

# 平成 27 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 27 年 11 月 4 日（水）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） 予定
- 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

対象者の属性、当院の選択理由、入院期間、総合評価、職員の対応、入院環境、施設設備・サービス、各設問の回答理由。

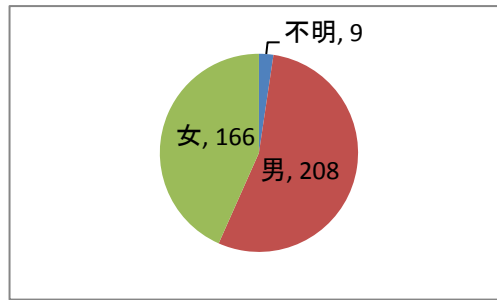
## 5 サンプル数

- 配布数 419 件
- 有効回収数 383 件
- 有効回収率 91.4%

## I 患者様について

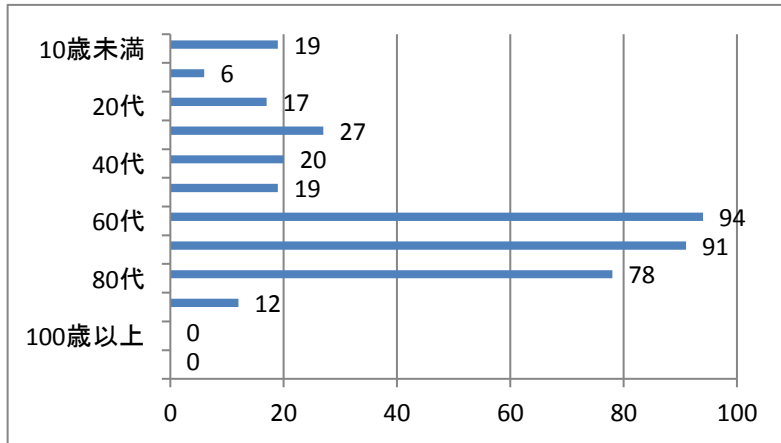
### I-1 性別

性別	集計	割合
不明	9	0.0%
男	208	47.9%
女	166	52.1%
総計	383	100.0%



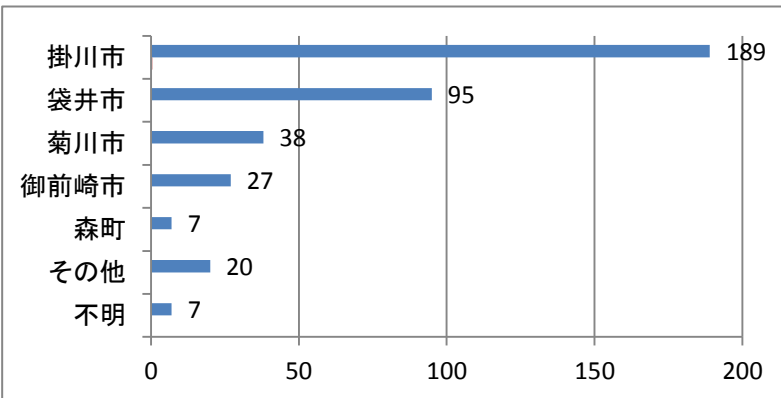
### 年齢別

年代	回答数	構成比
10歳未満	19	5.0%
10代	6	1.6%
20代	17	4.4%
30代	27	7.0%
40代	20	5.2%
50代	19	5.0%
60代	94	24.5%
70代	91	23.8%
80代	78	20.4%
90代	12	3.1%
100歳以上	0	0.0%
不明	0	0.0%
総計	383	100.0%

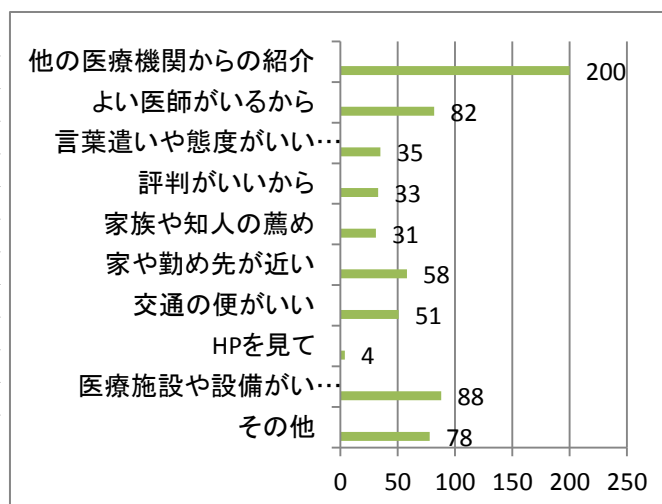


### 居住地別

居住地別	回答数	構成比
掛川市	189	49.3%
袋井市	95	24.8%
菊川市	38	9.9%
御前崎市	27	7.0%
森町	7	1.8%
その他	20	5.2%
不明	7	1.8%
総計	383	100.0%



