

# 平成28年度 入院患者満足度調査の結果について

## 1 調査期間

平成28年10月3日（月）～平成29年1月31日（火）の約4ヶ月間

- ・平成27年度：平成27年9月14日（月）～平成28年1月18日（月）の4ヶ月間
- ・平成26年度：平成26年12月1日（月）～平成27年1月31日（日）の2ヶ月間

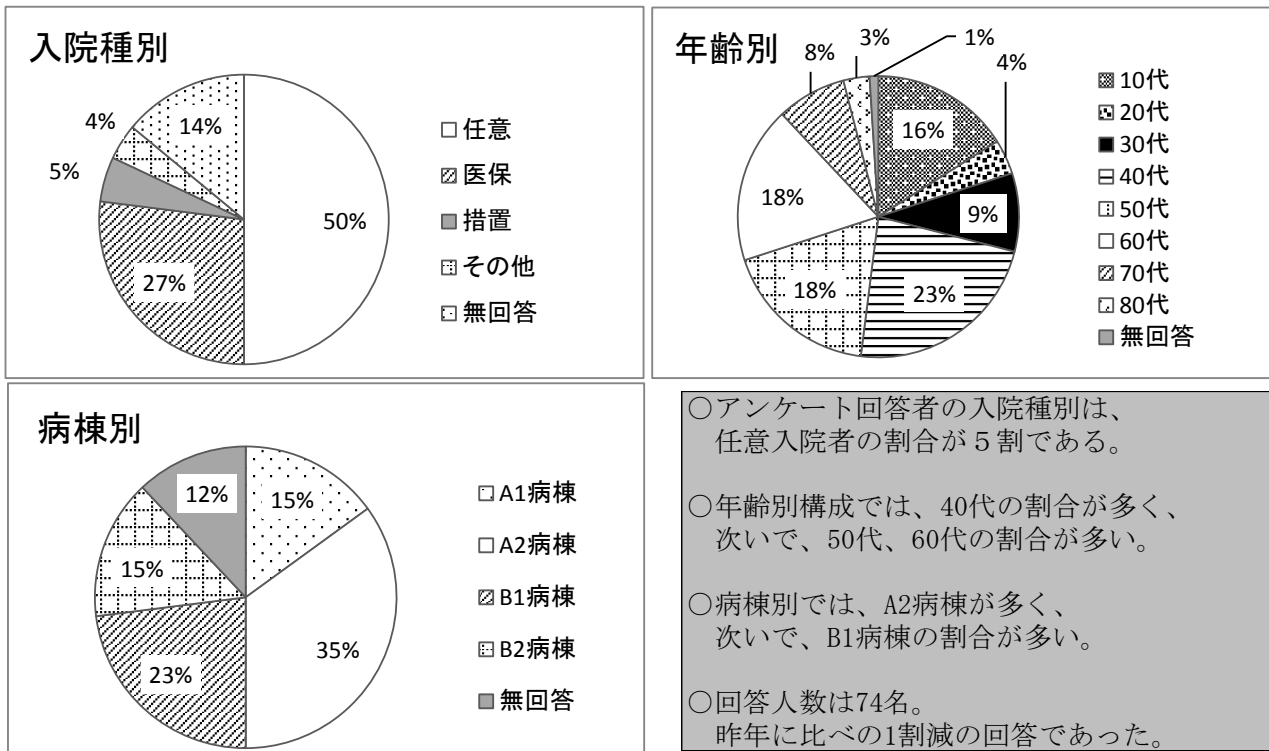
## 2 調査対象者

病状が安定しアンケートに回答可能と病棟で判断した入院患者（退院が近い患者等）

## 3 回答人数

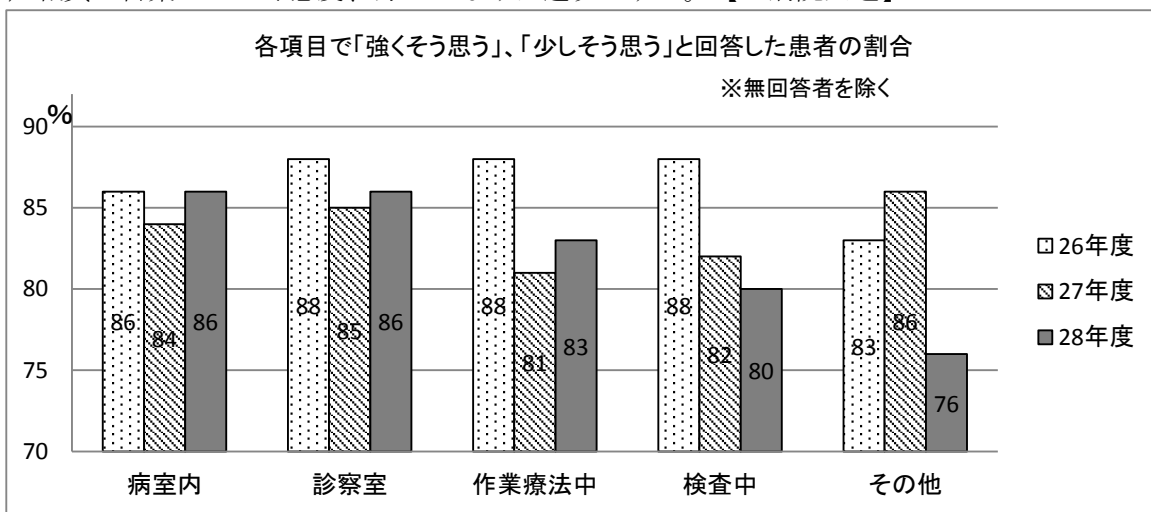
・74名（H27:83名,H26:57名）

※「%」は、少数点1位未満を四捨五入、回答欄が空白の場合は、分母から除く。



## 4 結果（概略）

(1) 職員の言葉づかいや態度、身だしなみは適切ですか。【5病院共通】



- 病室内、診察室、作業療法中で昨年を超える満足度が得られた。
- 検査中、その他では昨年より若干下がっているが、約8割の患者が満足している。

平成 29 年 3 月 8 日

## 平成 28 年度 外来患者満足度調査の結果について

- 1 調査期間  
平成 28 年 12 月 13 日（火）～19 日（月）の土日を除く 5 日間
- 2 調査対象者  
外来患者及びデイケア等利用者
- 3 回答人数  
455 人
- 4 結果（概略） 《「%」の小数点 1 位未満は四捨五入した》  
強くそう思う、少しそう思うと回答した割合の経過  
(1) 職員の言葉づかいや態度、プライバシーへの配慮

【5 病院共通】

部署	回答数	前年比較	H28 (%)	H27 (%)	H26 (%)
全体 (①+②+③)	1,176	→	88	88	85
総合受付 ①	396	→	88	88	85
外来受付、中待合 ②	391	↑	88	87	84
診察室 ③	389	→	88	88	86
看護師	315	↓	87	88	86
相談員（ワーカー）	254	↑	86	84	83
電話交換、事務	217	↓	83	84	78
心理検査・面接	153	↑	84	81	81
清掃	147	↓	76	80	72
売店	145	↑	76	71	66
検査室	107	↑	79	75	79
デイケア	84	↓	72	75	75
作業療法	85	↑	76	73	78

○満足度は 6 部門で向上、2 部門で維持している。3 部門で若干低下しているものの、全体では 88%と去年と同程度の満足度を維持できている。

○昨年同様、外来患者数が多い状況が続いている。満足度の維持向上のためには、外来の効率化、外来拡張の検討が必要である。

(調査期間中の 1 日平均患者数：H28：177 人←H27:182 人←H26:176 人)

