

平成28年度 入院患者満足度調査結果

I 実施状況

(1) 実施日 平成28年11月7日～11日、14日～18日の10日間

(2) 実施体制 各病棟職員

(3) 実施方法 患者若しくは付添による記載

II 調査結果概要 (単位は特別な記載がない場合:人である)

1. 回答者の性別と年齢

(1) 回答者

	患者本人	付添い	未回答	合計
H24	306	59	43	408
H25	237	38	22	297
H26	237	51		288
H27	166	41		207
H28	148	23	33	204

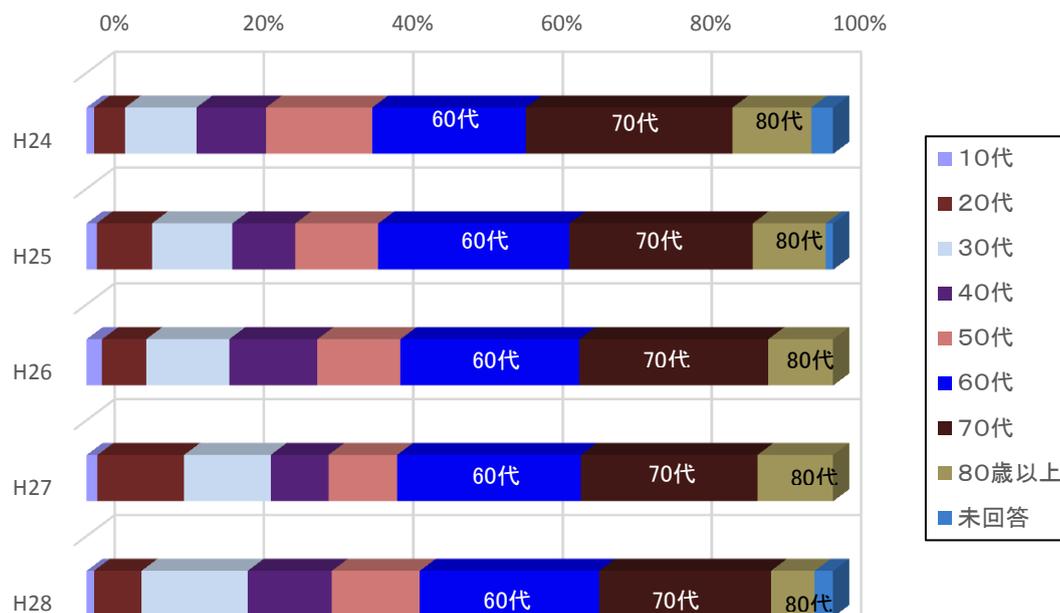
(2) 性別

	男性	女性	未回答
H24	170	199	39
H25	118	153	26
H26	133	155	
H27	77	121	9
H28	89	103	12

(3) 年齢

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	未回答
H24	4	17	39	38	58	84	113	43	12
H25	4	22	32	25	33	76	73	29	3
H26	6	17	32	34	32	69	73	25	
H27	3	24	24	16	19	51	49	21	
H28	2	13	29	23	24	49	47	12	5

入院患者の年齢



【説明】

平成28年度の入院患者の年齢は、60歳以上が63%を占めています。(年齢未回答を除く)

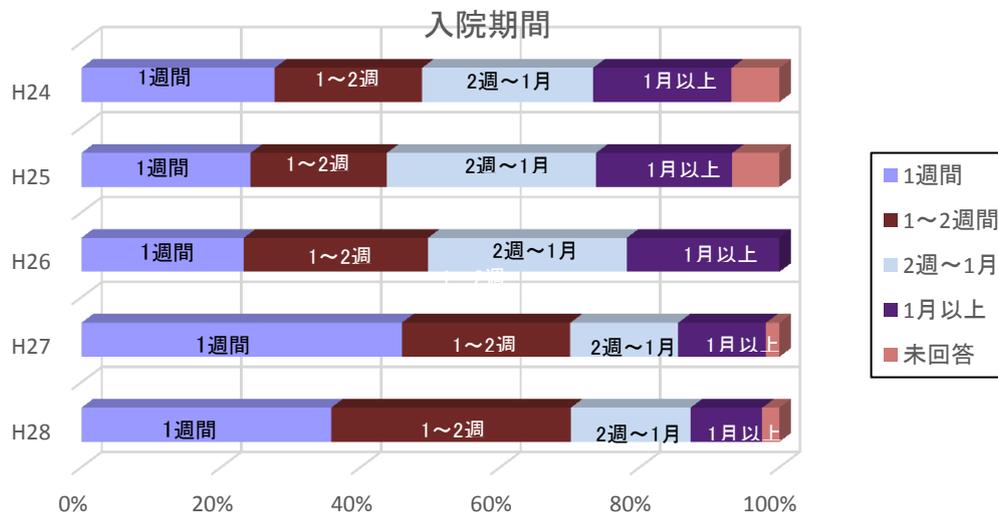
2. 入院している診療科

	消化器	心内	呼吸器	小児科	外科	心外	整形	脳外	皮膚科	泌尿器
H24	71	27	40	20	29	14	38	32	7	29
H25	53	20	28	17	25	13	22	20	7	25
H26	53	15	41	23	22	7	27	17	2	19
H27	46	15	22	24	19	3	12	8		13
H28	45	23	26	17	19	2	6	6	2	12
	産婦人	耳鼻科	眼科	麻酔	精神	放射線科	歯科	その他	未回答	
H24	35	25	13			1	3		28	
H25	41	16	5					2	3	
H26	36	12	12				1	1		
H27	20	6	7	2	8		1		1	
H28	27	9	3		3		2		2	