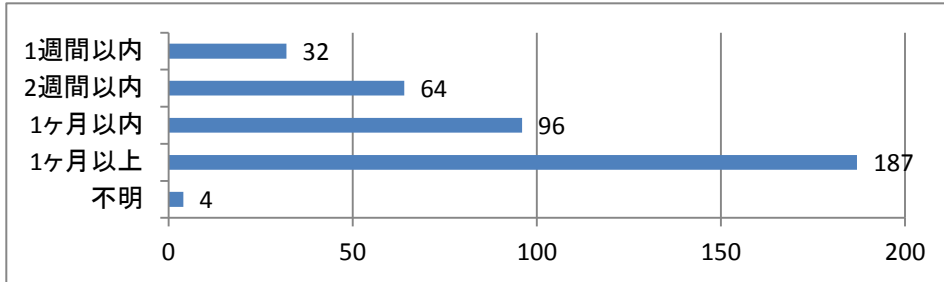
受診理由	総計	割合
他の医療機関からの紹介	200	83.3%
よい医師がいるから	82	34.2%
言葉遣いや態度がいいから	35	14.6%
評判がいいから	33	13.8%
家族や知人の薦め	31	12.9%
家や勤め先が近い	58	24.2%
交通の便がいい	51	21.3%
HPを見て	4	1.7%
医療施設や設備がいいから	88	36.7%
その他	78	32.5%



## II 入院状況について

### II-1 入院期間を教えてください

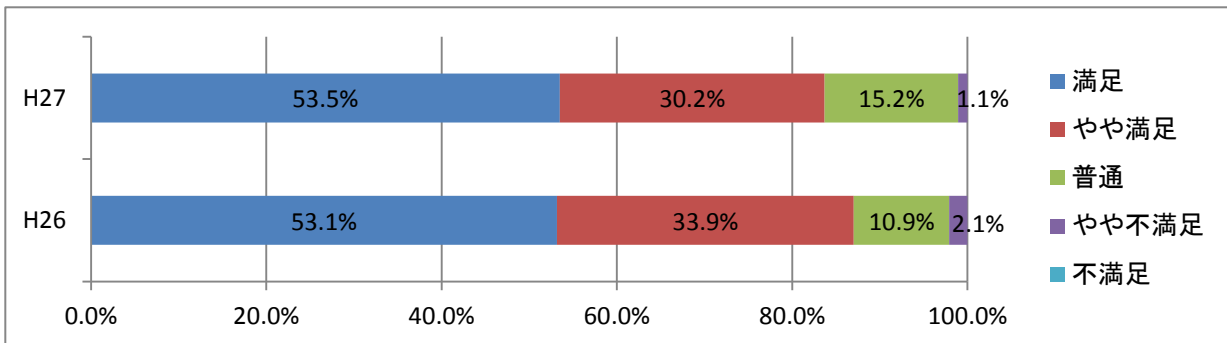
有効回答数	1週間以内	2週間以内	1ヶ月以内	1ヶ月以上	不明
383	32	64	96	187	4
	8.4%	16.7%	25.1%	48.8%	1.0%



## III 総合評価

### III-1 当院を総合的にみて満足していただけましたか？

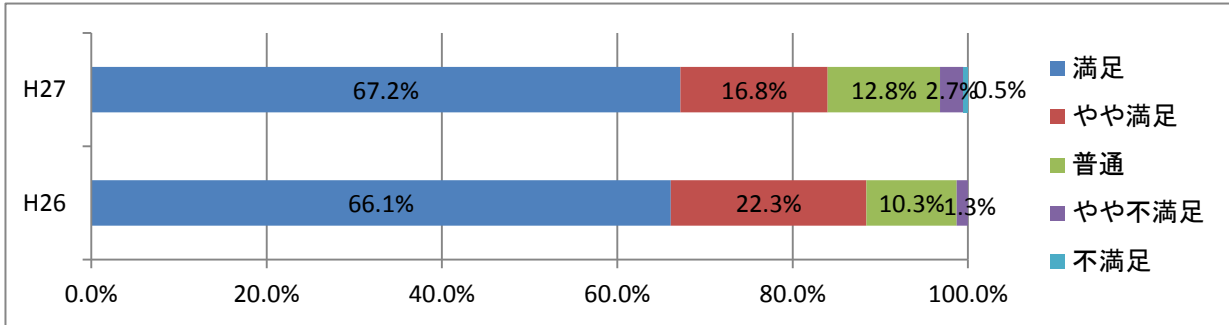
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	374	200	113	57	4	0	4.36
構成比		53.5%	30.2%	15.2%	1.1%	0.0%	
H26	239	127	81	26	5	0	4.38
構成比		53.1%	33.9%	10.9%	2.1%	0.0%	



