

2019年 患者満足度調査結果

岩見沢市立総合病院
Iwamizawa Municipal General Hospital

はじめに

当院では令和元年7月から11月までの約4か月で、入院患者さまを対象とした患者満足度調査を実施いたしました。調査結果を公表いたします。

調査結果は皆さまにご満足いただけるより良い病院づくりへのヒントとして活用させていただきます。ご満足いただけている点については引続き継続し、改善すべき点については改善に向けて取り組んでまいります。アンケート調査にご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

岩見沢市立総合病院 サービス向上委員会

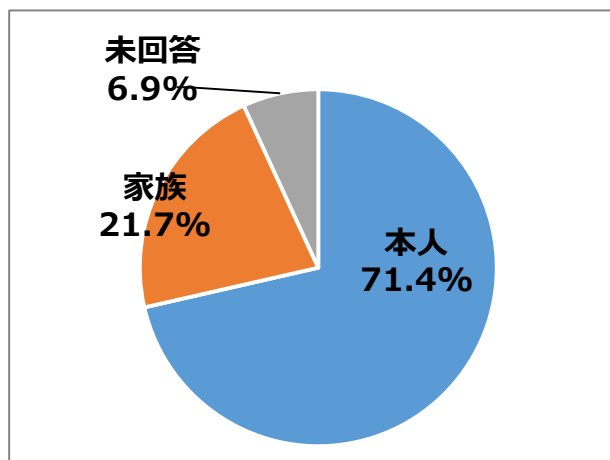
実施概要

- ・ 実施期間：2019年7月16日（火）～11月5日（火）
- ・ 調査対象：調査実施期間中に入院された患者さままたは付添の方
- ・ アンケート調査票回収数（有効回答数） 175枚
- ・ 上記期間中のアンケート調査票配布数 800枚
- ・ アンケート調査票回収率（回答数／配布数） 21.9%

アンケート結果 ～患者さまご自身のことについて～

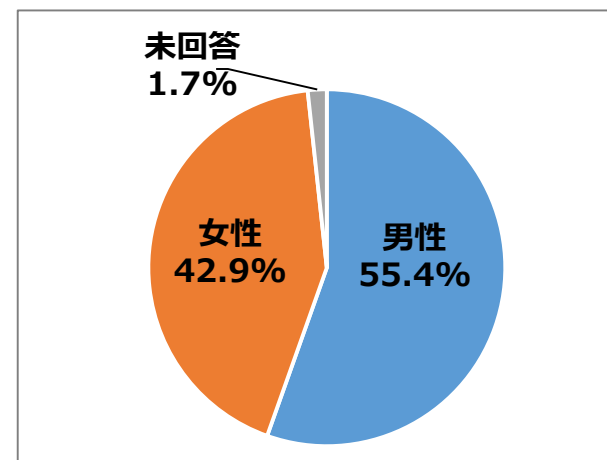
① アンケート記入者

回答者	回答数
本人	125
家族	38
その他	0
未回答	12



② 性別

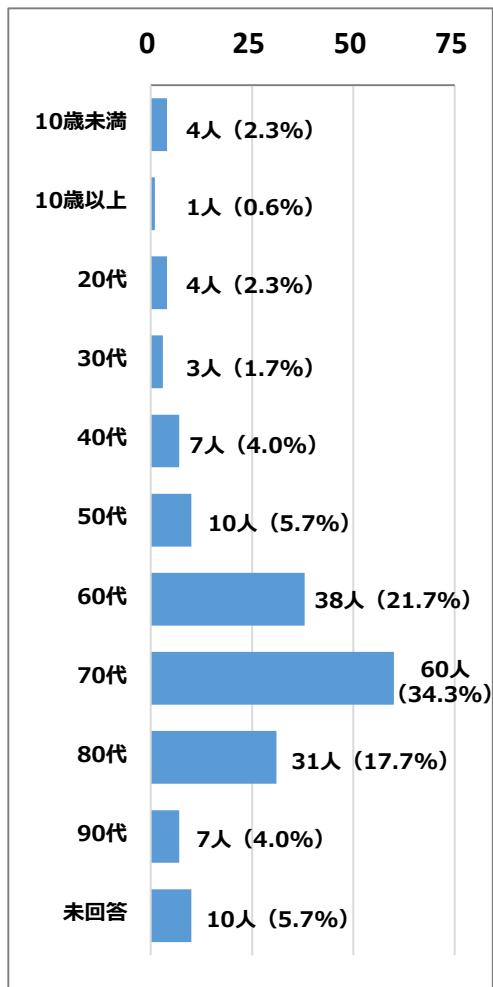
性別	回答数
男性	97
女性	75
未回答	3



アンケート結果 ～患者さまご自身のことについて～

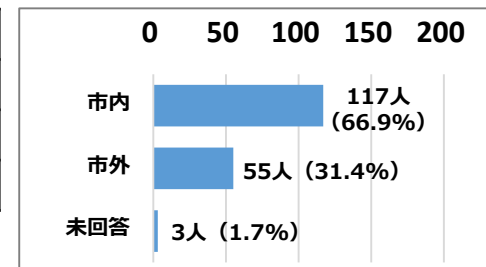
③ 年齢

年齢	回答数
10歳未満	4
10歳以上	1
20代	4
30代	3
40代	7
50代	10
60代	38
70代	60
80代	31
90代	7
未回答	10



