

入院患者さま 満足度調査 結果報告書

令和5年1月

大分大学医学部附属病院

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、入院満足度、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 : 各病棟にて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 : 令和4年11月1日～12月14日の間にアンケート票を配布。
- サンプル数 : 配布数…………… 500 件
有効回収数…………… 292 件
有効回収率…………… 58.4%

3. 集計分析

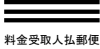
- 報告書には、当院の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した大学病院平均との比較データも記載している。
《大学病院の概要》実施病院数：18 病院 (公立病院：11 病院、公的病院：0 病院、医療法人等：7 病院)
平均病床数：757 床 平均入院患者数：1625 人/日 平均科目数：27.4 科 平均職員数：1380 人
- また当院の前回入院患者調査結果(令和3年11月1日～19日実施、サンプル数：260件)との比較データも記載している。
- 各設問の無回答及び満足度設問の「わからない・該当しない」は、構成比の母数から除外している。
- 満足度設問は、以下の5段階の満足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

料金受取人払郵便


荒川局承認

3220

差出有効期限
2023年1月31日まで
(切手不要)

東京都荒川区西日暮里2-40-10

(株)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 ご協力をお願い

当院では、入院された方々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運営の参考にさせて頂き、患者さまに対するサービス等の充実にも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、よろしくお願ひ申し上げます。

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。

大分大学医学部附属病院
サービス・国際化推進委員会

アンケートに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。

ご意見・ご要望記入欄

{ 1 医療 2 看護 3 施設 4 清掃 5 事務 6 その他 }

裏面にも質問がございます。あわせてご回答をお願いいたします。

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 救急受け入れて
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 家や通動先などから近いから
5 すぐ入院できるから	11 その他

●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。

大分大学医学部附属病院(令和4年度)

ご回答欄

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	いどえちならいとも	やや不満	不満	該当がわからない
-------	----	-----------	------	----	----------

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(医事課受付)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
	検査技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	放射線技師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	リハビリ担当者の言葉使いや態度	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
	検査技師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	放射線技師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	薬剤師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	リハビリ担当者の説明のわかりやすさ	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)

●当院を受診して(入院して)良かったですか。----- 1. 良かった 2. まあ良かった 3. あまり良かった 4. 良くなかった

●知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか。----- 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

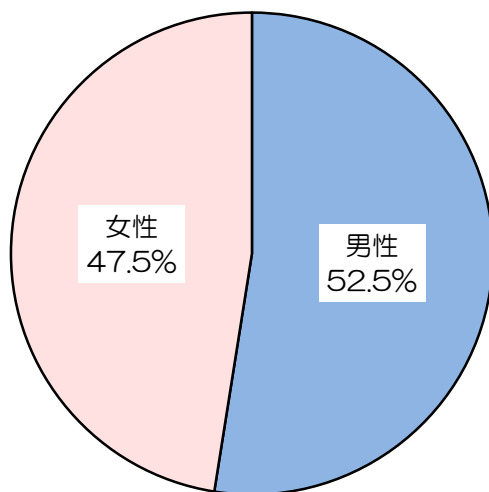
表面もお忘れなくご記入願います。ご協力ありがとうございました。

Ⅱ. 調査対象者の属性

1. 性別

対象者の性別は、「男性」が52.5%、「女性」が47.5%でやや男性が多い。

女性の割合は、前回調査(50.0%)に比べ、2.5%減少した。



有効回答者数：278人

(大学病院平均)
男性：52.3%
女性：47.7%

(前回調査)
男性：50.0%
女性：50.0%

2. 年齢

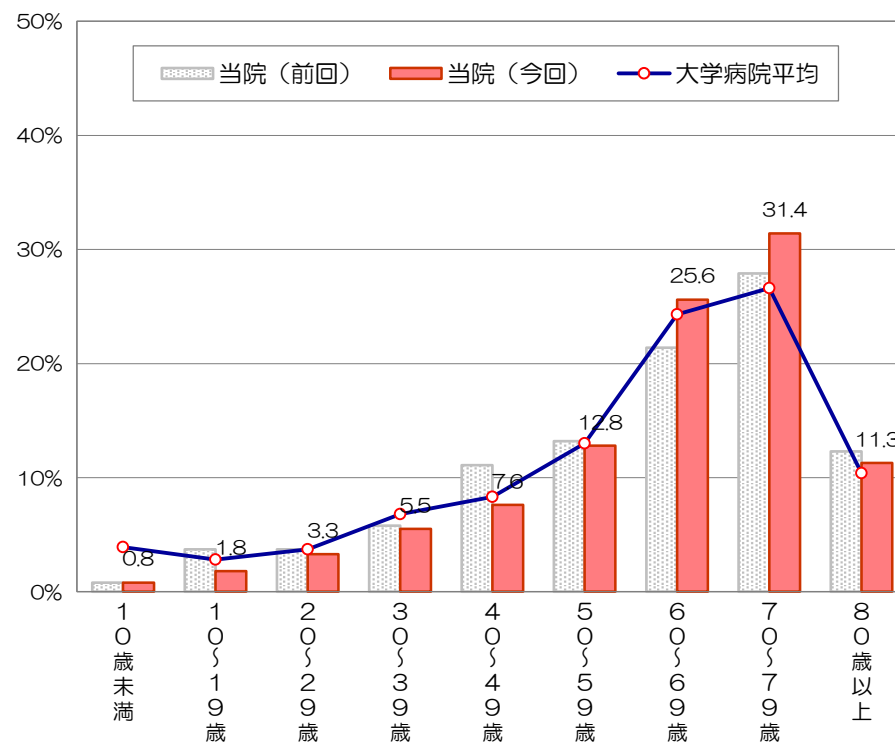
対象者の平均年齢は62.9歳。大学病院平均に比べ、4.0歳高い。前回調査の平均年齢に比べ、2.4歳高くなった。

