# 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

medinet,inc.
病院アンケートサービス

# 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 |
|---|---|---|
| 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 |
| 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 |
| 3 回診時間、回診にかける時間の適切さ | 回診の時間 | 医療サービス |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

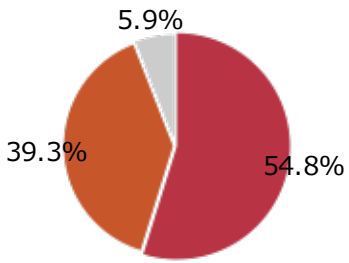
| 属性調査 |
|---|
| 1 性別 |
| 2 年齢 |
| 3 入院病棟 |
| 4 入院日数 |
| 5 当院を選んだ理由 （複数選択可） |

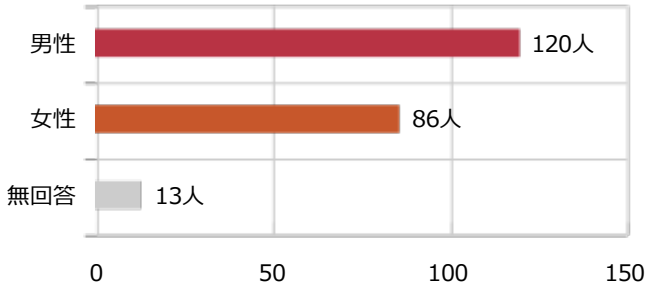
# III. 属性調査 1 / 5

## 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% |

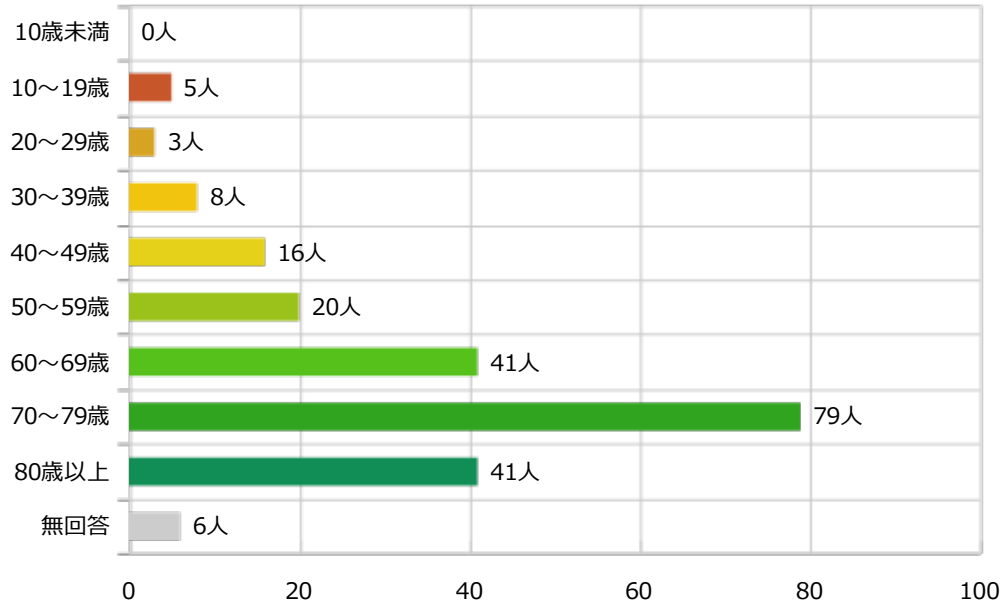


## 年齢

「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。

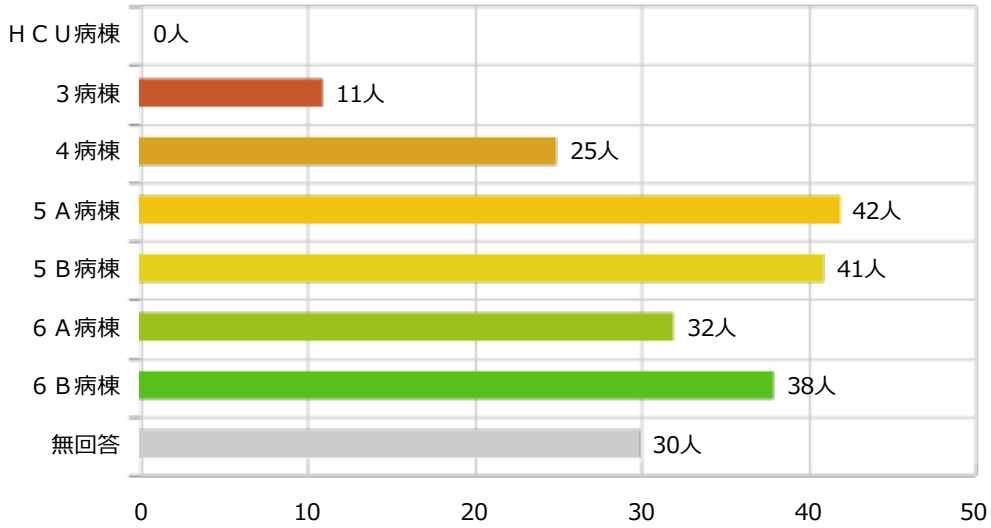
| 選択肢 | 回答数（人） | 構成比 |
|---|---|---|
| 10歳未満 | 0 | 0.0% |
| 10～19歳 | 5 | 2.3% |
| 20～29歳 | 3 | 1.4% |
| 30～39歳 | 8 | 3.7% |
| 40～49歳 | 16 | 7.3% |
| 50～59歳 | 20 | 9.1% |
| 60～69歳 | 41 | 18.7% |
| 70～79歳 | 79 | 36.1% |
| 80歳以上 | 41 | 18.7% |
| 無回答 | 6 | 2.7% |
| 合計 | 219 | 100.0% |