3. 入院期間

患者さんの入院期間によって、病院に対する考え方、受け止め方が違ってきます。
入院期間の長短による考え方の違いを分析するための設問です。

	1週間	1～2週間	2週～1月	1月以上	未回答
H24	113	86	100	81	28
H25	72	58	89	58	20
H26	67	76	82	63	
H27	95	50	32	26	4
H28	73	70	35	21	5



【説明】

平成28年度の入院期間をみると、入院期間が2週間以内の患者さんが約72%を占め、1カ月以上の長期入院の患者さんが10.5%を占めています。(入院期間未回答を除く)

4. 当院を選んだ理由

患者さんが入院に当たって当院を選んだ理由、又は当院に入院となった理由を把握するための設問です。

	自宅・勤務先から近隣	他の医療機関からの紹介	家族・知人の勧め	交通の便が良い
H24	63	168	29	40
H25	56	111	28	29
H26	48	107	30	24
H27	38	86	15	15
H28	45	88	17	13

その他では次のような回答をいただきました。

- ・かかりつけ
- ・以前手術をし、信頼している
- ・家族もかかっている

	良い職員がいるから						
	医師	看護師	医療技術	事務	助産師	薬剤師	その他
H24	90	56			1	10	16
H25	83	64			6	1	
H26	65	45			5	2	1
H27	46	28					9
H28	53	40	16	6			2

	総合病院だから	医療施設・設備	救急車等	その他
H24	122	77	68	34
H25	107	63	49	16
H26	94	58	42	16
H27	60	31	31	17
H28	53	31	27	12

【説明】

複数回答可としています。

当院を選んだ理由としては、昨年と同様に「他の医療機関からの紹介」、「総合病院だから」が多く、当院が高度専門医療を担っていることが窺えます。

患者さんからの回答を明確にするため、各項目に「悪い=0点」、「やや悪い=25点」、「普通=50点」、「やや良い=75点」、「良い=100点」を配点し、(各配点に各回答数を乗じた点数の合計)÷(「分からない」「未回答」を除いた回答数の合計)より算出した点数により評価を行いました。最高点は100点となります。