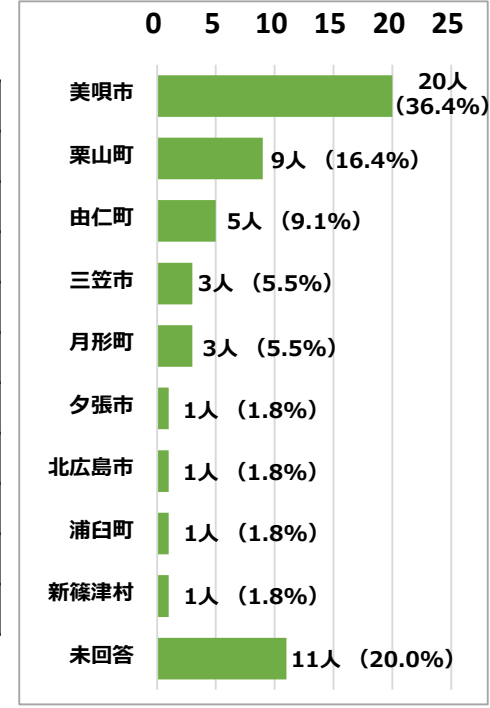
④ 住まい

住まい	回答数
市内	117
市外	55
未回答	3



市外内訳

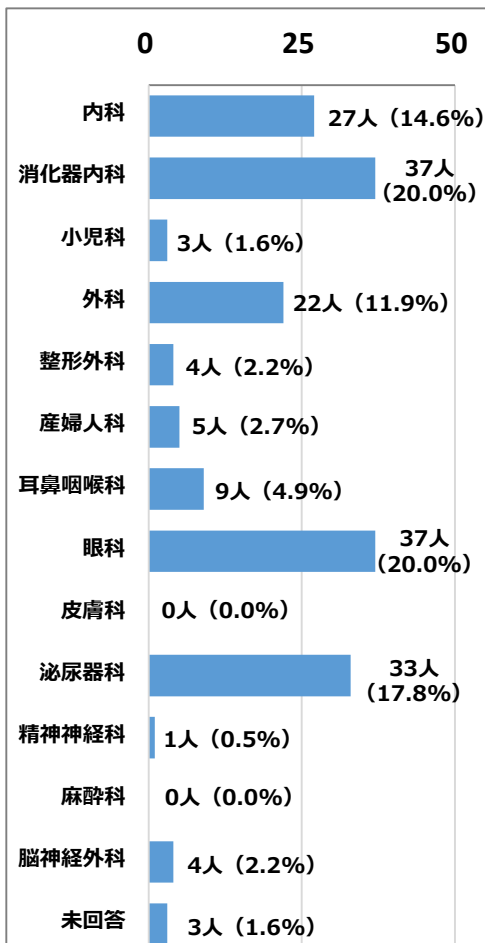
地域名	回答数
美唄市	20
栗山町	9
由仁町	5
三笠市	3
月形町	3
夕張市	1
北広島市	1
浦臼町	1
新篠津村	1
未回答	11



アンケート結果 ～患者さまご自身のことについて～

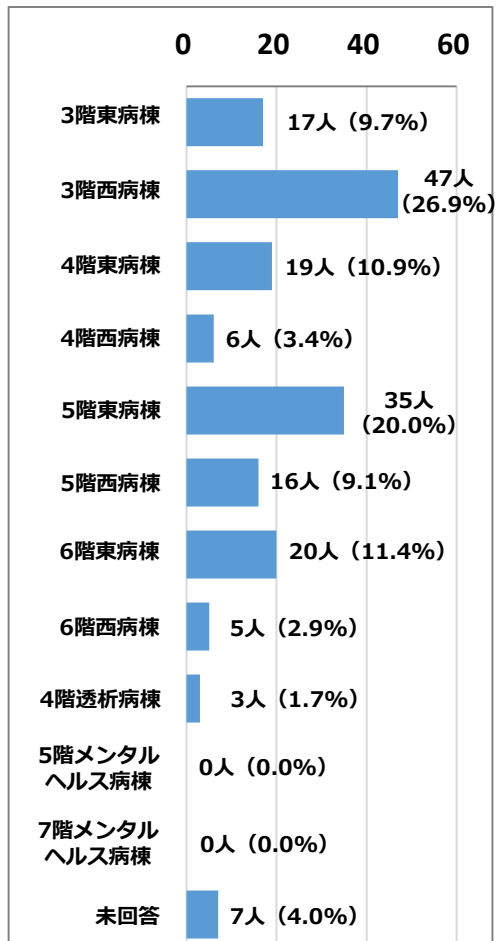
⑤ 入院診療科 (複数回答あり)

診療科	回答数
内科	27
消化器内科	37
小児科	3
外科	22
整形外科	4
産婦人科	5
耳鼻咽喉科	9
眼科	37
皮膚科	0
泌尿器科	33
精神神経科	1
麻酔科	0
脳神経外科	4
未回答	3



⑥ 入院病棟

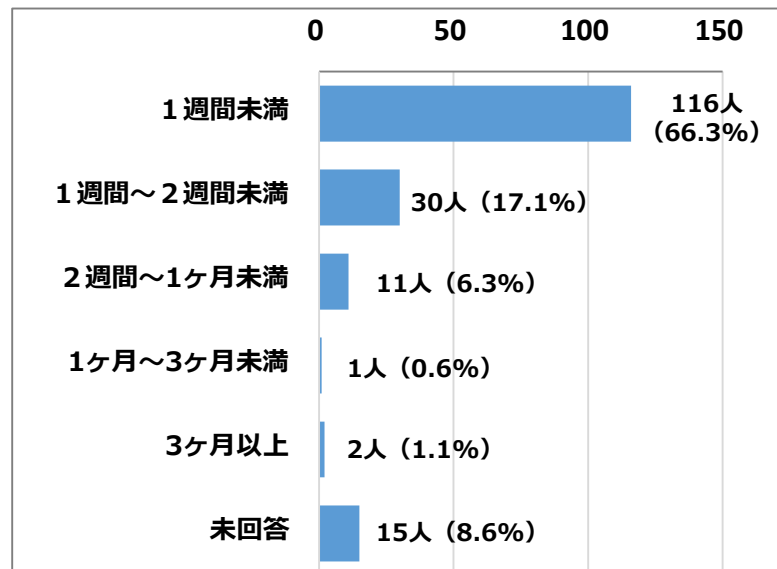
病棟	回答数
3階東病棟	17
3階西病棟	47
4階東病棟	19
4階西病棟	6
5階東病棟	35
5階西病棟	16
6階東病棟	20
6階西病棟	5
4階透析病棟	3
5階メンタルヘルス病棟	0
7階メンタルヘルス病棟	0
未回答	7



