

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

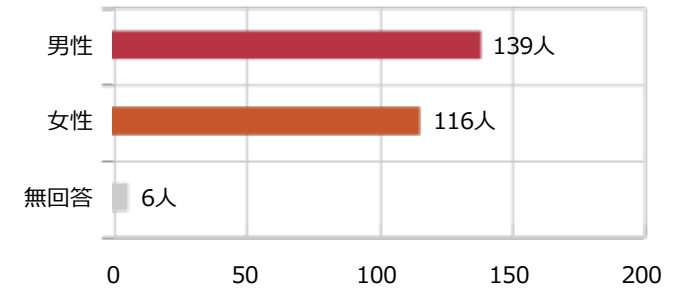
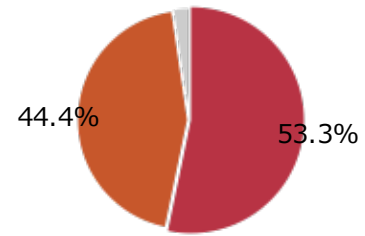
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

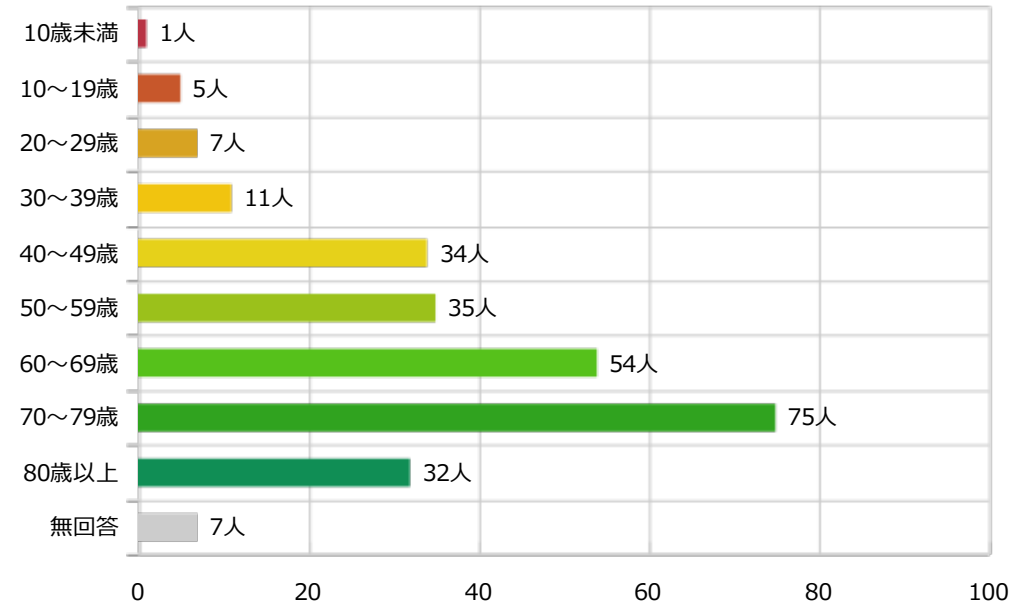


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

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%

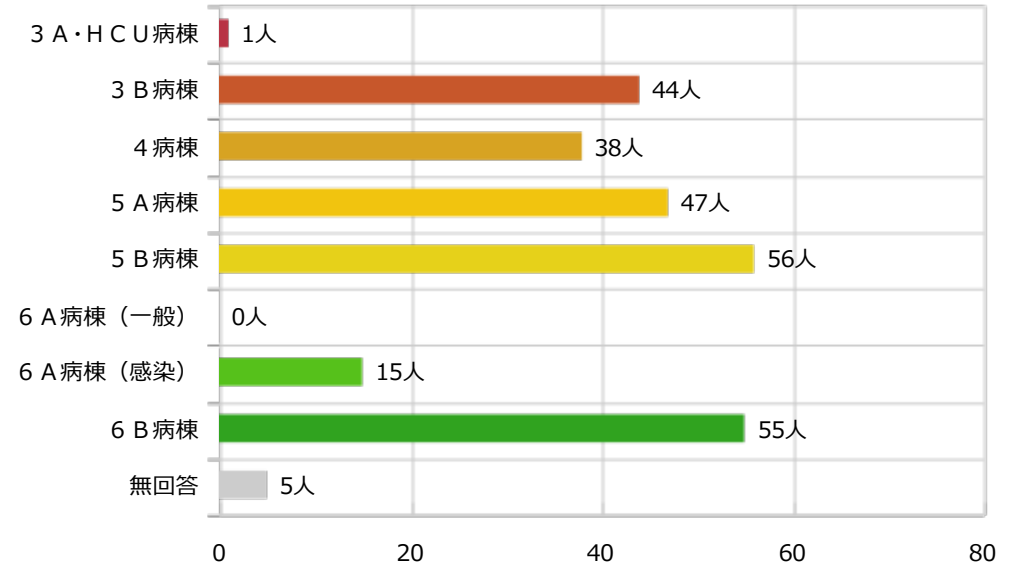


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

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%

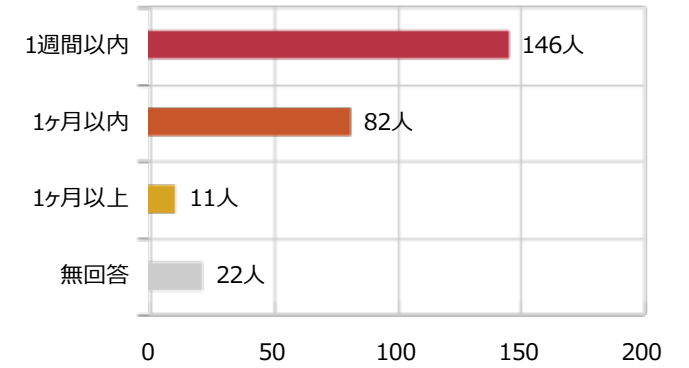
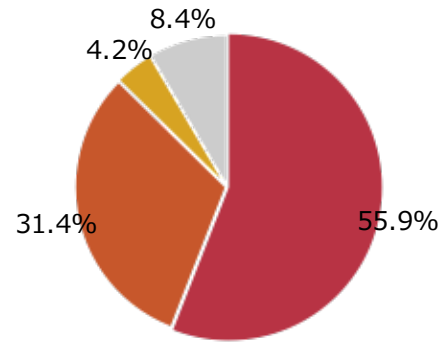


