

# 平成 28 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 28 年 11 月 1 日（火）から 11 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

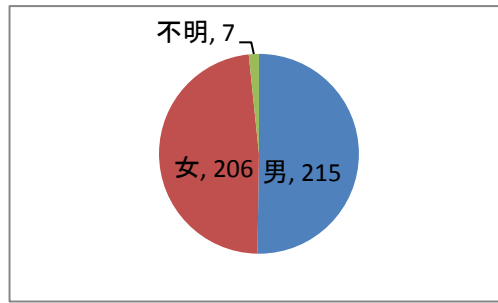
## 5 サンプル数

- |       |       |
|-------|-------|
| 配布数   | 450 件 |
| 有効回収数 | 428 件 |
| 有効回収率 | 95.1% |

## I 患者さまについて

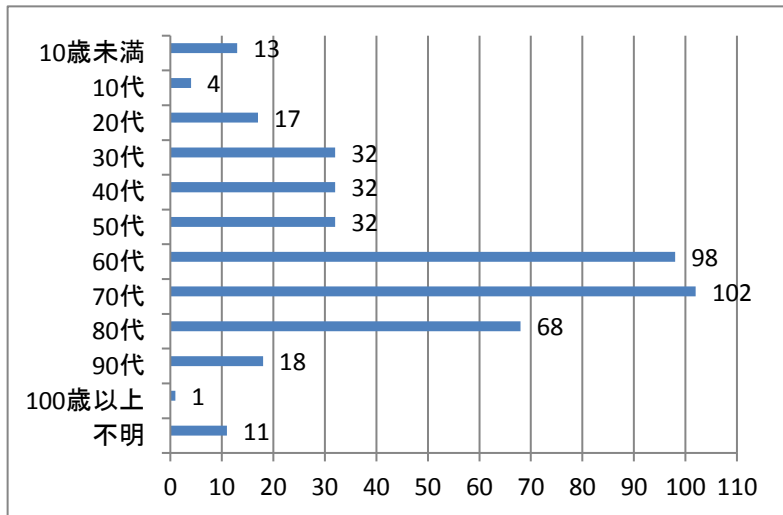
### 1-1 性別

性別	回答数	割合
男	215	50.2%
女	206	48.1%
不明	7	1.6%
総計	428	100.0%



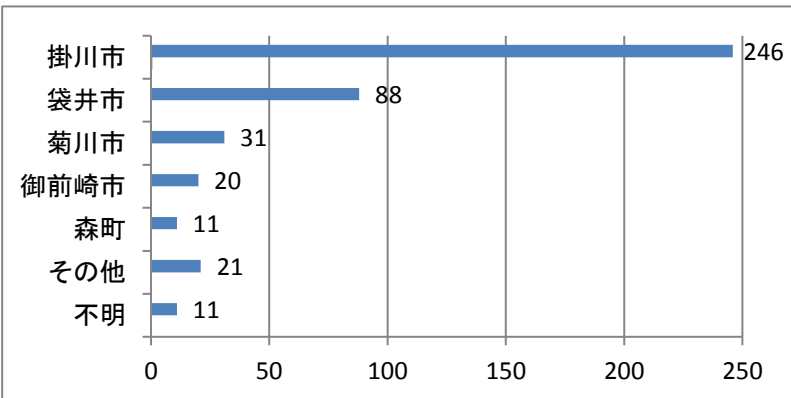
### 1-2 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	13	3.0%
10代	4	0.9%
20代	17	4.0%
30代	32	7.5%
40代	32	7.5%
50代	32	7.5%
60代	98	22.9%
70代	102	23.8%
80代	68	15.9%
90代	18	4.2%
100歳以上	1	0.2%
不明	11	2.6%
総計	428	100.0%



