

# 患者満足度調査報告書

(平成26年5月、6月実施)

共立蒲原総合病院

患者満足度調査

ワーキング・グループ

## 目 次

### I 外 来

1 アンケート様式	・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2 アンケート集計結果	・・・・・・・・・・・・・・・・	2

### II 入 院

1 アンケート様式	・・・・・・・・・・・・・・・・	16
2 アンケート集計結果	・・・・・・・・・・・・・・・・	17

III 改善に向けて	・・・・・・・・・・・・・・・・	30
------------	------------------	----

# 外来患者様アンケート

当院では、ひとりでも多くの患者様により満足いただける病院になることを目指し、病院サービスの改善に取り組んでおります。皆様のご意見をお聞かせください。

アンケートは無記名ですので患者様が特定されることはありません。結果はアンケート以外には使用致しませんので、ご協力をお願い申し上げます。

該当する欄に「○」またはご意見等をご記入ください。

## 記入者（○印をつけてください）

患者様ご本人 ・ 患者様ご家族 ・ 代理 記入

## 1. 患者様についてお聞きます。

性別・年齢を教えてください。

男	女	年齢	歳
---	---	----	---

本日の受診科は？（複数回答可）

婦人科	眼科	泌尿器科
皮膚科	内科	神経内科
耳鼻科	整形外科	小児科
外科	脳神経外科	透析
呼吸器科	リハビリ	他( )

当院のご利用は？

初めて	2回目以降
-----	-------

## 2. 浦原病院をご利用いただいた理由は？

（複数回答可）

前の病院、診療所から紹介された
家族・知人に勧められた
診療科が多く安心できる
かかりつけの医師がいる
医師・看護師が親切だから
医療設備が整っている
自宅・勤務先から近い
以前から利用している
ホームページを見た
その他 ( )

## 3. 病院サービスについてお聞きます。

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

総合受付について	満足	やや満足	やや不満足	不満足
受付の手続きはわかりやすかったですか？				
説明はわかりやすかったですか？				
<b>各科受付について</b>				
診察の手続きは、わかりやすかったですか？				
説明は、わかりやすかったですか？				
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？				
<b>診療について</b>				
医師の説明は、わかりやすかったですか？				
医師は、話しやすかったですか？				
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？				
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？				
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？				
リハビリ治療の説明は、わかりやすかったですか？				
<b>検査について</b>				
採血の手続きは、わかりやすかったですか？				
検査の受付や手続きは、わかりやすかったですか？				
検査についての説明は、わかりやすかったですか？				
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？				
<b>会計について</b>				
会計の手続きは、わかりやすかったですか？				
<b>職員の接遇（身だしなみ、言葉づかい、態度）について</b>				
医師の対応は、いかがでしたか？				
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？				
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？				
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？				
薬局職員の対応は、いかがでしたか？				
受付職員の対応は、いかがでしたか？				
会計職員の対応は、いかがでしたか？				

## 施設面について

病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？				
施設内の安全性は、いかがでしたか？				
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？				
売店・自動販売機は、いかがでしたか？				
病院全体の清潔感、いかがでしたか？				

## 病院全体について

病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？				
病院全体としてプライバシーが守られていますか？				
全体として当院は、いかがでしたか？				

知り合いに当院を紹介や推薦したいと思えますか？

（○印をつけてください）

1. とても思う
2. 思う
3. あまり思わない
4. まったく思わない

## 4. ご意見、ご要望についてご記入ください。


ご記入が終わりましたら、アンケート回収箱に入れて下さい。  
ご協力ありがとうございます。

# I 外来

実施期間 平成26年5月19日(月)～5月27日(火)

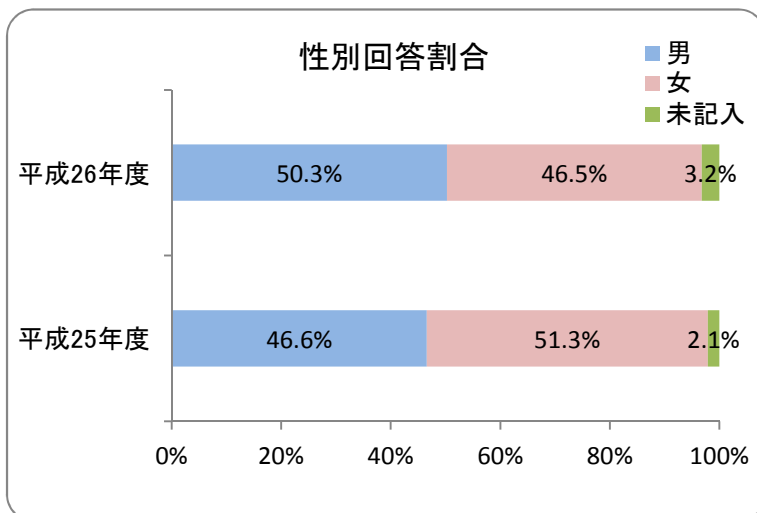
## 1.回収結果

### 1-1 回収件数

日付	回答数(人)
5月19日	243
5月20日	232
5月21日	177
5月22日	141
5月23日	133
5月26日	91
5月27日	129
合計	1,146

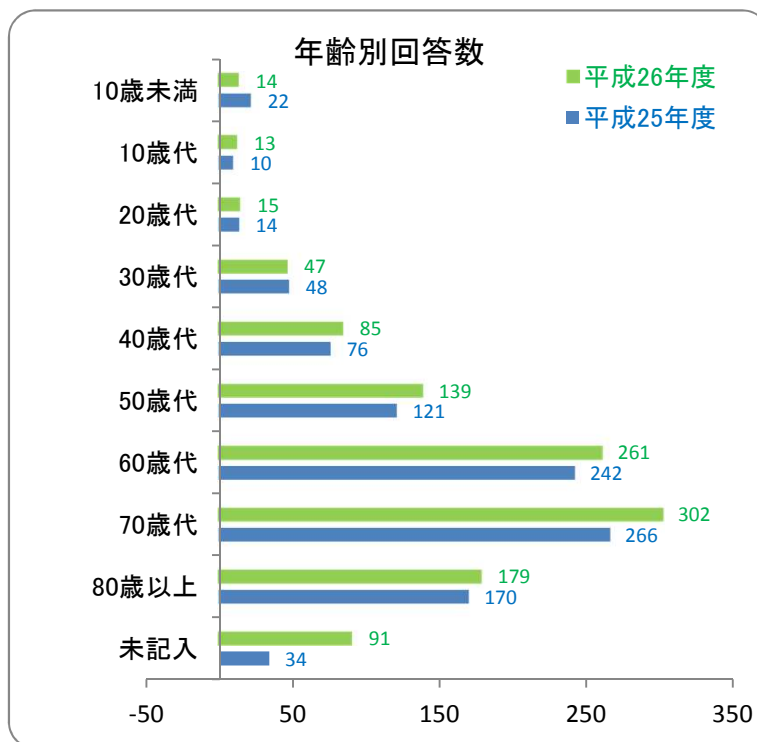
### 1-2 性別

区分	回答数(人)	構成比
男	576	50.3%
女	533	46.5%
未記入	37	3.2%
合計	1,146	100.0%



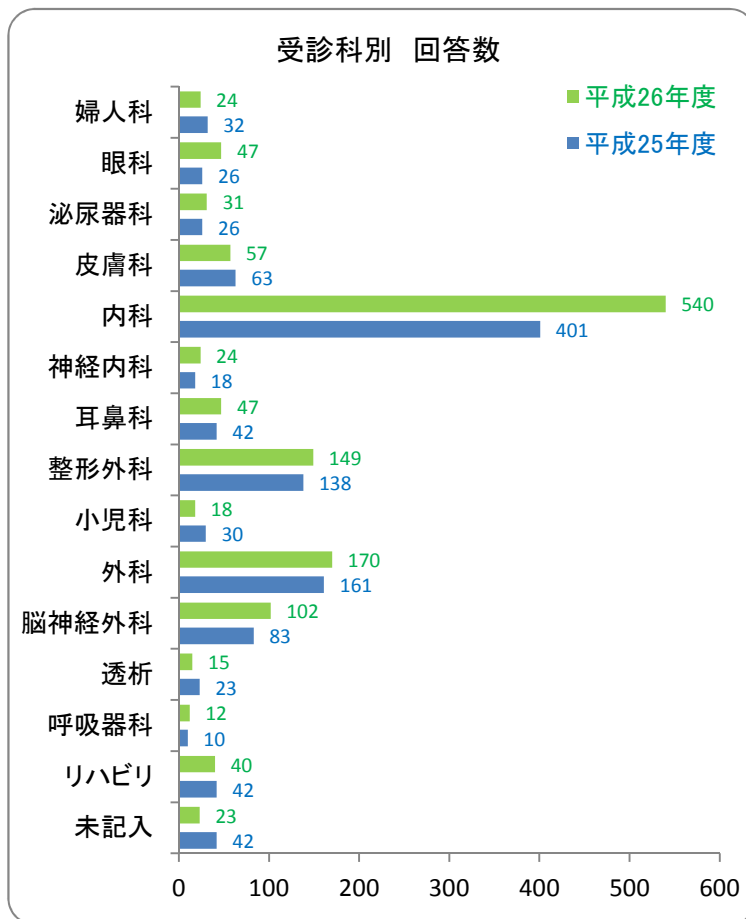
### 1-3 年齢

区分	回答数(人)	構成比
10歳未満	14	1.2%
10歳代	13	1.1%
20歳代	15	1.3%
30歳代	47	4.1%
40歳代	85	7.4%
50歳代	139	12.1%
60歳代	261	22.8%
70歳代	302	26.4%
80歳以上	179	15.6%
未記入	91	7.9%
計	1,146	100.0%



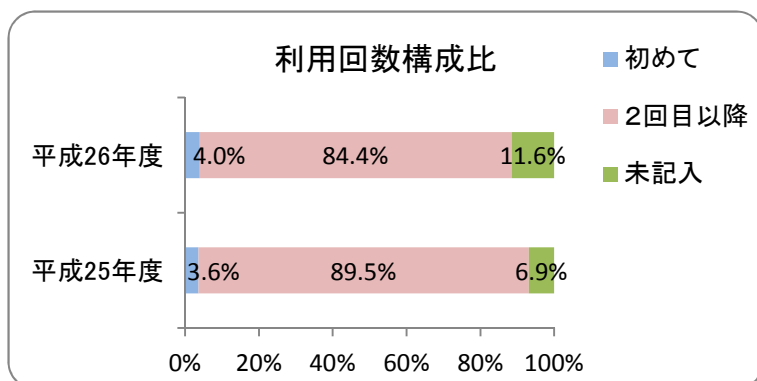
### 1-4 受診科（複数回答）

区分	回答数(人)	構成比
婦人科	24	1.8%
眼科	47	3.6%
泌尿器科	31	2.4%
皮膚科	57	4.4%
内科	540	41.6%
神経内科	24	1.8%
耳鼻科	47	3.6%
整形外科	149	11.5%
小児科	18	1.4%
外科	170	13.1%
脳神経外科	102	7.9%
透析	15	1.2%
呼吸器科	12	0.9%
リハビリ	40	3.1%
未記入	23	1.8%
計	1,299	100.0%



### 1-5 当院の利用

区分	回答数(人)	構成比
初めて	46	4.0%
2回目以降	967	84.4%
未記入	133	11.6%
計	1,146	100.0%



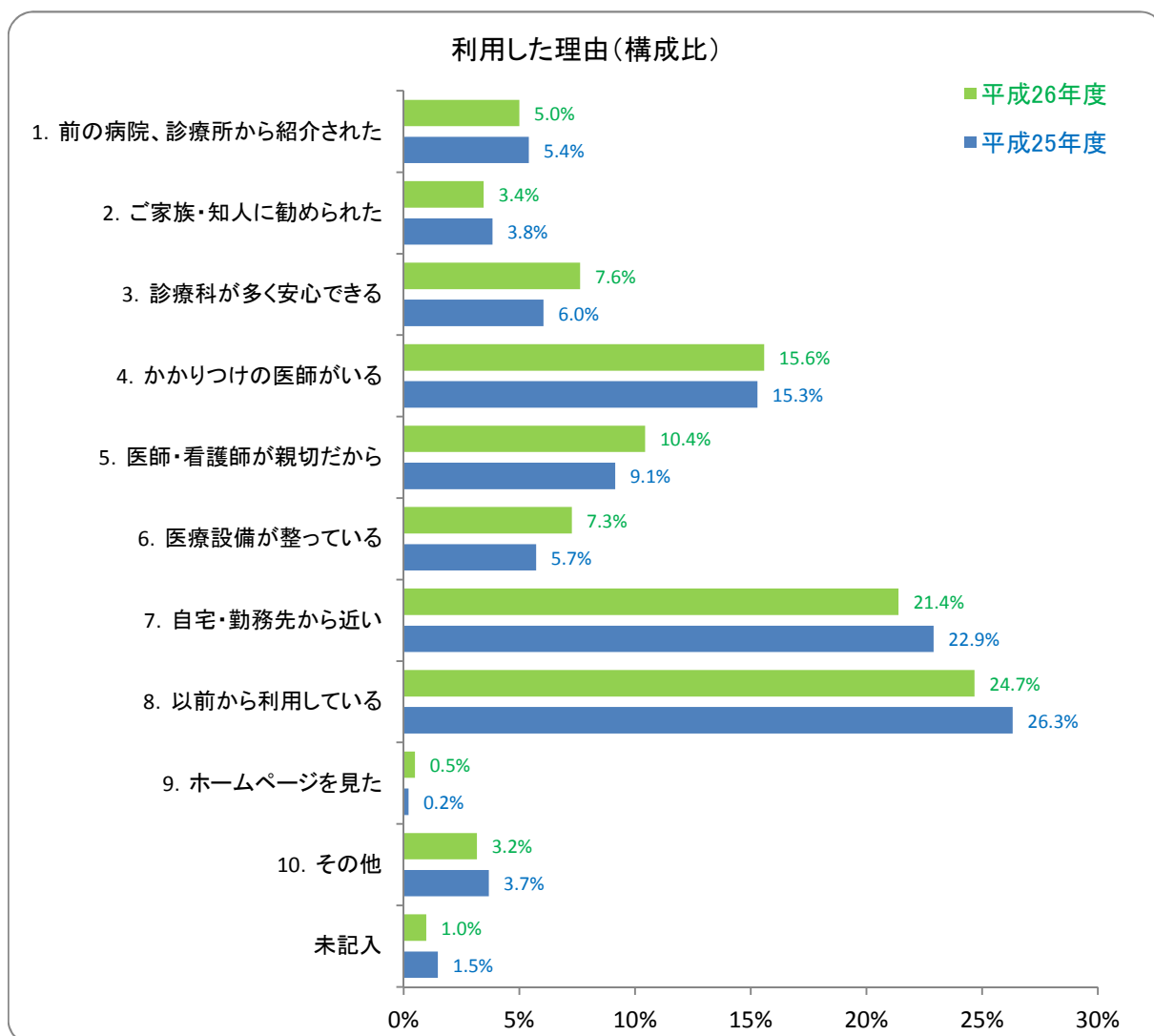
## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？（複数回答）

区分	回答数(人)	構成比
1. 前の病院、診療所から紹介された	123	5.0%
2. ご家族・知人に勧められた	85	3.4%
3. 診療科が多く安心できる	188	7.6%
4. かかりつけの医師がいる	384	15.6%
5. 医師・看護師が親切だから	257	10.4%
6. 医療設備が整っている	179	7.3%
7. 自宅・勤務先から近い	527	21.4%
8. 以前から利用している	608	24.7%
9. ホームページを見た	12	0.5%
10. その他	78	3.2%
未記入	24	1.0%
計	2,465	100.0%