「70～79歳」の人の割合が31.4%で最も高く、次いで「60～69歳」が25.6%、「50～59歳」が12.8%。

大学病院平均に比べ、「70～79歳」の割合が高く(+4.8%)、「10歳未満」の割合が低い(-3.1%)。

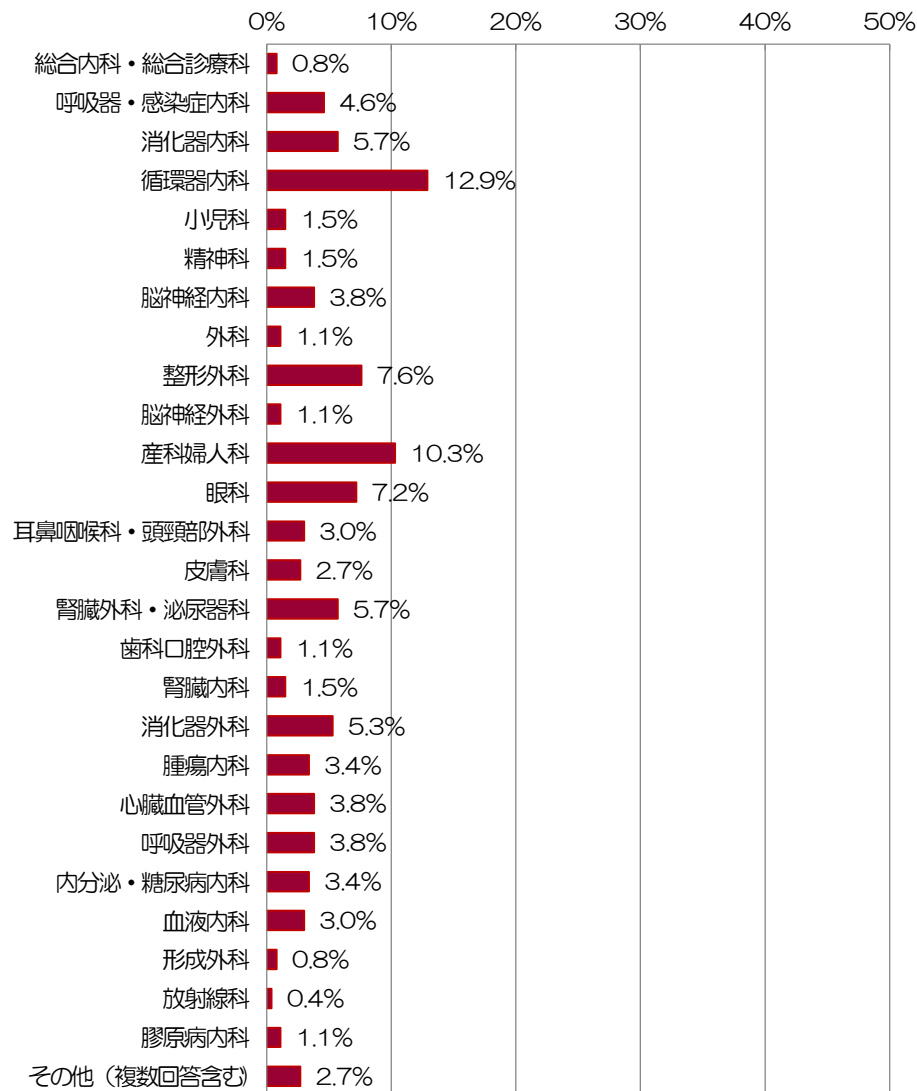
有効回答者数：274人

当院平均：62.9歳 (+4.0歳) 前回：60.5歳
大学病院平均：58.9歳



3. 診療科目

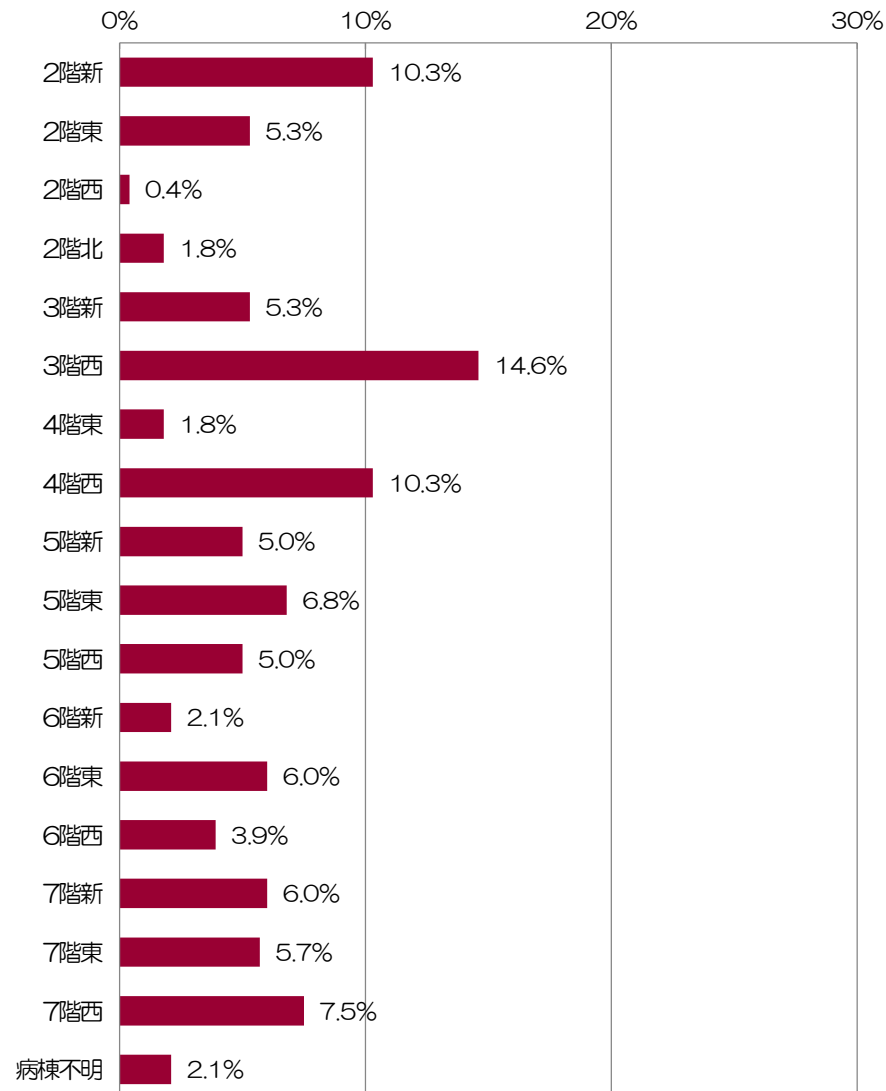
対象者の診療科目は「循環器内科」が12.9%を占める。次いで、「産科婦人科」が10.3%、「整形外科」が7.6%、「眼科」が7.2%、「消化器内科」「腎臓外科・泌尿器科」がともに5.7%と続く。
(有効回答者数：263人)



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：281人)



