

[調査概要]

1 入院

◇調査期間

令和2年10月5日（月）～ 10月16日（金）

◇調査対象

調査期間中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
140	94	67.1%

2 外来

◇調査期間

令和2年10月5日（月）～ 10月16日（金）

◇調査対象

調査期間中に外来受診した患者さん

◇調査方法

- 調査期間に各受付待合に記載台、アンケート用紙、回収ボックス、ボールペンを設置いたしました。
- 健診センターのみ患者さんにアンケート用紙を手渡しにて配布いたしました。
- アンケート用紙にQRコードを掲載、ウェブを利用した方法も実施いたしました。
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	165	27.5%

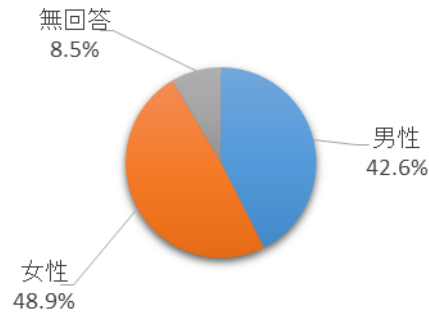
〔 調 査 結 果 〕

1 満足度の概況

(1) 入院結果の概要

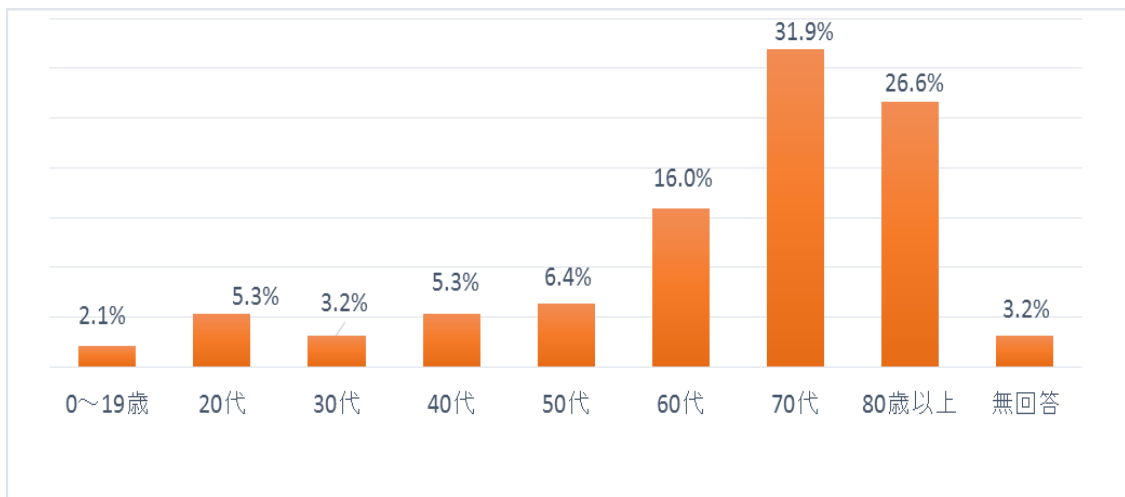
■ 性別

対象者の性別は「男性」42.6%、「女性」48.9%、「無回答」8.5%で、女性の割合がやや多い傾向にありました。



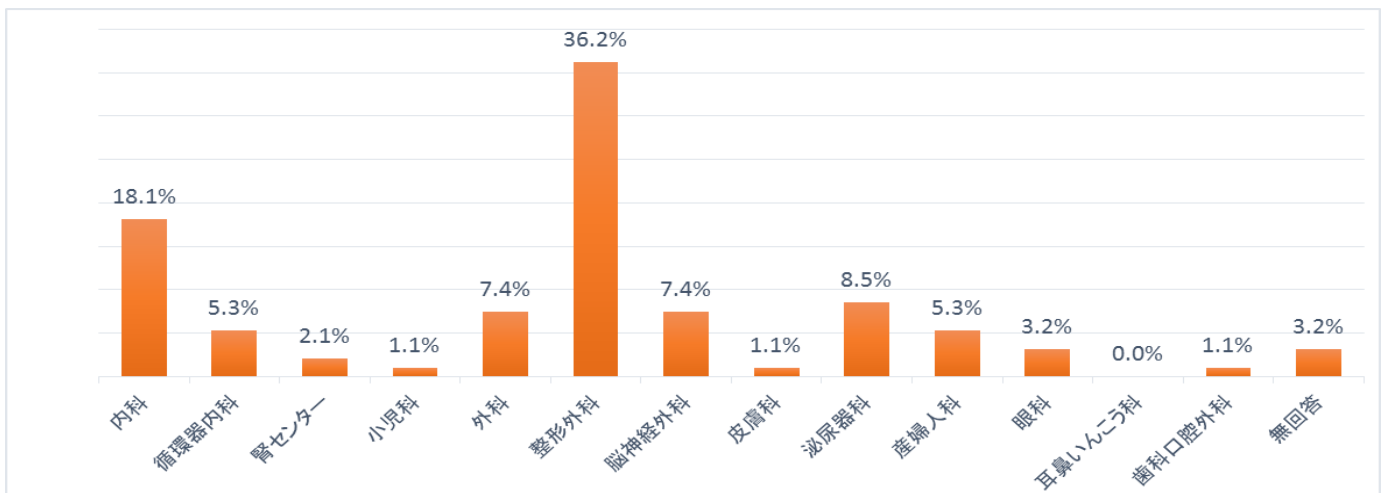
■ 年齢

対象者の年齢は「70代」の方が31.9%と最も高く、70代以上の方が全体の約6割近くを占めています。



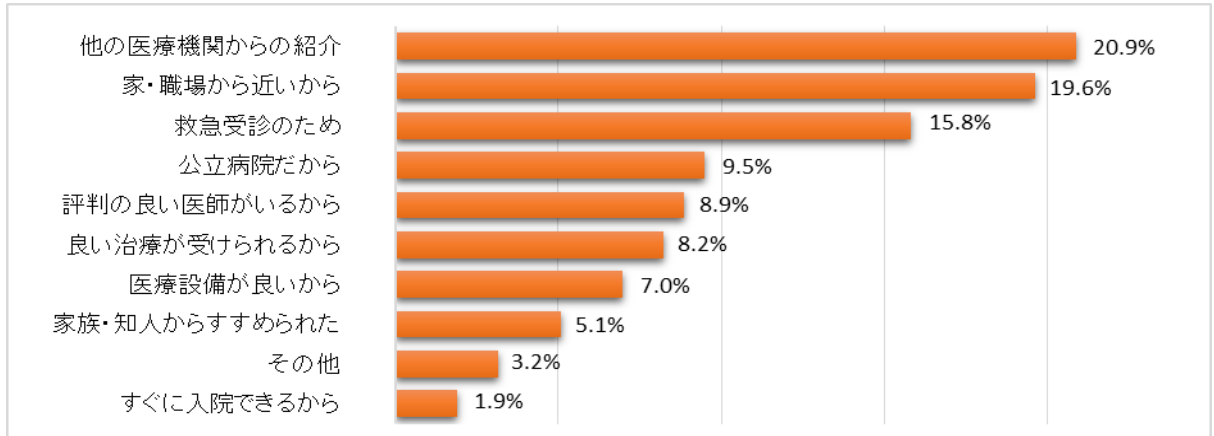
■ 受診科割合

受診科割合は「整形外科」が36.2%と最も高く、次いで「内科」が18.1%でした。「内科」、「整形外科」で全体の5割強を占めています。



■ 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20.9%、次いで「家・職場から近いから」が19.6%でした。その他の意見は「入院したことがあるから」、「他の診療科にかかっているから」でした。

