

# 令和元年7月 病棟患者満足度調査結果

## 1 患者さんについて

### (1)性別

|    | 男   | 女   | 無回答 |
|----|-----|-----|-----|
| 2A | 20  | 9   | 5   |
| 3A | 18  | 26  | 12  |
| 3B | 32  | 17  | 3   |
| 3C | 17  | 17  | 6   |
| 4A | 53  | 39  | 16  |
| 4B | 46  | 37  | 11  |
| 4C | 45  | 23  | 13  |
| 計  | 231 | 168 | 66  |

### アンケート回答率

|       | 退院数 | 回答数 | 回答率   |
|-------|-----|-----|-------|
| 2A    | 46  | 34  | 73.9% |
| 3A    | 65  | 56  | 86.2% |
| 3B    | 70  | 52  | 74.3% |
| 3C    | 48  | 40  | 83.3% |
| 4A    | 141 | 108 | 76.6% |
| 4B    | 135 | 94  | 69.6% |
| 4C    | 121 | 81  | 66.9% |
| 計(平均) | 626 | 465 | 75.8% |

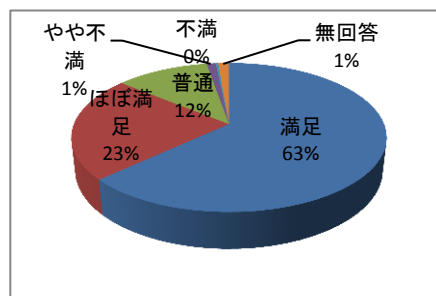
### (2)年齢

|    | 10歳未満 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80歳以上 | 無回答 |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 2A | 0     | 0   | 0   | 2   | 0   | 2   | 6   | 10  | 9     | 5   |
| 3A | 0     | 0   | 0   | 0   | 1   | 4   | 7   | 8   | 24    | 12  |
| 3B | 0     | 1   | 1   | 3   | 5   | 5   | 10  | 14  | 9     | 4   |
| 3C | 0     | 1   | 2   | 1   | 3   | 6   | 7   | 10  | 5     | 5   |
| 4A | 0     | 1   | 2   | 3   | 9   | 14  | 31  | 25  | 9     | 14  |
| 4B | 43    | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 9   | 11  | 11    | 11  |
| 4C | 0     | 1   | 1   | 0   | 4   | 12  | 20  | 24  | 8     | 11  |
| 計  | 43    | 7   | 8   | 10  | 23  | 45  | 90  | 102 | 75    | 62  |

## 2 職員の対応について

### (1)医師

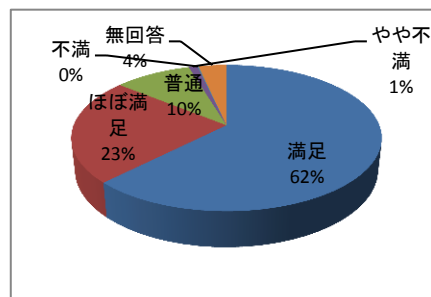
|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|----|------|------|------|------|-----|-----|
| 2A | 63.7 | 19.6 | 15.7 | 0.0  | 0.0 | 1.0 |
| 3A | 47.6 | 32.7 | 14.9 | 1.8  | 0.0 | 3.0 |
| 3B | 68.6 | 22.4 | 8.3  | 0.6  | 0.0 | 0.0 |
| 3C | 65.0 | 16.7 | 13.3 | 0.8  | 1.7 | 2.5 |
| 4A | 60.2 | 28.1 | 9.3  | 1.5  | 0.3 | 0.6 |
| 4B | 69.5 | 18.1 | 8.5  | 2.5  | 0.0 | 1.4 |
| 4C | 67.5 | 21.8 | 9.5  | 0.4  | 0.0 | 0.8 |
| 平均 | 63.2 | 22.8 | 11.4 | 1.1  | 0.3 | 1.3 |



|                                       | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|-----|-----|
| 病気や治療などに対するの疑問や意見は、医師に伝えられましたか        | 56.3 | 28.8 | 12.9 | 0.6  | 0.2 | 1.1 |
| 入院の原因となった病気の診断や診療計画について医師からの説明は十分でしたか | 64.1 | 21.9 | 10.1 | 2.4  | 0.2 | 1.3 |
| 言葉遣いや態度、身だしなみは失礼ではありませんでしたか           | 69.9 | 19.1 | 8.6  | 0.9  | 0.2 | 1.3 |

