

# 入院患者さま 満足度調査 結果報告書

令和6年3月

甲南医療センター

# 目 次

## I. 調査の概要

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

## II. 調査対象者の属性

1. 性別	-----	3
2. 年齢	-----	3
3. 診療科目	-----	4
4. 入院病棟	-----	4

## III. 調査結果の分析

1. 当院の選択理由	-----	5
2. 院内施設面満足度	-----	6
3. 病室環境面満足度	-----	7
4. 接遇面満足度	-----	8
5. 診療面満足度	-----	9
6. 総合満足度 (Patient Satisfaction Index)	-----	10
7. 総合評価点	-----	11
8. 重視度と満足度のポートフォリオ分析	-----	12
9. 紹介・推薦意向	-----	13
10. 調査結果の推移	-----	14

# I. 調査の概要

## 1. 調査目的

今後のより良い病院経営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、入院患者の実態や当病院への評価・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ことを目的として実施した。

## 2. 調査設計

- 調査対象 : 当病院の入院患者さま
- 調査内容 : 対象者の属性、当院の選択理由、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見  
(質問内容の詳細は次ページ「調査票参照」)
- 調査方法 : 各病棟、退院時にアンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱及び郵送返送の併用方式で回収した。
- 調査時期 : 令和6年1月15日～2月2日の間にアンケート票を配布。
- サンプル数 : 配布数…………… 450 件  
有効回収数…………… 351 件  
有効回収率…………… 78.0%

## 3. 集計分析

- 報告書には、当院の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した調査病院平均との比較データも記載している。  
《調査病院の概要》実施病院数：103 病院 (公立病院：43 病院、公的病院：27 病院、医療法人等：33 病院)  
平均病床数：419 床 平均入院患者数：788 人/日 平均科目数：20.7 科 平均職員数：686 人
- 各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- 満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス(加重平均値による満足指標)を算出している。

「非常に満足」	……………	100
「満足」	……………	75
「どちらともいえない」	………	50
「やや不満」	……………	25
「不満」	……………	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)

- 集計分析機関：(株)サーベイリサーチセンター

# 4. 使用調査票



116-8741

料金受取人私郵便

荒川 局  
承認  
**3331**

差出有効期限  
2024年3月  
31日まで  
(切手不要)

入

東京都荒川区西日暮里2-40-10

(術)サーベイリサーチセンター内  
患者さまアンケート事務局 行



### アンケートご協力のお願い

当院では、入院された方々からご意見をお伺いするため、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につきましては、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たいと考えています。

お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくご願ひ申し上げます。

なお、本アンケートは外部機関に委託して実施しています。

甲南医療センター  
院長 具 英成

### ご記入にあたってのお願い

- このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。
- アンケートのご記入は、なるべくご退院の前後にお願いします。
- ご記入は患者さまご本人にお願いします。患者さまご本人が、ご高齢で記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ご記入後は、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。お帰りにご記入の場合は、2・3日のうちに、お近くのポストにご投函ください。

### 入院患者さまアンケート

●当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1 医療施設や設備が良いから	6 他の医療機関からの紹介で
2 良い医師がいるから	7 救急受け入れで
3 言葉使いや態度など應對が良いから	8 家族や知人のすすめで
4 評判が良いから	9 家や通勤先などから近いから
5 すく入院できるから	10 交通の便が良いから
	11 その他

### ご回答欄

甲南医療センター(令和5年度)

左の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入ください

非常に満足	満足	いどえちらないとも	やや不満	不満	該当かしない
-------	----	-----------	------	----	--------

●次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で右の番号に○印でおきかせください。

項目	5	4	3	2	1	0	
院内施設面	建物の外観やつくり	5	4	3	2	1	0
	医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
	トイレ、洗面、給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
	売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
院内施設面全般について	5	4	3	2	1	0	
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	5	4	3	2	1	0
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の内容	5	4	3	2	1	0
	食事時間や起床・消灯時間	5	4	3	2	1	0
病室環境面全般について	5	4	3	2	1	0	
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0	
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護師の採血や介助の手際よさ	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
診療サービス面全般について	5	4	3	2	1	0	

●総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいに ----- 点くらい(100点満点でご記入ください) になりますか。

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。 -----

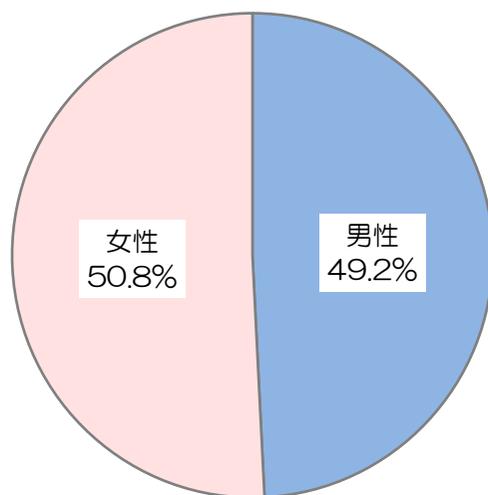
1. 是非 したい	2. まあ したい	3. あまり したくない	4. 全く したくない
--------------	--------------	-----------------	----------------