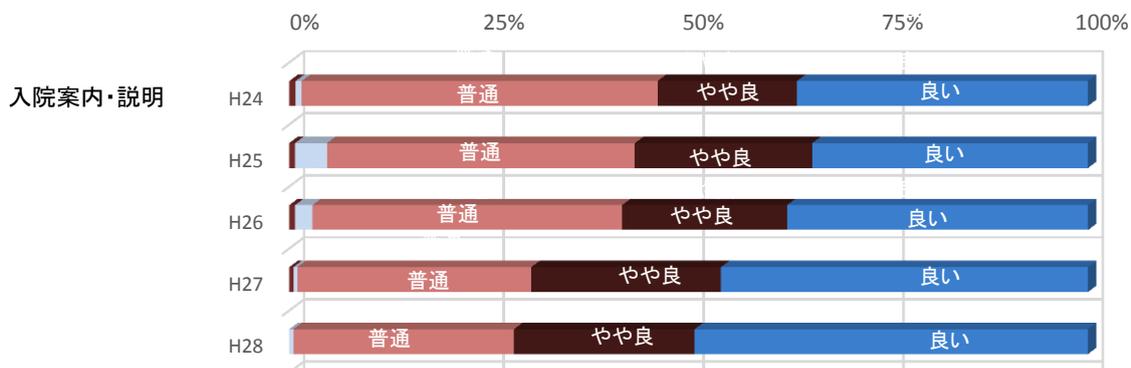
5. 当院の施設・設備

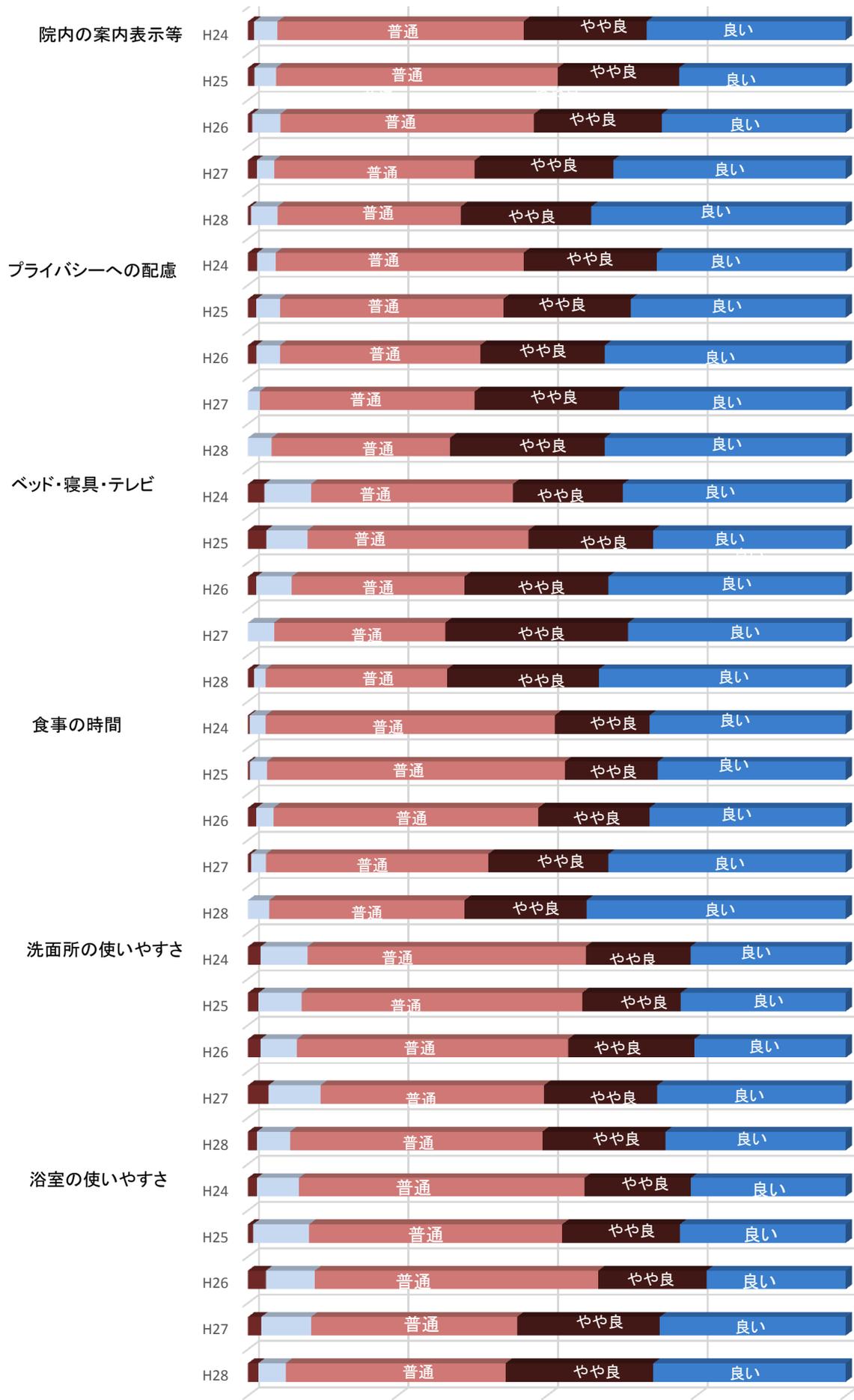
病院として設備やその管理が十分行われ、患者さんのニーズにしっかり応えられているかを把握しようとした設問です。

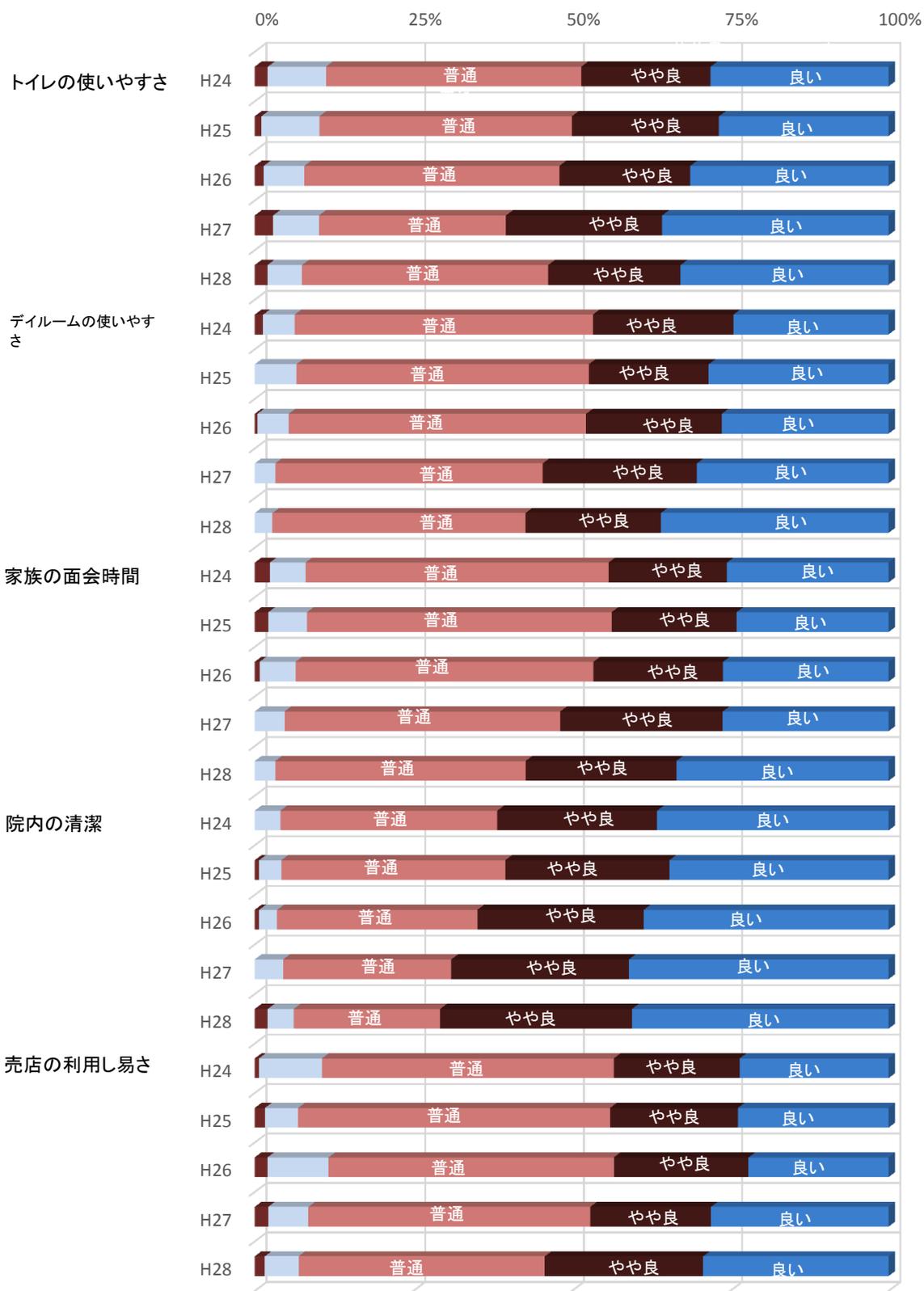
		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
入院案内説明は	H24	3	3	171	67	140	16	8	72
	H25	2	11	106	61	95	14	8	71
	H26	2	6	107	57	104			73
	H27	1	1	58	47	91	2	7	79
	H28		1	55	45	98	1	4	80
院内の案内表示等	H24	4	15	158	79	128	15	9	70
	H25	3	10	130	56	77	14	7	68
	H26	2	13	117	59	85	12		69
	H27	3	6	68	47	79	1	3	74
	H28	1	9	62	44	86	1	1	75
プライバシーへの配慮	H24	6	12	160	86	122	13	9	70
	H25	4	11	105	60	101	6	10	72
	H26	4	11	93	58	112	10		74
	H27		4	73	49	77	1	3	75
	H28		8	60	52	81		3	76

