

宇佐高田医師会病院 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： 2024年11月1日 ～ 2024年11月29日

総回答数： 114 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	5
過去の得点との比較	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？

# 総合評価

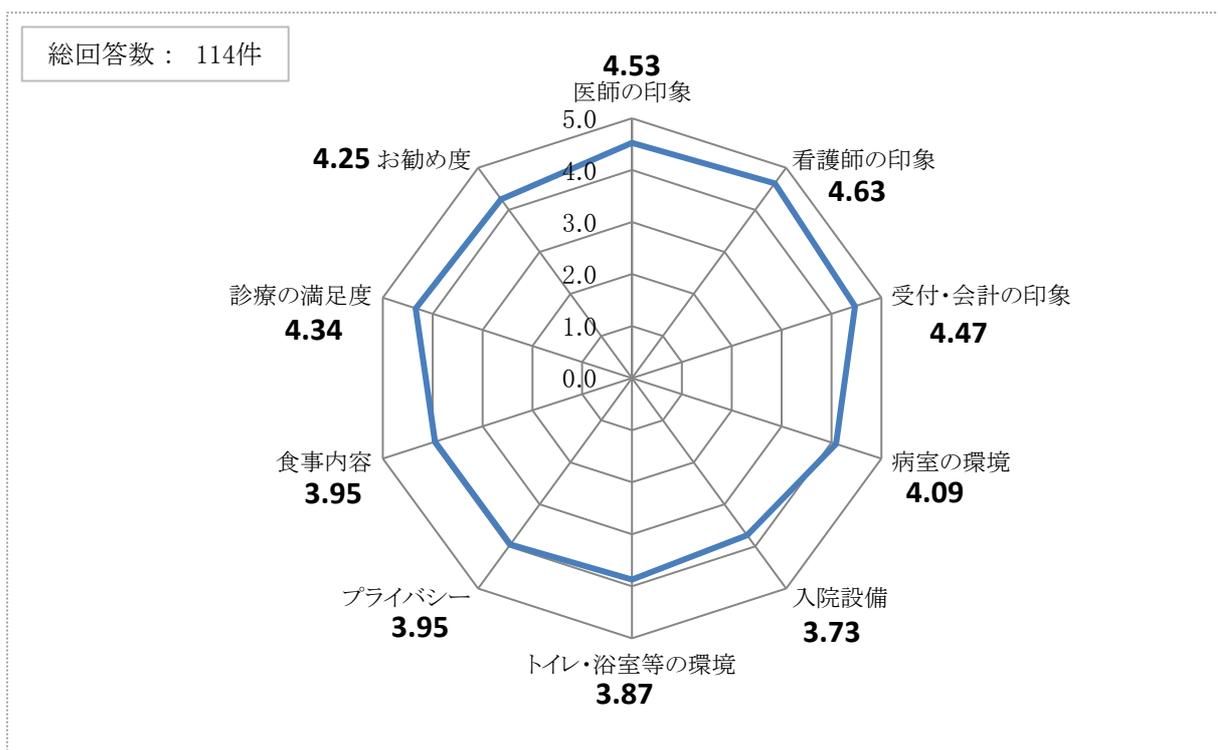
今回調査の平均得点 **4.18** 点

## 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、『入院設備』については低い評価のため、今後の課題とされます。

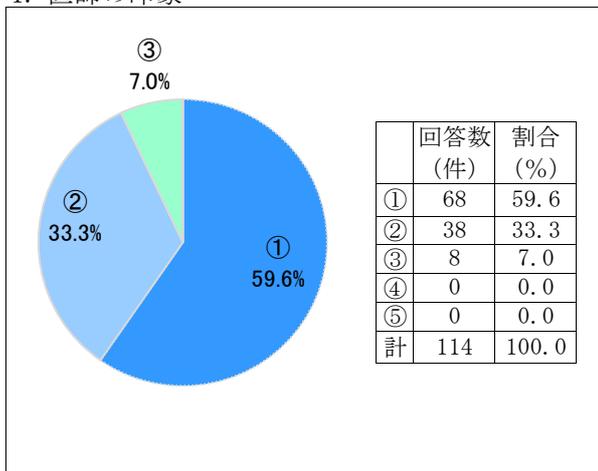
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



