

光武内科循環器科病院 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： 2021年4月12日 ～ 2021年4月23日  
総回答数： 23 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
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	11
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 看護職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 リハビリスタッフの印象（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・洗面所の環境（清潔さ、使いやすさ）は？
- 7 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 9 現在の診療について満足であると感じますか？
- 10 ナースコールの反応は？
- 11 職員へは声をかけやすいですか？
- 12 ベッドの硬さは？
- 13 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

# 総合評価

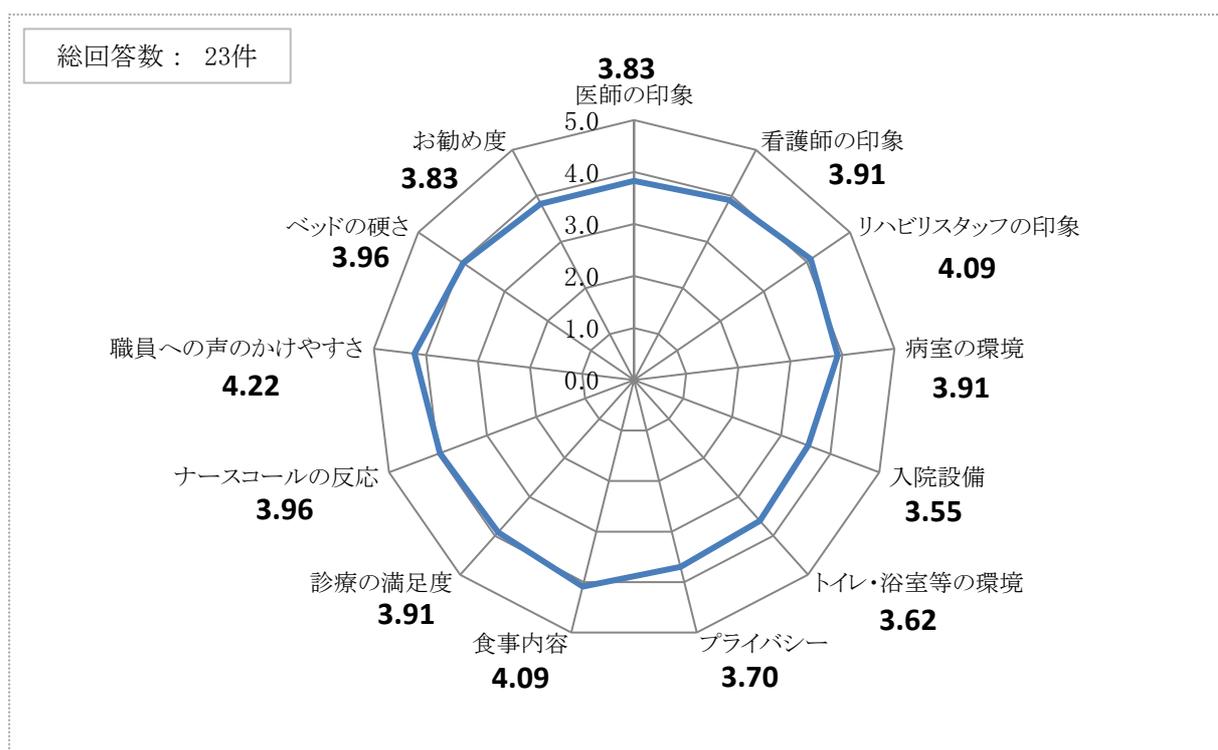
今回調査の平均得点 **3.89** 点

## 総評

ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『職員への声のかけやすさ』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『入院設備』については低い評価のため、今後の課題と思われまます。

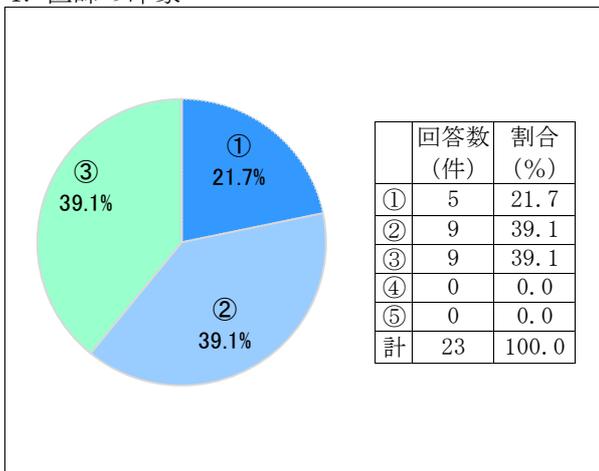
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



