

平成 30 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 30 年 10 月 1 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。
（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、当院への入院理由等）、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 404 件
有効回収率 89.8%

6 留意事項

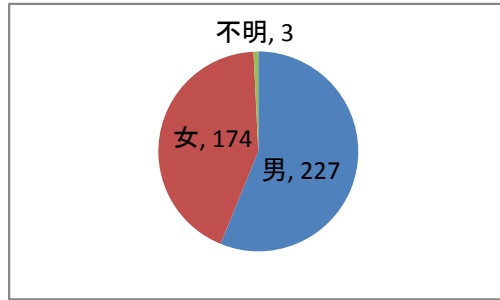
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

	従前	本年度
設問	「～についていかがでしたか？」	「～について満足している」
回答	「満足」「やや満足」「普通」「やや不満足」「不満足」	「全くそうだ」「ややそうだ」「どちらでもない」「ややちがう」「全くちがう」

I 患者さまについて

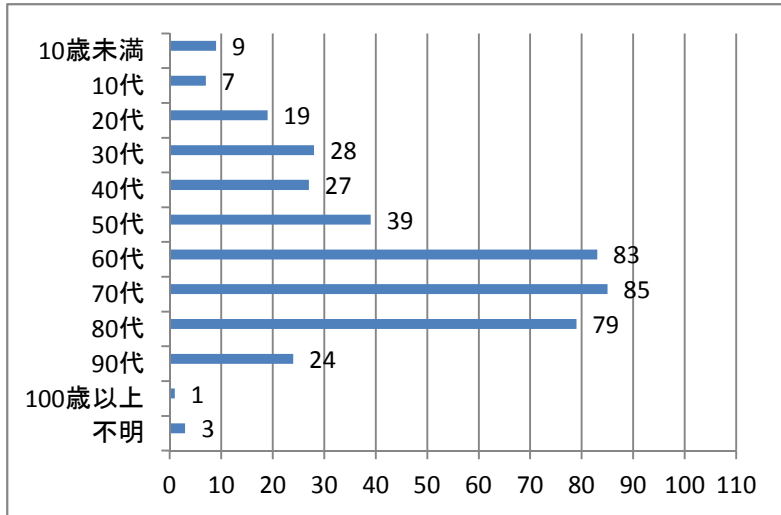
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	227	56.2%
女	174	43.1%
不明	3	0.7%
総計	404	100.0%



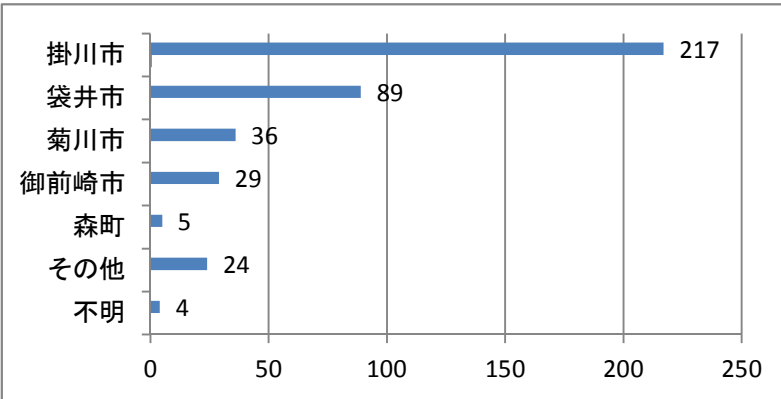
1-2 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	9	2.2%
10代	7	1.7%
20代	19	4.7%
30代	28	6.9%
40代	27	6.7%
50代	39	9.7%
60代	83	20.5%
70代	85	21.0%
80代	79	19.6%
90代	24	5.9%
100歳以上	1	0.2%
不明	3	0.7%
総計	404	100.0%



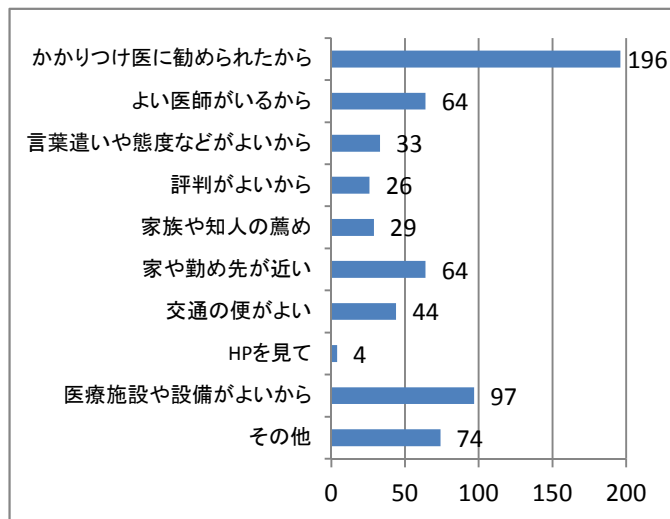
1-3 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	217	53.7%
袋井市	89	22.0%
菊川市	36	8.9%
御前崎市	29	7.2%
森町	5	1.2%
その他	24	5.9%
不明	4	1.0%
総計	404	100.0%