ベッド・寝具・テレビ等	H24	11	31	134	73	148	5	6	70
	H25	9	20	108	61	94	1	4	68
	H26	4	17	83	69	114	1		74
	H27		9	59	63	75		1	75
	H28	2	4	61	51	83		3	76
食事の時間	H24	1	9	162	53	110	10	63	70
	H25	1	8	141	44	89	9	5	69
	H26	4	8	124	52	92	6		70
	H27	1	5	74	40	79	6	2	74
	H28		7	64	40	85	3	5	76
洗面所の使いやすさ	H24	7	26	154	58	86	15	62	64
	H25	5	20	131	46	77	12	6	65
	H26	6	17	127	59	71	8		65
	H27	7	18	77	39	65		1	67
	H28	3	11	84	41	60	2	3	68
浴室の使いやすさ	H24	4	19	129	48	70	58	80	65
	H25	2	22	99	46	65	43	20	66
	H26	7	19	110	42	54	56		63
	H27	4	15	62	43	56	19	8	68
	H28	3	8	64	43	56	17	13	70
トイレの使いやすさ	H24	7	31	136	69	95	12	58	66
	H25	3	26	113	66	76	4	9	66
	H26	4	18	113	58	88	7		69
	H27	6	15	61	51	74			71
	H28	4	11	78	42	66	1	2	69
デイルームの使いやすさ	H24	4	15	142	67	74	38	68	66
	H25		16	112	46	69	34	20	67
	H26	1	12	114	52	64	45		67
	H27		6	78	45	56	12	10	70
	H28		5	71	38	64	14	12	73
家族の面会時間	H24	8	19	161	63	86	7	64	65
	H25	6	17	134	55	67	8	10	64
	H26	2	15	124	54	69	24		66
	H27		9	83	49	50	6	10	68
	H28		6	73	44	62	5	14	72
院内の清潔	H24		14	118	87	126	3	60	74
	H25	2	10	101	74	99	6	5	73
	H26	2	8	89	74	109	6		75
	H27		9	53	56	82		7	76
	H28	4	8	45	59	79	1	8	76
売店の利用し易さ	H24	2	30	139	60	71	41	65	64
	H25	4	13	122	50	59	39	10	65
	H26	5	24	112	53	55	39		63
	H27	4	12	84	36	53	9	9	66
	H28	3	10	73	47	55	5	11	69

施設・設備等について







【説明】

今回の調査では、トイレの使いやすさで2ポイントさがっているほかは、昨年同様、それ以上の結果となりました。ただ悪い、やや悪いと評価をされた方も、まだまだいることから、入院患者さんに快適な療養生活を送ってもらうため、引き続き「意見箱」などで、患者、家族の皆さんの意見を聞き、引き続き研究、検討することが必要と考えております。

