

## 「入院患者満足度調査」報告

当院では、患者様の満足度調査を定期的に行い、医療サービスの向上並びに改善の手がかりとしています。令和6年2月に病院を利用される方々を対象にアンケート調査を実施いたしましたところ、多くのご回答をいただくことができ、心より感謝申し上げます。

今回の結果をもとに、今後さらなる改善の努力をして、皆様に少しでもご満足いただける病院となるよう努めてまいります。

	配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
入院	145	86	59.3%	86	100.0%

# 入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2023年度 入院患者満足度調査（2024年02月13日～2024年02月29日）

岐阜県厚生農業協同組合連合会

飛騨医療センター久美愛厚生病院 様

## II. 調査票

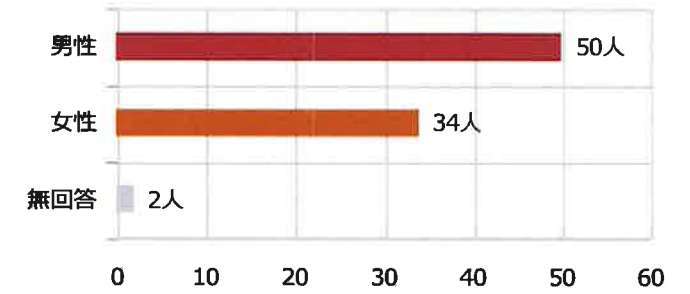
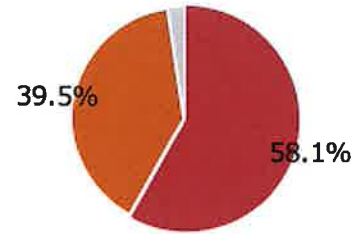
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
7 病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用	病棟設備	施設・設備・情報提供	
8 病棟の案内表示のわかりやすさ	案内表示のわかりやすさ	施設・設備・情報提供	
9 面会の時間帯	面会の時間帯	医療サービス	
10 入・退院手続きのわかりやすさ	入退院の手続き	医療サービス	
11 納得して治療を受けることができた	納得して治療を受けた	医療サービス	
12 トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ	トイレ・洗面所	施設・設備・情報提供	
13 段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮	バリアフリー	施設・設備・情報提供	
<b>総合満足度</b>			
1 全体として当院に満足していますか？	総合満足度	総合満足度	
2 次回も当院を受診したいですか？	当院の受診	総合満足度	
3 当院を他の方へ紹介したいと思いますか？	当院の紹介	総合満足度	
<b>接遇</b>			
1 医師の言葉遣いや態度	医師@言葉遣いや態度	医師の接遇	
2 看護師の言葉遣いや態度	看護@言葉遣いや態度	看護師の接遇	
3 事務の言葉遣いや態度	事務@言葉遣いや態度	事務の接遇	
4 医師の身だしなみ	医師@身だしなみ	医師の接遇	
5 看護師の身だしなみ	看護@身だしなみ	看護師の接遇	
6 事務の身だしなみ	事務@身だしなみ	事務の接遇	
7 医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	医師@信頼・安心できる知識や技術	医師の接遇	
8 看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている	看護@信頼・安心できる知識や技術	看護師の接遇	
9 事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている	事務@信頼・安心できる知識や技術	事務の接遇	
10 医師からわかりやすい説明を受けた	医師@分かりやすい説明	医師の接遇	
11 看護師からわかりやすい説明を受けた	看護@分かりやすい説明	看護師の接遇	
12 事務からわかりやすい説明を受けた	事務@分かりやすい説明	事務の接遇	
13 医師への質問や相談のしやすさ	医師@質問や相談のしやすさ	医師の接遇	
14 看護師への質問や相談のしやすさ	看護@質問や相談のしやすさ	看護師の接遇	
15 事務への質問や相談のしやすさ	事務@質問や相談のしやすさ	事務の接遇	

### Ⅲ. 属性調査 1 / 5

#### 性別

「男性」50 人、「女性」34 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	50	58.1%
女性	34	39.5%
無回答	2	2.3%
合計	86	100.0%