(2) 待ち時間について

ア 受付から診察開始までの待ち時間

○平均 H28:25分←H27:23分					
区分	回答数	H27 比較	H28 (%)	H27 (%)	H26 (%)※
15分未満	112	↓	28	35	—
15～30分未満	180	↑	45	43	—
30分以上1時間未満	99	↑	25	16	—
1時間以上	8	↓	2	7	—

○外来患者の増加とともに、待ち時間は若干増加している。

イ 診察までの待ち時間に対する満足度 《満足、やや満足の割合》

区分	H27 比較	H28 (%)	H27 (%)	H26 (%)※
15分未満	↓	87	89	—
15～30分未満	↓	55	57	—
30分以上1時間未満	↑	27	22	—
1時間以上	↓	0	8	—

○待ち時間が15分未満であれば、約9割の患者が満足している。

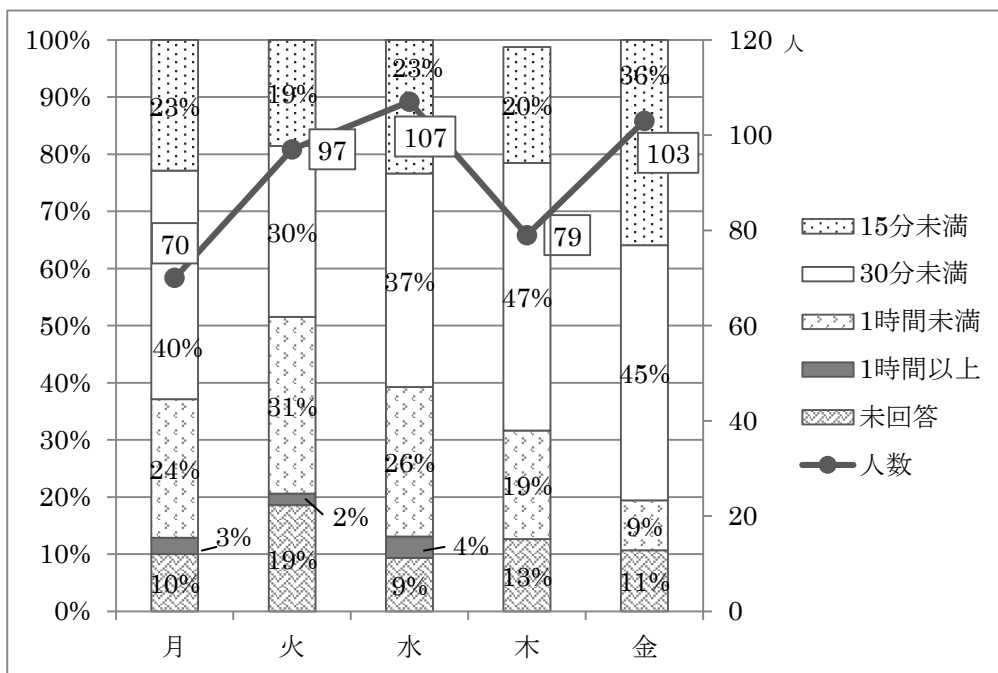
○待ち時間が30分以上になると、満足度は5割以下になる。

※平成26年度の待ち時間調査は

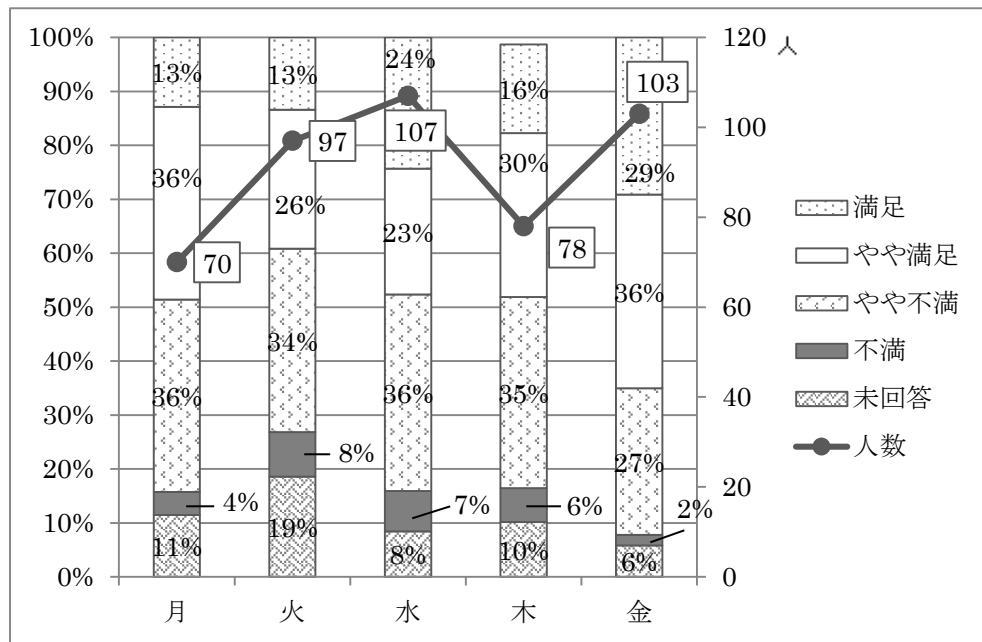
『「診察呼び出し時間」－「診察予約時間」＝診察までの待ち時間』で算出

ウ 曜日別の待ち時間と満足度について

①曜日別待ち時間



②曜日別満足度



○曜日別待ち時間を見ると、火曜、水曜が混雑しており、木曜、金曜は比較的短い待ち時間で診察が開始されている。  
 ○曜日別待ち時間と満足度は比例していない。長い待ち時間であっても満足している患者、また、短い待ち時間であっても不満を感じている患者が存在している。

(3) 医師の診察について

ア 診察時間と診察時間の長さに対する満足度

○平均 H28:10分 ← H27:11分 ← H26:6分

区分	回答数	H27 比較	満足、やや満足 (%)			
			H28 (%)	H27 (%)	H26 (%)	
10分未満	249	↗	64	61	61	85
10～20分未満	107	→	27	27	20	94
20～30分満	24	↘	6	8	11	100
30分以上	12	↘	3	5	7	100

