

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2022年 患者・職員満足度調査（2023年01月17日～2023年01月27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

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

2023年01月17日～2023年01月27日

調査日数

11

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

153

回収数

129

回収率

84.3%

有効回答数

127

有効回答率

98.4%

II. 調査票

満足度調査

- 1 病棟および病室の温度調節
- 2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
- 3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
- 4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
- 5 安全な医療サービスが行われている
- 6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）
- 7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用
- 8 病棟の案内表示のわかりやすさ
- 9 面会の時間帯
- 10 入・退院手続きのわかりやすさ
- 11 納得して治療を受けることができた
- 12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- 13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

総合満足度

- 1 全体として当院に満足していますか？
- 2 次回も当院を受診したいですか？
- 3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

接遇

- 1 医師の言葉遣いや態度
- 2 看護師の言葉遣いや態度
- 3 事務の言葉遣いや態度
- 4 医師の身だしなみ
- 5 看護師の身だしなみ
- 6 事務の身だしなみ
- 7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 10 医師からわかりやすい説明を受けた
- 11 看護師からわかりやすい説明を受けた
- 12 事務からわかりやすい説明を受けた
- 13 医師への質問や相談のしやすさ
- 14 看護師への質問や相談のしやすさ
- 15 事務への質問や相談のしやすさ

結果表示（グラフ・表での表記）

- 病棟・病室の温度調節
病棟・病室の整理整頓
回診の時間
プライバシー配慮
安全な医療サービス
食事について
病棟設備
案内表示のわかりやすさ
面会の時間帯
入退院の手続き
納得して治療を受けた
トイレ・洗面所
バリアフリー

- 総合満足度
当院の受診
当院の紹介

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

設問分類

- 施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供

- 総合満足度
総合満足度
総合満足度

- 医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇

属性調査

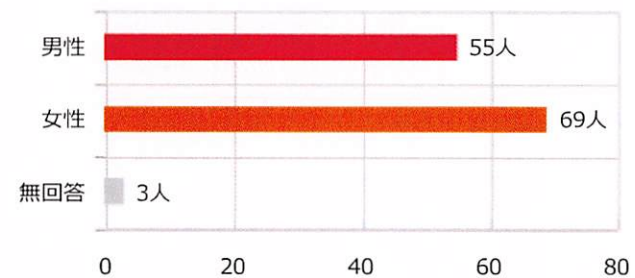
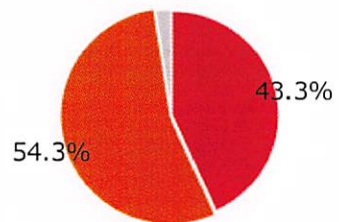
- 1 性別
- 2 年齢
- 3 入院病棟
- 4 入院日数
- 5 当院を選んだ理由（複数選択可）

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」69人、「男性」55人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	55	43.3%
女性	69	54.3%
無回答	3	2.4%
合計	127	100.0%

