

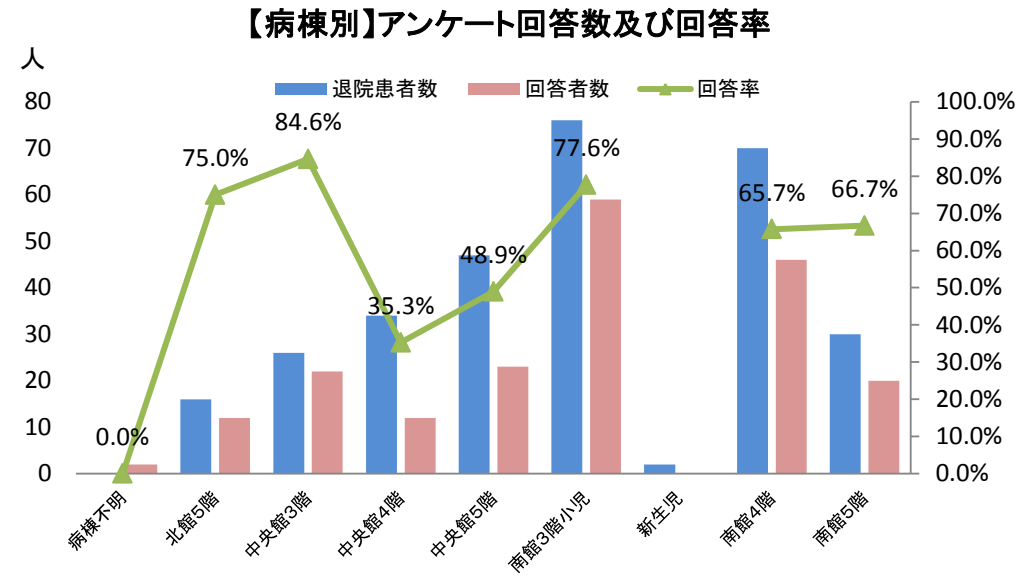
## 平成27年度 患者満足度調査報告【入院】

平成27年度 患者満足度調査【入院】のアンケート結果は下記になります。

- 1.目的 患者満足度調査を実施し、集計結果を分析・検討することでサービス向上に努めること
- 2.実施期間 平成27年9月7日(月)～9月18日(金)(12日間)
- 3.対象 上記期間内の退院患者
- 4.調査結果 下記のとおり。

