

入院患者満足度調査 結果報告書

令和 2 年度

医療法人財団つばさ 行橋厚生病院

I 調査の概要

- 1 調査目的
- 2 調査設計
- 3 集計分析
- 4 調査票

II 調査結果の分析

- 1 患者さんについて
 - (1)入院病棟
 - (2)性別
 - (3)年齢
- 2 入院手続きについて
 - (1)入院が必要になることの説明
 - (2)入院の手続き
 - (3)入院中の生活や決まりごとの説明
- 3 入院環境について
 - (1)病室やベッドの清潔さ
 - (2)トイレの清潔さ
 - (3)浴室の清潔さ
 - (4)デイルームの過ごしやすさ
 - (5)案内図や掲示物のわかりやすさ
 - (6)売店の使用のしやすさ
- 4 職員の対応について
 - (1)受付などの事務職員
 - ①態度や言葉づかい
 - ②身だしなみ
 - ③質問などへの受け答え
 - ④説明の仕方
 - (2)医師
 - ①態度や言葉づかい
 - ②身だしなみ
 - ③質問などへの受け答え
 - ④説明の仕方
 - (3)看護職員
 - ①態度や言葉づかい

- ②身だしなみ
- ③質問などへの受け答え
- ④処置などの説明の仕方

(4) 介護職員

- ①態度や言葉づかい
- ②身だしなみ
- ③質問などへの受け答え
- ④介助等の説明の仕方

(5) 検査・放射線課職員(心電図・レントゲン・CT等)

- ①態度や言葉づかい
- ②身だしなみ
- ③質問などへの受け答え
- ④説明の仕方

(6) リハビリセンター職員(作業療法・理学療法)

- ①態度や言葉づかい
- ②身だしなみ
- ③質問などへの受け答え
- ④説明の仕方

5 総合的な評価

- (1) この病院の全体的な印象
- (2) ご家族等に当院を紹介したいですか。

I 調査の概要

1 調査目的

患者サービスの向上のため、現在の外来患者の実態や当院への評判・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

2 調査設計

- ・調査対象 : 当病院の入院患者
- ・調査内容 : 次ページ参照
- ・調査方法 : アンケート用紙を配布し、回収
- ・調査時期 : 2021年3月29日(月)~2021年4月2日(金)
- ・サンプル数 : 配布数・・・199枚
有効回収数・・・92枚
有効回収率・・・46.2%

入院中の患者様へ

入院患者満足度調査 ご協力のお願い

医療法人財団つばさ 行橋厚生病院

調査実施日 年 月 日

当院では、入院中にお感じになられたことに関してアンケート調査を実施し、今後の参考資料とさせていただきたいと思っておりますので、ぜひご協力の程よろしくお願い致します。

入院病棟	<input type="checkbox"/> A-1病棟	<input type="checkbox"/> A-2病棟	<input type="checkbox"/> B-3病棟	<input type="checkbox"/> B-2病棟(閉鎖・開放)
ご記入者	(無記名でも問題ありません)			
性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性		
年齢	<input type="checkbox"/> 10歳代	<input type="checkbox"/> 20歳代	<input type="checkbox"/> 30歳代	<input type="checkbox"/> 40歳代
	<input type="checkbox"/> 50歳代	<input type="checkbox"/> 60歳代	<input type="checkbox"/> 70歳代以上	

1.入院手続きについて(2020年4月1以降入院の方)

①入院が必要となることの説明	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②入院の手続き	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③入院中の生活や決まりごとの説明	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

2.入院環境について

①病室やベッドの清潔さ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②トイレの清潔さ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③浴室の清潔さ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④デイルームの過ごしやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
⑤案内図や掲示物のわかりやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
⑥売店の利用のしやすさ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

3.職員の対応について

1)受付など事務職員

①態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

2)医師

①態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

3)看護職員

①態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④処置などの説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

4)介護職員

①態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
②身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④介助等の説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

5)検査・放射線課職員(心電図・レントゲン・CTなど)

①接することがなかった	<input type="checkbox"/> はい⇒下記5.の総合的質問へお進みください			
②態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
⑤説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

6)リハビリセンター職員(作業療法・理学療法)

①接することがなかった	<input type="checkbox"/> はい⇒下記5.の総合的質問へお進みください			
②態度や言葉づかい	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
③身だしなみ	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
④質問などへの受け答え	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満
⑤説明の仕方	<input type="checkbox"/> 満足	<input type="checkbox"/> やや満足	<input type="checkbox"/> やや不満	<input type="checkbox"/> 不満

理由がございましたらご記入下さい()

4.総合的な評価をお願いします。

①この病院の全体的な印象	<input type="checkbox"/> 良い	<input type="checkbox"/> やや良い	<input type="checkbox"/> やや悪い	<input type="checkbox"/> 悪い
②ご家族等に当院を紹介したいですか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> 少し思う	<input type="checkbox"/> 思わない	<input type="checkbox"/> わからない

理由がございましたらご記入下さい()

