

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年 患者・職員満足度調査（2023年02月01日～2023年02月24日）

医療法人財団愛泉会

愛知国際病院 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

2023年02月01日～2023年02月24日

調査日数

24

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

60

回収数

39

回収率

65.0%

有効回答数

38

有効回答率

97.4%

II. 調査票

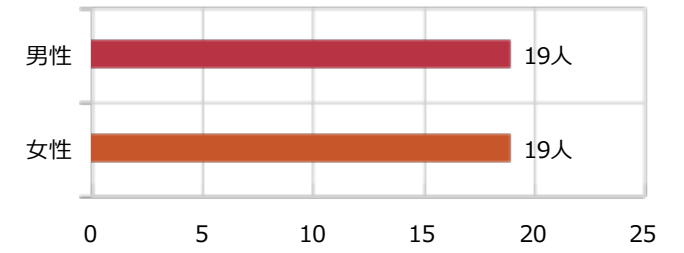
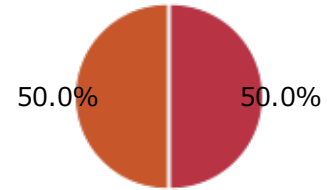
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

すべて同数です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	19	50.0%
女性	19	50.0%
合計	38	100.0%

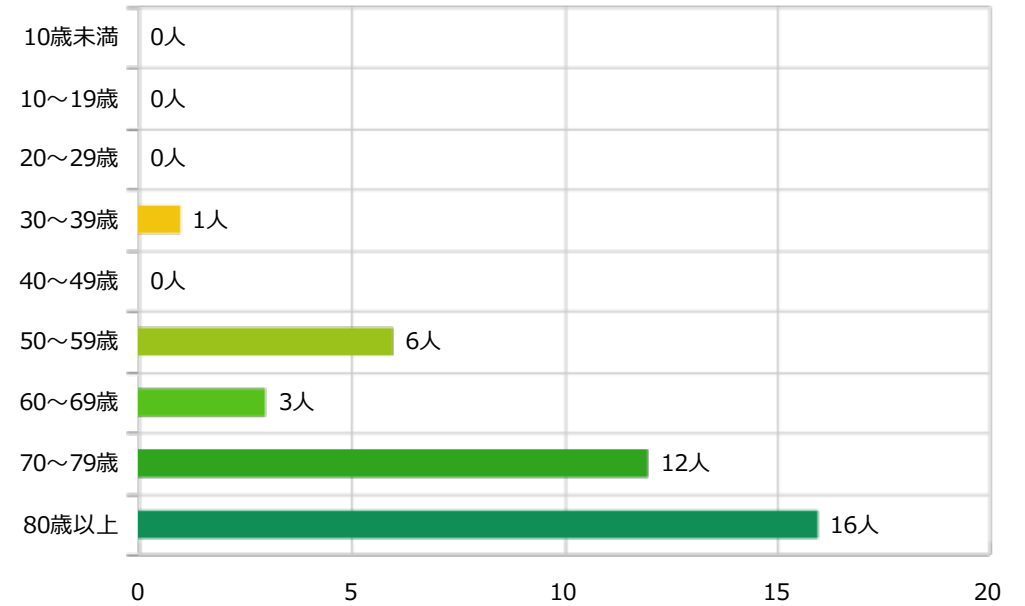


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 16 人と最も多いです。次いで「70～79歳」12人、「50～59歳」6人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」「20～29歳」「40～49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	0	0.0%
30～39歳	1	2.6%
40～49歳	0	0.0%
50～59歳	6	15.8%
60～69歳	3	7.9%
70～79歳	12	31.6%
80歳以上	16	42.1%
合計	38	100.0%

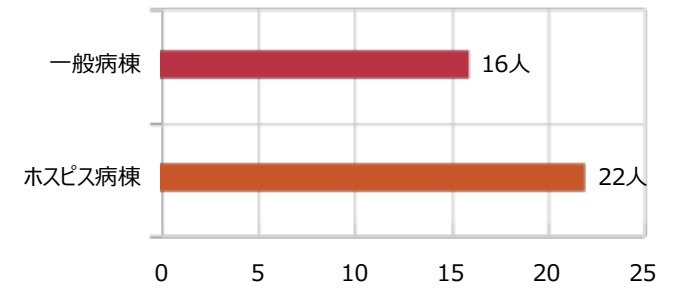
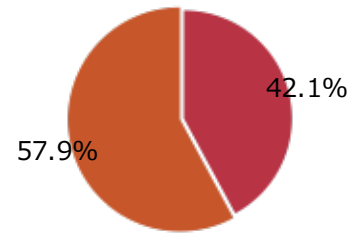


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「ホスピス病棟」22 人、「一般病棟」16 人で「ホスピス病棟」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
一般病棟	16	42.1%
ホスピス病棟	22	57.9%
合計	38	100.0%

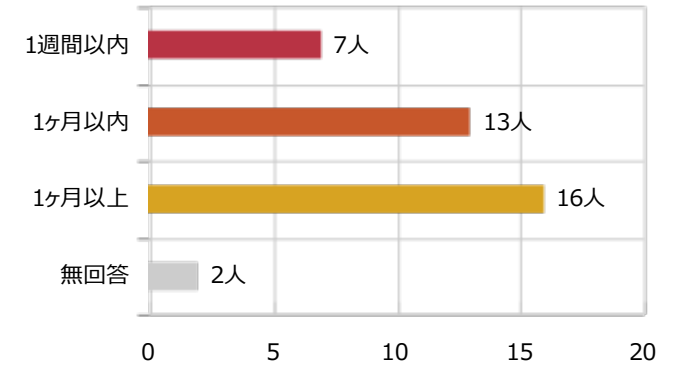
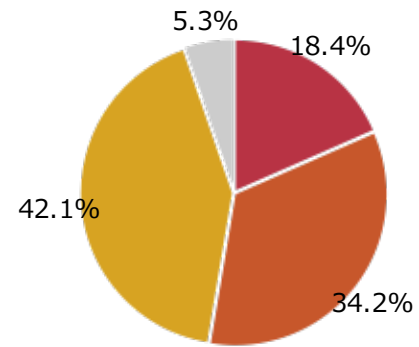


