

**2023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)**

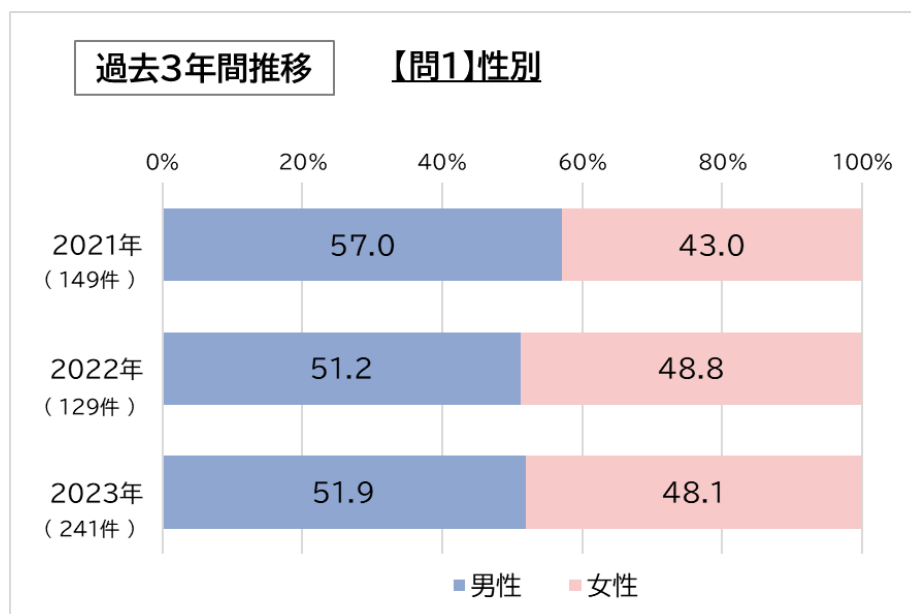
結果報告書

設問項目

- 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: 当院の評価は0～10のどれにあたりますか。
- 問13: 今回の入院は全体的に満足のいくものでしたか。
- 問14: 友人や御家族に当院を勧めますか。
- 問15: あなたが入院した病棟を教えてください。
- 問16: 当院のホームページについて

