

令和3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	15	5	33%
3階東病棟	55	33	60%
3階西病棟	55	49	89%
4階東病棟	55	53	96%
4階西病棟	55	55	100%
5階東病棟	25	14	56%
5階西病棟	0	0	0%
合計	260	209	80%

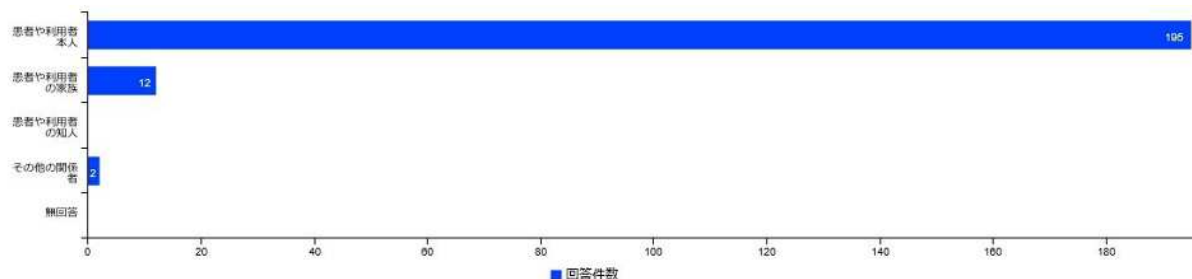
グラフに関する注意

※ 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。

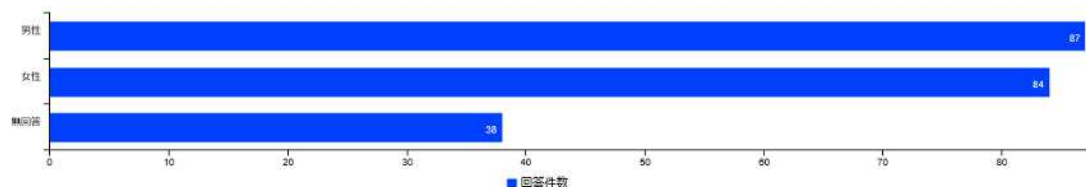
その他3: 設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者



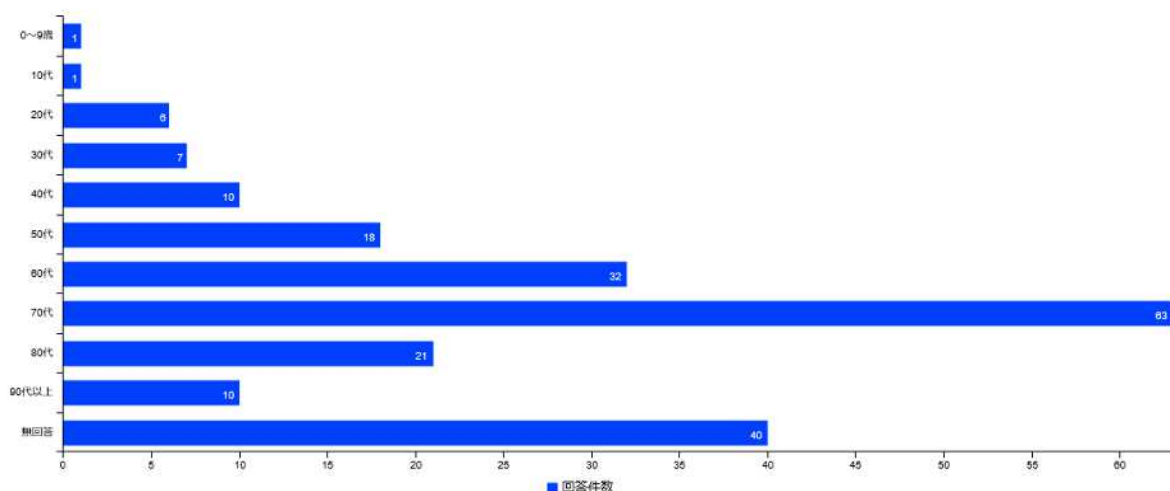
・ 回答者の属性は、患者や利用者本人が195人、患者や利用者の家族が12人、その他の関係者が2人であった。