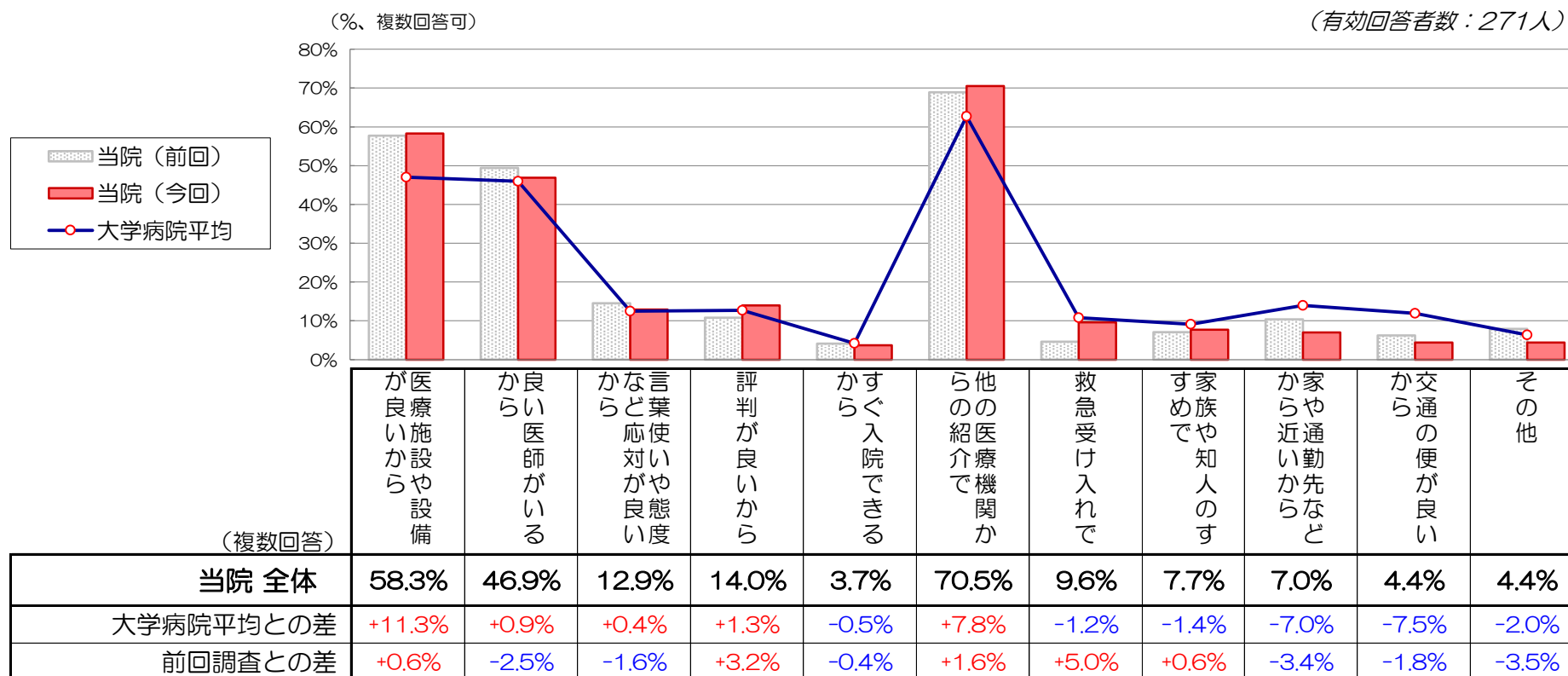
Ⅲ. 調査結果の分析

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70.5%で最も高く、次いで「医療施設や設備が良いから」が58.3%、「良い医師がいるから」が46.9%、「評判が良いから」が14.0%であった。

大学病院平均に比べ、「医療施設や設備が良いから」(+11.3%)、「他の医療機関からの紹介で」(+7.8%)が高い、一方、「交通の便が良いから」(-7.5%)、「家や通勤先などから近いから」(-7.0%)が低い。

前回調査に比べ、「救急受け入れで」(+5.0%)が増加した。



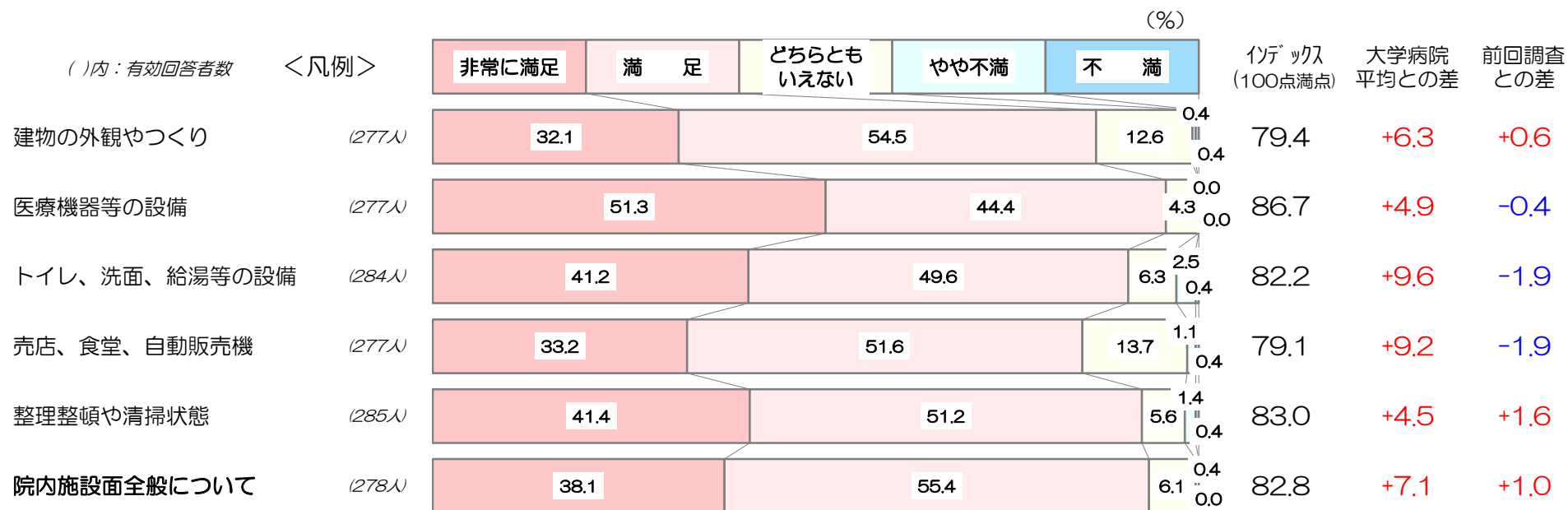
2. 院内施設面満足度

『院内施設面全般について』は「非常に満足」の割合が38.1%、「満足」が55.4%で、全体の93.5%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0.4%と、ほとんど見られない。
 満足度（インデックス）は82.8で、大学病院平均に比べ、7.1ポイント高い。前回調査からは、1.0ポイント増加した。

項目別には、『医療機器等の設備』（86.7）、『整理整頓や清掃状態』（83.0）、『トイレ、洗面、給湯等の設備』（82.2）で
 ‘満足’の割合が90%以上を占めている(各95.7%、92.6%、90.8%)。

大学病院平均との比較では、全ての項目で4.5ポイント以上高くなっている。特に『トイレ、洗面、給湯等の設備』（82.2）、
 『売店、食堂、自動販売機』（79.1）では満足度が9ポイント以上高い（各+9.6、+9.2）。

