

令和2年度

# 「入院患者満足度調査」報告

令和3年1月

JA愛知厚生連 江南厚生病院  
患者サービス向上委員会

# 入院・外来患者満足度調査について

アンケートにご協力いただきありがとうございました。

今年度は新型コロナウイルス感染リスクを考慮し、入院患者さんへのアンケートのみ実施しました。

入院手続きや入院生活についての説明不足、院内施設の不便さについてご指摘がありました。また、検査や採血、手術を受けられる患者さんやご家族のつらさについて率直なご意見をいただき、職員一人一人が患者さんのお気持ちにそって職務にあたっているのかを振り返るきっかけとなりました。その他、診察、検査、会計、薬処方の「待ち時間」について、各部署で現状を確認し、待ち時間を少しでも短くする改善策を実行していきます。

事務部門に対する質問や相談のしやすさ・分かりやすい説明を求めのご意見については、定期的に勉強会をもち改善していきます。「医師の診療能力」について研修医を含む若手医師を育成する病院として、救急外来や各研修科で上級医、指導医が責任をもって、ともに診療にあたり受診される方の不安軽減に努めていきます。

職種や経験年数に関係なく全職員が「患者さんの心に寄り添う医療者」となるため外部講師による研修会と接遇委員会による指導をひきつづき実施していきます。

今後も地域の皆様から信頼され、安心して診療を受けていただける病院を目指し、努力していきますのでよろしくお願いいたします。

患者サービス向上委員会 委員長 木村直美

# 「外来患者・入院患者満足度調査」報告

当院では、令和2年11月18日(水)に医療サービスの向上を目的として、病院を利用される方々を対象にアンケートを実施いたしました。今年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため外来アンケートは実施しませんでした。入院アンケートでは多くのご回答をいただきましたことを心よりお礼申し上げます。このたび集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

		配布数	回収数	回収率
外 来	R02	—	—	—
	R01	702	584	83.2%
入 院	R02	243	219	90.1%
	R01	281	264	94.0%

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

---

調査期間：2020年 患者・職員満足度調査（2020年11月18日～2020年11月18日）

調査結果

患者満足度

11/18

調査結果

# 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

2020年11月18日～2020年11月18日

---

## 調査日数

1

---

## 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

243

---

## 回収数

228

---

## 回収率

93.8%

---

## 有効回答数

218

---

## 有効回答率

95.6%

---

## II. 調査票

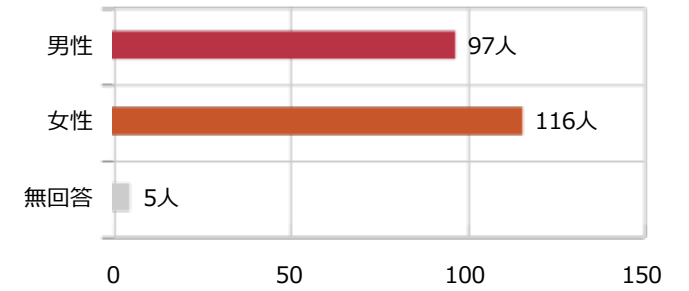
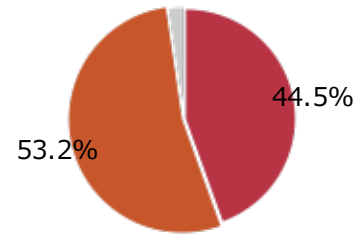
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

「女性」116 人、「男性」97 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	97	44.5%
女性	116	53.2%
無回答	5	2.3%
合計	218	100.0%



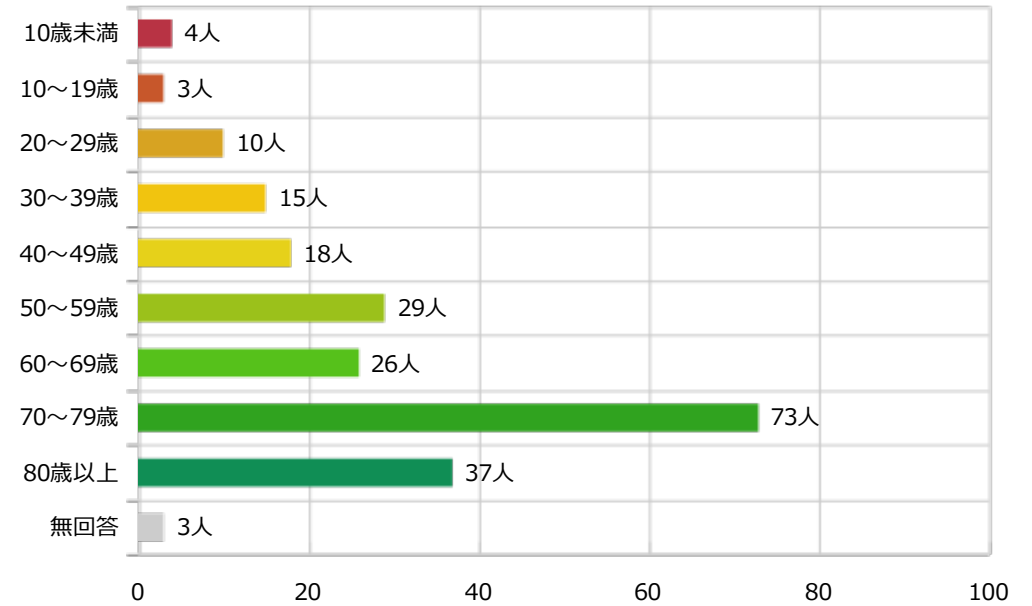


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「70～79歳」が 73 人と最も多いです。次いで「80歳以上」37人、「50～59歳」29人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の3人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	4	1.8%
10～19歳	3	1.4%
20～29歳	10	4.6%
30～39歳	15	6.9%
40～49歳	18	8.3%
50～59歳	29	13.3%
60～69歳	26	11.9%
70～79歳	73	33.5%
80歳以上	37	17.0%
無回答	3	1.4%
合計	218	100.0%

