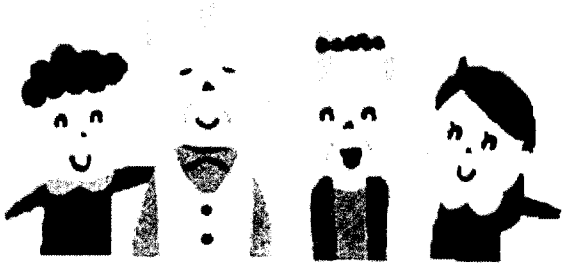
第１４回
入院患者さま向け



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

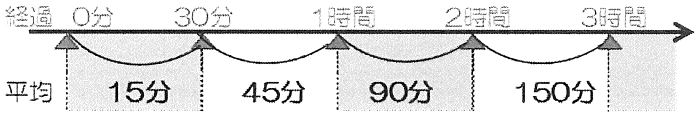
3．集約・分析方法

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

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

Q11　知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか？

Q12　その他気づいた点・希望欄

Ⅲ　評価のまとめ

＜調査票＞

より良い医療が提供できるように

入院患者さまへ

アンケート調査

皆さまからの率直なご意見で当院のサービスを改善いたします。
ぜひご協力をお願いいたします。

○○総合病院

さまによりご満足いただける病院となることを目指し、
ビスの改善に取り組んでおります。ぜひご協力をお願いいたします。
ってはまる数字に○をつけてください。

平成 20 年　月　日

患者さまご自身についてお聞きします。

を教えください。
10歳未満　2. 10歳代　3. 20歳代　4. 30歳代　5. 40歳代
50歳代　7. 60歳代　8. 70歳代　9. 80歳代　10. 90歳以上

を教えください。
男性　2. 女性

での入院は何回目ですか？
はじめて　2. 2回目以上

をお選びいただいた理由を教えてください。
院からの紹介（紹介状：持参・持参せず）　2. 医療施設や設備がよいから
や通勤先などから近いから　4. 医療講演で知って　5. 家族や知人にすすめられて
通の便がよいから　7. テレビ・ラジオ・新聞・雑誌で知って　8. 救急受け入で
ホームページを見て　10. よい医師がいるから　11. かかりつけの病院だから
その他（　　）

の地域を教えください。
○○市（町名　　）　2. ○○市　3. ○○市　4. ○○市
○○市　6. ○○町　7. ○○町　8. その他

を選択されていますか？入院中ですか？
退院　2. 入院中

入院した（している）病棟はどちらですか？
3階東　2. 3階西　3. 4階東　4. 4階西　5. 5階東
5階東　7. 6階東　8. 6階西　9. 7階東　10. 7階西
8階東　12. 8階西　13. 9階東　14. 9階西　15. 10階東

入院診療したのは何科ですか？
科総合　2. 精神科　3. 神経科　4. 神経内科　5. 呼吸器科
化器科　7. 胃腸科　8. 循環器科　9. 小児科　10. 外科
形外科　12. 形成外科　13. 異容外科　14. 脳神経外科　15. 呼吸器外科
関血管外科　17. 小児外科　18. 皮膚泌尿器科　19. 皮膚科　20. 泌尿器科
21. 性病科　22. 肛門科　23. 産婦人科　99. その他（　　）

どのような経路で入院されましたか？
1. 外来診療を受診して急遽入院した　2. 事前に入院の予約をとって入院した
3. 救急車で来院後にそのまま入院した　4. 他院よりの紹介

家族して入院手続きを完了後、お願へ案内されるまでの待ち時間は？
1. 30分以内　2. 1時間以内　3. 2時間以内　4. 3時間以内　5. 3時間以上（　　）時間

医師の診療内容・療養はどうでしたか？
の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
・手術の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
の治療の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
療養
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
・思いやり
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い

看護職員の診療内容・療養はどうでしたか？
の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
療養
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
・思いやり
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い

入院・退院時の説明はどうでしたか？
時の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
時の説明
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い

患者さまへの職員の対応・サービスはどうでしたか？
受付
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
受付
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
局
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
⑥会計
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
⑤検査
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
⑥放射線
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
⑦リハビリテーション
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い

うら面もご協力ください。

事はどうでしたか？
内容
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
まく温かい食事を温かく、冷たい食事を冷たく）適温で出されましたか？
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
ューの選択後に満足しましたか？
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
・病棟の施設・設備・環境はどうでしたか？
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い（騒音）
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常
大変よい　2. よい　3. ふつう　4. 悪い　5. 非常に悪い
等に医院を紹介や推薦したいと思われますか？
い　2. まあしたい　3. どちらでもない　4. あまりしたくない　5. 全くしたくない

その他お気づきの点やご意見がございましたら、下記の欄にご記入ください。

アンケートへのご協力ありがとうございました。
より良い医療が提供できるように

＜入院部門＞

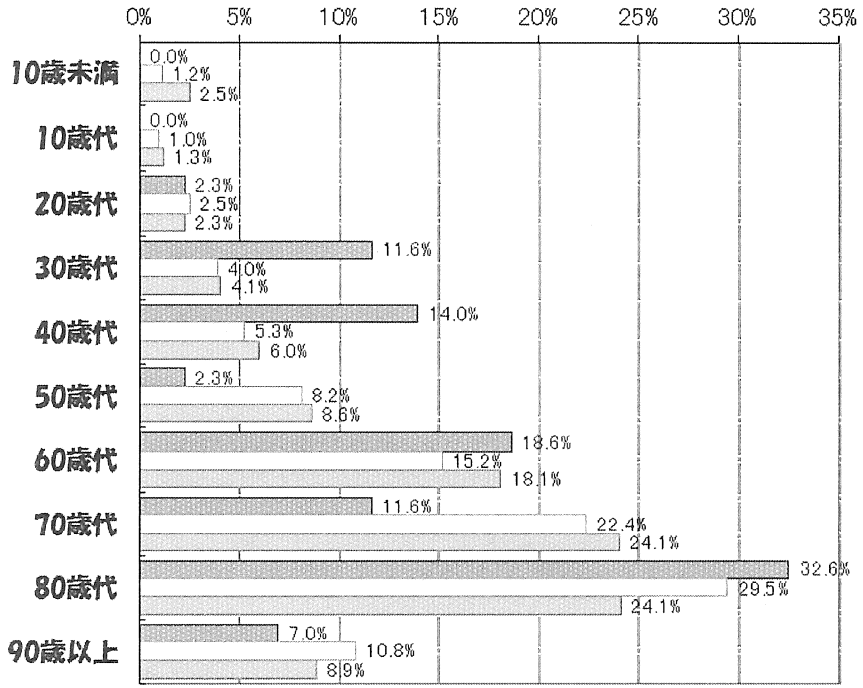
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-①. 年齢

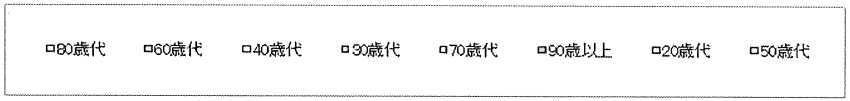
■年代別分布状況

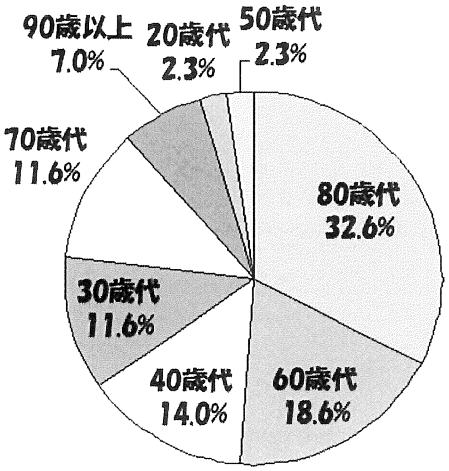
＜凡例：有効件数：平均年齢＞

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





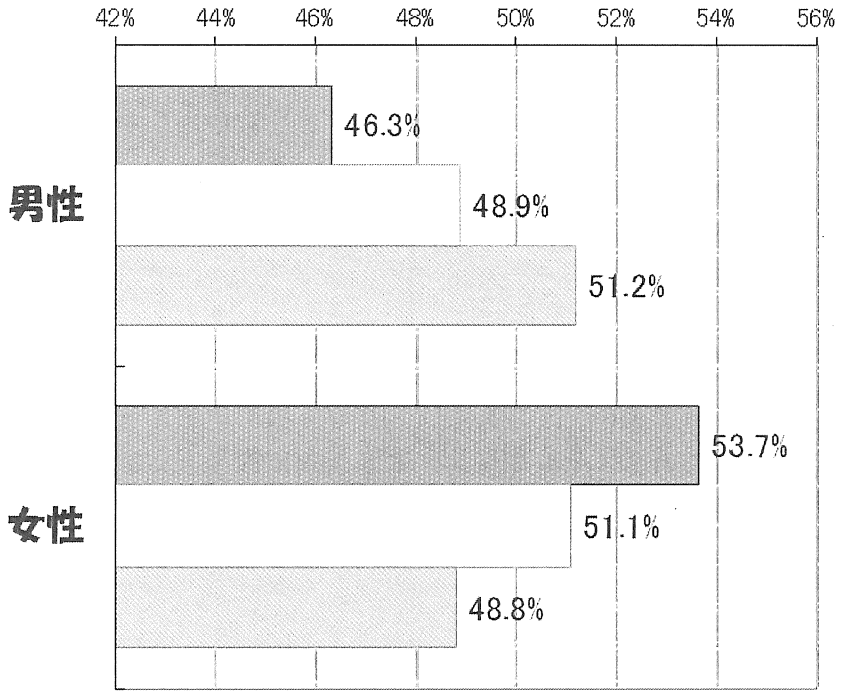
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-2. 性別

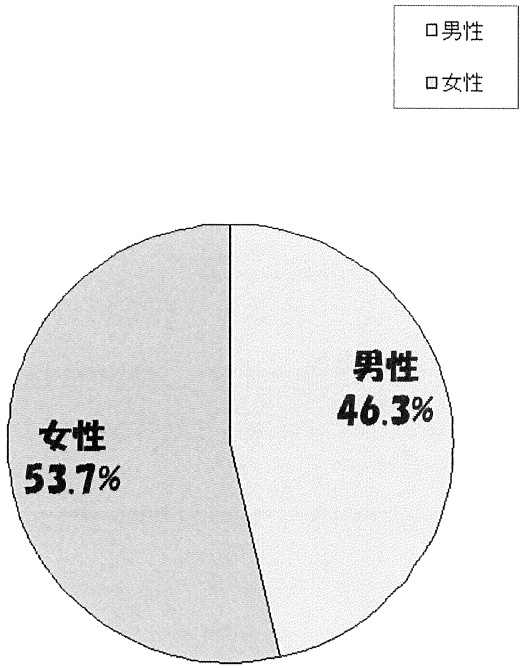
■性別分布状況

<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



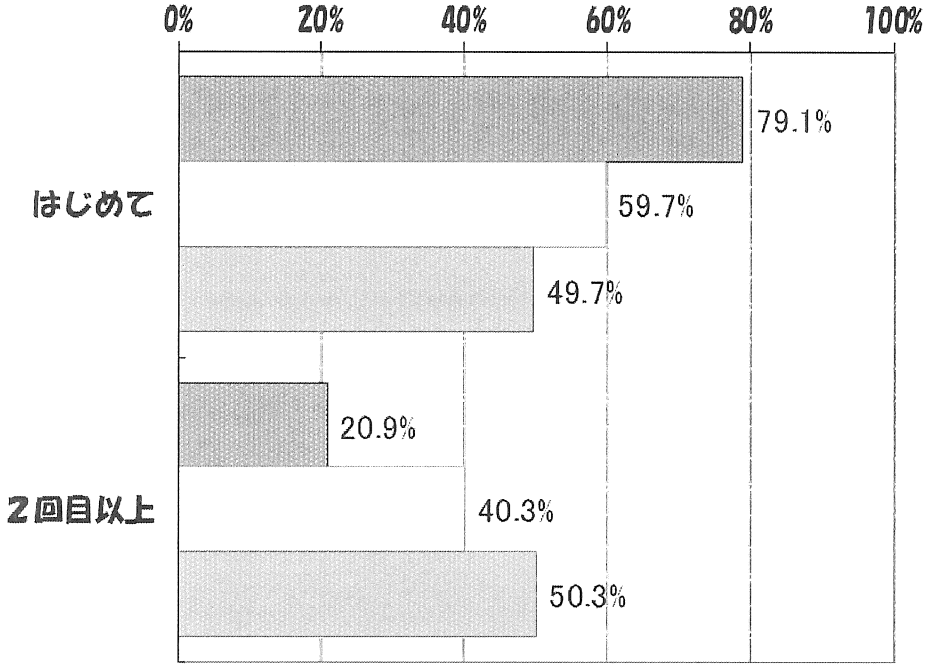
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-③．来院回数

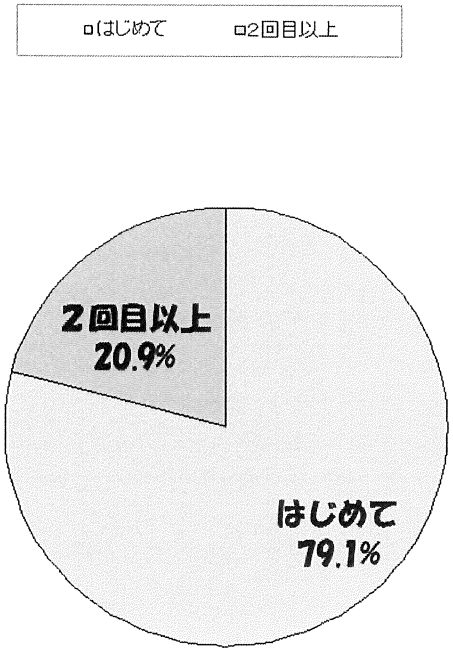
■来院状況

＜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



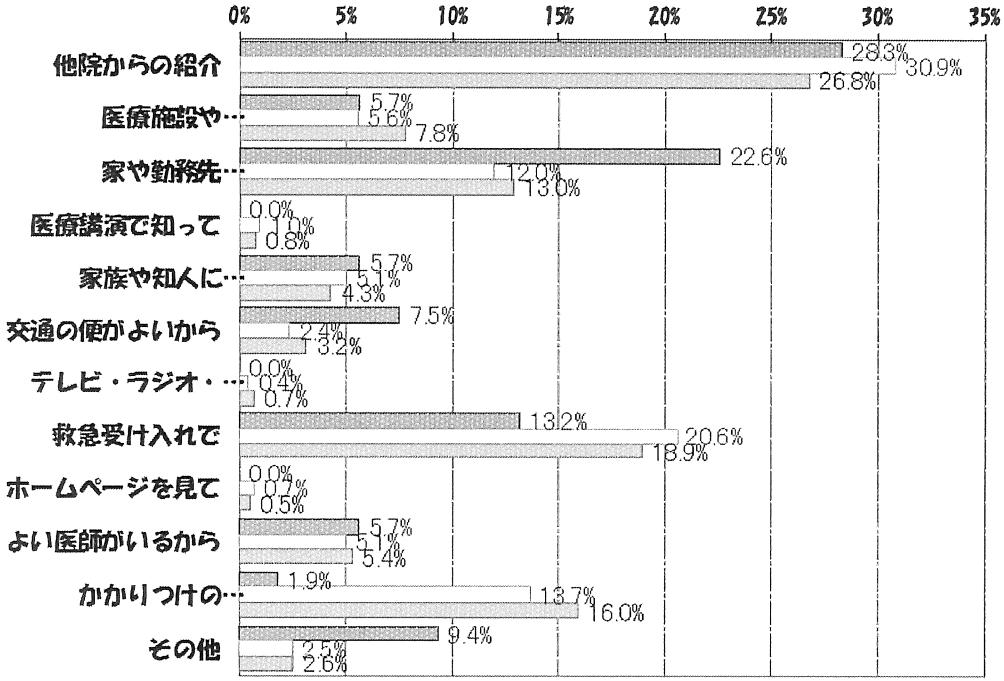
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-④．当院をお選びいただいた理由

