

2021 年度 獨協医科大学埼玉医療センター
患者満足度調査（入院）

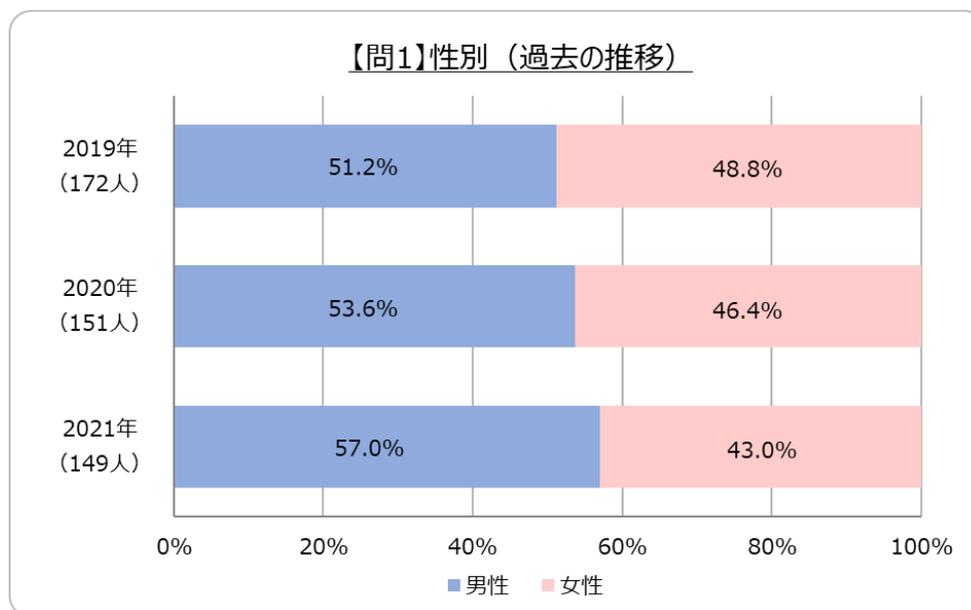
結果報告書

今回の設問項目は以下の通りである

- 問 1: 入院されている方の性別とご年齢を教えてください
- 問 2: 入院された診療科はどちらですか。
- 問 3: 当院を選ばれた理由をお聞かせください。
- 問 4: 医師についてお伺いします。
- 問 5: 看護師についてお伺いします。
- 問 6: 入院中の対応についてお伺いします。
- 問 7: 職員についてはいかがでしょうか。
- 問 8: 病棟の環境について評価をお願いします。
- 問 9: 食事について
- 問 10: 空調と照明についてお伺いします。
- 問 11: 院内の環境について評価をお願いします。
- 問 12: 退院後、直接自宅に帰りますか。
あるいは自宅以外の場所や他の医療施設に行きますか。
- 問 13: 入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの
病院スタッフと話をする機会がありましたか。
- 問 14: 入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報の説明がありましたか。
- 問 15: 総合患者支援センター在宅医療部門について
- 問 16: 当院の評価は0～10のどれにあたりますか。
- 問 17: 今回の入院は全体として満足のいくものでしたでしょうか。
- 問 18: 友人や御家族に当院を勧めますか。

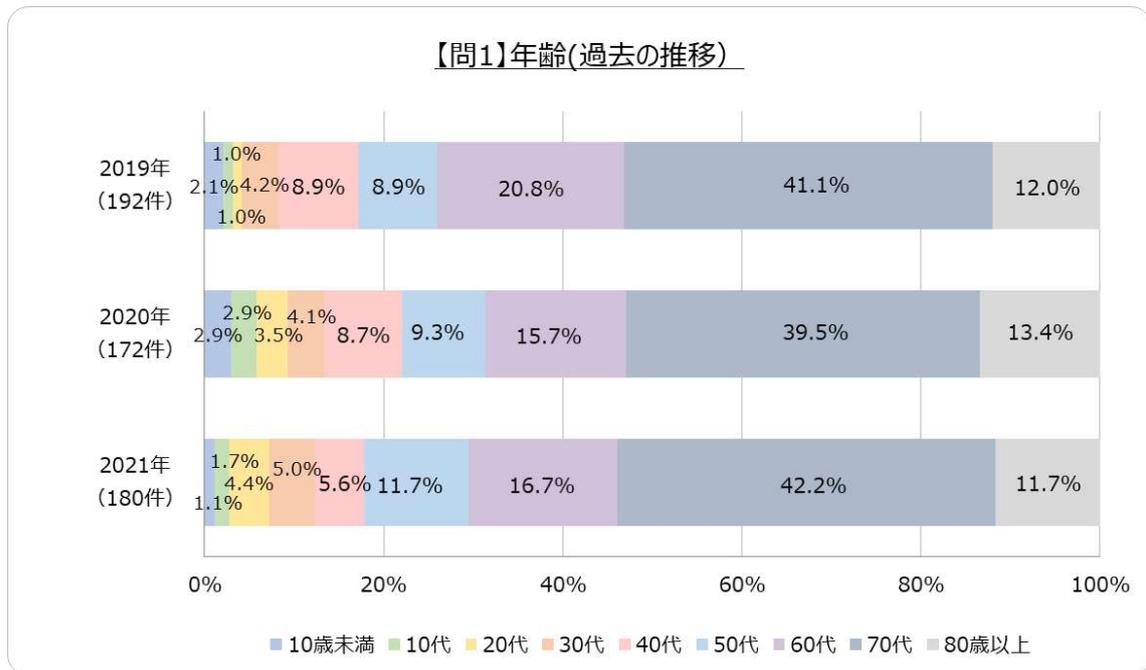
以下、集計結果

【問1-1】 性別



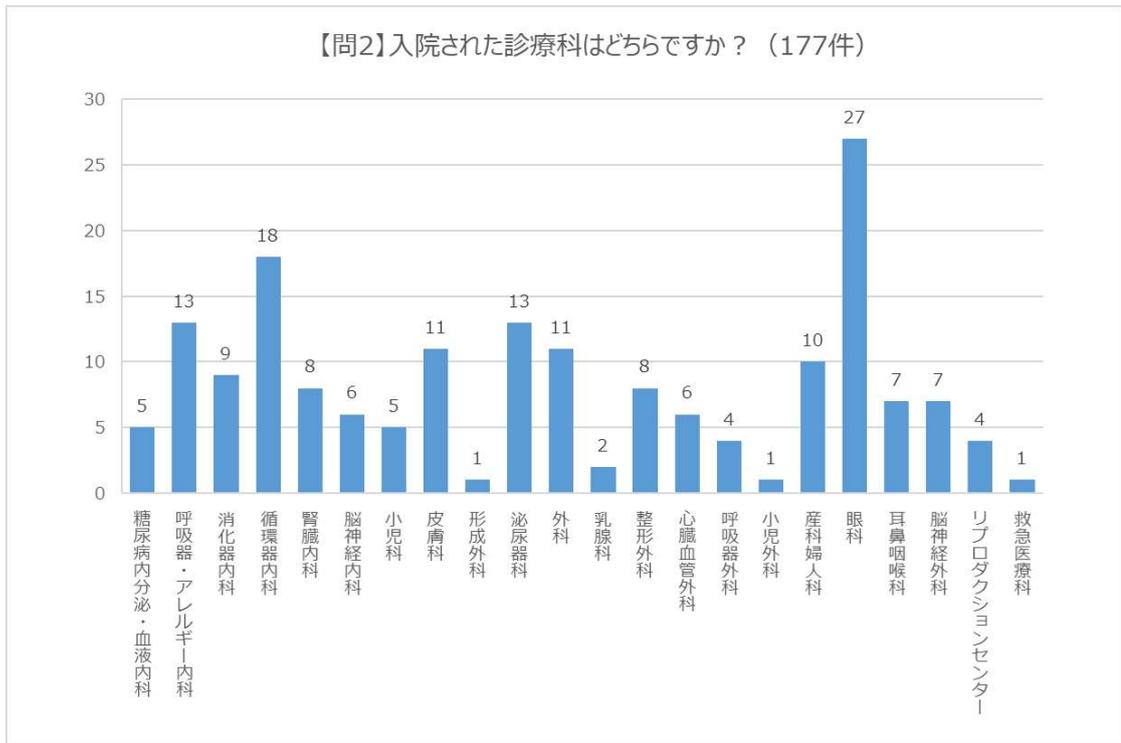
男性（57.0%）の方が
女性（43.0%）より低い結果となった。
前年に比べて男性の割合が高くなった。

【問 1-2】 年齢



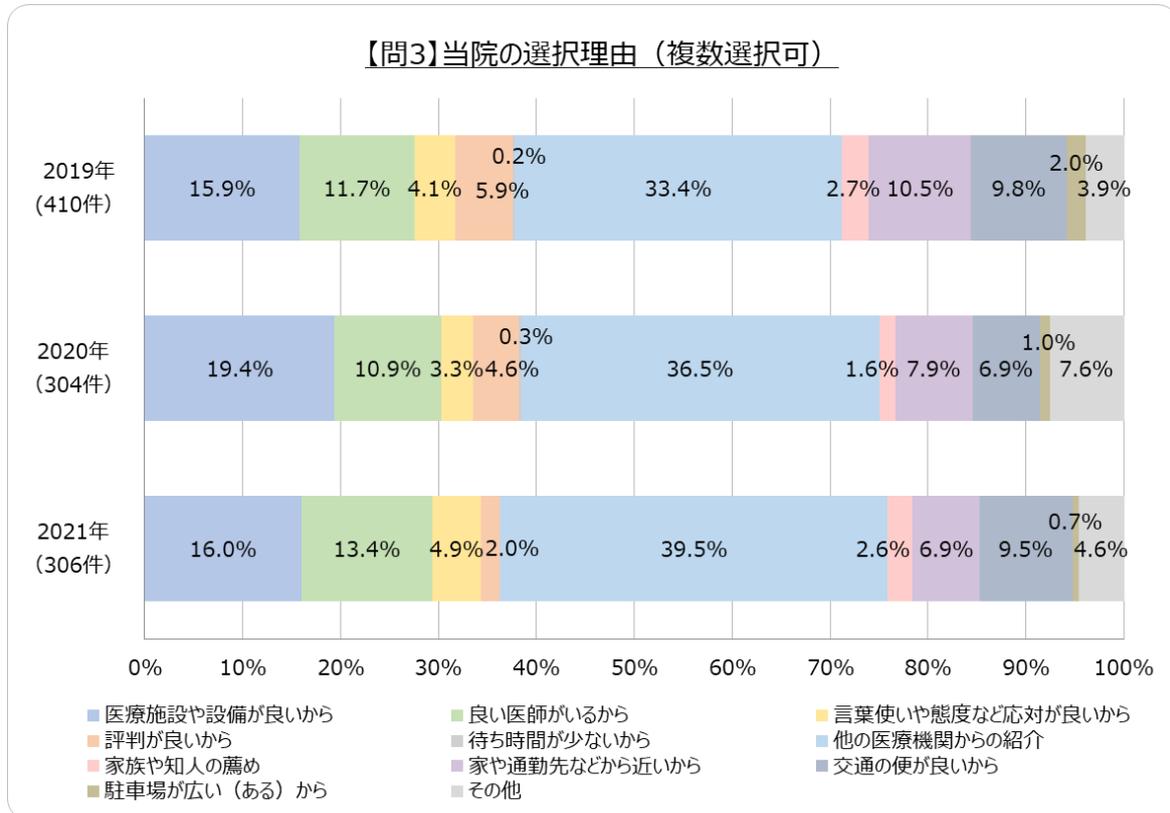
最も多い年齢層が「70～79 歳」(42.2%)、最も少ない年齢層が「10 歳未満」(1.1%)、「60 歳以上」の患者で約 70%であった。

