

患者満足度調査(入院編) — 平成22年度、23年度の比較 —

患者満足度調査WG

平成23年度 入院調査概要

	H22	H23
調査期間中 入院患者数(人)	751	756
調査票配布数	581	621
有効回収数	509	529
回収率	87%	85%

※平成23年度の調査日は8月30日(火)

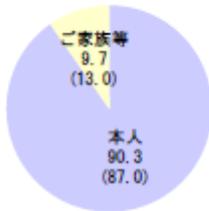
平成23年度 患者満足度調査の結果 - 入院部門 -

調査実施日:平成23年8月30日(火)

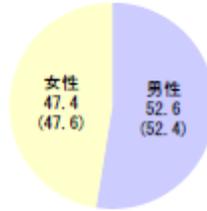
患者特性

単位%、 n_j は各設問での有効回答者数、()内は前回調査値

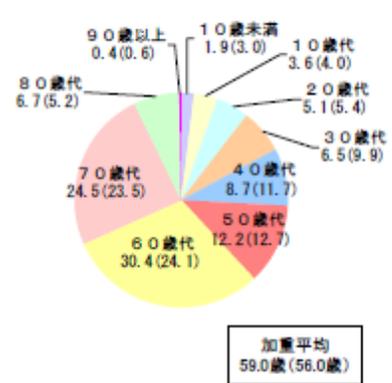
回答者(n=515)



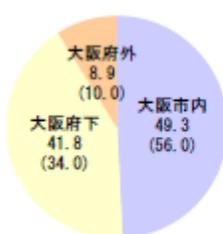
性別(n=527)



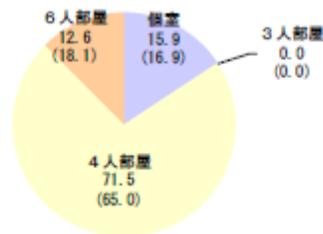
年齢(n=526)



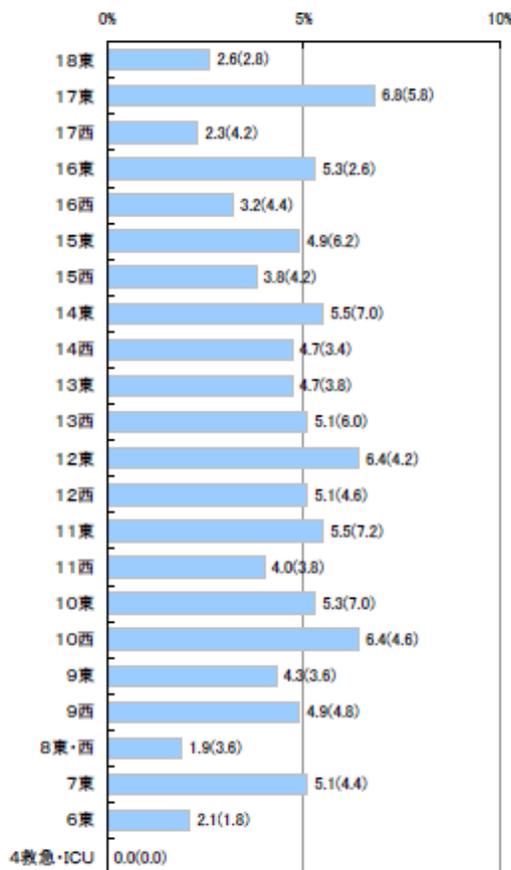
住所(n=505)



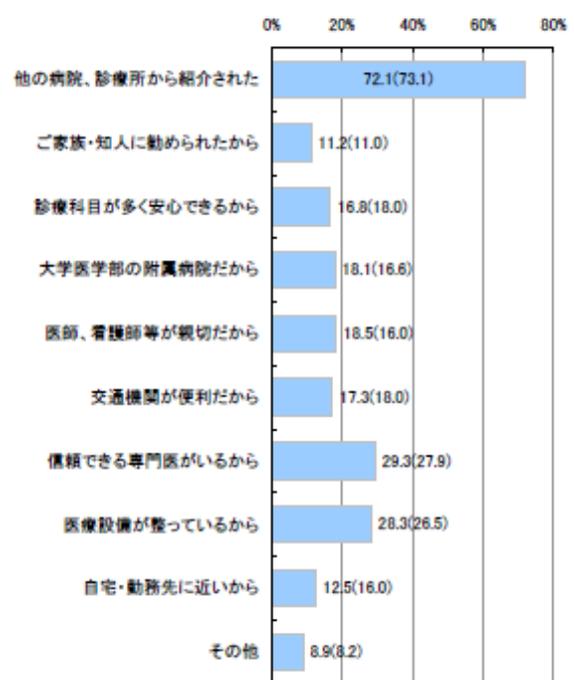
部屋のタイプ(n=508)



