

周南市立 新南陽市民病院 様



## 患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院  
調査期間： 2019年11月27日 ～ 2019年11月27日  
総回答数： 88 件

# 目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	12
お問い合わせ先	

## << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

# 患者満足度調査について

## 調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

## 評価方法

### ■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点  
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

### ■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- |           |           |                  |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象  | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象      |
| 4. 病室の環境  | 5. 入院設備   | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容   | 9. 診療の満足度        |

## 調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 5 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 6 トイレ・浴室・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
- 7 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 9 現在の診療について満足であると感じますか？
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 11 入院生活や退院等の説明についてはいかがでしたか？
- 12 起床・消灯時間はいかがですか？
- 13 入院セット・排泄ケアセットの導入はいかがですか？
- 14 食事のメニュー（内容）はいかがですか？
- 15 病院職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 16 病院全体の清潔感は？
- 17 当院全体の満足度は？

# 総合評価

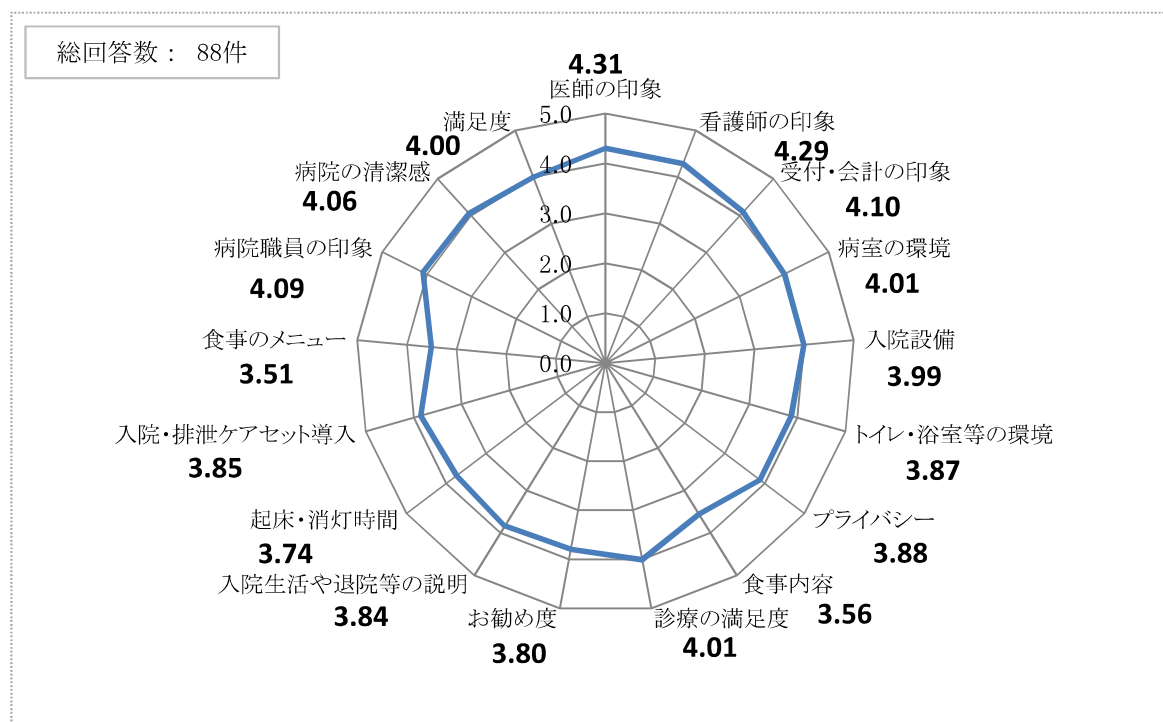
今回調査の平均得点 **3.94** 点

## 総評

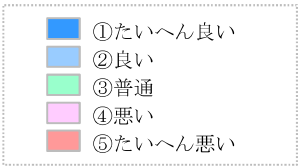
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『医師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事のメニュー』については低い評価のため、今後の課題と思われます。

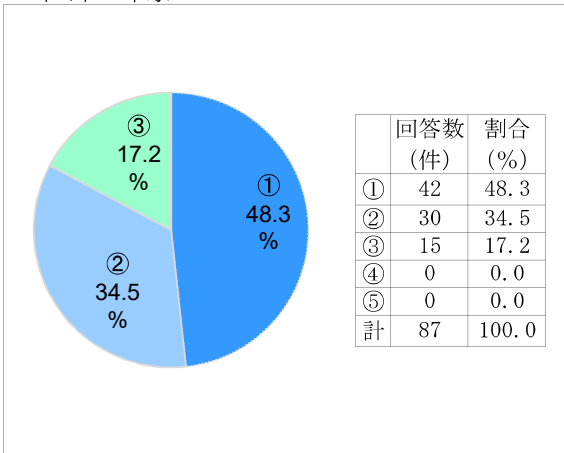
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



