

平成 28 年度「入院患者満足度アンケート」結果概要

1. 実施期間・対象者：平成 28 年 11 月 1 日から 11 月 30 日までの退院患者

2. 結果

- 1) 北里大学病院と同一の調査項目に変更し実施した。
- 2) 配布数 121 枚、回収数 114 枚、有効回答率 94%であった。
- 3) 性別は男性 37%、女性 63%と女性が多かった。年齢は 60 歳以上が全体の 50.9%を占めていた。
入院回数は初めてが 73%、入院期間は 3 日以内が 56%であった。病棟別では 4 階東病棟が 59%、診療科別では神経耳科が 75%であった。
- 4) 当院を選択した理由は「他院からの紹介」「医療のレベルが高い」「専門医がいる」が上位であった。
- 5) 入院・退院手続きについては全項目において満足・やや満足が 60%以上であった。請求書や領収書の明細のわかりやすさについて平均 3.9 とやや低い評価であった。
- 6) 病室の印象については病室内で感じる騒音とプライバシーについて平均 3.7 と低かったが、清潔さについては平均 4.3 と、80%が満足・やや満足と答えていた。
- 7) 設備や備品については総合的な満足度評価で満足・やや満足が約 50%であった。特に売店やレストランに満足と答えた人は 20%で、やや満足を合わせても 40%と全質問中最低であった。トイレ、洗面所、駐車場についても要望が多く満足度は低かった。
- 8) 入院食については総合的な満足度評価で満足・やや満足が 53%であった。メニュー、味付け、量については満足・やや満足合わせて 50%以下であった。食事の温度については 60%以上の人が満足と答えていた。
- 7) 職員の対応については全体的に評価が高かった。医師は総合的な満足度評価で満足・やや満足が 82%、看護師は 80%であった。看護師の挨拶声かけは 90%近くとなり全質問中最も高い評価であった。他職種との連携については医師、看護師ともに 70%と若干低かった。医師、看護師以外の職種では入院中に関わりの無かった職種も含め、ソーシャル・ワーカーは満足・やや満足が 80%、その他の職員は 70%前後であった。
- 8) 入院してよかったかについては 72%の人が満足と答えていた。他の人に紹介したいと思った人は 60%であった。

3. まとめ

当院の入院患者は 60 歳以上が半数を占めているが、神経耳科の患者が 7 割以上であることから入院が初めての患者が多く、入院期間も 3 日以内が大多数であった。当院の選択理由としては他院からの紹介や、医療のレベルの高さ、専門医がいることが挙げられ、診療の専門性が評価されていた。また、職員の接遇についての評価も非常に高く、入退院手続きや各職種の対応について、総合的な満足度は、満足・やや満足が 70%から 80%であった。理由として丁寧な説明や対応、患者に対する笑顔や挨拶だけでなく、職員同士も挨拶を行っているなど病院全体が明るく暖かく感じたとの意見があり、当院の風土が評価されていた。

しかし、病院内の設備・備品、入院食については満足・やや満足併せて約 50%と低かった。特に売店やレストランといった更生施設については営業時間や品数を増やしてほしいとの要望が多かった。前回の

アンケートと比較し、トイレ・洗面所・浴室の使いやすさとプライバシーに関する意見も多くあり、ADLが自立した神経耳科の患者が多数であったことから、よりアメニティに関心が高かったと考える。一方、車いすを使用する患者も多いことから駐車場から病院入り口までの距離や屋根の設置についての要望も多かった。アンケート実施期間が冬期であったこともあり病室の室温・湿度に対する要望は8件あった。病院内は清潔ではあるが、築年数が古いことから構造的な評価が低く、今年度は新築した本院との比較も影響していると考えられる。

食事については治療食と嗜好のギャップもあり、例年評価は低く、予想された結果といえる。メニューや味付け、量についての満足度が低かった。味付けについては薄味であることに工夫してほしいという意見と、美味しいという意見の賛否両論があった。今回、食事の温度について満足度が高く、配膳車や食待ち時間の保管の工夫などの効果が見られた。

