

平成29年度  
患者満足度調査報告書

同愛記念病院

## 1. 目的

当院の患者サービスに係る現状と問題点を把握し、今後の患者サービスの改善を行うために実施します。各項目と満足度の関連性、患者による自由記述の分析を通じて現状を調査します。

## 2. 入院における調査

### ◇調査日

平成30年2月1日（木）～2月24日（土）

### ◇調査対象

調査日に退院された患者

### ◇調査方法

各病棟の看護職員ならびに病棟クランクがアンケート用紙を配付し、記入後に、返信用封筒にて病院へ郵送してもらう。無記名回答方式で行いました。

### ◇回答状況

配付数	回収数	回収率
644	160	24.8%

## 3. 外来における調査

### ◇調査日

平成30年1月15日（月）～1月27日（土）

### ◇調査対象

調査日に来院された患者

### ◇調査方法

各外来の看護師ならびに外来クランクがアンケート用紙を配付し、記入後に、各階に設置した回収箱にて回収。無記名回答方式で行いました。

### ◇回答状況

配付数	回収数	回収率
3,000	1,052	35.1%

Q1. 今回、どのような状況で入院されましたか？

	数値	パーセント
緊急入院	42	26.3%
外来診察後の当日入院	25	15.6%
予約入院	85	53.1%
欠損数	8	5.0%
合計	160	100.0%

Q2. 入院するまでの手続きについていかがでした？

	数値	パーセント
満足	110	68.8%
やや満足	36	22.5%
やや不満	4	2.5%
不満	1	0.6%
欠損数	9	5.6%
合計	160	100.0%

Q3. 医師の対応について、いかがでしたか？

Q3. 1症状・治療・検査などに関する説明

	数値	パーセント
満足	124	77.5%
やや満足	24	15.0%
やや不満	5	3.1%
不満	0	0.0%
欠損数	7	4.4%
合計	160	100.0%

Q3. 2対応(態度・言葉使い・親切さ・熱心さ・責任感等)

	数値	パーセント
満足	129	80.6%
やや満足	21	13.1%
やや不満	2	1.3%
不満	1	0.6%
欠損数	7	4.4%
合計	160	100.0%

Q3. 3あなたの意向や気持ちに対する配慮

	数値	パーセント
満足	125	78.1%
やや満足	24	15.0%
やや不満	3	1.9%
不満	1	0.6%
欠損数	7	4.4%
合計	160	100.0%

Q3. 4技術(処置・治療等)

	数値	パーセント
満足	122	76.2%
やや満足	22	13.7%
やや不満	6	3.8%
不満	0	0.0%
欠損数	10	6.3%
合計	160	100.0%

Q4. 看護師の対応について、いかがでしたか？

Q4. 1対応(態度・言葉使い・親切さ・熱心さ・責任感等)

	数値	パーセント
満足	122	76.3%
やや満足	29	18.1%
やや不満	3	1.9%
不満	0	0.0%
欠損数	6	3.7%
合計	160	100.0%

Q4. 2あなたの意向や気持ちに対する配慮

	数値	パーセント
満足	118	73.8%
やや満足	29	18.1%
やや不満	4	2.5%
不満	1	0.6%
欠損数	8	5.0%
合計	160	100.0%

Q4. 3技術(処置・治療等)

	数値	パーセント
満足	119	74.4%
やや満足	29	18.1%
やや不満	2	1.3%
不満	0	0.0%
欠損数	10	6.2%
合計	160	100.0%

Q5. 医師・看護師以外の次の職員の仕事や対応について良いと思ったり悪いと感じることがありましたか？

Q5. 1良いと思った職種

	数値	パーセント
薬剤師	75	16.8%
診療放射線技師	33	7.4%
臨床検査技師	8	1.8%
臨床工学技士	6	1.3%
理学療法士	16	3.6%
視能訓練士	2	0.4%
管理栄養士	14	3.1%
病棟クラーク	22	4.9%
外来クラーク	14	3.1%
受付窓口	42	9.4%
看護助手	47	10.5%
ソーシャルワーカー	5	1.1%
清掃員	65	14.6%
売店員	30	6.7%
守衛	22	4.9%
電話交換手	10	2.3%
欠損数	36	8.1%
合計	447	100.0%

Q5. 2悪いと思った職種

	数値	パーセント
薬剤師	1	0.6%
診療放射線技師	0	0.0%
臨床検査技師	0	0.0%
臨床工学技士	0	0.0%
理学療法士	0	0.0%
視能訓練士	0	0.0%
管理栄養士	1	0.6%
病棟クラーク	2	1.2%
外来クラーク	1	0.6%
受付窓口	3	1.8%
看護助手	4	2.5%
ソーシャルワーカー	0	0.0%
清掃員	4	2.5%
売店員	1	0.6%
守衛	0	0.0%
電話交換手	0	0.0%
欠損数	146	89.6%
合計	163	100.0%