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1ヶ月以上」16 人 です。最も少ないのは「1週間以内」7 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	7	18.4%
1ヶ月以内	13	34.2%
1ヶ月以上	16	42.1%
無回答	2	5.3%
合計	38	100.0%

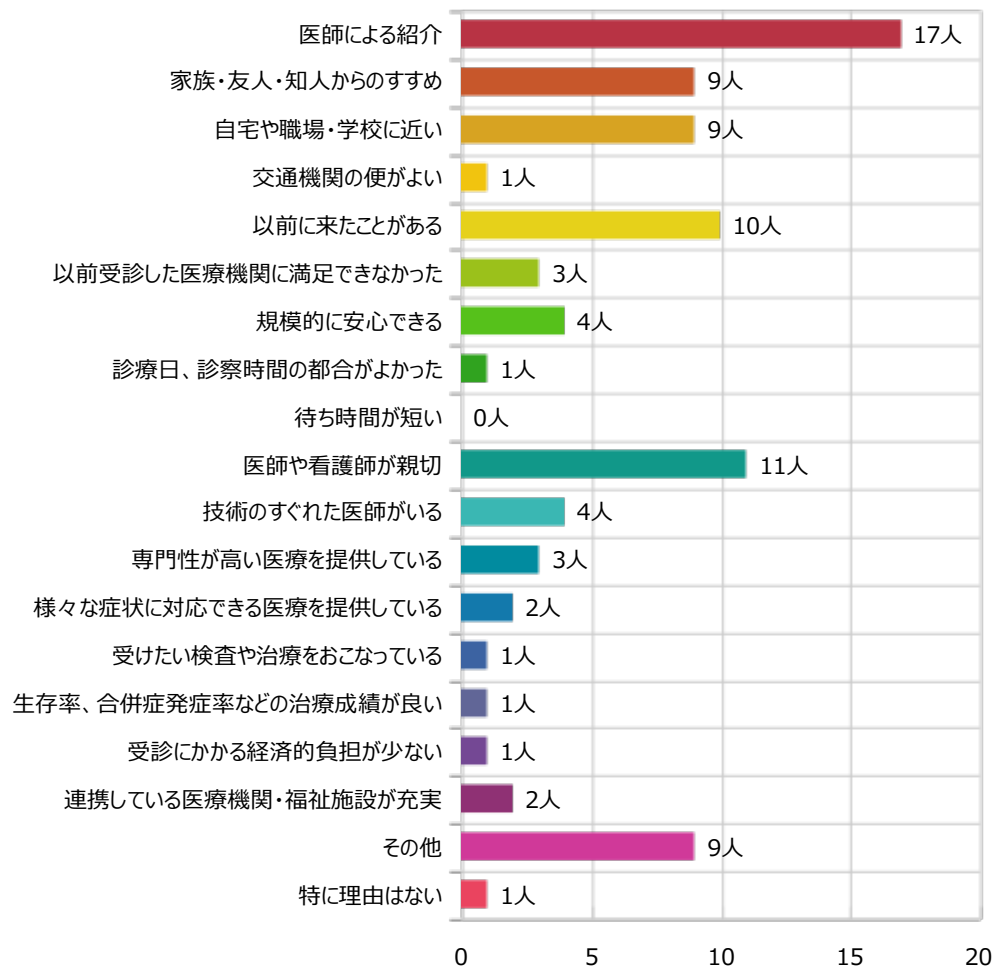


III. 属性調査 5 / 5

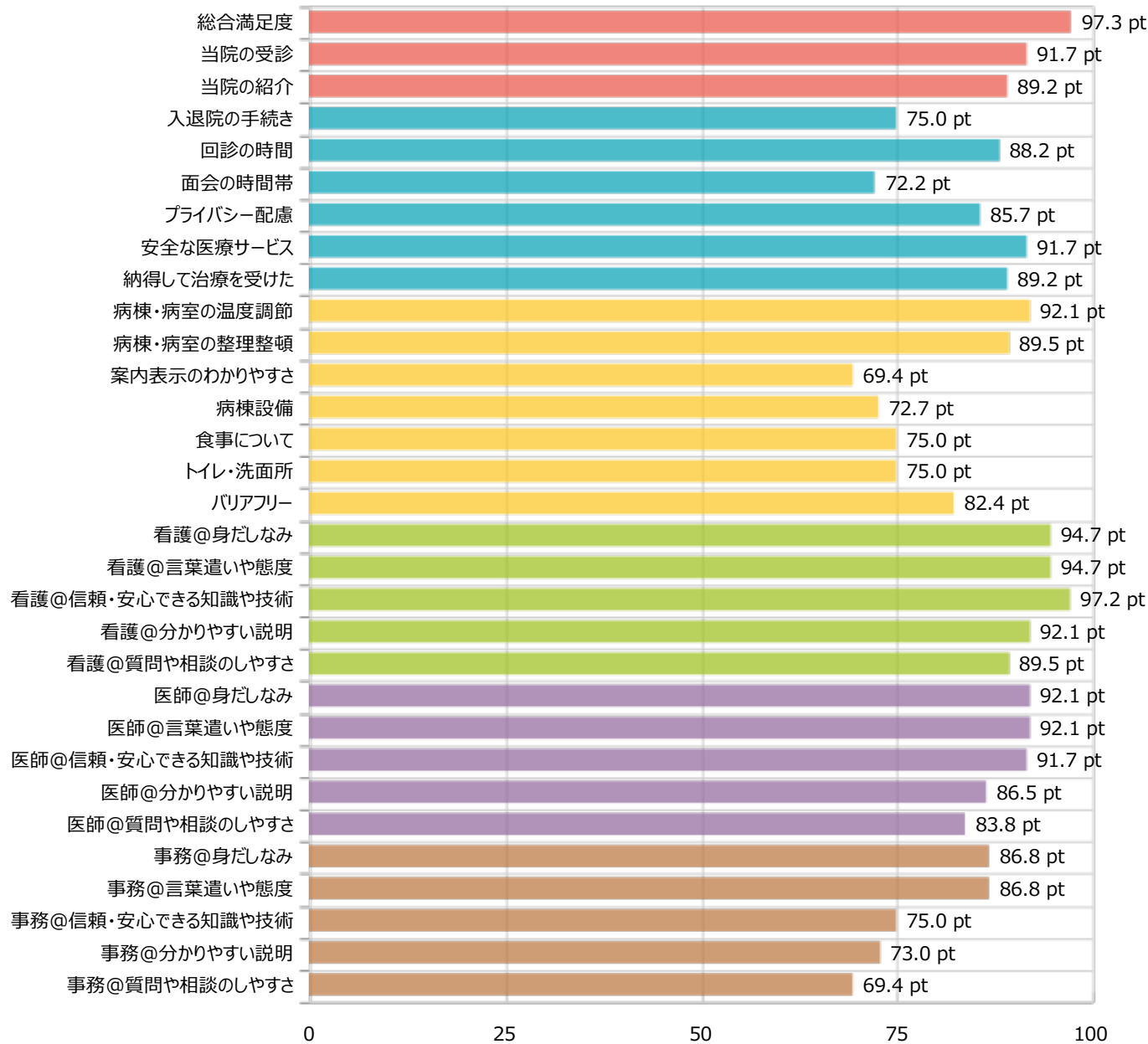
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 17 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」11 人、「以前に来たことがある」10 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	17
家族・友人・知人からのすすめ	9
自宅や職場・学校に近い	9
交通機関の便がよい	1
以前に来たことがある	10
以前受診した医療機関に満足できなかった	3
規模的に安心できる	4
診療日、診察時間の都合がよかった	1
待ち時間が短い	0
医師や看護師が親切	11
技術のすぐれた医師がいる	4
専門性が高い医療を提供している	3
様々な症状に対応できる医療を提供している	2
受けたい検査や治療をおこなっている	1
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	1
連携している医療機関・福祉施設が充実	2
その他	9
特に理由はない	1



