

当院入院に関するアンケート調査 結果報告

1 調査目的

- ①日ごろ提供している医療サービスを患者がどのように評価し、また何を望んでいるのかを再確認する。
- ②調査結果を分析することにより改善すべき点を明確化し、優先順位に基づき改善を実施する。
- ③継続的に調査を行うことで、より良いサービスの向上に努める。

2 実施期間

平成26年11月4日（火）から各病棟にて配布開始

3 実施方法

- | | |
|------|---|
| 配布先 | 退院または退院予定者 |
| 配布枚数 | 250枚（各病棟25枚）を予定 |
| 配布方法 | 各病棟にて職員が説明しながらアンケート用紙を配布。
（アンケート用紙と記入用の鉛筆をセットして渡す） |
| 回収方法 | 各病棟に回収箱を設置。
また、スタッフへの手渡しによる回収を行う。 |

4 調査項目

対象者の属性、当院の選択理由、入院期間、総合評価、職員の対応、入院環境、施設設備・サービス、各設問の回答理由。

5 サンプル数

- | | |
|-------|-------|
| 配布数 | 250件 |
| 有効回収数 | 240件 |
| 有効回収率 | 96.0% |

I 患者様について

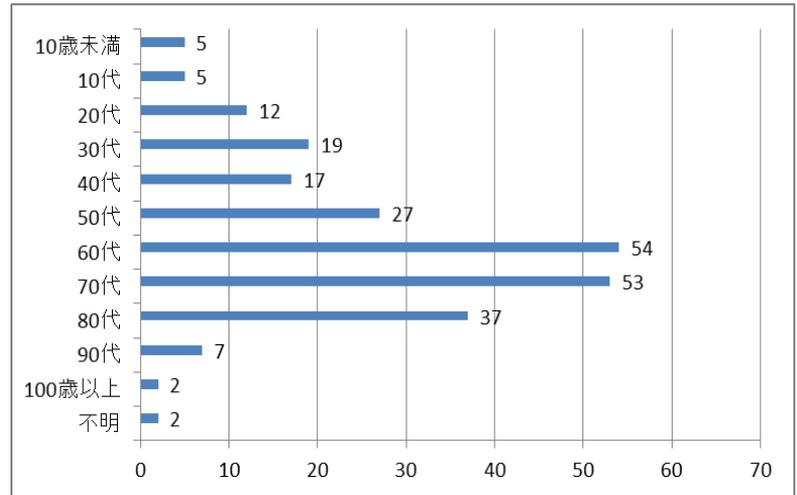
I-1 性別

性別	集計	割合
男	115	47.9%
女	125	52.1%
不明	0	0.0%
総計	240	100.0%



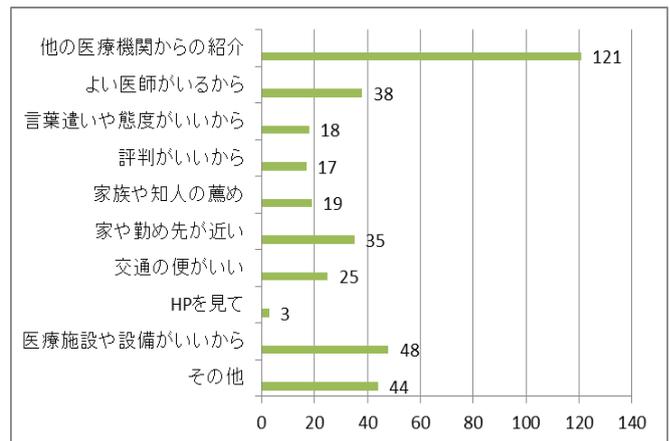
年齢

年代	回答数	構成比
10歳未満	5	2.1%
10代	5	2.1%
20代	12	5.0%
30代	19	7.9%
40代	17	7.1%
50代	27	11.3%
60代	54	22.5%
70代	53	22.1%
80代	37	15.4%
90代	7	2.9%
100歳以上	2	0.8%
不明	2	0.8%
総計	240	100.0%