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

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%

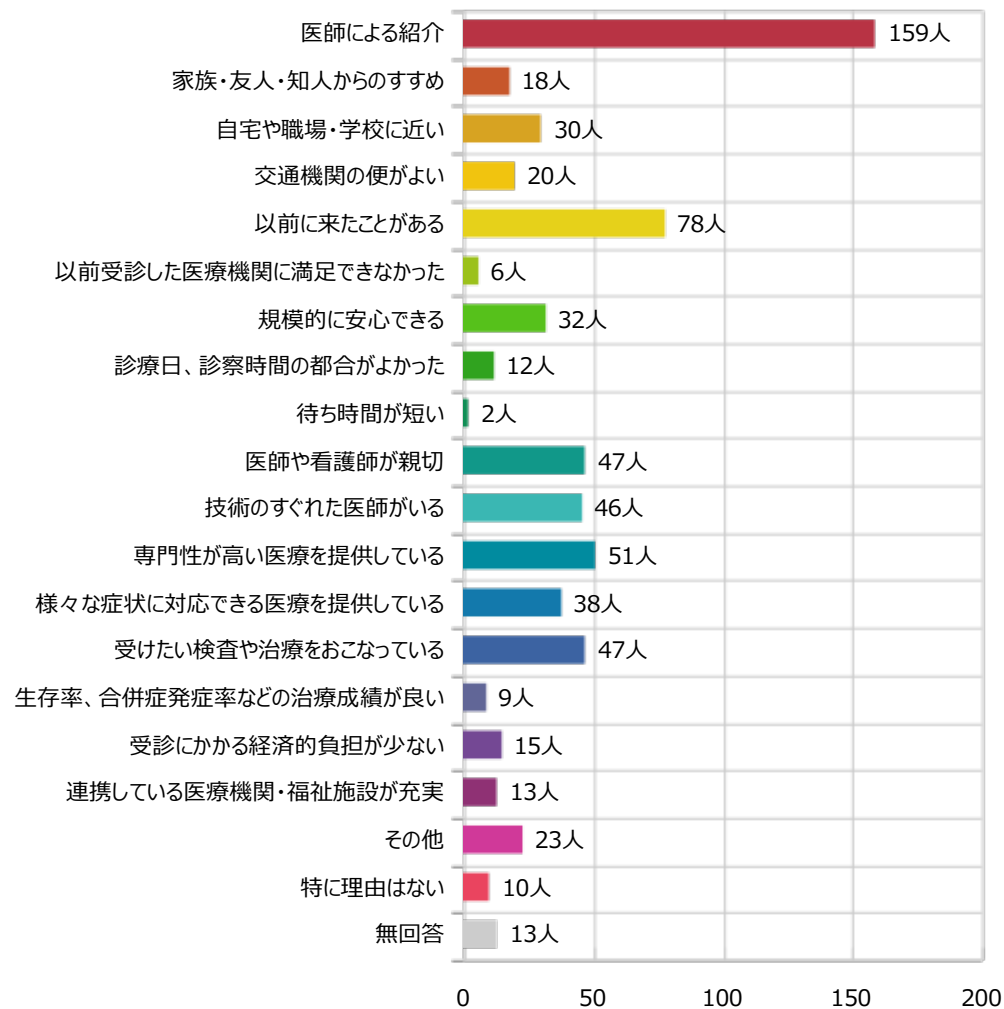


III. 属性調査 5 / 5

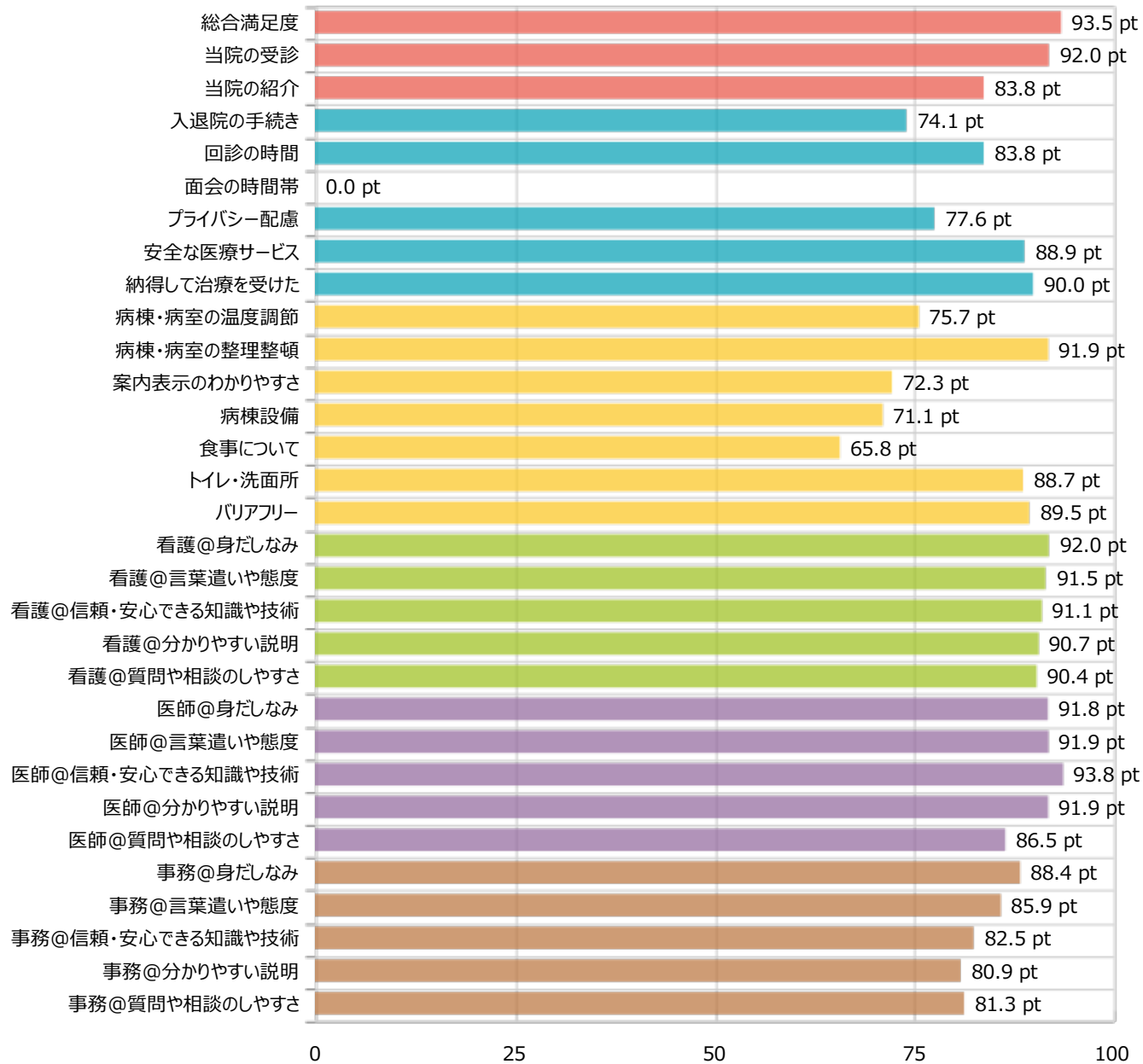
複数 当院を選んだ理由

「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	■

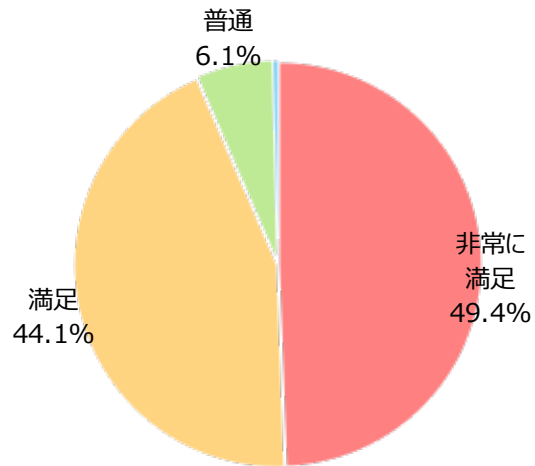
最もポイントが高いのは、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 93.8 ポイントです。
 次いで「総合満足度」の 93.5 ポイント、「当院の受診」「看護@身だしなみ」の 92.0 ポイントとなっています。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

