

# 平成29年度 入院患者満足度調査結果

## I 実施状況

- (1) 実施日 平成29年11月6日～10日、13日～17日、12月4日～8日の15日間  
 (2) 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

年度	患者本人	付添い	未回答	合計
H29	142	34	39	215

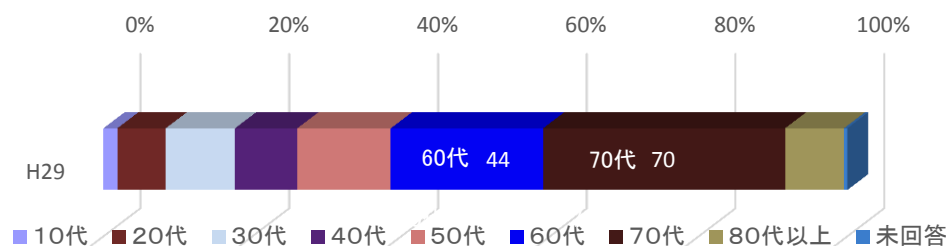
#### (2) 性別

年度	男性	女性	未回答
H29	96	101	18

#### (3) 年齢

年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
H29	4	14	20	18	27	44	70	17	1

入院患者の年齢構成



#### 【説明】

平成29年度の入院患者の年齢は、60歳以上が61.2%を占めています。(未回答を除く)

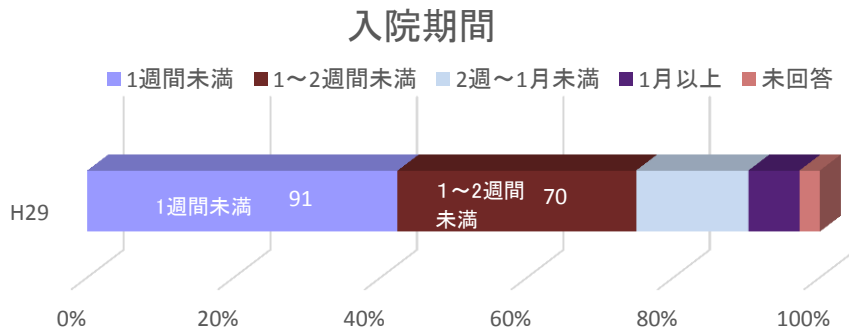
### 2. 入院している診療科

年度	消化器内科	心臓血管内科	呼吸器内科	小児科	外科	心臓血管外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科
H29	42	18	33	20	18	3	14	6	6	21
年度	産婦人科	耳鼻咽喉科	眼科	麻酔科	精神科	放射線科	歯科			
H29	17	9	6			1	1			

### 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。

年度	1週間未満	1～2週間未満	2週～1月未満	1月以上	未回答
H29	91	70	33	15	6



**【説明】**

平成29年度の入院期間をみると、入院期間が2週間未満の患者さんが77.0%を占め、1月以上の長期入院の患者さんが7.2%を占めています。(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。

年度	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	良い職員がいる	総合病院だから	医療施設・設備	救急車等	その他
H29	32	92	13	14	20	63	37	27	21

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
- ・以前に通院
- ・以前に出産
- ・在住地に施設がない

