

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

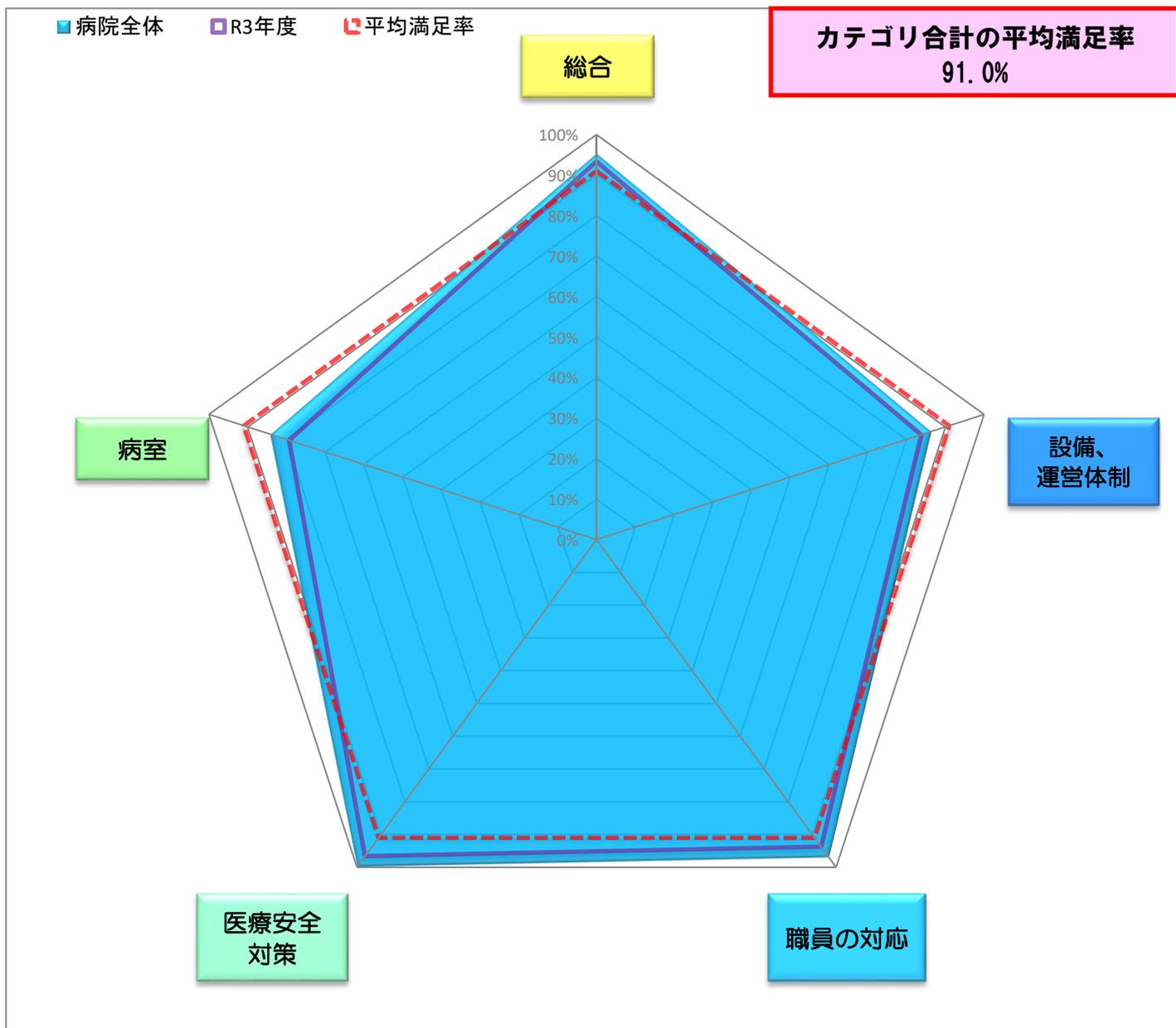
## ●調査結果 - 満足率

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                          |                             |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| <b>総合</b><br>前回 (R3年度)<br>前回差異      | 95.2%<br>(93.4%)<br>↗ +1.8% |
| <b>設備、運営体制</b><br>前回 (R3年度)<br>前回差異 | 86.4%<br>(83.8%)<br>↗ +2.6% |
| <b>職員の対応</b><br>前回 (R3年度)<br>前回差異   | 96.8%<br>(93.7%)<br>↗ +3.1% |
| <b>医療安全対策</b><br>前回 (R3年度)<br>前回差異  | 99.7%<br>(96.6%)<br>↗ +3.1% |
| <b>病室</b><br>前回 (R3年度)<br>前回差異      | 84.0%<br>(79.3%)<br>↗ +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%)

