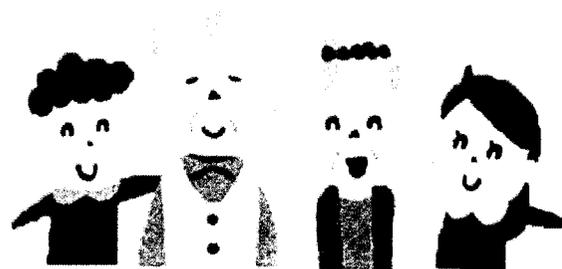


第14回
入院患者さま向け



アンケート調査結果

2016年3月

I 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院経営、運営戦略を検討・立案する際の基礎資料を得るため、現在の患者さんの実態や病院への評価・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ます。

2. 調査方法

- ・実施対象施設 : 国内全72病院
- ・実施責任者 : 院長または副院長
- ・アンケート調査表 : 統一アンケート調査表(4ページ参照)
- ・配布・回収方法 : 平成28年2月20日(土)時点の全入院患者さんにアンケートへの協力依頼を行い回収した。
- ・期間 : 平成28年2月8日(月)～2月20日(土)の13日間

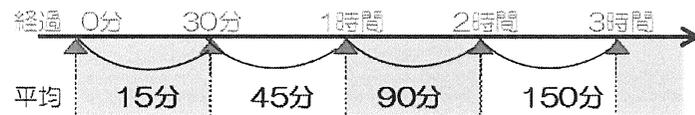
3. 集約・分析方法

- ・徳洲会Web上『アンケート報告』画面より回収結果報告を行う。
報告期間は平成28年2月8日(月)～平成28年3月5日(土)
- ・報告書には、各施設の相対的な評価を明らかにするため、同内容のアンケートを実施した調査病院平均との比較データも記載している。
- ・満足度設問は、以下の5段階の満足度回答に対応する係数を乗じてインデックス(加重平均値による満足指標)を算出している。

「大変よい」	100
「よい」	75
「ふつう」	50
「悪い」	25
「非常に悪い」	0

(わからない・該当しない・無回答はインデックス算出対象から除外)

- ・経過時間平均は、以下のように平均時間を算出している。



- ・施設規模は右の通り。

- ・集計分析 徳洲会グループ本部

超規模施設・大規模施設

松原 野崎 岸和田 八尾 南部 福岡 宇治 藤沢 札幌 羽生 札幌東
名古屋 千葉 中部 大隅 鎌倉 千葉西 東京西 鎌ヶ谷 静岡

中規模施設

大和 仙台 神戸 徳之島 鹿児島 静内 余目 名瀬 新庄 葉山 共愛会 古河
白根 高砂 草津 宇和島 山形 館山 四街道 厚木 大垣 榛原 和泉 吹田
茅ヶ崎 武蔵野 生駒 成田富里

小規模施設

垂水 長崎北 沖永良部 喜界 与論 札幌南 川南 中沢 屋久島 東大阪
山北 大和青 笠利 瀬戸内 四日市 新居浜 皆野 宮古島 帯広 日野
石垣島 出雲 山川 二日市

目 次

II 調査項目

Q1 患者さまご自身についてお聞きします。

- ① 年齢を教えてください。
- ② 性別を教えてください。
- ③ 来院は何回目ですか。
- ④ 当院をお選びいただいた理由を教えてください。
- ⑤ ご自宅の住所を教えてください。
- ⑥ 現在は退院されていますか？入院中ですか？
- ⑦ 今回入院した(している)病棟はどちらですか？

Q2 今日受診したのは何科ですか？

Q3 どのような経路で入院されましたか？

Q4 来院して入院手続き完了後、部屋へ案内されるまでの待ち時間は？

Q5 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

- ① 治療の説明
- ② 検査・手術の説明
- ③ 退院後の治療の説明
- ④ 診療態度
- ⑤ 親切・思いやり

Q6 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

- ① 処置の説明
- ② 看護態度
- ③ 親切・思いやり

Q7 入院・退院時の説明はどうでしたか？

- ① 入院時の説明
- ② 退院時の説明

Q8 患者さまへの職員の対応・サービスはどうでしたか？

- | | |
|--------|-------------|
| ① 総合受付 | ⑤ 検査 |
| ② 各科受付 | ⑥ 放射線 |
| ③ 薬局 | ⑦ リハビリテーション |
| ④ 会計 | |

Q9 食事はどうでしたか？

- ① 食事内容
- ② 食事は適温で出されましたか？
- ③ メニューの選択性に満足しましたか？

Q10 病棟・病室の施設・設備・環境はどうでしたか？

- | | |
|-------|--------|
| ① 室温 | ⑥ 清掃状況 |
| ② 雰囲気 | ⑦ 掲示物 |
| ③ 静寂 | ⑧ トイレ |
| ④ 備品 | ⑨ 売店 |
| ⑤ 入浴室 | |

Q11 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか？

Q12 その他気づいた点・希望欄

III 評価のまとめ

I 調査対象者の属性

Q1-①. 年齢

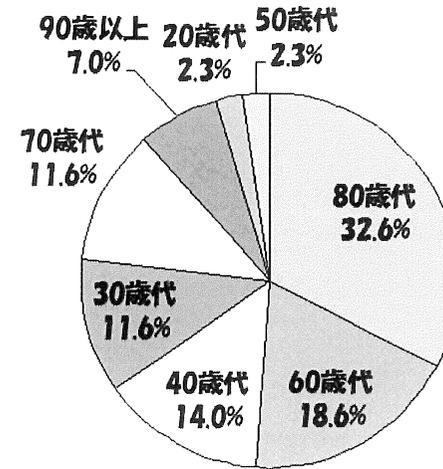
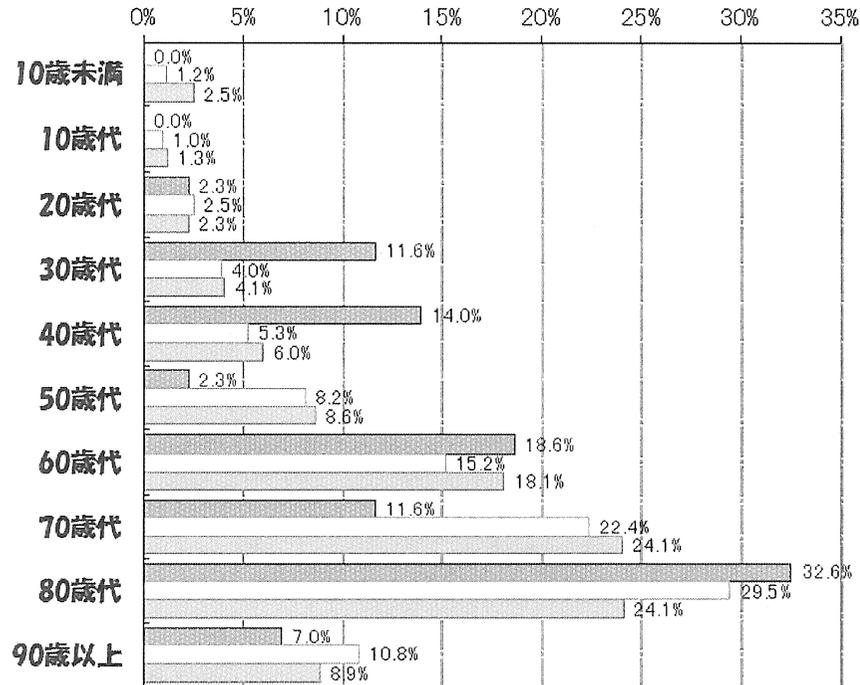
■年代別分布状況

<凡例：有効件数：平均年齢>

上段	：当院	43 件	67.3 歳
中段	：同規模病院	2,752 件	71.1 歳
下段	：調査全病院	11,958 件	68.5 歳

■当院の分布状況

□80歳代 □60歳代 □40歳代 □30歳代 □70歳代 □90歳以上 □20歳代 □50歳代



I 調査対象者の属性

Q1-2. 性別

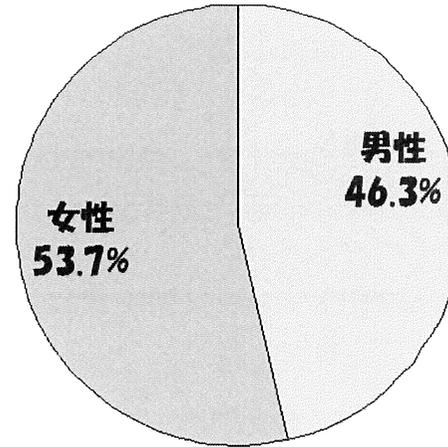
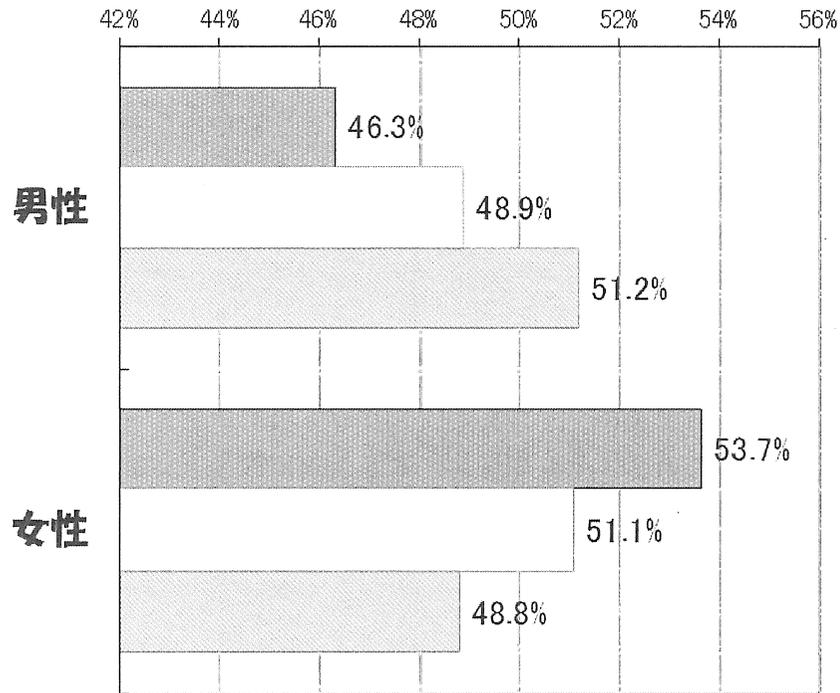
■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	41	件
中段	：同規模病院	2,679	件
下段	：調査全病院	11,761	件

■当院の分布状況

□男性
□女性



I 調査対象者の属性

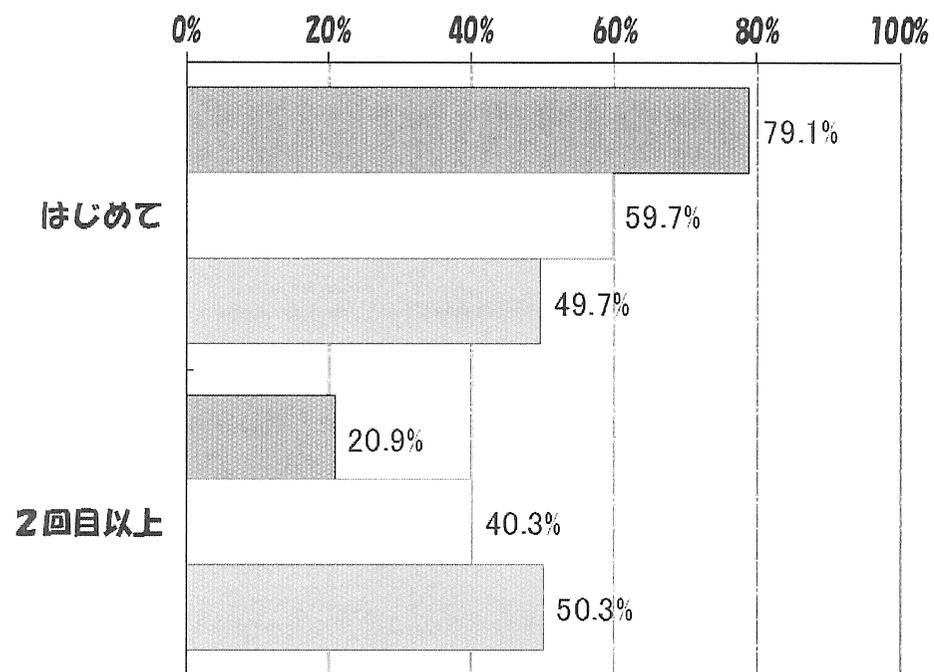
Q1-③. 来院回数

■来院状況

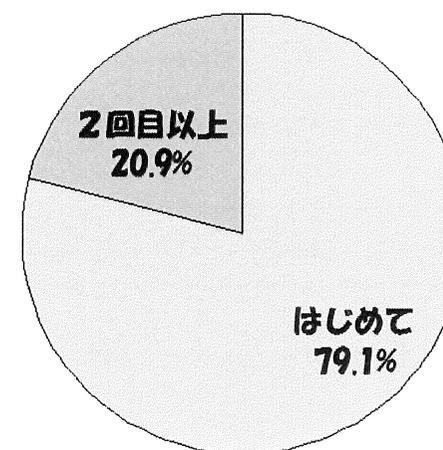
<凡例：有効件数>

上段	： 当院	43 件
中段	： 同規模病院	2,688 件
下段	： 調査全病院	11,678 件

■当院の分布状況



□ はじめて □ 2回目以上



I 調査対象者の属性

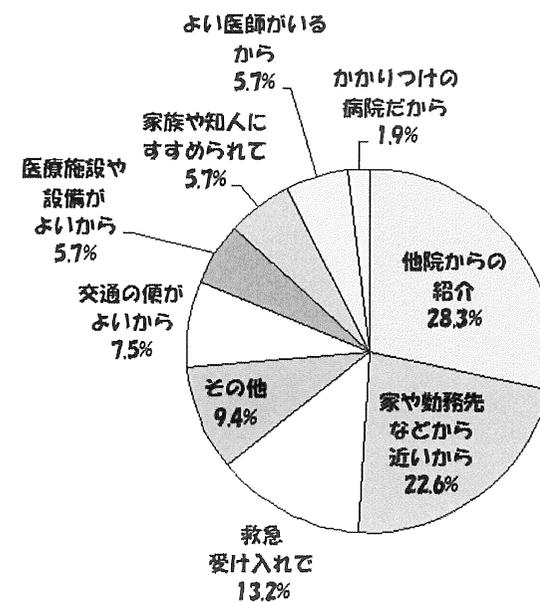
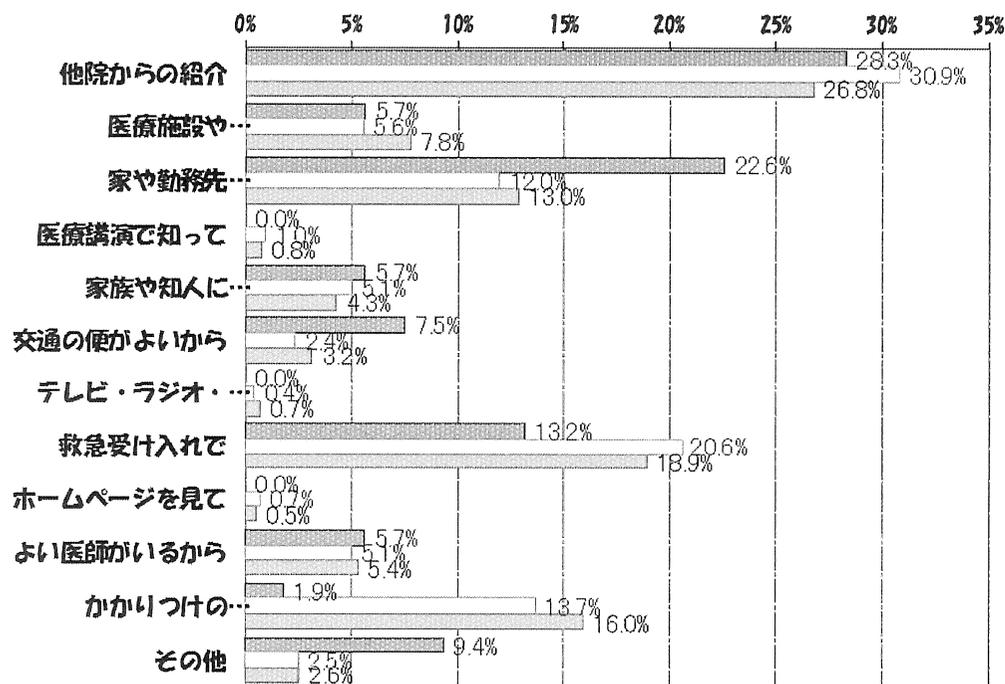
Q1-④. 当院をお選びいただいた理由

