

公立昭和病院患者満足度調査結果(概要)

当院では、平成27年9月に、入院・外来患者さんを対象とした患者満足度調査を実施し、現状のニーズや満足度、当院に対するイメージの検証を行いました。
これは、その調査結果の概要報告です。

1 実施の状況

(1) 調査日

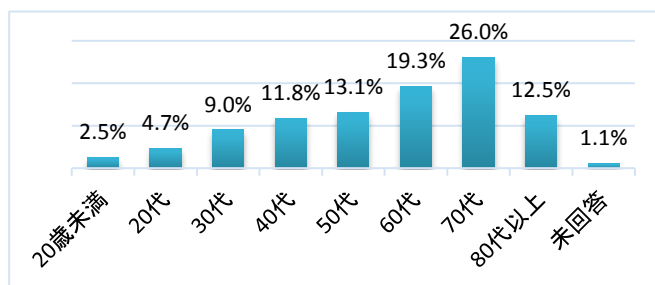
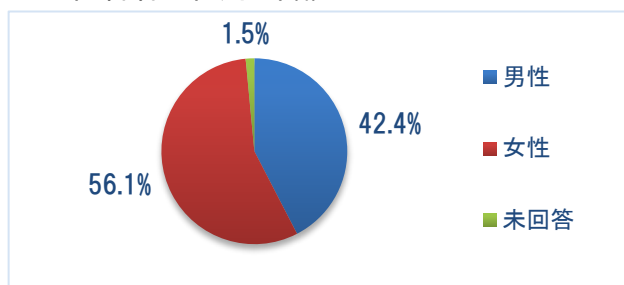
外来：平成27年9月14日 月曜日～9月18日 金曜日（5日間）
入院：平成27年9月14日 月曜日～9月30日 水曜日（17日間）

(2) 回収結果

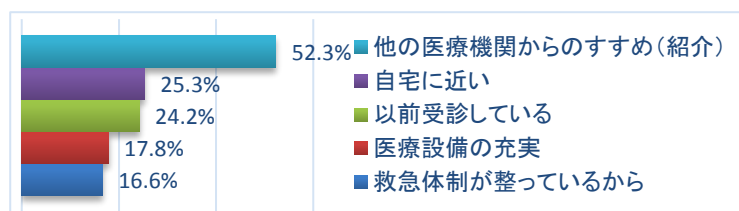
区分	実患者数	回収枚数	実患者回答率	配布枚数	回収率
外来	4780	2300	48.1%	2337	98.4%
入院	582	339	58.2%	422	80.3%

2 外来結果の概要

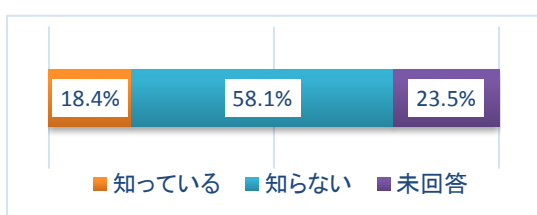
■ 回答者の性別・年齢



■ 当院を選択した理由の上位5位(複数選択可)

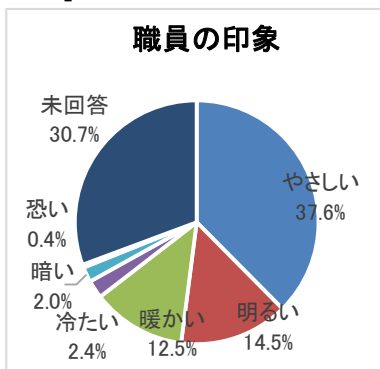
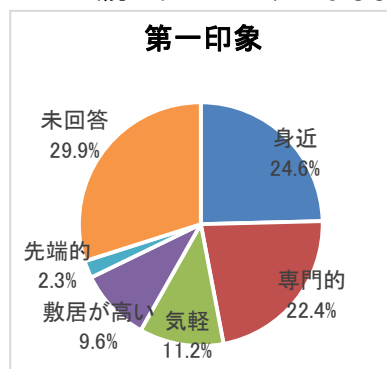


■ 「人間ドック利用料」割引制度の認知度



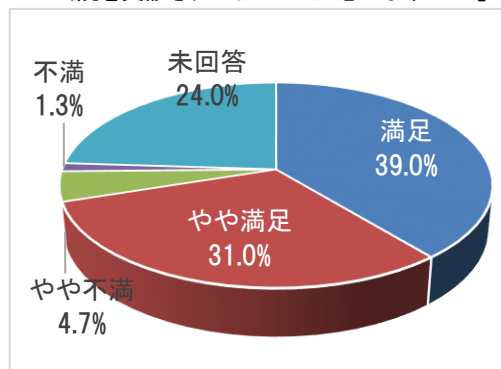
■ 当院の印象

「当院のイメージに当てはまるものは？」



■ 総合的な満足度

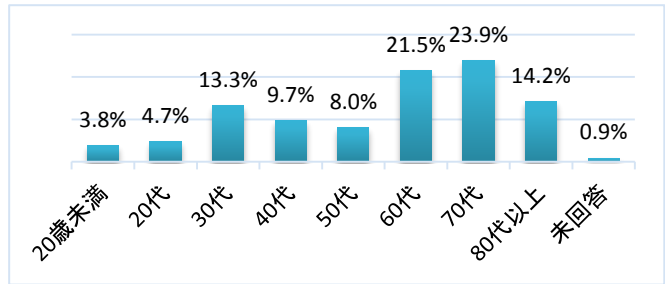
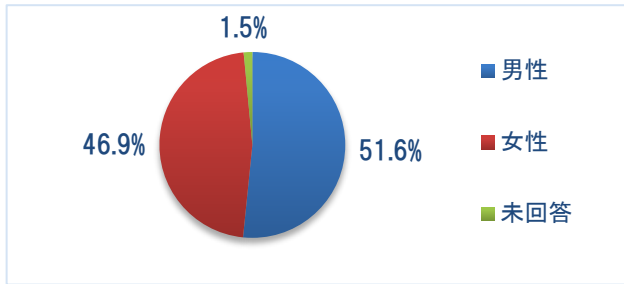
「当院を受診されてよかったですか？」



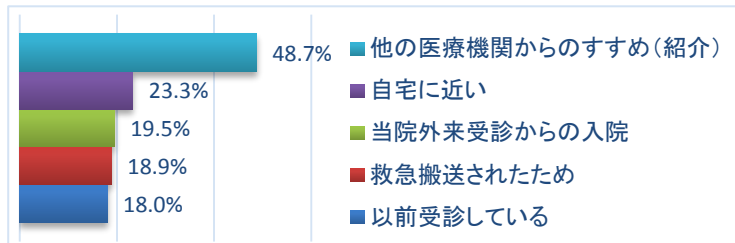
外来における総合的な満足度では、満足とやや満足との合計で70%の方から好意的な評価を得ています。仮に未回答を除くと満足度は92.1%となっています。

3 入院結果の概要

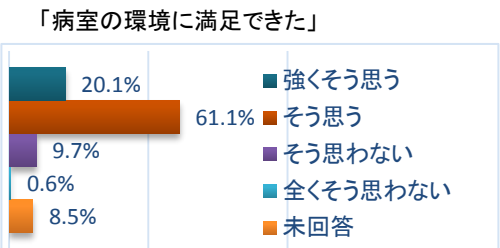
■ 回答者の性別・年齢



■ 当院を選択した理由の上位5位(複数選択可)

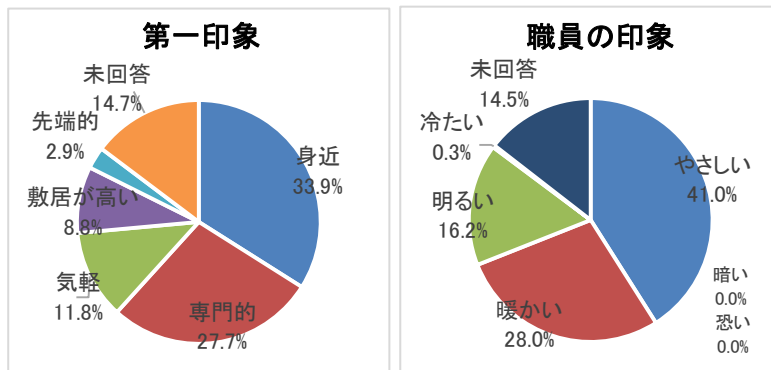


■ 病室環境について



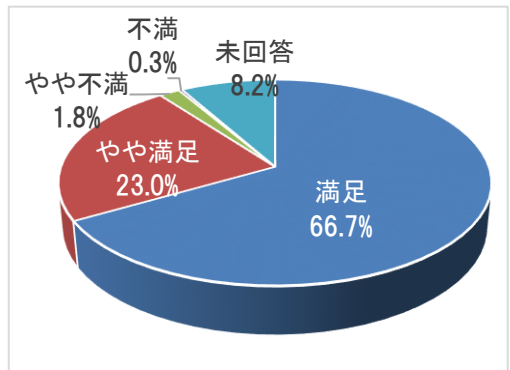
■ 当院の印象

「当院のイメージに当てはまるものは？」



■ 総合的な満足度

「当院に入院されてよかったと思いますか？」



入院における総合的な満足度では、満足とやや満足との合計で約90%の方から好意的な評価を得ています。仮に未回答を除くと満足度は97.7%となっています。

4 調査結果の対応について

改善してほしい点のコメントには、接遇面、診療体制面、設備面やアクセス面等、多数のご要望をいただき、その中でも実際の診療開始時間と予約時間にずれが生じていることに関しては厳しいご意見をいただきました。

今回の調査結果を分析し、様々なご意見を踏まえ、改善できるところから着実に取り組んでまいります。

今後とも構成8市約100万市民の皆様にご信頼される病院として医療の提供に努めてまいります。

外来調査結果(詳細)

1 調査日

平成27年9月14日 月曜日 ~ 9月18日 金曜日 (5日間)