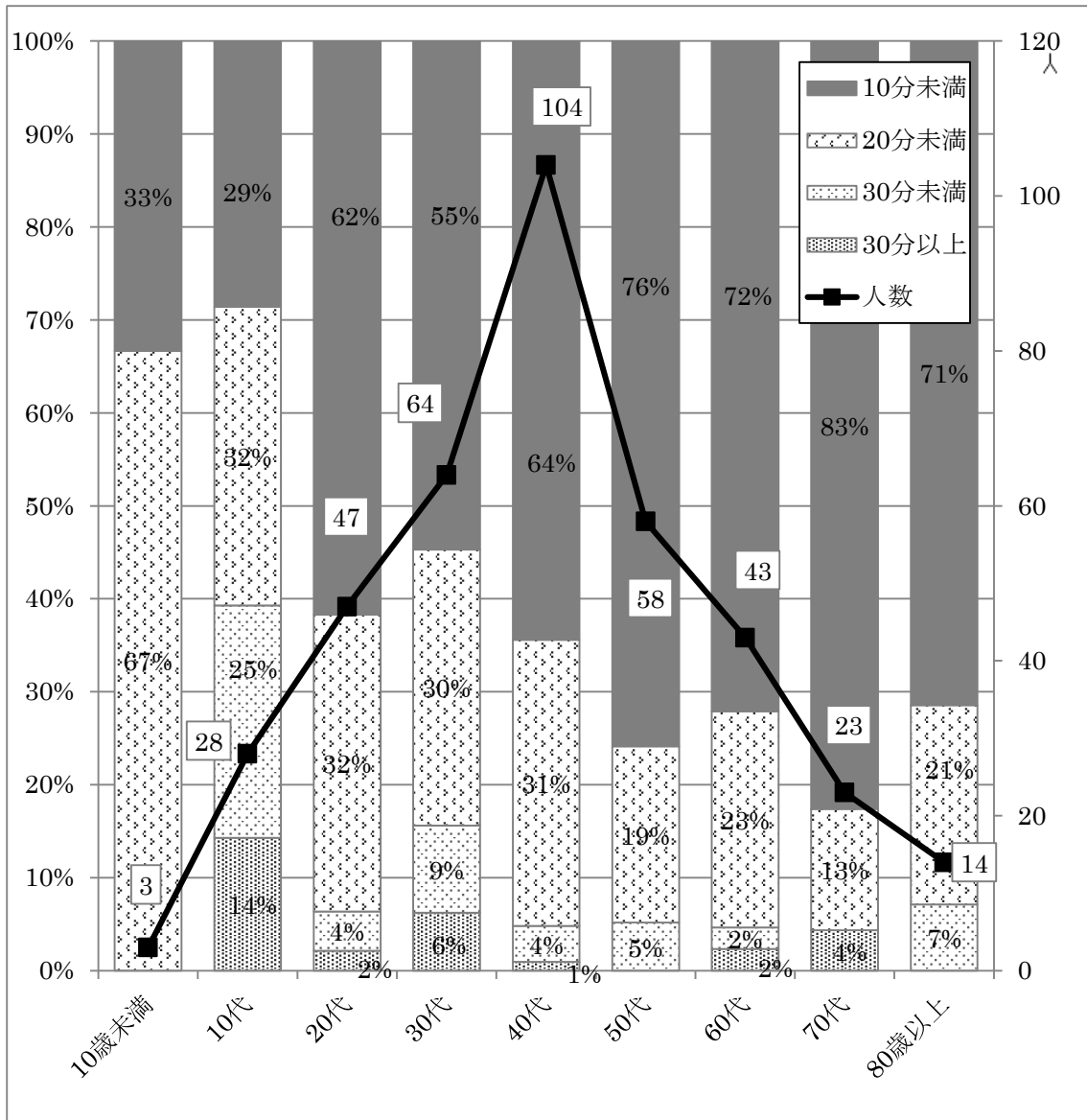
○診察時間が20分未満の患者が9割を超えている。  
 ○短い診察時間でも8割以上の患者は満足している。

イ 診察内容に対する満足度《満足、やや満足の割合》

区分	回答数	H27 比較	H28 (%)	H27 (%)	H26 (%)
説明はわかりやすいですか	367	↗	89	85	86
相談、質問をする時間は充分ですか	369	↗	89	84	82

○診察内容に対する満足度は上昇している。  
 ○十分な説明と理解が得られている。

ウ 年齢別診察時間



○年齢が若いほど診察時間が長い。

(4) デイケアについて

ア 施設・設備は充実していますか【満足率87%】(H27:87%)

(↑「強くそう思う」、「少しそう思う」の合算)

区分	回答数(件)	H27 比較	H28 (%)	H27 (%)
強くそう思う	51	↗	52	48
少しそう思う	34	↘	35	39
あまり思わない	7	↘	7	12
まったくそう思わない	6	↗	6	1

○約9割の患者が施設・設備に満足している。

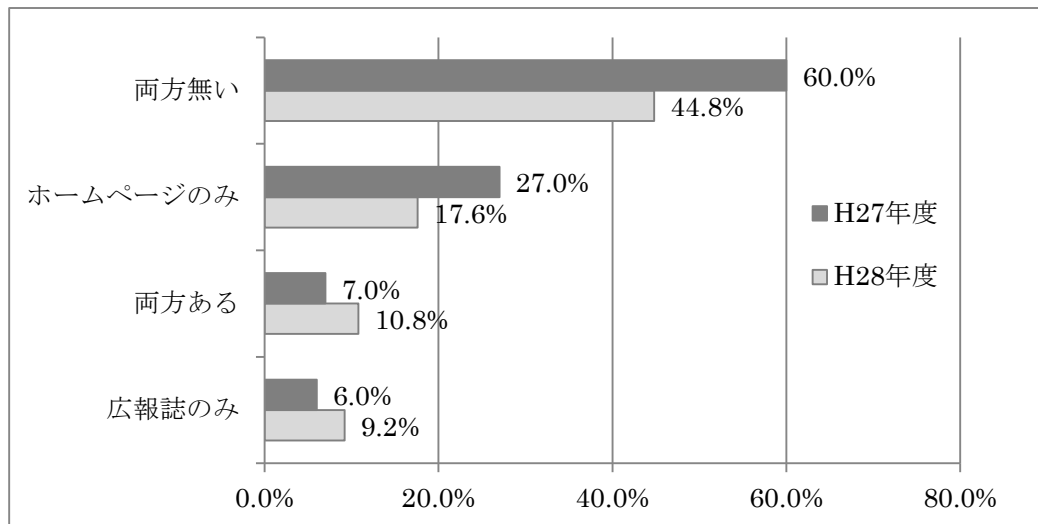
イ プログラムの内容に満足していますか【満足率 74%】(H27:76%)

(↑「強くそう思う」、「少しそう思う」の合算)

区分	回答数(件)	H27 比較	H28 (%)	H27 (%)
強くそう思う	34	↑	39	34
少しそう思う	30	↓	35	42
あまり思わない	15	↓	17	18
まったくそう思わない	8	↑	9	6

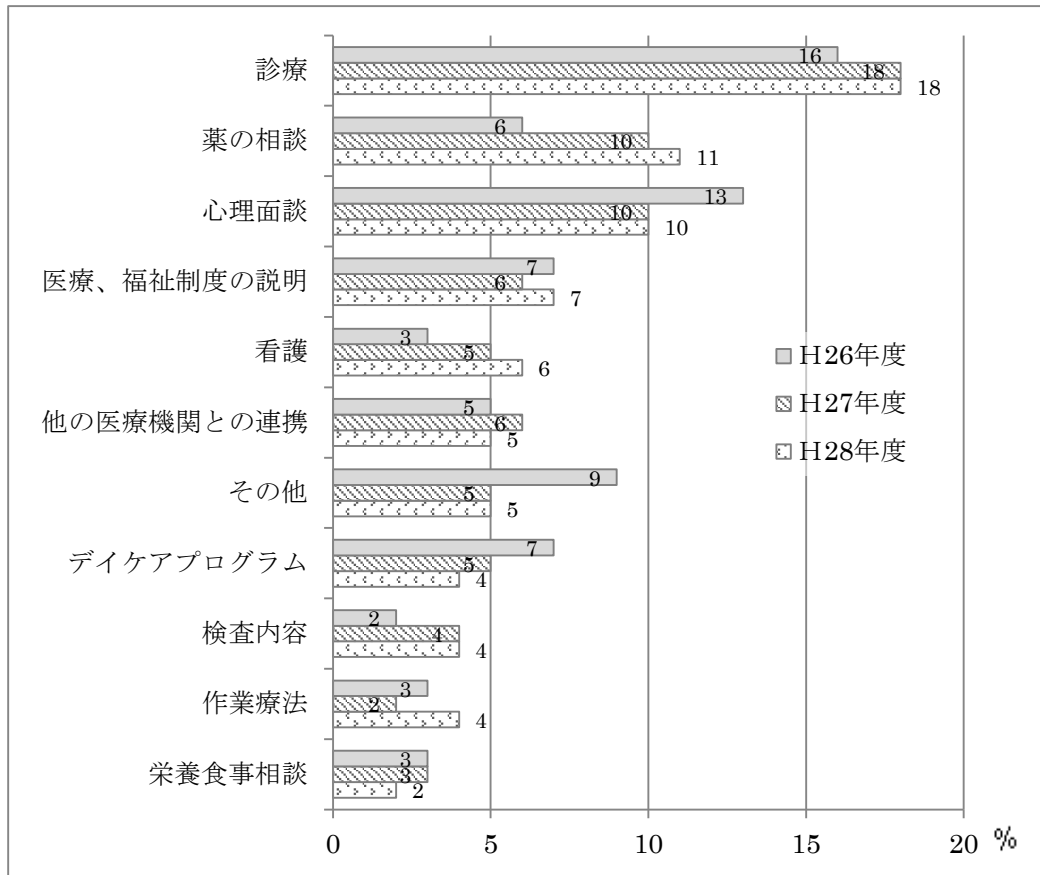
○7割の患者がプログラムの内容に満足している。  
 ○不満を感じている利用者の要望には、無くなってしまったプログラムの復活、自身の能力レベルにあったプログラムの追加、等があった。