裏面もお忘れなくご記入願います。ご協力ありがとうございました。

## Ⅱ. 調査対象者の属性

### 1. 性別

対象者の性別は、「男性」が49.2%、「女性」が50.8%でやや女性が多い。



有効回答者数：325人

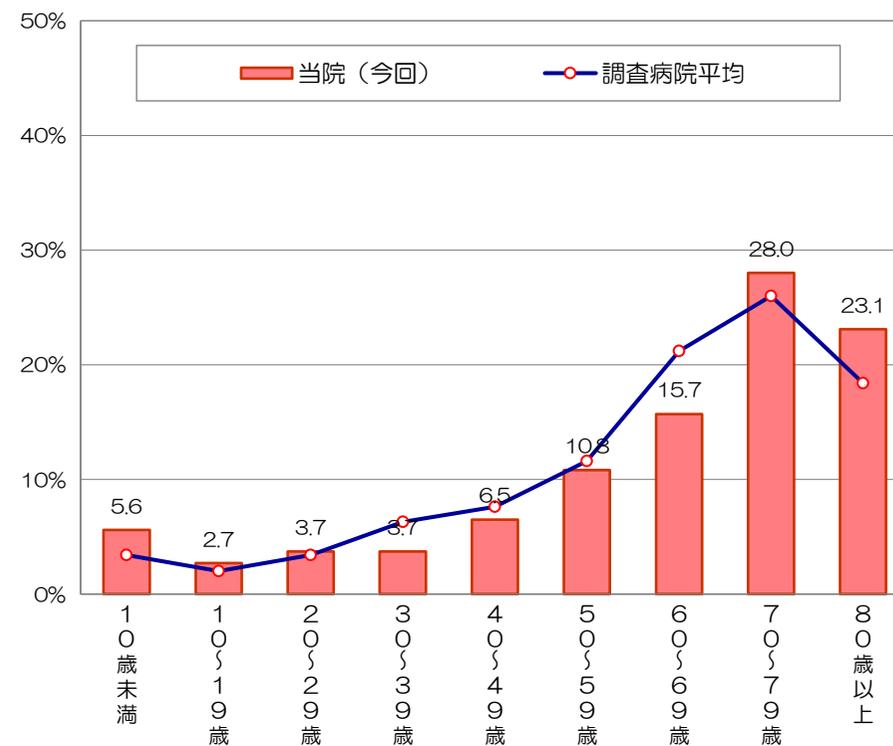
(調査病院平均)  
男性：51.3%  
女性：48.7%

### 2. 年齢

対象者の平均年齢は62.6歳。調査病院平均に比べ、0.9歳高い。「70～79歳」の人の割合が28.0%で最も高く、次いで「80歳以上」が23.1%、「60～69歳」が15.7%。調査病院平均に比べ、「80歳以上」の割合が高く(+4.7%)、「60～69歳」の割合が低い(-5.5%)。

