

満足度調査(入院) 結果報告書

平成25年2月

埼玉医科大学国際医療センター

◆ 調査の概要

1. 調査目的

今後のより良い病院運営の基礎資料として、現在入院されている患者の実態や当院への評価・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

2. 調査対象(期間)

平成25年2月20日(水)に一般病棟に入院している患者

3. 調査方法

各病棟看護師よりアンケート用紙を手渡しで配布し、各病棟で回収

4. 調査内容

患者の属性、当院の選択理由、施設、病棟環境、接遇等について質問
(詳細は次ページ「調査票」を参照)

5. 調査件数

- 配布(準備)件数 598件
- 有効回収件数 394件
- 有効回収率 65.8%

◆ 調査票

入院患者さんアンケート（平成 25 年 2 月 20 日）

アンケート ご協力をお願い

このたび、当院では入院された方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施することとなりました。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後のより良い病院運営の参考にさせていただき、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えています。

お手数ではございますが、何卒ご回答のほど、よろしくお願い申し上げます。

埼玉医科大学国際医療センター
病院長 小山 勇

ご記入にあたってのお願い

- ・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。
- ・ご記入は患者さんご本人にお願いします。患者さんご本人が、記入が困難な場合や、お子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ・ご記入後は、病棟の看護師にお渡ししてください。

●患者さんご本人の性別、年齢、入院されている診療科、病棟をお聞かせください。

男	女	歳	科
---	---	---	---

棟	階病棟
---	-----

(1ページ)

回答は、数字を○で囲みお答えください。

●当院を選択された理由を次の中からお聞かせください。【複数回答可】

- | | |
|-----------------|---------------|
| 1 他の医療機関からの紹介で | 5 家族や知人のすすめで |
| 2 高度な医療が受けられるから | 6 評判がよいから |
| 3 医療施設や設備がよいから | 7 家や通勤先から近いから |
| 4 良い医師がいるから | 8 その他 () |

●診療に関する事項についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない
医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医療技術について	5	4	3	2	1	0
看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の処置や介助の手際よさ	5	4	3	2	1	0
プライバシーについて	5	4	3	2	1	0
診察面全般について	5	4	3	2	1	0

(2ページ)

●院内施設や病棟環境についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらでもない いえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
建物の外観やつくりについて	5	4	3	2	1	0
トイレ、洗面、給湯の設備	5	4	3	2	1	0
売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
院内施設全般について	5	4	3	2	1	0
病室の居心地について	5	4	3	2	1	0
ベッド、寝具、ベッド周辺設備	5	4	3	2	1	0
冷暖房や照明について	5	4	3	2	1	0
食事の内容、食事時間	5	4	3	2	1	0
起床・消灯時間について	5	4	3	2	1	0
病棟環境面全般について	5	4	3	2	1	0

(3ページ)

●接遇についてお聞かせください。

ご質問項目	非常に満足	満足	どちらでもない いえない	やや不満	不満	わからない 該当しない
医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
事務員の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

●総合的に当院を10段階で評価すると何になるかお聞かせください。

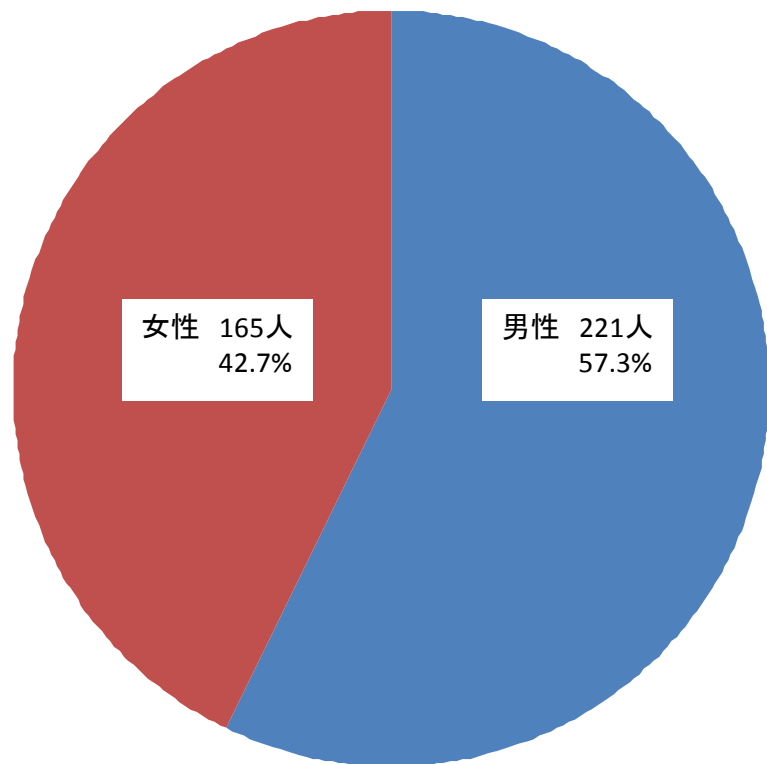
10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

