

令和 3 年度
病院患者満足度調査
結果報告書

市立札幌病院

目次

1. 調査の概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査方法	1
(3) 回収数	1
(4) 質問項目	1
(5) 調査協力者基本属性	2
2. 調査結果の詳細	6
(1) 外来患者	6
全体集計	6
1) 医師の対応について	6
2) 看護師の対応について	6
3) 窓口事務職員の対応について	7
4) その他のスタッフの対応について	7
5) 職員の接遇について	7
6) 安全面への配慮について	8
7) 診察について	8
8) 痛みや症状を和らげる対応について	9
9) プライバシー保護の対応について	9
10) 当院全体について	9
(2) 入院患者	10
全体集計	10
1) 医師の対応について	10
2) 看護師の対応について	10
3) リハビリ職員の対応について	11
4) 薬剤師の対応について	11
5) 職員の接遇について	11
6) 職員間の連携について	12
7) 安全面への配慮について	12
8) 食事について	12
9) 痛みや症状を和らげる対応について	13
10) プライバシー保護の対応について	13
11) 当院全体について	13
3. 資料（調査票）	14

調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

外来患者、入院患者に調査を実施し、病院全体や各施設の対応等の印象や不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

(2) 調査方法

【外来患者】 外来患者にアンケートを手渡し、特設ブースにて回収する方法

【入院患者】 各病棟にて入院患者にアンケートを配布し、病棟に設置された回収箱に投函する方法

(3) 回収数

外来患者	入院患者	
501	165	
	病棟	票数
	4階東	9
	4階西	24
	5階東	19
	5階西	20
	6階東	12
	7階東	4
	7階西	28
	8階西	11
	9階東	12
	10階東	11
	10階西	12
	QRコード	3

(4) 質問項目

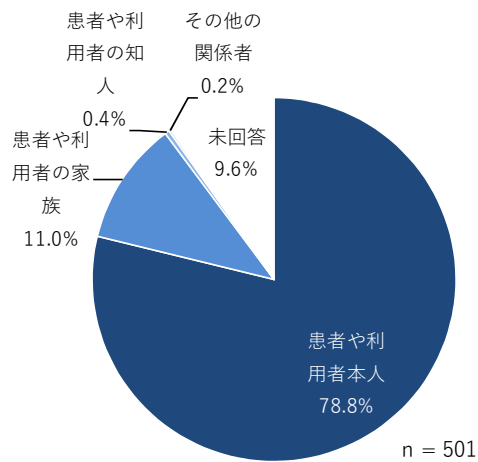
外来患者	入院患者
1. 回答者/性別/年齢	1. 回答者/性別/年齢/入院診療科
2. この病院を選ばれた理由	2. この病院を選ばれた理由
3. 医師の対応について	3. 医師の対応について
4. 看護師の対応について	4. 看護師の対応について
5. 窓口事務職員の対応について	5. リハビリ職員の対応について
6. その他のスタッフの対応について	6. 薬剤師の対応について
7. 職員の接遇について	7. 職員の接遇について
8. 安全面への配慮について	8. 職員間の連携について
9. 診察について	9. 安全面への配慮について
10. 痛みや症状を和らげる対応について	10. 食事について
11. プライバシー保護の対応について	11. 痛みや症状を和らげる対応について
12. 当院全体について	12. プライバシー保護の対応について
13. 改善してほしい点について	13. 当院全体について
	14. 改善してほしい点について

(5) 調査協力者基本属性

【回答者】

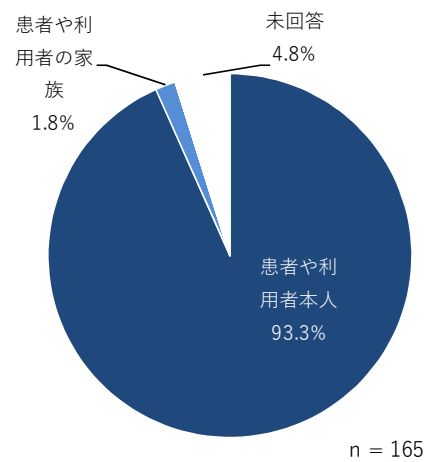
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
患者や利用者本人	395	78.8
患者や利用者の家族	55	11.0
患者や利用者の知人	2	0.4
その他の関係者	1	0.2
未回答	48	9.6
対象者全体	501	100.0



《入院患者》

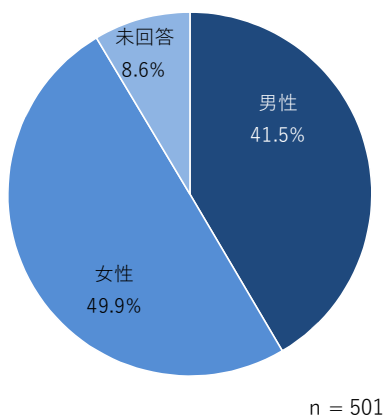
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
患者や利用者本人	154	93.3
患者や利用者の家族	3	1.8
患者や利用者の知人	0	0.0
その他の関係者	0	0.0
未回答	8	4.8
対象者全体	165	100.0



【性別】

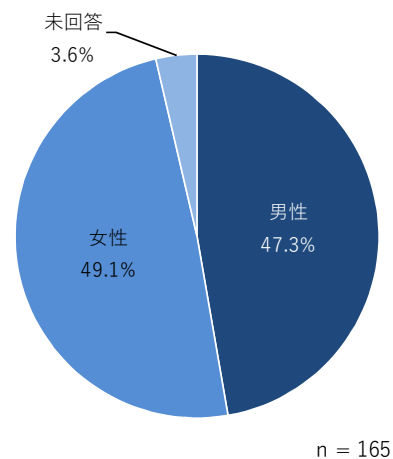
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
男性	208	41.5
女性	250	49.9
未回答	43	8.6
対象者全体	501	100.0



