

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 患者・職員満足度調査（2024年02月14日～2024年02月14日）

愛知県厚生農業協同組合連合会

稲沢厚生病院 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14日～2024年02月14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

調査対象者数

76

回収数

76

回収率

100.0%

有効回答数

73

有効回答率

96.1%

II. 調査票

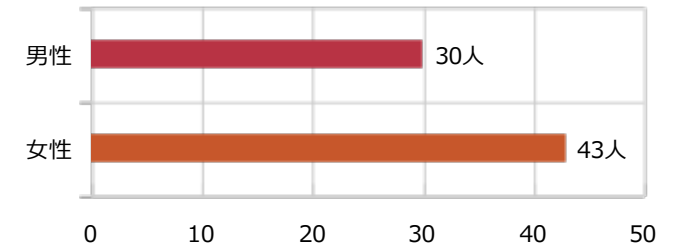
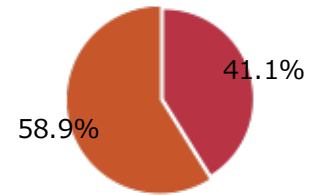
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

III. 属性調査 1 / 5

性別

「女性」43 人、「男性」30 人で「女性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	30	41.1%
女性	43	58.9%
合計	73	100.0%

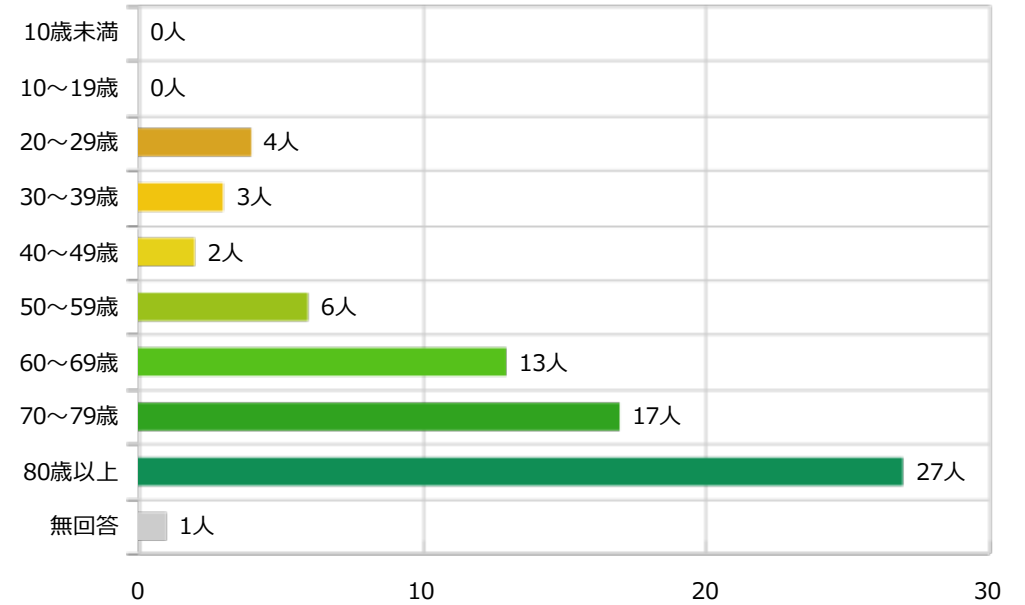


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 27 人と最も多いです。次いで「70～79歳」17 人、「60～69歳」13 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	4	5.5%
30～39歳	3	4.1%
40～49歳	2	2.7%
50～59歳	6	8.2%
60～69歳	13	17.8%
70～79歳	17	23.3%
80歳以上	27	37.0%
無回答	1	1.4%
合計	73	100.0%

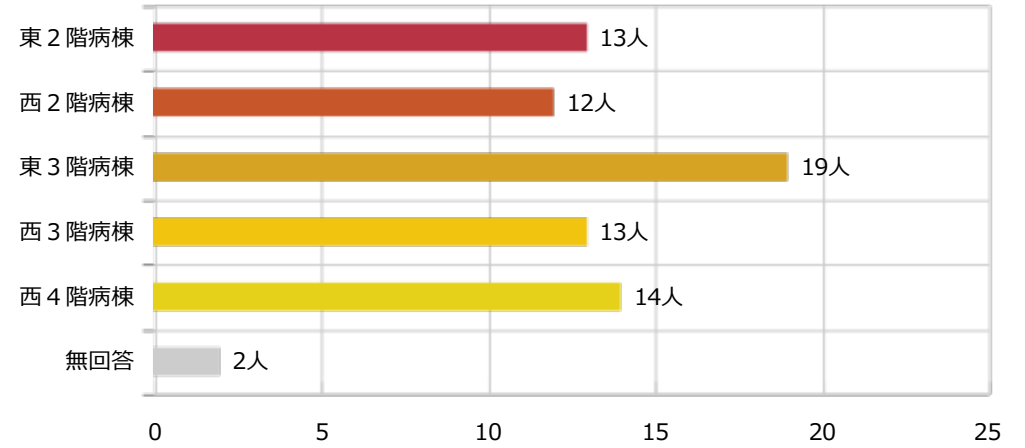


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「東3階病棟」が19人と最も多いです。次いで「西4階病棟」14人、「東2階病棟」「西3階病棟」13人となっています。最も少ないのは「西2階病棟」の12人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
東2階病棟	13	17.8%
西2階病棟	12	16.4%
東3階病棟	19	26.0%
西3階病棟	13	17.8%
西4階病棟	14	19.2%
無回答	2	2.7%
合計	73	100.0%