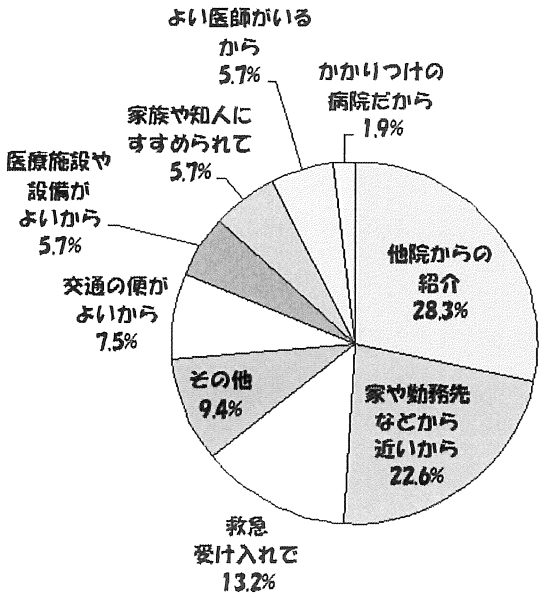
■選択理由状況

＜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



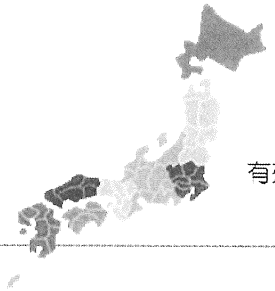
■当院の分布状況



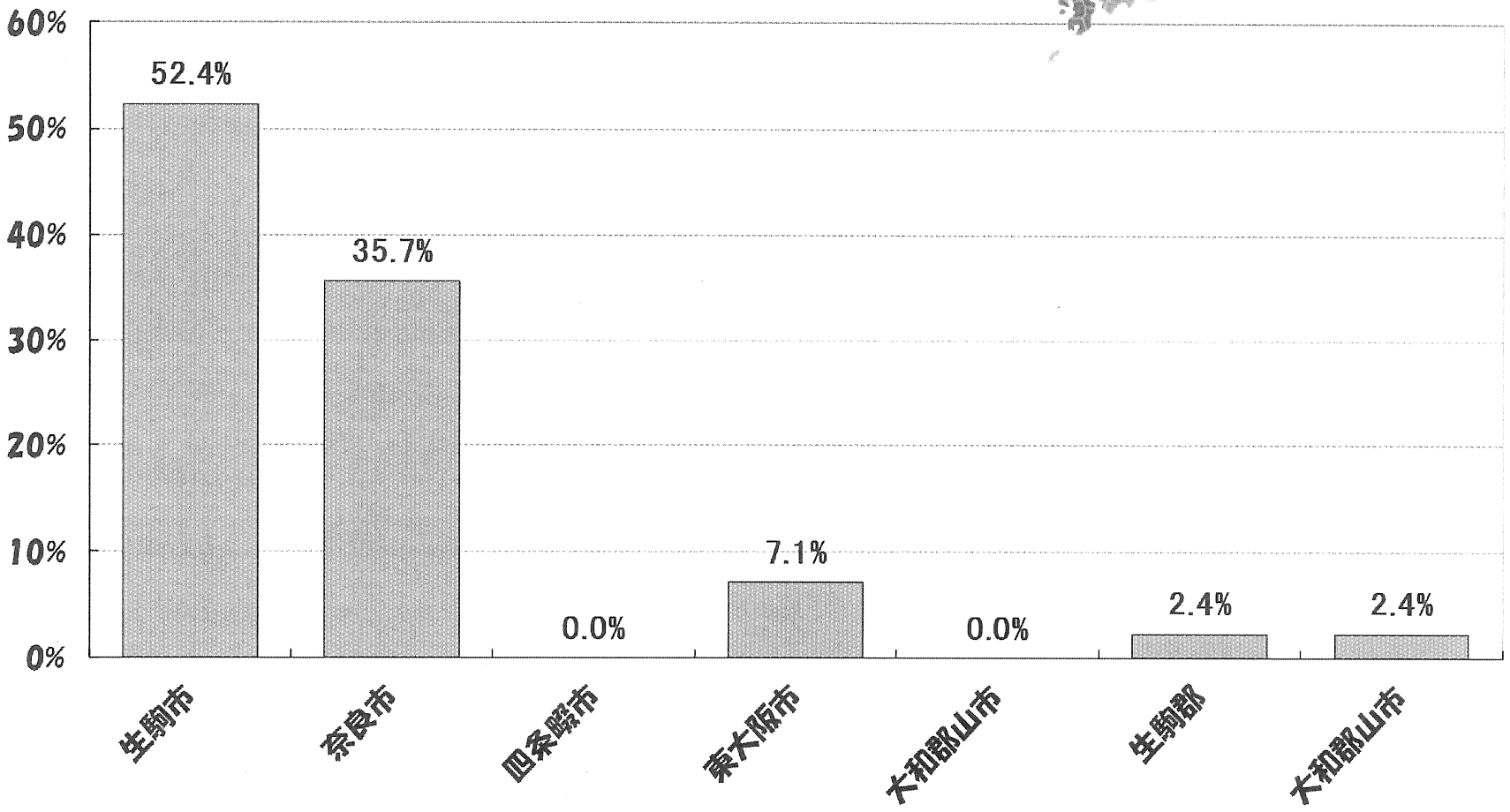
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-5. 住所

