

令和元年度 入院患者満足度調査 集計

○配布数 回収数

	配布数	回収数	回収率
2階病棟・ICU	10	9	90%
3階東病棟	40	37	93%
3階西病棟	40	28	70%
4階東病棟	40	40	100%
4階西病棟	40	39	98%
5階東病棟	40	32	80%
5階西病棟	40	35	88%
合計	250	220	88%

グラフに関する注意

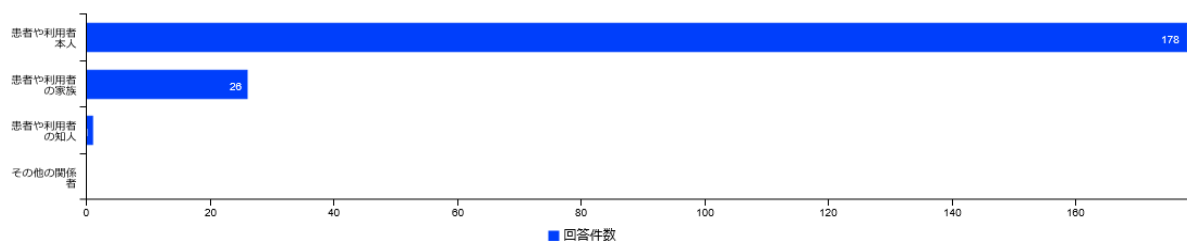
※ 無回答を除いた件数・割合です。

※ その他1: 設問13当院の広報誌「花みずき」の内容に満足していますか。

その他2: 設問14ホームページの使いやすさ、内容に満足していますか。

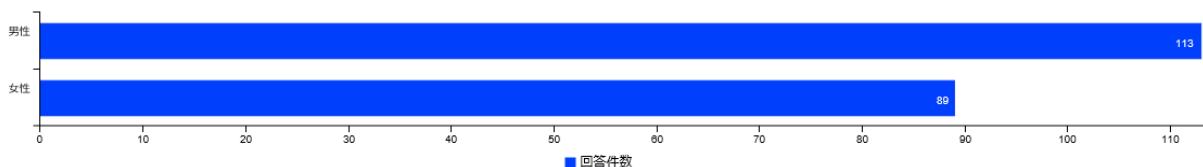
その他3: 設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者



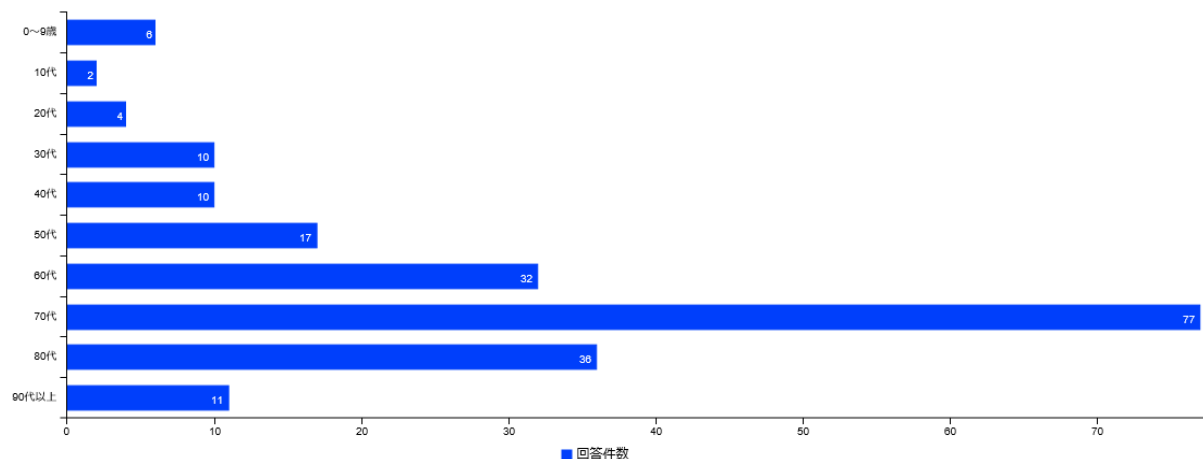
・ 回答者の属性は、患者や利用者本人が178人、患者や利用者の家族が26人、患者や利用者の知人が1人であった。

