

「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4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

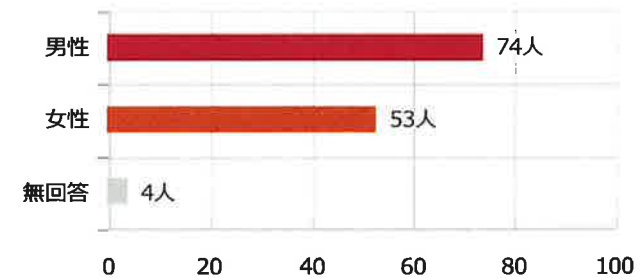
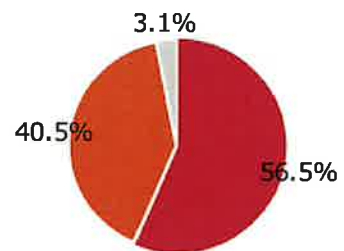
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

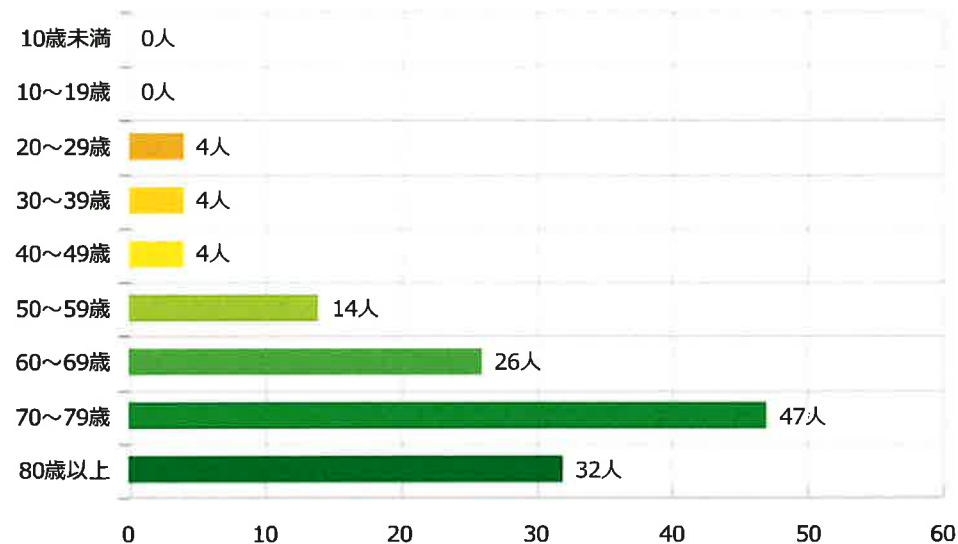


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

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%

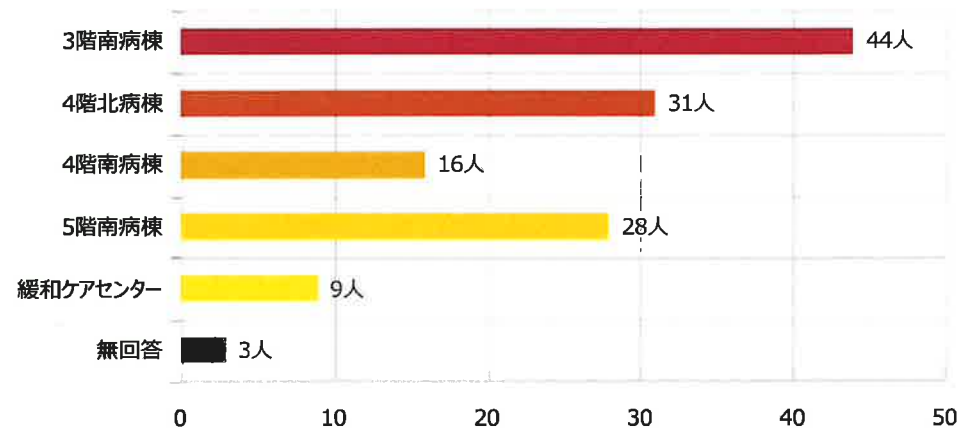


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

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%

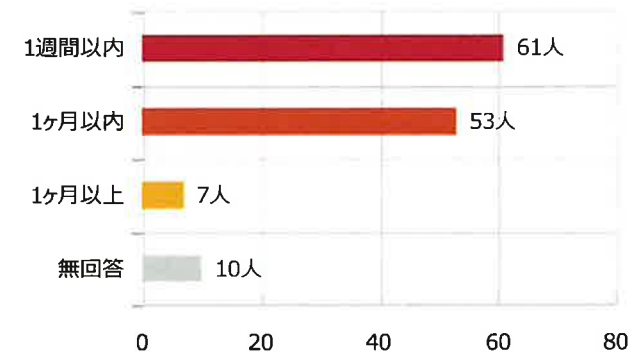
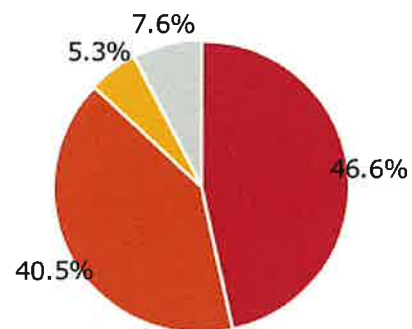


