

令和5年度 入院患者満足度調査 集計

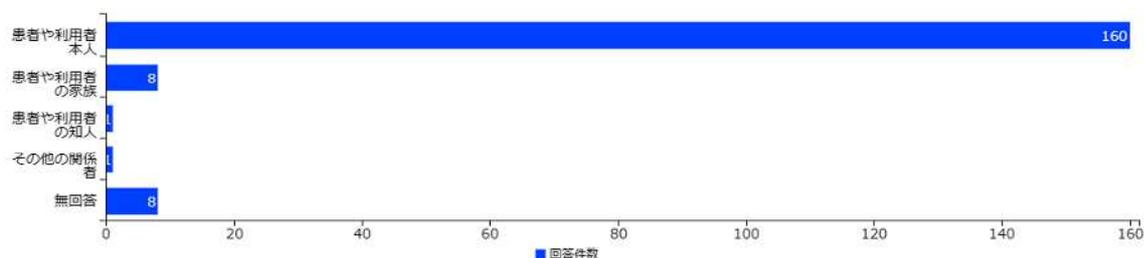
○配布数 回収数

	配布数	回収数	回収率
2階病棟・ICU	15	4	27%
3階東病棟	55	54	98%
3階西病棟	55	46	84%
4階東病棟	55	44	80%
4階西病棟	55	9	16%
5階東病棟	0	0	-
5階西病棟	25	21	84%
合計	260	178	68%

グラフに関する注意

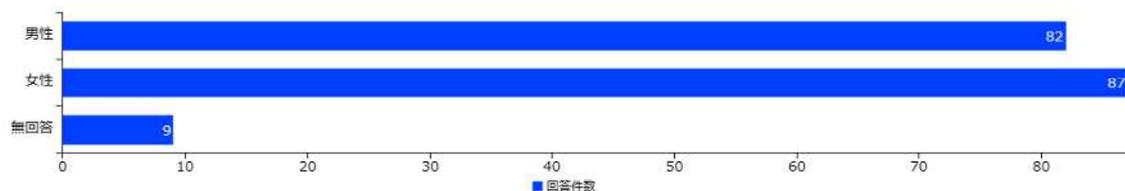
- ※ その他1: 設問13当院の広報誌「花みずき」の内容に満足していますか。
- その他2: 設問14ホームページの使いやすさ、内容に満足していますか。
- その他3: 設問15全体としてこの病院に満足していますか。

○回答者



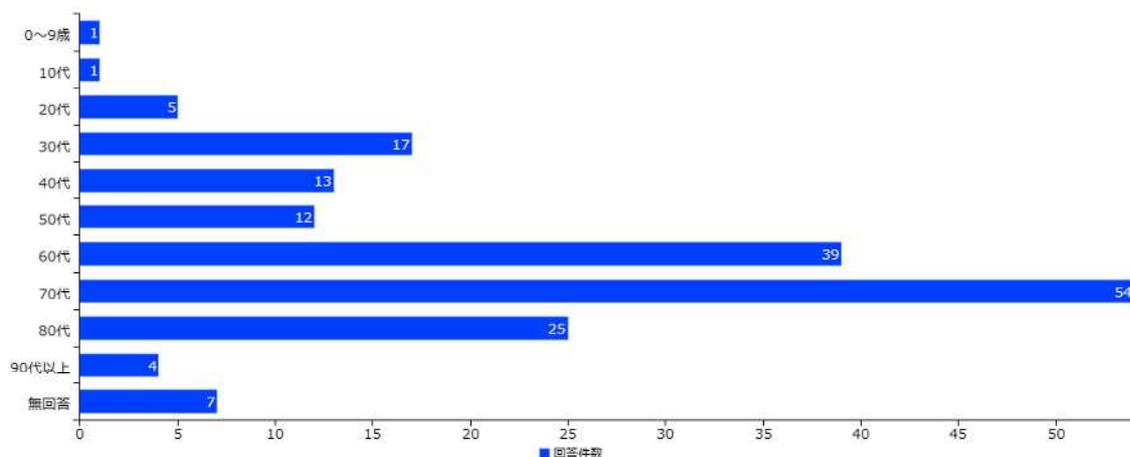
- 回答者の属性は、患者や利用者本人が160人、患者や利用者の家族が8人、患者や利用者の知人、その他の関係者が各1人、無回答が8人であった。

