

# 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（2024年02月01日～2024年04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

## 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

2024年02月01日～2024年04月12日

## 調査日数

74

## 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

## 調査対象者数

300

## 回収数

224

## 回収率

74.7%

## 有効回答数

219

## 有効回答率

97.8%

## II. 調査票

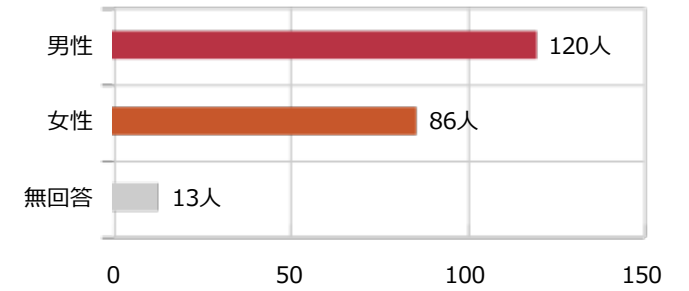
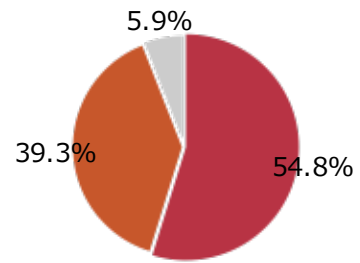
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
<b>総合満足度</b>			
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	
<b>接遇</b>			
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」120 人、「女性」86 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	120	54.8%
女性	86	39.3%
無回答	13	5.9%
合計	219	100.0%

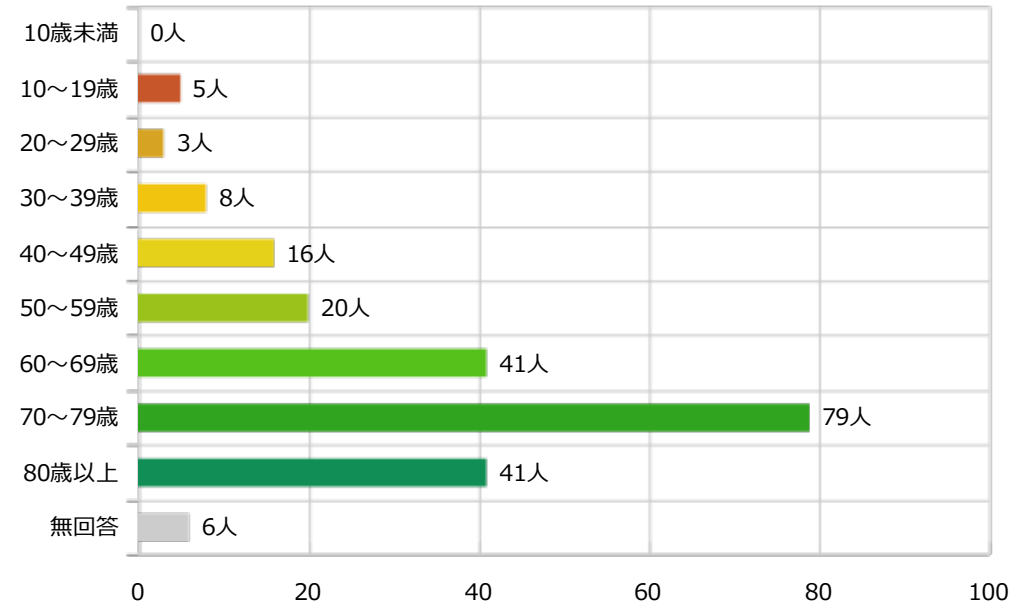


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「70～79歳」が 79 人と最も多いです。次いで「60～69歳」「80歳以上」41 人、「50～59歳」20 人となっています。最も少ないのは「10歳未満」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	5	2.3%
20～29歳	3	1.4%
30～39歳	8	3.7%
40～49歳	16	7.3%
50～59歳	20	9.1%
60～69歳	41	18.7%
70～79歳	79	36.1%
80歳以上	41	18.7%
無回答	6	2.7%
合計	219	100.0%

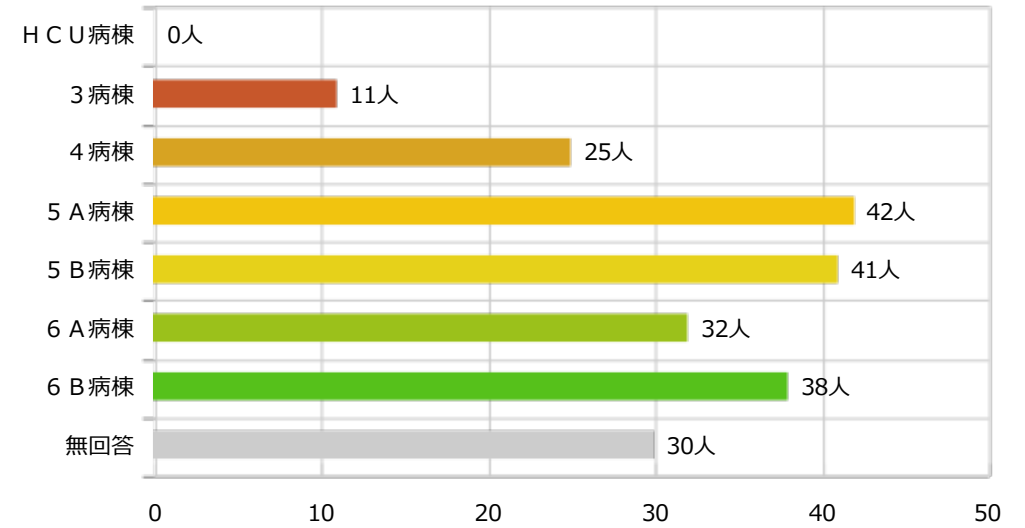


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「5 A病棟」が 42 人と最も多いです。次いで「5 B病棟」41 人、「6 B病棟」38 人となっています。最も少ないのは「H C U病棟」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
H C U病棟	0	0.0%
3病棟	11	5.0%
4病棟	25	11.4%
5 A病棟	42	19.2%
5 B病棟	41	18.7%
6 A病棟	32	14.6%
6 B病棟	38	17.4%
無回答	30	13.7%
合計	219	100.0%

