

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2022年 入院患者満足度調査（2022年10月01日～2022年12月12日）

福島赤十字病院 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

2022年10月01日～2022年12月12日

調査日数

73

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

300

回収数

265

回収率

88.3%

有効回答数

261

有効回答率

98.5%

II. 調査票

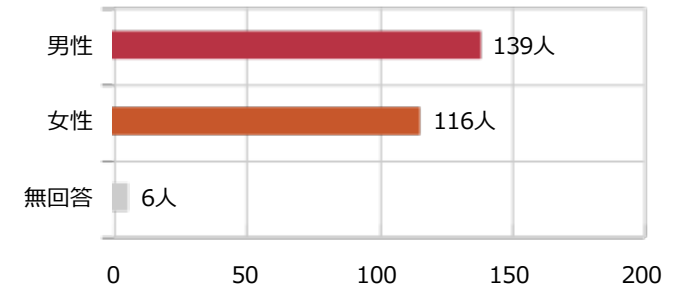
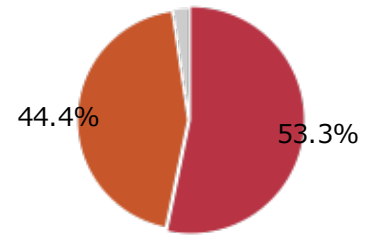
| 満足度調査 | 結果表示（グラフ・表での表記） | 設問分類 | 属性調査 |
|------------------------------|------------------|------------|-------------------|
| 1 病棟および病室の温度調節 | 病棟・病室の温度調節 | 施設・設備・情報提供 | 1 性別 |
| 2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態 | 病棟・病室の整理整頓 | 施設・設備・情報提供 | 2 年齢 |
| 3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ | 回診の時間 | 医療サービス | 3 入院病棟 |
| 4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮 | 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せんか？ | 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

「男性」139 人、「女性」116 人で「男性」が多いです。

| 選択肢 | 回答数 (人) | 構成比 |
|-----|---------|--------|
| 男性 | 139 | 53.3% |
| 女性 | 116 | 44.4% |
| 無回答 | 6 | 2.3% |
| 合計 | 261 | 100.0% |

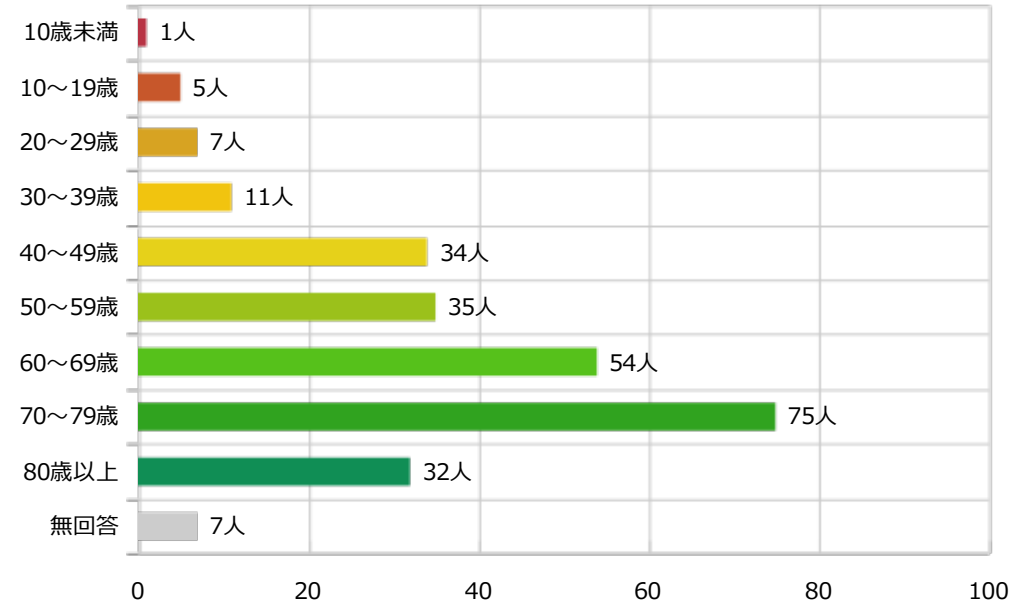


III. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 75 人と最も多いです。次いで「60～69歳」54 人、「50～59歳」35 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」の 1 人です。

| 選択肢 | 回答数 (人) | 構成比 |
|--------|---------|--------|
| 10歳未満 | 1 | 0.4% |
| 10～19歳 | 5 | 1.9% |
| 20～29歳 | 7 | 2.7% |
| 30～39歳 | 11 | 4.2% |
| 40～49歳 | 34 | 13.0% |
| 50～59歳 | 35 | 13.4% |
| 60～69歳 | 54 | 20.7% |
| 70～79歳 | 75 | 28.7% |
| 80歳以上 | 32 | 12.3% |
| 無回答 | 7 | 2.7% |
| 合計 | 261 | 100.0% |