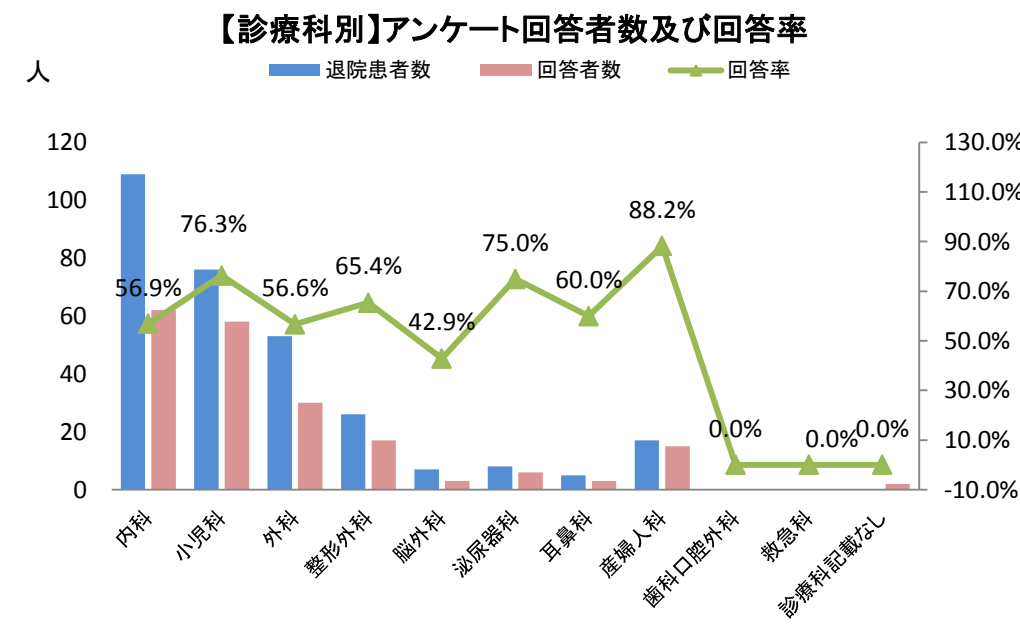
### ◆病棟別回答結果

病棟	退院患者数	回答者数	回答率
病棟不明	-	2	-
北館5階	16	12	75.0%
中央館3階	26	22	84.6%
中央館4階	34	12	35.3%
中央館5階	47	23	48.9%
南館3階小児	76	59	77.6%
新生児	2	-	-
南館4階	70	46	65.7%
南館5階	30	20	66.7%
全体	301	196	65.1%
昨年度実績	277	167	60.3%

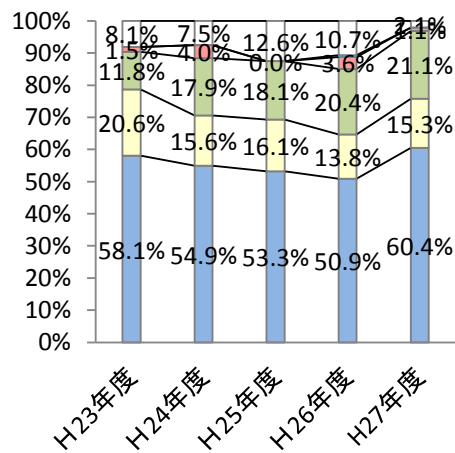
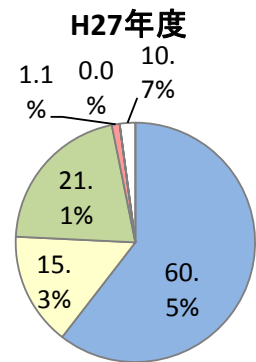


### ◆診療科別回答結果

病棟	退院患者数	回答者数	回答率
内科	109	62	56.9%
小児科	76	58	76.3%
外科	53	30	56.6%
整形外科	26	17	65.4%
脳外科	7	3	42.9%
泌尿器科	8	6	75.0%
耳鼻科	5	3	60.0%
産婦人科	17	15	88.2%
歯科口腔外科	0	0	-
救急科	-	0	-
診療科記載なし	-	2	-
全体	301	196	65.1%



総合評価(今回のご入院は全体的にいかがですか)						
評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
満足	58.1%	54.9%	53.3%	50.9%	60.4%	118
やや満足	20.6%	15.6%	16.1%	13.8%	15.3%	32
普通	11.8%	17.9%	18.1%	20.4%	21.1%	40
やや不満足	1.5%	4.0%	0.0%	3.6%	1.1%	2
不満足	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0
記載なし	8.1%	7.5%	12.6%	10.7%	2.1%	4
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196

