

令和2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2年10月1日（木）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 430件（各病棟45件※7東病棟のみ25部）
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、年代等）、
職員の対応について、入院環境・施設設備・サービスについて、総合評価、
今後の改善要望について。

5 サンプル数

- 配布数 430件
有効回収数 341件
有効回収率 79.3%

6 留意事項

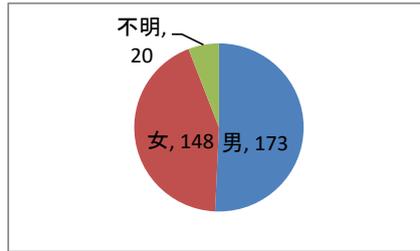
本年度より、回答の方式について以下のとおり変更しました。

| | 従前 | 本年度 |
|----|-------------------------------|---------------------------------|
| 用紙 | 当院独自の用紙 | 日本医療機能評価機構の用紙 |
| 設問 | 当院独自の設問 | 日本医療機能評価機構の設問 |
| 回答 | 「満足」「やや満足」「どちらでもない」「やや不満」「不満」 | 「とても満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「とても不満」 |

I 患者さまについて

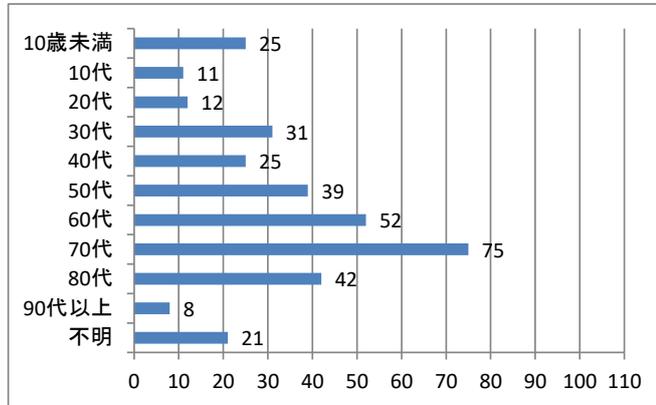
1-1 性別

| 性別 | 回答数 | 割合 |
|----|-----|--------|
| 男 | 173 | 50.7% |
| 女 | 148 | 43.4% |
| 不明 | 20 | 5.9% |
| 総計 | 341 | 100.0% |



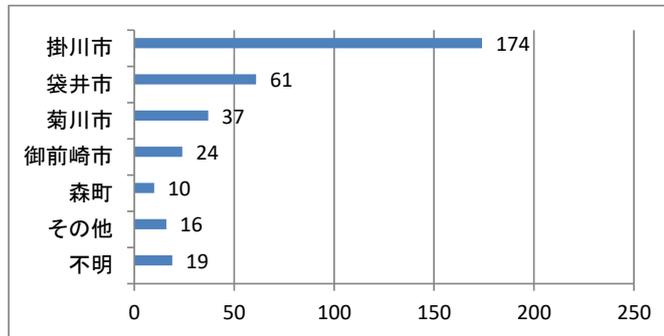
1-2 年齢

| 年代 | 回答数 | 割合 |
|-------|-----|--------|
| 10歳未満 | 25 | 7.3% |
| 10代 | 11 | 3.2% |
| 20代 | 12 | 3.5% |
| 30代 | 31 | 9.1% |
| 40代 | 25 | 7.3% |
| 50代 | 39 | 11.4% |
| 60代 | 52 | 15.2% |
| 70代 | 75 | 22.0% |
| 80代 | 42 | 12.3% |
| 90代以上 | 8 | 2.3% |
| 不明 | 21 | 6.2% |
| 総計 | 341 | 100.0% |



1-3 居住地

| 居住地 | 回答数 | 割合 |
|------|-----|--------|
| 掛川市 | 174 | 51.0% |
| 袋井市 | 61 | 17.9% |
| 菊川市 | 37 | 10.9% |
| 御前崎市 | 24 | 7.0% |
| 森町 | 10 | 2.9% |
| その他 | 16 | 4.7% |
| 不明 | 19 | 5.6% |
| 総計 | 341 | 100.0% |