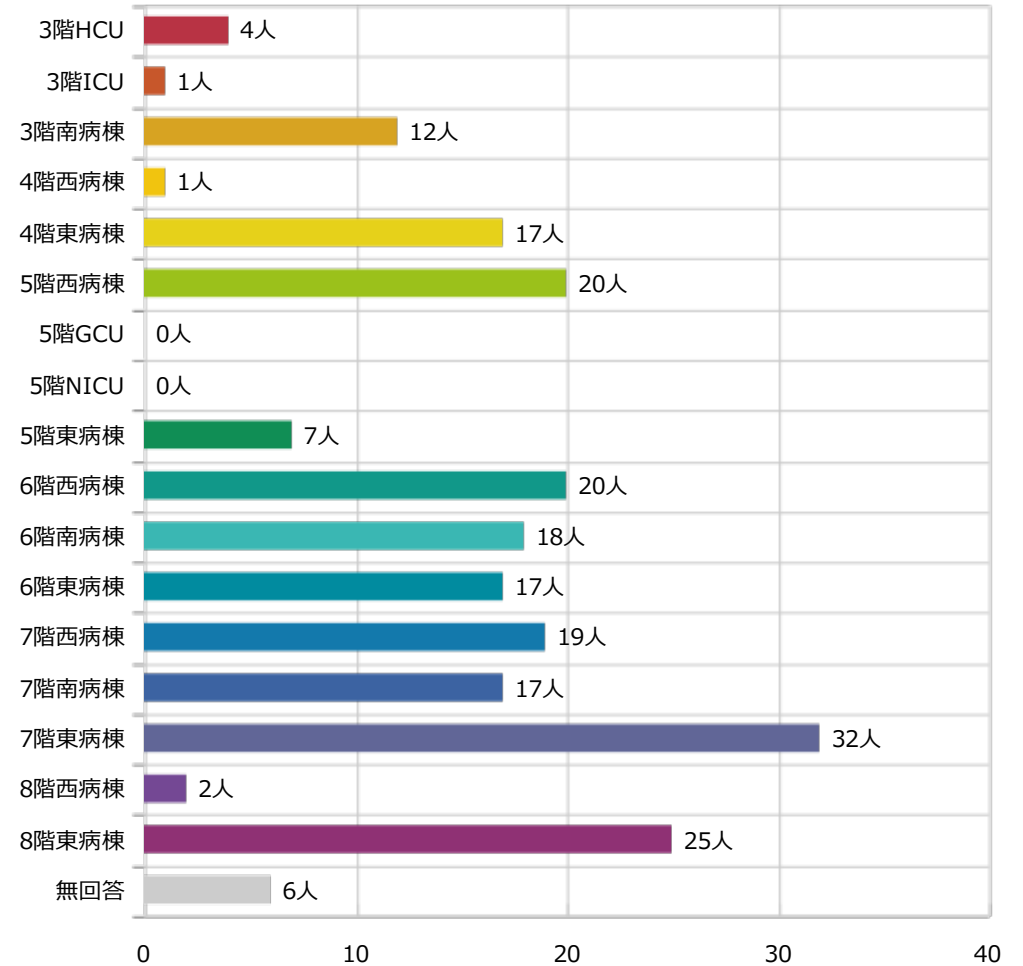


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「7階東病棟」が 32 人と最も多いです。次いで「8階東病棟」25 人、「5階西病棟」「6階西病棟」20 人となっています。最も少ないのは「5階GCU」「5階NICU」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階HCU	4	1.8%
3階ICU	1	0.5%
3階南病棟	12	5.5%
4階西病棟	1	0.5%
4階東病棟	17	7.8%
5階西病棟	20	9.2%
5階GCU	0	0.0%
5階NICU	0	0.0%
5階東病棟	7	3.2%
6階西病棟	20	9.2%
6階南病棟	18	8.3%
6階東病棟	17	7.8%
7階西病棟	19	8.7%
7階南病棟	17	7.8%
7階東病棟	32	14.7%
8階西病棟	2	0.9%
8階東病棟	25	11.5%
無回答	6	2.8%
合計	218	100.0%

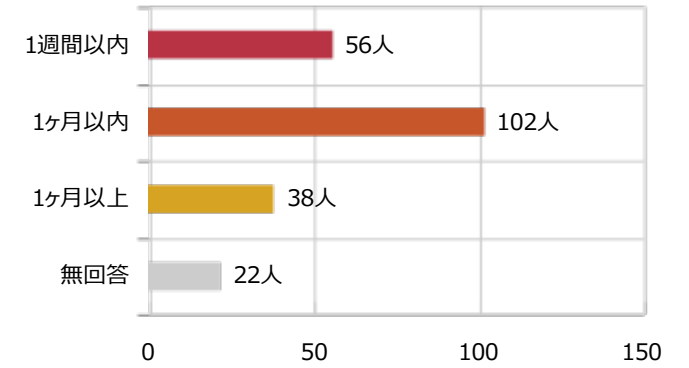
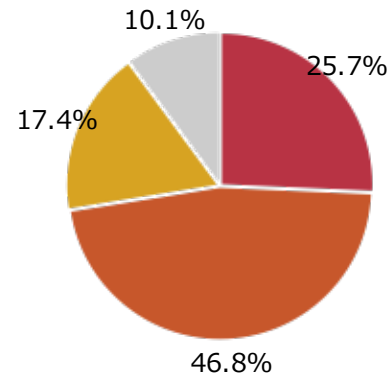


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」102人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」38人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	56	25.7%
1ヶ月以内	102	46.8%
1ヶ月以上	38	17.4%
無回答	22	10.1%
合計	218	100.0%