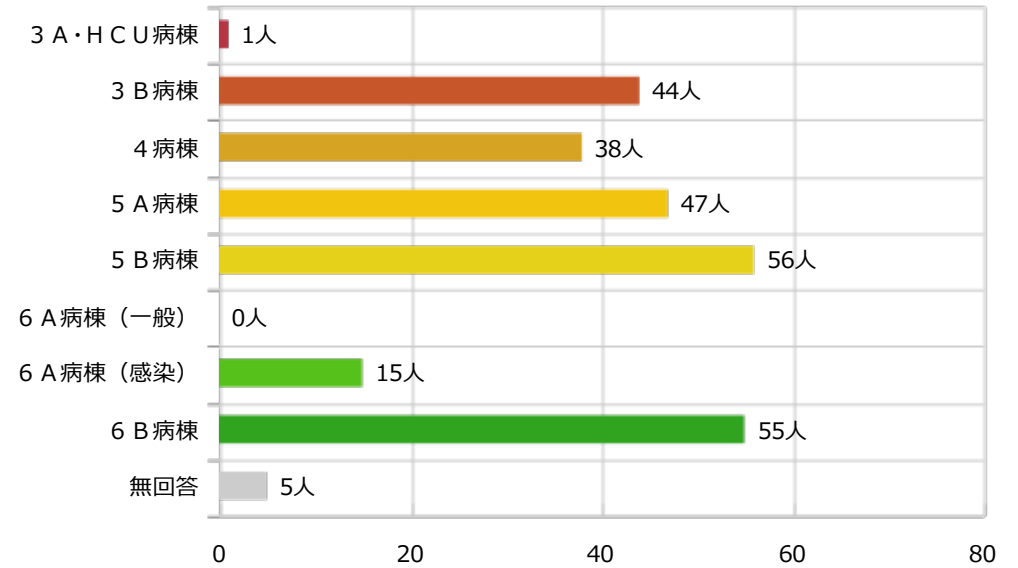


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「5 B病棟」が 56 人と最も多いです。次いで「6 B病棟」55 人、「5 A病棟」47 人となっています。最も少ないのは「6 A病棟（一般）」の 0 人です。

| 選択肢 | 回答数 (人) | 構成比 |
|-------------|---------|--------|
| 3 A・H C U病棟 | 1 | 0.4% |
| 3 B病棟 | 44 | 16.9% |
| 4 病棟 | 38 | 14.6% |
| 5 A病棟 | 47 | 18.0% |
| 5 B病棟 | 56 | 21.5% |
| 6 A病棟（一般） | 0 | 0.0% |
| 6 A病棟（感染） | 15 | 5.7% |
| 6 B病棟 | 55 | 21.1% |
| 無回答 | 5 | 1.9% |
| 合計 | 261 | 100.0% |

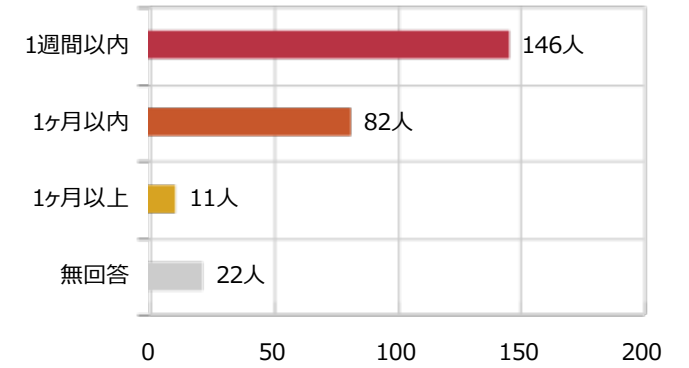
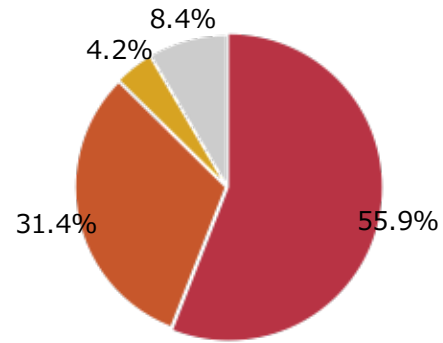


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」146 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」11 人 です。

| 選択肢 | 回答数 (人) | 構成比 |
|-------|---------|--------|
| 1週間以内 | 146 | 55.9% |
| 1ヶ月以内 | 82 | 31.4% |
| 1ヶ月以上 | 11 | 4.2% |
| 無回答 | 22 | 8.4% |
| 合計 | 261 | 100.0% |