対象者の回答は次のとおりであった。



有効件数：42件



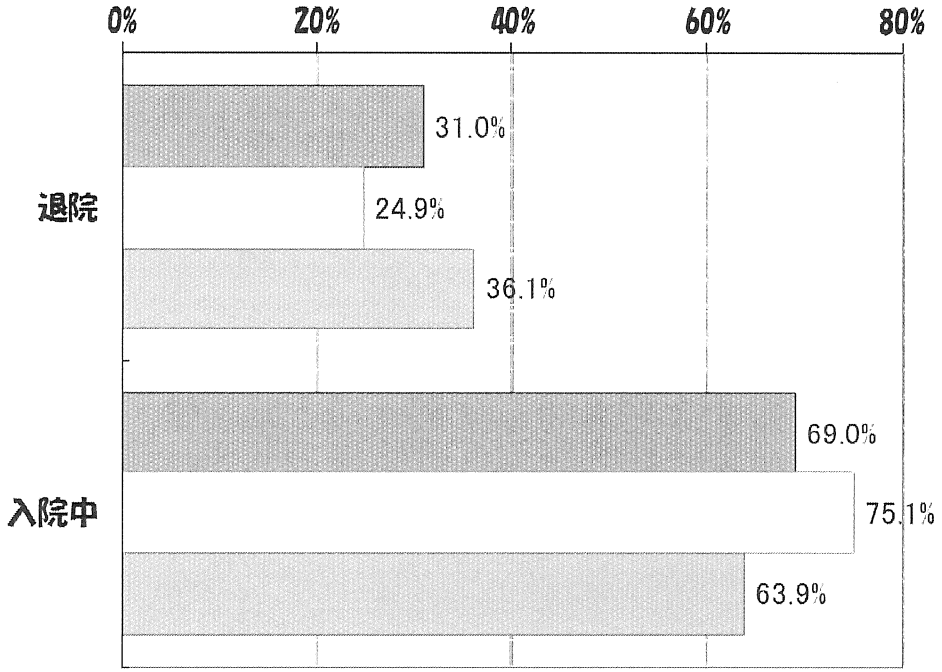
Ⅰ　調査対象者の属性

Q1-⑥．入退院状況

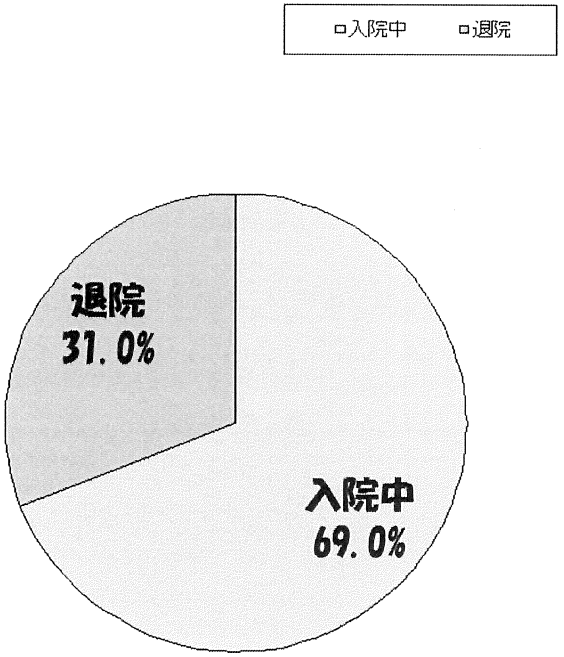
■状況

＜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



■当院の分布状況

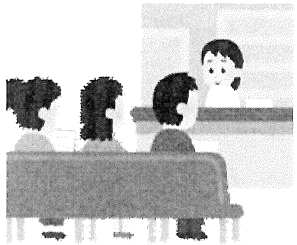


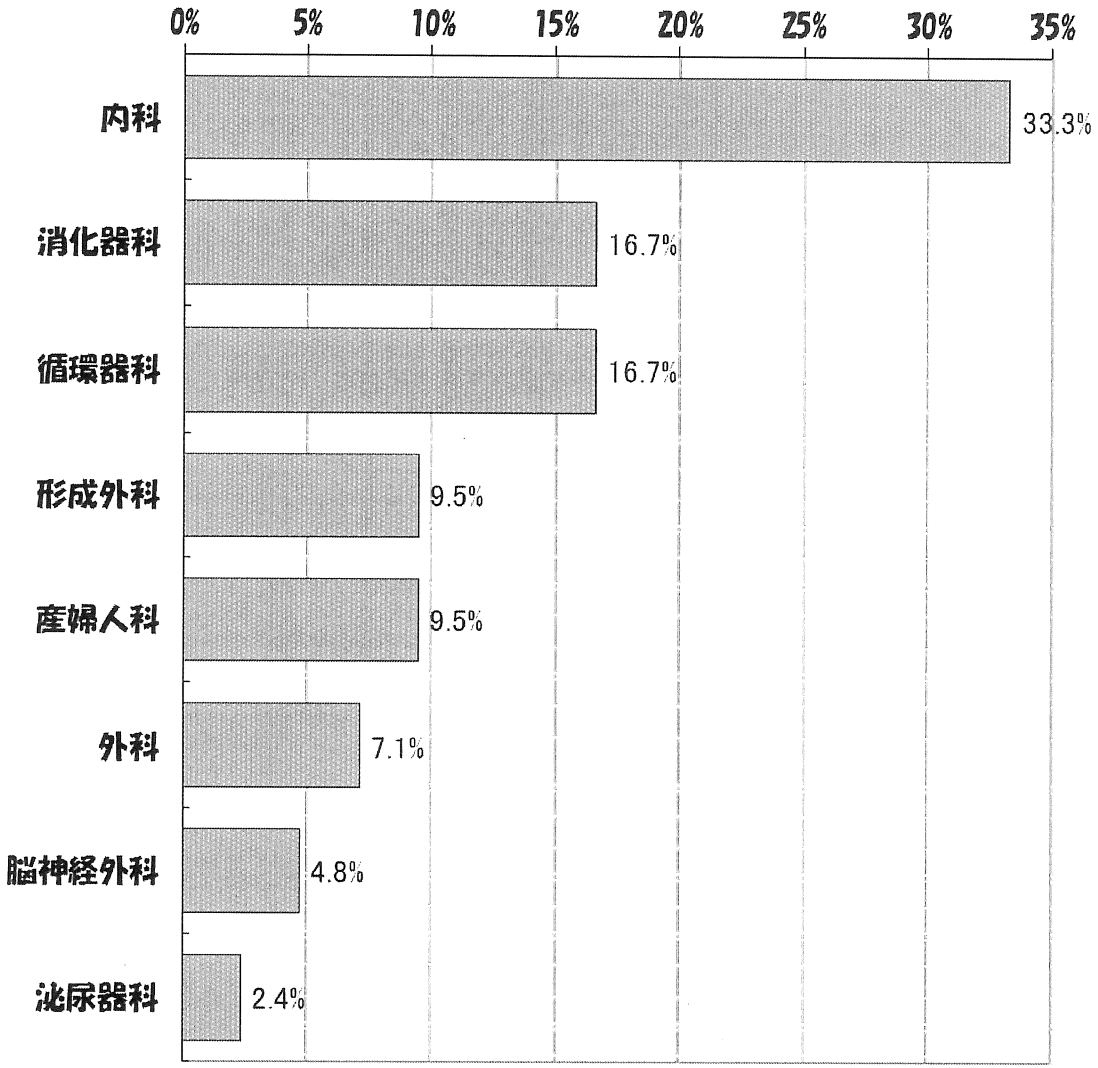
Ⅱ　診療科目

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：42件





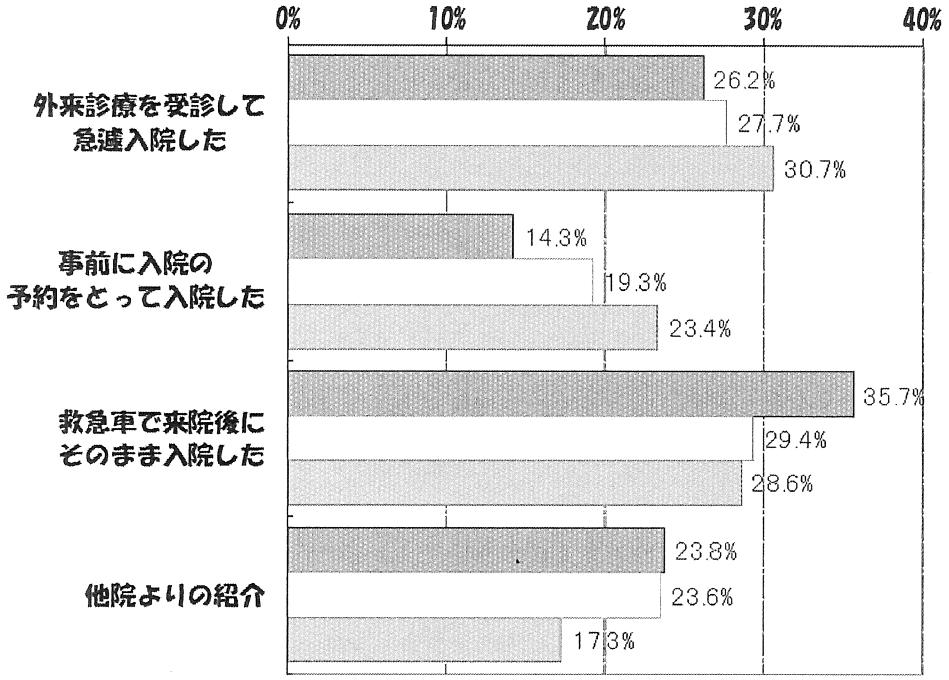
Ⅲ　経路

Q3．入院経路

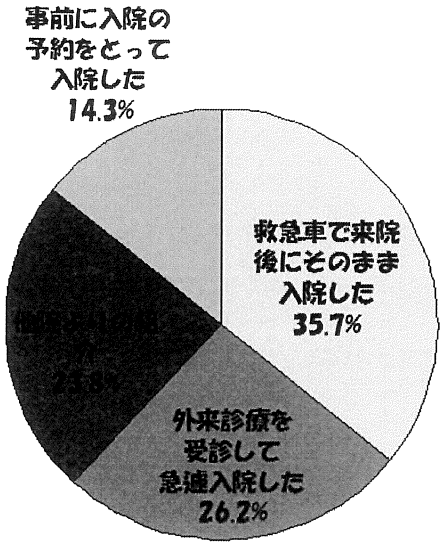
■入院経路別分布状況

<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

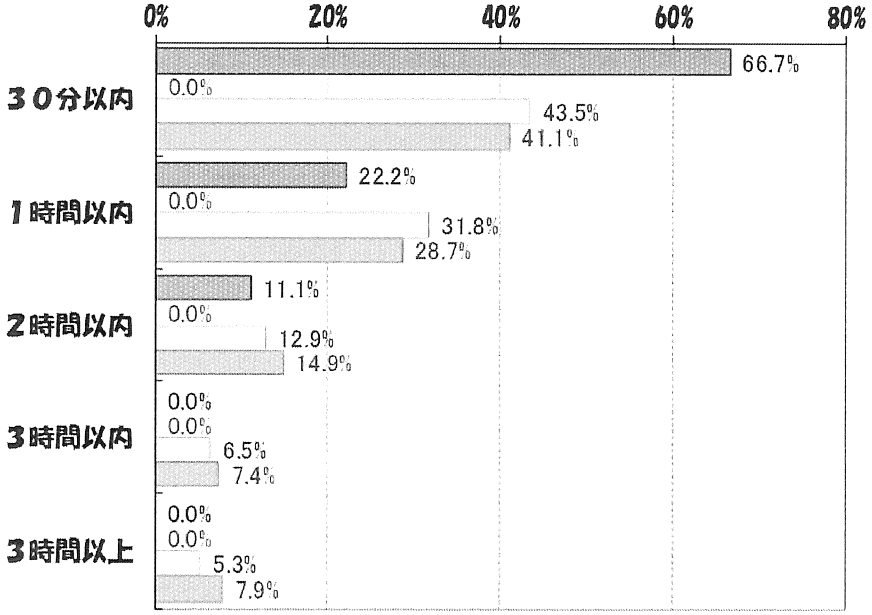


Ⅳ　診療待ち時間

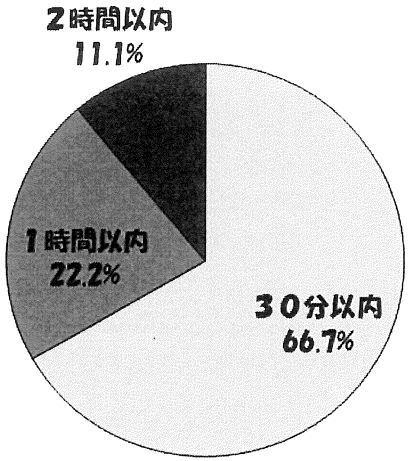
Q4．来院して入院手続き完了後、部屋へ案内されるまでの待ち時間

■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？

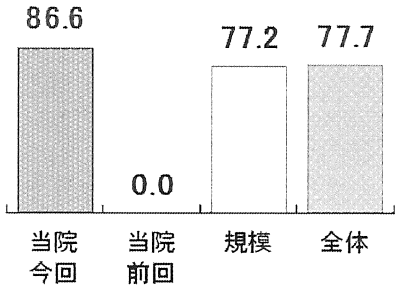
＜凡例：有効件数＞

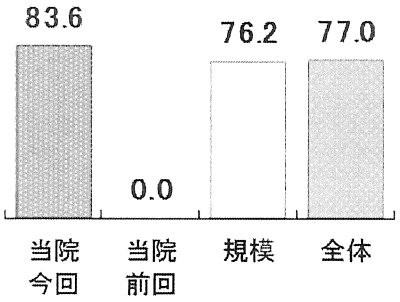
n＝100

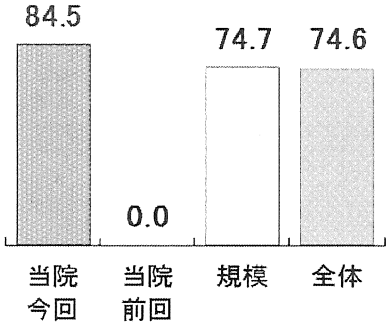
大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い
100点	75点	50点	25点	0点

評点

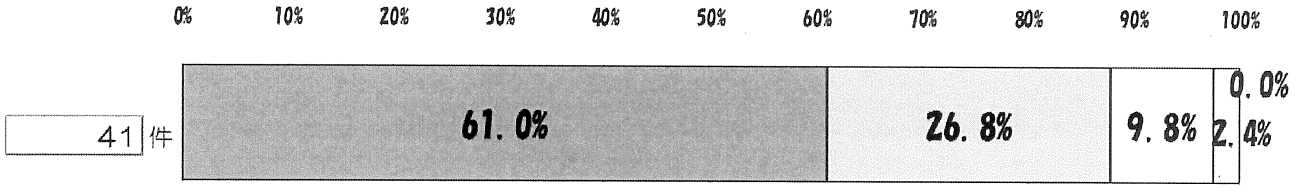
評点



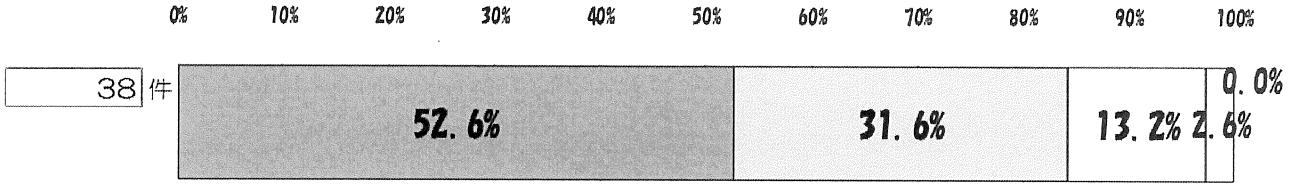




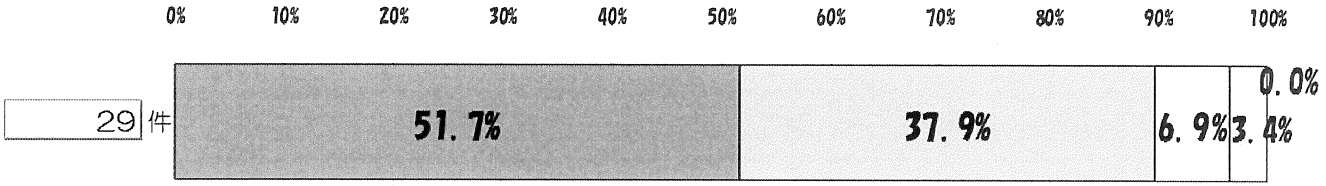
Q5-①．治療の説明



Q5-②．検査・手術の説明



Q5-③．退院後の治療の説明



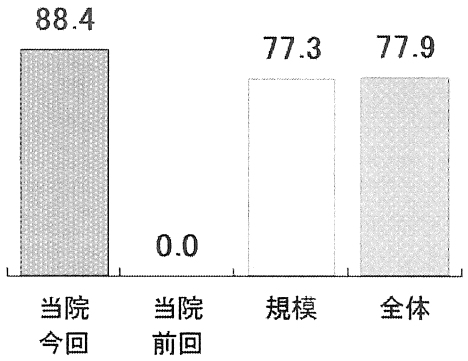
Ⅴ　医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

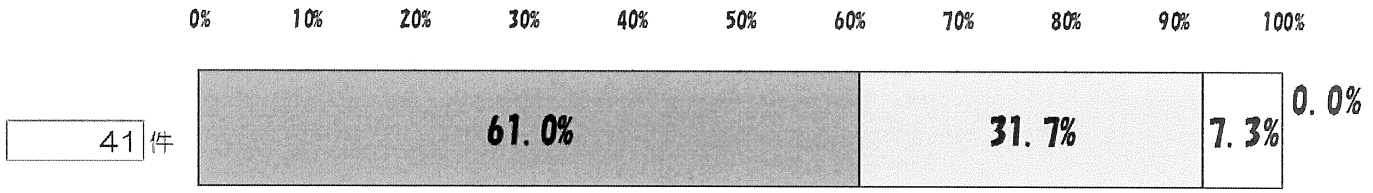
<凡例>
大変よい　よい　ふつう　悪い　非常に悪い
100点　75点　50点　25点　0点

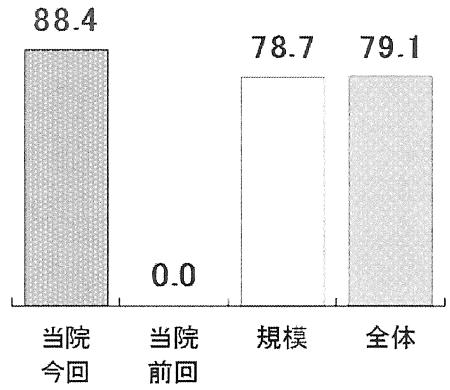
<有効件数>
n＝100

評 点

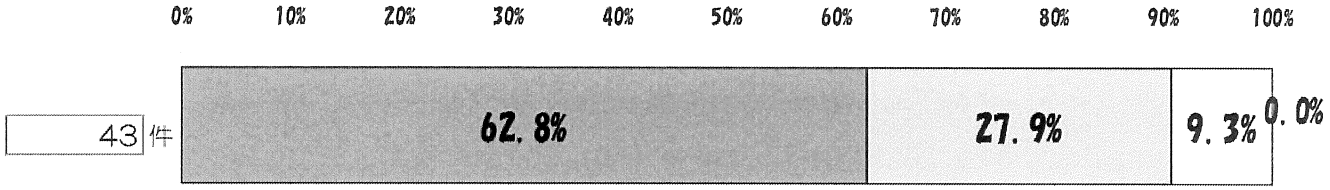


Q5-④. 診療 態度





Q5-⑤. 親切・思いやり

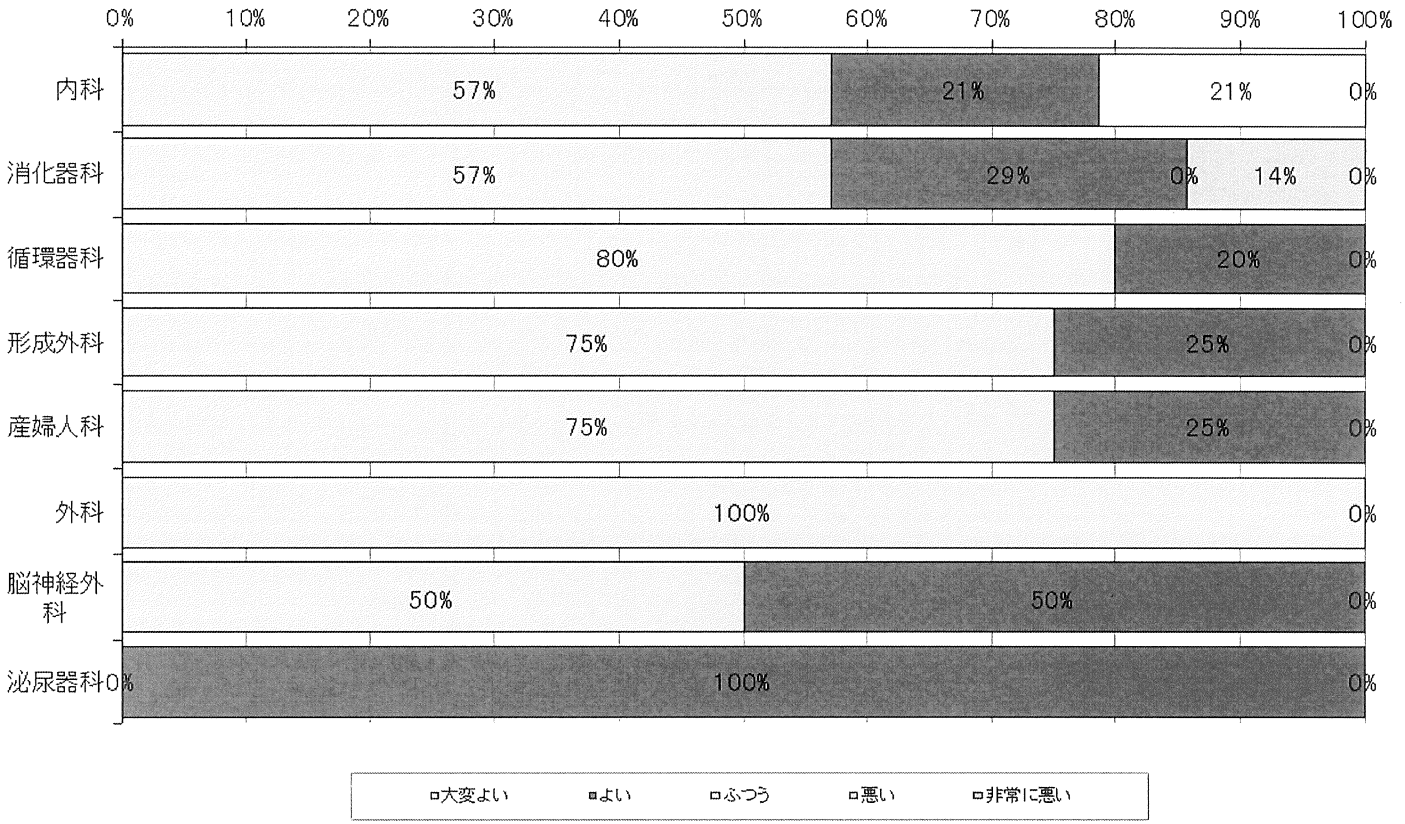


Ⅴ　医師の対応

Q5. 医師の診察内容・態度はどうでしたか？

Q5-③. 治療の説明

科別比較



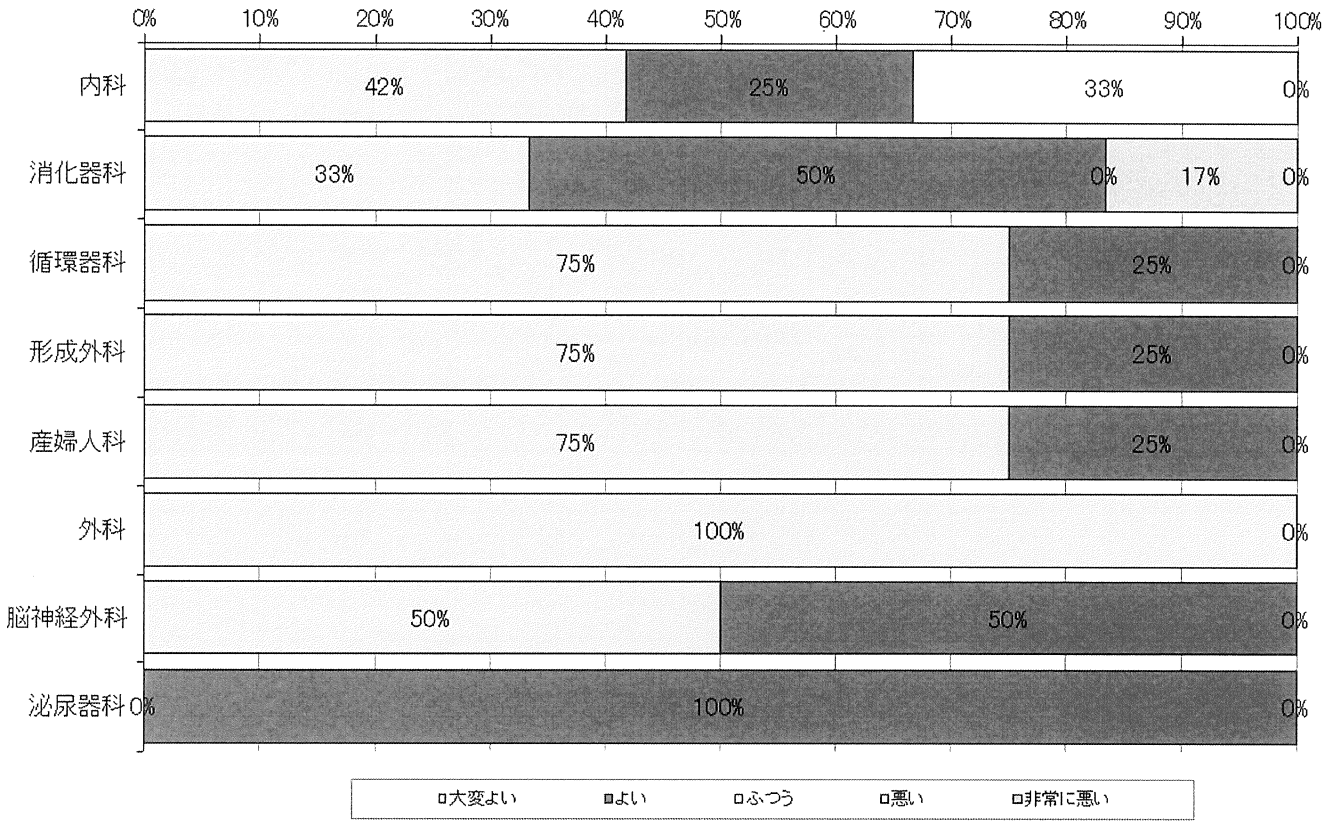
診療科	評点	有効件数
内科	83.9	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	95.0	5件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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



