

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2024年 患者・職員満足度調査（2024年11月19日～2024年11月29日）

日本赤十字社

高山赤十字病院 様

目次

- I. 調査概要
 - 調査目的 調査期間 調査対象 調査方法 サンプル数
- II. 調査票
- III. 属性調査結果
 - 1. 性別 2. 年齢 3. 入院病棟 4. 入院日数 5. 当院を選んだ理由
- IV. 満足度調査結果
 - IV-1. 満足度ポイント一覧
 - IV-2. 満足度構成比率
 - 1. 総合満足度 2. 医療サービス 3. 施設・設備・情報提供 4. 看護師の接遇 5. 医師の接遇 6. 事務の接遇
- V. ポートフォリオ分析
- VI. ベンチマーク分析
- VII. 経年変化グラフ（全項目満足度一覧の前回値との比較）

I. 調査概要

調査目的

患者さんの実態や、当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

調査期間

2024年11月19日～2024年11月29日

調査日数

11

調査対象

調査実施期間内に入院していた病棟患者様

調査方法

アンケート用紙を配布し、無記名回答方式により実施

調査対象者数

218

回収数

112

回収率

51.4%

有効回答数

112

有効回答率

100.0%

II. 調査票

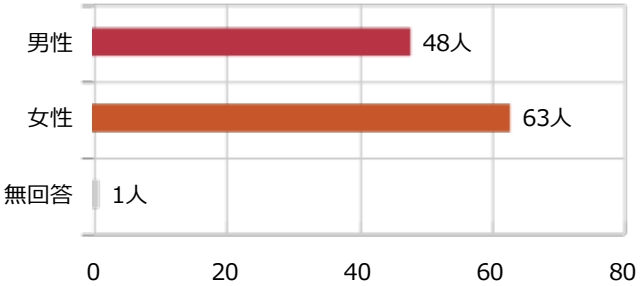
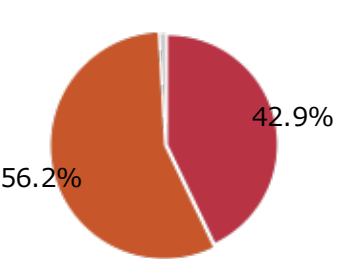
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にける時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー 配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由 （複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供	
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	
総合満足度			
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	
接遇			
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