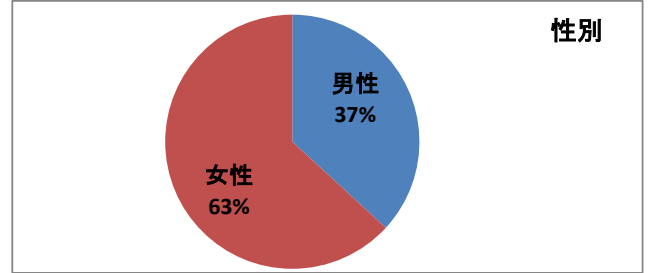
平成28年度「入院患者アンケート」結果集計
実施期間:平成28年11月1日～11月30日

	H28年度
配布数	121
回収数	114
有効回答率	94%

問1. ご自身のことについておたずねいたします。

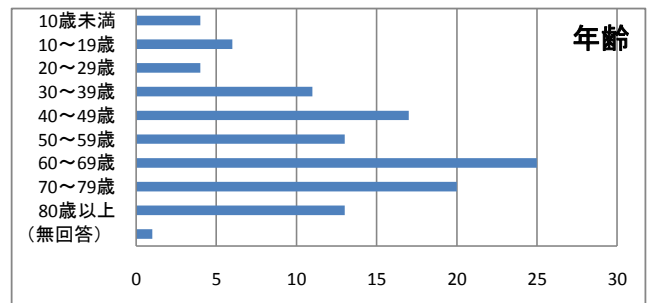
1-①. 性別

男性	女性
42	72
37%	63%



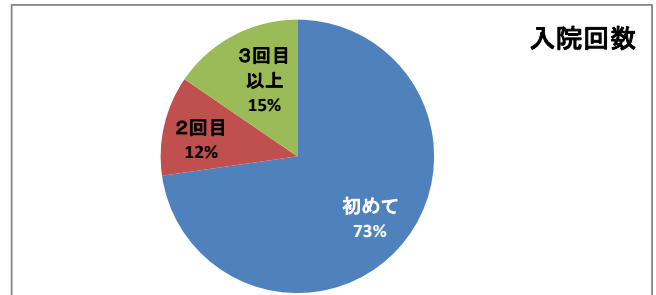
1-②. 年齢

1. 10歳未満	4
2. 10～19歳	6
3. 20～29歳	4
4. 30～39歳	11
5. 40～49歳	17
6. 50～59歳	13
7. 60～69歳	25
8. 70～79歳	20
9. 80歳以上	13
(無回答)	1



