

# 平成27年度 患者さま満足度アンケート集計結果 【入院】

調査期間：平成28年1月14日（木）～平成28年1月20日（水）

（作成）サービス品質推進委員会 アンケートグループ

|        |        |
|--------|--------|
| 五月女 和義 | 事務部総務課 |
| 脇元 章博  | 医療技師   |
| 永瀬 優子  | 看護師    |
| 久保田 孝一 | ビルテック  |
| 野本 良和  | 環境アクセス |



# 平成27年度 患者さま満足度アンケート集計結果のご報告【入院】

アンケート調査期間 : 2016年1月14日(木)～2016年1月20日(水)

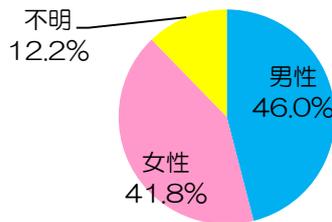
★ 患者さま満足度アンケート調査の実施概要

- 実施主体：サービス品質推進委員会 アンケートグループ
- 実施対象：調査期間中の入院患者さま
- 実施時期：平成28年1月14日(木)から平成28年1月20日(水)までの期間
- 実施方法：病棟看護スタッフの協力にて配布、趣旨および記載方法の説明、回収を実施した  
尚、アンケート実施にあたり、事前にポスターにて広報した

## ① ご回答いただいた患者さまについて

Q1. 回答者の属性(性別)

| 性別 | 人数  | 比率     |
|----|-----|--------|
| 男性 | 98  | 46.0%  |
| 女性 | 89  | 41.8%  |
| 不明 | 26  | 12.2%  |
| 合計 | 213 | 100.0% |



Q2. 回答者の属性(入院病棟)

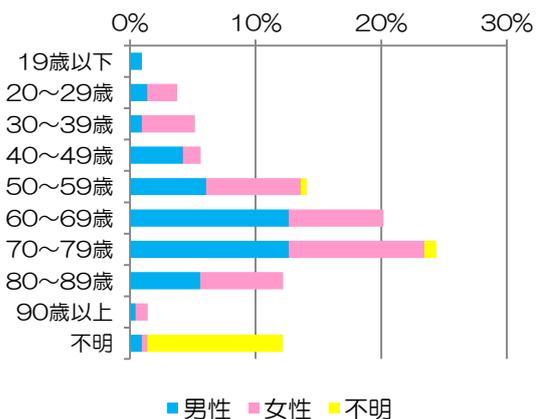
| 病棟    | 回収枚数 | 割合     |
|-------|------|--------|
| 4階病棟  | 22   | 10.3%  |
| 5階病棟  | 20   | 9.4%   |
| 6階病棟  | 22   | 10.3%  |
| 7階病棟  | 5    | 2.3%   |
| 8階病棟  | 27   | 12.7%  |
| 9階病棟  | 42   | 19.7%  |
| 10階病棟 | 19   | 8.9%   |
| 11階病棟 | 25   | 11.7%  |
| 12階病棟 | 31   | 14.6%  |
| 合計    | 213  | 100.0% |

Q3. 回答者の属性(診療科別:複数回答可)

| 診療科別      | 複数回答 | 割合     |
|-----------|------|--------|
| 神経内科      | 7    | 3.2%   |
| 脳神経外科     | 2    | 0.9%   |
| 循環器内科     | 13   | 6.0%   |
| 心臓外科      | 2    | 0.9%   |
| 呼吸器内科     | 32   | 14.8%  |
| 呼吸器外科     | 6    | 2.8%   |
| 消化器内科     | 13   | 6.0%   |
| 消化器外科     | 18   | 8.3%   |
| 産婦人科      | 15   | 6.9%   |
| 乳腺・内分泌外科  | 3    | 1.4%   |
| 糖尿病・内分泌内科 | 4    | 1.9%   |
| 血液・腫瘍内科   | 14   | 6.5%   |
| リウマチ・膠原病科 | 1    | 0.5%   |
| 精神科       | 0    | 0.0%   |
| 小児科       | 5    | 2.3%   |
| 整形外科      | 0    | 0.0%   |
| 形成外科      | 0    | 0.0%   |
| 麻酔科       | 33   | 15.3%  |
| 皮膚科       | 1    | 0.5%   |
| 耳鼻咽喉科     | 0    | 0.0%   |
| 眼科        | 1    | 0.5%   |
| 泌尿器科      | 3    | 1.4%   |
| 歯科口腔外科    | 16   | 7.4%   |
| リハビリ科     | 7    | 3.2%   |
| 救急総合診療科   | 0    | 0.0%   |
| 無記載       | 20   | 9.3%   |
| 合計        | 216  | 100.0% |