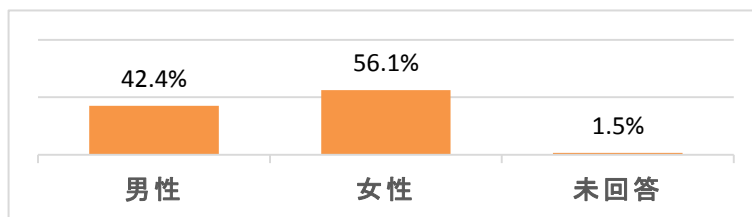
2 回収結果

区分	実患者数	回収枚数	実患者回答率	配布枚数	回収率
外来	4780	2300	48.1%	2337	98.4%

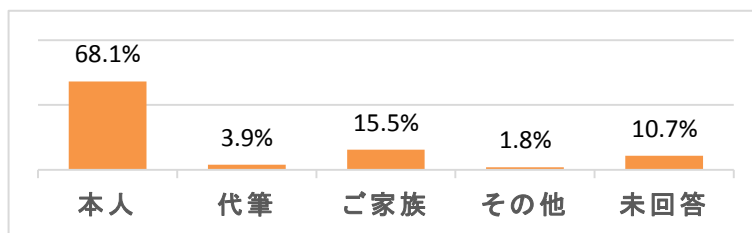
3 調査結果

(1) 属性

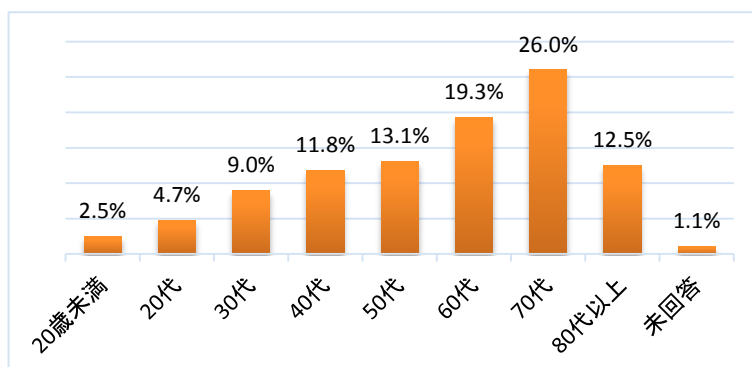
【性別】	回答数	割合
男性	975	42.4
女性	1291	56.1
未回答	34	1.5
合計	2300	100



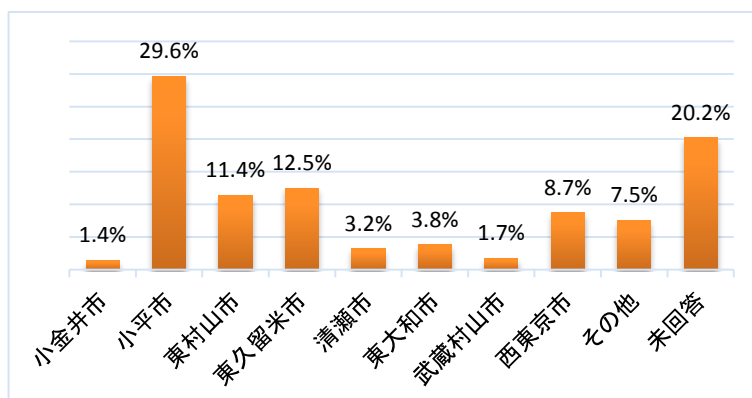
【記入者】	回答数	割合
本人	1566	68.1
代筆	89	3.9
ご家族	357	15.5
その他(面会者)	42	1.8
未回答	246	10.7
合計	2300	100



【年齢】	回答数	割合
20歳未満	58	2.5
20代	108	4.7
30代	206	9.0
40代	272	11.8
50代	300	13.1
60代	445	19.3
70代	599	26.0
80代以上	287	12.5
未回答	25	1.1
合計	2300	100

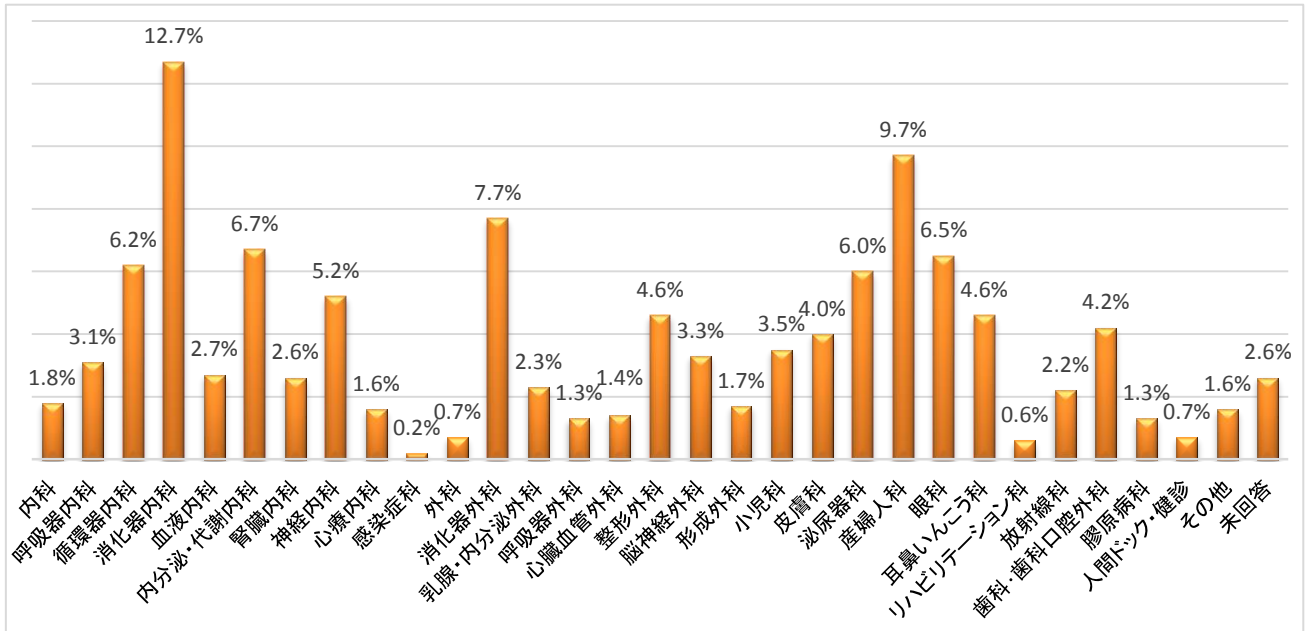


【地域】	回答数	割合
小金井市	32	1.4
小平市	680	29.6
東村山市	263	11.4
東久留米市	287	12.5
清瀬市	74	3.2
東大和市	86	3.8
武蔵村山市	40	1.7
西東京市	201	8.7
その他	172	7.5
未回答	465	20.2
合計	2300	100

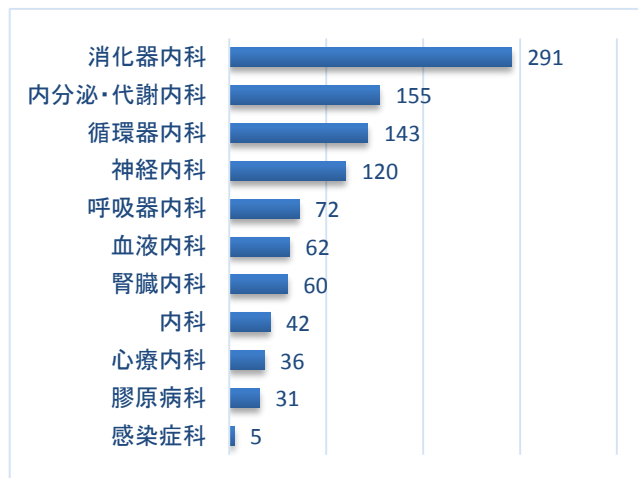


<外来>

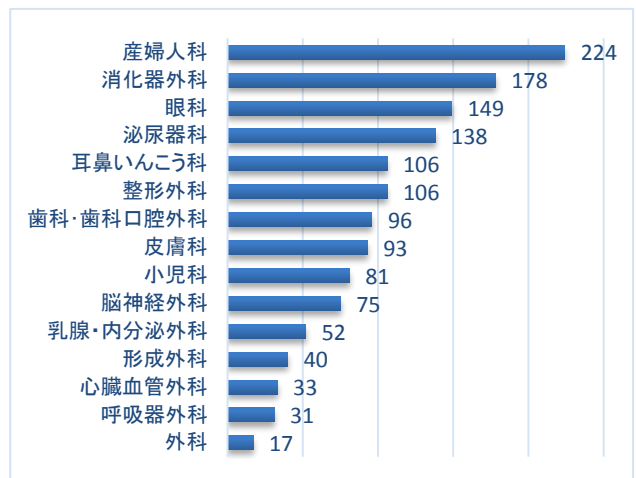
【受診科目割合(複数選択可)】



内科系(回答件数)

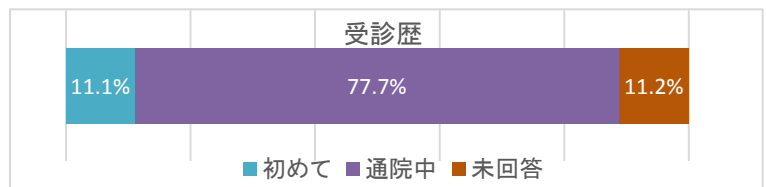


外科系(回答件数)



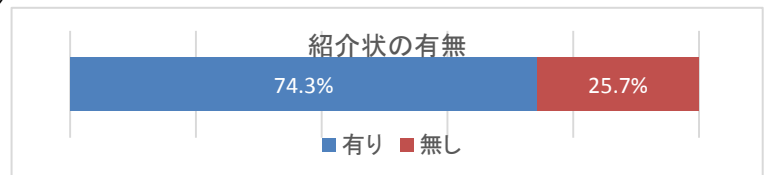
【受診歴】

受診歴	回答数	割合
初めて	256	11.1
通院中	1787	77.7
未回答	257	11.2
合計	2300	100

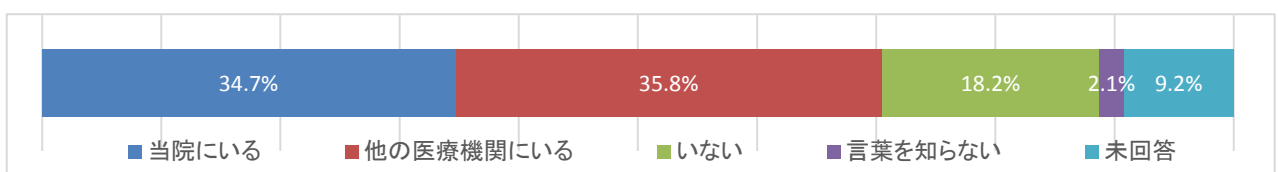


初めて受診した患者さんのうち(未回答除く)

