人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	54人 45.8%	53人 44.9%	8人 6.8%	1人 0.8%	0人 0.0%	2人 1.7%	118人 100.0%
看護@信頼・安心できる技術	52人 44.1%	55人 46.6%	9人 7.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 1.7%	118人 100.0%
看護@分かりやすい説明	47人 39.8%	56人 47.5%	13人 11.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 1.7%	118人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	42人 35.6%	60人 50.8%	14人 11.9%	2人 1.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	118人 100.0%



## Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 5/6

### 医師の接遇

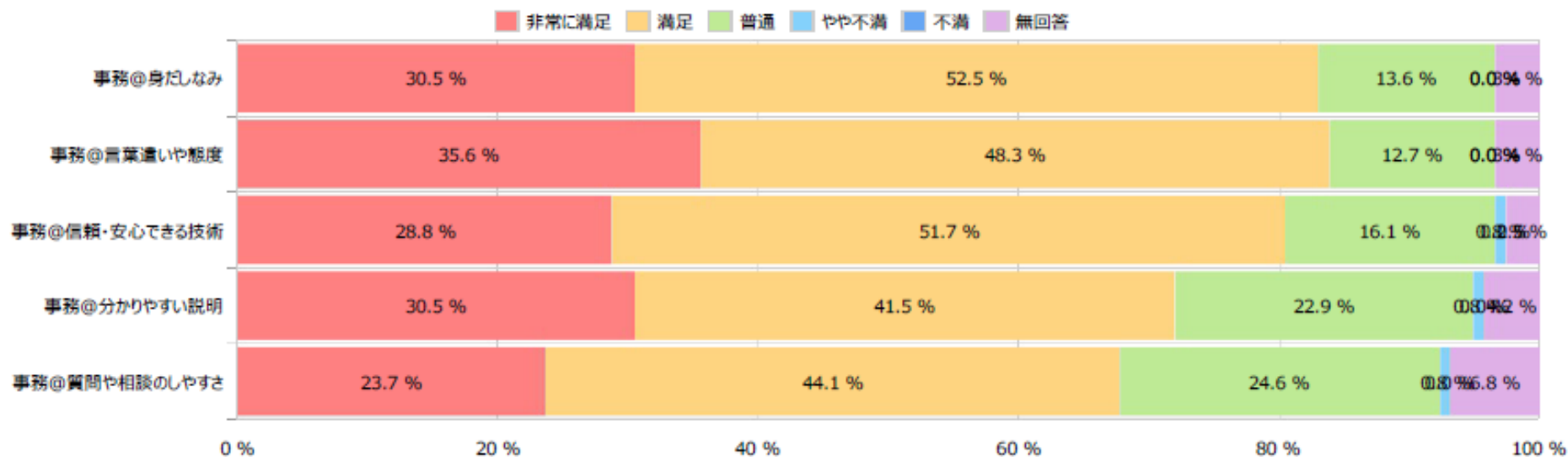
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	38人 32.2%	60人 50.8%	17人 14.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 2.5%	118人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	46人 39.0%	61人 51.7%	8人 6.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 2.5%	118人 100.0%
医師@信頼・安心できる技術	62人 52.5%	45人 38.1%	9人 7.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 1.7%	118人 100.0%
医師@分かりやすい説明	48人 40.7%	60人 50.8%	8人 6.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 1.7%	118人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	39人 33.1%	56人 47.5%	18人 15.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 4.2%	118人 100.0%



