

特定医療法人共和会 共和病院 様



患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院
調査期間： 2024年11月1日 ～ 2024年11月29日
総回答数： 109 件

患者満足度調査について

調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

評価方法

■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- | | | |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象 | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象 |
| 4. 病室の環境 | 5. 入院設備 | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容 | 9. 診療の満足度 |

調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 看護師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 5 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 6 トイレ・浴室・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
- 7 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 8 食事の内容（味付け、量、温度）は？
- 9 現在の診療について満足であると感じますか？
- 10 リハビリ職員、ソーシャルワーカー、薬剤師、栄養士などの印象は？
- 11 当院のホームページの印象は？
- 12 院内の清掃は行き届いていますか？
- 13 入院病棟全体の印象はいかがですか？
- 14 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？

総合評価

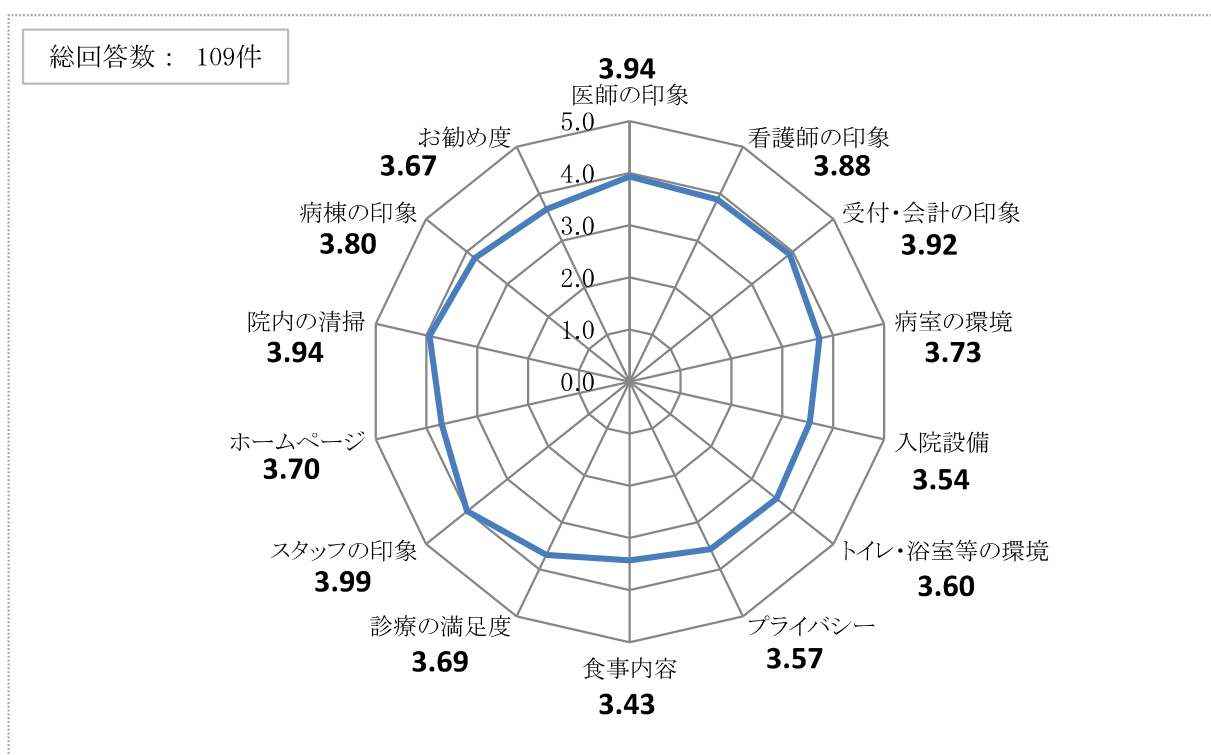
今回調査の平均得点 **3.74** 点

総評

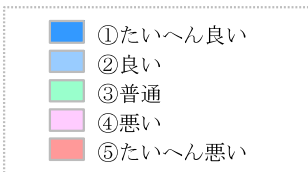
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『スタッフの印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『食事内容』については低い評価のため、今後の課題とされます。

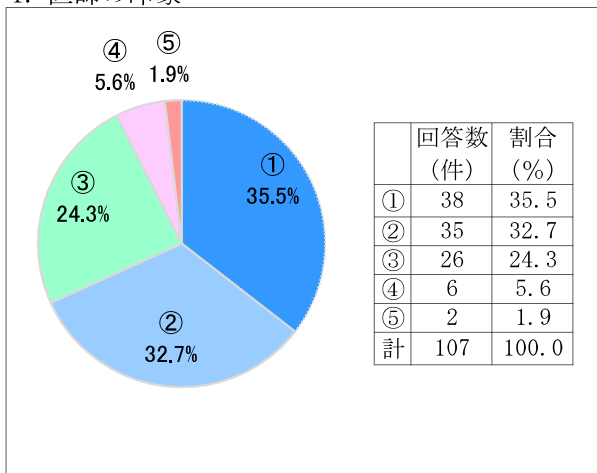
今回の結果、患者さんの声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者さんからの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者さんへフィードバックすることで、さらに患者さんの信頼を得られることと期待いたします。



