

# 平成28年度公立昭和病院患者満足度調査結果(概要)

当院では、患者さんの満足度向上に役立てるため、平成29年3月に外来・入院患者さんを対象とした満足度調査を実施しました。この度、調査結果がまとまりましたので、その概要についてご報告いたします。

## 1 実施の状況

### (1)調査日

外来：平成29年3月23日 木曜日～3月29日 水曜日（5日間）  
入院：平成29年3月22日 水曜日～3月31日 金曜日（10日間）

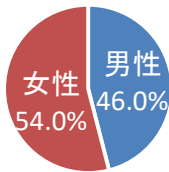
### (2)回収結果

区分	実患者数	回収枚数	実患者回答率	配布枚数	回収率	回収率(H27年度)	前年度比
外来	4460	2001	44.9%	2337	85.6%	98.4%	△12.8%
入院	354	198	55.9%	229	86.5%	80.3%	6.2%

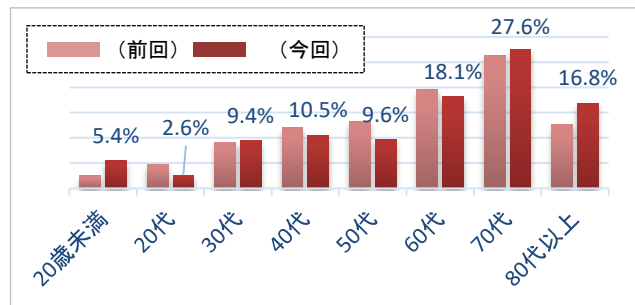
※入院は退院患者数

## 2 外来結果の概要(未回答除く)

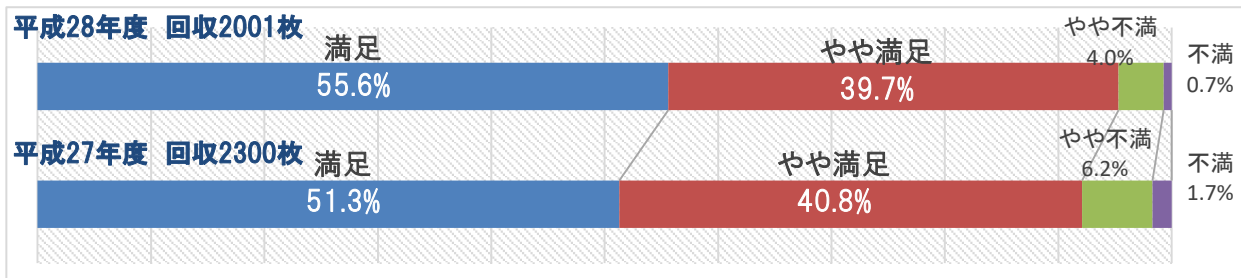
### ■ 性別・年齢



(前回調査)  
男性：43.0%  
女性：57.0%

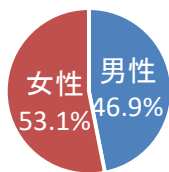


### ■ 全体満足度

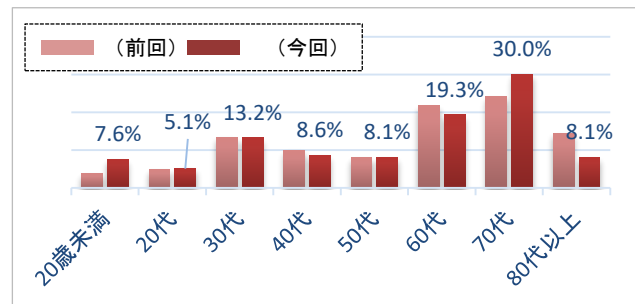


## 3 入院結果の概要(未回答除く)

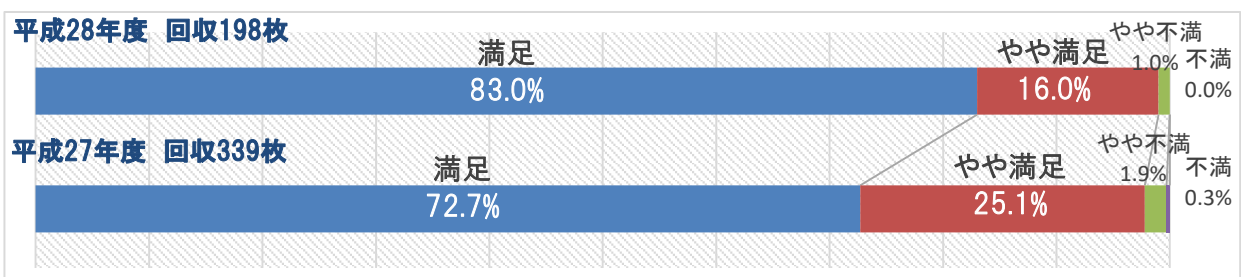
### ■ 性別・年齢



(前回調査)  
