

入院患者 満足度調査 結果報告書

調査期間：2021年10月 患者満足度調査（2021年10月11日～2021年11月10日）

東京医科大学八王子医療センター 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

性別
年齢
入院病棟
入院日数
当院を選んだ理由

IV. 満足度調査結果

1. 満足度ポイント一覧
2. 満足度構成比率
 - 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

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

患者さんの病院に対する満足度を分析し、医療の質の向上を図ること

調査期間

2021年10月11日～2021年11月10日

調査日数

31

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

配布数

950

回収数

341

回収率

35.9%

有効回答数

339

有効回答率

99.4%

II. 調査票

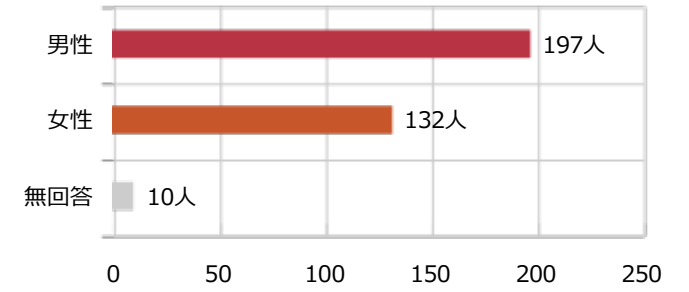
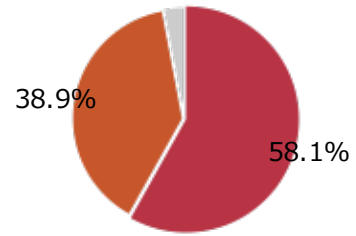
満足度調査	結果表示（グラフ・表での表記）	設問分類	属性調査
1 病棟および病室の温度調節	病棟・病室の温度調節	施設・設備・情報提供	1 性別
2 病棟および病室の整理整頓、清掃状態	病棟・病室の整理整頓	施設・設備・情報提供	2 年齢
3 回診時間、回診にかかる時間の適切さ	回診の時間	医療サービス	3 入院病棟
4 病棟・病室でのプライバシーへの配慮	プライバシー配慮	医療サービス	4 入院日数
5 安全な医療サービスが行われている	安全な医療サービス	医療サービス	5 当院を選んだ理由（複数選択可）
6 食事について（メニュー、時間、味、温度、量）	食事について	施設・設備・情報提供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

「男性」197 人、「女性」132 人で「男性」が多いです。

選択肢	回答数 (人)	構成比
男性	197	58.1%
女性	132	38.9%
無回答	10	2.9%
合計	339	100.0%

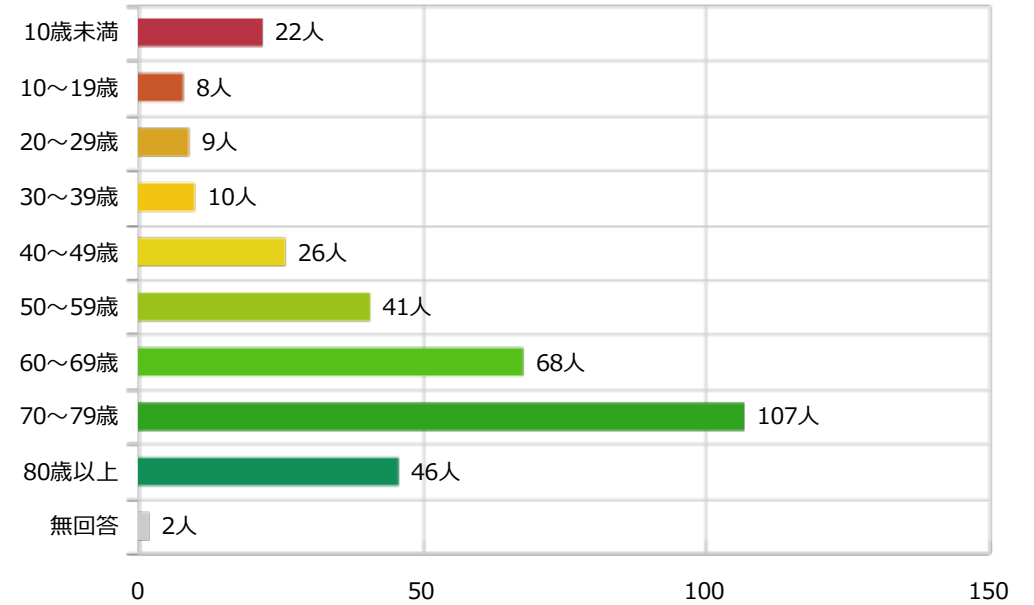


Ⅲ. 属性調査 2 / 5

年齢

「70～79歳」が107人と最も多いです。次いで「60～69歳」68人、「80歳以上」46人となっています。最も少ないのは「10～19歳」の8人です。

選択肢	回答数（人）	構成比
10歳未満	22	6.5%
10～19歳	8	2.4%
20～29歳	9	2.7%
30～39歳	10	2.9%
40～49歳	26	7.7%
50～59歳	41	12.1%
60～69歳	68	20.1%
70～79歳	107	31.6%
80歳以上	46	13.6%
無回答	2	0.6%
合計	339	100.0%

