

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2021年 患者・職員満足度調査（2021年11月08日～2021年11月19日）

日本赤十字社

高山赤十字病院 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

2021年11月08日～2021年11月19日

---

## 調査日数

12

---

## 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

350

---

## 回収数

225

---

## 回収率

64.3%

---

## 有効回答数

220

---

## 有効回答率

97.8%

---

## II. 調査票

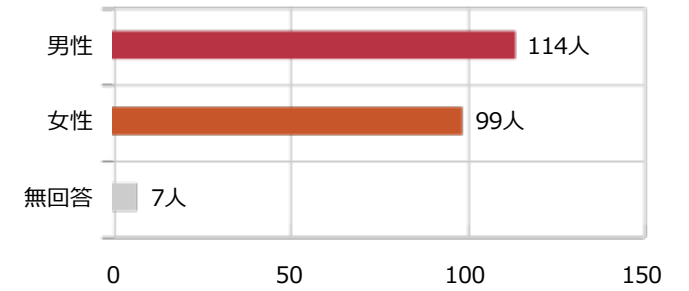
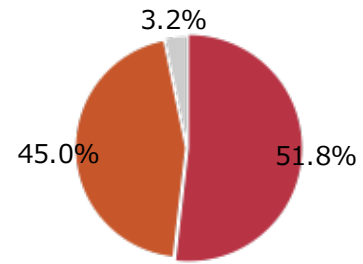
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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」114 人、「女性」99 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	114	51.8%
女性	99	45.0%
無回答	7	3.2%
合計	220	100.0%

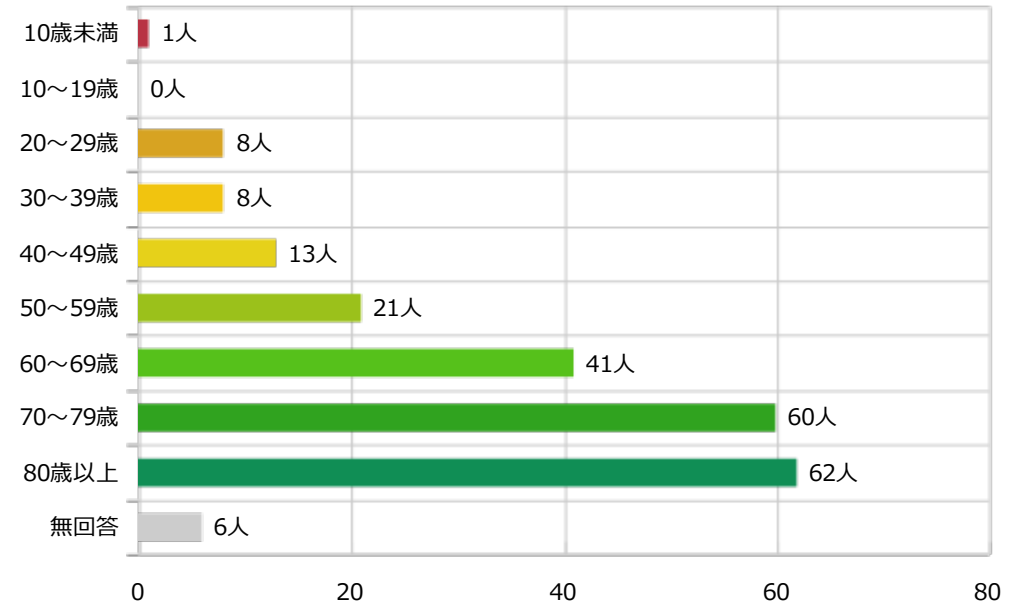


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「80歳以上」が 62 人と最も多いです。次いで「70～79歳」60 人、「60～69歳」41 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	1	0.5%
10～19歳	0	0.0%
20～29歳	8	3.6%
30～39歳	8	3.6%
40～49歳	13	5.9%
50～59歳	21	9.5%
60～69歳	41	18.6%
70～79歳	60	27.3%
80歳以上	62	28.2%
無回答	6	2.7%
合計	220	100.0%