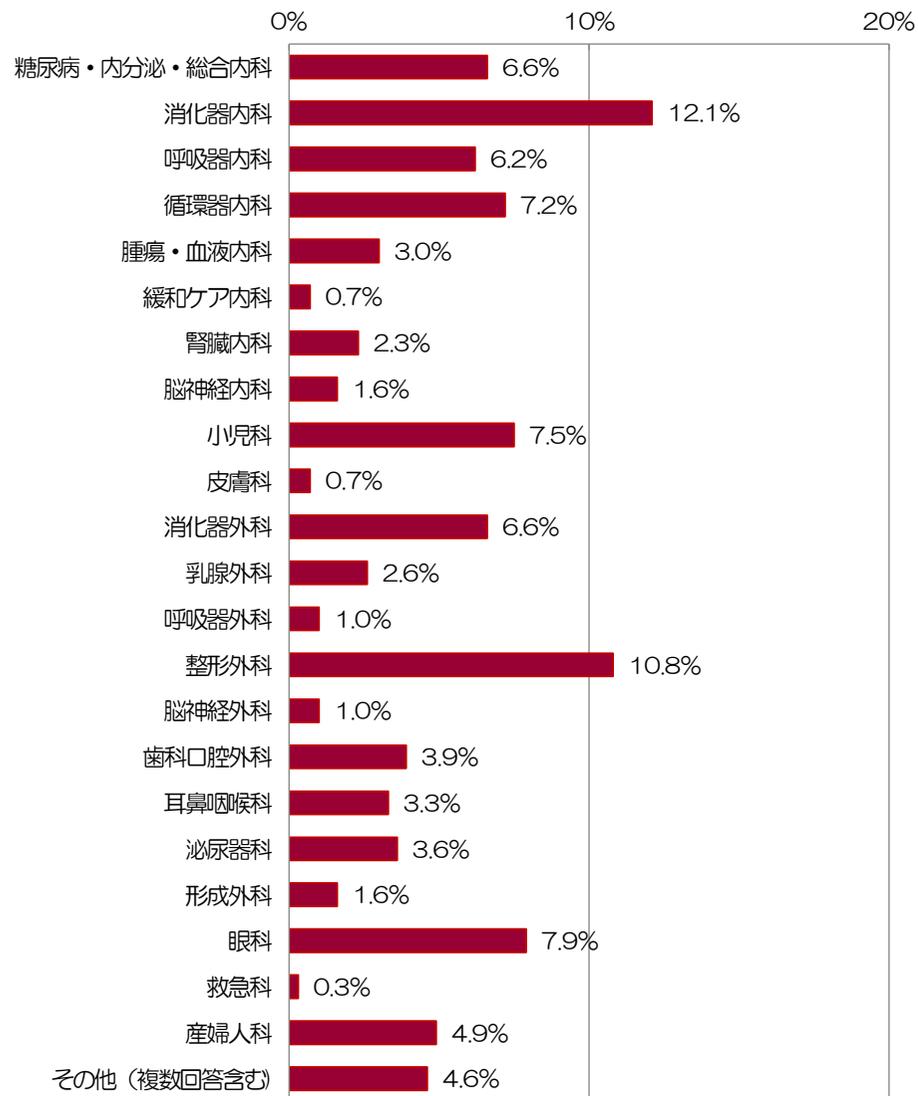
有効回答者数：324人

当院平均：62.6歳 (+0.9歳)  
調査病院平均：61.7歳



### 3. 診療科目

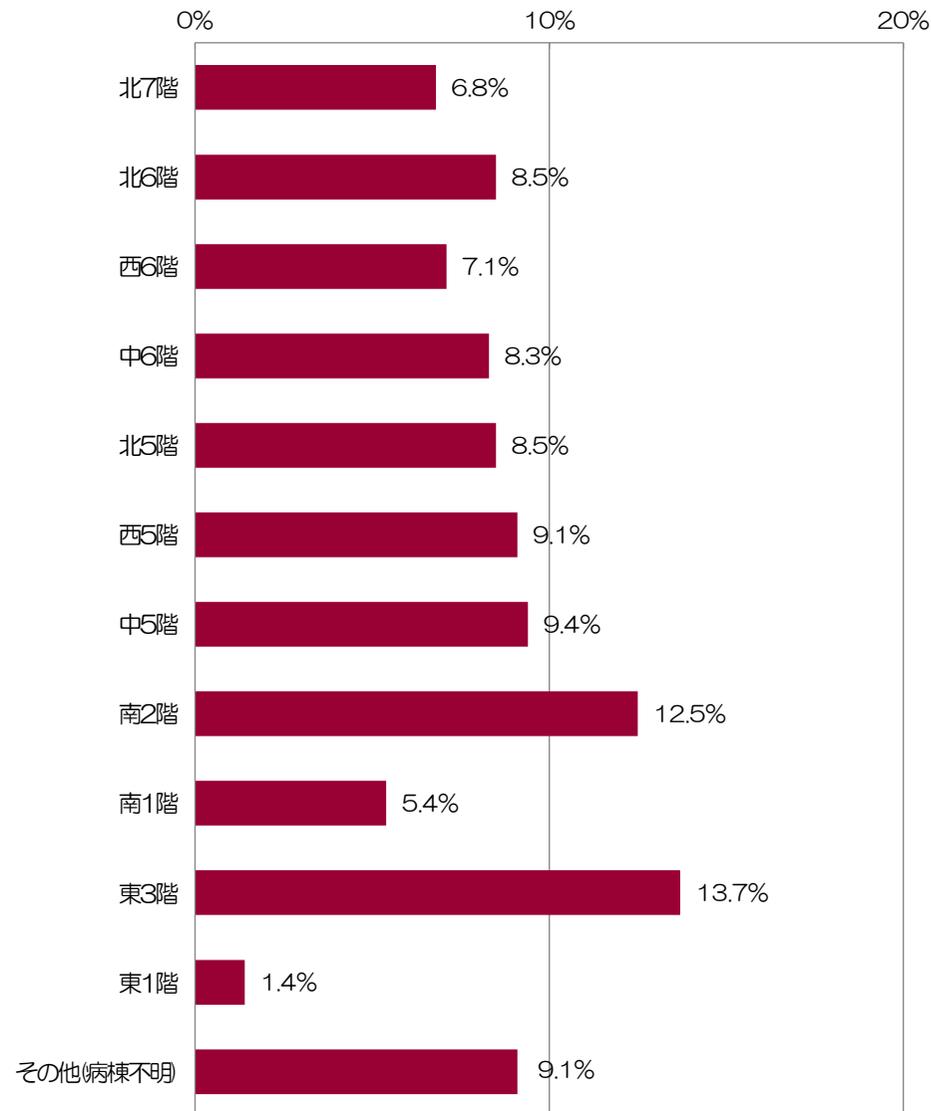
対象者の診療科目は「消化器内科」が12.1%を占める。次いで、「整形外科」が10.8%、「小児科」が7.5%、「循環器内科」が7.2%、「糖尿病・内分泌・総合内科」が6.6%と続く。  
(有効回答者数：305人)



### 4. 入院病棟

対象者の入院病棟は以下の通りであった。

(有効回答者数：351人)

