

令和2年 患者満足度調査結果報告 【入院】8月

サービス向上委員会
病院の質向上委員会

1 方法

調査期間：令和2年8月3日～9月30日
 調査対象：調査期間中に入院をされている患者さん及びご家族の方
 調査方法：各病棟でアンケート用紙を配布。回収については設置した回収箱へ投函していただいた。
 調査内容：職員の接遇、院内設備・環境について

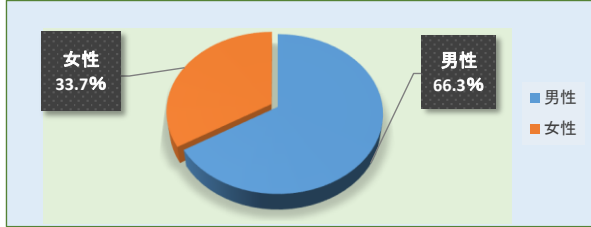
R2.10.12

2 結果

配布数:114枚 回収数:98枚 回収率:83.8% (3階:100% 4階東:65% 4階西:70% 5階:100%)

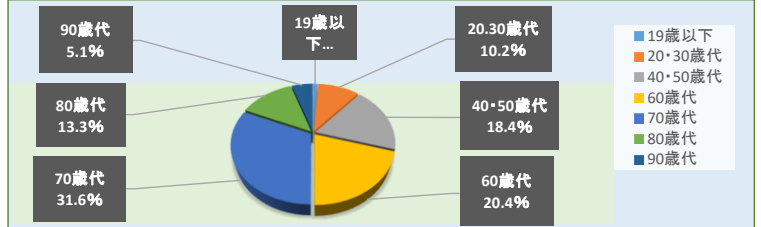
①性別について伺います。

| 男性 | 女性 | 計 | (人) |
|------|------|-------|-----|
| 65 | 33 | 98 | |
| 66.3 | 33.7 | 100.0 | (%) |



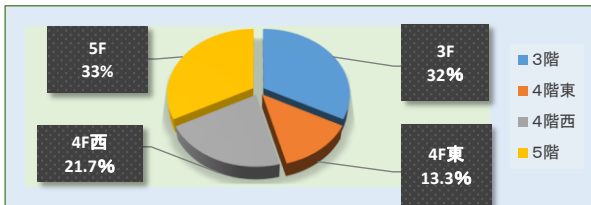
②年齢について伺います。

| 19歳以下 | 20・30歳代 | 40・50歳代 | 60歳代 | 70歳代 | 80歳代 | 90歳代 | 計 | (人) |
|-------|---------|---------|------|------|------|------|-----|-----|
| 1 | 10 | 18 | 20 | 31 | 13 | 5 | 98 | |
| 1.0 | 10.2 | 18.4 | 20.4 | 31.6 | 13.3 | 5.1 | 100 | (%) |



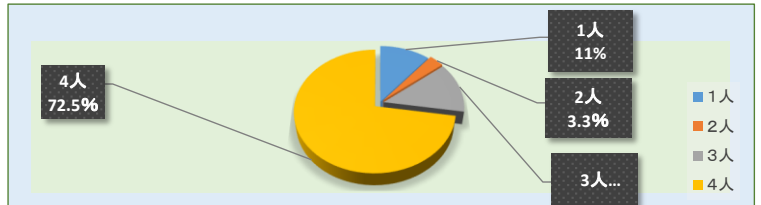
③入院されている病棟に○を付けてください。

| 3階 | 4階東 | 4階西 | 5階 | (人) |
|------|------|------|------|-----|
| 32 | 13 | 21 | 32 | |
| 32.0 | 13.3 | 21.7 | 33.0 | (%) |