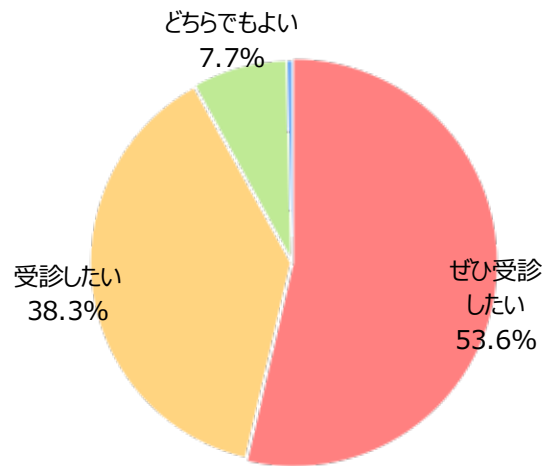
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

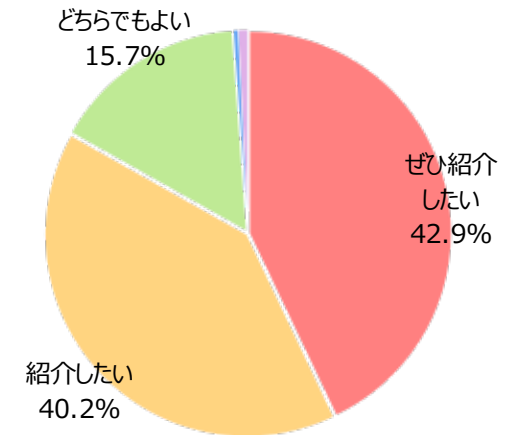
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	129	49.4%
満足	115	44.1%
普通	16	6.1%
やや不満	1	0.4%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	261	100.0%



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%



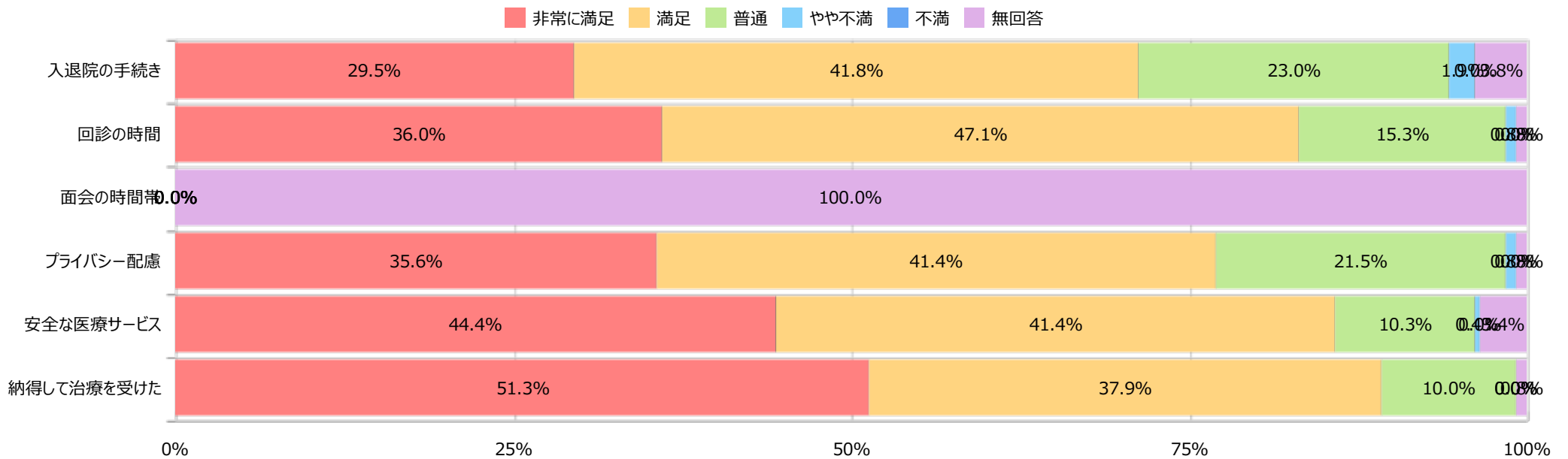
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	112	42.9%
紹介したい	105	40.2%
どちらでもよい	41	15.7%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	1	0.4%
無回答	2	0.8%
合計	261	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