#### IV 職員の対応

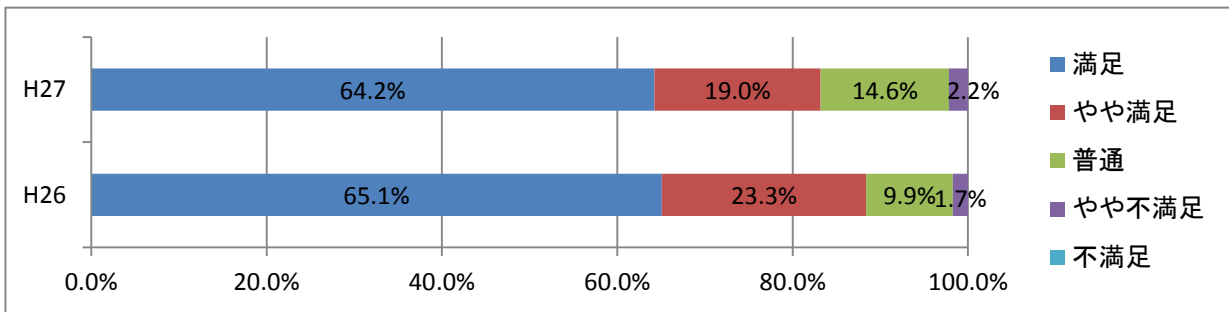
IV-医-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	375	252	63	48	10	2	4.47
構成比		67.2%	16.8%	12.8%	2.7%	0.5%	
H26	233	154	52	24	3	0	4.53
構成比		66.1%	22.3%	10.3%	1.3%	0.0%	



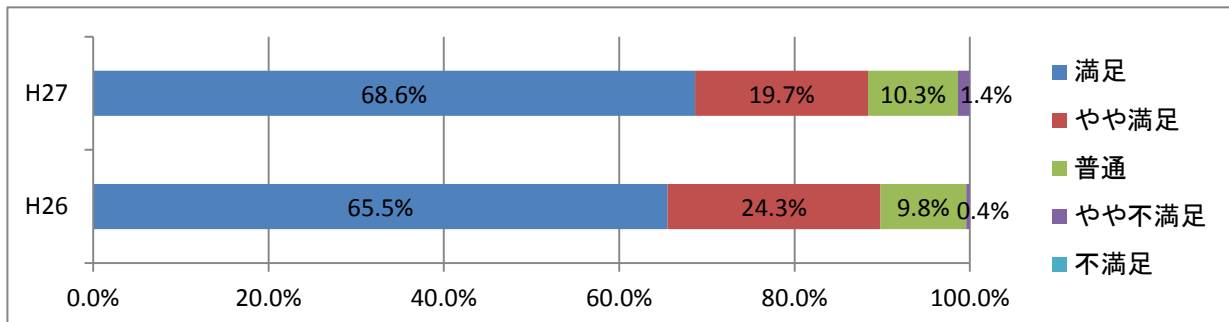
IV-医-2 医師からの治療に関する説明はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	369	237	70	54	8	0	4.45
構成比		64.2%	19.0%	14.6%	2.2%	0.0%	
H26	232	151	54	23	4	0	4.52
構成比		65.1%	23.3%	9.9%	1.7%	0.0%	



