

令和4年度 患者満足度調査報告書
～入院～

【令和5年3月】

株式会社ニチイ学館

ニチイ 千葉支店

1.実施目的

千葉市立青葉病院様が提供している医療サービスに対する、患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスの更なる向上を図るとともに、運営の基礎資料として活用する。

2.実施期間

R5.1.5 ~ R5.1.27

(R3年度)
R3.11.1 ~ R3.11.26

3.対象

入院・・・調査期間に入院されていた患者様

4.回収数

回収数： 141 枚

(R3年度)
回収数： 189 枚

(内訳：紙167件/web22件)

5.言葉の定義

有効回答数・・・「無回答」を除いた回答数。

満足率・・・・・・回答数のうち「満足」「やや満足」と答えた人の割合。

満足度・・・・・・回答結果を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した 値の平均。

D I 値・・・・・・D I 値とはディフュージョン・インデックス（Diffusion Index）の略です。

ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。

6.留意点

比率については、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、その合計数値は100.0%とはならない場合がある。

I. 調査結果

調査結果① カテゴリ別の満足率

病院全体

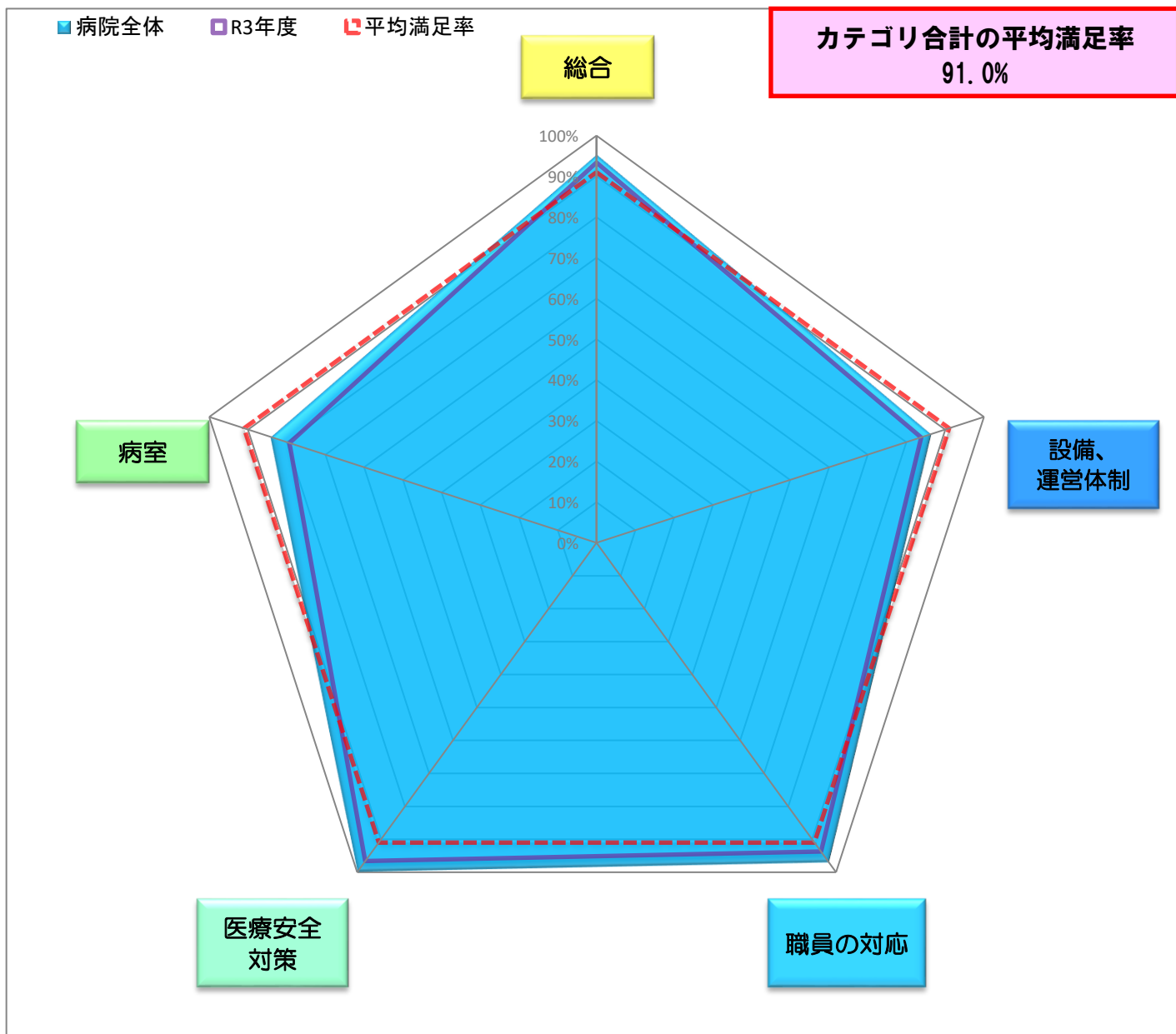
●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合 前回 (R3年度) 前回差異	95.2% (93.4%) +1.8%
設備、運営体制 前回 (R3年度) 前回差異	86.4% (83.8%) +2.6%
職員の対応 前回 (R3年度) 前回差異	96.8% (93.7%) +3.1%
医療安全対策 前回 (R3年度) 前回差異	99.7% (96.6%) +3.1%
病室 前回 (R3年度) 前回差異	84.0% (79.3%) +4.7%

集計対象者数	141人
【R3年度】集計対象者数	189人

カテゴリ合計の平均満足率
91.0%



※平均満足率・・・カテゴリ毎合計の満足率の平均(91.0%)