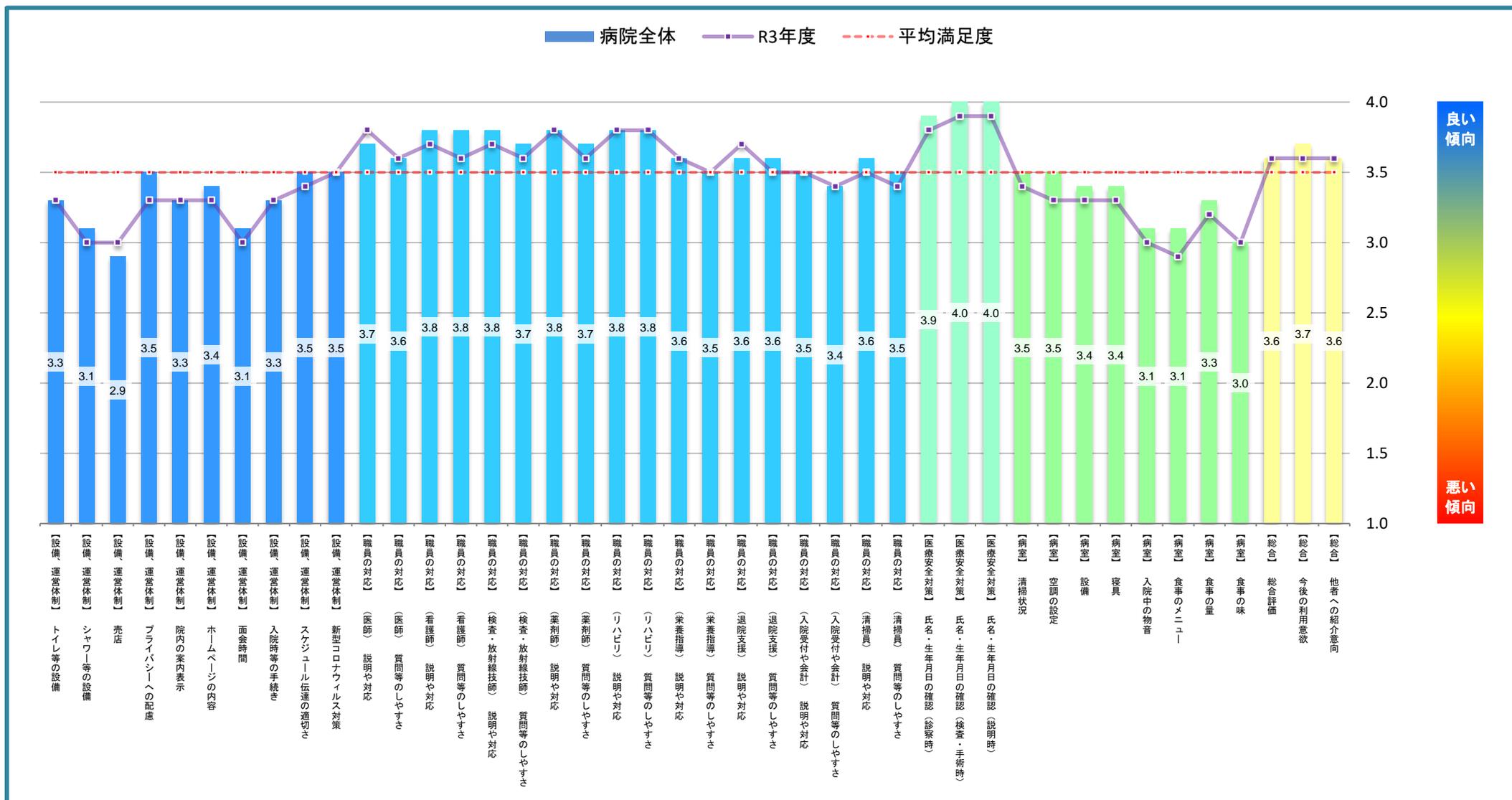
## 調査結果② 満足度

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%        | → -          |
| <b>設備、運営体制 合計</b>                    | <b>555</b>   | <b>478</b> | <b>132</b> | <b>31</b> | <b>214</b> | <b>1,196</b> | <b>86.4%</b> | <b>3.3</b> | <b>83.8%</b> | <b>3.3</b> | ↗ <b>2.6%</b> | → <b>-</b>   |
| （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        |
| <b>職員の対応 合計</b>                      | <b>1,149</b> | <b>433</b> | <b>32</b>  | <b>20</b> | <b>904</b> | <b>1,634</b> | <b>96.8%</b> | <b>3.7</b> | <b>93.7%</b> | <b>3.6</b> | ↗ <b>3.1%</b> | ↗ <b>0.1</b> |

●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        |
| <b>医療安全対策 合計</b>                | <b>366</b> | <b>16</b>  | <b>-</b>   | <b>1</b>  | <b>40</b> | <b>383</b>   | <b>99.7%</b> | <b>4.0</b> | <b>96.6%</b> | <b>3.8</b> | <b>↔</b> | <b>3.1%</b> | <b>↔</b> | <b>0.2</b> |
| 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%       | →        | -          |
| <b>病室 合計</b>                    | <b>502</b> | <b>366</b> | <b>119</b> | <b>46</b> | <b>95</b> | <b>1,033</b> | <b>84.0%</b> | <b>3.3</b> | <b>79.3%</b> | <b>3.2</b> | <b>↔</b> | <b>4.7%</b> | <b>↔</b> | <b>0.1</b> |
| 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%        | →        | -          |
| <b>総合 合計</b>                    | <b>269</b> | <b>107</b> | <b>15</b>  | <b>4</b>  | <b>28</b> | <b>395</b>   | <b>95.2%</b> | <b>3.6</b> | <b>93.4%</b> | <b>3.6</b> | <b>↔</b> | <b>1.8%</b> | <b>→</b> | <b>-</b>   |

