

札幌ライラック病院 様



## 患者満足度簡易診断 結果報告書

調査対象： 入院  
調査期間： 2022年12月5日 ～ 2022年12月16日  
総回答数： 93 件

# 目次

患者満足度調査について	1
総合評価	2
質問項目の集計結果	3
他の医療機関との比較	5
過去の得点との比較	6
重要度との比較	7
男女別の分析	8
年齢層別の分析	9
アンケートの対象	10
患者様の声	12
お問い合わせ先	

## << 別冊 >>

患者様の声(原文)

アンケート用紙(今回分)

# 患者満足度調査について

## 調査の目的

本調査は、貴院を利用された患者様が貴院に対して感じておられる印象を、アンケートにより数値的に明らかにして今後の改善のポイントを明らかにすることが目的です。

今回実施したアンケートの各項目について、患者様からは多くの貴重なご意見をいただきました。これら意見のひとつひとつが、患者様から貴院がより地域に必要とされる医療機関として発展されるための期待を込めたメッセージとして受け止める必要があります。好意的な意見、厳しい指摘などもありますが、ぜひその意義をご認識いただき、今後にご活用ください。

## 評価方法

### ■ 得点について

質問項目に対する回答を点数化し、平均値を算出します。

たいへん良い…5点、良い…4点、普通…3点、悪い…2点、たいへん悪い…1点  
平均値を「得点」とし、分析・比較を行います。

※1. 未回答の場合は集計に含みません。

※2. 得点は、小数点第2位を四捨五入します。

### ■ 重要度について

以下の項目について、患者様が「医療機関を選ぶ際の主なポイント3つ」に選んだ割合を「重要度」とし、評価得点とのポジショニングを行います。

- |           |           |                  |
|-----------|-----------|------------------|
| 1. 医師の印象  | 2. 看護師の印象 | 3. 受付・会計の印象      |
| 4. 病室の環境  | 5. 入院設備   | 6. トイレ・浴室・洗面所の環境 |
| 7. プライバシー | 8. 食事内容   | 9. 診療の満足度        |

## 調査項目

以下の質問について調査を行いました。

- 1 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 2 看護師・介護員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 3 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 4 リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
- 5 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
- 6 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
- 7 トイレ・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
- 8 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
- 9 食事の内容（味付け、量、温度）は？＜食事を召し上がっている方のみお答え下さい。＞
- 10 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
- 11 医師による治療経過の説明に満足であると感じますか？
- 12 現在の診療について満足であると感じますか？

# 総合評価

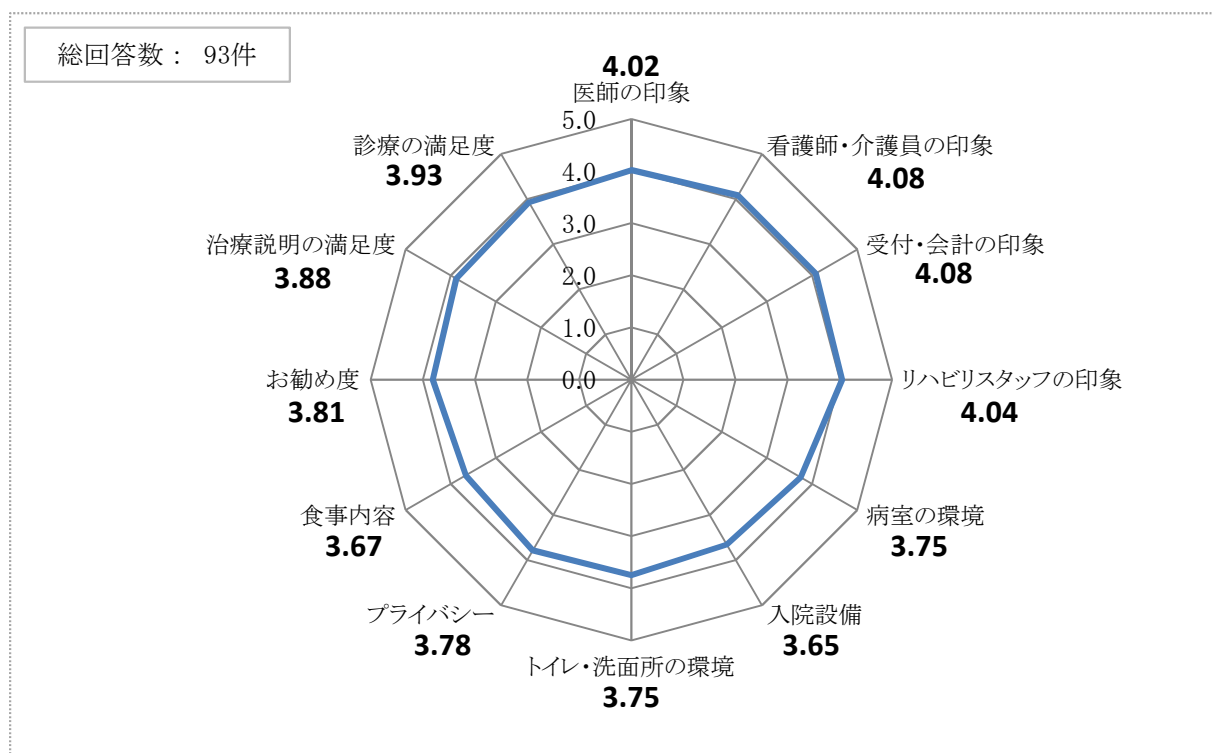
今回調査の平均得点 **3.87** 点

## 総評

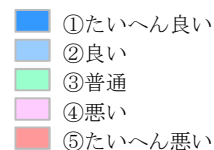
ほとんどの項目において良い結果が得られています。中でも、『看護師・介護員の印象』、『受付・会計の印象』に対する評価は高く、貴院の強みと言えます。

ただし、『入院設備』については低い評価のため、今後の課題とされます。

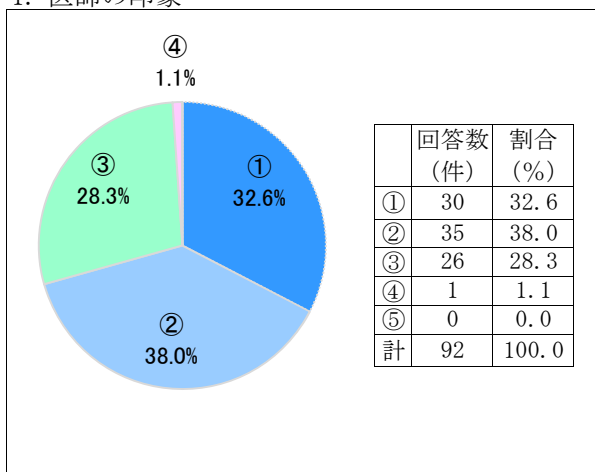
今回の結果、患者様の声で挙げた問題点を、ひとつひとつクリアにしていくことで、患者様からの信頼感はさらに高まり、満足度の向上につながると考えます。この結果を受けての具体的な取り組みを実践し、患者様へフィードバックすることで、さらに患者様の信頼を得られることと期待いたします。



