

# 平成 29 年度 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 29 年 10 月 2 日（月）から 10 月末まで各病棟にて配布

## 3 実施方法

- |      |   |
|------|---|
| 配布先  | 退院または退院予定者  |
| 配布数  | 450 件（各病棟 45 件）                                   |
| 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。<br>（アンケート用紙と記入用の鉛筆をセット） |
| 回収方法 | 各病棟に回収箱を設置。またはスタッフへの手渡しによる。                       |

## 4 調査項目

患者さまについて（性別、居住市町、年代、当院への入院理由）、入院期間、職員の対応について、入院環境について、施設設備・サービスについて、各設問の回答理由、総合評価、今後の改善要望について。

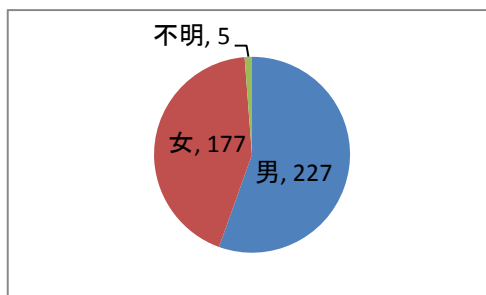
## 5 サンプル数

- |       |       |
|-------|-------|
| 配布数   | 450 件 |
| 有効回収数 | 409 件 |
| 有効回収率 | 90.9% |

## I 患者さまについて

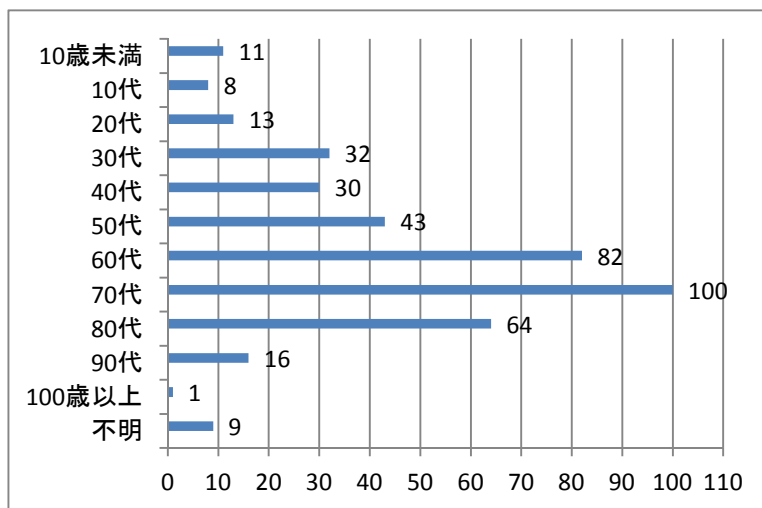
### 1-1 性別

性別	回答数	割合
男	227	55.5%
女	177	43.3%
不明	5	1.2%
総計	409	100.0%



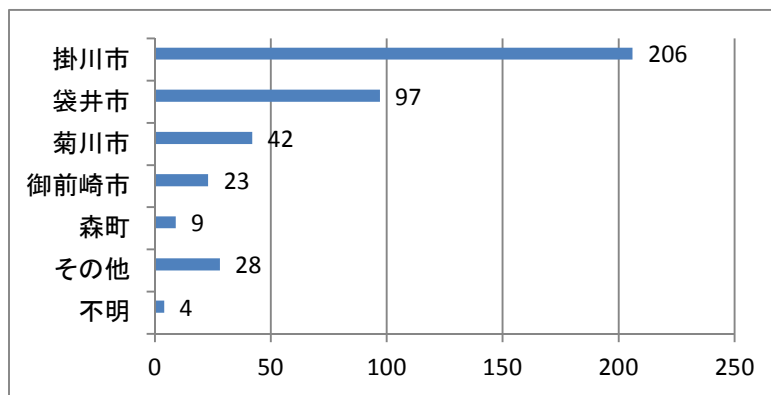
### 1-2 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	11	2.7%
10代	8	2.0%
20代	13	3.2%
30代	32	7.8%
40代	30	7.3%
50代	43	10.5%
60代	82	20.0%
70代	100	24.4%
80代	64	15.6%
90代	16	3.9%
100歳以上	1	0.2%
不明	9	2.2%
総計	409	100.0%