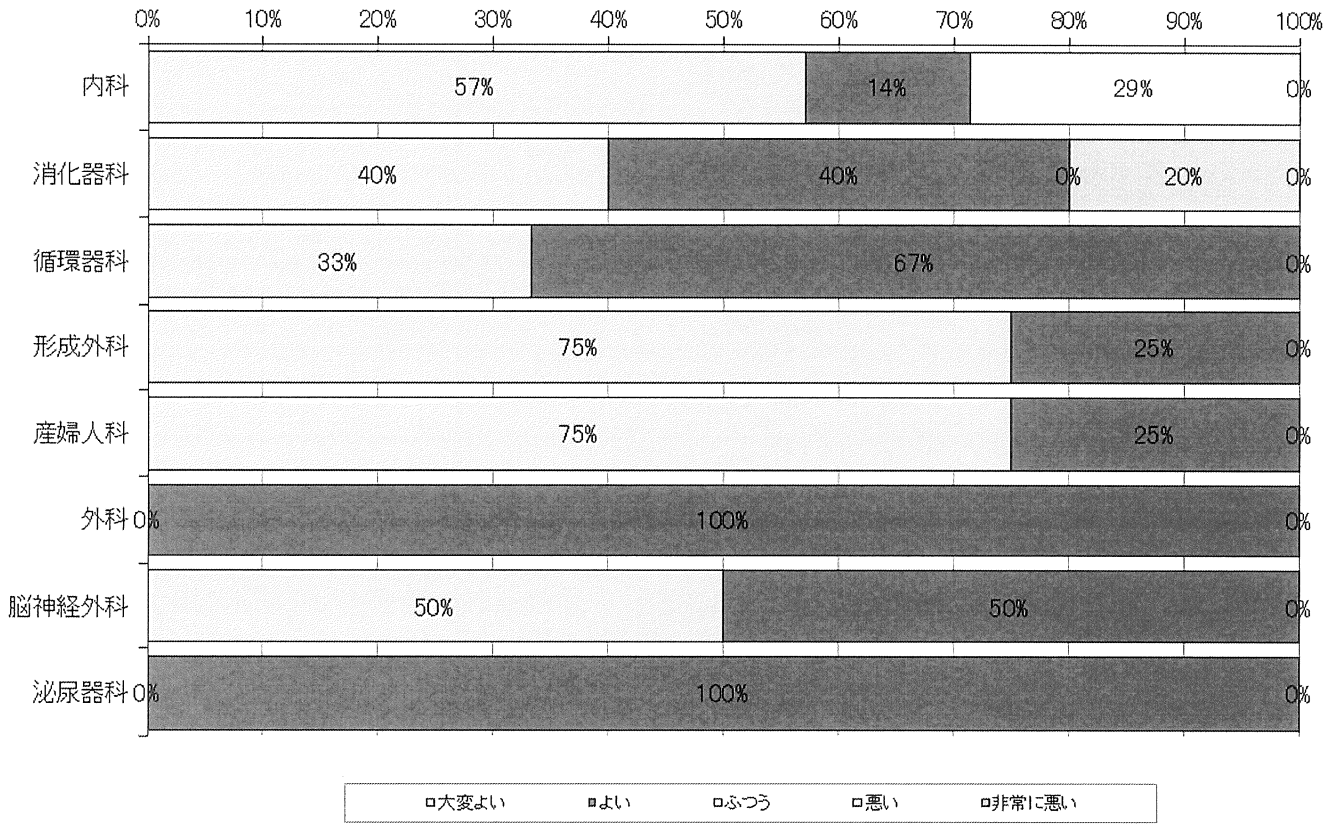
診療科	評点	有効件数
内科	77.1	12件
消化器科	75.0	6件
循環器科	93.8	4件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	2件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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



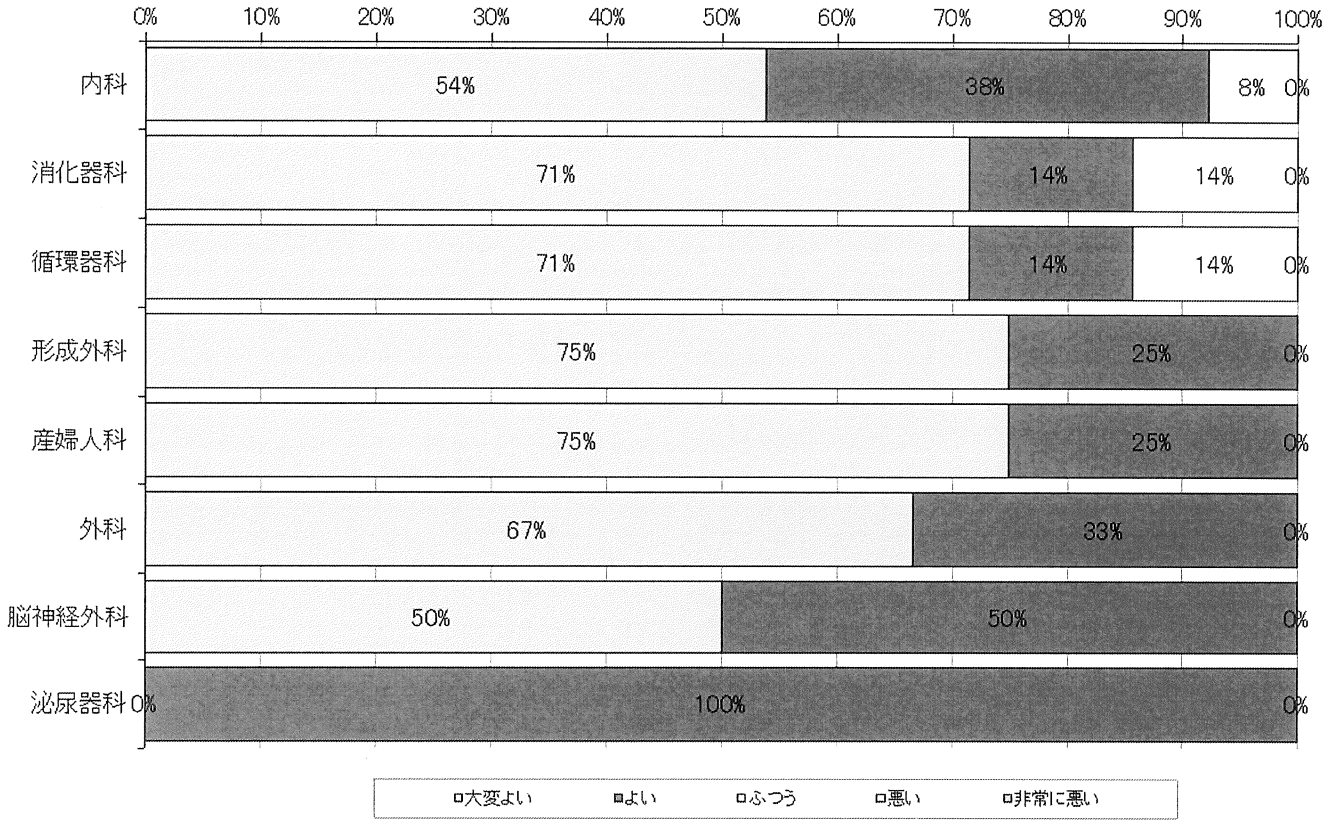
診療科	評点	有効件数
内科	82.1	7件
消化器科	75.0	5件
循環器科	83.3	3件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	75.0	1件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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



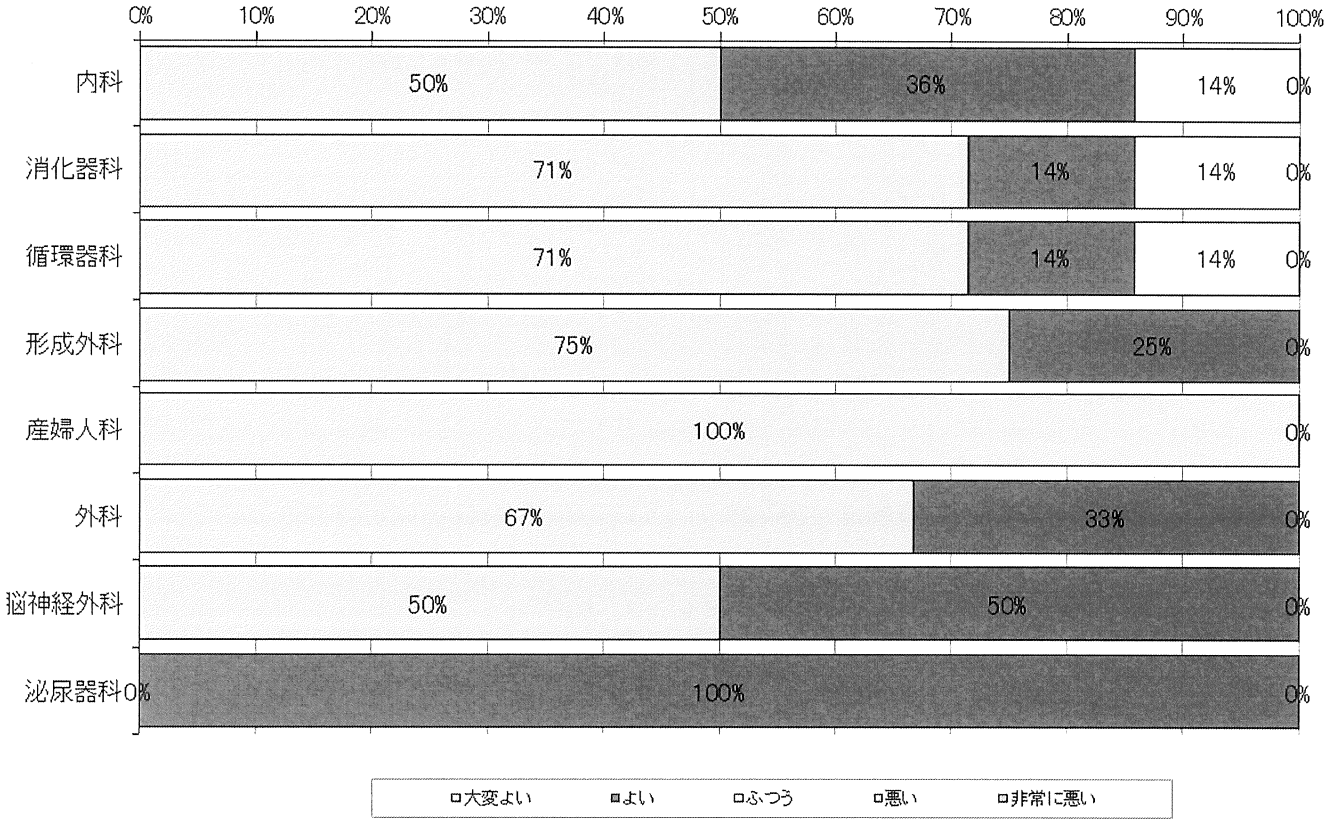
診療科	評点	有効件数
内科	86.5	13件
消化器科	89.3	7件
循環器科	89.3	7件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	91.7	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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

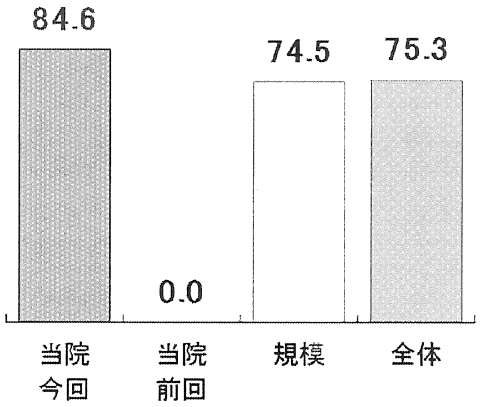
Q7．入院・退院時の説明はどうでしたか？

<有効件数>　n＝100

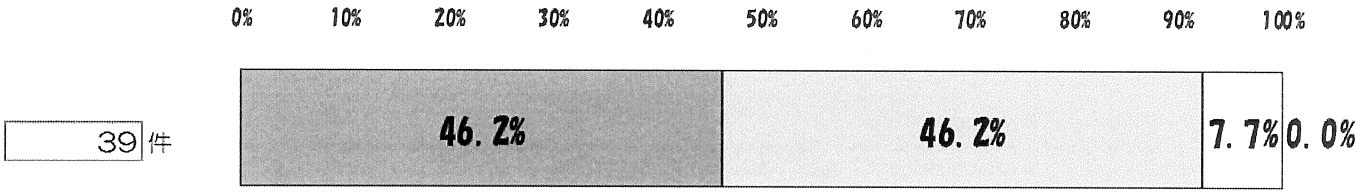
<凡例>

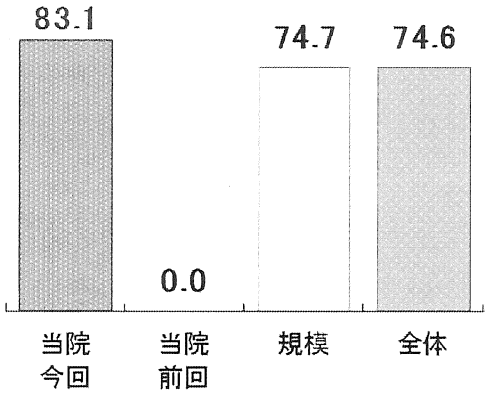
大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い
100点	75点	50点	25点	0点