### (2)看護師

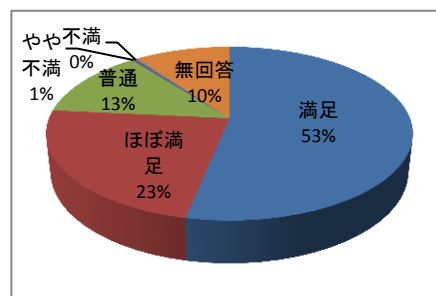
|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|----|------|------|------|------|-----|-----|
| 2A | 54.4 | 28.7 | 11.0 | 1.5  | 0.0 | 4.4 |
| 3A | 53.6 | 30.8 | 10.7 | 0.9  | 0.0 | 4.0 |
| 3B | 68.3 | 20.2 | 9.1  | 1.0  | 0.0 | 1.4 |
| 3C | 66.3 | 19.4 | 10.0 | 2.5  | 0.0 | 1.9 |
| 4A | 66.0 | 24.5 | 6.3  | 0.0  | 0.2 | 3.0 |
| 4B | 69.7 | 19.7 | 7.4  | 0.5  | 0.0 | 2.7 |
| 4C | 59.0 | 20.7 | 11.7 | 1.2  | 0.6 | 6.8 |
| 平均 | 62.4 | 23.4 | 9.5  | 1.1  | 0.1 | 3.5 |



|                                    | 満足   | ほぼ満足 | 普通  | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|------------------------------------|------|------|-----|------|-----|-----|
| 患者さんの話しをよく聞き、不安や苦痛が和らぐよう配慮してくれましたか | 64.7 | 24.3 | 9.5 | 0.4  | 0.0 | 1.1 |
| 入院生活に関して、患者さんやご家族に十分な説明がされていましたか   | 60.4 | 26.0 | 9.5 | 1.3  | 0.4 | 2.4 |
| ナースコール(呼出)の対応はいかがでしたか              | 59.4 | 20.9 | 9.9 | 1.1  | 0.2 | 8.6 |
| 言葉遣いや態度、身だしなみは失礼ではありませんでしたか        | 69.2 | 20.9 | 7.1 | 0.6  | 0.0 | 2.2 |

### (3) 薬剤師・栄養士について

|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 48.5 | 33.8 | 13.2 | 0.0  | 1.5 | 2.9  |
| 3A | 44.6 | 27.7 | 17.9 | 0.9  | 0.0 | 8.9  |
| 3B | 61.5 | 24.0 | 9.6  | 0.0  | 0.0 | 4.8  |
| 3C | 51.3 | 18.8 | 12.5 | 1.3  | 0.0 | 16.3 |
| 4A | 51.9 | 25.5 | 9.3  | 0.0  | 0.0 | 13.4 |
| 4B | 53.7 | 12.2 | 14.9 | 0.0  | 0.0 | 19.1 |
| 4C | 61.1 | 21.0 | 13.0 | 0.6  | 0.0 | 4.3  |
| 平均 | 53.2 | 23.3 | 12.9 | 0.4  | 0.2 | 10.0 |



|                                   | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|-----------------------------------|------|------|------|------|-----|------|
| 投薬や食事に関して、患者さんやご家族に十分な説明がされていましたか | 49.9 | 23.4 | 14.8 | 0.6  | 0.2 | 11.0 |
| 言葉遣いや態度、身だしなみは失礼ではありませんでしたか       | 57.6 | 20.9 | 10.5 | 0.0  | 0.0 | 11.0 |

### 【薬剤師・栄養士の内訳】

説明は十分でしたか

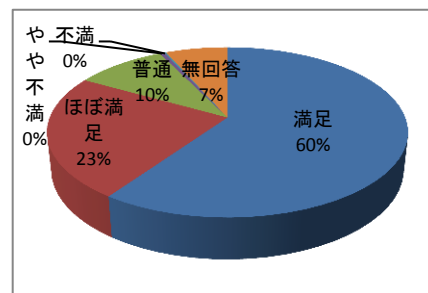
|     | 満足       | ほぼ満足     | 普通       | やや不満   | 不満     | 無回答      | 計   |
|-----|----------|----------|----------|--------|--------|----------|-----|
| 薬剤師 | 98(61.9) | 41(26.5) | 15(9.7)  | 1(0.6) | 1(0.6) | 1(0.6)   | 163 |
| 栄養士 | 70(51.3) | 27(28.7) | 13(16.5) | 1(1.7) | 1(1.7) | 0(0)     | 112 |
| 無回答 | 90(34.8) | 44(18.8) | 38(15)   | 2(1)   | 0(0)   | 69(30.4) | 243 |