《入院患者》

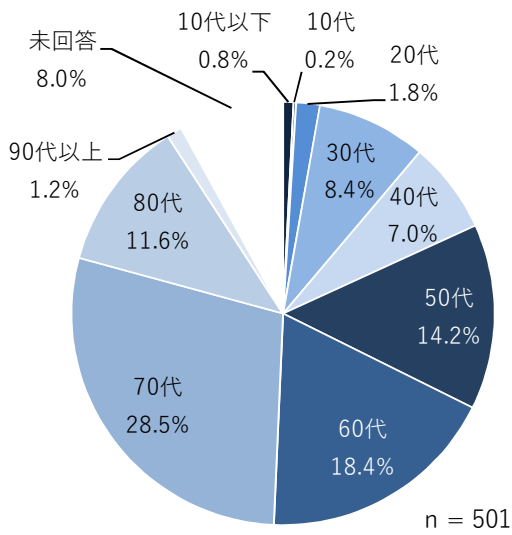
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
男性	78	47.3
女性	81	49.1
未回答	6	3.6
対象者全体	165	100.0



【年齢】

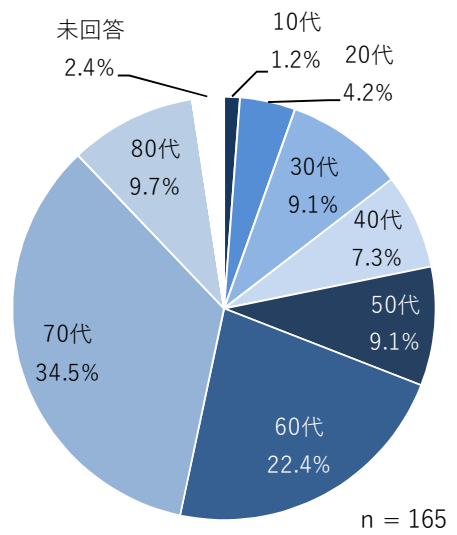
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
10代以下	4	0.8
10代	1	0.2
20代	9	1.8
30代	42	8.4
40代	35	7.0
50代	71	14.2
60代	92	18.4
70代	143	28.5
80代	58	11.6
90代以上	6	1.2
未回答	40	8.0
対象者全体	501	100.0



《入院患者》

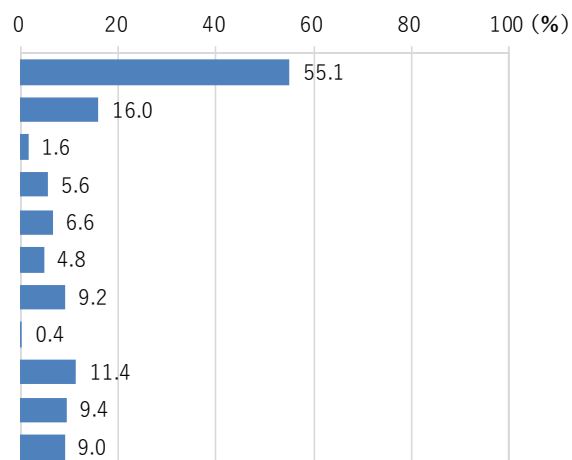
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
10代以下	0	0.0
10代	2	1.2
20代	7	4.2
30代	15	9.1
40代	12	7.3
50代	15	9.1
60代	37	22.4
70代	57	34.5
80代	16	9.7
90代以上	0	0.0
未回答	4	2.4
対象者全体	165	100.0



【当院を選ばれた理由】

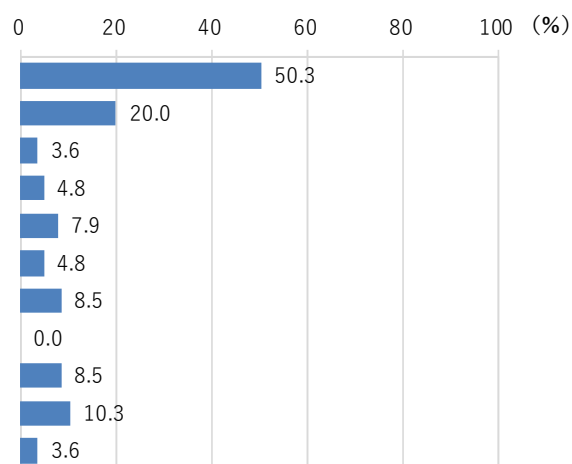
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
他の医療機関からの紹介	276	55.1
良い医師がいるから	80	16.0
言葉遣いや態度など対応が良いから	8	1.6
評判が良いから	28	5.6
家族や知人の勧め	33	6.6
家や勤務先などから近いから	24	4.8
交通の便が良いから	46	9.2
ホームページを見て	2	0.4
医療施設や設備が良いから	57	11.4
その他	47	9.4
未回答	45	9.0
対象者全体	501	100.0



《入院患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
他の医療機関からの紹介	83	50.3
良い医師がいるから	33	20.0
言葉遣いや態度など対応が良いから	6	3.6
評判が良いから	8	4.8
家族や知人の勧め	13	7.9
家や勤務先などから近いから	8	4.8
交通の便が良いから	14	8.5
ホームページを見て	0	0.0
医療施設や設備が良いから	14	8.5
その他	17	10.3
未回答	6	3.6
対象者全体	165	100.0

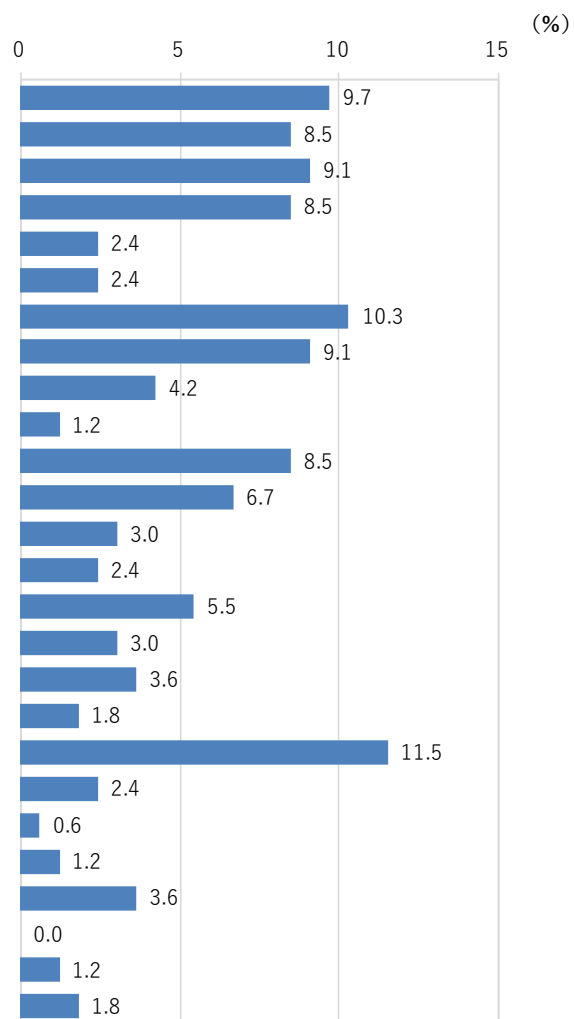


※複数回答の単純集計は、回答数を比較するため棒グラフとし、グラフの数値は回答率とした。
また、母数 (n) を対象者全体としているため、回答比率を合計しても 100%とならない。