（その他の主な理由）

健康診断・人間ドックなどの二次健診 42

救急車などで運ばれた 5



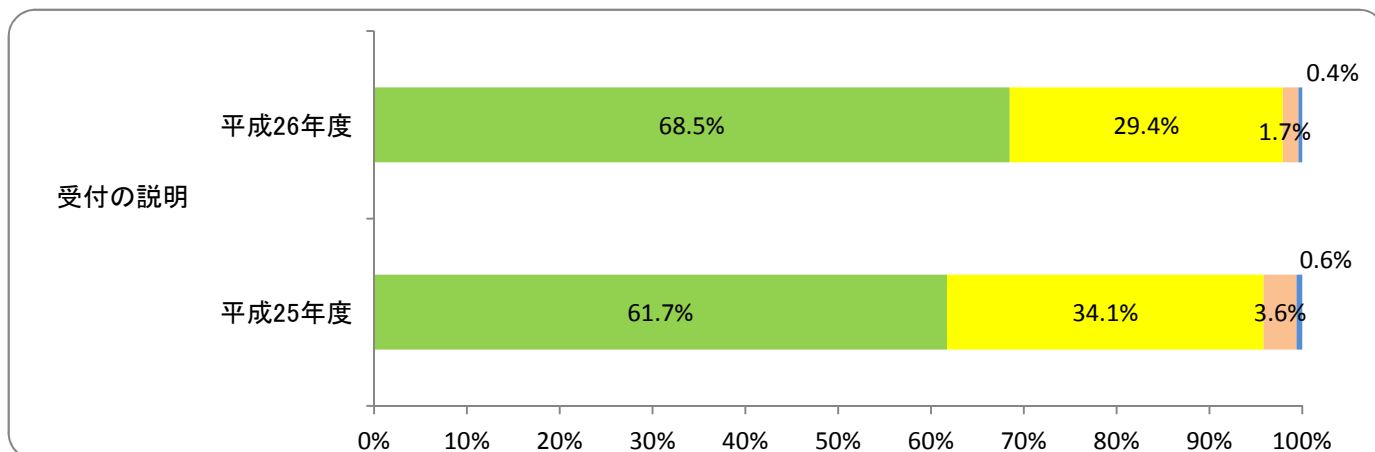
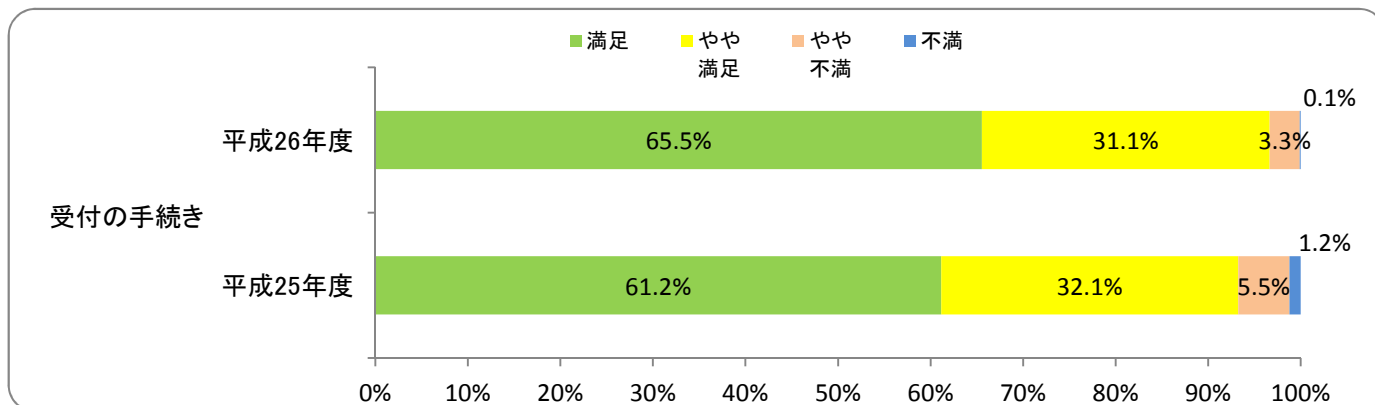
### 3. 病院サービスについて

※ 集計にあたって、「未記入」は集計から省いています。

#### 3-1① 受付について

単位:人

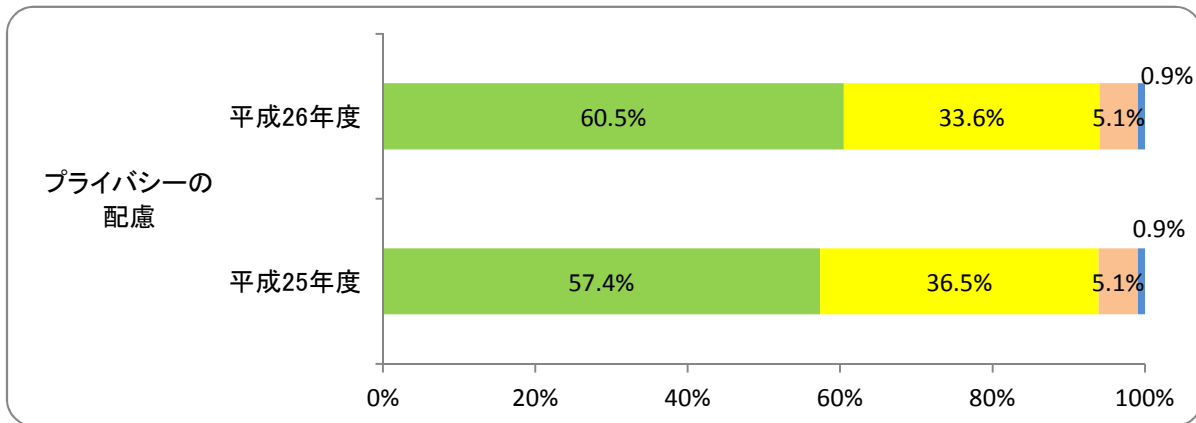
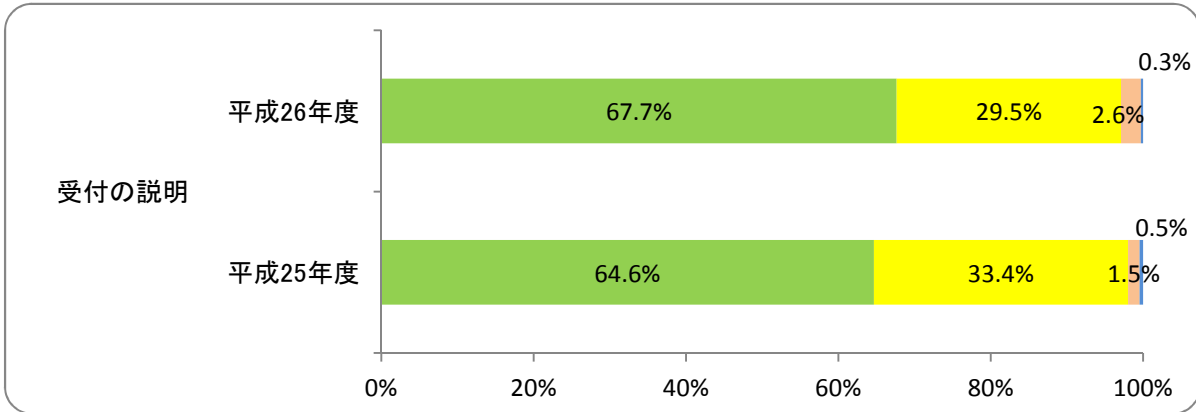
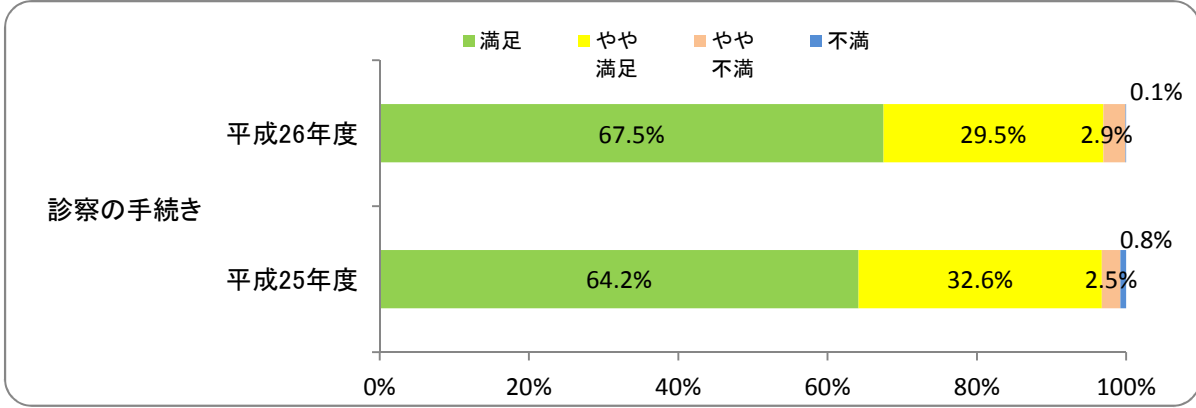
総合受付について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
受付の手続きはわかりやすかったですか？	704	334	35	1	1,074
説明はわかりやすかったですか？	661	284	16	4	965



3-1② 受付について

単位:人

各科受付について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
診察の手続きはわかりやすかったですか？	710	310	31	1	1,052
説明はわかりやすかったですか？	657	286	25	3	971
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？	539	299	45	8	891

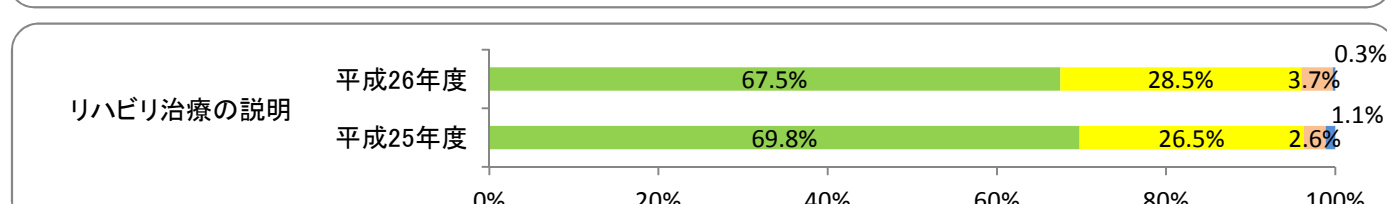
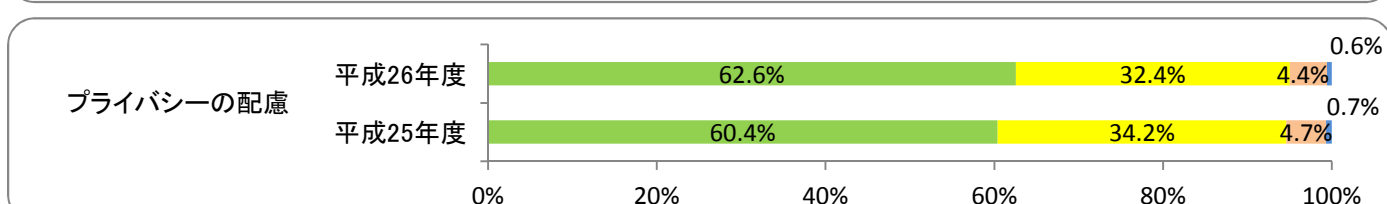
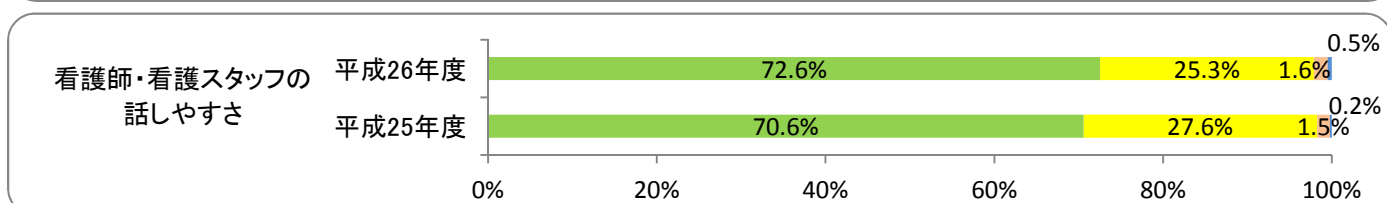
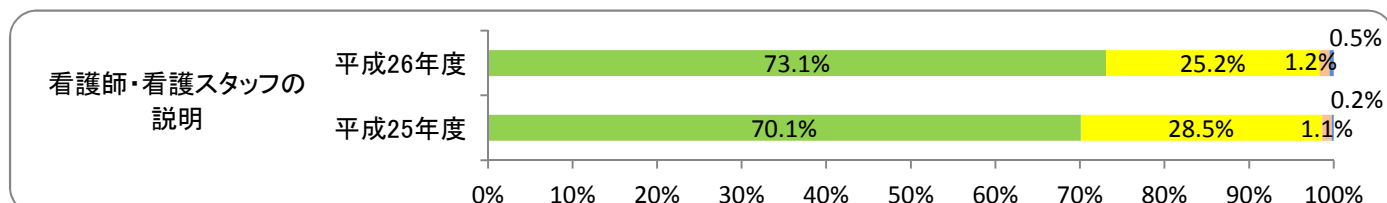
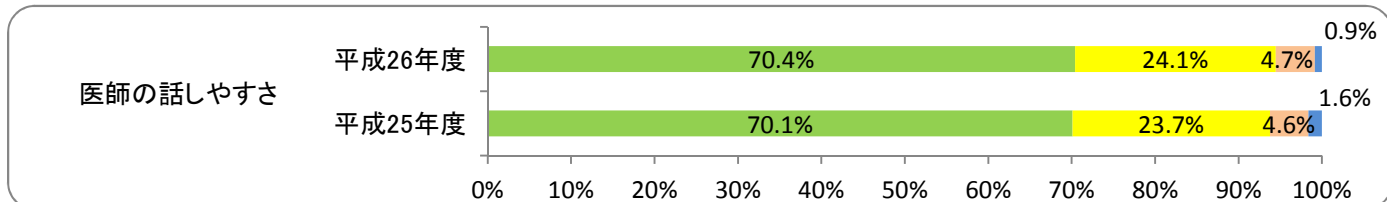
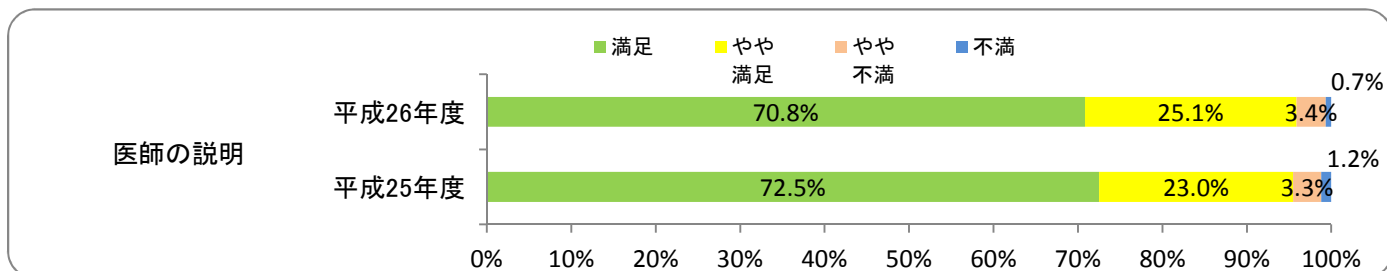