○利用者の性別



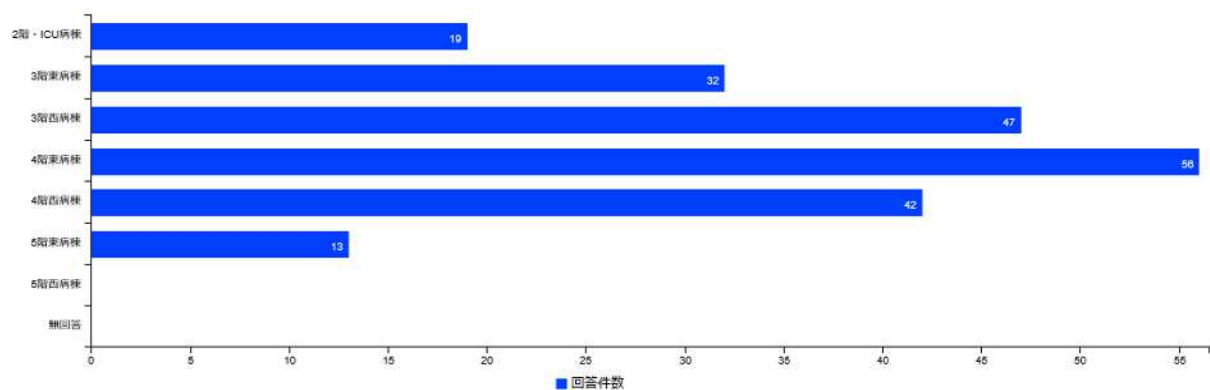
・ 利用者の性別は、男性が87人、女性が84人、無回答が38人であった。

○回答者の年齢



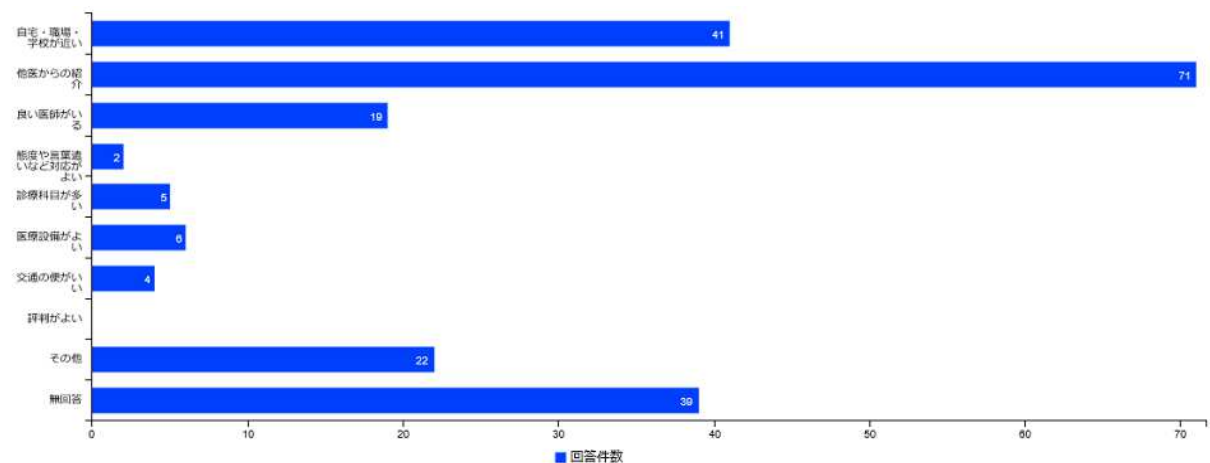
・ 回答者の年齢層は、70代が63人で一番多く、2番目が60代で32人、3番目が80代の21人であった。

○入院された病棟



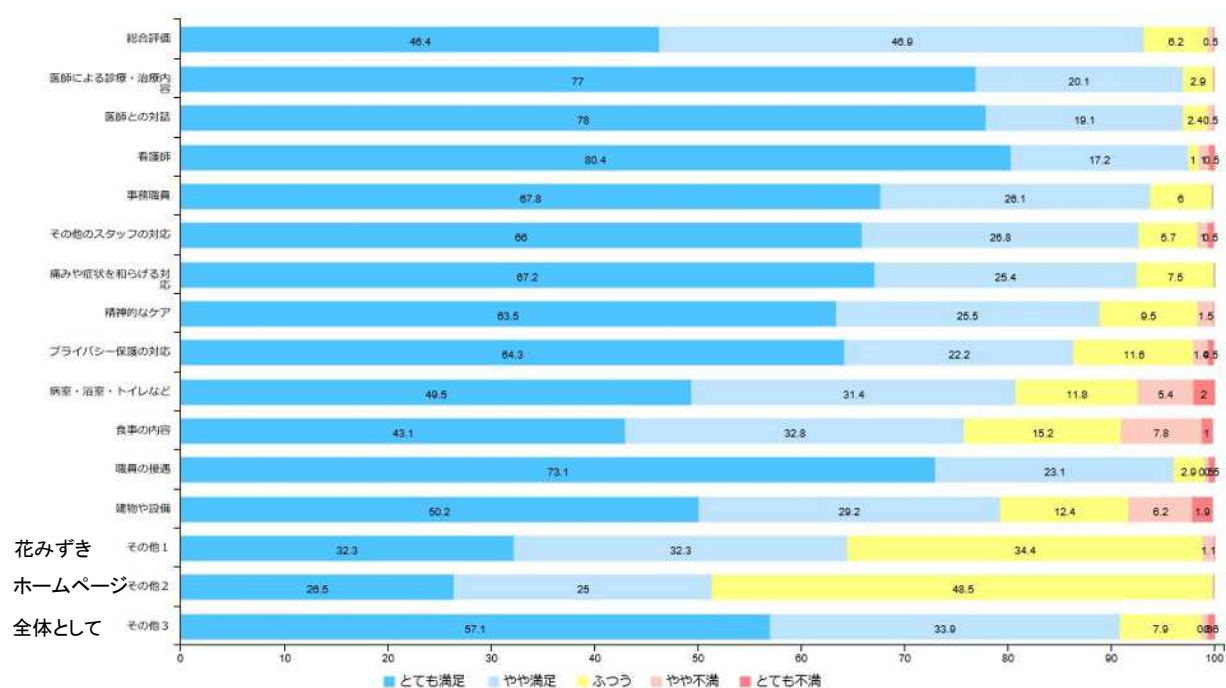
・入院された病棟は、2階・ICU病棟が19人、3階東病棟が32人、3階西病棟が47人、4階東病棟が56人、4階西病棟が42人、5階東病棟が13人であった。