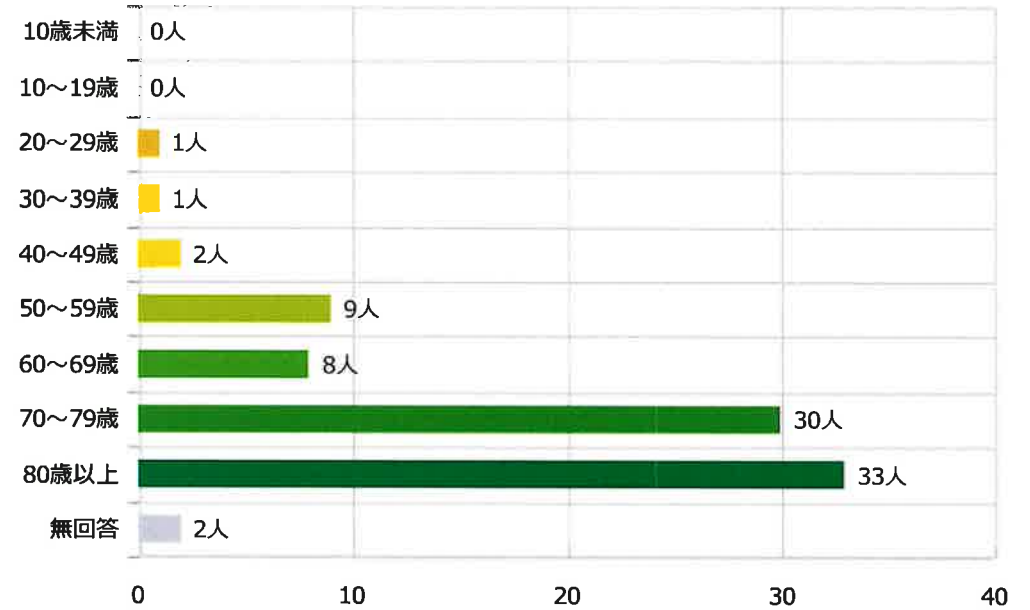


### Ⅲ. 属性調査 2 / 5

#### 年齢

「80歳以上」が 33 人と最も多いです。次いで「70～79歳」30人、「50～59歳」9人となっています。最も少ないのは「10歳未満」「10～19歳」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10～19歳	0	0.0%
20～29歳	1	1.2%
30～39歳	1	1.2%
40～49歳	2	2.3%
50～59歳	9	10.5%
60～69歳	8	9.3%
70～79歳	30	34.9%
80歳以上	33	38.4%
無回答	2	2.3%
合計	86	100.0%

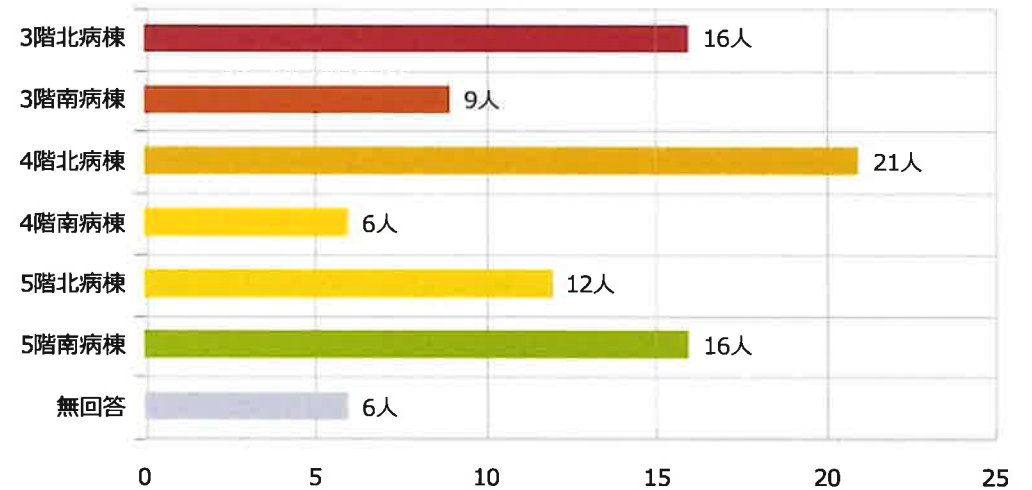


### Ⅲ. 属性調査 3 / 5

#### 入院病棟

「4階北病棟」が 21 人と最も多いです。次いで「3階北病棟」「5階南病棟」16 人、「5階北病棟」12 人となっています。最も少ないのは「4階南病棟」の 6 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
3階北病棟	16	18.6%
3階南病棟	9	10.5%
4階北病棟	21	24.4%
4階南病棟	6	7.0%
5階北病棟	12	14.0%
5階南病棟	16	18.6%
無回答	6	7.0%
合計	86	100.0%

