



## 入院患者満足度調査の結果について

令和元年10月～12月実施

# 平成31年度 入院患者満足度調査結果 (令和元年10月～12月実施)

令和元年10月から12月までの間、入院患者満足度調査を実施し、小樽商科大学（伊藤ゼミ）のご協力をいただき、調査及び分析を行いましたので、その結果を公表いたします。

調査の結果、ご満足いただいているところもありますが、ご不満に感じられている点も多々ありますので、今後一層、皆さんにご満足いただける病院を目指して、改善すべき点については改善してまいります。

アンケート調査にご協力いただきました皆さん、誠にありがとうございました。

小樽市立病院 サービス向上委員会

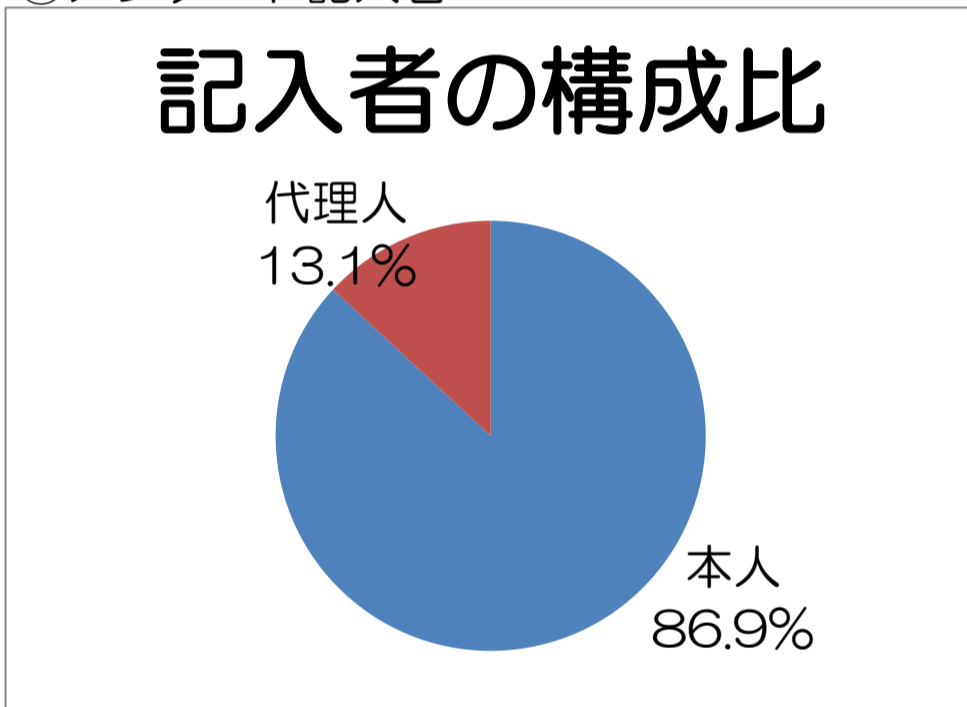
## 【調査概要】

- ・実施期間：令和元年10月1日（火）～12月31日（火）
- ・アンケート調査票回収数（有効回答数） 521件

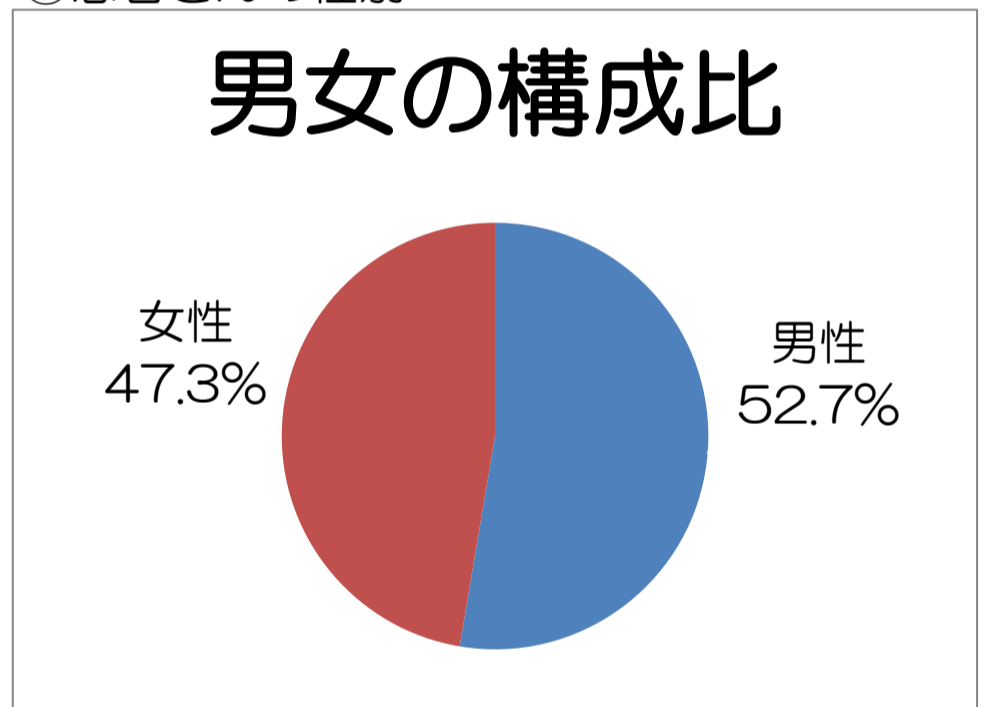
## 【調査結果】

### 1. ご回答いただいた患者さんの性別、年齢など

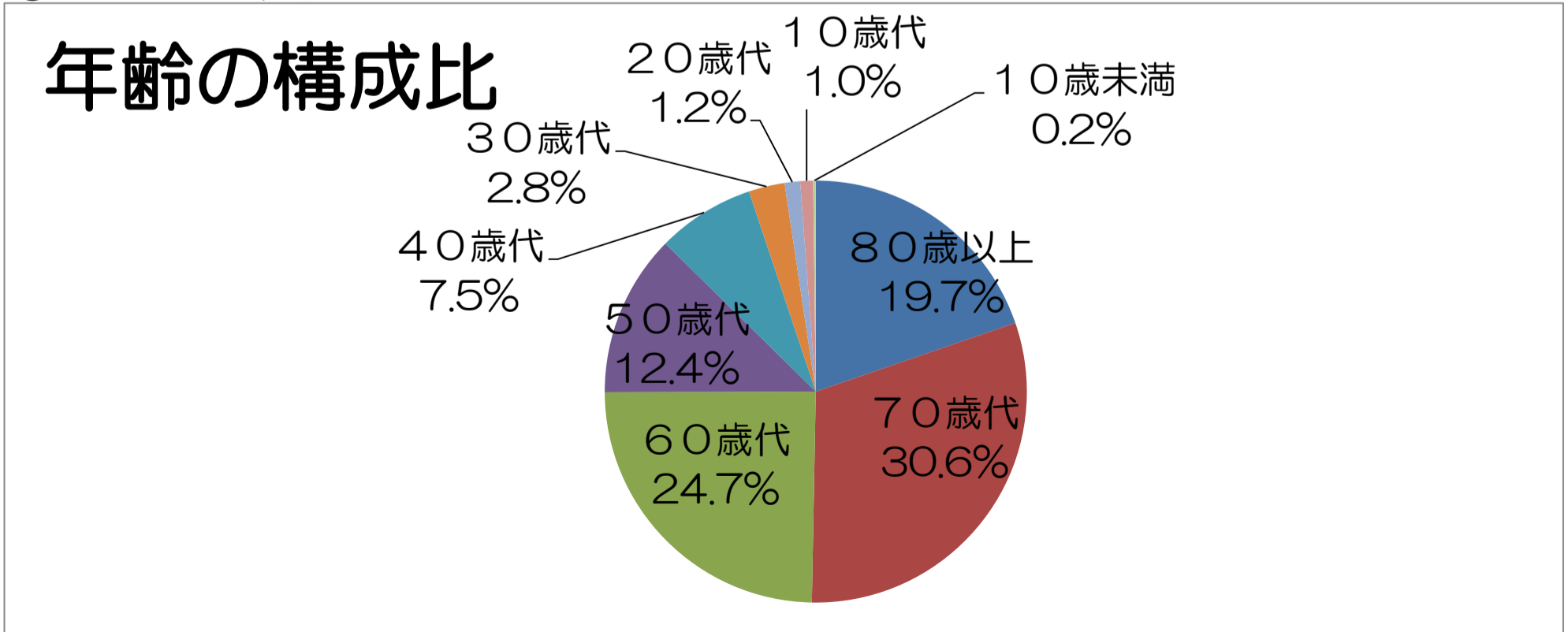
