

# 入院患者さま 満足度調査

## 結果報告書（令和2年度）

令和3年2月

松戸市立総合医療センター

# 目次

<b>I</b>	調査の概要	-----	1
1	調査目的	-----	1
2	調査設計	-----	1
3	集計分析	-----	1
4	使用調査票	-----	2
<b>II</b>	調査対象者		
1	性別	-----	3
2	年齢	-----	3
<b>III</b>	調査結果の分析		
1	入院病棟	-----	4
2	当院の選択理由	-----	4
3	項目別満足度	-----	5
4	項目別満足度（他院との比較）	-----	6
5	病棟別満足度	-----	7

# I 調査概要

## 1.調査目的

より良い病院経営戦略を検討・立案する際の基本資料を得るため、入院患者さまの実態や当院への評価・満足度を把握し、今後の問題点を改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

## 2.調査設計

- 調査対象・・・当院の入院患者さま
- 調査内容・・・別紙アンケート用紙のとおり
- 調査方法・・・退院決定後に病棟でアンケート用紙を配布。院内設置の回収箱及びQRコードからの2通りで回収した。
- 調査時期・・・令和2年11月27日～令和2年12月24日の間にアンケート票を配布。
- 調査数・・・配布数 300件
  - 有効回収数 241件
  - 有効回収率 80.3%

## 3.集計分析

日本医療機能評価機構 患者満足度・職員やりがい度活用支援に参加した病院との比較  
(ベンチマーク対象者病院136病院、うち500床以上の41病院と比較)  
当院独自の質問項目からの集計分析。

満足度設問は「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「とても不満」の5段階の満足度から満足度数を算出。

## 4 使用調査票

### 入院患者さま アンケート

当院では、入院された患者さまからご意見をお伺いし、アンケート調査を実施しています。ご協力いただきましたアンケートは、今後のより良い病院運営の参考にさせていただきます、患者さまに対するサービス等の充実に努めてまいります。

お手数ではございますが、ご回答のほど、よろしくお願いたします。

松戸市立総合医療センター 病院長 鳥谷博英

-----【ご回答にあたってのお願い】-----

- ・このアンケートは無記名です。
- ・このアンケート用紙またはQRコードからの回答が選べます。
- ・ご回答は患者さまご本人をお願いします。ご本人の回答が困難な場合、ご家族の方がご回答ください。
- ・ご記入した用紙は院内に設置していますアンケート回収箱にお入れください。



QRコードでの回答はこちら

■退院日 月 日

#### ■回答者

患者さま 患者さまのご家族 患者さまの知人 その他

#### ■利用者の性別

男性 女性

#### ■利用者の年齢

0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代  
80代 90代以上

#### ■入院された病棟

9 東病棟 9 西病棟 8 東病棟 8 西病棟 7 東病棟 7 西病棟 6 東病棟 6 西病棟 5 東病棟 5 西病棟 産科病棟 小児病棟

#### ■当院を選択された理由

いい医師がいるから 他院からの紹介 自宅や職場から近い 医療設備がよい 知人の紹介 ホームページを見て 病院広報誌「ペアレーター」を見

#### 診療面

##### 問1 入院時の説明・手続き

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問2 医師による診療・治療内容

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問3 痛みや症状を和らげる対応

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問4 看護師（不安や要望に耳を傾け適切に対応しましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問5 身の回りのお世話（看護師は、看護ケアや処置は丁寧にいらっしゃいましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問6 精神的なケア（不安なく診療を終えることができましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問7 退院時の説明・手続き

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問8 満足のいく診療をうけられましたか

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

#### 接遇面

##### 問9 医師との対話について（言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問10 看護師について（言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問11 事務職員について（言葉使いや態度など）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問12 その他のスタッフの対応（清掃職員は、声をかけてからベッド周りの清掃を行っていたかなど）

#### 病室環境面

##### 問13 プライバシー保護の対応（プライバシーの配慮はされておりましたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問14 病室・浴室・トイレなど（過ごしやすさ、清潔感等はいかがでしたか）

