

2022 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: 入院された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たか。

問 8: 病棟の環境について評価をお願いします。

問 9: 食事について評価をお願いします。

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について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

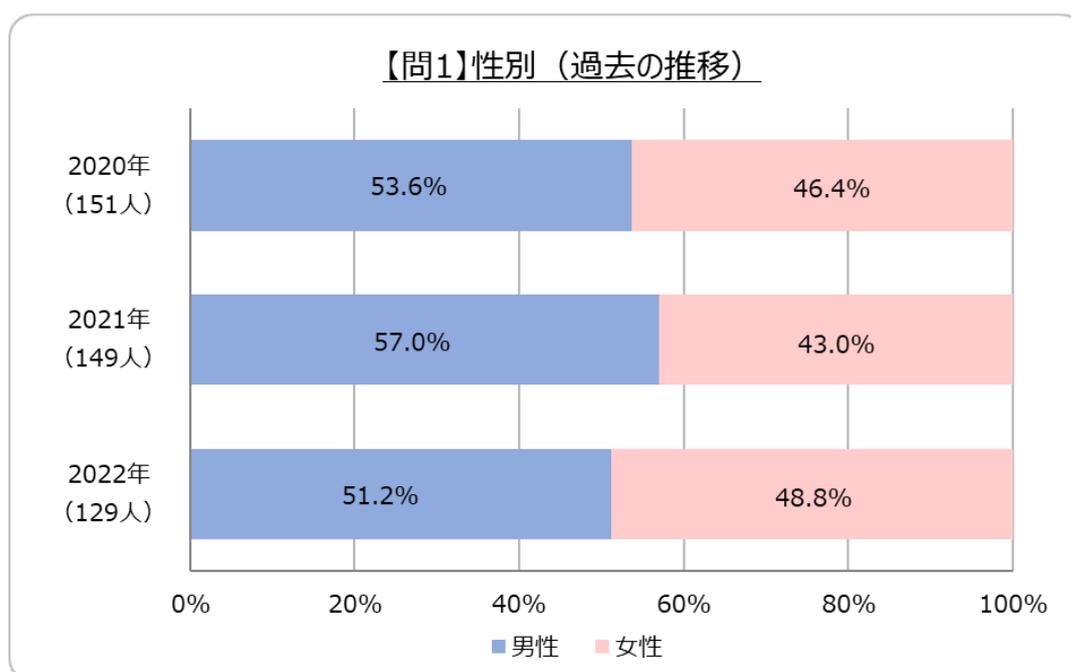
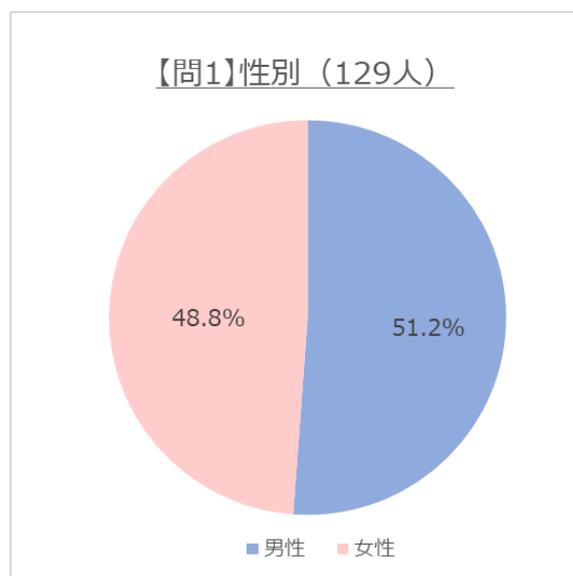
問 16: 当院の評価は 0～10 のどれにあたりますか。

問 17: 今回の入院は全体的に満足のうちのものでしたか。

問 18: 友人や御家族に当院を勧めますか。

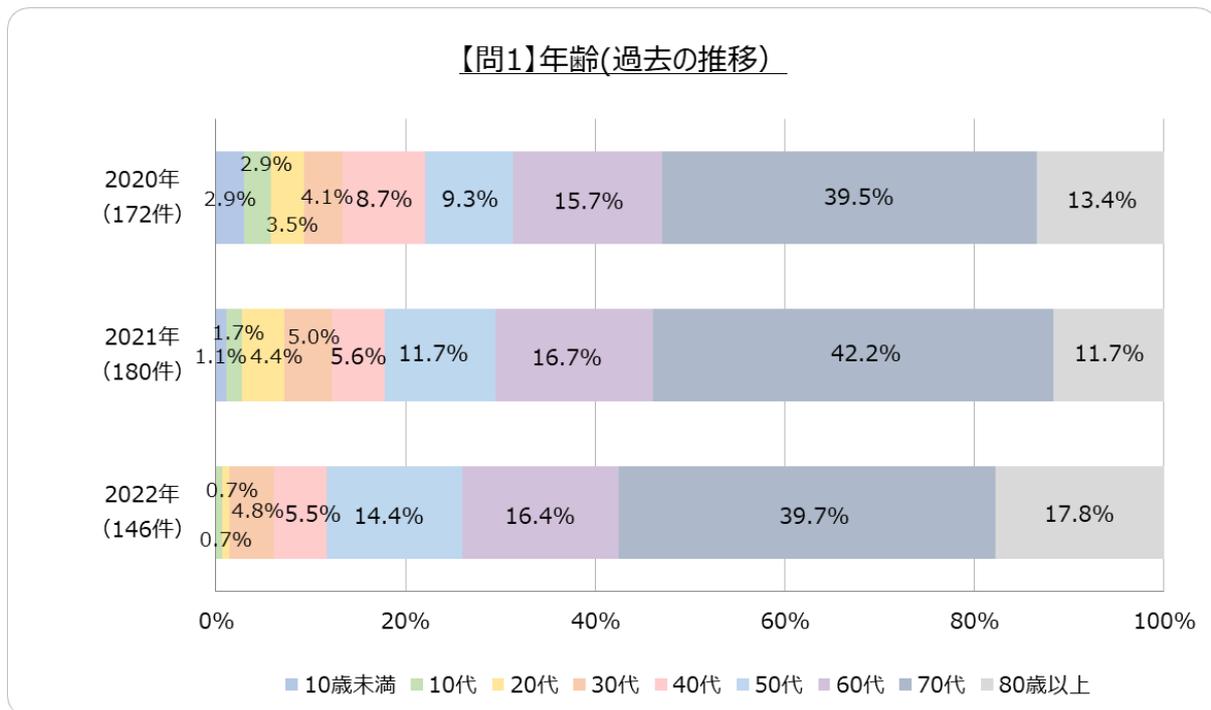
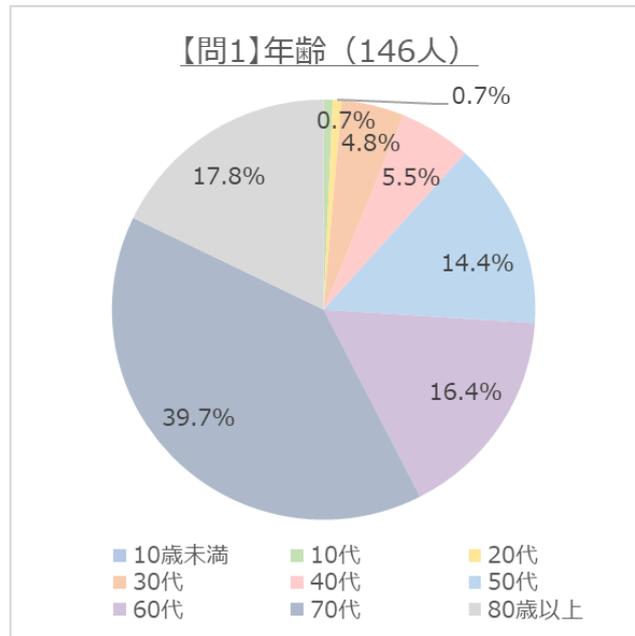
以下、集計結果

【問1-1】 性別



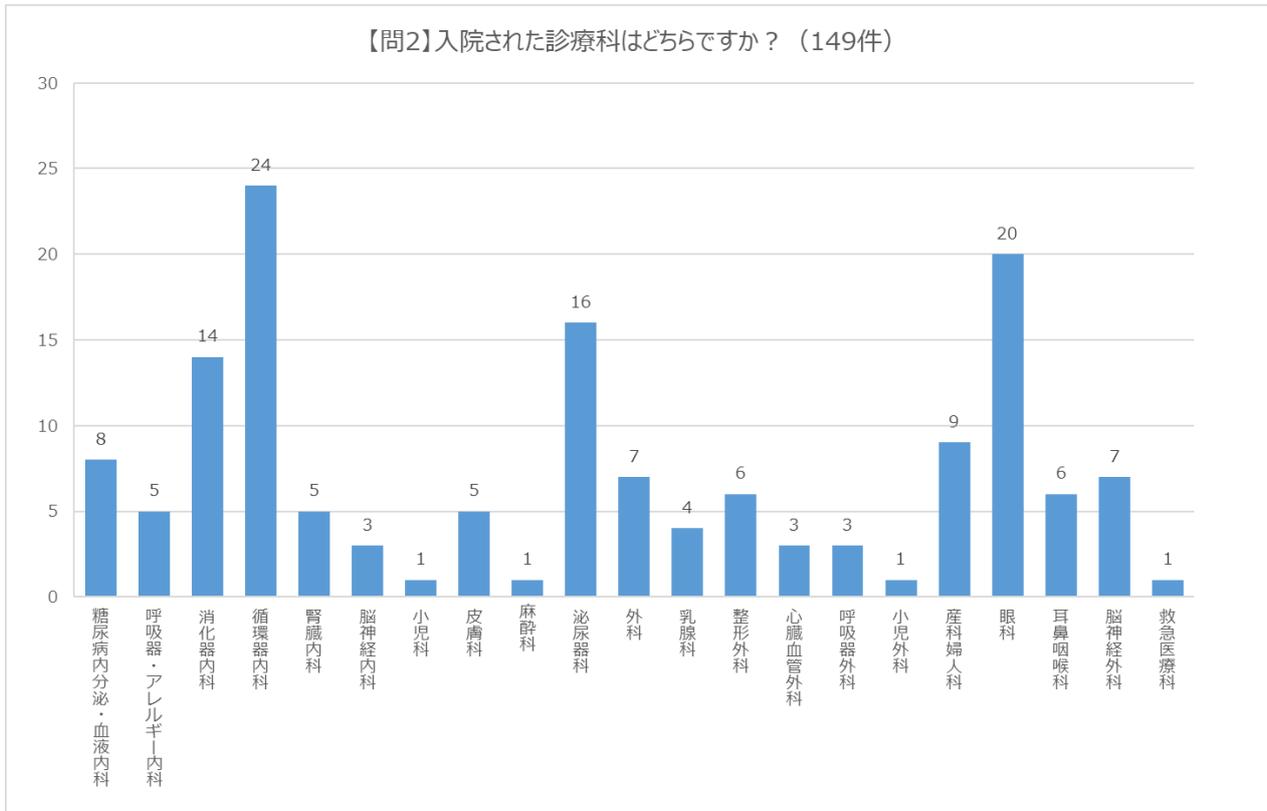
男性（51.2%）の方が
女性（48.8%）より高い結果となった。
前年に比べて男性の割合が低くなった。