言葉遣い・態度、身だしなみは失礼ではありませんでしたか

|     | 満足        | ほぼ満足     | 普通       | やや不満 | 不満   | 無回答      | 計   |
|-----|-----------|----------|----------|------|------|----------|-----|
| 薬剤師 | 115(69.7) | 35(21.2) | 15(9.1)  | 0(0) | 0(0) | 0(0)     | 165 |
| 栄養士 | 82(71.9)  | 21(18.4) | 11(9.6)  | 0(0) | 0(0) | 0(0)     | 114 |
| 無回答 | 93(39.4)  | 48(20.3) | 25(10.6) | 0(0) | 0(0) | 70(29.7) | 236 |

### (4) その他職員(検査・放射線・リハビリ・事務職員)

|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 51.5 | 27.9 | 14.7 | 0.0  | 0.0 | 5.9  |
| 3A | 56.3 | 33.0 | 7.1  | 0.0  | 0.0 | 3.6  |
| 3B | 67.3 | 24.0 | 6.7  | 0.0  | 0.0 | 1.9  |
| 3C | 66.3 | 18.8 | 8.8  | 2.5  | 0.0 | 3.8  |
| 4A | 53.2 | 29.2 | 7.9  | 0.0  | 0.0 | 9.7  |
| 4B | 61.7 | 17.0 | 10.1 | 1.1  | 0.0 | 10.1 |
| 4C | 61.7 | 14.2 | 11.7 | 0.0  | 1.2 | 11.1 |
| 平均 | 59.7 | 23.5 | 9.6  | 0.5  | 0.2 | 6.6  |



|                                 | 満足   | ほぼ満足 | 普通  | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|---------------------------------|------|------|-----|------|-----|-----|
| 患者さんやご家族に丁寧に対応されてい<br>ましたか      | 58.7 | 23.2 | 9.7 | 0.4  | 0.2 | 7.7 |
| 言葉遣いや態度、身だしなみは失礼では<br>ありませんでしたか | 60.0 | 22.8 | 9.0 | 0.4  | 0.2 | 7.5 |

### 【その他職員の内訳】

説明は十分でしたか

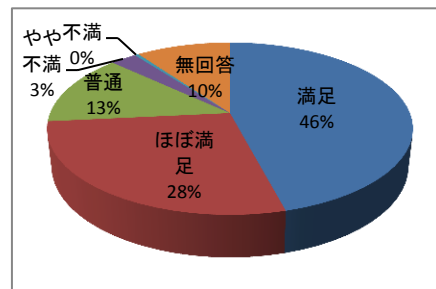
|      | 満足        | ほぼ満足     | 普通      | やや不満   | 不満     | 無回答      | 計   |
|------|-----------|----------|---------|--------|--------|----------|-----|
| 検査   | 105(72.4) | 27(18.6) | 13(9)   | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 145 |
| 放射線  | 79(68.7)  | 30(26.1) | 6(5.2)  | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 115 |
| リハビリ | 55(69.6)  | 19(24.1) | 5(6.3)  | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 79  |
| 事務職員 | 100(69)   | 31(21.4) | 11(7.6) | 1(0.7) | 1(0.7) | 1(0.7)   | 145 |
| その他  | 8(57.1)   | 4(28.6)  | 2(14.3) | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 14  |
| 無回答  | 62(38.5)  | 30(18.6) | 16(9.9) | 1(0.6) | 0(0)   | 52(32.3) | 161 |

### 言葉遣い・態度、身だしなみは失礼ではありませんでしたか

|      | 満足        | ほぼ満足     | 普通       | やや不満   | 不満     | 無回答      | 計   |
|------|-----------|----------|----------|--------|--------|----------|-----|
| 検査   | 108(73.5) | 29(19.7) | 10(6.8)  | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 147 |
| 放射線  | 82(70.1)  | 29(24.8) | 6(5.1)   | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 117 |
| リハビリ | 57(71.3)  | 17(21.3) | 5(6.3)   | 0(0)   | 0(0)   | 1(1.3)   | 80  |
| 事務職員 | 105(71.4) | 30(20.4) | 10(6.8)  | 1(0.7) | 1(0.7) | 0(0)     | 147 |
| その他  | 8(57.1)   | 4(28.6)  | 2(14.3)  | 0(0)   | 0(0)   | 0(0)     | 14  |
| 無回答  | 61(38.6)  | 28(17.7) | 17(10.8) | 1(0.6) | 0(0)   | 51(32.3) | 158 |