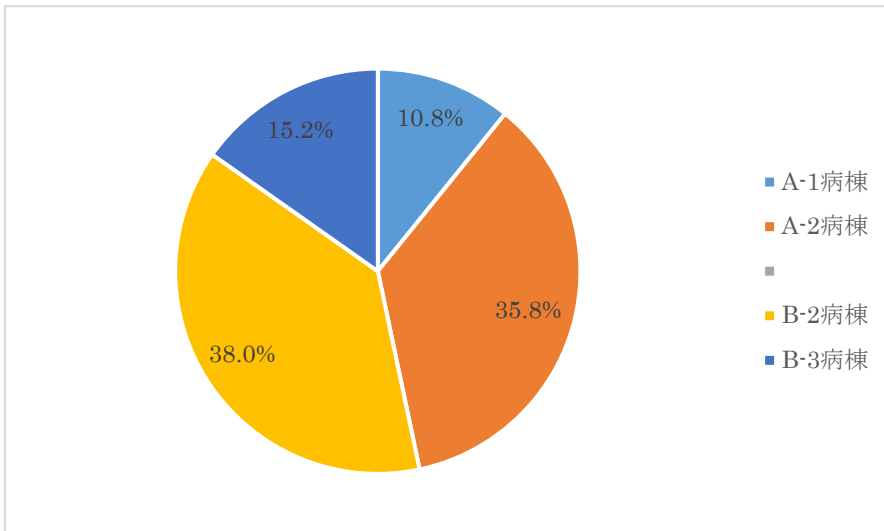
5.その他 ご意見がございましたら、自由にご記入ください

ご協力ありがとうございました。

II 調査結果の分析

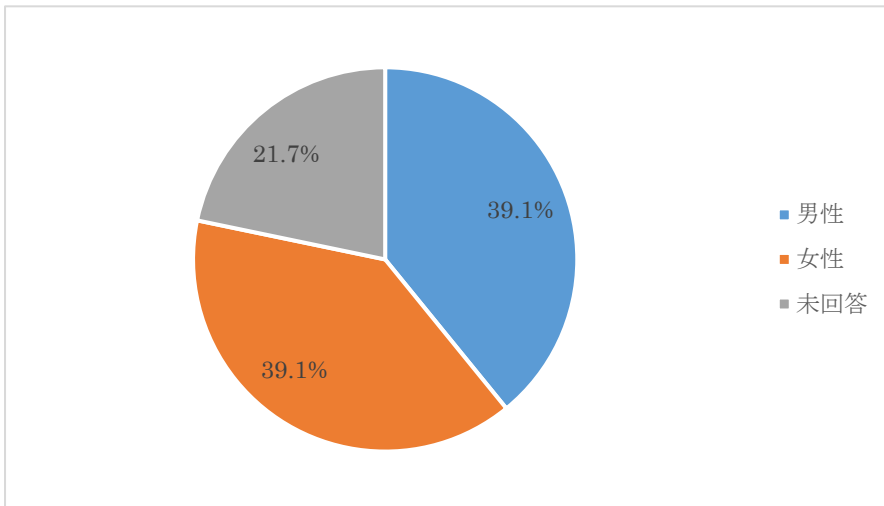
1 患者さんについて

(1)入院病棟



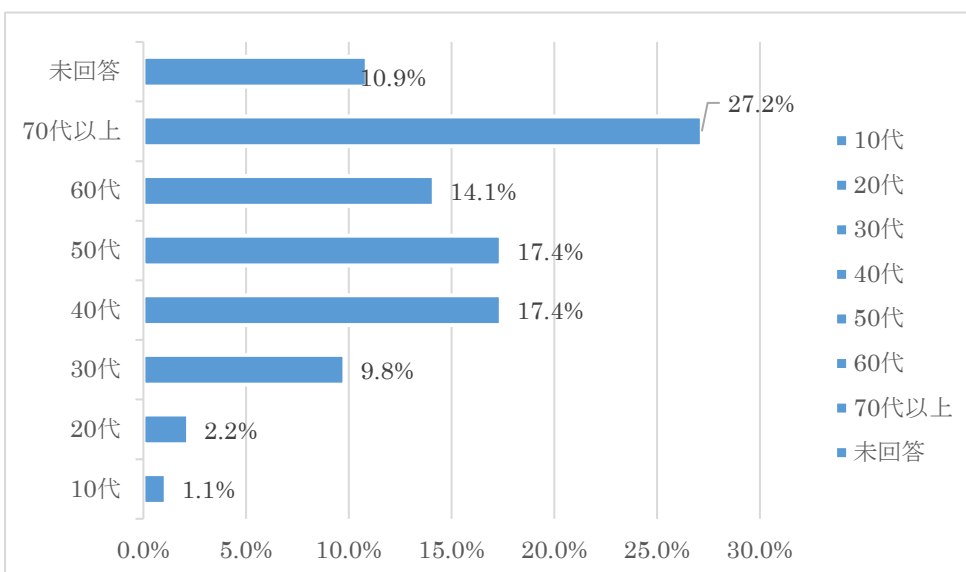
A-1 病棟	10 人
A-2 病棟	33 人
B-2 病棟	35 人
B-3 病棟	14 人