2 入院理由(複数回答可)

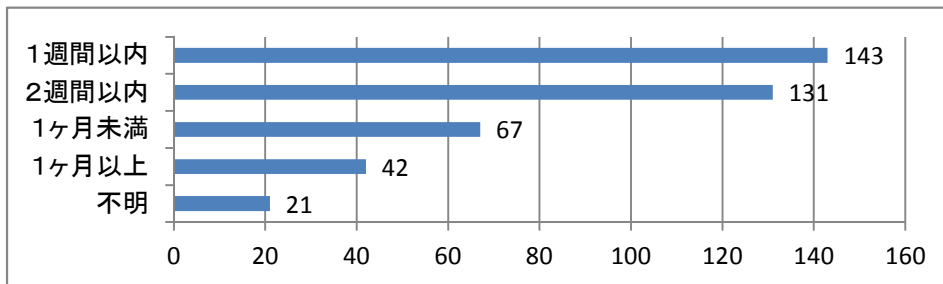
入院理由	回答数	割合
かかりつけ医に勧められたから	196	81.7%
よい医師がいるから	64	26.7%
言葉遣いや態度などがよいから	33	13.8%
評判がよいから	26	10.8%
家族や知人の薦め	29	12.1%
家や勤め先が近い	64	26.7%
交通の便がよい	44	18.3%
HPを見て	4	1.7%
医療施設や設備がよいから	97	40.4%
その他	74	30.8%



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
404	143	131	67	42	21
	35.4%	32.4%	16.6%	10.4%	5.2%

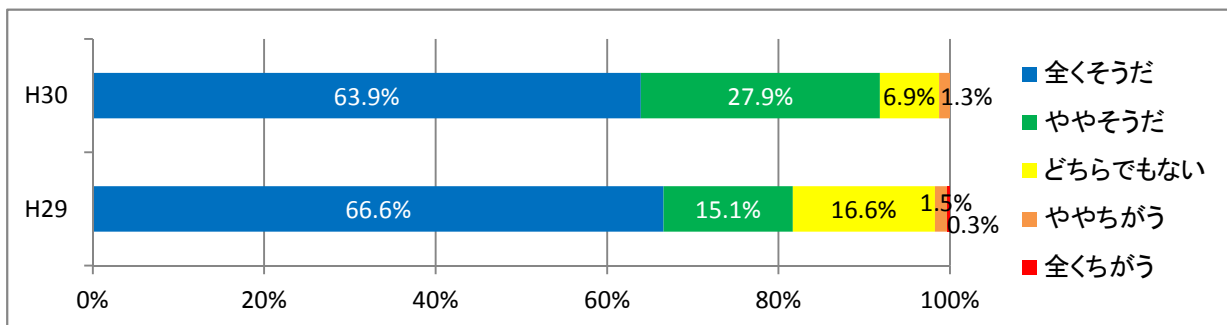


Ⅲ 職員の対応

【医師について】

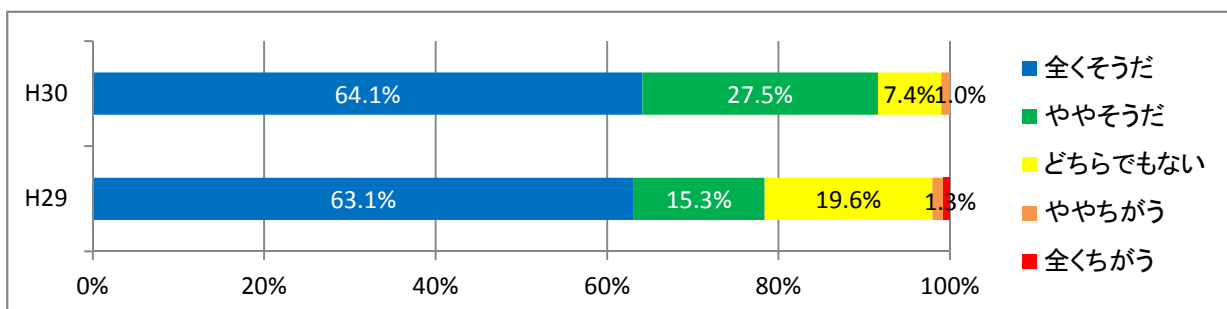
1 医師による診療(診察、説明、処置など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	391	250	109	27	5	0	4.54
構成比		63.9%	27.9%	6.9%	1.3%	0.0%	
H29	398	265	60	66	6	1	4.46
構成比		66.6%	15.1%	16.6%	1.5%	0.3%	