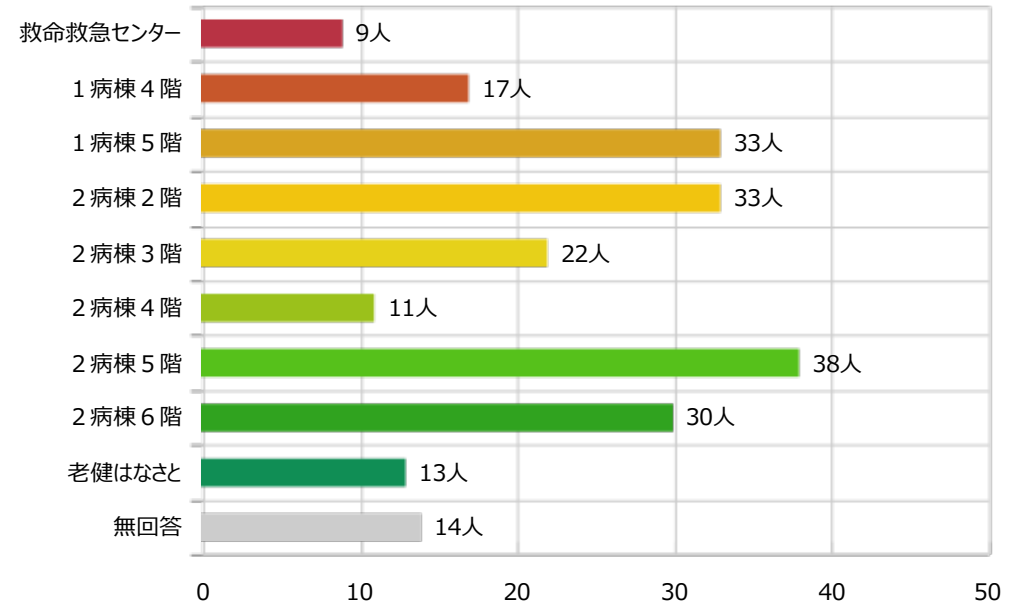


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「2病棟5階」が38人と最も多いです。次いで「1病棟5階」「2病棟2階」33人、「2病棟6階」30人となっています。最も少ないのは「救命救急センター」の9人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
救命救急センター	9	4.1%
1病棟4階	17	7.7%
1病棟5階	33	15.0%
2病棟2階	33	15.0%
2病棟3階	22	10.0%
2病棟4階	11	5.0%
2病棟5階	38	17.3%
2病棟6階	30	13.6%
老健はなさと	13	5.9%
無回答	14	6.4%
合計	220	100.0%

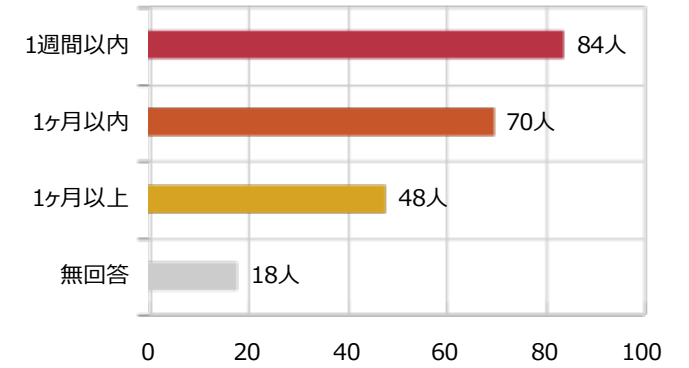
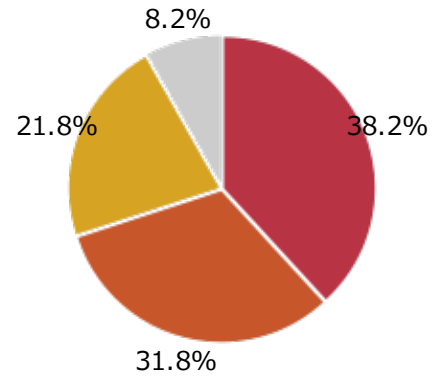


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1週間以内」84 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」48 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	84	38.2%
1ヶ月以内	70	31.8%
1ヶ月以上	48	21.8%
無回答	18	8.2%
合計	220	100.0%