評　点

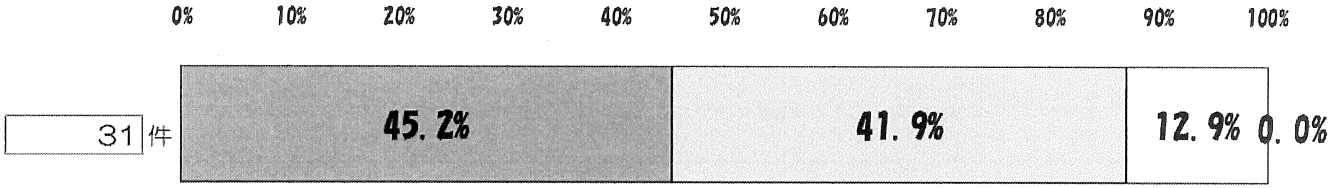


Q7-①．入院時の説明





Q7-②．退院時の説明

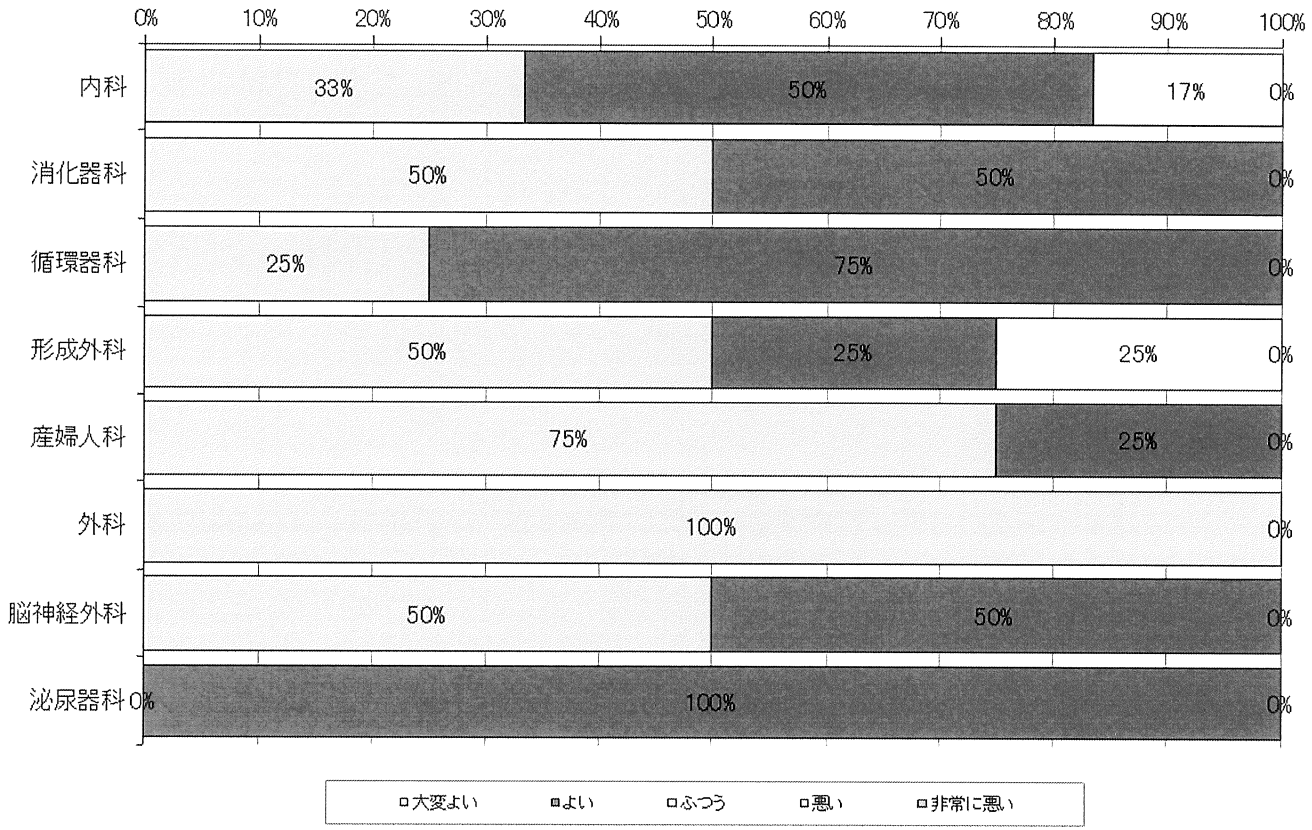


Ⅶ　入院・退院時の説明

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



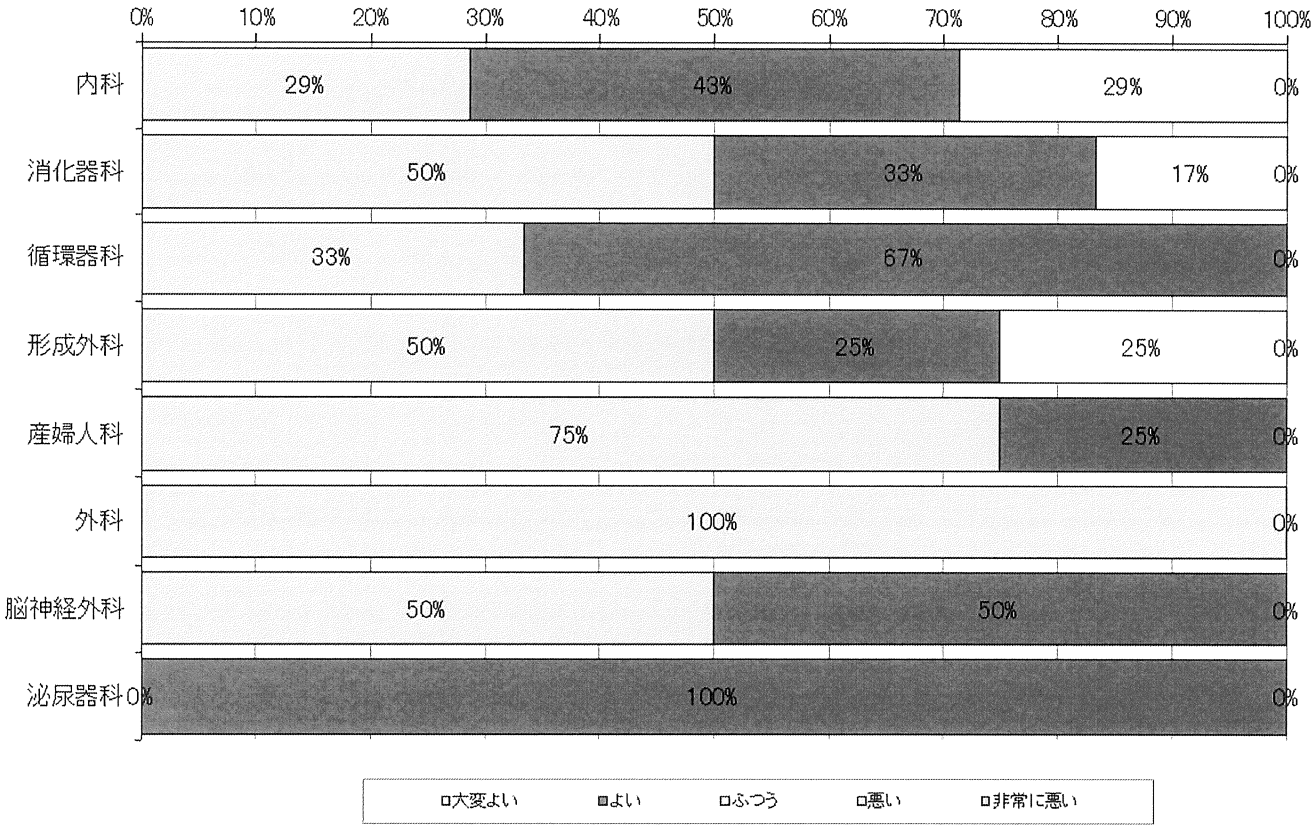
診療科	評点	有効件数
内科	79.2	12件
消化器科	87.5	6件
循環器科	81.3	4件
形成外科	81.3	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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

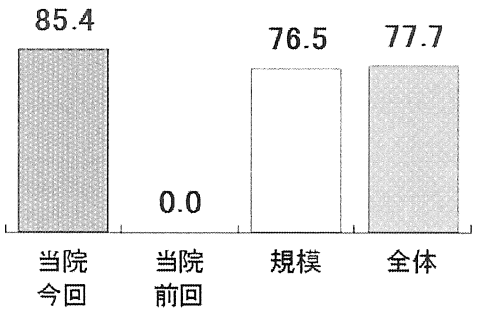
Ⅴ　看護職員の診察内容・態度

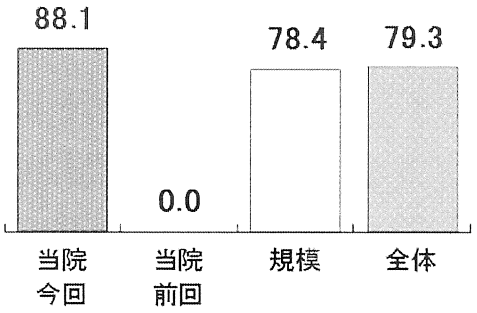
Q6．看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