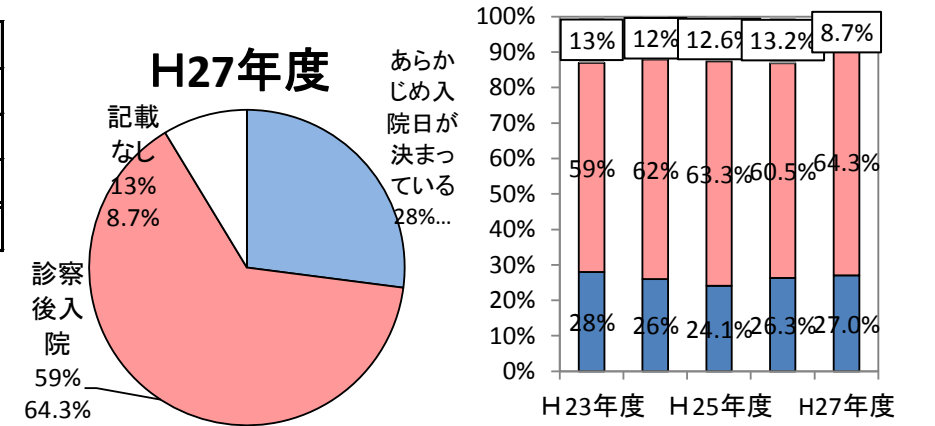


<総評> 全体的に評価は良好とみられ、これまでの評価と著変なし。  
 【全体】総合評価の満足度が年々低下していたが、今年度回復傾向あり(「満足」と「やや満足」を合わせると、75%が概ね満足)。  
 【対応】調査年度より変動幅はあるものの、著変なし。ただし、医師・看護師の説明については若干低下傾向あり。  
 【食事】やや良い、良いの比率が上昇(昨年度比、合わせて66.8%)。  
 【ご意見】感謝を伝える好意的な意見、療養環境に関する希望あり。  
 (別途資料「平成27年度患者満足度調査報告【入院】ご意見一覧」)

### 1. 入院の方法

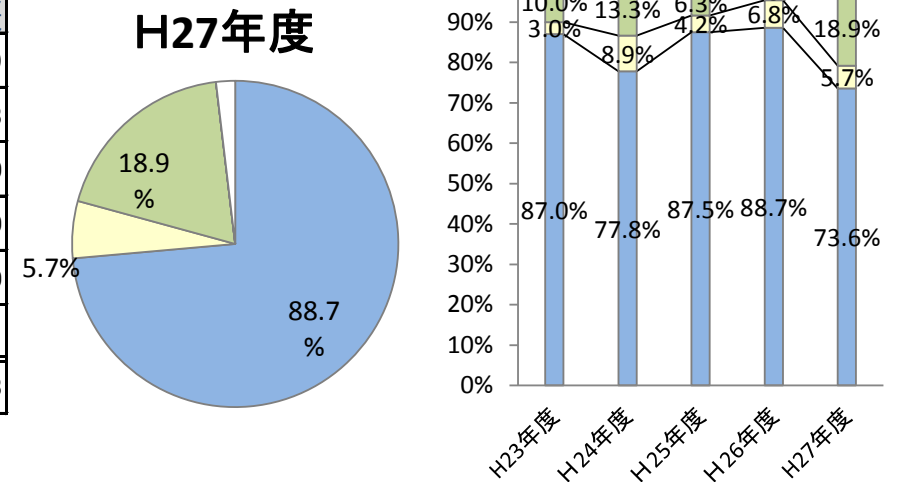
設問	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
あらかじめ入院日が決まっている	28%	26%	24.1%	26.3%	27.0%	53
診察後入院	59%	62%	63.3%	60.5%	64.3%	126
記載なし	13%	12%	12.6%	13.2%	8.7%	17
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196