#### ①アンケート記入者



#### ②患者さんの性別

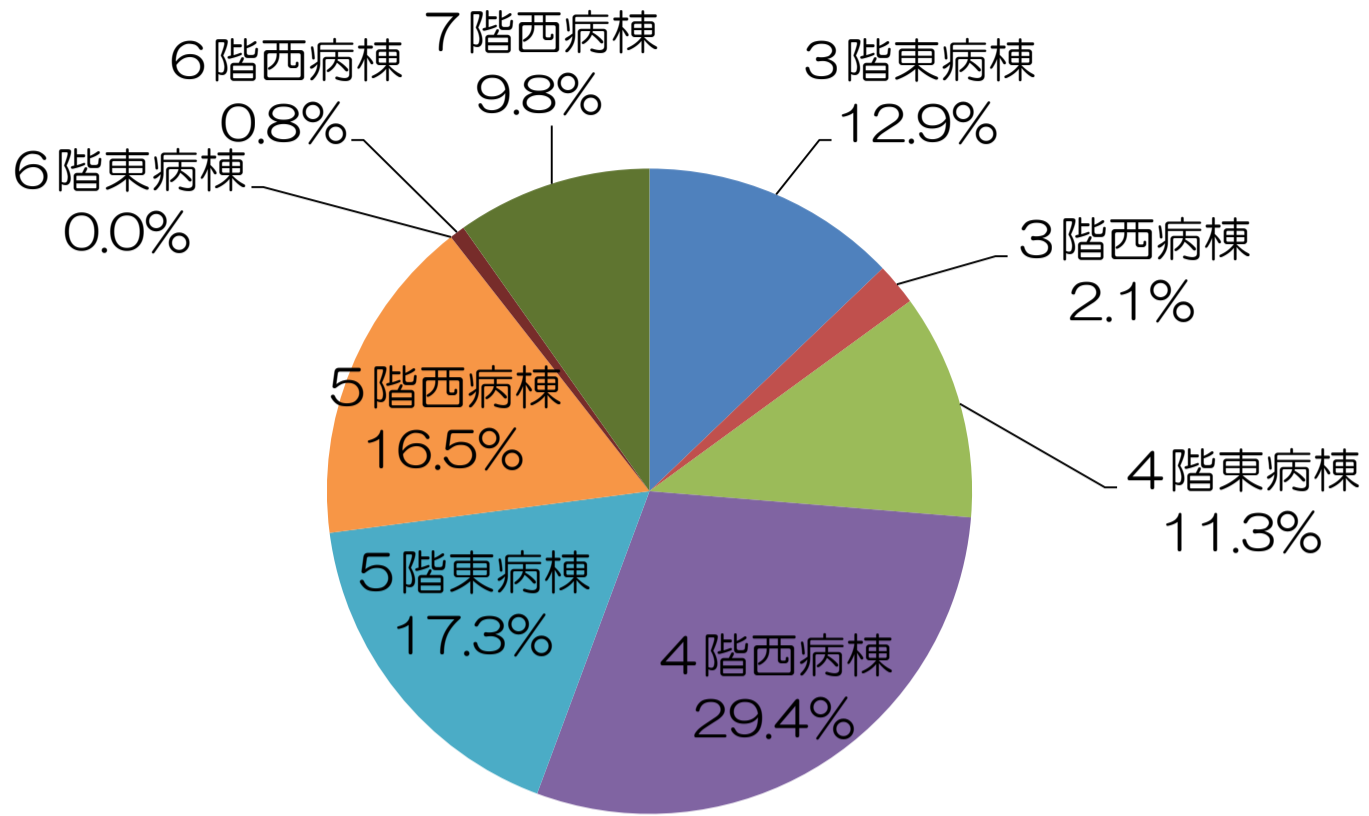


#### ③患者さんの年齢



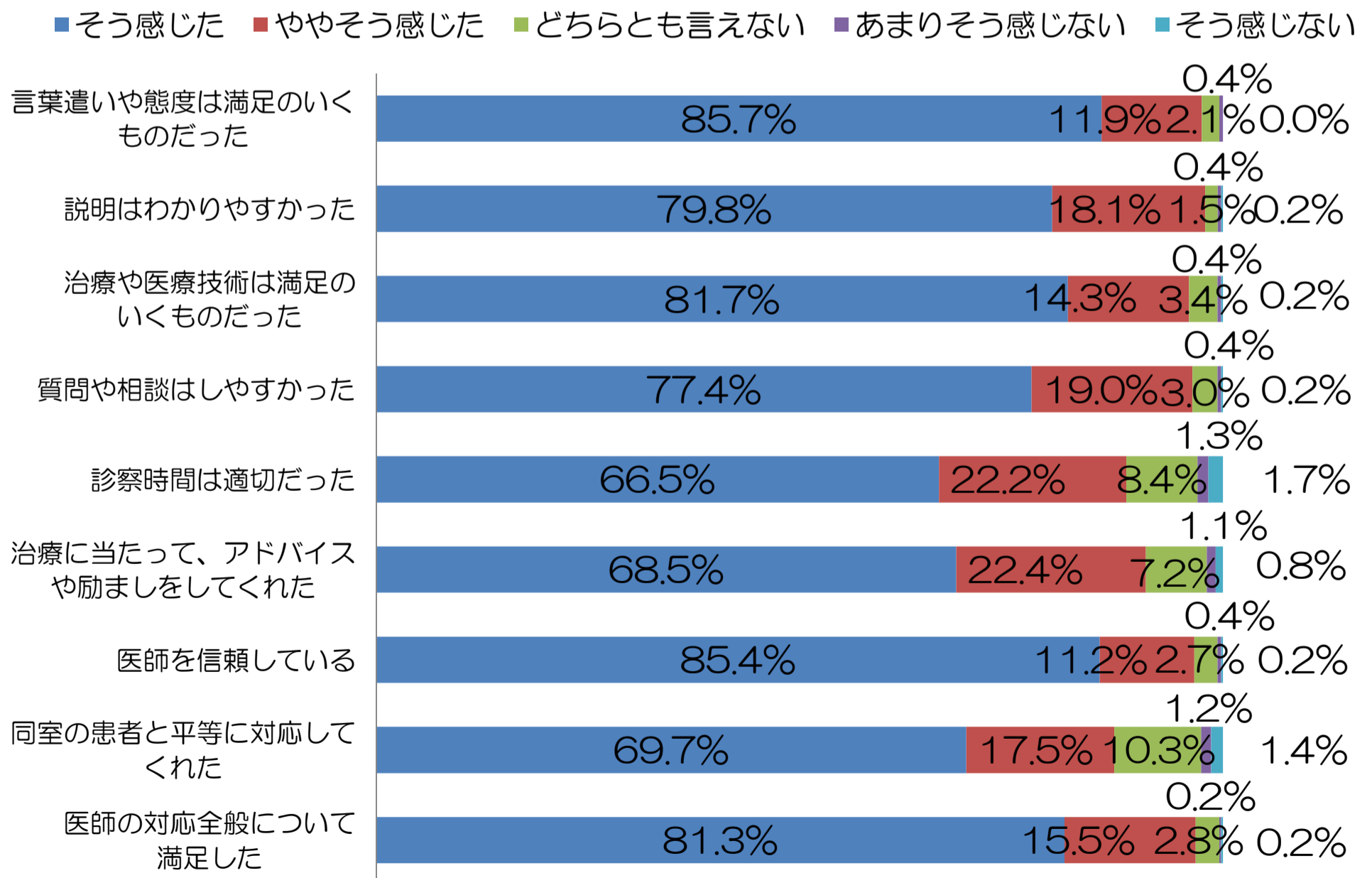
④患者さんの入院病棟

# 入院病棟構成比



## 2. 入院中の医師の対応について

# 医師の対応について

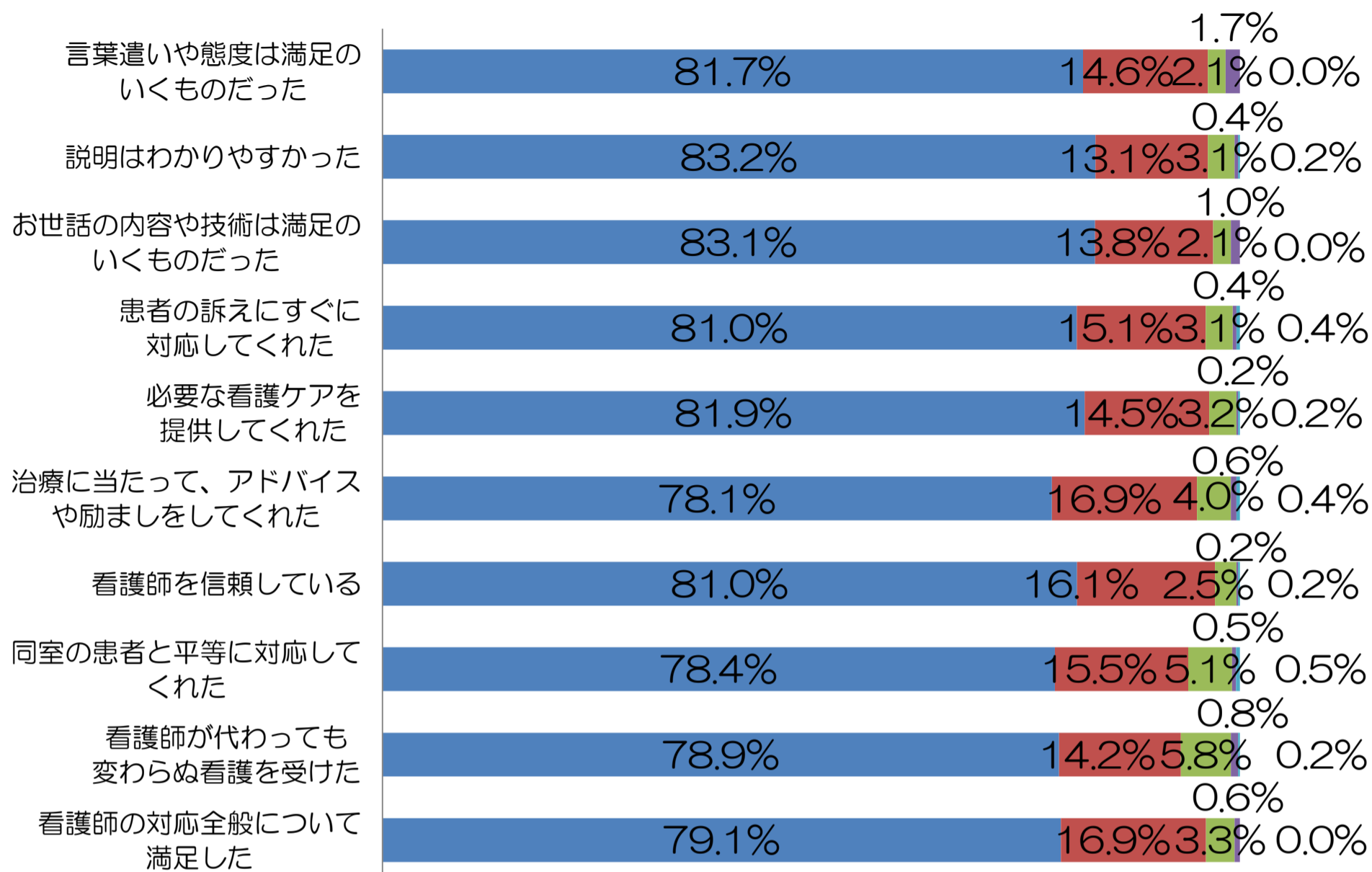


医師の対応について、患者さんからは概ね高い評価をいただきました。特に医師に対して高い信頼を寄せていただいています。

### 3. 看護師の対応について

## 看護師の対応について

■ そう感じた ■ ややそう感じた ■ どちらとも言えない ■ あまりそう感じない ■ そう感じない

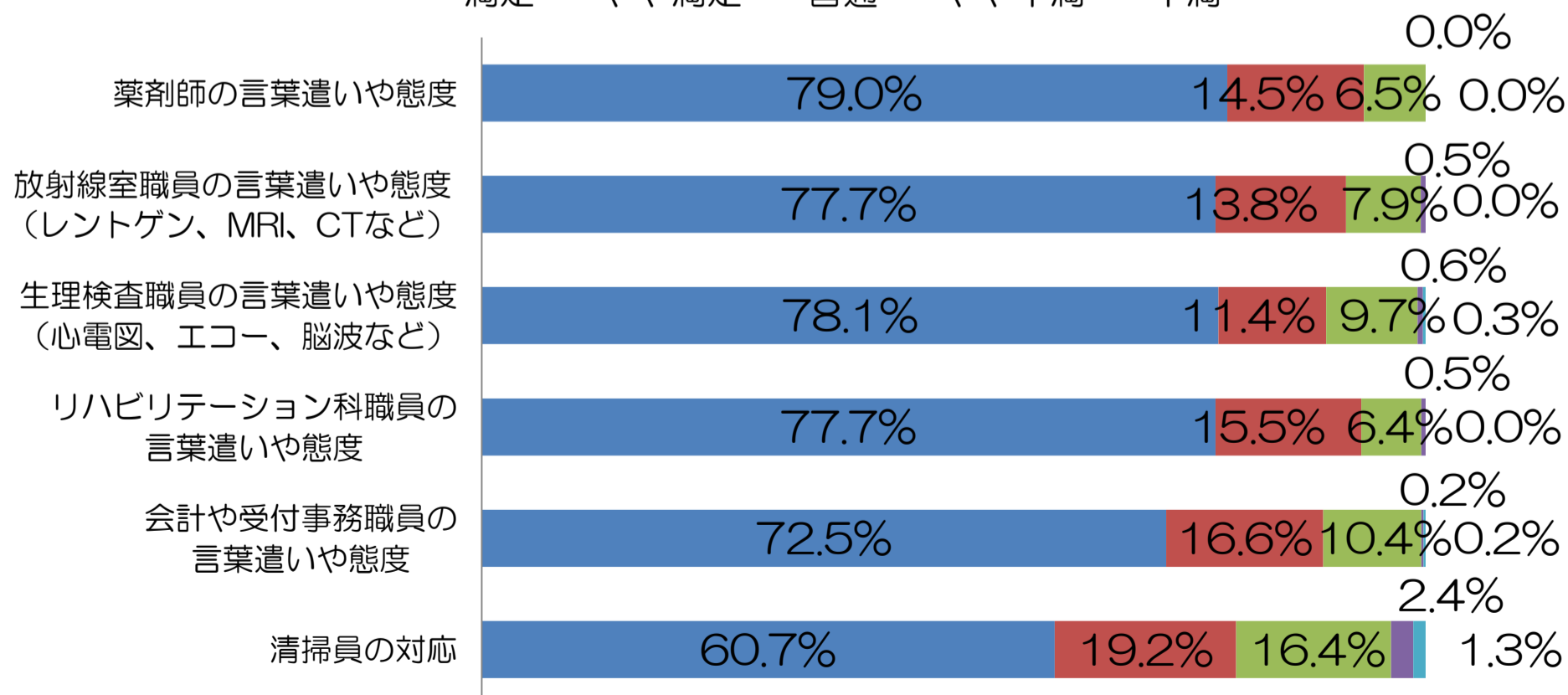


看護師の対応についても、非常に高い評価をいただきました。特に患者さんは看護師の看護ケアや技術に満足いただいております。看護師に高い信頼を寄せていただいております。