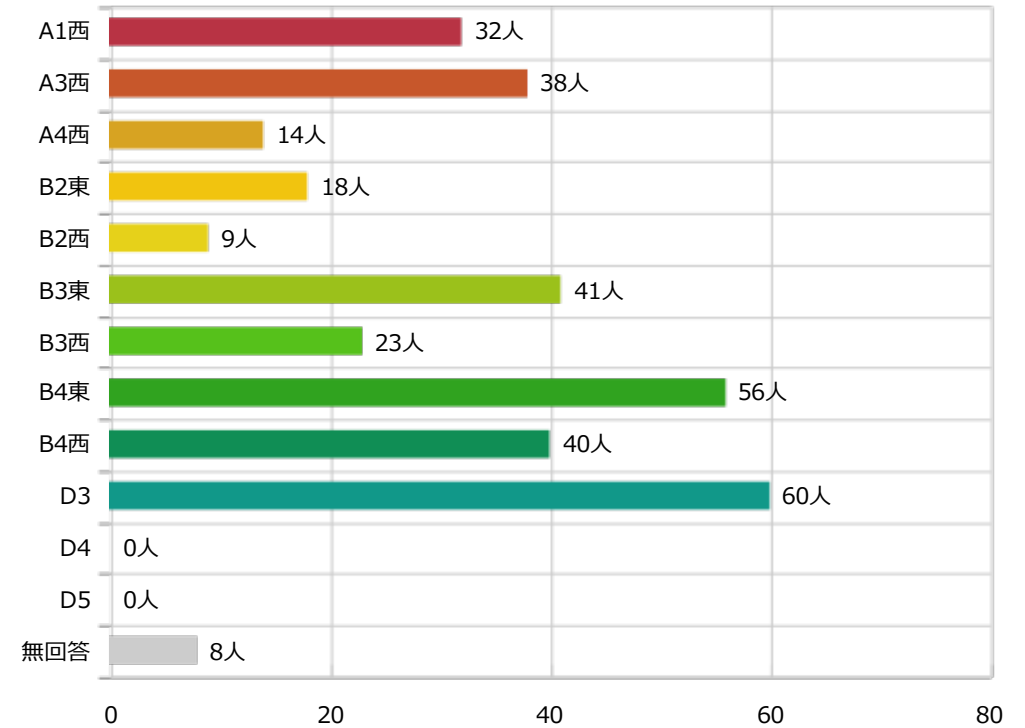


Ⅲ. 属性調査 3 / 5

入院病棟

「D3」が 60 人と最も多いです。次いで「B4東」56 人、「B3東」41 人となっています。最も少ないのは「D4」「D5」の 0 人です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
A1西	32	9.4%
A3西	38	11.2%
A4西	14	4.1%
B2東	18	5.3%
B2西	9	2.7%
B3東	41	12.1%
B3西	23	6.8%
B4東	56	16.5%
B4西	40	11.8%
D3	60	17.7%
D4	0	0.0%
D5	0	0.0%
無回答	8	2.4%
合計	339	100.0%

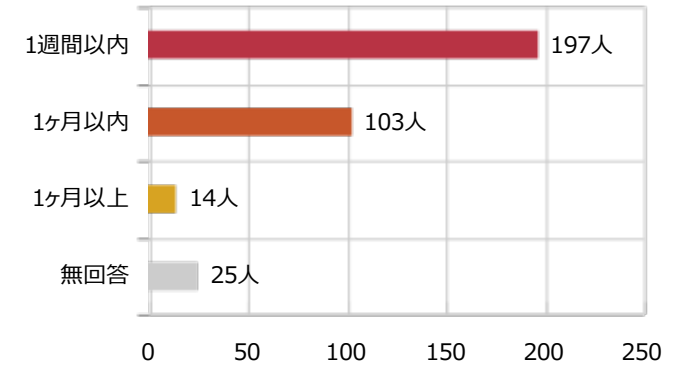
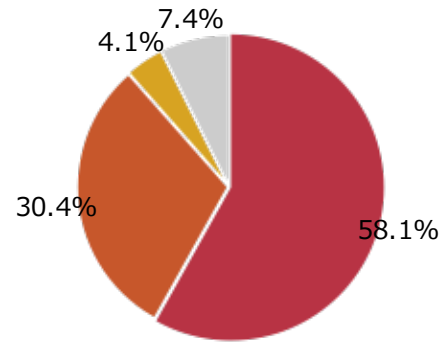


Ⅲ. 属性調査 4 / 5

入院日数

最も多いのは「1週間以内」197 人 です。最も少ないのは「1ヶ月以上」14 人 です。

選択肢	回答数 (人)	構成比
1週間以内	197	58.1%
1ヶ月以内	103	30.4%
1ヶ月以上	14	4.1%
無回答	25	7.4%
合計	339	100.0%

