

[調査概要]

1 入院

◇調査期間

令和元年10月7日（月）【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入口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
200	113	56.5%

2 外来

◇調査期間

令和元年10月7日（月）～ 10月11日（金）【5日間】

◇調査対象

調査期間中に外来受診した患者さん

◇調査方法

1階4番会計窓口到着後に、外来患者さん及びご家族にアンケート用紙を配布、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	502	83.6%

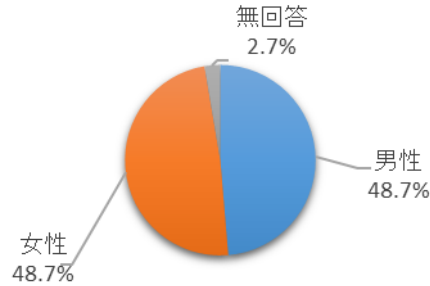
〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

(1) 入院結果の概要

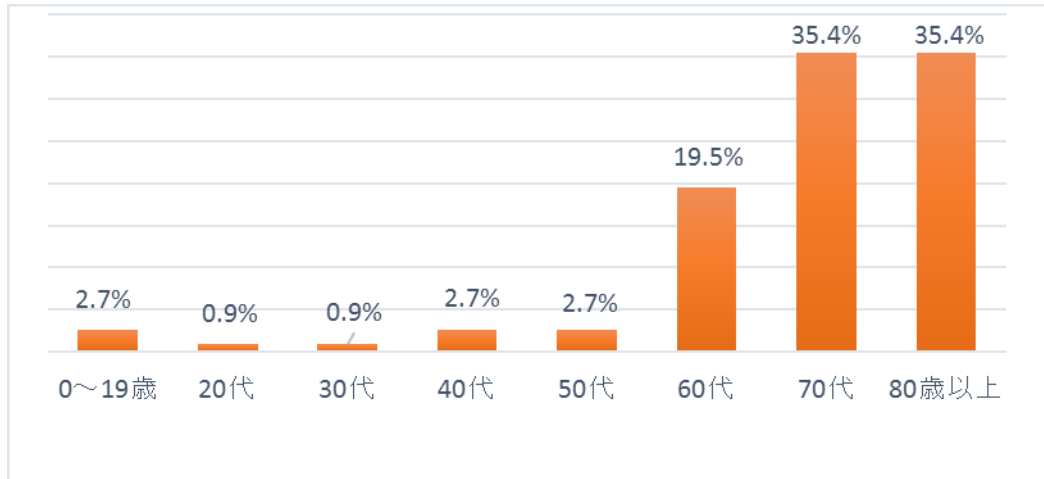
■ 性別

対象者の性別は「男性」が48.7%、「女性」も48.7%女性と男性、同じ割合であった。



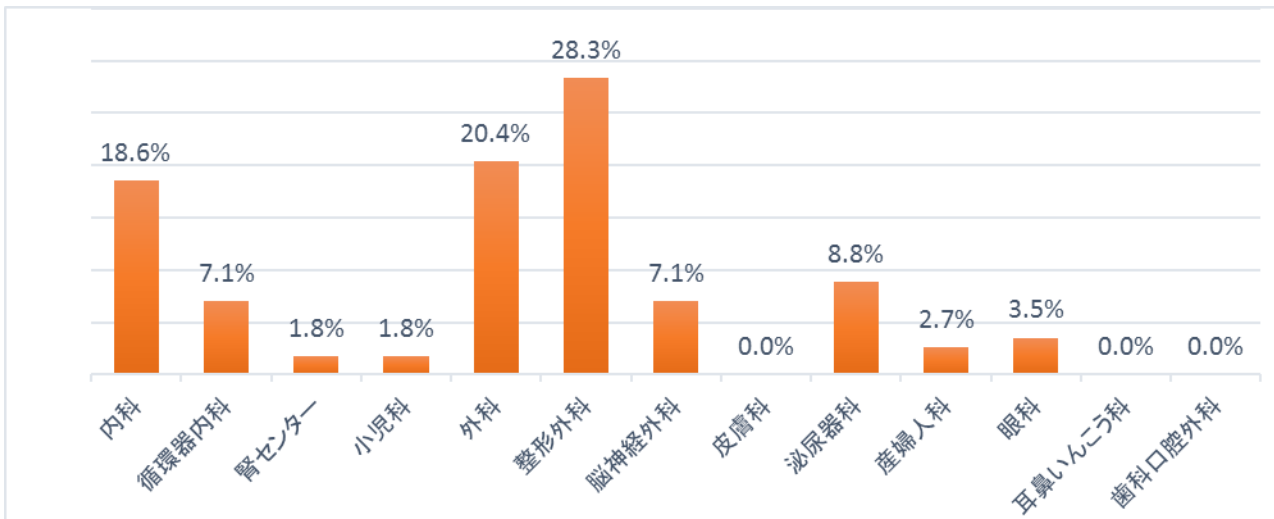
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」、「80代」の方が35.4%と最も高かった。70代以上の方が全体の約7割を占めている。