## 入院病棟

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

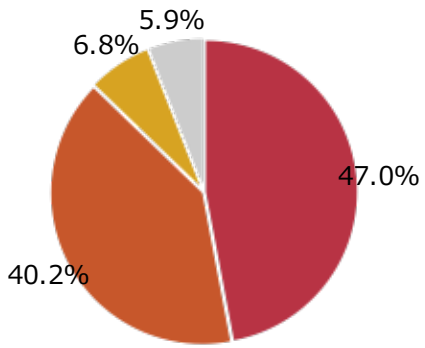
| 選択肢 | 回答数（人） | 構成比 |
|---|---|---|
| ＨＣＵ病棟 | 0 | 0.0% |
| ３病棟 | 11 | 5.0% |
| ４病棟 | 25 | 11.4% |
| ５Ａ病棟 | 42 | 19.2% |
| ５Ｂ病棟 | 41 | 18.7% |
| ６Ａ病棟 | 32 | 14.6% |
| ６Ｂ病棟 | 38 | 17.4% |
| 無回答 | 30 | 13.7% |
| 合計 | 219 | 100.0% |

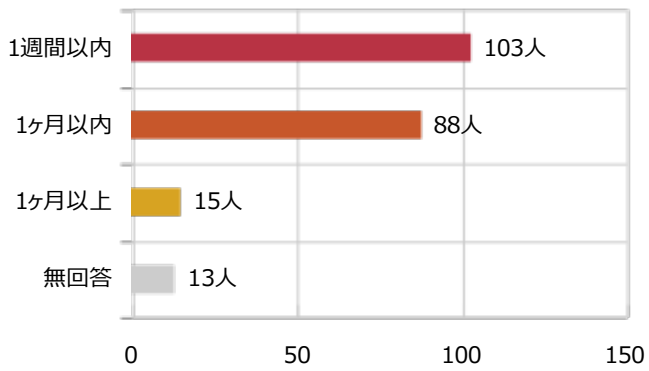


## 入院日数

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% |

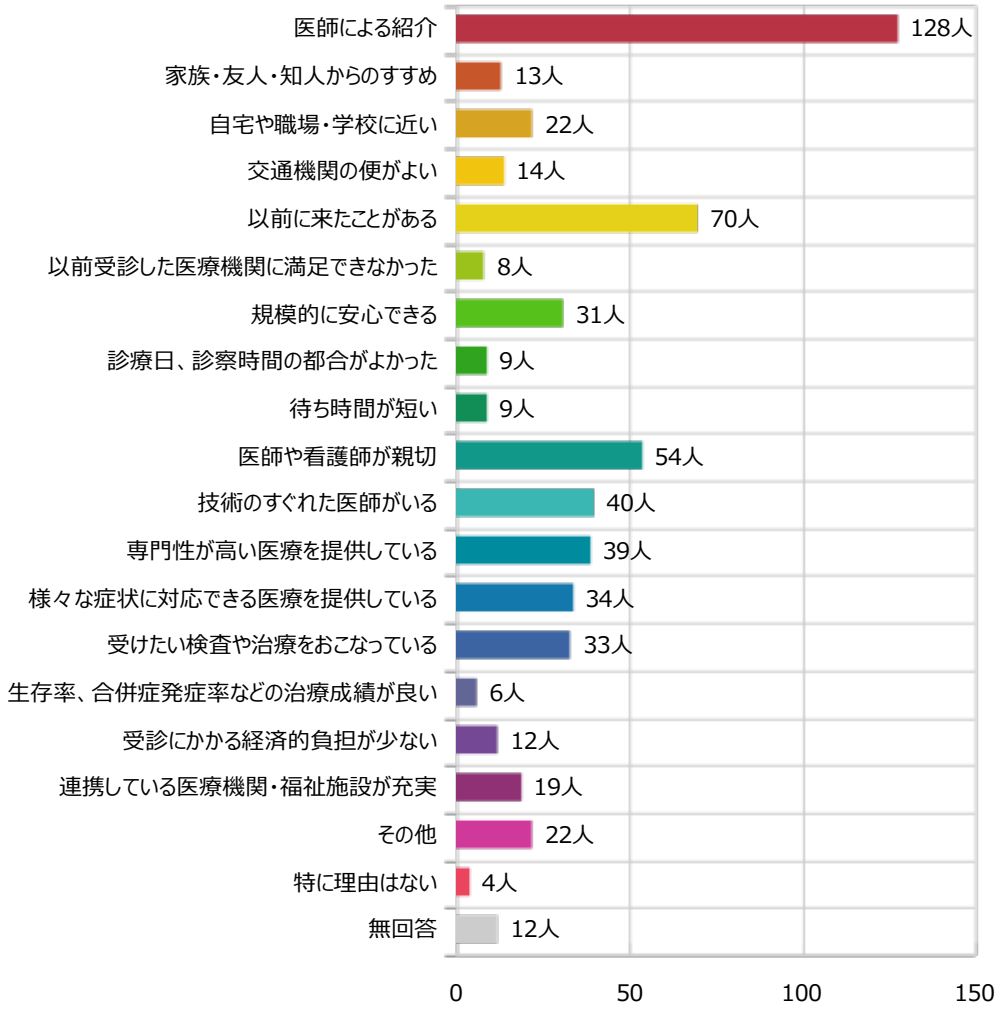


