

「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ない、医療サービスの向上並びに改善の手かかりとしています。令和2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	326	274	84.0%	270	98.5%

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2019年度 入院患者満足度調査（2020年02月01日～2020年02月29日）

岐阜県厚生農業協同組合連合会

久美愛厚生病院 様

II. 調査票

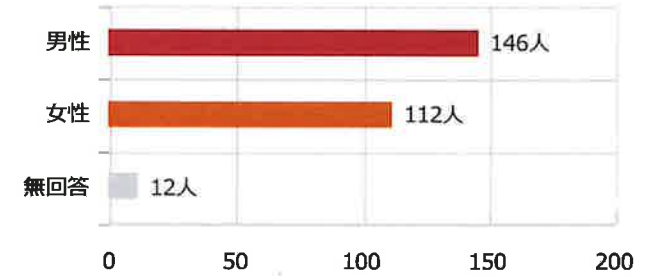
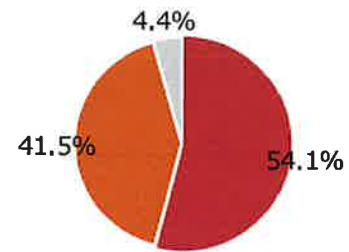
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

「男性」146人、「女性」112人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数(人)	構成比
男性	146	54.1%
女性	112	41.5%
無回答	12	4.4%
合計	270	100.0%

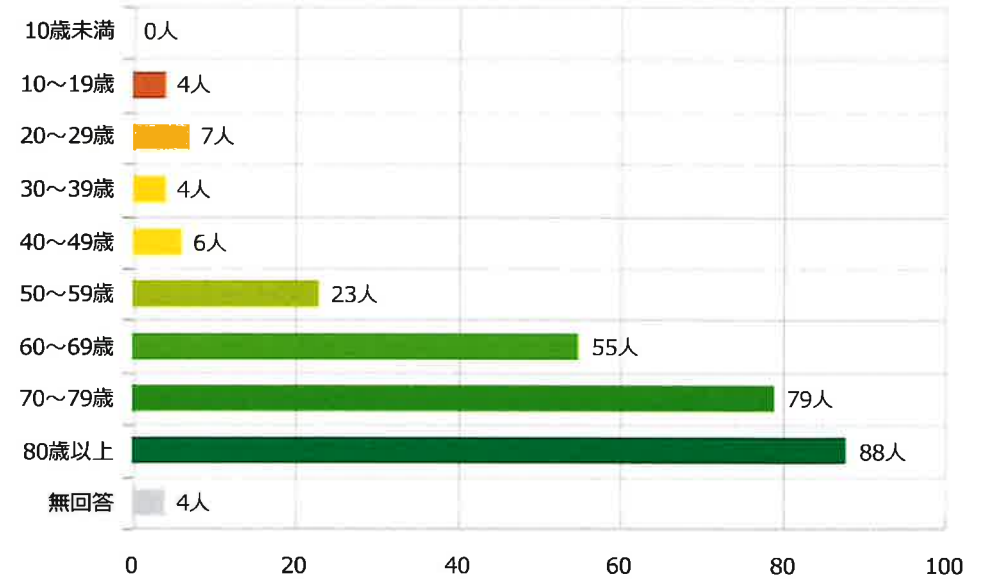


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「80歳以上」が 88 人と最も多いです。次いで「70～79歳」79 人、「60～69歳」55 人 となっています。最も少ないのは「10歳未満」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	4	1.5%
20～29歳	7	2.6%
30～39歳	4	1.5%
40～49歳	6	2.2%
50～59歳	23	8.5%
60～69歳	55	20.4%
70～79歳	79	29.3%
80歳以上	88	32.6%
無回答	4	1.5%
合計	270	100.0%

