

## 平成22年度 患者様アンケート 調査結果

この調査は当センターの医療サービス向上に役立てるため実施しました。

以下ではその集計結果についてご報告いたします。

ご協力いただきました皆様に厚くお礼申し上げます。

### 【調査方法】

#### (1) 入院患者様アンケート調査

- 調査期間 : 平成22年9月13日(月)～26日(日)の14日間
- 調査方法 : 職員が入院患者様にアンケート用紙と回収用封筒を直接手渡し、一定期間お預けした上で封をしてもらい回収。
- 対象数 : 配布数212枚、回収数178枚(回収率83.96%)
- 評価内容 : 各項目について1～5の5段階で評価(5が最高点)  
(5満足、4やや満足、3普通、2やや不満足、1不満足)

#### (2) 外来患者様アンケート調査

- 調査期間 : 平成22年9月13日(月)1日間
- 調査方法 : 職員が外来患者様にアンケート用紙を配布し、ご記入後あらかじめ設置した回収箱にて回収。
- 対象数 : 配布数462枚、回収数289枚(回収率62.55%)
- 評価内容 : 各項目について1～5の5段階で評価(5が最高点)  
(5満足、4やや満足、3普通、2やや不満足、1不満足)

### 【調査結果】

#### ※全体の傾向

全体としては昨年よりも高い評価をいただいています。また、入院患者さまと外来患者さまを比較しますと、昨年と同じく入院患者さまの方が全体的に高い評価をいただいた傾向にあります。

職員に対する満足度では、医師に対して「やや満足」、「満足」と評価された方は入院が78.1%に対し、外来は60.0%、同様に看護師に対しては入院77.5%に対し、外来は62.7%と、入院が外来より高い評価をいただきました。

施設等に対する満足度では、「やや満足」、「満足」と評価された方は入院が56.7%に対し、外来は60.4%と、外来が入院より高い評価をいただきました。

設問中では、「診察までの待ち時間」の評価が昨年よりも上がりましたが、平均点は3.09と低いので、さらに改善にむけ努力してまいります。

今後、調査結果を活用し、より充実した医療サービスを皆さまに提供してまいりますと存じますので、皆さまの一層のご理解ご協力をお願い申し上げます。

## 平成 22 年度 入院患者様アンケート 調査結果

### ■回答者について

#### ■性別

項 目	回答数	構成比
① 男	93	52.2%
② 女	67	37.6%
無回答	18	10.1%
計	178	100.0%

#### ■年齢

項 目	回答数	構成比
① 20才未満	3	1.7%
② 20～29才	5	2.8%
③ 30～39才	11	6.2%
④ 40～49才	13	7.3%
⑤ 50～59才	12	6.7%
⑥ 60～69才	42	23.6%
⑦ 70才以上	79	44.4%
無回答	13	7.3%
計	178	100.0%

#### ■住所

項 目	回答数	構成比
① 新宮市	80	44.9%
② 新宮市以外	70	39.3%
無回答	28	15.7%
計	178	100.0%

■この病院を選んだ理由（複数回答可）

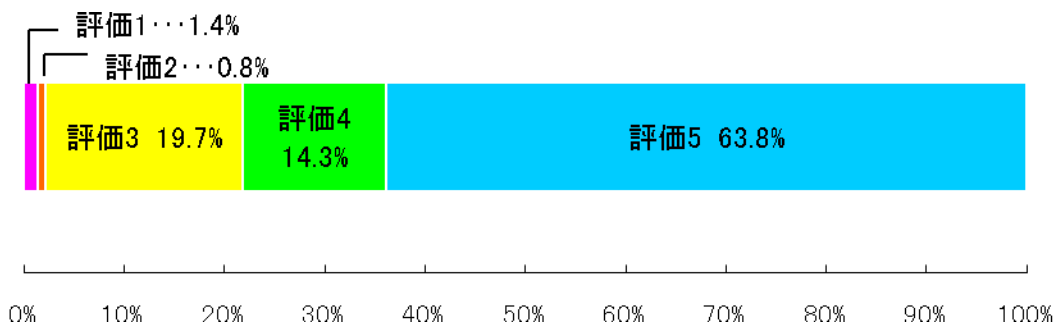
項目	回答数	構成比
① 他の病院、診療所から紹介されたから	69	23.8%
② 専門的に治療してくれる診療科があるから	48	16.6%
③ すぐれた医療設備があるから	38	13.1%
④ 良い医師、医療スタッフがあるから	35	12.1%
⑤ 大きな病院だから	30	10.3%
⑥ 友人家族のすすめ	9	3.1%
⑦ 対応などの患者サービスが良いから	14	4.8%
⑧ その他	25	8.6%
無回答	22	7.6%
計	290	100.0%