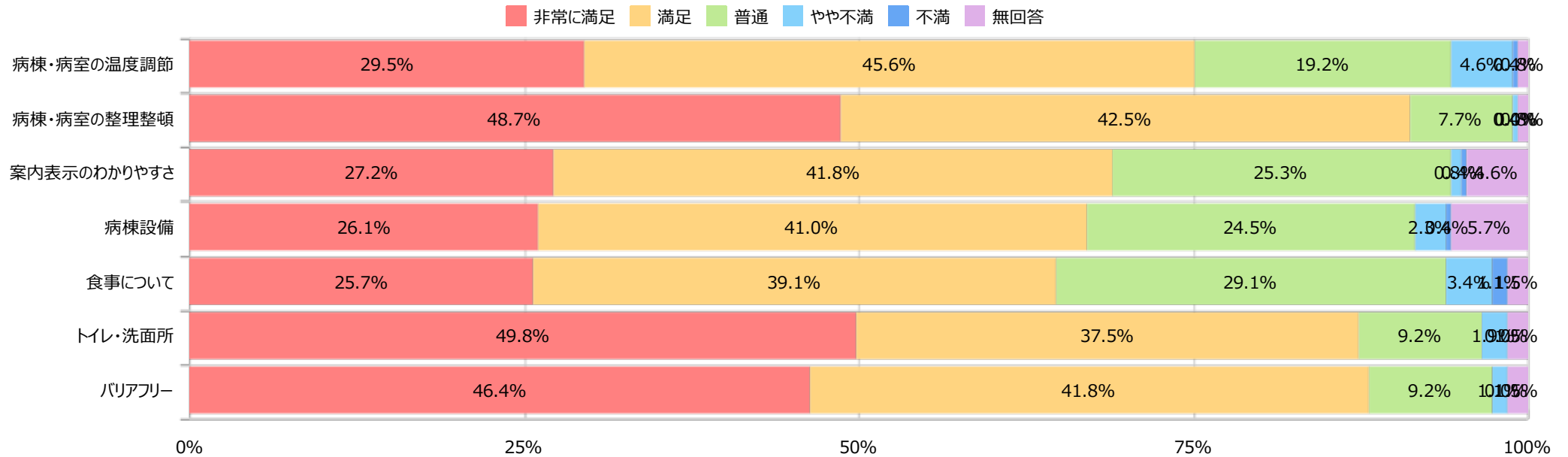
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	77人	29.5%	109人	41.8%	60人	23.0%	5人	1.9%	0人	0.0%	10人	3.8%	261人	100.0%
回診の時間	94人	36.0%	123人	47.1%	40人	15.3%	2人	0.8%	0人	0.0%	2人	0.8%	261人	100.0%
面会の時間帯	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	261人	100.0%	261人	100.0%
プライバシー配慮	93人	35.6%	108人	41.4%	56人	21.5%	2人	0.8%	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

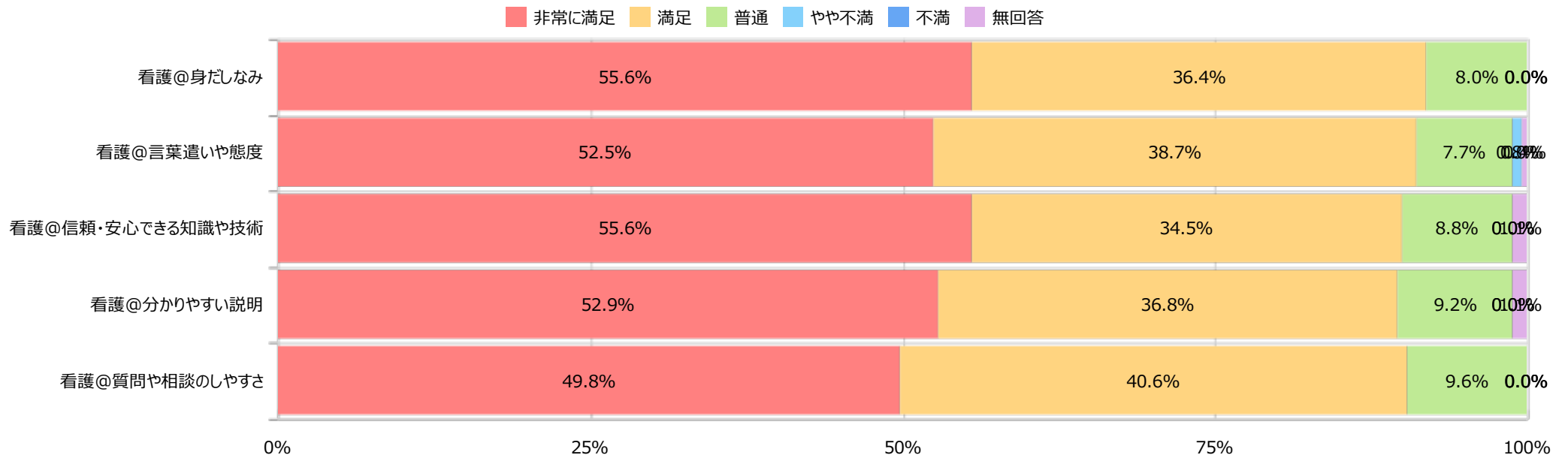
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	77人	29.5%	119人	45.6%	50人	19.2%	12人	4.6%	1人	0.4%	2人	0.8%	261人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	127人	48.7%	111人	42.5%	20人	7.7%	1人	0.4%	0人	0.0%	2人	0.8%	261人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	71人	27.2%	109人	41.8%	66人	25.3%	2人	0.8%	1人	0.4%	12人	4.6%	261人	100.0%
病棟設備	68人	26.1%	107人	41.0%	64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