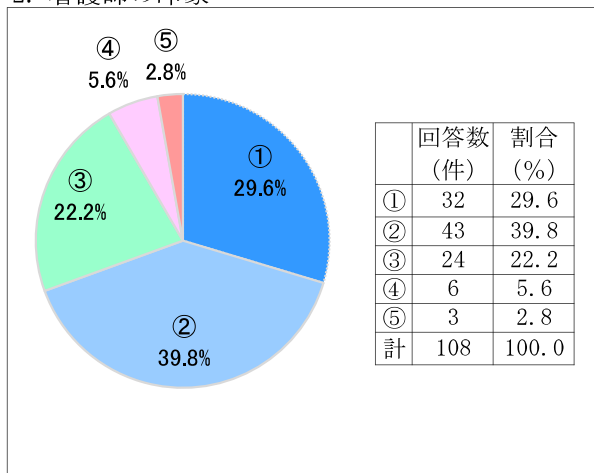
質問項目の集計結果



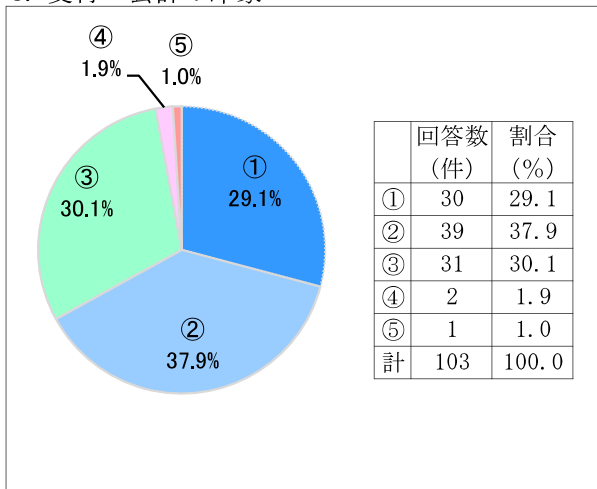
1. 医師の印象



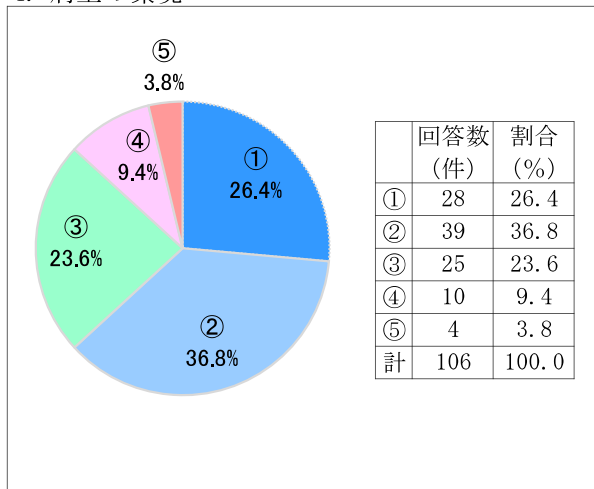
2. 看護師の印象



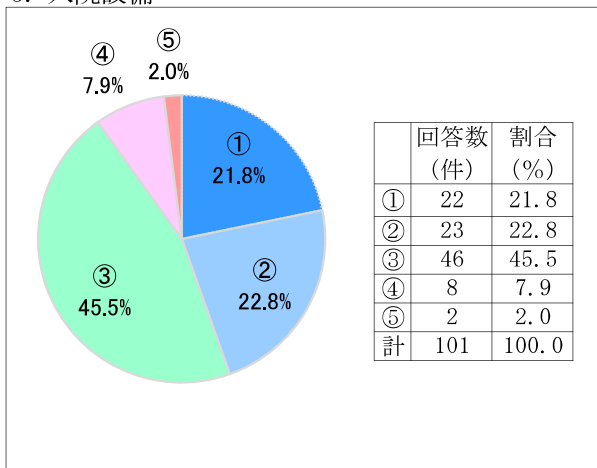
3. 受付・会計の印象



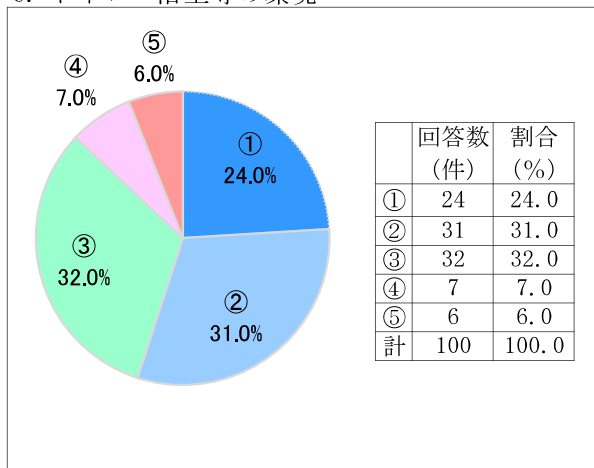
4. 病室の環境

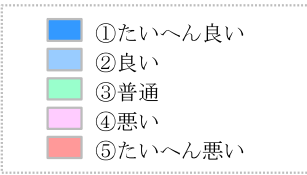


5. 入院設備