### (4)職員間のチームワークについて

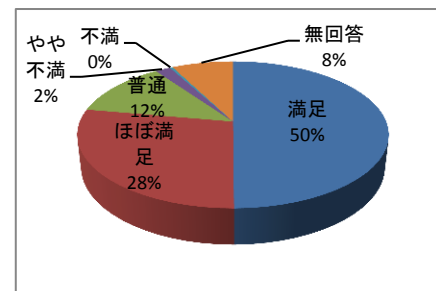
|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 45.6 | 30.9 | 7.4  | 2.9  | 0.0 | 13.2 |
| 3A | 34.8 | 29.5 | 19.6 | 1.8  | 0.0 | 14.3 |
| 3B | 50.0 | 31.7 | 13.5 | 1.0  | 0.0 | 3.8  |
| 3C | 45.0 | 25.0 | 17.5 | 5.0  | 2.5 | 5.0  |
| 4A | 47.7 | 25.9 | 12.0 | 0.9  | 0.5 | 13.0 |
| 4B | 54.3 | 22.9 | 11.7 | 2.7  | 0.0 | 8.5  |
| 4C | 43.8 | 27.2 | 12.3 | 4.9  | 0.0 | 11.7 |
| 平均 | 45.9 | 27.6 | 13.4 | 2.7  | 0.4 | 9.9  |



|  | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|--|------|------|------|------|-----|------|
| 治療に関して、引継がれていないと同じ<br>ことを何度も聞かれませんでしたか | 43.4 | 27.7 | 15.1 | 3.2  | 0.2 | 10.3 |
| 医師・看護師などから患者さんへの説明<br>は、統一性がありましたか     | 49.9 | 26.0 | 11.4 | 1.9  | 0.4 | 10.3 |

### 3 施設・環境設備について

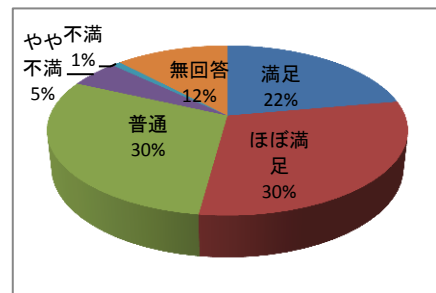
|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 50.7 | 22.1 | 12.5 | 1.5  | 0.7 | 12.5 |
| 3A | 40.2 | 34.8 | 15.6 | 0.9  | 0.4 | 8.0  |
| 3B | 57.2 | 33.2 | 8.7  | 0.5  | 0.0 | 0.5  |
| 3C | 48.8 | 23.8 | 16.9 | 5.0  | 1.3 | 4.4  |
| 4A | 47.0 | 29.2 | 10.6 | 1.6  | 0.0 | 11.6 |
| 4B | 56.1 | 24.5 | 11.7 | 2.1  | 0.0 | 5.6  |
| 4C | 49.4 | 27.8 | 10.8 | 1.5  | 0.0 | 10.5 |
| 平均 | 49.9 | 27.9 | 12.4 | 1.9  | 0.3 | 7.6  |



|               | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|---------------|------|------|------|------|-----|-----|
| 施設全体の明るさ・雰囲気  | 55.3 | 26.9 | 9.5  | 0.2  | 0.0 | 8.2 |
| 病室の温度調整       | 40.2 | 31.8 | 15.5 | 4.5  | 0.2 | 7.7 |
| 病棟・病室の清掃状況    | 54.6 | 26.7 | 10.1 | 0.9  | 0.2 | 7.5 |
| トイレの清潔感・使いやすさ | 49.9 | 27.1 | 12.7 | 1.5  | 0.4 | 8.4 |