Q4. 回答者の属性(年齢層)

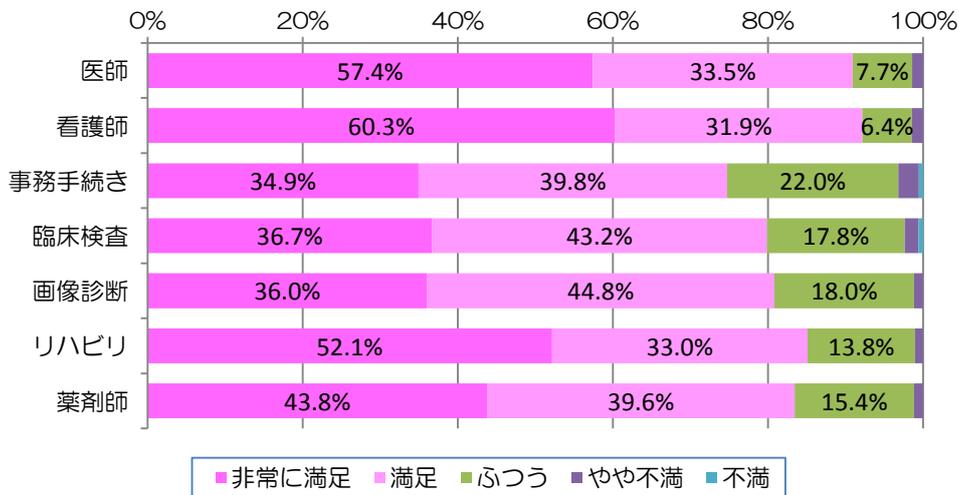
| 年齢層    | 全体  | 割合     | 男性 | 女性 | 不明 |
|--------|-----|--------|----|----|----|
| 19歳以下  | 2   | 0.9%   | 2  | 0  | 0  |
| 20～29歳 | 8   | 3.8%   | 3  | 5  | 0  |
| 30～39歳 | 11  | 5.2%   | 2  | 9  | 0  |
| 40～49歳 | 12  | 5.6%   | 9  | 3  | 0  |
| 50～59歳 | 30  | 14.1%  | 13 | 16 | 1  |
| 60～69歳 | 43  | 20.2%  | 27 | 16 | 0  |
| 70～79歳 | 52  | 24.4%  | 27 | 23 | 2  |
| 80～89歳 | 26  | 12.2%  | 12 | 14 | 0  |
| 90歳以上  | 3   | 1.4%   | 1  | 2  | 0  |
| 不明     | 26  | 12.2%  | 2  | 1  | 23 |
| 合計     | 213 | 100.0% | 98 | 89 | 26 |



