

医療法人橘会 東住吉森本病院 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： 2020年12月1日 ～ 2020年12月22日  
総回答数： 53 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
診療科目別の分析	10
アンケートの対象	11
診療科目の補足分析	13
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・洗面所の環境（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 医師による診療の説明は分かりやすいですか？
- 12 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 13 薬剤師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 14 レントゲンや心電図などの検査室の職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 15 栄養士の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 16 入院時の説明や対応はいかがでしたか？
- 17 今回の入院に関して満足していますか？

# 総合評価

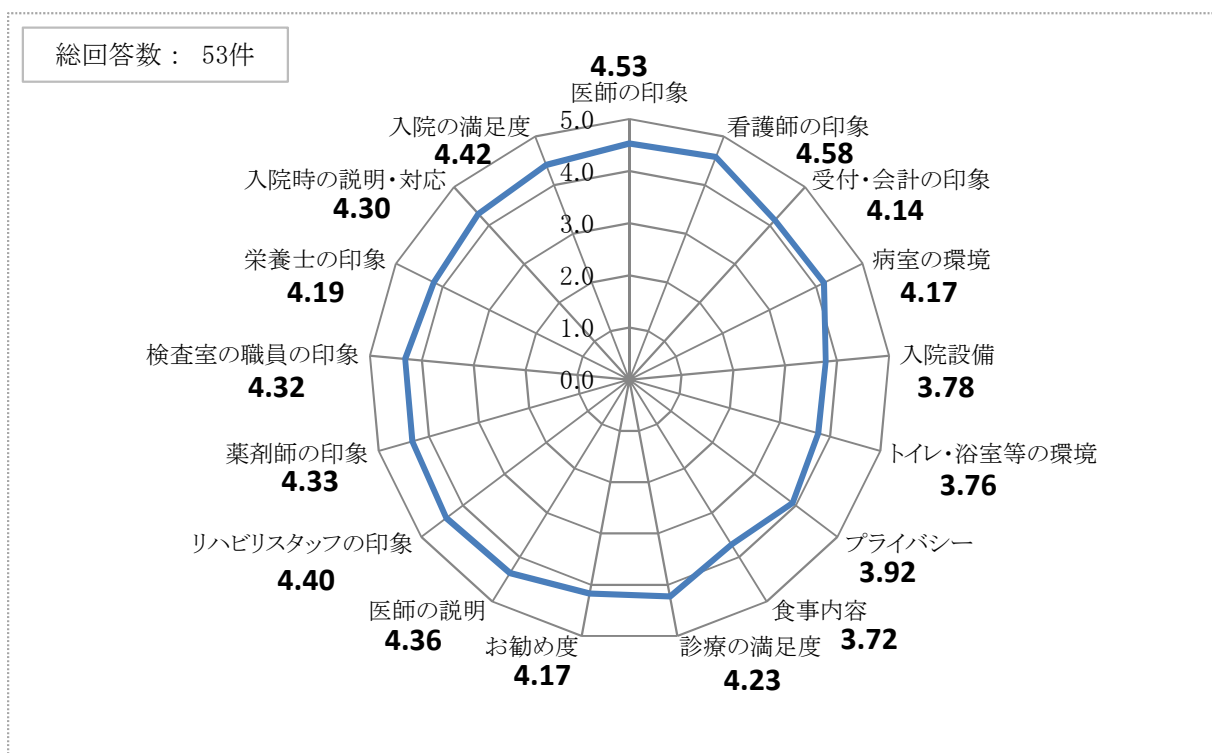
今回調査の平均得点 **4.20** 点

## 総評

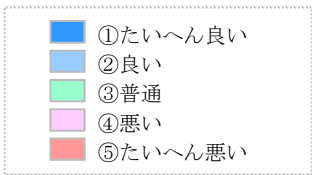
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事内容』については低い評価のため、今後の課題とされます。

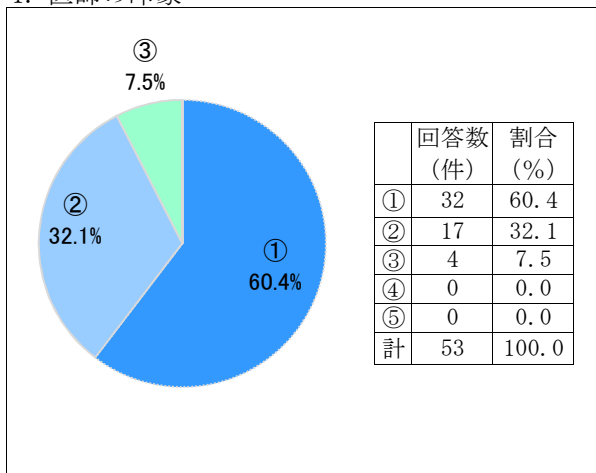
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