「女性」63 人、「男性」48 人 で「女性」が多いです。

選択肢		回答数（人）	構成比
男性	■	48	42.9%
女性	■	63	56.2%
無回答	■	1	0.9%
合計		112	100.0%

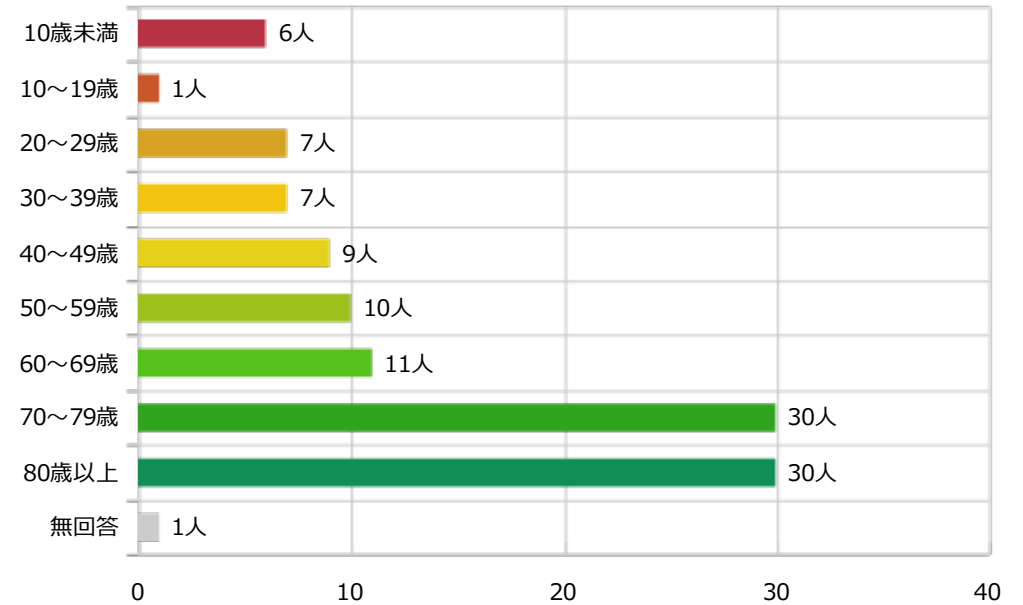


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」「80歳以上」が 30 人と最も多いです。次いで「60～69歳」11 人、「50～59歳」10 人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の 1 人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
10歳未満	■	6	5.4%
10～19歳	■	1	0.9%
20～29歳	■	7	6.2%
30～39歳	■	7	6.2%
40～49歳	■	9	8.0%
50～59歳	■	10	8.9%
60～69歳	■	11	9.8%
70～79歳	■	30	26.8%
80歳以上	■	30	26.8%
無回答	■	1	0.9%
合計		112	100.0%

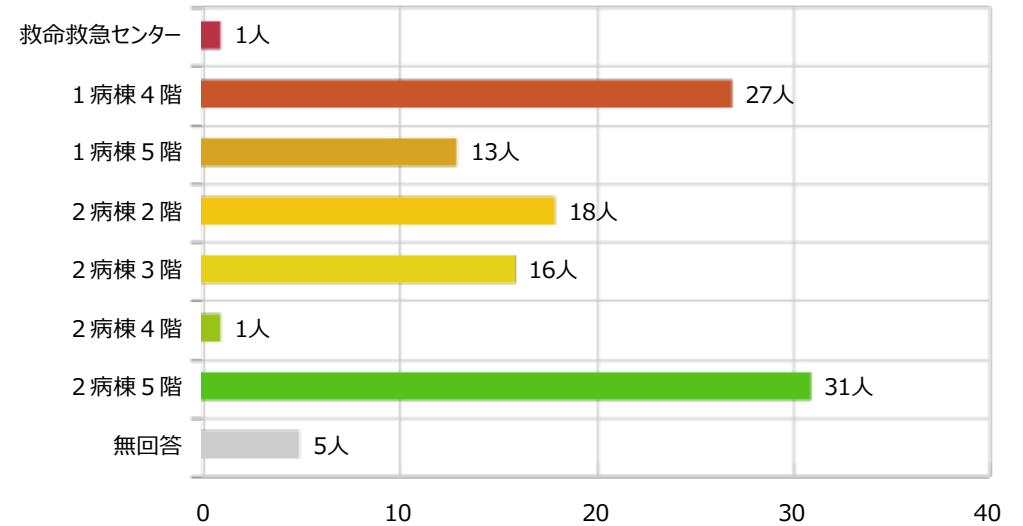


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「2病棟5階」が31人と最も多いです。次いで「1病棟4階」27人、「2病棟2階」18人となっています。最も少ないのは「救命救急センター」「2病棟4階」の1人です。

選択肢		回答数（人）	構成比
救命救急センター	■	1	0.9%
1病棟4階	■	27	24.1%
1病棟5階	■	13	11.6%
2病棟2階	■	18	16.1%
2病棟3階	■	16	14.3%
2病棟4階	■	1	0.9%
2病棟5階	■	31	27.7%
無回答	■	5	4.5%
合計		112	100.0%

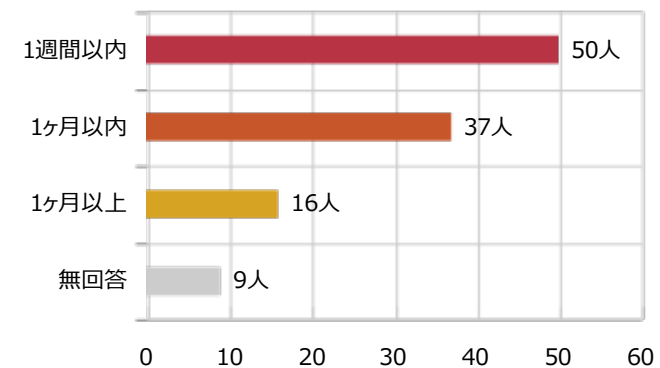
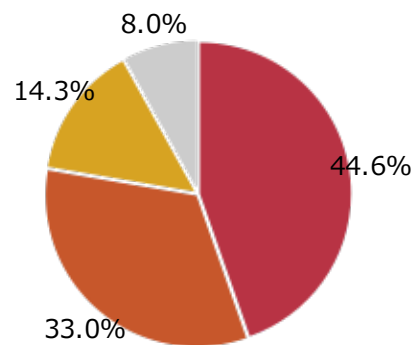