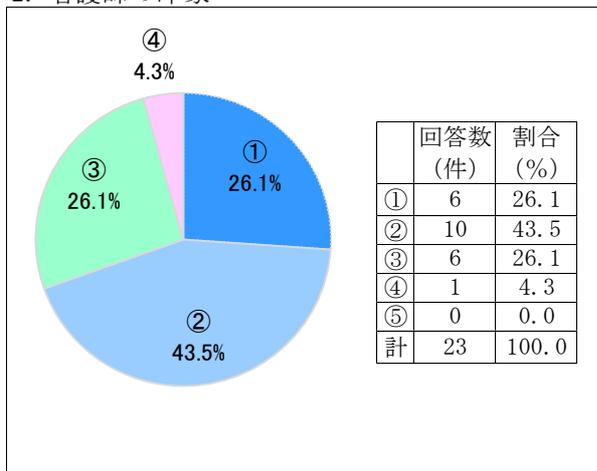
# 質問項目の集計結果



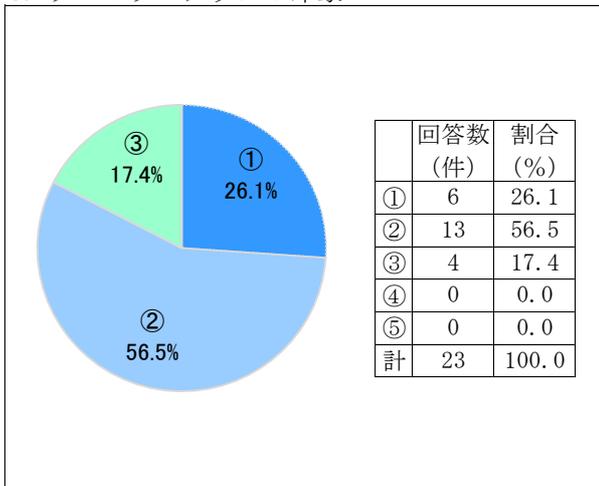
1. 医師の印象



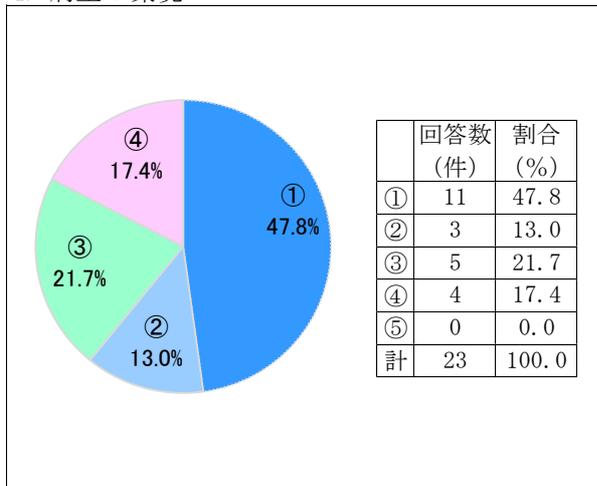
2. 看護師の印象



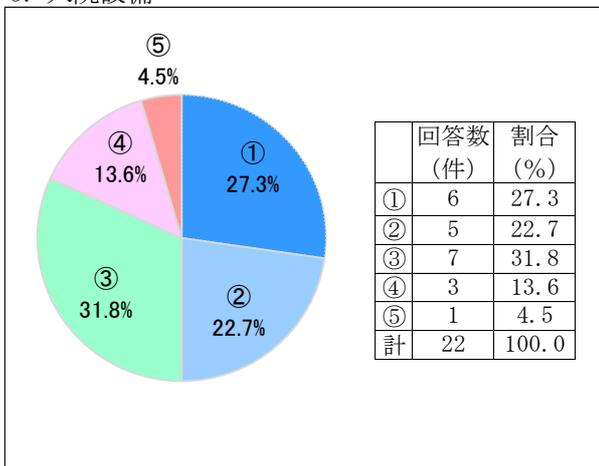
3. リハビリスタッフの印象



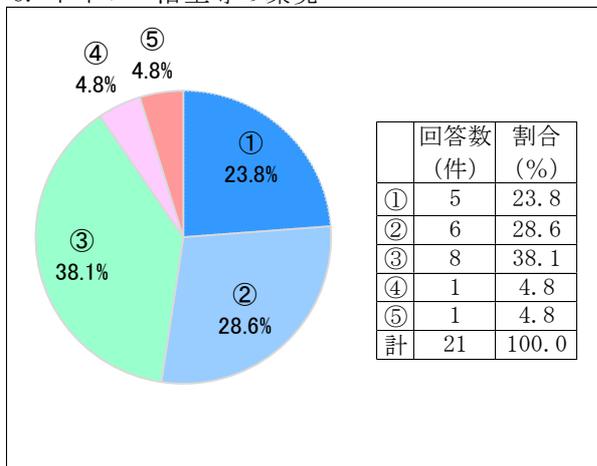
