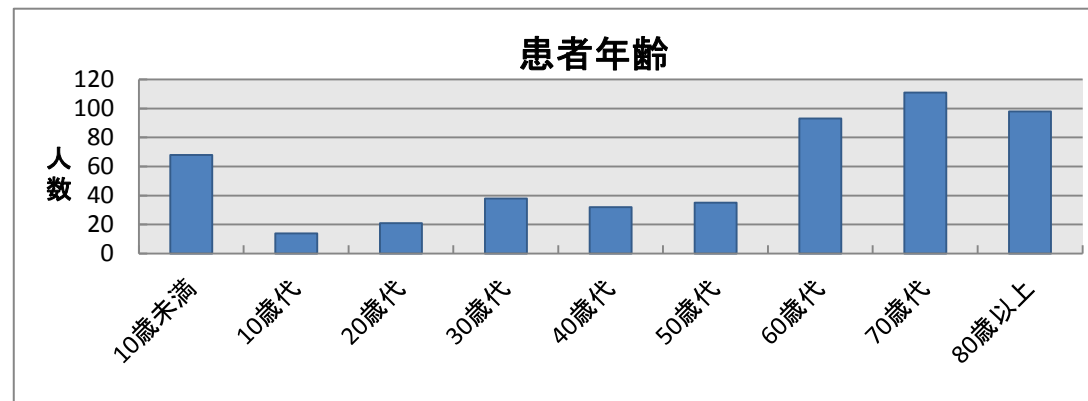
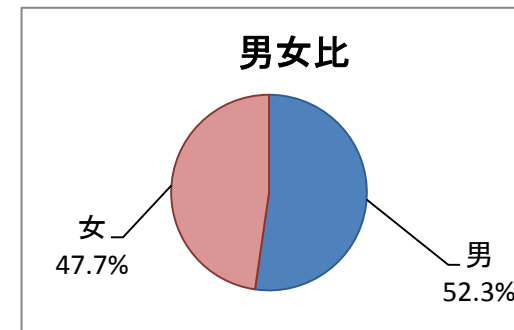
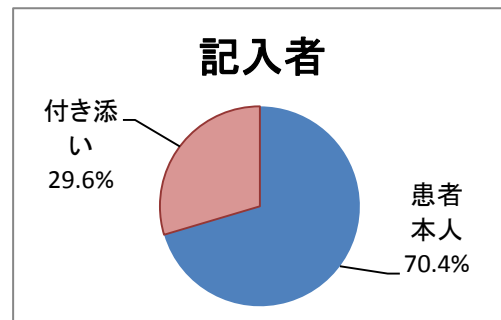


平成26年9月実施 入院患者満足度調査結果

調査期間:平成26年9月1日～9月30日(1ヶ月間)

平成26年9月実退院患者数 911 人

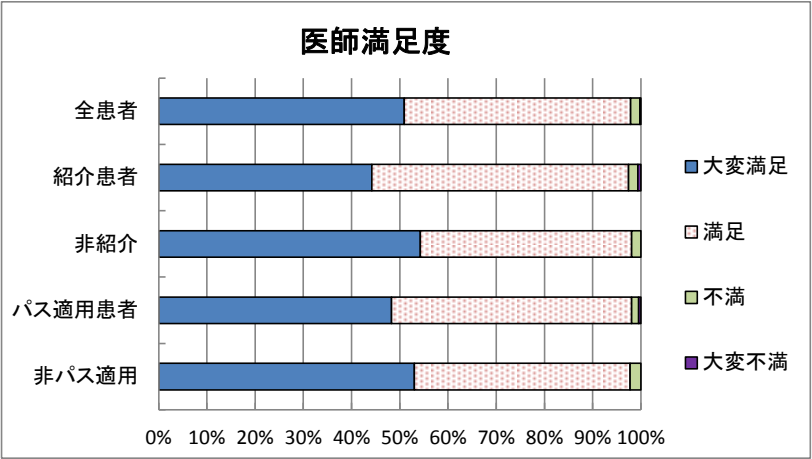
アンケート回答数	515 人	回収率	56.5%
(H25.9)	459 人		50.5%)
紹介患者回答数	165 人	パス適用患者回答数	222 人
紹介患者率	32.0%	パス適用患者率	43.1%