(5) 当院のホームページおよび広報誌「ここ駒通信」を見たことがあるか。



○平成 27 年度とほぼ変わらない状況であった。  
 広報誌を見たことがあると答えた患者は 24%で去年より若干改善している。  
 ⇒広報誌は来年度リニューアルの予定があるため、経年変化について引き続き調査が必要である。

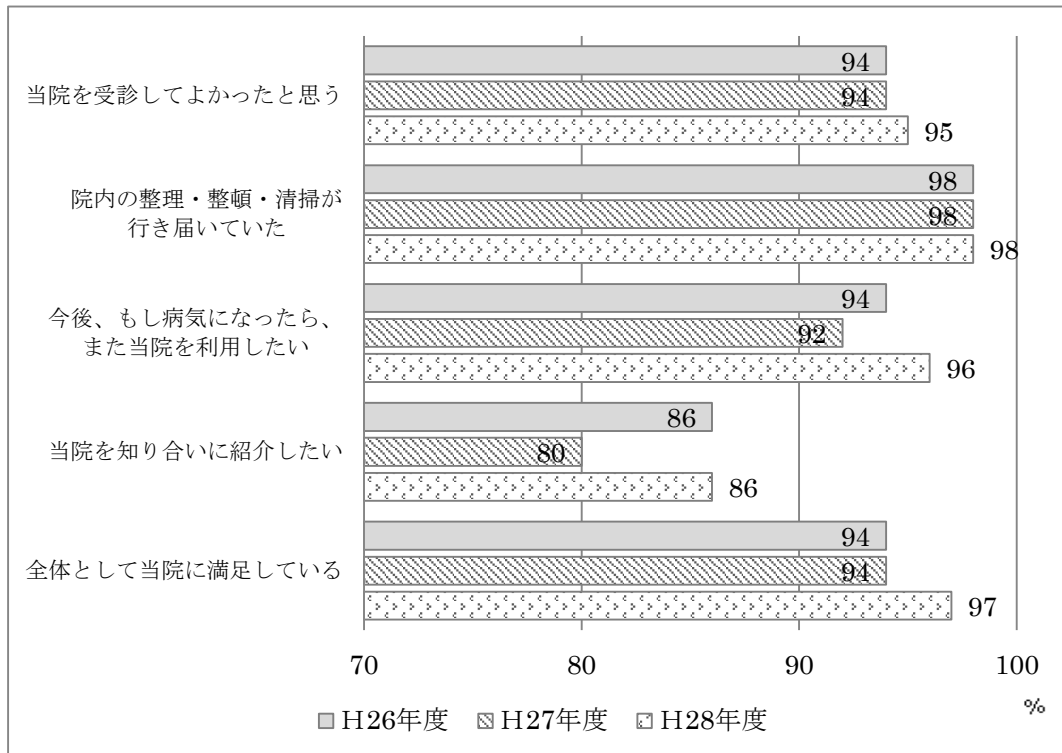
(6) この病院で充実してほしいこと



○診察、薬の相談、心理面談の充実を望む患者が相対的に多い。  
⇒より充実した医療の提供を望んでいる患者が多い。

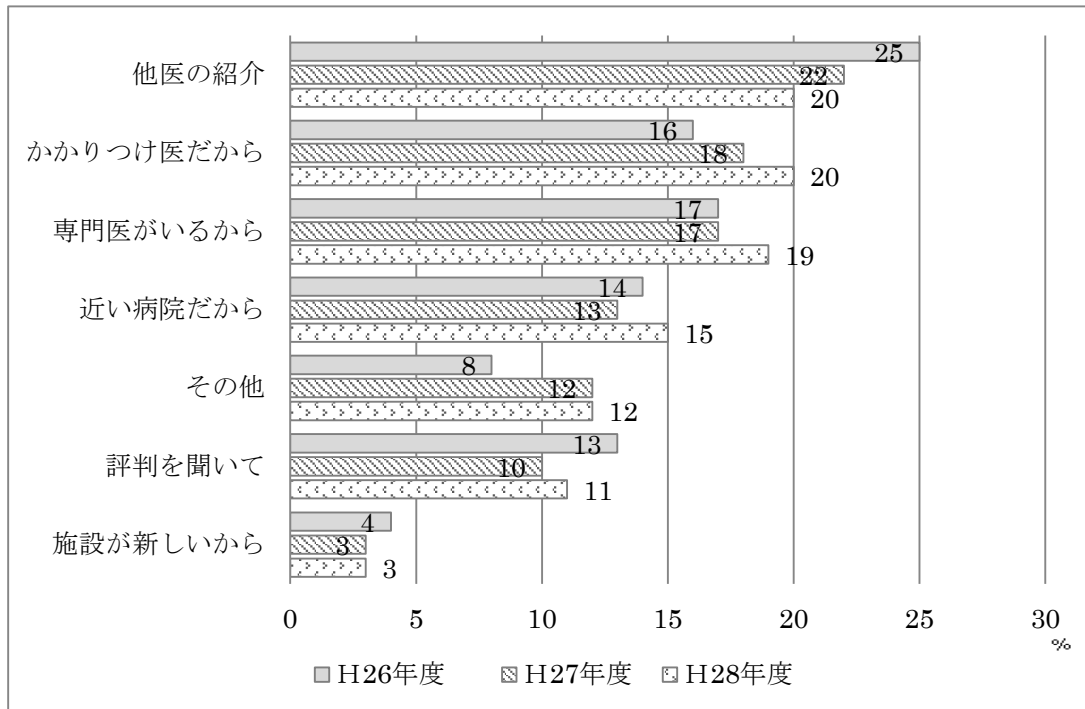
(7) 総合的な当院の評価

【5病院共通】



- 患者の期待に応えている。(当院を受診してよかった：95%)
- 病院機能評価受審後、院内の整理・整頓等が維持されている。(98%)
- 「もし病気になったら、また当院を利用したい」と答えた患者が増加している。
- 当院を知り合いに紹介したいと回答した患者は86%と回復している。
- 全体的な満足度は向上している。(97%)