### 4. 入院中に接した他の職員の対応について

## 他の職員の対応について

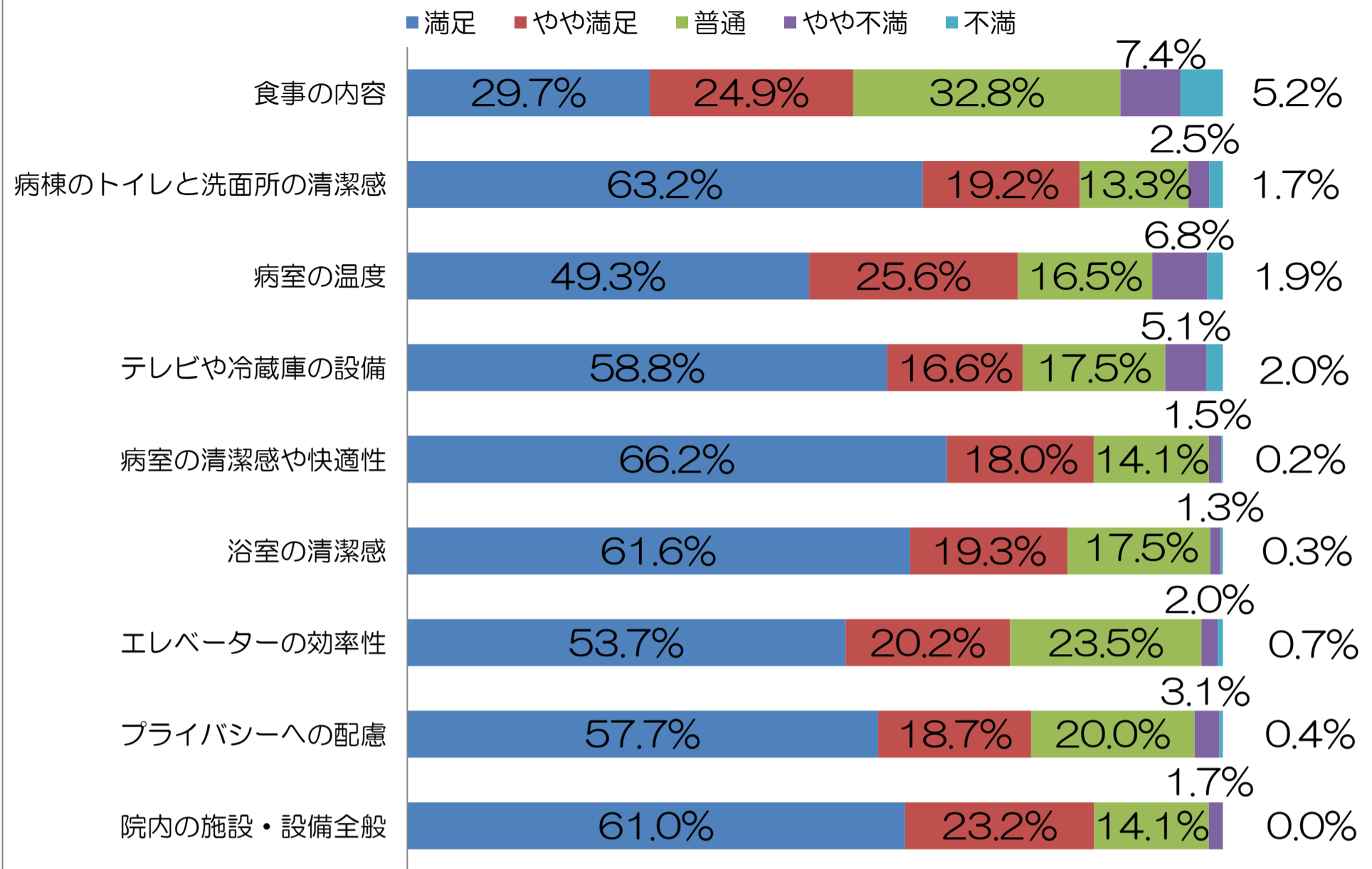
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



医師と看護師以外の職員の対応については、やや満足を含めると約8～9割の患者さんに満足いただいております。ただし、清掃員の対応に対する評価がやや低めの結果となりましたので、患者さんに満足していただけるよう清掃業者を指導してまいります。

## 5. 入院中の生活環境（施設や設備など）について

### 入院中の生活環境について

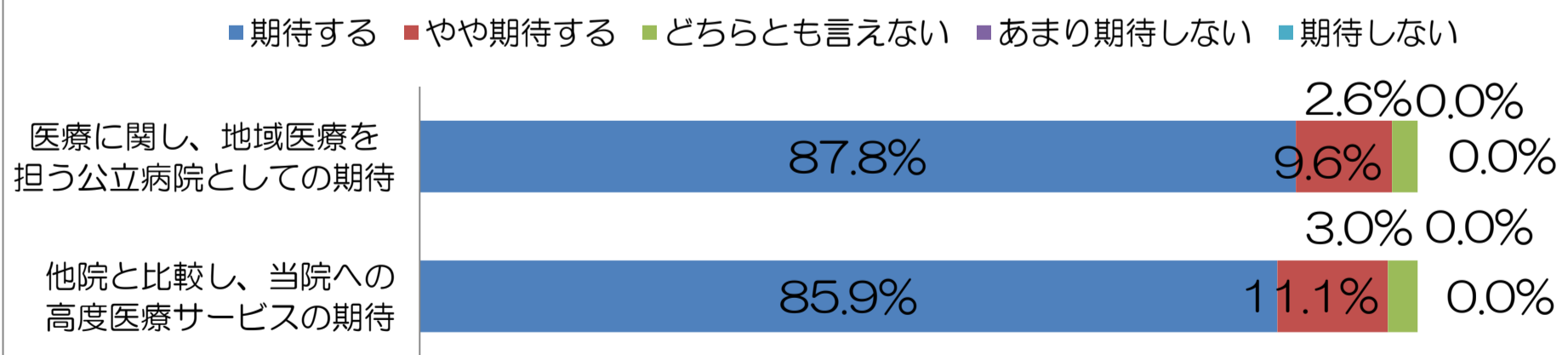


入院の施設及び設備については「食事の内容」を除き、概ね高い評価をいただきました。食事の内容について満足されていない患者さんの割合が、他の項目と比べるとやや高い結果となりましたので、食事の内容や味付けなど、今後も患者さんに満足していただける食事が提供できるよう努めてまいります。また、病室の温度調整についても工夫してまいります。