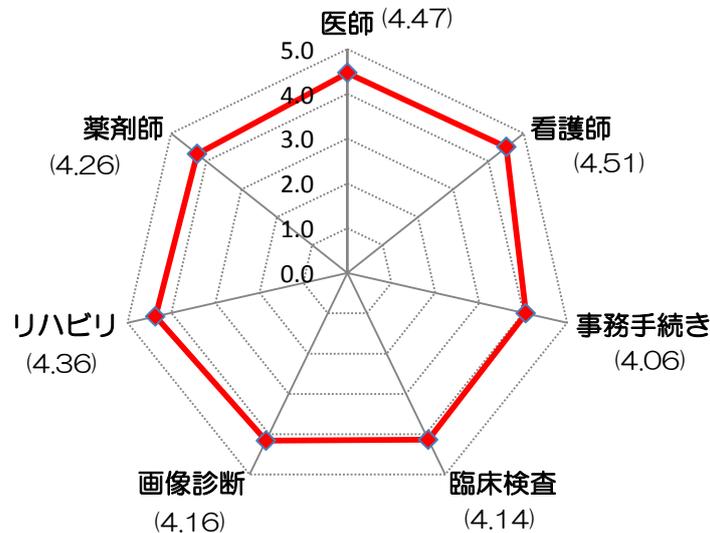
② 医療スタッフの接遇について（職種・部門別）

| 評価(点数)   | 医師     |         | 看護師    |         | 事務手続き  |         |
|----------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
| (平均評価点)  | (4.47) |         | (4.51) |         | (4.06) |         |
| 非常に満足(5) | 120    | (57.4%) | 123    | (60.3%) | 65     | (34.9%) |
| 満足(4)    | 70     | (33.5%) | 65     | (31.9%) | 74     | (39.8%) |
| ふつう(3)   | 16     | (7.7%)  | 13     | (6.4%)  | 41     | (22.0%) |
| やや不満(2)  | 3      | (1.4%)  | 3      | (1.5%)  | 5      | (2.7%)  |
| 不満(1)    | 0      | (0.0%)  | 0      | (0.0%)  | 1      | (0.5%)  |
| 合計       | 209    |         | 204    |         | 186    |         |

| 評価(点数)   | 臨床検査   |         | 画像診断   |         | リハビリ   |         | 薬剤師    |         |
|----------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|
| (平均評価点)  | (4.14) |         | (4.16) |         | (4.36) |         | (4.26) |         |
| 非常に満足(5) | 62     | (36.7%) | 62     | (36.0%) | 49     | (52.1%) | 74     | (43.8%) |
| 満足(4)    | 73     | (43.2%) | 77     | (44.8%) | 31     | (33.0%) | 67     | (39.6%) |
| ふつう(3)   | 30     | (17.8%) | 31     | (18.0%) | 13     | (13.8%) | 26     | (15.4%) |
| やや不満(2)  | 3      | (1.8%)  | 2      | (1.2%)  | 1      | (1.1%)  | 2      | (1.2%)  |
| 不満(1)    | 1      | (0.6%)  | 0      | (0.0%)  | 0      | (0.0%)  | 0      | (0.0%)  |
| 合計       | 169    |         | 172    |         | 94     |         | 169    |         |