○利用者の性別



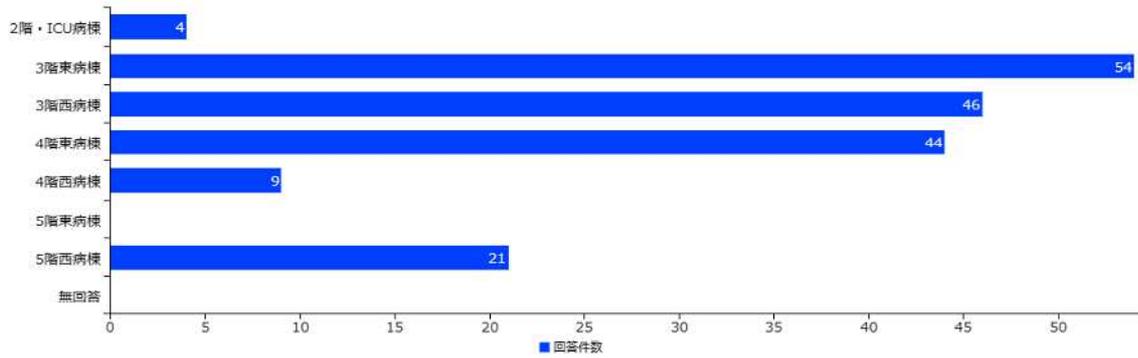
- 利用者の性別は、男性が82人、女性が87、無回答が9人であった。

○回答者の年齢



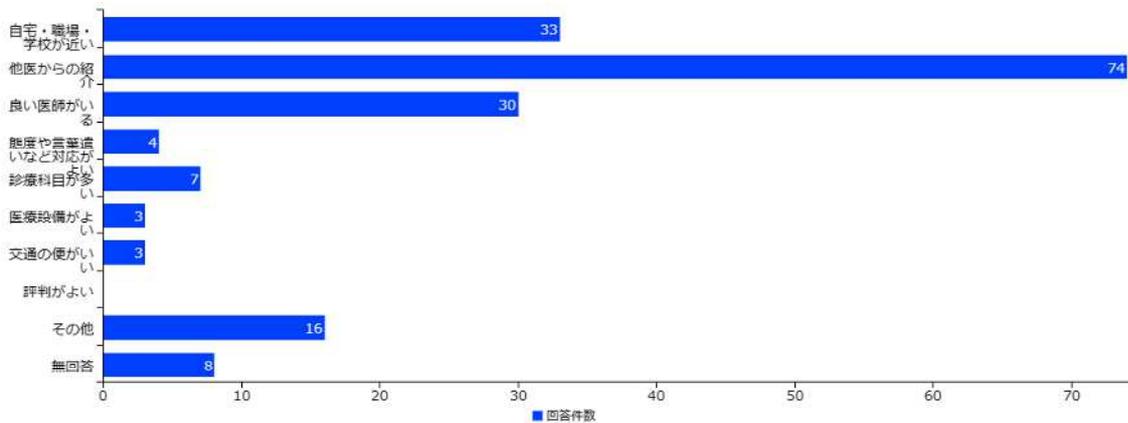
- 回答者の年齢層は、70代が54人で一番多く、2番目が60代で39人、3番目が80代の25人であった。

○入院された病棟



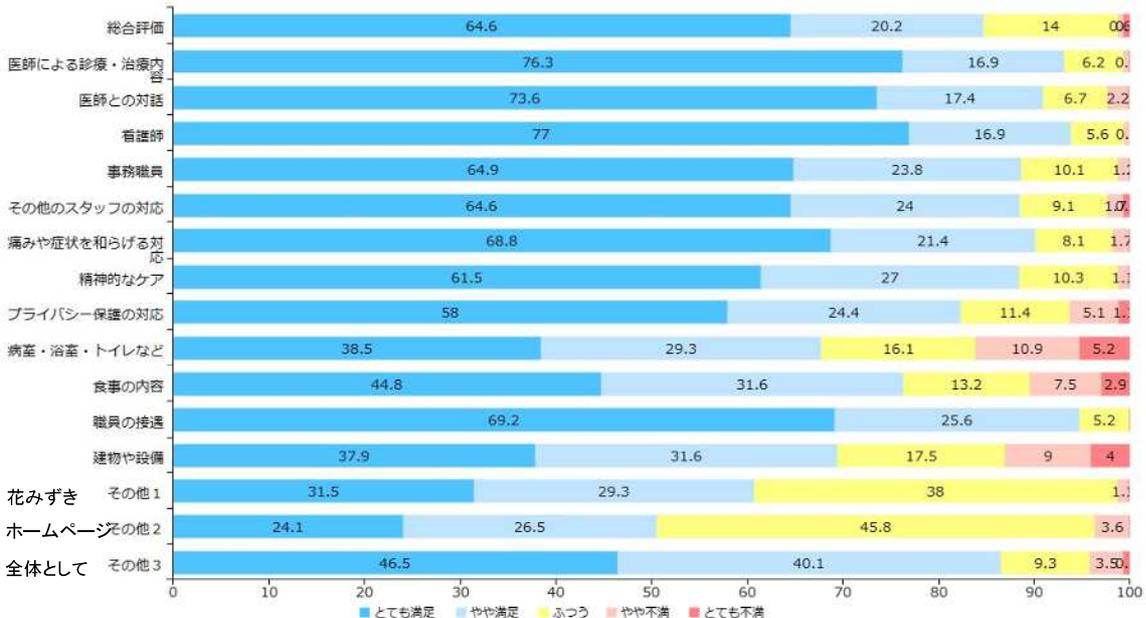
- 入院された病棟は、2階・ICU病棟が4人、3階東病棟が54人、3階西病棟が46人、4階東病棟が44人、4階西病棟が9人・5階西病棟が21人であった。