【入院診療科】

《入院患者》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
呼吸器内科	16	9.7
消化器内科	14	8.5
循環器内科	15	9.1
腎臓内科	14	8.5
糖尿病・内分泌内科	4	2.4
リウマチ・免疫内科	4	2.4
血液内科	17	10.3
脳神経内科	15	9.1
外科	7	4.2
乳腺外科	2	1.2
整形外科	14	8.5
形成外科	11	6.7
脳神経外科	5	3.0
呼吸器外科	4	2.4
心臓血管外科	9	5.5
皮膚科	5	3.0
泌尿器科	6	3.6
腎臓移植外科	3	1.8
産婦人科	19	11.5
眼科	4	2.4
耳鼻咽喉科・甲状腺外科	1	0.6
感染症内科	2	1.2
放射線治療科	6	3.6
緩和ケア内科	0	0.0
歯科口腔外科	2	1.2
未回答	3	1.8
対象者全体	165	100.0



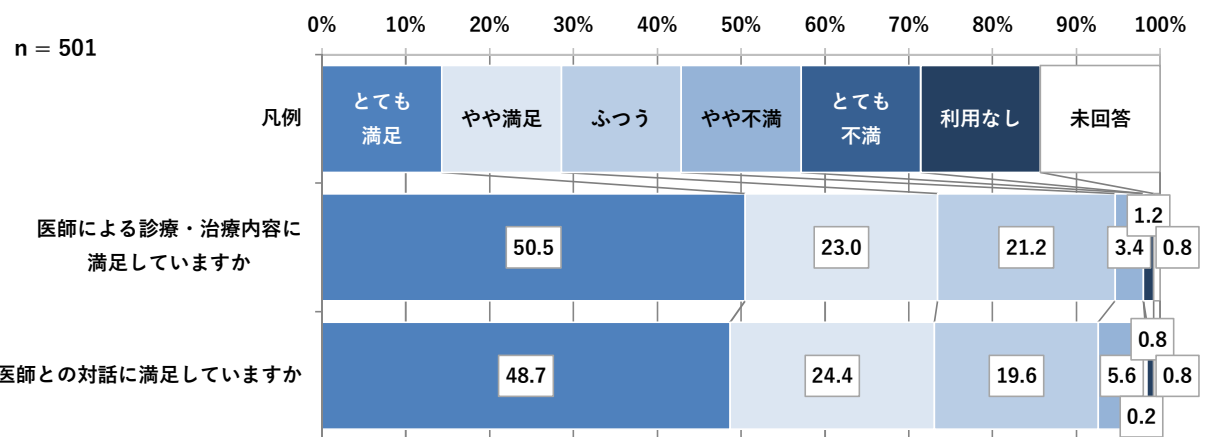
調査結果の詳細

2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

全体集計

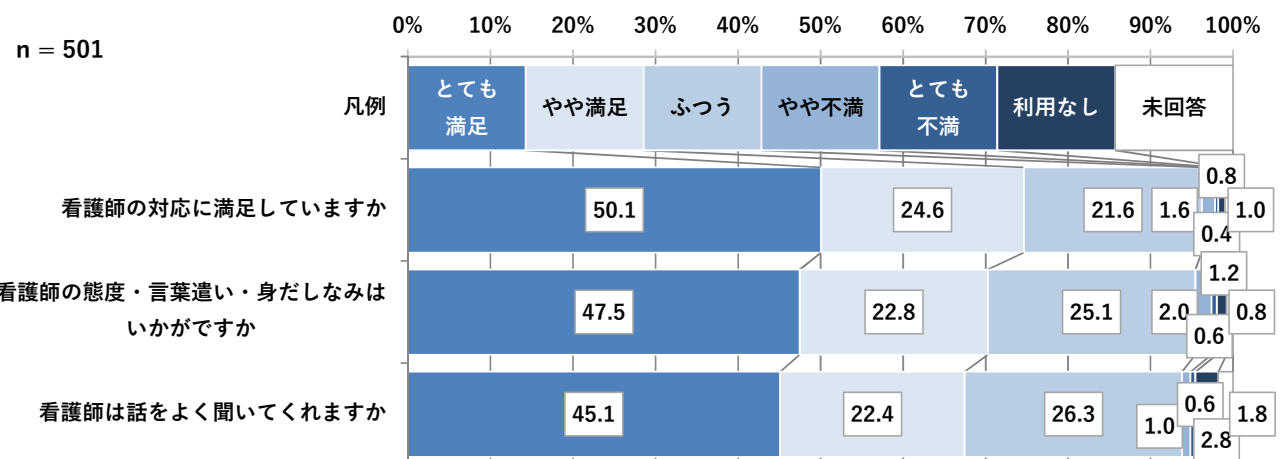
1) 医師の対応について



【コメント】