医療スタッフの接遇について（評価割合）

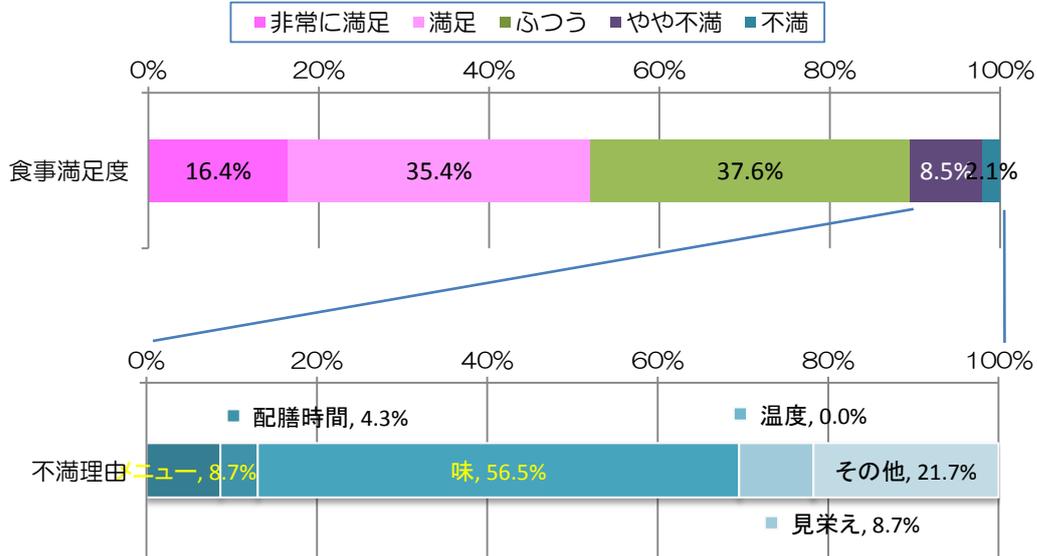


医療スタッフの接遇について（平均評価点）

### ③ 病院の食事について

| 評価    | 点数  | 病院食<br>(割合) | 1    | 2    | 3  | 4  | 5   | 6   |
|-------|-----|-------------|------|------|----|----|-----|-----|
|       |     |             | メニュー | 配膳時間 | 味  | 温度 | 見栄え | その他 |
| 非常に満足 | (5) | 31 (16.4%)  | 0    | 0    | 0  | 0  | 0   | 0   |
| 満足    | (4) | 67 (35.4%)  | 0    | 0    | 1  | 1  | 0   | 1   |
| ふつう   | (3) | 71 (37.6%)  | 2    | 1    | 6  | 0  | 3   | 2   |
| やや不満  | (2) | 16 (8.5%)   | 2    | 1    | 9  | 0  | 0   | 5   |
| 不満    | (1) | 4 (2.1%)    | 0    | 0    | 4  | 0  | 2   | 0   |
| 合計    |     | 189         | 4    | 2    | 20 | 1  | 5   | 8   |

