

矢掛町国民健康保険病院 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： 2016年12月1日 ～ 2017年3月31日  
総回答数： 170 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  | 6  |
| 過去の得点との比較   | 7  |
| 重要度との比較     | 8  |
| 男女別の分析      | 9  |
| 年齢層別の分析     | 10 |
| アンケートの対象    | 11 |
| 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 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 8 現在の診療について満足であると感じますか？
- 9 ご入院時の案内はいかがでしたか？
- 10 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？
- 11 相談員の接し方はどうでしたか？
- 12 清掃員の接し方はどうでしたか？
- 13 リハビリに満足できましたか？

# 総合評価

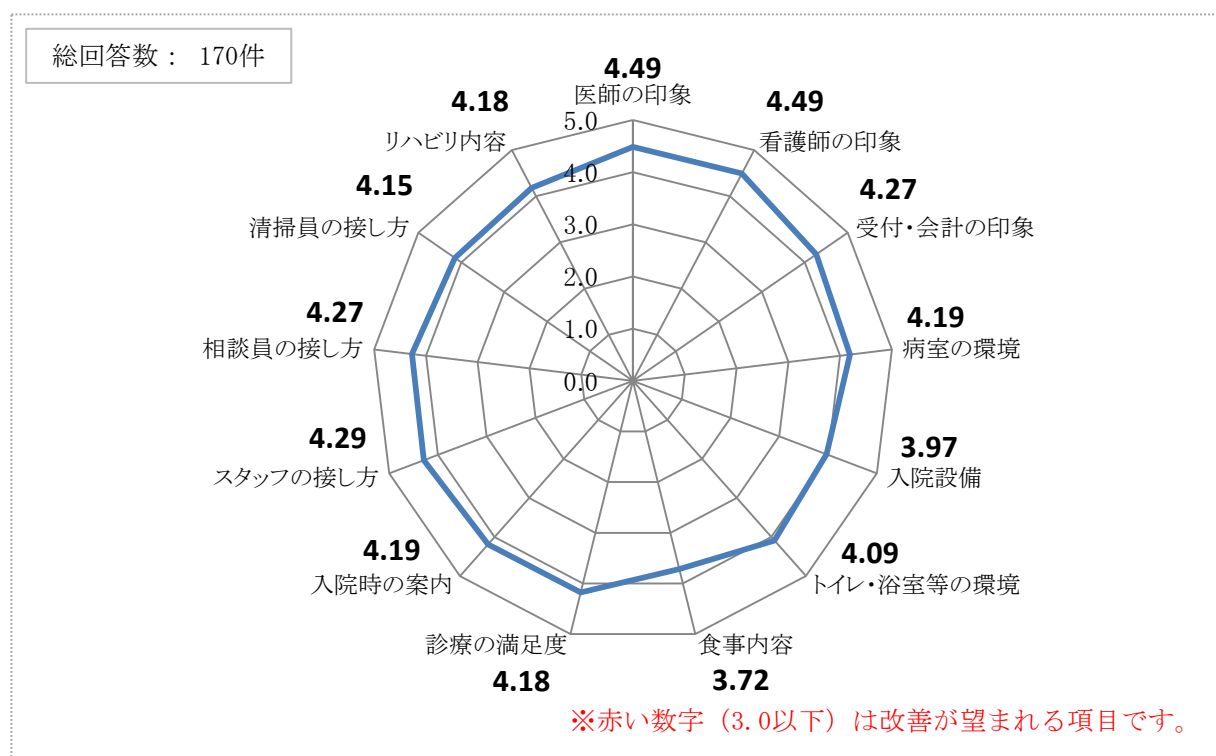
今回調査の平均得点 **4.19** 点

## 総評

ほとんどの項目において4点以上であり、大変良い結果が得られています。中でも、『医師・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、『食事内容』については唯一3点台であり、ご不満・ご要望の意見も複数見受けられたため、今後の課題と思われまます。

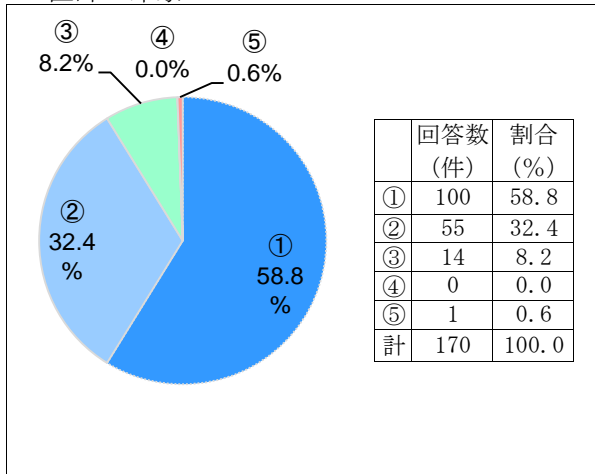
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