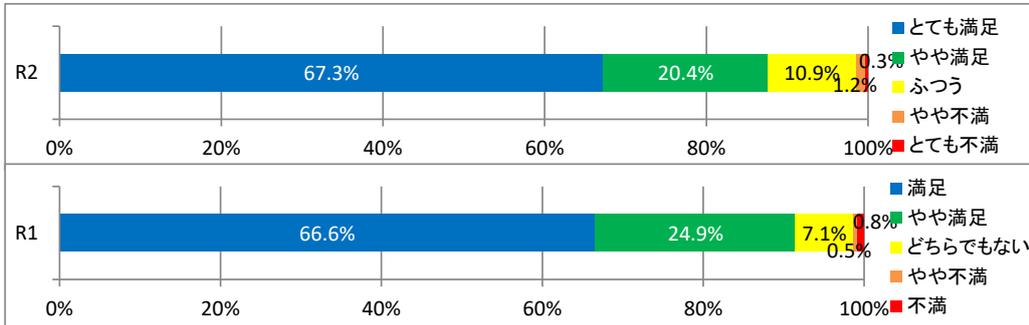


Ⅱ 職員の応対

【医師について】

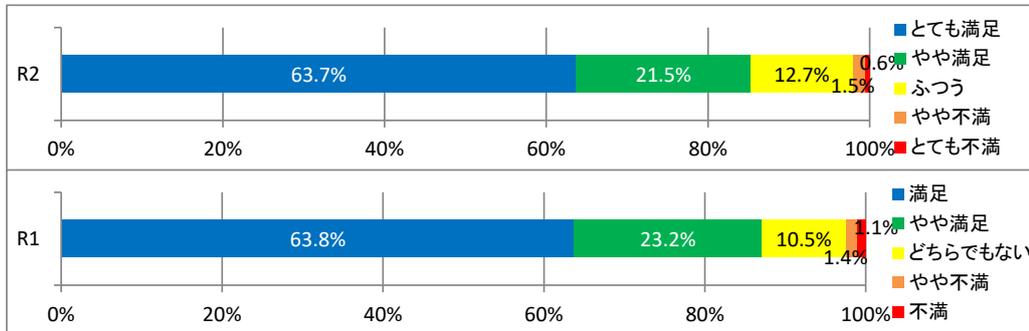
1 医師による診療・治療内容

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 339 | 228 | 69 | 37 | 4 | 1 | 4.53 |
| 構成比 | | 67.3% | 20.4% | 10.9% | 1.2% | 0.3% | |
| | 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% | |



2 医師との対話

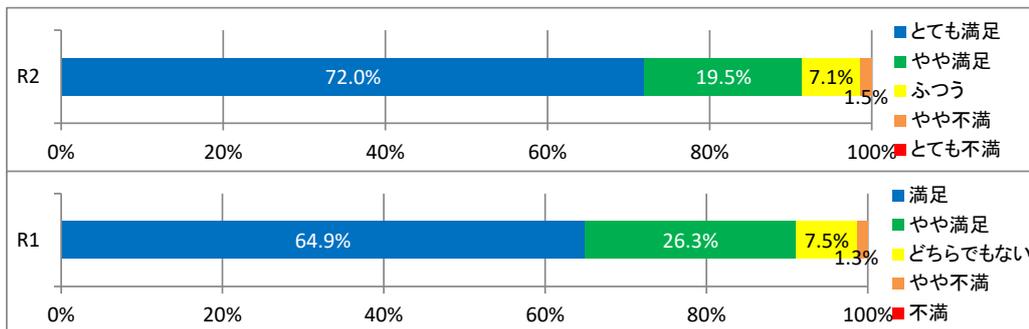
| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 339 | 216 | 73 | 43 | 5 | 2 | 4.46 |
| 構成比 | | 63.7% | 21.5% | 12.7% | 1.5% | 0.6% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | ※平均値 |
| R1 | 370 | 236 | 86 | 39 | 5 | 4 | 4.47 |
| 構成比 | | 63.8% | 23.2% | 10.5% | 1.4% | 1.1% | |