6. 職員の接遇について

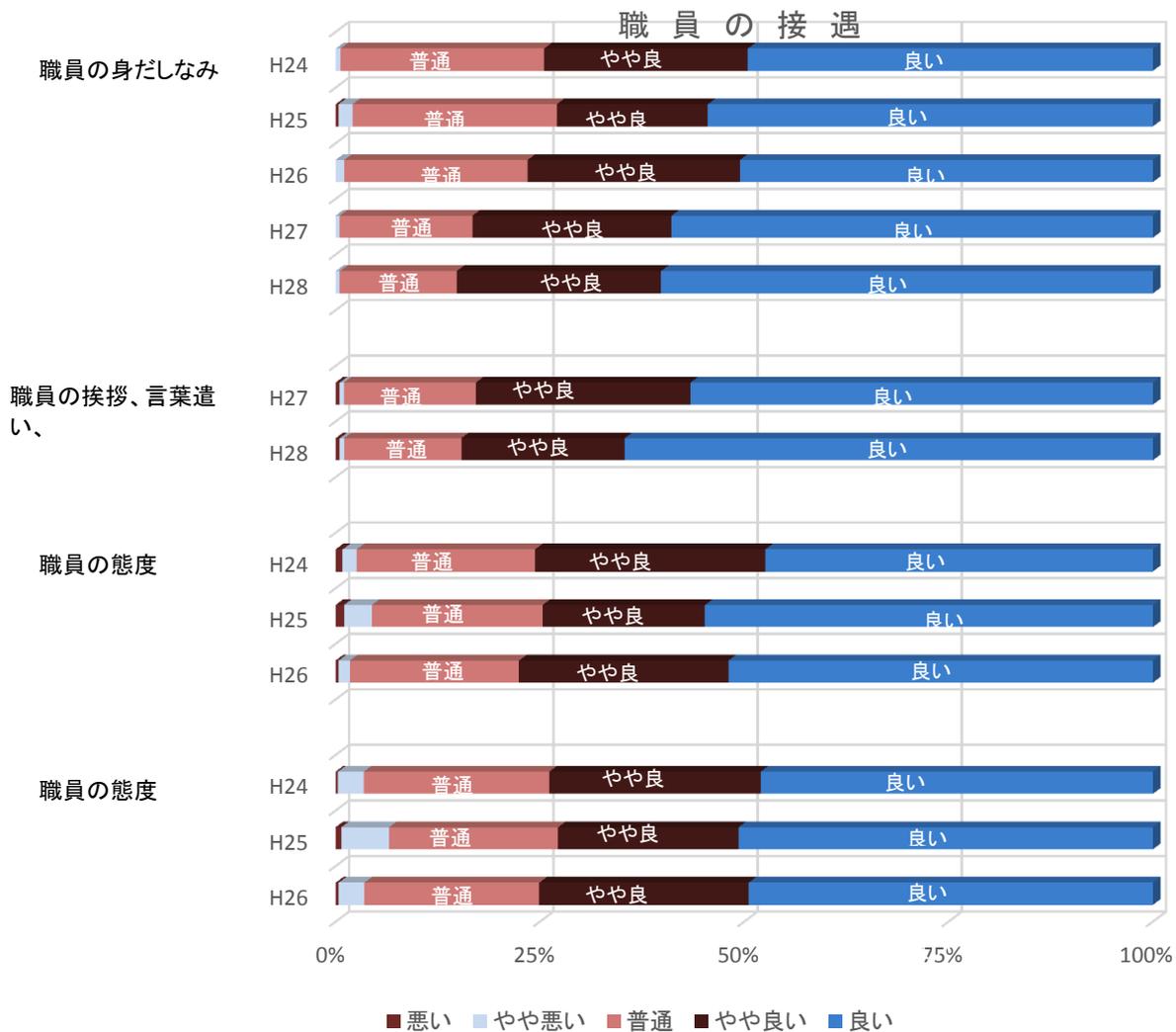
この設問では、職員の接遇、態度が患者さんにどのように受け止められているのかを把握し、今後の院内での接遇研修に活かしていこうするものです。

		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
職員の身だしなみ	H24		2	87	87	173	2	57	81
	H25	1	5	73	54	159	1	4	81
	H26		3	64	74	144	3		81
	H27		1	32	48	116		10	85
	H28		1	28	49	118		8	86

職員の挨拶、言葉遣い、態度	H27	1	1	32	52	112		9	84
	H28	1	1	28	39	126		9	87

職員の挨拶や言葉遣い	H24	3	6	76	98	165	2	58	80
	H25	3	10	61	58	160	2	3	81
	H26	1	4	59	73	148	3		82

職員の態度	H24	1	11	79	90	167	2	58	80
	H25	2	17	60	64	147	4	3	79
	H26	1	9	61	73	141	3		80



【説明】

職員の身だしなみ、挨拶・言葉遣い・態度ともに、昨年度より高い評価をいただきました。職員の言葉遣いや態度が、患者さんが快適な入院生活を送る要因のひとつとなりますので、今まで以上、よりよい接遇に取り組んでまいります。