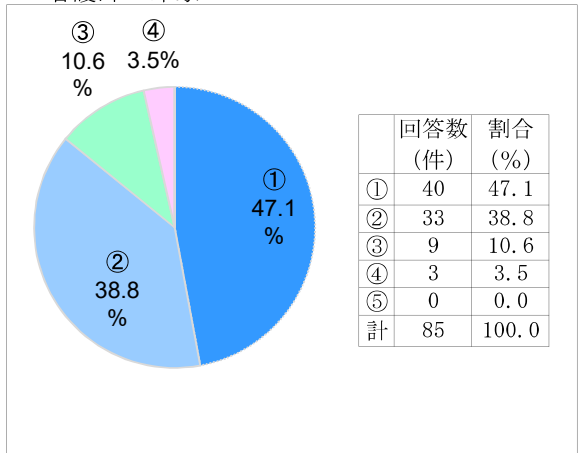
# 質問項目の集計結果



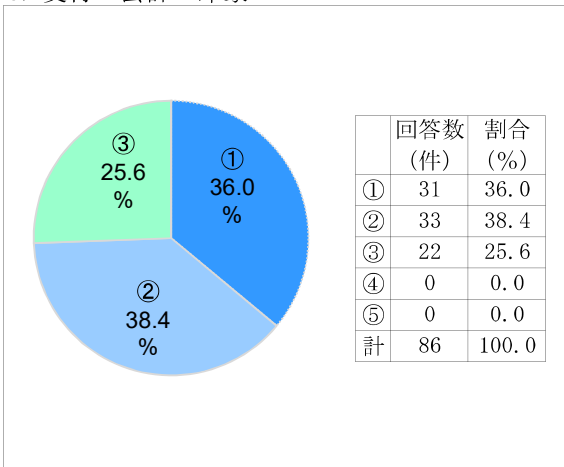
1. 医師の印象



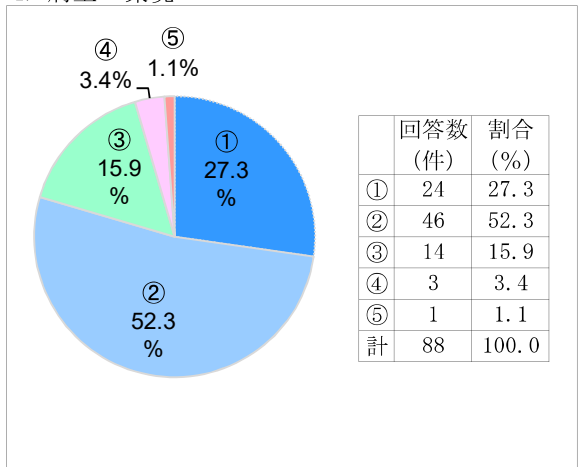
2. 看護師の印象



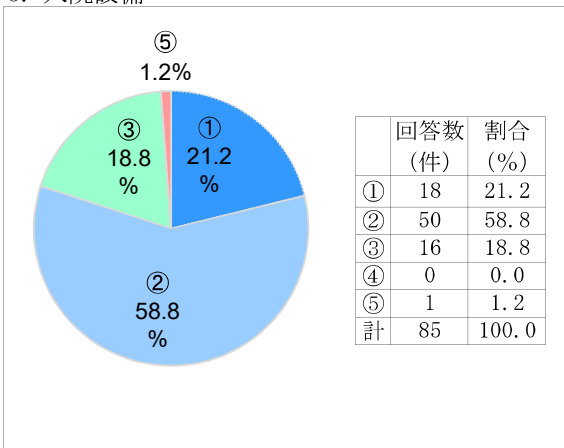
3. 受付・会計の印象



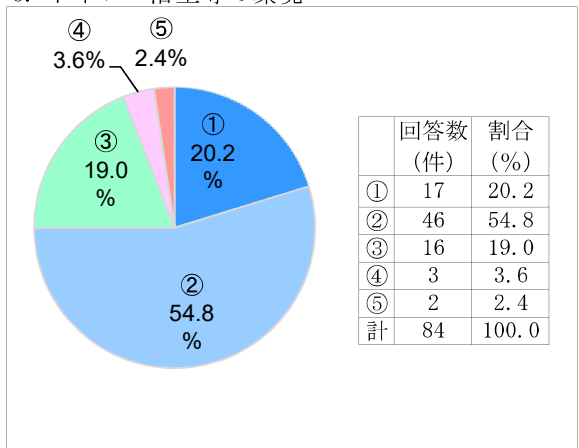
4. 病室の環境

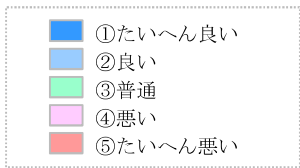


5. 入院設備

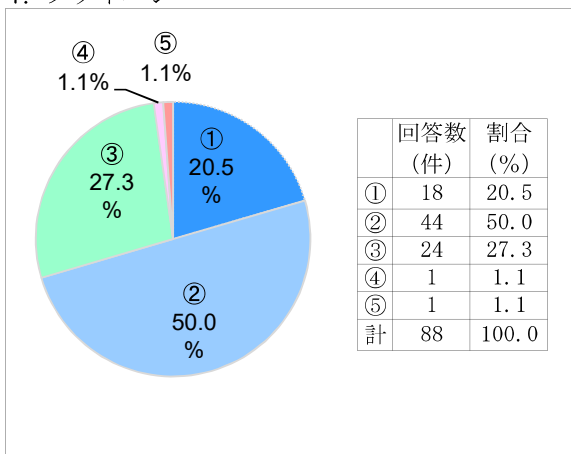