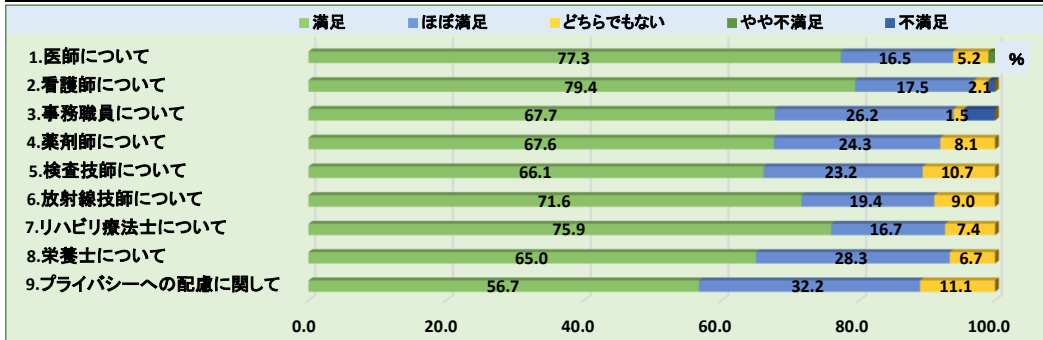
④何人部屋ですか。

| 1人 | 2人 | 3人 | 4人 | 計 | (人) |
|------|-----|------|------|-------|-----|
| 10 | 3 | 12 | 66 | 91 | |
| 11.0 | 3.3 | 13.2 | 72.5 | 100.0 | (%) |



⑤職員の接遇面では、対応・説明・印象はいかがでしたか。

| 質問事項 | 満足 | ほぼ満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
|------------------|------|------|---------|-------|-----|
| 1 医師について | 77.3 | 16.5 | 5.2 | 1.0 | 0.0 |
| 2 看護師について | 79.4 | 17.5 | 2.1 | 0.0 | 1.0 |
| 3 事務職員について | 67.7 | 26.2 | 1.5 | 0.0 | 4.6 |
| 4 薬剤師について | 67.6 | 24.3 | 8.1 | 0.0 | 0.0 |
| 5 検査技師について | 66.1 | 23.2 | 10.7 | 0.0 | 0.0 |
| 6 放射線技師について | 71.6 | 19.4 | 9.0 | 0.0 | 0.0 |
| 7 リハビリ療法士について | 75.9 | 16.7 | 7.4 | 0.0 | 0.0 |
| 8 栄養士について | 65.0 | 28.3 | 6.7 | 0.0 | 0.0 |
| 9 プライバシーへの配慮に関して | 56.7 | 32.2 | 11.1 | 0.0 | 0.0 |

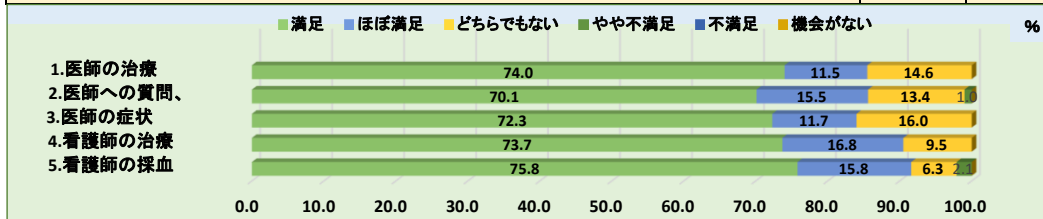


⑤ 職員の接遇 (満足 + ほぼ満足)

| No | 職種 | % |
|----|--------|------|
| 1. | 医師 | 93.8 |
| 2. | 看護師 | 96.9 |
| 3. | 事務職 | 93.9 |
| 4. | 薬剤師 | 91.9 |
| 5. | 検査技師 | 89.3 |
| 6. | 放射線技師 | 91.0 |
| 7. | リハビリ | 92.6 |
| 8. | 栄養士 | 93.3 |
| 9. | プライバシー | 88.9 |

⑥診療面について伺います。

| 質問事項 | 満足 | ほぼ満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
|-----------------------|------|------|---------|-------|-----|
| 1 医師の治療に関する説明について | 74.0 | 11.5 | 14.5 | 0.0 | 0.0 |
| 2 医師への質問、相談のしやすさについて | 70.1 | 15.5 | 13.4 | 1.0 | 0.0 |
| 3 医師の症状に対する治療内容について | 72.3 | 11.7 | 16.0 | 0.0 | 0.0 |
| 4 看護師の治療・処置に関する説明について | 73.7 | 16.8 | 9.5 | 0.0 | 0.0 |
| 5 看護師の採血・介助・処置について | 75.8 | 15.8 | 6.3 | 2.1 | 0.0 |