◎医師部門

Q.医師の診療、応対、説明等に満足していただけましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
全患者	51.0%	46.9%	1.9%	0.2%	473
前回	49.2%	49.4%	1.5%	0.0%	413
紹介患者	44.2%	53.2%	1.9%	0.6%	156
非紹介	54.3%	43.8%	1.9%	0.0%	317
パス適用患者	48.3%	49.8%	1.4%	0.5%	207
非パス適用	53.0%	44.7%	2.3%	0.0%	266

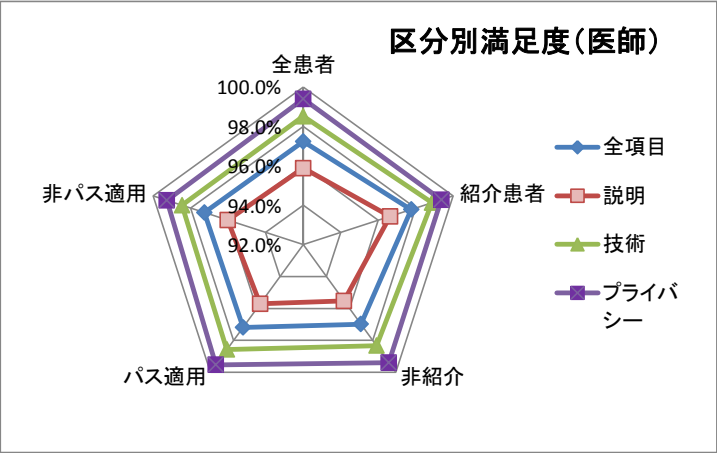


<詳細項目 不満足率>

設問項目	全患者	紹介患者	非紹介	パス適用	非パス適用	区分	前回
医師は複数の治療がありうることを説明しなかった	8.4%	9.4%	7.9%	10.1%	7.1%	説明	7.9%
医師は、検査、治療、手術等の日程及び内容を十分に説明しなかった	3.7%	3.2%	4.0%	4.2%	3.3%	説明	5.1%
治療・処置中、次に何をされるかわからず、不安に思ったことがある	6.9%	5.1%	7.7%	6.2%	7.5%	説明	6.4%
治療・処置中痛みや不愉快を訴えたが、対応してくれなかった	1.5%	1.3%	1.5%	1.4%	1.5%	技術	2.3%
治療が不十分であり、納得できるものではなかった	1.0%	0.6%	1.2%	0.5%	1.5%	技術	0.9%
処置や会話の際に、プライバシーに配慮しない医師がいた	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	プライバシー	1.6%
手術後に痛みや不快感があったが、対応してくれなかった	1.0%	0.8%	1.1%	1.1%	0.9%	技術	0.8%
手術の結果について十分に理解できなかった	1.6%	0.9%	2.0%	3.0%	0.5%	技術	1.5%
医師は一方的に説明し、私の考えや意思を尋ねなかった	2.1%	1.3%	2.5%	2.8%	1.5%	説明	2.4%
説明がわかりにくい医師がいた	1.5%	0.0%	2.2%	1.4%	1.5%	説明	1.4%
医師はあわただしく、私のために十分な時間をとってくれなかった	2.3%	1.9%	2.5%	1.4%	3.0%	技術	1.6%
退院日程の通知が遅かった	2.3%	1.3%	2.7%	1.4%	2.9%	説明	1.9%

