

入院患者アンケート結果報告

患者様からのご意見を今後のサービス提供に役立てるためのアンケートを次の要領で実施し集計を行いましたので、その結果を次のとおりお知らせいたします。

（集計結果・分析内容は専門の委託業者の作成によるものです。）

【調査期間】 令和6年11月8日
～令和7年4月21日

【総回答数】 46件

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 現状の入浴回数は適当ですか？
- 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 ご入院時の案内はいかがでしたか？
- 11 リハビリの職員・レントゲン技師・薬剤師・検査技師の接し方はどうでしたか？
- 12 相談員の接し方はどうでしたか？
- 13 清掃員の接し方はどうでしたか？
- 14 リハビリに満足できましたか？

総合評価

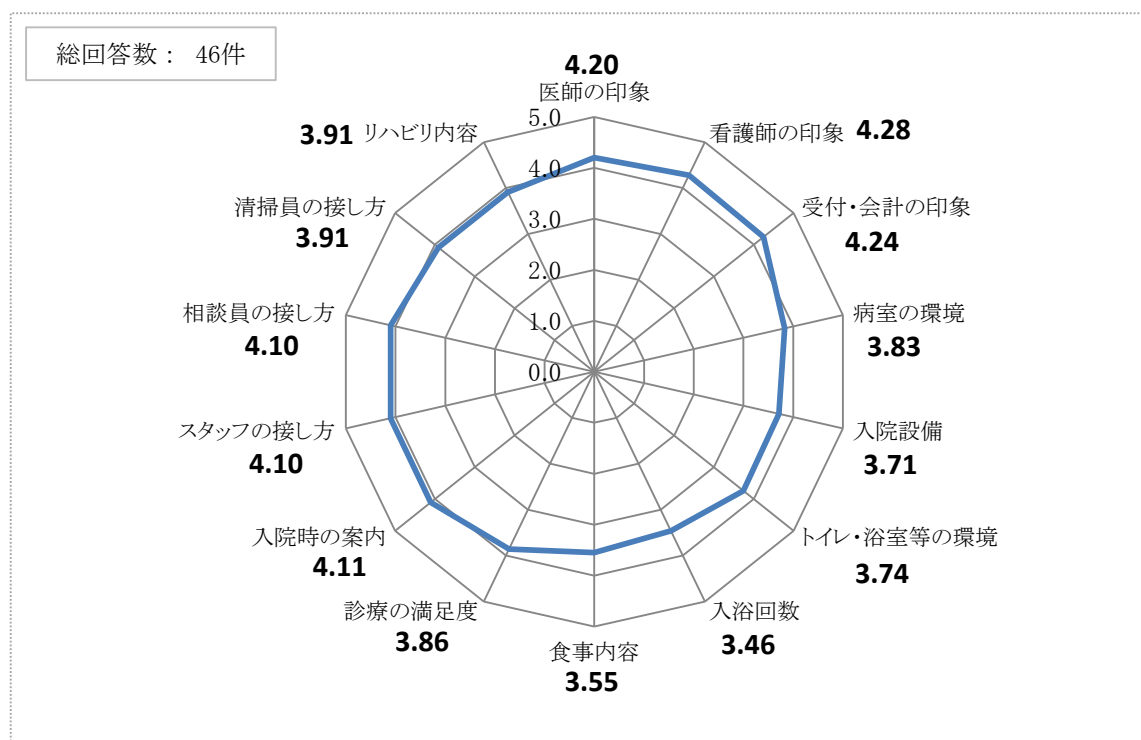
今回調査の平均得点 **3.93** 点

総評

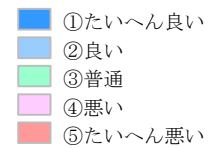
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『入浴回数』については低い評価のため、今後の課題と思われます。

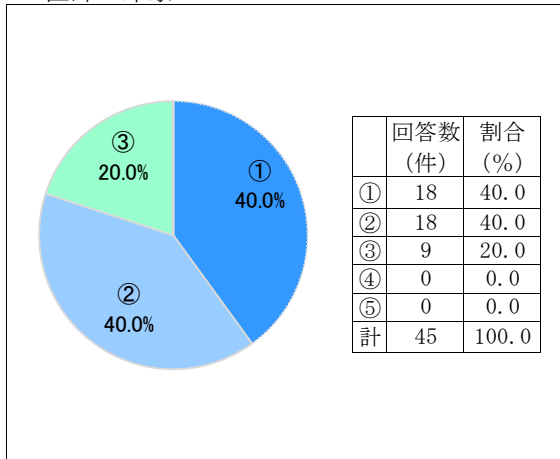
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにすることで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