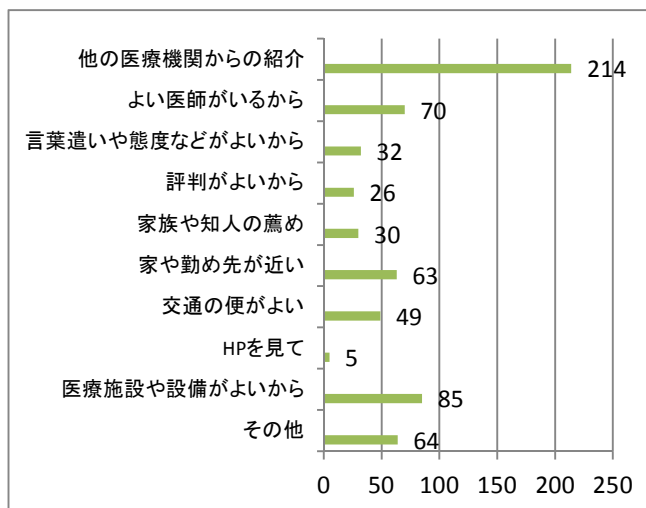
### 1-3 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	206	50.4%
袋井市	97	23.7%
菊川市	42	10.3%
御前崎市	23	5.6%
森町	9	2.2%
その他	28	6.8%
不明	4	1.0%
総計	409	100.0%



## 2 入院理由(複数回答可)

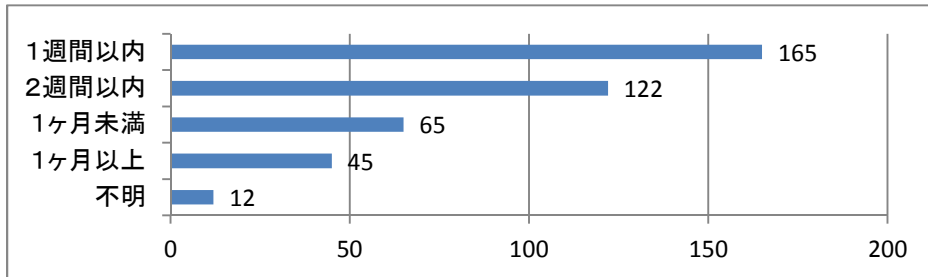
入院理由	回答数	割合
他の医療機関からの紹介	214	89.2%
よい医師がいるから	70	29.2%
言葉遣いや態度などがよいから	32	13.3%
評判がよいから	26	10.8%
家族や知人の薦め	30	12.5%
家や勤め先が近い	63	26.3%
交通の便がよい	49	20.4%
HPを見て	5	2.1%
医療施設や設備がよいから	85	35.4%
その他	64	26.7%



## Ⅱ 入院状況について

### 1 入院期間

有効回答数	1週間以内	2週間以内	1ヶ月未満	1ヶ月以上	不明
409	165	122	65	45	12
	40.3%	29.8%	15.9%	11.0%	2.9%