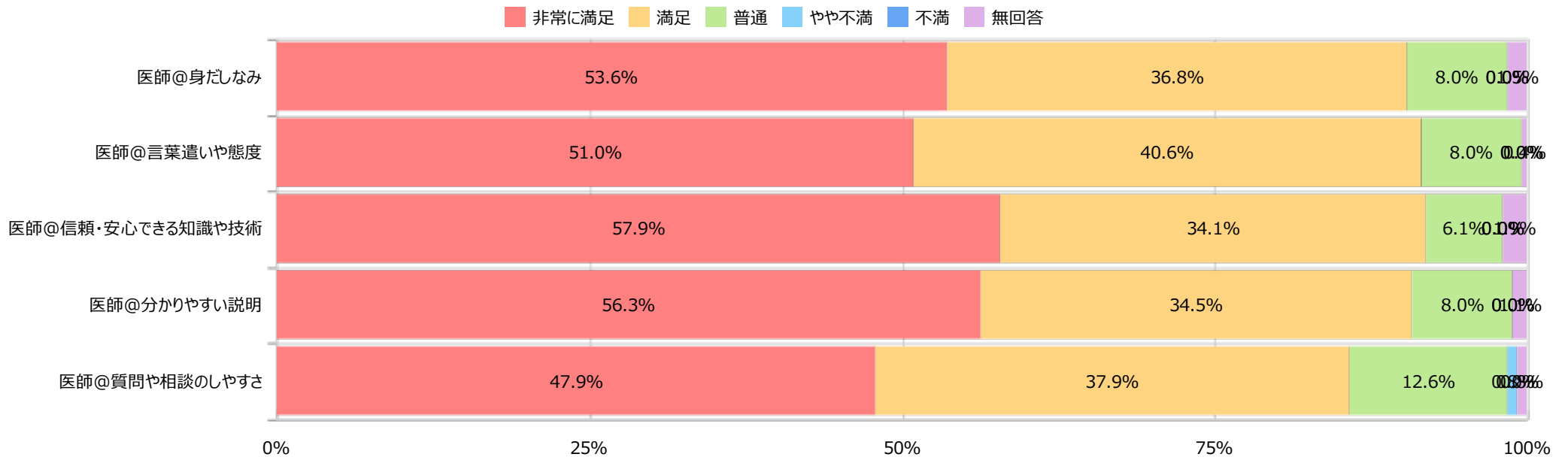
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	145 人 55.6%	95 人 36.4%	21 人 8.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	261 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	137 人 52.5%	101 人 38.7%	20 人 7.7%	2 人 0.8%	0 人 0.0%	1 人 0.4%	261 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	145 人 55.6%	90 人 34.5%	23 人 8.8%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	3 人 1.1%	261 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	138 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

