

平成29年度
病院患者満足度調査
結果報告書

市立札幌病院

・ はじめに ・

市立札幌病院では、病院スタッフの接遇や施設などに対する意見や要望を把握・分析し、サービスの向上に繋げていくため、平成 16 年度から、毎年、患者満足度調査を実施しております。

平成 29 年度の調査は、平成 29 年 9 月 6 日から 12 日の期間で実施し、外来・入院合わせ、約 1,300 名の患者さんからご回答をいただきました。

この調査結果に基づき、患者さん及びそのご家族の皆様により満足していただける医療が提供できるよう、病院全体で努めて参りたいと考えております。

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	- 5 -
(1) 外来患者	- 5 -
① 全体集計	- 5 -
1) 医師の対応について	- 5 -
2) 看護師の対応について	- 5 -
3) 窓口事務職員の対応について	- 6 -
5) 安全対策について	- 7 -
6) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について	- 7 -
7) 当院全体について	- 8 -
(2) 入院患者	- 9 -
① 全体集計	- 9 -
1) 医師の対応について	- 9 -
2) 看護師の対応について	- 9 -
3) リハビリ室職員の対応について	- 11 -
4) 薬剤師の対応について	- 11 -
5) 職員全体の対応について	- 12 -
6) 職員間のチームワークについて	- 13 -
7) 安全対策について	- 13 -
8) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について	- 14 -
9) 当院全体について	- 15 -
3. 資料(調査票)	- 61 -

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	
1,053	256	
	病棟	票数
	4階西	12
	4階東	11
	5階西	27
	5階東	26
	6階西	9
	6階東	21
	7階西	12
	7階東	17
	8階西	16
	8階東	31
	9階東	26
	10階西	20
10階東	20	
	精神	8

(4) 質問項目

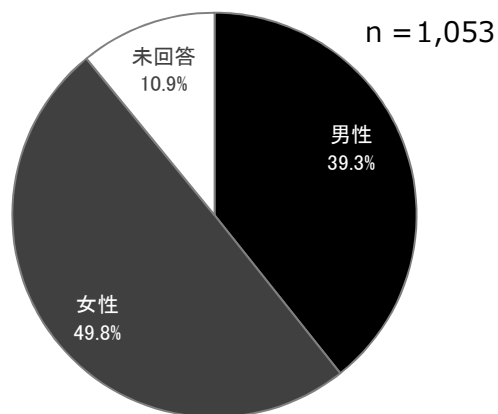
外来患者	入院患者
1. 年齢/性別	1. 年齢/性別/入院診療科
2. この病院を選ばれた理由	2. この病院を選ばれた理由
3. 医師の対応について	3. 医師の対応について
4. 看護師の対応について	4. 看護師の対応について
5. 窓口事務員の対応について	5. リハビリ室職員の対応について
6. その他の職員の対応について	6. 薬剤師の対応について
7. 安全対策について	7. 職員全体の対応について
8. 院内アメニティ施設 (院内の快適さを提供する施設)について	8. 職員間のチームワークについて
9. 当院全体について	9. 安全対策について
10. 改善してほしい点.	10. 院内アメニティ施設 (院内の快適さを提供する施設)について
	11. 当院全体について
	12. 改善してほしい点

(5) 調査協力者基本属性

【性別】

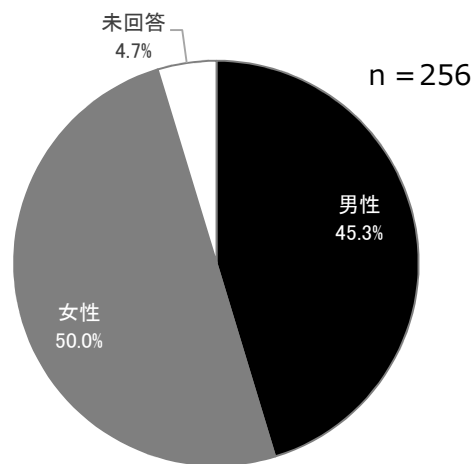
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合
男性	414	39.3%
女性	524	49.8%
未回答	115	10.9%
対象者全体	1,053	100.0%



《入院患者》

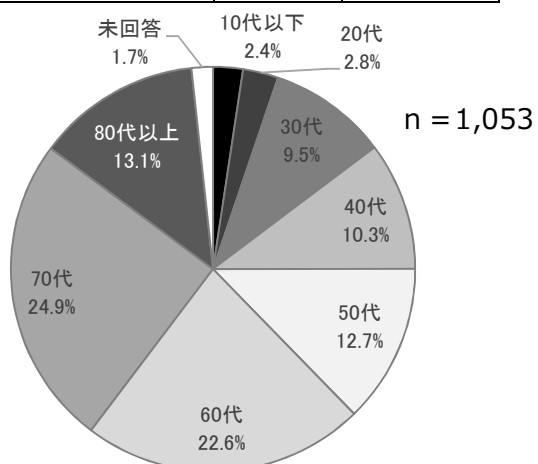
区分	対象者数 (人)	割合
男性	116	45.3%
女性	128	50.0%
未回答	12	4.7%
対象者全体	256	100.0%



【年齢】

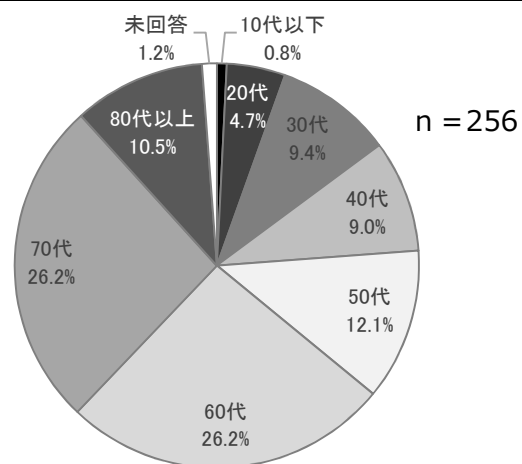
《外来患者》

区分	対象者数 (人)	割合
10代以下	25	2.4%
20代	30	2.8%
30代	100	9.5%
40代	108	10.3%
50代	134	12.7%
60代	238	22.6%
70代	262	24.9%
80代以上	138	13.1%
未回答	18	1.7%
対象者全体	1,053	100.0%