○当院を選択された理由



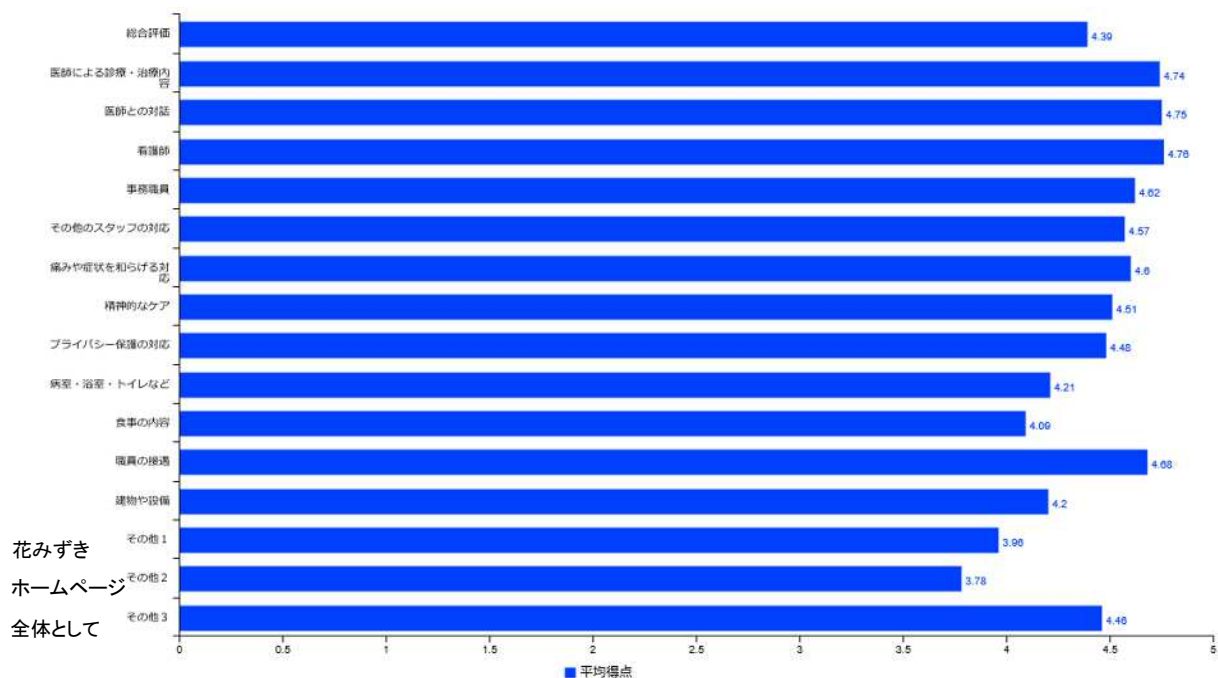
・当院を選択された理由は、他院からの紹介が71人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで41人、3番目が良い医師がいるで19人であった。