前回調査との比較では、『トイレ、洗面、給湯等の設備』（82.2）、『売店、食堂、自動販売機』（79.1）の満足度がやや減少した(ともに-1.9)。



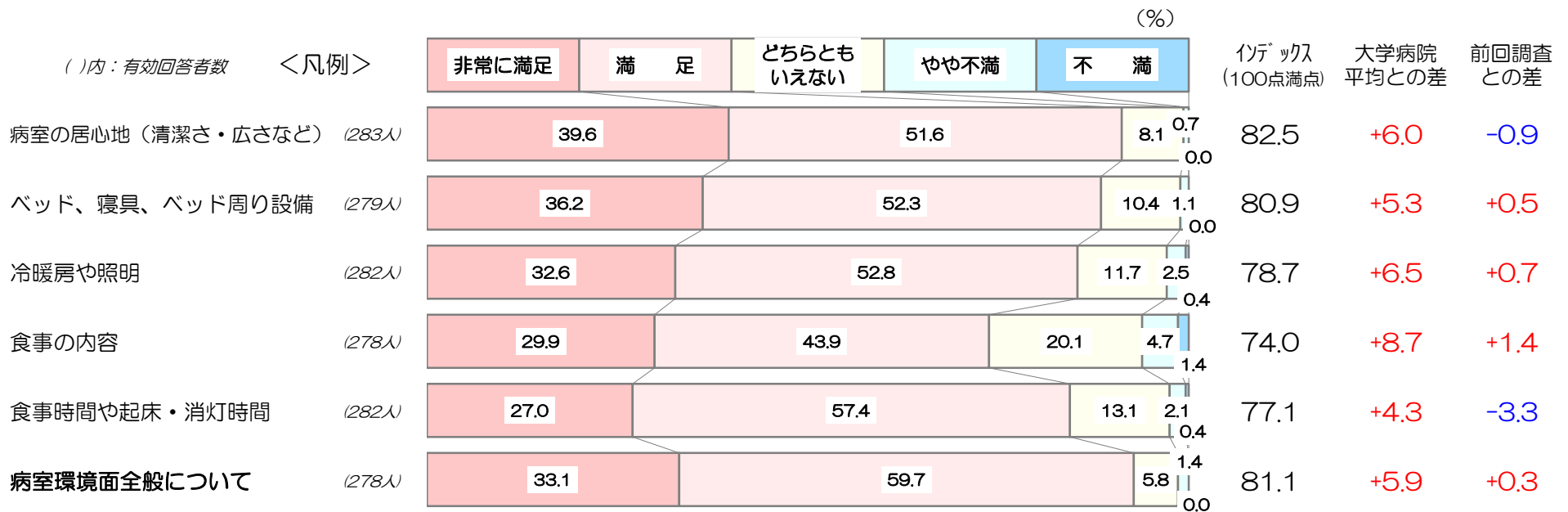
*インデックスは、非常に満足(100点)、満足(75点)、どちらともいえない(50点)、やや不満(25点)、不満(0点)の合計点

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33.1%、「満足」が59.7%で、全体の92.8%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1.4%と少ない。
 満足度（インデックス）は81.1で、大学病院平均に比べ、5.9ポイント高い。前回調査からは、0.3ポイント増加した。

項目別には、大学病院平均と比較して、満足度は全ての項目で4ポイント以上高くなっている。
 特に『食事の内容』（74.0）の満足度は、8.7ポイントと高く、『冷暖房や照明』（78.7）では6.5ポイント、
 『病室の居心地（清潔さ・広さなど）』（82.5）では6.0ポイント高くなっている。

前回調査との比較では、『食事時間や起床・消灯時間』（77.1）満足度が、3.3ポイント減少した。



*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

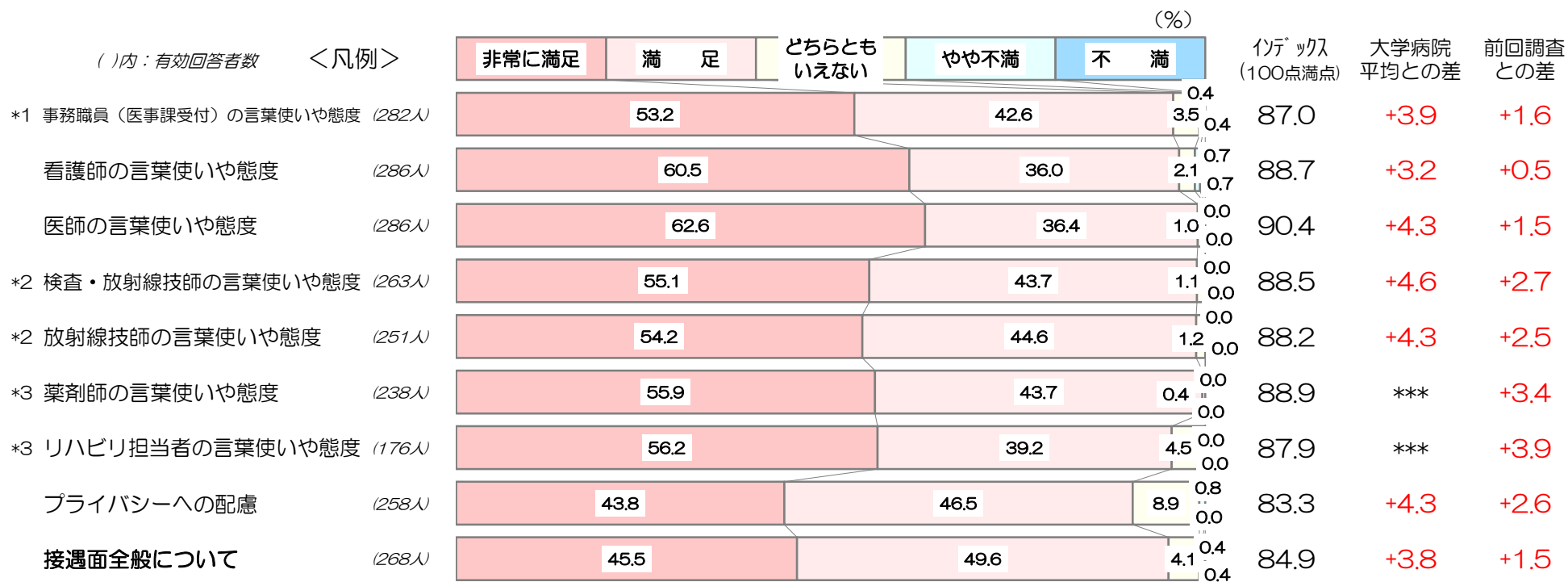
4. 接遇面満足度

『接遇面全般について』は「非常に満足」の割合が45.5%、「満足」が49.6%で、全体の95.1%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0.8%と、ほとんど見られない。
 満足度（インデックス）は84.9で、大学病院平均に比べ、3.8ポイント高い。前回調査からは、1.5ポイント増加した。

項目別には、全ての項目で‘満足’の割合が90%を超えている。
 特に『薬剤師の言葉使いや態度』（88.9）では99.6%、『医師の言葉使いや態度』（90.4）では99.0%と‘満足’の割合が高い。

大学病院平均との比較では、全ての項目で大学病院平均を上回っている(+3.2~+4.6)。

前回調査との比較では、満足度は全ての項目で上昇し、『リハビリ担当者の言葉使いや態度』（87.9）では3.9ポイント、
 『薬剤師の言葉使いや態度』（88.9）で各3.4ポイント増加した。



