

《入院患者満足度調査アンケート集計結果概要》

(1) 調査時期：平成24年11月

(2) 回答数：527名（男性：272名 女性：251名 不明：4名）

平成25年2月

京都市立病院

■ 調査結果概要

(1) 患者属性について

①性別

▶男性52%・女性48%とほぼ同じ割合。

②年齢構成

▶0歳～10代：13%、20代～50代：29%、60代以上：58%となっている。

③入院先病棟

▶回答比が高い順に、6階東病棟：15%、6階西病棟：14%、7階西病棟：13%となっている。

④受診診療科

▶回答比が高い順に、小児科：8.6%、泌尿器科：7.9%、産婦人科：7.8%となっている。

⑤過去の入院経験

▶過去に入院経験あり：53%・入院経験なし：47%とほぼ同じ割合。

⑥他院への入院経験

▶入院経験あり：47%・入院経験なし：53%とほぼ同じ割合。

⑦現時点の入院期間

▶1週間未満：41%・1週間以上2週間未満：28%・2週間以上1ヶ月未満：18%・1ヶ月以上3ヶ月未満：11%・3ヶ月以上：2%となっている。

⑧受診理由

▶回答比が高い順に、他の病院や医院の紹介：18.2%・以前から受診しているから：17.8%となっている。

■ 調査結果概要

(2) 職種別評価について

① 医師に対して

- ▶ 「言葉づかい・みだしなみ」、「治療経過・手術などの説明」、「検査・治療行為などの対応」、「総合評価」は満足層（「大変満足・満足」の合計を指す。※以下同様。）の回答が90%以上となっている。
- ▶ 「退院後生活の説明」、「回診時間・回数」、「患者のプライバシー保護」は満足層の回答が85～90%となっている。
- ▶ 医師からの治療方針の説明は、理解できた：72%、ある程度理解できた：26%（合計98%）となっている。
- ▶ 診療行為に対する不安や不信感は、なかった：75%、あまりなかった：21%（合計96%）となっている。
- ▶ 治療方針への意見の反映は、反映された73%、ある程度反映された：23%（合計96%）となっている。
- ▶ 文書提示の治療方針のわかりやすさは、わかりやすかった57%、ある程度わかりやすかった：37%（合計94%）となっている。
- ▶ 途中で治療方針変更を希望した際の対応は、まったく変更の必要はなかった：87%、変更を求め受け入れられた：9%となっている。
- ▶ 不満足意見として多い内容は、「子供の前での病状説明」など患者説明に対する配慮を指摘する内容。

② 看護師に対して

- ▶ 全ての項目において、満足層の回答が約90%以上となっている。
- ▶ 看護師の各種行為への不安や不信感は、なかった：73%、あまりなかった：21%（合計94%）となっている。
- ▶ 不満足意見として、「一部看護師の対応」や「カーテンの開閉が乱雑」、「ドアを開け閉めする音がうるさい」といった接遇面での意見が挙がっている。

③ 透析室スタッフに対して

- ▶ 対象者が限定されるため、有効回答は1割未満であったが、全ての項目において100%近い満足層となっている。
- ▶ 透析スタッフの各種行為への不安や不信感は、なかった：81%、あまりなかった：19%（合計100%）となっている。
- ▶ 不満足意見として、「透析中にテレビなどがあれば良い」という意見が挙がっている。

④ 薬剤師に対して

- ▶ 「患者のプライバシー保護」の項目を除く全項目で、満足層の回答が90%以上となっている。
※「患者のプライバシー保護」の満足層の回答は88.1%
- ▶ 薬剤師の各種行為への不安や不信感は、なかった：79%、あまりなかった：19%（合計98%）となっている。

■調査結果概要

⑤放射線技師に対して

- ▶「検査に関する説明」の項目を除く全項目で、満足層の回答が90%前後となっている。
※「検査に関する説明」の満足層の回答は85.3%
- ▶放射線技師の各種行為への不安や不信感は、なかった：79%、あまりなかった18%（合計97%）となっている。
- ▶不満足意見として、「撮影ミス（撮り直し）があった」など検査内容を指摘する意見が複数挙がっている。

⑥リハビリ室スタッフに対して

- ▶対象者が限定されるため、有効回答は1割程度であったが、全項目で満足層の回答が90%前後となっている。
- ▶リハビリ室スタッフの各種行為への不安や不信感は、なかった：70%、あまりなかった：23%（合計93%）となっている。
- ▶不満足意見として、「雰囲気が悪い」という意見が挙がっている。

⑦検査技師に対して

- ▶「検査に対する説明」、「検査技師の対応」を除く全項目で、満足層の回答が90%以上となっている。
※「検査に対する説明」の満足層の回答は88.2%、「検査技師の対応」の満足層の回答は88.5%
- ▶検査技師の各種行為への不安や不信感は、なかった：74%、あまりなかった：24%（合計98%）となっている。

⑧医師・看護師・医療技術者間のチームワークに対して

- ▶不安や不信感は、なかった：70%、あまりなかった：25%（合計95%）となっている。

⑨受付職員に対して

- ▶「入院生活についての説明」を除く全項目で、満足層の回答が85～90%となっている。
※他職種と比較して「どちらともいえない」の構成比が高い。
※「入院生活についての説明」の満足層の回答は、78.3%
- ▶不満足意見として、「無愛想である」といった接遇を指摘する意見が複数挙がっている。

⑩清掃スタッフに対して

- ▶全項目で満足層の回答が85～90%となっている。
- ▶清掃に対する意見として、「丁寧に清掃されているおかげで気持ち良く過ごせた」といった感謝を示す意見が挙がっている。
- ▶不満足意見として、「トイレが不衛生」など、部分的に清掃が行き届いていないことを示す意見が挙がっている。

■調査結果概要

⑪栄養士に対して

- ▶全項目で満足層の回答が85～90%となっている。

(3) 食事に対する評価

- ▶各項目に対し、満足層の評価にはバラツキがある(56.8%～75.2%の間)。味・献立(メニュー)の項目が他に比べて若干低い評価となっている。
- ▶一方で「味付け」に対して高い評価をする意見も同時に複数挙がっている。
- ▶不満足意見として最も多いのは「メニューが少ない」など、献立に関する内容。

(4) 病室・入院生活に対する評価

- ▶「病棟・病室の清掃・清潔さ」に関しては、満足層の回答が85.2%となっている。
- ▶「病棟・病室の明るさ」に関しては、満足層の回答が82.8%となっている。
- ▶「病棟・病室の温度」に関しては、満足層の回答が74.8%となっている。
- ▶「病室の広さ」に関しては、満足層の回答が74.0%となっている。
- ▶「病室設備の充実さ」に関しては、満足層の回答が59.9%となっている。
- ▶「浴室・シャワーの利用時間」に関しては、満足層の回答が64.8%となっている。
- ▶「浴室の清掃・清潔さ」に関しては、満足層の回答が65.0%となっている。
- ▶「浴室の広さ」に関しては、満足層の回答が71.3%となっている。
- ▶「トイレ・洗面所の清掃・清潔さ」に関しては、満足層の回答が66.3%となっている。
- ▶「案内表示」に関しては、満足層の回答が73.9%となっている。
- ▶「面会場所の広さ・椅子の数」に関しては、満足層の回答が53.6%となっている。当該評価項目の中では最も低い。
- ▶「総合評価」に関しては、満足層の回答が71.2%となっている。