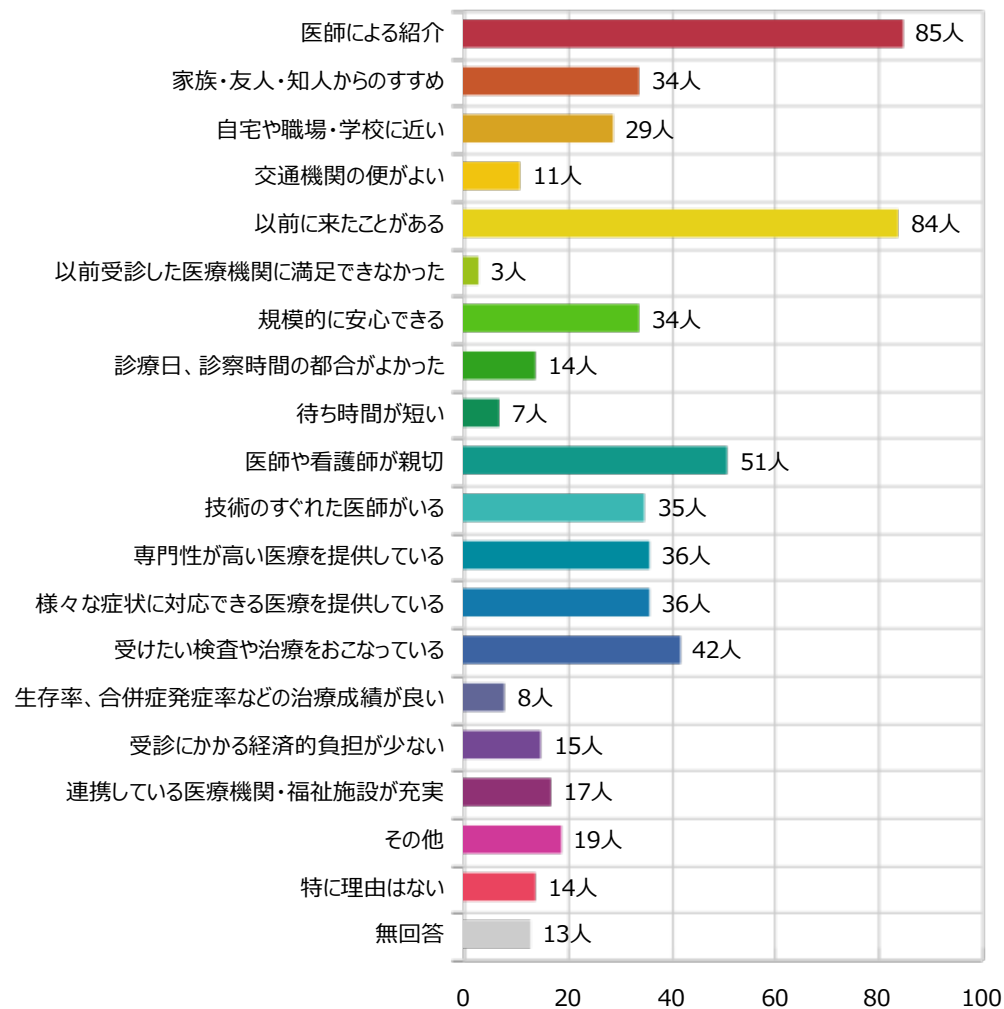


### III. 属性調査 5 / 5

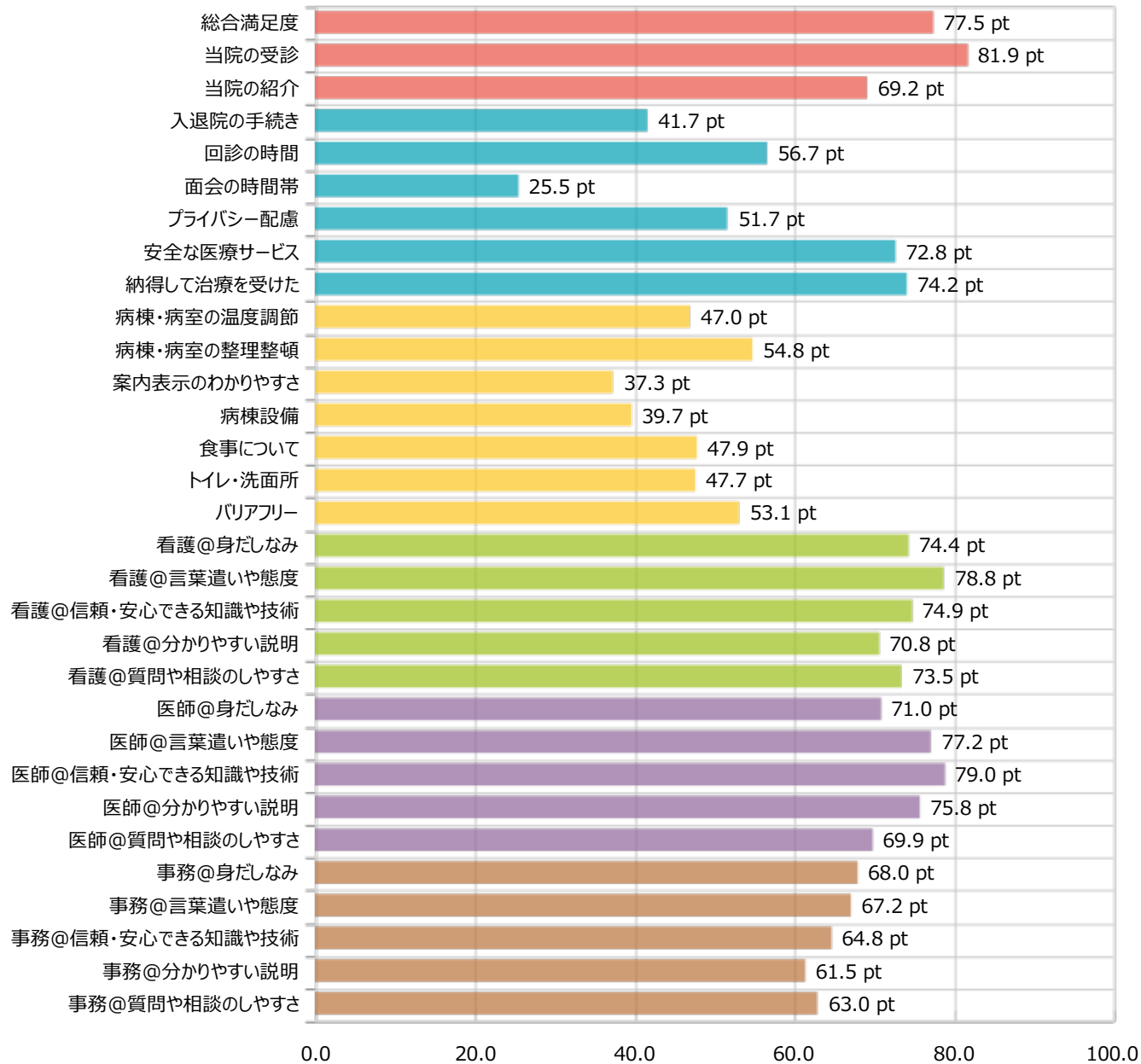
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 85 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」84 人、「医師や看護師が親切」51 人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」の 3 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	85
家族・友人・知人からのすすめ	34
自宅や職場・学校に近い	29
交通機関の便がよい	11
以前に来たことがある	84
以前受診した医療機関に満足できなかった	3
規模的に安心できる	34
診療日、診察時間の都合がよかった	14
待ち時間が短い	7
医師や看護師が親切	51
技術のすぐれた医師がいる	35
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	36
受けたい検査や治療をおこなっている	42
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
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	17
その他	19
特に理由はない	14
無回答	13



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **77.5** 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	■

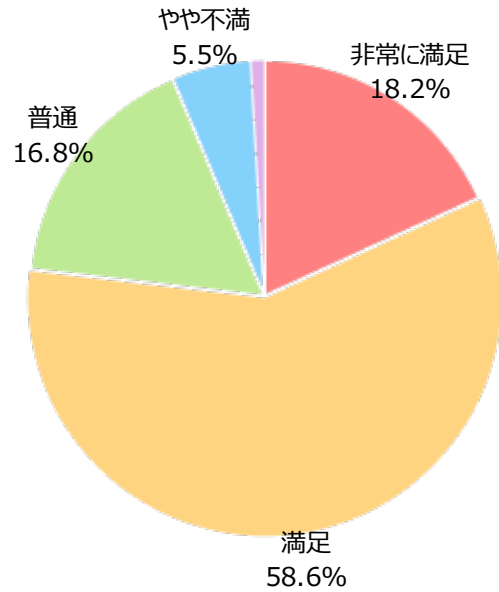
最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 81.9 ポイントです。  
 次いで「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 79.0 ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の 78.8 ポイントとなっています。  
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 25.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