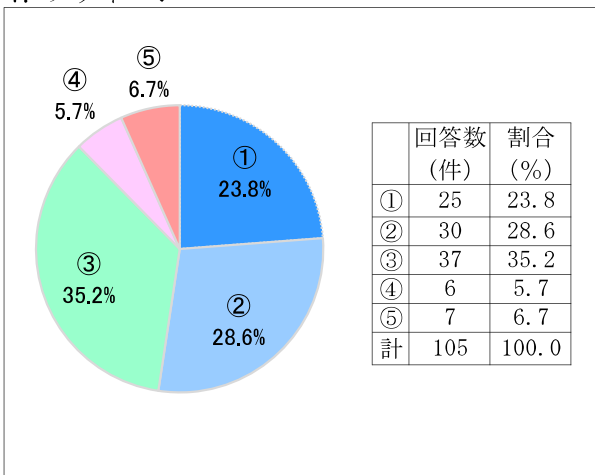


6. トイレ・浴室等の環境

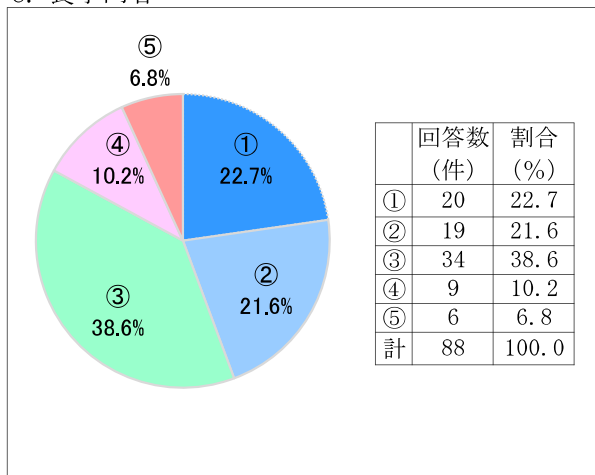




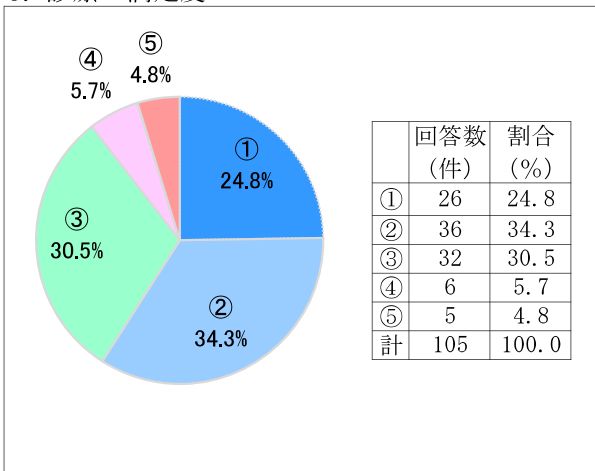
7. プライバシー



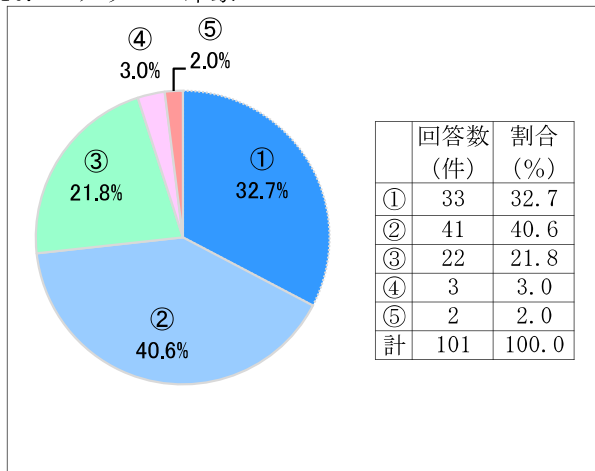
8. 食事内容



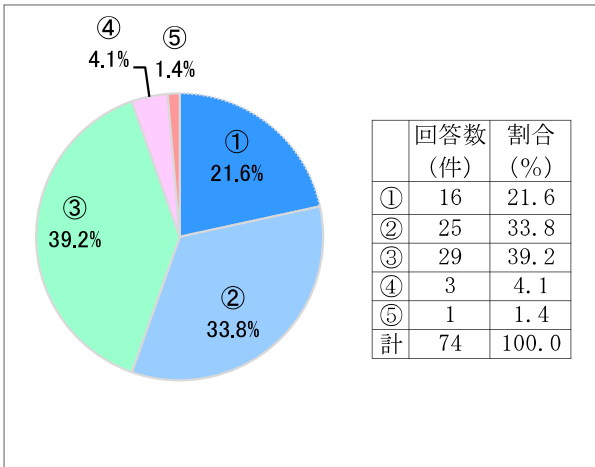
9. 診療の満足度



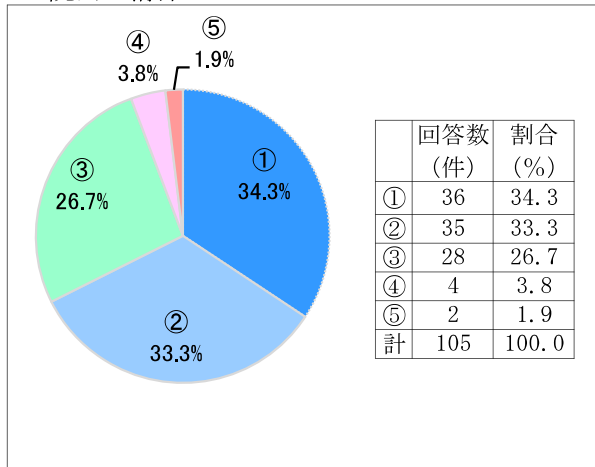
10. スタッフの印象

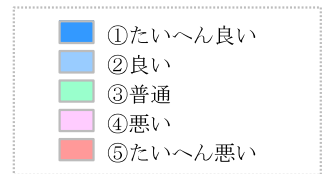