全ての設問で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が7割を超えている。

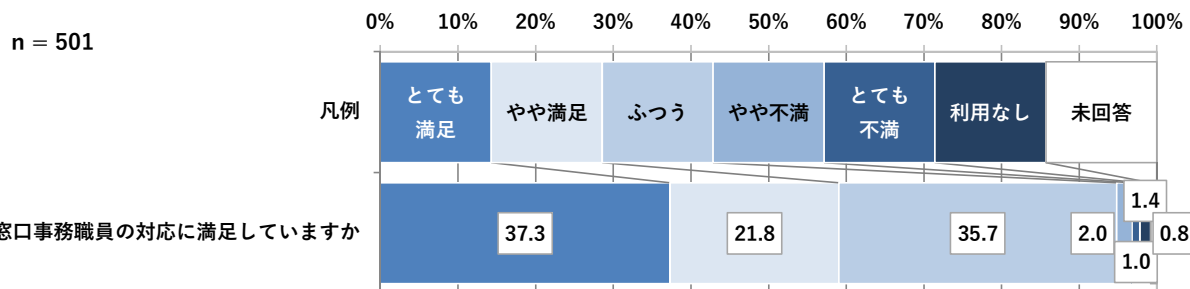
2) 看護師の対応について



【コメント】

全ての設問で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

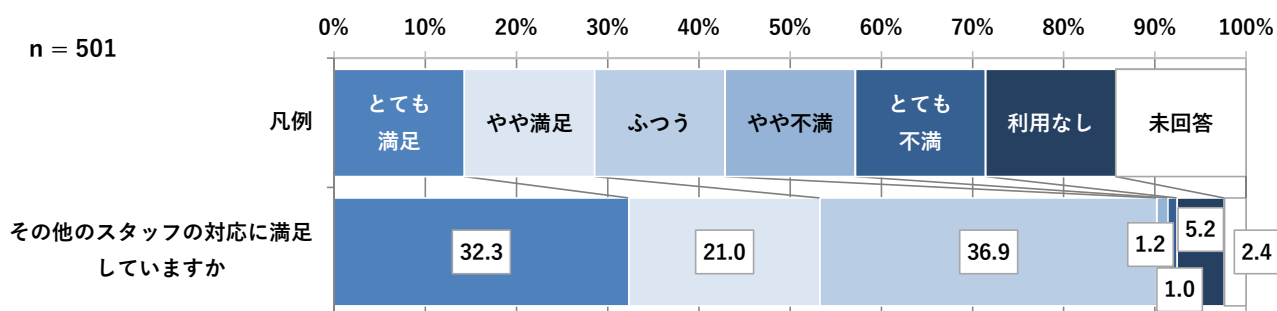
3) 窓口事務職員の対応について



【コメント】

「とても満足」と「やや満足」の合計割合は59.1%となっているが、「ふつう」も35.7%とやや高くなっている。

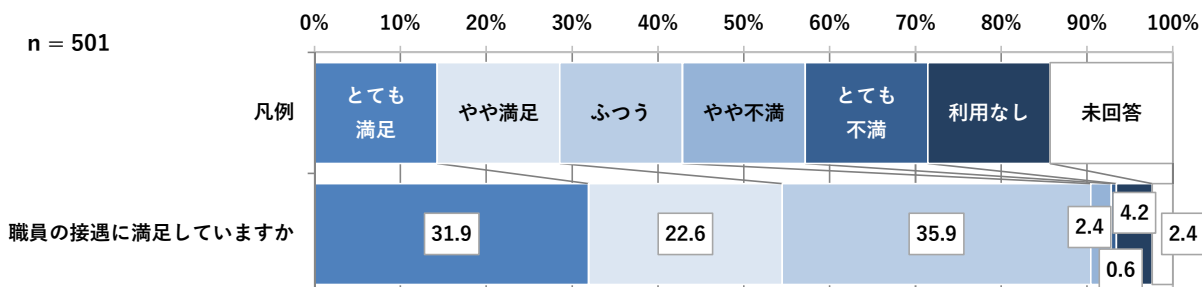
4) その他のスタッフの対応について



【コメント】

「ふつう」が36.9%と最も高くなっており、次いで、「とても満足」が32.3%と続いている。

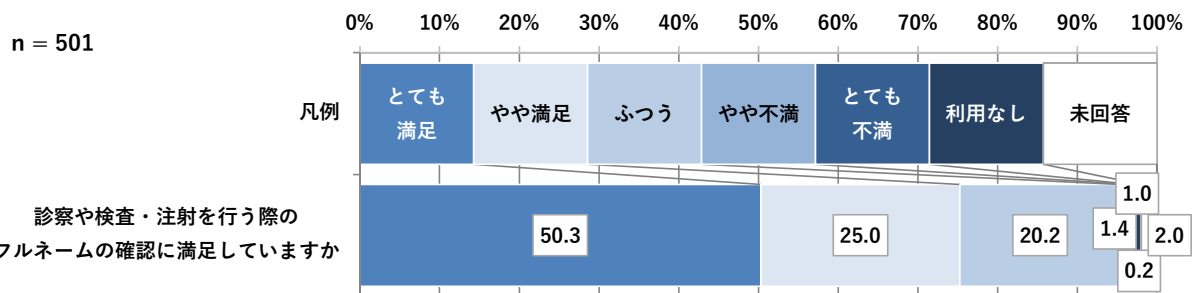
5) 職員の接遇について



【コメント】

「ふつう」が35.9%と最も高く、次いで、「とても満足」が31.9%と続いている。

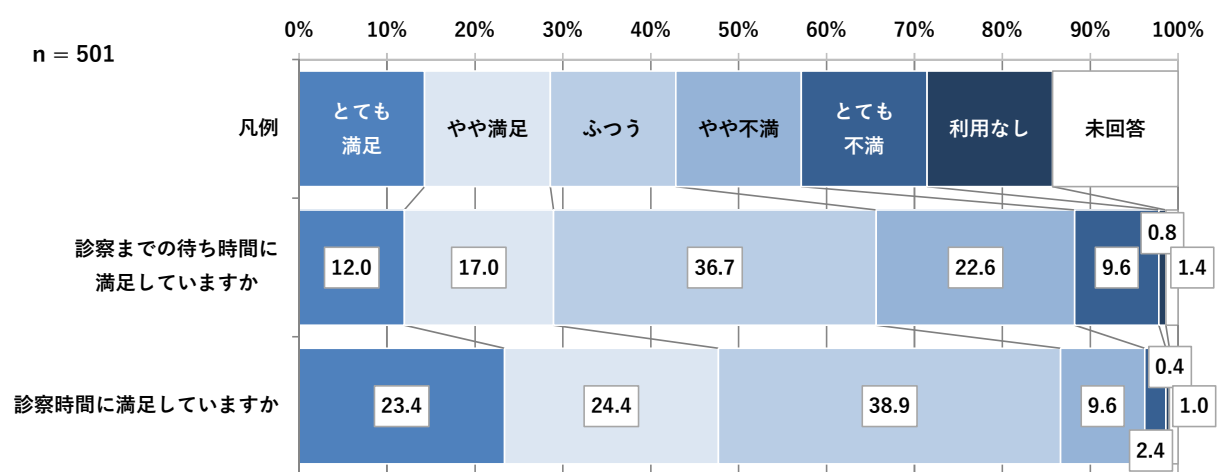
6) 安全面への配慮について



【コメント】