2 医師の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

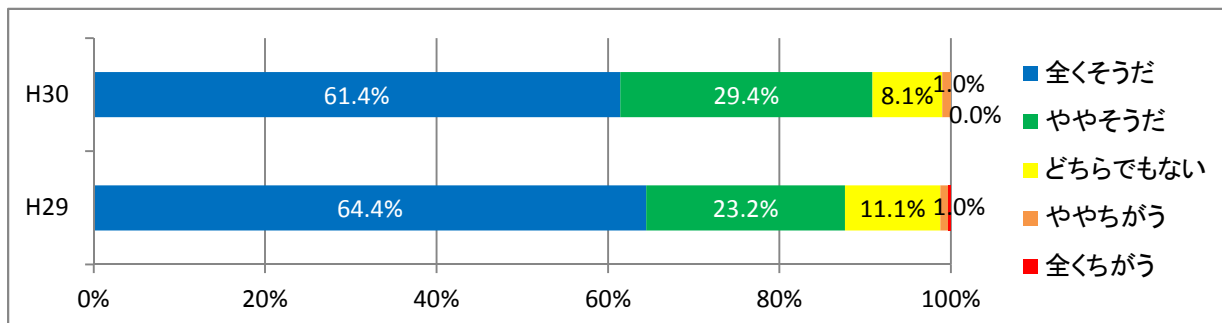
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	393	252	108	29	4	0	4.55
構成比		64.1%	27.5%	7.4%	1.0%	0.0%	
H29	393	248	60	77	5	3	4.39
構成比		63.1%	15.3%	19.6%	1.3%	0.8%	



【看護師について】

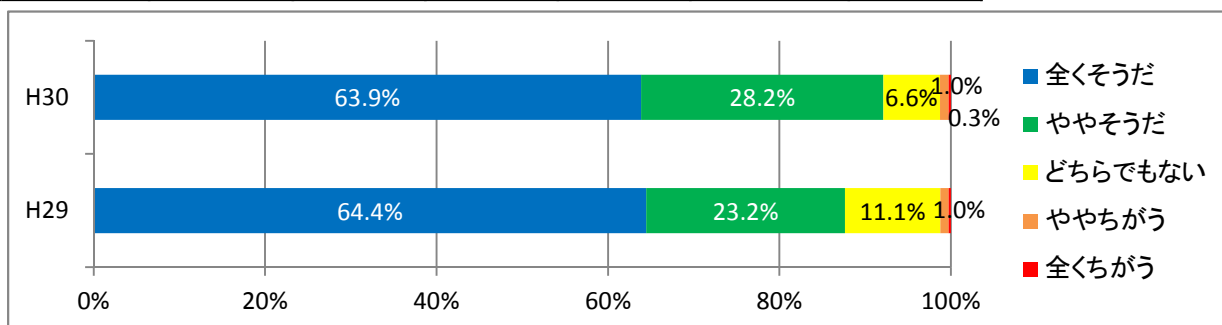
1 看護師の説明(わかりやすさ)に満足している。 ※H29は「応対(わかりやすさ・態度など)」

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	394	242	116	32	4	0	4.51
構成比		61.4%	29.4%	8.1%	1.0%	0.0%	
H29	405	261	94	45	4	1	4.51
構成比		64.4%	23.2%	11.1%	1.0%	0.2%	



2 看護師の態度・言葉づかいに満足している。 ※H29は「応対(わかりやすさ・態度など)」

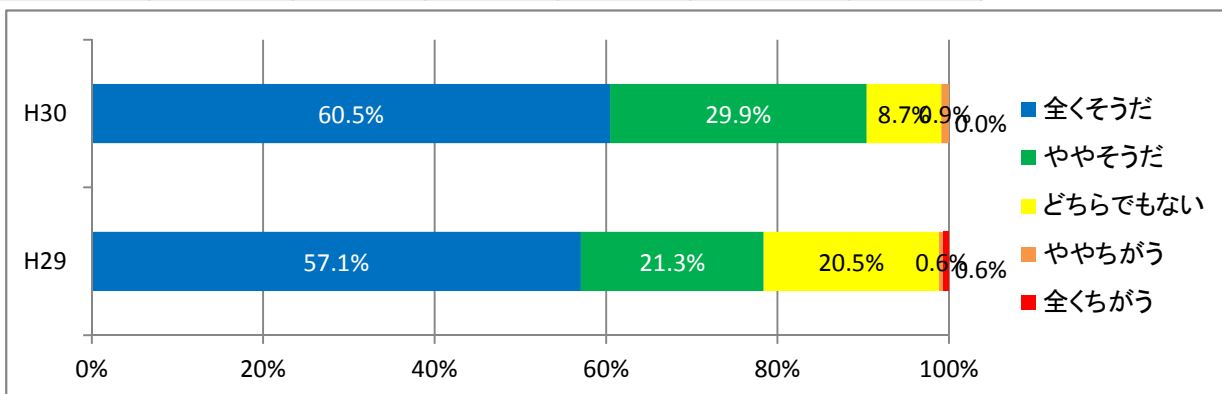
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	393	251	111	26	4	1	4.54
構成比		63.9%	28.2%	6.6%	1.0%	0.3%	
H29	405	261	94	45	4	1	4.51
構成比		64.4%	23.2%	11.1%	1.0%	0.2%	