入院病棟(n=529)



利用のきっかけ(複数回答可、n=519)



入院について

()内は前回値

平均評価点は以下の係数による加重平均値

「満足」:100点、「まあ満足」:67点、「やや不満」:33点 「不満」:0点

	有効 回答数	(%)			平均 評価点	
		満足	まあ満足	やや不満 + 不満		
《入院が決まったとき》						
医師の説明	503 (486)	67.4(71.0)	29.4(25.7)	3.2(3.3)	88.2 (89.2)	
看護師の説明	495 (474)	64.2(67.1)	34.1(31.0)	1.6(1.9)	87.6 (88.4)	
「入院のしおり」	489 (467)	57.3(56.3)	40.3(41.8)	2.5(1.9)	85.1 (84.9)	
《入院当日》						
入院窓口職員の対応	485 (460)	62.5(63.0)	35.1(34.6)	2.5(2.4)	86.6 (87.0)	
持参薬コーナーの職員の対応	464 (430)	63.4(66.0)	34.9(30.5)	1.7(3.5)	87.3 (87.3)	
入院説明のDVD	229 (196)	48.9(55.1)	45.4(37.8)	5.6(7.1)	81.1 (82.4)	
《入院所要時間》						
		10分未満	10～20分	20～30分	30分以上	平均時間 (分)
入院手続きから病棟到着までの時間	332 (325)	45.5(40.0)	37.0(38.5)	17.5(21.5)	0.0(0.0)	12.2 (13.2)
《看護師》						
質問、悩み、訴えへの対応	500 (478)	65.0(68.6)	32.0(27.4)	3.0(4.0)	87.3 (88.2)	
医師との連絡	496 (483)	65.3(70.8)	31.7(25.3)	3.0(3.9)	87.4 (89.0)	
看護師間の連絡	494 (479)	64.2(68.1)	32.2(28.6)	3.6(3.3)	86.8 (88.2)	
ナースコールの対応	456 (445)	75.2(79.3)	23.0(19.1)	1.8(1.5)	91.2 (92.6)	
話しやすい雰囲気	507 (488)	75.1(75.2)	23.3(23.0)	1.6(1.8)	91.3 (91.1)	
言葉づかいや態度	509 (487)	76.0(77.8)	22.6(20.3)	1.4(1.8)	91.6 (92.1)	
身だしなみ	507 (488)	79.5(82.0)	20.3(17.4)	0.2(0.6)	93.2 (93.8)	
プライバシーへの配慮	495 (478)	72.3(78.9)	25.5(19.0)	2.2(2.1)	89.9 (92.2)	
説明	504 (484)	71.0(74.2)	27.0(23.6)	2.0(2.3)	89.7 (90.7)	
技術や知識	496 (477)	63.3(66.7)	33.7(28.9)	3.0(4.4)	86.8 (87.4)	
看護全体に対して	509 (487)	69.9(73.9)	29.1(24.2)	1.0(1.8)	89.7 (90.8)	
《医師》						
入院までの期間の適切さ	475 (458)	57.1(62.0)	31.6(28.4)	11.4(9.6)	81.3 (83.7)	
病気の状態や治療方法の説明	501 (482)	66.5(71.8)	29.9(24.1)	3.6(4.1)	87.5 (89.1)	
治療に関する疑問点や相談を聞く	497 (479)	67.4(71.4)	29.8(25.7)	2.8(2.9)	88.2 (89.4)	
看護師との連絡	488 (476)	67.2(72.1)	30.5(25.2)	2.3(2.7)	88.4 (89.9)	
言葉づかいや態度	505 (486)	74.7(80.5)	24.2(18.5)	1.2(1.0)	91.2 (93.2)	
身だしなみ	502 (482)	76.7(81.1)	23.1(18.7)	0.2(0.2)	92.2 (93.7)	
プライバシーへの配慮	491 (475)	74.1(79.4)	23.8(19.8)	2.0(0.8)	90.6 (92.9)	
技術や知識	482 (475)	70.5(78.7)	27.4(19.6)	2.1(1.7)	89.5 (92.3)	
治療全体について	492 (465)	73.2(74.0)	24.4(22.8)	2.4(3.2)	90.2 (90.2)	
《クラーク》						
言葉づかいや態度	486 (466)	71.0(76.6)	27.4(22.7)	1.6(0.6)	89.9 (92.0)	
身だしなみ	484 (465)	74.4(79.8)	25.2(19.6)	0.4(0.4)	91.4 (93.2)	
案内や説明	479 (463)	69.5(74.5)	28.4(24.2)	2.1(1.3)	89.2 (91.1)	
クラーク業務全体について	476 (456)	70.6(73.0)	27.7(25.0)	1.7(2.0)	89.7 (90.4)	