「とても満足」が50.3%と半数を占めており、次いで、「やや満足」が25.0%と続いている。

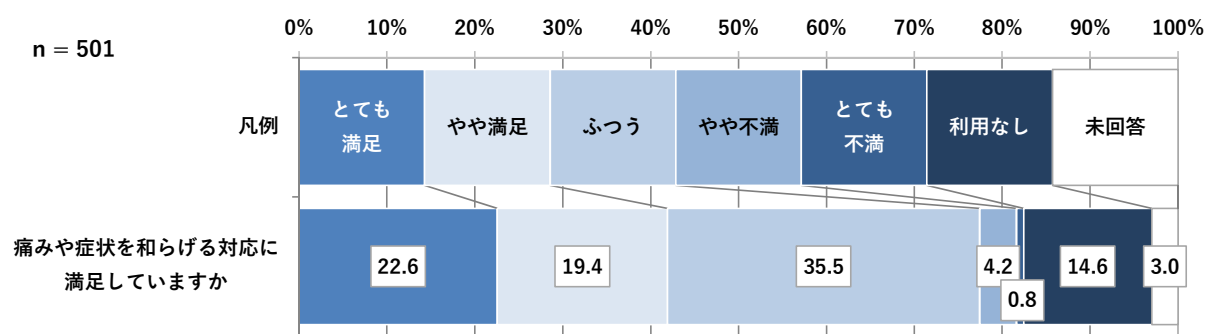
7) 診察について



【コメント】

全ての設問で「ふつう」が4割近くを占めている。「診察までの待ち時間に満足していますか」では「やや不満」が22.6%となっている。

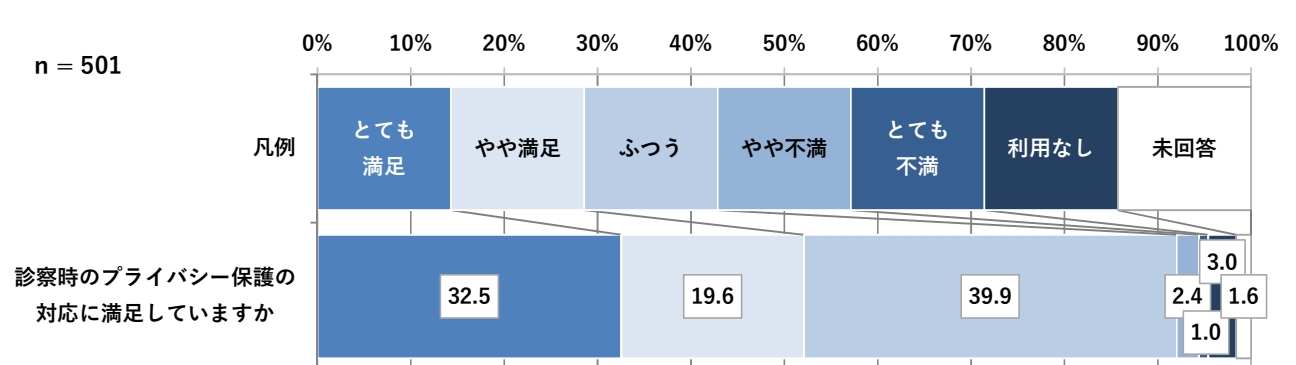
8) 痛みや症状を和らげる対応について



【コメント】

「ふつう」が35.5%と最も高くなっているが、「とても満足」と「やや満足」の合計割合は4割を超えている。

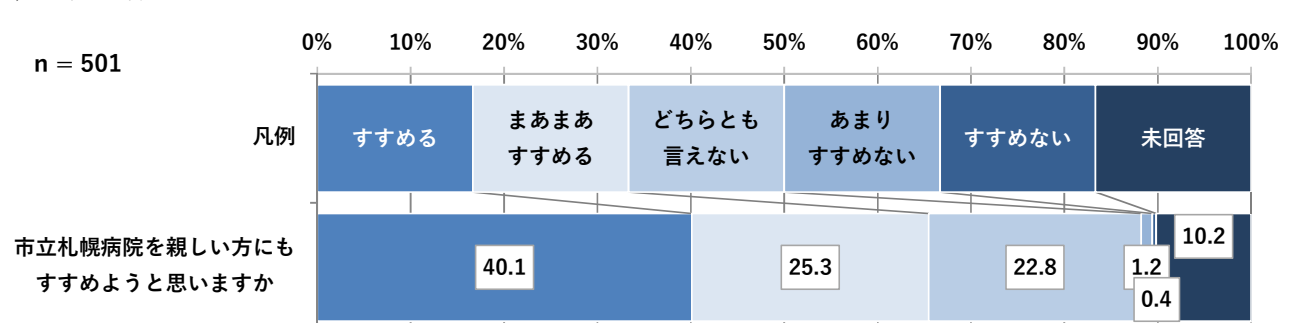
9) プライバシー保護の対応について



【コメント】

「ふつう」が39.9%と最も高く、次いで、「とても満足」が32.5%と続いている。

10) 当院全体について



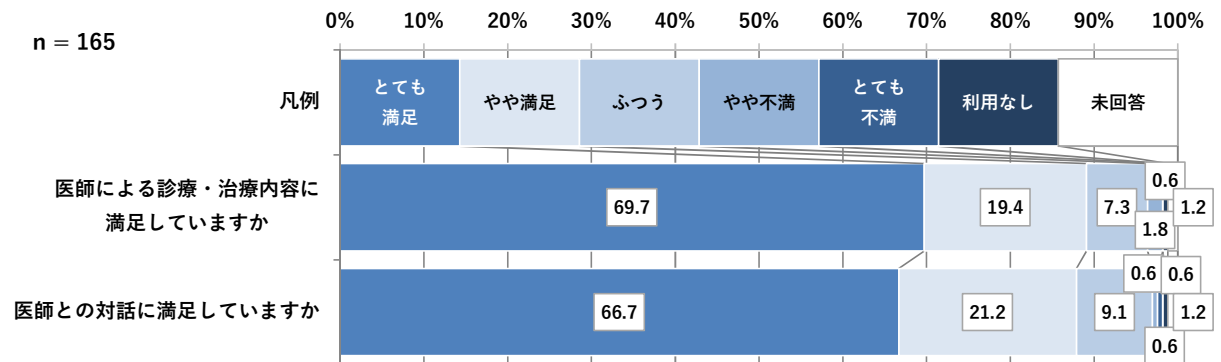
【コメント】

「すすめる」が40.1%と最も高くなっている。次いで、「まあまあすすめる」が25.3%となっており、「すすめる」との合計割合は65.4%となっている。なお、未回答を除いた場合、「すすめる」、「まあまあすすめる」の合計割合は72.8%となる。