アンケート結果 ～患者さまご自身のことについて～

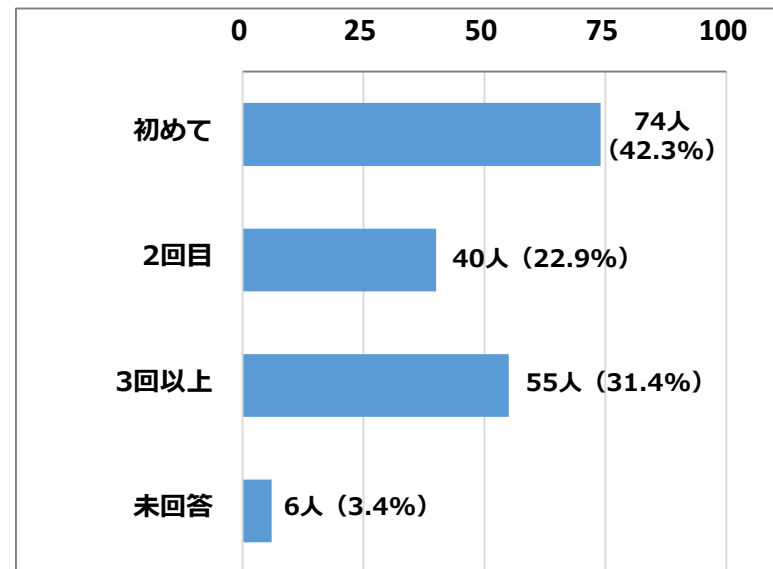
⑦ 入院期間

入院期間	回答数
1週間未満	116
1週間～2週間未満	30
2週間～1ヶ月未満	11
1ヶ月～3ヶ月未満	1
3ヶ月以上	2
未回答	15



⑧ 当院での入院回数

入院期間	回答数
初めて	74
2回目	40
3回以上	55
未回答	6

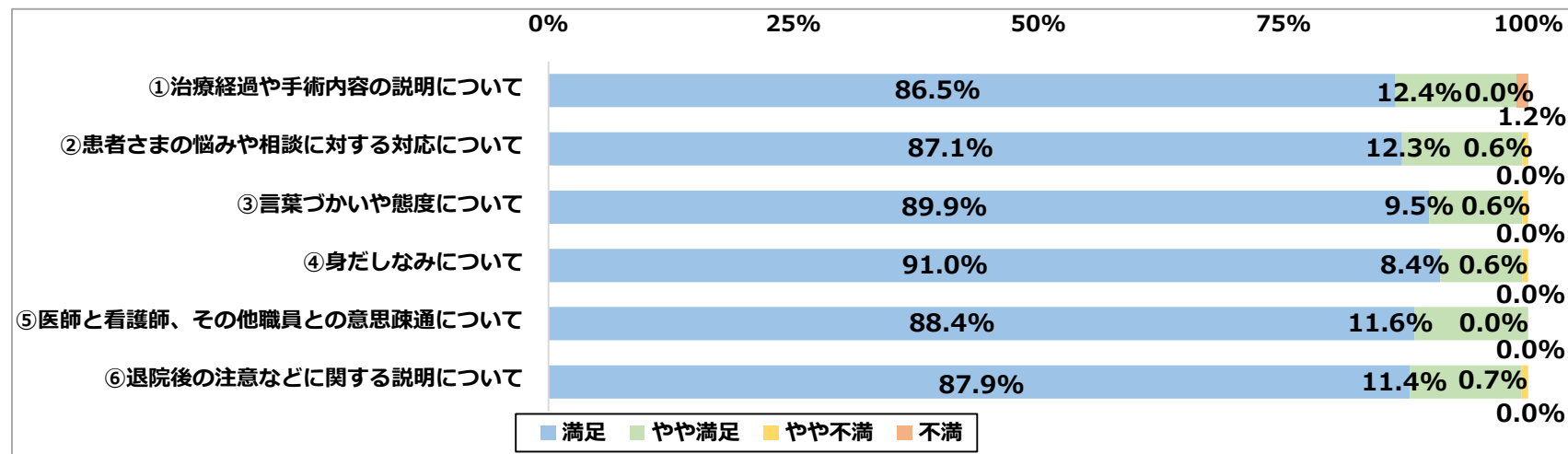


アンケート結果 ～医師の対応について～

医師の対応についてご回答された方（未回答除く）のうち、99.4%が「満足」、「やや満足」と感じており、非常に高い評価をいただきました。感謝のお言葉も多くあり高い信頼を寄せていただきました。

医師の対応について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①治療経過や手術内容の説明について	147	21	0	2	5
②患者さまの悩みや相談に対する対応について	142	20	1	0	12
③言葉づかいや態度について	151	16	1	0	7
④身だしなみについて	152	14	1	0	8
⑤医師と看護師、その他職員との意思疎通について	145	19	0	0	11
⑥退院後の注意などに関する説明について	131	17	1	0	26



アンケート結果 ～看護職員の対応について～

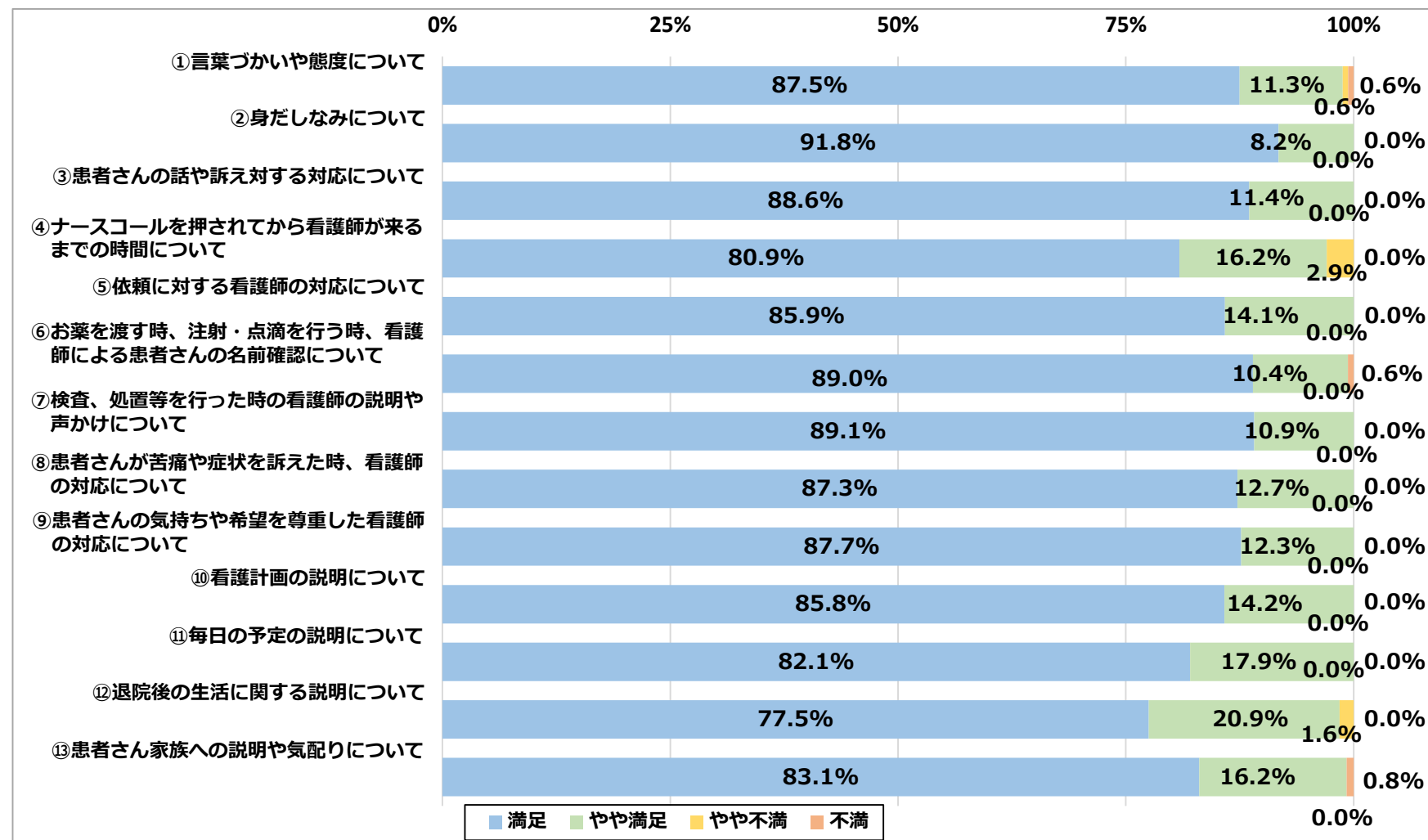
回答された方（未回答除く）のうち、99.5%が「満足」、「やや満足」と感じており、非常に高い評価をいただきました。「ナースコールが押されてから看護師が来るまでの時間」が満足度の割合がやや低めの結果になりました。今後、患者さまにより満足していただけるよう努めてまいります。