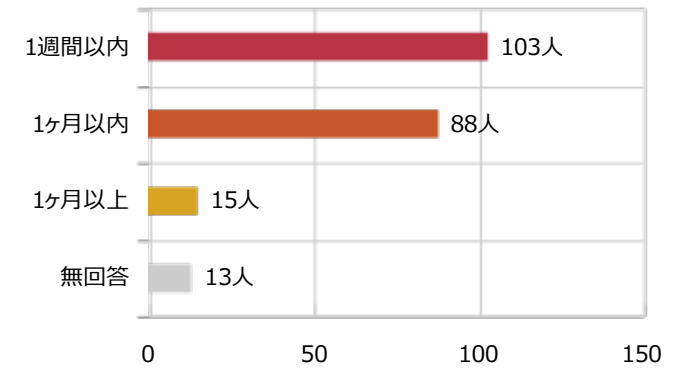
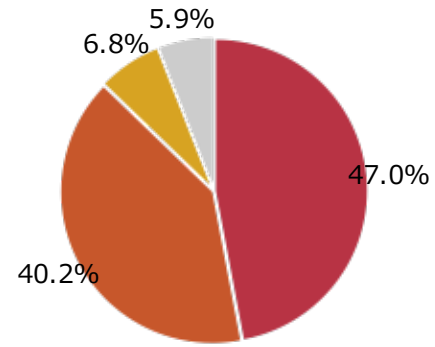


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」103 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」15 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	103	47.0%
1ヶ月以内	88	40.2%
1ヶ月以上	15	6.8%
無回答	13	5.9%
合計	219	100.0%