【その他の職員について】

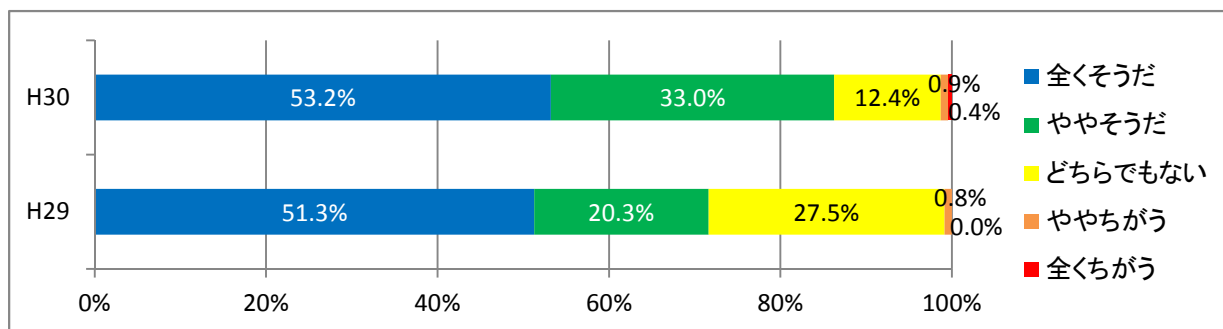
1 薬剤師(薬の説明を行った職員)の応対(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	344	208	103	30	3	0	4.50
構成比		60.5%	29.9%	8.7%	0.9%	0.0%	
H29	347	198	74	71	2	2	4.34
構成比		57.1%	21.3%	20.5%	0.6%	0.6%	



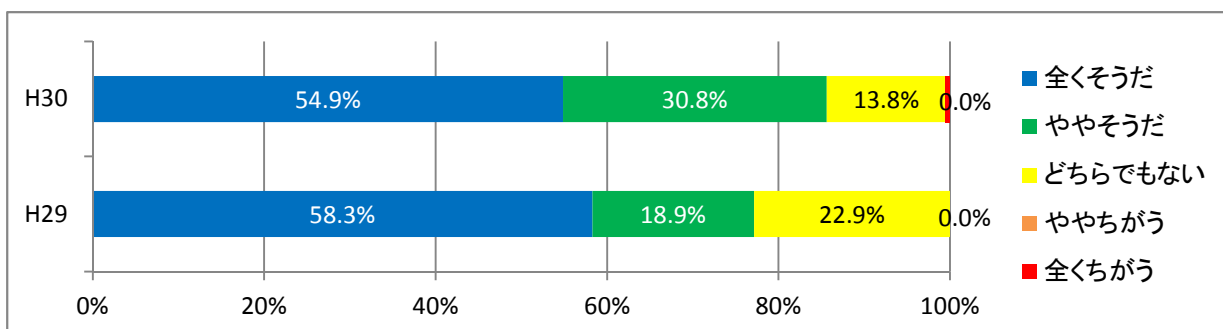
2 管理栄養士の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	233	124	77	29	2	1	4.38
構成比		53.2%	33.0%	12.4%	0.9%	0.4%	
H29	236	121	48	65	2	0	4.22
構成比		51.3%	20.3%	27.5%	0.8%	0.0%	



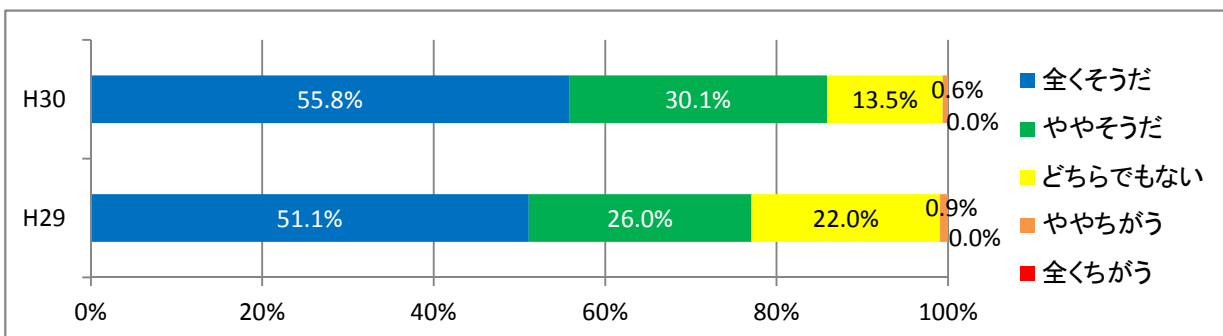
3 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士(リハビリを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	195	107	60	27	0	1	4.39
構成比		54.9%	30.8%	13.8%	0.0%	0.5%	
H29	175	102	33	40	0	0	4.35
構成比		58.3%	18.9%	22.9%	0.0%	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)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	319	178	96	43	2	0	4.41
構成比		55.8%	30.1%	13.5%	0.6%	0.0%	
H29	327	167	85	72	3	0	4.27
構成比		51.1%	26.0%	22.0%	0.9%	0.0%	