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」50 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」16 人 です。

選択肢		回答数（人）	構成比
1週間以内	■	50	44.6%
1ヶ月以内	■	37	33.0%
1ヶ月以上	■	16	14.3%
無回答	■	9	8.0%
合計		112	100.0%

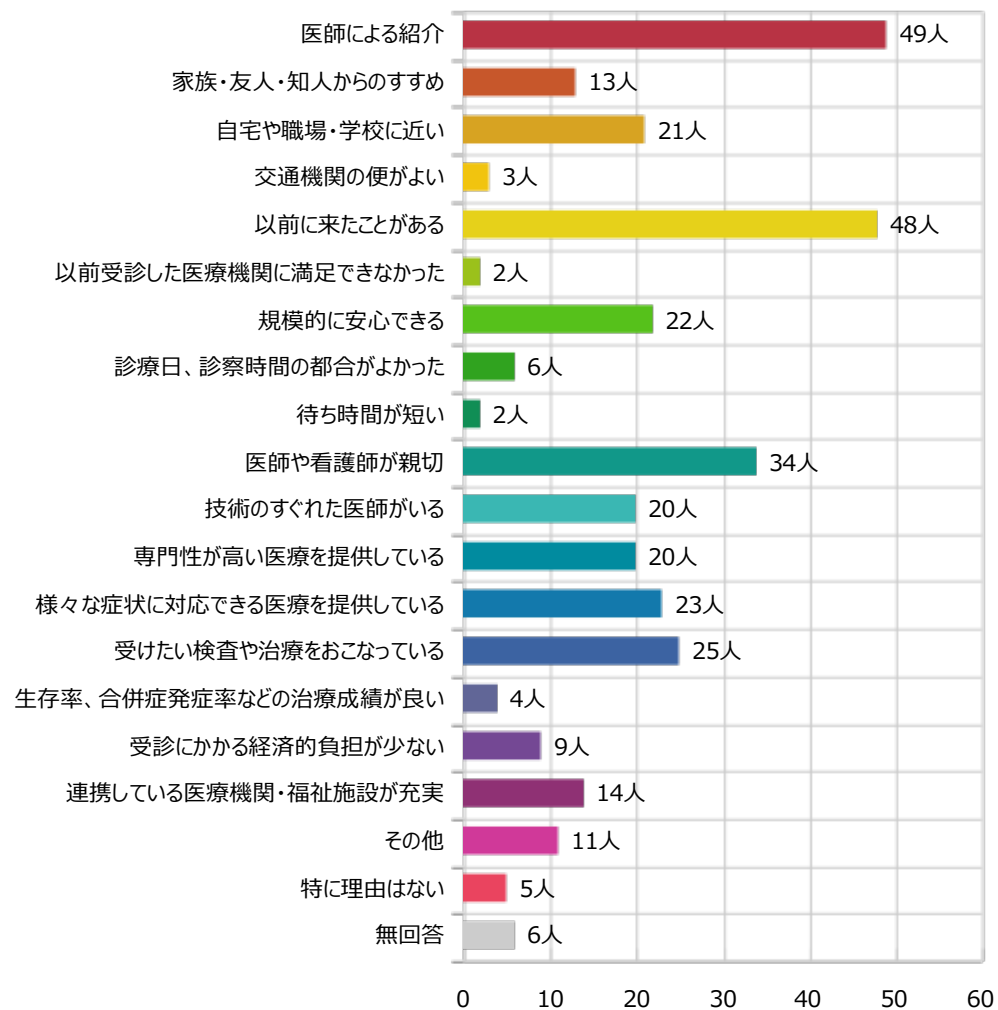


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

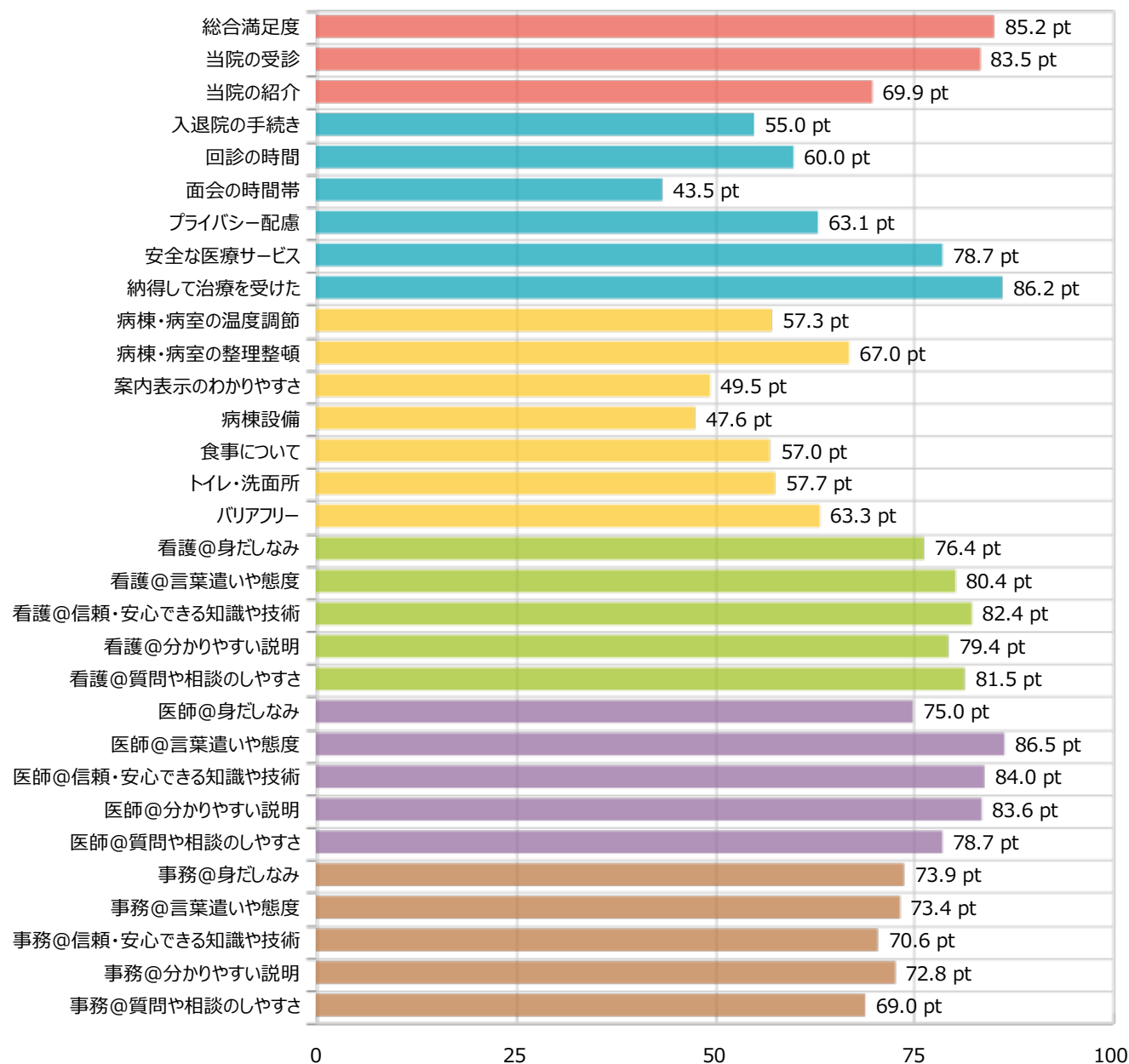
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 49 人 と最も多いです。次いで「以前に来院ことがある」48 人、「医師や看護師が親切」34 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 2 人 です。

選択肢	回答数
医師による紹介	49
家族・友人・知人からのすすめ	13
自宅や職場・学校に近い	21
交通機関の便がよい	3
以前に来院ことがある	48
以前受診した医療機関に満足できなかった	2
規模的に安心できる	22
診療日、診察時間の都合がよかった	6
待ち時間が短い	2
医師や看護師が親切	34
技術のすぐれた医師がいる	20
専門性が高い医療を提供している	20
様々な症状に対応できる医療を提供している	23
受けたい検査や治療をおこなっている	25
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	4
受診にかかる経済的負担が少ない	9
連携している医療機関・福祉施設が充実	14
その他	11
特に理由はない	5
無回答	6