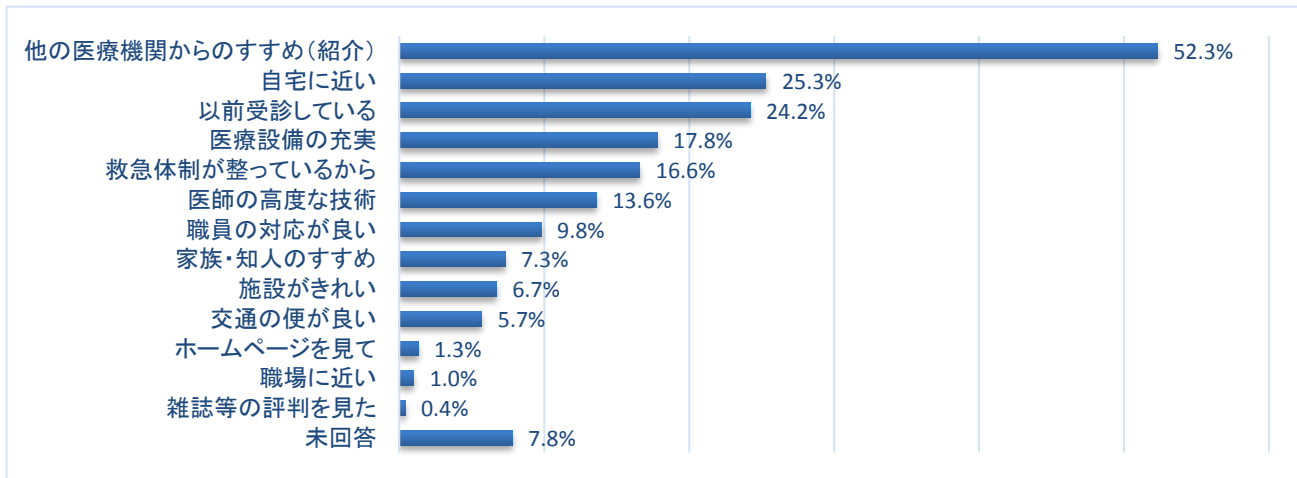
紹介状の有無	回答数	割合
有り	545	74.3
無し	189	25.7
合計	734	100



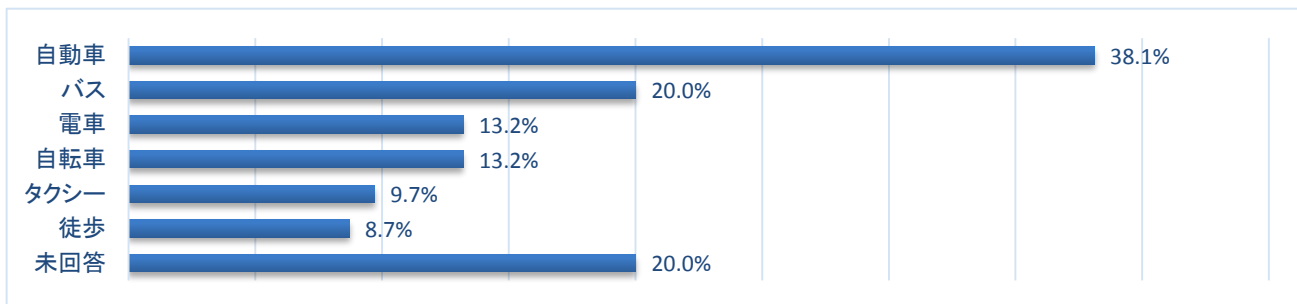
【かかりつけ医に関して】



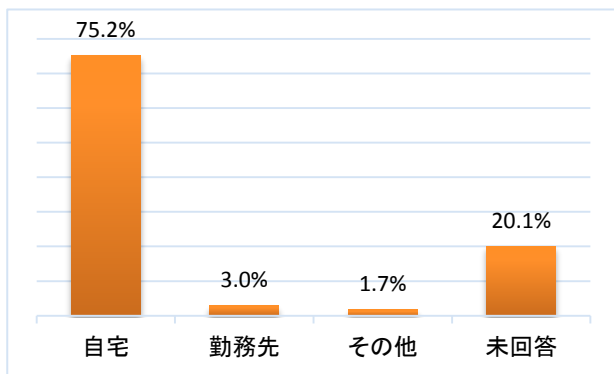
【当院を選んだ理由(複数選択可)】



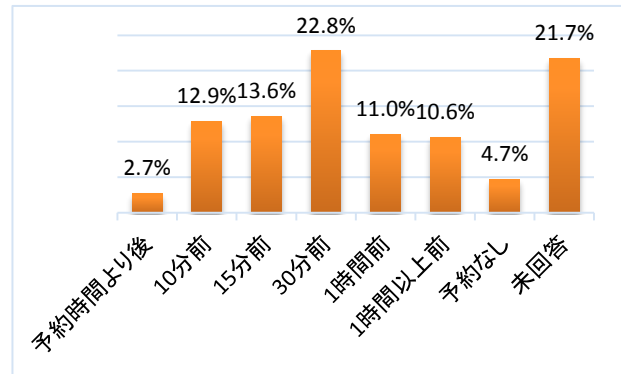
【当院までの交通手段(複数選択可)】



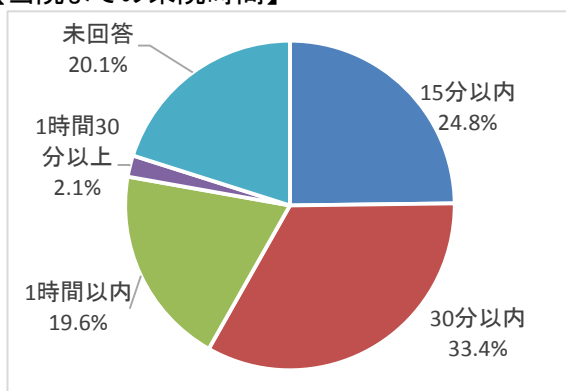
【来院起点(どちらから来院したか)】



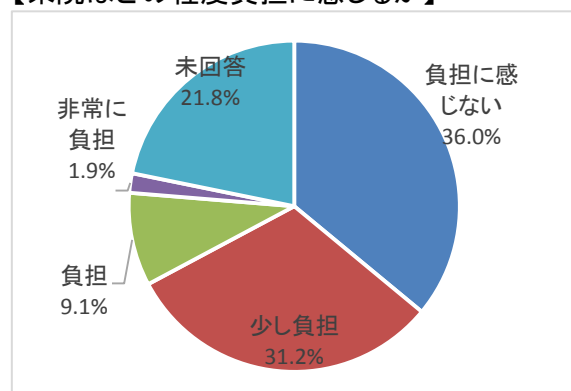
【予約時間の何分前に病院へ来たか】



【当院までの来院時間】



【来院はどの程度負担に感じるか】

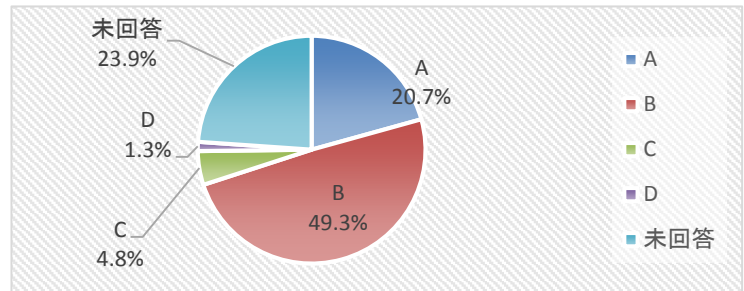


<外来>

(2) 接遇面について

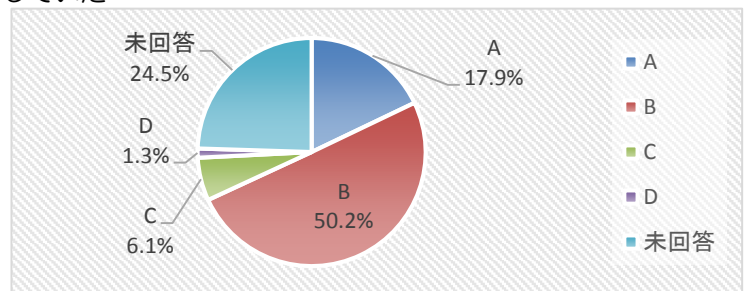
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	476	20.7
B そう思う	1133	49.3
C そう思わない	110	4.8
D 全く思わない	31	1.3
未回答	550	23.9
合計	2300	100



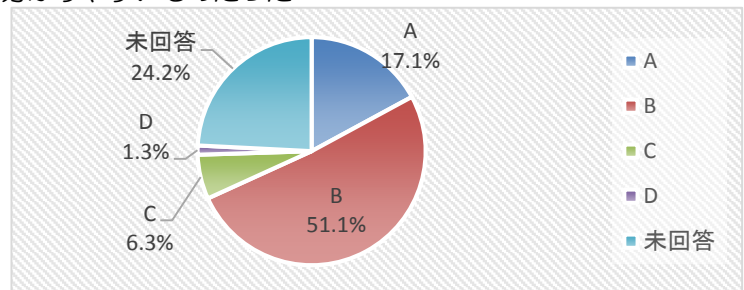
○ 医師はあなたの顔や目を見て診察しようとしていた

評価	回答数	割合
A 強く思う	411	17.9
B そう思う	1154	50.2
C そう思わない	141	6.1
D 全く思わない	30	1.3
未回答	564	24.5
合計	2300	100



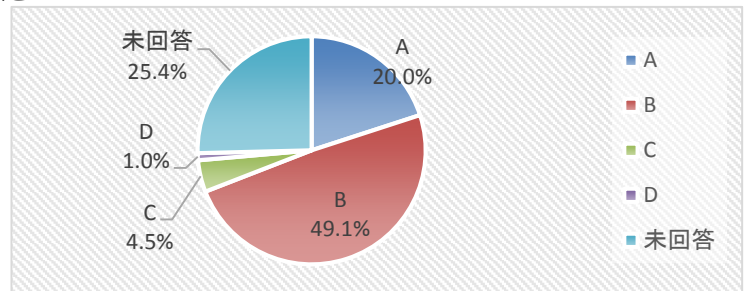
○ 医師の病状や治療の説明はあなたにとって分かりやすいものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	393	17.1
B そう思う	1174	51.1
C そう思わない	146	6.3
D 全く思わない	30	1.3
未回答	557	24.2
合計	2300	100



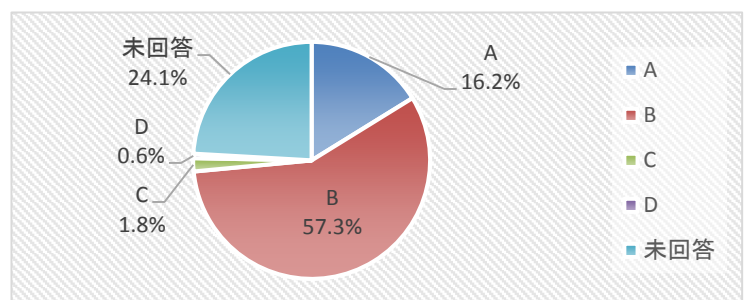
○ 医師の治療は十分に信頼できるものであった

評価	回答数	割合
A 強く思う	459	20.0
B そう思う	1129	49.1
C そう思わない	105	4.5
D 全く思わない	22	1.0
未回答	585	25.4
合計	2300	100