I-2 当院を受診した理由をお答えください。(複数回答可)

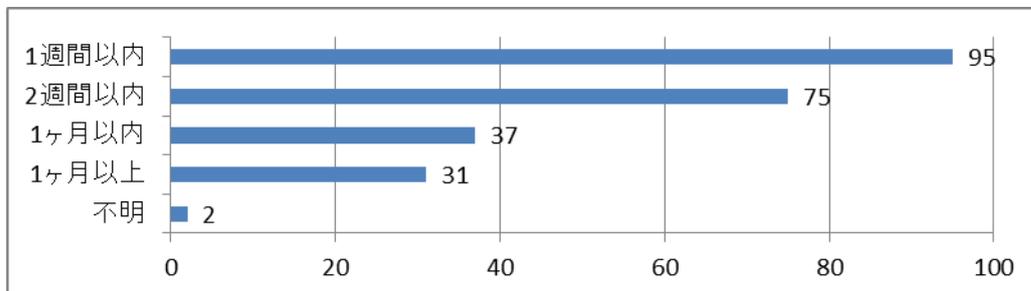
受診理由	総計	割合
他の医療機関からの紹介	121	50.4%
よい医師がいるから	38	15.8%
言葉遣いや態度がいいから	18	7.5%
評判がいいから	17	7.1%
家族や知人の薦め	19	7.9%
家や勤め先が近い	35	14.6%
交通の便がいい	25	10.4%
HPを見て	3	1.3%
医療施設や設備がいいから	48	20.0%
その他	44	18.3%



II 入院状況について

II-1 入院期間を教えてください。

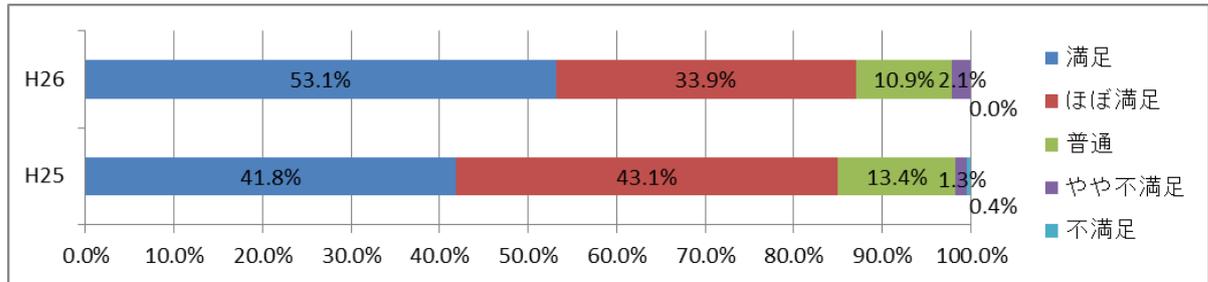
有効回答数	1週間以内	2週間以内	1ヶ月以内	1ヶ月以上	不明
240	95	75	37	31	2
	39.6%	31.3%	15.4%	12.9%	0.8%



Ⅲ 総合評価

Ⅲ－1 当院を総合的にみて満足していただきましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	239	127	81	26	5	0	4.4
構成比		53.1%	33.9%	10.9%	2.1%	0.0%	
H25	232	97	100	31	3	1	4.2
構成比		41.8%	43.1%	13.4%	1.3%	0.4%	