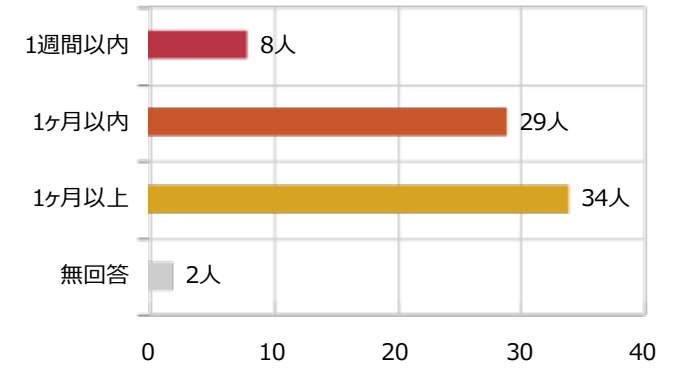
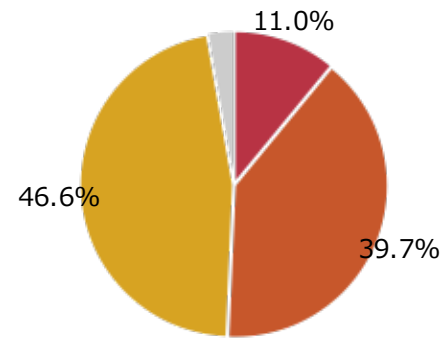


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」34人です。最も少ないのは「1週間以内」8人です。

選択肢	回答数(人)	構成比
1週間以内	8	11.0%
1ヶ月以内	29	39.7%
1ヶ月以上	34	46.6%
無回答	2	2.7%
合計	73	100.0%

