

入院患者満足度調査アンケート集計結果 【概要版】

(平成26年度)

平成27年2月

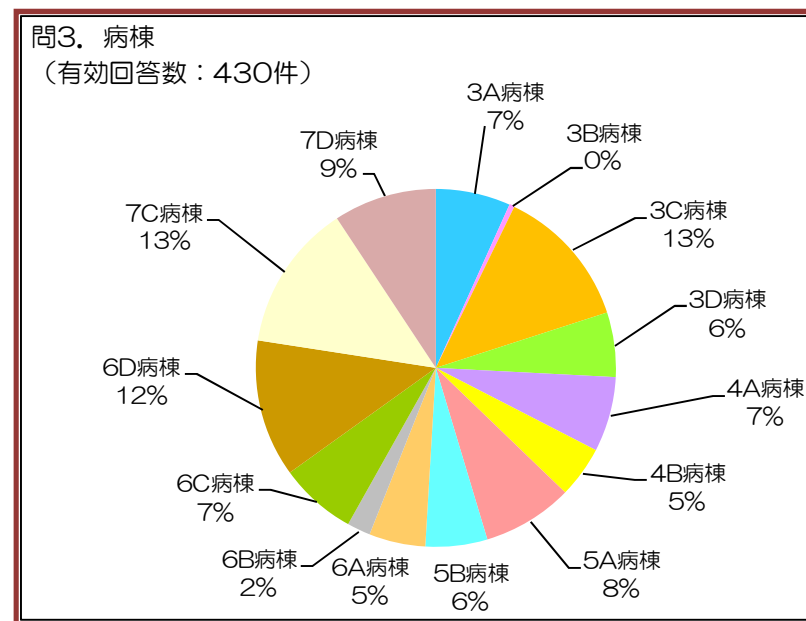
1. 調査結果概要

(1) 調査時期：平成26年11月3日～12月26日

(2) 回答数：438名(別に無効回答2名) 回収率 45% ※前年度：507名(回収率 62%)

病棟	配布枚数	回収数	回収率
3A病棟	110	29	26%
3B病棟	20	2	10%
3C病棟	80	55	69%
3D病棟	80	25	31%
4A病棟	100	29	49%
4B病棟		20	
5A病棟	90	35	39%
5B病棟	60	24	40%
6A病棟	60	22	37%
6B病棟	40	9	23%
6C病棟	90	30	33%
6D病棟	80	53	66%
7C病棟	80	57	71%
7D病棟	80	40	50%
不明		8	
合計	970	438	45%

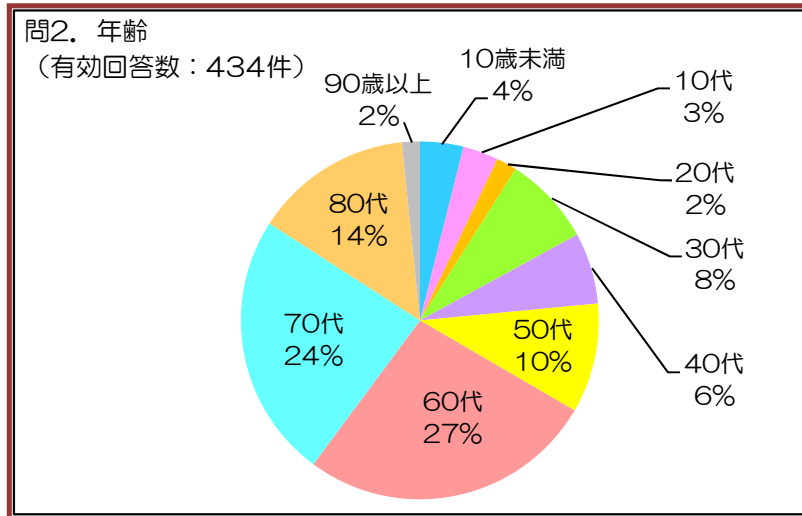
- 今年度は、例年と比較してアンケートの回収状況が芳しくなかった。
- 当初予定していた500サンプルの回収を目標として、期間を延長して配布・回収を行ったが、約2ヶ月間で438サンプルと昨年よりも大幅に少ない回収数・回収率となった。
- 病棟別のアンケート回答者数について、なるべく病棟間での偏りが無いよう実施したが、当院の中核診療科が利用している病棟（5A、6A、6Cなど）において回収率が悪くなっている。



3) 調査結果概要 (※詳細については、P10以降参照)

①年齢構成

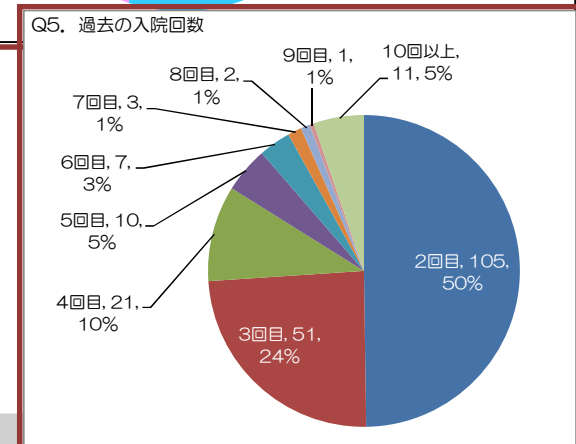
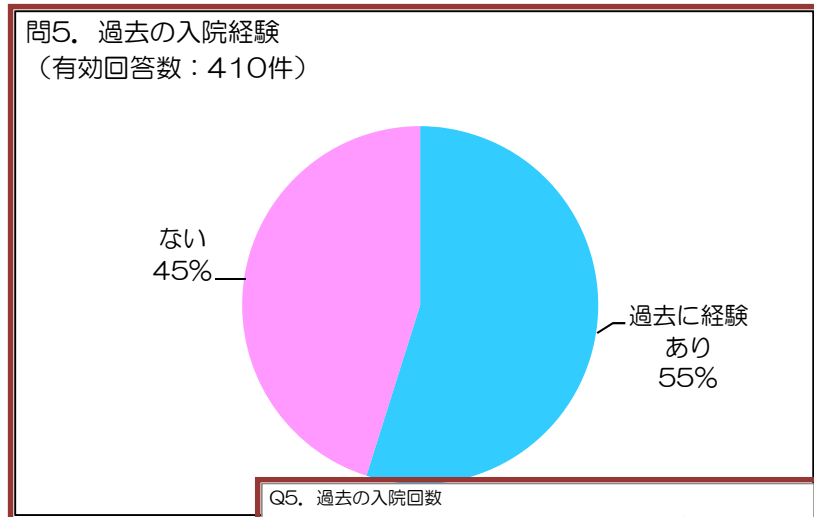
▶例年とほぼ同様に、60歳代以上の高齢者が、全体の7割近くを占める。