●ご意見やご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

(4ページ)

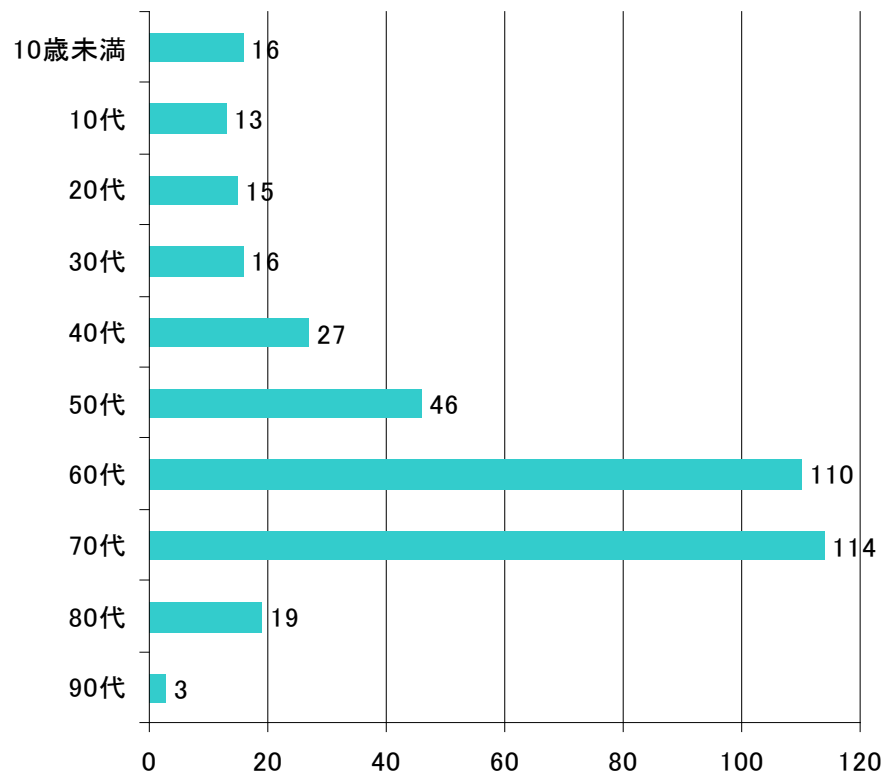
◆ 調査対象者の属性

1. 性別



有効回答者数 386人

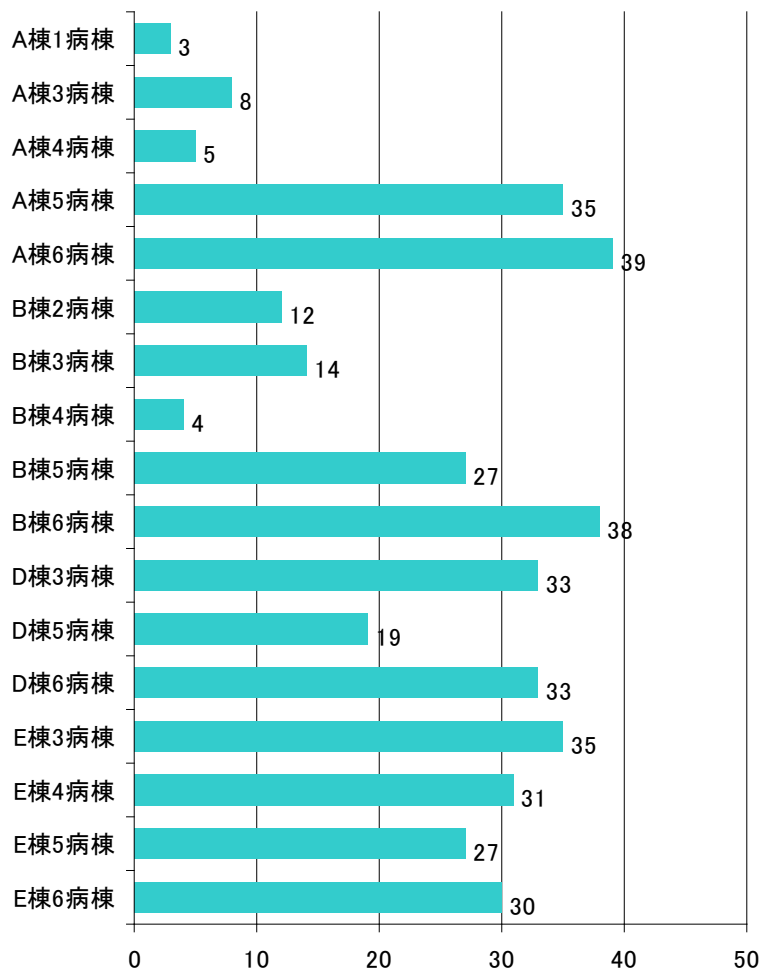
2. 年齢



有効回答者数 379人