○食事満足度評価割合



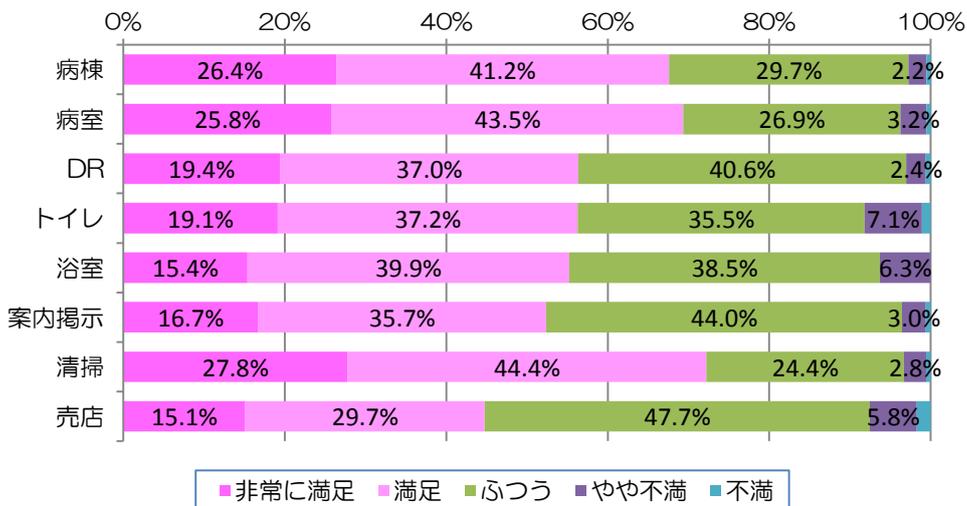
食事満足度 (評価割合) および「やや不満」「不満」内容



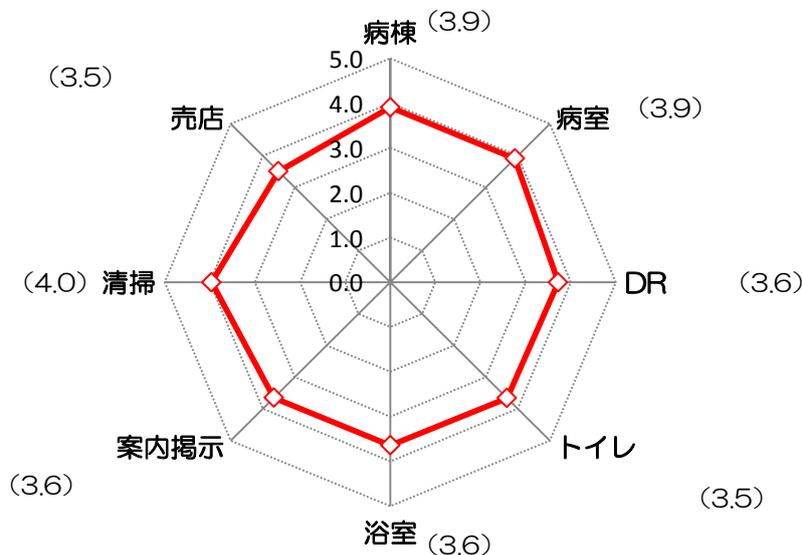
④ 院内設備について

| 評価(点数)<br>(平均評価点) | 病棟         | 病室         | DR         | トイレ        |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| 非常に満足 (5)         | 48 (26.4%) | 48 (25.8%) | 32 (19.4%) | 35 (19.1%) |
| 満足 (4)            | 75 (41.2%) | 81 (43.5%) | 61 (37.0%) | 68 (37.2%) |
| ふつう (3)           | 54 (29.7%) | 50 (26.9%) | 67 (40.6%) | 65 (35.5%) |
| やや不満 (2)          | 4 (2.2%)   | 6 (3.2%)   | 4 (2.4%)   | 13 (7.1%)  |
| 不満 (1)            | 1 (0.5%)   | 1 (0.5%)   | 1 (0.6%)   | 2 (1.1%)   |
| 合計                | 182        | 186        | 165        | 183        |

| 評価(点数)<br>(平均評価点) | 浴室         | 案内掲示       | 清掃         | 売店         |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| 非常に満足 (5)         | 22 (15.4%) | 28 (16.7%) | 50 (27.8%) | 26 (15.1%) |
| 満足 (4)            | 57 (39.9%) | 60 (35.7%) | 80 (44.4%) | 51 (29.7%) |
| ふつう (3)           | 55 (38.5%) | 74 (44.0%) | 44 (24.4%) | 82 (47.7%) |
| やや不満 (2)          | 9 (6.3%)   | 5 (3.0%)   | 5 (2.8%)   | 10 (5.8%)  |
| 不満 (1)            | 0 (0.0%)   | 1 (0.6%)   | 1 (0.6%)   | 3 (1.7%)   |
| 合計                | 143        | 168        | 180        | 172        |



院内設備について (評価割合)



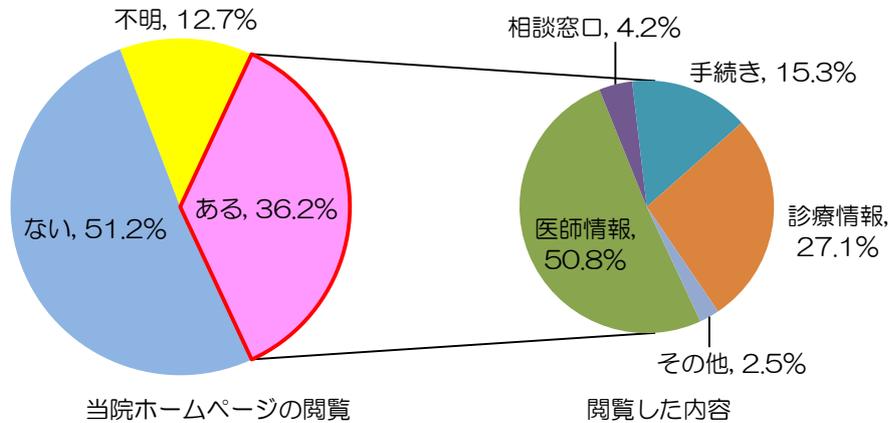
院内設備について (平均評価点)