(2)性別



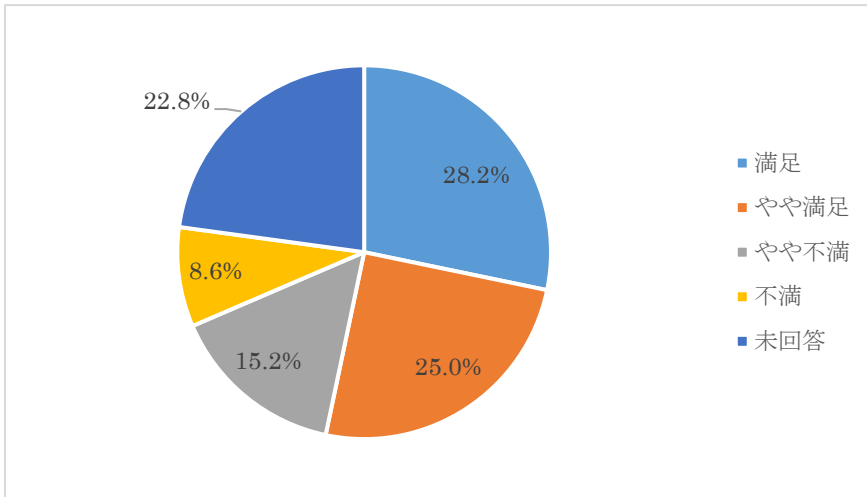
男性	36 人
女性	36 人
未回答	20 人

(3)年齢



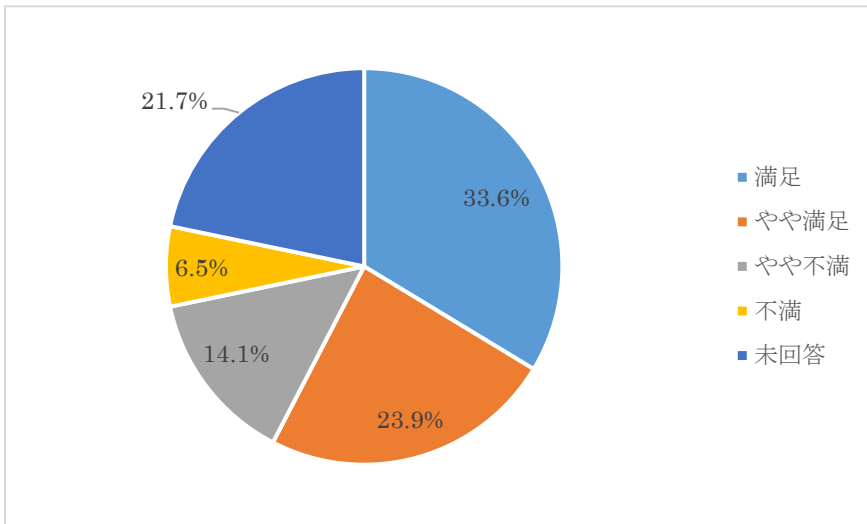
2 入院手続きについて

(1)入院が必要になることの説明



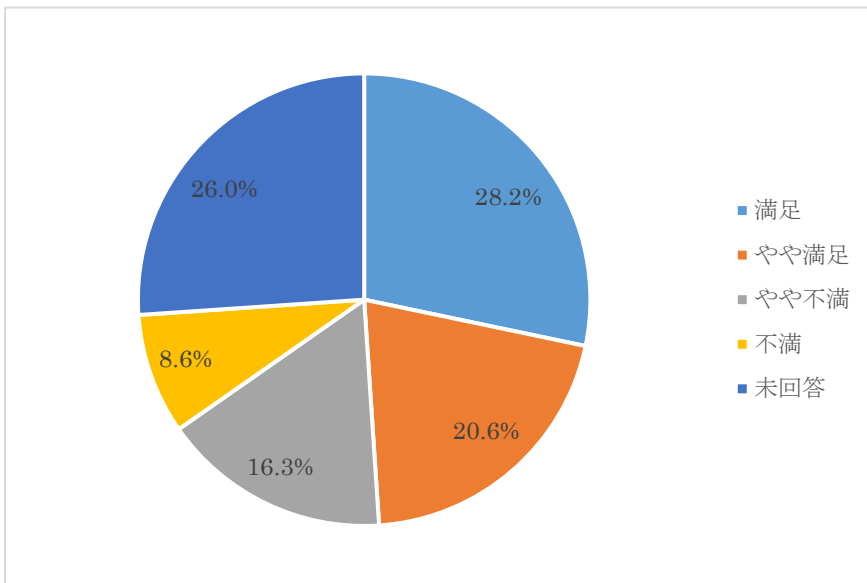
満足	26人
やや満足	23人
やや不満	14人
不満	8人
未回答	21人

(2)入院の手続き



満足	31人
やや満足	22人
やや不満	13人
不満	6人
未回答	20人

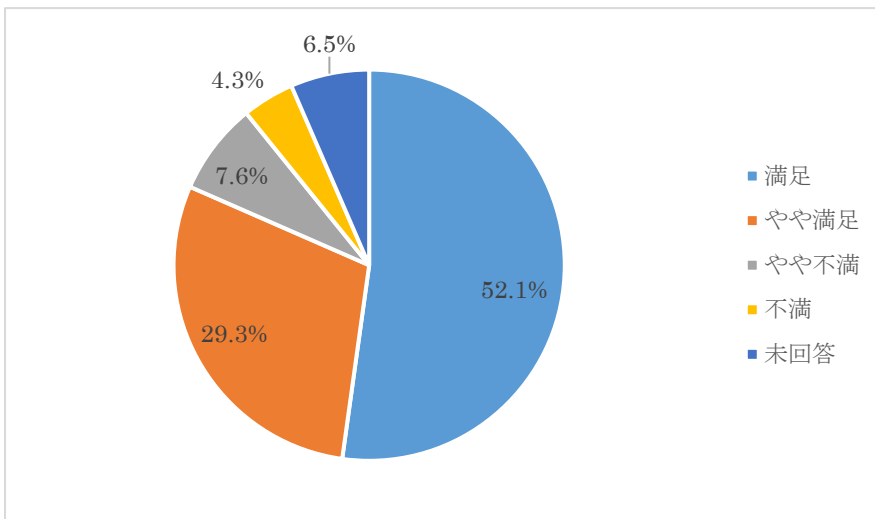
(3)入院中の生活や決まりごとの説明



満足	26人
やや満足	19人
やや不満	15人
不満	8人
未回答	24人

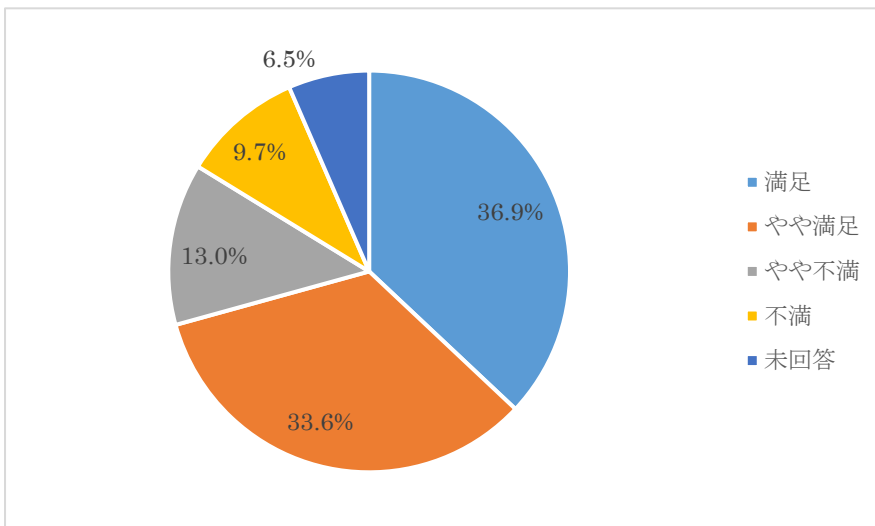
3 入院環境について

(1)病室やベッドの清潔さ



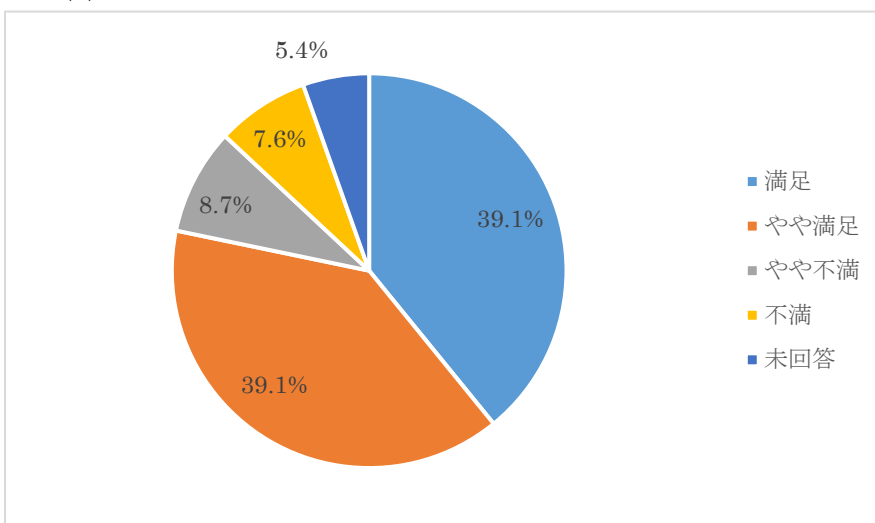
満足	48人
やや満足	27人
やや不満	7人
不満	4人
未回答	6人

(2)トイレの清潔さ



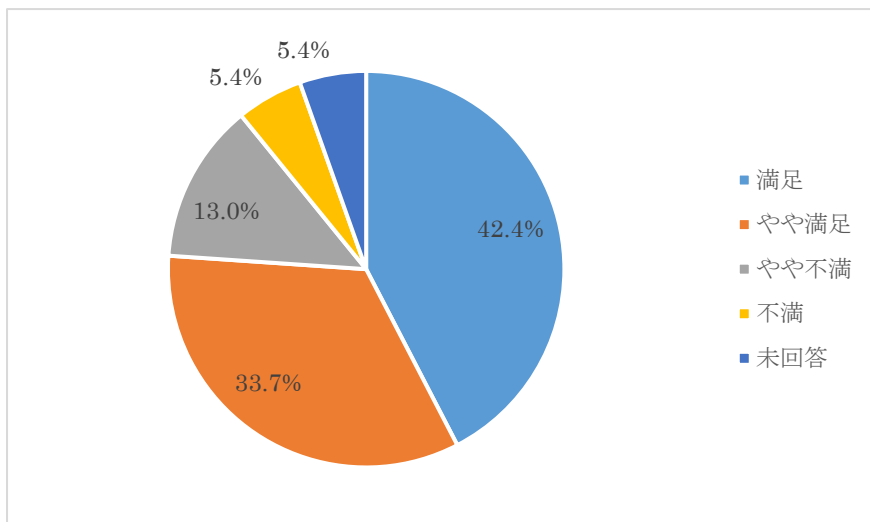
満足	34人
やや満足	31人
やや不満	12人