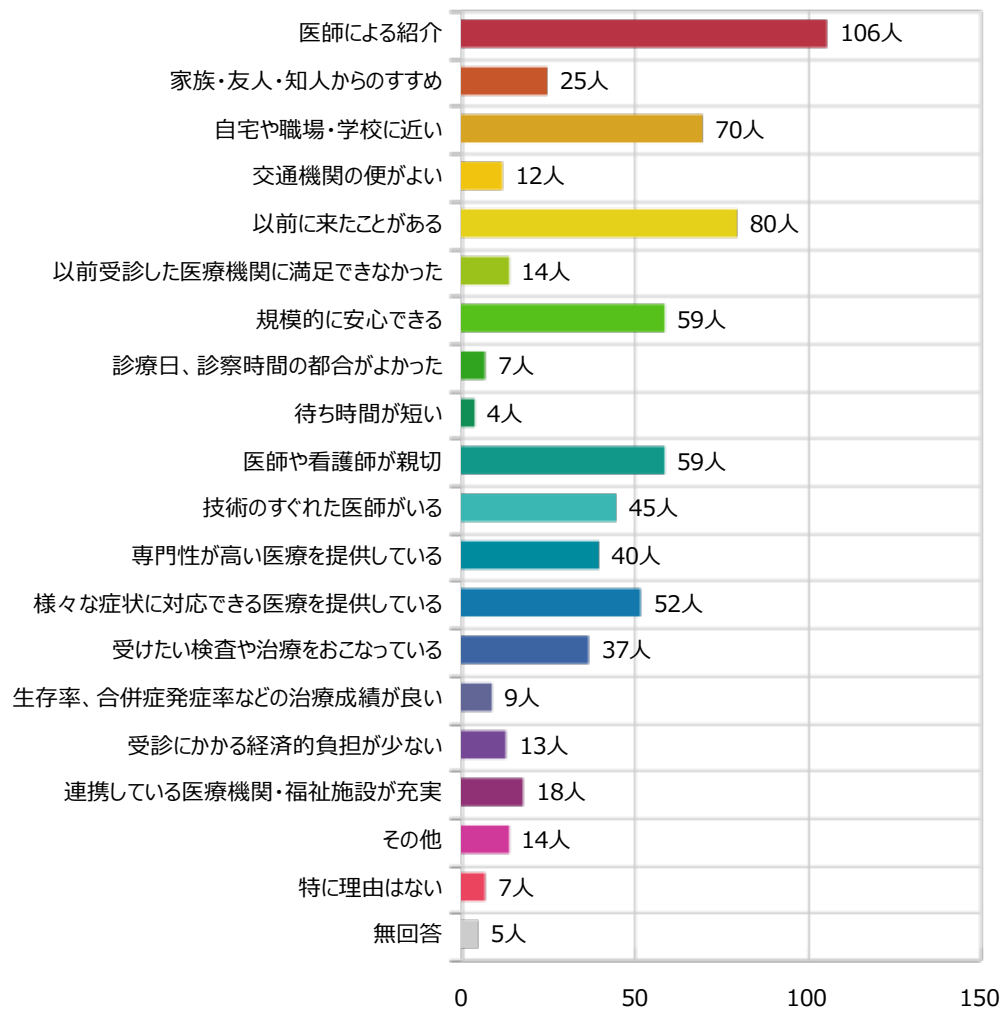


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

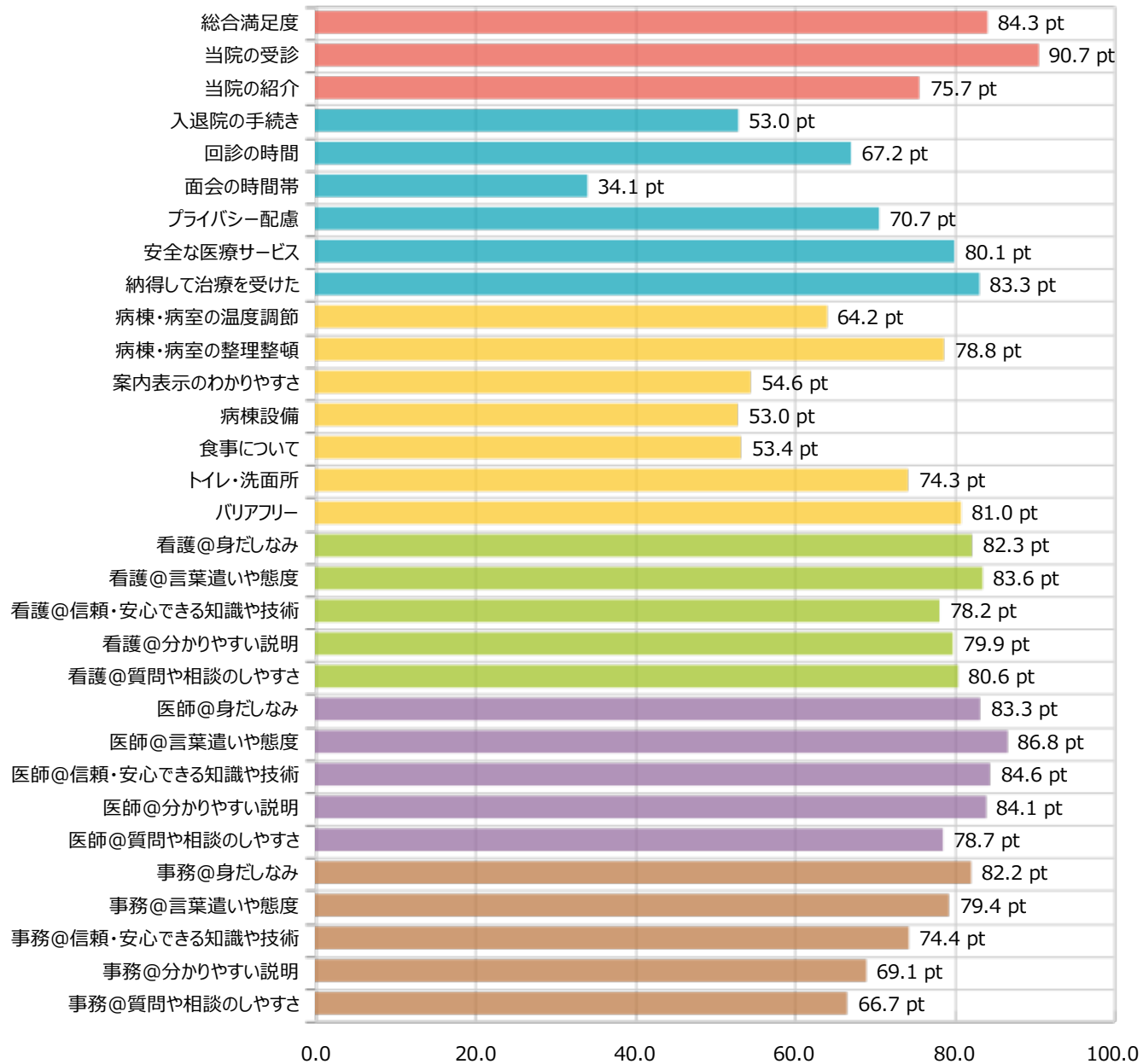
#### 複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 106 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」80 人、「自宅や職場・学校に近い」70 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 4 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	106
家族・友人・知人からのすすめ	25
自宅や職場・学校に近い	70
交通機関の便がよい	12
以前に来たことがある	80
以前受診した医療機関に満足できなかった	14
規模的に安心できる	59
診療日、診察時間の都合がよかった	7
待ち時間が短い	4
医師や看護師が親切	59
技術のすぐれた医師がいる	45
専門性が高い医療を提供している	40
様々な症状に対応できる医療を提供している	52
受けたい検査や治療をおこなっている	37
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	13
連携している医療機関・福祉施設が充実	18
その他	14
特に理由はない	7
無回答	5



## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **84.3** 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 90.7 ポイントです。

次いで「医師@言葉遣いや態度」の 86.8 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 84.6 ポイントとなっています。