○当院を選択された理由



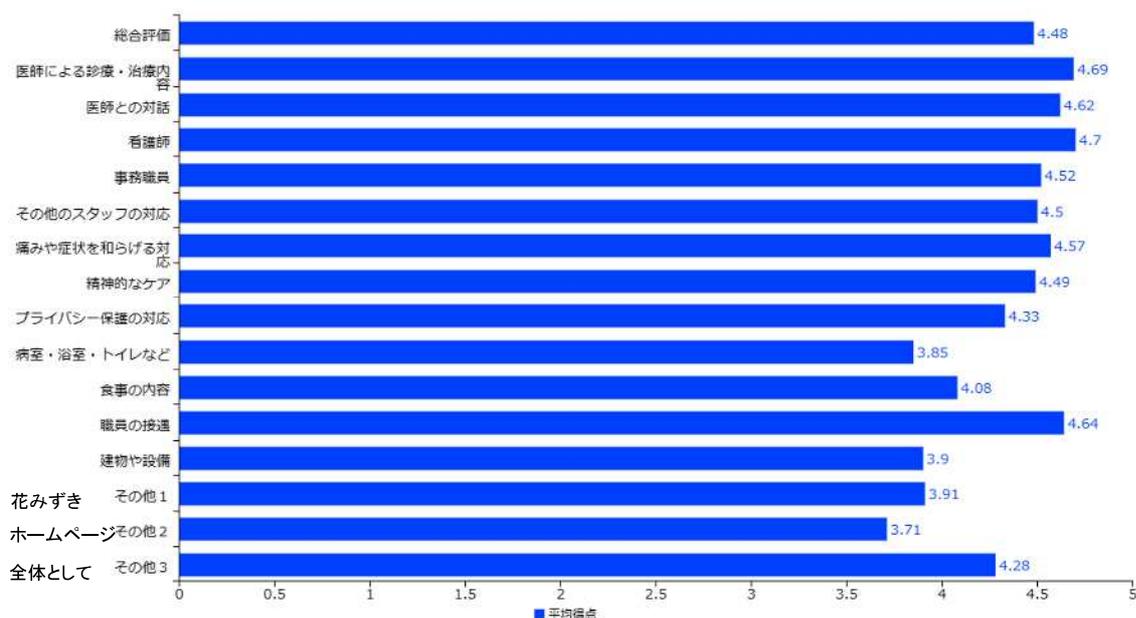
- 当院を選択された理由は、他院からの紹介が74人で一番多く、2番目が自宅・職場・学校が近いで33人、3番目が良い医師がいるで30人であった。