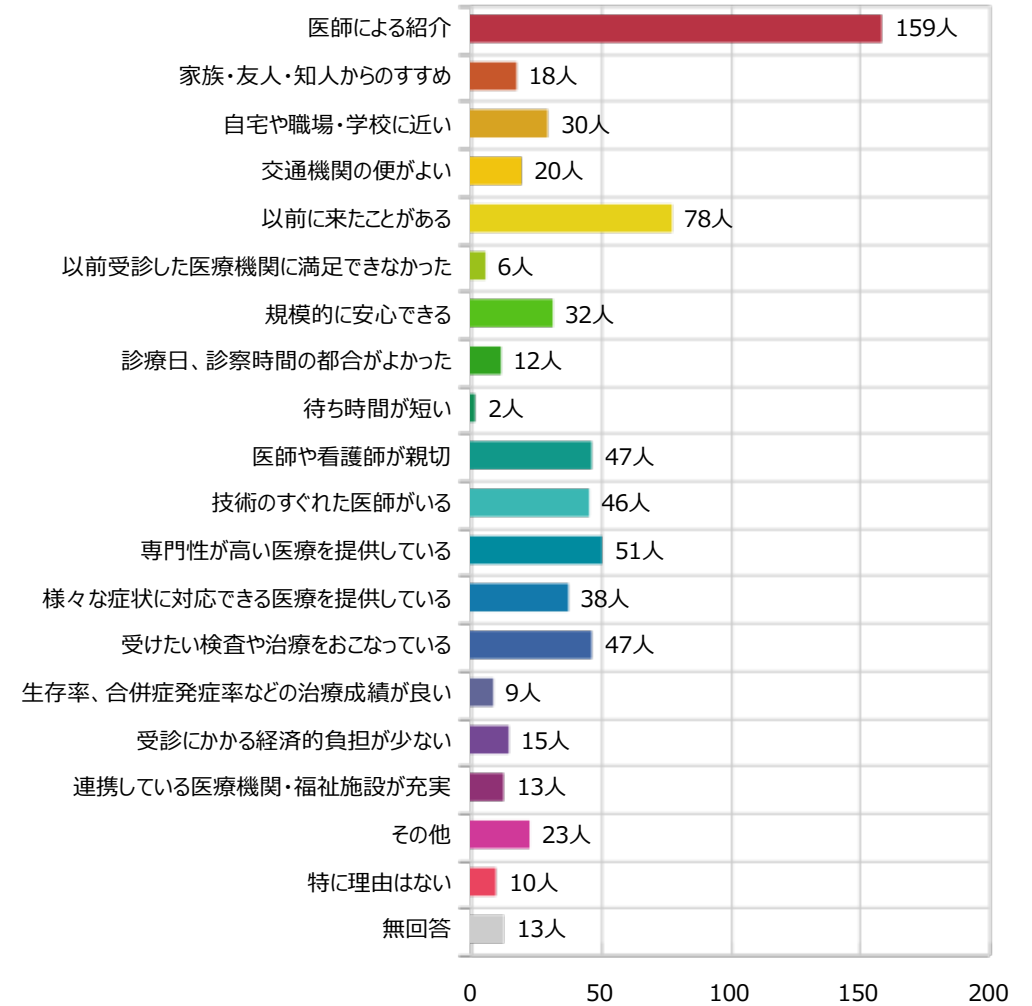


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

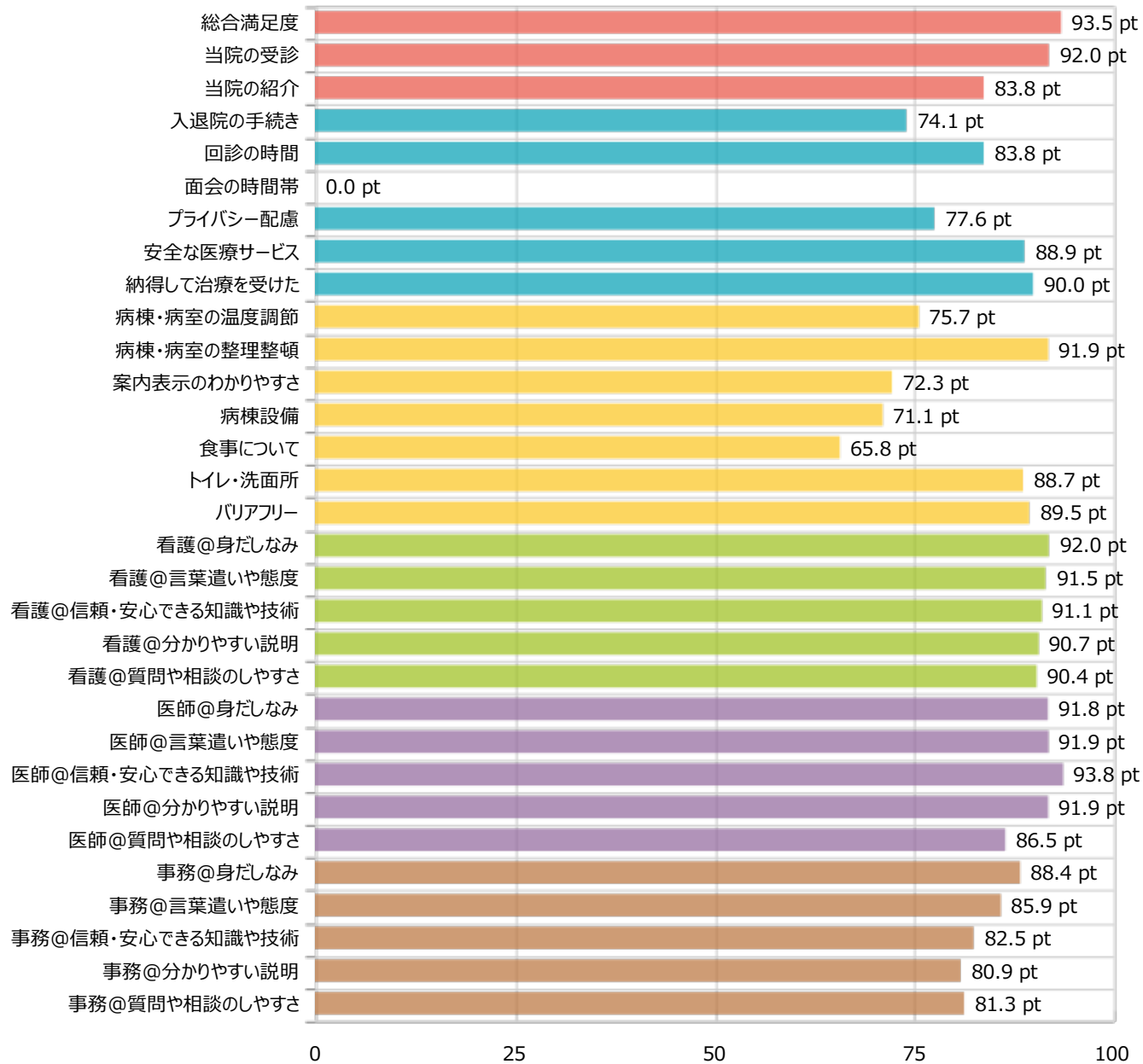
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 159 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」78人、「専門性が高い医療を提供している」51人となっています。最も少ないのは「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 | 159 |
| 家族・友人・知人からのすすめ | 18 |
| 自宅や職場・学校に近い | 30 |
| 交通機関の便がよい | 20 |
| 以前に来たことがある | 78 |
| 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 | 32 |
| 診療日、診察時間の都合がよかった | 12 |
| 待ち時間が短い | 2 |
| 医師や看護師が親切 | 47 |
| 技術のすぐれた医師がいる | 46 |
| 専門性が高い医療を提供している | 51 |
| 様々な症状に対応できる医療を提供している | 38 |
| 受けたい検査や治療をおこなっている | 47 |
| 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 | 15 |
| 連携している医療機関・福祉施設が充実 | 13 |
| その他 | 23 |
| 特に理由はない | 10 |
| 無回答 | 13 |



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **93.5** 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 | ■ |

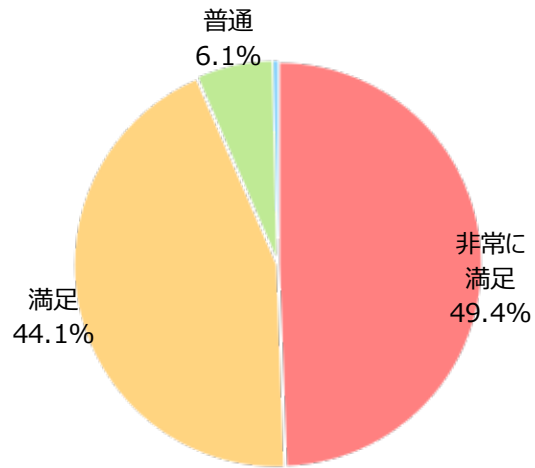
最もポイントが高いのは、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の93.8ポイントです。
 次いで「総合満足度」の93.5ポイント、「当院の受診」「看護@身だしなみ」の92.0ポイントとなっています。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