男性：52.4%  
女性：47.6%



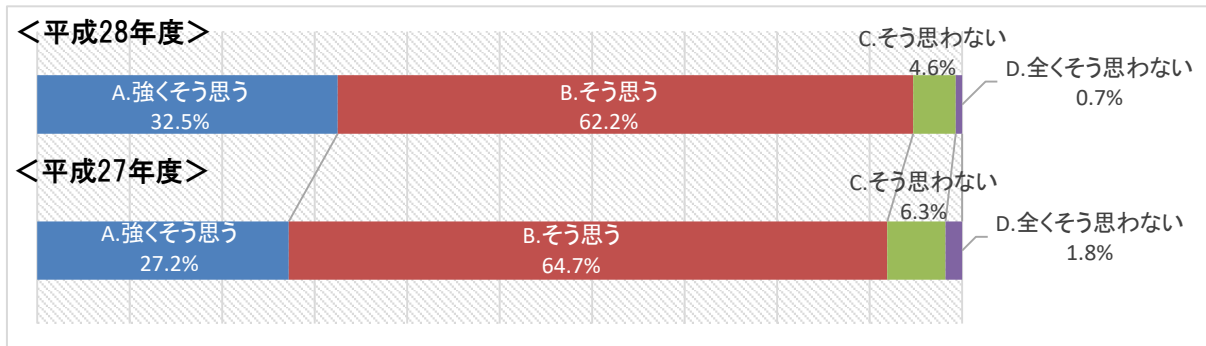
### ■ 全体満足度



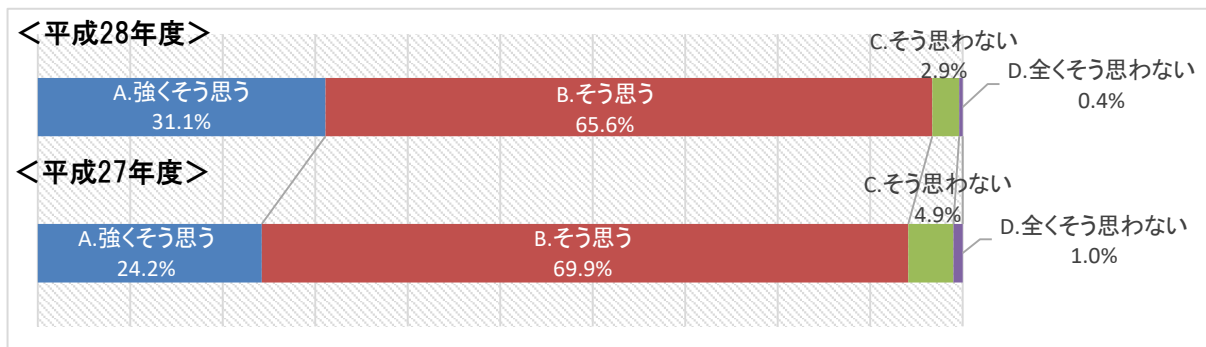
#### 4 職員の接遇に関して

##### ■ 外来結果

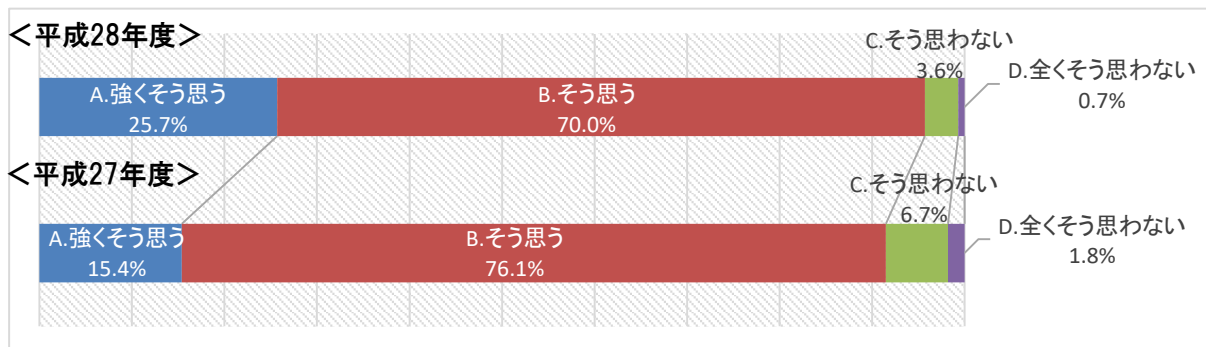
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった



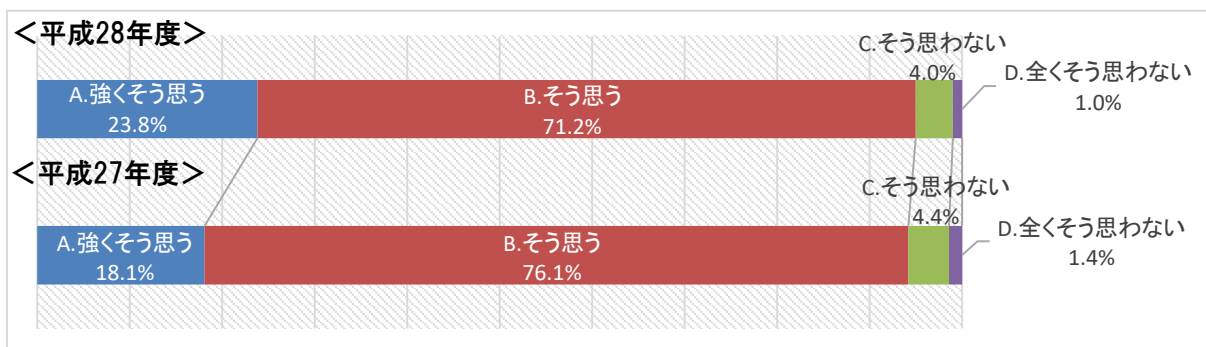
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった



○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった

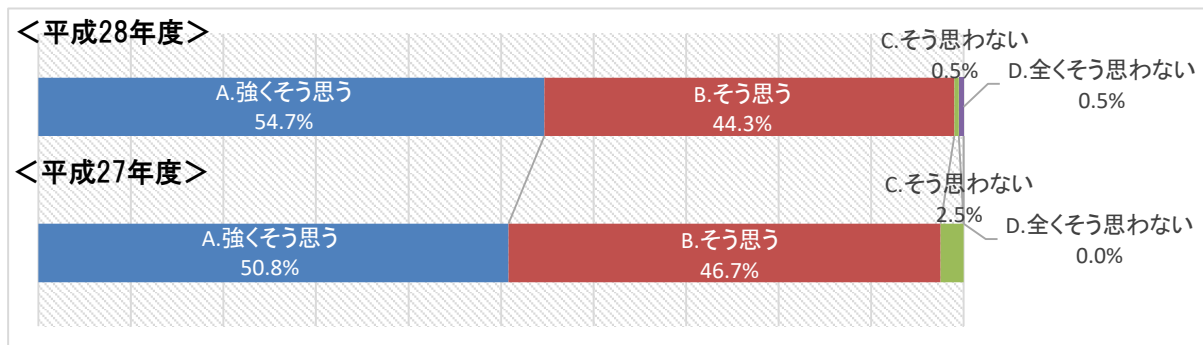


○ その他の職種(検査技師・放射線技師・リハビリスタッフなど)の態度は非常に好感がもてるものだった

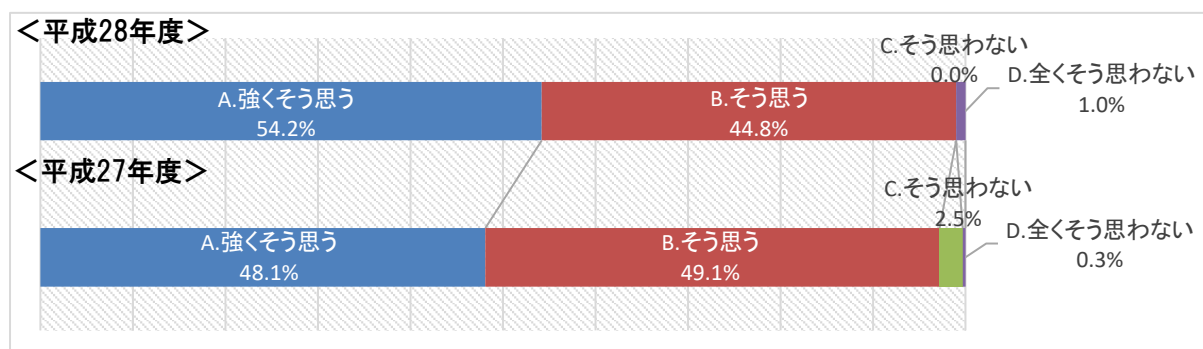


## ■ 入院結果

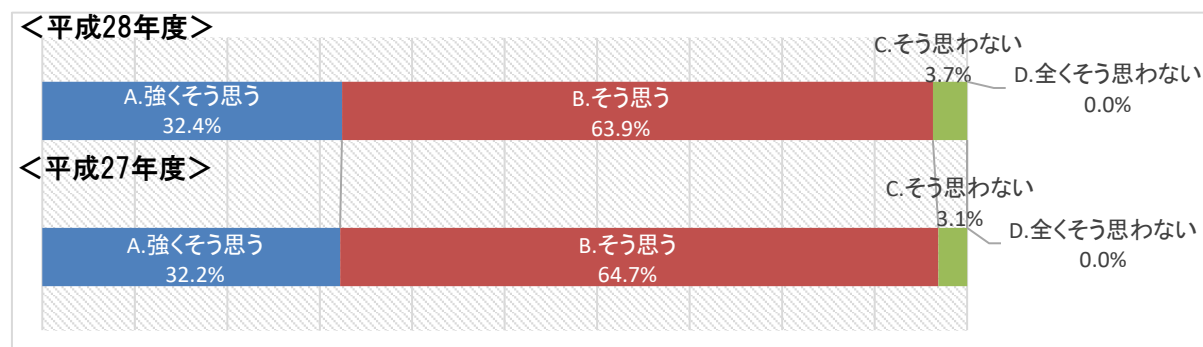
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった



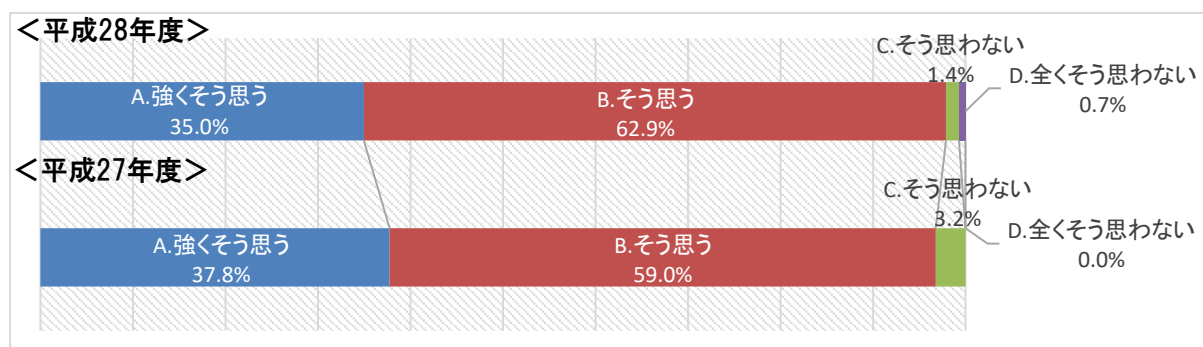
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった



○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった



○ 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



## 5 集計結果

### ■ 外来結果(未回答除く)

	強くそう思う A	そう思う B	そう思わない C	全くそう思わない D	A + B	H27年度	前年度比
1 医師の態度	32.5%	62.2%	4.6%	0.7%	94.7%	91.9%	2.8%
2 看護師の態度	31.1%	65.6%	2.9%	0.4%	96.7%	94.1%	2.6%
3 事務職員の態度	25.7%	70.0%	3.6%	0.7%	95.7%	91.5%	4.2%
4 その他の職種(検、放、リハ等)の態度	23.8%	71.2%	4.0%	1.0%	95.0%	94.2%	0.8%
5 全体満足度	満足 55.6%	やや満足 39.7%	やや不満 4.0%	不満 0.7%	95.3%	92.1%	3.2%
6 待ち時間の負担感	非常に負担 A 10.3%	負担 B 24.7%	少し負担 C 40.6%	負担に感じない D 24.4%	負担感計 (A+B+C) 75.6%	-	-

### ■ 入院結果(未回答除く)

	強くそう思う A	そう思う B	そう思わない C	全くそう思わない D	A + B	H27年度	前年度比
1 医師の態度	54.7%	44.3%	0.5%	0.5%	99.0%	97.5%	1.5%
2 看護師の態度	54.2%	44.8%	0.0%	1.0%	99.0%	97.2%	1.8%
3 事務職員の態度	32.4%	63.9%	3.7%	0.0%	96.3%	96.9%	-0.6%
4 その他の職種(薬、放、リハ等)の態度	35.0%	62.9%	1.4%	0.7%	97.9%	96.8%	1.1%
5 院内の食事	25.8%	61.6%	11.6%	1.1%	87.4%	79.9%	7.5%
6 病室の環境	36.8%	58.0%	3.6%	1.6%	94.8%	88.7%	6.1%
7 院内の清掃	38.5%	59.0%	2.6%	0.0%	97.5%	95.2%	2.3%
8 全体満足度	満足 83.0%	やや満足 16.0%	やや不満 1.0%	不満 0.0%	99.0%	97.8%	1.2%

## 6 自由記述欄における意見(改善点や職員に対する意見等を記載する自由記述欄)

### (1)回答数について

回収された2,199枚(外来2,001枚+入院198枚)のうち、自由記述欄に記載があったものは475枚(外来406枚、入院69枚)でした。複数回答も含まれているため、意見総数は500件(外来426件+入院74件)となりました。

### (2)寄せられた意見について

#### ■ 外来に対する意見

1 職員の接遇や診療内容への感謝の言葉	・ ・ ・	121 件
2 待ち時間に対する不満	・ ・ ・	76 件
(1)予約時間との差に対する不満(30件)		
(2)上記以外の待ち時間に対する不満(46件)		
3 土日診療、紹介状なしの受診、医師人事異動等の病院体制に関する要望	・ ・ ・	61 件
4 職員の接遇に関する不満	・ ・ ・	54 件
5 呼び出しシステム、キッズスペース、駐車場が遠い等の設備面に関する要望	・ ・ ・	44 件
6 採血技術のレベルアップ等、診療に関する要望	・ ・ ・	25 件
7 交通の便の改善等、アクセス面に関する要望	・ ・ ・	7 件
8 その他	・ ・ ・	38 件
	計	426 件

#### ■ 入院に対する意見

1 職員の接遇や診療内容への感謝の言葉	・ ・ ・	35 件
2 バスルームなどを清潔にしてほしい等の設備面での要望	・ ・ ・	11 件
3 説明不足などを含めた接遇面での不満	・ ・ ・	9 件
4 その他	・ ・ ・	19 件
	計	74 件

## 7 調査結果の対応について

今回の調査では、職員の接遇を中心にお聞きしました。前回の結果と比較して、ほとんどの評価が向上しましたが、一方で、待ち時間に対する不満や設備に関する要望など、数多くの貴重なご意見を頂いております。

調査結果を踏まえ、院内の関連部署で情報共有し、対応が可能なご要望から改善に取り組み、引き続き、構成市住民の皆様から信頼される病院を目指してまいります。

## 外来調査結果(詳細)

### 1 調査日

平成29年3月23日 木曜日 ~ 3月29日 水曜日 (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	回収率 (H27年度)	前年度比
外来	4460	2001	44.9%	2337	85.6%	98.4%	△12.8%

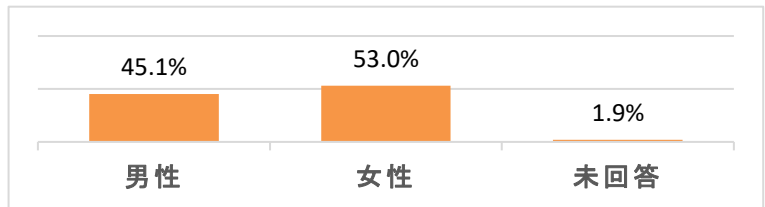
### 3 調査結果(未回答含む)

#### (1) 属性

##### 【性別】

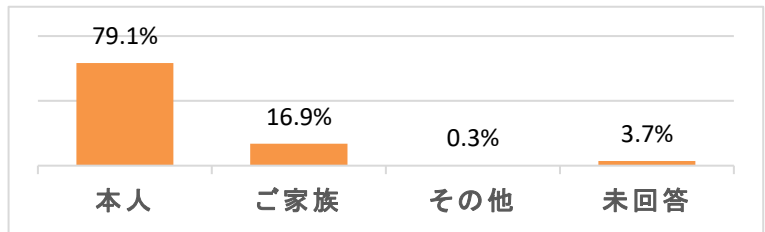
対象者の性別は、「男性」が45.1%、「女性」が53.0%で前回調査と同様に女性がやや多い結果となりました。  
(前回:男性42.4%、女性56.1%、未回答1.5%)

	回答数	割合
男性	903	45.1%
女性	1060	53.0%
未回答	38	1.9%
合計	2001	100%



##### 【記入者】

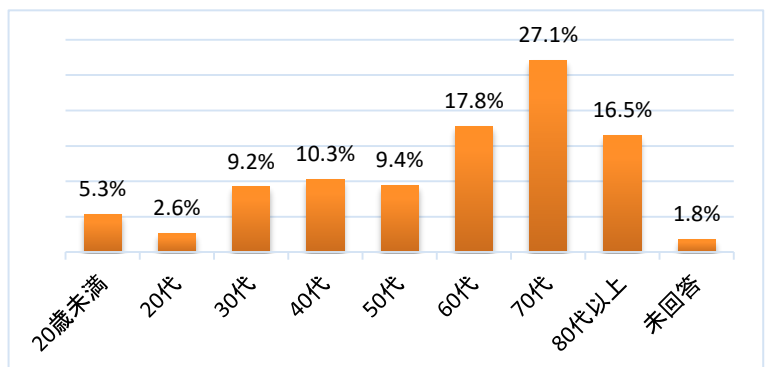
	回答数	割合
本人	1582	79.1%
ご家族	338	16.9%
その他	6	0.3%
未回答	75	3.7%
合計	2001	100%