## 6. 病院全般への評価について

### ①地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待

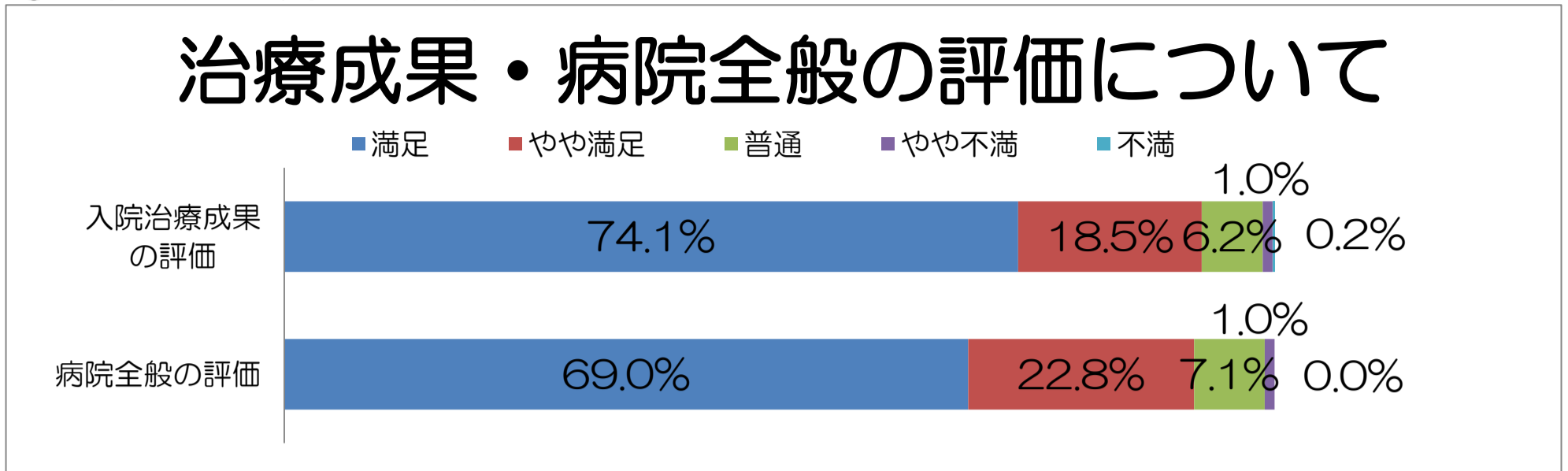
#### 地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待



患者さんは、地域医療を担う公立病院として当院に強く期待しており、また、高度医療サービスを提供することについても大きな期待が寄せられています。

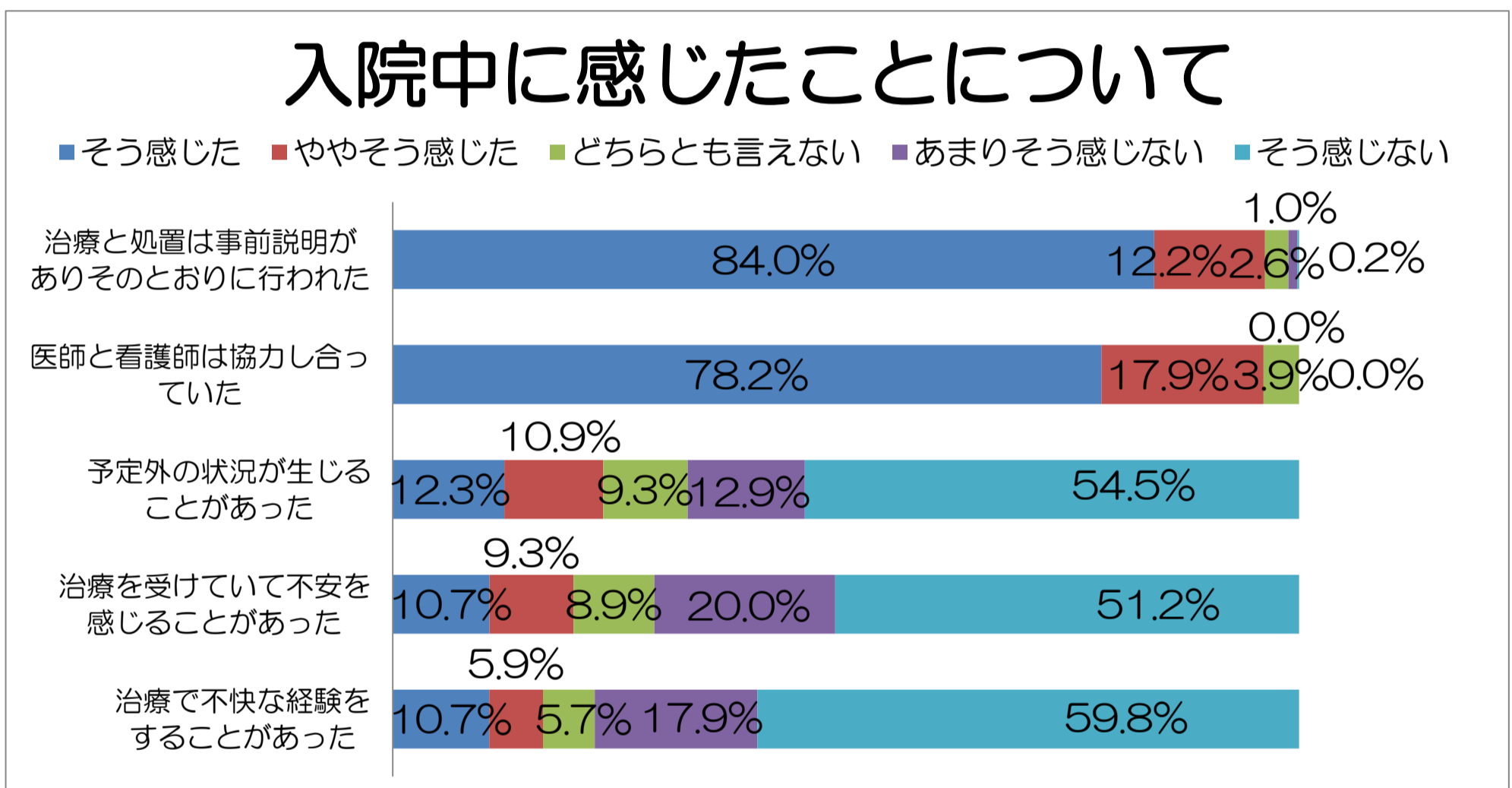


②治療成果・病院全般の評価について



治療成果及び病院全般について、患者さんから高い評価をいただきました。

7. 入院中に感じたことについて

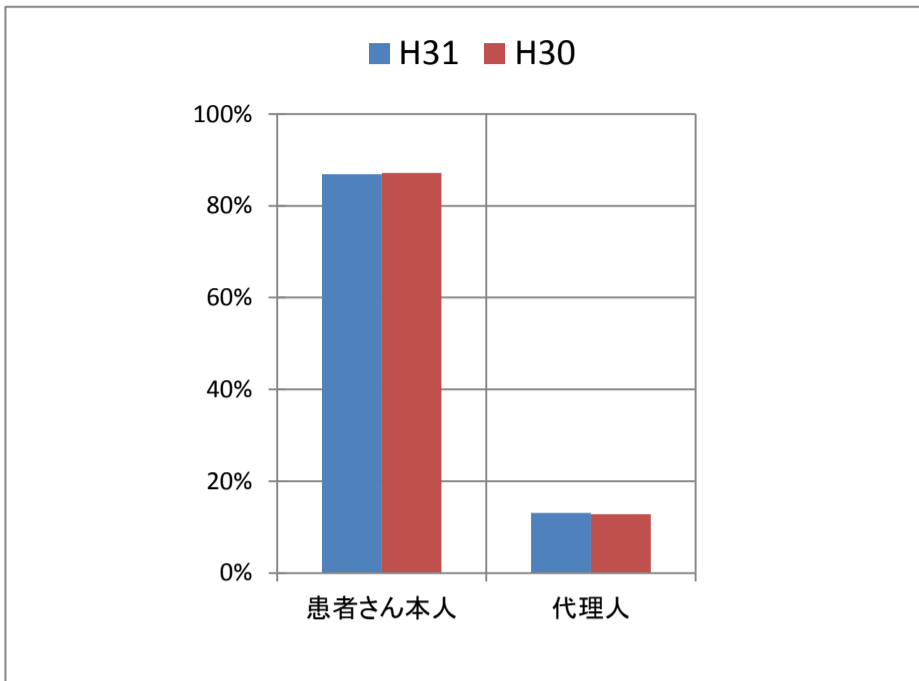


治療と処置は事前説明のとおりに行われたと感じている患者さんが多いという結果になりました。事前説明は今後の治療の道標となり、入院されている患者さんも安心して治療に関わることが出来ますので、今後とも着実に事前説明を行ってまいります。また、医師と看護師との連携も適切にとれているとの評価をいただいております。

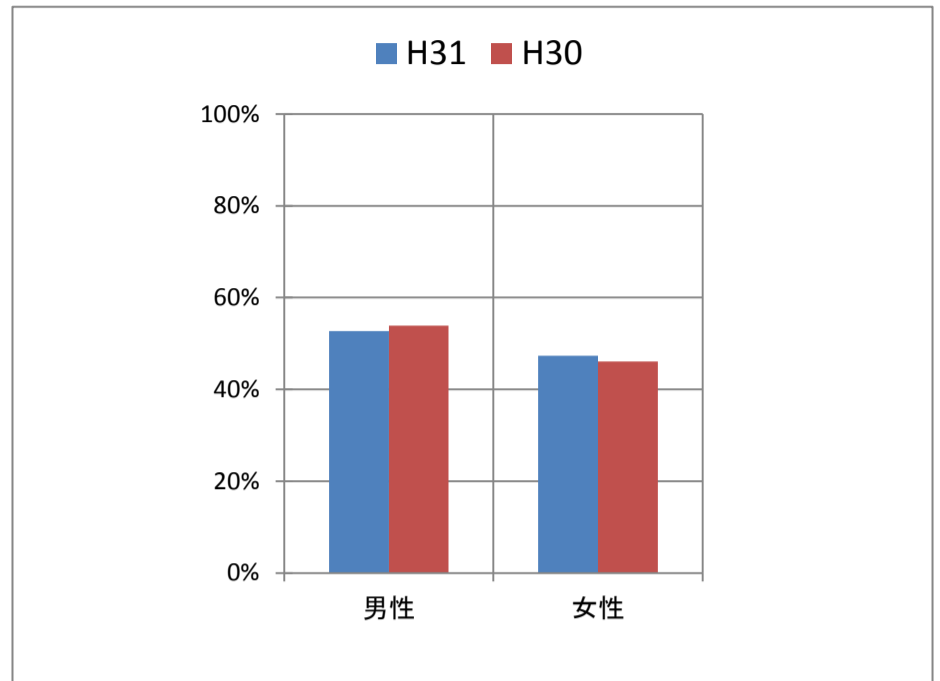
「6. 病院全般への評価について」の結果から、多くの患者さんが当院の医療提供に高い信頼を寄せられていることがうかがえますが、一方、治療において不安や不快な経験をされた患者さんもいらっしゃいましたので、患者さん中心の医療が実践できるよう努力してまいります。