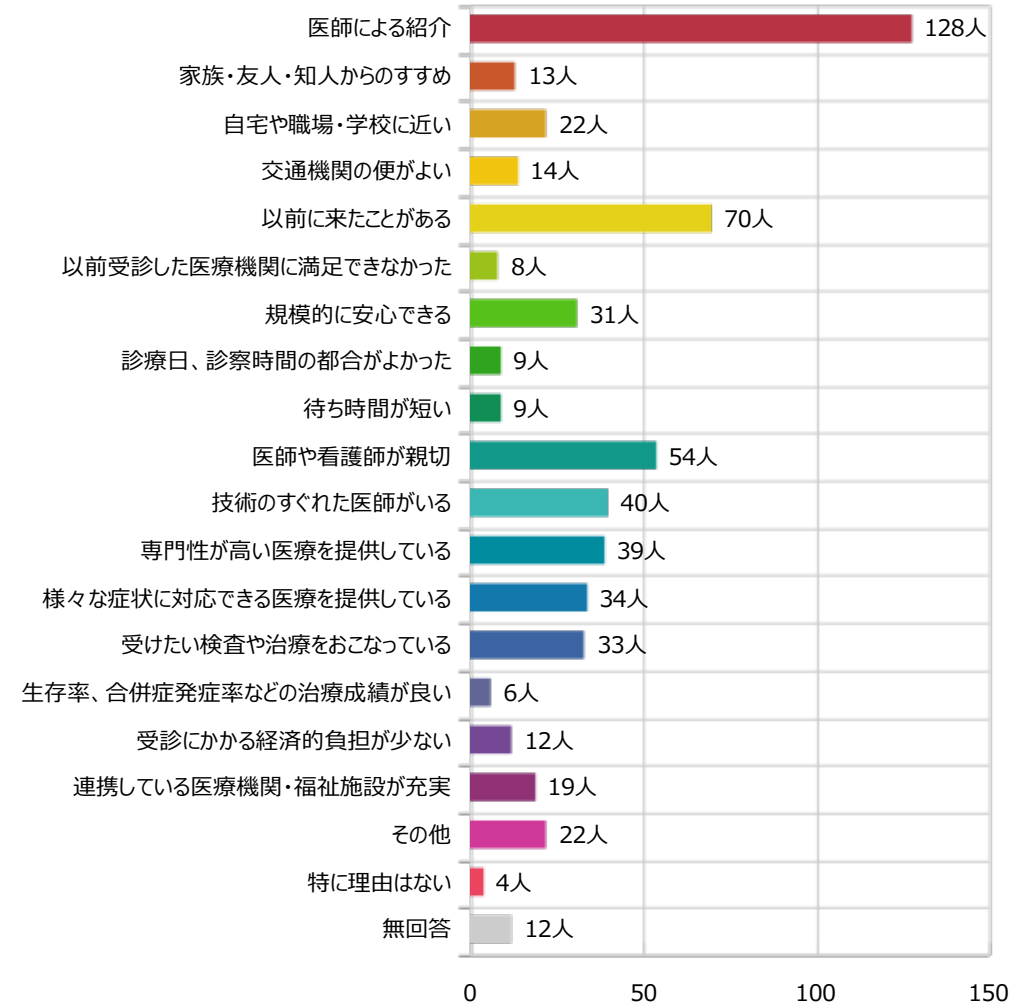


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

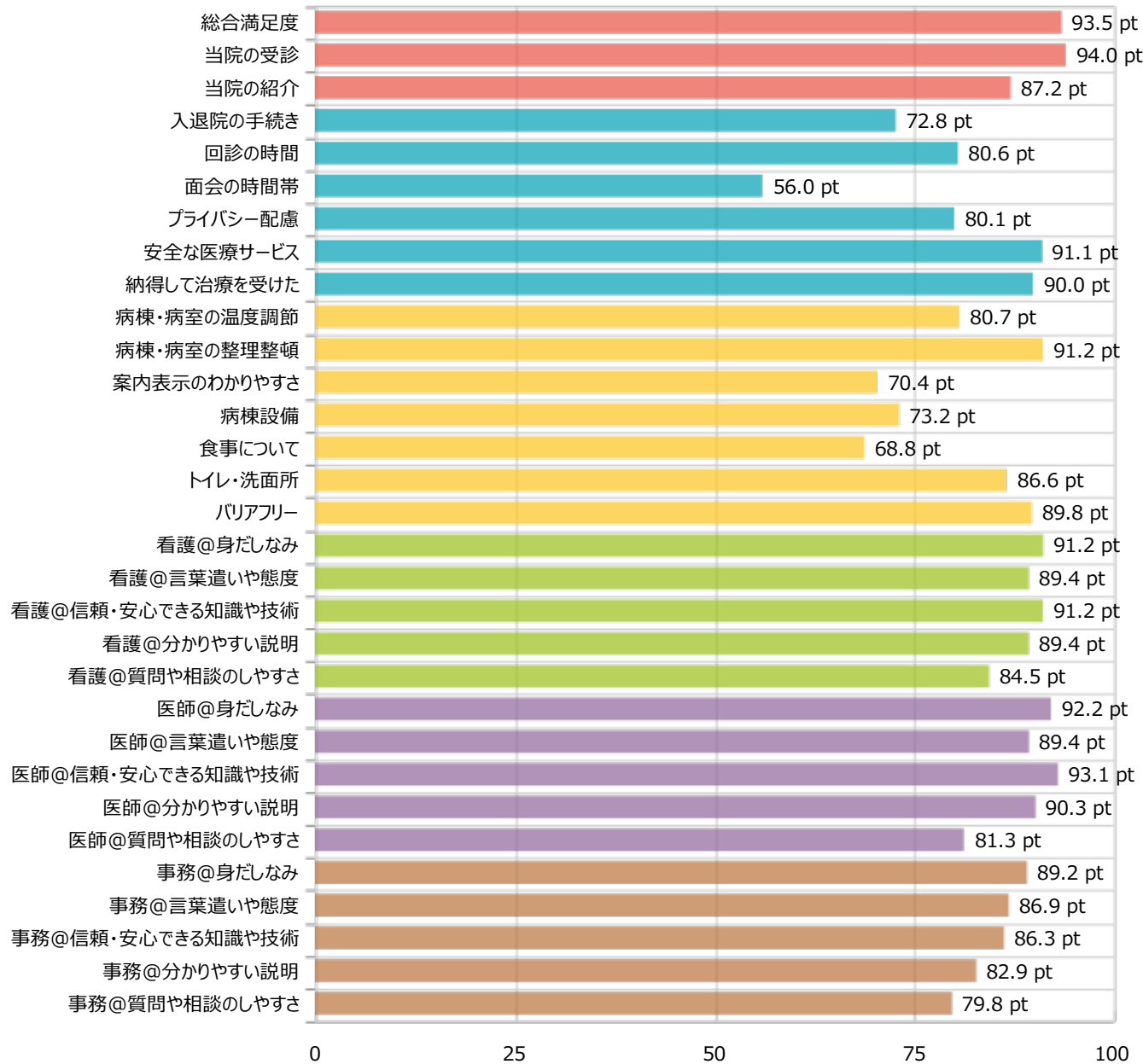
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 128 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」70人、「医師や看護師が親切」54人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の4人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	128
家族・友人・知人からのすすめ	13
自宅や職場・学校に近い	22
交通機関の便がよい	14
以前に来たことがある	70
以前受診した医療機関に満足できなかった	8
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	9
待ち時間が短い	9
医師や看護師が親切	54
技術のすぐれた医師がいる	40
専門性が高い医療を提供している	39
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	33
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	6
受診にかかる経済的負担が少ない	12
連携している医療機関・福祉施設が充実	19
その他	22
特に理由はない	4
無回答	12



## 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、「当院の受診」の 94.0 ポイントです。  
 次いで「総合満足度」の 93.5 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」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、「面会の時間帯」の 56.0 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。

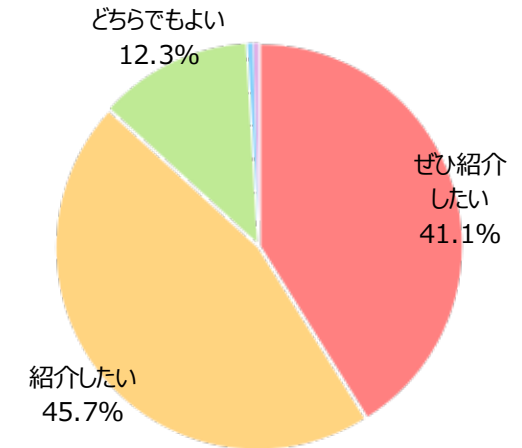
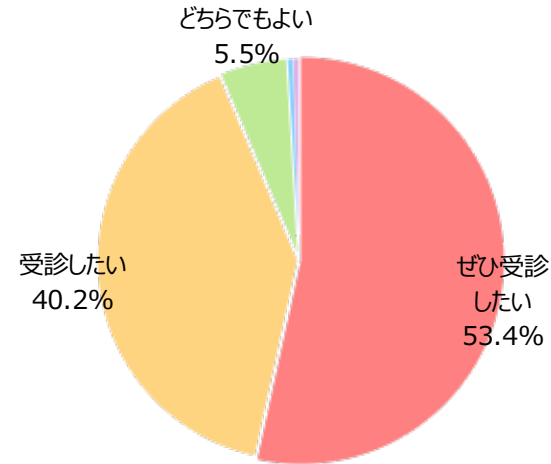
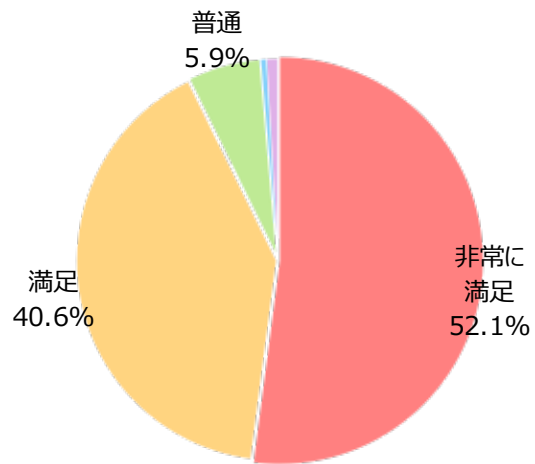
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	114	52.1%
満足	89	40.6%
普通	13	5.9%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	219	100.0%