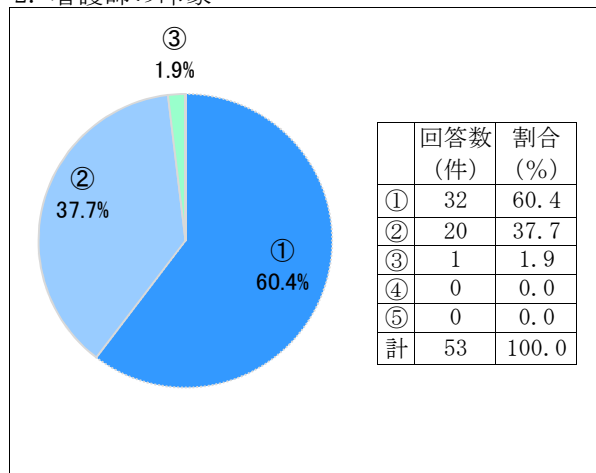
# 質問項目の集計結果



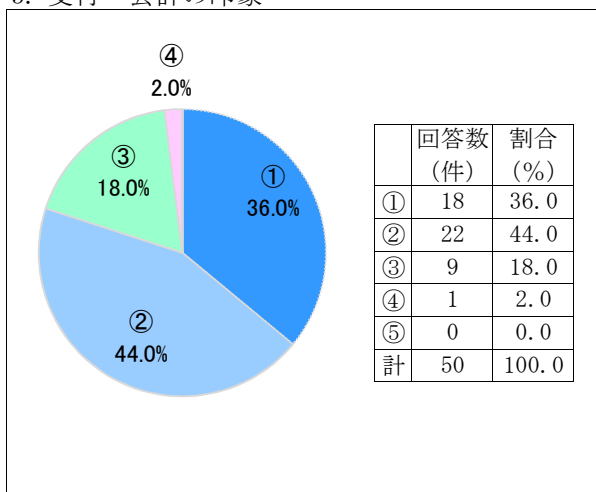
1. 医師の印象



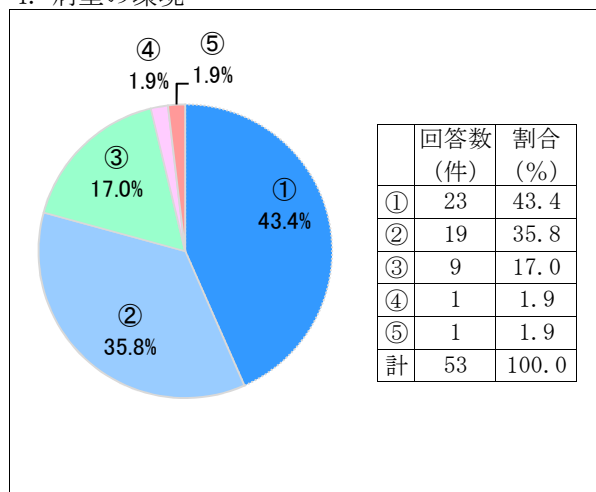
2. 看護師の印象



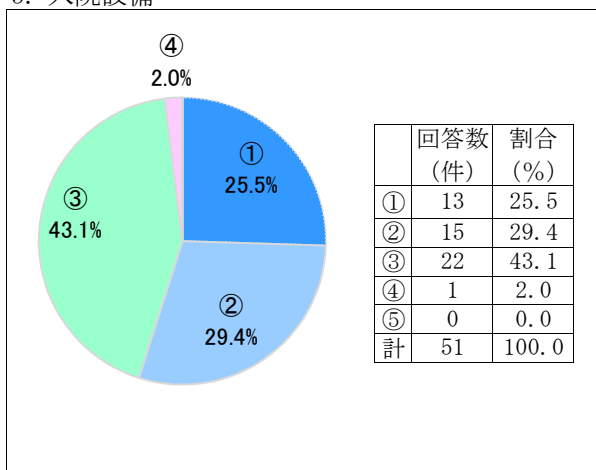
3. 受付・会計の印象



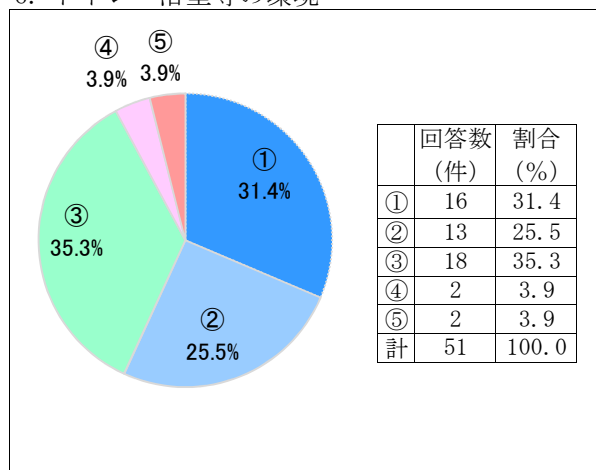
4. 病室の環境



5. 入院設備

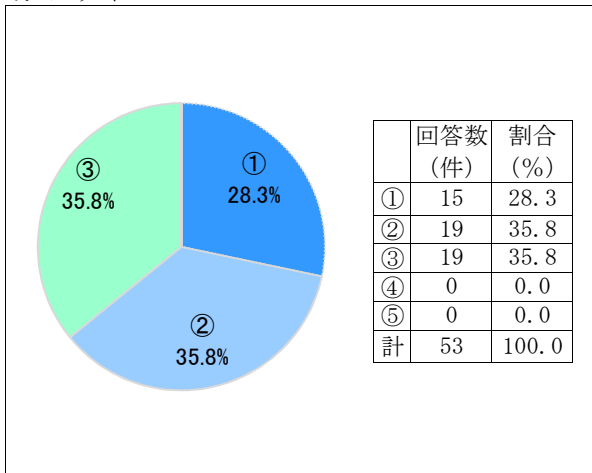


6. トイレ・浴室等の環境

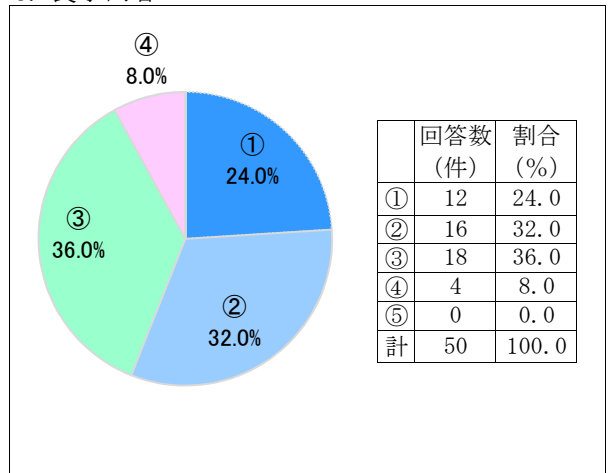




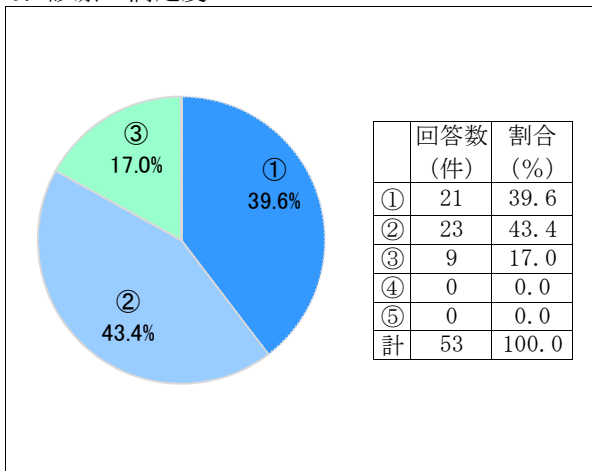
7. プライバシー



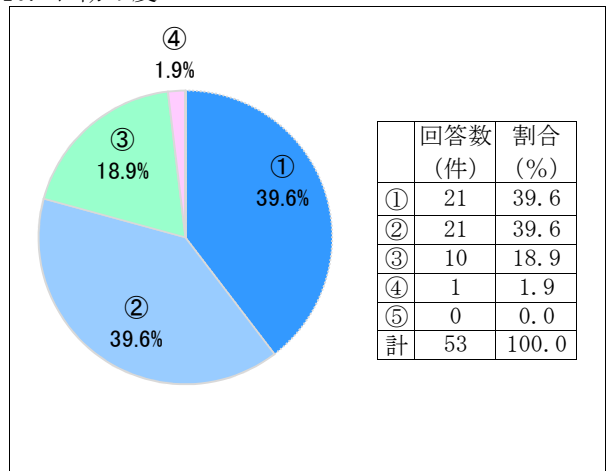
8. 食事内容



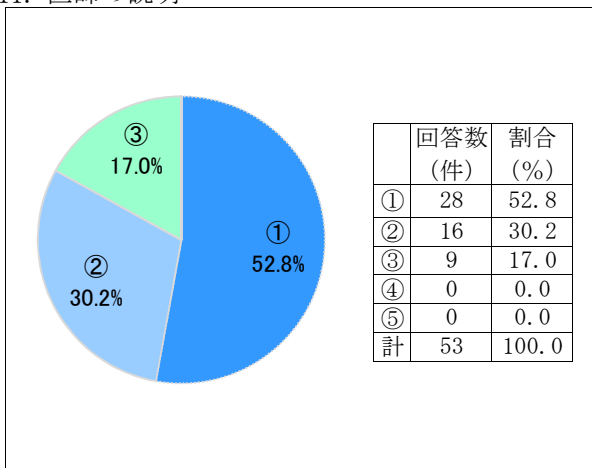
9. 診療の満足度