(2) 入院患者

① 全体集計

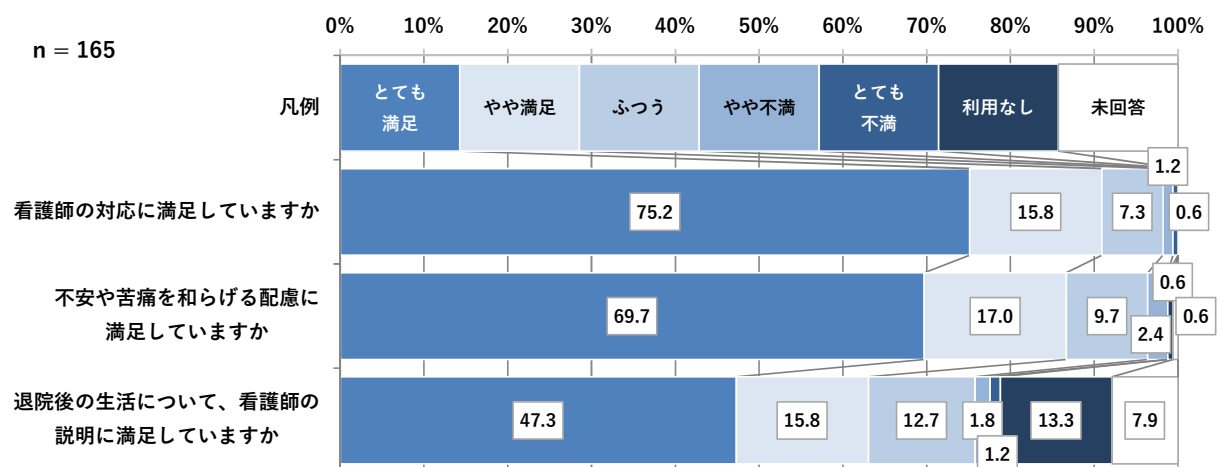
1) 医師の対応について



【コメント】

すべての設問で「とても満足」が6割を占め、「やや満足」と合わせると、8割以上である。

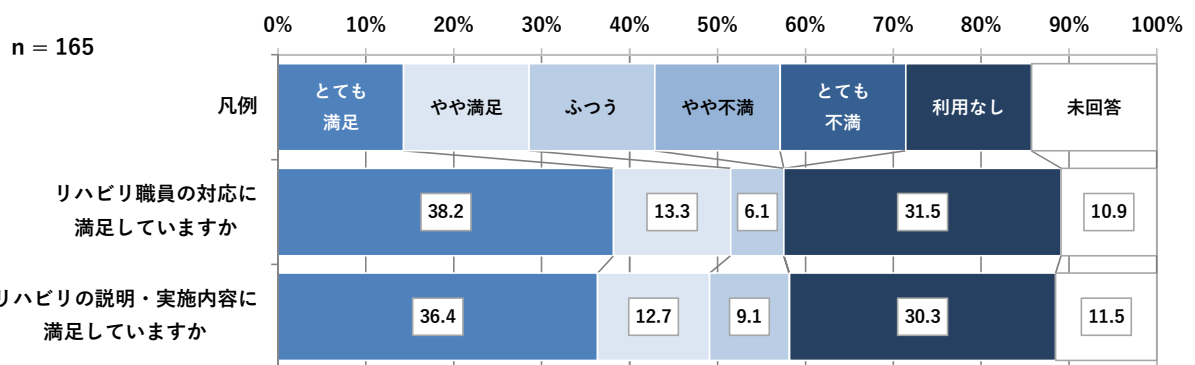
1) 看護師の対応について



【コメント】

「看護師の対応に満足していますか」、「不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか」では、「とても満足」が6割を超え、「やや満足」を合わせると8割を超えるが、「退院後の生活について、看護師の説明に満足していますか」では、「とても満足」「やや満足」の合計割合が6割と他の設問に比べて低くなっている。