## Ⅲ－2.カテゴリー別満足度構成比 6/6

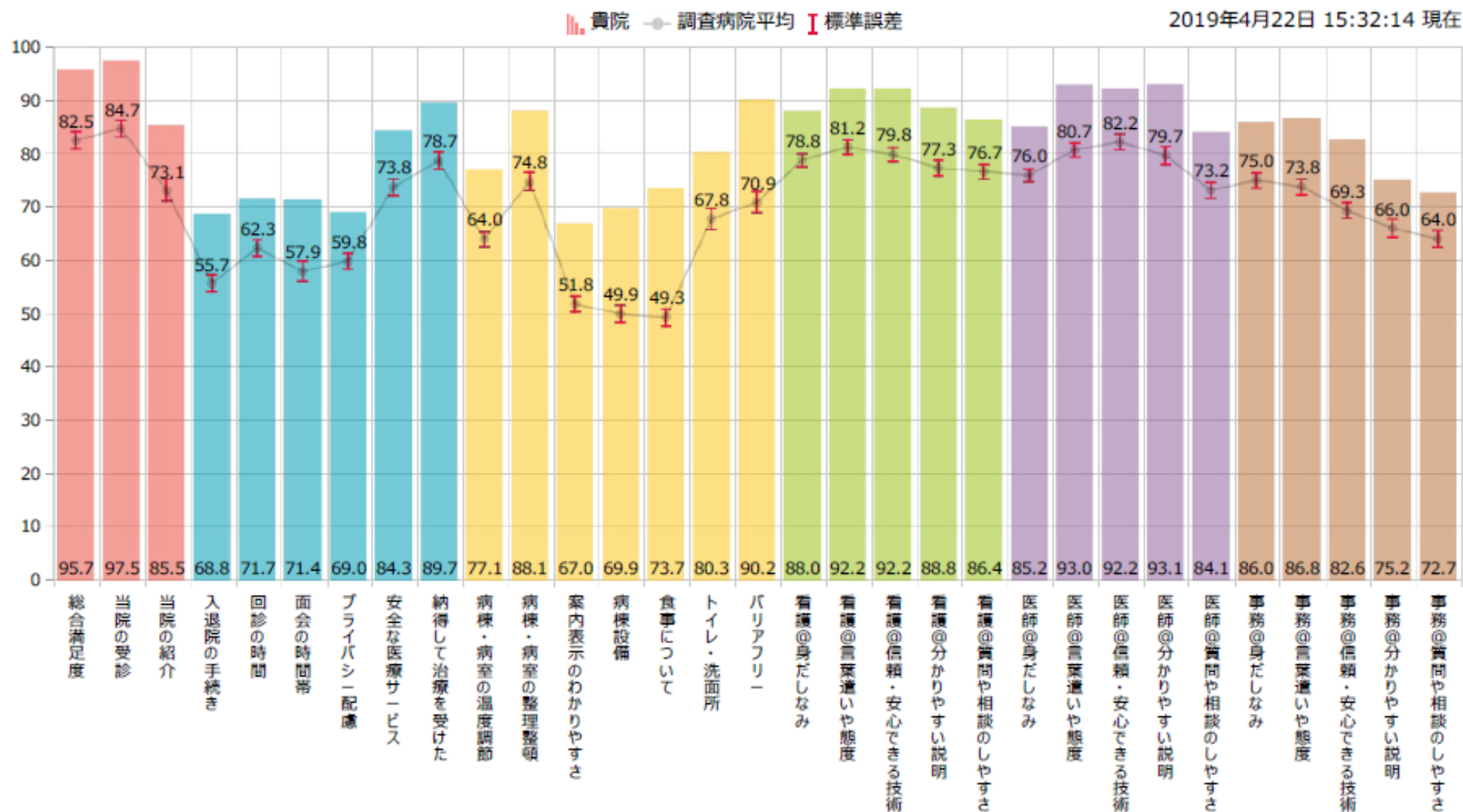
### 事務の接遇

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	36人	30.5%	62人	52.5%	16人	13.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	3.4%	118人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	42人	35.6%	57人	48.3%	15人	12.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	3.4%	118人	100.0%
事務@信頼・安心できる技術	34人	28.8%	61人	51.7%	19人	16.1%	1人	0.8%	0人	0.0%	3人	2.5%	118人	100.0%
事務@分かりやすい説明	36人	30.5%	49人	41.5%	27人	22.9%	1人	0.8%	0人	0.0%	5人	4.2%	118人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	28人	23.7%	52人	44.1%	29人	24.6%	1人	0.8%	0人	0.0%	8人	6.8%	118人	100.0%