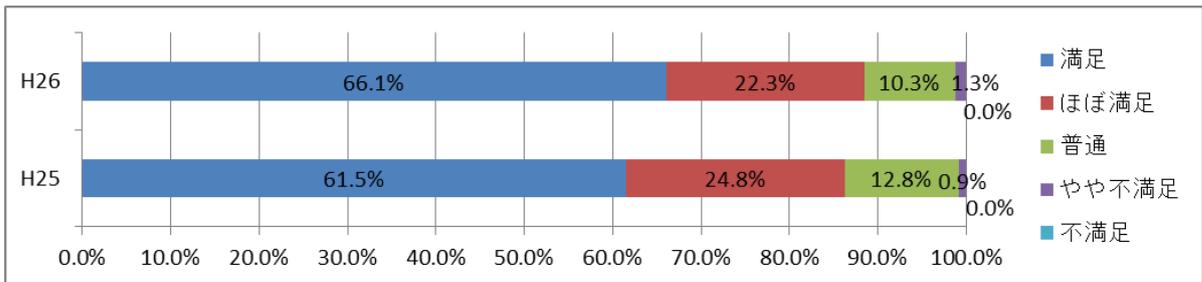


IV 職員の対応

【医師について】

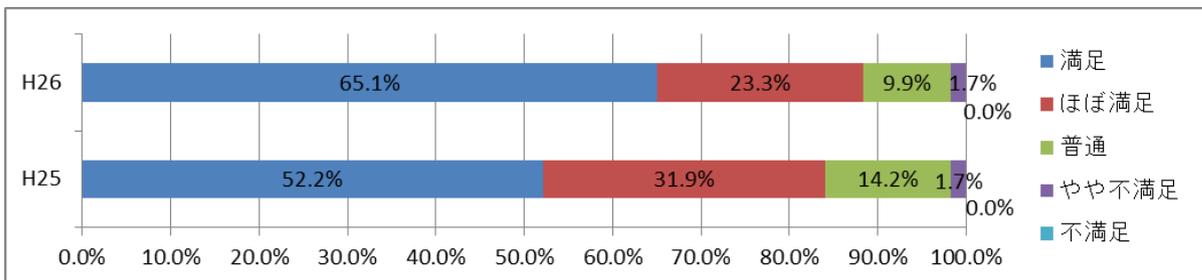
IV-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	233	154	52	24	3	0	4.5
構成比		66.1%	22.3%	10.3%	1.3%	0.0%	
H25	234	144	58	30	2	0	4.5
構成比		61.5%	24.8%	12.8%	0.9%	0.0%	



IV-2 医師からの治療に関する説明は、わかりやすく、ていねいでしたか？

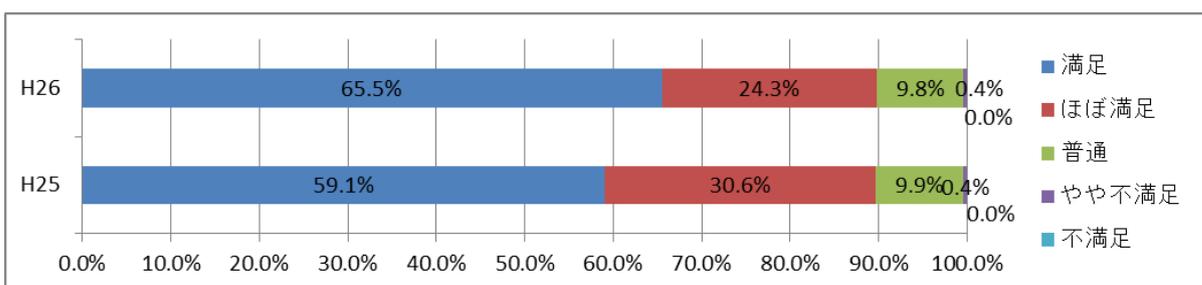
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	232	151	54	23	4	0	4.5
構成比		65.1%	23.3%	9.9%	1.7%	0.0%	
H25	232	121	74	33	4	0	4.3
構成比		52.2%	31.9%	14.2%	1.7%	0.0%	