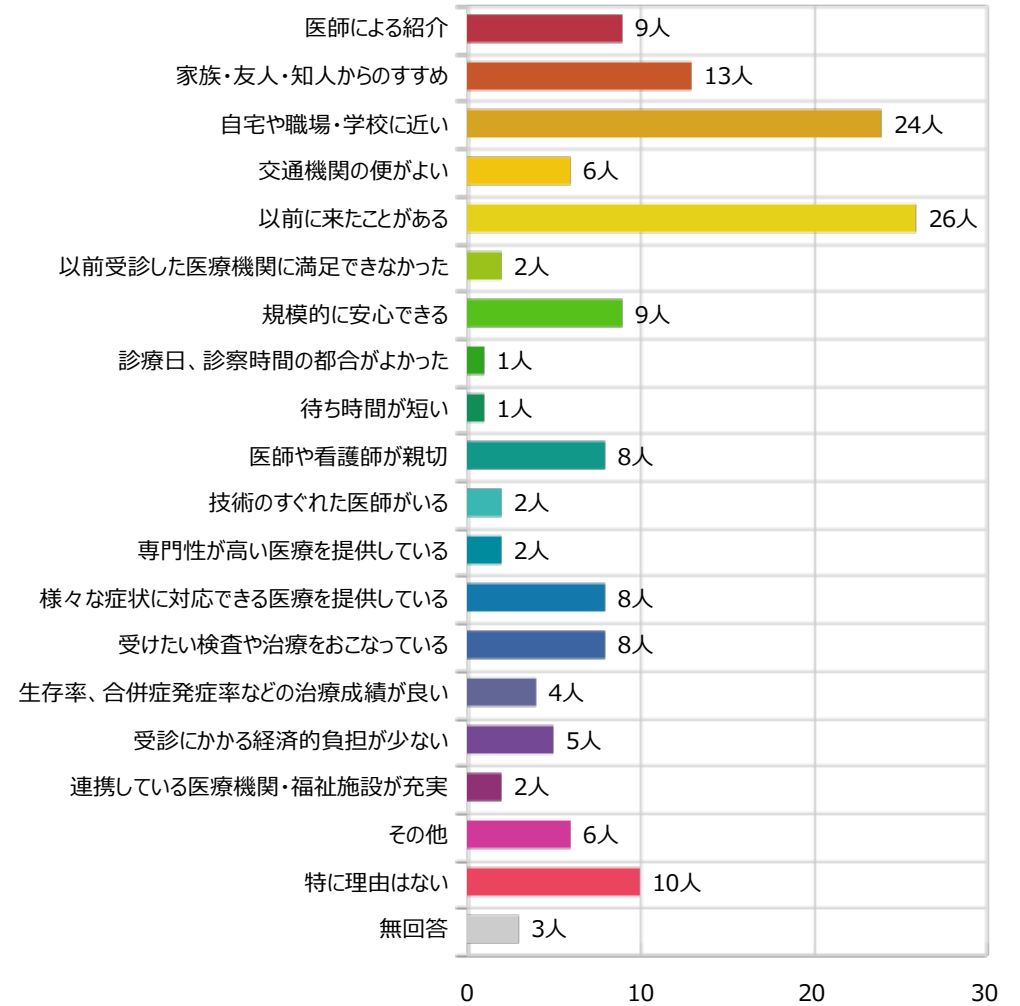


III. 属性調査 5 / 5

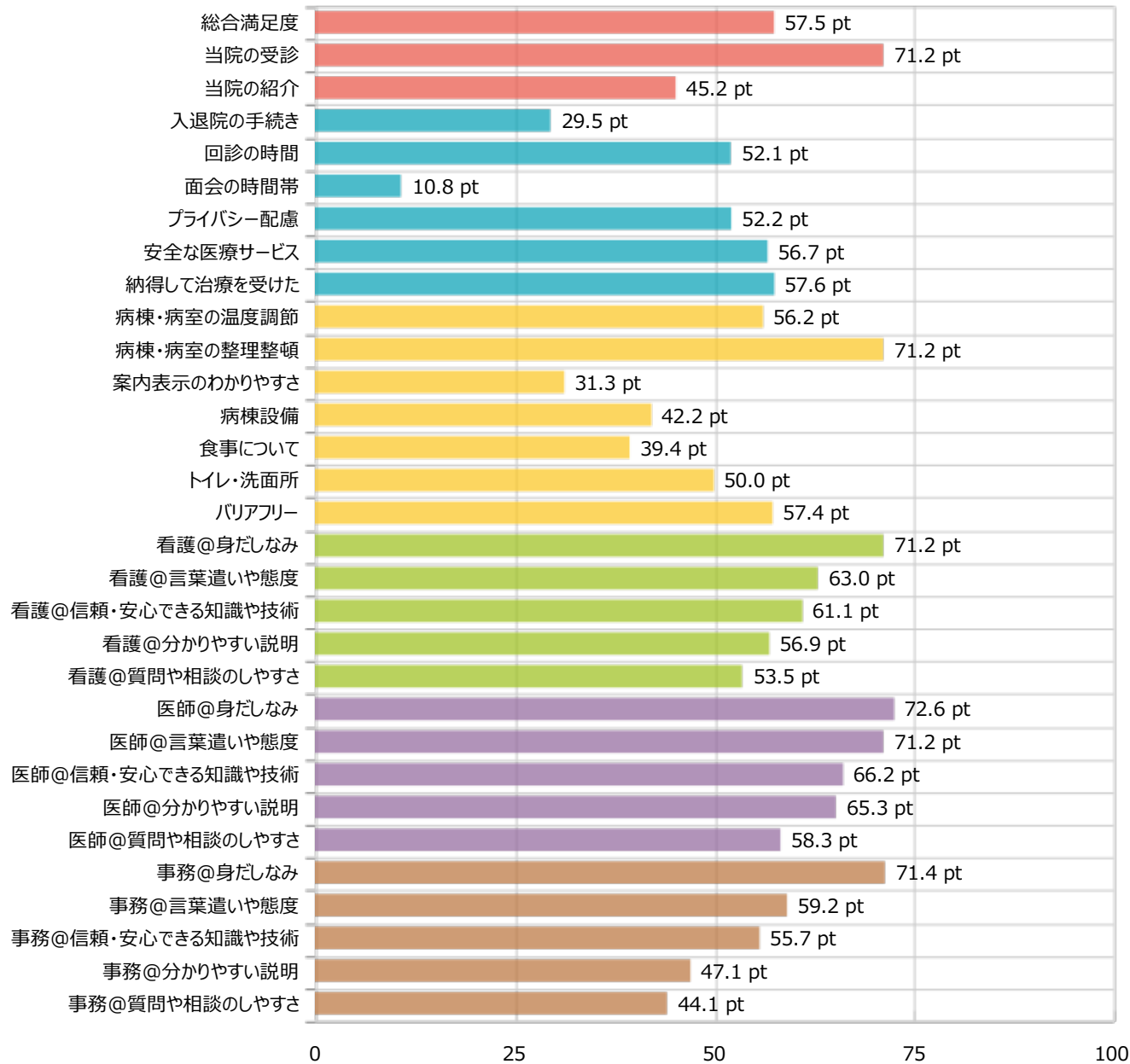
複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 26 人と最も多いです。次いで「自宅や職場・学校に近い」24人、「家族・友人・知人からのすすめ」13人となっています。最も少ないのは「診療日、診察時間の都合がよかった」「待ち時間が短い」の 1 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	9
家族・友人・知人からのすすめ	13
自宅や職場・学校に近い	24
交通機関の便がよい	6
以前に来たことがある	26
以前受診した医療機関に満足できなかった	2
規模的に安心できる	9
診療日、診察時間の都合がよかった	1
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	8
技術のすぐれた医師がいる	2
専門性が高い医療を提供している	2
様々な症状に対応できる医療を提供している	8
受けたい検査や治療をおこなっている	8
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
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	2
その他	6
特に理由はない	10
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **57.5** 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	■

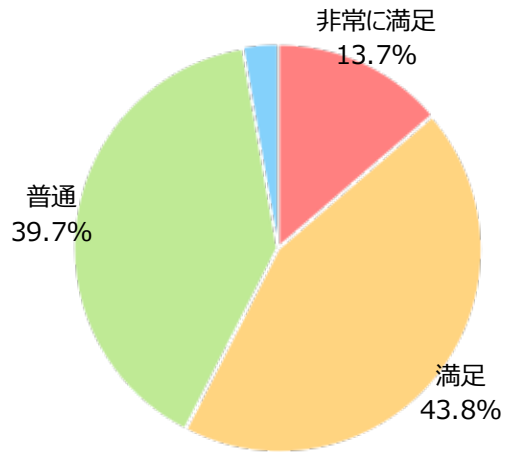
最もポイントが高いのは、「医師@身だしなみ」の 72.6 ポイントです。
 次いで「事務@身だしなみ」の 71.4 ポイント、「当院の受診」「病棟・病室の整理整頓」「看護@身だしなみ」「医師@言葉遣いや態度」の 71.2 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 10.8 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

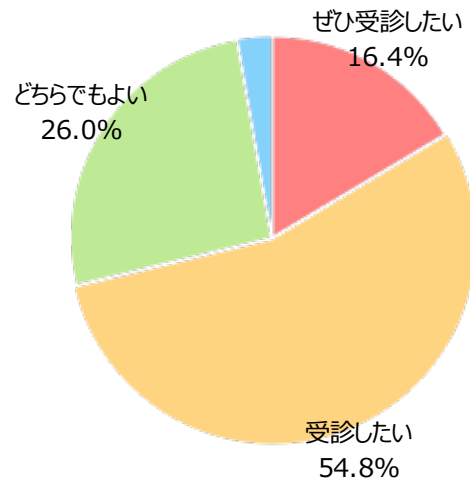
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

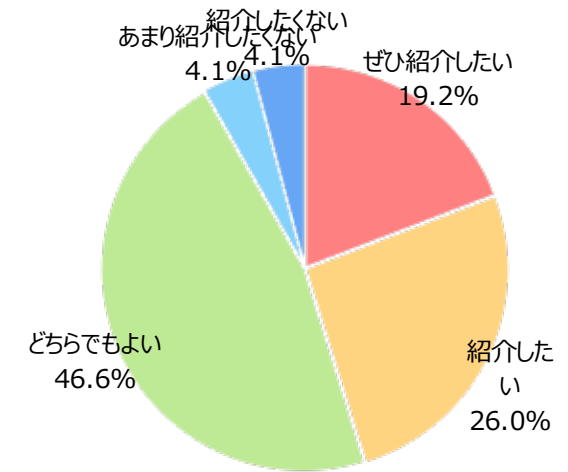
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	10	13.7%
満足	32	43.8%
普通	29	39.7%
やや不満	2	2.7%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	73	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	12	16.4%
受診したい	40	54.8%
どちらでもよい	19	26.0%
あまり受診したくない	2	2.7%
受診したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	73	100.0%