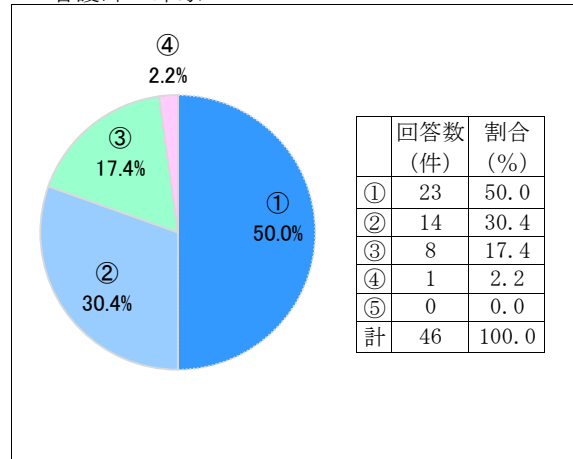
質問項目の集計結果



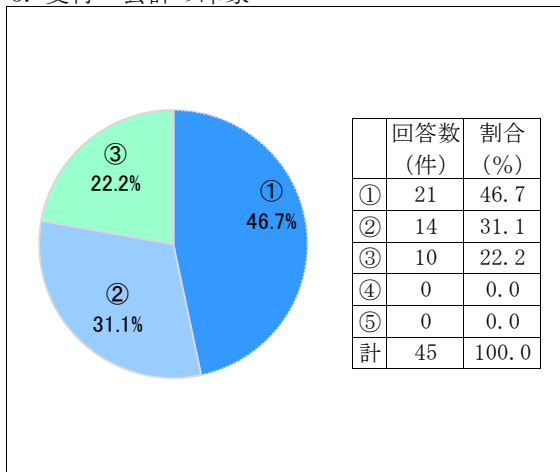
1. 医師の印象



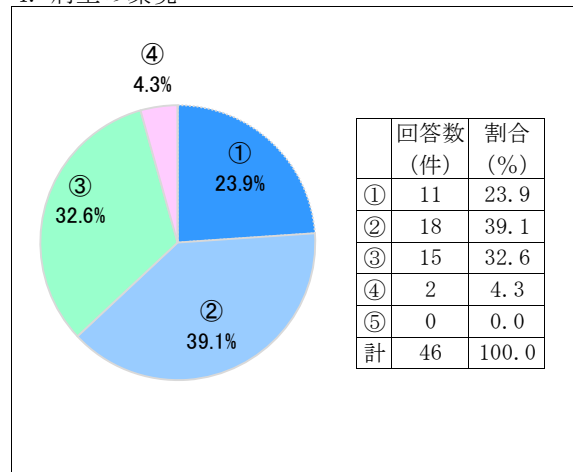
2. 看護師の印象



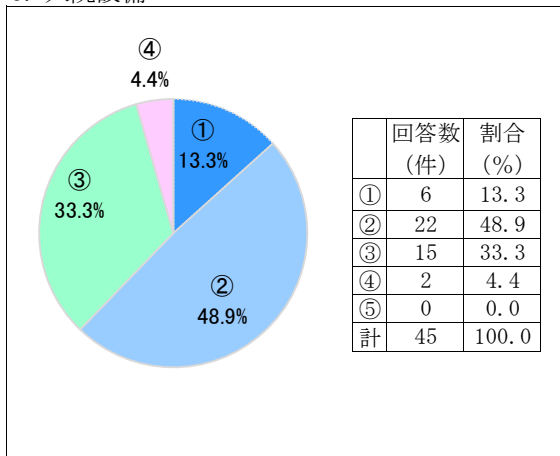
3. 受付・会計の印象



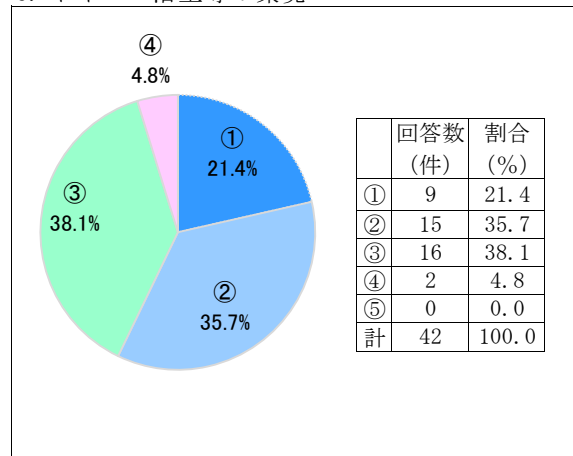
4. 病室の環境



5. 入院設備

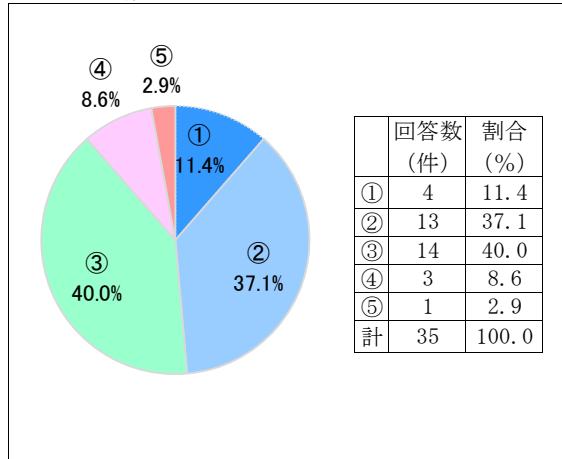


6. トイレ・浴室等の環境