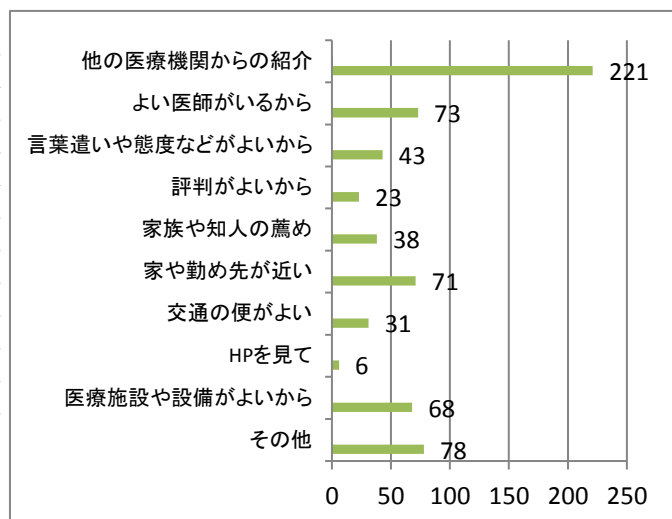
### 1-3 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	246	57.5%
袋井市	88	20.6%
菊川市	31	7.2%
御前崎市	20	4.7%
森町	11	2.6%
その他	21	4.9%
不明	11	2.6%
総計	428	100.0%



## 2 入院理由(複数回答可)

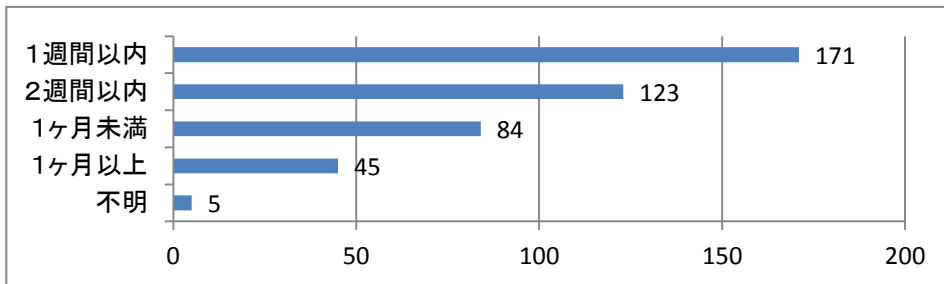
入院理由	回答数	割合
他の医療機関からの紹介	221	92.1%
よい医師がいるから	73	30.4%
言葉遣いや態度などがよいから	43	17.9%
評判がよいから	23	9.6%
家族や知人の薦め	38	15.8%
家や勤め先が近い	71	29.6%
交通の便がよい	31	12.9%
HPを見て	6	2.5%
医療施設や設備がよいから	68	28.3%
その他	78	32.5%