【問2】入院された診療科はどちらですか？



眼科（27件）、循環器内科（18件）、呼吸器・アレルギー内科（13件）、泌尿器科（13件）が多い結果となった。

【問3】 当院を選ばれた理由をお聞かせください。(複数回答可)

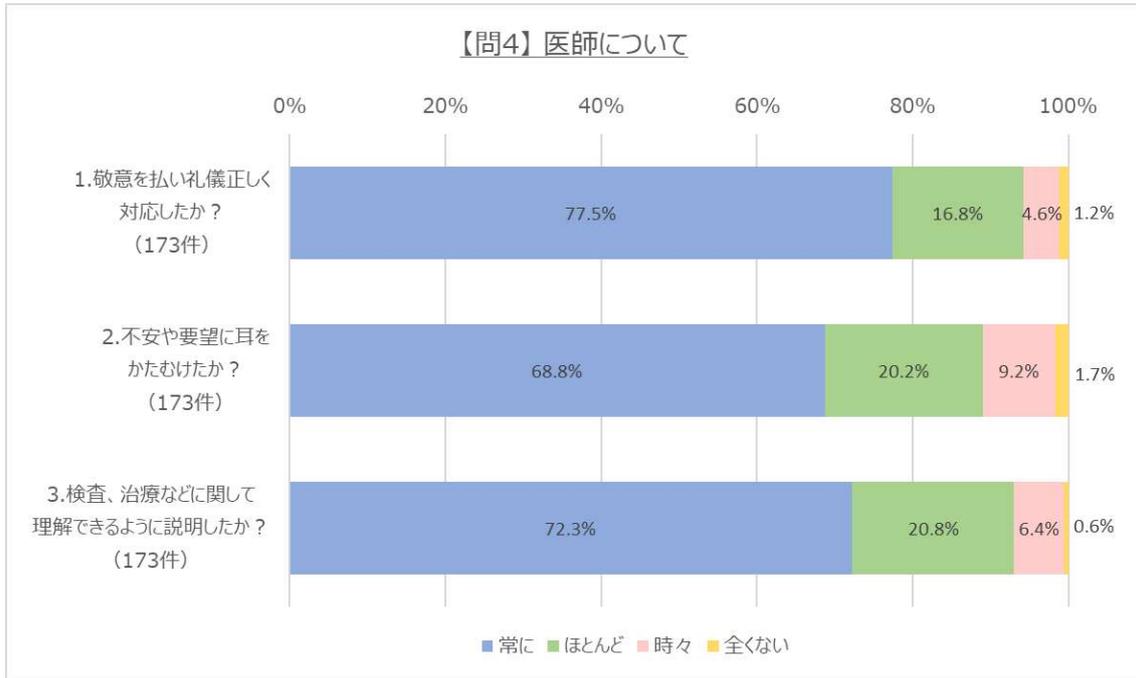


当院を選ばれた理由については、「他の医療機関からの紹介」39.5%と圧倒的に多かった。続いて、「医療施設や設備が良いから」約16.0%、「良い医師がいるから」13.4%であった。大学病院という機能を鑑み、自然な結果といえる。