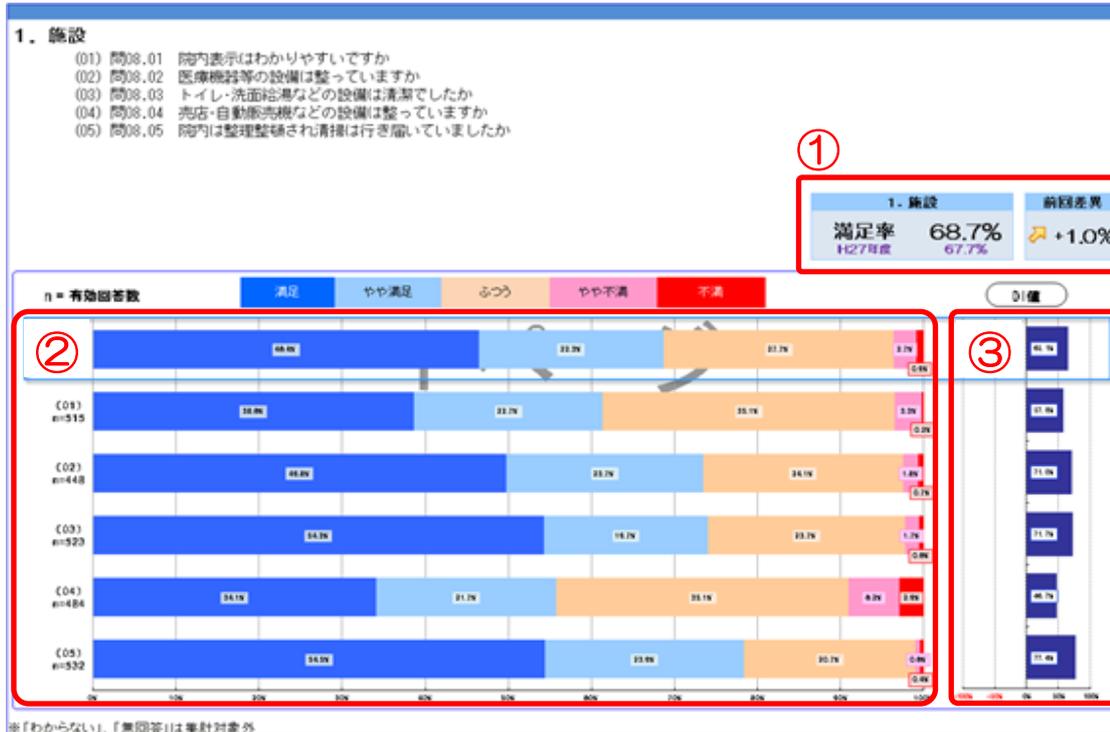
●有効回答数・・・「無回答」を除く回答数の合計

●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

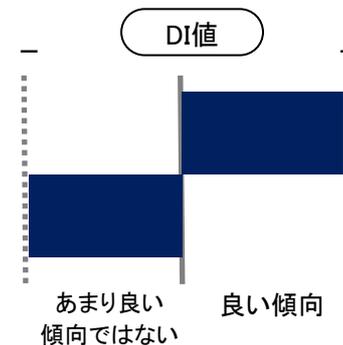
各設問の回答者数の割合を表示させています。

### 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。