6. トイレ・浴室等の環境

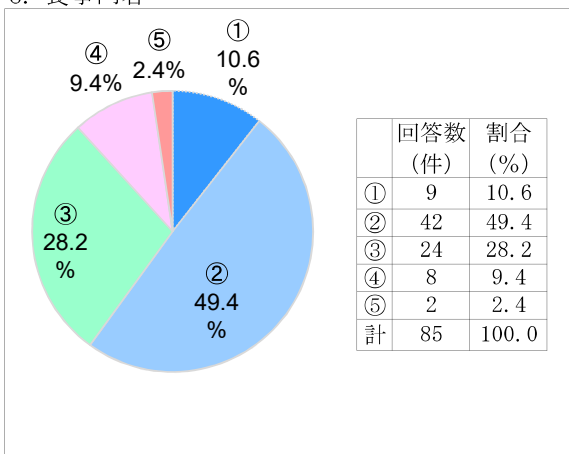




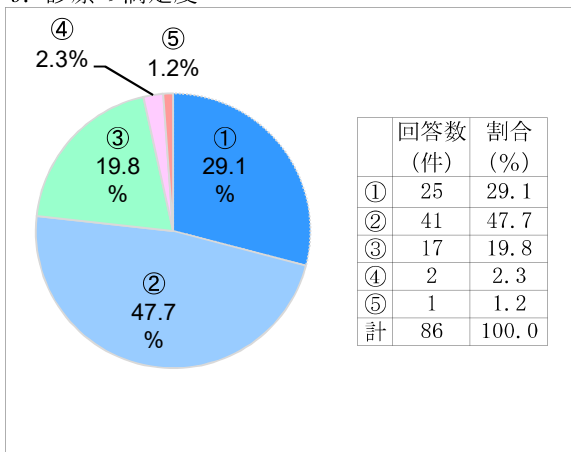
7. プライバシー



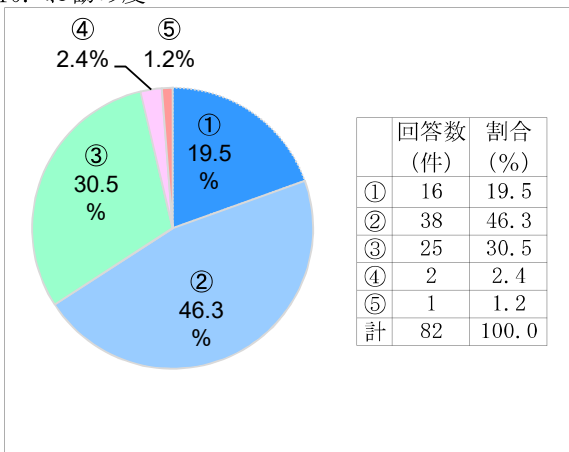
8. 食事内容



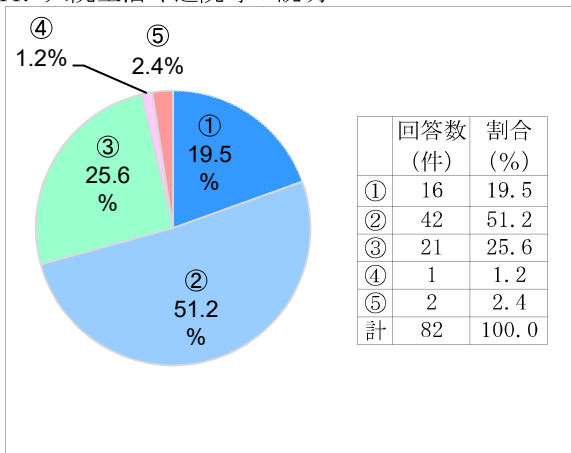
9. 診療の満足度



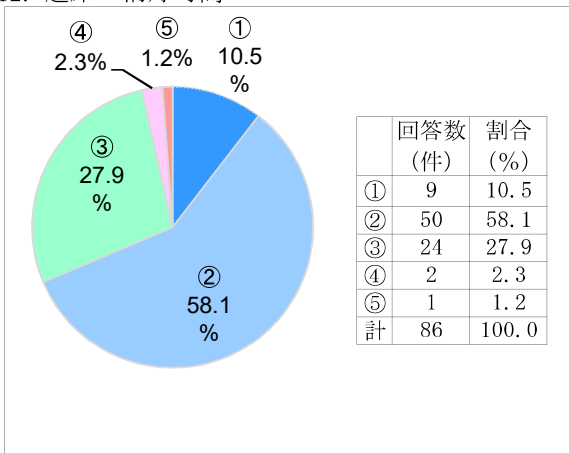
10. お勧め度

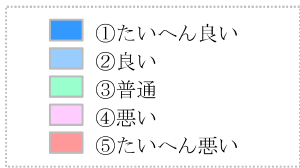


11. 入院生活や退院等の説明

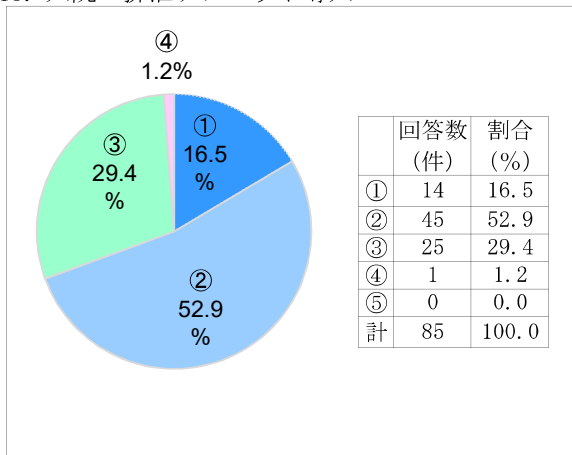