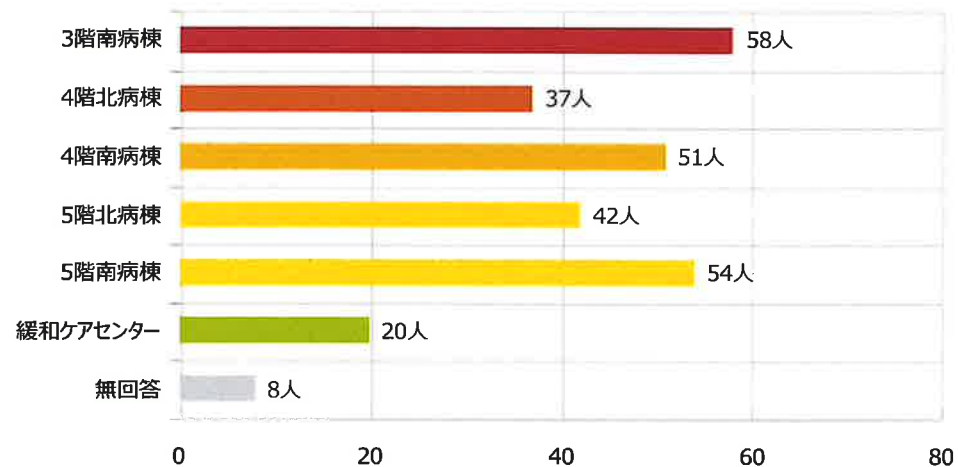


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「3階南病棟」が 58 人と最も多いです。次いで「5階南病棟」54 人、「4階南病棟」51 人となっています。最も少ないのは「緩和ケアセンター」の 20 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階南病棟	58	21.5%
4階北病棟	37	13.7%
4階南病棟	51	18.9%
5階北病棟	42	15.6%
5階南病棟	54	20.0%
緩和ケアセンター	20	7.4%
無回答	8	3.0%
合計	270	100.0%

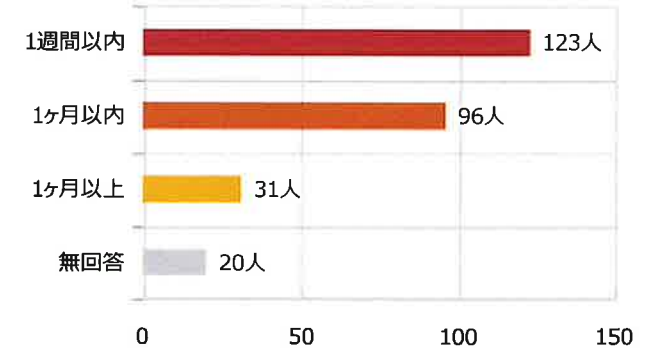
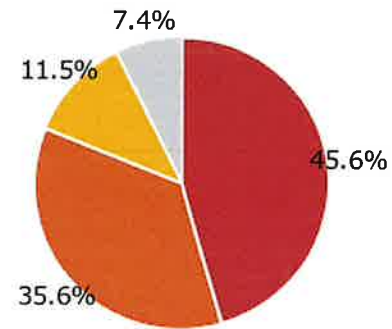


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」123 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」31 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	123	45.6%
1ヶ月以内	96	35.6%
1ヶ月以上	31	11.5%
無回答	20	7.4%
合計	270	100.0%