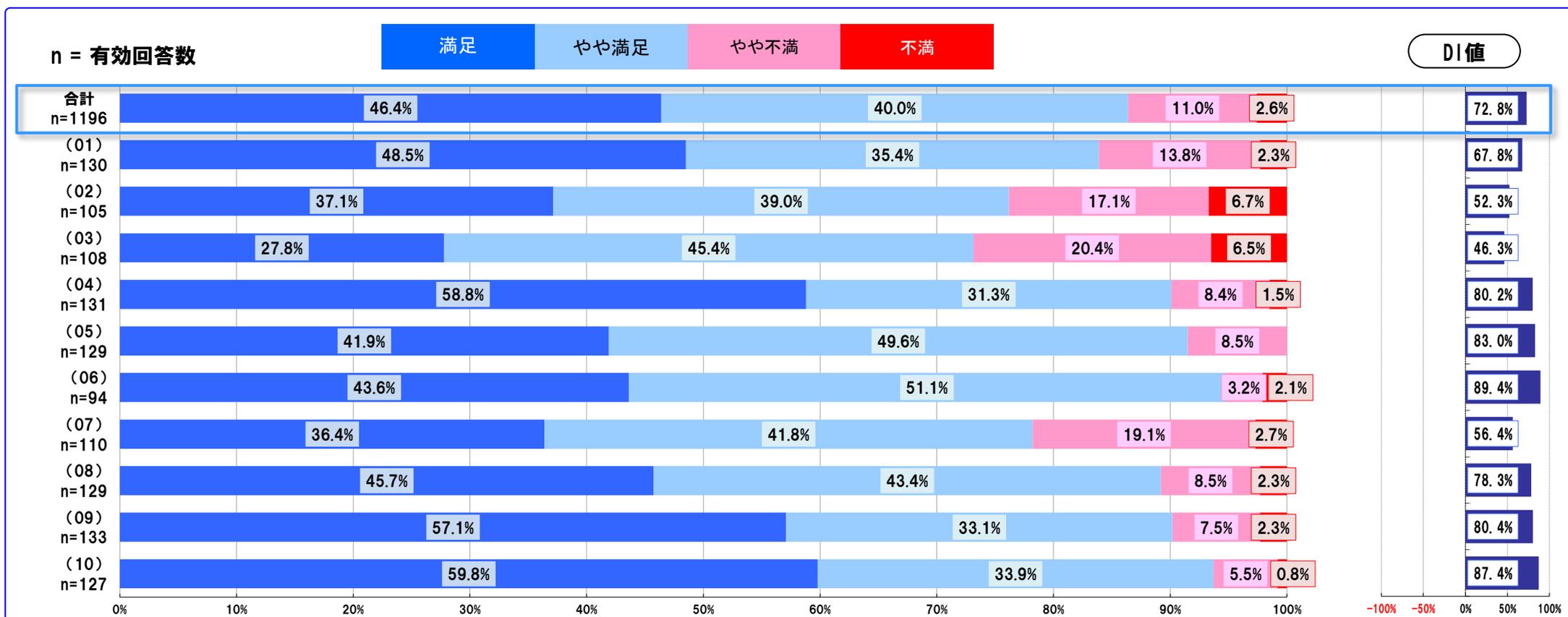
DI値はA-Bで求められます。



# 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% |        |

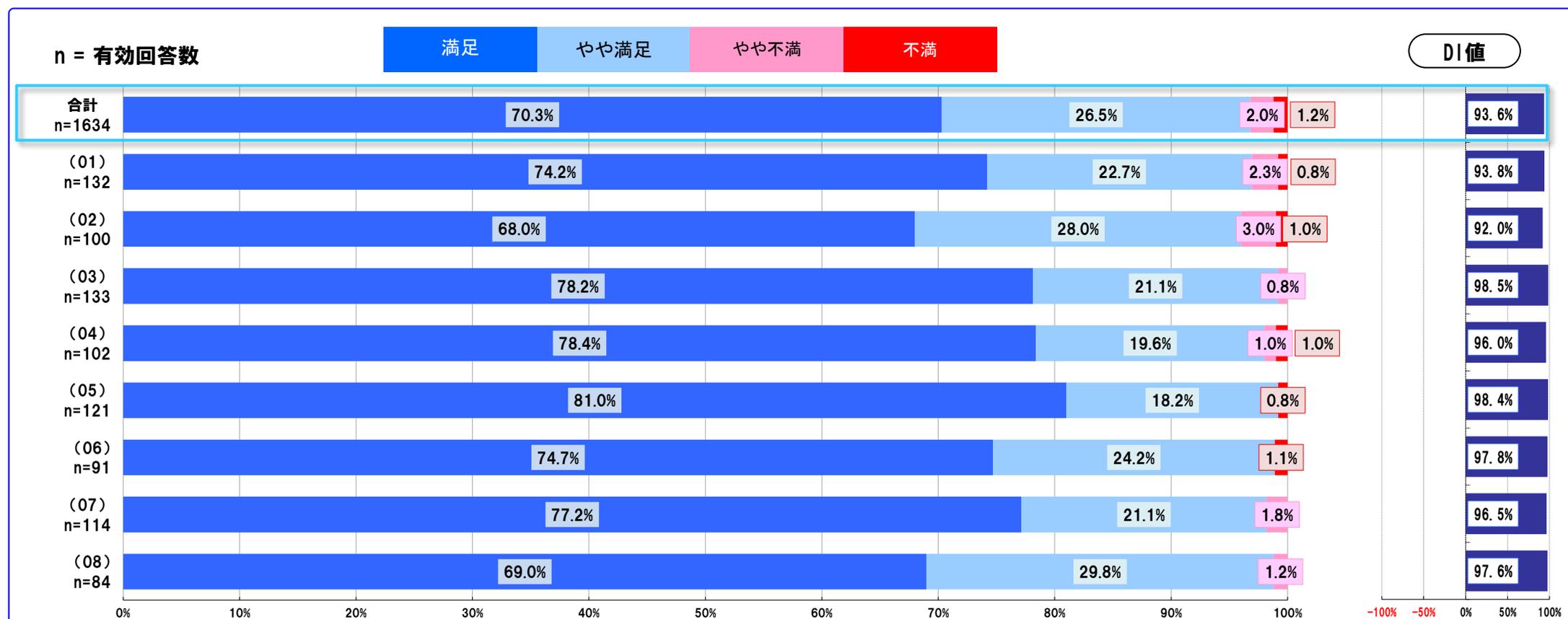


※「無回答」は集計対象外

## 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