IV-看-1 看護師はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

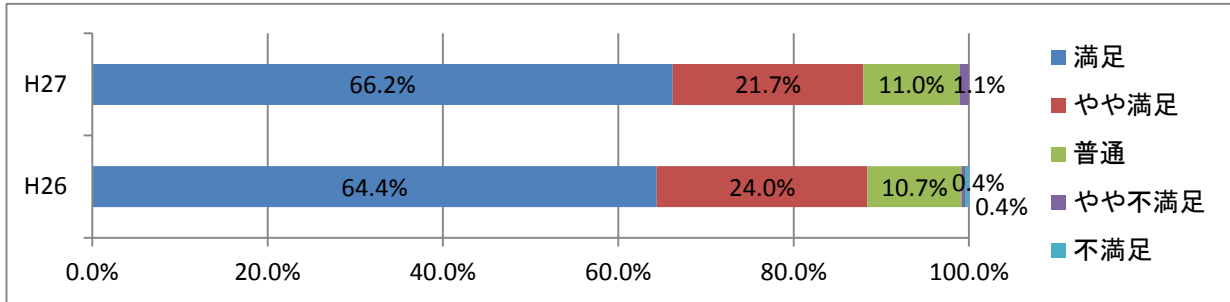
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	370	254	73	38	5	0	4.56
構成比		68.6%	19.7%	10.3%	1.4%	0.0%	
H26	235	154	57	23	1	0	4.55
構成比		65.5%	24.3%	9.8%	0.4%	0.0%	



平成27年度 患者満足度調査【入院】

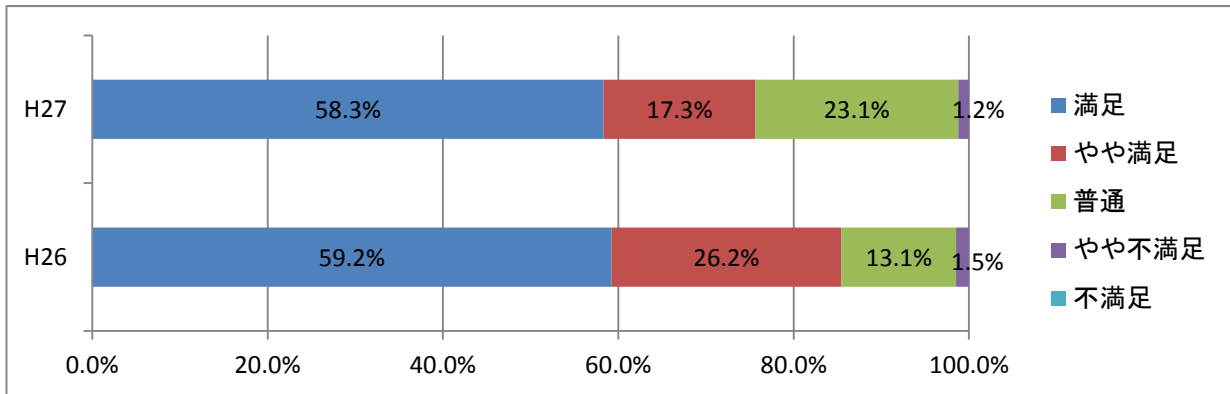
IV-看-2 看護師の対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	373	247	81	41	4	0	4.53
構成比		66.2%	21.7%	11.0%	1.1%	0.0%	
H26	233	150	56	25	1	1	4.52
構成比		64.4%	24.0%	10.7%	0.4%	0.4%	



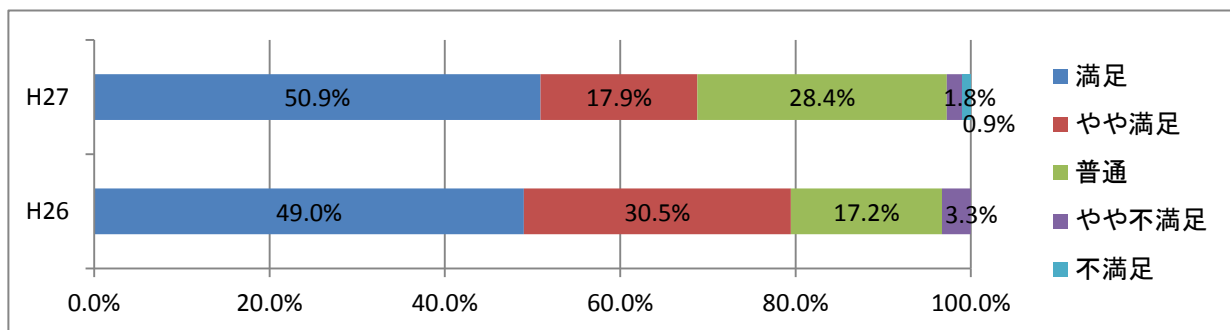
IV-他-1 薬剤師(薬の説明を行った職員)の説明と対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	324	189	56	75	4	0	4.33
構成比		58.3%	17.3%	23.1%	1.2%	0.0%	
H26	206	122	54	27	3	0	4.43
構成比		59.2%	26.2%	13.1%	1.5%	0.0%	