<区分別満足率>

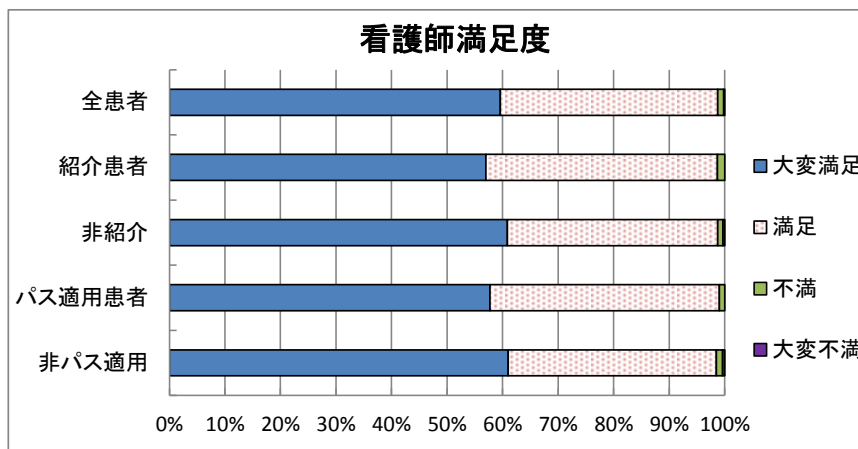
区分	全患者	紹介患者	非紹介	パス適用	非パス適用	前回
全項目	97.2%	97.8%	97.0%	97.2%	97.3%	97.1%
説明	95.9%	96.6%	95.5%	95.7%	96.0%	95.8%
技術	98.5%	98.9%	98.3%	98.6%	98.5%	98.5%
プライバシー	99.4%	99.4%	99.4%	99.5%	99.3%	98.4%



◎看護部門

Q.看護師の看護、応対、説明等に満足していただけましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
全患者	59.6%	39.1%	1.1%	0.2%	465
前回	52.7%	45.9%	1.5%	0.0%	410
紹介患者	57.0%	41.7%	1.3%	0.0%	151
非紹介	60.8%	37.9%	1.0%	0.3%	314
パス適用患者	57.7%	41.3%	1.0%	0.0%	201
非パス適用	61.0%	37.5%	1.1%	0.4%	264



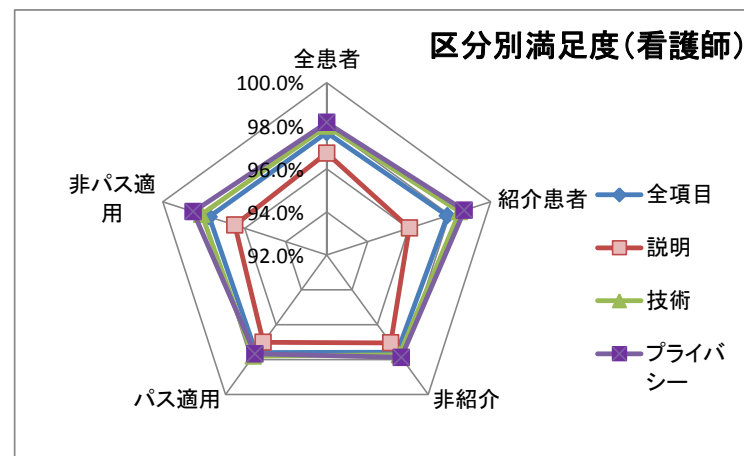
H26.9入院患者満足度調査

<詳細項目 不満足率>

設問項目	全患者	紹介患者	非紹介	パス適用	非パス適用	区分	前回
非常口、トイレ、浴室などの場所を具体的に説明してくれなかった	6.4%	7.1%	6.1%	5.0%	7.5%	説明	8.7%
十分な説明なしに点滴や注射をされたことがある	2.1%	3.3%	1.5%	2.3%	1.9%	説明	1.9%
点滴や注射で、我慢できない痛みや不快感を感じたことがある	3.6%	2.7%	4.0%	1.9%	4.9%	技術	3.6%
治療・処置中、必要な手助けをしてくれなかった	0.8%	0.0%	1.2%	1.9%	0.0%	技術	1.4%
処置や会話の際に、プライバシーに配慮しない看護師がいた	1.9%	1.3%	2.1%	2.3%	1.5%	プライバシー	2.8%
身体の向きを変える、食事などの介助を十分にしてもらえなかった	1.3%	0.7%	1.6%	1.5%	1.2%	技術	1.3%
体を拭くなど清潔に関する介助を十分にしてもらえなかった	2.7%	2.8%	2.6%	3.1%	2.3%	技術	3.0%
日常生活の手助けを必要な時、頼むことができなかった	1.3%	1.4%	1.3%	2.1%	0.8%	技術	2.9%
ナースコールをしても長く待たされたり、対応してもらえなかった	1.3%	1.4%	1.3%	1.5%	1.2%	技術	2.9%
看護師に質問や相談をしたが、対応してくれなかった	0.8%	0.7%	0.9%	1.4%	0.4%	技術	2.6%
看護師と話していて、嫌な気持ちになったことがある	4.3%	2.6%	5.1%	4.2%	4.4%	技術	4.6%
退院後の治療、通院、生活上の注意点などの説明が不足していた	1.3%	1.4%	1.3%	1.5%	1.1%	説明	1.9%