12. 起床・消灯時間

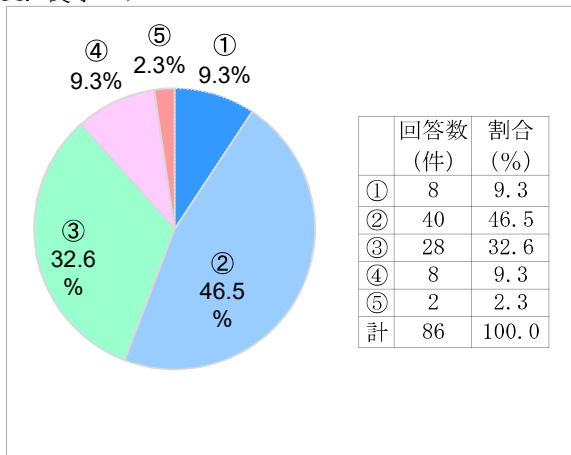




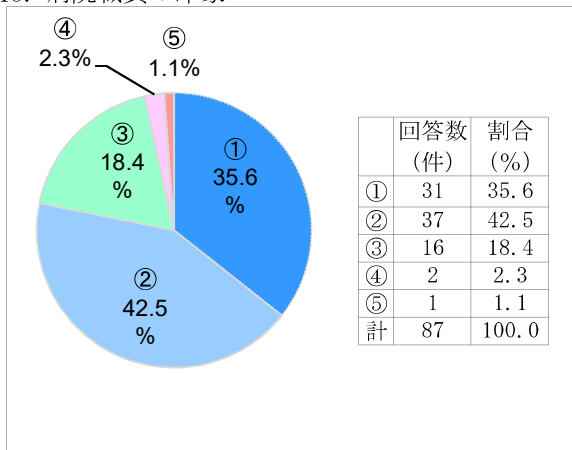
13. 入院・排泄ケアセット導入



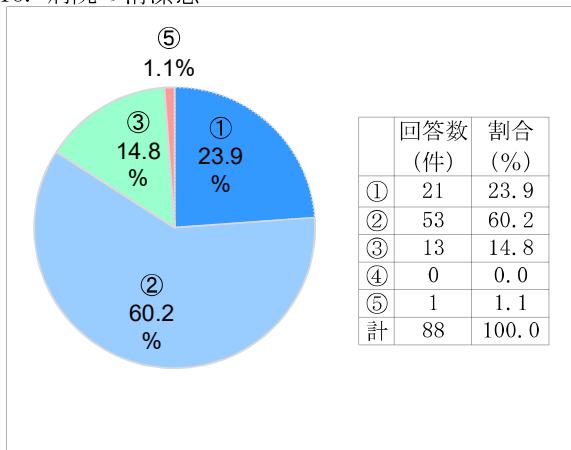
14. 食事のメニュー



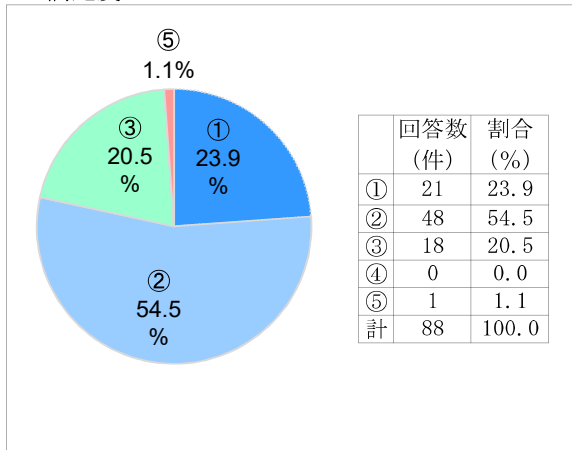
15. 病院職員の印象



16. 病院の清潔感



17. 満足度

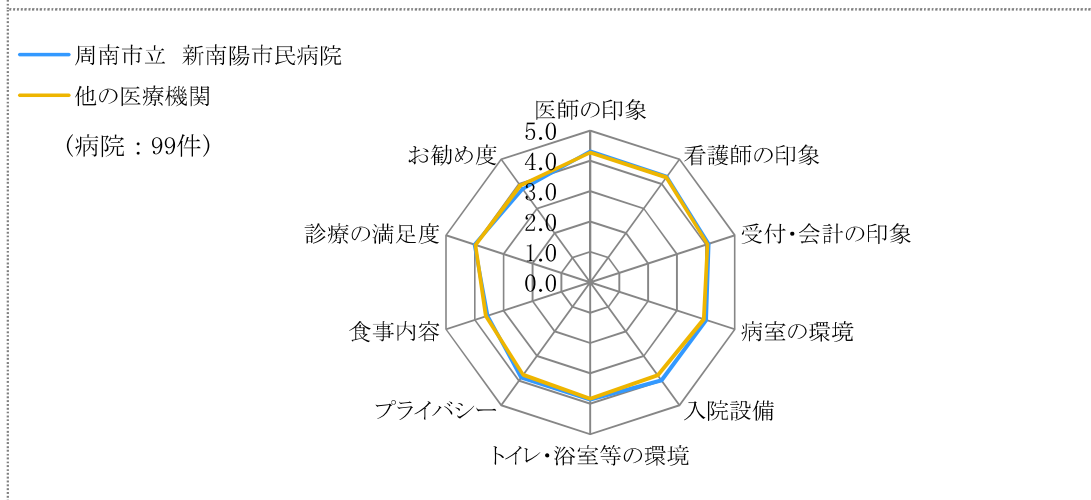
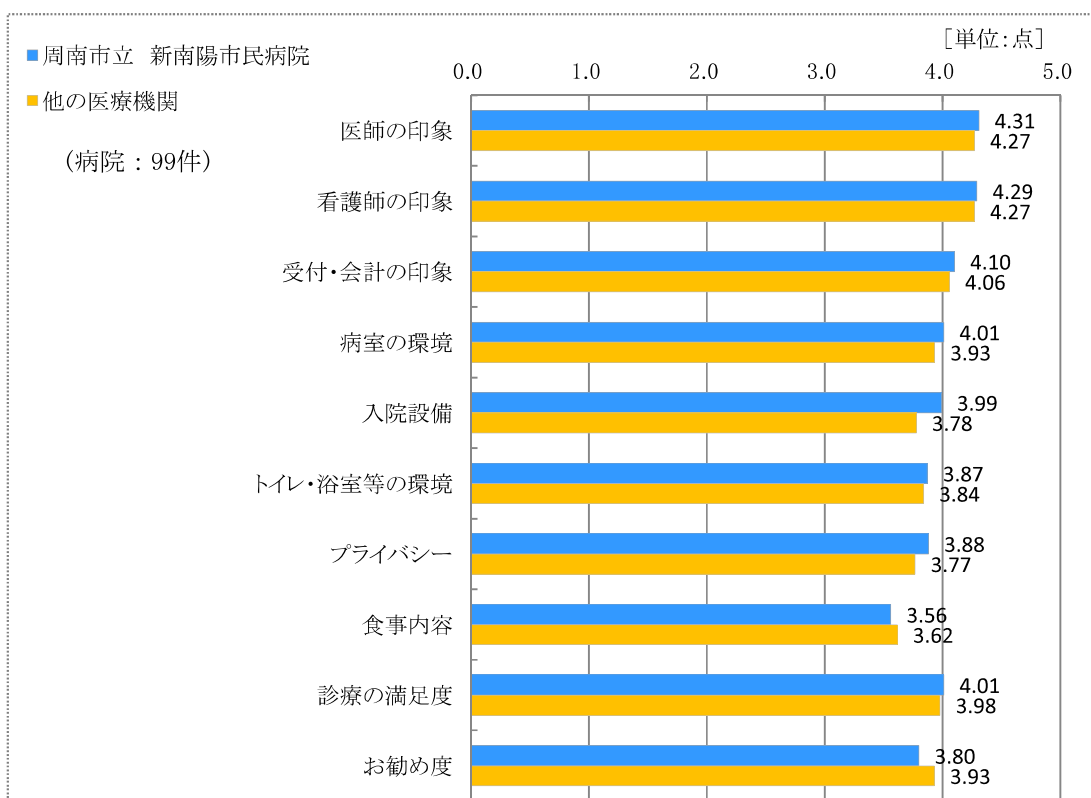


