

令和元年度 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

令和元年 11 月 1 日（金）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。
（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 378 件
有効回収率 84.0%

6 留意事項

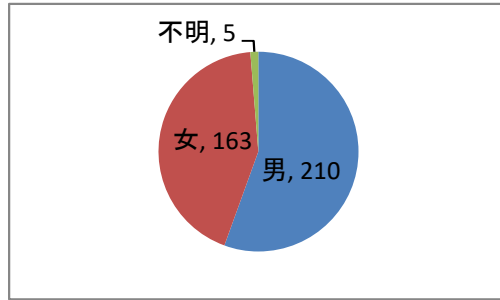
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

	従前	本年度
設問	「～について満足している」	単語化
回答	「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」	「満足」「やや満足」「どちらでもない」「やや不満」「不満」

I 患者さまについて

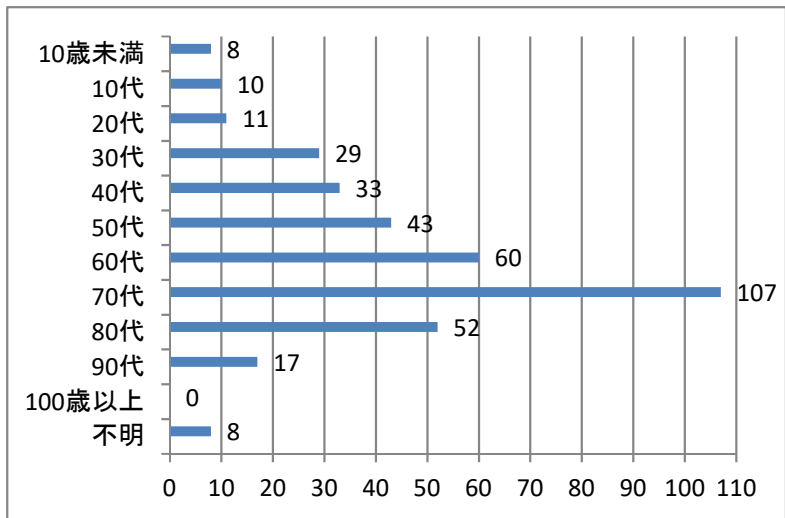
1-1 性別

性別	回答数	割合
男	210	55.6%
女	163	43.1%
不明	5	1.3%
総計	378	100.0%



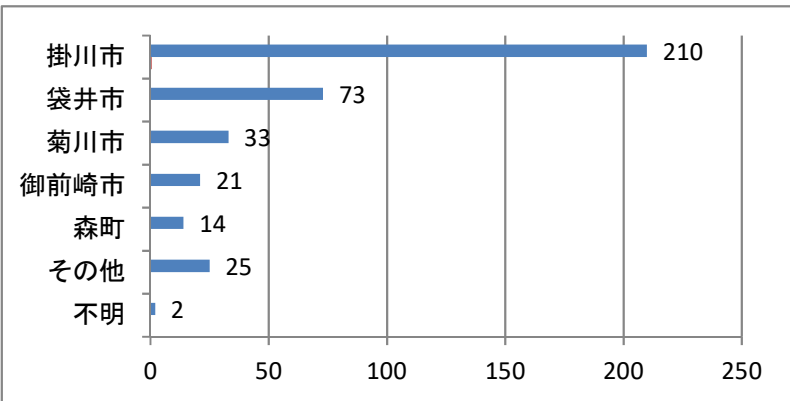
1-2 年齢

年代	回答数	割合
10歳未満	8	2.1%
10代	10	2.6%
20代	11	2.9%
30代	29	7.7%
40代	33	8.7%
50代	43	11.4%
60代	60	15.9%
70代	107	28.3%
80代	52	13.8%
90代	17	4.5%
100歳以上	0	0.0%
不明	8	2.1%
総計	378	100.0%



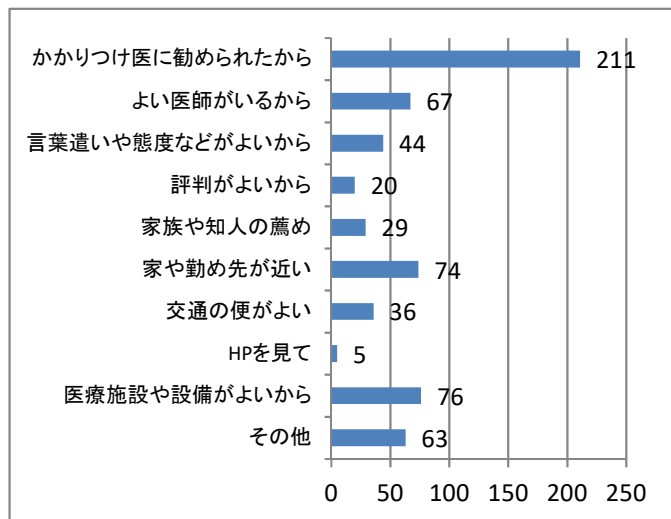
1-3 居住地

居住地	回答数	割合
掛川市	210	55.6%
袋井市	73	19.3%
菊川市	33	8.7%
御前崎市	21	5.6%
森町	14	3.7%
その他	25	6.6%
不明	2	0.5%
総計	378	100.0%