<区分別満足率>

区分	全患者	紹介患者	非紹介	パス適用	非パス適用	前回
全項目	97.7%	97.9%	97.6%	97.6%	97.7%	96.9%
説明	96.7%	96.0%	97.0%	97.0%	96.5%	95.8%
技術	98.0%	98.5%	97.7%	97.8%	98.1%	97.2%
プライバシー	98.1%	98.7%	97.9%	97.7%	98.5%	97.2%



◎各部署職員部門

Q.放射線技師の対応に満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(放)全患者	36.4%	62.4%	1.1%	0.0%	354
前回	30.7%	66.1%	2.2%	1.1%	274

Q.検査技師の対応に満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(検)全患者	36.3%	61.9%	1.7%	0.0%	344
前回	30.8%	68.5%	0.7%	0.0%	302

Q.薬剤師の対応に満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(薬)全患者	42.3%	55.7%	2.0%	0.0%	357
前回	37.9%	62.1%	0.0%	0.0%	282

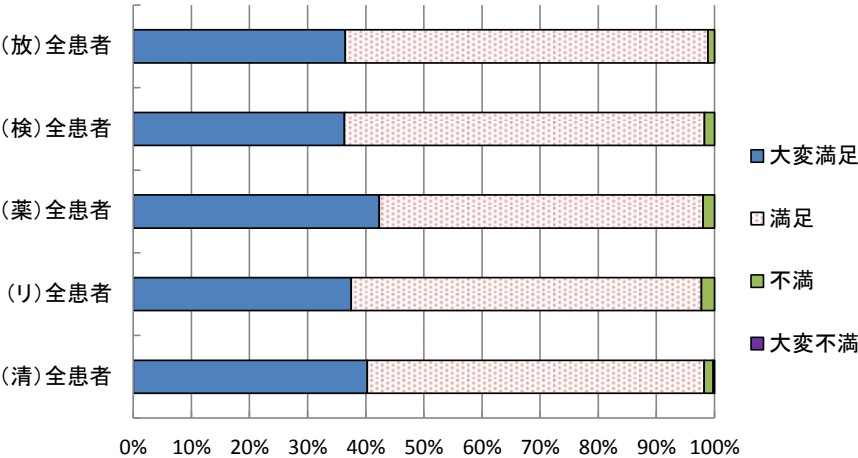
Q.リハビリ職員の対応に満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(リ)全患者	37.5%	60.2%	2.3%	0.0%	176
前回	39.8%	58.6%	1.6%	0.0%	128

Q.清掃員の対応に満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(清)全患者	40.3%	57.9%	1.6%	0.2%	447
前回	39.3%	58.4%	2.0%	0.3%	392

各部署職員満足度(全体)



<詳細項目 不満足率>

設問項目	全患者	区分	前回
薬剤師の説明(点滴、注射、薬)について質問できなかった	1.9%	説明	3.0%
薬の効果や副作用について心配になったことがある	10.1%	技術	10.8%
氏名、病名、薬などを間違えられたことがある	1.5%	技術	1.8%
検査の前に本人確認をされなかったことがある	0.2%	技術	0.8%
説明がわかりにくい検査技師がいた	0.5%	説明	0.8%
検査中、私の恥ずかしい思いに十分に気を使ってくれなかった	1.2%	プライバシー	1.1%
入院手続きはわかりにくく、手間がかかった	2.6%	説明	2.2%
入院手続きのパンフレットや資料が不十分であった	1.1%	説明	0.3%
職員同士の私語が多くて不快に思ったことがある	1.1%	プライバシー	1.7%
スタッフの人間関係が悪く不安に思ったことがある	0.4%	技術	1.2%
売店員や清掃員、警備員など医療スタッフ以外の態度や言葉使いが悪い	0.4%	技術	0.7%