■1. 医師に対する満足度

■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項目	平均点
① 入院中に病気の状態や治療方法について、医師から受けた説明は十分納得できましたか	4.39
② 医師は、治療に関する疑問点や相談をよく聞いてくれましたか	4.37
③ 医師が行なった治療について、全体的に満足できましたか	4.35
④ 医師の言葉づかいはいかがでしたか	4.38
⑤ 医師の身だしなみはいかがでしたか	4.42

■医師に対する満足度について5段階評価の割合

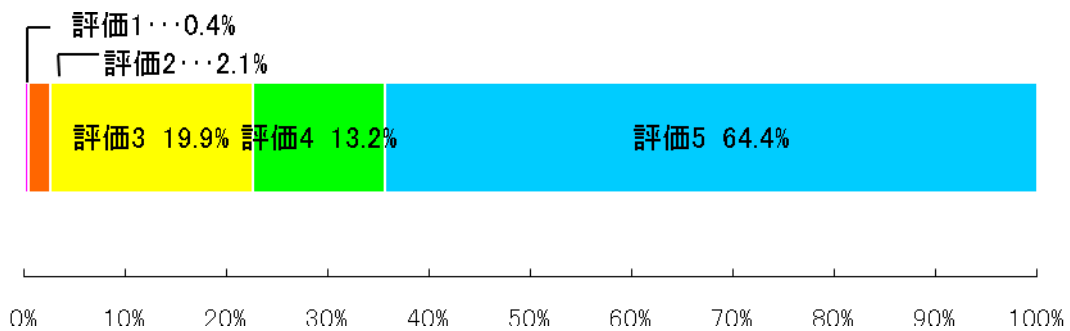


## ■2. 看護師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 当日の担当看護師は自己紹介をしましたか	4.37
② 患者さまのさまざまな質問や訴えに対する対応は満足のもの でしたか	4.37
③ ナースコールを押されてから看護師が来るまでの時間は適切でした か	4.32
④ 看護師と医師の連絡は十分に取れていると思いましたが	4.26
⑤ 看護師間の連絡は十分取れていると思いましたが	4.21
⑥ 看護師には話しやすかったですか	4.55
⑦ 看護師の言葉づかいはいかがでしたか	4.49
⑧ 看護師の身だしなみはいかがでしたか	4.51

### ■看護師に対する満足度について5段階評価の割合

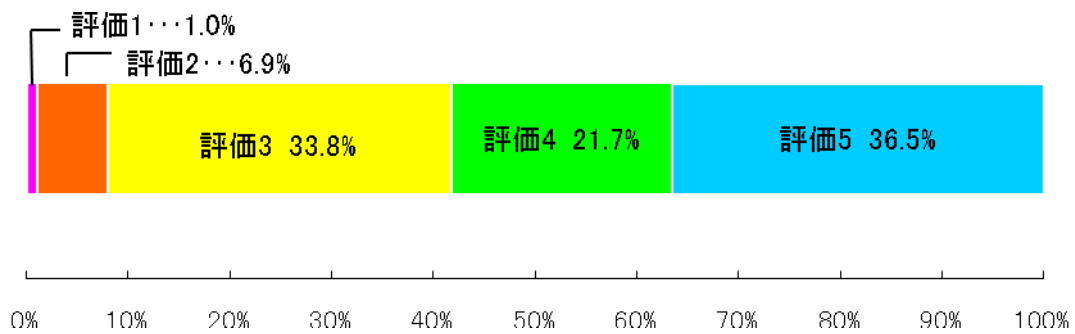


### ■3. 食事に対する満足度

#### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 食事のメニューはいかがでしたか	3.82
② 食事の味および温度は適切でしたか	3.87
③ 食器はいかがでしたか	3.88

