

退院患者さま 満足度調査 結果報告書

平成16年9月

つくばセントラル病院

目 次

．調査の概要

1．調査目的	1
2．調査設計	1
3．集計分析	1
4．調査票	2

．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

．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．接客面満足度	8
5．診療面満足度	9
6．総合評価点	10
7．満足度の要因分析	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

．クロス集計表	14 ~ 25
---------	---------

(別冊)自由意見集

・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 : 当病院の退院患者さま
- ・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 : 院内でアンケート用紙を手渡し配布し、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 : 平成16年3月～8月
- ・サンプル数 : 配布数.. 600件
有効回収数.. 249件
有効回収率.. 41.5%

3. 集計分析

- ・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. 調査票

(表画)

郵便はがき
料金受取人氏名 530-8790
大阪中央病院 809
〒2669 大阪府大阪市北区天神橋1-8-30
患者さまアンケート事務局 行

患者様ご本人の性別は： 1. 男 2. 女
患者様ご本人の年齢は： _____ 歳
入院された診療科は： _____ 科
入院された病室は： A2 A3 A4 B2 B3 C3 C4
(Oで囲んでください)
当院の選択理由は： (この欄は印刷の都合で省略されています)
ご意見欄 (ご意見、ご感想、ご要望など自由に記入ください)

アンケート ご協力のお願い

この度は、ご滞院おめでとうございます。当院では、退院される方からご意見を伺いするため、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事業の患者にさして頂き、患者様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。お手数ですが、何卒ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

つくばセントラル病院
院長 竹島 徹

<ご記入にあたって>
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ありません。
ご記入は患者様ご本人にお願います。ただし患者様ご本人が、ご滞院で記入が困難な場合や、お子様の場合は、ご家族又は保護者の方がご記入ください。
ご記入後は、病室設置の経路箱にお入れください。お帰り後ご記入の場合は、2・3日うちにお近くのポストにご投入ください。

【当院の選択理由】

- 1 医療施設や設備が良いから
- 2 近い距離があるから
- 3 費用面いや治療など面が良いから
- 4 評判が良いから
- 5 すぐ入院できるから
- 6 他の医療機関からの紹介で
- 7 知人から勧めたから
- 8 家族や知人のすすめで
- 9 車や運転免許などから近いから
- 10 交通の便が良いから
- 11 その他

(裏画)

退院患者様アンケート

●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○印でお返さしてください。

	5	4	3	2	1	0	
院内施設	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
	駐車場や通院状況	5	4	3	2	1	0
院内施設全般について	5	4	3	2	1	0	
病室環境	病室の明るさ(照明さ・広さなど)	5	4	3	2	1	0
	ベッド、家具、ベット周り設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の味付け	5	4	3	2	1	0
	西交差洗面室について	5	4	3	2	1	0
清潔感	手術室等の清潔感(匂い・湿度)	5	4	3	2	1	0
	看護婦の清潔感(匂い・湿度)	5	4	3	2	1	0
	医師の清潔感(匂い・湿度)	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線科等の清潔感(匂い・湿度)	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
清潔感全般について	5	4	3	2	1	0	
診療	看護婦の挨拶のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護婦の採血や点滴の手際よさ	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、何点くらい 点くらい(100点満点で記入ください)になりますか。
●知人等に、当院を紹介や勧誘したいと思われませんが、

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

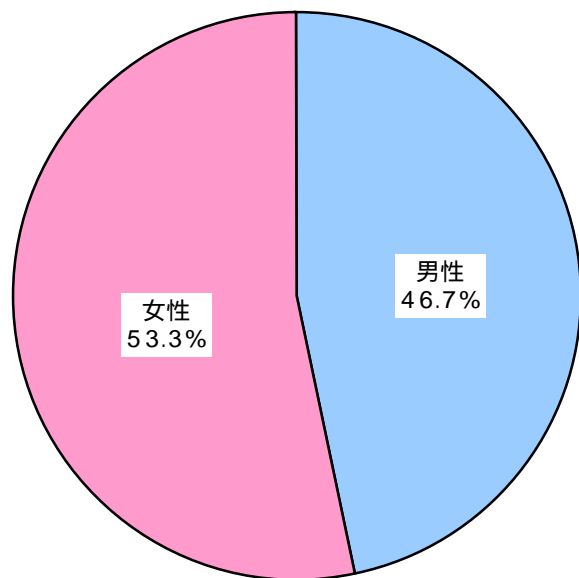
●ご協力ありがとうございました。つくばセントラル病院

全 体 に 満 足	満 足	い ど ち ら か も	や や 不 満	不 満	訪 ね し ら な い
-----------------------	--------	----------------------------	------------------	--------	----------------------------