当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	117	53.4%
受診したい	88	40.2%
どちらでもよい	12	5.5%
あまり受診したくない	1	0.5%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	0.5%
合計	219	100.0%

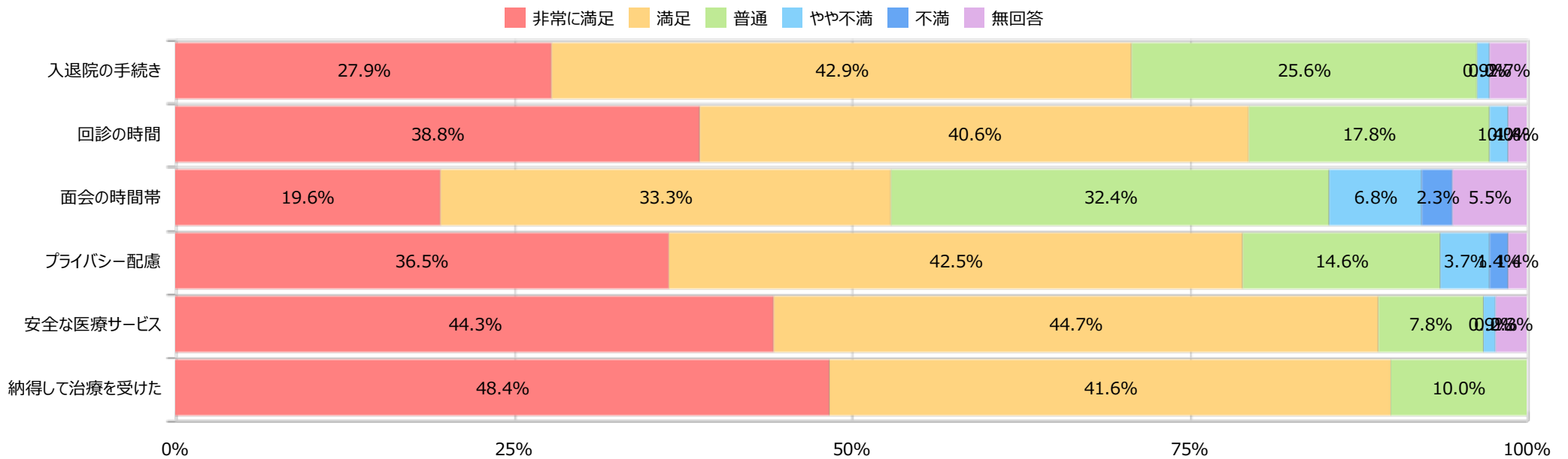
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	90	41.1%
紹介したい	100	45.7%
どちらでもよい	27	12.3%
あまり紹介したくない	1	0.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	1	0.5%
合計	219	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

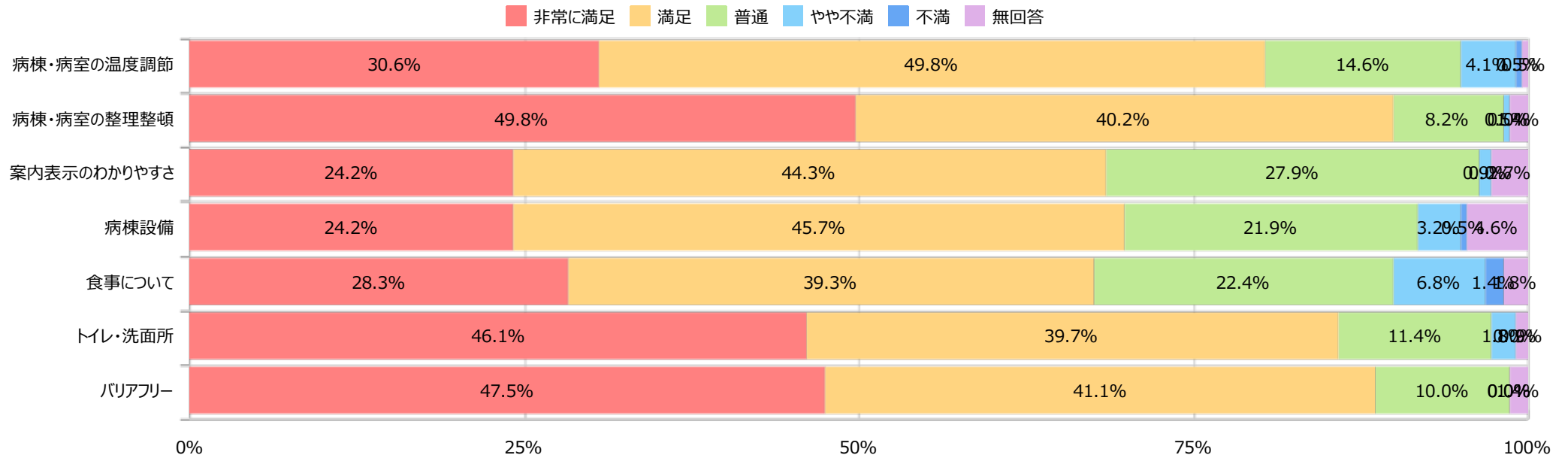
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	61人	27.9%	94人	42.9%	56人	25.6%	2人	0.9%	0人	0.0%	6人	2.7%	219人	100.0%
回診の時間	85人	38.8%	89人	40.6%	39人	17.8%	3人	1.4%	0人	0.0%	3人	1.4%	219人	100.0%
面会の時間帯	43人	19.6%	73人	33.3%	71人	32.4%	15人	6.8%	5人	2.3%	12人	5.5%	219人	100.0%
プライバシー配慮	80人	36.5%	93人	42.5%	32人	14.6%	8人	3.7%	3人	1.4%	3人	1.4%	219人	100.0%
安全な医療サービス	97人	44.3%	98人	44.7%	17人	7.8%	2人	0.9%	0人	0.0%	5人	2.3%	219人	100.0%
納得して治療を受けた	106人	48.4%	91人	41.6%	22人	10.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	219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