**【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。

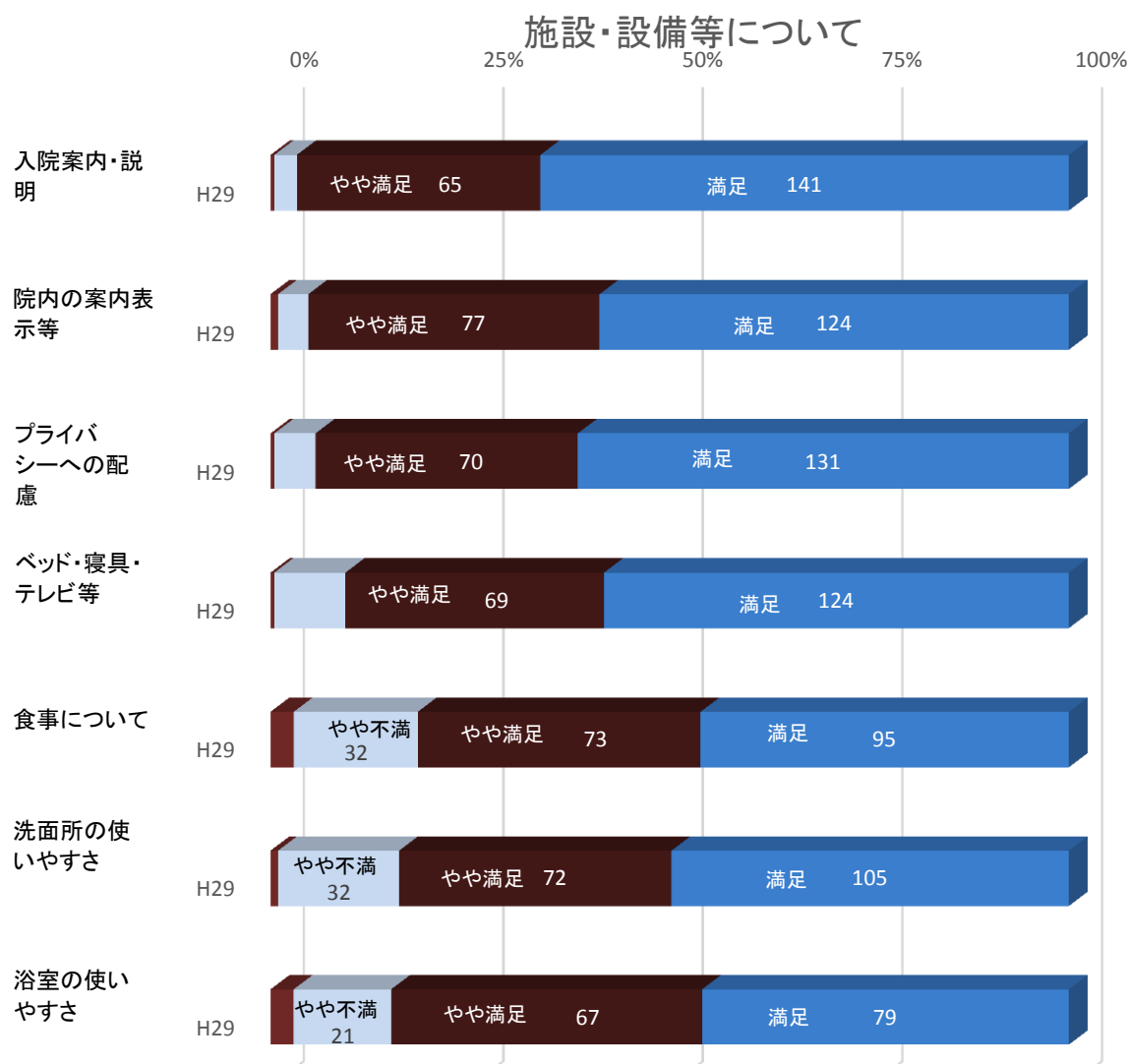
**評価方式の変更**

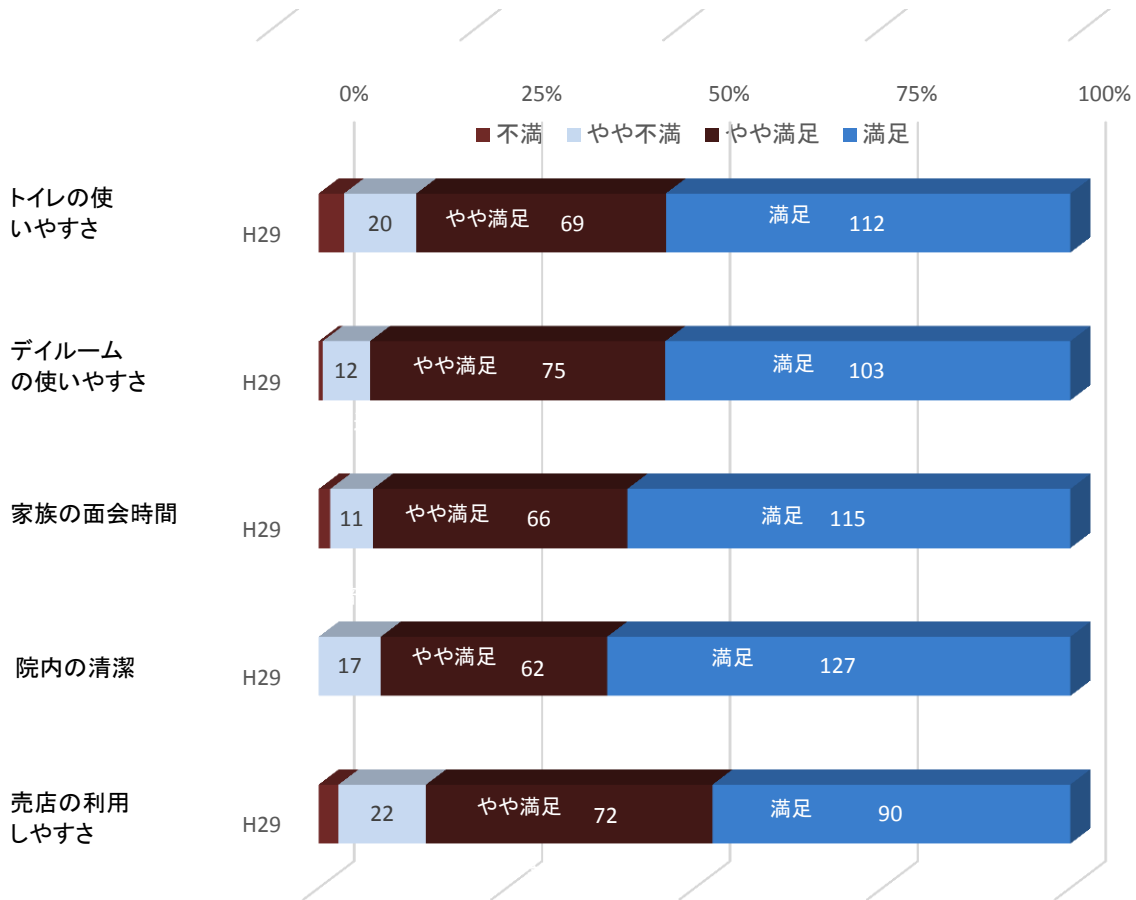
設問5・6については、平成29年度より、5段階評価から4段階評価に変更。あわせて評価方式を評価点方式から評価率方式に変更しました。満足～不満の合計から満足、やや満足の率を算定しております。

## 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。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
入院案内説明	H29	1	6	65	141	2	96.7%
院内の案内表示等	H29	2	8	77	124	4	95.3%
プライバシーへの配慮	H29	1	11	70	131	2	94.4%
ベッド・寝具・テレビ等	H29	1	19	69	124	2	90.6%
食事について	H29	6	32	73	95	9	81.6%
洗面所の使いやすさ	H29	2	32	72	105	4	83.9%
浴室の使いやすさ	H29	5	21	67	79	43	84.9%
トイレの使いやすさ	H29	7	20	69	112	7	87.0%
デイルームの使いやすさ	H29	1	12	75	103	24	93.2%
家族の面会時間	H29	3	11	66	115	20	92.8%
院内の清潔	H29		17	62	127	9	91.7%
売店の利用しやすさ	H29	5	22	72	90	26	85.7%