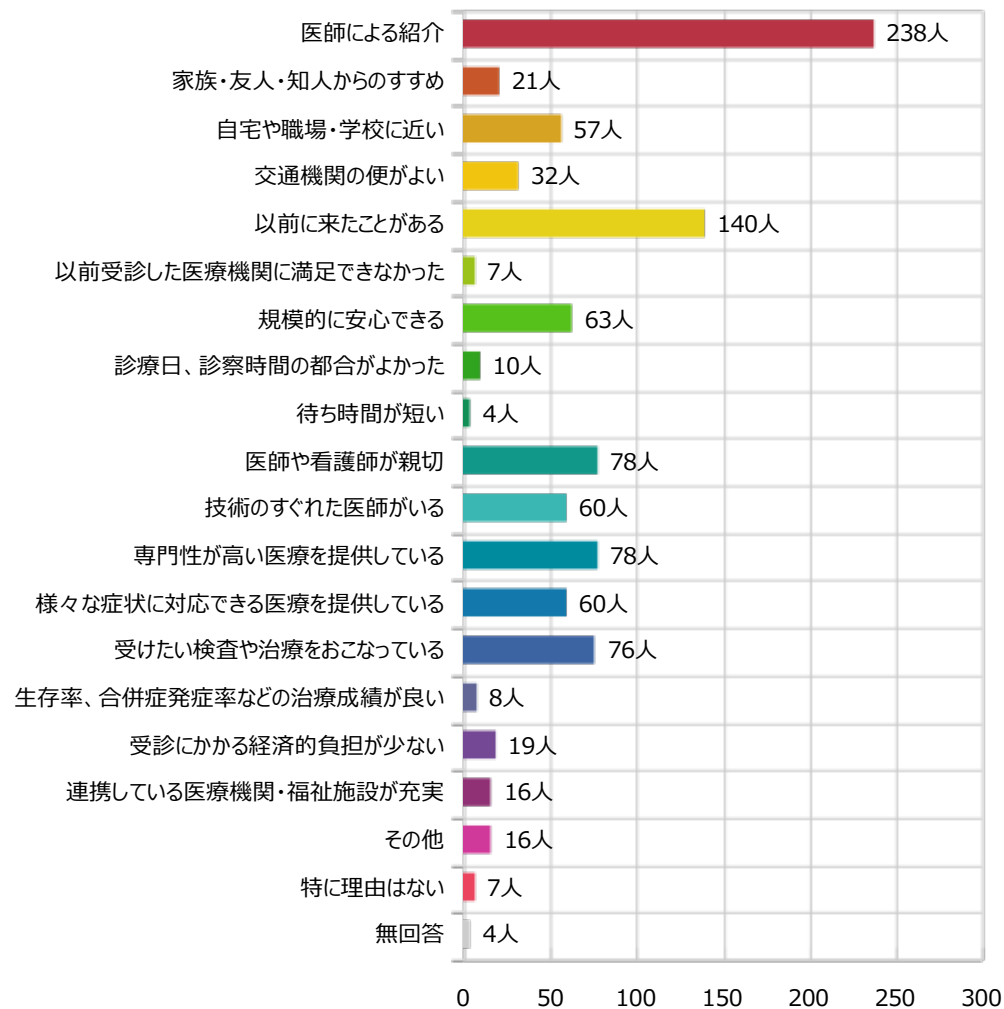


Ⅲ. 属性調査 5 / 5

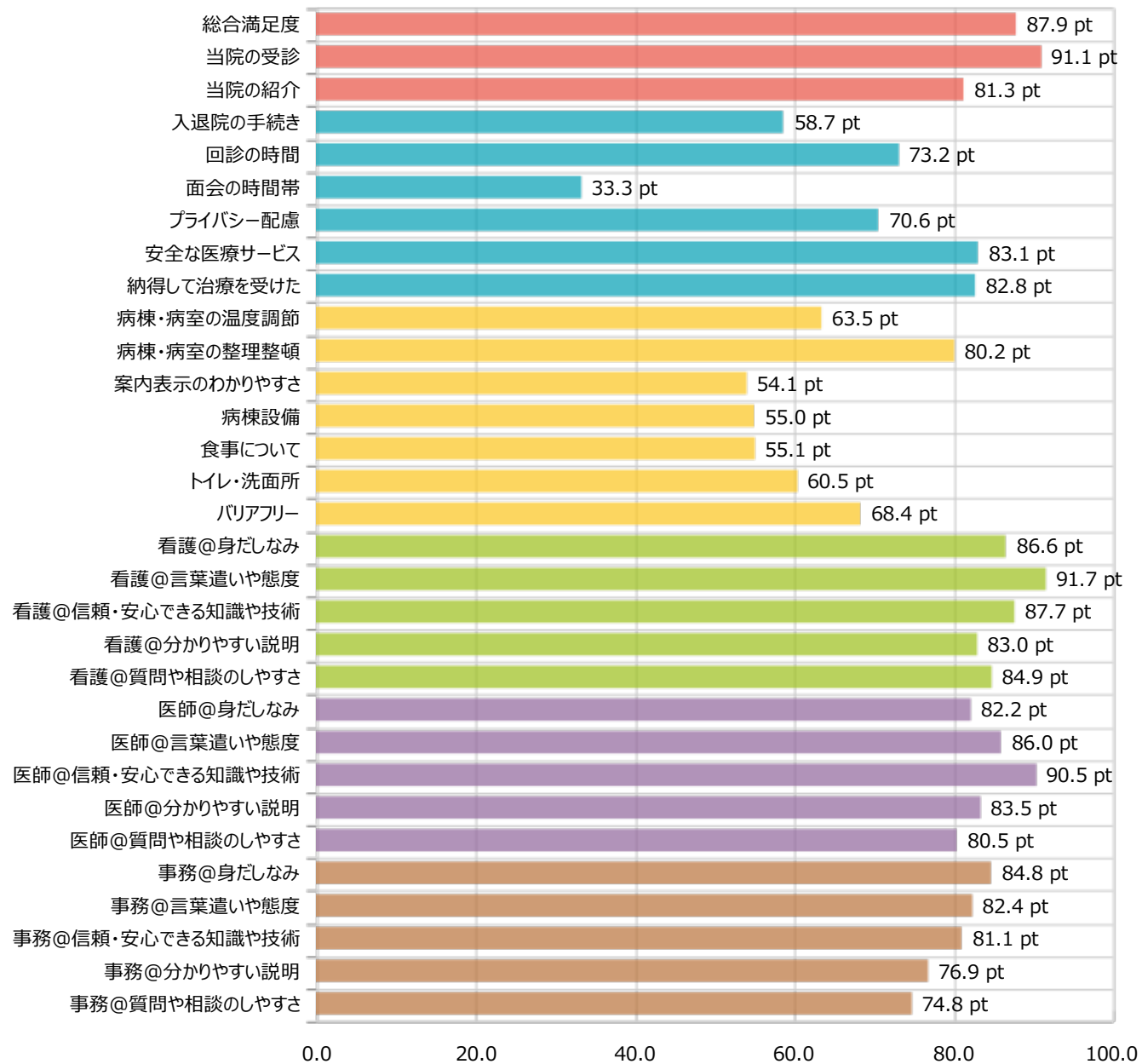
複数 当院を選んだ理由

「医師による紹介」が 238 人と最も多いです。次いで「以前に来たことがある」140 人、「医師や看護師が親切」「専門性が高い医療を提供している」78 人となっています。最も少ないのは「待ち時間が短い」の 4 人です。

選択肢	回答数
医師による紹介	238
家族・友人・知人からのすすめ	21
自宅や職場・学校に近い	57
交通機関の便がよい	32
以前に来たことがある	140
以前受診した医療機関に満足できなかった	7
規模的に安心できる	63
診療日、診察時間の都合がよかった	10
待ち時間が短い	4
医師や看護師が親切	78
技術のすぐれた医師がいる	60
専門性が高い医療を提供している	78
様々な症状に対応できる医療を提供している	60
受けたい検査や治療をおこなっている	76
生存率、合併症発症率などの治療成績が良い	8
受診にかかる経済的負担が少ない	19
連携している医療機関・福祉施設が充実	16
その他	16
特に理由はない	7
無回答	4



IV-1. 満足度ポイント一覧



総合満足度 **87.9** 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	■

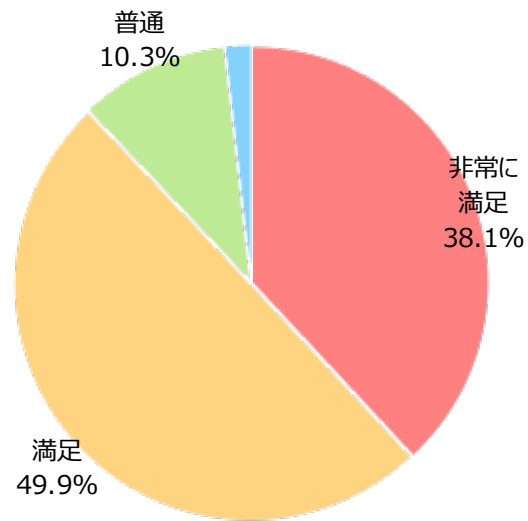
最もポイントが高いのは、「看護@言葉遣いや態度」の91.7ポイントです。
 次いで「当院の受診」の91.1ポイント、「医師@信頼・安心できる知識や技術」の90.5ポイントとなっています。
 最もポイントが低いのは、「面会の時間帯」の33.3ポイントです。

※ポイントは小数点第一位で四捨五入しています。

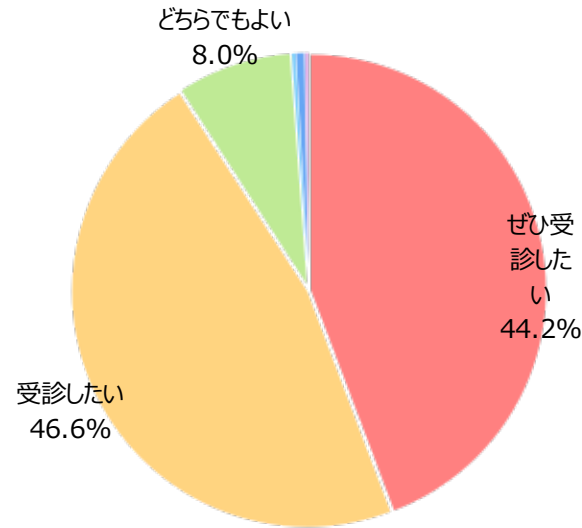
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 1 / 6