2 入院理由(複数回答可)

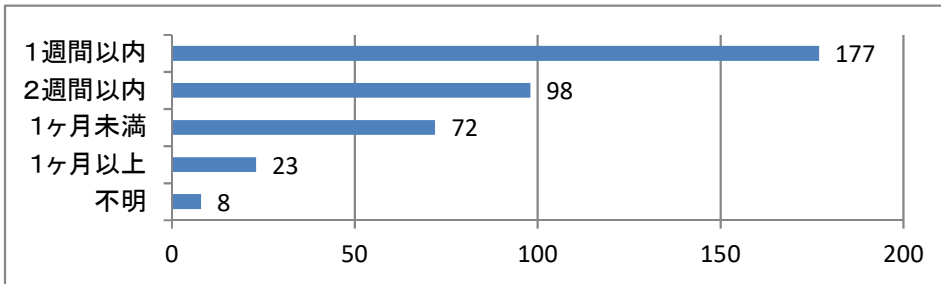
入院理由	回答数	割合
かかりつけ医に勧められたから	211	33.8%
よい医師がいるから	67	10.7%
言葉遣いや態度などがよいから	44	7.0%
評判がよいから	20	3.2%
家族や知人の薦め	29	4.6%
家や勤め先が近い	74	11.8%
交通の便がよい	36	5.8%
HPを見て	5	0.8%
医療施設や設備がよいから	76	12.2%
その他	63	10.1%



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
378	177	98	72	23	8
	46.8%	25.9%	19.0%	6.1%	2.1%

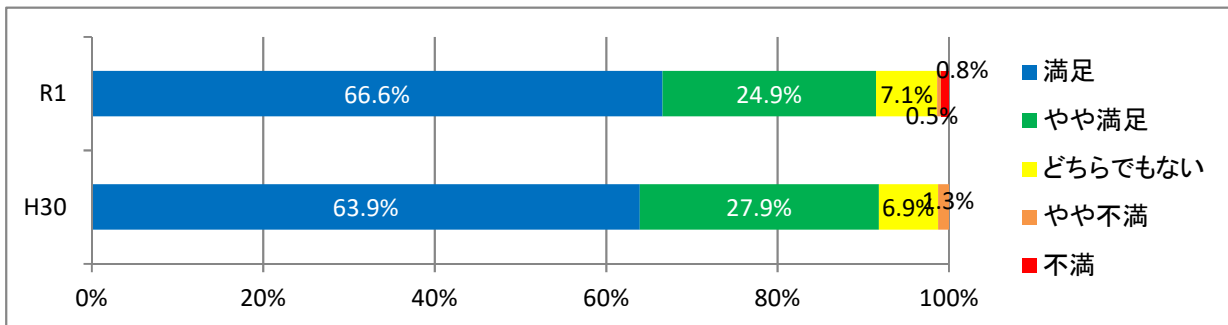


Ⅲ 職員の対応

【医師について】

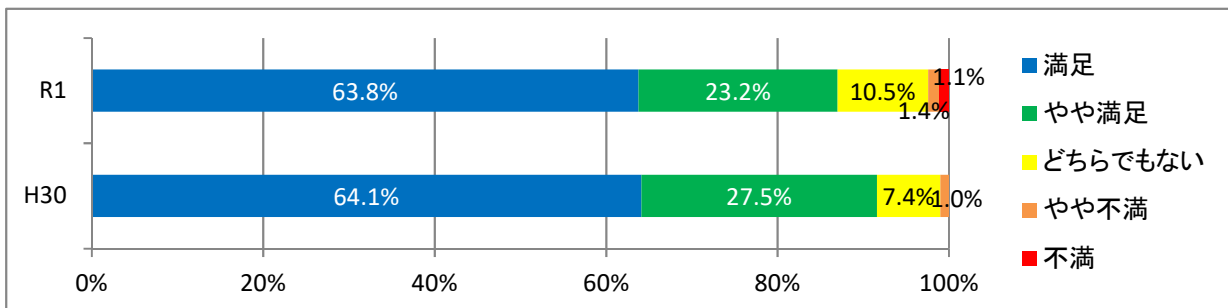
1 医師による診療・治療内容

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	365	243	91	26	2	3	4.56
構成比		66.6%	24.9%	7.1%	0.5%	0.8%	
H30	391	250	109	27	5	0	4.54
構成比		63.9%	27.9%	6.9%	1.3%	0.0%	