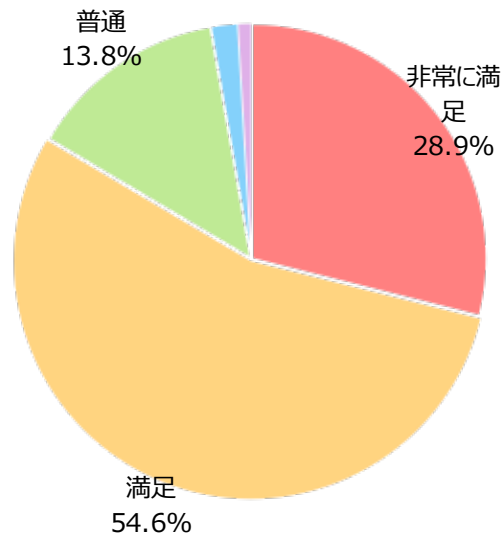
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 34.1 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

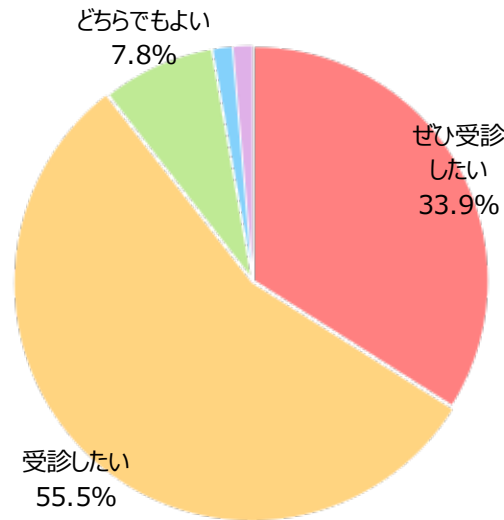
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

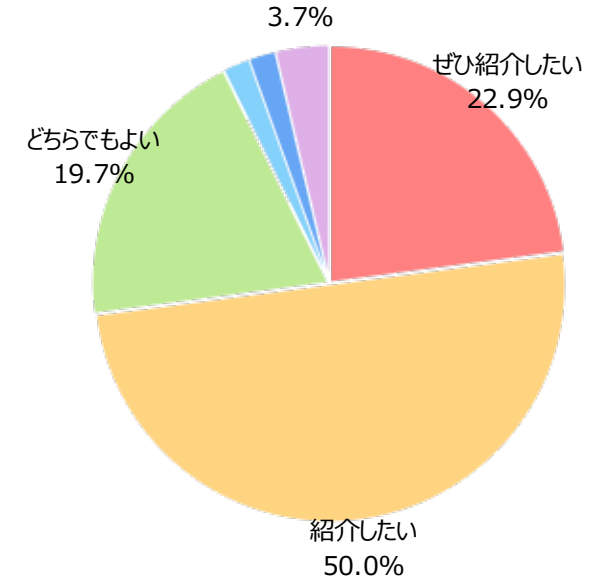
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	63	28.9%
満足	119	54.6%
普通	30	13.8%
やや不満	4	1.8%
不満	0	0.0%
無回答	2	0.9%
合計	218	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	74	33.9%
受診したい	121	55.5%
どちらでもよい	17	7.8%
あまり受診したくない	3	1.4%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	1.4%
合計	218	100.0%



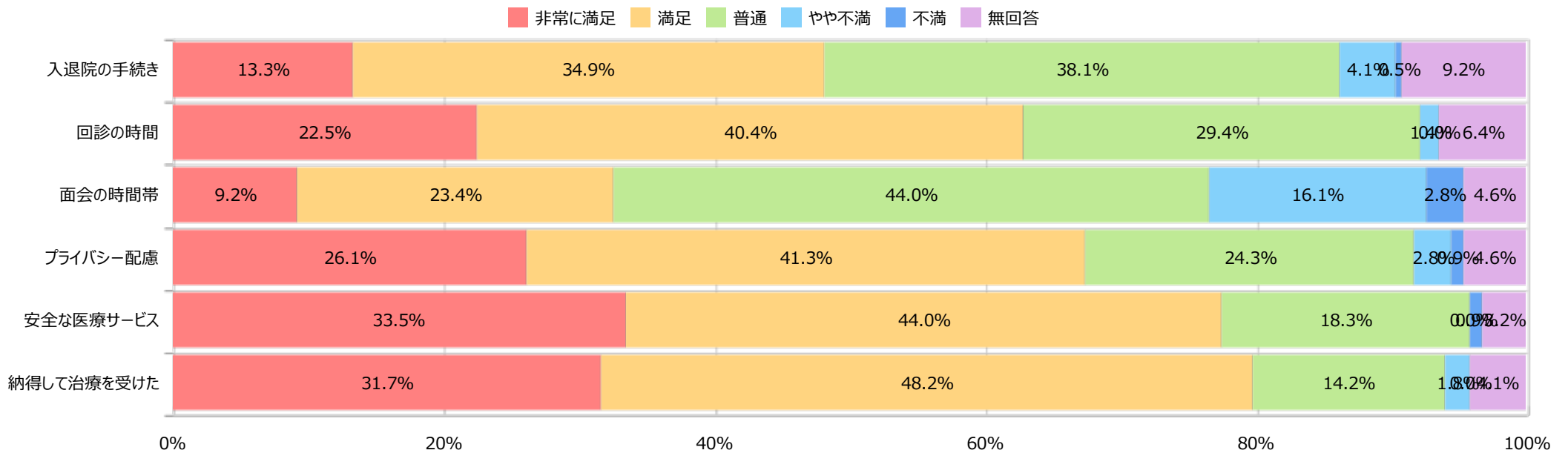
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	50	22.9%
紹介したい	109	50.0%
どちらでもよい	43	19.7%
あまり紹介したくない	4	1.8%
紹介したくない	4	1.8%
無回答	8	3.7%
合計	218	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