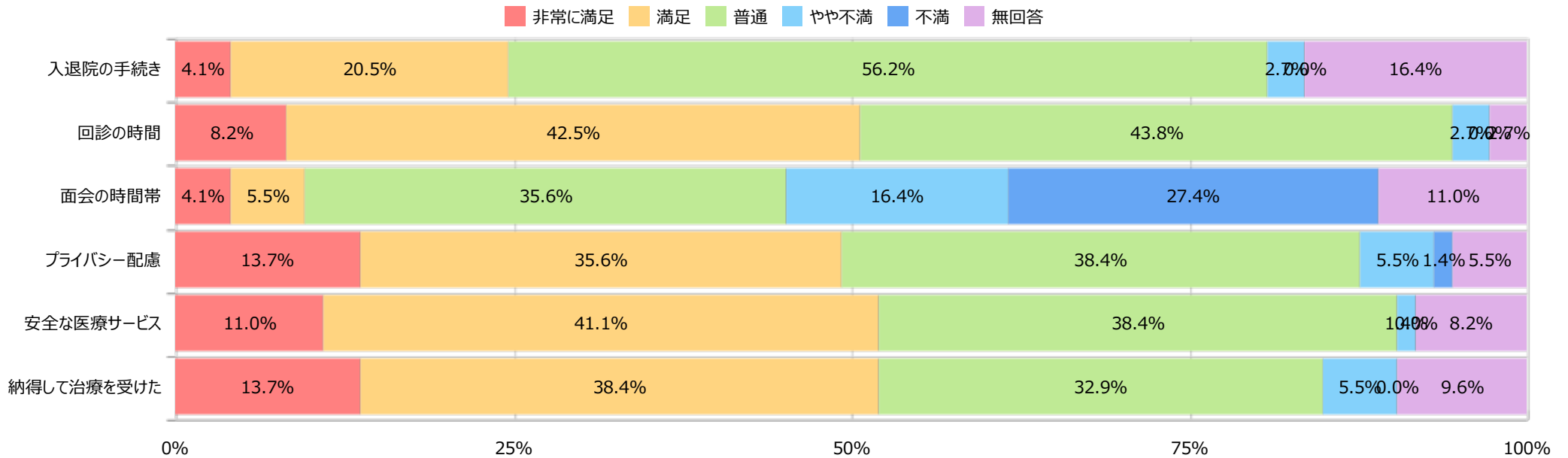
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	14	19.2%
紹介したい	19	26.0%
どちらでもよい	34	46.6%
あまり紹介したくない	3	4.1%
紹介したくない	3	4.1%
無回答	0	0.0%
合計	73	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

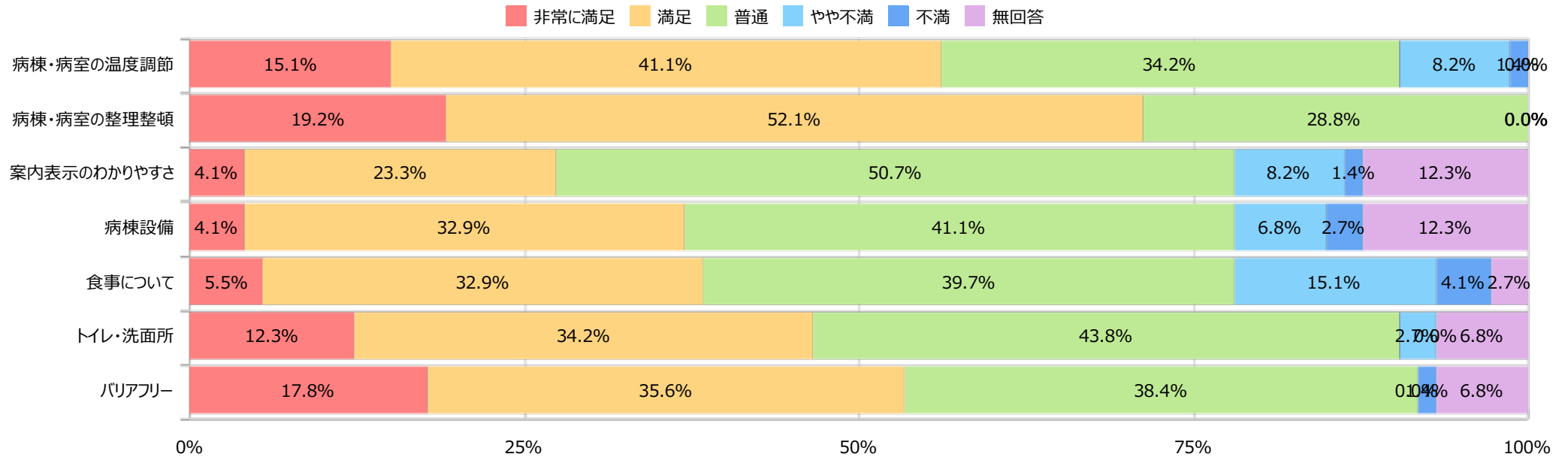
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	3人	4.1%	15人	20.5%	41人	56.2%	2人	2.7%	0人	0.0%	12人	16.4%	73人	100.0%
回診の時間	6人	8.2%	31人	42.5%	32人	43.8%	2人	2.7%	0人	0.0%	2人	2.7%	73人	100.0%
面会の時間帯	3人	4.1%	4人	5.5%	26人	35.6%	12人	16.4%	20人	27.4%	8人	11.0%	73人	100.0%
プライバシー配慮	10人	13.7%	26人	35.6%	28人	38.4%	4人	5.5%	1人	1.4%	4人	5.5%	73人	100.0%
安全な医療サービス	8人	11.0%	30人	41.1%	28人	38.4%	1人	1.4%	0人	0.0%	6人	8.2%	73人	100.0%
納得して治療を受けた	10人	13.7%	28人	38.4%	24人	32.9%	4人	5.5%	0人	0.0%	7人	9.6%	73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