○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

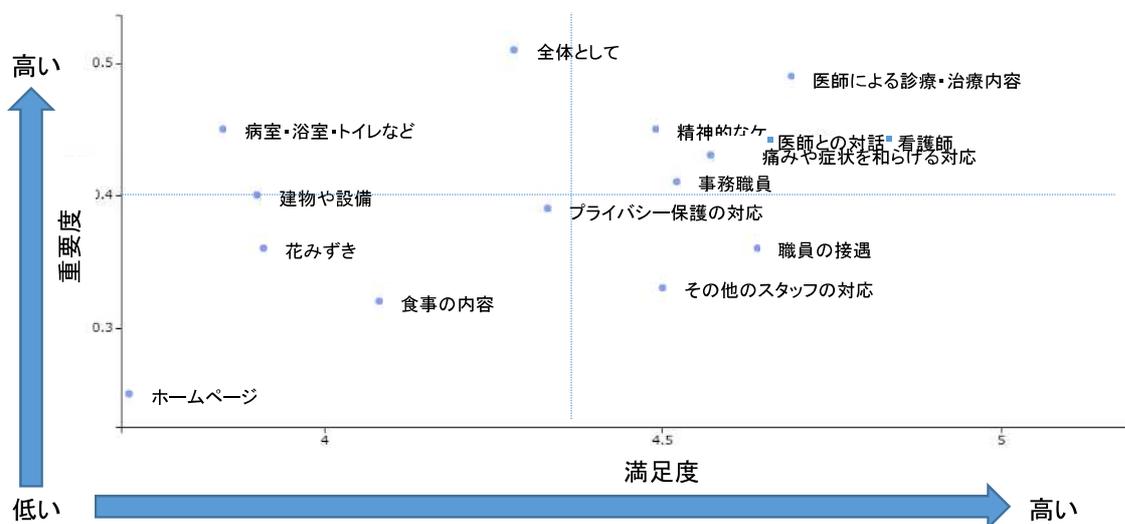


- 各設問ごとの満足度を5点満点の点数で表したグラフである。最も満足度が高いのが看護師の対応で4.7、2番目が医師による診療・治療内容で4.69、3番目が職員の接遇で4.64となっている。

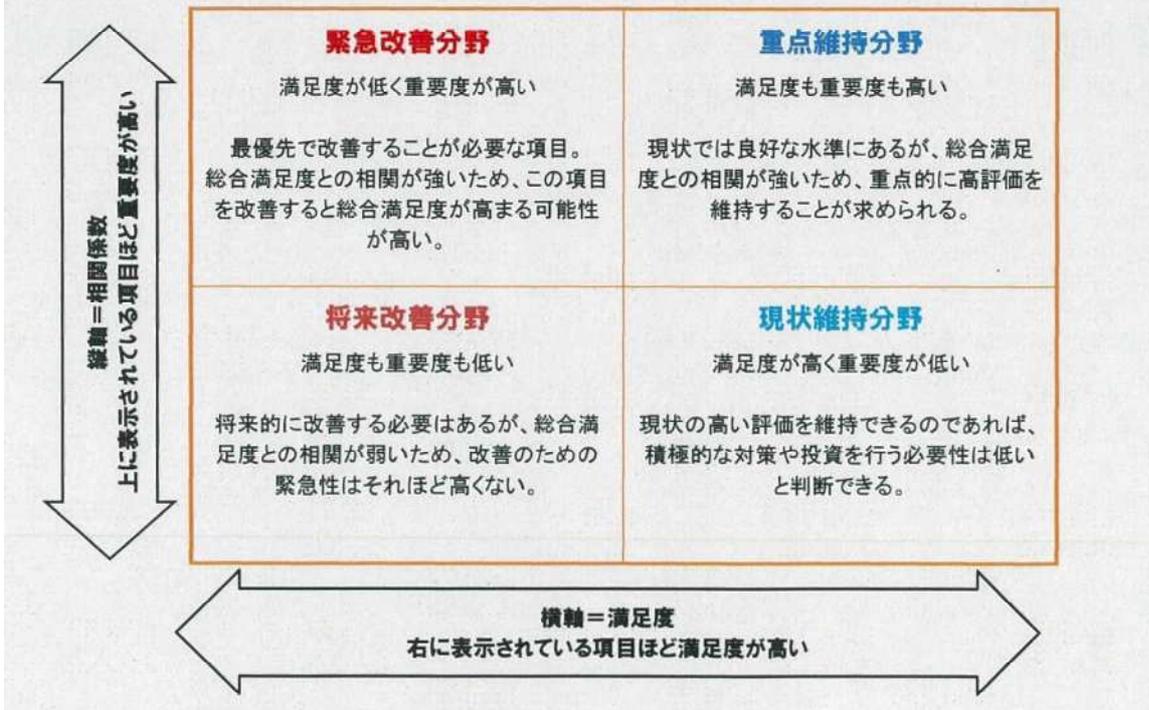
○項目別 満足度と重要度比較

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	4.69	4.62	4.7	4.52	4.5	4.57	4.49	4.33	3.85
重要度	0.49	0.44	0.43	0.41	0.33	0.43	0.45	0.39	0.45

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	4.08	4.64	3.9	3.91	3.71	4.28
重要度	0.32	0.36	0.4	0.36	0.25	0.51



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えますか？）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る。
- ・ 重点維持分野と現状維持分野に多くの設問がある一方で、今回、最も改善の優先順位の高い緊急改善分野に病室・浴室・トイレなどがあがってきている。将来的に余裕があれば、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

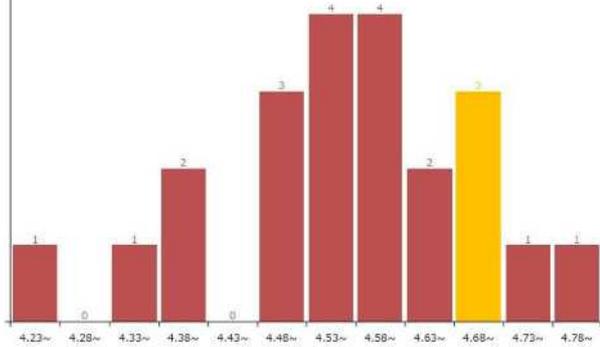
1 各項目のベンチマーク

(1) 医師による診察・治療内容に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度 > 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	4.56	JQ10477	4.69
標準偏差	0.12	偏差値	60.00