\* 診察後入院は、当日入院を含む。



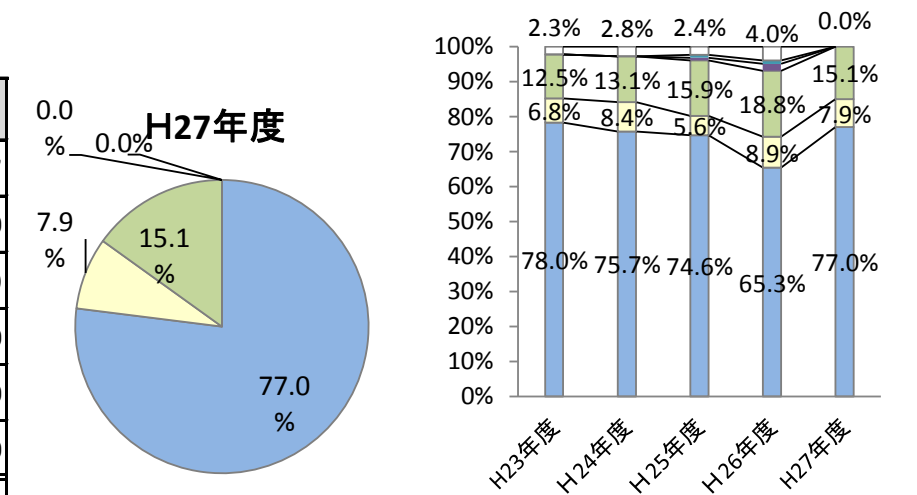
### 2-1. あらかじめ入院日が決まっている入院における説明

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
良い	87.0%	77.8%	87.5%	88.7%	73.6%	39
やや良い	3.0%	8.9%	4.2%	6.8%	5.7%	3
普通	10.0%	13.3%	6.3%	4.5%	18.9%	10
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0
記載なし	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	1.9%	1
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	53



### 2-2. 診察後入院(当日入院含む)における説明

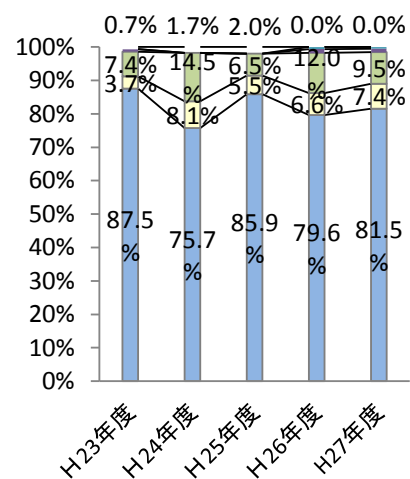
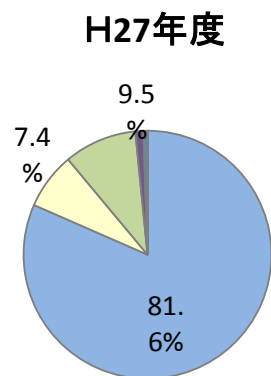
評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
良い	78.0%	75.7%	74.6%	65.3%	77.0%	97
やや良い	6.8%	8.4%	5.6%	8.9%	7.9%	10
普通	12.5%	13.1%	15.9%	18.8%	15.1%	19
やや悪い	0.0%	0.0%	0.8%	2.0%	0.0%	0
悪い	0.0%	0.0%	0.8%	1.0%	0.0%	0
記載なし	2.3%	2.8%	2.4%	4.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	126



◆職員の接遇

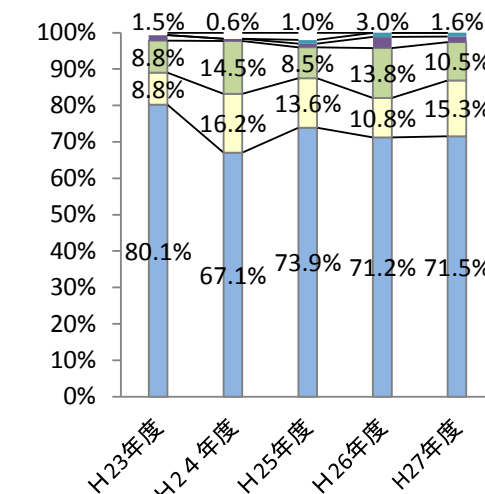
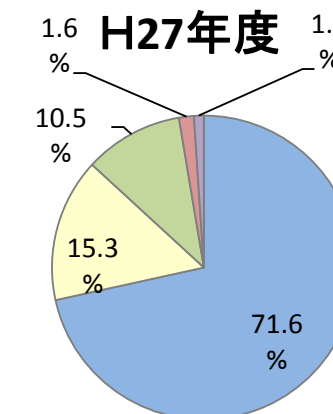
1.患者さんへの医師の対応

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
ていねい	87.5%	75.7%	85.9%	79.6%	81.5%	160
やや良い	3.7%	8.1%	5.5%	6.6%	7.4%	14
普通	7.4%	14.5%	6.5%	12.0%	9.5%	19
やや悪い	0.7%	0.0%	0.0%	1.2%	1.1%	2
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.5%	1
記載なし	0.7%	1.7%	2.0%	0.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