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **97.3** 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	■

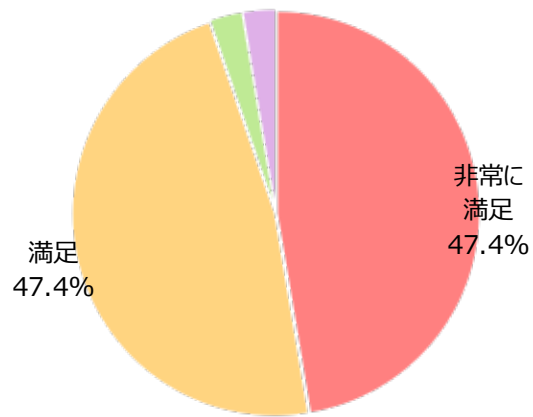
最もポイントが高いのは、「総合満足度」の 97.3 ポイントです。
 次いで「看護@信頼・安心できる知識や技術」の 97.2 ポイント、「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」の 94.7 ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「案内表示のわかりやすさ」「事務@質問や相談のしやすさ」の 69.4 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

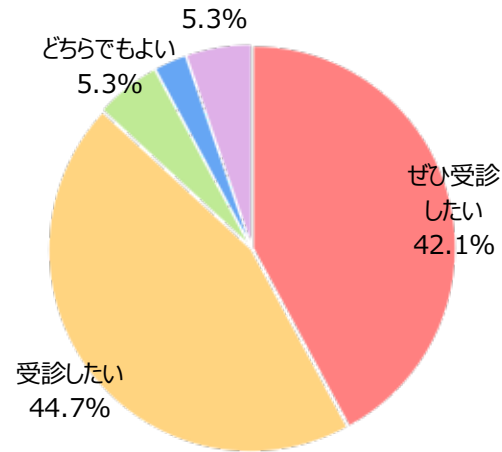
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

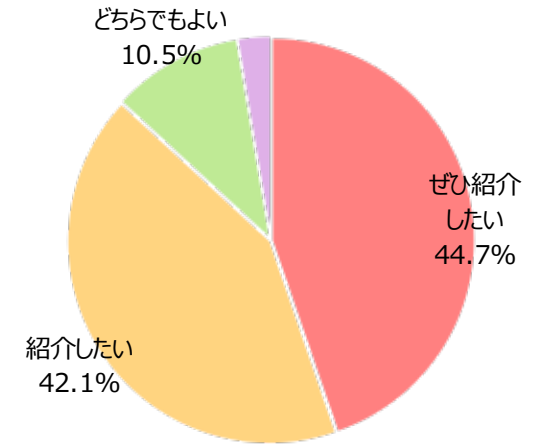
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	18	47.4%
満足	18	47.4%
普通	1	2.6%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	2.6%
合計	38	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	16	42.1%
受診したい	17	44.7%
どちらでもよい	2	5.3%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	2.6%
無回答	2	5.3%
合計	38	100.0%