総合

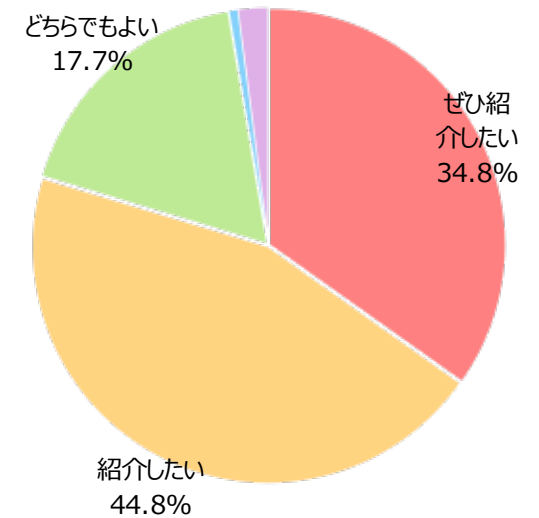
総合満足度	回答数（人）	構成比
非常に満足	129	38.1%
満足	169	49.9%
普通	35	10.3%
やや不満	6	1.8%
不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	339	100.0%



当院の受診	回答数（人）	構成比
ぜひ受診したい	150	44.2%
受診したい	158	46.6%
どちらでもよい	27	8.0%
あまり受診したくない	1	0.3%
受診したくない	2	0.6%
無回答	1	0.3%
合計	339	100.0%



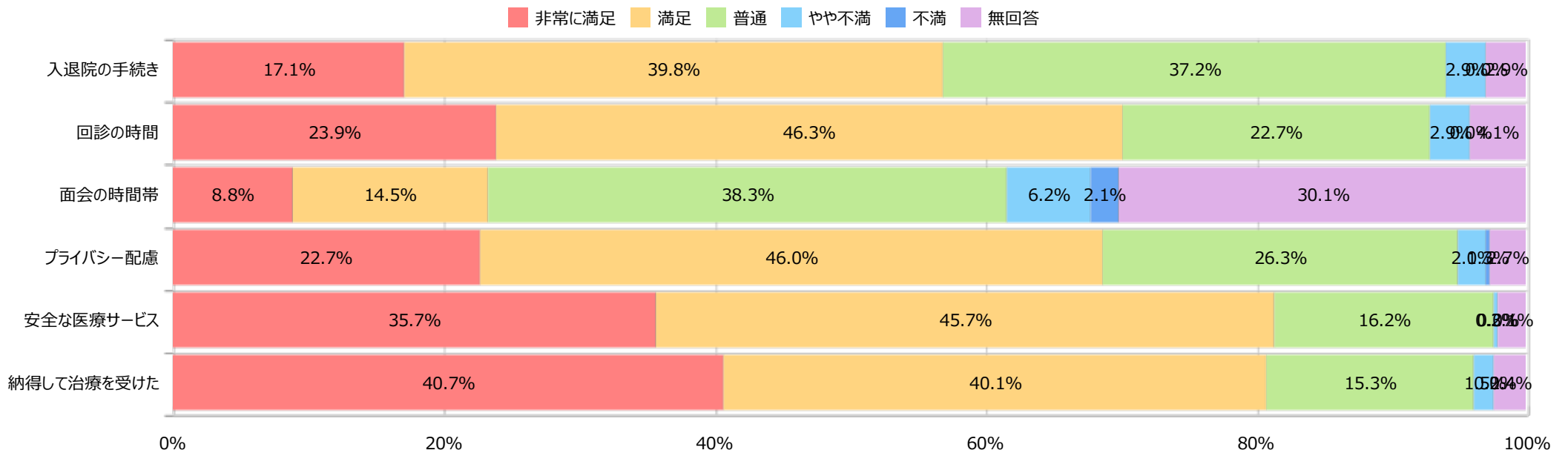
当院の紹介	回答数（人）	構成比
ぜひ紹介したい	118	34.8%
紹介したい	152	44.8%
どちらでもよい	60	17.7%
あまり紹介したくない	2	0.6%
紹介したくない	0	0.0%
無回答	7	2.1%
合計	339	100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 2 / 6

医療サービス

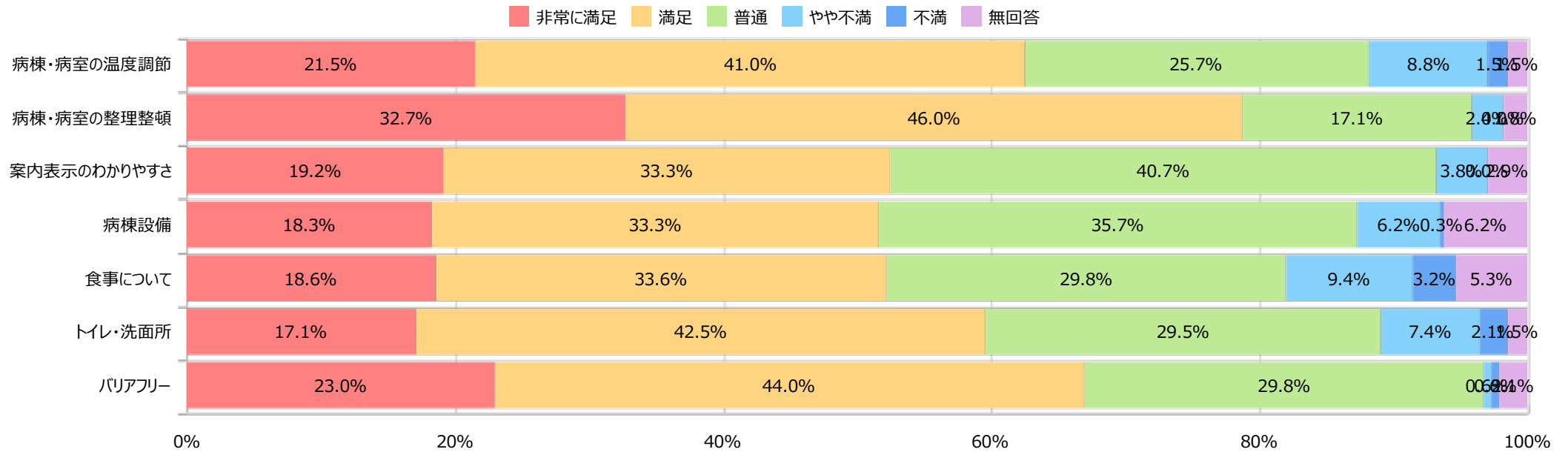
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
入退院の手続き	58 人	17.1%	135 人	39.8%	126 人	37.2%	10 人	2.9%	0 人	0.0%	10 人	2.9%	339 人	100.0%
回診の時間	81 人	23.9%	157 人	46.3%	77 人	22.7%	10 人	2.9%	0 人	0.0%	14 人	4.1%	339 人	100.0%
面会の時間帯	30 人	8.8%	49 人	14.5%	130 人	38.3%	21 人	6.2%	7 人	2.1%	102 人	30.1%	339 人	100.0%
プライバシー配慮	77 人	22.7%	156 人	46.0%	89 人	26.3%	7 人	2.1%	1 人	0.3%	9 人	2.7%	339 人	100.0%
安全な医療サービス	121 人	35.7%	155 人	45.7%	55 人	16.2%	1 人	0.3%	0 人	0.0%	7 人	2.1%	339 人	100.0%
納得して治療を受けた	138 人	40.7%	136 人	40.1%	52 人	15.3%	5 人	1.5%	0 人	0.0%	8 人	2.4%	339 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