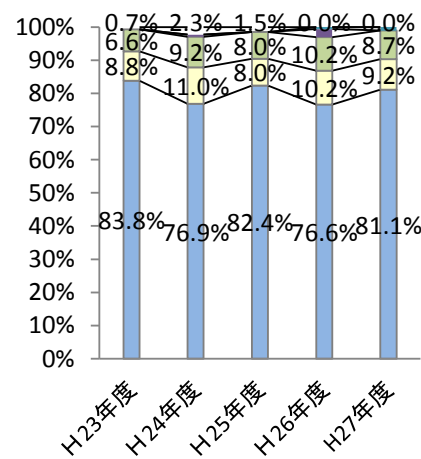
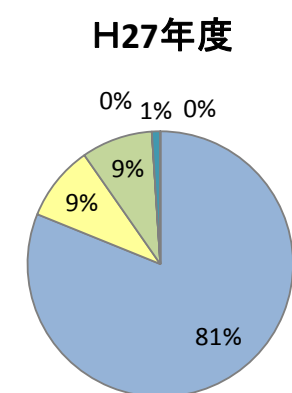
4.病気や検査についての医師の説明

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
十分	80.1%	67.1%	73.9%	71.2%	71.5%	141
やや十分	8.8%	16.2%	13.6%	10.8%	15.3%	30
普通	8.8%	14.5%	8.5%	13.8%	10.5%	20
やや不十分	1.5%	0.6%	1.0%	3.0%	1.6%	3
不十分	0.0%	0.0%	1.0%	1.2%	1.1%	2
記載なし	0.7%	1.7%	2.0%	0.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



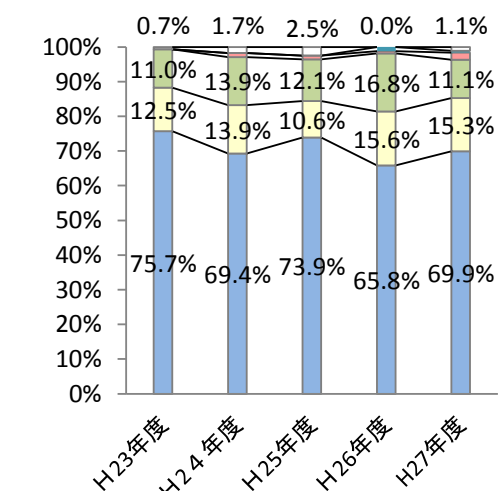
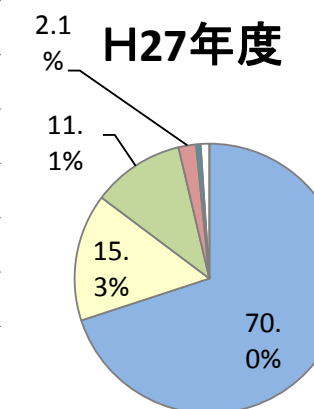
2.患者さんへの看護師の対応

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
ていねい	83.8%	76.9%	82.4%	76.6%	81.1%	159
やや良い	8.8%	11.0%	8.0%	10.2%	9.2%	18
普通	6.6%	9.2%	8.0%	10.2%	8.7%	17
やや悪い	0.0%	0.6%	0.0%	2.4%	0.0%	0
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.0%	2
記載なし	0.7%	2.3%	1.5%	0.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



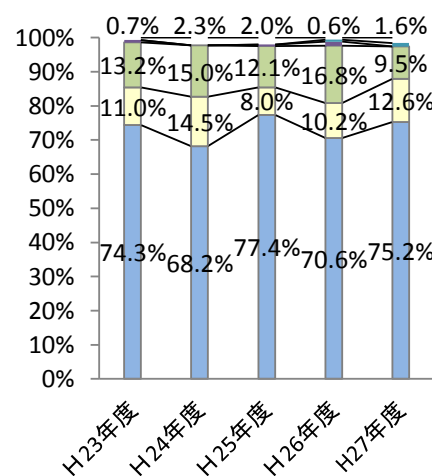
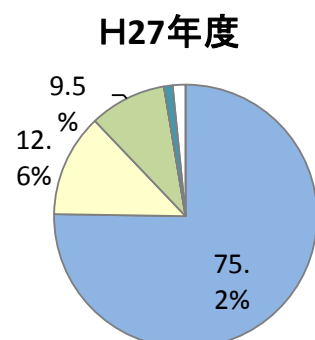
5.病気や検査についての看護師の説明