### ⑤ 当院ホームページについて

Q1. 当院ホームページを閲覧したことがありますか？  
「ある」と答えた方：何について調べましたか？（複数回答可）

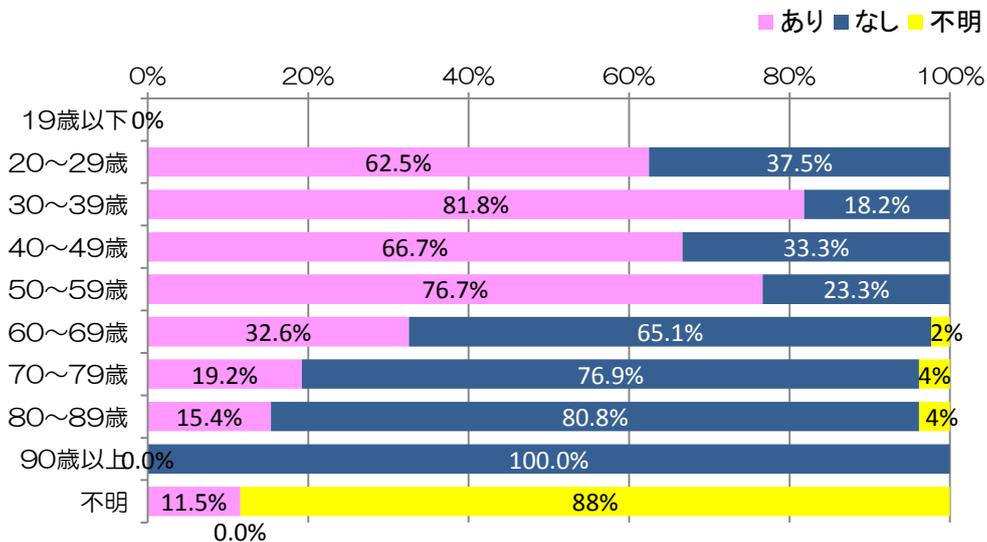
| 閲覧 | 回答数 | (割合)  | 閲覧内容  | 回答数 | (割合)  |
|----|-----|-------|-------|-----|-------|
| ある | 77  | 36.2% | 医師情報  | 60  | 50.8% |
| ない | 109 | 51.2% | 相談窓口  | 5   | 4.2%  |
| 不明 | 27  | 12.7% | 手続き関連 | 18  | 15.3% |
| 合計 | 213 |       | 診療情報  | 32  | 27.1% |
|    |     |       | その他   | 3   | 2.5%  |

※「ある」と回答した方のみ(複数回答)



Q2. 年齢層別（回答数）

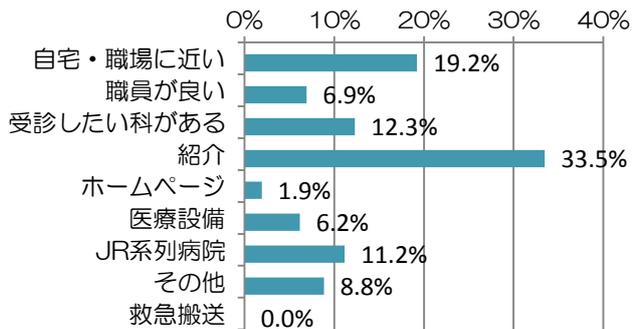
| 年齢別    | ある       | ない       | 不明       | 世代合計 |
|--------|----------|----------|----------|------|
| 19歳以下  | 1 0.0%   | 1 0.0%   | 0 0.0%   | 2    |
| 20～29歳 | 5 62.5%  | 3 37.5%  | 0 0.0%   | 8    |
| 30～39歳 | 9 81.8%  | 2 18.2%  | 0 0.0%   | 11   |
| 40～49歳 | 8 66.7%  | 4 33.3%  | 0 0.0%   | 12   |
| 50～59歳 | 23 76.7% | 7 23.3%  | 0 0.0%   | 30   |
| 60～69歳 | 14 32.6% | 28 65.1% | 1 2.3%   | 43   |
| 70～79歳 | 10 19.2% | 40 76.9% | 2 3.8%   | 52   |
| 80～89歳 | 4 15.4%  | 21 80.8% | 1 3.8%   | 26   |
| 90歳以上  | 0 0.0%   | 3 100.0% | 0 0.0%   | 3    |
| 不明     | 3 11.5%  | 0 0.0%   | 23 88.5% | 26   |
| (合計)   | 77       | 109      | 27       | 213  |