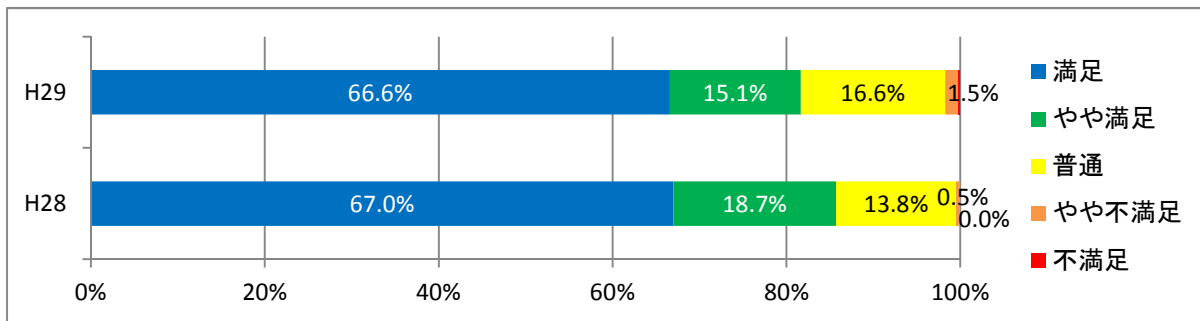


## Ⅲ 職員の応対

### 【医師について】

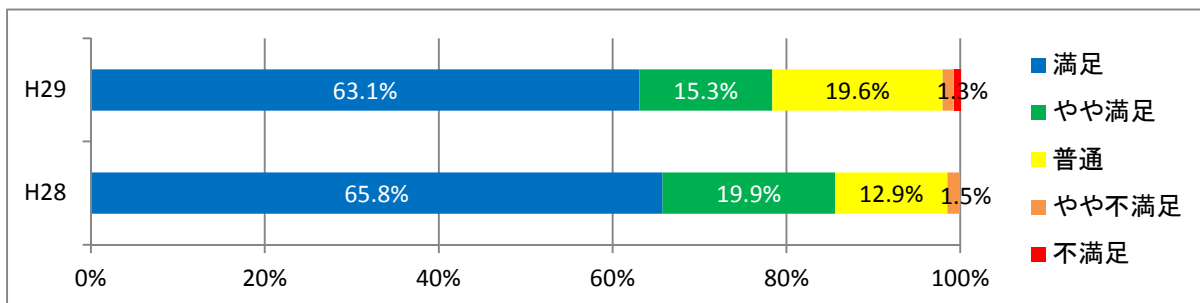
#### 1 医師による診療(診察、説明、処置など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	398	265	60	66	6	1	4.46
構成比		66.6%	15.1%	16.6%	1.5%	0.3%	
H28	406	272	76	56	2	0	4.52
構成比		67.0%	18.7%	13.8%	0.5%	0.0%	



#### 2 医師の応対(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	393	248	60	77	5	3	4.39
構成比		63.1%	15.3%	19.6%	1.3%	0.8%	
H28	403	265	80	52	6	0	4.50
構成比		65.8%	19.9%	12.9%	1.5%	0.0%	

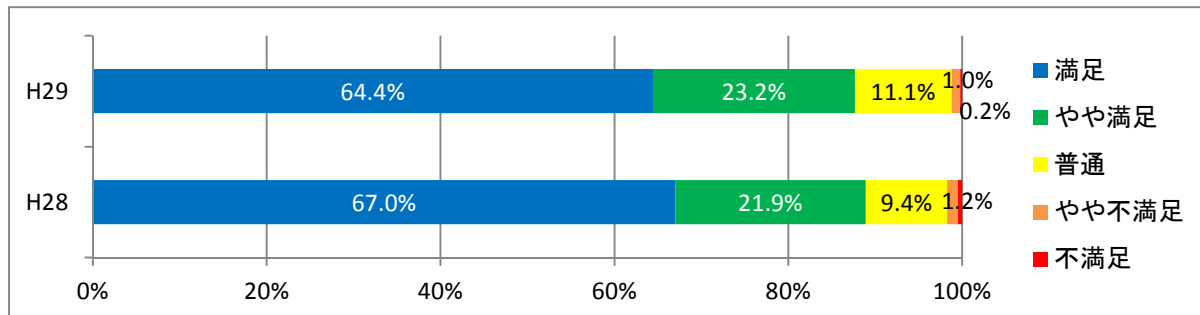


平成28年度 患者満足度調査【入院】

【看護師について】

看護師の応対(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

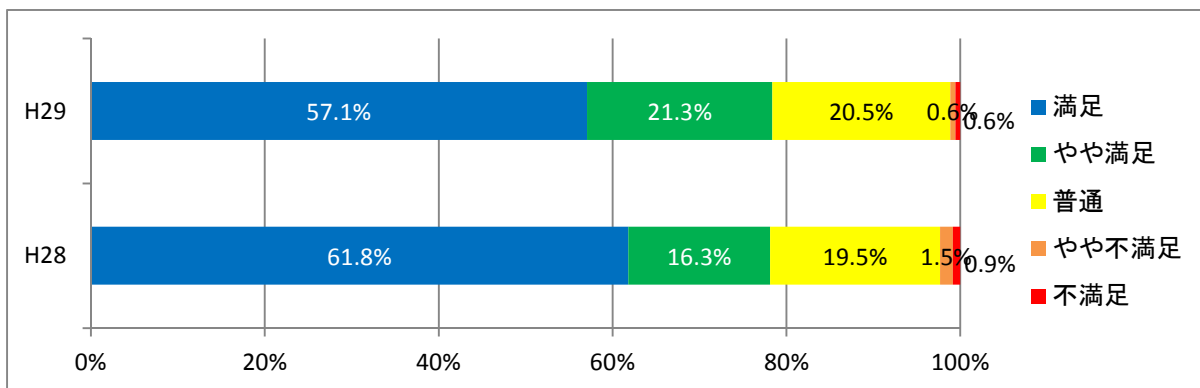
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	405	261	94	45	4	1	4.51
構成比		64.4%	23.2%	11.1%	1.0%	0.2%	
H28	406	272	89	38	5	2	4.54
構成比		67.0%	21.9%	9.4%	1.2%	0.5%	