*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

*1 『事務職員(医事課受付)の言葉使いや態度』の大学病院平均との差は、『事務職員の言葉使いや態度』との対応で記載。

*2 『検査技師の言葉使いや態度』、『放射線技師の言葉使いや態度』の大学病院平均との差は、『検査・放射線技師の言葉使いや態度』との対応で記載。

*3 『薬剤師の言葉使いや態度』と『リハビリ担当者の言葉使いや態度』は当院独自の設問のため、比較データなし。

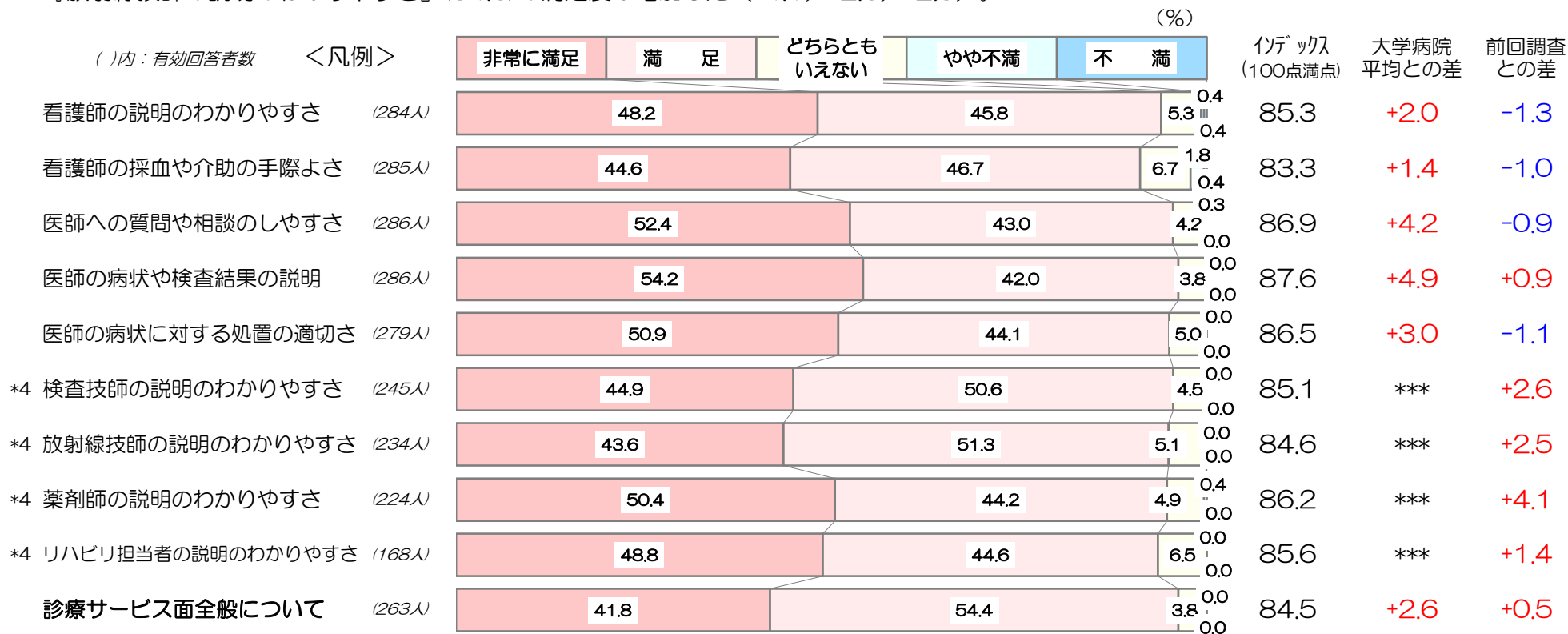
5. 診療面満足度

『診療サービス面全般について』は「非常に満足」の割合が41.8%、「満足」が54.4%で、全体の96.2%が‘満足’と感じている。
 ‘不満’（「やや不満」+「不満」）と感じている人はいなかった。
 満足度（インデックス）は84.5で、大学病院平均に比べ、2.6ポイント高い。前回調査からは、0.5ポイント増加した。

項目別には、全ての項目で‘満足’の割合が90%以上を占めており、
 特に『薬剤師の言葉使いや態度』(86.2)、『放射線技師の説明のわかりやすさ』(84.6)では、‘満足’の割合が約99%を占め、
 ‘不満’の割合は0.0%となっている。

大学病院平均との比較では、全ての項目で満足度は上回り、『医師の病状や検査結果の説明』(87.6)では4.9ポイント、
 『医師への質問や相談のしやすさ』(86.9)では4.2ポイント大学病院平均を上回っている。

前回調査との比較では、『薬剤師の説明のわかりやすさ』(86.2)、『検査技師の説明のわかりやすさ』(85.1)、
 『放射線技師の説明のわかりやすさ』(84.6)の満足度が増加した(+4.1, +2.6, +2.5)。



*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

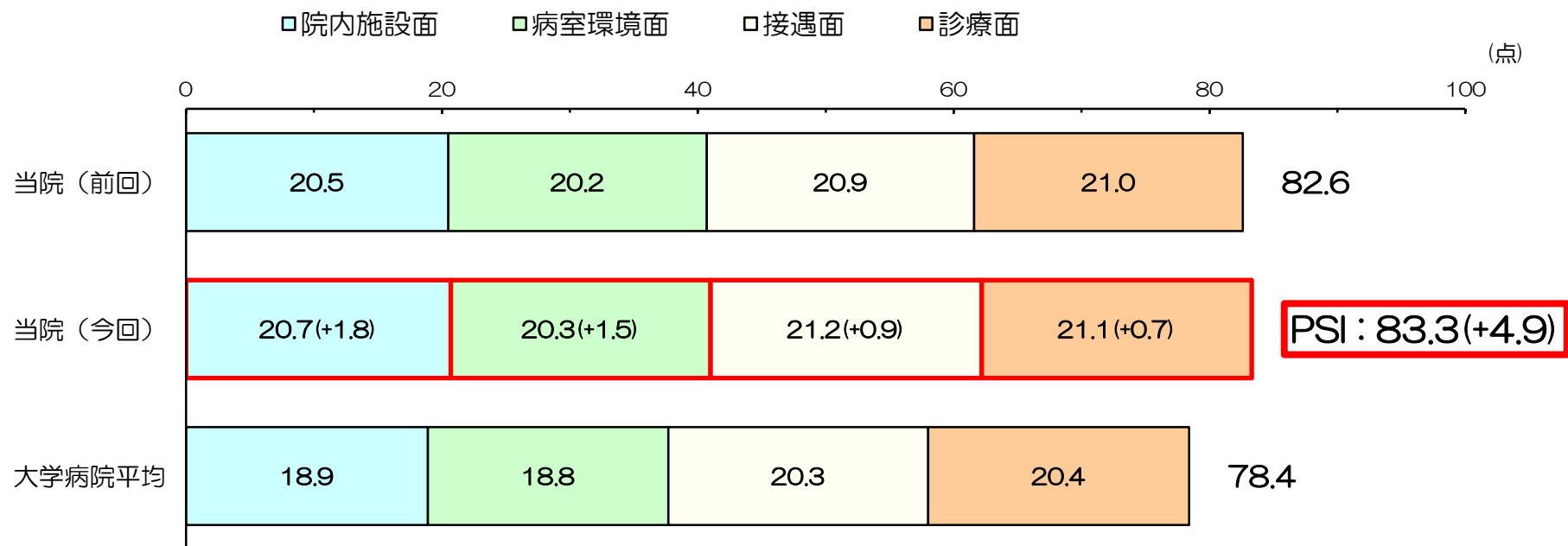
*4 『検査技師の説明のわかりやすさ』、『放射線技師の説明のわかりやすさ』、『薬剤師の説明のわかりやすさ』、『リハビリ担当者の説明のわかりやすさ』は当院独自設問のため、比較データなし。