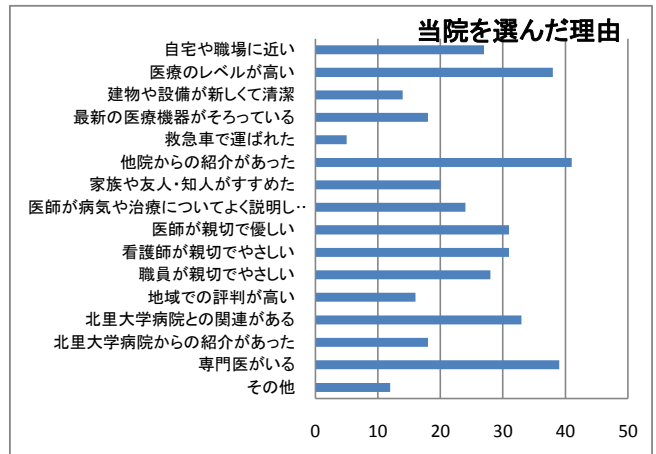
1-③. 入院回数

1. はじめて	80
2. 2回目	13
3. 3回以上	17
(無回答)	4



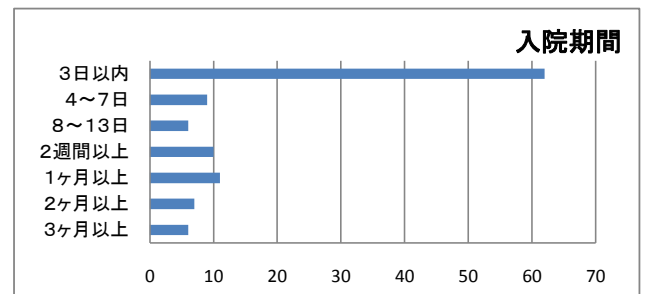
1-④. 当院を選んだ理由

1. 自宅や職場・学校などに近い	27
2. 医療のレベルが高い	38
3. 建物や設備が新しく清潔	14
4. 最新の医療機器がそろっている	18
5. 救急車で運ばれた	5
6. 他院からの紹介があった	41
7. 家族や友人・知人がすすめた	20
8. 医師が病気や治療についてよく説明してくれる	24
9. 医師が親切でやさしい	31
10. 看護師が親切でやさしい	31
11. 職員が親切でやさしい	28
12. 地域での評判が高い	16
13. 北里大学病院との関連がある	33
14. 北里大学病院からの紹介があった	18
15. 専門医がいる	39
16. その他	12
(無回答)	0



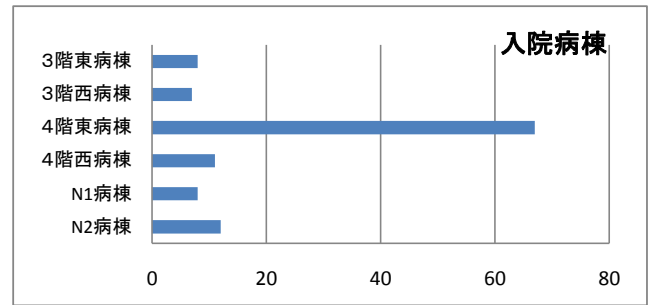
1-⑤. 入院期間

1. 3日以内	62
2. 4～7日	9
3. 8～13日	6
4. 2週間以上	10
5. 1ヶ月以上	11
6. 2ヶ月以上	7
7. 3ヶ月以上	6
(無回答)	3