調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が46.7%、「女性」が53.3%で女性がやや多い。

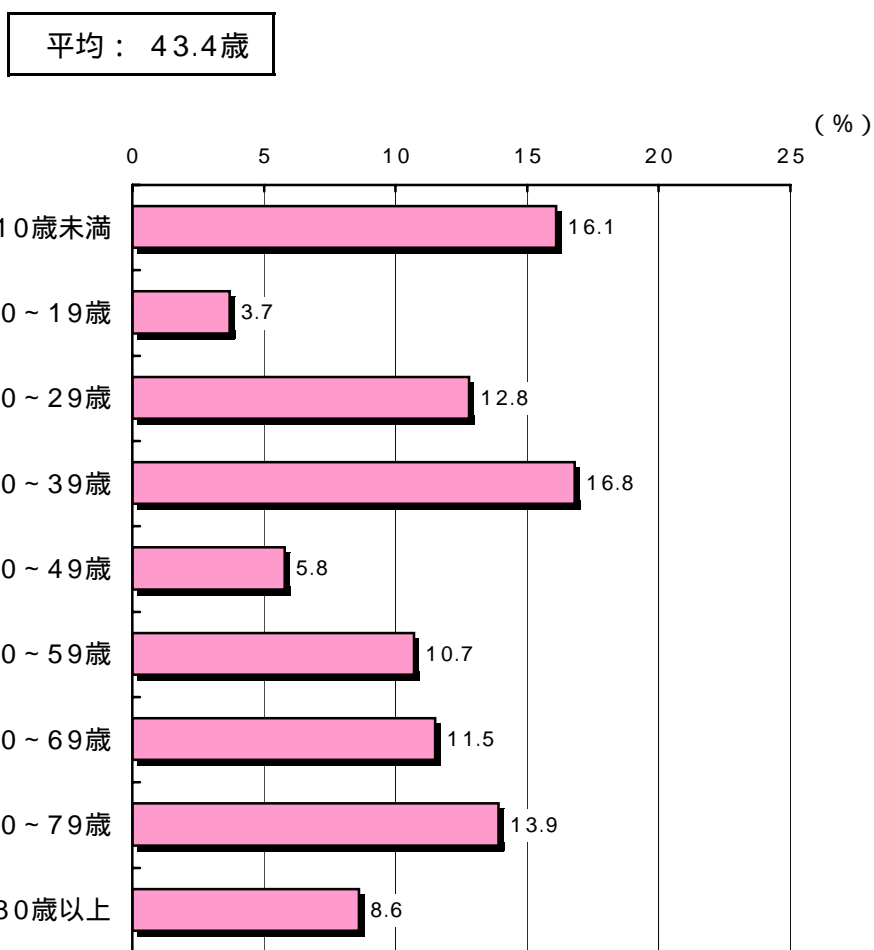


2. 年齢

対象者の平均年齢は、43.4歳。

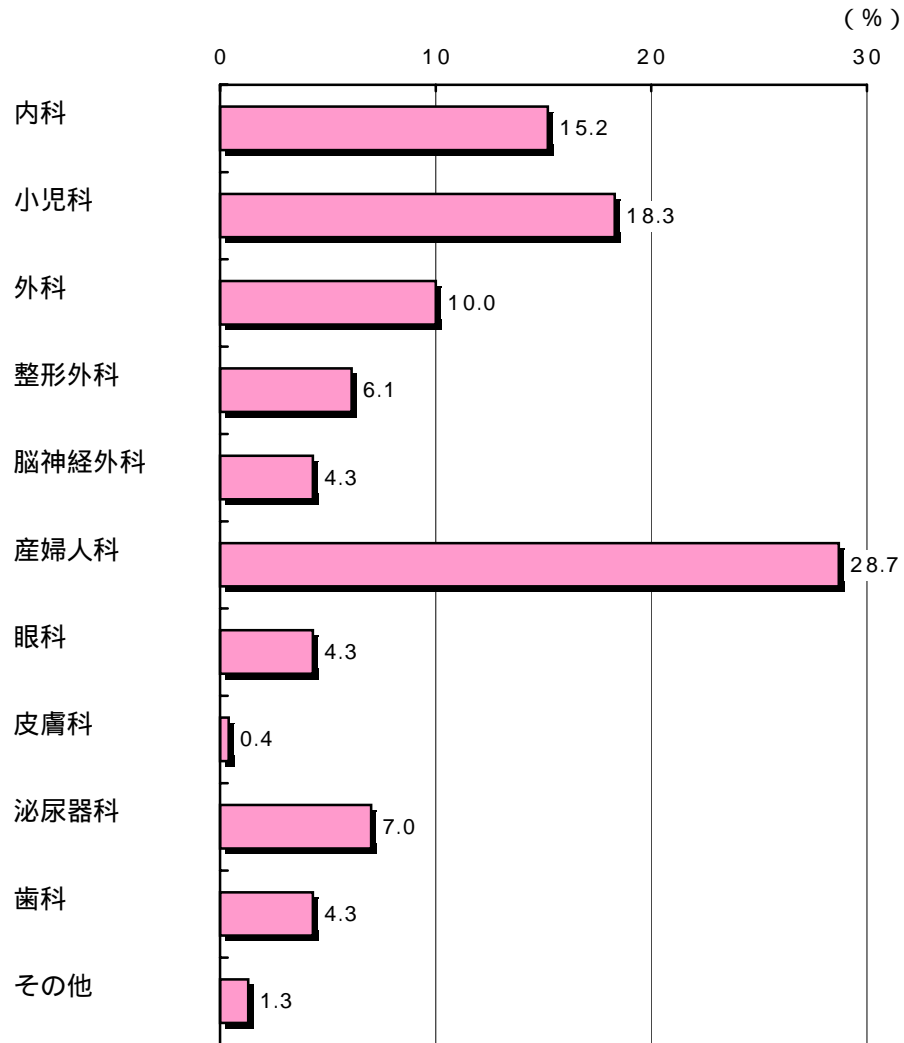
「30～39歳」の人の割合が16.8%で最も高く、次いで「10歳未満」が16.1%、「70～79歳」が13.9%。