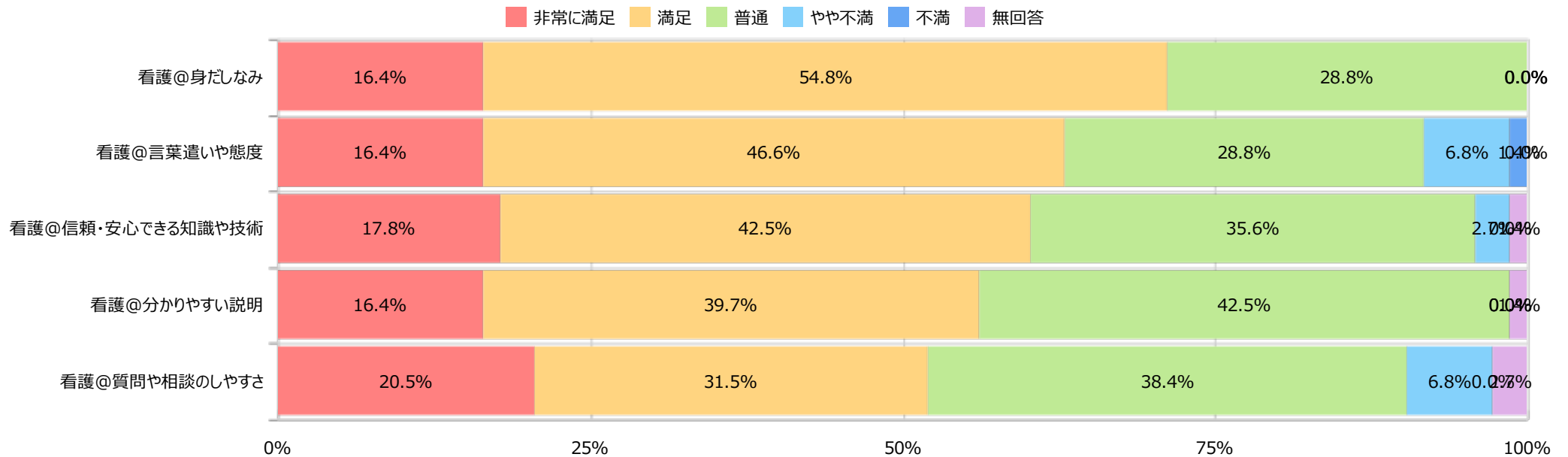
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	11人	15.1%	30人	41.1%	25人	34.2%	6人	8.2%	1人	1.4%	0人	0.0%	73人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	14人	19.2%	38人	52.1%	21人	28.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	73人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	3人	4.1%	17人	23.3%	37人	50.7%	6人	8.2%	1人	1.4%	9人	12.3%	73人	100.0%
病棟設備	3人	4.1%	24人	32.9%	30人	41.1%	5人	6.8%	2人	2.7%	9人	12.3%	73人	100.0%
食事について	4人	5.5%	24人	32.9%	29人	39.7%	11人	15.1%	3人	4.1%	2人	2.7%	73人	100.0%
トイレ・洗面所	9人	12.3%	25人	34.2%	32人	43.8%	2人	2.7%	0人	0.0%	5人	6.8%	73人	100.0%
バリアフリー	13人	17.8%	26人	35.6%	28人	38.4%	0人	0.0%	1人	1.4%	5人	6.8%	73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

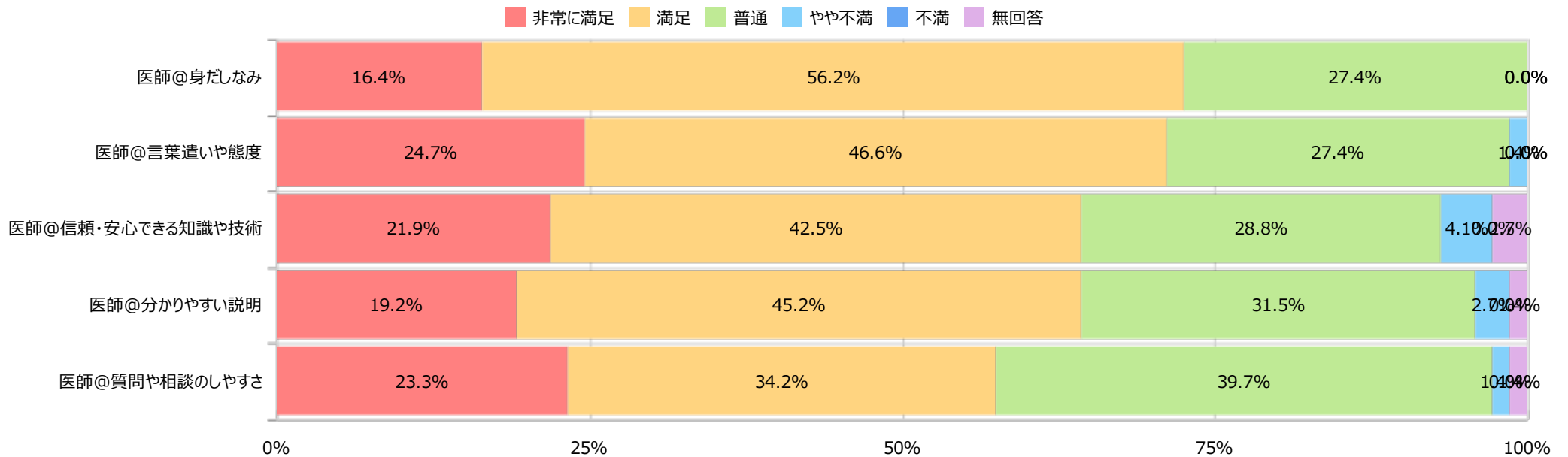
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	12人 16.4%	40人 54.8%	21人 28.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	73人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	12人 16.4%	34人 46.6%	21人 28.8%	5人 6.8%	1人 1.4%	0人 0.0%	73人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	13人 17.8%	31人 42.5%	26人 35.6%	2人 2.7%	0人 0.0%	1人 1.4%	73人 100.0%
看護@分かりやすい説明	12人 16.4%	29人 39.7%	31人 42.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 1.4%	73人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	15人 20.5%	23人 31.5%	28人 38.4%	5人 6.8%	0人 0.0%	2人 2.7%	73人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