当院ホームページ閲覧回答（年齢層別 閲覧比）

⑥ 利用した理由について

| 理由        | 回答数 | 割合     |
|-----------|-----|--------|
| 自宅・職場に近い  | 50  | 19.2%  |
| 職員が良い     | 18  | 6.9%   |
| 受診したい科がある | 32  | 12.3%  |
| 紹介        | 87  | 33.5%  |
| ホームページ    | 5   | 1.9%   |
| 医療設備      | 16  | 6.2%   |
| JR系列病院    | 29  | 11.2%  |
| その他       | 23  | 8.8%   |
| 救急搬送      | 0   | 0.0%   |
| (合計)      | 260 | 100.0% |



【入院アンケート自由記載 分析結果】

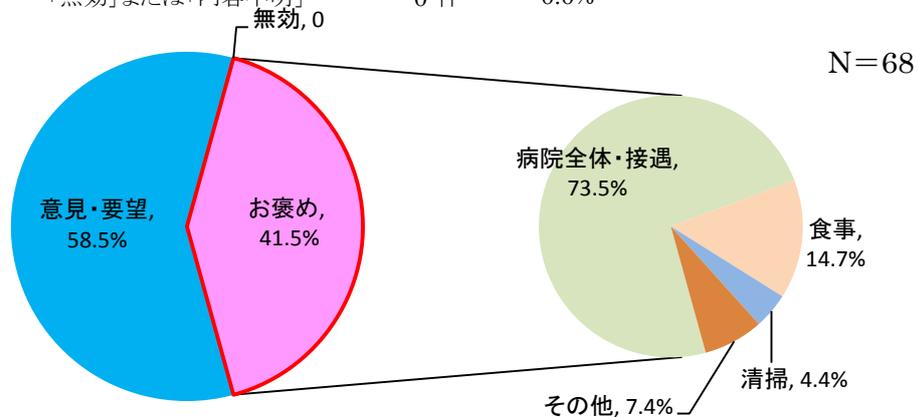
| 項目<br>(回収枚数) | 枚数  | (割合)    | 自由記載欄に書かれた内容 |             |            |          |
|--------------|-----|---------|--------------|-------------|------------|----------|
|              |     |         | 内容数          | 意見・要望       | お褒め        | 無効       |
| 自由記載欄        | 234 | -       | 66           | 31 (47.0%)  | 35 (53.0%) | 0 (0.0%) |
| スタッフ・病院食     | 54  | (23.1%) | 54           | 54 (100.0%) | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%) |
| 設備           | 41  | (17.5%) | 44           | 11 (25.0%)  | 33 (75.0%) | 0 (0.0%) |
| その他          | 38  | (16.2%) |              |             |            |          |

① 自由記載欄への記入は、アンケート回収枚数234枚に対して、

|                |      |       |
|----------------|------|-------|
| 「スタッフ・病院食について」 | 54 枚 | 23.1% |
| 「院内設備への不満について」 | 41 枚 | 17.5% |
| 「その他、自由意見」     | 38 枚 | 16.2% |

② 自由記載欄の内容を集約した164件のご意見内容を「意見・要望」と「お褒め」に分類

|                |      |       |
|----------------|------|-------|
| 「意見・要望」と思われる内容 | 96 件 | 58.5% |
| 「お褒め」と思われる内容   | 68 件 | 41.5% |
| 「無効」または「内容不明」  | 0 件  | 0.0%  |