IV-他-2 管理栄養士の説明と対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

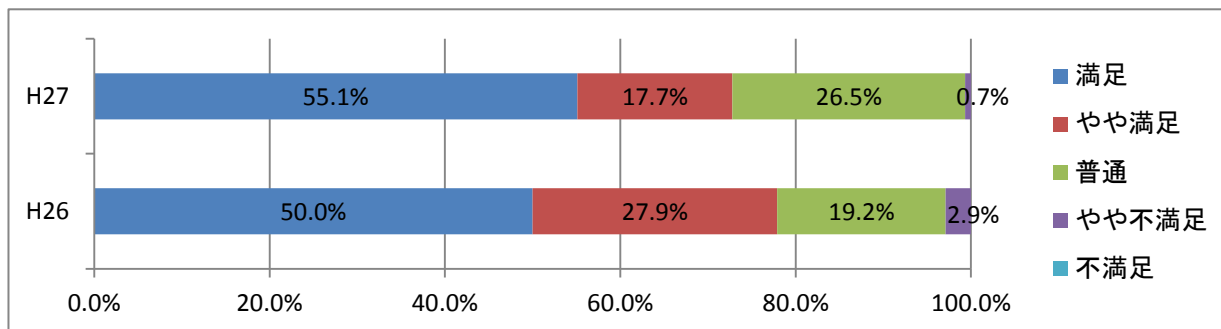
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	218	111	39	62	4	2	4.16
構成比		50.9%	17.9%	28.4%	1.8%	0.9%	
H26	151	74	46	26	5	0	4.25
構成比		49.0%	30.5%	17.2%	3.3%	0.0%	



平成27年度 患者満足度調査【入院】

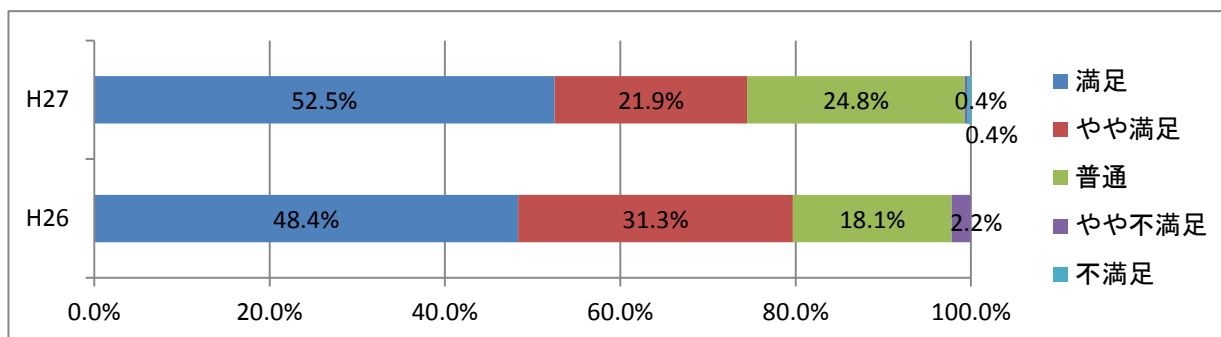
IV-他-3 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士によるリハビリの説明と対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	147	81	26	39	1	0	4.27
構成比		55.1%	17.7%	26.5%	0.7%	0.0%	
H26	104	52	29	20	3	0	4.25
構成比		50.0%	27.9%	19.2%	2.9%	0.0%	



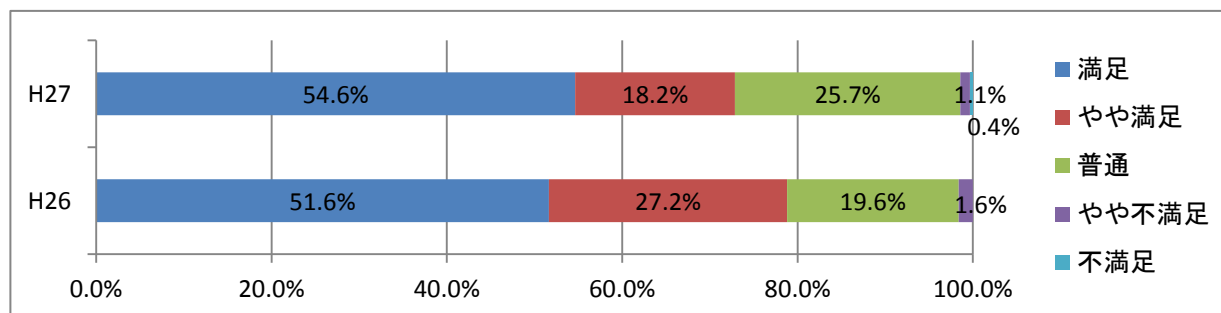
IV-他-4 検査技師(採血や心電図検査などを担当した職員)の説明と対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	278	146	61	69	1	1	4.26
構成比		52.5%	21.9%	24.8%	0.4%	0.4%	
H26	182	88	57	33	4	0	4.26
構成比		48.4%	31.3%	18.1%	2.2%	0.0%	