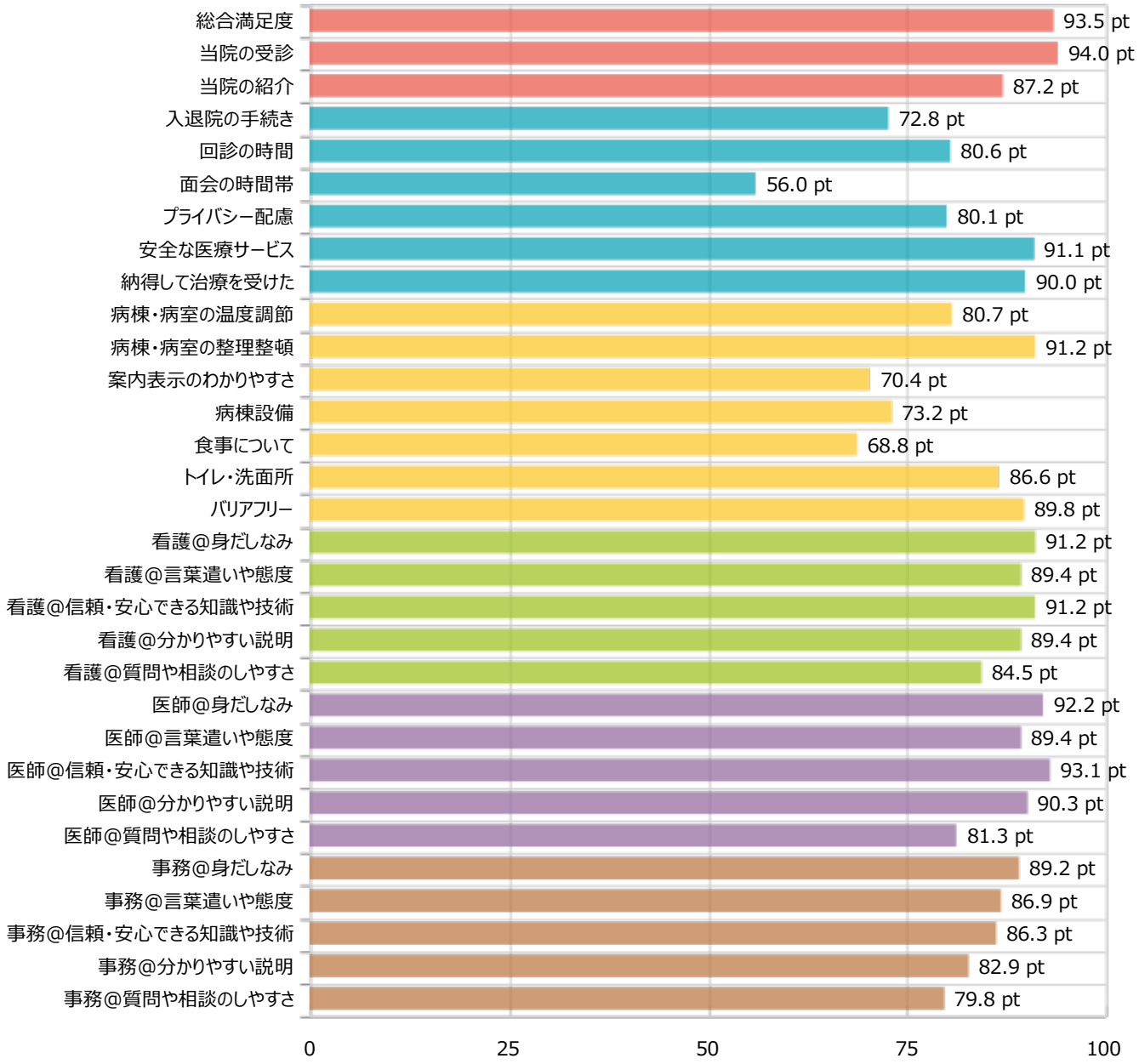
## 複数 当院を選んだ理由

「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。

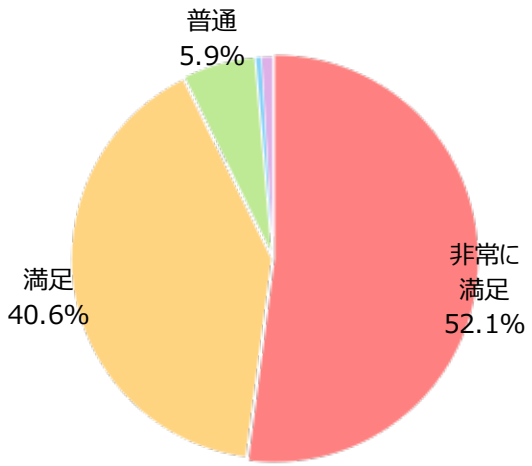
# IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

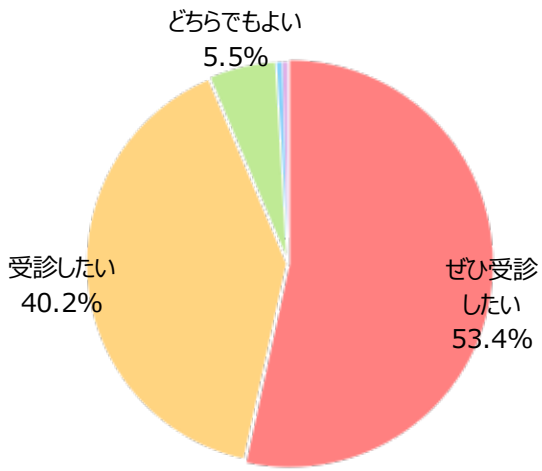
## 総合

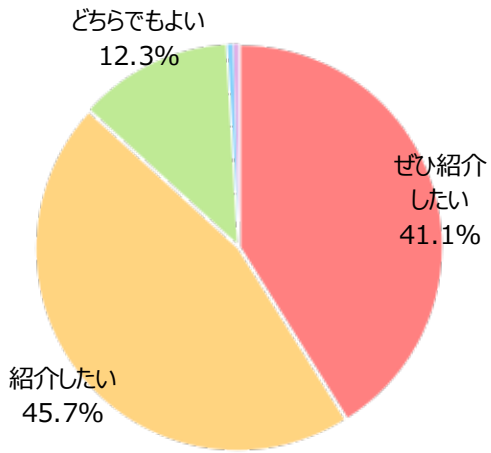
| 総合満足度 | 回答数（人） | 構成比 |
|---|---|---|
| 非常に満足 | 114 | 52.1% |
| 満足 | 89 | 40.6% |
| 普通 | 13 | 5.9% |
| やや不満 | 1 | 0.5% |
| 不満 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 2 | 0.9% |
| 合計 | 219 | 100.0% |