【その他の職員について】

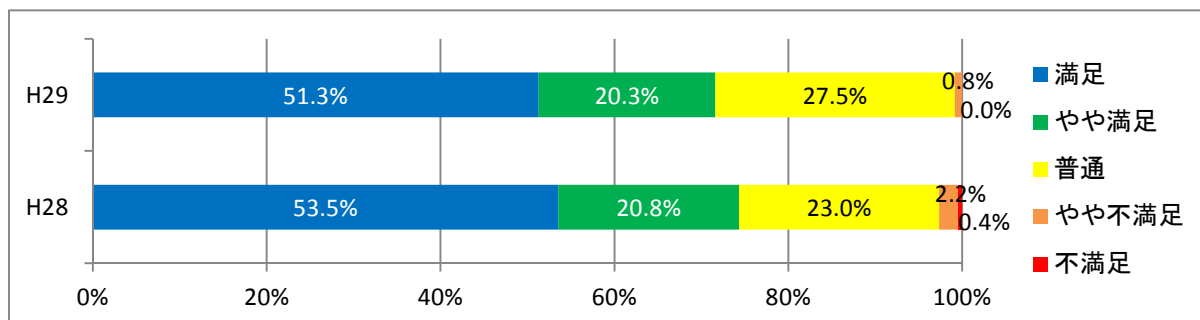
1 薬剤師(薬の説明を行った職員)の応対(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	347	198	74	71	2	2	4.34
構成比		57.1%	21.3%	20.5%	0.6%	0.6%	
H28	343	212	56	67	5	3	4.37
構成比		61.8%	16.3%	19.5%	1.5%	0.9%	



2 管理栄養士の応対(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

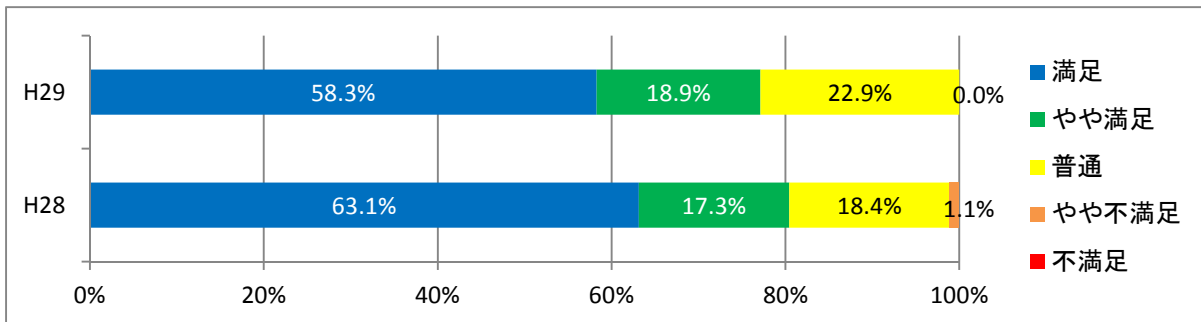
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	236	121	48	65	2	0	4.22
構成比		51.3%	20.3%	27.5%	0.8%	0.0%	
H28	226	121	47	52	5	1	4.25
構成比		53.5%	20.8%	23.0%	2.2%	0.4%	



平成28年度 患者満足度調査【入院】

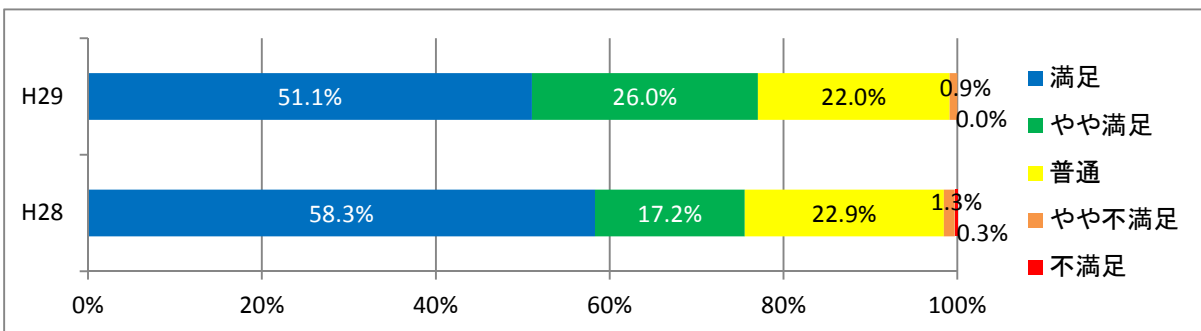
3 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(リハビリを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	175	102	33	40	0	0	4.35
構成比		58.3%	18.9%	22.9%	0.0%	0.0%	
H28	179	113	31	33	2	0	4.42
構成比		63.1%	17.3%	18.4%	1.1%	0.0%	