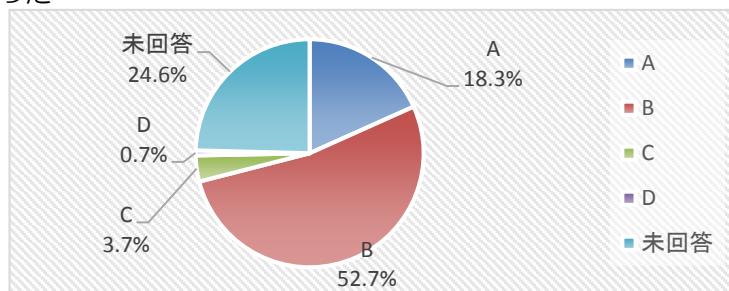
○ 看護師の身だしなみは適切だった

評価	回答数	割合
A 強く思う	371	16.2
B そう思う	1318	57.3
C そう思わない	42	1.8
D 全く思わない	14	0.6
未回答	555	24.1
合計	2300	100



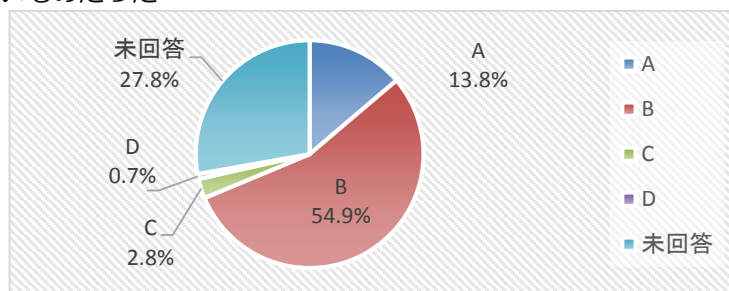
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	420	18.3
B そう思う	1213	52.7
C そう思わない	85	3.7
D 全く思わない	17	0.7
未回答	565	24.6
合計	2300	100



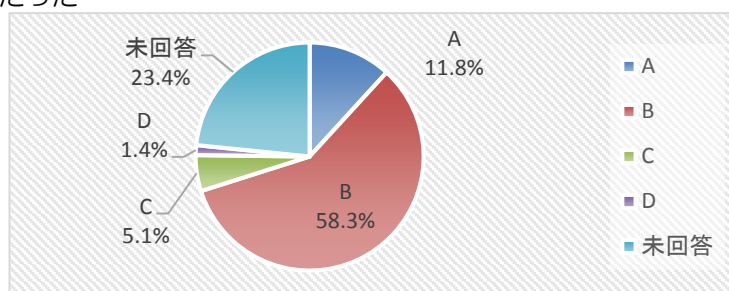
○ 看護師の説明はあなたにとって分かりやすいものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	318	13.8
B そう思う	1262	54.9
C そう思わない	65	2.8
D 全く思わない	15	0.7
未回答	640	27.8
合計	2300	100



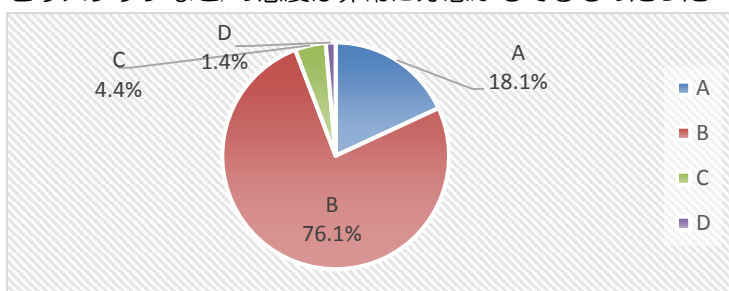
○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	271	11.8
B そう思う	1341	58.3
C そう思わない	118	5.1
D 全く思わない	31	1.4
未回答	539	23.4
合計	2300	100



○ その他の職種(検査技師・放射線技師・リハビリスタッフなど)の態度は非常に好感がもてるものだった
(「会っていない」及び「未回答」は除く)

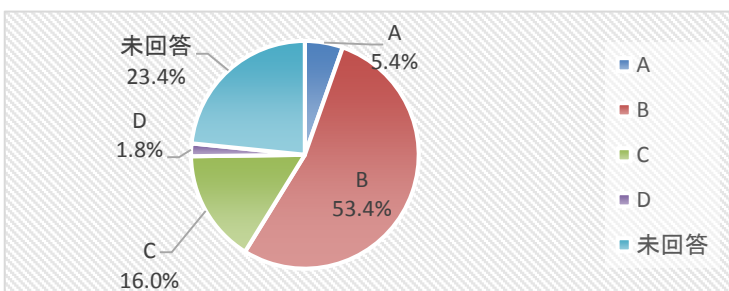
評価	回答数	割合
A 強く思う	157	18.1
B そう思う	660	76.1
C そう思わない	38	4.4
D 全く思わない	12	1.4
合計	867	100



(3) 施設・環境面について

○ 待合室は落ち着ける環境だった

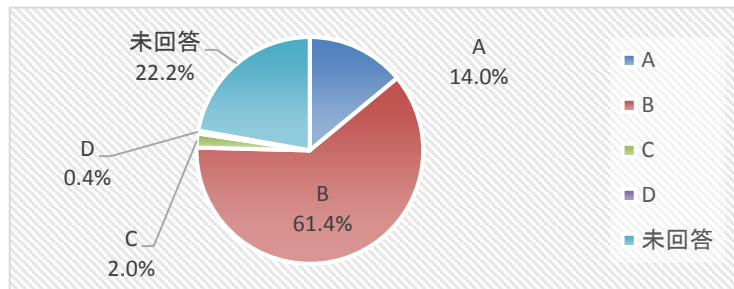
評価	回答数	割合
A 強く思う	125	5.4
B そう思う	1228	53.4
C そう思わない	367	16.0
D 全く思わない	42	1.8
未回答	538	23.4
合計	2300	100



<外来>

○ 院内の清掃は行き届いていた

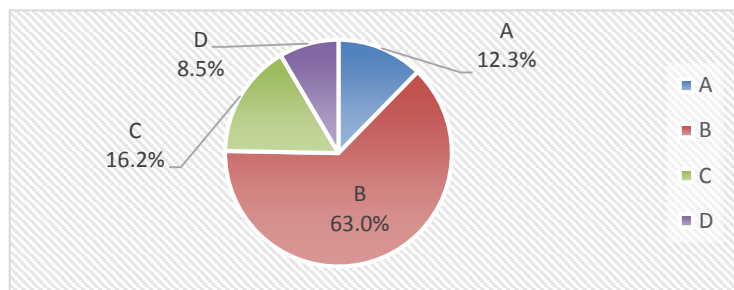
評価	回答数	割合
A 強く思う	321	14.0
B そう思う	1412	61.4
C そう思わない	45	2.0
D 全く思わない	10	0.4
未回答	512	22.2
合計	2300	100



(4) 患者図書室、ホームページについて

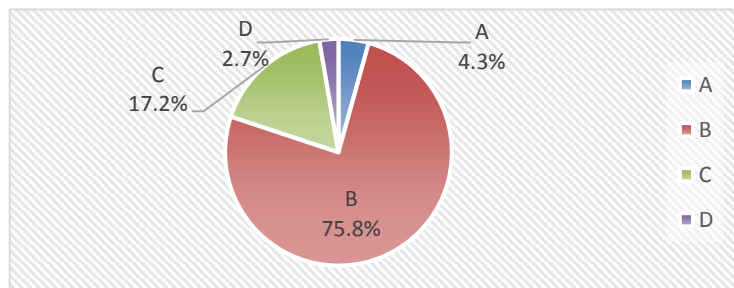
○ 図書室「やすらぎの森」は利用しやすかった
(「知らない」及び「未回答」は除く)

評価	回答数	割合
A 強く思う	19	12.3
B そう思う	97	63.0
C そう思わない	25	16.2
D 全く思わない	13	8.5
合計	154	100



○ 当院のホームページは利用しやすい
(「見たことが無い」及び「未回答」は除く)

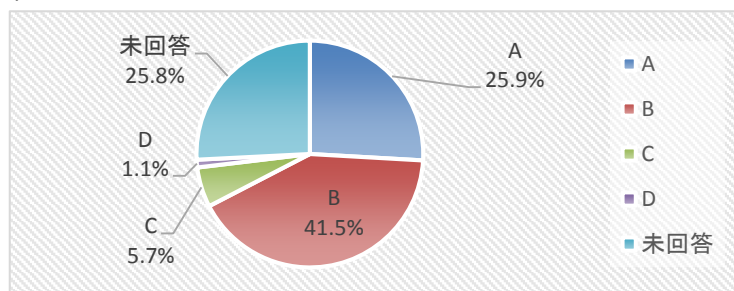
評価	回答数	割合
A 強く思う	26	4.3
B そう思う	454	75.8
C そう思わない	103	17.2
D 全く思わない	16	2.7
合計	599	100



(5) 推薦意向、全体満足度について

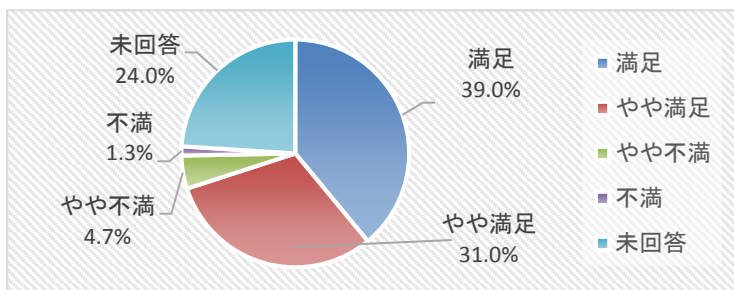
○ 当院を家族または知人等に勧めたいですか？

評価	回答数	割合
A 勧めたい	596	25.9
B どちらかという勧めたい	954	41.5
C あまり勧めたくない	131	5.7
D 勧めたくない	26	1.1
未回答	593	25.8
合計	2300	100



○ 当院を受診されてよかったと思いますか？

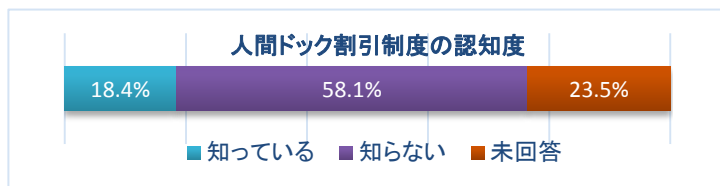
評価	回答数	割合
満足	897	39.0
やや満足	712	31.0
やや不満	108	4.7
不満	30	1.3
未回答	553	24.0
合計	2300	100