②当院への入院経験

▶過去に当院へ入院した経験のある患者は、**前年度(55%)と同率となる。過半数が、以前入院経験のある患者**である。

▶入院回数は、今回が2回目という患者が半数を占めており、10回以上の入院の患者が5%ほど存在する。



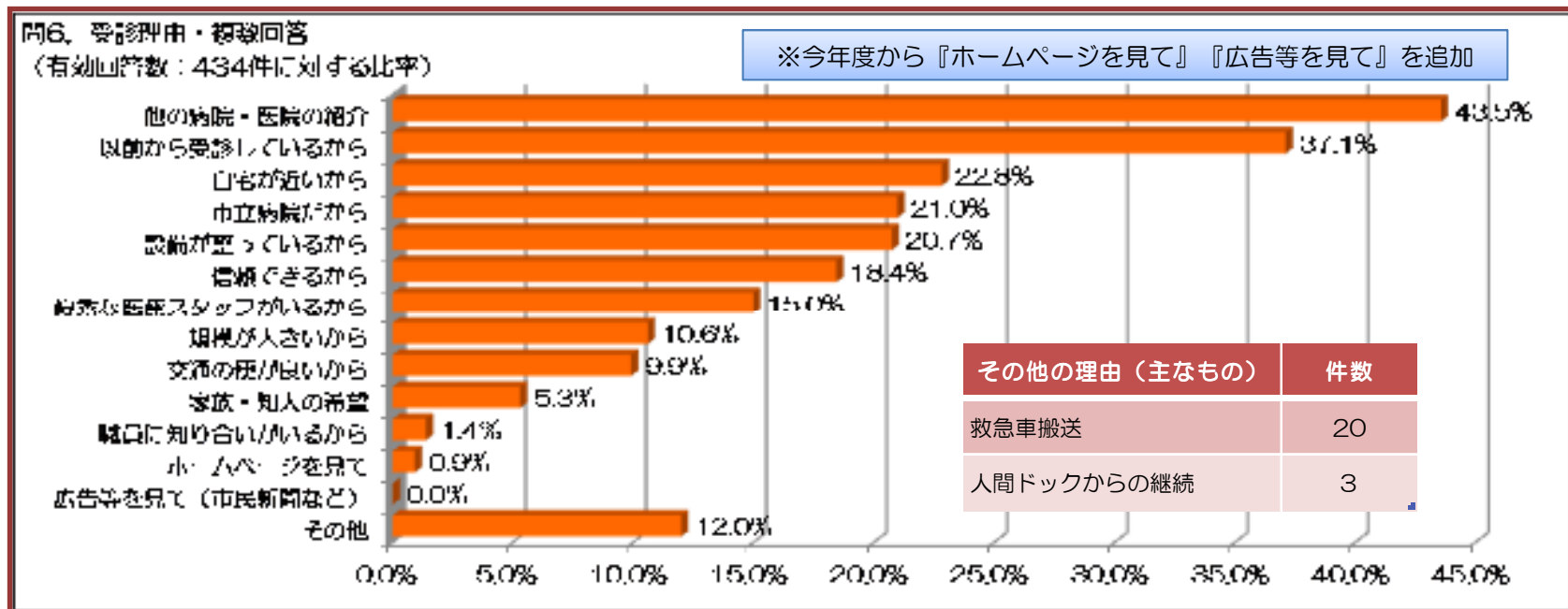
③当院への入院理由

▶前年度と比較し、順位の変動はあるが、1位「他の病院・医院の紹介」43.5%(前年度:2位38.9%) 2位「以前から受診しているから」37.1%(前年度:1位44.6%)が引き続き多い意見である。

▶紹介患者数の増加に伴い、“他施設からの紹介入院”の患者が増加傾向。

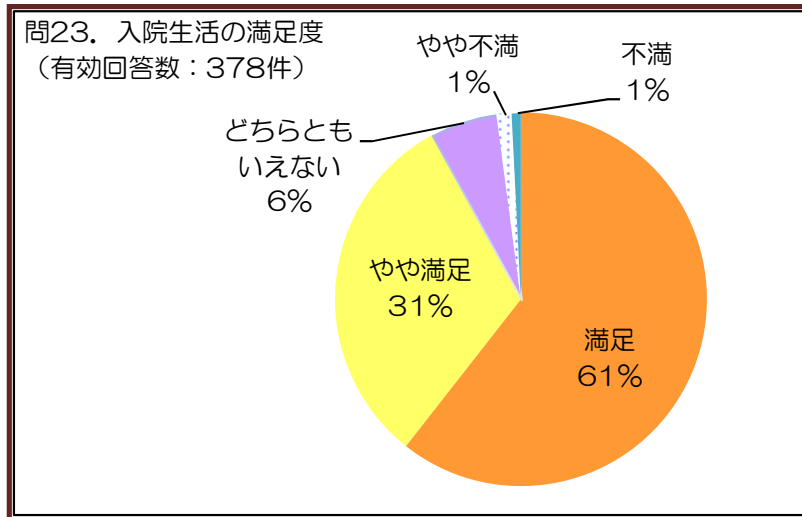
▶当院の医療機能や医療技術を理由とする「設備が整っているから」20.7%(前年度:21.1%)、「信頼できるから」18.4%(前年度:20.9%)、「優秀な医療スタッフがいるから」15.0%(前年度:15.0%)については、ほぼ前年度と同水準となる。

▶また今年度、特長的だったのは、「その他」で「救急車で運ばれたから」という理由の患者が多くみられた。救急医療の取組がこのアンケートの中でも現れてきている。



④当院での入院生活に対する総合的な評価

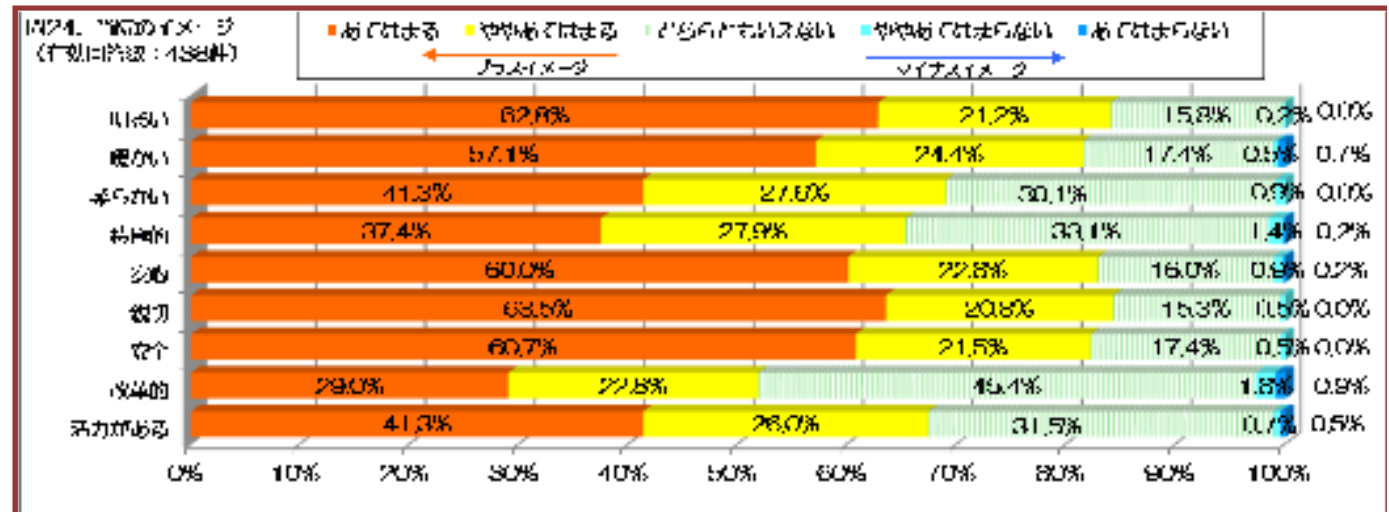
▶当院での入院生活に対する総合評価は、満足層が92%(回答数: 254件に対して)となっており、前年度(90%)よりもさらに増加する。