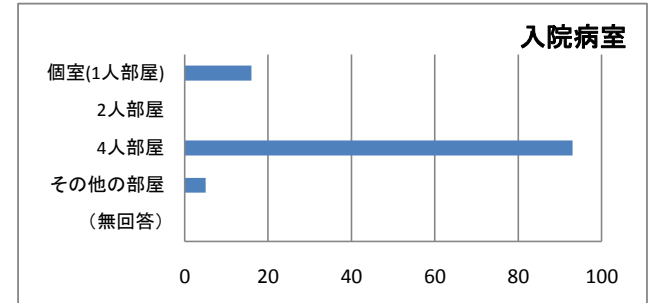
1-⑥. 入院病棟

1. 3階東病棟	8
2. 3階西病棟	7
3. 4階東病棟	67
4. 4階西病棟	11
5. N1病棟	8
6. N2病棟	12
(無回答)	1



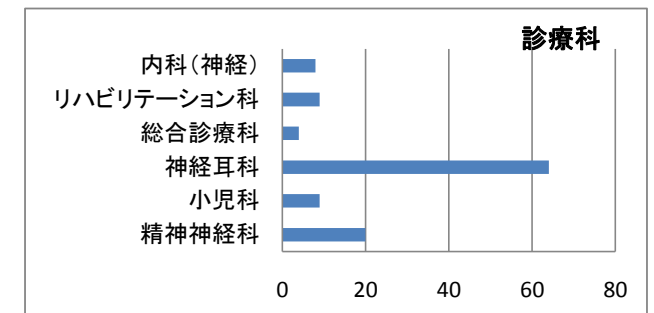
1-⑦. 入院病室

1. 個室(1人部屋)	16
2. 2人部屋	0
3. 4人部屋	93
4. その他の部屋	5
(無回答)	0



1-⑧. 診療科

1. 内科(神経)	8
2. リハビリテーション科	9
3. 総合診療科	4
4. 神経耳科	64
5. 小児科	9
6. 精神神経科	20
(無回答)	1

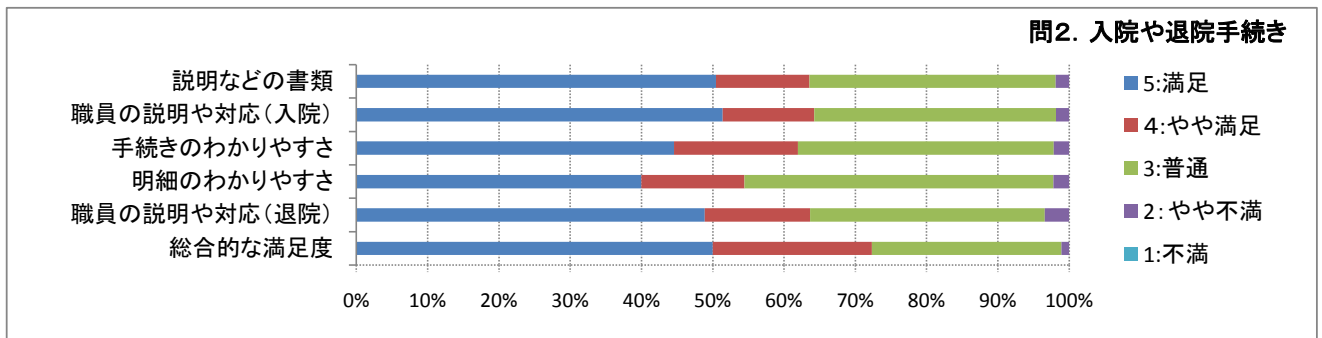


問2. 入院や退院手続きについておたずねします。

	5	4	3	2	1	平均
1. 入院手続きや入院のための説明などの書類	54	14	37	3	0	4.1
2. 入院手続きをした職員の説明や対応	56	14	37	2	0	4.1
3. 退院時の手続きのわかりやすさ	41	16	33	2	0	4.0
4. 請求書や領収書の明細のわかりやすさ	36	13	39	2	0	3.9
5. 退院手続きをした職員の説明や対応	43	13	29	3	0	4.1
6. 総合的にみた入院や退院手続きの満足度	47	21	25	1	0	4.2

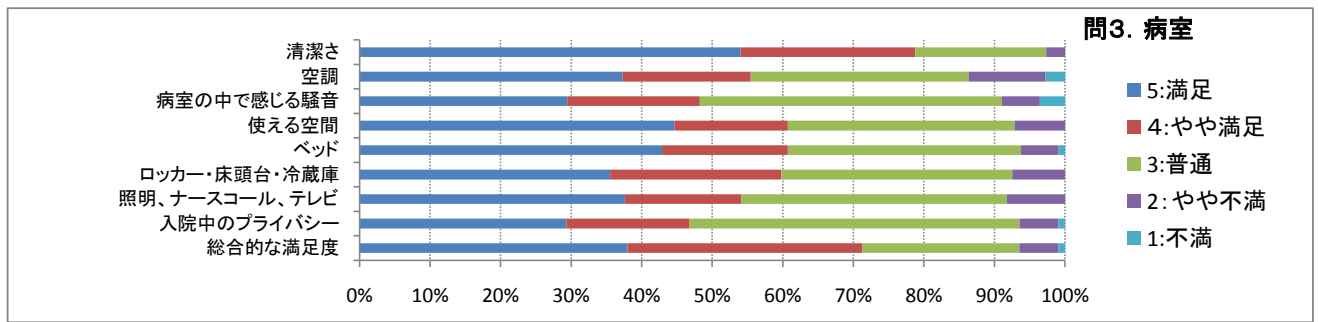
【回答の目安】

5	満足
4	やや満足
3	普通
2	やや不満足
1	不満
0	答えられない (除集計)
0	無回答 (除集計)