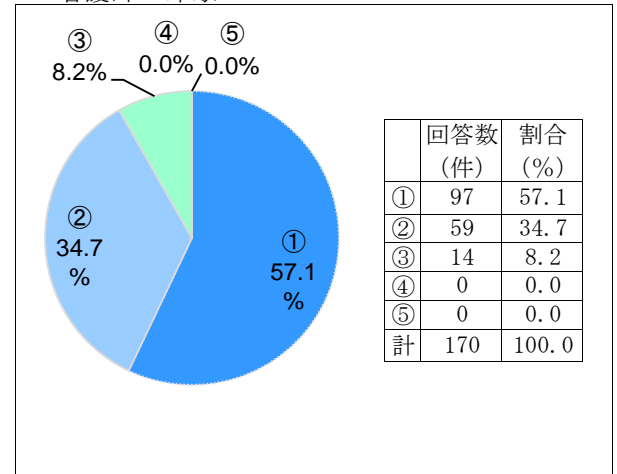
# 質問項目の集計結果



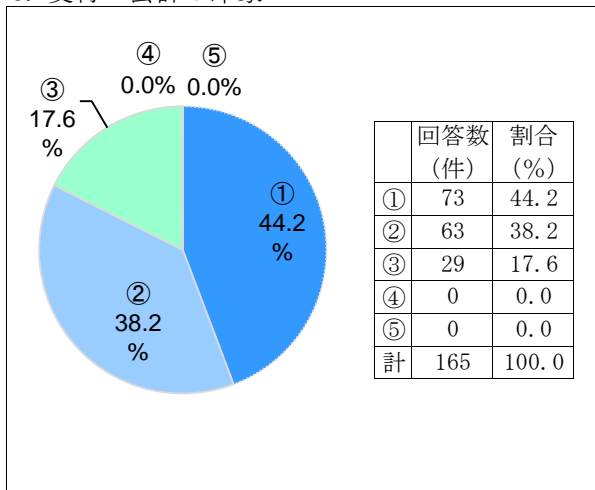
1. 医師の印象



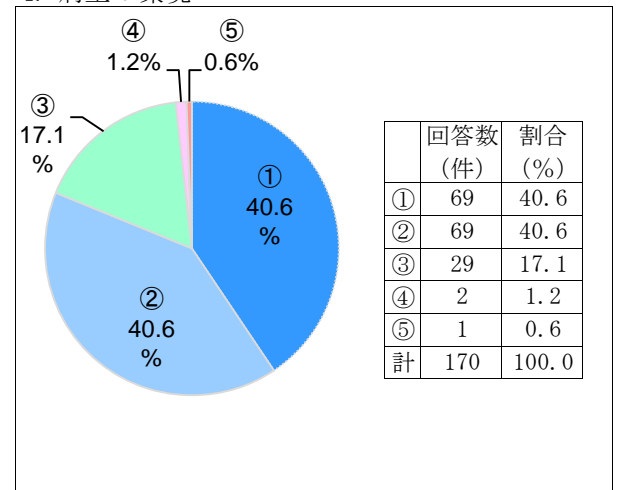
2. 看護師の印象



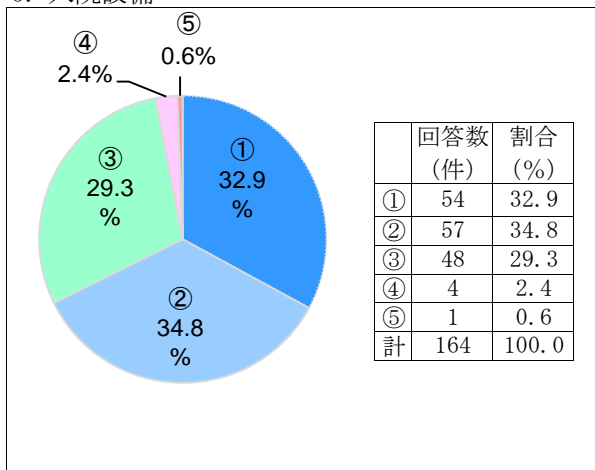
3. 受付・会計の印象



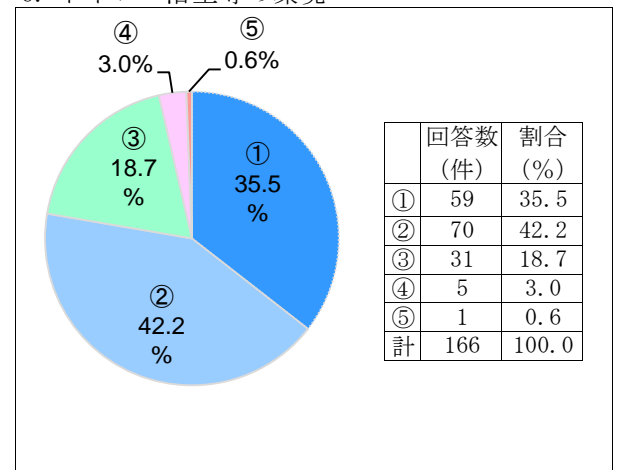
4. 病室の環境