■ 選択理由状況

<凡例：有効件数>

上段	: 当院	53	件	※複数回答
中段	: 同規模病院	3,147	件	※複数回答
下段	: 調査全病院	14,304	件	※複数回答

■ 当院の分布状況

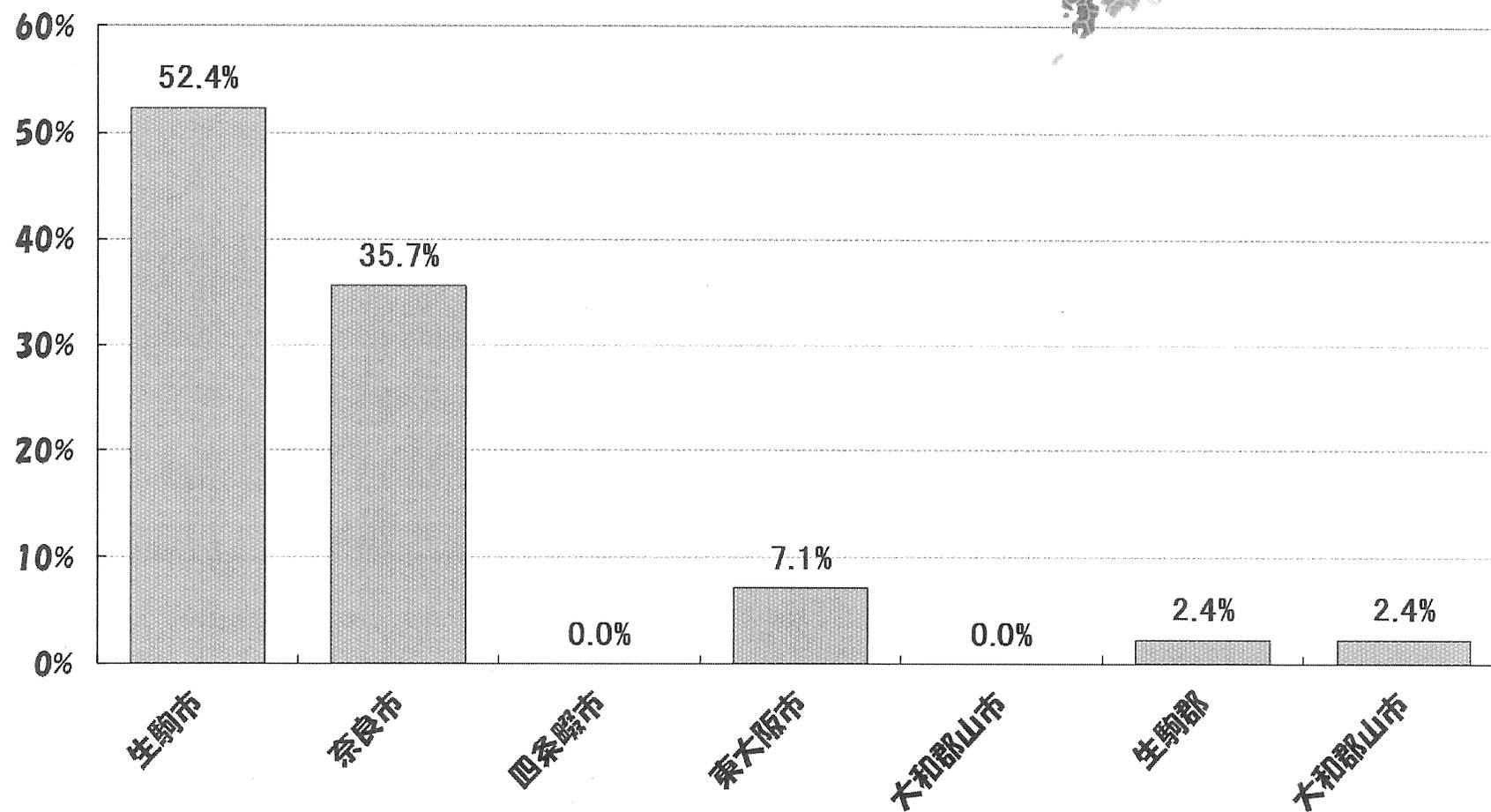


I 調査対象者の属性

Q1-⑤. 住所

対象者の回答は次のとおりであった。

有効件数： 件



I 調査対象者の属性

Q1-⑥. 入退院状況

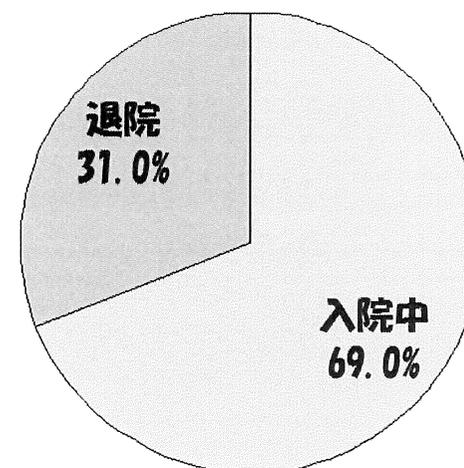
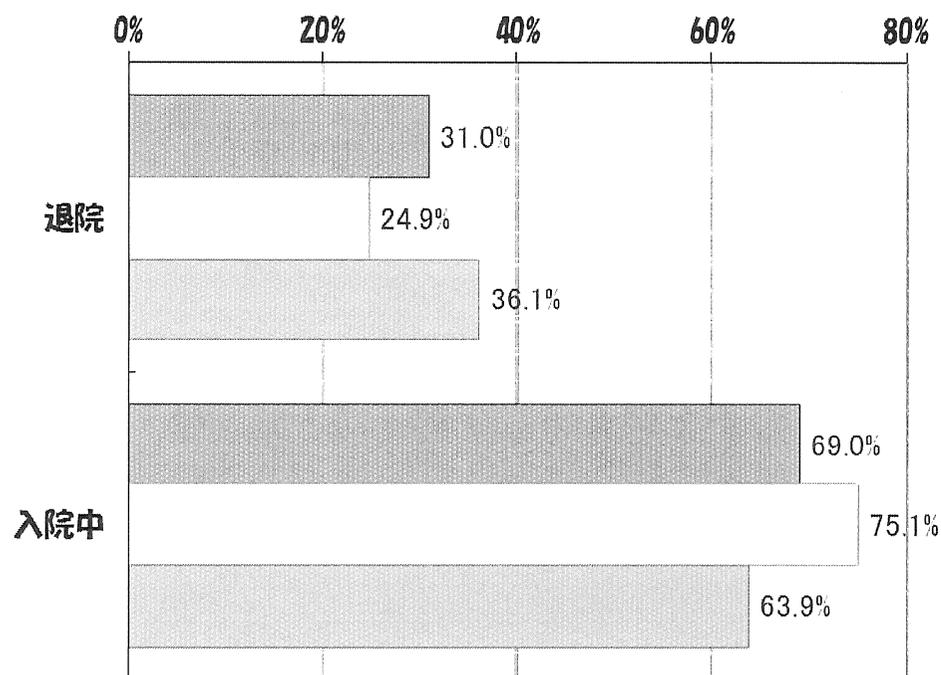
■状況

■当院の分布状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	42	件
中段	：同規模病院	2,661	件
下段	：調査全病院	11,568	件

□入院中 □退院

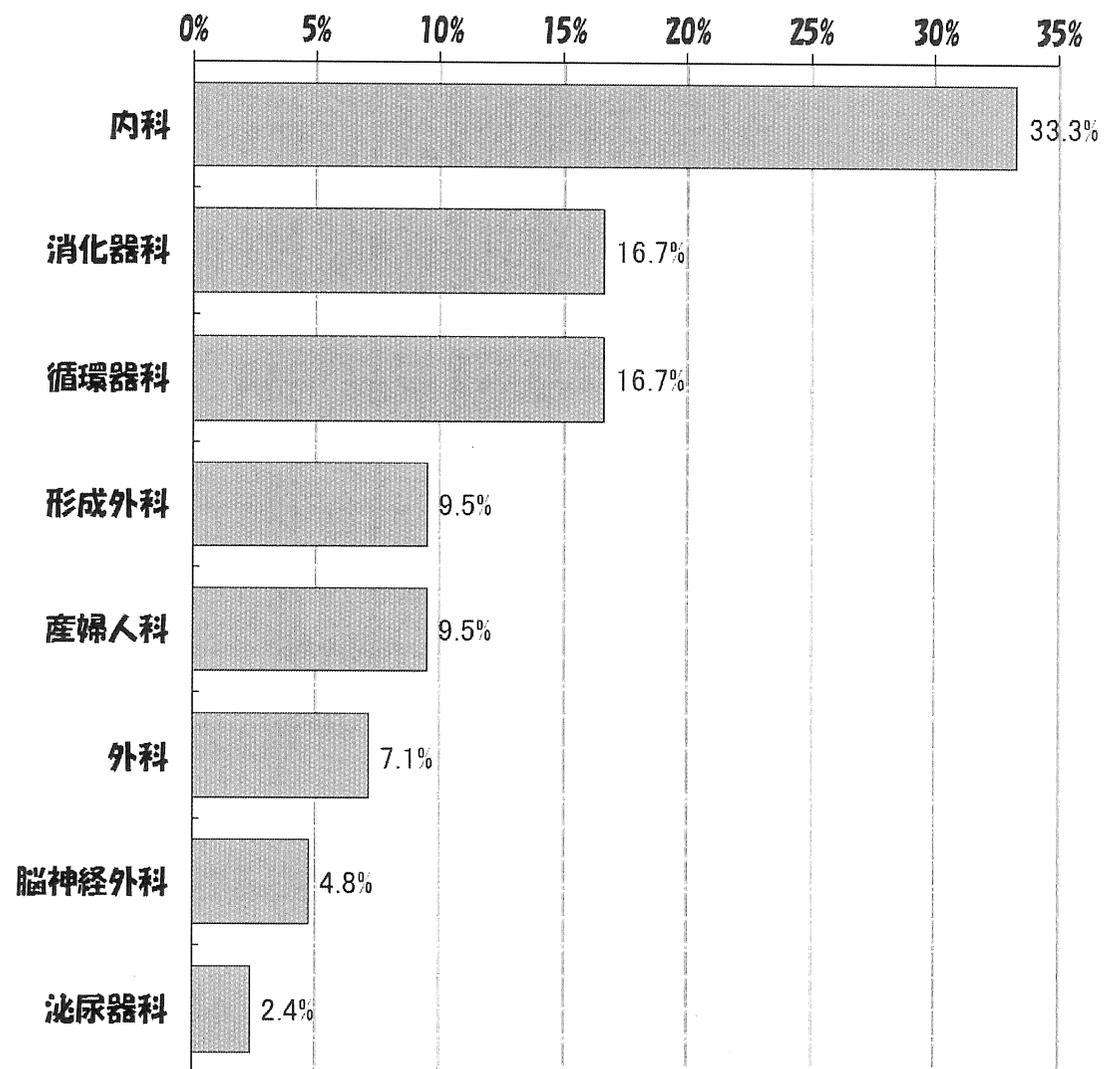
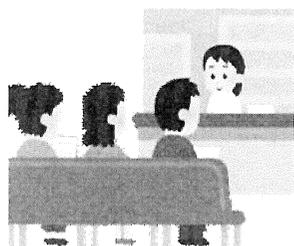


Ⅱ 診療科目

Q2. 診療科目

対象者が受診した診療科は次のとおりであった。

有効件数： 件



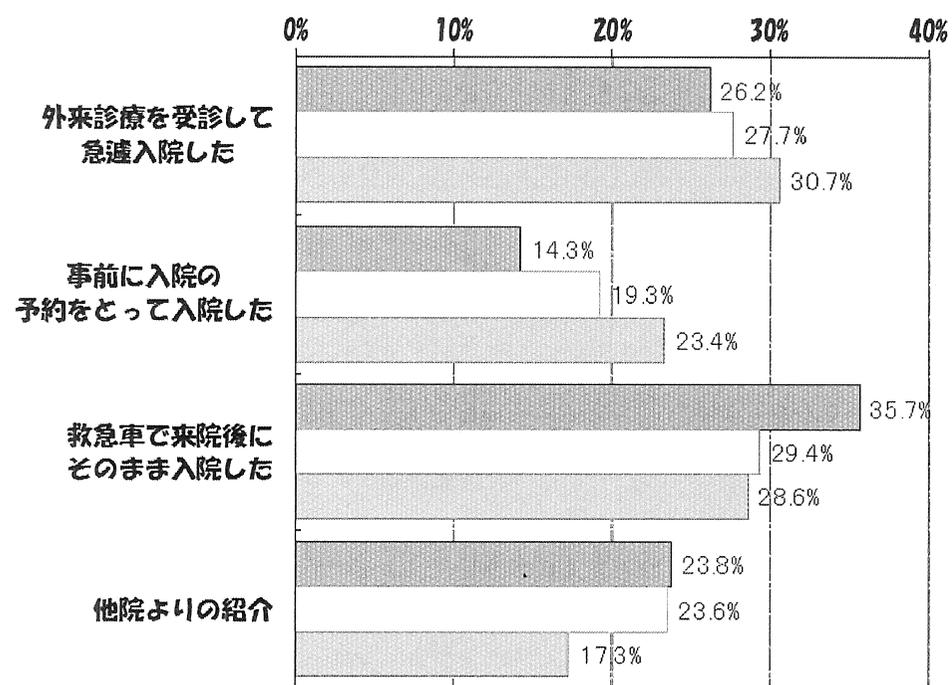
Ⅲ 経路

Q3. 入院経路

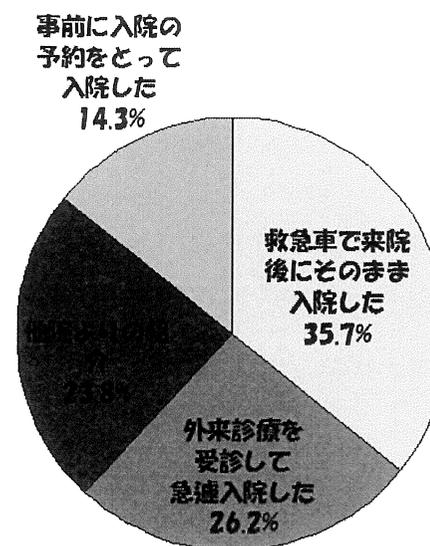
■入院経路別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	42	件
中段	： 同規模病院	2,657	件
下段	： 調査全病院	11,521	件



