

「入院患者満足度調査」報告

当院では、患者様の満足度調査を定期的に行い、医療サービスの向上並びに改善の手がかりとしています。令和5年2月に病院を利用される方々を対象にアンケート調査を実施いたしましたところ、多くのご回答をいただくことができ、心より感謝申し上げます。

今回の結果をもとに、今後さらなる改善の努力をして、皆様に少しでもご満足いただける病院となるよう努めてまいります。

	配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
入院	200	133	66.5%	131	98.5%

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：入院患者・職員満足度調査（2023年01月26日～2023年02月28日）

岐阜県厚生農業協同組合連合会

飛騨医療センター久美愛厚生病院 様

II. 調査票

満足度調査

- 1 病棟および病室の温度調節
- 2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態
- 3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ
- 4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮
- 5 安全な医療サービスが行われている
- 6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）
- 7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用
- 8 病棟の案内表示のわかりやすさ
- 9 面会の時間帯
- 10 入・退院手続きのわかりやすさ
- 11 納得して治療を受けることができた
- 12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- 13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

総合満足度

- 1 全体として当院に満足していますか？
- 2 次回も当院を受診したいですか？
- 3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

接遇

- 1 医師の言葉遣いや態度
- 2 看護師の言葉遣いや態度
- 3 事務の言葉遣いや態度
- 4 医師の身だしなみ
- 5 看護師の身だしなみ
- 6 事務の身だしなみ
- 7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
- 10 医師からわかりやすい説明を受けた
- 11 看護師からわかりやすい説明を受けた
- 12 事務からわかりやすい説明を受けた
- 13 医師への質問や相談のしやすさ
- 14 看護師への質問や相談のしやすさ
- 15 事務への質問や相談のしやすさ

結果表示（グラフ・表での表記）

病棟・病室の温度調節
病棟・病室の整理整頓
回診の時間
プライバシー配慮
安全な医療サービス
食事について
病棟設備
案内表示のわかりやすさ
面会の時間帯
入退院の手続き
納得して治療を受けた
トイレ・洗面所
バリアフリー

総合満足度
当院の受診
当院の紹介

医師@言葉遣いや態度
看護@言葉遣いや態度
事務@言葉遣いや態度
医師@身だしなみ
看護@身だしなみ
事務@身だしなみ
医師@信頼・安心できる知識や技術
看護@信頼・安心できる知識や技術
事務@信頼・安心できる知識や技術
医師@分かりやすい説明
看護@分かりやすい説明
事務@分かりやすい説明
医師@質問や相談のしやすさ
看護@質問や相談のしやすさ
事務@質問や相談のしやすさ

設問分類

施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供
医療サービス
医療サービス
医療サービス
施設・設備・情報提供
施設・設備・情報提供

総合満足度
総合満足度
総合満足度

医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇
医師の接遇
看護師の接遇
事務の接遇

属性調査

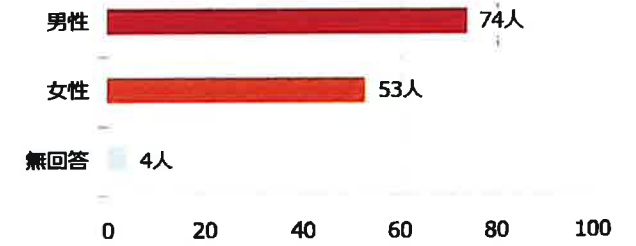
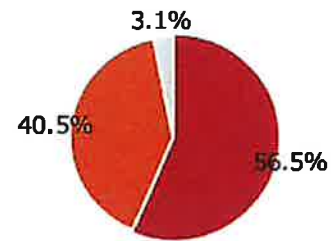
- 1 性別
- 2 年齢
- 3 入院病棟
- 4 入院日数
- 5 当院を選んだ理由（複数選択可）

Ⅲ. 属性調査 1 / 5

性別

「男性」74 人、「女性」53 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	74	56.5%
女性	53	40.5%
無回答	4	3.1%
合計	131	100.0%