## 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
428	171	123	84	45	5
	40.0%	28.7%	19.6%	10.5%	1.2%

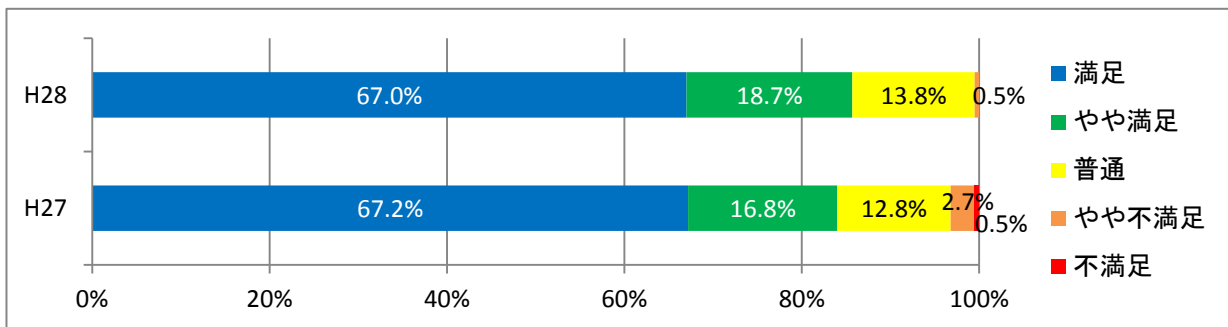


## Ⅲ 職員の対応

### 【医師について】

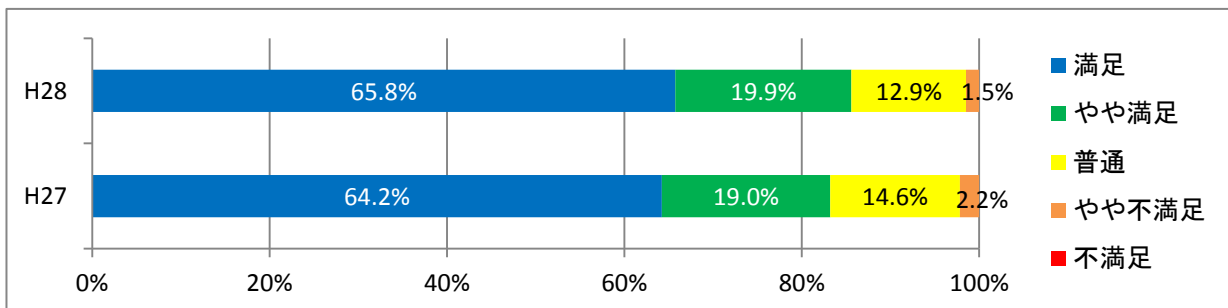
#### 1 医師による診療(診察、説明、処置など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	406	272	76	56	2	0	4.52
構成比		67.0%	18.7%	13.8%	0.5%	0.0%	
H27	375	252	63	48	10	2	4.47
構成比		67.2%	16.8%	12.8%	2.7%	0.5%	



#### 2 医師の対応(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
H28	403	265	80	52	6	0	4.50
構成比		65.8%	19.9%	12.9%	1.5%	0.0%	
H27	369	237	70	54	8	0	4.45
構成比		64.2%	19.0%	14.6%	2.2%	0.0%	

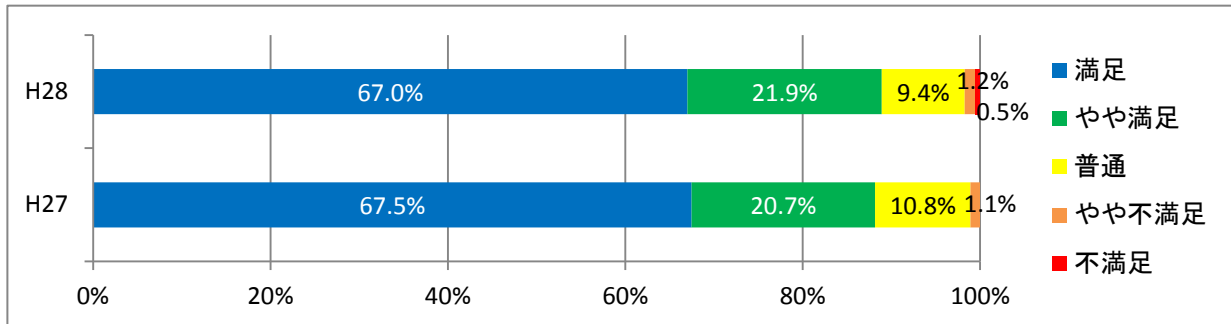


平成28年度 患者満足度調査【入院】

【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？

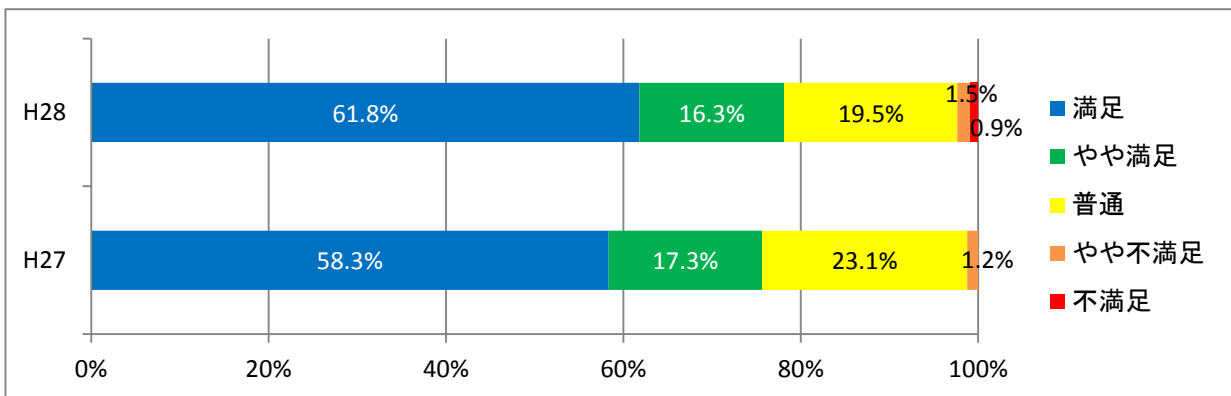
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	406	272	89	38	5	2	4.54
構成比		67.0%	21.9%	9.4%	1.2%	0.5%	
H27	372	251	77	40	4	0	4.55
構成比		67.5%	20.7%	10.8%	1.1%	0.0%	