3-2 診療について

単位:人

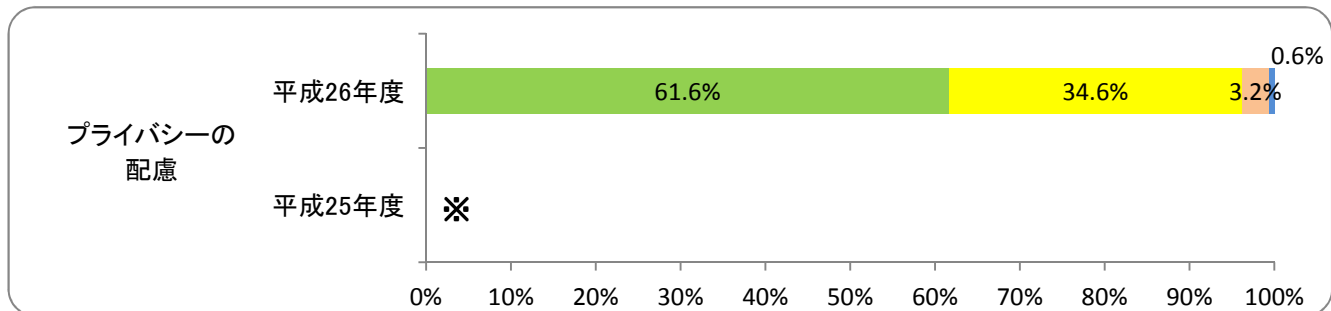
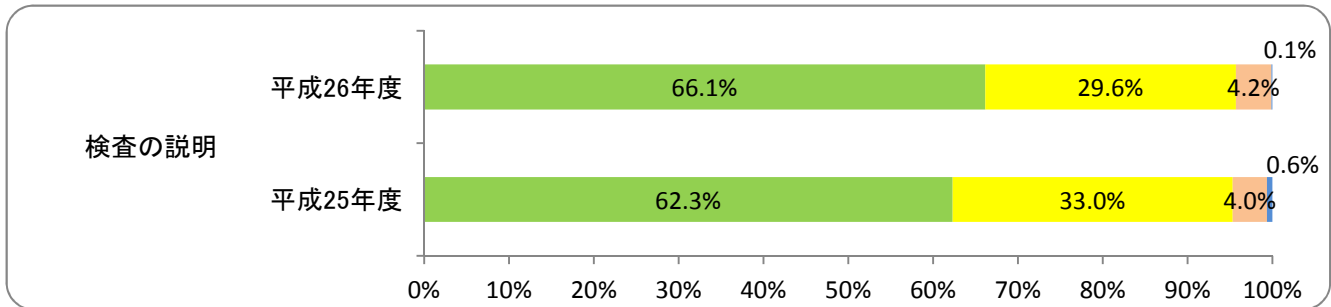
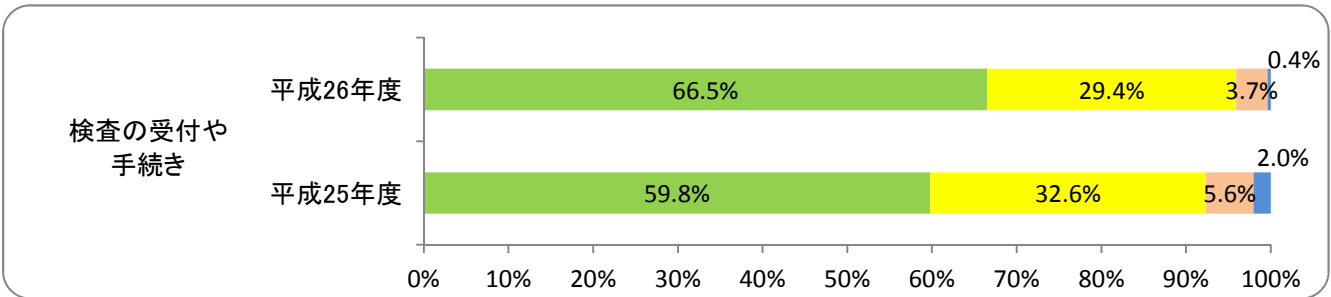
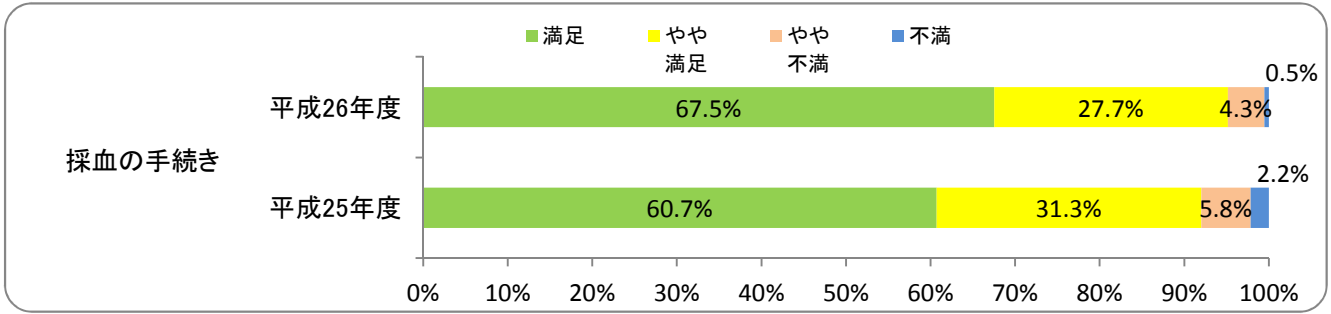
診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の説明はわかりやすかったですか？	743	263	36	7	1,049
医師は、話しやすかったですか？	723	247	48	9	1,027
看護師・看護スタッフの説明はわかりやすかったですか？	734	253	12	5	1,004
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？	719	251	16	5	991
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？	540	280	38	5	863
リハビリ治療の説明はわかりやすかったですか？	218	92	12	1	323



3-3 検査について

単位:人

検査について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
採血の手続きは、わかりやすかったですか？	503	206	32	4	745
検査の受付や手続きは、わかりやすかったですか？	538	238	30	3	809
検査についての説明は、わかりやすかったですか？	508	227	32	1	768
プライバシーが守られる配慮がされていきましたか？	405	227	21	4	657

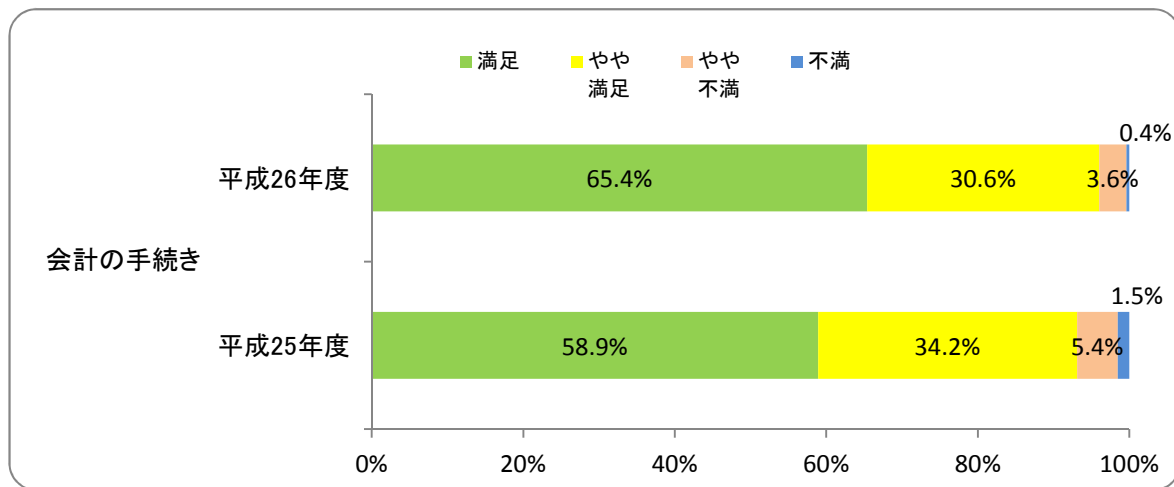


※ 平成25年度 質問項目なし

3-4 会計について

単位:人

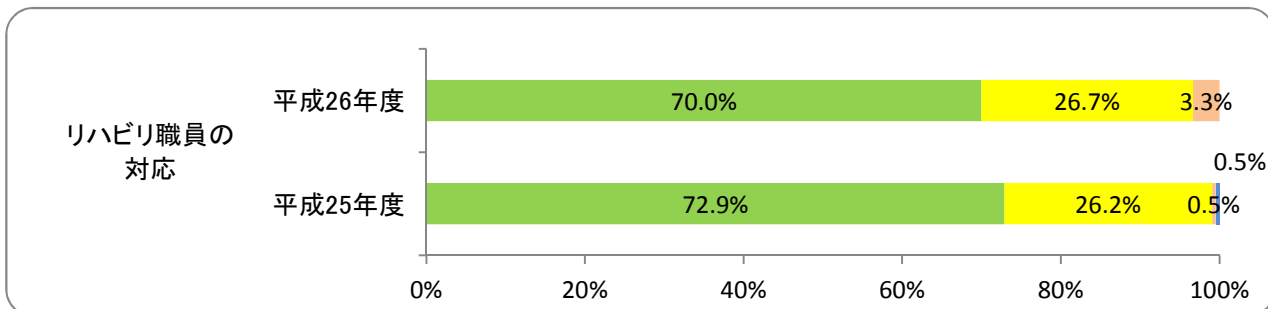
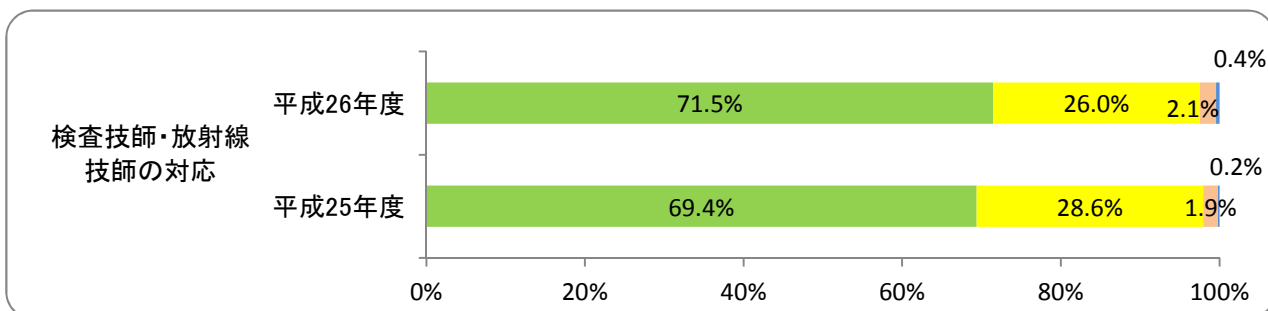
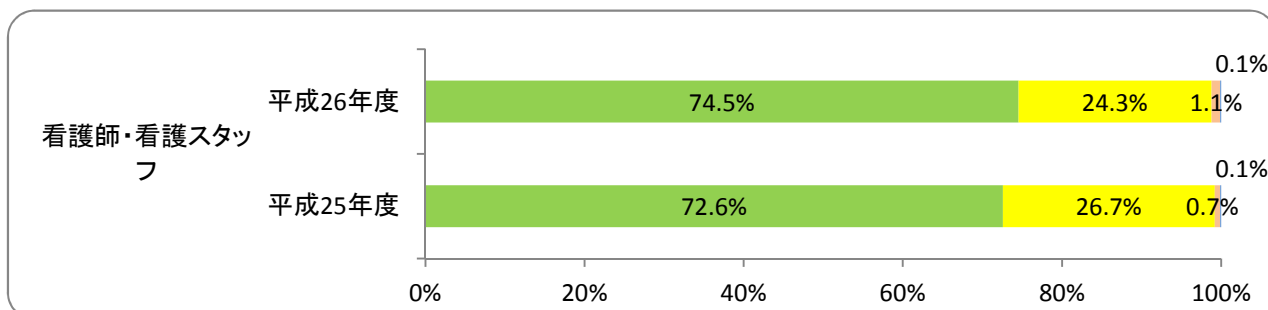
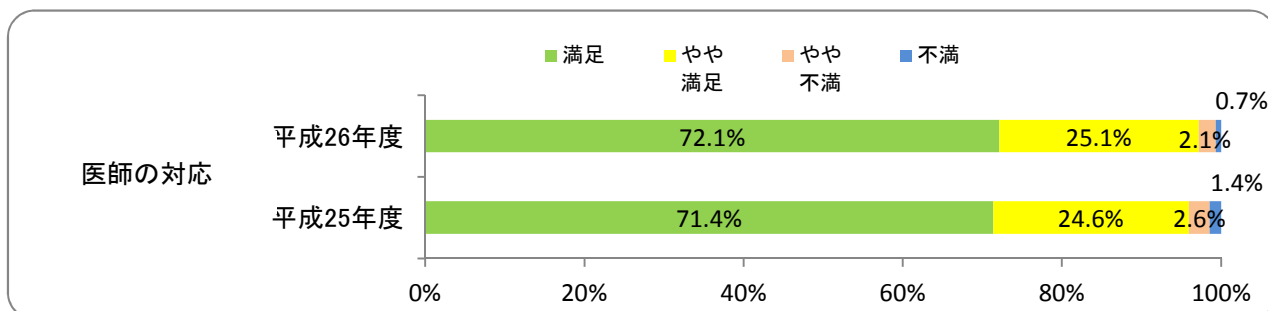
会計について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
会計の手続きは、わかりやすかったですか？	662	310	36	4	1,012



3-5① 職員の接遇について

単位：人

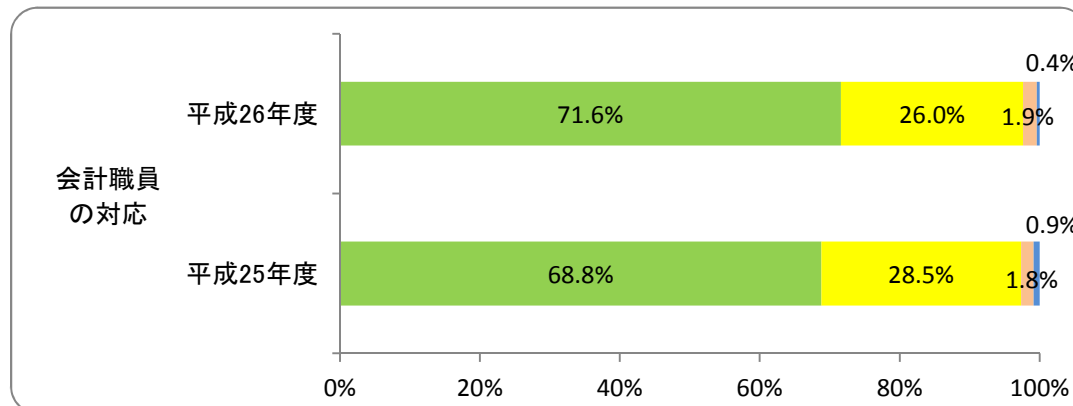
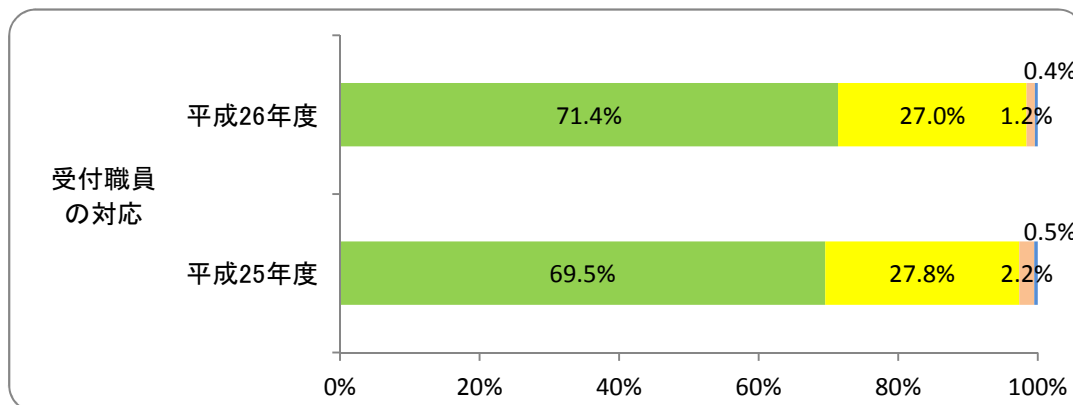
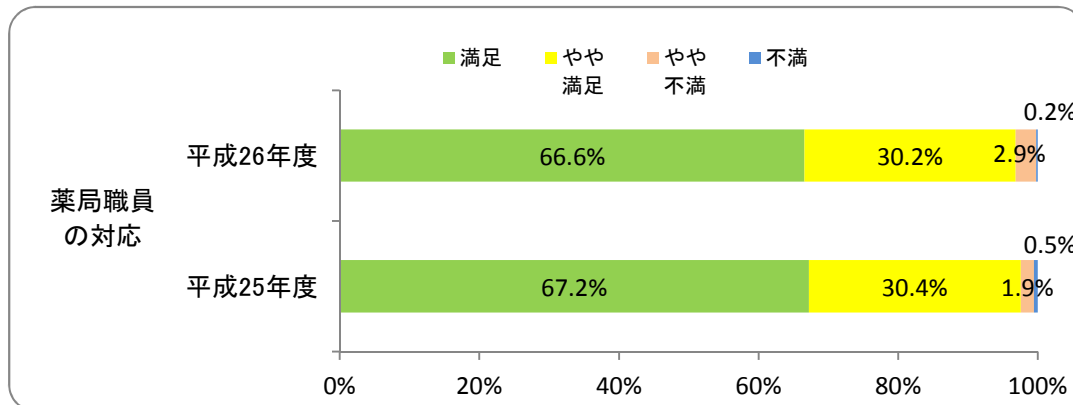
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の対応は、いかがでしたか？	748	260	22	7	1,037
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？	752	245	11	1	1,009
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？	486	177	14	3	680
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？	189	72	9	0	270