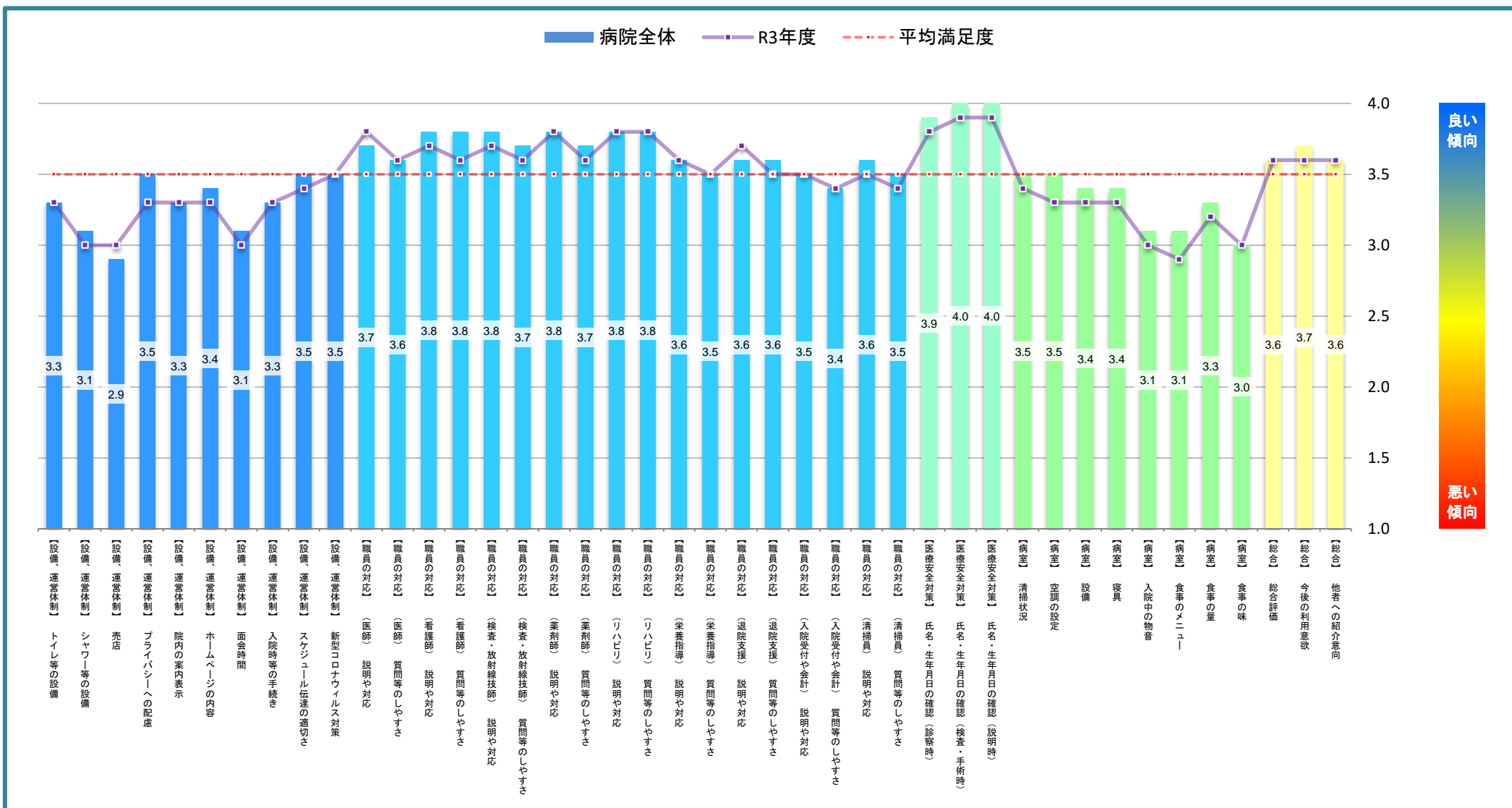
調査結果② 満足度

病院全体

●調査結果 - 満足度

回答結果を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した平均点を表示しています。

各設問の平均満足度
3.5



※平均満足度・・・設問毎の満足度の平均(3.5)