()内は前回値		有効 回答数	(%)			平均 評価点
			満足	まあ満足	やや不満 + 不満	
《ナースエード》						
言葉づかいや態度	485 (458)		70.5(73.4)	28.5(25.8)	1.0(0.9)	89.9 (90.8)
身だしなみ	487 (454)		72.9(76.7)	26.7(23.3)	0.4(0.0)	90.9 (92.3)
対応や説明	479 (448)		69.5(71.9)	28.8(27.0)	1.7(1.1)	89.3 (90.3)
配膳や配茶などのナースエード業務	489 (450)		69.5(72.9)	29.0(25.1)	1.4(2.0)	89.5 (90.3)
《清掃職員》						
言葉づかいや態度	479 (469)		61.2(63.8)	35.7(32.8)	3.1(3.4)	85.8 (86.8)
身だしなみ	479 (466)		61.8(67.2)	35.3(30.9)	2.9(1.9)	86.3 (88.5)
清掃の技術	480 (470)		52.1(54.7)	37.9(34.3)	10.0(11.1)	80.0 (80.9)
清掃全体について	489 (477)		53.8(56.4)	37.4(35.6)	8.7(8.0)	81.0 (82.5)
《食事》						
メニュー	486 (459)		30.2(33.6)	50.6(45.5)	19.1(20.9)	68.9 (69.8)
味	486 (458)		29.8(32.3)	50.0(43.9)	20.4(23.8)	68.5 (68.1)
温度	486 (456)		47.9(52.0)	45.1(41.2)	7.0(6.8)	80.1 (81.2)
食器	486 (458)		40.1(45.6)	51.2(46.1)	8.7(8.3)	76.6 (78.8)
食事全体について	491 (459)		32.6(36.2)	48.7(45.1)	18.7(18.7)	69.4 (71.2)
《設備》						
案内表示のわかりやすさ	495 (475)		60.8(66.3)	36.0(30.9)	3.2(2.7)	86.0 (87.9)
静かさ	500 (477)		55.8(52.6)	35.0(39.0)	9.2(8.4)	81.7 (81.0)
清掃	497 (480)		57.3(57.5)	36.2(34.8)	6.4(7.8)	83.4 (82.9)
病室のプライバシー	493 (477)		57.4(57.0)	37.1(36.1)	5.5(6.9)	83.9 (83.3)
トイレ洗面所の清潔感	501 (482)		45.1(47.3)	41.1(37.1)	13.8(15.5)	76.4 (76.9)
温度調節	495 (480)		45.5(46.5)	42.2(42.9)	12.3(10.6)	77.3 (78.4)
入浴設備	489 (454)		49.0(49.1)	43.5(45.2)	7.4(5.7)	80.5 (81.0)
地下1階の売店の利用しやすさ	478 (458)		47.1(46.3)	45.4(44.3)	7.5(9.4)	79.8 (78.9)
エレベーターの利用しやすさ	493 (469)		45.4(40.3)	38.1(41.8)	16.4(18.0)	75.8 (73.4)
設備全体について	501 (475)		54.5(53.5)	43.5(42.7)	2.0(3.8)	84.2 (83.2)

各職員の対応及び説明について

平均評価点は以下の係数による加重平均値

「満足」:100点、「まあ満足」:67点、「やや不満」:33点 「不満」:0点

()内は前回値		有効 回答数	(%)			平均 評価点
			満足	まあ満足	やや不満 + 不満	
《脳波、心電図、超音波検査等》						
【検査技師】						
言葉づかいや態度	389 (354)		66.6(71.8)	31.6(27.7)	1.8(0.6)	88.4 (90.5)
対応	386 (353)		65.0(72.0)	32.6(26.6)	2.3(1.4)	87.7 (90.3)
身だしなみ	384 (349)		67.7(74.8)	31.8(24.9)	0.5(0.3)	89.2 (91.6)
説明のわかりやすさ	384 (351)		61.7(69.5)	36.5(28.5)	1.8(2.0)	86.7 (89.3)
技術	376 (346)		64.4(73.1)	33.8(25.7)	1.9(1.2)	87.5 (90.7)
検査全体について	385 (352)		66.0(72.4)	32.2(26.7)	1.8(0.9)	88.2 (90.6)
《レントゲン、CT、MRI象》						
【放射線技師】						
言葉づかいや態度	387 (366)		69.3(73.5)	28.9(25.1)	1.8(1.4)	89.1 (90.8)
対応	387 (364)		69.3(73.6)	28.2(24.2)	2.6(2.2)	88.8 (90.5)
身だしなみ	383 (364)		70.2(74.7)	28.7(25.0)	1.1(0.3)	89.7 (91.6)
説明のわかりやすさ	385 (361)		68.1(70.6)	30.4(28.0)	1.5(1.4)	88.8 (89.8)
技術	375 (357)		68.8(73.9)	29.9(24.4)	1.3(1.7)	89.1 (90.7)
検査全体について	388 (362)		70.4(74.9)	28.4(23.8)	1.3(1.4)	89.6 (91.1)