2 医師との対話

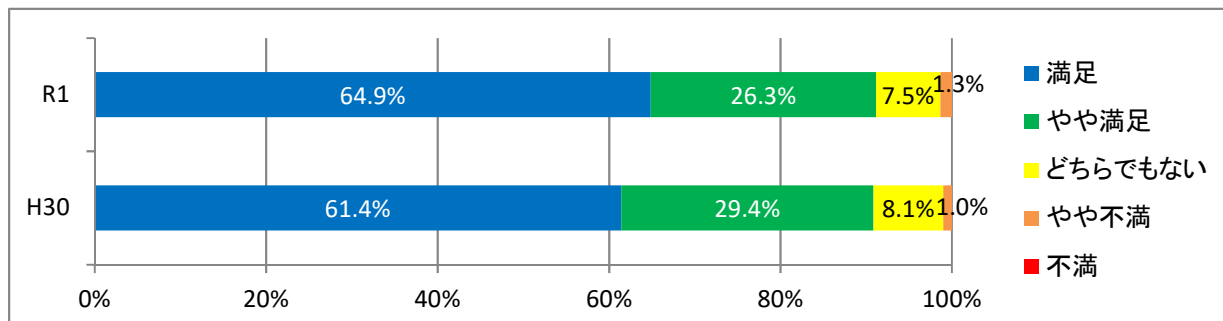
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	370	236	86	39	5	4	4.47
構成比		63.8%	23.2%	10.5%	1.4%	1.1%	
H30	393	252	108	29	4	0	4.55
構成比		64.1%	27.5%	7.4%	1.0%	0.0%	



【看護師について】

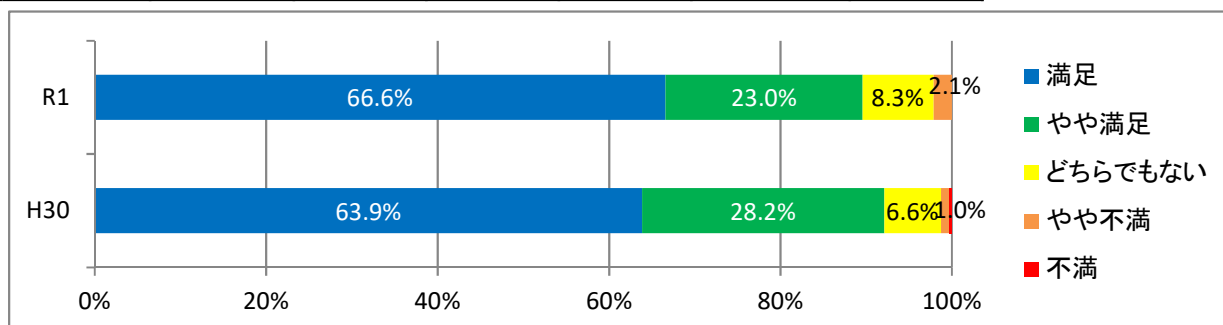
1 看護師の説明(わかりやすさ)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	373	242	98	28	5	0	4.55
構成比		64.9%	26.3%	7.5%	1.3%	0.0%	
H30	394	242	116	32	4	0	4.51
構成比		61.4%	29.4%	8.1%	1.0%	0.0%	



2 看護師の態度・言葉づかい

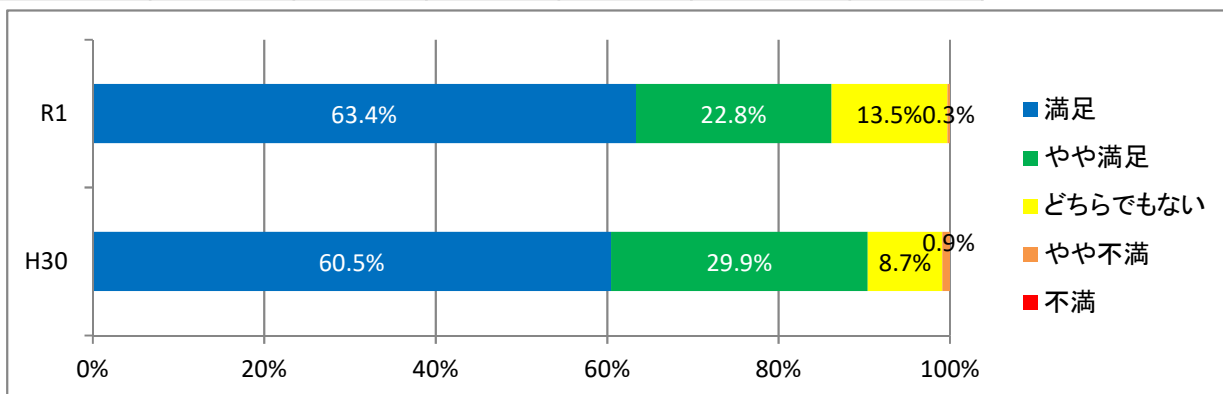
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	374	249	86	31	8	0	4.54
構成比		66.6%	23.0%	8.3%	2.1%	0.0%	
H30	393	251	111	26	4	1	4.51
構成比		63.9%	28.2%	6.6%	1.0%	0.3%	