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
十分	75.7%	69.4%	73.9%	65.8%	69.9%	138
やや十分	12.5%	13.9%	10.6%	15.6%	15.3%	29
普通	11.0%	13.9%	12.1%	16.8%	11.1%	22
やや不十分	0.0%	1.2%	1.0%	0.6%	2.1%	4
不十分	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.5%	1
記載なし	0.7%	1.7%	2.5%	0.0%	1.1%	2
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



3.患者さんへの他の職員の対応

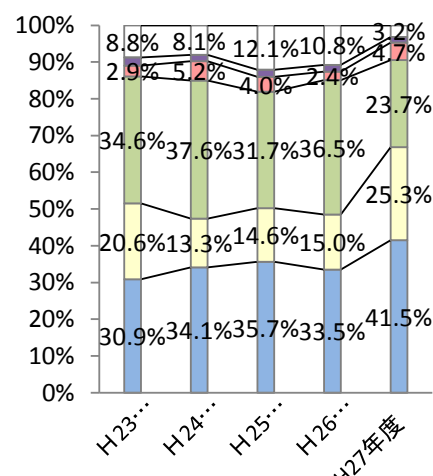
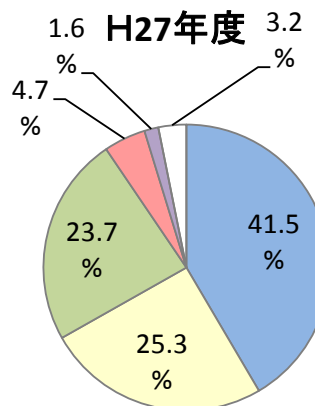
評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
ていねい	74.3%	68.2%	77.4%	70.6%	75.2%	148
やや良い	11.0%	14.5%	8.0%	10.2%	12.6%	25
普通	13.2%	15.0%	12.1%	16.8%	9.5%	18
やや悪い	0.7%	0.0%	0.5%	1.2%	0.0%	0
悪い	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.1%	2
記載なし	0.7%	2.3%	2.0%	0.6%	1.6%	3
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



◆食事

1.食事の内容

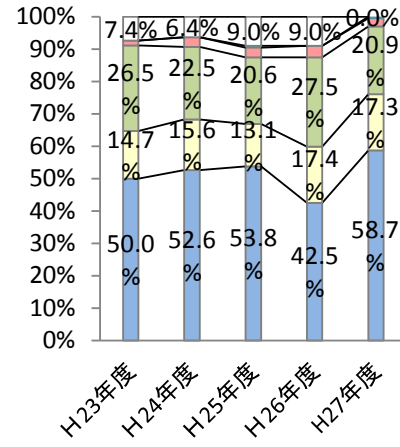
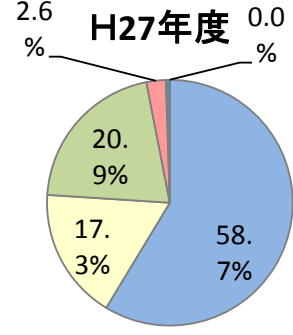
評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度回答者数
良い	30.9%	34.1%	35.7%	33.5%	41.5%	80
やや良い	20.6%	13.3%	14.6%	15.0%	25.3%	50
普通	34.6%	37.6%	31.7%	36.5%	23.7%	46
やや悪い	2.9%	5.2%	4.0%	2.4%	4.7%	10
悪い	2.2%	1.7%	2.0%	1.8%	1.6%	3
記載なし	8.8%	8.1%	12.1%	10.8%	3.2%	7
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