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

##### 問15 食事の内容

とても満足 やや満足 ふつう やや不満 とても不満 （利用なし）

#### ■松戸市立総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

すすめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない  
すすめない

■ご意見、ご要望（設備全般、室温等）お気づきの点がありましたら、自由にご記入ください。

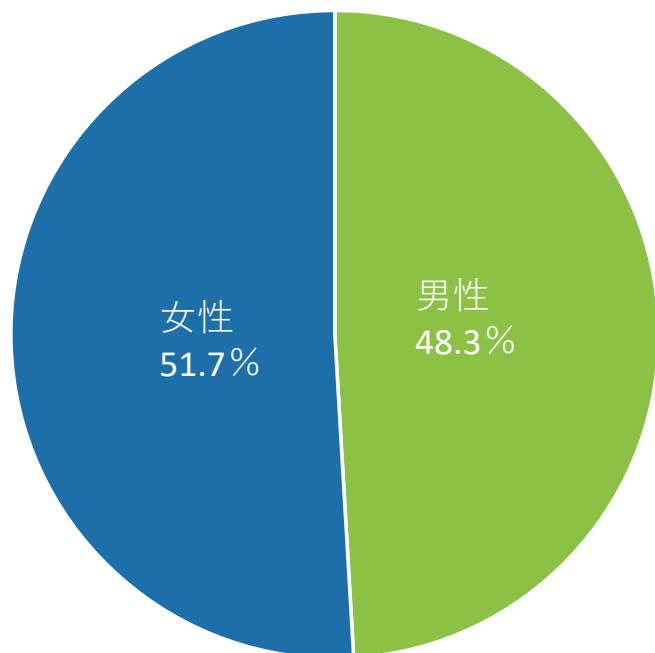
アンケートのご協力ありがとうございました。

## Ⅱ 調査対象者

### 1. 性別

対象者の性別は、「男性」が48.3%、「女性」が51.7%で若干女性が多い。

有効回答者数：238名 男性：115名 女性：123名

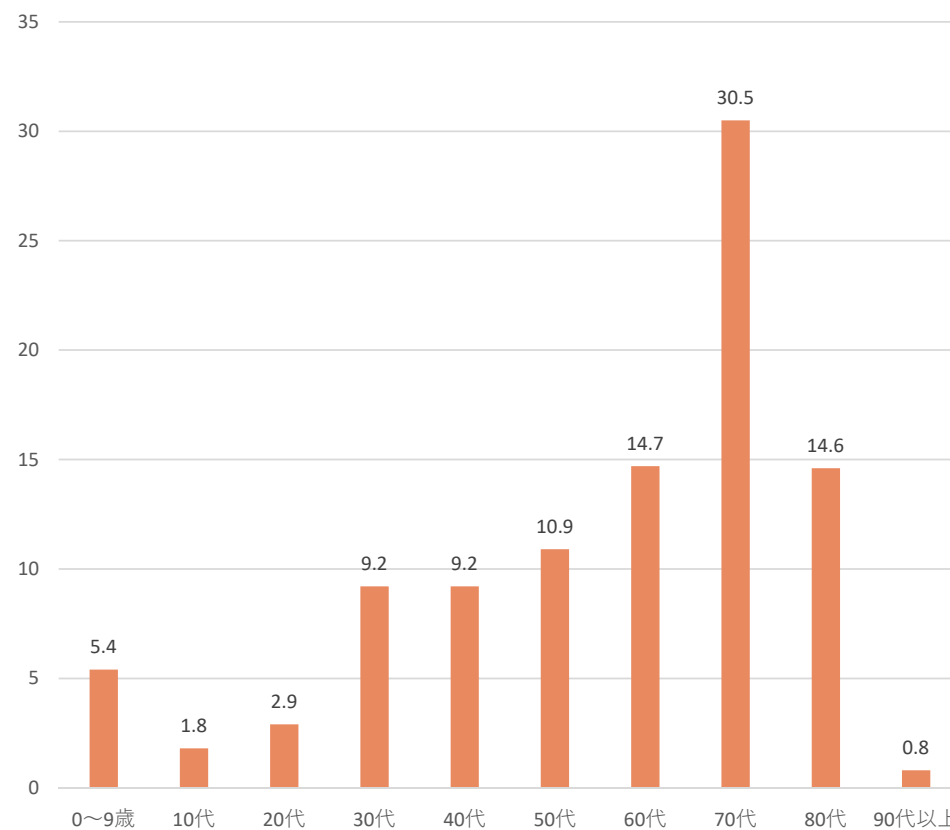


### 2. 年齢

対象者の平均年齢層は、70歳の割合が多く、全体の約30%を占める。  
次いで60代が14.7%、80代が14.6%。

有効回答者数：239名

単位：%

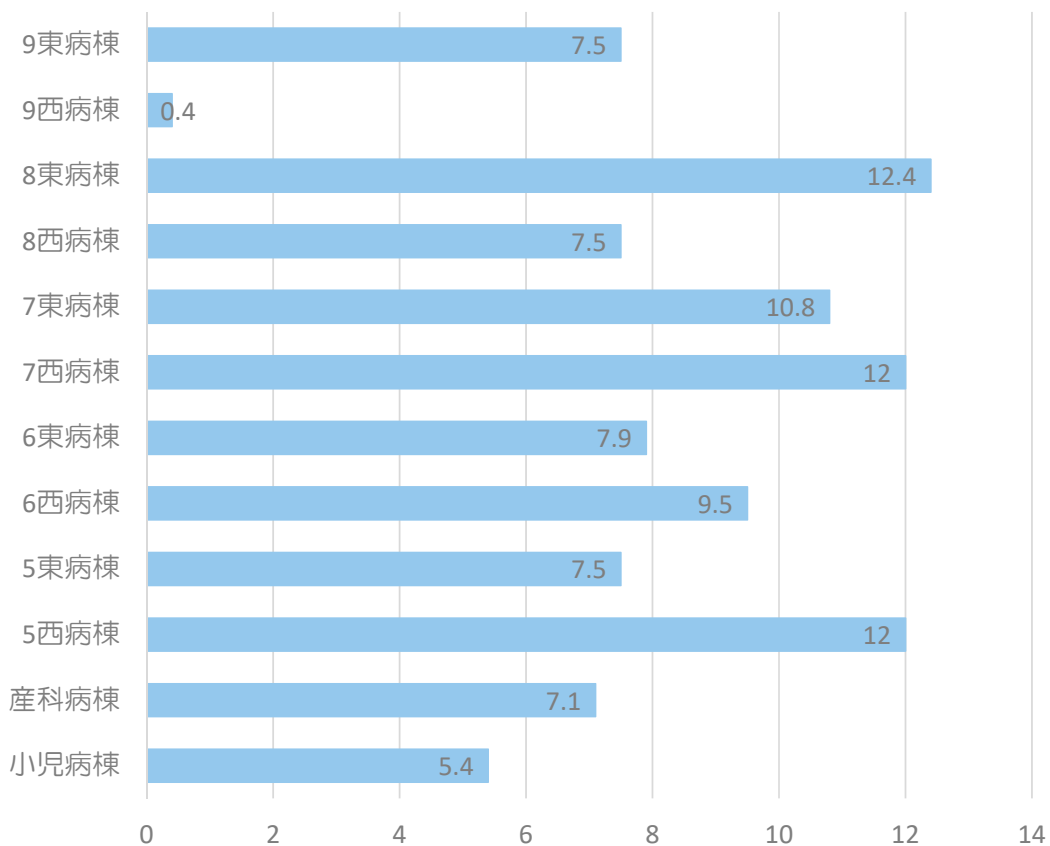


### Ⅲ 調査結果の分析

#### 1 入院病棟 対象の入院病棟は以下のとおりであった。

有効回答者数：241名