看護職員の対応について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①言葉づかいや態度について	147	19	1	1	7
②身だしなみについて	156	14	0	0	5
③患者さまの話や訴えに対する対応について	147	19	0	0	9
④ナースコールを押されてから看護師が来るまでの時間について	110	22	4	0	39
⑤依頼に対する看護師の対応について	140	23	0	0	12
⑥お薬を渡す時、注射・点滴を行う時、看護師による患者さまの名前確認について	145	17	0	1	12
⑦検査、処置等を行った時の看護師の説明や声かけについて	147	18	0	0	10
⑧患者さまが苦痛や症状を訴えた時、看護師の対応について	137	20	0	0	18
⑨患者さまの気持ちや希望を尊重した看護師の対応について	142	20	0	0	13
⑩看護計画の説明について	127	21	0	0	27
⑪毎日の予定の説明について	119	26	0	0	30
⑫退院後の生活に関する説明について	100	27	2	0	46
⑬患者さま家族への説明や気配りについて	108	21	0	1	45

アンケート結果 ～看護職員の対応について～

看護職員の対応について



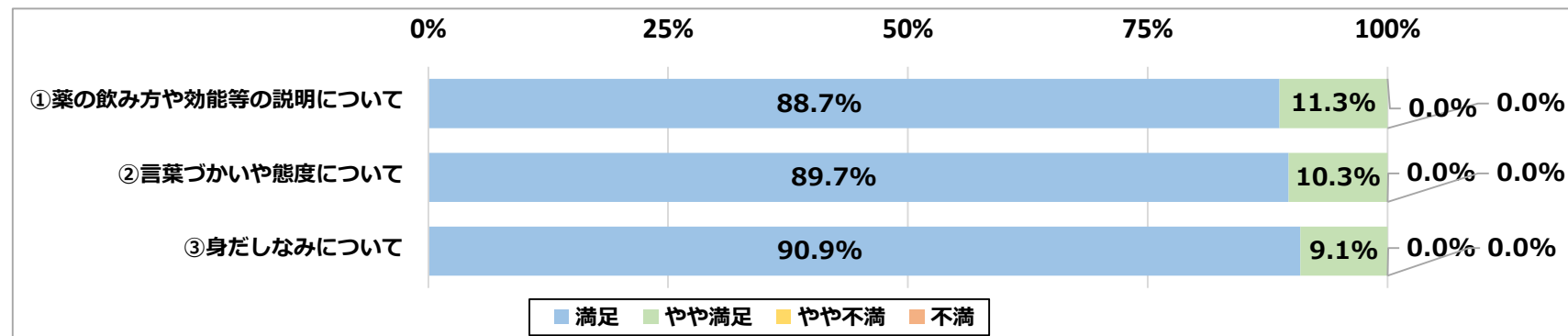
アンケート結果 ～その他職員について～

その他職員（薬剤師、放射線技師、生理検査技師、栄養士、リハビリ職員、医事相談室職員、入院受付、地域連携室職員が対象）

その他職員についてご回答された全ての方（未回答除く）に「満足」、「やや満足」と感じていただきました。入院の内容によっては関わらない職員がおりますので未回答は非常に多くありましたが、関わった患者さまからは非常に高い評価をいただきました。

薬剤師について

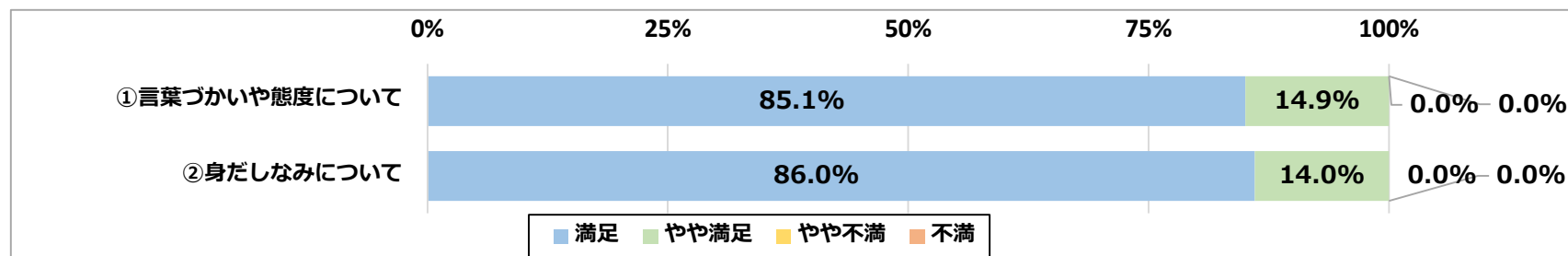
設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①薬の飲み方や効能等の説明について	63	8	0	0	104
②言葉づかいや態度について	61	7	0	0	107
③身だしなみについて	60	6	0	0	109



アンケート結果 ～その他職員について～

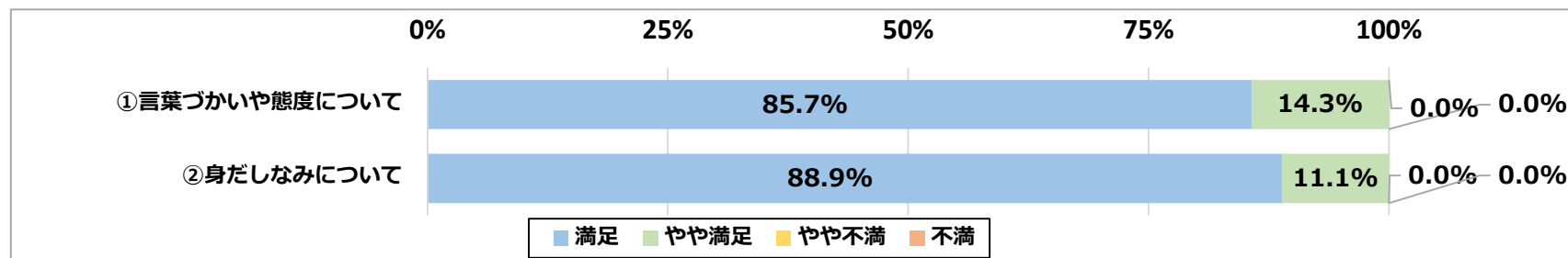
放射線技師について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①言葉づかいや態度について	74	13	0	0	88
②身だしなみについて	74	12	0	0	89