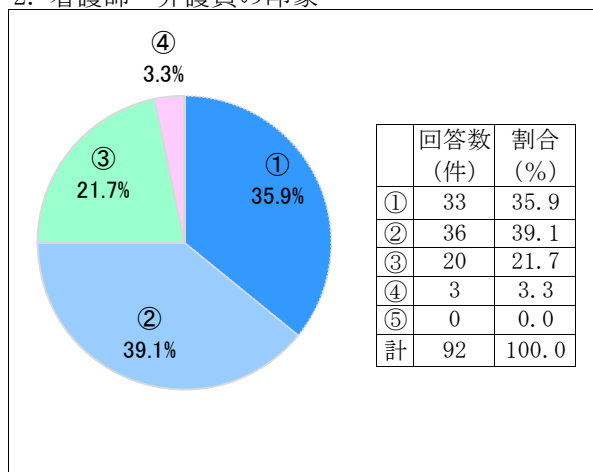
# 質問項目の集計結果



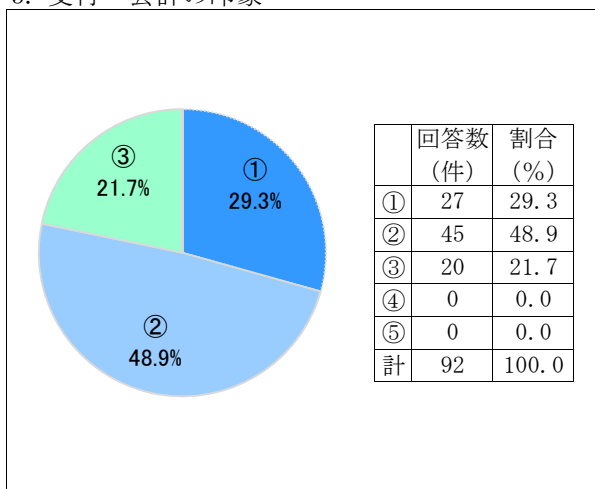
1. 医師の印象



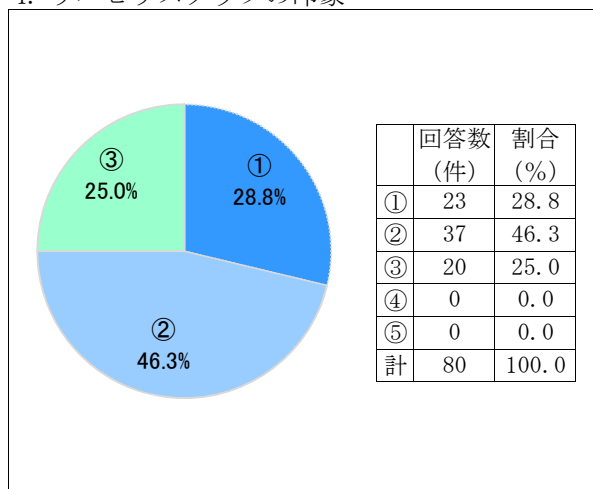
2. 看護師・介護員の印象



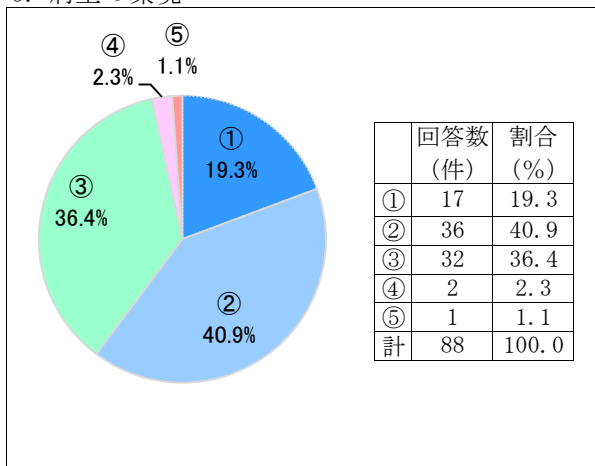
3. 受付・会計の印象



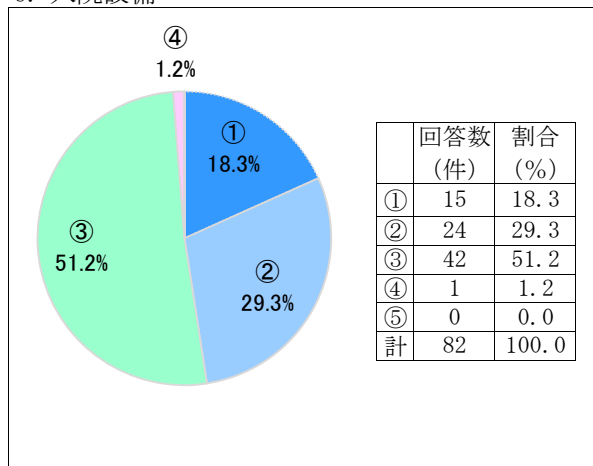
4. リハビリスタッフの印象

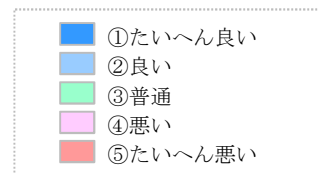


5. 病室の環境

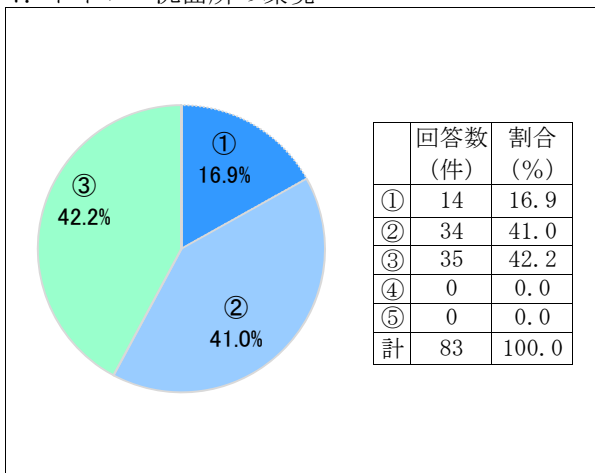