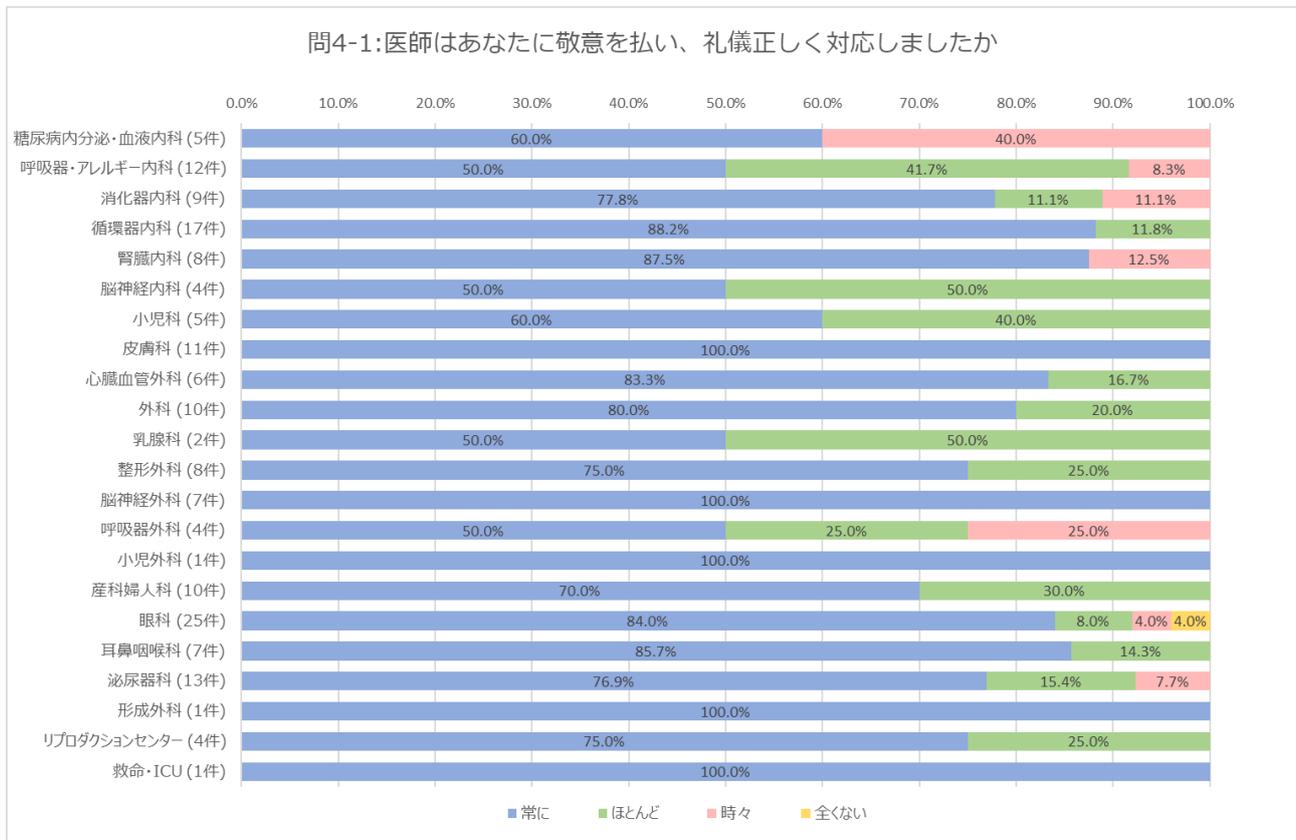
前年に比べて、

「良い医師がいるから」「他の医療機関からの紹介」、「交通の便が良いから」が増加、「医療施設や設備が良いから」「評判が良いから」が減少した。

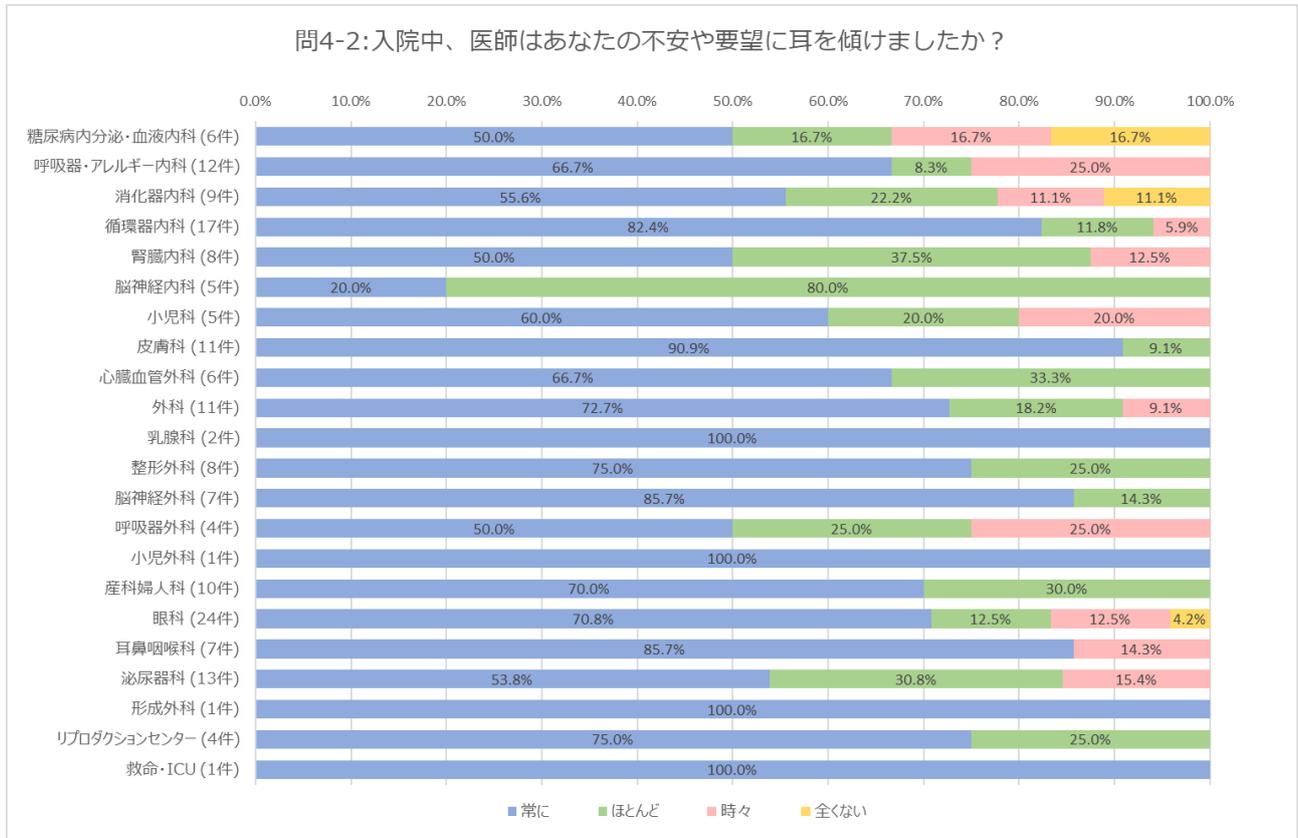
【問4】 医師についてお伺いします。



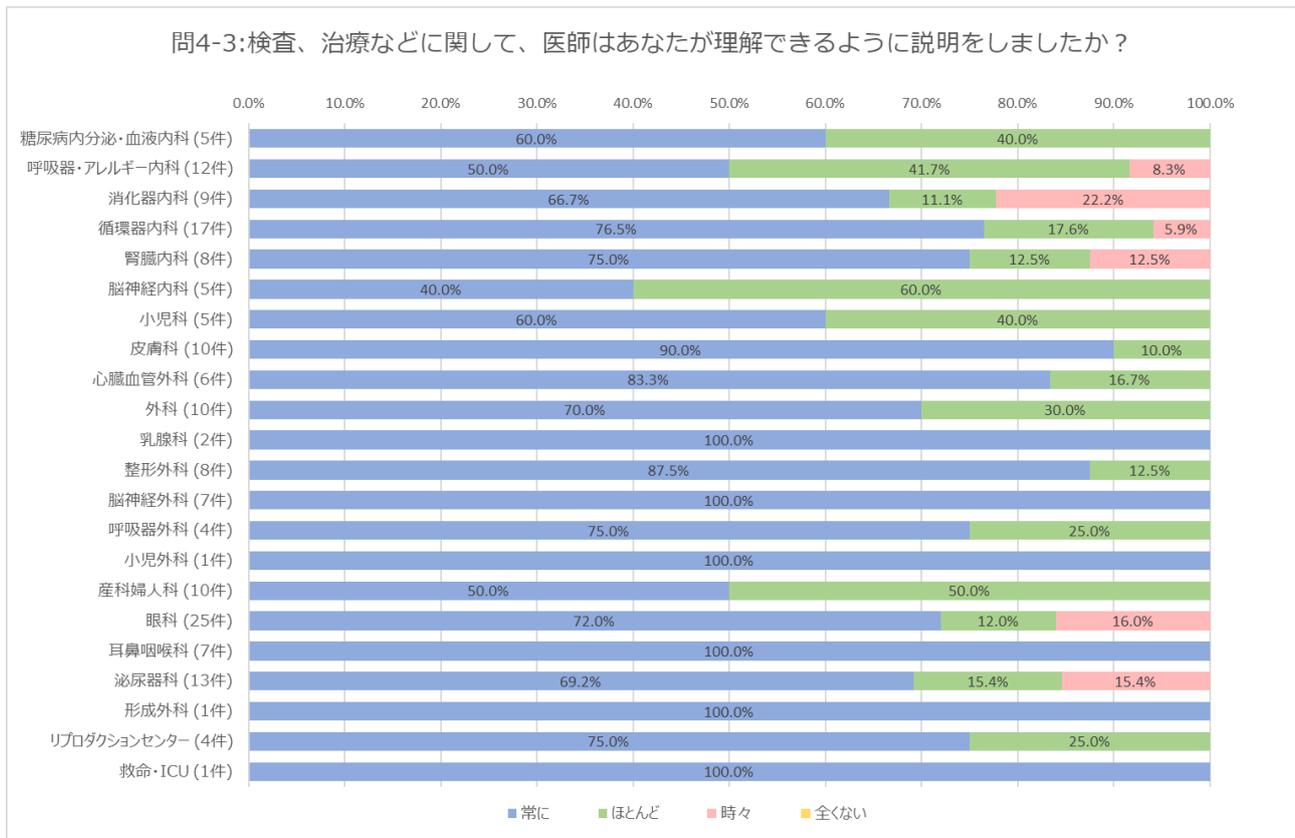
【問 4-1】 入院中の医師の敬意や礼儀について



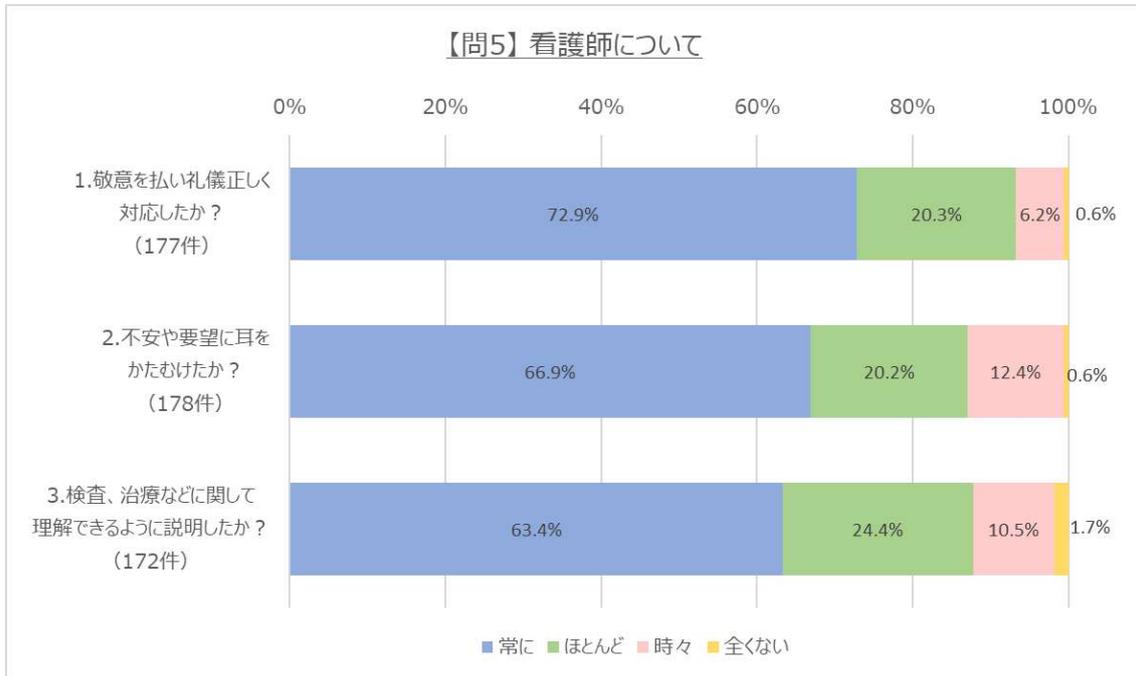