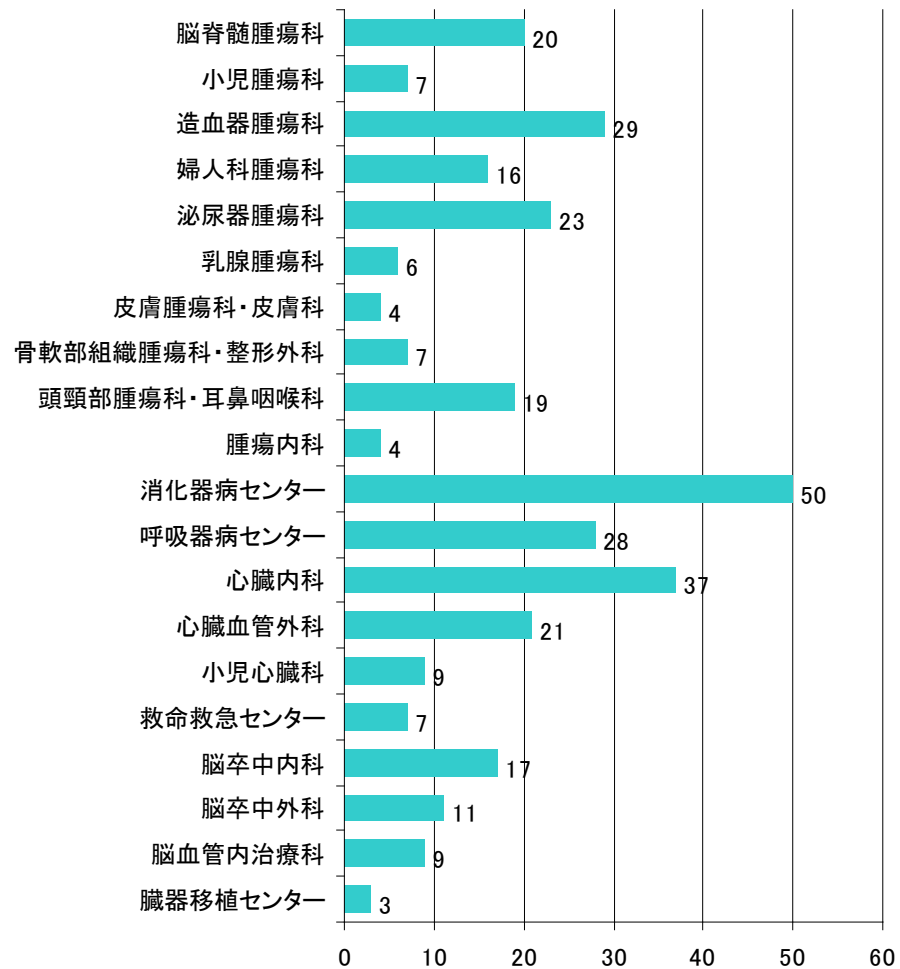
平均年齢 58.7歳

3. 病棟別回答数



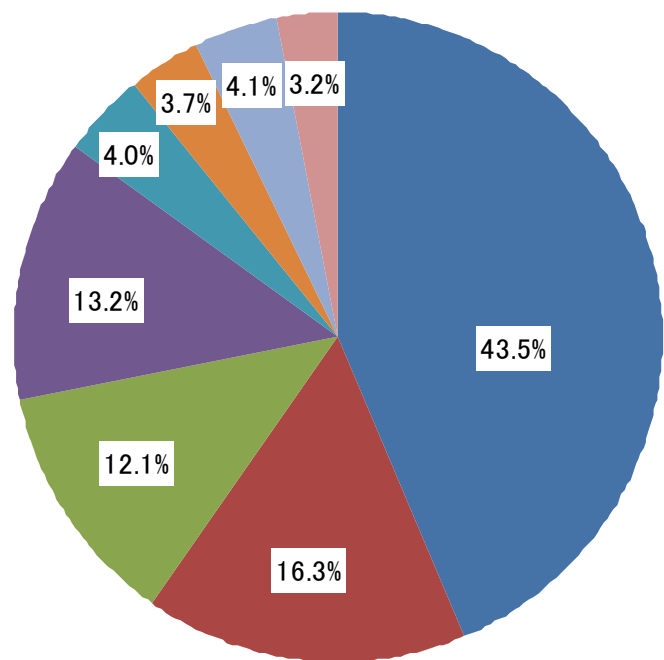
有効回答者数 393人

4. 診療科別回答数



有効回答者数 327人

◆ 当院選択理由



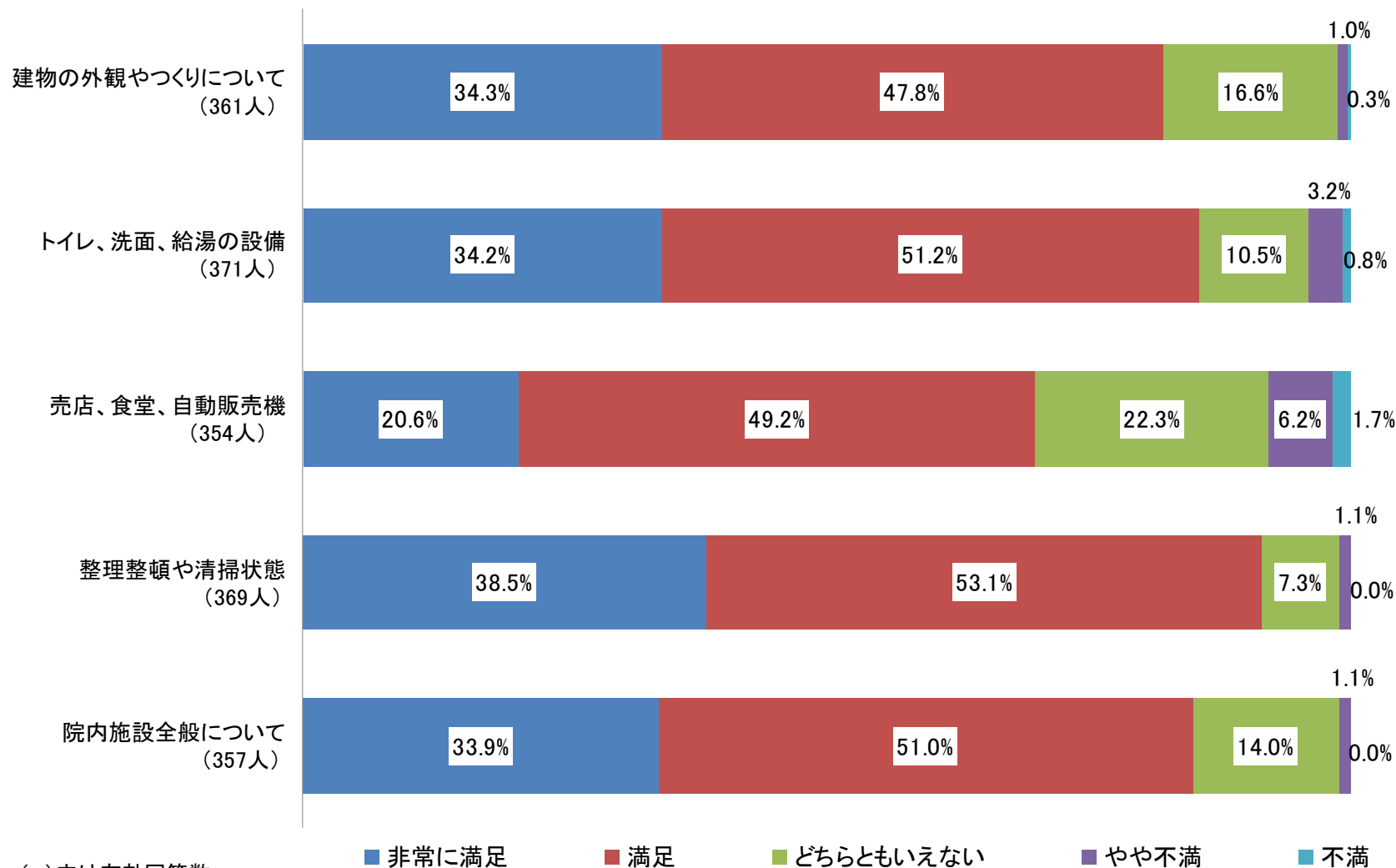
- 他の医療機関からの紹介で
- 高度な医療が受けられるから
- 医療施設や設備がよいから
- 良い医師がいるから
- 家族や知人のすすめで
- 評判がよいから
- 家や通勤先から近いから
- その他

他の医療機関からの紹介で	274 人
高度な医療が受けられるから	103 人
医療施設や設備がよいから	76 人
良い医師がいるから	83 人
家族や知人のすすめで	25 人
評判がよいから	23 人
家や通勤先から近いから	26 人
その他	20 人
合計(有効回答数)	630 人