11. ホームページ

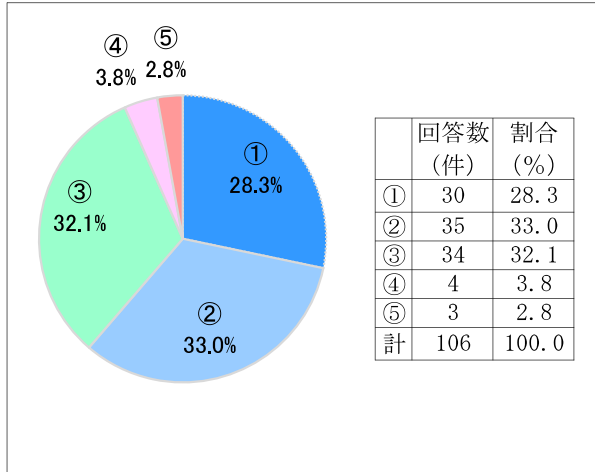


12. 院内の清掃

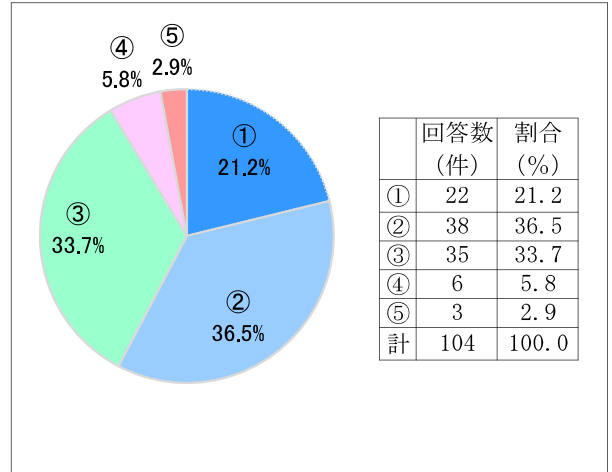




13. 病棟の印象



14. お勧め度

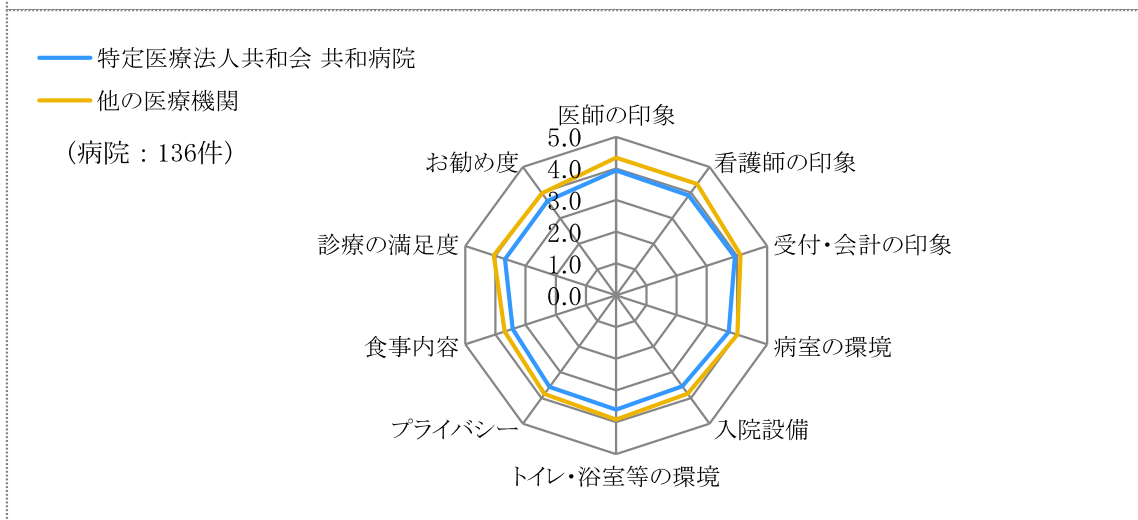
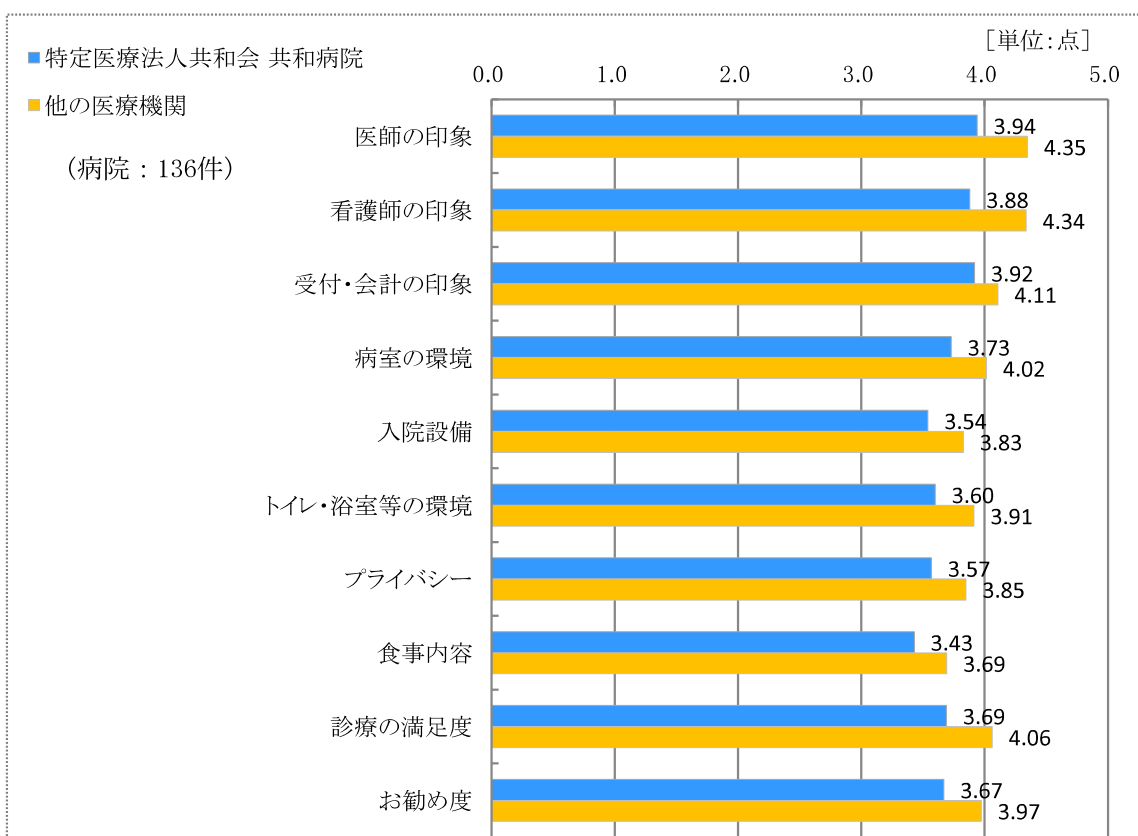


他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（136件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて

最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 該当なし

最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「看護師の印象」



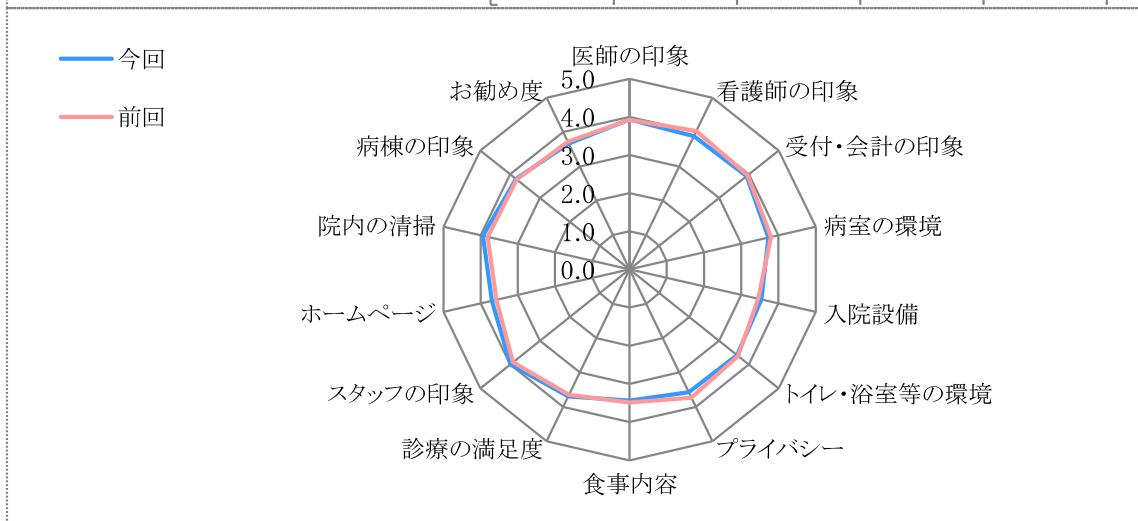
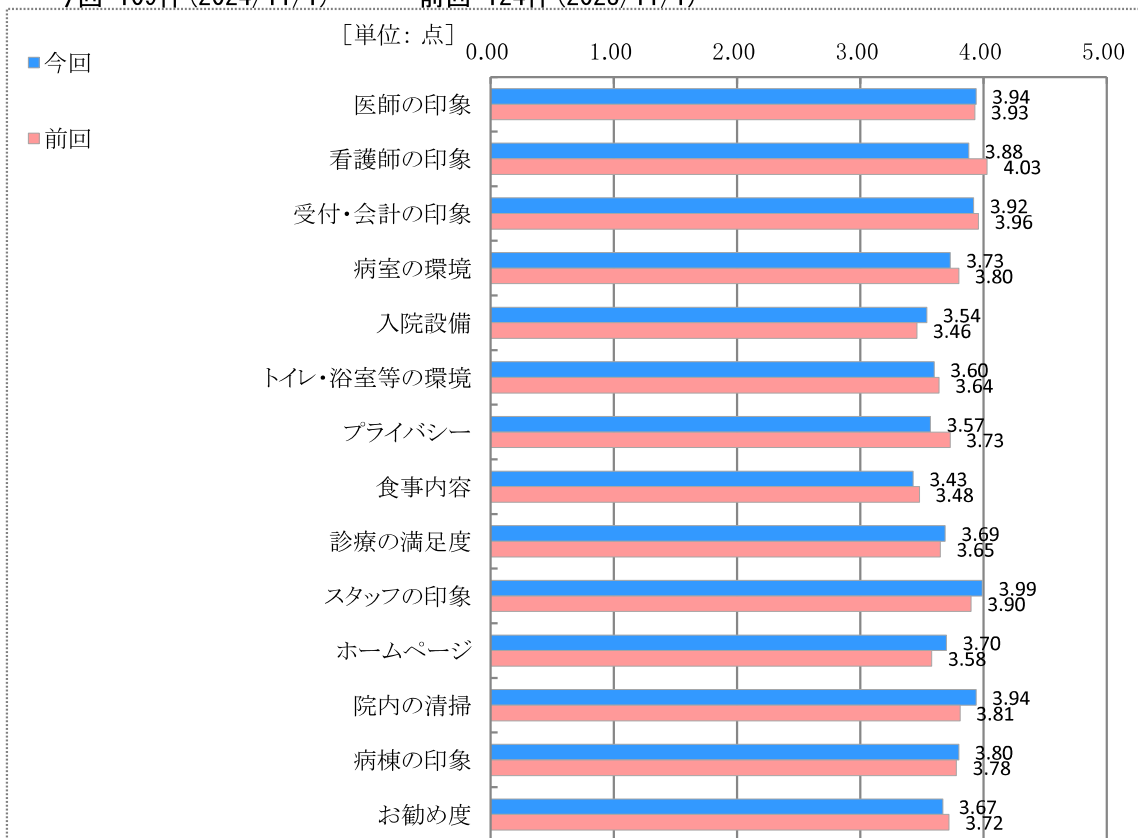
過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2023年11月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「院内の清掃」

最も得点が下がった項目 … 「プライバシー」

今回 109件 (2024/11/1) 前回 124件 (2023/11/1)