#### 4 食事について

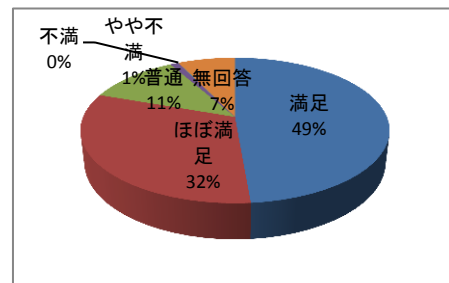
|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 26.5 | 27.9 | 23.5 | 2.9  | 1.5 | 17.6 |
| 3A | 14.3 | 29.5 | 40.2 | 8.0  | 0.0 | 8.0  |
| 3B | 26.0 | 33.7 | 26.0 | 5.8  | 1.9 | 6.7  |
| 3C | 22.5 | 22.5 | 38.8 | 6.3  | 1.3 | 8.8  |
| 4A | 19.9 | 31.9 | 29.2 | 4.2  | 0.5 | 14.4 |
| 4B | 26.6 | 28.2 | 21.3 | 4.3  | 1.6 | 18.1 |
| 4C | 19.8 | 35.8 | 29.0 | 4.9  | 0.0 | 10.5 |
| 平均 | 22.2 | 29.9 | 29.7 | 5.2  | 1.0 | 12.0 |



|                       | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|-----------------------|------|------|------|------|-----|------|
| 入院中の食事として、味付けはいかがでしたか | 20.9 | 30.3 | 28.2 | 6.7  | 1.5 | 12.5 |
| 色彩や盛り付けはいかがでしたか       | 23.0 | 31.0 | 29.7 | 3.4  | 0.2 | 12.7 |

#### 5 当院全体について

|    | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答  |
|----|------|------|------|------|-----|------|
| 2A | 45.6 | 29.4 | 10.3 | 1.5  | 0.0 | 13.2 |
| 3A | 42.0 | 33.0 | 17.0 | 1.8  | 0.0 | 6.3  |
| 3B | 52.9 | 35.6 | 11.5 | 0.0  | 0.0 | 0.0  |
| 3C | 50.0 | 35.0 | 11.3 | 1.3  | 0.0 | 2.5  |
| 4A | 49.1 | 31.9 | 7.4  | 0.5  | 0.5 | 10.6 |
| 4B | 55.3 | 26.1 | 10.1 | 2.1  | 0.0 | 6.4  |
| 4C | 45.7 | 30.9 | 12.3 | 0.0  | 0.0 | 11.1 |
| 平均 | 48.6 | 31.7 | 11.4 | 1.0  | 0.1 | 7.2  |



|                                | 満足   | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | 不満  | 無回答 |
|--------------------------------|------|------|------|------|-----|-----|
| 全体としてこの病院に満足していますか             | 50.3 | 33.1 | 8.6  | 0.9  | 0.2 | 6.9 |
| 問診、病状説明、病室などプライバシーへの配慮はいかがでしたか | 48.0 | 29.2 | 13.3 | 1.1  | 0.0 | 8.4 |

#### 6 当院に入院経験のある方

前回の入院に比べて、職員の対応に変わりがありませんでしたか

|    | 良かった      | 変わらない    | 悪かった   | 無回答      |
|----|-----------|----------|--------|----------|
| 2A | 11(32.4)  | 9(26.5)  | 0(0)   | 14(41.2) |
| 3A | 17(30.4)  | 9(16.1)  | 1(1.8) | 29(51.8) |
| 3B | 17(32.7)  | 3(5.8)   | 0(0)   | 32(61.5) |
| 3C | 13(32.5)  | 5(12.5)  | 0(0)   | 22(55)   |
| 4A | 37(34.3)  | 20(18.5) | 0(0)   | 51(47.2) |
| 4B | 27(28.7)  | 13(13.8) | 0(0)   | 54(57.4) |
| 4C | 26(32.1)  | 14(17.3) | 1(1.2) | 40(49.4) |
| 平均 | 148(31.8) | 73(15.7) | 2(0.4) | 242(52)  |

\* 回答数からの割合

|    | 良かった | 変わらない | 悪かった |
|----|------|-------|------|
| 2A | 75.0 | 25.0  | 0.0  |
| 3A | 63.0 | 33.3  | 3.7  |
| 3B | 85.0 | 15.0  | 0.0  |
| 3C | 72.2 | 12.5  | 0.0  |
| 4A | 64.9 | 35.1  | 0.0  |
| 4B | 67.5 | 32.5  | 0.0  |
| 4C | 63.0 | 34.0  | 2.0  |
| 平均 | 70.1 | 26.8  | 0.8  |