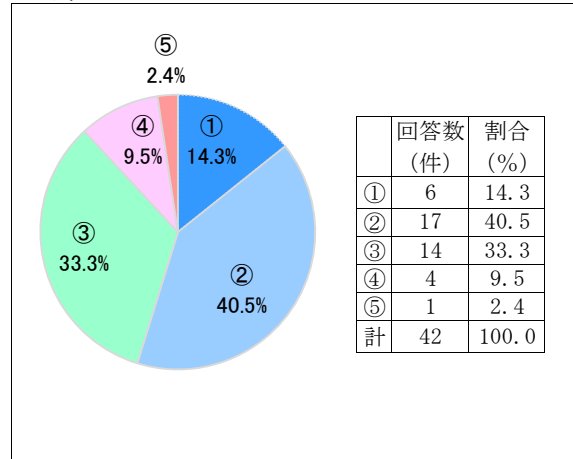


- ①たいへん良い
②良い
③普通
④悪い
⑤たいへん悪い

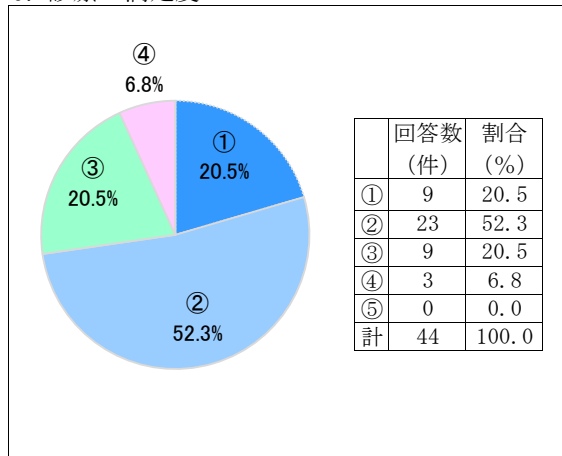
7. 入浴回数



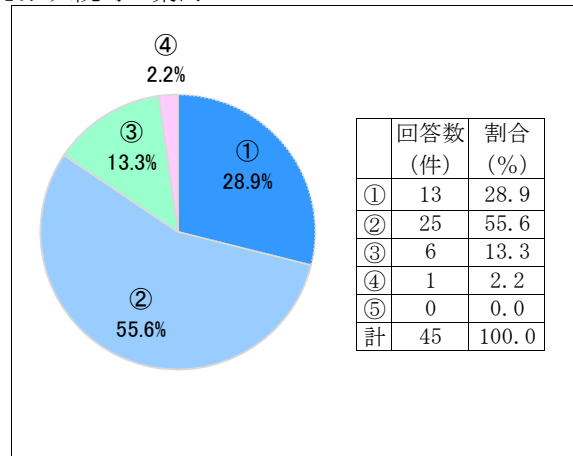
8. 食事内容



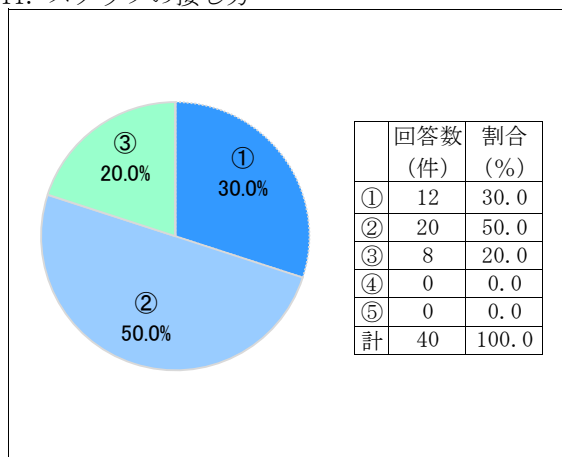
9. 診療の満足度



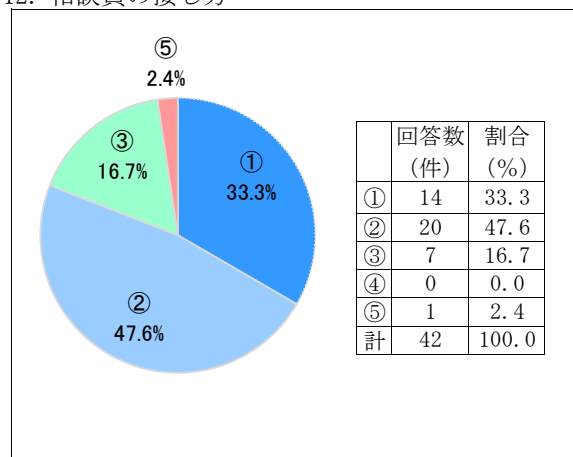
10. 入院時の案内



11. スタッフの接し方

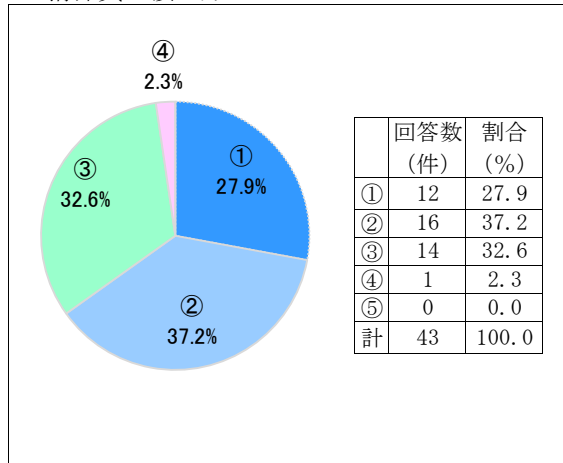


12. 相談員の接し方