《入院患者》

区分	対象者数 (人)	割合
10代以下	2	0.8%
20代	12	4.7%
30代	24	9.4%
40代	23	9.0%
50代	31	12.1%
60代	67	26.2%
70代	67	26.2%
80代以上	27	10.5%
未回答	3	1.2%
対象者全体	256	100.0%

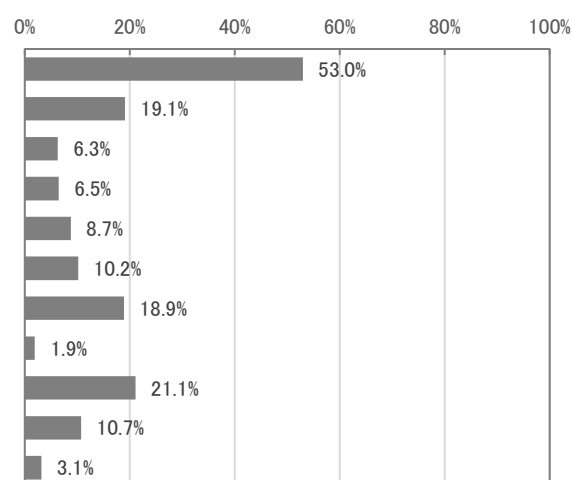


【この病院を選ばれた理由】

《外来患者》

n = 1,053

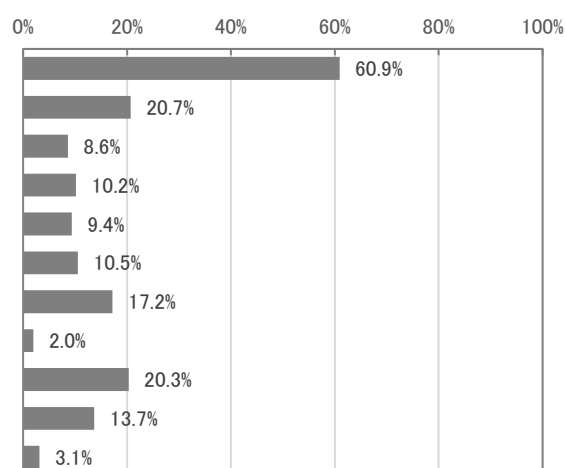
区分	対象者数 (人)	割合
他の医療機関からの紹介	558	53.0%
良い医師がいるから	201	19.1%
言葉づかいや態度など対応が良いから	66	6.3%
評判が良いから	68	6.5%
家族や知人の勧めで	92	8.7%
家や勤務先などから近いから	107	10.2%
交通の便が良いから	199	18.9%
ホームページを見て	20	1.9%
医療施設や設備が良いから	222	21.1%
その他	113	10.7%
未回答	33	3.1%
対象者全体	1,053	100.0%



《入院患者》

n = 256

区分	対象者数 (人)	割合
他の医療機関からの紹介	156	60.9%
良い医師がいるから	53	20.7%
言葉づかいや態度など対応が良いから	22	8.6%
評判が良いから	26	10.2%
家族や知人の勧めで	24	9.4%
家や勤務先などから近いから	27	10.5%
交通の便が良いから	44	17.2%
ホームページを見て	5	2.0%
医療施設や設備が良いから	52	20.3%
その他	35	13.7%
未回答	8	3.1%
対象者全体	256	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。