○利用者の性別



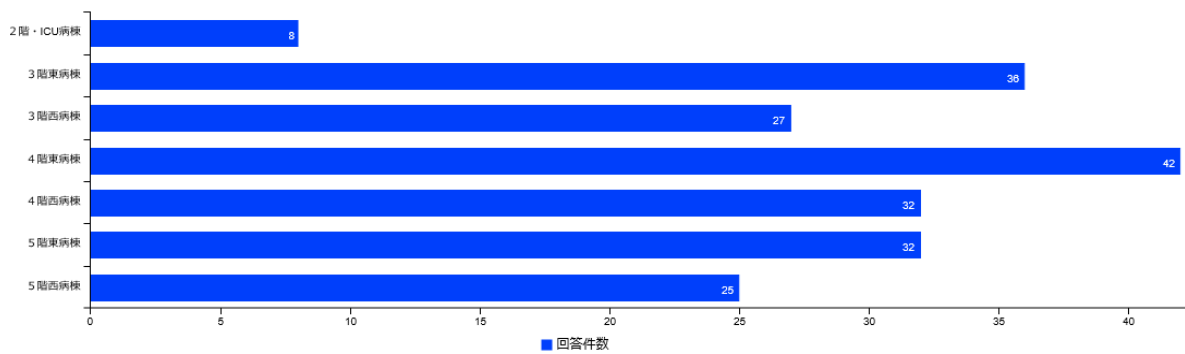
・ 利用者の性別は、男性が113人、女性が89人であった。

○回答者の年齢



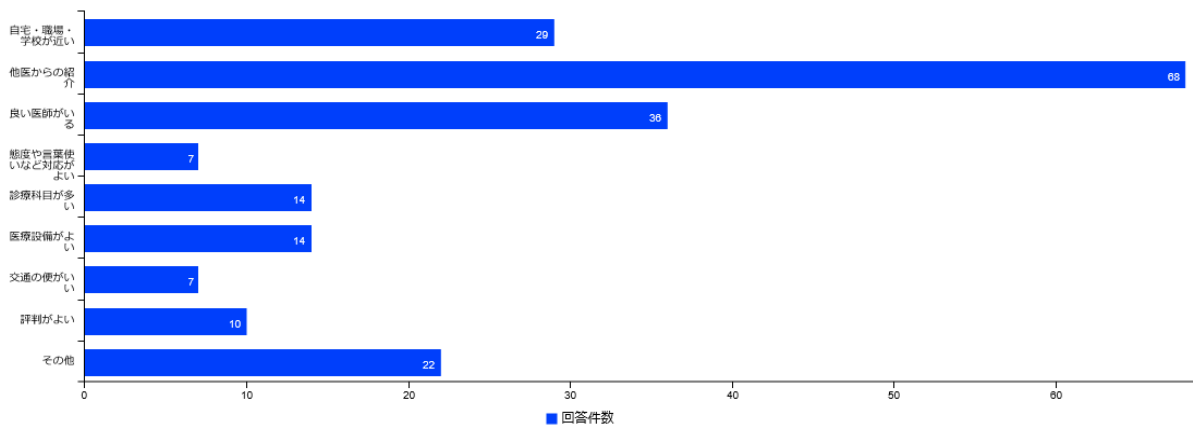
・ 回答者の年齢層は、70代が77人で一番多く、2番目が80代で36人、3番目が60代の32人であった。

○入院された病棟



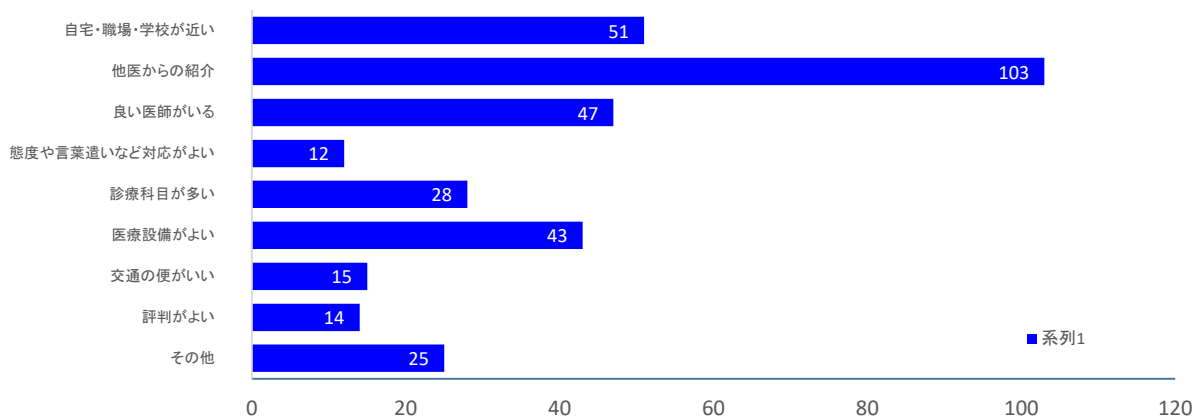
・入院された病棟は、2階・ICU病棟が8人、3階東病棟が36人、3階西病棟が27人、4階東病棟が42人、4階西病棟・5階東病棟が32人、5階西病棟が25人であった。

○当院を選択された理由



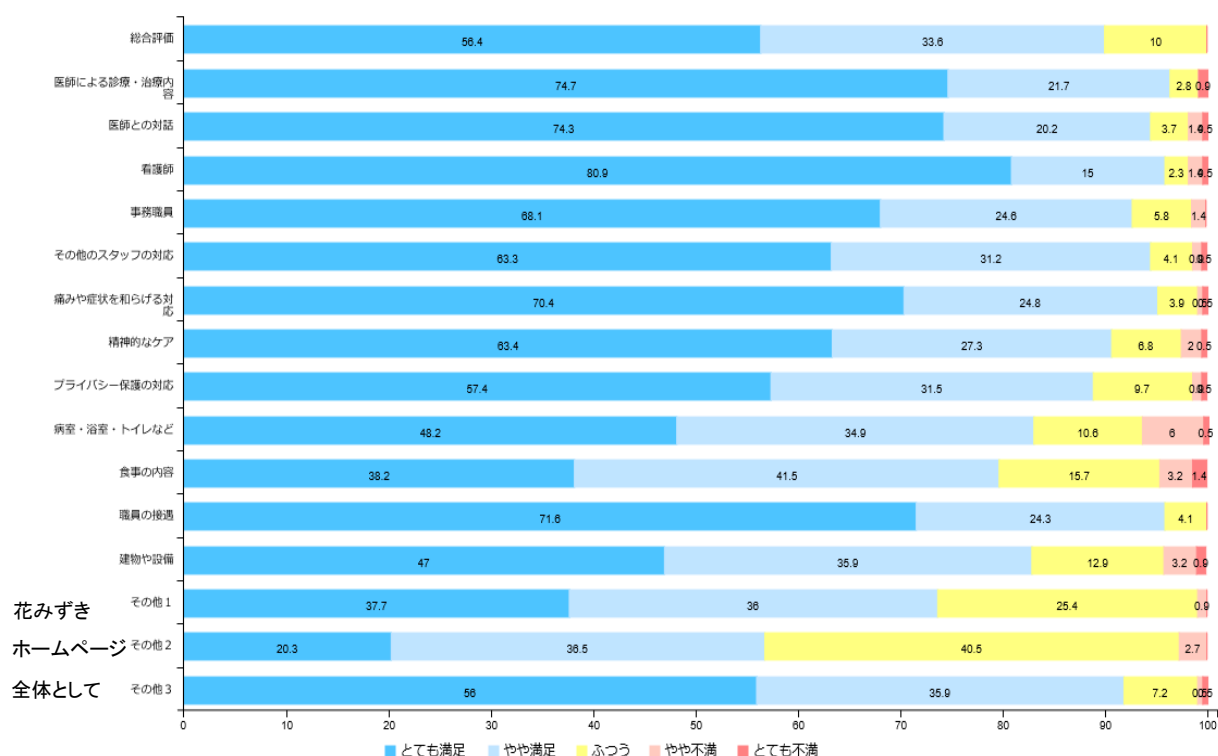
・当院を選択された理由は、他院からの紹介が68人で一番多く、2番目が良い医師がいるで36人、3番目が自宅・職場・学校が近いで29人であった。