4. 病室の環境



5. 入院設備

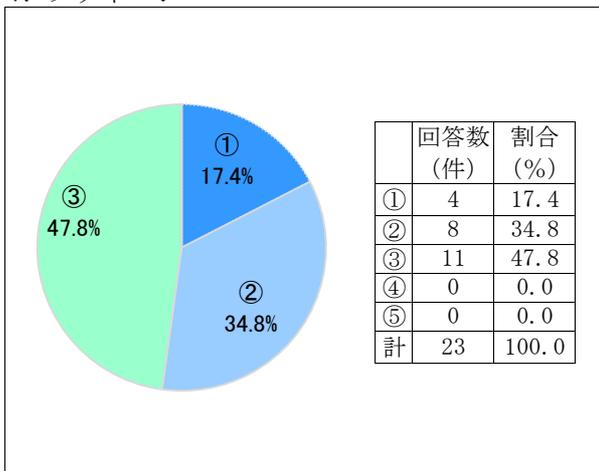


6. トイレ・浴室等の環境

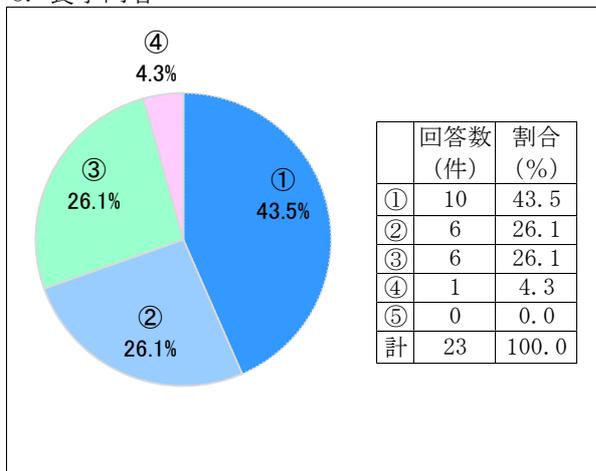




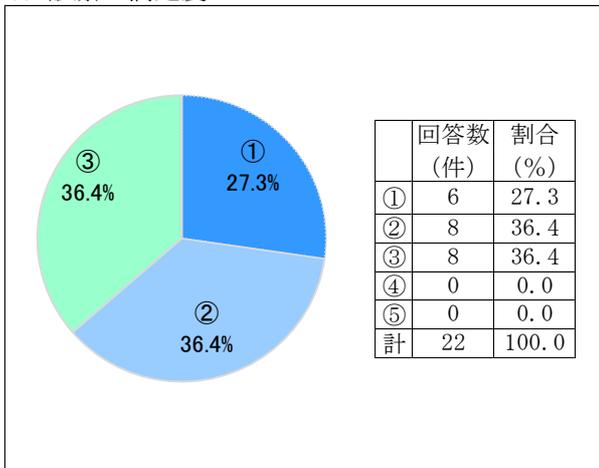
7. プライバシー



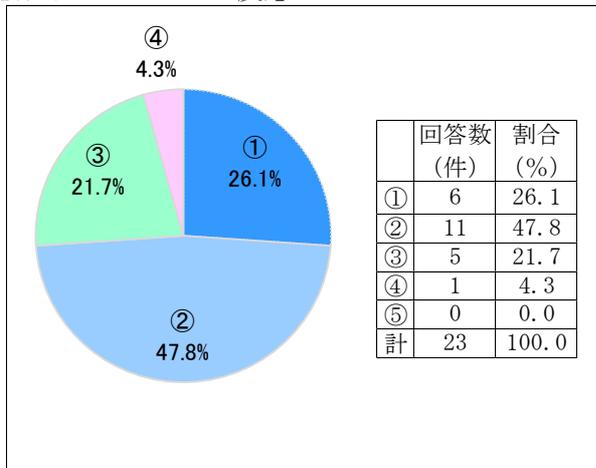
8. 食事内容



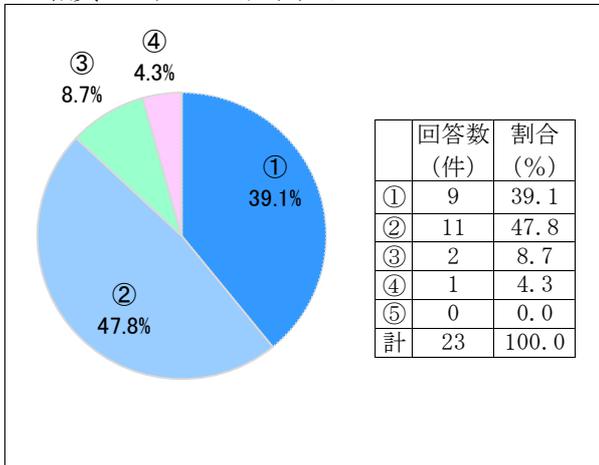