39歳以下の患者の割合が、ほぼ半数（49.4%）を占める。



3. 診療科目

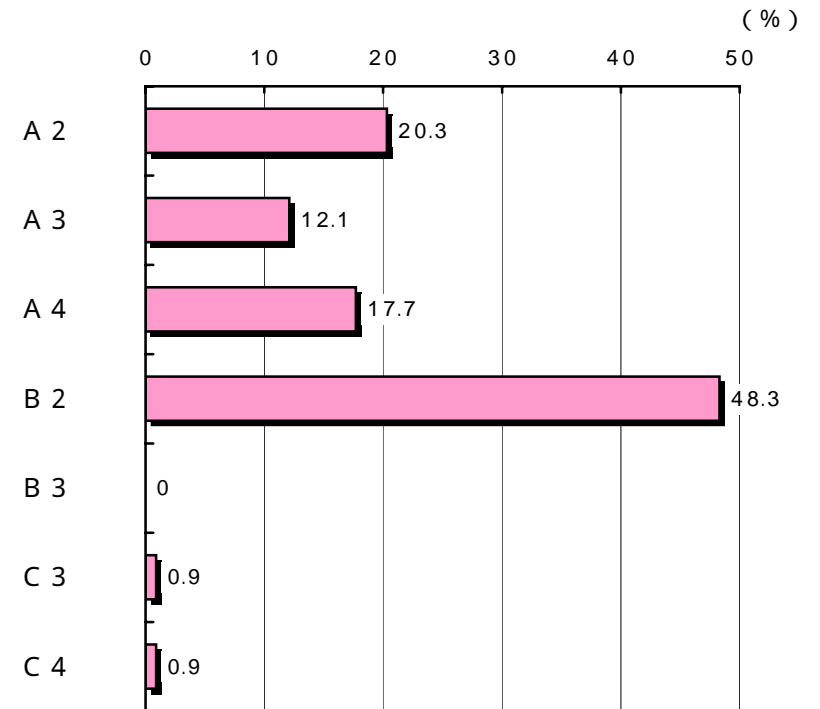
対象者の診療科目は「産婦人科」が最も多く28.7%、
次いで「小児科」が18.3%、「内科」15.2%、「外科」10.0%。