##### 【年齢】

対象者の年齢は、「70代」の人の割合が27.1%で最も多く、次いで「60代」が17.8%でした。  
60代以上の方が全体の半数以上を占めているのは、前回調査と同様でした。  
(前回上位5位:70代26.0%、60代19.3%、50代13.1%、80代以上12.5%、40代11.8%)

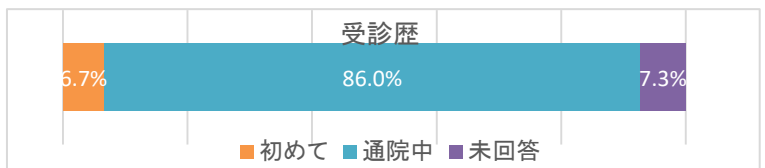
	回答数	割合
20歳未満	106	5.3%
20代	52	2.6%
30代	184	9.2%
40代	207	10.3%
50代	189	9.4%
60代	356	17.8%
70代	542	27.1%
80代以上	330	16.5%
未回答	35	1.8%
合計	2001	100%



##### 【受診歴】

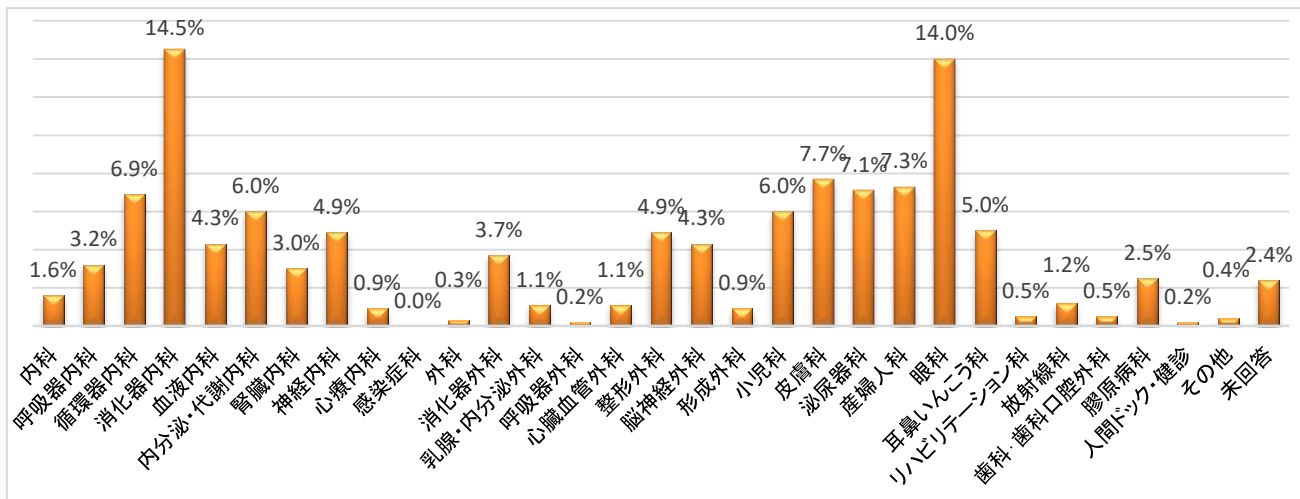
対象者の受診歴は、「初めて」が6.7%、「通院中」が86.0%でした。  
(前回:初めて11.1%、通院中77.7%)

	回答数	割合
初めて	135	6.7%
通院中	1720	86.0%
未回答	146	7.3%
合計	2001	100%

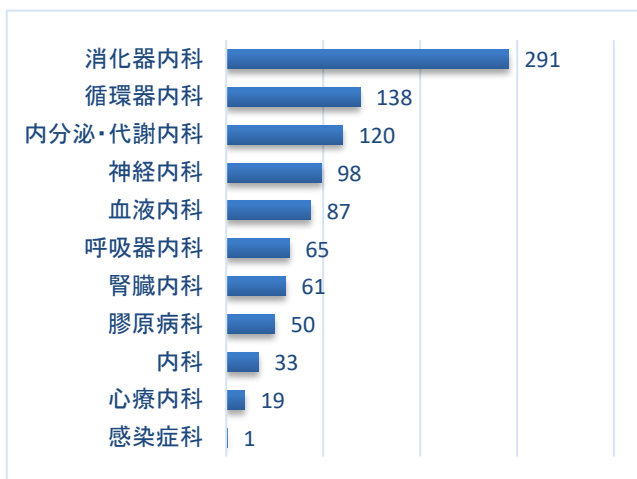


## <外来>

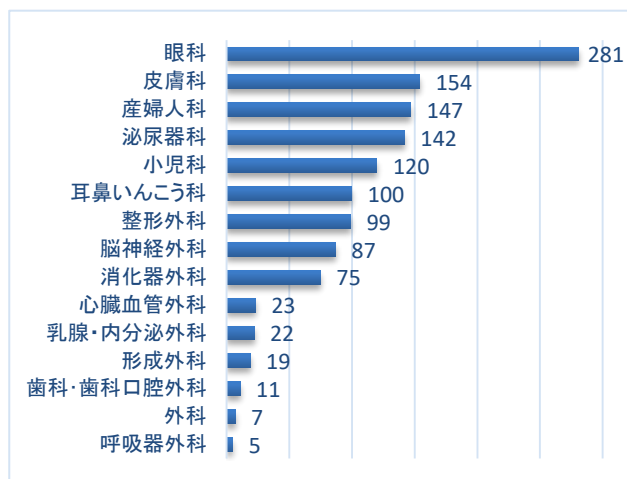
### 【受診科目割合(複数選択可)】



#### 内科系(回答件数)



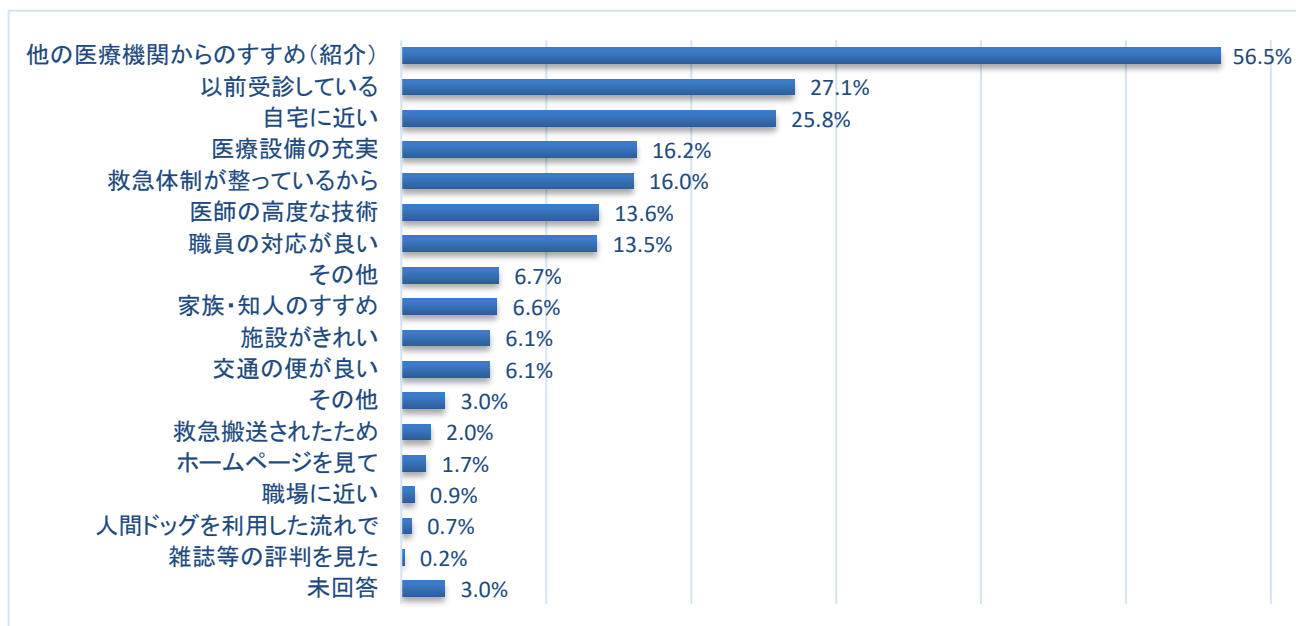
#### 外科系(回答件数)