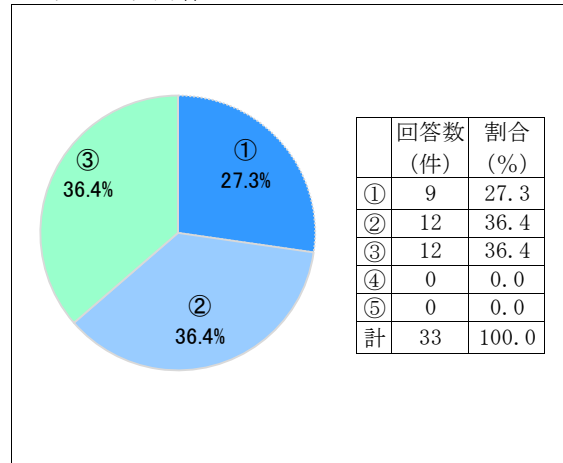


- ①たいへん良い
②良い
③普通
④悪い
⑤たいへん悪い

13. 清掃員の接し方

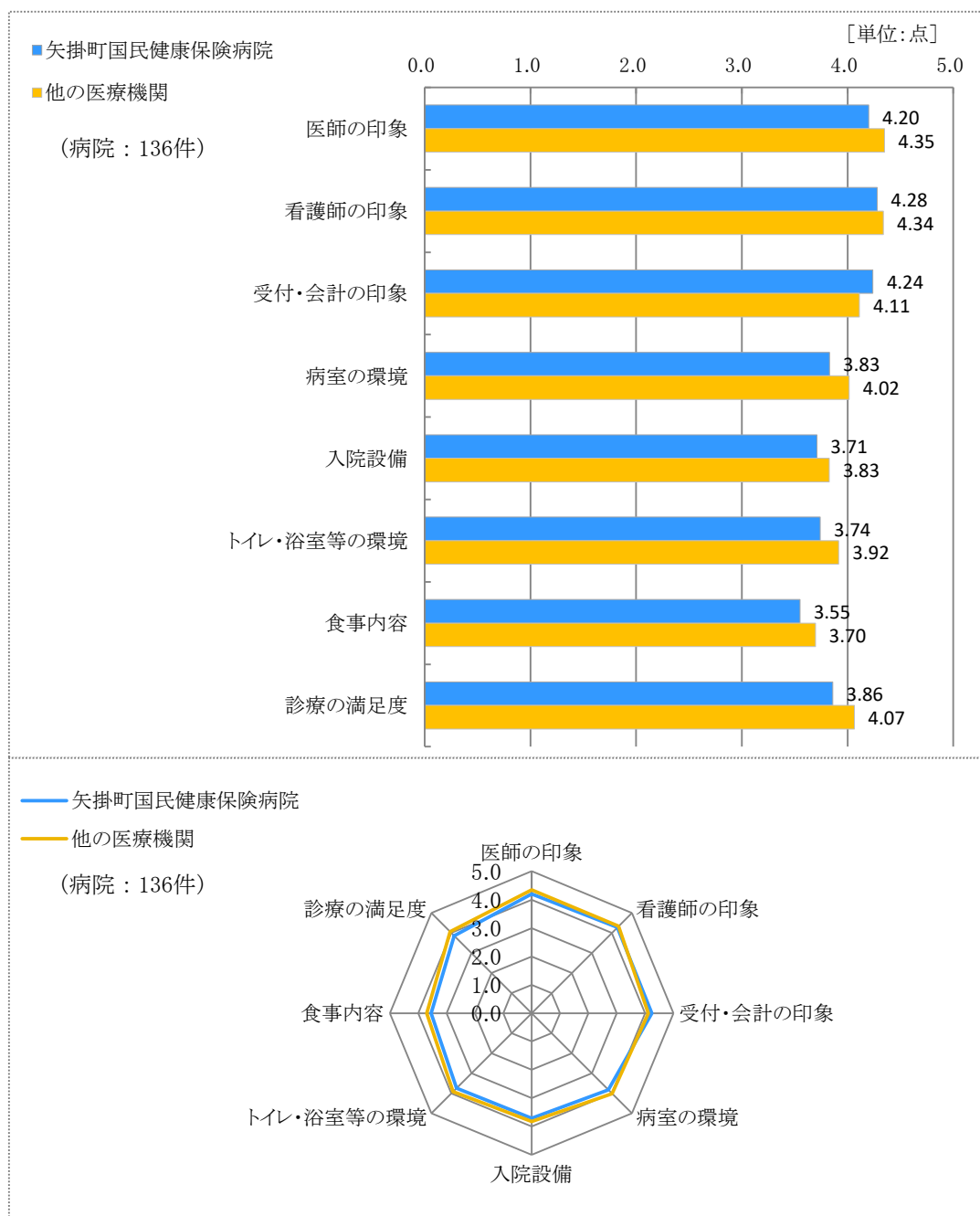


14. リハビリ内容



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） … 「診療の満足度」

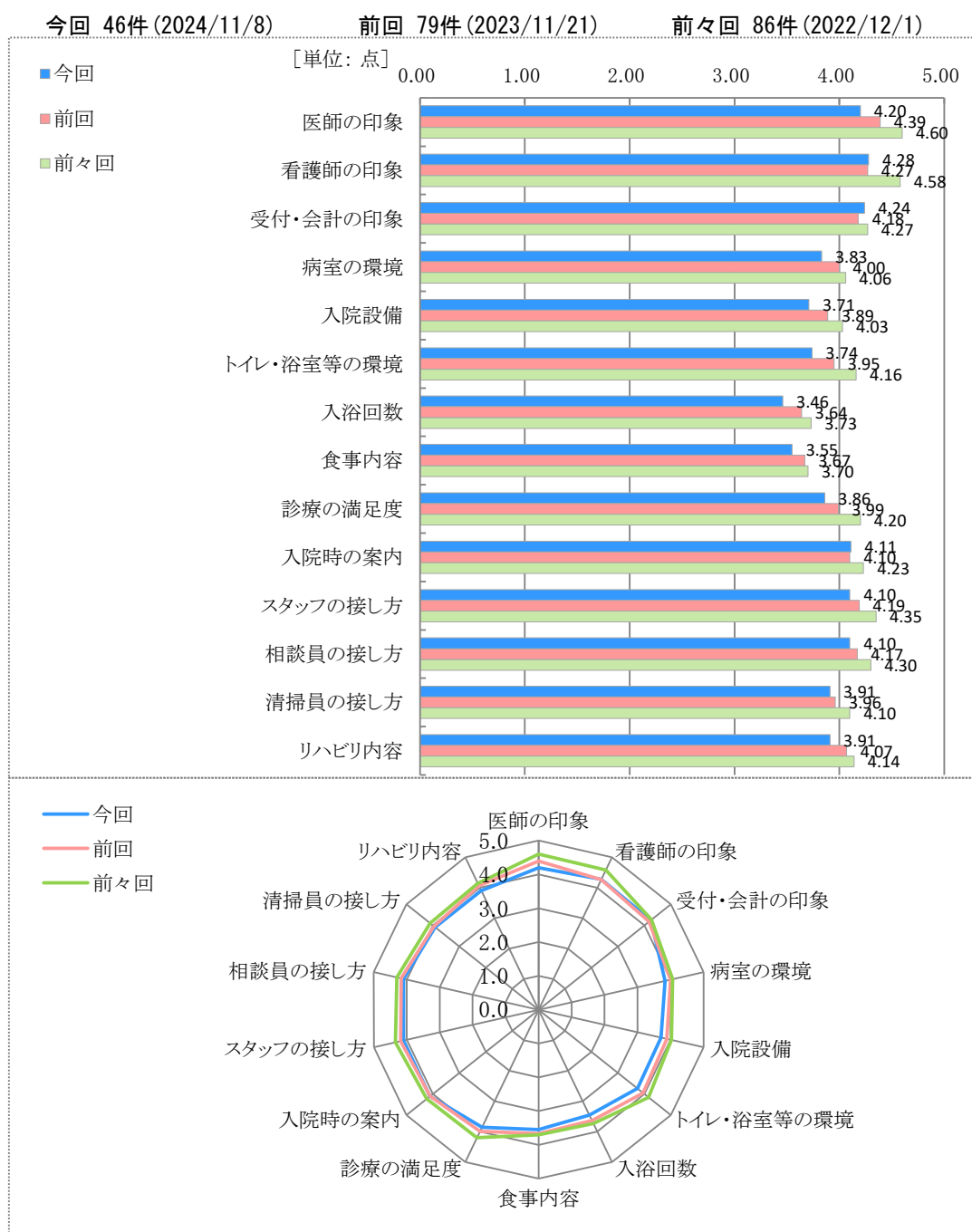


過去の得点との比較

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（2022年12月、2023年11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 …「受付・会計の印象」

最も得点が下がった項目 …「トイレ・浴室等の環境」

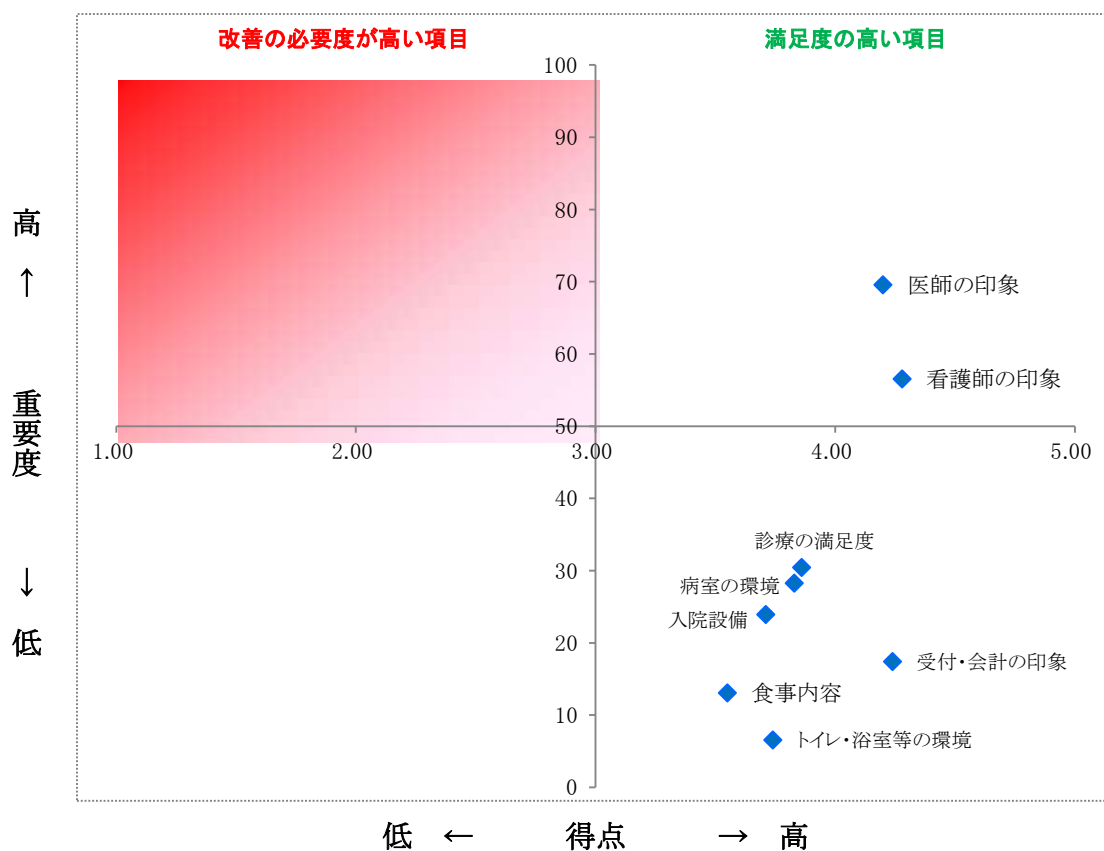


重要度との比較

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	69.6 %	4.20
2	看護師の印象	56.5 %	4.28
3	診療の満足度	30.4 %	3.86
4	病室の環境	28.3 %	3.83
5	入院設備	23.9 %	3.71
6	受付・会計の印象	17.4 %	4.24
7	食事内容	13.0 %	3.55
8	トイレ・浴室等の環境	6.5 %	3.74