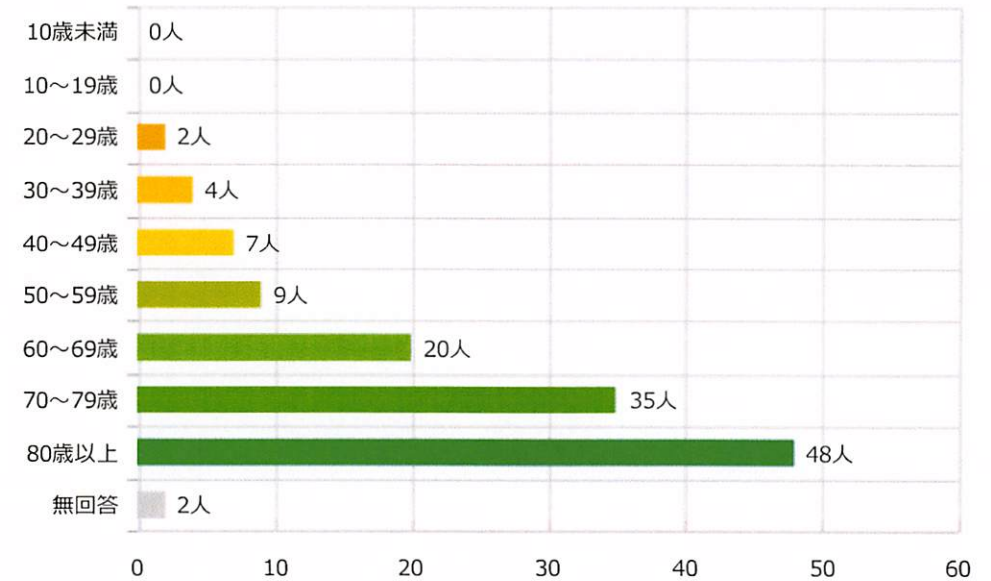


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 48 人と最も多いです。次いで「70～79歳」35人、「60～69歳」20人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」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	0	0.0%
20～29歳	2	1.6%
30～39歳	4	3.1%
40～49歳	7	5.5%
50～59歳	9	7.1%
60～69歳	20	15.7%
70～79歳	35	27.6%
80歳以上	48	37.8%
無回答	2	1.6%
合計	127	100.0%



Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「2病棟3階」「2病棟6階」が22人と最も多いです。次いで「2病棟5階」18人、「2病棟2階」「老健はなさと」14人となっています。最も少ないのは「1病棟5階」の3人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
救命救急センター	5	3.9%
1病棟4階	12	9.4%
1病棟5階	3	2.4%
2病棟2階	14	11.0%
2病棟3階	22	17.3%
2病棟4階	8	6.3%
2病棟5階	18	14.2%
2病棟6階	22	17.3%
老健はなさと	14	11.0%
無回答	9	7.1%
合計	127	100.0%

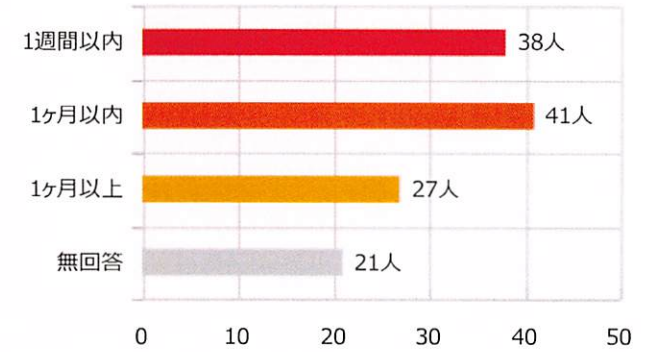
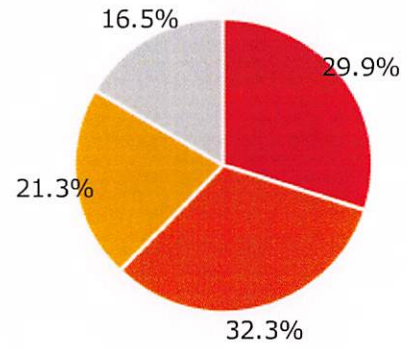


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」41人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」27人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	38	29.9%
1ヶ月以内	41	32.3%
1ヶ月以上	27	21.3%
無回答	21	16.5%
合計	127	100.0%