【看護師について】

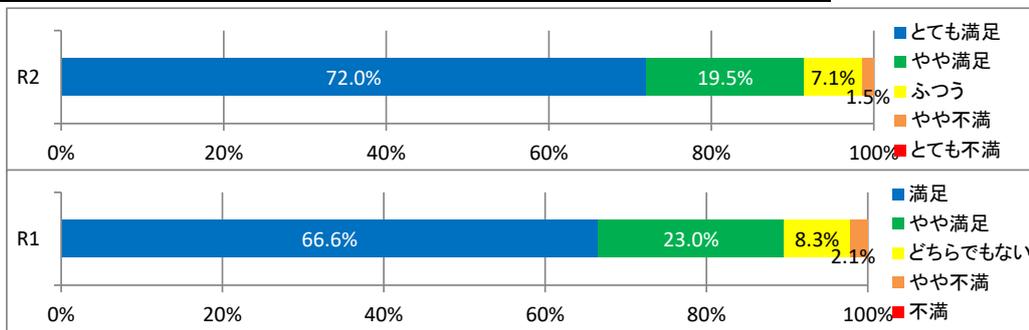
1 看護師 ※R1看護師の説明(わかりやすさ)

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 339 | 244 | 66 | 24 | 5 | 0 | 4.62 |
| 構成比 | | 72.0% | 19.5% | 7.1% | 1.5% | 0.0% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 373 | 242 | 98 | 28 | 5 | 0 | 4.55 |
| 構成比 | | 64.9% | 26.3% | 7.5% | 1.3% | 0.0% | |



2 看護師 ※R1看護師の態度・言葉づかい

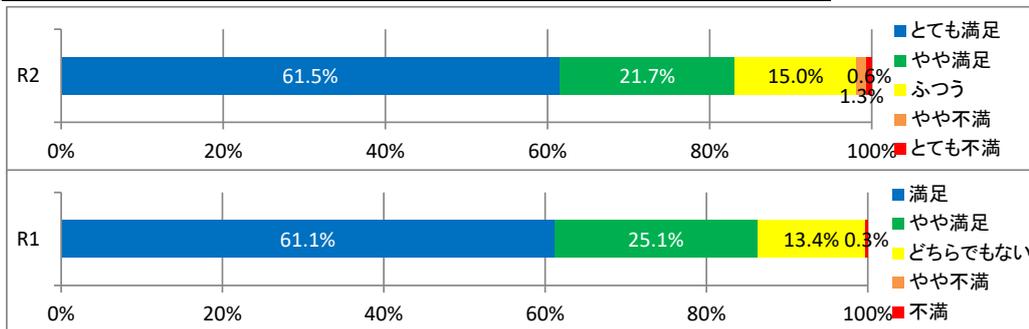
| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 339 | 244 | 66 | 24 | 5 | 0 | 4.62 |
| 構成比 | | 72.0% | 19.5% | 7.1% | 1.5% | 0.0% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 374 | 249 | 86 | 31 | 8 | 0 | 4.54 |
| 構成比 | | 66.6% | 23.0% | 8.3% | 2.1% | 0.0% | |



【その他の職員について】

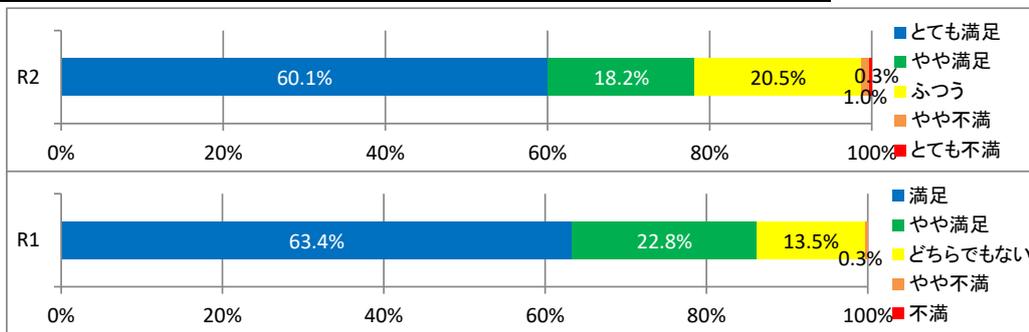
1 看護助手 (ピンク・水色のユニフォーム)