単位：%

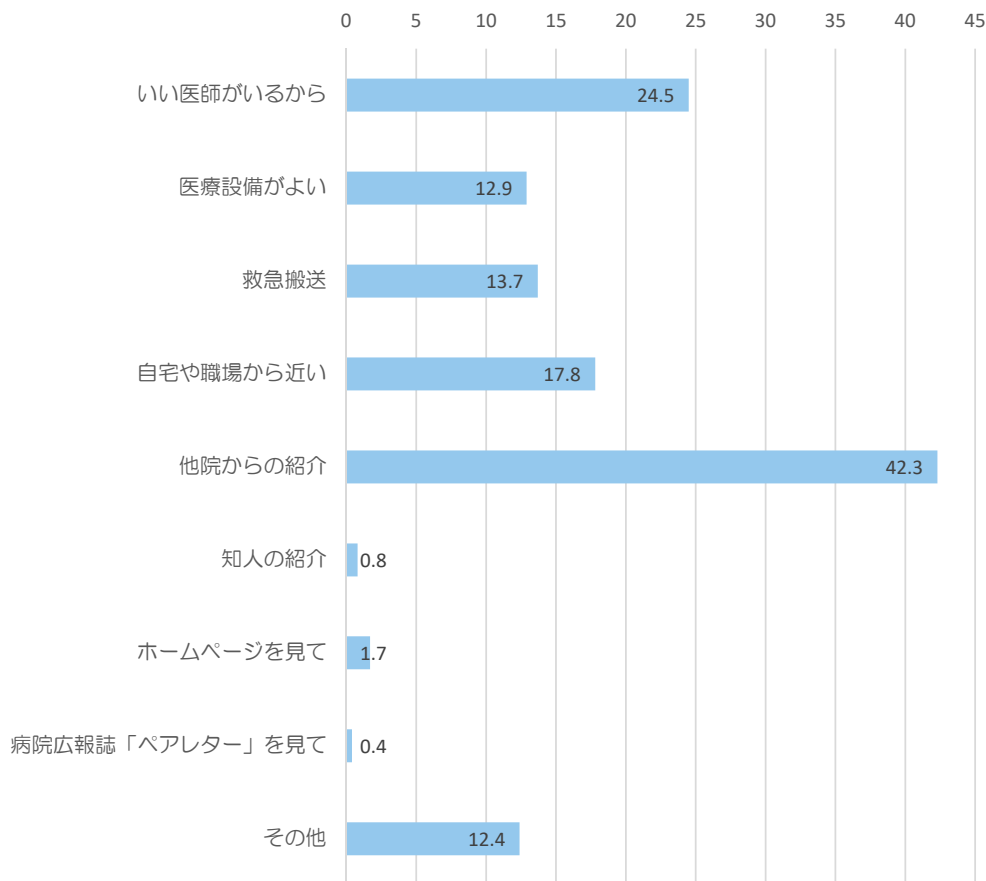


#### 2 当院の選択理由

他院からの紹介が最も多く、42.3%。次いでいい医師がいるからの24.5%、自宅や職場から近いの17.8%となった。

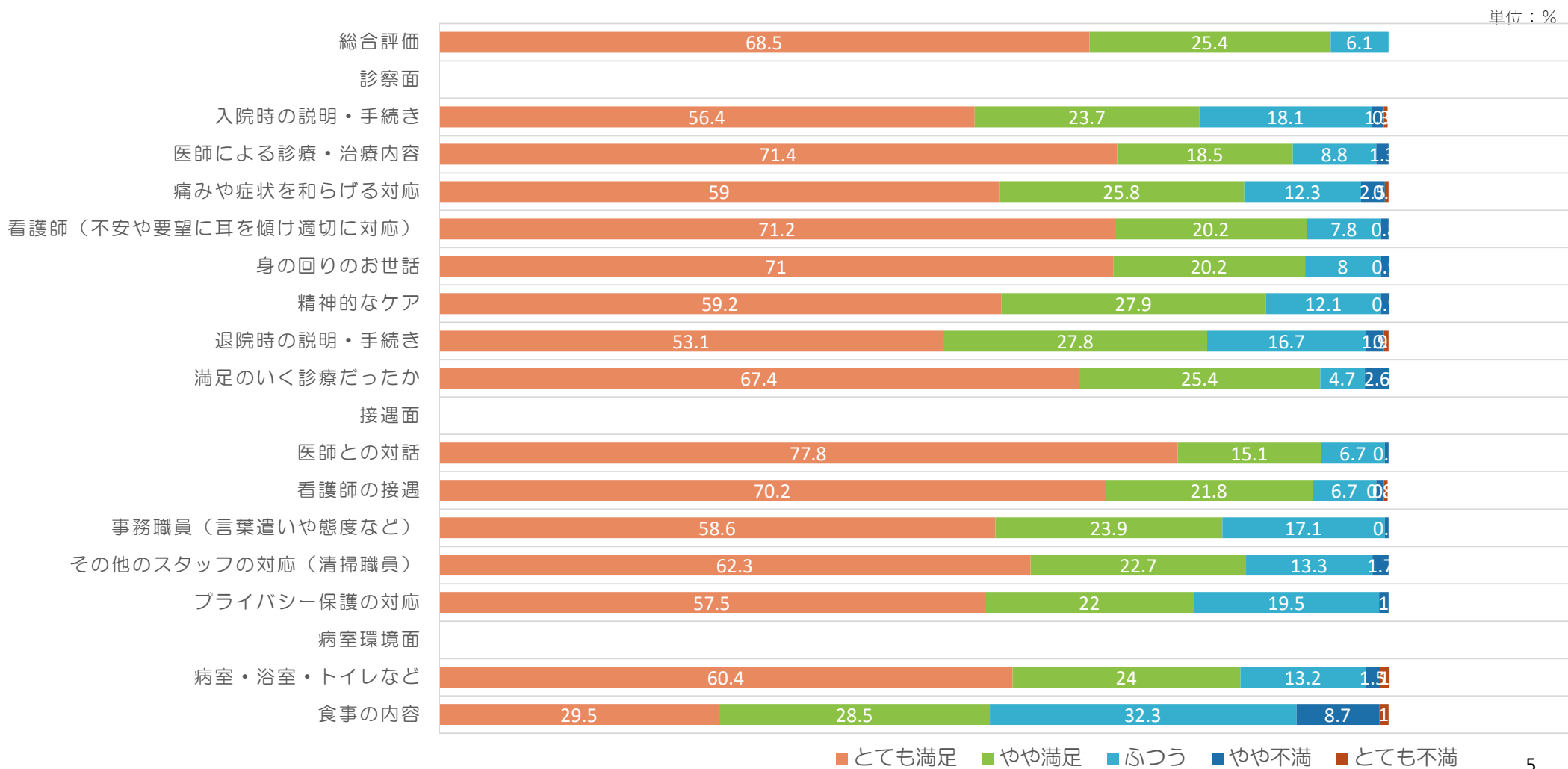
有効回答者数：241名 複数選択可

単位：%



### 3 項目別満足度

「とても満足」と最も満足度を得られた割合が多かった項目は、「医師との対話」77.8%であった。次いで「医師による診療・治療内容」、「看護師（不安や要望に耳を傾け適切に対応）」に満足度を得られた。一方、最も満足度が得られなかった項目は、「食事の内容」であった。



#### 4 項目別満足度（他院との比較）

参加医療機関病院のうち、500床以上の病院と比較した結果は以下のとおりであった。おおむね他院の平均より上回る結果であり、特に「総合評価 94.2%」では他院を上回る満足度を得ることができた。その一方、「医師による診療・治療内容」は0.7ポイント、「看護師（不安や要望に耳を傾け適切に対応）」は0.4ポイント、「痛みや症状を和らげる対応」は0.4ポイント、「食事の内容」は1.2ポイント他院よりも下回る結果となった。

単位：%





5 病棟別満足度 7東「入院時の説明・手続き」、6東「退院時の説明・手続き」は、他病棟と比べ満足度が低かったものとして満足度80%以下を赤字で示した。また、「食事の内容」については満足度が低かった。