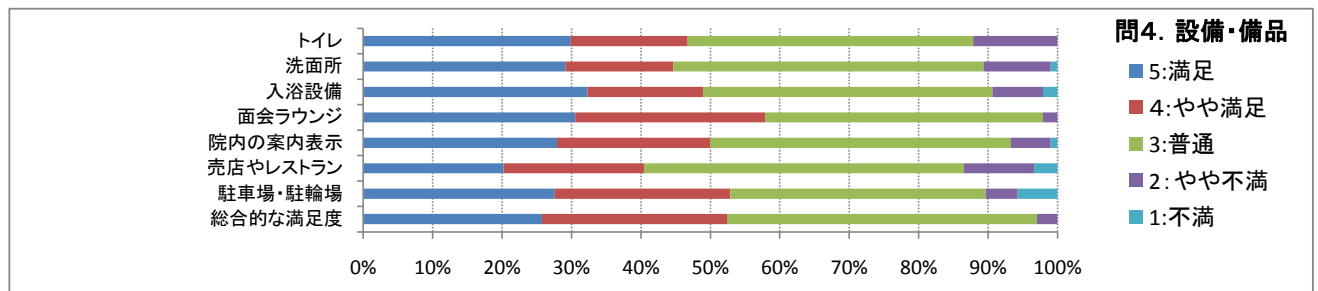
問3. 利用した病室についておたずねします

	5	4	3	2	1	平均
1. 病室の清潔さ	61	28	21	3	0	4.3
2. 病室の空調(温度、湿度)	41	20	34	12	3	3.8
3. 病室の中で感じる騒音	33	21	48	6	4	3.7
4. 病室の中で使える空間(広さ)	50	18	36	8	0	4.0
5. ベッド(高さ、寝心地、清潔さなど)	48	20	37	6	1	4.0
6. ロッカー・床頭台・冷蔵庫(使い勝手など)	38	26	35	8	0	3.9
7. 照明、ナースコール、テレビ	41	18	41	9	0	3.8
8. 入院中のプライバシー	32	19	51	6	1	3.7
9. 総合的にみた病室の満足度	41	36	24	6	1	4.0



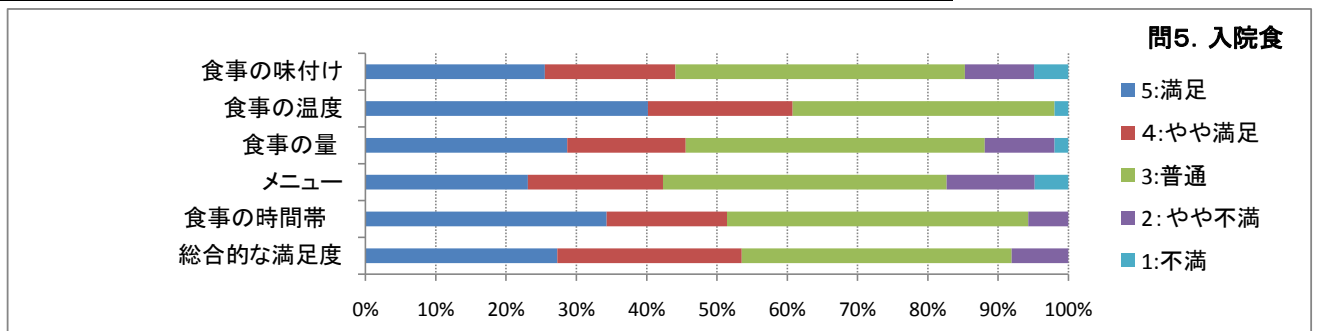
問4. 当院の設備・備品についておたずねします

	5	4	3	2	1	平均
1. トイレ（清潔さ、使い勝手など）	32	18	44	13	0	3.6
2. 洗面所（清潔さ、使い勝手など）	30	16	46	10	1	3.6
3. 入浴設備（シャワー室）（清潔さ、使い勝手など）	31	16	40	7	2	3.7
4. 面会ラウンジ（広さ、使い勝手など）	29	26	38	2	0	3.9
5. 院内の案内表示（見やすさ、わかりやすさなど）	29	23	45	6	1	3.7
6. 売店やレストラン（品揃え、メニューなど）	18	18	41	9	3	3.4
7. 駐車場・駐輪場（広さ、病院までの距離、料金など）	24	22	32	4	5	3.6
8. 総合的にみた設備・備品の満足度	26	27	45	3	0	3.5