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

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%

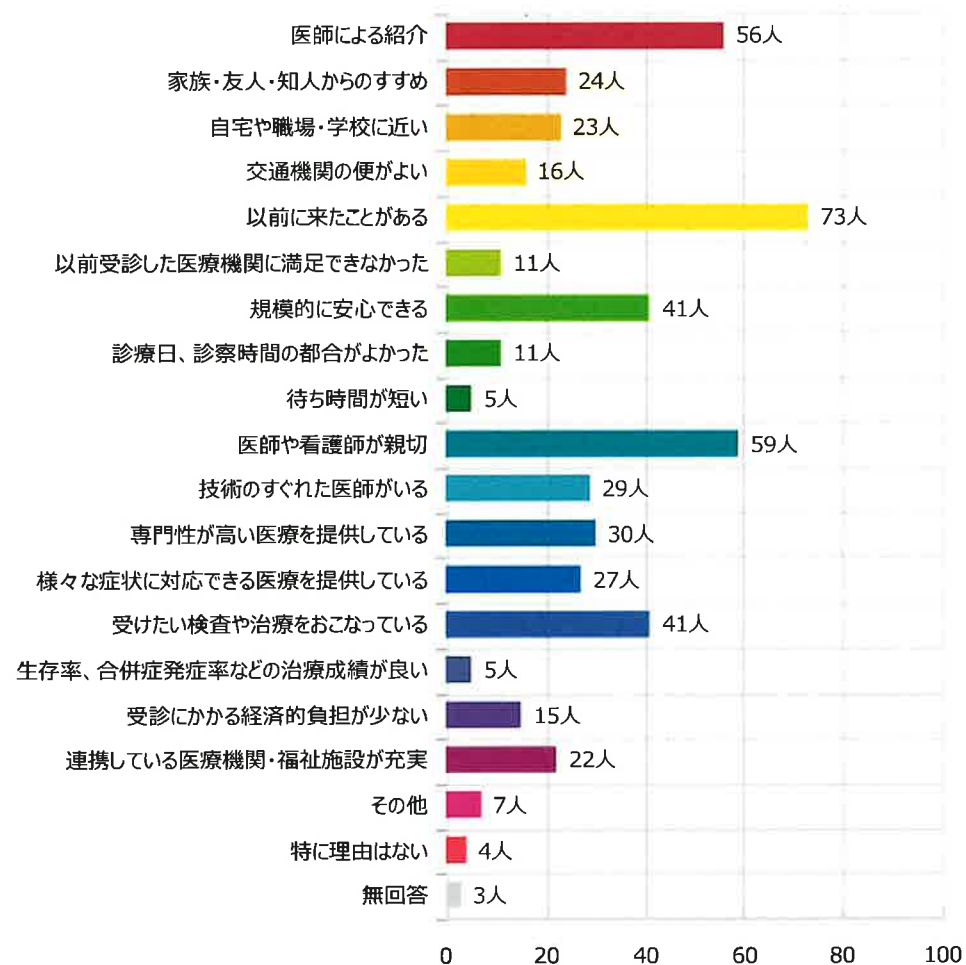


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

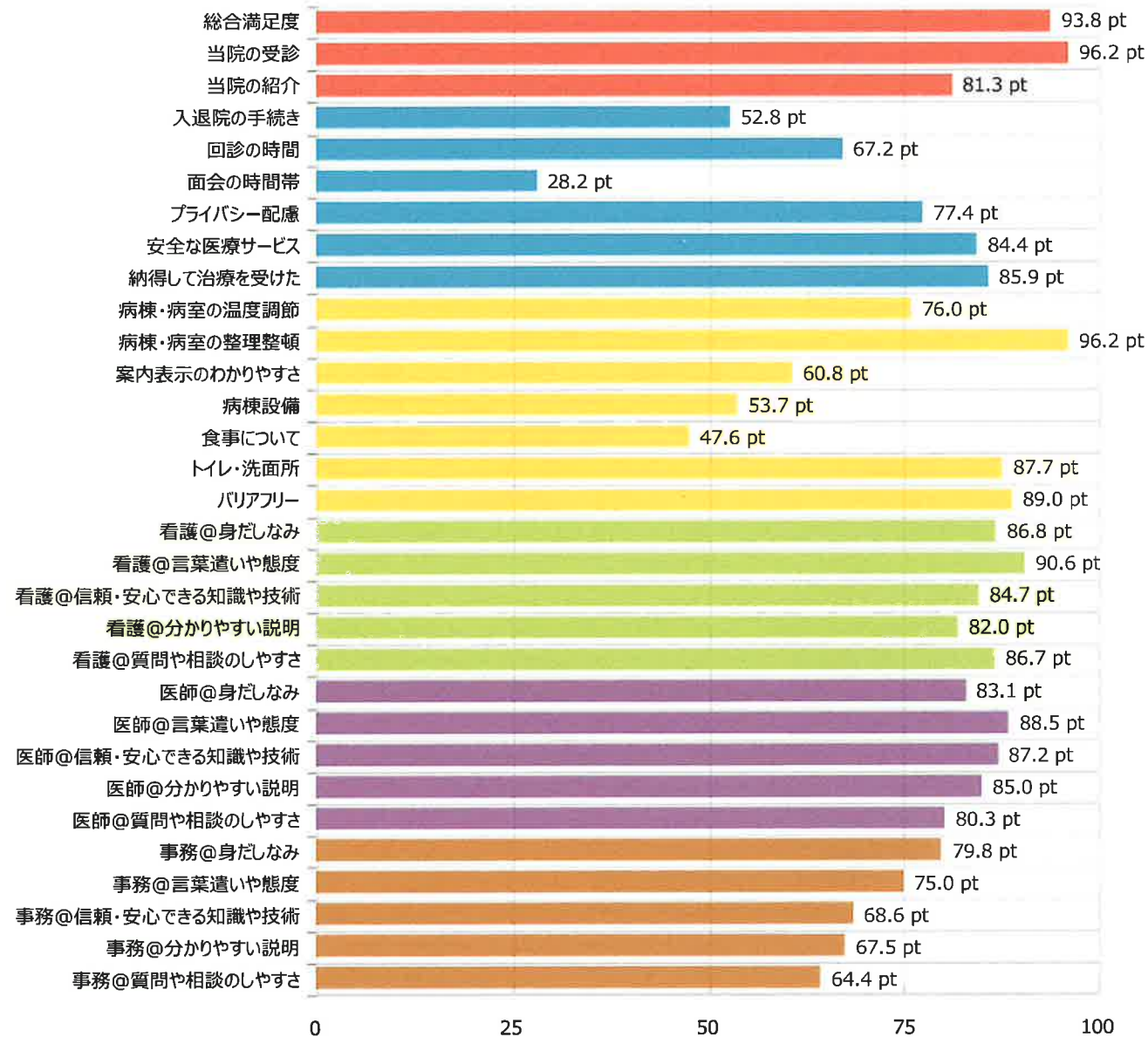
複数 当院を選んだ理由

「以前に来院ことがある」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	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
以前に来院ことがある	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

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、「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。

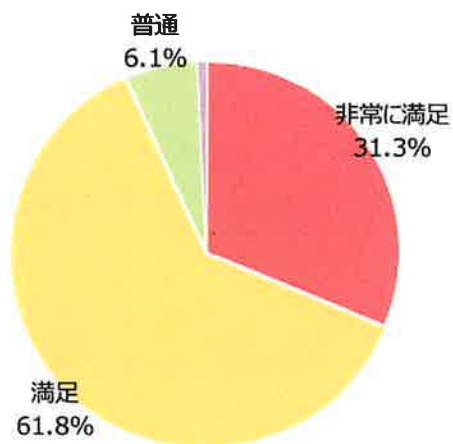
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 28.2 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