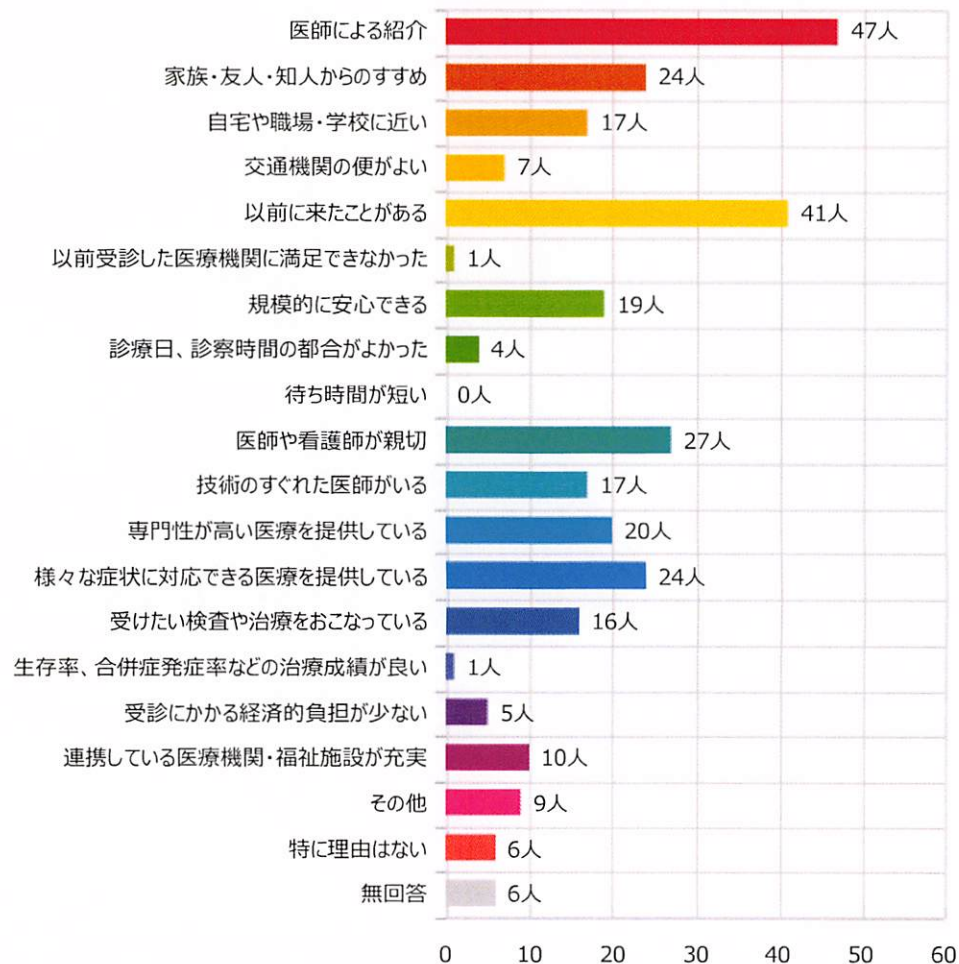


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

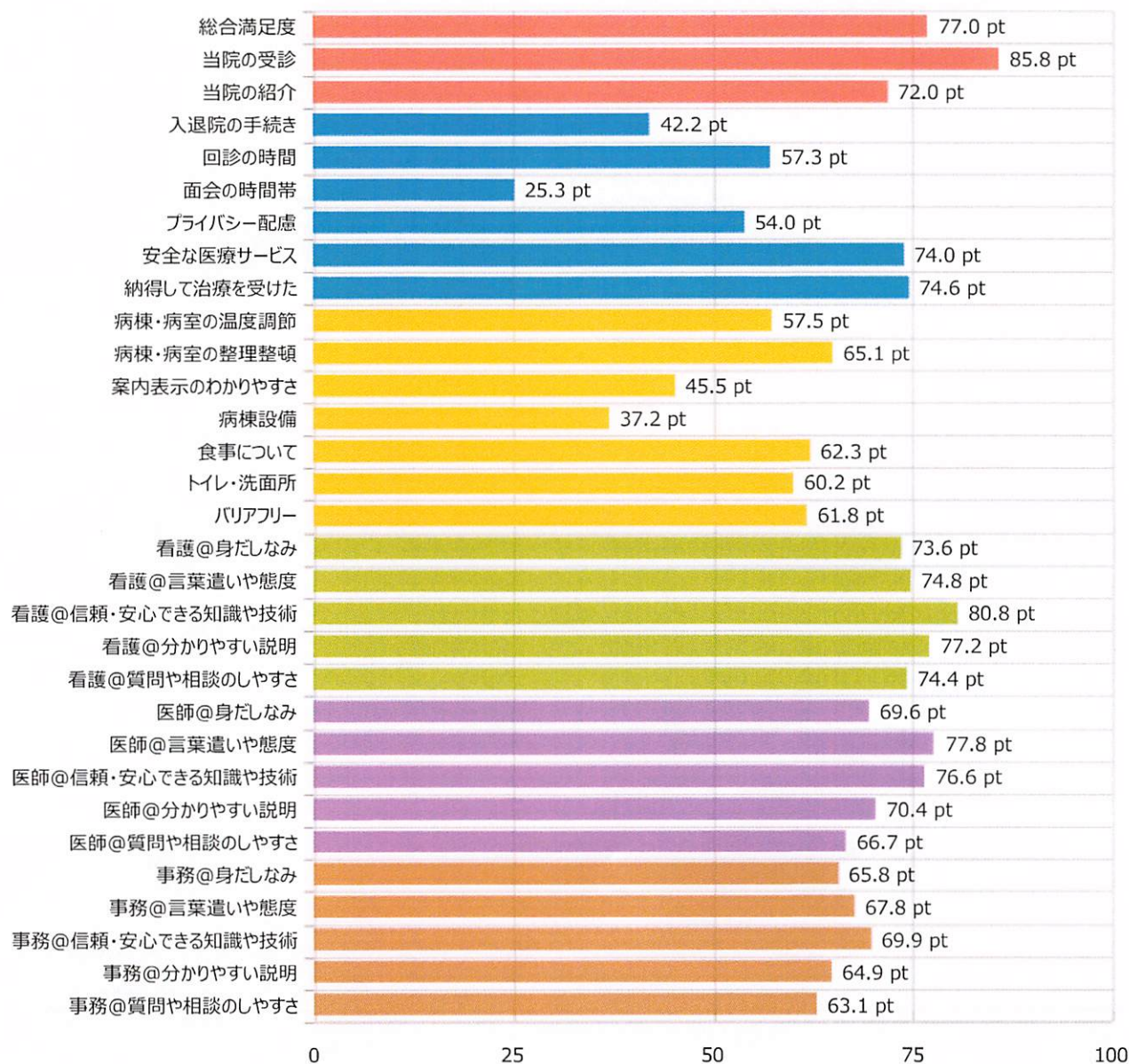
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 47 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」41 人、「医師や看護師が親切」27 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 0 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	47
家族・友人・知人からのすすめ	24
自宅や職場・学校に近い	17
交通機関の便がよい	7
以前に来たことがある	41
以前受診した医療機関に満足できなかった	1
規模的に安心できる	19
診療日、診察時間の都合がよかった	4
待ち時間が短い	0
医師や看護師が親切	27
技術のすぐれた医師がいる	17
専門性が高い医療を提供している	20
様々な症状に対応できる医療を提供している	24
受けたい検査や治療をおこなっている	16
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	1
受診にかかる経済的負担が少ない	5
連携している医療機関・福祉施設が充実	10
その他	9
特に理由はない	6
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **77.0** 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 85.8 ポイントです。

次いで「看護@信頼・安心できる知識や技術」の 80.8 ポイント、「医師@言葉遣いや態度」の 77.8 ポイントとなっています。

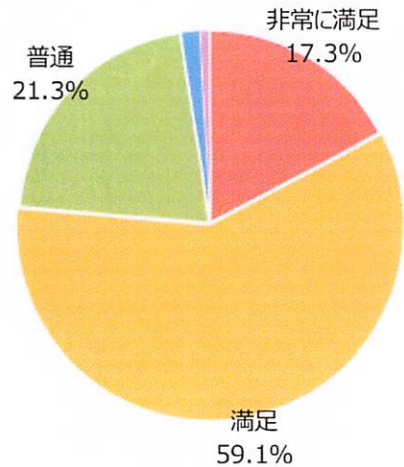
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 25.3 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