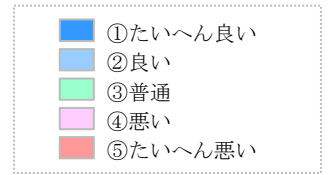


5. 入院設備

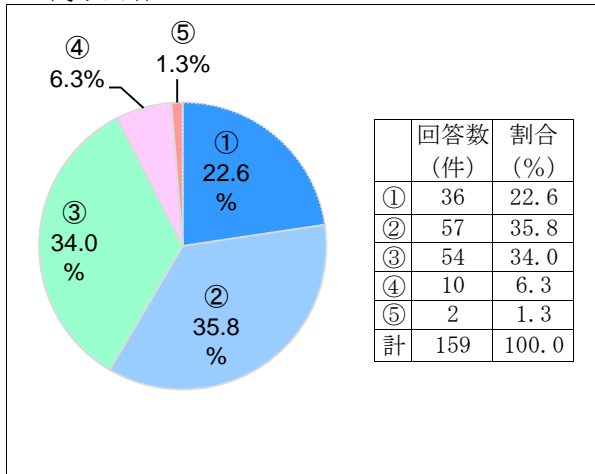


6. トイレ・浴室等の環境

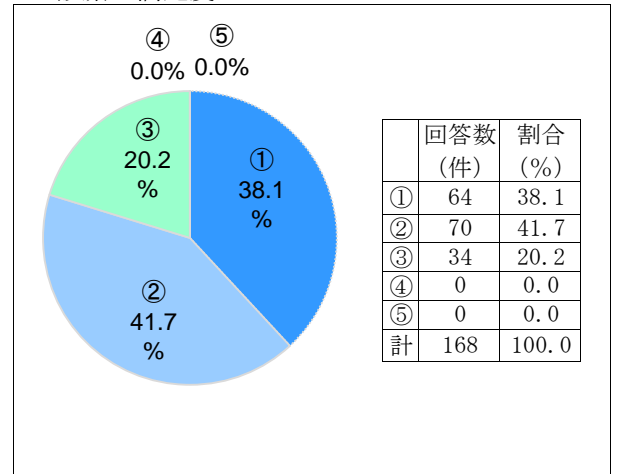




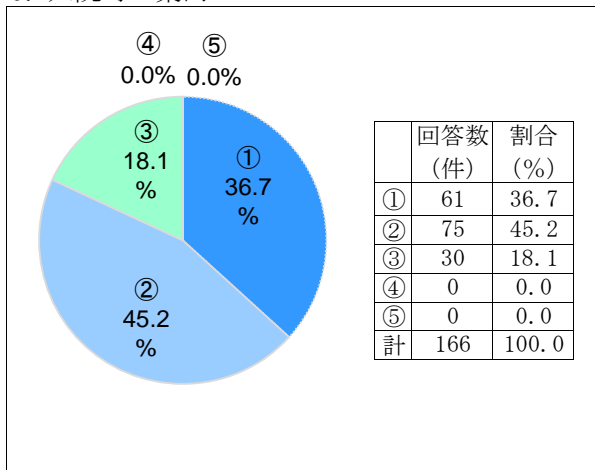
7. 食事内容



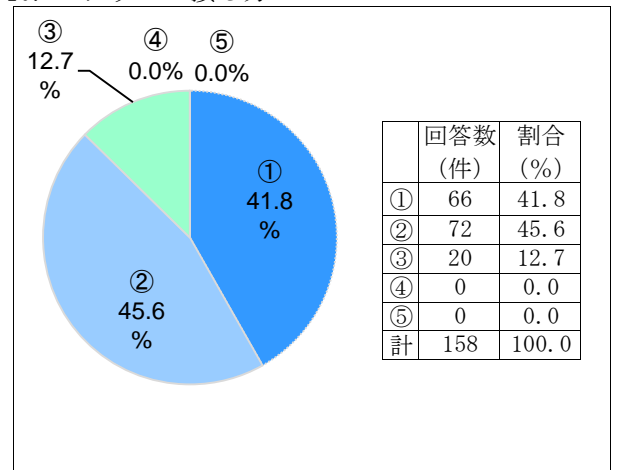
8. 診療の満足度



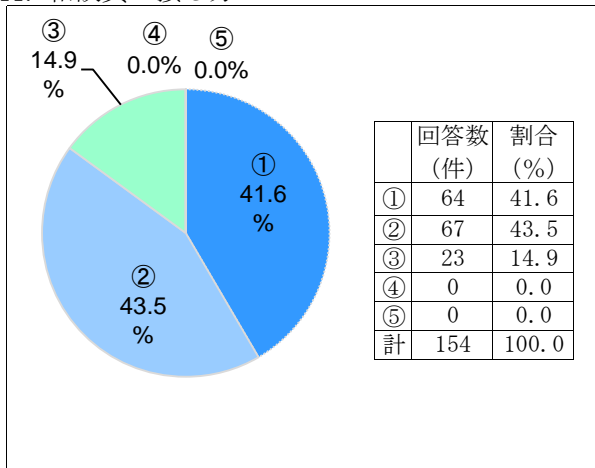