【問 4-2】 入院中の医師の患者への配慮について



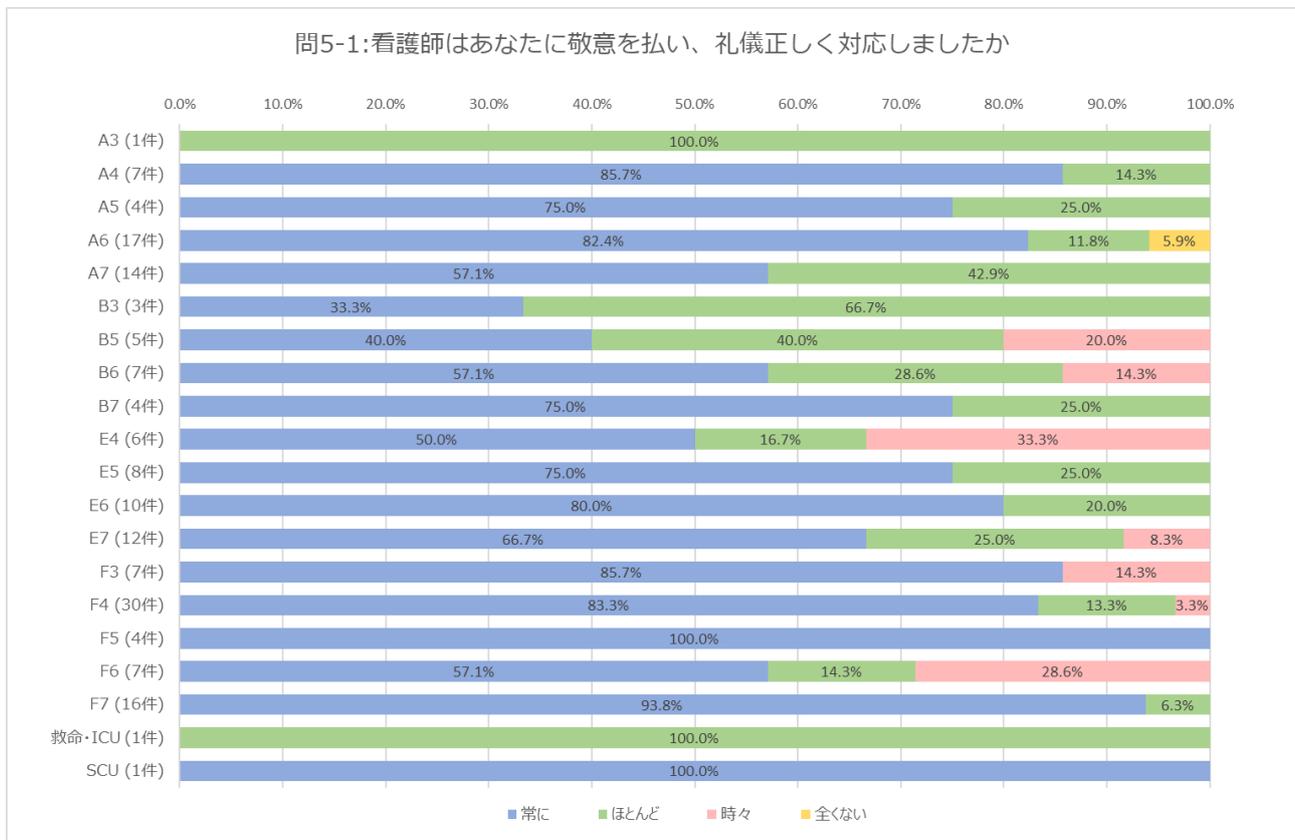
【問 4-3】 入院中の検査、治療についての医師の説明について



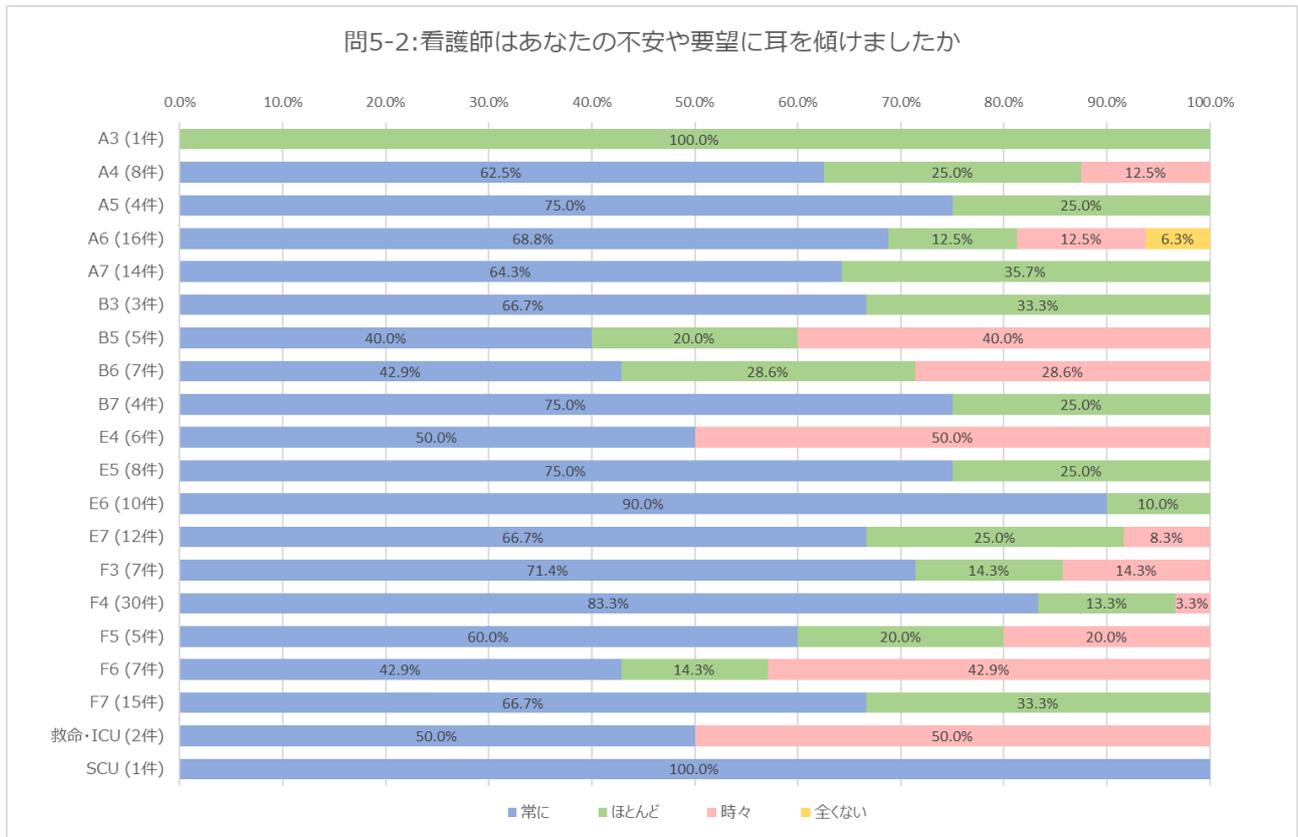
【問5】 看護師についてお伺いします。



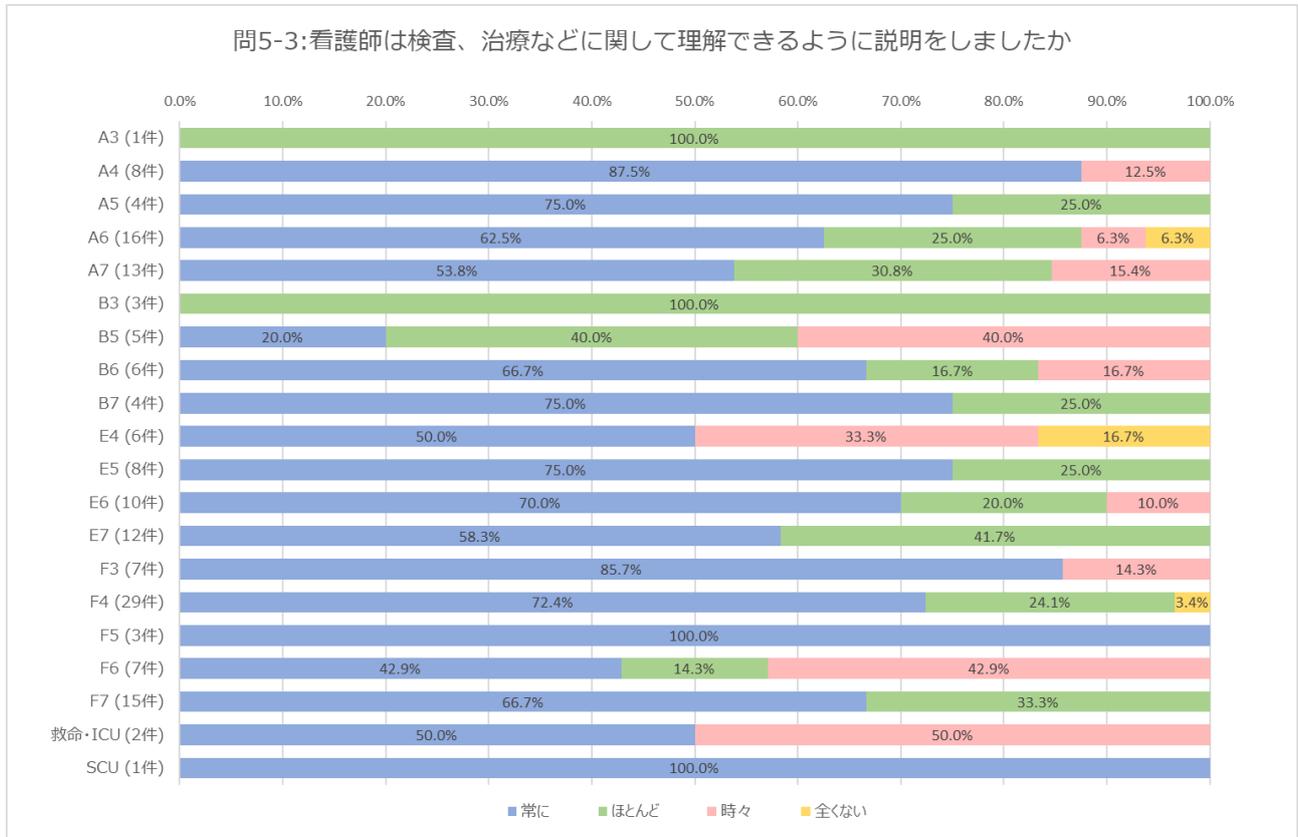
【問 5-1】 入院中の看護師の敬意や礼儀について



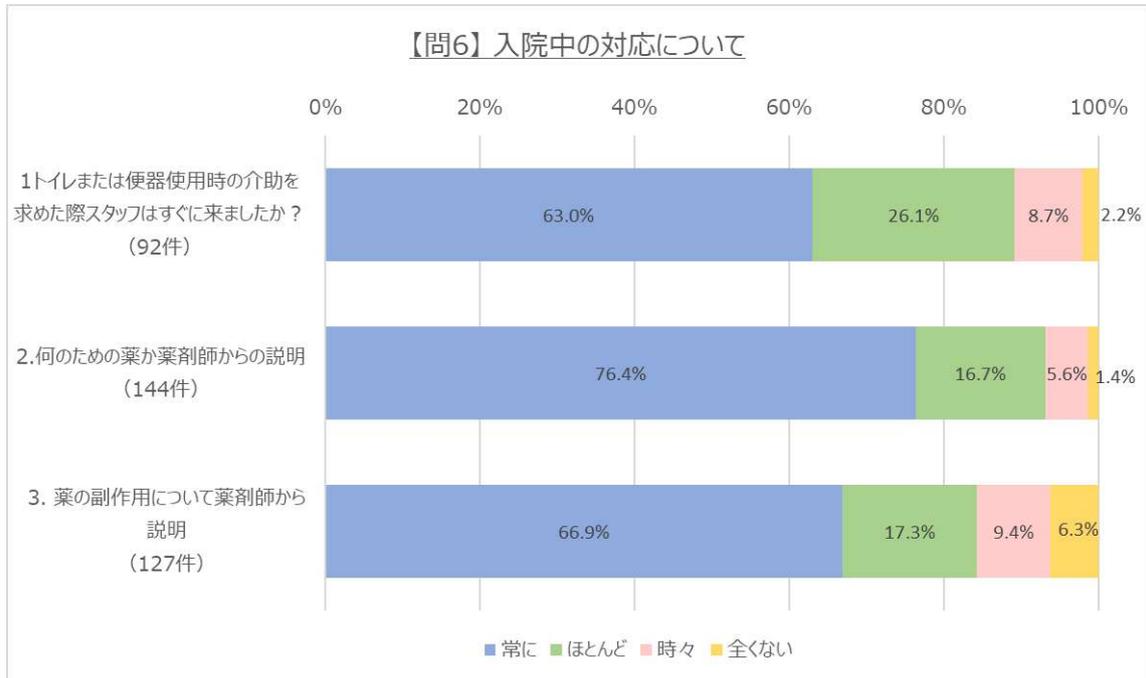