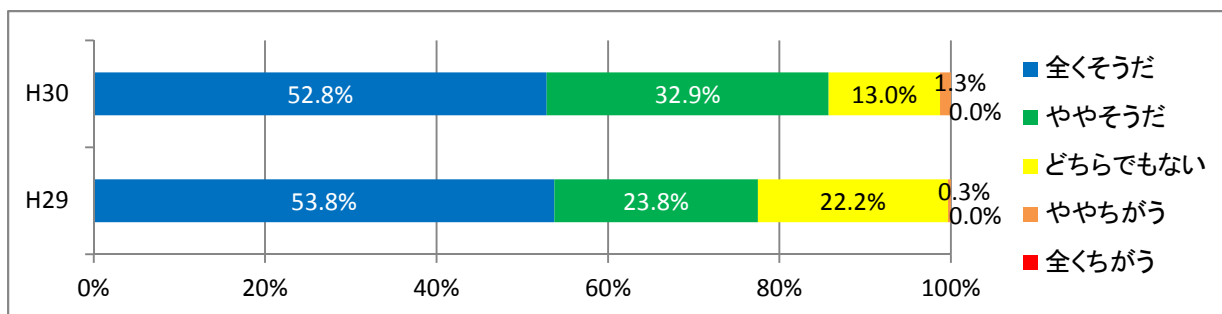


5 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう
H30	316	167	104	41	4	0
構成比		52.8%	32.9%	13.0%	1.3%	0.0%
H29	320	172	76	71	1	0
構成比		53.8%	23.8%	22.2%	0.3%	0.0%

※平均値
4.37

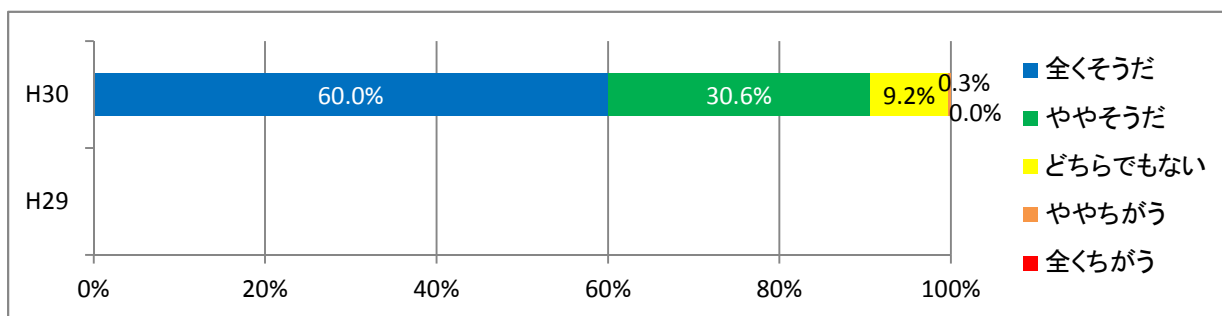
4.31



6 看護補助者(水色のユニフォーム)の対応(わかりやすさ、態度など)に満足している。 ※H30新設

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう
H30	360	216	110	33	1	0
構成比		60.0%	30.6%	9.2%	0.3%	0.0%
H29						
構成比						

※平均値
4.50



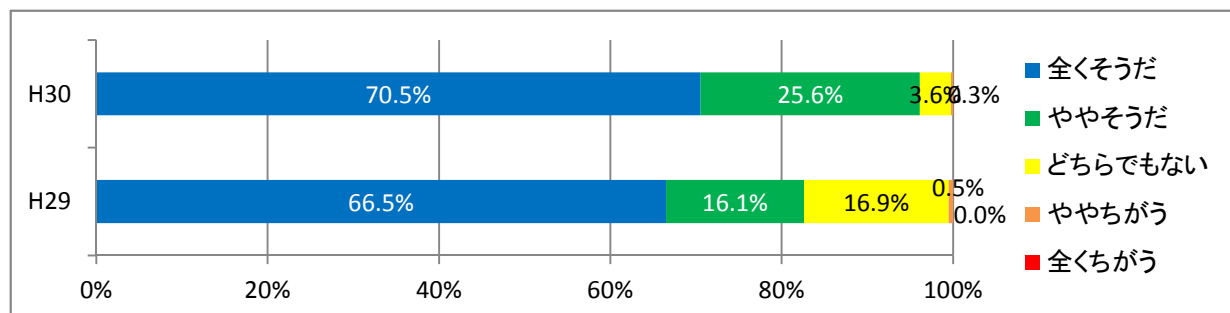
【職員の服装について】

1 職員の身だしなみ・服装は適切である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう
H30	387	273	99	14	1	0
構成比		70.5%	25.6%	3.6%	0.3%	0.0%
H29	391	260	63	66	2	0
構成比		66.5%	16.1%	16.9%	0.5%	0.0%