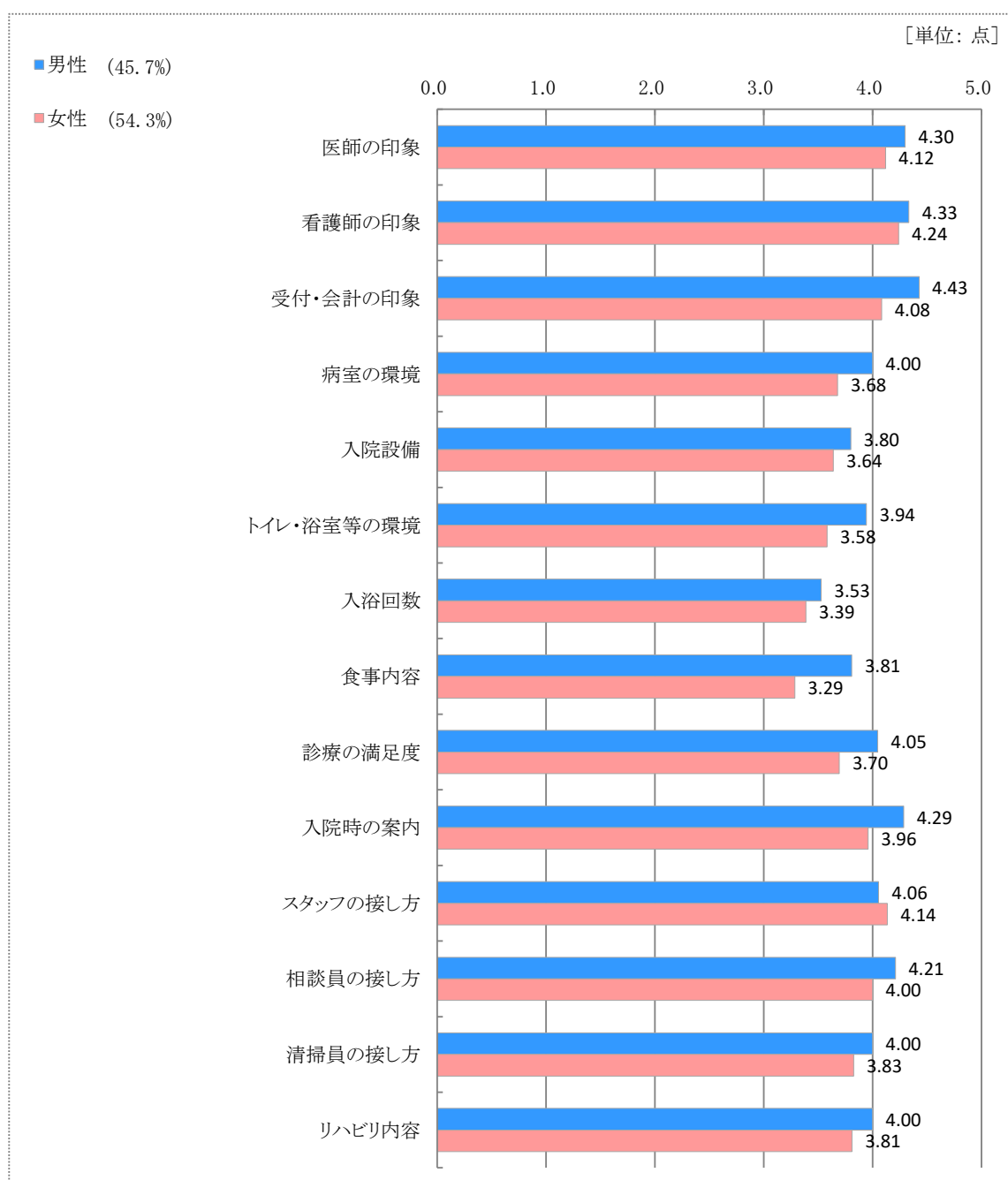


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.93** 点

■男性の平均得点 4.06 点

■女性の平均得点 3.83 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.93 点**

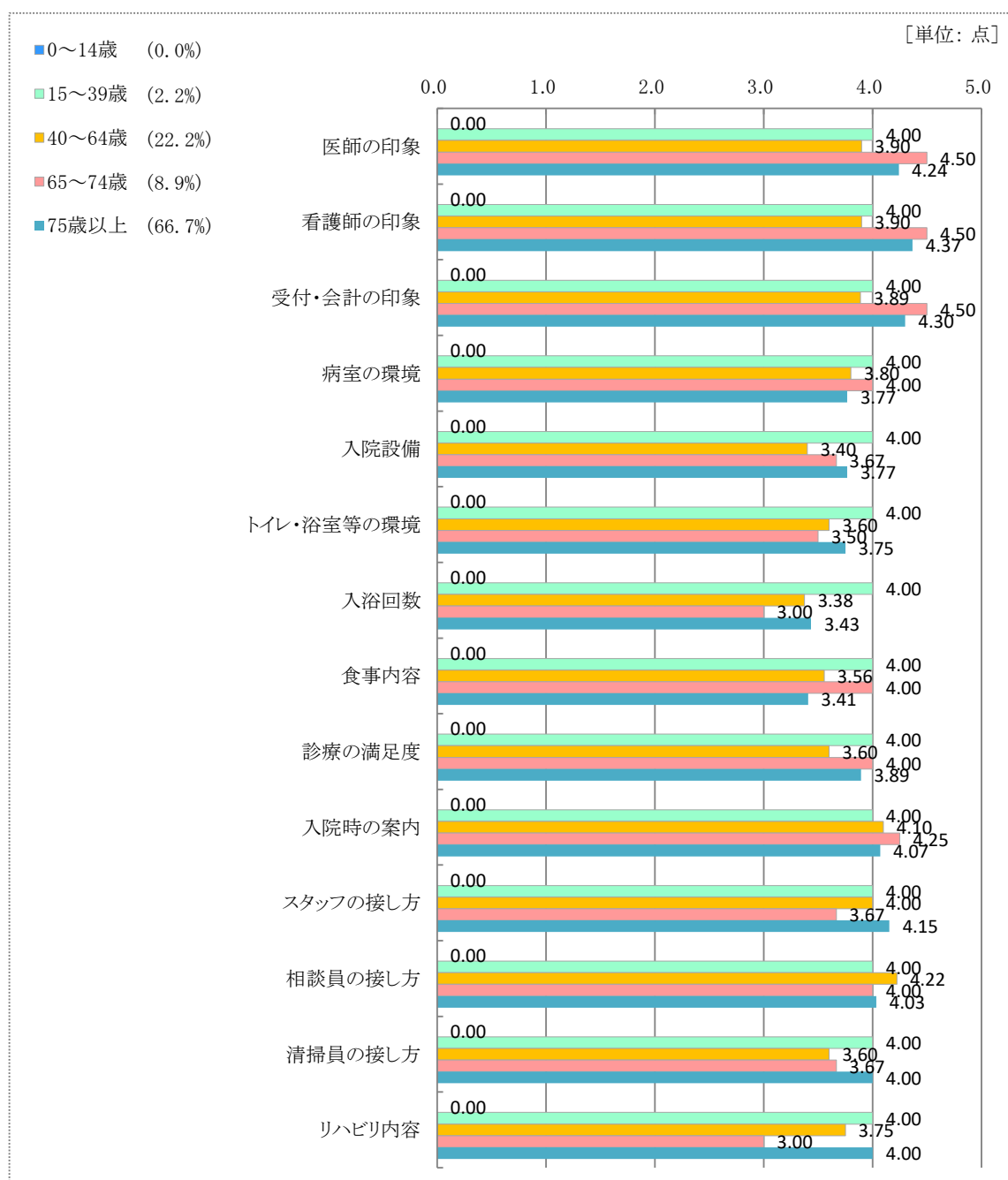
■ 0～14歳 の平均得点 0.00 点

■ 15～39歳の平均得点 4.00 点

■ 40～64歳の平均得点 3.77 点

■ 65～74歳の平均得点 3.98 点

■ 75歳以上の平均得点 3.95 点



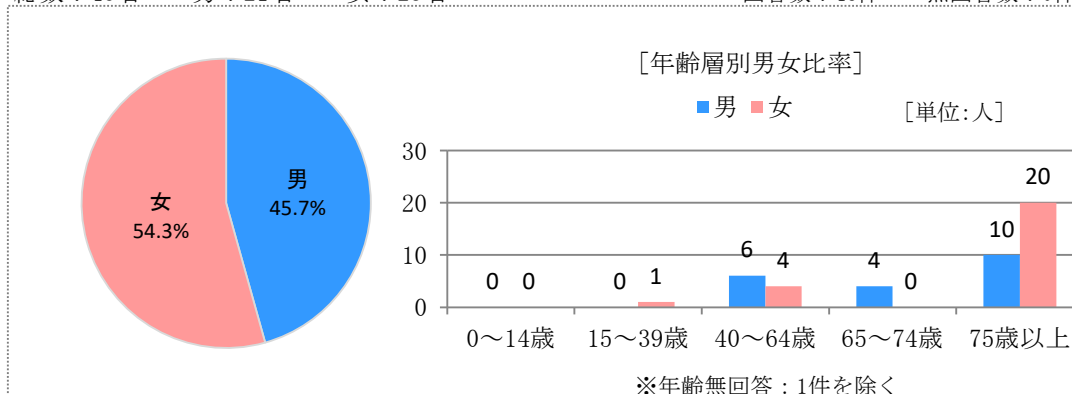
アンケートの対象

回答者の内訳

■ 性別

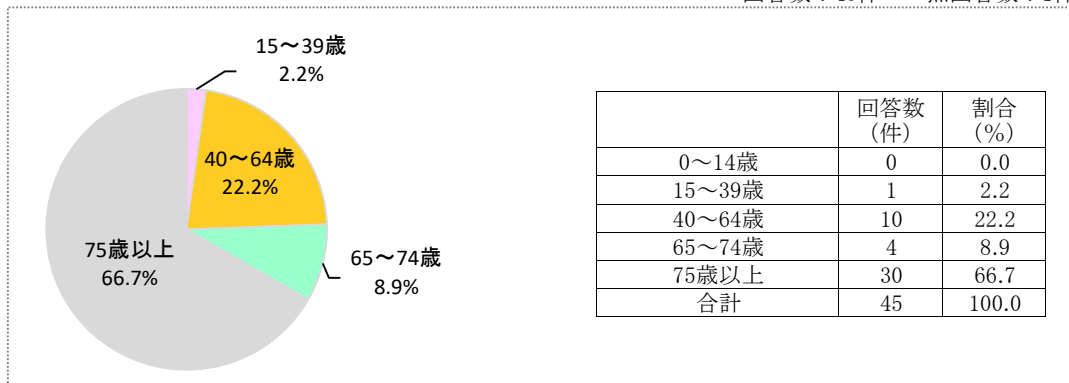
総数：46名 男：21名 女：25名

回答数：46件 無回答数：0件



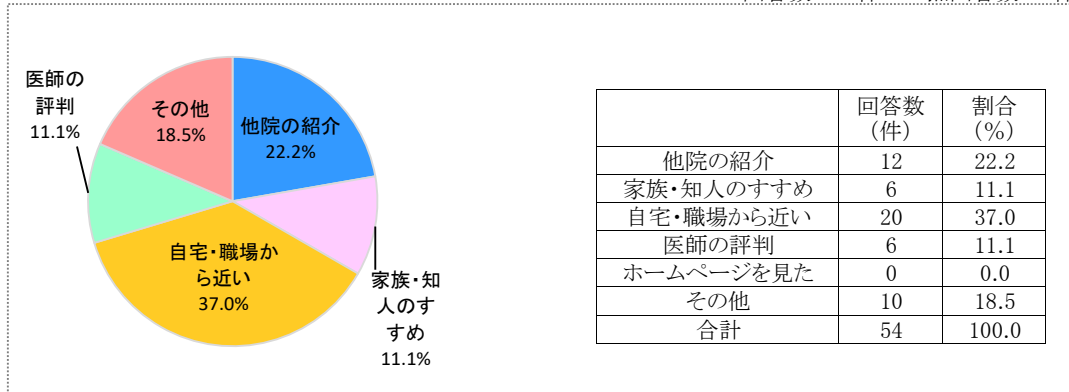
■ 年齢

回答数：45件 無回答数：1件



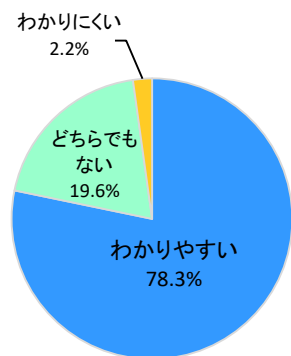
■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：54件 無回答数：0件



■ 入院手続き

回答数：46件 無回答数：0件



	回答数 (件)	割合 (%)
わかりやすい	36	78.3
どちらでもない	9	19.6
わかりにくい	1	2.2
合計	46	100.0

患者様の声

お褒めの言葉

- ・入院手続きの案内も分かりやすく、Drの症状説明も分かりやすかった。院内も清潔で気持ち良い。
- ・親切丁寧に対応して下さり大変感謝している。ありがとうございます。笑顔での声かけもありがたかった。
- ・毎回、皆さん気持ちの良い応対で助かった。大部屋は初でしたが、明るくて、広さもあり安心した。
- ・食事の味付けが良かった。

ご不満・ご要望

- ・Drからの説明など看護師さんをお願いしたが全く伝わっていなかった。担当が違うので～などと言われ、最悪だった。
- ・受付の方法が初めての人には分かりにくい。
- ・空調が不満。