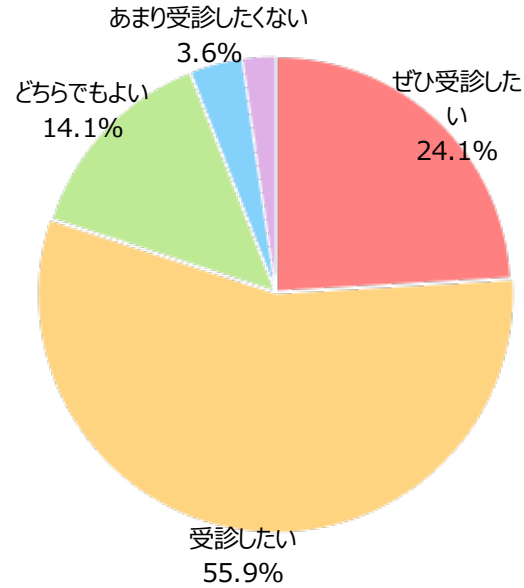
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

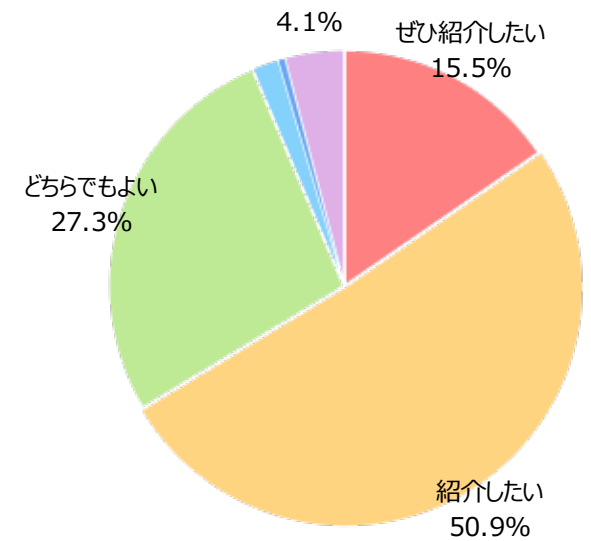
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	40	18.2%
満足	129	58.6%
普通	37	16.8%
やや不満	12	5.5%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	220	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	53	24.1%
受診したい	123	55.9%
どちらでもよい	31	14.1%
あまり受診したくない	8	3.6%
受診したくない	0	0.0%
無回答	5	2.3%
合計	220	100.0%



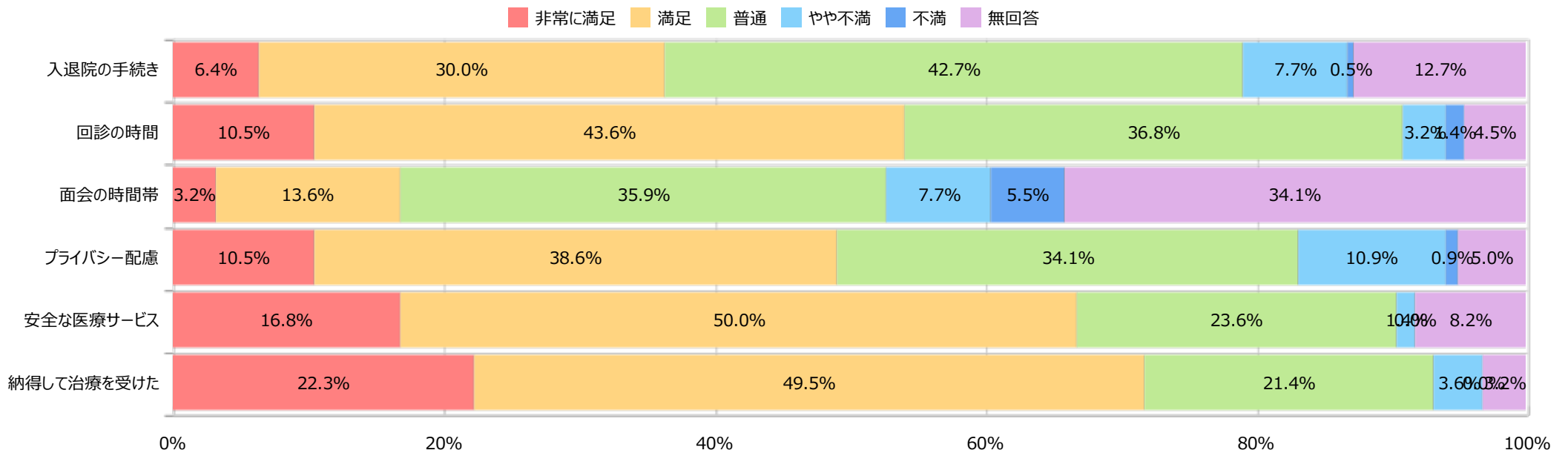
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	34	15.5%
紹介したい	112	50.9%
どちらでもよい	60	27.3%
あまり紹介したくない	4	1.8%
紹介したくない	1	0.5%
無回答	9	4.1%
合計	220	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