■当院の分布状況



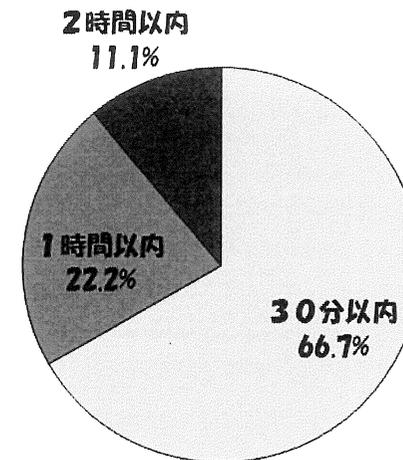
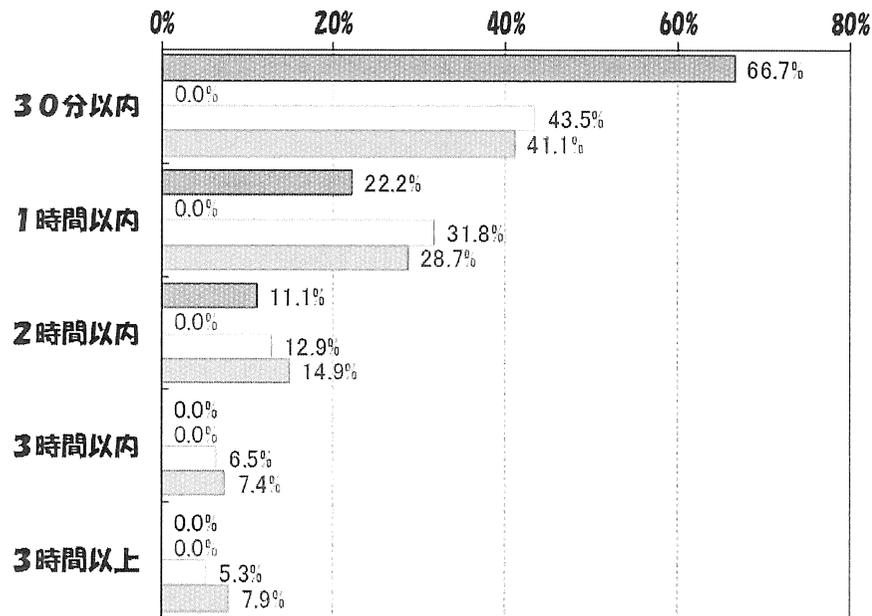
IV 診療待ち時間

Q4. 来院して入院手続き完了後、部屋へ案内されるまでの待ち時間

■待ち時間状況

<凡例>		<有効件数>		<平均時間>	
1段	: 当院 今回	36	件	30.0	分
2段	: 当院 前回		件		分
3段	: 同規模病院	2,367	件	51.7	分
4段	: 調査全病院	10,408	件	57.8	分

■当院の分布状況

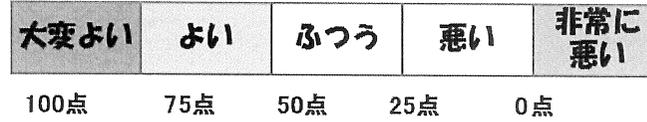


V 医師の対応

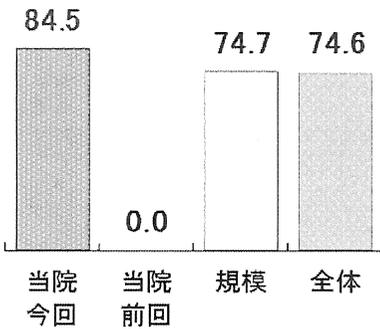
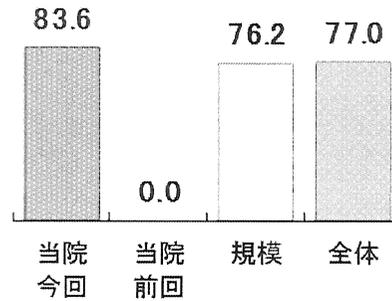
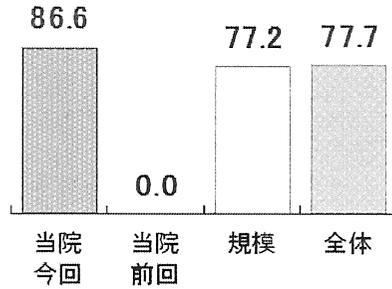
Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

<凡例：有効件数>

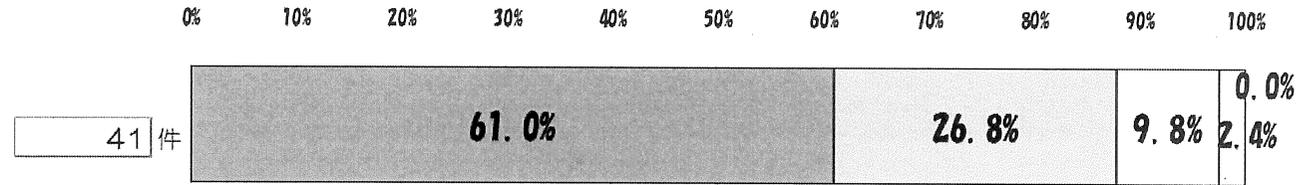
n=100



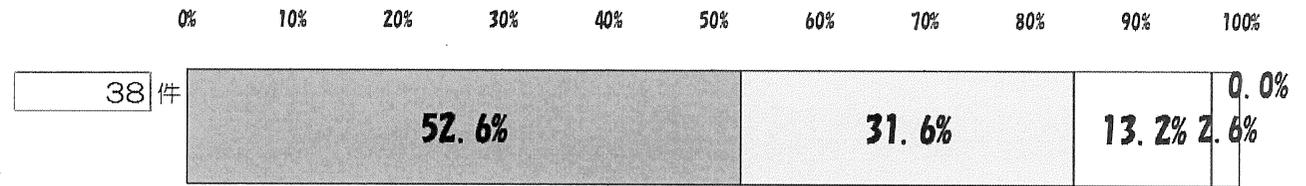
評点



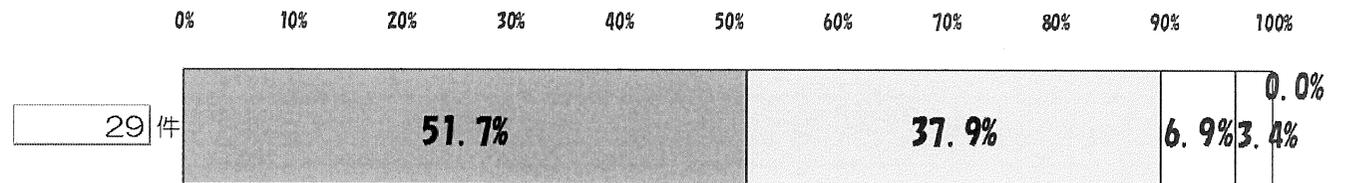
Q5-①. 治療の説明



Q5-②. 検査・手術の説明

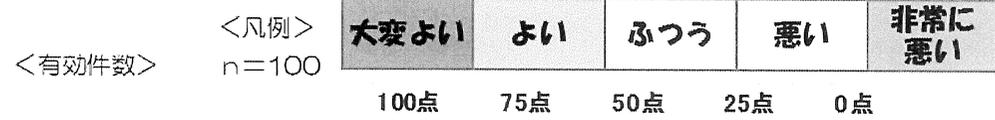


Q5-③. 退院後の治療の説明

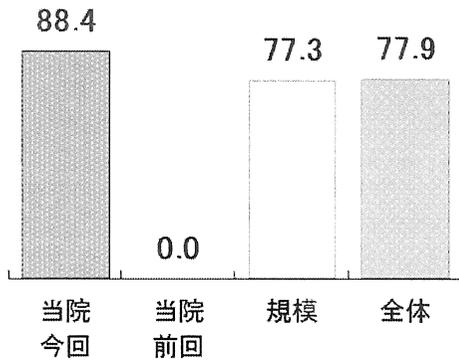


V 医師の対応

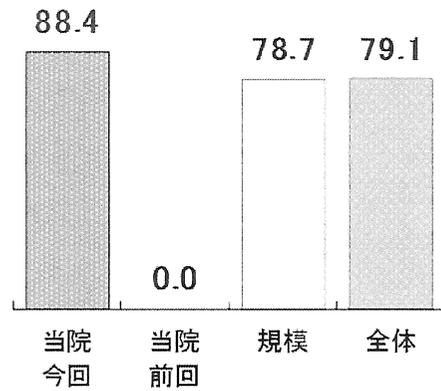
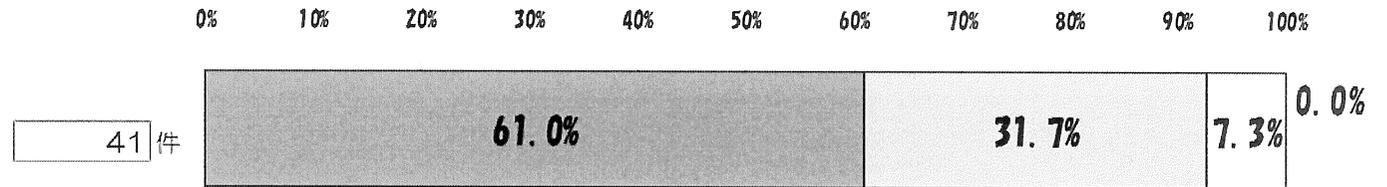
Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？