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 314 | 193 | 68 | 47 | 4 | 2 | 4.42 |
| 構成比 | | 61.5% | 21.7% | 15.0% | 1.3% | 0.6% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 350 | 214 | 88 | 47 | 0 | 1 | 4.47 |
| 構成比 | | 61.1% | 25.1% | 13.4% | 0.0% | 0.3% | |



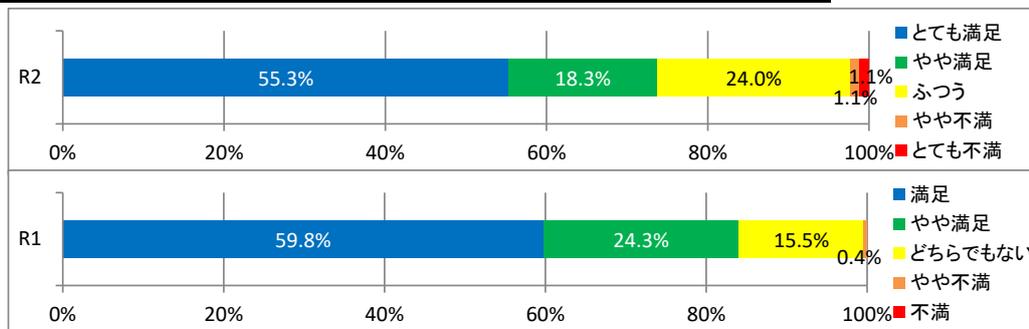
2 薬剤師

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 303 | 182 | 55 | 62 | 3 | 1 | 4.37 |
| 構成比 | | 60.1% | 18.2% | 20.5% | 1.0% | 0.3% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 333 | 211 | 76 | 45 | 1 | 0 | 4.49 |
| 構成比 | | 63.4% | 22.8% | 13.5% | 0.3% | 0.0% | |



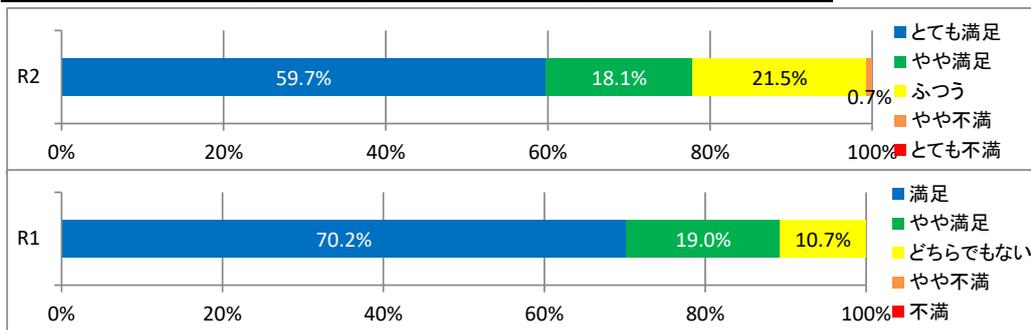
3 栄養士・調理師

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 262 | 145 | 48 | 63 | 3 | 3 | 4.26 |
| 構成比 | | 55.3% | 18.3% | 24.0% | 1.1% | 1.1% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 251 | 150 | 61 | 39 | 1 | 0 | 4.43 |
| 構成比 | | 59.8% | 24.3% | 15.5% | 0.4% | 0.0% | |



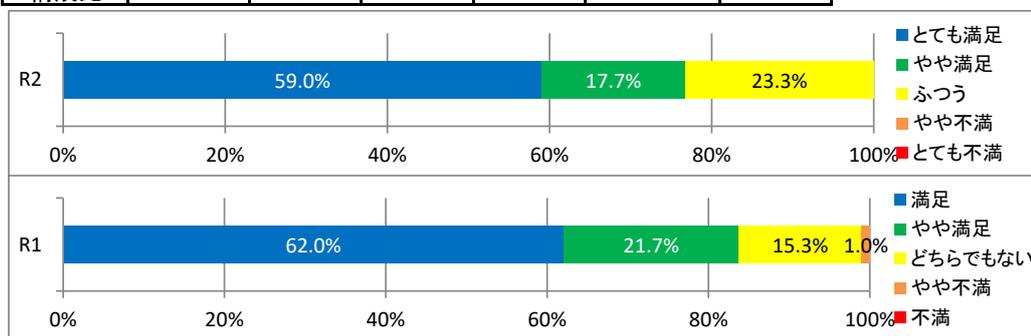
4 リハビリ職員

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 149 | 89 | 27 | 32 | 1 | 0 | 4.37 |
| 構成比 | | 59.7% | 18.1% | 21.5% | 0.7% | 0.0% | |
| | 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% | |