9. 入院時の案内



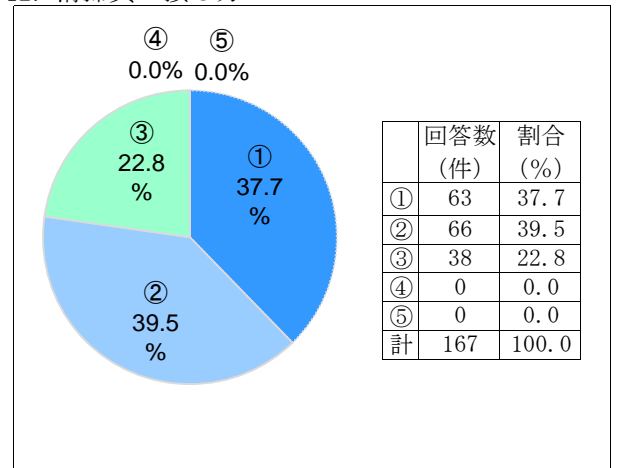
10. スタッフの接し方

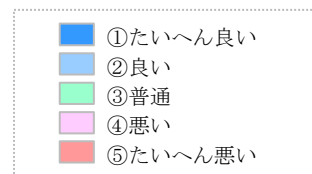


11. 相談員の接し方

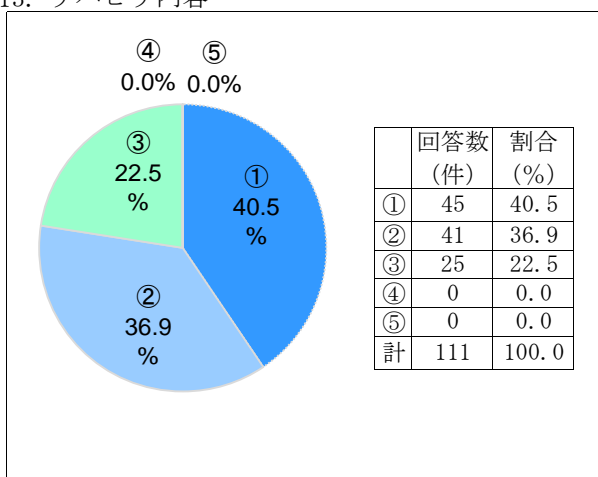


12. 清掃員の接し方





13. リハビリ内容

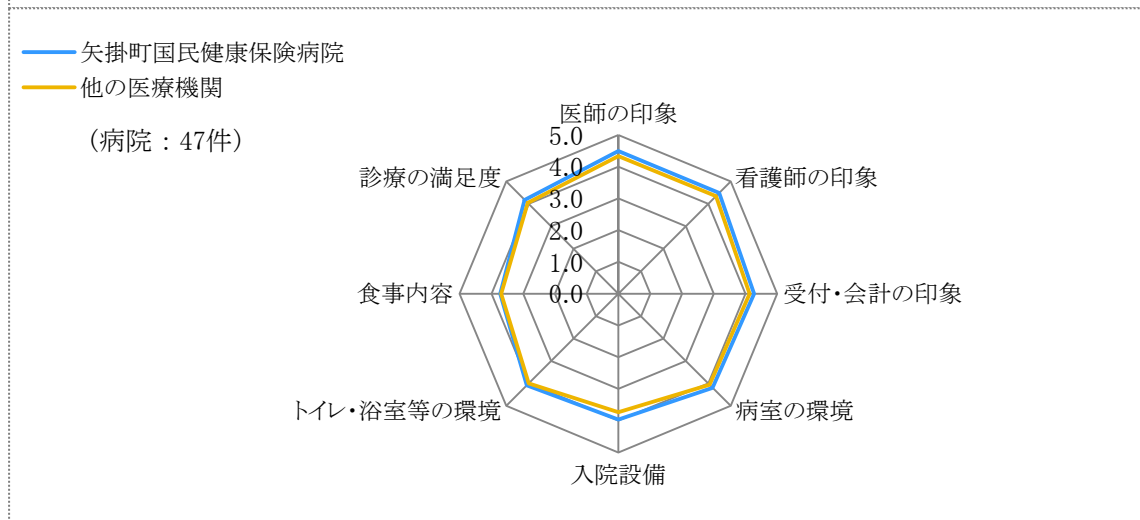
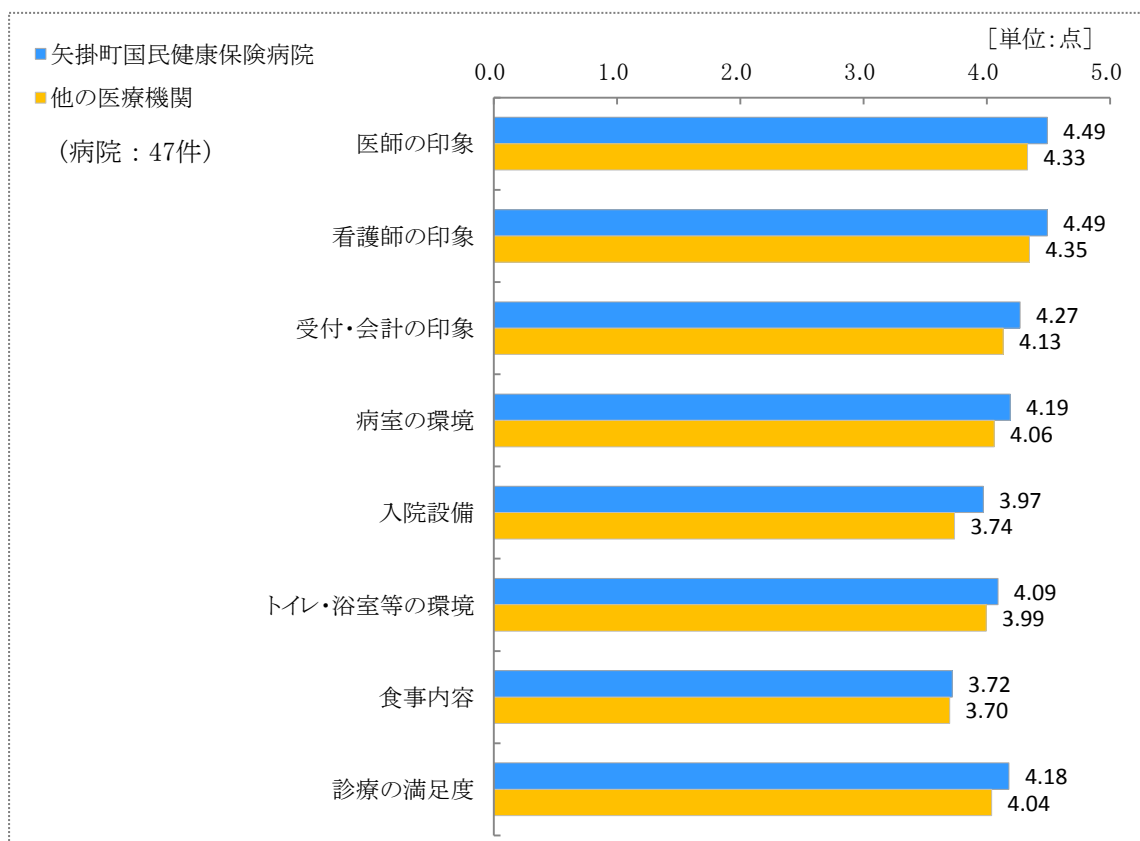