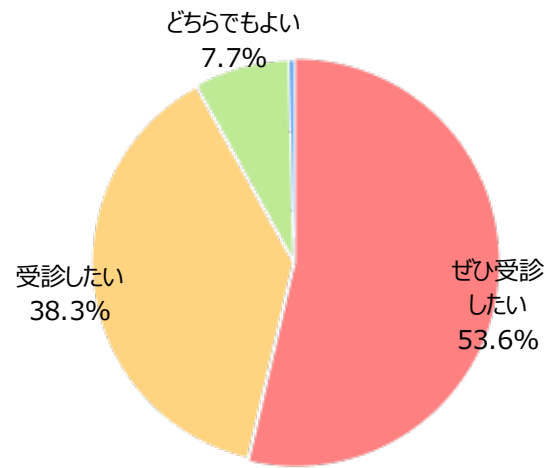
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

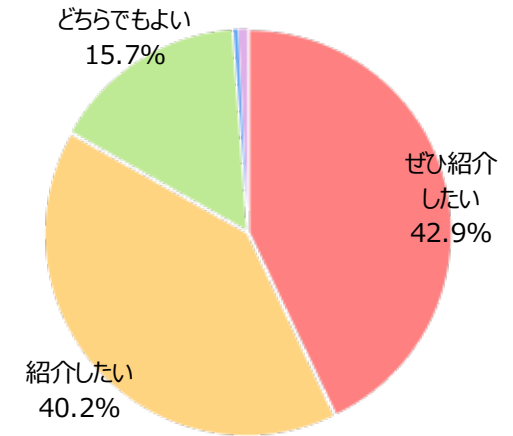
| 総合満足度 | 回答数（人） | 構成比 |
|-------|--------|--------|
| 非常に満足 | 129 | 49.4% |
| 満足 | 115 | 44.1% |
| 普通 | 16 | 6.1% |
| やや不満 | 1 | 0.4% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 261 | 100.0% |



| 当院の受診 | 回答数（人） | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ受診したい | 140 | 53.6% |
| 受診したい | 100 | 38.3% |
| どちらでもよい | 20 | 7.7% |
| 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 | 0 | 0.0% |
| 合計 | 261 | 100.0% |



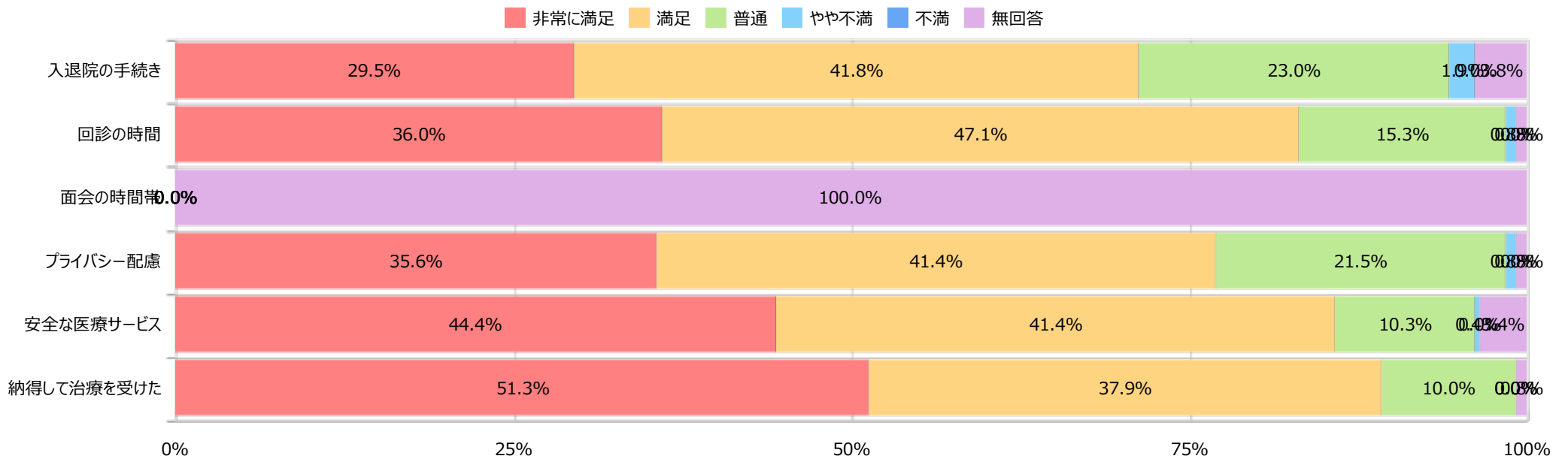
| 当院の紹介 | 回答数（人） | 構成比 |
|------------|--------|--------|
| ぜひ紹介したい | 112 | 42.9% |
| 紹介したい | 105 | 40.2% |
| どちらでもよい | 41 | 15.7% |
| あまり紹介したくない | 0 | 0.0% |
| 紹介したくない | 1 | 0.4% |
| 無回答 | 2 | 0.8% |
| 合計 | 261 | 100.0% |