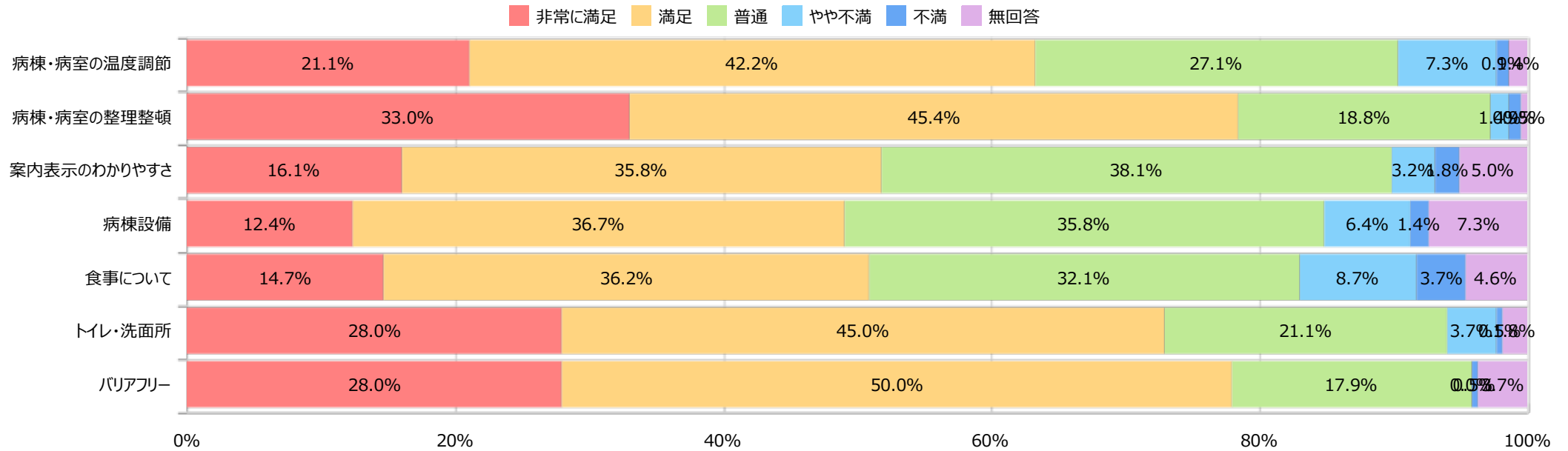
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	29 人	13.3%	76 人	34.9%	83 人	38.1%	9 人	4.1%	1 人	0.5%	20 人	9.2%	218 人	100.0%
回診の時間	49 人	22.5%	88 人	40.4%	64 人	29.4%	3 人	1.4%	0 人	0.0%	14 人	6.4%	218 人	100.0%
面会の時間帯	20 人	9.2%	51 人	23.4%	96 人	44.0%	35 人	16.1%	6 人	2.8%	10 人	4.6%	218 人	100.0%
プライバシー配慮	57 人	26.1%	90 人	41.3%	53 人	24.3%	6 人	2.8%	2 人	0.9%	10 人	4.6%	218 人	100.0%
安全な医療サービス	73 人	33.5%	96 人	44.0%	40 人	18.3%	0 人	0.0%	2 人	0.9%	7 人	3.2%	218 人	100.0%
納得して治療を受けた	69 人	31.7%	105 人	48.2%	31 人	14.2%	4 人	1.8%	0 人	0.0%	9 人	4.1%	218 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	46人	21.1%	92人	42.2%	59人	27.1%	16人	7.3%	2人	0.9%	3人	1.4%	218人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	72人	33.0%	99人	45.4%	41人	18.8%	3人	1.4%	2人	0.9%	1人	0.5%	218人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	35人	16.1%	78人	35.8%	83人	38.1%	7人	3.2%	4人	1.8%	11人	5.0%	218人	100.0%
病棟設備	27人	12.4%	80人	36.7%	78人	35.8%	14人	6.4%	3人	1.4%	16人	7.3%	218人	100.0%
食事について	32人	14.7%	79人	36.2%	70人	32.1%	19人	8.7%	8人	3.7%	10人	4.6%	218人	100.0%
トイレ・洗面所	61人	28.0%	98人	45.0%	46人	21.1%	8人	3.7%	1人	0.5%	4人	1.8%	218人	100.0%
バリアフリー	61人	28.0%	109人	50.0%	39人	17.9%	0人	0.0%	1人	0.5%	8人	3.7%	218人	100.0%