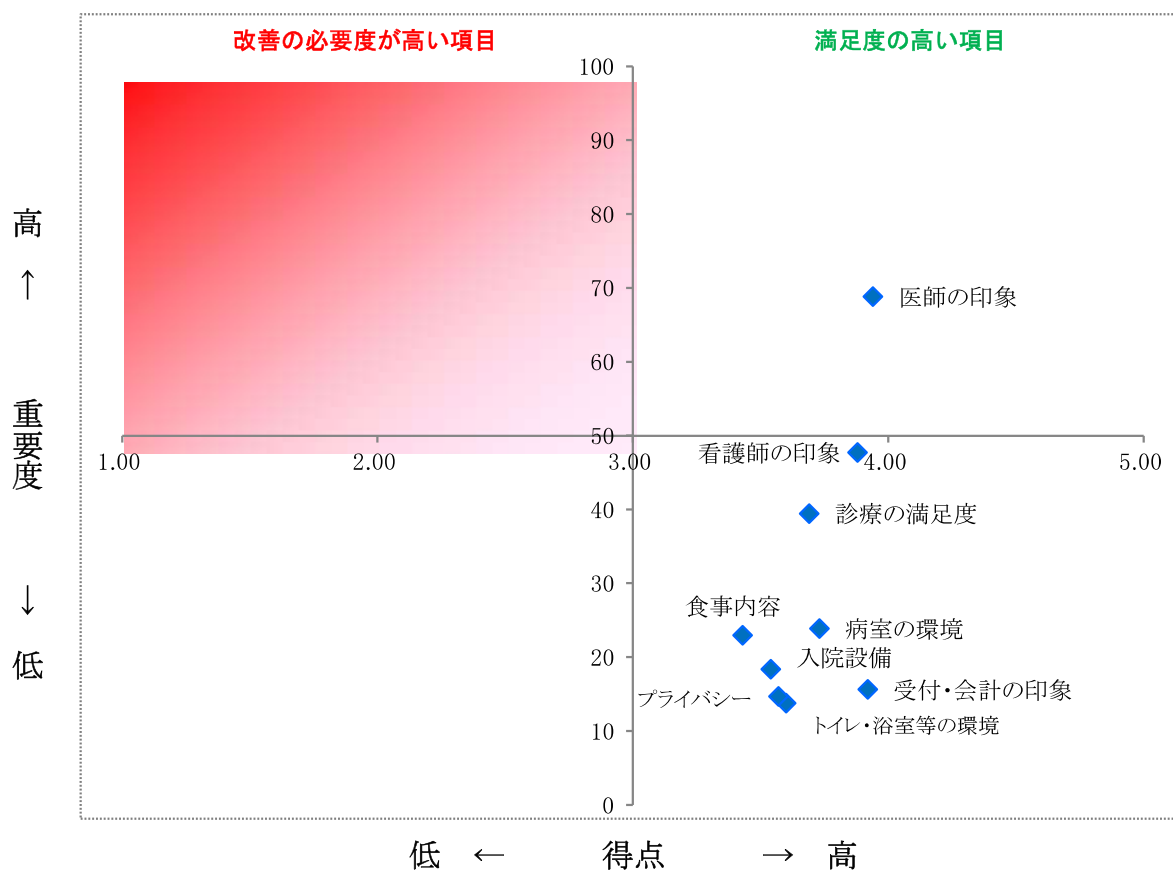


重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目 … 該当なし

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	68.8 %	3.94
2	看護師の印象	47.7 %	3.88
3	診療の満足度	39.4 %	3.69
4	病室の環境	23.9 %	3.73
5	食事内容	22.9 %	3.43
6	入院設備	18.3 %	3.54
7	受付・会計の印象	15.6 %	3.92
8	プライバシー	14.7 %	3.57
9	トイレ・浴室等の環境	13.8 %	3.60