6. 入院設備

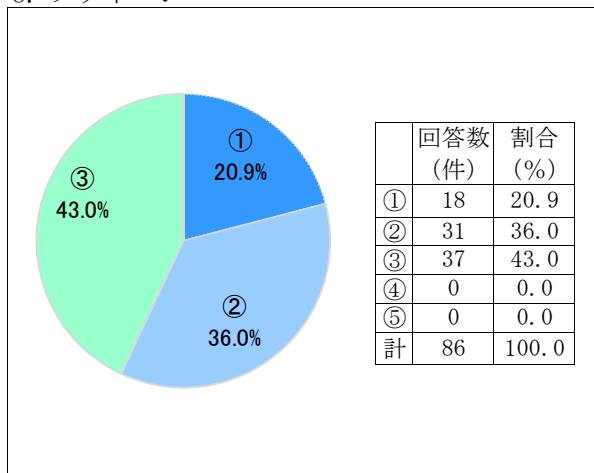




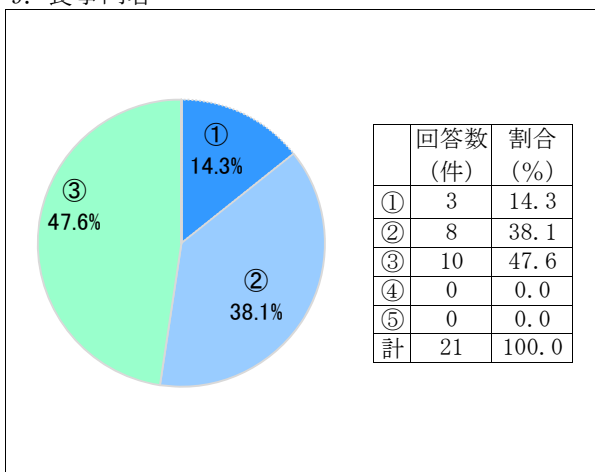
7. トイレ・洗面所の環境



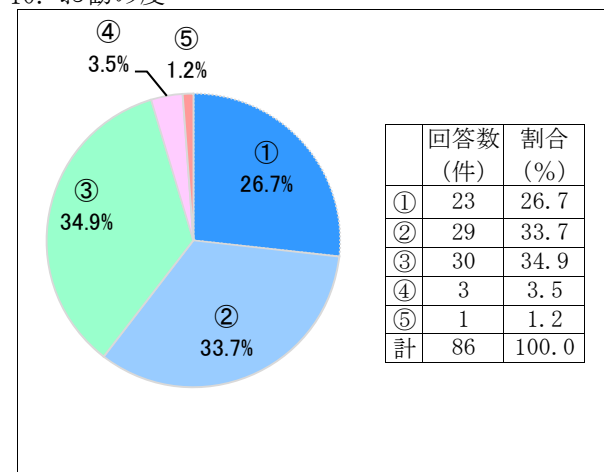
8. プライバシー



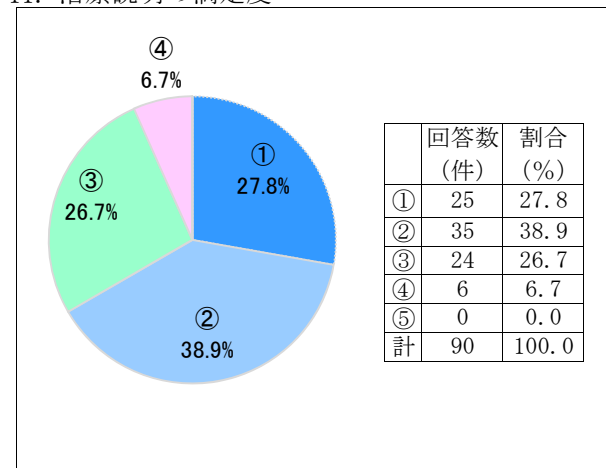
9. 食事内容



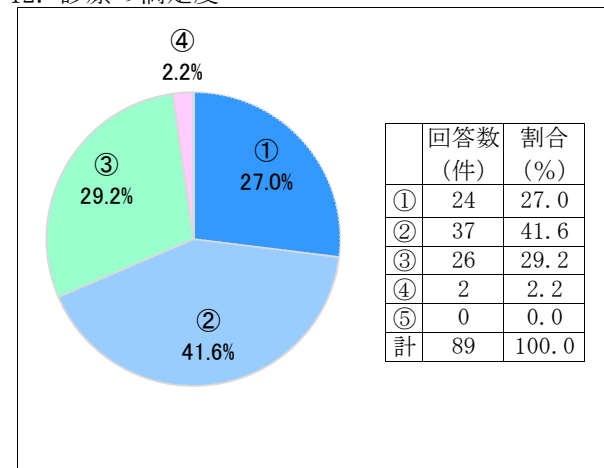
10. お勧め度



11. 治療説明の満足度



12. 診療の満足度

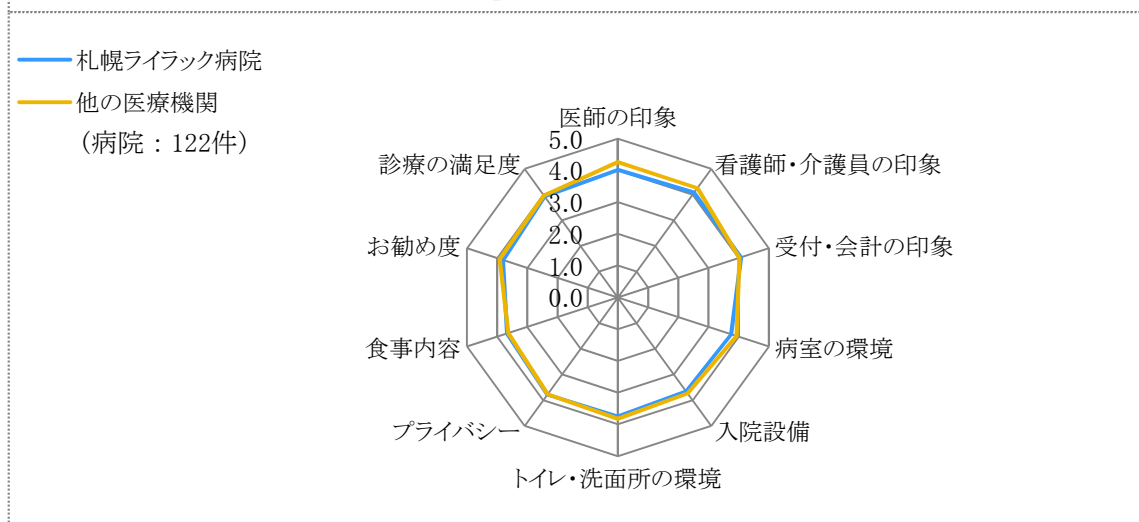
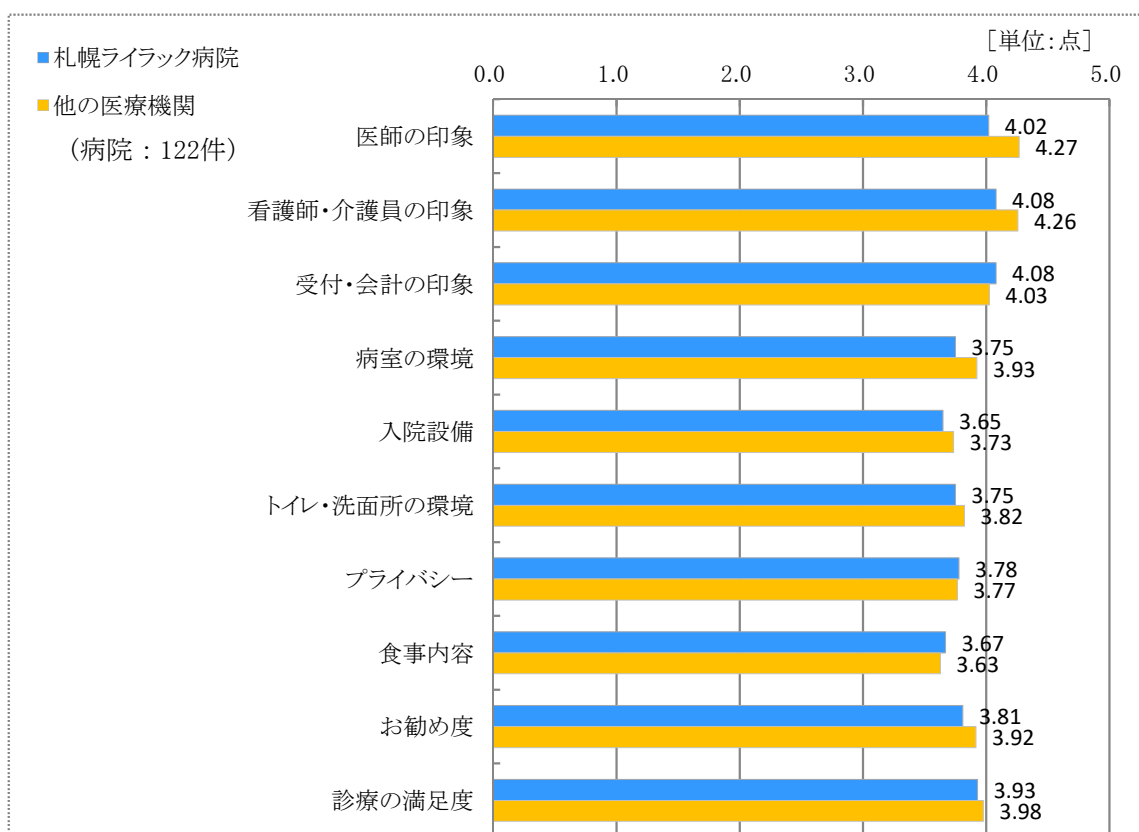