○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。

○各項目別 平均得点(5点満点)比較

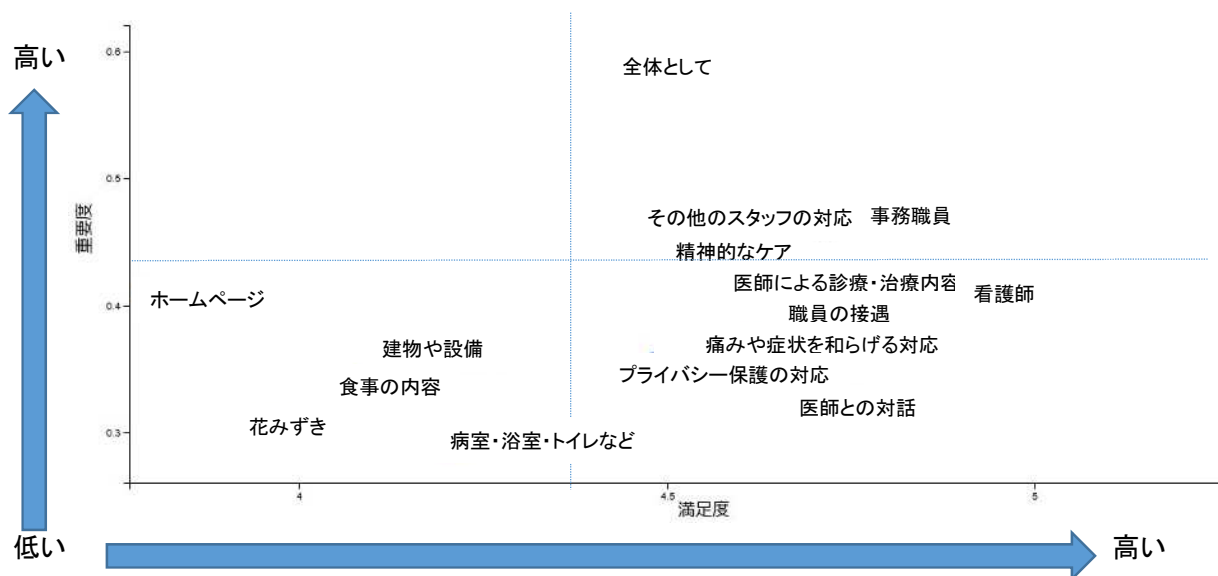


- ・ 各設問ごとの満足度を5点満点の点数で表したグラフである。最も満足度が高いのが看護師の対応で4.76，2番目が医師との対話で4.75，3番目が医師による診療・治療内容で4.74となっている。

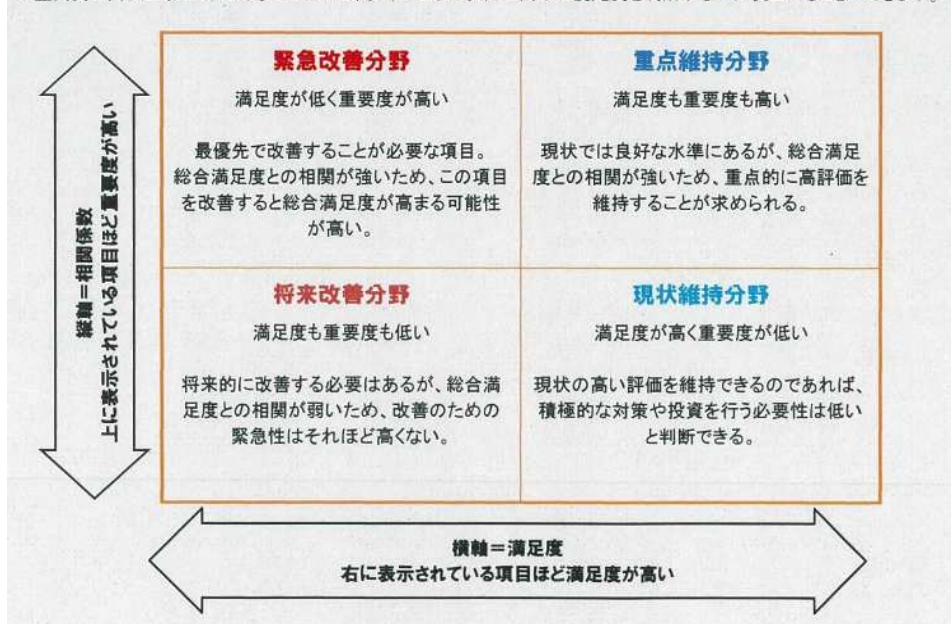
○項目別 満足度と重要度比較

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	4.74	4.75	4.76	4.62	4.57	4.6	4.51	4.48	4.21
重要度	0.4	0.32	0.4	0.46	0.46	0.37	0.44	0.36	0.29

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	4.09	4.68	4.2	3.96	3.78	4.46
重要度	0.34	0.39	0.36	0.31	0.41	0.59



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該当する設問はなく，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・広報（ホームページや花みずき）・食事の内容の改善が望まれる。

入院患者満足度調査ベンチマーク結果

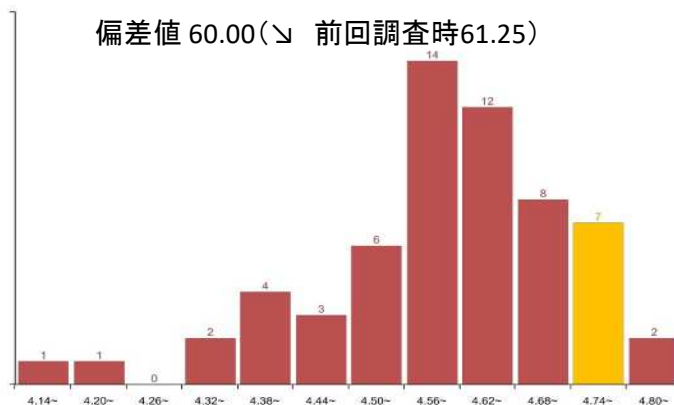
 が当院の属する範囲

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

2021年度入院患者満足度 > 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）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