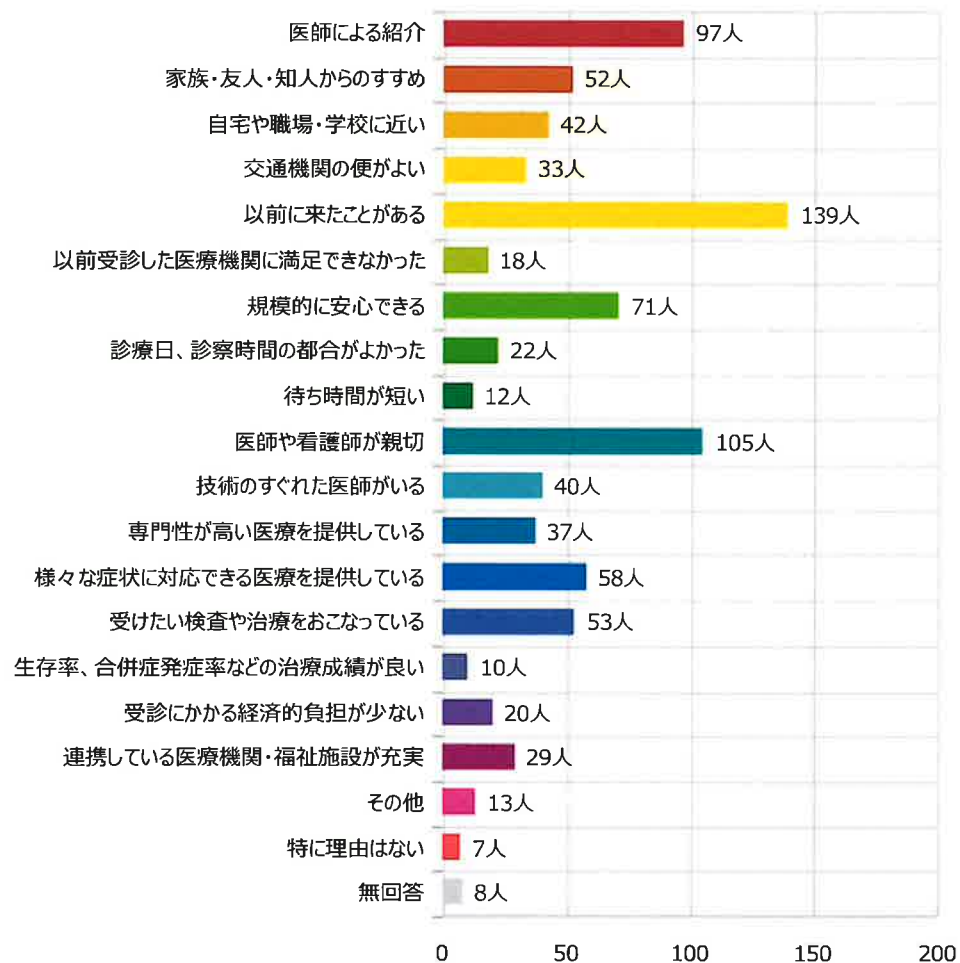


III. 属性調査 5 / 5

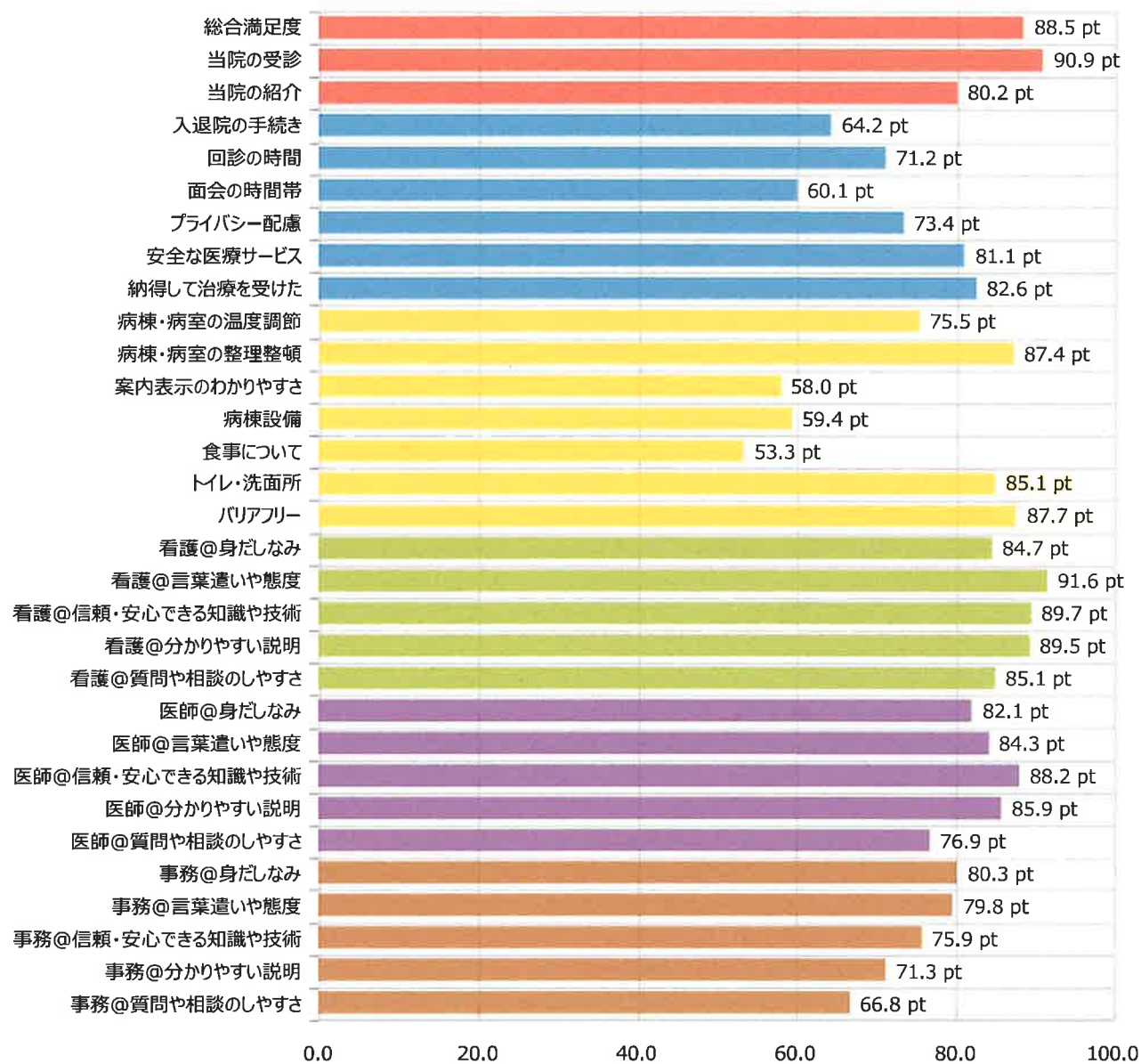
複数 当院を選んだ理由

「以前に来たことがある」が 139 人と最も多いです。次いで「医師や看護師が親切」105 人、「医師による紹介」97 人となっています。最も少ないのは「特に理由はない」の 7 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	97
家族・友人・知人からのすすめ	52
自宅や職場・学校に近い	42
交通機関の便がよい	33
以前に来たことがある	139
以前受診した医療機関に満足できなかった	18
規模的に安心できる	71
診療日、診察時間の都合がよかった	22
待ち時間が短い	12
医師や看護師が親切	105
技術のすぐれた医師がいる	40
専門性が高い医療を提供している	37