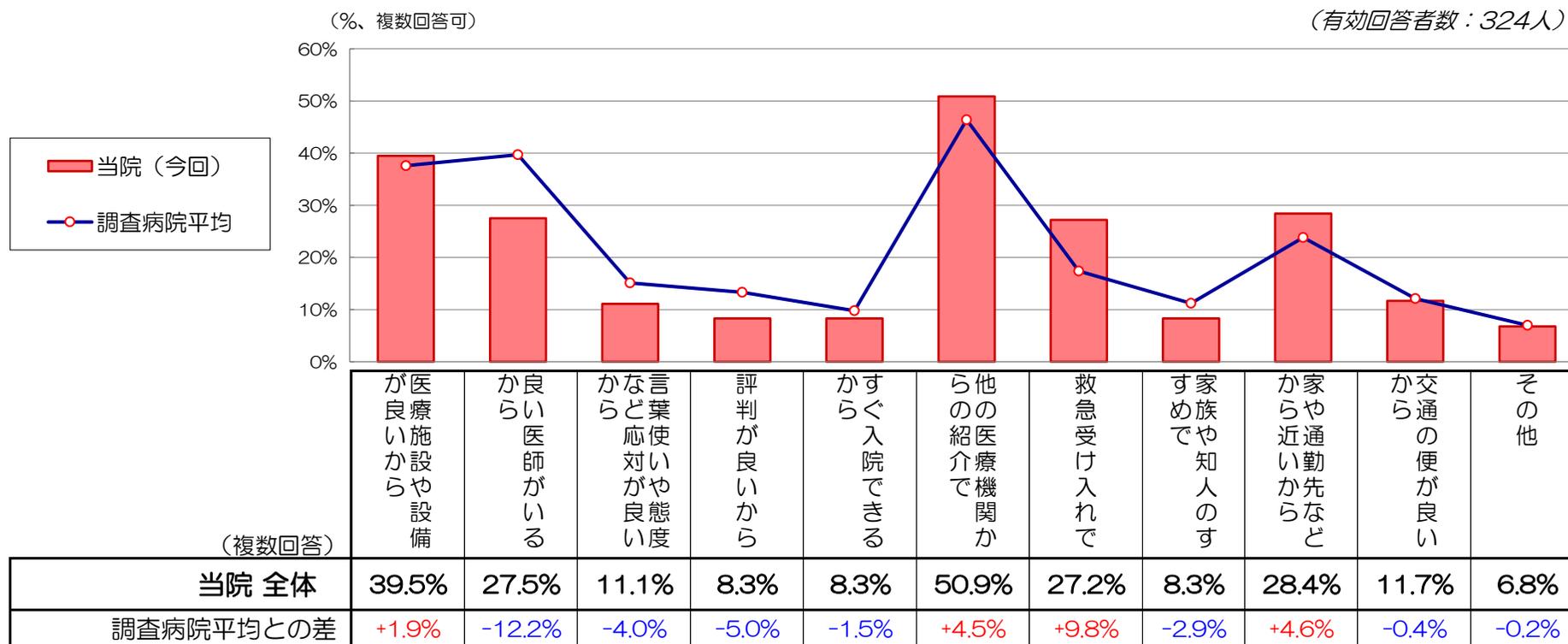


### Ⅲ. 調査結果の分析

#### 1. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、「他の医療機関からの紹介で」と答えた人の割合が50.9%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が39.5%、「家や通勤先などから近いから」が28.4%、「良い医師がいるから」が27.5%であった。

調査病院平均に比べ、「救急受け入れで」(+9.8%)が高い。一方で、「良い医師がいるから」(-12.2%)が低い。



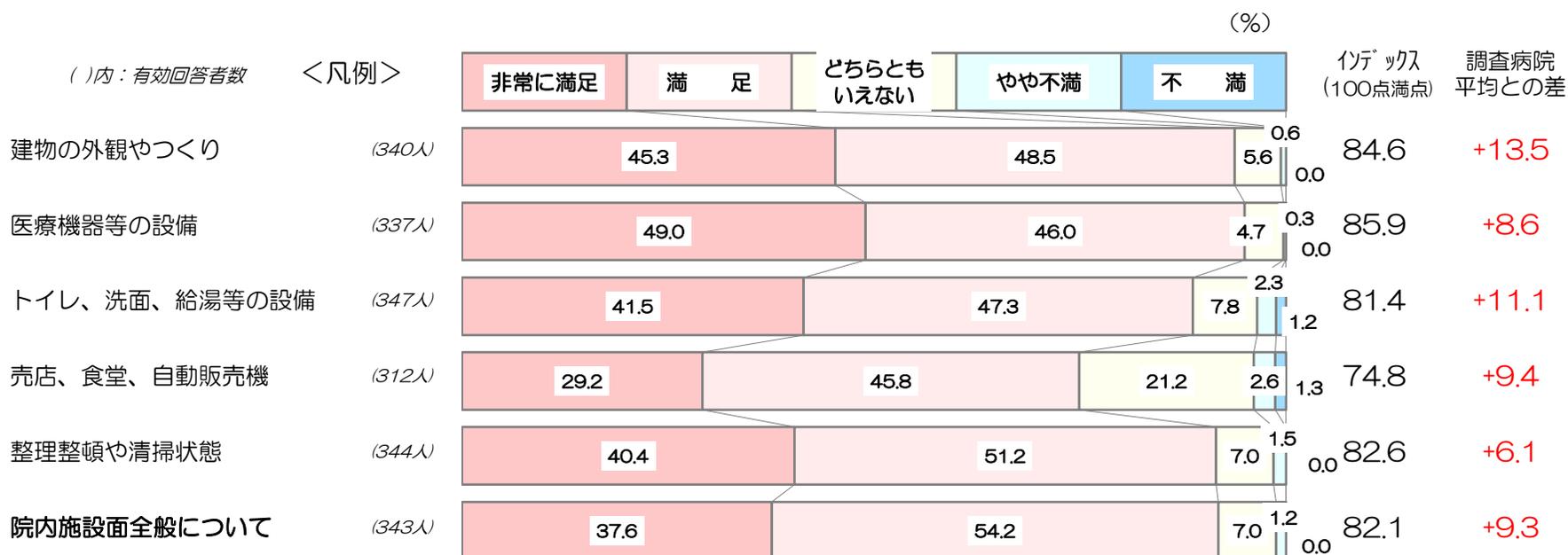
## 2. 院内施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が37.6%、「満足」が54.2%で、全体の91.8%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.2%と少ない。  
 インデックスは82.1で、調査病院平均に比べ、9.3ポイント高い。

項目別には、『医療機器等の設備』(85.9)、『建物の外観やつくり』(84.6)、『整理整頓や清掃状態』(82.6)で‘満足’の割合が90%以上を占めている（各95.0%、93.8%、91.6%）。‘不満’の割合も全体的に少なくなっている。