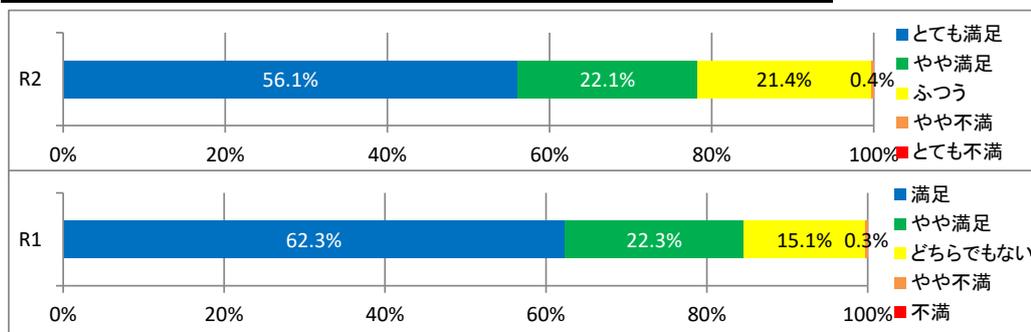
5 検査職員（採血・エコー・心電図検査）

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 288 | 170 | 51 | 67 | 0 | 0 | 4.36 |
| 構成比 | | 59.0% | 17.7% | 23.3% | 0.0% | 0.0% | |
| | 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% | |



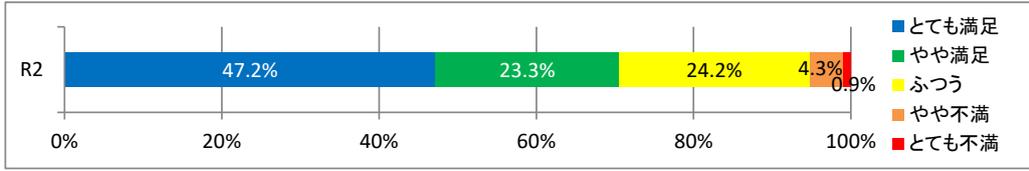
6 その他（放射線技師職員（レントゲン、CT、MRIなど））

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 280 | 157 | 62 | 60 | 1 | 0 | 4.34 |
| 構成比 | | 56.1% | 22.1% | 21.4% | 0.4% | 0.0% | |
| | 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% | |



7 職員間の連携 ※新設

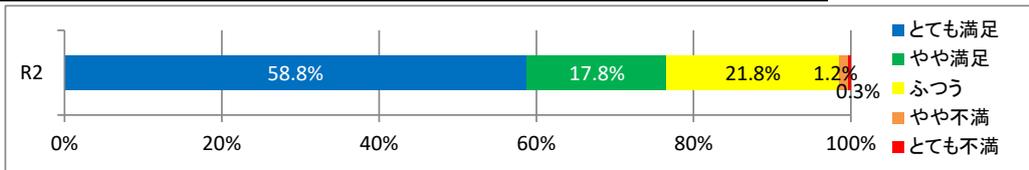
| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| R2 | 322 | 152 | 75 | 78 | 14 | 3 | 4.11 |
| 構成比 | | 47.2% | 23.3% | 24.2% | 4.3% | 0.9% | |
| R1 | | | | | | | |
| 構成比 | | | | | | | |