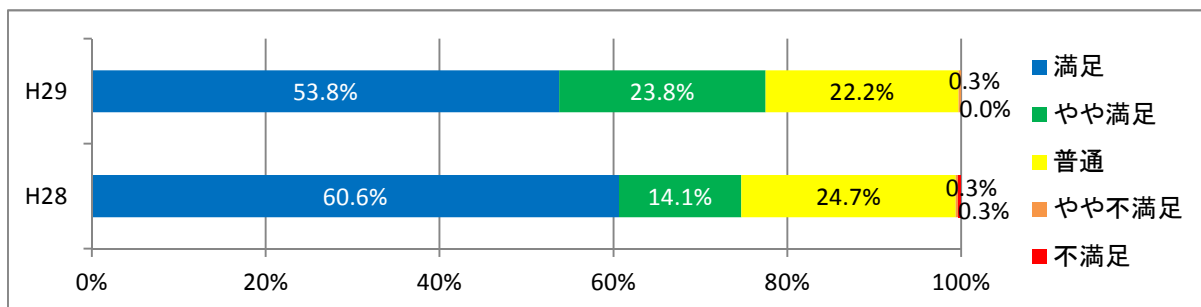
4 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	327	167	85	72	3	0	4.27
構成比		51.1%	26.0%	22.0%	0.9%	0.0%	
H28	319	186	55	73	4	1	4.32
構成比		58.3%	17.2%	22.9%	1.3%	0.3%	



5 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

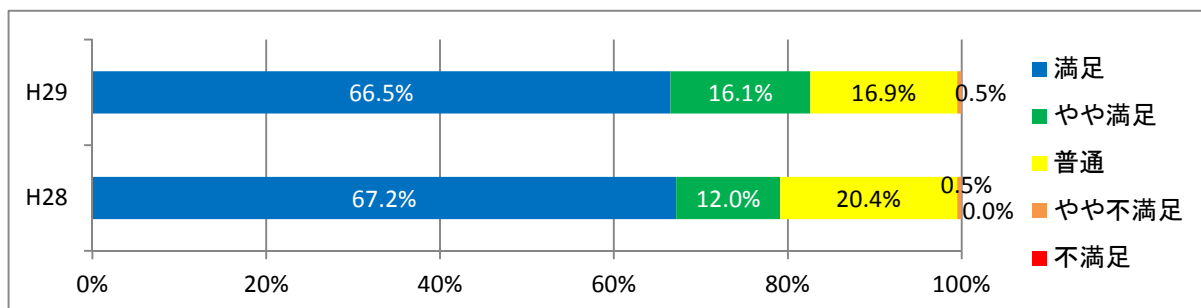
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	320	172	76	71	1	0	4.31
構成比		53.8%	23.8%	22.2%	0.3%	0.0%	
H28	320	194	45	79	1	1	4.34
構成比		60.6%	14.1%	24.7%	0.3%	0.3%	



【職員の服装について】

1 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

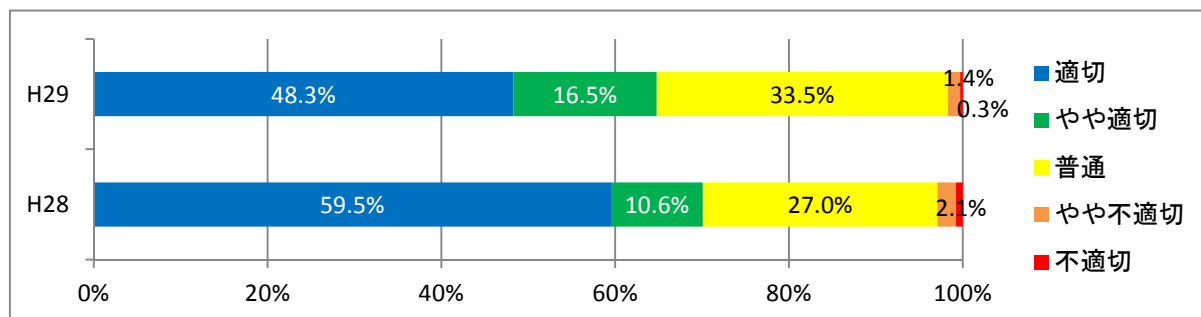
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	391	260	63	66	2	0	4.49
構成比		66.5%	16.1%	16.9%	0.5%	0.0%	
H28	393	264	47	80	2	0	4.46
構成比		67.2%	12.0%	20.4%	0.5%	0.0%	