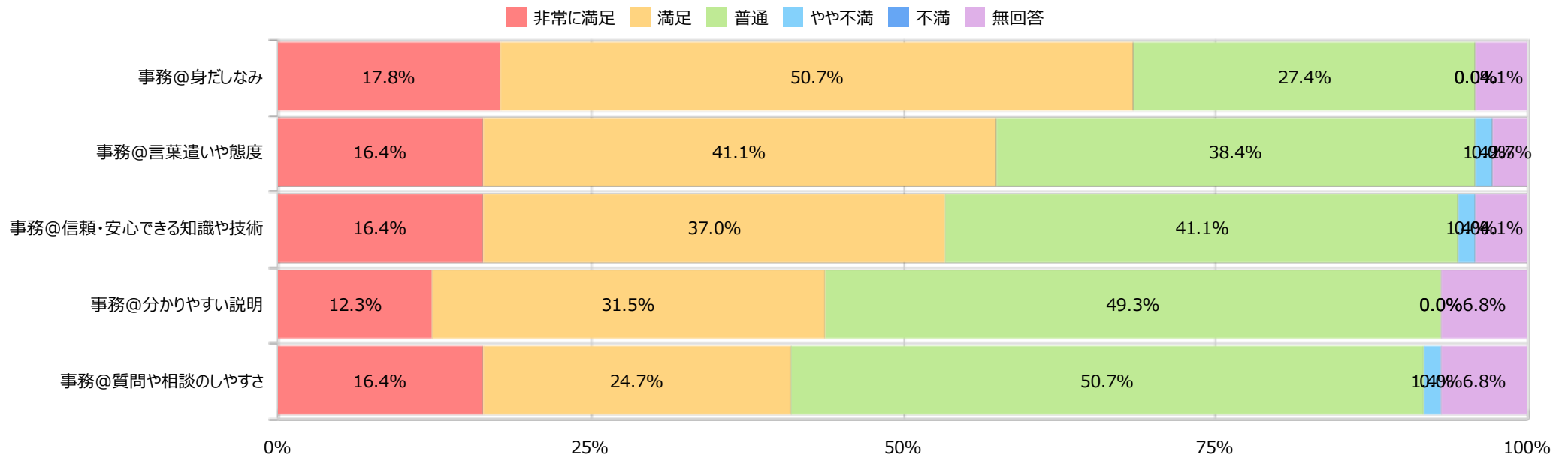
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	12 人 16.4%	41 人 56.2%	20 人 27.4%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	73 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	18 人 24.7%	34 人 46.6%	20 人 27.4%	1 人 1.4%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	73 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	16 人 21.9%	31 人 42.5%	21 人 28.8%	3 人 4.1%	0 人 0.0%	2 人 2.7%	73 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	14 人 19.2%	33 人 45.2%	23 人 31.5%	2 人 2.7%	0 人 0.0%	1 人 1.4%	73 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	17 人 23.3%	25 人 34.2%	29 人 39.7%	1 人 1.4%	0 人 0.0%	1 人 1.4%	73 人 100.0%