**【説明】**

今回の調査では、「食事について」「洗面所の使いやすさ」「浴室の使いやすさ」「トイレの使いやすさ」「売店の利用しやすさ」が90%を下回る結果となりました。今回の個々のご意見や意見箱などで、入院患者さんに快適な療養生活を送ってもらうために患者、家族の皆さんの意見を聴き、引き続き研究、検討することが必要と考えしております。

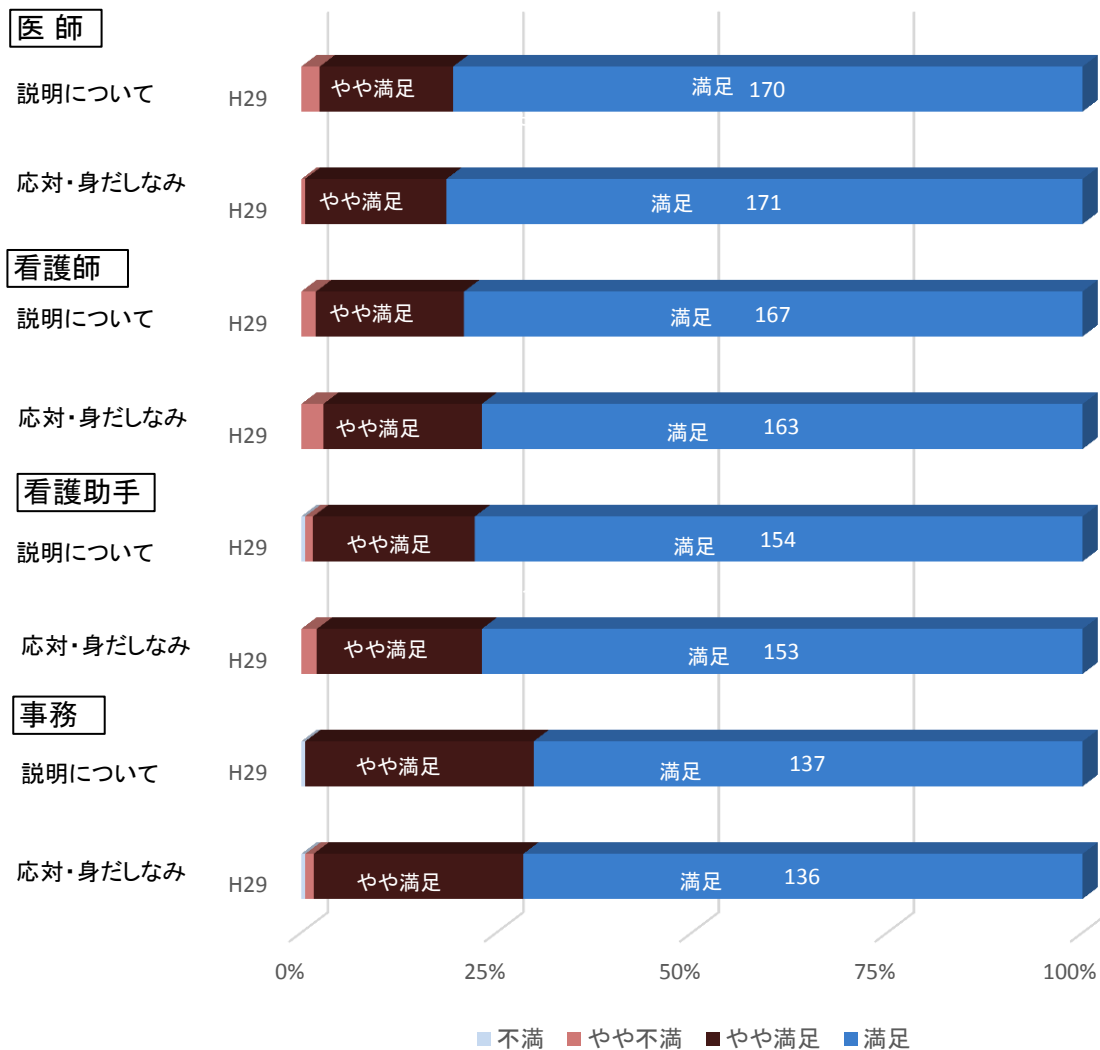