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

当院の総合満足度（PSI）は83.3点で、大学病院平均に比べ、4.9ポイント高かった。（PSIの算出方法はページ下段参照）
 前回調査のPSI（82.6）からは、0.7ポイントの増加した。

PSIを構成する要素別には、大学病院平均に比べ、「院内施設面(+1.8)」、「病室環境面(+1.5)」、「接遇面(+0.9)」、「診療面(+0.7)」で高い。
 （「院内施設面(+1.8)」、「病室環境面(+1.5)」、「接遇面(+0.9)」、「診療面(+0.7)」）

前回調査との比較では、「接遇面(+0.3)」、「院内施設面(+0.2)」、「病室環境面(+0.1)」、「診療面(+0.1)」で高い。
 （「院内施設面(+0.2)」、「病室環境面(+0.1)」、「接遇面(+0.3)」、「診療面(+0.1)」）



<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。

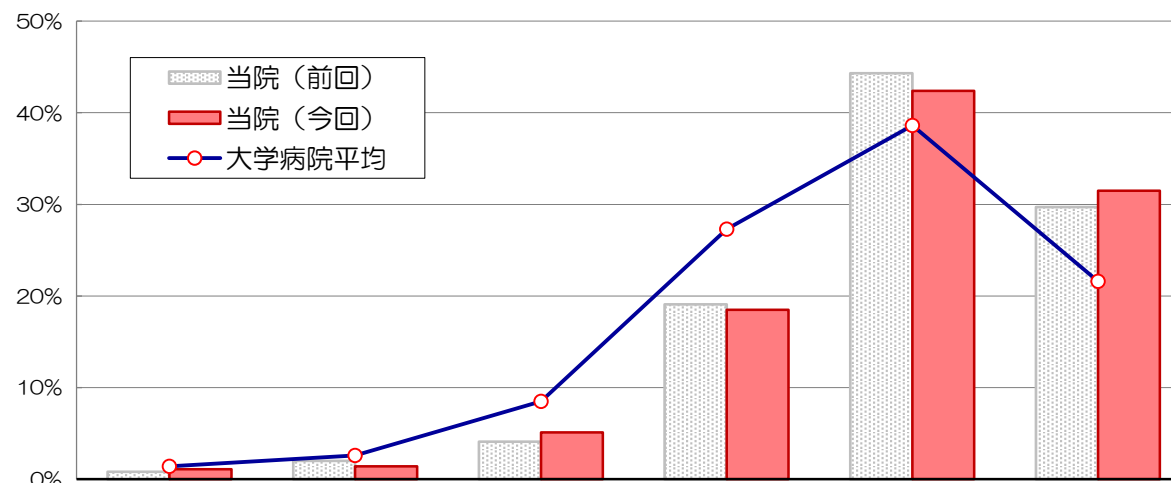
7. 総合評価点（100点満点での回答値）

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90.1点で、大学病院平均と比べ、2.8ポイント高かった。平均点は、前回調査と同点であった。

「86～95点」と答えた人の割合が42.4%で最も高く、次いで「96点以上」が31.5%、「76～85点」が18.5%と続く。大学病院平均に比べ、「96点以上」(+9.9%)、「86～95点」(+3.8%)の割合が高く、「76～85点」(-8.8%)、「66～75点」(-3.4%)の割合が低い。

前回調査との比較では、「96点以上」の割合が1.8%増加した一方で、「86～95点」の割合が1.9%減少した。

(有効回答者数：276人)



	55点以下	56～65点	66～75点	76～85点	86～95点	96点以上	平均点
本院 全体	1.1%	1.4%	5.1%	18.5%	42.4%	31.5%	90.1点
大学病院平均との差	-0.3%	-1.2%	-3.4%	-8.8%	+3.8%	+9.9%	+2.8点
前回調査との差	+0.3%	-0.6%	+1.0%	-0.6%	-1.9%	+1.8%	0.0点

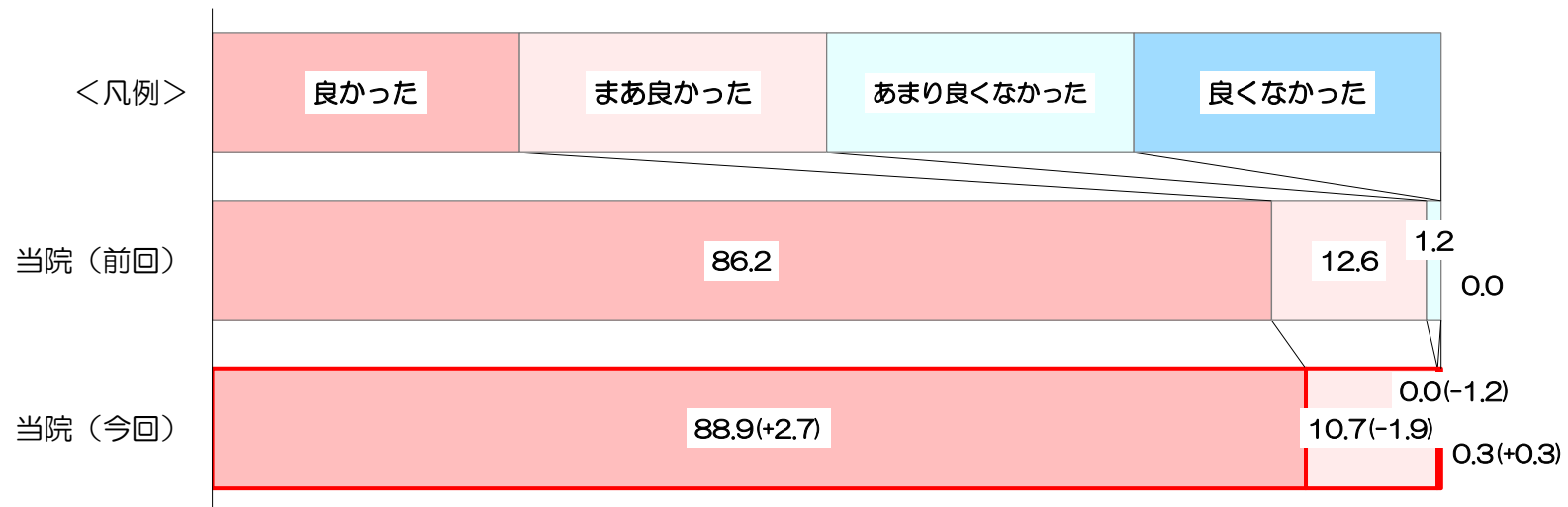
8. 入院満足度

『当院を受診して（入院して）良かったですか』とお聞きし、4段階選択肢でお答えいただいたところ、その回答分布は以下の通りであった。

「良かった」(88.9%)と「まあ良かった」(10.7%)で全体の99.6%を占める。
 前回調査の「良かった」+「まあ良かった」の割合(98.8%)から、やや増加した(+0.8%)。