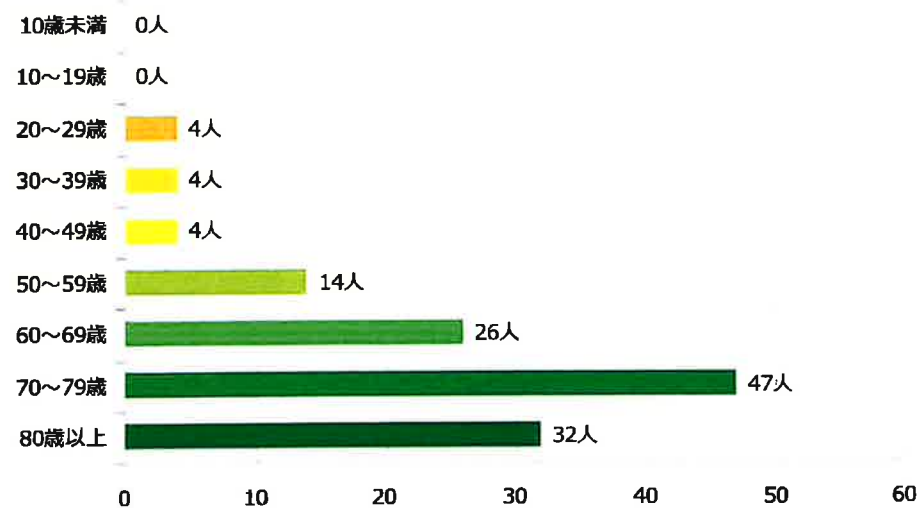


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が 47 人と最も多いです。次いで「80歳以上」32 人、「60～69歳」26 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	3.1%
30～39歳	4	3.1%
40～49歳	4	3.1%
50～59歳	14	10.7%
60～69歳	26	19.8%
70～79歳	47	35.9%
80歳以上	32	24.4%
合計	131	100.0%

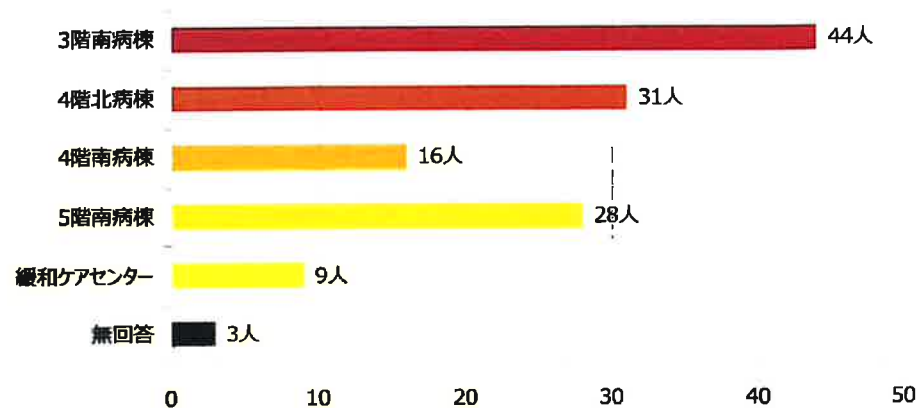


III. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「3階南病棟」が 44 人と最も多いです。次いで「4階北病棟」31 人、「5階南病棟」28 人となっています。最も少ないのは「緩和ケアセンター」の 9 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階南病棟	44	33.6%
4階北病棟	31	23.7%
4階南病棟	16	12.2%
5階南病棟	28	21.4%
緩和ケアセンター	9	6.9%
無回答	3	2.3%
合計	131	100.0%

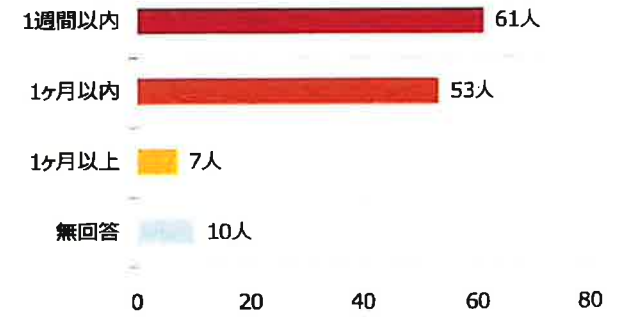
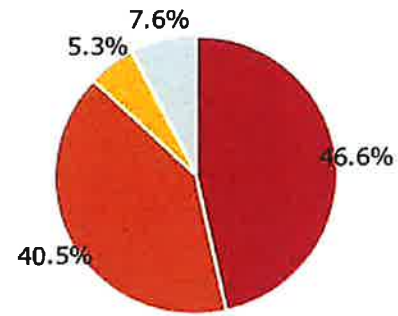