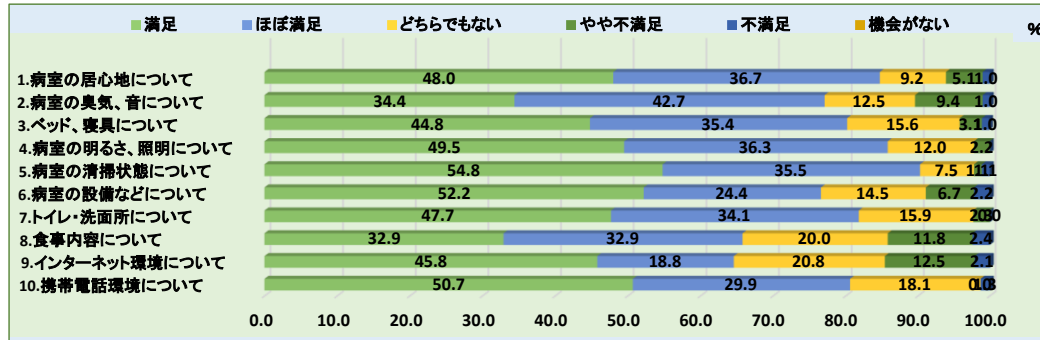


⑥ 診療面 (満足 + ほぼ満足)

| No | 内容 | % |
|----|-------------|------|
| 1. | 医師の治療説明 | 85.5 |
| 2. | 医師への質問・相談 | 85.6 |
| 3. | 医師の治療内容 | 84.0 |
| 4. | 看護師の治療処置説明 | 90.5 |
| 5. | 看護師採血・介助・処置 | 91.6 |

■⑦病院環境面について伺います。

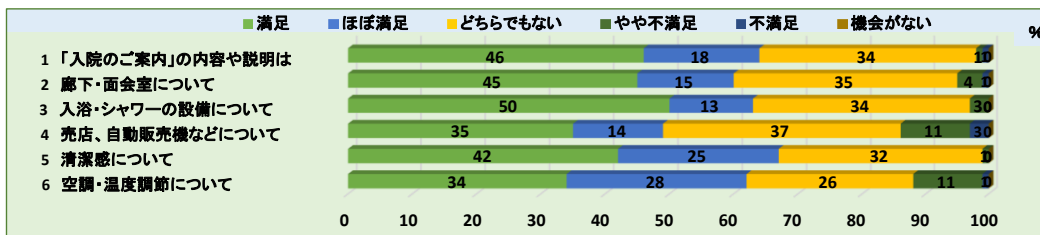
| 質問事項 | 満足 | ほぼ満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
|---------------------------------|------|------|---------|-------|-----|
| 1 病室の居心地(広さ、環境)について (%) | 48.0 | 36.7 | 9.2 | 5.1 | 1.0 |
| 2 病室の臭気、音について | 34.4 | 42.7 | 12.5 | 9.4 | 1.0 |
| 3 ベッド、寝具について | 44.8 | 35.4 | 15.7 | 3.1 | 1.0 |
| 4 病室の明るさ、照明について | 49.5 | 36.3 | 12.0 | 2.2 | 0.0 |
| 5 病室などの清掃状態について | 54.8 | 35.5 | 7.5 | 1.1 | 1.1 |
| 6 病室の設備(テレビ・ロッカー・カーテン・冷蔵庫等)について | 52.2 | 24.4 | 14.5 | 6.7 | 2.2 |
| 7 トイレ・洗面所の清潔さ使いやすさについて | 47.7 | 34.1 | 15.9 | 2.3 | 0.0 |
| 8 食事内容について | 32.9 | 32.9 | 20.0 | 11.8 | 2.4 |
| 9 インターネット環境について | 45.8 | 18.8 | 20.8 | 12.5 | 2.1 |
| 10 携帯電話環境について | 50.7 | 29.9 | 18.1 | 0.0 | 1.3 |



| ⑦ 環境面 満足+ほぼ満足 | | |
|---------------|-------------|------|
| No | 内容 | % |
| 1. | 病室の居心地 | 84.7 |
| 2. | 病室の臭気、音について | 77.1 |
| 3. | ベッド、寝具について | 80.2 |
| 4. | 病室の明るさ、照明 | 85.8 |
| 5. | 病室などの清掃状態 | 90.3 |
| 6. | 病室の設備(テレビ) | 76.6 |
| 7. | トイレ・洗面所の清潔さ | 81.8 |
| 8. | 食事内容について | 65.8 |
| 9. | インターネット環境 | 64.6 |
| 10. | 携帯電話環境について | 80.6 |