③ 「お褒め」の意見を頂いた内訳は、

|                           |      |       |
|---------------------------|------|-------|
| 「病院全体」(医療設備・体制・スタッフの対応など) | 50 件 | 73.5% |
| 「食事内容」(入院食の質・配慮・配膳など)     | 10 件 | 14.7% |
| 「清掃内容」(清掃作業・清掃スタッフの対応など)  | 3 件  | 4.4%  |
| 「その他」                     | 5 件  | 7.4%  |

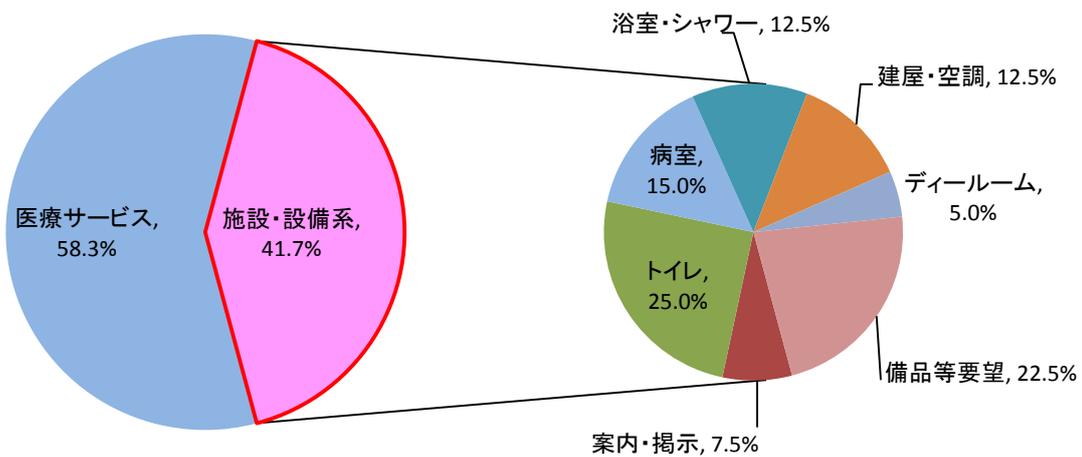
| 項目   | 自由記載抜粋（お褒め）   |
|------|---|
| 病院全体 | お医者さん、看護師さん、介助の方、清掃スタッフさん、すべての方が親切で丁寧で安心して入院生活が送れています。ありがとうございます。   |
| 接遇関係 | 何十年もJR病院のお世話になっております。私の死に場所はここだなーと思っております。行き届いた配慮いつもいつも感謝いたしております。笑い話を1つ。前の退院の時看護師さんが「また来てね」と冗談で言いました。絶対に来ないと思っていたのですが、また来てしまいました。恥ずかしいです。<br>チーム医療が行き届いていると感じました。また、リハビリに通わなくても良いところも素晴らしいです。先生・リハビリの先生・看護師さんの笑顔、サイコです。同階でも選択もできて良かったです。 |
| 病院食  | 冷・温を分けて配膳され良かったです。お正月料理の素晴らしさに驚きました。  |
| 栄養   | 以前にも入院したことがあります。お食事はおいしくいただいています。ごはんやパンがおいしいのが嬉しいです。<br>毎日の食事を楽しみにおいしくいただいております。食材も色々楽しみます。   |
| 清掃   | まだ入院して間もないですが、院内も清潔に保たれ静かで眺望も良く気持ちよくのんびりさせていただいております。<br>清潔感があって気持ちよく過ごせています。<br>外来・入院ともにお世話になっています。病院としては清潔です。   |

④ 「意見・要望」を頂いた96件の内訳

|                     |     |       |
|---------------------|-----|-------|
| 「施設・設備、衛生面」に関する内容   | 40件 | 41.7% |
| 「医療サービス・スタッフ」に関する内容 | 56件 | 58.3% |

<施設・設備等に関する内訳>

N=40



<医療サービス等に関する内訳>

N=56