# 他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（99件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて

最も良い項目（貴院の得点が高い項目） … 「入院設備」

最も悪い項目（貴院の得点が低い項目） … 「お勧め度」



※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

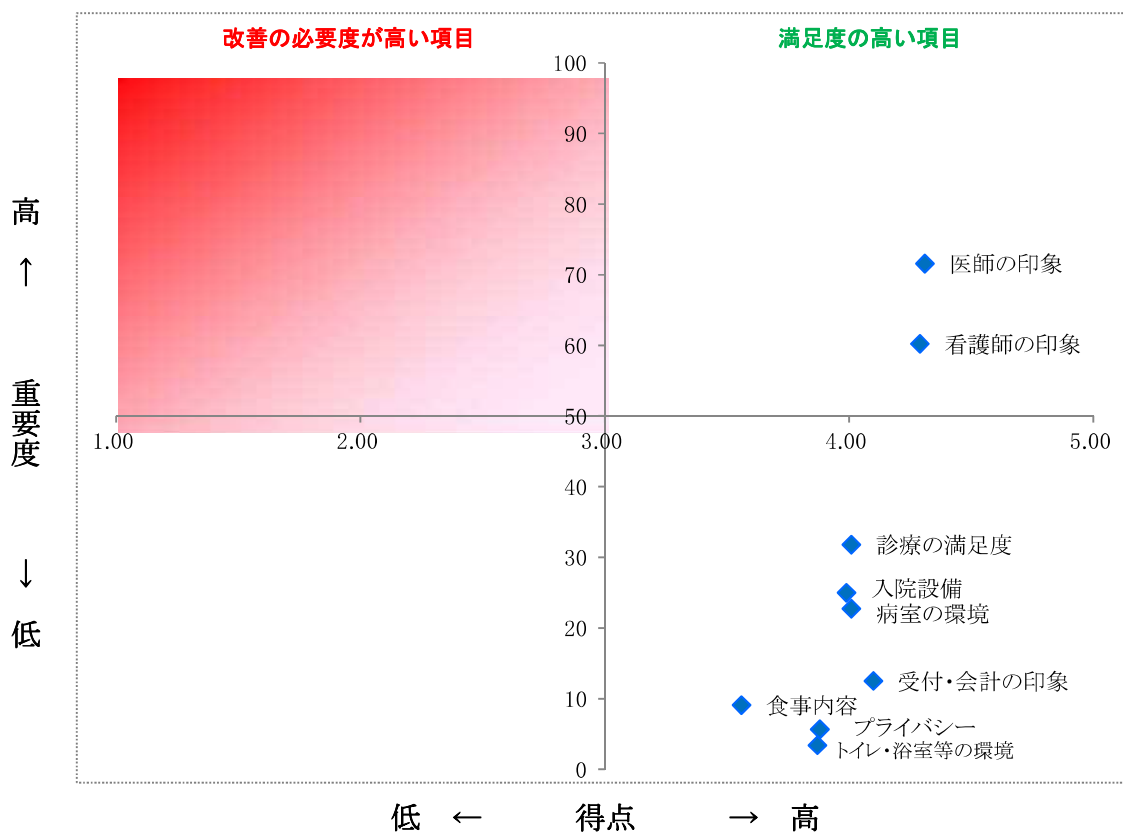


# 重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合(重要度)をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	71.6 %	4.31
2	看護師の印象	60.2 %	4.29
3	診療の満足度	31.8 %	4.01
4	入院設備	25.0 %	3.99
5	病室の環境	22.7 %	4.01
6	受付・会計の印象	12.5 %	4.10
7	食事内容	9.1 %	3.56
8	プライバシー	5.7 %	3.88
9	トイレ・浴室等の環境	3.4 %	3.87