【その他の職員について】

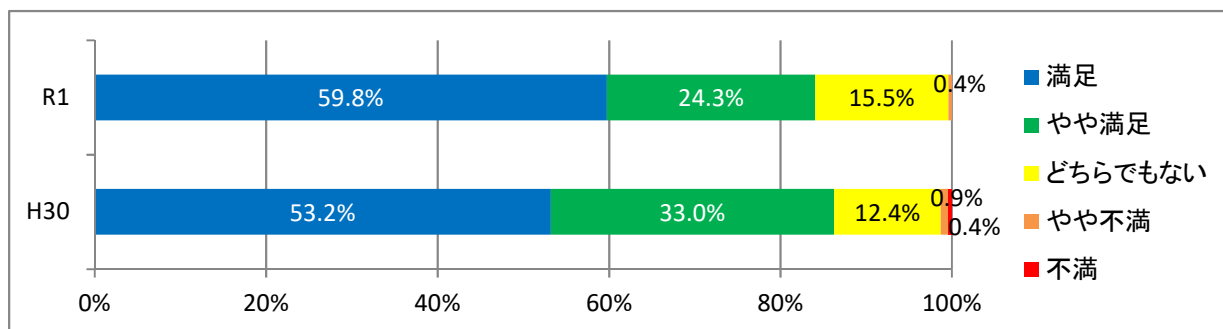
1 薬剤師

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	333	211	76	45	1	0	4.49
構成比		63.4%	22.8%	13.5%	0.3%	0.0%	
H30	344	208	103	30	3	0	4.50
構成比		60.5%	29.9%	8.7%	0.9%	0.0%	



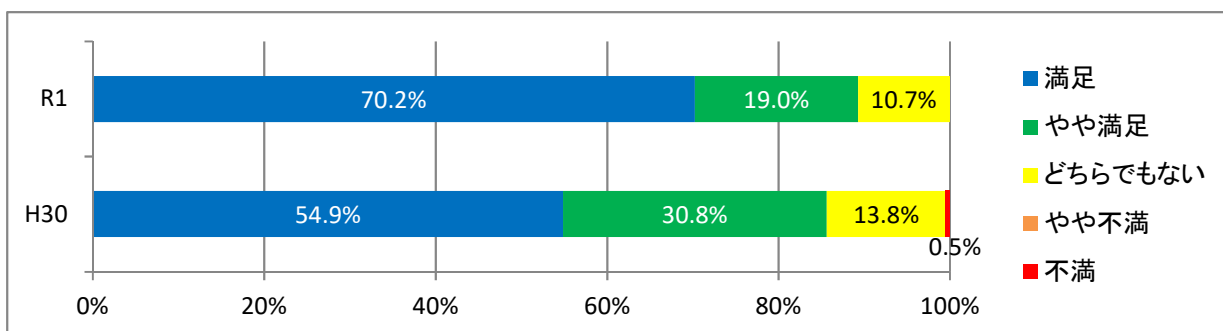
2 管理栄養士

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	251	150	61	39	1	0	4.43
構成比		59.8%	24.3%	15.5%	0.4%	0.0%	
H30	233	124	77	29	2	1	4.38
構成比		53.2%	33.0%	12.4%	0.9%	0.4%	



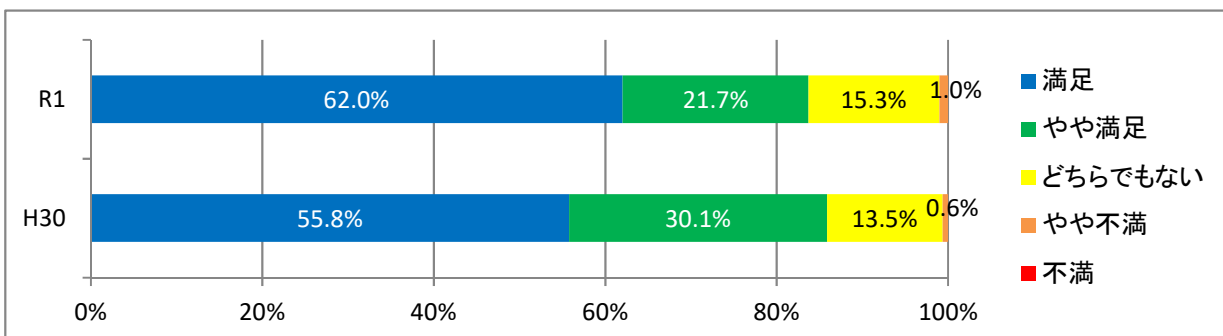
3 リハビリ職員

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	168	118	32	18	0	0	4.60
構成比		70.2%	19.0%	10.7%	0.0%	0.0%	
H30	195	107	60	27	0	1	4.39
構成比		54.9%	30.8%	13.8%	0.0%	0.5%	



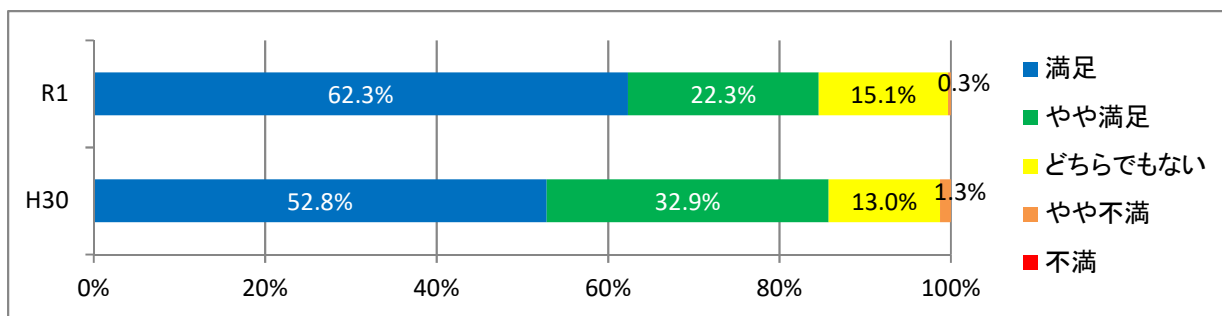
4 検査技師(採血や心電図検査など)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	295	183	64	45	3	0	4.45
構成比		62.0%	21.7%	15.3%	1.0%	0.0%	
H30	319	178	96	43	2	0	4.41
構成比		55.8%	30.1%	13.5%	0.6%	0.0%	