<区分別満足率>

区分	全患者	前回
全項目	98.1%	97.8%
説明	98.4%	98.5%
技術	97.5%	97.1%
プライバシー	98.9%	98.6%

◎食事・環境部門

Q.食事の品数、味付け、色彩等は満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(食事)全患者	22.1%	66.5%	9.9%	1.5%	475
前回	19.7%	66.8%	12.3%	1.2%	422

Q.院内の表示、掲示物は見やすく分かりやすかったですか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(表示)全患者	22.6%	73.3%	4.1%	0.0%	464
前回	20.6%	76.5%	2.9%	0.0%	417

Q.病院TV”無料放送”の内容は満足していただきましたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(TV)全患者	19.4%	74.5%	5.0%	1.1%	278
前回	23.1%	71.5%	4.6%	0.8%	260

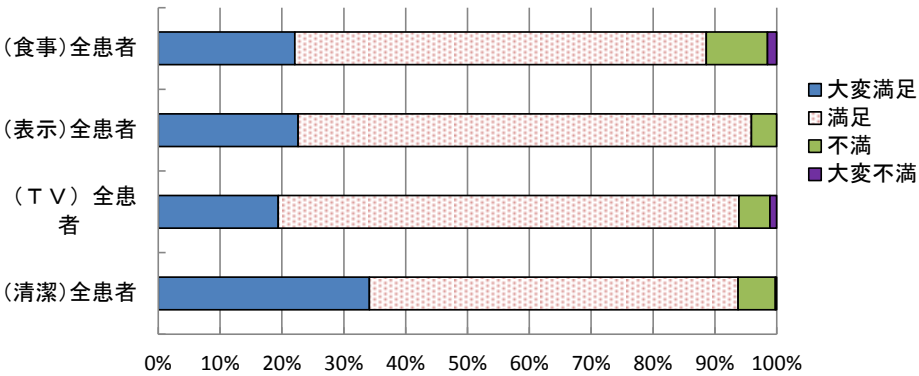
Q.病室、トイレ、浴室はきれいでしたか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
(清潔)全患者	34.2%	59.6%	6.0%	0.2%	483
前回	31.0%	64.7%	4.4%	0.0%	436

<詳細項目 不満足率>

設問項目	全患者	前回
食事の時間が早すぎる、または遅すぎる	5.7%	5.0%
食事が冷たすぎる、または熱すぎる	3.1%	3.1%
食事の味付けが美味しくなかった	12.9%	13.5%
食事や食器が不衛生な感じがした	2.7%	2.4%
検査室内の清潔への配慮が十分でなかった	1.4%	0.8%
廊下や階段で滑りそうになったことがある	1.1%	2.1%
病室、ベッドの周り、シーツなどが汚い	2.3%	1.8%
洋式トイレ、車椅子用トイレが少ない	4.9%	5.6%
病室内が暑すぎる、または寒すぎる	10.5%	7.5%
必要な場所に手すりやスロープがなくて不安だと思ったことがある	2.4%	0.7%
植木、絵画などのインテリアが十分でなく、暗い感じがする	12.4%	8.0%
売店は営業時間が短い、または品揃えなどが不十分で使いにくい	17.8%	16.6%

食事環境部門満足度



◎病院総合評価

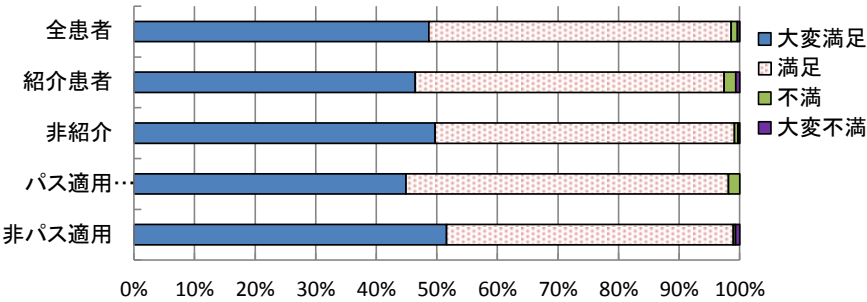
Q.あなたは、「済生館に入院されてよかった」と思いますか

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
全患者	48.7%	49.9%	1.0%	0.4%	495
前回	42.4%	56.9%	0.4%	0.2%	448
紹介患者	46.5%	51.0%	1.9%	0.6%	155
非紹介	49.7%	49.4%	0.6%	0.3%	340
パス適用患者	44.9%	53.2%	1.9%	0.0%	216
非パス適用	51.6%	47.3%	0.4%	0.7%	279