IV 入院環境

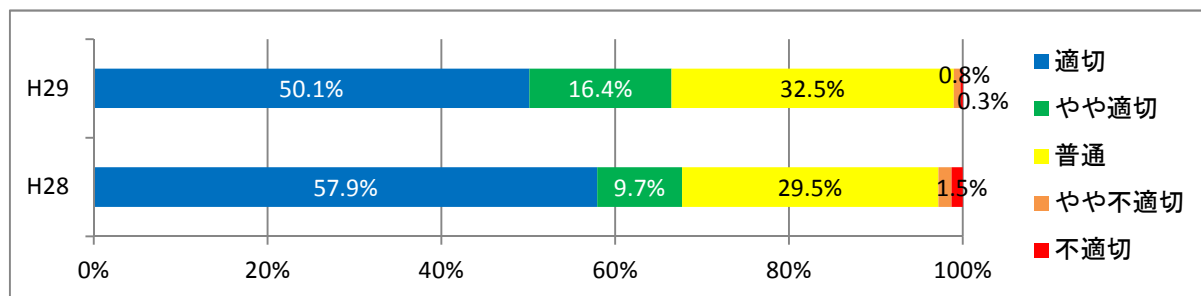
1 お見舞い・面会の時間は適切でしたか？

	有効回答数	適切	やや適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
H29	352	170	58	118	5	1	4.11
構成比		48.3%	16.5%	33.5%	1.4%	0.3%	
H28	378	225	40	102	8	3	4.26
構成比		59.5%	10.6%	27.0%	2.1%	0.8%	



2 消灯、起床時間は適切でしたか？

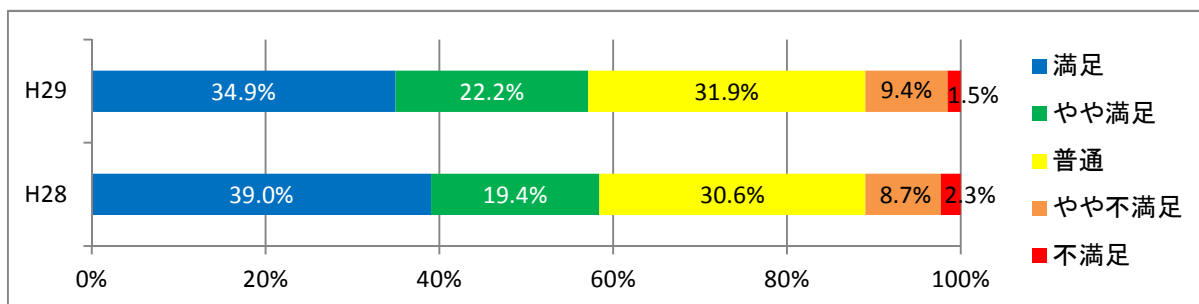
	有効回答数	適切	やや適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
H29	385	193	63	125	3	1	4.15
構成比		50.1%	16.4%	32.5%	0.8%	0.3%	
H28	390	226	38	115	6	5	4.22
構成比		57.9%	9.7%	29.5%	1.5%	1.3%	



平成28年度 患者満足度調査【入院】

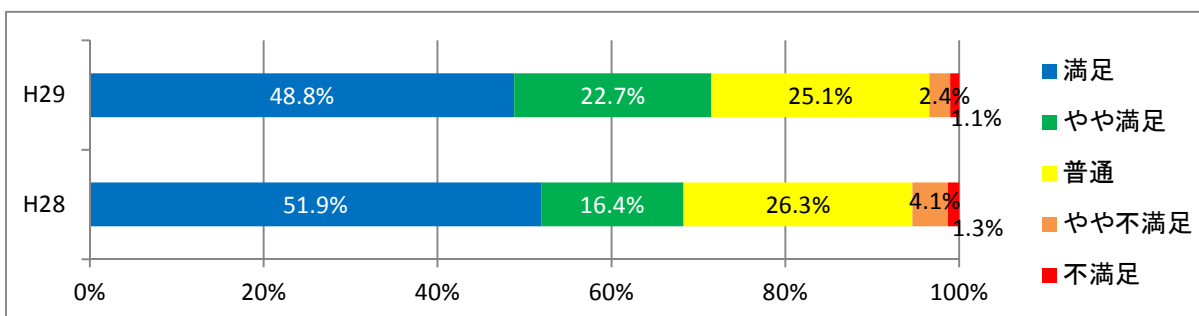
3 食事のメニューは満足されましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	392	137	87	125	37	6	3.80
構成比		34.9%	22.2%	31.9%	9.4%	1.5%	
H28	392	153	76	120	34	9	3.84
構成比		39.0%	19.4%	30.6%	8.7%	2.3%	