◆病棟の環境

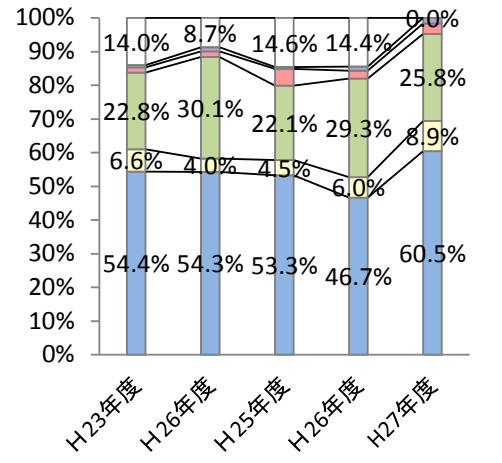
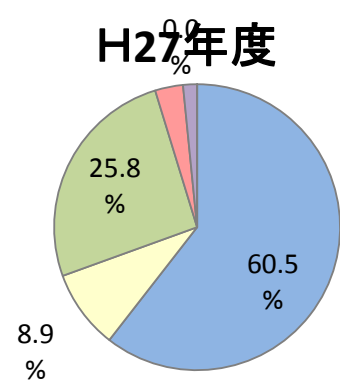
1.病棟の清潔さ(病室、トイレ等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
清潔	50.0%	52.6%	53.8%	42.5%	58.7%	115
やや清潔	14.7%	15.6%	13.1%	17.4%	17.3%	34
普通	26.5%	22.5%	20.6%	27.5%	20.9%	41
やや不潔	1.5%	2.9%	3.0%	3.6%	2.6%	5
不潔	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	1
記載なし	7.4%	6.4%	9.0%	9.0%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



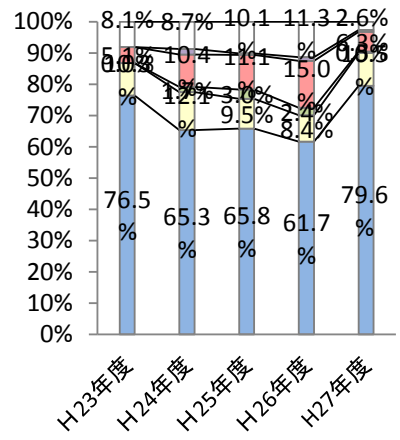
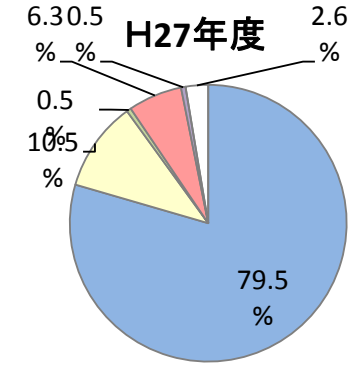
4.面会時間

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
守られている	54.4%	54.3%	53.3%	46.7%	60.5%	115
やや守られている	6.6%	4.0%	4.5%	6.0%	8.9%	17
わからない	22.8%	30.1%	22.1%	29.3%	25.8%	49
やや守られていない	1.5%	1.7%	5.0%	2.4%	3.2%	6
守られていない	0.7%	1.2%	0.5%	1.2%	1.6%	3
記載なし	14.0%	8.7%	14.6%	14.4%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	190