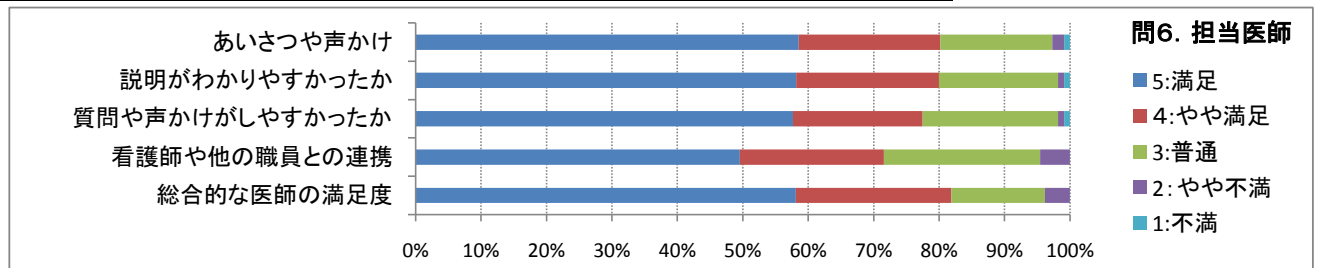
問5. 入院食についておたずねします

	5	4	3	2	1	平均
1. 食事の味付け	26	19	42	10	5	3.5
2. 食事の温度	41	21	38	0	2	4.0
3. 食事の量	29	17	43	10	2	3.6
4. メニュー（献立の種類についてなど）	24	20	42	13	5	3.4
5. 食事の時間帯（始まる時間や長さ）	36	18	45	6	0	3.8
6. 総合的にみた食事の満足度	27	26	38	8	0	3.7



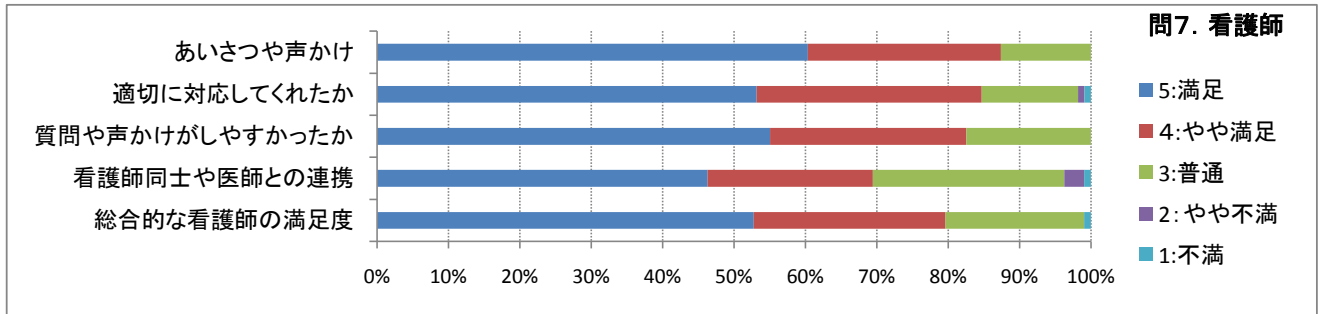
問6. 担当医師についておたずねします

	5	4	3	2	1	平均
1. あいさつや声かけがきちんとあったか	65	24	19	2	1	4.4
2. 病気や治療について説明がわかりやすかったか	64	24	20	1	1	4.4
3. 質問や声かけがしやすかったか	64	22	23	1	1	4.3
4. 看護師やその他の職員との連携がとれていると感じられたか	54	24	26	5	0	4.2
5. 総合的にみた担当医師の満足度	61	25	15	4	0	4.3



