

2020 年度 獨協医科大学埼玉医療センター

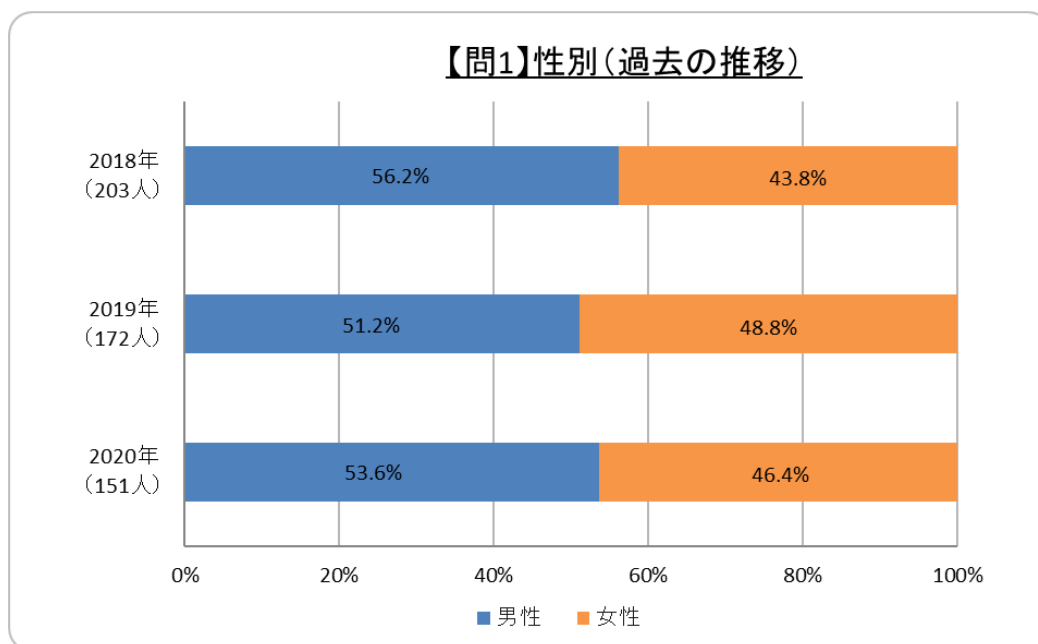
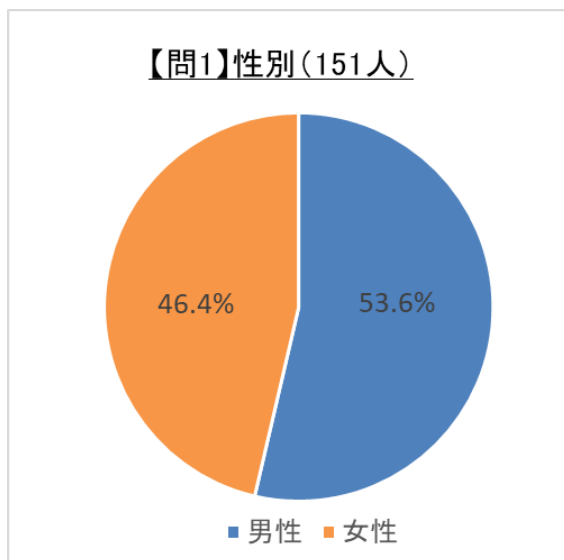
患者満足度調査（入院）

結果報告

## 設問項目

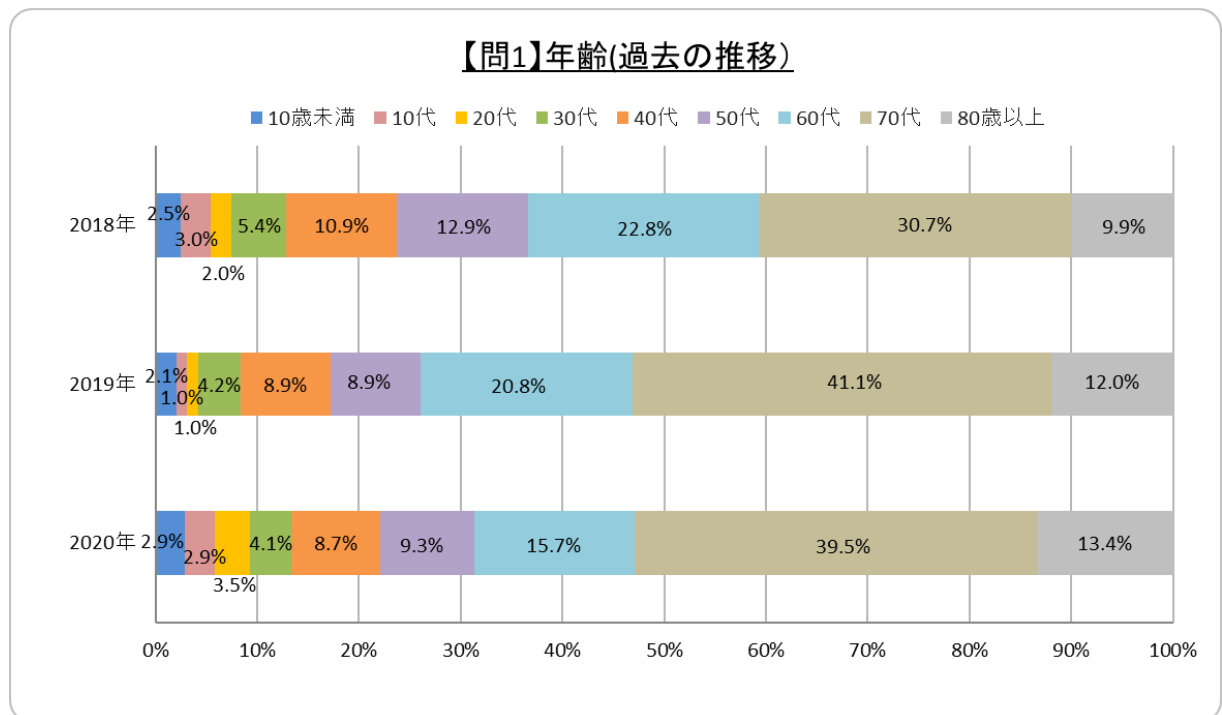
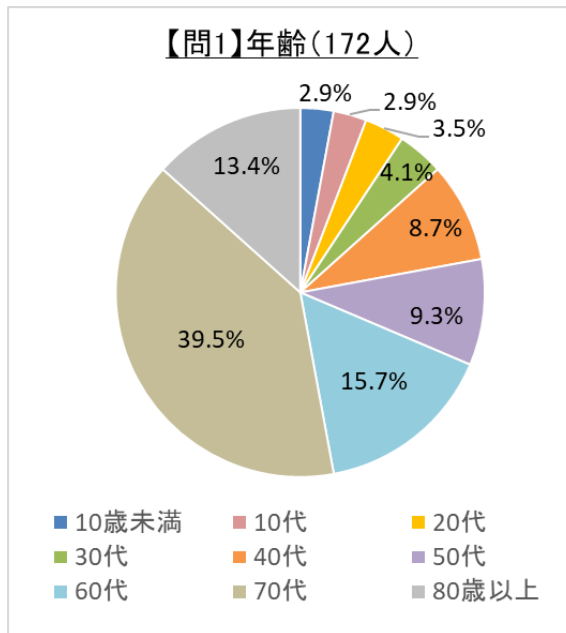
- 問 1: 入院されている方の性別とご年齢を教えてください
- 問 2: 入院された診療科はどちらですか？
- 問 3: 当院を選ばれた理由をお聞かせください？（複数回答可）
- 問 4: 医師についてお伺いします。
- 問 5: 看護師についてお伺いします。
- 問 6: 入院中の対応についてお伺いします。
- 問 7: 職員についていかがでしょうか？
- 問 8: 病棟の環境について評価をお願いします。
- 問 9: 食事について
- 問 10: 空調と照明についてお伺いします。
- 問 11: 館内の環境について評価をお願いします。  
（売店／駐車場／院内の案内表示のわかりやすさ／入院中の食事）
- 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: 当院の評価は0～10のどれにあたりますか？
- 問 16: 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 17: 友人や御家族に当院を勧めますか？

【問 1-1】入院された方の性別を教えてください。



男性（53.6%）のほうが、  
女性（46.4%）のより多い結果となった。  
前年より男性の割合が増加した結果となった。

【問 1-2】 受診された方のご年齢を教えてください。



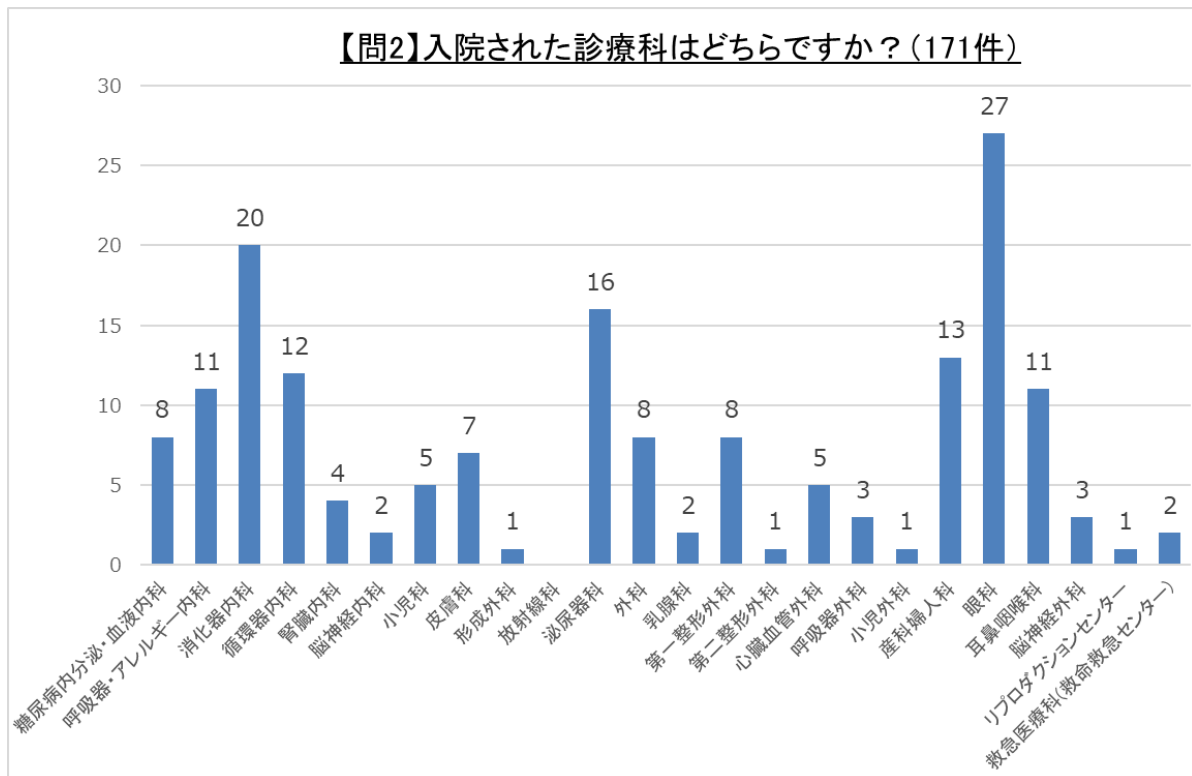
「70歳以上」の入院患者が半数を超えている。

最も多い年齢層が「70～79歳」(39.5%)

最も少ない年齢層が「10～19歳」「10歳未満」(2.9%)