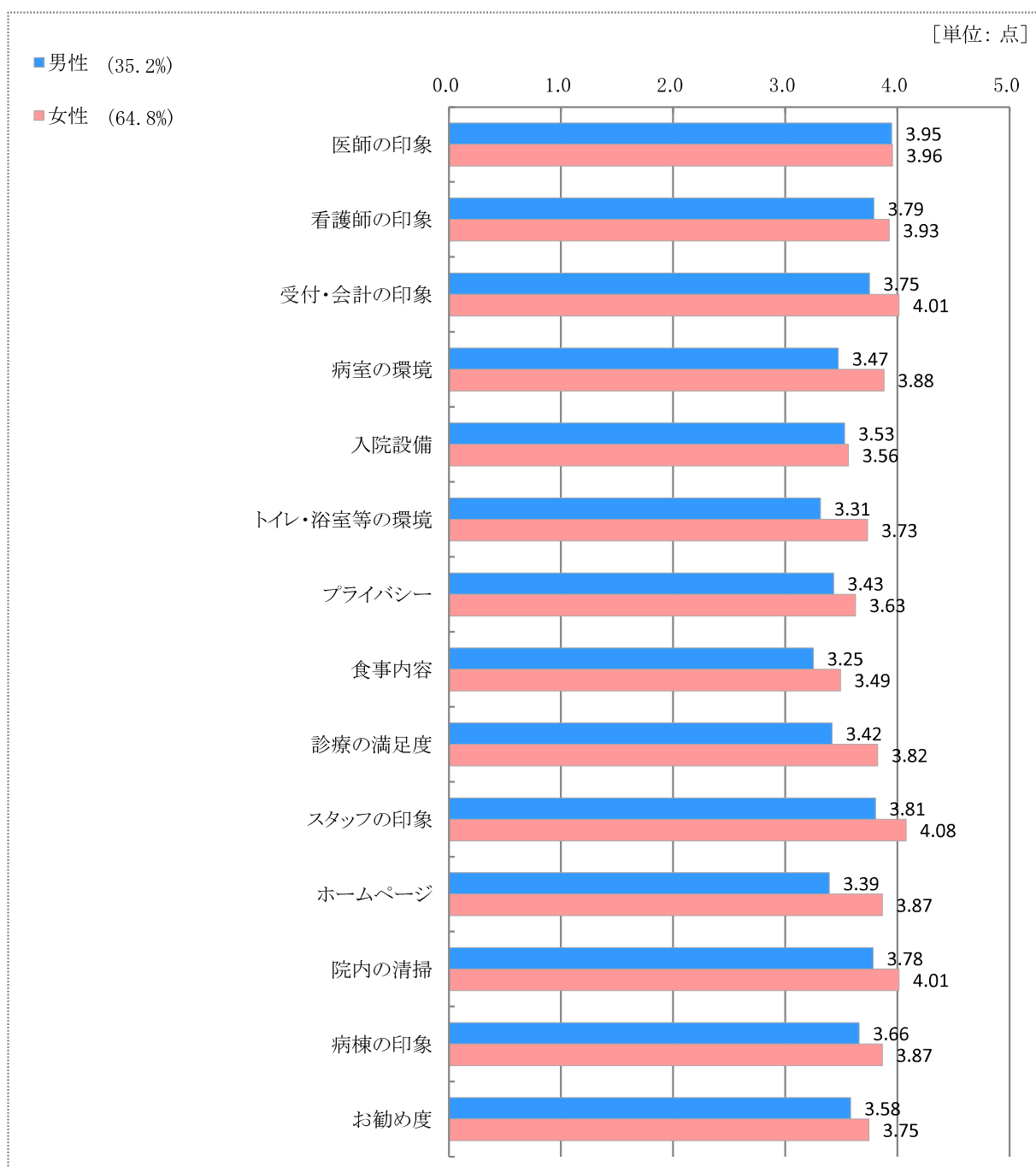


男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.74** 点

■ 男性の平均得点 3.59 点

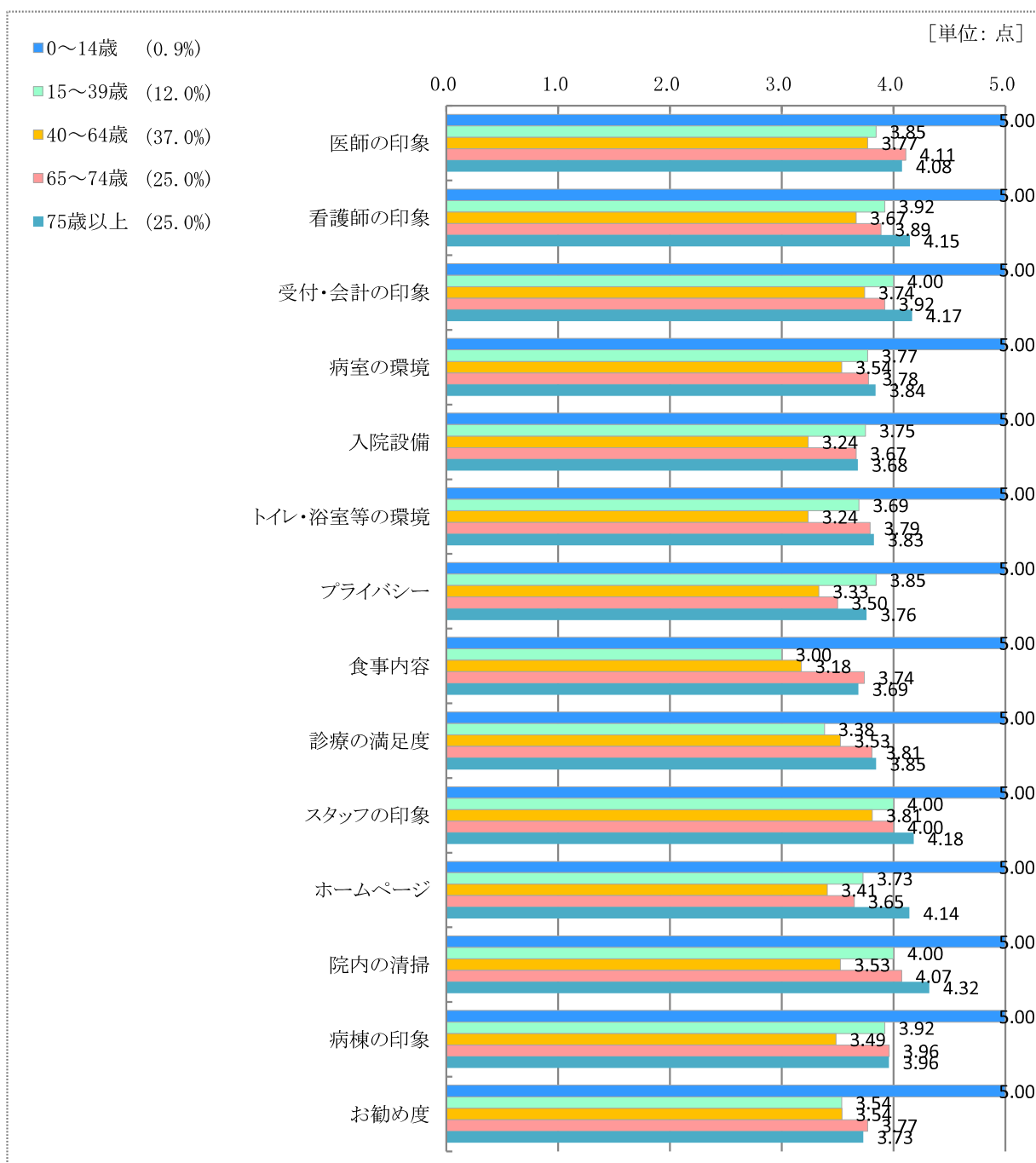
■ 女性の平均得点 3.83 点



年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.74 点**

■0～14歳 の平均得点	5.00 点	■65～74歳の平均得点	3.84 点
■15～39歳の平均得点	3.74 点	■75歳以上の平均得点	3.96 点
■40～64歳の平均得点	3.50 点		