調査病院平均に比べ、すべての項目で高くなっている。

中でも、『建物の外観やつくり』(84.6)、『トイレ、洗面、給湯等の設備』(81.4)では10.0ポイント以上上回っている(各+13.5、+11.1)。



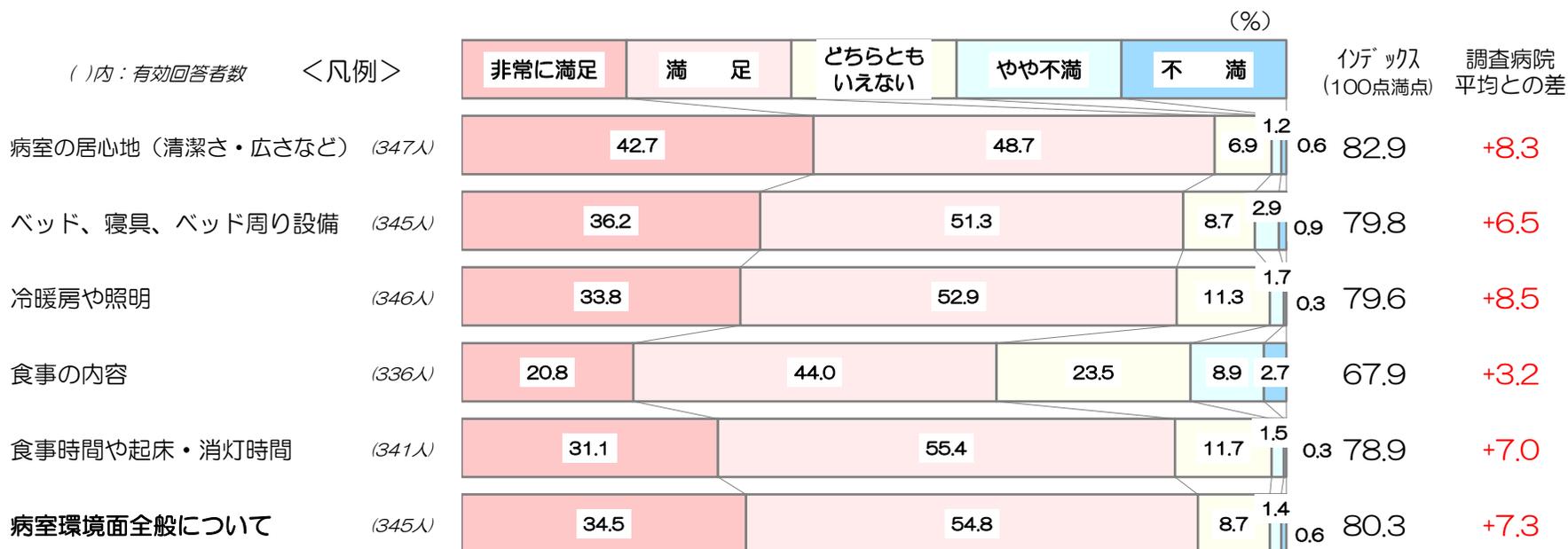
\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

### 3. 病室環境面満足度

『病室環境面全般について』は「非常に満足」の割合が34.5%、「満足」が54.8%で、全体の89.3%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は2.0%と少ない。  
 インデックスは80.3で、調査病院平均に比べ、7.3ポイント高い。

項目別には、『病室の居心地（清潔さ・広さなど）』（82.9）で‘満足’の割合が91.4%となる一方で、  
 『食事の内容』（67.9）で‘不満’の割合が11.6%と高くなっている。

調査病院平均と比べ、すべての項目で3.0ポイント以上上回っている。  
 中でも、『冷暖房や照明』（79.6）、『病室の居心地（清潔さ・広さなど）』（82.9）では、8.0ポイント以上高い。



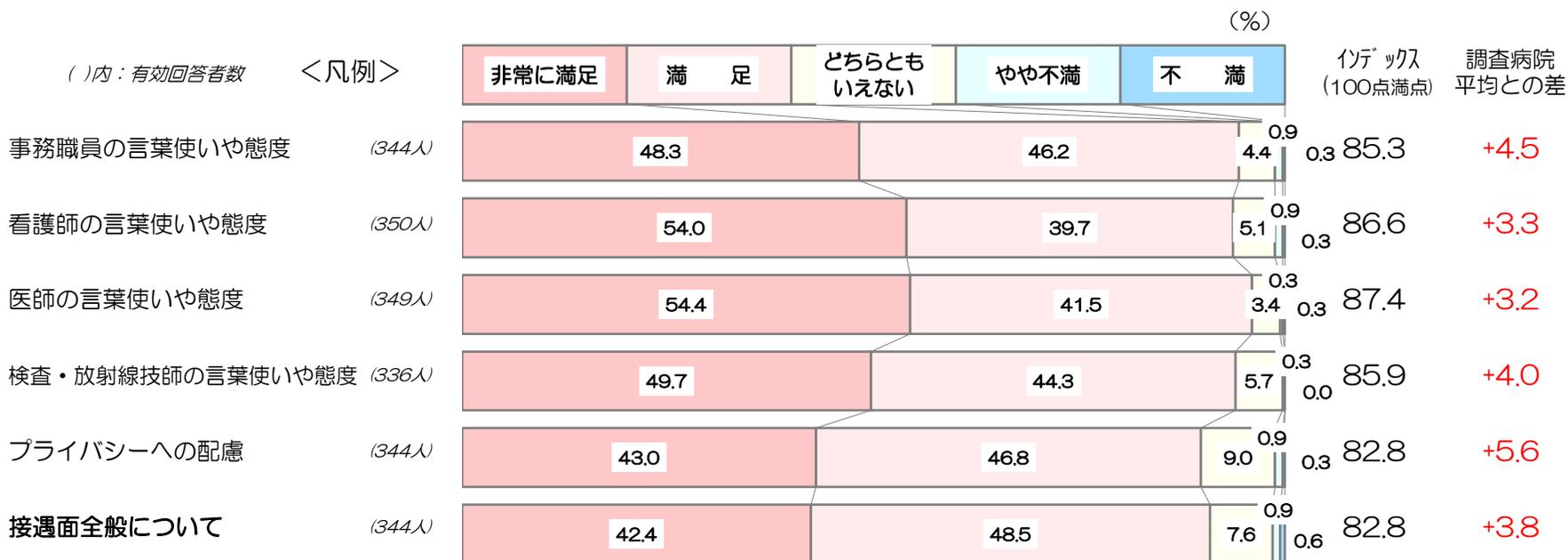
\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

#### 4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が42.4%、「満足」が48.5%で、全体の90.9%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は1.5%と少ない。  
 インデックスは82.8で、調査病院平均に比べ、3.8ポイント高い。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が約9割を占めており、  
 ‘不満’の割合も全体的に少なくなっている(0.3%~1.2%)。

調査病院平均に比べ、すべての項目で高くなっており、3.0ポイント以上上回っている。  
 『プライバシーへの配慮』(82.8)では5.6ポイント高くなった。



\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

## 5. 診療面満足度

『診療サービス面全般について』は「非常に満足」の割合が46.2%、「満足」が45.1%で、全体の91.3%が‘満足’と感じている。  
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人の割合は0.6%と、ほとんど見られない。  
 インデックスは84.2で、調査病院平均に比べ、4.8ポイント高い。