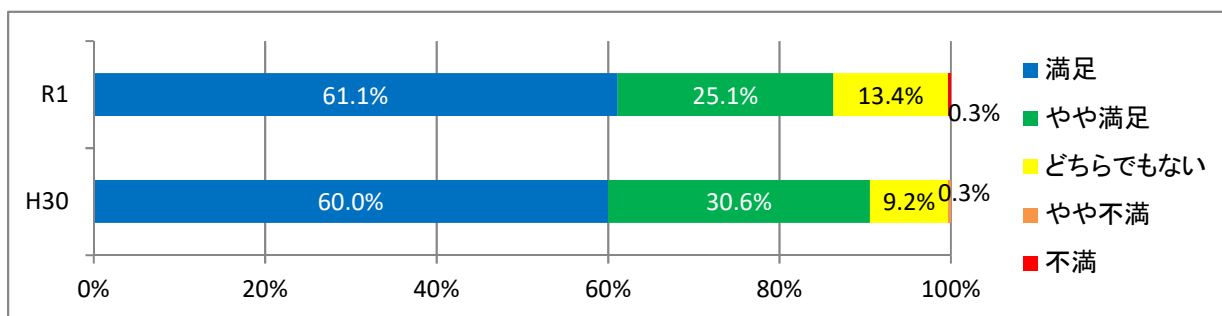
5 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなど)

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	292	182	65	44	1	0	4.47
構成比		62.3%	22.3%	15.1%	0.3%	0.0%	
H30	316	167	104	41	4	0	4.37
構成比		52.8%	32.9%	13.0%	1.3%	0.0%	



6 看護補助者(水色のユニフォーム)

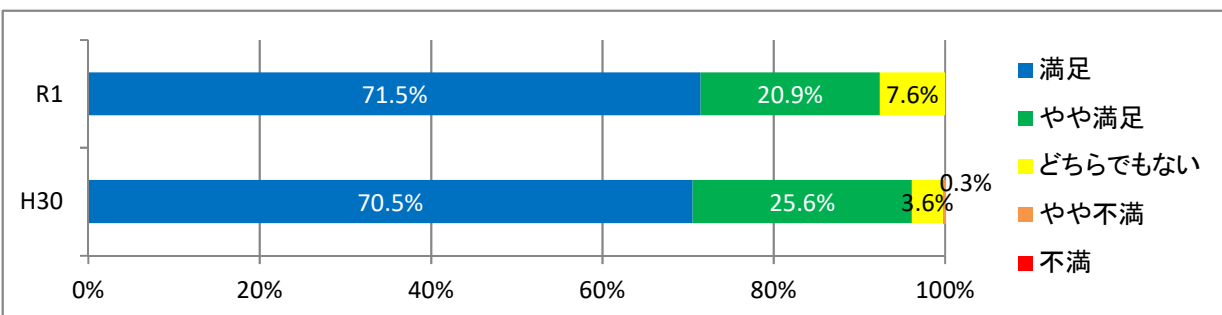
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	350	214	88	47	0	1	4.47
構成比		61.1%	25.1%	13.4%	0.0%	0.3%	
H30	360	216	110	33	1	0	4.50
構成比		60.0%	30.6%	9.2%	0.3%	0.0%	



【職員の服装について】

1 職員の身だしなみ・服装

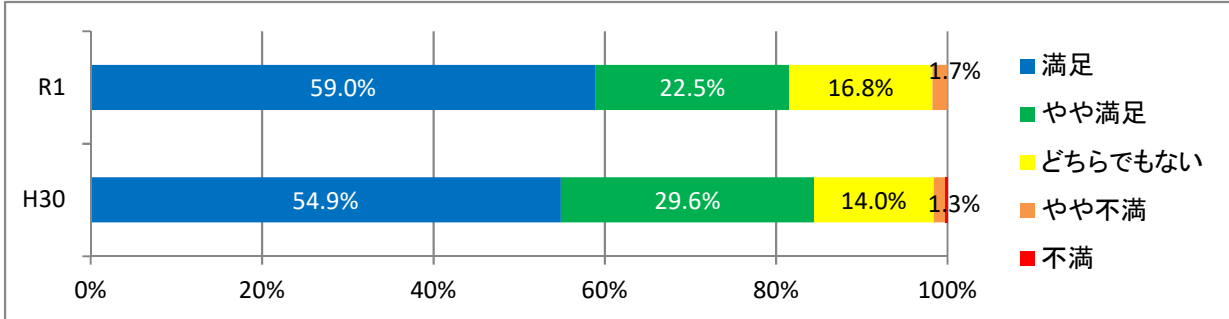
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	354	253	74	27	0	0	4.64
構成比		71.5%	20.9%	7.6%	0.0%	0.0%	
H30	387	273	99	14	1	0	4.66
構成比		70.5%	25.6%	3.6%	0.3%	0.0%	