調査結果の詳細

2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

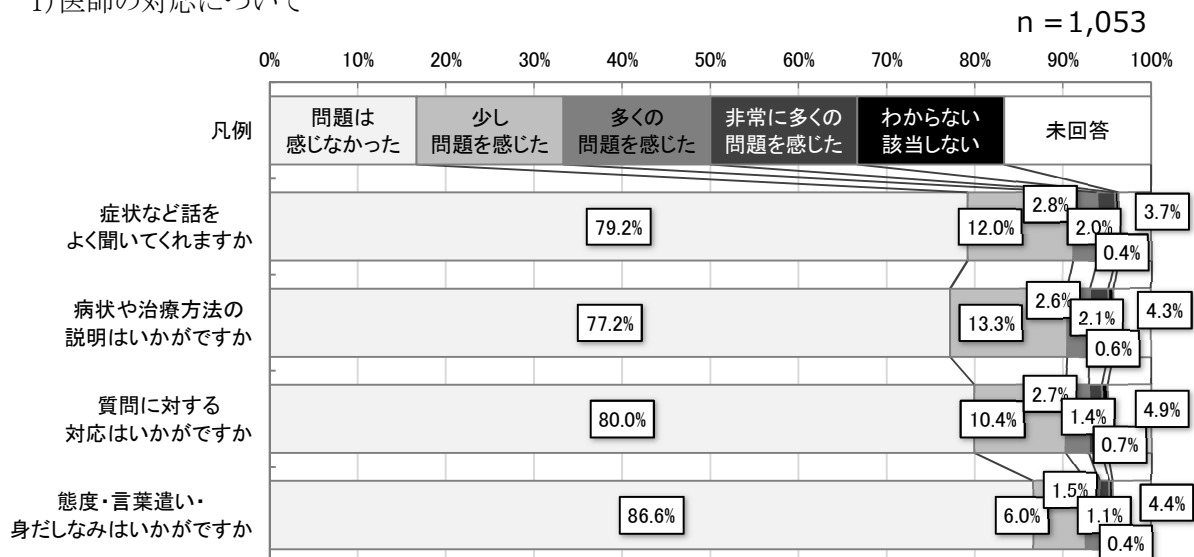
① 全体集計

2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

① 全体集計

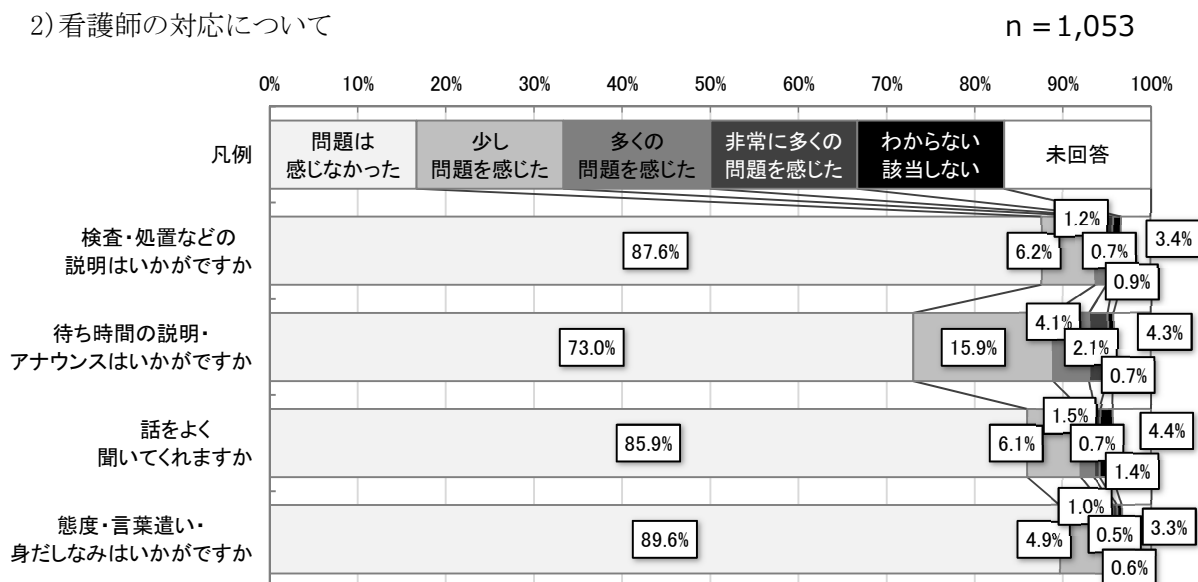
1) 医師の対応について



【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が7割を超えている。

2) 看護師の対応について



【コメント】

- ・ 看護師の対応については、『待ち時間の説明・アナウンスはいかがですか』(73.0%)を除く設問で「問題を感じなかった」が8割を超えている。
- ・ 『待ち時間の説明・アナウンスはいかがですか』では、「少し問題を感じた」が15.9%と他の設問と比較すると若干高くなっている。

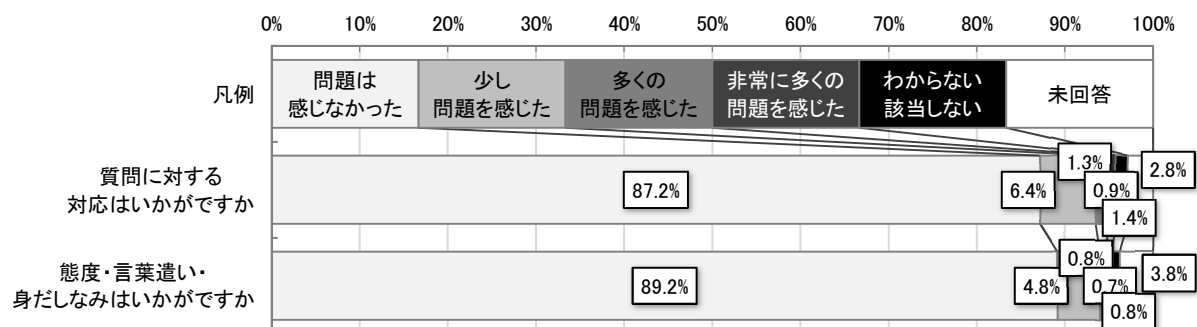
2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