■⑧入院中の設備面について伺います。

| 質問事項 | 満足 | ほぼ満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 |
|--|------|------|---------|-------|-----|
| 1 入院時・入院前にお渡しした「入院のご案内」の内容や説明はわかりやすいですか。 (%) | 58.6 | 26.4 | 12.6 | 1.2 | 1.2 |
| 2 廊下・面会室について | 42.5 | 32.5 | 23.7 | 0.0 | 1.3 |
| 3 入浴・シャワーの設備について | 43.8 | 35.0 | 20.0 | 0.0 | 1.2 |
| 4 売店、自動販売機などについて | 34.5 | 41.7 | 19.0 | 3.6 | 1.2 |
| 5 清潔感について | 47.1 | 39.1 | 12.6 | 0.0 | 1.2 |
| 6 空調・温度調節について | 35.6 | 41.4 | 16.0 | 5.8 | 1.2 |



| ⑧ 設備面 (満足+ほぼ満足) | | |
|-----------------|-------------|------|
| No | 内容 | % |
| 1. | 「入院のご案内」の内容 | 85.0 |
| 2. | 廊下・面会室について | 75.0 |
| 3. | 入浴・シャワーの設備 | 78.8 |
| 4. | 売店、自動販売機など | 76.2 |
| 5. | 清潔感について | 86.2 |
| 6. | 空調・温度調節について | 77.0 |

■⑨全般的なことについて伺います。

| 質問事項 | 思う | どちらでもない | 思わない |
|----------------------------|------|---------|------|
| 1 今後も当院を利用したいと思われますか。 (%) | 83.7 | 11.9 | 4.4 |
| 2 当院を他の方に紹介したいと思われますか。 (%) | 50.6 | 46.2 | 3.3 |

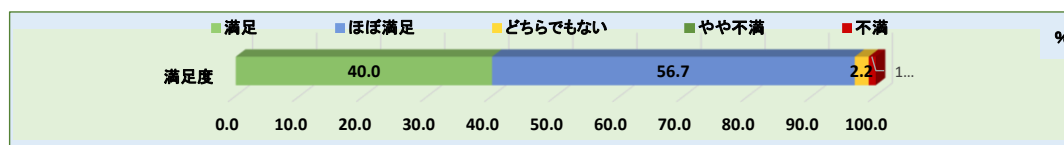
| 項目 | 思う | どちらでもない | 思わない |
|-------------------|------|---------|------|
| 1.今後も当院を利用したいと思う | 83.7 | 11.9 | 4.4 |
| 2.当院を他の方に紹介したいと思う | 50.6 | 46.2 | 3.3 |

■⑩ 当院を選択された理由を教えてください。(複数回答あり) (件) N=160

| | |
|------------------|----|
| 1 自宅、勤務先などから近いから | 54 |
| 2 良い医師がいるから | 29 |
| 3 職員の対応が良いから | 24 |
| 4 他の医療機関からの紹介 | 15 |
| 5 評判が良いから | 10 |
| 6 家族・知人のすすめ | 8 |
| 7 医療施設や設備が良いから | 7 |
| 8 交通の便が良い | 7 |
| 9 待ち時間が少ないから | 6 |

| 理由 | 件数 |
|------------------|----|
| 1 自宅、勤務先などから近いから | 54 |
| 2 良い医師がいるから | 29 |
| 3 職員の対応が良いから | 24 |
| 4 他の医療機関からの紹介 | 15 |
| 5 評判が良いから | 10 |
| 6 家族・知人のすすめ | 8 |
| 7 医療施設や設備が良いから | 7 |
| 8 交通の便が良い | 7 |
| 9 待ち時間が少ない | 6 |

| 質問事項 | 満足 | ほぼ満足 | どちらでもない | やや不満足 | 不満足 | 単位 | 満足度 |
|-------------------------|------|------|---------|-------|-----|-----|------|
| 4 当院に入院されていかがでしたか。(満足度) | 36 | 51 | 2 | 0 | 1 | (人) | |
| | 40.0 | 56.7 | 2.2 | 0.0 | 1.1 | (%) | 96.7 |



| 満足度 (満足+ほぼ満足) | |
|---------------|-----|
| 2020年2月 | 89% |
| 2019年 | 83% |
| 2018年 | 77% |