■ 調査結果概要

(5) 入院生活への満足度

▶満足層の回答：86%、どちらともいえない：13%、不満足：1%となっている。

(6) 当院のイメージ

▶当院の施設や職員、雰囲気などの印象に関する設問を9項目あげているが、「改革的」を除く全ての設問において、半数以上の方が印象が良いと回答されている。

※「改革的」に対し、印象が良いと回答した患者の割合は44.6%。

(7) その他

①再入院の希望

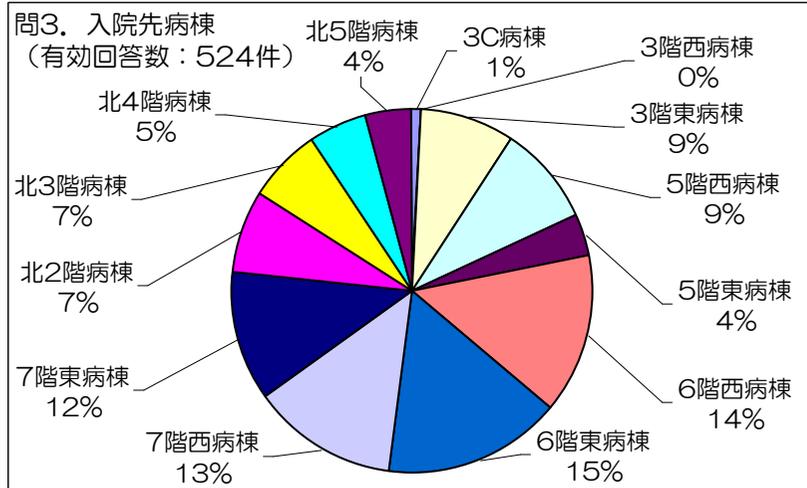
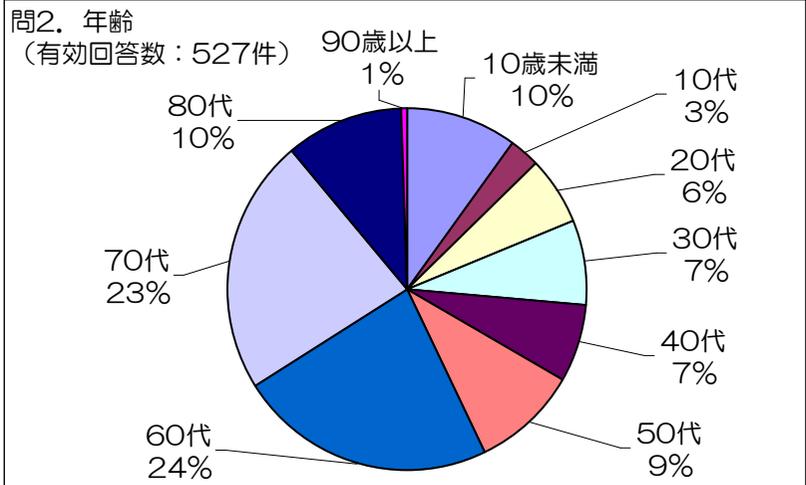
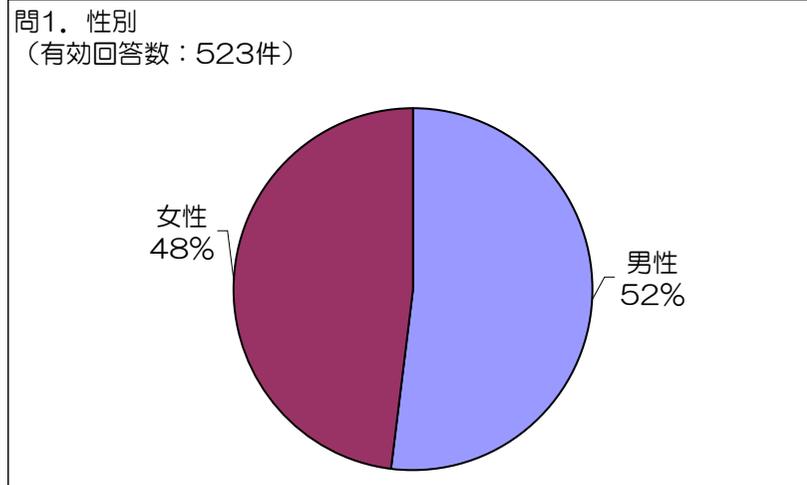
▶再入院の希望は、ぜひ再入院したい：68%、まあ再入院してもよい：31%（合計99%）となっている。

②家族や知人への紹介意向

▶家族や知人に当院を紹介したいと回答した回答数の割合は95%となっている。

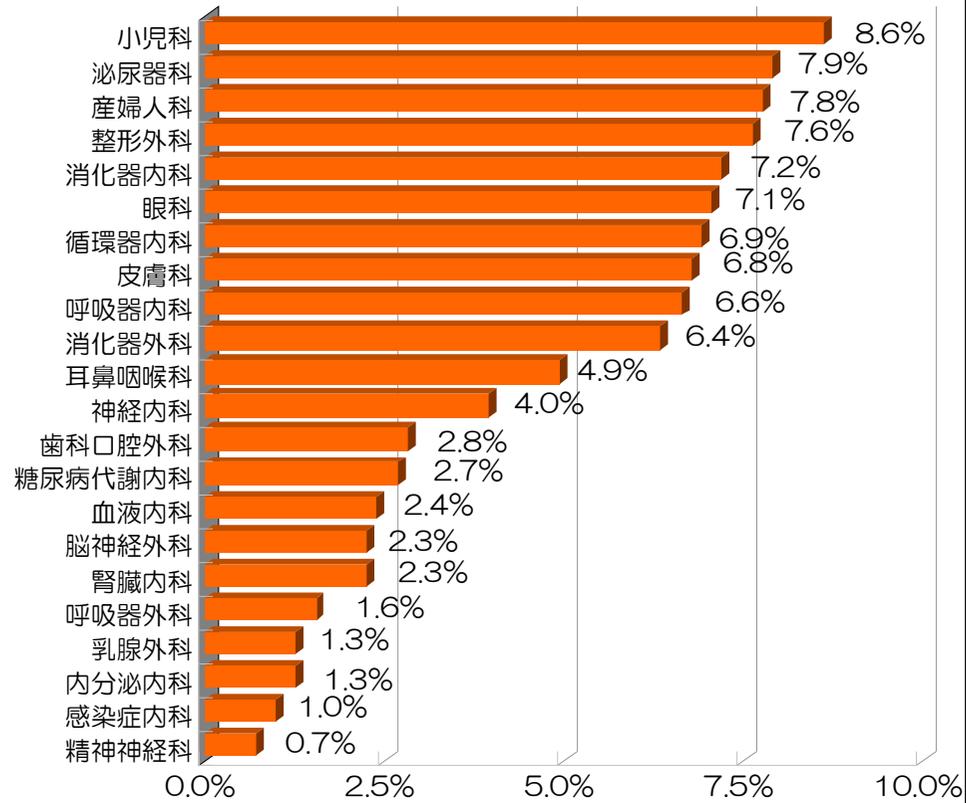
■評価頂いた患者の傾向について

Q1・2・3. 患者の性別・年齢・入院先病棟



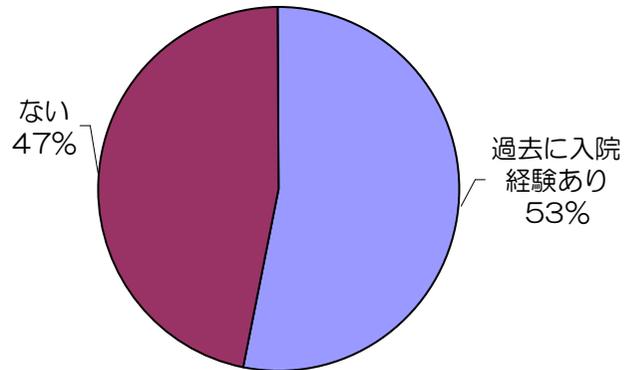
Q4. 患者の受診診療科

問4. 受診診療科・複数回答
(有効回答数：708件)

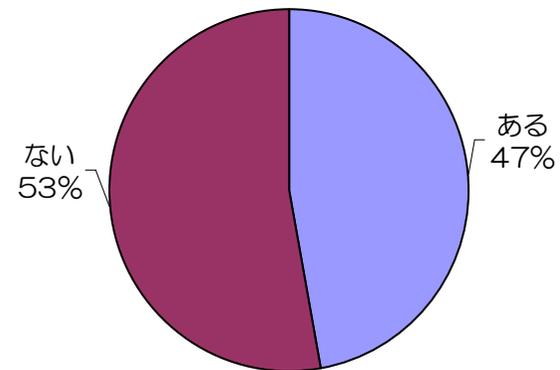


Q5・6・7. 過去の入院経験・他院への入院経験・入院期間

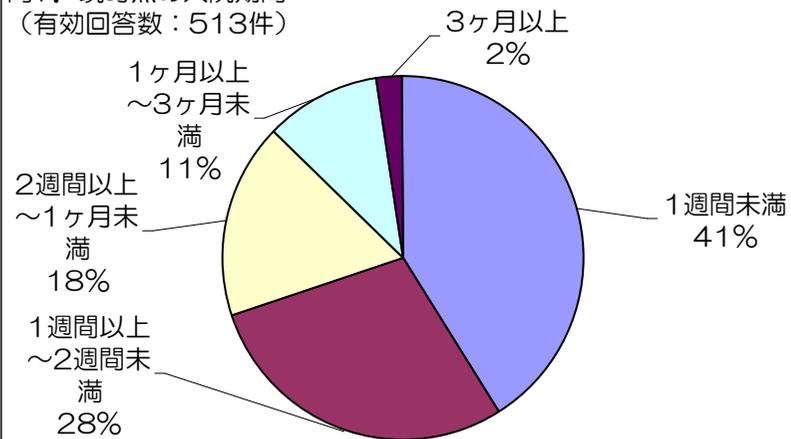
問5. 過去の入院経験
(有効回答数：521件)



問6. 他院への入院経験
(有効回答数：517件)

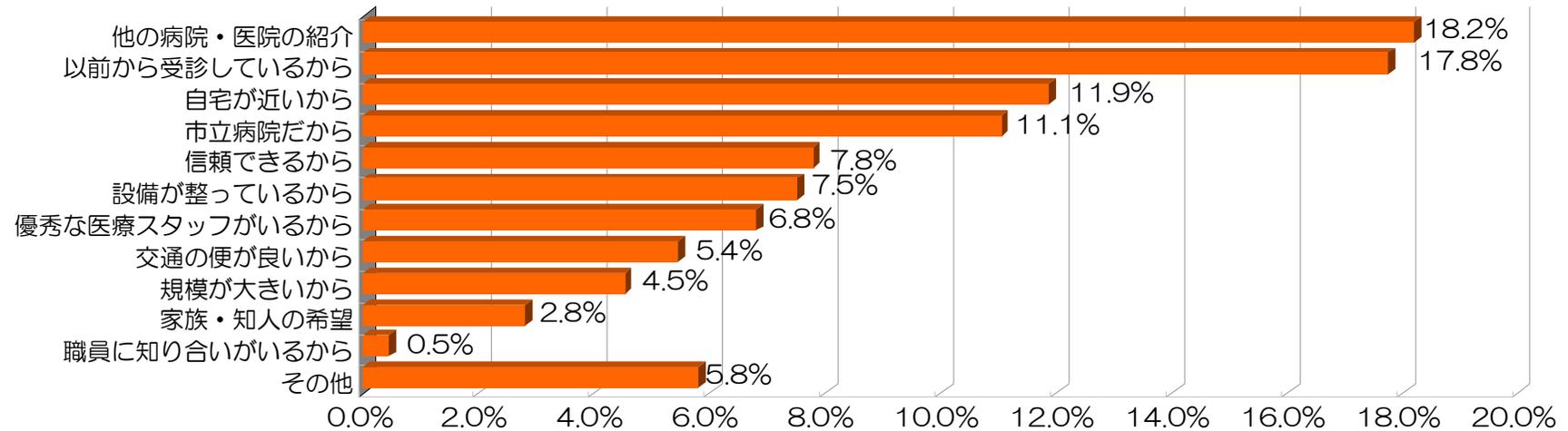


問7. 現時点の入院期間
(有効回答数：513件)