特に「60～69歳」の患者の割合が減って、「20～29歳」の患者の割合が増えた。

【問2】今回入院された診療科はどちらですか？

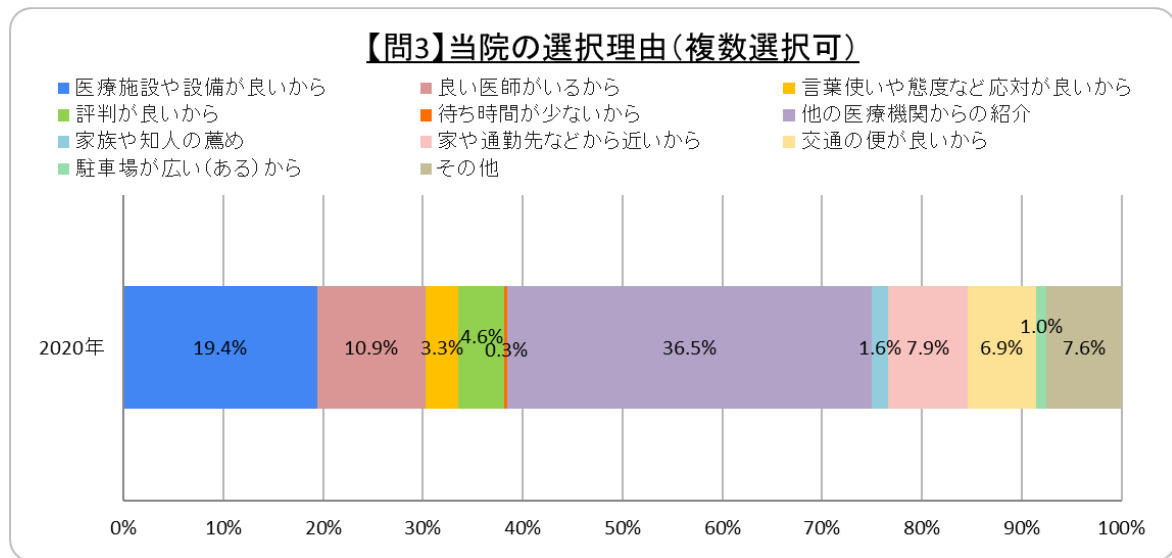


「眼科」(27件)が圧倒的に多い入院患者数となった。続いて

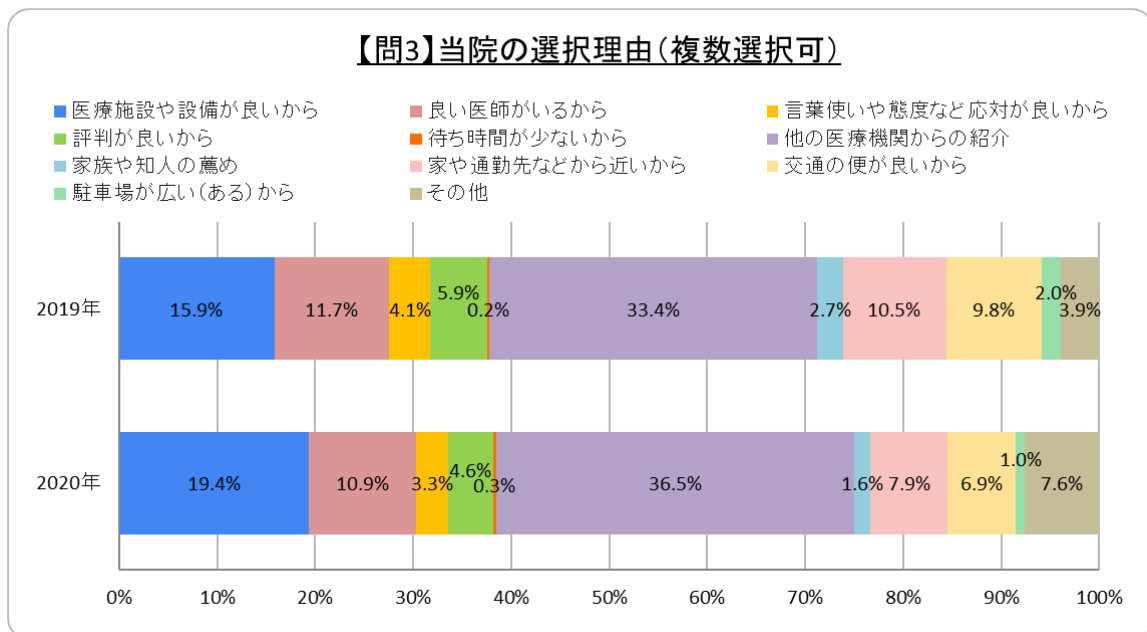
「消化器内科」(20件)

「泌尿器科」(16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」36.5%と圧倒的に多かった。続いて、「医療施設や設備が良いから」が約19.4%、「良い医師がいるから」が10.9%となっていた。大学病院という機能を鑑み、自然な結果といえる。