*その他に複数回答含む

4. 入院病棟

入院病棟は「B2」がほぼ半数の48.3%を占める。
次いで「A2」が20.3%、「A4」が17.7%、「A3」が12.1%。



・調査結果の分析

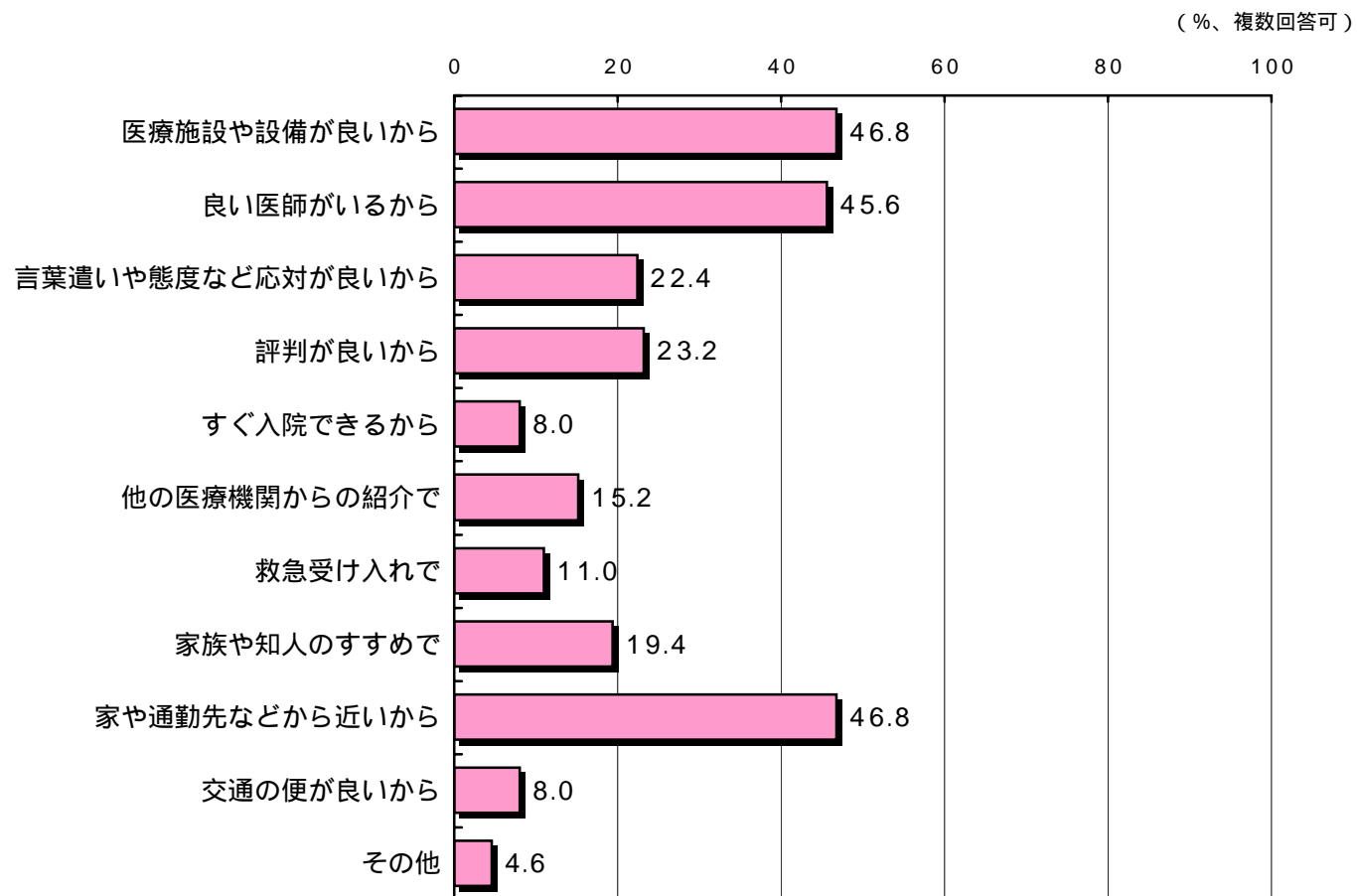
1. 当院の選択理由

当院の選択理由をお聞きしたところ、

「医療施設や設備が良いから」、「良い医師がいるから」、「家や通勤先などから近いから」の3項目が各46%前後と高い。

この3項目に次いで「評判が良いから」(23.2%)、「言葉遣いや態度など対応が良いから」(22.4%)、

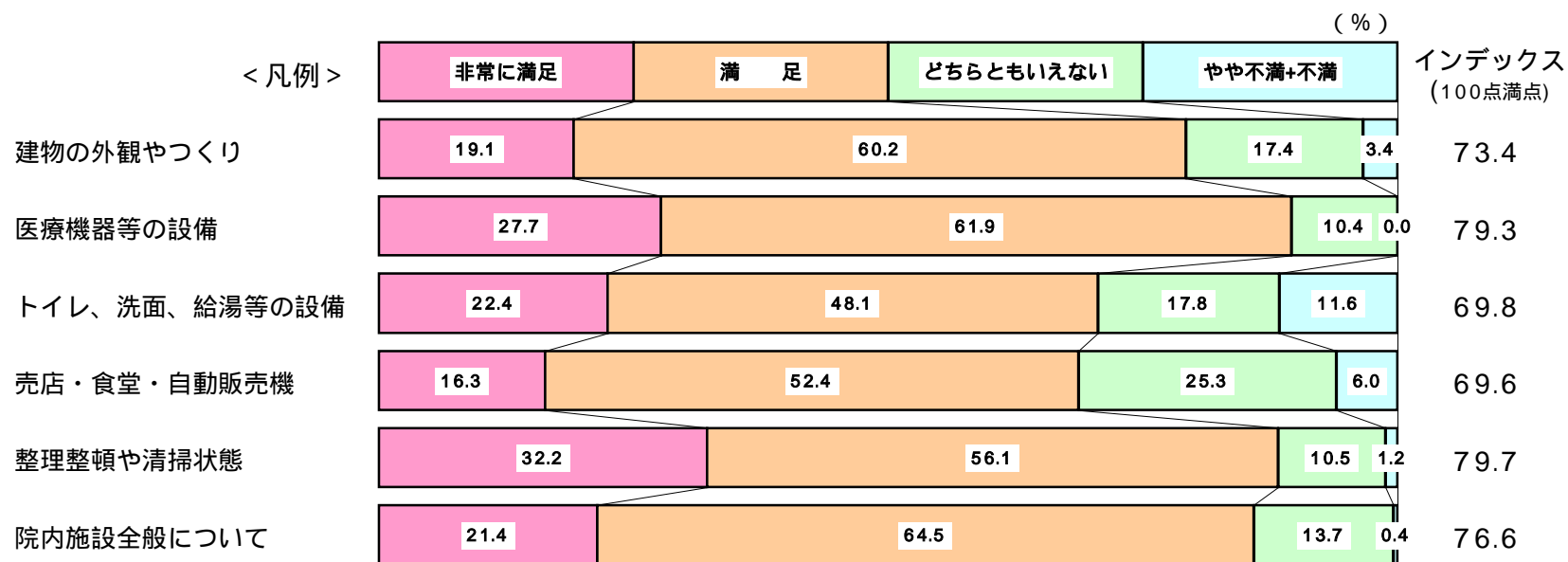
「家族や知人のすすめで」(19.4%)が高い。



2. 院内施設面満足度

『院内施設全般について』は「非常に満足」の割合が21.4%、「満足」が64.5%で、全体の85.9%が「満足」と感じている。
 「不満」と感じている人は、ほとんど見られない。

項目別には、「医療機器等の設備」と「整理整頓や清掃状況」でインデックスが80点近くと高く、「非常に満足」が30%前後を占める。
 逆に「トイレ、洗面、給湯等の設備」と「売店・食堂・自動販売機」でのインデックスはともに70点弱と他項目に比べ低い。
 「トイレ、洗面、給湯等の設備」では「不満（やや不満+不満）」が11.6%見られる。