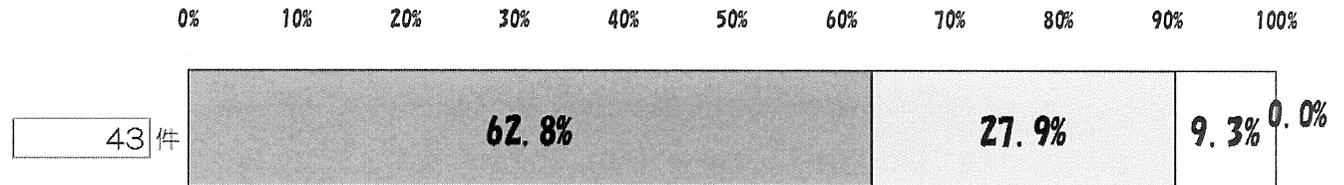
評点



Q5-④. 診療態度



Q5-⑤. 親切・思いやり

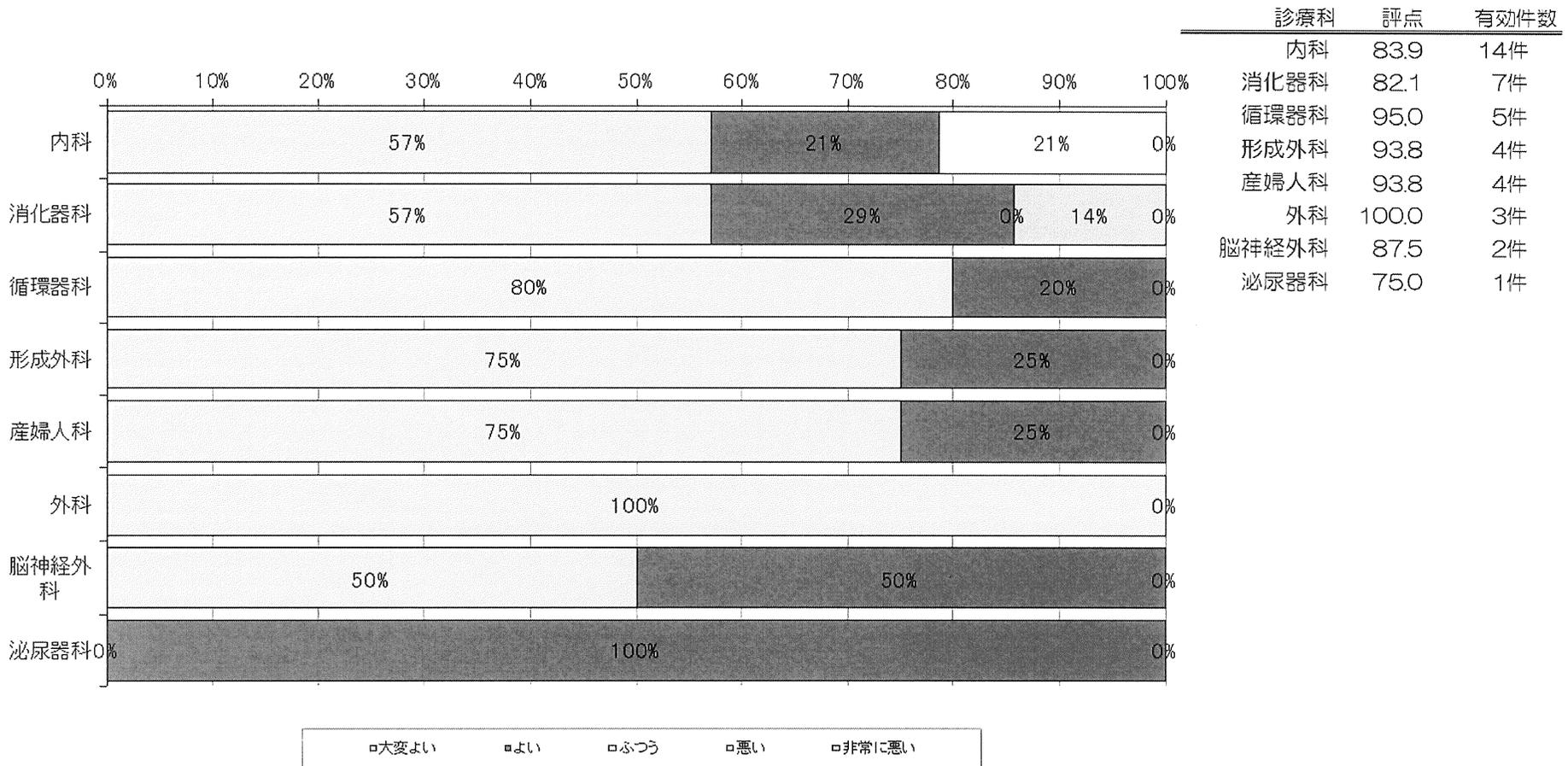


V 医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-①. 治療の説明

科別比較

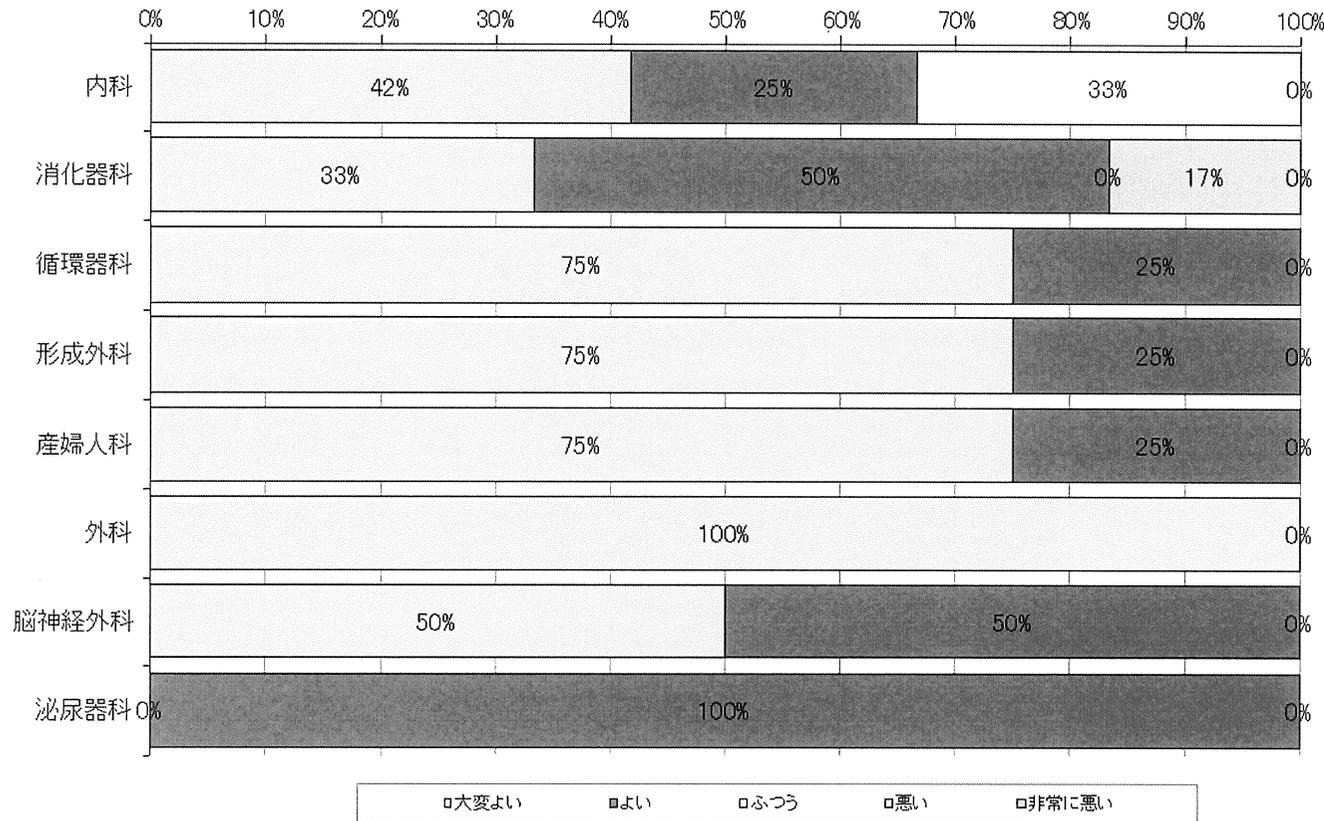


V 医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-②. 検査・手術の説明

科別比較



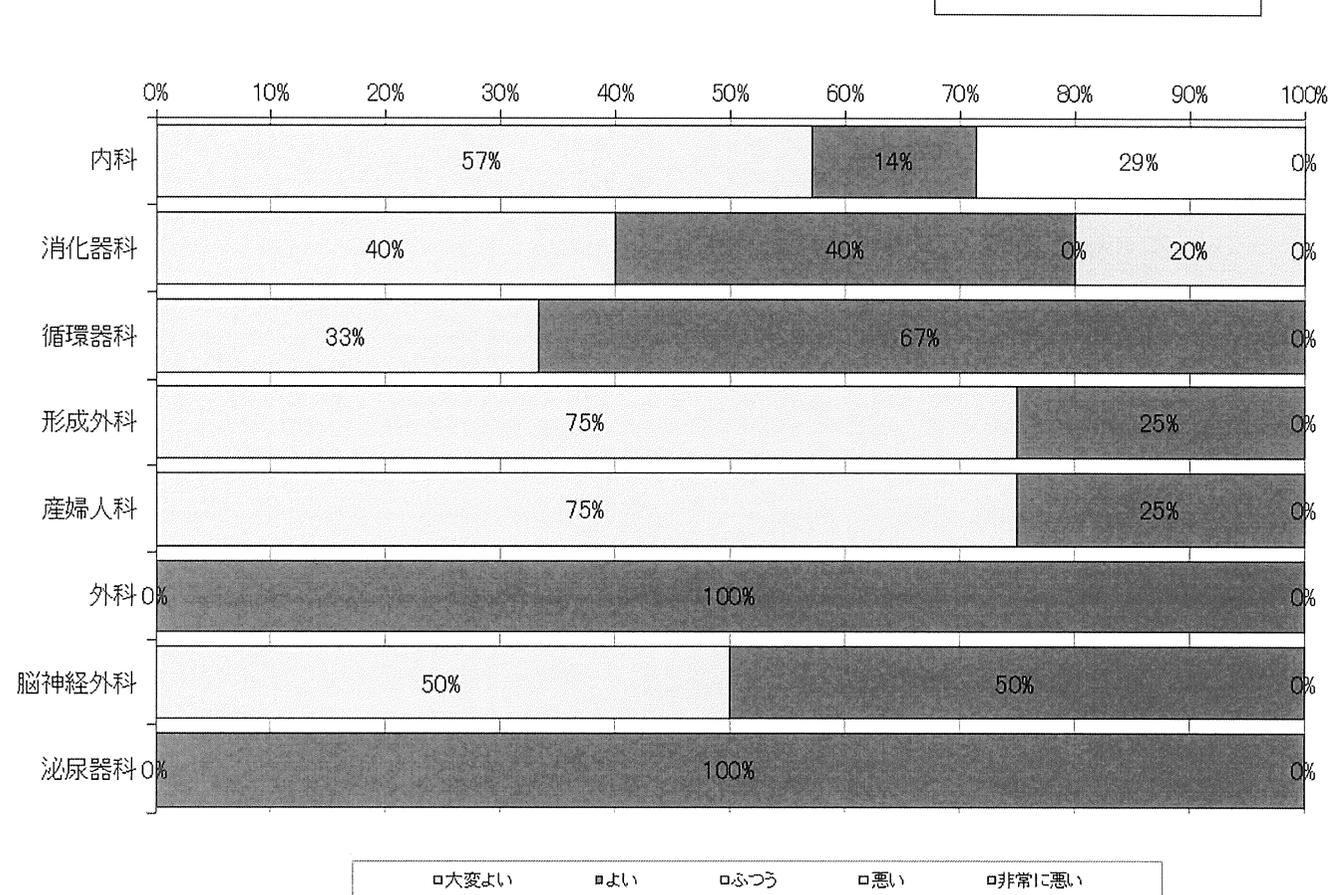
診療科	評点	有効件数
内科	77.1	12件
消化器科	75.0	6件
循環器科	93.8	4件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	2件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

V 医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-③. 退院後の治療の説明

科別比較



診療科	評点	有効件数
内科	82.1	7件
消化器科	75.0	5件
循環器科	83.3	3件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	75.0	1件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

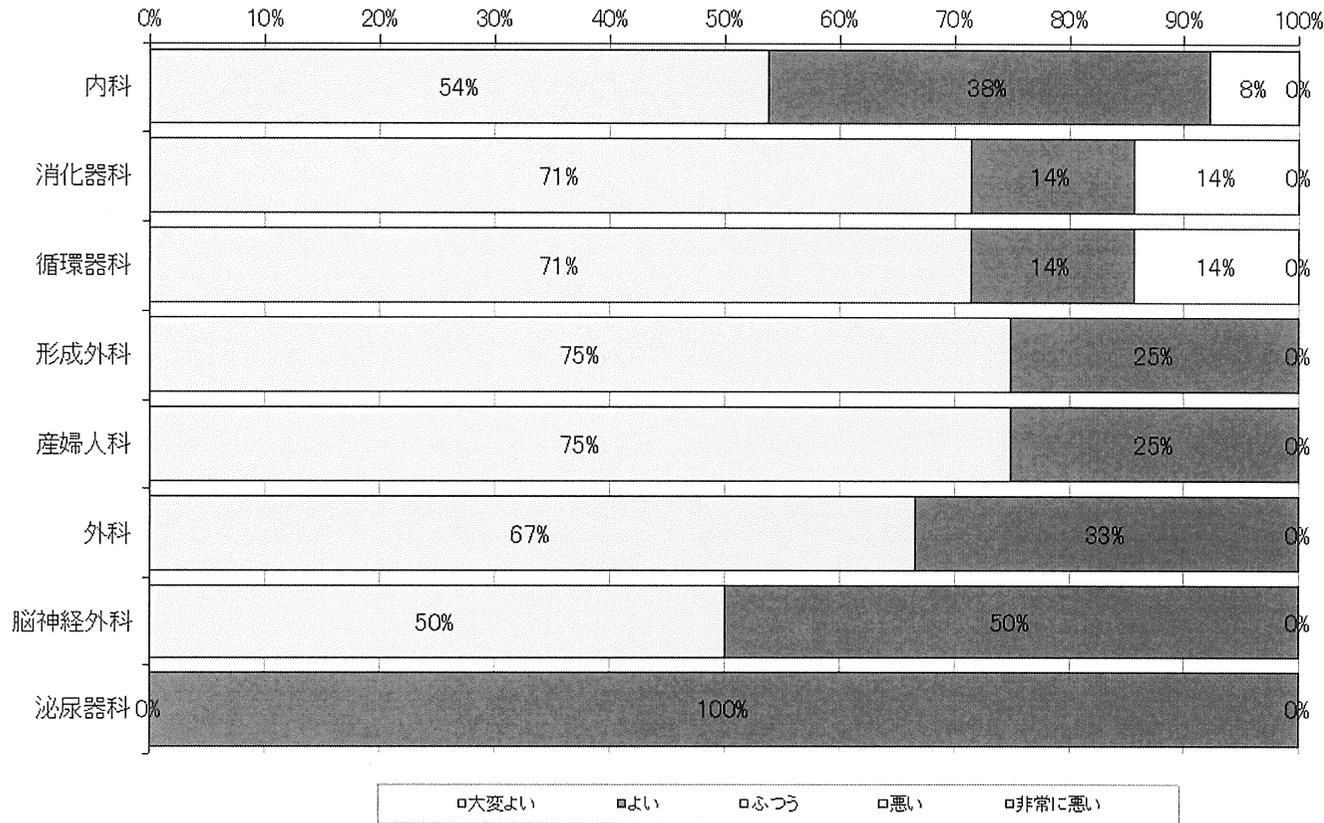
V 医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-④. 診療態度

科別比較

診療科	評点	有効件数
内科	86.5	13件
消化器科	89.3	7件
循環器科	89.3	7件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	91.7	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

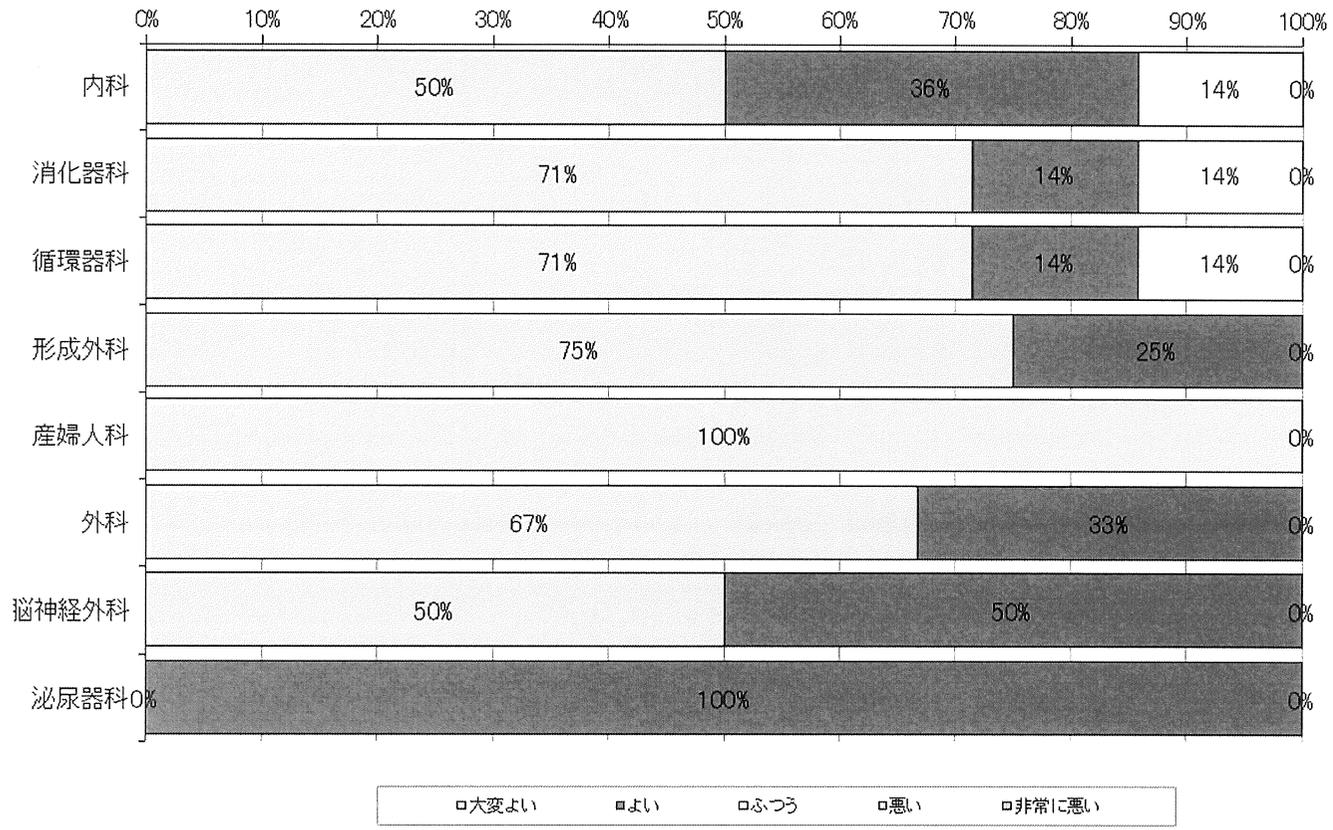


V 医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-5. 親切・思いやり

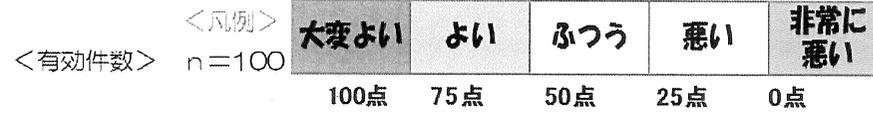
科別比較



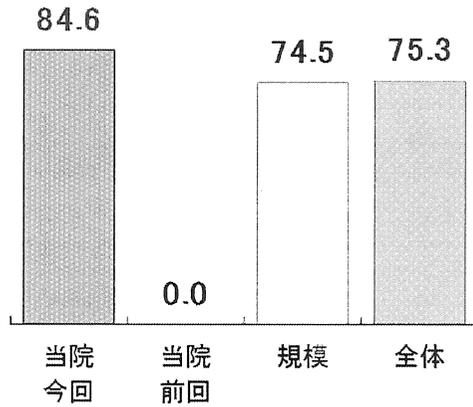
診療科	評点	有効件数
内科	83.9	14件
消化器科	89.3	7件
循環器科	89.3	7件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	100.0	4件
外科	91.7	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

Ⅶ 入院・退院時の説明

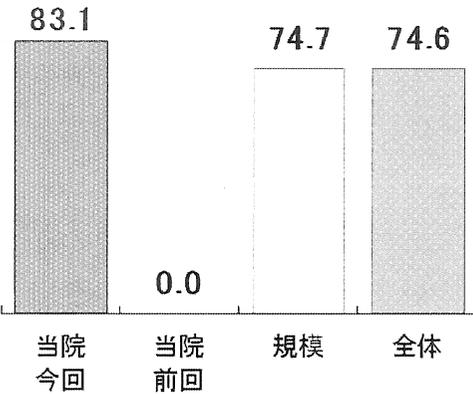
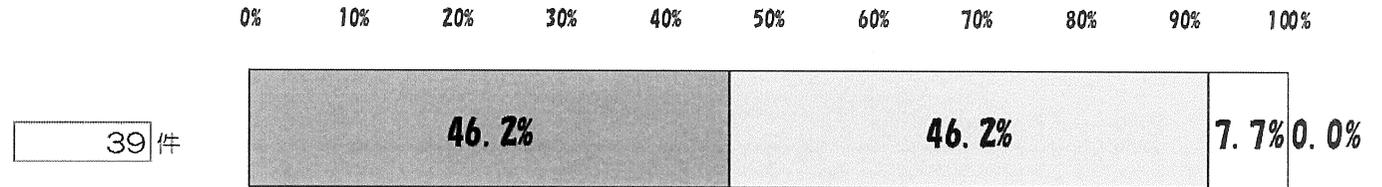
Q7. 入院・退院時の説明はどうでしたか？