IV-他-5 放射線技師(レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員)の説明と対応はわかりやすく、ていねいでしたか？

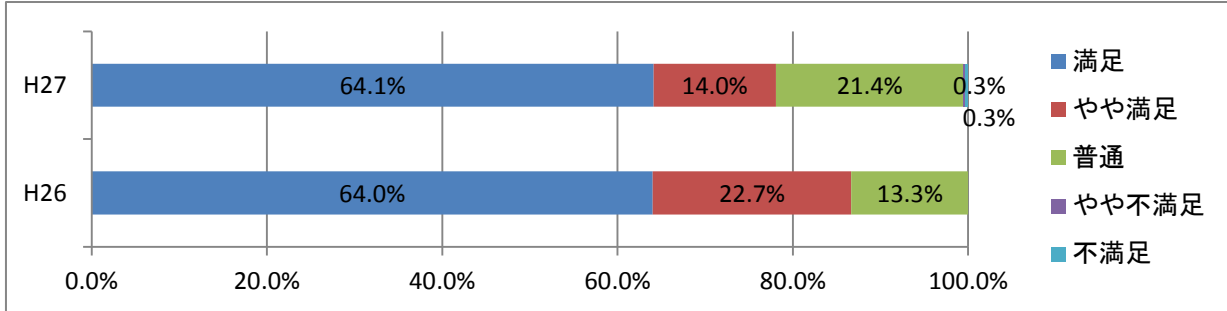
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	280	153	51	72	3	1	4.26
構成比		54.6%	18.2%	25.7%	1.1%	0.4%	
H26	184	95	50	36	3	0	4.29
構成比		51.6%	27.2%	19.6%	1.6%	0.0%	



平成27年度 患者満足度調査【入院】

IV-服装-1 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

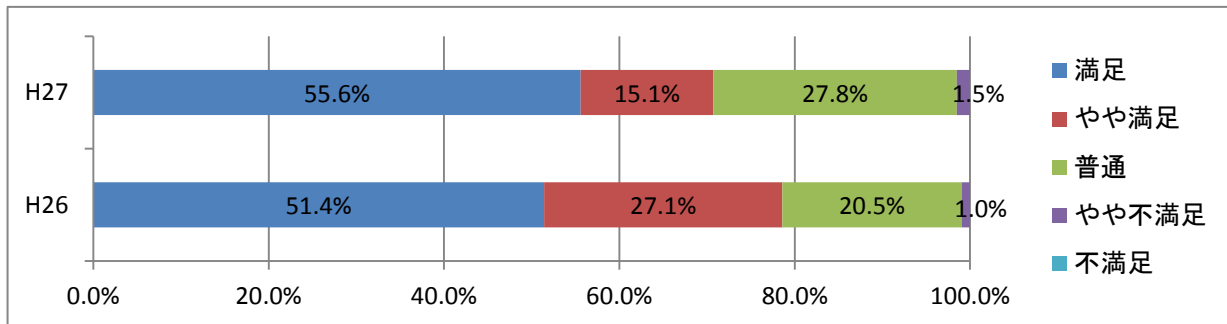
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	351	225	49	75	1	1	4.41
構成比		64.1%	14.0%	21.4%	0.3%	0.3%	
H26	225	144	51	30	0	0	4.51
構成比		64.0%	22.7%	13.3%	0.0%	0.0%	