不満	9人
未回答	6人

(3)浴室の清潔さ



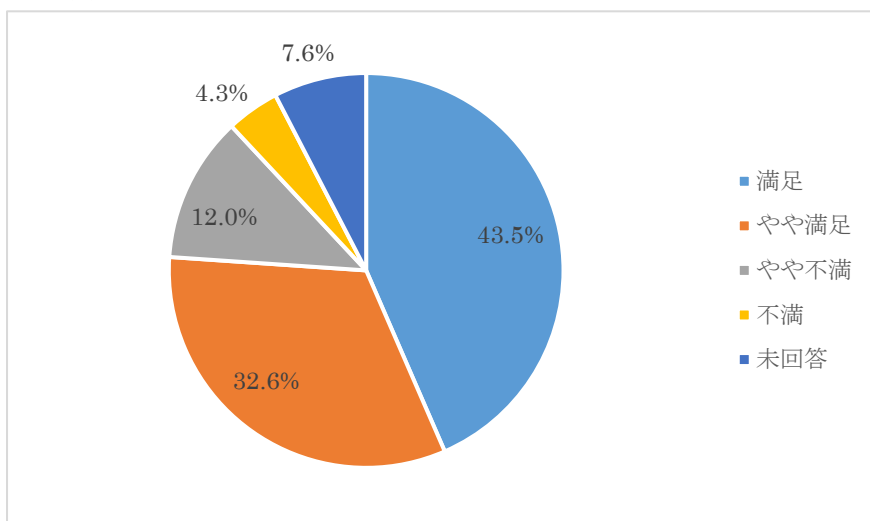
満足	36人
やや満足	36人
やや不満	8人
不満	7人
未回答	5人

(4) デイルームの過ごしやすさ



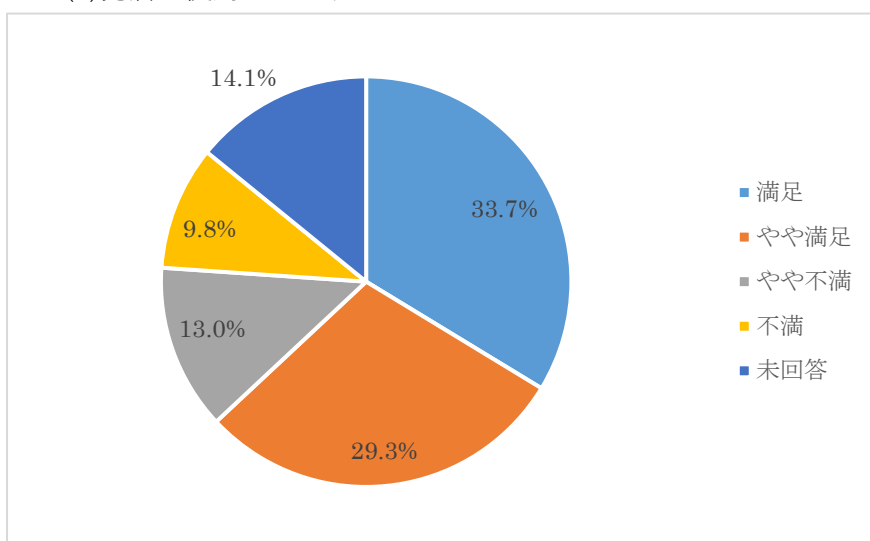
満足	39人
やや満足	31人
やや不満	12人
不満	5人
未回答	5人

(5) 案内図や掲示物のわかりやすさ



満足	40人
やや満足	30人
やや不満	11人
不満	4人
未回答	7人

(6) 売店の使用のしやすさ

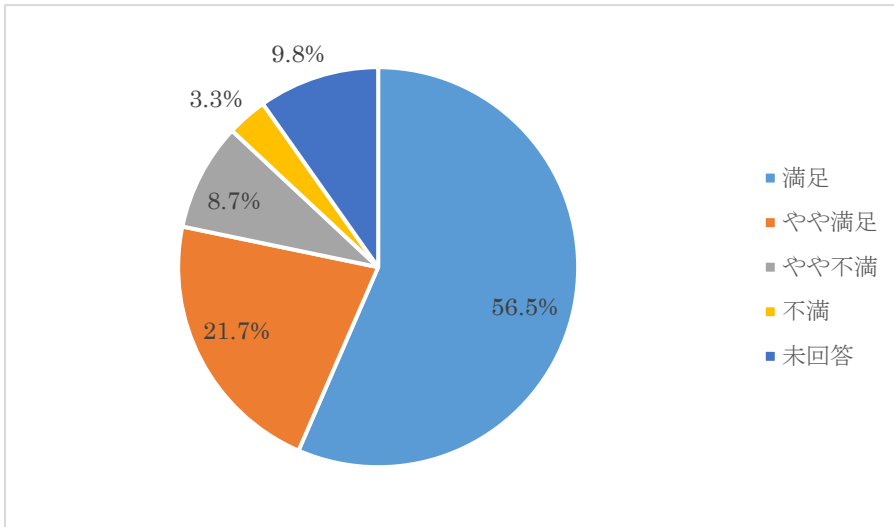


満足	31人
やや満足	27人
やや不満	12人
不満	9人
未回答	13人

4 職員の対応について

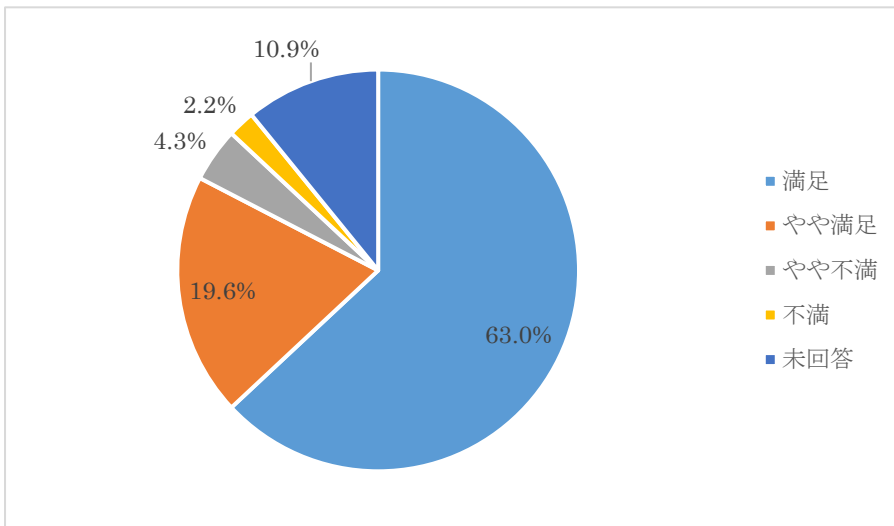
(1) 受付などの事務職員

① 態度や言葉づかい



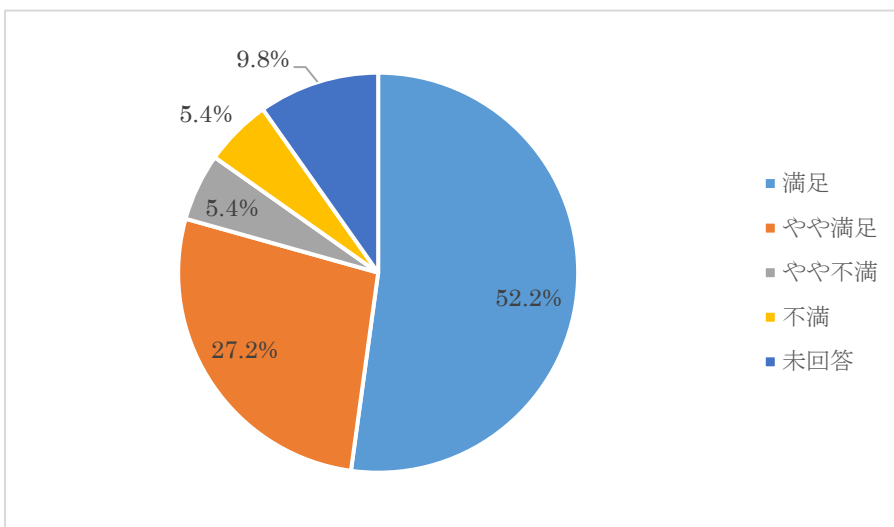
満足	52 人
やや満足	20 人
やや不満	8 人
不満	3 人
未回答	9 人

② 身だしなみ



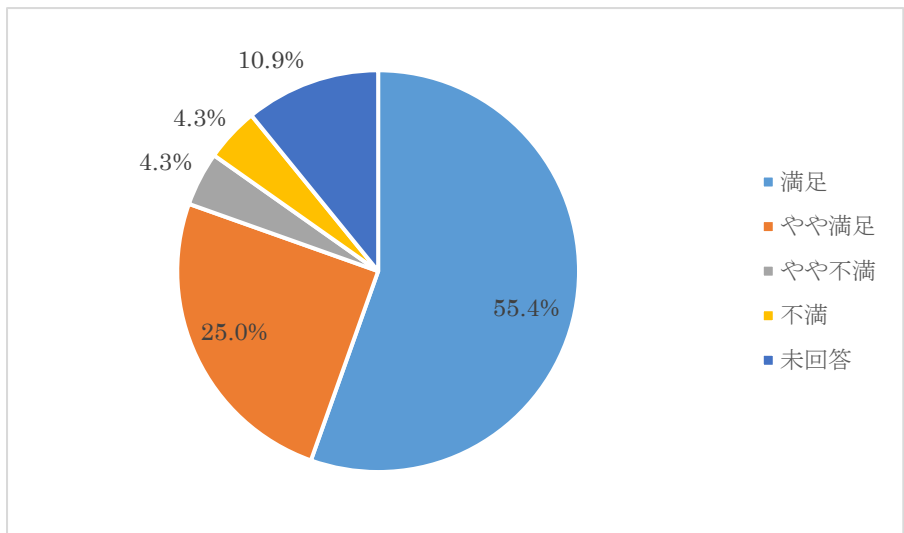
満足	58 人
やや満足	18 人
やや不満	4 人
不満	2 人
未回答	10 人