# 入院患者満足度調査比較（平成31年度実施分・平成30年度実施分）

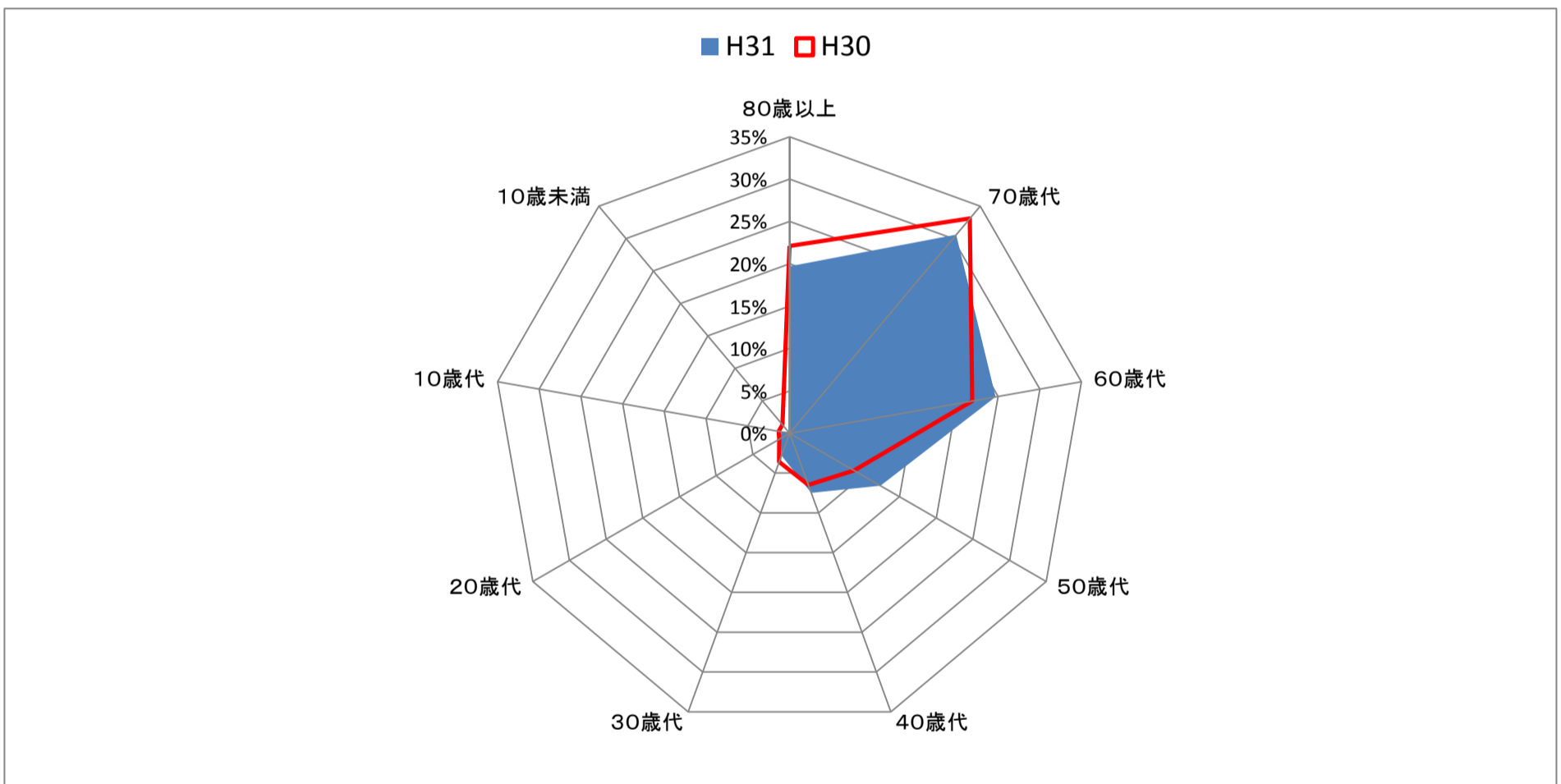
1-① アンケート記入者



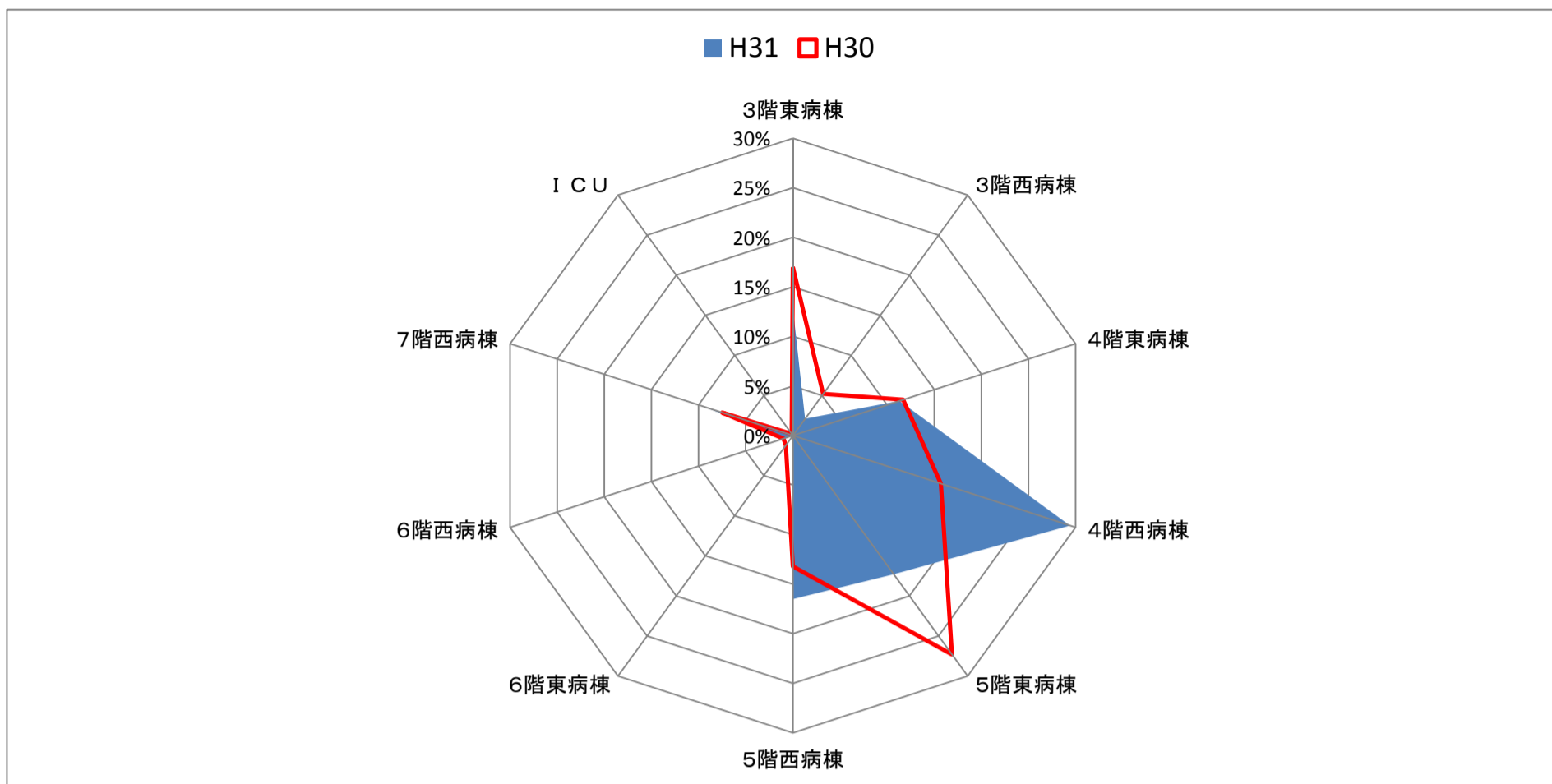
1-② 患者さんの性別



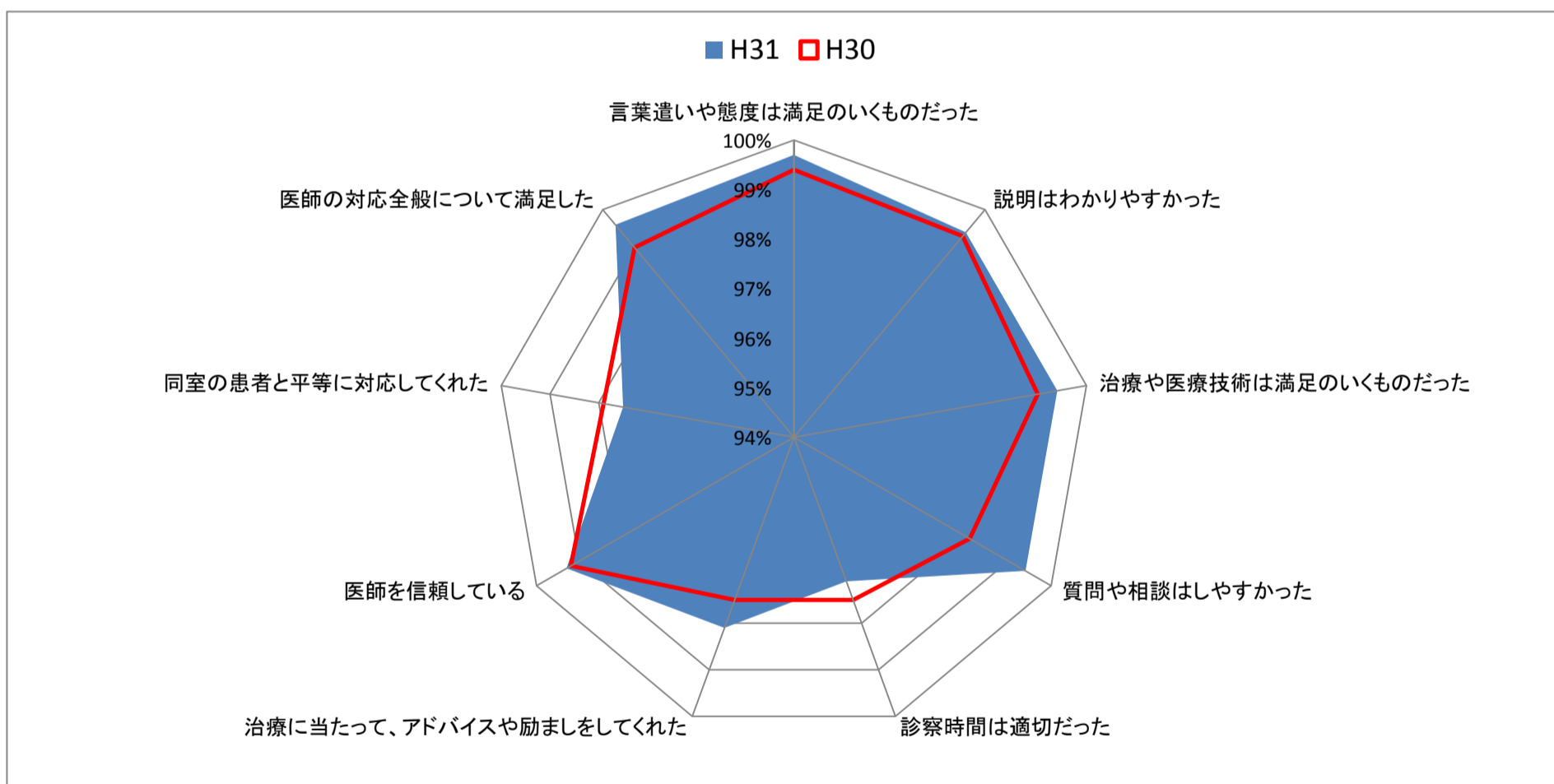
1-③ 患者さんの年齢



1-④ 患者さんの入院病棟

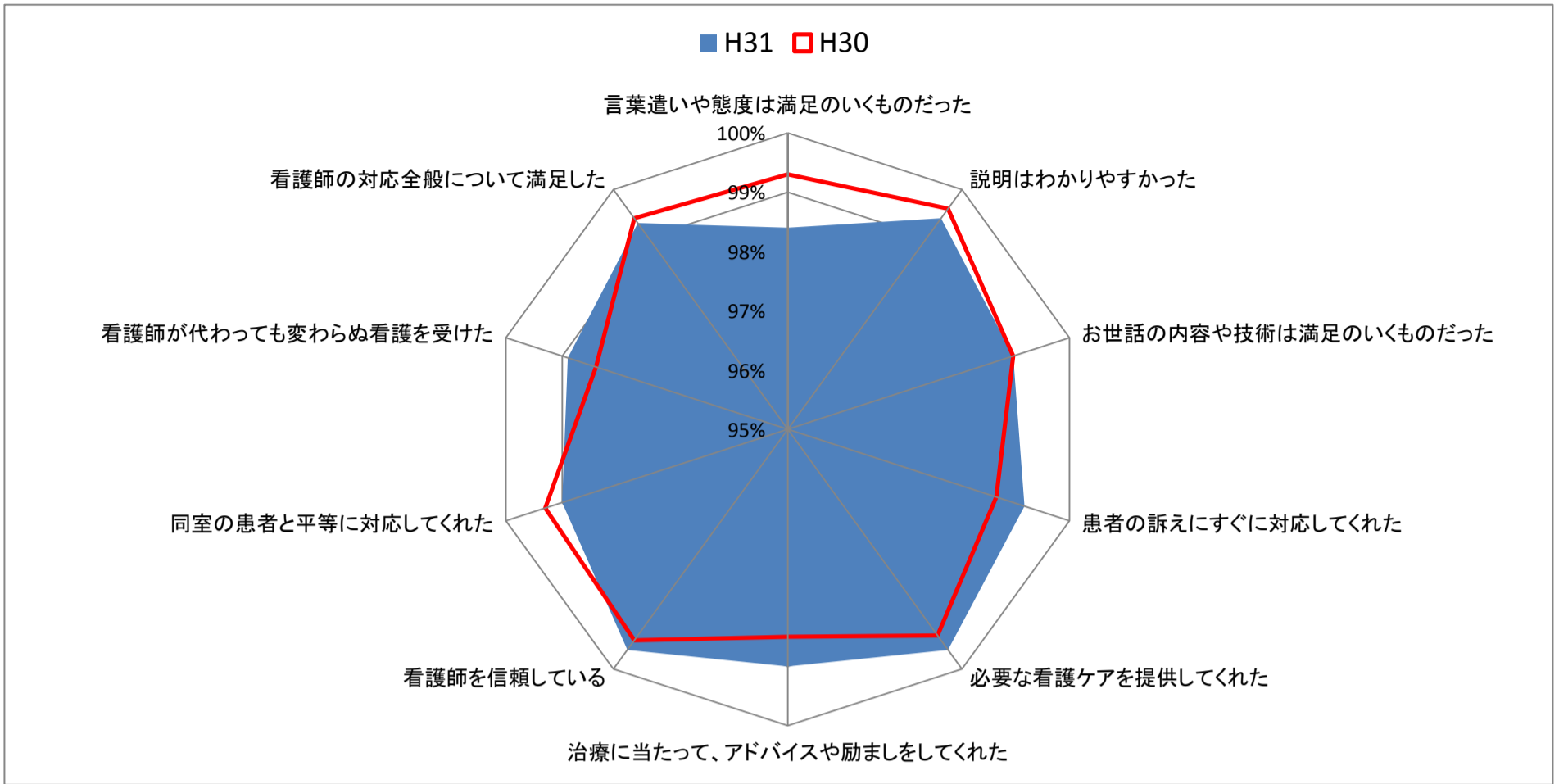


2 医師の満足度 (そう感じた~どちらとも言えない)