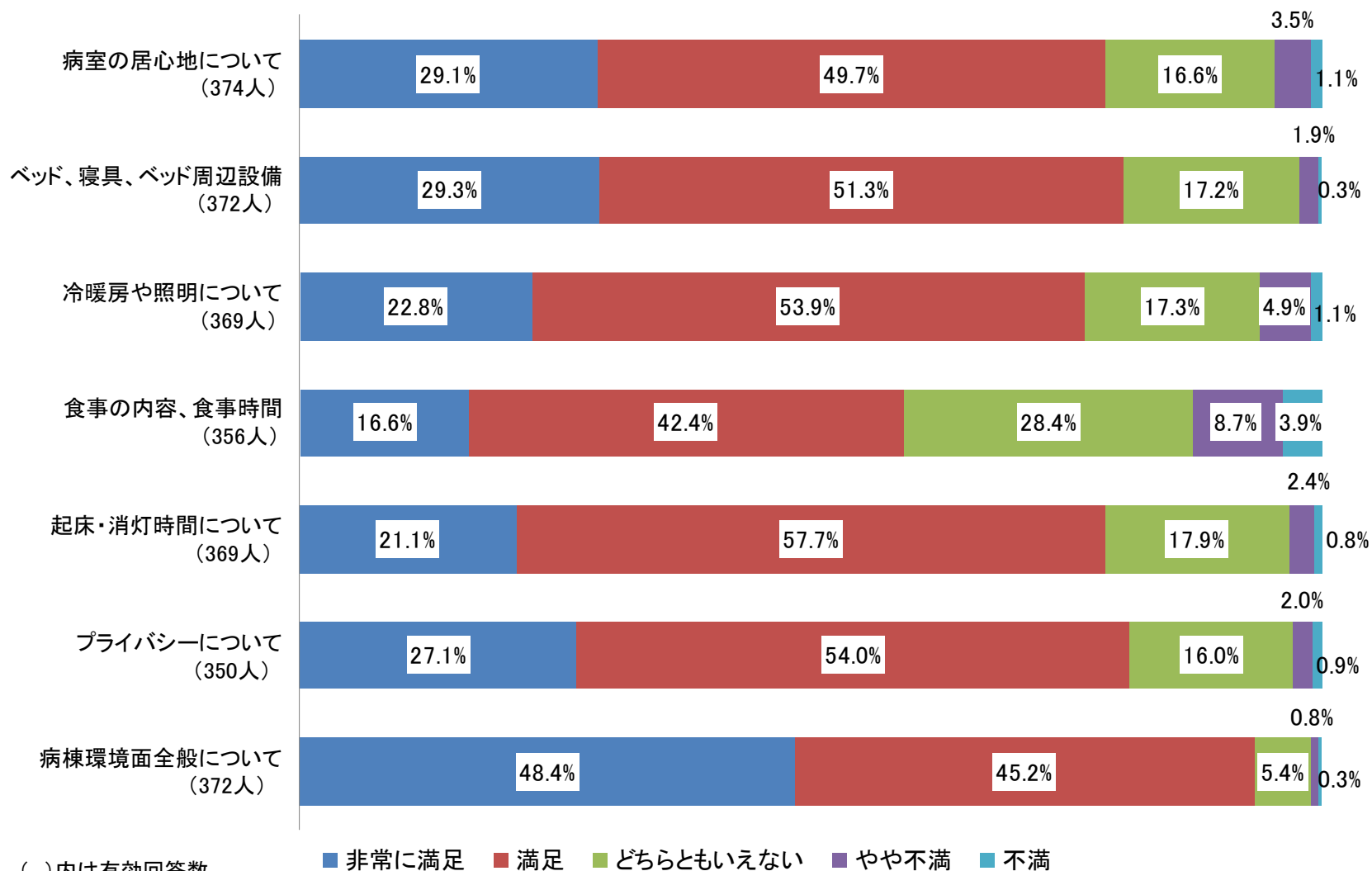
(回答者数 343人)