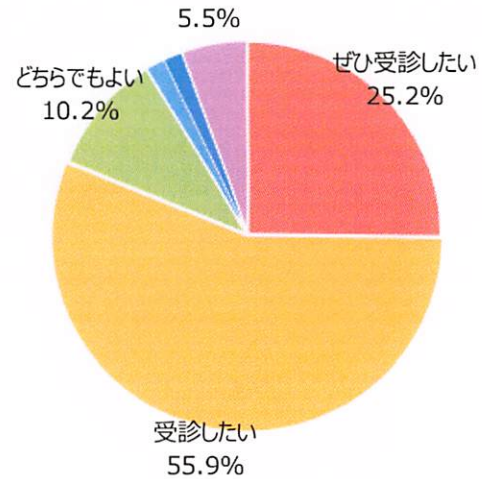
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

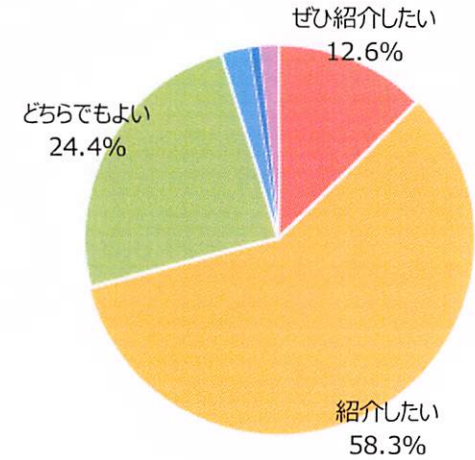
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	22	17.3%
満足	75	59.1%
普通	27	21.3%
やや不満	2	1.6%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	127	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	32	25.2%
受診したい	71	55.9%
どちらでもよい	13	10.2%
あまり受診したくない	2	1.6%
受診したくない	2	1.6%
無回答	7	5.5%
合計	127	100.0%



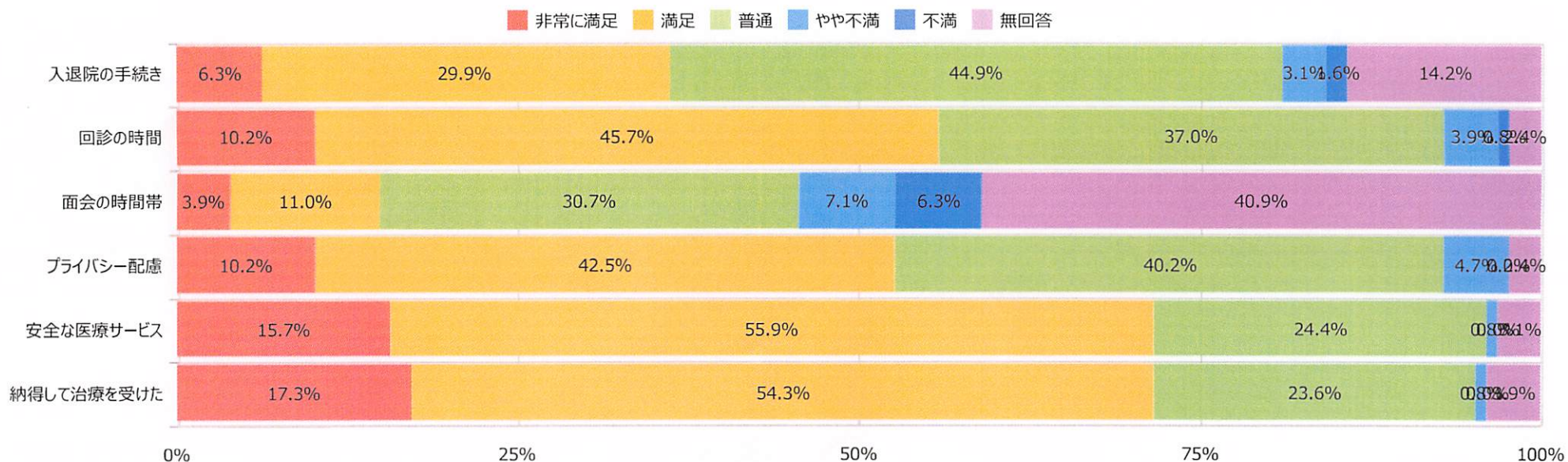
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	16	12.6%
紹介したい	74	58.3%
どちらでもよい	31	24.4%
あまり紹介したくない	3	2.4%
紹介したくない	1	0.8%
無回答	2	1.6%
合計	127	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