9. 診療の満足度



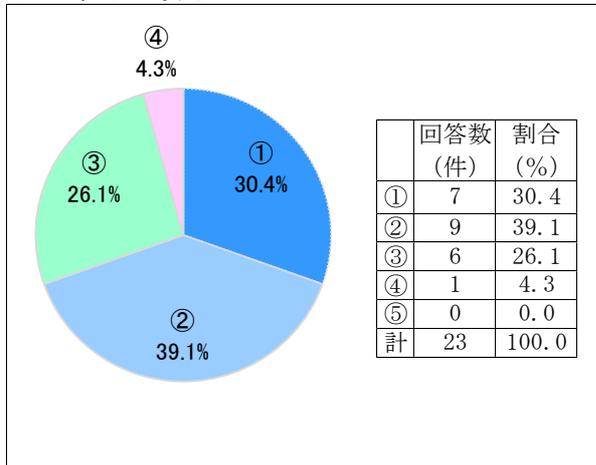
10. ナースコールの反応



11. 職員への声のかけやすさ

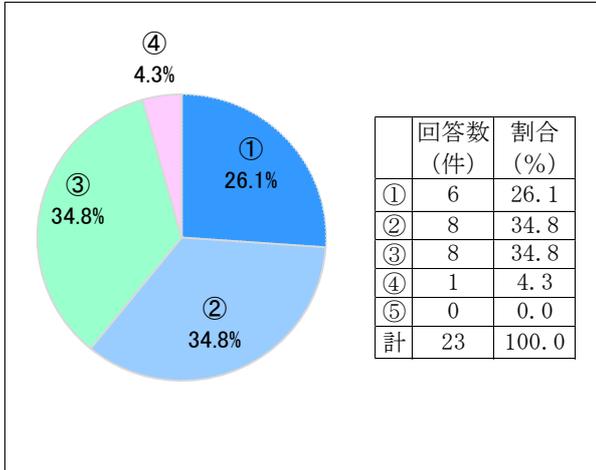


12. ベッドの硬さ





13. お勧め度

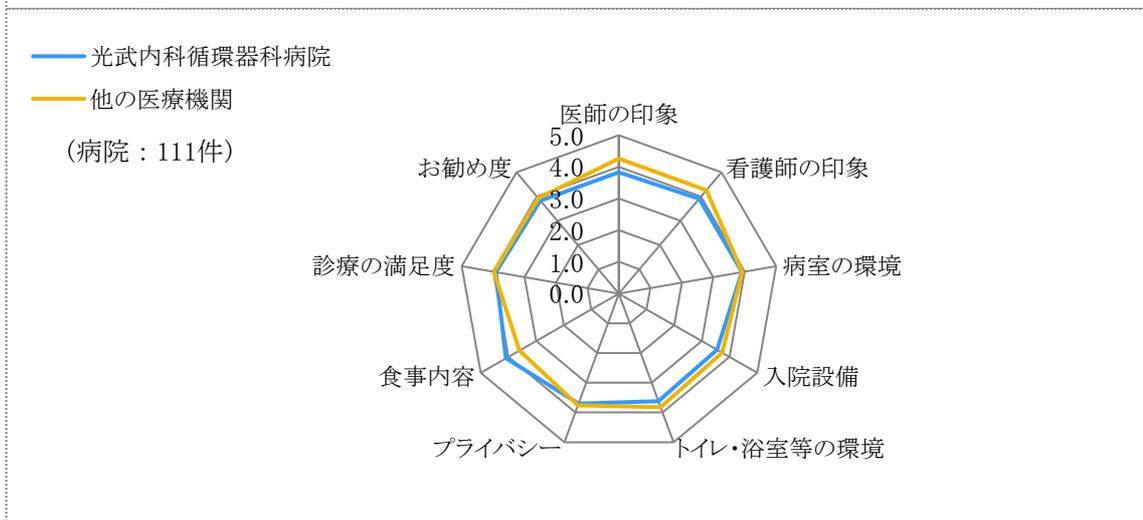
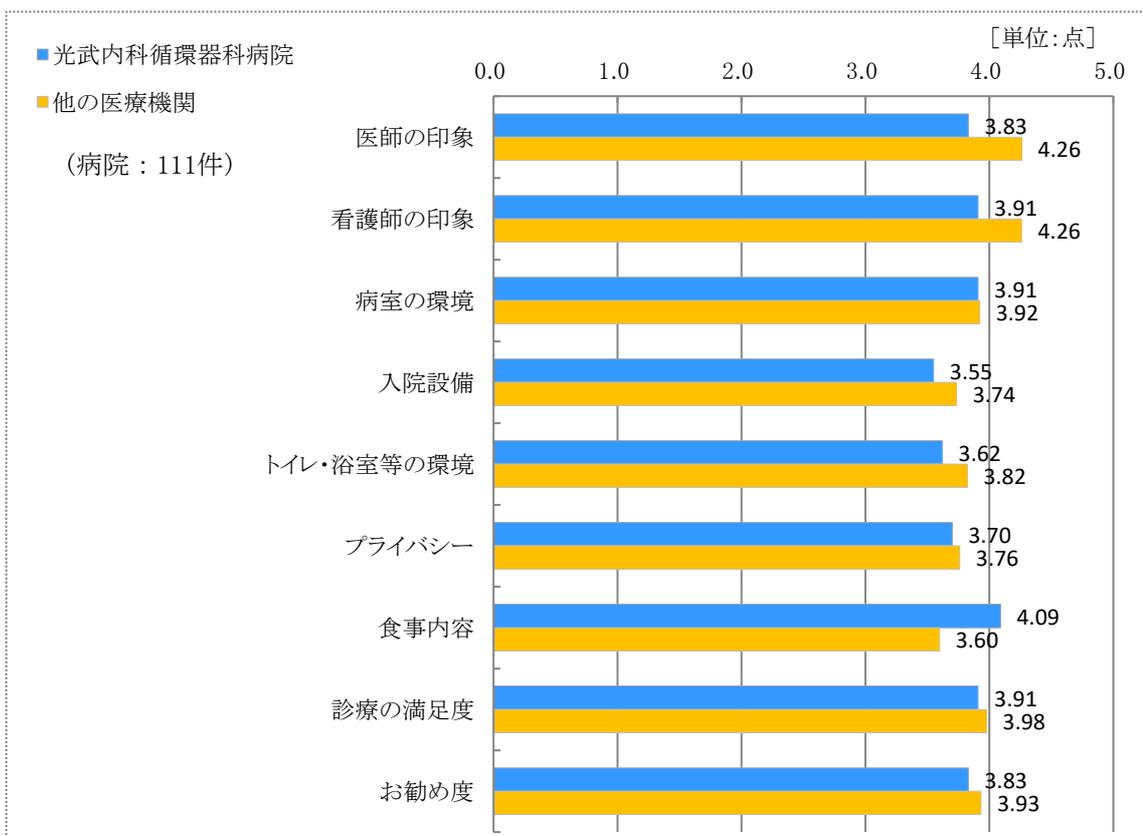