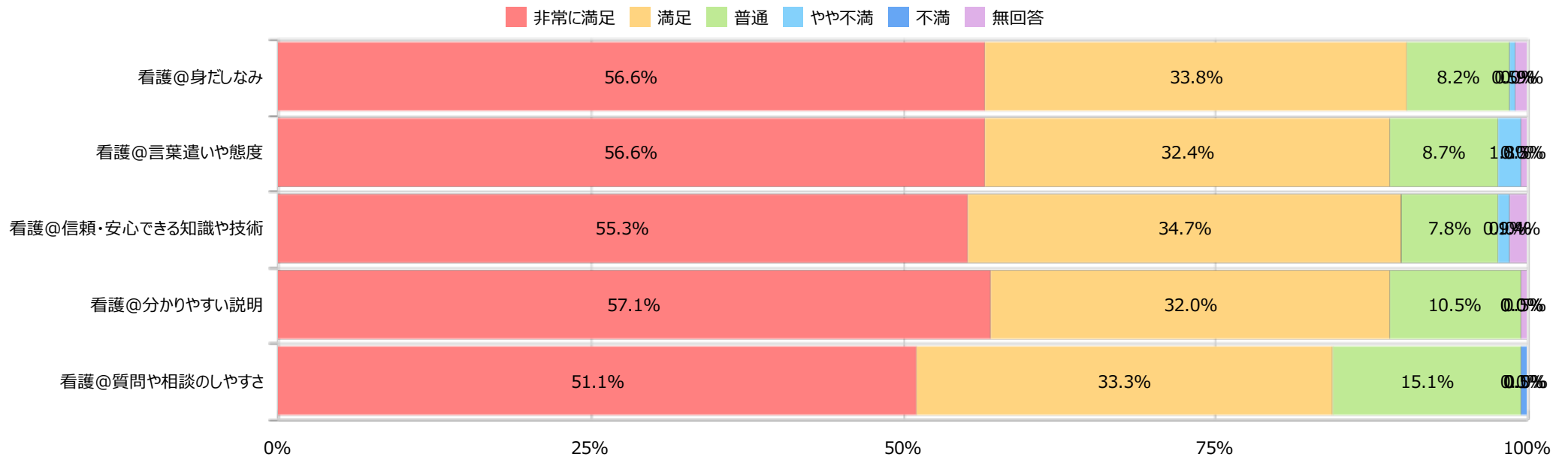
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	67人	30.6%	109人	49.8%	32人	14.6%	9人	4.1%	1人	0.5%	1人	0.5%	219人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	109人	49.8%	88人	40.2%	18人	8.2%	1人	0.5%	0人	0.0%	3人	1.4%	219人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	53人	24.2%	97人	44.3%	61人	27.9%	2人	0.9%	0人	0.0%	6人	2.7%	219人	100.0%
病棟設備	53人	24.2%	100人	45.7%	48人	21.9%	7人	3.2%	1人	0.5%	10人	4.6%	219人	100.0%
食事について	62人	28.3%	86人	39.3%	49人	22.4%	15人	6.8%	3人	1.4%	4人	1.8%	219人	100.0%
トイレ・洗面所	101人	46.1%	87人	39.7%	25人	11.4%	4人	1.8%	0人	0.0%	2人	0.9%	219人	100.0%
バリアフリー	104人	47.5%	90人	41.1%	22人	10.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	1.4%	219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

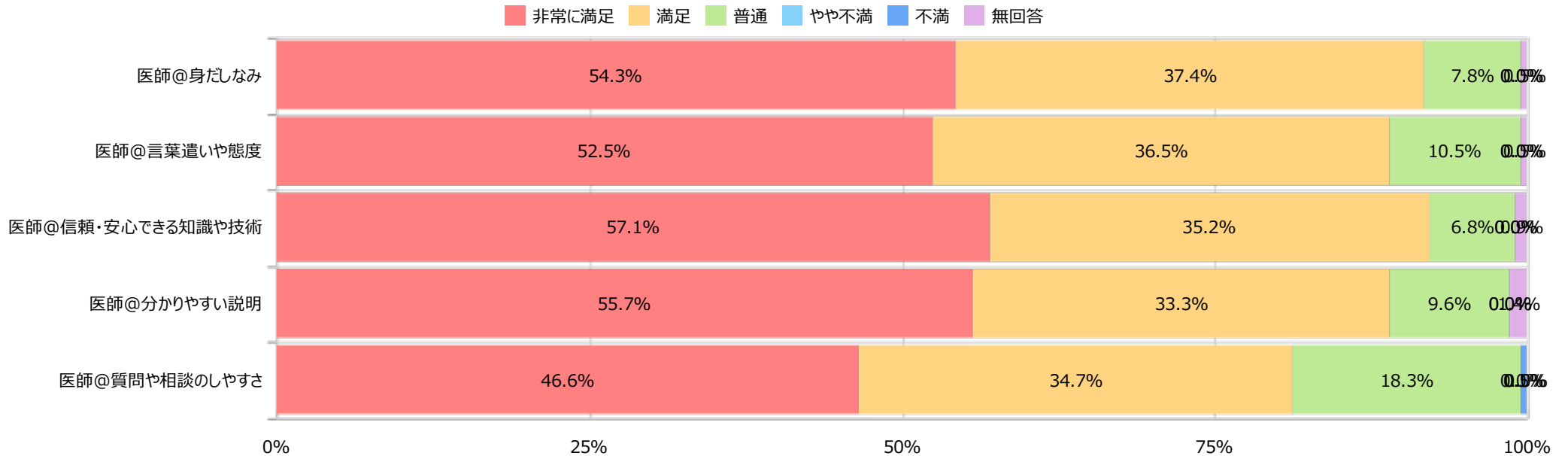
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	124 人 56.6%	74 人 33.8%	18 人 8.2%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	219 人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	124 人 56.6%	71 人 32.4%	19 人 8.7%	4 人 1.8%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	219 人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	121 人 55.3%	76 人 34.7%	17 人 7.8%	2 人 0.9%	0 人 0.0%	3 人 1.4%	219 人 100.0%
看護@分かりやすい説明	125 人 57.1%	70 人 32.0%	23 人 10.5%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	219 人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	112 人 51.1%	73 人 33.3%	33 人 15.1%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	219 人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