【看護師について】

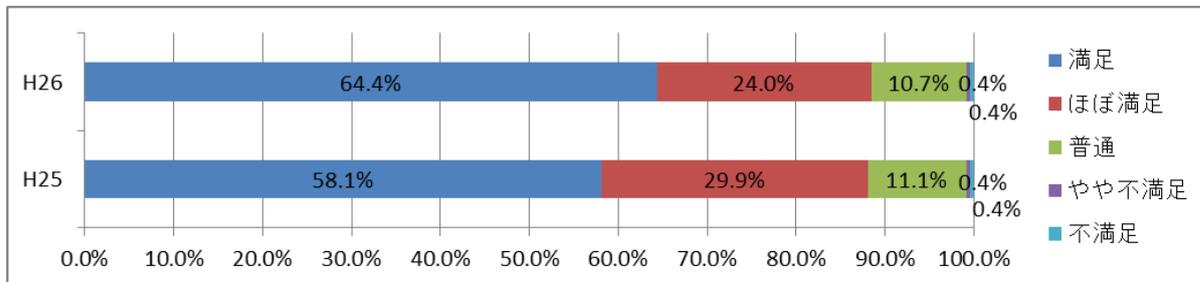
IV-3 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	235	154	57	23	1	0	4.5
構成比		65.5%	24.3%	9.8%	0.4%	0.0%	
H25	232	137	71	23	1	0	4.5
構成比		59.1%	30.6%	9.9%	0.4%	0.0%	



IV-4 看護師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

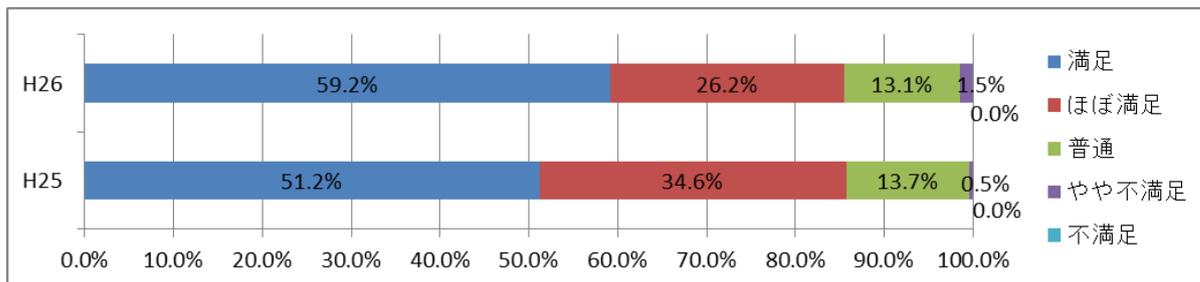
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	233	150	56	25	1	1	4.5
構成比		64.4%	24.0%	10.7%	0.4%	0.4%	
H25	234	136	70	26	1	1	4.4
構成比		58.1%	29.9%	11.1%	0.4%	0.4%	



【その他の職員について】

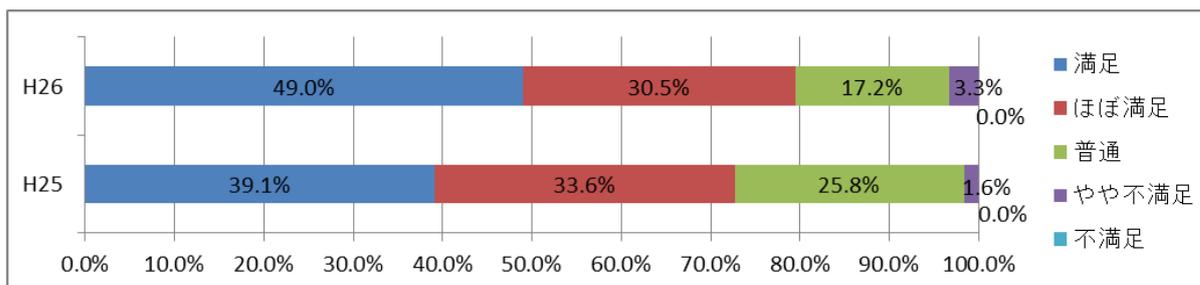
IV-5 薬剤師（薬の説明を行った職員）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	206	122	54	27	3	0	4.4
構成比		59.2%	26.2%	13.1%	1.5%	0.0%	
H25	211	108	73	29	1	0	4.4
構成比		51.2%	34.6%	13.7%	0.5%	0.0%	