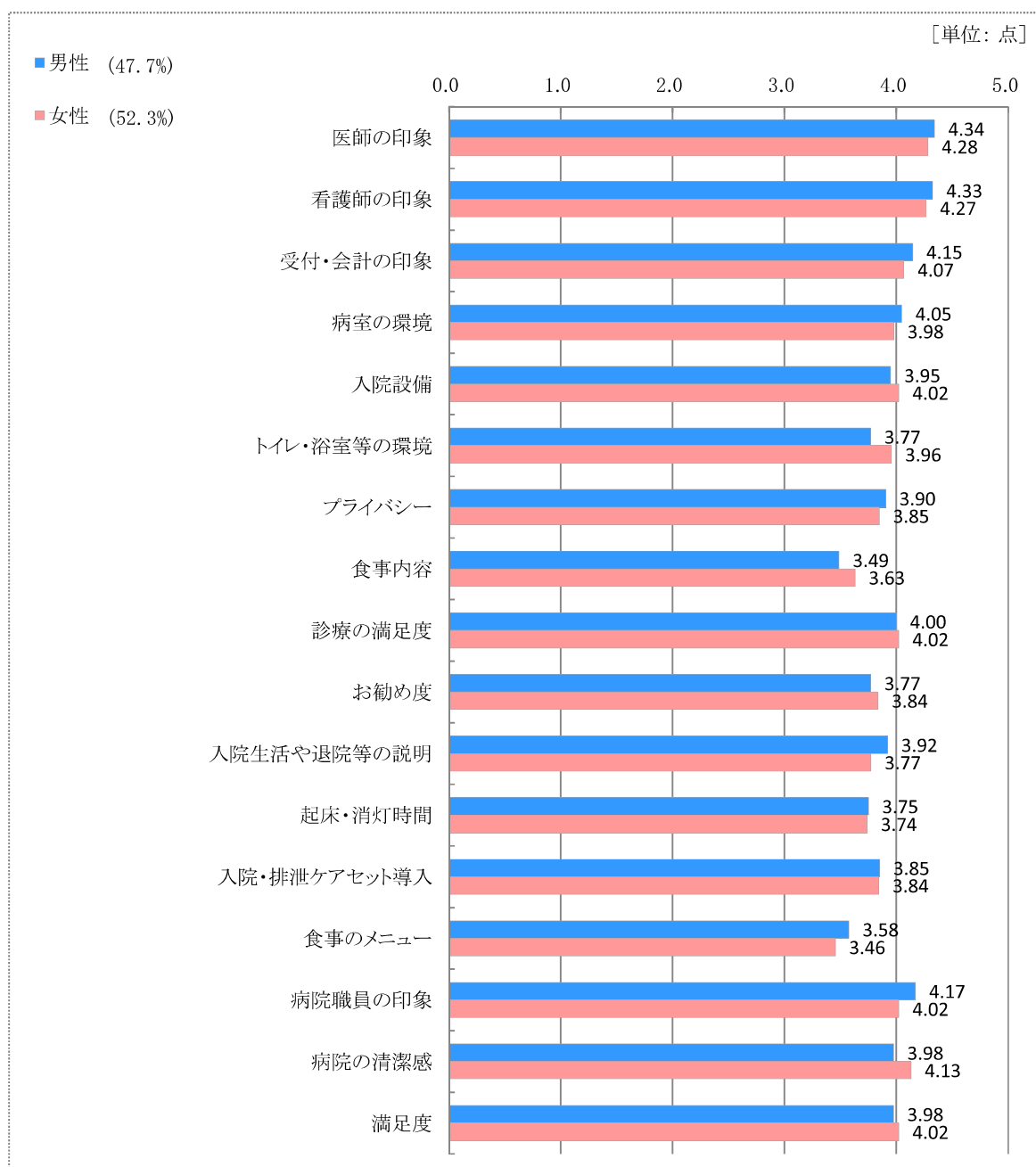


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.94** 点

■ 男性の平均得点 3.94 点

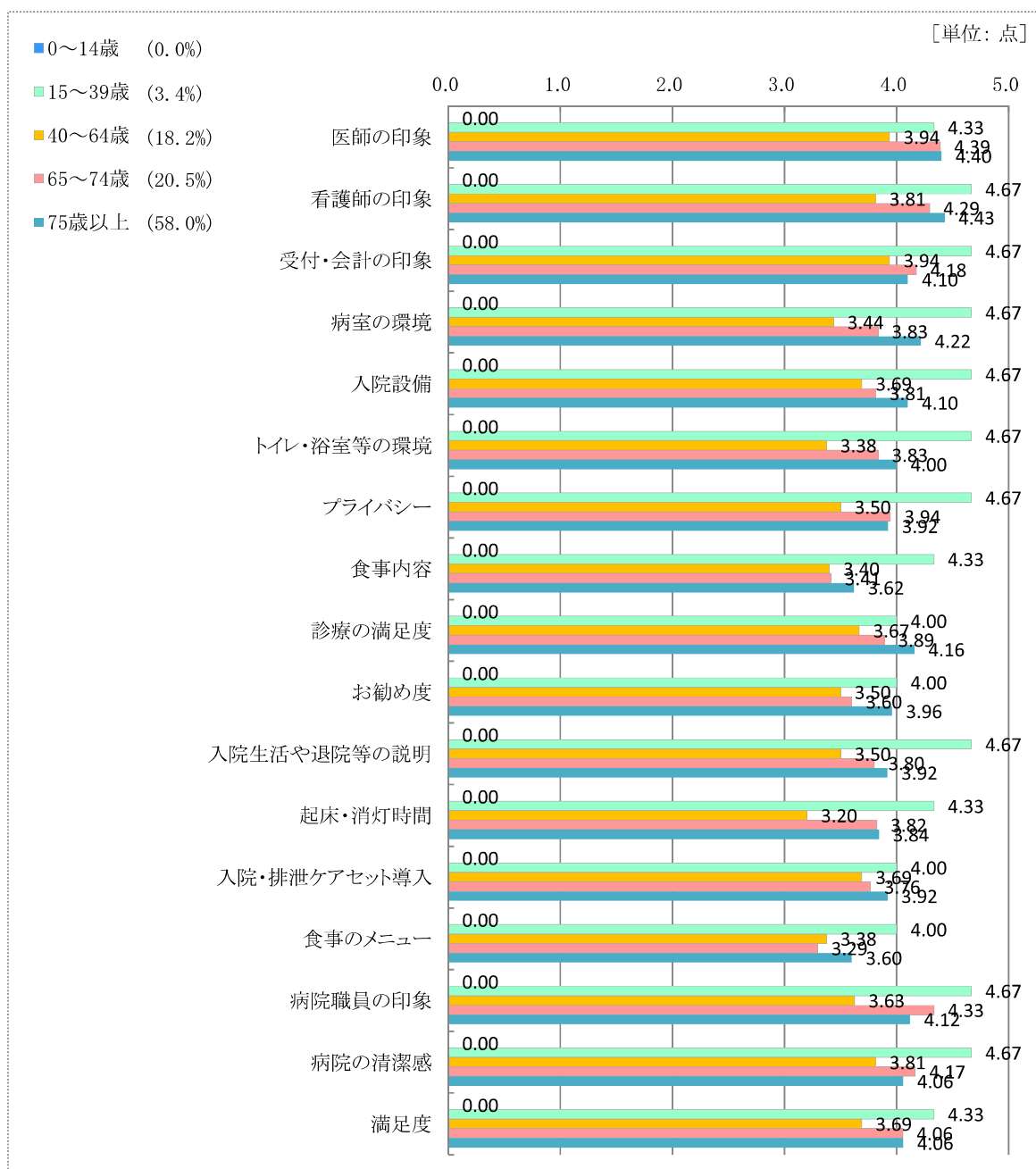
■ 女性の平均得点 3.94 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.94 点**

■ 0～14歳 の平均得点	0.00 点	■ 65～74歳の平均得点	3.91 点
■ 15～39歳の平均得点	4.43 点	■ 75歳以上の平均得点	4.02 点
■ 40～64歳の平均得点	3.60 点		