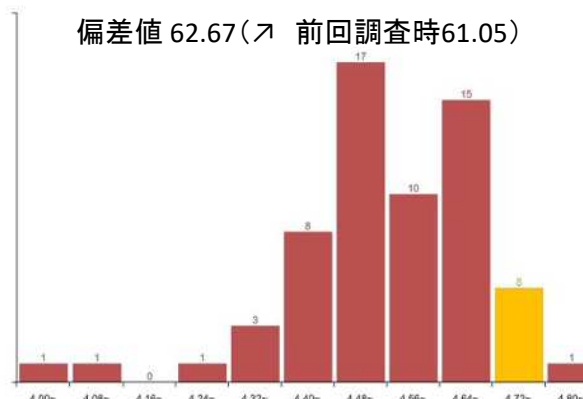
平均値	4.6	JQ10259	4.74
標準偏差	0.14	偏差値	60.00



(2) 医師との対話に満足していますか

2021年度入院患者満足度 > 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）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.58	JQ10259	4.75
標準偏差	0.15	偏差値	62.67



(3) 看護師の対応に満足していますか

2021年度入院患者満足度 > 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）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

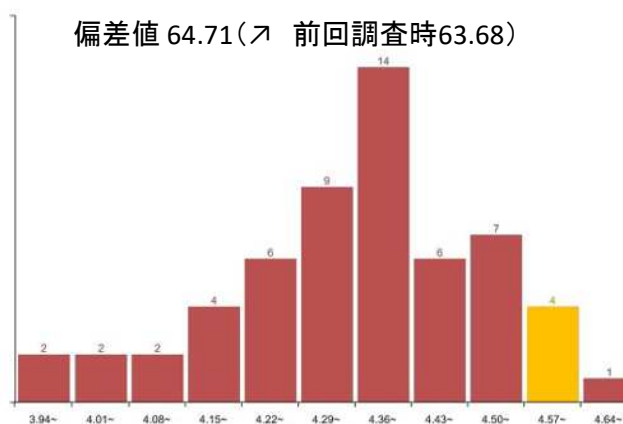
平均値	4.61	JQ10259	4.75
標準偏差	0.14	偏差値	60.71



(4) 事務職員の対応に満足していますか

2021年度入院患者満足度 > 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）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

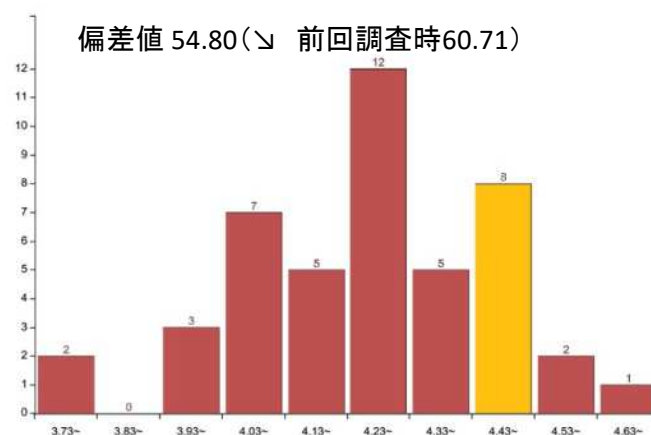
平均値	4.37	JQ10259	4.62
標準偏差	0.17	偏差値	64.71



(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) > 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 |

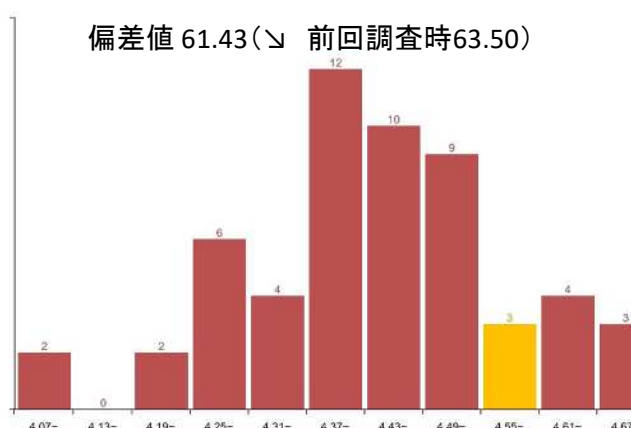
平均値	4.26	JQ10259	4.44
標準偏差	0.20	偏差値	59.00