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」61人です。最も少ないのは「1ヶ月以上」7人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	61	46.6%
1ヶ月以内	53	40.5%
1ヶ月以上	7	5.3%
無回答	10	7.6%
合計	131	100.0%



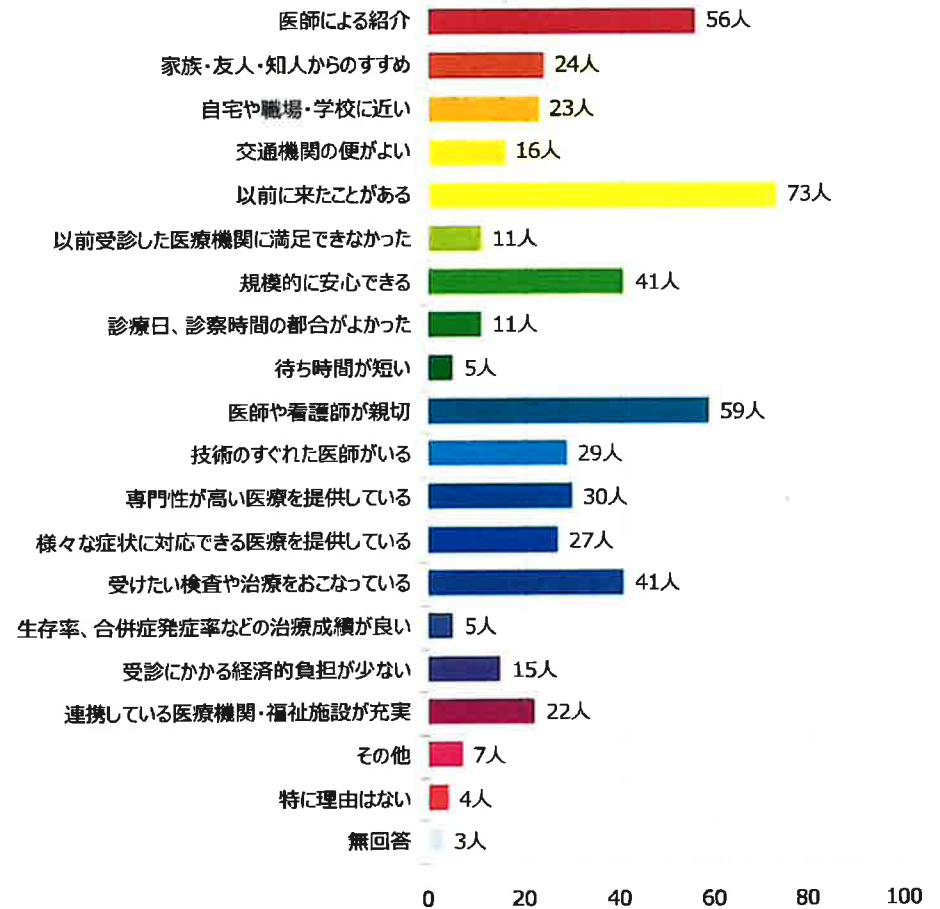
III. 属性調査 5 / 5

複数 当院を選んだ理由

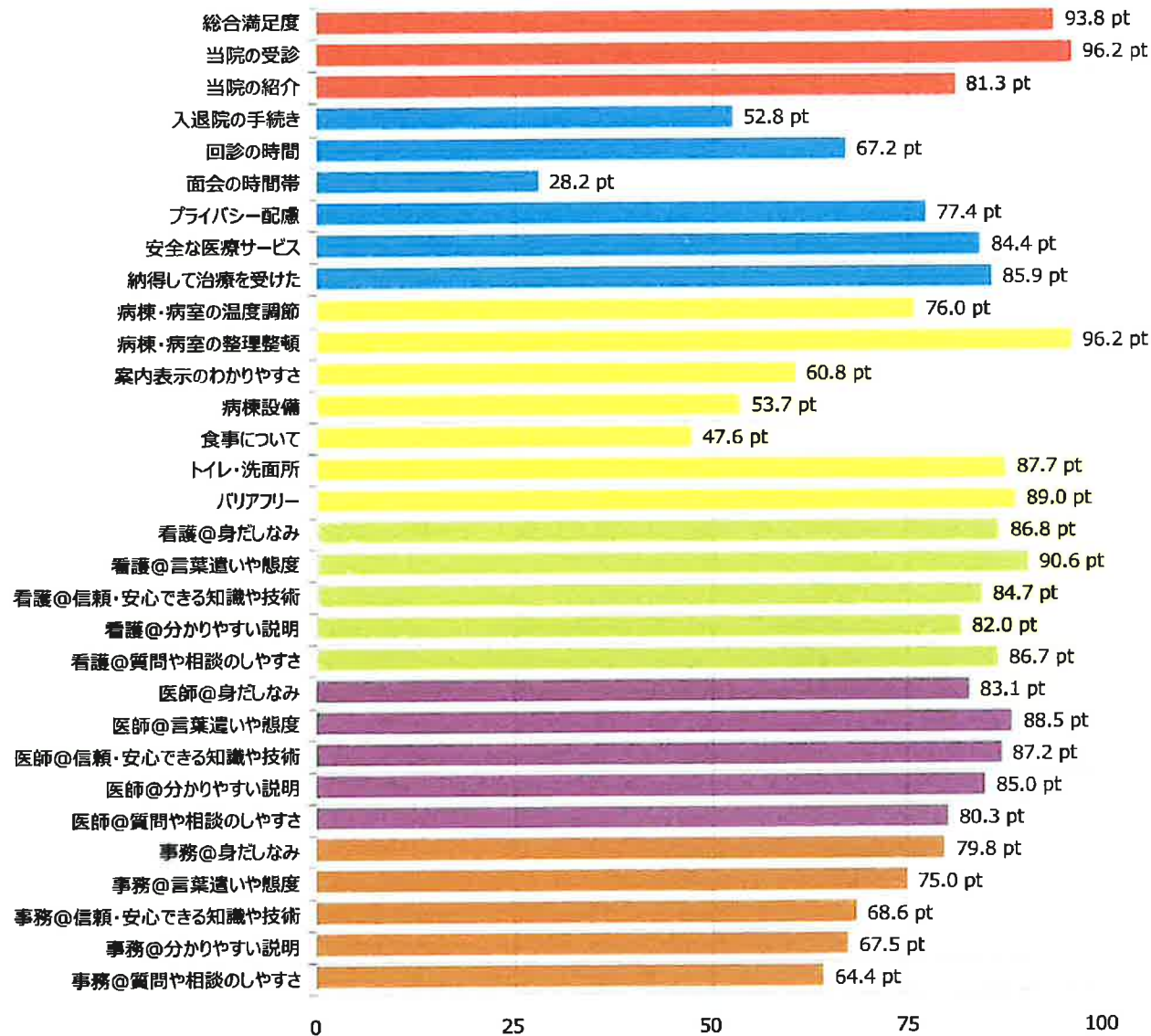
「以前に来たことがある」が 73 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」59 人、「医師による紹介」56 人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 4 人です。

選択肢

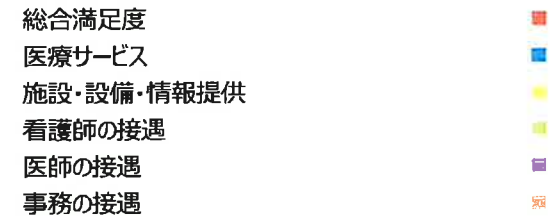
選択肢	回答数
医師による紹介	56
家族・友人・知人からのすすめ	24
自宅や職場・学校に近い	23
交通機関の便がよい	16
以前に来たことがある	73
以前受診した医療機関に満足できなかった	11
規模的に安心できる	41
診療日、診察時間の都合がよかった	11
待ち時間が短い	5
医師や看護師が親切	59
技術のすぐれた医師がいる	29
専門性が高い医療を提供している	30
様々な症状に対応できる医療を提供している	27
受けたい検査や治療をおこなっている	41
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	5
受診にかかる経済的負担が少ない	15
連携している医療機関・福祉施設が充実	22
その他	7
特に理由はない	4
無回答	3