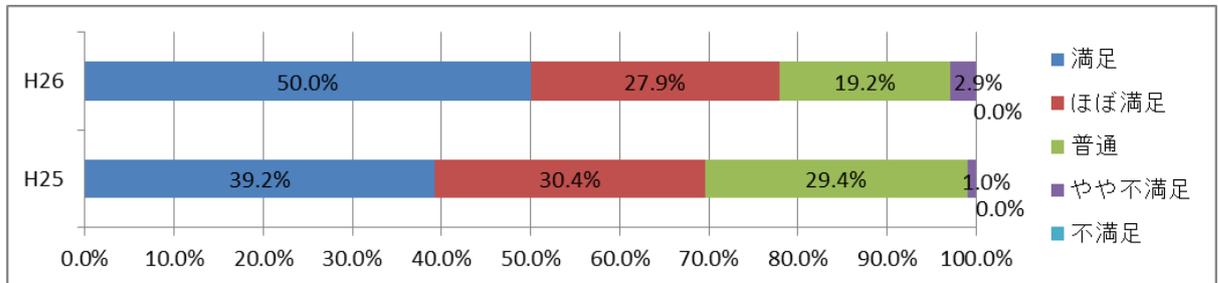
IV-6 管理栄養士の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	151	74	46	26	5	0	4.3
構成比		49.0%	30.5%	17.2%	3.3%	0.0%	
H25	128	50	43	33	2	0	4.1
構成比		39.1%	33.6%	25.8%	1.6%	0.0%	



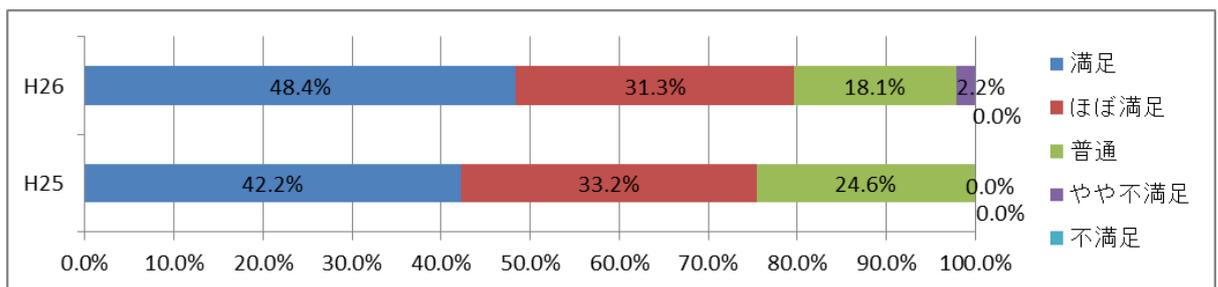
IV-7 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士によるリハビリの説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	104	52	29	20	3	0	4.3
構成比		50.0%	27.9%	19.2%	2.9%	0.0%	
H25	102	40	31	30	1	0	4.1
構成比		39.2%	30.4%	29.4%	1.0%	0.0%	



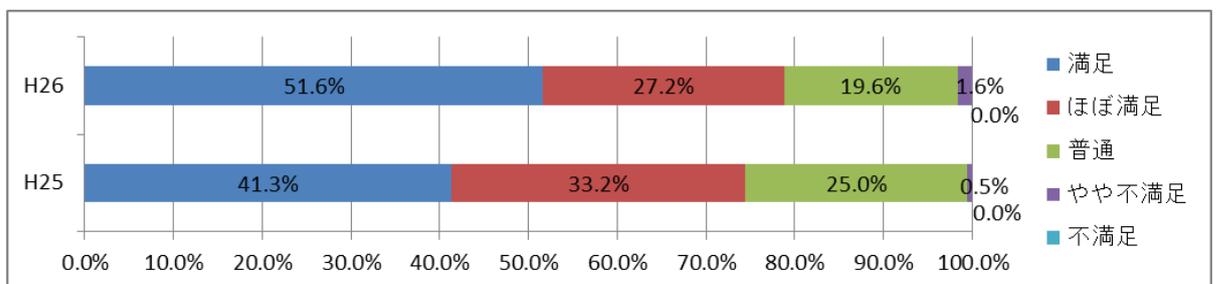
IV-8 検査技師（採血や心電図検査などを担当した職員）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	182	88	57	33	4	0	4.3
構成比		48.4%	31.3%	18.1%	2.2%	0.0%	
H25	187	79	62	46	0	0	4.2
構成比		42.2%	33.2%	24.6%	0.0%	0.0%	