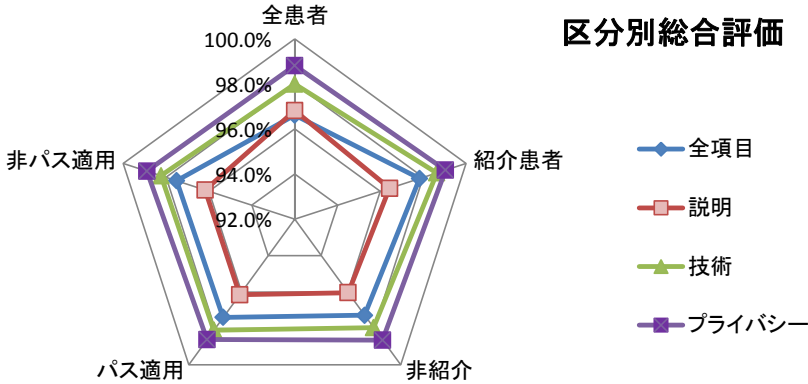
<区分別満足率> 全詳細設問項目集計

区分	全患者	紹介患者	非紹介	パス適用	非パス適用	前回
全項目	96.6%	97.8%	97.3%	97.4%	97.5%	96.5%
説明	96.8%	96.4%	96.0%	96.1%	96.2%	96.6%
技術	98.0%	98.6%	98.0%	98.1%	98.2%	97.5%
プライバシー	98.8%	99.0%	98.6%	98.6%	98.9%	98.1%