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **93.8** ポイント



最もポイントが高いのは、「当院の受診」「病棟・病室の整理整頓」の96.2ポイントです。

次いで「総合満足度」の93.8ポイント、「看護@言葉遣いや態度」の90.6ポイントとなっています。

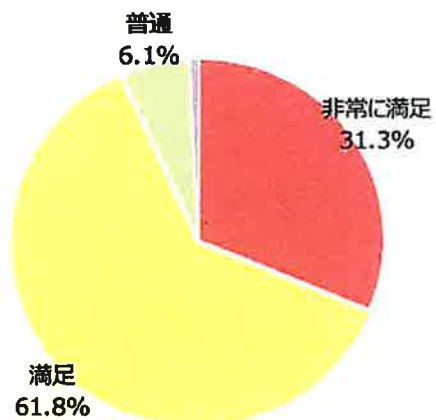
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の28.2ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

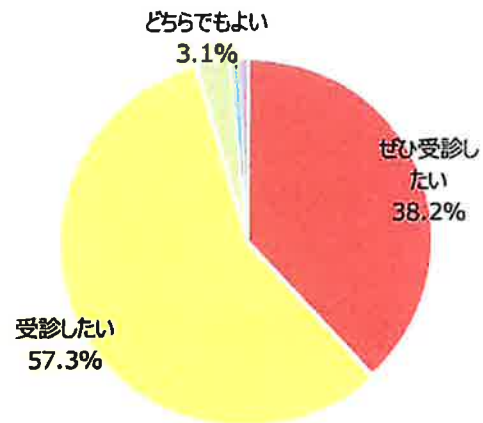
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

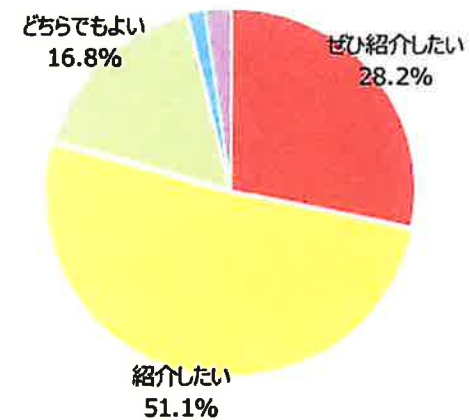
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	41	31.3%
満足	81	61.8%
普通	8	6.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	131	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	50	38.2%
受診したい	75	57.3%
どちらでもよい	4	3.1%
あまり受診したくない	1	0.8%
受診したくない	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	131	100.0%