3-5② 職員の接遇について

単位:人

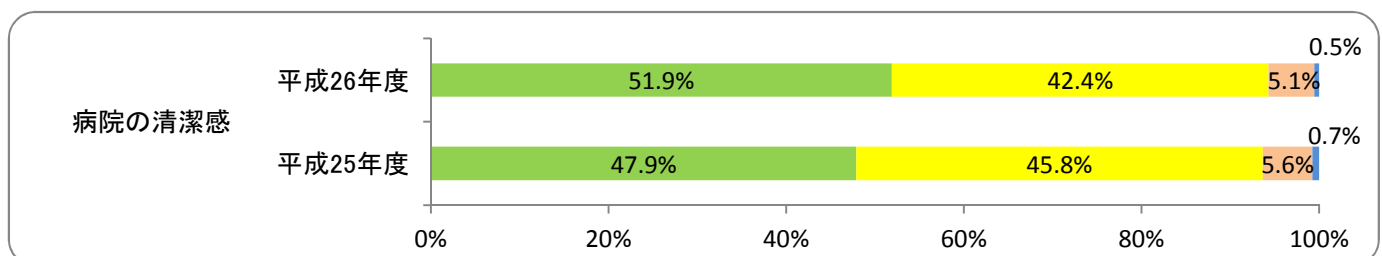
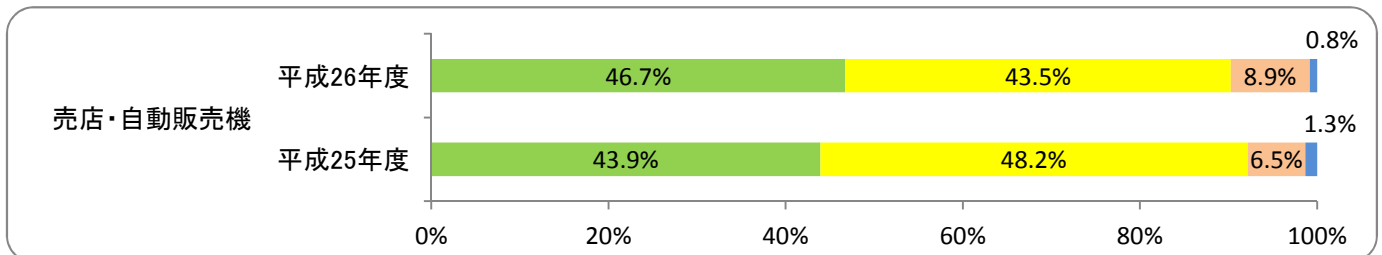
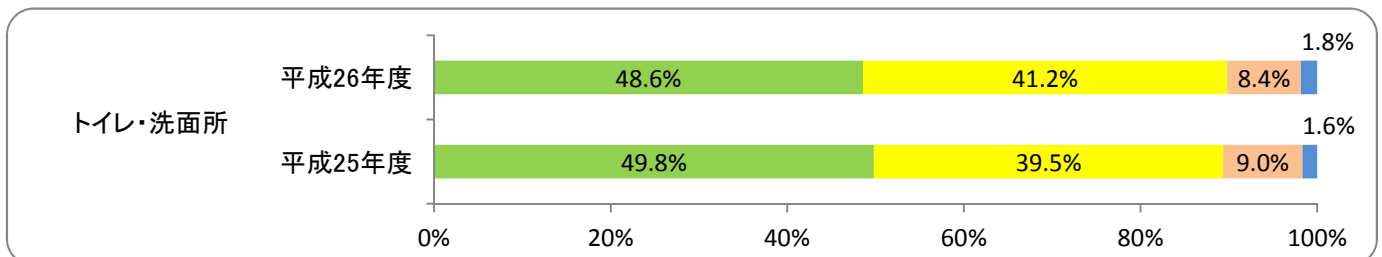
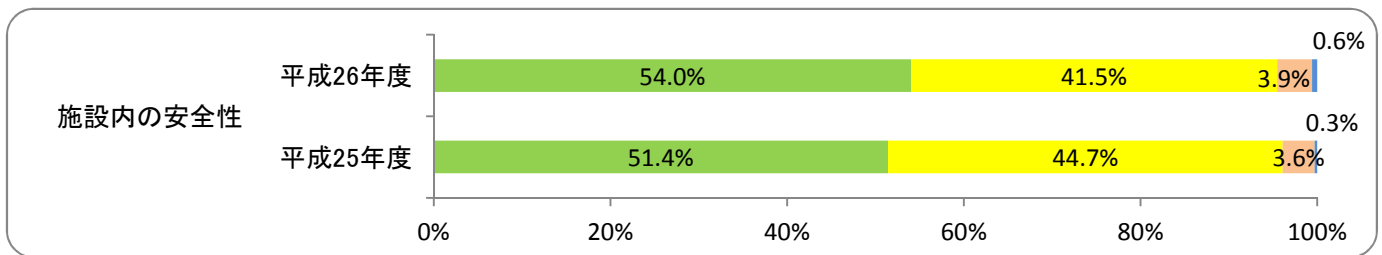
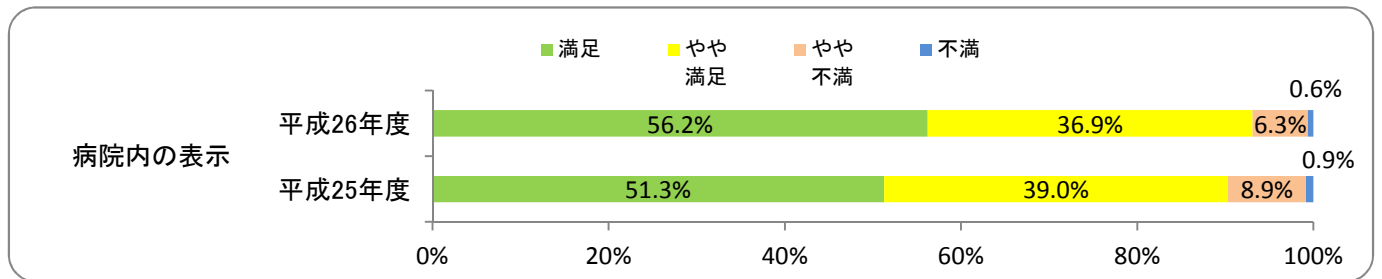
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
薬局職員の対応は、いかがでしたか？	295	134	13	1	443
受付職員の対応は、いかがでしたか？	663	251	11	4	929
会計職員の対応は、いかがでしたか？	665	242	18	4	929



3-6 施設面について

単位：人

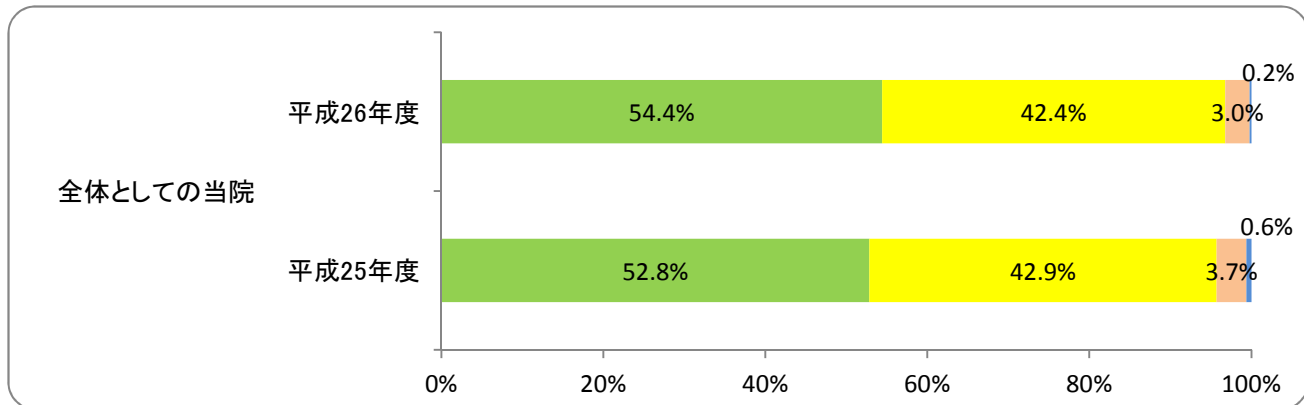
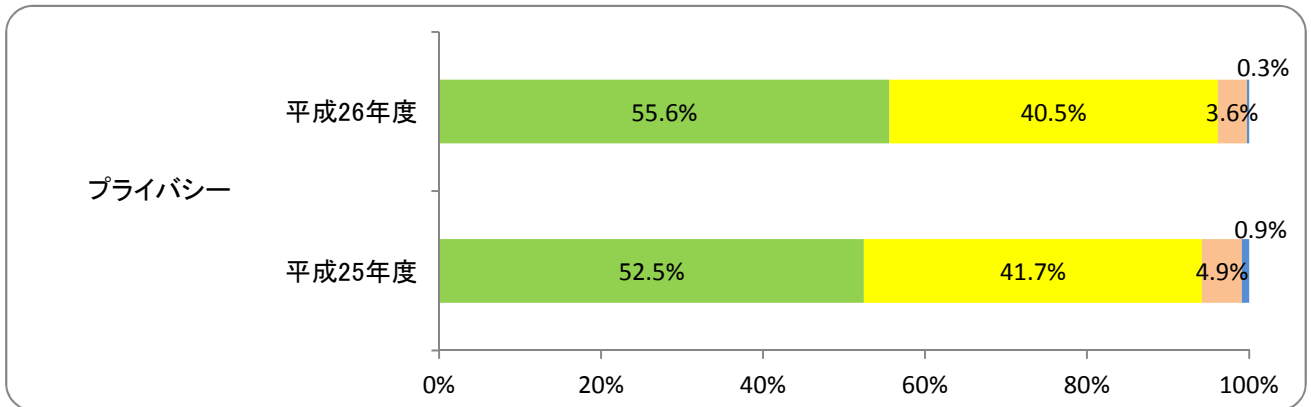
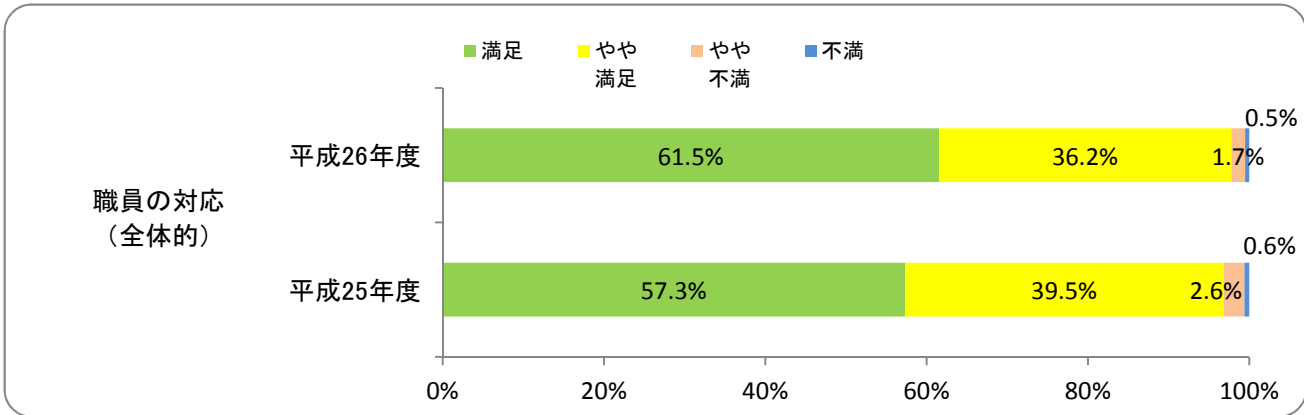
施設面について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？	555	364	62	6	987
施設内の安全性は、いかがでしたか？	465	357	34	5	861
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？	448	380	77	17	922
売店・自動販売機は、いかがでしたか？	335	312	64	6	717
病院全体の清潔感、いかがでしたか？	484	396	48	5	933



3-7 病院全体について

単位：人

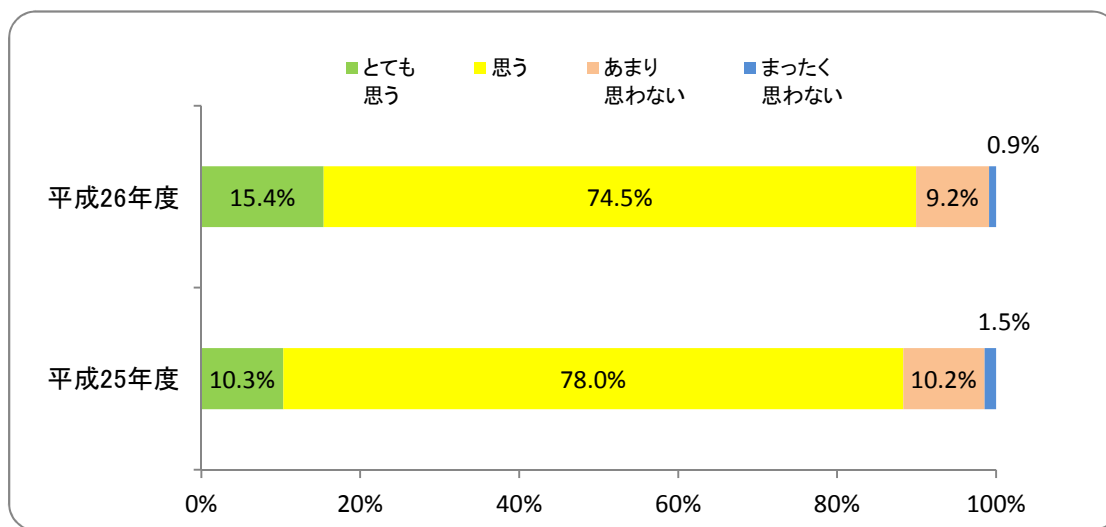
病院全体について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？	579	341	16	5	941
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？	431	314	28	2	775
全体として当院は、いかがでしたか？	506	394	28	2	930



3-8 知り合いに当院を紹介や推薦したいと思えますか

単位：人

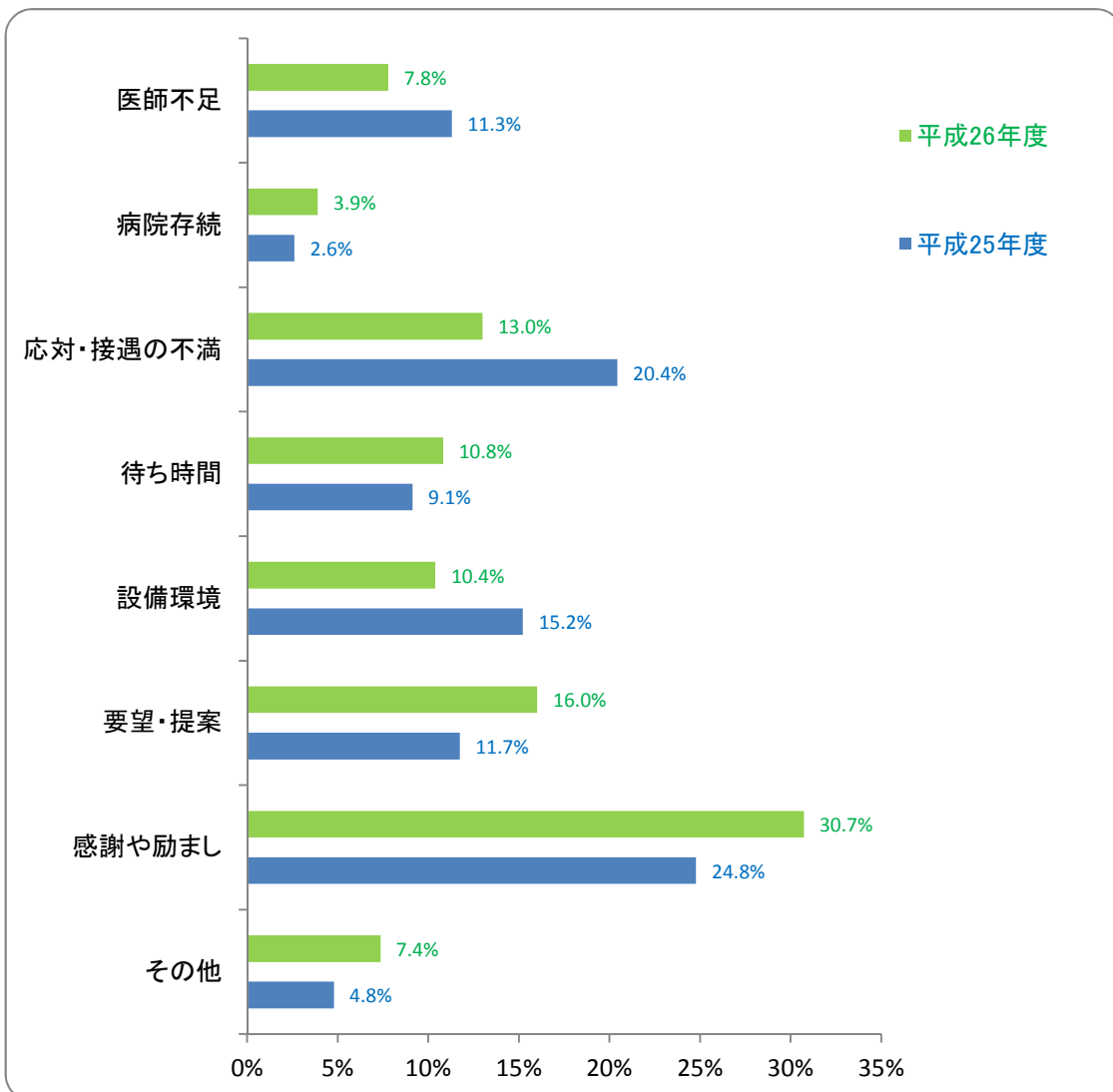
	とても 思う	思う	あまり 思わない	まったく 思わない	合計
紹介や推薦したいと思えますか？	141	682	84	8	915





4-1 意見、希望(自由記入)について (複数回答)