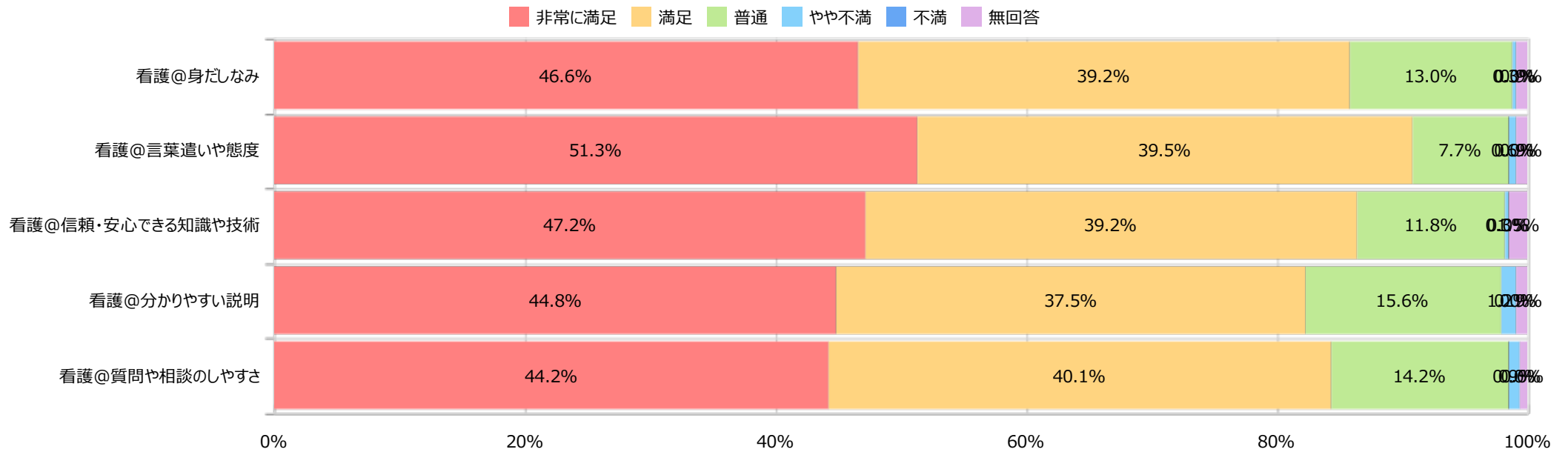
項目	非常に満足		満足		普通		やや不満		不満		無回答		合計	
病棟・病室の温度調節	73人	21.5%	139人	41.0%	87人	25.7%	30人	8.8%	5人	1.5%	5人	1.5%	339人	100.0%
病棟・病室の整理整頓	111人	32.7%	156人	46.0%	58人	17.1%	8人	2.4%	0人	0.0%	6人	1.8%	339人	100.0%
案内表示のわかりやすさ	65人	19.2%	113人	33.3%	138人	40.7%	13人	3.8%	0人	0.0%	10人	2.9%	339人	100.0%
病棟設備	62人	18.3%	113人	33.3%	121人	35.7%	21人	6.2%	1人	0.3%	21人	6.2%	339人	100.0%
食事について	63人	18.6%	114人	33.6%	101人	29.8%	32人	9.4%	11人	3.2%	18人	5.3%	339人	100.0%
トイレ・洗面所	58人	17.1%	144人	42.5%	100人	29.5%	25人	7.4%	7人	2.1%	5人	1.5%	339人	100.0%
バリアフリー	78人	23.0%	149人	44.0%	101人	29.8%	2人	0.6%	2人	0.6%	7人	2.1%	339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

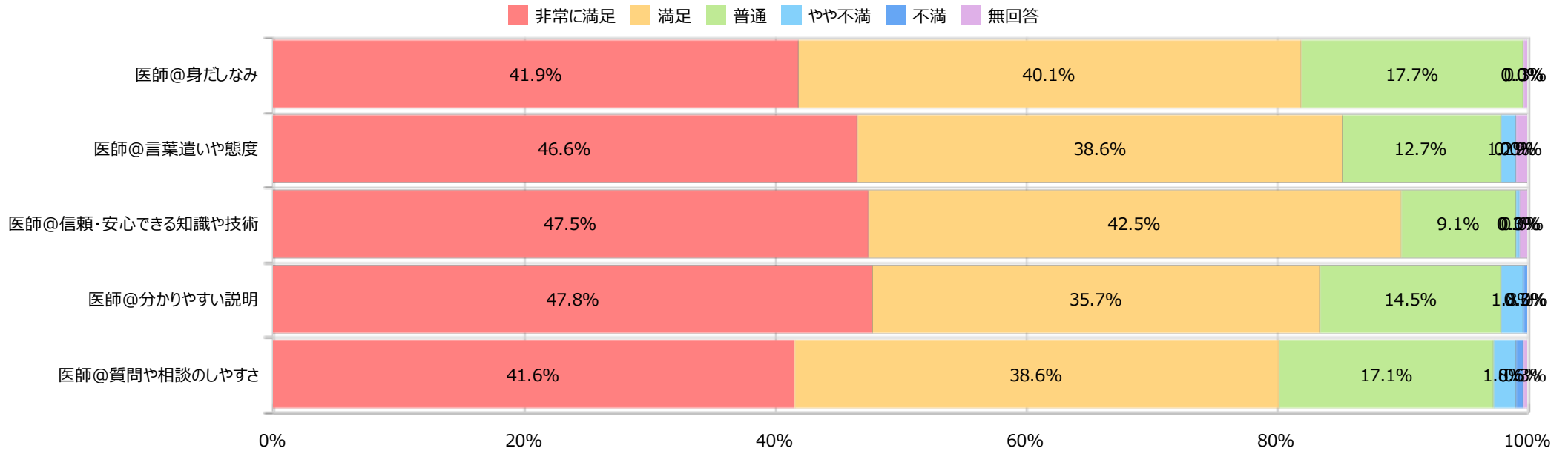
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
看護@身だしなみ	158人 46.6%	133人 39.2%	44人 13.0%	1人 0.3%	0人 0.0%	3人 0.9%	339人 100.0%
看護@言葉遣いや態度	174人 51.3%	134人 39.5%	26人 7.7%	2人 0.6%	0人 0.0%	3人 0.9%	339人 100.0%
看護@信頼・安心できる知識や技術	160人 47.2%	133人 39.2%	40人 11.8%	1人 0.3%	0人 0.0%	5人 1.5%	339人 100.0%
看護@分かりやすい説明	152人 44.8%	127人 37.5%	53人 15.6%	4人 1.2%	0人 0.0%	3人 0.9%	339人 100.0%
看護@質問や相談のしやすさ	150人 44.2%	136人 40.1%	48人 14.2%	3人 0.9%	0人 0.0%	2人 0.6%	339人 100.0%