IV 入院環境

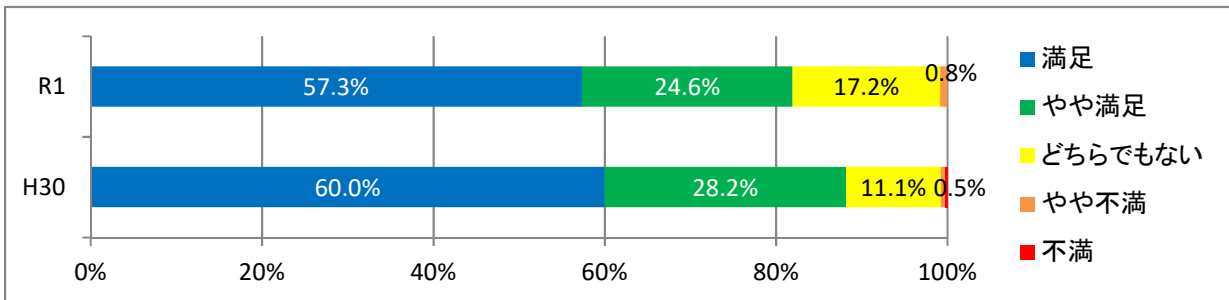
1 お見舞い・面会の時間

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	346	204	78	58	6	0	4.39
構成比		59.0%	22.5%	16.8%	1.7%	0.0%	
H30	379	208	112	53	5	1	4.37
構成比		54.9%	29.6%	14.0%	1.3%	0.3%	



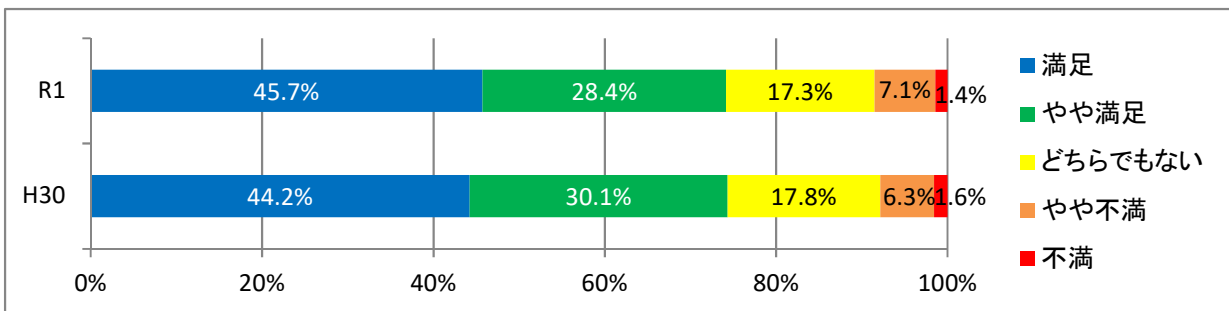
2 消灯、起床時間

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	354	203	87	61	3	0	4.38
構成比		57.3%	24.6%	17.2%	0.8%	0.0%	
H30	380	228	107	42	2	1	4.47
構成比		60.0%	28.2%	11.1%	0.5%	0.3%	



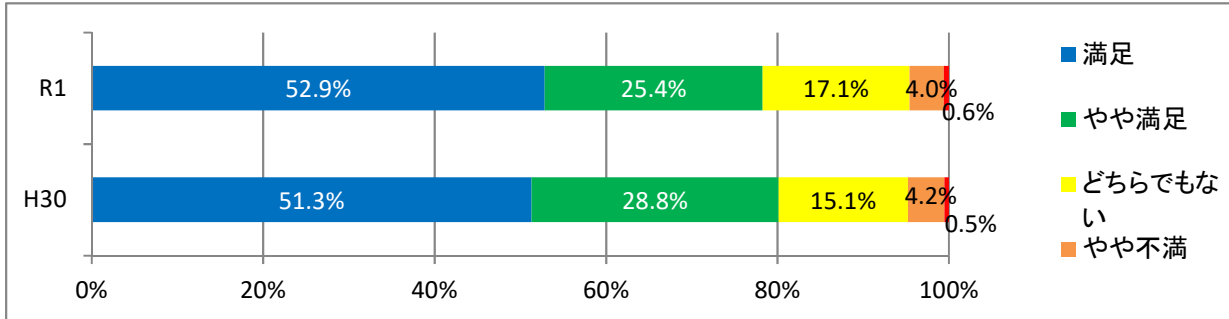
3 食事の内容

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	352	161	100	61	25	5	4.10
構成比		45.7%	28.4%	17.3%	7.1%	1.4%	
H30	382	169	115	68	24	6	4.09
構成比		44.2%	30.1%	17.8%	6.3%	1.6%	



