

[調査概要]

1 入院

◇調査期間

平成30年9月12日（水）【1日間】

◇調査対象

調査日に入院していた患者さん

◇調査方法

入院患者さんへアンケート用紙を配布し、ナースステーション付近に回収ボックスを設置、または病棟スタッフが直接受け取り回収いたしました。
回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

配布数	回収数	回収率
217	89	41.0%

2 外来

◇調査期間

平成30年9月10日（月）～平成30年9月14日（金）【5日間】

◇調査対象

調査期間中に来院された患者さん

◇調査方法

1階4番会計窓口で外来患者さん及びご家族にアンケート用紙を配布し、記載台に回収ボックスを設置し回収いたしました。回答は無記名方式で行いました。

◇回答状況

配布数	回収数	回収率
600	510	85.0%

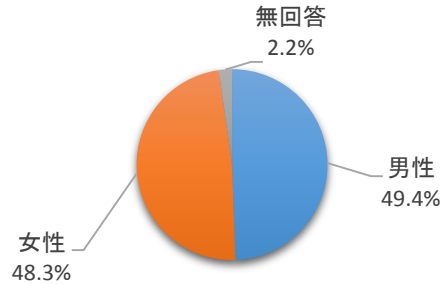
〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

(1) 入院結果の概要

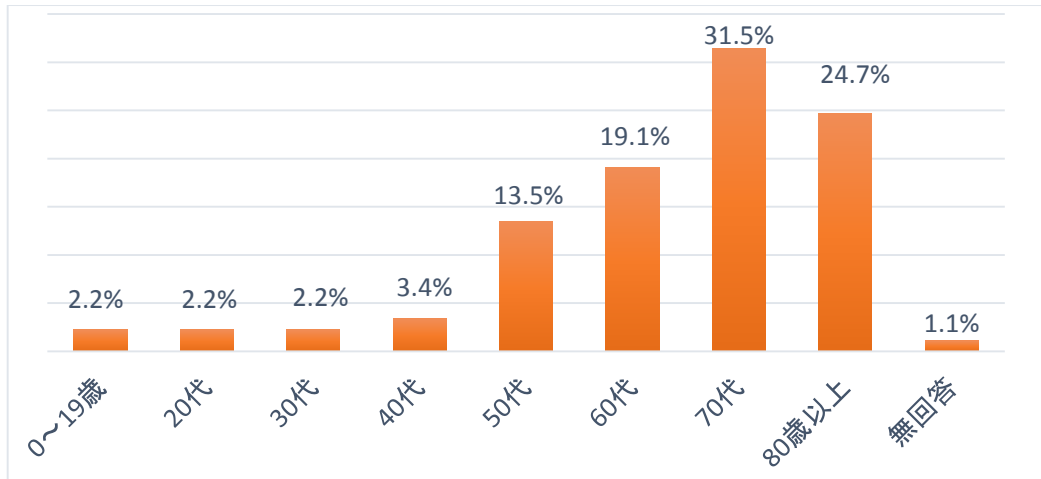
■ 性別

対象者の性別は「男性」が49.4%、「女性」が48.3%と男性が若干多いがほぼ同じくらいであった。



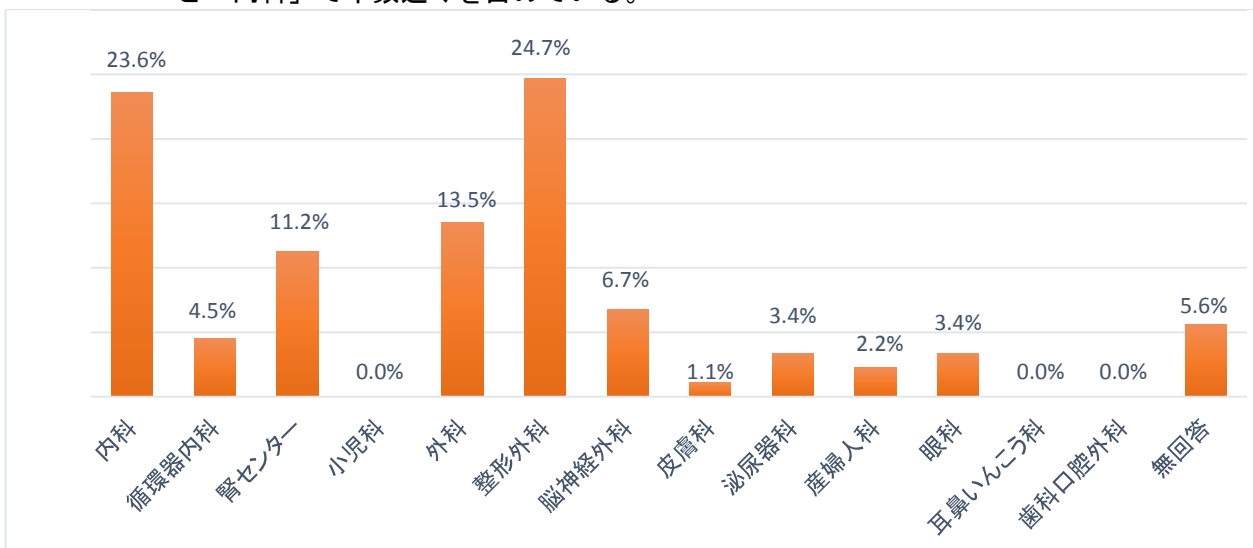
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が31.5%と最も高く、次いで「80歳以上」が24.7%であった。70代以上の方が全体の半数以上を占めている。