○当院を選択された理由(複数回答集計)



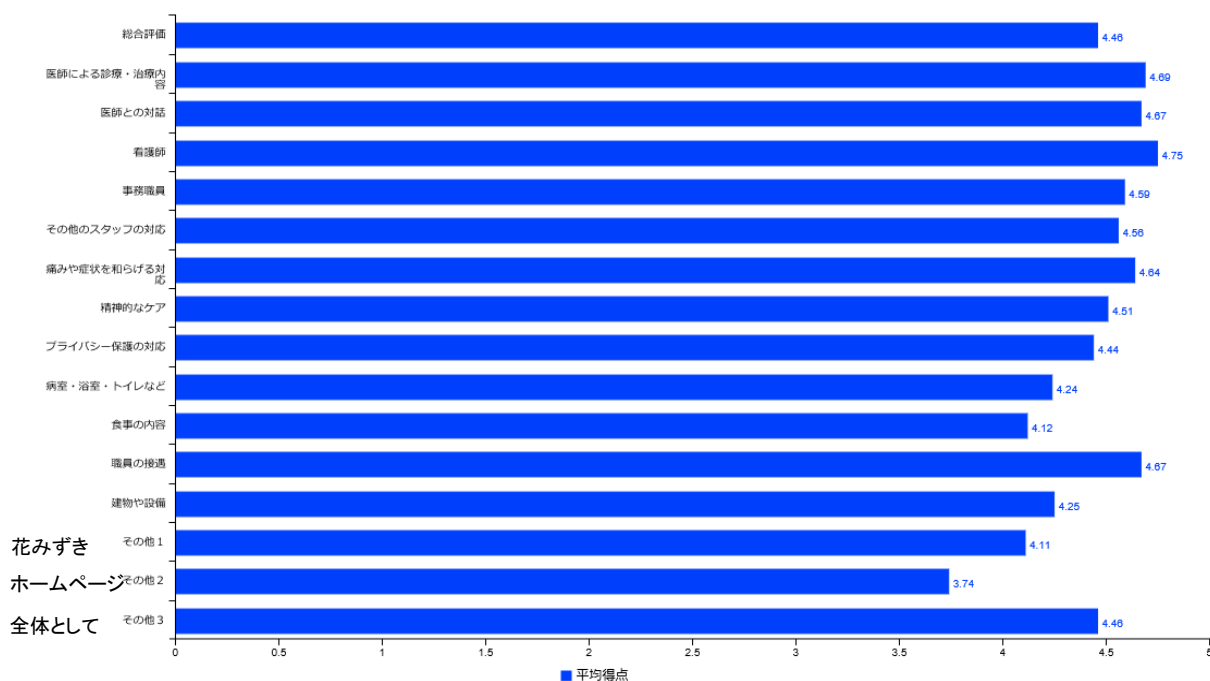
・システム上では、複数回答集計ができないため、当院を選択された理由について、当院独自で複数回答で集計した。結果は、他院からの紹介が103人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで51人、3番目が良い医師がいる47人となった。

○項目別 割合比較



- ・ 各設問ごとの満足度別の割合比較である。左側の濃い青が多いほど満足度が高い。
- ・ 200～400床の46病院と総合評価の割合（とても満足とやや満足の合計）で比較すると10位（偏差値58.50）であった。

○各項目別 平均得点(5点満点)比較



- ・ 各設問ごとの満足度を5点満点の点数で表したグラフである。最も満足度が高いのが看護師の対応で4.75，2番目が医師による診療・治療内容で4.69，3番目が医師との対話及び職員の接遇で4.67となっている。
- ・ 200～400床の46病院と総合評価の得点(4.46)で比較すると15位(偏差値54.21)であった。
- ・ 他病院との比較から当院は他病院に比べ、とても満足・やや満足を付けた患者が多いと言える。