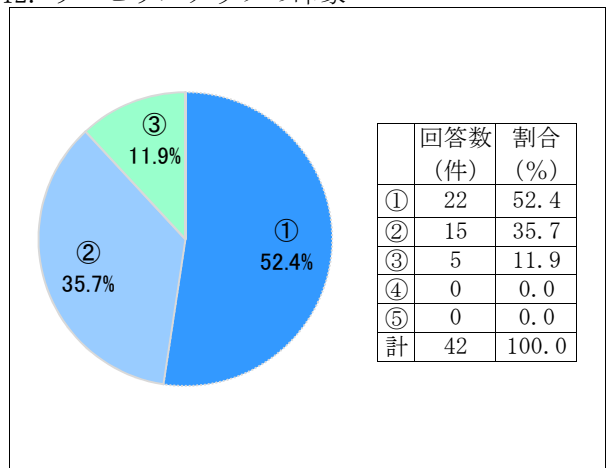
10. お勧め度

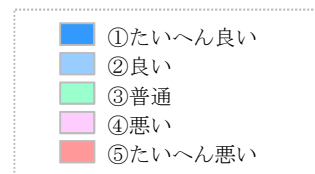


11. 医師の説明

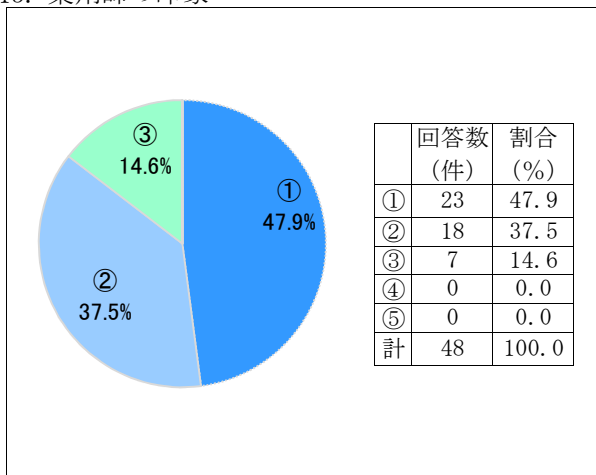


12. リハビリスタッフの印象

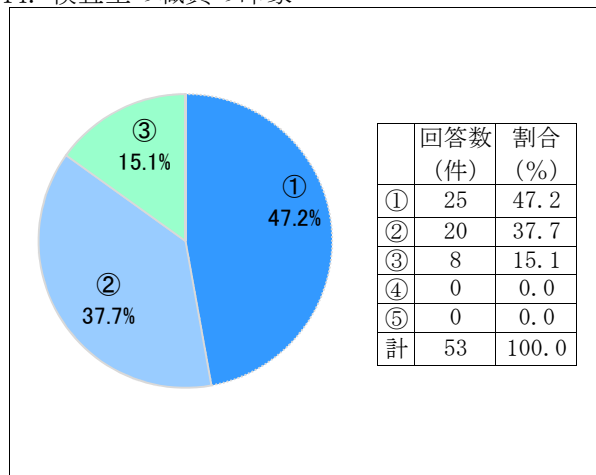




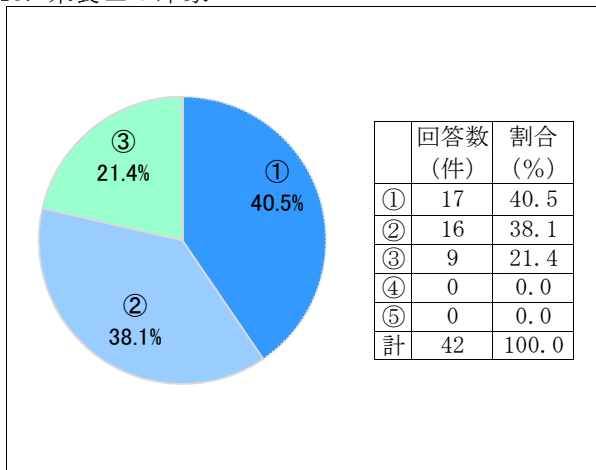
13. 薬剤師の印象



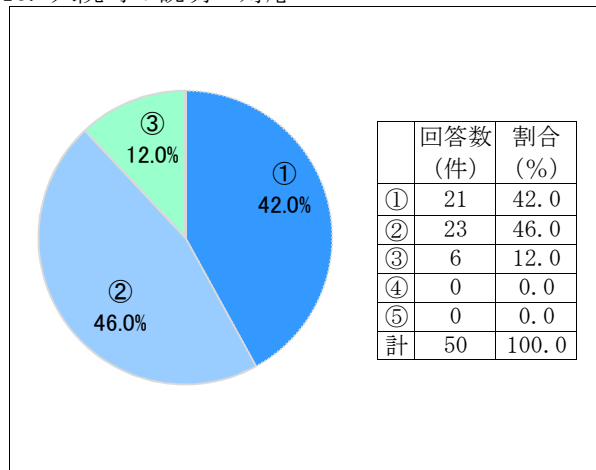
14. 検査室の職員の印象



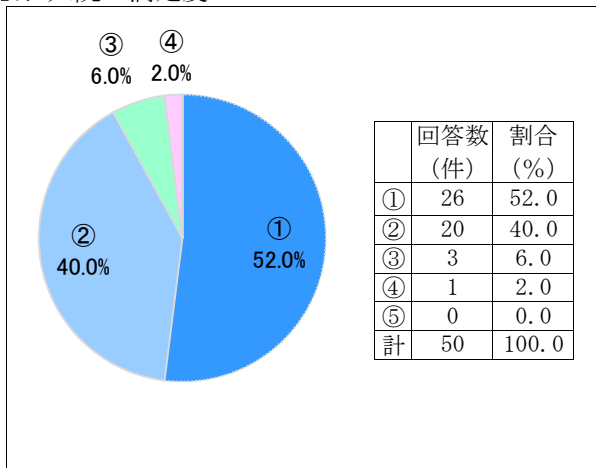
15. 栄養士の印象



16. 入院時の説明・対応



17. 入院の満足度

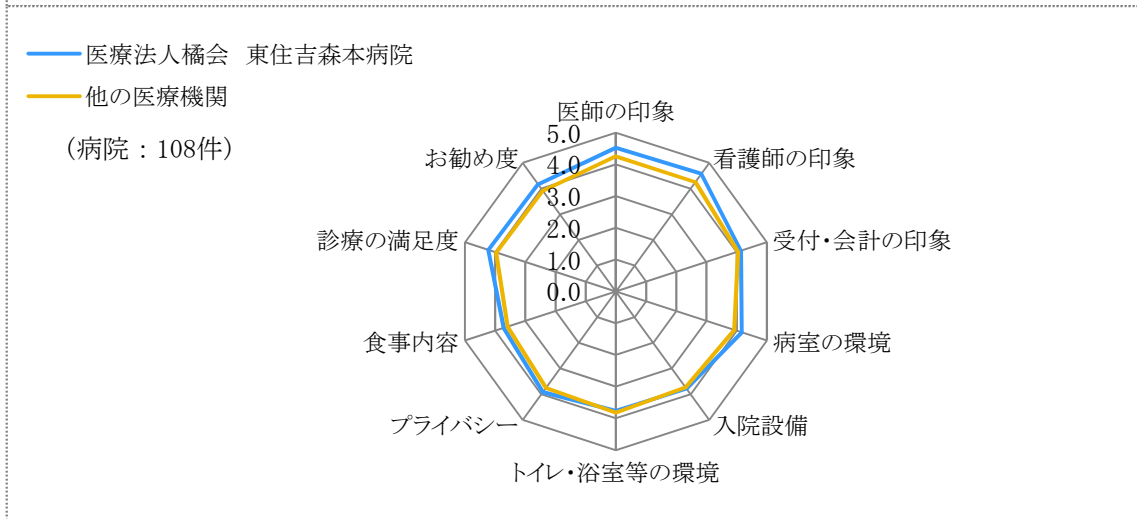
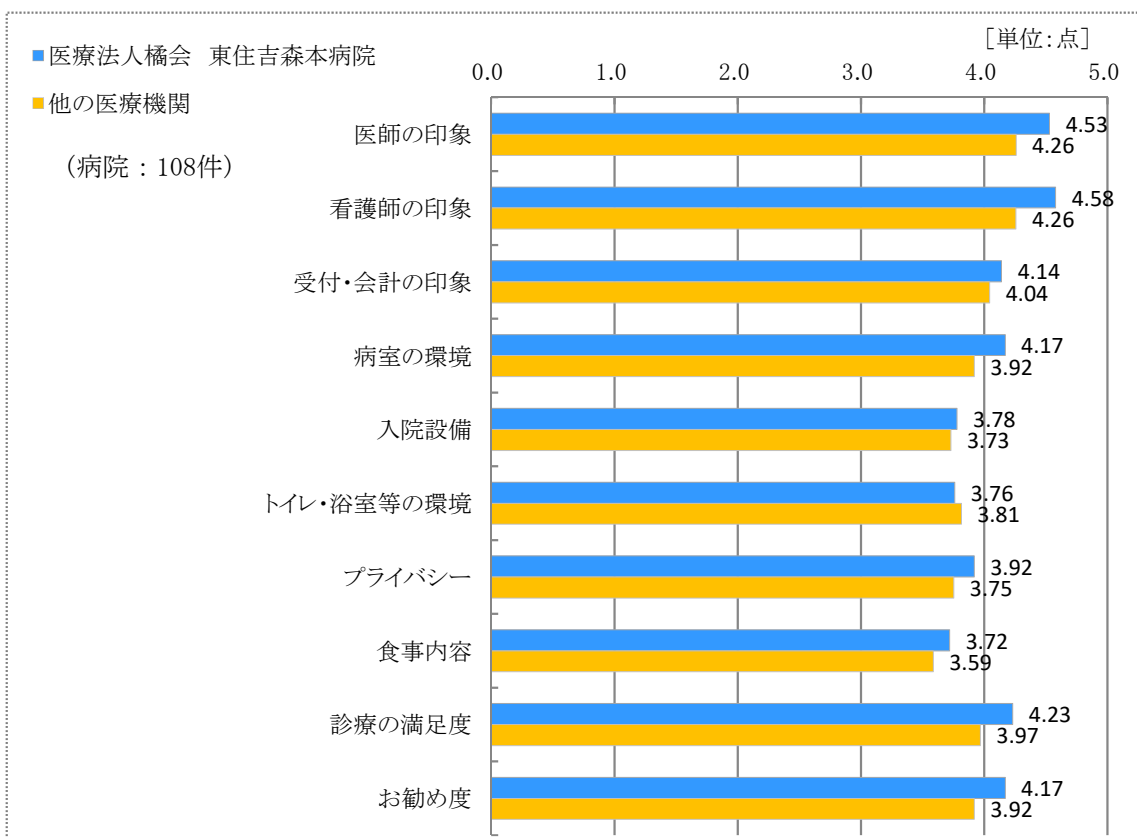