4 特に消灯後、騒音やスタッフの話し声について、配慮がされていきましたか？

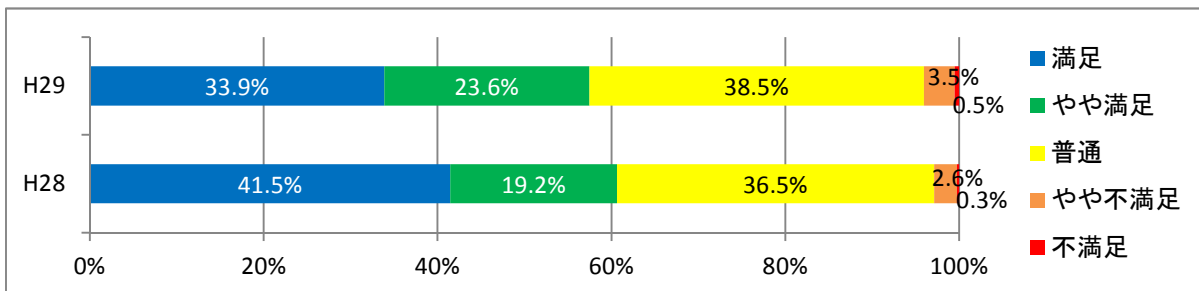
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	379	185	86	95	9	4	4.16
構成比		48.8%	22.7%	25.1%	2.4%	1.1%	
H28	391	203	64	103	16	5	4.14
構成比		51.9%	16.4%	26.3%	4.1%	1.3%	



**V 施設設備・サービス**

1 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？

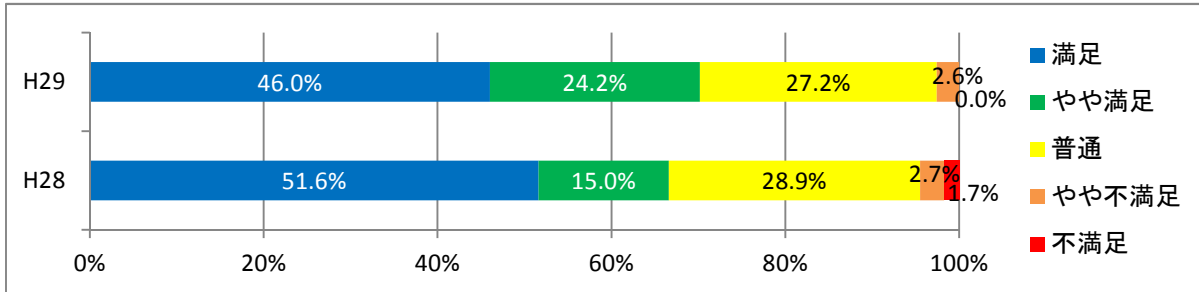
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	369	125	87	142	13	2	3.87
構成比		33.9%	23.6%	38.5%	3.5%	0.5%	
H28	381	158	73	139	10	1	3.99
構成比		41.5%	19.2%	36.5%	2.6%	0.3%	



平成28年度 患者満足度調査【入院】

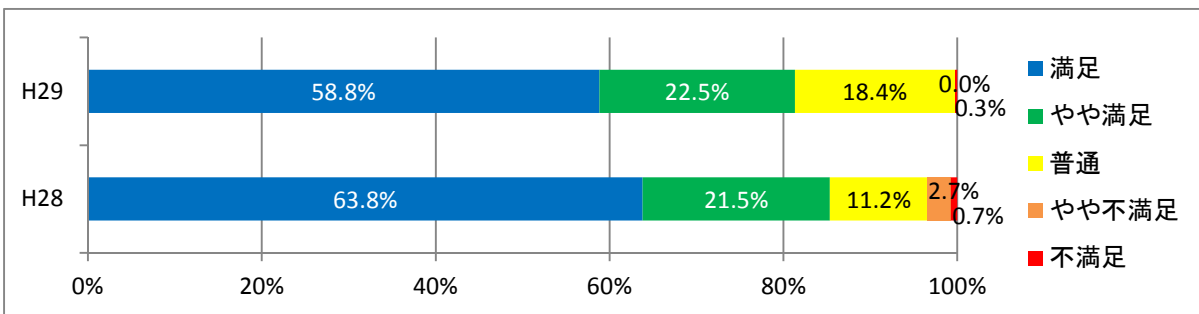
2 病室でのプライバシーは守られていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	389	179	94	106	10	0	4.14
構成比		46.0%	24.2%	27.2%	2.6%	0.0%	
H28	401	207	60	116	11	7	4.12
構成比		51.6%	15.0%	28.9%	2.7%	1.7%	