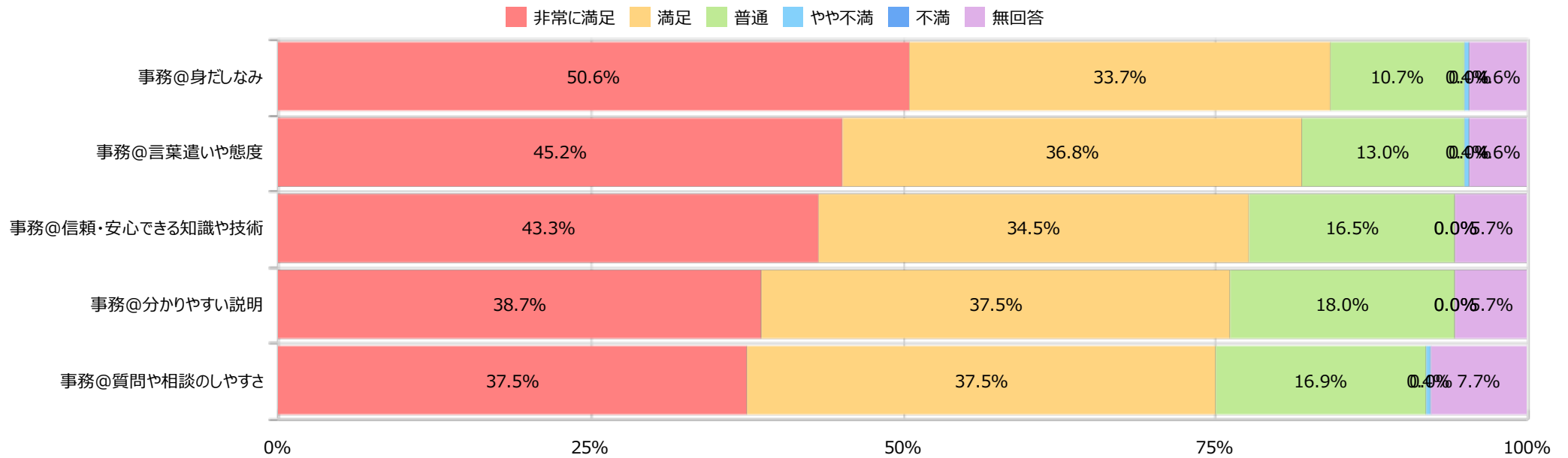
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	140 人 53.6%	96 人 36.8%	21 人 8.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	4 人 1.5%	261 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	133 人 51.0%	106 人 40.6%	21 人 8.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.4%	261 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	151 人 57.9%	89 人 34.1%	16 人 6.1%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	5 人 1.9%	261 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	147 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%



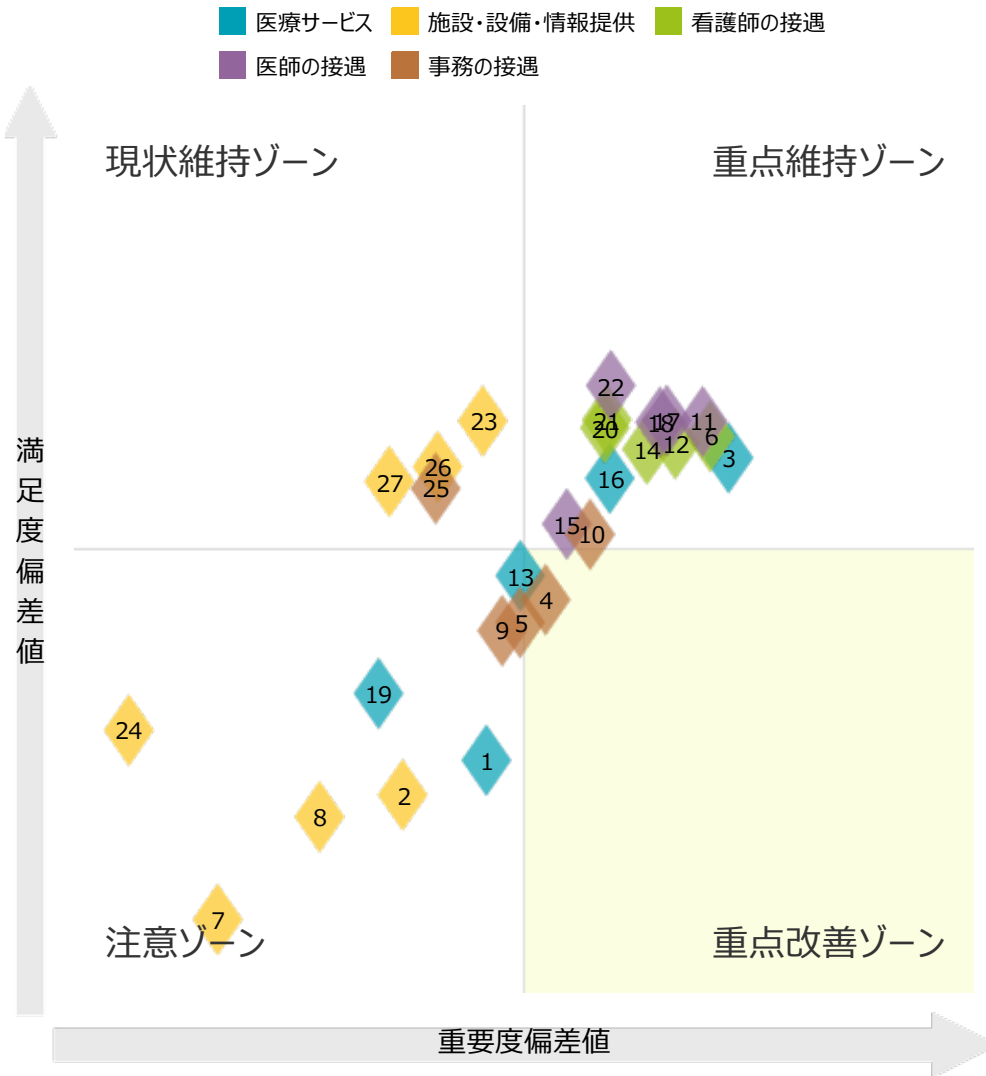
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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」