**6. 職員の接遇・患者さんへの説明**

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。

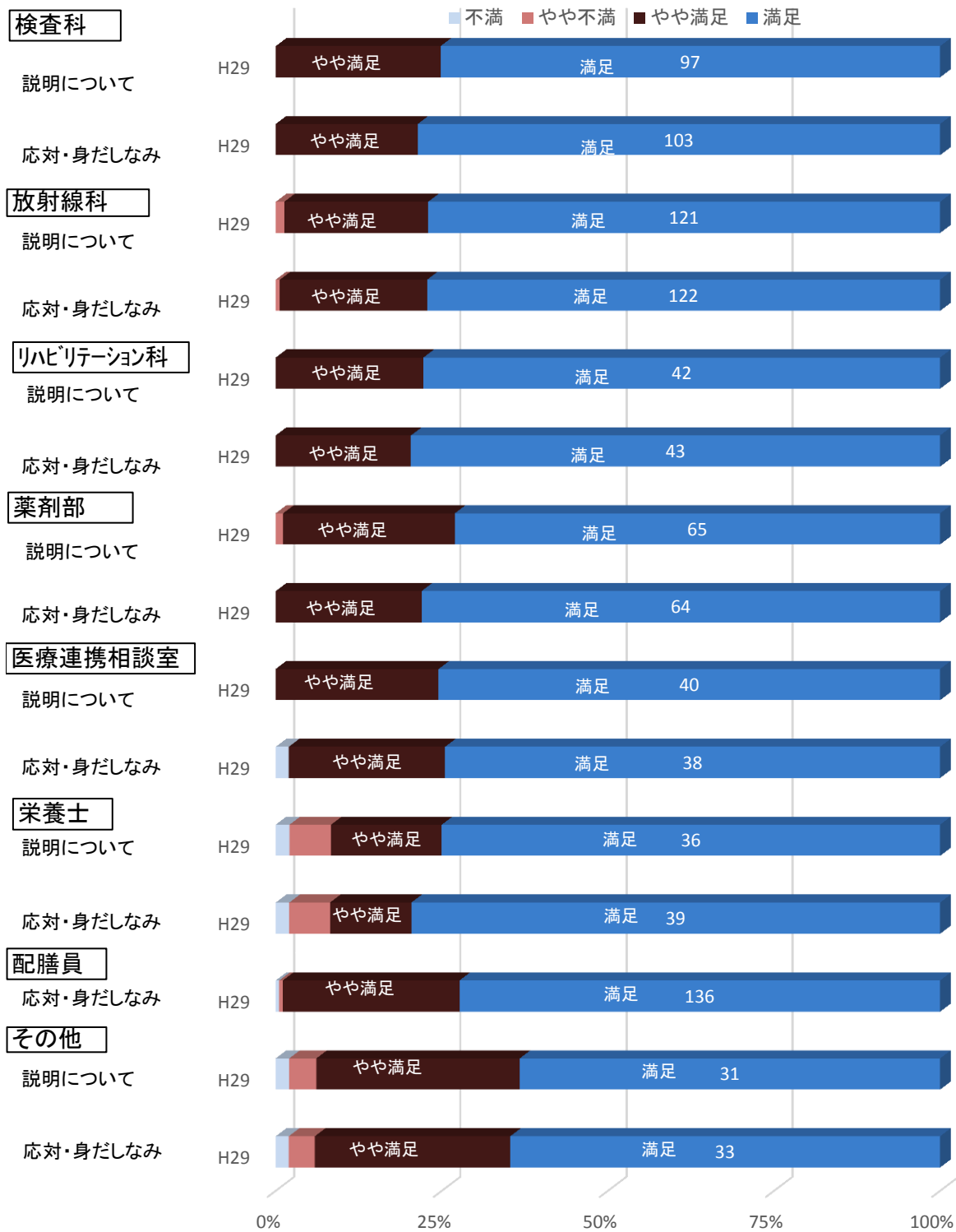
治療方針の説明、手術の説明、検査の説明、医療費の説明など、様々な説明がそれぞれの職種により行われています。

