

# 2023年度 入院満足度調査 結果報告

実施期間：2023/12/1 ~ 2023/12/28

対象：本院を実施期間中に退院した患者（ICU・CCU・HCUを除く）

回答件数：96件

回答形式：携帯電話・スマートフォンからのweb回答

## 入院病棟

本2	本3	本4	本5	東2	東3	東4	新2	新4	分2	分3	その他・無回答	計	
8	30	17	4	2	3	7	16	5	3	0	1	96	2023年度
4	10	8		2	10	1	12	1			7	55	2022年度
7	28	19	3	3	7	6	21	6			6	106	2021年度
2	7			6			15		1		1	32	2020年度
19	84	37	12	13	9	51	14	11	5	9	34	298	2019年度
9	61	62	10	3	29	28	14	16	26	27	2	287	2018年度

## 回答件数

2018年度	287
2019年度	298
2020年度	32
2021年度	106
2022年度	55
2023年度	96

⇒ 回答数は前回比1.8倍

## 年齢

9歳以下	2	2.08%
10代	3	3.13%
20代	10	10.42%
30代	13	13.54%
40代	9	9.38%
50代	19	19.79%
60代	13	13.54%
70代	13	13.54%
80代	11	11.46%
90代以上	2	2.08%
無回答	1	1.04%

⇒ 前回同様、20代から80代まで  
ほぼ均等に回答が得られている。

## 性別

男性	44	45.83%
女性	51	53.13%
無回答	1	1.04%

⇒ 女性からの回答がやや多い

## 居住区

杉並区	65	67.71%
中野区	7	7.29%
練馬区	11	11.46%
都内	11	11.46%
他県	0	0.00%
無回答	1	1.04%

## 病院を何で知ったか（複数回答）

ホームページ	0	0.00%
友人などの紹介	0	0.00%
医療機関の紹介	38	39.58%
近所だから	12	12.50%
広告物	0	0.00%
以前からかかりつけ	25	26.04%
その他	10	10.42%
無回答	17	17.71%

※複数回答のため合計は100%超

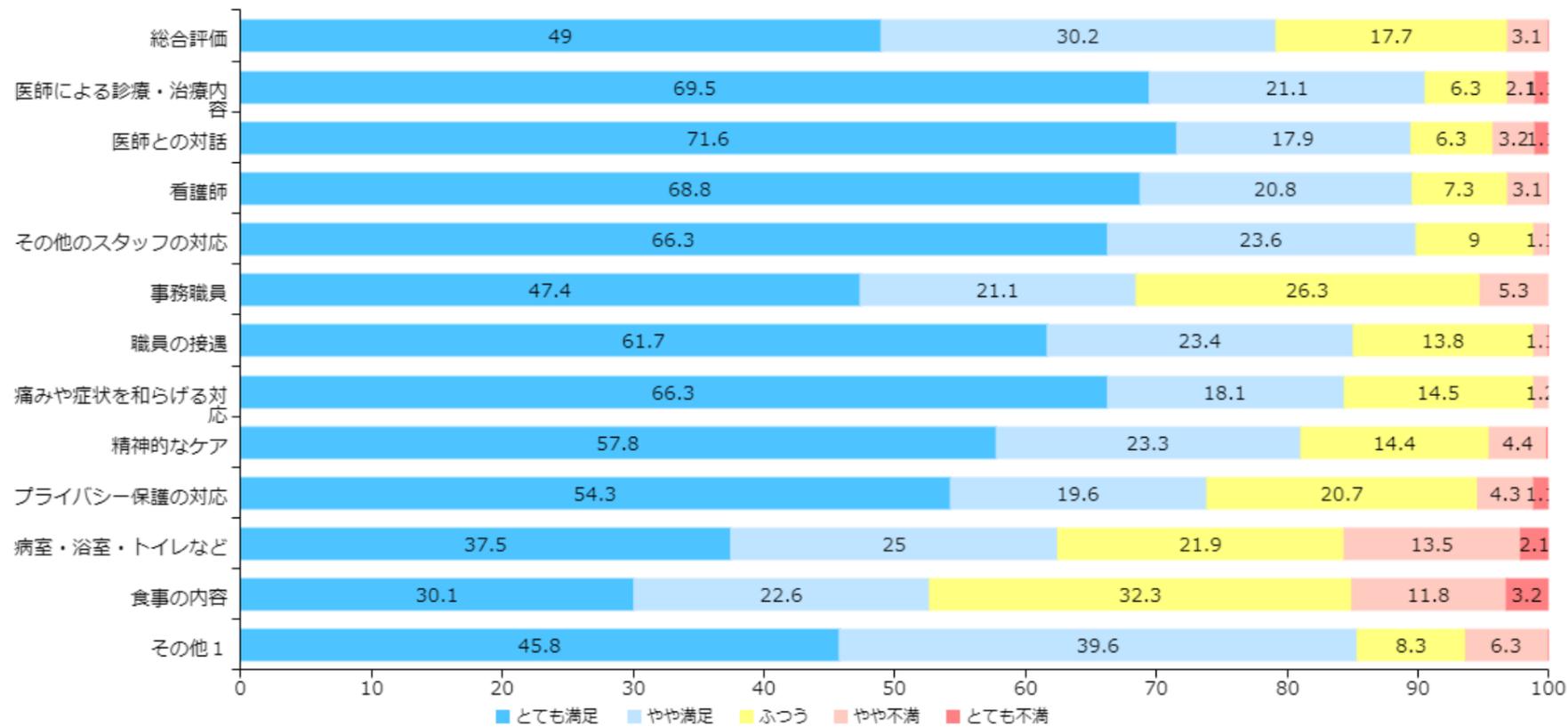
⇒ 医療機関からの紹介が約40%を占める。  
近所だから、以前からのかかりつけ、の3つで  
ほぼ分けられる傾向は変わらず。