# 他の医療機関との比較

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（108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（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「看護師の印象」

最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「トイレ・浴室等の環



※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。

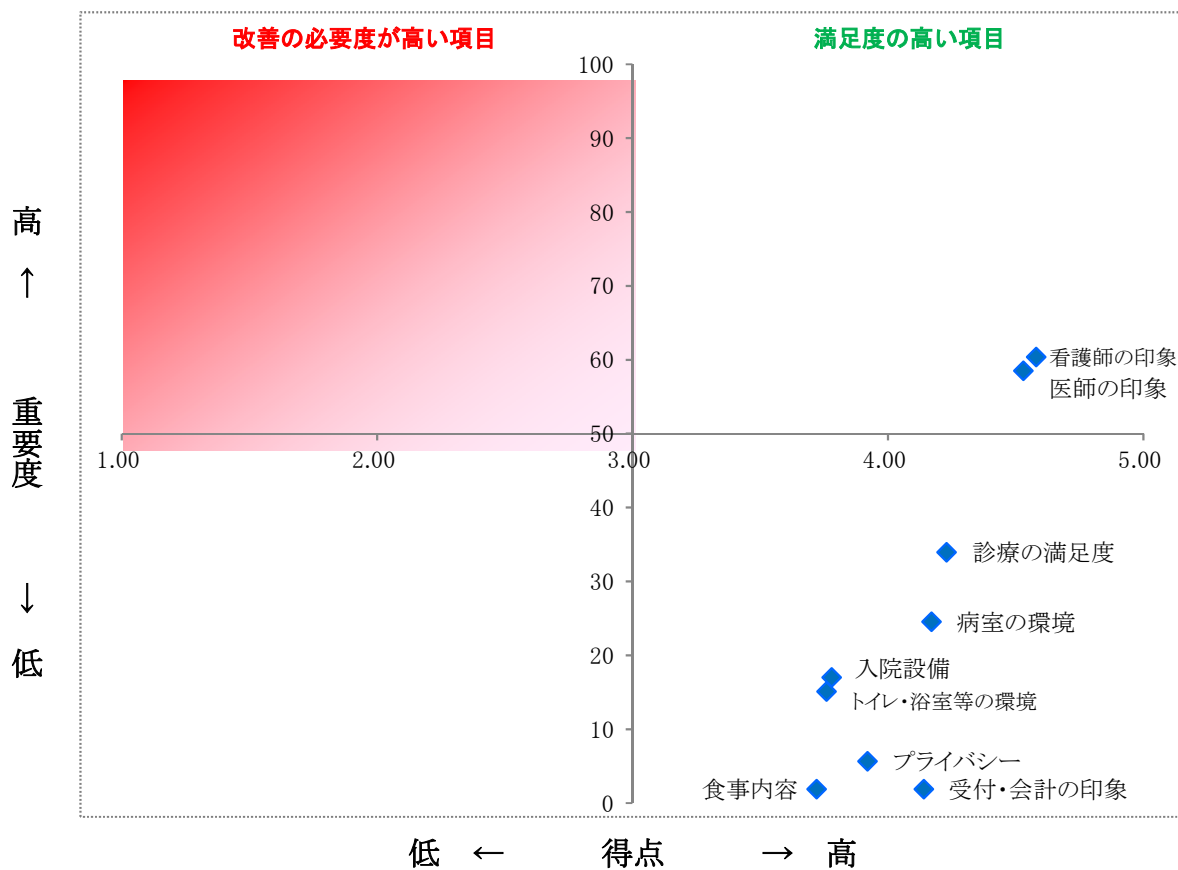


# 重要度との比較

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	看護師の印象	60.4 %	4.58
2	医師の印象	58.5 %	4.53
3	診療の満足度	34.0 %	4.23
4	病室の環境	24.5 %	4.17
5	入院設備	17.0 %	3.78
6	トイレ・浴室等の環境	15.1 %	3.76
7	プライバシー	5.7 %	3.92
8	食事内容	1.9 %	3.72
9	受付・会計の印象	1.9 %	4.14