#### ■食事に対する満足度について5段階評価の割合

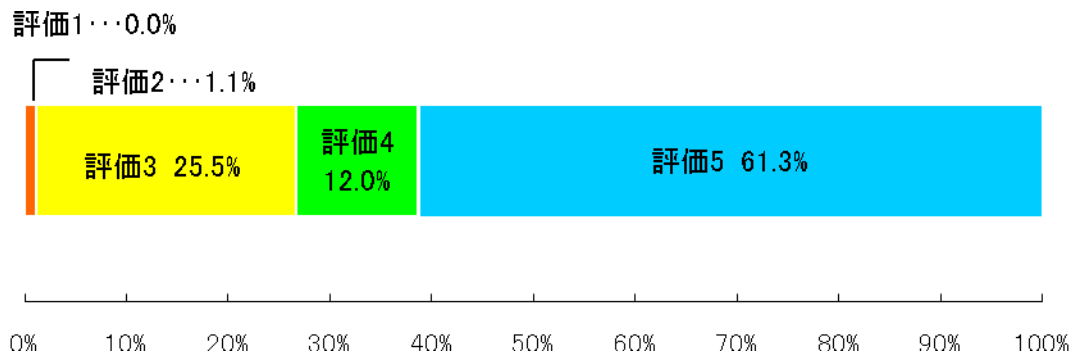


### ■4. 薬剤師に対する満足度

#### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.41
② 身だしなみはいかがでしたか	4.25
③ 説明はわかりやすかったですか	4.33