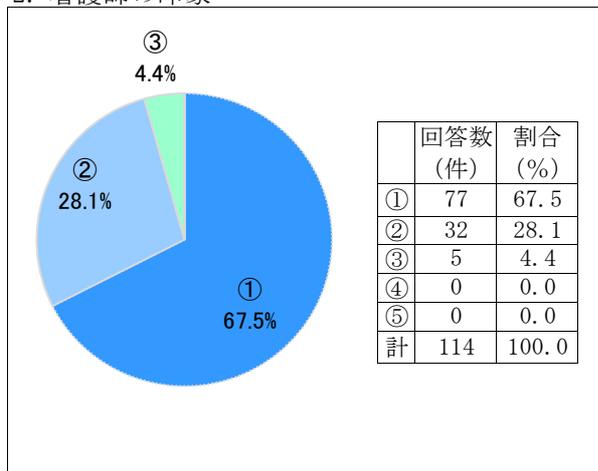
# 質問項目の集計結果



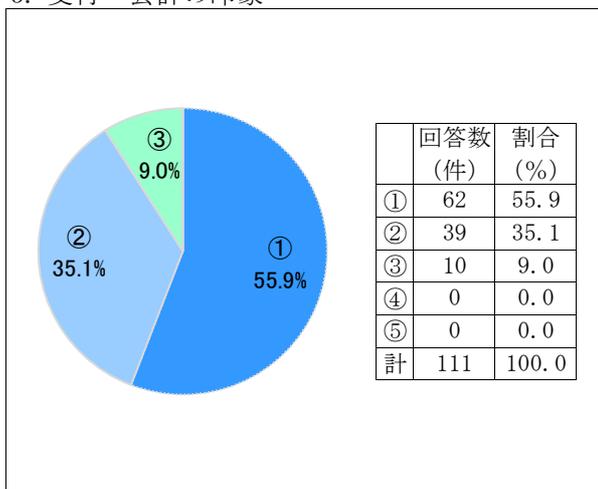
1. 医師の印象



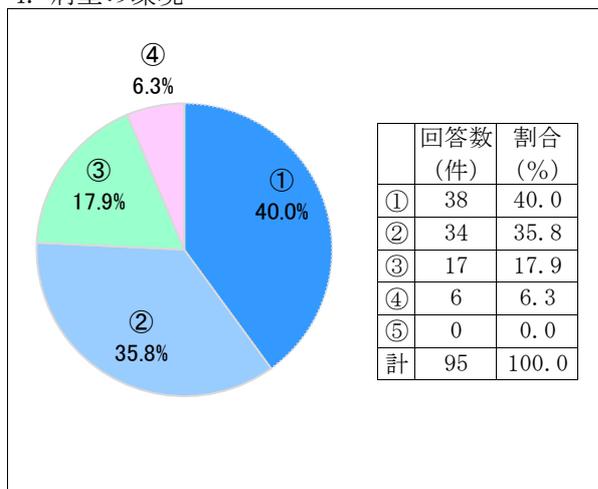
2. 看護師の印象



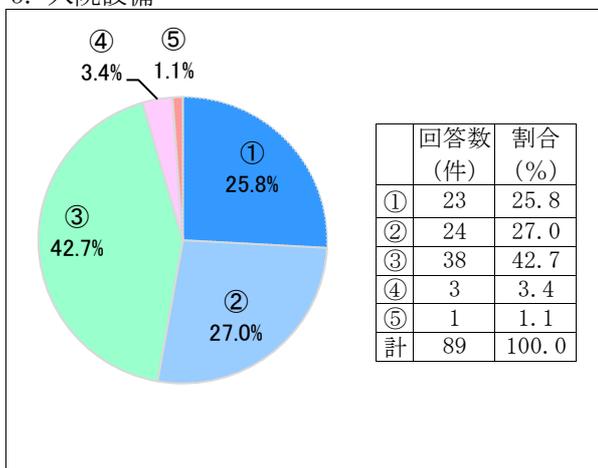