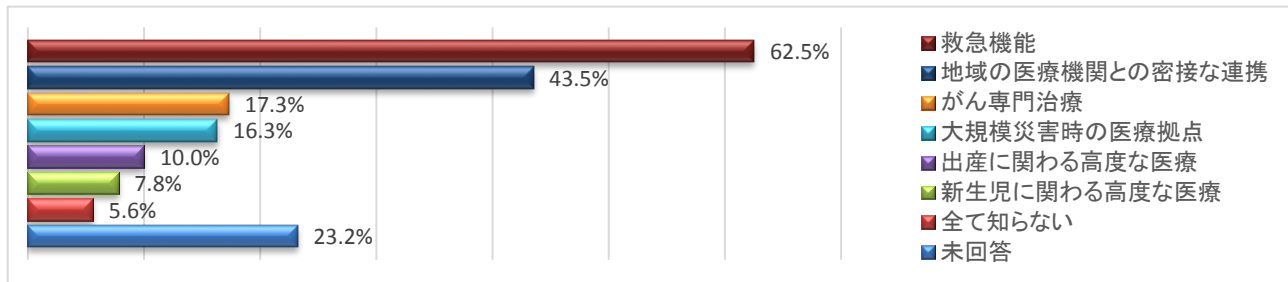
(6) その他

○ 当院を運営する構成市にお住まいの方を対象とした、人間ドック利用料の割引制度をご存知でしたか？

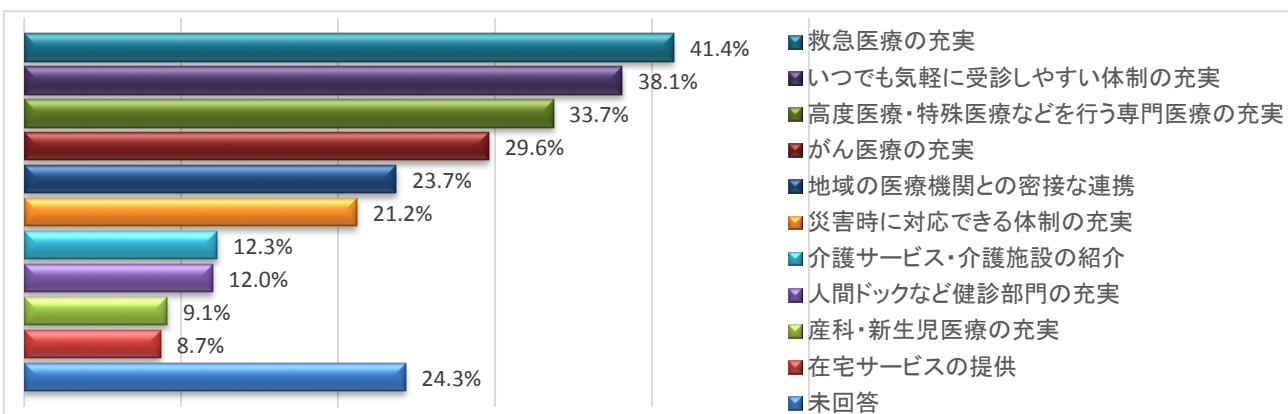
知っている	423	18.4
知らない	1337	58.1
未回答	540	23.5
合計	2300	100



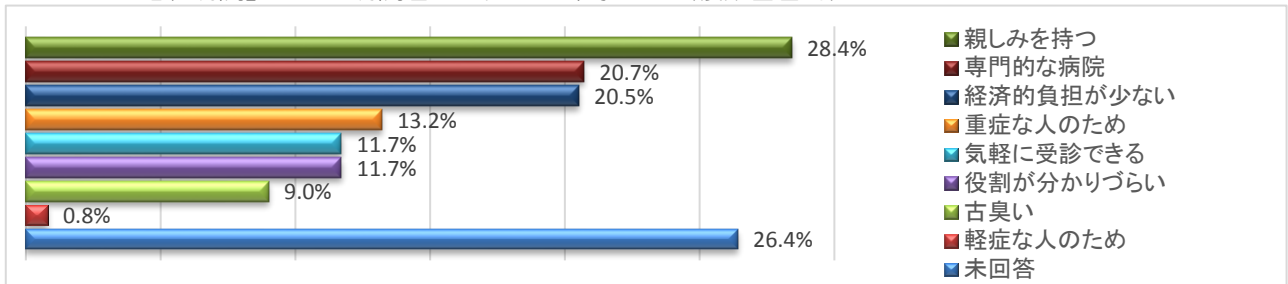
○ 当院が果たしている役割の認知度（複数回答可）



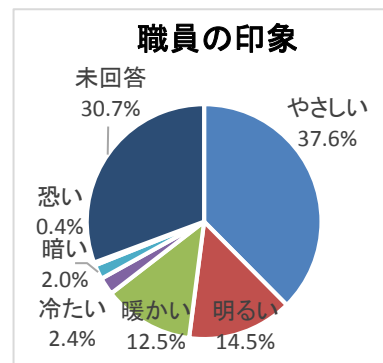
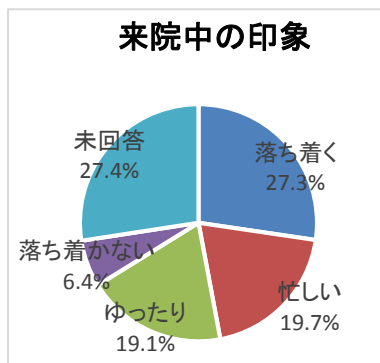
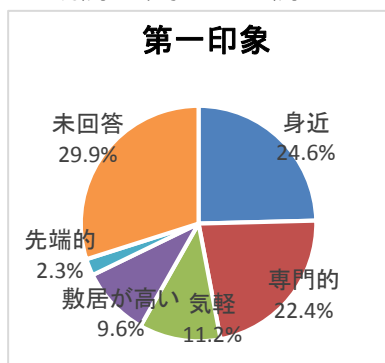
○ 今後の当院に期待するもの（複数回答可）



○ 「公立昭和病院」という病院名から受ける印象は？（複数回答可）



○ 病院の印象：当院のイメージに当てはまるものは？



<入院>

入院調査結果(詳細)

1 調査日

平成27年9月14日 月曜日 ~ 9月30日 水曜日 (17日間)

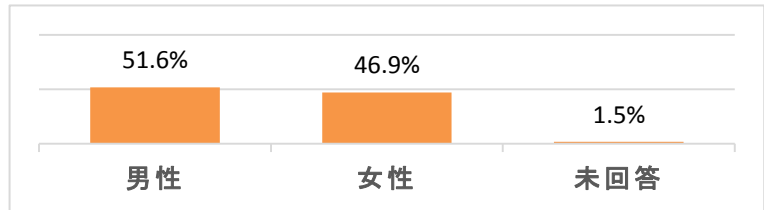
2 回収結果

区分	実患者数	回収枚数	実患者回答率	配布枚数	回収率
入院	582	339	58.2%	422	80.3%

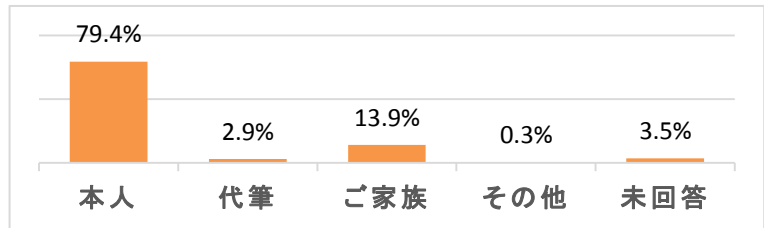
3 調査結果

(1) 属性

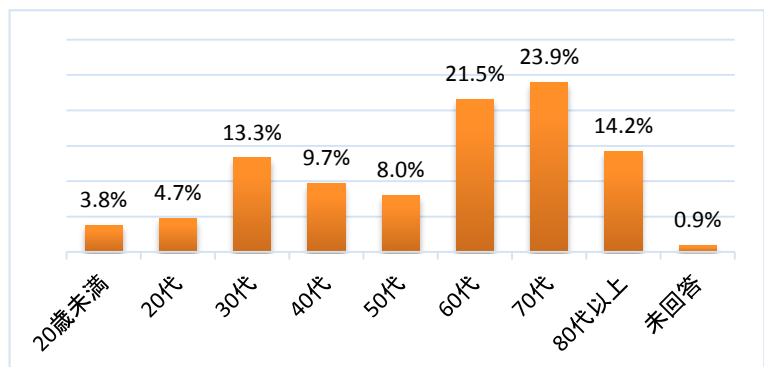
【性別】	回答数	割合
男性	175	51.6
女性	159	46.9
未回答	5	1.5
合計	339	100



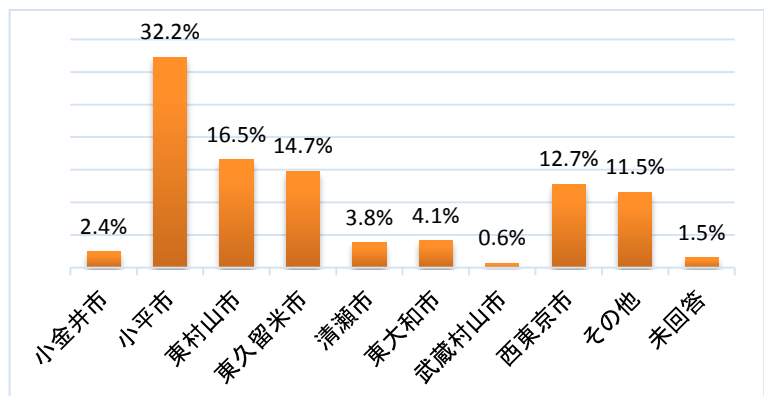
【記入者】	回答数	割合
本人	269	79.4
代筆	10	2.9
ご家族	47	13.9
その他(面会者)	1	0.3
未回答	12	3.5
合計	339	100