| 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% |



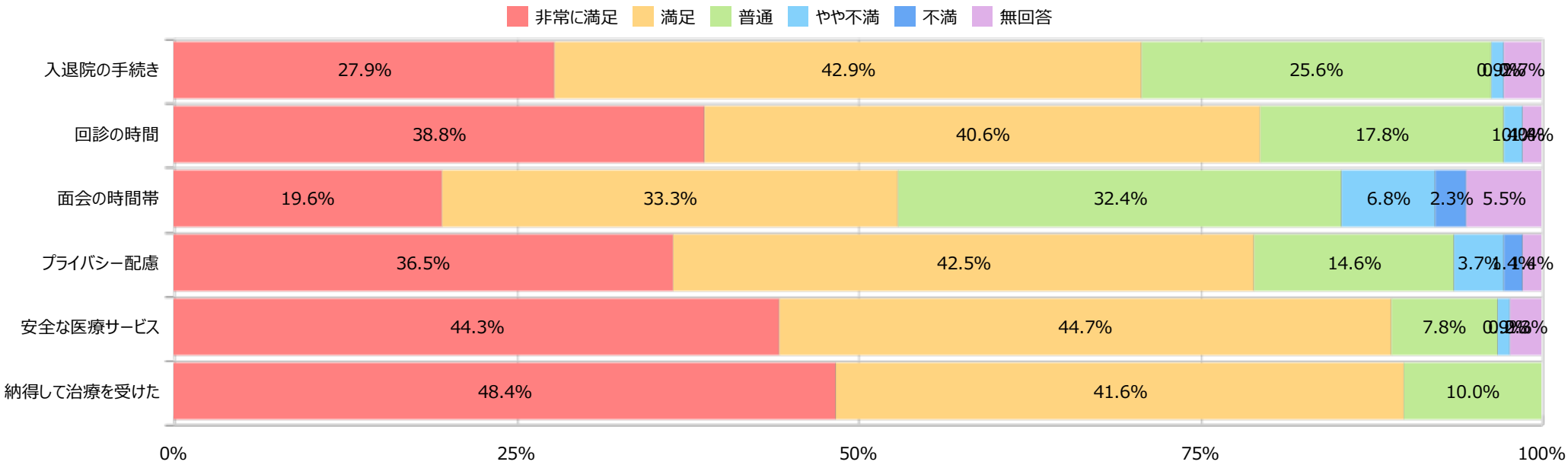



# IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

## 医療サービス

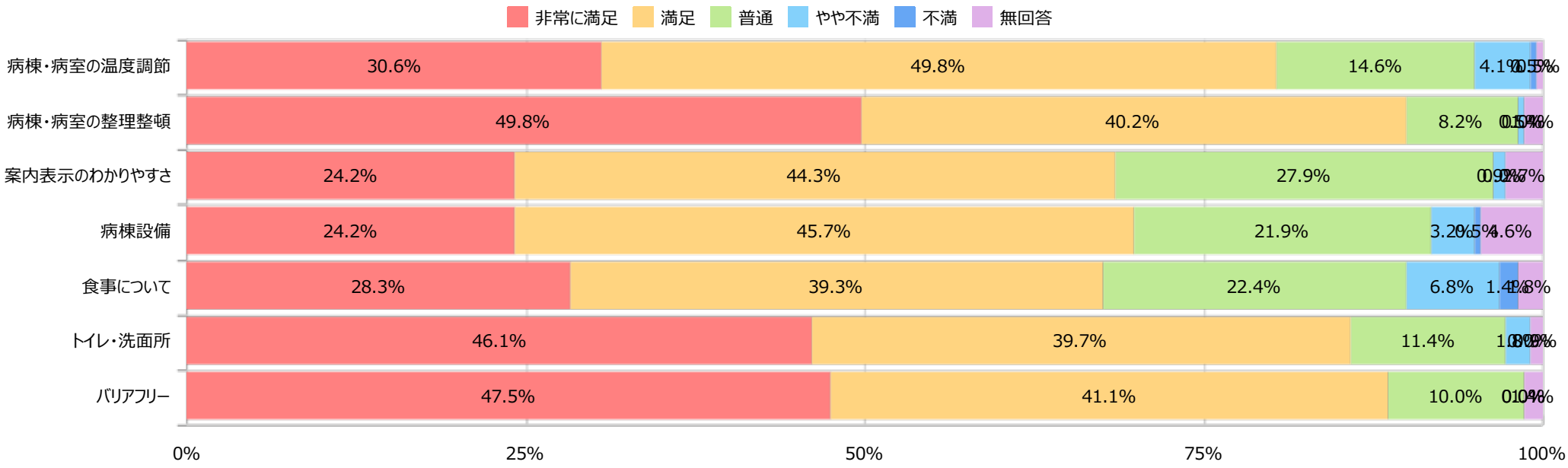
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 入退院の手続き | 61 人 27.9% | 94 人 42.9% | 56 人 25.6% | 2 人 0.9% | 0 人 0.0% | 6 人 2.7% | 219 人 100.0% |
| 回診の時間 | 85 人 38.8% | 89 人 40.6% | 39 人 17.8% | 3 人 1.4% | 0 人 0.0% | 3 人 1.4% | 219 人 100.0% |
| 面会の時間帯 | 43 人 19.6% | 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