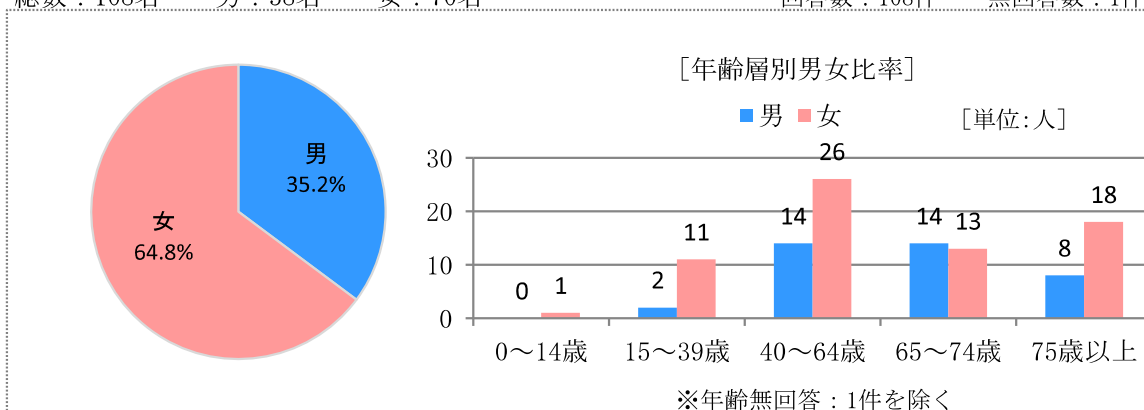


アンケートの対象

回答者の内訳

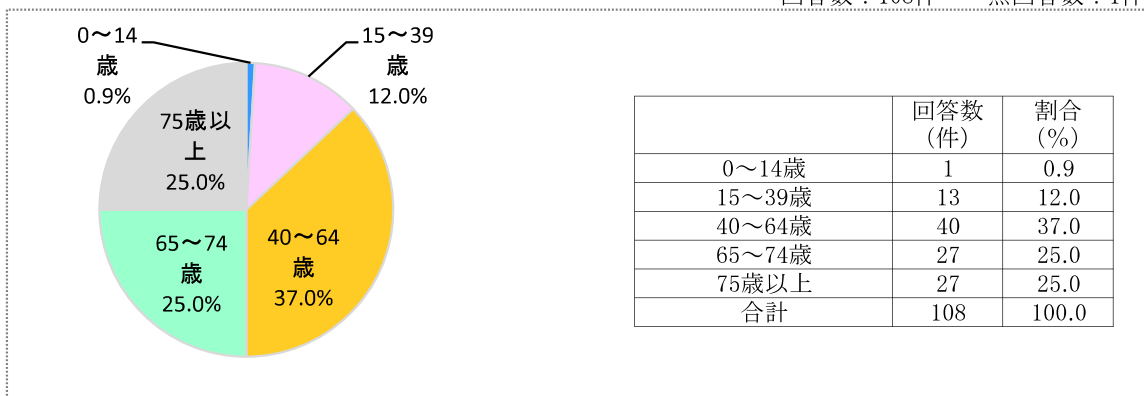
■ 性別

総数：108名 男：38名 女：70名 回答数：108件 無回答数：1件



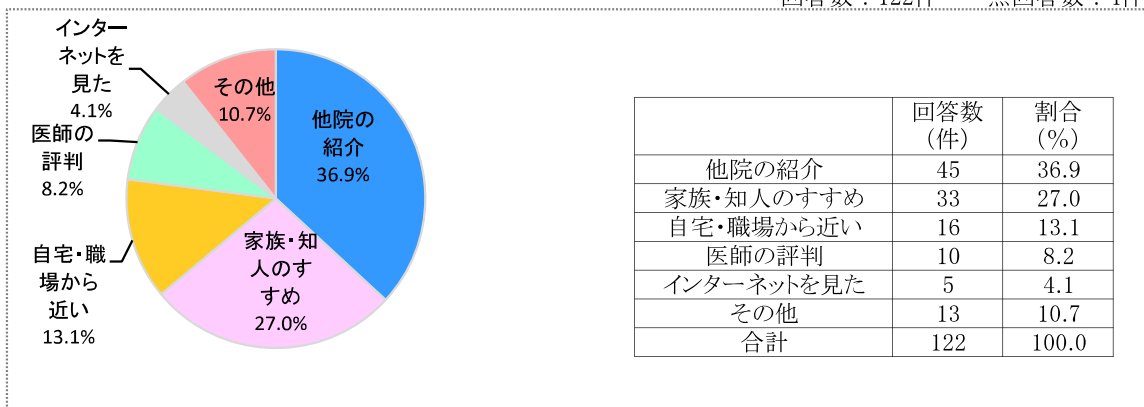
■ 年齢

回答数：108件 無回答数：1件



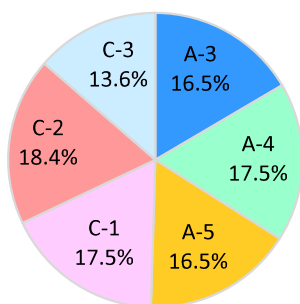
■ 選んだ理由 (複数回答)

回答数：122件 無回答数：4件



■ 病棟

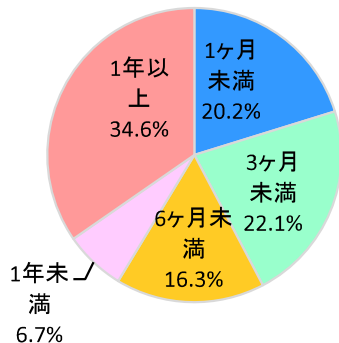
回答数：103件 無回答数：6件



	回答数 (件)	割合 (%)
A-3	17	16.5
A-4	18	17.5
A-5	17	16.5
C-1	18	17.5
C-2	19	18.4
C-3	14	13.6
合計	103	100.0

■ 入院期間

回答数：104件 無回答数：5件



	回答数 (件)	割合 (%)
1ヶ月未満	21	20.2
3ヶ月未満	23	22.1
6ヶ月未満	17	16.3
1年未満	7	6.7
1年以上	36	34.6
合計	104	100.0

患者様の声

お褒めの言葉

- ・先生も職員の方もとても親切で温かい声かけと優しさに感謝している。
- ・看護師さんや、ソーシャルワーカーさんがとても良くしていただいて、ありがたい。
- ・精神病棟はもっと空気が重いイメージがありましたが、大きな窓が多くて意外に開放的な空間なんだと好印象だった。
- ・末期状態でも安心しておまかせできる。
- ・面会も来やすくて助かっている。
- ・プライバシーが守られている事。
- ・エレベーターの前にソファがあり高齢者の私は助かる。他院で休憩する所がなく苦勞した。

ご不満・ご要望

- ・入院のたびに主治医が変わるのが負担。
- ・担当医と話す場が度々ほしい。
- ・リハビリ職員、看護師などが服装では区別がつかない。
- ・入院中の外出時間が1時間までにしてもらえるとありがたい。
- ・面会の時病室にイスがないのが不便だと思う。
- ・体温とかの記録がベット近くにないので受付に聞かないといけない。
- ・もう少し売店を充実させてほしい。(扱う品数等)。
- ・院内が暴力ではびこっている印象しかない。
- ・病室が非常に寒い事。