### 【当院を選んだ理由(複数選択可)】

当院の選択理由をお聞きしたところ、「他の医療機関からのすすめ(紹介)」と答えた人の割合が56.5%で最も多く、次いで「以前受診している」が27.1%、「自宅に近い」が25.8%でした。

(前回上位3項目:他の医療機関からのすすめ(紹介)52.3%、自宅に近い25.3%、以前受診している24.2%)

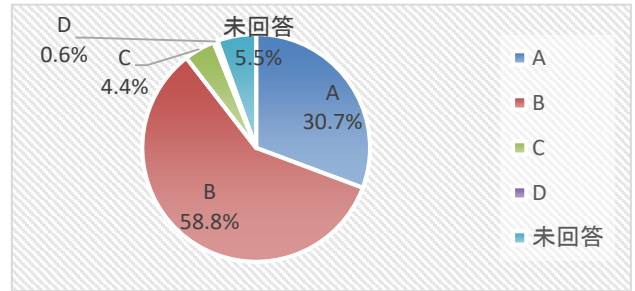


(2) 接遇面について

職員の態度については、前回調査に比べ、各職種で「強くそう思う」と答えた人の割合が増加し、医師は+10.0%、看護師は+11.0%、事務職員は+12.5%、その他の職種は、+5.7%、それぞれ向上しました。

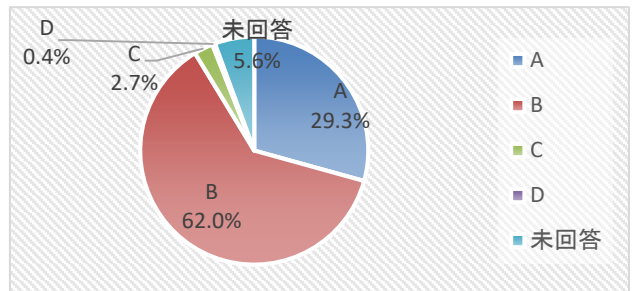
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	614	30.7%	10.0%
B そう思う	1176	58.8%	9.5%
C そう思わない	88	4.4%	-0.4%
D 全くそう思わない	13	0.6%	-0.7%
未回答	110	5.5%	-18.4%
合計	2001	100%	



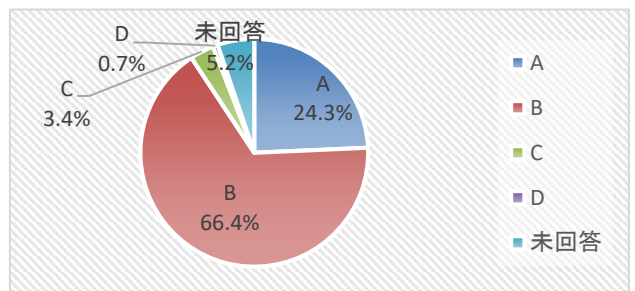
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	587	29.3%	11.0%
B そう思う	1240	62.0%	9.3%
C そう思わない	55	2.7%	-1.0%
D 全くそう思わない	7	0.4%	-0.3%
未回答	112	5.6%	-19.0%
合計	2001	100%	



○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった

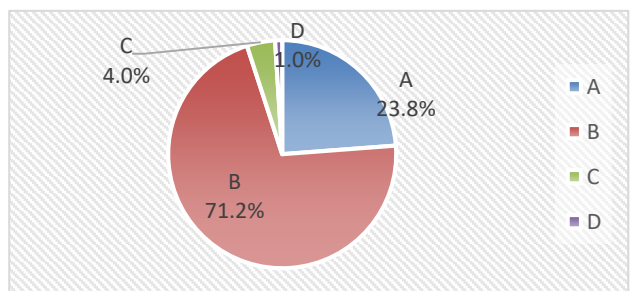
評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	487	24.3%	12.5%
B そう思う	1328	66.4%	8.1%
C そう思わない	68	3.4%	-1.7%
D 全くそう思わない	13	0.7%	-0.7%
未回答	105	5.2%	-18.2%
合計	2001	100%	



○ 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	前回との差
A 強くそう思う	255	23.8%	5.7%
B そう思う	762	71.2%	-4.9%
C そう思わない	43	4.0%	-0.4%
D 全くそう思わない	10	1.0%	-0.4%
合計	1070	100%	



## <外来>

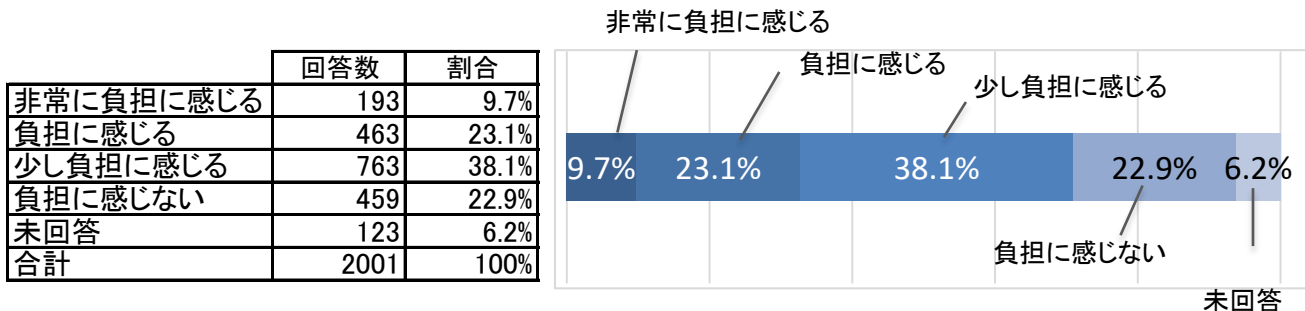
### (3) 待ち時間について

待ち時間の負担感をお聞きしたところ、「負担を感じる」と答えた人の割合は70.9%でした。

また、待ち時間のうち、最も負担を感じる待ち時間は、「各外来での診察待ち時間」75.2%で最も高く、次いで「会計窓口（6～10番）支払いまでの待ち時間」が20.6%、「その他の待ち時間（採血、放射線、検査 など）」が7.6%となっています。