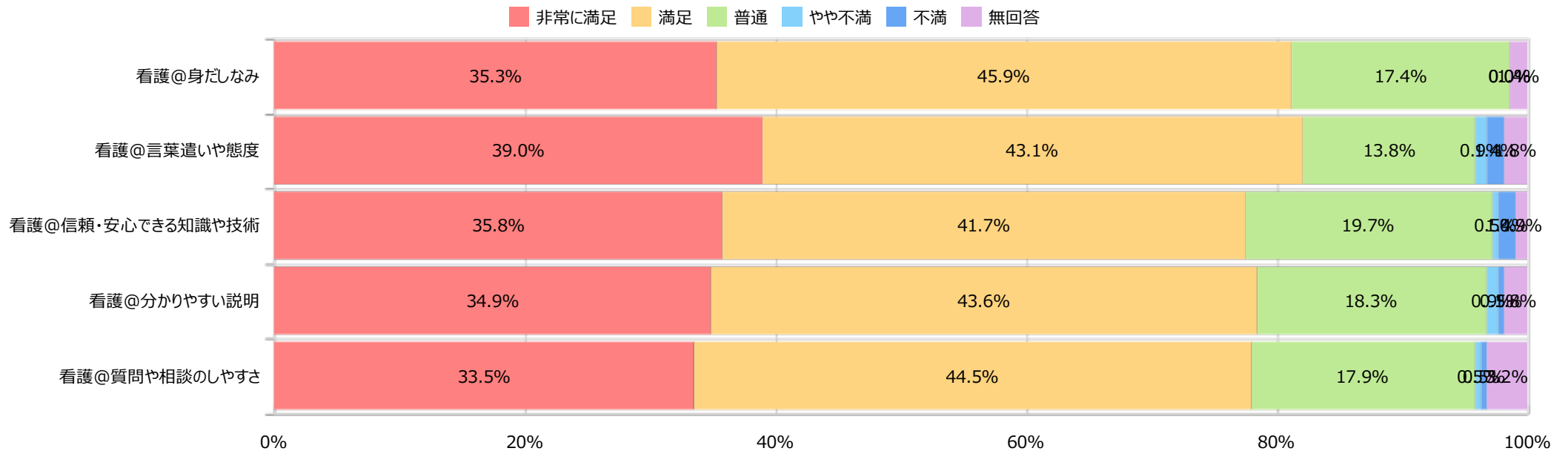




## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

### 看護師の接遇

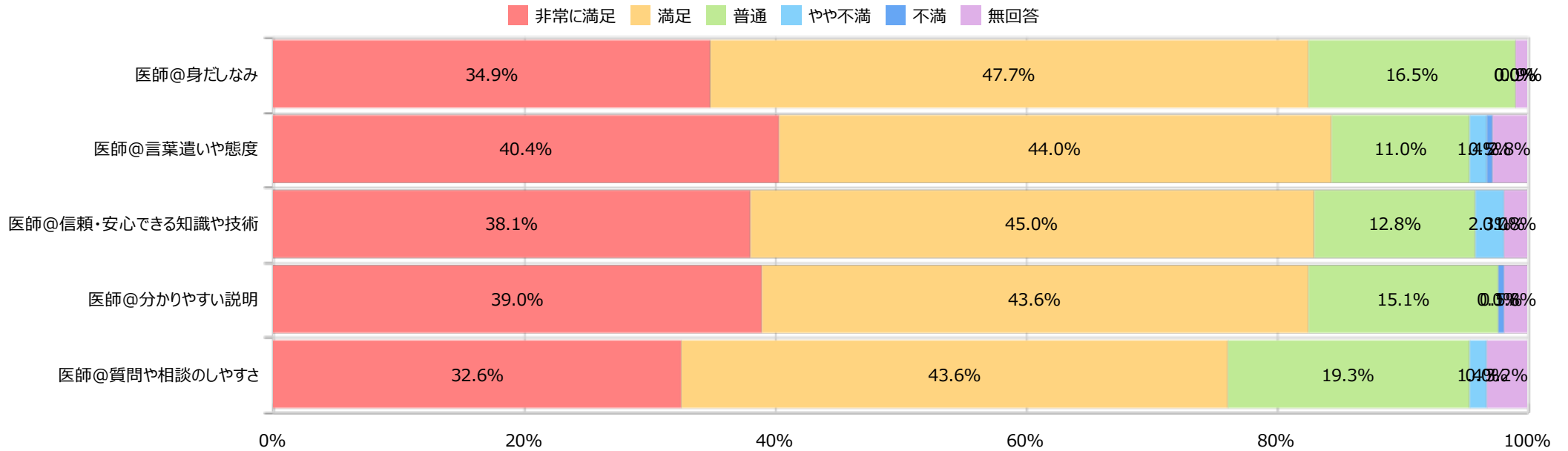
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	77人 35.3%	100人 45.9%	38人 17.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 1.4%	218人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	85人 39.0%	94人 43.1%	30人 13.8%	2人 0.9%	3人 1.4%	4人 1.8%	218人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	78人 35.8%	91人 41.7%	43人 19.7%	1人 0.5%	3人 1.4%	2人 0.9%	218人 100.0%
看護@分かりやすい説明	76人 34.9%	95人 43.6%	40人 18.3%	2人 0.9%	1人 0.5%	4人 1.8%	218人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	73人 33.5%	97人 44.5%	39人 17.9%	1人 0.5%	1人 0.5%	7人 3.2%	218人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

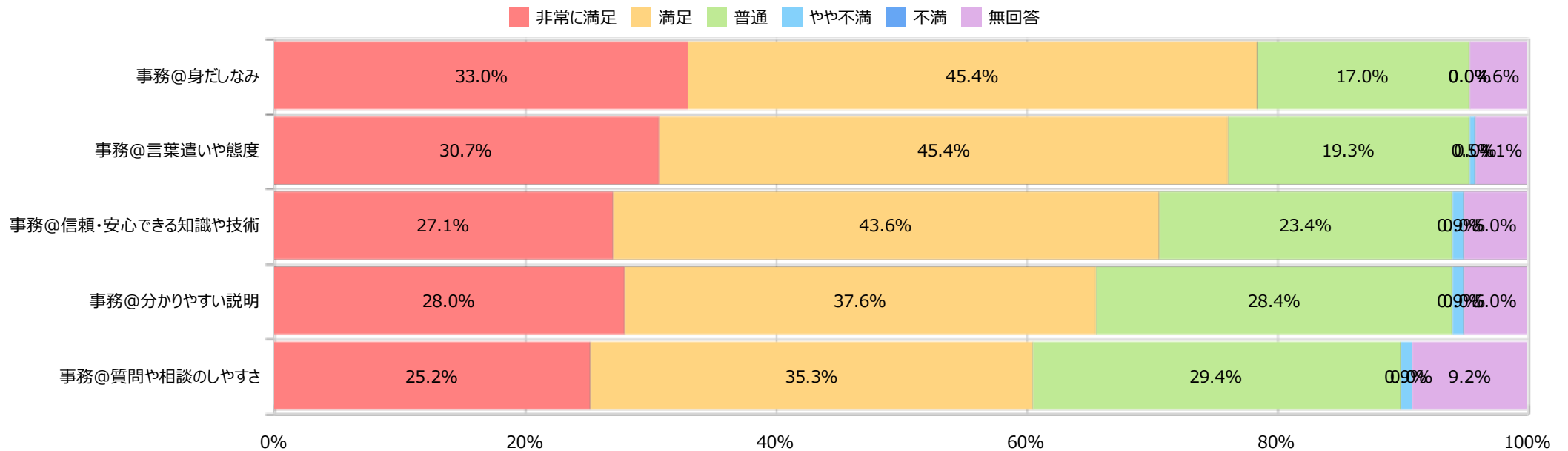
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	76人 34.9%	104人 47.7%	36人 16.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 0.9%	218人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	88人 40.4%	96人 44.0%	24人 11.0%	3人 1.4%	1人 0.5%	6人 2.8%	218人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	83人 38.1%	98人 45.0%	28人 12.8%	5人 2.3%	0人 0.0%	4人 1.8%	218人 100.0%
医師@分かりやすい説明	85人 39.0%	95人 43.6%	33人 15.1%	0人 0.0%	1人 0.5%	4人 1.8%	218人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	71人 32.6%	95人 43.6%	42人 19.3%	3人 1.4%	0人 0.0%	7人 3.2%	218人 100.0%