#### ■薬剤師に対する満足度について5段階評価の割合

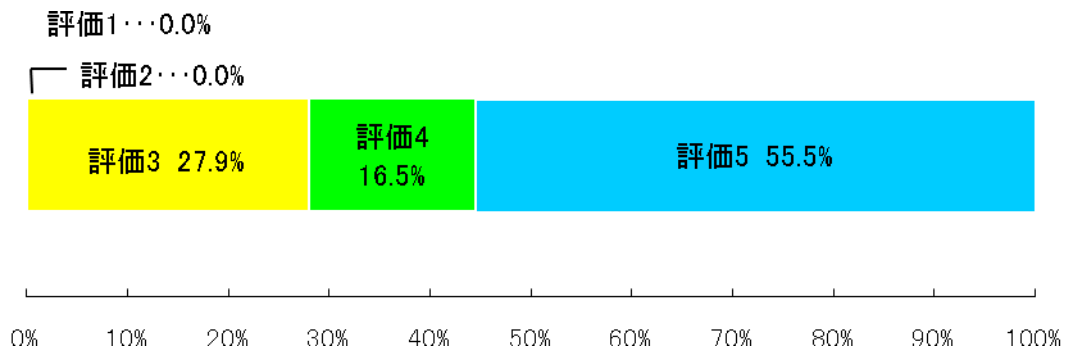


## ■5. 放射線技師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.35
② 身だしなみはいかがでしたか	4.26
③ 説明はわかりやすかったですか	4.19

### ■放射線技師に対する満足度について5段階評価の割合

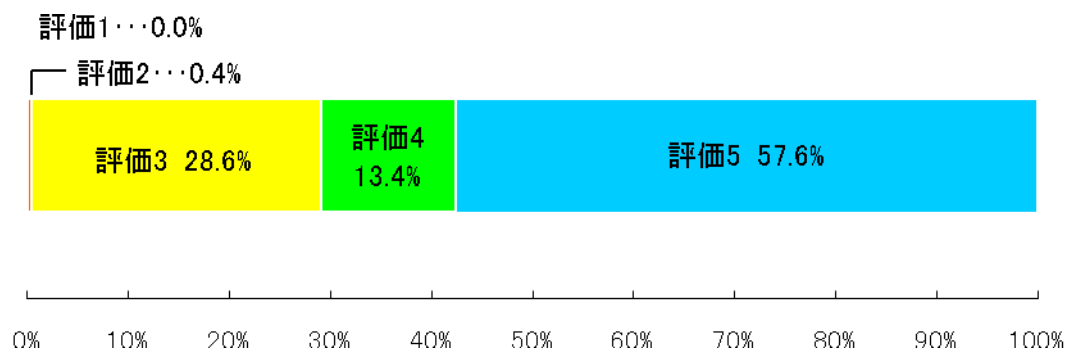


## ■6. 検査技師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.33
② 身だしなみはいかがでしたか	4.25
③ 説明はわかりやすかったですか	4.25

### ■検査技師に対する満足度について5段階評価の割合

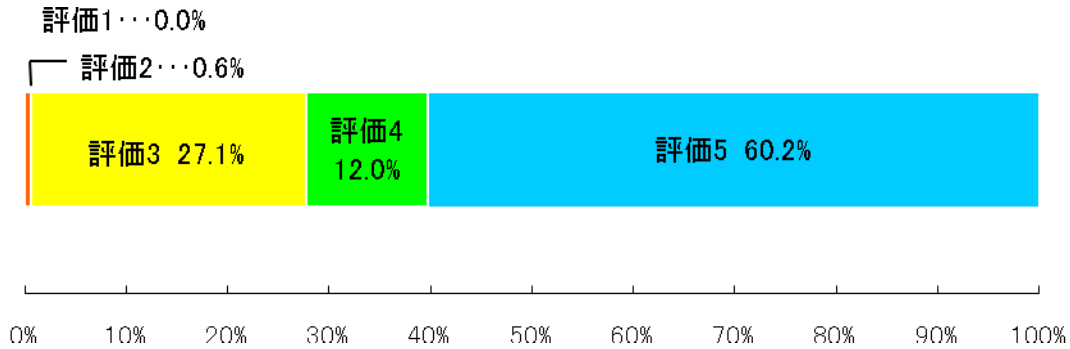


## ■7. 理学療法士に対する満足度

■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.34
② 身だしなみはいかがでしたか	4.37
③ 説明はわかりやすかったですか	4.22

■理学療法士に対する満足度について5段階評価の割合

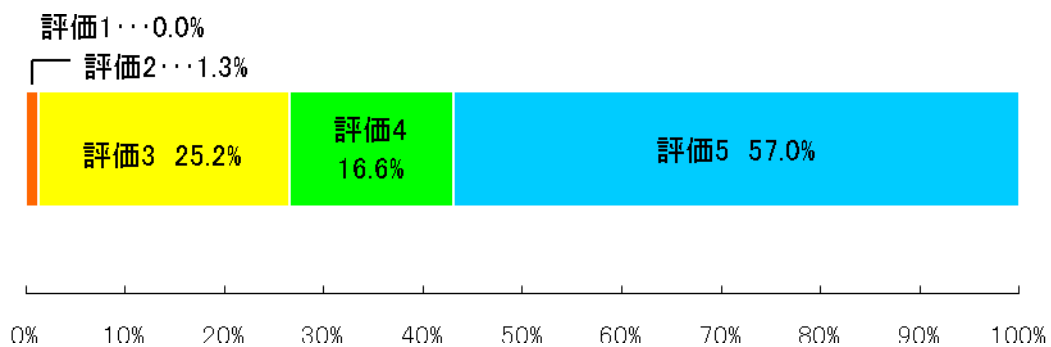


■8. 管理栄養士に対する満足度

■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.39
② 身だしなみはいかがでしたか	4.30
③ 説明はわかりやすかったですか	4.12