⑤当院に対しての印象

▶施設や職員、全体の雰囲気などの印象に関する設問を9項目あげているが、全設問において半数以上が印象が良いと回答しており、「改革的」以外は、全ての項目が前年度よりもプラスイメージ割合が高まる。

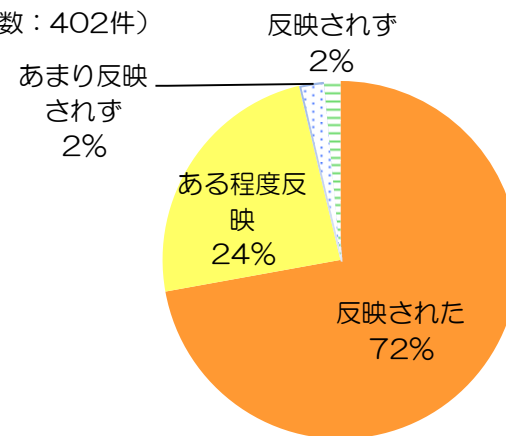
▶フリーコメントや「当院を紹介する」という設問の中のコメントにも数多く上がっているが、「明るい」「安心・信頼できる」「親切」といったキーワードは随所にみられる。いずれもプラスイメージ割合が8割を超える結果となる。



⑥病院全体に関する評価

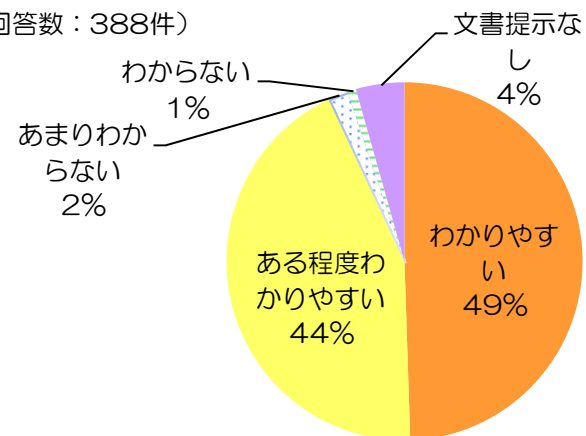
➤「治療方針の決定に患者或いは家族の意見が反映されたか」に関しては、**前年度同様に96%が「反映された・ある程度反映された」と回答**しており、医師と患者の間におけるコミュニケーションが図られていることが伺える。

問8. 治療方針への意見の反映
(有効回答数：402件)

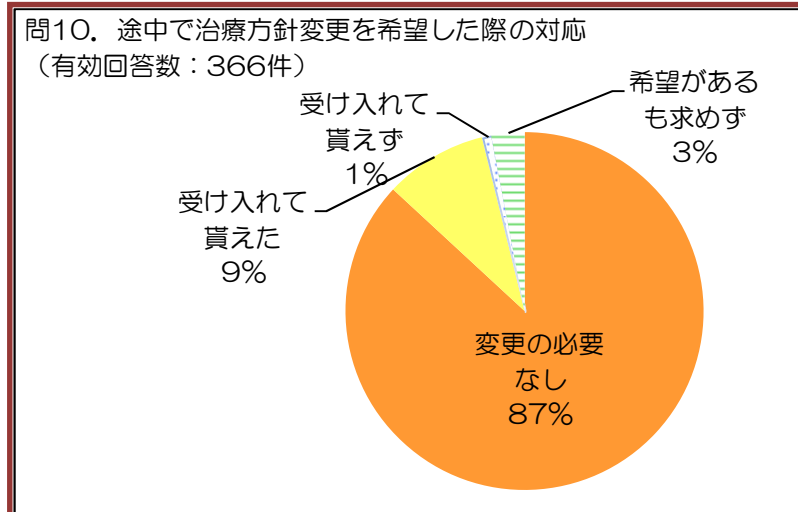


➤「文書で提示された治療方針のわかりやすさ」に関しては、**前年度同様に9割強が「わかりやすかった・ある程度わかりやすかった」と回答**しており、患者にとっては理解しやすい文書内容となっていることが伺える。一方、「文書提示がなかった」という意見が前年度から増加し、17件（前年度：11件）あがっている。

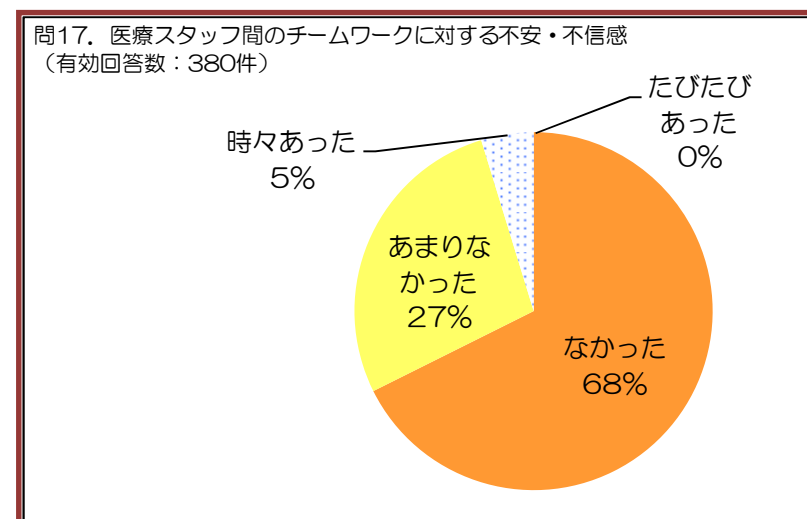
問9. 文書提示の治療方針のわかりやすさ
(有効回答数：388件)



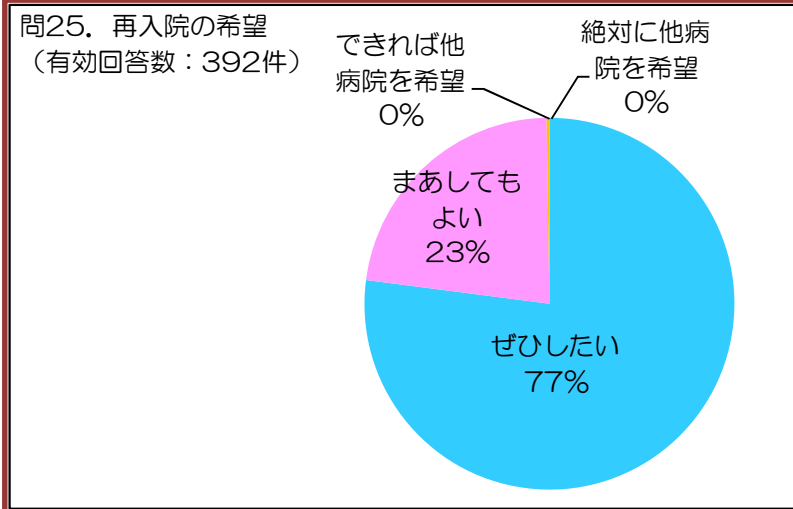
➤ 「決定した治療方針の変更要望」に関しても、**前年度同様、9割近くが「まったく変更の必要がなかった」と回答している**。一方で、**変更を求めた患者は37名(10%)存在し、うち3名は「変更を受け入れてもらえなかった」と回答している**。