【その他の職員について】

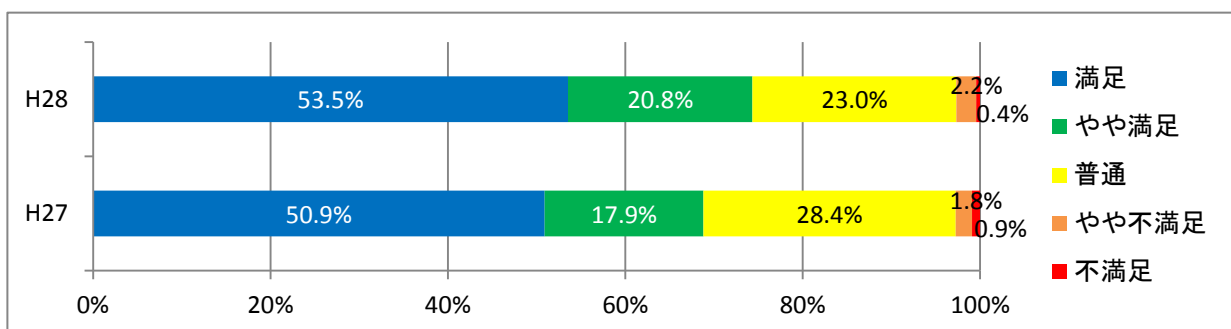
1 薬剤師(薬の説明を行った職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	343	212	56	67	5	3	4.37
構成比		61.8%	16.3%	19.5%	1.5%	0.9%	
H27	324	189	56	75	4	0	4.33
構成比		58.3%	17.3%	23.1%	1.2%	0.0%	



2 管理栄養士の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

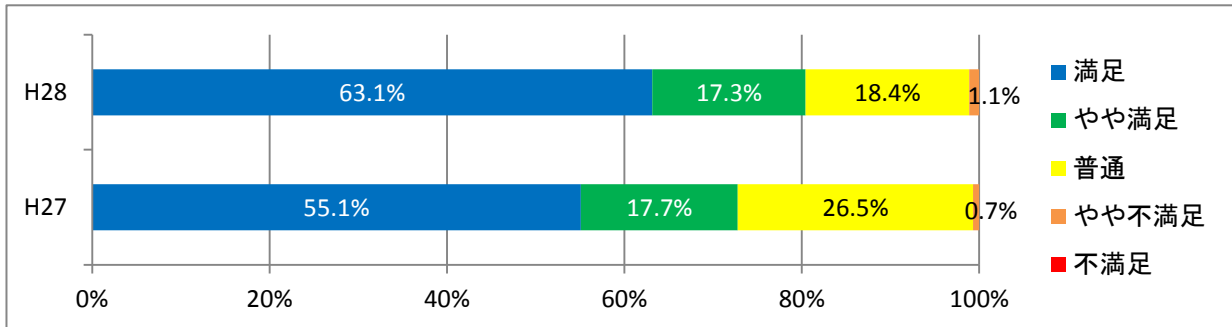
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	226	121	47	52	5	1	4.25
構成比		53.5%	20.8%	23.0%	2.2%	0.4%	
H27	218	111	39	62	4	2	4.16
構成比		50.9%	17.9%	28.4%	1.8%	0.9%	