【問1-2】 年齢



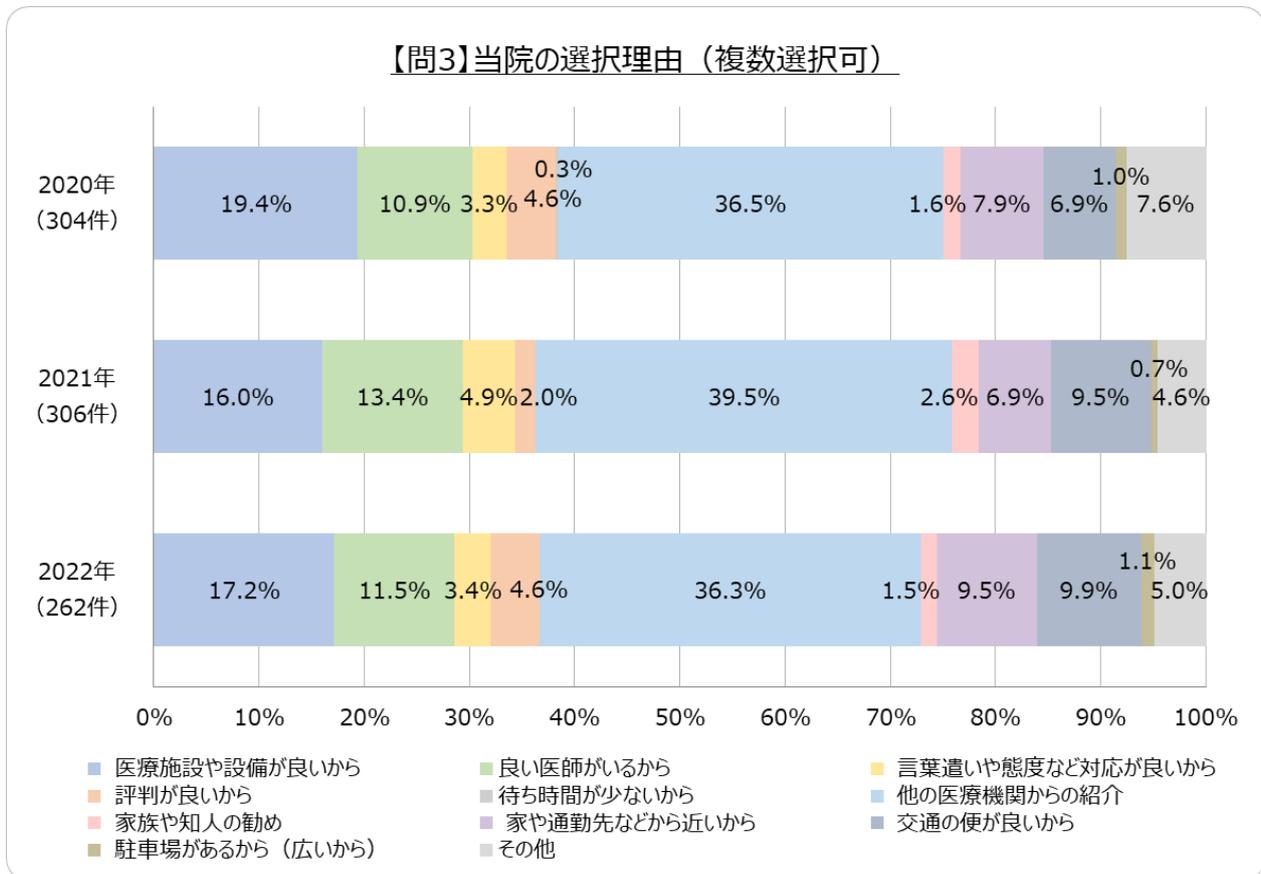
最も多い年齢層が「70～79歳」(39.7%)、最も少ない年齢層が「10歳未満」(0%)、
「60歳以上」の患者で約74%であった。

【問2】入院された診療科はどちらですか。



循環器内科（24件）、眼科、（20件）、泌尿器科（16件）、消化器内科（14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)

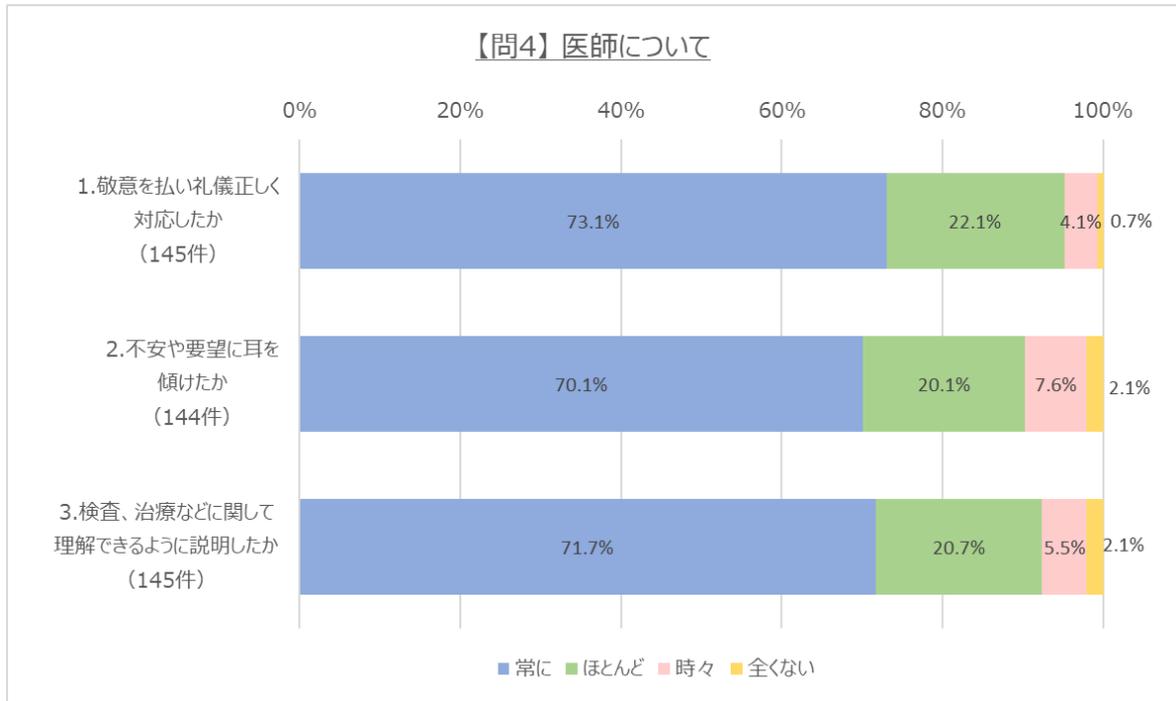


当院を選ばれた理由については、「他の医療機関からの紹介」36.3%と圧倒的に多かった。続いて、「医療施設や設備が良いから」17.2%、「良い医師がいるから」11.5%であった。大学病院という機能を鑑み、自然な結果といえる。

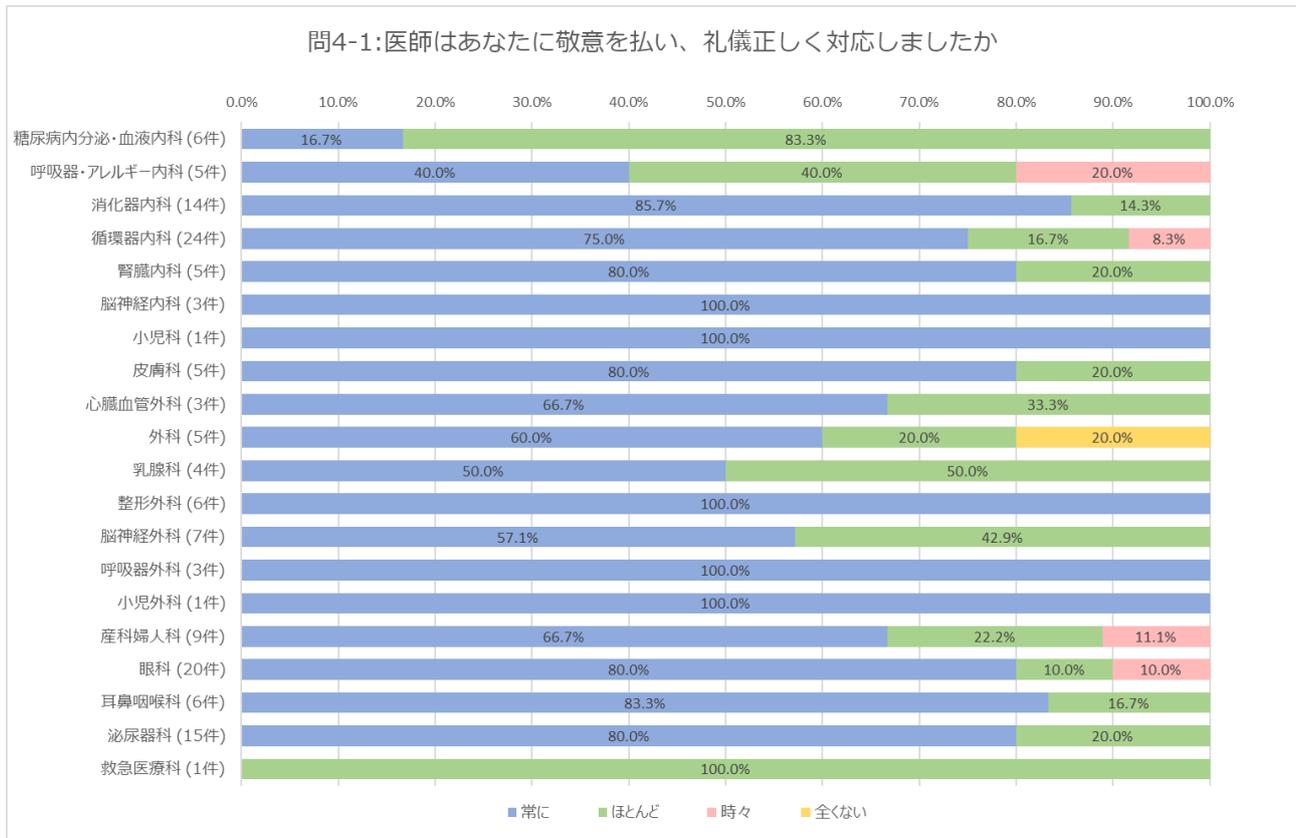
前年に比べて、

「医療施設や設備が良いから」「評判が良いから」「家や通勤先などが近いから」が増加、「良い医師がいるから」「他の医療機関からの紹介」「言葉遣いや態度など対応が良いから」が減少した。