(6) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2021年度入院患者満足度 > 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）
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.44	JQ10259	4.60
標準偏差	0.14	偏差値	61.43

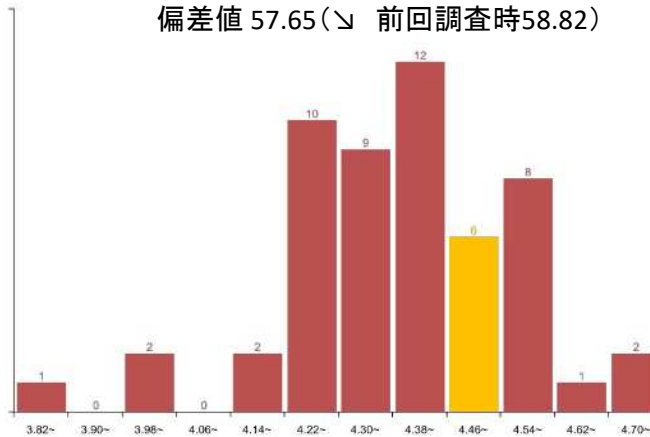


(7) 精神的なケアに満足していますか

2021年度入院患者満足度＞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 |

平均値	4.38	JQ10259	4.51
標準偏差	0.17	偏差値	57.65

偏差値 57.65(≪ 前回調査時58.82)

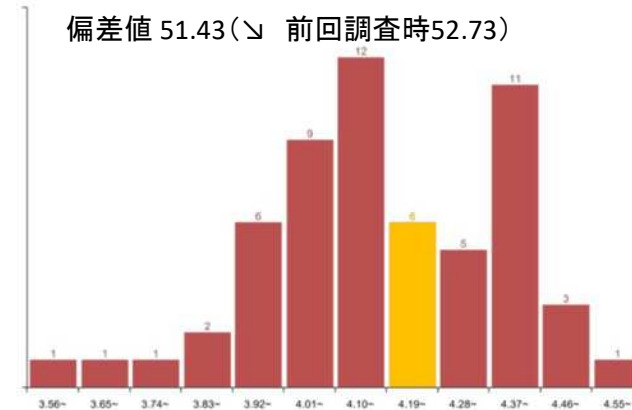


(9) 病室・浴室・トイレなどに満足していますか

2021年度入院患者満足度＞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 |

平均値	4.18	JQ10259	4.21
標準偏差	0.21	偏差値	51.43

偏差値 51.43(≪ 前回調査時52.73)

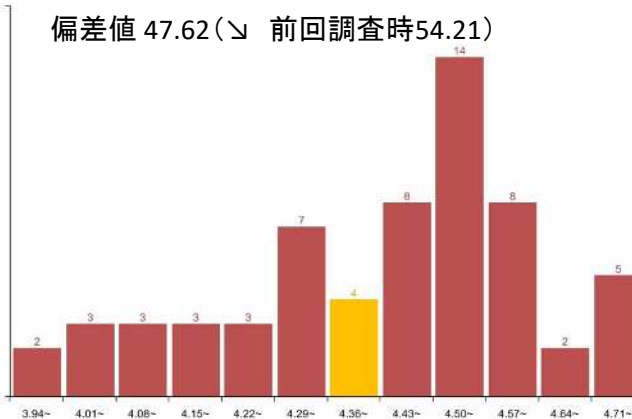


(16) 当院を親しい方にもすすめようと思いますか(総合評価)

2021年度入院患者満足度＞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 |

平均値	4.44	JQ10259	4.39
標準偏差	0.21	偏差値	47.62

偏差値 47.62(≪ 前回調査時54.21)

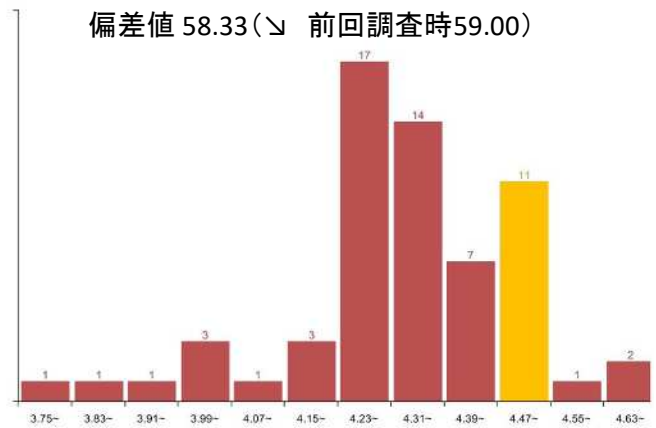


(8) 病室でのプライバシー保護の対応

2021年度入院患者満足度＞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 |

平均値	4.33	JQ10259	4.48
標準偏差	0.18	偏差値	58.33

偏差値 58.33(≪ 前回調査時59.00)