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **85.2** 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、「医師@言葉遣いや態度」の 86.5 ポイントです。

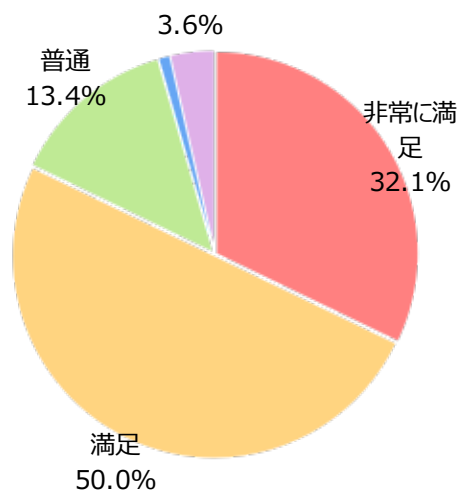
次いで「納得して治療を受けた」の 86.2 ポイント、「総合満足度」の 85.2 ポイントとなっています。
最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の 43.5 ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

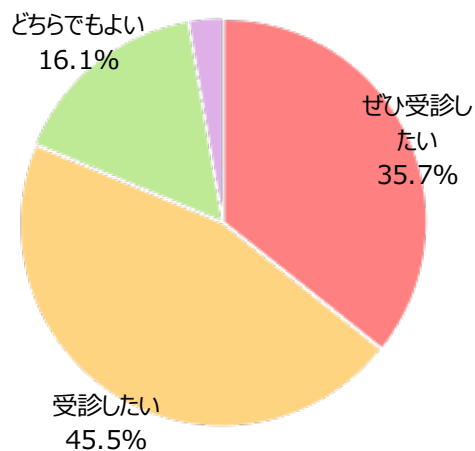
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

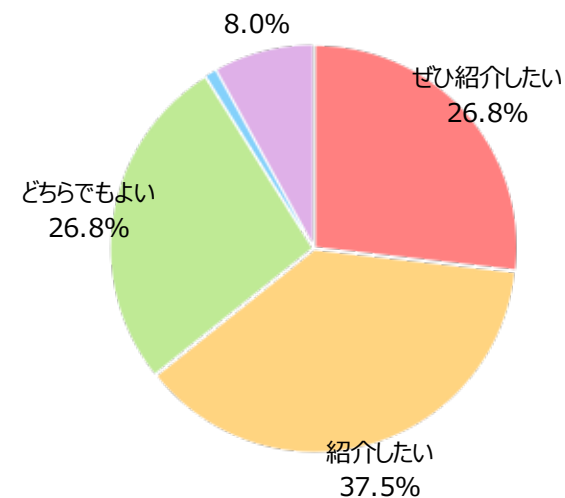
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	36	32.1%
満足	56	50.0%
普通	15	13.4%
やや不満	0	0.0%
不満	1	0.9%
無回答	4	3.6%
合計	112	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	40	35.7%
受診したい	51	45.5%
どちらでもよい	18	16.1%
あまり受診したくない	0	0.0%
受診したくない	0	0.0%
無回答	3	2.7%
合計	112	100.0%