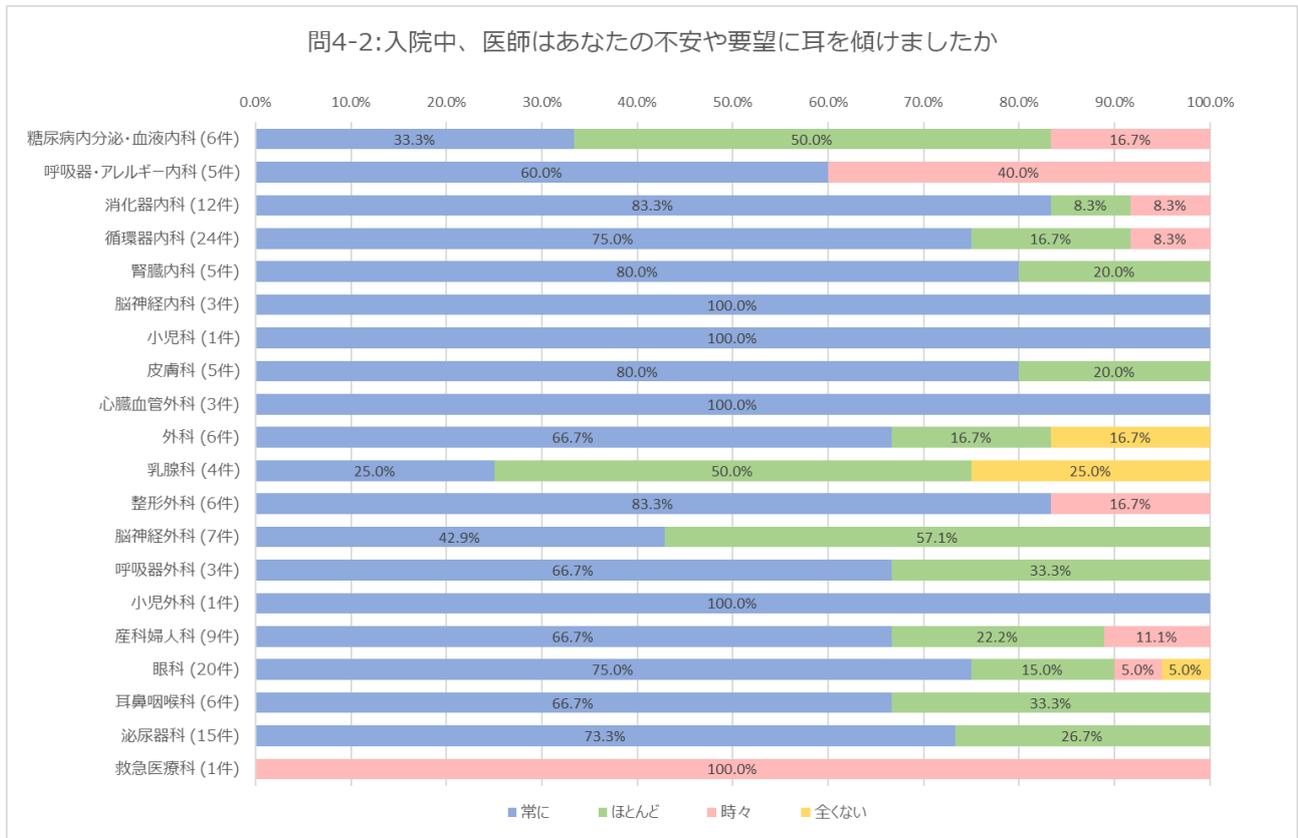
【問4】 医師についてお伺いします。



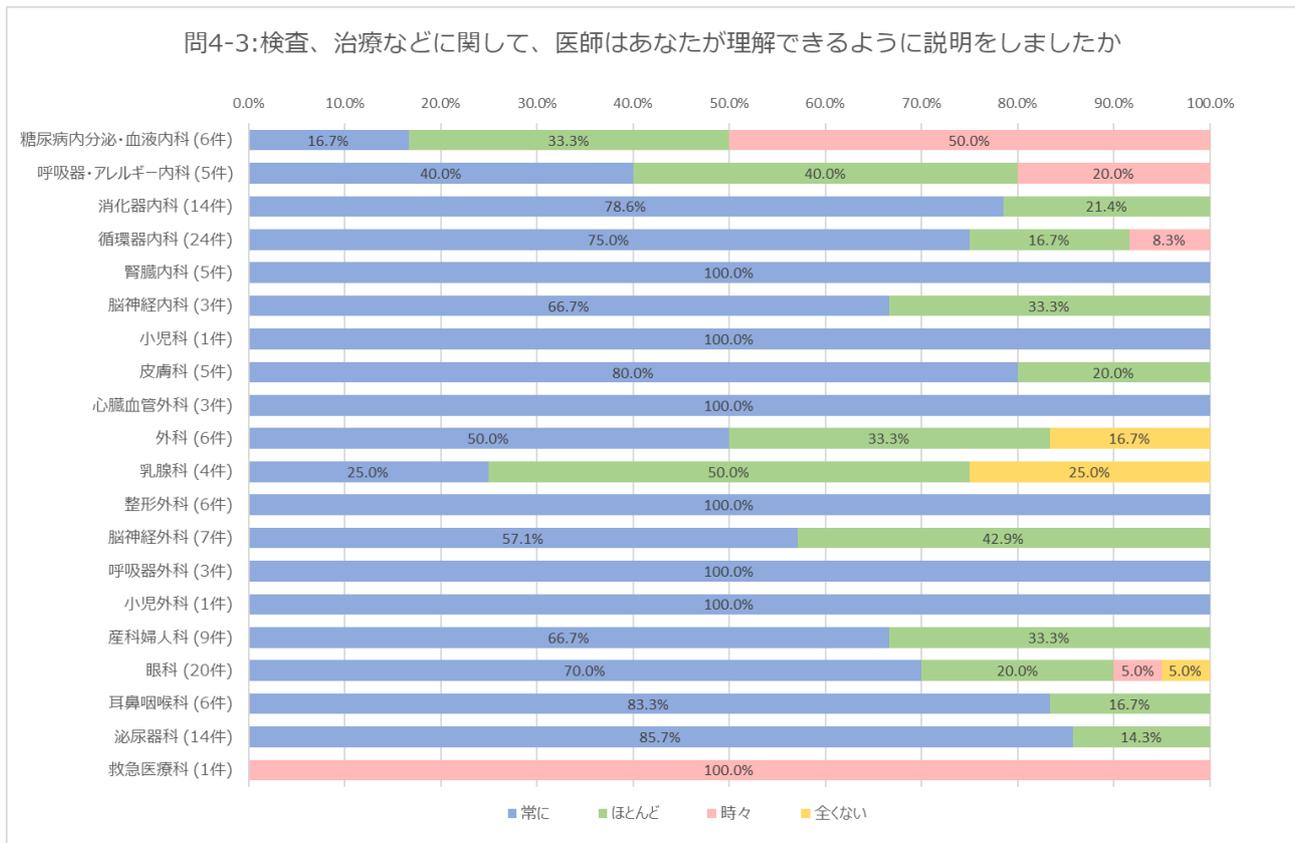
【問 4-1】 入院中の医師の敬意や礼儀について



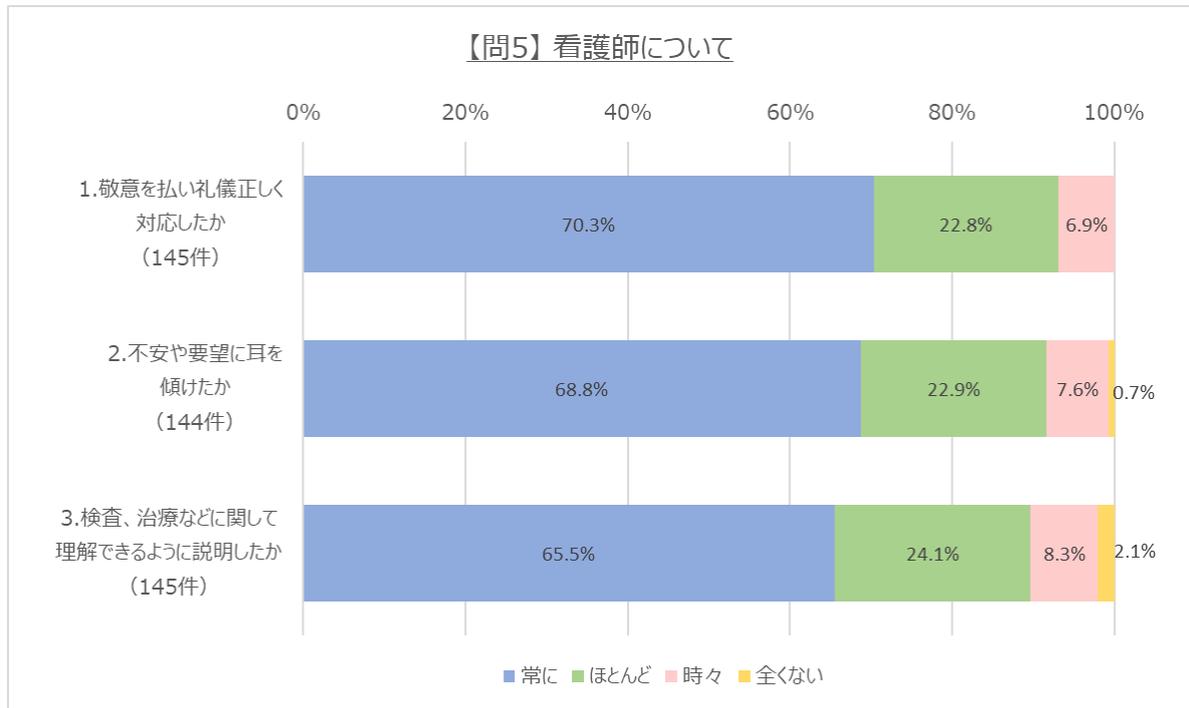
【問 4-2】 入院中の医師の患者への配慮について



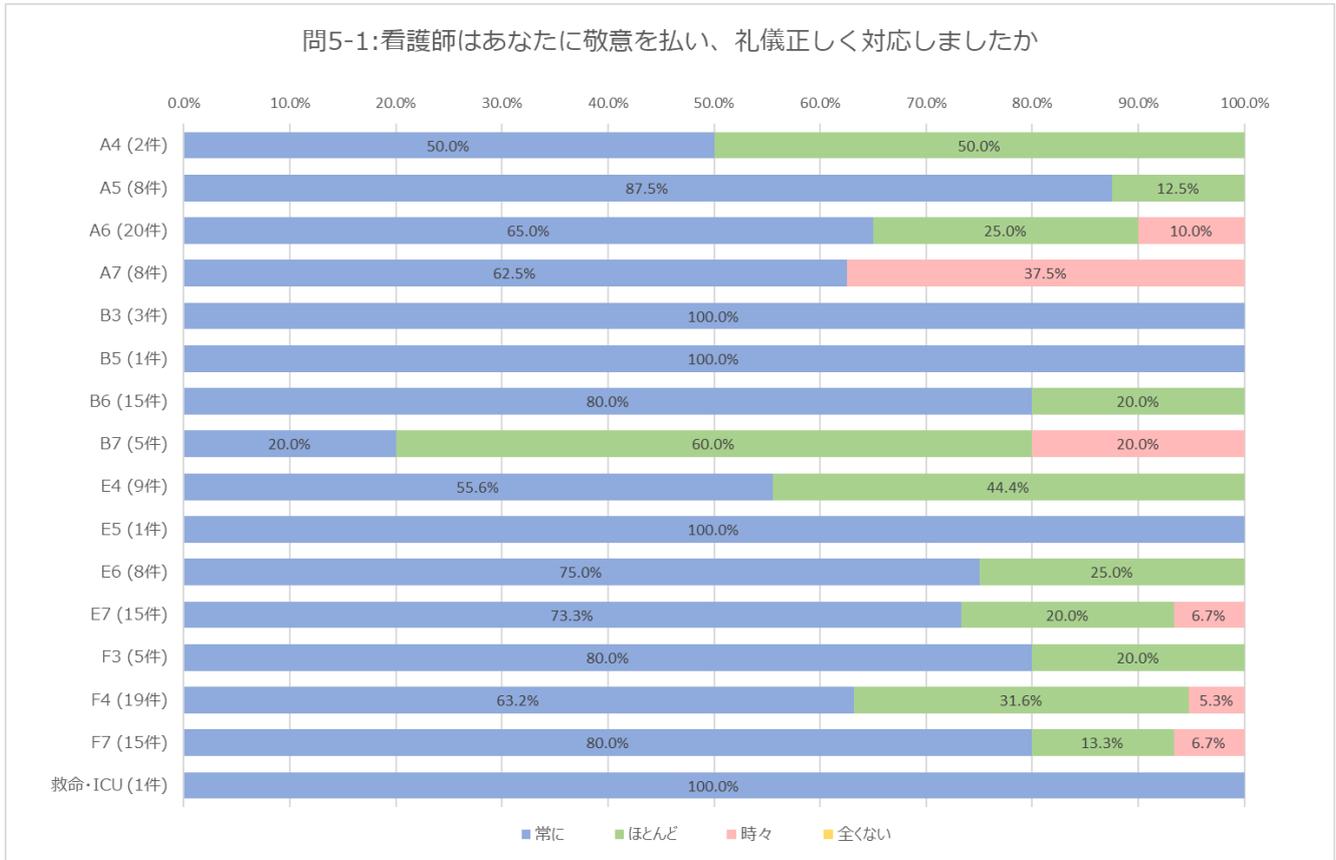