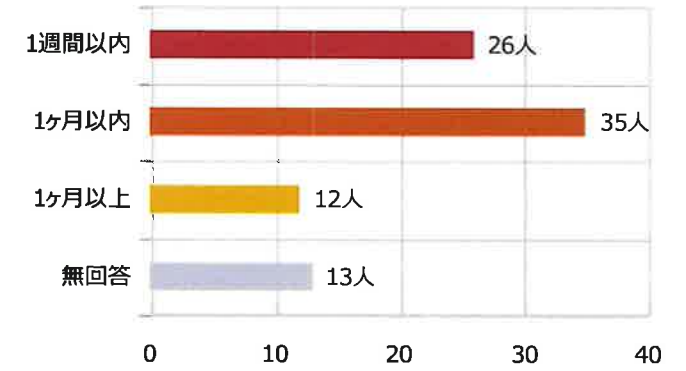
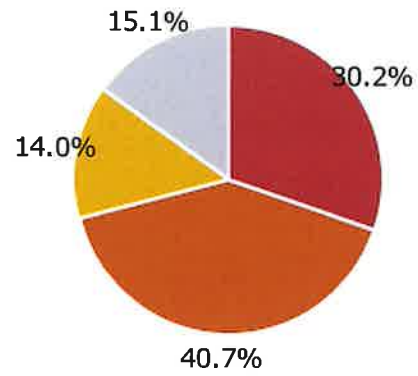


### Ⅲ. 属性調査 4 / 5

#### 入院日数

最も多いのは「1ヶ月以内」35 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」12 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	26	30.2%
1ヶ月以内	35	40.7%
1ヶ月以上	12	14.0%
無回答	13	15.1%
合計	86	100.0%