項目別には、すべての項目で‘満足’の割合が90%以上を占めており、  
 ‘不満’の割合も全体的に少なくなっている(0.3%~1.5%)。

調査病院平均と比べ、すべての項目で3.0ポイント以上上回っている。  
 中でも、『医師への質問や相談のしやすさ』(86.0)、『医師の病状や検査結果の説明』(86.3)、  
 『医師の病状に対する処置の適切さ』(86.9)では5.0ポイント以上高い。



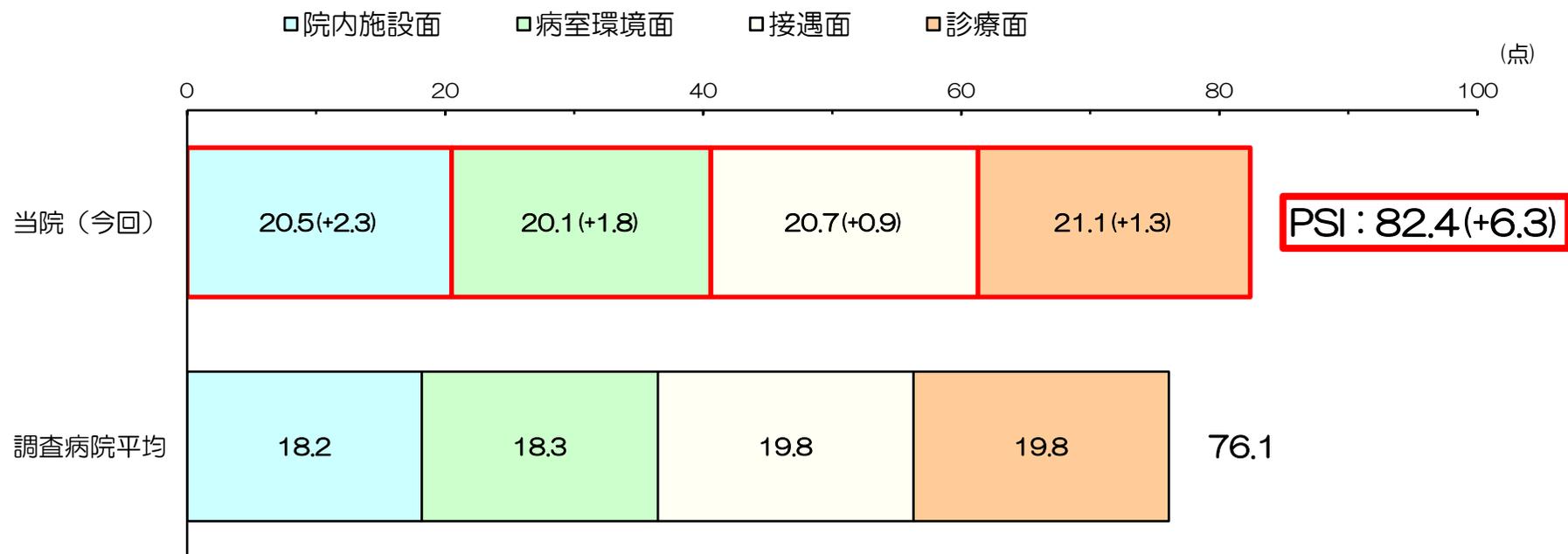
\*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

## 6. 総合満足度《PSI -Patient Satisfaction Index-》

当院の総合満足度（PSI）は82.4点で、調査病院平均に比べ、6.3ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）

PSIを構成する要素別には、調査病院平均に比べ、すべての要素で高い。  
（「院内施設面(+2.3)」、「病室環境面(+1.8)」、「接遇面(+0.9)」、「診療面(+1.3)」）

（ ）内、調査病院平均との差



### <総合満足度（PSI）の算出方法>

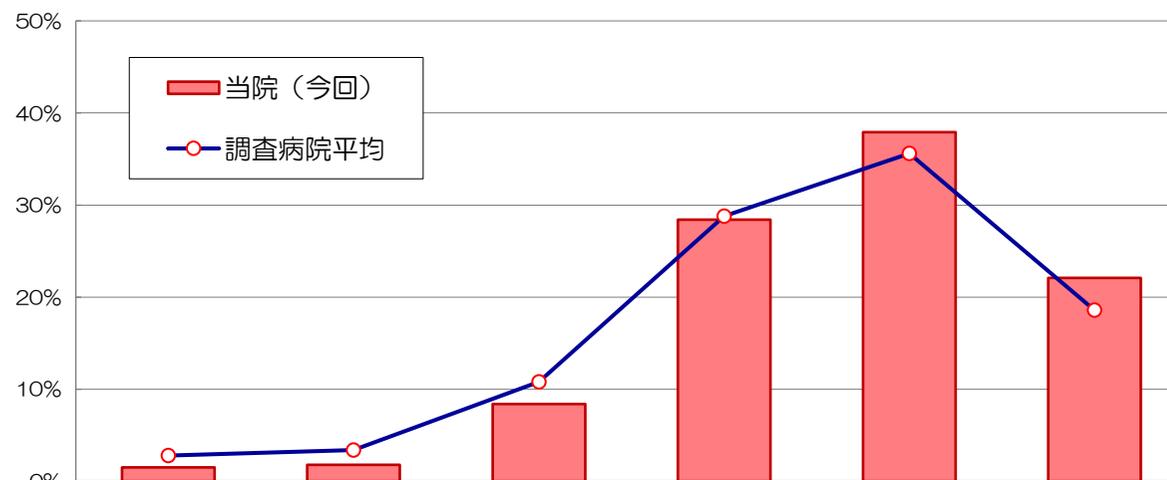
「院内施設面全般について」、「病室環境面全般について」、「接遇面全般について」、「診療サービス面全般について」のインデックス値をそれぞれ1/4して合計。