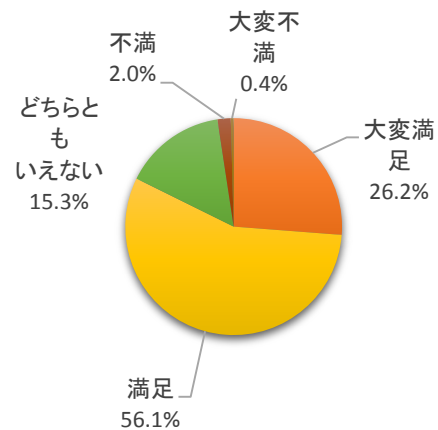
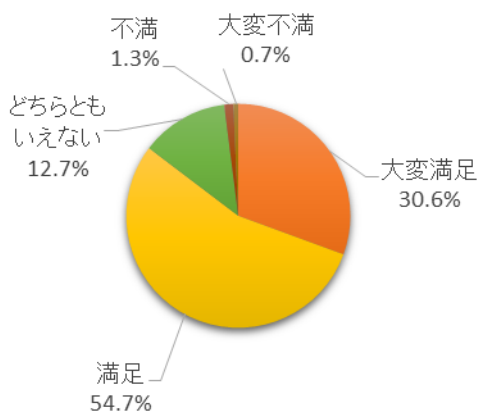