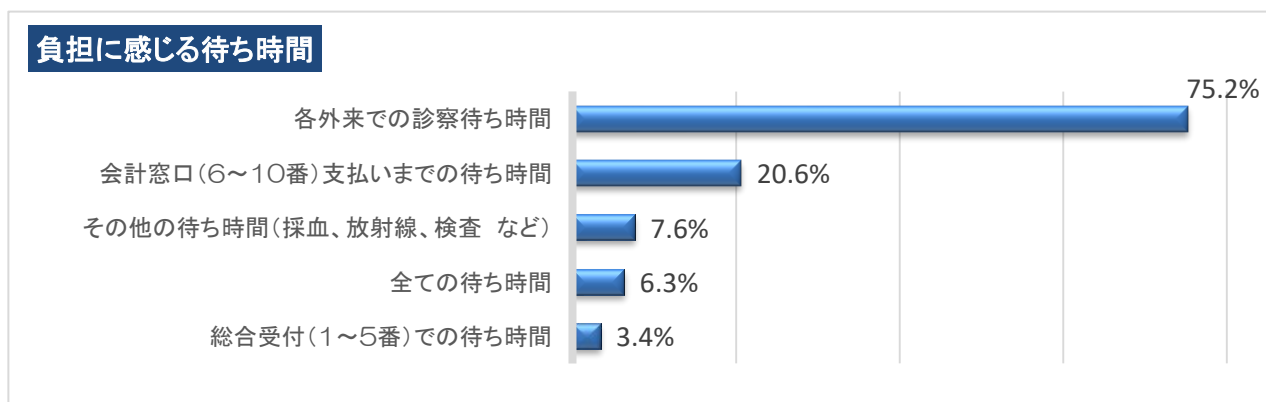
#### 【待ち時間の負担感】

○ 当院の待ち時間はどの程度負担に感じますか



#### 【負担を感じる待ち時間】(未回答除く)

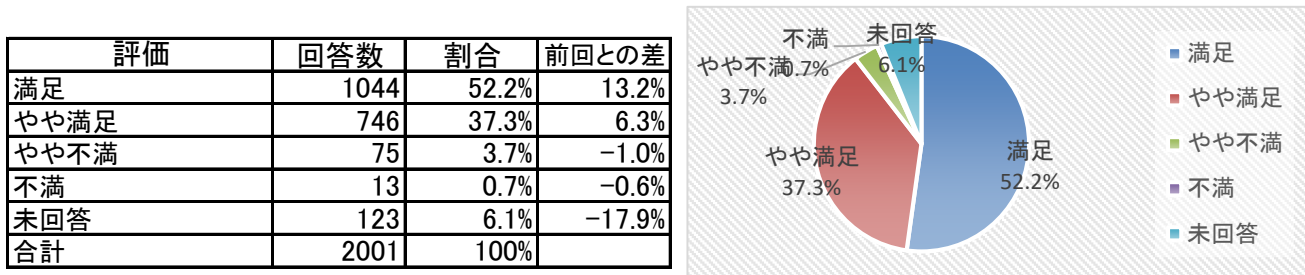
○ <「負担を感じる」とご回答の方へ> 最も負担を感じる待ち時間は、どの待ち時間ですか



### (4) 全体満足度について

外来における総合的な満足度として、「満足」が52.2%、「やや満足」が37.3%を占め、あわせて89.5%の人が満足と感じており、前回調査（70.0%）に比べ、19.5%向上しました。また、未回答を除いた場合の満足度は95.3%となり、前回調査（92.1%）に比べ3.2%向上した結果となっています。

○ 当院に受診されて満足のいく外来診療を受けることができましたか





## 入院調査結果(詳細)

### 1 調査日

平成29年3月22日 水曜日 ~ 3月31日 金曜日 (10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	回収率(H27年度)	前年度比
入院	354	198	55.9%	229	86.5%	80.3%	6.2%

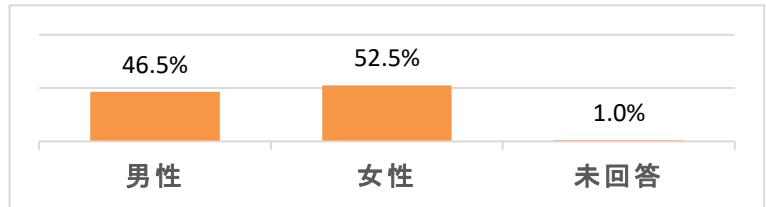
### 3 調査結果(未回答含む)

#### (1) 属性

##### 【性別】

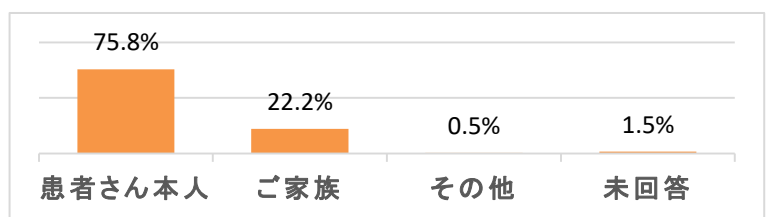
対象者の性別は、「男性」が46.5%、「女性」が52.5%で前回調査と反対に女性がやや多い結果となりました。  
(前回:男性51.6%、女性46.9%、未回答1.5%)

	回答数	割合
男性	92	46.5%
女性	104	52.5%
未回答	2	1.0%
合計	198	100%



##### 【記入者】

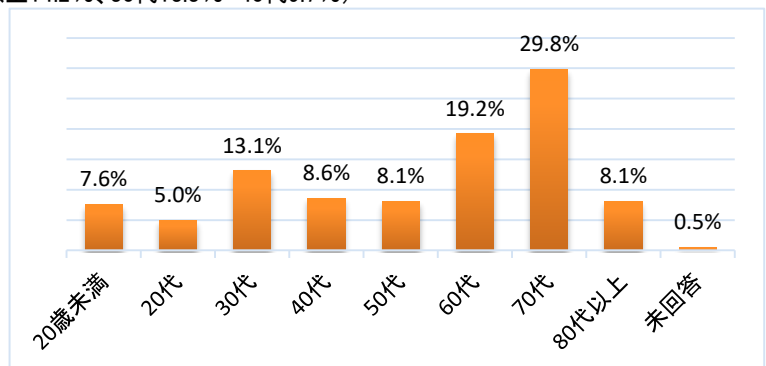
	回答数	割合
患者さん本人	150	0.758
ご家族	44	0.222
その他	1	0.005
未回答	3	0.015
合計	198	100%



##### 【年齢】

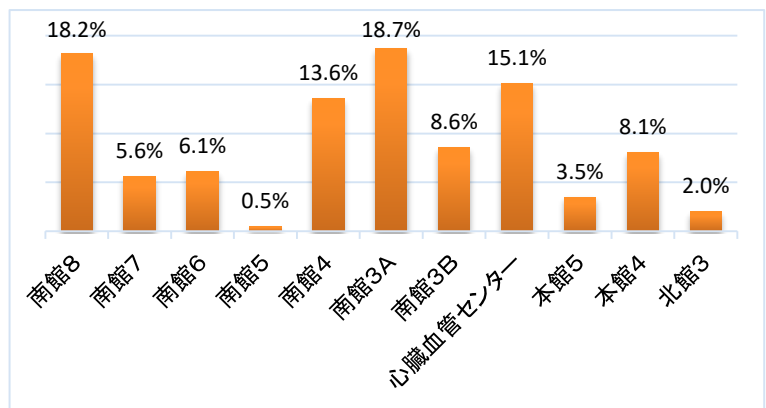
対象者の年齢は、「70代」の人の割合が29.8%で最も多く、次いで「60代」が19.2%でした。  
(前回上位5位:70代23.9%、60代21.5%、80代以上14.2%、30代13.3% 40代9.7%)

	回答数	割合
20歳未満	15	7.6%
20代	10	5.0%
30代	26	13.1%
40代	17	8.6%
50代	16	8.1%
60代	38	19.2%
70代	59	29.8%
80代以上	16	8.1%
未回答	1	0.5%
合計	198	100%