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

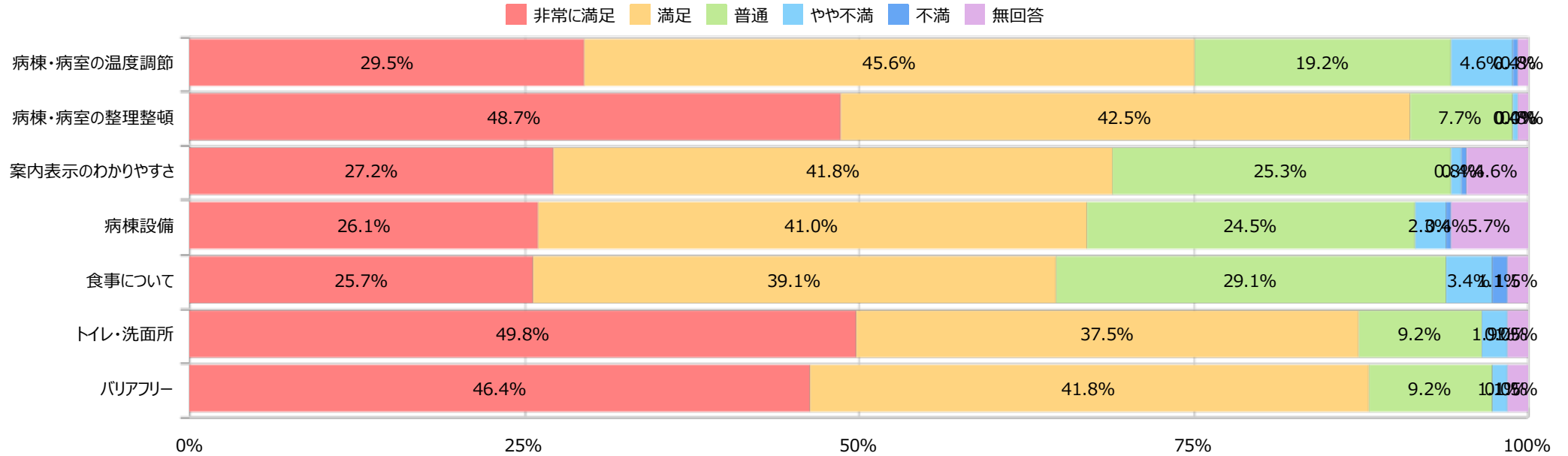
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|------|-----|------|-------|--------|-------|--------|
| 入退院の手続き | 77 人 | 29.5% | 109 人 | 41.8% | 60 人 | 23.0% | 5 人 | 1.9% | 0 人 | 0.0% | 10 人 | 3.8% | 261 人 | 100.0% |
| 回診の時間 | 94 人 | 36.0% | 123 人 | 47.1% | 40 人 | 15.3% | 2 人 | 0.8% | 0 人 | 0.0% | 2 人 | 0.8% | 261 人 | 100.0% |
| 面会の時間帯 | 0 人 | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 261 人 | 100.0% | 261 人 | 100.0% |
| プライバシー配慮 | 93 人 | 35.6% | 108 人 | 41.4% | 56 人 | 21.5% | 2 人 | 0.8% | 0 人 | 0.0% | 2 人 | 0.8% | 261 人 | 100.0% |
| 安全な医療サービス | 116 人 | 44.4% | 108 人 | 41.4% | 27 人 | 10.3% | 1 人 | 0.4% | 0 人 | 0.0% | 9 人 | 3.4% | 261 人 | 100.0% |
| 納得して治療を受けた | 134 人 | 51.3% | 99 人 | 37.9% | 26 人 | 10.0% | 0 人 | 0.0% | 0 人 | 0.0% | 2 人 | 0.8% | 261 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

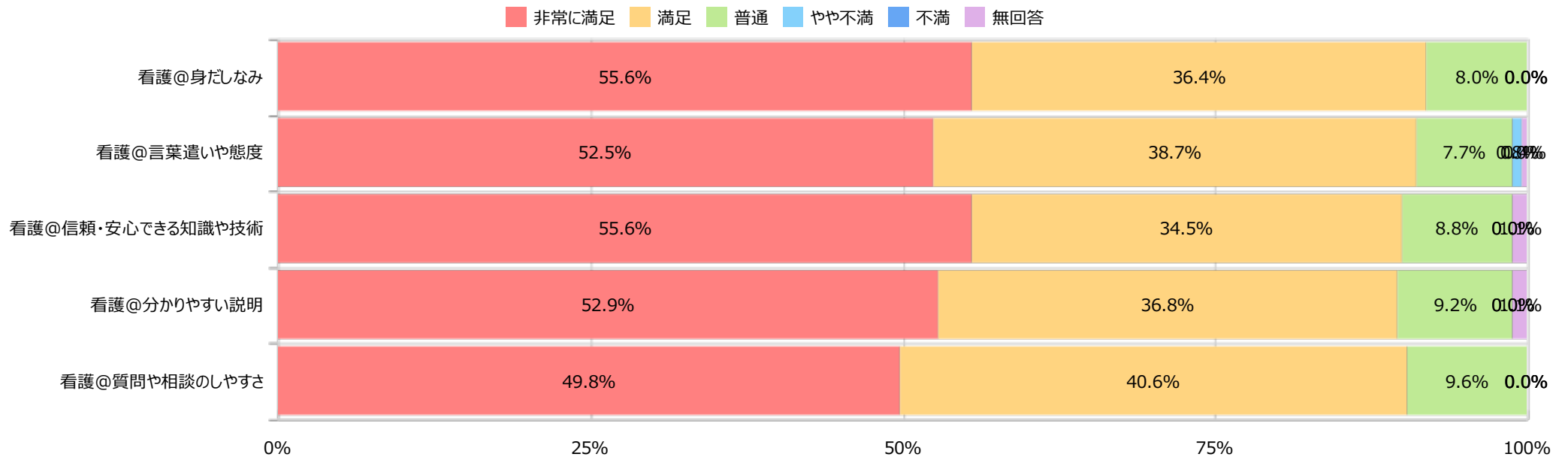
| 項目 | 非常に満足 | | 満足 | | 普通 | | やや不満 | | 不満 | | 無回答 | | 合計 | |
|-------------|-------|-------|------|-------|-----|-------|------|------|----|------|-----|------|------|--------|
| 病棟・病室の温度調節 | 77人 | 29.5% | 119人 | 45.6% | 50人 | 19.2% | 12人 | 4.6% | 1人 | 0.4% | 2人 | 0.8% | 261人 | 100.0% |
| 病棟・病室の整理整頓 | 127人 | 48.7% | 111人 | 42.5% | 20人 | 7.7% | 1人 | 0.4% | 0人 | 0.0% | 2人 | 0.8% | 261人 | 100.0% |
| 案内表示のわかりやすさ | 71人 | 27.2% | 109人 | 41.8% | 66人 | 25.3% | 2人 | 0.8% | 1人 | 0.4% | 12人 | 4.6% | 261人 | 100.0% |
| 病棟設備 | 68人 | 26.1% | 107人 | 41.0% | 64人 | 24.5% | 6人 | 2.3% | 1人 | 0.4% | 15人 | 5.7% | 261人 | 100.0% |
| 食事について | 67人 | 25.7% | 102人 | 39.1% | 76人 | 29.1% | 9人 | 3.4% | 3人 | 1.1% | 4人 | 1.5% | 261人 | 100.0% |
| トイレ・洗面所 | 130人 | 49.8% | 98人 | 37.5% | 24人 | 9.2% | 5人 | 1.9% | 0人 | 0.0% | 4人 | 1.5% | 261人 | 100.0% |
| バリアフリー | 121人 | 46.4% | 109人 | 41.8% | 24人 | 9.2% | 3人 | 1.1% | 0人 | 0.0% | 4人 | 1.5% | 261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