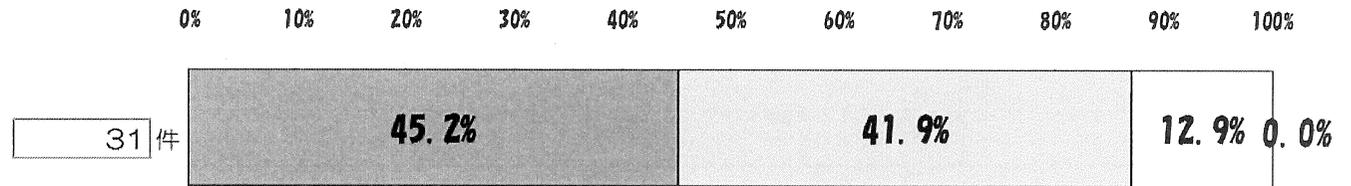
評点



Q7-①. 入院時の説明



Q7-②. 退院時の説明

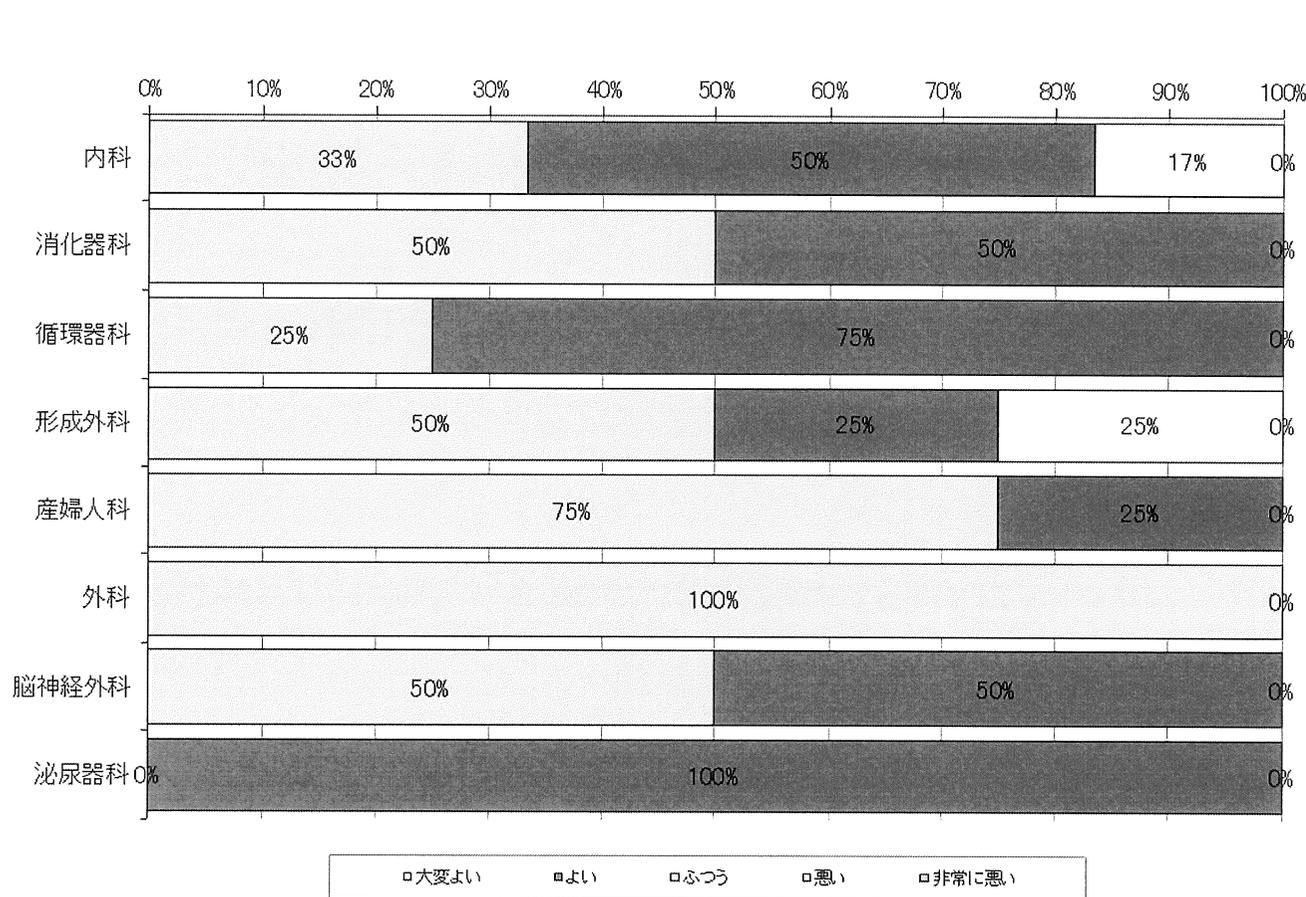


Ⅶ 入院・退院時の説明

Q7. 入院・退院時の説明はどうでしたか？

Q7-①. 入院時の説明

科別比較



診療科	評点	有効件数
内科	79.2	12件
消化器科	87.5	6件
循環器科	81.3	4件
形成外科	81.3	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

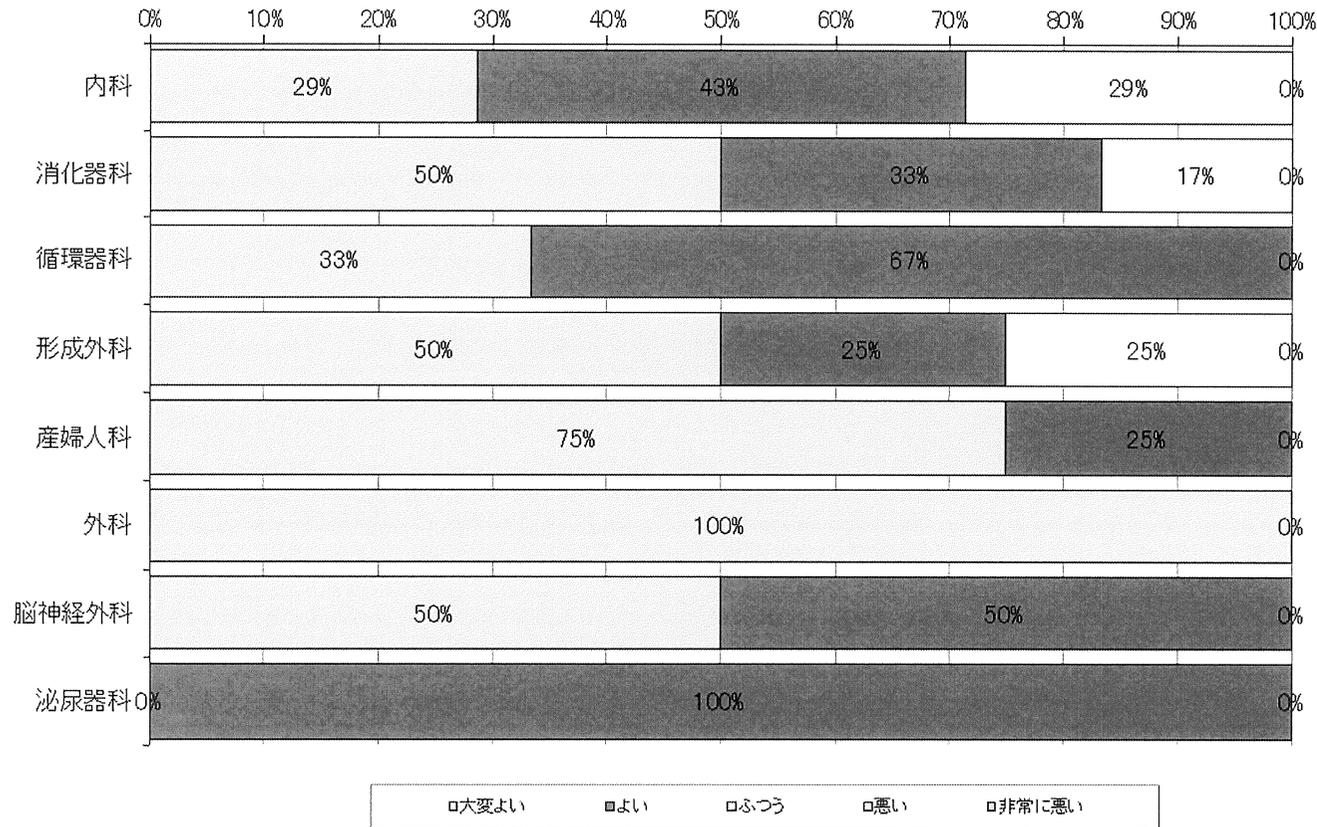
Ⅶ 入院・退院時の説明

Q7. 入院・退院時の説明はどうでしたか？

Q7-2. 退院時の説明

科別比較

診療科	評点	有効件数
内科	75.0	7件
消化器科	83.3	6件
循環器科	83.3	3件
形成外科	81.3	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	1件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

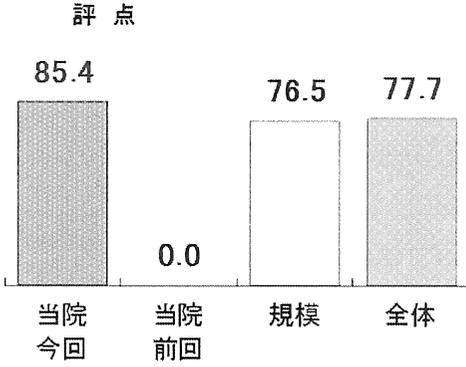


V 看護職員の診察内容・態度

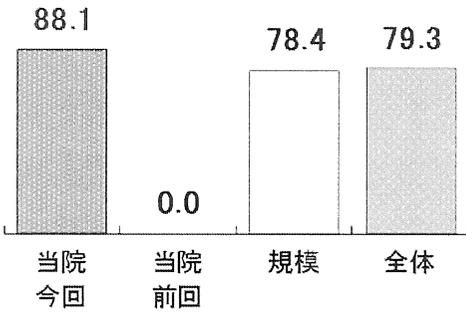
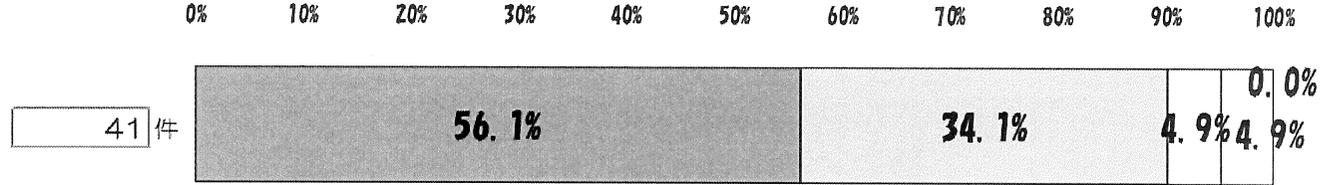
Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

<凡例>
 <有効件数> n=100

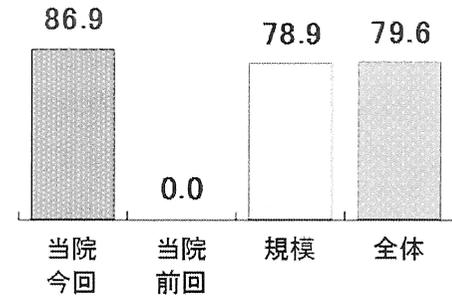
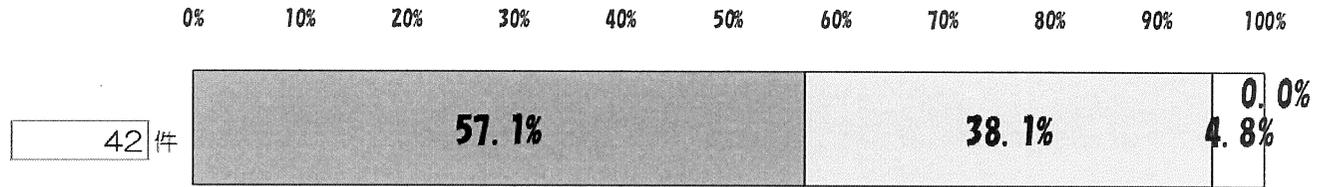
大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い
100点	75点	50点	25点	0点