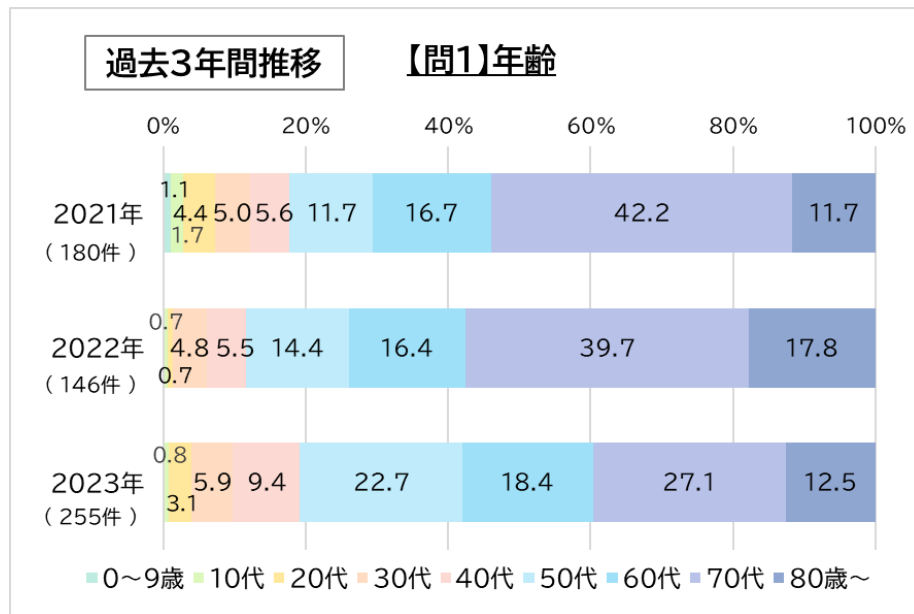
以下、集計結果

【問1－1】性別



男性(51.9%)の方が、女性(48.1%)より高い結果となった。
前年と比べて、ほぼ同様の結果となった。

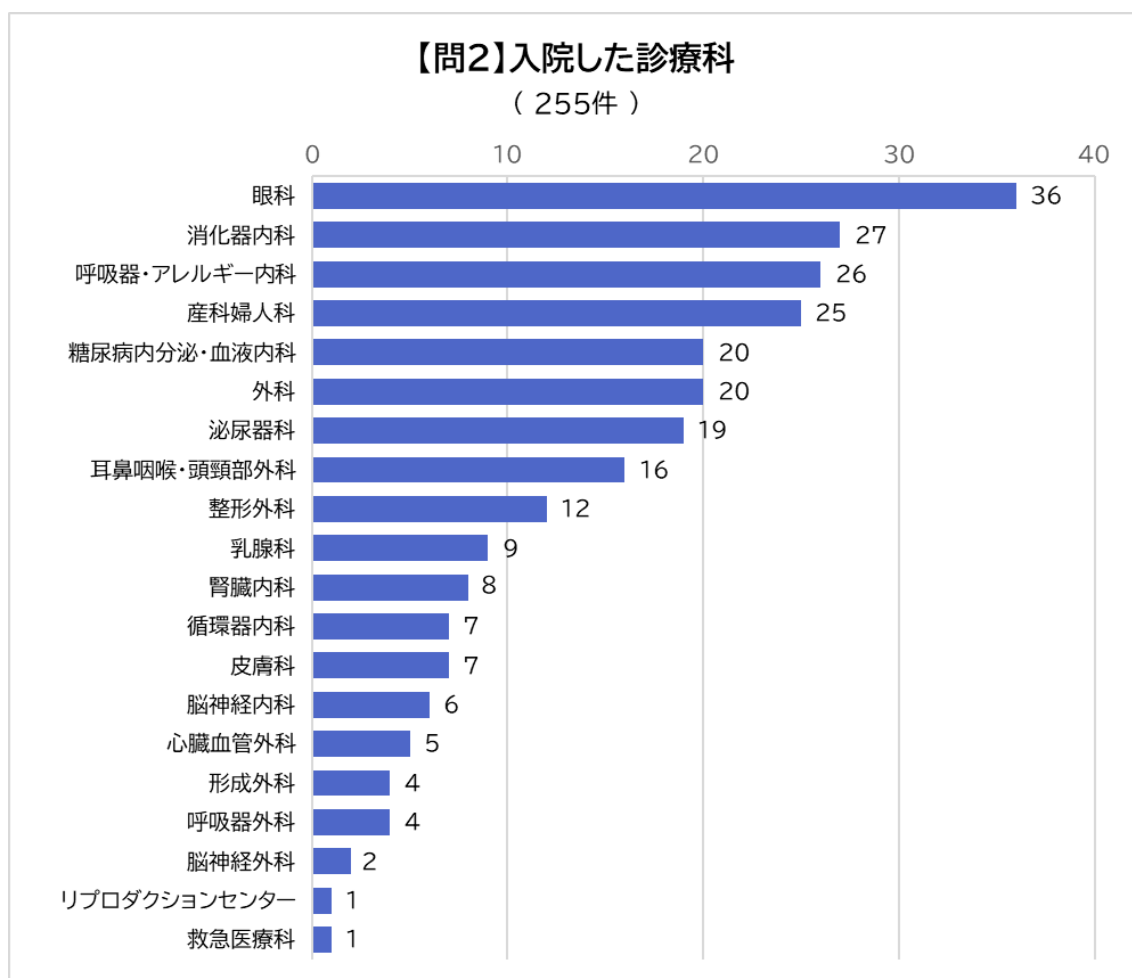
【問1－2】年齢



最も多い年齢層が「70～79歳」(27.1%)、最も少ない年齢層が「10歳未満」(0.8%)、
「60歳以上」の患者で約58%であった。

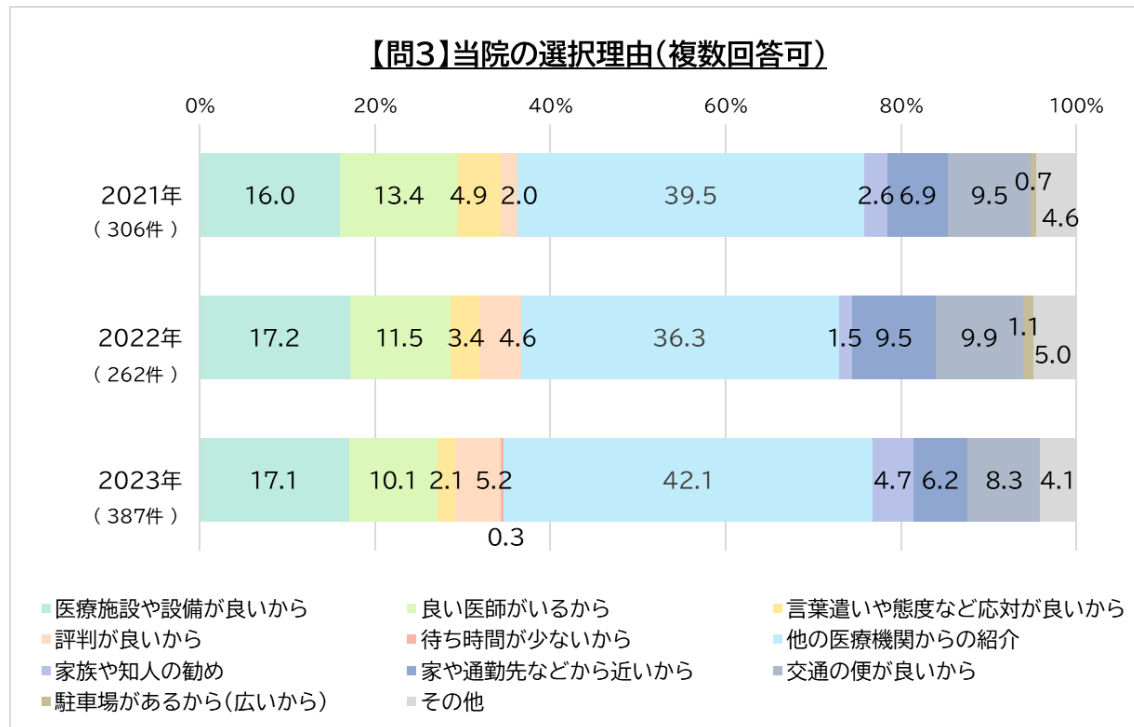
前年と比べて、70代が減少、50代が増加した。

【問2】入院された診療科はどちらですか。



眼科(36件)、消化器内科(27件)、呼吸器・アレルギー内科(26件)、産科婦人科(25件)、糖尿病内分泌・血液内科(20件)、外科(20件)の順に多かった。

【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、

「他の医療機関からの紹介」42.1%が圧倒的に多かった。

続いて、「医療施設や設備が良いから」17.1%、「良い医師がいるから」10.1%、