様々な症状に対応できる医療を提供している	58
受たい検査や治療をおこなっている	53
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	10
受診にかかる経済的負担が少ない	20
連携している医療機関・福祉施設が充実	29
その他	13
特に理由はない	7
無回答	8



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **88.5** ポイント



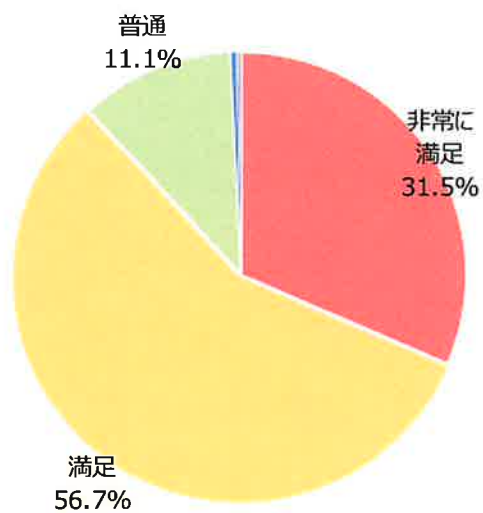
最もポイントが高いのは、「看護@言葉遣いや態度」の91.6ポイントです。
 次いで「当院の受診」の90.9ポイント、「看護@信頼・安心できる知識や技術」の89.7ポイントとなります。
 最もポイントが低いのは、「食事について」の53.3ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