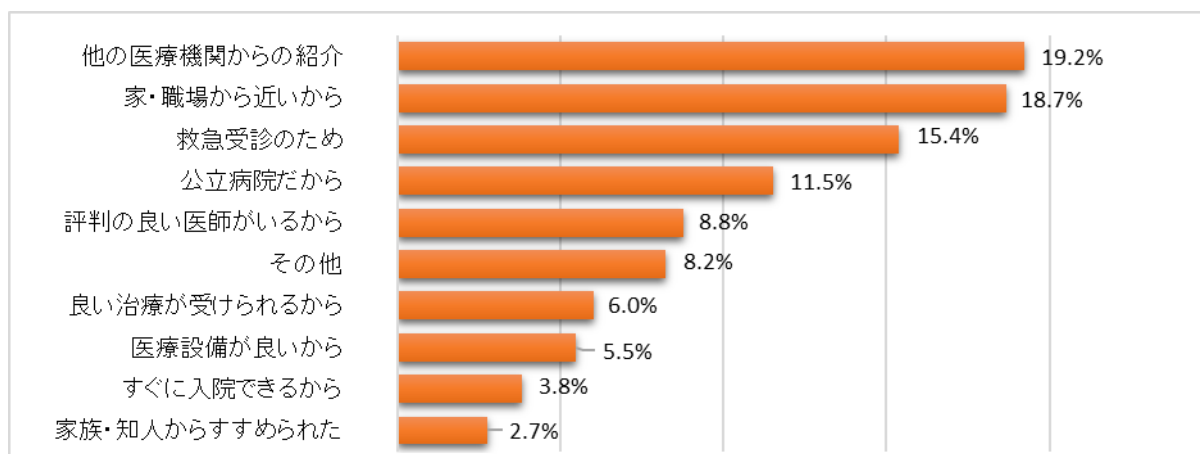
■ 受診科割合

受診科割合は「整形外科」が28.3%と最も高く、次いで「外科」が20.4%であった。「内科」、「外科」、「整形外科」で全体の7割弱を占めている。



■ 当院を選ばれた理由

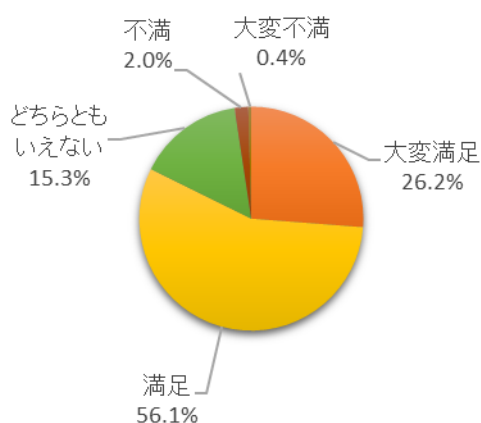
当院を選ばれた理由は「他の医療機関からの紹介」が19.2%、次いで「家・職場から近いから」が18.7%であった。



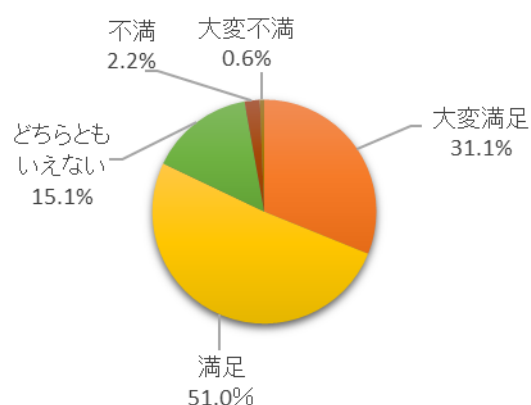
■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は0.2%上昇し82.3%であった。