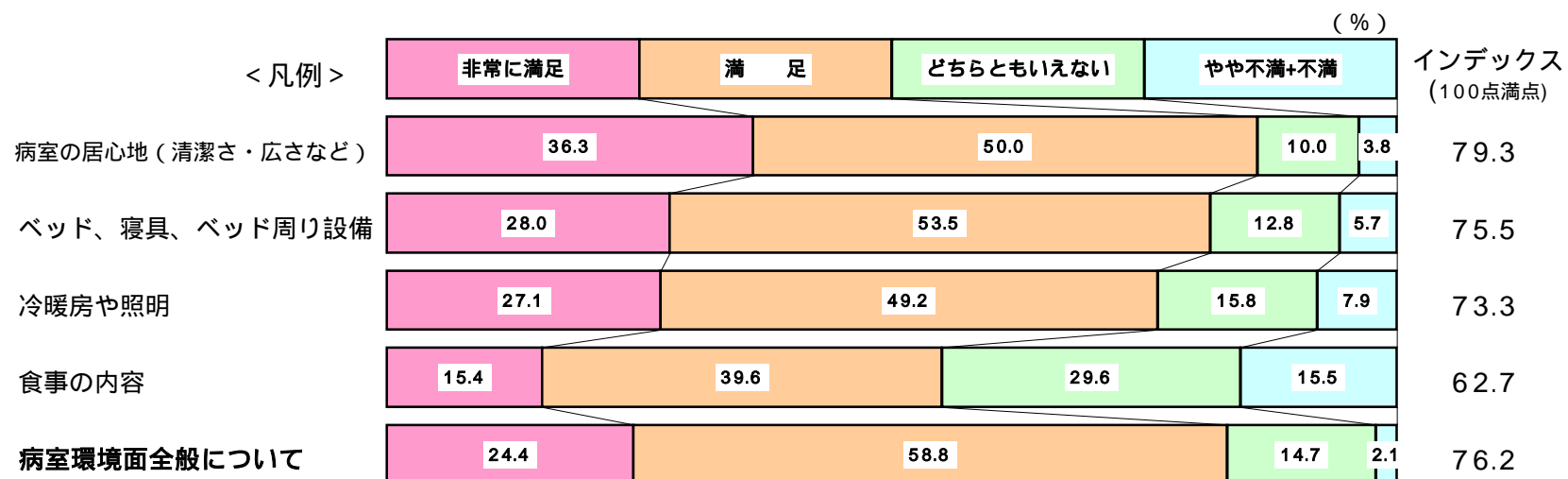


*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

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24.4%、「満足」が58.8%で、全体の83.2%が「満足」と感じている。「不満」と感じている人の割合は2.1%と僅か。

項目別には「病室の居心地（清潔さ・広さなど）」のインデックスで79.3点と高く、「非常に満足」が36.3%を占める。逆に「食事の内容」のインデックスは62.7点と低く、「不満（やや不満+不満）」が15.5%見られる。



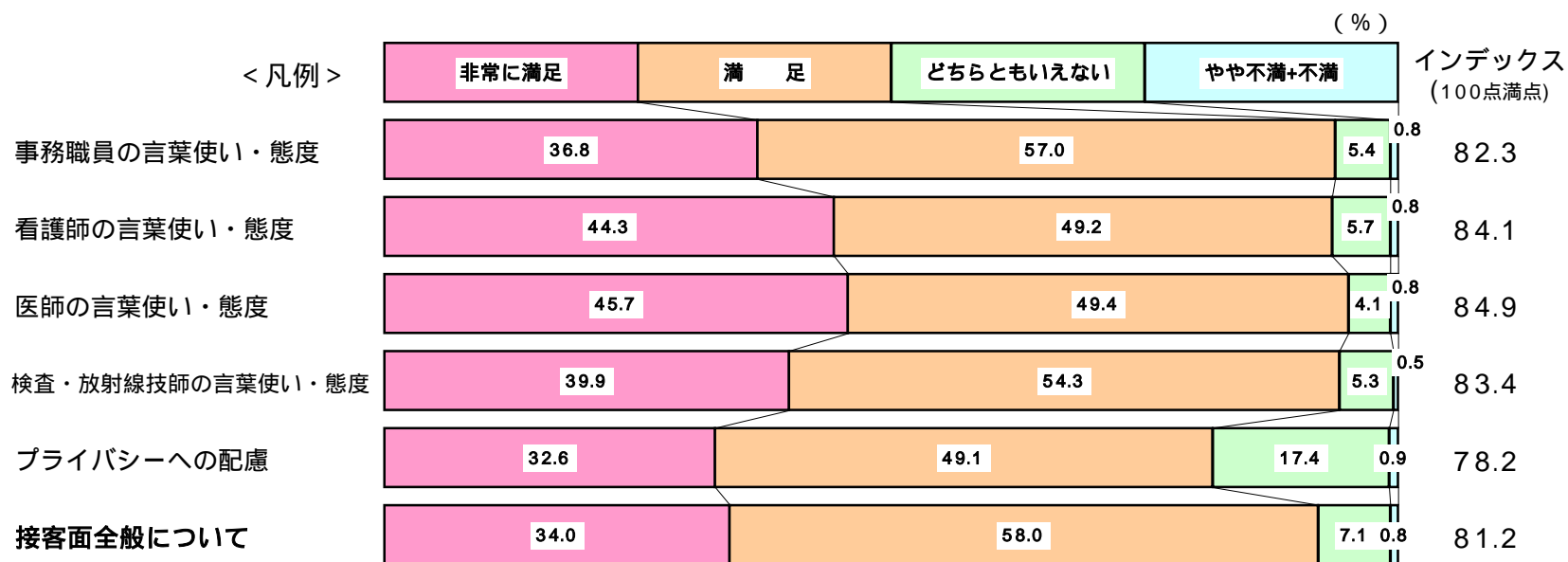
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

4. 接客面満足度

『接客面全般について』は「非常に満足」の割合が34.0%、「満足」が58.0%で、全体の92.0%が「満足」と感じている。
 「不満」と感じている人は、ほとんど見られない。

インデックスは81.2で、『院内施設全般(76.6)』や『病室環境面全般(76.2)』以上に高い。

各項目とも「不満」と感じている人は、ほとんど見られない。「プライバシーへの配慮」を除く項目でのインデックスが82点以上と高い。
 「医師の言葉使い・態度」、「看護師の言葉使い・態度」では「非常に満足」が45%前後を占める。