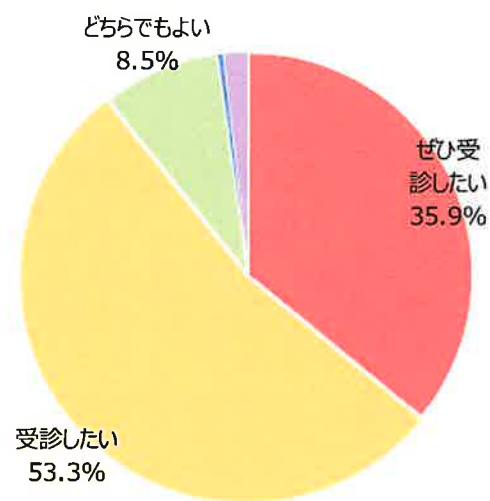
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

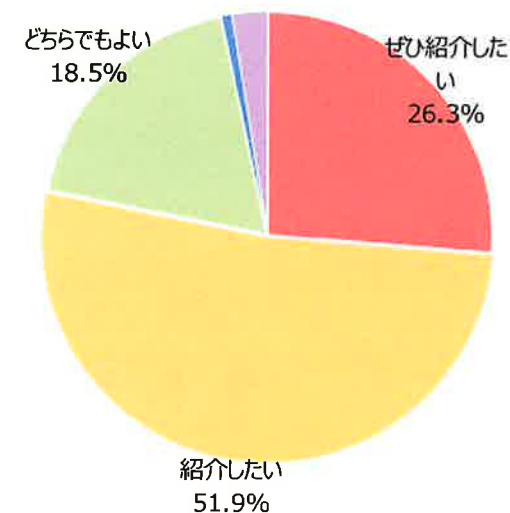
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	85	31.5%
満足	153	56.7%
普通	30	11.1%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.4%
無回答	1	0.4%
合計	270	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	97	35.9%
受診したい	144	53.3%
どちらでもよい	23	8.5%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	1	0.4%
無回答	5	1.9%
合計	270	100.0%



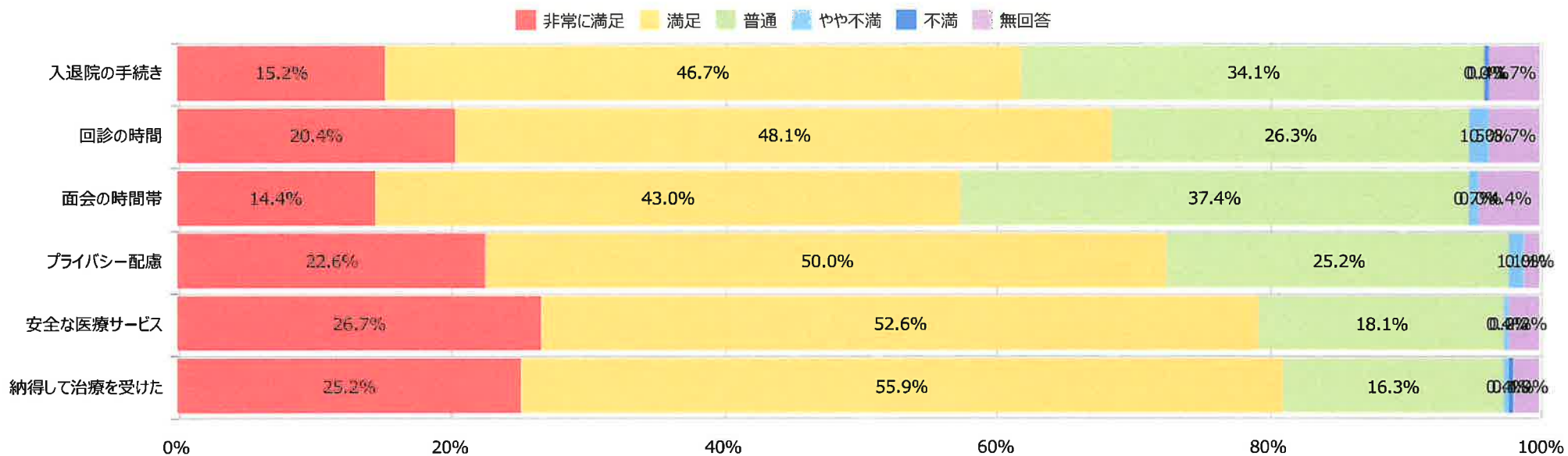
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	71	26.3%
紹介したい	140	51.9%
どちらでもよい	50	18.5%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	2	0.7%
無回答	7	2.6%
合計	270	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