① 全体集計

3) 窓口事務職員の対応について

n = 1,053

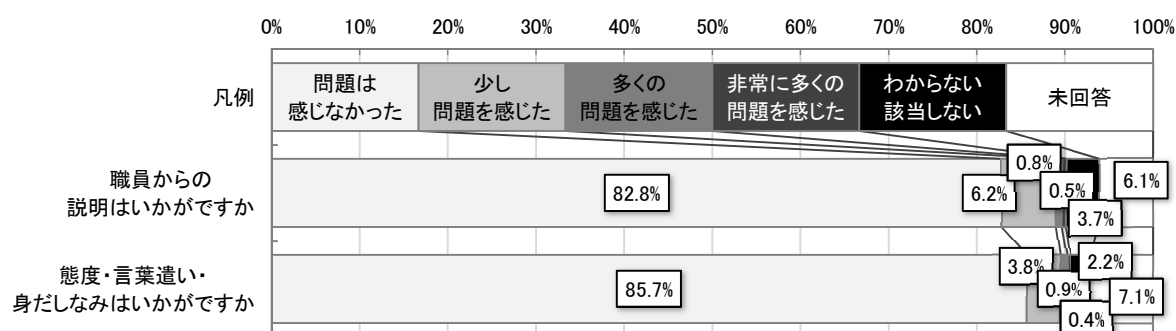


【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が8割を超えている。

4) その他の職員の対応について

n = 1,053

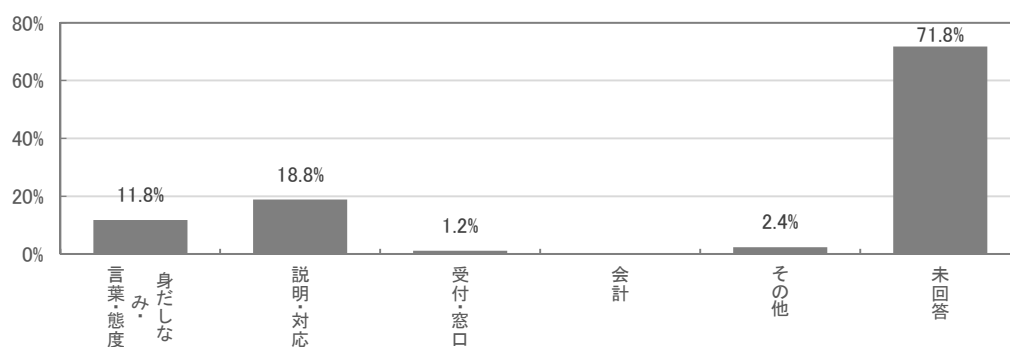


【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が8割を超えている。

【問題を感じたのはどのような場面ですか】

n = 85

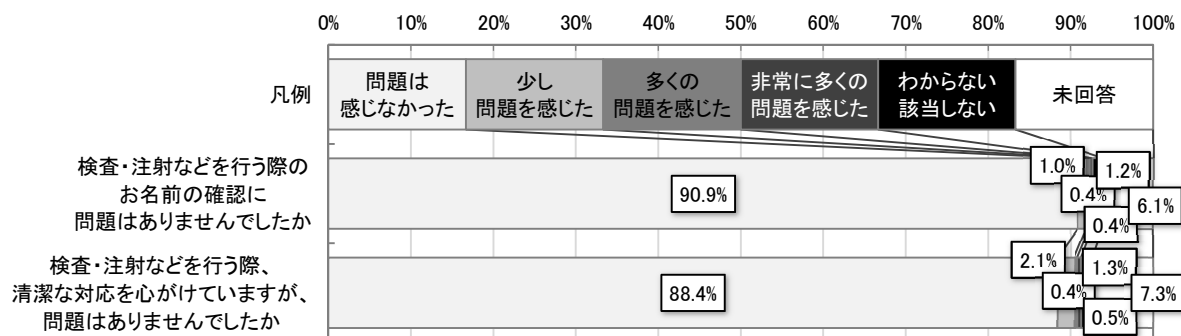


【コメント】

・「説明・対応」が18.8%と最も高く、次いで「身だしなみ・言葉・態度」が11.8%となっている。

5) 安全対策について

n = 1,053



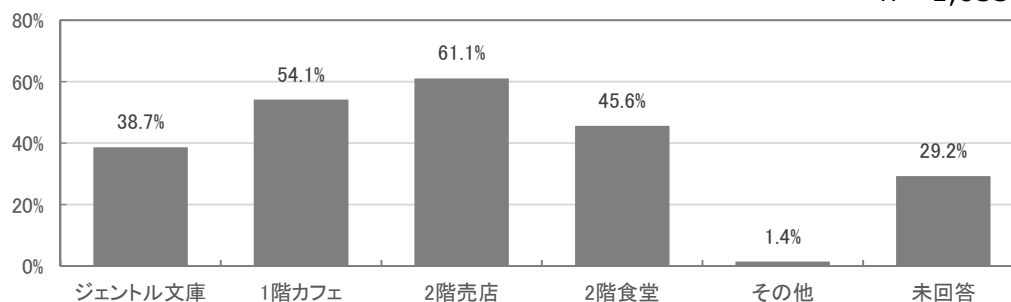
【コメント】

・「検査・注射などを行う際のお名前の確認に問題はありませんでしたか」の設問で「問題を感じなかった」が9割を超えている。「検査・注射などを行う際、清潔な対応を心がけていますが、問題はありませんでしたか」の設問で「問題を感じなかった」が9割弱となっている。

6) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について

【ご存知の院内アメニティ施設は何ですか】

n = 1,053

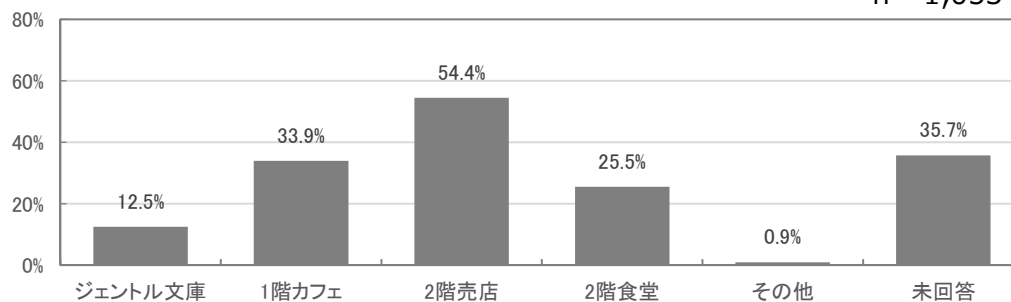


【コメント】

・「2階売店」が61.1%と最も高く、次いで「1階カフェ」が54.1%となっている。

【利用した院内アメニティ施設は何ですか】

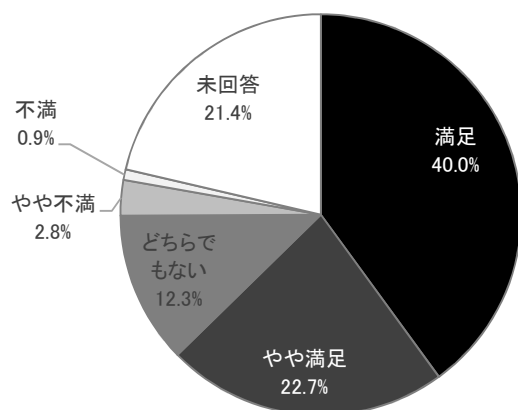
n = 1,053



【コメント】

・「2階売店」が54.4%と最も高く、次いで「1階カフェ」が33.9%となっている。

【院内アメニティ施設について満足していますか】



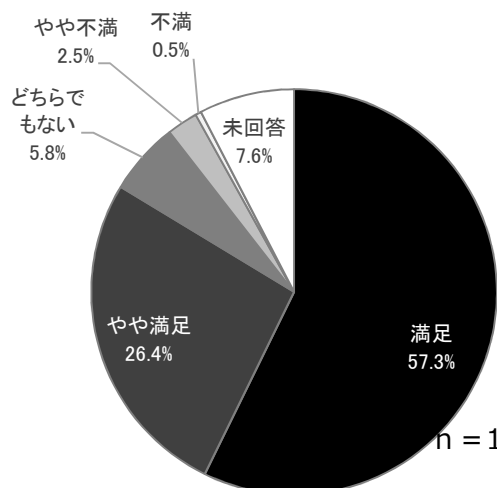
n = 1,053

【コメント】

・「満足している」と「やや満足している」の合計が 62.7%となっている。

7) 当院全体について

【当院に満足していますか】

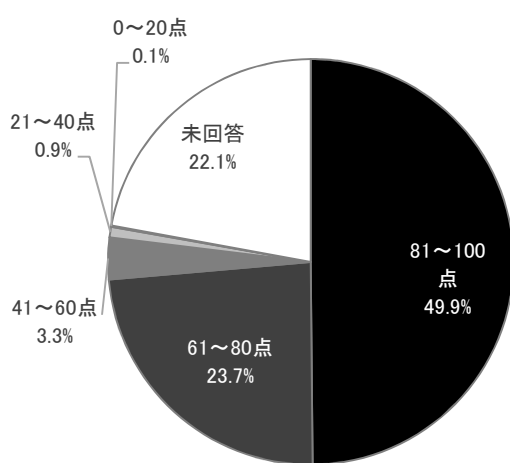


n = 1,053

【コメント】

・満足度が高い傾向を示す「満足している」、「やや満足している」の合計が 83.7%となっている。

【100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか】



n = 1,053

【コメント】

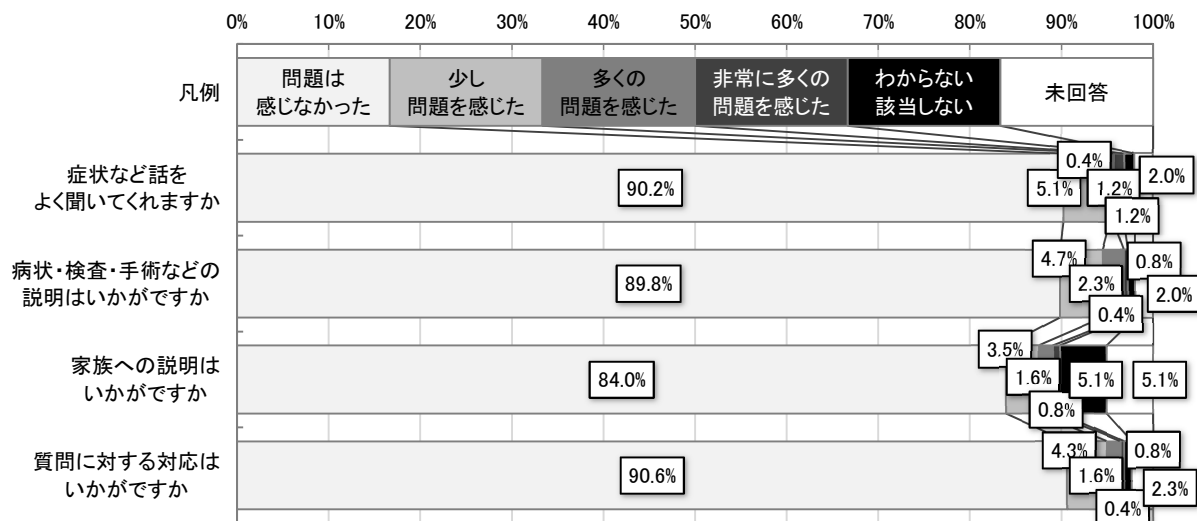
・100点満点での評価については、「81点~100点」が 49.9%と最も高く、次いで「61点~80点」が 23.7%となっており、高得点域である 61点以上は 7割を超えている。

(2) 入院患者

① 全体集計

1) 医師の対応について

n = 256



【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が 8 割を超えている。

2) 看護師の対応について

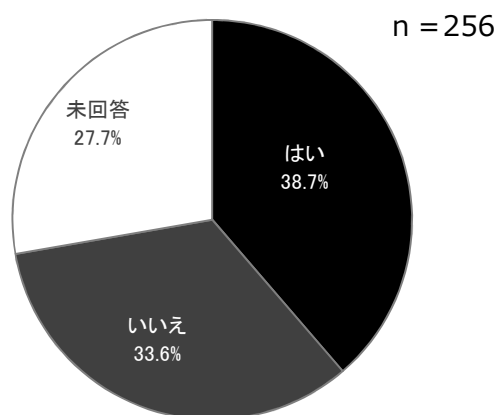
n = 256



【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が 8 割を超えている。特に、「話をよく聞いてくれますか」については、94.1%と高い数値を示している。