■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は3.0%上昇し85.3%でした。

【令和2年度】「満足以上」85.3%

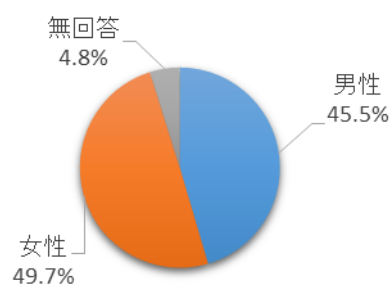
【令和元年度】「満足以上」82.3%



(2) 外来結果の概要

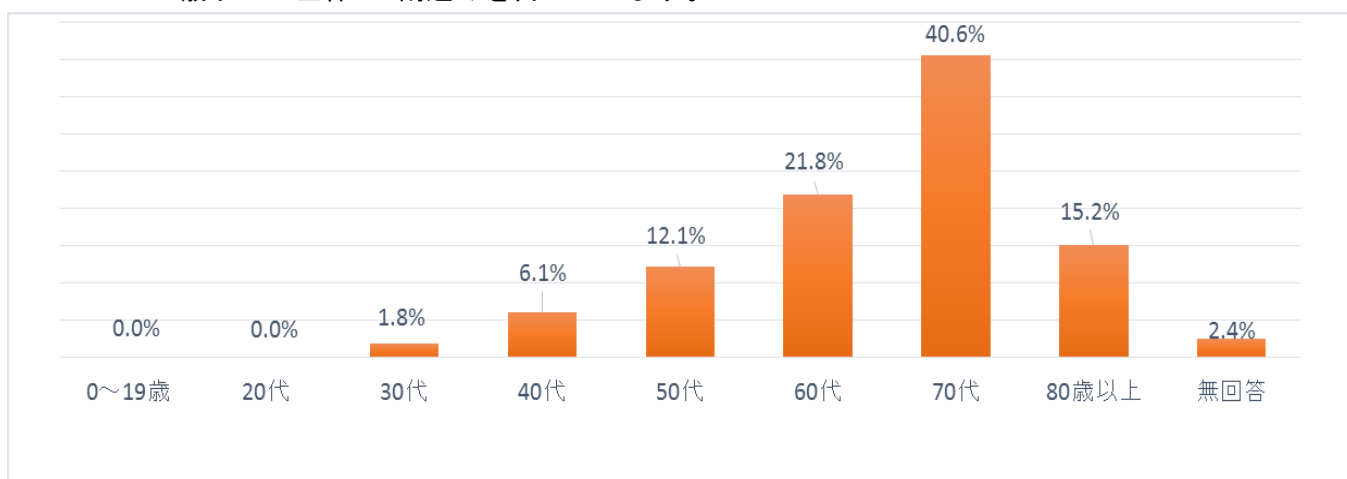
■ 性別

対象者の性別は、「男性」45.5%、「女性」49.7%、「無回答」4.8%で、女性の割合がやや多い傾向にありました。



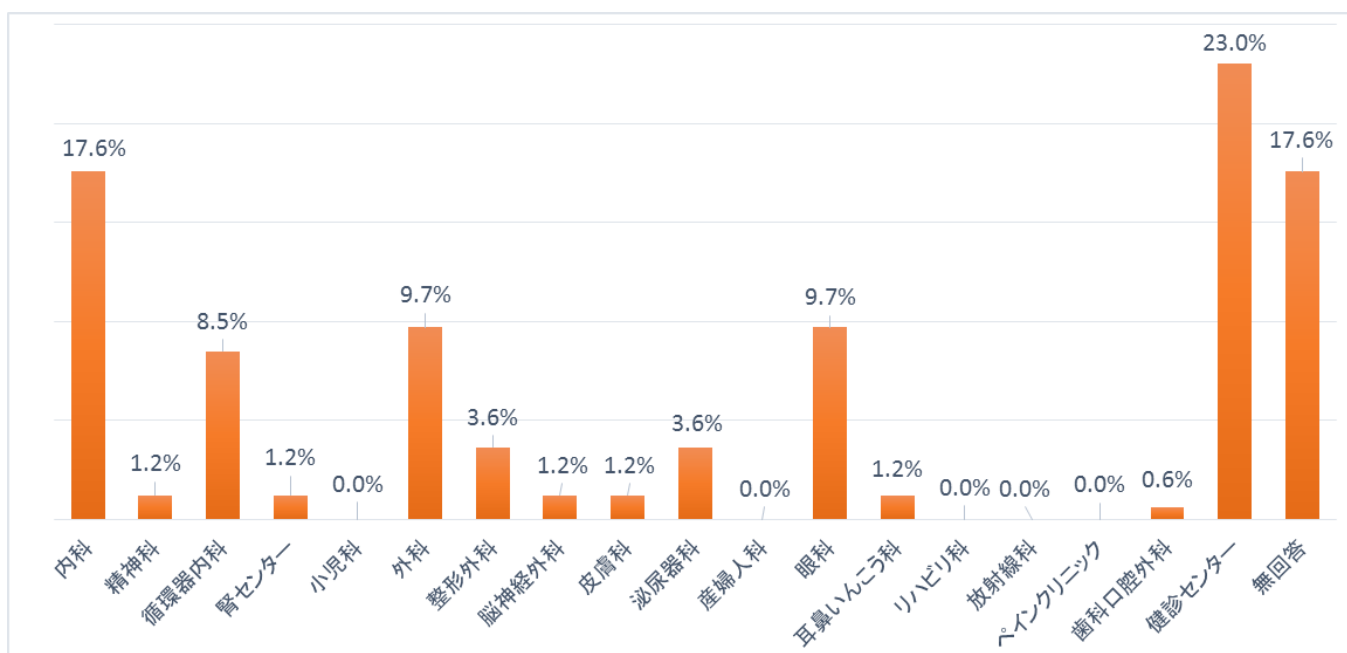
■ 年齢

対象者の年齢は、「70代」の方が40.6%と4割を占め、次いで「60代」が21.8%でした。60歳以上が全体の8割近くを占めています。



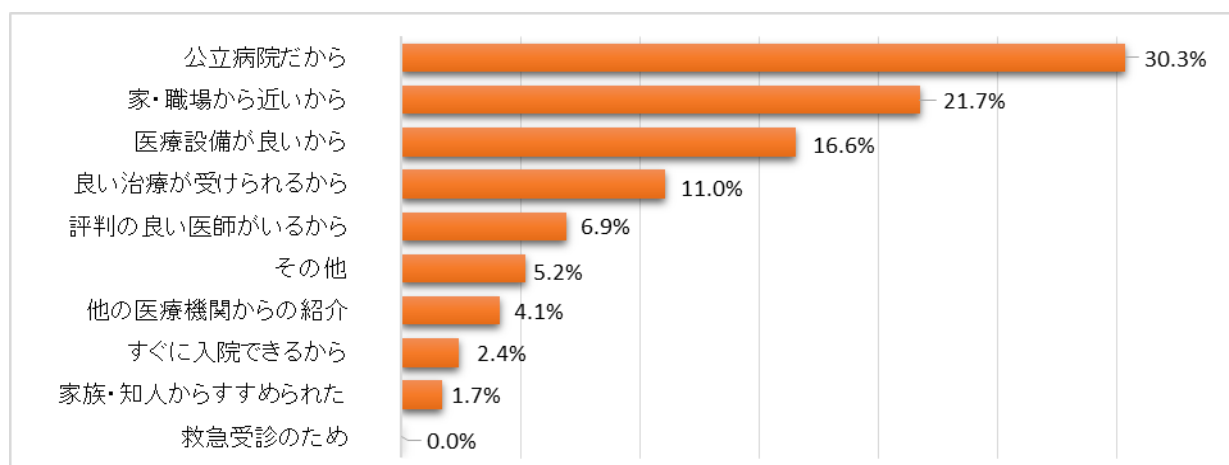
■ 受診科割合

受診科割合は、「健診センター」が23.0%と最も高く、次いで「内科」、「無回答」が17.6%でした。



■ 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30.3%と1番多く、次いで「家・職場から近いから」が21.7%でした。その他の意見は、「何十年もかかっているから」、「たくさんの診療科があり便利」、「近くに病院がないから」との意見がありました。

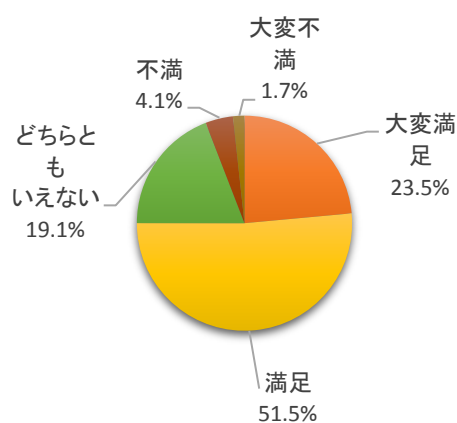
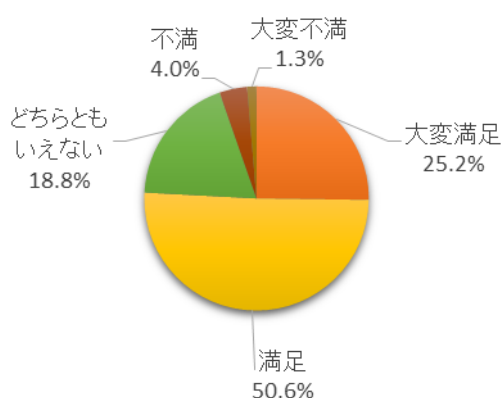


■ 全体満足度

前年度と比較し「満足以上（満足・大変満足）」の評価は0.8%上昇し75.8%でした。

【令和2年度】「満足以上」75.8%

【令和元年度】「満足以上」75.0%



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4.2%上昇、「施設設備・サービス」も1.8%上昇しました。

(単位：%)

項 目	有効回答率	満足以上		
		令和2年度	評価	令和元年度
医療の内容説明や診療(1~11 満足度平均評価)	86.6	89.4	↑	85.2
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	96.8	84.6	*↓	88.0
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	95.7	86.7	↑	85.3