【問 5-2】 入院中の看護師の患者への配慮について



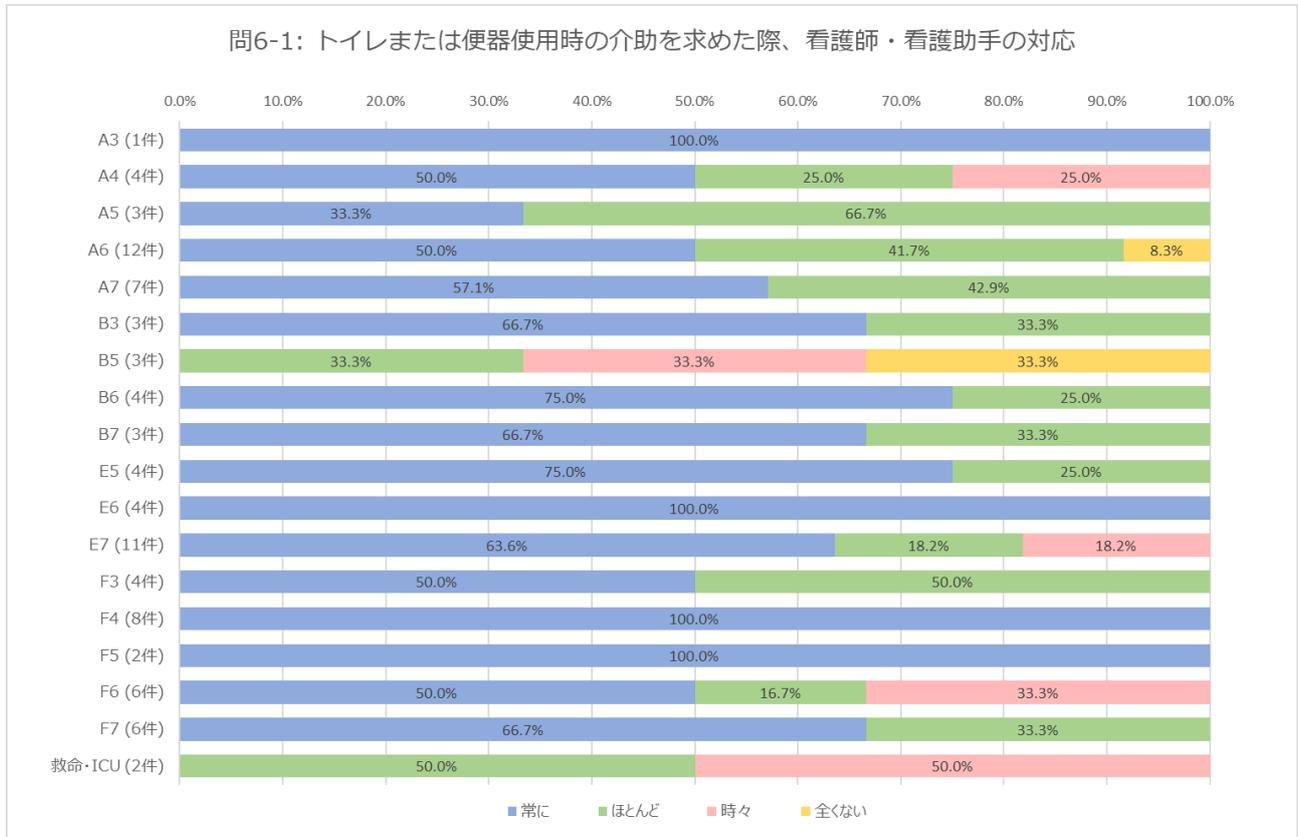
【問 5-3】入院中の看護師の説明について



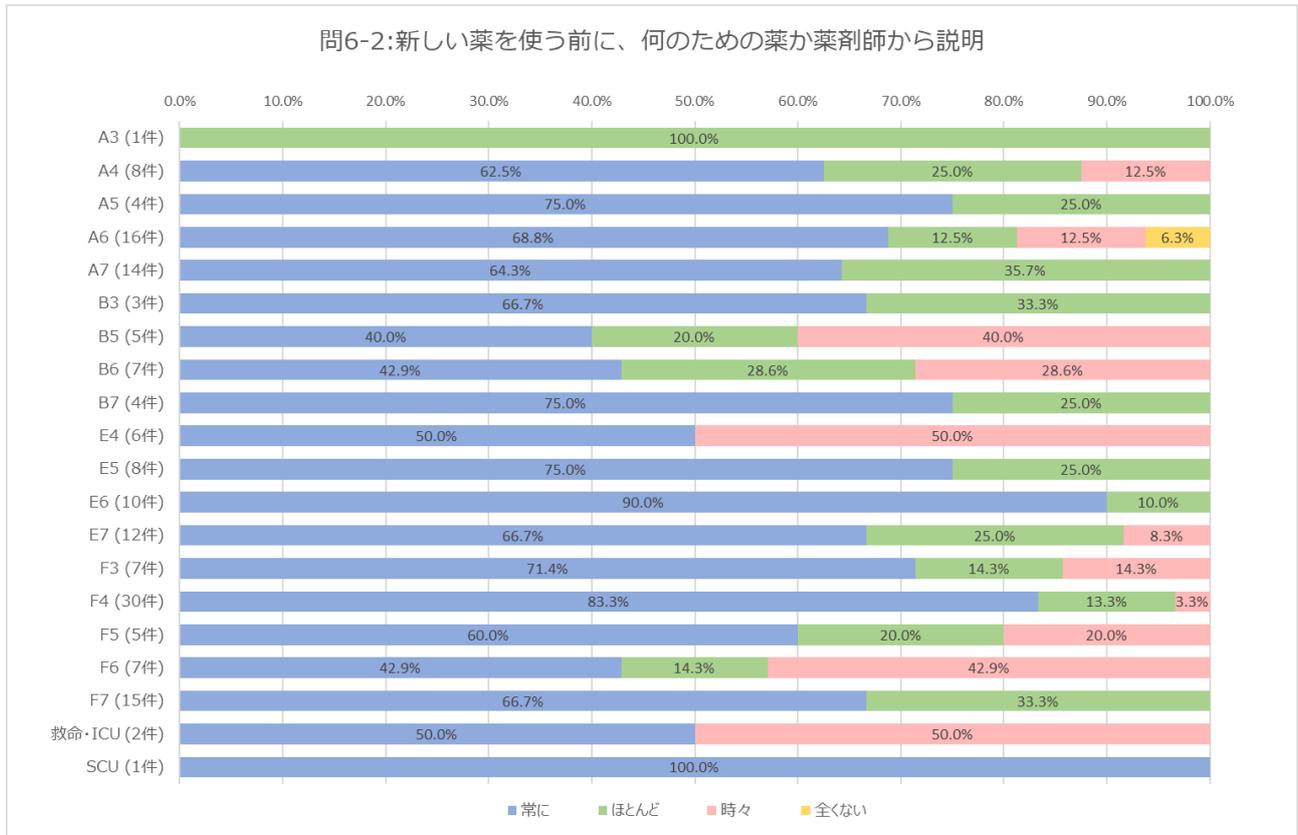
【問6】入院中の対応についてお伺いします。



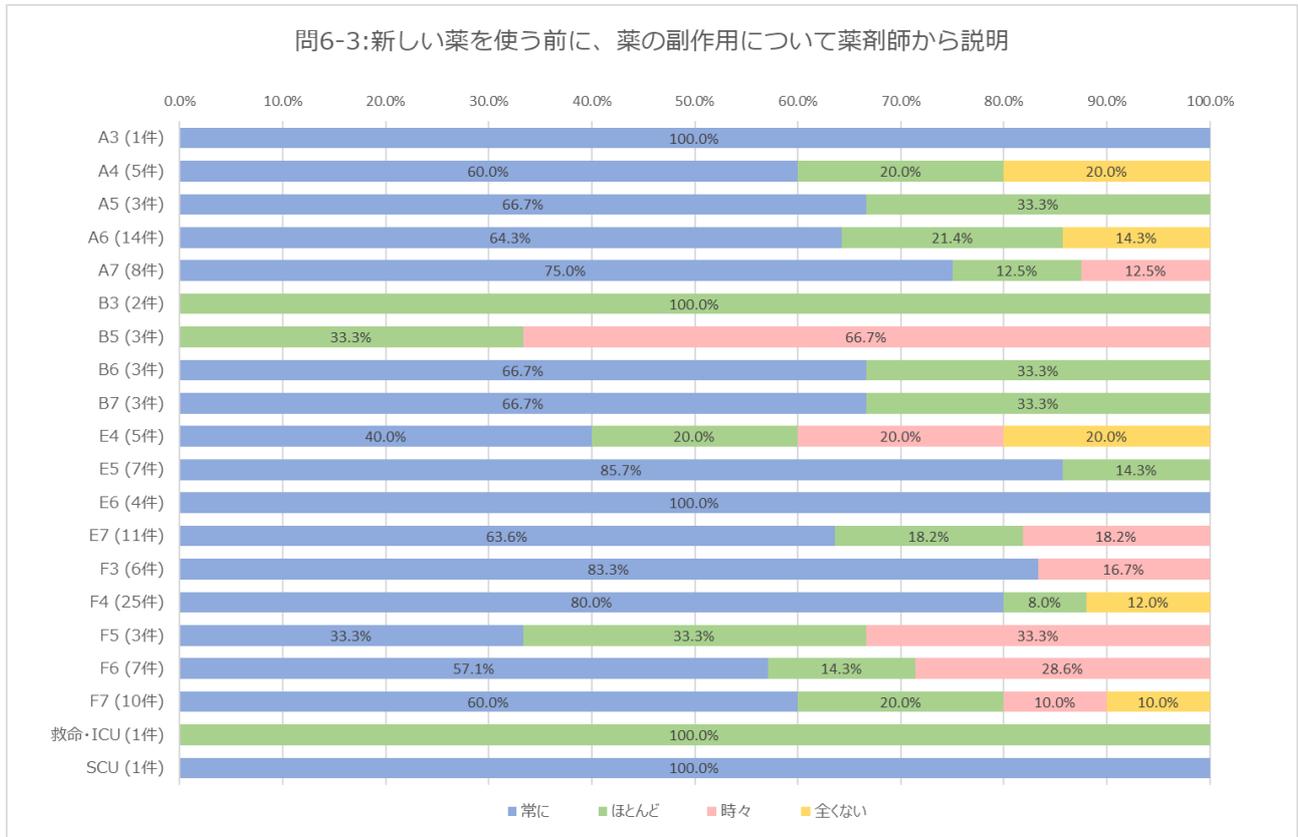
【問6-1】トイレ・便器使用時の介助を求めた際の対応について



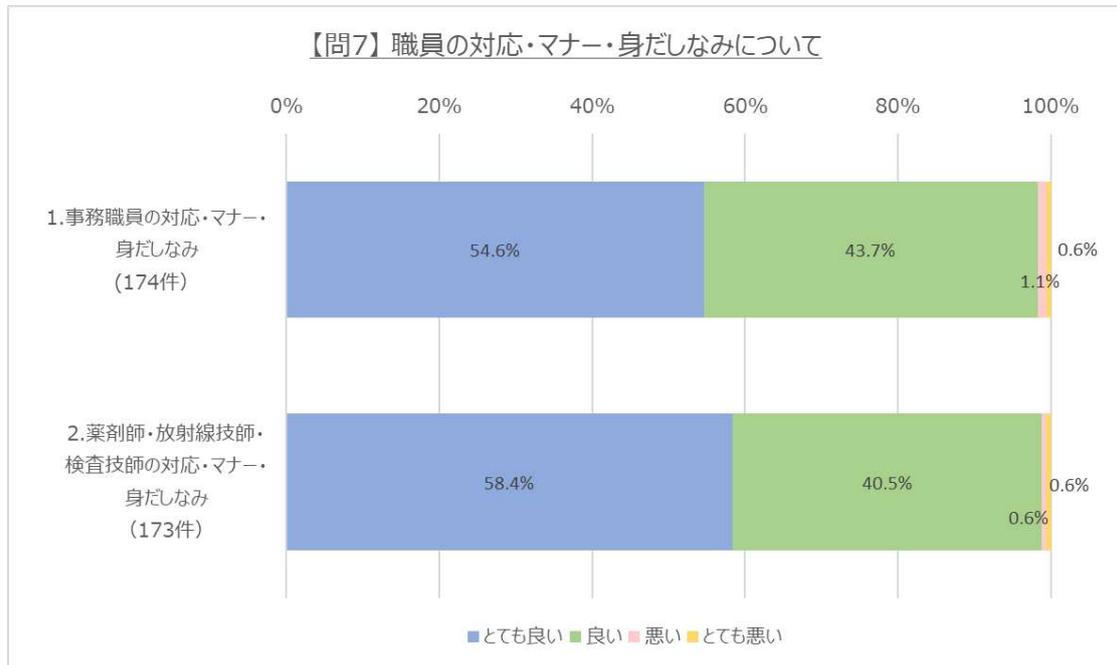