○利用者の性別・年齢別 平均得点(5点満点)比較

		総合評価	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア
性別	男性	4.49	4.69	4.69	4.77	4.58	4.56	4.64	4.55
	女性	4.52	4.71	4.68	4.71	4.68	4.61	4.64	4.49
年齢	0～9歳	4.50	4.67	4.67	4.83	4.67	4.67	4.83	4.67
	10代	4.50	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	20代	4.25	4.75	5.00	4.75	4.75	4.75	4.75	4.75
	30代	4.40	5.00	5.00	4.80	5.00	4.80	4.90	4.80
	40代	4.30	4.40	4.40	4.90	4.90	4.80	4.60	4.70
	50代	4.41	4.76	4.71	4.88	4.47	4.65	4.71	4.73
	60代	4.38	4.56	4.56	4.63	4.38	4.44	4.52	4.35
	70代	4.44	4.68	4.65	4.62	4.54	4.48	4.61	4.44
	80代	4.72	4.66	4.51	4.89	4.60	4.63	4.63	4.44
	90代以上	4.73	5.00	5.00	4.91	4.90	4.55	4.45	4.64

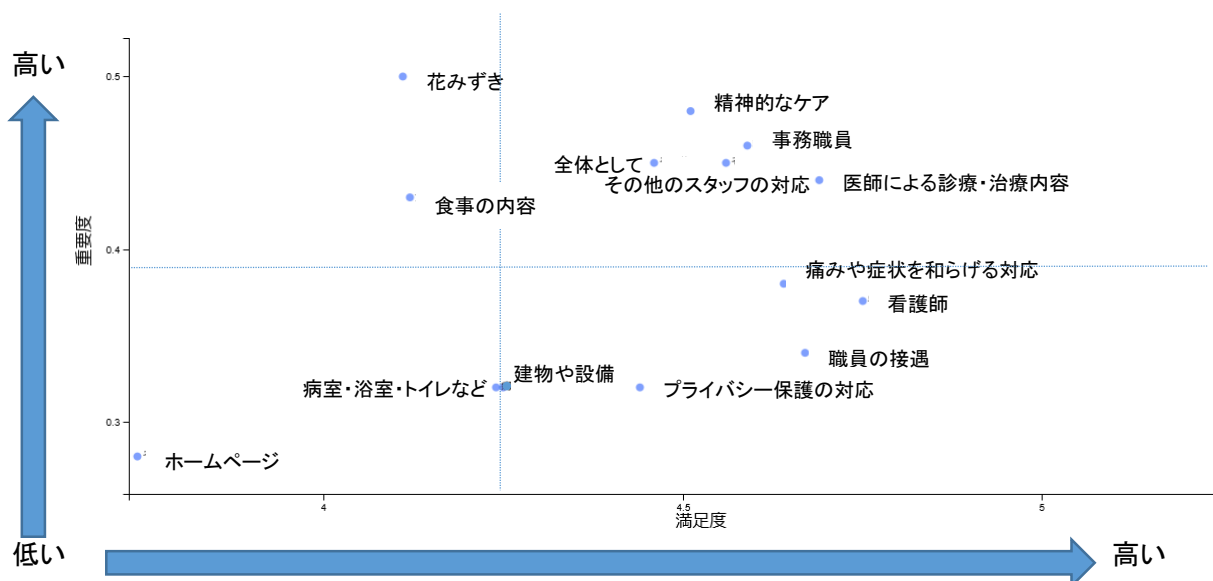
		プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど	食事の内容	職員の接遇	建物や設備	当院の広報誌「花みずき」の内容	ホームページの使いやすさ	全体としてこの病院に満足
性別	男性	4.47	4.29	4.10	4.64	4.33	4.20	3.89	4.47
	女性	4.40	4.19	4.15	4.71	4.10	4.02	3.66	4.45
年齢	0～9歳	4.83	4.67	4.25	4.83	4.17	0.00	4.50	4.17
	10代	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	0.00	5.00
	20代	4.75	4.00	3.00	4.75	4.50	0.00	2.00	4.25
	30代	4.50	3.60	4.00	5.00	4.00	3.67	3.29	4.50
	40代	4.30	4.00	3.80	4.90	4.30	3.60	3.25	4.50
	50代	4.12	3.63	4.00	4.69	4.13	4.25	3.60	4.53
	60代	4.16	4.03	3.91	4.53	3.78	3.82	3.88	4.22
	70代	4.43	4.30	4.14	4.62	4.30	4.18	3.80	4.45
	80代	4.56	4.61	4.49	4.69	4.44	4.50	4.00	4.61
	90代以上	4.70	4.40	4.18	4.64	4.27	4.38	4.00	4.70