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	96.8	92.3	↑	87.2
4 看護師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	98.9	97.8	↑	85.7
5 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	94.7	94.4	↑	90.9
6 薬剤師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	72.3	85.3	↑	82.9
7 検査やレントゲンの職員の対応はいかがでしたか	94.7	91.0	↑	82.0
8 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	63.8	91.7	↑	86.1
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	63.8	83.3	↑	81.3
10 入院受付や会計職員の対応はいかがでしたか	79.8	84.0	↑	76.3
11 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	94.7	92.1	↑	92.0
施設設備・サービス(12~20 満足度平均評価)	84.6	79.3	↑	77.5
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	79.8	77.3	↑	75.3
13 病室内のプライバシーは配慮されていましたか	92.6	89.7	↑	73.3
14 病室内は清潔でしたか	88.3	90.4	*↓	90.9
15 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	84.0	89.9	↑	89.3
16 トイレは清潔でしたか	88.3	86.7	↑	86.1
17 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか	92.6	82.8	*↓	82.9
18 ベッドや寝具の使い心地はいかがでしたか	88.3	75.9	*↓	77.1
19 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか	66.0	59.7	*↓	60.3
20 ペットサイトモニター(床頭台TV)の見やすさ・わかりやすさはいかがでしたか	73.4	50.7	*↓	51.3
21 全体としてこの病院に満足していますか。	92.6	89.7	↑	89.1
計	85.6	85.3	↑	82.3