# 他の医療機関との比較

他の医療機関との比較は、貴院の今回調査の得点と、弊社がこれまで調査を実施した医療機関（122件）の平均得点を比較した結果です。他の医療機関と比べて

最も良い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も高い項目） … 「受付・会計の印象」

最も悪い項目（貴院の得点が他の医療機関と比べて最も低い項目） … 「医師の印象」



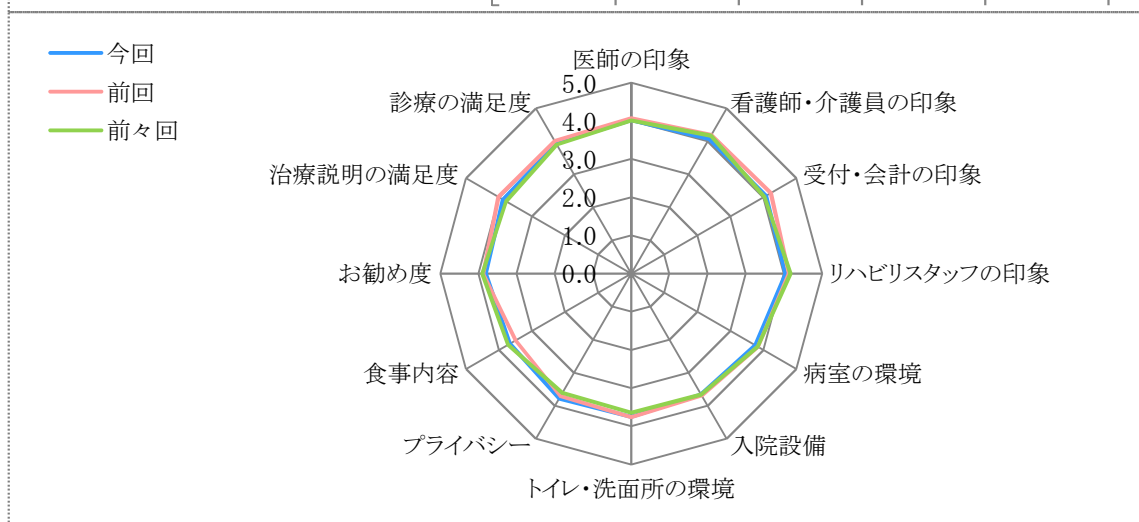
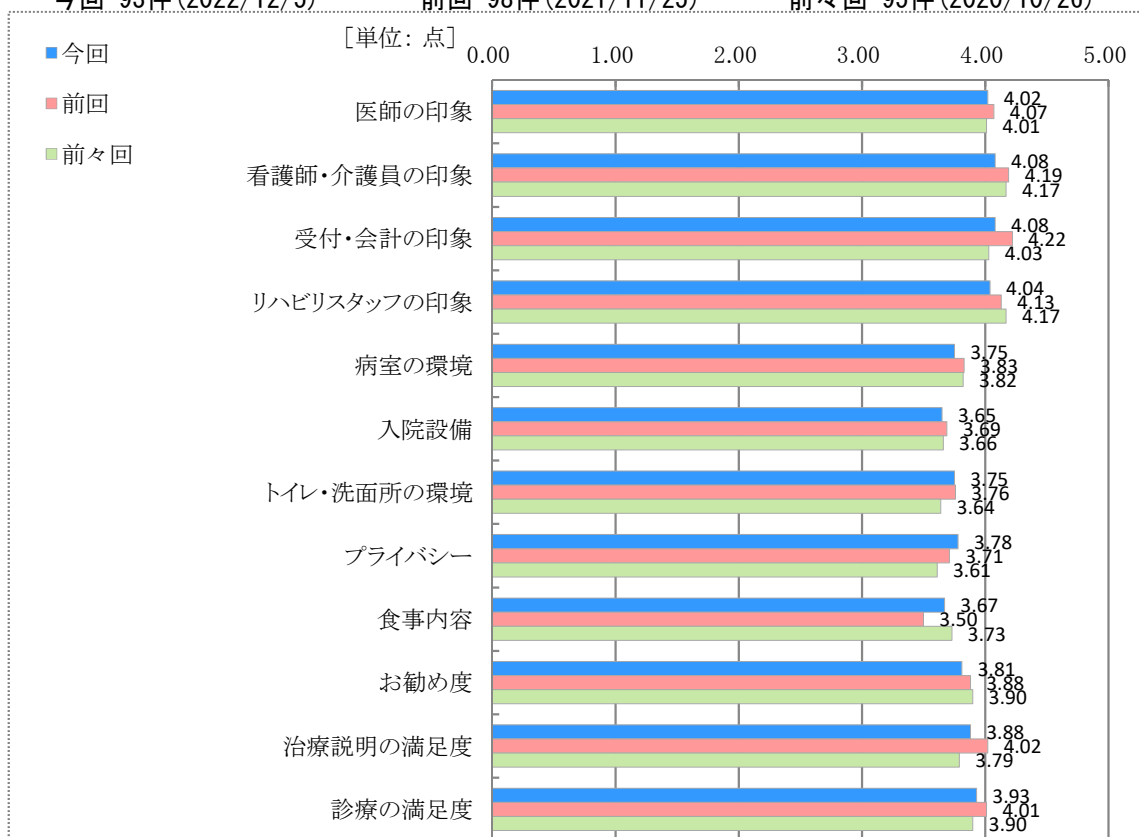
# 過去の得点との比較

過去の得点との比較は、貴院の今回調査の得点と、以前実施した調査（2020年10月、2021年11月）を比較した結果です。前回と比べて

最も得点が上がった項目 … 「食事内容」

最も得点が下がった項目 … 「受付・会計の印象」「治療説明の満足度」

今回 93件(2022/12/5)      前回 98件(2021/11/25)      前々回 95件(2020/10/26)