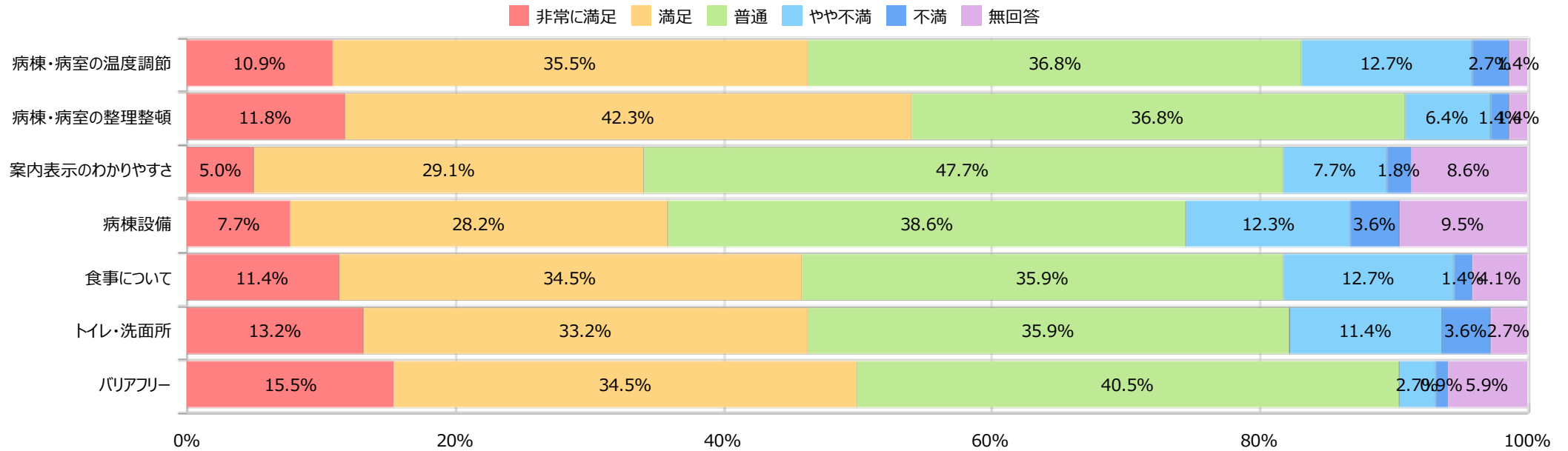
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入退院の手続き	14 人 6.4%	66 人 30.0%	94 人 42.7%	17 人 7.7%	1 人 0.5%	28 人 12.7%	220 人 100.0%
回診の時間	23 人 10.5%	96 人 43.6%	81 人 36.8%	7 人 3.2%	3 人 1.4%	10 人 4.5%	220 人 100.0%
面会の時間帯	7 人 3.2%	30 人 13.6%	79 人 35.9%	17 人 7.7%	12 人 5.5%	75 人 34.1%	220 人 100.0%
プライバシー配慮	23 人 10.5%	85 人 38.6%	75 人 34.1%	24 人 10.9%	2 人 0.9%	11 人 5.0%	220 人 100.0%
安全な医療サービス	37 人 16.8%	110 人 50.0%	52 人 23.6%	3 人 1.4%	0 人 0.0%	18 人 8.2%	220 人 100.0%
納得して治療を受けた	49 人 22.3%	109 人 49.5%	47 人 21.4%	8 人 3.6%	0 人 0.0%	7 人 3.2%	220 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