- ・ 各設問ごとの満足度を5点満点で性別と年代別で表した数値を表にまとめた。

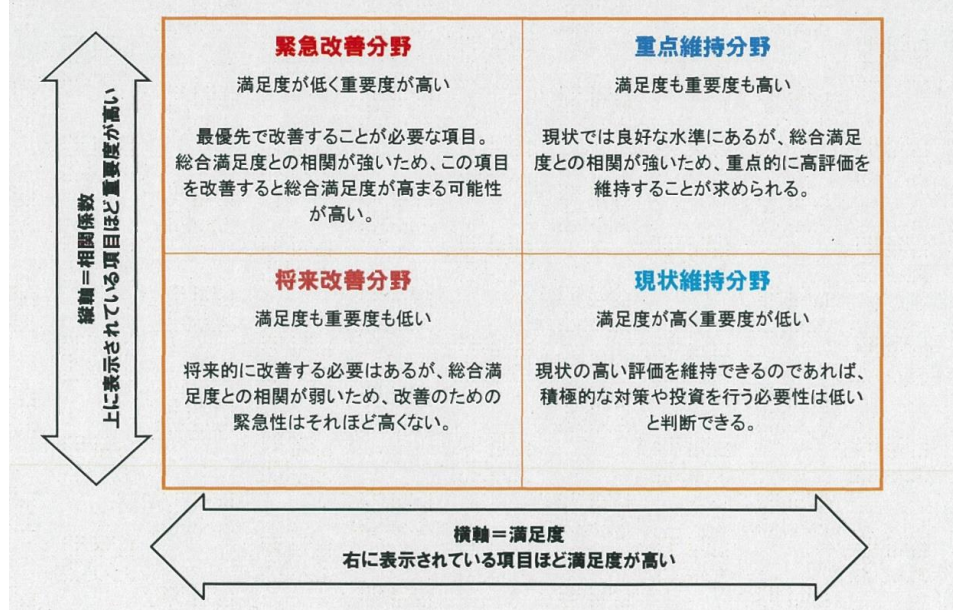
○項目別 満足度と重要度比較

項目	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応	病室・浴室・トイレなど
満足度	4.69	4.67	4.75	4.59	4.56	4.64	4.51	4.44	4.24
重要度	0.44	0.38	0.37	0.46	0.45	0.38	0.48	0.32	0.32

項目	食事の内容	職員の接遇	建物や設備	花みずき	ホームページ	病院全体の満足度
満足度	4.12	4.67	4.25	4.11	3.74	4.46
重要度	0.43	0.34	0.32	0.5	0.28	0.45



ここで表示される重要度は総合評価との相関係数のことで、上のほうにある項目ほど総合評価との関係性が強い、すなわち重要度が高いと考えられます。したがって、以下のように改善に向けた優先度を判断するのに役立てることができます。



・ 各設問の満足度と重要度（総合満足度（設問16．市立三次中央病院を親しい方にもすすめようと思いますか？）と各設問の相関係数）の関係を2次元の散布図で表している。横軸を各項目の満足度，縦軸に重要度をとっている。

・ 最も優先して改善すべき箇所は緊急改善分野，次に重点維持分野を継続すること，現状維持分野はそのまま継続し，余裕があれば将来改善分野を改善するという方法が一般的な課題解決順位であ

・ 最も改善の優先順位の高い緊急改善分野には，花みずきと食事の内容で，その他は重点維持分野と現状維持分野に設問が固まっていることから，概ね現状維持でよいと言える。将来的に余裕があれば，病室・浴室・トイレなどの病院の設備・ホームページの改善が望まれる。

入院患者満足度調査ベンチマーク結果

が当院の属する範囲

1 各項目のベンチマーク

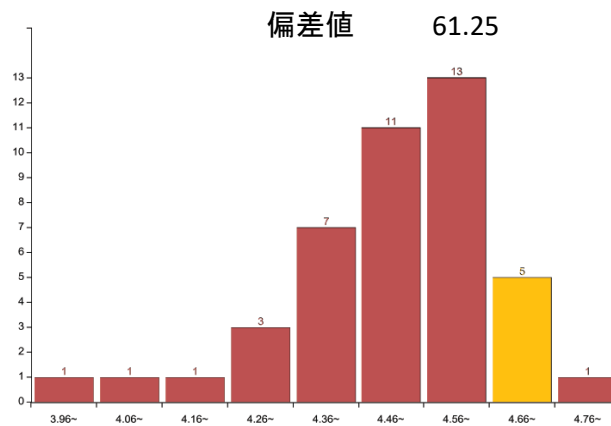
(1) 医師による診察・治療内容に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > 医師による診察・治療内容 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.51	JQ10259	4.69
標準偏差	0.16	偏差値	61.25



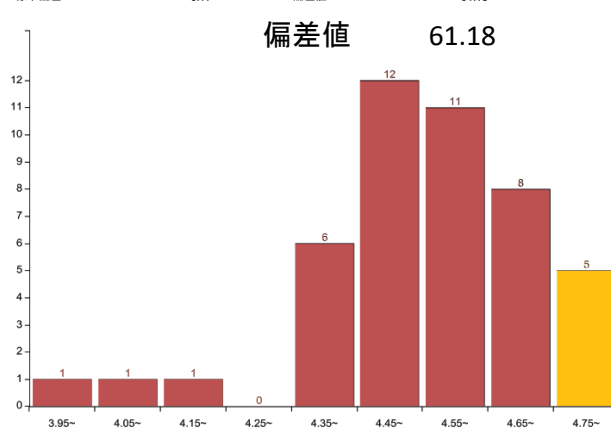
(3) 看護師の対応に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > 看護師 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.56	JQ10259	4.75
標準偏差	0.17	偏差値	61.18



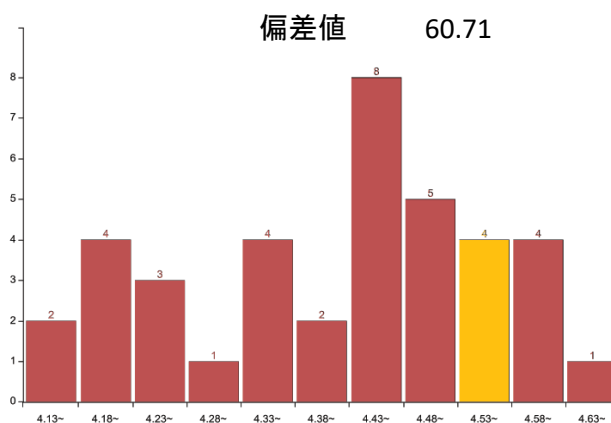
(5) 医師・看護師・事務職員以外の病院のスタッフの対応

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > その他のスタッフの対応 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.41	JQ10259	4.56
標準偏差	0.14	偏差値	60.71