# 他の医療機関との比較

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（47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（貴院の得点が高他の医療機関と比べて最も高い項目）…「入院設備」

最も悪い項目（貴院の得点が高他の医療機関と比べて最も低い項目）… 該当なし



※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。



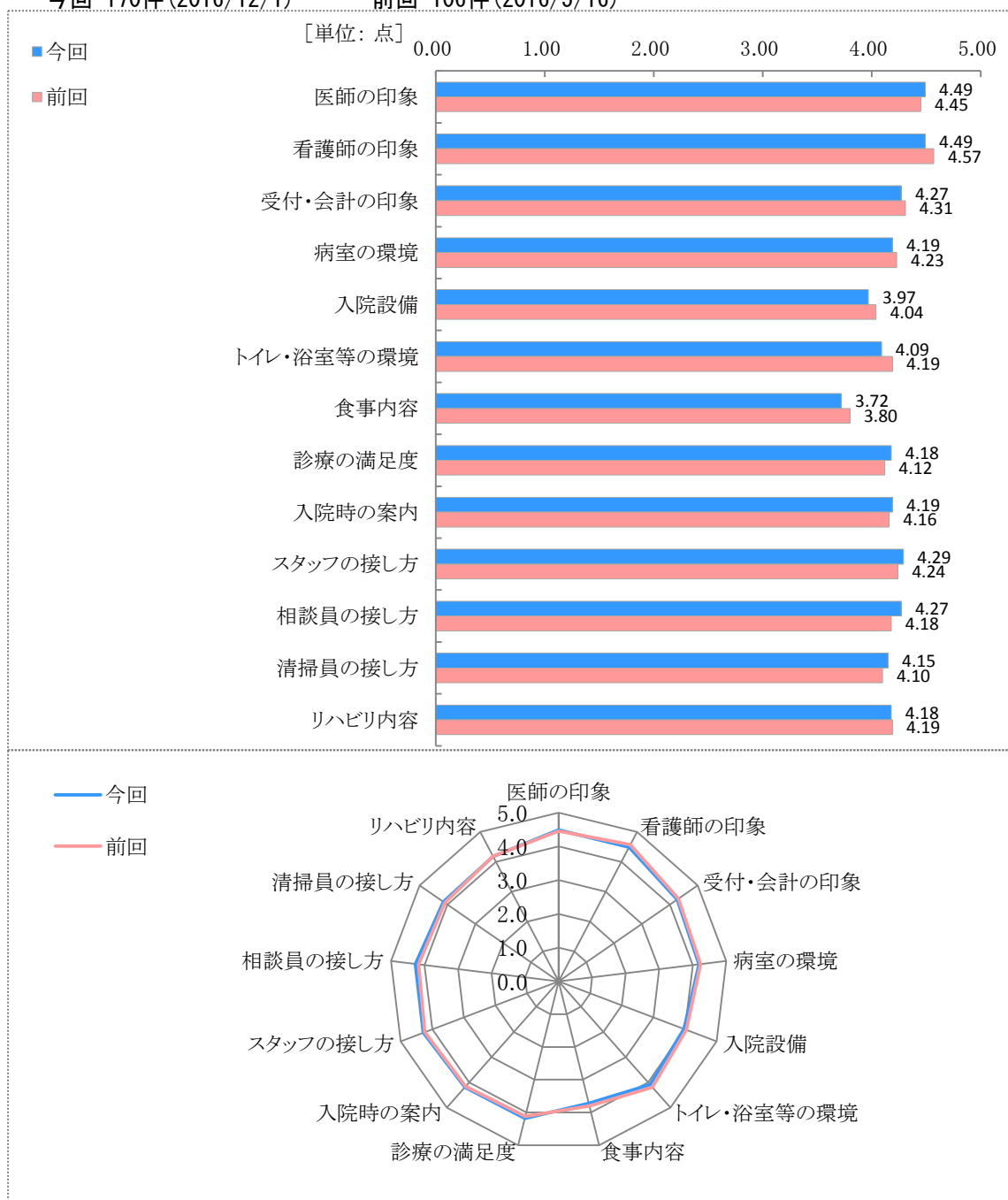
# 過去の得点との比較

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（2016年5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 … 「相談員の接し方」