(8) 当院を選んだ理由

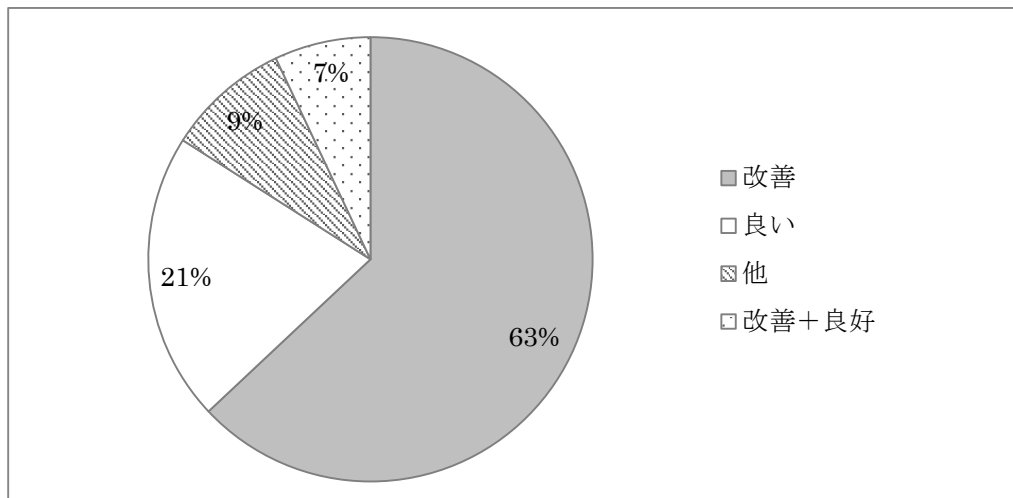


- 当院を選んだ理由のうち「他医の紹介」、「専門医がいる」、「評判を聞いて」を合せた約50%の方が当院の医療水準を評価して通院している。  
⇒引き続き医療水準の維持・向上に向けた努力が必要である。
- 他医の紹介により受診したと回答した患者数が20%台を維持している。  
⇒引き続き地域連携機能の強化が必要である。
- 「専門的な治療」を求めて来院している患者が増加している。  
総合的な評価における「もし病気になったら、また当院を利用したい」と答えた患者の意見の中には、専門の病院、専門医が居る、等の回答が見られた。  
⇒質の高い、専門医療を求めて来院している患者が増加している。  
患者の期待に応えられる医療を提供していく必要がある。