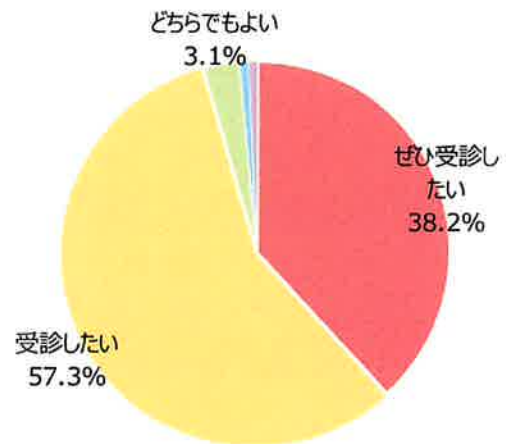
Ⅳ-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

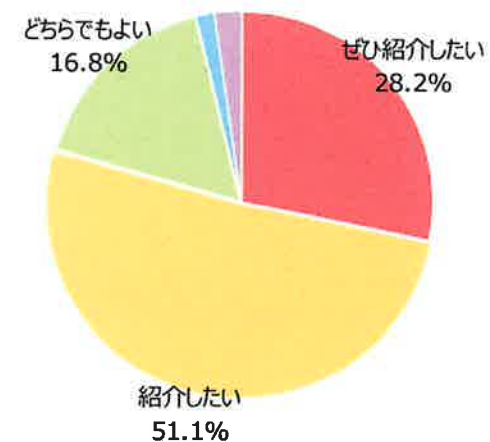
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	41	31.3%
満足	81	61.8%
普通	8	6.1%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	1	0.8%
合計	131	100.0%



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%



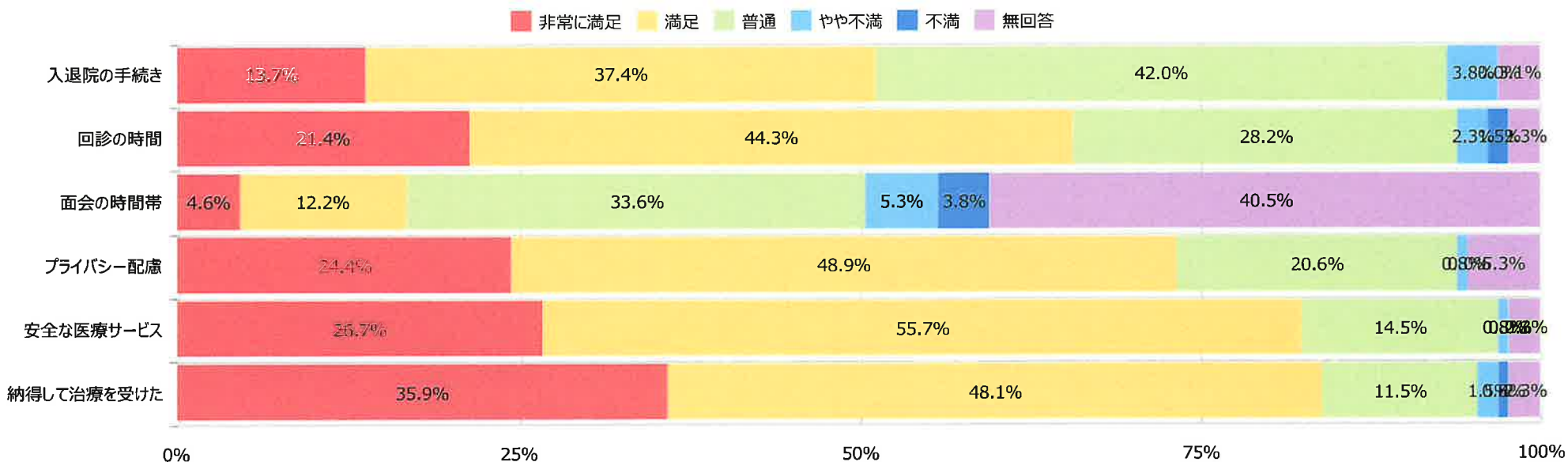
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	37	28.2%
紹介したい	67	51.1%
どちらでもよい	22	16.8%
あまり紹介したくない	2	1.5%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	3	2.3%
合計	131	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