IV-2. カテゴリー別満足度構成比 5 / 6

医師の接遇

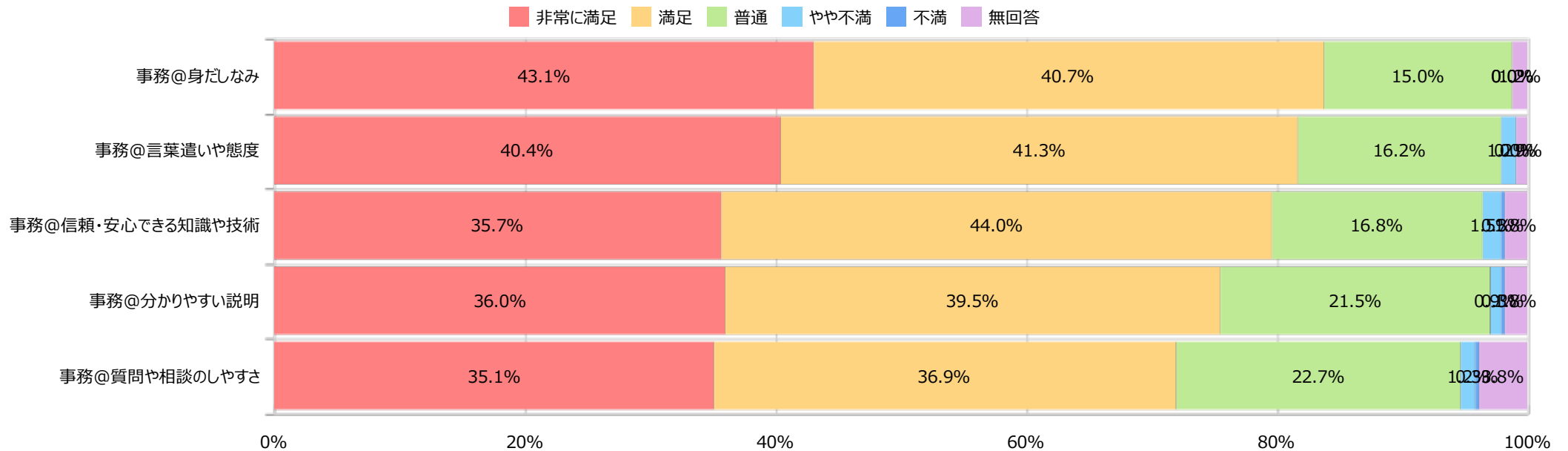
項目	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計
医師@身だしなみ	142 人 41.9%	136 人 40.1%	60 人 17.7%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	1 人 0.3%	339 人 100.0%
医師@言葉遣いや態度	158 人 46.6%	131 人 38.6%	43 人 12.7%	4 人 1.2%	0 人 0.0%	3 人 0.9%	339 人 100.0%
医師@信頼・安心できる知識や技術	161 人 47.5%	144 人 42.5%	31 人 9.1%	1 人 0.3%	0 人 0.0%	2 人 0.6%	339 人 100.0%
医師@分かりやすい説明	162 人 47.8%	121 人 35.7%	49 人 14.5%	6 人 1.8%	1 人 0.3%	0 人 0.0%	339 人 100.0%
医師@質問や相談のしやすさ	141 人 41.6%	131 人 38.6%	58 人 17.1%	6 人 1.8%	2 人 0.6%	1 人 0.3%	339 人 100.0%