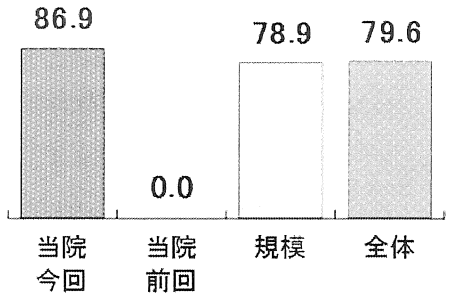
<凡例>　大変よい　よい　ふつう　悪い　非常に悪い

<有効件数>　n＝100

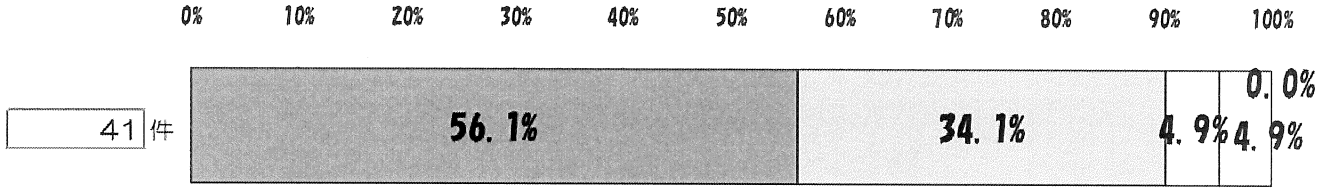
評 点



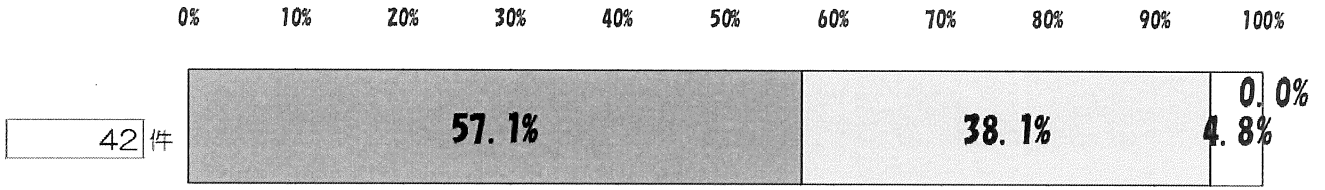




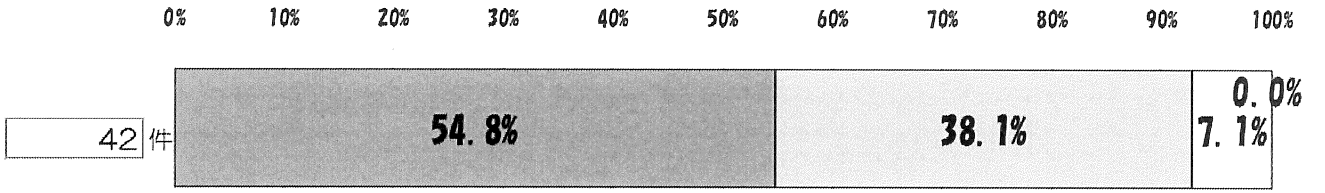
Q6-①．処置の説明



Q6-②．看護態度



Q6-③．親切・思いやり

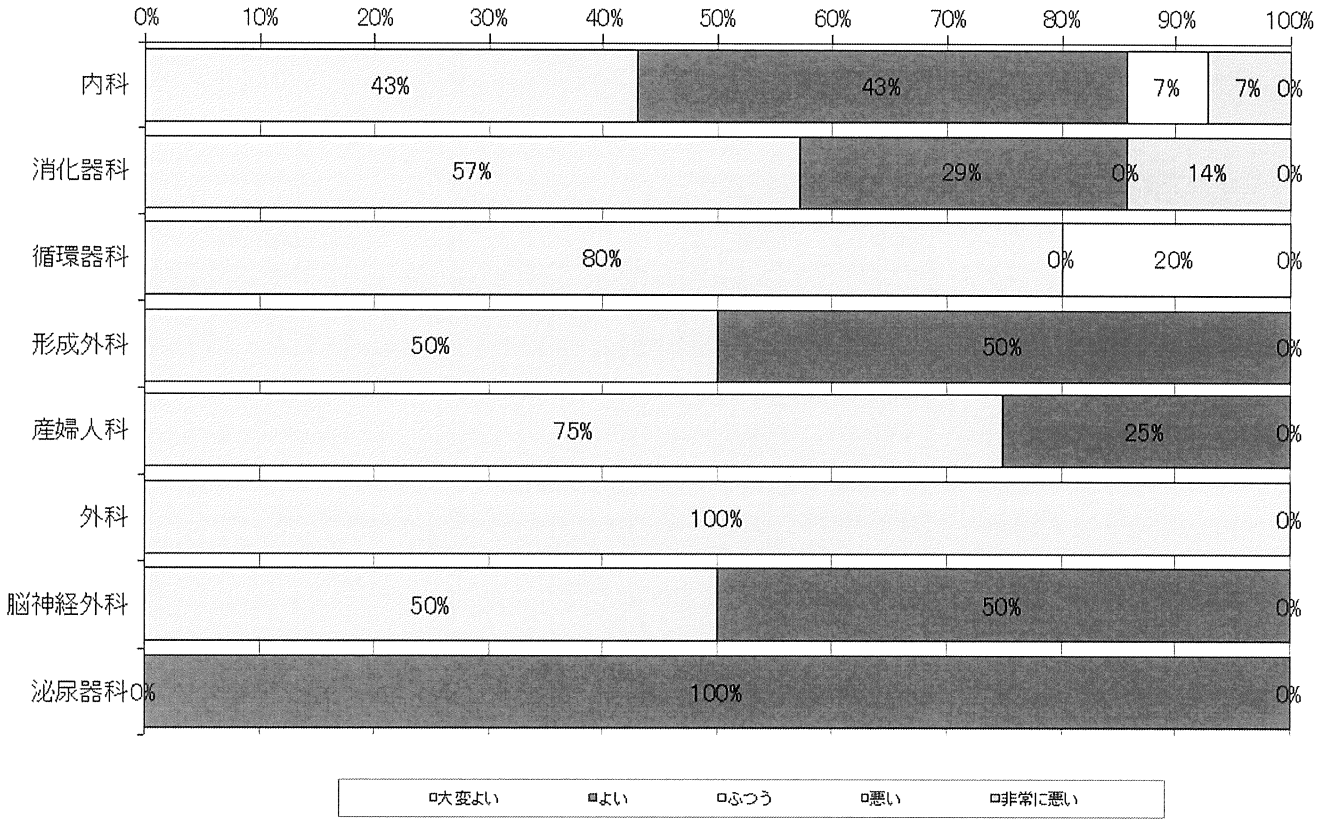


Ⅴ. 看護職員の診察内容・態度

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



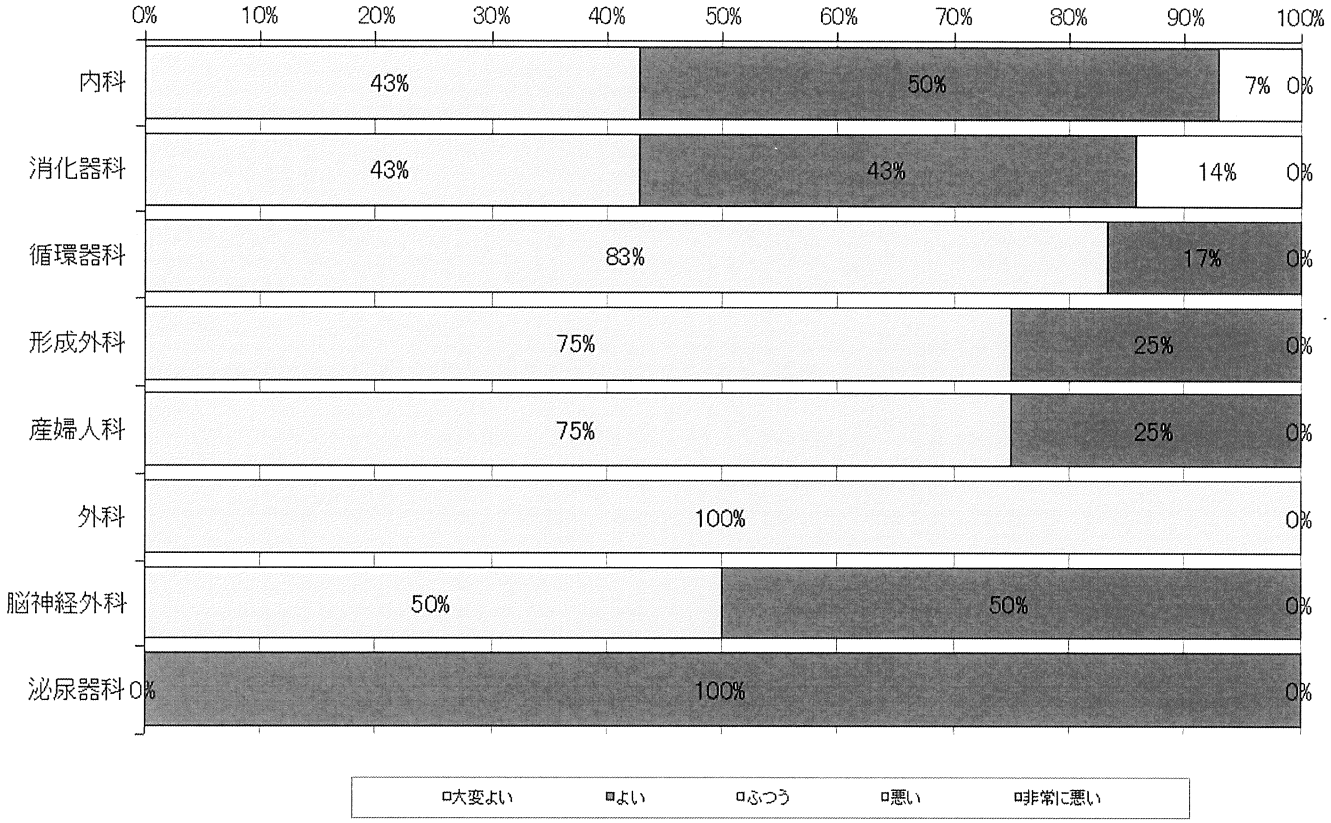
診療科	評点	有効件数
内科	80.4	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	90.0	5件
形成外科	87.5	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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



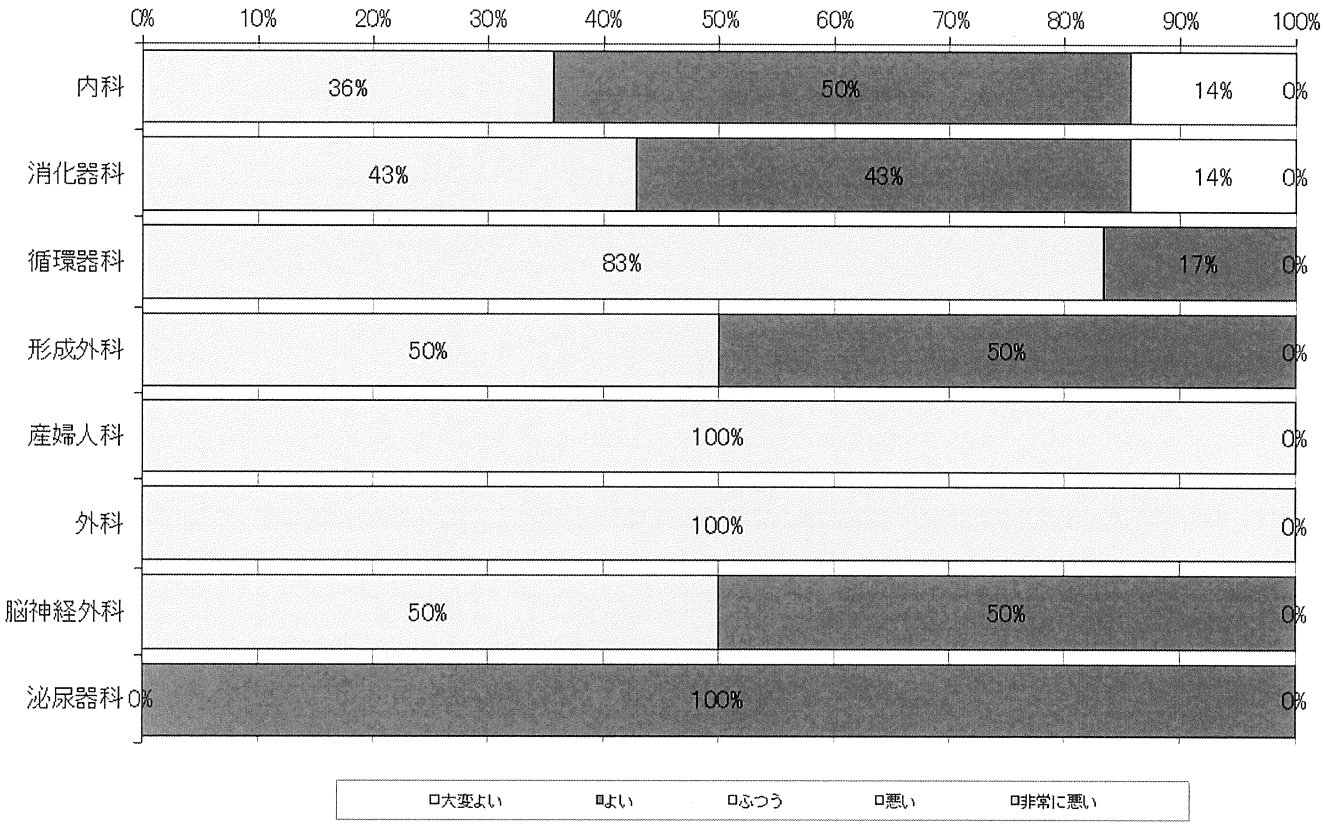
診療科	評点	有効件数
内科	83.9	14件
消化器科	82.1	7件
循環器科	95.8	6件
形成外科	93.8	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	3件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	75.0	1件

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

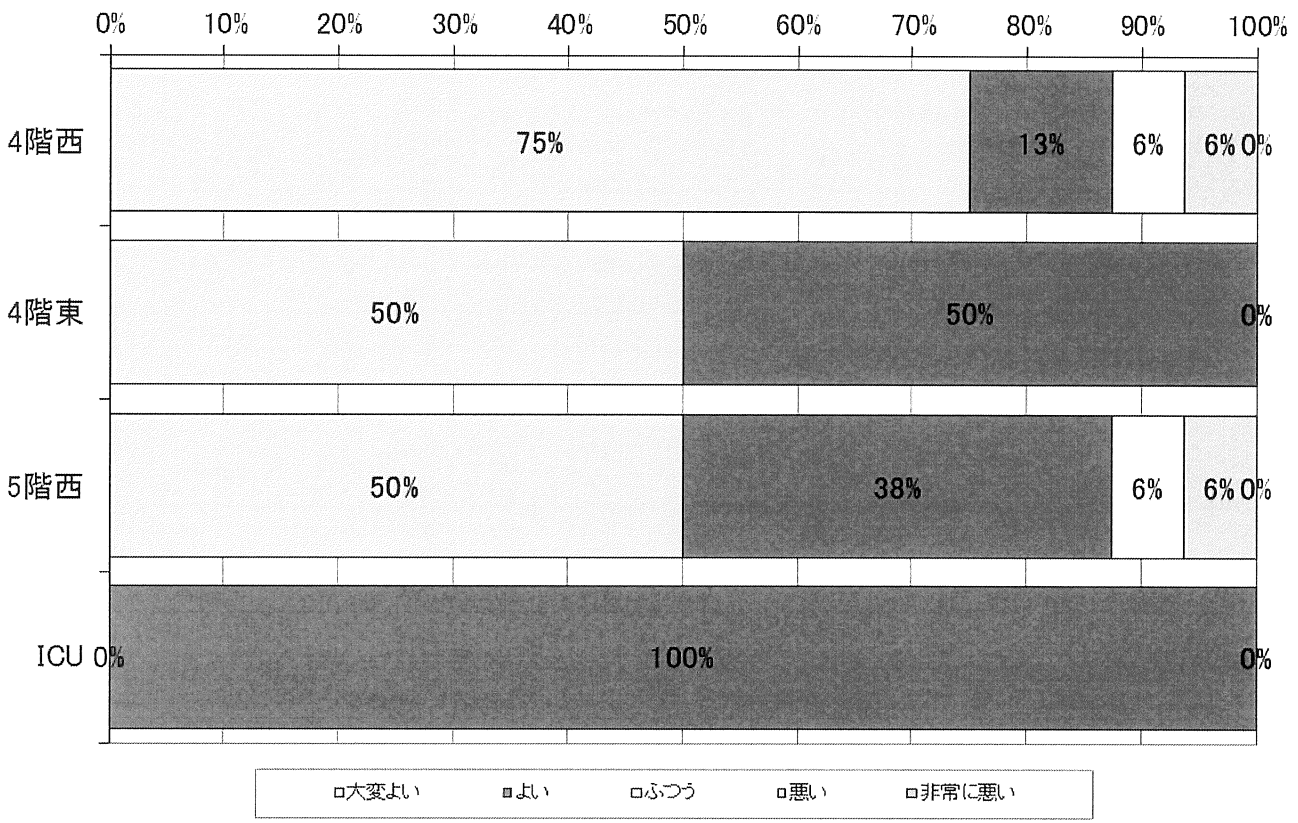
Ⅴ　看護職員の診察内容・態度

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

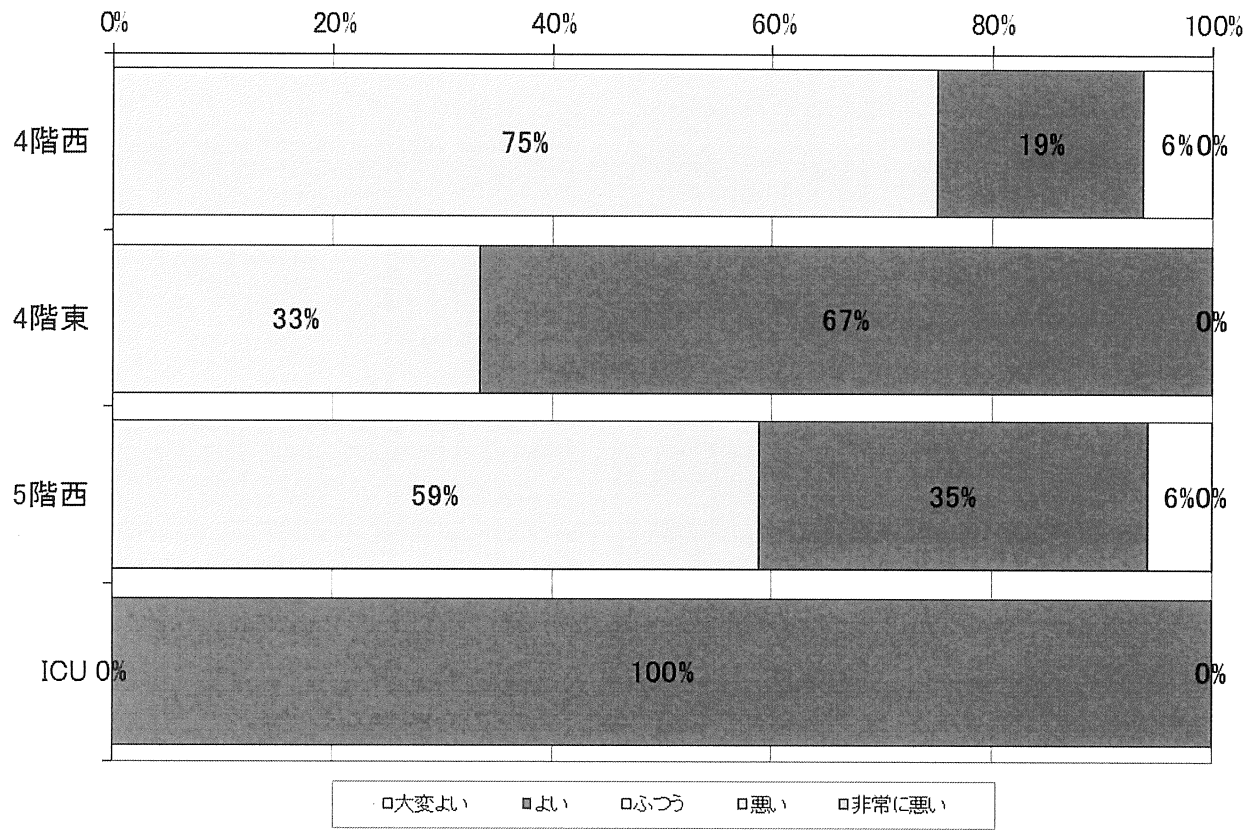
Ⅵ　看護職員の診察内容・態度

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

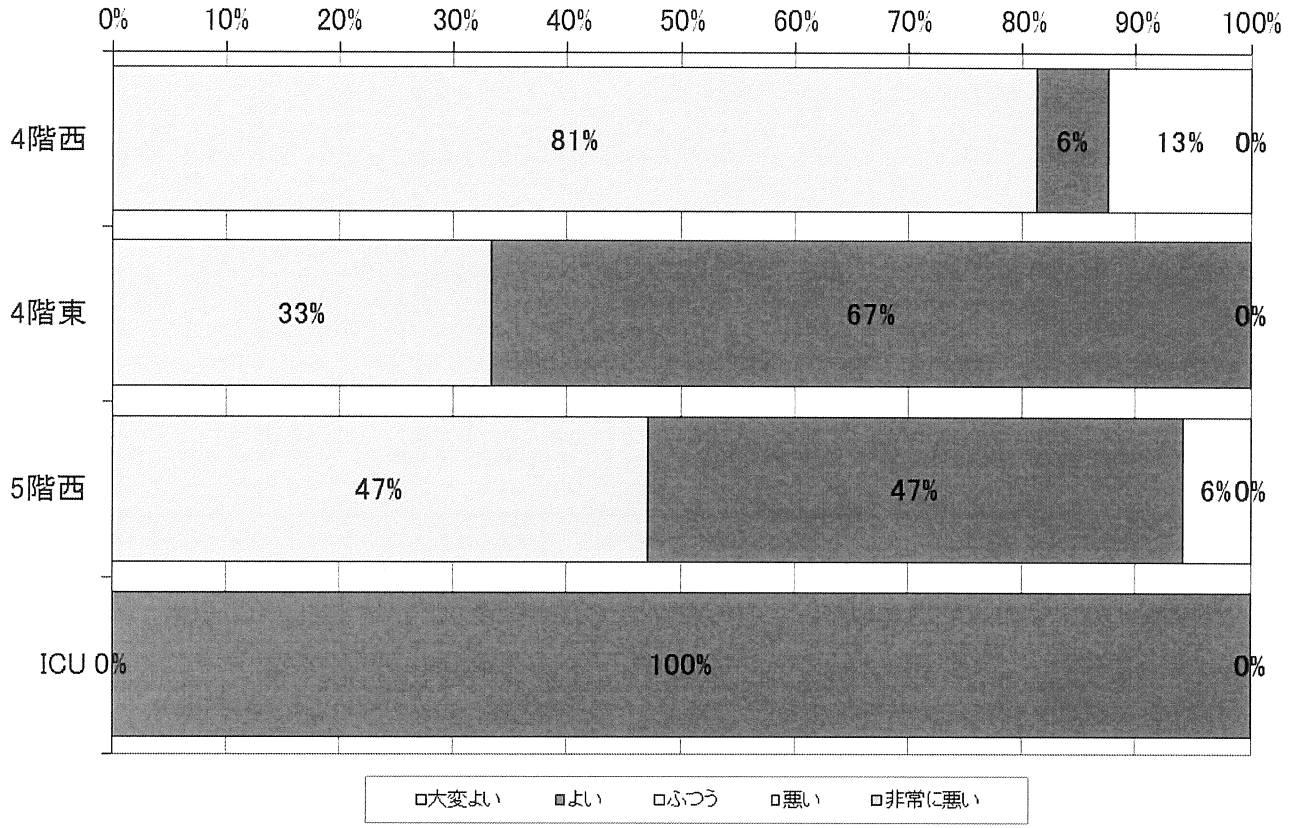
Ⅴ　看護職員の診察内容・態度

Q6．看護職員の診察内容・態度はどうでしたか？

Q6-③．親切・思いやり

病棟別比較

（病棟登録順）



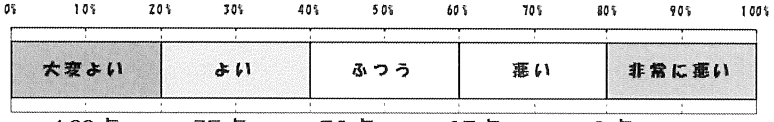
病棟	評点	有効件数
4階西	92.2	16件
4階東	83.3	6件
5階西	85.3	17件
ICU	75.0	1件