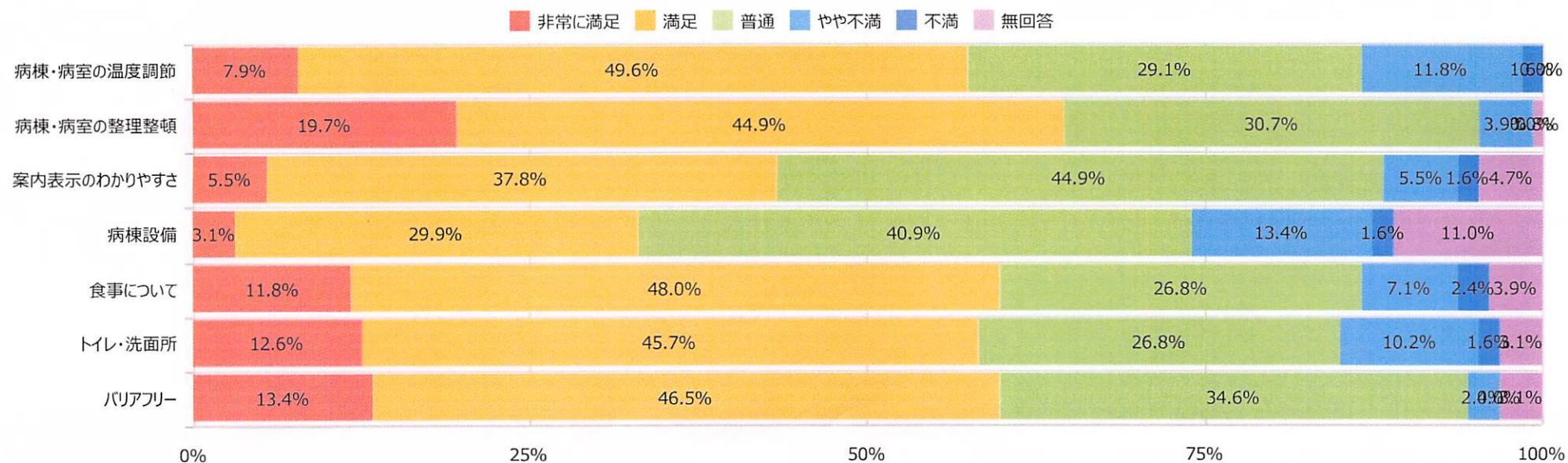
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
入退院の手続き	8人 6.3%	38人 29.9%	57人 44.9%	4人 3.1%	2人 1.6%	18人 14.2%	127人 100.0%
回診の時間	13人 10.2%	58人 45.7%	47人 37.0%	5人 3.9%	1人 0.8%	3人 2.4%	127人 100.0%
面会の時間帯	5人 3.9%	14人 11.0%	39人 30.7%	9人 7.1%	8人 6.3%	52人 40.9%	127人 100.0%
プライバシー配慮	13人 10.2%	54人 42.5%	51人 40.2%	6人 4.7%	0人 0.0%	3人 2.4%	127人 100.0%
安全な医療サービス	20人 15.7%	71人 55.9%	31人 24.4%	1人 0.8%	0人 0.0%	4人 3.1%	127人 100.0%
納得して治療を受けた	22人 17.3%	69人 54.3%	30人 23.6%	1人 0.8%	0人 0.0%	5人 3.9%	127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