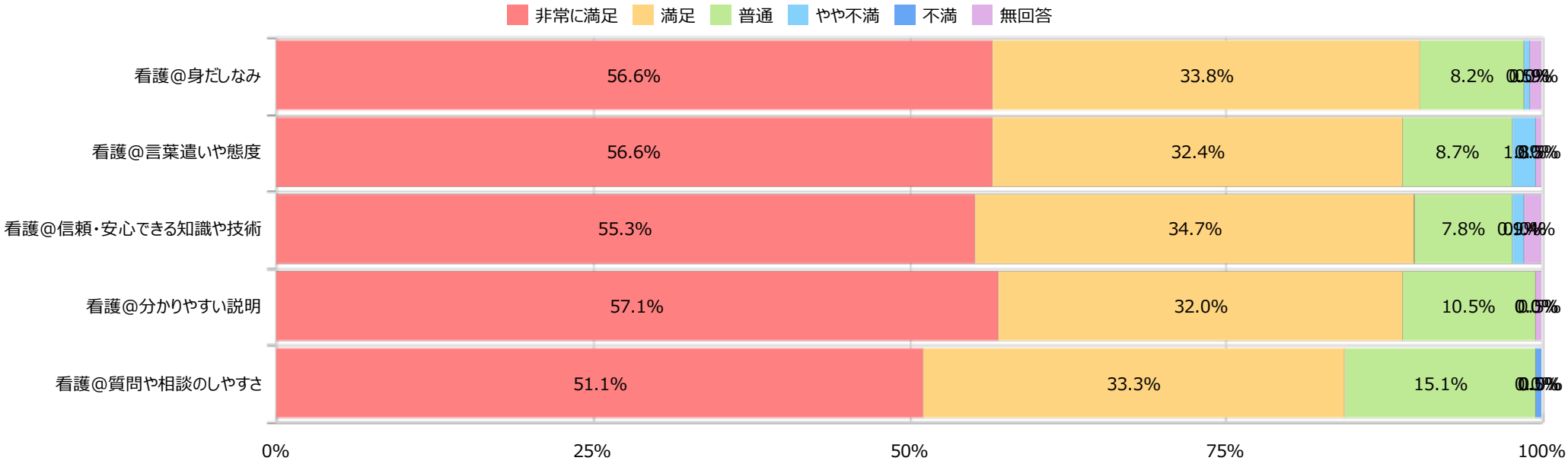
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 病棟・病室の温度調節 | 67 人 30.6% | 109 人 49.8% | 32 人 14.6% | 9 人 4.1% | 1 人 0.5% | 1 人 0.5% | 219 人 100.0% |
| 病棟・病室の整理整頓 | 109 人 49.8% | 88 人 40.2% | 18 人 8.2% | 1 人 0.5% | 0 人 0.0% | 3 人 1.4% | 219 人 100.0% |
| 案内表示のわかりやすさ | 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

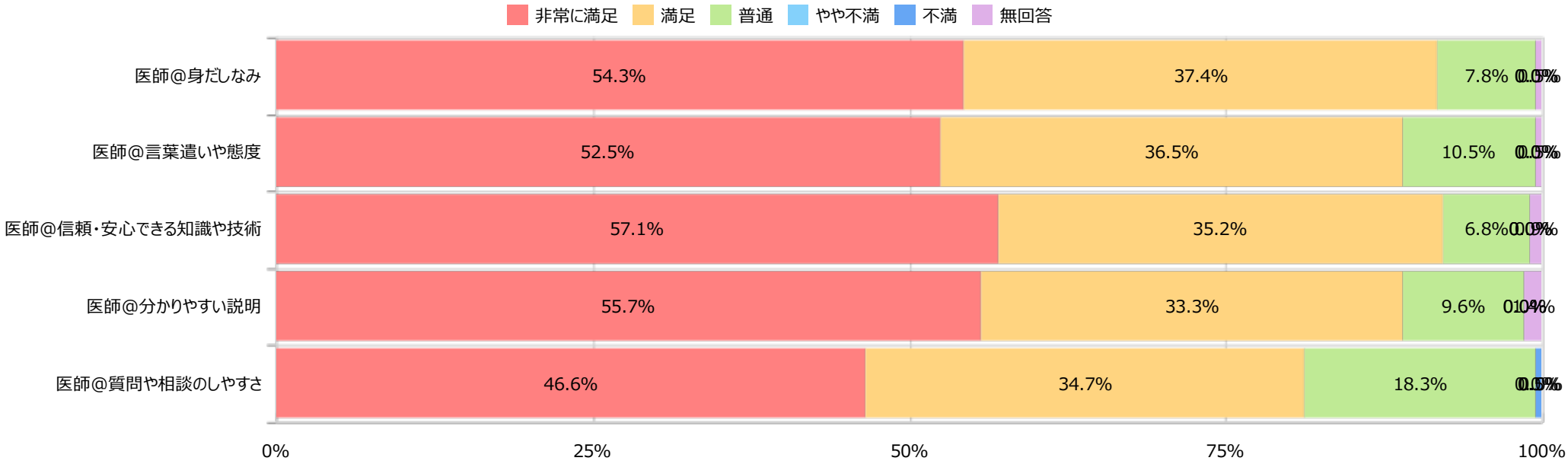
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 看護@身だしなみ | 124 人 56.6% | 74 人 33.8% | 18 人 8.2% | 1 人 0.5% | 0 人 0.0% | 2 人 0.9% | 219 人 100.0% |
| 看護@言葉遣いや態度 | 124 人 56.6% | 71 人 32.4% | 19 人 8.7% | 4 人 1.8% | 0 人 0.0% | 1 人 0.5% | 219 人 100.0% |
| 看護@信頼・安心できる知識や技術 | 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