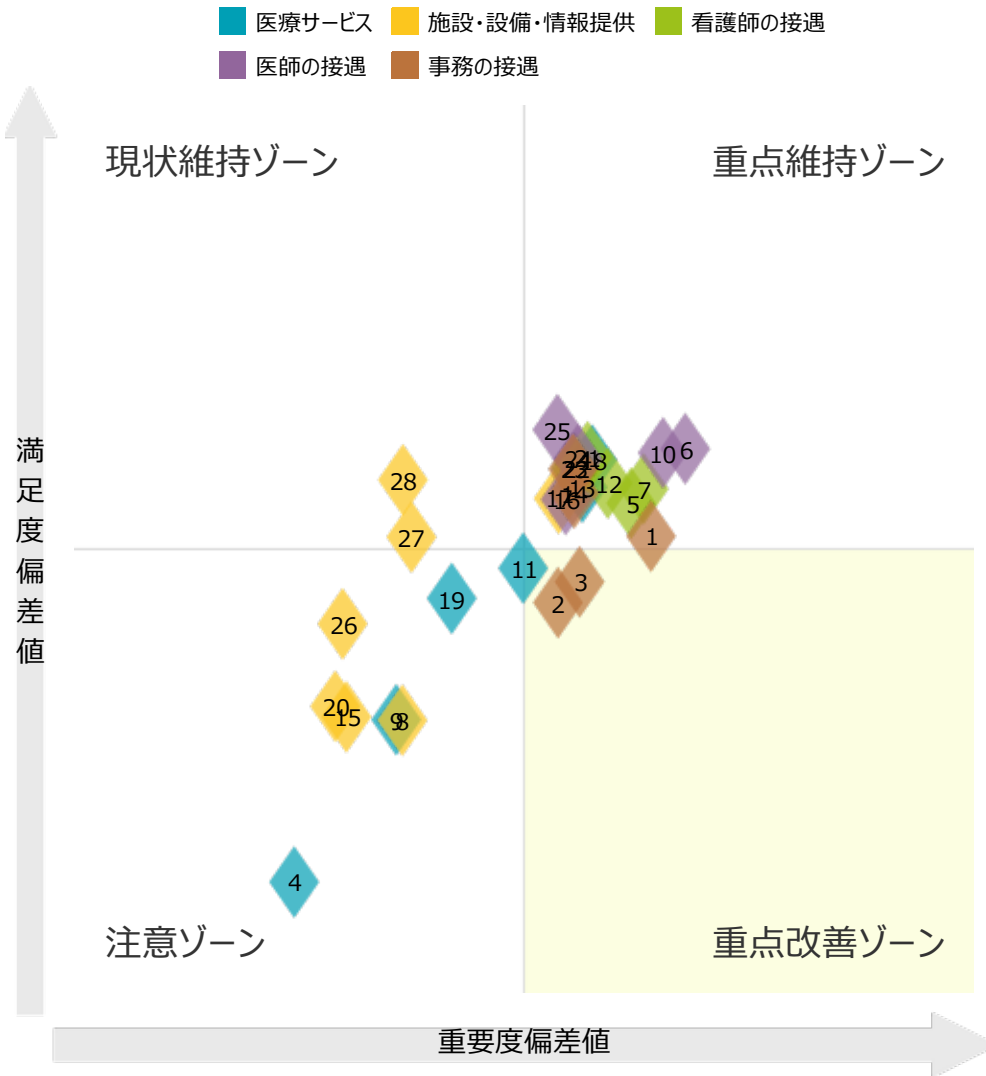
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 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	72人 33.0%	99人 45.4%	37人 17.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	10人 4.6%	218人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	67人 30.7%	99人 45.4%	42人 19.3%	1人 0.5%	0人 0.0%	9人 4.1%	218人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	59人 27.1%	95人 43.6%	51人 23.4%	2人 0.9%	0人 0.0%	11人 5.0%	218人 100.0%
事務@分かりやすい説明	61人 28.0%	82人 37.6%	62人 28.4%	2人 0.9%	0人 0.0%	11人 5.0%	218人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	55人 25.2%	77人 35.3%	64人 29.4%	2人 0.9%	0人 0.0%	20人 9.2%	218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@信頼・安心できる知識や技術	4.944	74.4
2	事務@質問や相談のしやすさ	4.881	66.7
3	事務@分かりやすい説明	4.862	69.1
4	面会の時間帯	4.339	34.1
5	看護@信頼・安心できる知識や技術	2.491	78.2
6	医師@信頼・安心できる知識や技術	2.407	84.6
7	看護@分かりやすい説明	2.390	79.9
8	病棟設備	2.093	53.0
9	入退院の手続き	1.820	53.0
10	医師@分かりやすい説明	1.667	84.1
11	プライバシー配慮	0.821	70.7
12	看護@質問や相談のしやすさ	0.686	80.6
13	安全な医療サービス	-0.164	80.1
14	事務@言葉遣いや態度	-0.258	79.4
15	食事について	-0.298	53.4
16	医師@質問や相談のしやすさ	-0.339	78.7
17	病棟・病室の整理整頓	-0.667	78.8
18	納得して治療を受けた	-0.876	83.3
19	回診の時間	-0.890	67.2
20	案内表示のわかりやすさ	-1.172	54.6
21	看護@言葉遣いや態度	-1.203	83.6
22	看護@身だしなみ	-1.205	82.3
23	事務@身だしなみ	-1.288	82.2
24	医師@身だしなみ	-1.487	83.3
25	医師@言葉遣いや態度	-3.657	86.8
26	病棟・病室の温度調節	-4.327	64.2
27	トイレ・洗面所	-14.395	74.3
28	バリアフリー	-14.491	81.0

## 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@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**「病棟・病室の整理整頓」

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

**事務の接遇**「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@言葉遣いや態度」「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**「トイレ・洗面所」「バリアフリー」