- ・夜病室の換気扇の音が大きかった。
- ・食事の冷たいのが悪かった。

お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社医業支援マーケティンググループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：中国営業部

作 成：総合メディカル株式会社
サクシードメンバーズ担当

〒810-0041

福岡市中央区大名2-9-23 プリオ福岡ビル

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

総合メディカル株式会社

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	コメント
1	男性	40～64歳	皆さん親切でとても助かりました。
2	男性	65～74歳	大変良かったです。ありがとうございました。
3	男性	75歳以上	満足している。
4	女性	75歳以上	地域の医療機関として、大変とは思いますが、これからもよろしく願います。矢掛病院は、地域の宝だと思っています。
5	女性	40～64歳	今回、初めての入院(当院では)なので、初、初、初の出来事で良くしてもらった印象と、体も自由に動けるので、病室の方へも、最低限の入室でプライベート的にも嬉しかったです。(私的には)。
6	女性	75歳以上	毎回、皆さん気持ちのいい対応で助かりました。大部屋は初でしたが、明るくて、広さもあり安心しました。
7	男性	75歳以上	食事の味付けが良かった。
8	女性	40～64歳	入院手続きの案内も分かりやすく、Drの症状説明も分かりやすかった。院内も清潔で気持ち良い。
9	女性	40～64歳	親切丁寧に対応して下さい大変感謝しています。ありがとうございます。笑顔での声かけもありがたかったです。
10	男性	75歳以上	大変お世話になりました。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております)

No.	性別	年齢	コメント
1	女性	75歳以上	病室にシャワートイレがなかったので下した時に困った。
2	男性	75歳以上	食事の冷たいのが悪かった。
3	女性	75歳以上	Drからの説明など看護師さんをお願いしたが全く伝わっていなかった。担当が違うので～などと言われ、最悪だった。
4	男性	75歳以上	空調が不満。