生理検査技師について

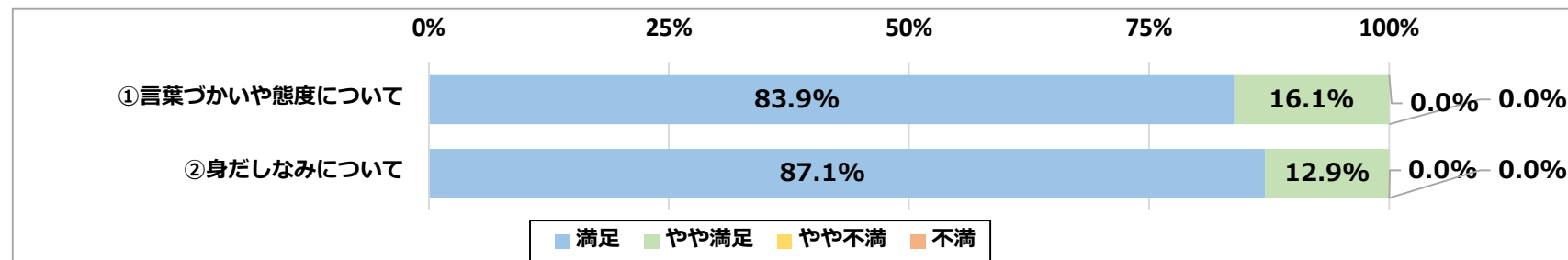
設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①言葉づかいや態度について	54	9	0	0	112
②身だしなみについて	56	7	0	0	112



アンケート結果 ～その他職員について～

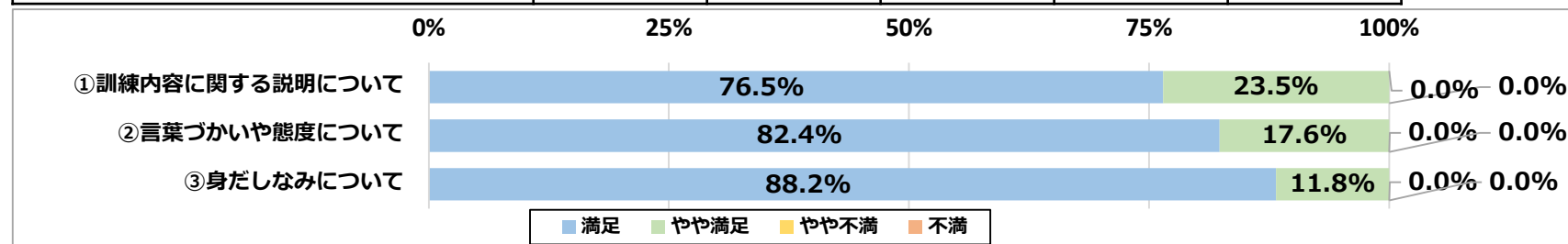
栄養士について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①言葉づかいや態度について	26	5	0	0	144
②身だしなみについて	27	4	0	0	144



リハビリ職員について

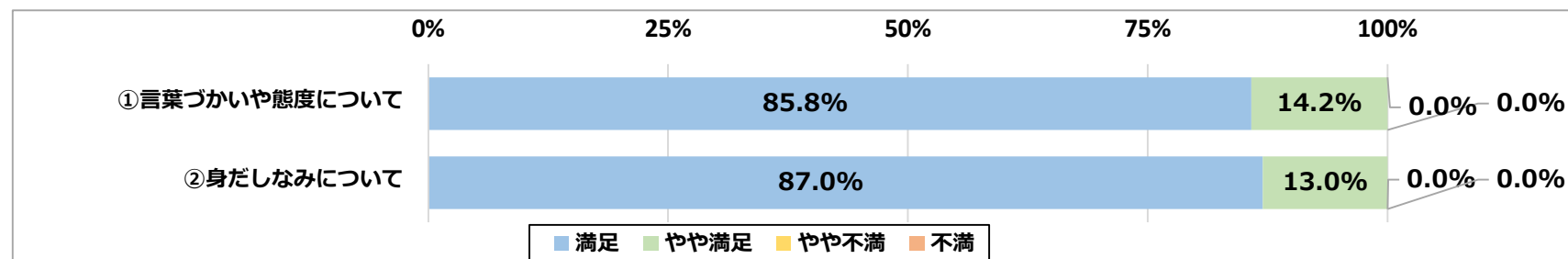
設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①訓練内容に関する説明について	13	4	0	0	158
②言葉づかいや態度について	14	3	0	0	158
③身だしなみについて	15	2	0	0	158



アンケート結果 ～その他職員について～

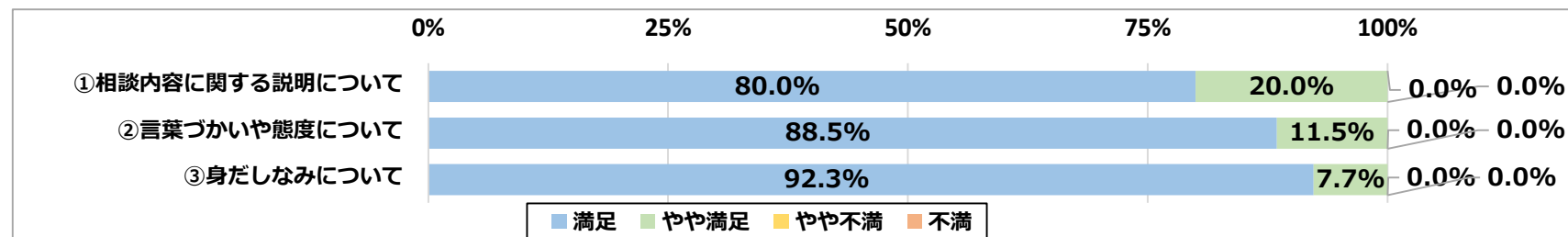
入院受付について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①言葉づかいや態度について	133	22	0	0	20
②身だしなみについて	134	20	0	0	21