## 7. 総合評価点（100点満点での回答値）

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は87.9点で、調査病院平均と比べ、2.5点高かった。

「86～95点」と答えた人の割合が37.9%で最も高く、次いで「76～85点」が28.4%、「96点以上」が22.1%。調査病院平均に比べ、「96点以上」(+3.5%)、「86～95点」(+2.3%)、の割合が高く、「66～75点」(-2.4%)、「56～65点」(-1.6%)の割合が低い。

(有効回答者数：335人)



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均点
当院 全体	1.5%	1.8%	8.4%	28.4%	37.9%	22.1%	87.9点
調査病院平均との差	-1.3%	-1.6%	-2.4%	-0.4%	+2.3%	+3.5%	+2.5点

## 8. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

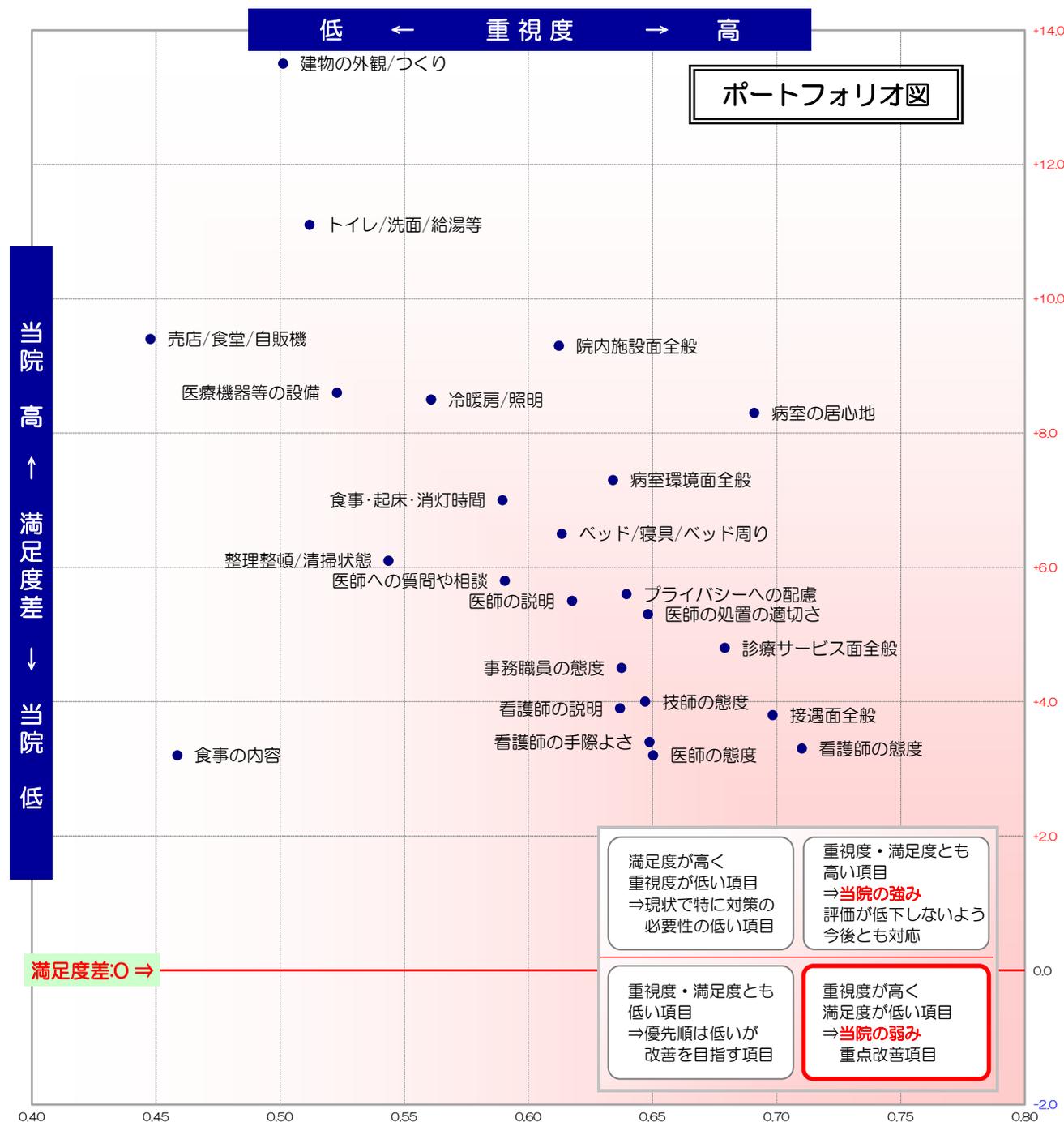
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数 (=重視度\*1) と、当院と調査病院平均との満足度差(\*2) を座標上にプロットした。

重視度が高く、かつ満足度が調査病院平均に比べ低い項目 (図の右下) が、優先度の高い改善項目と考えられます。

\*1: 重視度=当院の総合評価点との相関係数  
(相関係数の大きいほど、総合評価点との関係が強い)

\*2: 満足度差=当院満足度-調査病院平均

質問項目		(*1) 重視度	(*2) 満足度差
院内施設面	建物の外観/つくり	0.50	+13.5
	医療機器等の設備	0.52	+8.6
	トイレ/洗面/給湯等	0.51	+11.1
	売店/食堂/自販機	0.45	+9.4
	整理整頓/清掃状態	0.54	+6.1
	院内施設面全般	0.61	+9.3
病室環境面	病室の居心地	0.69	+8.3
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.61	+6.5
	冷暖房/照明	0.56	+8.5
	食事の内容	0.46	+3.2
	食事・起床・消灯時間	0.59	+7.0
	病室環境面全般	0.63	+7.3
接遇面	事務職員の態度	0.64	+4.5
	看護師の態度	0.71	+3.3
	医師の態度	0.65	+3.2
	技師の態度	0.65	+4.0
	プライバシーへの配慮	0.64	+5.6
	接遇面全般	0.70	+3.8
診療面	看護師の説明	0.64	+3.9
	看護師の手際よさ	0.65	+3.4
	医師への質問や相談	0.59	+5.8
	医師の説明	0.62	+5.5
	医師の処置の適切さ	0.65	+5.3
	診療サービス面全般	0.68	+4.8