(有効回答者数：289人)

単位：%、()内、前回調査との差



9. 重視度と満足度のポートフォリオ分析

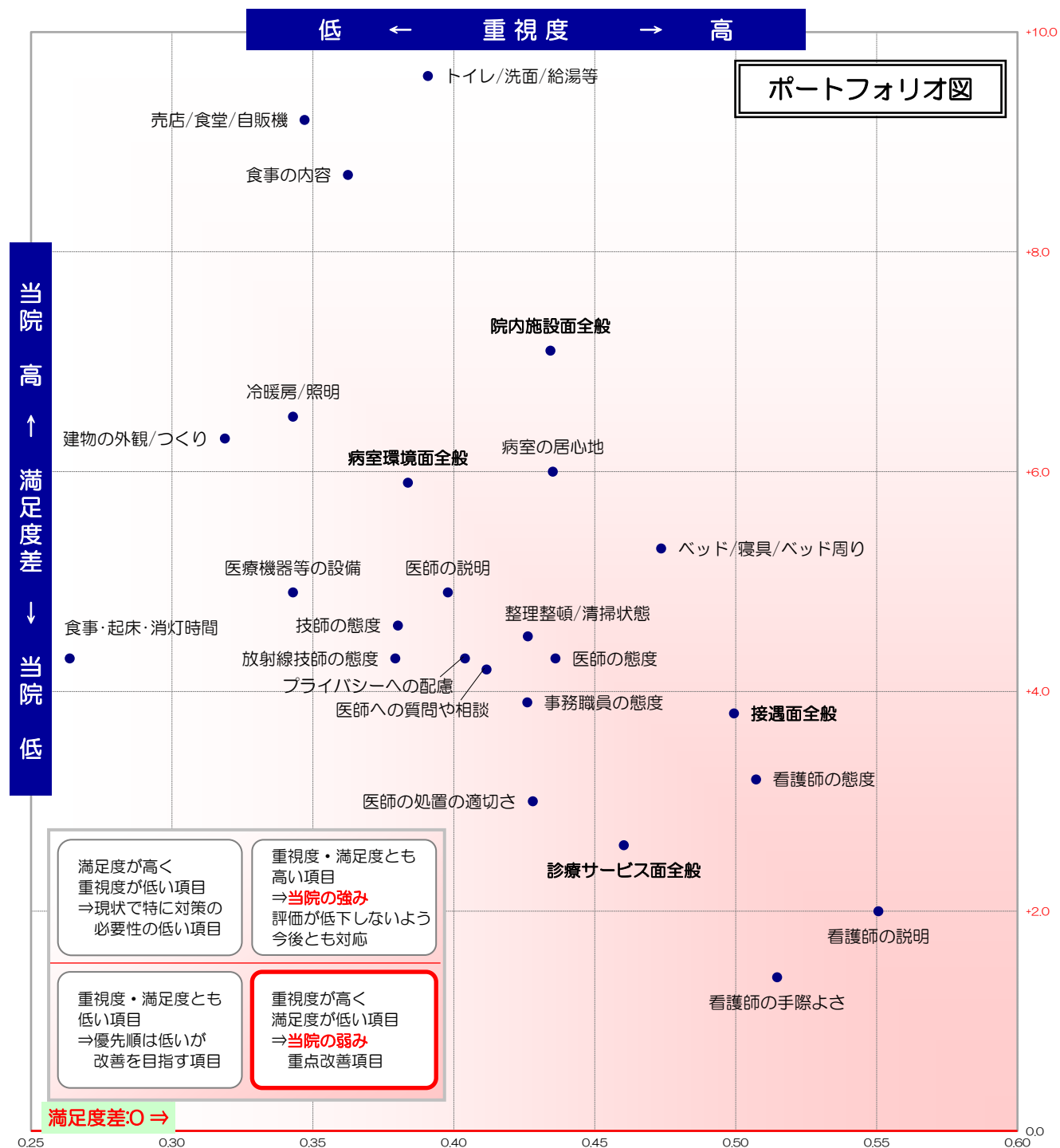
各個別評価項目について、当院の総合評価点との相関係数 (=重視度*1) と、当院と大学病院平均との満足度差 (*2) を座標上にプロットした。

重視度が高く、かつ満足度が大学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－大学病院平均

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	0.32	+6.3
	医療機器等の設備	0.34	+4.9
	トイレ/洗面/給湯等	0.39	+9.6
	売店/食堂/自販機	0.35	+9.2
	整理整頓/清掃状態	0.43	+4.5
院内施設面全般		0.43	+7.1
病室環境面	病室の居心地	0.44	+6.0
	ベッド/寝具/ベッド周り	0.47	+5.3
	冷暖房/照明	0.34	+6.5
	食事の内容	0.36	+8.7
	食事・起床・消灯時間	0.26	+4.3
	病室環境面全般	0.38	+5.9
	医療機器等の設備	0.44	+4.9
接遇面	事務職員の態度	0.43	+3.9
	看護師の態度	0.51	+3.2
	医師の態度	0.44	+4.3
	技師の態度	0.38	+4.6
	放射線技師の態度	0.38	+4.3
	薬剤師の態度	0.37	***
	リハビリ担当者の態度	0.35	***
	プライバシーへの配慮	0.40	+4.3
接遇面全般	0.50	+3.8	
診療面	看護師の説明	0.55	+2.0
	看護師の手際よさ	0.51	+1.4
	医師への質問や相談	0.41	+4.2
	医師の説明	0.40	+4.9
	医師の処置の適切さ	0.43	+3.0
	検査技師の説明	0.44	***
	放射線技師の説明	0.39	***
	薬剤師の説明	0.40	***
	リハビリ担当者の説明	0.32	***
	診療サービス面全般	0.46	+2.6