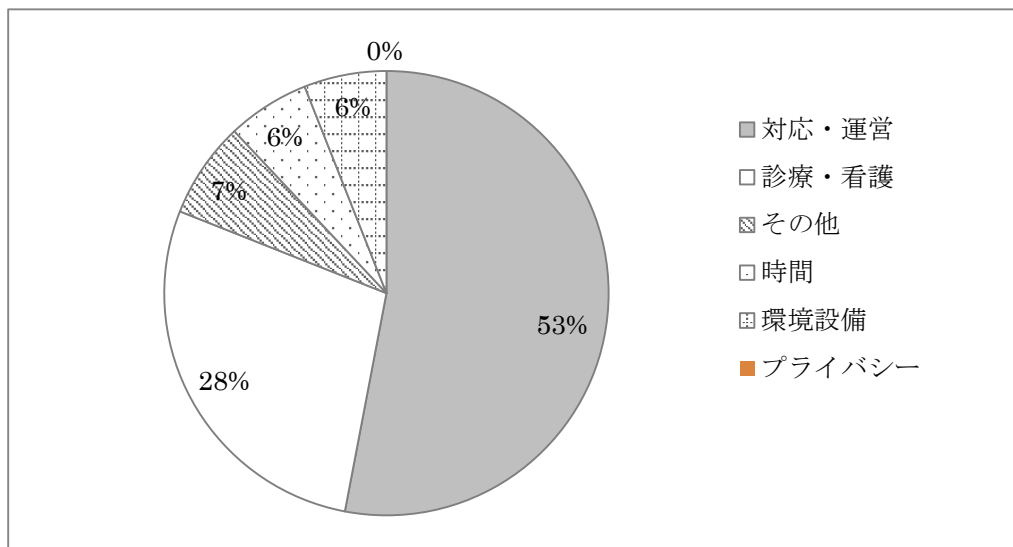


(9) 自由記載欄

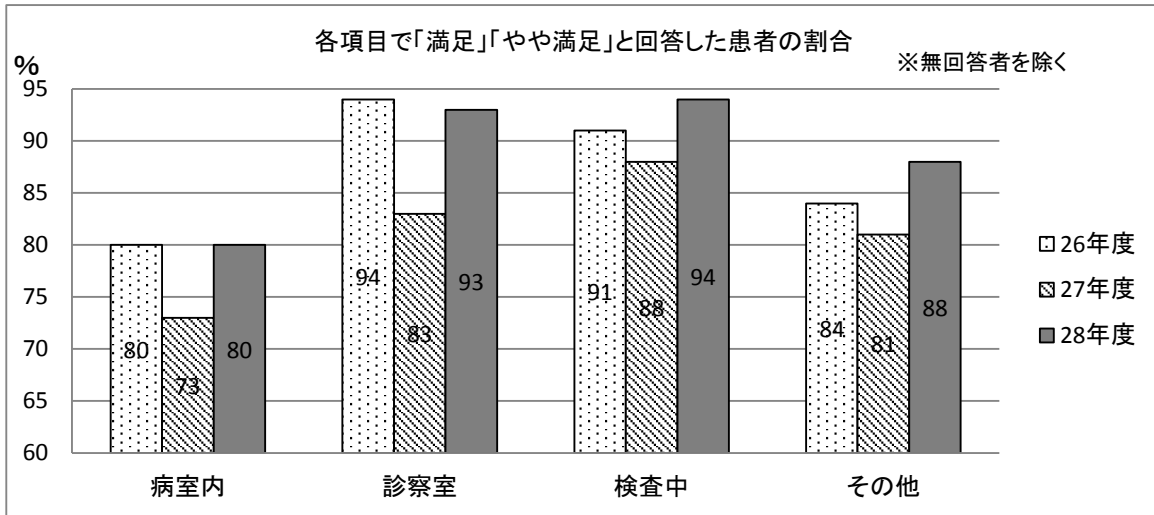
・記載内容の区分



・改善を求める意見の区分

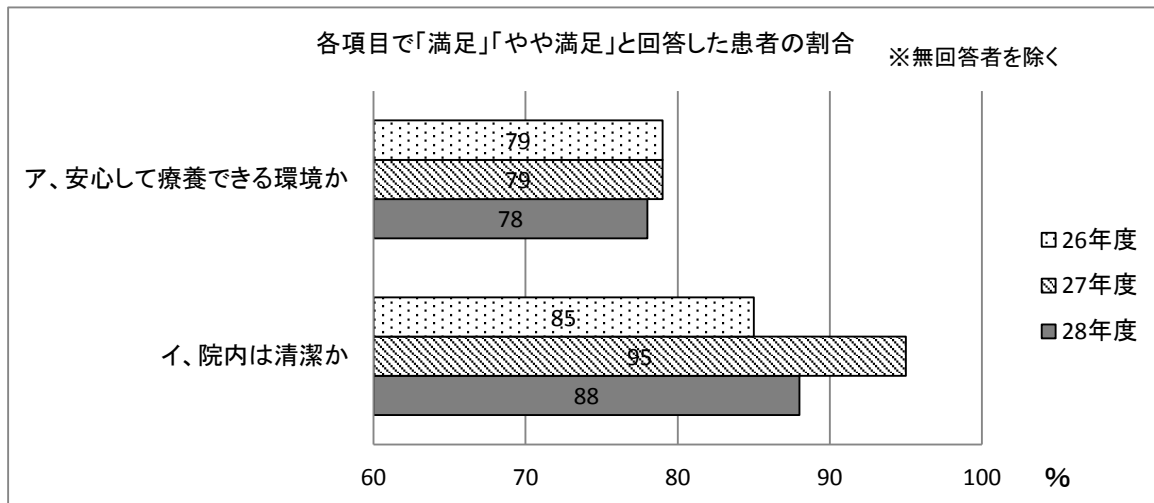


(2) それぞれの場所でプライバシーは配慮されていますか。【5病院共通】



- 全体的に満足度が下がっている。
- 診察室、検査室では9割以上の患者が満足している。

(3) 入院生活について、お聞かせください。



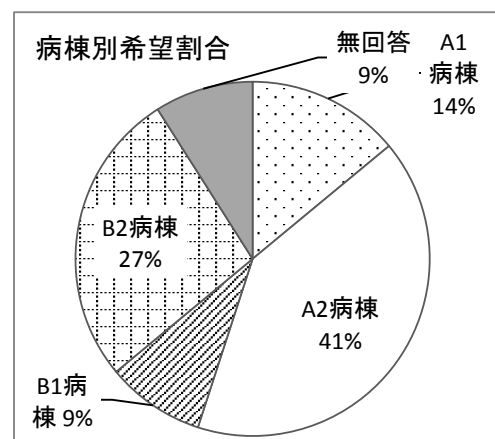
- 療養環境においては、例年と同様で約8割の患者が満足している。
- 院内の清潔さにおいては、昨年より下がったものの8割を超える患者が満足している。5S活動の取組等により、満足度の維持ができていると考えられる。
- 療養環境においては雑音（他患者や職員の発生させる音）に関する意見、衛生面ではトイレや共用スペースの使用方法に対する意見が見られた。

ウ 病院内で利用したいものはありますか。（回答者22名 回答者比率：30%）

- ◎ 1位 書籍類 (8名)
  - ・辞書 (4名)
  - ・雑誌 (3名)
  - ・小説 (1名)
- 2位 テレビ (3名)
- 3位 将棋盤 (2名)

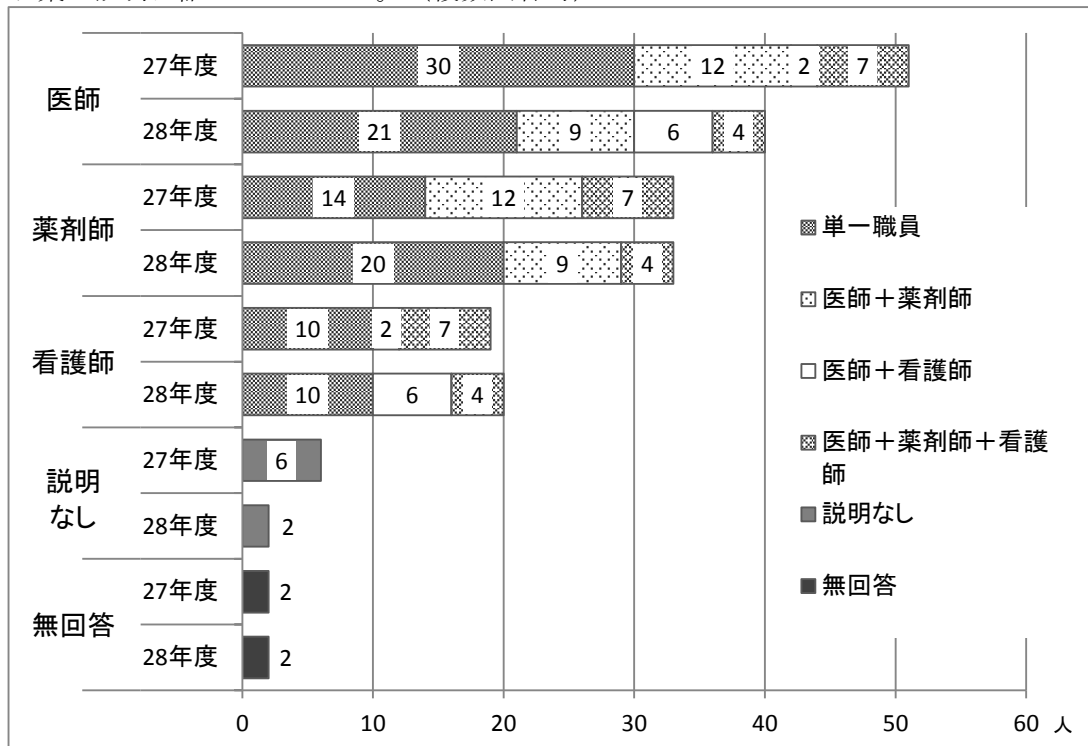
- A 2病棟の患者の希望が多い。
- 昨年に引き続き書籍類を希望する患者が多かった。
- テレビを希望された患者の3名のうち2名は、個人テレビの持ち込みを希望されていた。

⇒書籍については、患者のニーズを把握し、リスクを考慮した上で、購入を検討する必要がある。



(4) 当センターでお渡しするお薬についてお聞かせください。

ア お薬の説明は誰がしましたか。(複数回答可)



○薬剤師から説明を受けたと回答した患者が増加した。  
 (H27: 33名30%→H28: 33名45%) (※医師や看護師からの説明も受けている)

○薬剤師のみから説明を受けたと回答した患者が増加した。  
 (H27: 14名17%→H28: 20名27%) (※薬剤師のみ)

○単一の職員から説明を受けたと回答した患者と、複数の職員から説明を受けたと回答した患者の比率は以下のとおり。前年とほぼ変わらない状況であった。  
 (H27) 単一: 54名65% 複数: 21名25% 説明なし: 6名7% 無回答: 2名2%  
 (H28) 単一: 51名69% 複数: 19名26% 説明なし: 2名3% 無回答: 2名3%