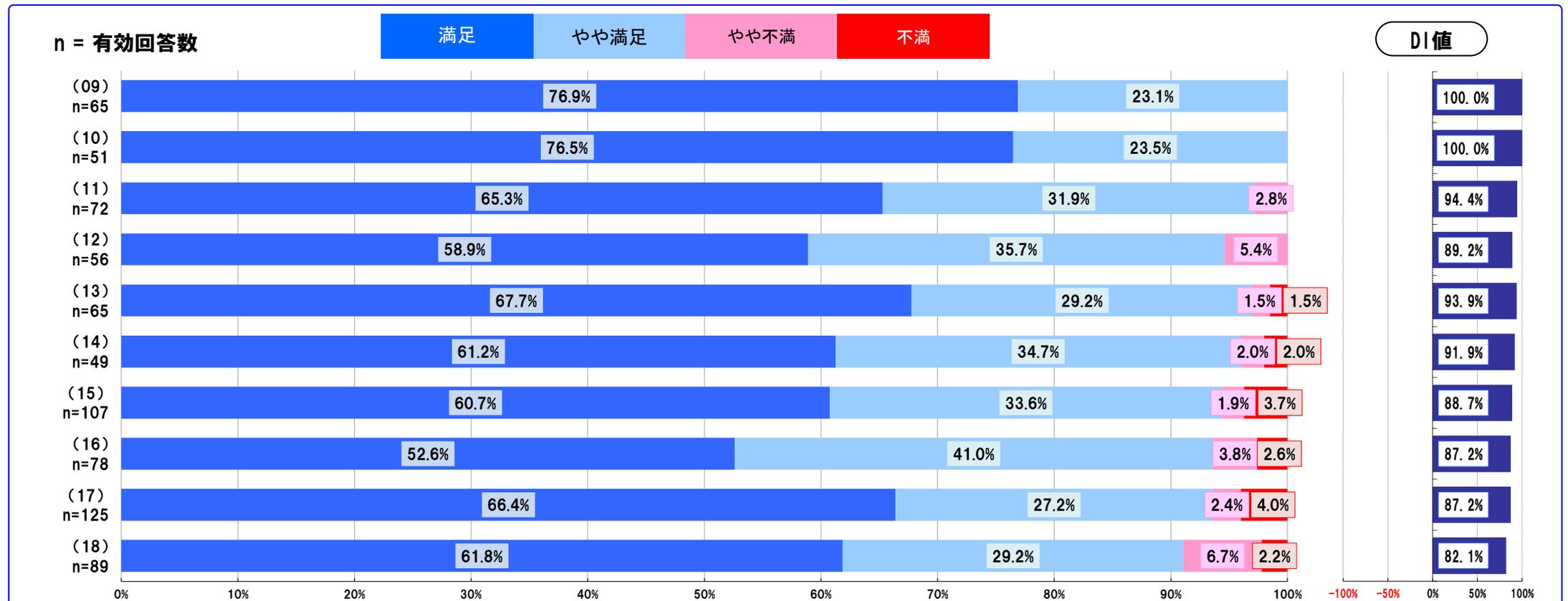
|             |                |        |
|-------------|----------------|--------|
| 2. 職員の対応    |                | 前回差異   |
| 満足率<br>R3年度 | 96.8%<br>93.7% | ↗ 3.1% |