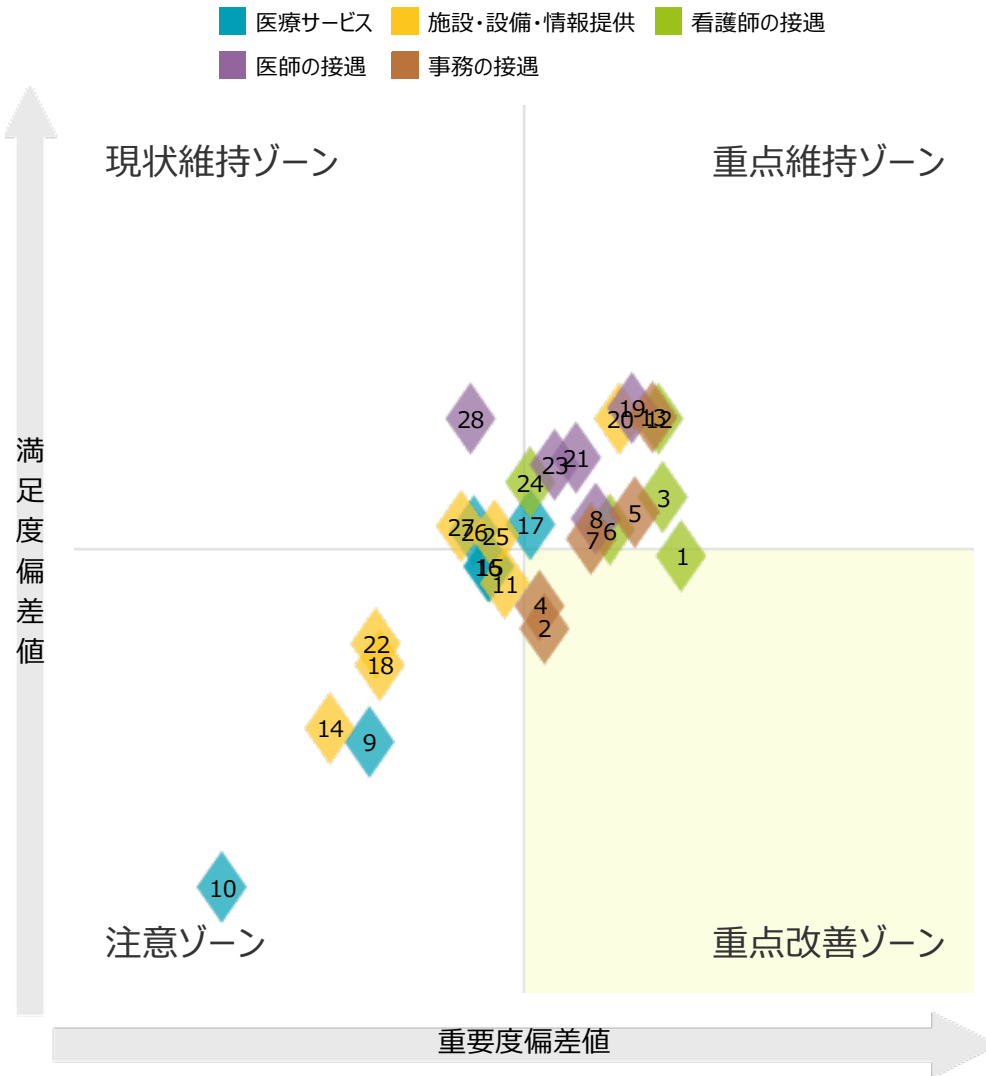
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	13人 17.8%	37人 50.7%	20人 27.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 4.1%	73人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	12人 16.4%	30人 41.1%	28人 38.4%	1人 1.4%	0人 0.0%	2人 2.7%	73人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	12人 16.4%	27人 37.0%	30人 41.1%	1人 1.4%	0人 0.0%	3人 4.1%	73人 100.0%
事務@分かりやすい説明	9人 12.3%	23人 31.5%	36人 49.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 6.8%	73人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	12人 16.4%	18人 24.7%	37人 50.7%	1人 1.4%	0人 0.0%	5人 6.8%	73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	看護@質問や相談のしやすさ	7.381	53.5
2	事務@質問や相談のしやすさ	4.874	44.1
3	看護@信頼・安心できる知識や技術	3.550	61.1
4	事務@分かりやすい説明	3.545	47.1
5	事務@言葉遣いや態度	3.052	59.2
6	看護@分かりやすい説明	2.781	56.9
7	事務@信頼・安心できる知識や技術	2.433	55.7
8	医師@質問や相談のしやすさ	1.679	58.3
9	入退院の手続き	1.643	29.5
10	面会の時間帯	1.616	10.8
11	トイレ・洗面所	0.622	50.0
12	看護@身だしなみ	0.095	71.2
13	事務@身だしなみ	-0.203	71.4
14	案内表示のわかりやすさ	-0.494	31.3
15	回診の時間	-0.671	52.1
16	プライバシー配慮	-0.753	52.2
17	納得して治療を受けた	-0.774	57.6
18	食事について	-1.069	39.4
19	医師@身だしなみ	-1.401	72.6
20	病棟・病室の整理整頓	-1.482	71.2
21	医師@信頼・安心できる知識や技術	-1.640	66.2
22	病棟設備	-2.112	42.2
23	医師@分かりやすい説明	-2.259	65.3
24	看護@言葉遣いや態度	-2.662	63.0
25	病棟・病室の温度調節	-3.520	56.2
26	安全な医療サービス	-6.046	56.7
27	バリアフリー	-7.596	57.4
28	医師@言葉遣いや態度	-9.433	71.2

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

看護師の接遇「看護@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「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@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@身だしなみ」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@分かりやすい説明」

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

医療サービス「安全な医療サービス」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の温度調節」「バリアフリー」

医師の接遇「医師@言葉遣いや態度」

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「入退院の手続き」「面会の時間帯」「回診の時間」「プライバシー配慮」

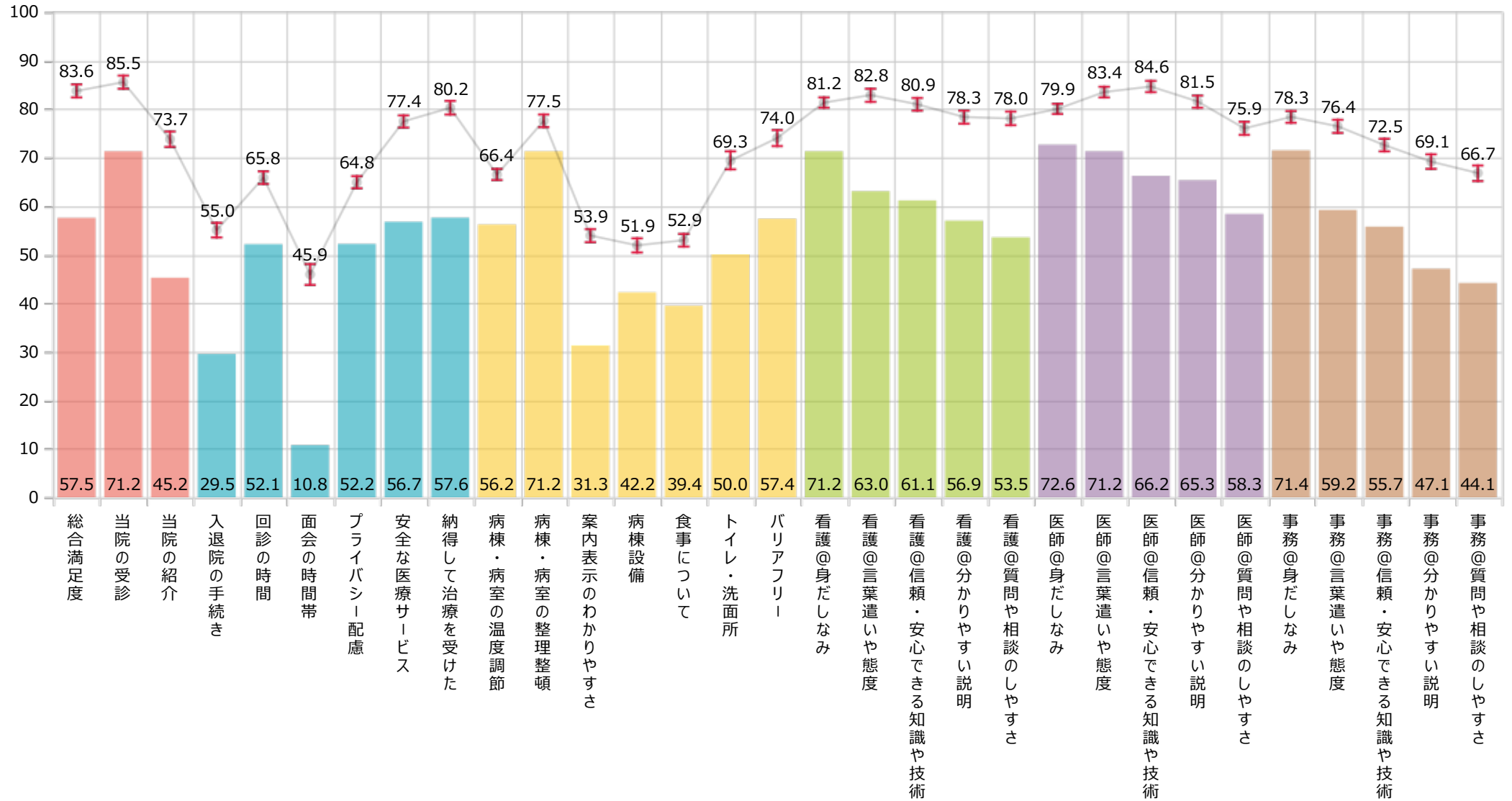
施設・設備・情報提供「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「食事について」「病棟設備」