3. 受付・会計の印象



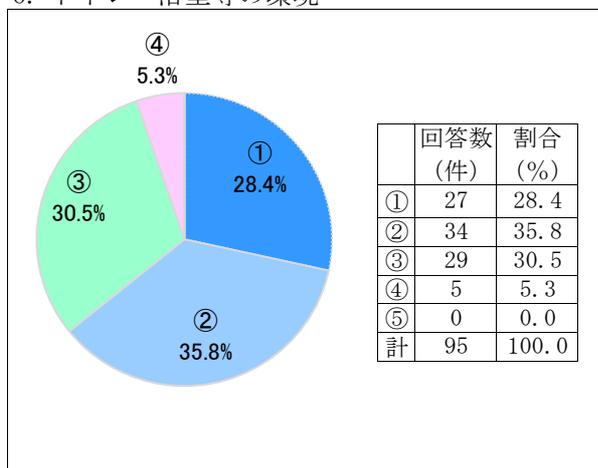
4. 病室の環境

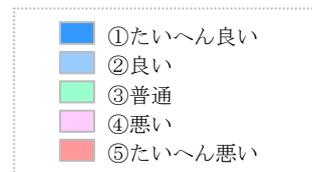


5. 入院設備

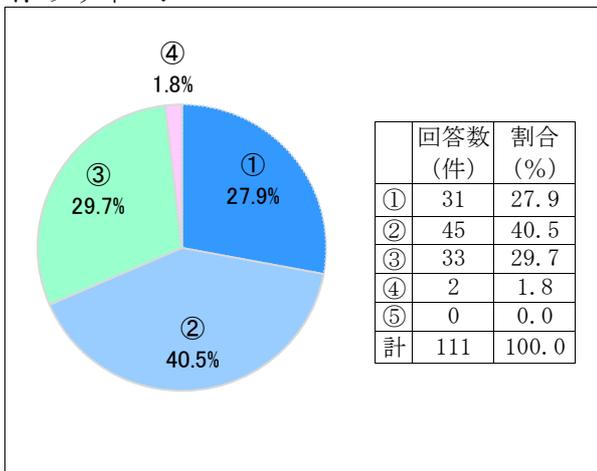


6. トイレ・浴室等の環境

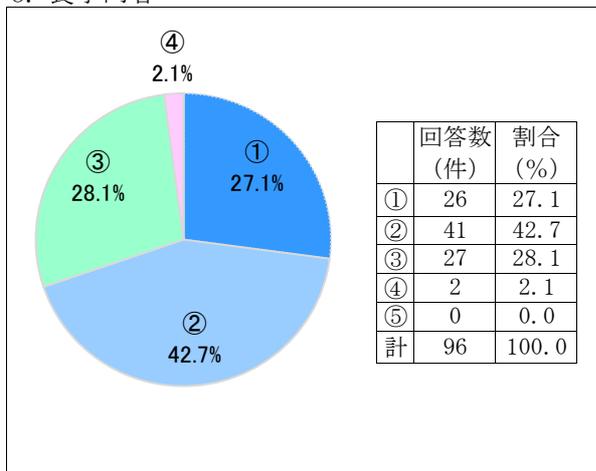