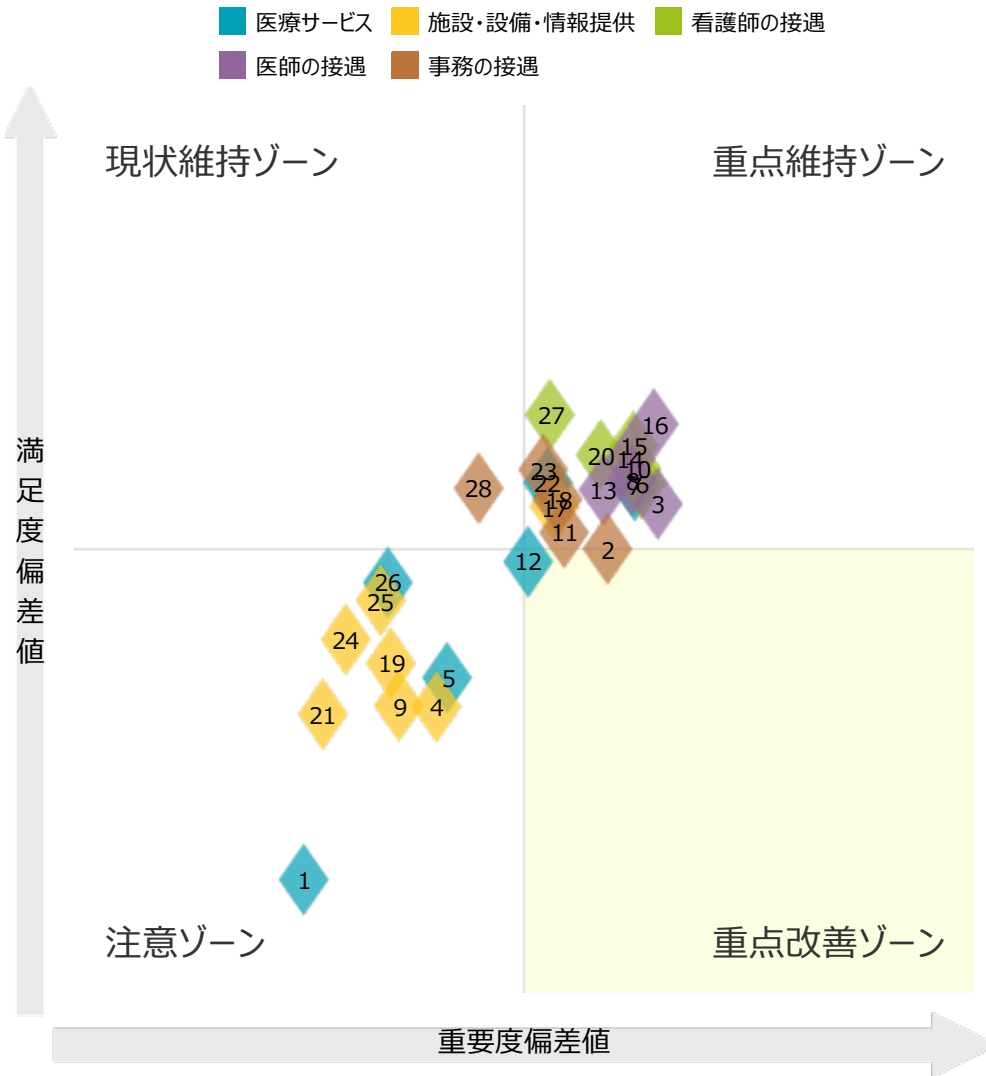
IV-2. カテゴリー別満足度構成比 6 / 6

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	146 人 43.1%	138 人 40.7%	51 人 15.0%	0 人 0.0%	0 人 0.0%	4 人 1.2%	339 人 100.0%
事務@言葉遣いや態度	137 人 40.4%	140 人 41.3%	55 人 16.2%	4 人 1.2%	0 人 0.0%	3 人 0.9%	339 人 100.0%
事務@信頼・安心できる知識や技術	121 人 35.7%	149 人 44.0%	57 人 16.8%	5 人 1.5%	1 人 0.3%	6 人 1.8%	339 人 100.0%
事務@分かりやすい説明	122 人 36.0%	134 人 39.5%	73 人 21.5%	3 人 0.9%	1 人 0.3%	6 人 1.8%	339 人 100.0%
事務@質問や相談のしやすさ	119 人 35.1%	125 人 36.9%	77 人 22.7%	4 人 1.2%	1 人 0.3%	13 人 3.8%	339 人 100.0%



V. ポートフォリオ分析 1 / 2



※ 満足度と重要度の単位をそろえるため、偏差値を用いて算出しています。

優先改善項目ランキング

※改善度指数の目安 10以上…即改善、5以上…要改善、5未満…改善不要

順位	設問項目	改善度指数	満足度
◆	1 面会の時間帯	4.628	33.3
◆	2 事務@質問や相談のしやすさ	3.707	74.8
◆	3 医師@質問や相談のしやすさ	3.659	80.5
◆	4 病棟設備	2.940	55.0
◆	5 入退院の手続き	2.169	58.7
◆	6 看護@分かりやすい説明	2.088	83.0
◆	7 納得して治療を受けた	1.885	82.8
◆	8 医師@分かりやすい説明	1.533	83.5
◆	9 食事について	1.362	55.1
◆	10 看護@質問や相談のしやすさ	1.271	84.9
◆	11 事務@分かりやすい説明	0.968	76.9
◆	12 回診の時間	0.848	73.2
◆	13 医師@身だしなみ	0.786	82.2
◆	14 医師@言葉遣いや態度	0.625	86.0
◆	15 看護@信頼・安心できる知識や技術	0.223	87.7
◆	16 医師@信頼・安心できる知識や技術	0.132	90.5
◆	17 病棟・病室の整理整頓	-0.502	80.2
◆	18 事務@信頼・安心できる知識や技術	-0.677	81.1
◆	19 トイレ・洗面所	-0.691	60.5
◆	20 看護@身だしなみ	-0.736	86.6
◆	21 案内表示のわかりやすさ	-1.352	54.1
◆	22 安全な医療サービス	-1.790	83.1
◆	23 事務@身だしなみ	-2.574	84.8
◆	24 病棟・病室の温度調節	-3.513	63.5
◆	25 バリアフリー	-3.760	68.4
◆	26 プライバシー配慮	-4.285	70.6
◆	27 看護@言葉遣いや態度	-4.679	91.7
◆	28 事務@言葉遣いや態度	-6.132	82.4