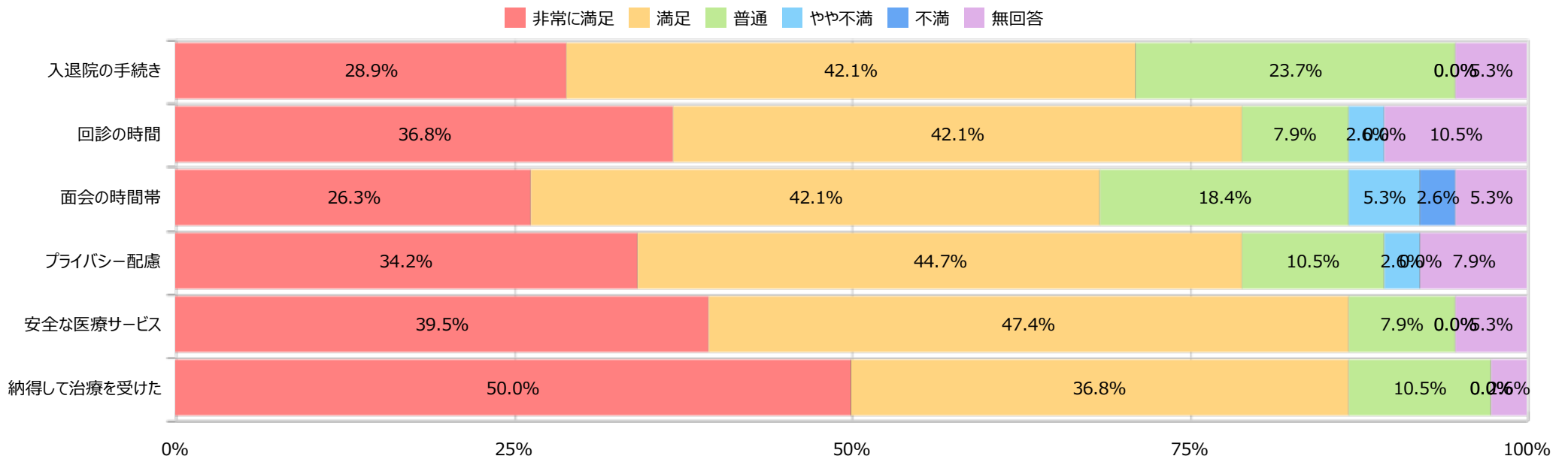
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	17	44.7%
紹介したい	16	42.1%
どちらでもよい	4	10.5%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	1	2.6%
合計	38	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

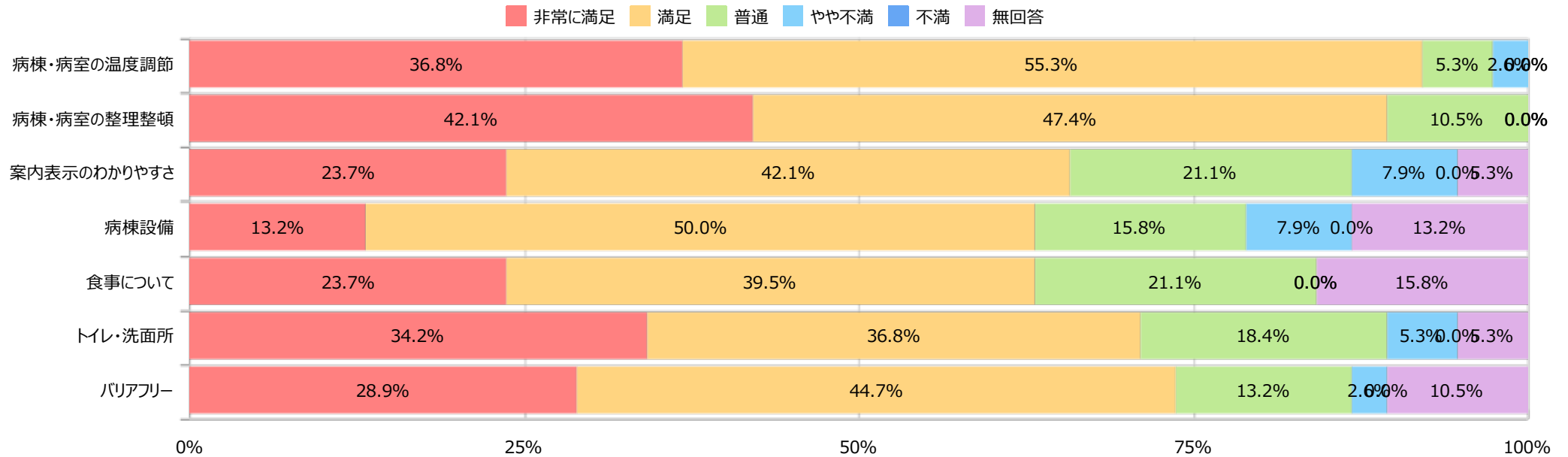
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計
入退院の手続き	11 人	28.9%	16 人	42.1%	9 人	23.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	5.3%	38 人 100.0%
回診の時間	14 人	36.8%	16 人	42.1%	3 人	7.9%	1 人	2.6%	0 人	0.0%	4 人	10.5%	38 人 100.0%
面会の時間帯	10 人	26.3%	16 人	42.1%	7 人	18.4%	2 人	5.3%	1 人	2.6%	2 人	5.3%	38 人 100.0%
プライバシー配慮	13 人	34.2%	17 人	44.7%	4 人	10.5%	1 人	2.6%	0 人	0.0%	3 人	7.9%	38 人 100.0%
安全な医療サービス	15 人	39.5%	18 人	47.4%	3 人	7.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	5.3%	38 人 100.0%
納得して治療を受けた	19 人	50.0%	14 人	36.8%	4 人	10.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	2.6%	38 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