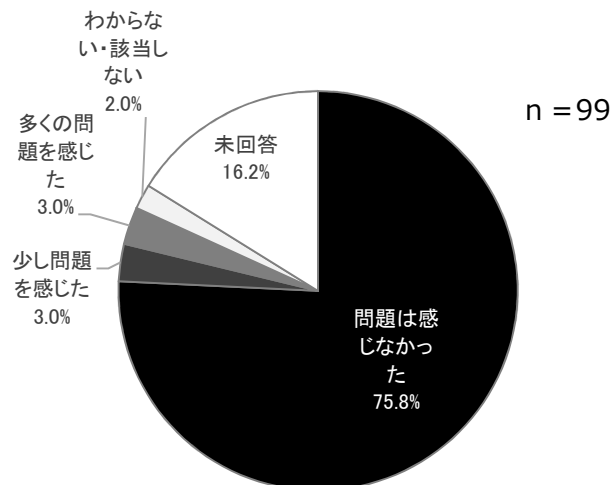
【退院後の生活指導は受けられましたか】



【コメント】

・「はい」と「いいえ」の割合がほぼ同数を示している。

【退院後の処置の仕方・自己注射・食事指導など、個人に合わせた生活指導はいかがですか】

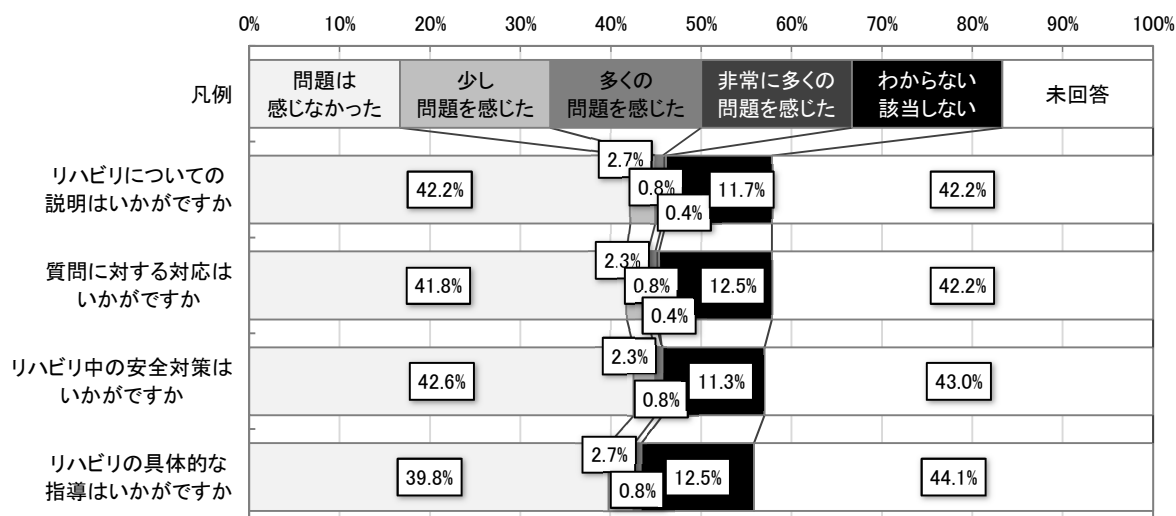


【コメント】

・「問題は感じなかった」が7割を超えている。

3) リハビリ室職員の対応について

n = 256

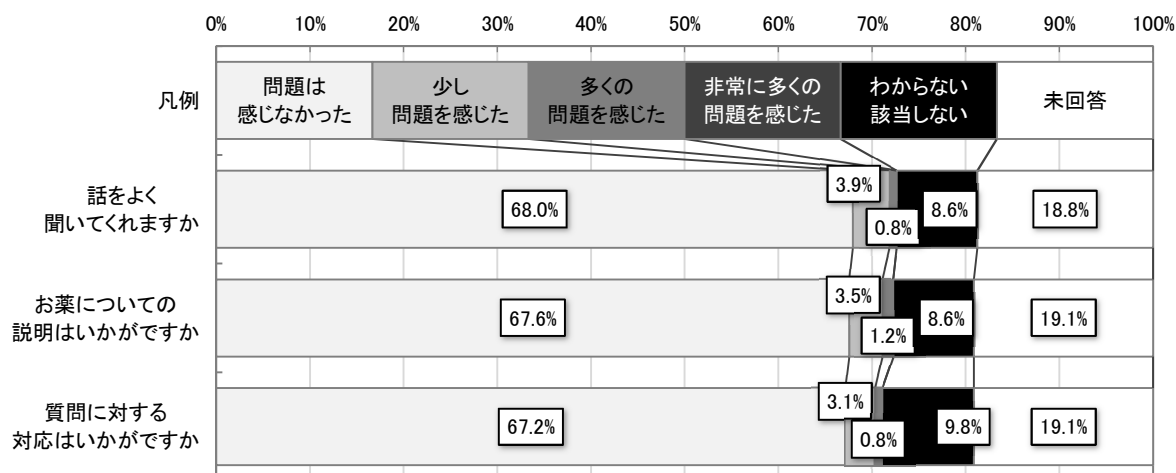


【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が4割程度と最も高くなっている。

4) 薬剤師の対応について

n = 256

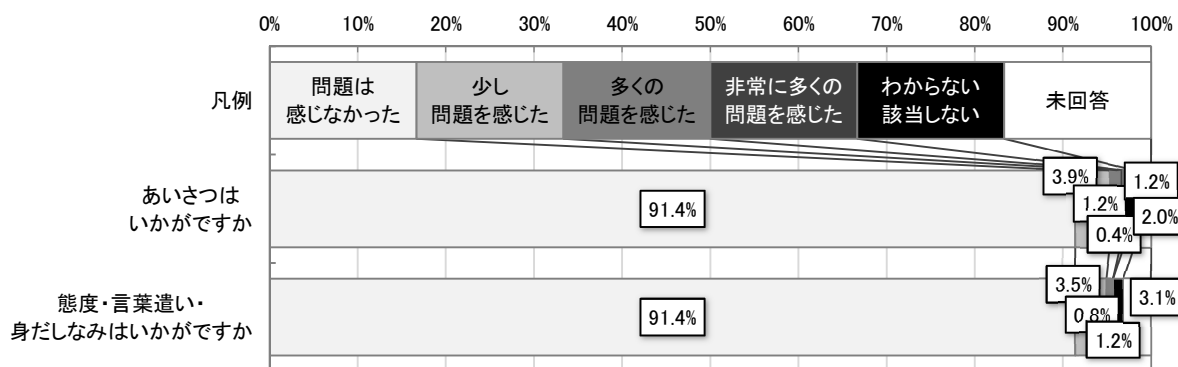


【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が6割を超えている。

5) 職員全体の対応について

n = 256

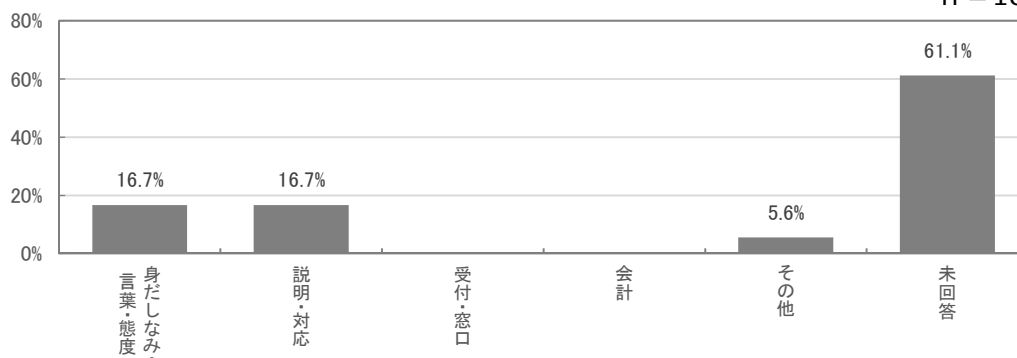


【コメント】

・全ての設問で「問題を感じなかった」が9割を超えている。

【問題を感じたのはどのような場面ですか】

n = 18