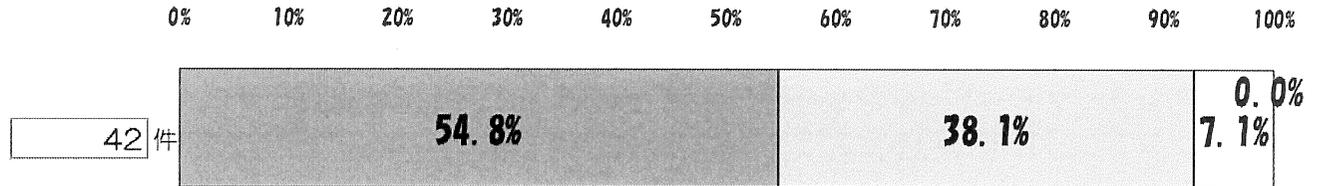
Q6-①. 処置の説明



Q6-②. 看護態度



Q6-③. 親切・思いやり

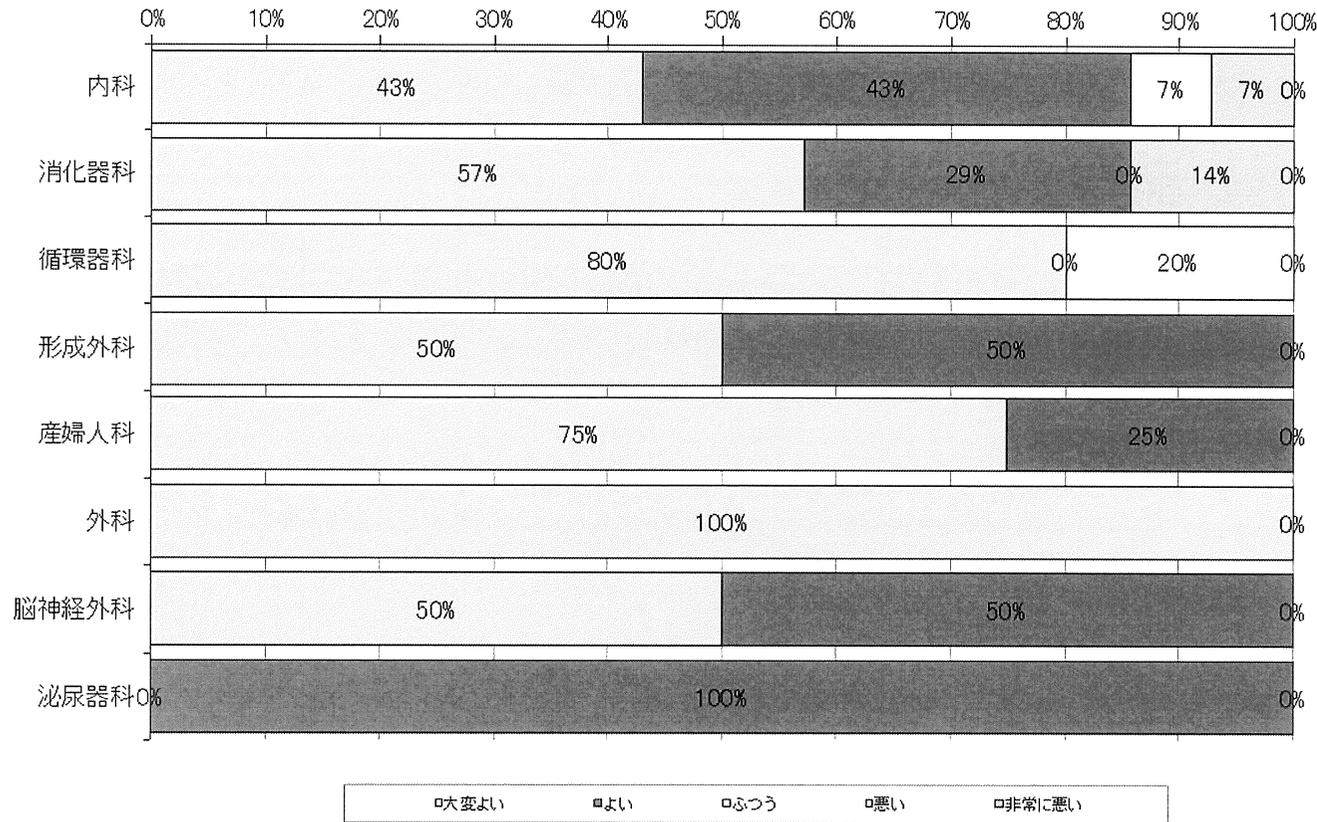


V 看護職員の診察内容・態度

Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-①. 処置の説明

科別比較



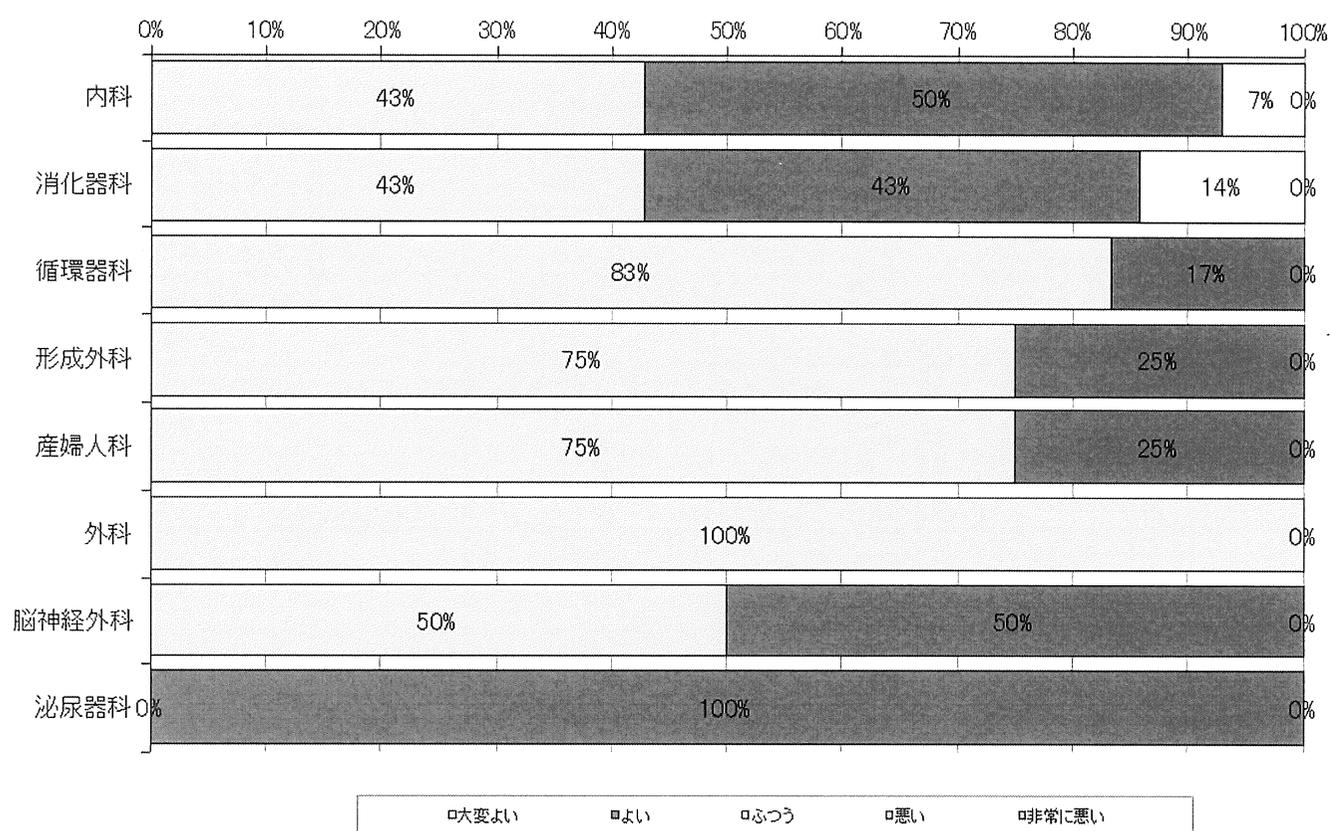
診療科	評点	有効件数
内科	80.4	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	90.0	5件
形成外科	87.5	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

VI 看護職員の診察内容・態度

Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-2. 看護態度

科別比較



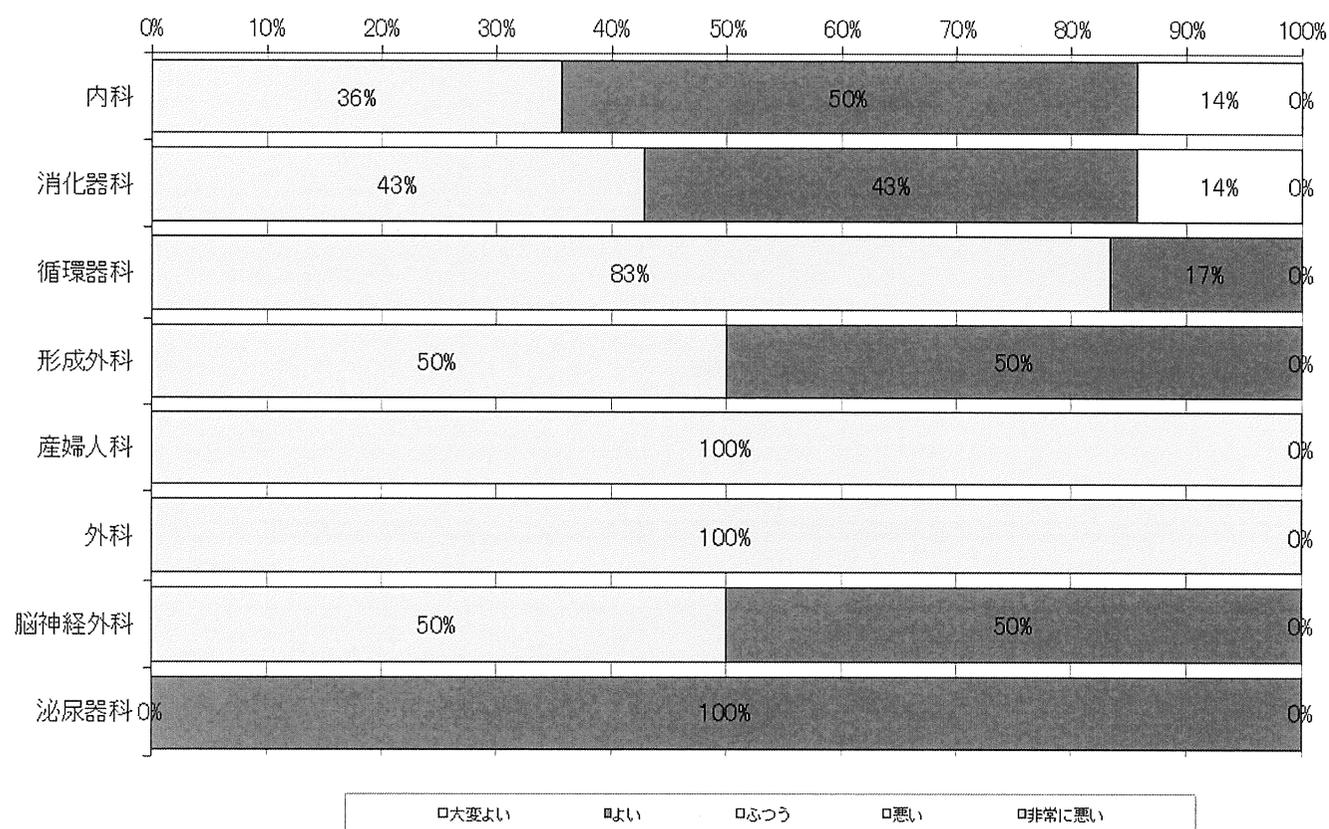
診療科	評点	有効件数
内科	83.9	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	95.8	6件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

Ⅵ 看護職員の診察内容・態度

Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-③. 親切・思いやり

科別比較



診療科	評点	有効件数
内科	80.4	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	95.8	6件
形成外科	87.5	4件
産婦人科	100.0	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

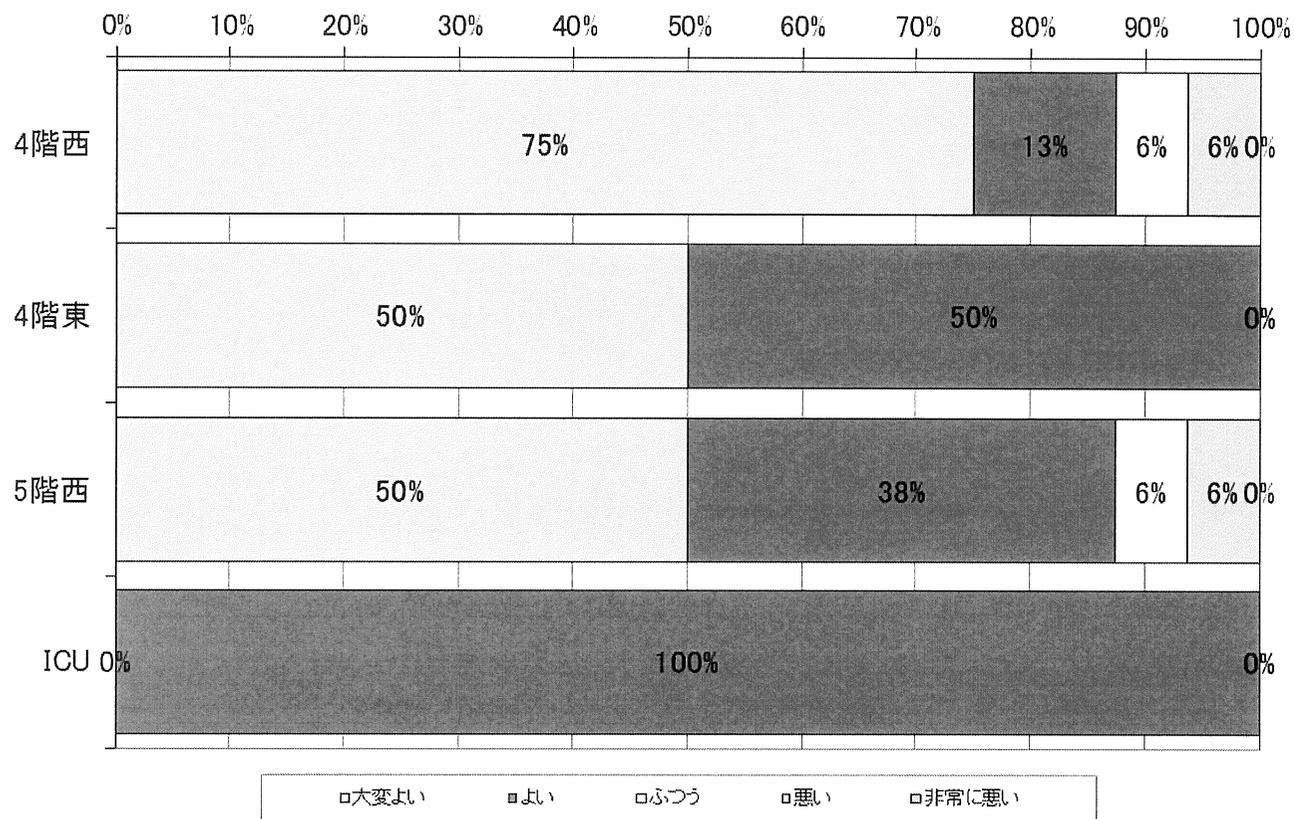
V 看護職員の診察内容・態度

Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-③. 処置の説明

病棟別比較

(病棟登録順)



病棟	評点	有効件数
4階西	89.1	16件
4階東	87.5	6件
5階西	82.8	16件
ICU	75.0	1件

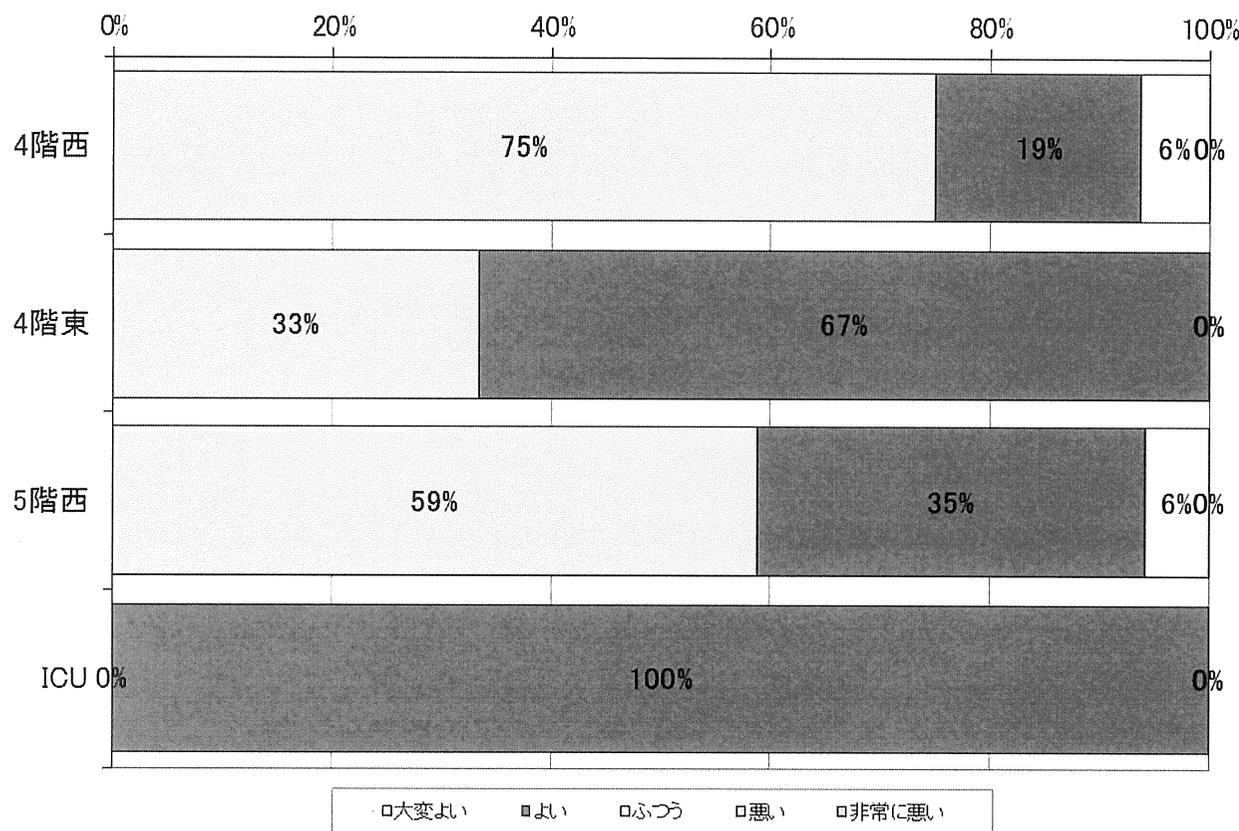
VI 看護職員の診察内容・態度

Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-2. 看護態度

病棟別比較

(病棟登録順)