※平均値
4.66

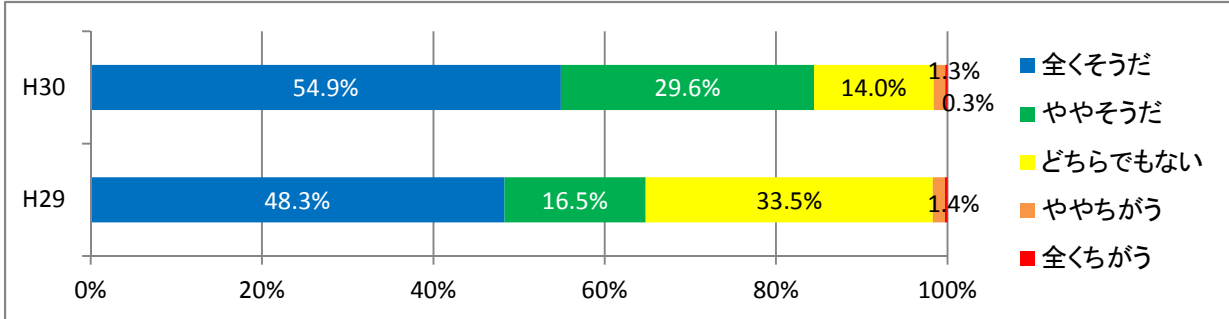
4.49



IV 入院環境

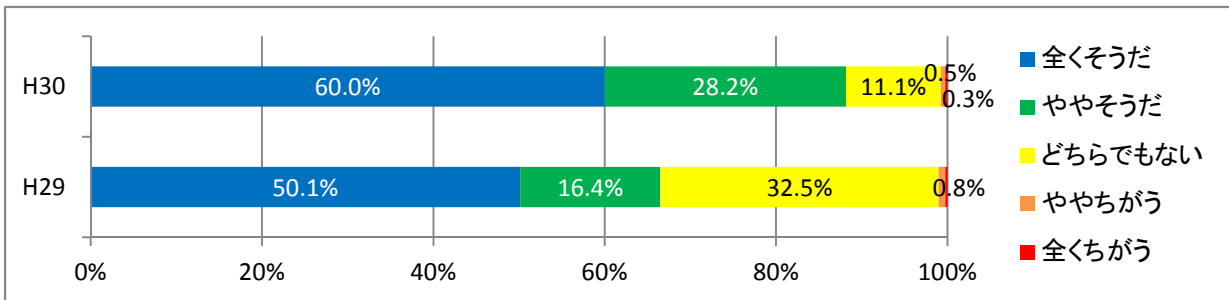
1 お見舞い・面会の時間は適切である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	379	208	112	53	5	1	4.37
構成比		54.9%	29.6%	14.0%	1.3%	0.3%	
H29	352	170	58	118	5	1	4.11
構成比		48.3%	16.5%	33.5%	1.4%	0.3%	



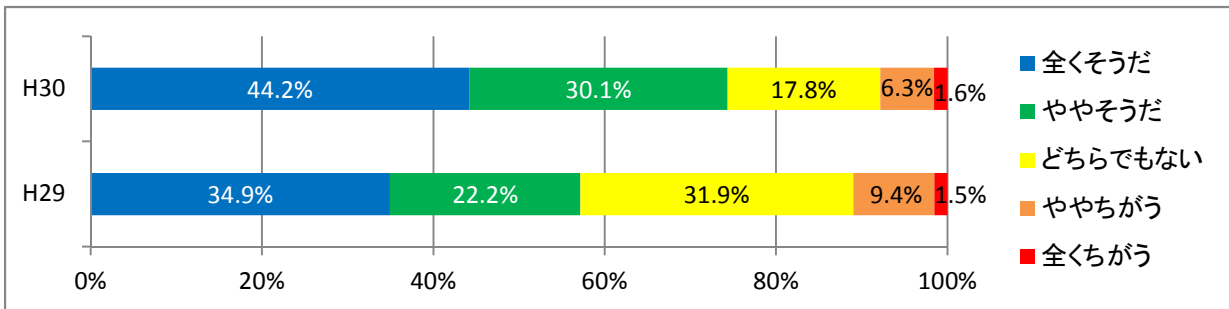
2 消灯、起床時間は適切である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	380	228	107	42	2	1	4.47
構成比		60.0%	28.2%	11.1%	0.5%	0.3%	
H29	385	193	63	125	3	1	4.15
構成比		50.1%	16.4%	32.5%	0.8%	0.3%	