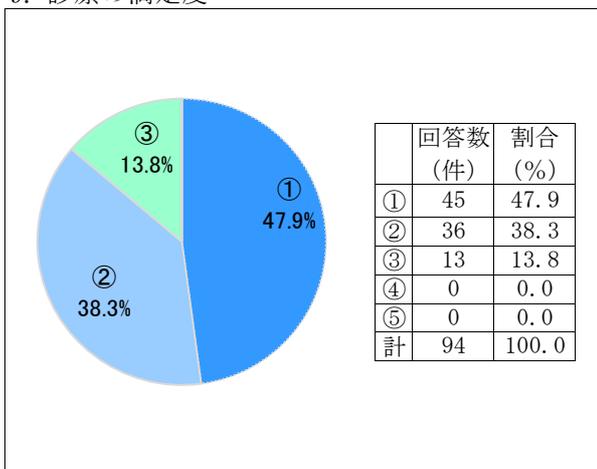
7. プライバシー



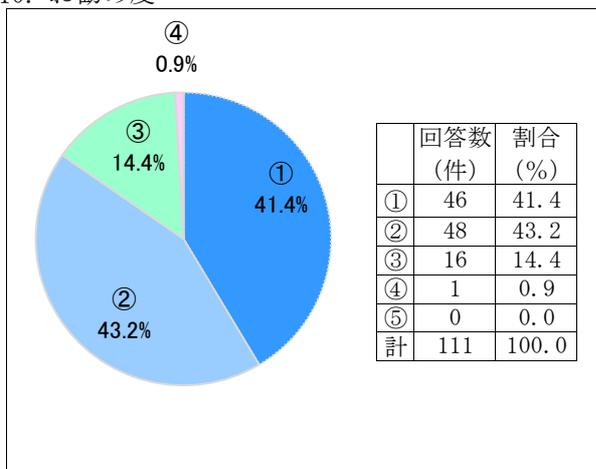
8. 食事内容



9. 診療の満足度

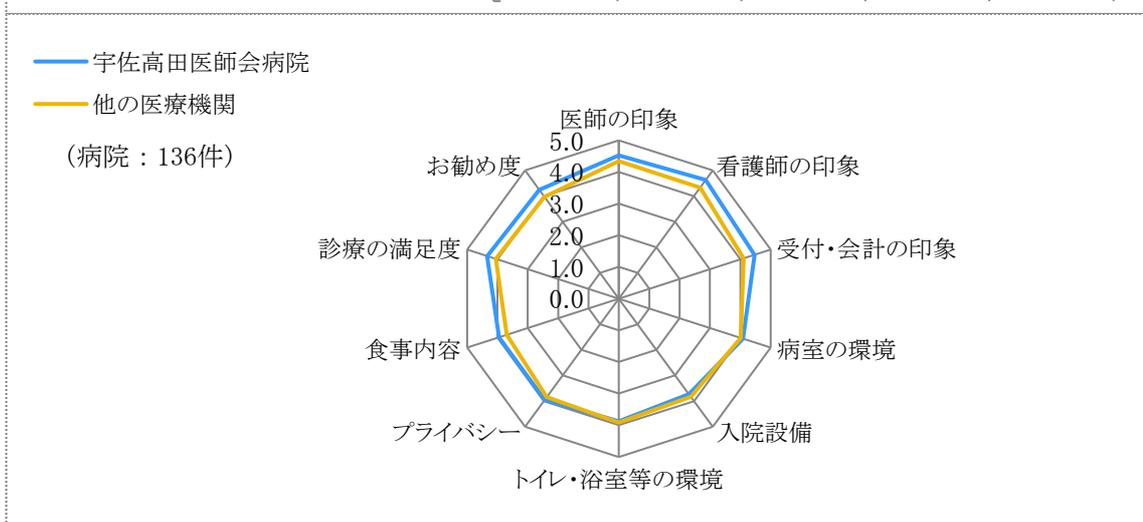
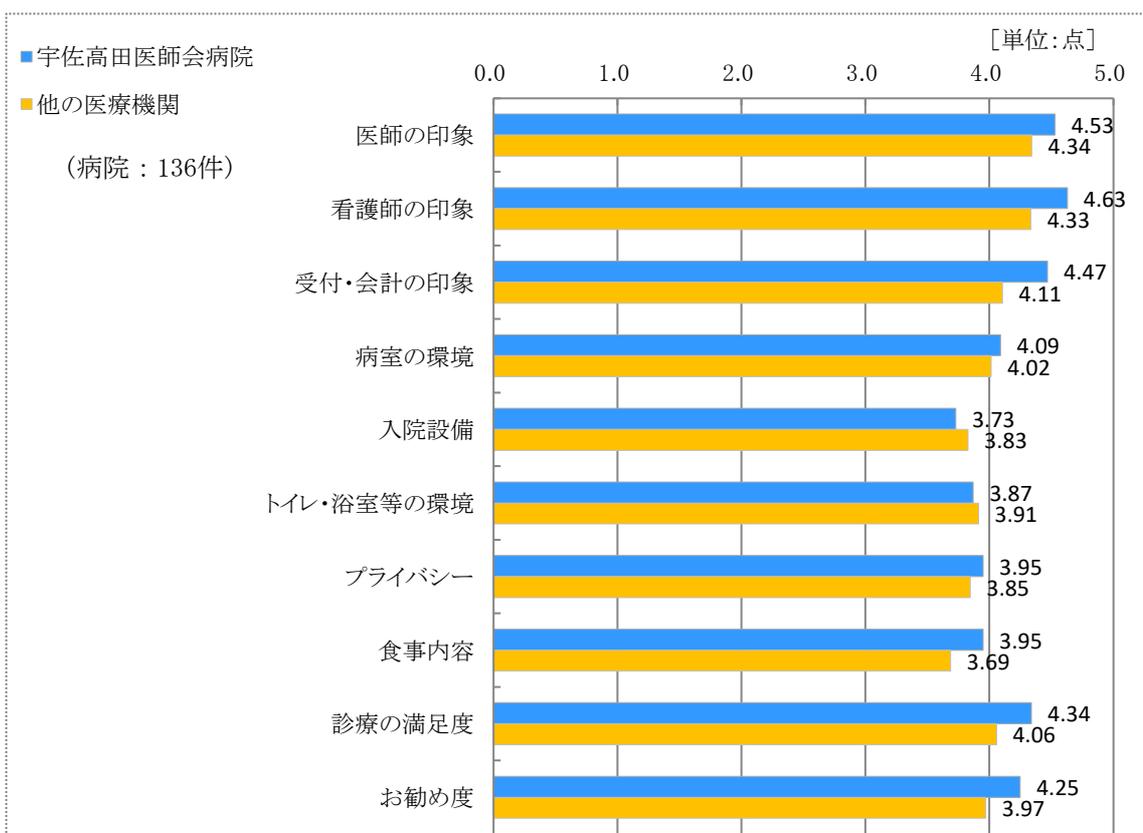