最も得点が下がった項目 … 「トイレ・浴室等の環境」

今回 170件(2016/12/1)      前回 106件(2016/5/16)



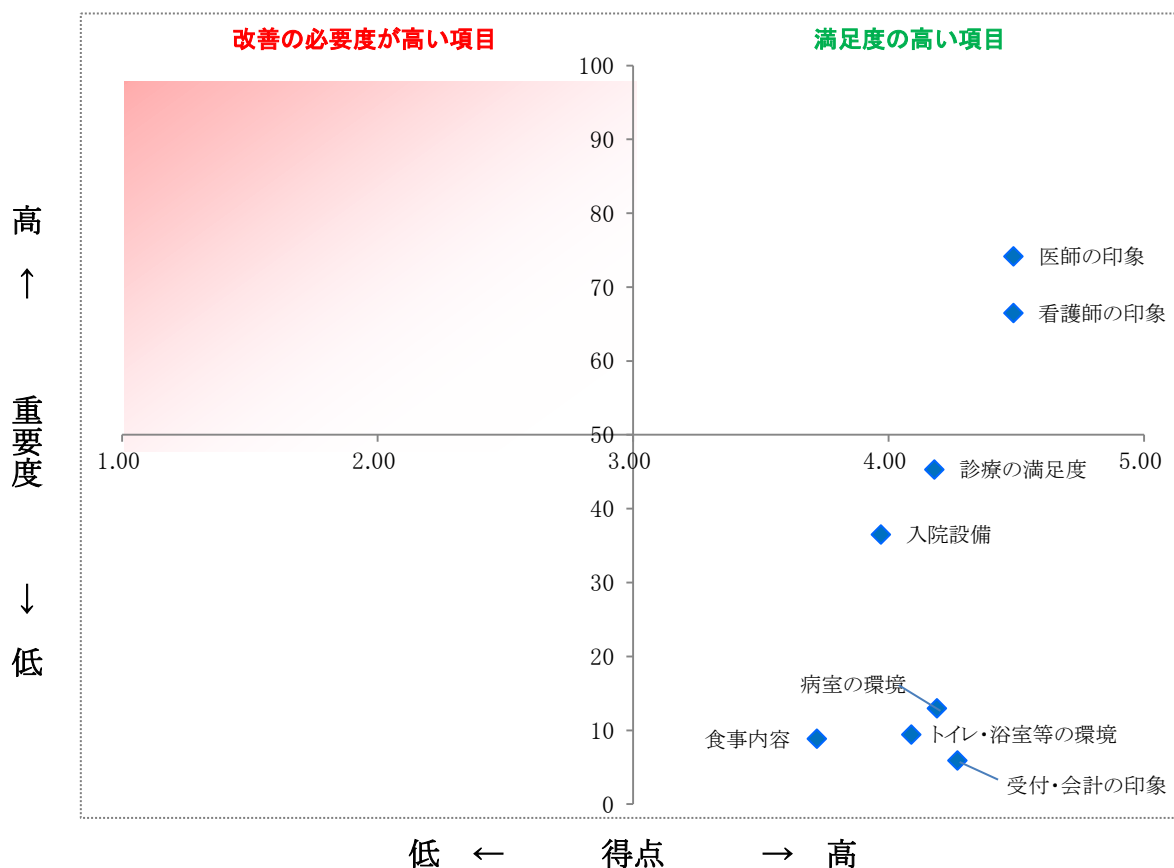
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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      | 74.1 % | 4.49 |
| 2   | 看護師の印象     | 66.5 % | 4.49 |
| 3   | 診療の満足度     | 45.3 % | 4.18 |
| 4   | 入院設備       | 36.5 % | 3.97 |
| 5   | 病室の環境      | 12.9 % | 4.19 |
| 6   | トイレ・浴室等の環境 | 9.4 %  | 4.09 |
| 7   | 食事内容       | 8.8 %  | 3.72 |
| 8   | 受付・会計の印象   | 5.9 %  | 4.27 |