この項目では、各職種での説明責任の実施、対応・身だしなみについて、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。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【医師】説明はわかりやすい	H29		5	36	170	4	97.6%
【医師】対応・身だしなみに満足	H29		1	38	171	5	99.5%
【看護師】説明はわかりやすい	H29		4	40	167	4	98.1%
【看護師】対応・身だしなみに満足	H29		6	43	163	3	97.2%
【看護助手】説明はわかりやすい	H29	1	2	41	154	17	98.5%
【看護助手】対応・身だしなみに満足	H29		4	42	153	16	98.0%
【事務】説明はわかりやすい	H29	1		57	137	20	99.5%
【事務】対応・身だしなみに満足	H29	1	2	51	136	25	98.4%



	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【検査科】説明はわかりやすい	H29			32	97	86	100.0%
【検査科】応対・身だしなみに満足	H29			28	103	84	100.0%
【放射線科】説明はわかりやすい	H29		2	34	121	58	98.7%
【放射線科】応対・身だしなみに満足	H29		1	35	122	57	99.4%
【リハビリテーション科】説明はわかりやすい	H29			12	42	161	100.0%
【リハビリテーション科】応対・身だしなみに満足	H29			11	43	161	100.0%
【薬剤部】説明はわかりやすい	H29		1	23	65	126	98.9%
【薬剤部】応対・身だしなみに満足	H29			18	64	133	100.0%
【医療連携相談室】説明はわかりやすい	H29			13	40	162	100.0%
【医療連携相談室】応対・身だしなみに満足	H29	1		12	38	164	98.0%
【栄養士】説明はわかりやすい	H29	1	3	8	36	167	91.7%
【栄養士】応対・身だしなみに満足	H29	1	3	6	39	166	91.8%
【配膳員】応対・身だしなみに満足	H29	1	1	50	136	27	98.9%
【その他】説明はわかりやすい	H29	1	2	15	31	166	93.9%
【その他】応対・身だしなみに満足	H29	1	2	15	33	164	94.1%

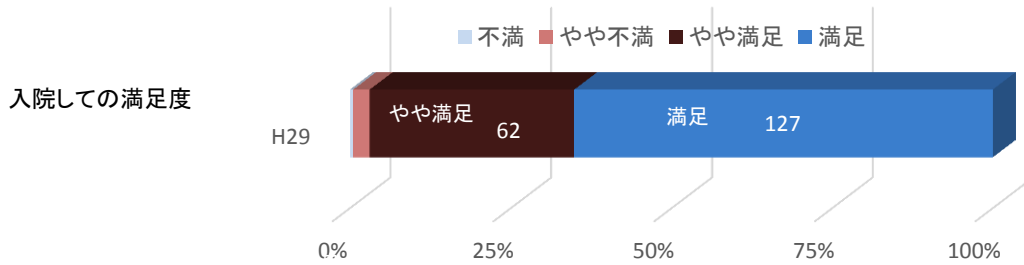


**【説明】**

全職種で評価率90%以上となりましたが、今後、今回の個々のご意見や意見箱を参考に、全ての職種において「満足」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。

7.入院しての満足度

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
入院しての満足度	H29	1	5	62	127	20	96.9%



最後に

患者満足度調査は、平成24年度から5年間実施して、調査結果の検証・改善を行ってきました。それを基に、より一層患者様が満足される病院となる様、平成29年度より院内各所属職員により患者満足度調査検討部会を立ち上げ、調査項目・調査方法の見直しを行い、調査を実施し、調査結果分析・検討を行ってきました。

今回の入院しての満足度は、やや満足以上が96.9%で、前年比2.1%増となっております。