医事相談室職員について

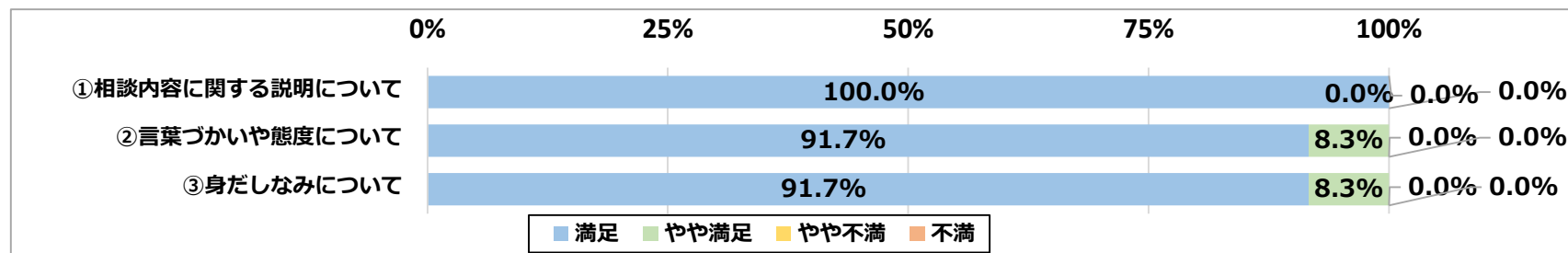
設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①相談内容に関する説明について	20	5	0	0	150
②言葉づかいや態度について	23	3	0	0	149
③身だしなみについて	24	2	0	0	149



アンケート結果 ～その他職員について～

地域医療連携室職員について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①相談内容に関する説明について	12	0	0	0	163
②言葉づかいや態度について	11	1	0	0	163
③身だしなみについて	11	1	0	0	163

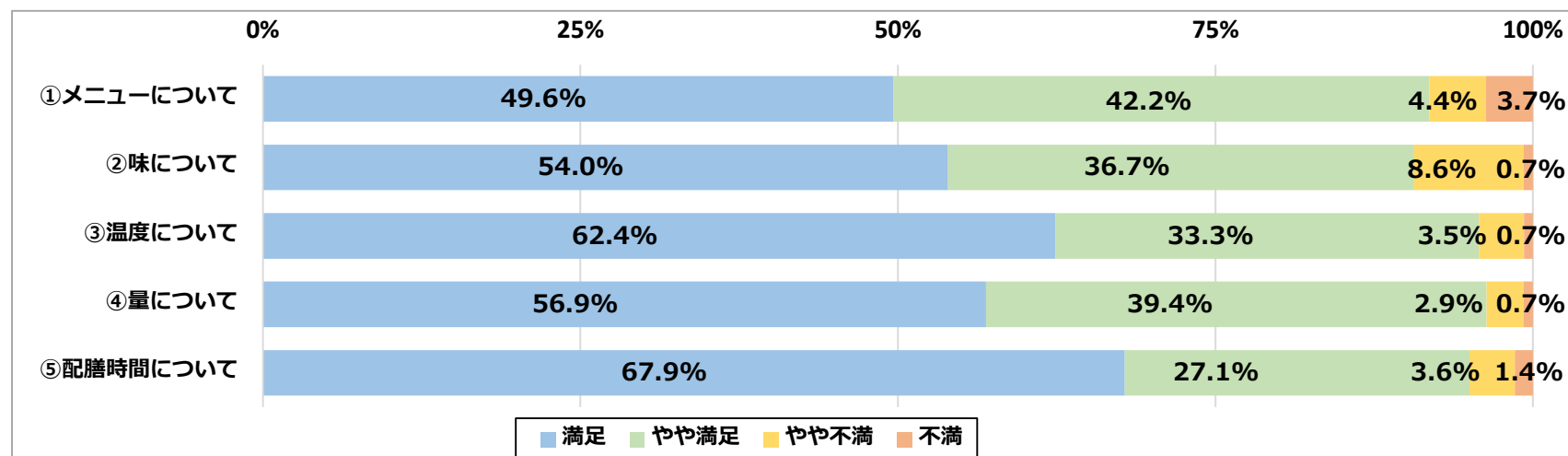


アンケート結果 ～入院中の食事について～

入院中の食事についてご回答された方（未回答除く）のうち、93.9%が「満足」、「やや満足」であり、食事に対しても高い評価をいただきました。一方で、メニューや味に関するご意見もいただきました。入院時の状況などで食事に関する制限などもあり、全ての食事のご要望に応えるのは難しいと思いますが、今後も患者さまに満足していただける食事が提供できるよう努めてまいります。

食事について

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①メニューについて	67	57	6	5	40
②味について	75	51	12	1	36
③言葉づかいや態度について	88	47	5	1	34
④量について	78	54	4	1	38
⑤配膳時間について	95	38	5	2	35



アンケート結果 ～施設・入院生活に関して～

施設・入院生活に関してご回答された方（未回答除く）のうち、95.0%の方が「満足」、「やや満足」と高い評価をいただきました。しかし、施設の老朽化に伴う設備などのご意見を多くいただきました。

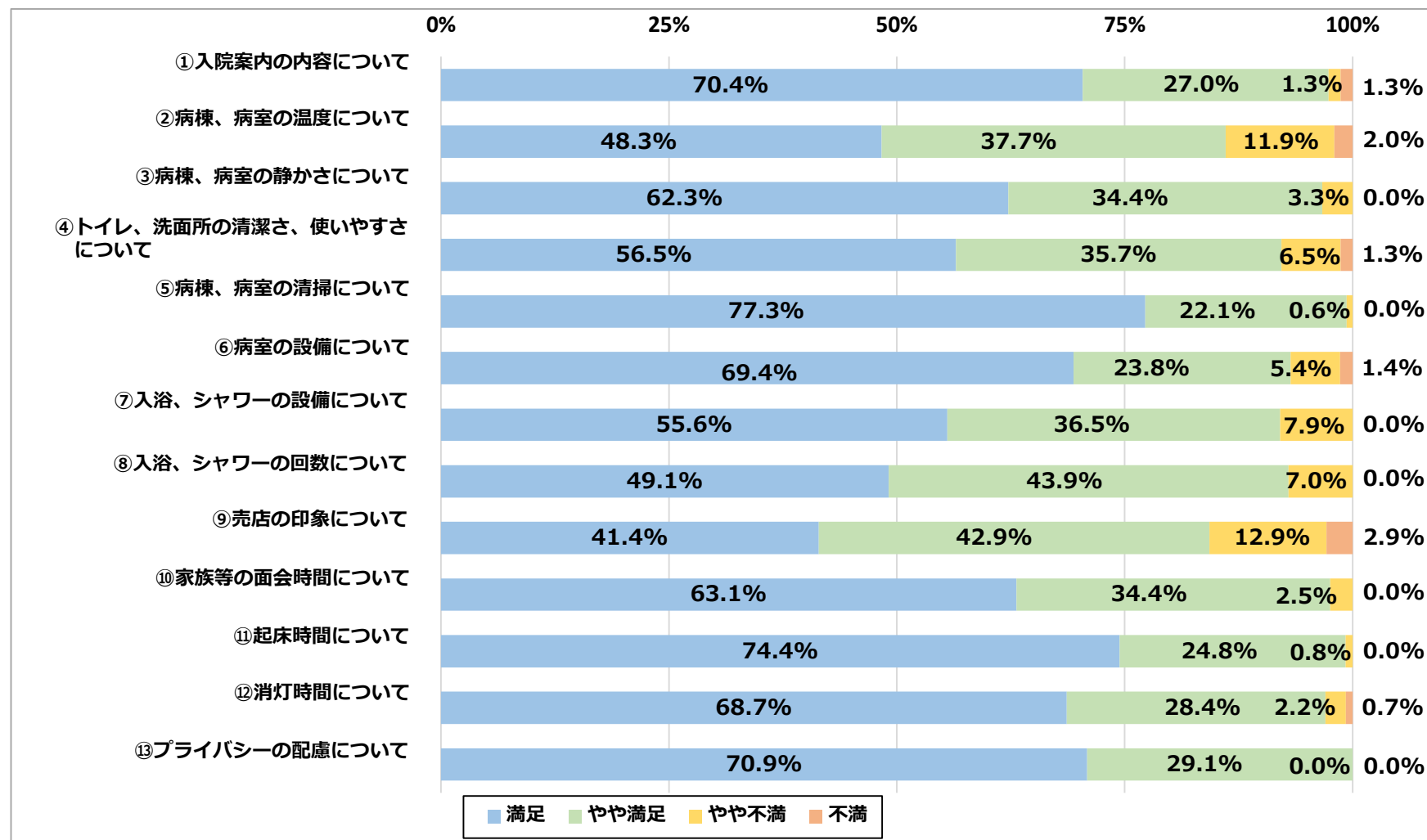
ご意見の多くは入院生活での快適さを求めるご意見であり、現在の施設環境では難しいご要望などもありましたが、新病院建設に向けて貴重なご意見として参考にさせていただきます。