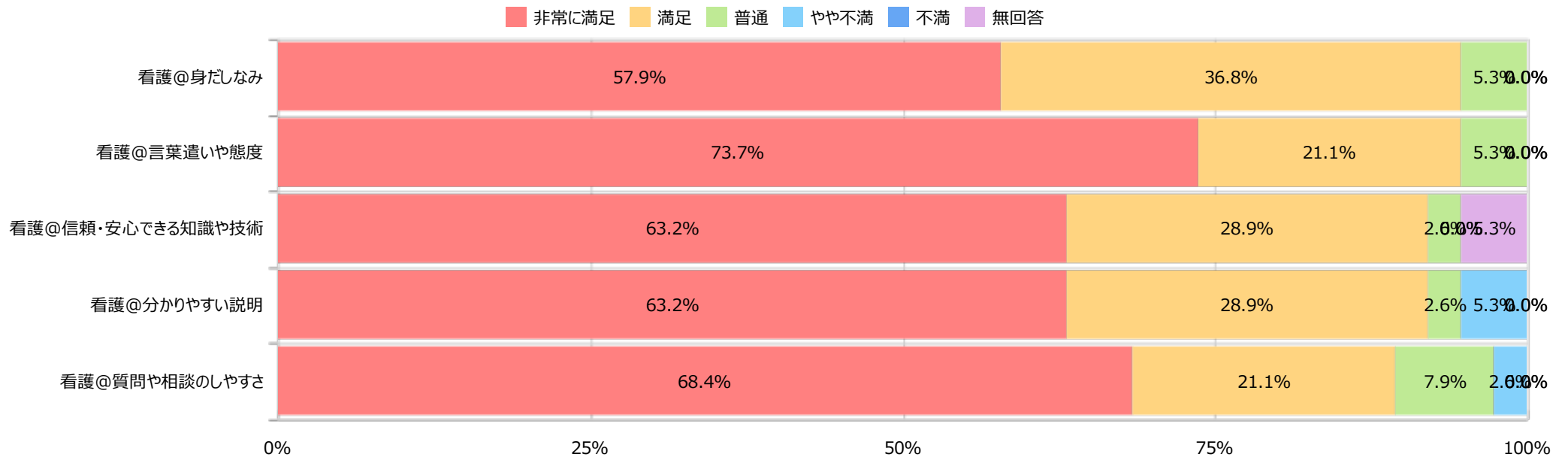
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	14 人	36.8%	21 人	55.3%	2 人	5.3%	1 人	2.6%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	38 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	16 人	42.1%	18 人	47.4%	4 人	10.5%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	38 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	9 人	23.7%	16 人	42.1%	8 人	21.1%	3 人	7.9%	0 人	0.0%	2 人	5.3%	38 人	100.0%
病棟設備	5 人	13.2%	19 人	50.0%	6 人	15.8%	3 人	7.9%	0 人	0.0%	5 人	13.2%	38 人	100.0%
食事について	9 人	23.7%	15 人	39.5%	8 人	21.1%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	6 人	15.8%	38 人	100.0%
トイレ・洗面所	13 人	34.2%	14 人	36.8%	7 人	18.4%	2 人	5.3%	0 人	0.0%	2 人	5.3%	38 人	100.0%
バリアフリー	11 人	28.9%	17 人	44.7%	5 人	13.2%	1 人	2.6%	0 人	0.0%	4 人	10.5%	38 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

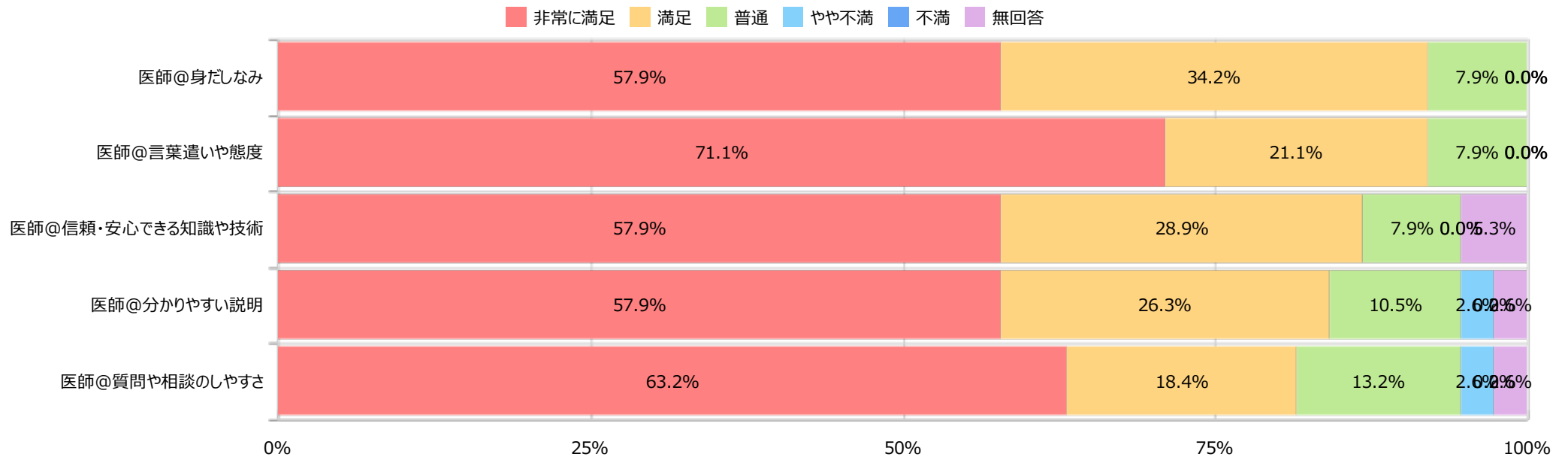
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	22人 57.9%	14人 36.8%	2人 5.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	28人 73.7%	8人 21.1%	2人 5.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	24人 63.2%	11人 28.9%	1人 2.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 5.3%	38人 100.0%
看護@分かりやすい説明	24人 63.2%	11人 28.9%	1人 2.6%	2人 5.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	26人 68.4%	8人 21.1%	3人 7.9%	1人 2.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