IV-9 放射線技師（レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

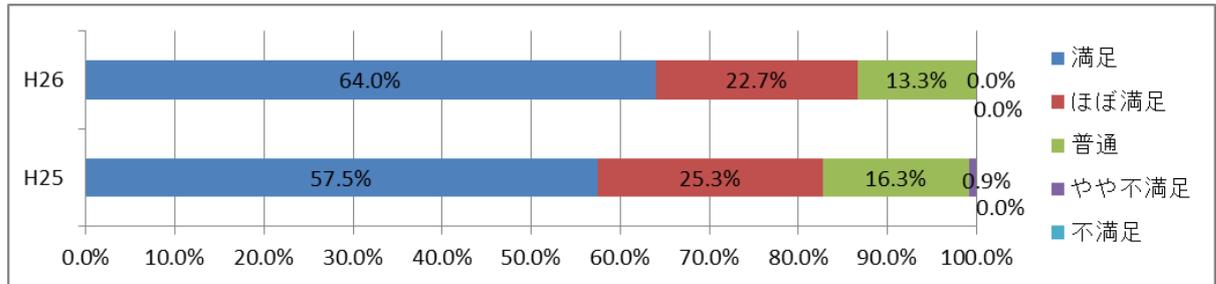
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	184	95	50	36	3	0	4.3
構成比		51.6%	27.2%	19.6%	1.6%	0.0%	
H25	184	76	61	46	1	0	4.2
構成比		41.3%	33.2%	25.0%	0.5%	0.0%	



【職員の服装について】

IV-10 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

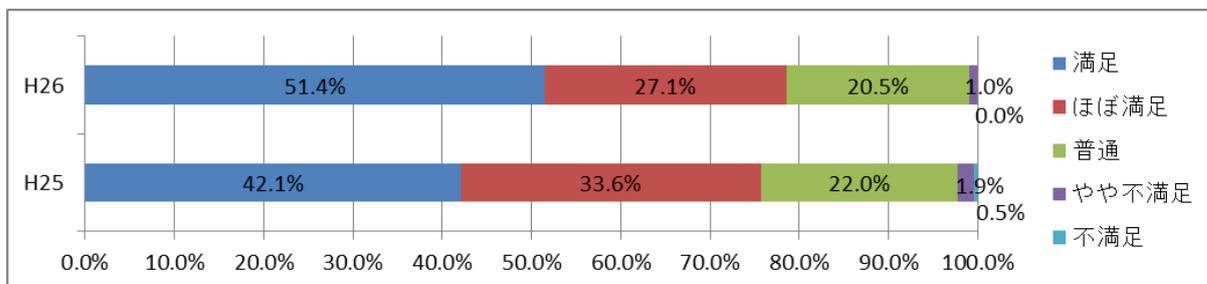
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	225	144	51	30	0	0	4.5
構成比		64.0%	22.7%	13.3%	0.0%	0.0%	
H25	221	127	56	36	2	0	4.4
構成比		57.5%	25.3%	16.3%	0.9%	0.0%	