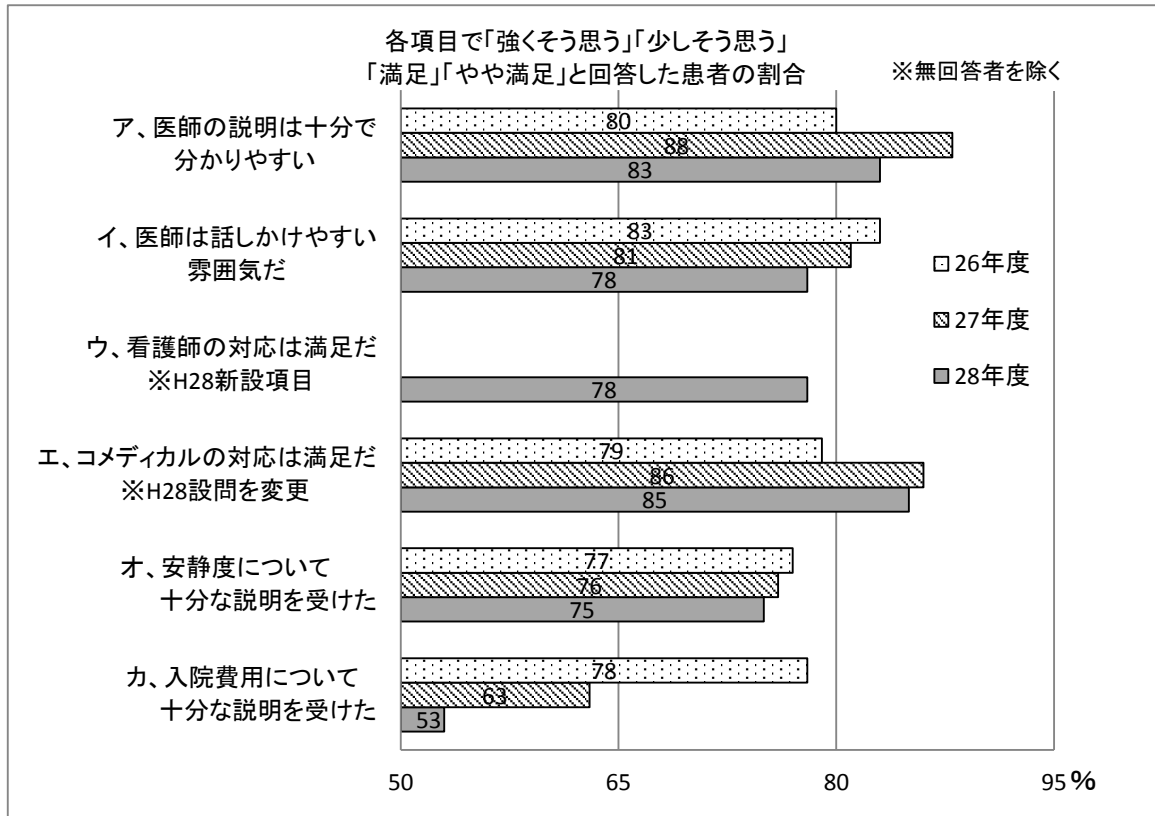
イ お薬の説明はわかりやすかったですか。(満足、やや満足60名74%) (H27:81%, H26:78%)

	医師	薬剤師	看護師	医師+薬剤師	医師+看護師	医師+薬剤師+看護師	説明なし	無回答	総計	H28比率	H27比率
満足	9	9	6	6	6	3			39	47%	52%
やや満足	10	6	2	2		1			21	25%	23%
やや不満	2	5	2	1			2		12	14%	14%
不満									0	0%	4%
無回答								2	2	2%	7%
総計	21	20	10	9	6	4	2	2	83	100%	100%

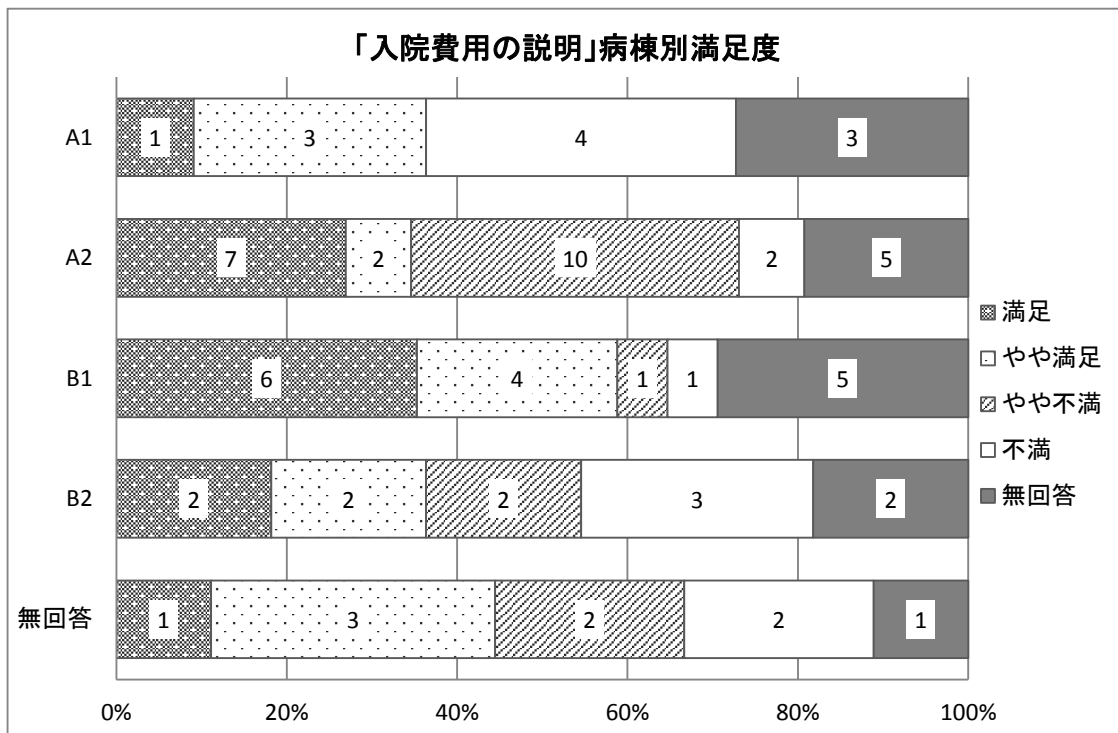
○昨年から少し満足度は低下しているが、不満と回答した患者は居なかった。  
 (H27:81%→H28:74%)

○複数の職員から説明を受けた患者は、単一の職員に説明を受けた患者より満足度が高い。(満足、やや満足: 単一82%, 複数95%)

(5) 病院職員から受けた説明などについてお聞かせください。【ア、イは5病院共通】



※「主治医、担当看護師以外も病状をよく知り対応した」⇒「コメディカルの対応は満足だ」



○「医師の説明は十分で分かりやすい」「医師は話しかけやすい雰囲気だ」の満足度は約8割の患者は満足しているが前年より減少した。入院患者増加の影響も一因と考えられる。

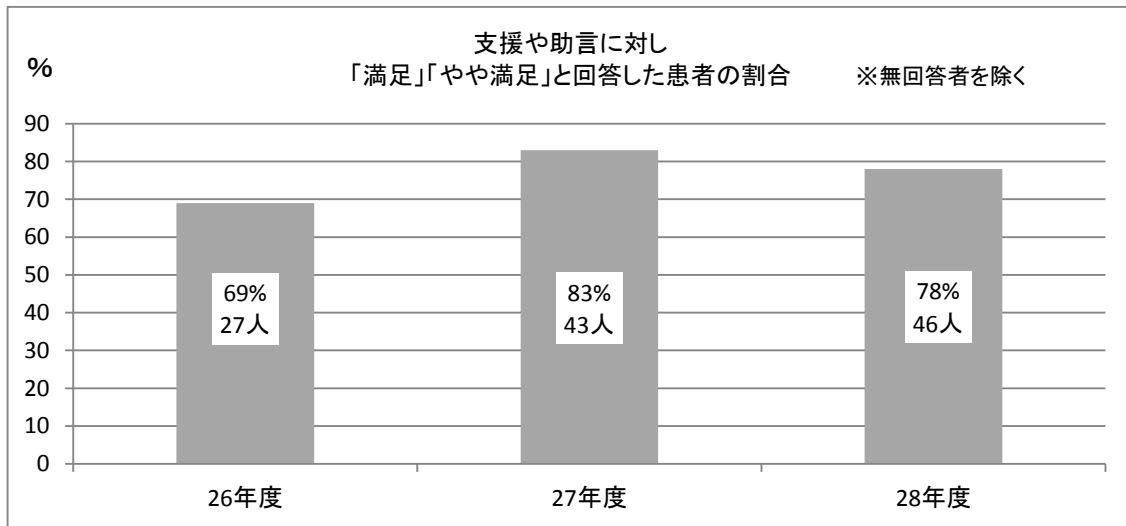
○「コメディカルの対応」の満足度が上昇した。多職種チーム医療の実践の結果であると考えられる。