10. お勧め度



# 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（136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） … 「受付・会計の印象」  
 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） … 「入院設備」



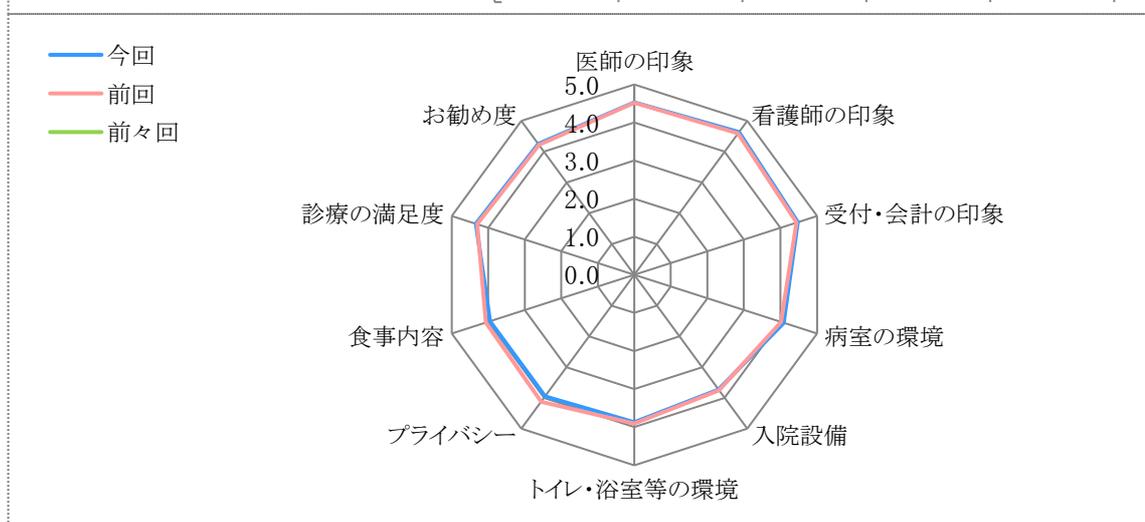
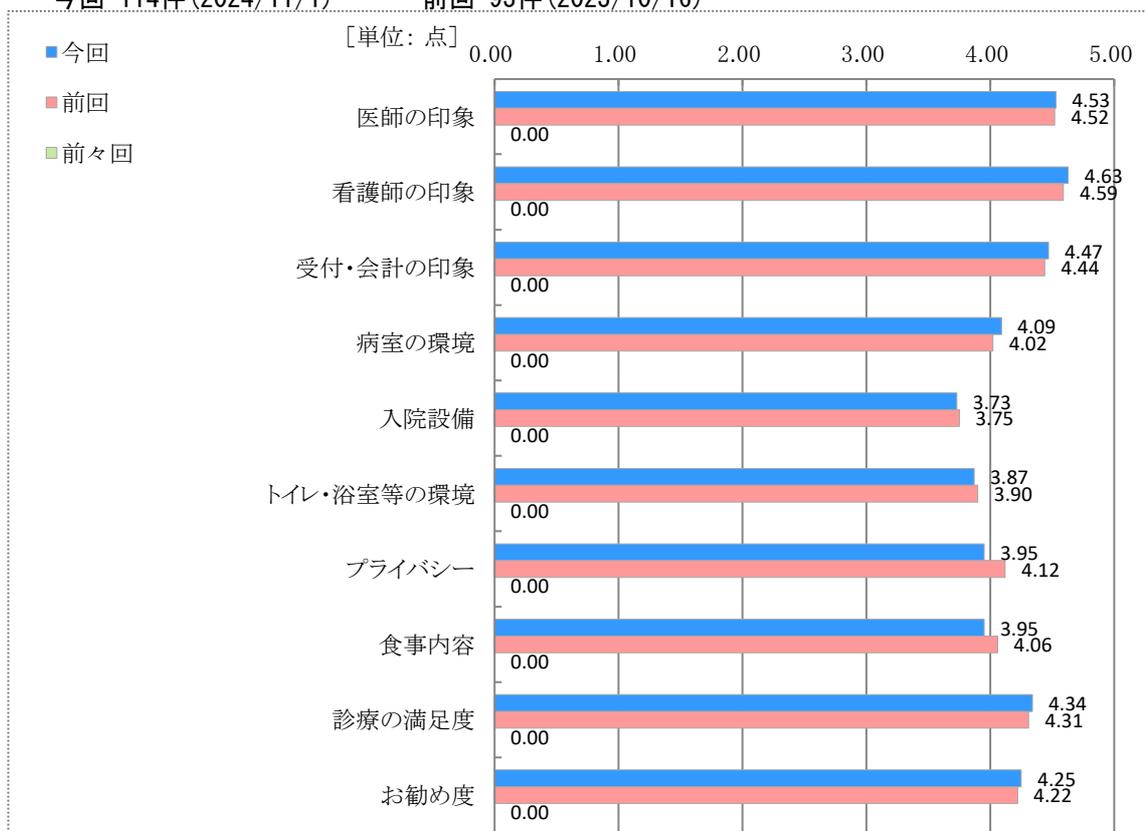
# 過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2023年10月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「病室の環境」