③ 質問などへの受け答え



満足	48 人
やや満足	25 人
やや不満	5 人
不満	5 人
未回答	9 人

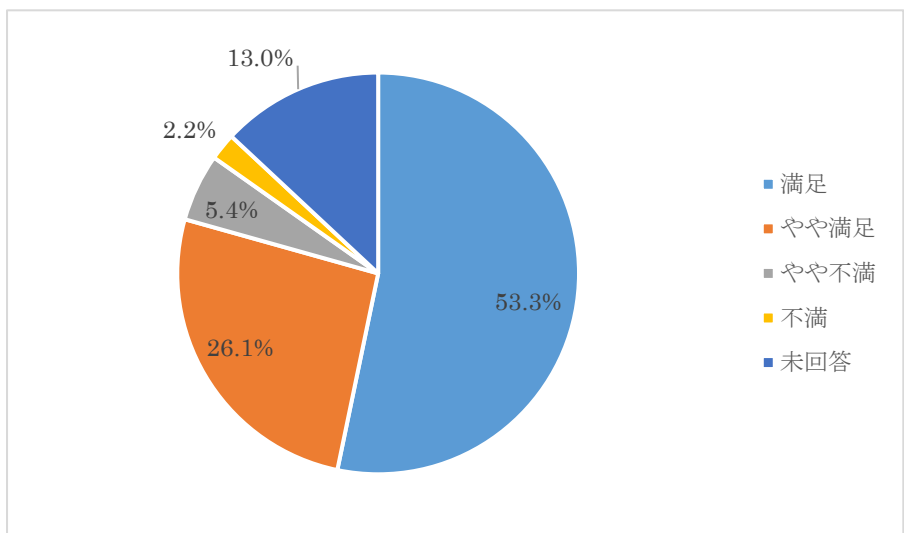
④説明の仕方



満足	51 人
やや満足	23 人
やや不満	4 人
不満	4 人
未回答	10 人

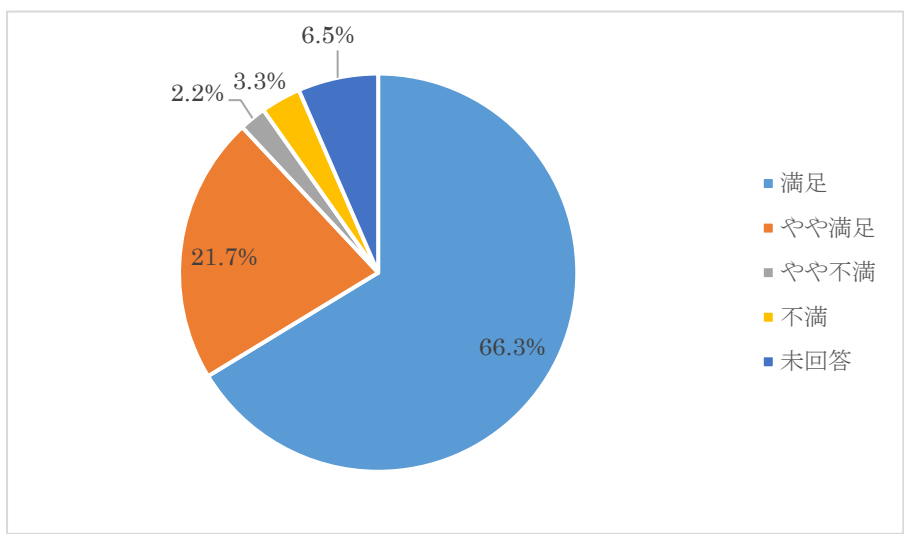
(2)医師

①態度や言葉づかい



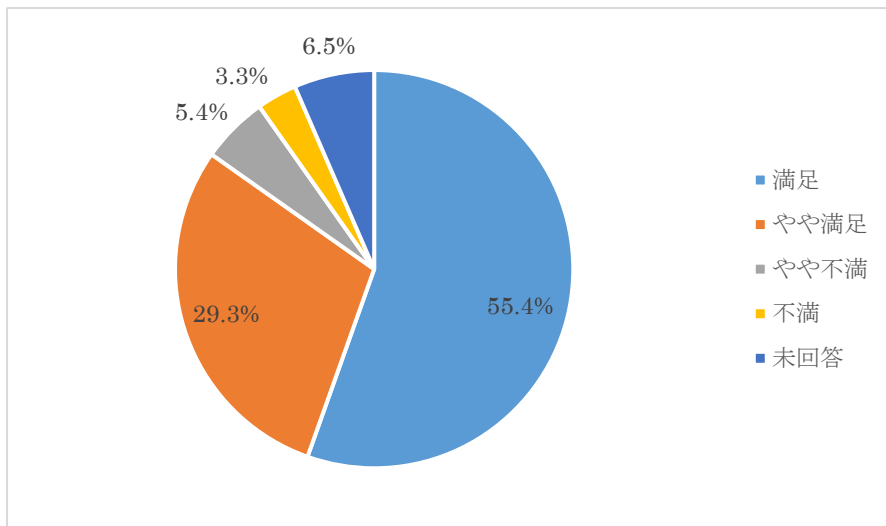
満足	49 人
やや満足	24 人
やや不満	5 人
不満	2 人
未回答	12 人

②身だしなみ



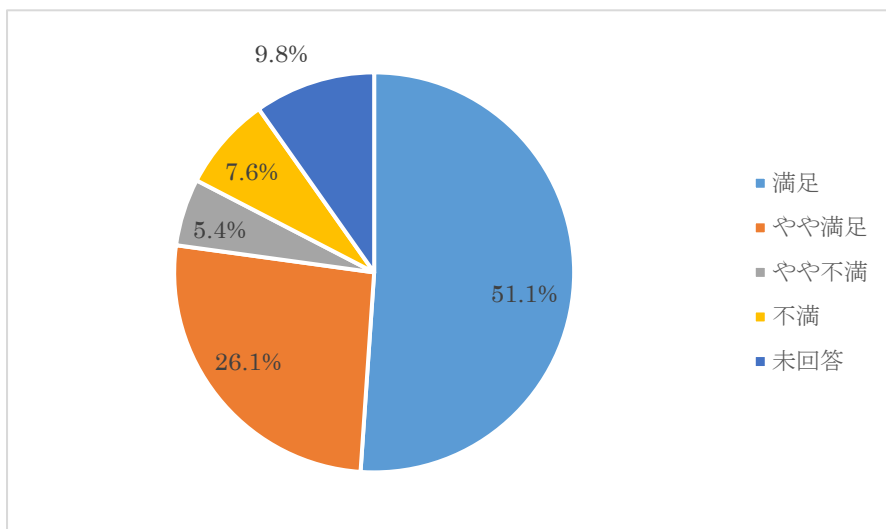
満足	61 人
やや満足	20 人
やや不満	2 人
不満	3 人
未回答	6 人