		有効 回答数	(%)			平均 評価点
()内は前回値			満足	まあ満足	やや不満 + 不満	
《リハビリテーション》						
【理学・作業療法士】						
言葉づかいや態度	106 (109)		82.1(77.1)	16.0(21.1)	1.9(1.8)	93.4 (91.8)
対応	107 (105)		81.3(73.3)	15.9(22.9)	2.8(3.8)	92.9 (89.9)
身だしなみ	107 (106)		80.4(76.4)	18.7(23.6)	0.9(0.0)	93.2 (92.2)
説明のわかりやすさ	106 (104)		80.2(76.0)	16.0(23.1)	3.8(1.0)	92.2 (91.7)
技術	105 (102)		79.0(69.6)	18.1(28.4)	2.9(2.0)	92.1 (89.3)
療法全体について	107 (103)		80.4(73.8)	17.8(22.3)	1.9(3.9)	92.9 (90.0)
《薬剤指導等》						
【薬剤師】						
言葉づかいや態度	141 (131)		81.6(71.8)	17.7(27.5)	0.7(0.8)	93.7 (90.4)
対応	140 (132)		80.0(73.5)	20.0(25.8)	0.0(0.8)	93.4 (91.0)
身だしなみ	140 (132)		80.0(73.5)	20.0(26.5)	0.0(0.0)	93.4 (91.3)
説明のわかりやすさ	139 (133)		78.4(71.4)	19.4(27.1)	2.2(1.5)	92.1 (90.1)
知識	139 (130)		77.7(70.0)	19.4(26.9)	2.9(3.1)	91.7 (89.1)
指導全体について	141 (132)		78.0(71.2)	21.3(27.3)	0.7(1.5)	92.5 (90.0)
《栄養指導等》						
【栄養士】						
言葉づかいや態度	58 (57)		69.0(75.4)	27.6(22.8)	3.4(1.8)	88.0 (91.3)
対応	56 (54)		69.6(79.6)	26.8(18.5)	3.6(1.9)	88.8 (92.6)
身だしなみ	55 (54)		70.9(79.6)	27.3(18.5)	1.8(1.9)	89.8 (92.6)
説明のわかりやすさ	56 (54)		69.6(75.9)	26.8(20.4)	3.6(3.7)	88.8 (90.8)
知識	56 (54)		69.6(74.1)	26.8(22.2)	3.6(3.7)	88.8 (90.2)
指導全体について	57 (56)		70.2(76.8)	26.3(19.6)	3.5(3.6)	89.0 (91.1)
《転院、医療相談等》						
【相談担当職員】						
言葉づかいや態度	50 (44)		86.0(70.5)	14.0(27.3)	0.0(2.3)	95.4 (89.5)
対応	49 (40)		87.8(65.0)	12.2(30.0)	0.0(5.0)	96.0 (86.8)
身だしなみ	50 (42)		88.0(73.8)	12.0(23.8)	0.0(2.4)	96.0 (90.5)
説明のわかりやすさ	50 (42)		84.0(64.3)	14.0(31.0)	2.0(4.8)	94.0 (86.6)
知識	50 (41)		84.0(63.4)	12.0(29.3)	4.0(7.3)	93.4 (85.4)
相談全体について	49 (43)		83.7(65.1)	16.3(25.6)	0.0(9.3)	94.6 (85.3)
《ボランティア、アート活動》						
楽しさ	18 (38)		72.2(68.4)	22.2(26.3)	5.6(5.2)	88.9 (86.9)
安全面の配慮	16 (37)		81.3(64.9)	12.5(35.1)	6.3(0.0)	91.7 (88.4)

当病院全体について

平均評価点は以下の係数による加重平均値

「満足」:100点、「まあ満足」:67点、「やや不満」:33点 「不満」:0点

()内は前回値

		有効 回答数	(%)			平均 評価点
()内は前回値			満足	まあ満足	やや不満 + 不満	
当病院全体について		415 (410)	67.7(68.3)	31.8(29.5)	0.5(2.2)	89.2 (88.8)