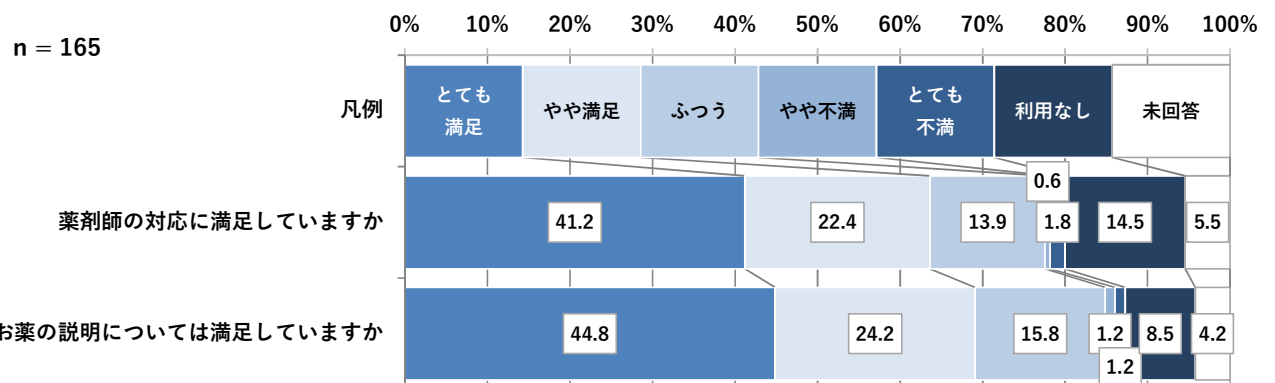
2) リハビリ職員の対応について



【コメント】

全ての設問で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が約5割を占めている。

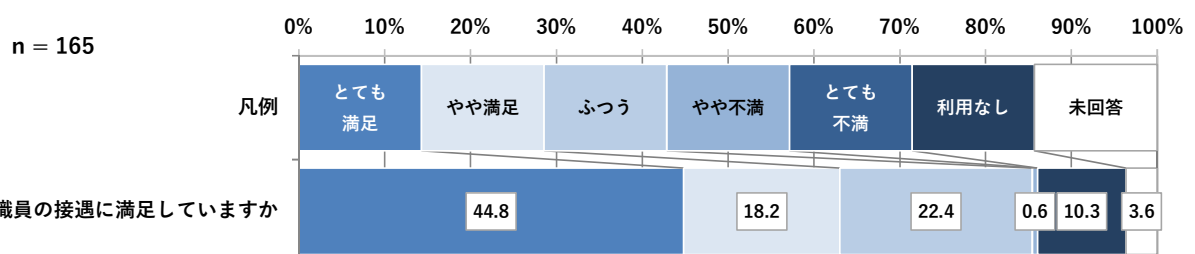
3) 薬剤師の対応について



【コメント】

全ての設問で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が約6割を占めている。

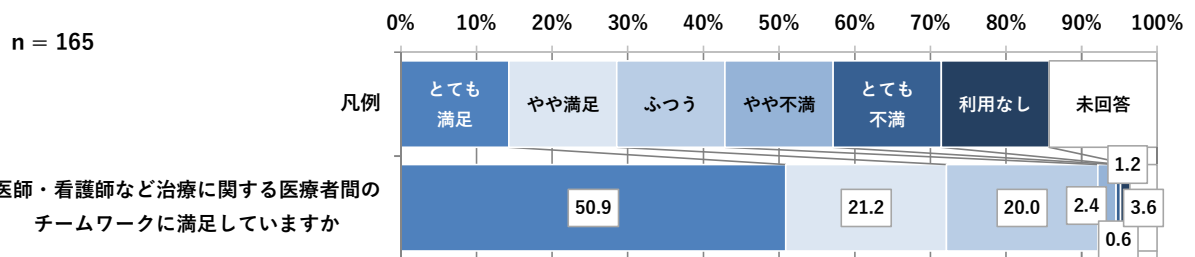
4) 職員の接遇について



【コメント】

「とても満足」が44.8%であり、「やや満足」と合わせると、6割を超えている。

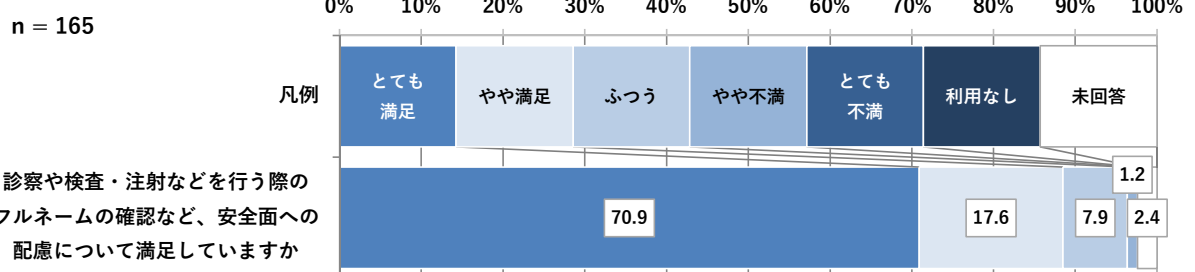
5) 職員間の連携について



【コメント】

「とても満足」が50.9%であり、「やや満足」と合わせると、7割を超えている。

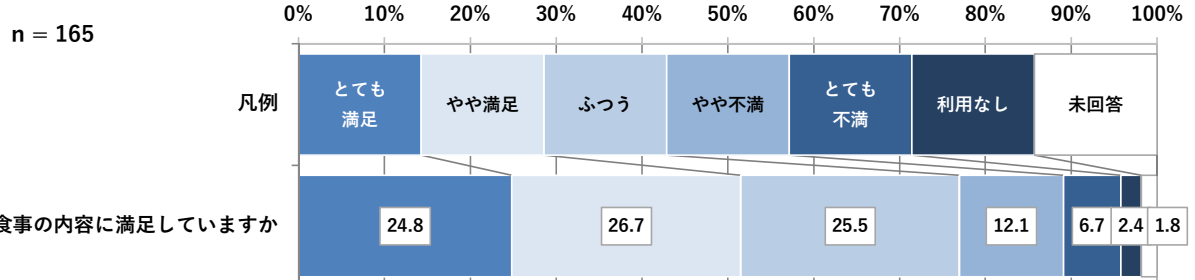
6) 安全面への配慮について



【コメント】

「とても満足」が70.9%であり、「やや満足」と合わせると、8割を超えている。

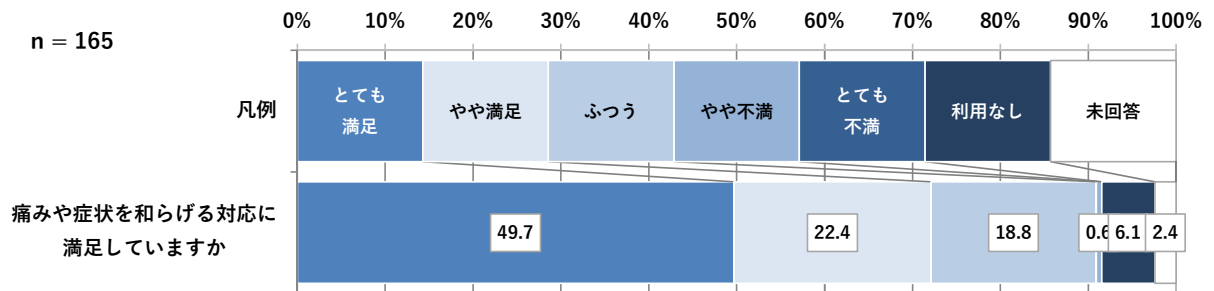
7) 食事について



【コメント】

「やや満足」が26.7%と最も高くなっており、次いで、「ふつう」が25.5%、「とても満足」が24.8%と続いている。

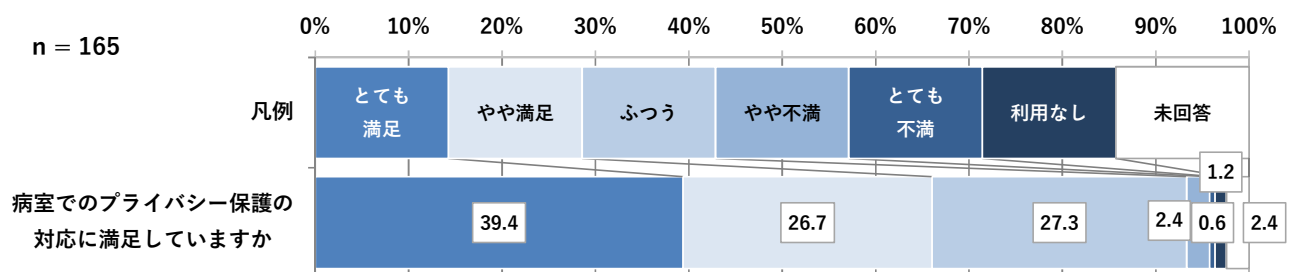
8) 痛みや症状を和らげる対応について



【コメント】

「とても満足」が49.7%であり、「やや満足」と合わせると、7割を超えている。

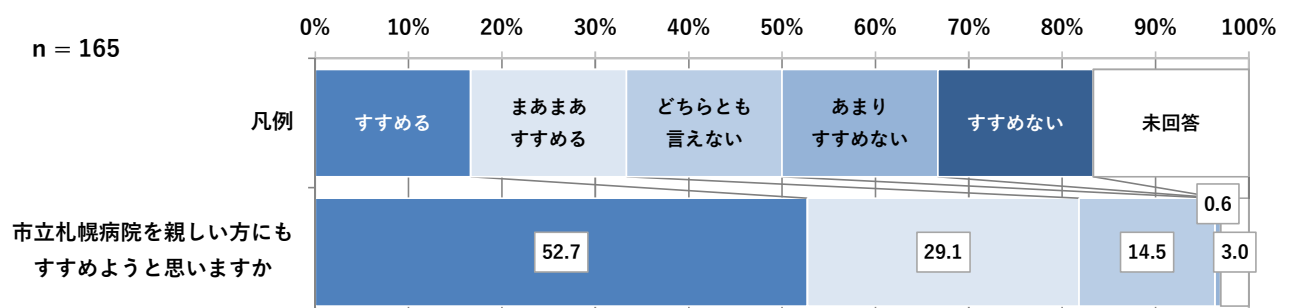
9) プライバシー保護の対応について



【コメント】

「とても満足」が39.4%と最も高く、次いで、「ふつう」が27.3%、「やや満足」が26.7%と続いている。

10) 当院全体について




【コメント】

「すすめる」が52.7%と最も高くなっている。「まあまあすすめる」は29.1%となっており、「すすめる」との合計割合は81.8%と8割を超えている。なお、未回答を除いた場合、「すすめる」、「まあまあすすめる」の合計割合は84.3%となる。

資料（調査票）

3. 資料（調査票）

《外来患者》

<p style="text-align: center;">市立札幌病院 令和3年度患者満足度調査（外来）</p> <p>利用日（受診日・退院日） <input type="text"/>月 <input type="text"/>日</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; font-size: small;">このアンケートは機械で読み取りますので できるだけはっきりと枠内にご記入ください チェックボックスの記入例 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>医師との対話（医師との対話に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>看護師（看護師の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（看護師は話をよく聞いてくれますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>事務職員（窓口事務職員の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他のスタッフの対応（その他の職員の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>職員の接遇（職員の接遇に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>安全面への配慮（診察や検査・注射を行う際のフルネームの確認（お名前をおっしゃってください）に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>診察時間（診察時間に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p>	<p>36A</p>  <p>QRコードを読み取ると スマホから回答できます</p>
<p><裏面に続きます></p>	

36B

市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

 すすめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない すすめない

改善してほしい点がありましたら記入してください

回答者

 患者や利用者本人 患者や利用者の家族 患者や利用者の知人 その他の関係者

利用者の性別

 男性 女性

利用者の年齢