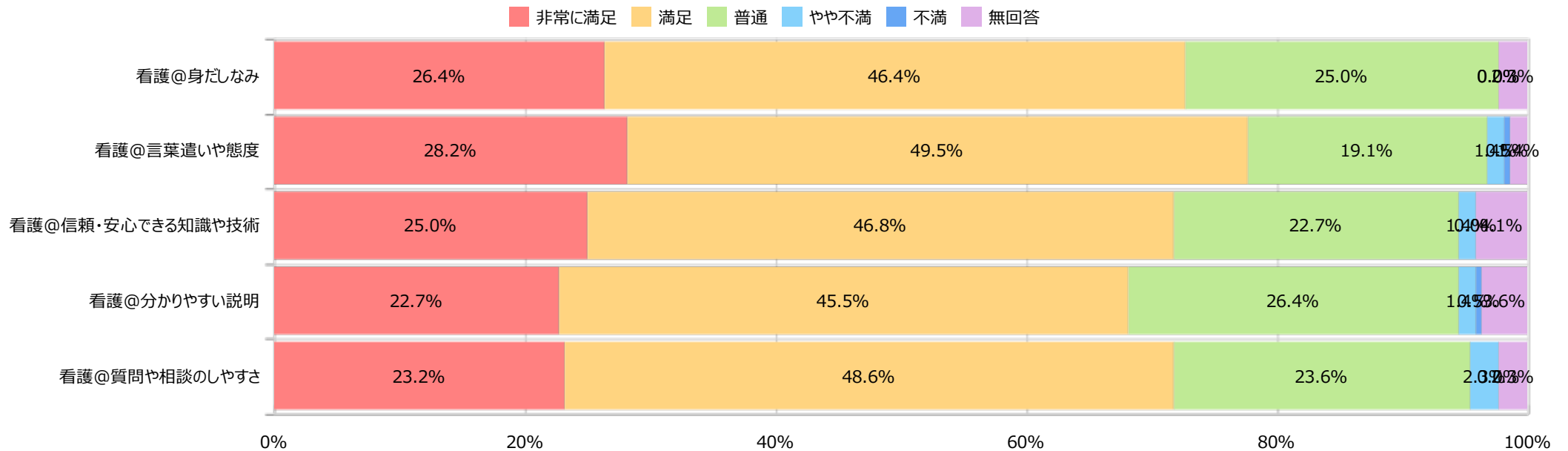
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	24 人	10.9%	78 人	35.5%	81 人	36.8%	28 人	12.7%	6 人	2.7%	3 人	1.4%	220 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	26 人	11.8%	93 人	42.3%	81 人	36.8%	14 人	6.4%	3 人	1.4%	3 人	1.4%	220 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	11 人	5.0%	64 人	29.1%	105 人	47.7%	17 人	7.7%	4 人	1.8%	19 人	8.6%	220 人	100.0%
病棟設備	17 人	7.7%	62 人	28.2%	85 人	38.6%	27 人	12.3%	8 人	3.6%	21 人	9.5%	220 人	100.0%
食事について	25 人	11.4%	76 人	34.5%	79 人	35.9%	28 人	12.7%	3 人	1.4%	9 人	4.1%	220 人	100.0%
トイレ・洗面所	29 人	13.2%	73 人	33.2%	79 人	35.9%	25 人	11.4%	8 人	3.6%	6 人	2.7%	220 人	100.0%
バリアフリー	34 人	15.5%	76 人	34.5%	89 人	40.5%	6 人	2.7%	2 人	0.9%	13 人	5.9%	220 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