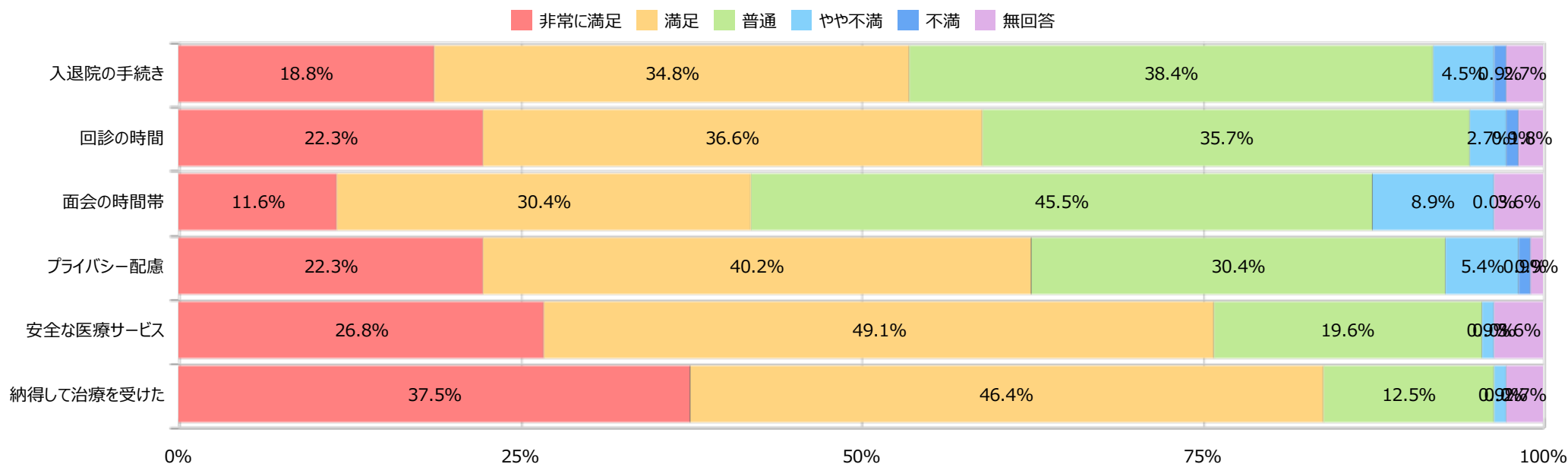
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	30	26.8%
紹介したい	42	37.5%
どちらでもよい	30	26.8%
あまり紹介したくない	1	0.9%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	9	8.0%
合計	112	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

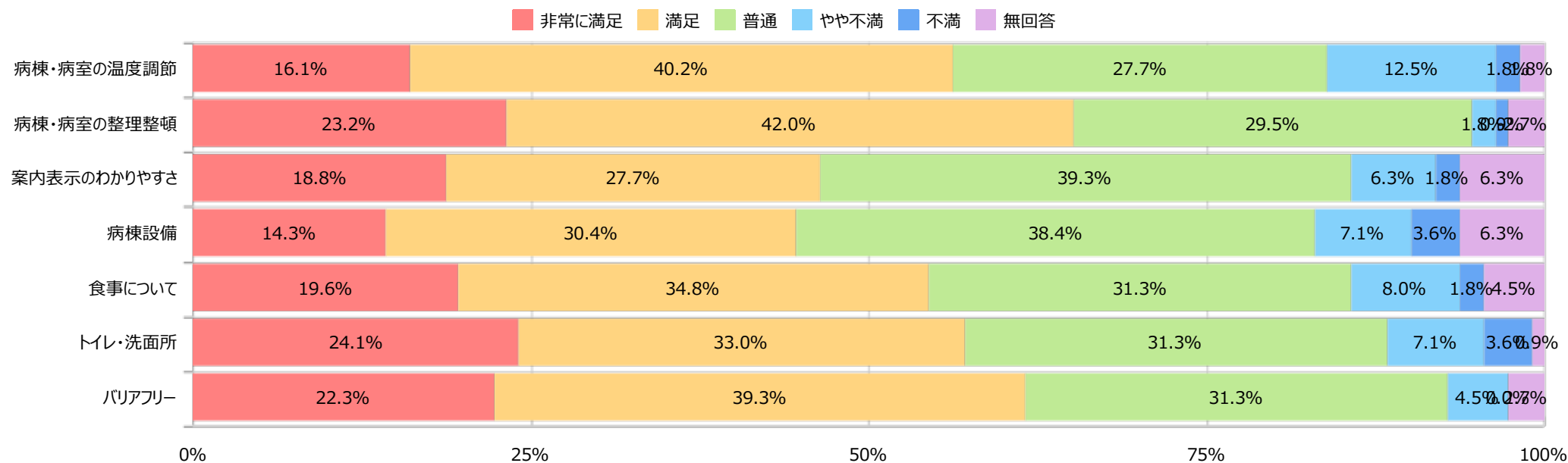
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	21 人	18.8%	39 人	34.8%	43 人	38.4%	5 人	4.5%	1 人	0.9%	3 人	2.7%	112 人	100.0%
回診の時間	25 人	22.3%	41 人	36.6%	40 人	35.7%	3 人	2.7%	1 人	0.9%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
面会の時間帯	13 人	11.6%	34 人	30.4%	51 人	45.5%	10 人	8.9%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人	100.0%
プライバシー配慮	25 人	22.3%	45 人	40.2%	34 人	30.4%	6 人	5.4%	1 人	0.9%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
安全な医療サービス	30 人	26.8%	55 人	49.1%	22 人	19.6%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人	100.0%
納得して治療を受けた	42 人	37.5%	52 人	46.4%	14 人	12.5%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 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