【V 入院環境】

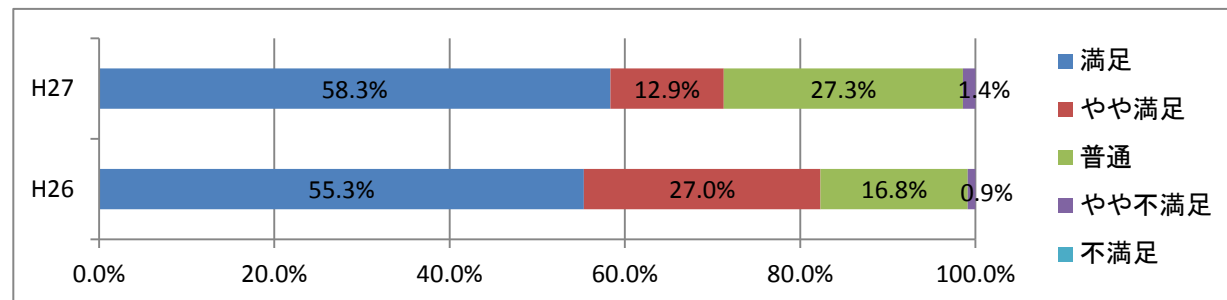
V-1 お見舞い・面会の時間は適切でしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	331	184	50	92	5	0	4.25
構成比		55.6%	15.1%	27.8%	1.5%	0.0%	
H26	210	108	57	43	2	0	4.29
構成比		51.4%	27.1%	20.5%	1.0%	0.0%	



V-2 消灯、起床時間は適切でしたか？

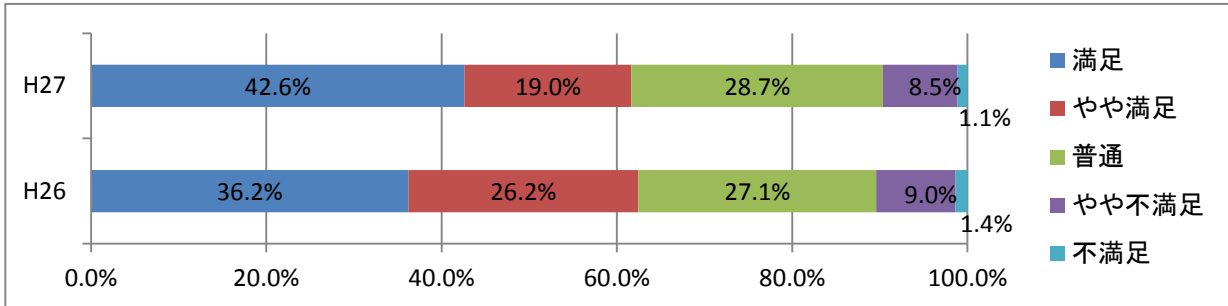
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	348	203	45	95	5	0	4.28
構成比		58.3%	12.9%	27.3%	1.4%	0.0%	
H26	226	125	61	38	2	0	4.37
構成比		55.3%	27.0%	16.8%	0.9%	0.0%	



平成27年度 患者満足度調査【入院】

V-3 食事のメニューは満足されましたか？

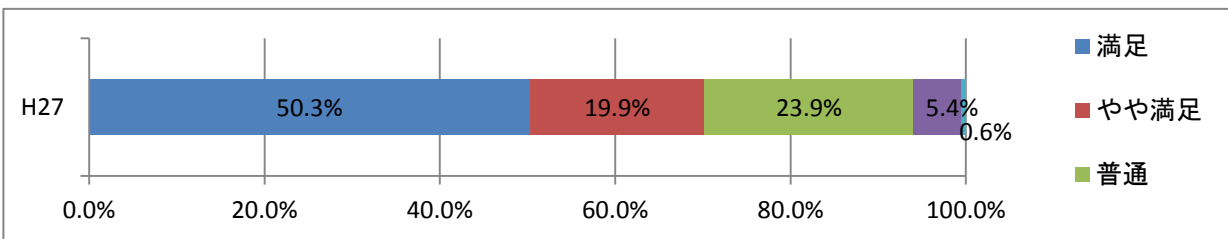
	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	352	150	67	101	30	4	3.93
構成比		42.6%	19.0%	28.7%	8.5%	1.1%	
H26	221	80	58	60	20	3	3.87
構成比		36.2%	26.2%	27.1%	9.0%	1.4%	



V-4 特に消灯後、騒音やスタッフの話し声について、配慮がされていきましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	352	177	70	84	19	2	4.14
構成比		50.3%	19.9%	23.9%	5.4%	0.6%	