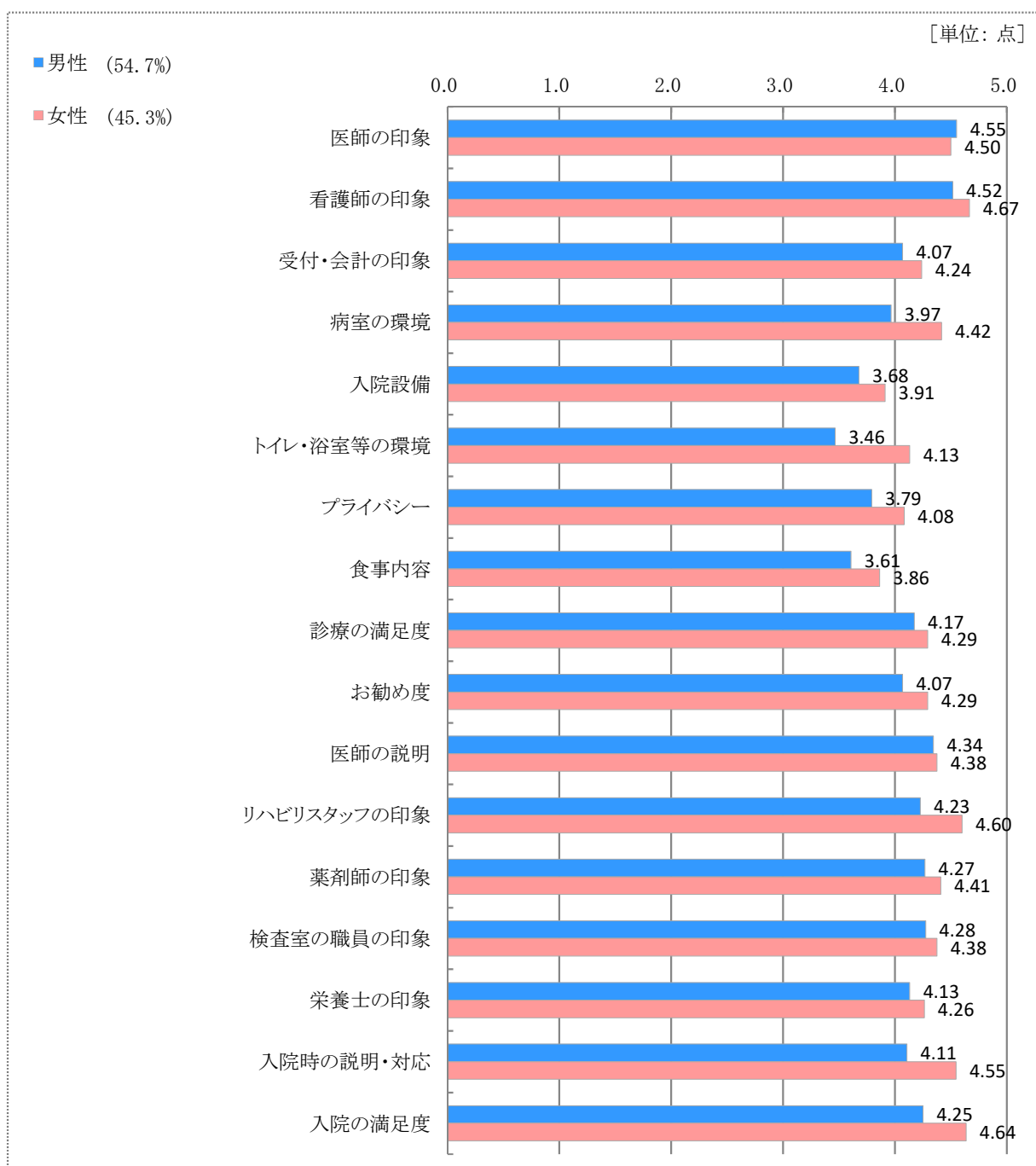


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.20** 点

■ 男性の平均得点 4.09 点

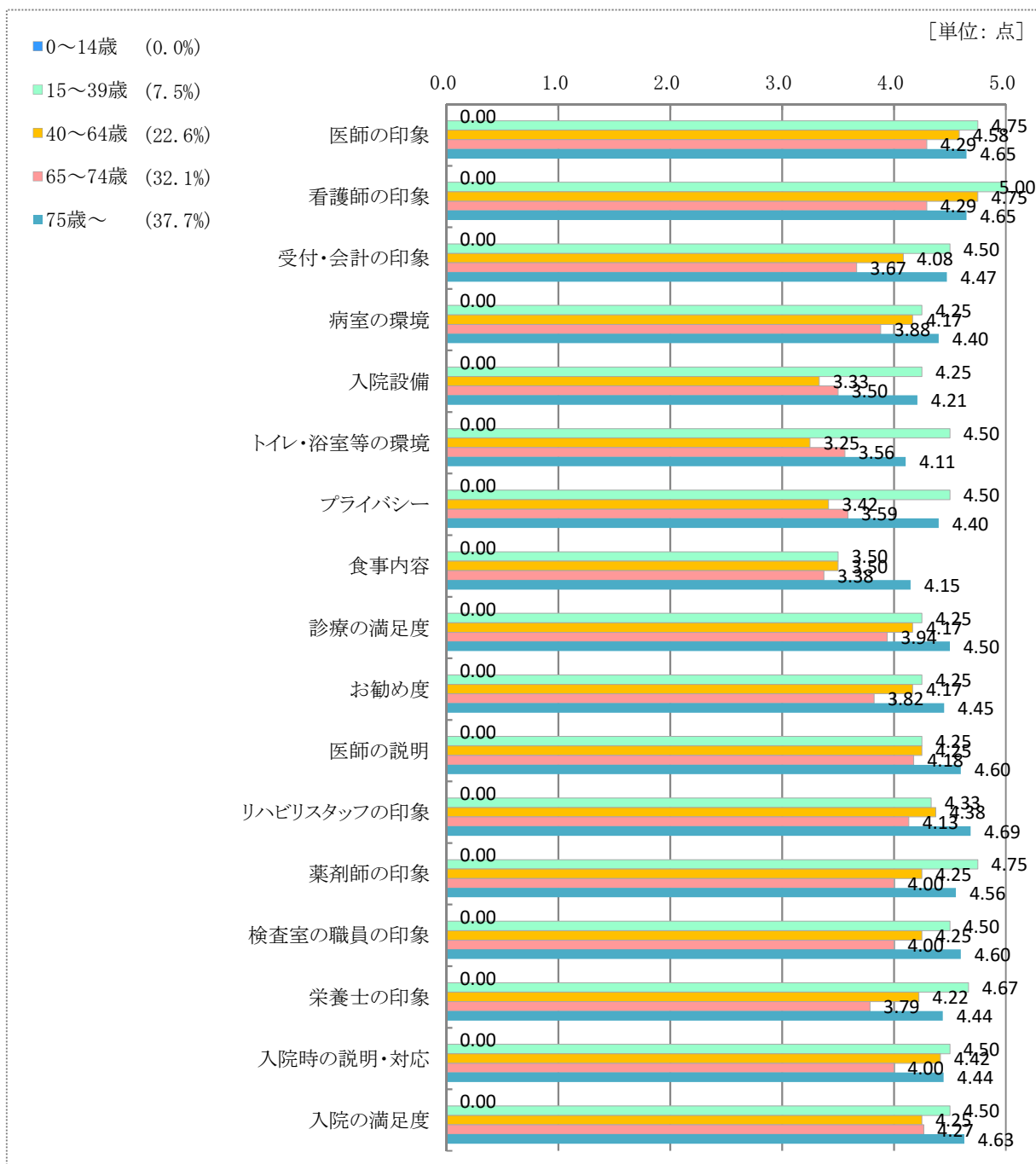
■ 女性の平均得点 4.33 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.20 点**