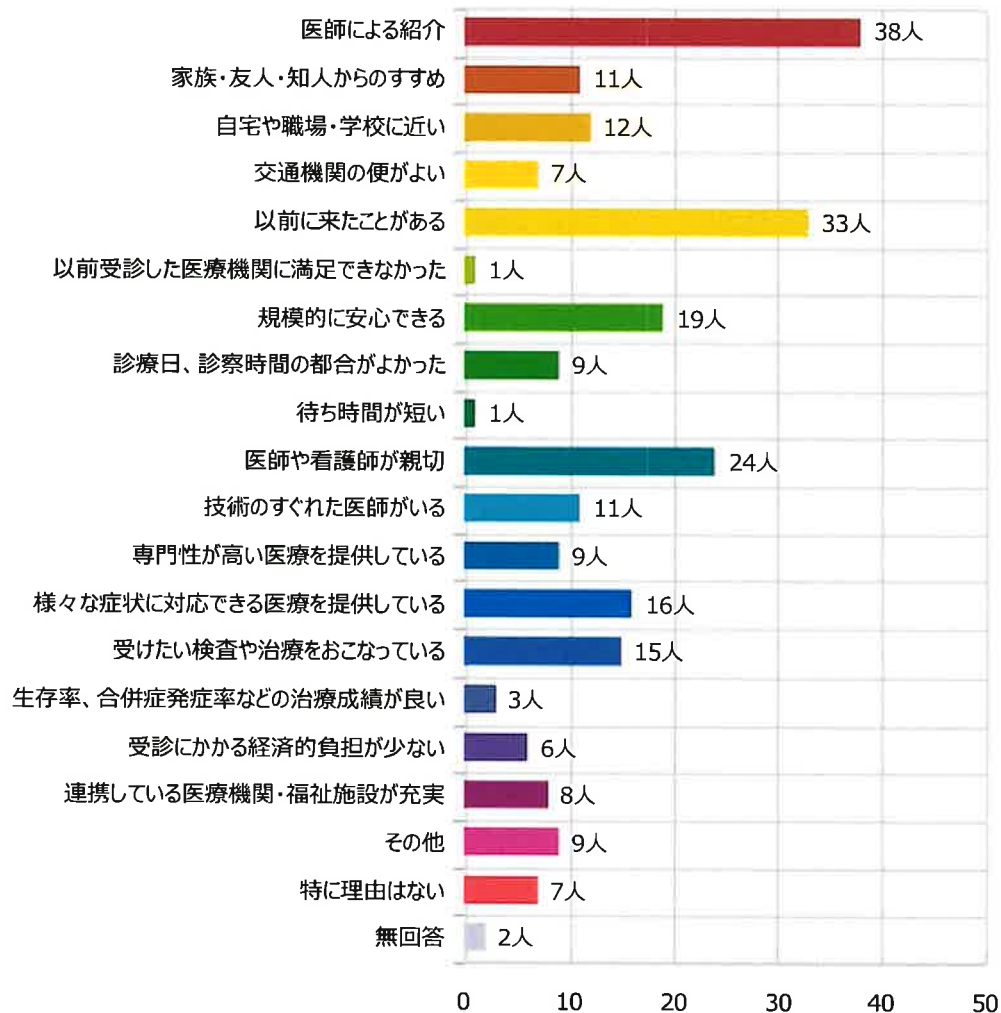


### Ⅲ. 属性調査 5 / 5

#### 複数 当院を選んだ理由

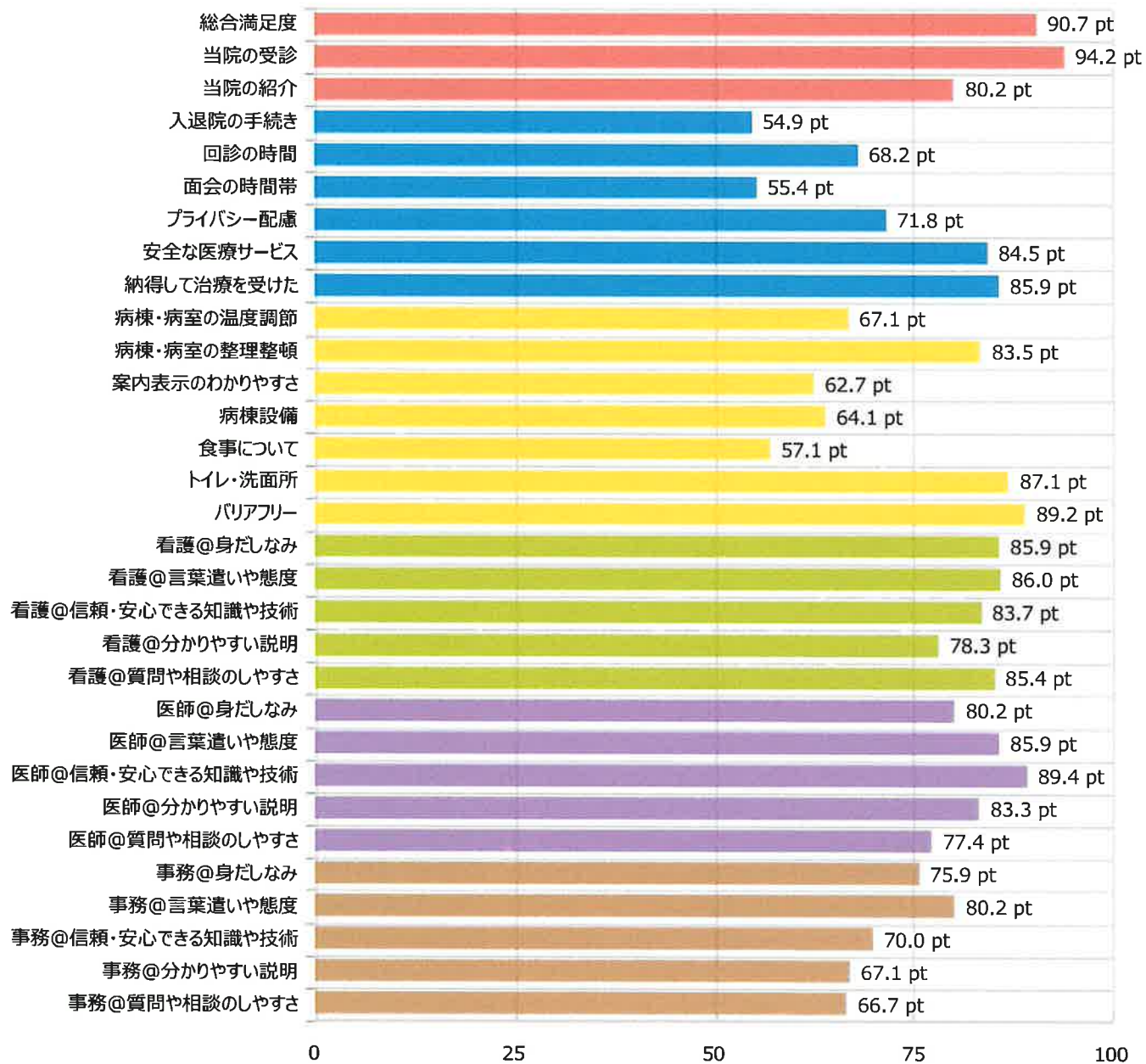
「医師による紹介」が 38 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」33人、「医師や看護師が親切」24人となっています。最も少ないのは「以前受診した医療機関に満足できなかった」「待ち時間が短い」の1人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	38
家族・友人・知人からのすすめ	11
自宅や職場・学校に近い	12
交通機関の便がよい	7
以前に来たことがある	33
以前受診した医療機関に満足できなかった	1
規模的に安心できる	19
診療日、診察時間の都合がよかった	9
待ち時間が短い	1
医師や看護師が親切	24
技術のすぐれた医師がいる	11
専門性が高い医療を提供している	9
様々な症状に対応できる医療を提供している	16
受けたい検査や治療をおこなっている	15
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	3
受診にかかる経済的負担が少ない	6
連携している医療機関・福祉施設が充実	8
その他	9
特に理由はない	7
無回答	2





## IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **90.7** ポイント

総合満足度

医療サービス

施設・設備・情報提供

看護師の接遇

医師の接遇

事務の接遇

最もポイントが高いのは、「当院の受診」の 94.2 ポイントです。

次いで「総合満足度」の 90.7 ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の 89.4 ポイントとなっています。

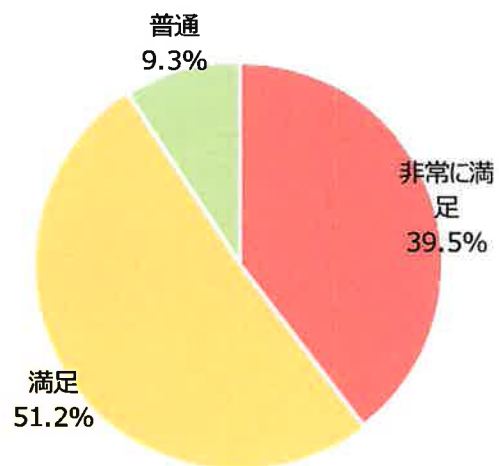
最もポイントが低いのは、「入退院の手続き」の 54.9 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

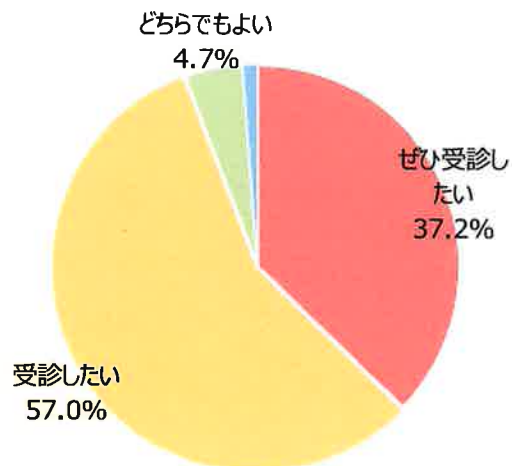
## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

### 総合

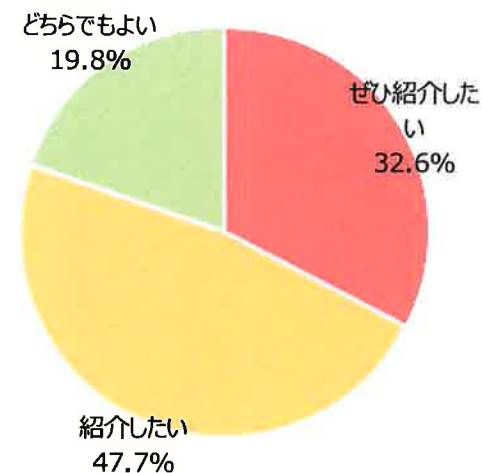
総合満足度	回答数 (人)	構成比
非常に満足	34	39.5%
満足	44	51.2%
普通	8	9.3%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%



当院の受診	回答数 (人)	構成比
ぜひ受診したい	32	37.2%
受診したい	49	57.0%
どちらでもよい	4	4.7%
あまり受診したくない	1	1.2%
受診したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%