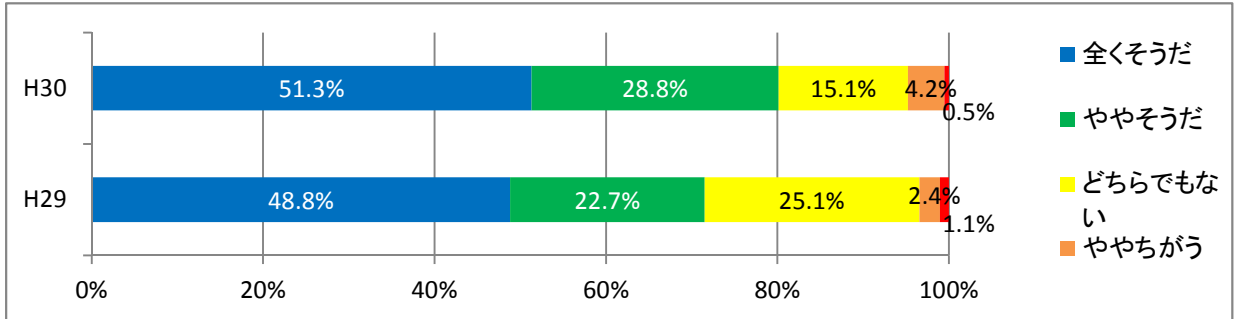
3 食事のメニューに満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	382	169	115	68	24	6	4.09
構成比		44.2%	30.1%	17.8%	6.3%	1.6%	
H29	392	137	87	125	37	6	3.80
構成比		34.9%	22.2%	31.9%	9.4%	1.5%	



4 特に消灯後、騒音やスタッフの話し声について配慮がなされている。

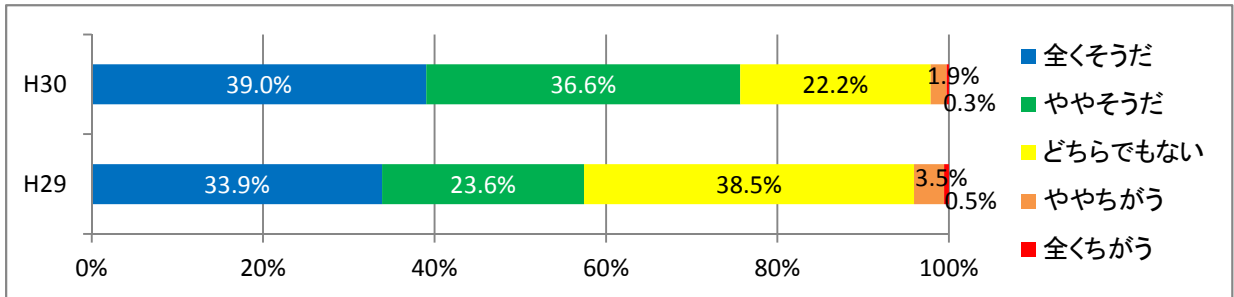
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	378	194	109	57	16	2	4.26
構成比		51.3%	28.8%	15.1%	4.2%	0.5%	
H29	379	185	86	95	9	4	4.16
構成比		48.8%	22.7%	25.1%	2.4%	1.1%	



V 施設設備・サービス

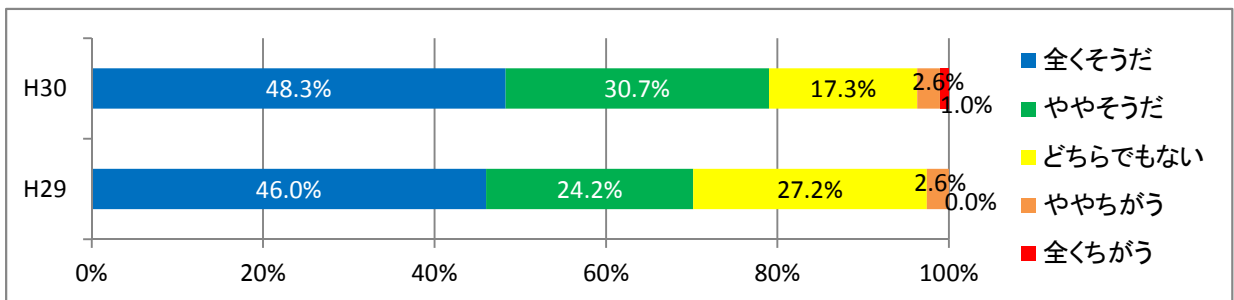
1 案内図・掲示物は見やすく、わかりやすい。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	374	146	137	83	7	1	4.12
構成比		39.0%	36.6%	22.2%	1.9%	0.3%	
H29	369	125	87	142	13	2	3.87
構成比		33.9%	23.6%	38.5%	3.5%	0.5%	