偏差値 60.00(→ 前回調査時60.00)

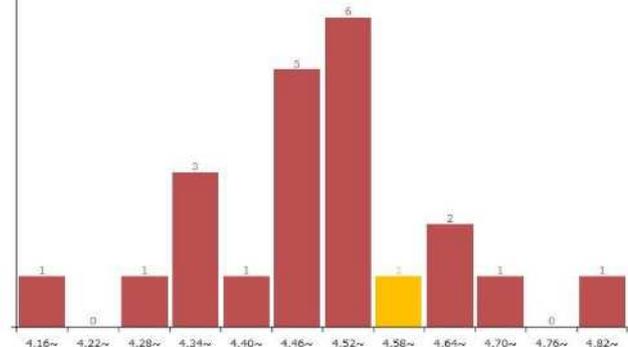


(2) 医師との対話に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度 > 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	4.51	JQ10477	4.62
標準偏差	0.15	偏差値	57.33

偏差値 57.33(↘ 前回調査時62.67)

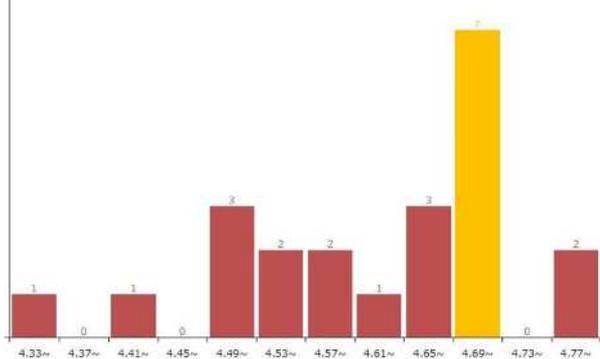


(3) 看護師の対応に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度 > 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	4.62	JQ10477	4.70
標準偏差	0.12	偏差値	56.67

偏差値 56.67(↘ 前回調査時60.71)

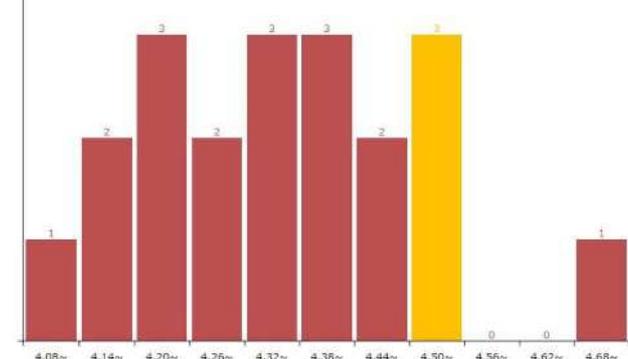


(4) 事務職員の対応に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度 > 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	4.35	JQ10477	4.52
標準偏差	0.15	偏差値	61.33

偏差値 61.33(↘ 前回調査時64.71)

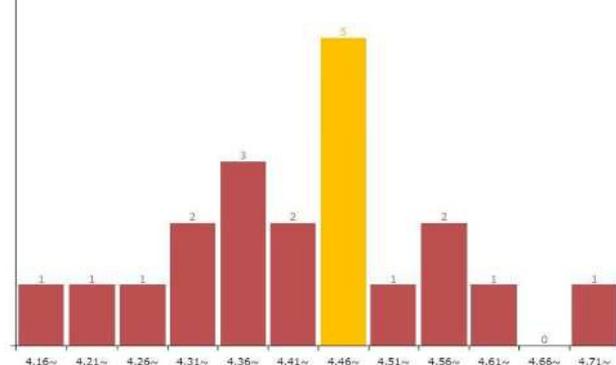


(5) 医師・看護師・事務職員以外の病院のスタッフの対応

2023年度第1回入院患者満足度 > 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)
絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 利用者：すべて |

平均値	4.44	JQ10477	4.50
標準偏差	0.14	偏差値	54.29

偏差値 54.29(↘ 前回調査時54.80)