以下の項目で増加した。

「医療施設や設備が良いから」前年15.9%→19.4%

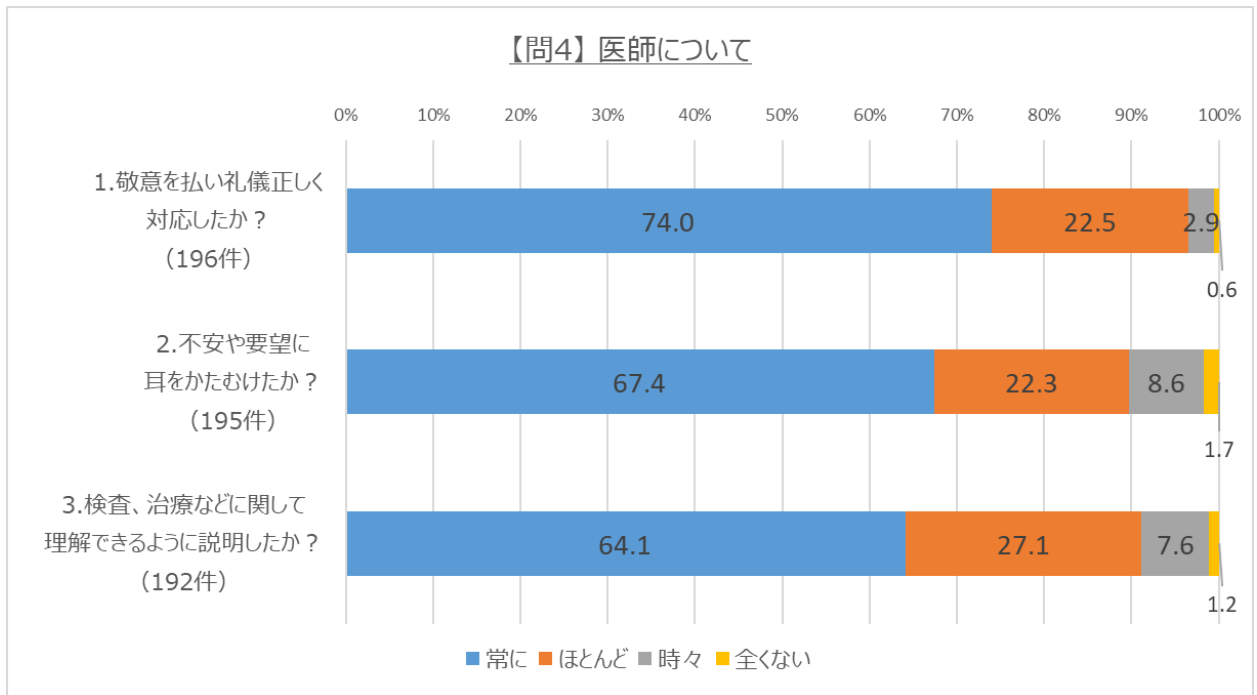
「他の医療機関からの紹介」前年33.4%→36.5%

以下の項目で減少した。

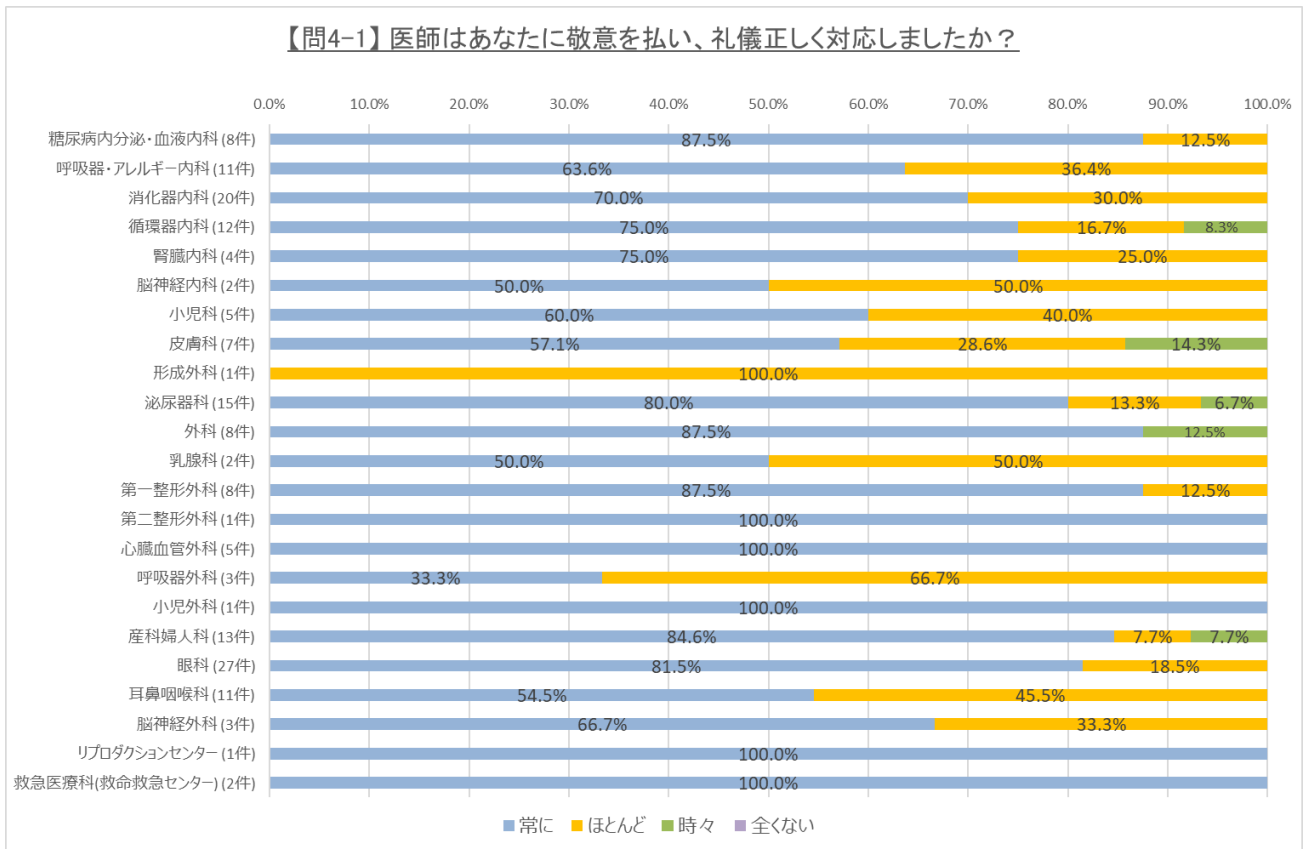
「家や通勤先などから近いから」前年10.5%→7.9%

「交通の便が良いから」前年9.8%→6.9%

【問4】 医師についてお伺いします。

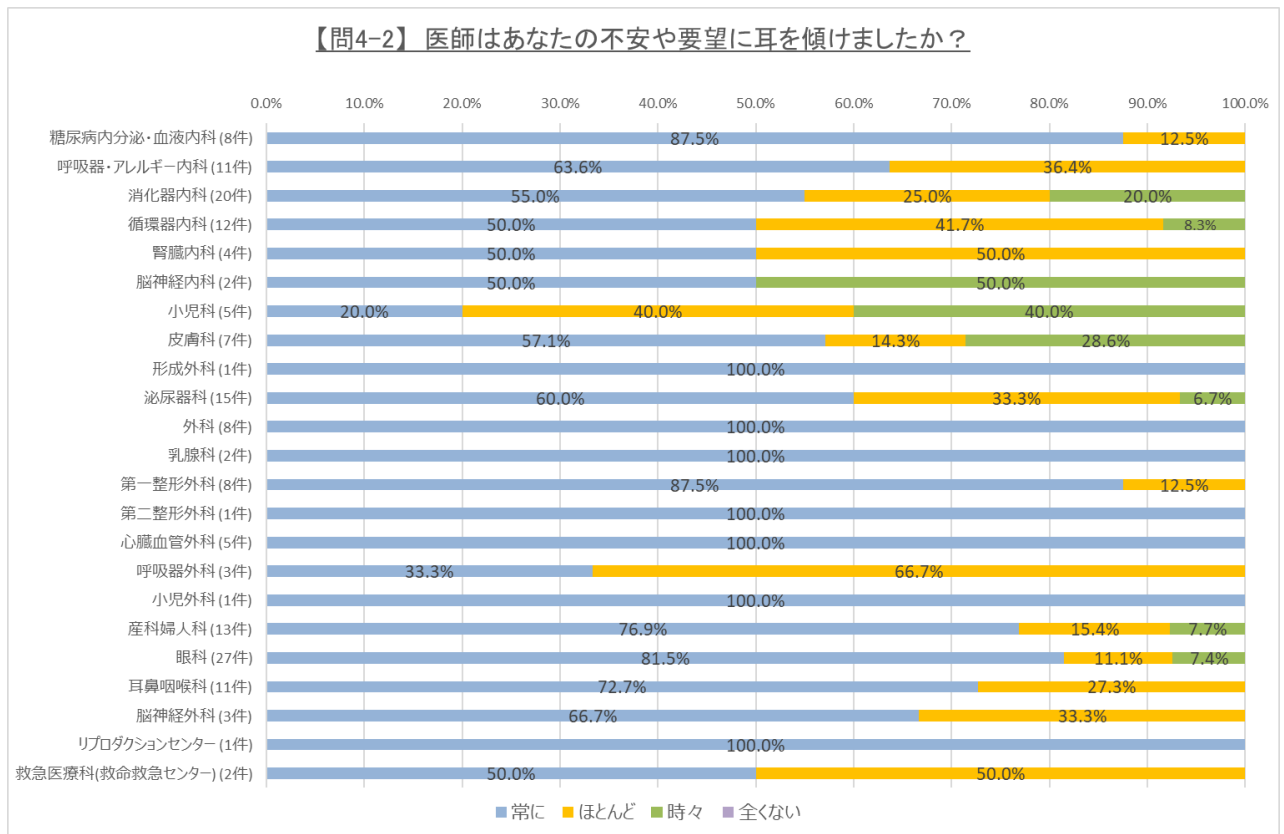


【問 4-1】 入院中の医師の敬意や礼儀

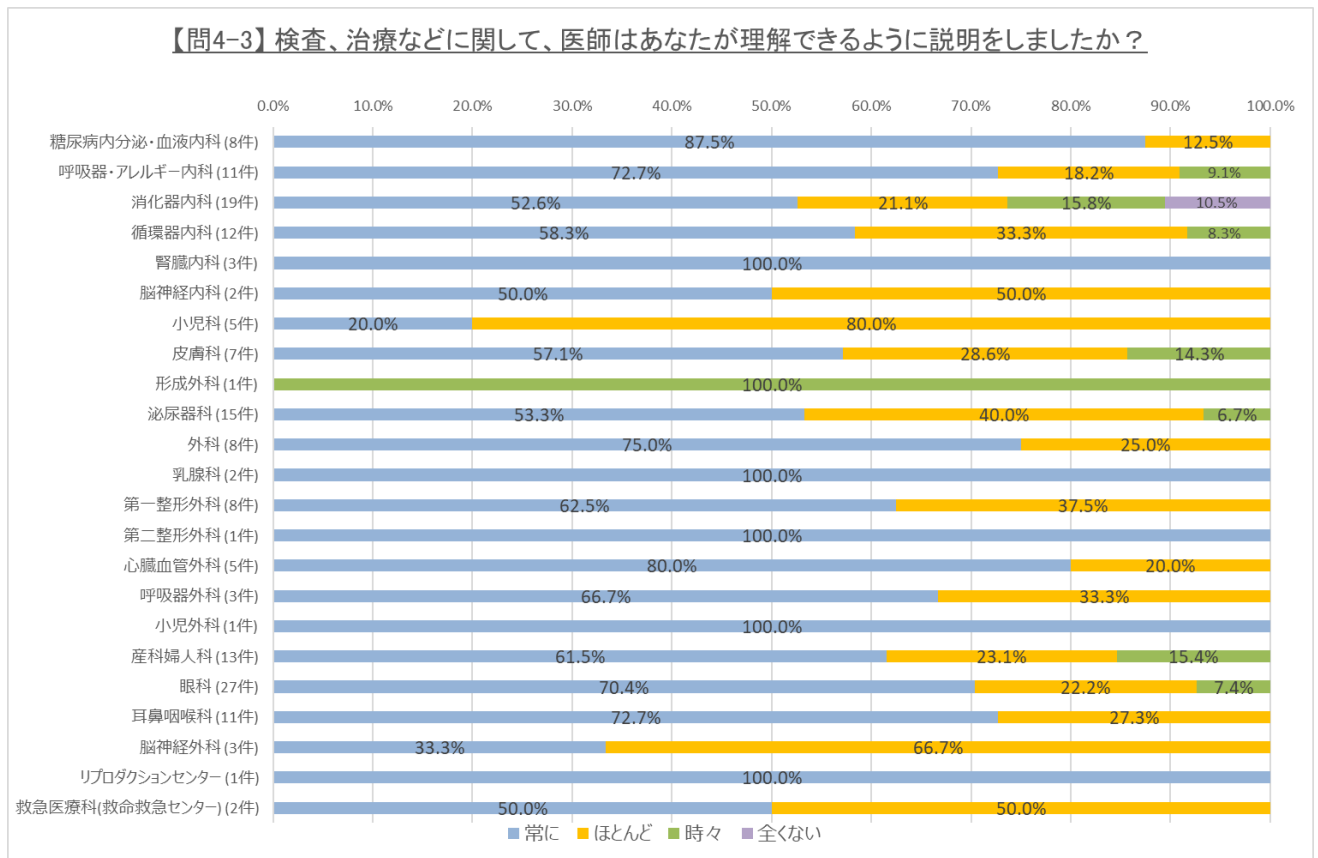