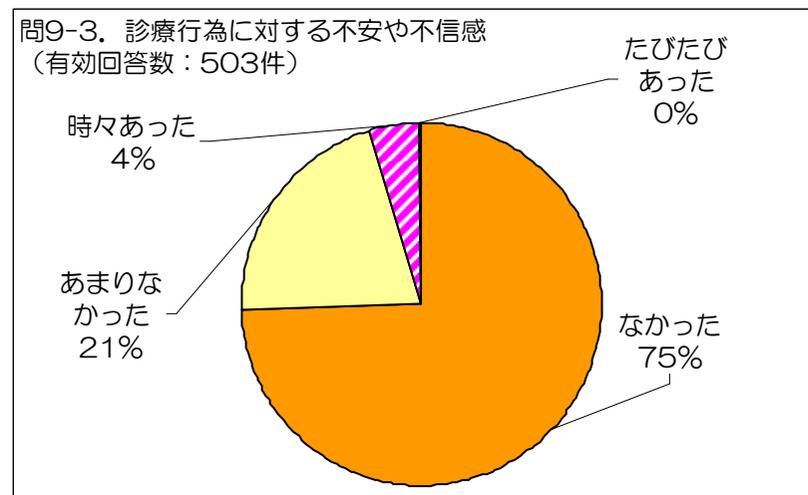
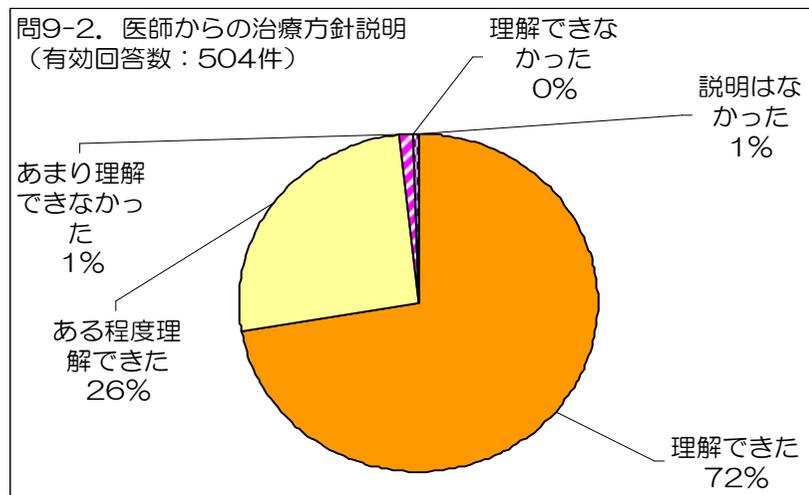
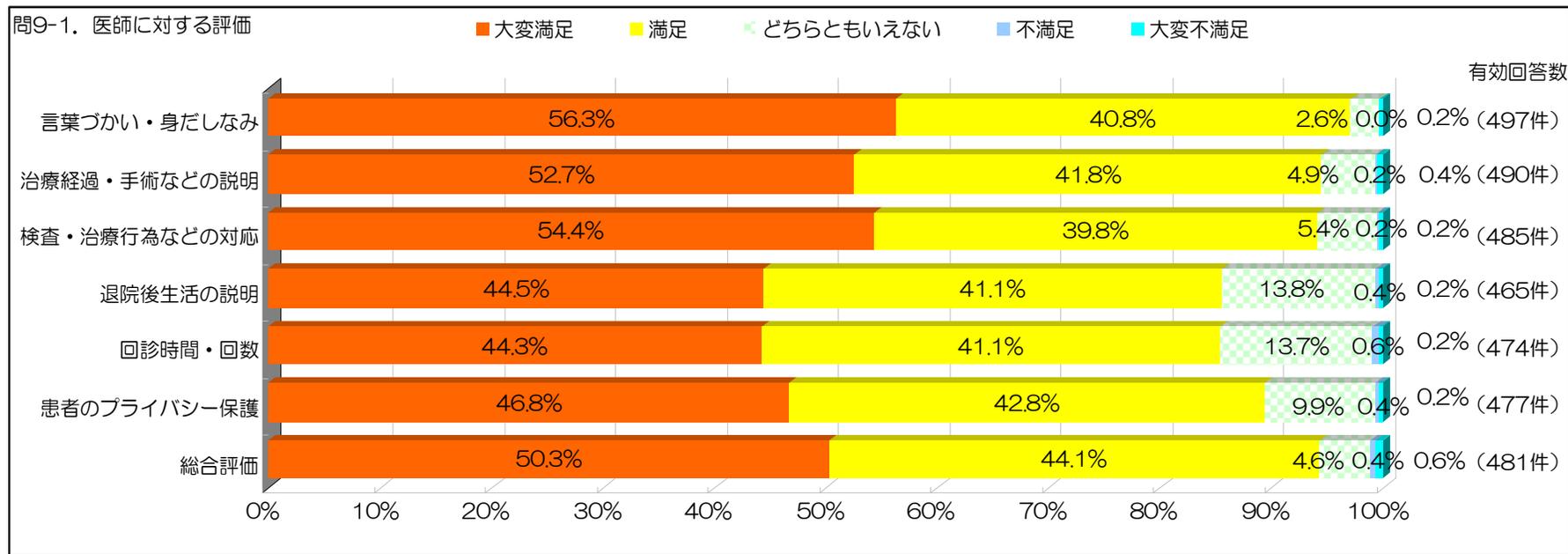
Q8. 受診理由

問8. 受診理由・複数回答
(有効回答数：1,104件)

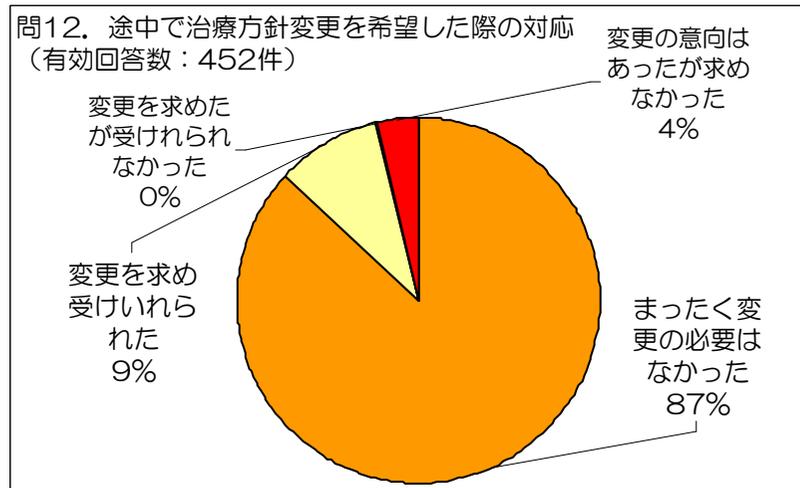
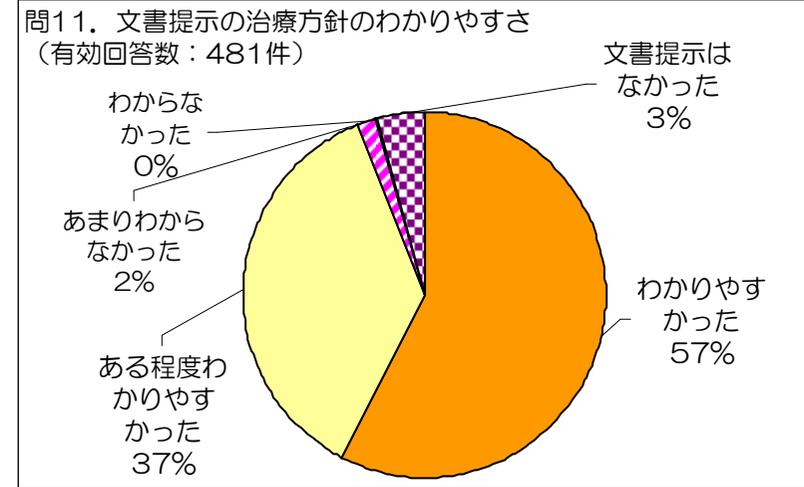
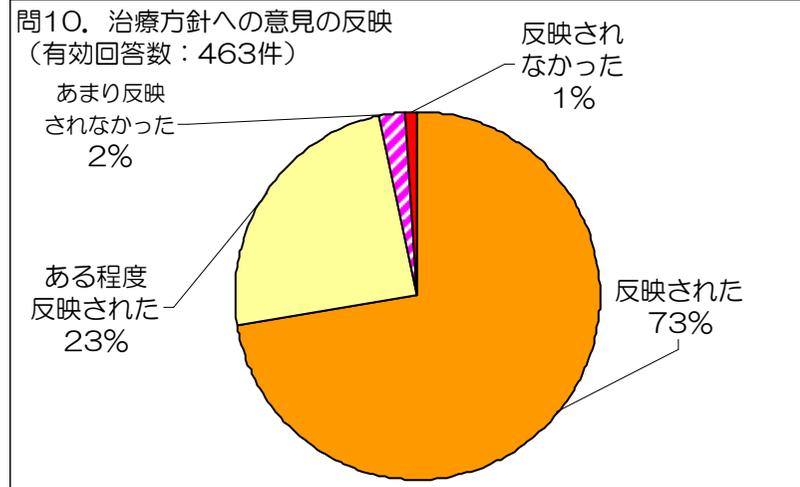