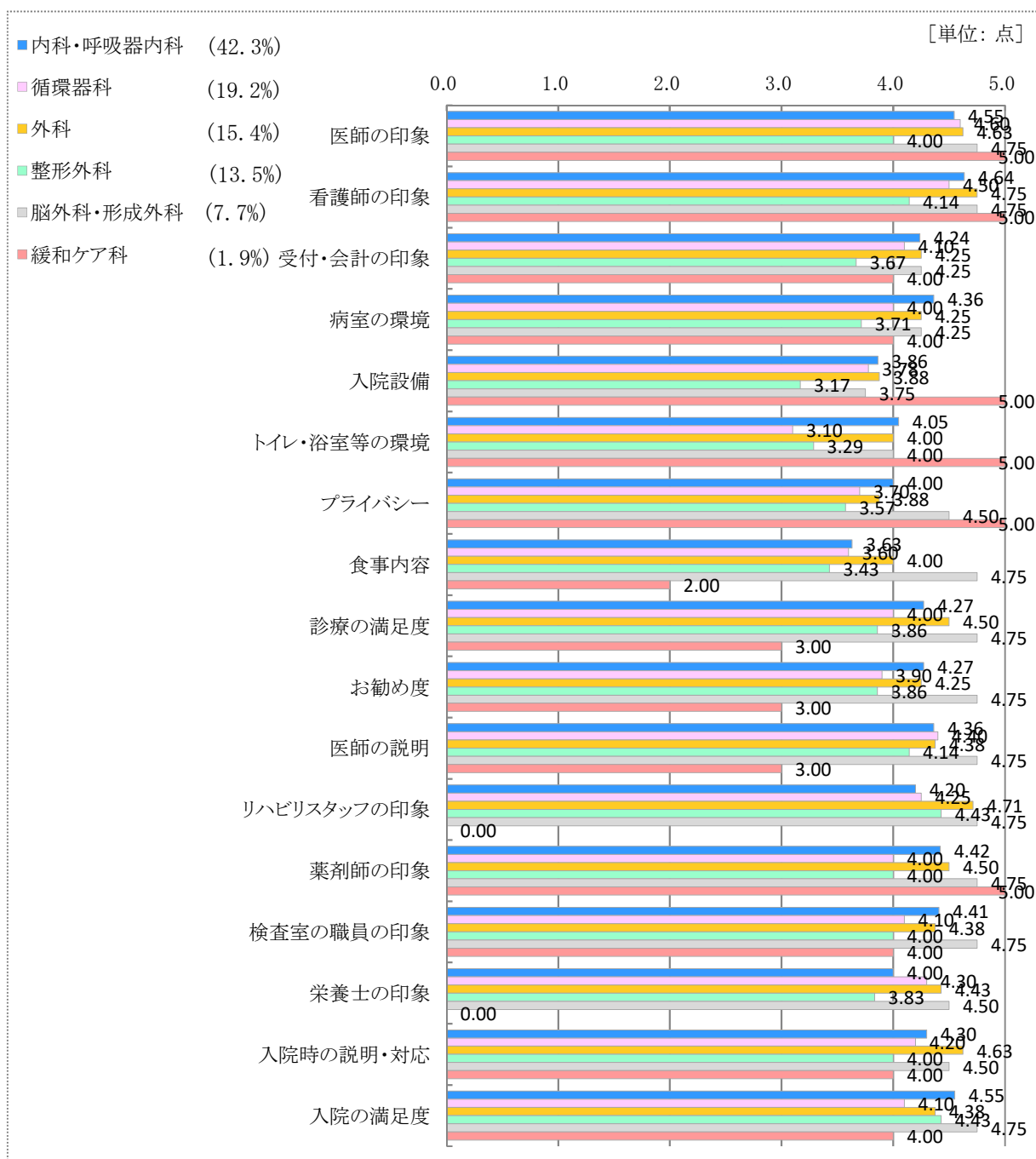
- 0～14歳 の平均得点 0.00 点
- 15～39歳 の平均得点 4.42 点
- 40～64歳 の平均得点 4.08 点
- 65～74歳 の平均得点 3.90 点
- 75歳～ の平均得点 4.47 点



# 診療科目別の分析

今回調査の平均得点 **4.20 点**

- 内科・呼吸器内科の平均得点 4.25 点
- 循環器科の平均得点 4.04 点
- 外科の平均得点 4.33 点
- 整形外科の平均得点 3.86 点
- 脳外科・形成外科の平均得点 4.55 点
- 緩和ケア科の平均得点 4.07 点