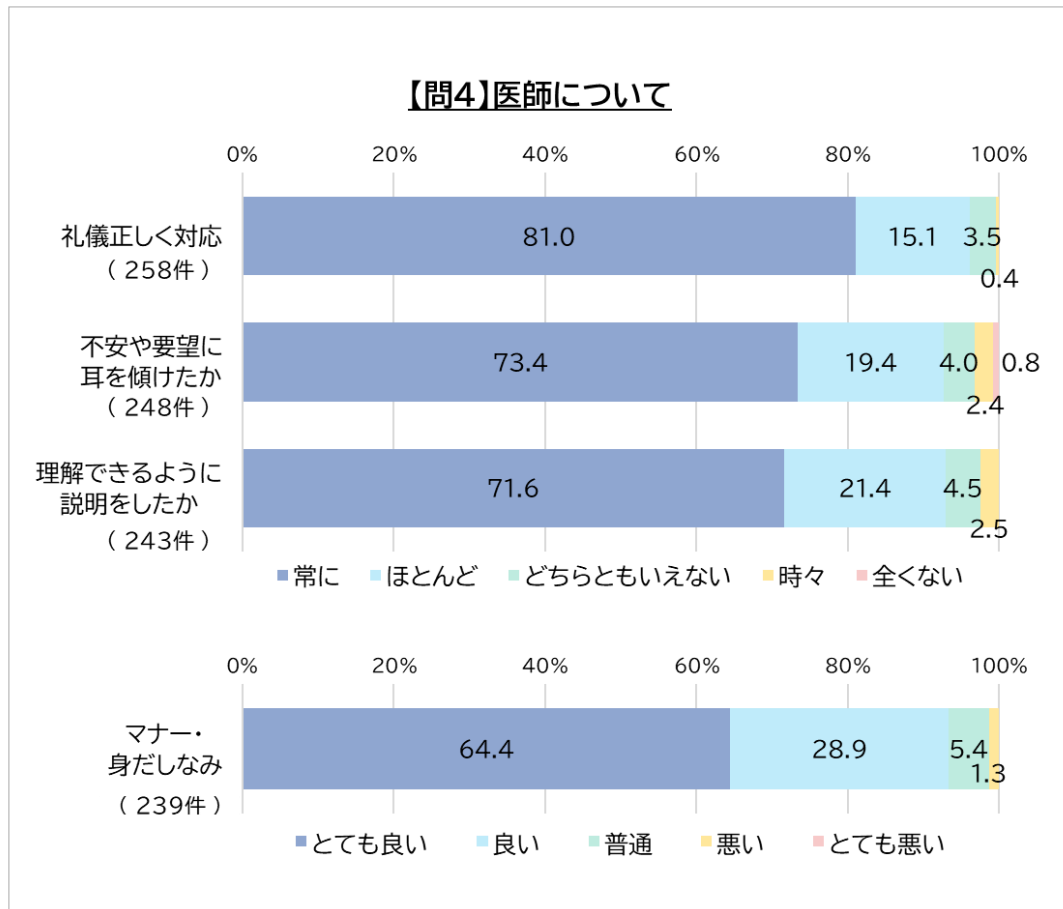
「交通の便が良いから」8.3%であった。

前年に比べて、

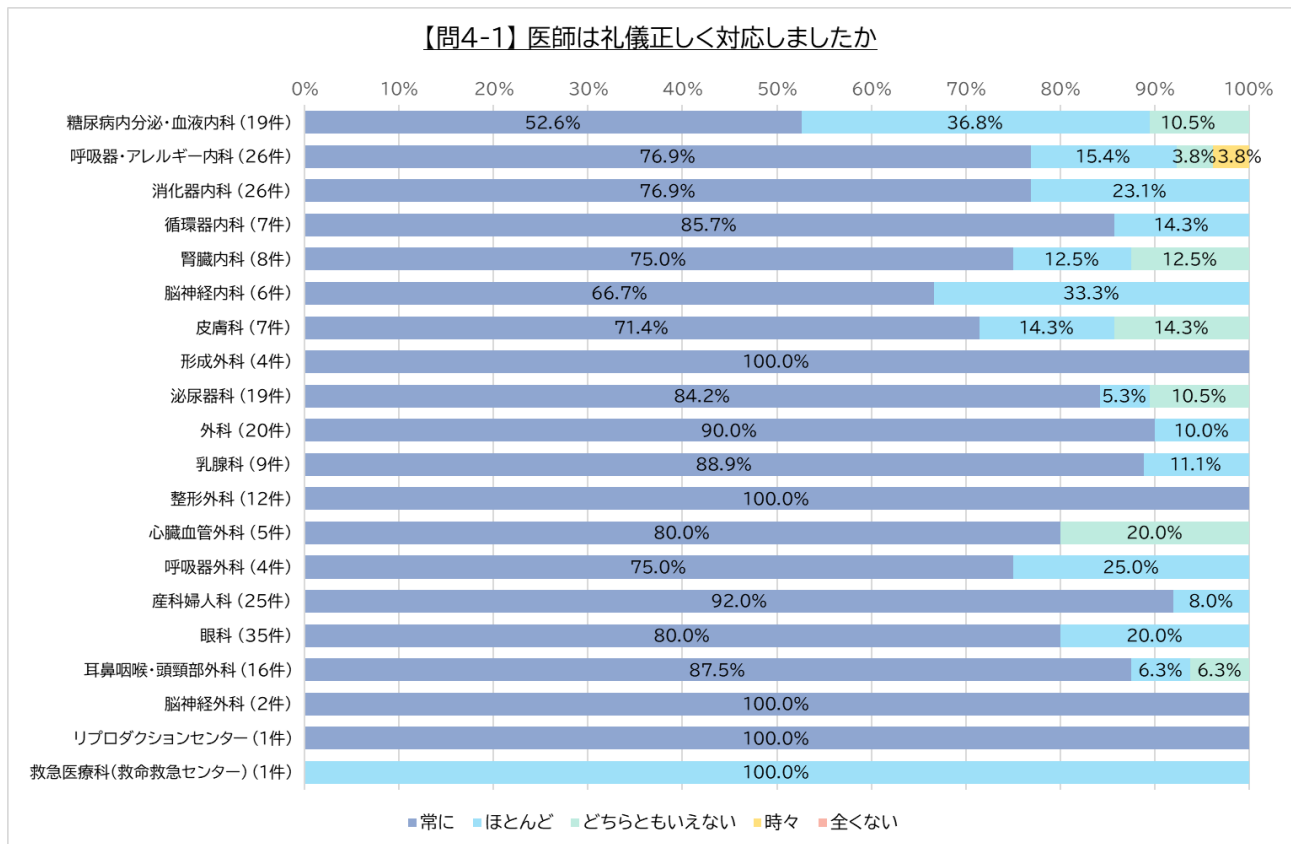
「他の医療機関からの紹介」、「家族や知人のすすめ」が増加、

「家や勤務先などから近いから」、「良い医師がいるから」「交通の便が良いから」が減少した。

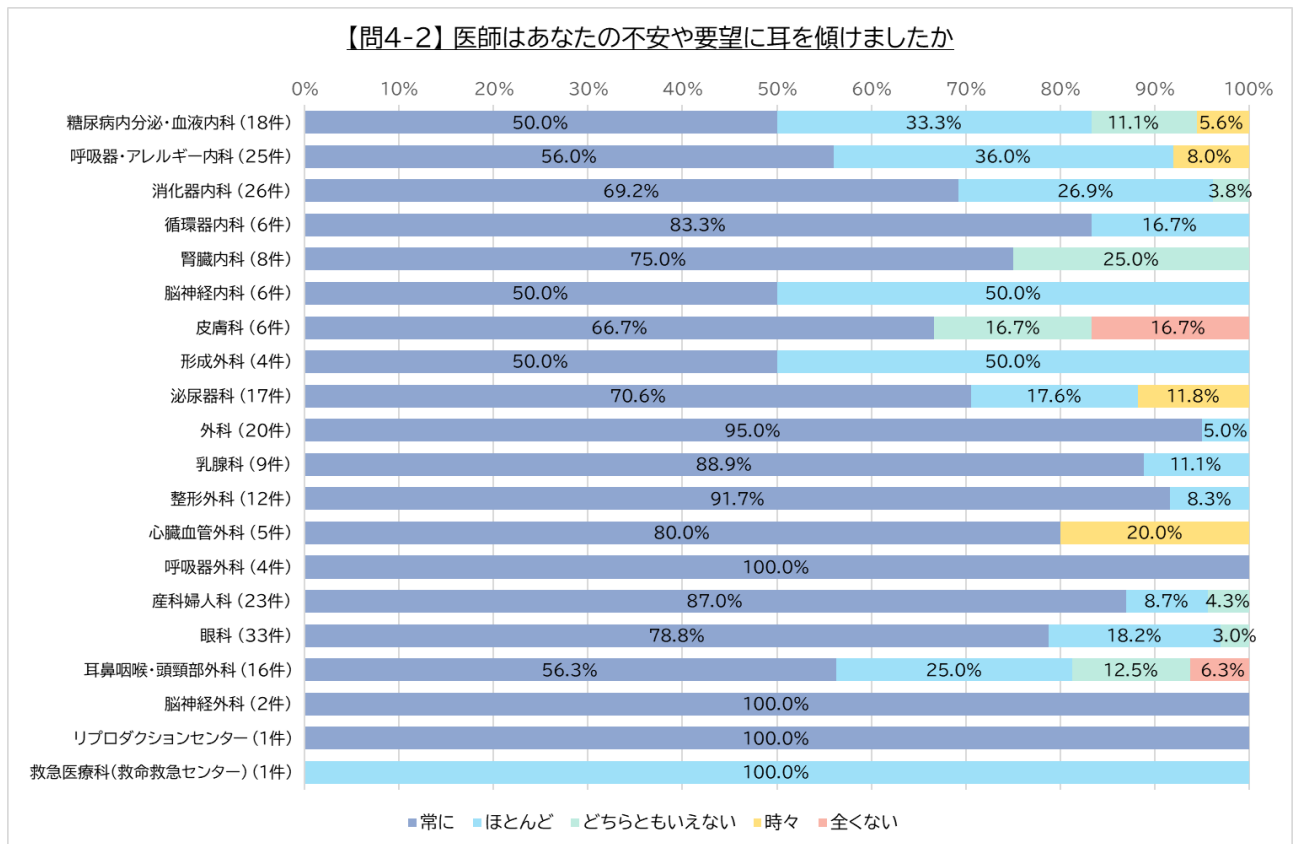
【問4】 医師についてお伺いします。



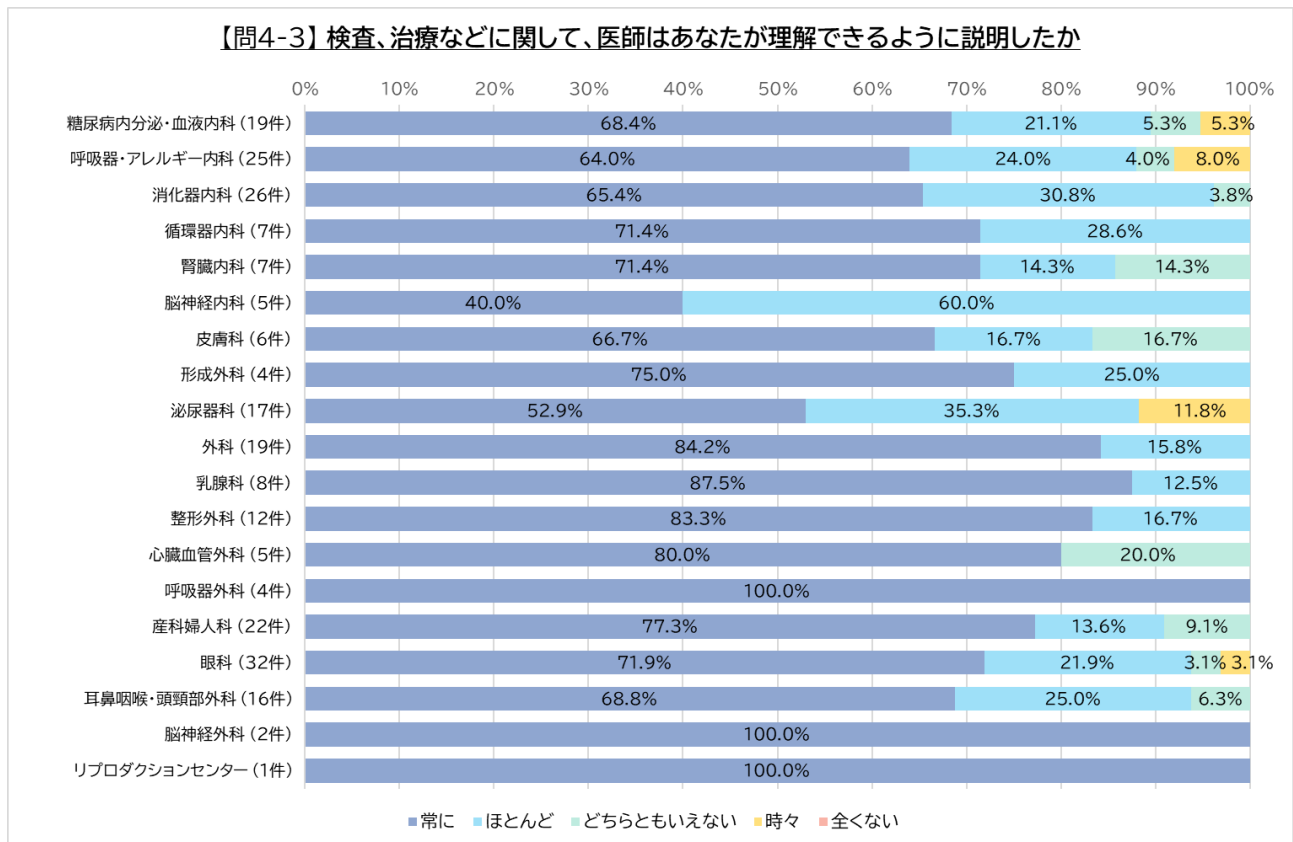
【問4-1】 医師は礼儀正しく対応しましたか。



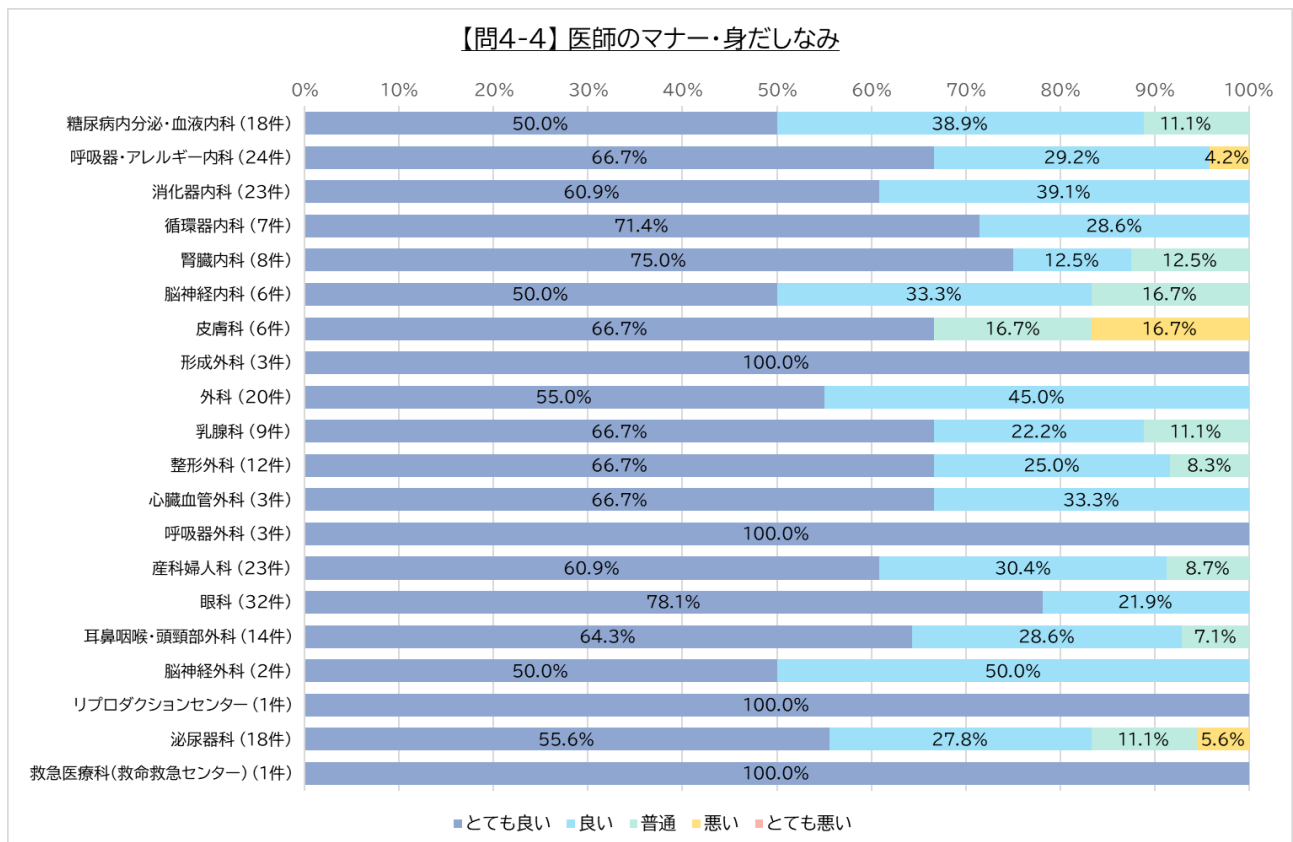
【問4-2】医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか。



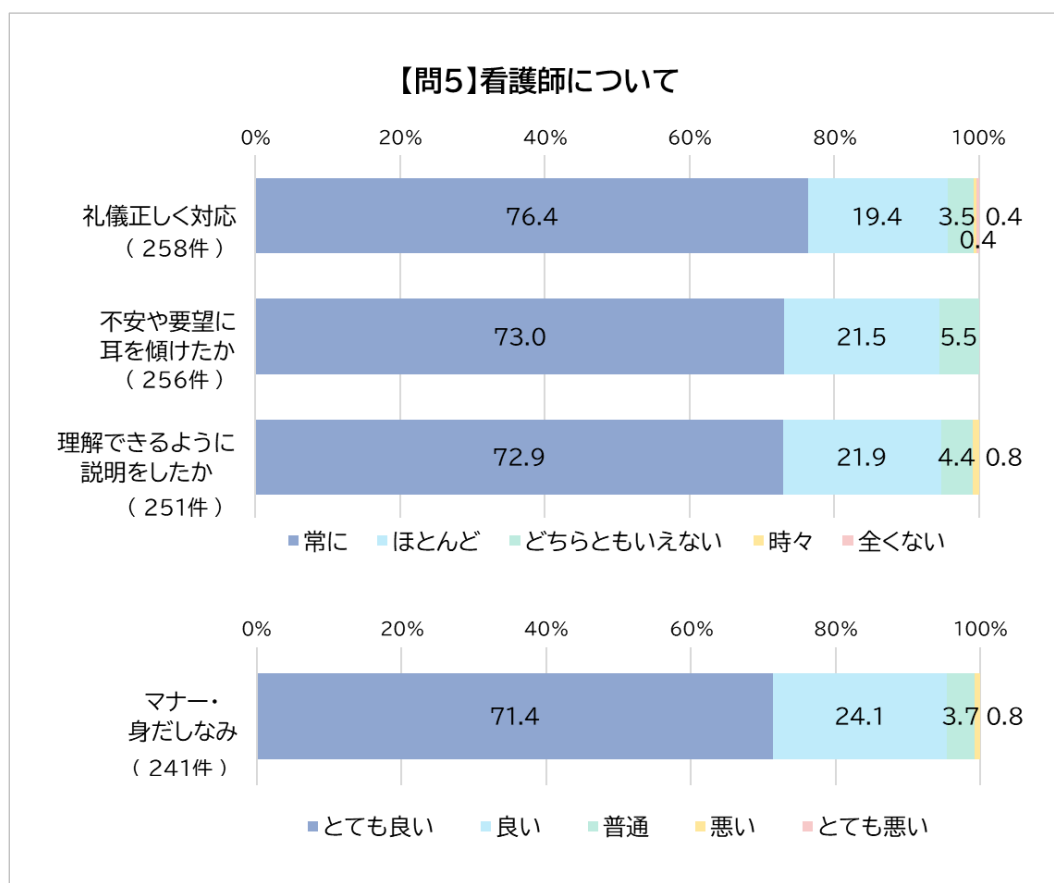
【問4-3】検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか。