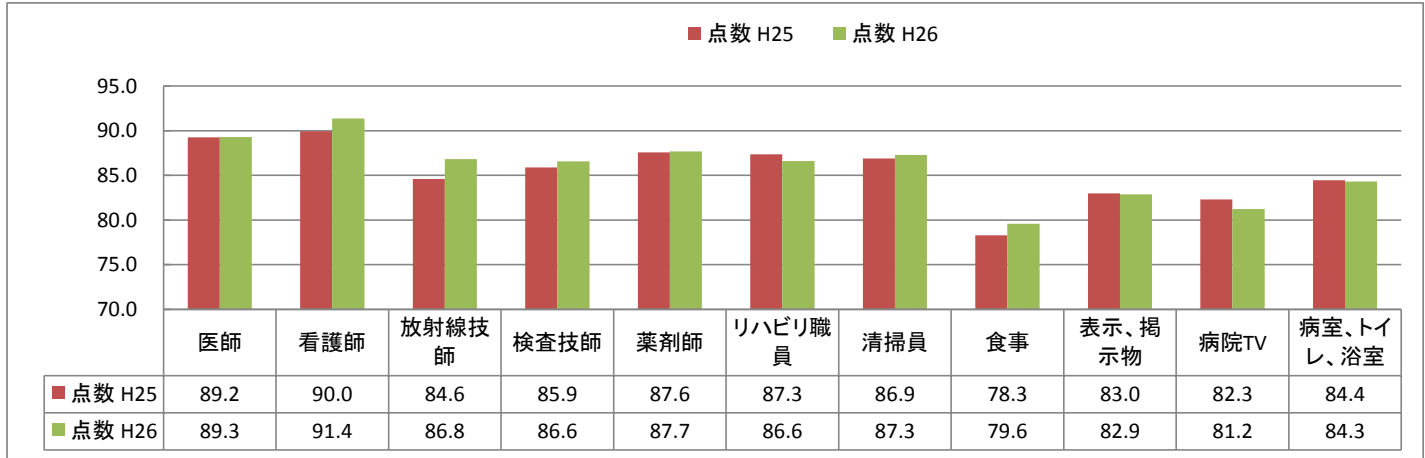
総合評価



区分別総合評価



◎職員、施設に関する4段階評価



大変満足	5点
満足	4点
不満	2点
大変不満	1点

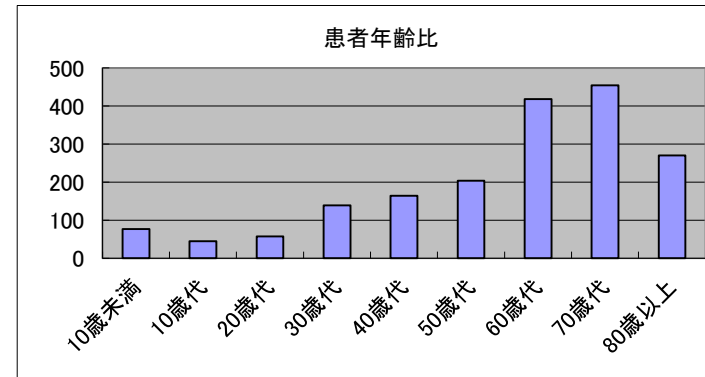
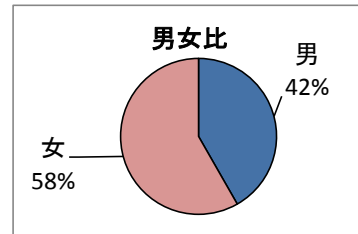
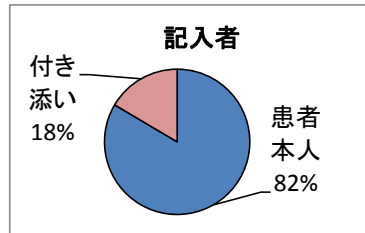
点数: 上記のように点数を設定し、平均を算出。
平均×20＝点数

平成26年9月実施 外来患者満足度調査結果

H26.9外来患者満足度調査

調査期間:平成26年9月8日～12日(5日間) 外来患者数 3,677 人

	全患者	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	アンケート回収率
回収率	1,860	279	1,488	29	64	50.6%
前回回収率	1,944	235	1,614	32	63	50.7%
割合	100.0%	15.0%	80.0%	1.6%	3.4%	



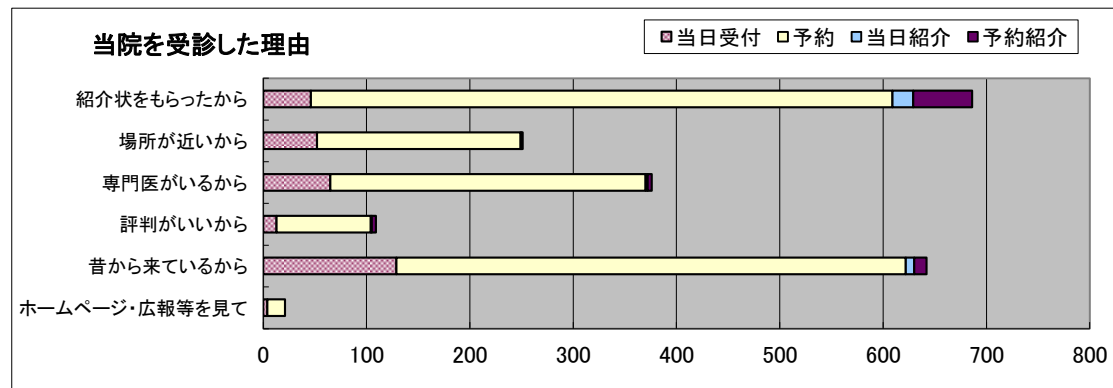
曜日別

	月	火	水	木	金	計
患者数	893	809	694	775	798	3,969
回答数	451	415	320	347	327	1,860
割合	24.2%	22.3%	17.2%	18.7%	17.6%	100.0%

診療科別(複数回答可)

	消化器内科	呼吸器内科	循環器内科	内科	外科	小児科	整形外科	脳神経外科
患者数	401	177	156	373	319	182	276	188
回答数	180	115	134	199	212	86	149	112
割合	8.2%	5.2%	6.1%	9.1%	9.7%	3.9%	6.8%	5.1%

	産婦人科	皮膚科	泌尿器科	耳鼻咽喉科	眼科	神経内科	菌科	放射線科	計
患者数	239	355	273	218	243	160	110	73	3,743
回答数	171	206	156	137	178	81	62	14	2,192
割合	7.8%	9.4%	7.1%	6.3%	8.1%	3.7%	2.8%	0.6%	100.0%