# 他の医療機関との比較

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（111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（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「食事内容」

最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「医師の印象」



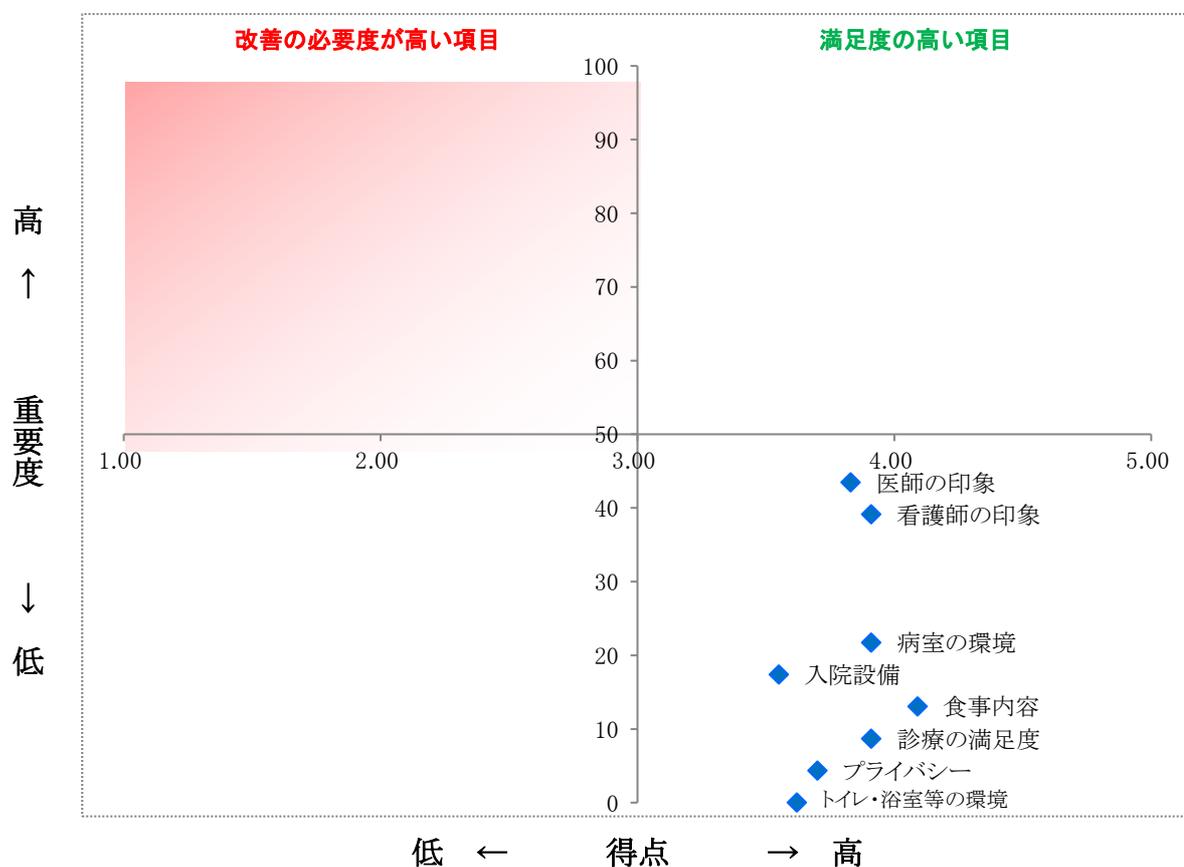
※値が0となっている質問項目は、実施されていない項目です。

# 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	43.5 %	3.83
2	看護師の印象	39.1 %	3.91
3	病室の環境	21.7 %	3.91
4	入院設備	17.4 %	3.55
5	食事内容	13.0 %	4.09
6	診療の満足度	8.7 %	3.91
7	プライバシー	4.3 %	3.70
8	トイレ・浴室等の環境	0.0 %	3.62