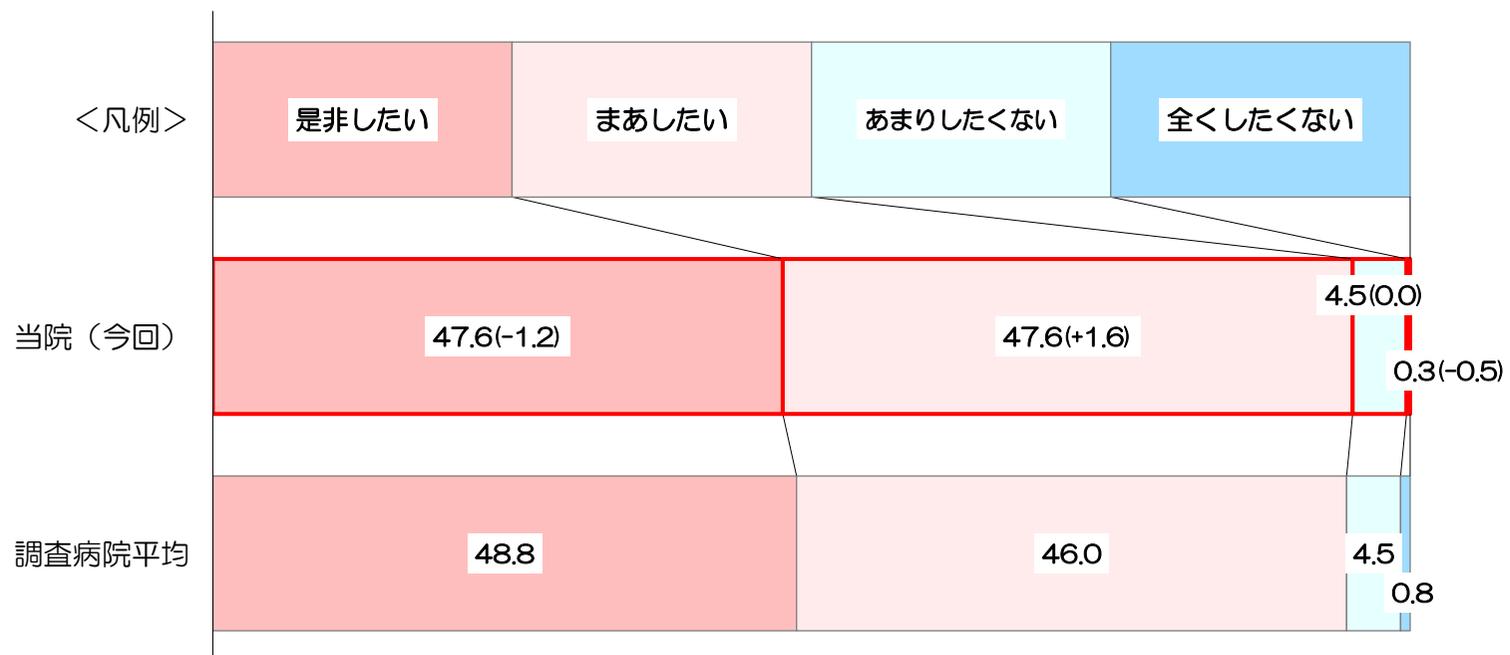
## 9. 紹介・推薦意向

『知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか』とお聞きしたところ、「是非したい」が47.6%、「まあしたい」が47.6%、「あまりしたくない」が4.5%、「全くしたくない」が0.3%であった。

「是非したい」の割合は、調査病院平均(47.6%)に比べ、1.2%低い。

(有効回答者数：336人)

単位：%、( )内、調査病院平均との差



10. 調査結果の推移

実施時期 有効回収数		R5 351件
性別	男性	49.2%
	女性	50.8%
年齢	平均	62.6歳

当院の 選択理由 (MA)	医療施設や設備が良いから	39.5%
	良い医師がいるから	27.5%
	言葉使いや態度など対応が良いから	11.1%
	評判が良いから	8.3%
	すぐ入院できるから	8.3%
	他の医療機関からの紹介で	50.9%
	救急受け入れで	27.2%
	家族や知人のすすめで	8.3%
	家や通勤先などから近いから	28.4%
交通の便が良いから	11.7%	
その他	6.8%	

紹介・ 推薦意向	是非したい	47.6%
	まあしたい	47.6%
	あまりしたくない	4.5%
	全くしたくない	0.3%

総合	総合評価点(100点式回答平均)	87.9
	総合満足度(PSI平均)	82.4

(満足度：10デックス)

実施時期		R5
院内 施設面	建物の外観やつくり	84.6
	医療機器等の設備	85.9
	トイレ、洗面、給湯等の設備	81.4
	売店、食堂、自動販売機	74.8
	整理整頓や清掃状態	82.6
院内施設面全般について		82.1
病室 環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	82.9
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	79.8
	冷暖房や照明	79.6
	食事の内容	67.9
	食事時間や起床・消灯時間	78.9
	病室環境面全般について	80.3
接 遇面	事務職員の言葉使いや態度	85.3
	看護師の言葉使いや態度	86.6
	医師の言葉使いや態度	87.4
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	85.9
	プライバシーへの配慮	82.8
接遇面全般について		82.8
診 察面	看護師の説明のわかりやすさ	85.1
	看護師の採血や介助の手際よさ	83.7
	医師への質問や相談のしやすさ	86.0
	医師の病状や検査結果の説明	86.3
	医師の病状に対する処置の適切さ	86.9
診療サービス面全般について		84.2