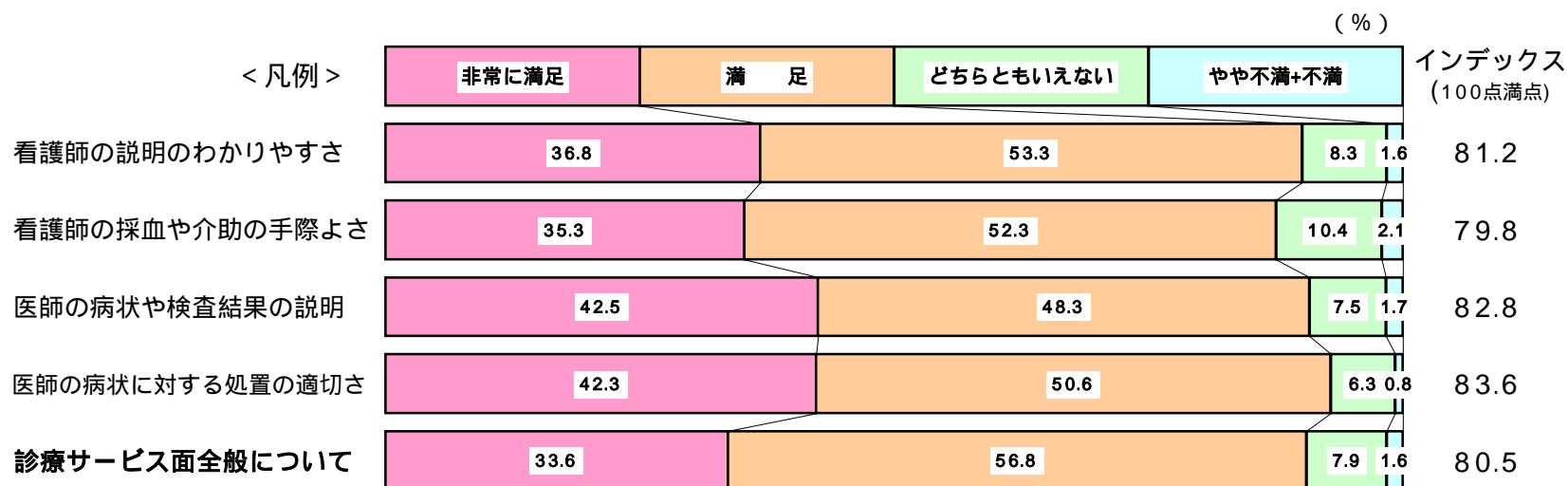
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

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33.6%、「満足」が56.8%で、全体の90.4%が「満足」と感じている。「不満」と感じている人の割合は1.6%と僅か。

インデックスは80.5点で、『院内施設全般(76.6)』や『病室環境面全般(76.2)』以上に高い。

各項目とも「不満」と感じている人は僅かで、「看護師の採血や介助の手際よさ(79.8)」以外でのインデックスは80点以上と高い。「医師の病状や検査結果の説明」と「医師の病状に対する処置の適切さ」では、「非常に満足」が40%以上を占める。