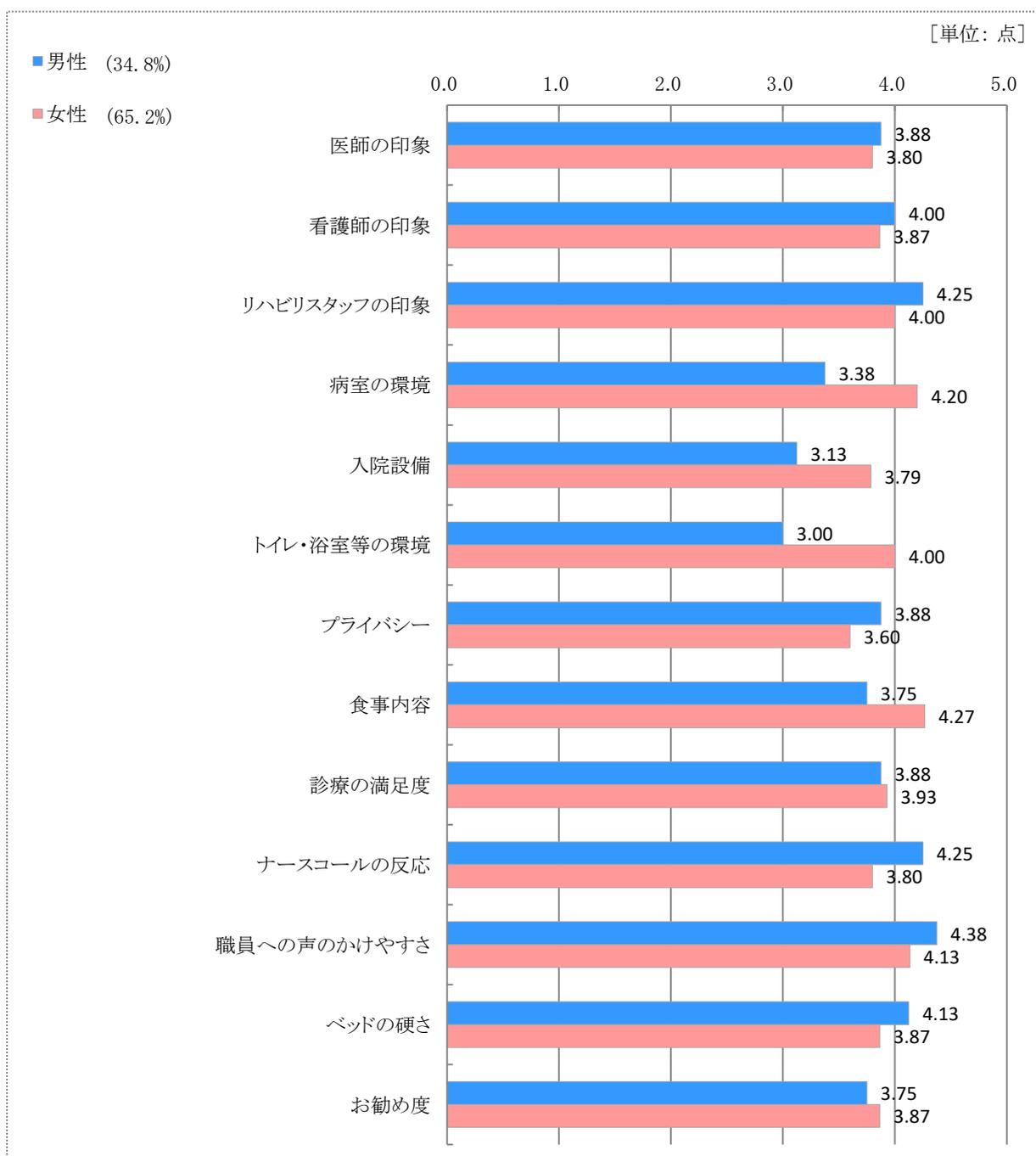


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.89** 点

■ 男性の平均得点 3.82 点

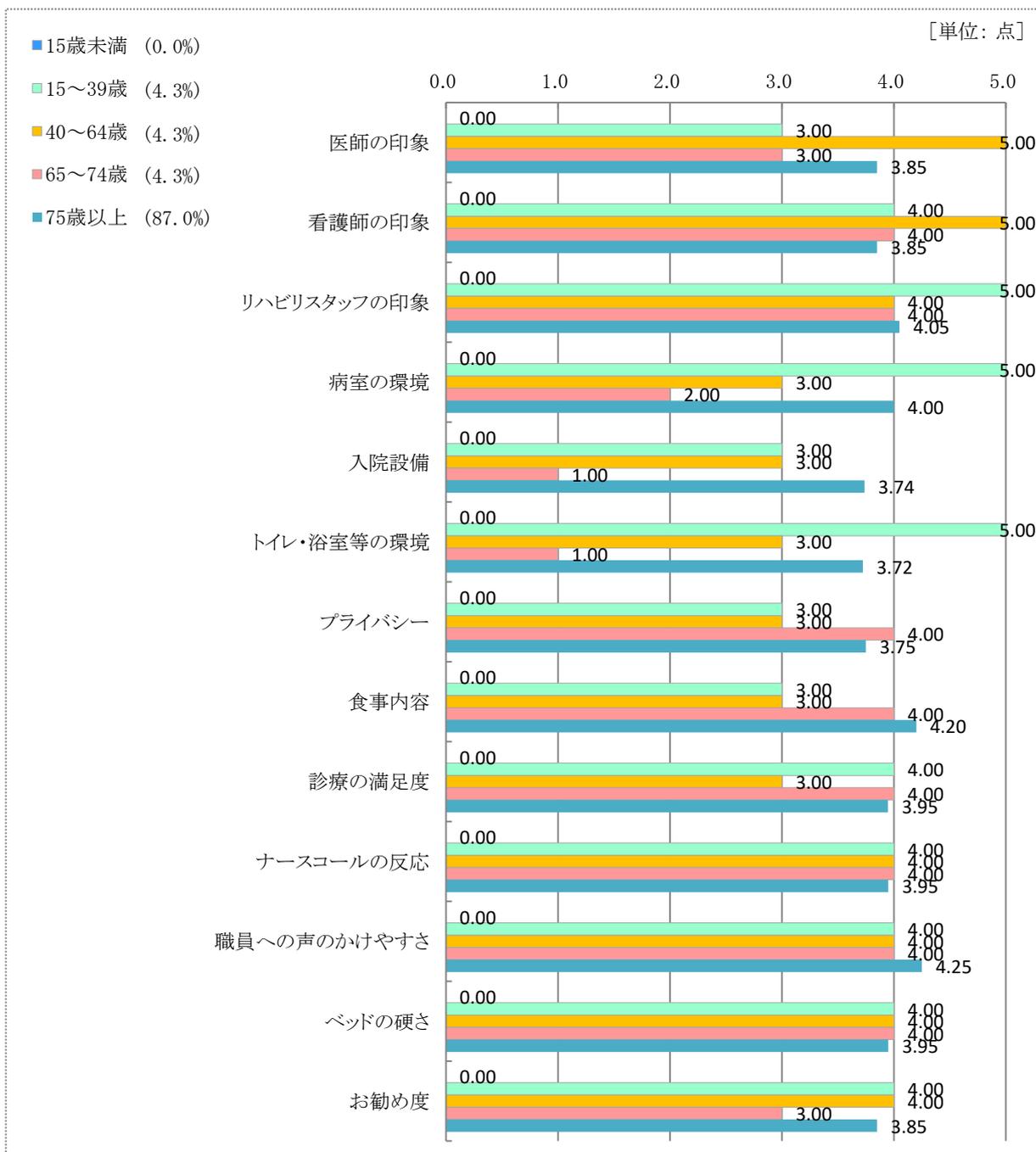
■ 女性の平均得点 3.93 点



# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.89 点**

- 15歳未満の平均得点 0.00 点
- 15～39歳の平均得点 3.92 点
- 40～64歳の平均得点 3.69 点
- 65～74歳の平均得点 3.23 点
- 75歳以上の平均得点 3.93 点