平成28年度 患者満足度調査【入院】

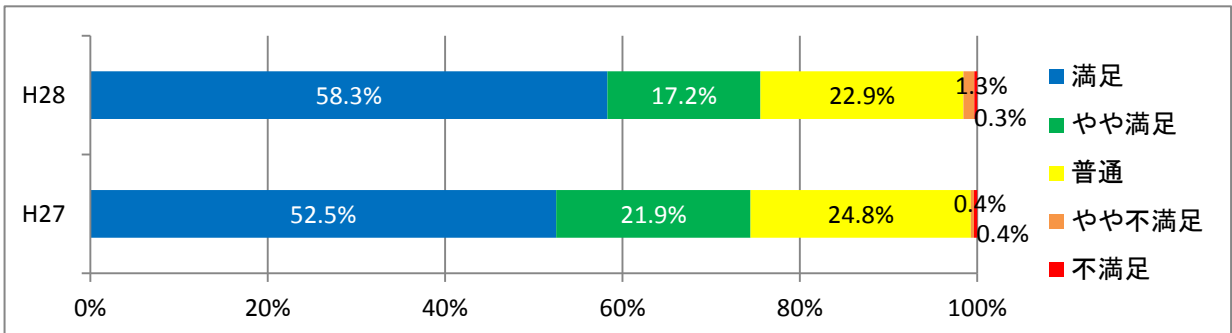
3 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(リハビリを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	179	113	31	33	2	0	4.42
構成比		63.1%	17.3%	18.4%	1.1%	0.0%	
H27	147	81	26	39	1	0	4.27
構成比		55.1%	17.7%	26.5%	0.7%	0.0%	



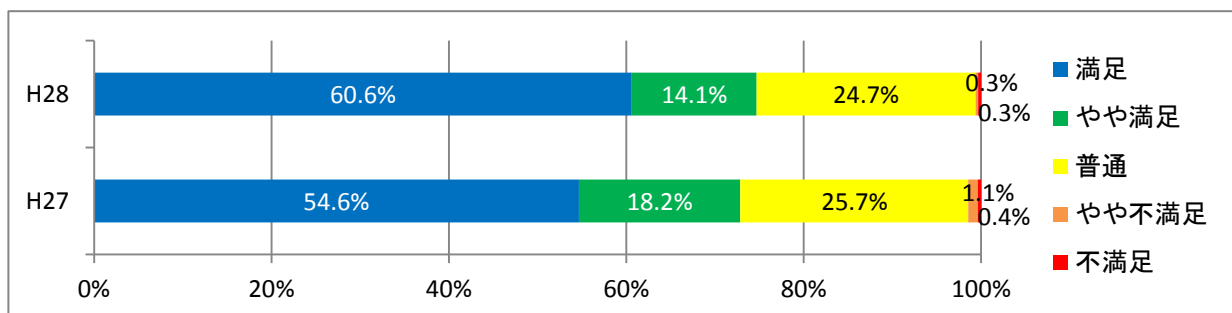
4 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	319	186	55	73	4	1	4.32
構成比		58.3%	17.2%	22.9%	1.3%	0.3%	
H27	278	146	61	69	1	1	4.26
構成比		52.5%	21.9%	24.8%	0.4%	0.4%	



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？

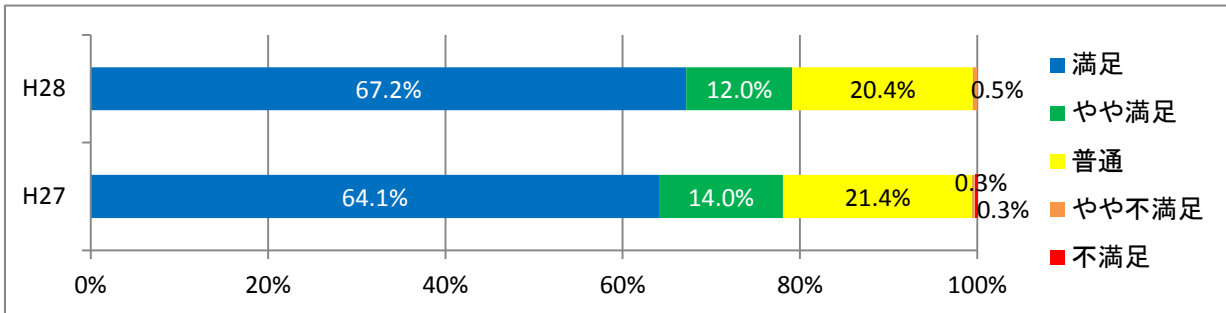
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	320	194	45	79	1	1	4.34
構成比		60.6%	14.1%	24.7%	0.3%	0.3%	
H27	280	153	51	72	3	1	4.26
構成比		54.6%	18.2%	25.7%	1.1%	0.4%	