*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

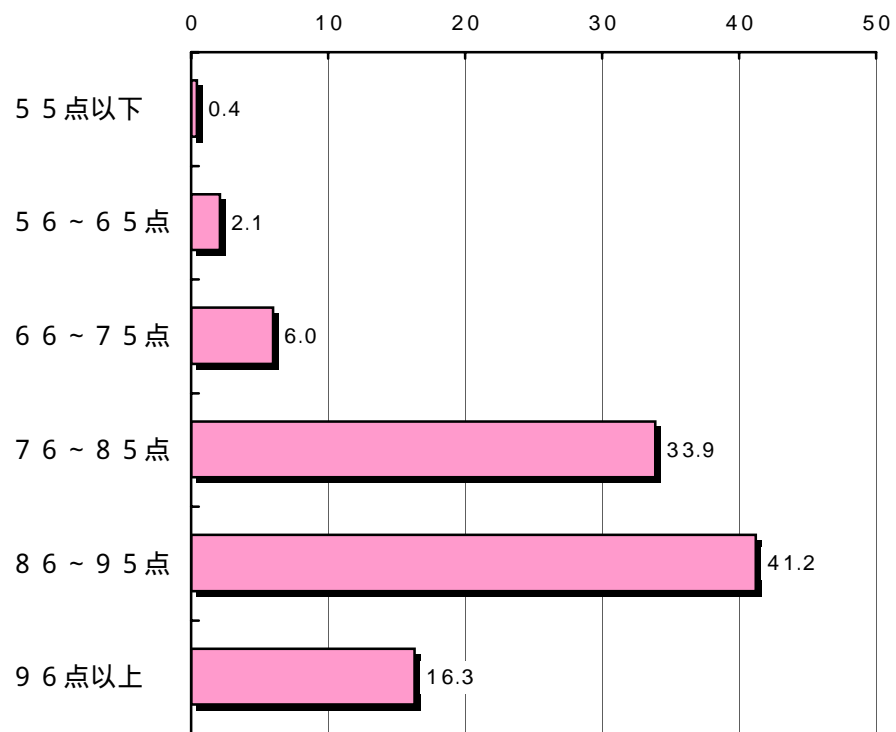
6. 総合評価点

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87.4点であった。

「86～95点」の割合が41.2%で最も多く、次いで「76～85点」が33.9%、「96点以上」が16.3%であった。

「75点以下」の割合は8.5%。

総合評価点平均： 87.4点



7. 満足度の要因分析

各個別評価項目の共通要因を抽出するため因子分析を行った。

その結果、表1に示す「接客因子」「院内施設因子」「病室環境因子」「診療因子」の4因子が抽出された。

次に抽出された各因子の総合評価点への影響度を明らかにするため、重回帰分析を行った。

その結果、表2に示す総合評価点への寄与率が算出された。

全体では、「院内施設因子」が他の3因子に比べ、総合評価点への寄与率がやや低い結果となった。

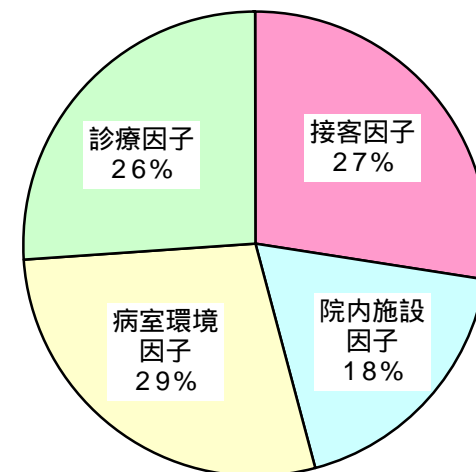
表1. 個別評価項目の因子分析結果

(因子負荷量:単位×1000)

因子		1	2	3	4
質問綱目		接客因子	院内施設因子	病室環境因子	診療因子
院内施設面	建物の外観やつくり	160	712	206	23
	医療機器等の設備	204	610	150	213
	トイレ、洗面、給湯等の設備	60	663	363	108
	売店・食堂・自動販売機	110	610	211	242
	整理整頓や清掃状態	186	545	359	200
	院内施設全般について	130	650	372	156
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	136	227	776	58
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	98	303	763	114
	冷暖房や照明	159	360	525	124
	食事の内容	183	328	396	35
	病室環境面全般について	189	437	718	109
接客面	事務職員の言葉使い・態度	737	178	51	160
	看護師の言葉使い・態度	746	55	219	262
	医師の言葉使い・態度	504	197	41	430
	検査・放射線技師の言葉使い・態度	811	173	94	215
	プライバシーへの配慮	564	199	269	310
	接客面全般について	670	195	212	424
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	613	187	215	477
	看護師の採血や介助の手際よさ	511	61	252	563
	医師の病状や検査結果の説明	363	231	79	705
	医師の病状に対する処置の適切さ	297	197	32	701
	診療サービス面全般について	446	178	140	769

注) 表は抽出された各因子と個別評価項目との関係を示す(数値が大きいほど関係が強い)ものであり、当院の評価を示すものではありません。

表2. 各因子の総合評価点への寄与率



補足説明

因子分析は多数の変数(個別満足度項目)を少数の因子で説明する統計手法です。抽出された各因子(接客因子~診療因子)は、その因子に強く関係する元の質問項目数の多少に関らず、独立した価値評価項目として同じ尺度で各回答者毎にスコア化されます。

重回帰分析は複数の説明変数(上記の各因子スコア)に適当な係数(偏回帰係数)をつけ、1つの目的変数(総合評価点)に数式上で結びつける手法です。したがって偏回帰係数の大きい因子ほど、目的変数(総合評価点)により多く影響していることとなります。

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、その重視度(*1)と当院の満足度を座標上にプロットした。
重視度が高く満足度が低い項目が、優先度の高い改善項目と考えられます。

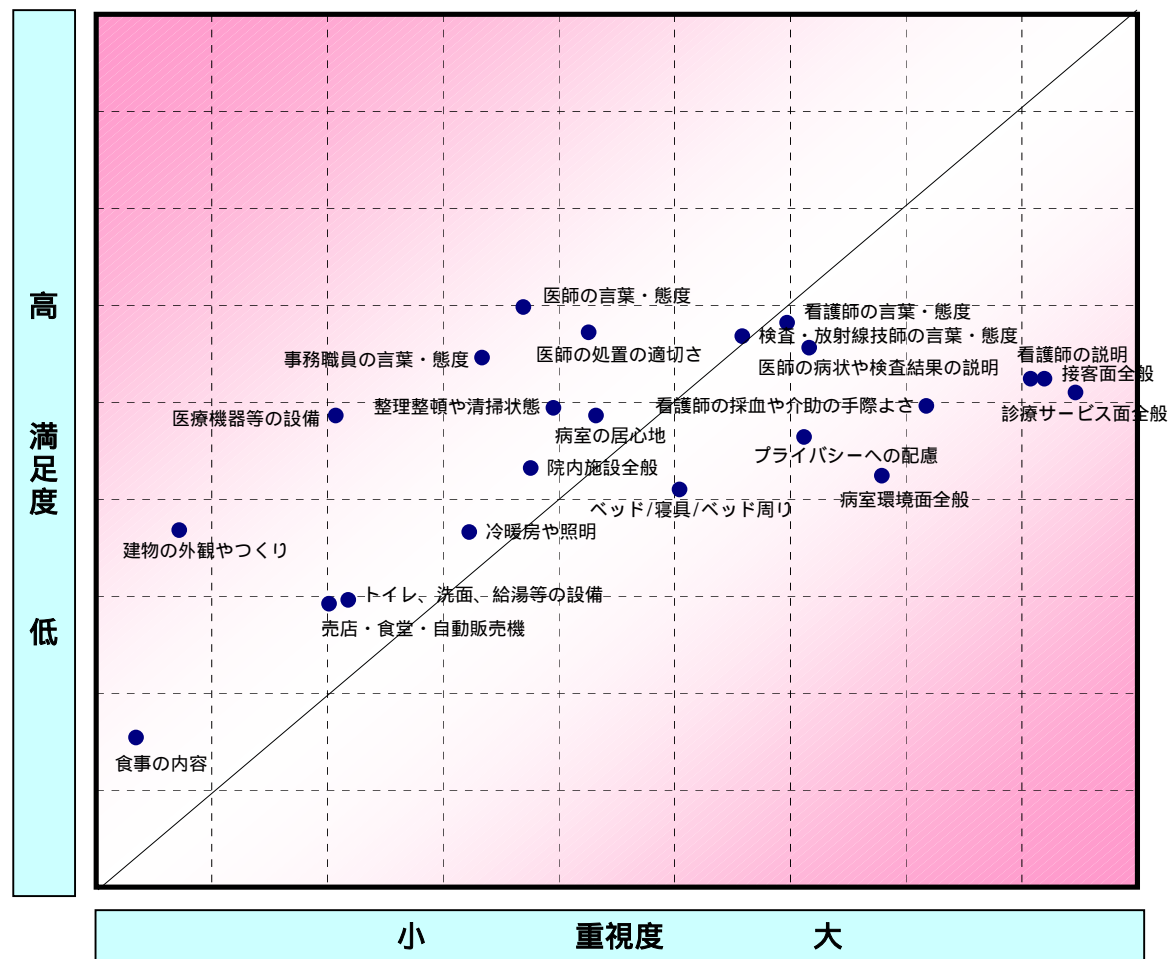
*1：重視度 = 総合評価への寄与率
(前ページの因子負荷量と偏相関係数から算出)