最も得点が下がった項目 … 「プライバシー」

今回 114件 (2024/11/1)      前回 93件 (2023/10/16)

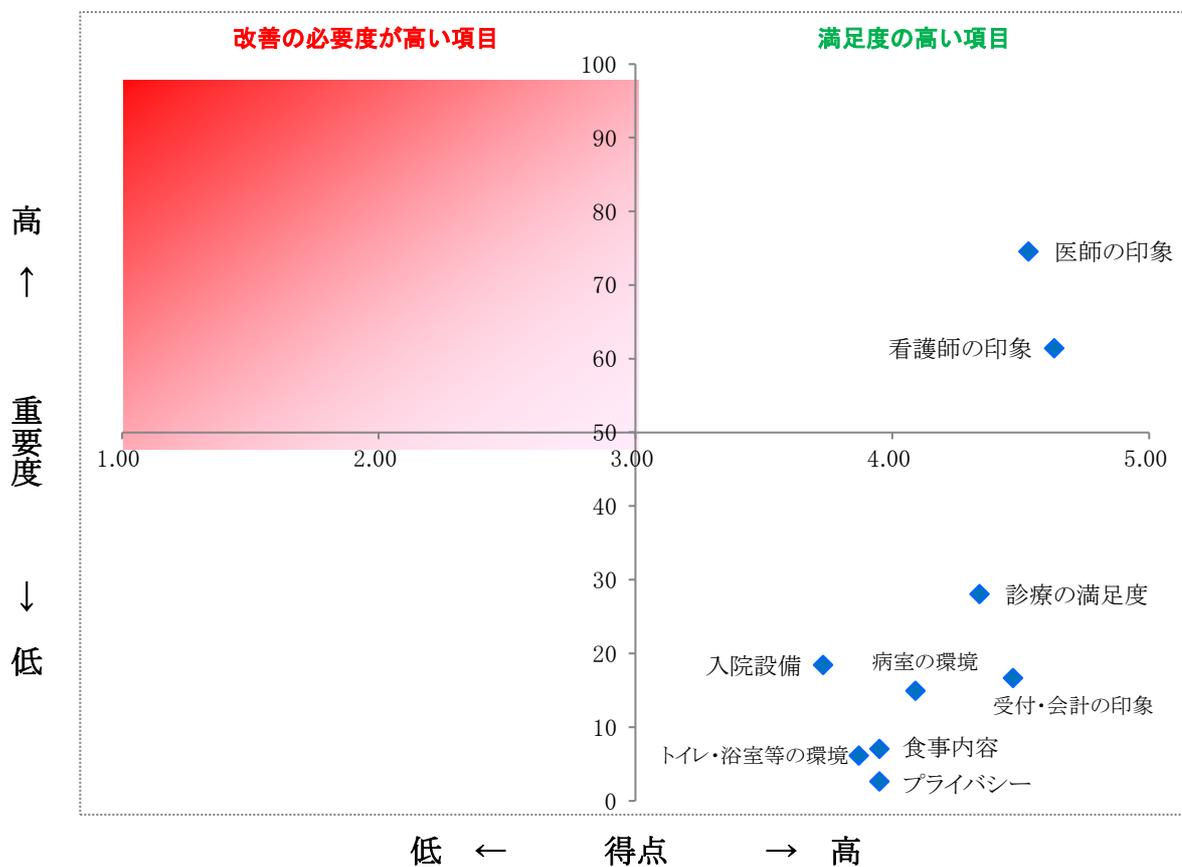


# 重要度との比較

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	74.6 %	4.53
2	看護師の印象	61.4 %	4.63
3	診療の満足度	28.1 %	4.34
4	入院設備	18.4 %	3.73
5	受付・会計の印象	16.7 %	4.47
6	病室の環境	14.9 %	4.09
7	食事内容	7.0 %	3.95
8	トイレ・浴室等の環境	6.1 %	3.87
9	プライバシー	2.6 %	3.95