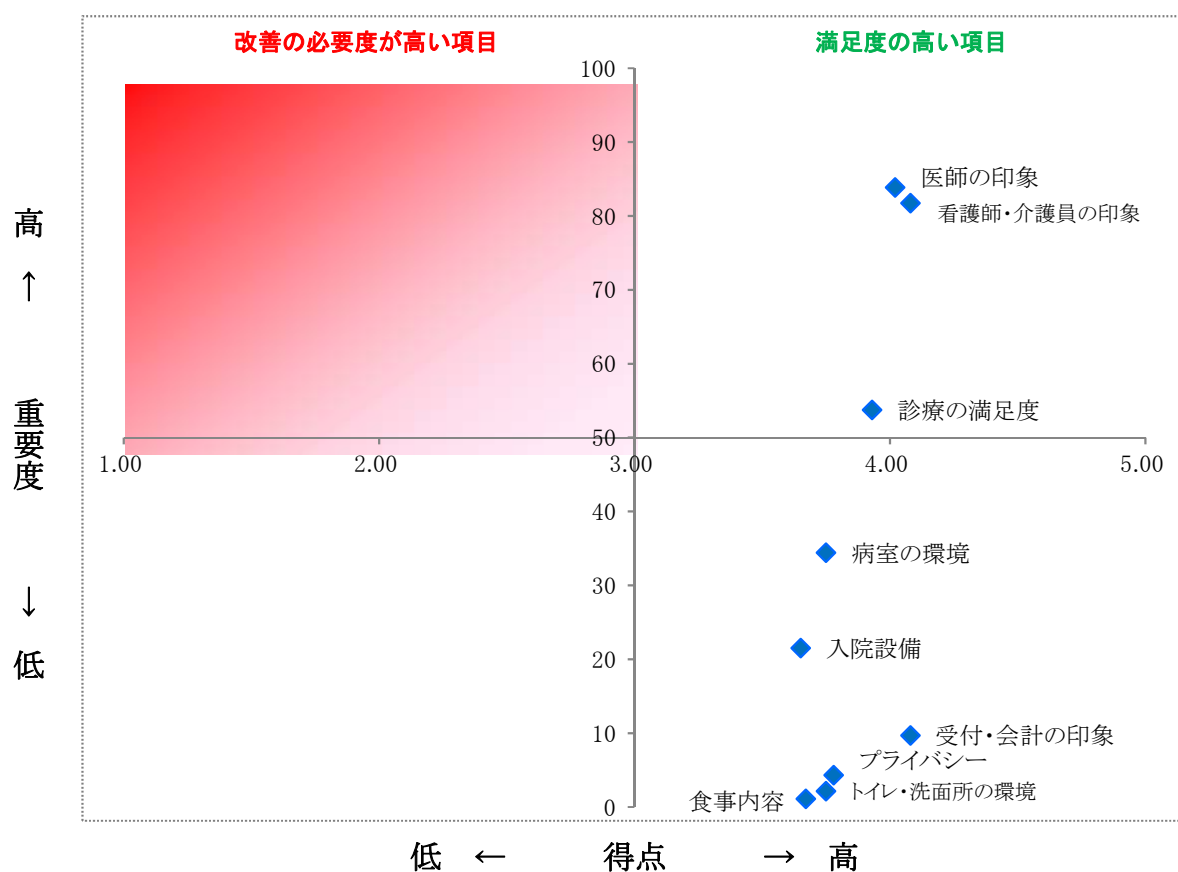


# 重要度との比較

重要度との比較は、貴院の今回調査の得点と、患者様が医療機関を選ぶ際に重要視された項目（アンケート用紙の最終項目）の選択割合（重要度）をポジショニングした結果です。グラフの赤のゾーンにある項目は、より改善の必要度が高い項目となります。

改善の必要度が高い項目には、集計上、該当しておりませんが、『治療説明の満足度』や『面会方法』について複数の改善要望の声があがっております。

ランク	項目	重要度	得点
1	医師の印象	83.9 %	4.02
2	看護師・介護員の印象	81.7 %	4.08
3	診療の満足度	53.8 %	3.93
4	病室の環境	34.4 %	3.75
5	入院設備	21.5 %	3.65
6	受付・会計の印象	9.7 %	4.08
7	プライバシー	4.3 %	3.78
8	トイレ・洗面所の環境	2.2 %	3.75
9	食事内容	1.1 %	3.67