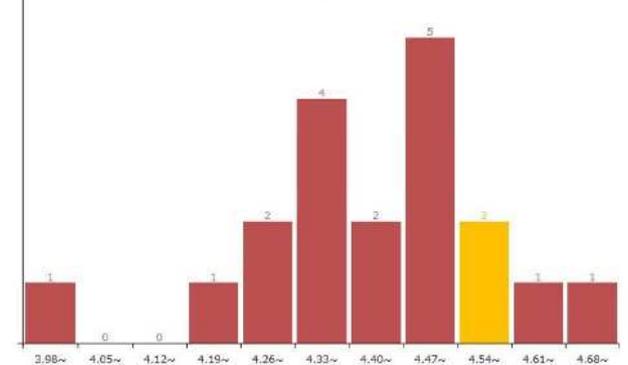


(6) 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度 > 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	4.42	JQ10477	4.57
標準偏差	0.17	偏差値	58.82

偏差値 58.82(↘ 前回調査時61.43)

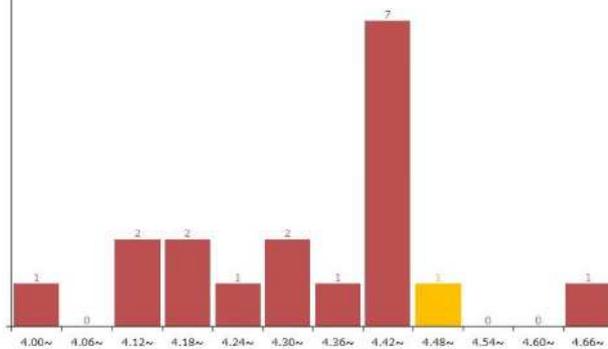


(7) 精神的なケアに満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度>精神的なケア 集計方法:平均偏差
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	4.35	JQ10477	4.49
標準偏差	0.17	偏差値	58.24

偏差値 58.24(↗ 前回調査時57.65)

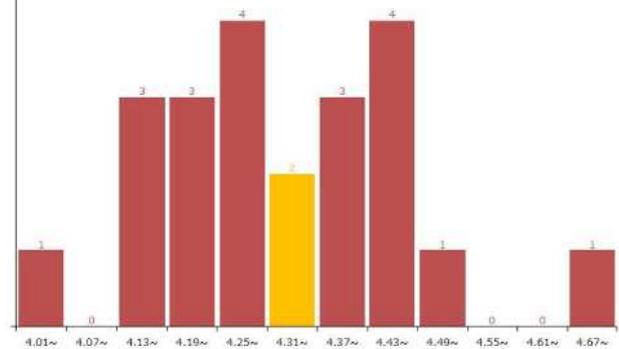


(8) 病室でのプライバシー保護の対応

2023年度第1回入院患者満足度>プライバシー保護の対応 集計方法:平均偏差
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	4.32	JQ10477	4.33
標準偏差	0.15	偏差値	50.67

偏差値 50.67(↘ 前回調査時58.33)

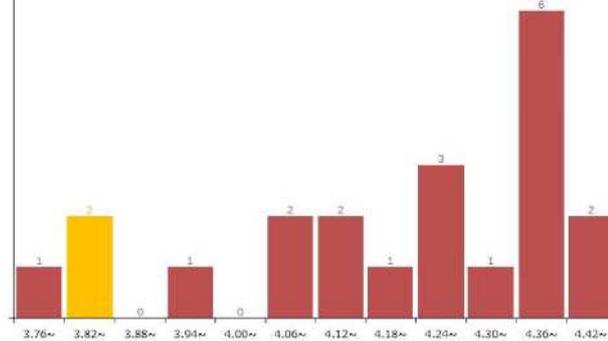


(9) 病室・浴室・トイレなどに満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度>病室・浴室・トイレなど 集計方法:平均偏差
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	4.2	JQ10477	3.85
標準偏差	0.21	偏差値	53.33

偏差値 33.33(↘ 前回調査時51.43)

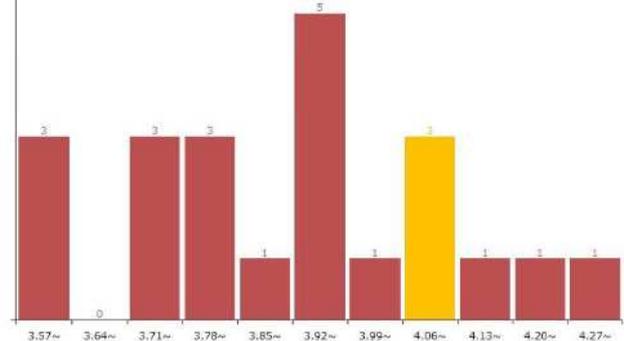


(10) 食事の内容に満足していますか

2023年度第1回入院患者満足度>食事の内容 集計方法:平均偏差
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	3.92	JQ10477	4.06
標準偏差	0.20	偏差値	56.00

偏差値 58.00(↘ 前回調査時62.00)