V. ポートフォリオ分析 2 / 2

重点改善ゾーン - 重要度が高いのに満足度が低い 最優先に考慮すべき項目

医療サービス「回診の時間」

重点維持ゾーン - 重要度も満足度も高い 重要な魅力点であり維持・促進すべき項目

医療サービス「納得して治療を受けた」「安全な医療サービス」

施設・設備・情報提供「病棟・病室の整理整頓」

看護師の接遇「看護@分かりやすい説明」「看護@質問や相談のしやすさ」「看護@信頼・安心できる知識や技術」「看護@身だしなみ」「看護@言葉遣いや態度」

医師の接遇「医師@質問や相談のしやすさ」「医師@分かりやすい説明」「医師@身だしなみ」「医師@言葉遣いや態度」「医師@信頼・安心できる知識や技術」

事務の接遇「事務@質問や相談のしやすさ」「事務@分かりやすい説明」「事務@信頼・安心できる知識や技術」「事務@身だしなみ」

現状維持ゾーン - 満足度は高いが重要度が低い 現状を維持しておけばよい項目

事務の接遇「事務@言葉遣いや態度」

注意ゾーン - 重要度も満足度も低い 改善が必要だが優先順位は低い項目

医療サービス「面会の時間帯」「入退院の手続き」「プライバシー配慮」

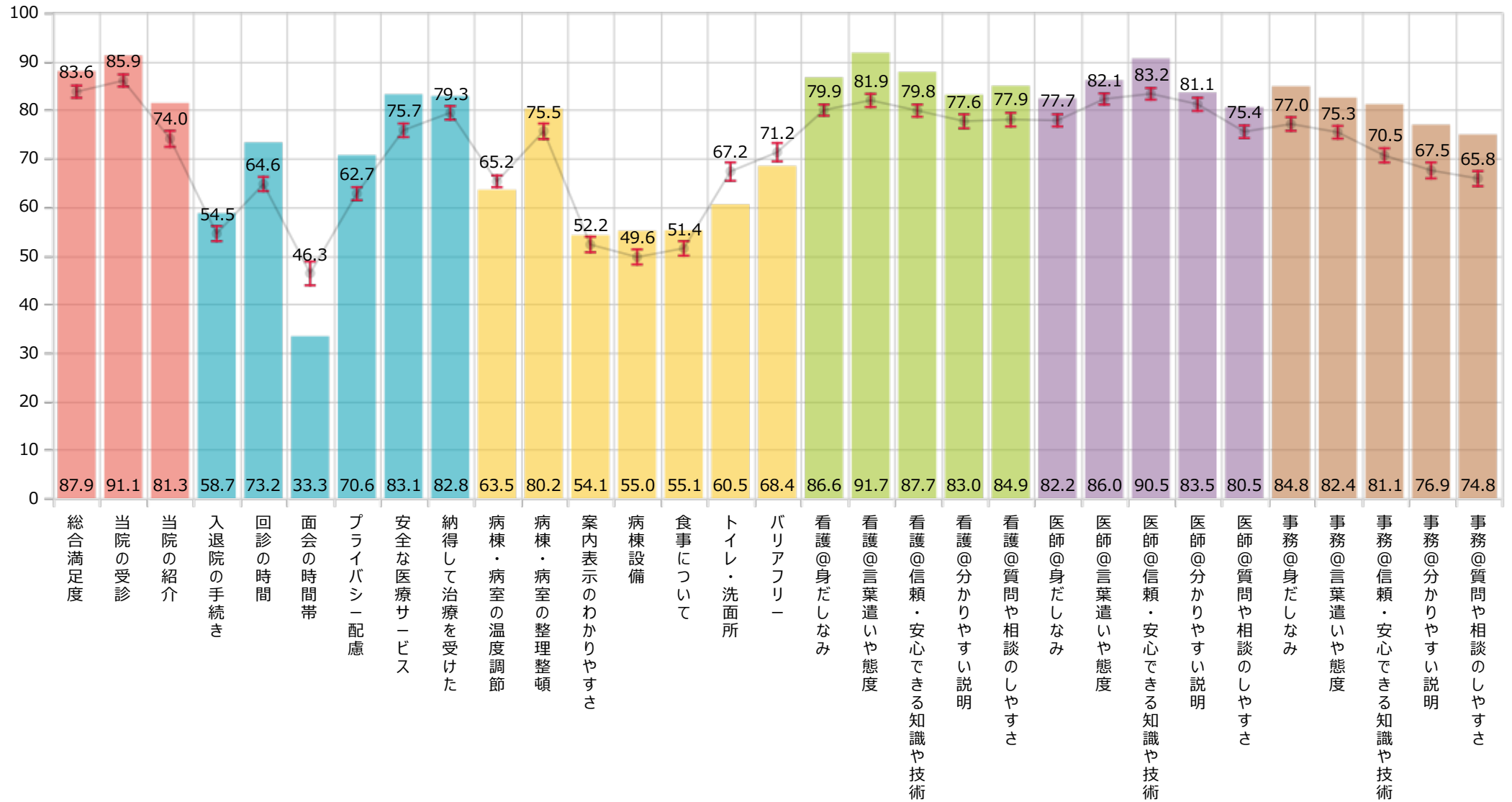
施設・設備・情報提供「病棟設備」「食事について」「トイレ・洗面所」「案内表示のわかりやすさ」「病棟・病室の温度調節」「バリアフリー」

VI. ベンチマーク分析 1 / 2

満足度ポイントグラフ 全 49 病院で実施

■ 貴院 ● 調査病院平均 I 標準誤差

2022年2月7日 13:37:37 現在



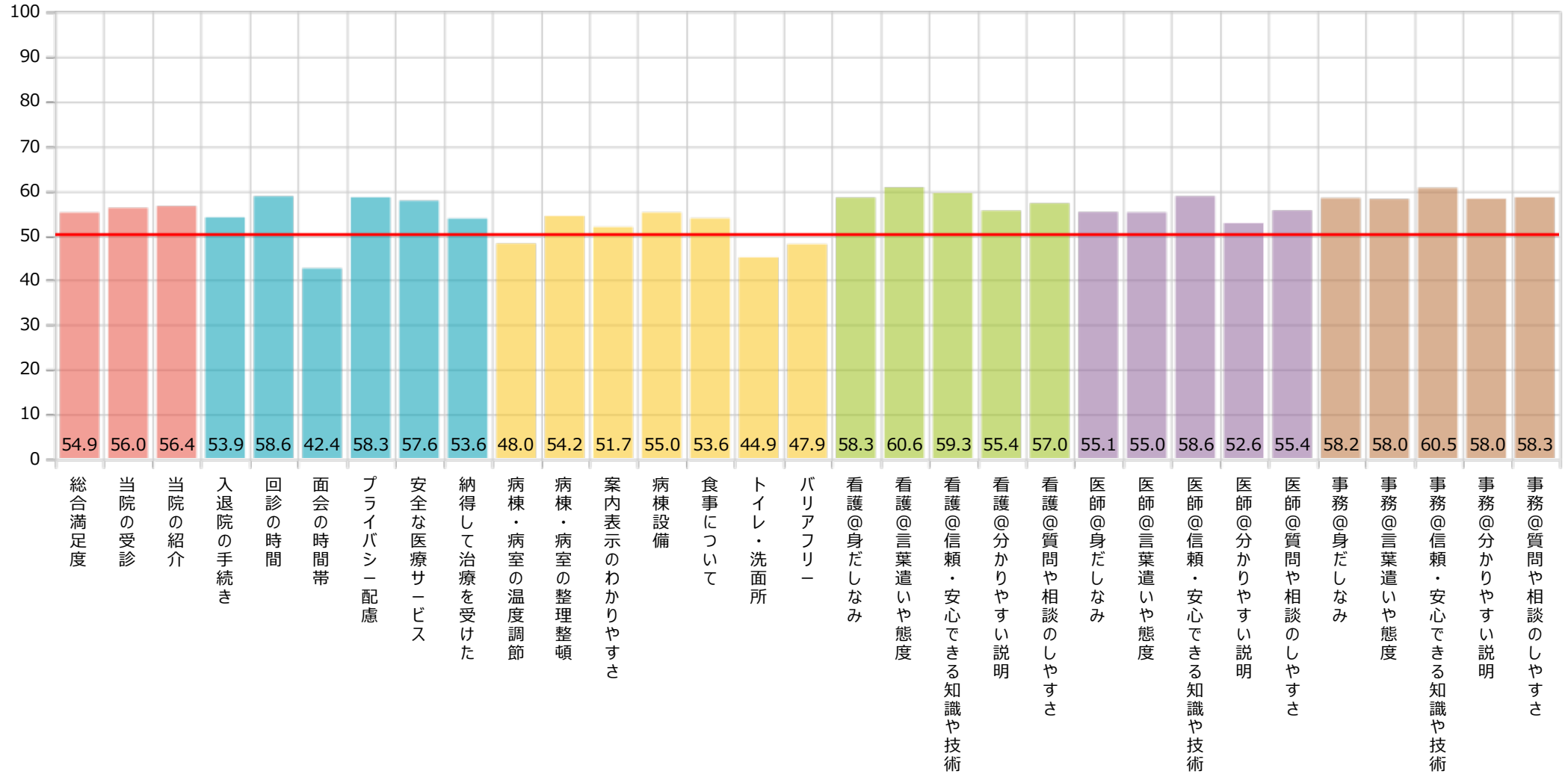
VI. ベンチマーク分析 2 / 2

偏差値グラフ 全 49 病院で実施

偏差値とは

全体（全調査病院）の平均値を50にして計算し直し、相対的にどのくらいの位置にいるのかを示すものです。

50よりも高ければ平均より上、50よりも低ければ平均より下ということになります。



VI. 経年変化(全項目満足度一覧の前回値との比較)

■ 今回 2021年10月11日～2021年11月10日 ● 前回 2019年11月11日～2019年12月13日