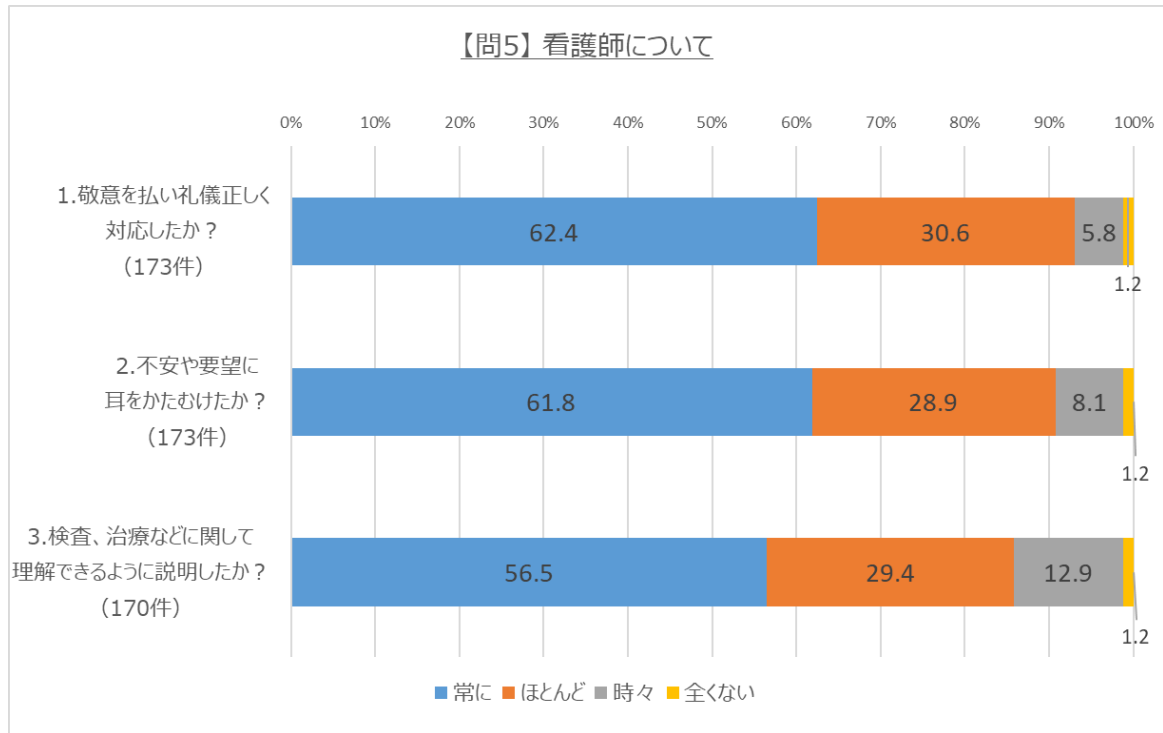
【問 4-2】 入院中の医師の患者への配慮



【問 4-3】入院中の検査、治療についての医師の説明



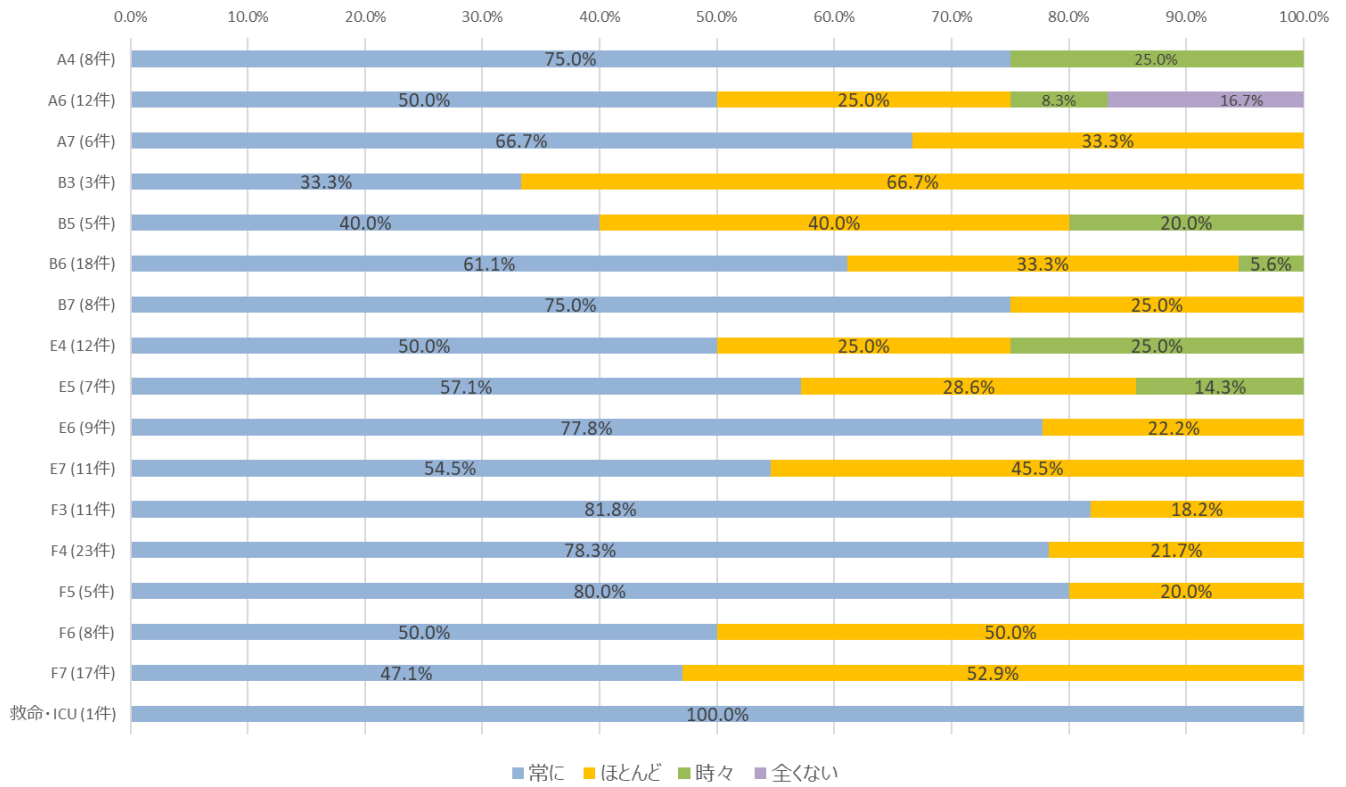
【問5】 看護師についてお伺いします。



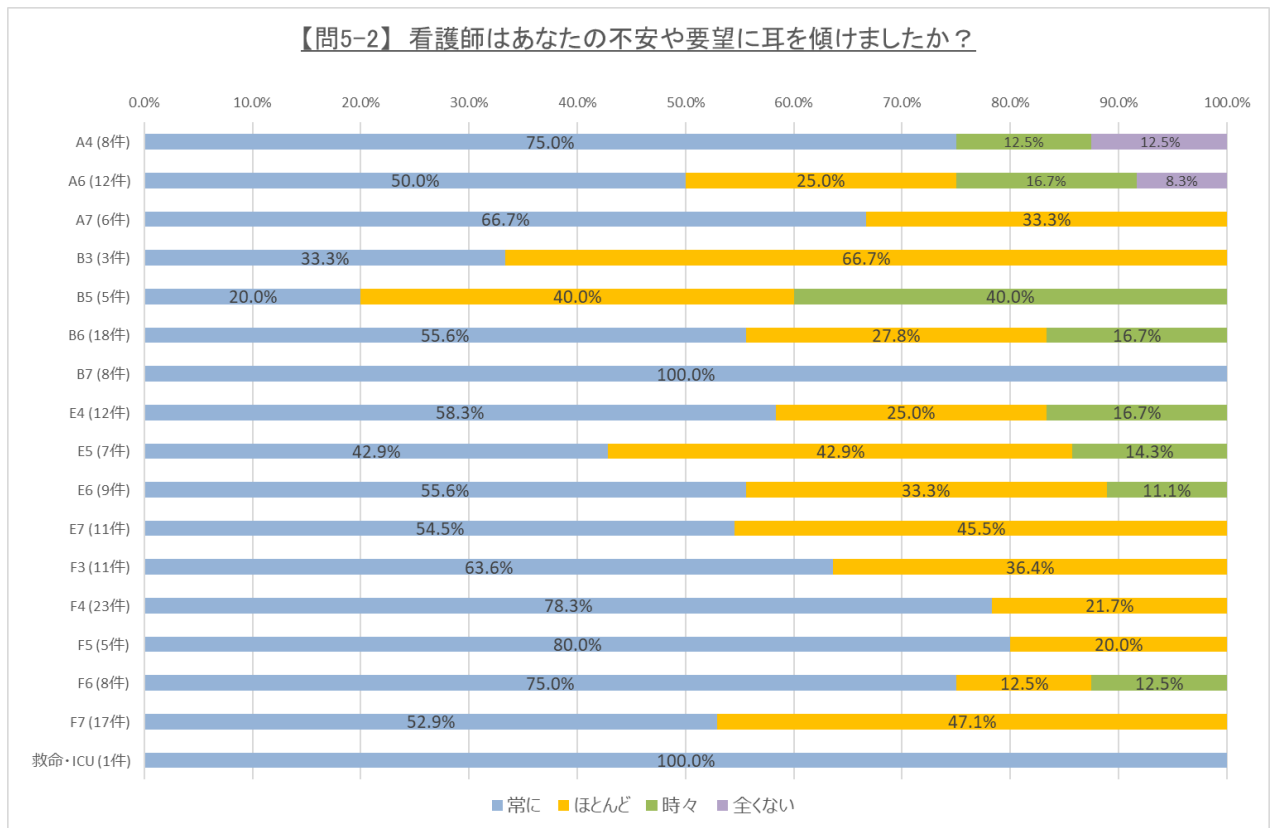
いずれの項目も「常に」「ほとんど」が9割以上を占めた。

【問 5-1】入院中の看護師の敬意や礼儀

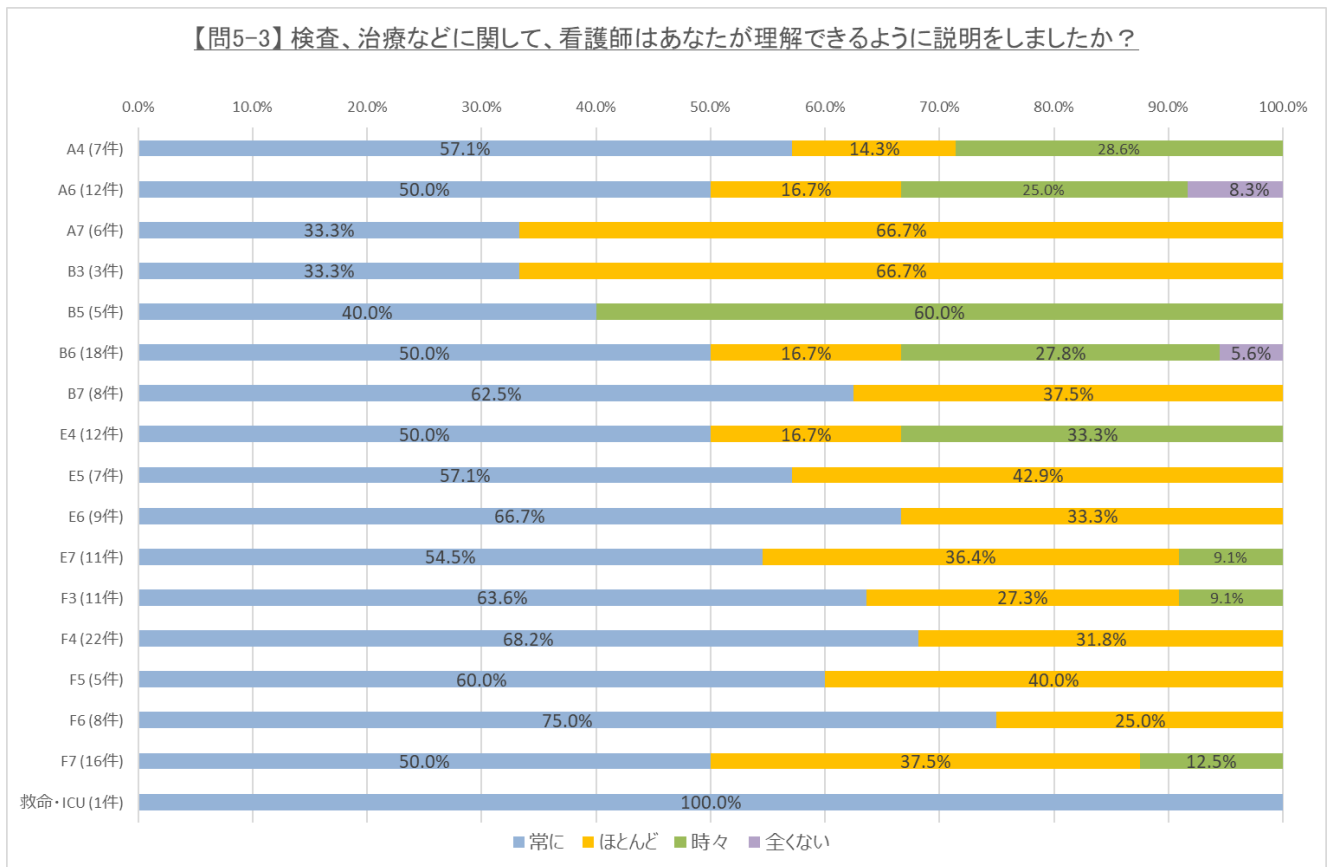
【問5-1】看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか？