※「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

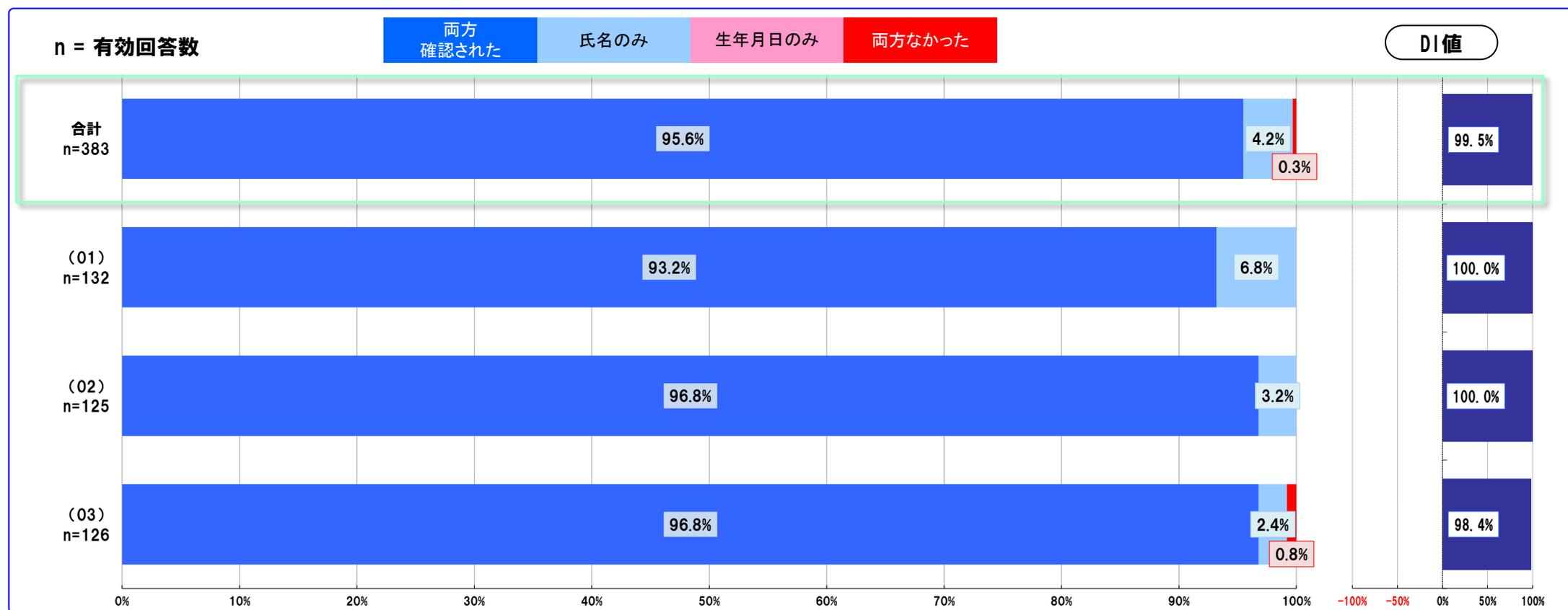


※「無回答」は集計対象外

### 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<br>R3年度 | 99.7%<br>96.6% | ↗ 3.1% |

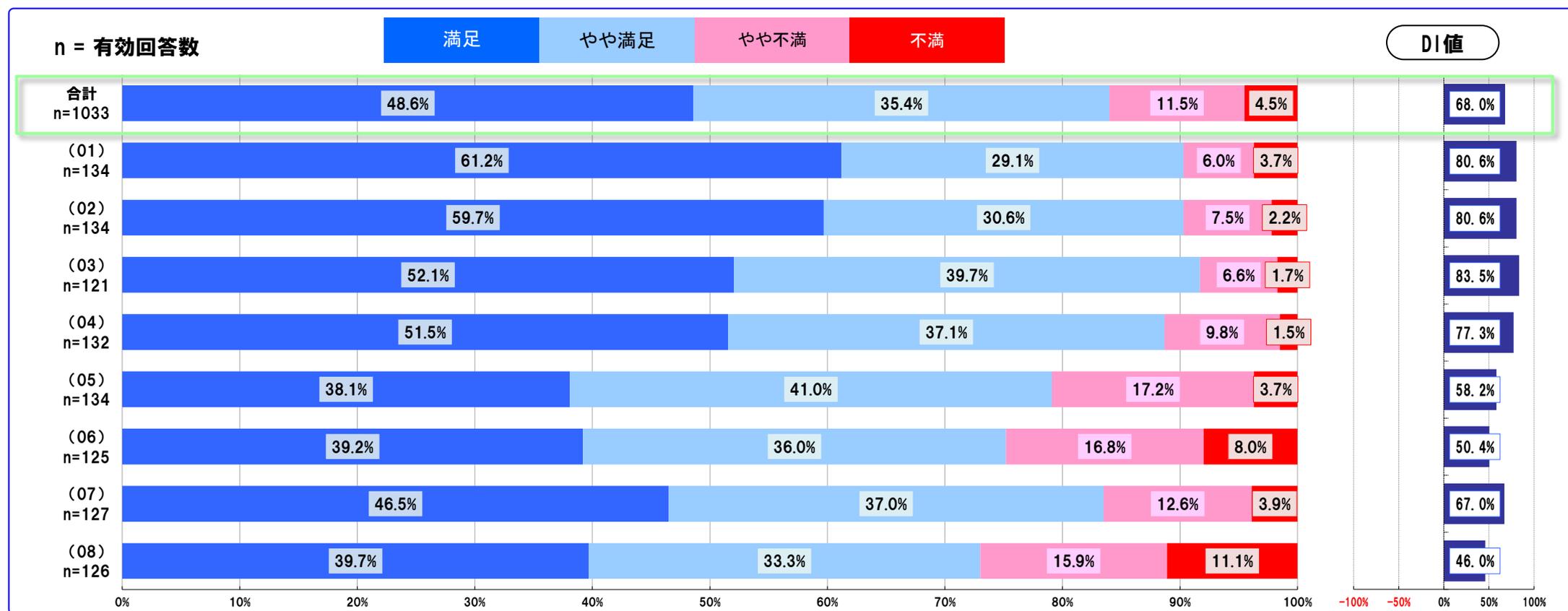


※「無回答」は集計対象外