【問 4-3】入院中の検査、治療についての医師の説明について



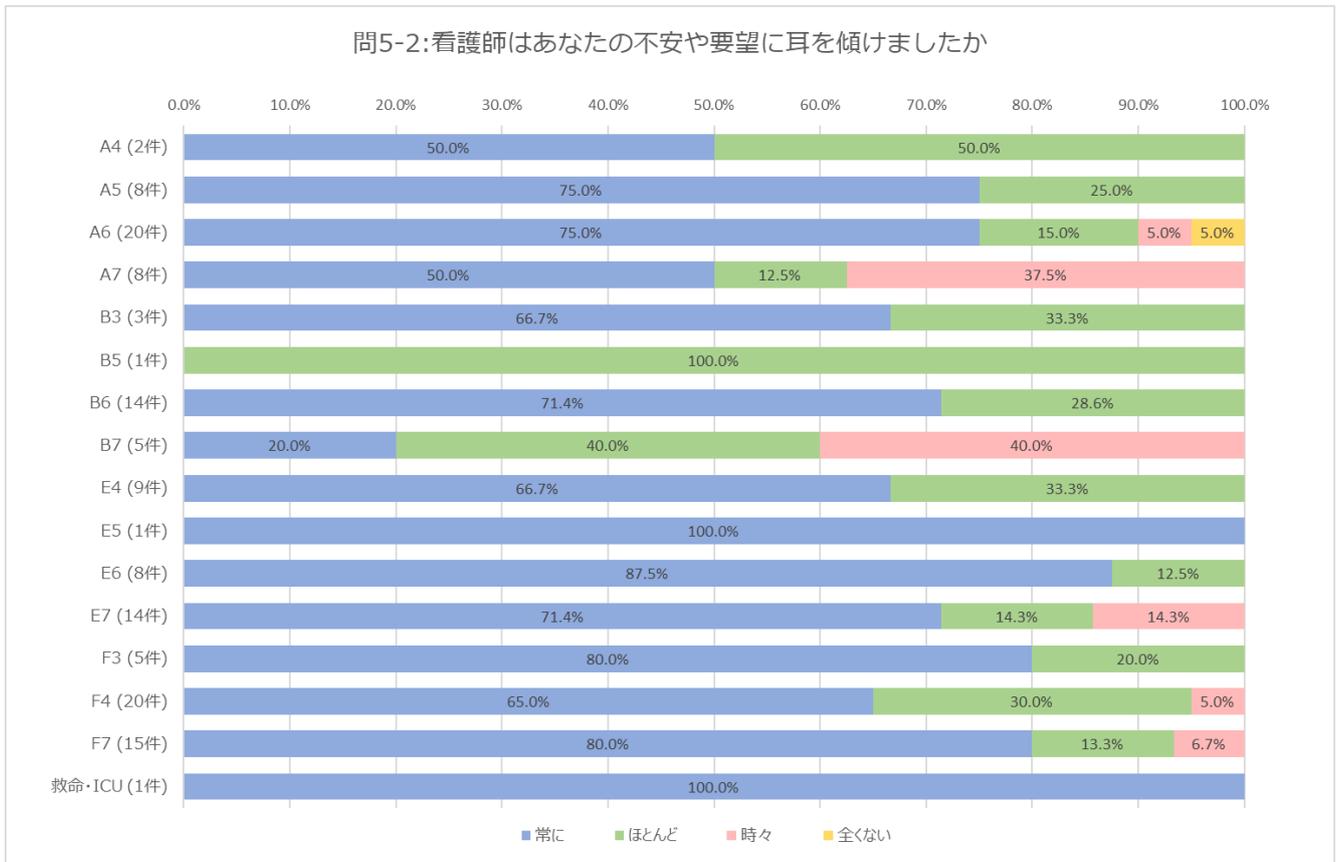
【問5】 看護師についてお伺いします。



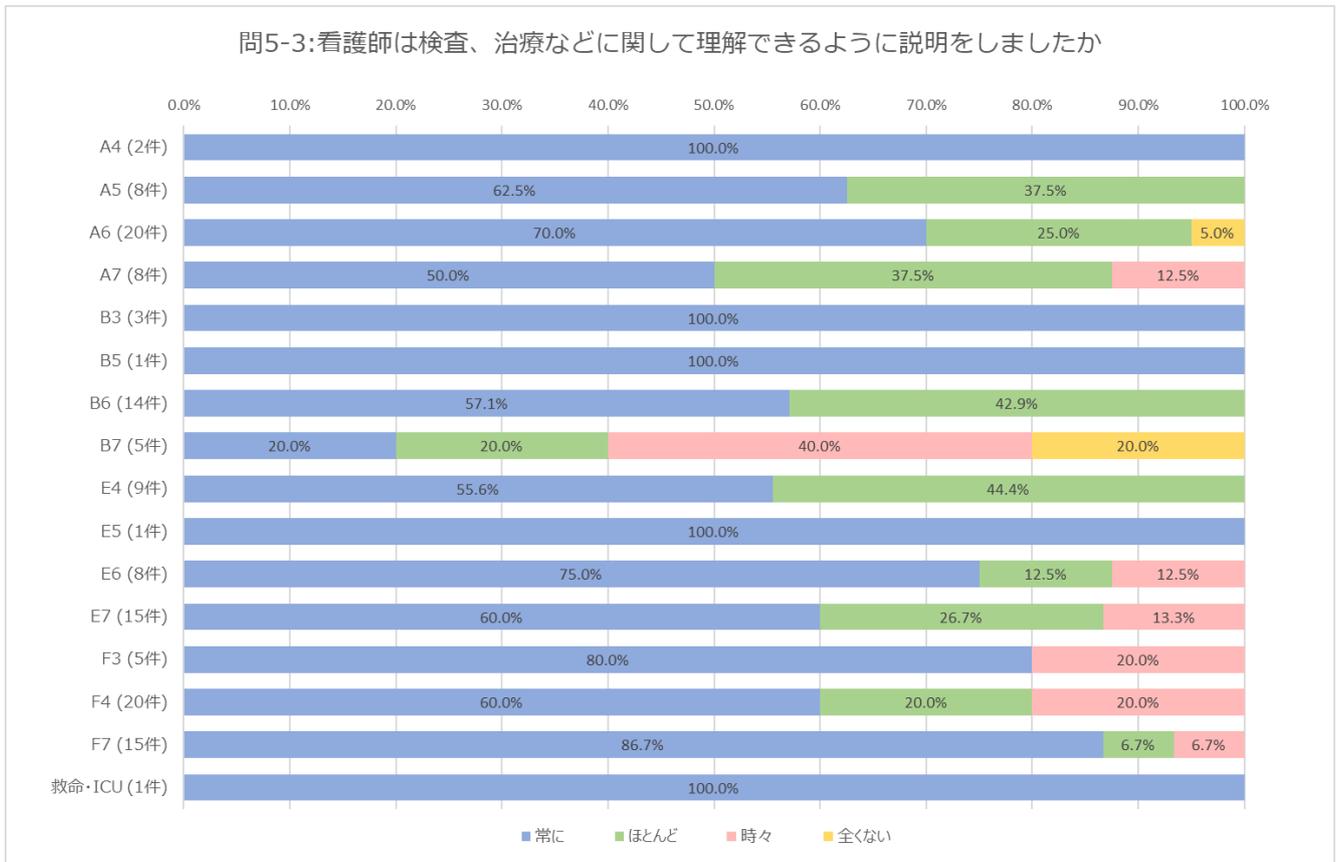
【問 5-1】入院中の看護師の敬意や礼儀について



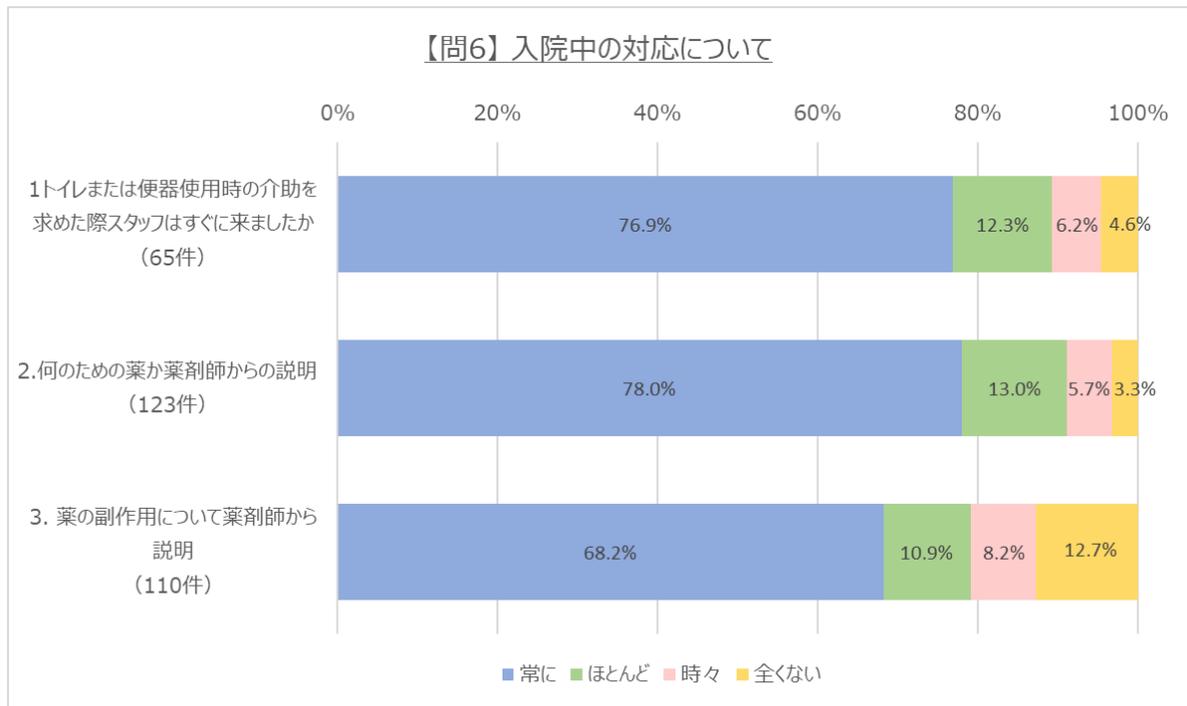
【問 5-2】 入院中の看護師の患者への配慮について