調査結果③ 結果一覧（設備、運営体制～職員の対応）

病院全体

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異	
	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度
トイレ・洗面・給湯等の設備はいかがでしたか	63	46	18	3	11	130	83.8%	3.3	84.9%	3.3	↘▲1.1%	→ -
シャワー・お風呂等の設備はいかがでしたか	39	41	18	7	36	105	76.2%	3.1	77.7%	3.0	↘▲1.5%	↗ 0.1
売店はいかがでしたか	30	49	22	7	33	108	73.1%	2.9	71.8%	3.0	↗ 1.3%	↘▲0.1
プライバシーへの配慮はいかがでしたか	77	41	11	2	10	131	90.1%	3.5	86.5%	3.3	↗ 3.6%	↗ 0.2
院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか	54	64	11	-	12	129	91.5%	3.3	86.8%	3.3	↗ 4.7%	→ -
病院のホームページの情報提供の内容はいかがでしたか	41	48	3	2	47	94	94.7%	3.4	84.4%	3.3	↑ 10.3%	↗ 0.1
面会時間の設定はいかがでしたか	40	46	21	3	31	110	78.2%	3.1	74.8%	3.0	↗ 3.4%	↗ 0.1
入院時・入院中の手続き（書類など）は、わかりやすかったですか	59	56	11	3	12	129	89.1%	3.3	87.0%	3.3	↗ 2.1%	→ -
入院中のスケジュール（検査日・入浴日など）は適切にお伝えできていましたか	76	44	10	3	8	133	90.2%	3.5	87.4%	3.4	↗ 2.8%	↗ 0.1
新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか	76	43	7	1	14	127	93.7%	3.5	93.0%	3.5	↗ 0.7%	→ -
設備、運営体制 合計	555	478	132	31	214	1,196	86.4%	3.3	83.8%	3.3	↗ 2.6%	→ -
（医師）説明や対応	98	30	3	1	9	132	97.0%	3.7	97.8%	3.8	↘▲0.8%	↘▲0.1
（医師）質問や相談をしやすい雰囲気	68	28	3	1	41	100	96.0%	3.6	94.0%	3.6	↗ 2.0%	→ -
（看護師）説明や対応	104	28	1	-	8	133	99.2%	3.8	96.2%	3.7	↗ 3.0%	↗ 0.1
（看護師）質問や相談をしやすい雰囲気	80	20	1	1	39	102	98.0%	3.8	93.2%	3.6	↗ 4.8%	↗ 0.2
（検査技師・放射線技師）説明や対応	98	22	-	1	20	121	99.2%	3.8	96.8%	3.7	↗ 2.4%	↗ 0.1
（検査技師・放射線技師）質問や相談をしやすい雰囲気	68	22	-	1	50	91	98.9%	3.7	95.5%	3.6	↗ 3.4%	↗ 0.1
（薬剤師）説明や対応	88	24	2	-	27	114	98.2%	3.8	97.6%	3.8	↗ 0.6%	→ -
（薬剤師）質問や相談をしやすい雰囲気	58	25	1	-	57	84	98.8%	3.7	94.9%	3.6	↗ 3.9%	↗ 0.1
（リハビリ）説明や対応	50	15	-	-	76	65	100.0%	3.8	94.4%	3.8	↑ 5.6%	→ -
（リハビリ）質問や相談をしやすい雰囲気	39	12	-	-	90	51	100.0%	3.8	95.5%	3.8	↗ 4.5%	→ -
（栄養指導）説明や対応	47	23	2	-	69	72	97.2%	3.6	88.0%	3.6	↑ 9.2%	→ -
（栄養指導）質問や相談をしやすい雰囲気	33	20	3	-	85	56	94.6%	3.5	87.5%	3.5	↑ 7.1%	→ -
（退院支援専門部門）説明や対応	44	19	1	1	76	65	96.9%	3.6	94.0%	3.7	↗ 2.9%	↘▲0.1
（退院支援専門部門）質問や相談をしやすい雰囲気	30	17	1	1	92	49	95.9%	3.6	92.3%	3.5	↗ 3.6%	↗ 0.1
（入院受付・会計）説明や対応	65	36	2	4	34	107	94.4%	3.5	91.3%	3.5	↗ 3.1%	→ -
（入院受付・会計）質問や相談をしやすい雰囲気	41	32	3	2	63	78	93.6%	3.4	89.1%	3.4	↗ 4.5%	→ -
（清掃員）説明や対応	83	34	3	5	16	125	93.6%	3.6	90.3%	3.5	↗ 3.3%	↗ 0.1
（清掃員）質問や相談をしやすい雰囲気	55	26	6	2	52	89	91.0%	3.5	90.4%	3.4	↗ 0.6%	↗ 0.1
職員の対応 合計	1,149	433	32	20	904	1,634	96.8%	3.7	93.7%	3.6	↗ 3.1%	↗ 0.1

●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計
●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。
●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

調査結果③ 結果一覧（医療安全対策～総合）

病院全体

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	有効回答数	病院全体		R3年度		前回差異			
	4点	3点	2点	1点			満足率	満足度	満足率	満足度	満足率	満足度		
診察の際に、氏名と生年月日を確認されましたか	123	9	-	-	9	132	100.0%	3.9	95.6%	3.8	↔	4.4%	↔	0.1
検査や手術を受ける際に、氏名と生年月日を確認されましたか	121	4	-	-	16	125	100.0%	4.0	97.1%	3.9	↔	2.9%	↔	0.1
説明（検査や手術など）の際に、氏名と生年月日を確認されましたか	122	3	-	1	15	126	99.2%	4.0	97.1%	3.9	↔	2.1%	↔	0.1
医療安全対策 合計	366	16	-	1	40	383	99.7%	4.0	96.6%	3.8	↔	3.1%	↔	0.2
病室の清掃状況はいかがでしたか	82	39	8	5	7	134	90.3%	3.5	88.0%	3.4	↔	2.3%	↔	0.1
病室の空調は快適な設定でしたか	80	41	10	3	7	134	90.3%	3.5	86.7%	3.3	↔	3.6%	↔	0.2
病室の設備（テレビ、冷蔵庫など）はいかがでしたか	63	48	8	2	20	121	91.7%	3.4	83.3%	3.3	↑	8.4%	↔	0.1
病室の寝具（毛布、シーツなど）はいかがでしたか	68	49	13	2	9	132	88.6%	3.4	83.6%	3.3	↑	5.0%	↔	0.1
入院中の物音などについて気になりませんでしたか	51	55	23	5	7	134	79.1%	3.1	69.5%	3.0	↑	9.6%	↔	0.1
食事のメニューはいかがでしたか	49	45	21	10	16	125	75.2%	3.1	68.8%	2.9	↑	6.4%	↔	0.2
食事の量はいかがでしたか	59	47	16	5	14	127	83.5%	3.3	80.1%	3.2	↔	3.4%	↔	0.1
食事の味はいかがでしたか	50	42	20	14	15	126	73.0%	3.0	73.3%	3.0	↓	▲0.3%	→	-
病室 合計	502	366	119	46	95	1,033	84.0%	3.3	79.3%	3.2	↔	4.7%	↔	0.1
当院について総合的にどう思いますか	87	42	4	-	8	133	97.0%	3.6	94.5%	3.6	↔	2.5%	→	-
当院をまた利用したいと思いませんか	98	26	7	1	9	132	93.9%	3.7	92.9%	3.6	↔	1.0%	↔	0.1
家族や友人が病気になったときに、当院を勧めたいと思いませんか	84	39	4	3	11	130	94.6%	3.6	92.8%	3.6	↔	1.8%	→	-
総合 合計	269	107	15	4	28	395	95.2%	3.6	93.4%	3.6	↔	1.8%	→	-