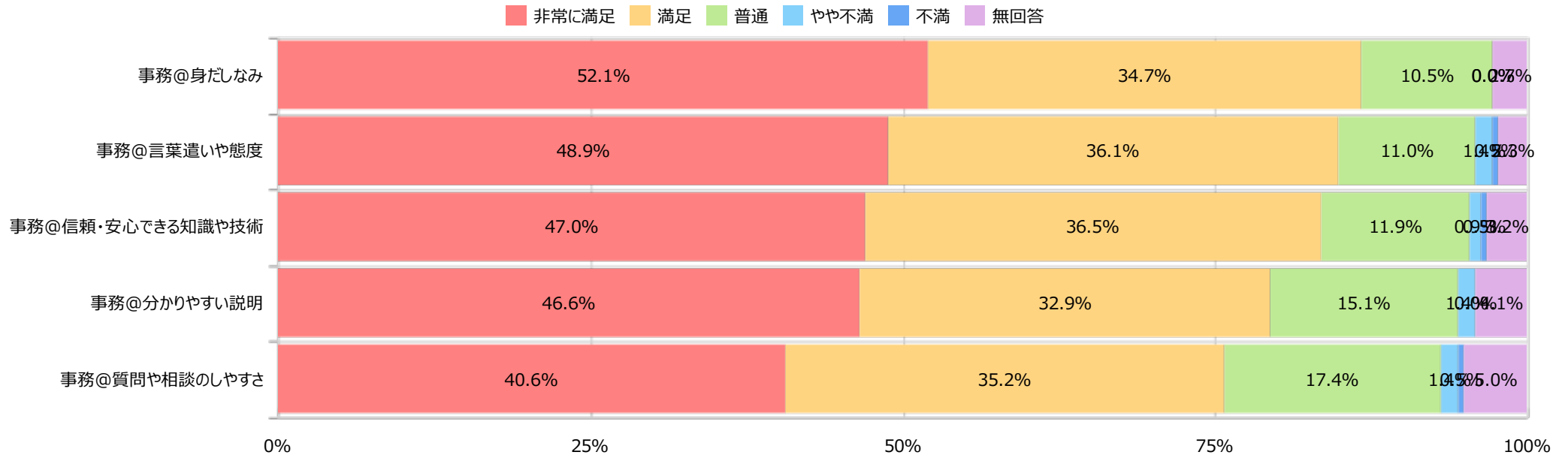
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	119 人 54.3%	82 人 37.4%	17 人 7.8%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	219 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	115 人 52.5%	80 人 36.5%	23 人 10.5%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	219 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	125 人 57.1%	77 人 35.2%	15 人 6.8%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	2 人 0.9%	219 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	122 人 55.7%	73 人 33.3%	21 人 9.6%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	3 人 1.4%	219 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	102 人 46.6%	76 人 34.7%	40 人 18.3%	0 人 0.0%	1 人 0.5%	0 人 0.0%	219 人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