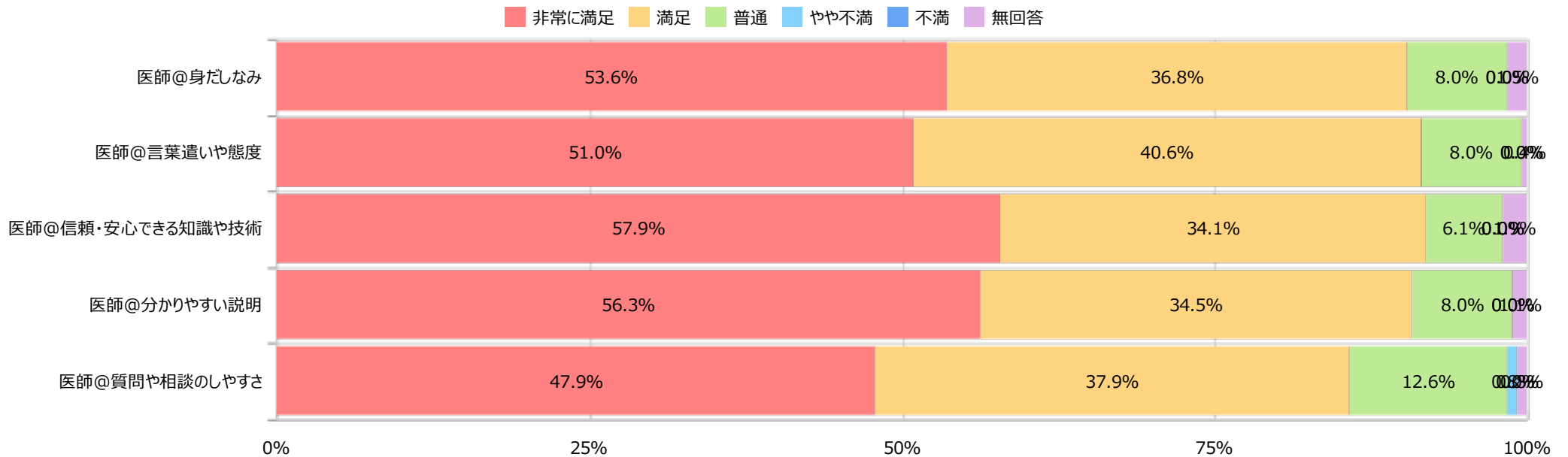
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|------------------|------------|------------|----------|---------|---------|---------|-------------|
| 看護@身だしなみ | 145人 55.6% | 95人 36.4% | 21人 8.0% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 261人 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 137人 52.5% | 101人 38.7% | 20人 7.7% | 2人 0.8% | 0人 0.0% | 1人 0.4% | 261人 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる知識や技術 | 145人 55.6% | 90人 34.5% | 23人 8.8% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 3人 1.1% | 261人 100.0% |
| 看護@分かりやすい説明 | 138人 52.9% | 96人 36.8% | 24人 9.2% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 3人 1.1% | 261人 100.0% |
| 看護@質問や相談のしやすさ | 130人 49.8% | 106人 40.6% | 25人 9.6% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 0人 0.0% | 261人 100.0% |



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

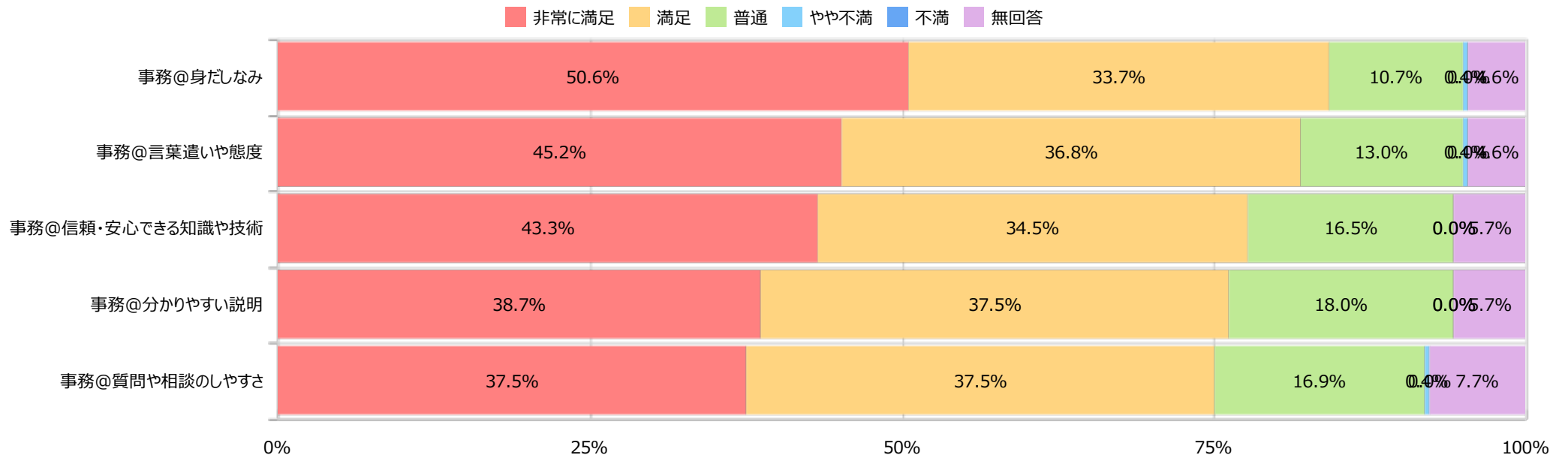
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|------------------|-------------|-------------|------------|----------|----------|----------|--------------|
| 医師@身だしなみ | 140 人 53.6% | 96 人 36.8% | 21 人 8.0% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 4 人 1.5% | 261 人 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 133 人 51.0% | 106 人 40.6% | 21 人 8.0% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 1 人 0.4% | 261 人 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる知識や技術 | 151 人 57.9% | 89 人 34.1% | 16 人 6.1% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 5 人 1.9% | 261 人 100.0% |
| 医師@分かりやすい説明 | 147 人 56.3% | 90 人 34.5% | 21 人 8.0% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 3 人 1.1% | 261 人 100.0% |
| 医師@質問や相談のしやすさ | 125 人 47.9% | 99 人 37.9% | 33 人 12.6% | 2 人 0.8% | 0 人 0.0% | 2 人 0.8% | 261 人 100.0% |