4 消灯後の騒音やスタッフの話し声

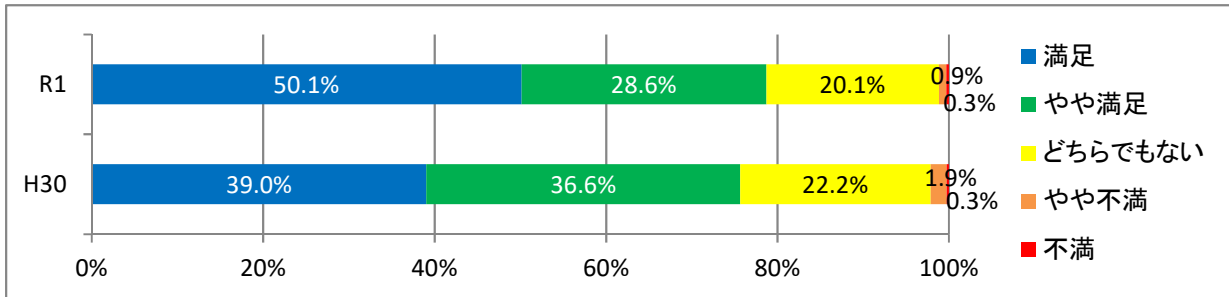
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	350	185	89	60	14	2	4.26
構成比		52.9%	25.4%	17.1%	4.0%	0.6%	
H30	378	194	109	57	16	2	4.16
構成比		51.3%	28.8%	15.1%	4.2%	0.5%	



V 施設設備・サービス

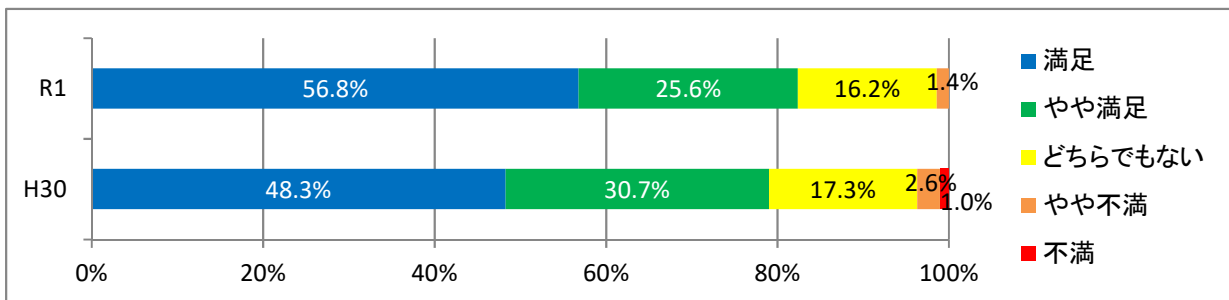
1 案内や掲示

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	343	172	98	69	3	1	4.27
構成比		50.1%	28.6%	20.1%	0.9%	0.3%	
H30	374	146	137	83	7	1	4.12
構成比		39.0%	36.6%	22.2%	1.9%	0.3%	



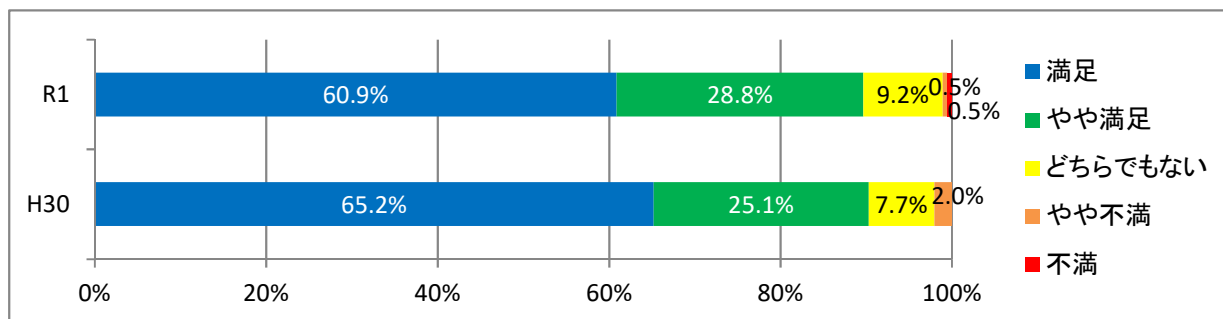
2 プライバシー保護の対応

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	352	200	90	57	5	0	4.38
構成比		56.8%	25.6%	16.2%	1.4%	0.0%	
H30	381	184	117	66	10	4	4.23
構成比		48.3%	30.7%	17.3%	2.6%	1.0%	