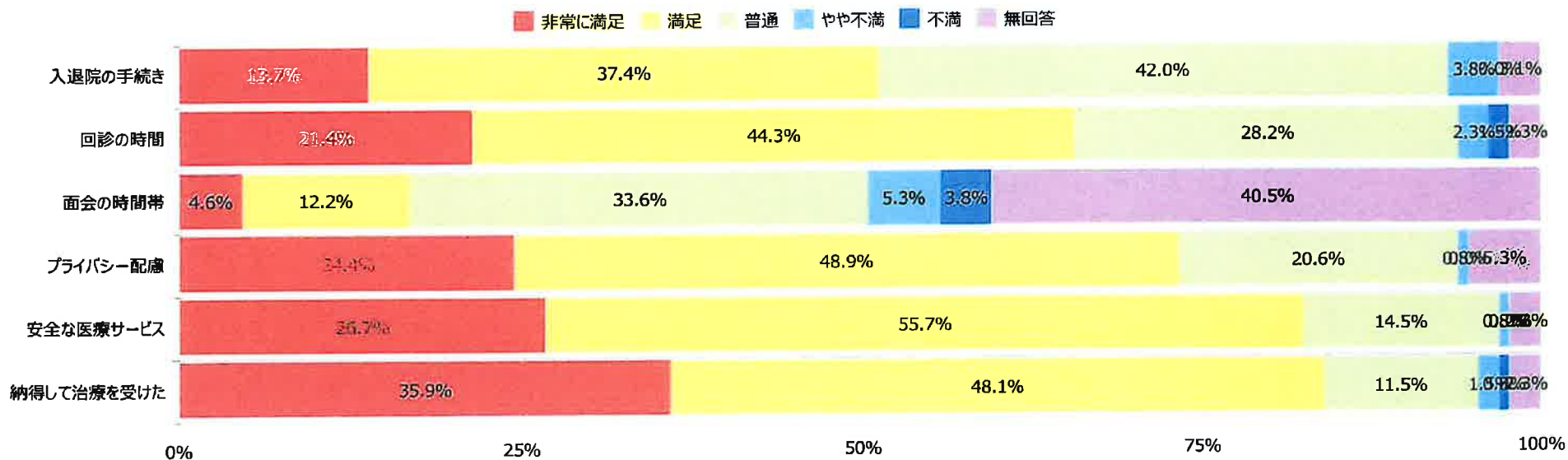
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	37	28.2%
紹介したい	67	51.1%
どちらでもよい	22	16.8%
あまり紹介したくない	2	1.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	3	2.3%
合計	131	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

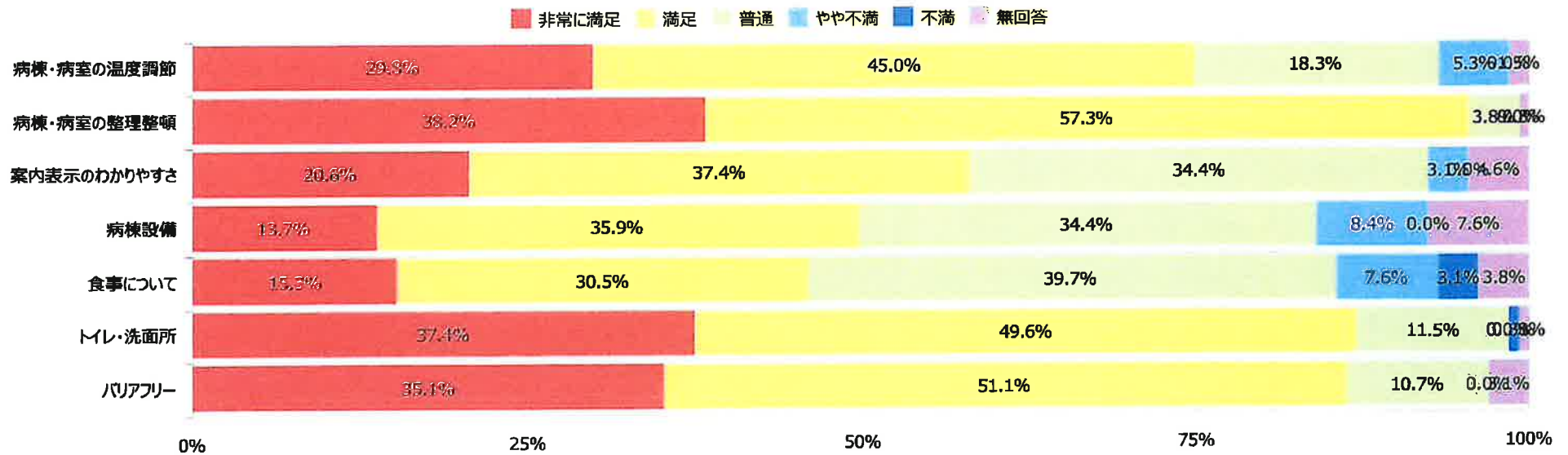
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	18人	13.7%	49人	37.4%	55人	42.0%	5人	3.8%	0人	0.0%	4人	3.1%	131人	100.0%
回診の時間	28人	21.4%	58人	44.3%	37人	28.2%	3人	2.3%	2人	1.5%	3人	2.3%	131人	100.0%
面会の時間帯	6人	4.6%	16人	12.2%	44人	33.6%	7人	5.3%	5人	3.8%	53人	40.5%	131人	100.0%
プライバシー配慮	32人	24.4%	64人	48.9%	27人	20.6%	1人	0.8%	0人	0.0%	7人	5.3%	131人	100.0%
安全な医療サービス	35人	26.7%	73人	55.7%	19人	14.5%	1人	0.8%	0人	0.0%	3人	2.3%	131人	100.0%
納得して治療を受けた	47人	35.9%	63人	48.1%	15人	11.5%	2人	1.5%	1人	0.8%	3人	2.3%	131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