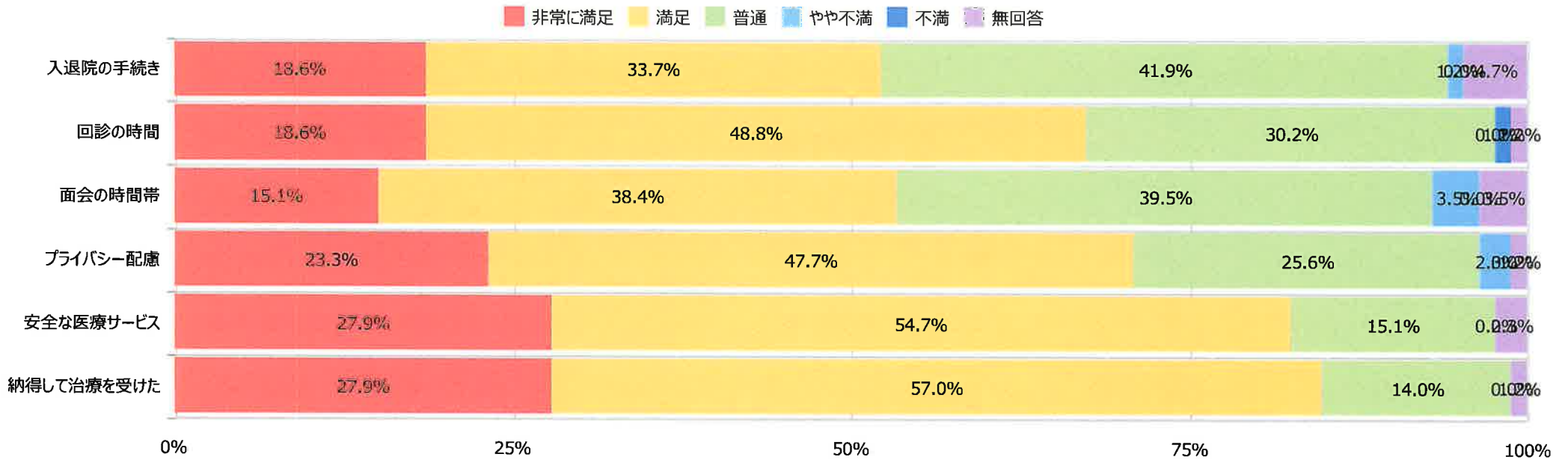
当院の紹介	回答数 (人)	構成比
ぜひ紹介したい	28	32.6%
紹介したい	41	47.7%
どちらでもよい	17	19.8%
あまり紹介したくない	0	0.0%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

### 医療サービス

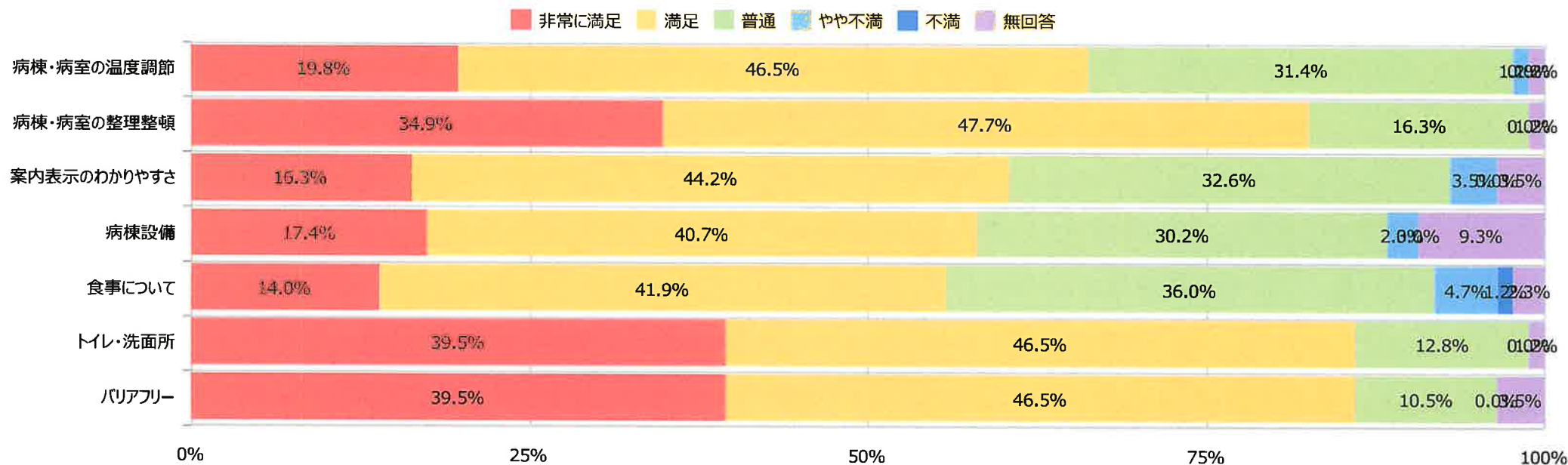
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	16人	18.6%	29人	33.7%	36人	41.9%	1人	1.2%	0人	0.0%	4人	4.7%	86人	100.0%
回診の時間	16人	18.6%	42人	48.8%	26人	30.2%	0人	0.0%	1人	1.2%	1人	1.2%	86人	100.0%
面会の時間帯	13人	15.1%	33人	38.4%	34人	39.5%	3人	3.5%	0人	0.0%	3人	3.5%	86人	100.0%
プライバシー配慮	20人	23.3%	41人	47.7%	22人	25.6%	2人	2.3%	0人	0.0%	1人	1.2%	86人	100.0%
安全な医療サービス	24人	27.9%	47人	54.7%	13人	15.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	2人	2.3%	86人	100.0%
納得して治療を受けた	24人	27.9%	49人	57.0%	12人	14.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	1.2%	86人	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 3 / 6