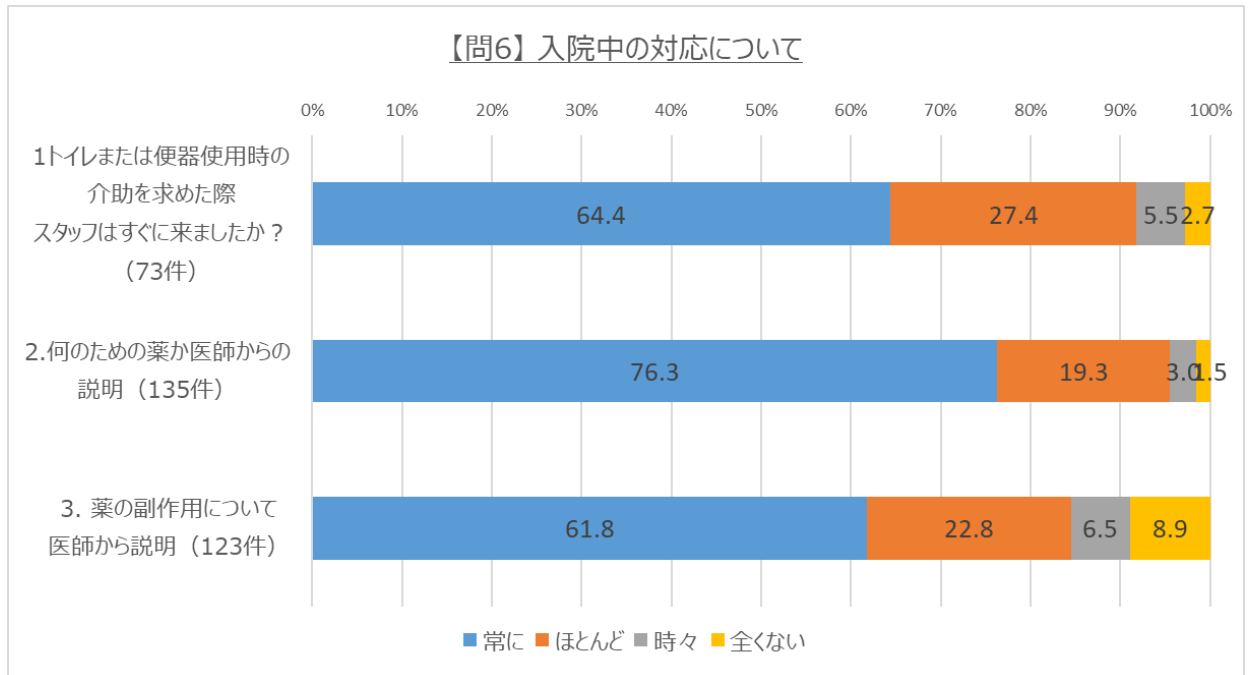
【問5-2】入院中の看護師の患者への配慮



【問 5-3】 入院中の看護師の説明

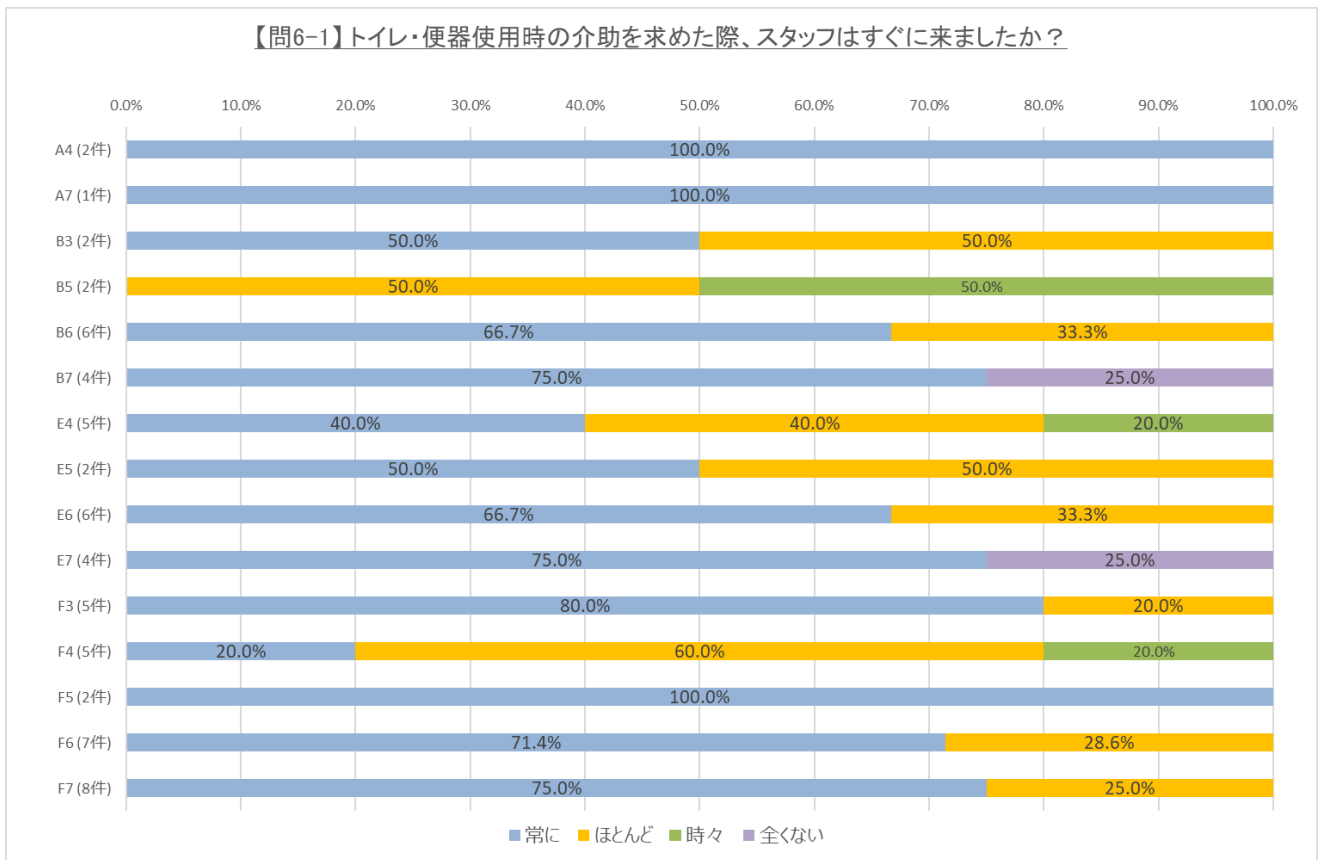


【問6】入院中の対応についてお伺いします。



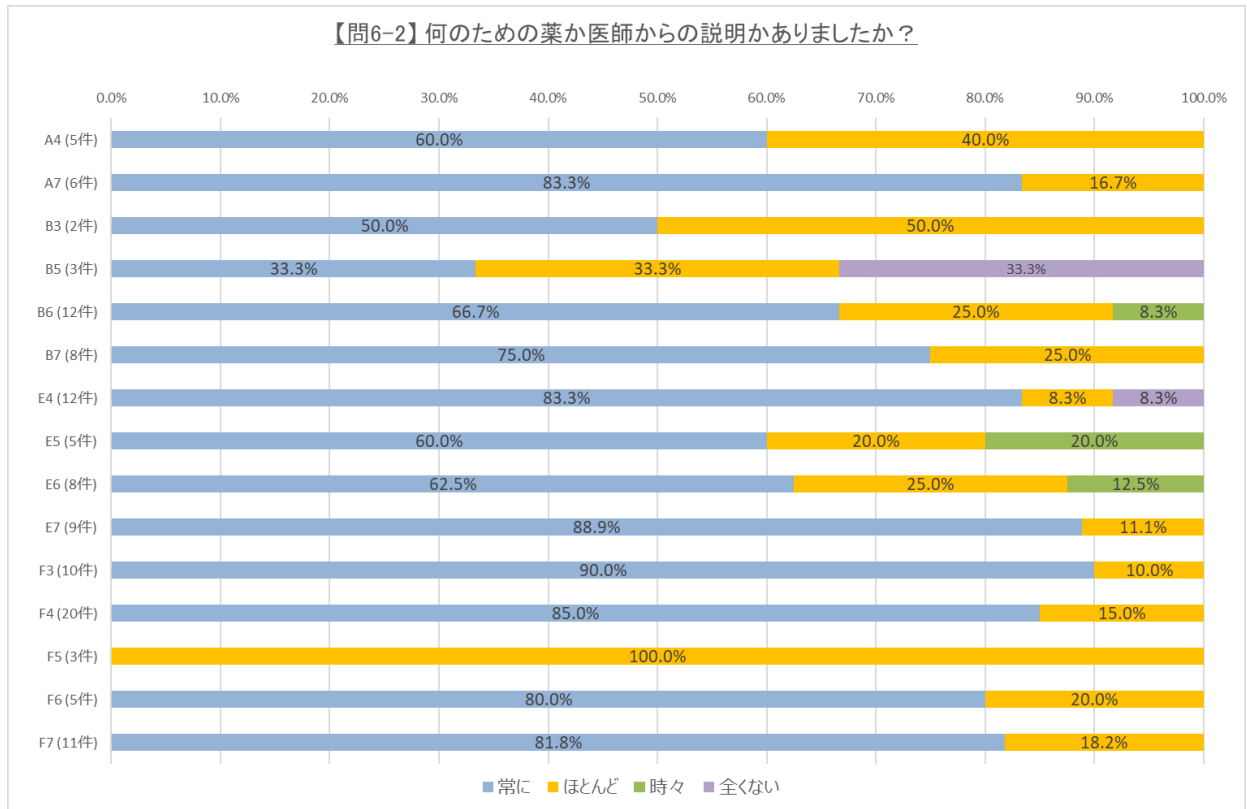
いずれの項目も「常に」「ほとんど」が8割以上を占めた。

【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

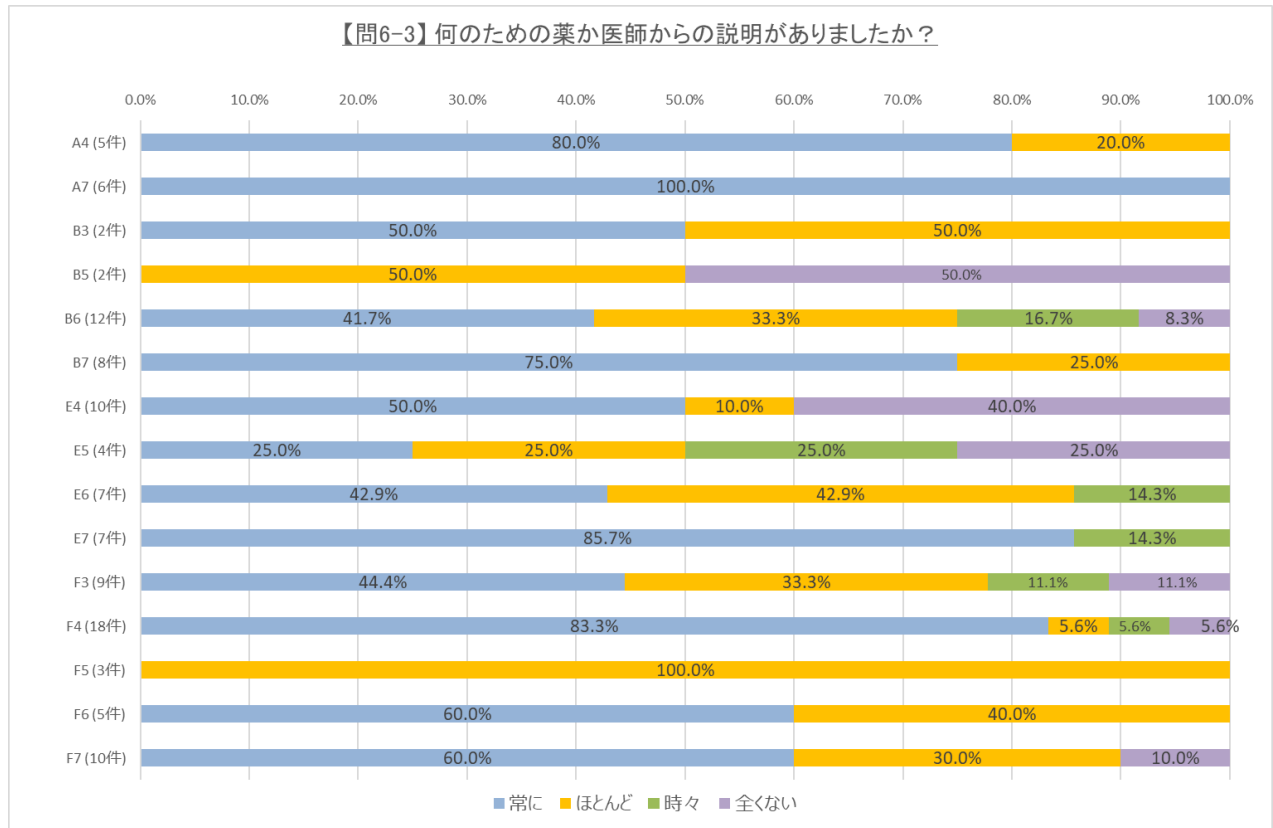




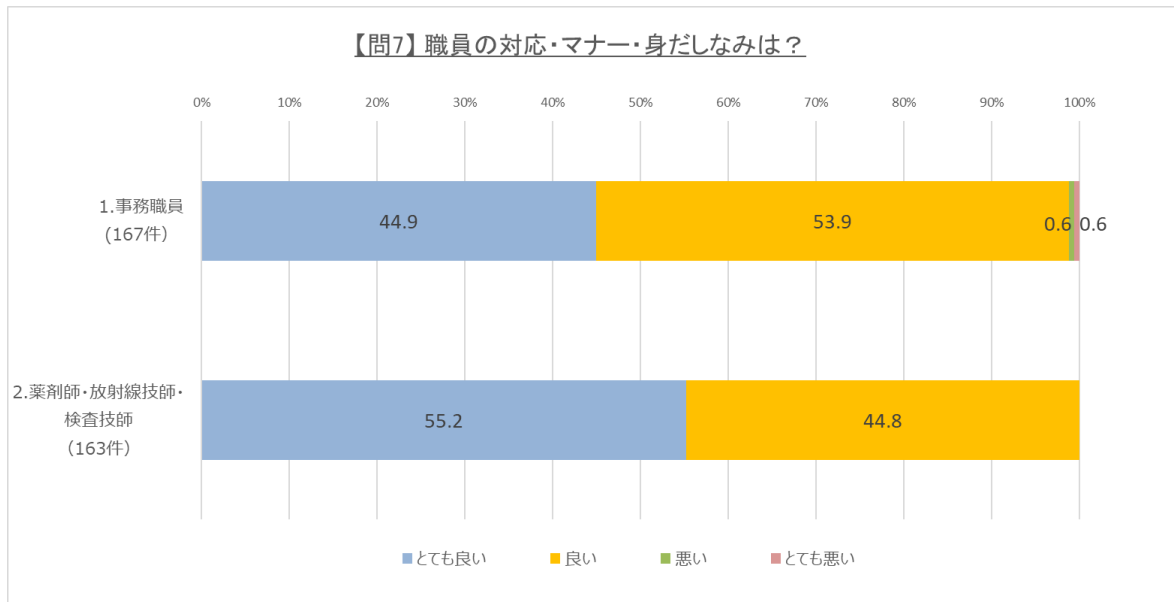
【問 6-2】薬の説明について



【問 6-3】 薬の副作用の説明について

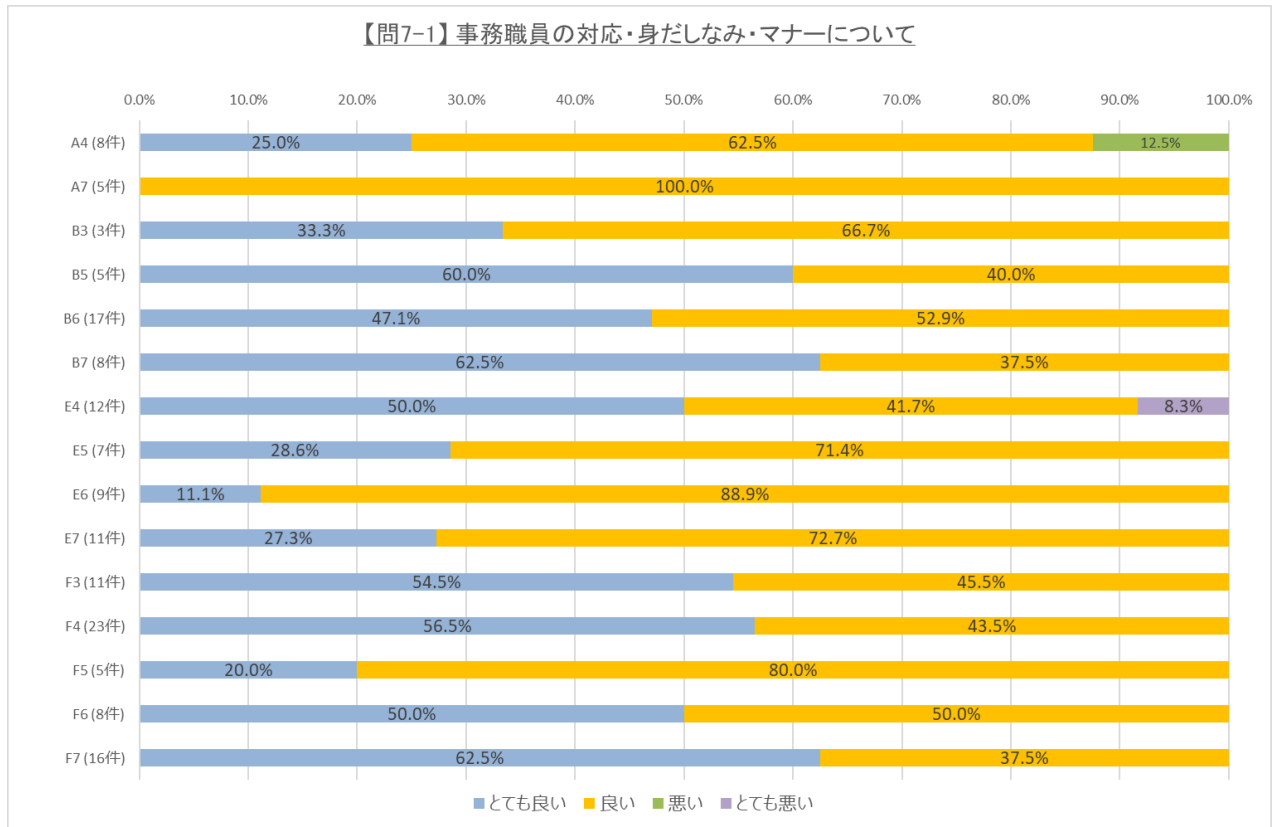


【問7】 職員の対応・マナー・身だしなみは？

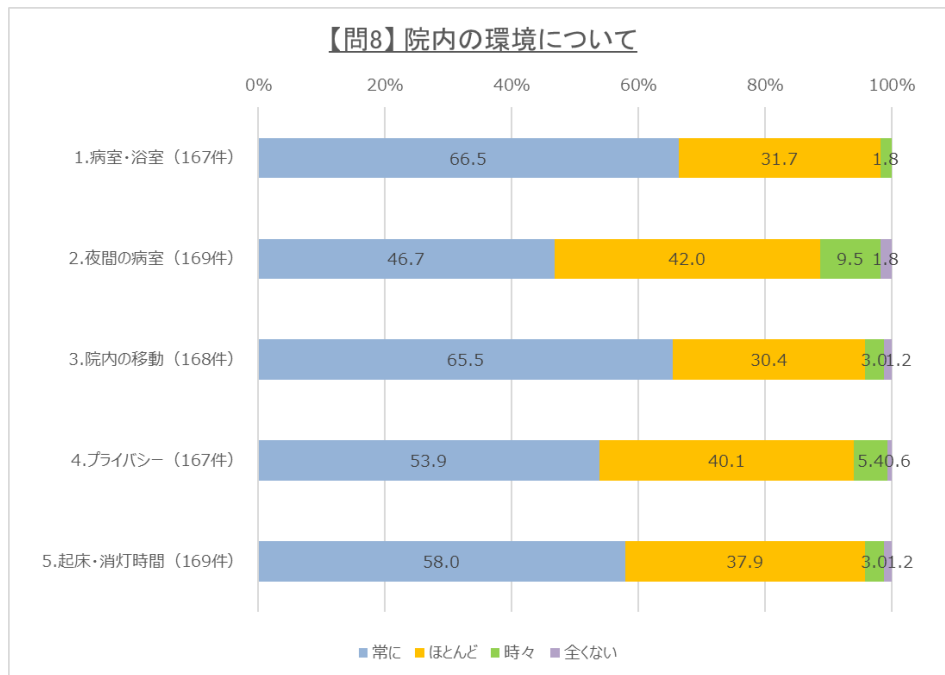