病棟	評点	有効件数
4階西	92.2	16件
4階東	83.3	6件
5階西	88.2	17件
ICU	75.0	1件

Ⅵ 看護職員の診察内容・態度

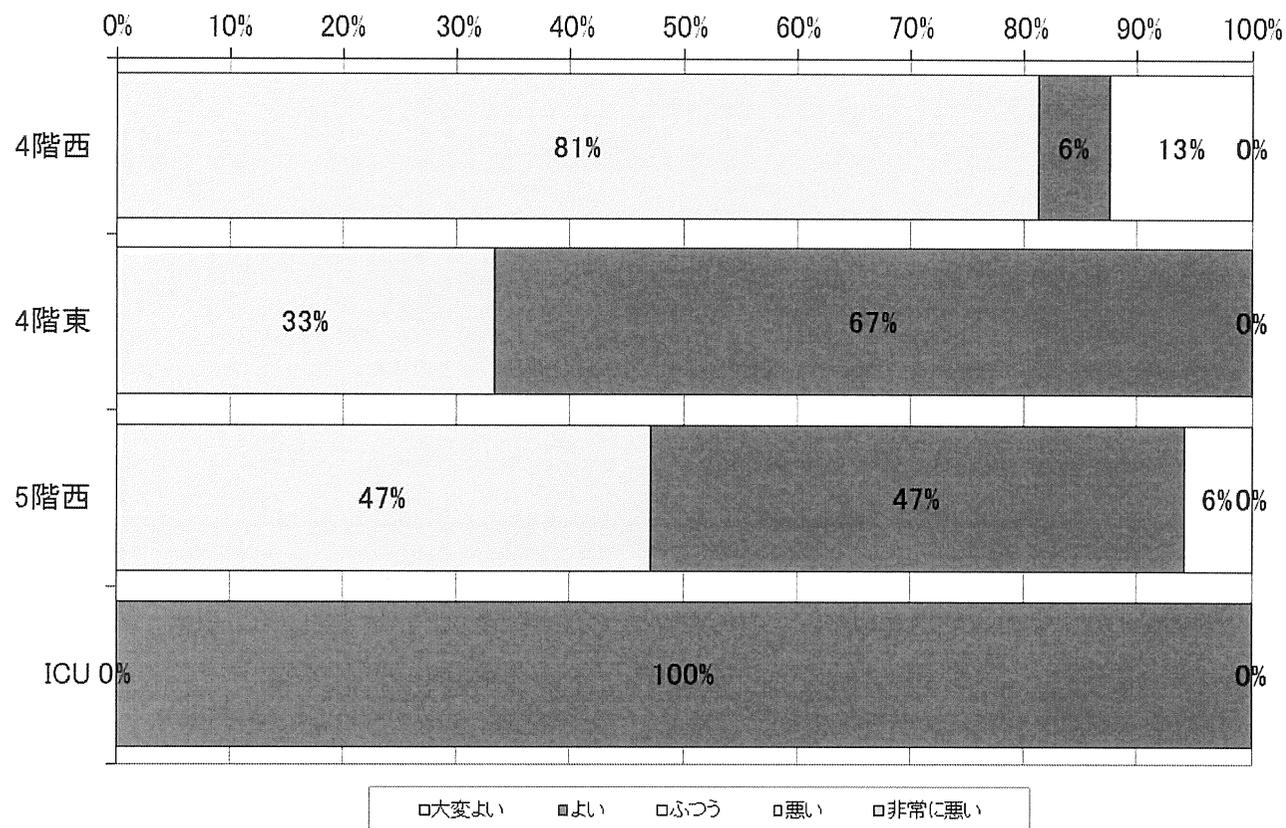
Q6. 看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-③. 親切・思いやり

病棟別比較

(病棟登録順)

病棟	評点	有効件数
4階西	92.2	16件
4階東	83.3	6件
5階西	85.3	17件
ICU	75.0	1件

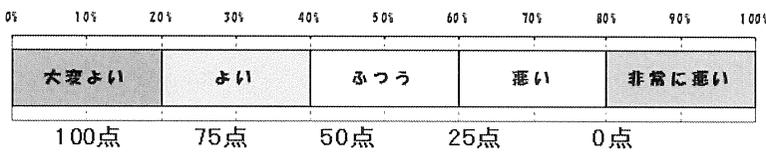


Ⅷ 職員の対応

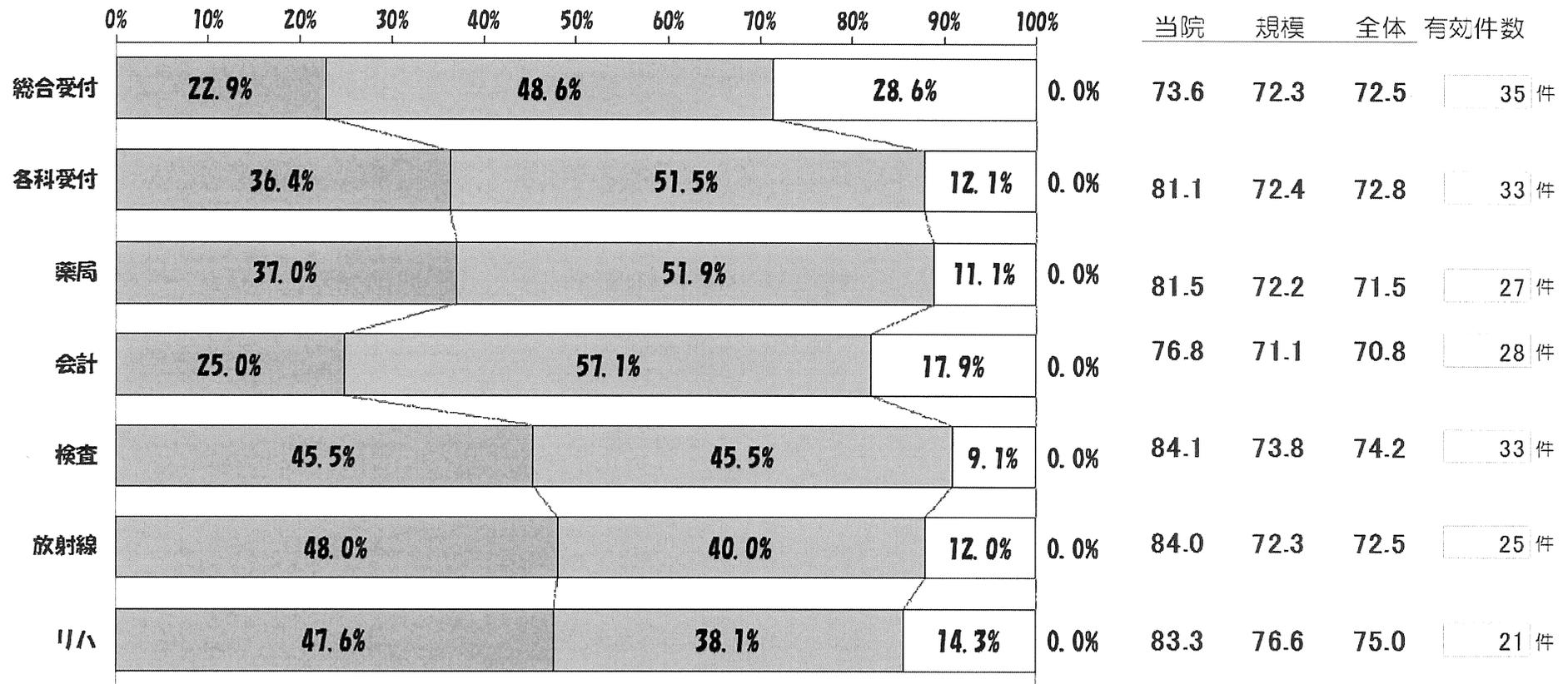
Q8. 患者さまへの職員の対応・サービスはどうでしたか？

<凡例>

n=100
n=100



評点

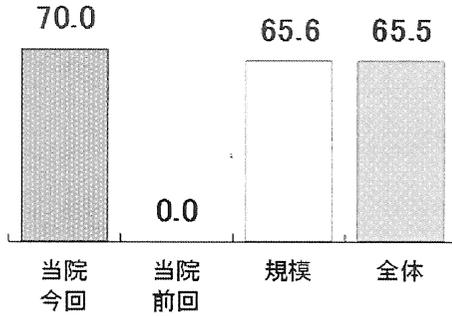


Ⅸ 食事について
Q9. 食事はどうでしたか？

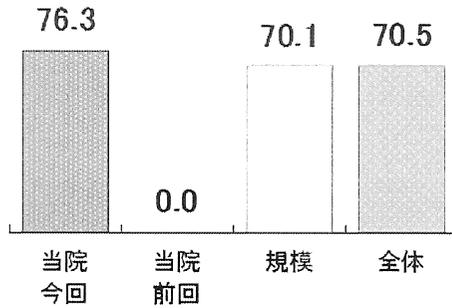
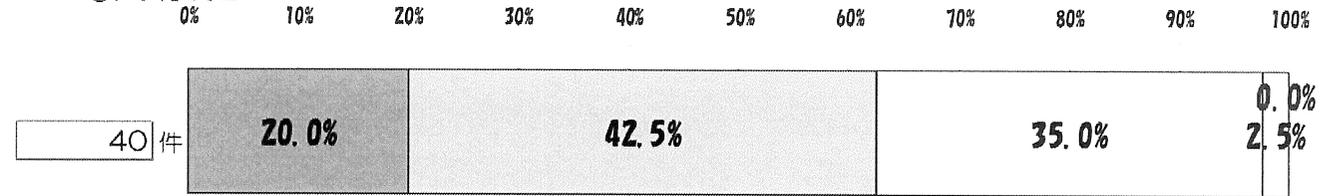
評点

<凡例>
<有効件数> n=100

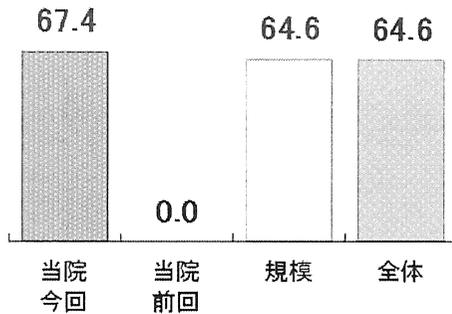
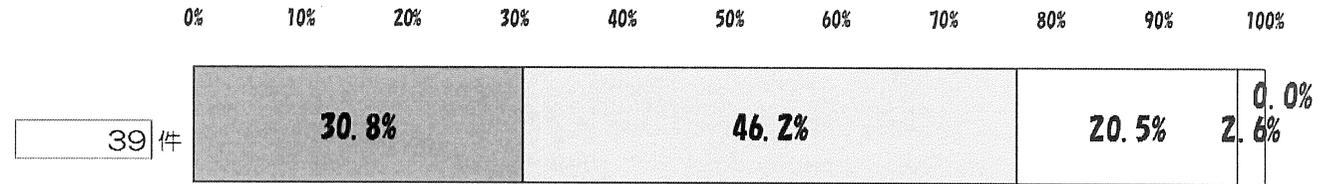
大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い
100点	75点	50点	25点	0点