○入院費（高額療養費等）の説明についての満足度が大きく低下した。入院診療費についての説明文書を入院案内に入れるなどの対策を実施しているが、職員からの説明も重要と考えられる。病棟別の状況を確認すると、B1病棟における満足度は高い。今年度からB1病棟への病棟クラーク常勤配置したためと考えられる。

⇒入院費用について入院前の案内や病棟掲示など、対応の検討が必要がある。

(6) 退院後の生活について、お聞かせください。

ア 退院後の生活について、職員から具体的な支援や助言があり満足できましたか。

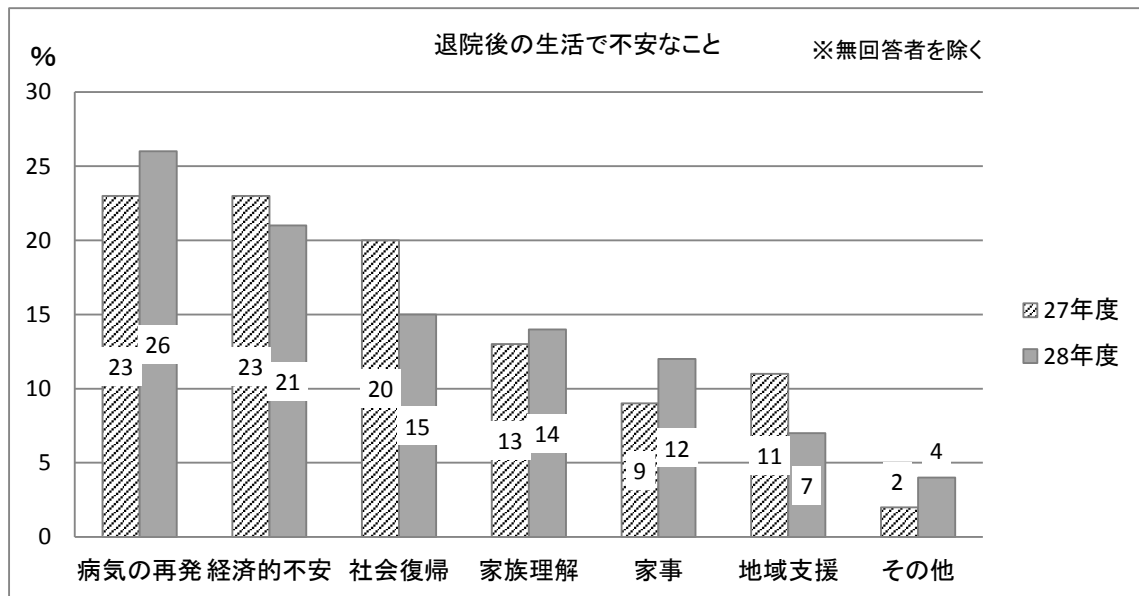


○約8割の患者が満足している。

○家族面談、各種カンファレンスの実施等、多職種による手厚い支援の結果であると考えられる。患者数が増加している中での、満足度の上昇は高く評価できる。

○不満を感じている方の入院形態および病棟は、任意6名、医保5名、その他および無回答2名、A2病棟6名、A1病棟2名、B2病棟2名、無回答3名であった。

イ 退院後の生活で、不安なことがありましたら選んでください。(複数回答可)



○「病気の再発」「経済的不安」「社会(職場)復帰」に関して、不安を抱えている患者が約半数を占めている。

○「病気の再発」と「経済的不安」は昨年度に引き続き高い値を示している。順位の入替わりはあるが、毎年高い値を示している項目である。

⇒退院前に患者が不安に感じている事を確認し、必要な支援が受けられる体制の確保が必要である。

(7) 当センターの医療全体についてお聞かせください。

単位：人

No	質問項目 (CSQ-8J) 日本語版Client Satisfaction Questionnaire 8 項目版	選択枝 【No.4、9は5病院共通】 【No.8は全自病共通】	当センター 平成28年度 74名(※)回答 (※無回答者含む)		(参考) 当院 平成27年度 83名回答
1	あなたが受けた医療の質 はどの程度でしたか。	・大変よい ・よい ・まあまあ ・よくない	該当項目 なし		該当項目 なし
		平均値			
2	あなたが望んでいた治療 は受けられましたか。	・十分に受けた ・大体受けた ・そうでもなかった ・全く受けなかった	20 38 7 1	30% 58% 11% 2%	22% 61% 17% 0%
		平均値	3.2		3.1
3	この治療は、どの程度あ なたが必要としたもので したか。	・ほぼ全て必要としたもの ・大体必要としたもの ・いくつかは必要としたもの ・全く必要としたものではなかった	14 35 16 0	22% 54% 25% 0%	29% 49% 22% 0%
		平均値	3.0		3.1
4	もし知人が同じ援助が必 要だったら、この治療を 推薦しますか。	・必ずする ・すると思う ・しないと思う ・絶対にしない	11 41 9 1	18% 66% 15% 2%	24% 57% 16% 3%
		平均値	3.0		3.0
5	困っていることに対して 十分に時間をかけた援助 を受けたと満足していま すか。	・とても満足 ・ほぼ満足 ・どちらでもないか少し不満 ・とても不満	11 31 12 8	18% 50% 19% 13%	8% 18% 50% 24%
		平均値	2.7		2.1
6	あなたが受けた治療はあ なたの抱える問題にとっ てどれだけの効果があり ましたか。	・多いに効果があった ・まあまあ効果があった ・全く効果がなかった ・悪影響を及ぼした	28 34 1 1	44% 53% 2% 2%	34% 58% 7% 1%
		平均値	3.4		3.2
7	全体として、一般的に いって、あなたが受けた 治療に満足しています か。	・とても満足 ・だいたい満足 ・どちらでもないか少し不満 ・とても不満	該当項目 なし		該当項目 なし
		平均値			
8	結果として、当院に入院 されて良かったと思いま すか。	・とても満足 ・だいたい満足 ・どちらでもないか少し不満 ・とても不満	26 31 7 1	40% 48% 11% 2%	40% 42% 14% 4%
		平均値	3.3		3.2
9	また援助が必要になった としたら、この治療をも う一度受けたいと思いま すか。	・必ず受ける ・受けると思う ・受けないと思う ・絶対受けない	12 30 14 4	20% 50% 23% 7%	23% 54% 15% 8%
		平均値	2.8		2.9
		CSQ合計点 (28点満点)	21.3		20.6

\*平均値の値は、1番目に高い評価4点、2番目3点、3番目2点、4番目1点とし、合計値を回答者数（未回答者は除く）で割ったもの。

- 平均値が2点台である、問5、問9について  
問5：少し不満・とても不満 (A1 36% A2 31% B1 6% B2 27% 無回答44%) であった。  
問9：絶対に受けない・受けない (A1 36% A2 27% B1 12% B2 18% 無回答33%) であった。  
⇒いずれも病棟ごとの満足度に大きな差がみられる。病院全体の課題である。
- 問5で不満等と回答した方の入院形態の比率は(任意55%、医保25%、その他・無回答20%)  
問9で受けない等と回答した方の入院形態の比率は  
(任意44%、医保33%、措置6%、その他・無回答17%)  
⇒任意入院者が多い。AL患者の断酒をするという意志の表れとも考えられる。
- 全般的には、問3・9は、昨年より0.1点下がっているが、他の問いでは昨年度よりも平均値が同じか上がっており、各項目での満足度は相対的に上がっている。

(8) 当院の入院について、ご希望、ご意見、ご感想を自由に記入ください。

【5病院共通】 (別紙参照)