## 設問及び評価

設問	評価 【良 (5 ← 3 → 1) 悪】					平均評価								質問内容
	5	4	3	2	1	2023年度	前回比	2022年度	2021年度	2020年度	2019年度	2018年度	2017年度	
医師による治療・診療内容	66	20	6	2	1	4.56	-0.02	4.58	4.67	4.72	4.51	4.52	4.53	・担当した医師が診療行為について
医師との対話	68	17	6	3	1	4.56	-0.02	4.58	4.55	4.63	4.44	4.44	4.46	・わかりやすい言葉や図を用いた説明をしていたか
看護師	66	20	7	3	0	4.55	-0.01	4.56	4.54	4.72	4.51	4.54	4.57	・身の回りのお世話、検査や処置での対応
その他スタッフの対応	59	21	8	1	0	4.55	0.08	4.47	4.46	4.59	4.39	4.48	4.48	・検査、処置、リハビリが適切に行われたか
事務職員	45	20	25	5	0	4.11	0.06	4.05	4.04	4.23	4.07	4.17	4.08	・受付、会計などの事務職員の対応
職員の接遇	58	22	13	1	0	4.46	0.10	4.36	4.26	4.52	4.25	4.30	4.30	・職員の言葉遣いや対応の姿勢
痛みや症状を和らげる対応	55	15	12	1	0	4.49	0.05	4.44	4.49	4.48	4.33	4.40	4.32	・苦痛が最小限になるように配慮していたか
精神的なケア	52	21	13	4	0	4.34	0.01	4.33	4.27	4.53	4.23	4.39	4.30	・不安や心配事を解決したり負担を軽くする配慮があったか
プライバシー保護の対応	50	18	19	4	1	4.22	-0.02	4.24	4.12	4.34	4.07	4.18	4.11	・プライバシーへの配慮があったか
病室・浴室・トイレなど	36	24	21	13	2	3.82	-0.27	4.09	3.93	3.94	3.88	4.00	4.03	・設備は安全で清潔だったか
食事の内容	28	21	30	11	3	3.65	-0.15	3.80	3.85	3.78	3.69	3.78	3.68	・心身の状態や要望に沿った食事であったか
入院診療の全体的な印象	44	38	8	6	0	4.25	0.08	4.17	4.34	4.56	4.25	4.20	4.26	・総合的な印象
総合評価	47	29	17	3	0	4.25	0.16	4.09	4.30	4.41	4.20	4.18	4.38	・病院を親しい方に薦められるか