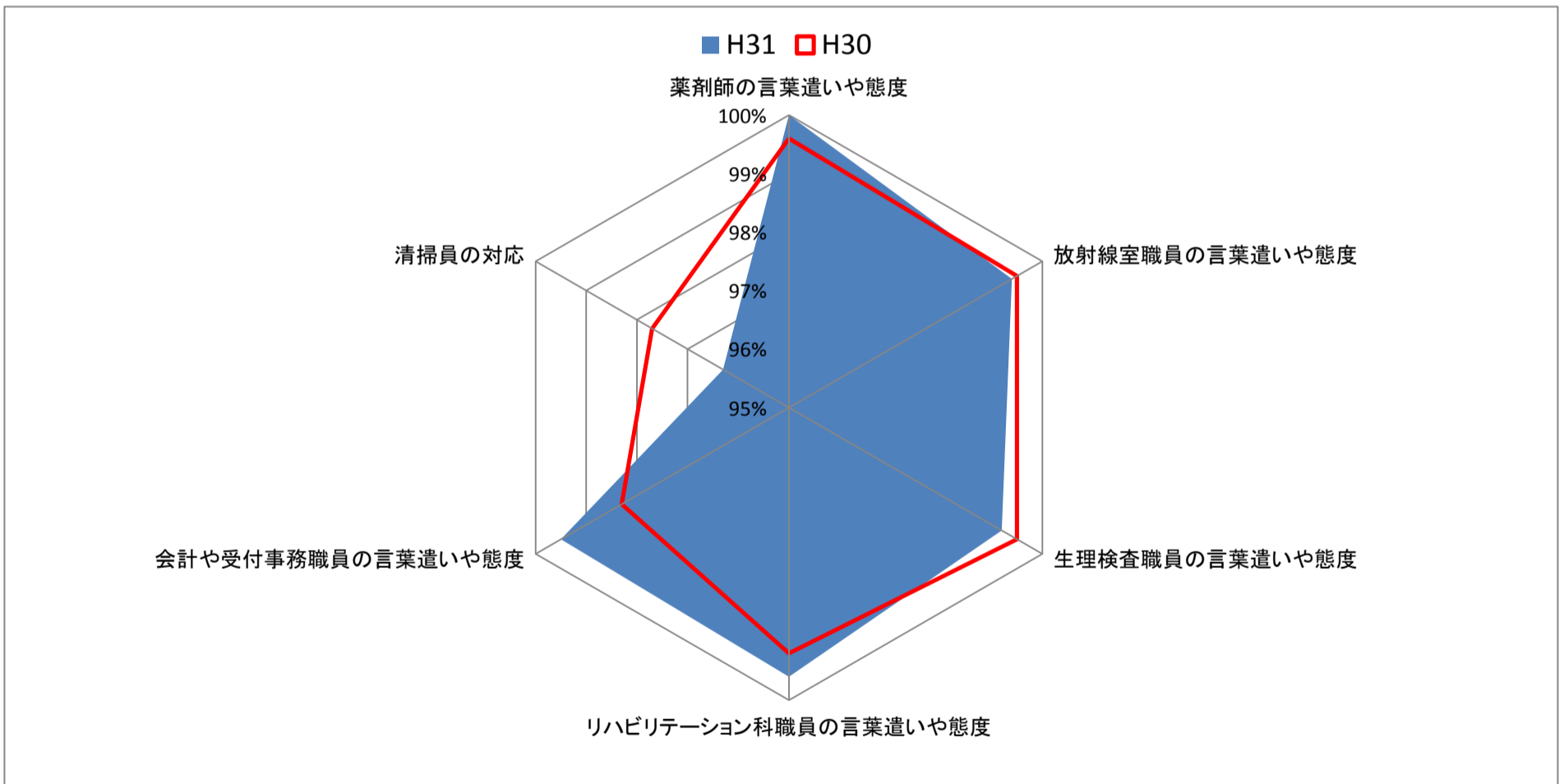




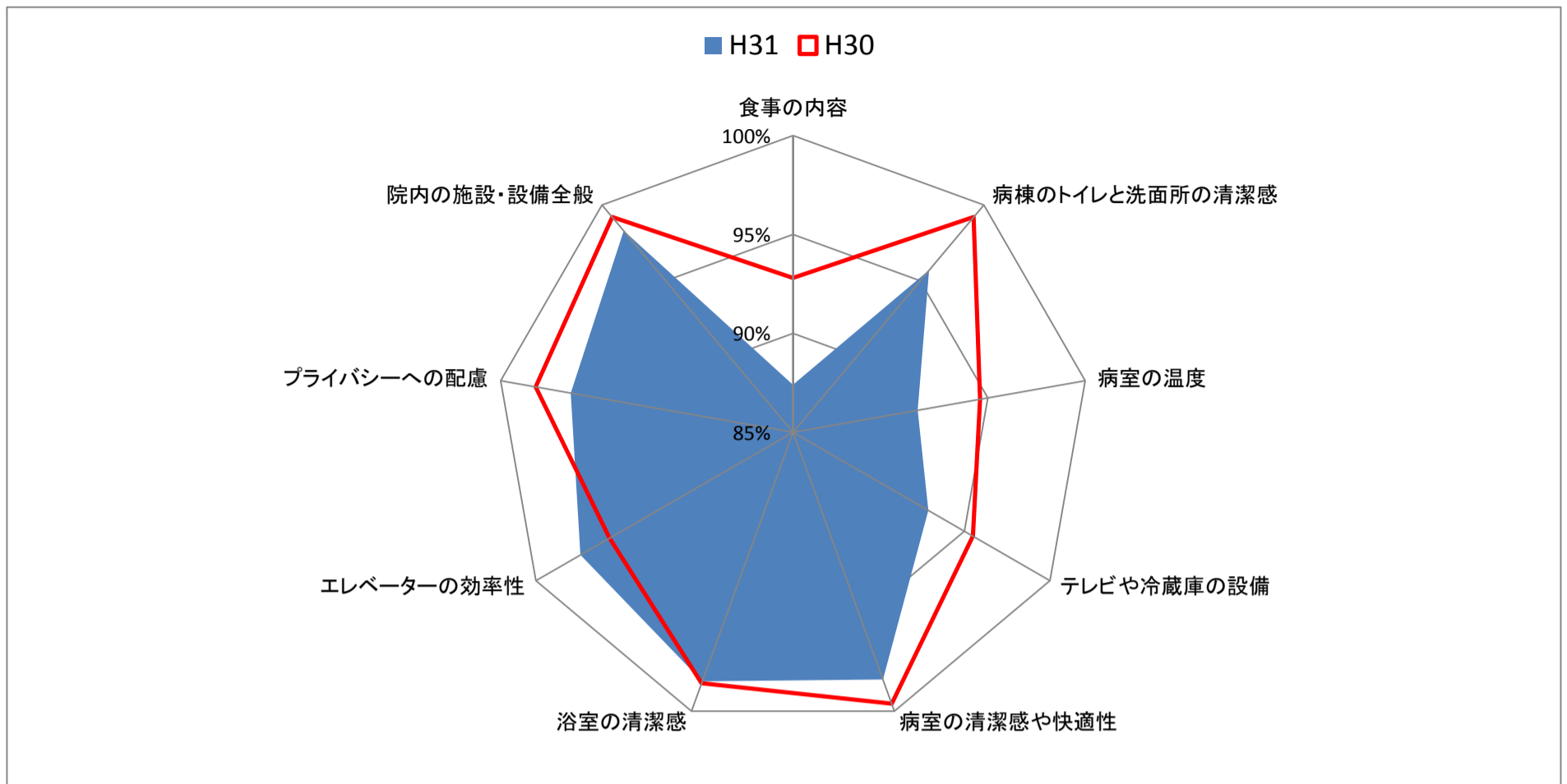
### 3 看護師の満足度（そう感じた～どちらとも言えない）



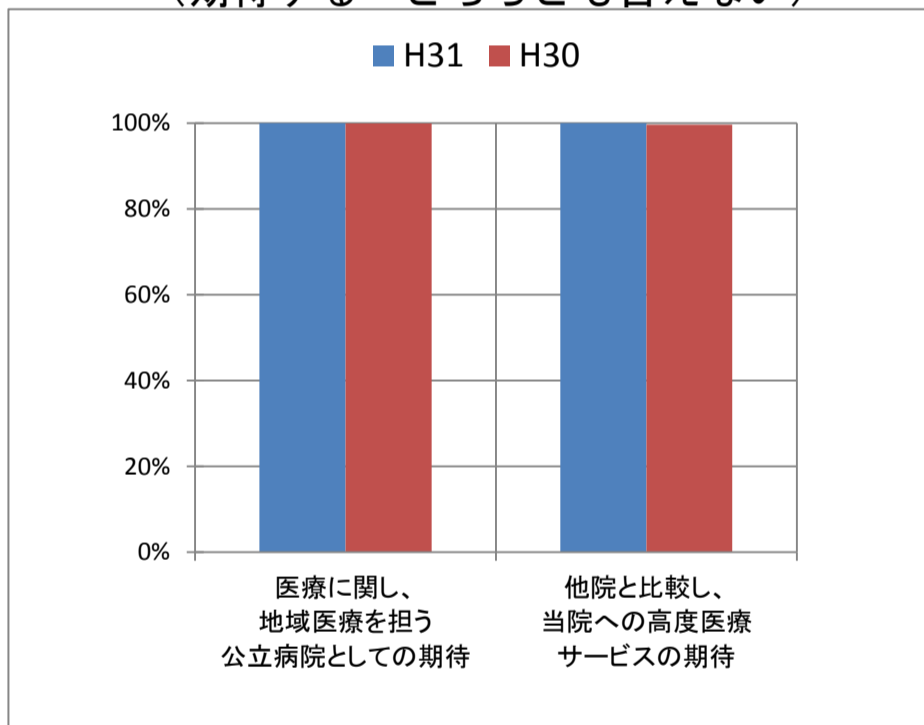