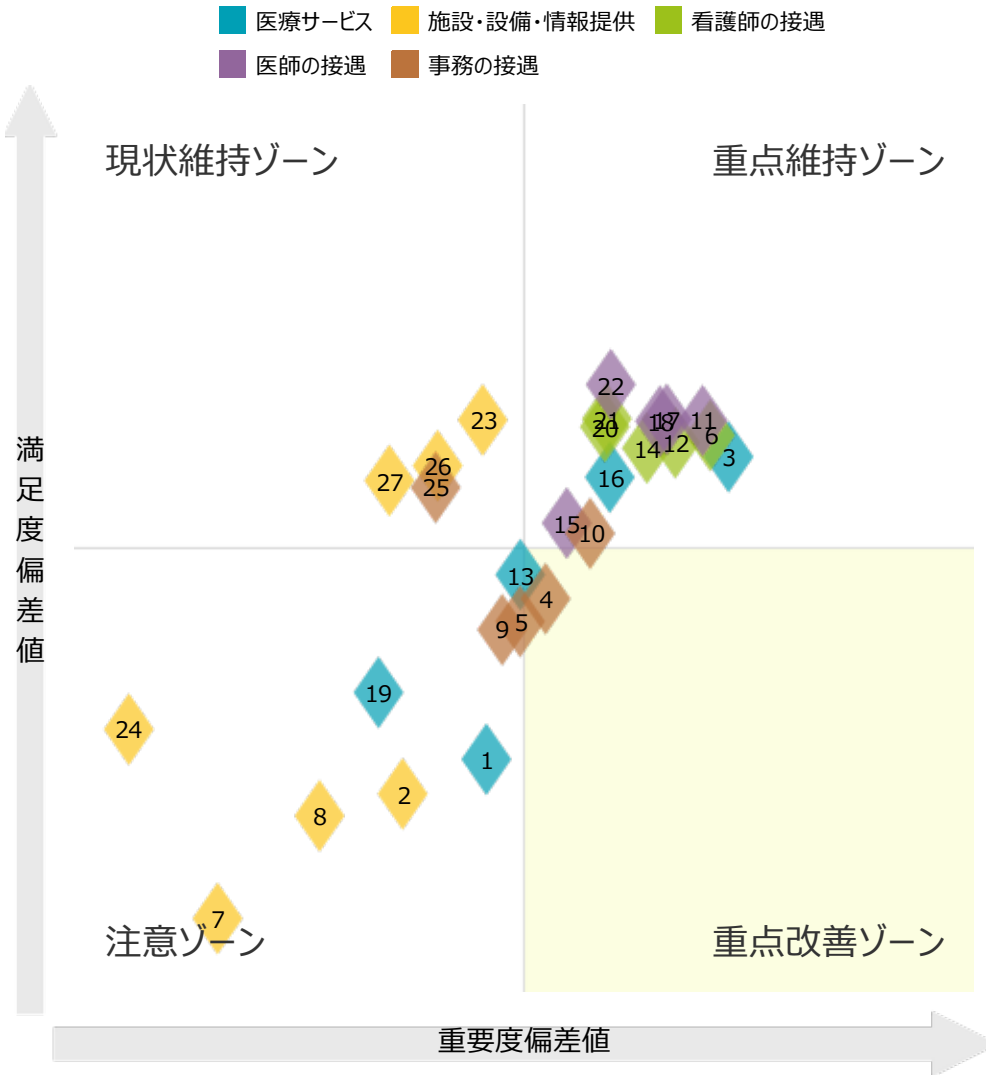
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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 | 132 人 50.6% | 88 人 33.7% | 28 人 10.7% | 1 人 0.4% | 0 人 0.0% | 12 人 4.6% | 261 人 100.0% |
| 事務@言葉遣いや態度 | 118 人 45.2% | 96 人 36.8% | 34 人 13.0% | 1 人 0.4% | 0 人 0.0% | 12 人 4.6% | 261 人 100.0% |
| 事務@信頼・安心できる知識や技術 | 113 人 43.3% | 90 人 34.5% | 43 人 16.5% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 15 人 5.7% | 261 人 100.0% |
| 事務@分かりやすい説明 | 101 人 38.7% | 98 人 37.5% | 47 人 18.0% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 15 人 5.7% | 261 人 100.0% |
| 事務@質問や相談のしやすさ | 98 人 37.5% | 98 人 37.5% | 44 人 16.9% | 1 人 0.4% | 0 人 0.0% | 20 人 7.7% | 261 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 入退院の手続き | 5.645 | 74.1 |
| ◆ | 2 案内表示のわかりやすさ | 3.911 | 72.3 |
| ◆ | 3 納得して治療を受けた | 3.441 | 90.0 |
| ◆ | 4 事務@信頼・安心できる知識や技術 | 2.800 | 82.5 |
| ◆ | 5 事務@質問や相談のしやすさ | 2.322 | 81.3 |
| ◆ | 6 看護@信頼・安心できる知識や技術 | 2.183 | 91.1 |
| ◆ | 7 食事について | 2.078 | 65.8 |
| ◆ | 8 病棟設備 | 2.020 | 71.1 |
| ◆ | 9 事務@分かりやすい説明 | 1.923 | 80.9 |
| ◆ | 10 事務@言葉遣いや態度 | 1.628 | 85.9 |
| ◆ | 11 医師@分かりやすい説明 | 1.496 | 91.9 |
| ◆ | 12 看護@分かりやすい説明 | 1.347 | 90.7 |
| ◆ | 13 回診の時間 | 0.754 | 83.8 |
| ◆ | 14 看護@質問や相談のしやすさ | 0.653 | 90.4 |
| ◆ | 15 医師@質問や相談のしやすさ | 0.534 | 86.5 |
| ◆ | 16 安全な医療サービス | 0.425 | 88.9 |
| ◆ | 17 医師@言葉遣いや態度 | 0.374 | 91.9 |
| ◆ | 18 医師@身だしなみ | 0.226 | 91.8 |
| ◆ | 19 プライバシー配慮 | 0.031 | 77.6 |
| ◆ | 20 看護@言葉遣いや態度 | -1.268 | 91.5 |
| ◆ | 21 看護@身だしなみ | -1.454 | 92.0 |
| ◆ | 22 医師@信頼・安心できる知識や技術 | -2.401 | 93.8 |
| ◆ | 23 病棟・病室の整理整頓 | -6.317 | 91.9 |
| ◆ | 24 病棟・病室の温度調節 | -6.473 | 75.7 |
| ◆ | 25 事務@身だしなみ | -7.978 | 88.4 |
| ◆ | 26 バリアフリー | -8.088 | 89.5 |
| ◆ | 27 トイレ・洗面所 | -12.086 | 88.7 |