施設・入院生活に関して

設問	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答
①入院案内の内容について	107	41	2	2	23
②病棟、病室の温度について	73	57	18	3	24
③病棟、病室の静かさについて	94	52	5	0	24
④トイレ、洗面所の清潔さ、使いやすさについて	87	55	10	2	21
⑤病棟、病室の清掃について	119	34	1	0	21
⑥病室の設備について	102	35	8	2	28
⑦入浴、シャワーの設備について	35	23	5	0	112
⑧入浴、シャワーの回数について	28	25	4	0	118
⑨売店の印象について	29	30	9	2	105
⑩家族等の面会時間について	77	42	3	0	53
⑪起床時間について	99	33	1	0	42
⑫消灯時間について	92	38	3	1	41
⑬プライバシーの配慮について	95	39	0	0	41

アンケート結果 ～施設・入院生活に関して～

施設・入院生活に関して



アンケート結果 ～その他～

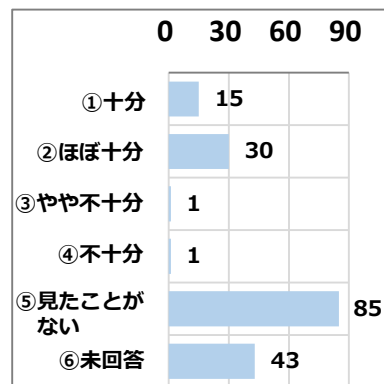
①ホームページについては「見たことがない」とご回答された方が約半数の48.6%ではありましたが、見たことがある方（未回答除く）のうち、95.7%から「十分」、「ほぼ十分」と高く評価をいただきました。

②交通手段は自動車が最も多く59.4%となりました。駐車場完備+駐車料金無料、また公共交通機関の利便性が低いことなどが要因と考えられます。来院方法が自動車に集中しており、駐車場が狭いというご意見もいただきました。

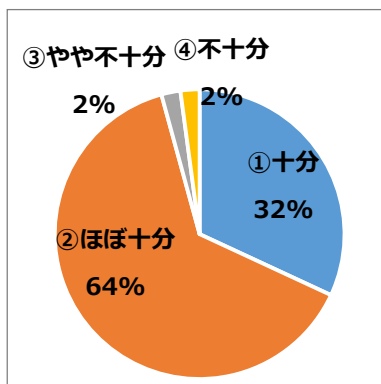
① ホームページについて

ホームページの内容	回答数	ホームページの内容	回答数
①十分	15	④不十分	1
②ほぼ十分	30	⑤見たことがない	85
③やや不十分	1	⑥未回答	43

回答数

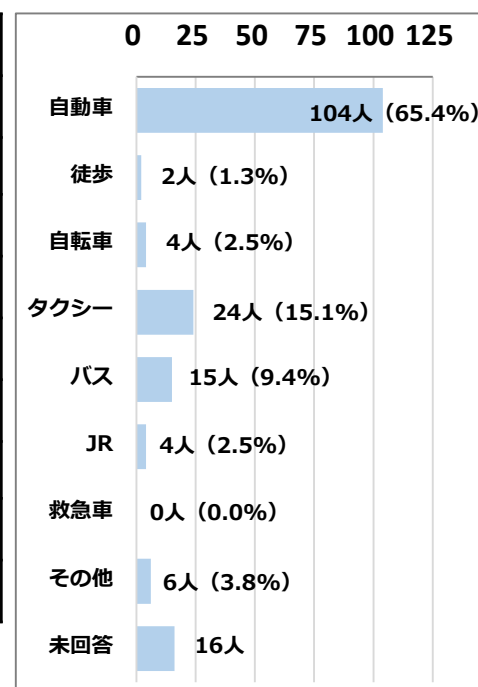


見たことがある方の内訳
(①～④を選択した方)