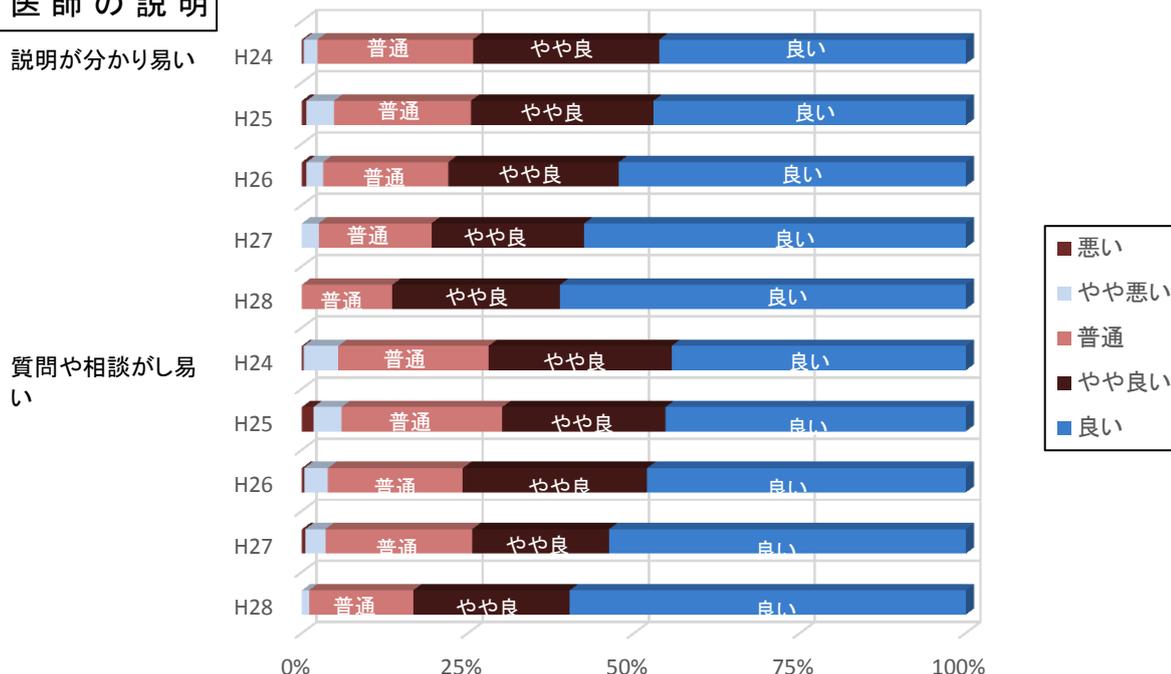
7. 患者さんへの説明

医療では、患者さんへの説明責任が大きなウェイトを占めています。治療方針の説明、手術の説明、検査の説明、医療費の説明など、様々な説明がそれぞれの職種により行われています。

この項目では、各職種での説明責任の実施について、患者さんがどのように受け止めているのかを把握し、改善に結びつけていこうとする設問です。

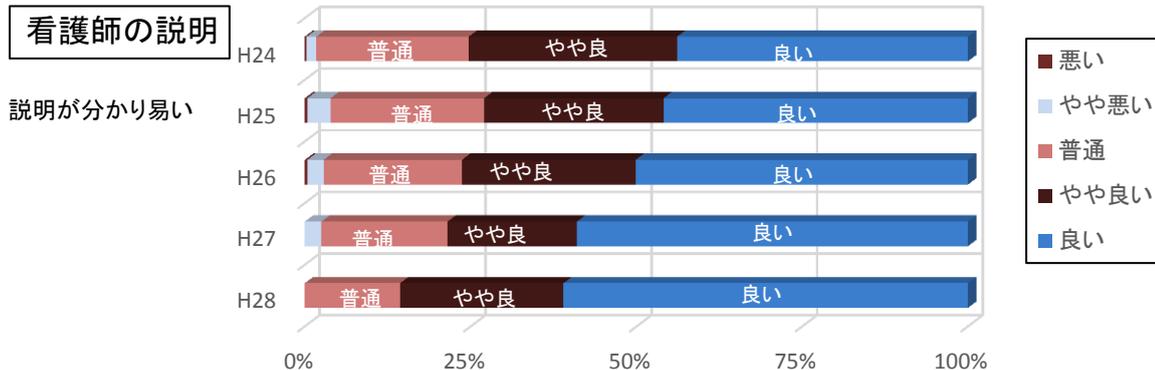
医師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24	1	7	80	96	158	6	60	79
	H25	2	12	60	80	137	1	5	79
	H26	2	7	53	72	147	7		82
	H27		5	34	46	115		7	84
	H28			27	50	121		6	87
質問や相談がし易い	H24	1	18	78	95	153	4	59	78
	H25	5	12	69	70	129	5	7	77
	H26	1	10	57	78	135	7		80
	H27	1	6	44	41	107	1	7	81
	H28		2	30	45	114	1	12	85

医師の説明

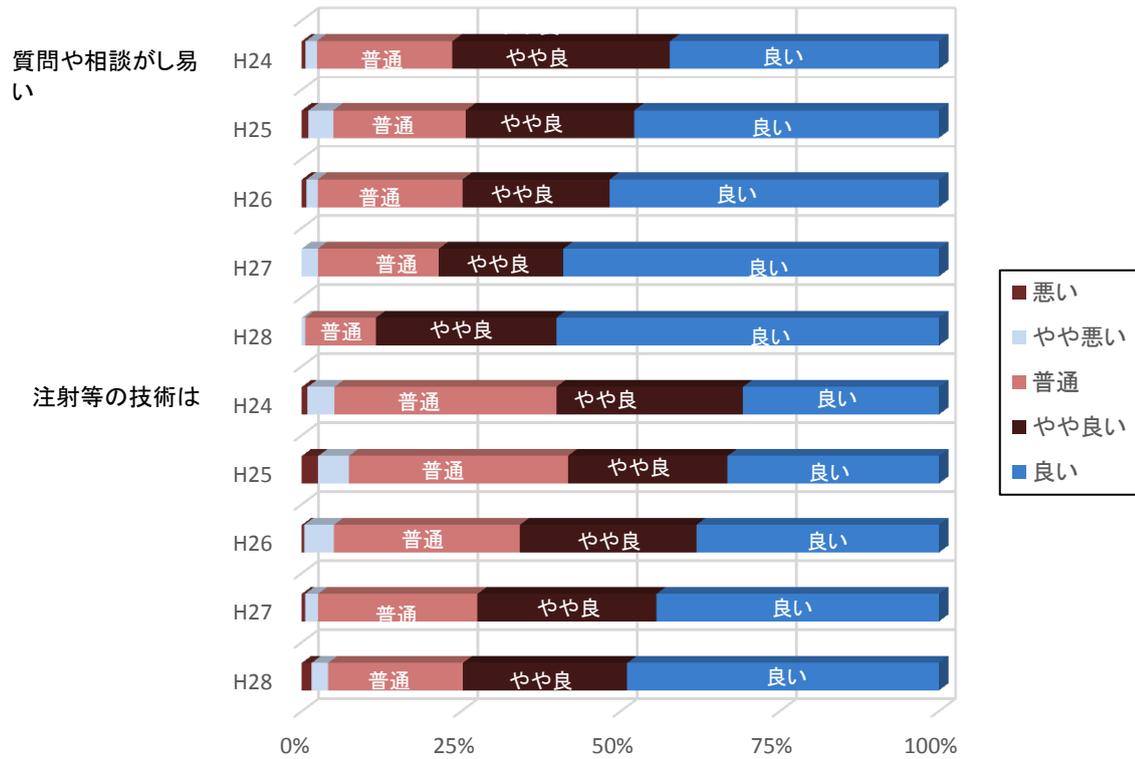


看護師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24	1	5	79	108	151	3	61	79
	H25	1	10	66	77	131	4	8	79
	H26	1	7	59	74	142	5		81
	H27		5	38	39	118		7	84
	H28		1	28	48	119		8	86