➤ 「スタッフのチームワーク」に関しても、**前年度同様、95%が問題ないと回答しているが、「チームワークの悪さ」に対する回答は18名(5%)**〔前年度:29名(8%)〕と前年度からと好転傾向になっている。フリーコメントの中でも、チームワークの良さを指摘する意見も上がっている。



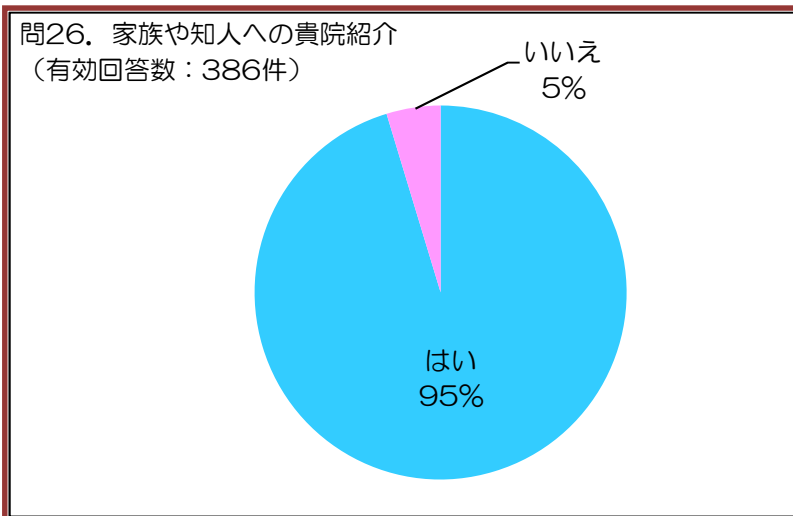
- 「当院への再入院希望」に関しては、**前年度同様、99%以上が「ぜひ再入院したい」・「当院に再入院しても良い」と回答している。**



- 「当院を知人に紹介するか」に関しては、**95%(前年度:94%)の方が「紹介する」と回答している。**

「紹介する」理由として最も多いのは、「安心・信頼できる」、次いで「親切・優しい」となっており、当院への入院理由とほぼ連動する。

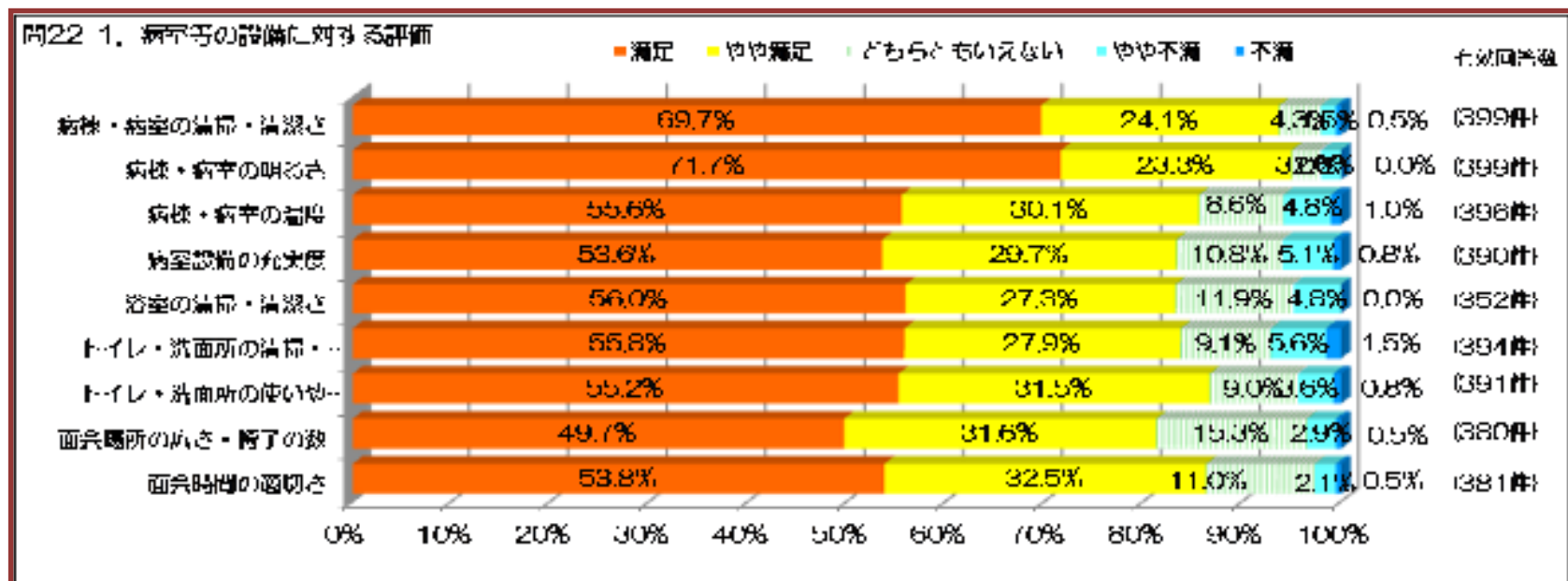
逆に「紹介しない」理由としては、「遠い」という立地的な面や「予約が取れない・待ち時間が長い」などの理由が多くなる。



	すすめる		すすめない	
安心・信頼できる	57		-	
親切・優しい	48	医師も看護も全てのスタッフの方がこちらの希望に対して前向きに、対応して頂ける。 など	-	
スタッフが明るい	8	テキパキしていて気持ちがいい。 職員全員が明るい。 など	-	
優秀なスタッフ	16	優秀な医師や看護師がいて、安心、信頼できそうなのですすめたい。 など	-	
迅速な対応	6	先生が、患者に対して、対応が早く、積極的、改革的、活力がある。 など	-	
規模（大きさ、設備やスタッフが充実）	28		-	
きれい・清潔・広いなど	12		-	
自分自身満足した	17	皆様、素敵に対応して下さった。 一つ一つ安心であった。 など	-	
総合診療・市立病院	6	公立の総合病院として充実している。スタッフも親切。など	-	
立地（近い・遠い）	5	家から近く設備が整っているの。 など	5	すすめたいが遠いので何とも言えない。 など
病状による	2	子供の入院ならぜひここをすすめます。4Aの皆さんが優しく、協力的で清潔で安心して子供と入院生活ができます。 など	3	病気の内容によります。自宅近くでみていただき、その後医師よりアドバイス受け受診します。 など
待ち時間	-		2	病院が大き過ぎるので、普通に診察を受けるのは適していない。 など
その他	24	何人もすすめていますが喜ろこんでもらっている。 など	6	予約が取れない（時間がかかる）。 など