### 施設・設備・情報提供

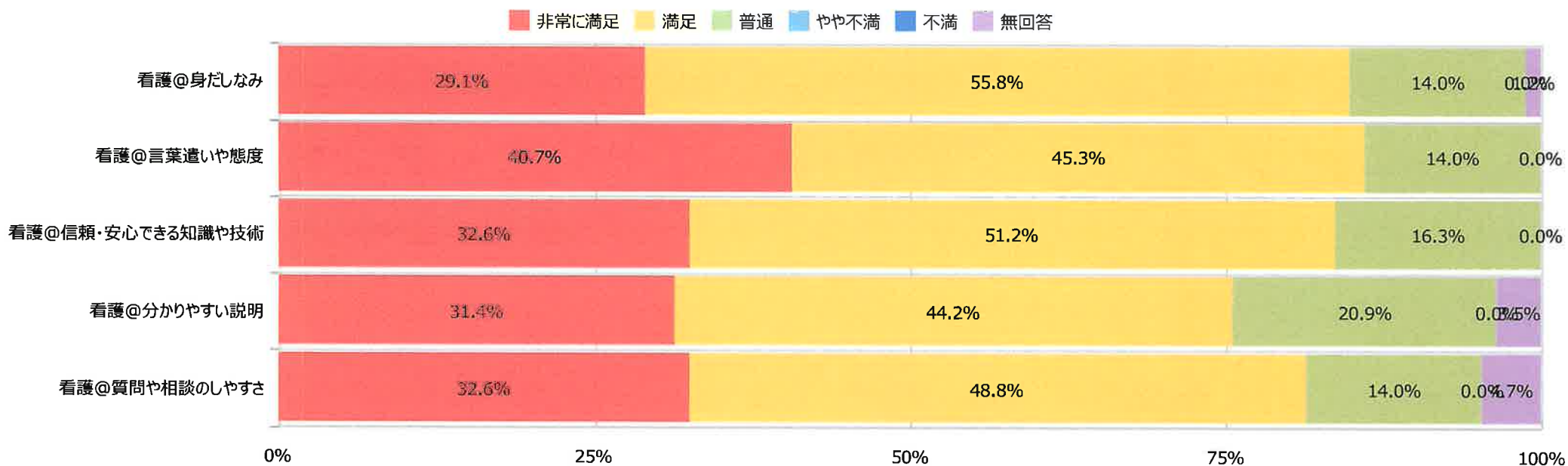
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	17人	19.8%	40人	46.5%	27人	31.4%	1人	1.2%	0人	0.0%	1人	1.2%	86人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	30人	34.9%	41人	47.7%	14人	16.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	1.2%	86人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	14人	16.3%	38人	44.2%	28人	32.6%	3人	3.5%	0人	0.0%	3人	3.5%	86人	100.0%
病棟設備	15人	17.4%	35人	40.7%	26人	30.2%	2人	2.3%	0人	0.0%	8人	9.3%	86人	100.0%
食事について	12人	14.0%	36人	41.9%	31人	36.0%	4人	4.7%	1人	1.2%	2人	2.3%	86人	100.0%
トイレ・洗面所	34人	39.5%	40人	46.5%	11人	12.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	1.2%	86人	100.0%
バリアフリー	34人	39.5%	40人	46.5%	9人	10.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	3人	3.5%	86人	100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 4 / 6