	回答数(人)	割合	備考
医師不足	18	7.8%	診療科不足を含む
病院存続	9	3.9%	
対応・接遇の不満	30	13.0%	接遇(悪い面)
待ち時間	25	10.8%	
設備環境	24	10.4%	
要望・提案	37	16.0%	
感謝や励まし	71	30.7%	接遇(良い面)を含む
その他	17	7.4%	
合計	231	100.0%	



# 入院患者様アンケート

当院では、ひとりでも多くの患者様により満足いただける病院になることを目指し、病院サービスの改善に取り組んでおります。皆様のご意見をお聞かせください。

アンケートは無記名ですので患者様が特定されることはありません。結果はアンケート以外には使用致しませんので、ご協力をお願い申し上げます。

該当する欄に「○」またはご意見等をご記入ください。

## 記入者（○印をつけてください）

患者様ご本人 ・ 患者様ご家族 ・ 代理 記入

## 1. 患者様についてお聞きします。

性別・年齢を教えてください。

男	女	年齢	歳
---	---	----	---

## 2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？

（複数回答可）

前の病院、診療所から紹介された
家族・知人に勧められた
診療科が多く安心できる
かかりつけの医師がいる
医師・看護師が親切だから
医療設備が整っている
自宅・勤務先から近い
以前から利用している
ホームページを見た
その他（ ）

## 3. 病院サービスについてお聞きします。

満	やや	やや	不
足	満	足	満
満	やや	やや	不
足	満	足	満

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

入院手続きについて

入院する際の説明は、わかりやすかったですか？

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

診療について			
医師による経過説明は、わかりやすかったですか？	満	やや	不
医師による治療や手術などの説明は、わかりやすかったですか？	足	満	足
医師は、話しやすかったですか？	満	やや	不
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？	足	満	足
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？	満	やや	不
薬剤師の説明は、わかりやすかったですか？	足	満	足
リハビリ治療の説明は、わかりやすかったですか？	満	やや	不
栄養士の指導説明は、わかりやすかったですか？	足	満	足
プライバシーが守られる配慮がされましたか？	満	やや	不
検査について			
検査の受付は、わかりやすかったですか？	満	やや	不
検査についての説明は、わかりやすかったですか？	足	満	足
プライバシーが守られる配慮がされましたか？	満	やや	不
会計について			
会計の手続きは、わかりやすかったですか？	満	やや	不
退院手続きについて			
退院する際の説明は、わかりやすかったですか？	満	やや	不
職員の接遇（身だしなみ、言葉づかい、態度）について			
医師の対応は、いかがでしたか？	満	やや	不
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？	足	満	足
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？	満	やや	不
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？	足	満	足
薬局職員の対応は、いかがでしたか？	満	やや	不
受付職員の対応は、いかがでしたか？	足	満	足
会計職員の対応は、いかがでしたか？	満	やや	不

ご記入が終わりましたら、病院職員へお渡し下さい。

ご協力ありがとうございます。

東2	本3	本4	新3
皮膚	内科	整形外科	脳外

1	2	3	4	1
---	---	---	---	---

おわかりにならない項目は、ご記入いただかなくても結構です。

病棟・病室環境について			
病室の静けさは、保たれていましたか？	満	やや	不
病室の温度・湿度は、いかがでしたか？	足	満	足
病棟・病室の安全配慮は、いかがでしたか？	満	やや	不
食事の時間や内容は、いかがでしたか？	足	満	足
施設面について			
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？	満	やや	不
施設内の安全性は、いかがでしたか？	足	満	足
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？	満	やや	不
売店・自動販売機は、いかがでしたか？	足	満	足
病院全体の清潔感、いかがでしたか？	満	やや	不
病院全体について			
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？	満	やや	不
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？	足	満	足
全体として当院は、いかがでしたか？	満	やや	不

知り合いに当院を紹介や推薦したいと思えますか？  
（○印をつけてください）

1. とても思う
2. 思う
3. あまり思わない
4. まったく思わない

## 4. 入院中にお困りの点がありましたか？


## 5. ご意見、ご要望についてご記入ください。

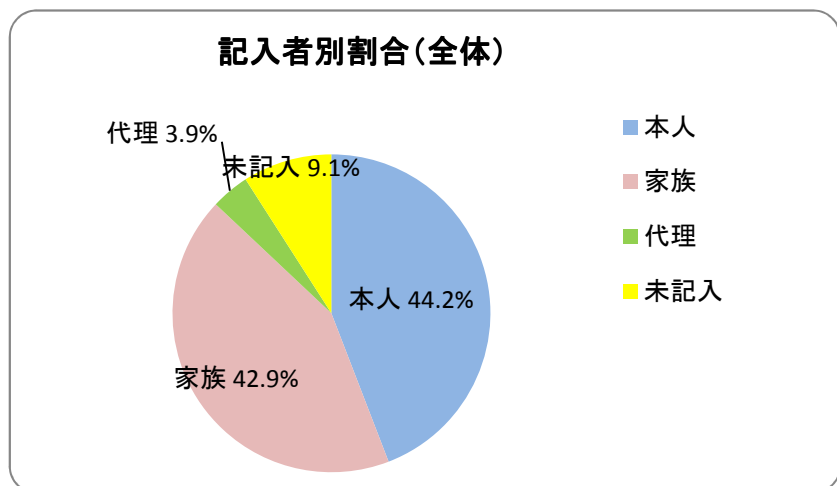

## Ⅱ 入院

実施期間 平成26年6月2日(月)～6月15日(日)

### 1.回収結果

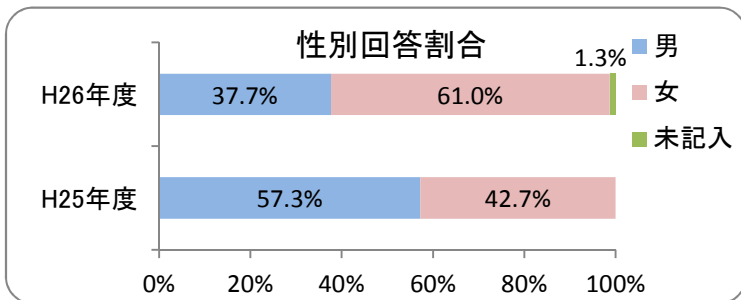
#### アンケート記入者

区分	回答数(人)
本人	34
家族	33
代理	3
未記入	7
合計	77



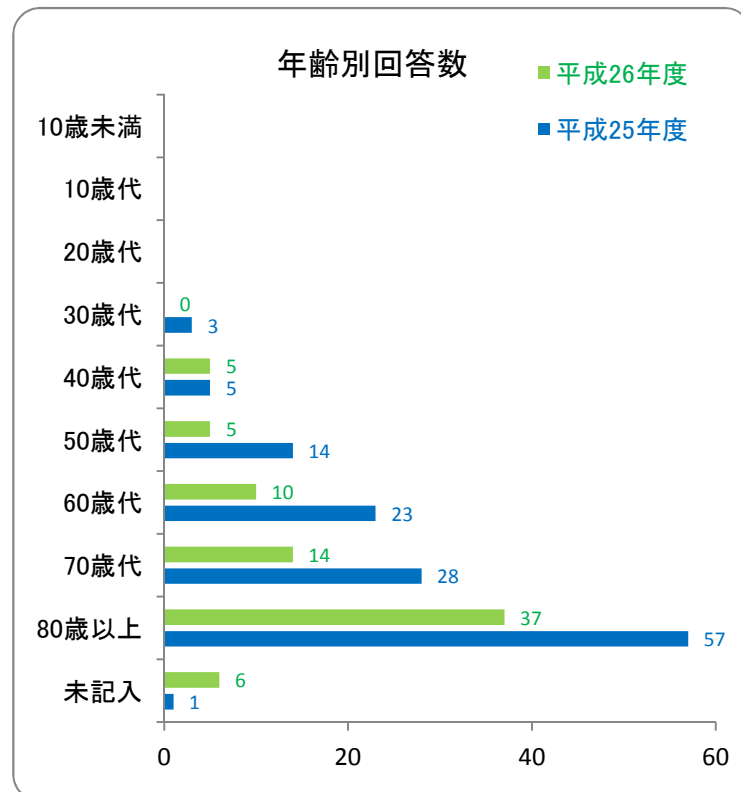
#### 1-1 性別

区分	回答数(人)	構成比
男	29	37.7%
女	47	61.0%
未記入	1	1.3%
合計	77	100.0%



#### 1-2 年齢

区分	回答数(人)	構成比
10歳未満	0	0.0%
10歳代	0	0.0%
20歳代	0	0.0%
30歳代	0	0.0%
40歳代	5	6.5%
50歳代	5	6.5%
60歳代	10	13.0%
70歳代	14	18.2%
80歳以上	37	48.1%
未記入	6	7.8%
計	77	100.0%



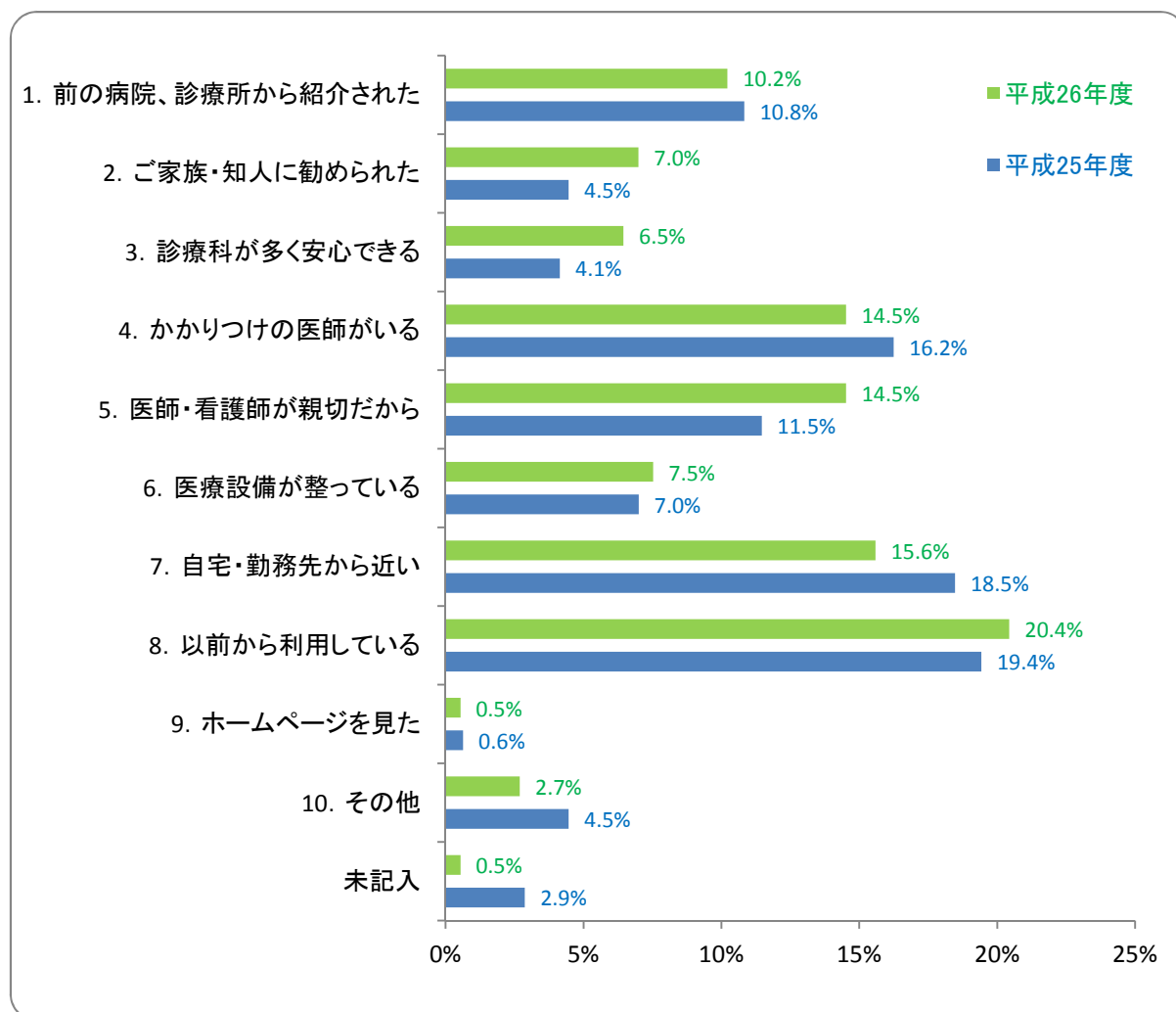
2. 蒲原病院をご利用いただいた理由は？（複数回答）

区分	回答数(人)	構成比
1. 前の病院、診療所から紹介された	19	10.2%
2. ご家族・知人に勧められた	13	7.0%
3. 診療科が多く安心できる	12	6.5%
4. かかりつけの医師がいる	27	14.5%
5. 医師・看護師が親切だから	27	14.5%
6. 医療設備が整っている	14	7.5%
7. 自宅・勤務先から近い	29	15.6%
8. 以前から利用している	38	20.4%
9. ホームページを見た	1	0.5%
10. その他	5	2.7%
未記入	1	0.5%
計	186	100.0%