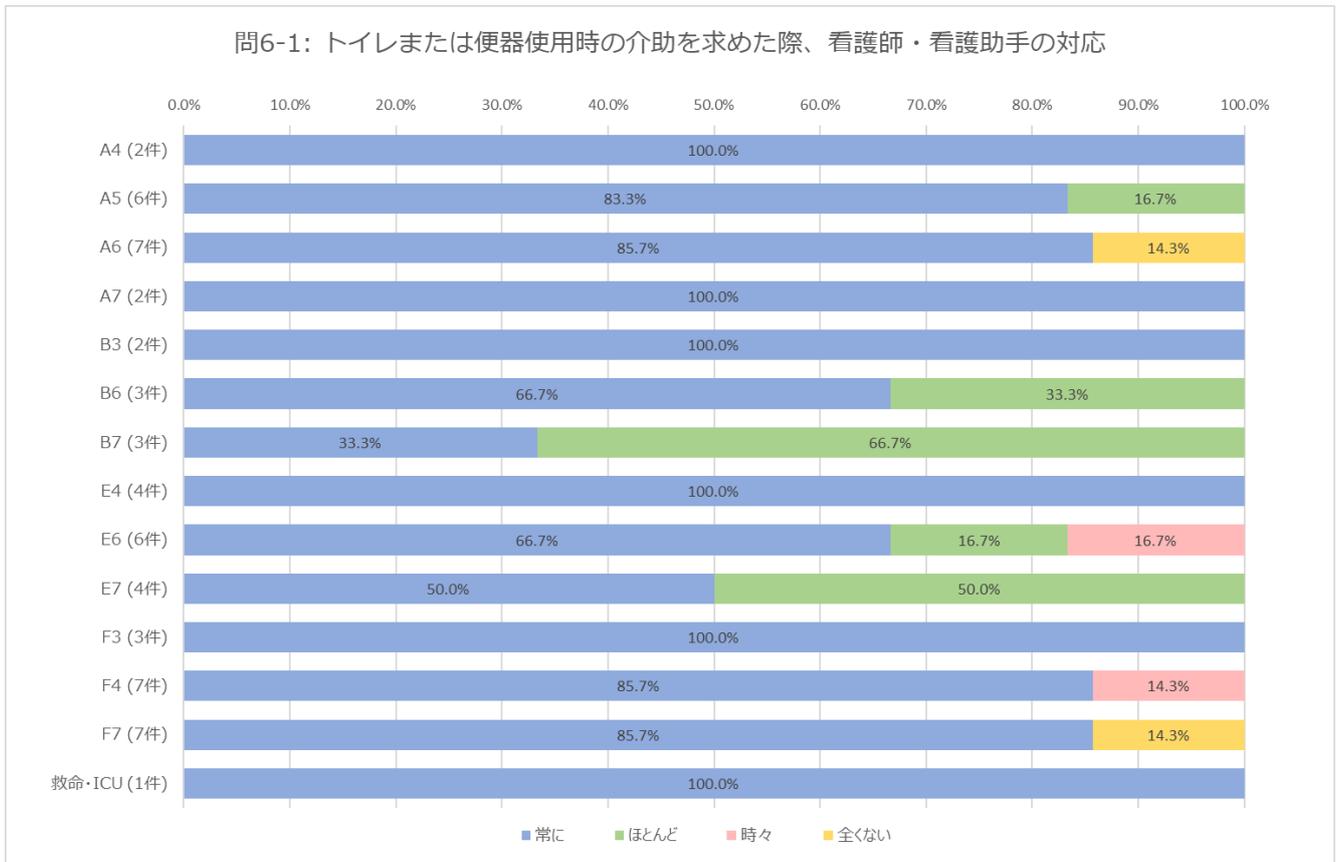
【問 5-3】入院中の看護師の説明について



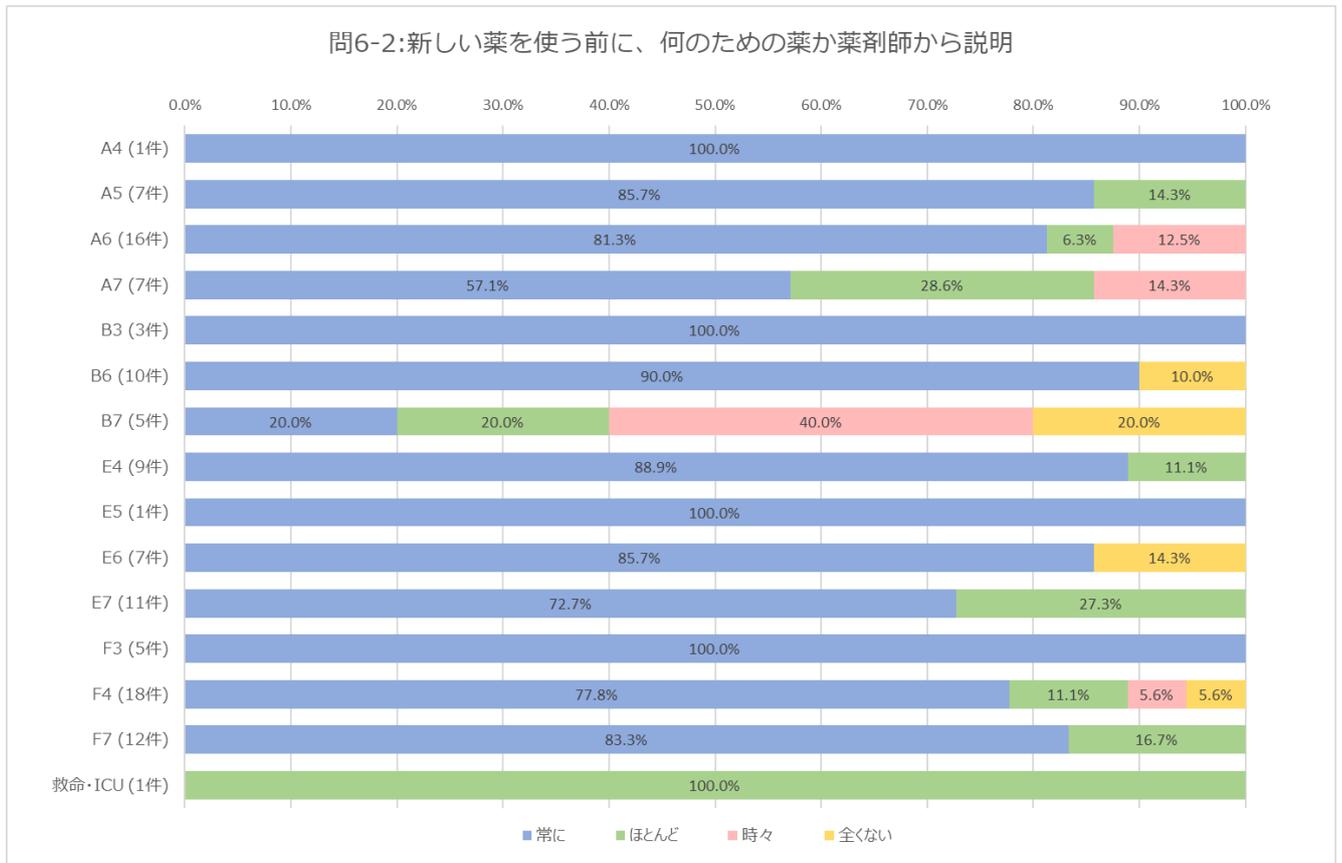
【問6】入院中の対応についてお伺いします。



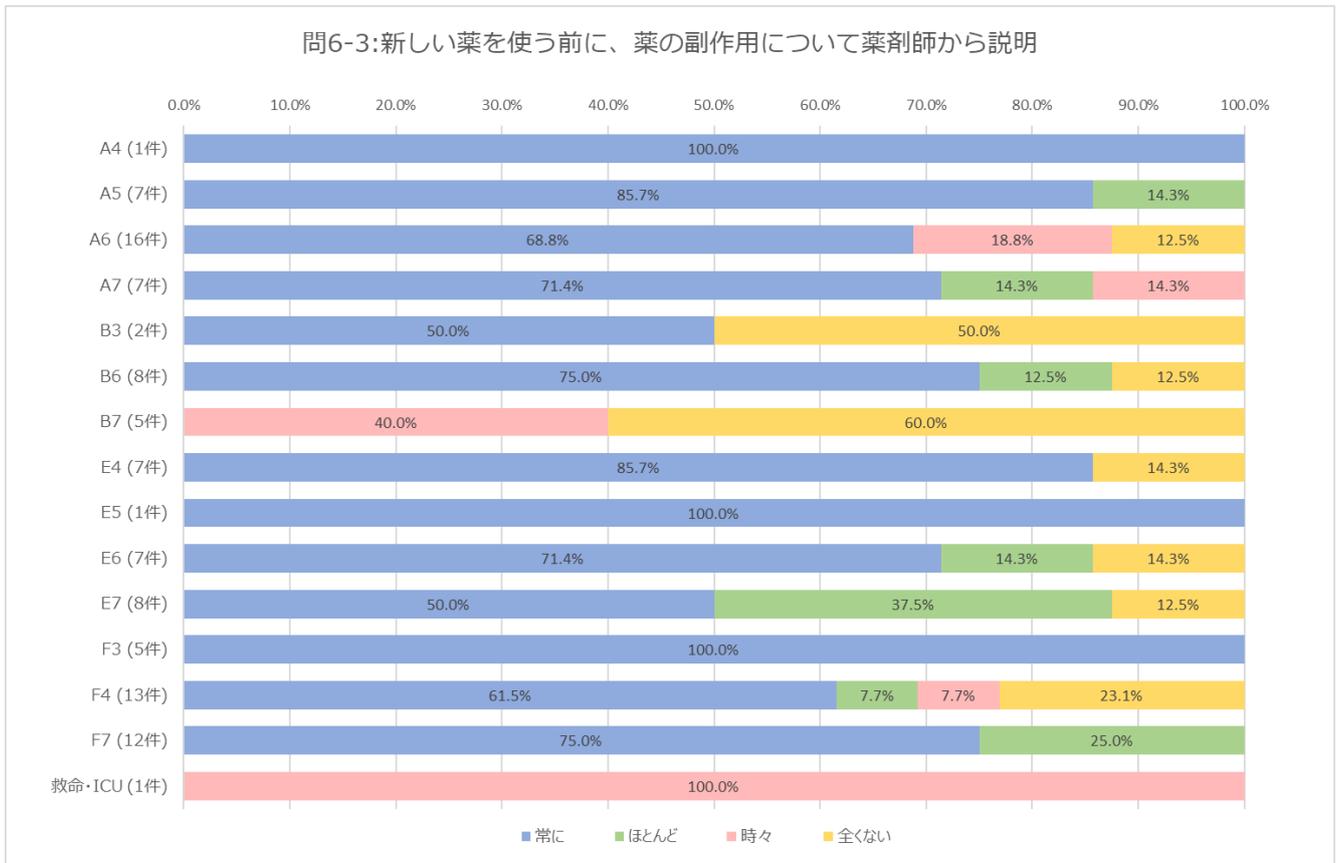
【問 6-1】 トイレ・便器使用時の介助を求めた際の対応について



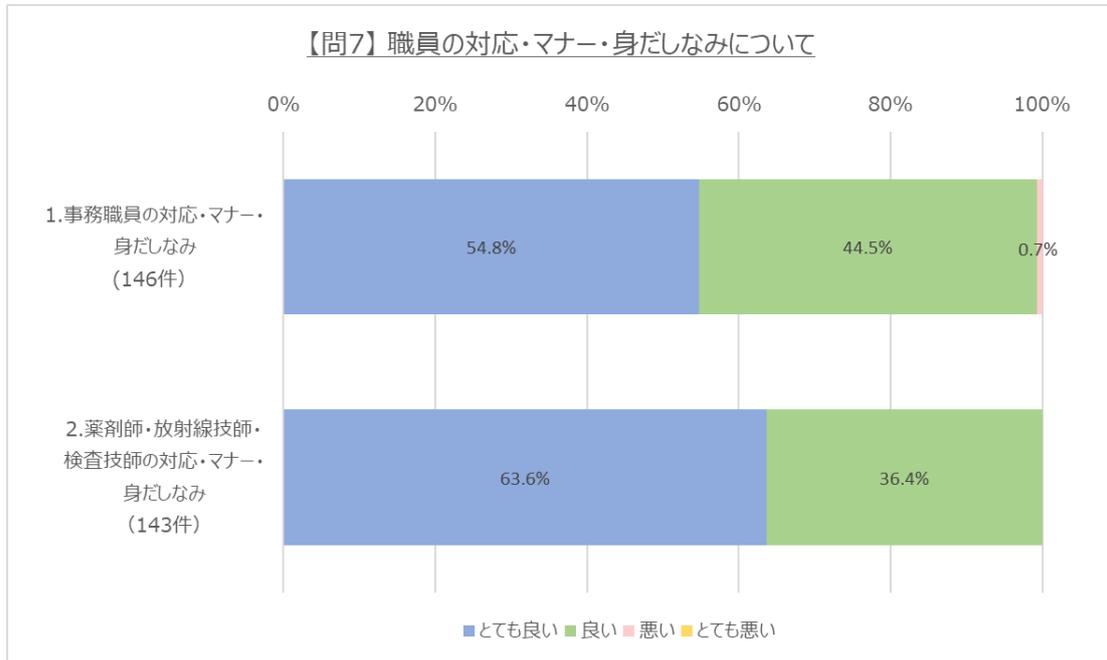
【問 6-2】 薬の説明について