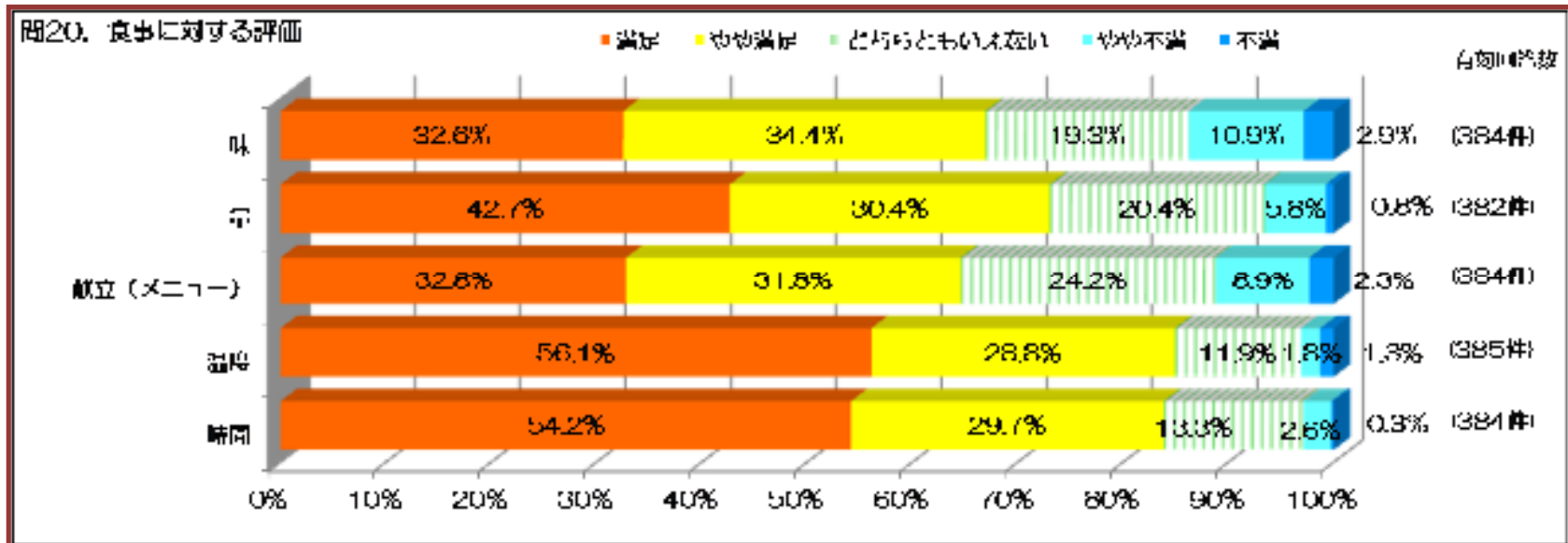
⑦病室等の設備に関する評価

- ▶全設問を通じて、前年度と同様に整備事業による影響が伺える。
- ▶今年度から、設問を「物理的に対応が困難な項目（病室の広さなど）」は除外し、清潔度等を中心とした設問へ変更。
- ▶また、併せて、回答項目を日本病院会QI事業に合わせ、従来の「大変満足・満足・どちらともいえない・不満足・大変不満足」から「**満足・やや満足・どちらともいえない・やや不満・不満**」としたこともあり、前年度よりも両端の回答割合が高まる傾向となる。
- ▶いずれの項目についても**満足層割合が8割**を超えており、療養環境としては一定の水準以上の提供が成されていると考えられる。
- ▶一部、フリーコメントの中で、清掃に関する事項や窓際とそうでないベッド配置での温度の件、ロッカーの構造や大きさの件等が上がっているが、例年と比較して、療養環境に関する不満意見は減少している傾向。



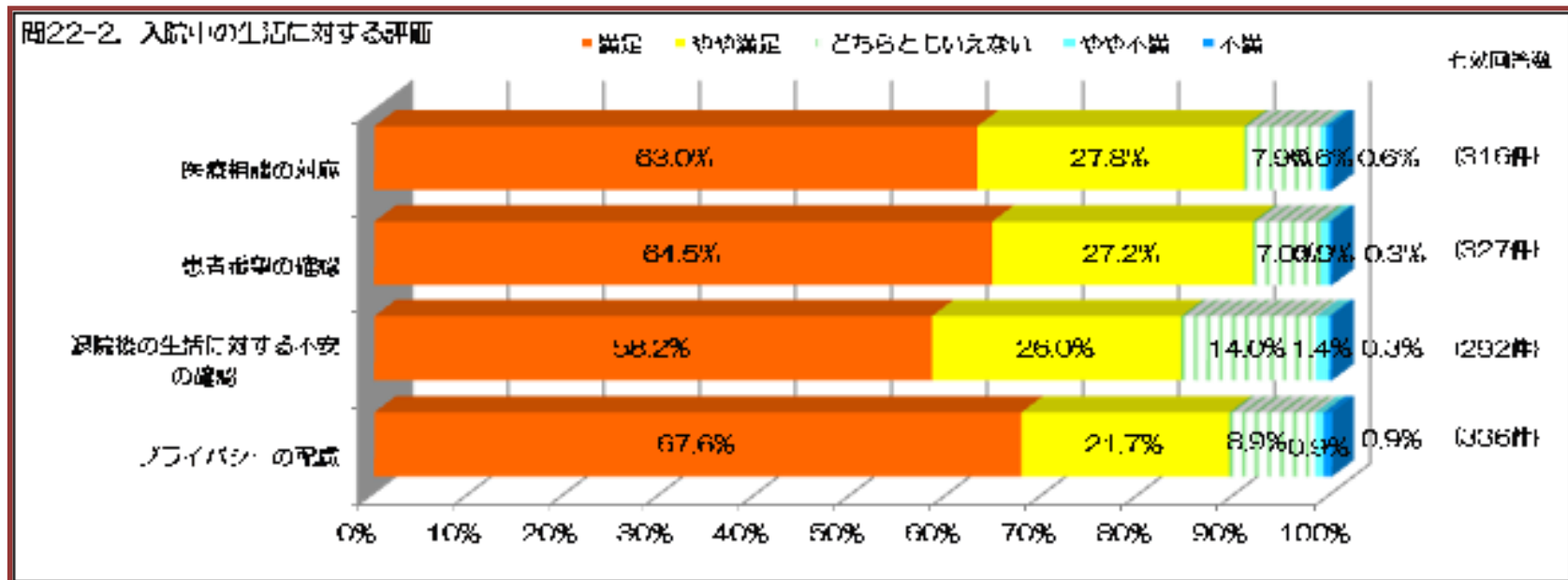
⑧食事に関する評価

- ▶ 両端の評価（満足・不満）が出やすい傾向は上記と同様ではあるが、**味、量、献立**などどの設問項目においても、満足層割合が前年度を上回る。特に味については、67%が満足層となっており、前年度の58%から大幅に好転。
- ▶ 「**食事の温度**」や今回新たに追加した「**食事の時間**」については、満足層が8割を超える良好な結果となる。
- ▶ 今年度の傾向として、例年、フリーコメントの中で不満足見が多数上がってきていたが、今年度は逆に「**美味しかった**」という感謝のコメントも多く上がってきている。