### 4 他の職員の満足度（満足～普通）



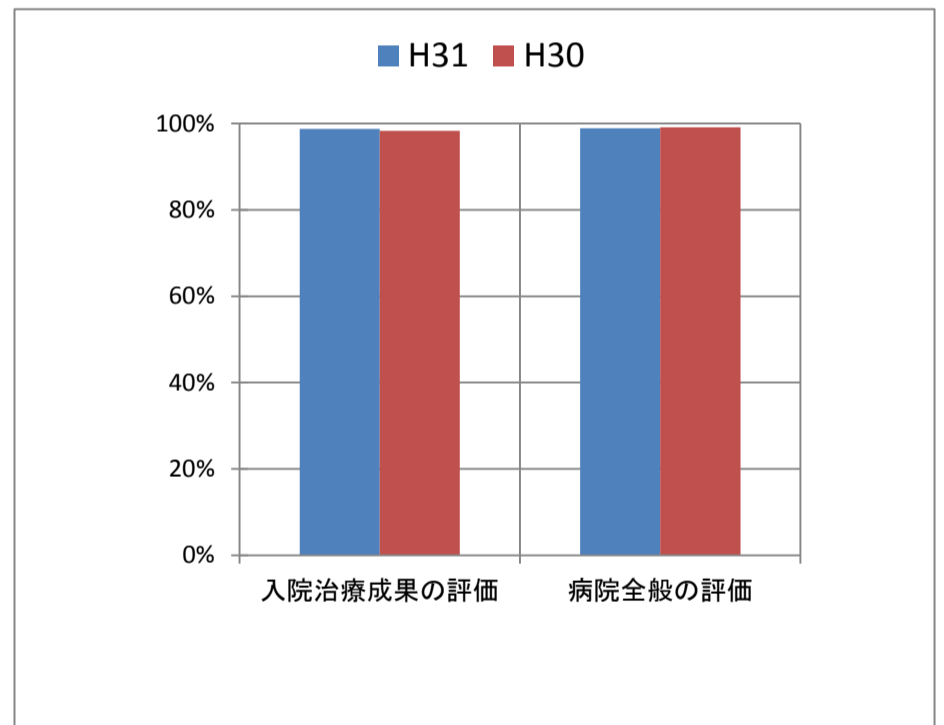
5 入院中の生活環境の満足度（満足～普通）



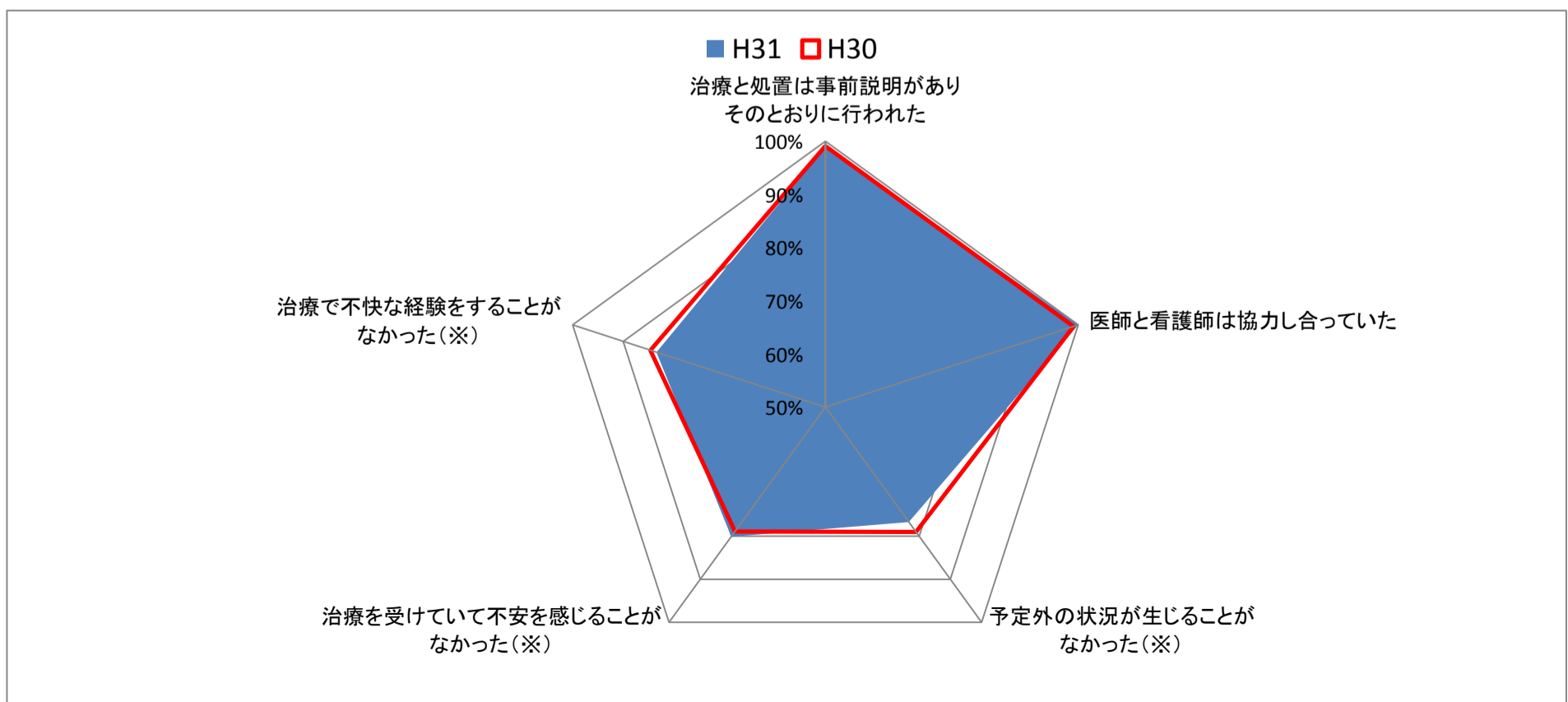
6-① 地域医療を担う公立病院  
・高度医療サービスへの期待  
(期待する～どちらとも言えない)