注) 満足度の項目間高低差は貴院特有の傾向とは限りませんので、
他病院に比べた強みや弱みを示すものではありません。

因子		重視度	満足度
質問綱目			
院内施設面	建物の外観やつくり	58.6	73.4
	医療機器等の設備	65.4	79.3
	トイレ、洗面、給湯等の設備	65.9	69.8
	売店・食堂・自動販売機	65.1	69.6
	整理整頓や清掃状態	74.8	79.7
	院内施設全般について	73.8	76.6
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	76.6	79.3
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	80.2	75.5
	冷暖房や照明	71.1	73.3
	食事の内容	56.7	62.7
	病室環境面全般について	89.0	76.2
接客面	事務職員の言葉使い・態度	71.7	82.3
	看護師の言葉使い・態度	84.9	84.1
	医師の言葉使い・態度	73.5	84.9
	検査・放射線技師の言葉使い・態度	82.9	83.4
	プライバシーへの配慮	85.6	78.2
	接客面全般について	96.0	81.2
	診療面	看護師の説明のわかりやすさ	95.4
看護師の採血や介助の手際よさ		90.9	79.8
医師の病状や検査結果の説明		85.8	82.8
医師の病状に対する処置の適切さ		76.3	83.6
診療サービス面全般について		97.3	80.5

ポートフォリオ図

左上：重視度 < 満足度、 右下：重視度 > 満足度



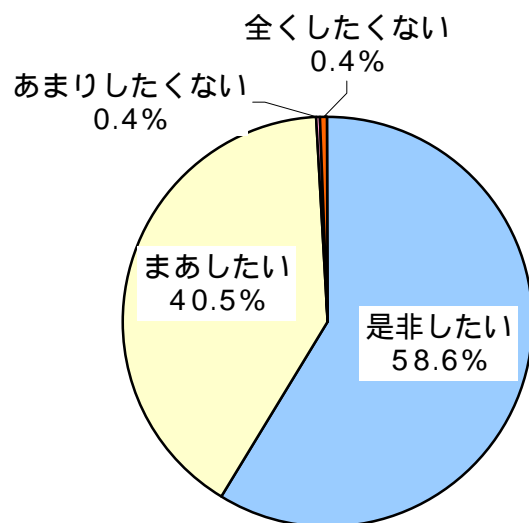
9. 紹介・推薦意向

「是非したい」が58.6%、「まあしたい」が40.5%、「あまりしたくない」、「全くしたくない」はほとんどなかった。

「是非したい」とする患者は「まあしたい」とする患者に比べ、総合評価点が9.0ポイント高い。

同様に、各因子のスコアも「是非したい」で高く、その差は「診療因子」「接客因子」「院内施設因子」「病室環境因子」の順で大きい。

紹介・推薦意向



紹介・推薦意向別総合評価点・因子スコア

紹介・推薦意向別	総合評価点 (平均点)	因子スコア (平均)			
		1 接客因子	2 院内施設 因子	3 病室環境 因子	4 診療因子
全 体	87.4	1.00	1.00	1.00	1.00
是非したい	91.6	1.25	1.16	1.20	1.28
まあしたい	82.6	0.70	0.71	0.78	0.67

<是非したい - まあしたい> 9.0 0.56 0.46 0.42 0.61

因子スコア欄の数値は、各因子に対する患者満足度の高低を示す（全体平均=1）

退院患者さま満足度調査 報告書

企画・集計・分析

株式会社 サーベイリサーチセンター
大阪事務所 患者CS事務局

〒530-6011 大阪市北区天満橋1-8-30

TEL:06-4801-9231

FAX:06-4801-9233

E-mail : hospi_cs@surece.co.jp