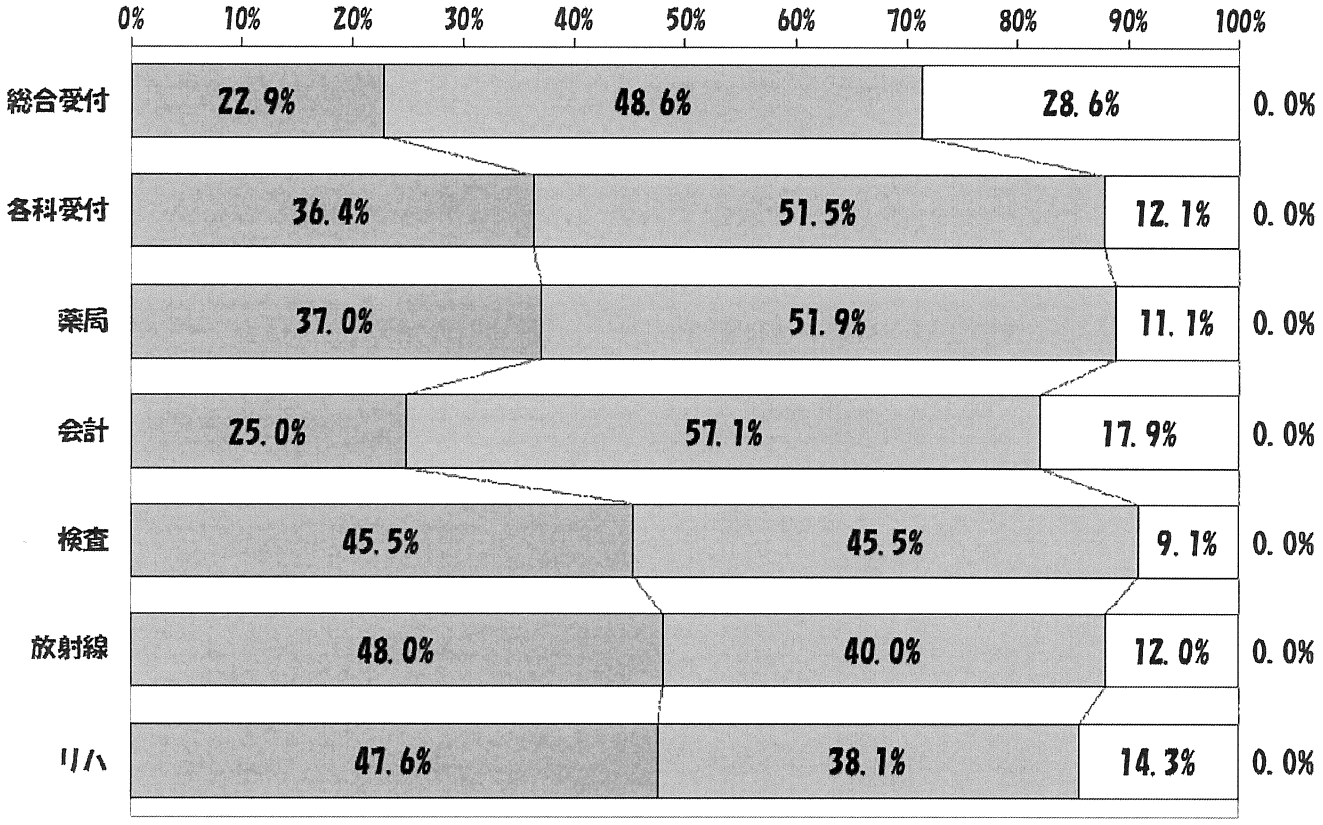
Ⅷ　職員の対応

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



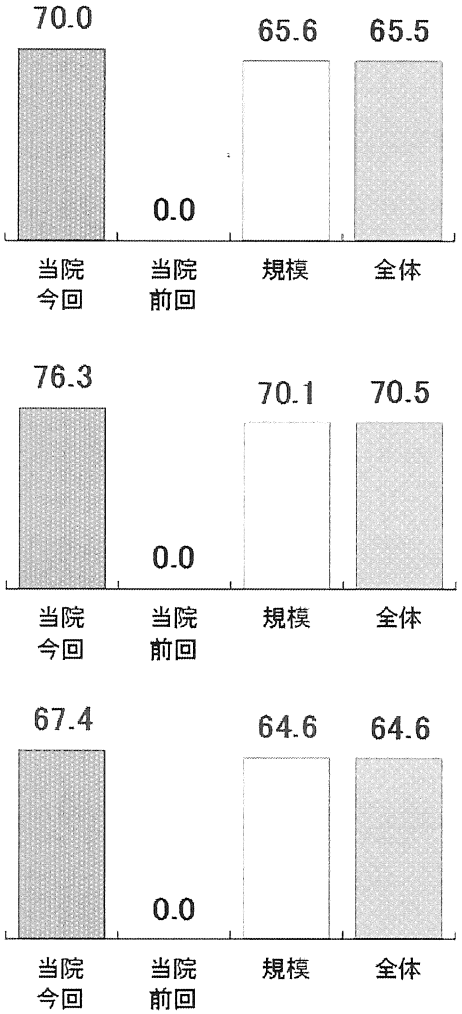


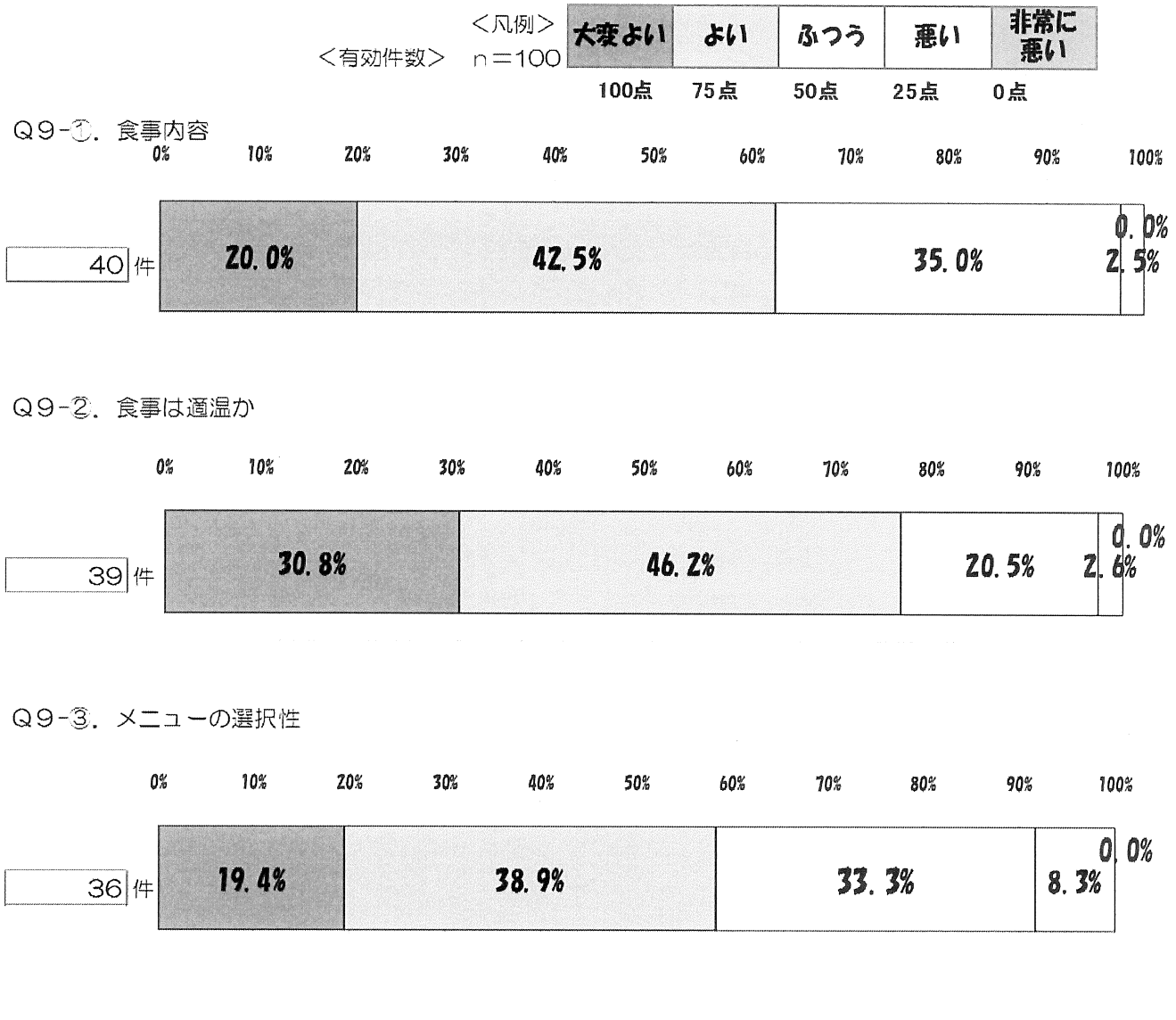
	評点 当院	規模	全体	有効件数
総合受付	73.6	72.3	72.5	35 件
各科受付	81.1	72.4	72.8	33 件
薬局	81.5	72.2	71.5	27 件
会計	76.8	71.1	70.8	28 件
検査	84.1	73.8	74.2	33 件
放射線	84.0	72.3	72.5	25 件
リハ	83.3	76.6	75.0	21 件

Ⅸ　食事について

Q9．食事はどうでしたか？

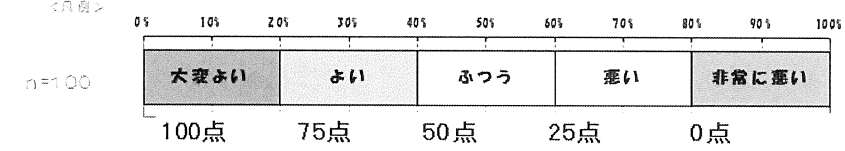
評 点

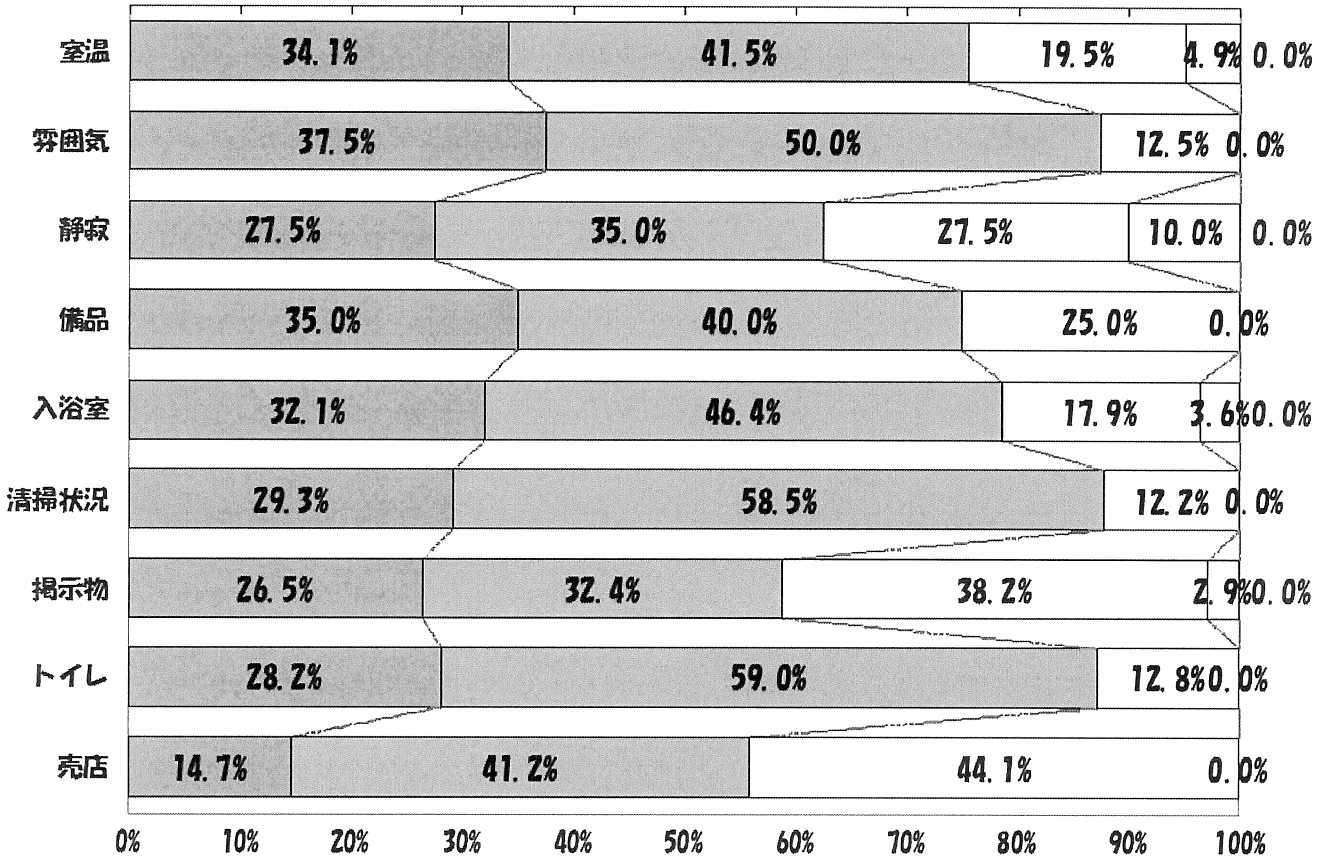




X　施設環境

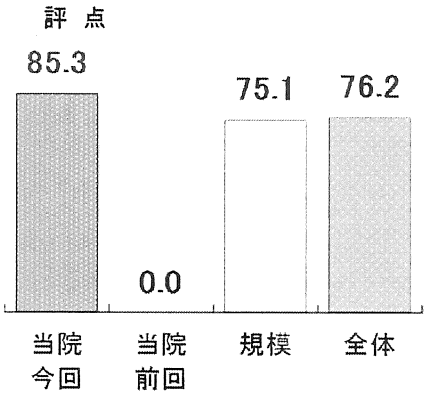
Q１０．病院の施設・設備・環境はどうですか？



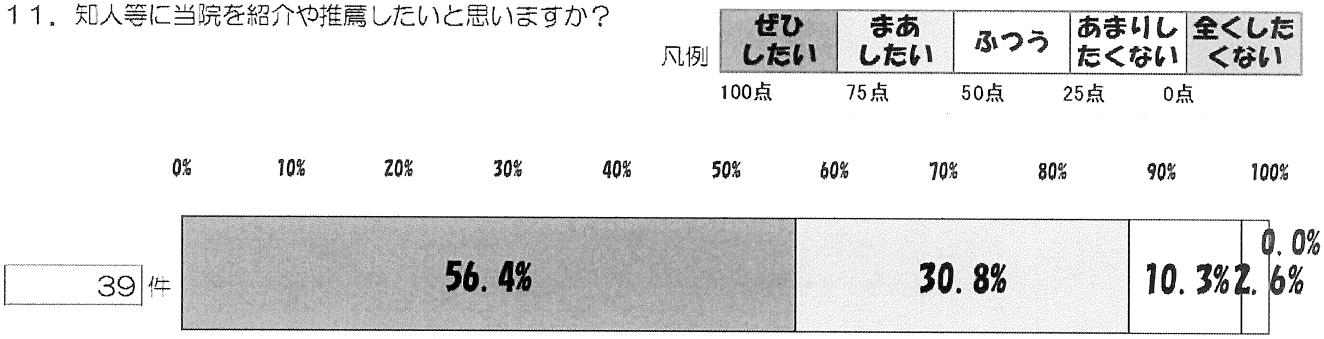


	評点 当院	規模	全体	有効件数
室温	76.2	71.7	71.3	41 件
雰囲気	81.3	71.0	71.8	40 件
静寂	70.0	67.2	66.8	40 件
備品	77.5	67.6	69.5	40 件
入浴室	76.8	68.2	68.8	28 件
清掃状況	79.3	72.1	72.9	41 件
掲示物	70.6	67.3	67.6	34 件
トイレ	78.8	71.2	72.9	39 件
売店	67.6	64.3	67.3	34 件