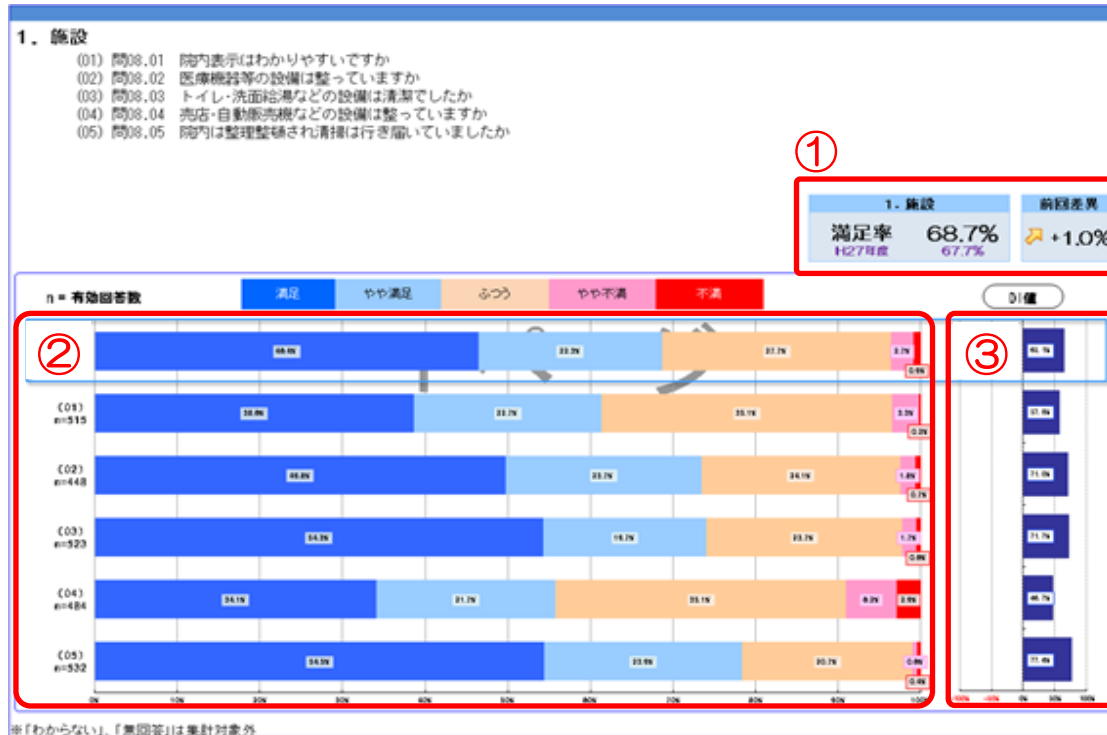
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。

●満足度・・・各設問の回答項目を数値化（満足：4点、やや満足：3点、やや不満：2点、不満：1点）した値の平均（合計点数を有効回答数で割った値）

Ⅱ. 調査結果（詳細）

<調査結果（詳細）の見方>



①満足率

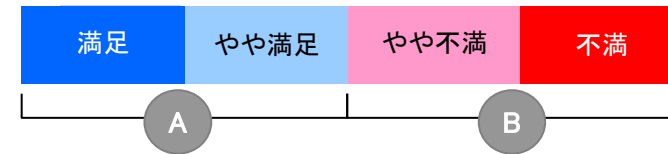
カテゴリ合計の「満足」、「やや満足」と回答された割合。

②各設問の回答比率

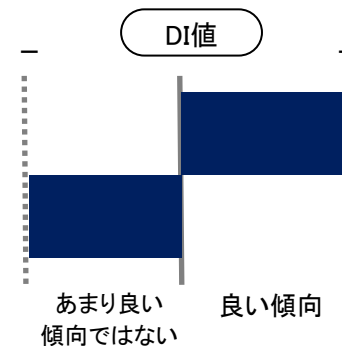
各設問の回答者数の割合を表示させています。

③DI値

DI値とはディフュージョン・インデックス (Diffusion Index) の略です。ある事柄に対して「満足」、「やや満足」の回答割合から、「不満」、「やや不満」の回答割合を引いた値。