（その他の理由）

救急搬送： 1

健康診断の結果： 4



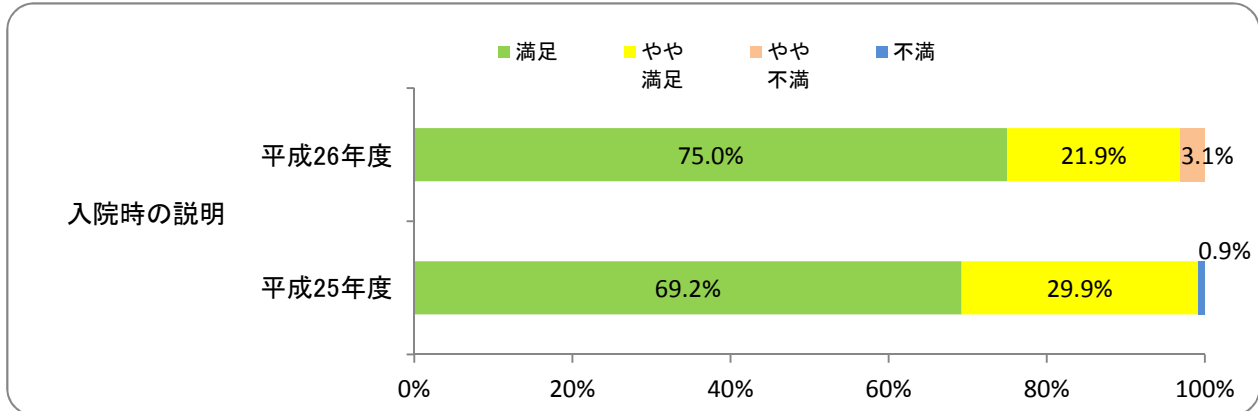
### 3. 病院サービスについて

※ 集計にあたって、「未記入」は集計から省いています。

#### 3-1 病院サービスについてお聞きします

単位：人

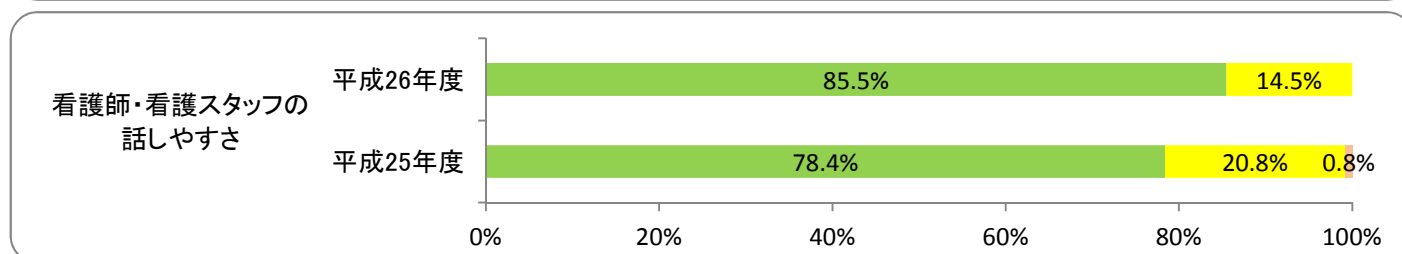
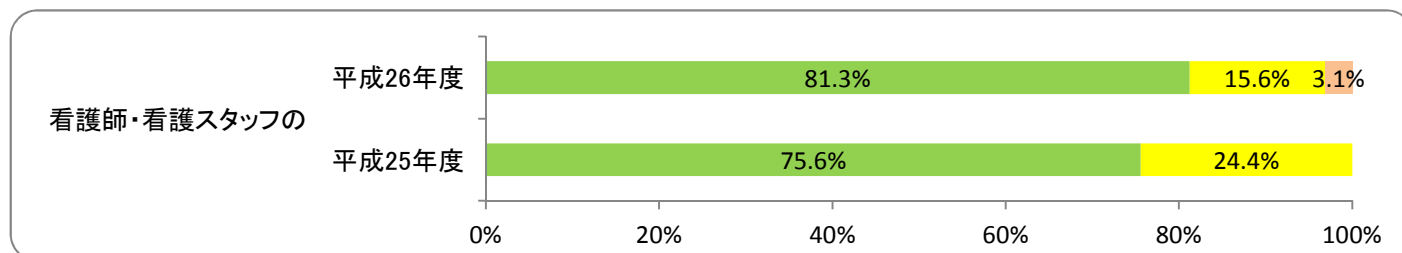
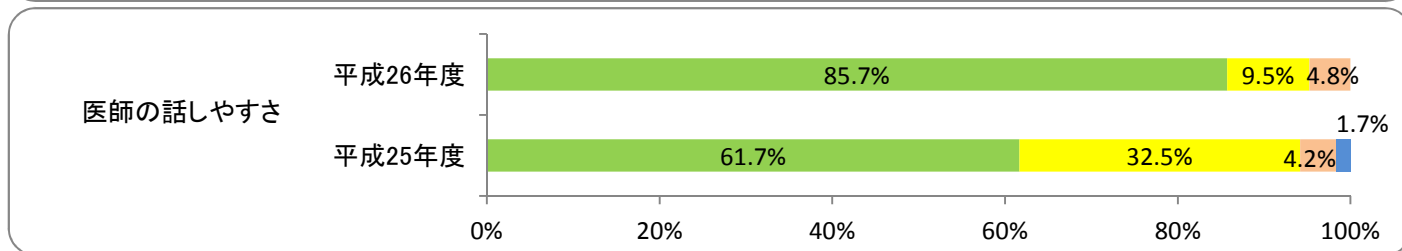
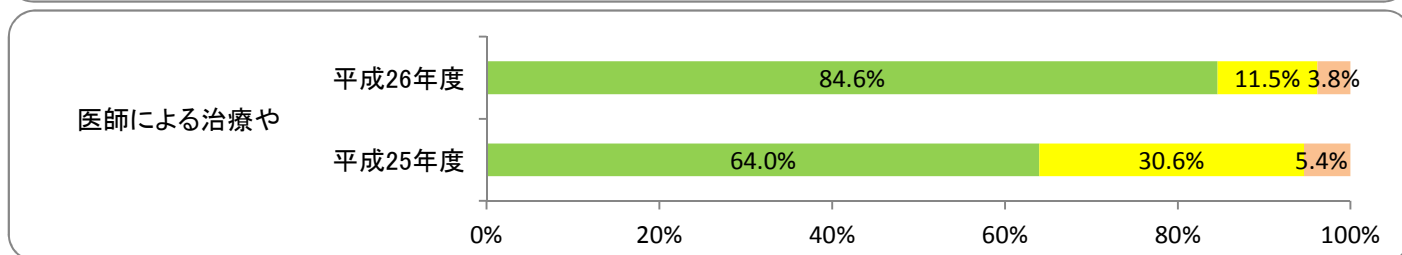
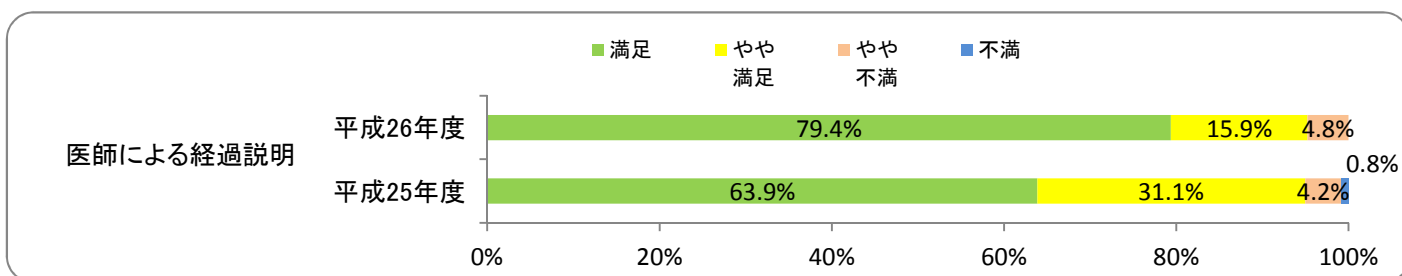
入院手続きについて	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
入院する際の説明はわかりやすかったですか？	48	14	2	0	64



3-2① 診療について

単位：人

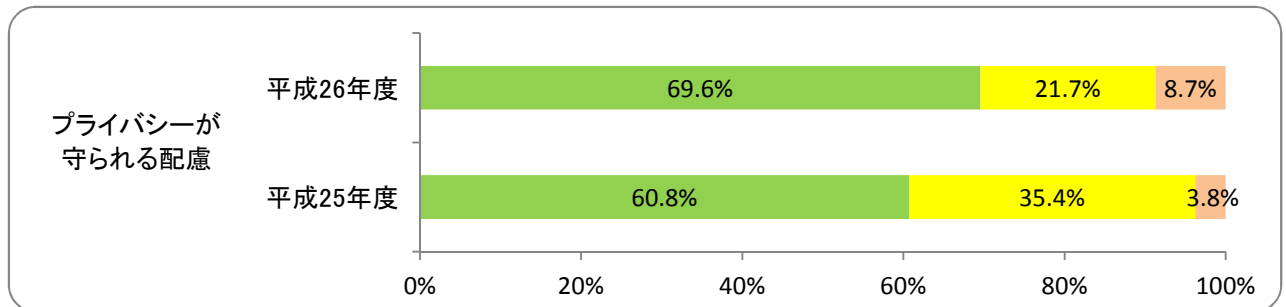
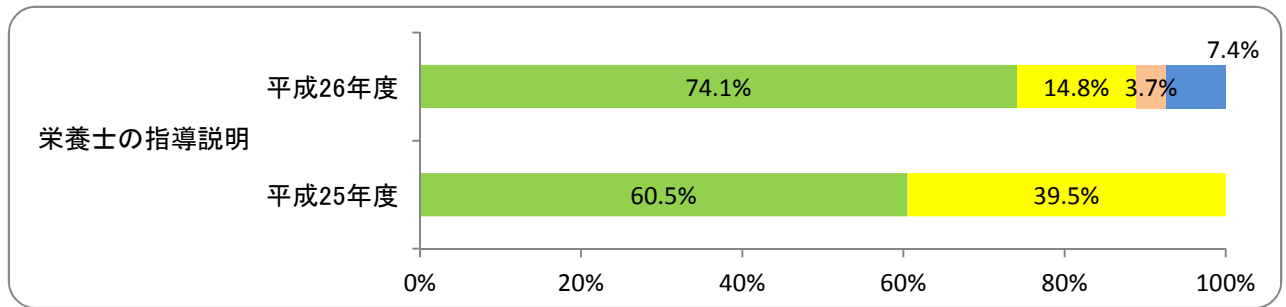
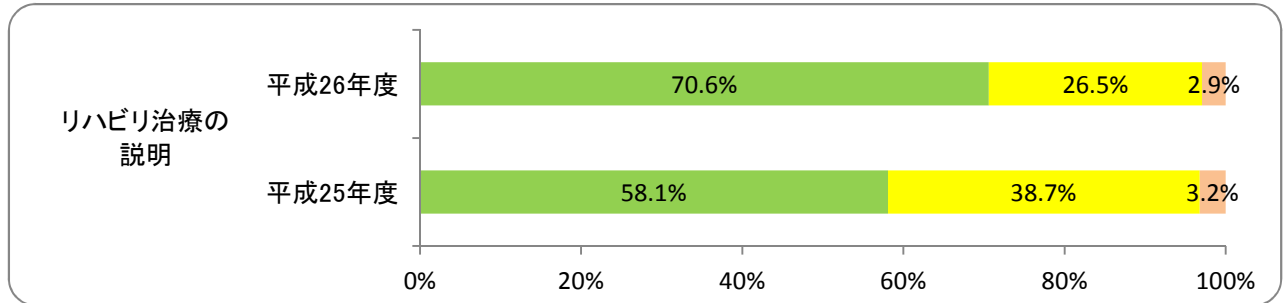
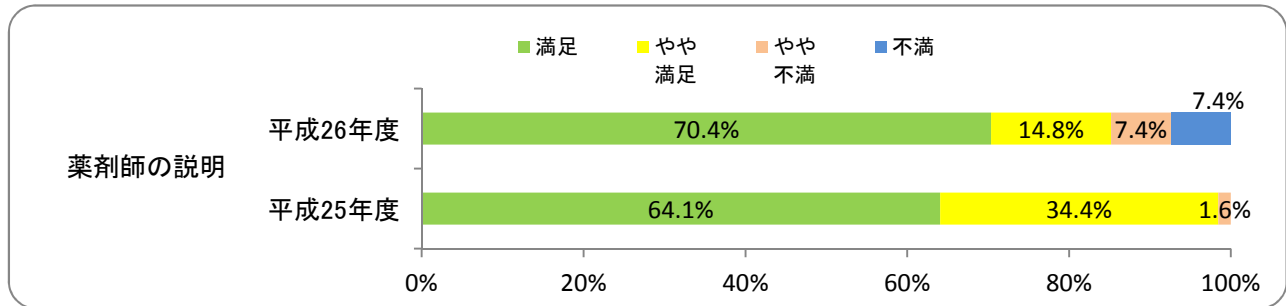
診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師による経過説明はわかりやすかったですか？	50	10	3	0	63
医師による治療や手術などの説明はわかりやすかったですか？	44	6	2	0	52
医師は、話しやすかったですか？	54	6	3	0	63
看護師・看護スタッフの説明は、わかりやすかったですか？	52	10	2	0	64
看護師・看護スタッフは、話しやすかったですか？	59	10	0	0	69



3-2② 診療について

単位：人

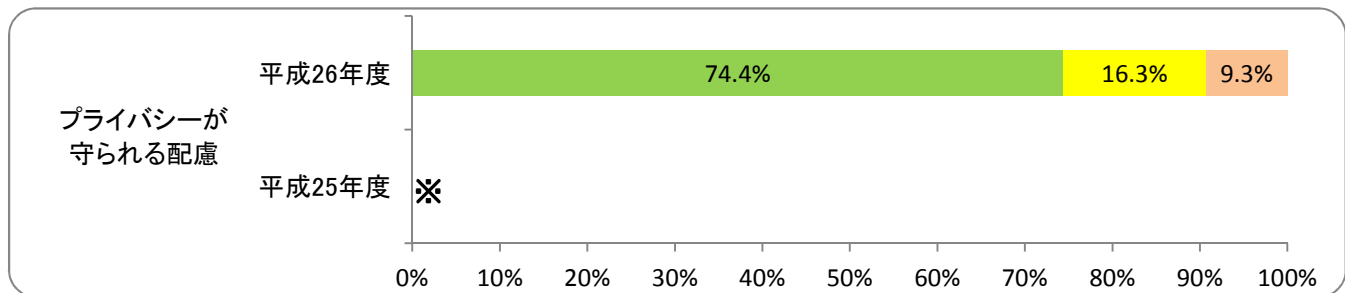
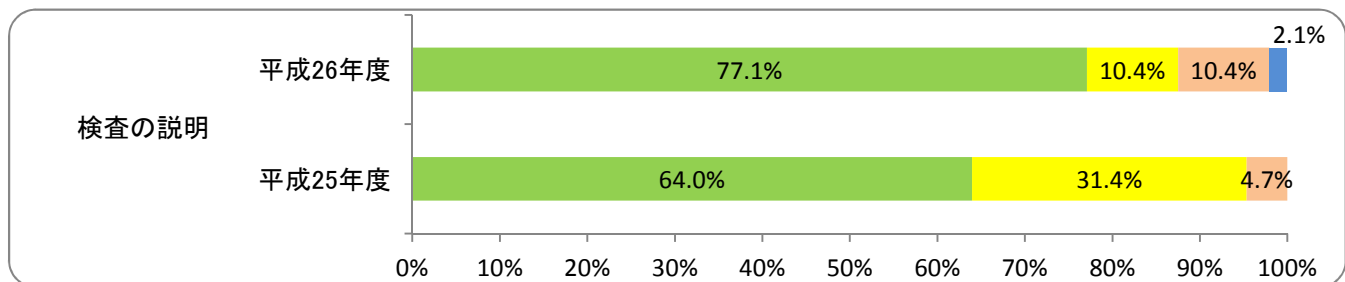
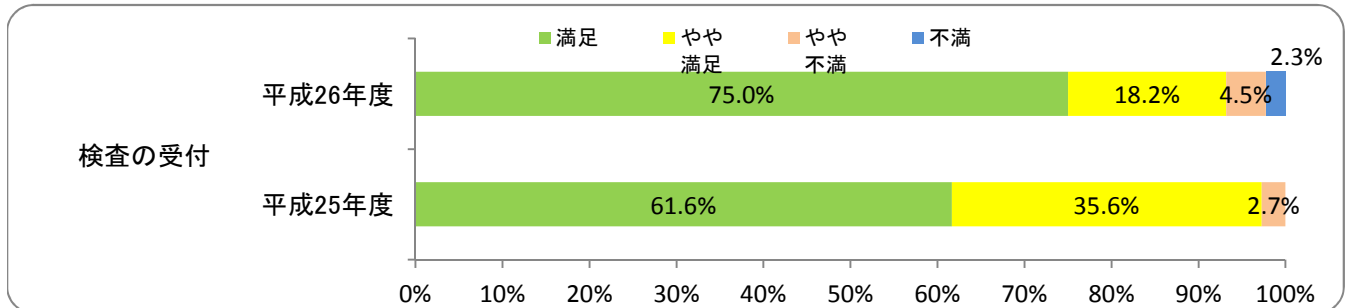
診療について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
薬剤師の説明はわかりやすかったですか？	19	4	2	2	27
リハビリ治療の説明はわかりやすかったですか？	24	9	1	0	34
栄養士の指導説明はわかりやすかったですか？	20	4	1	2	27
プライバシーが守られる配慮がされていましたか？	32	10	4	0	46



3-3 検査について

単位:人

検査について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
検査の受付は、わかりやすかったですか？	33	8	2	1	44
検査についての説明は、わかりやすかったですか？	37	5	5	1	48
プライバシーが守られる配慮がされていましたが？	32	7	4	0	43



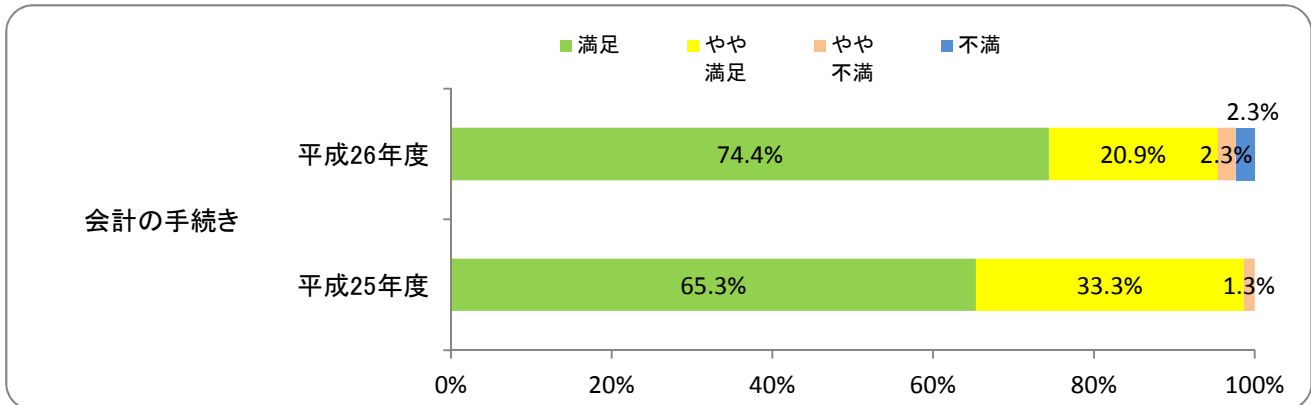
※平成25年度 質問項目なし



### 3-4 会計について

単位:人

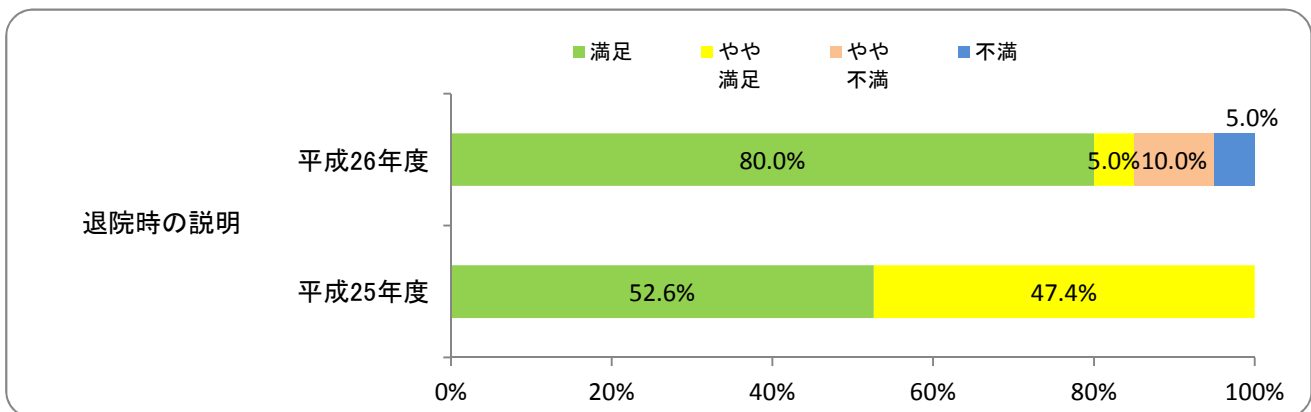
会計について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
会計の手続きは、わかりやすかったですか？	32	9	1	1	43