③質問などへの受け答え



満足	51人
やや満足	27人
やや不満	5人
不満	3人
未回答	6人

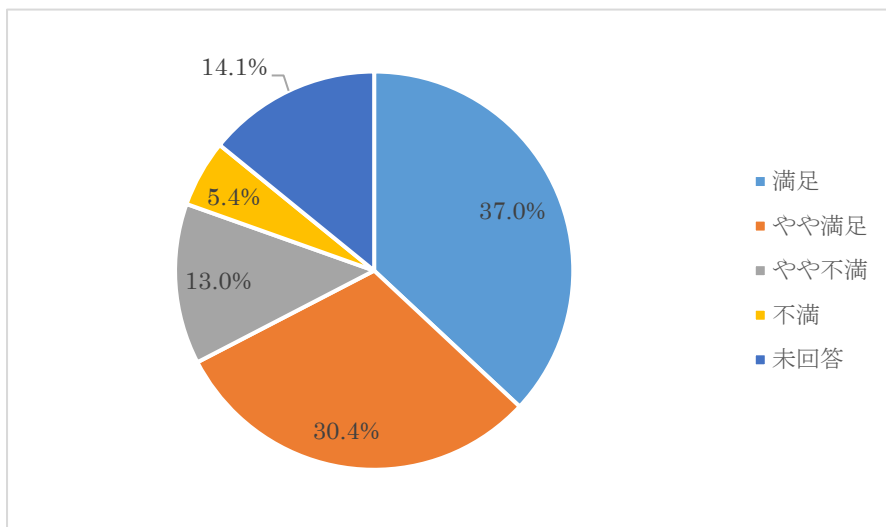
④説明の仕方



満足	47人
やや満足	24人
やや不満	5人
不満	7人
未回答	9人

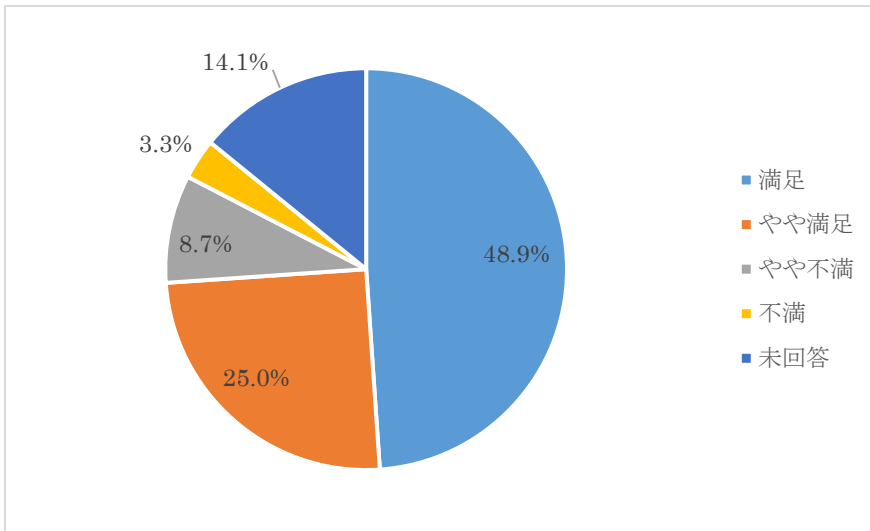
(3)看護職員

①態度や言葉づかい



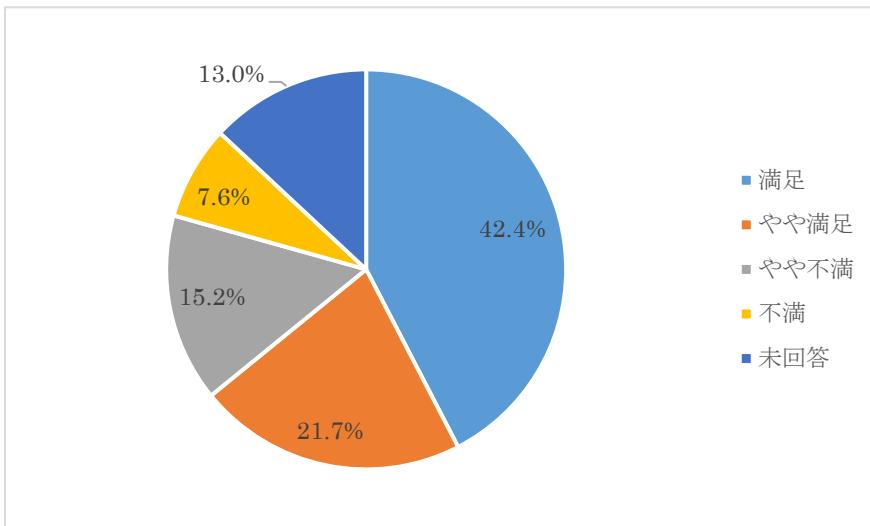
満足	34人
やや満足	28人
やや不満	12人
不満	5人
未回答	13人

②身だしなみ



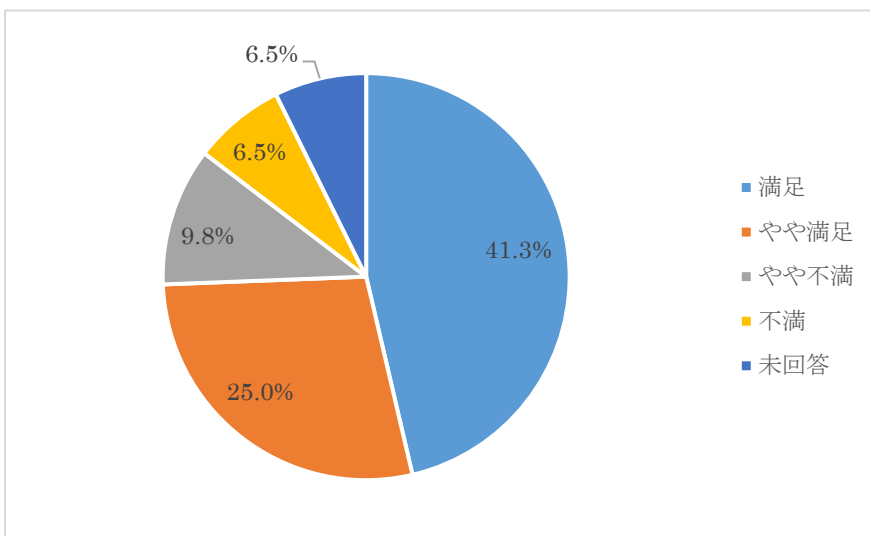
満足	45 人
やや満足	23 人
やや不満	8 人
不満	3 人
未回答	13 人

③質問などへの受け答え



満足	39 人
やや満足	20 人
やや不満	14 人
不満	7 人
未回答	12 人

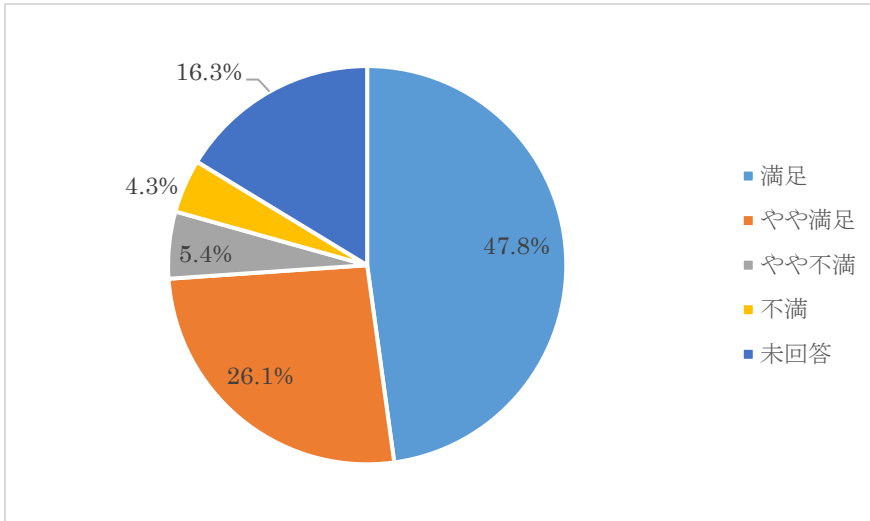
④処置などの説明の仕方



満足	38 人
やや満足	23 人
やや不満	9 人
不満	6 人
未回答	6 人

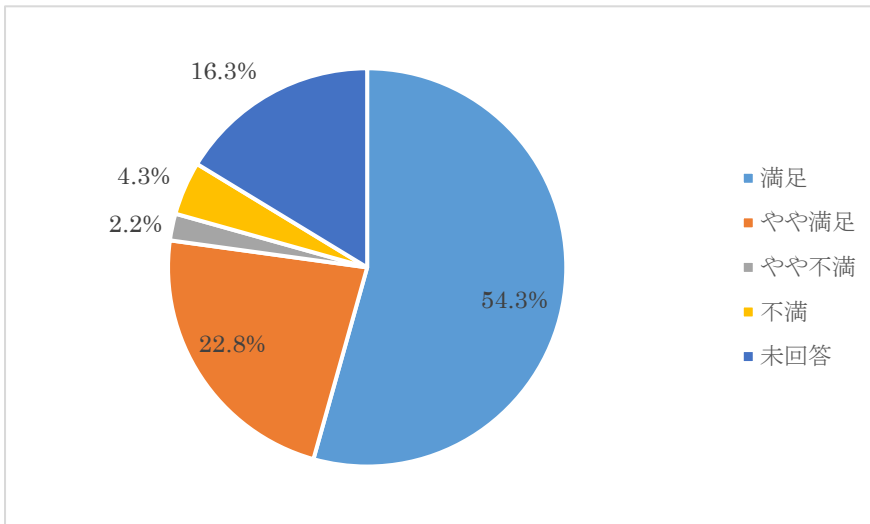
(4) 介護職員

①態度や言葉づかい



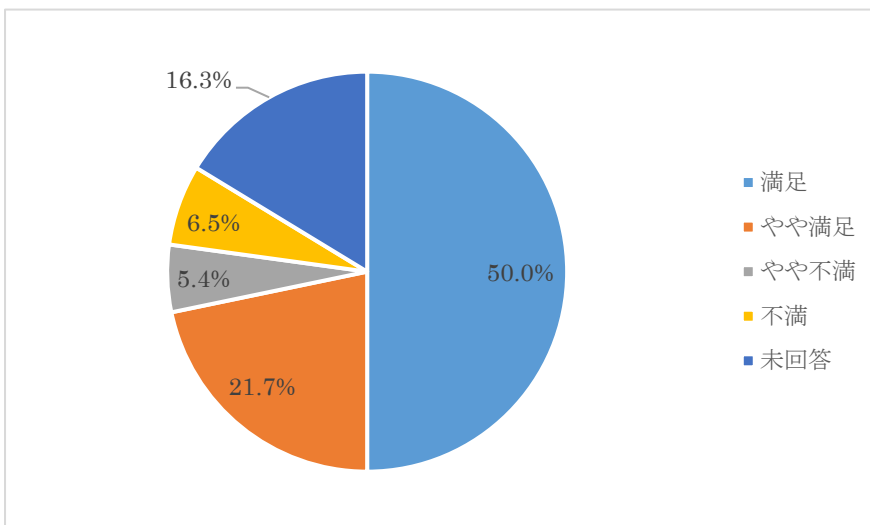
満足	44 人
やや満足	24 人
やや不満	5 人
不満	4 人
未回答	15 人

②身だしなみ



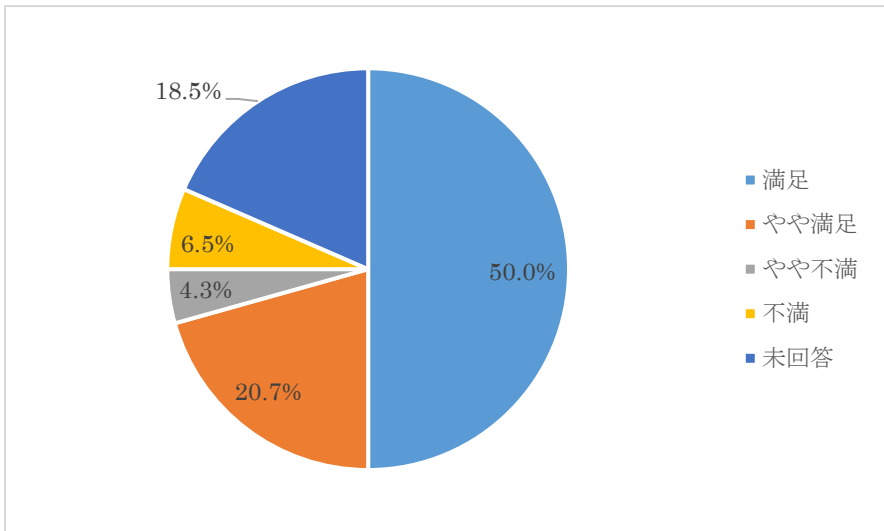
満足	50 人
やや満足	21 人
やや不満	2 人
不満	4 人
未回答	15 人