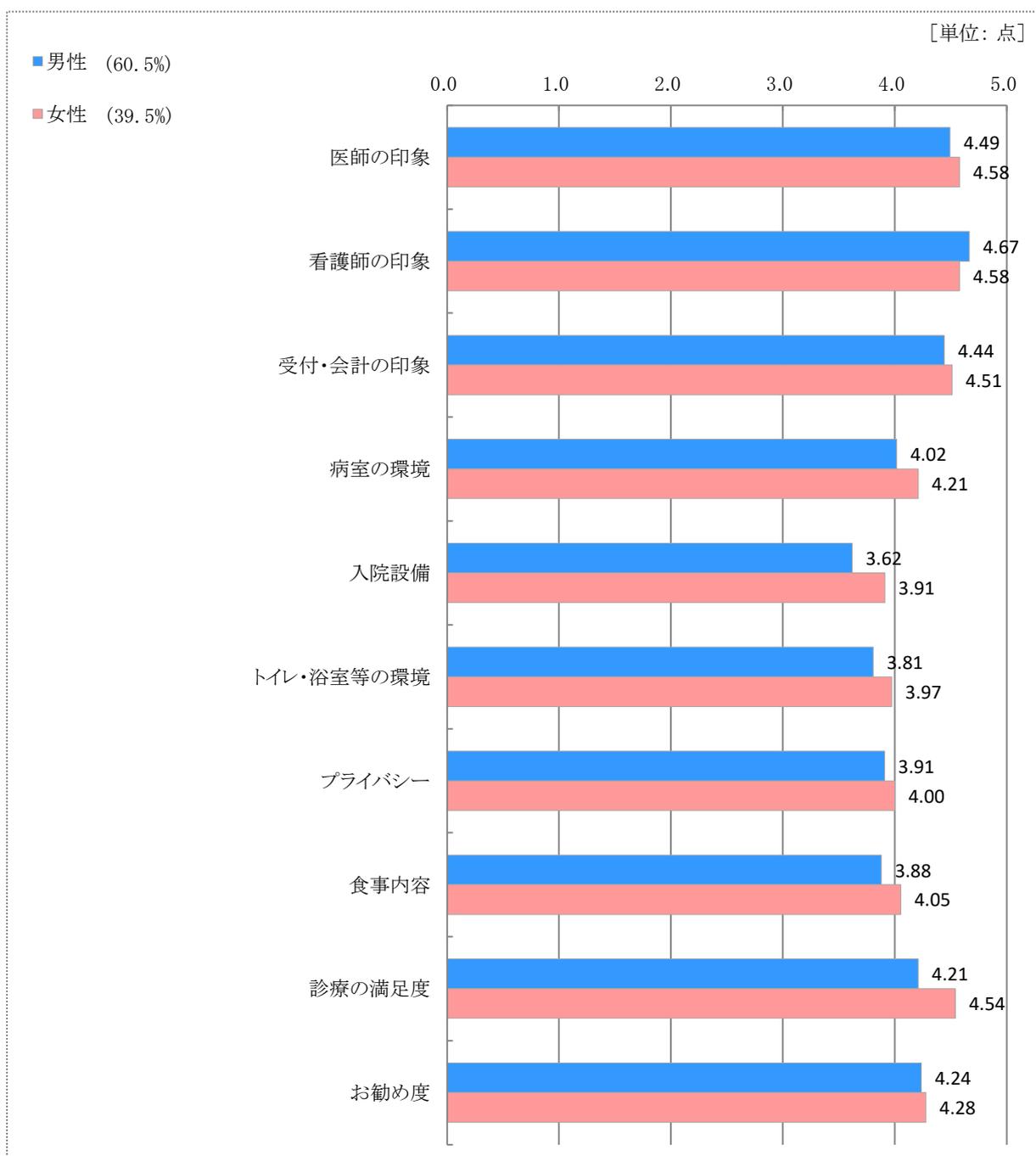


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.18** 点

■男性の平均得点 4.15 点

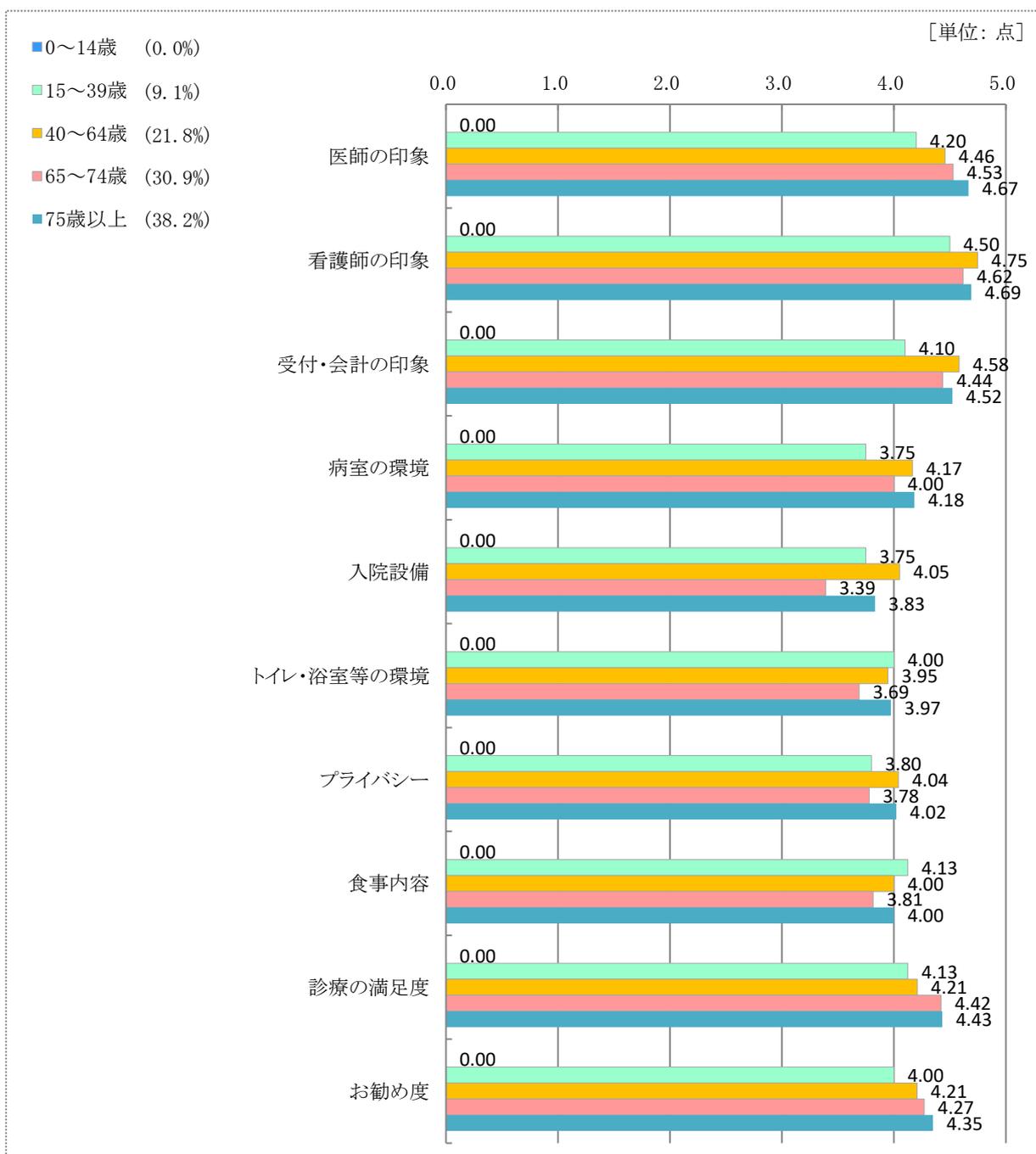
■女性の平均得点 4.28 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.18 点**

■0～14歳 の平均得点	0.00 点	■65～74歳の平均得点	4.13 点
■15～39歳の平均得点	4.04 点	■75歳以上の平均得点	4.28 点
■40～64歳の平均得点	4.26 点		