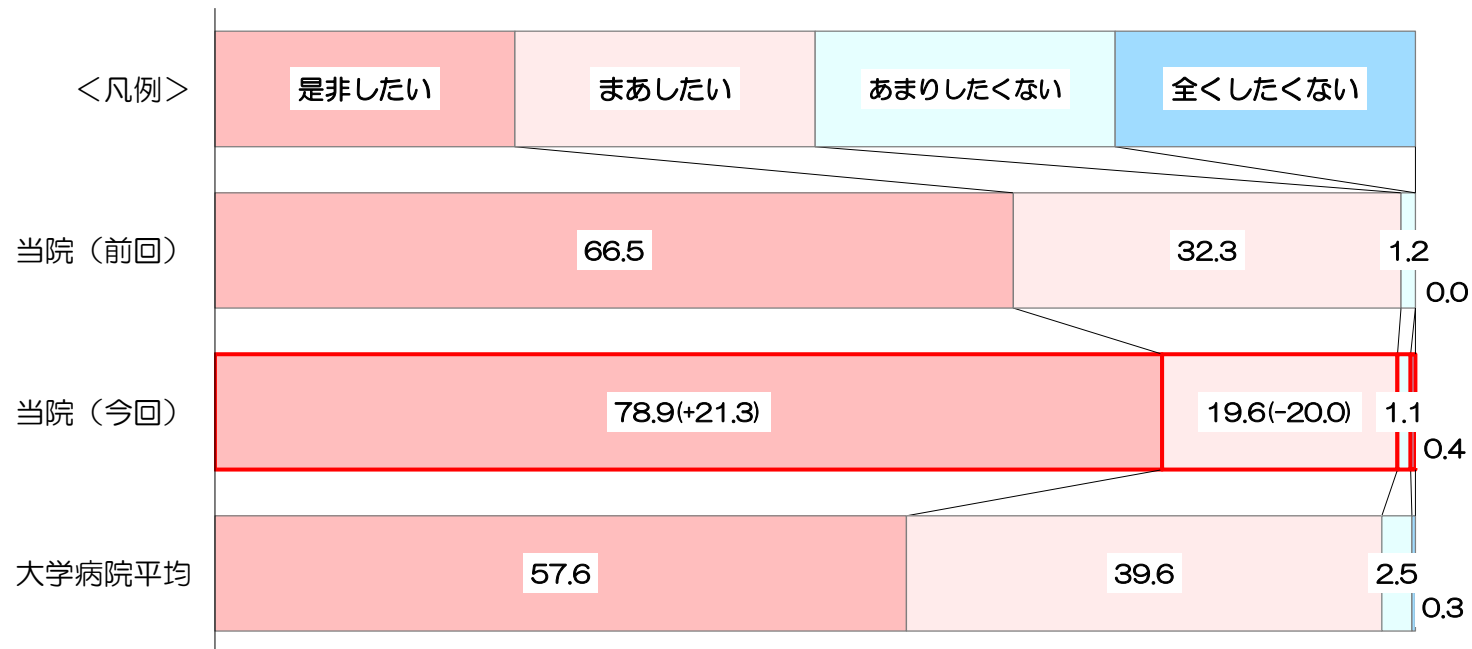
10. 紹介・推薦意向

『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78.9%、「まあしたい」が19.6%、「あまりしたくない」が1.1%、「全くしたくない」が0.4%であった。

「是非したい」の割合は、大学病院平均(57.6%)に比べ、21.3%高い。前回調査(66.5%)からは、12.4%増加した。

(有効回答者数：285人)

単位：%、()内、大学病院平均との差



11. 調査結果の推移

***：非調査項目

経年ででの最大値
経年ででの最小値

今回

今回

		1	2	3	4	5
実施時期		H30	R1	R2	R3	R4
回収数		247件	257件	241件	260件	292件
性別	男性	52.7%	54.3%	53.8%	50.0%	52.5%
	女性	47.3%	45.7%	46.2%	50.0%	47.5%
年齢	平均	60.9歳	59.4歳	61.7歳	60.5歳	62.9歳

当院の選択理由(MA)	医療施設や設備が良いから	57.0%	57.4%	55.9%	57.7%	58.3%
	良い医師がいるから	46.6%	51.1%	43.6%	49.4%	46.9%
	言葉使いや態度など対応が良いから	13.9%	16.0%	13.6%	14.5%	12.9%
	評判が良いから	13.5%	12.7%	9.1%	10.8%	14.0%
	すぐ入院できるから	3.6%	4.6%	1.8%	4.1%	3.7%
	他の医療機関からの紹介で	73.7%	64.6%	71.8%	68.9%	70.5%
	救急受け入れて	7.2%	7.2%	14.5%	4.6%	9.6%
	家族や知人のすすめで	6.0%	7.6%	5.0%	7.1%	7.7%
紹介・推薦意向	是非したい	70.0%	75.0%	72.7%	66.5%	78.9%
	まあしたい	28.5%	23.8%	25.1%	32.3%	19.6%
	あまりしたくない	1.1%	0.8%	2.2%	1.2%	1.1%
総合	総合評価点(平均)	89.6	90.6	90.9	90.1	90.1
	総合満足度(平均)	82.4	84.0	84.1	82.6	83.3
	入院満足度					
入院満足度	良かった	87.9%	87.8%	87.6%	86.2%	88.9%
	まあ良かった	11.4%	11.8%	11.5%	12.6%	10.7%
	あまり良くなかった	0.7%	0.0%	0.4%	1.2%	0.0%
	良くなかった	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.3%

(満足度：1～5)

		1	2	3	4	5
実施時期		H30	R1	R2	R3	R4
院内施設面	建物の外観やつくり	79.9	79.6	81.1	78.8	79.4
	医療機器等の設備	87.1	88.7	88.7	87.1	86.7
	トイレ、洗面、給湯等の設備	84.1	84.1	85.4	84.1	82.2
	売店、食堂、自動販売機	79.2	80.3	80.4	81.0	79.1
	整理整頓や清掃状態	82.1	80.7	83.5	81.4	83.0
院内施設面全般について		81.6	82.2	83.1	81.8	82.8
病室環境面	病室の居心地(清潔さ・広さなど)	82.5	83.6	84.9	83.4	82.5
	ベッド、寝具、ベッド周り設備	80.3	81.6	82.8	80.4	80.9
	冷暖房や照明	77.6	78.2	76.9	78.0	78.7
	食事の内容	72.1	75.4	74.6	72.6	74.0
	食事時間や起床・消灯時間	79.5	80.5	79.3	80.4	77.1
	病室環境面全般について	79.7	80.5	81.5	80.8	81.1
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	85.9	86.5	87.6	85.4	87.0
	看護師の言葉使いや態度	88.4	88.0	89.3	88.2	88.7
	医師の言葉使いや態度	90.1	90.8	90.4	88.9	90.4
	検査・放射線技師の言葉使いや態度	87.6	87.2	89.0	85.8	88.5
	放射線技師の言葉使いや態度	87.6	87.2	89.0	85.7	88.2
	薬剤師の言葉使いや態度	86.5	87.0	88.7	85.5	88.9
	リハビリ担当者の言葉使いや態度	***	84.7	86.6	84.0	87.9
	プライバシーへの配慮	83.6	82.9	82.8	80.7	83.3
接遇面全般について		84.6	86.8	85.5	83.4	84.9
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	85.0	86.2	87.1	86.6	85.3
	看護師の採血や介助の手際よさ	83.7	85.4	85.1	84.3	83.3
	医師への質問や相談のしやすさ	85.2	88.4	88.6	87.8	86.9
	医師の病状や検査結果の説明	85.5	88.8	88.4	86.7	87.6
	医師の病状に対する処置の適切さ	86.7	89.0	88.4	87.6	86.5
	検査技師の説明のわかりやすさ	83.8	84.6	85.9	82.5	85.1
	放射線技師の説明のわかりやすさ	83.3	83.9	85.5	82.1	84.6
	薬剤師の説明のわかりやすさ	83.3	84.5	85.0	82.1	86.2
	リハビリ担当者の説明のわかりやすさ	***	83.1	85.8	84.2	85.6
	診療サービス面全般について		83.7	86.2	85.9	84.0