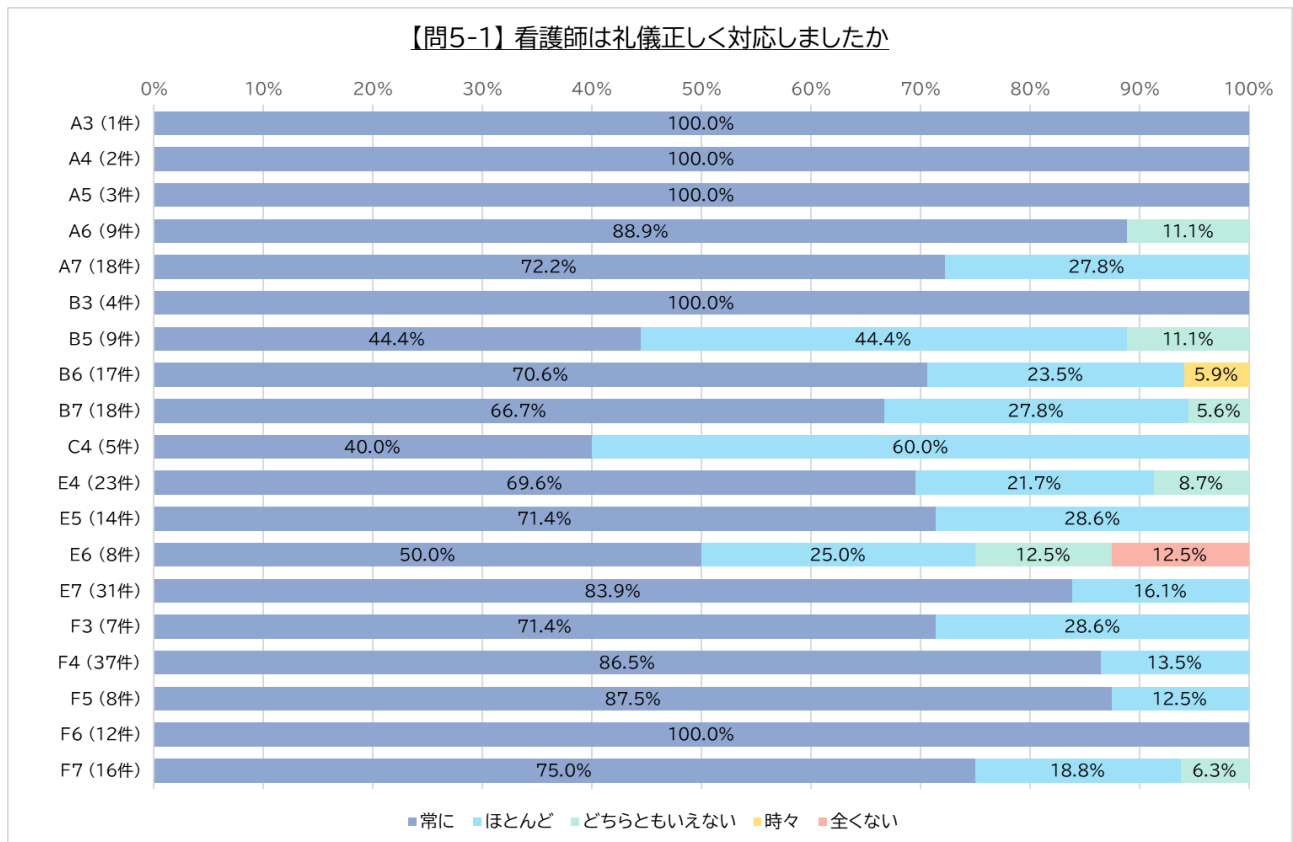
【問 4-4】医師のマナー・身だしなみについて



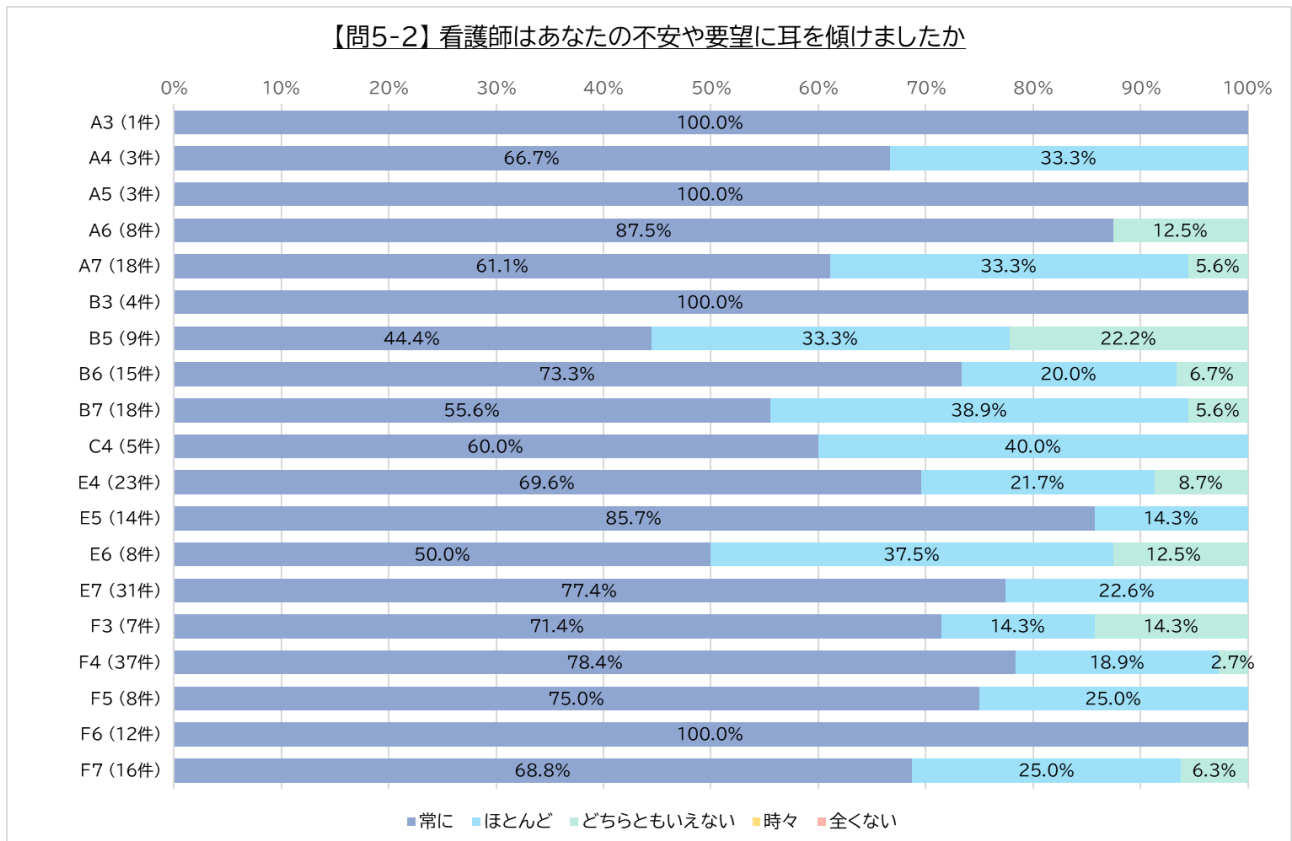
【問5】看護師についてお伺いします。



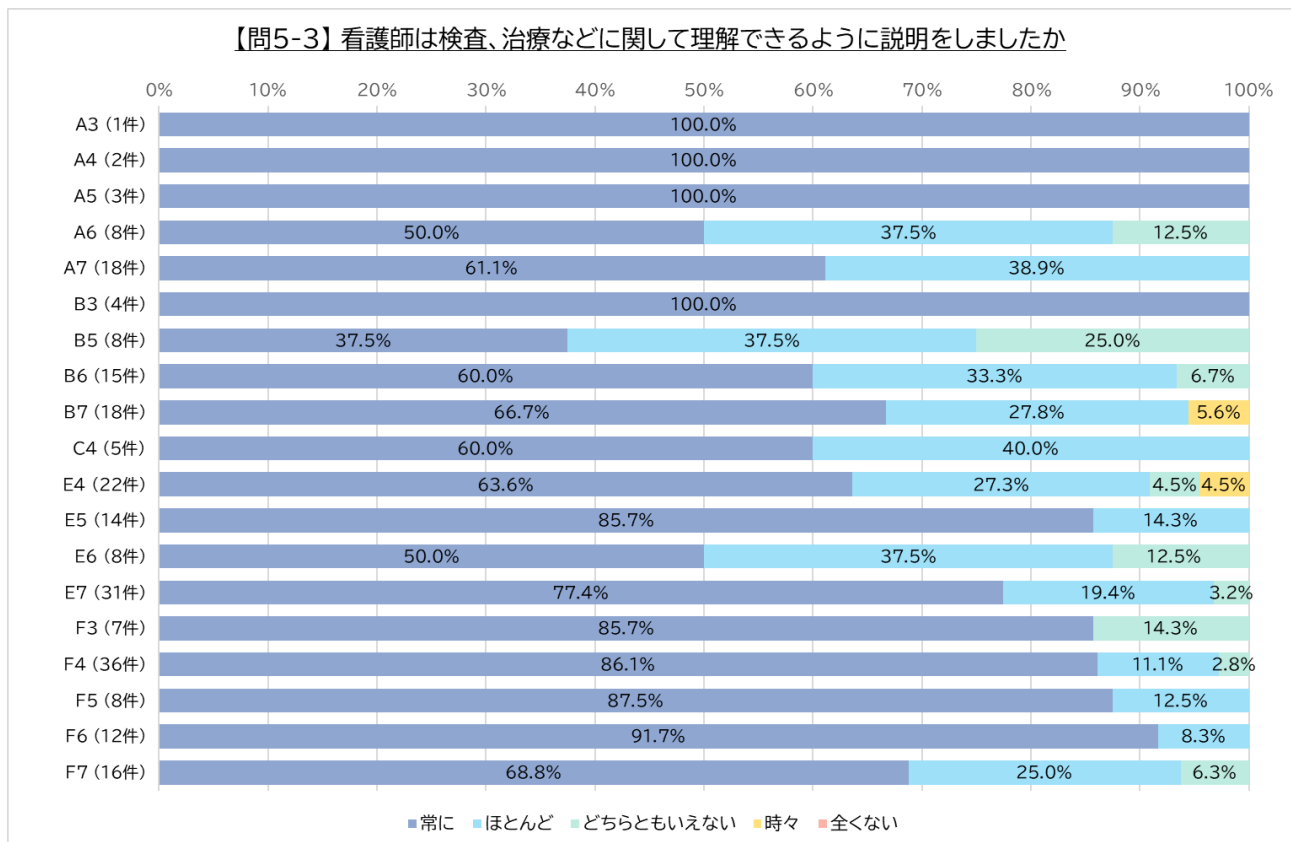
【問5-1】入院中、看護師は礼儀正しく対応しましたか。



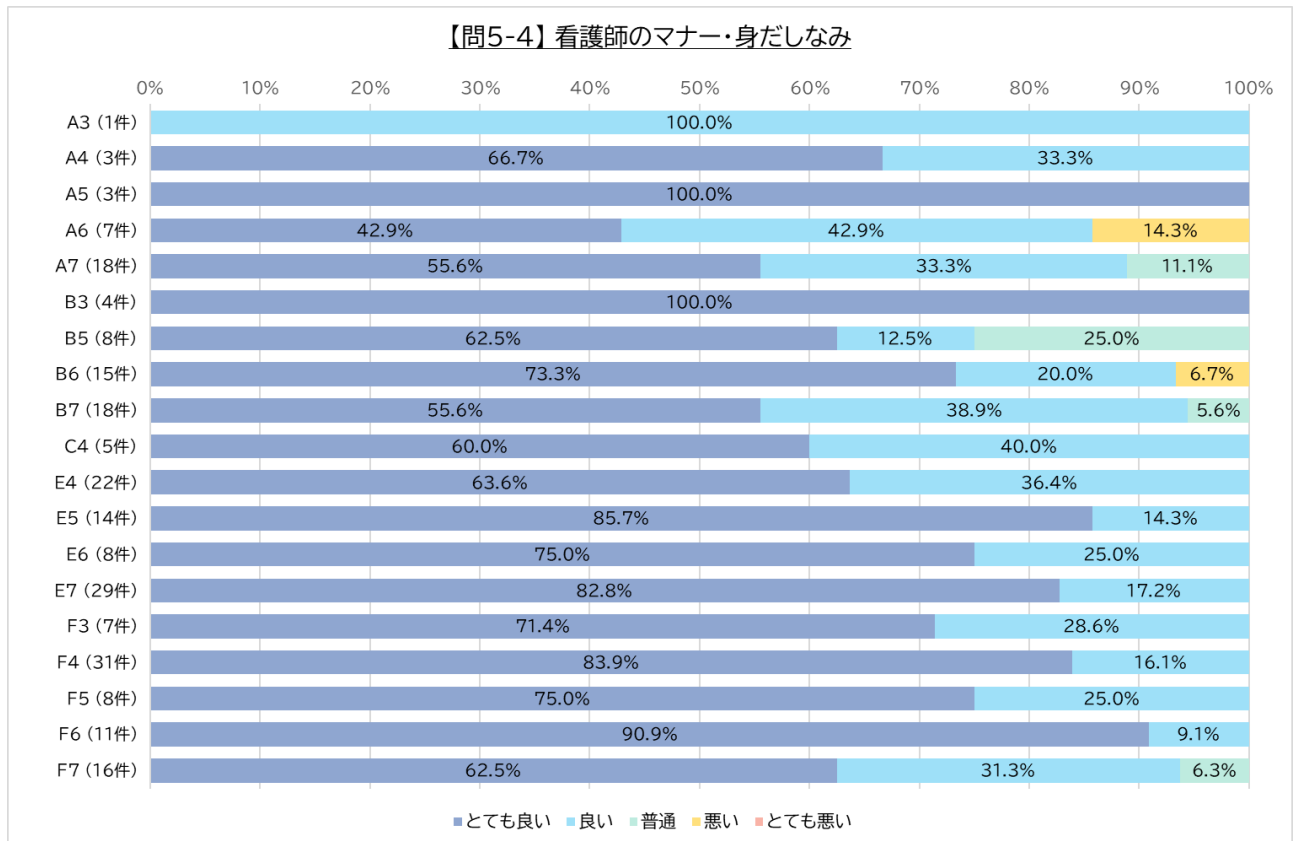
【問5-2】入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか。



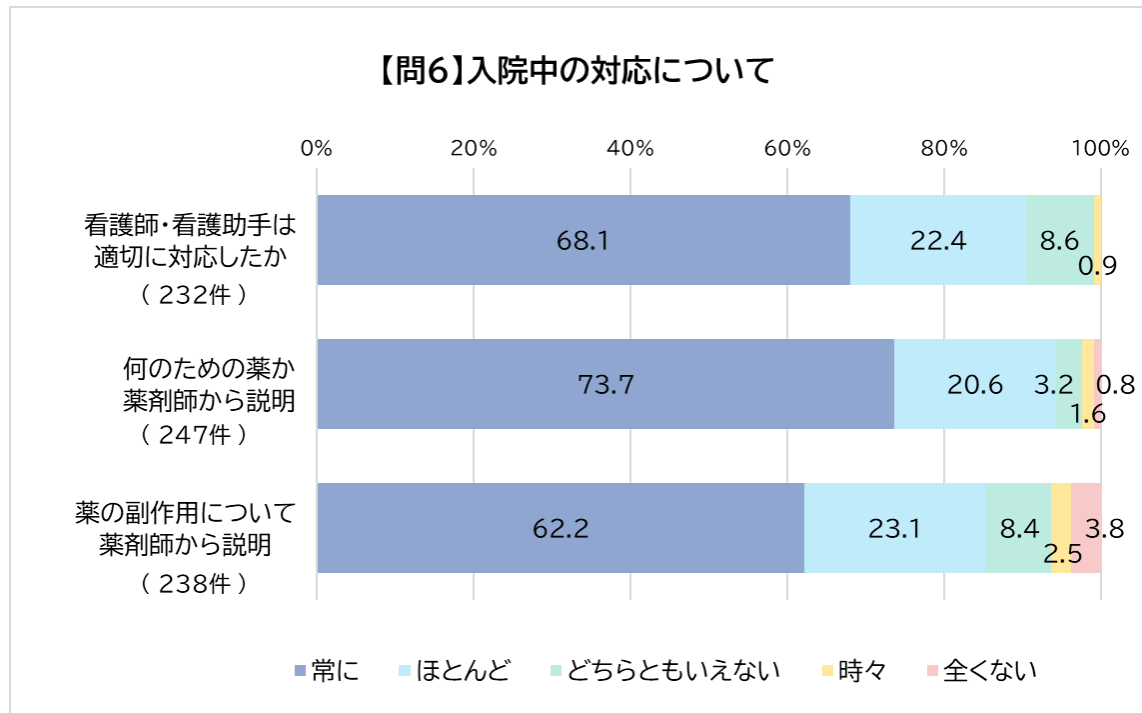
【問5-3】検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか。