(2) 外来

「待ち時間」は13.1%上昇しましたが、「医療の内容説明や診療」は5.1%と大幅な減少、「施設設備・サービス」も1.4%減少しました。

(単位：%)

項目	有効回答率	満足以上		
		令和2年度	評価	令和元年度
医療の内容説明や診療(1~8 満足度平均評価)	85.4	83.0	*↓	88.1
1 医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか	92.1	80.3	*↓	89.6
2 医師の病状に対する説明はいかがでしたか	90.9	82.0	*↓	88.1
3 医師の態度、言葉遣いはいかがでしたか	95.8	84.8	*↓	91.1
4 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか	92.7	87.6	*↓	88.7
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	95.2	80.3	*↓	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	87.9	86.9	*↓	89.0
7 リハビリ、栄養指導の職員の対応はいかがでしたか	33.9	75.0	*↓	83.2
8 職員の身だしなみ・服装は適切でしたか	94.5	87.2	*↓	90.3
待ち時間(9~13 満足度平均評価)	85.7	62.7	↑	49.6
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	88.5	81.5	*↓	81.6
10 診察の待ち時間をどのように感じましたか	90.3	46.3	↑	33.3
11 受付の待ち時間をどのように感じましたか	89.1	57.8	↑	44.2
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	84.2	69.1	↑	50.9
13 会計の待ち時間をどのように感じましたか	76.4	58.7	↑	38.1
施設設備・サービス(14~22 満足度平均評価)	73.3	72.1	*↓	73.5
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。	80.0	76.5	↑	73.8
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。	88.5	80.1	*↓	80.2
16 診察室は清潔でしたか。	90.9	92.0	*↓	93.2
17 検査室(検査・レントゲン・リハビリ)は清潔でしたか	81.8	91.1	↑	88.8
18 トイレは清潔でしたか。	89.1	87.8	*↓	88.9
19 待合室の居心地の良さはいかがでしたか。	87.3	61.1	*↓	66.4
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。	39.4	52.3	*↓	56.1
21 売店の品揃えや価格、対応はいかがでしたか。	47.9	43.0	*↓	51.4
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。	36.4	53.3	↑	51.9
23 全体としてこの病院に満足していますか。	91.5	83.4	*↓	83.8
計	80.2	75.8	↑	75.0

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 259 枚（入院 94 枚、外来 165 枚）のうち、自由記述欄に記載あったものは 50 枚（入院 14 枚、外来 36 枚）、複数回答も含まれているため、意見総件数は 82 件（入院 39 件、外来 43 件）ありました。

(2) 意見について

1) 入院 39 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	18 件
② 接遇に関する不満足見	5 件
③ 施設・設備等に関する不満足見	4 件
④ 食事に関する不満足見	2 件
⑤ その他	10 件

2) 外来 43 件

【内訳】

① 接遇や診療内容等の感謝	11 件
② 接遇に関する不満足見	12 件
③ 待ち時間に関する不満足見	5 件
④ 予約方法に関する不満足見	1 件
⑤ 施設・設備等に関する不満足見	10 件
⑥ その他	4 件

4 新型コロナ対策に関する意見

(1) 回答数について

259 枚（入院 94 枚、外来 165 枚）のうち、新型コロナ対策に関する意見は 41 枚（入院 14 枚 外来 27 枚）、意見総件数は 47 件（入院 18 件、外来 29 件）でした。

(2) 意見について

入院・外来共通して「消毒薬を設置する場所を増やしてほしい」、「もっと換気してほしい」という意見が多く、また「オンライン面会を実施してほしい」とのご意見もありました。