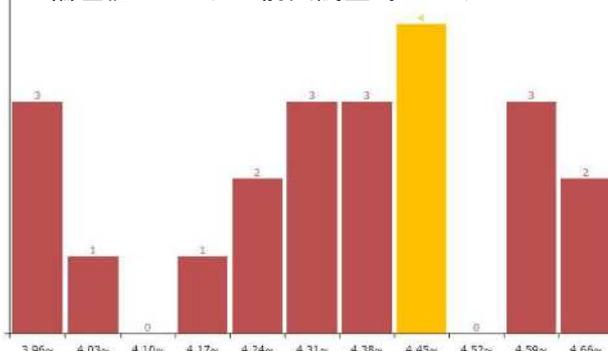


(16) 当院を親しい方にもすすめようと思いますか(総合評価)

2023年度第1回入院患者満足度>総合評価 集計方法:平均偏差
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	JQ10477	4.48
標準偏差	0.23	偏差値	54.35

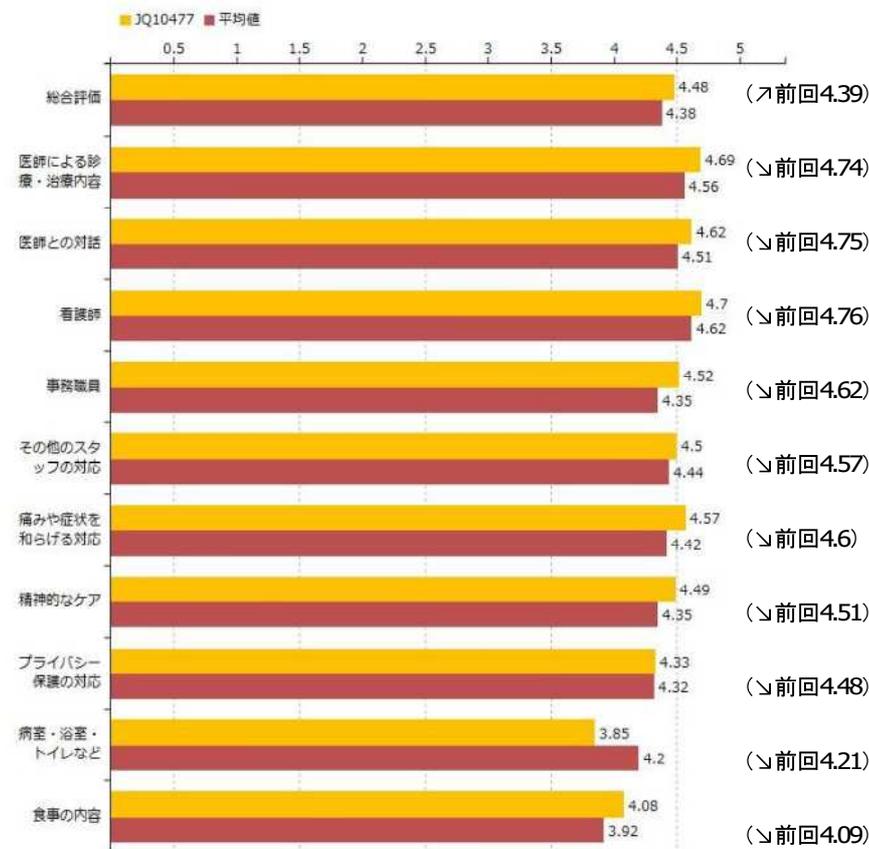
偏差値 54.35(↗ 前回調査時47.62)



- ・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、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61.33、逆に一番低いのが「病室・浴室・トイレ」は33.33であった。
- ・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「総合評価」、もっとも下がったのが「病室・浴室・トイレ」である。