いずれの項目も「とても良い」「良い」でほとんどを占めた。

【問 7-1】 事務職員の対応・マナー・身だしなみについて



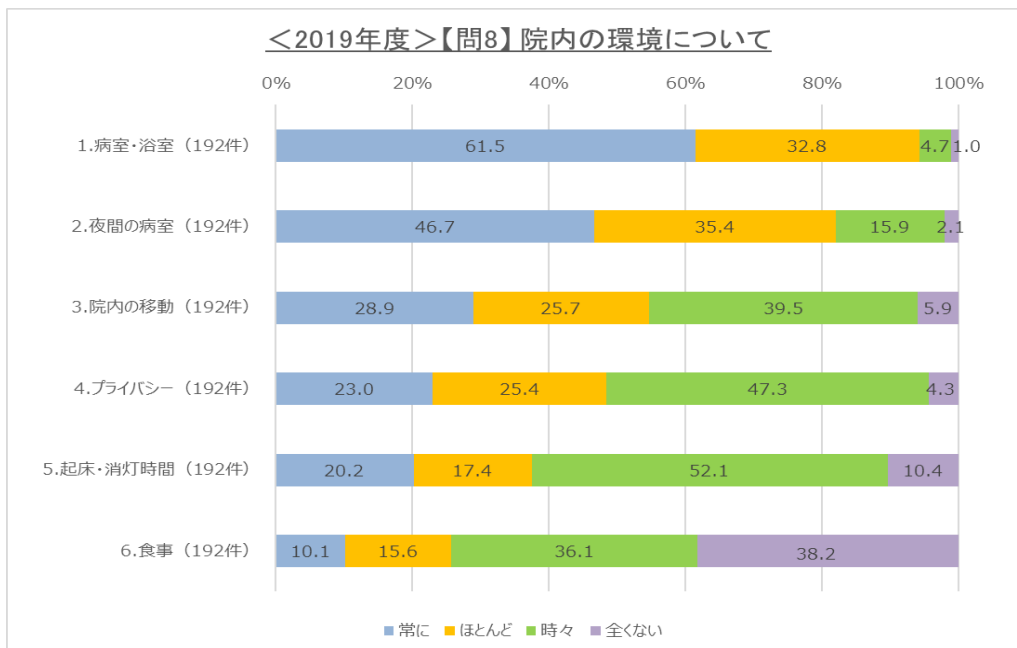
**【問8】 院内の環境についてお伺いします。**



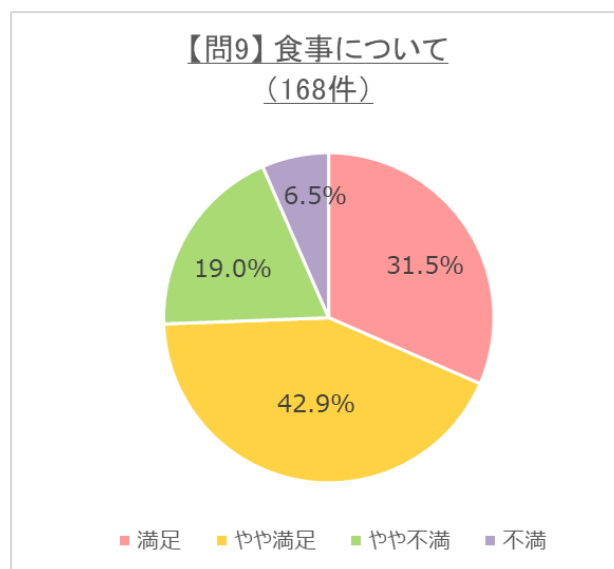
「常に」「ほとんど」が多く、前年より「常に」「ほとんど」の割合が増えており、改善されていることがわかる。

評価が高かったのは

- 病室・浴室 (98.2%)
- 起床・消灯時間 (95.9%)
- 院内の移動 (95.9%)

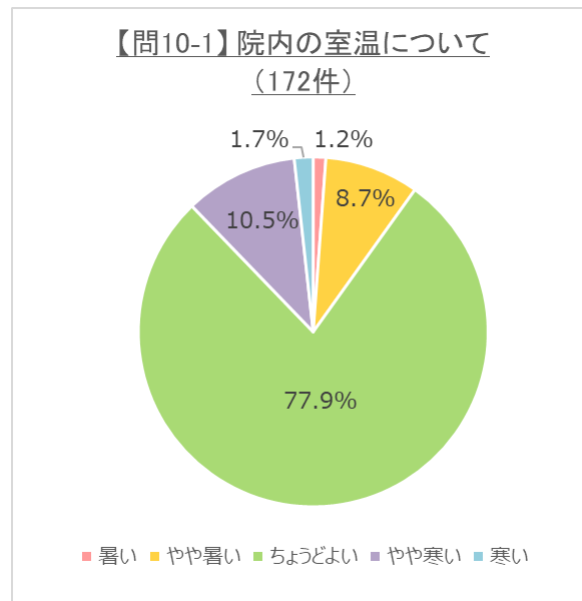


【問9】 食事についてお伺いします。



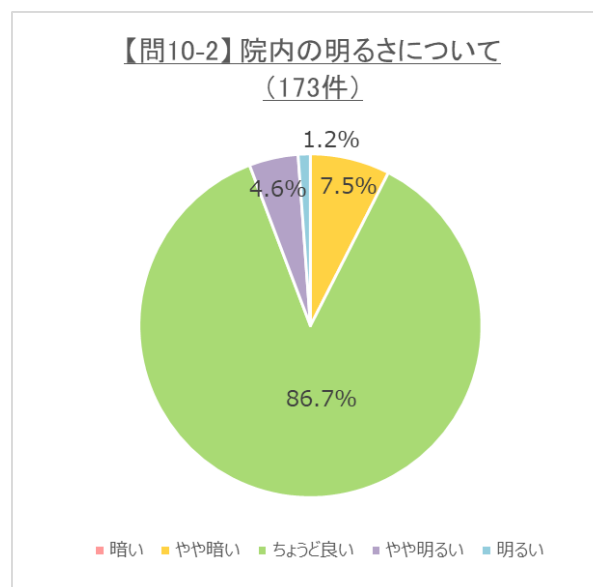
【食事】について、「満足」「やや満足」が合わせて74.4%と7割を超えたが、「やや不満」「不満」を合わせて25.5%と不満の声もあることが分かったので改善が必要である。