### 3-5 退院手続きについて

単位:人

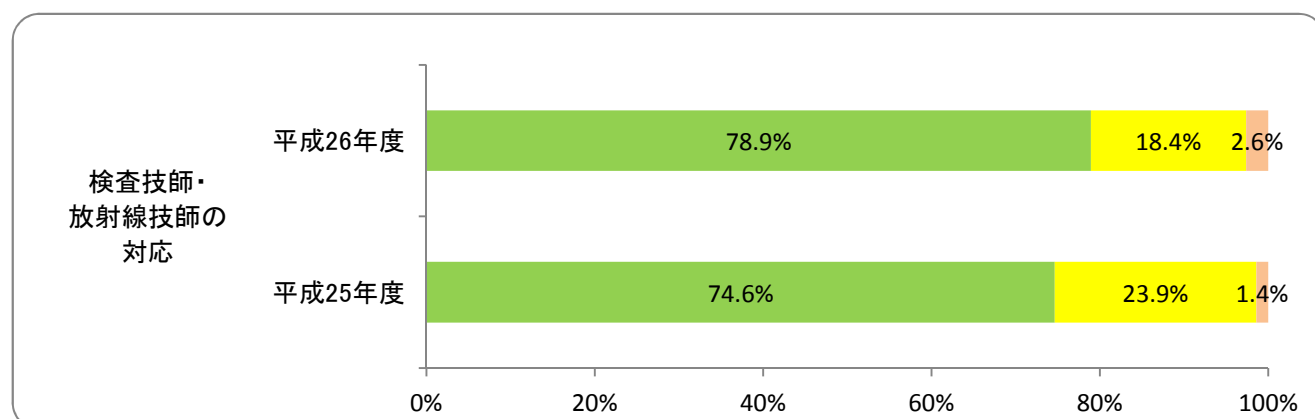
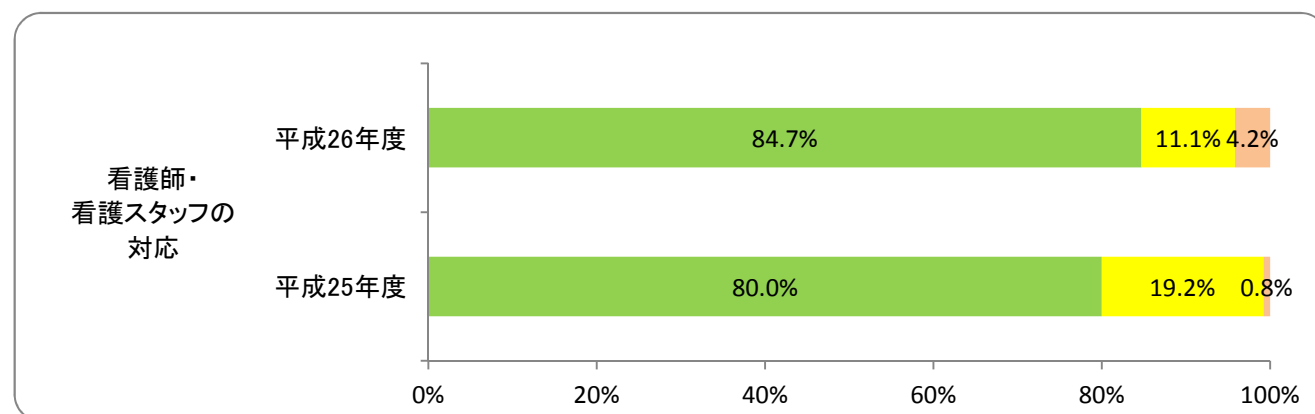
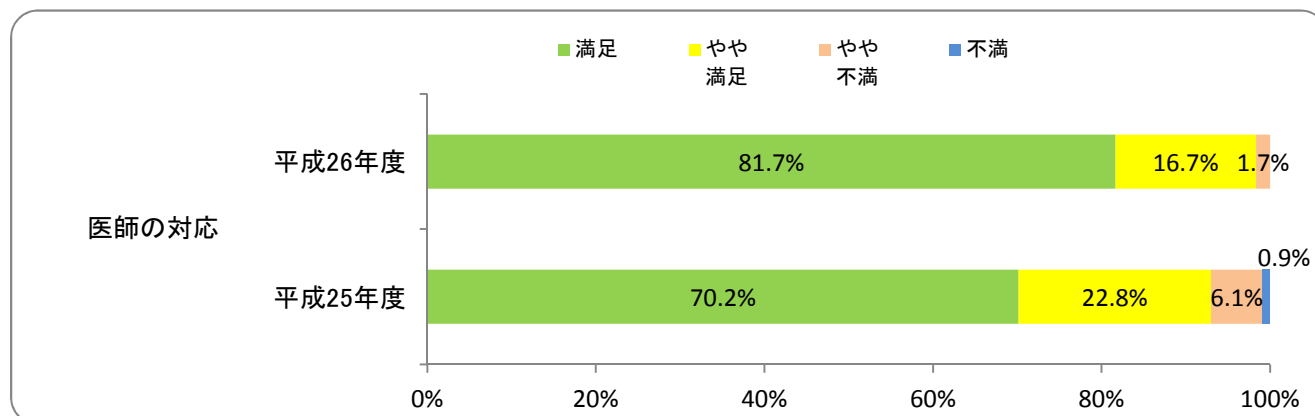
退院手続きについて	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
退院する際の説明は、わかりやすかったですか？	16	1	2	1	20



3-6① 職員の接遇について

単位：人

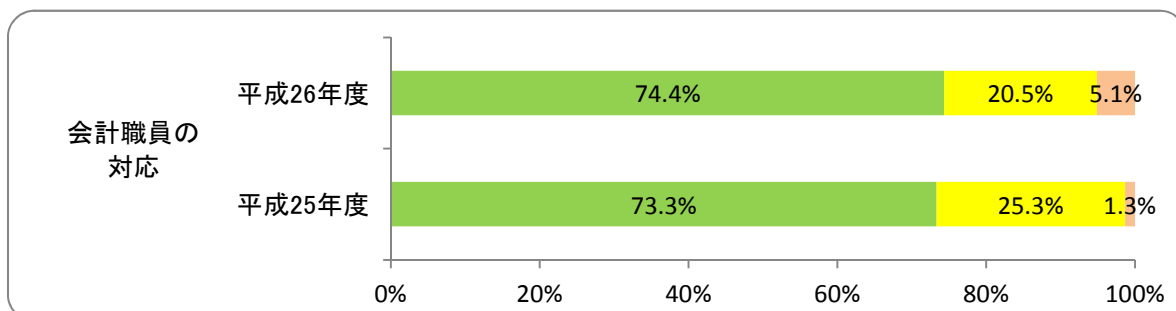
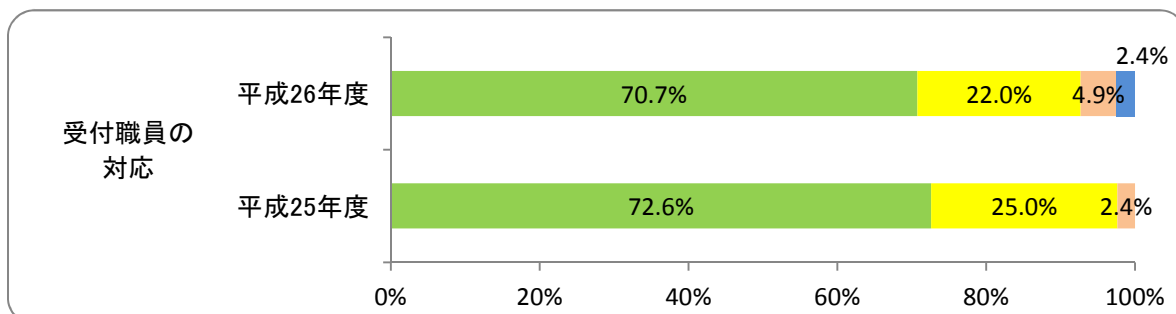
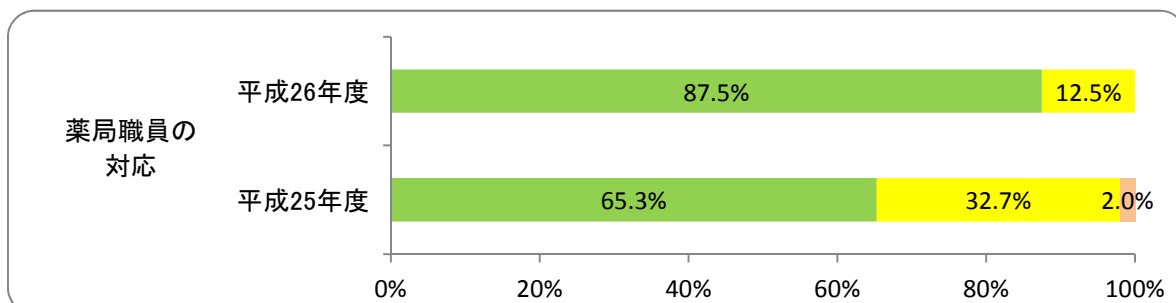
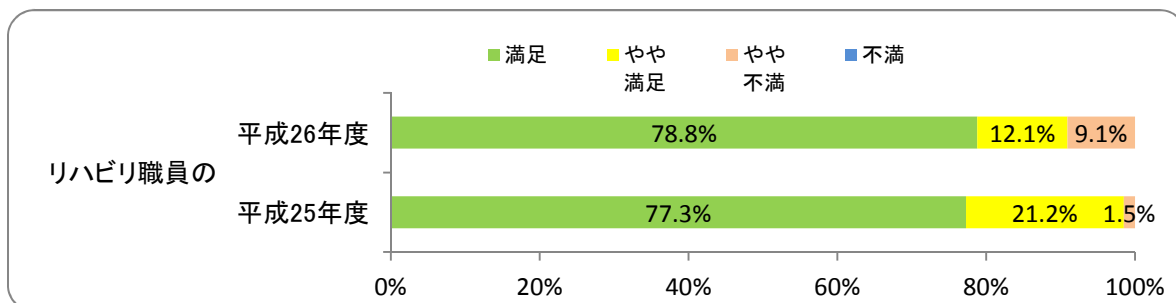
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
医師の対応は、いかがでしたか？	49	10	1	0	60
看護師・看護スタッフの対応は、いかがでしたか？	61	8	3	0	72
検査技師・放射線技師の対応は、いかがでしたか？	30	7	1	0	38



3-6② 職員の接遇について

単位:人

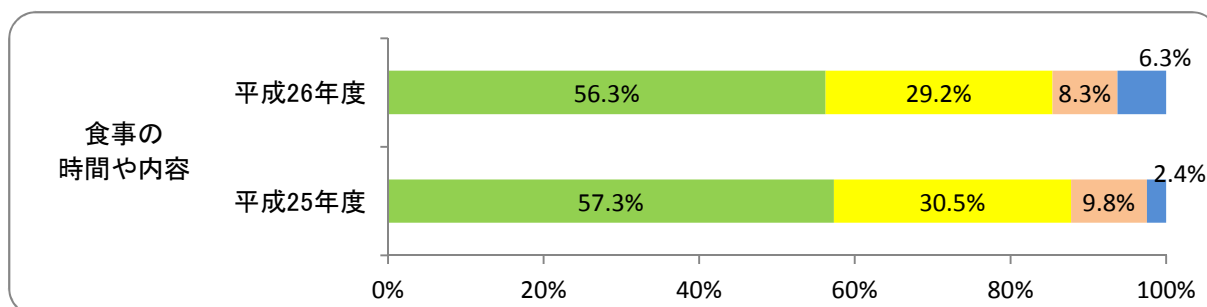
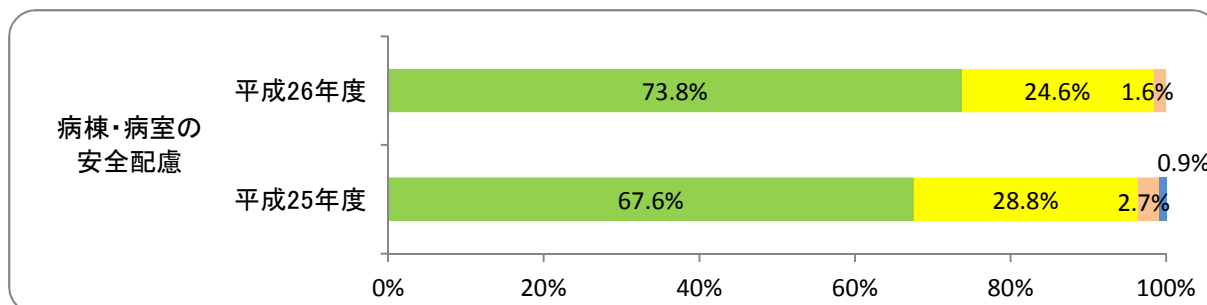
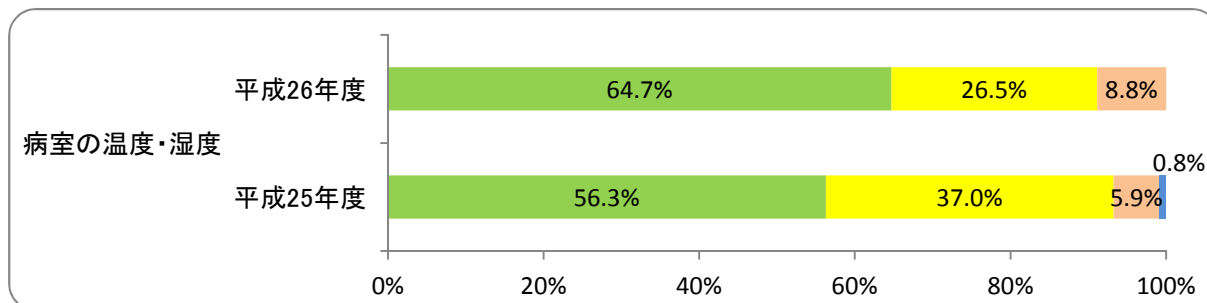
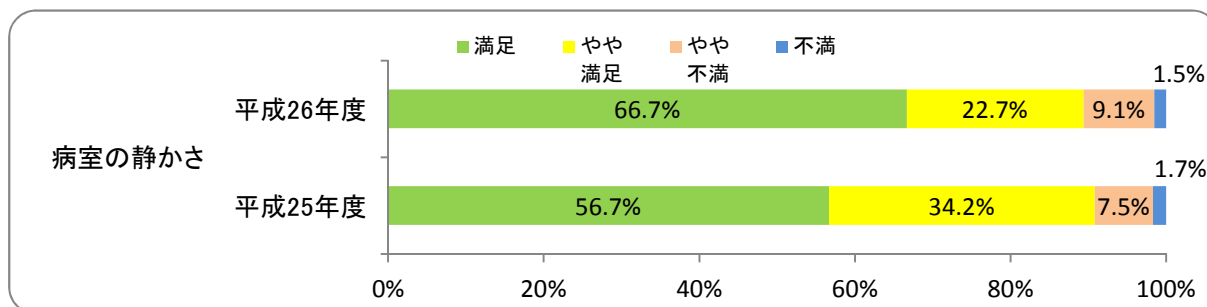
職員の接遇について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
リハビリ職員の対応は、いかがでしたか？	26	4	3	0	33
薬局職員の対応は、いかがでしたか？	14	2	0	0	16
受付職員の対応は、いかがでしたか？	29	9	2	1	41
会計職員の対応は、いかがでしたか？	29	8	2	0	39