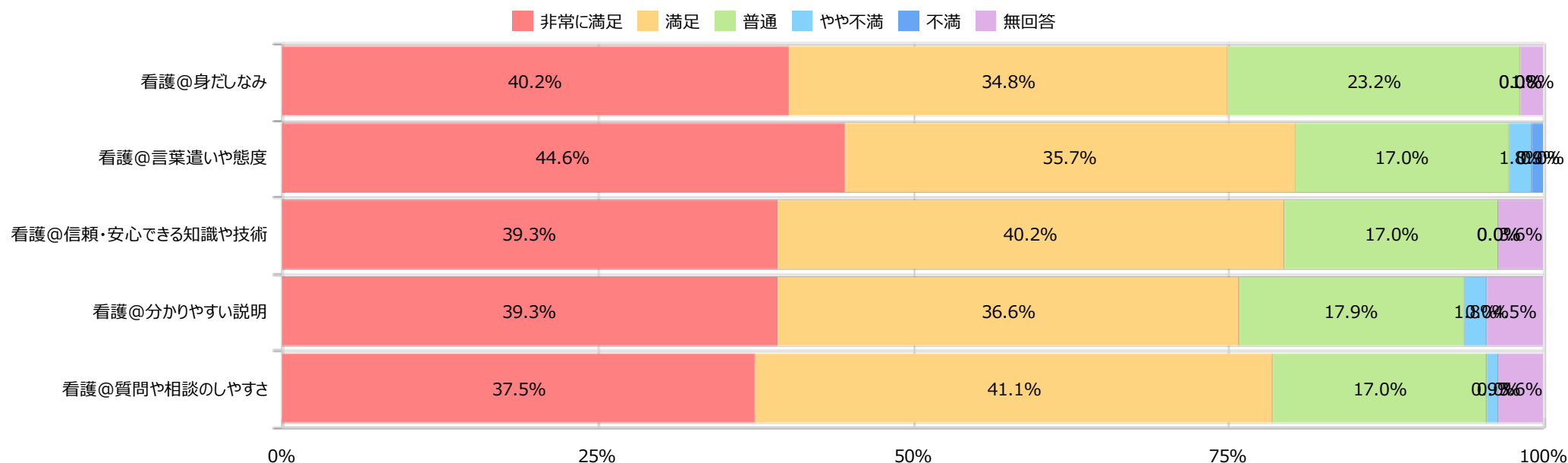
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	18 人	16.1%	45 人	40.2%	31 人	27.7%	14 人	12.5%	2 人	1.8%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	26 人	23.2%	47 人	42.0%	33 人	29.5%	2 人	1.8%	1 人	0.9%	3 人	2.7%	112 人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	21 人	18.8%	31 人	27.7%	44 人	39.3%	7 人	6.3%	2 人	1.8%	7 人	6.3%	112 人	100.0%
病棟設備	16 人	14.3%	34 人	30.4%	43 人	38.4%	8 人	7.1%	4 人	3.6%	7 人	6.3%	112 人	100.0%
食事について	22 人	19.6%	39 人	34.8%	35 人	31.3%	9 人	8.0%	2 人	1.8%	5 人	4.5%	112 人	100.0%
トイレ・洗面所	27 人	24.1%	37 人	33.0%	35 人	31.3%	8 人	7.1%	4 人	3.6%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
バリアフリー	25 人	22.3%	44 人	39.3%	35 人	31.3%	5 人	4.5%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 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