＜不満足率＞

◎待ち時間、施設、環境について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	前回
予約したのに、長時間待たされた。	39.0%	33.6%	40.6%	4.0%	35.6%	41.9%
どのくらい待つのか知らされなかった。	51.5%	47.6%	52.3%	44.0%	51.9%	52.5%
病院内の案内表示が不十分で迷ったことがある。	8.4%	8.4%	8.4%	11.1%	6.9%	8.9%
駐車場が不十分で、駐車するのにかなりの時間がかかった。	23.9%	19.6%	24.3%	20.0%	37.3%	21.8%
売店の品揃えが不十分で使いにく。	14.6%	11.6%	15.7%	10.0%	2.2%	14.5%
洋式トイレ、車椅子用トイレ、ウォシュレット等が少なすぎる。	10.9%	6.6%	11.8%	3.8%	8.5%	12.4%
待合室に椅子が少なすぎる。	16.6%	13.5%	17.4%	10.7%	11.8%	18.0%

◎医師について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	前回
治療や処置の前に本人確認をされなかったことがある。	4.7%	3.0%	5.0%	4.0%	4.8%	5.9%
症状や治療について、十分な説明をしなかった。	8.7%	6.9%	9.2%	4.2%	5.3%	8.4%
治療・処置中、痛みや不快感を訴えたが、対応しなかった。	3.9%	4.4%	4.1%	0.0%	0.0%	4.7%
期待していた専門的治療を受けられなかった。	7.1%	10.4%	6.5%	4.2%	9.6%	5.8%
処置や会話の際に、プライバシーに配慮しない医師がいた。	3.4%	2.2%	3.8%	0.0%	0.0%	3.9%

◎看護師について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	前回
十分な説明なしに点滴や注射をされたことがある。	2.7%	2.4%	2.9%	0.0%	0.0%	3.4%
看護師に質問や相談をしたが、対応しなかった。	4.4%	4.7%	4.7%	0.0%	0.0%	3.8%
注射や点滴のやり直しが何度もあった。	12.8%	9.6%	14.0%	0.0%	0.0%	13.3%
注射や処置中、必要な手助けをしなかった。	2.2%	2.1%	2.3%	0.0%	2.1%	1.9%
治療・処置中、私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった。	2.3%	1.5%	2.6%	0.0%	0.0%	2.4%

◎検査技師について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	放射線検査	心電図・エコー	前回
検査前、本人確認されなかったことがある。	2.4%	1.7%	2.5%	4.8%	2.1%	3.5%	1.6%	2.3%
検査のやり直しがあった。	4.0%	5.1%	4.1%	0.0%	0.0%	4.9%	10.6%	3.2%
検査中、私の恥ずかしい思いに十分に気を配ってくれなかった。	2.3%	0.6%	2.6%	5.0%	2.3%	5.6%	3.0%	2.6%

◎医事、受付職員について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	前回
苦情を言いたい、受け付けてくれる場所がなかった。	6.1%	5.8%	6.3%	0.0%	4.5%	7.0%
受付や会計の職員の態度や言葉使いが悪かった。	4.5%	4.5%	4.6%	3.8%	1.8%	3.9%

◎清掃について

設問項目	全体	当日受付	予約	当日紹介	予約紹介	前回
待合室、診察室、検査室などの清掃が不十分であった。	2.8%	2.6%	2.9%	0.0%	3.6%	3.3%
トイレが汚い、不潔、臭いと思ったことがある。	8.2%	8.7%	8.4%	4.3%	3.6%	9.0%
廊下や階段で滑りそうになった	4.0%	2.2%	4.5%	0.0%	0.0%	4.0%

◎病院総合評価

Q.あなたは、「済生館を受診してよかった」と思いますか。

患者タイプ	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
全体	19.5%	75.0%	4.9%	0.6%	1,618
当日	16.0%	76.9%	5.3%	1.8%	225
予約	20.3%	74.6%	4.8%	0.3%	1,311
当日紹介	18.5%	77.8%	3.7%	0.0%	27
予約紹介	14.5%	76.4%	7.3%	1.8%	55
前回	20.3%	75.0%	3.8%	0.9%	1,642