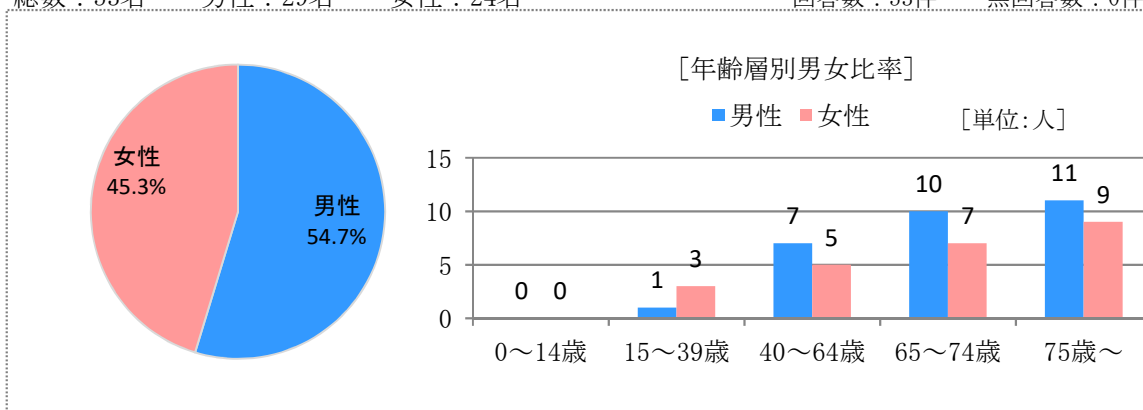


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

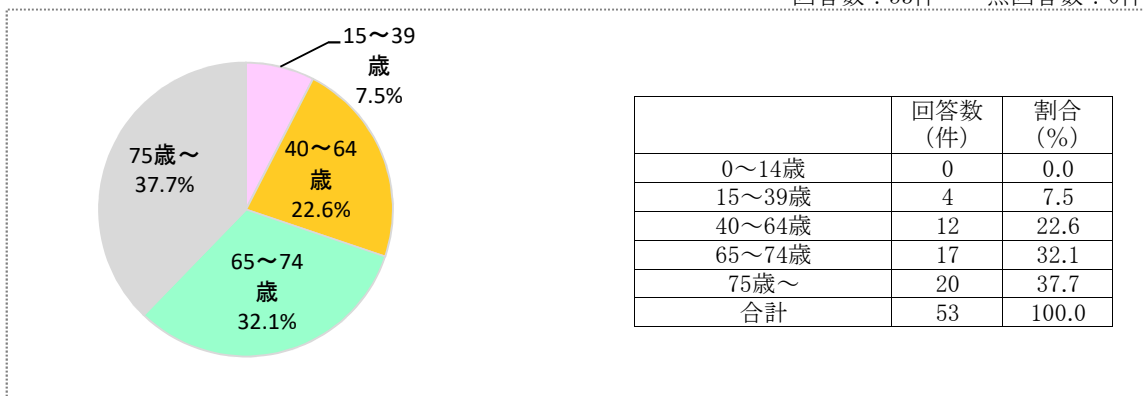
### ■ 性別

総数：53名 男性：29名 女性：24名 回答数：53件 無回答数：0件



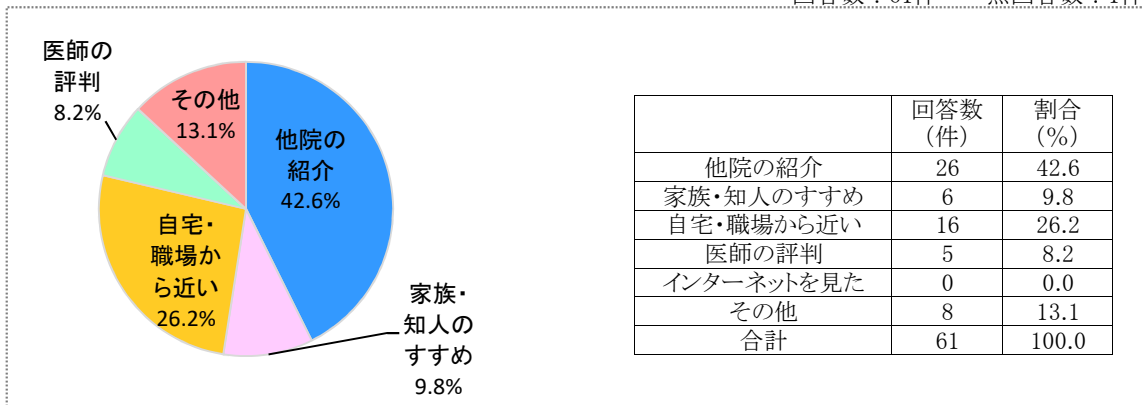
### ■ 年齢

回答数：53件 無回答数：0件



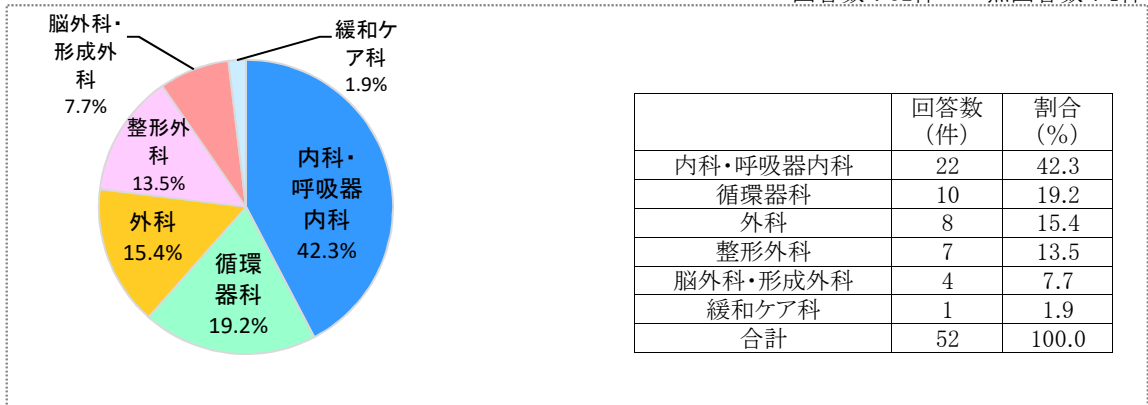
### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：61件 無回答数：1件



■ 診療科目

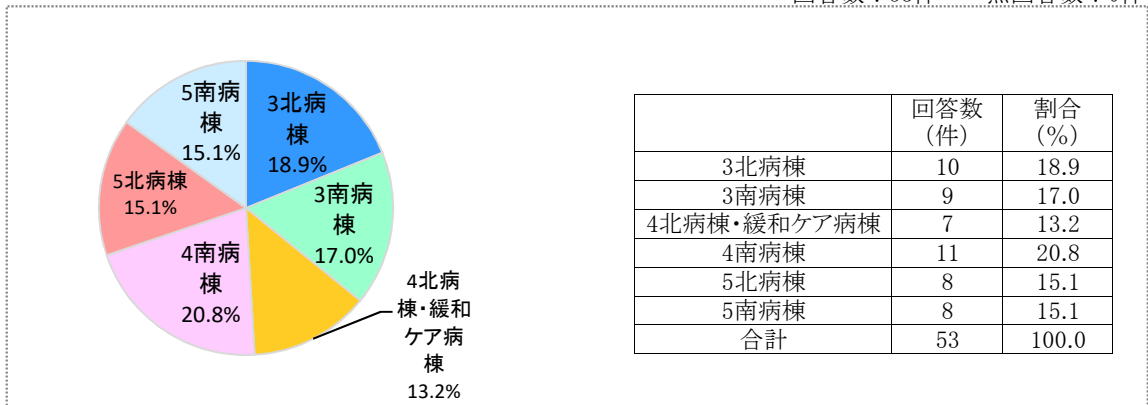
回答数：52件 無回答数：1件



	回答数 (件)	割合 (%)
内科・呼吸器内科	22	42.3
循環器科	10	19.2
外科	8	15.4
整形外科	7	13.5
脳外科・形成外科	4	7.7
緩和ケア科	1	1.9
合計	52	100.0

■ 病棟

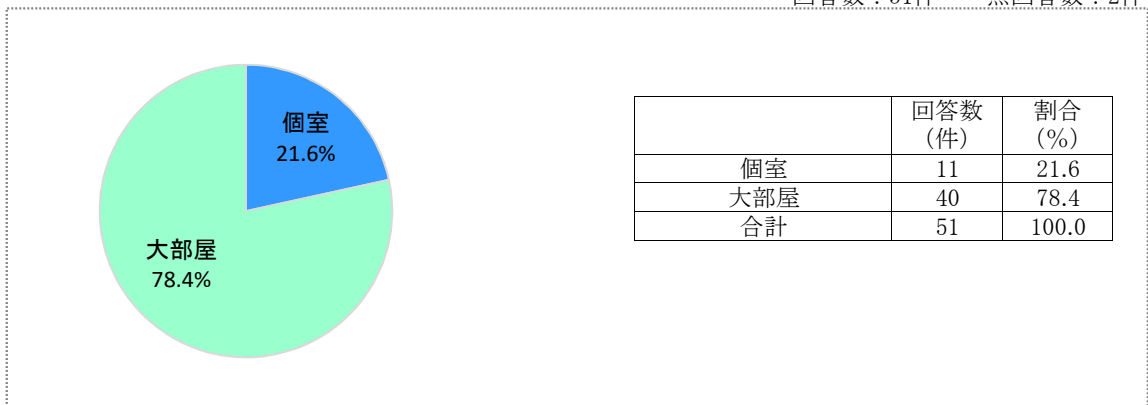
回答数：53件 無回答数：0件



	回答数 (件)	割合 (%)
3北病棟	10	18.9
3南病棟	9	17.0
4北病棟・緩和ケア病棟	7	13.2
4南病棟	11	20.8
5北病棟	8	15.1
5南病棟	8	15.1
合計	53	100.0