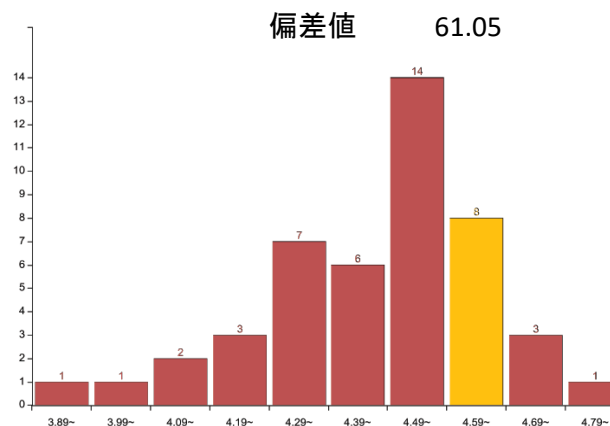
(2) 医師との対話に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > 医師との対話 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.46	JQ10259	4.67
標準偏差	0.19	偏差値	61.05



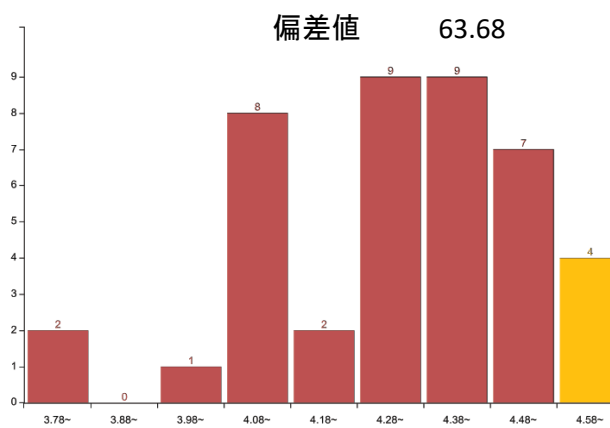
(4) 事務職員の対応に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > 事務職員 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.33	JQ10259	4.59
標準偏差	0.19	偏差値	63.68



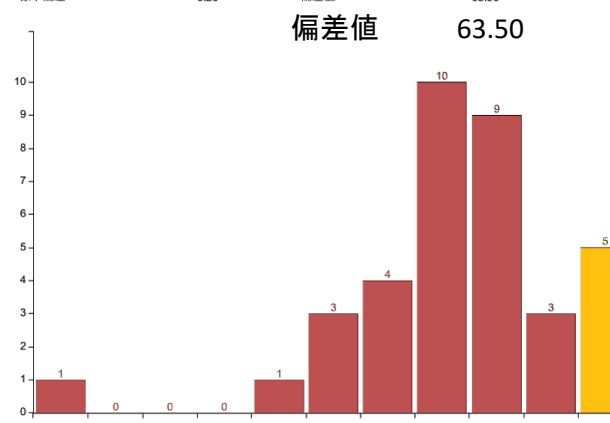
(6) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度(CS1) > 痛みや症状を和らげる対応 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院(中規模: 200～499床)

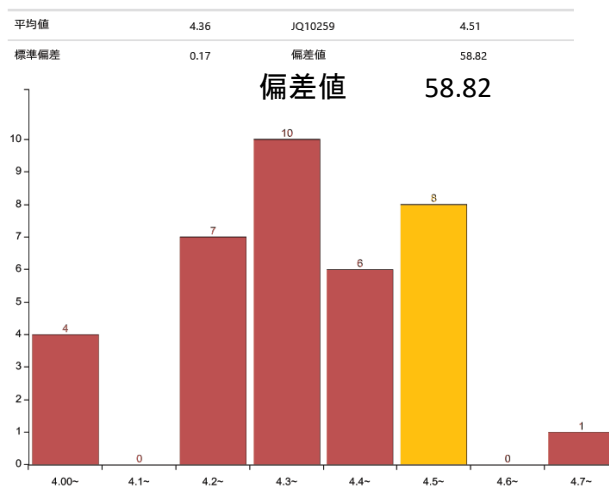
絞込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |

平均値	4.37	JQ10259	4.64
標準偏差	0.20	偏差値	63.50



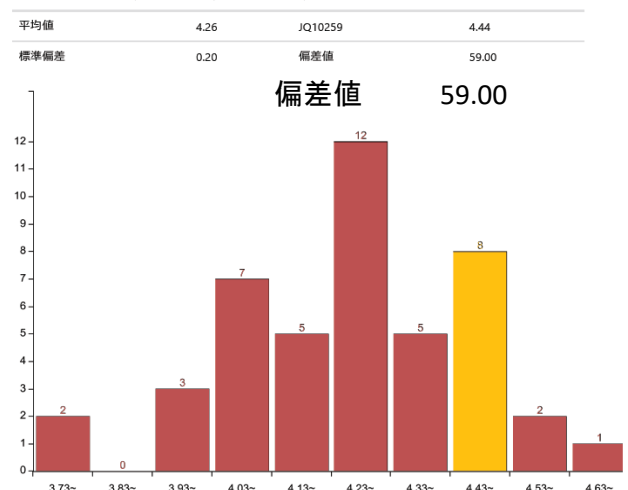
(7) 精神的なケアに満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > 精神的なケア 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