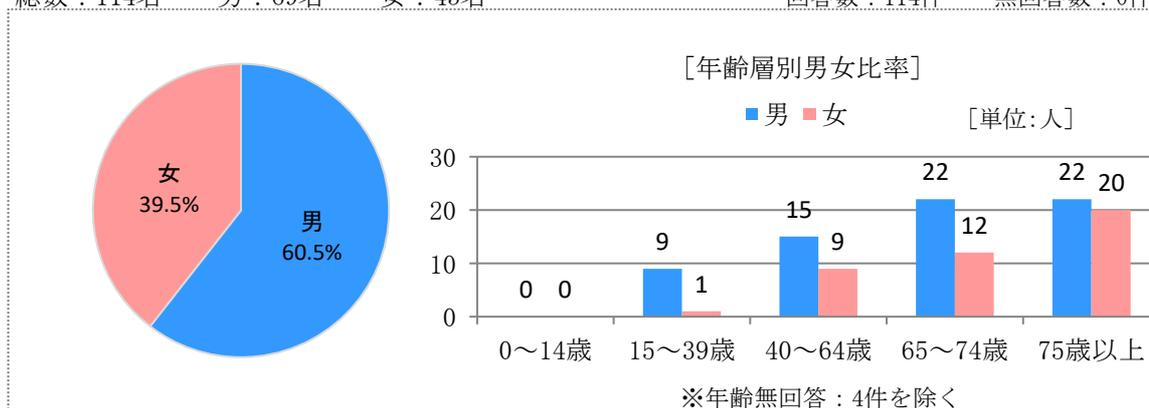


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

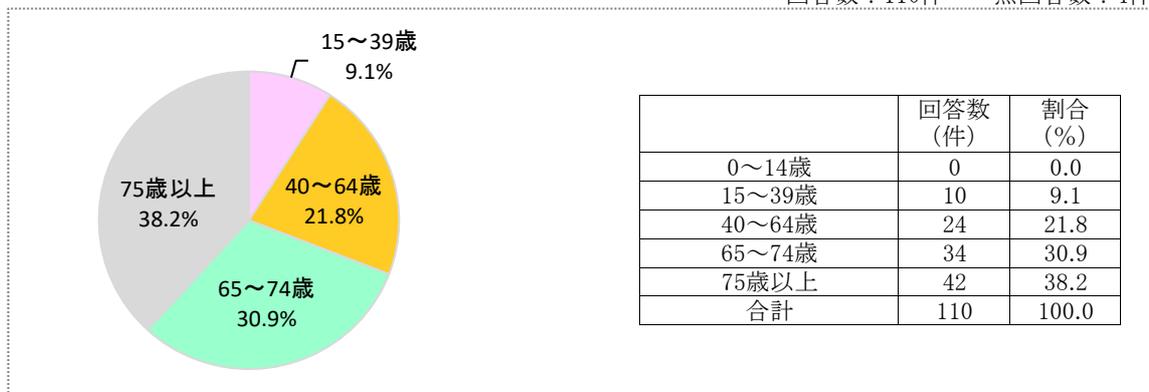
### ■ 性別

総数：114名 男：69名 女：45名 回答数：114件 無回答数：0件



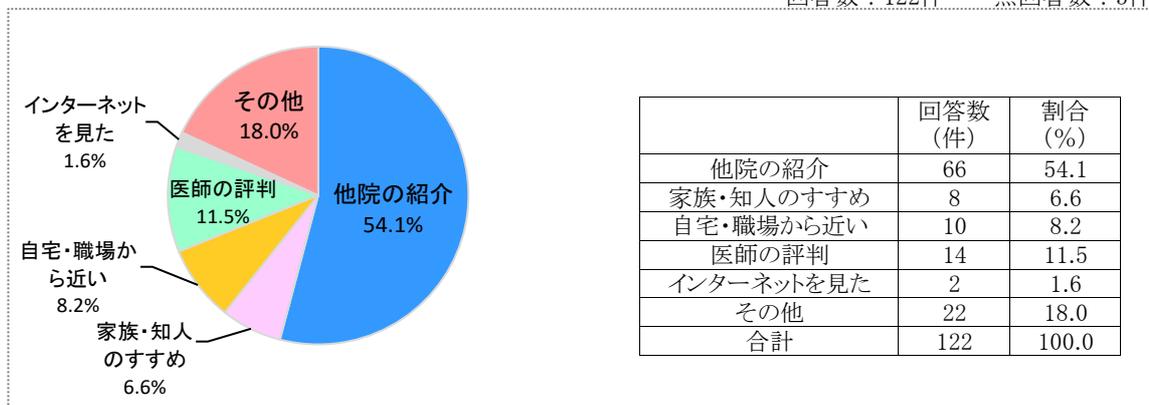
### ■ 年齢

回答数：110件 無回答数：4件



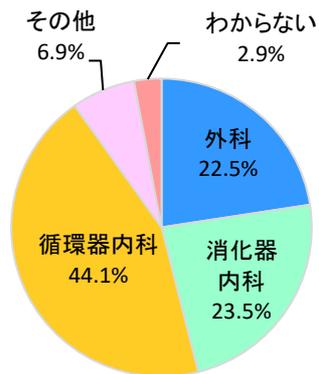
### ■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：122件 無回答数：3件



■ 受診科

回答数：102件 無回答数：12件



	回答数 (件)	割合 (%)
外科	23	22.5
消化器内科	24	23.5
循環器内科	45	44.1
その他	7	6.9
わからない	3	2.9
合計	102	100.0

# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・担当医師が非常に親切に説明して下さい、大変満足している。
- ・先生や看護師さんが質問に対して、丁寧に説明して下さい。声かけをして下さること。
- ・先生方や看護師さん医療スタッフ皆様優しく親切対応に感謝している。皆様の目くばり、気くばり、心くばりがすばらしい。肌のぬくもりを感じた。
- ・要望にすぐに対応して頂いて、良かった。
- ・Wi-Fiがあった事がすごくうれしかった。水、お茶も好きな時に取りに行けて、とても良かった。

## ご不満・ご要望

- ・シャワーがなかなかお湯にならず最初は困惑した。
- ・冷蔵庫がないのが残念。
- ・談話室が面会室やリハビリ室になっている為、使用しにくい。新聞、雑誌等もう少し充実させてほしい。
- ・3F談話室の天井クーラ、汚れ(黒い)見える。
- ・手術を受けて、2、3日は動けなかったが、体交してもらってない。痛くて辛かった。
- ・個室であれば最低でもトイレと洗面台はほしい。数人部屋としても洗面台は各室にほしい。トイレ、洗面所などは歩行器や車イスでも動きやすい広さと設備を充実してほしい。