■ 入院部屋

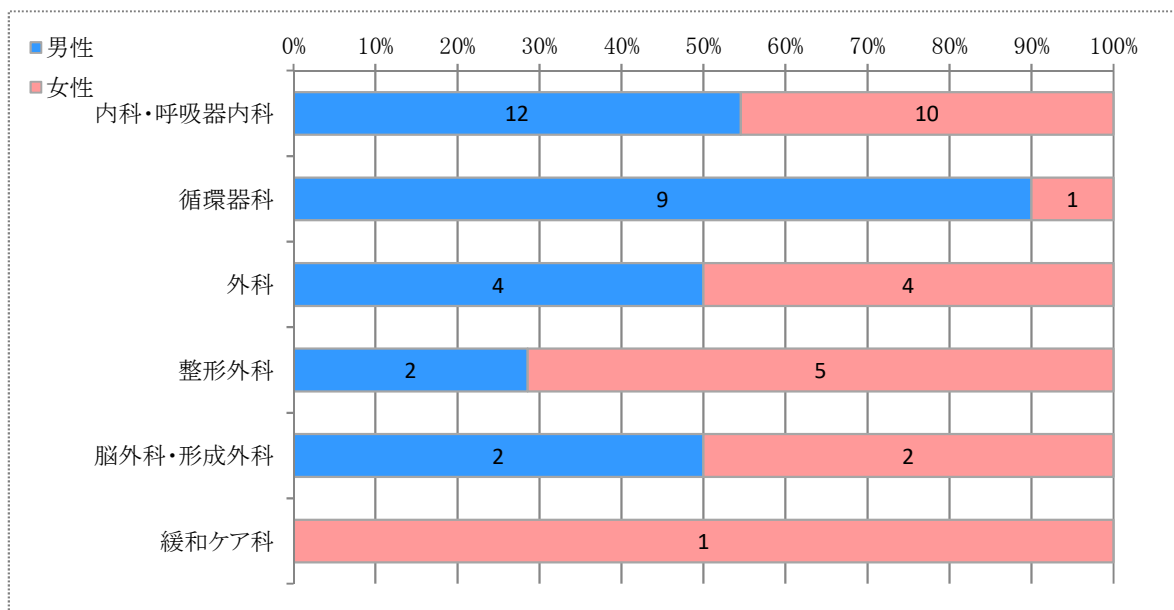
回答数：51件 無回答数：2件



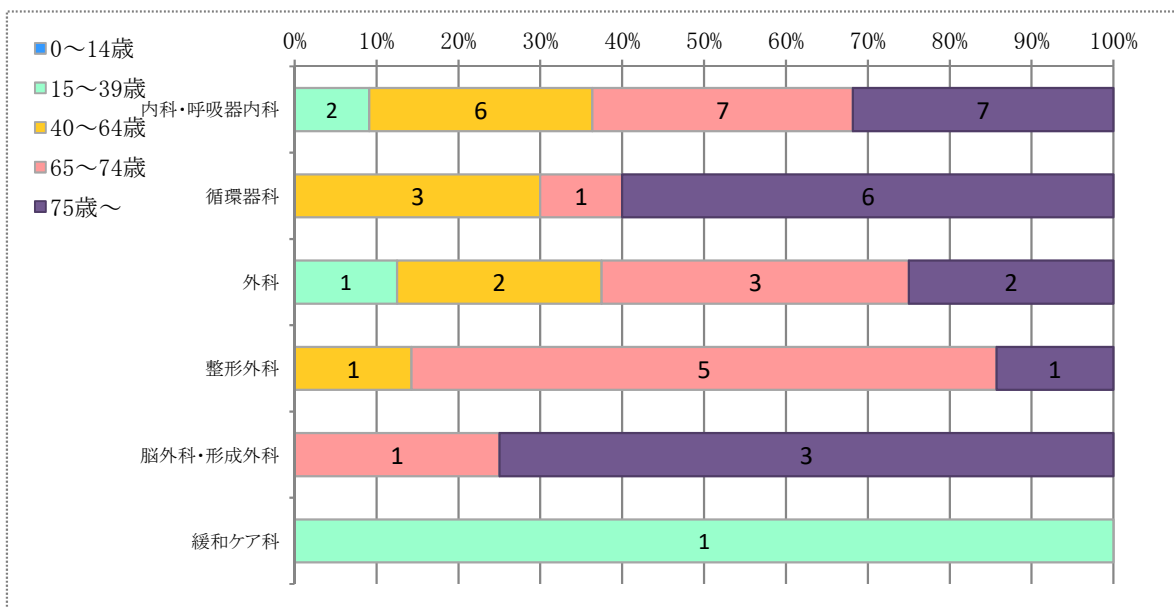
	回答数 (件)	割合 (%)
個室	11	21.6
大部屋	40	78.4
合計	51	100.0

# 診療科目の補足分析

## クロス集計(性別・診療科目)



## クロス集計(年齢層別・診療科目)



# 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：大阪支店

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



よい医療は、よい経営から

**総合メディカル株式会社**



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	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	皆さん親切で本当にありがとうございました。
2	女性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	皆さん笑顔で、連携も良く、生き生きとして仕事をこなされて見ている、聞いていてもとても感じ良く、安心して治療が出来、感謝しています。
3	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	医師さん看護師さんの親切な所がとても良かったです。
4	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	スタッフがやさしい。悪い印象は別に無い。
5	女性	75歳～	内科・呼吸器 内科	良い印象を持っております。ありがとうございました。
6	女性	40～64歳	内科・呼吸器 内科	どのスタッフさんも良い方ですばらしいと思いました。
7	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	食事がおいしい。
8	男性	65～74歳	内科・呼吸器 内科	職員の皆さん(看護師)は声かけをよくしてくれてさわやかな気持ちになる。
9	男性	75歳～	循環器科	大変明るく、静かです。
10	男性	40～64歳	外科	いい病院だと思います。
11	男性	75歳～	外科	大変よかった。
12	男性	65～74歳	外科	良い印象で笑顔で対応してくれました。全体の感じがすごくよかった。これを続けて欲しい。
13	女性	75歳～	外科	主治医の先生にはまかせて大丈夫という印象でした。看護師さんも言葉がやさしくいやされます。病院が嫌いで行ったことがなく、いきなりこんな大病になりとまどいました。
14	女性	65～74歳	外科	看護師さんが態度がよくとても親切でやさしいです。体調が悪い時とてもすくわれました。(精神的な面も)
15	男性	75歳～	脳外科・形成 外科	この病院で働いている方全部親切で入院中も安心です。
16	女性	75歳～	脳外科・形成 外科	コロナの大変な時なのに皆様親切におだやかに接して下さい、とても安心させて頂いています。
17	女性	65～74歳	整形外科	医師の説明がとても良くわかりやすいです。リハビリの先生がとても良く、一生懸命頑張ってくださいました。又看護師さん、スタッフの皆さんに感謝です。ありがとうございました。
18	男性	65～74歳	整形外科	大変満足してます。ここでよかったです。

## ■ 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	15～39歳	内科・呼吸器 内科	小食なのでご飯が多いと思いました。おいしかったです。かけぶとんに点滴がもれたときにかけぶとんのカバーをかえてほしかったです。
2	男性	75歳～	内科・呼吸器 内科	入院して3日目だったので詳しい事は分かりにくい。(2011,2013,2015,2016,2017,)に入院しているのでその時と比べると全体的なサービスが落ちている様と思う。
3	女性	65～74歳	整形外科	看護師さん達の対応の上手さ、優しさに敬服です。小さな冷蔵庫があればなあ。
4	女性	75歳～	整形外科	お茶が少なくて買いに行ってます。
5	男性	40～64歳	整形外科	便器が汚い事が時々目につきます。仕方ない事だとは思いますが。
6	男性	65～74歳	循環器科	特に大部屋での入院の際には、規則の徹底を必ずして頂きたい。(実際にあった事)深夜2:30AMに部屋で普通の声で電話をしている。3:00AMイヤホンを付けず普通に音楽や海外の実況を聞いている。電話の着信音が特に夜中によく聞こえる。同部屋の人達は私も含めて部屋の雰囲気が悪くなる事を嫌って、皆さん見て見ぬふりをして居られる。入院患者にとって、患者同士のトラブルは精神的に苦痛となる。今後の為に一筆。今後の更なる発展を願って居ります。
7	男性	40～64歳	循環器科	部屋で電話をかけたリイヤホンしないでテレビ見るなどでマナーの悪い人が多いので注意した方がいいと思います。他の人に迷惑です。