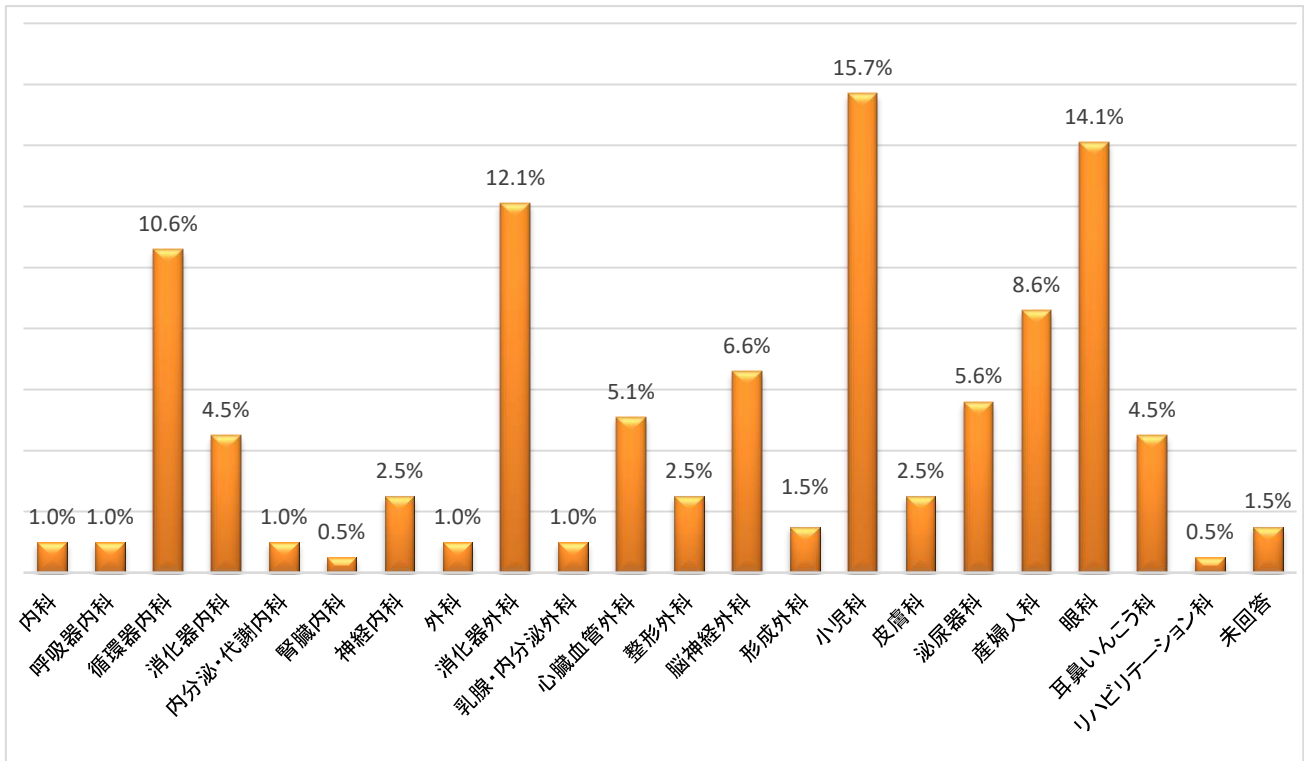
##### 【入院病棟】

	回答数	割合
南館8	36	18.2%
南館7	11	5.6%
南館6	12	6.1%
南館5	1	0.5%
南館4	27	13.6%
南館3A	37	18.7%
南館3B	17	8.6%
心臓血管センター	30	15.1%
本館5	7	3.5%
本館4	16	8.1%
北館3	4	2.0%
合計	198	100%

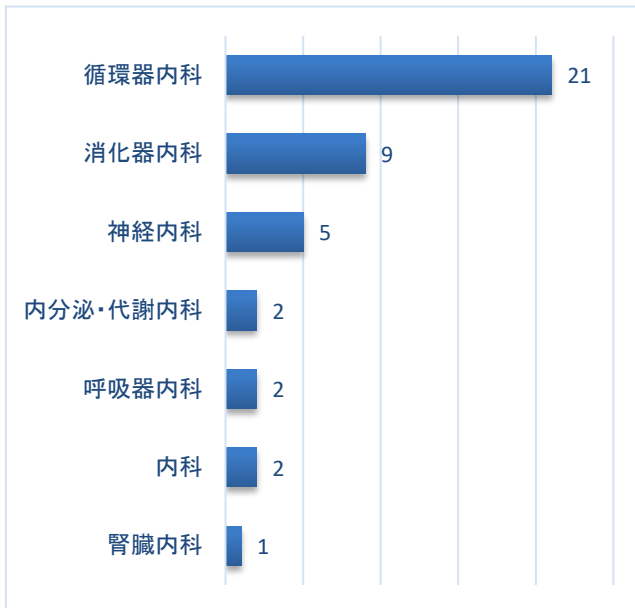


## <入院>

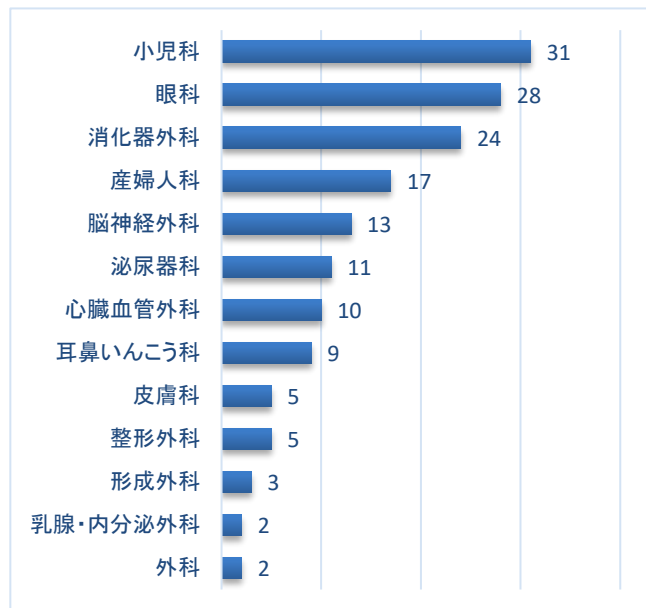
### 【入院した診療科(複数選択可)】



#### 内科系(回答件数)



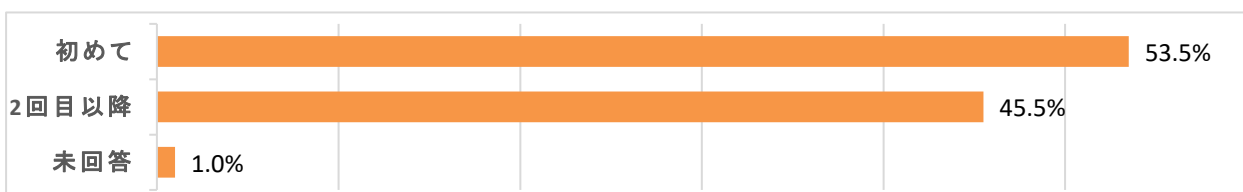
#### 外科系(回答件数)



### 【利用回数】

対象者の利用回数は、「初めて」が53.5%、「2回目以降」が45.5%であり、前回調査とは反対に初めて入院された人がやや多い結果となりました。

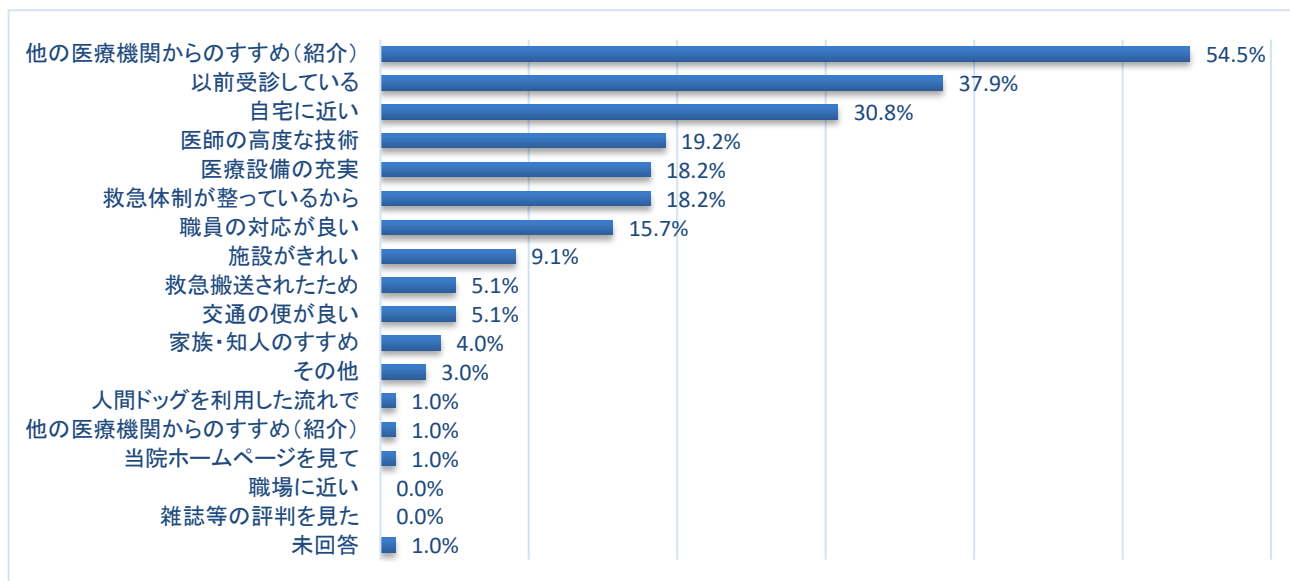
(前回: 初めて42.8%、2回目以降53.7%)