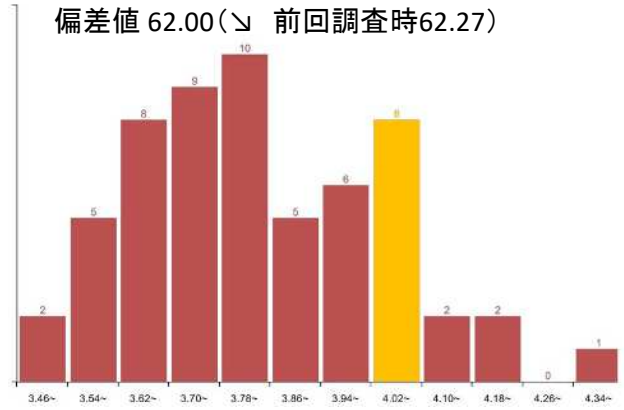


(10) 食事の内容に満足していますか

2021年度入院患者満足度＞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 |

平均値	3.85	JQ10259	4.09
標準偏差	0.20	偏差値	62.00

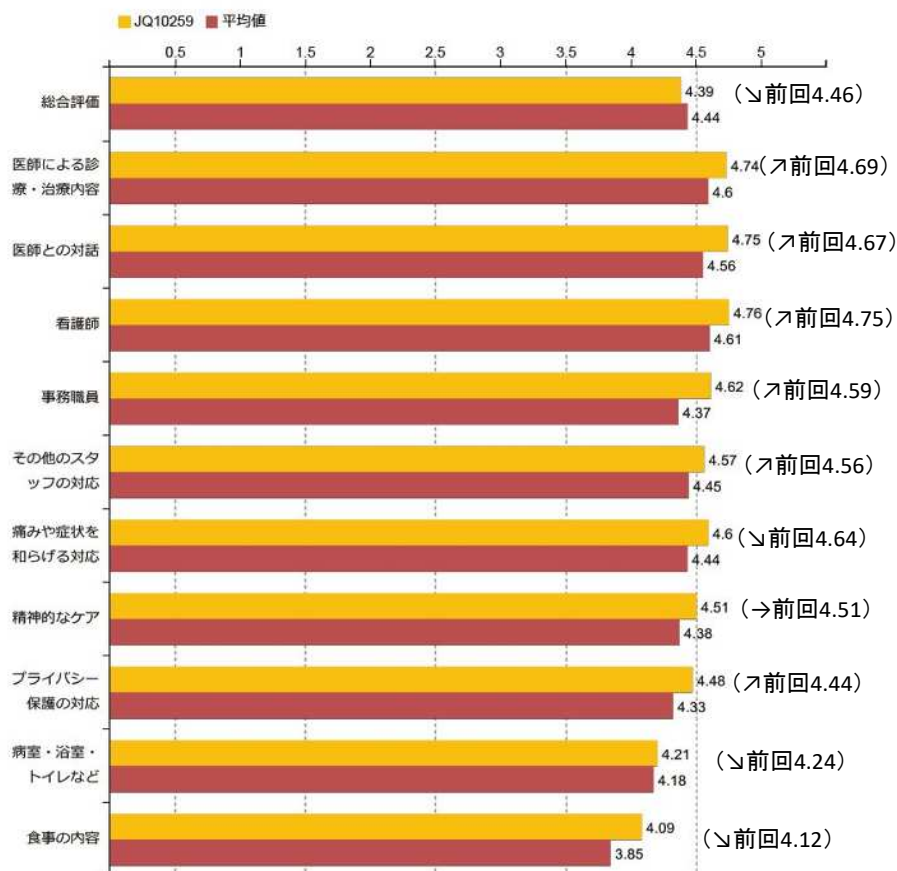
偏差値 62.00(≪ 前回調査時62.27)



- ・ 各設問ごとに他病院との比較における偏差値を見ると、ほぼ全ての設問で60前後と高くなっており、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64.71、逆に一番低いのが「総合評価」47.62であった。また、「病室・浴室・トイレ」は51.43と評価が低くなっている。
- ・ なお、各設問の偏差値が比較的高いにも関わらず、「当院を親しい方にもすすめようと思うか」の総合評価が47.62と低評価となっている点については、トータルの印象がよくないということであるのか気になるところである。
- ・ 一昨年度（前回）調査と比較して、偏差値が最も上がったのが「医師との対話」、もっとも下がったのが「総合評価」である。