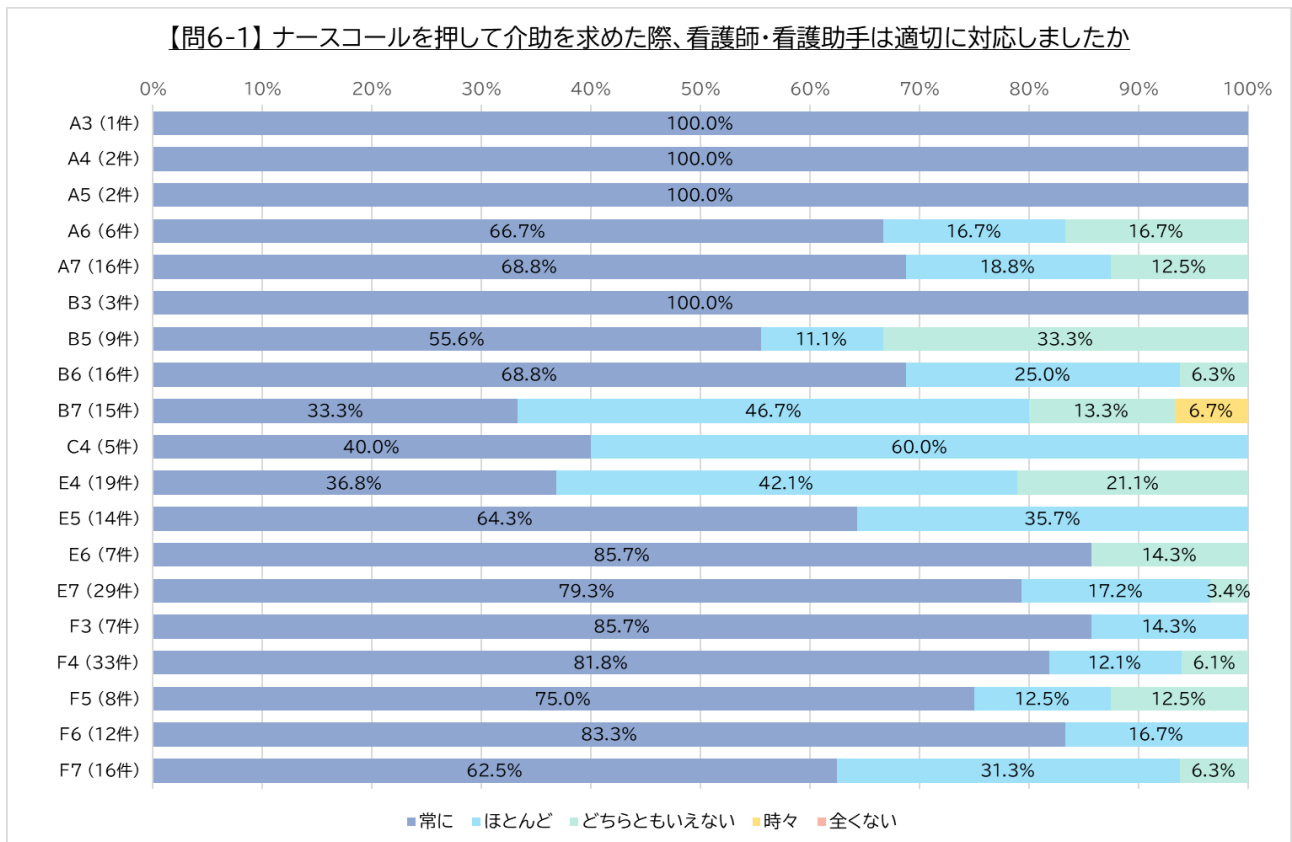
【問5-4】看護師のマナー・身だしなみについて



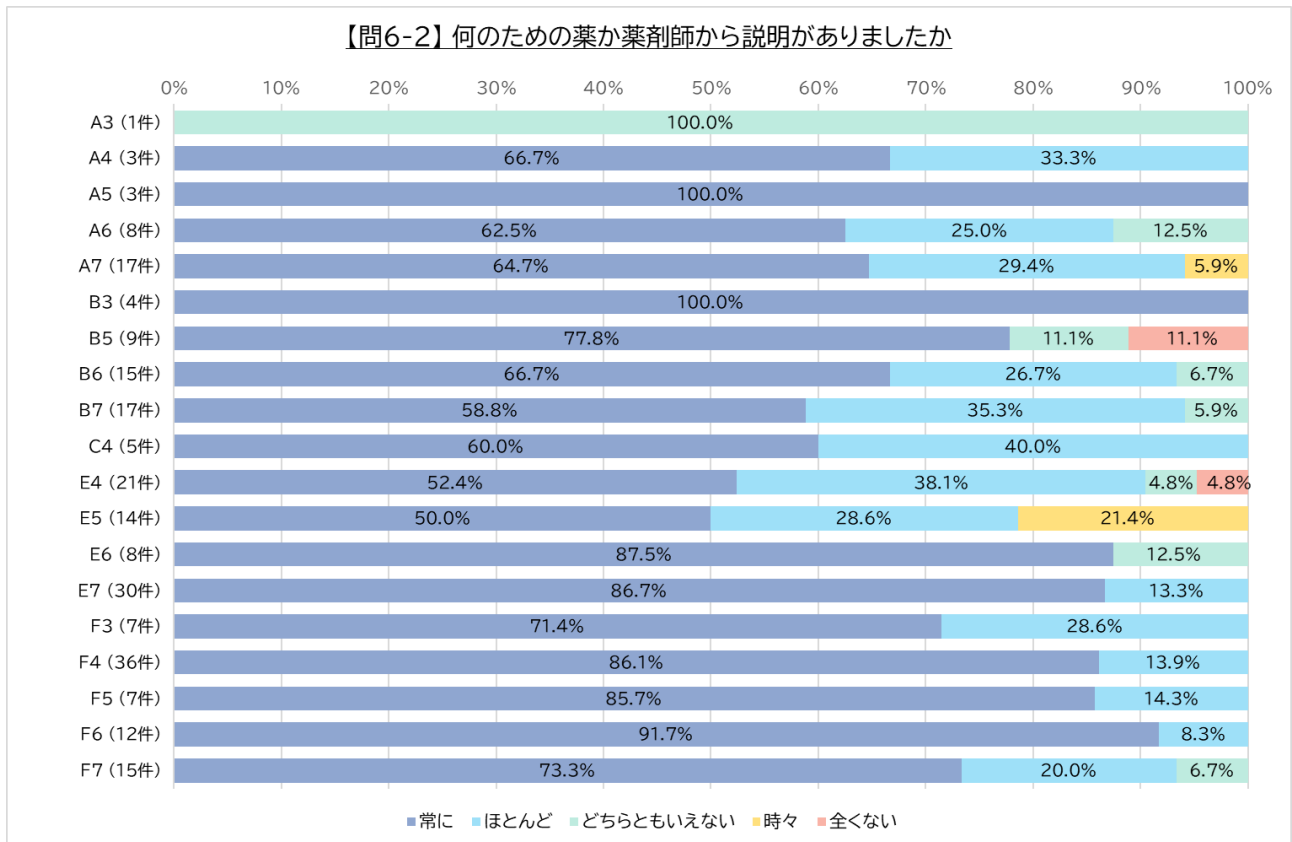
【問6】入院中の対応についてお伺いします。



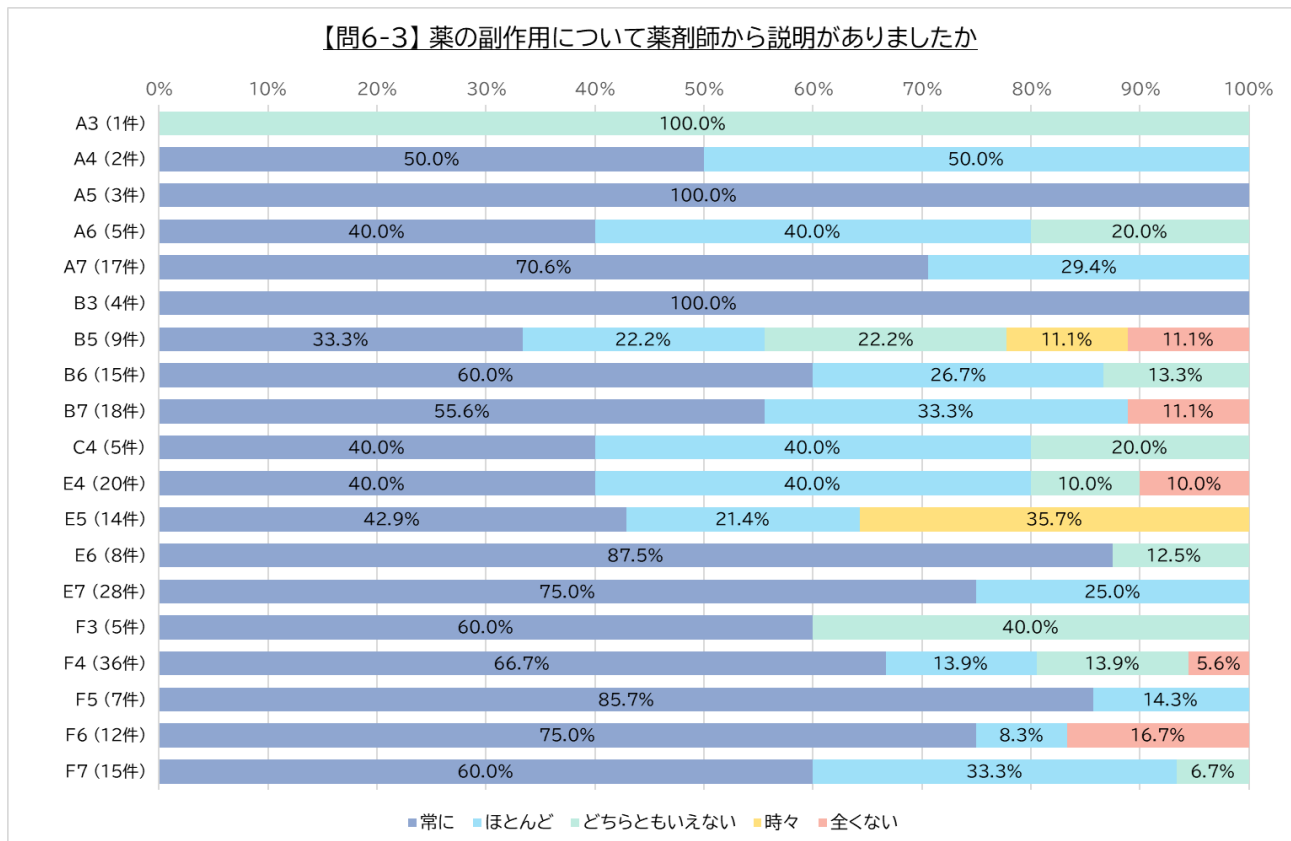
【問6-1】ナースコールを押して介助を求めた際、看護師・看護助手は適切に対応しましたか