Ⅲ 入院環境・施設設備・サービス

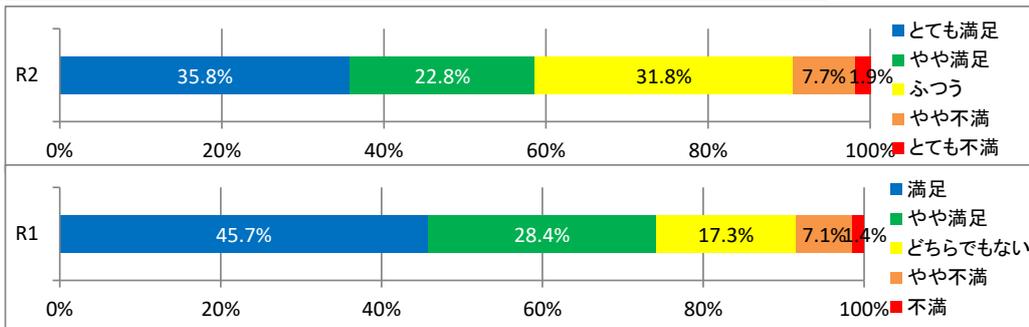
1 人格や尊厳への配慮 ※新設

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| R2 | 325 | 191 | 58 | 71 | 4 | 1 | 4.34 |
| 構成比 | | 58.8% | 17.8% | 21.8% | 1.2% | 0.3% | |
| R1 | | | | | | | |
| 構成比 | | | | | | | |



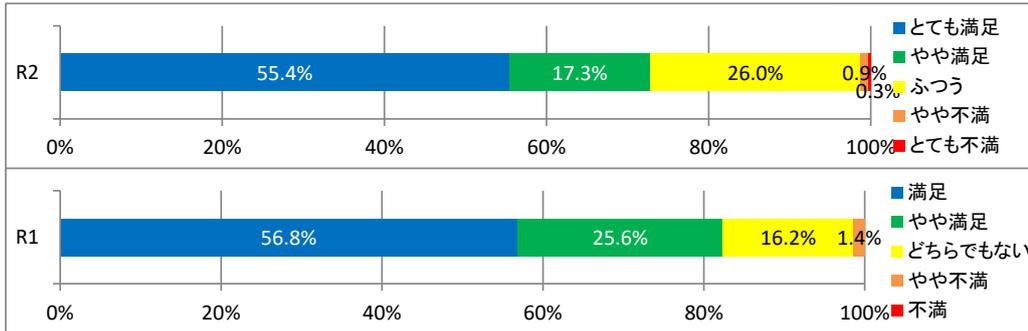
2 食事の内容

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 324 | 116 | 74 | 103 | 25 | 6 | 3.83 |
| 構成比 | | 35.8% | 22.8% | 31.8% | 7.7% | 1.9% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 352 | 161 | 100 | 61 | 25 | 5 | 4.10 |
| 構成比 | | 45.7% | 28.4% | 17.3% | 7.1% | 1.4% | |



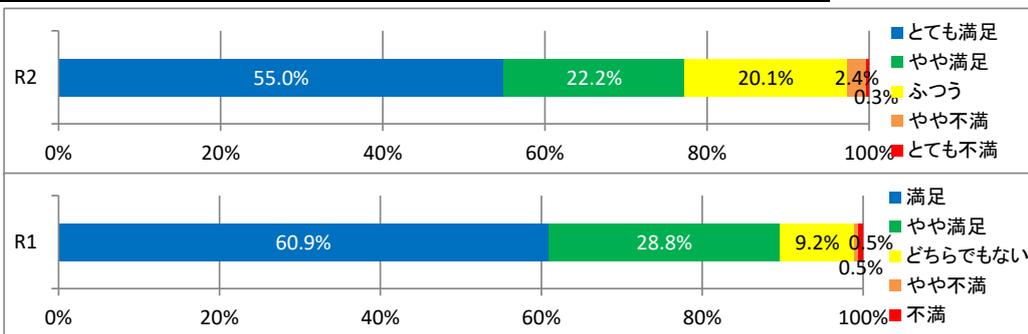
3 プライバシー保護の対応

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 323 | 179 | 56 | 84 | 3 | 1 | 4.27 |
| 構成比 | | 55.4% | 17.3% | 26.0% | 0.9% | 0.3% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 352 | 200 | 90 | 57 | 5 | 0 | 4.38 |
| 構成比 | | 56.8% | 25.6% | 16.2% | 1.4% | 0.0% | |