◎入院中の生活に関する評価

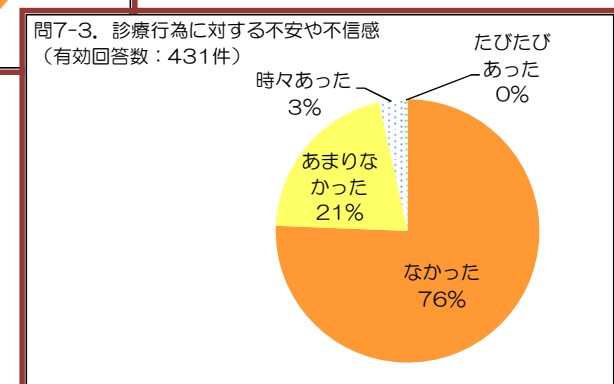
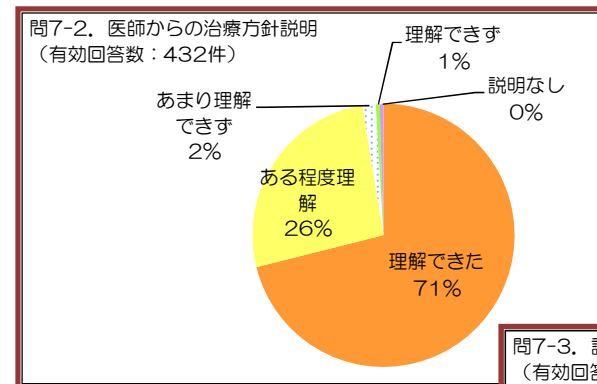
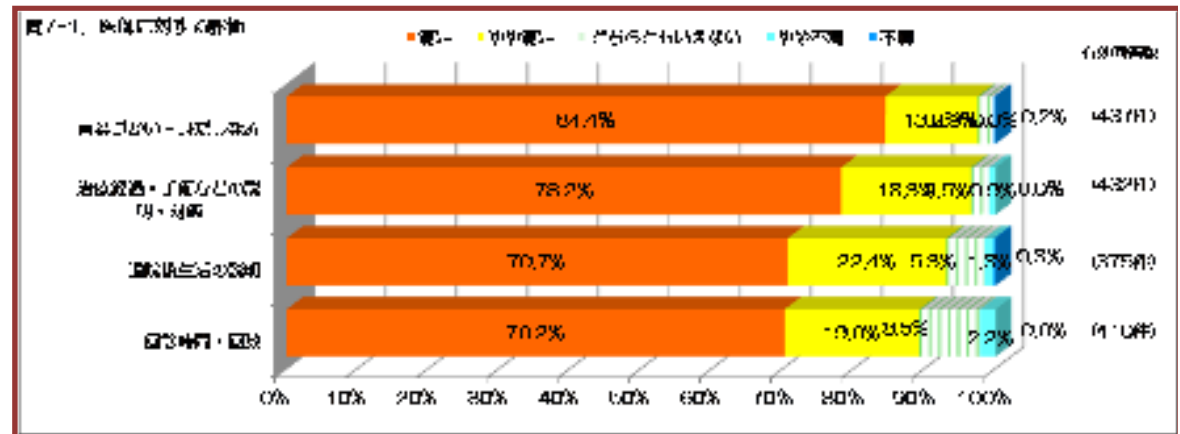
- ▶今年度から新たに「入院中の生活」を評価する項目として、「医療相談の対応」「患者希望確認」「退院後の生活に対する不安解消」等の項目を設けた。
- ▶これらの退院調整に関する項目は、今後の医療業界の機能分化・地域包括ケアの提供等に関係してくるものであることから、今後、継続して調査を実施していく。
- ▶今年度はいずれの項目ともに8割以上が満足層となっているが、「退院後の生活に対する不安解消」については、16%（46人）が満足層以外になっていることから、今後の対策が必要と思われる。

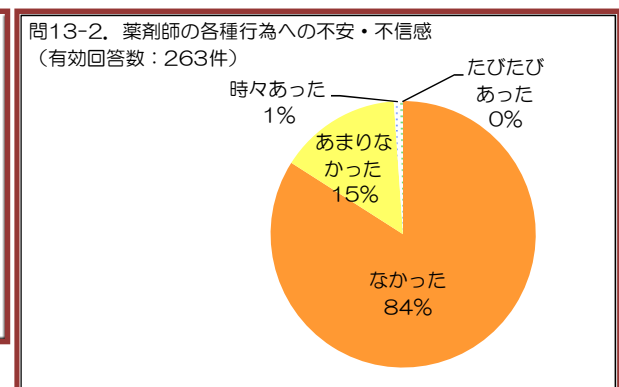
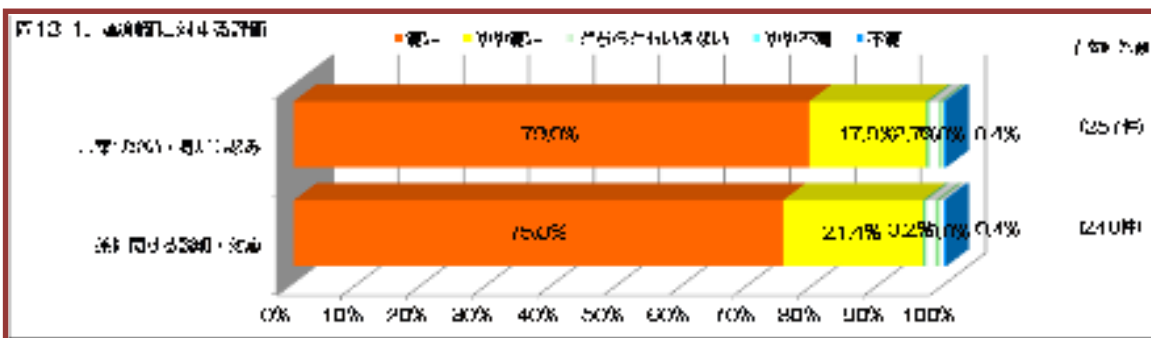
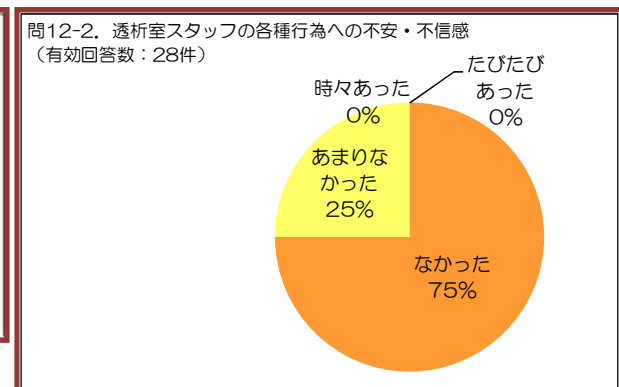
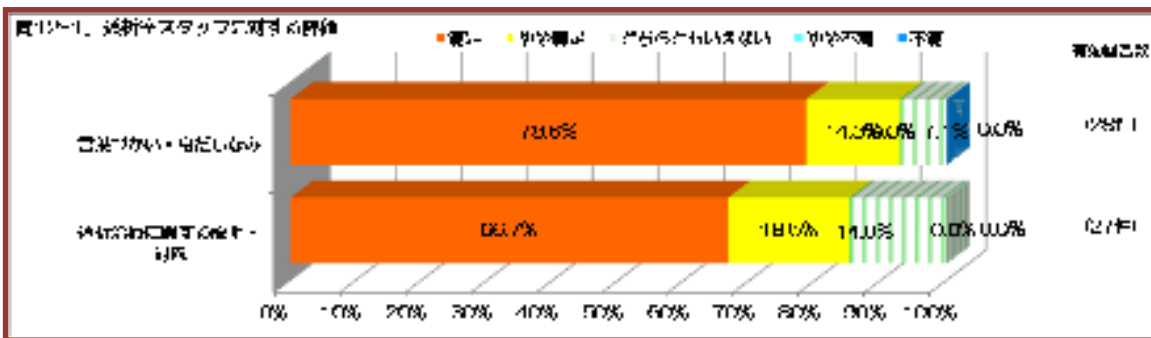
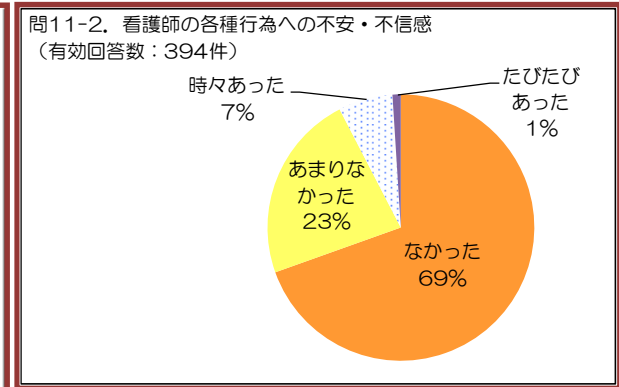
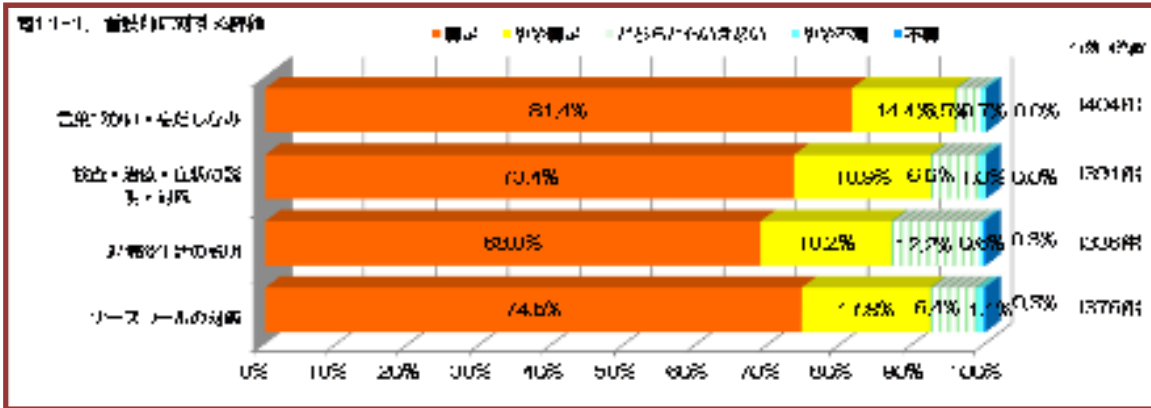