【当院を選んだ理由(複数選択可)】

当院の選択理由をお聞きしたところ、「他の医療機関からのすすめ(紹介)」と答えた人の割合が54.5%で最も多く、次いで「以前受診している」が37.9%、「自宅に近い」が30.8%でした。

(前回上位3項目: 他の医療機関からのすすめ(紹介)48.7%、自宅に近い23.3%、当院外来からの入院19.5%)

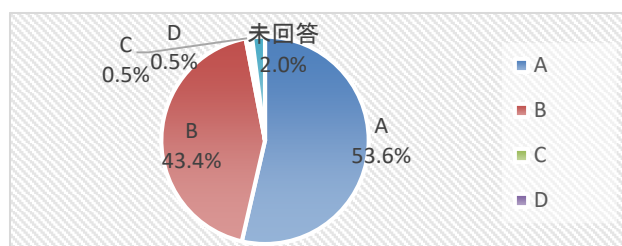


(2) 接遇面について

職員の態度については、前回調査に比べ、医師、看護師、事務職員で「強くそう思う」と答えた人の割合が増加し、医師は+5.8%、看護師は+7.1%、事務職員は+1.2%、それぞれ向上しました。その他の職種については、△2.8%となりましたが、「強くそう思う」+「そう思う」が占める割合は+1.1%増加しています。

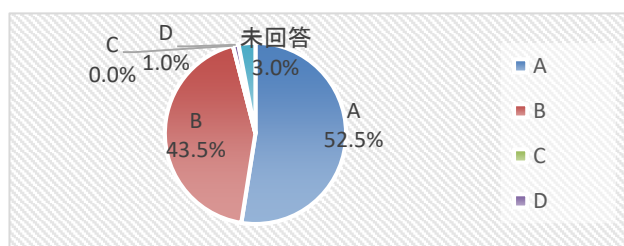
○ 医師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	106	53.6%	5.8%
B そう思う	86	43.4%	-0.5%
C そう思わない	1	0.5%	-1.9%
D 全くそう思わない	1	0.5%	0.5%
未回答	4	2.0%	-3.9%
合計	198	100%	



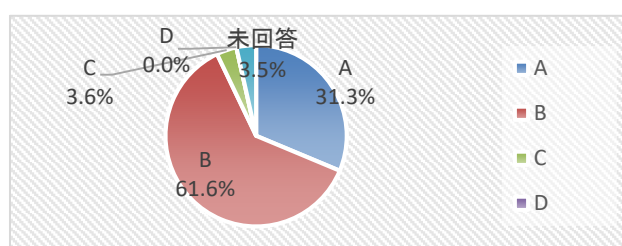
○ 看護師の態度は非常に好感がもてるものだった

評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	104	52.5%	7.1%
B そう思う	86	43.5%	-2.8%
C そう思わない	0	0.0%	-2.4%
D 全くそう思わない	2	1.0%	0.7%
未回答	6	3.0%	-2.6%
合計	198	100%	



○ 事務職員の態度は非常に好感がもてるものだった

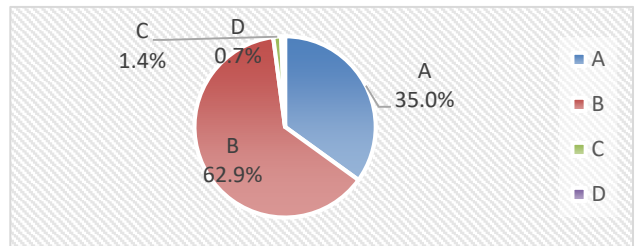
評価	回答数	割合	前回との差
A 強くそう思う	62	31.3%	1.2%
B そう思う	122	61.6%	1.2%
C そう思わない	7	3.6%	0.6%
D 全くそう思わない	0	0.0%	0.0%
未回答	7	3.5%	-3.0%
合計	198	100%	



## <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)

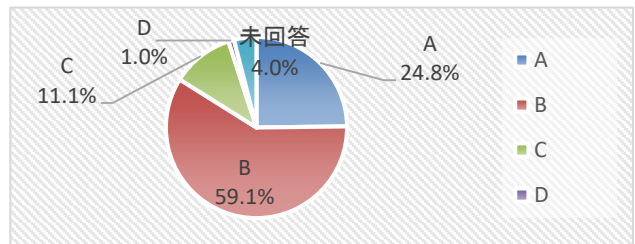
評価	回答数	割合	前回との差
A 強く思う	50	35.0%	-2.8%
B そう思う	90	62.9%	3.9%
C そう思わない	2	1.4%	-1.8%
D 全く思わない	1	0.7%	0.7%
合計	143	100%	



### (3) 食事、環境、清掃面について

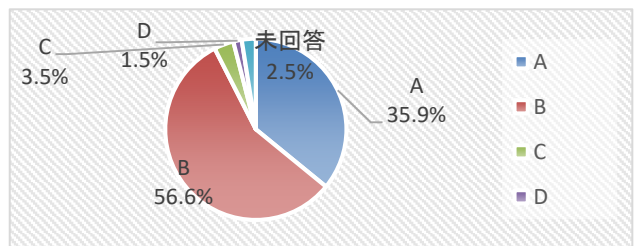
- 院内の食事は全体として満足できた

評価	回答数	割合	前回との差
A 強く思う	49	24.8%	7.7%
B そう思う	117	59.1%	4.5%
C そう思わない	22	11.1%	-4.2%
D 全く思わない	2	1.0%	-1.7%
未回答	8	4.0%	-6.3%
合計	198	100%	



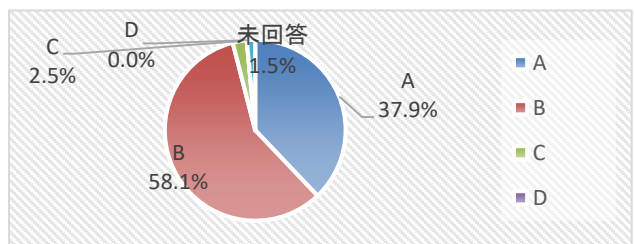
- 病室の環境に満足できた

評価	回答数	割合	前回との差
A 強く思う	71	35.9%	15.8%
B そう思う	112	56.6%	-4.5%
C そう思わない	7	3.5%	-6.2%
D 全く思わない	3	1.5%	0.9%
未回答	5	2.5%	-6.0%
合計	198	100%	



- 院内の清掃は行き届いていた

評価	回答数	割合	前回との差
A 強く思う	75	37.9%	8.1%
B そう思う	115	58.1%	-0.3%
C そう思わない	5	2.5%	-1.9%
D 全く思わない	0	0.0%	0.0%
未回答	3	1.5%	-5.9%
合計	198	100%	



### (4) 全体満足度について

入院における総合的な満足度として、「満足」が81.3%、「やや満足」が15.7%を占め、あわせて97.0%の人が満足と感じており、前回調査(89.7%)に比べ、7.3%向上しました。また、未回答を除いた場合の満足度は99.0%となり、前回調査(97.8%)に比べ1.2%向上した結果となっています。

- 当院に入院されて満足のいく診療を受けることができましたか

評価	回答数	割合	前回との差
満足	161	81.3%	14.6%
やや満足	31	15.7%	-7.3%
やや不満	2	1.0%	-0.8%
不満	0	0.0%	-0.3%
未回答	4	2.0%	-6.2%
合計	198	100%	