単位：%

病棟		9東病棟	9西病棟	8東病棟	8西病棟	7東病棟	7西病棟	6東病棟	6西病棟	5東病棟	5西病棟	産科病棟	小児病棟
性別	男性	55.6	100	60	44.4	65.4	55.2	57.9	30.4	50	38	0	53.8
	女性	44.4	0	40	55.6	34.6	44.9	42.1	60.9	44.4	62.1	100	46.2
	無回答	0	0	0	0	0	0	0	8.7	5.6	0	0	0
診察面	入院時の説明・手続き	88.8	86.8	95.4	81.6	78	91.6	80.6	85.2	89.6	85.6	86.2	88.6
	医師による診察・治療内容	86.6	92	96.6	89.4	88	95	88.8	91	92	93.2	93.2	95.8
	痛みや症状を和らげる対応	82.6	88	93.4	87.6	87	91.4	82.8	84.2	88.6	88.2	90.8	89.4
	看護師（不安や要望に耳を傾け適切に対応）	88.8	92.4	94.6	90.6	91.6	90.8	89.2	98.2	90.8	91.4	92	96.4
	身の回りのお世話（看護ケアや処置は丁寧だったか）	90	92.2	95.8	92	88.6	89.8	89.2	97.2	93.2	92.2	92	94.6
	精神的なケア（不安なく診療を終えることができたか）	87.8	89	93.2	88.6	82	88	86.2	92.8	90.8	87.8	90.8	94.6