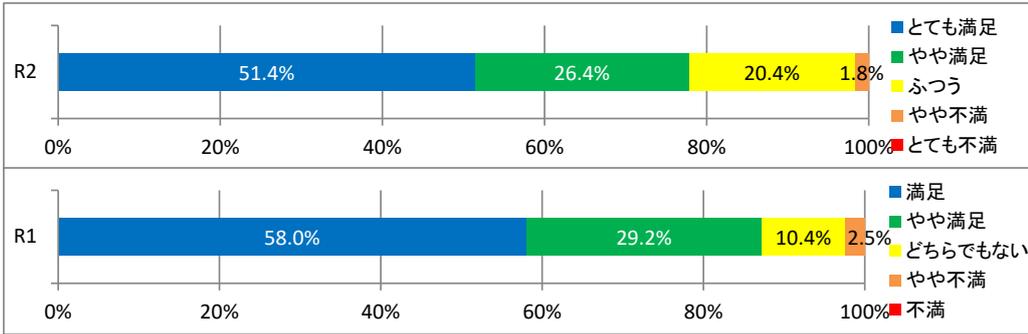
4 清掃の状況

| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 333 | 183 | 74 | 67 | 8 | 1 | 4.29 |
| 構成比 | | 55.0% | 22.2% | 20.1% | 2.4% | 0.3% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | |
| R1 | 368 | 224 | 106 | 34 | 2 | 2 | 4.49 |
| 構成比 | | 60.9% | 28.8% | 9.2% | 0.5% | 0.5% | |



5 病室・浴室・トイレなど ※R1病室の環境(冷暖房・照明など)

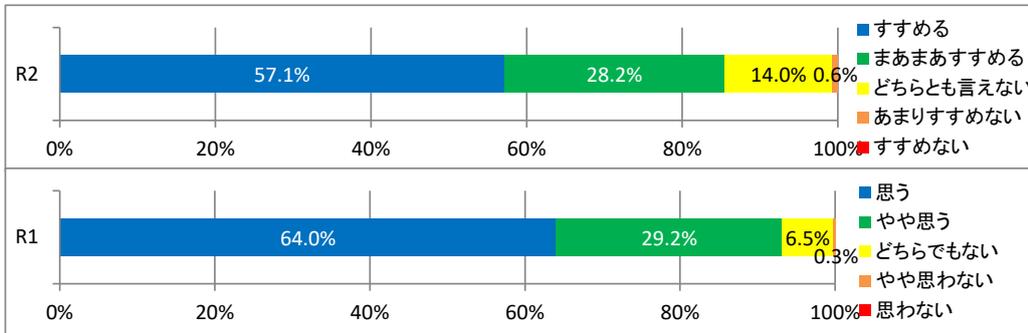
| | 有効回答数 | とても満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | とても不満 | ※平均値 |
|-----|-------|-------|-------|---------|------|-------|------|
| R2 | 284 | 146 | 75 | 58 | 5 | 0 | 4.27 |
| 構成比 | | 51.4% | 26.4% | 20.4% | 1.8% | 0.0% | |
| | 有効回答数 | 満足 | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満 | ※平均値 |
| R1 | 367 | 213 | 107 | 38 | 9 | 0 | 4.43 |
| 構成比 | | 58.0% | 29.2% | 10.4% | 2.5% | 0.0% | |



IV 総合評価

1 中東遠総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？ ※R1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 | すすめる | まあまあすすめる | どちらとも言えない | あまりすすめない | すすめない | ※平均値 |
|-----|-------|-------|----------|-----------|----------|-------|------|
| R2 | 308 | 176 | 87 | 43 | 2 | 0 | 4.42 |
| 構成比 | | 57.1% | 28.2% | 14.0% | 0.6% | 0.0% | |
| | 有効回答数 | 思う | やや思う | どちらでもない | やや思わない | 思わない | ※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% | |



2 中東遠総合医療センターを親しい方にもすすめようと思いますか？

| | 有効回答数 | すすめる | まあまあすすめる | どちらとも言えない | あまりすすめない | すすめない | ※平均値 |
|-----|-------|-------|----------|-----------|----------|-------|------|
| R2 | 308 | 176 | 87 | 43 | 2 | 0 | 4.42 |
| 構成比 | | 57.1% | 28.2% | 14.0% | 0.6% | 0.0% | |
| | 有効回答数 | 思う | やや思う | どちらでもない | やや思わない | 思わない | ※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% | |