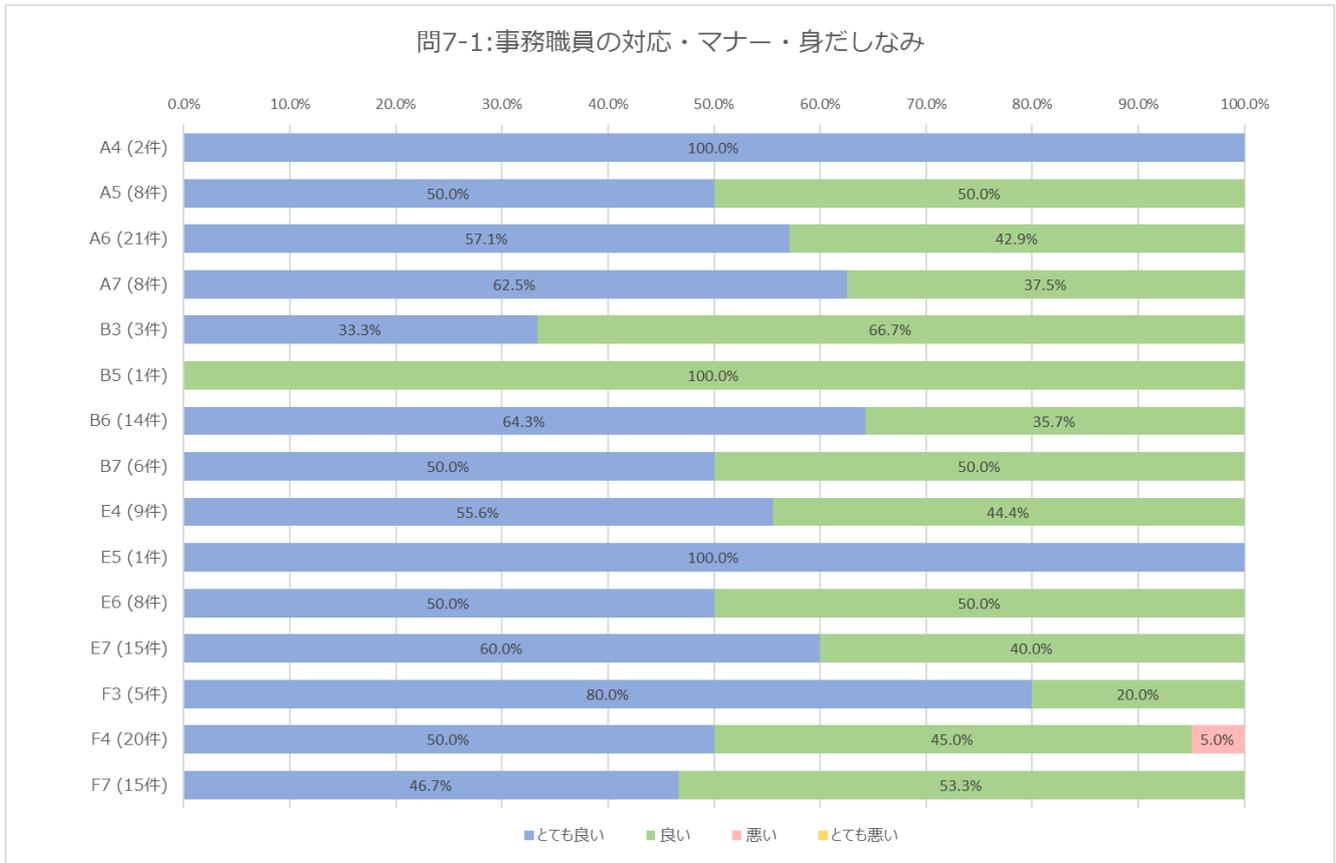
【問 6-3】薬の副作用の説明について



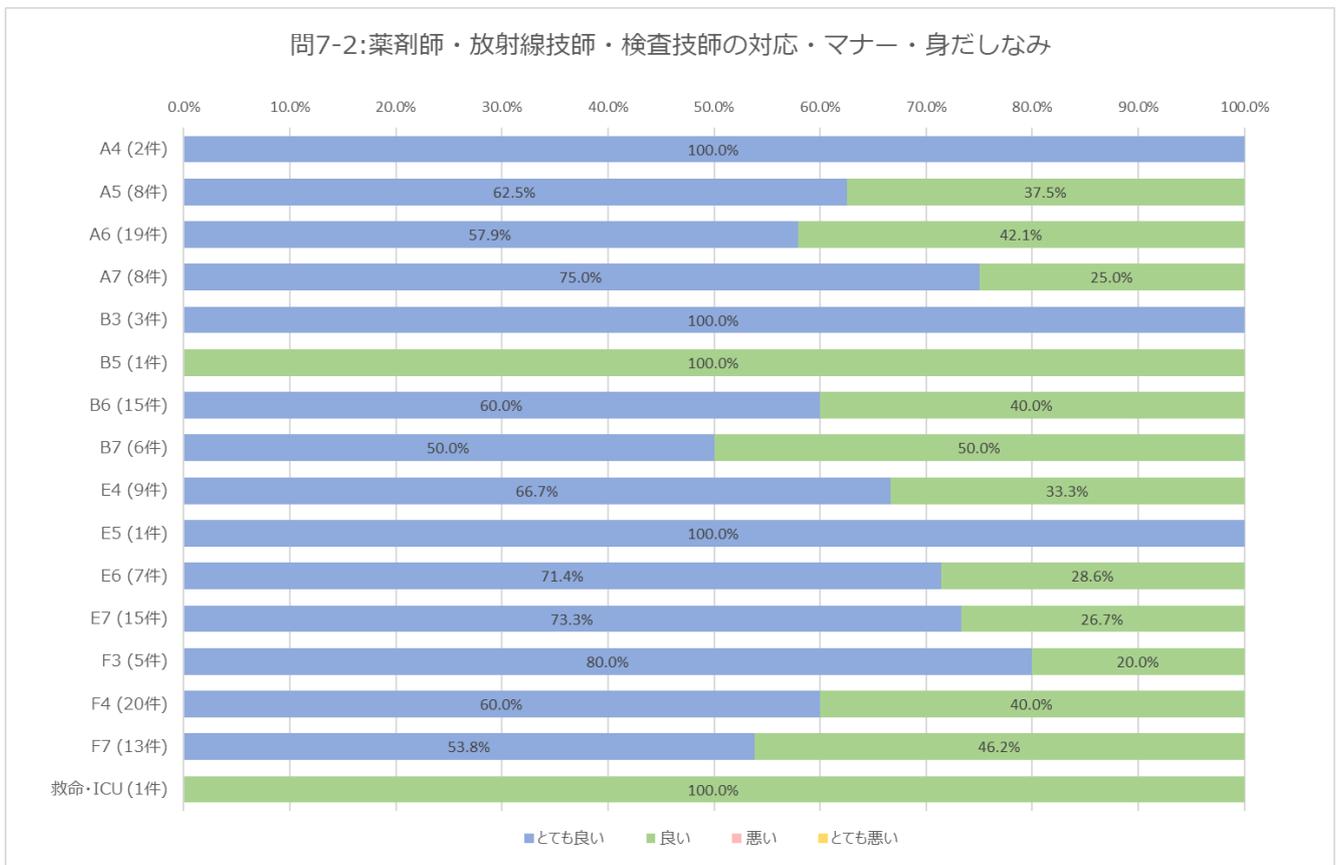
【問7】 職員についてはいかがでしたか。



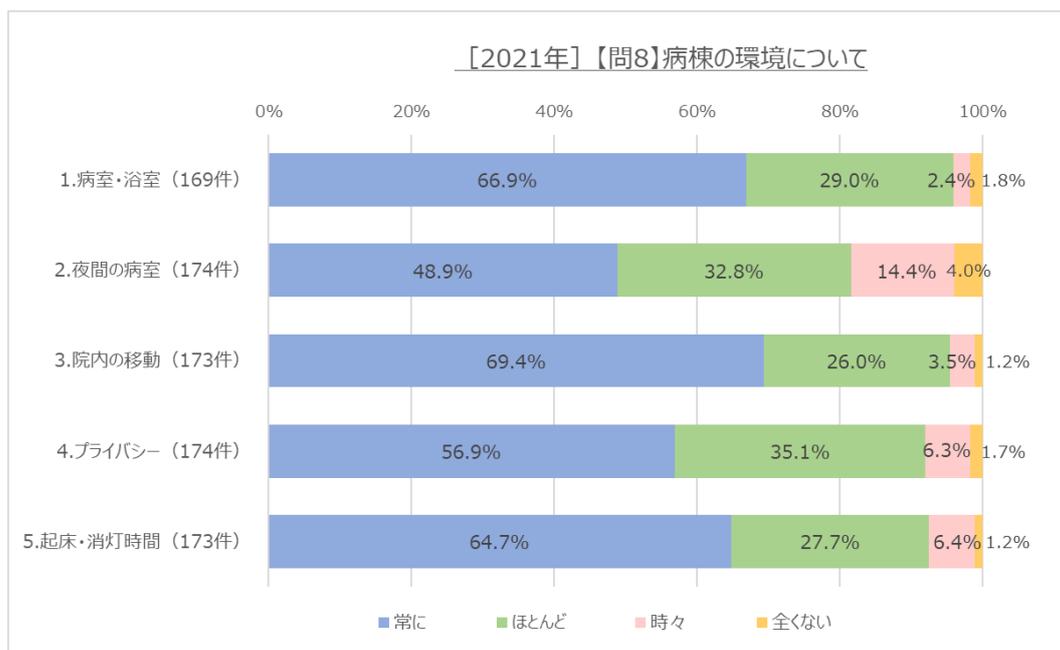
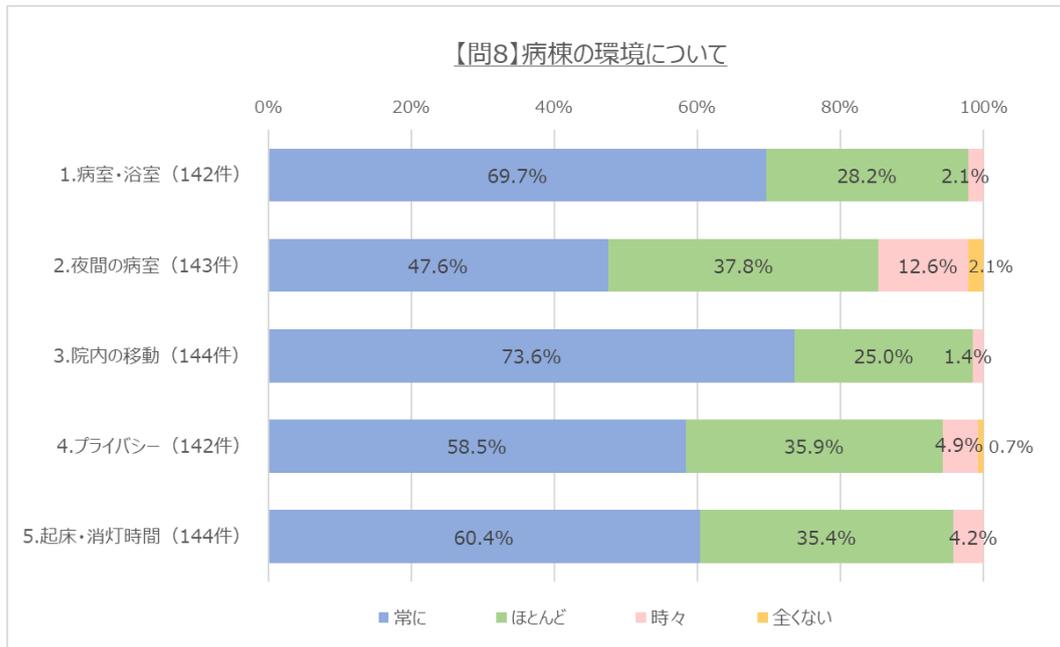
【問 7-1】事務職員の対応・マナー・身だしなみについて