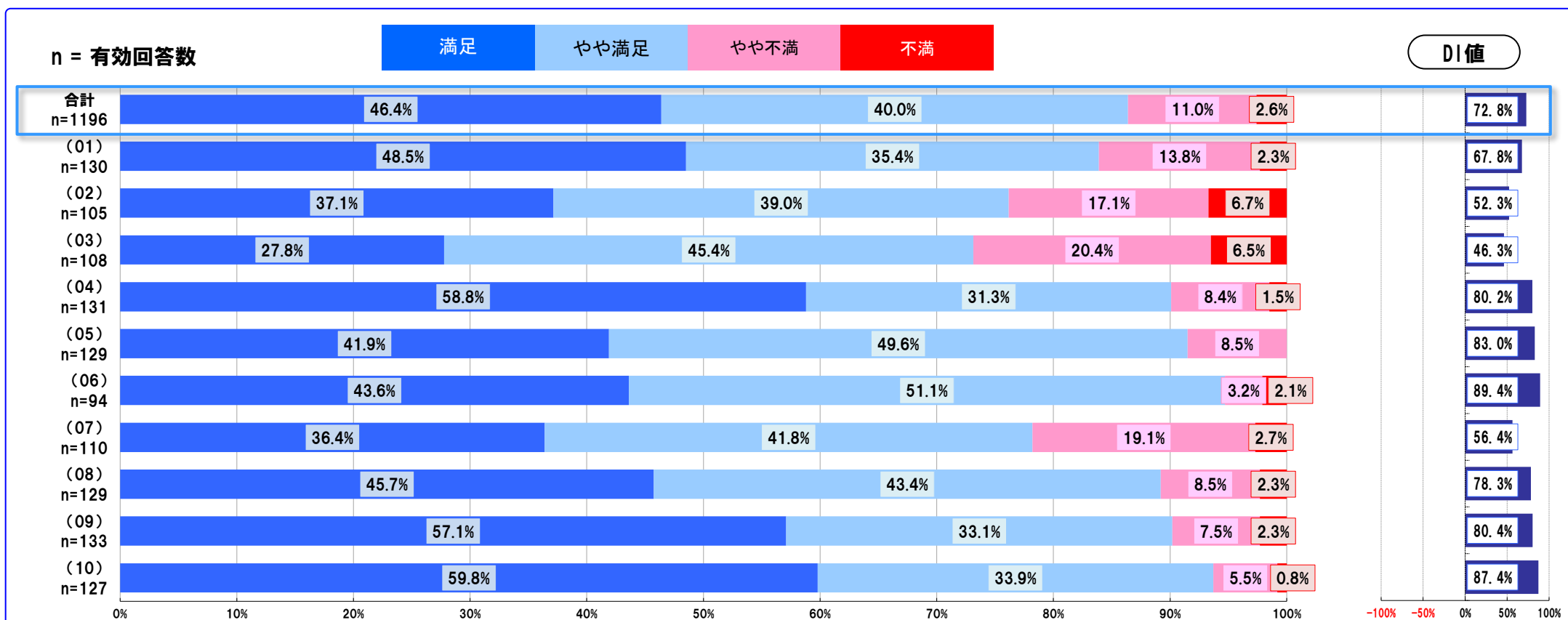
DI値はA-Bで求められます。



1. 設備、運営体制

- (01) トイレ・洗面・給湯等の設備はいかがでしたか
- (02) シャワー・お風呂等の設備はいかがでしたか
- (03) 売店はいかがでしたか
- (04) プライバシーへの配慮はいかがでしたか
- (05) 院内の案内表示のわかりやすさはいかがでしたか
- (06) 病院のホームページの情報提供の内容はいかがでしたか
- (07) 面会時間の設定はいかがでしたか
- (08) 入院時・入院中の手続き（書類など）は、わかりやすかったですか
- (09) 入院中のスケジュール（検査日・入浴日など）は適切にお伝えできていましたか
- (10) 新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか

1. 設備、運営体制		前回差異
満足率	86.4%	↗ 2.6%
R3年度	83.8%	

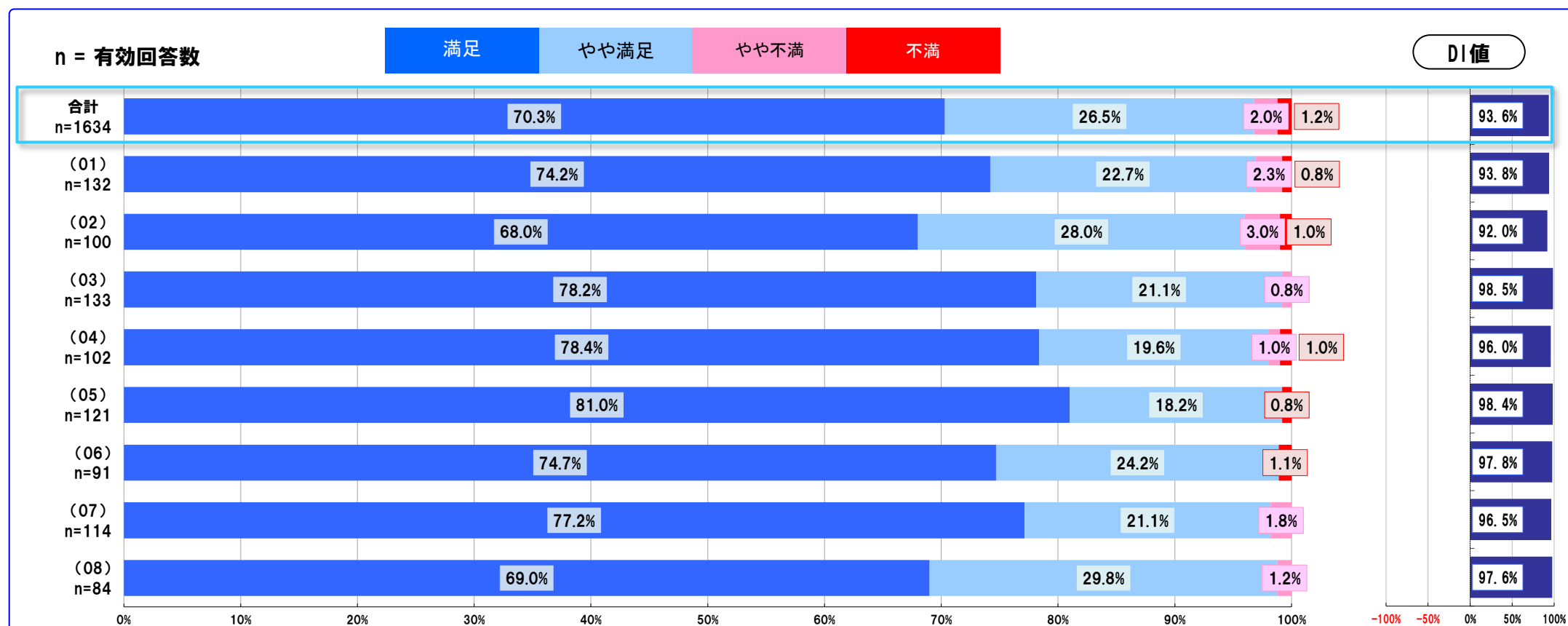


※「無回答」は集計対象外

2. 職員の対応

- (01) (医師) 説明や対応
- (02) (医師) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (03) (看護師) 説明や対応
- (04) (看護師) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (05) (検査技師・放射線技師) 説明や対応
- (06) (検査技師・放射線技師) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (07) (薬剤師) 説明や対応
- (08) (薬剤師) 質問や相談をしやすい雰囲気