■職種別評価 ～医師～

Q9-1・9-2・9-3. 医師に対する評価・医師からの治療方針説明・診療行為に対する不安や不信感

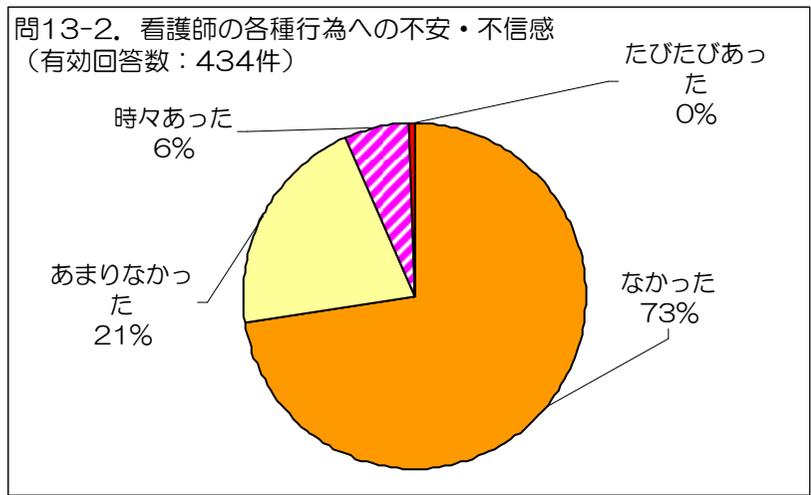
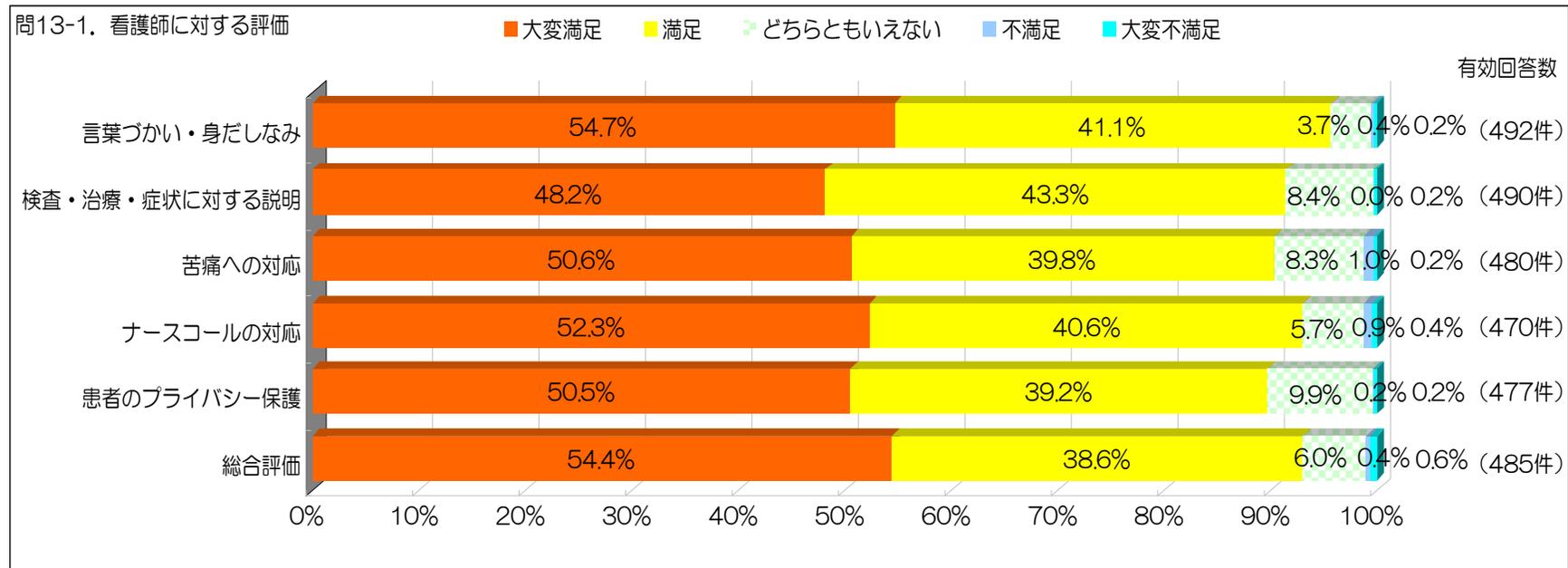