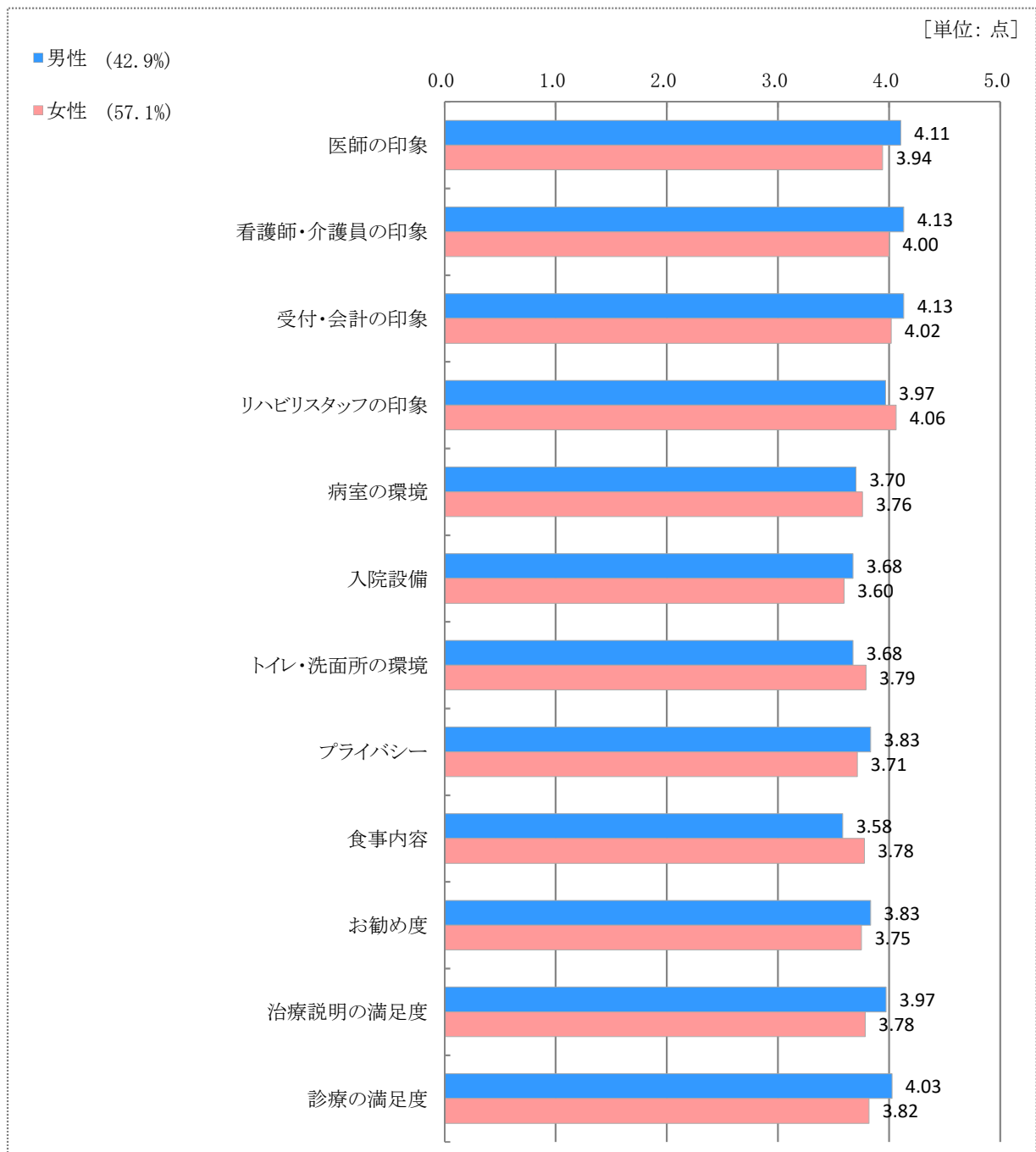


# 男女別の分析

今回調査の平均得点 **3.87** 点

■ 男性の平均得点 3.91 点

■ 女性の平均得点 3.84 点

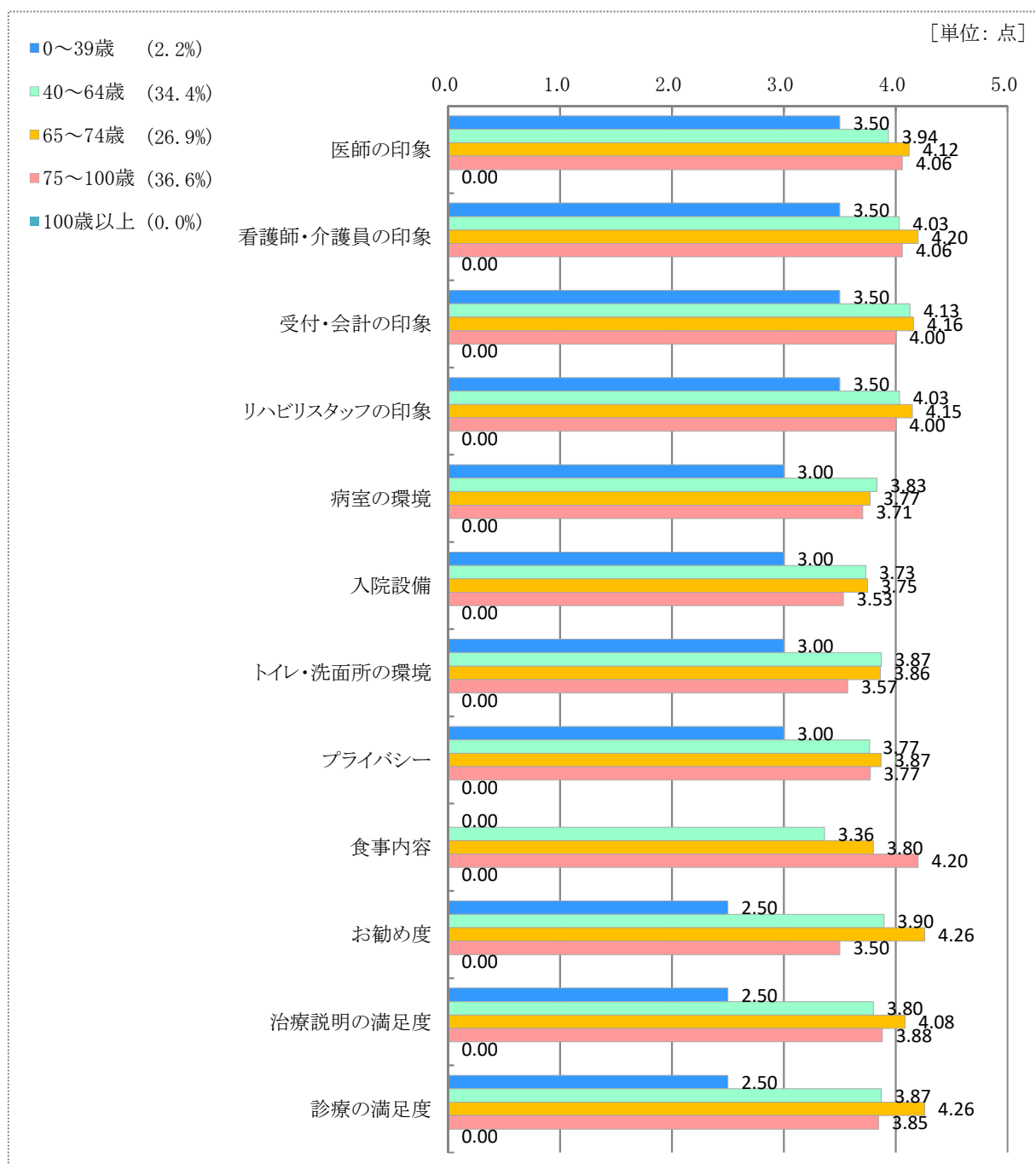


# 年齢層別の分析

今回調査の平均得点 **3.87 点**

■0～39歳 の平均得点 3.05 点  
 ■40～64歳 の平均得点 3.88 点  
 ■65～74歳 の平均得点 4.05 点

■75～100歳の平均得点 3.82 点  
 ■100歳以上の平均得点 0.00 点



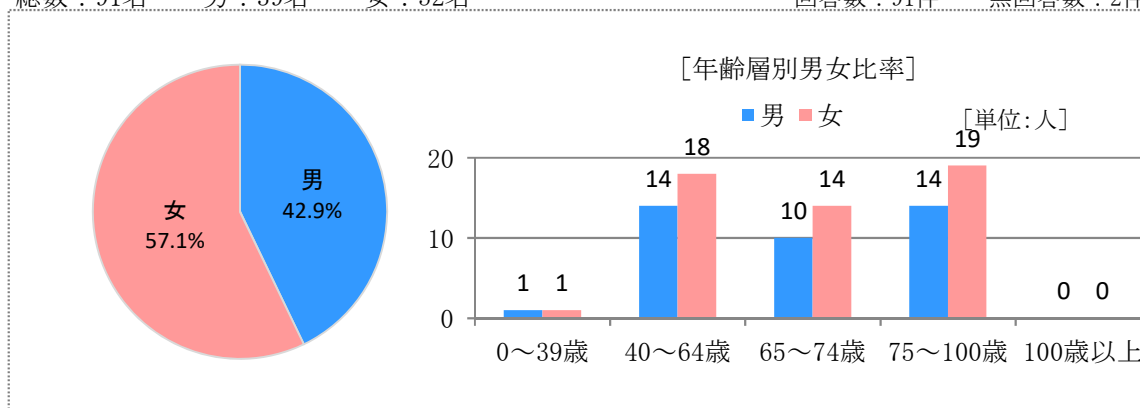
# アンケートの対象

## 回答者の内訳

### ■ 性別

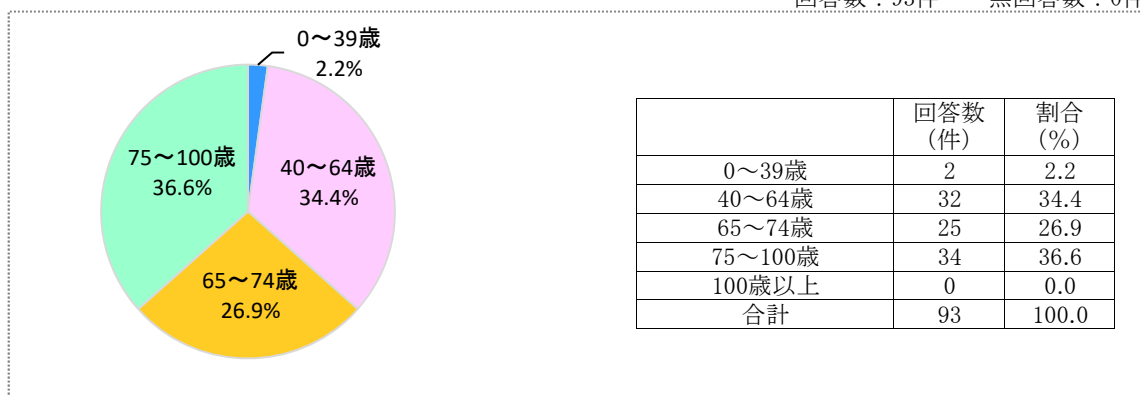
総数：91名 男：39名 女：52名

回答数：91件 無回答数：2件



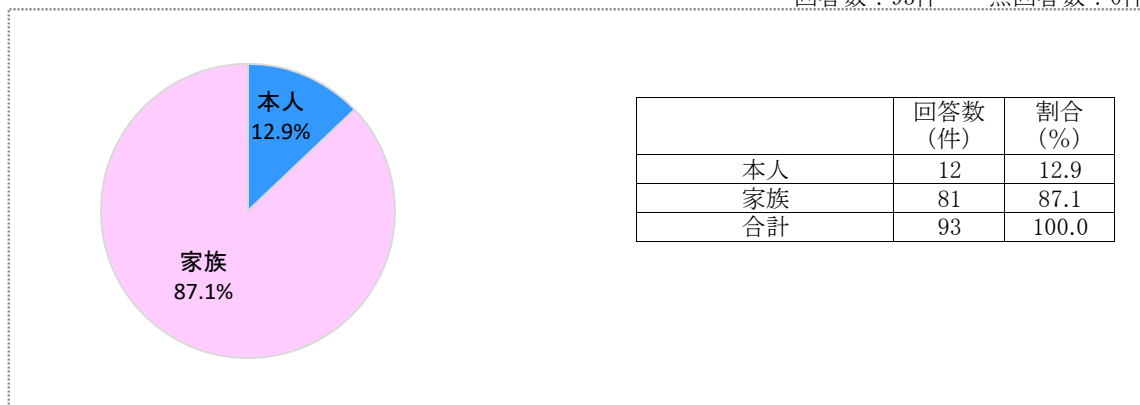
### ■ 年齢

回答数：93件 無回答数：0件



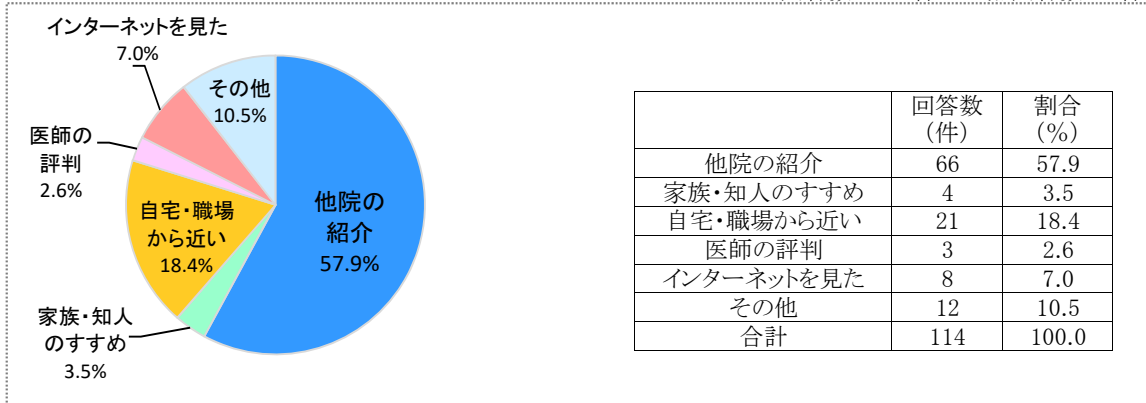
### ■ 記入者

回答数：93件 無回答数：0件



■ 選んだ理由（複数回答）

回答数：114件 無回答数：0件



# 患者様の声

## お褒めの言葉

- ・電話での印象では看護師の方や受付の方が丁寧・親切で温かい印象を持っている。
- ・便利が良い。駐車場が広い。
- ・連絡事なども速やかで安心。
- ・医師も看護師も皆さん気持ちに寄り添って下さり、感謝している。
- ・コロナ禍で面会ができない分、できるだけ細かい所まで様子を教えてもらった。

## ご不満・ご要望

- ・コロナ禍でも面会できる方法を工夫して頂けると助かる。
- ・コロナ禍で病院に面会に行く事ができず、病院の中の様子等がよく分からない。
- ・リハビリの時間を増やしてほしい。
- ・一日一声でいいので声掛けしていただけたらありがたい。
- ・看護師の対応の仕方に差がある。

# お問い合わせ先

今回のアンケート報告書は、総合メディカル株式会社サクシードメンバーズグループが作成しました。ご質問等がありましたら下記までお問い合わせください。

担当拠点：札幌オフィス

作 成：総合メディカル株式会社  
サクシードメンバーズ担当

〒810-0001

福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル11階

会員専用フリーダイヤル：0120-394-075

会員専用メールアドレス：kaiin@sogo-medical.co.jp



よい医療は、よい経営から

**総合メディカル株式会社**

患者満足度簡易診断 結果報告書 << 別冊 >>