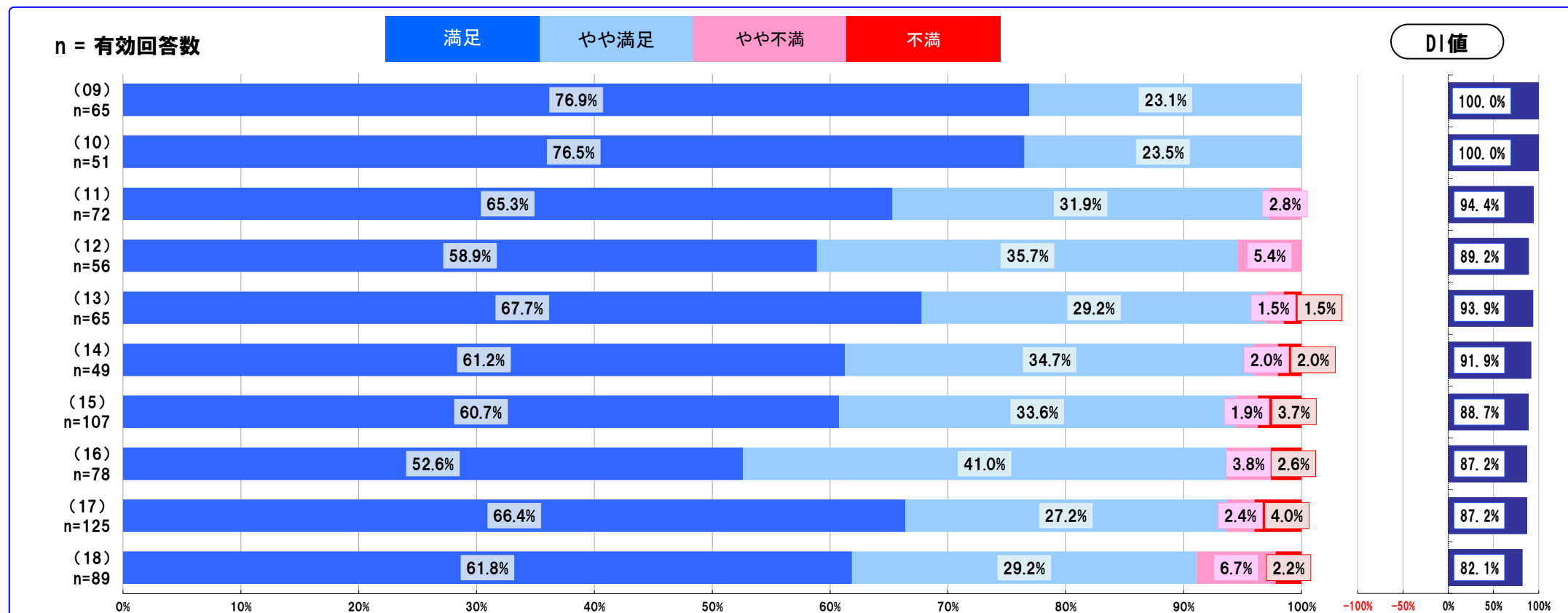
2. 職員の対応		前回差異
満足率	96.8%	↗ 3.1%
R3年度	93.7%	



※「無回答」は集計対象外

2. 職員の対応

- (09) (リハビリ) 説明や対応
- (10) (リハビリ) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (11) (栄養指導) 説明や対応
- (12) (栄養指導) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (13) (退院支援専門部門) 説明や対応
- (14) (退院支援専門部門) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (15) (入院受付・会計) 説明や対応
- (16) (入院受付・会計) 質問や相談をしやすい雰囲気
- (17) (清掃員) 説明や対応
- (18) (清掃員) 質問や相談をしやすい雰囲気