ＸＩ　総合評価



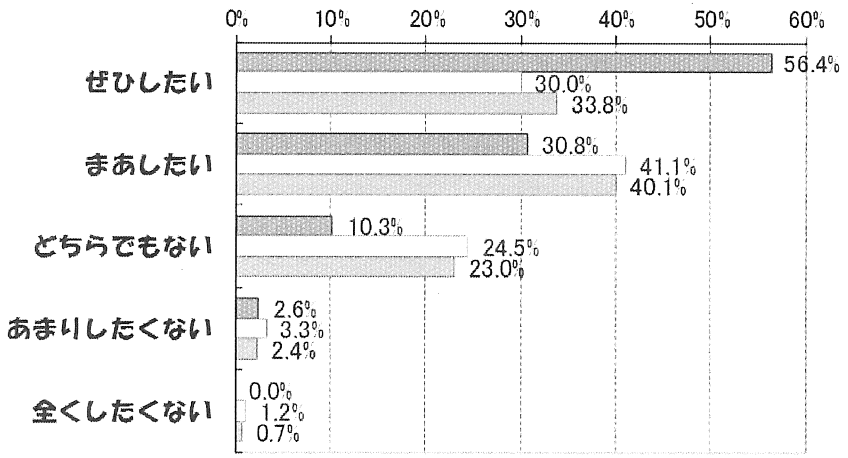
Ｑ１１．知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

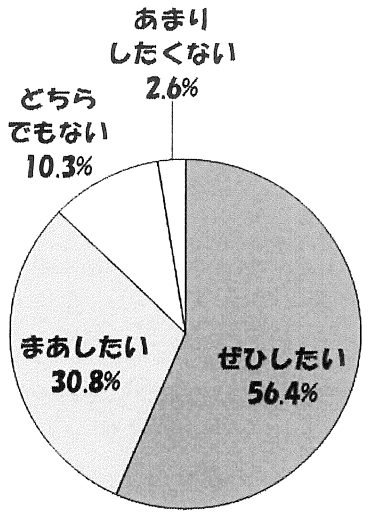


■意見状況

<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

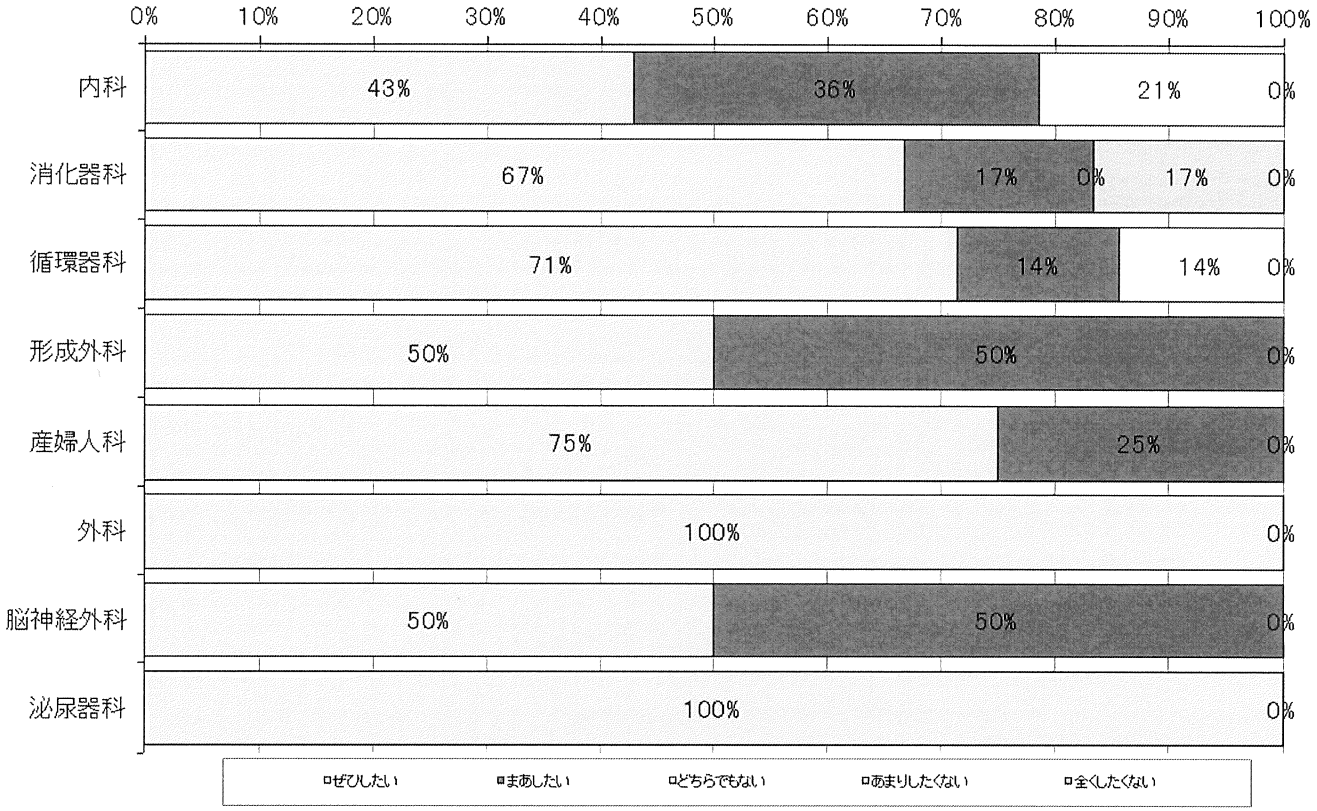




ＸＩ　総合評価

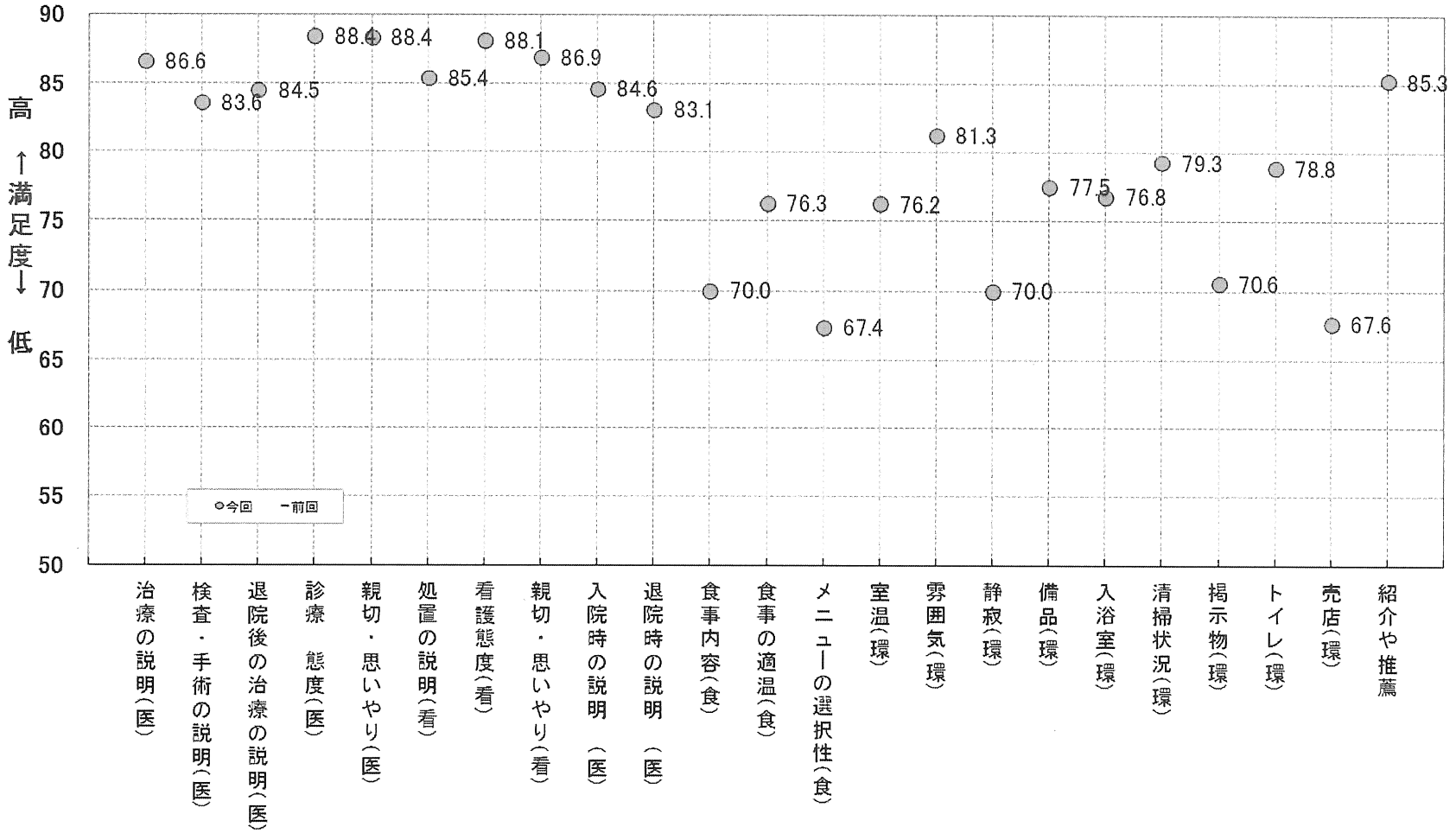
Ｑ１１．知人等に当院を紹介や推薦したいと思いますか？

科別比較



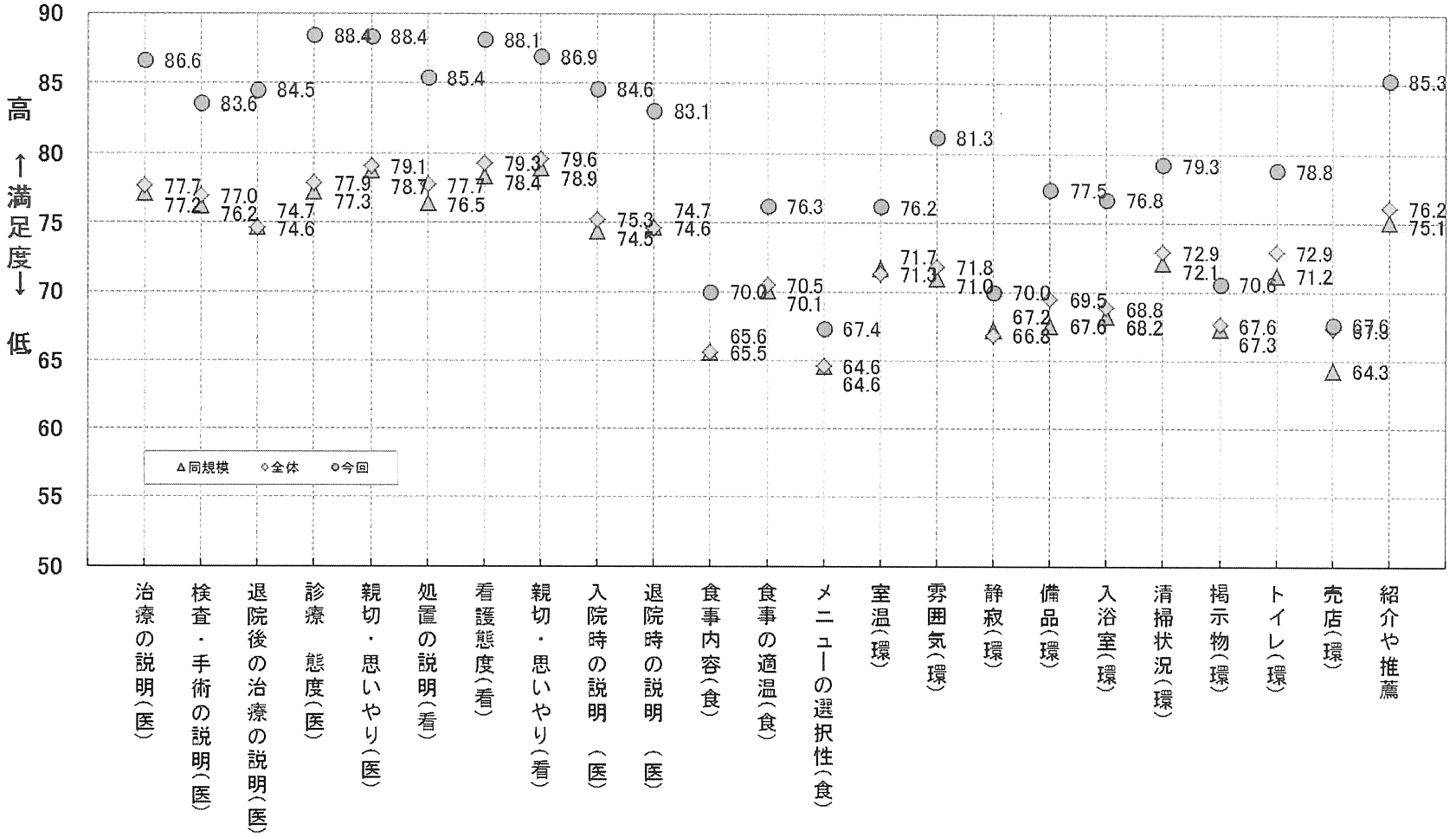
診療科	評点	有効件数
内科	80.4	14件
消化器科	83.3	6件
循環器科	89.3	7件
形成外科	87.5	4件
産婦人科	93.8	4件
外科	100.0	2件
脳神経外科	87.5	2件
泌尿器科	100.0	1件

満足度調査



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

満足度調査



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