V 入院環境

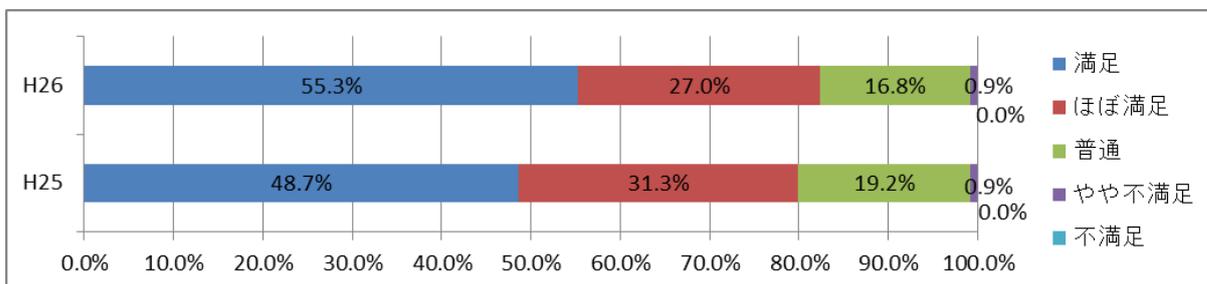
V-1 お見舞い・面会の時間は適切でしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	210	108	57	43	2	0	4.3
構成比		51.4%	27.1%	20.5%	1.0%	0.0%	
H25	214	90	72	47	4	1	4.1
構成比		42.1%	33.6%	22.0%	1.9%	0.5%	



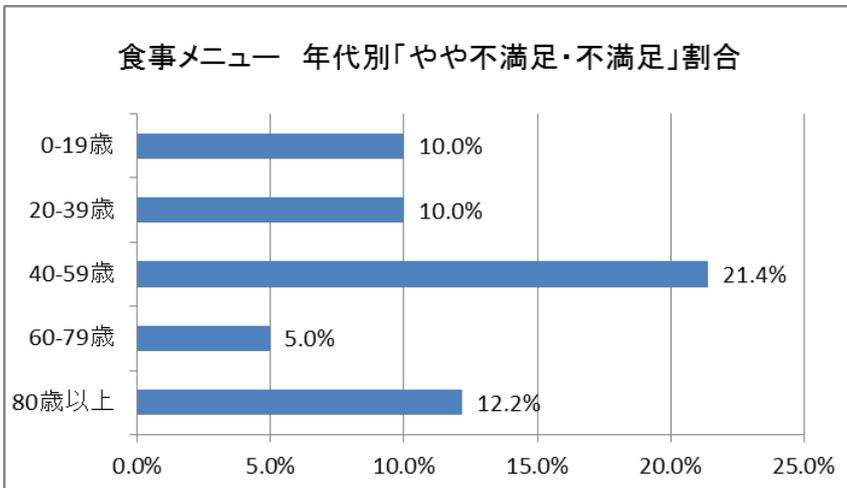
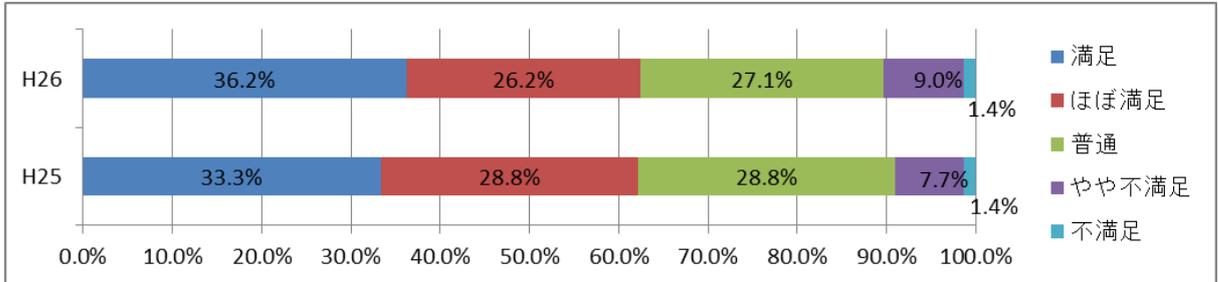
V-2 消灯、起床時間は適切でしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	226	125	61	38	2	0	4.4
構成比		55.3%	27.0%	16.8%	0.9%	0.0%	
H25	224	109	70	43	2	0	4.3
構成比		48.7%	31.3%	19.2%	0.9%	0.0%	