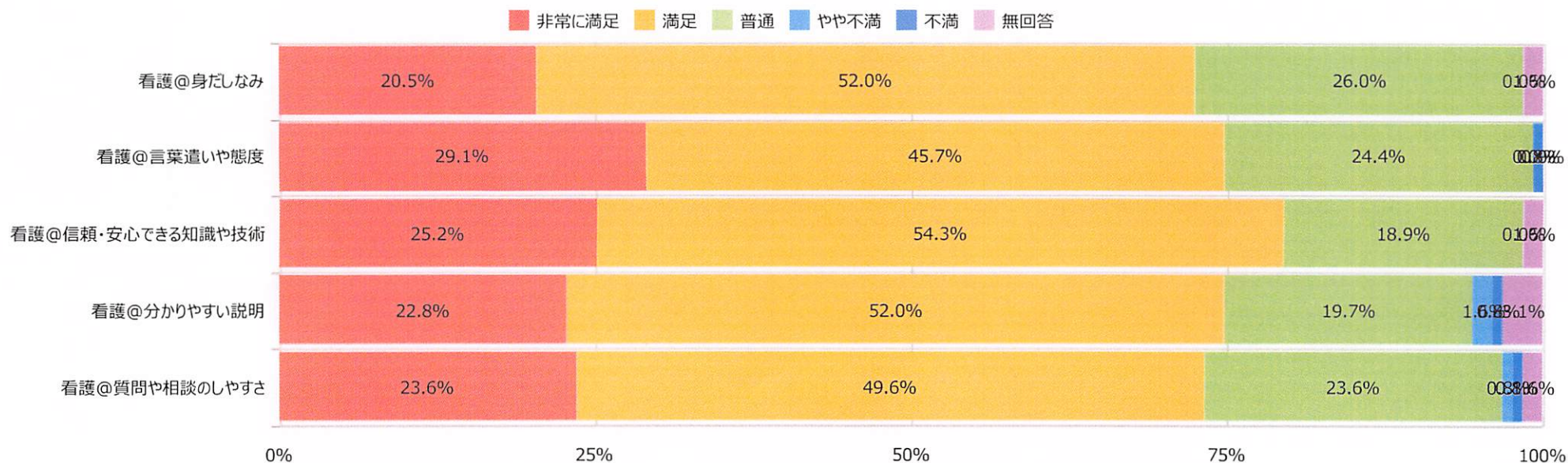
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	10人	7.9%	63人	49.6%	37人	29.1%	15人	11.8%	2人	1.6%	0人	0.0%	127人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	25人	19.7%	57人	44.9%	39人	30.7%	5人	3.9%	0人	0.0%	1人	0.8%	127人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	7人	5.5%	48人	37.8%	57人	44.9%	7人	5.5%	2人	1.6%	6人	4.7%	127人	100.0%
病棟設備	4人	3.1%	38人	29.9%	52人	40.9%	17人	13.4%	2人	1.6%	14人	11.0%	127人	100.0%
食事について	15人	11.8%	61人	48.0%	34人	26.8%	9人	7.1%	3人	2.4%	5人	3.9%	127人	100.0%
トイレ・洗面所	16人	12.6%	58人	45.7%	34人	26.8%	13人	10.2%	2人	1.6%	4人	3.1%	127人	100.0%
バリアフリー	17人	13.4%	59人	46.5%	44人	34.6%	3人	2.4%	0人	0.0%	4人	3.1%	127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