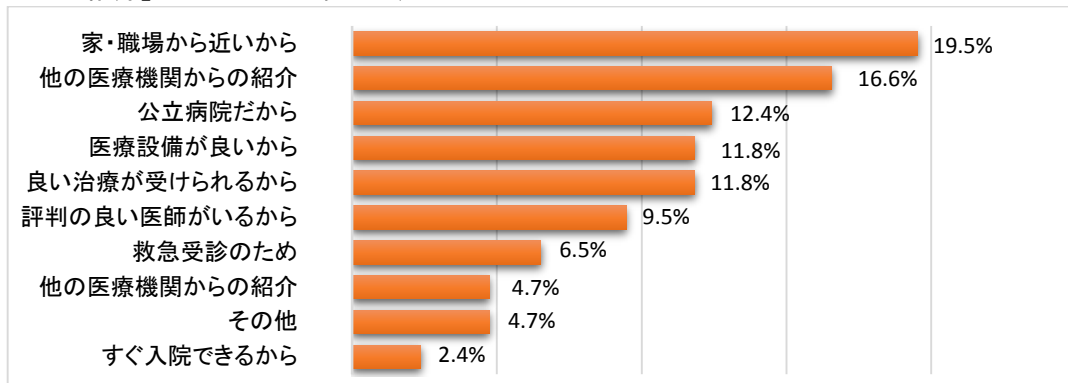
■ 受診科割合

受診科割合は「整形外科」が24.7%と最も高く、次いで「内科」が23.6%であった。「整形外科」と「内科」で半数近くを占めている。



■ 当院を選ばれた理由

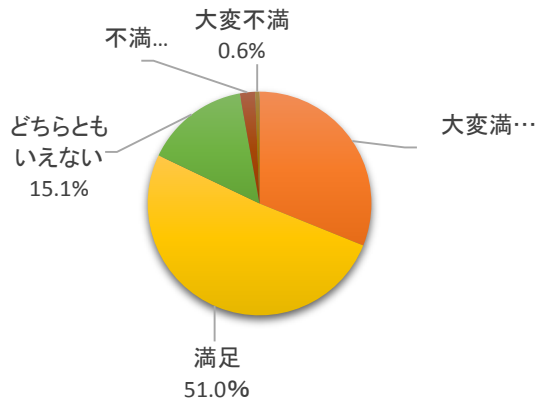
当院を選ばれた理由は、「家・職場から近いから」が19.5%、次いで「他の医療機関からの紹介」が16.6%であった、



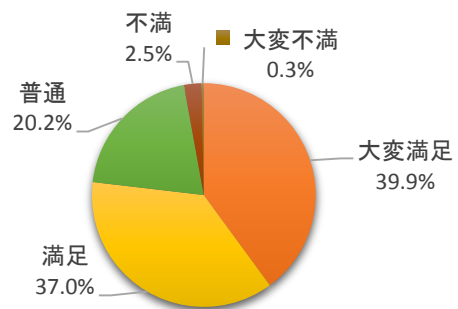
■ 満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は5.2%上がり82.1%であった。