③質問などへの受け答え



満足	46 人
やや満足	20 人
やや不満	5 人
不満	6 人
未回答	15 人

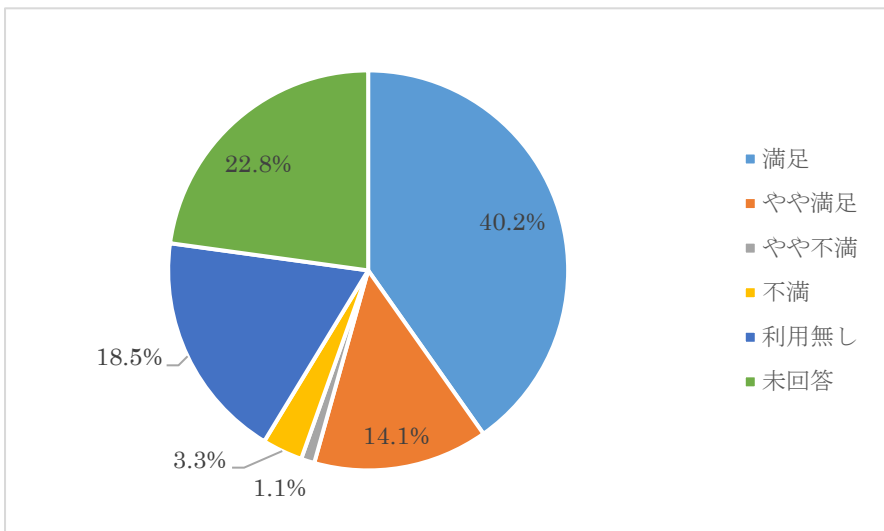
④介助等の説明の仕方



満足	46 人
やや満足	19 人
やや不満	4 人
不満	6 人
未回答	17 人

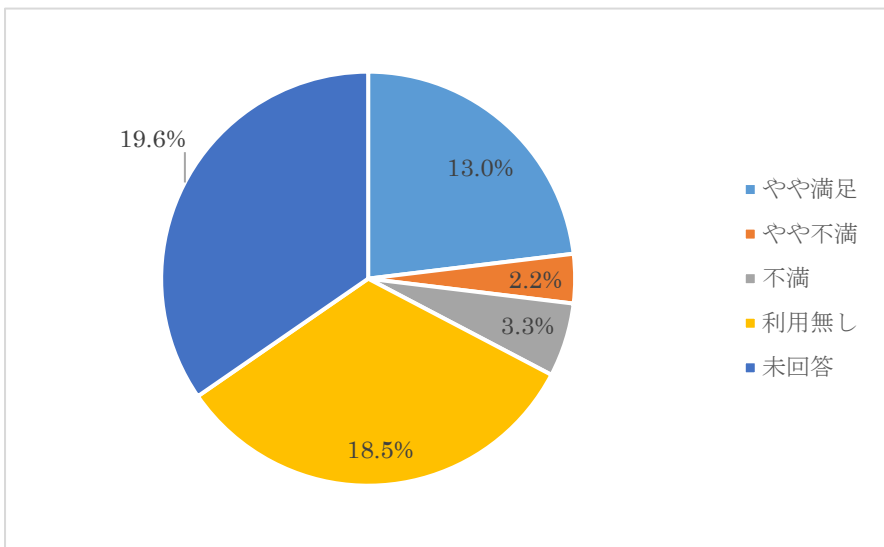
(5)検査・放射線課職員(心電図・レントゲン・CT等)

①態度や言葉づかい



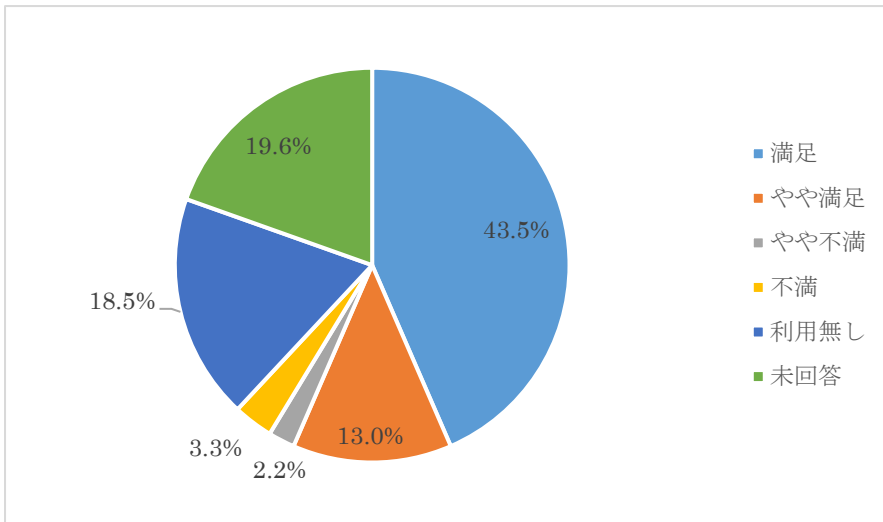
満足	37 人
やや満足	13 人
やや不満	1 人
不満	3 人
利用無し	17 人
未回答	21 人

②身だしなみ



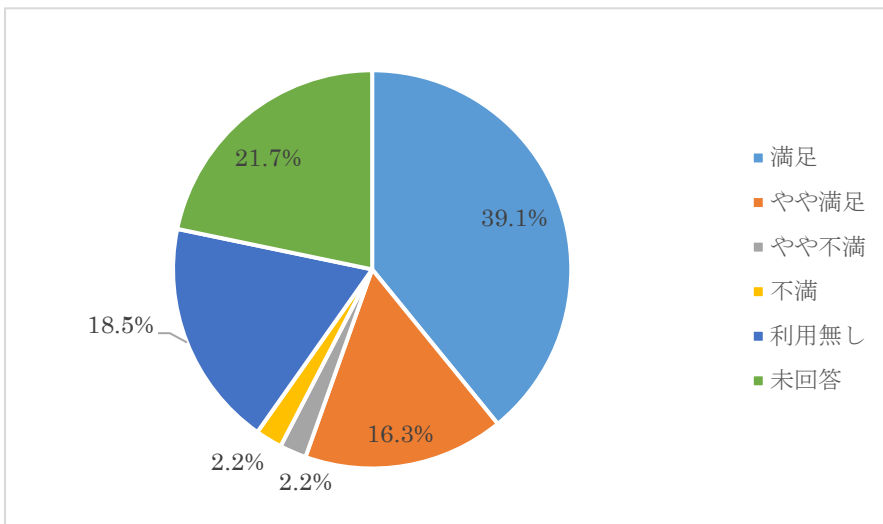
満足	40 人
やや満足	12 人
やや不満	2 人
不満	3 人
利用無し	17 人
未回答	18 人