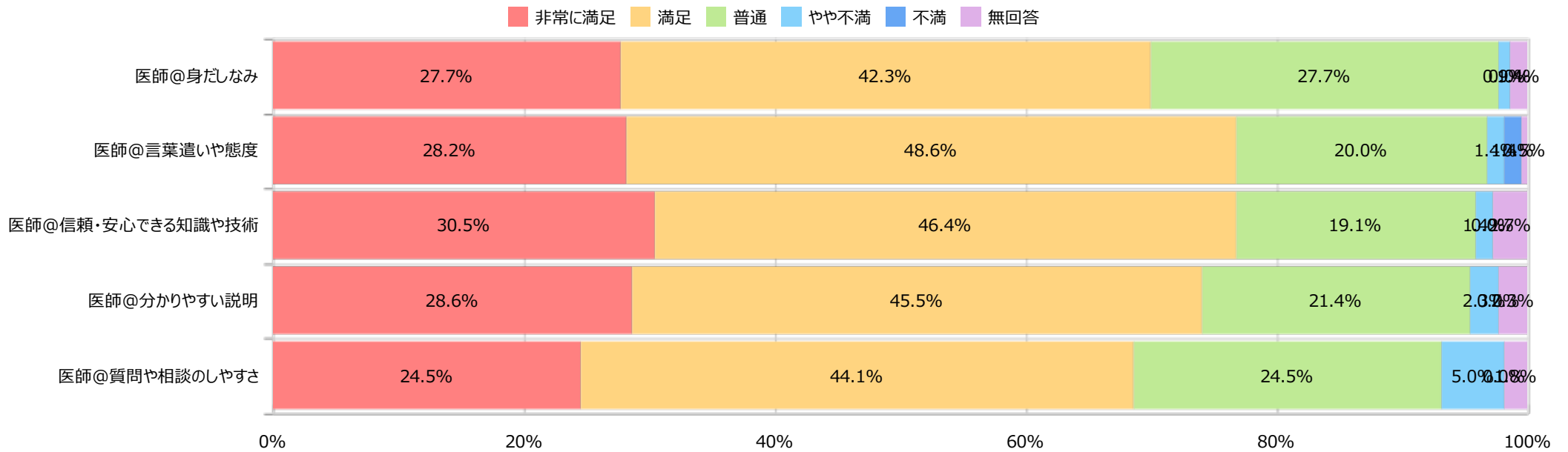
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	58人 26.4%	102人 46.4%	55人 25.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 2.3%	220人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	62人 28.2%	109人 49.5%	42人 19.1%	3人 1.4%	1人 0.5%	3人 1.4%	220人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	55人 25.0%	103人 46.8%	50人 22.7%	3人 1.4%	0人 0.0%	9人 4.1%	220人 100.0%
看護@分かりやすい説明	50人 22.7%	100人 45.5%	58人 26.4%	3人 1.4%	1人 0.5%	8人 3.6%	220人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	51人 23.2%	107人 48.6%	52人 23.6%	5人 2.3%	0人 0.0%	5人 2.3%	220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	61人 27.7%	93人 42.3%	61人 27.7%	2人 0.9%	0人 0.0%	3人 1.4%	220人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	62人 28.2%	107人 48.6%	44人 20.0%	3人 1.4%	3人 1.4%	1人 0.5%	220人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	67人 30.5%	102人 46.4%	42人 19.1%	3人 1.4%	0人 0.0%	6人 2.7%	220人 100.0%
医師@分かりやすい説明	63人 28.6%	100人 45.5%	47人 21.4%	5人 2.3%	0人 0.0%	5人 2.3%	220人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	54人 24.5%	97人 44.1%	54人 24.5%	11人 5.0%	0人 0.0%	4人 1.8%	220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	45人 20.5%	89人 40.5%	61人 27.7%	0人 0.0%	2人 0.9%	23人 10.5%	220人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	41人 18.6%	90人 40.9%	59人 26.8%	4人 1.8%	1人 0.5%	25人 11.4%	220人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	36人 16.4%	89人 40.5%	63人 28.6%	3人 1.4%	2人 0.9%	27人 12.3%	220人 100.0%
事務@分かりやすい説明	27人 12.3%	91人 41.4%	65人 29.5%	7人 3.2%	2人 0.9%	28人 12.7%	220人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	31人 14.1%	88人 40.0%	63人 28.6%	5人 2.3%	2人 0.9%	31人 14.1%	220人 100.0%