【平成30年度】



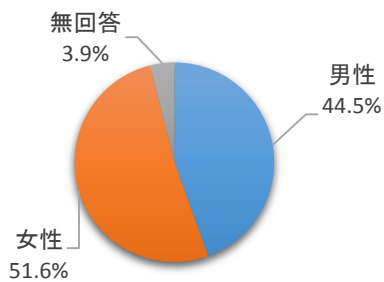
【平成29年度】「満足以上」76.9%



(2) 外来結果の概要

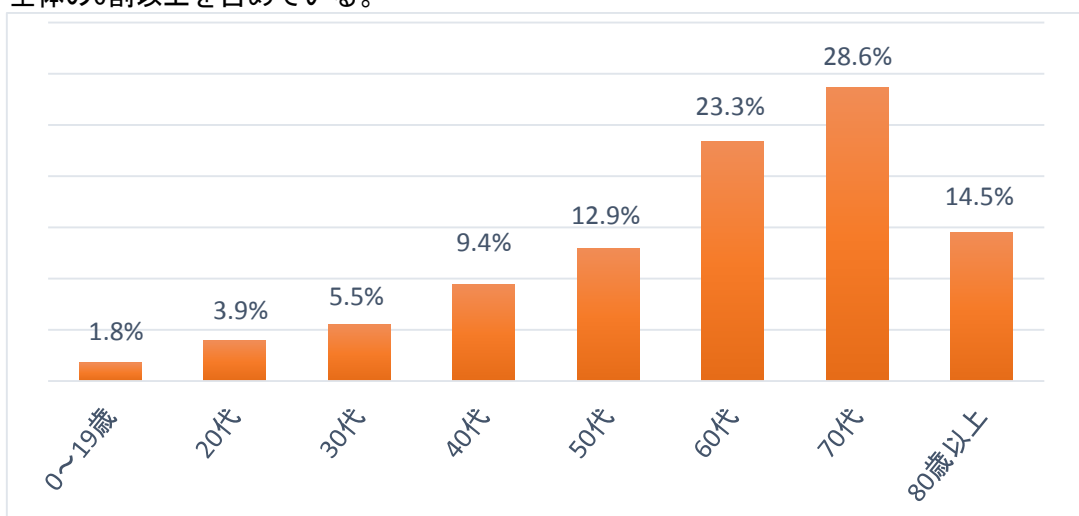
■ 性別

対象者の性別は、「男性」44.5%、「女性」51.6%で、女性がやや多い結果であった。



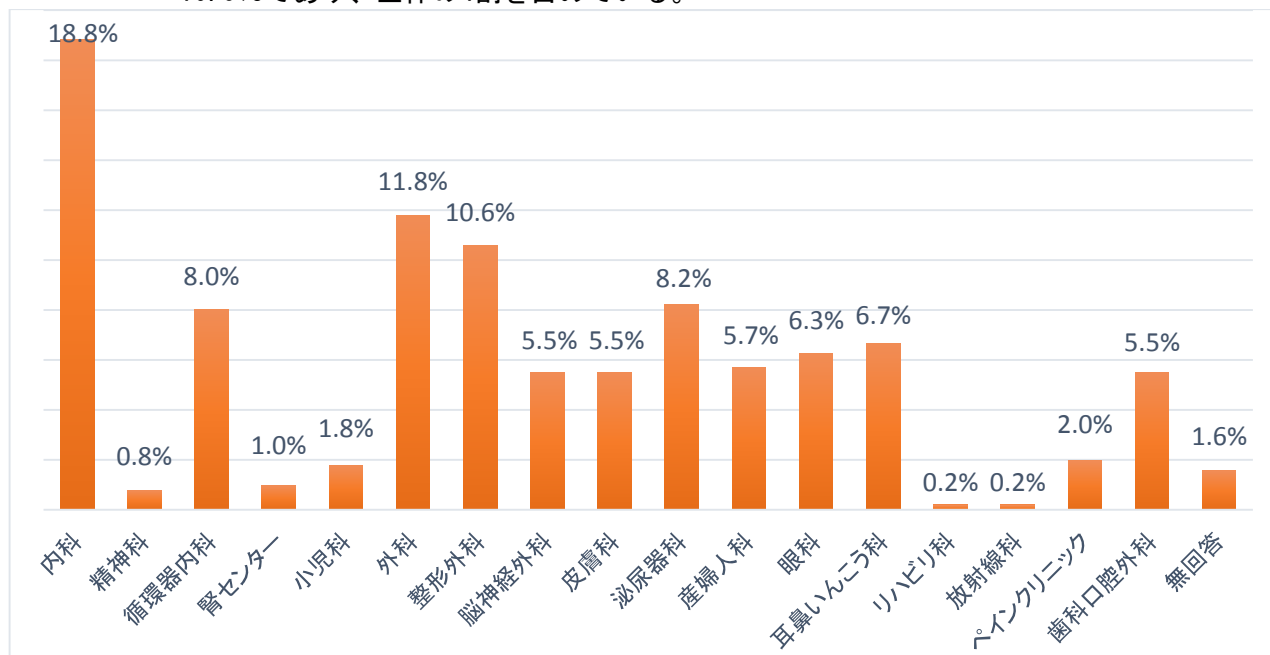
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が28.6%と最も高く、次いで「60代」が23.3%であった。60歳以上が全体の6割以上を占めている。