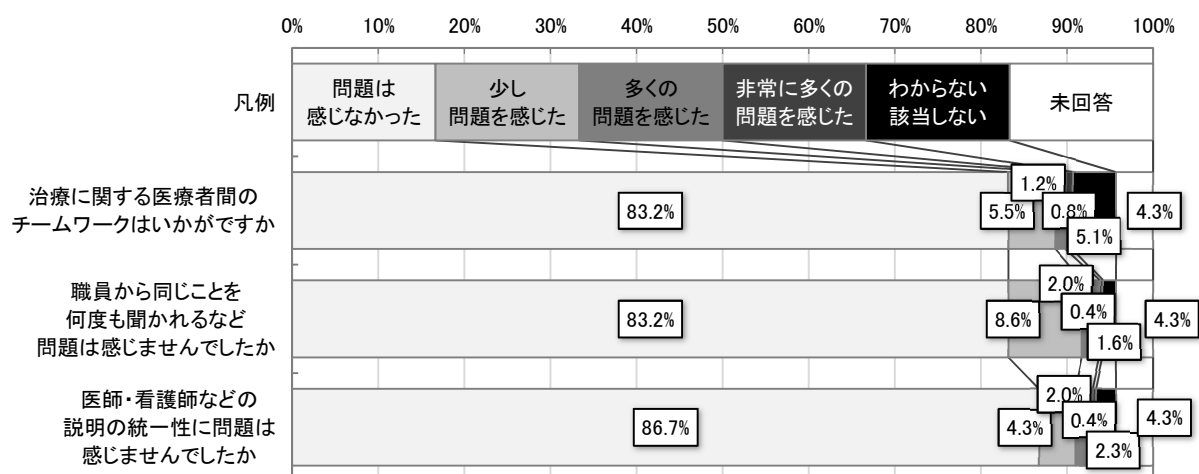


【コメント】

・「身だしなみ・言葉・態度」「説明・対応」がそれぞれ16.7%と最も高くなっている。

6) 職員間のチームワークについて

n = 256

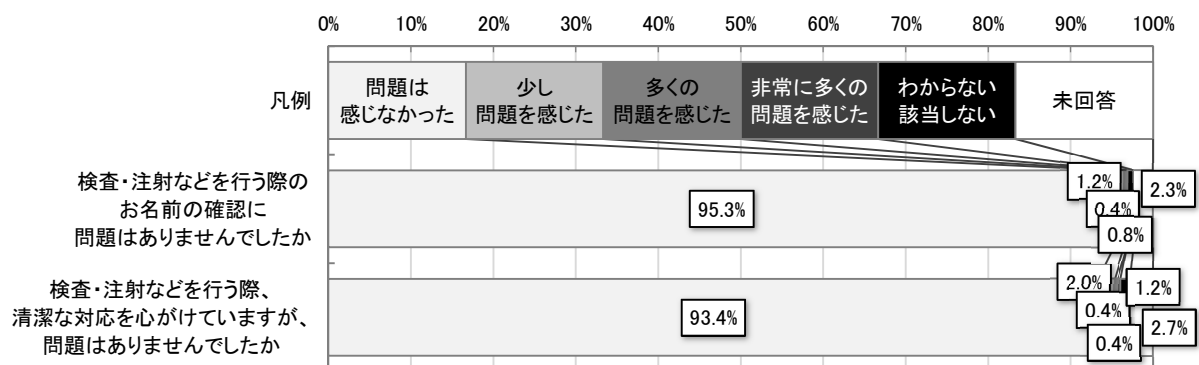


【コメント】

- ・全ての設問で「問題を感じなかった」が8割を超えている。

7) 安全対策について

n = 256

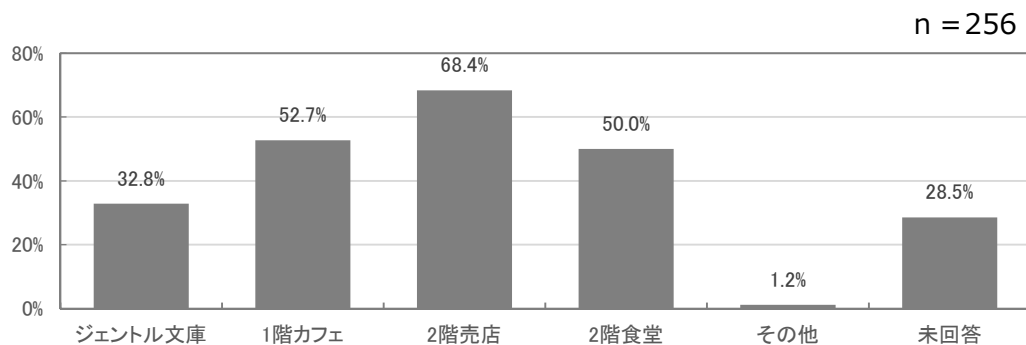


【コメント】

- ・全ての設問で「問題を感じなかった」が9割を超えている。

8) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について

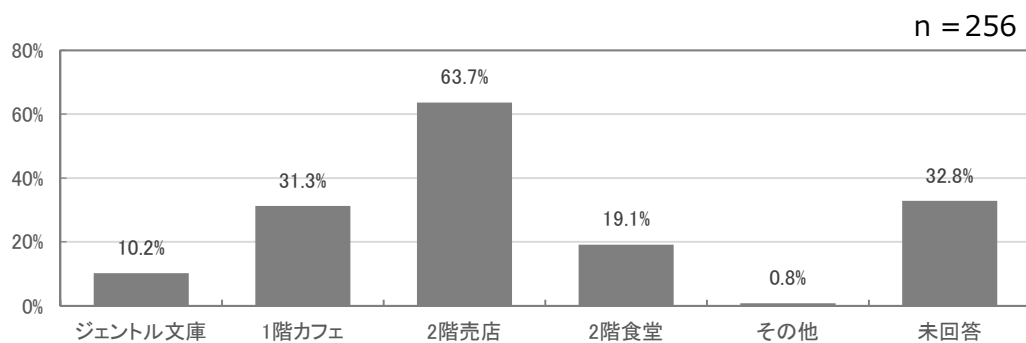
【ご存知の院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

・「2 階売店」が 68.4%と最も高く、次いで「1 階カフェ」が 52.7%となっている。

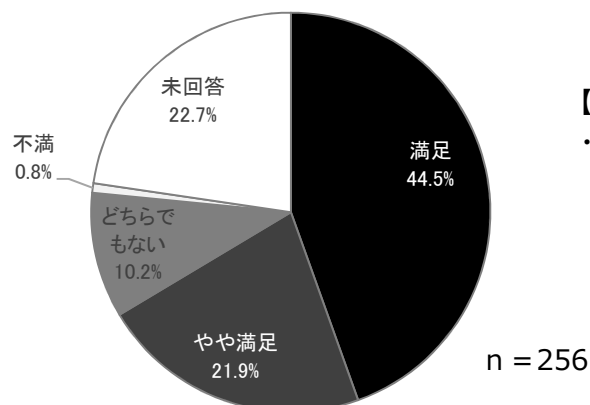
【利用した院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