**患者様の声(原文)**

**アンケート用紙(今回分)**



記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
1	男性	40～64歳	毎日の医療、看護、介護、大変良くしてくれてありがとうございます。これからいつまでお世話になるか分かりませんが、よろしくお願いします。
2	女性	65～74歳	重病の人を長くお世話して頂きましてとても感謝しています。これからもよろしくお願いします。
3	男性	40～64歳	支援いただいているスタッフには丁寧に対応いただいています。
4	男性	40～64歳	受け入れていただけて助かっています。ありがとうございます。
5	男性	75～100歳	皆様様方にいつも丁寧な態度で接していただき感謝しております。
6	男性	40～64歳	いつもご対応いただきありがとうございます。安心してお任せしておりますので、引き続きよろしくお願ひいたします。
7	男性	75～100歳	いつも親切に対応していただき感謝しています。
8	女性	40～64歳	地下鉄の駅から近く、行きやすいので助かっています。コロナ対策でしばらく面会できないため、病院にも行っていませんが、電話での印象では看護師の方や受付の方が丁寧、親切で温かい印象を持っています。リハビリのスタッフの方にもいつもお世話になっており、温かく接して下さってありがとうございます。
9	女性	40～64歳	初めに夫、次に母親がお世話になっていますが、清潔感があり、家族対応も良くして頂き、一生涯転院せずに看護して頂いてありがたく思います。
10	女性	75～100歳	受付、医師、看護師みなさん親切です。
11	女性	40～64歳	コロナがあるので、病院で徹底して清潔できれいにしているし、母の状態を電話で確認してのですが、看護師さんは丁寧に分かりやすく話してくれるので安心してしています。これからもよろしくお願ひ致します。
12	男性	65～74歳	大変良いと思います。
13	男性	75～100歳	便利で良い。駐車場が広い。
14	女性	65～74歳	いつも大変お世話になり、心より感謝しております。
15	女性	65～74歳	いつもありがとうございます。
16	-	75～100歳	我々家族側の都合で、多少無理な願ひも聞いていただき大変感謝しております。連絡事なども速やかで安心です。
17	男性	75～100歳	とても感じの良い病院だと思いますので、今後も宜しくお願ひ申し上げます。感謝です。
18	男性	75～100歳	先生、スタッフの皆様には大変感謝しております。
19	男性	65～74歳	大変良くして頂いているので感謝しております。ありがとうございます。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■お褒めの言葉

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。(一部、漢字変換や句読点の調整を行っております。)