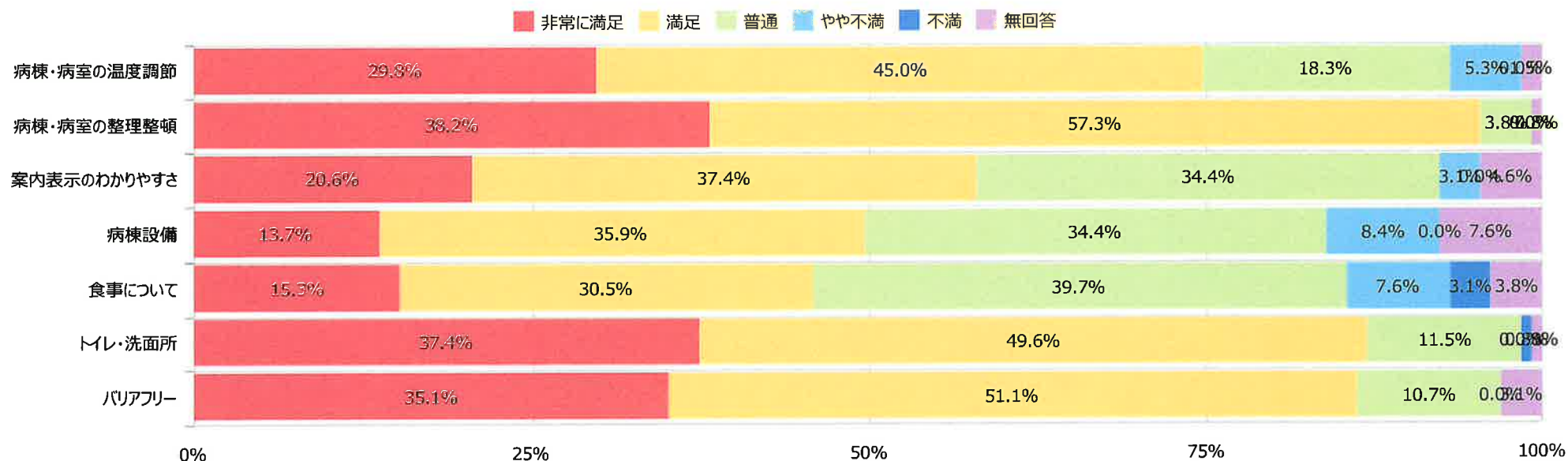
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	18 人	13.7%	49 人	37.4%	55 人	42.0%	5 人	3.8%	0 人	0.0%	4 人	3.1%	131 人	100.0%
回診の時間	28 人	21.4%	58 人	44.3%	37 人	28.2%	3 人	2.3%	2 人	1.5%	3 人	2.3%	131 人	100.0%
面会の時間帯	6 人	4.6%	16 人	12.2%	44 人	33.6%	7 人	5.3%	5 人	3.8%	53 人	40.5%	131 人	100.0%
プライバシー配慮	32 人	24.4%	64 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