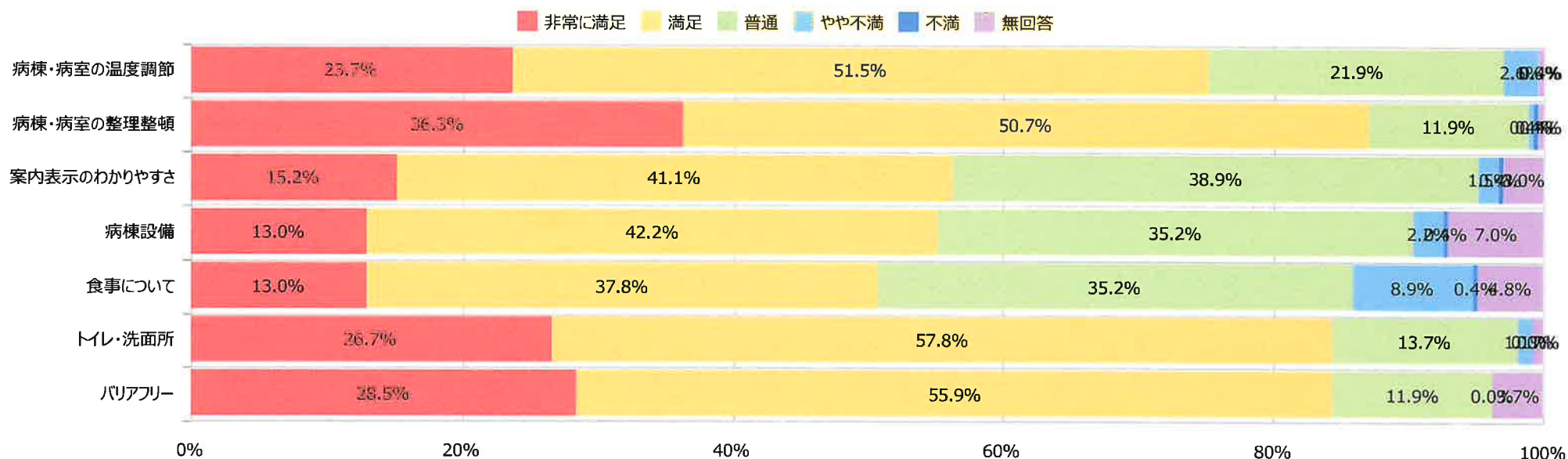
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	41人	15.2%	126人	46.7%	92人	34.1%	0人	0.0%	1人	0.4%	10人	3.7%	270人	100.0%
回診の時間	55人	20.4%	130人	48.1%	71人	26.3%	4人	1.5%	0人	0.0%	10人	3.7%	270人	100.0%
面会の時間帯	39人	14.4%	116人	43.0%	101人	37.4%	2人	0.7%	0人	0.0%	12人	4.4%	270人	100.0%
プライバシー配慮	61人	22.6%	135人	50.0%	68人	25.2%	3人	1.1%	0人	0.0%	3人	1.1%	270人	100.0%
安全な医療サービス	72人	26.7%	142人	52.6%	49人	18.1%	1人	0.4%	0人	0.0%	6人	2.2%	270人	100.0%
納得して治療を受けた	68人	25.2%	151人	55.9%	44人	16.3%	1人	0.4%	1人	0.4%	5人	1.9%	270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