【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

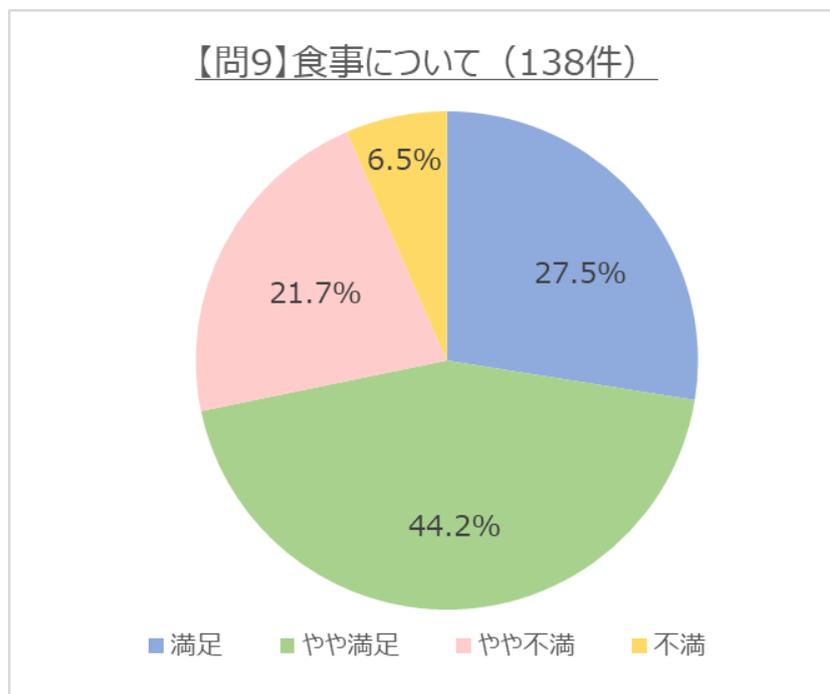


【問8】病棟の環境について評価をお願いします。

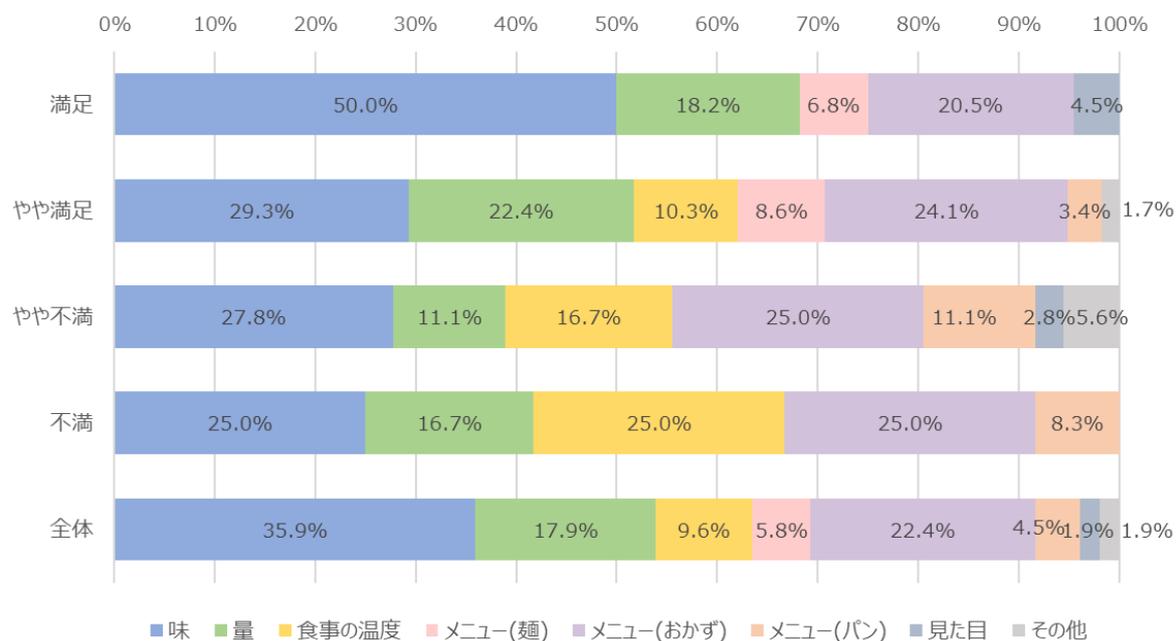


「常に」「ほとんど」が多く、前年と同様な結果となった。

【問9】 食事について評価をお願いします。

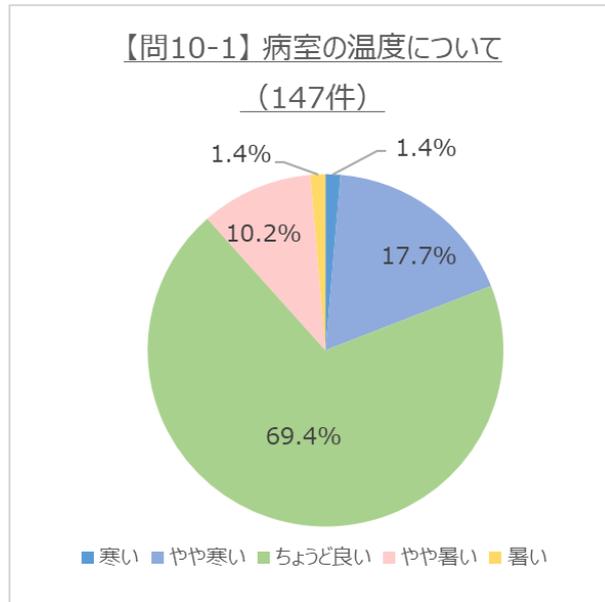


【問9】 食事 - 満足度の理由 について



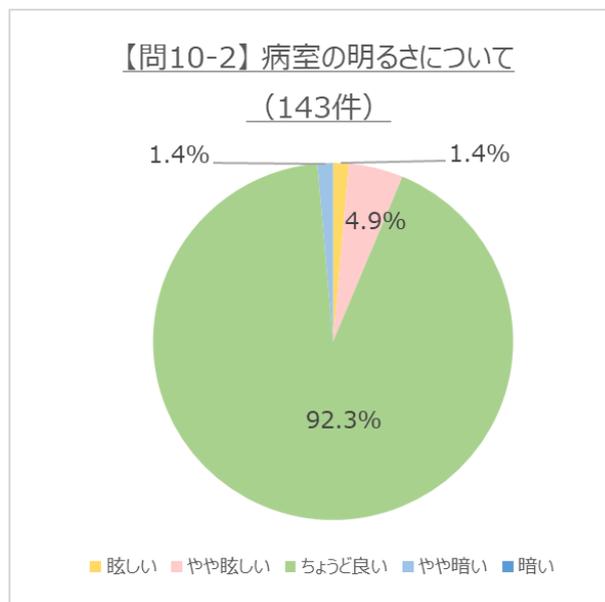
食事の満足度には、「味」が一番影響していて、次いで、「メニュー（おかず）」、「量」となっている。

【問 10-1】病室の温度はいかがでしたか。



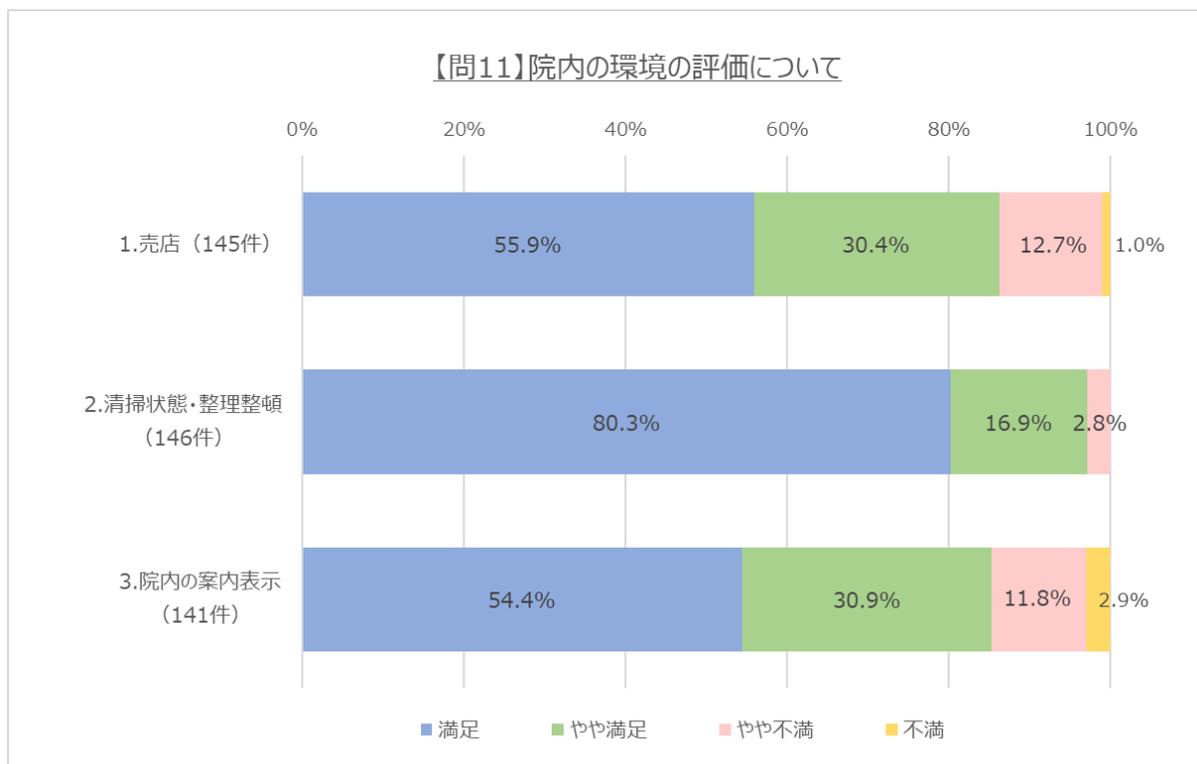
【病室の温度】について、「ちょうどよい」69.4%（前年74.4%）、「暑い」1.4%、「やや暑い」10.2%で「寒い」1.4%、「やや寒い」17.7%であった。

【問 10-2】病室の明るさはいかがでしたか。



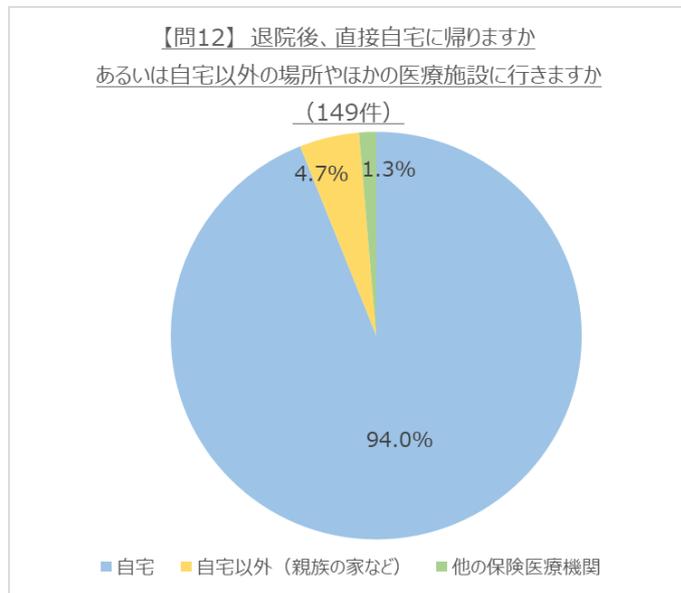
【病室の明るさ】について、「ちょうどよい」が92.3%（前年93.1%）でほとんどを占め、「やや眩しい」と感じている人が4.9%と若干の回答があった。

【問 11】 院内の環境について評価をお願いします。



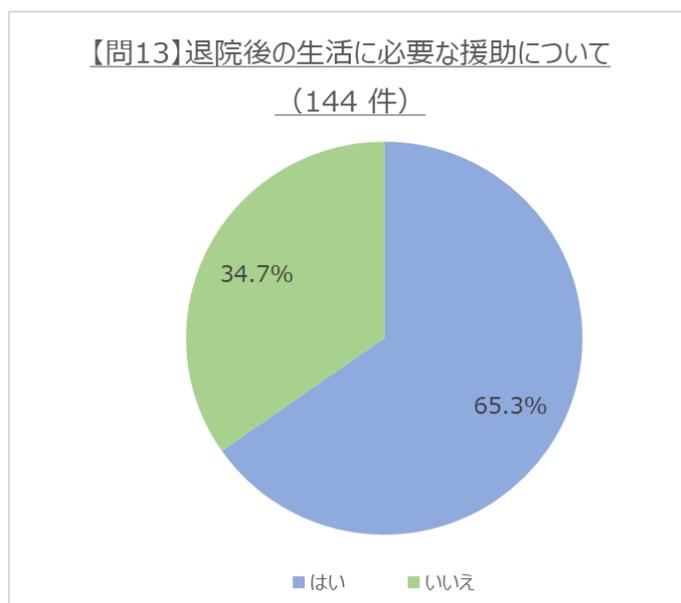
ほとんどの項目で「とても満足」「満足」が多く、前年に比べても高くなった。

【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？



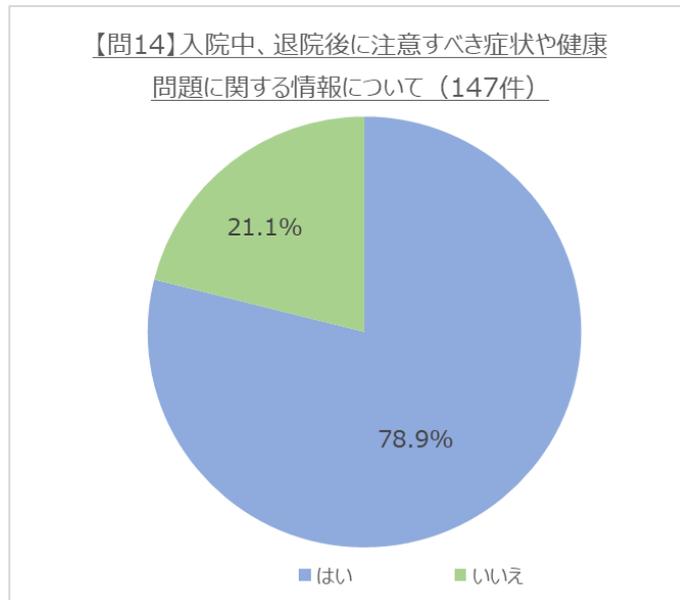
9割以上が退院後、自宅に戻り、「他の保険医療機関」に行くのはわずか1.3%だった。

【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？



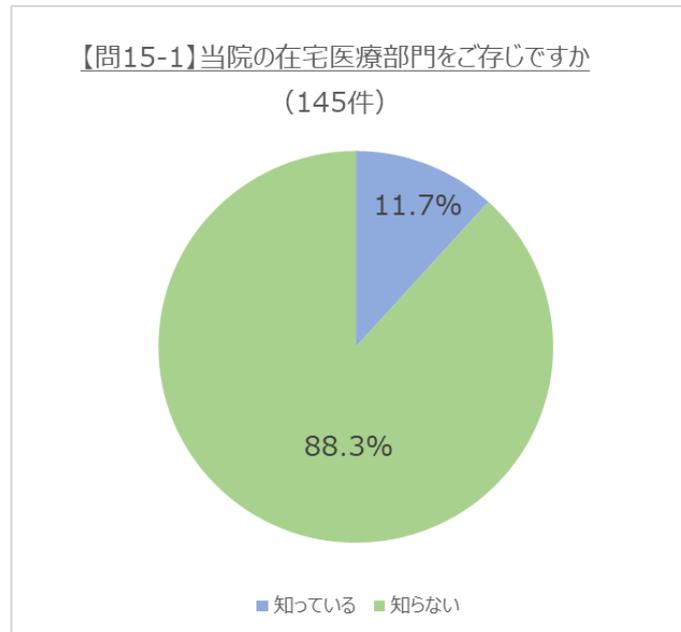
約7割弱が退院後の生活に必要な援助についての相談をしており、3割は「相談していない」という結果となった。