【令和元年度】



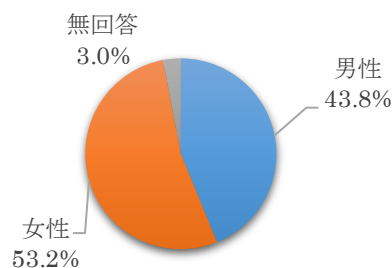
【平成30年度】「満足以上」82.1%



(2) 外来結果の概要

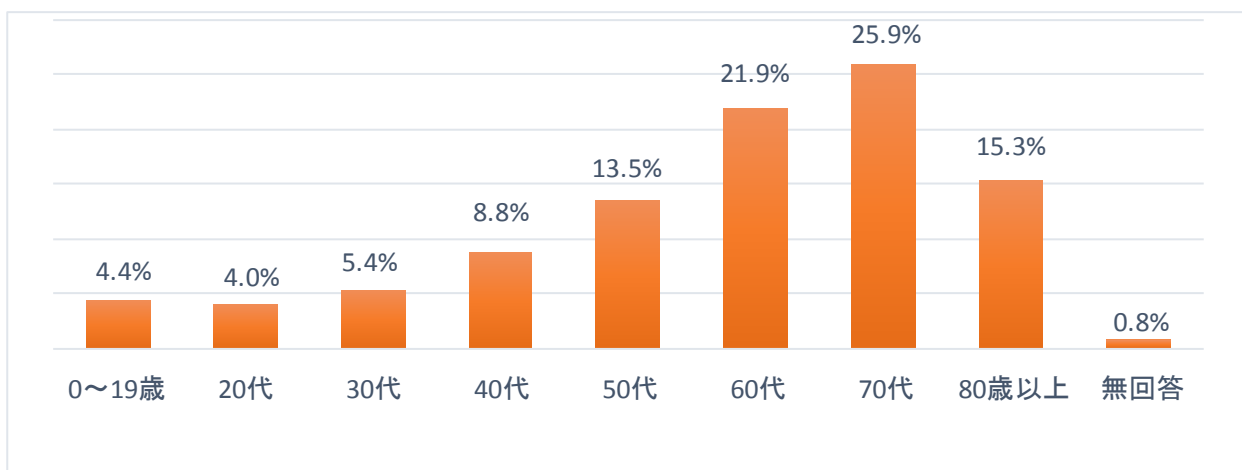
■ 性別

対象者の性別は、「男性」43.8%、「女性」53.2%で、女性が約10%多い結果であった。



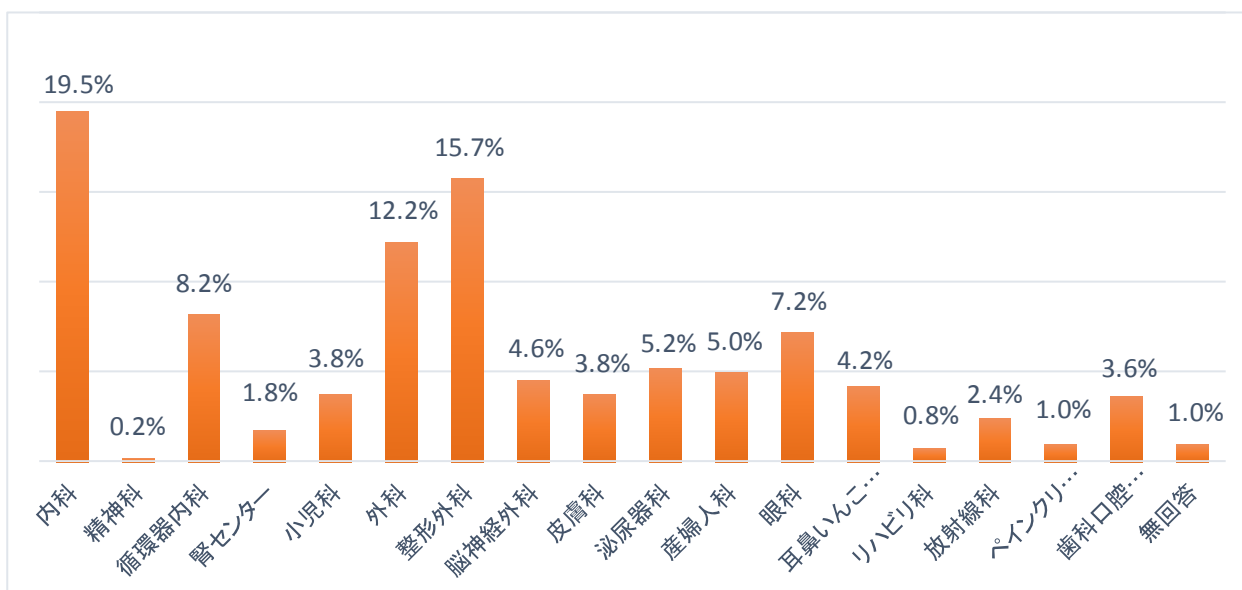
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が25.9%と最も高く、次いで「60代」が21.9%であった。60歳以上が全体の6割以上を占めている。