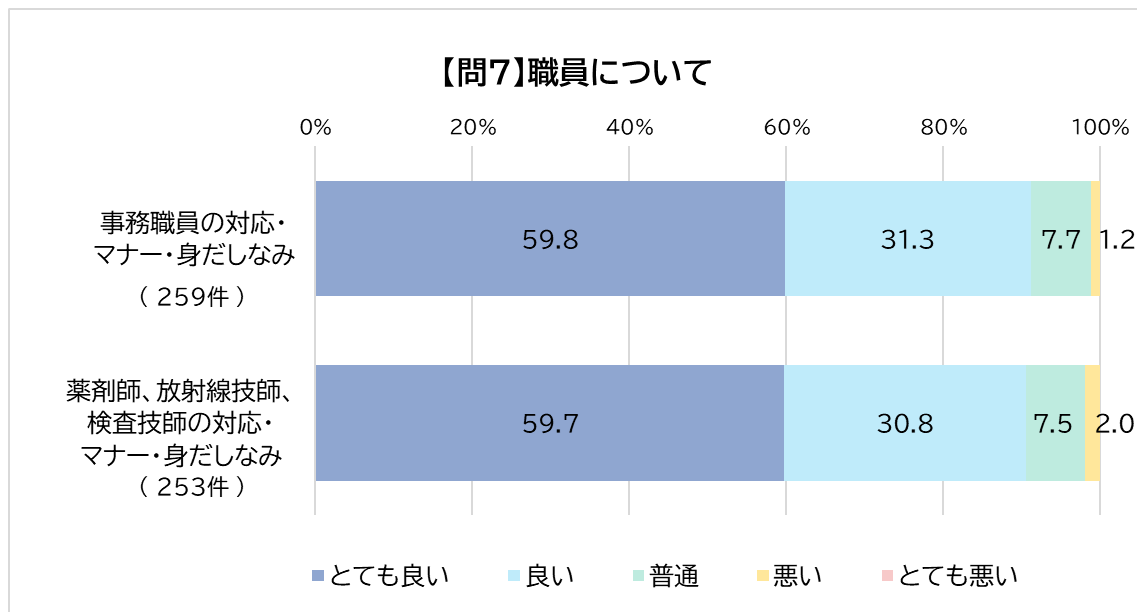
【問6-2】何のための薬か薬剤師から説明がありましたか。



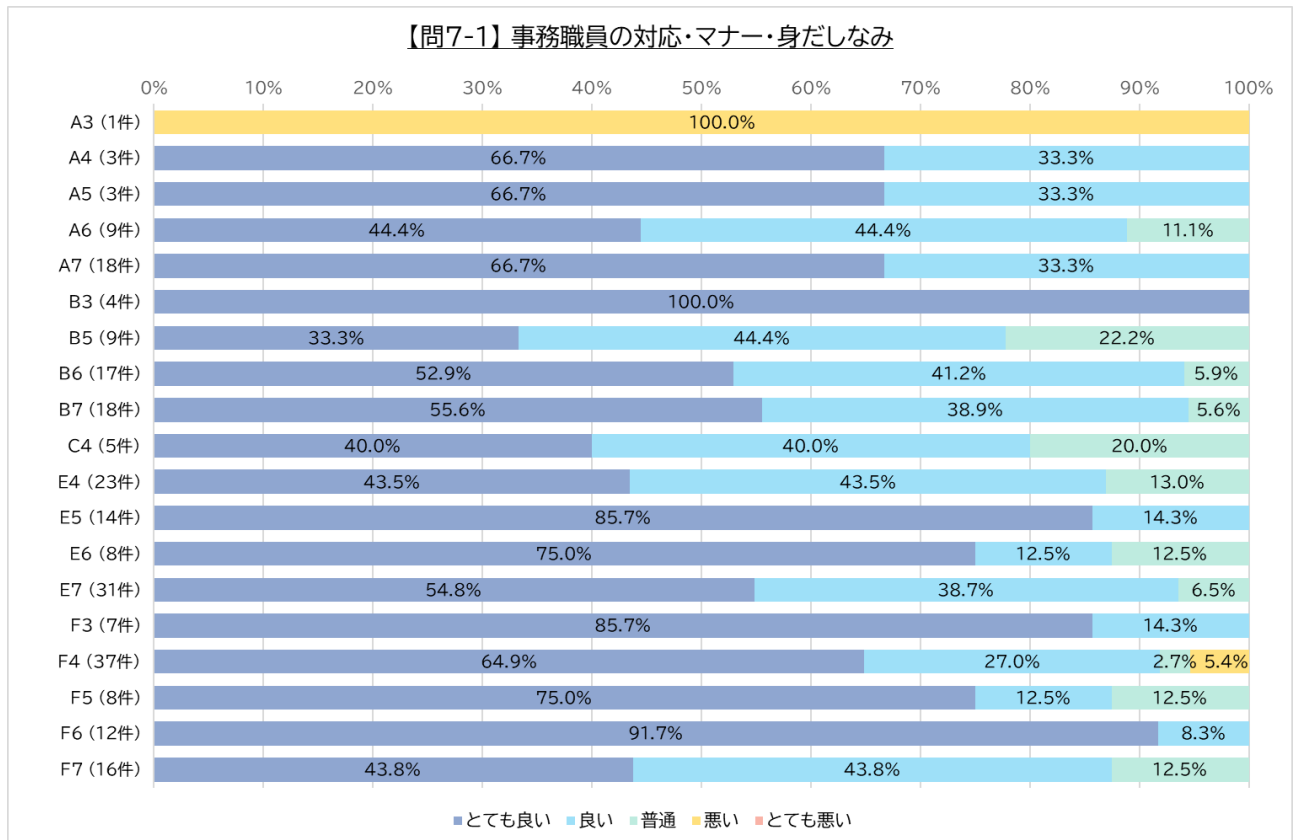
問6－3】薬の副作用について薬剤師から説明がありましたか。



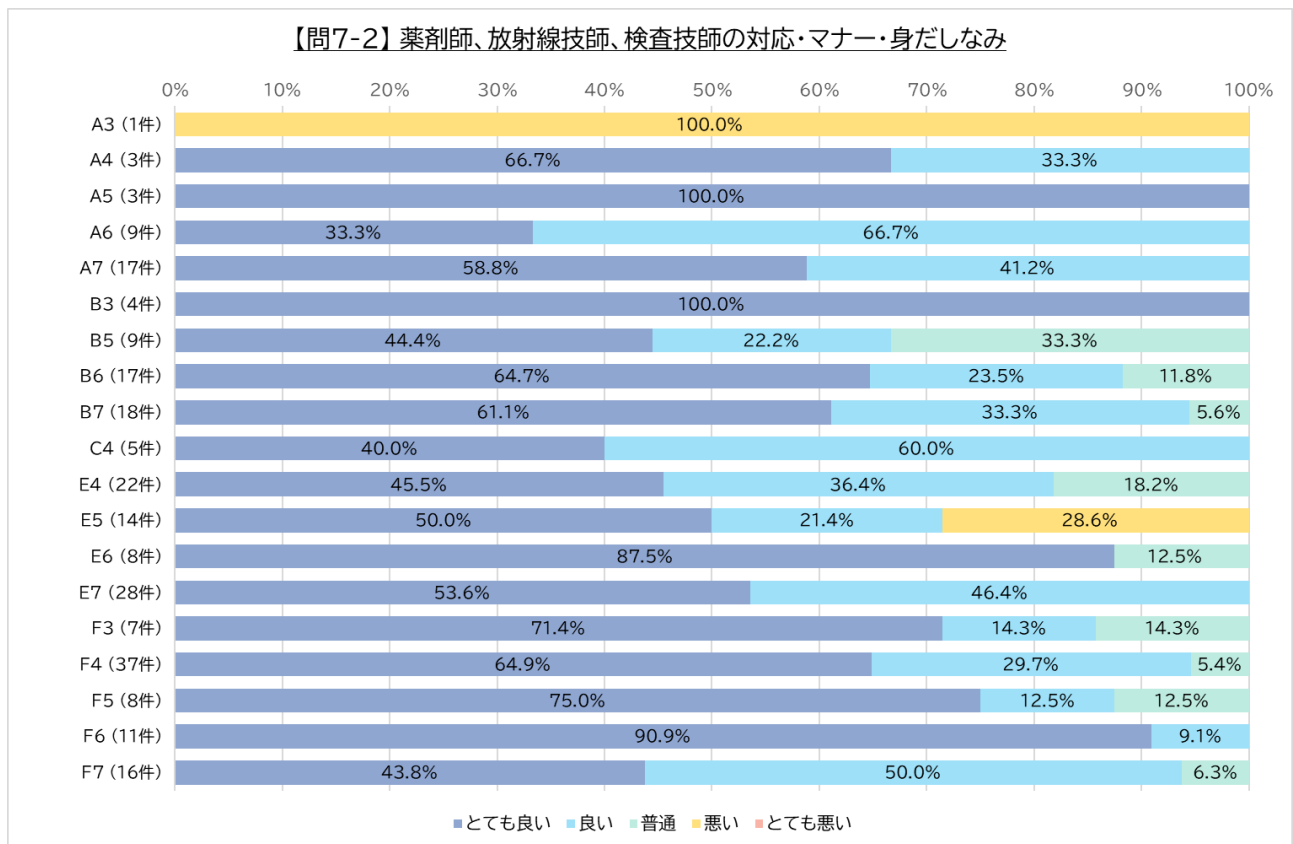
【問7】職員についてはいかがでしたか。



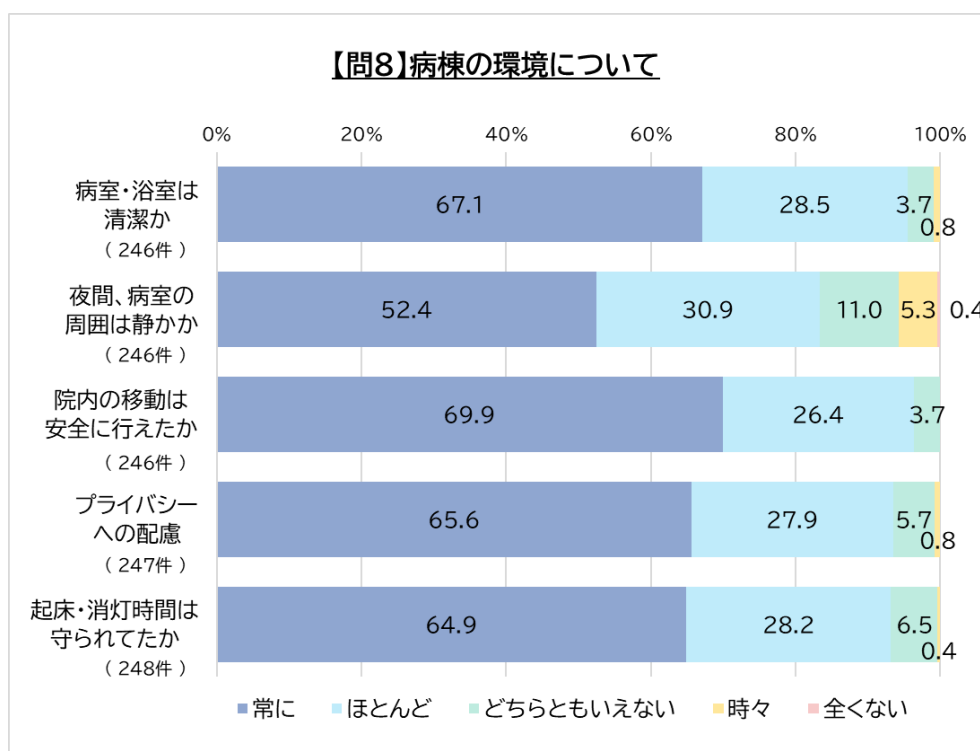
【問7-1】事務職員の対応・マナー・身だしなみについて



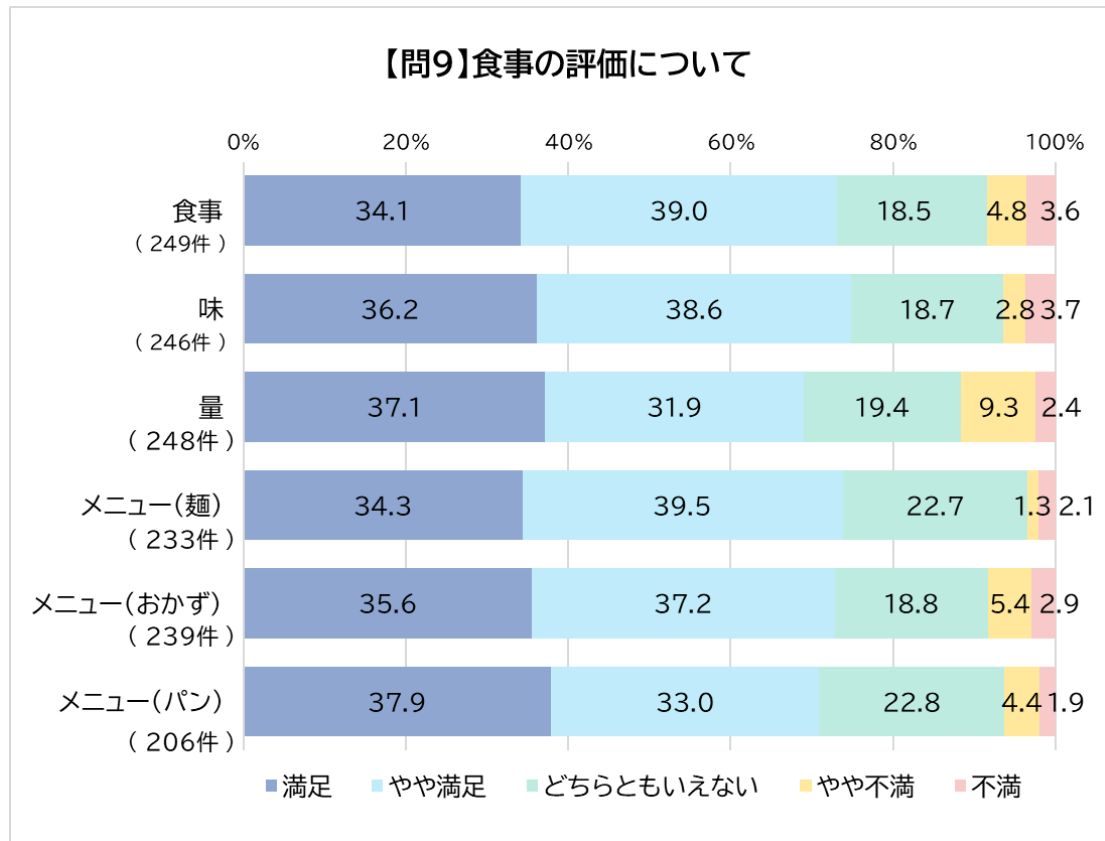
【問7-2】薬剤師・放射線技師・検査技師の対応・マナー・身だしなみについて



【問8】病棟の環境について評価をお願いします。