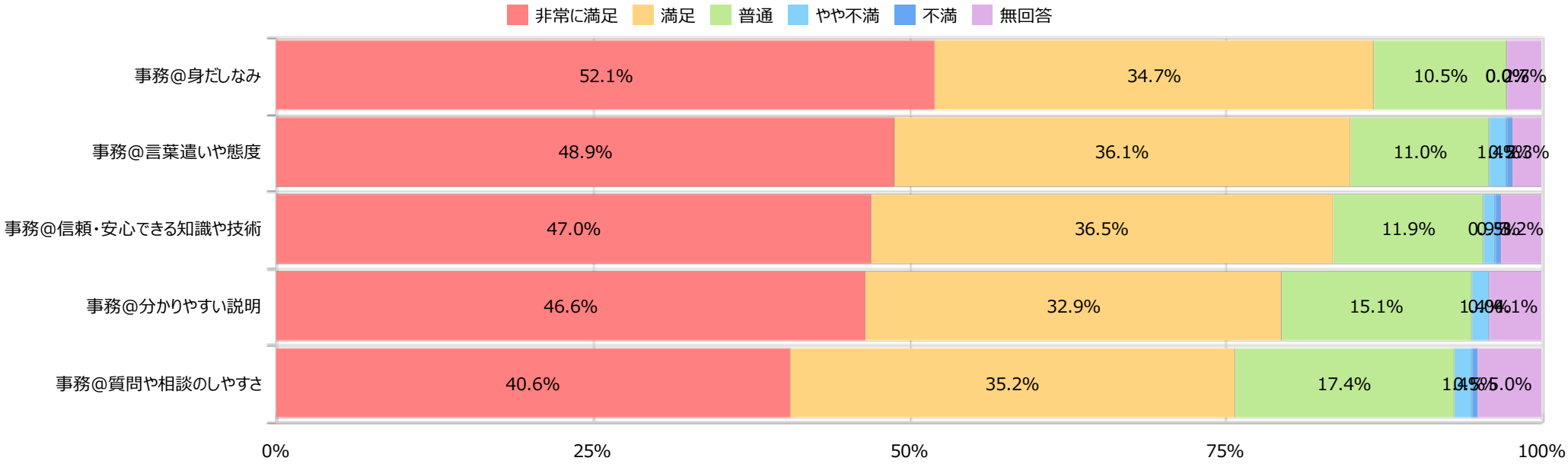
| 項目 | 非常に満足 | 満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 医師@身だしなみ | 119 人 54.3% | 82 人 37.4% | 17 人 7.8% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 1 人 0.5% | 219 人 100.0% |
| 医師@言葉遣いや態度 | 115 人 52.5% | 80 人 36.5% | 23 人 10.5% | 0 人 0.0% | 0 人 0.0% | 1 人 0.5% | 219 人 100.0% |
| 医師@信頼・安心できる知識や技術 | 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% |



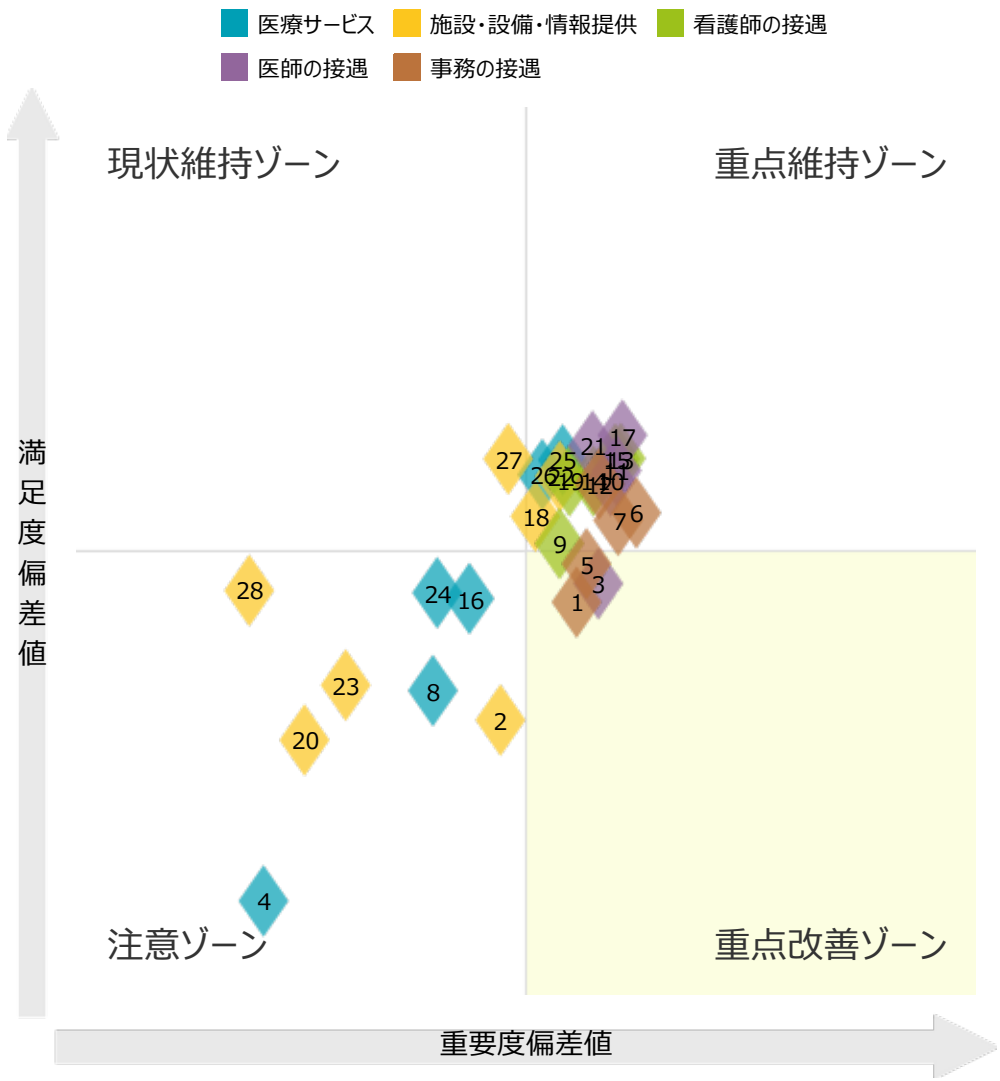
# IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