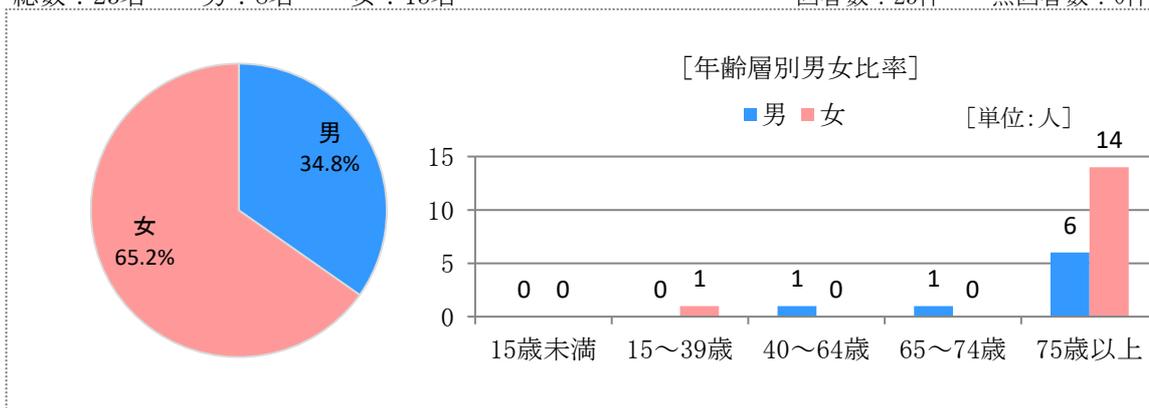
# アンケートの対象

## 回答者の内訳

### ■ 性別

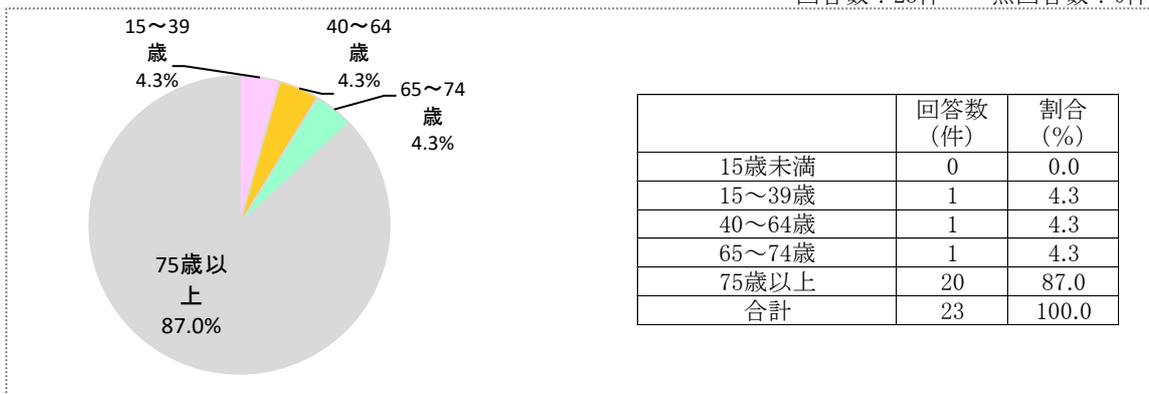
総数：23名 男：8名 女：15名

回答数：23件 無回答数：0件



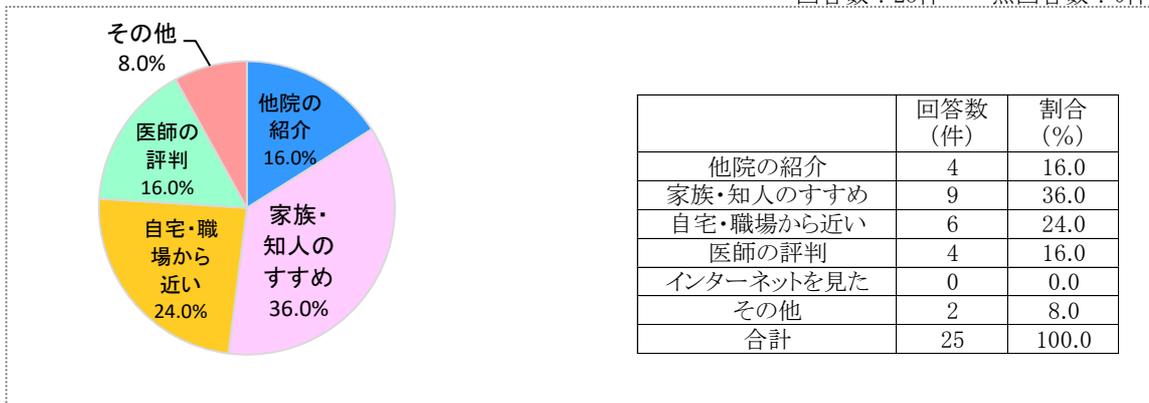
### ■ 年齢

回答数：23件 無回答数：0件



### ■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：25件 無回答数：0件



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・皆やさしい。

## ご不満・ご要望

- ・リハビリ中いねむりをする。ベッドの上げ下げが雑。老健の方がいい。
- ・病室がさむい。(窓際)光風の方がいい。売店がないからほしいものが買えない。

# お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：福岡オフィス

作成：総合メディカル株式会社  
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

**総合メディカル株式会社**

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

**患者様の声(原文)**

**アンケート用紙(今回分)**

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳以上	-	皆やさしい。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	診療科目	コメント
1	女性	75歳以上	-	リハビリ中いねむりをする。ベッドの上げ下げが雑。老健の方がいい。
2	女性	75歳以上	-	病室がさむい。(窓際)光風の方がいい。売店がないからほしいものが買えない。

# 入院患者様 アンケート

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

1. 性別は？  男  女
2. 年齢は？  15歳未満  15～39歳  40～64歳  65～74歳  75歳以上
3. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）
- 他院の紹介  家族・知人のすすめ  自宅・職場から近い  医師の評判  インターネットを見た  その他

記入例

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
2. 看護職員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
3. リハビリスタッフの印象（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・洗面所の環境（清潔さ、使いやすさ）は？
7. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
8. 食事の内容（味付け、量、温度）は？
9. 現在の診療について満足であると感じますか？
10. ナースコールの反応は？
11. 職員へは声をかけやすいですか？
12. ベッドの硬さは？
13. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

	たいへん 良い	良い	ふつう	悪い	たいへん 悪い
1.	<input type="checkbox"/>				
2.	<input type="checkbox"/>				
3.	<input type="checkbox"/>				
4.	<input type="checkbox"/>				
5.	<input type="checkbox"/>				
6.	<input type="checkbox"/>				
7.	<input type="checkbox"/>				
8.	<input type="checkbox"/>				
9.	<input type="checkbox"/>				
10.	<input type="checkbox"/>				
11.	<input type="checkbox"/>				
12.	<input type="checkbox"/>				
13.	<input type="checkbox"/>				

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

記入例  3  3

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

--------------

ご協力ありがとうございました。