### 看護師の接遇

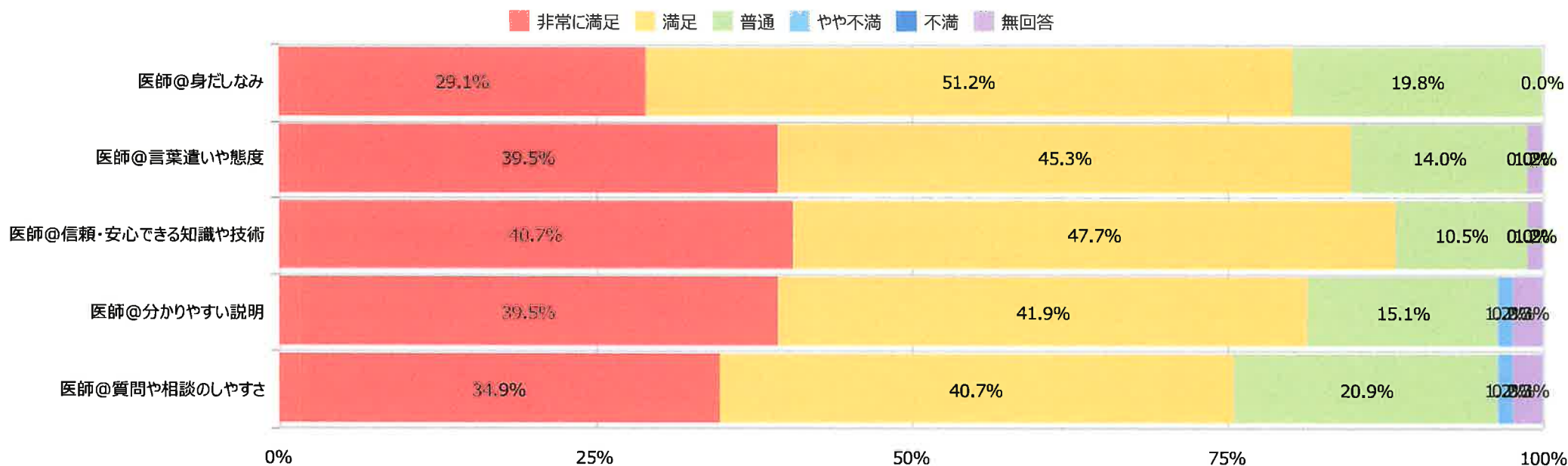
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	25人 29.1%	48人 55.8%	12人 14.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 1.2%	86人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	35人 40.7%	39人 45.3%	12人 14.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	86人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	28人 32.6%	44人 51.2%	14人 16.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	86人 100.0%
看護@分かりやすい説明	27人 31.4%	38人 44.2%	18人 20.9%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 3.5%	86人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	28人 32.6%	42人 48.8%	12人 14.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	4人 4.7%	86人 100.0%



## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

### 医師の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	25人 29.1%	44人 51.2%	17人 19.8%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	86人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	34人 39.5%	39人 45.3%	12人 14.0%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 1.2%	86人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	35人 40.7%	41人 47.7%	9人 10.5%	0人 0.0%	0人 0.0%	1人 1.2%	86人 100.0%
医師@分かりやすい説明	34人 39.5%	36人 41.9%	13人 15.1%	1人 1.2%	0人 0.0%	2人 2.3%	86人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	30人 34.9%	35人 40.7%	18人 20.9%	1人 1.2%	0人 0.0%	2人 2.3%	86人 100.0%





## IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

### 事務の接遇

項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
事務@身だしなみ	22人 25.6%	41人 47.7%	20人 23.3%	0人 0.0%	0人 0.0%	3人 3.5%	86人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	21人 24.4%	44人 51.2%	16人 18.6%	0人 0.0%	0人 0.0%	5人 5.8%	86人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	18人 20.9%	38人 44.2%	23人 26.7%	0人 0.0%	1人 1.2%	6人 7.0%	86人 100.0%
事務@分かりやすい説明	17人 19.8%	36人 41.9%	25人 29.1%	0人 0.0%	1人 1.2%	7人 8.1%	86人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	17人 19.8%	33人 38.4%	24人 27.9%	0人 0.0%	1人 1.2%	11人 12.8%	86人 100.0%