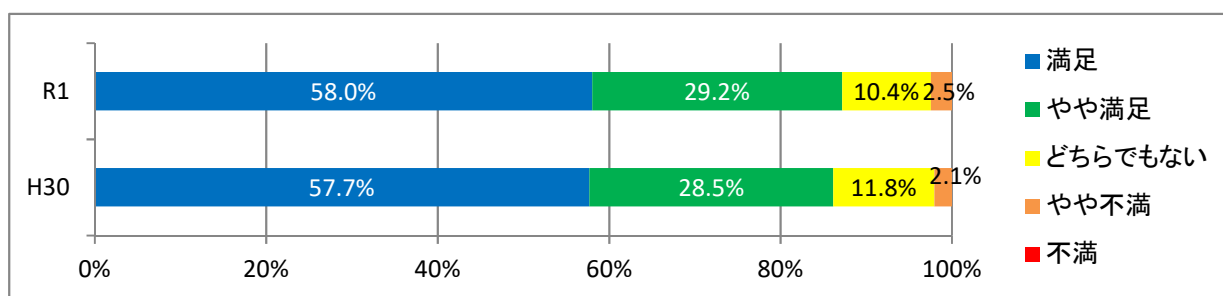
3 清掃の状況

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	368	224	106	34	2	2	4.49
構成比		60.9%	28.8%	9.2%	0.5%	0.5%	
H30	391	255	98	30	8	0	4.53
構成比		65.2%	25.1%	7.7%	2.0%	0.0%	



4 病室の環境(冷暖房・照明など)

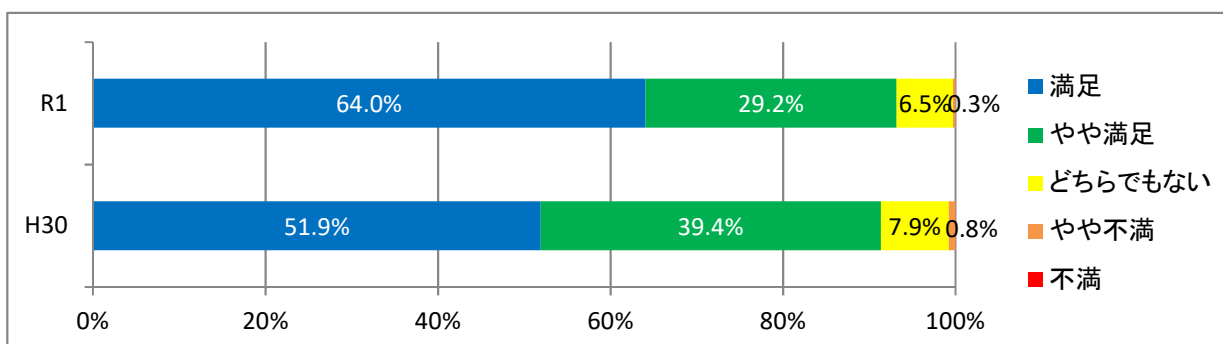
	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	367	213	107	38	9	0	4.43
構成比		58.0%	29.2%	10.4%	2.5%	0.0%	
H30	390	225	111	46	8	0	4.42
構成比		57.7%	28.5%	11.8%	2.1%	0.0%	



VI 総合評価

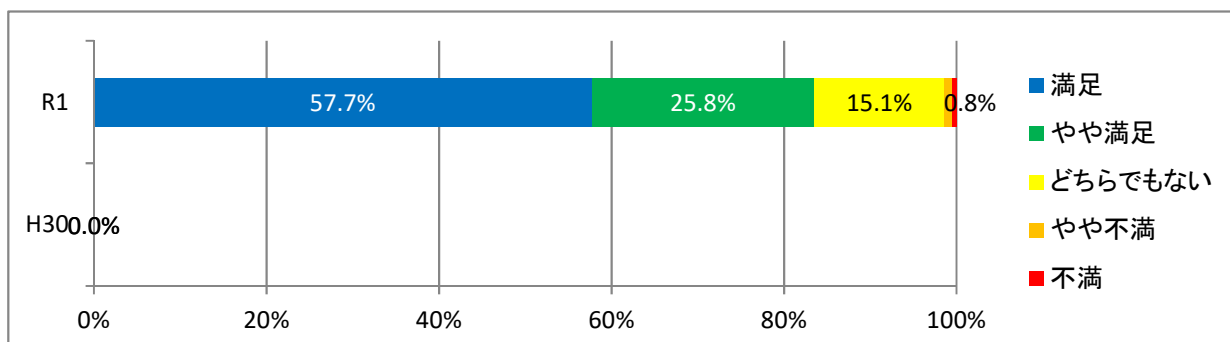
1 当院の入院診療について総合的に満足している。

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	367	235	107	24	1	0	4.57
構成比		64.0%	29.2%	6.5%	0.3%	0.0%	
H30	393	204	155	31	3	0	4.42
構成比		51.9%	39.4%	7.9%	0.8%	0.0%	



2 当院を親しい方にもすすめようと思いますか。 ※R1新設

	有効回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	※平均値
R1	364	210	94	55	3	2	4.39
構成比		57.7%	25.8%	15.1%	0.8%	0.5%	
H30	0						#DIV/0!
構成比		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/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	206	45.2%
案内表示	19	4.2%
プライバシーへの配慮	19	4.2%
病室やデイルームの清潔	13	2.9%
トイレの清掃	17	3.7%
病室の環境（冷暖房・照明など）	28	6.1%
院内施設の充実（コンビニ、レストラン、図書コーナー、ATM等）	66	14.5%
食事のメニュー	60	13.2%
その他	28	6.1%
計	456	100%