【問 6-2】薬の説明について



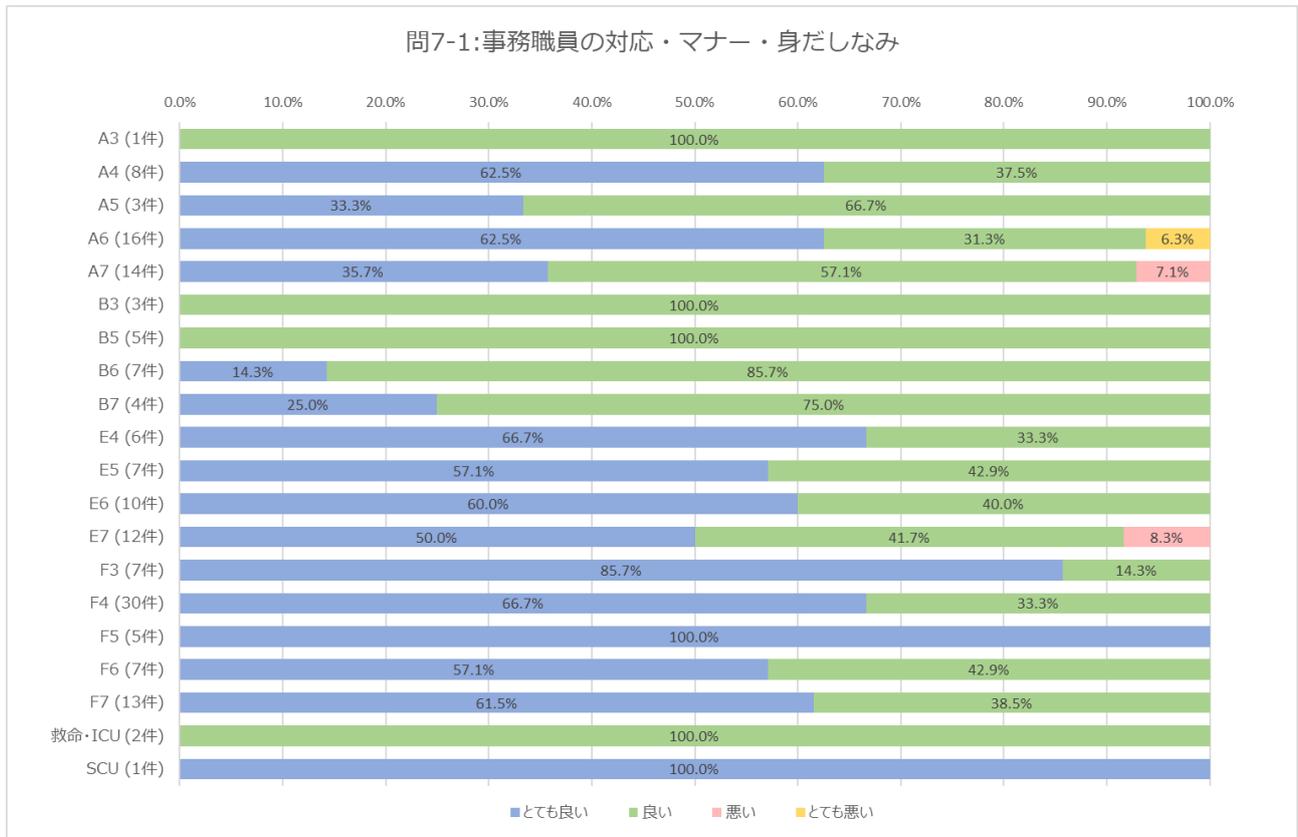
【問 6-3】薬の副作用の説明について



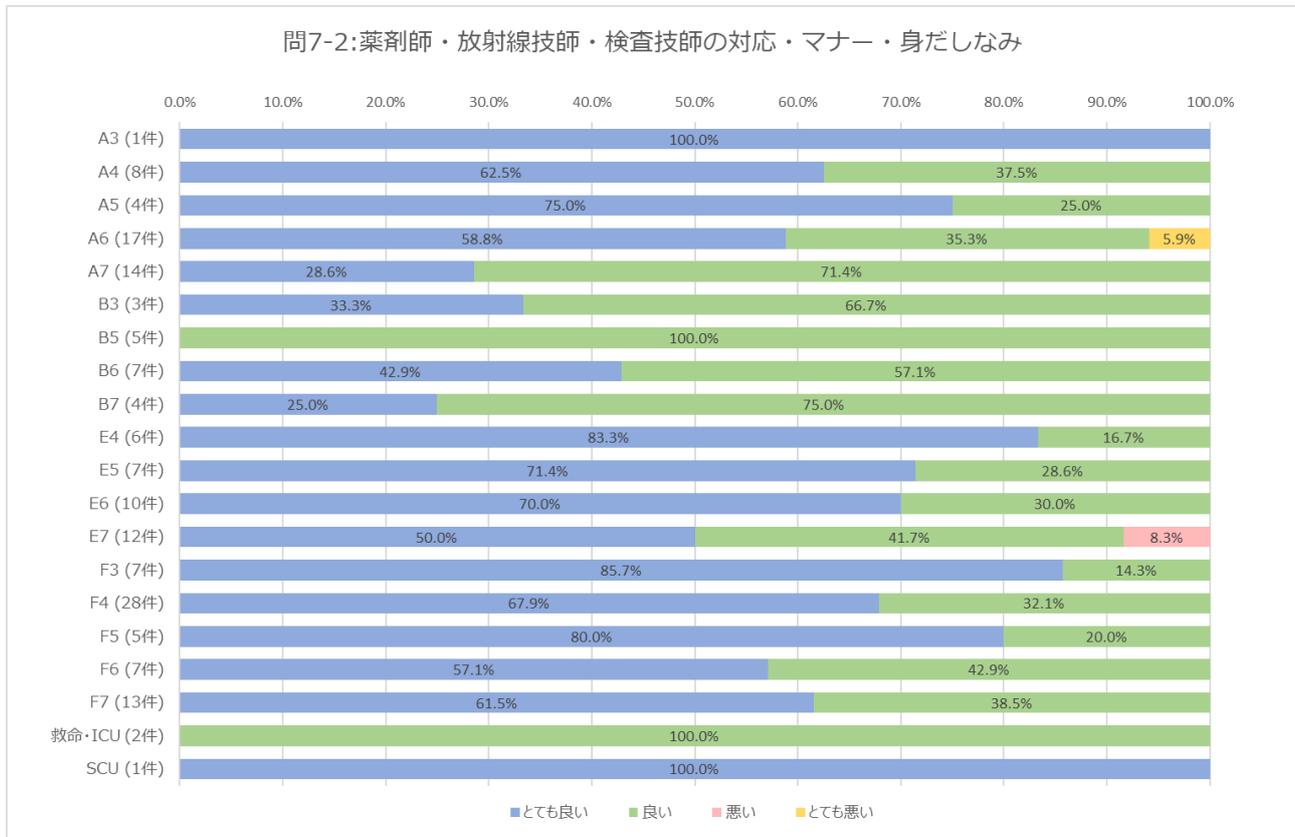
【問7】 職員の対応・マナー・身だしなみは？



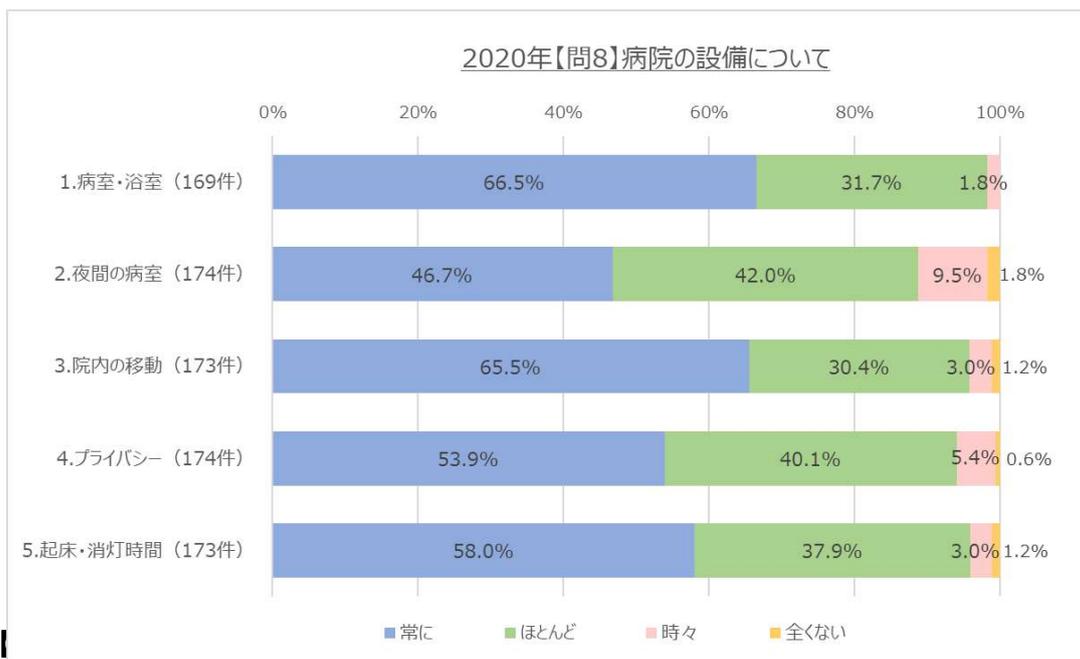
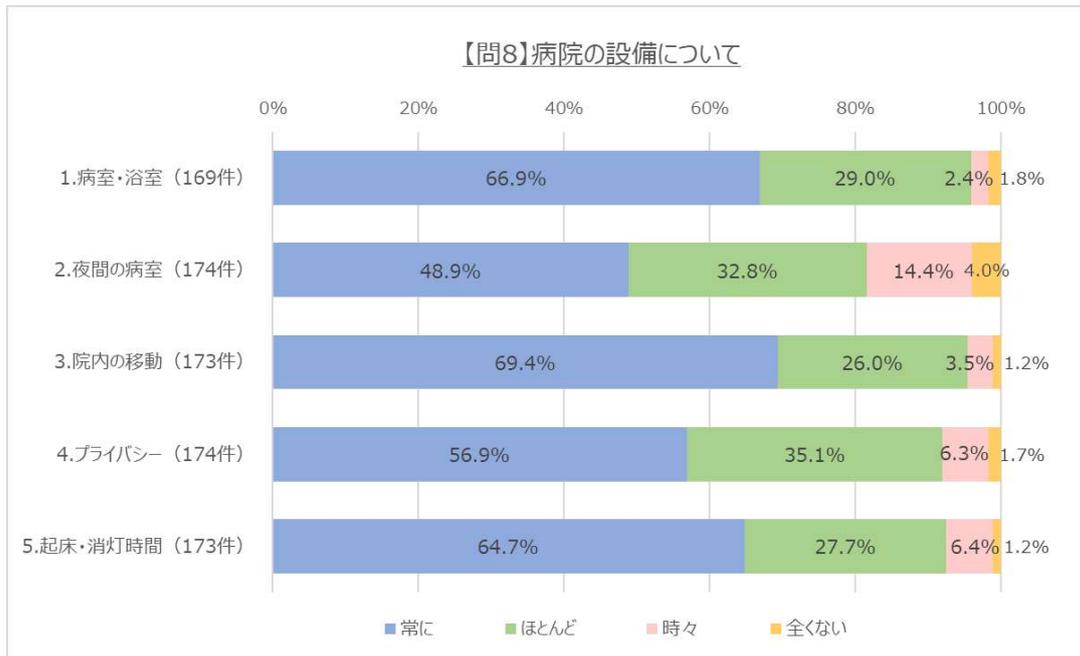
【問 7-1】 事務職員の対応・マナー・身だしなみについて