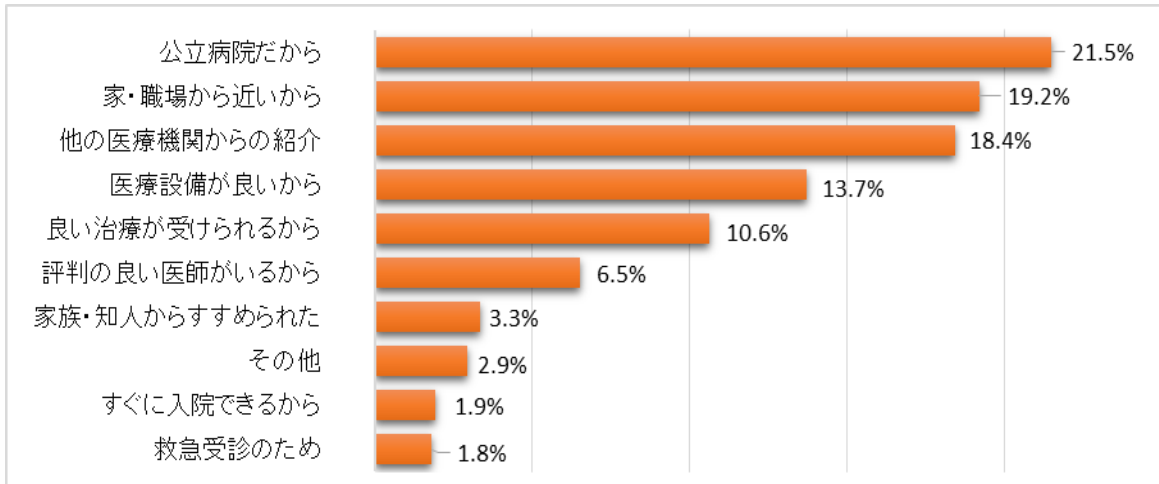
■ 受診科割合

受診科割合は、「内科」が18.8%と最も高く、次いで「外科」11.8%、「整形外科」10.6%であり、全体の4割を占めている。



■ 当院を選ばれた理由

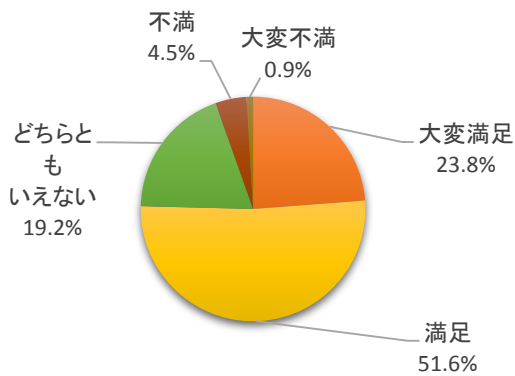
当院を選ばれた理由は、「公立病院だから」が21.5%と1番多く、次いで「家・職場から近いから」が19.2%、「他の医療機関からの紹介」が18.4%であった。



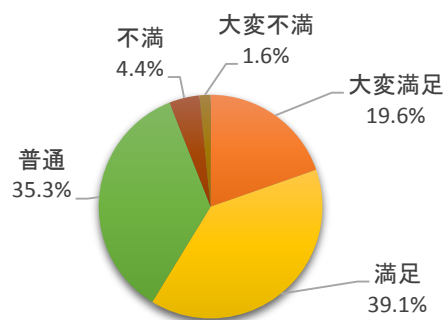
■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は16.7%上がり75.4%であった。

【平成30年度】



【平成29年度】満足以上」58.7%



2 評価項目別満足度

(1) 入院

前年度と比較し、「医療の内容説明や診療」はわずかに減少したが、「施設設備・サービス」は上昇した。

(単位：%)