看護師の説明



看護師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
質問や相談がしやすい	H24	2	6	73	117	145	3	62	79
	H25	3	11	59	75	136	7	6	79
	H26	2	5	64	65	146	5		81
	H27		5	38	39	118		7	84
	H28		1	22	56	119	1	5	87
注射等の技術は	H24	3	14	115	97	102	15	62	71
	H25	7	13	93	68	90	13	13	70
	H26	1	13	81	77	106	10		75
	H27	1	4	49	55	87	3	8	78
	H28	3	5	41	50	95	5	5	80



医療技術職		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H28		2	33	38	97	14	20	84
質問や相談がし易い	H28		3	35	41	89	16	20	82

レントゲン技師・検査技師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H27		2	53	32	90	15	15	80
質問や相談がし易い	H27		3	57	31	81	16	19	78

薬剤師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24		3	70	49	79	124	83	75
	H25		4	71	35	57	98	32	72
	H26		1	57	42	57	131		75
質問や相談がし易い	H24		5	73	44	72	130	84	74
	H25		5	67	34	56	98	37	72
	H26		2	59	41	55	131		74

放射線技師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24		4	104	67	109	57	67	75
	H25		1	95	47	76	59	19	73
	H26	1	4	85	57	81	60		73
質問や相談がし易い	H24		6	99	65	90	72	76	73
	H25		2	85	49	69	70	22	73
	H26	1	5	86	43	68	85		71

検査技師		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24	1	2	111	58	99	96	41	73
	H25		4	70	37	62	76	48	73
	H26		1	61	45	63	118		75
質問や相談がし易い	H24	1	2	116	54	79	106	50	71
	H25		6	63	36	49	85	58	71
	H26		1	62	44	54	127		73

理学療法士等		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24		2	29	30	61	178	108	81
	H25	2		34	21	38	118	84	74
	H26			28	16	48	196		80
質問や相談がし易い	H24		2	31	30	60	177	108	80
	H25	2		29	22	38	120	86	76
	H26	1		28	17	44	198		79

栄養士		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24		3	51	20	37	198	99	70
	H25	3	3	43	21	18	131	78	64
	H26	1	4	37	15	34	197		71
質問や相談がし易い	H24		5	50	24	34	200	95	69
	H25	3	4	40	22	19	131	78	64
	H26	2	4	37	15	33	182		70

受付事務		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H24	2	11	122	70	84	73	46	69
	H25	2	8	86	47	69	45	40	70
	H26	1	8	73	46	66	94		72
	H27	1	3	58	40	82	12	11	77
	H28	2	1	48	50	77	7	19	78
質問や相談がし易い	H24	4	13	120	67	80	78	46	68
	H25	3	10	80	47	65	52	40	70
	H26	2	9	74	45	61	97		70
	H27	1	2	65	33	81	13	12	76
	H28	2	2	50	48	72	8	22	77

その他		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
説明は分かり易い	H27		1	35	26	44	14	87	77
質問や相談がし易い	H27		2	36	26	44	14	85	76