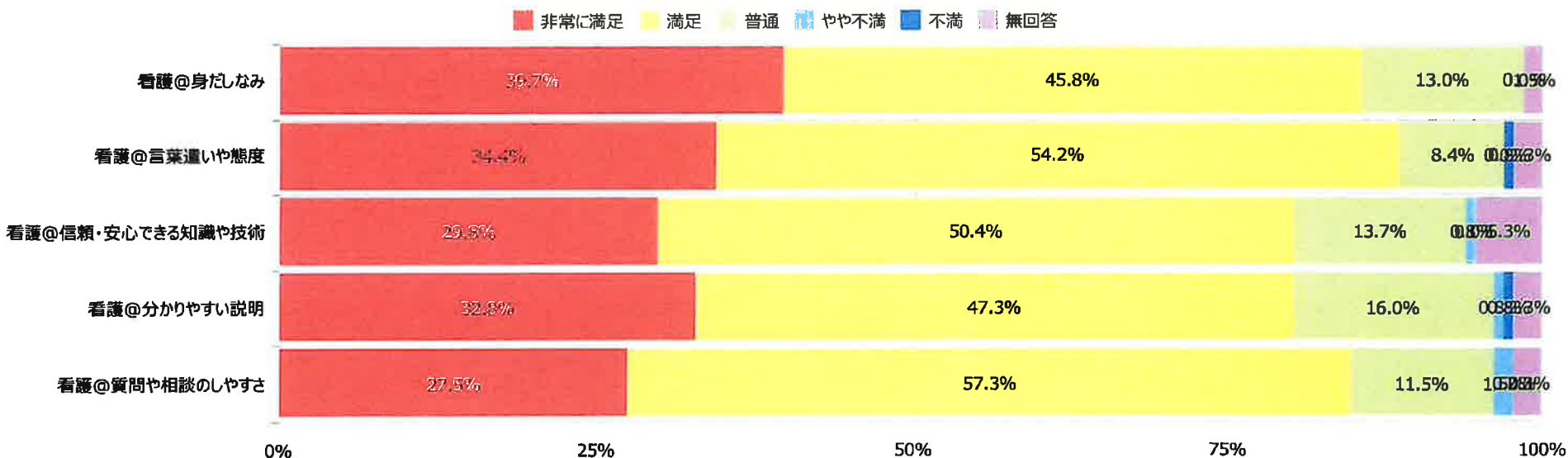
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	39人	29.8%	59人	45.0%	24人	18.3%	7人	5.3%	0人	0.0%	2人	1.5%	131人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	50人	38.2%	75人	57.3%	5人	3.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	0.8%	131人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	27人	20.6%	49人	37.4%	45人	34.4%	4人	3.1%	0人	0.0%	6人	4.6%	131人	100.0%
病棟設備	18人	13.7%	47人	35.9%	45人	34.4%	11人	8.4%	0人	0.0%	10人	7.6%	131人	100.0%
食事について	20人	15.3%	40人	30.5%	52人	39.7%	10人	7.6%	4人	3.1%	5人	3.8%	131人	100.0%
トイレ・洗面所	49人	37.4%	65人	49.6%	15人	11.5%	0人	0.0%	1人	0.8%	1人	0.8%	131人	100.0%
バリアフリー	46人	35.1%	67人	51.1%	14人	10.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	4人	3.1%	131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