## IV.ベンチマーク分析 1/2

満足度ポイントグラフ 全 40 病院で実施



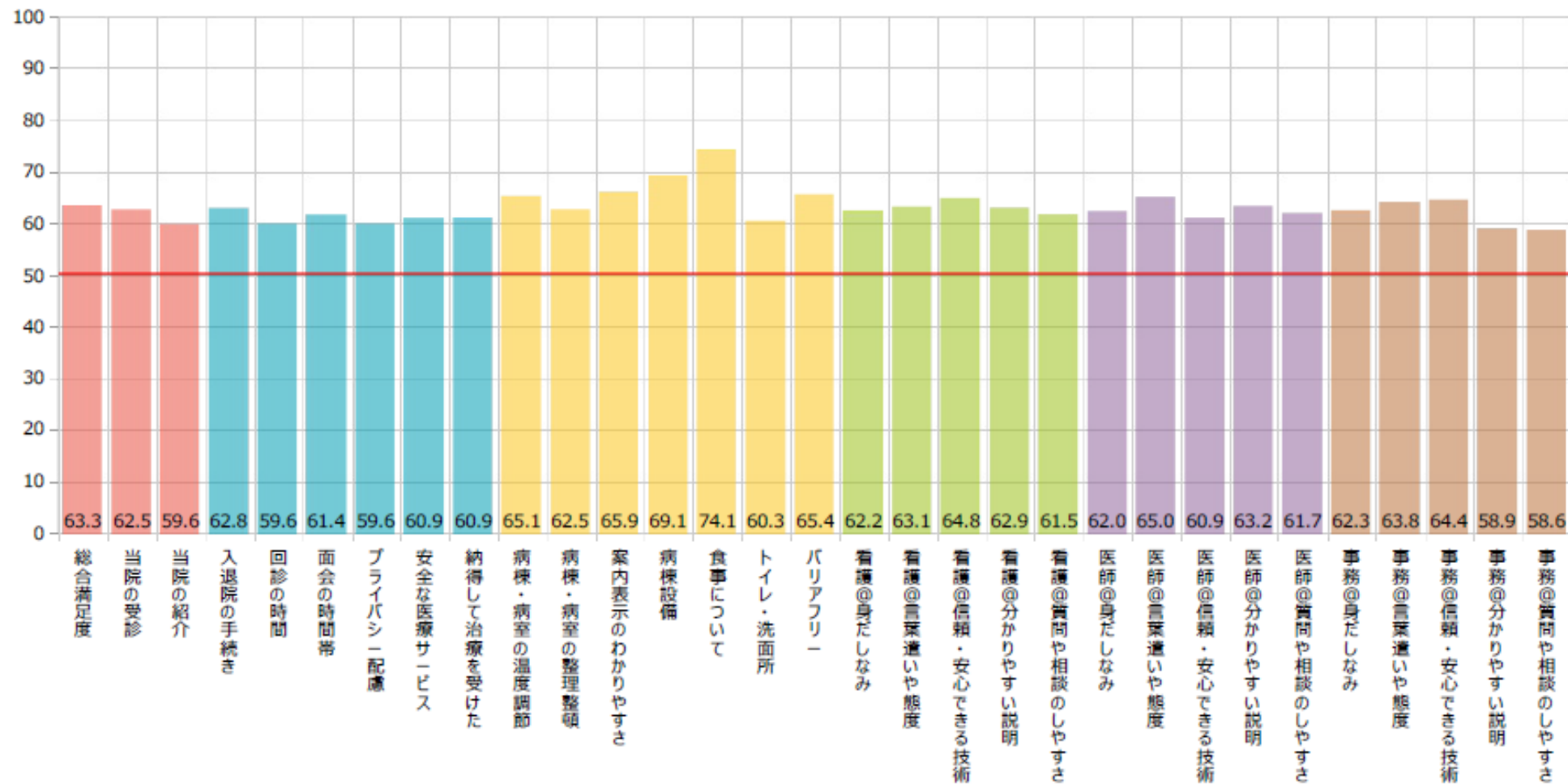
## IV.ベンチマーク分析 2/2

### 偏差値グラフ 全 40 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。





## V.経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