Q10・11・12. 治療方針への意見の反対・文書提示の治療方針のわかりやすさ・途中で治療方針変更を希望した際の対応



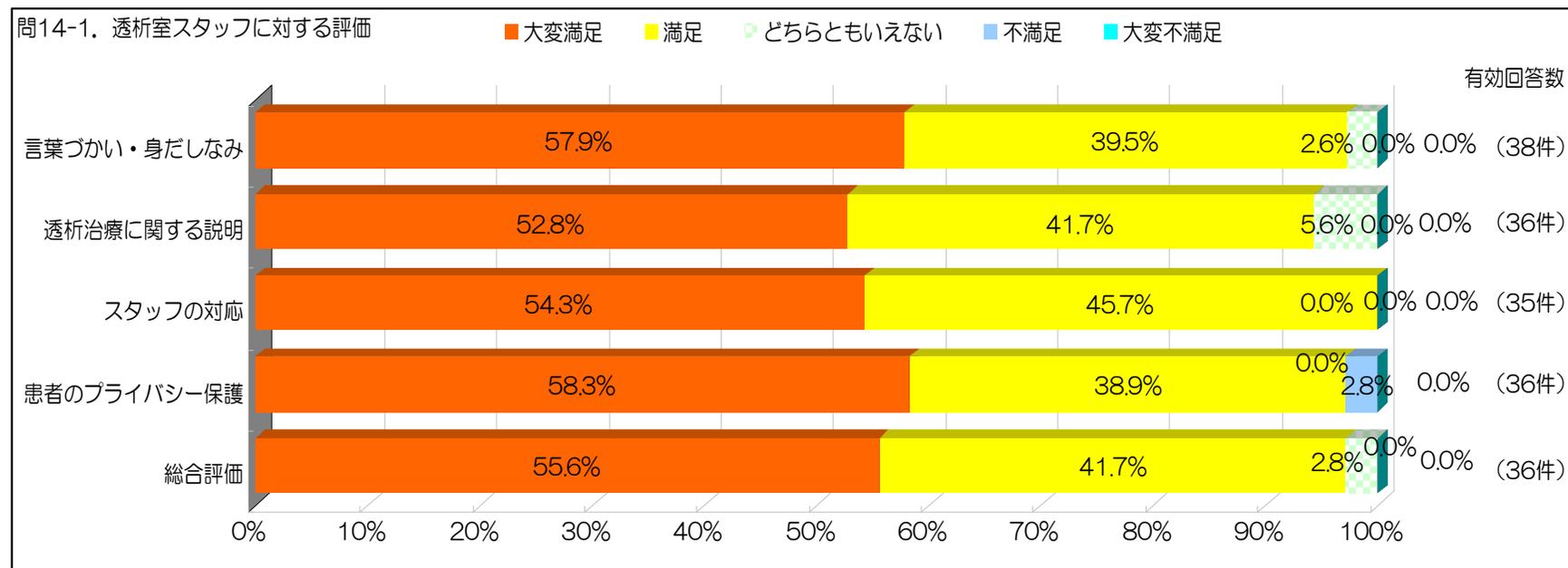
■職種別評価 ～看護師～

Q13-1・13-2. 看護師に対する評価・看護師の各種行為への不安、不信感

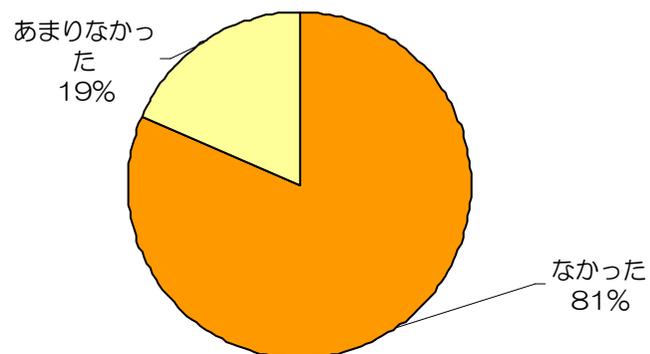


■職種別評価 ～透析室スタッフ～

Q14-2・14-2. 透析室スタッフに対する評価・透析スタッフの各種行為への不安、不信感

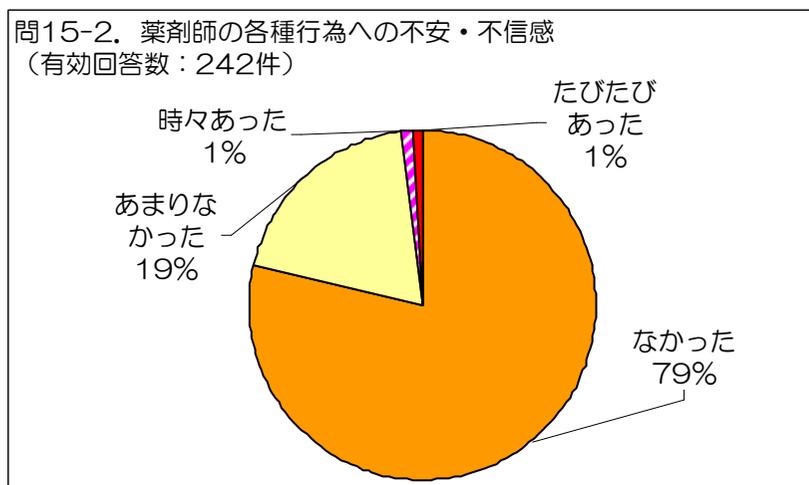
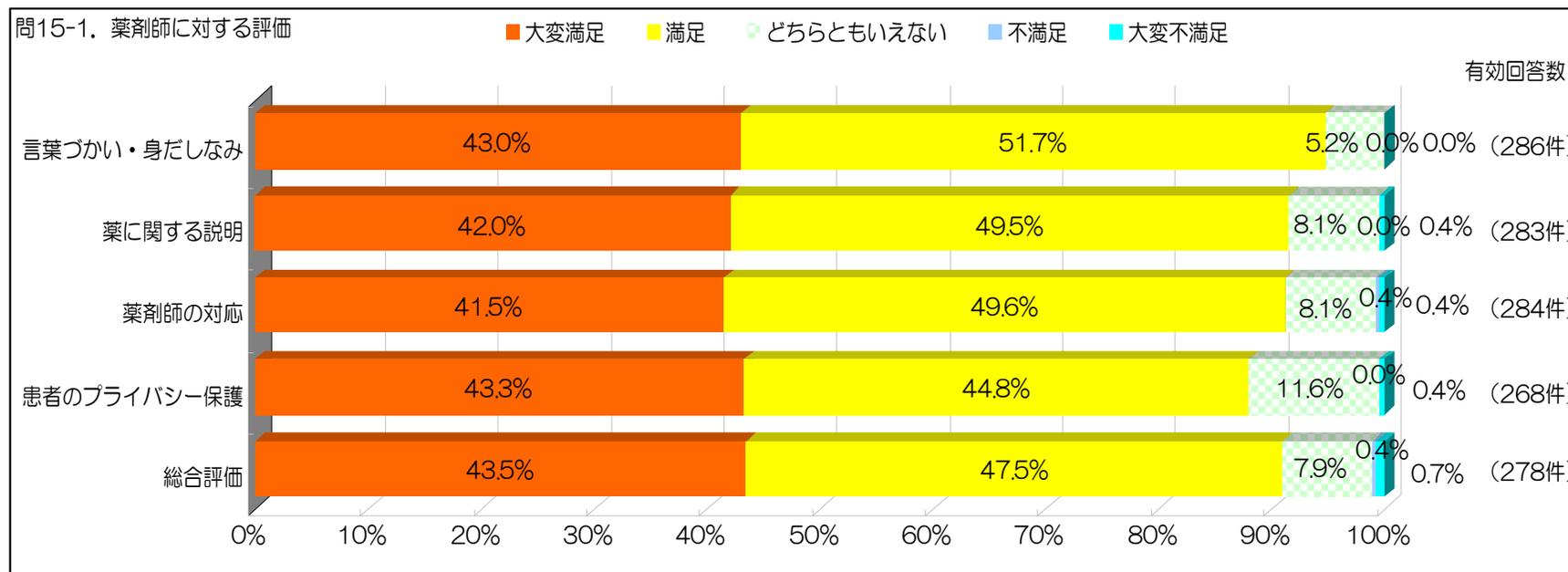


問14-2. 透析室スタッフの各種行為への不安・不信感
(有効回答数：27件)



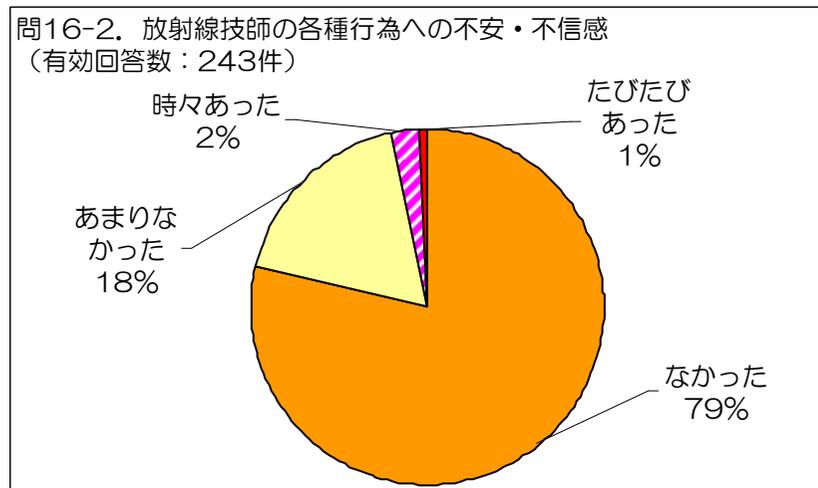
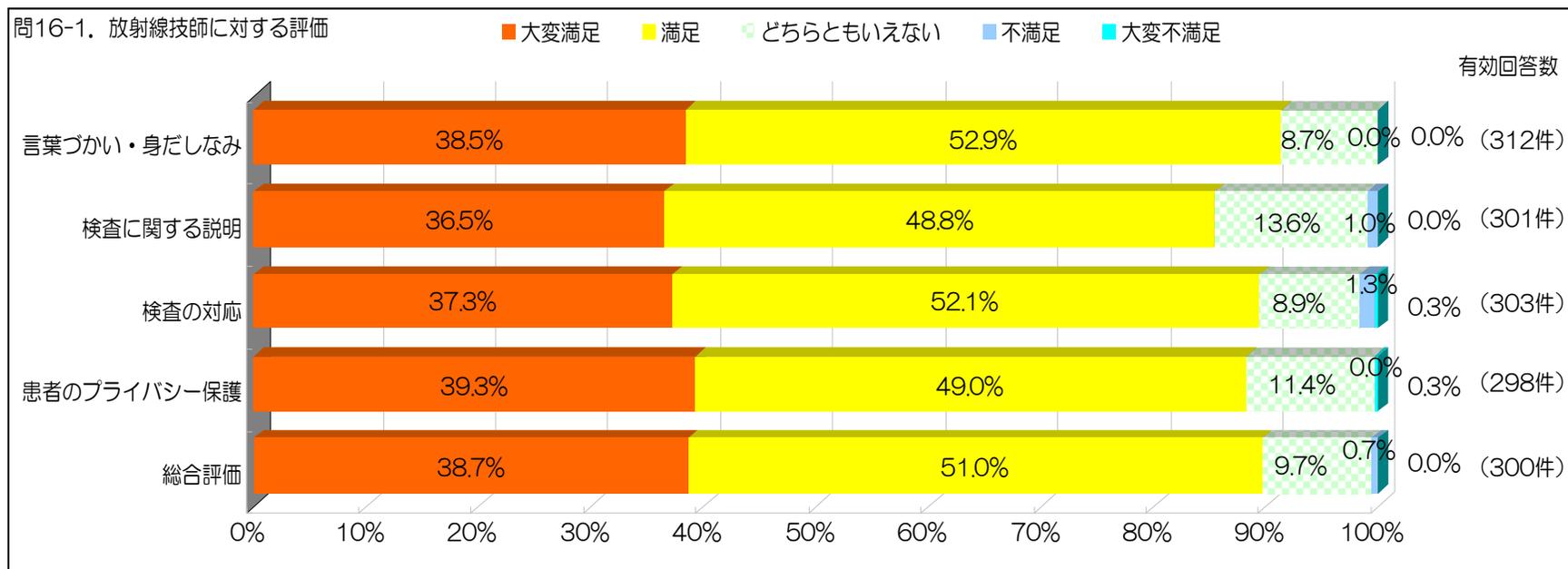
■職種別評価 ～薬剤師～