・「2 階売店」が 63.7%と最も高く、次いで「1 階カフェ」が 31.3%となっている。

【院内アメニティ施設について満足していますか】

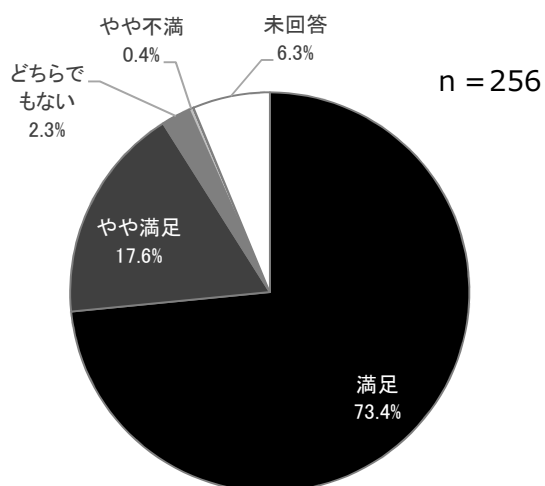


【コメント】

・満足度が高い傾向を示す「満足している」と「やや満足している」の合計が 66.4%となっている。

9) 当院全体について

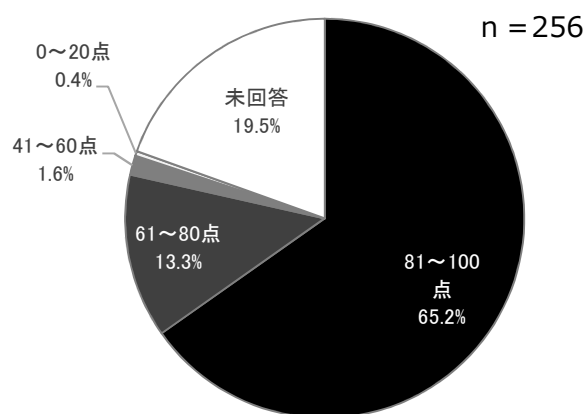
【当院に満足していますか】



【コメント】

- ・ 満足度が高い傾向を示す「満足している」、「やや満足している」の合計が9割を超えている。

【100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか】



【コメント】

- ・ 「81点~100点」が65.2%と最も高く、次いで「61点~80点」が13.3%となっており、高得点域である61点以上は7割を超えている。

資料(調査票)

3. 資料(調査票)

《外来患者》

外来患者さんへ

平成29年9月 市立札幌病院

当院では、患者さんからいただいた貴重なご意見を今後のサービス向上に役立てて参りたいと考え、アンケート調査を実施しております。ご協力をよろしくお願い申し上げます。

* 該当する番号や項目に「○」をつけてください。

1. 患者さん自身についてお答えください。(代理の方は患者さんについてお答えください)

(1) 年齢 ア 10代以下 イ 20代 ウ 30代 エ 40代 オ 50代
カ 60代 キ 70代 ク 80代以上

(2) 性別 ア 男性 イ 女性

2. この病院を選ばれた理由に○を付けてください。(複数回答可)

(1) 他の医療機関からの紹介 (2) 良い医師がいるから (3) 言葉づかいや態度など対応がよいから
(4) 評判が良いから (5) 家族や知人の勧めで (6) 家や勤務先などから近いから
(7) 交通の便が良いから (8) ホームページを見て (9) 医療施設や設備が良いから
(10) その他【具体的に

3. 医師の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か つ は た 感 じ	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ	該 わ 当 か ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 症状など話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(2) 病状や治療方法の説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(4) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

4. 看護師の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か つ は た 感 じ	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ	該 わ 当 か ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 検査・処置などの説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 待ち時間の説明・アナウンスはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(4) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

5. 窓口事務職員の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か つ は た 感 じ	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ	該 わ 当 か ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

→裏面に続きがあります。

外来患者さんへ

平成29年9月 市立札幌病院

6. その他の職員の対応についてお伺いします。

質問項目	な か 題 つ は 感 じ	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ た 問 題	該 わ か ら な い	問題点があればご記入ください
(1)職員からの説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2)態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) (1)(2)で2~4に○をつけた方にお伺いします 問題を感じたのはどのような場面ですか						

7. 安全対策についてお伺いします。

質問項目	な か 題 つ は 感 じ	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ た 問 題	該 わ か ら な い	問題点があればご記入ください
(1)検査・注射などを行う際のお名前確認に 問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	
(2)検査・注射などを行う際、清潔な対応を心 かけていますが、問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	

8. 院内アメニティ施設（院内の快適さを提供する施設）についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	も ど な ら い ら で	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1)ご存じの院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他()					
(2)利用した院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他()					
(3)院内アメニティ施設について満足して いますか	1	2	3	4	5	

9. 当院全体についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	も ど な ら い ら で	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1)当院に満足していますか	1	2	3	4	5	
(2)100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか	()点					

10. 改善してほしい点がありましたら記入して下さい。

(設備について ・ 接遇について ・ その他) ←該当するものに○をつけてください。

ご協力ありがとうございました。

入院患者さんへ

平成29年9月 市立札幌病院

7. 職員全体の対応についてお伺いします。

質問項目	な問題 は感じ ない	感少 した問 題を	を多 く感 じた問 題	じの非 常問 題を多 く感 じる	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1)あいさつはいかがですか	1	2	3	4	5	
(2)態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3)(1)(2)で2~4に○をつけた方にお伺いします 問題を感じたのはどのような場面ですか						

8. 職員間のチームワークについてお伺いします。

質問項目	な問題 は感じ ない	感少 した問 題を	を多 く感 じた問 題	じの非 常問 題を多 く感 じる	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1)治療に関する医療者間のチームワークは いかがですか	1	2	3	4	5	
(2)職員から同じことを何度も聞かれるなど 問題は感じませんでしたか	1	2	3	4	5	
(3)医師・看護師などの説明の統一性に問題 は感じませんでしたか	1	2	3	4	5	

9. 安全対策についてお伺いします。

質問項目	な問題 は感じ ない	感少 した問 題を	を多 く感 じた問 題	じの非 常問 題を多 く感 じる	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1)検査・注射などを行う際のお名前を確認に 問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	
(2)検査・注射などを行う際、清潔な対応を心 がけていますが、問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	

10. 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)についてお伺いします。

質問項目	満足	やや満足	どちら でもない	やや不満	不満	ご意見があればご記入ください
(1)ご存じの院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他()					
(2)利用した院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他()					
(3)院内アメニティ施設について満足して いますか	1	2	3	4	5	

11. 当院全体についてお伺いします。

質問項目	満足	やや満足	どちら もない	やや不満	不満	ご意見があればご記入ください
(1)当院に満足していますか	1	2	3	4	5	
(2)100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか	()点					

12. 改善してほしい点がありましたら記入して下さい。

(設備について ・ 接遇について ・ その他) ←該当するものに○をつけてください。

ご協力ありがとうございました。