Q6. 次の内容についていかがでしたか？

Q6. 1食事

	数値	パーセント
満足	51	31.9%
やや満足	45	28.1%
やや不満	41	25.6%
不満	14	8.8%
欠損数	9	5.6%
合計	160	100.0%

Q6. 2清掃

	数値	パーセント
満足	91	56.9%
やや満足	49	30.6%
やや不満	8	5.0%
不満	0	0.0%
欠損数	12	7.5%
合計	160	100.0%

Q6. 3プライバシーへの配慮

	数値	パーセント
満足	85	53.1%
やや満足	47	29.4%
やや不満	8	5.0%
不満	2	1.3%
欠損数	18	11.2%
合計	160	100.0%

Q7. 今回の入院の総合的な印象についてお聞きします。

Q7. 1不服・不満に感じたことはありませんでしたか？

	数値	パーセント
あった	34	21.3%
ない	116	72.5%
欠損数	10	6.2%
合計	160	100.0%

Q7. 2今回の入院で良かったこと・嬉しく感じたことはありませんでしたか？

	数値	パーセント
あった	96	60.0%
ない	35	21.9%
欠損数	29	18.1%
合計	160	100.0%

Q7. 3回目の入院は、全体的に満足のいくものでしたか？

	数値	パーセント
満足	99	61.9%
やや満足	47	29.4%
やや不満	6	3.7%
不満	0	0.0%
欠損数	8	5.0%
合計	160	100.0%

Q7. 4万一、再び入院が必要になったとき、当院を利用したいと思いますか？

	数値	パーセント
そう思う	113	70.6%
ややそう思う	31	19.4%
あまりそう思わない	8	5.0%
そう思わない	0	0.0%
欠損数	8	5.0%
合計	160	100.0%

Q7. 5万一、家族や友人が病気になったとき、当院を薦めたいと思いますか？

	数値	パーセント
そう思う	95	59.4%
ややそう思う	43	26.9%
あまりそう思わない	8	5.0%
そう思わない	2	1.2%
欠損数	12	7.5%
合計	160	100.0%

Q8. 最後にあなた自身についてお聞きします。

Q8. 1年齢

	数値	パーセント
0～19歳	3	1.9%
20歳代	10	6.3%
30歳代	19	11.9%
40歳代	14	8.7%
50歳代	14	8.7%
60歳代	28	17.5%
70歳代	45	28.1%
80歳代	23	14.4%
90歳代	1	0.6%
欠損数	3	1.9%
合計	160	100.0%

Q6. 2性別

	数値	パーセント
男性	82	51.2%
女性	74	46.3%
欠損数	4	2.5%
合計	160	100.0%

Q8. 3今回はどの科に入院されましたか？

	数値	パーセント
一般内科	5	3.1%
糖尿病・代謝内科	2	1.2%
血液内科	0	0.0%
循環器内科	18	11.0%
消化器内科	6	3.7%
腎臓内科	5	3.1%
アレルギー科	8	4.9%
眼科	0	0.0%
小児科	7	4.3%
外科	20	12.3%
泌尿器科	30	18.4%
整形外科	28	17.2%
リハビリテーション科	0	0.0%
産婦人科	15	9.2%
皮膚科	8	4.9%
耳鼻咽喉科	5	3.1%
精神科	0	0.0%
形成外科	4	2.4%
欠損数	2	1.2%
合計	163	100.0%

Q8. 4病棟

	数値	パーセント
2階病棟	14	8.7%
3階病棟	26	16.1%
4階病棟	39	24.2%
5階病棟	5	3.1%
6階病棟	22	13.7%
7階病棟	37	23.0%
8階病棟	5	3.1%
9階病棟	7	4.3%
療養病棟	2	1.3%
欠損数	4	2.5%
合計	161	100.0%

Q8. 5入院期間は何日でしたか。

	数値	パーセント
3日以内	42	26.3%
4日～7日	45	28.1%
8日～14日	37	23.1%
15日～31日	26	16.2%
1ヶ月超～3ヶ月未満	7	4.4%
3ヶ月以上	0	0.0%
欠損数	3	1.9%
合計	160	100.0%

Q8. 6当院を選んだ理由は何ですか？

	数値	パーセント
自宅、勤務先、学校などに近くて便利だから	46	18.7%
前にかかったことがあるから	70	28.5%
医療技術・医療機器が良いと思ったから	23	9.3%
他の医療機関の医師に紹介されたから	62	25.2%
インターネットで見て	6	2.5%
救急車で運ばれたのがこの病院だったから	11	4.5%
知人の紹介	9	3.6%
前の病院、診療所に満足できなかったから	6	2.5%
家族や知人が働いているから	3	1.2%
その他	7	2.8%
欠損数	3	1.2%
合計	246	100.0%

Q8. 7このアンケートにご記入いただいた方はどなたですか？

	数値	パーセント
患者本人	127	79.4%
ご家族	25	15.6%
その他	1	0.6%
欠損数	7	4.4%
合計	160	100.0%