【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？

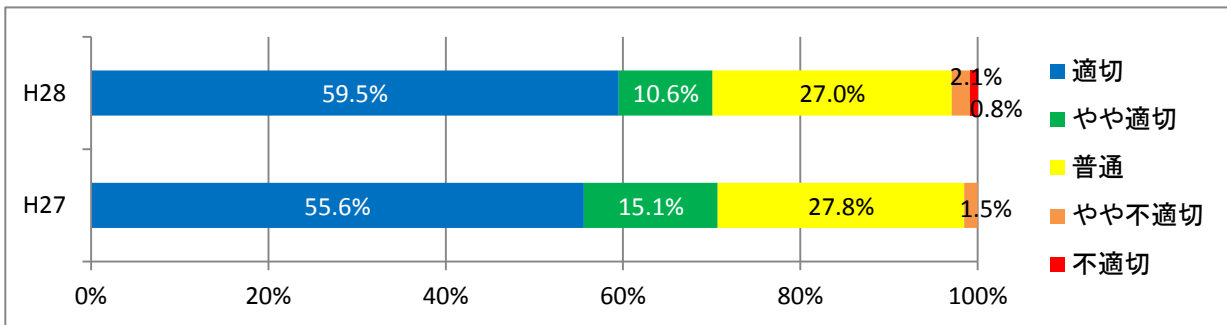
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	393	264	47	80	2	0	4.46
構成比		67.2%	12.0%	20.4%	0.5%	0.0%	
H27	351	225	49	75	1	1	4.41
構成比		64.1%	14.0%	21.4%	0.3%	0.3%	



IV 入院環境

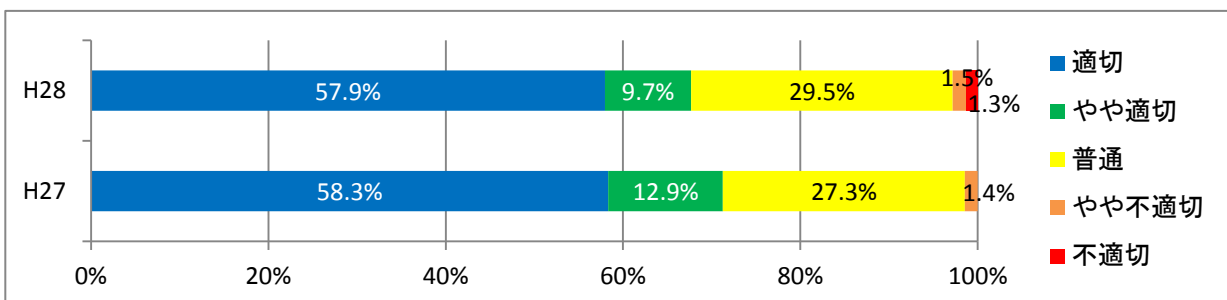
1 お見舞い・面会の時間は適切でしたか？

	有効回答数	適切	やや適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
H28	378	225	40	102	8	3	4.26
構成比		59.5%	10.6%	27.0%	2.1%	0.8%	
H27	331	184	50	92	5	0	4.25
構成比		55.6%	15.1%	27.8%	1.5%	0.0%	



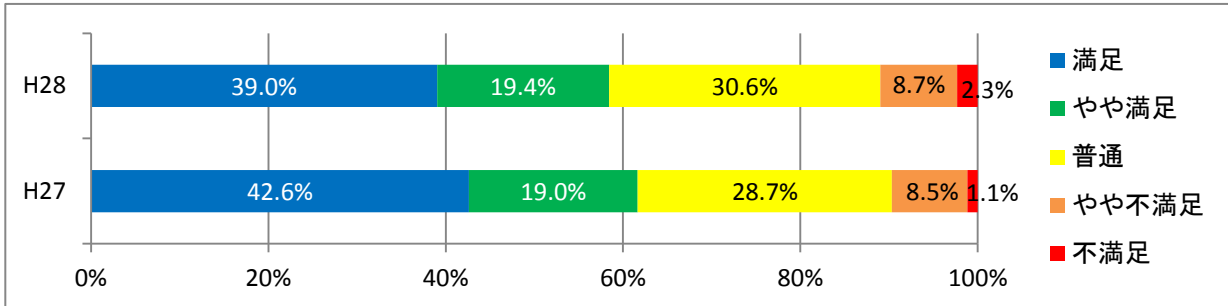
2 消灯、起床時間は適切でしたか？

	有効回答数	適切	やや適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
H28	390	226	38	115	6	5	4.22
構成比		57.9%	9.7%	29.5%	1.5%	1.3%	
H27	348	203	45	95	5	0	4.28
構成比		58.3%	12.9%	27.3%	1.4%	0.0%	