■管理栄養士に対する満足度について5段階評価の割合

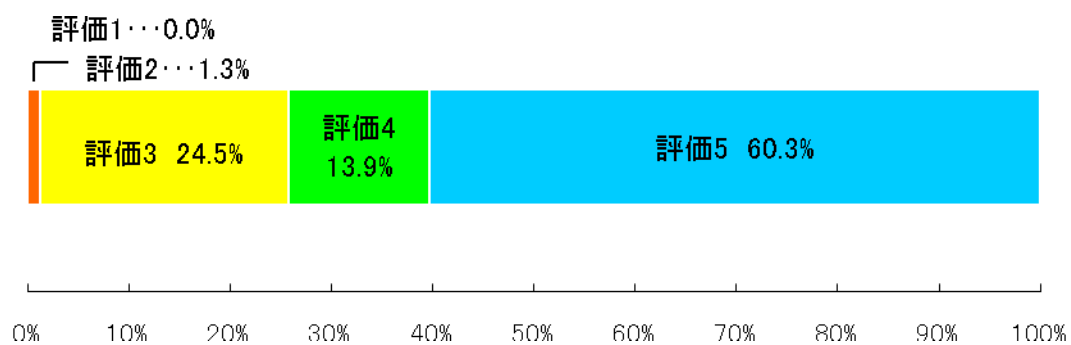


## ■9. 医療相談職員に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.38
② 身だしなみはいかがでしたか	4.33
③ 説明はわかりやすかったですか	4.26

### ■医療相談職員に対する満足度について5段階評価の割合

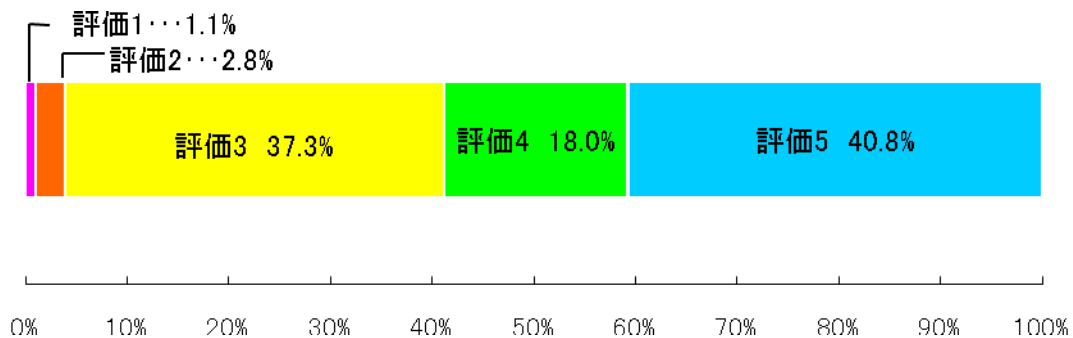


## ■10. 医療施設・設備に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 病棟、病室の案内表示はわかりやすかったですか	4.04
② 病棟、病室の静かさはいかがでしたか	3.75
③ 病室の清掃はいきとどいていましたか	4.06
④ トイレ、洗面台は清潔に保たれていましたか	4.03
⑤ 病室の温度調整は適切でしたか	3.87
⑥ 入浴設備はいかがでしたか	4.08
⑦ 売店、公衆電話、自動販売機は利用しやすかったですか	3.82

### ■医療施設・設備に対する満足度について5段階評価の割合

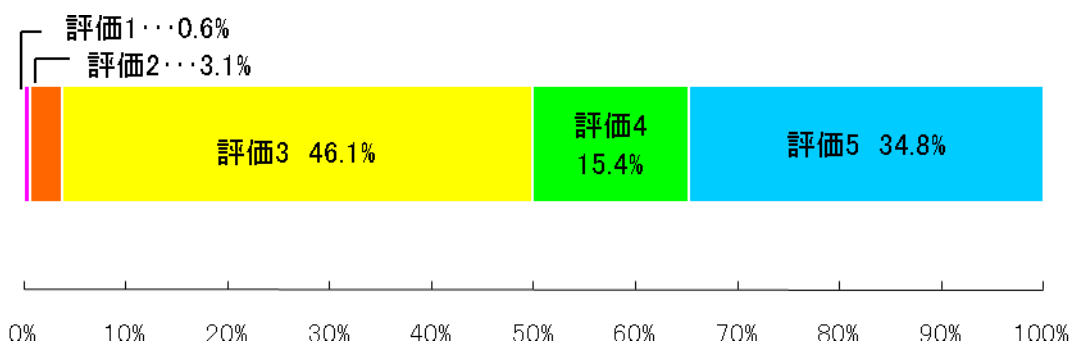


## ■11. その他

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 当医療センターの起床・消灯時間はいかがでしたか	3.86
② 面会時間の設定はいかがでしたか	3.75

### ■その他について5段階評価の割合



## 平成 22 年度 外来患者様アンケート 調査結果

### ■回答者について

#### ■性別

項 目	回答数	構成比
① 男	142	49.1%
② 女	139	48.1%
無回答	8	2.8%
計	289	100.0%

#### ■年齢

項 目	回答数	構成比
① 20 才未満	8	2.8%
② 20～29 才	5	1.7%
③ 30～39 才	21	7.3%
④ 40～49 才	21	7.3%
⑤ 50～59 才	45	15.6%
⑥ 60～69 才	74	25.6%
⑦ 70 才以上	108	37.4%
無回答	7	2.4%
計	289	100.0%