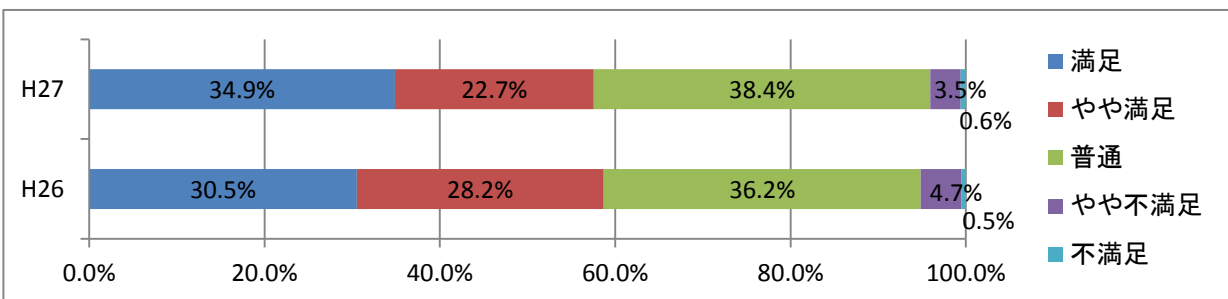
※26年度データ無し



【VI 施設設備・サービス】

VI-1 案内図・掲示板の見やすさ、わかりやすさはいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	344	120	78	132	12	2	3.88
構成比		34.9%	22.7%	38.4%	3.5%	0.6%	
H26	213	65	60	77	10	1	3.84
構成比		30.5%	28.2%	36.2%	4.7%	0.5%	

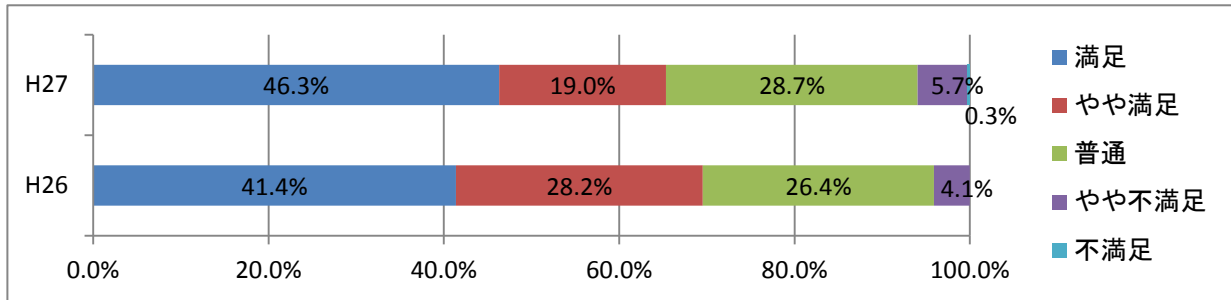




平成27年度 患者満足度調査【入院】

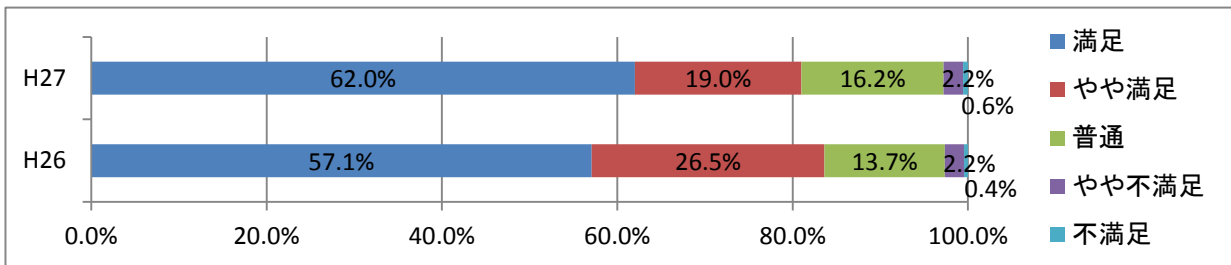
VI-2 病室でのプライバシーは守られていると感じましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	352	163	67	101	20	1	4.05
構成比		46.3%	19.0%	28.7%	5.7%	0.3%	
H26	220	91	62	58	9	0	4.07
構成比		41.4%	28.2%	26.4%	4.1%	0.0%	



VI-3 病室、トイレ等の清掃は行き届いていましたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	358	222	68	58	8	2	4.40
構成比		62.0%	19.0%	16.2%	2.2%	0.6%	
H26	226	129	60	31	5	1	4.38
構成比		57.1%	26.5%	13.7%	2.2%	0.4%	



VI-4 病室の環境(冷暖房・照明など)はいかがでしたか？

	有効回答数	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
H27	360	183	86	80	7	4	4.21
構成比		50.8%	23.9%	22.2%	1.9%	1.1%	
H26	224	98	66	46	13	1	4.10
構成比		43.8%	29.5%	20.5%	5.8%	0.4%	