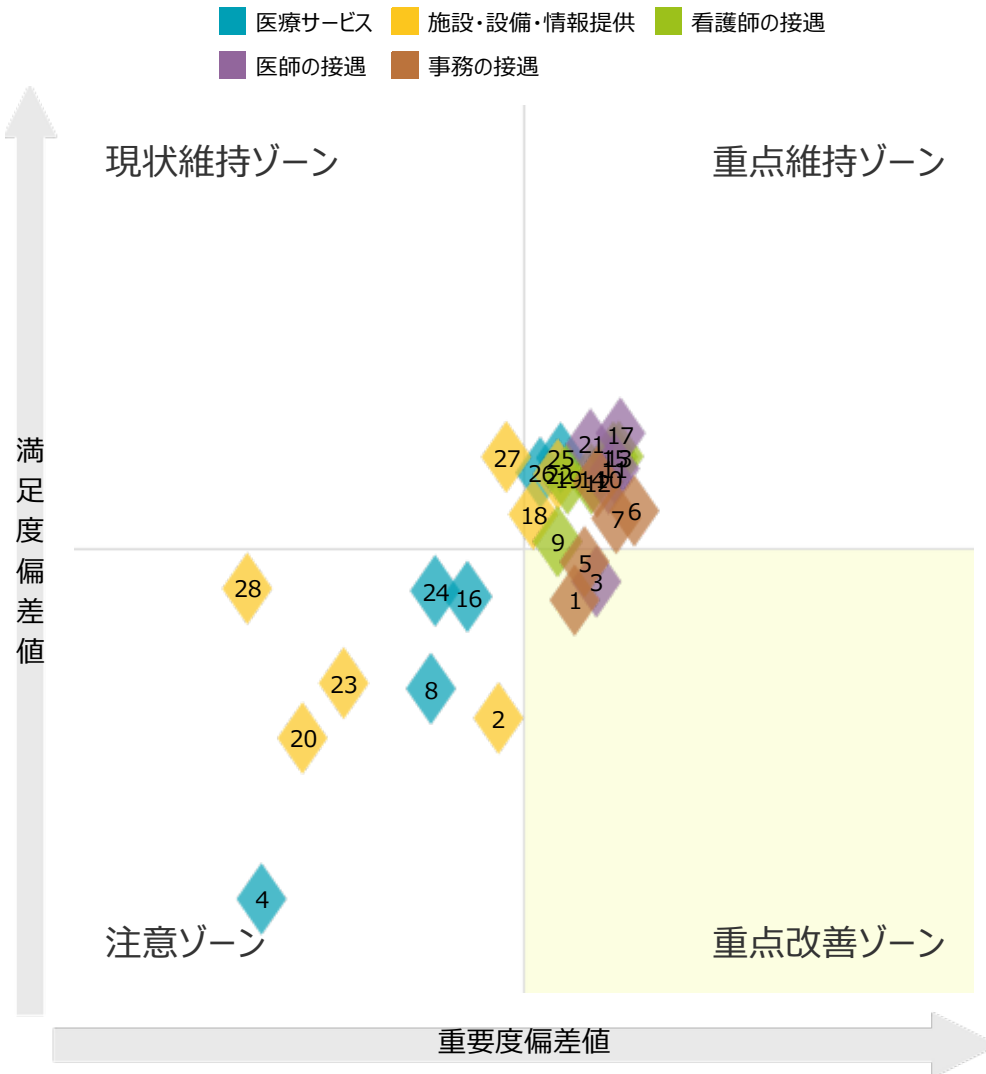
### 事務の接遇

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	114 人 52.1%	76 人 34.7%	23 人 10.5%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	6 人 2.7%	219 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	107 人 48.9%	79 人 36.1%	24 人 11.0%	3 人 1.4%	1 人 0.5%	5 人 2.3%	219 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	103 人 47.0%	80 人 36.5%	26 人 11.9%	2 人 0.9%	1 人 0.5%	7 人 3.2%	219 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	102 人 46.6%	72 人 32.9%	33 人 15.1%	3 人 1.4%	0 人 0.0%	9 人 4.1%	219 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	89 人 40.6%	77 人 35.2%	38 人 17.4%	3 人 1.4%	1 人 0.5%	11 人 5.0%	219 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	事務@質問や相談のしやすさ	6.394	79.8
2	案内表示のわかりやすさ	6.257	70.4
3	医師@質問や相談のしやすさ	5.469	81.3
4	面会の時間帯	3.704	56.0
5	事務@分かりやすい説明	3.495	82.9
6	事務@言葉遣いや態度	2.965	86.9
7	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.531	86.3
8	入退院の手続き	1.954	72.8
9	看護@質問や相談のしやすさ	1.096	84.5
10	医師@言葉遣いや態度	0.554	89.4
11	医師@分かりやすい説明	0.365	90.3
12	事務@身だしなみ	0.217	89.2
13	看護@身だしなみ	0.041	91.2
14	看護@言葉遣いや態度	-0.145	89.4
15	看護@信頼・安心できる知識や技術	-0.163	91.2
16	プライバシー配慮	-0.335	80.1
17	医師@信頼・安心できる知識や技術	-0.836	93.1
18	トイレ・洗面所	-1.077	86.6
19	看護@分かりやすい説明	-1.108	89.4
20	食事について	-1.195	68.8
21	医師@身だしなみ	-1.596	92.2
22	バリアフリー	-1.710	89.8
23	病棟設備	-1.777	73.2
24	回診の時間	-1.895	80.6
25	安全な医療サービス	-2.287	91.1
26	納得して治療を受けた	-2.588	90.0
27	病棟・病室の整理整頓	-5.228	91.2
28	病棟・病室の温度調節	-10.152	80.7

## 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

**医師の接遇**「医師@質問や相談のしやすさ」

**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」

### 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」

**施設・設備・情報提供**「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

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

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

**事務の接遇**「事務@言葉遣いや態度」「事務@信頼・安心できる知識や技術」「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**「病棟・病室の整理整頓」

### 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**「面会の時間帯」「入退院の手続き」「プライバシー配慮」「回診の時間」

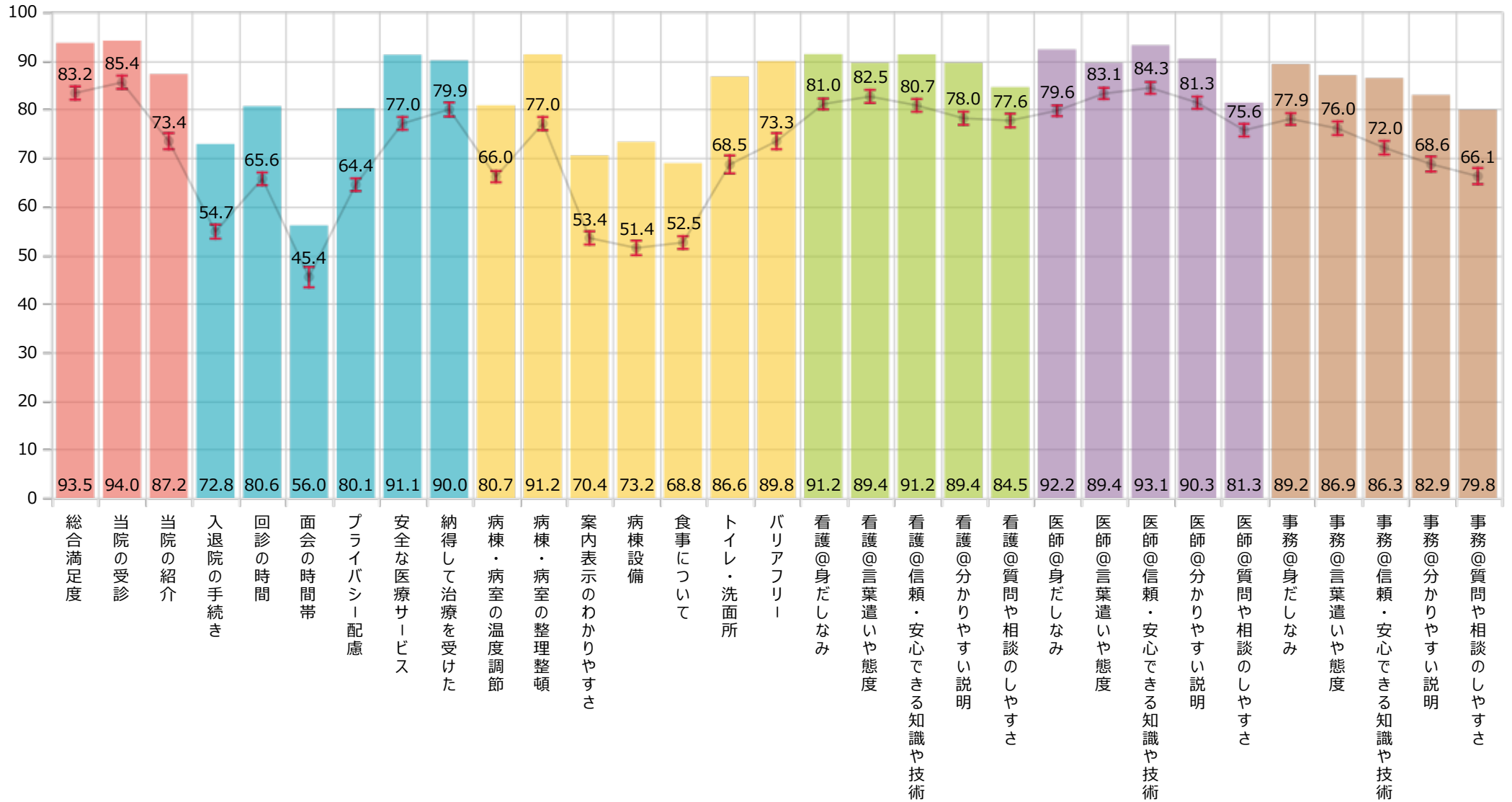
**施設・設備・情報提供**「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟設備」「病棟・病室の温度調節」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 57 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2024年5月7日 10:25:43 現在