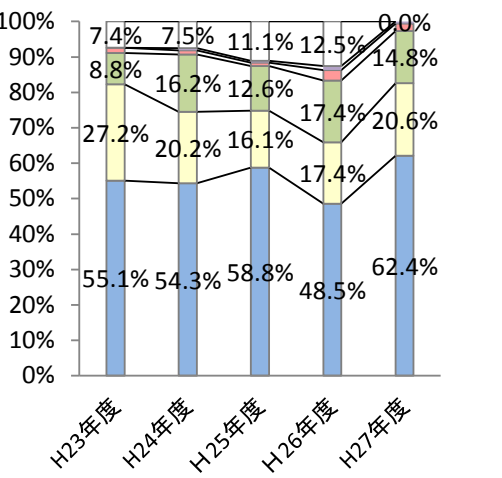
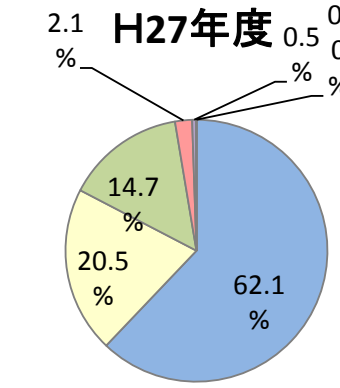
2.病室の温度(冷暖房)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
良い	76.5%	65.3%	65.8%	61.7%	79.6%	155
やや暑すぎる	10.3%	12.1%	9.5%	8.4%	10.5%	22
暑すぎる	0.0%	1.7%	3.0%	2.4%	0.5%	1
やや寒すぎる	5.1%	10.4%	11.1%	15.0%	6.3%	12
寒すぎる	0.0%	1.7%	0.5%	1.2%	0.5%	1
記載なし	8.1%	8.7%	10.1%	11.3%	2.6%	5
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



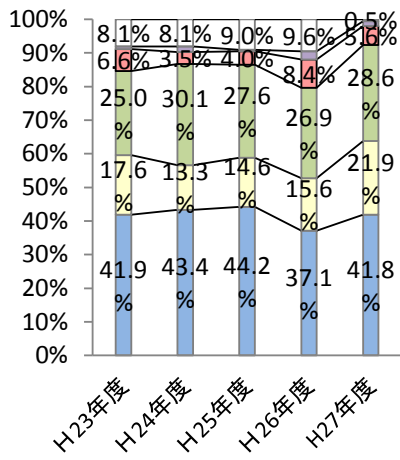
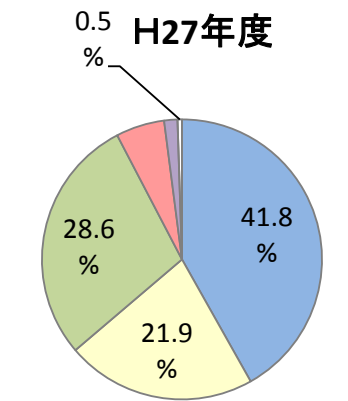
5.病室のプライバシー

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
守られている	55.1%	54.3%	58.8%	48.5%	62.4%	118
やや守られている	27.2%	20.2%	16.1%	17.4%	20.6%	39
わからない	8.8%	16.2%	12.6%	17.4%	14.8%	28
やや守られていない	1.5%	1.2%	1.0%	3.0%	2.1%	4
守られていない	0.0%	0.6%	0.5%	1.2%	0.5%	1
記載なし	7.4%	7.5%	11.1%	12.5%	0.0%	0
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	190



3.病室の静寂(騒音等)

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
静か	41.9%	43.4%	44.2%	37.1%	41.8%	82
やや静か	17.6%	13.3%	14.6%	15.6%	21.9%	43
普通	25.0%	30.1%	27.6%	26.9%	28.6%	56
ややうるさい	6.6%	3.5%	4.0%	8.4%	5.6%	11
うるさい	0.7%	1.7%	0.5%	2.4%	1.5%	3
記載なし	8.1%	8.1%	9.0%	9.6%	0.5%	1
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	196



6.病室の案内表示

評価	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H27年度 回答数
分かりやすい	52.9%	43.3%	49.7%	42.5%	55.8%	106
やや分かりやすい	14.0%	13.9%	8.5%	13.2%	12.6%	24
普通	25.0%	31.2%	27.6%	29.3%	27.9%	53
やや分かりにくい	0.0%	2.9%	1.5%	3.6%	3.2%	6
分かりにくい	0.7%	0.0%	0.5%	1.2%	0.0%	0
記載なし	7.4%	8.7%	12.1%	10.2%	0.5%	1
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	190