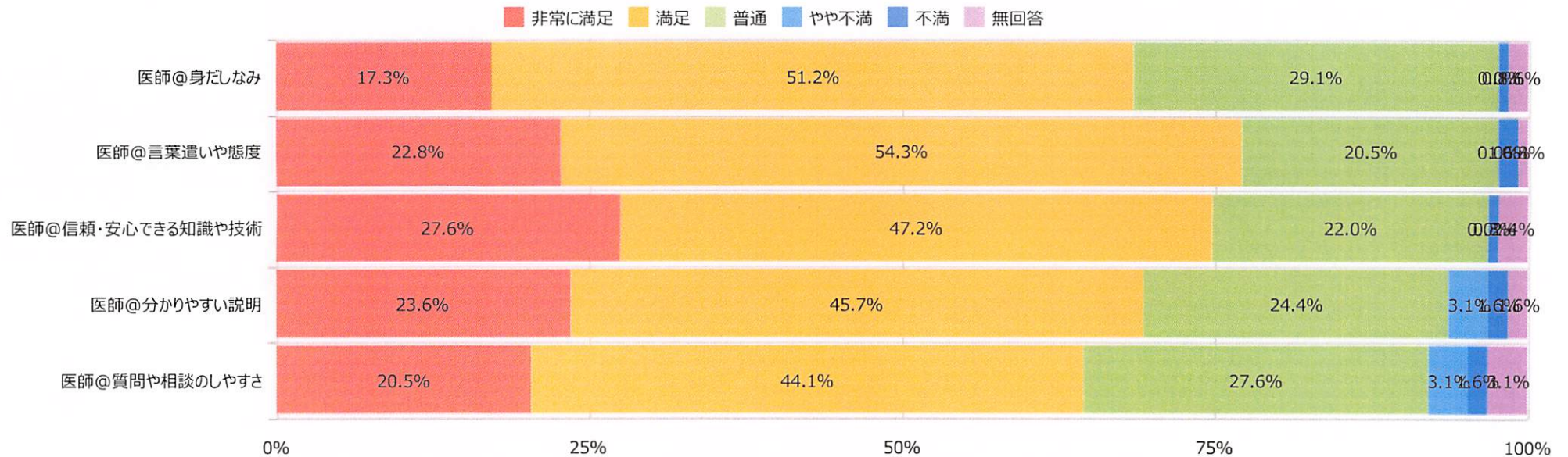
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	26人	20.5%	66人	52.0%	33人	26.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	1.6%	127人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	37人	29.1%	58人	45.7%	31人	24.4%	0人	0.0%	1人	0.8%	0人	0.0%	127人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	32人	25.2%	69人	54.3%	24人	18.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	1.6%	127人	100.0%
看護@分かりやすい説明	29人	22.8%	66人	52.0%	25人	19.7%	2人	1.6%	1人	0.8%	4人	3.1%	127人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	30人	23.6%	63人	49.6%	30人	23.6%	1人	0.8%	1人	0.8%	2人	1.6%	127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	22人 17.3%	65人 51.2%	37人 29.1%	0人 0.0%	1人 0.8%	2人 1.6%	127人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	29人 22.8%	69人 54.3%	26人 20.5%	0人 0.0%	2人 1.6%	1人 0.8%	127人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	35人 27.6%	60人 47.2%	28人 22.0%	0人 0.0%	1人 0.8%	3人 2.4%	127人 100.0%
医師@分かりやすい説明	30人 23.6%	58人 45.7%	31人 24.4%	4人 3.1%	2人 1.6%	2人 1.6%	127人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	26人 20.5%	56人 44.1%	35人 27.6%	4人 3.1%	2人 1.6%	4人 3.1%	127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	20人 15.7%	55人 43.3%	39人 30.7%	0人 0.0%	0人 0.0%	13人 10.2%	127人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	19人 15.0%	59人 46.5%	36人 28.3%	1人 0.8%	0人 0.0%	12人 9.4%	127人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	16人 12.6%	63人 49.6%	33人 26.0%	1人 0.8%	0人 0.0%	14人 11.0%	127人 100.0%
事務@分かりやすい説明	16人 12.6%	58人 45.7%	38人 29.9%	1人 0.8%	1人 0.8%	13人 10.2%	127人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	16人 12.6%	54人 42.5%	39人 30.7%	1人 0.8%	1人 0.8%	16人 12.6%	127人 100.0%