2 設問別の平均得点の比較

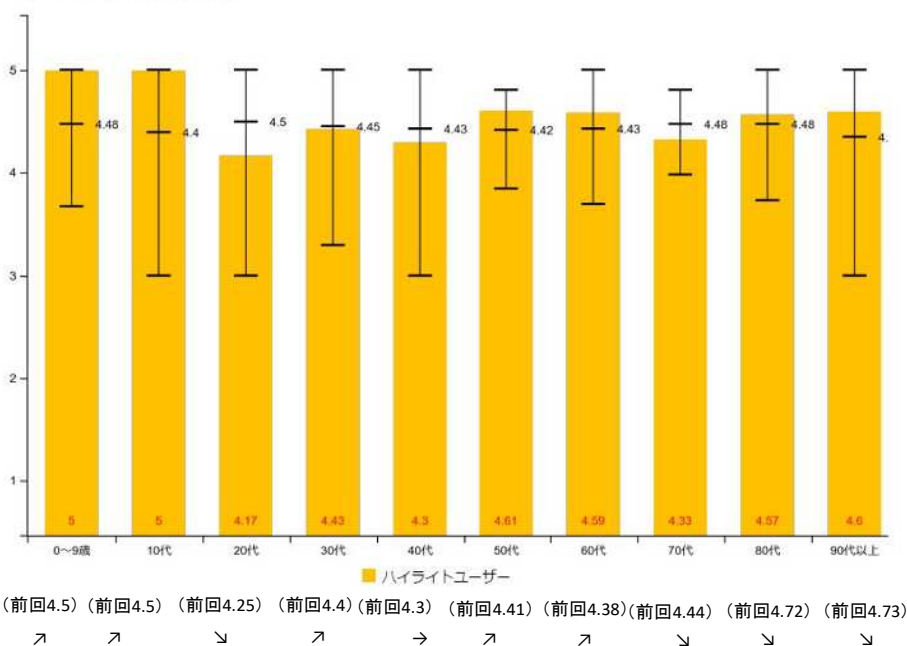
2021年度入院患者満足度 集計方法：平均得点
比較対象＞一般病院（中規模：200～499床）
絞り込み＞性別：すべて|年齢：すべて|利用者：すべて|



- ・ 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。
- ・ 平均得点は「看護師」が一番高く，「食事の内容」が一番低くなっている。
- ・ 一昨年（前回調査）と比較して，「医師による診療・治療内容」「医師との対話」の得点が伸びているが，「総合評価」については，得点が下がっている点が気になるところである。

3 年代別総合評価の平均得点の比較

2021年度入院患者満足度＞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。
- ・ 「0～9歳」「10代」の得点が高く，「20代」の得点が一番低くなっている。
- ・ 20代，30代，40代，70代で平均より下回っているが，その他の年代では平均値より上まわっている。
- ・ 一昨年（前回調査）と比較しても，20代，70代については得点が下がっている点が気になるところである。

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37件）

主な意見	看護師さんやリハビリの先生のやさしさにいやされました。ありがとうございました。 職員の方々はとても優しいですし、困ってる事も改善してくれるので良かったです。 昨年から4回入院していますが、先生はもとより看護師、事務職員様もまことに優しく感謝してます。 看護される皆様誠に頭下がる思いです。特に深夜患者の小さな声をも気付き、付添いの者より早く来て下さりビックリ。
------	--

○療養環境について（総数1件）

主な意見	食事はおいしかったです。
------	---------------------

○その他（総数37件）

主な意見	点滴の痛みをととても気にして下さり、何かと1w頑張れました。優しい人（職員さん）ばかりでゆっくり休めました。ありがとうございました。 たいへん細やかなケアをしていただき感謝しています。ありがとうございました。 地域で一番の病院だから。
------	--

【要望・苦情】

○施設について（総数13件）

カテゴリー	主な意見
トイレについて（8件）	食後トイレが混雑する。洋式トイレをもう1ヶ増やしてほしい。
浴室について（3件）	お風呂場がもう少しきれいだったらよかったです。
その他 施設について（2件）	Wi-Fiがないのはいかがなものか。

【要望・苦情】

○療養環境について（総数34件）

カテゴリー	主な意見
TV・TV床頭台について（3件）	テレビのカード利用は仕方がないが、冷蔵庫は無料にして欲しい。理由は冷蔵しておかないといけない薬があるのに、有料がおかしい。
ベッドについて（4件）	ベッドは電動のものがよかった。
食事・お茶について（9件）	食事の量が少ない気がします。配膳の回収時間を35分程度にして。
その他 療養環境について(15件)	夜中ナースコールした際ベッド側も鳴るので押しにくい。

○接遇について（総数4件）

カテゴリー	主な意見
主な意見	休日入院の際、余りにも淡白な対応で不愉快な思いをした。日中に廊下で大きな声で呼びあう、また部屋の移動時にはもう少し静かにしてほしい。

○診療について（総数4件）

主な意見	縦横の連携がうまくできていない。対応が遅い。 リハビリテーション科があるのにほぼ一人でしたような感じ。
------	--

○その他（総数10件）

主な意見	売店に行けないのが辛い。電話で注文できるか、各病室にまわっていただくかの改善があれば！
------	---