Q15-1・15-2. 薬剤師に対する評価・薬剤師の各種行為への不安・不信感



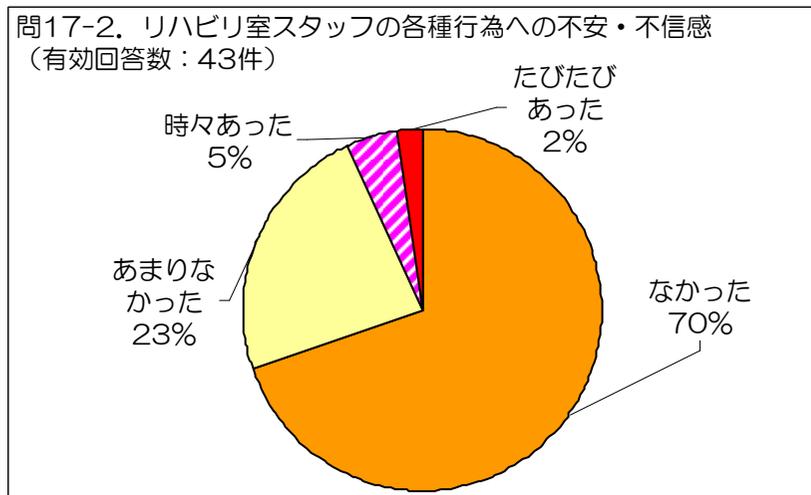
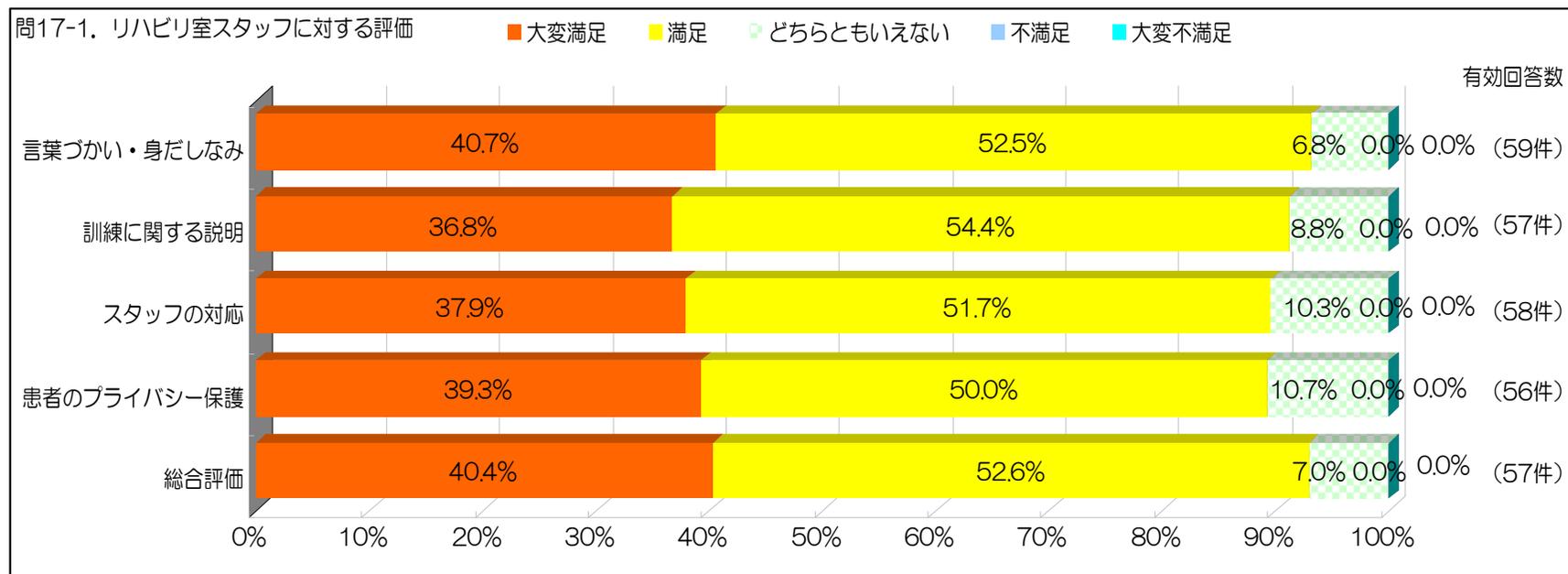
■ 職種別評価 ～放射線技師～

Q16-1・16-2. 放射線技師に対する評価・放射線技師の各種行為への不安・不信感



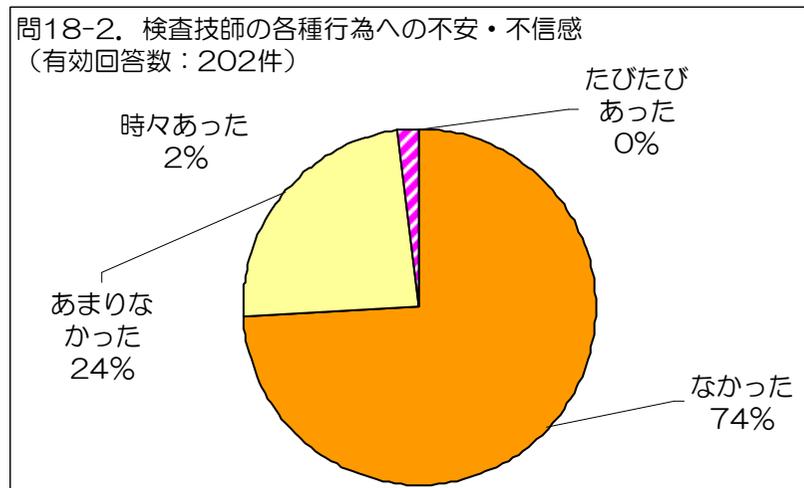
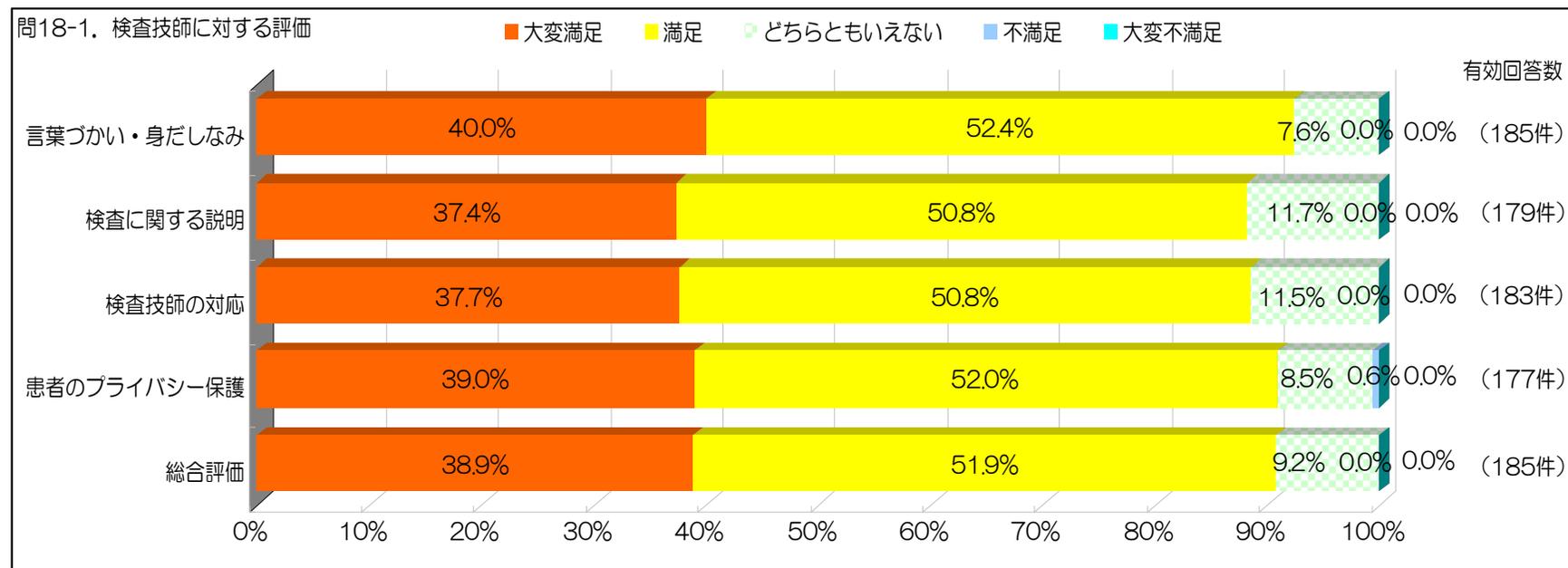
■職種別評価 ～リハビリ室スタッフ～