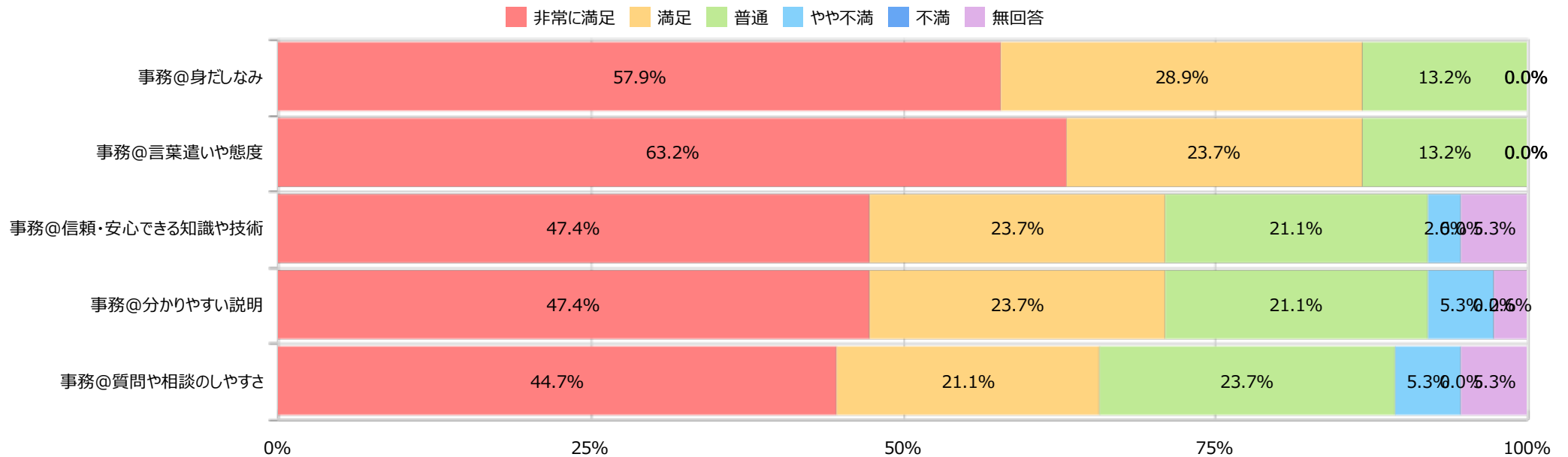
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	22人 57.9%	13人 34.2%	3人 7.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	27人 71.1%	8人 21.1%	3人 7.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	22人 57.9%	11人 28.9%	3人 7.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 5.3%	38人 100.0%
医師@分かりやすい説明	22人 57.9%	10人 26.3%	4人 10.5%	1人 2.6%	0人 0.0%	1人 2.6%	38人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	24人 63.2%	7人 18.4%	5人 13.2%	1人 2.6%	0人 0.0%	1人 2.6%	38人 100.0%