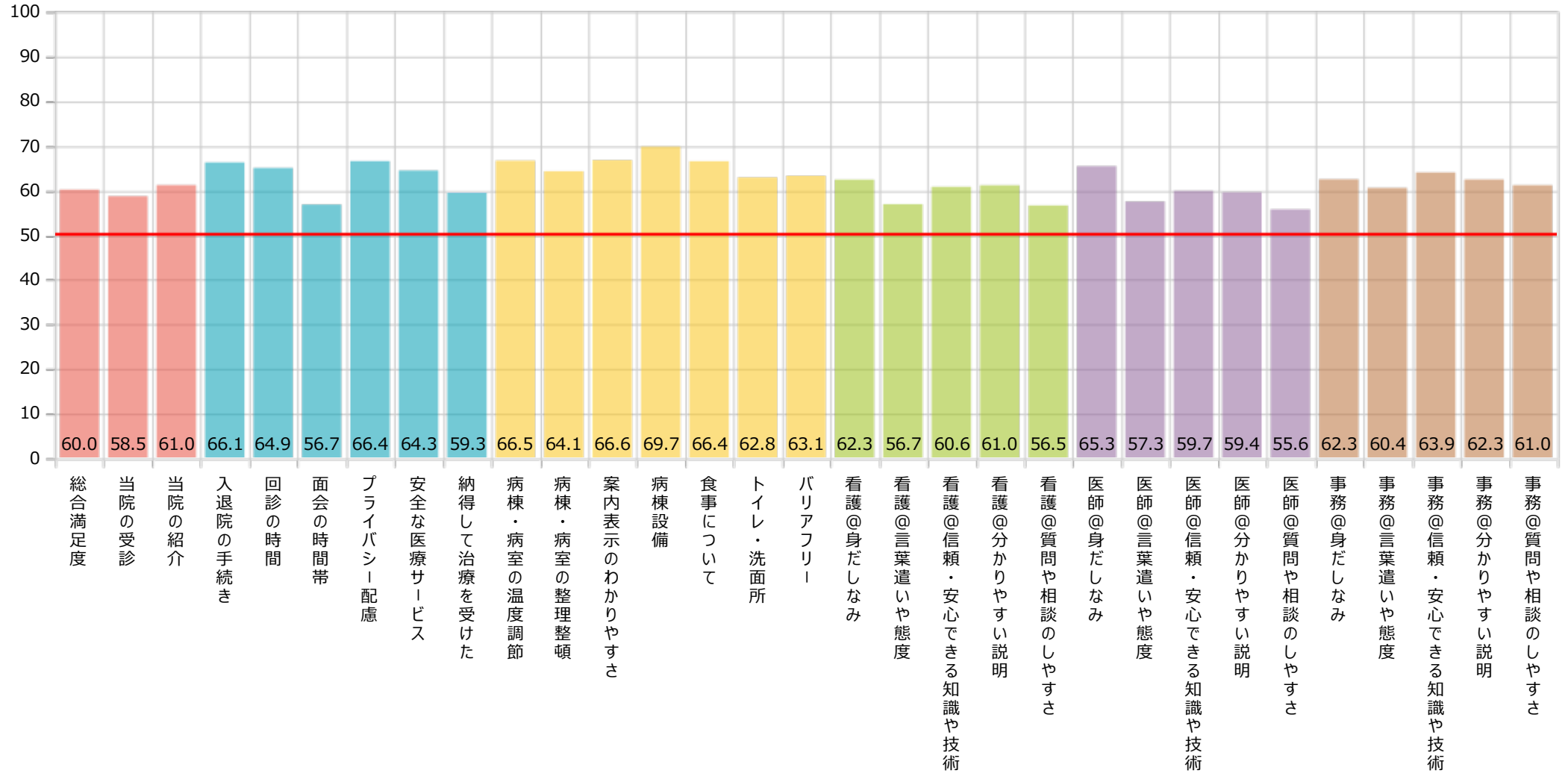
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 57 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 2024年02月01日～2024年04月12日 ● 前回 2022年10月01日～2022年12月12日