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7月4日 15:21:18 現在



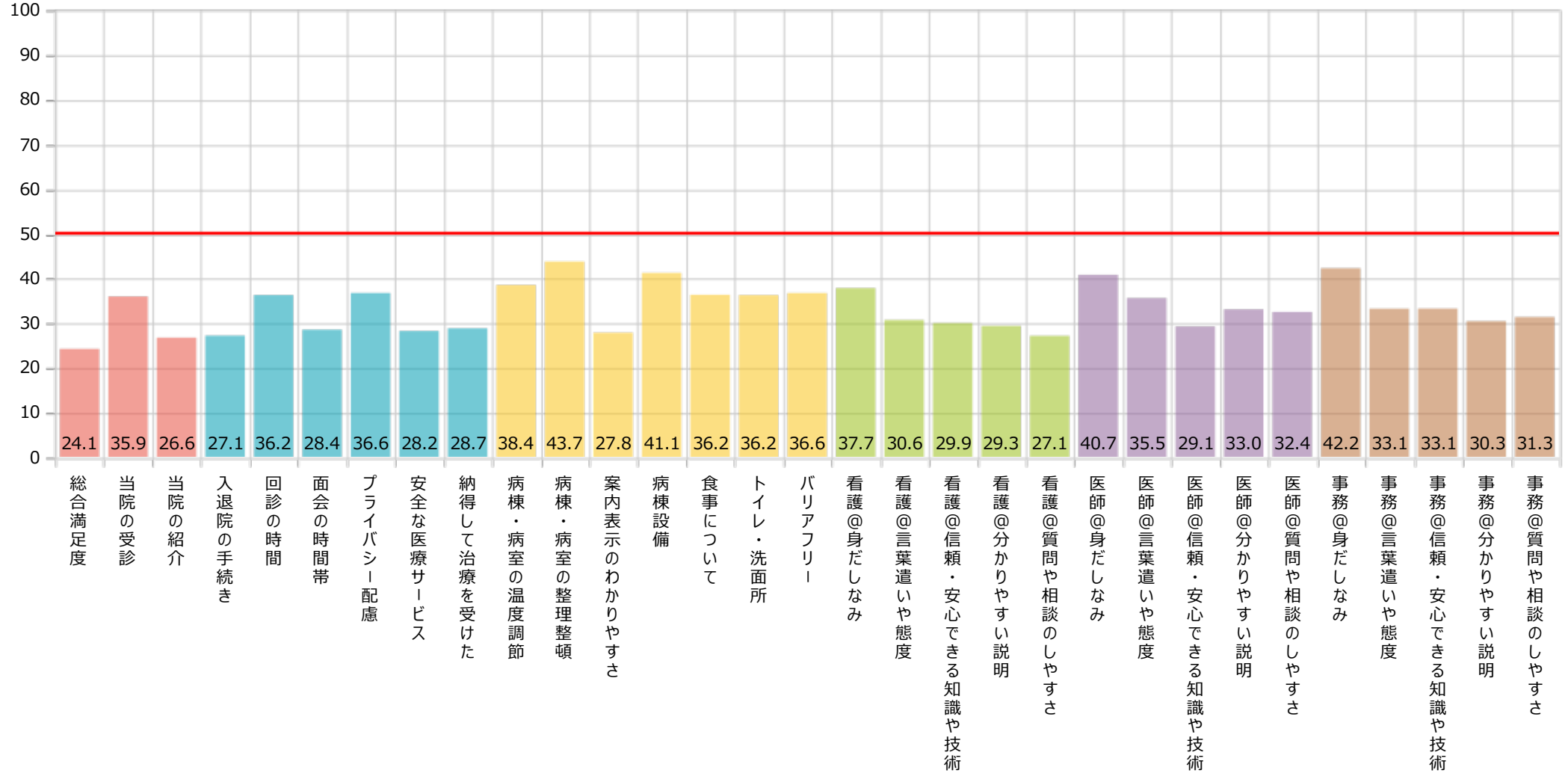
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

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14日~2024年02月14日 ● 前回 2023年01月18日~2023年01月18日