⇒【食事の内容】【病室・浴室・トイレなど】の評価が大きく下げている。設備については新病院移転で解決されると思われる。

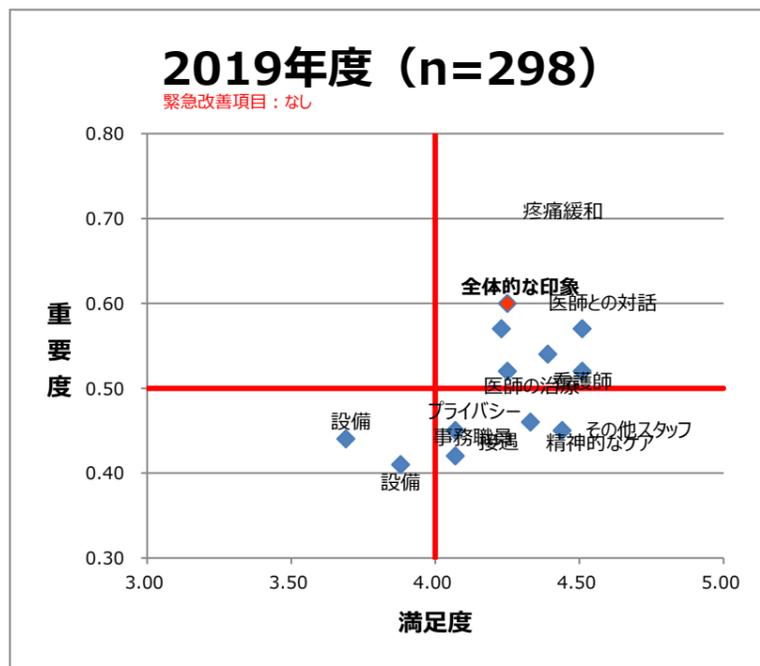
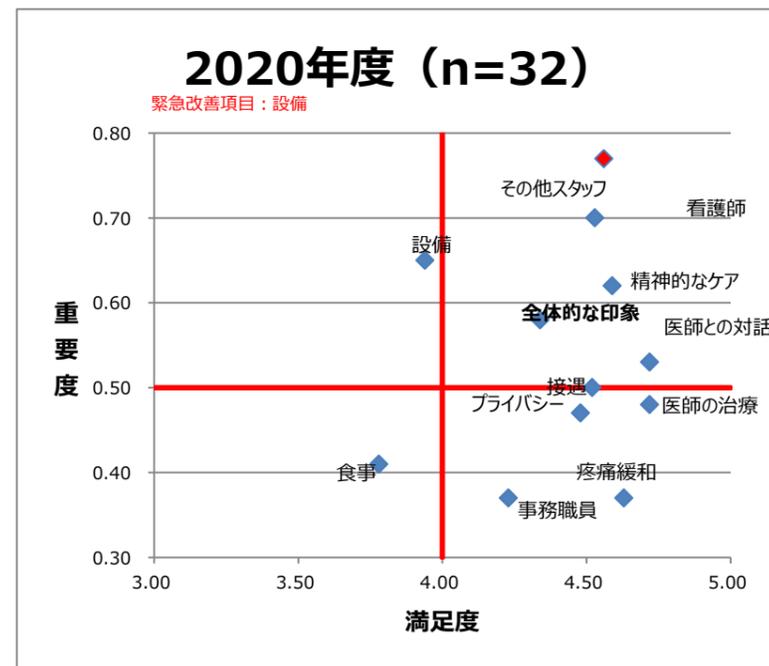
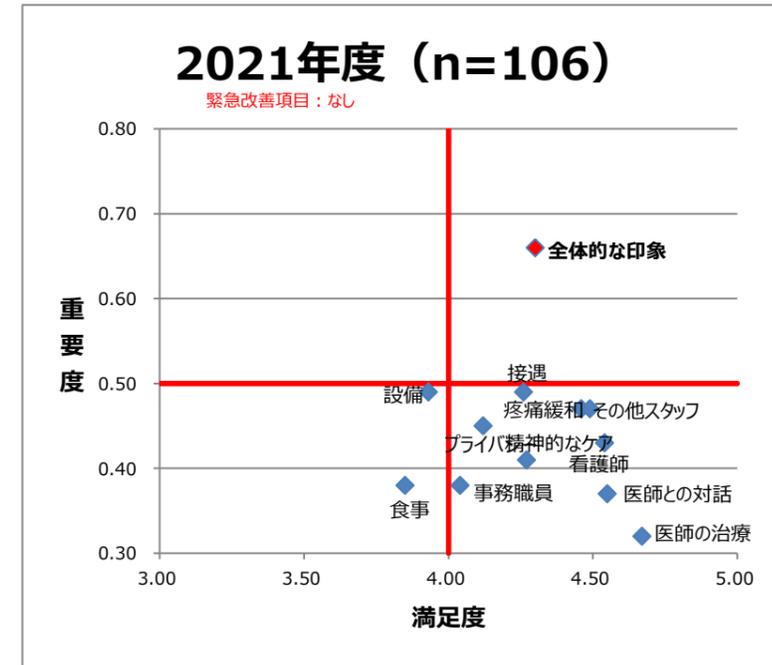
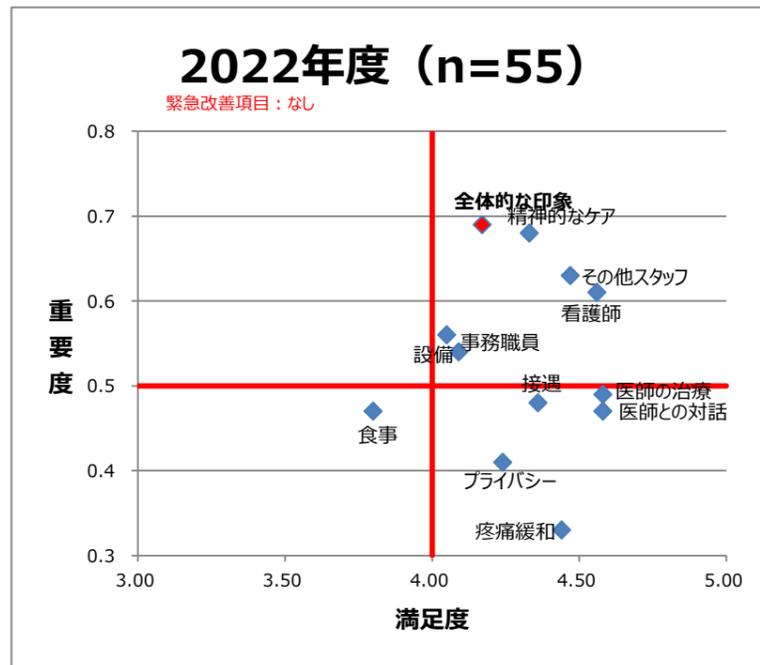
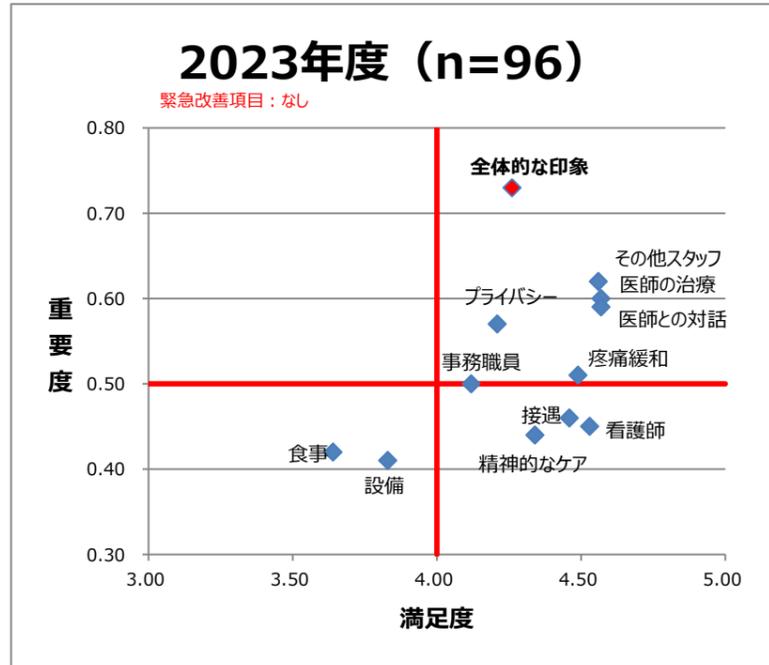
## 評価割合 (%)



## 散布図

調査に利用した日本医療機能評価機構のシステムで算出される、質問項目別評価（ヨコ軸）を総合評価への影響力（タテ軸）とクロス採点したものである。

【第1象限：重点維持 第2象限：緊急改善 第3象限：将来改善 第4象限：現状維持】



⇒ 今回は【設備】【食事】以外の項目は維持領域に入った。設備は新病院に移転すれば解消される見込み。食事はセントラルキッチンを導入したが満足度として変化はみられていない。  
 前回同様、若年層から高齢者層まで回答年齢層はほぼ均一となり、回答数は倍近く増えた。入院診療に関する定点調査は現状継続でよいと考えられる。