## 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% |        |

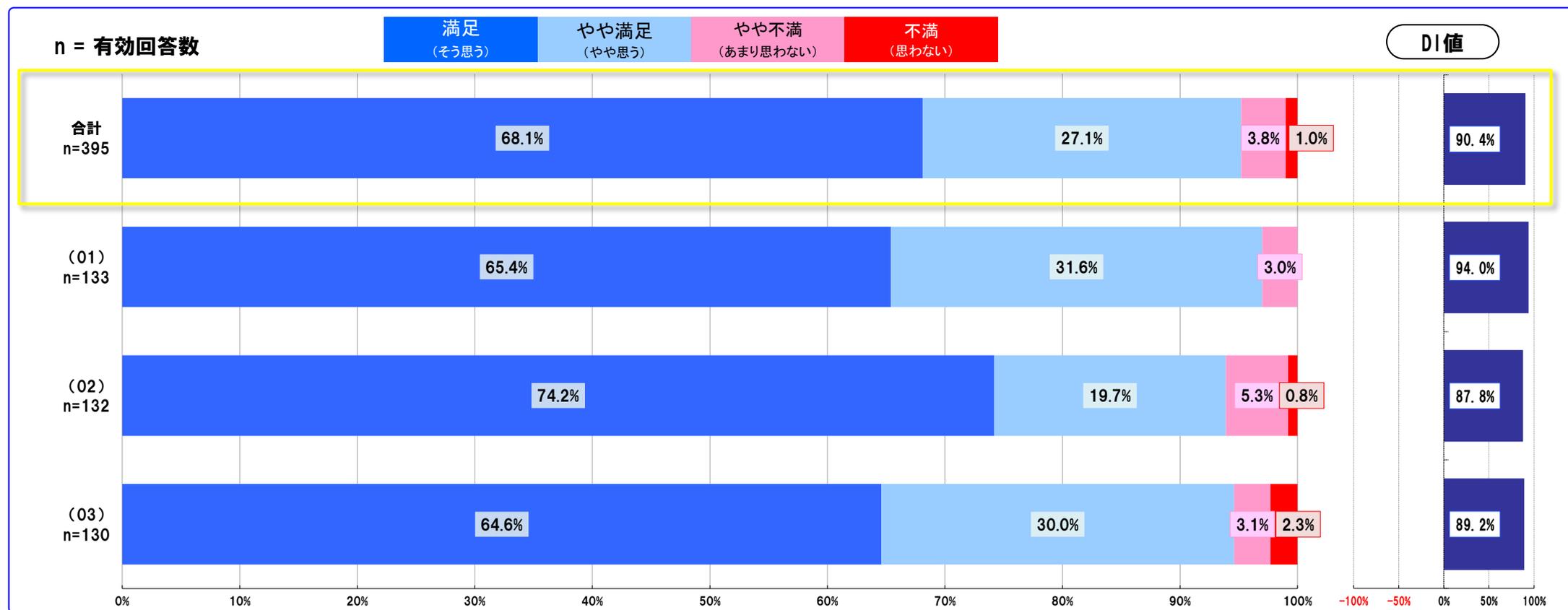


※「無回答」は集計対象外

## 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<br>R3年度 | 95.2%<br>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