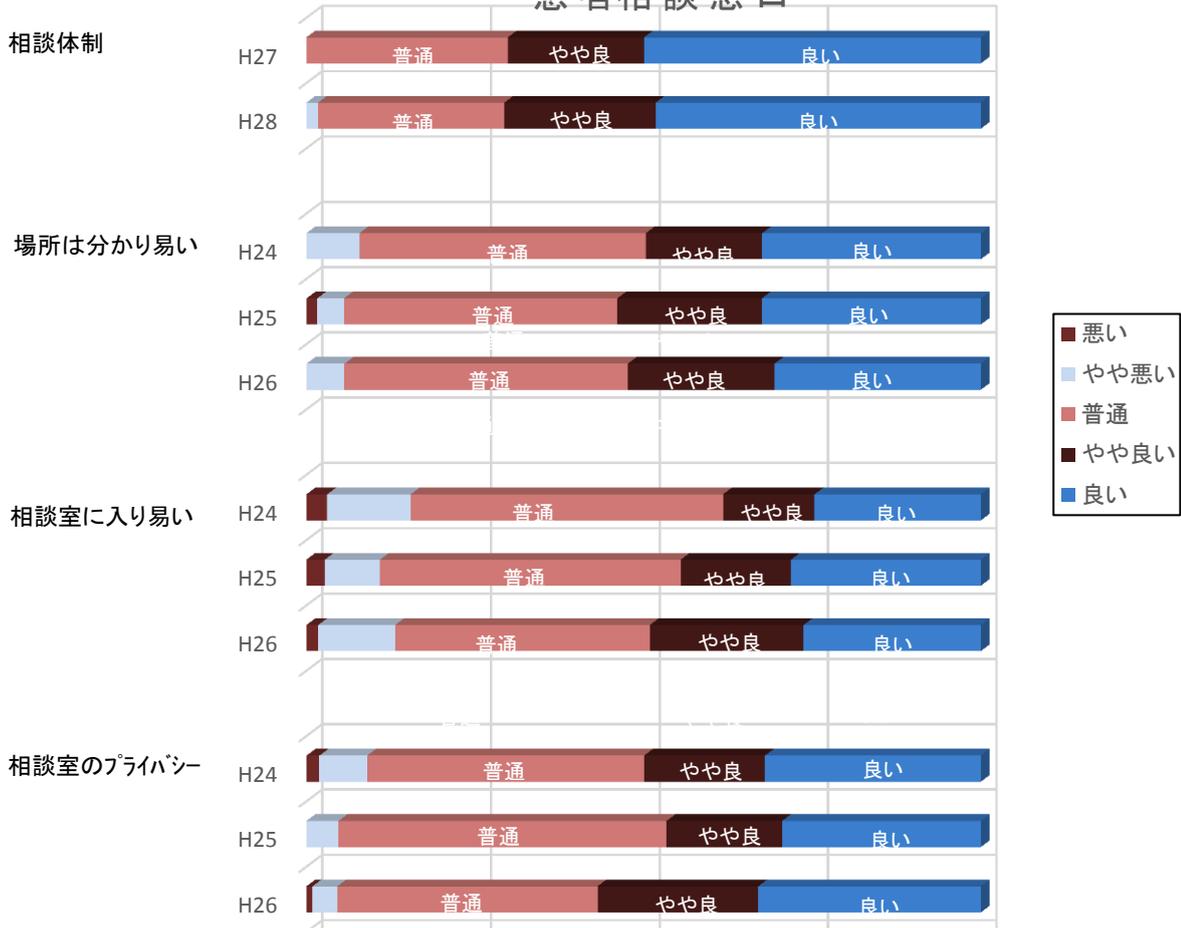
【説明】

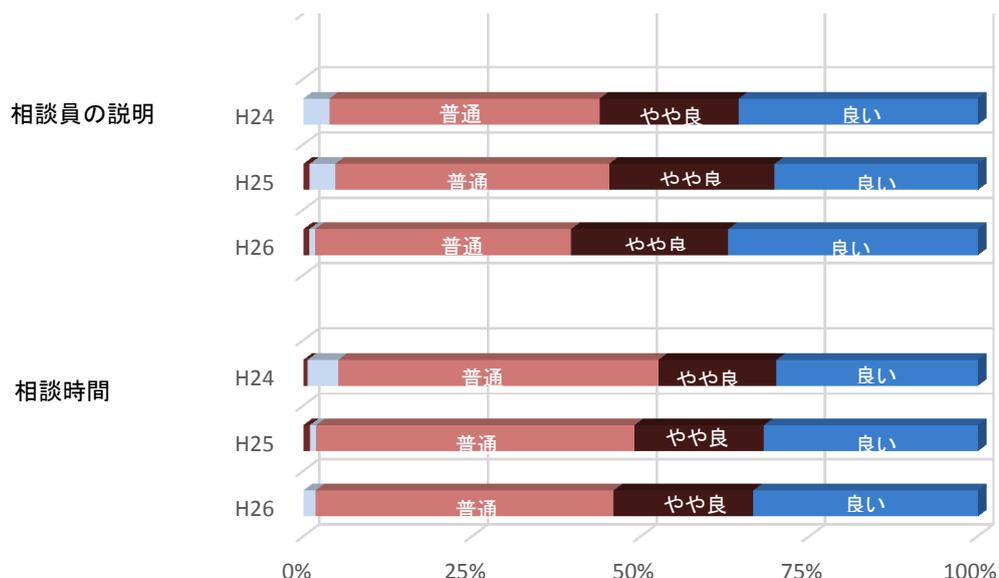
全職種で昨年度よりよい評価をいただきました。
 今後、全ての職種において「良い」と評価をしていただけるよう、引き続き研修等を実施し改善に取り組んでまいります。

8. 患者さんの相談窓口

		悪い	やや悪い	普通	やや良い	良い	分からない	未回答	評価点
相談体制	H27			34	23	57	16	77	80
	H28		2	32	26	56	21	67	79
場所は分かり易い	H24		15	81	33	62	146	71	69
	H25	2	5	51	27	41	118	53	70
	H26		7	52	27	38	164		69
相談室に入り易い	H24	5	20	75	22	40	164	82	61
	H25	3	9	49	18	31	128	59	65
	H26	2	13	43	26	30	174		65
相談室のプライバシー	H24	3	11	64	28	50	172	80	68
	H25		5	51	18	31	130	62	68
	H26	1	4	42	26	36	179		71
相談員の説明	H24		6	62	32	55	170	83	72
	H25	1	4	43	26	32	129	62	70
	H26	1	1	44	27	43	172		74
相談時間	H24	1	7	73	27	46	172	82	68
	H25	1	1	49	20	33	130	63	70
	H26		2	49	23	37	177		71

患者相談窓口





【分析】

今回の調査は、相談体制はいかがでしたか？との総合的な設問にし、昨年度より1ポイントさがる結果となりました。

9. 入院しての印象

		不満	やや不満	やや満足	満足	未回答	評価点
入院しての印象	H27	2	10	85	100	10	86
	H28		10	70	114	10	88

最後に

本調査は、平成24年度から引き続き、5度目の患者満足度調査として実施いたしました。調査結果としましては、前年度と比較し、1項目以外で昨年同様、で良い評価をいただくことができました。

今後も出来るものから丁寧に取り組んでいき、一人でも多くの患者さんに満足いただける病院になるよう、努めてまいります。

なお医療の質の評価・公表等推進事業での調査結果は、やや満足以上が94.4%となり、前年比1.3%増となっております。