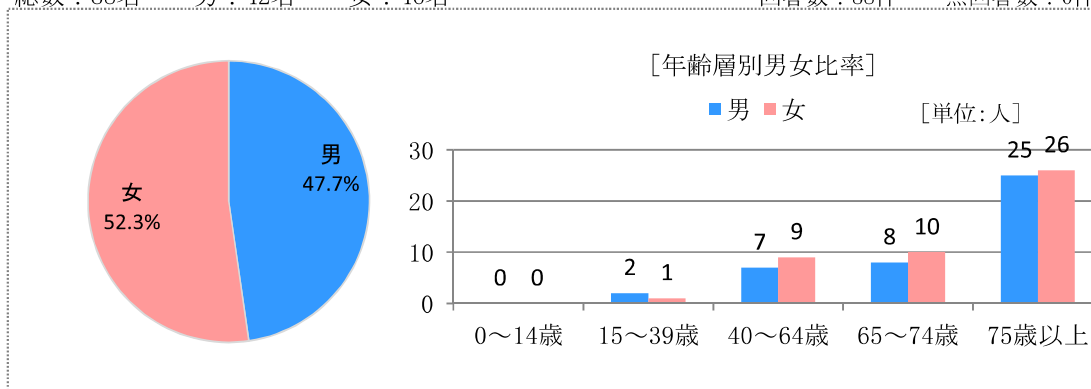


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

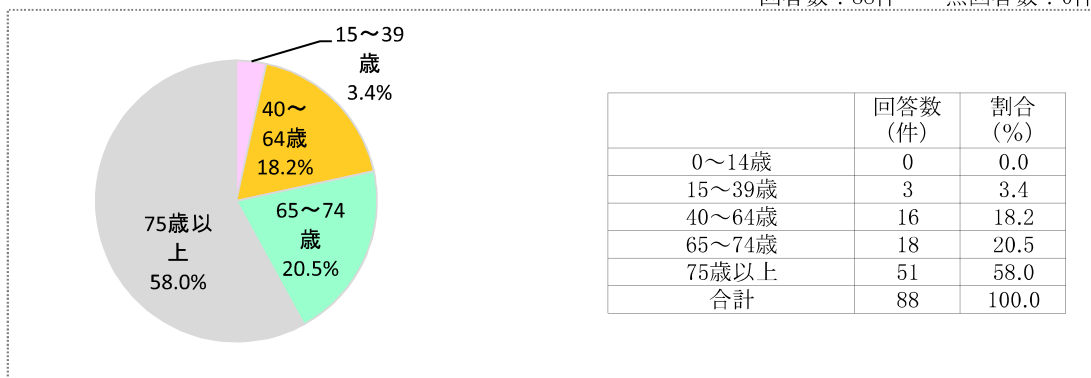
### ■ 性別

総数：88名 男：42名 女：46名 回答数：88件 無回答数：0件



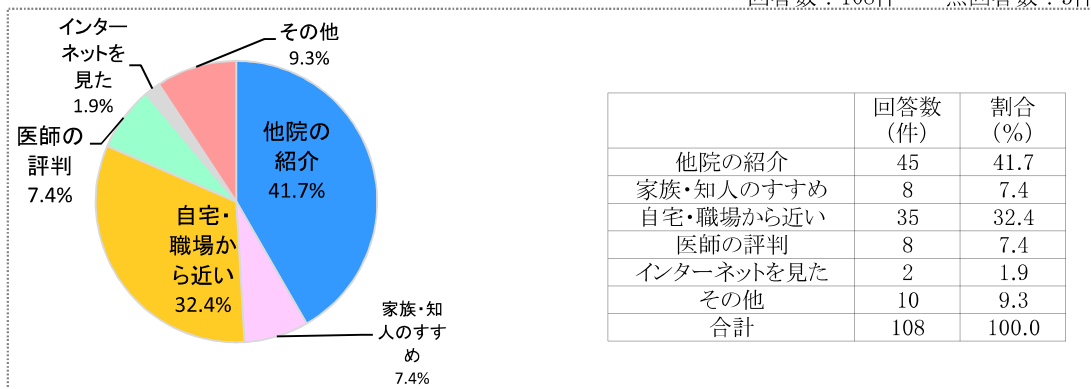
### ■ 年齢

回答数：88件 無回答数：0件



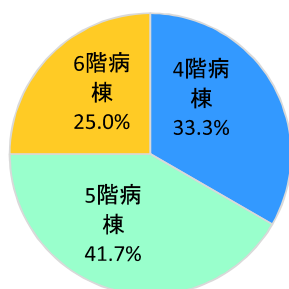
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：108件 無回答数：3件



■ 入院場所

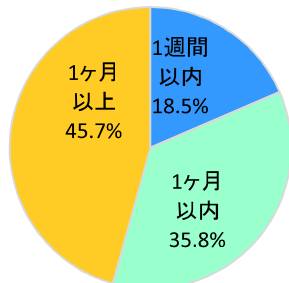
回答数：84件 無回答数：4件



	回答数 (件)	割合 (%)
4階病棟	28	33.3
5階病棟	35	41.7
6階病棟	21	25.0
合計	84	100.0

■ 入院期間

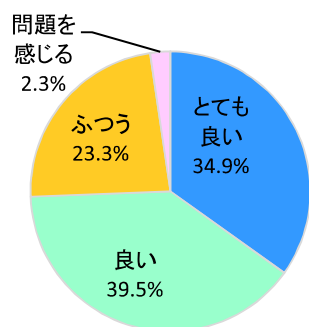
回答数：81件 無回答数：7件



	回答数 (件)	割合 (%)
1週間以内	15	18.5
1ヶ月以内	29	35.8
1ヶ月以上	37	45.7
合計	81	100.0

■ 入院時の説明

回答数：86件 無回答数：2件



	回答数 (件)	割合 (%)
とても良い	30	34.9
良い	34	39.5
ふつう	20	23.3
問題を感じる	2	2.3
非常に問題を感じる	0	0.0
合計	86	100.0

# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・スタッフがとても優しく、意見を聞いてくれた。
- ・医師が信頼できる。
- ・数ヶ月前、入院した時と比べると、改善されている。
- ・全体的に良い。
- ・今で十分良い。
- ・看護師さん印象が良い。
- ・看護師さんが皆さん、明るくて優しくて、本当に感謝。
- ・患者の無理なお願等も師長さんを始め看護師さんが優しく対応してくれて、感謝。
- ・皆さんが良くしてくれた。
- ・接客が良い。
- ・親切で優しい。
- ・リハビリで状態に応じて対応してくれて感謝。

## ご不満・ご要望

- ・ナースの方へのお菓子ぐらい受け取って欲しい。
- ・トイレ掃除・モップ掃除など一回で終わらせて欲しい。
- ・対応が遅い。
- ・リハビリの部屋の入口にアルコール消毒があると良い。
- ・携帯で話しをできるブースがあると嬉しい。
- ・看護師の言い方が気になる。
- ・部屋が暗い。
- ・歯科がない。
- ・朝や夜、なかなか担当の方と話せないなので、少し残念。
- ・部屋が暑い。
- ・もう少しリハビリの時間を取って欲しい。
- ・一人の愛想のない方がいると、皆に迷惑がかかり、残念な気持ちになる。
- ・食事の制限が強すぎる。

# お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：山口支店

作 成：総合メディカル株式会社  
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

**患者様の声(原文)**

**アンケート用紙(今回分)**



## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	男性	40～64歳	-	スタッフがとても優しく、意見を聞いてくれた。
2	女性	40～64歳	-	医師が信頼できる。看護師さんも親切で優しいです。 トイレ・洗面所も浴室・病室もとても綺麗にされており、気持ち良く使用できました。
3	男性	65～74歳	-	数ヶ月前、入院した時と比べると、改善されていると感じます。いつも対応して下さる看護師さん・ヘルパーさん、丁寧に下さる方、ありがとうございます。併せて、理学療法士・言語聴覚士の先生方の質の高さは、ありがたいです。
4	男性	15～39歳	-	看護師・医師の患者に対する接し方が優しく、丁寧で素晴らしいと思いました。
5	女性	75歳以上	-	全て良い印象です。又もし入院の時はお世話になりたいと思います。よろしく願います。
6	女性	75歳以上	-	皆さん親切で安心して治療に頑張っています。
7	男性	75歳以上	-	全体的に良い。
8	男性	75歳以上	-	良い。
9	男性	40～64歳	-	今で十分良いです。
10	女性	65～74歳	-	看護師さん印象が良い。親切である。
11	男性	75歳以上	-	自宅からかなり遠いため、初めて来院しましたが大変親切にしてもらっています。
12	男性	75歳以上	-	このまま継続すれば患者さんも満足されるのでは？
13	女性	40～64歳	-	大変丁寧に接していただき助かります。家族不在時もいろいろお世話になり、ありがとうございました。
14	男性	75歳以上	-	看護師さんが皆さん、明るくて優しくて、本当に感謝しております。
15	男性	75歳以上	-	患者の無理なお願等も師長さんを始め看護師さんが優しく対応して下さり、感謝致します。
16	女性	75歳以上	-	皆さんが良くして下さいました。有難うございます。
17	男性	75歳以上	-	接客が良い。
18	女性	75歳以上	-	親切で優しい。看護師さんの思いやりに感謝。
19	女性	75歳以上	-	リハビリで状態に応じて下さることは良く感謝しています。
20	女性	75歳以上	-	元気になり、大変に嬉しく思います。有難うございます。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
21	女性	75歳以上	-	多くの看護師さんや介護士さんたちが、気さくに声をかけて下さり、不安なことを相談するのも相談しやすかったです。 地域連携の方との話し合いも不安だったのですが、院内での様子もよく分かりました。 また、今後は相談させて下さい。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳以上	-	ナースの方へのお菓子ぐらい受け取って欲しい…感謝の気持ですから。
2	男性	65～74歳	-	室内用トイレでの点滴台使用は困難で、共同使用のトイレを利用しています。症状の変化にも対応が早いです。いつも気遣いありがとうございます。
3	男性	75歳以上	-	食事時に出る角切りの果物名知りたい。退院後、その品探す。
4	女性	40～64歳	-	看護師の感じの良い人、悪い人がいる。 トイレ掃除・モップ掃除など一回で終わらせて欲しい。
5	女性	40～64歳	-	対応が遅い。
6	女性	40～64歳	-	担当医が症状について、入院する際とても丁寧に説明して下さいました。 看護師の方が明るく話しかけて下さり、励まされた。 リハビリの部屋の入口にアルコール消毒があると良いと思う。 携帯で話しをできるブースがあると嬉しい。
7	女性	75歳以上	-	看護師の言い方が気になる。
8	女性	40～64歳	-	部屋が暗い。消灯が早い。朝食が遅い。
9	女性	65～74歳	-	「あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイント」に病院が近いところにあること(立地)を加えて欲しい。退院しやすさ。
10	女性	75歳以上	-	難聴があるので、聞こえづらいことがある。 寒い。 歯科がない。
11	男性	40～64歳	-	看護師さんは忙しいのですが、良く対応して下さいます。 朝や夜、なかなか担当の方と話せないなので、少し残念です。家族の不安に対して、相談できると嬉しいです。
12	女性	65～74歳	-	退院のことが一番気になります。支援をお願いします。
13	女性	65～74歳	-	部屋が暑い。
14	女性	65～74歳	-	もう少しリハビリの時間を取って欲しい。ゆっくり行きたい。(リハビリの先生もお忙しいと思いますが…)
15	女性	40～64歳	-	一人の愛想のない方がおられると、皆に迷惑がかかり、残念な気持ちになりますネ。
16	男性	65～74歳	-	食事の制限が強すぎる。
17	女性	65～74歳	-	良い印象。 食事をもう少し味つけて下さい。
18	男性	75歳以上	-	排泄処理を看護師によっては嫌な顔をして行っている。