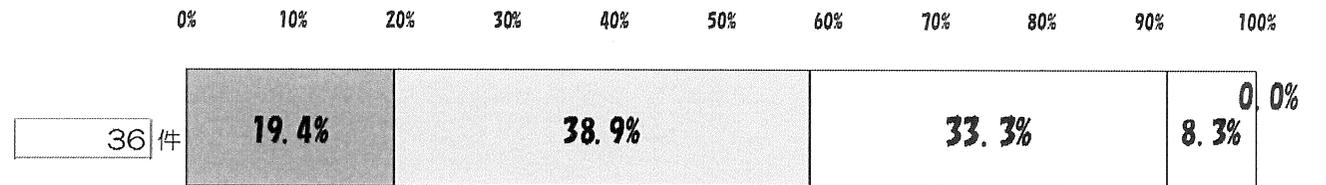
Q9-①. 食事内容



Q9-②. 食事は適温か



Q9-③. メニューの選択性

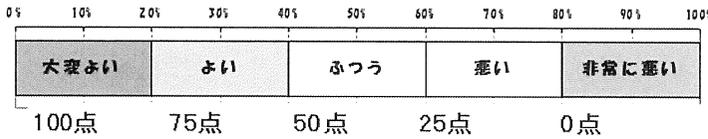


X 施設環境

Q10. 病院の施設・設備・環境はどうか？

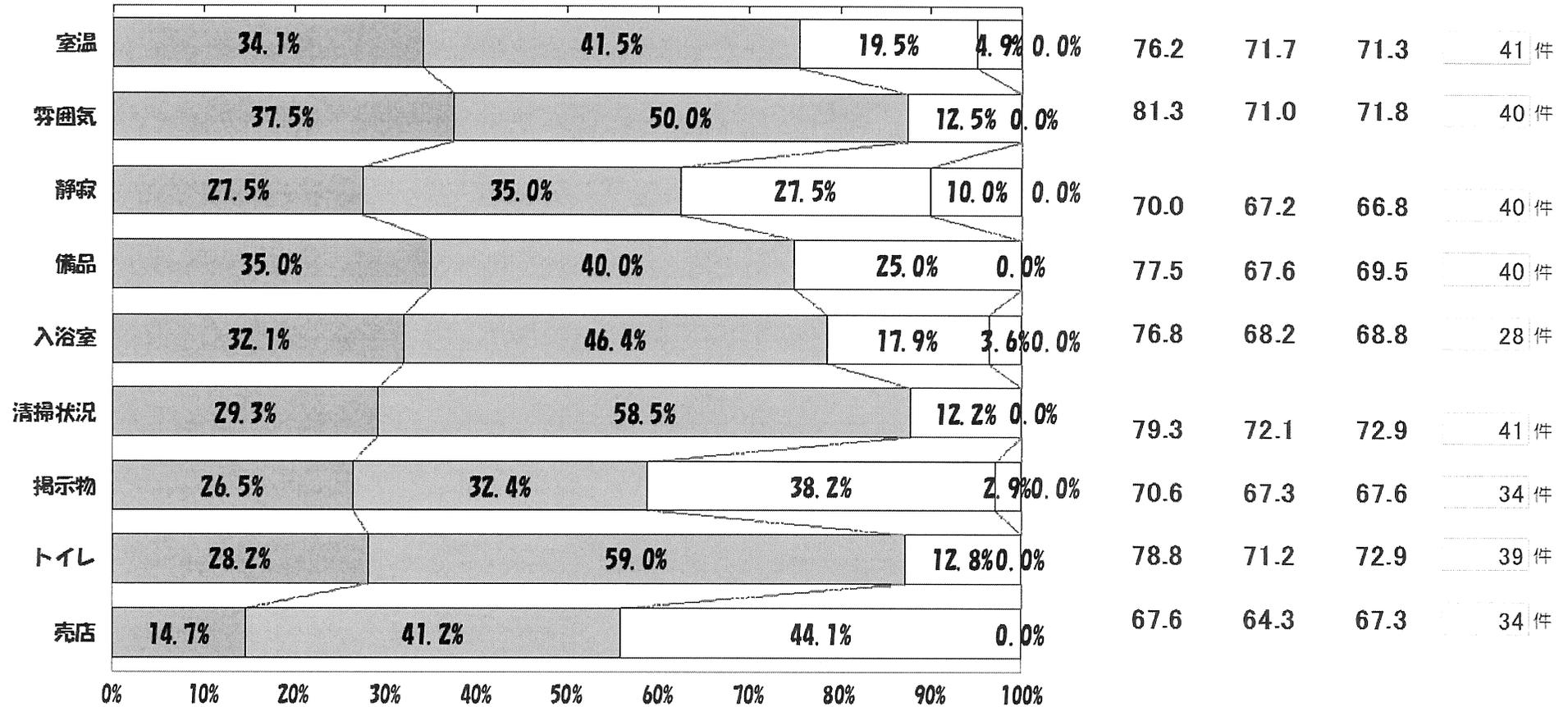
<凡例>

n=100

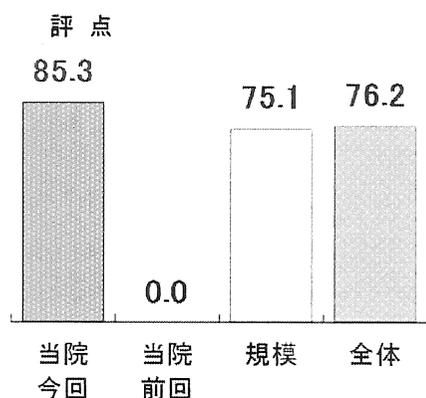


評点

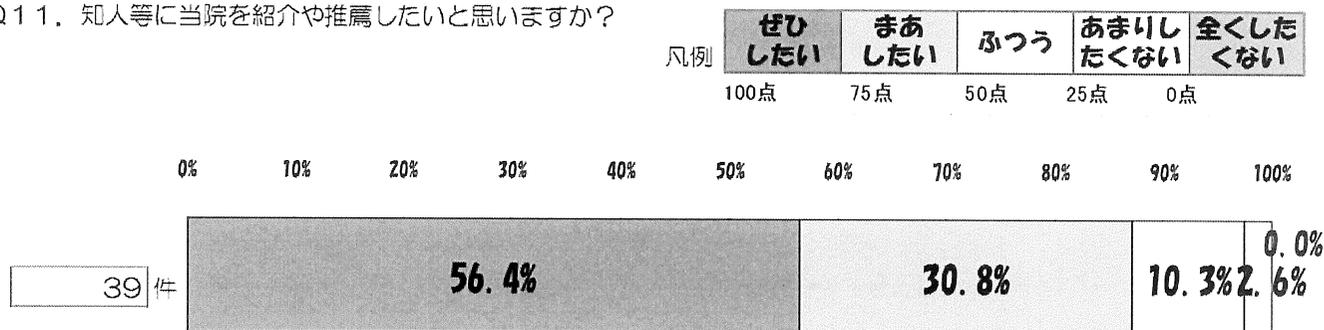
当院 規模 全体 有効件数



XI 総合評価



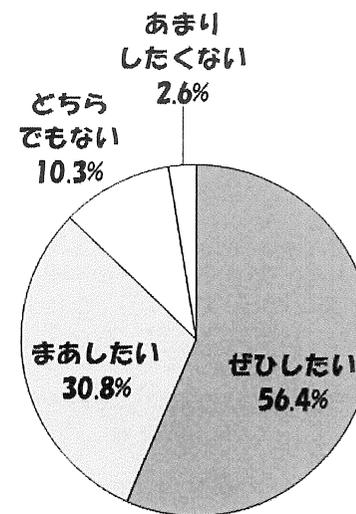
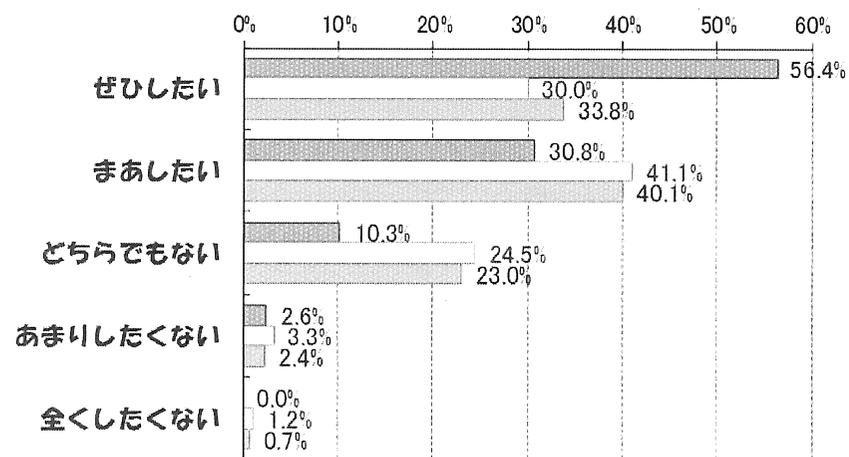
Q11. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？



■意見状況

<凡例>

上段	: 当院	39 件
中段	: 同規模病院	2,360 件
下段	: 調査全病院	10,579 件

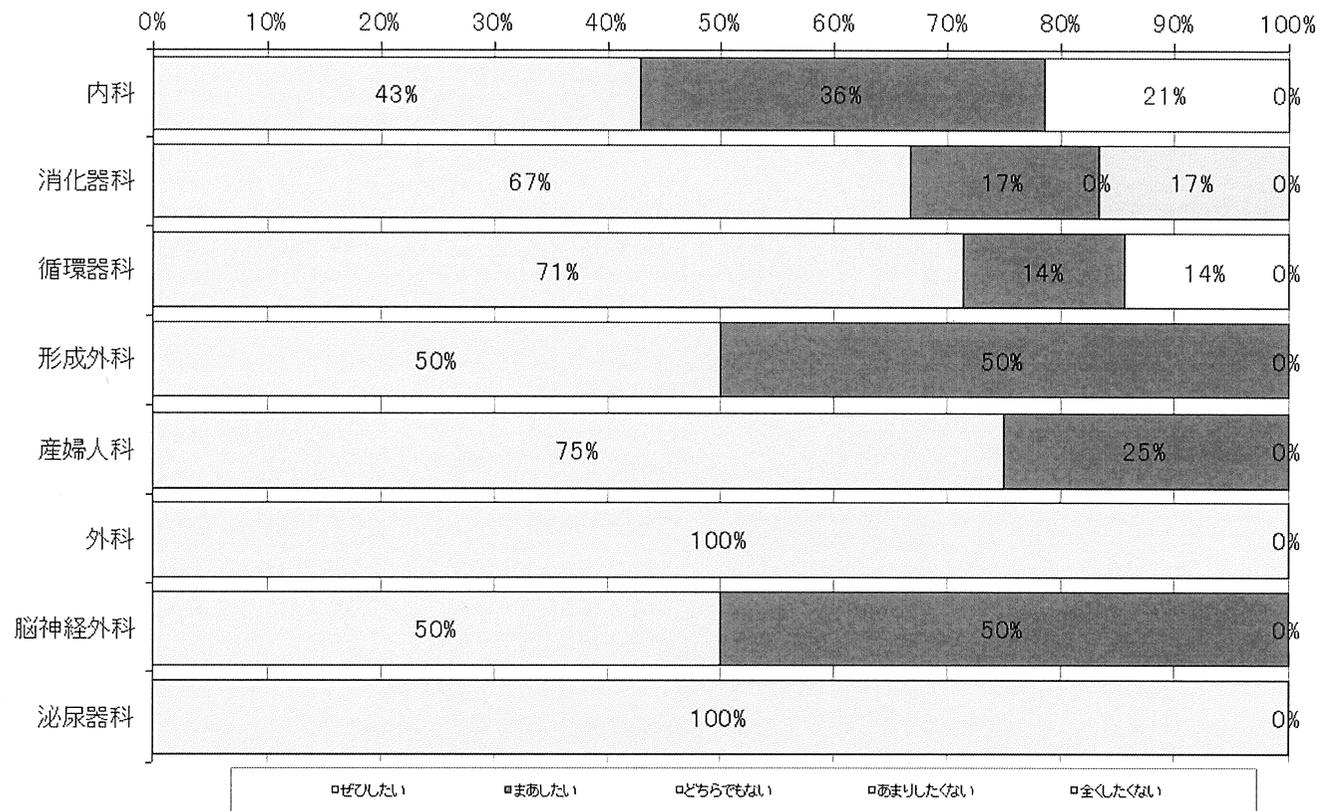


X I 総合評価

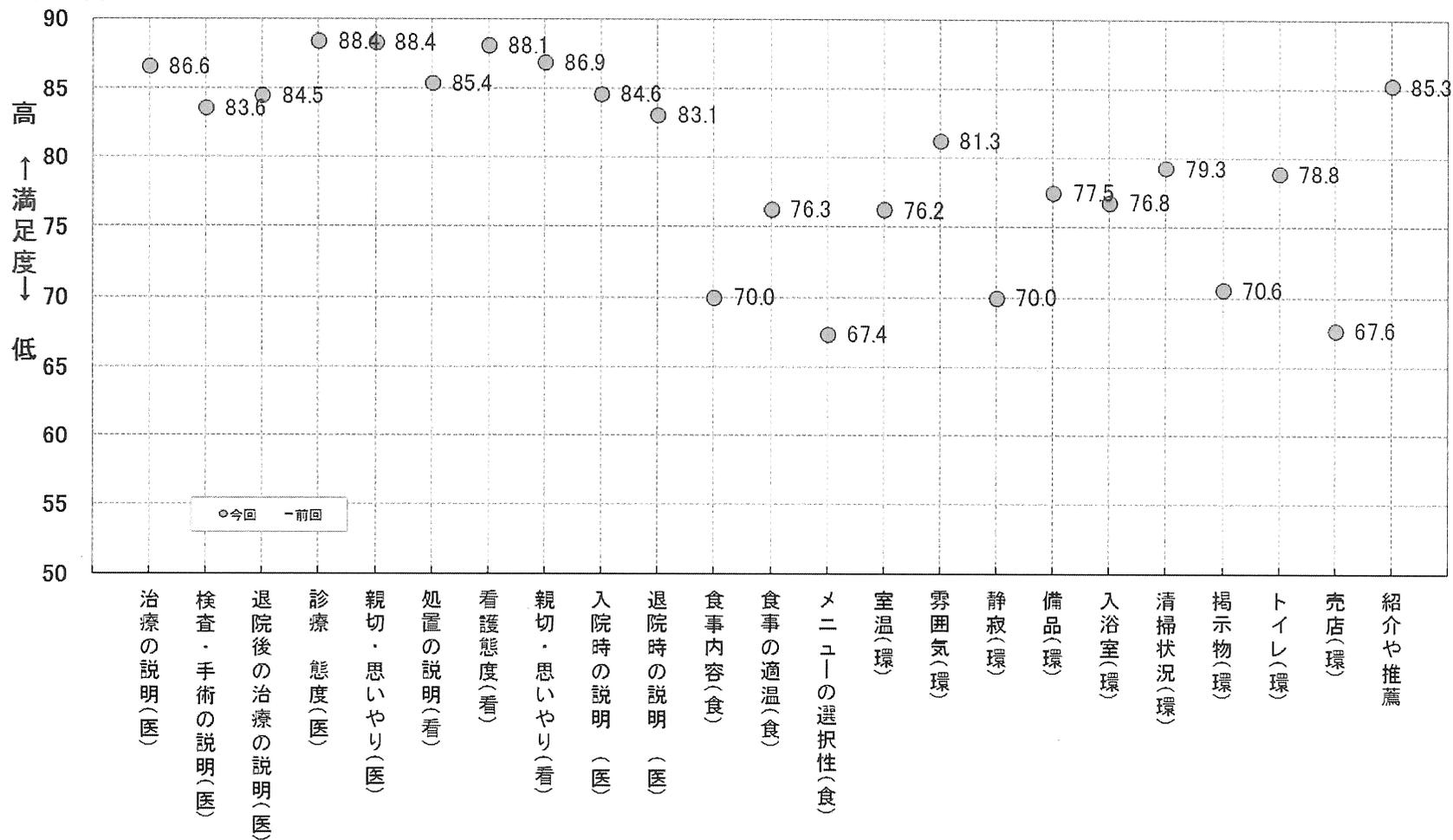
Q11. 知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

科別比較

診療科	評点	有効件数
内科	80.4	14件
消化器科	83.3	6件
循環器科	89.3	7件
形成外科	87.5	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	2件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	100.0	1件

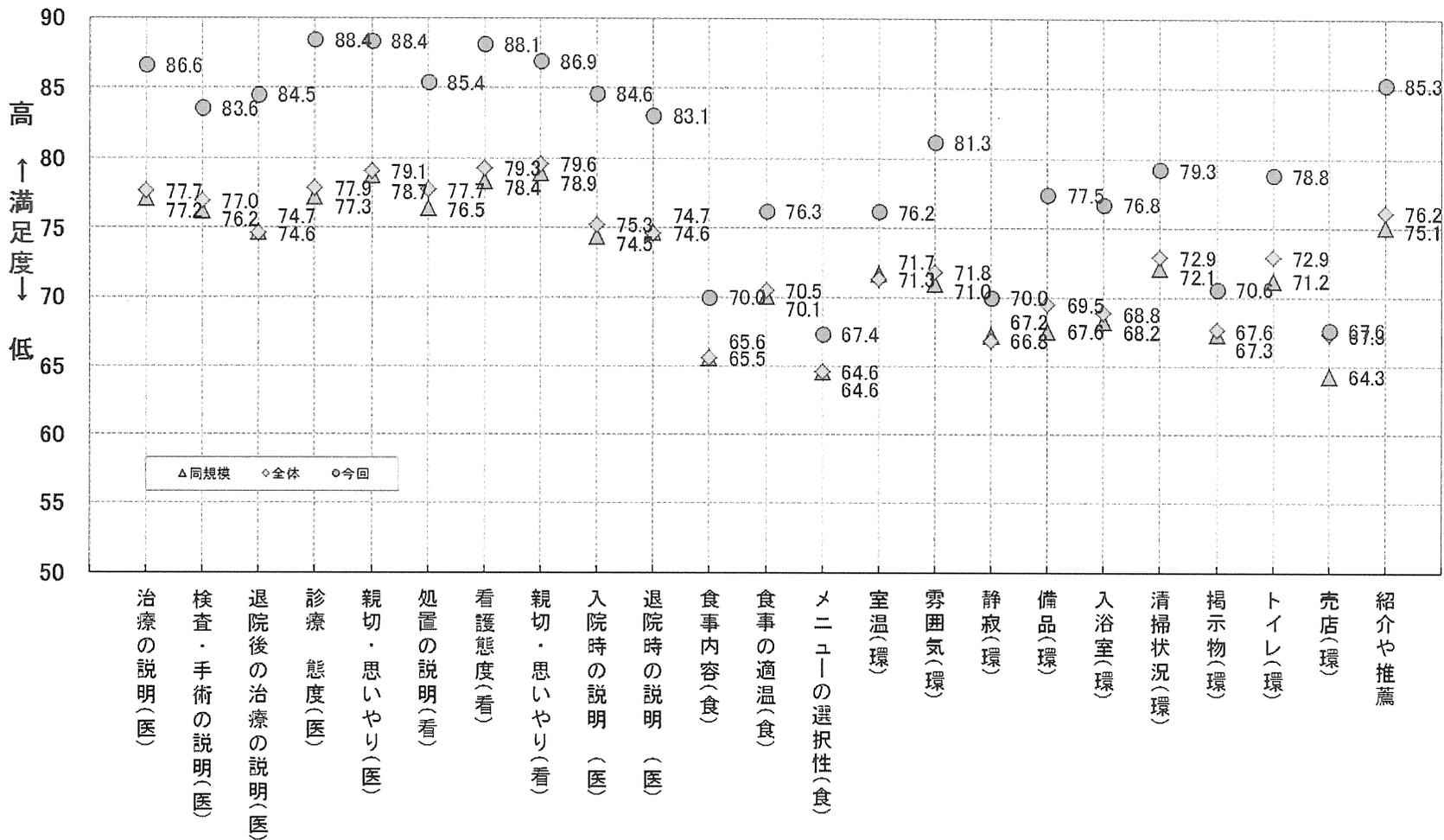


満足度調査



(職)・・・職員への対応・サービス
 (医)・・・医師の診察内容・態度
 (食)・・・食事の充実
 (看)・・・看護職員の診察内容・態度
 (環)・・・病院の施設・設備・環境

満足度調査



(職)・・・職員への対応・サービス
 (医)・・・医師の診察内容・態度
 (食)・・・食事の充実
 (看)・・・看護職員の診察内容・態度
 (環)・・・病院の施設・設備・環境