2 設問別の平均得点の比較

2023年度第1回入院患者満足度 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。

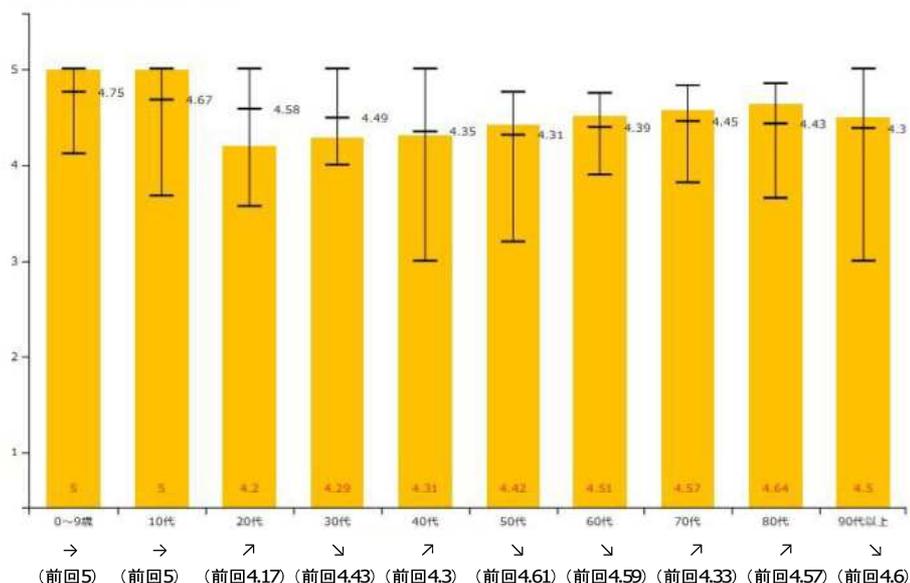
・ ほぼ全ての設問で、平均値を上回っており、他病院との比較では、入院満足度の高い病院であることを裏付ける結果となっている。

・ 平均得点は「看護師」が一番高く、「病室・浴室・トイレなど」が一番低くなっている。

・ 一昨年（前回調査）と比較して、全体的に下回っているが、「総合評価」については、得点が上がっている。

3 年代別総合評価の平均得点の比較

2023年度第1回入院患者満足度 > 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
JQ10477 | 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，30代，50代，60代，90代以上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56件）

ご意見	いつも笑顔で対応してくださり、安心できました。
回答	安心、安全な療養生活を送っていただくためにも今後もスタッフ一同努力してまいります。
ご意見	親身にお話しして下さり、不安感が減りました。
回答	スタッフとしましては、もう少しゆっくりに対応できればと思っている所です。今後も患者さんご家族の思いに寄りそえるよう努力してまいります。
ご意見	良く声をかけていただいて、心強かったです。
回答	人と人がつながっていること、少しでもお役に立てることがあればとスタッフは常に思っております。
ご意見	交替の都度、挨拶があったし、症状をしっかりと聞いていただいた。
回答	いただいたお声は現場に還元し、今後も継続していきます。皆様のお声が教科書でもあります。

○療養環境について（総数4件）

ご意見	食事也大変良かった。
回答	お褒めの言葉をいただき有り難うございます。病院の食事は治療の一環であり、入院中の楽しみでもあります。治療食の役割を果たすとともに、患者さんに満足していただける食事提供に努めて参りたいと思っております。

○診療について（総数6件）

ご意見	点滴が痛くなくて良かった。
回答	療養中、少しでも苦痛が少なくなるよう個人差はありますが、技術の向上に努めてまいります。

○その他（総数28件）

ご意見	夜勤は大変ですが、がんばってください。笑顔を忘れないでください。
回答	地域の方からの暖かなお声がスタッフの何よりの励みとなります。ありがとうございます。

【良いこと・お褒めの言葉】

○その他（総数28件）

ご意見	皆さん良くがんばって働いて下さり、感謝しています。
回答	心身共に健康であるよう、地域の方と一緒に考えながら、暮らしに寄りそっていきます。

【要望・苦情】

○施設について（総数38件）

◆トイレについて（16件）

ご意見	トイレが狭い。
回答	新病院において、いただいたご意見を汲み入れます。

◆浴室・洗面について（15件）

ご意見	シャワー室をきれいにしてほしい。
回答	患者さんが不快な思いをされないよう清掃し対応していきます。

◆その他施設について（7件）

ご意見	ネット環境の整備（Wi-Fi）
回答	今年度、整備予定です。

○療養環境について（総数21件）

◆個室について（8件）

ご意見	個室を増やして欲しい。（狭くてもバス・トイレ付きで）
回答	新病院において、いただいたご意見を汲み入れます。

◆食事について（4件）

ご意見	食事の質を上げてほしい。
回答	食材費高騰といった問題はありますが、質の低下を招かないように食事の提供方法について協議を重ねて参りたいと思います。

【要望・苦情】

○療養環境について（総数21件）

◆その他療養環境について（9件）

ご意見	部屋が暗い。配置がわかりにくい。
回答	具体的に確認ができず、回答いたしかねます。

○接遇について（総数4件）

ご意見	もっと愛想良くして欲しいと思う人もいた。
回答	不愉快な思いをされましたこと、申し訳ありません。接遇については今後も教育を継続していきます。

○診療について（総数4件）

ご意見	過大な投薬
回答	具体的にどのように過分だったのか、確認ができず、回答いたしかねます。

○その他（総数7件）

ご意見	面会制限が厳しい。
回答	感染拡大を防止するため、救急病院として特に重症な方もおられ、皆様にはご理解いただきますようお願い致します。