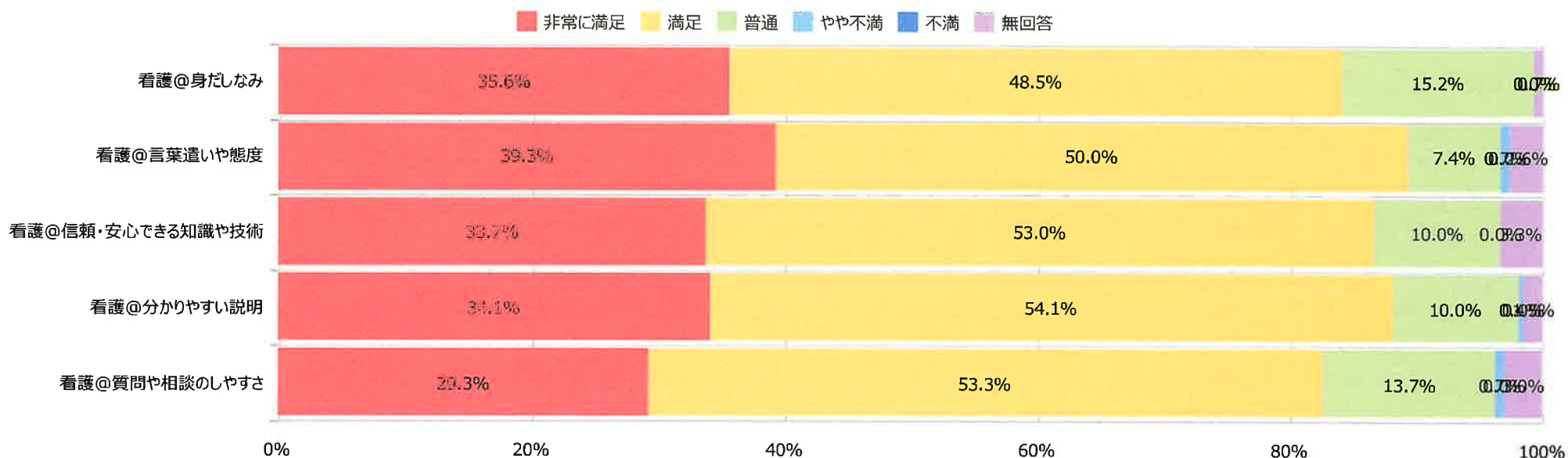
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	64人	23.7%	139人	51.5%	59人	21.9%	7人	2.6%	0人	0.0%	1人	0.4%	270人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	98人	36.3%	137人	50.7%	32人	11.9%	1人	0.4%	1人	0.4%	1人	0.4%	270人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	41人	15.2%	111人	41.1%	105人	38.9%	4人	1.5%	1人	0.4%	8人	3.0%	270人	100.0%
病棟設備	35人	13.0%	114人	42.2%	95人	35.2%	6人	2.2%	1人	0.4%	19人	7.0%	270人	100.0%
食事について	35人	13.0%	102人	37.8%	95人	35.2%	24人	8.9%	1人	0.4%	13人	4.8%	270人	100.0%
トイレ・洗面所	72人	26.7%	156人	57.8%	37人	13.7%	3人	1.1%	0人	0.0%	2人	0.7%	270人	100.0%
バリアフリー	77人	28.5%	151人	55.9%	32人	11.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	10人	3.7%	270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