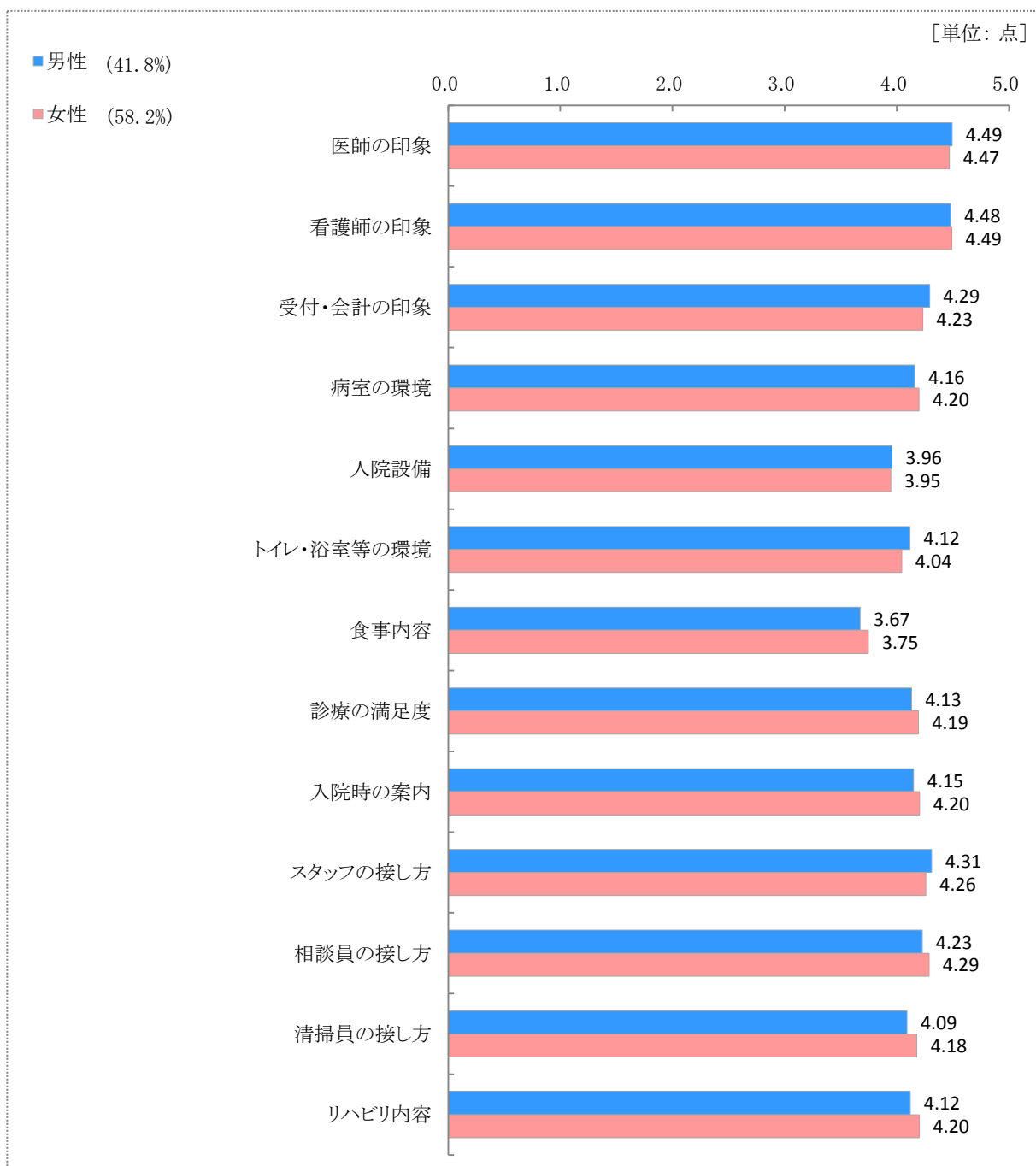


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **4.19** 点

■ 男性の平均得点 4.17 点

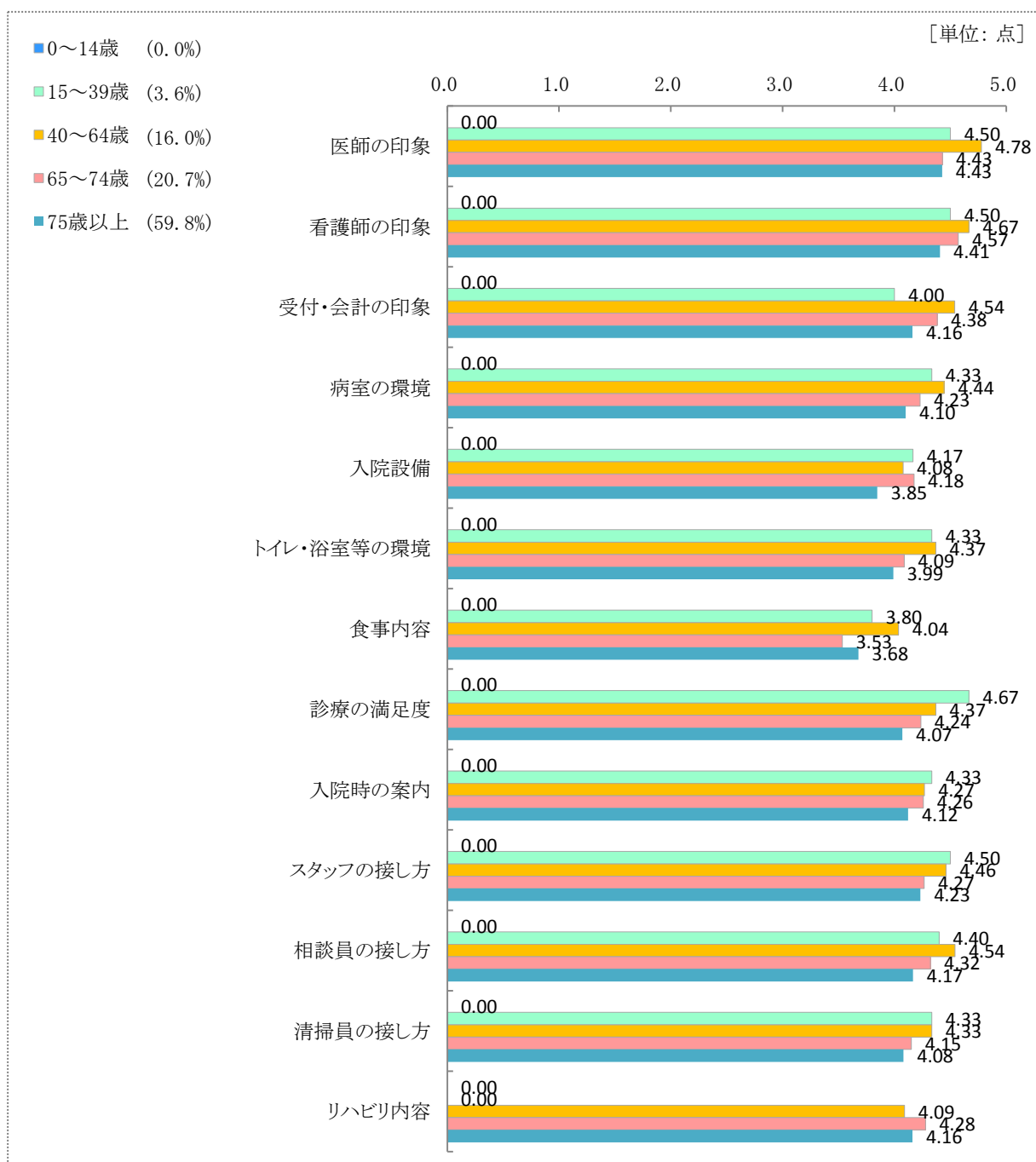
■ 女性の平均得点 4.19 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **4.19 点**