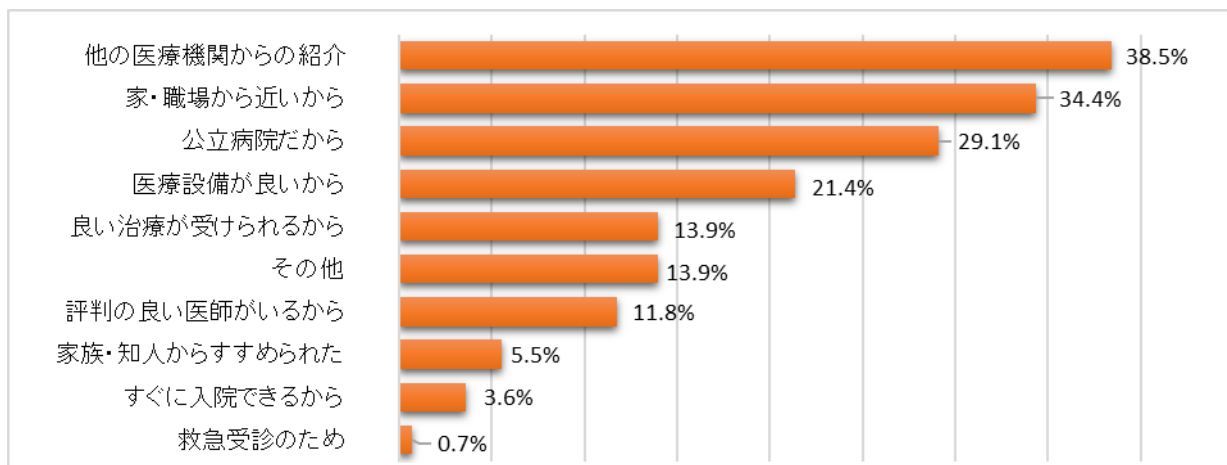
■ 受診科割合

受診科割合は、「内科」が19.5%と最も高く、次いで「整形外科」15.7%、「外科」12.2%であり、全体の4割を占めている。



■ 当院を選ばれた理由

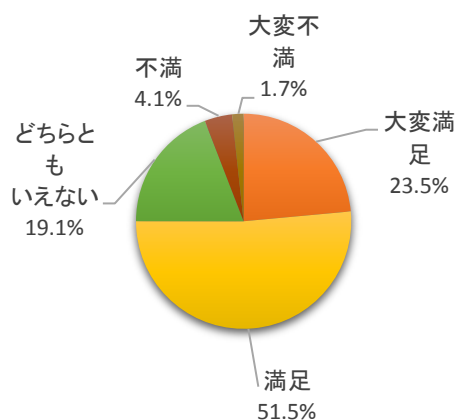
当院を選ばれた理由は、「他の医療機関からの紹介」が38.5%と一番多く、次いで「家・職場から近いから」が34.4%であった。



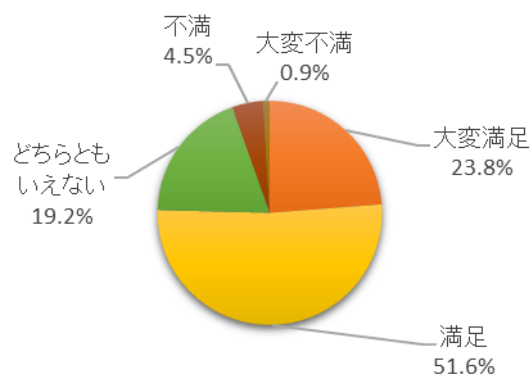
■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は0.4%減少し75.0%であった。