#### ■住所

項 目	回答数	構成比
① 新宮市	144	49.8%
② 新宮市以外	133	46.0%
無回答	12	4.2%
計	289	100.0%

■この病院を選んだ理由（複数回答可）

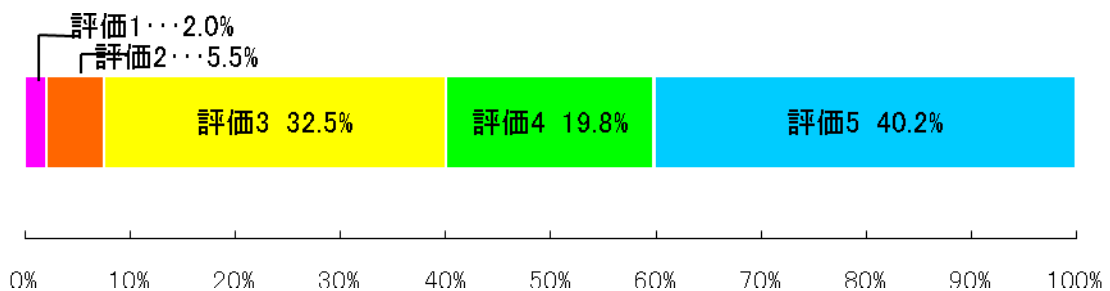
項目	回答数	構成比
① 他の病院、診療所から紹介されたから	98	20.8%
② 専門的に治療してくれる診療科があるから	123	26.1%
③ すぐれた医療設備があるから	59	12.5%
④ 良い医師、医療スタッフがあるから	64	13.6%
⑤ 大きな病院だから	57	12.1%
⑥ 友人家族のすすめ	15	3.2%
⑦ 対応などの患者サービスが良いから	18	3.8%
⑧ その他	22	4.7%
無回答	16	3.4%
計	472	100.0%

■1. 医師に対する満足度

■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項目	平均点
① 診察までの待ち時間はいかがでしたか	3.09
② 医師の行った診察に満足できましたか	3.98
③ 医師の診察時間はいかがでしたか	3.80
④ 病状や検査結果、治療内容などについての説明は理解できましたか	4.04
⑤ 医師に信頼感がもてましたか	4.13
⑥ 医師の言葉づかいはいかがでしたか	4.15
⑦ 医師の身だしなみはいかがでしたか	4.13

■医師に対する満足度について5段階評価の割合

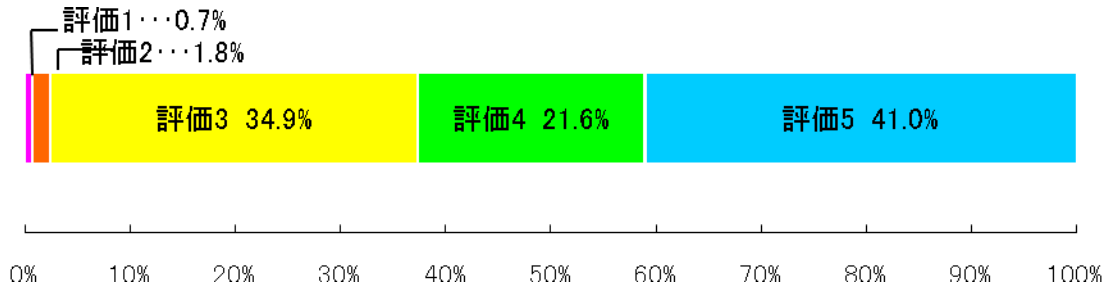


## ■2. 看護師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 看護師は話しやすい雰囲気を持っていましたか	4.14
② 患者さまのさまざまな質問や相談に対する対応は満足のもの でしたか	3.97
③ 看護師から適切な言葉かけ（待ち時間、症状に対して）はありまし たか	3.72
④ 看護師の言葉づかいはいかがでしたか	4.07
⑤ 看護師の身だしなみはいかがでしたか	4.11