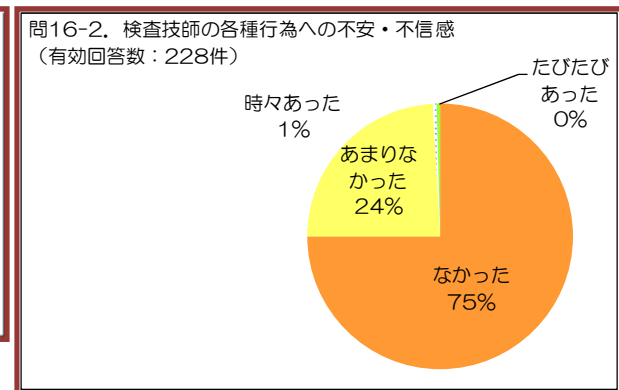
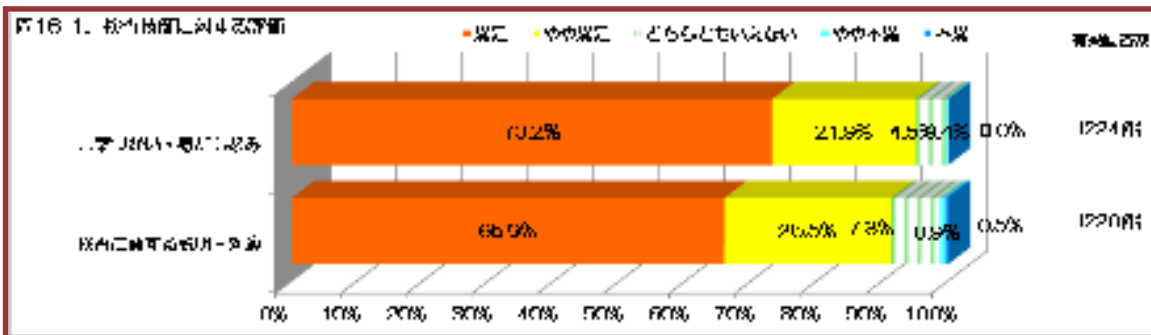
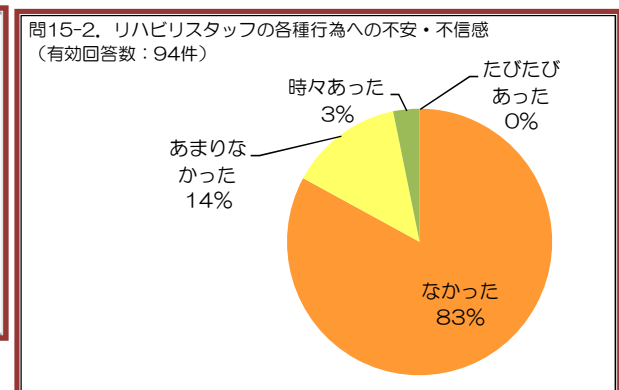
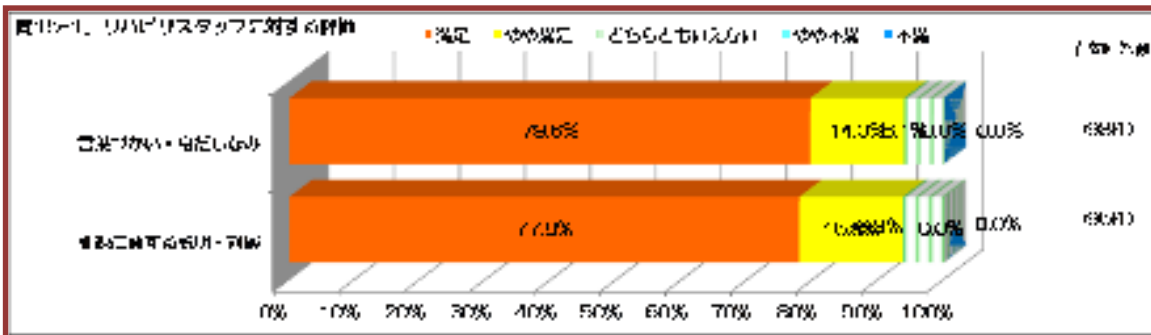
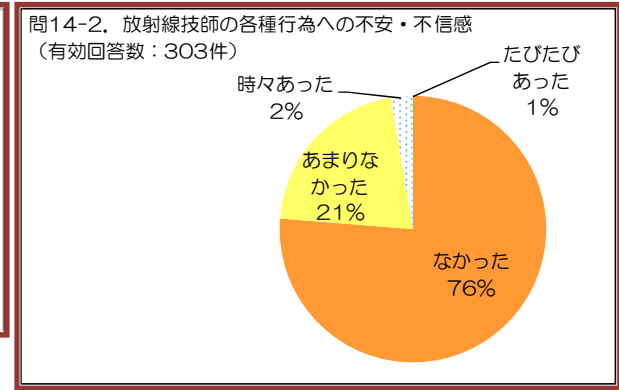
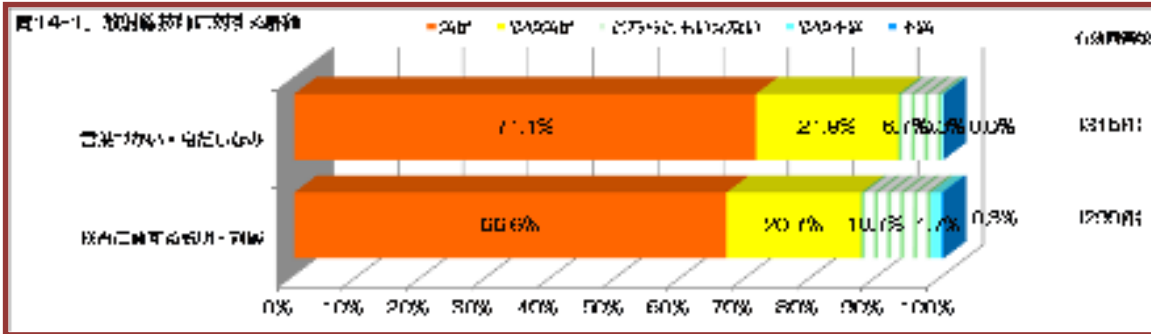
⑩スタッフに対するの評価