【問 7-2】 薬剤師・放射線技師・検査技師の対応・マナー・身だしなみについて

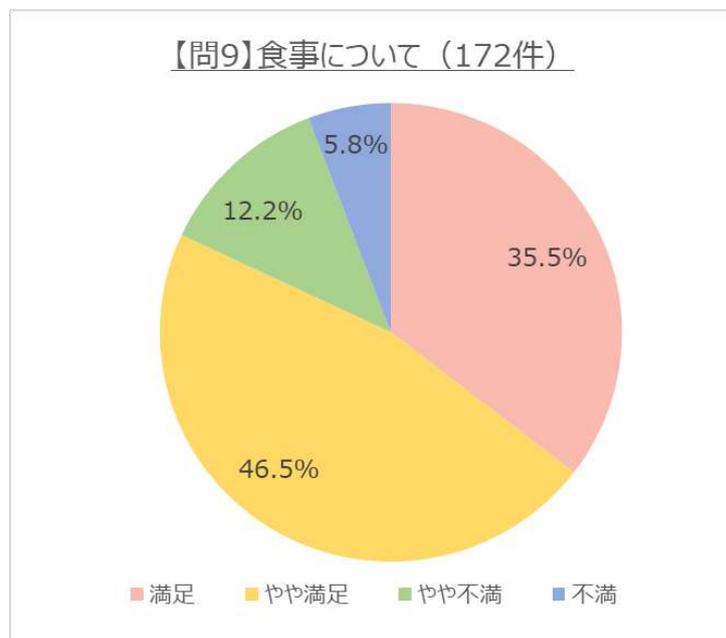


【問8】 院内の環境についてお伺いします。



「常に」「ほとんど」が多く、前年より「常に」の割合が増えている項目が多く、改善されていることがわかる。

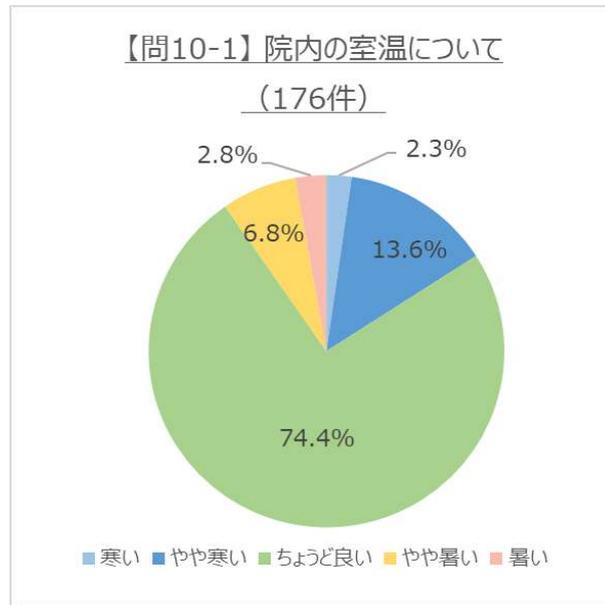
【問9】 食事について



【食事】について、

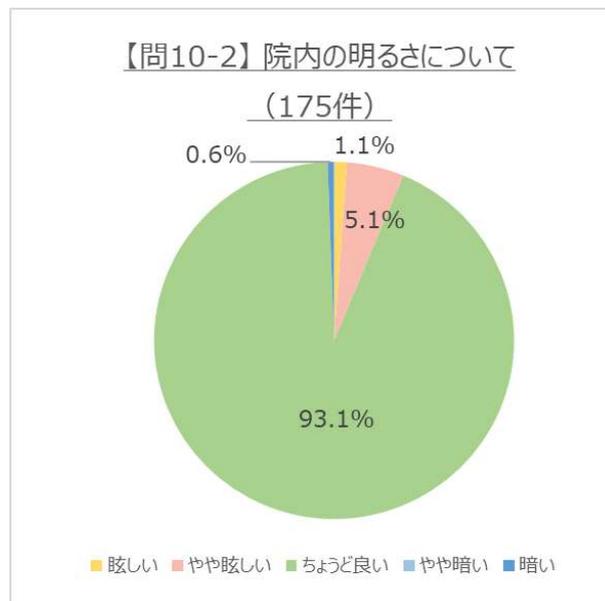
- ・「満足」「やや満足」が合わせて82.0%と8割を超え、前年74.4%よりも高くなった。
- ・「やや不満」「不満」を合わせて18.0%と不満の声もあることが分かったので改善が必要である。

【問 10-1】 院内の室温についてお伺いします。



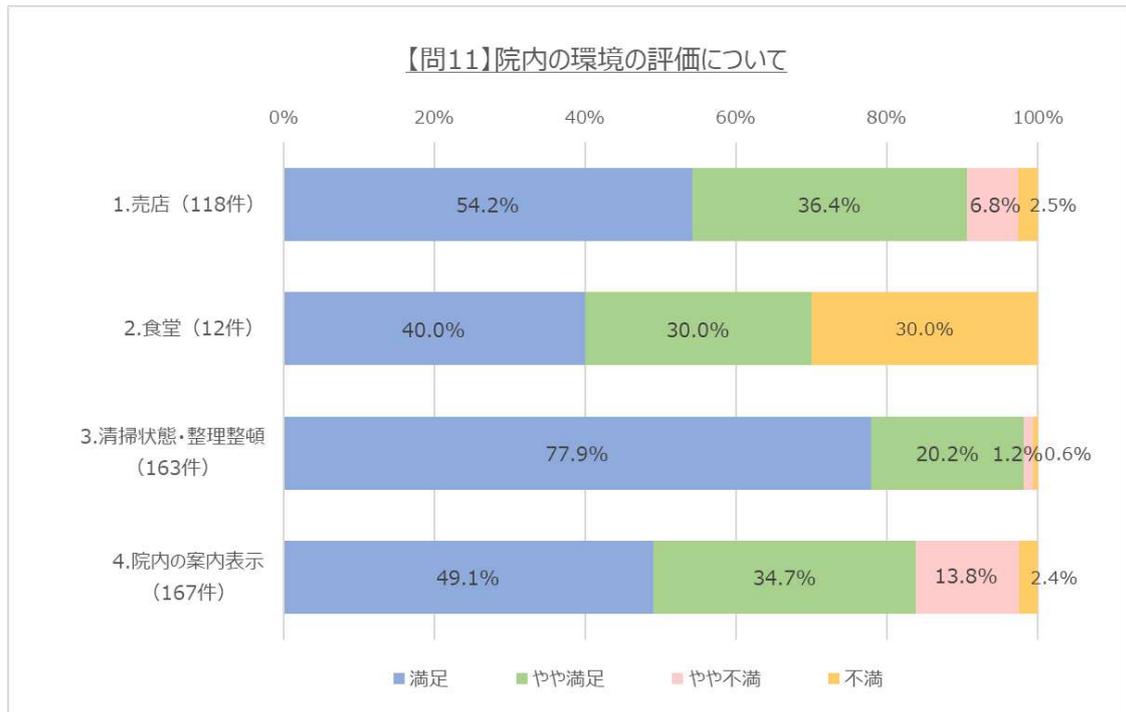
【院内の室温】 について、「ちょうどよい」約 74.4%（前年 77.9%）、「暑い」2.8%、「やや暑い」6.8%で「寒い」2.3%、「やや寒い」13.6%であった。前年より「寒い」、「やや寒い」と感じている回答が若干高かった。

【問 10-2】 院内の明るさについてお伺いします。



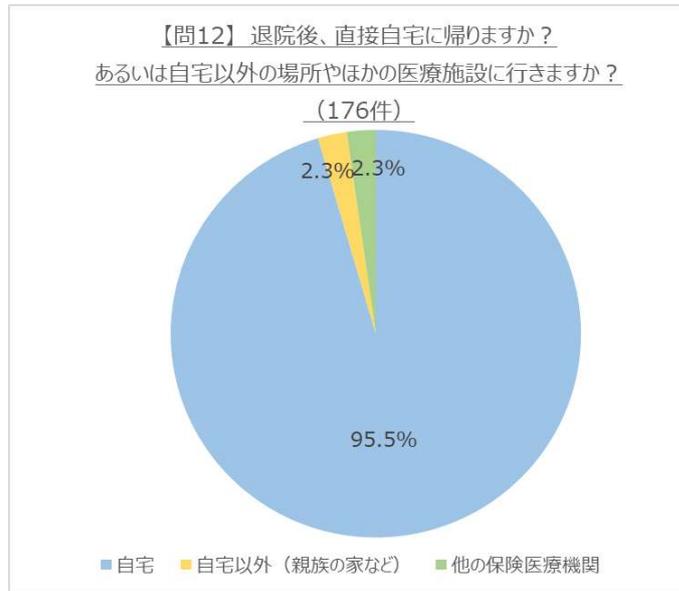
【院内の明るさ】 について、「ちょうどよい」が 93.1%（前年 86.7%）でほとんどを占め、「やや眩しい」と感じている人が 5.1%と若干の回答があった。

【問 11】 院内の環境の評価をお願いします。



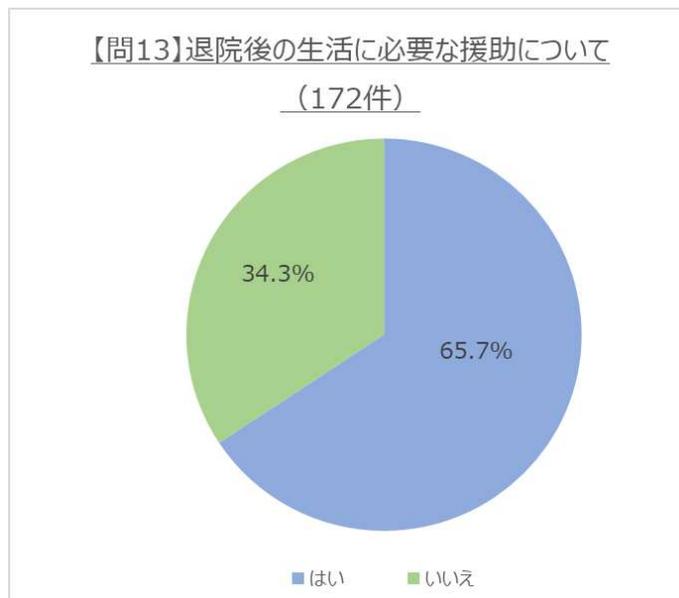
ほとんどの項目で「とても満足」「満足」が多く、前年よりも「やや不満」「不満」が低くなったが、食堂は、「不満」、「やや不満」をあわせて前年 0.0%から 30.0%と高くなった。

【問 12】退院後、直接自宅に帰りますか？あるいは自宅以外の場所や他の医療施設に行きますか？



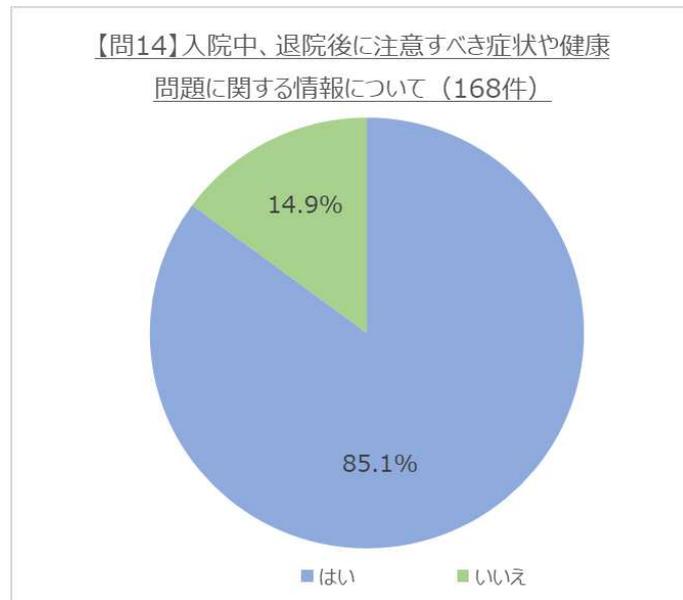
9割以上が退院後、自宅に戻り、「他の保険医療機関」に行くのはわずか2.3%だった。