3-7 病棟・病室環境について

単位：人

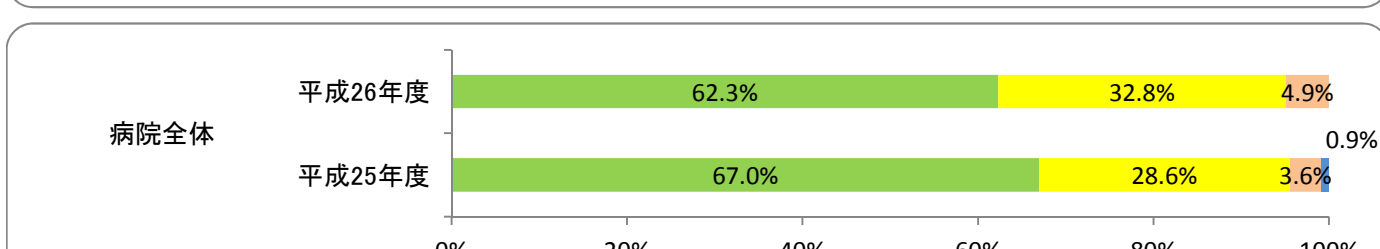
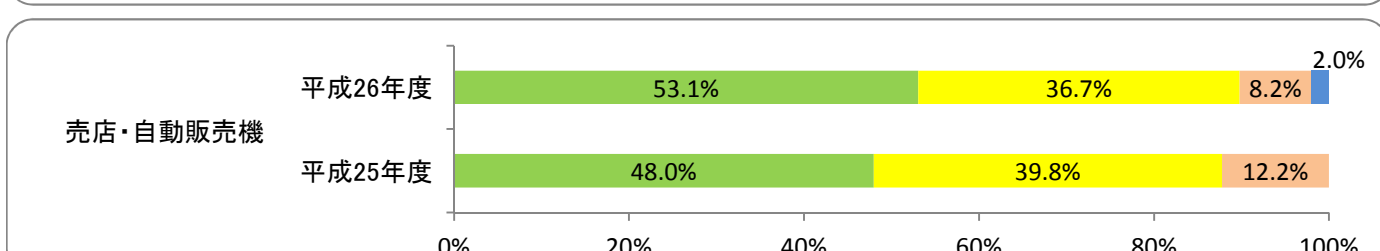
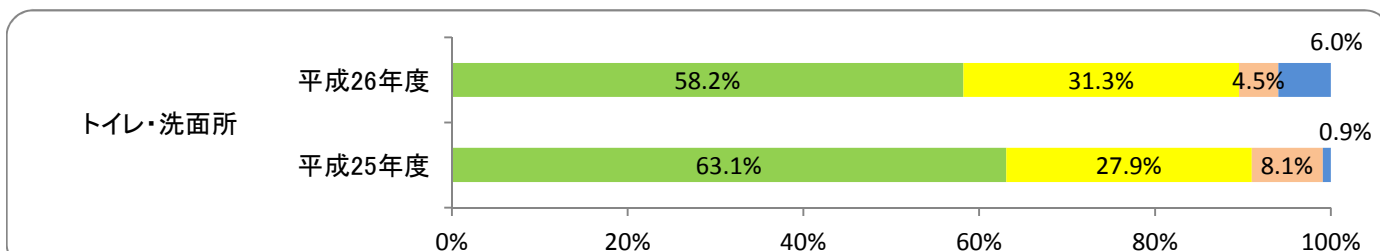
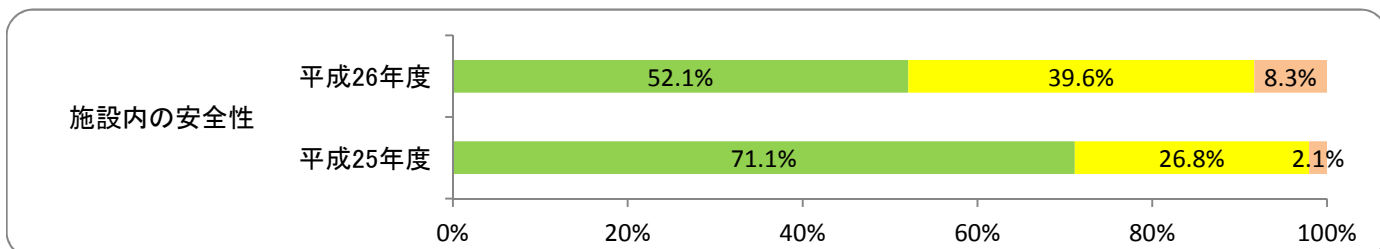
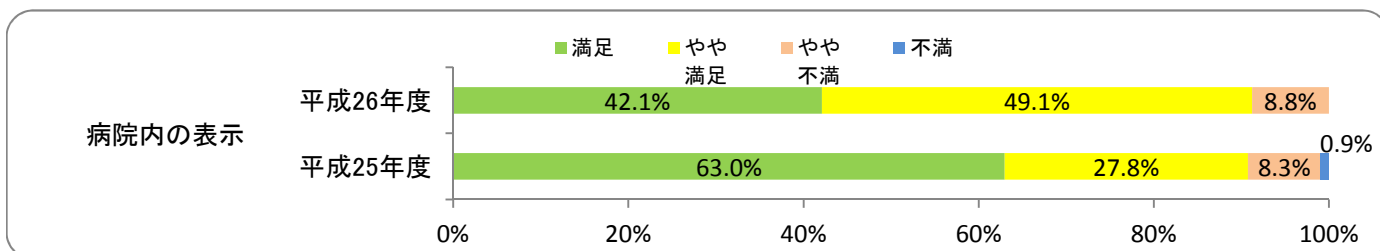
病棟・病室環境について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病室の静かさは、保たれていましたか？	44	15	6	1	66
病室の温度・湿度は、いかがでしたか？	44	18	6	0	68
病棟・病室の安全配慮は、いかがでしたか？	45	15	1	0	61
食事の時間や内容は、いかがでしたか？	27	14	4	3	48



3-8 施設面について

単位:人

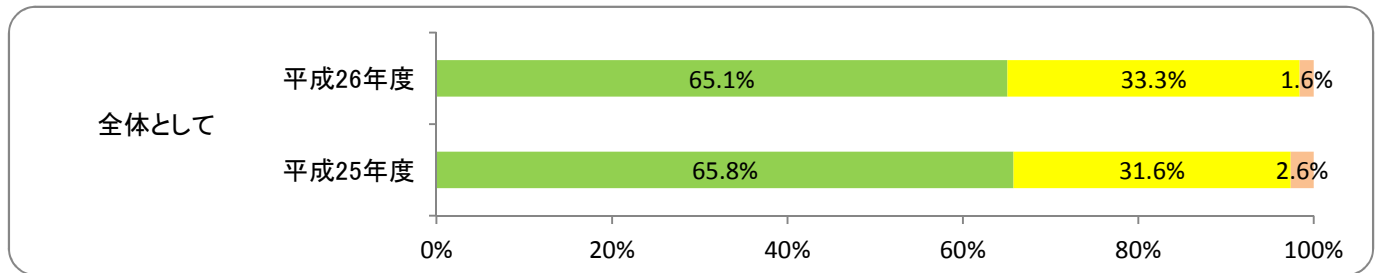
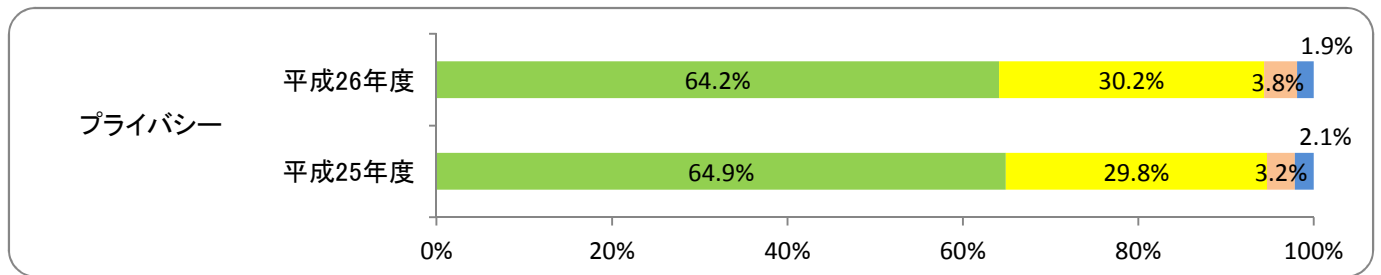
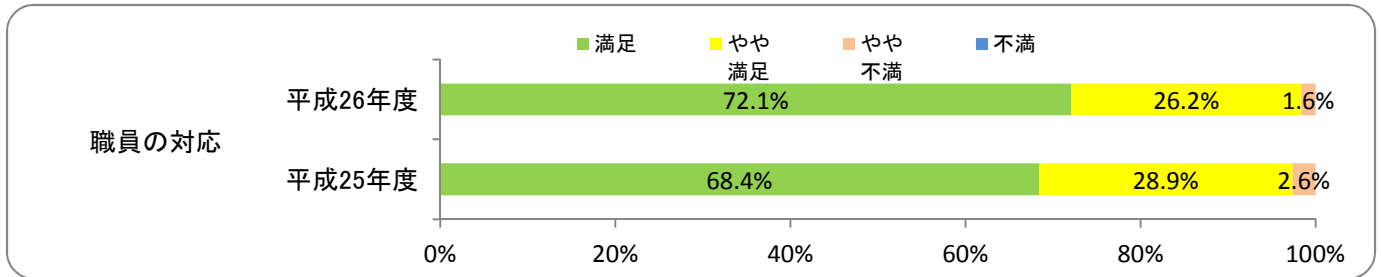
施設面について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院内の表示（案内）は、わかりやすかったですか？	24	28	5	0	57
施設内の安全性は、いかがでしたか？	25	19	4	0	48
トイレや洗面所の清潔さ、使いやすさはいかがでしたか？	39	21	3	4	67
売店・自動販売機は、いかがでしたか？	26	18	4	1	49
病院全体の清潔感、いかがでしたか？	38	20	3	0	61



3-9 病院全体について

単位:人

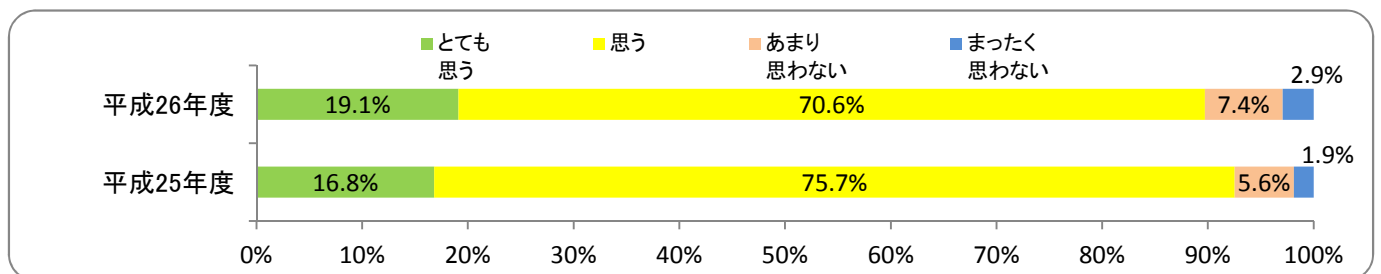
病院全体について	満足	やや満足	やや不満	不満	合計
病院職員の対応（全体的）は、いかがでしたか？	44	16	1	0	61
病院全体としてプライバシーが守られていましたか？	34	16	2	1	53
全体として当院は、いかがでしたか？	41	21	1	0	63



3-10 知り合いに当院を紹介や推薦したいと思いますか？

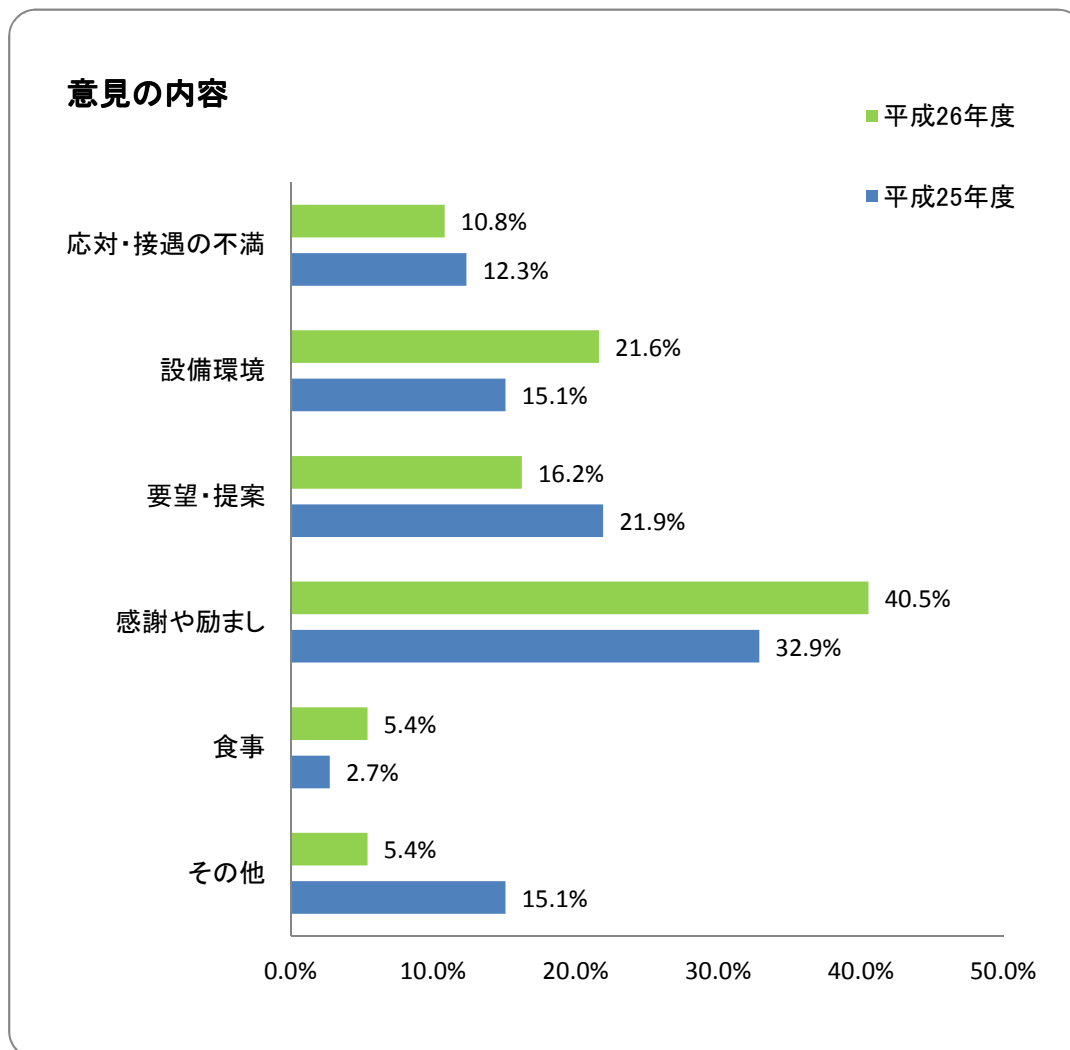
単位:人

	とても思う	思う	あまり思わない	まったく思わない	合計
知人・友人などに当院を紹介や推薦したいと思いますか？	13	48	5	2	68



4-1 意見、希望(自由記入)について (複数回答)

	回答数(人)	割合	備考
対応・接遇の不满	4	10.8%	接遇(悪い面)
設備環境	8	21.6%	
要望・提案	6	16.2%	
感謝や励まし	15	40.5%	接遇(良い面)を含む
食事	2	5.4%	
その他	2	5.4%	
合計	37	100.0%	



### Ⅲ 改善に向けて

#### 1. 接遇について

- ①全職員を対象とした接遇研修を定期的で開催する。
- ②各部署毎に接遇に対する現状の把握と今後の対策について報告書を作成する。
- ③待ち時間への対応
  - ◆ 予約患者の予約時間と実際の診察時間の調査を行い、予約時間が適正かチェックする。
  - ◆ 会計時の待ち時間を調査し、対策を講じる。
- ④入院患者の入退院について、外来・病棟・事務の連携を向上し、スムーズな手続きを心掛ける。

#### 2. 施設面について

- ①トイレ
  - ◆ 除菌スプレー、手すり、荷物置きを設置を検討する
  - ◆ 清掃回数の増加を検討する。
- ②院内案内図
  - ◆ 各外来診療の受付時間と診察時間のわかりやすい表示
  - ◆ 患者の目線に合わせた案内図の表示
  - ◆ 相談窓口である地域医療支援室の紹介
  - ◆ 休日の出入口のわかりやすい表示
  - ◆ 車イス用駐車場の表示
- ③ゴミ箱
  - ◆ 院内ゴミ箱の設置場所の再検討をする。
  - ◆ 種類の統一を検討する（ペダル式のもの）。
- ④血圧測定機の設置場所の移動を検討する。
- ⑤車イス用駐車場増設の検討。

#### 3. その他

- ①公共バスのルート・時間・利用率の調査を行い、対策の検討を行う。
- ②退院時の説明と時期について、書面での説明を検討し、患者の家庭環境を考慮した退院を心掛ける。
- ③入院食の献立内容の見直し・検討を行う。