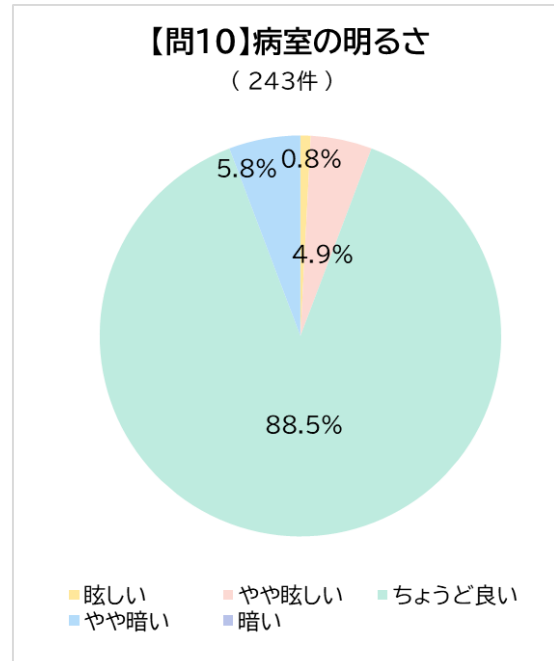
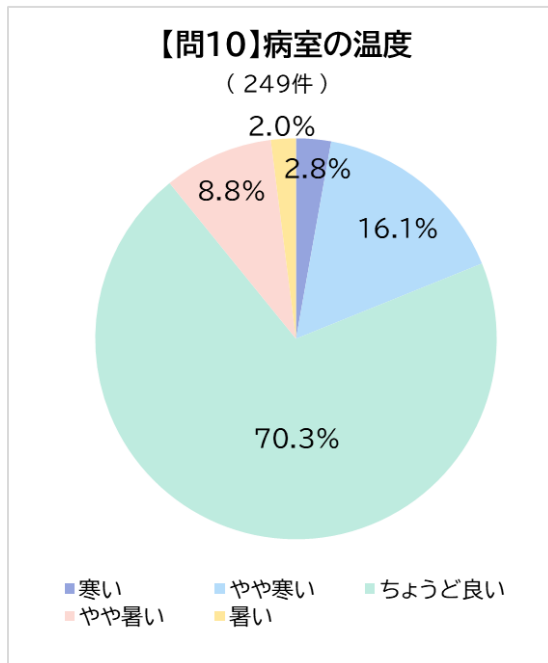


【問9】食事について評価をお願いします。



いずれの項目も「満足」「やや満足」で7割近くを占め、「やや不満」「不満」の回答は少なかった。

【問10】空調と照明についてお伺いします。



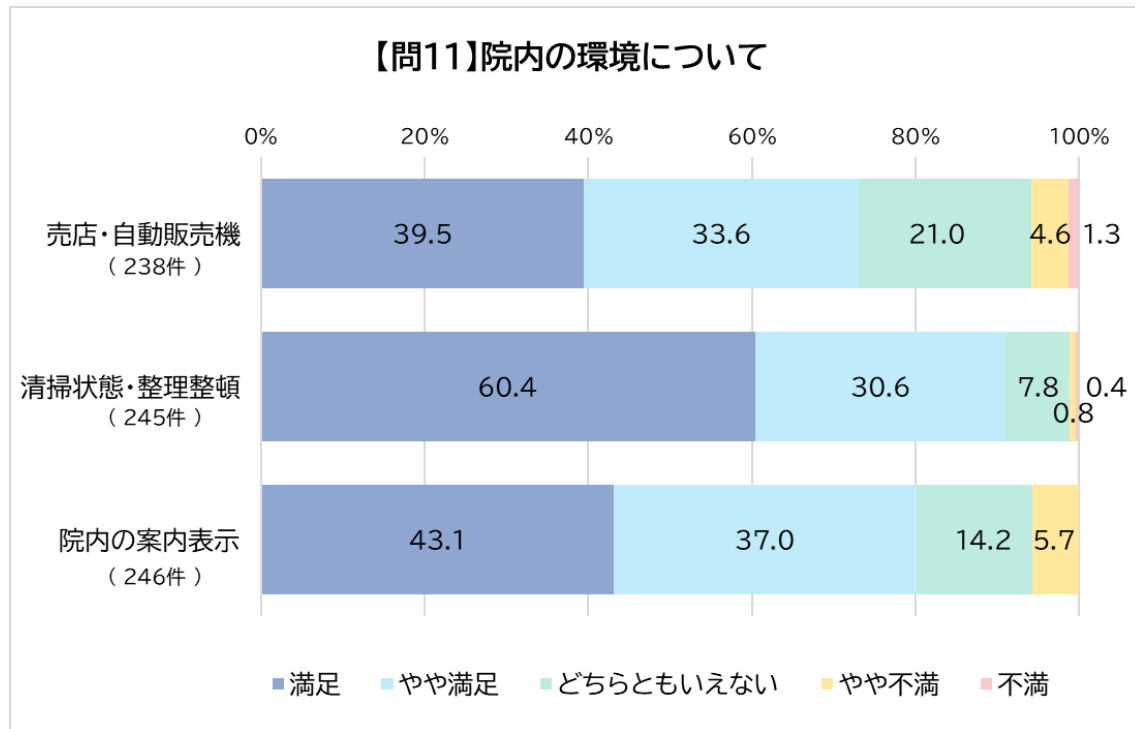
【院内の室温】について

「ちょうど良い」70.3%(前年69.4%)、「寒い」と「やや寒い」を合わせて18.9%であった。前年とほぼ同じ結果であった。

【院内の明るさ】について

「ちょうど良い」88.5%(前年92.3%)、「眩しい」と「やや眩しい」を合わせて5.7%であった。前年と比べて、若干、「ちょうど良い」が減り、「やや暗い」5.8%(前年1.4%)が増えた。