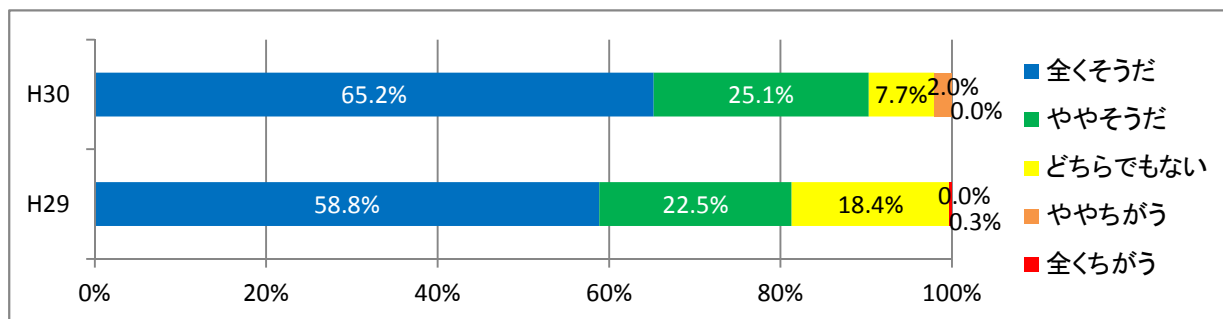
2 病室でのプライバシーが守られている。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	381	184	117	66	10	4	4.23
構成比		48.3%	30.7%	17.3%	2.6%	1.0%	
H29	389	179	94	106	10	0	4.14
構成比		46.0%	24.2%	27.2%	2.6%	0.0%	



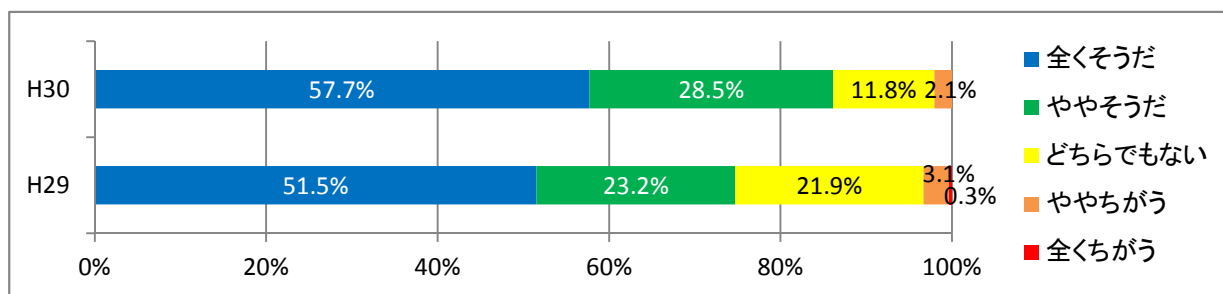
3 病室、トイレ等は清潔である。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	391	255	98	30	8	0	4.53
構成比		65.2%	25.1%	7.7%	2.0%	0.0%	
H29	396	233	89	73	0	1	4.40
構成比		58.8%	22.5%	18.4%	0.0%	0.3%	



4 病室の環境(冷暖房・照明など)は適切である。

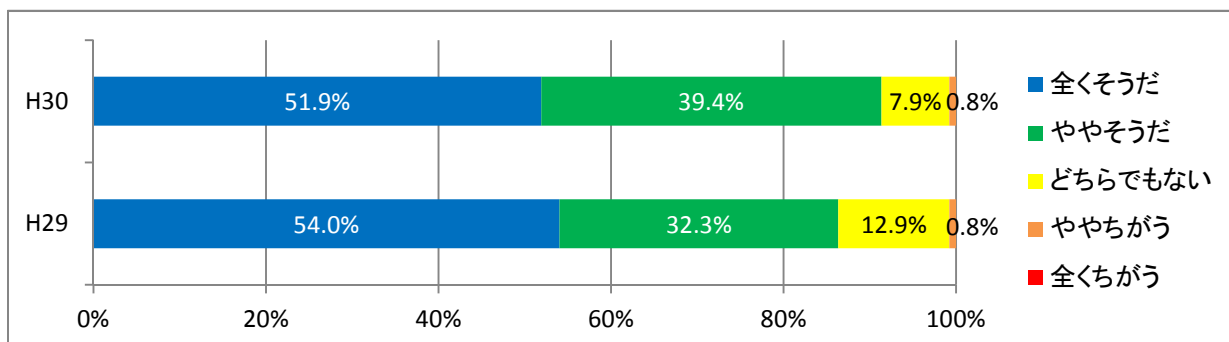
	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	390	225	111	46	8	0	4.42
構成比		57.7%	28.5%	11.8%	2.1%	0.0%	
H29	392	202	91	86	12	1	4.23
構成比		51.5%	23.2%	21.9%	3.1%	0.3%	



VI 総合評価

1 当院の入院診療について総合的に満足している。

	有効回答数	全くそうだ	ややそうだ	どちらでもない	ややちがう	全くちがう	※平均値
H30	393	204	155	31	3	0	4.42
構成比		51.9%	39.4%	7.9%	0.8%	0.0%	
H29	396	214	128	51	3	0	4.40
構成比		54.0%	32.3%	12.9%	0.8%	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	41	12.1%
案内表示	25	7.4%
プライバシーへの配慮	30	8.8%
病室やデイルームの清潔	5	1.5%
トイレの清掃	19	5.6%
病室の環境(冷暖房・照明など)	30	8.8%
院内施設の充実(コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等)	81	23.8%
食事のメニュー	74	21.8%
その他	35	10.3%
計	340	100%