## 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」

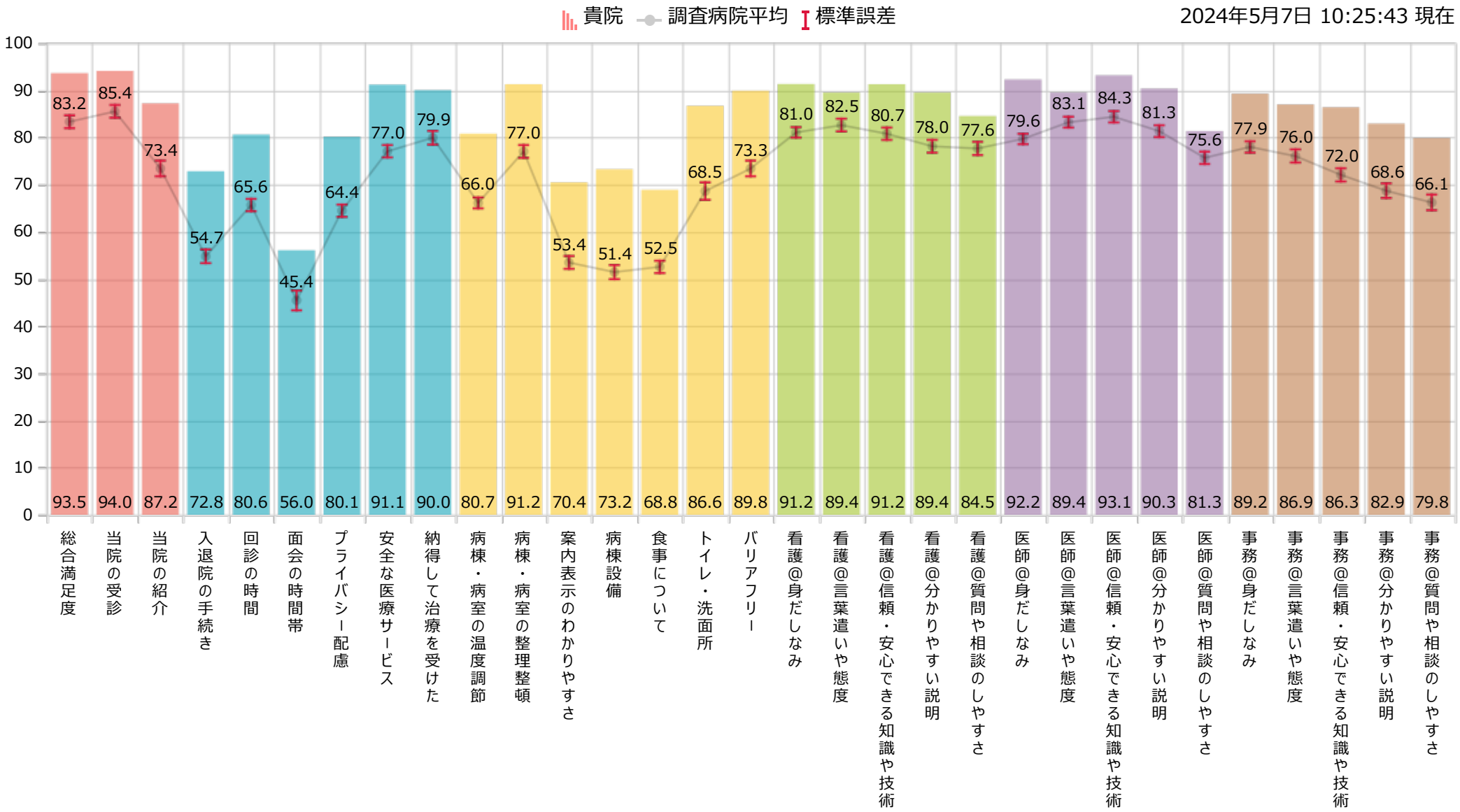
### 注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