項目	有効回答率	満足以上		
		平成30年度	評価	平成29年度
医療の内容説明や診療(1~11 満足度平均評価)	89.8	86.3	*↓	86.4
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	100.0	87.6	↑	87.1
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	100.0	87.6	*↓	87.8
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	100.0	91.0	↑	87.9
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	100.0	89.9	*↓	90.6
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	98.9	85.2	*↓	89.6
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	73.0	90.8	↑	77.2
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	91.0	92.6	↑	86.5
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	61.8	83.6	*↓	87.9
9 入退院の支援や転院の説明を行う職員の対応はいかがでしたか	78.7	75.7		新規項目
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	86.5	76.6		新規項目
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	97.8	88.5	↑	83.3
施設設備・サービス(12~20 満足度平均評価)	91.0	75.6	↑	71.4
12 案内図・掲示物の見やすさ、わかりやすさはいかがでしたか	88.8	73.4	↑	69.6
13 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	96.6	73.3	↑	71.6
14 病室内は清潔でしたか	95.5	85.9	↑	83.6
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	88.8	87.3		新規項目
16 トイレは清潔でしたか	97.8	87.4	↑	82.8
17 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	97.8	85.1	↑	73.5
18 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	96.6	74.4		新規項目
19 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	75.3	61.2		新規項目
20 ベッドサイドモニター(床頭台TV)の見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか	82.0	52.1	↑	47.1
21 全体としてこの病院に満足していますか。	100.0	85.2	*↓	85.5
計	37.2	82.1	↑	76.9

(2) 外来

「医療の内容説明や診療」、「待ち時間」、「施設設備・サービス」の3項目すべてにおいて、前年度よりの評価が上昇した。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		平成30年度	評価	平成29年度
医療の内容説明や診療(1~8 満足度平均評価)	73.5	88.2	↑	66.5
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	84.3	88.7	↑	70.9
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	84.0	89.3	↑	65.9
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	83.5	92.2	↑	68.9
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	80.0	87.3	↑	68.0
5 受付や会計の職員の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	82.7	84.9	↑	63.7
6 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	62.8	88.9	↑	67.4
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	29.3	85.8	↑	63.4
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	80.8	88.9	↑	63.7
待ち時間(9~13 満足度平均評価)	75.1	51.7	↑	43.0
9 予約の時間から診察の待ち時間はどれくらいでしたか	79.5	88.5	↑	74.6
10 診察の待ち時間をどのように感じましたか	79.3	37.0	↑	11.4
11 受付の待ち時間をどのように感じましたか	77.8	46.0	↘	新規項目
12 検査、レントゲンの待ち時間をどのように感じましたか	62.0	53.0	↘	新規項目
13 会計の待ち時間をどのように感じましたか	76.7	34.1	↘	新規項目
施設設備・サービス(14~22 満足度平均評価)	58.4	71.4	↑	48.0
14 案内図・掲示物の見やすさ・わかりやすさはいかがですか。	71.5	74.1	↑	48.9
15 診察室内でのプライバシーは守られていると感じましたか。	77.3	80.0	↑	53.7
16 診察室は清潔でしたか。	78.5	92.6	↑	70.2
17 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	59.2	89.0	↘	新規項目
18 トイレは清潔でしたか。	69.2	88.9	↑	73.0
19 待合室の居心地の良さはいかがでしたか。	75.8	64.4	↑	44.4
20 レストランの食事の内容や価格、対応はいかがでしたか。	29.2	53.1	↑	34.3
21 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	35.5	49.3	↑	30.6
22 ホームページの見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか。	29.3	51.1	↑	28.9
23 全体としてこの病院に満足していますか。	79.5	87.4	↑	68.9
計	68.2	75.4	↑	58.7

※ 9については「満足以上」は待ち時間が1時間以内の割合

※ 10については「満足以上」は「短い・やや短い」

3 自由意見

(1) 回答数について

回収された 599 枚（入院 89 枚、外来 510 枚）のうち、自由記述欄に記載あったものは 140 枚（入院 28 枚、外来 112 枚）であり、複数回答も含まれているため、意見総数は 137 件（入院 42 件、外来 137 枚）であった。

(2) 意見について

1) 入院 42 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	25 件
② 接遇に関する不満足見	7 件
③ 施設、設備等に関する不満足見	2 件
④ 会計に関する不満足見	2 件
⑤ 食事に関する不満足見	1 件
⑥ 点滴挿入等技術面のレベルアップに関する要望	1 件
⑦ その他	4 件

2) 外来 137 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	43 件
② 施設・設備等に対する満足意見	1 件
③ 接遇に関する不満足見	28 件
④ 待ち時間に対する不満	19 件
⑤ 施設・設備等関するに不満足見	17 件
⑥ 医師採用、紹介状なしの受診、逆紹介等、病院体制に関する要望	11 件
⑦ 診療予約に対する不満足見	3 件
⑧ 院内の連絡調整が良くないとの意見	2 件
⑨ 保険証確認に対する不満足見	2 件
⑩ 会計に対する不満足見	1 件
⑪ 売店に関する不満足見	1 件
⑫ ホームページに関する不満足見	1 件
⑬ その他	8 件