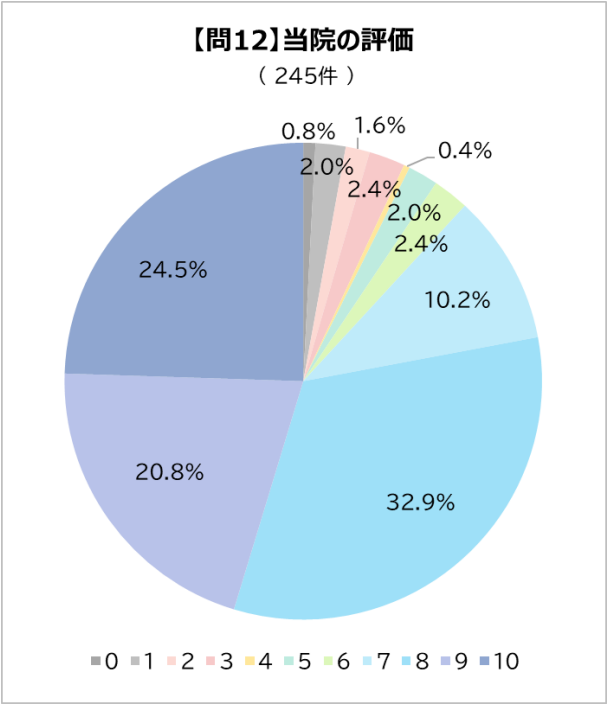
【問11】 院内の環境について評価をお願いします。



ほとんどの項目で「とても満足」「満足」が多く、【清掃状態・整理整頓】が「満足」「やや満足」が一番多かった。

【売店・自動販売機】【院内の案内表示】で「満足」「やや満足」が少なかったものの、前年に比べると、いずれの項目も「やや不満」「不満」が減った。

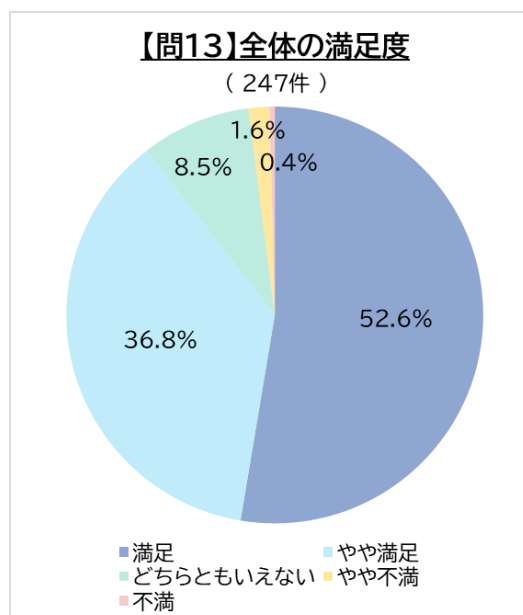
【問12】当医院の評価は0～10のどれにあたりますか。



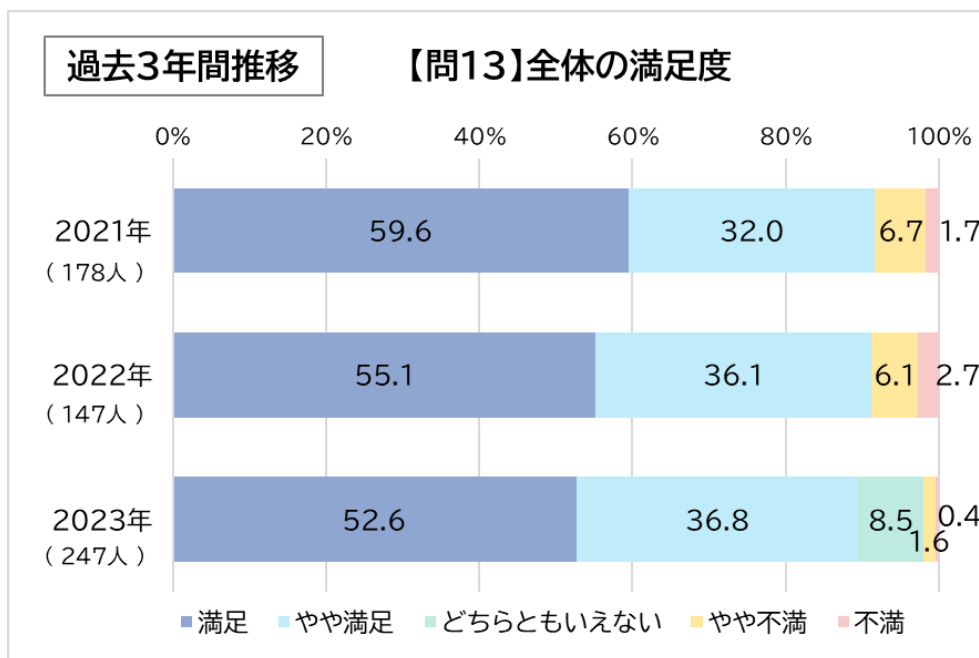
点数	人数	割合
0	2	0.8%
1	5	2.0%
2	4	1.6%
3	6	2.4%
4	1	0.4%
5	5	2.0%
6	6	2.4%
7	25	10.2%
8	80	32.9%
9	51	20.8%
10	60	24.5%
計	245	100.0%
平均点	8.0	

8点以上は78. 2%で、平均点は「8. 0点」であった。
10点満点も24. 5%、0点の回答は2人でほとんどいなかった。
前年度に比べて平均点が7. 7点から8. 0点と評価が高かった。

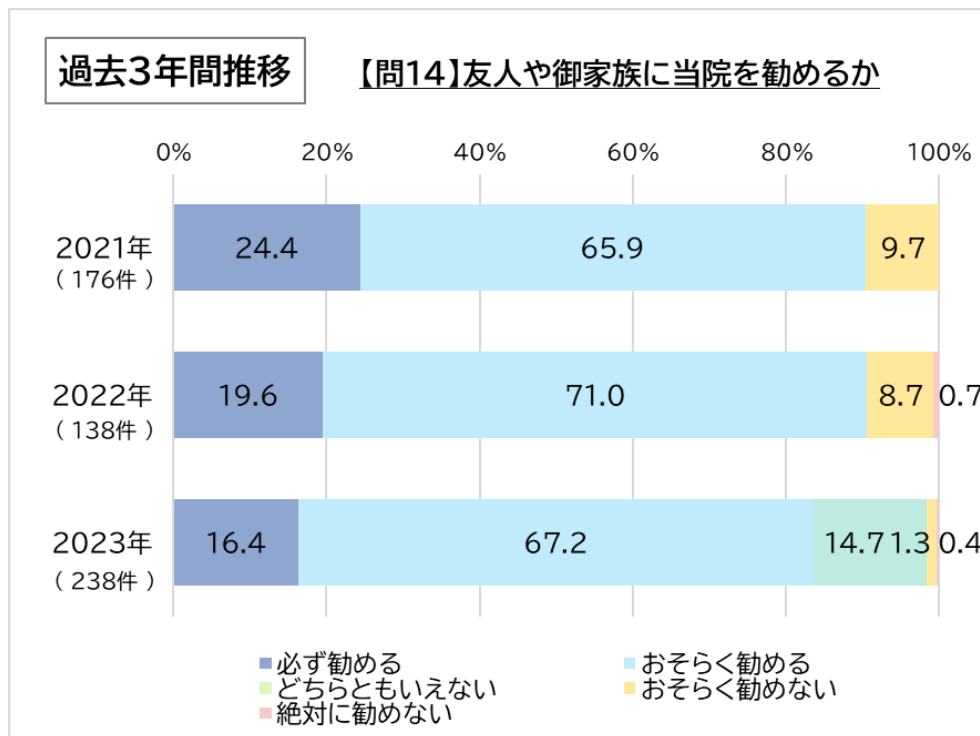
【問13】今回の入院は全体的に満足のいくものでしたか？



「満足」「やや満足」で 9 割近くを占め、「不満」は 0.4%のみであった。
前年に比べて、「不満」「やや不満」ともに減少した。



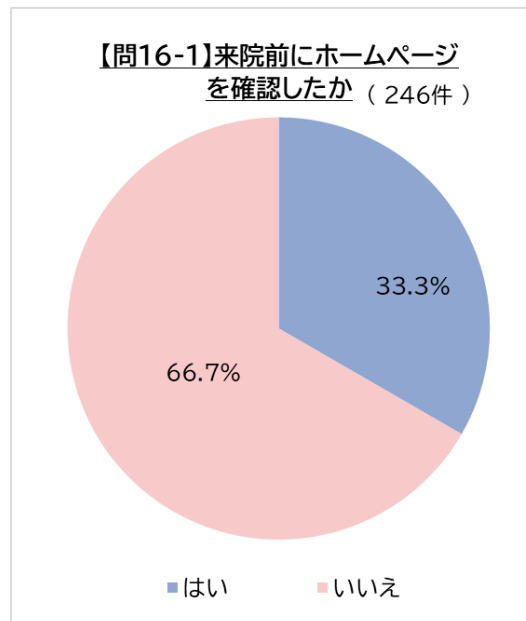
【問14】 友人や御家族に当院を勧めますか。



「必ず勧める」「おそらく勧める」で 83.6%であった。

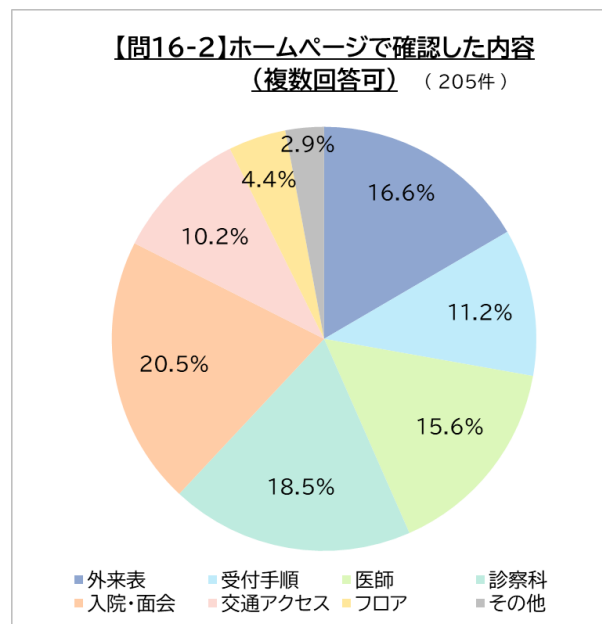
前年と比べて、「絶対に勧めない」「おそらく勧めない」の回答が減った。

【問16-1】来院前にホームページを確認しましたか。



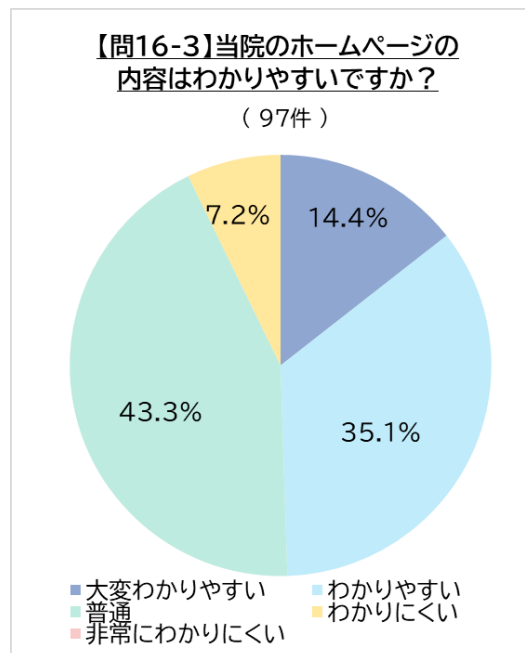
「はい」33.3%、「いいえ」66.7%であった。

【問16-2】確認した内容はどちらですか。



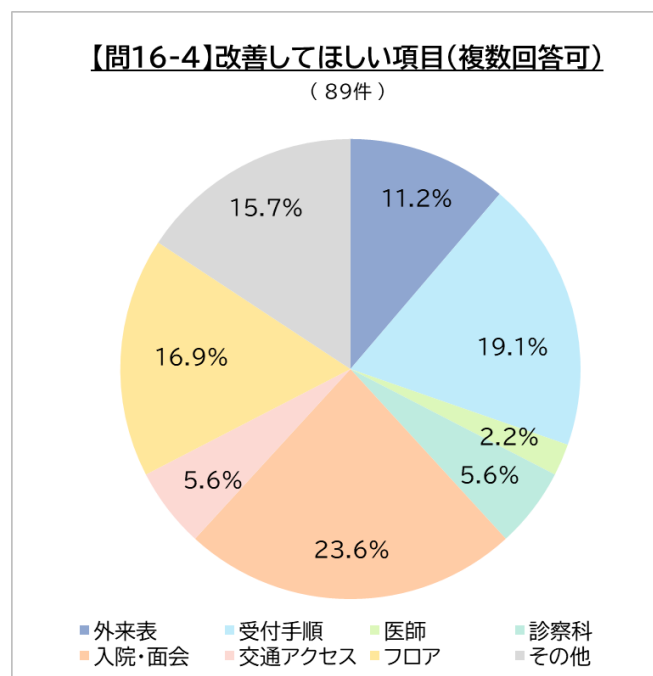
ホームページで確認した内容で多かったのは、
「入院・面会」20.5%、「診察料」18.5%、「外来表」16.6%、「医師」15.6%
であった。

【問16-3】当院のホームページの内容はわかりやすいですか。



「わかりにくい」7.2%、「非常にわかりにくい」の回答はなく、「普通」43.3%が多かった。

【問16-4】改善してほしい項目はありますか。(複数回答可)



改善してほしい項目は、

「入院・面会」23.6%、「受付手順」19.1%、「フロア」16.9%であった。

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)マナー・身だしなみ	4.57	0.19
看護師)礼儀正しく対応	4.69	0.65
看護師)不安・要望への傾聴	4.68	0.50
看護師)理解できるように説明	4.67	1.08
看護師)マナー・身だしなみ	4.66	3.05
ナースコールを押して介助を求めた際、看護師・看護助手は適切に対応したか	4.58	1.24
何のための薬か薬剤師から説明	4.65	0.13
薬剤師、放射線技師、検査技師の対応・マナー・身だしなみ	4.50	0.51
病室・浴室は清潔か	4.59	0.79
院内の移動は安全に行えたか	4.68	0.16
プライバシーへの配慮	4.58	0.56
起床・消灯時間の遵守	4.54	0.52
食事	3.94	3.82
売店・自動販売機	4.03	1.61
清掃状態・整理整頓	4.48	0.18
院内の案内表示	4.21	1.86

- ・ 満足度…各項目の平均値
- ・ 重要度…【問13】全体の満足度に対して、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。