**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



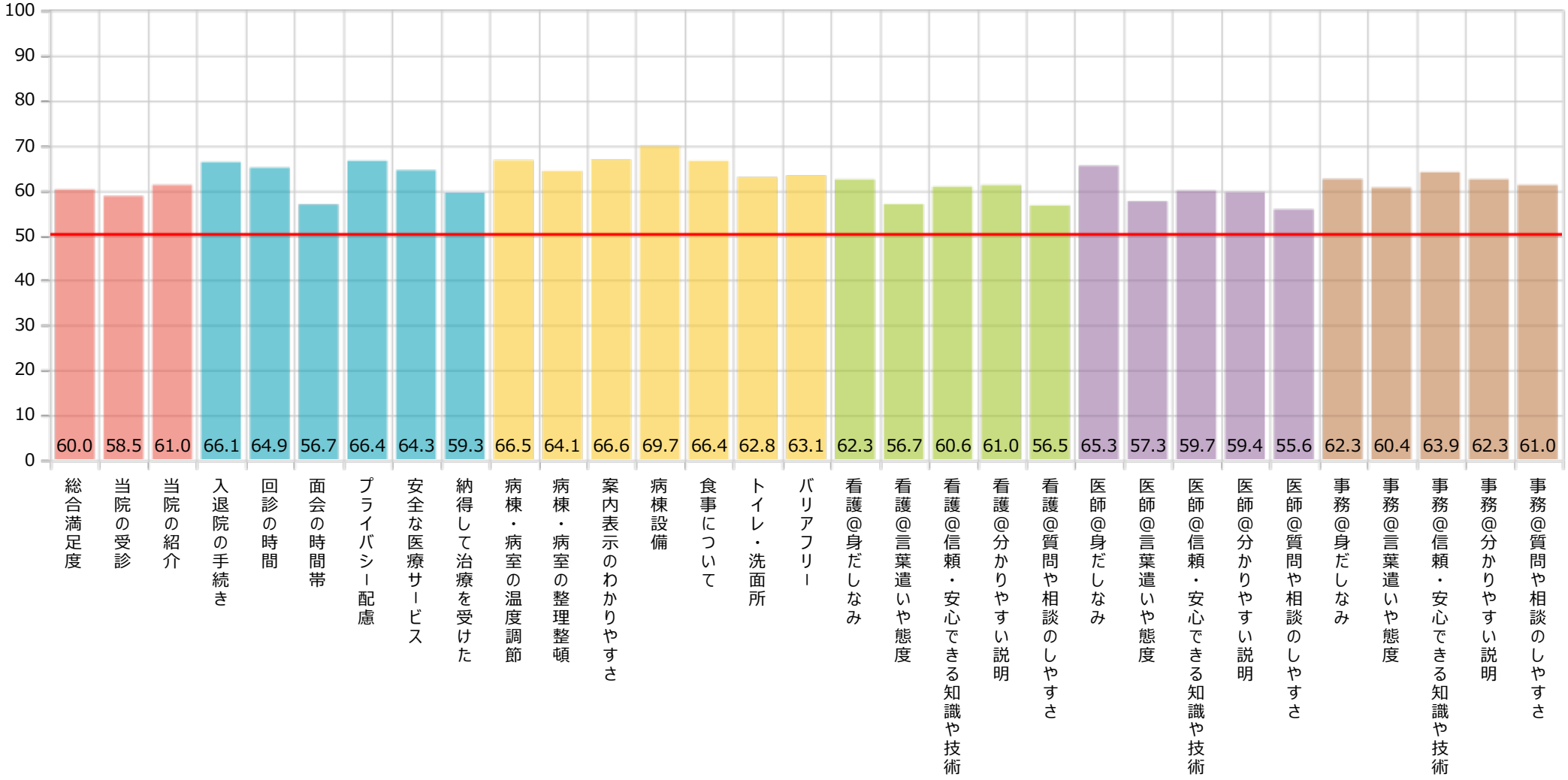
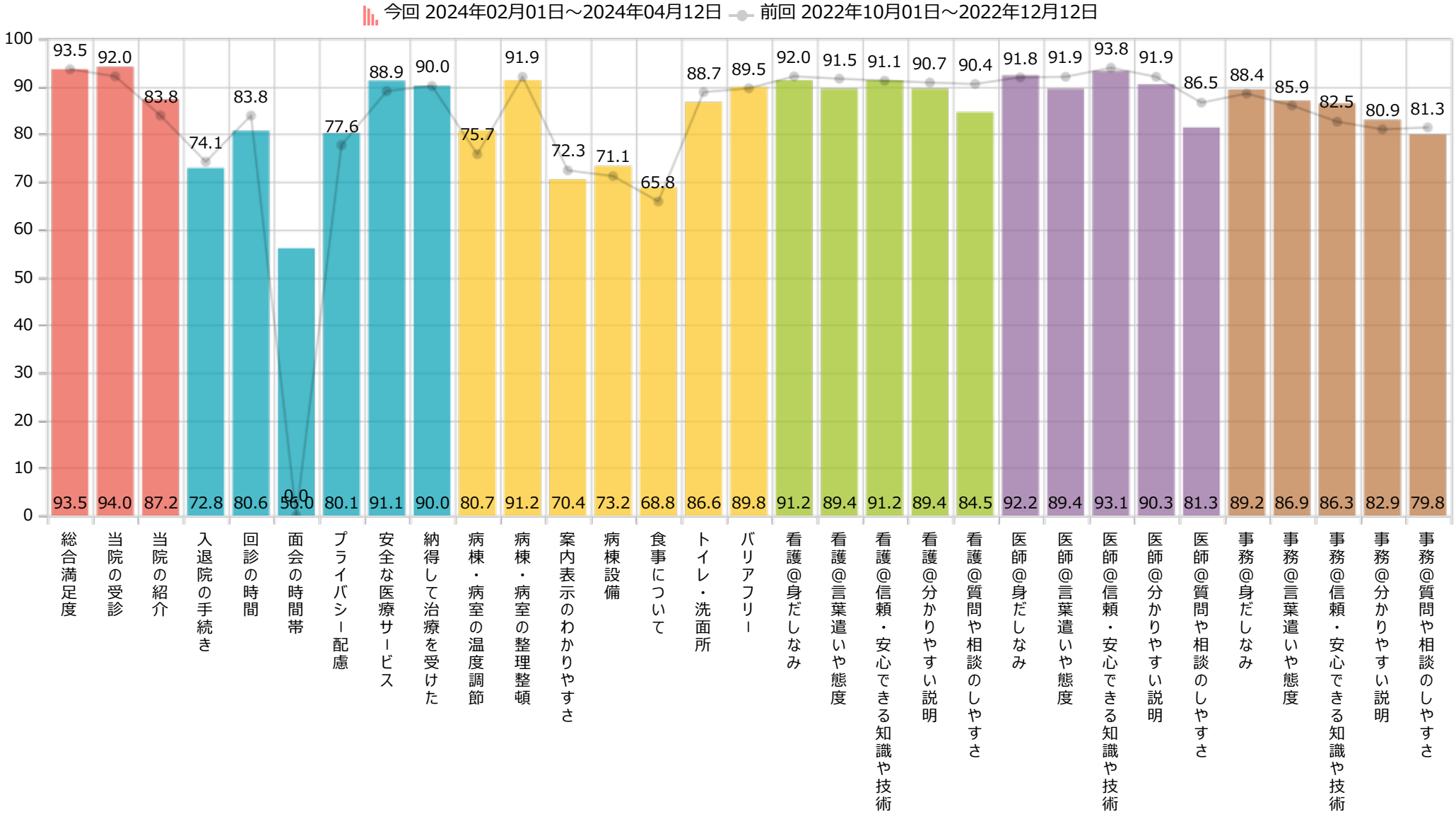
# VI. ベンチマーク分析 2 / 2

## 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）