### ■看護師に対する満足度について5段階評価の割合

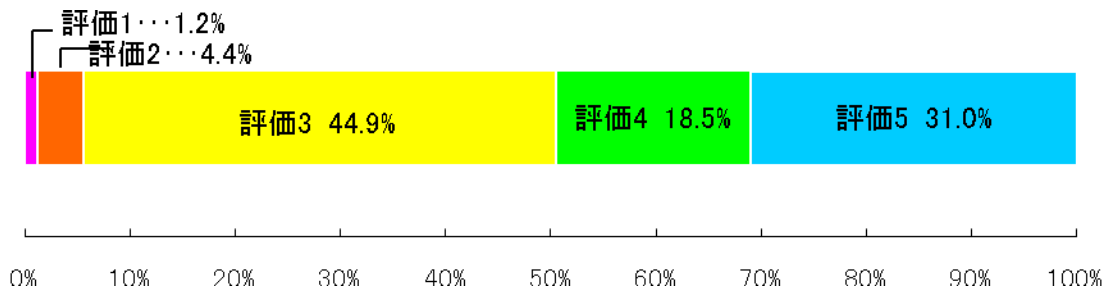


## ■3. 初診受付に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.76
② 身だしなみはいかがでしたか	3.78
③ 説明はわかりやすかったですか	3.66

### ■初診受付に対する満足度について5段階評価の割合

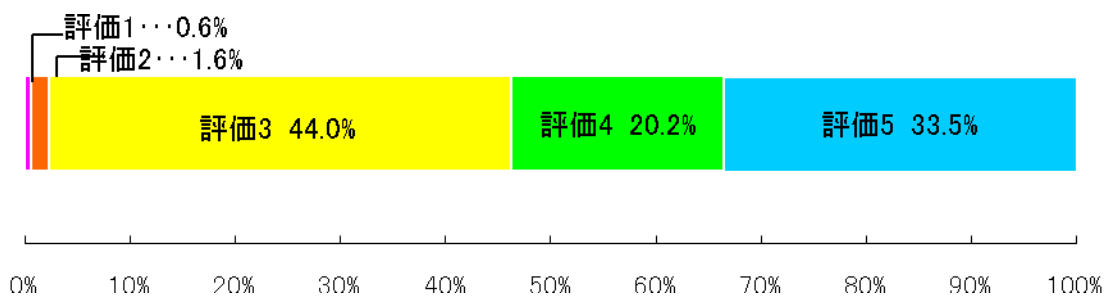


#### ■4. 各外来受付に対する満足度

##### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.88
② 身だしなみはいかがでしたか	3.82
③ 説明はわかりやすかったですか	3.82

##### ■各外来受付に対する満足度について5段階評価の割合

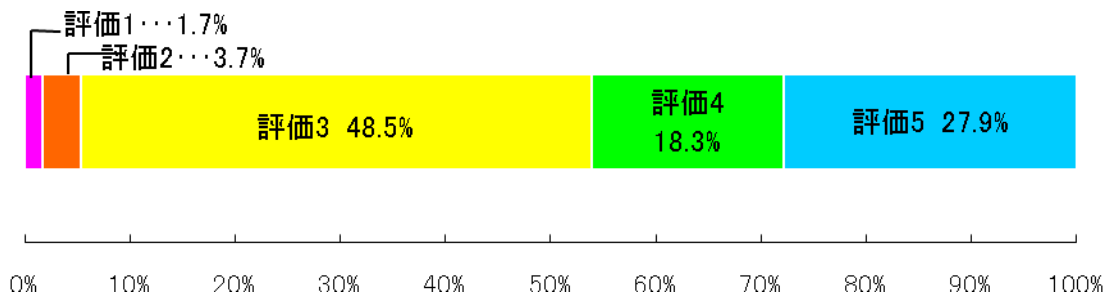


#### ■5. 計算窓口に対する満足度

##### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.63
② 身だしなみはいかがでしたか	3.73
③ 説明はわかりやすかったですか	3.67