【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について説明がありましたか。



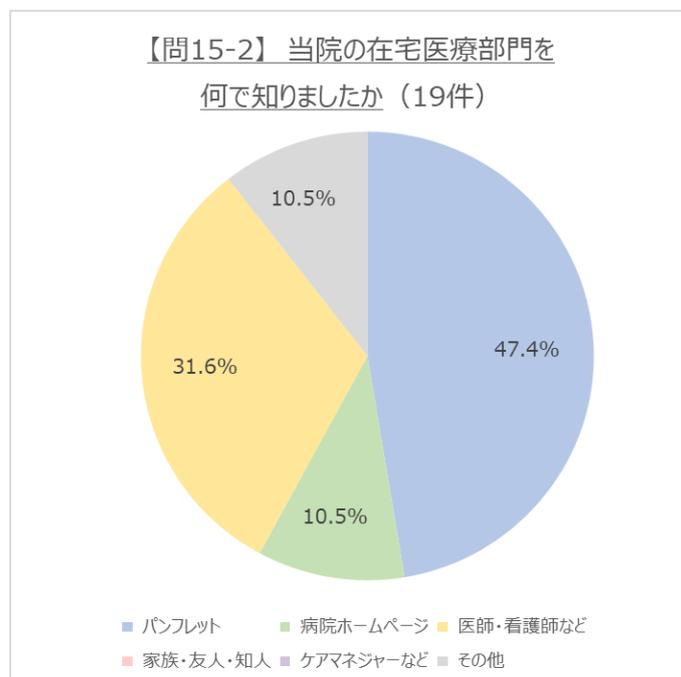
【問 15】 総合患者支援センター在宅医療部門について

【問 15-1】 当院の在宅医療部門をご存じですか。



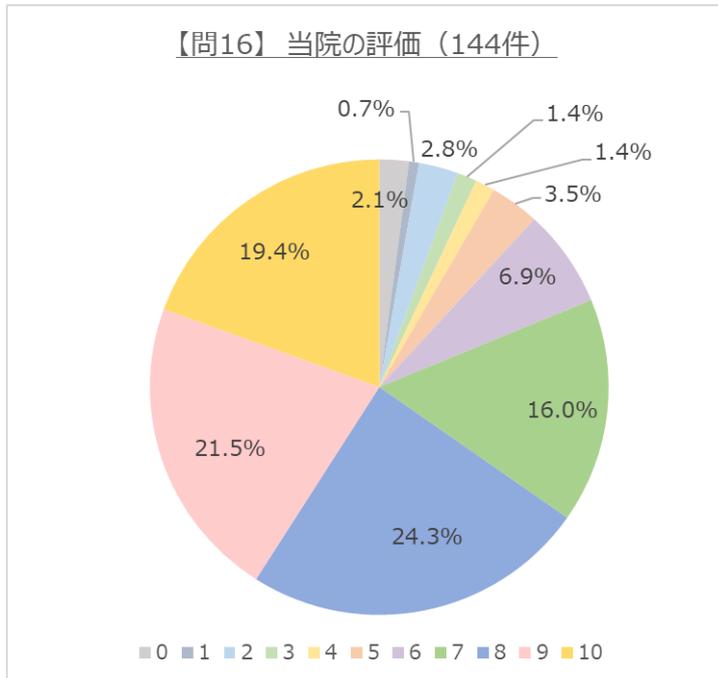
「知らない」が88.3%、「知っている」が11.7%であった。

【問 15-2】 当院の在宅医療部門を何で知りましたか。



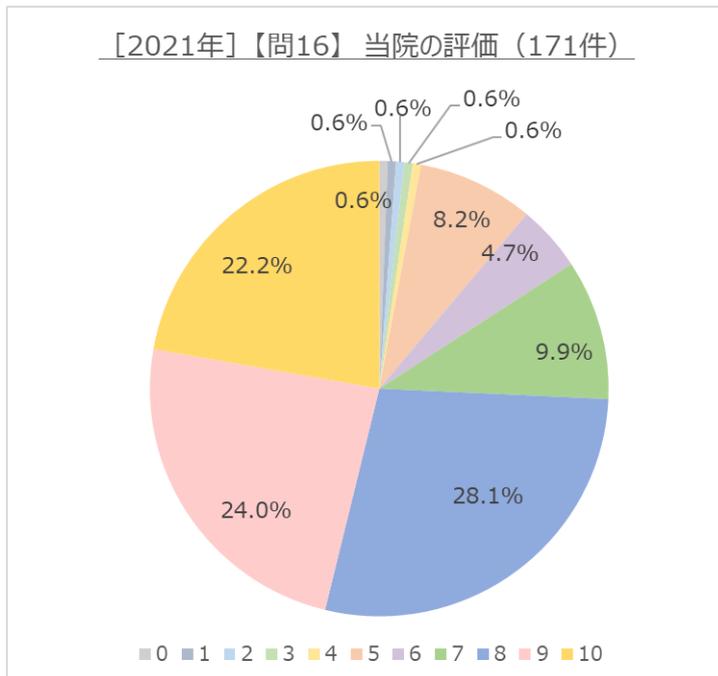
「パンフレット」が47.4%、「医師・看護師など」が31.6%、「病院ホームページ」が10.5%であった。

【問16】 当医院の評価は0～10のどれにあたりますか。



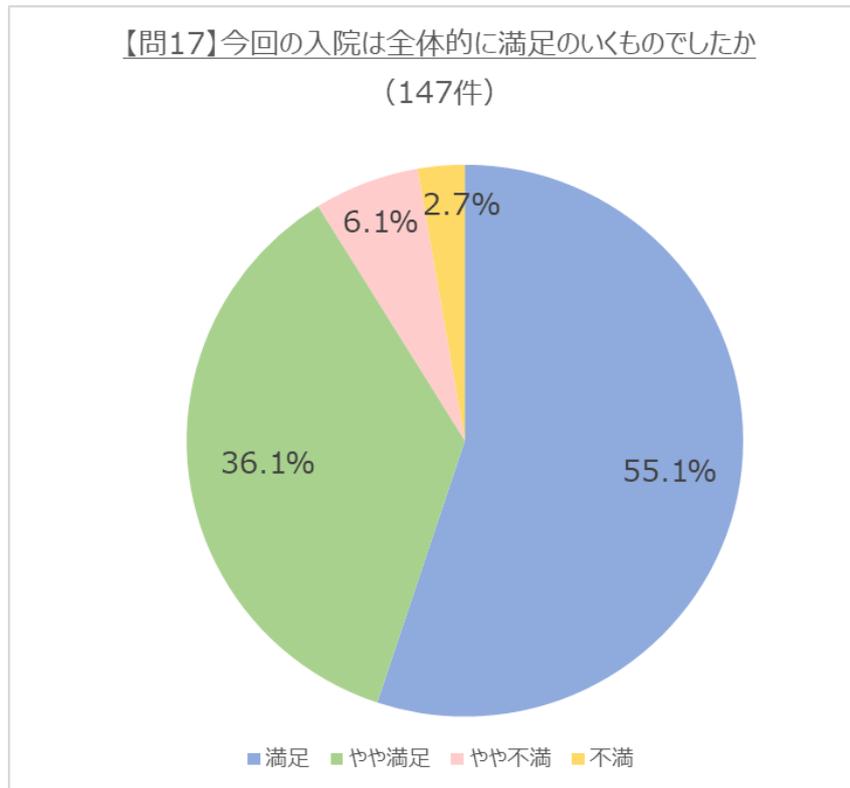
点数	人数	割合
0	3	2.1%
1	1	0.7%
2	4	2.8%
3	2	1.4%
4	2	1.4%
5	5	3.5%
6	10	6.9%
7	23	16.0%
8	35	24.3%
9	31	21.5%
10	28	19.4%
	144	100%
平均点	7.7	

8点以上が6割以上を占めており、平均点は「7.7点」であった。
10点満点も約2割おり、0点の回答は3人でほとんどいなかった。



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	

【問 17】 今回の入院は全体的に満足のいくものでしたか？

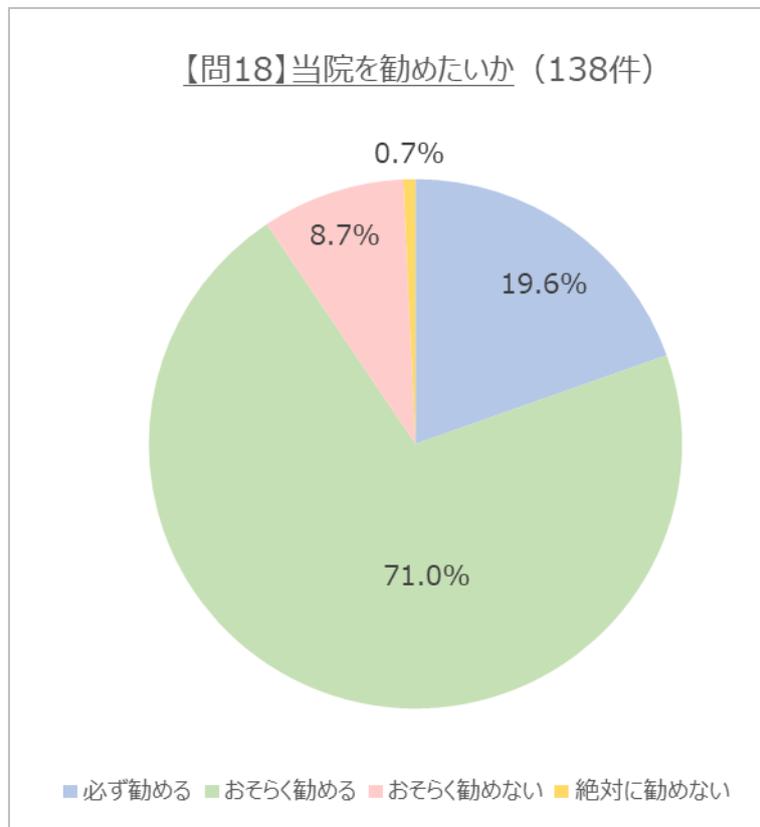


「満足」「やや満足」で9割以上を占めた。

「不満」は2.7%、「やや不満」は6.1%と少ない結果となった。

前年に比べて、「満足」は59%から55.1%に低くなったが、「やや満足」は32%から36.1%と高くなった。

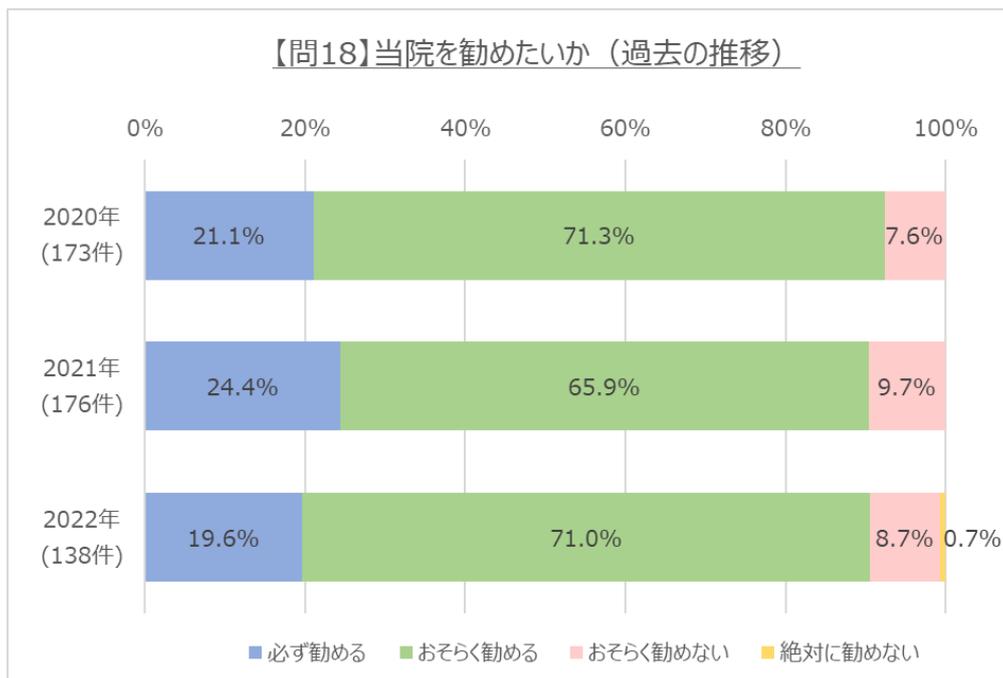
【問18】 友人や御家族に当院を勧めますか。



約9割が「必ず勧める」「おそらく勧める」と答え

「おそらく勧めない」が1割みられたが、「絶対に勧めない」はほぼなかった。

前年と比べて、「必ず勧める」が減ったものの、「おそらく勧める」がその分増えた。



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	4.50	1.28
医師)不安・要望への傾聴	4.45	1.81
医師)理解できるように説明	4.50	0.10
看護師) 敬意を払い礼儀正しく対応	4.49	2.61
看護師) 不安・要望への傾聴	4.43	3.43
看護師) 理解できるように説明	4.35	0.77
何の薬かの説明	4.52	1.33
薬の副作用の説明	4.15	0.63
事務職員の対応	4.42	2.22
病室・浴室の清潔さ	4.50	1.70
夜間、病室の周囲の静かさ	4.12	1.59
院内の移動の安全さ	4.56	0.73
起床・消灯時間の遵守	4.40	0.22
食事	3.62	1.08
清掃状態・整理整頓	4.66	1.42
院内の案内表示	4.10	2.39

- 満足度…各項目の平均値
- 重要度…【問 17】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

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
- 維持項目…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。