 0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上

この病院を選ばれた理由（最も当てはまるものを1つ選んでください）

 他の医療機関からの紹介 良い医師がいるから 言葉遣いや態度など対応が良いから 評判が良いから 家族や知人の勧め 家や勤務先などから近いから 交通の便が良いから ホームページを見て 医療施設や設備が良いから その他

<ご協力ありがとうございました。>

《入院患者》

<p style="text-align: right; margin-bottom: 0;">27A</p> <p style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">市立札幌病院 令和3年度患者満足度調査（入院）</p> <p>利用日（受診日・退院日） <input type="text"/>月 <input type="text"/>日</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="font-size: small;">このアンケートは機械で読み取りますので できるだけはっきりと枠内にご記入ください</p> <p style="text-align: center;">チェックボックスの記入例 <input checked="" type="checkbox"/></p> </div> <p>医師による診察・治療内容（医師による診察・治療内容に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>医師との対話（医師との対話に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>看護師（看護師の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（看護師の配慮（不安や苦痛を和らげる配慮）に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（退院後の生活（処置の仕方・自己注射・食事など）について、看護師の説明に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>リハビリ職員（リハビリ職員の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（リハビリの説明・実施内容に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>薬剤師（薬剤師の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（お薬の説明については満足しましたか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>事務職員（職員の接遇に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>職員間の連携（医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>安全面への配慮（診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>食事の内容（食事の内容に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>プライバシー保護の対応（病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">＜裏面に続きます＞</p>	 <p style="font-size: small; text-align: center;">QRコードを読み取ると スマホから回答できます</p>
--	--

27B

市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

 すすめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない すすめない

改善してほしい点がありましたら記入してください

回答者

 患者や利用者本人 患者や利用者の家族 患者や利用者の知人 その他の関係者

利用者の性別

 男性 女性

利用者の年齢

 0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代

 90代以上

入院された診療科

 呼吸器内科 消化器内科 循環器内科 腎臓内科 糖尿病・内分泌内科

 リウマチ・免疫内科 血液内科 脳神経内科 外科 乳腺外科 整形外科

 形成外科 脳神経外科 呼吸器外科 心臓血管外科 皮膚科 泌尿器科

 腎臓移植外科 産婦人科 眼科 耳鼻咽喉科・甲状腺外科 感染症内科

 放射線治療科 緩和ケア内科 歯科口腔外科

当院を選ばれた理由 (最も当てはまるものを1つ選んでください)

 他の医療機関からの紹介 良い医師がいるから 言葉遣いや態度など対応が良いから

 評判が良いから 家族や知人の勧め 家や勤務先などが近いから 交通の便が良いから

 ホームページを見て 医療施設や設備が良いから その他

<ご協力ありがとうございました。>