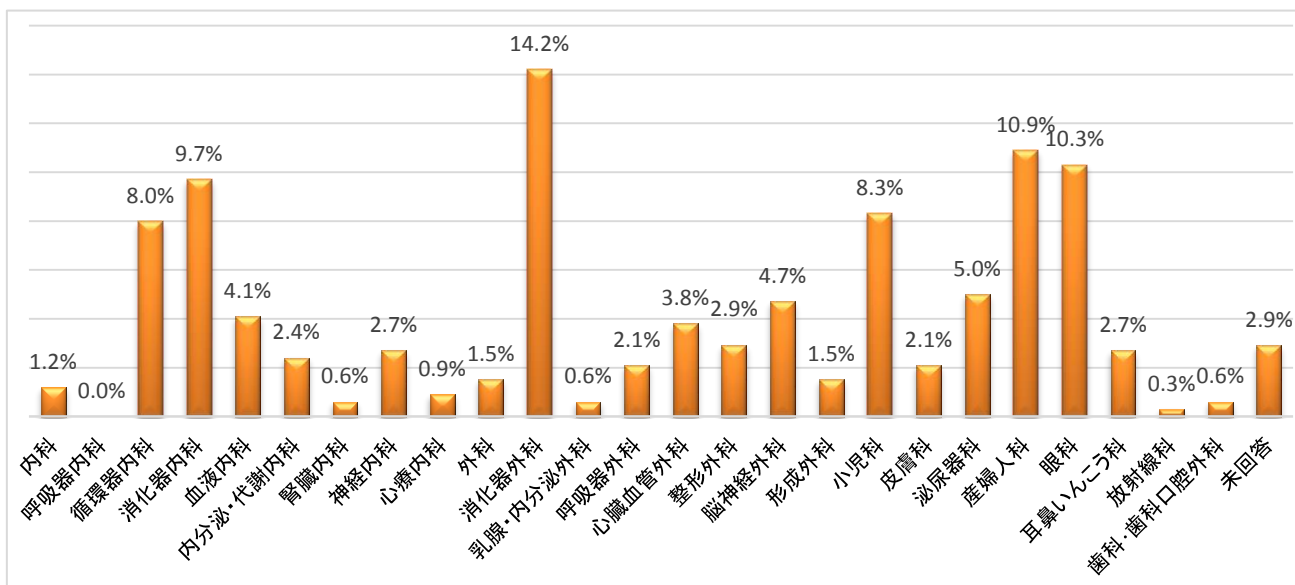
【年齢】	回答数	割合
20歳未満	13	3.8
20代	16	4.7
30代	45	13.3
40代	33	9.7
50代	27	8.0
60代	73	21.5
70代	81	23.9
80代以上	48	14.2
未回答	3	0.9
合計	339	100



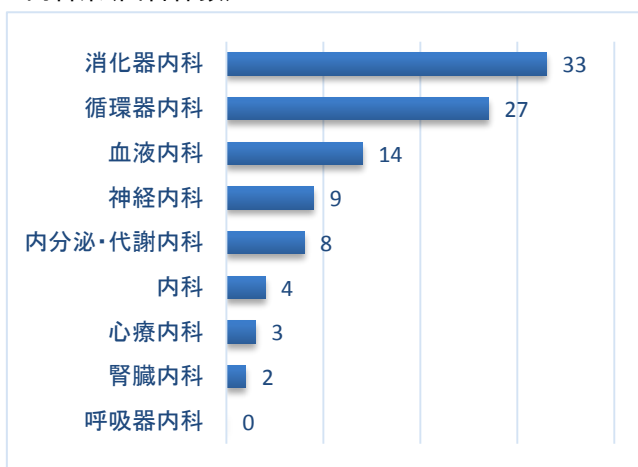
【地域】	回答数	割合
小金井市	8	2.4
小平市	109	32.2
東村山市	56	16.5
東久留米市	50	14.7
清瀬市	13	3.8
東大和市	14	4.1
武蔵村山市	2	0.6
西東京市	43	12.7
その他	39	11.5
未回答	5	1.5
合計	339	100



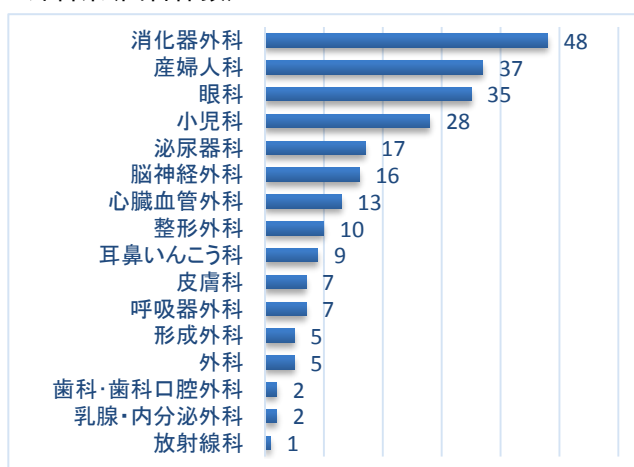
【入院した診療科(複数選択可)】



内科系(回答件数)

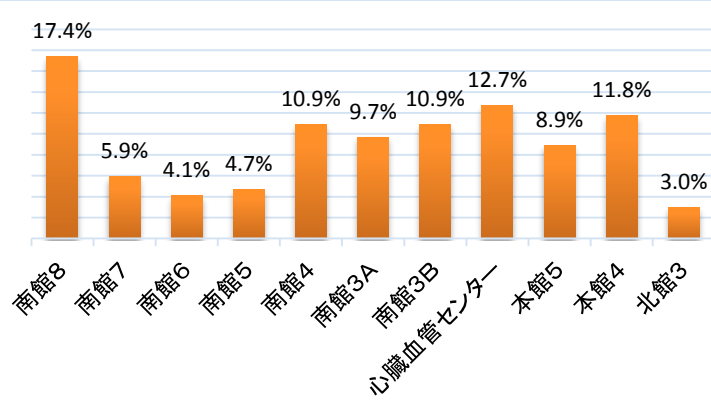


外科系(回答件数)

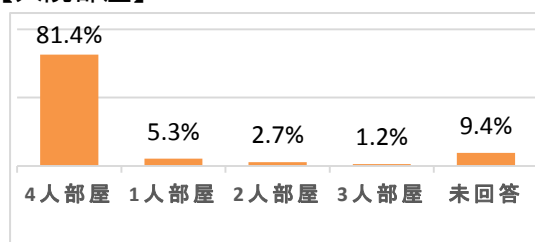


【入院病棟】

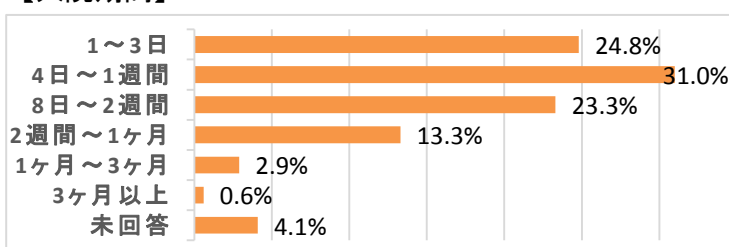
病棟	回答数	割合
南館8	59	17.4
南館7	20	5.9
南館6	14	4.1
南館5	16	4.7
南館4	37	10.9
南館3A	33	9.7
南館3B	37	10.9
心臓血管センター	43	12.7
本館5	30	8.9
本館4	40	11.8
北館3	10	3.0
合計	339	100