◆ 調査結果

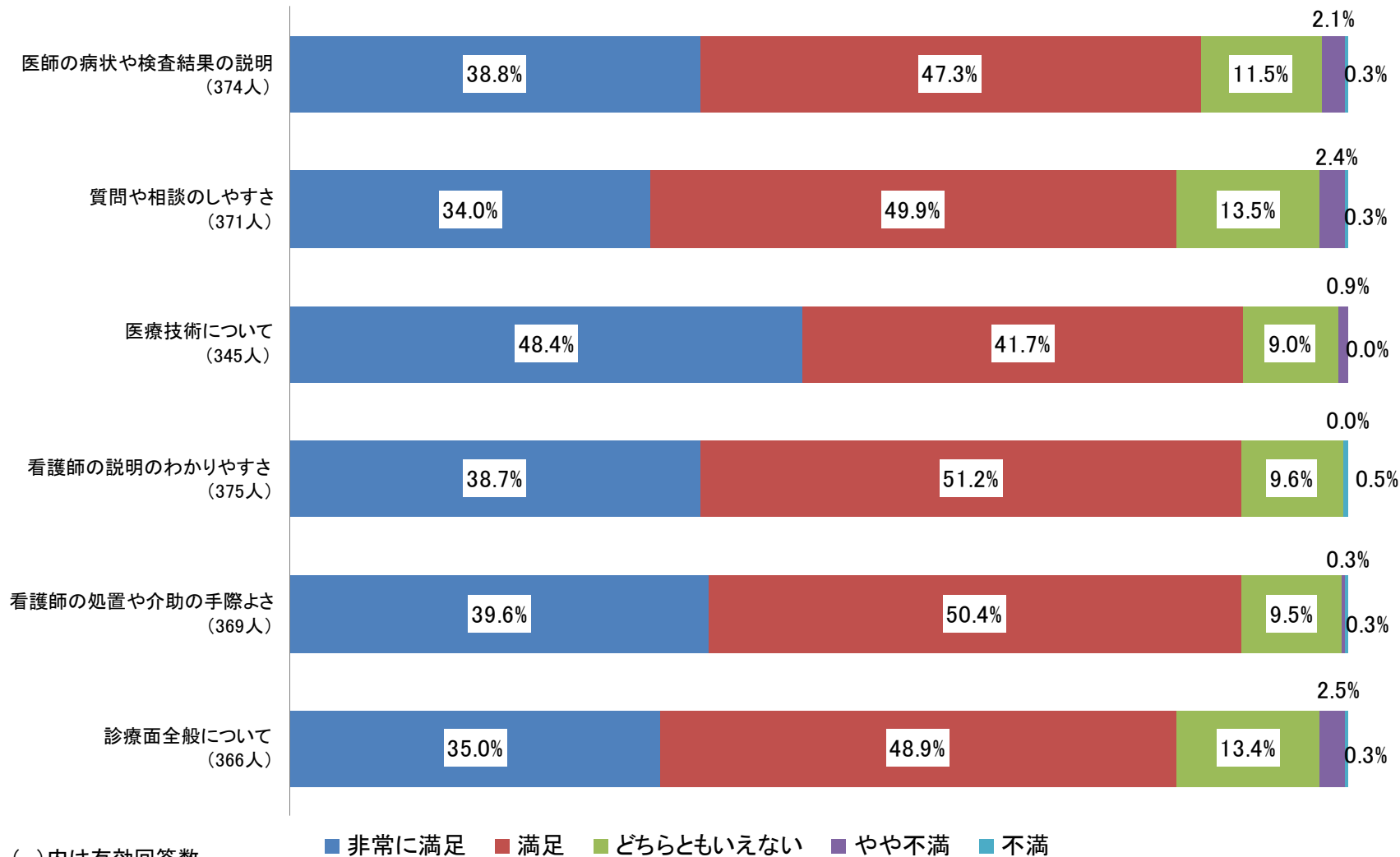
1. 院内施設に関する事項



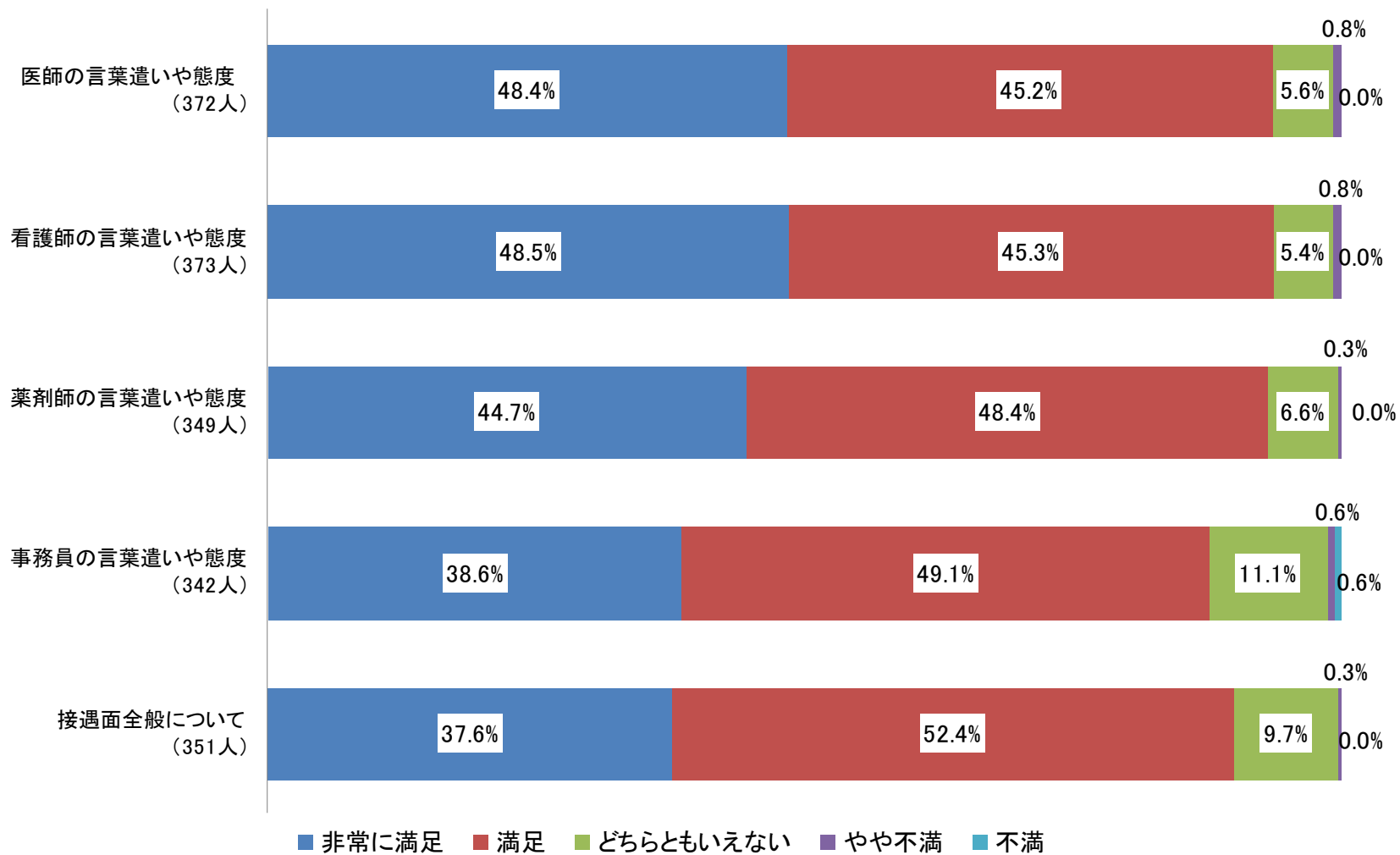
2. 病棟環境に関する事項



3. 診察サービスに関する事項

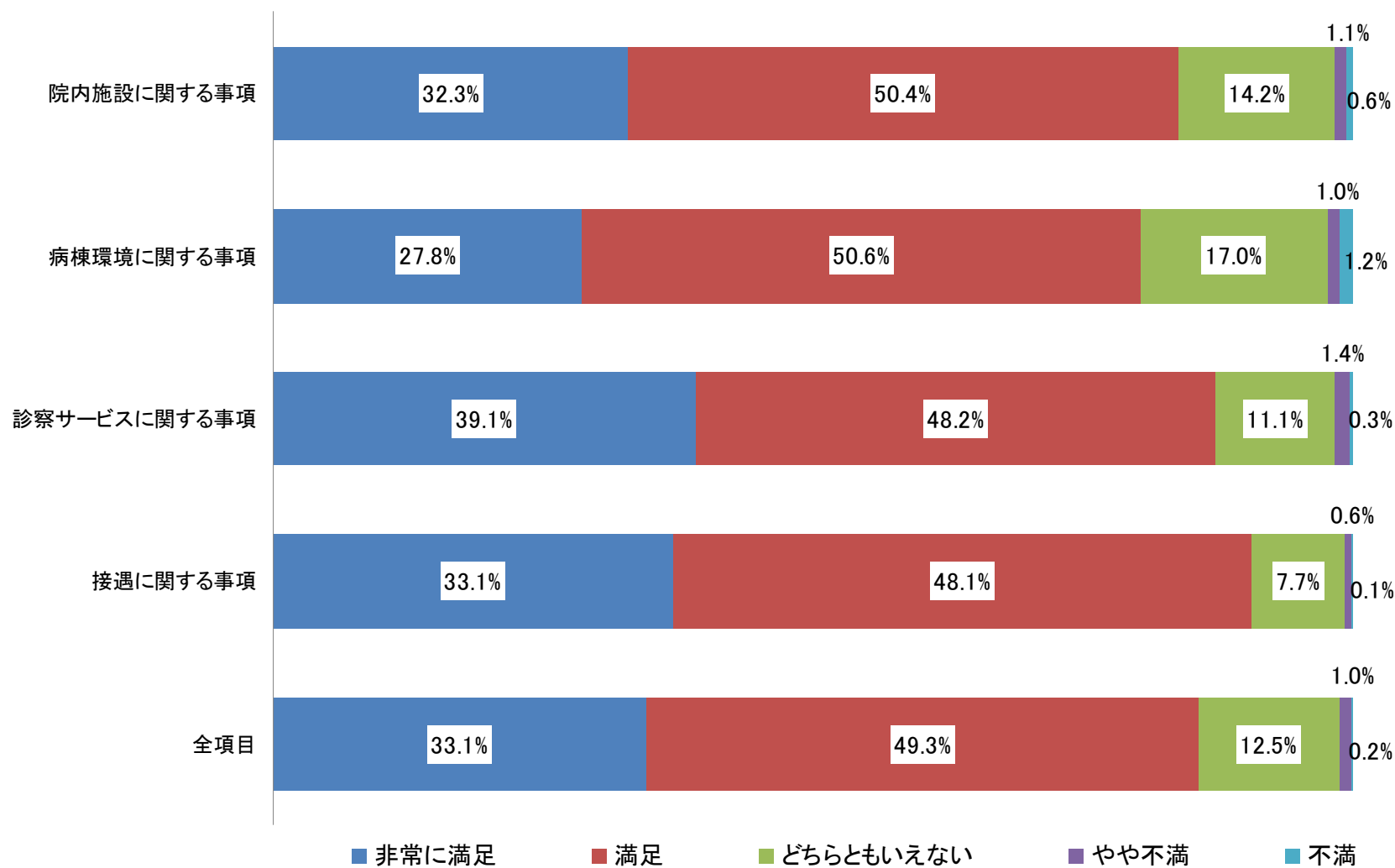


4. 接遇に関する事項

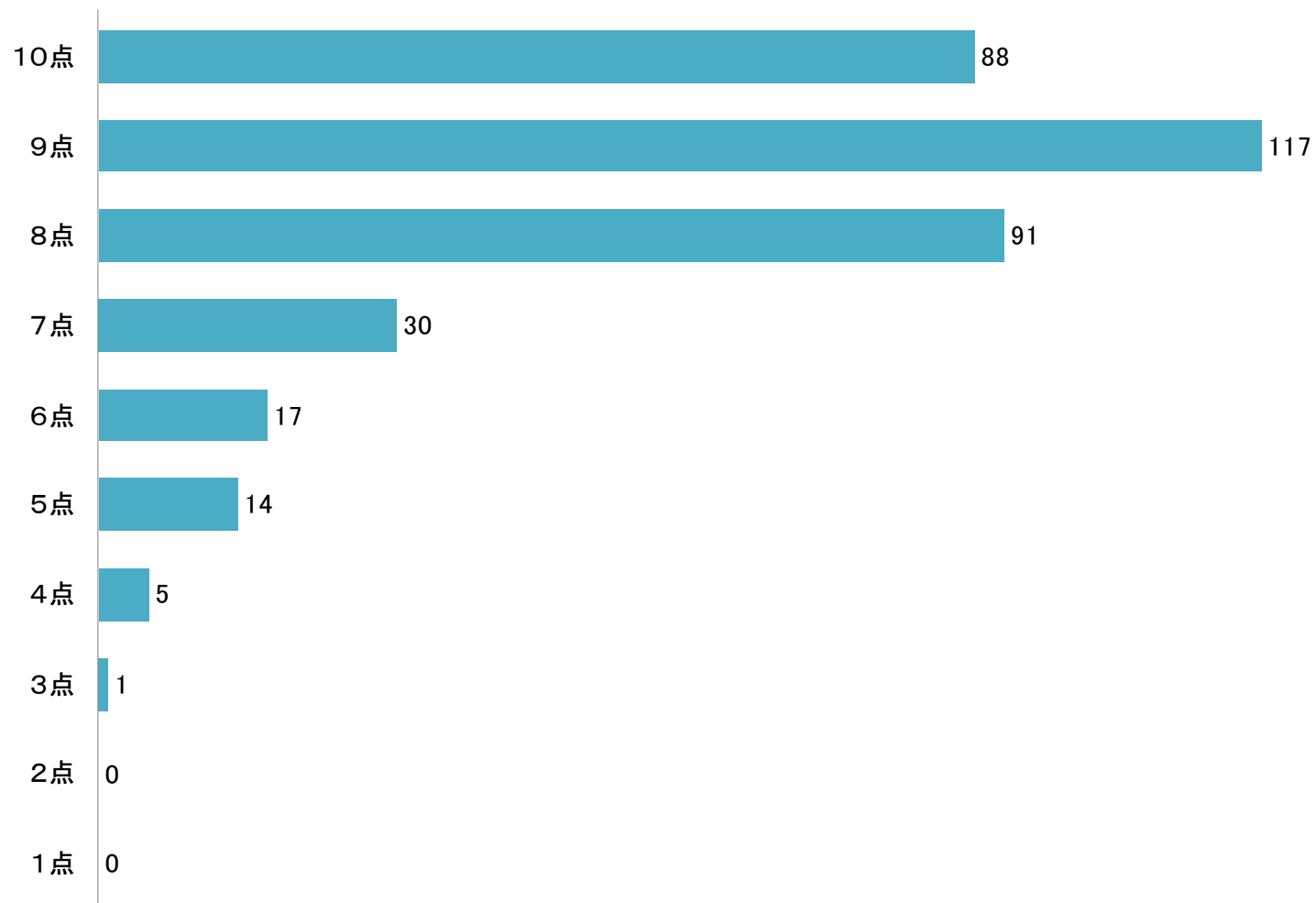


()内は有効回答数

5. 項目別集計結果



◆ 総合評価点(10点満点での回答数)



有効回答数 363人

平均点 8.4点

◆ ご意見・ご要望

- ・ 104名の方からご意見やご要望をいただきましたが、その中で特に多かった項目を以下に記載します。

- 院内施設・病棟環境に関する事項(43名)

- ・食事にに関して(味付けに関する事、種類を増やしてほしい)(8名)
- ・お風呂・トイレについて(バスマットを置いてほしい、トイレのドアが重い等)(7名)
- ・部屋が乾燥している(4名)
- ・BS放送を接続してほしい(4名)
- ・その他

- 診察・接遇に関する事項(24名)

- ・医師・看護師は、人によって対応が違う(6名)
- ・患者の話に耳を傾けてほしい(説明不足等)(3名)
- ・その他

※ 上記以外にも様々なご意見・ご要望をいただいております。中でも37名の方から感謝やお褒めの言葉をいただいております。