Q17-1・17-2. リハビリ室スタッフに対する評価・リハビリ室スタッフの各種行為への不安・不信感



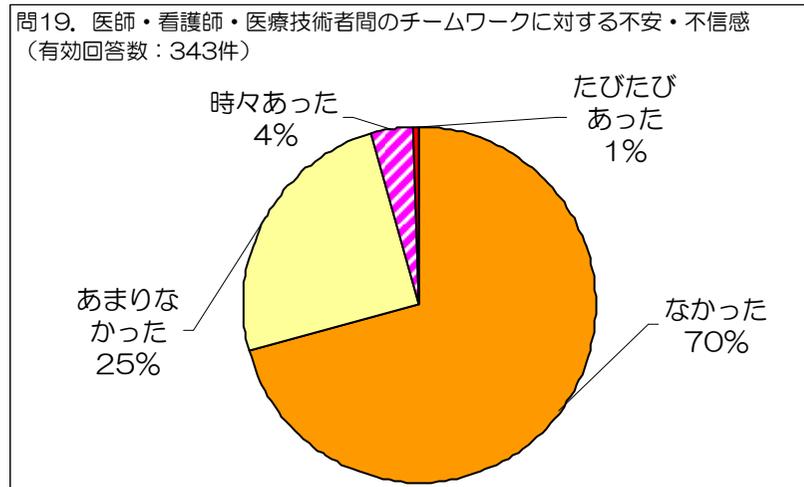
■職種別評価 ～検査技師～

Q18-1・18-2. 検査技師に対する評価・検査技師の各種行為への不安・不信感



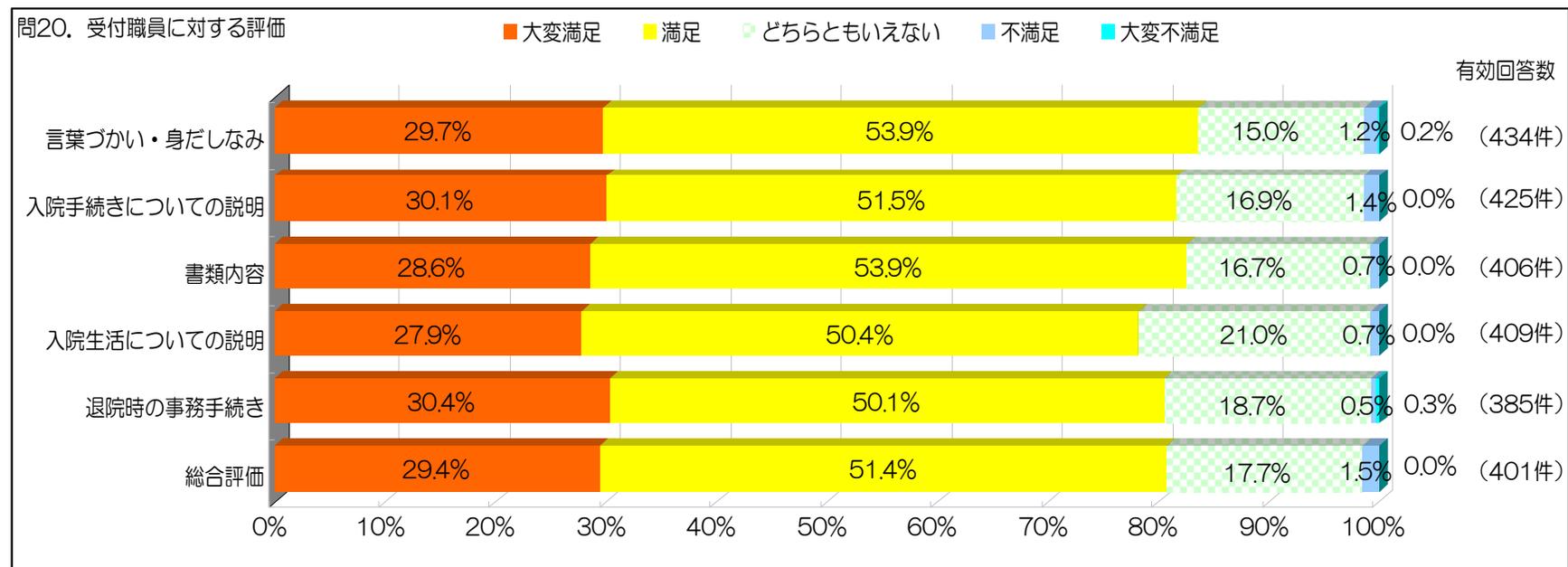
■職種別評価 ～医師・看護師・医療技術者間～

Q19. 医師・看護師・医療技術者間のチームワークに対する不安・不信感



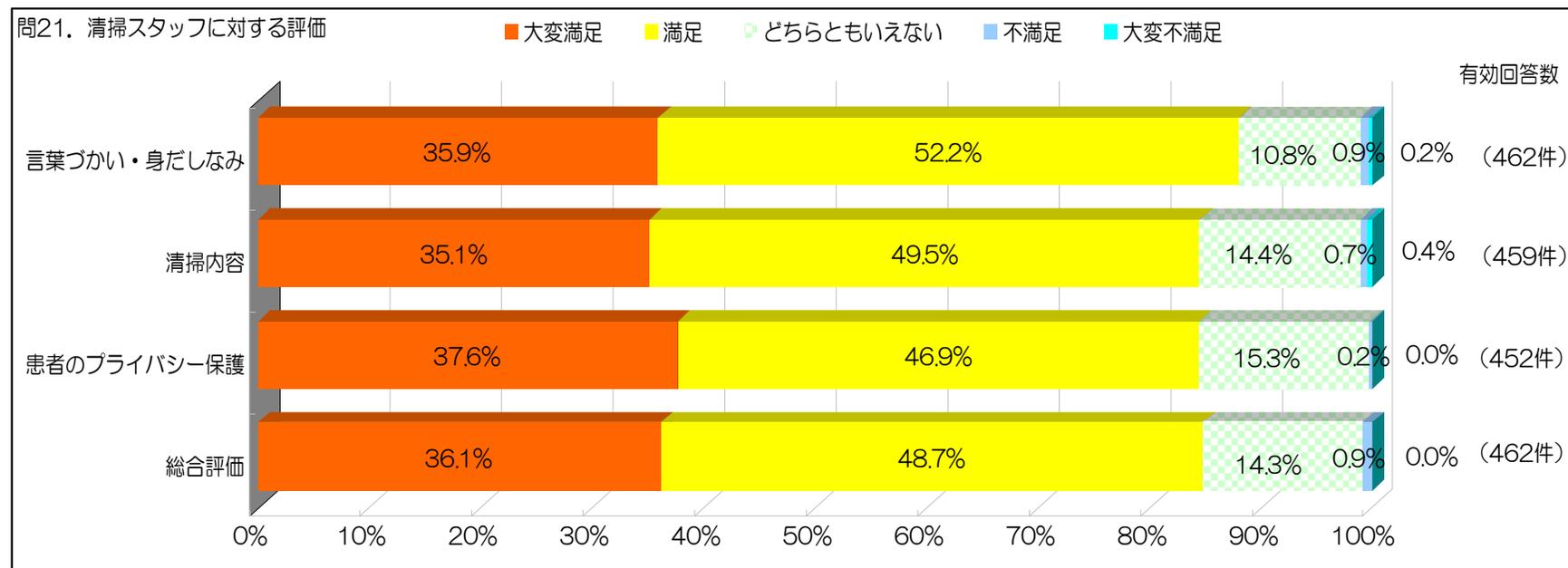
■職種別評価 ～受付職員～

Q20. 受付職員に対する評価



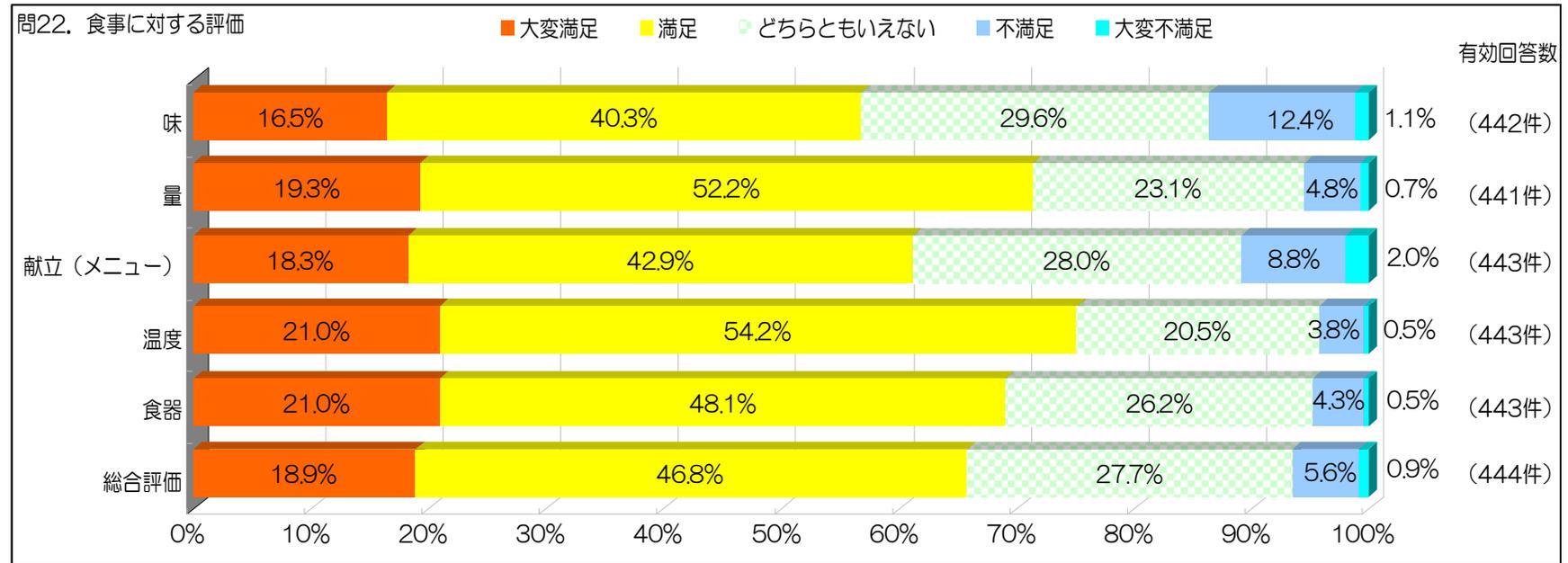
■職種別評価 ～清掃スタッフ～

Q21. 清掃スタッフに対する評価