【問 13】入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師、またはほかの病院スタッフと話をする機会がありましたか？



約7割弱が退院後の生活に必要な援助についての相談をしており、3割は「相談していない」という結果となった。

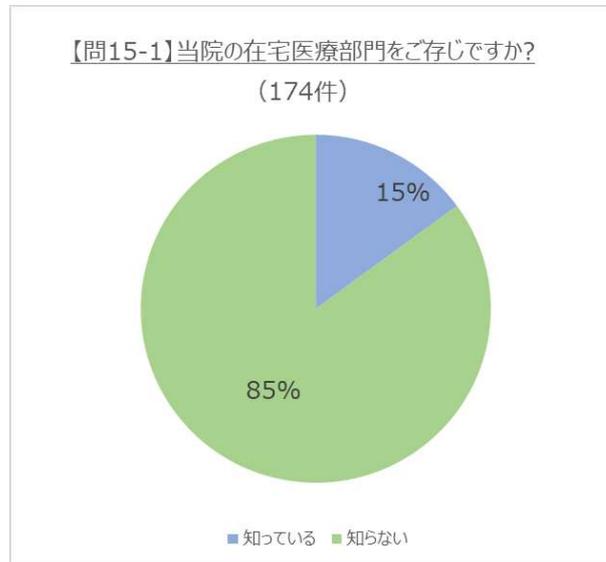
【問 14】 入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか？



85%が退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報を受け取っており、15%が受け取っていない結果となった。

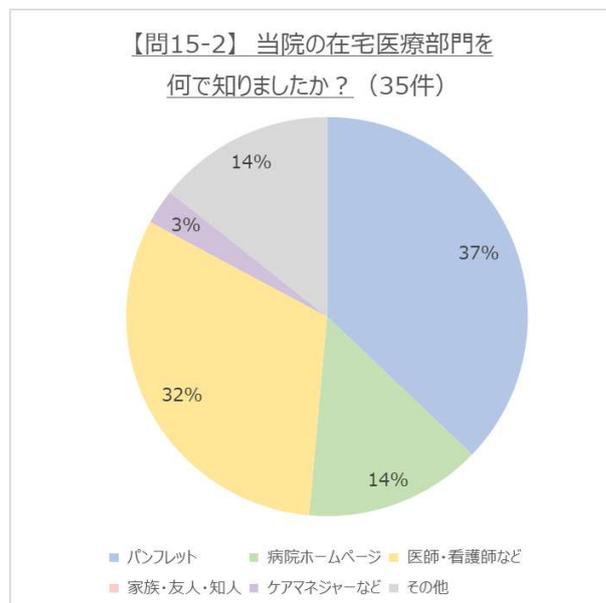
【問 15】 総合患者支援センター在宅医療部門について

【問 15-1】 当院の在宅医療部門をご存じですか。



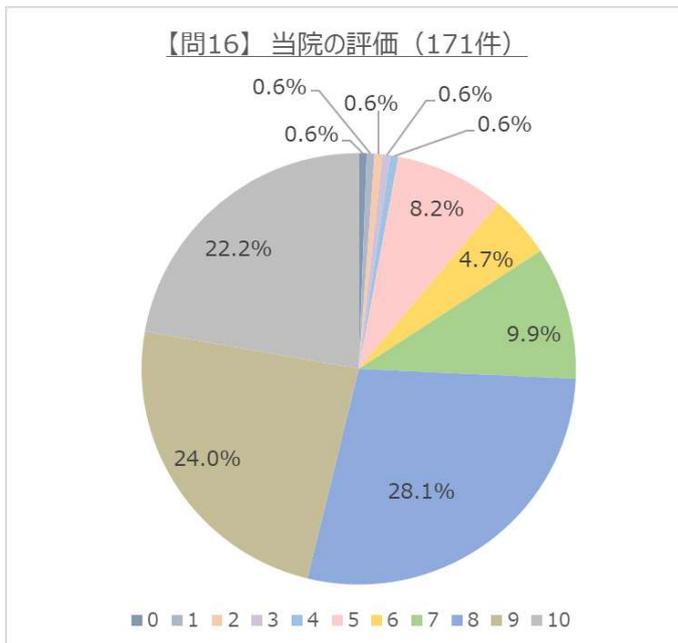
「知らない」が85%、「知っている」が15%であった。

【問 15-2】 当院の在宅医療部門を何で知りましたか？



「パンフレット」が37%、「医師・看護師など」が32%、「病院ホームページ」が14%であった。

【問16】当医院の評価は0～10のどれにあたりますか？



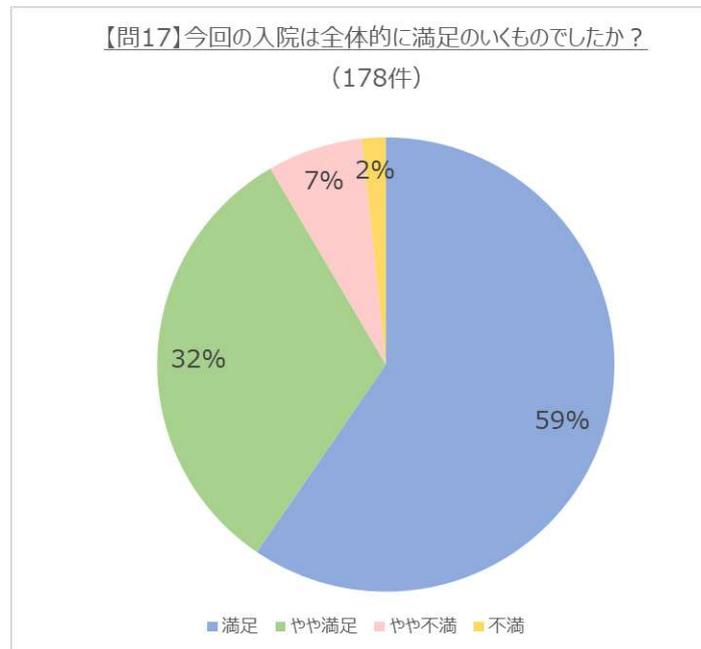
点数	人数	割合
0	1	0.6%
1	1	0.6%
2	1	0.6%
3	1	0.6%
4	1	0.6%
5	14	8.2%
6	8	4.7%
7	17	9.9%
8	48	28.1%
9	41	24.0%
10	38	22.2%
	171	100%
平均点	8.1	

8点以上が7割以上を占めており、平均点は「8.1点」であった。

10点満点も約2割おり、0点の回答は1人でほとんどなかった。

前年度に比べて平均点が7.8点から8.1点と評価が高くなっており、9点以上も前年40.1%から46.2%に増えている。

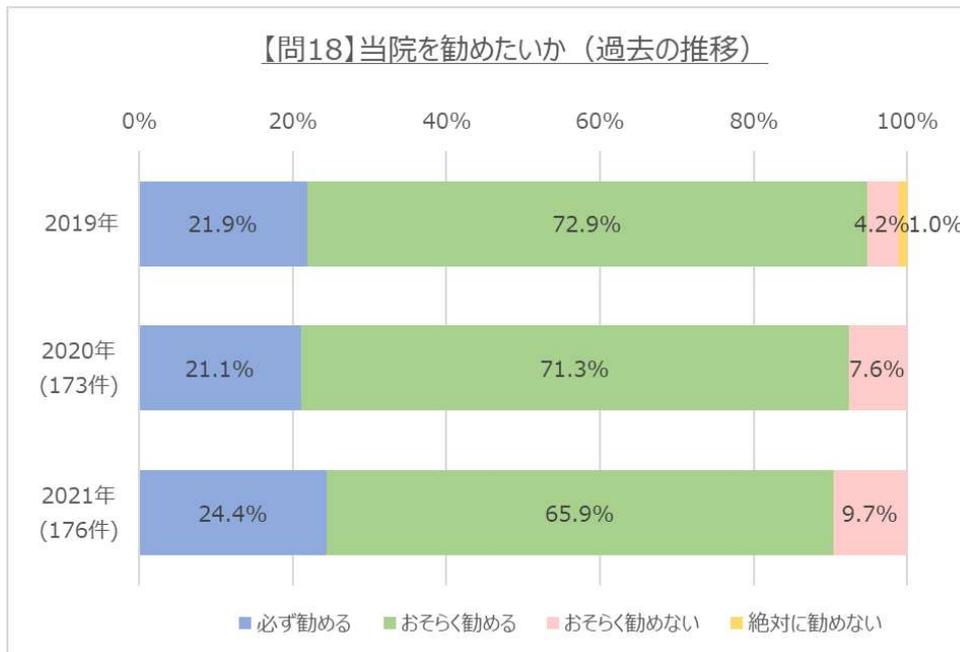
【問 17】 今回の入院は全体的に満足のいくものでしたか？



「満足」「やや満足」で9割以上を占めた。

「不満」は2%、「やや不満」は7%と少ない結果となった。前年に比べて、満足は53%から59%に高くなった。

【問 18】 友人や御家族に当院を勧めますか？



90%が「必ず勧める」「おそらく勧める」と答え

「おそらく勧めない」が10%みられたが、「絶対に勧めない」はなかった。

前年と比べて、「必ず勧める」が増えたものの、「おそらく勧めない」も若干増えた。

CS ポートフォリオ分析による今後の改善点（数値）

総合満足度を上げるためにどこを重点的に改善すべきかの優先順位がわかる CS ポートフォリオ分析を実施した。

	満足度（y 軸）	重要度（x 軸）
医師)敬意を払い礼儀正しく対応	4.64	0.84
医師)不安・要望への傾聴	4.49	0.58
医師)理解できるように説明	4.46	0.30
看護師) 敬意を払い礼儀正しく対応	4.44	1.47
看護師) 不安・要望への傾聴	4.23	0.65
看護師) 理解できるように説明	4.23	0.96
トイレの介助の対応	4.20	0.65
何の薬かの説明	4.49	0.56
薬の副作用の説明	4.20	0.19
事務職員の対応	4.26	1.63
薬剤師・技師の対応	4.35	1.63
病室・浴室の清潔さ	4.35	0.40
院内の移動の安全さ	4.38	1.13
食事	3.54	0.13
売店・自動販売機	3.93	1.81
清掃状態・整理整頓	4.58	1.33

- 満足度…各項目の平均値
- 重要度…【問 18】の評価に対して、各項目がどれくらい影響しているかを示す値

※1 問 18 の評価を目的変数として重回帰分析を行い、重要度を算出した

※2 重回帰式の精度の高さは「 $R^2=0.66$ 」となった。 R^2 値は 1 に近いほど精度の高い分析結果といえる

CS ポートフォリオ分析による今後の改善点 (図)

CS ポートフォリオとして

- 重点改善項目…満足度低、重要度高
- 改善項目…満足度低、重要度低
- 重点維持項目…満足度高、重要度高
- 改善項目…満足度高、重要度低

の4つの事象に分けた結果が以下となる。