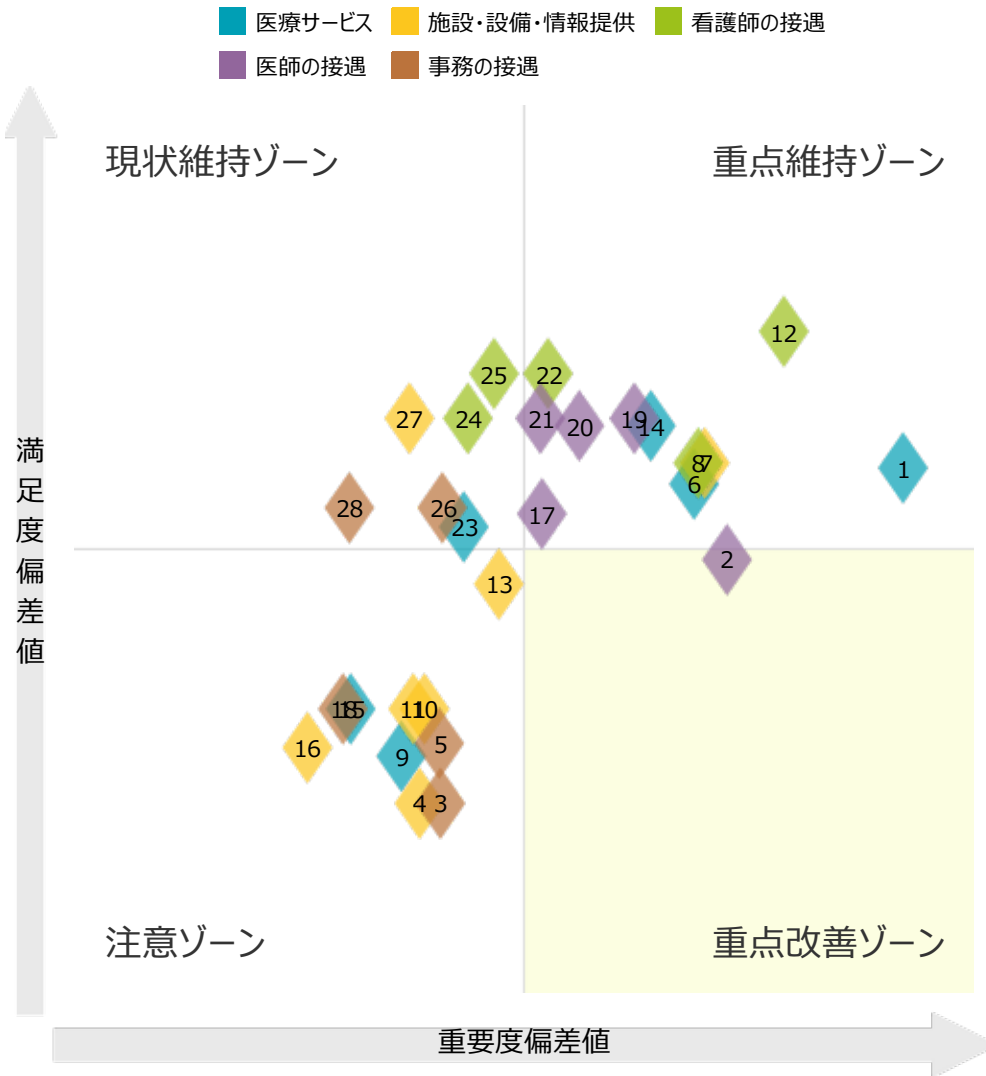
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	22人 57.9%	11人 28.9%	5人 13.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	24人 63.2%	9人 23.7%	5人 13.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	38人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	18人 47.4%	9人 23.7%	8人 21.1%	1人 2.6%	0人 0.0%	2人 5.3%	38人 100.0%
事務@分かりやすい説明	18人 47.4%	9人 23.7%	8人 21.1%	2人 5.3%	0人 0.0%	1人 2.6%	38人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	17人 44.7%	8人 21.1%	9人 23.7%	2人 5.3%	0人 0.0%	2人 5.3%	38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	納得して治療を受けた	9.415	89.2
◆ 2	医師@質問や相談のしやすさ	7.241	83.8
◆ 3	事務@質問や相談のしやすさ	5.428	69.4
◆ 4	案内表示のわかりやすさ	4.730	69.4
◆ 5	事務@分かりやすい説明	3.453	73.0
◆ 6	回診の時間	3.224	88.2
◆ 7	病棟・病室の整理整頓	2.865	89.5
◆ 8	看護@質問や相談のしやすさ	2.663	89.5
◆ 9	面会の時間帯	2.651	72.2
◆ 10	食事について	1.897	75.0
◆ 11	トイレ・洗面所	1.553	75.0
◆ 12	看護@信頼・安心できる知識や技術	1.185	97.2
◆ 13	バリアフリー	0.315	82.4
◆ 14	安全な医療サービス	0.062	91.7
◆ 15	入退院の手続き	-0.335	75.0
◆ 16	病棟設備	-0.458	72.7
◆ 17	医師@分かりやすい説明	-0.540	86.5
◆ 18	事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.564	75.0
◆ 19	医師@言葉遣いや態度	-0.664	92.1
◆ 20	医師@信頼・安心できる知識や技術	-2.130	91.7
◆ 21	医師@身だしなみ	-3.752	92.1
◆ 22	看護@身だしなみ	-4.954	94.7
◆ 23	プライバシー配慮	-5.450	85.7
◆ 24	看護@分かりやすい説明	-7.239	92.1
◆ 25	看護@言葉遣いや態度	-7.282	94.7
◆ 26	事務@身だしなみ	-7.334	86.8
◆ 27	病棟・病室の温度調節	-11.134	92.1
◆ 28	事務@言葉遣いや態度	-16.162	86.8

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

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」

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」「回診の時間」「安全な医療サービス」

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@質問や相談のしやすさ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@身だしなみ」

医師の接遇「医師@分かりやすい説明」「医師@言葉遣いや態度」「医師@信頼・安心できる知識や技術」「医師@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「プライバシー配慮」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の温度調節」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」「看護@言葉遣いや態度」

事務の接遇「事務@身だしなみ」「事務@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「面会の時間帯」「入退院の手続き」

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

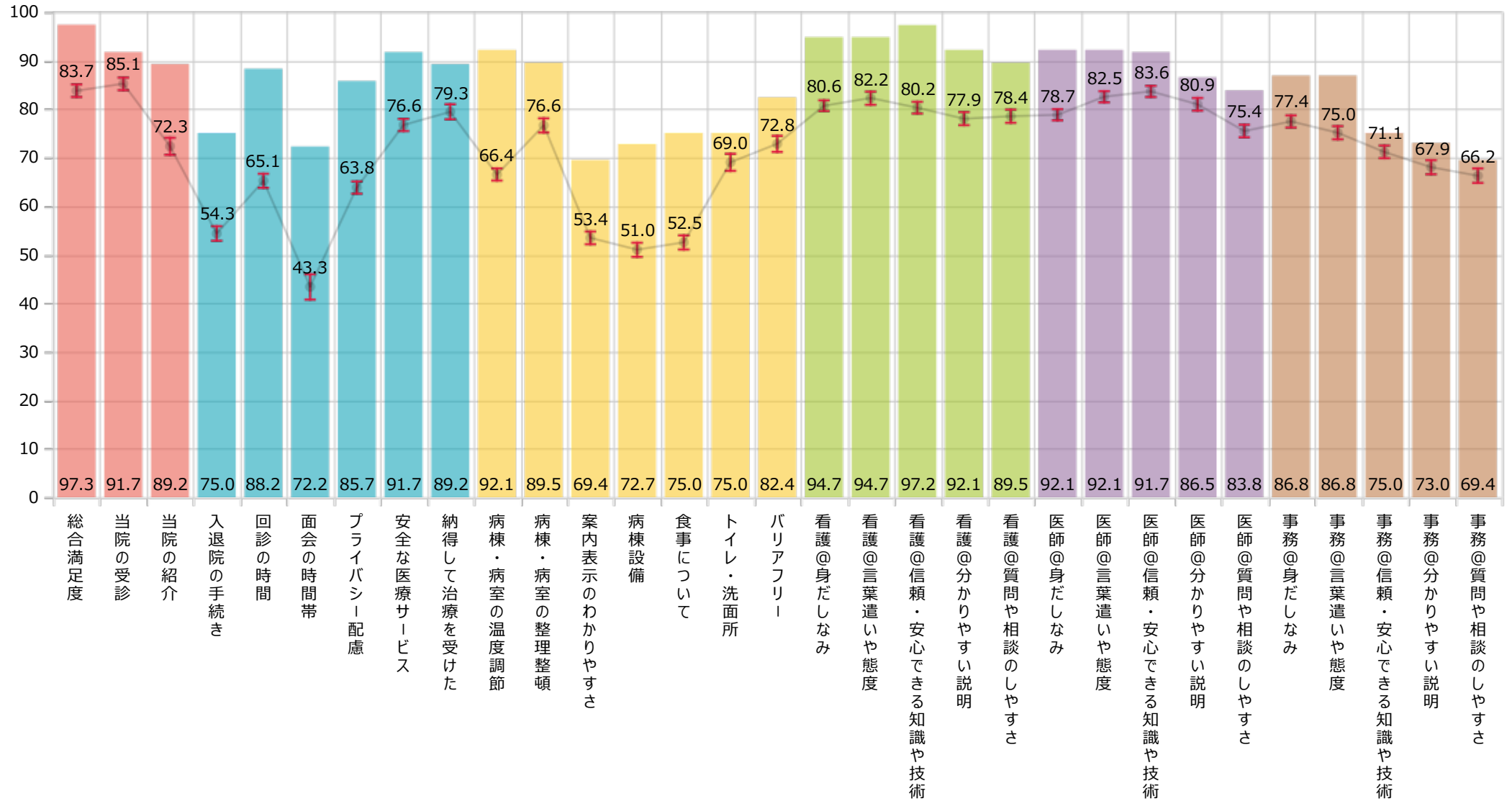
事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる知識や技術」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 54 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2023年4月19日 9:29:35 現在