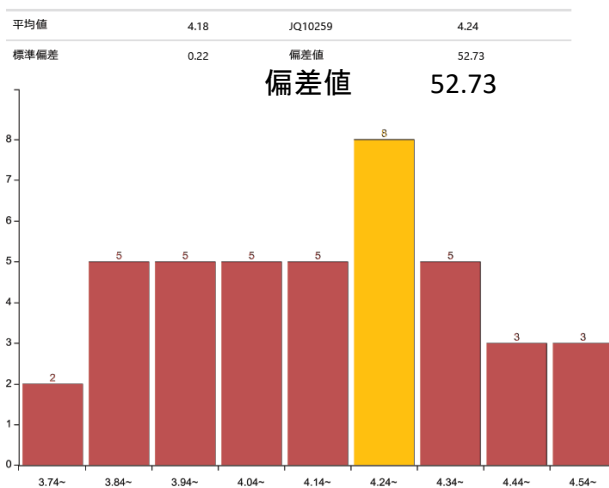
(8) 病室でのプライバシー保護の対応

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > プライバシー保護の対応 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



(9) 病室・浴室・トイレなどに満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > 病室・浴室・トイレなど 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



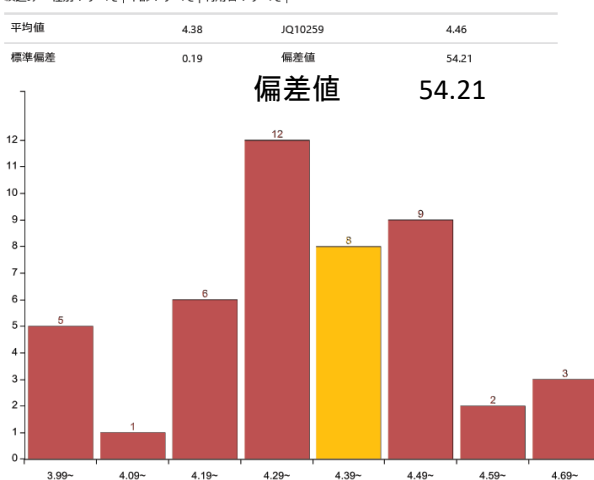
(10) 食事の内容に満足していますか

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > 食事の内容 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



(16) 当院を親しい方にもすすめようと思いますか(総合評価)

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > 総合評価 集計方法: 平均得点
比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)
絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



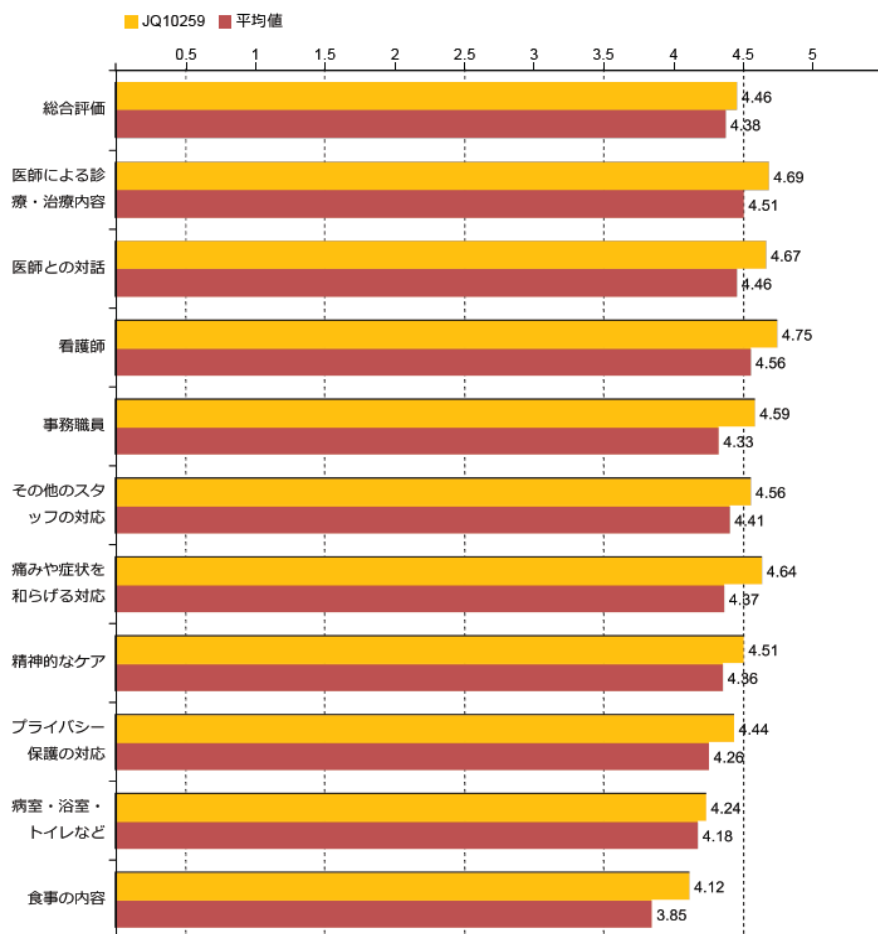
- ・ 各設問ごとに他病院との比較における偏差値をみると、ほぼ全ての設問で60前後と高くなっており、他院と比較すると当院は入院満足度の高い病院と言える。
- ・ 個別にみると、一番高いのが「事務職員の対応」で63.68、次に「痛みや症状を和らげる対応」63.50となった。逆に一番低いのが「病室・浴室・トイレの満足度」52.73であった。
- ・ また、「食事の内容の満足度」については、昨年度までの入院満足度調査と同様、当院での得点は4.12と低い方であるが、ベンチマークでは偏差値62.27で、他院と比較した場合は満足度の高い食事内容を提供していると言える。
- ・ なお、各設問の偏差値が高いにも関わらず、「当院を親しい方にも進めようと思うか」の総合評価が54.21と「病室・浴室・トイレの満足度」に次いで低い低評価となっているところが気になるところである。

2 設問別の平均得点の比較

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)