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

事務の接遇「事務@信頼・安心できる知識や技術」

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」

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@質問や相談のしやすさ」「看護@言葉遣いや態度」「看護@身だしなみ」

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

事務の接遇「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

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」「バリアフリー」「トイレ・洗面所」

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「入退院の手続き」「回診の時間」「プライバシー配慮」

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

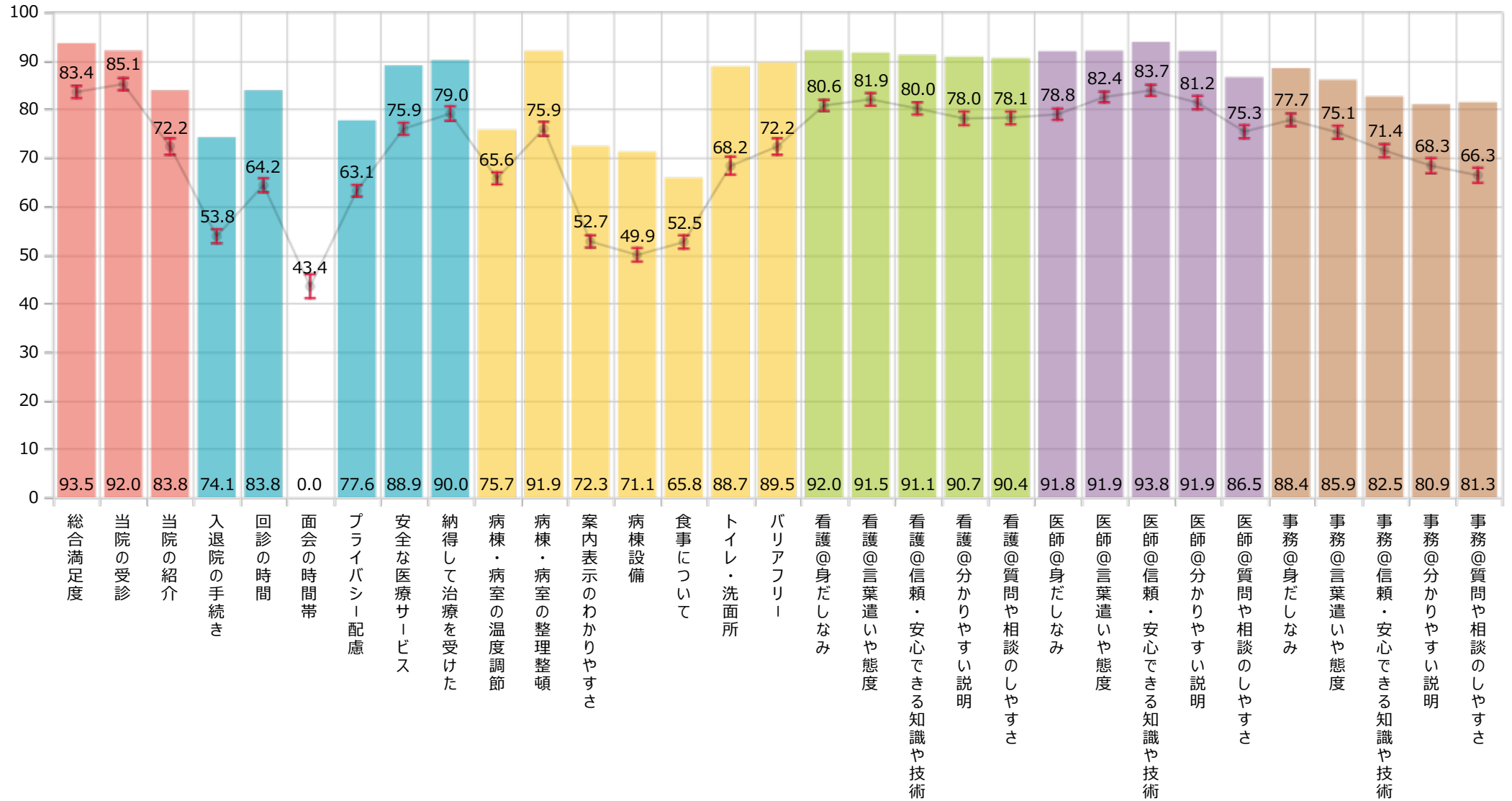
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年2月6日 15:35:40 現在



VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 54 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。