##### ■計算窓口に対する満足度について5段階評価の割合

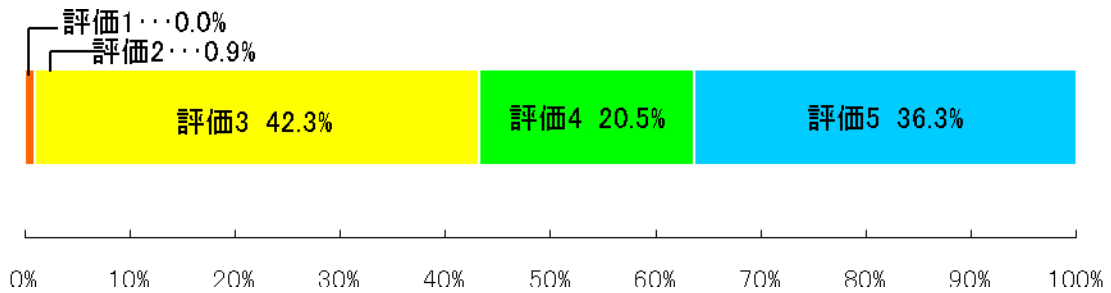


## ■6. 放射線技師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	4.01
② 身だしなみはいかがでしたか	3.84
③ 説明はわかりやすかったですか	3.90

### ■放射線技師に対する満足度について5段階評価の割合

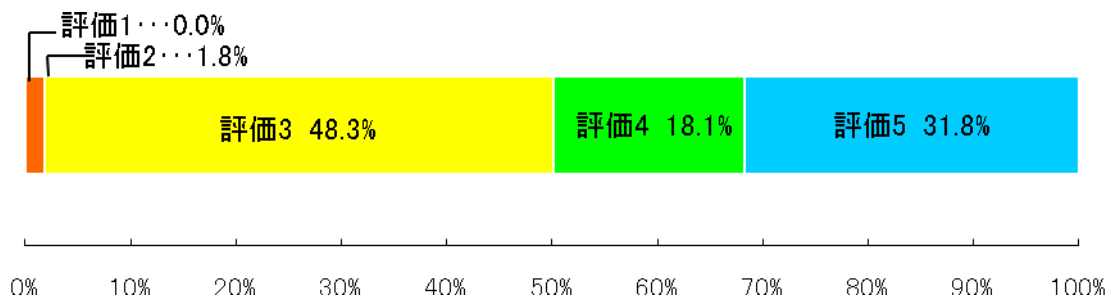


## ■7. 検査技師に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.77
② 身だしなみはいかがでしたか	3.81
③ 説明はわかりやすかったですか	3.82

### ■検査技師に対する満足度について5段階評価の割合

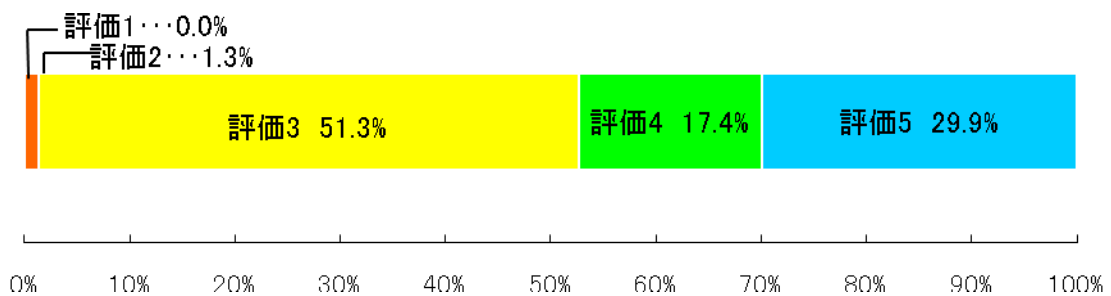


## ■8. 理学療法士に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.82
② 身だしなみはいかがでしたか	3.70
③ 説明はわかりやすかったですか	3.75

### ■理学療法士に対する満足度について5段階評価の割合

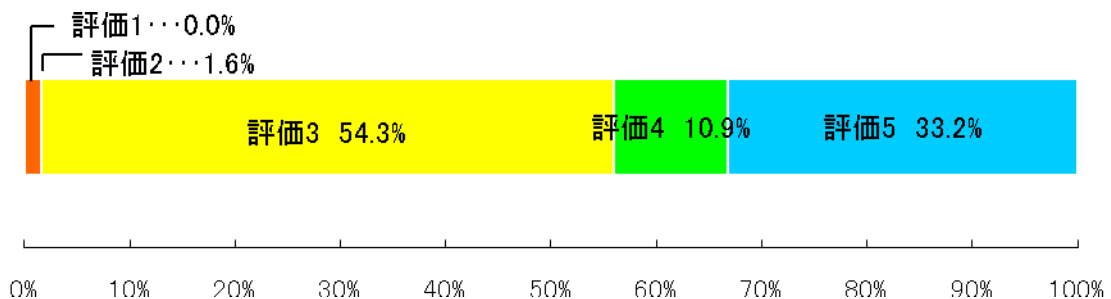


## ■9 管理栄養士に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 言葉づかいはいかがでしたか	3.80
② 身だしなみはいかがでしたか	3.70
③ 説明はわかりやすかったですか	3.74

### ■管理栄養士に対する満足度について5段階評価の割合



## ■10. 医療施設・設備に対する満足度

### ■各項目の平均点（5段階評価で5が最高点）

項 目	平均点
① 診察室、検査室、トイレなどの案内表示はわかりやすいですか	4.04
② 院内の掲示文はわかりやすいですか	3.82
③ トイレは清潔に保たれていましたか	4.04
④ 院内の温度調整は適切でしたか	3.98
⑤ 院内の清掃は行き届いていますか	4.06
⑥ 売店は利用しやすいですか	3.86
⑦ 食堂は利用しやすいですか	3.67
⑧ 院外処方箋の受付は利用しやすいですか	3.91

### ■医療施設・設備に対する満足度について5段階評価の割合