絞り込み > 性別: すべて | 年齢: すべて | 利用者: すべて |



・ 設問ごとのベンチマーク対象病院の平均値と当院の得点との比較である。上側の棒グラフが当院，下側が平均値である。

・ ほぼ全ての設問で，平均値を上回っており，他病院との比較では，入院満足度の高い病院であることを裏付ける結果となっている。

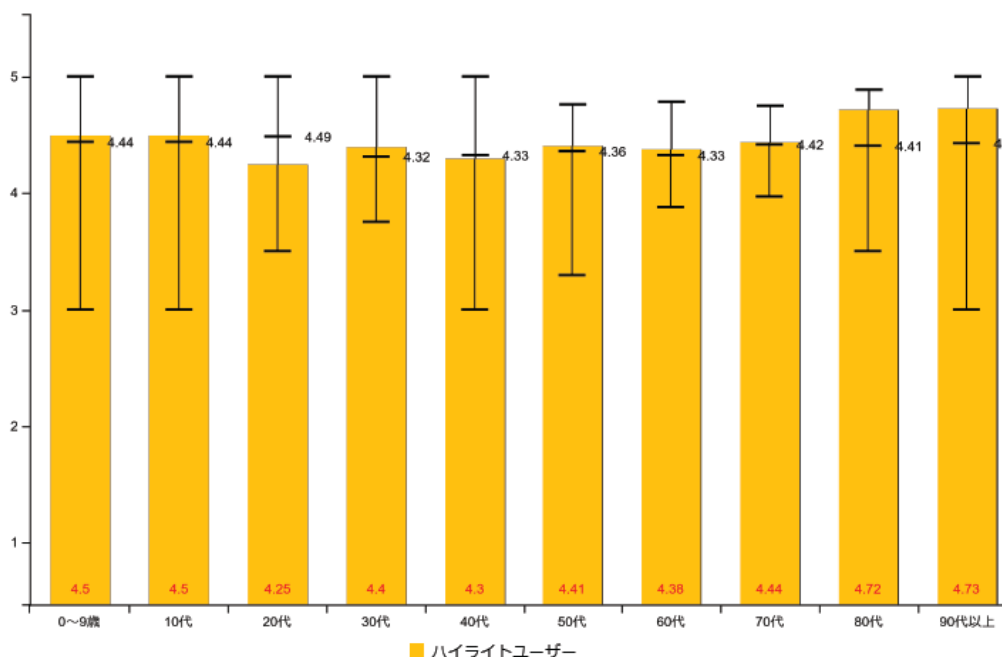
3 年代別総合評価の平均得点の比較

2019年度第2回入院患者満足度 (CS1) > 総合評価 集計方法: 平均得点

比較対象 > 一般病院 (中規模: 200～499床)

セグメント > 年齢

JQ10259 | 最高 - 平均 - 最低



・ 年齢別に平均値と当院の得点を比較したグラフである。

・ 20代で平均より下回っているが，その他の年代では平均値とほぼ同じかそれより上まわっている。

入院患者満足度調査 フリーコメント集計

【良いこと・お褒めの言葉】

○接遇について（総数34件）

主な意見	一人ひとりがやさしい。マナーも良いし、親切である。話かけやすい。 小さなことも話すとすぐに対応してくださり気分が楽になった。 嫌な顔一つせず対応してくださり有難かった。 丁寧な声掛けをしていただいた。笑顔で対応していただいた。 リハビリの際、納得いく説明で苦しい時に助けられた。
------	---

○療養環境について（総数2件）

主な意見	食事がおいしかった。 食事がおいしく、毎回メニューが楽しみでした。
------	--------------------------------------

○その他（総数26件）

主な意見	県北の拠点病院として益々の充実・発展を期待。 患者さんのメンバーもよく楽しく入院できました。 スタッフ・学生さんどの方も心温まる対応でよかった。 これからも大変な仕事頑張ってください。 患者の代呼称が徹底しており、素晴らしい。
------	---

【要望・苦情】

○施設について(総数26件)

カテゴリー	主な意見
トイレについて (11件)	トイレの数を増やしてほしい。トイレが狭い。消毒液が出なかった。
浴室について (8件)	お風呂の数が少ない。鏡をつけてほしい。照明スイッチの場所変更要望。
洗面所について (3件)	清潔感がほしい。洗面所の水道が少ない。消毒液の位置変更要望。
その他 施設について (4件)	風呂の清掃をこまめに。リハビリ用のミニ公園要望。

○療養環境について(総数14件)

カテゴリー	主な意見
TV・TV床頭台について (3件)	床頭台に鏡がほしい。冷蔵庫は無料にしてほしい。
ベッドについて (3件)	電動ベッドにしてほしかった。
食事・お茶について (3件)	副食が塩っぱかった。お茶の種類の変更要望。
その他 療養環境について(5件)	個室がもっとあればよい。清掃の方が出入りしすぎて落ち着かなかった。

○接遇について (総数9件)

カテゴリー	主な意見
対応が悪い (3件)	患者の気持ちになって接してほしい。強い剣幕で言われた。
対応が遅い (2件)	看護師がコールしても来なかった。看護師の人数が少ないのでは。
カートがうるさい (2件)	夜のカートの音で目覚めた。もう少しゆっくり静かに押してほしい。
その他 接遇について (2件)	あいさつが少ないように思う。患者の状況を良く知って対応してほしい。

○診療について(総数5件)

主な意見	採血・点滴の技術が良くなかった。早く対応してほしい。 困ったことを誰に聞けばよいか分からなかった。
------	--

○その他(総数6件)

主な意見	面会者の声が大きかった。トイレまでが遠かった。 スリッパでトイレに行くのが不潔な感じがした。
------	---