**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」

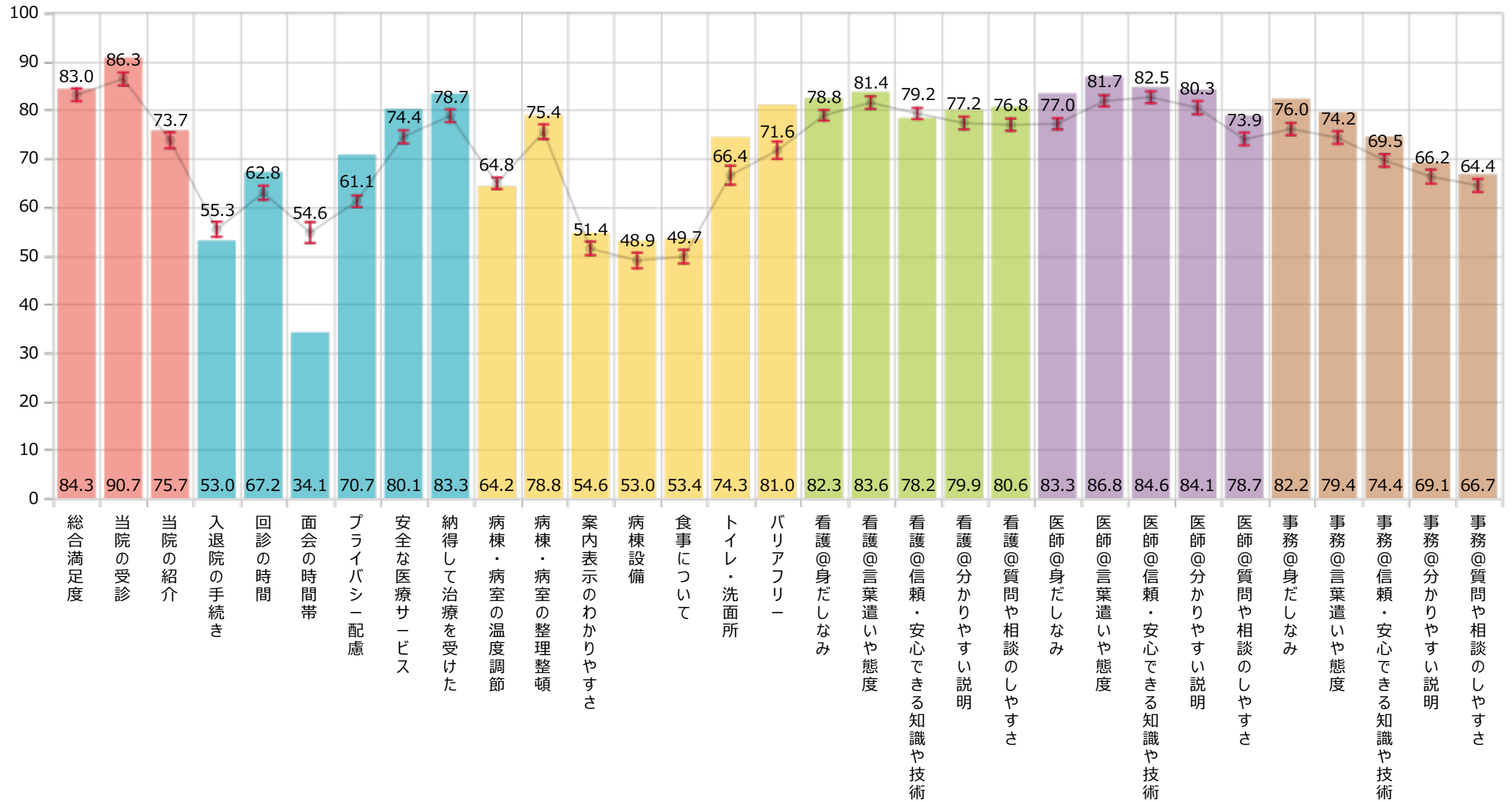
**施設・設備・情報提供**「病棟設備」「食事について」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」

## VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 46 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2021年1月8日 16:31:50 現在



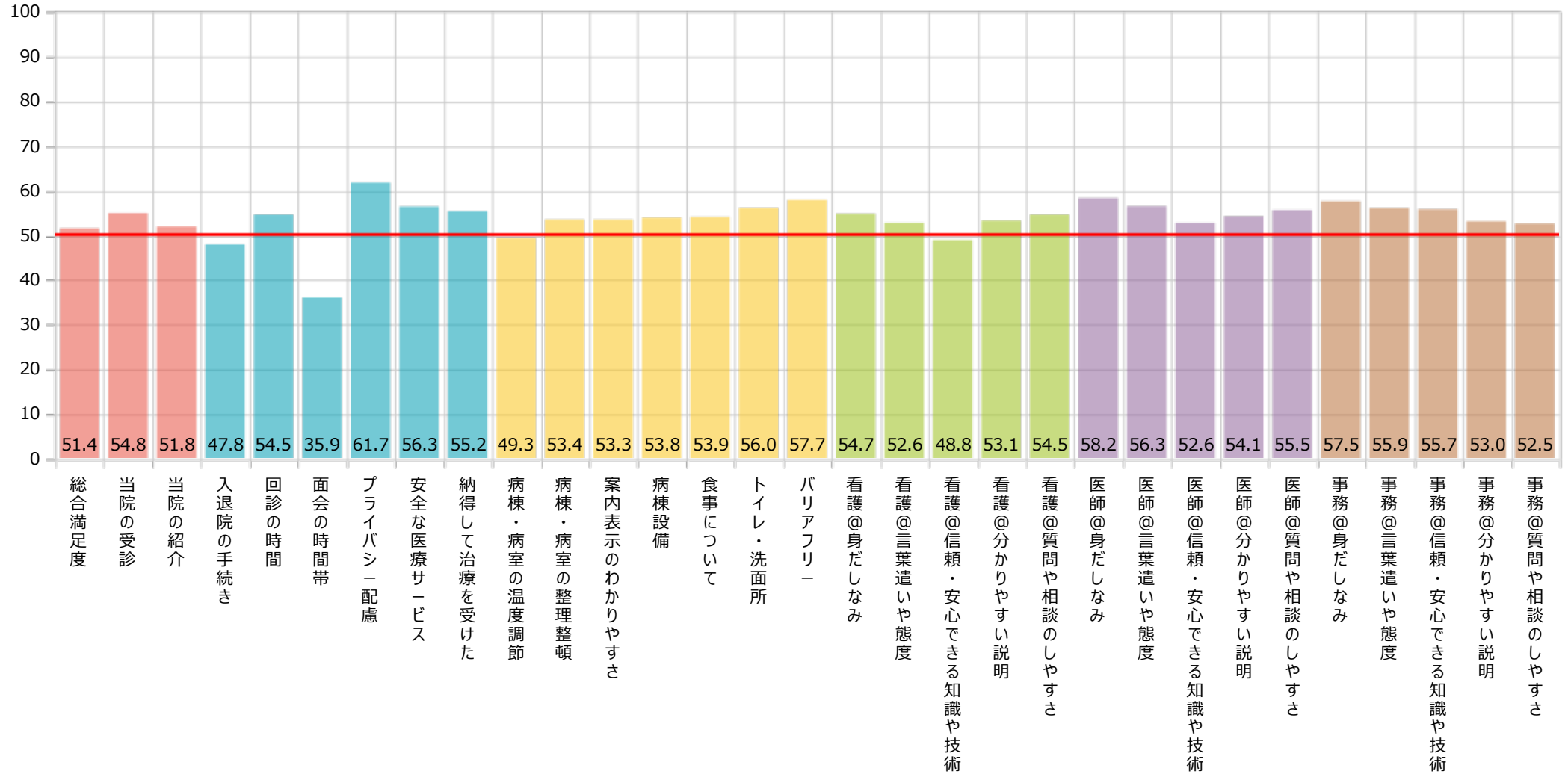
## VI. ベンチマーク分析 2 / 2

### 偏差値グラフ 全 46 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 2020年11月18日～2020年11月18日 ● 前回 2019年11月20日～2019年11月20日