V-3 食事のメニューは満足されましたか？

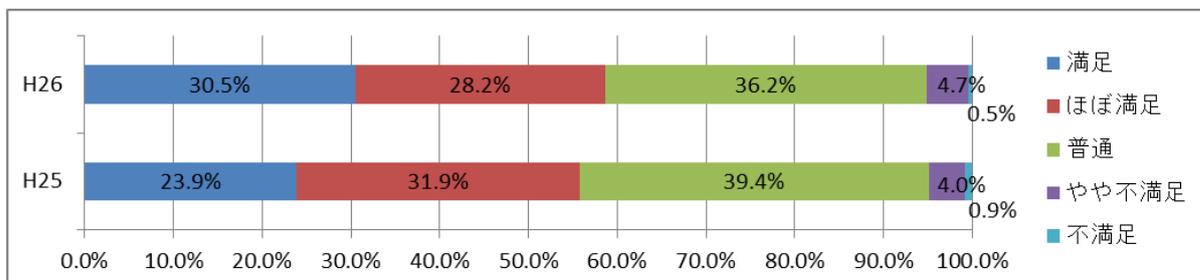
	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	221	80	58	60	20	3	3.9
構成比		36.2%	26.2%	27.1%	9.0%	1.4%	
H25	222	74	64	64	17	3	3.9
構成比		33.3%	28.8%	28.8%	7.7%	1.4%	



VI 施設設備・サービス

VI-1 案内図・掲示板の見やすさ・わかりやすさは、いかがでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	213	65	60	77	10	1	3.8
構成比		30.5%	28.2%	36.2%	4.7%	0.5%	
H25	226	54	72	89	9	2	3.7
構成比		23.9%	31.9%	39.4%	4.0%	0.9%	



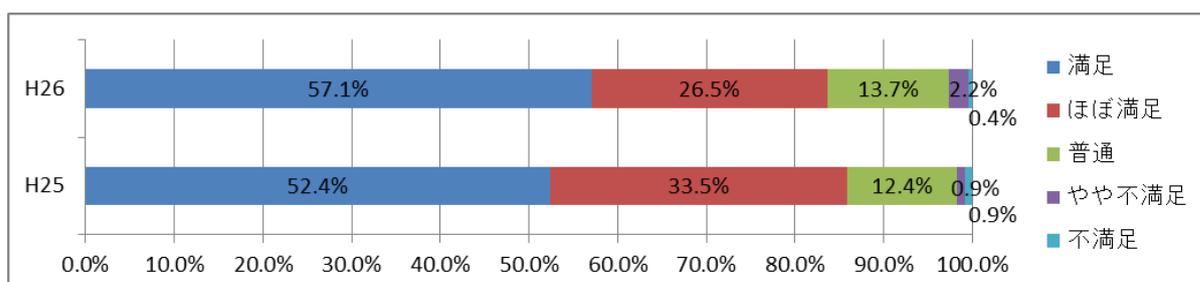
VI-2 病室でのプライバシーは守られていると感じましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	220	91	62	58	9	0	4.1
構成比		41.4%	28.2%	26.4%	4.1%	0.0%	
H25	230	68	86	74	2	0	4.0
構成比		29.6%	37.4%	32.2%	0.9%	0.0%	



VI-3 病室、トイレ等の清掃は行き届いていましたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	226	129	60	31	5	1	4.4
構成比		57.1%	26.5%	13.7%	2.2%	0.4%	
H25	233	122	78	29	2	2	4.4
構成比		52.4%	33.5%	12.4%	0.9%	0.9%	



VI-4 病室の環境（冷暖房・照明など）はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H26	224	98	66	46	13	1	4.1
構成比		43.8%	29.5%	20.5%	5.8%	0.4%	
H25	233	91	85	49	6	2	4.1
構成比		39.1%	36.5%	21.0%	2.6%	0.9%	