【入院部屋】

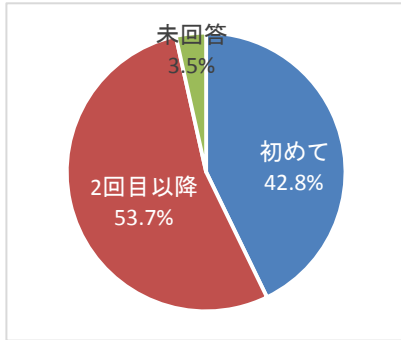


【入院期間】

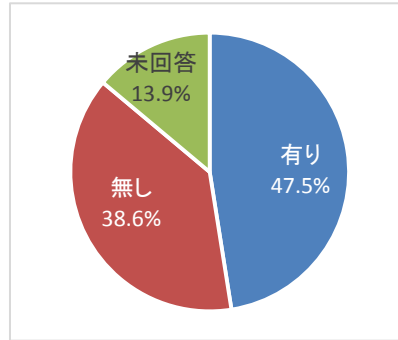


<入院>

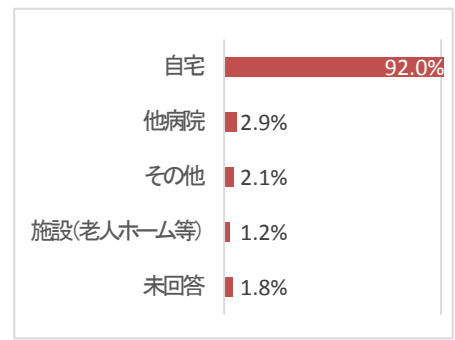
【利用回数】



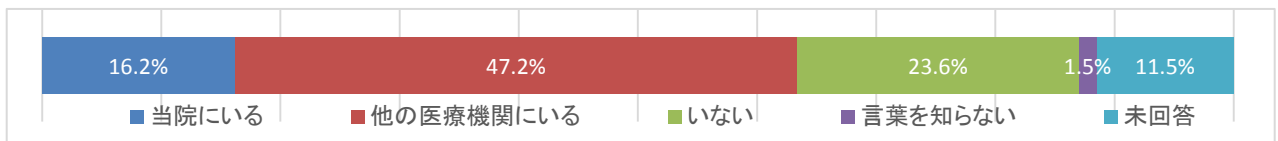
【紹介状の有無】



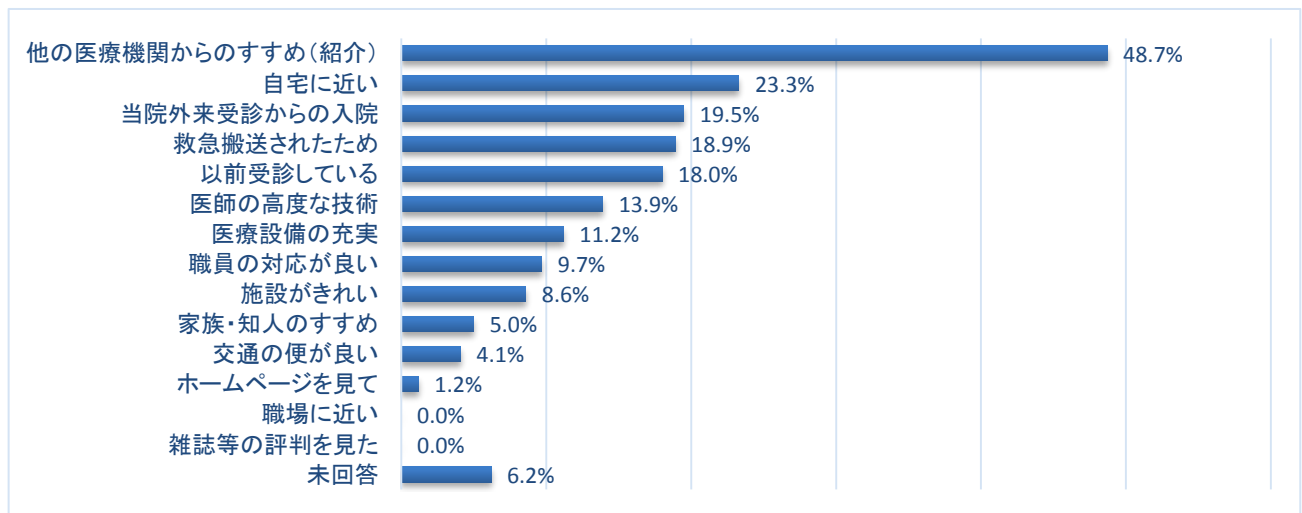
【退院先】



【かかりつけ医に関して】



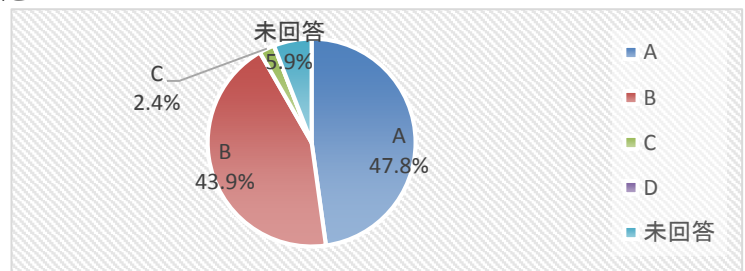
【当院を選んだ理由(複数選択可)】



(2) 接遇面について

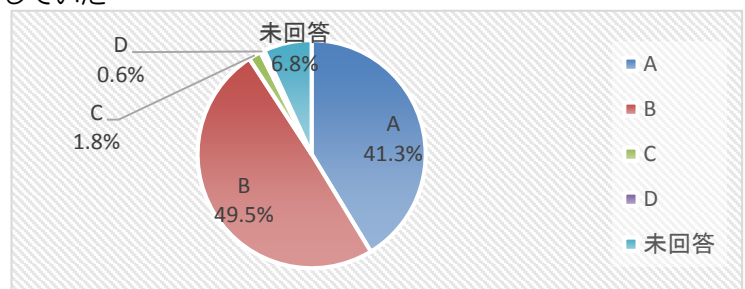
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	162	47.8
B そう思う	149	43.9
C そう思わない	8	2.4
D 全く思わない	0	0.0
未回答	20	5.9
合計	339	100



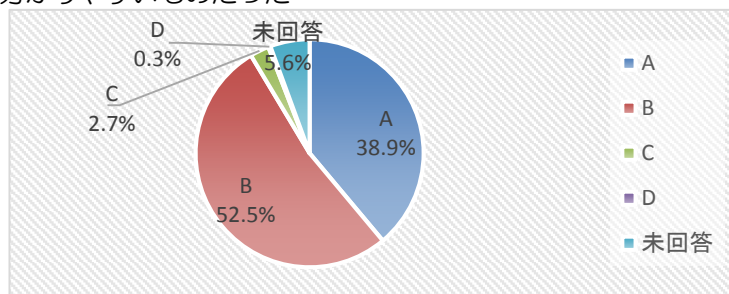
○ 医師はあなたの顔や目を見て診察しようとしていた

評価	回答数	割合
A 強く思う	140	41.3
B そう思う	168	49.5
C そう思わない	6	1.8
D 全く思わない	2	0.6
未回答	23	6.8
合計	339	100



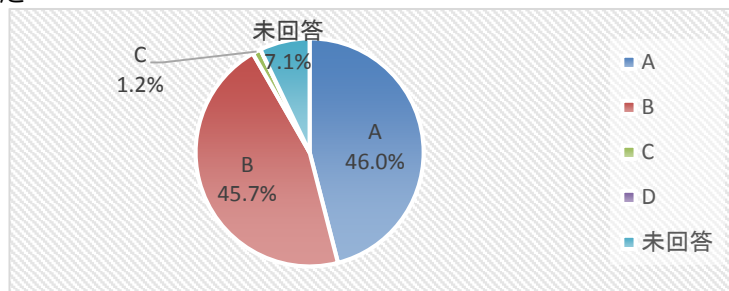
○ 医師の病状や治療の説明はあなたにとって分かりやすいものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	132	38.9
B そう思う	178	52.5
C そう思わない	9	2.7
D 全く思わない	1	0.3
未回答	19	5.6
合計	339	100



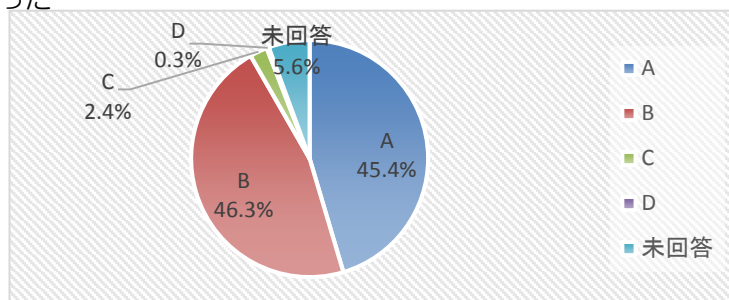
○ 医師の治療は十分に信頼できるものであった

評価	回答数	割合
A 強く思う	156	46.0
B そう思う	155	45.7
C そう思わない	4	1.2
D 全く思わない	0	0.0
未回答	24	7.1
合計	339	100



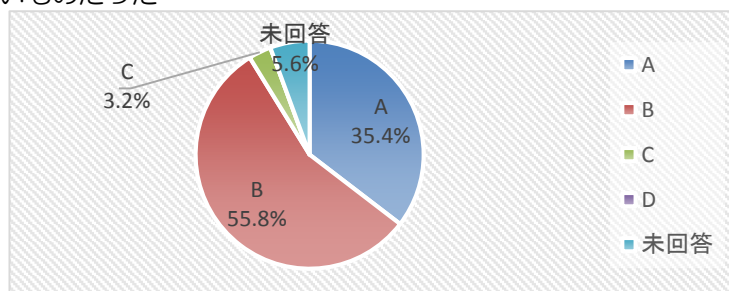
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	154	45.4
B そう思う	157	46.3
C そう思わない	8	2.4
D 全く思わない	1	0.3
未回答	19	5.6
合計	339	100



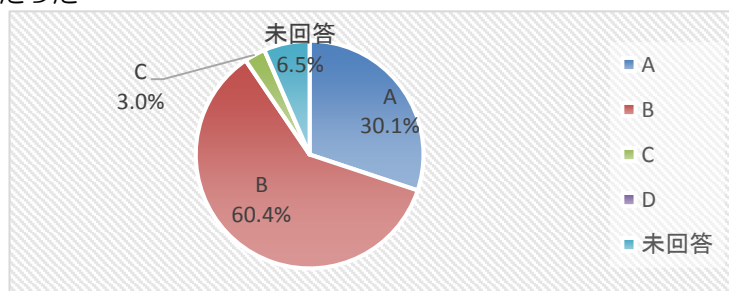
○ 看護師の説明はあなたにとって分かりやすいものだった

評価	回答数	割合
A 強く思う	120	35.4
B そう思う	189	55.8
C そう思わない	11	3.2
D 全く思わない	0	0.0
未回答	19	5.6
合計	339	100



○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった

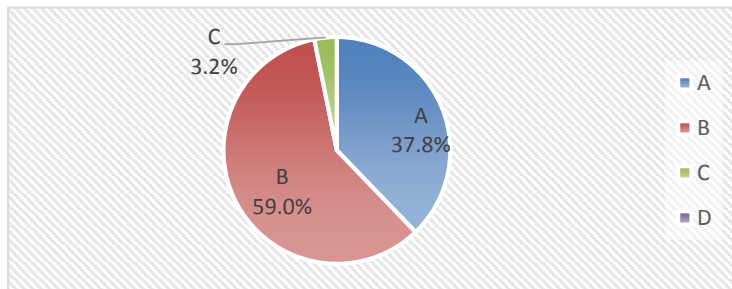
評価	回答数	割合
A 強く思う	102	30.1
B そう思う	205	60.4
C そう思わない	10	3.0
D 全く思わない	0	0.0
未回答	22	6.5
合計	339	100



<入院>

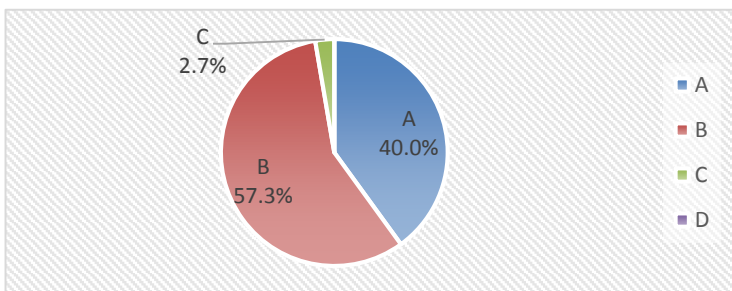
- その他の職種(検査技師・放射線技師・リハビリスタッフなど)の態度は非常に好感がもてるものだった
(「会っていない」及び「未回答」は除く)

評価	回答数	割合
A 強く思う	94	37.8
B そう思う	147	59.0
C そう思わない	8	3.2
D 全く思わない	0	0.0
合計	249	100



- 薬剤師によるお薬の説明は分かりやすかった
(「今回はなかった」及び「未回答」は除く)

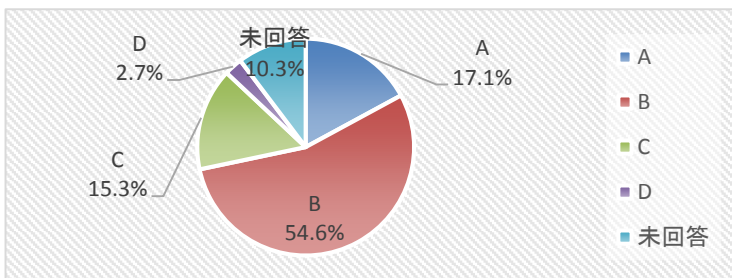
評価	回答数	割合
A 強く思う	88	40.0
B そう思う	126	57.3
C そう思わない	6	2.7
D 全く思わない	0	0.0
合計	220	100



(3) 食事、施設・環境面について

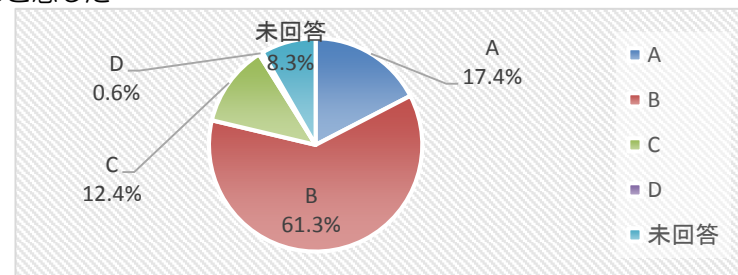
- 院内の食事は全体として満足できた

評価	回答数	割合
A 強く思う	58	17.1
B そう思う	185	54.6
C そう思わない	52	15.3
D 全く思わない	9	2.7
未回答	35	10.3
合計	339	100