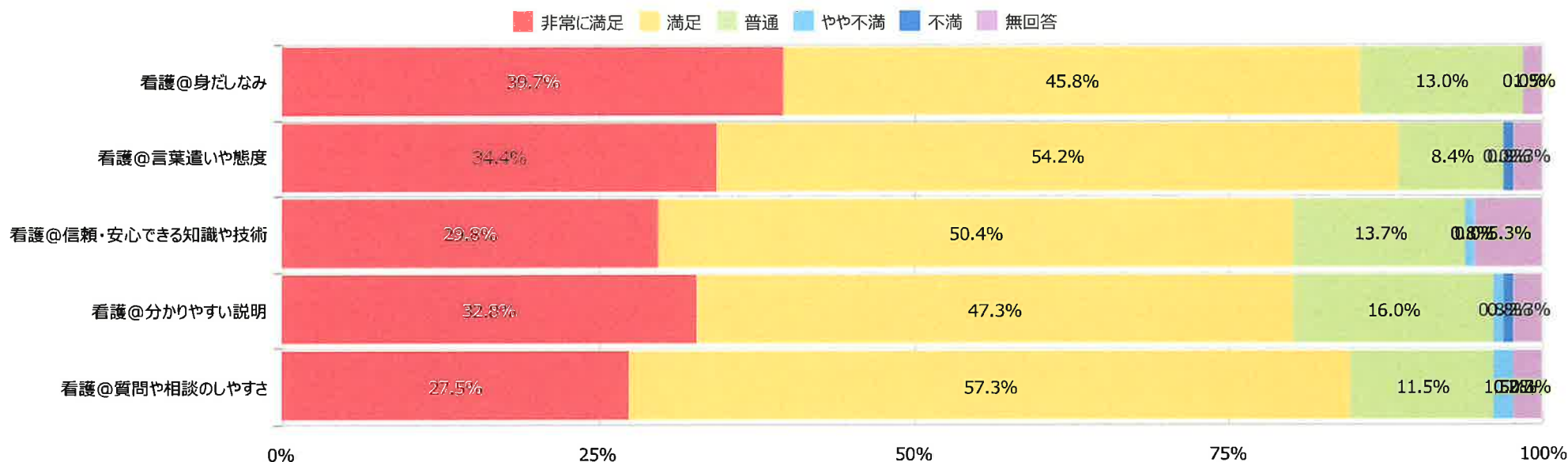
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	39 人	29.8%	59 人	45.0%	24 人	18.3%	7 人	5.3%	0 人	0.0%	2 人	1.5%	131 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	50 人	38.2%	75 人	57.3%	5 人	3.8%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	131 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	27 人	20.6%	49 人	37.4%	45 人	34.4%	4 人	3.1%	0 人	0.0%	6 人	4.6%	131 人	100.0%
病棟設備	18 人	13.7%	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

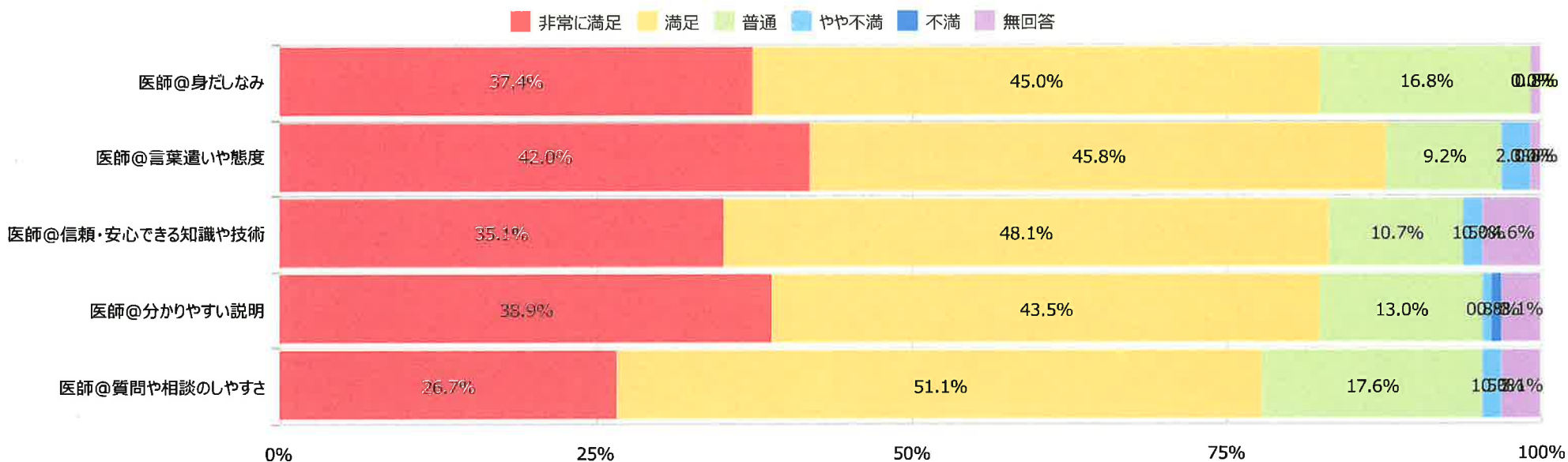
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	52 人	39.7%	60 人	45.8%	17 人	13.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.5%	131 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	45 人	34.4%	71 人	54.2%	11 人	8.4%	0 人	0.0%	1 人	0.8%	3 人	2.3%	131 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	39 人	29.8%	66 人	50.4%	18 人	13.7%	1 人	0.8%	0 人	0.0%	7 人	5.3%	131 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	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%