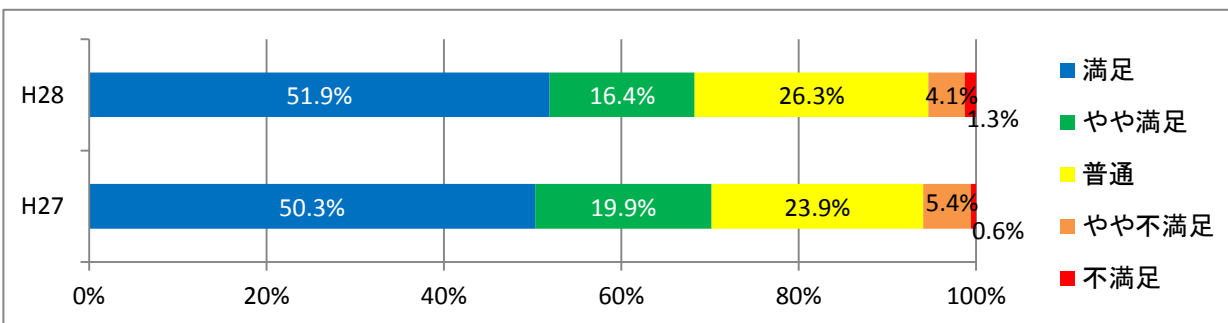
3 食事のメニューは満足されましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	392	153	76	120	34	9	3.84
構成比		39.0%	19.4%	30.6%	8.7%	2.3%	
H27	352	150	67	101	30	4	3.93
構成比		42.6%	19.0%	28.7%	8.5%	1.1%	



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？

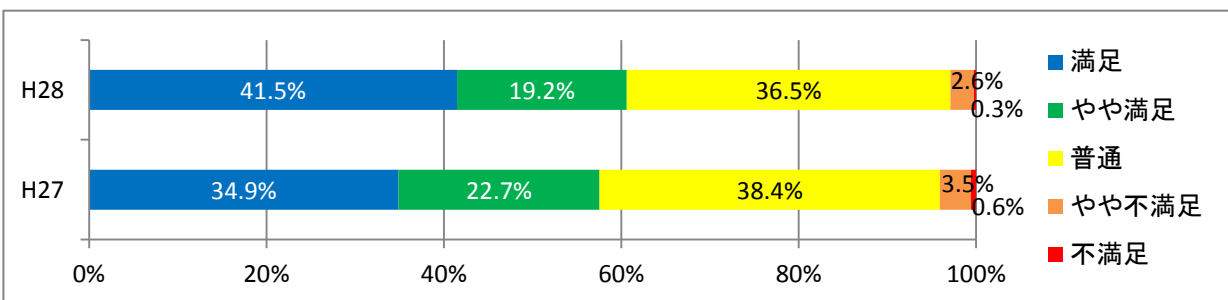
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	391	203	64	103	16	5	4.14
構成比		51.9%	16.4%	26.3%	4.1%	1.3%	
H27	352	177	70	84	19	2	4.14
構成比		50.3%	19.9%	23.9%	5.4%	0.6%	



**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？

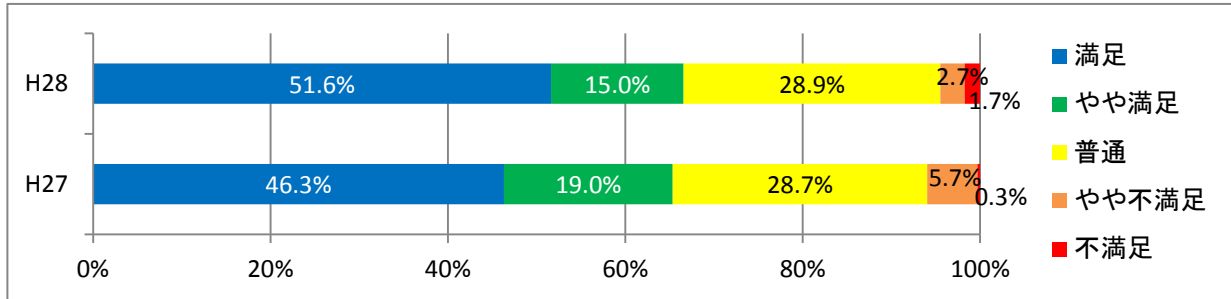
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	381	158	73	139	10	1	3.99
構成比		41.5%	19.2%	36.5%	2.6%	0.3%	
H27	344	120	78	132	12	2	3.88
構成比		34.9%	22.7%	38.4%	3.5%	0.6%	