	退院時の説明・手続き	85.6	86.2	91	86.2	83.2	89.8	77.6	89.6	84.4	85.4	82.8	90.8
	満足のいく診療だったか	88.8	91.6	94	90.6	89.4	94.4	87.2	88.2	90.4	91.8	95.4	95
接遇面	医師との対話（言葉遣いや態度など）	90	94	98	86.6	93	97.2	90.8	92.2	95.4	93.8	97.8	95.8
	看護師の接遇（言葉遣いや態度など）	88.8	92.2	97.2	93.4	89.4	89.4	91.8	95.6	93.2	90.4	90.8	92.8
	事務職員（言葉遣いや態度など）	85.8	88.2	95.8	87.2	81.2	87.4	85.8	87.2	90.8	89	88.6	88.6
	その他のスタッフの対応（清掃職員）	87	89.2	94	86.6	80.4	88.2	91.8	87.4	94.2	89.6	96.6	82.4
病室環境面	プライバシー保護の対応	85.4	87.2	95	86.2	80.8	80.6	84.6	93.4	89.6	86	88.6	91.6
	病室・浴室・トイレなど（過ごしやすさや清潔感等）	90	88.2	93.4	86.2	83	85.2	84.8	85.8	94.4	90.8	86.2	93.8
	食事の内容	69.4	75.4	72.4	73.4	75.6	79.6	73.8	73	79.4	78.4	78.8	74.6