|               |        |               |        |
|---------------|--------|---------------|--------|
| ■ 0～14歳 の平均得点 | 0.00 点 | ■ 65～74歳の平均得点 | 4.23 点 |
| ■ 15～39歳の平均得点 | 4.33 点 | ■ 75歳以上の平均得点  | 4.11 点 |
| ■ 40～64歳の平均得点 | 4.40 点 |               |        |

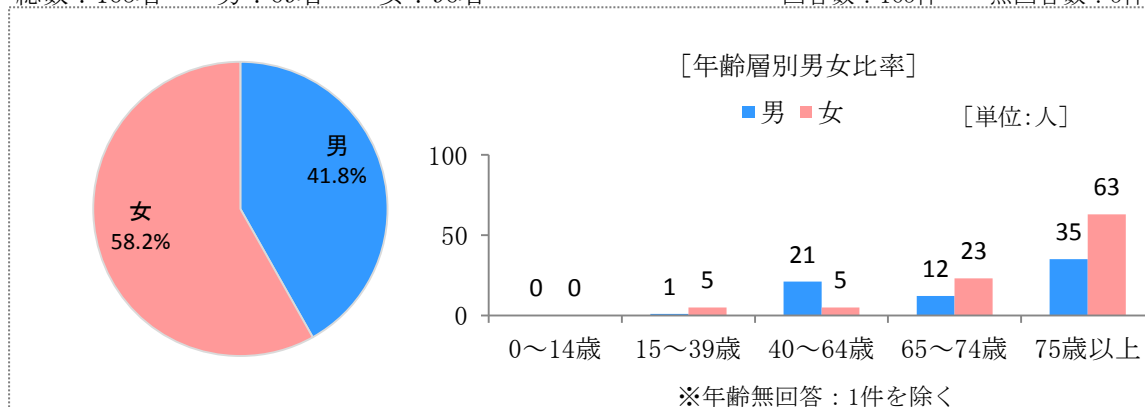


# アンケートの対象

## 回答者の内訳

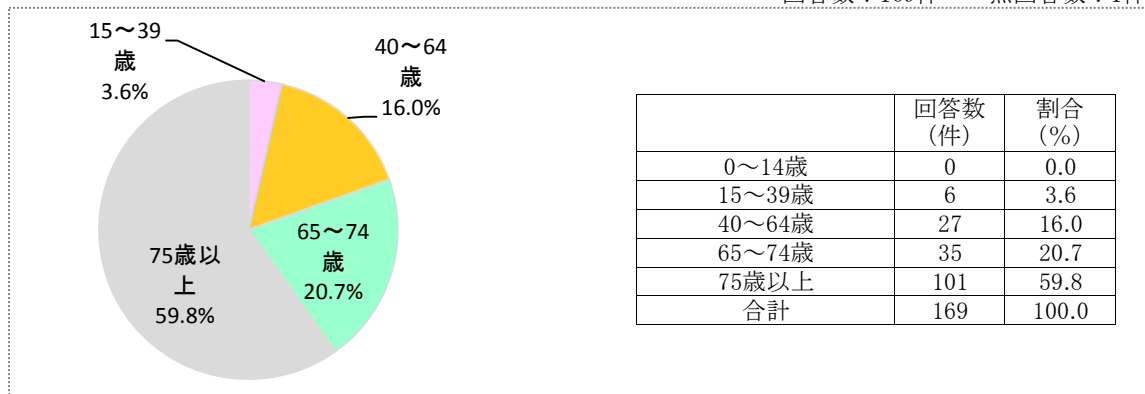
### ■ 性別

総数：165名 男：69名 女：96名 回答数：165件 無回答数：5件



### ■ 年齢

回答数：169件 無回答数：1件



### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：215件 無回答数：5件