平成28年度 患者満足度調査【入院】

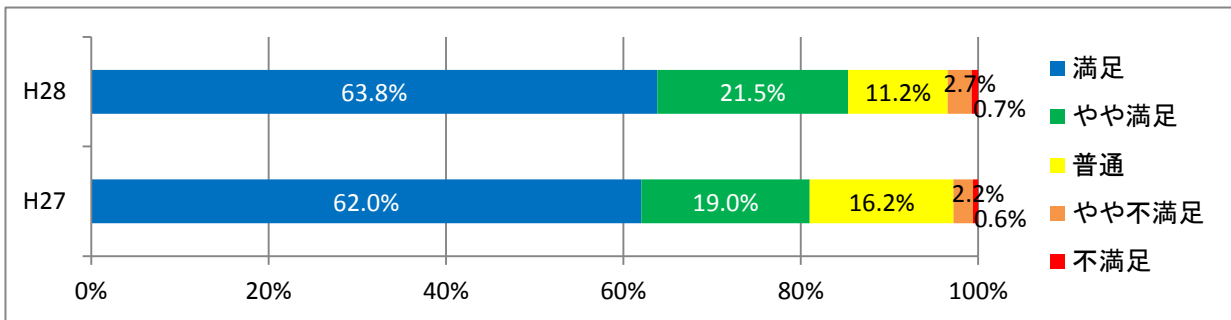
2 病室でのプライバシーは守られていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	401	207	60	116	11	7	4.12
構成比		51.6%	15.0%	28.9%	2.7%	1.7%	
H27	352	163	67	101	20	1	4.05
構成比		46.3%	19.0%	28.7%	5.7%	0.3%	



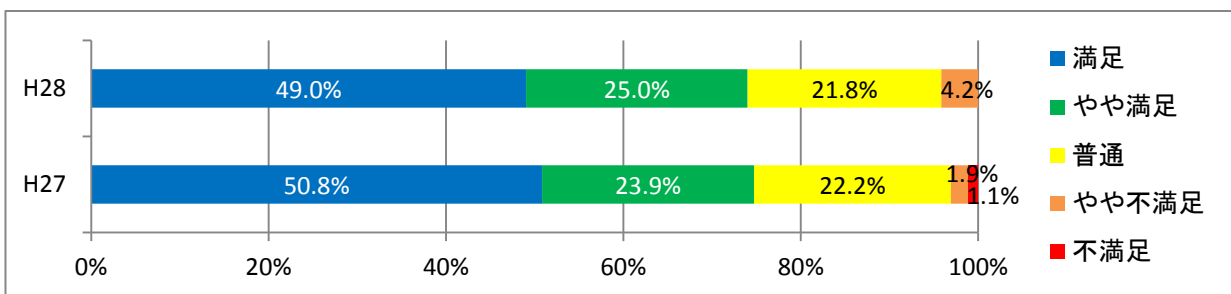
3 病室、トイレ等の清掃は行き届いていましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	409	261	88	46	11	3	4.45
構成比		63.8%	21.5%	11.2%	2.7%	0.7%	
H27	358	222	68	58	8	2	4.40
構成比		62.0%	19.0%	16.2%	2.2%	0.6%	



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
H28	408	200	102	89	17	0	4.19
構成比		49.0%	25.0%	21.8%	4.2%	0.0%	
H27	360	183	86	80	7	4	4.21
構成比		50.8%	23.9%	22.2%	1.9%	1.1%	





**VI 総合評価**

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	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H28	423	241	134	42	6	0	4.44
構成比		57.0%	31.7%	9.9%	1.4%	0.0%	
H27	374	200	113	57	4	0	4.36
構成比		53.5%	30.2%	15.2%	1.1%	0.0%	