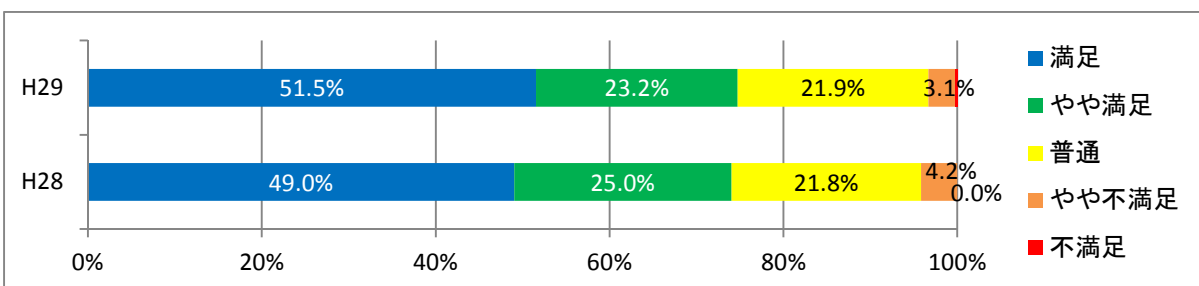
3 病室、トイレ等の清掃は行き届いていましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	396	233	89	73	0	1	4.40
構成比		58.8%	22.5%	18.4%	0.0%	0.3%	
H28	409	261	88	46	11	3	4.45
構成比		63.8%	21.5%	11.2%	2.7%	0.7%	



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	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	392	202	91	86	12	1	4.23
構成比		51.5%	23.2%	21.9%	3.1%	0.3%	
H28	408	200	102	89	17	0	4.19
構成比		49.0%	25.0%	21.8%	4.2%	0.0%	

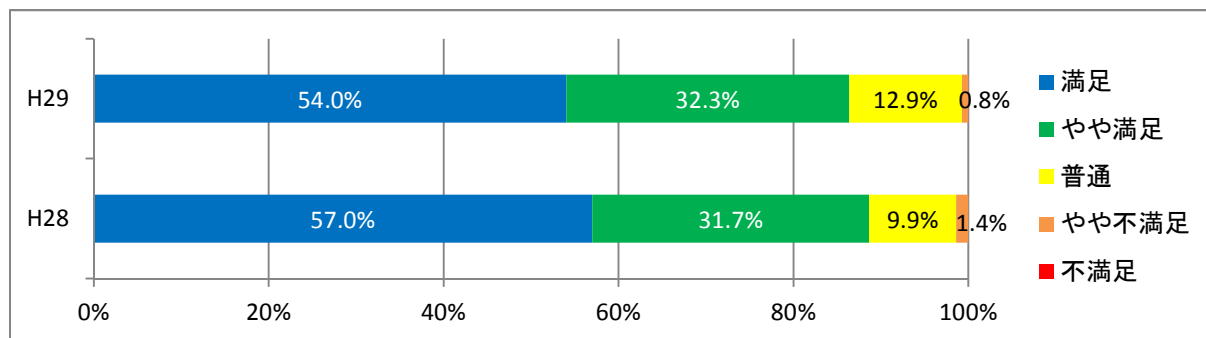




## VI 総合評価

1 当院の入院診療について総合的にいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H29	396	214	128	51	3	0	4.40
構成比		54.0%	32.3%	12.9%	0.8%	0.0%	
H28	423	241	134	42	6	0	4.44
構成比		57.0%	31.7%	9.9%	1.4%	0.0%	



## VI 改善要望

当院は入院に関して、どのようなことを改善していけば良いと思いますか？（複数回答可）

入院理由	回答数	割合
職員・スタッフの対応・接遇	29	8.1%
案内表示	25	7.0%
プライバシーへの配慮	28	7.9%
病室やデイルームの清潔	15	4.2%
トイレの清掃	19	5.3%
病室の環境(冷暖房・照明など)	33	9.3%
院内施設の充実(コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等)	74	20.8%
食事のメニュー	86	24.2%
その他	47	13.2%
計	356	100%