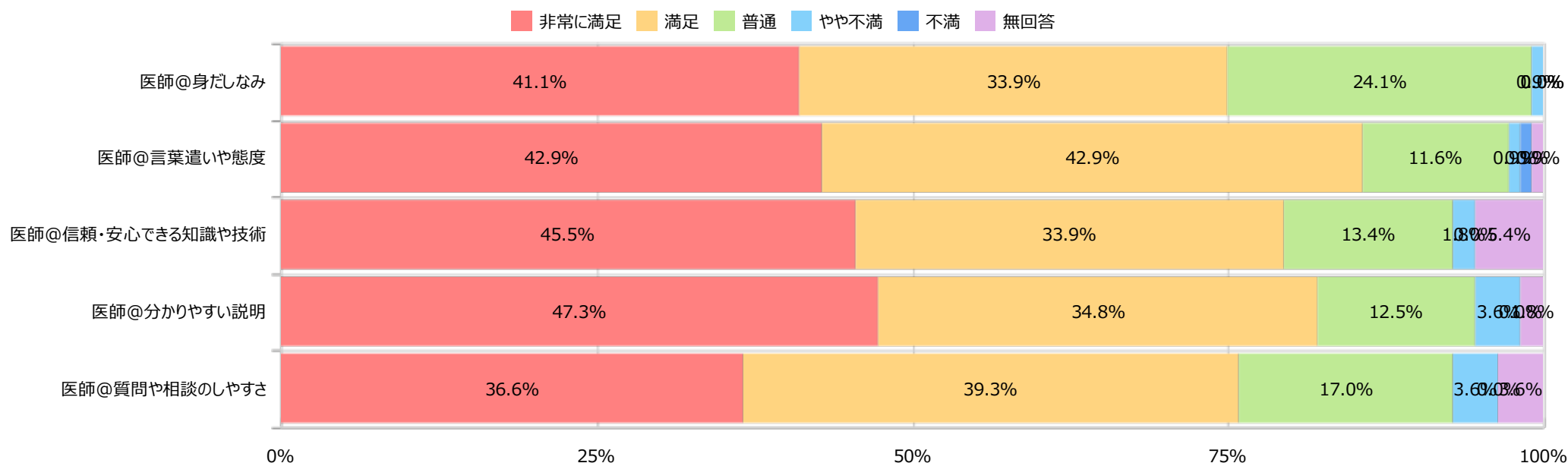
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
看護@身だしなみ	45 人	40.2%	39 人	34.8%	26 人	23.2%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
看護@言葉遣いや態度	50 人	44.6%	40 人	35.7%	19 人	17.0%	2 人	1.8%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	112 人	100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	44 人	39.3%	45 人	40.2%	19 人	17.0%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 人	100.0%
看護@分かりやすい説明	44 人	39.3%	41 人	36.6%	20 人	17.9%	2 人	1.8%	0 人	0.0%	5 人	4.5%	112 人	100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	42 人	37.5%	46 人	41.1%	19 人	17.0%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 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	46 人	41.1%	38 人	33.9%	27 人	24.1%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	112 人	100.0%
医師@言葉遣いや態度	48 人	42.9%	48 人	42.9%	13 人	11.6%	1 人	0.9%	1 人	0.9%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	51 人	45.5%	38 人	33.9%	15 人	13.4%	2 人	1.8%	0 人	0.0%	6 人	5.4%	112 人	100.0%
医師@分かりやすい説明	53 人	47.3%	39 人	34.8%	14 人	12.5%	4 人	3.6%	0 人	0.0%	2 人	1.8%	112 人	100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	41 人	36.6%	44 人	39.3%	19 人	17.0%	4 人	3.6%	0 人	0.0%	4 人	3.6%	112 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	39 人	34.8%	43 人	38.4%	29 人	25.9%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	1 人	0.9%	112 人	100.0%
事務@言葉遣いや態度	38 人	33.9%	42 人	37.5%	28 人	25.0%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	3 人	2.7%	112 人	100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	32 人	28.6%	40 人	35.7%	29 人	25.9%	1 人	0.9%	0 人	0.0%	10 人	8.9%	112 人	100.0%
事務@分かりやすい説明	31 人	27.7%	44 人	39.3%	25 人	22.3%	3 人	2.7%	0 人	0.0%	9 人	8.0%	112 人	100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	26 人	23.2%	43 人	38.4%	31 人	27.7%	0 人	0.0%	0 人	0.0%	12 人	10.7%	112 人	100.0%