③質問などへの受け答え



満足	40 人
やや満足	12 人
やや不満	2 人
不満	3 人
利用無し	17 人
未回答	18 人

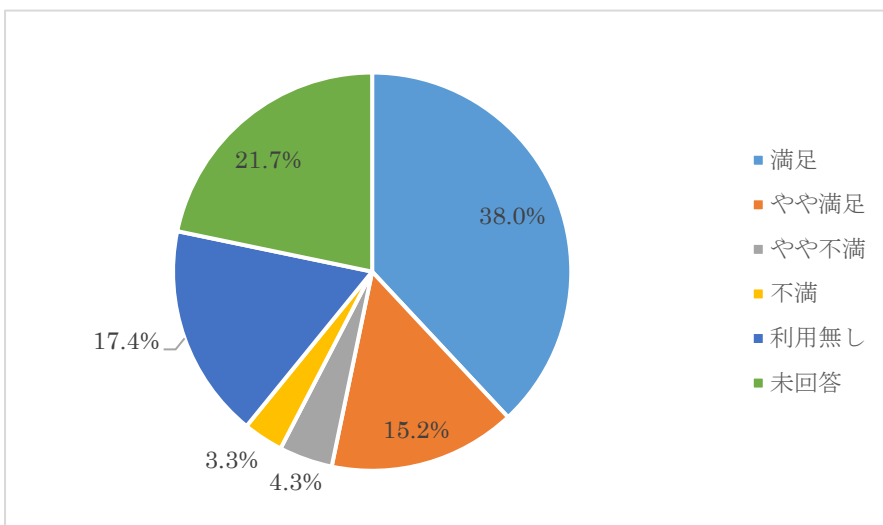
④説明の仕方



満足	36 人
やや満足	15 人
やや不満	2 人
不満	2 人
利用無し	17 人
未回答	20 人

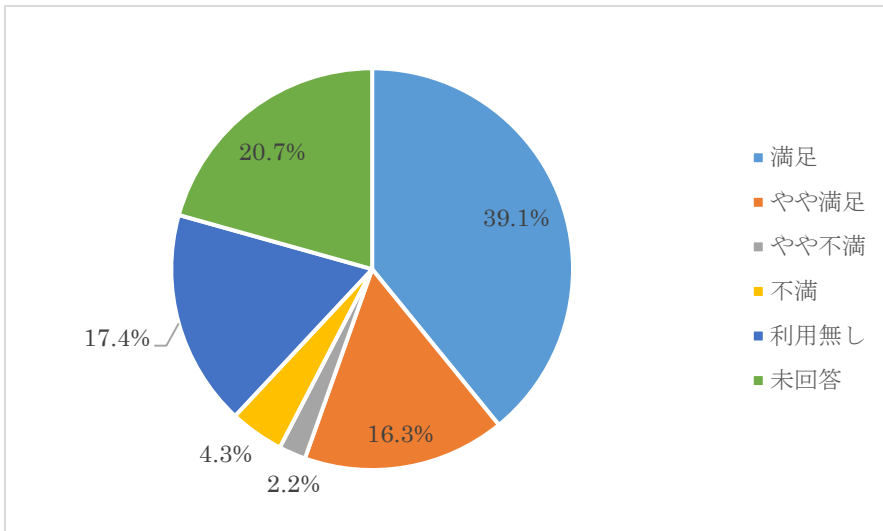
(6)リハビリセンター職員(作業療法・理学療法)

①態度や言葉づかい



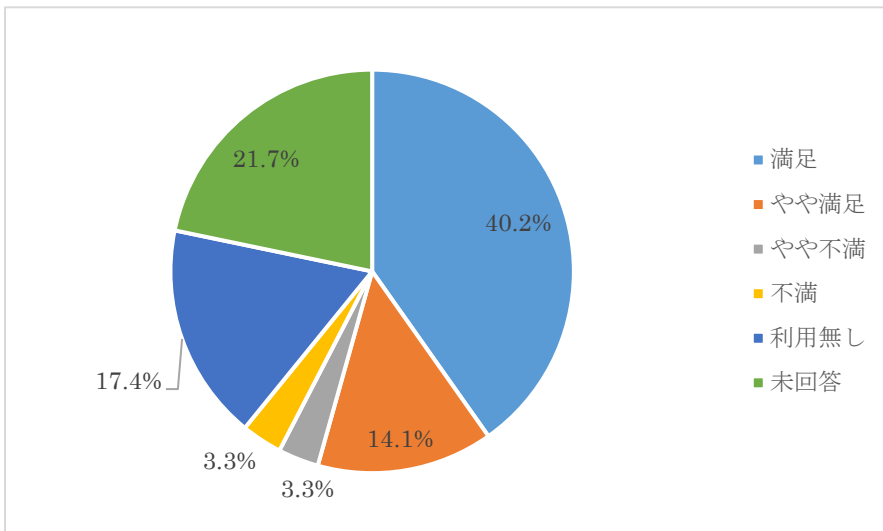
満足	35 人
やや満足	14 人
やや不満	4 人
不満	3 人
利用無し	16 人
未回答	20 人

②身だしなみ



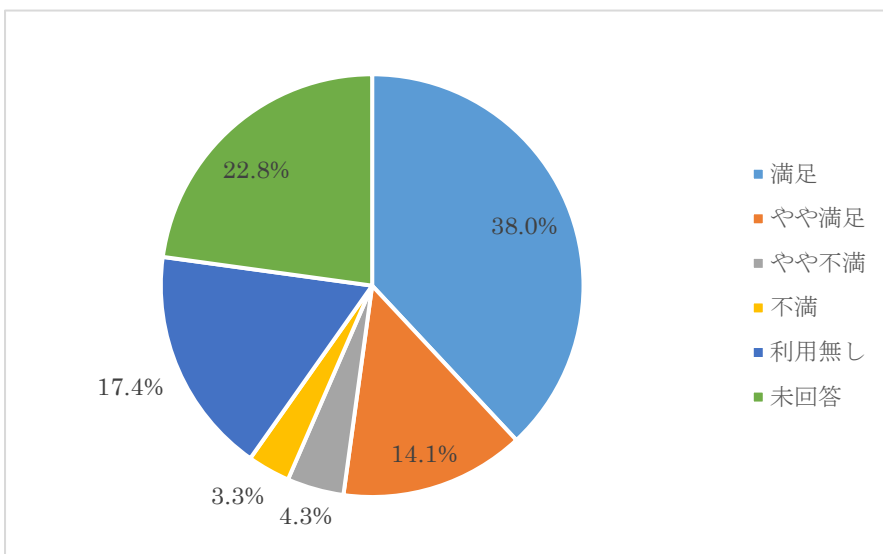
満足	36人
やや満足	15人
やや不満	2人
不満	4人
利用無し	16人
未回答	19人

③質問などへの受け答え



満足	37人
やや満足	13人
やや不満	3人
不満	3人
利用無し	16人
未回答	20人

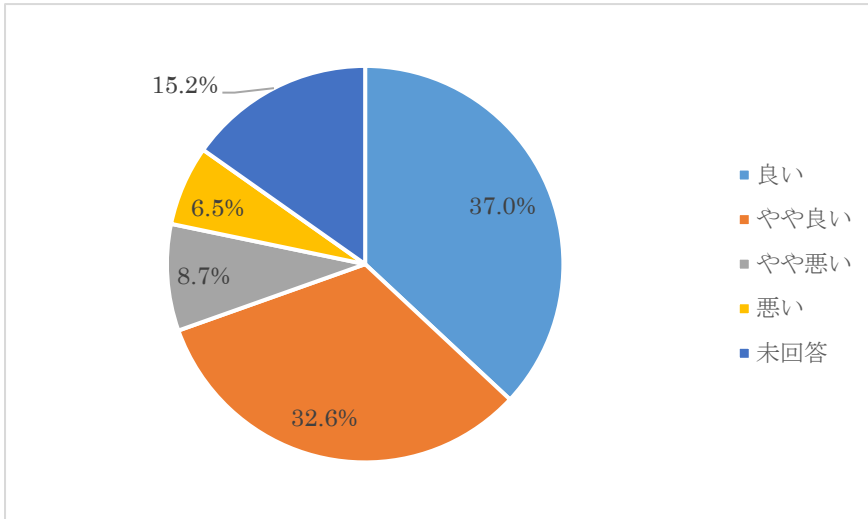
④説明の仕方



満足	35人
やや満足	13人
やや不満	4人
不満	3人
利用無し	16人
未回答	21人

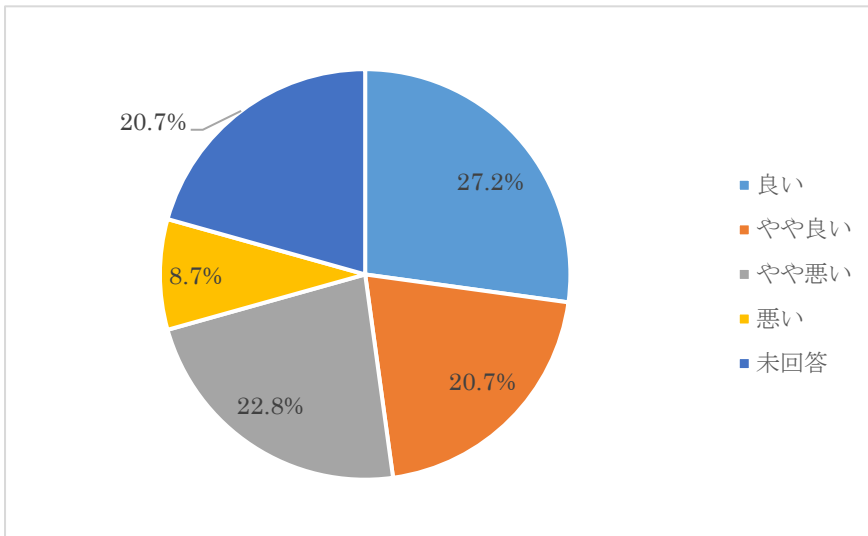
5 総合的な評価

(1)この病院の全体的な印象



良い	34人
やや良い	30人
やや悪い	8人
悪い	6人
未回答	14人

(2)ご家族等に当院を紹介したいですか。



良い	25人
やや良い	19人
やや悪い	21人
悪い	8人
未回答	19人