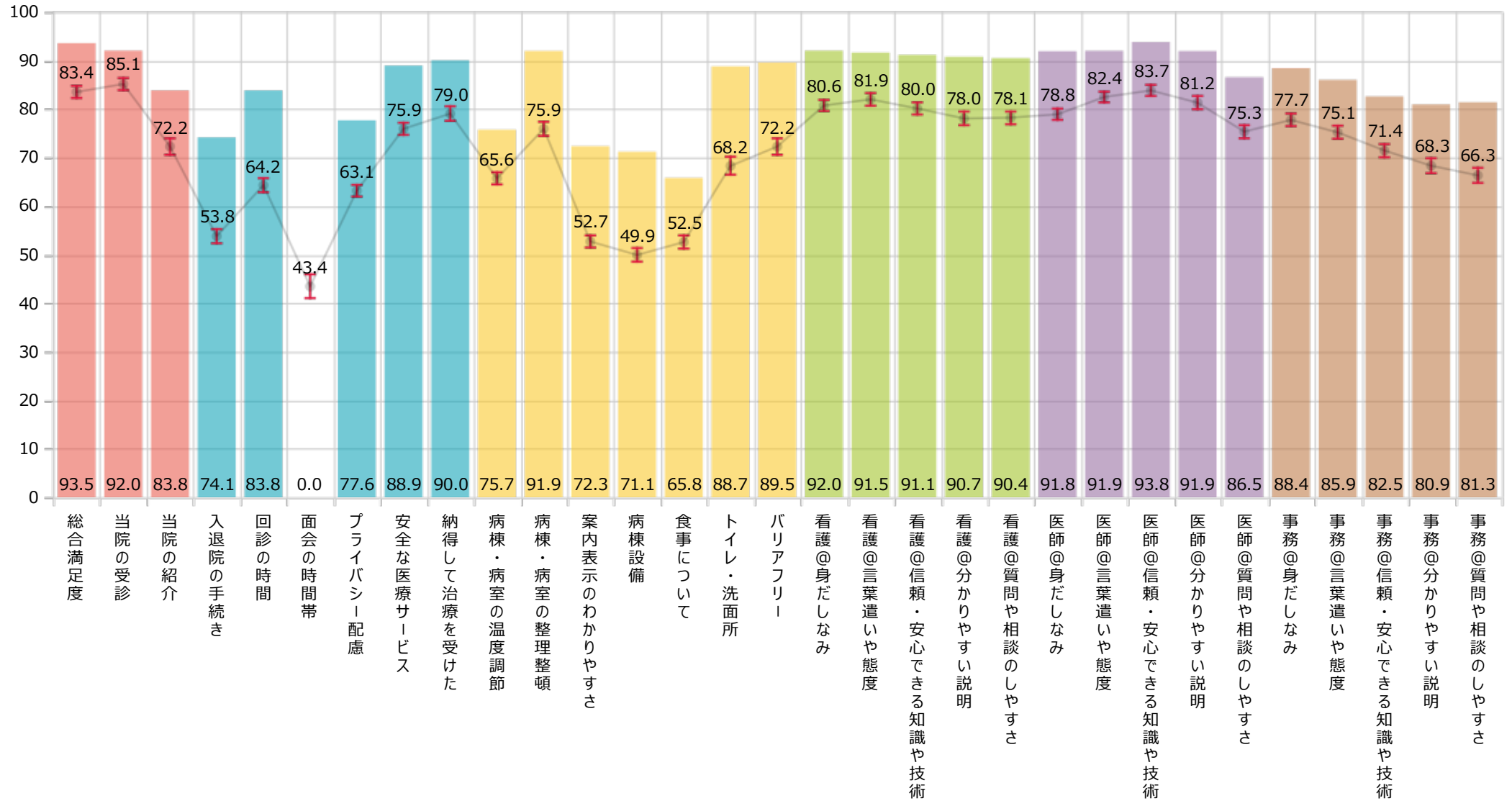
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」

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。