5	男性	75歳以上	夜病室の換気扇の音が大きかった。
6	女性	75歳以上	看護師さんの患者との接し方が良いと思う。受付の方法が初めての人には分かりにくい。

入院患者様 アンケート

矢掛町国民健康保険病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

※ボールペンでのご記入をお願いいたします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

記入例 ☒

1. 性別は？ ☐ 男 ☐ 女
2. 年齢は？ ☐ 0～14歳 ☐ 15～39歳 ☐ 40～64歳 ☐ 65～74歳 ☐ 75歳以上
3. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）
☐ 他院の紹介 ☐ 家族・知人のすすめ ☐ 自宅・職場から近い ☐ 医師の評判 ☐ ホームページを見た ☐ その他
4. 入院手続き（書類の記入、提出）はわかりやすかったですか？
☐ わかりやすい ☐ どちらでもない ☐ わかりにくい（→下の記述欄へ）

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

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. 現状の入浴回数は適当ですか？
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. ご入院時の案内はいかがでしたか？
11. リハビリの職員・レントゲン技師・薬剤師・検査技師の接し方はどうでしたか？
12. 相談員の接し方はどうでしたか？
13. 清掃員の接し方はどうでしたか？
14. リハビリに満足できましたか？

たいへん 良い	良い	ふつう	悪い	たいへん 悪い
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

記入例

----------------------	----------------------	----------------------

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

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。