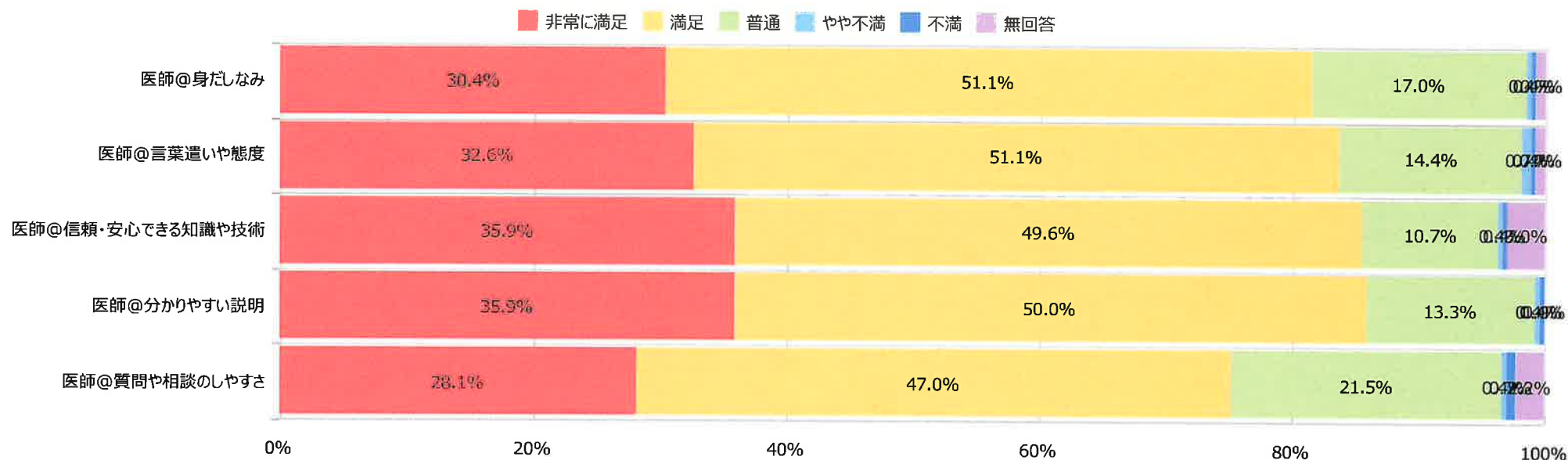
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	96人	35.6%	131人	48.5%	41人	15.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	0.7%	270人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	106人	39.3%	135人	50.0%	20人	7.4%	2人	0.7%	0人	0.0%	7人	2.6%	270人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	91人	33.7%	143人	53.0%	27人	10.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	9人	3.3%	270人	100.0%
看護@分かりやすい説明	92人	34.1%	146人	54.1%	27人	10.0%	1人	0.4%	0人	0.0%	4人	1.5%	270人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	79人	29.3%	144人	53.3%	37人	13.7%	2人	0.7%	0人	0.0%	8人	3.0%	270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	82人 30.4%	138人 51.1%	46人 17.0%	1人 0.4%	1人 0.4%	2人 0.7%	270人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	88人 32.6%	138人 51.1%	39人 14.4%	2人 0.7%	1人 0.4%	2人 0.7%	270人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	97人 35.9%	134人 49.6%	29人 10.7%	1人 0.4%	1人 0.4%	8人 3.0%	270人 100.0%
医師@分かりやすい説明	97人 35.9%	135人 50.0%	36人 13.3%	1人 0.4%	1人 0.4%	0人 0.0%	270人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	76人 28.1%	127人 47.0%	58人 21.5%	1人 0.4%	2人 0.7%	6人 2.2%	270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	76人 28.1%	132人 48.9%	51人 18.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	11人 4.1%	270人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	76人 28.1%	129人 47.8%	52人 19.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	13人 4.8%	270人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	71人 26.3%	121人 44.8%	61人 22.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	17人 6.3%	270人 100.0%
事務@分かりやすい説明	60人 22.2%	121人 44.8%	73人 27.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	16人 5.9%	270人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	55人 20.4%	110人 40.7%	82人 30.4%	0人 0.0%	0人 0.0%	23人 8.5%	270人 100.0%