【令和元年度】



【平成30年度】満足以上」75.4%



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1.1%減少したが、「施設設備・サービス」は1.9%上昇した。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和元年度	評価	平成30年度
医療の内容説明や診療(1～11 満足度平均評価)	86.8	85.2	*↓	86.3
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	95.6	88.0	↑	87.6
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	96.5	85.3	*↓	87.6
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	96.5	87.2	*↓	91.0
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	99.1	85.7	*↓	89.9
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	97.3	90.9	↑	85.2
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	61.9	82.9	*↓	90.8
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	88.5	82.0	*↓	92.6
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	63.7	86.1	↑	83.6
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	70.8	81.3	↑	75.7
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	85.8	76.3	*↓	76.6
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	99.1	92.0	↑	88.5
施設設備・サービス(12～20 満足度平均評価)	89.5	77.5	↑	75.6
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	85.8	75.3	↑	73.4
13 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	92.9	73.3	→	73.3
14 病室内は清潔でしたか	97.3	90.9	↑	85.9
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	91.2	89.3	↑	87.3
16 トイレは清潔でしたか	95.6	86.1	*↓	87.4
17 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	98.2	82.9	*↓	85.1
18 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	96.5	77.1	↑	74.4
19 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	69.0	60.3	*↓	61.2
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	70.8	51.3	*↓	52.1
21 全体としてこの病院に満足していますか。	97.3	89.1	↑	85.2
計	88.1	82.3	↑	82.1

(2) 外来

「医療の内容説明や診療」は0.1%わずかな減少、「待ち時間」は2.1%減少、「施設設備・サービス」は2.1%上昇した。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和元年度	評価	平成30年度
医療の内容説明や診療(1~8 満足度平均評価)	73.5	88.1	*↓	88.2
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	81.5	89.6	↑	88.7
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	81.0	88.1	*↓	89.3
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	80.8	91.1	*↓	92.2
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	78.5	88.7	↑	87.3
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	81.7	84.9	→	84.9
6 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	68.3	89.0	↑	88.9
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	35.7	83.2	*↓	85.8
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	80.8	90.3	↑	88.9
待ち時間(9~13 満足度平均評価)	72.8	49.6	*↓	51.7
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	78.7	81.6	*↓	88.5
10 診察の待ち時間をどのように感じましたか	74.5	33.3	*↓	37.0
11 受付の待ち時間をどのように感じましたか	74.3	44.2	*↓	46.0
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	62.8	50.9	*↓	53.0
13 会計の待ち時間をどのように感じましたか	73.8	38.1	↑	34.1
施設設備・サービス(14~22 満足度平均評価)	60.4	73.5	↑	71.4
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。	68.7	73.8	*↓	74.1
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。	74.0	80.2	↑	80.0
16 診察室は清潔でしたか。	73.8	93.2	↑	92.6
17 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	62.3	88.8	*↓	89.0
18 トイレは清潔でしたか。	70.3	88.9	→	88.9
19 待合室の居心地の良さはいかがでしたか。	74.5	66.4	↑	64.4
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。	32.7	56.1	↑	53.1
21 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	40.5	51.4	↑	49.3
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。	31.5	51.9	↑	51.1
23 全体としてこの病院に満足していますか。	75.3	83.8	*↓	87.4
計	67.7	75.0	*↓	75.4

※ 9については「満足以上」は待ち時間が1時間以内の割合

※ 10~13については「満足以上」は待ち時間の感じ方が「短い・やや短い」

3 自由意見

(1) 回答数について

回収された 615 枚（入院 113 枚、外来 502 枚）のうち、自由記述欄に記載あったものは 119 枚（入院 34 枚、外来 85 枚）であり、複数回答も含まれているため、意見総件数は 182 件（入院 71 件、外来 111 件）であった。

(2) 意見について

1) 入院 71 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	33 件
② 施設・設備等に関する満足意見	2 件
③ 食事に関する満足意見	1 件
④ 接遇に関する不満足意見	13 件
⑤ 施設・設備等に関する不満足意見	11 件
⑥ 食事に関する不満足意見	2 件
⑦ その他	9 件

2) 外来 111 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	37 件
② 待ち時間に関する満足意見	1 件
③ 施設・設備等に関する満足意見	2 件
④ 接遇に関する不満足意見	28 件
⑤ 待ち時間に関する不満足意見	16 件
⑥ 診療時間に関する不満足意見	1 件
⑦ 予約方法に関する不満足意見	1 件
⑧ 施設・設備等に関する不満足意見	8 件
⑨ その他	17 件