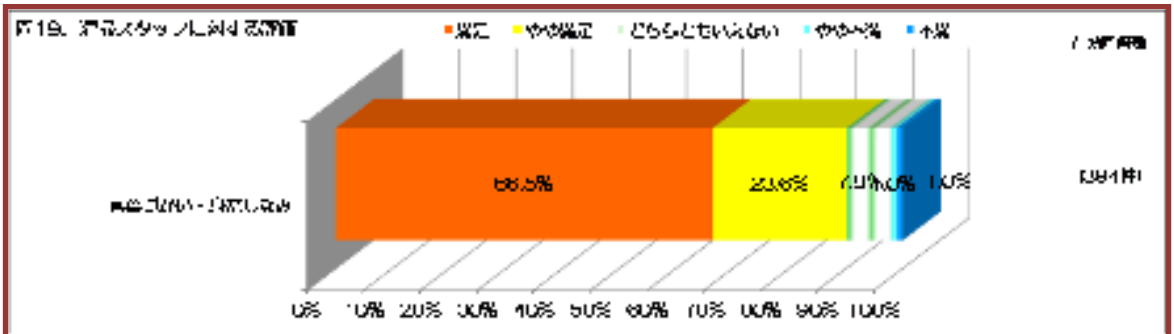
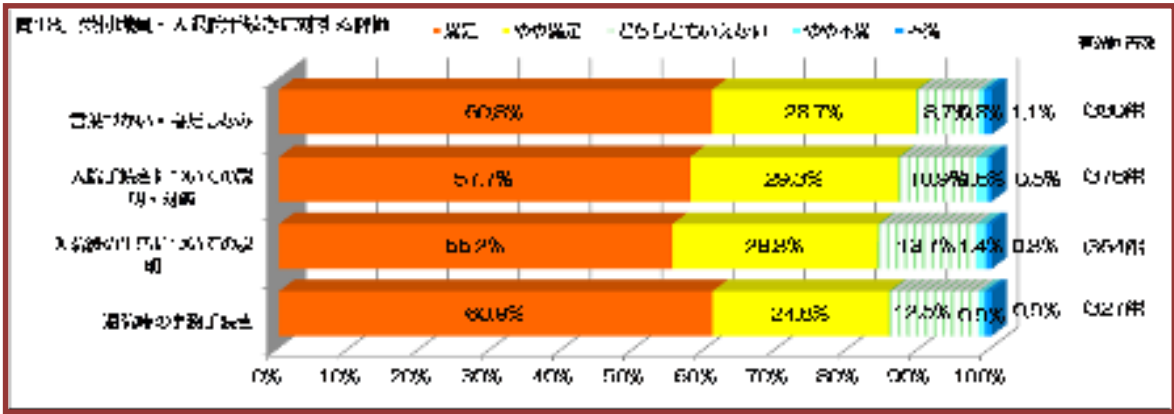
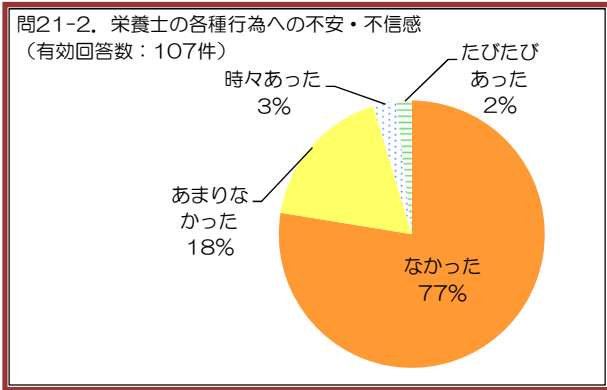
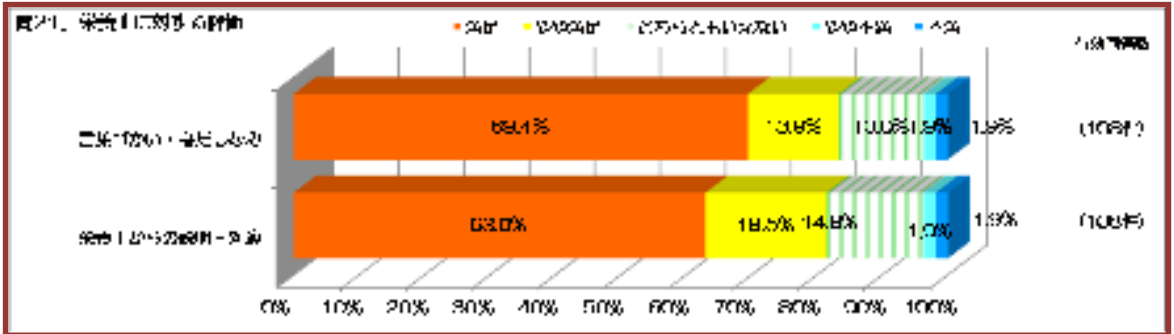
1) 全体傾向

- ▶例年、「設問が多すぎる」という意見が上がってくることから、本アンケート結果から直接的に業務改善に繋がりにくい項目や全職種共通項目については、削除または集約（「入院中の生活」などへ）し、設問を減らしている。
- ▶前述の通り、回答項目の変化の影響もあり、両端（特に「満足」）割合がいずれの職種においても高まっている。
- ▶特に医療職については、前年度の時点で満足層が9割以上となっており、今年度についても同様な結果を維持できている。









⑩ホームページに対する意見

- ▶ 当院の広報媒体の一つとして充実を図っているホームページについて、今年度より新たに設問を追加した。
- ▶ 有効回答数は150件ほどと、全対象者の半数以下となったが、少なからずホームページを閲覧する患者が存在していることが分かった。
- ▶ 「ホームページの分かりやすさ」については、現状では約6割が満足層となっている。