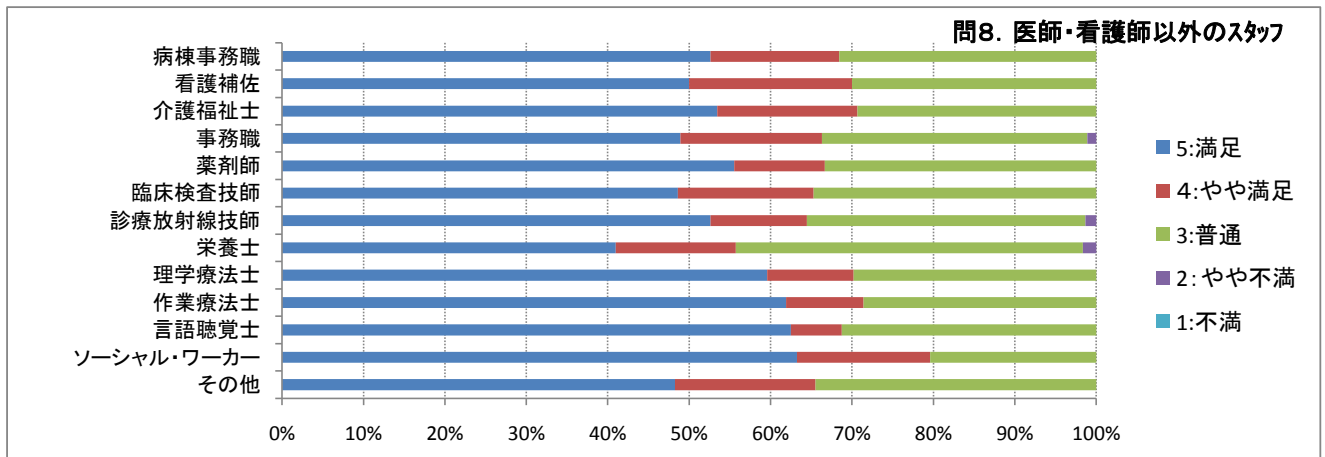
問7. 看護師についておたずねします

	5	4	3	2	1	平均
1. あいさつや声かけがきちんとあったか	67	30	14	0	0	4.5
2. 必要と思ったときに適切に対応してくれたか	59	35	15	1	1	4.4
3. 質問や声かけがしやすかったか	60	30	19	0	0	4.4
4. 看護師同士や医との連携がとれていると感じられたか	50	25	29	3	1	4.1
5. 総合的にみた看護師の満足度	57	29	21	0	1	4.3



問8. 医師・看護師以外のスタッフについておたずねします

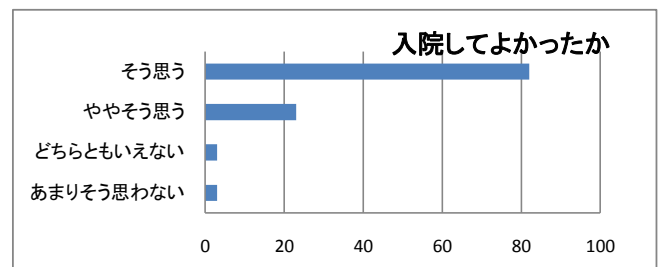
	5	4	3	2	1	平均
1. 病棟事務職	50	15	30	0	0	4.2
2. 看護補佐	40	16	24	0	0	4.2
3. 介護福祉士	31	10	17	0	0	4.2
4. 事務職	45	16	30	1	0	4.1
5. 薬剤師	40	8	24	0	0	4.2
6. 臨床検査技師	35	12	25	0	0	4.2
7. 診療放射線技師	40	9	26	1	0	4.2
8. 栄養士	25	9	26	1	0	4.0
9. 理学療法士	28	5	14	0	0	4.3
10. 作業療法士	26	4	12	0	0	4.3
11. 言語聴覚士	20	2	10	0	0	4.3
12. ソーシャル・ワーカー	31	8	10	0	0	4.4
13. その他	14	5	10	0	0	4.1



問9. 当院に対する総合的な満足度についておたずねします

9-①. 入院してよかったか

満足	82
やや満足	23
普通	3
やや不満足	3
不満	0
答えられない (除集計)	0
無回答 (除集計)	3



9-②. 紹介したいか

満足	68
やや満足	26
普通	16
やや不満足	1
不満	1
答えられない (除集計)	0
無回答 (除集計)	2