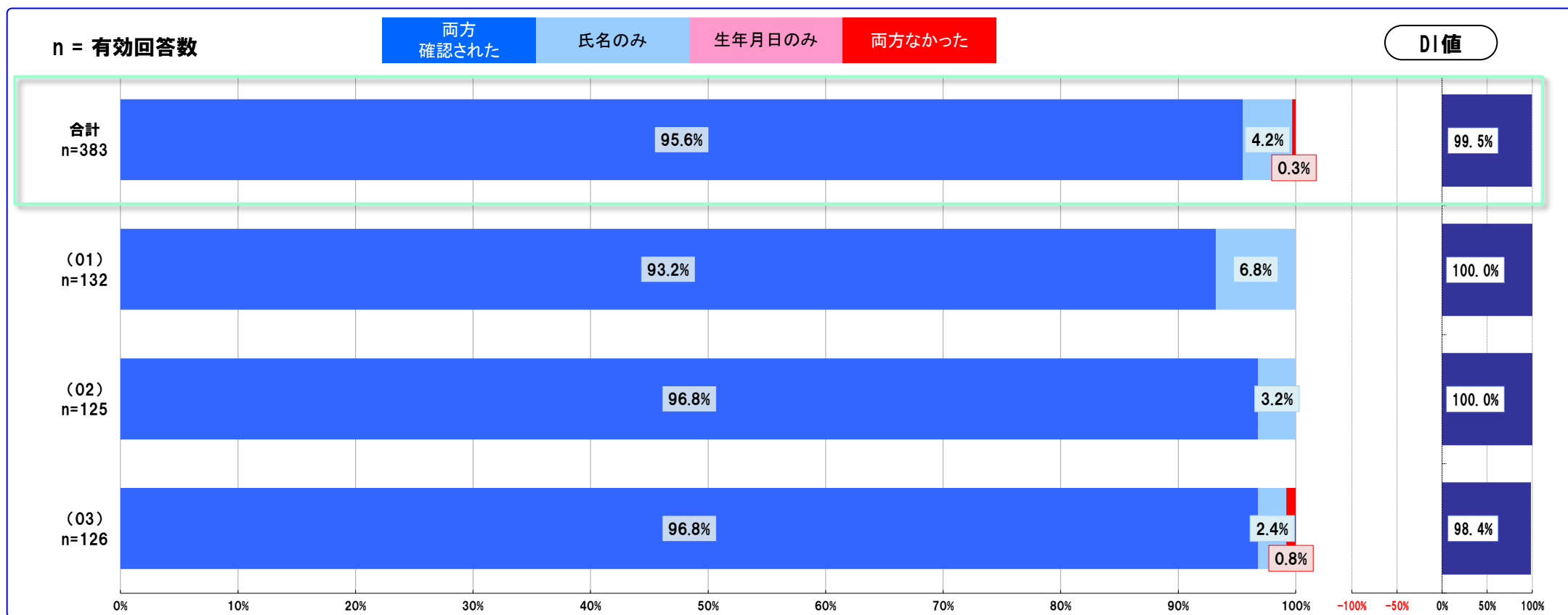


※「無回答」は集計対象外

3. 医療安全対策

- (01) 診察の際に、氏名と生年月日を確認されましたか
- (02) 検査や手術を受ける際に、氏名と生年月日を確認されましたか
- (03) 説明（検査や手術など）の際に、氏名と生年月日を確認されましたか

3. 医療安全対策		前回差異
満足率	99.7%	↗ 3.1%
R3年度	96.6%	

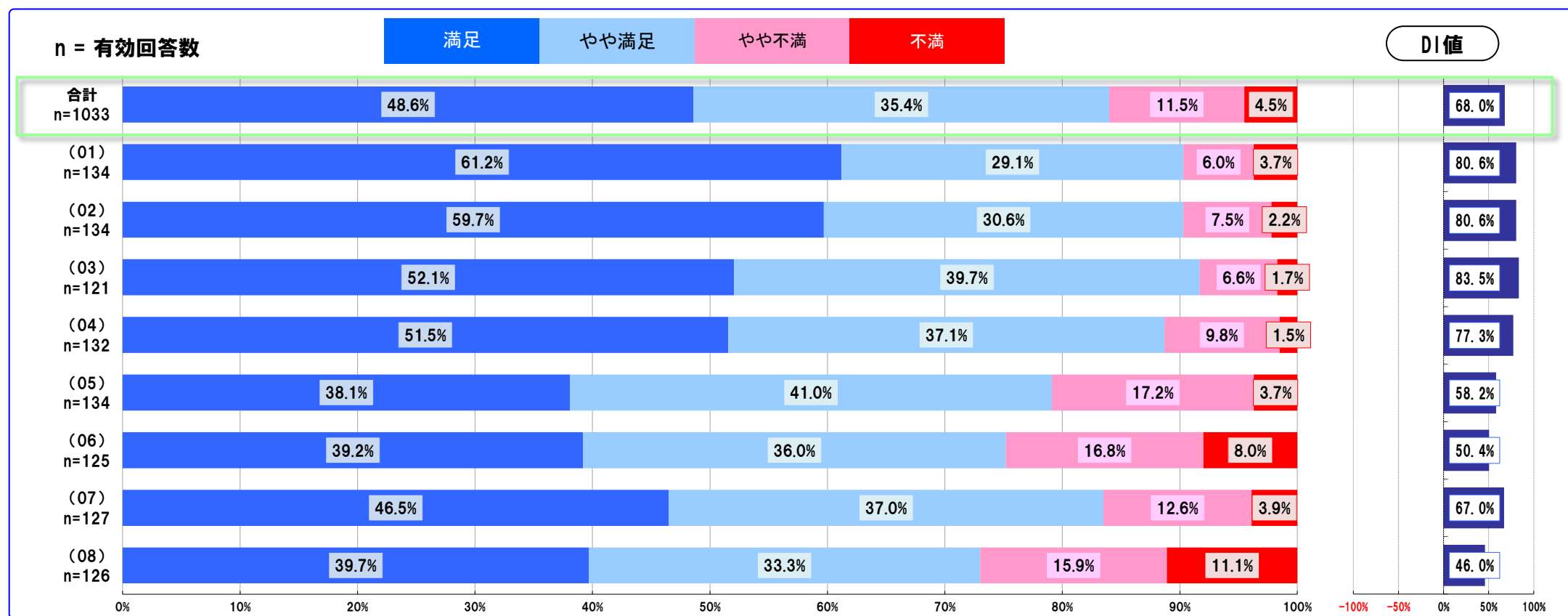


※「無回答」は集計対象外

4. 病室

- (01) 病室の清掃状況はいかがでしたか
- (02) 病室の空調は快適な設定でしたか
- (03) 病室の設備（テレビ、冷蔵庫など）はいかがでしたか
- (04) 病室の寝具（毛布、シーツなど）はいかがでしたか
- (05) 入院中の物音などについて気になりませんでしたか
- (06) 食事のメニューはいかがでしたか
- (07) 食事の量はいかがでしたか
- (08) 食事の味はいかがでしたか