【問 10-1】 院内の室温についてお伺いします。



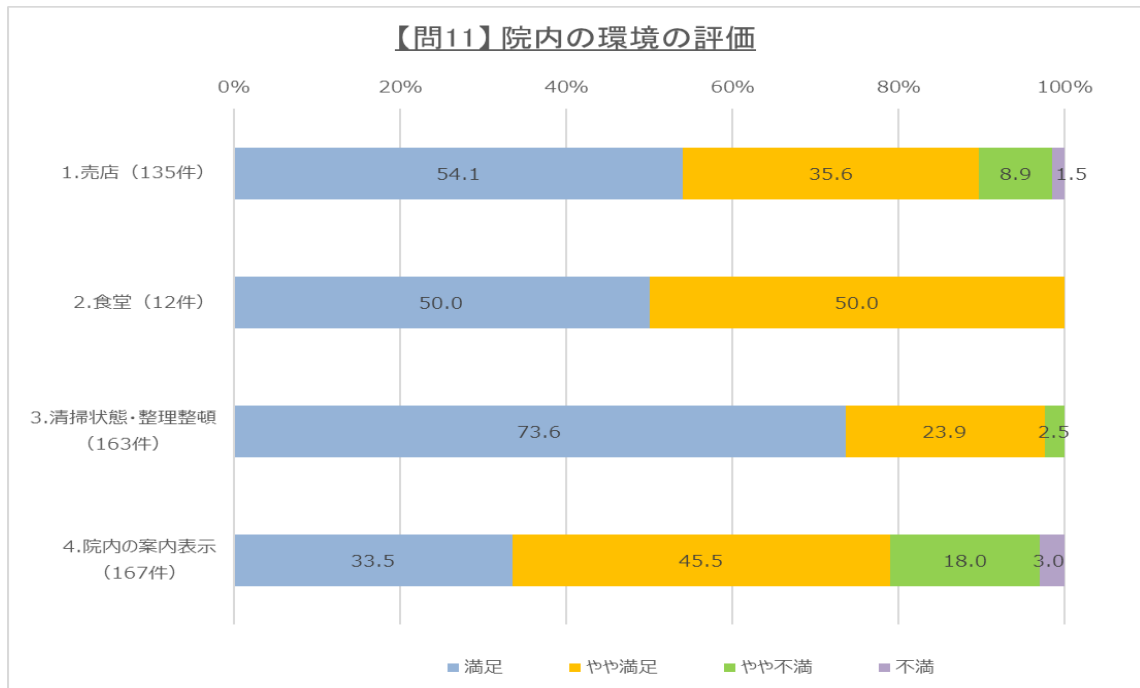
【院内の室温】 について、「ちょうどよい」約 77.9%（前年 71.8%）で多く、「暑い」1.2%、「やや暑い」8.7%で「寒い」1.7%、「やや寒い」10.5%と前年より改善された。

【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、「ちょうど良い」が 86.7%（前年 90.1%）でほとんどを占め、「やや明るい」と感じている人が 5.8%、「やや暗い」と感じている人が 4.2%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。



「とても満足」「満足」が多く、満足度の評価が高かったのは

- 食堂 (100.0%)
- 清掃状態・整理整頓 (97.5%)

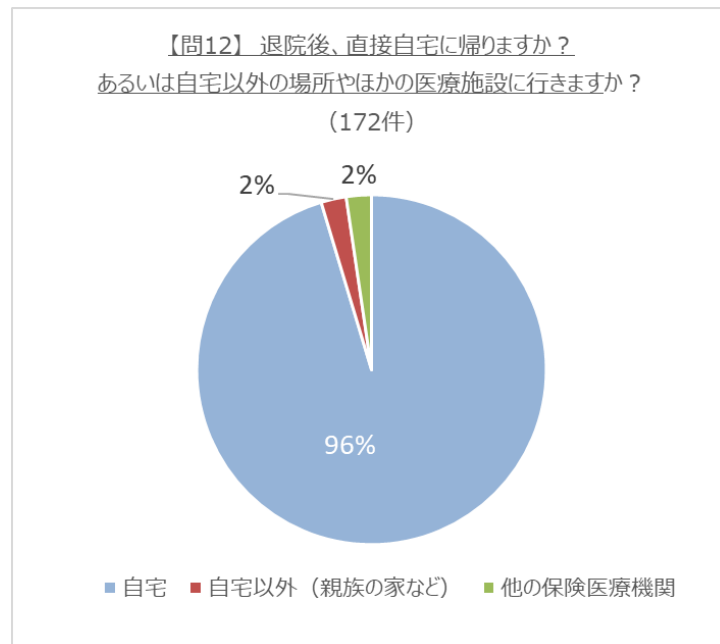
逆に「不満」「とても不満」が多かったのは

- 院内の案内表示 (21.0%)

だった。

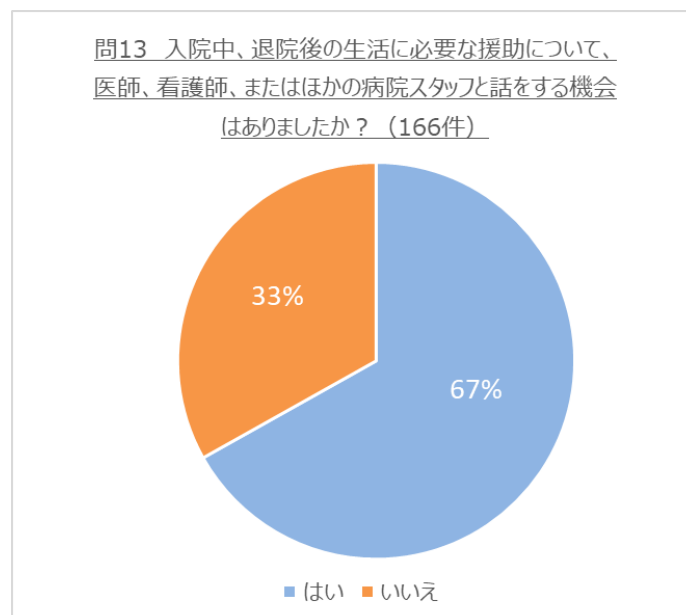


【問 12】 退院後、直接自宅に帰りますか？あるいは自宅以外の場所や他の医療施設に行きますか？



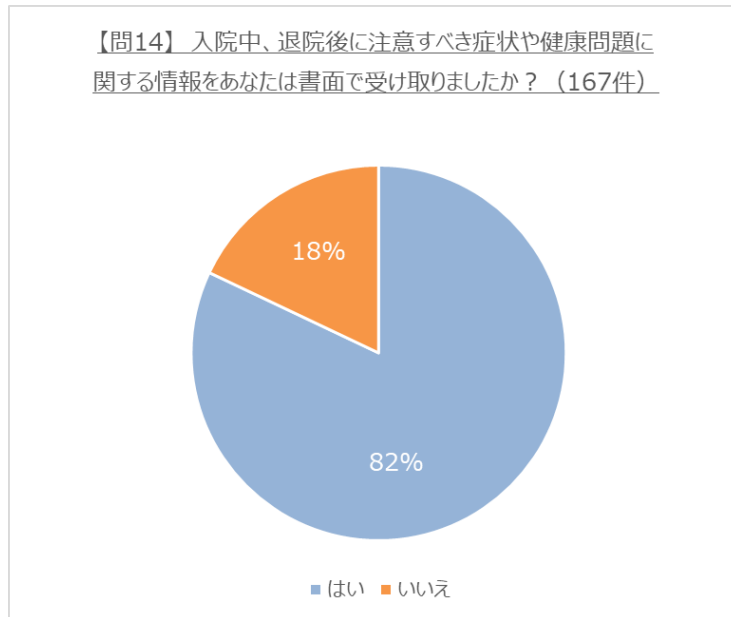
9割以上が退院後、自宅に戻り、「他の保険医療機関」に行くのはわずか2%だった。

【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？



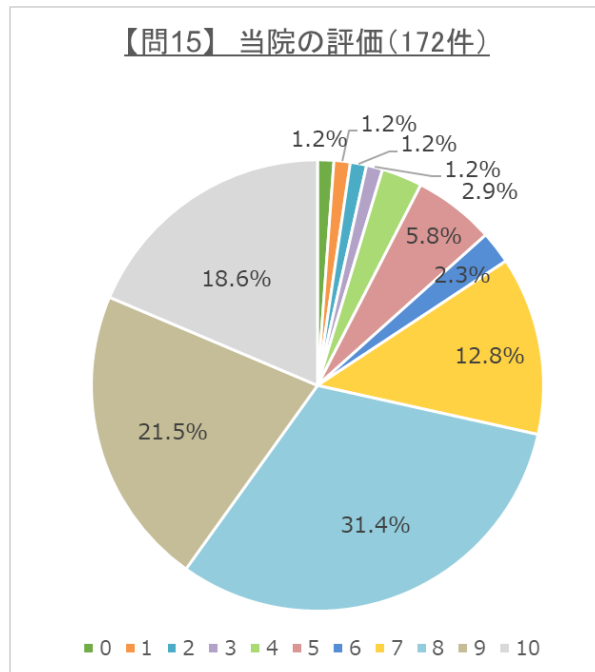
約7割弱が退院後の生活に必要な援助についての相談をしており、3割は「相談していない」という結果となった。

【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？



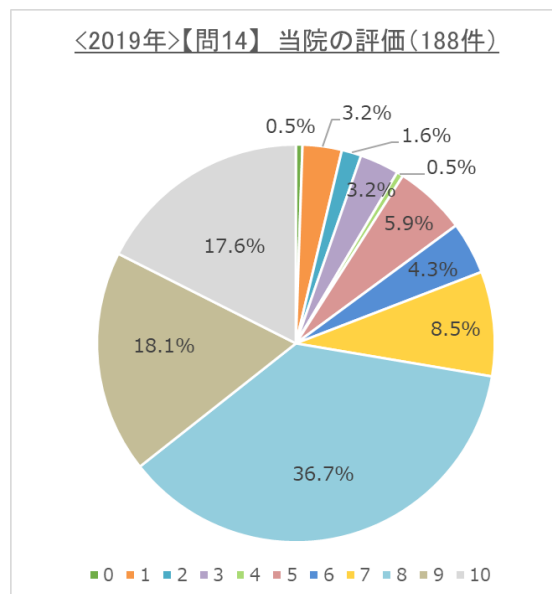
8割近くが退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報を受け取っており、2割が受け取っていない結果となった。

【問15】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	累計割合
0	2	1.2%	100.0%
1	2	1.2%	98.8%
2	2	1.2%	97.7%
3	2	1.2%	96.5%
4	5	2.9%	95.3%
5	10	5.8%	92.4%
6	4	2.3%	86.6%
7	22	12.8%	84.3%
8	54	31.4%	71.5%
9	37	21.5%	40.1%
10	32	18.6%	18.6%
平均点	172	100%	
	7.8		

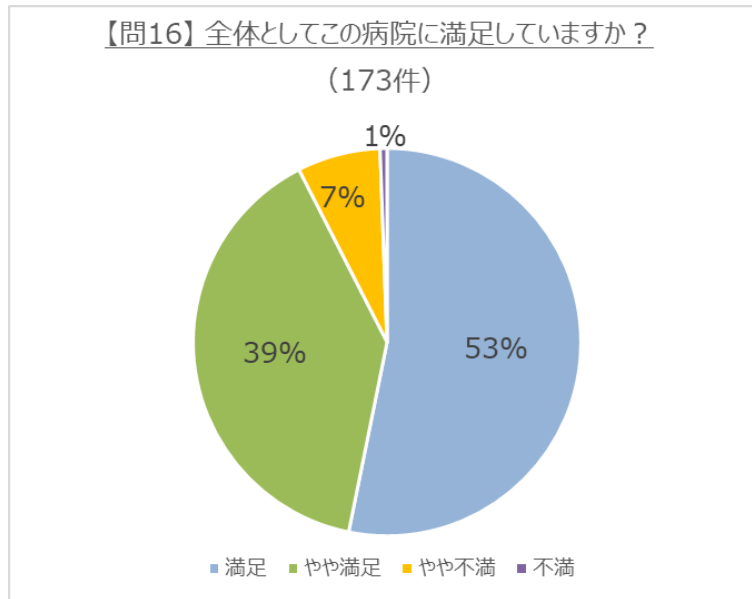
8点以上が7割以上を占めており、平均点は「7.8点」であった。  
10点満点も約2割おり、0点の回答は2人でほとんどなかった。



点数	人数	割合
0	1	0.5%
1	6	3.2%
2	3	1.6%
3	6	3.2%
4	1	0.5%
5	11	5.9%
6	8	4.3%
7	16	8.5%
8	69	36.7%
9	34	18.1%
10	33	17.6%
平均点	188	
	7.6	