No.	性別	年齢	コメント
20	女性	65～74歳	長い間娘が入院しておりますが、皆様が患者に気を配ってお世話して下さいるので安心して入院できています。ありがとうございます。
21	女性	65～74歳	お世話になっていた母は12月に亡くなりました。医師、看護師、介護士、他スタッフ皆様の対応に(母に対しても家族に対しても)家族皆、満足して、感謝しかありません。
22	女性	40～64歳	医師も看護師も皆さん気持ちに寄り添って下さり、感謝しています。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	コメント
1	女性	40～64歳	早く面会できるようにして下さい。
2	男性	65～74歳	8年位介護をして暮らしてきたが、現在うちの奴に何もできない虚しさや淋しさの中、一日一回は顔だけは見たいと祈りつつ、協会病院とライラック病院との対応の違いの大きさを感じております。協会病院では、主治医の配慮で月二回くらいコロナ禍の中でも会わせてくれていました。その対応の違いに悲しく思っております。
3	女性	40～64歳	コロナ禍で面会ができない分、できるだけ細かい所まで様子を教えてもらったと思います。コロナが出てから3年、これからもコロナはなくなると思うので、コロナ禍でも面会できる方法を工夫して頂けると助かります。面会は、患者や家族にとって大切な事なため是非お願いします。
4	女性	40～64歳	洗髪は何日ぐらいの間隔でしょうか。身体も何日ぐらいの間隔で拭いていただいているのでしょうか。
5	女性	40～64歳	担当医の声が小さくて、聞き取りづらい(G先生)。
6	女性	75～100歳	1日も早く面会できるようにしてほしい。患者は病気で意思表示ができなくても、意思はあり、認識できるので思いやりをもって接してほしい。備品等はなくなる前に連絡をしてほしい。リハビリを増やしてほしい。
7	女性	75～100歳	コロナ禍で病院に面会に行く事ができず、病院の中の様子等がよく分からない。
8	女性	0～39歳	前までは、患者の状態や写真をこまめにメールしてくれていたが、担当者が変わってから全くなくなってしまった。ただでさえ、コロナで面会できなかつたりするので不安です。
9	女性	75～100歳	今まで良い印象なのですが、1つだけ、TVをやめたい時にそれは出来ないと言われ、経済的に少し大変でしたので、人には勧められないかなと思っています。
10	男性	75～100歳	コロナの為、長い間面会禁止が続いており、患者も家族も大変辛い日々を送っています。オンラインや、様子を伝える電話があるとありがたいです。「何か聞きたければ電話して下さい」と言われていますが、なかなか電話しづらいのが現状です。受付や病棟のスタッフさんはとても親切な印象です。いつもありがとうございます。
11	女性	40～64歳	コロナで大変だと思うが、入院患者への面会をなんとか工夫してほしいです。
12	女性	40～64歳	コロナ禍においても面会の機会を設ける努力をしていただき、感謝しています。土曜や日曜も面会できるようになると大変ありがたいです。よろしくお願いします。
13	男性	0～39歳	他の病院にいた際は、定期的に医師やケースワーカーと病態について話す機会があったので、そのようなタイミングがせめて四半期に一回ぐらいはほしいと強く感じている。
14	女性	65～74歳	看護師さん達がどことなく暗く感じました。
15	女性	40～64歳	病室のテレビの位置が変更できるようになるとありがたいです。自分で身体の向きを変えることができない患者は、音は聴けても画面が見えない。
16	女性	40～64歳	便座が低く、立つのが困難。
17	女性	40～64歳	面会について、新型コロナウイルス感染症流行中で“中止”は仕方がないかも知れませんが、1ヶ月に1度位、顔を見るだけでもお許し頂きたくお願い申し上げます。
18	女性	40～64歳	ワタキューのおむつセットが高すぎる。

記載内容により、個人が特定される可能性があります。お取り扱いにはご注意ください。

## ■ ご不満・ご要望

※患者様からいただいたコメントを原文どおり記載しております。

No.	性別	年齢	コメント
19	女性	75～100歳	良い印象:コロナ禍の中、皆様お疲れさまです。母が入院中で、タオルケット交換で多忙な中、下に降りて来て下さる時も入院時の様子を分かりやすく説明して下さい、皆親切です。 悪い印象:病室がもう少し広いと、お見舞いに行く方も看護師さんも動きやすいと思います。
20	男性	75～100歳	病院としては古いイメージの感じです。
21	女性	75～100歳	現在コロナ禍による面会制限があるので、患者とその家族に状況など連絡を頂ける機会を設けてほしいと思います。
22	男性	65～74歳	保険の制度による制限があるのは分かるが、リハビリの時間を増やしてほしい。面会についてもできるだけ可能にしてほしい。
23	女性	75～100歳	病院長、本庄恭補様の言葉「患者様を人としての権利、理解、人間としての尊重、尊厳」をお願いしたい。老いても社会に今まで尽くしてきた人生の先輩です。自分達の家族と思い、姉妹、兄弟と思いついてほしい。院長の本庄Dr.がいわゆるように良質な医療を提供する事は欠かせないものですが、最も大切なことは「思いやり」。この言葉を単なる入院案内のかざりにしないでほしい。
24	-	65～74歳	コロナ禍で面会できず、病棟にも入れない状況が続いているため、解答できない所が多くなりました。
25	男性	40～64歳	入院している本人は意識がないので、本人へは医師による説明がないし、コロナで面会ができないので、家族にも説明がない。コロナに患っても医師からの連絡がなく、事務の方から治療費請求の事で連絡の際、初めて知りました。いかがなものかと思えます。
26	女性	75～100歳	母が入院してから、短期間で2回もコロナが発生したのは残念でした。
27	女性	65～74歳	細かい症状の説明が遅く、病気の進行による変更の際にも主治医の名前すら知らされず、家族としてはとても不安に感じました。またおやつが食べる事ができた時、看護師さんを通して、症状などを聞いていましたが、もう何ヶ月も前からおやつなど食べる事ができない状態だった事を後から知らされ、ショックを受けました。差し入れていた“おやつ”を見て愕然とした事を思い出します。もう少しリアルタイムの説明がほしいです。コロナ禍で会えない時こそお願いしたいものです。
28	女性	40～64歳	今現在、面会ができない状態なので、何とか面会をできる対処をしてほしい。
29	女性	75～100歳	看護師が態度が悪い。
30	女性	40～64歳	コロナで面会できず、本人は寝たきりですが声掛けができず、久しぶりに面会した時、表情がなくなっておりすごく落ち込みました。大変ですが、一日一声でもいいので声掛けしていただけたらありがたい(おはようでも名前でも)。
31	女性	75～100歳	看護師の対応の仕方に差がある。病状の簡易な説明を求めた際、即回答してくれる人と医師ではないと答えられないと一切対応してくれない人がいる。電話対応の際、名乗らない人も複数いるので、こっちが名乗っているのだから、聞かれる前に名乗るべき。でも全般的には好印象です。
32	男性	65～74歳	一日も早くコロナが終息して面会が通常に戻ってほしいです。

# 入院患者様 アンケート

札幌ライラック病院

現在、当院で受けている診療・サービスについてお尋ねします。

はじめに、あなたご自身についてお尋ねします。

1. 性別は？  男  女
2. 年齢は？  0～39歳  40～64歳  65～74歳  75～100歳  100歳以上
3. ご記入者は？  
 本人  家族
4. 当院を選んだ理由は？（複数回答可）  
 他院の紹介  家族・知人のすすめ  自宅・職場から近い  医師の評判  インターネットを見た  その他

記入例

以下の質問について5段階評価をお願いいたします。

1. 医師の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
2. 看護師・介護員の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
3. 受付、会計の印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
4. リハビリスタッフの印象（態度、親切さ、身だしなみ）は？
5. 病室の環境（広さ、明るさ、清潔さ、臭い、室温等）は？
6. 入院生活に必要な設備（TV、冷蔵庫等）は？
7. トイレ・洗面所の清潔さ、使いやすさは？
8. 院内のプライバシーは配慮されていると感じますか？
9. 食事の内容（味付け、量、温度）は多く食事を召し上がっている方のみお答え下さい。>
10. 当院を家族や知人等に勧めたいと思いますか？
11. 医師による治療経過の説明に満足であると感じますか？
12. 現在の診療について満足であると感じますか？

	たいへん 良い	良い	ふつう	悪い	たいへん 悪い
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

◆あなたが医療機関を選ぶ際の主なポイントを下記より3つ選んで、右側の欄に数字をご記入ください。

記入例  3  3

1. 医師の印象 2. 看護師の印象 3. 受付・会計の印象 4. 病室の環境 5. 入院設備  
6. トイレ・浴室・洗面所の環境 7. プライバシー 8. 食事内容 9. 診療の満足度

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

◆当院で感じたこと（良い印象・悪い印象）やご意見・ご要望等をぜひお聞かせください。

------------------

ご協力ありがとうございました。