4. 病室		前回差異
満足率	84.0%	↗ 4.7%
R3年度	79.3%	

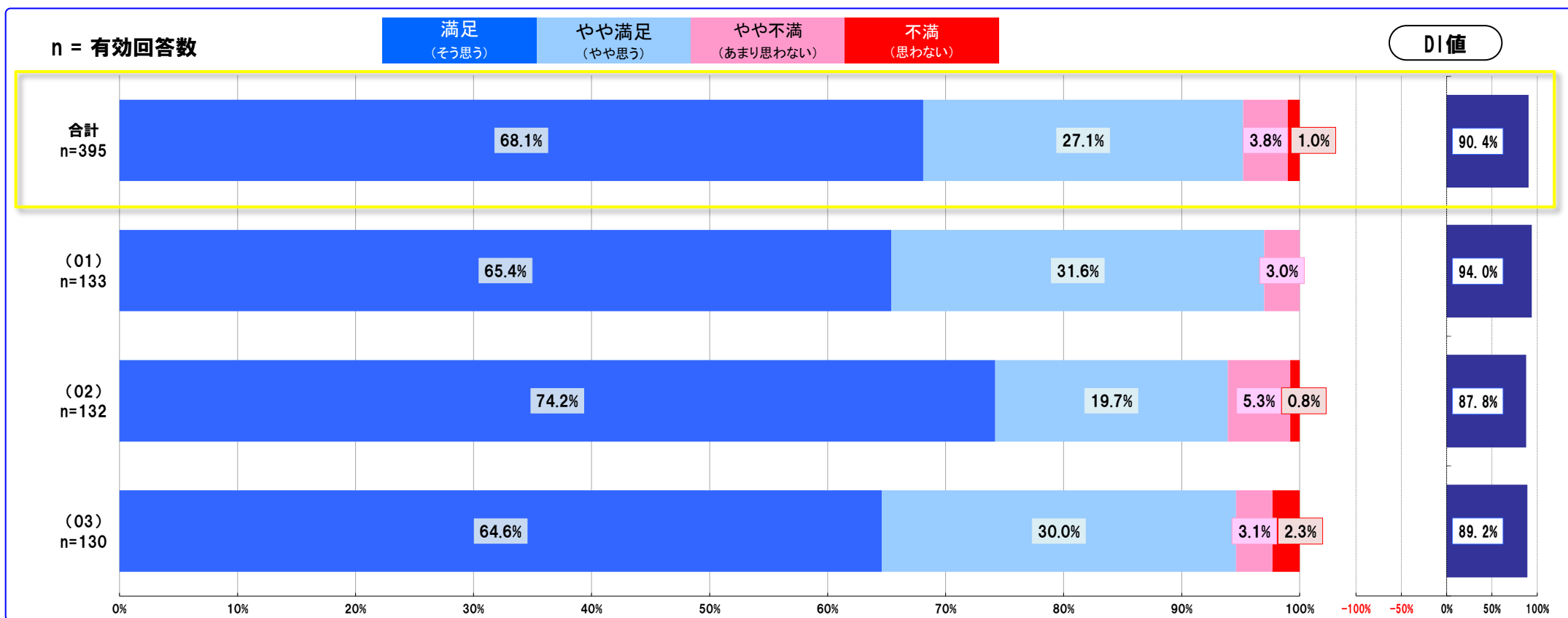


※「無回答」は集計対象外

5. 総合

- (01) 当院について総合的にどう思いますか
- (02) 当院をまた利用したいと思いますか
- (03) 家族や友人が病気になったときに、当院を勧めたいと思いますか

5. 総合		前回差異
満足率 R3年度	95.2% 93.4%	↗ +1.8%



※「無回答」は集計対象外

Ⅲ. 当院の印象に関して

「年齢」×「当院の印象（複数回答）」

当院の印象(複数回答)

年齢	当院の印象(複数回答)													有効回答数	回答対象者数
	高度医療	研究的な	忙しそう	素朴な	気軽な	親しみの持てる	日常的な	落ち着く	一般的な病院	特色のある病院	高齢者向け	リハビリ	無回答		
15歳以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16～19歳	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
20歳代	-	-	-	-	-	2	-	2	1	-	-	-	-	5	2
30歳代	2	1	5	1	1	6	1	4	1	1	-	-	-	23	10
40歳代	2	-	4	3	2	6	2	4	8	1	1	-	-	33	15
50歳代	10	4	9	3	3	15	7	7	9	3	3	2	-	75	27
60歳代	6	2	6	1	7	16	1	7	3	2	-	-	-	51	20
70歳代	17	5	13	2	7	29	3	17	7	3	8	2	5	113	48
80歳以上	3	-	5	-	2	5	-	4	6	1	2	-	3	28	13
無回答	1	-	1	-	-	1	2	1	1	-	-	-	2	7	5
合計	41	12	44	10	22	80	16	46	36	11	14	4	10	336	141
比率(%)	29.1%	8.5%	31.2%	7.1%	15.6%	56.7%	11.3%	32.6%	25.5%	7.8%	9.9%	2.8%	7.1%		
【R3年度】合計	76	22	94	18	38	109	10	56	44	22	31	21	12	541	189
【R3年度】比率(%)	40.2%	11.6%	49.7%	9.5%	20.1%	57.7%	5.3%	29.6%	23.3%	11.6%	16.4%	11.1%	6.3%		

※有効回答数:無回答を除く ※比率は回答数÷回答対象者数で算出