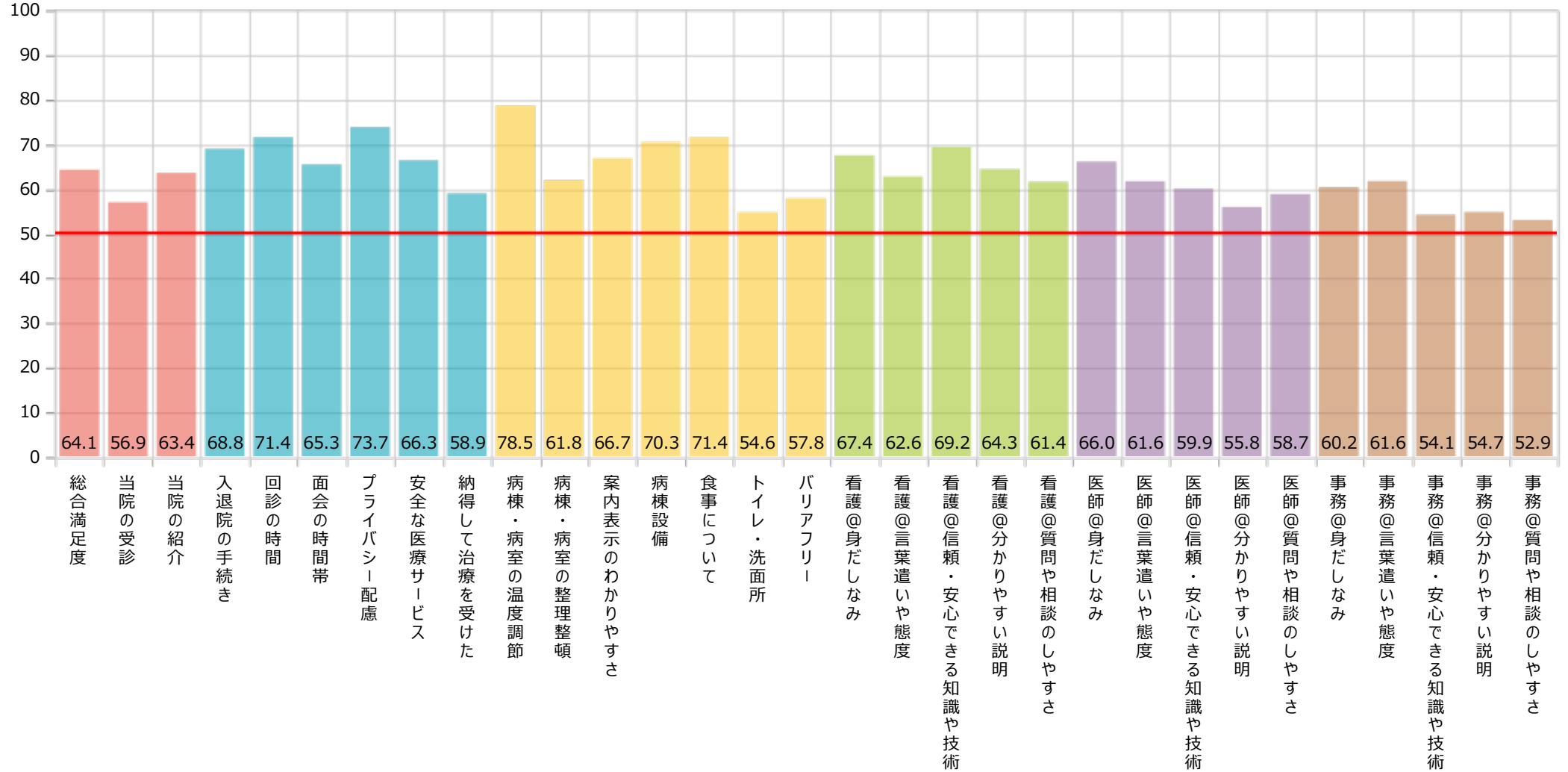
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 54 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 2023年02月01日～2023年02月24日 ● 前回 2022年02月07日～2022年03月05日