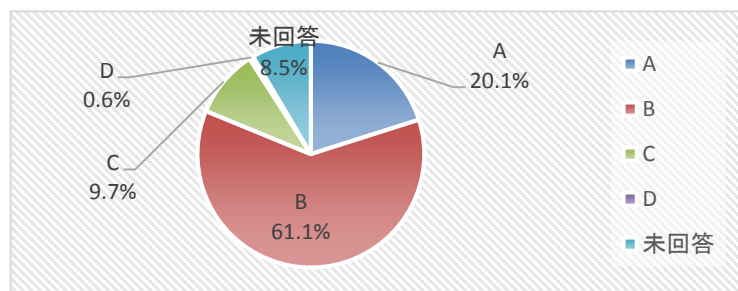
- 病室におけるプライバシーは守られていると感じた

評価	回答数	割合
A 強く思う	59	17.4
B そう思う	208	61.3
C そう思わない	42	12.4
D 全く思わない	2	0.6
未回答	28	8.3
合計	339	100



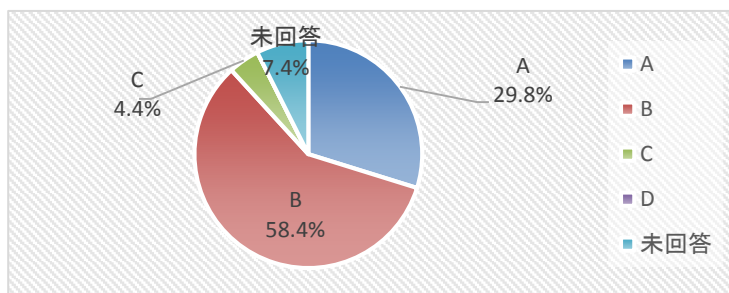
- 病室の環境に満足できた

評価	回答数	割合
A 強く思う	68	20.1
B そう思う	207	61.1
C そう思わない	33	9.7
D 全く思わない	2	0.6
未回答	29	8.5
合計	339	100



○ 院内の清掃は行き届いていた

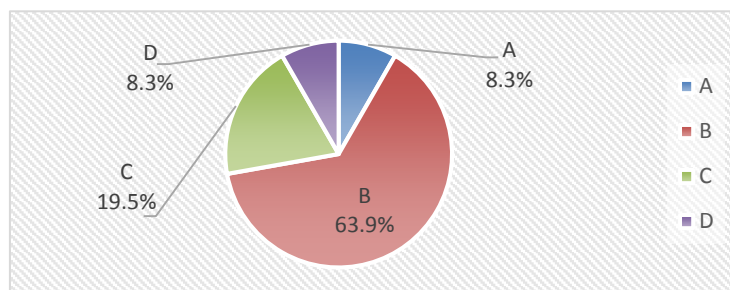
評価	回答数	割合
A 強く思う	101	29.8
B そう思う	198	58.4
C そう思わない	15	4.4
D 全く思わない	0	0.0
未回答	25	7.4
合計	339	100



(4) 患者図書室、ホームページについて

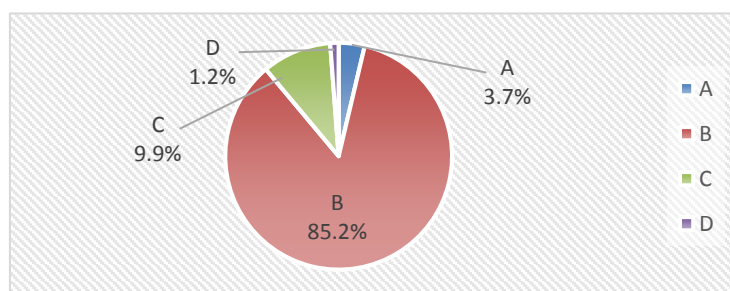
○ 図書室「やすらぎの森」は利用しやすかった
(「知らない」及び「未回答」は除く)

評価	回答数	割合
A 強く思う	3	8.3
B そう思う	23	63.9
C そう思わない	7	19.5
D 全く思わない	3	8.3
合計	36	100



○ 当院のホームページは利用しやすい
(「見たことが無い」及び「未回答」は除く)

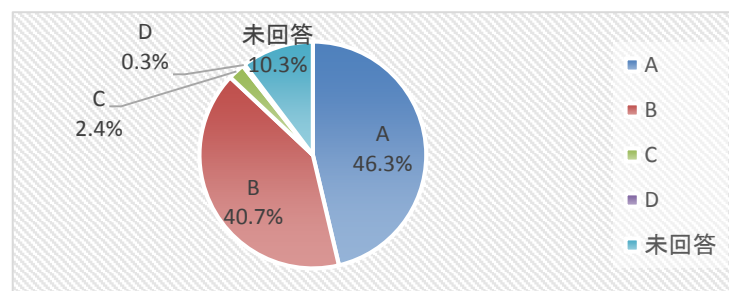
評価	回答数	割合
A 強く思う	3	3.7
B そう思う	69	85.2
C そう思わない	8	9.9
D 全く思わない	1	1.2
合計	81	100



(5) 推薦意向、全体満足度について

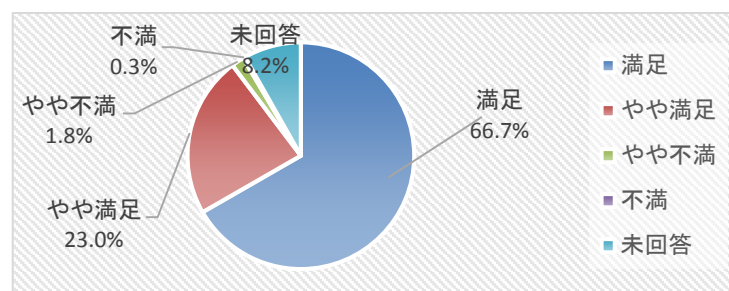
○ 当院を家族または知人等に勧めたいですか？

評価	回答数	割合
A 勧めたい	157	46.3
B どちらかという勧めたい	138	40.7
C あまり勧めたくない	8	2.4
D 勧めたくない	1	0.3
未回答	35	10.3
合計	339	100



○ 当院に入院されてよかったと思いますか？

評価	回答数	割合
満足	226	66.7
やや満足	78	23.0
やや不満	6	1.8
不満	1	0.3
未回答	28	8.2
合計	339	100



<入院>

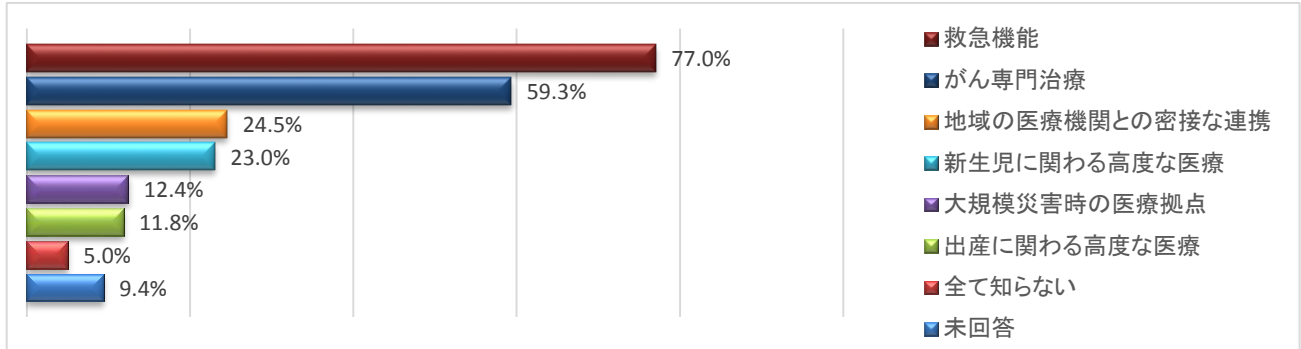
(6) その他

○ 入院する際、入院着（寝間着）の有料貸出しサービスがあれば利用したいですか？

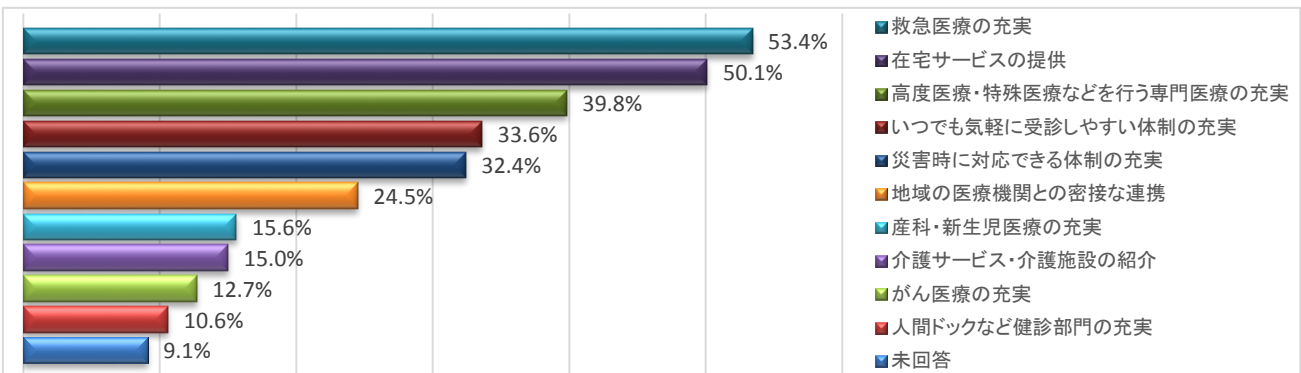
利用したい	124	36.6
利用しない(自分で用意)	173	51.0
その他	13	3.8
未回答	29	8.6
合計	339	100



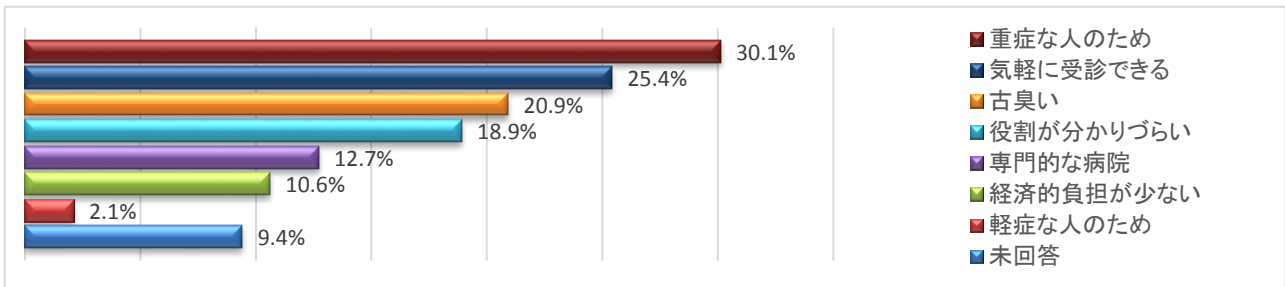
○ 当院が果たしている役割の認知度（複数回答可）



○ 今後の当院に期待するもの（複数回答可）



○ 「公立昭和病院」という病院名から受ける印象は？（複数回答可）



○ 病院の印象：当院のイメージに当てはまるものは？