前年度に比べて平均点が7.6点から7.8点と評価が高くなっており、9点以上も前年35.6%から40.1%に増えている。

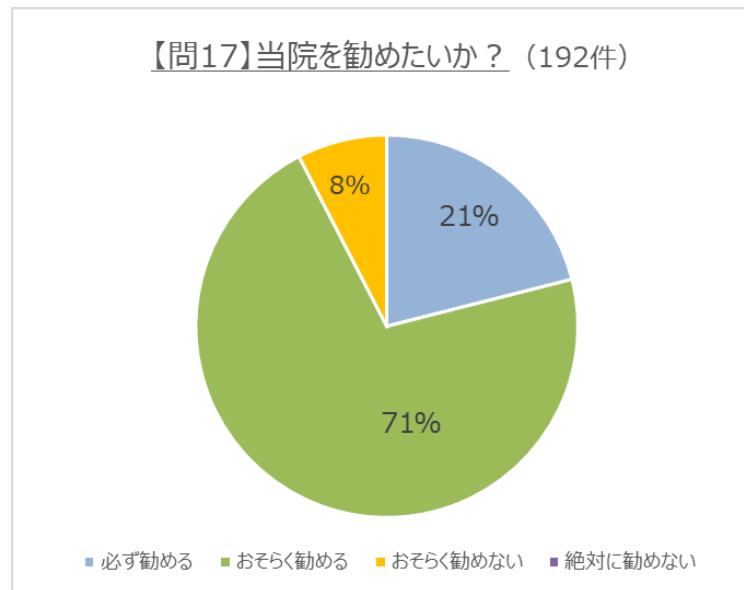
【問16】 全体としてこの病院に満足していますか？



「満足」「やや満足」で9割以上を占めた。

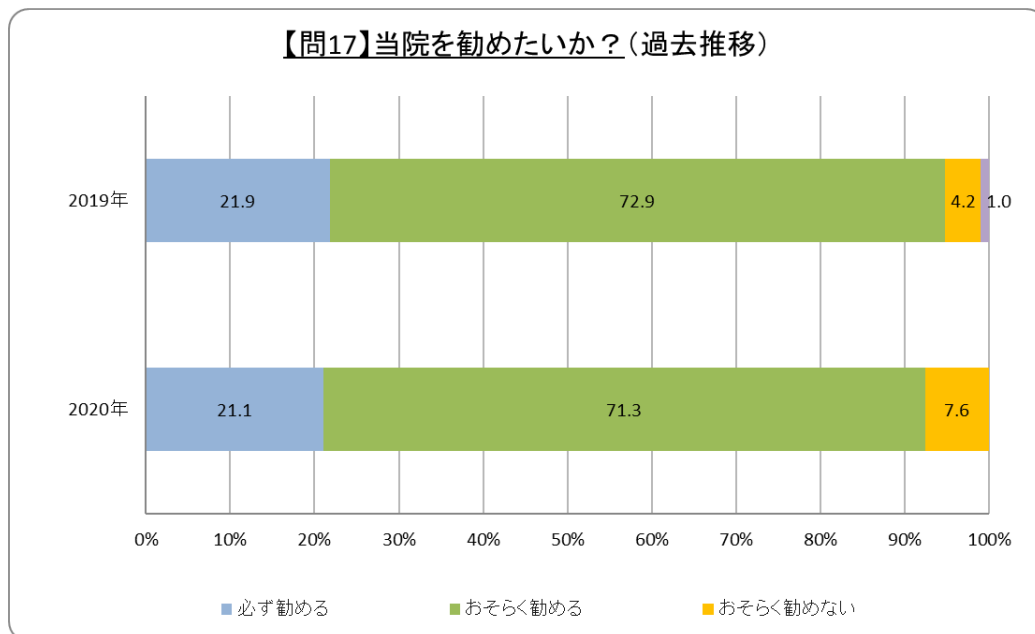
「不満」は1%、「やや不満」は7%と少ない結果となった。

**【問 17】 友人や御家族に当院を勧めますか？**



92%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8%みられたが、「絶対に勧めない」はなかった。



前年と比べて、「おそらく勧めない」が若干増えたが、ほぼ同じ結果となった。

## CS ポートフォリオ分析による今後の改善点

当院の総合満足度を上げるためにはどのようにしたらよいかについて CS ポートフォリオ分析を実施。改善項目を洗い出した。

	満足度 (y 軸)	重要度 (x 軸)
医師の敬意と礼儀	4.63	1.30
医師は不安や要望に耳を傾けたか	4.50	0.86
医師は理解できるように説明をしたか	4.45	0.26
看護師の敬意と礼儀	4.55	0.69
看護師は不安や要望に耳を傾けたか	4.55	1.14
看護師は理解できるように説明をしたか	4.32	0.51
トイレ・便器使用時の介助を求めた際のスタッフの対応	4.40	0.41
薬剤師から何のための薬かの説明	4.50	1.04
薬剤師から薬の副作用についての説明	4.27	1.48
清掃状態・整理整頓	4.71	1.25
院内の案内表示	4.00	2.40
薬剤師・放射線技師・検査技師の対応	4.47	1.09
夜間、病室の周囲の静かさ	4.21	0.81
院内の移動は安全に行うことができるか	4.66	1.30
プライバシーへの配慮	4.37	0.49
食事	3.79	2.21

- 重要度…重回帰分析によって得られた t 値  
(=目的変数(総合満足度)への影響度を示す指標)の絶対値
- 満足度…各項目の平均値

※1 問 15 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 重回帰分析の変数は最大 16 までしかとれないため、問 15 の評価と相関の高い項目を上から順に抽出し、算出した

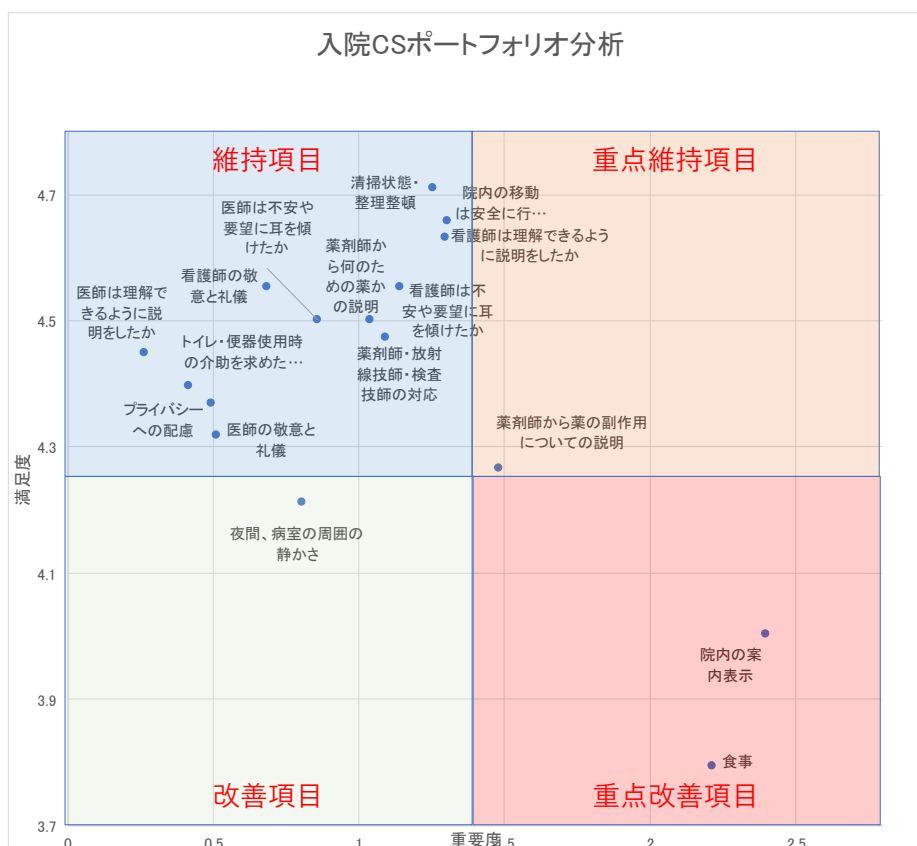
※3 4 段階評価の選択肢については、5 段階に換算し、満足度として算出した

※4 寄与率、つまり式全体の精度の高さを示す「重決定  $R^2=0.48$ 」となった。 $R^2$  値は 1 に近いほど相関性の高い重回帰分析といえるため、今回の分析は参考的な結果として参照してほしい

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。



最も重点的に改善すべきは

**【食事】**

入院患者にとって食事はとても重要である。味や量の多さ・少なさ、メニュー等についての要望もあったので、詳細を確認し、改善することが急務である。

**【院内の案内表示】**

「満足」の回答が他の項目よりも少なく、「やや不満」「不満」の回答が多くなっている。院内の案内表示のわかりやすさは入院患者が入院生活を送るうえで、とても重要であるので改善が急務である。

重点的に維持すべきは

**【薬剤師から薬の副作用についての説明】**

入院患者にとって薬の副作用についての説明は大変重要なため、きちんと説明や理解しやすい説明を引き続き維持されたい。

改善すべきは

**【夜間、病室の周囲の静かさ】**

「満足」の回答が少なく、「やや不満」の回答が多かったことから不満に思っている患者が多いことがわかる。夜間の病室の環境は患者にとって大変重要で、他の項目と比較しても低く見受けられるため、改善が必要である。

維持すべきは

**【医師の敬意と礼儀】【医師は不安や要望に耳を傾けたか】**

**【医師は理解できるように説明をしたか】【看護師の敬意と礼儀】**

**【看護師は理解できるように説明をしたか】【看護師は不安や要望に耳を傾けたか】**

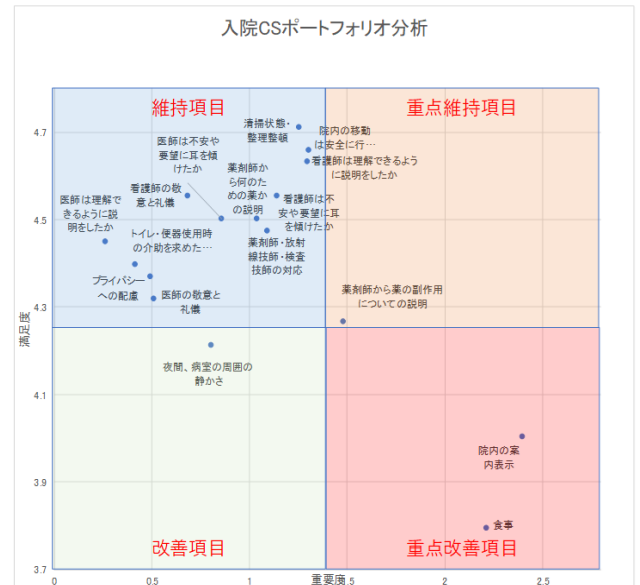
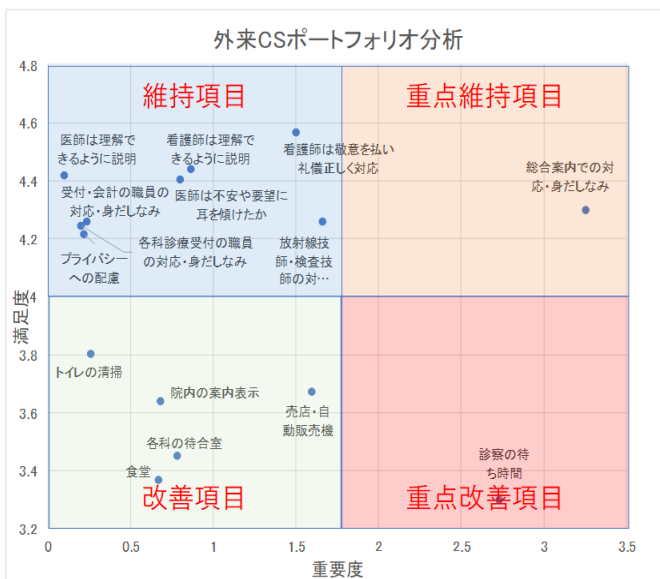
**【薬剤師・検査技師の対応・マナー・身だしなみ】【プライバシーへの配慮】**

**【トイレ・便器使用時の介助を求めた際のスタッフの対応】【清掃状態・整理整頓】**

**【薬剤師から何のための薬かの説明】【院内の移動は安全に行うことができましたか？】**



◆ 外来と入院の比較



外来では「改善項目」が多く、  
入院では「維持項目」が多いことがわかる。

これは、入院患者のほうが、外来患者よりも満足度が高い結果といえるだろう。

改善項目においては、  
外来では待ち時間や院内設備・環境等が挙げられているのに対して、  
入院では食事となった。