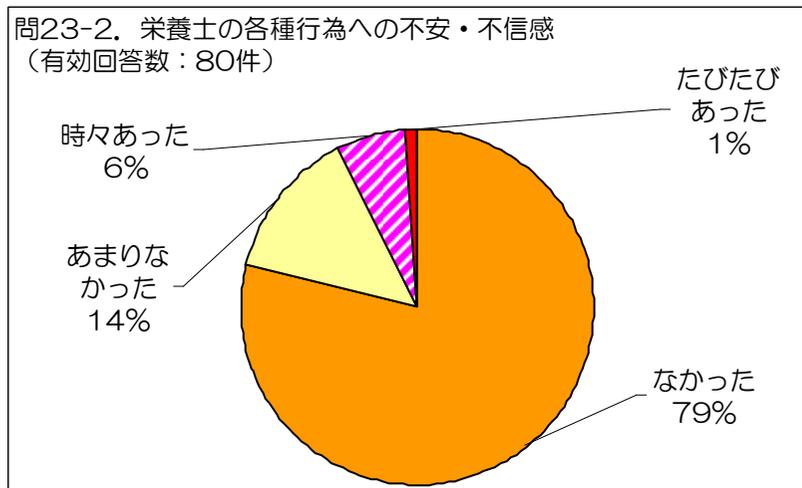
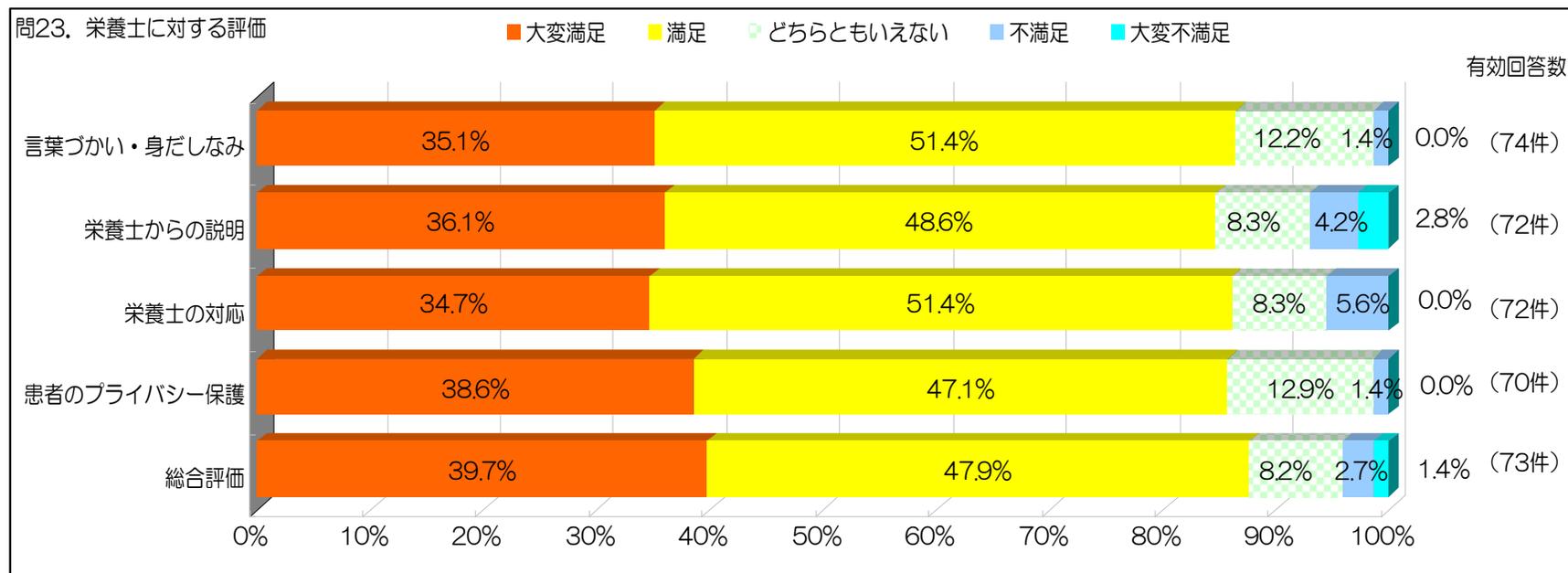
■ 食事

Q22. 食事に対する評価



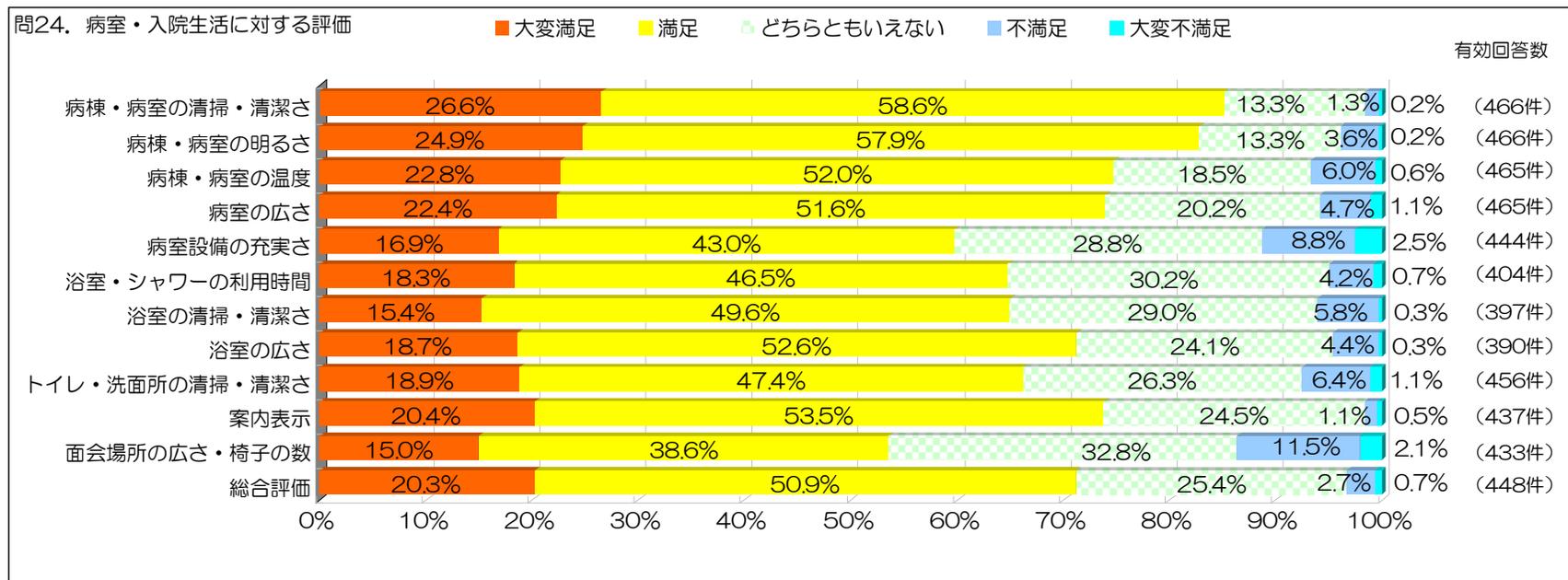
■職種別評価 ～栄養士～

Q23-1・23-2. 栄養士に対する評価・栄養士の各種行為への不安・不信感

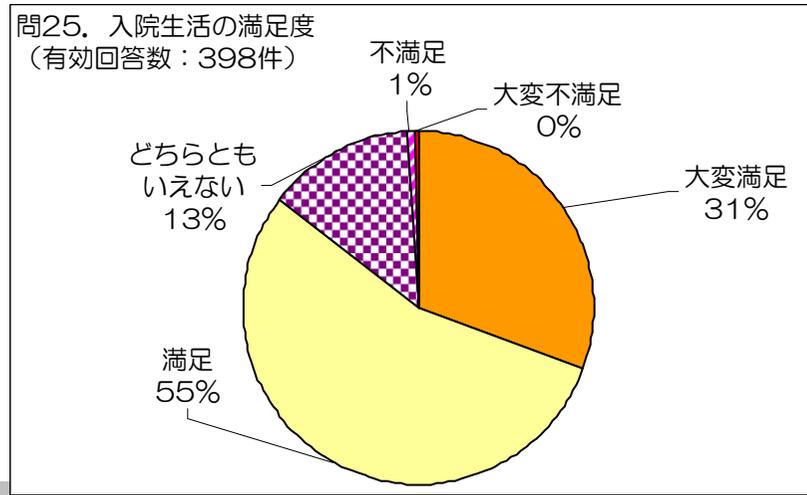


■病室・入院生活・当院のイメージ

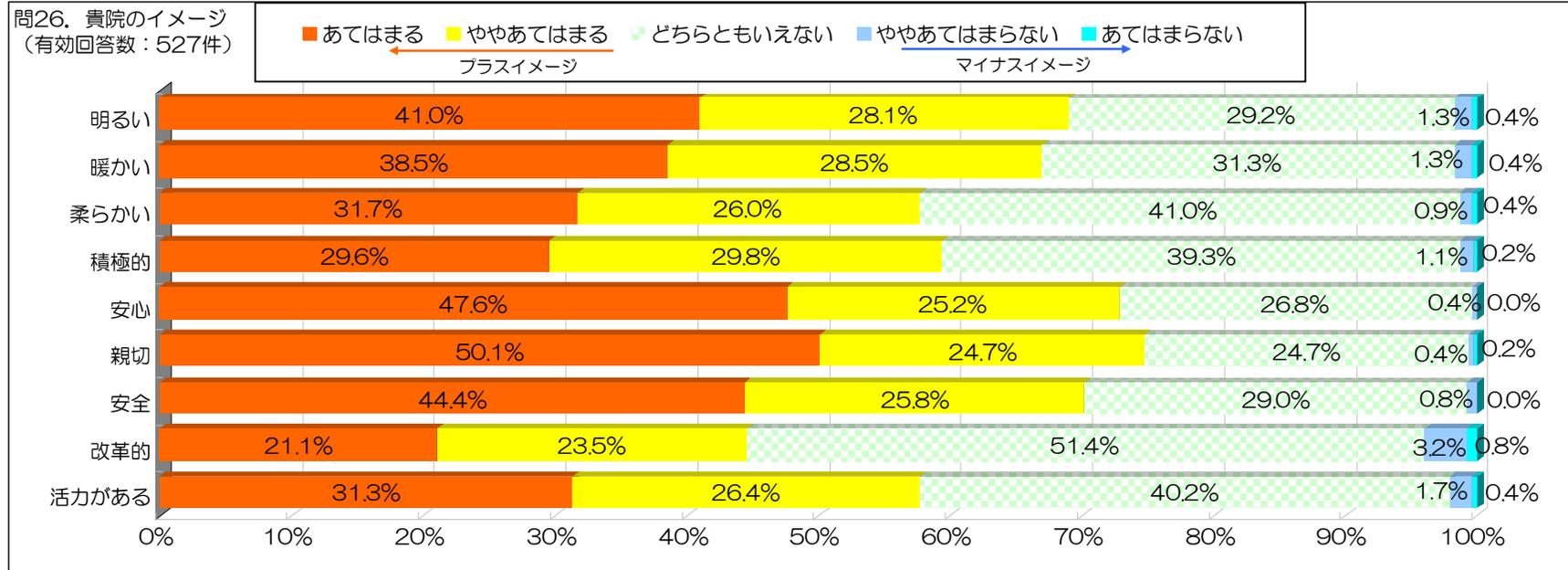
Q24. 病室・入院生活に対する評価



Q25. 入院生活の満足度



Q26. 貴院のイメージ



■ その他

Q27・28・29. 再入院の希望・紹介・アンケート記入者