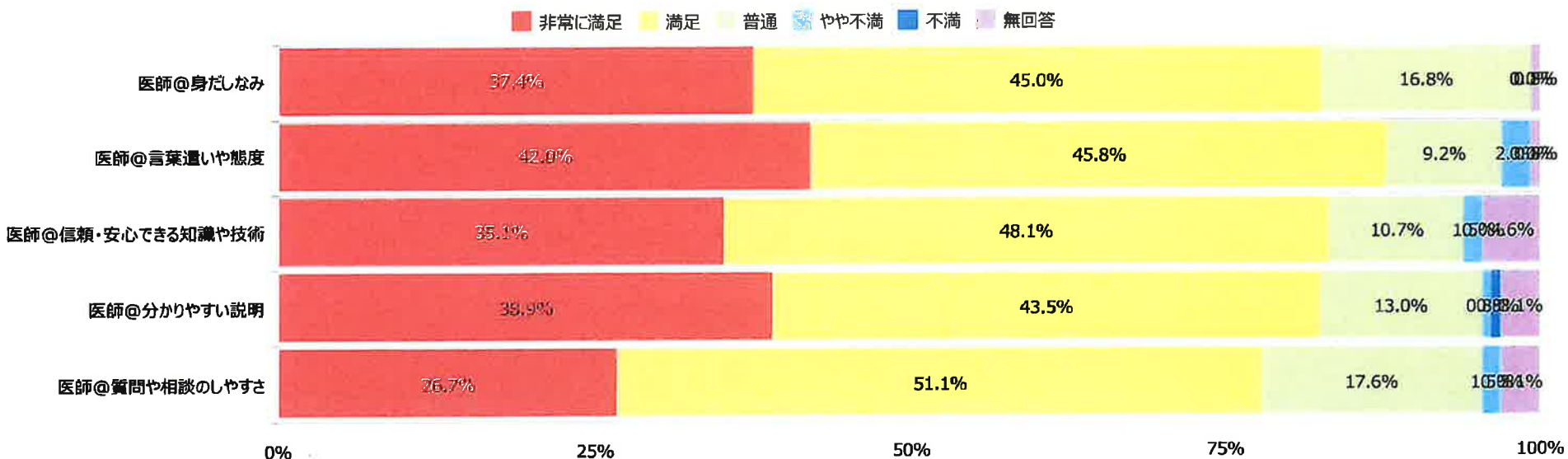
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	52人 39.7%	60人 45.8%	17人 13.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	2人 1.5%	131人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	45人 34.4%	71人 54.2%	11人 8.4%	0人 0.0%	1人 0.8%	3人 2.3%	131人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	39人 29.8%	66人 50.4%	18人 13.7%	1人 0.8%	0人 0.0%	7人 5.3%	131人 100.0%
看護@分かりやすい説明	43人 32.8%	62人 47.3%	21人 16.0%	1人 0.8%	1人 0.8%	3人 2.3%	131人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	36人 27.5%	75人 57.3%	15人 11.5%	2人 1.5%	0人 0.0%	3人 2.3%	131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	49人 37.4%	59人 45.0%	22人 16.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 0.8%	131人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	55人 42.0%	60人 45.8%	12人 9.2%	3人 2.3%	0人 0.0%	1人 0.8%	131人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	46人 35.1%	63人 48.1%	14人 10.7%	2人 1.5%	0人 0.0%	6人 4.6%	131人 100.0%
医師@分かりやすい説明	51人 38.9%	57人 43.5%	17人 13.0%	1人 0.8%	1人 0.8%	4人 3.1%	131人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	35人 26.7%	67人 51.1%	23人 17.6%	2人 1.5%	0人 0.0%	4人 3.1%	131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	40人	30.5%	59人	45.0%	23人	17.6%	2人	1.5%	0人	0.0%	7人	5.3%	131人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	37人	28.2%	56人	42.7%	27人	20.6%	4人	3.1%	0人	0.0%	7人	5.3%	131人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	25人	19.1%	56人	42.7%	33人	25.2%	3人	2.3%	1人	0.8%	13人	9.9%	131人	100.0%
事務@分かりやすい説明	23人	17.6%	56人	42.7%	36人	27.5%	1人	0.8%	1人	0.8%	14人	10.7%	131人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	18人	13.7%	58人	44.3%	40人	30.5%	1人	0.8%	1人	0.8%	13人	9.9%	131人	100.0%