② 交通手段

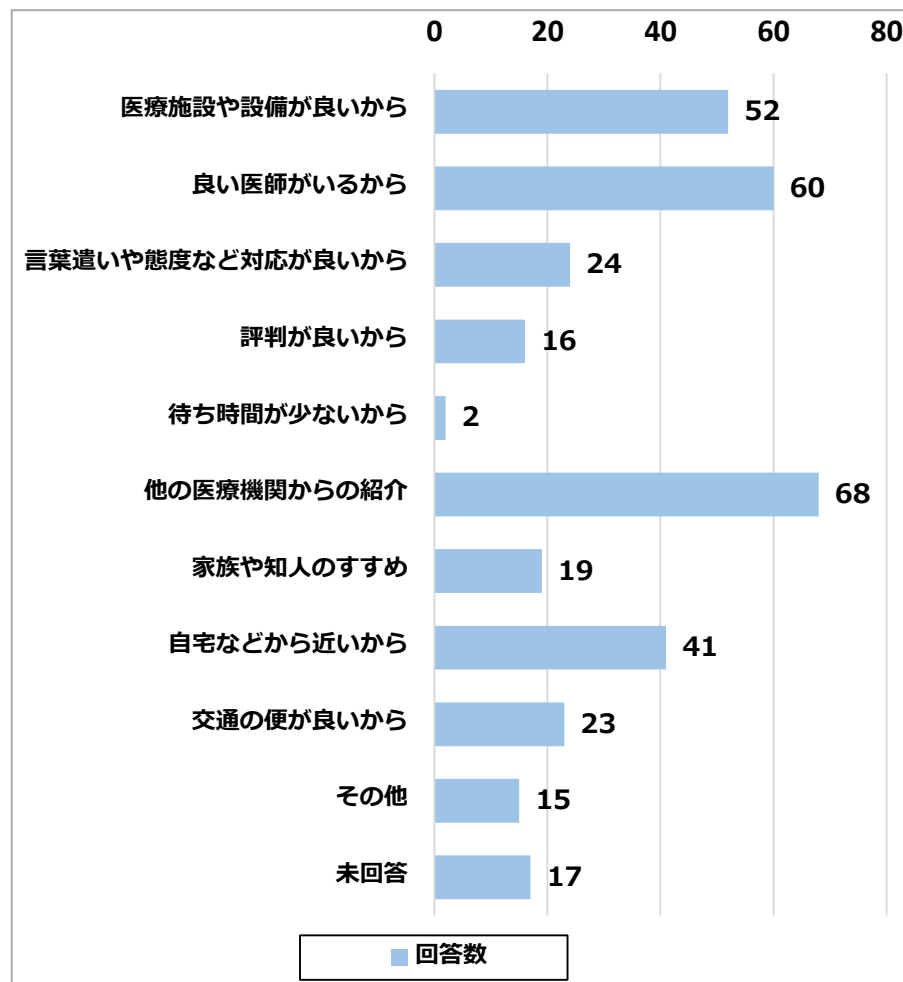
選択肢	回答数
自動車	104
徒歩	2
自転車	4
タクシー	24
バス	15
JR	4
救急車	0
その他	6
未回答	16



アンケート結果 ～その他～

③病院を選んだ理由（複数回答あり）

選択肢	回答数	割合
医療施設や設備が良いから	52	15.4%
良い医師がいるから	60	17.8%
言葉遣いや態度など対応が良いから	24	7.1%
評判が良いから	16	4.7%
待ち時間が少ないから	2	0.6%
他の医療機関からの紹介	68	20.2%
家族や知人のすすめ	19	5.6%
自宅などから近いから	41	12.2%
交通の便が良いから	23	6.8%
その他	15	4.5%
未回答	17	5.0%

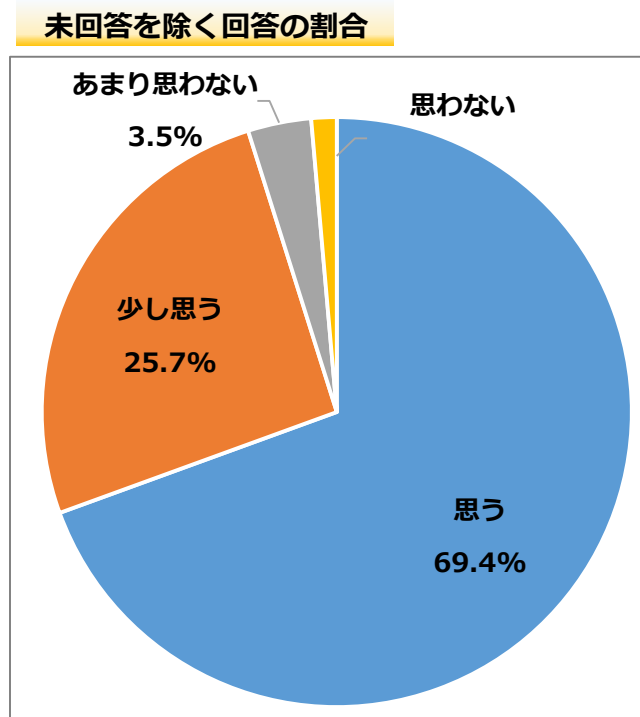
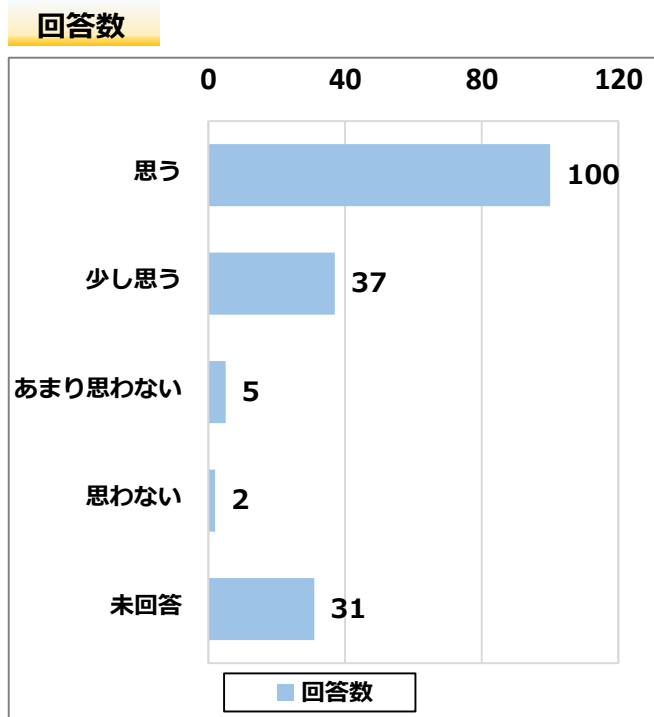


アンケート結果 ～その他～

ご回答された方（未回答除く）のうち、95.1%が「思う」、「少し思う」と高い評価をいただきました。非常に高い信頼をいただいている事がうかがえますが、一方、「あまり思わない」、「思わない」といったご回答も4.9%いらっしゃいましたので、さらに皆さまに信頼いただける病院を目指してまいります。

④ 他の方に紹介したいと思うか

選択肢	回答数
思う	100
少し思う	37
あまり思わない	5
思わない	2
未回答	31



アンケート結果 ～その他～

ご回答された方（未回答除く）のうち、99.3%が「思う」、「少し思う」とであり非常に高い評価をいただきました。今回のアンケートにてお褒めの言葉や感謝の言葉も多くいただきました。ご回答していただいた患者さまには満足のいく診療を受けられたを高く評価していただきましたが、今後もより良い医療提供を出来るように努めてまいります。

⑤満足のいく診療を受けられたか

選択肢	回答数
思う	131
少し思う	20
あまり思わない	1
思わない	0
未回答	23