6-② 治療成果・病院全般の評価について  
(満足～普通)



7 入院中に感じたことについて（そう感じた～どちらとも言えない）



# 入院患者満足度調査比較（平成31年度実施分・平成30年度実施分）

## 1-① アンケート記入者

記入者	H31	H30	増減
患者さん本人	86.9%	87.2%	△ 0.3
代理人	13.1%	12.8%	0.3

## 1-② 患者さんの性別

性別	H31	H30	増減
男性	52.7%	53.9%	△ 1.2
女性	47.3%	46.1%	1.2

## 1-③ 患者さんの年齢

年齢	H31	H30	増減
80歳以上	19.7%	22.1%	△ 2.4
70歳代	30.6%	33.1%	△ 2.5
60歳代	24.7%	21.9%	2.8
50歳代	12.4%	8.8%	3.6
40歳代	7.5%	6.5%	1.0
30歳代	2.8%	3.6%	△ 0.8
20歳代	1.2%	1.4%	△ 0.2
10歳代	1.0%	1.3%	△ 0.3
10歳未満	0.2%	1.3%	△ 1.1

## 1-④ 患者さんの入院病棟

年齢	H31	H30	増減
3階東病棟	12.9%	17.0%	△ 4.1
3階西病棟	2.1%	5.2%	△ 3.1
4階東病棟	11.3%	11.7%	△ 0.4
4階西病棟	29.4%	15.7%	13.7
5階東病棟	17.3%	27.3%	△ 10.0
5階西病棟	16.5%	13.2%	3.3
6階東病棟	0.0%	1.2%	△ 1.2
6階西病棟	0.8%	1.0%	△ 0.2
7階西病棟	9.8%	7.5%	2.3
ICU	0.0%	0.2%	△ 0.2

## 2 入院中の医師の対応について

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	85.7%	84.9%	0.8	11.9%	11.3%	0.6	2.1%	3.2%	△ 1.1	0.4%	0.2%	0.2	0.0%	0.4%	△ 0.4
説明はわかりやすかった	79.8%	79.0%	0.8	18.1%	16.1%	2.0	1.5%	4.2%	△ 2.7	0.4%	0.6%	△ 0.2	0.2%	0.2%	0.0
治療や医療技術は満足 のいくものだった	81.7%	78.0%	3.7	14.3%	16.8%	△ 2.5	3.4%	4.2%	△ 0.8	0.4%	0.6%	△ 0.2	0.2%	0.4%	△ 0.2
質問や相談はしやすかった	77.4%	76.3%	1.1	19.0%	16.4%	2.6	3.0%	5.4%	△ 2.4	0.4%	1.3%	△ 0.9	0.2%	0.6%	△ 0.4
診察時間は適切だった	66.5%	65.4%	1.1	22.2%	23.3%	△ 1.1	8.4%	8.8%	△ 0.4	1.3%	1.4%	△ 0.1	1.7%	1.2%	0.5
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	68.5%	65.0%	3.5	22.4%	23.5%	△ 1.1	7.2%	9.0%	△ 1.8	1.1%	1.7%	△ 0.6	0.8%	0.8%	0.0
医師を信頼している	85.4%	85.4%	0.0	11.2%	11.3%	△ 0.1	2.7%	2.5%	0.2	0.4%	0.6%	△ 0.2	0.2%	0.2%	0.0
同室の患者と平等に対応 してくれた	69.7%	66.6%	3.1	17.5%	17.7%	△ 0.2	10.3%	13.6%	△ 3.3	1.2%	0.9%	0.3	1.4%	1.3%	0.1
医師の対応全般について 満足した	81.3%	77.7%	3.6	15.5%	18.1%	△ 2.6	2.8%	3.2%	△ 0.4	0.2%	0.6%	△ 0.4	0.2%	0.4%	△ 0.2

## 3 看護師の対応について

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
言葉遣いや態度は満足 のいくものだった	81.7%	81.3%	0.4	14.6%	14.0%	0.6	2.1%	4.0%	△ 1.9	1.7%	0.4%	1.3	0.0%	0.4%	△ 0.4
説明はわかりやすかった	83.2%	80.3%	2.9	13.1%	15.3%	△ 2.2	3.1%	4.0%	△ 0.9	0.4%	0.0%	0.4	0.2%	0.4%	△ 0.2
お世話の内容や技術は満足 のいくものだった	83.1%	78.9%	4.2	13.8%	15.4%	△ 1.6	2.1%	4.7%	△ 2.6	1.0%	0.6%	0.4	0.0%	0.4%	△ 0.4
患者の訴えにすぐに対応 してくれた	81.0%	77.5%	3.5	15.1%	16.7%	△ 1.6	3.1%	4.5%	△ 1.4	0.4%	1.1%	△ 0.7	0.4%	0.2%	0.2
必要な看護ケアを提供し てくれた	81.9%	76.9%	5.0	14.5%	19.1%	△ 4.6	3.2%	3.3%	△ 0.1	0.2%	0.6%	△ 0.4	0.2%	0.2%	0.0
治療に当たって、アドバイ スや励ましをしてくれた	78.1%	73.3%	4.8	16.9%	20.8%	△ 3.9	4.0%	4.4%	△ 0.4	0.6%	0.6%	0.0	0.4%	1.0%	△ 0.6
看護師を信頼している	81.0%	80.7%	0.3	16.1%	15.5%	0.6	2.5%	3.2%	△ 0.7	0.2%	0.4%	△ 0.2	0.2%	0.2%	0.0
同室の患者と平等に対応 してくれた	78.4%	77.4%	1.0	15.5%	16.6%	△ 1.1	5.1%	5.3%	△ 0.2	0.5%	0.4%	0.1	0.5%	0.2%	0.3
看護師が代わっても変わ らぬ看護を受けた	78.9%	75.0%	3.9	14.2%	17.7%	△ 3.5	5.8%	5.7%	0.1	0.8%	1.0%	△ 0.2	0.2%	0.6%	△ 0.4
看護師の対応全般につい て満足した	79.1%	76.1%	3.0	16.9%	19.1%	△ 2.2	3.3%	4.2%	△ 0.9	0.6%	0.4%	0.2	0.0%	0.2%	△ 0.2

4 他の職員の対応について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
薬剤師の言葉遣いや態度	79.0%	80.9%	△ 1.9	14.5%	11.8%	2.7	6.5%	6.9%	△ 0.4	0.0%	0.2%	△ 0.2	0.0%	0.2%	△ 0.2
放射線室職員の言葉遣いや態度	77.7%	73.9%	3.8	13.8%	15.5%	△ 1.7	7.9%	10.1%	△ 2.2	0.5%	0.2%	0.3	0.0%	0.2%	△ 0.2
生理検査職員の言葉遣いや態度	78.1%	75.0%	3.1	11.4%	15.0%	△ 3.6	9.7%	9.5%	0.2	0.6%	0.3%	0.3	0.3%	0.3%	0.0
リハビリテーション科職員の言葉遣いや態度	77.7%	78.6%	△ 0.9	15.5%	10.9%	4.6	6.4%	9.7%	△ 3.3	0.5%	0.4%	0.1	0.0%	0.4%	△ 0.4
会計や受付事務職員の言葉遣いや態度	72.5%	72.7%	△ 0.2	16.6%	13.9%	2.7	10.4%	11.7%	△ 1.3	0.2%	1.5%	△ 1.3	0.2%	0.2%	0.0
清掃員の対応	60.7%	62.7%	△ 2.0	19.2%	18.1%	1.1	16.4%	16.9%	△ 0.5	2.4%	1.8%	0.6	1.3%	0.4%	0.9

5 入院中の生活環境について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
食事の内容	29.7%	33.7%	△ 4.0	24.9%	28.0%	△ 3.1	32.8%	31.1%	1.7	7.4%	5.2%	2.2	5.2%	1.9%	3.3
病棟のトイレと洗面所の清潔感	63.2%	72.8%	△ 9.6	19.2%	16.5%	2.7	13.3%	9.9%	3.4	2.5%	0.8%	1.7	1.7%	0.0%	1.7
病室の温度	49.3%	51.5%	△ 2.2	25.6%	28.5%	△ 2.9	16.5%	14.6%	1.9	6.8%	4.4%	2.4	1.9%	1.0%	0.9
テレビや冷蔵庫の設備	58.8%	59.9%	△ 1.1	16.6%	17.0%	△ 0.4	17.5%	18.6%	△ 1.1	5.1%	3.8%	1.3	2.0%	0.8%	1.2
病室の清潔感や快適性	66.2%	67.1%	△ 0.9	18.0%	21.9%	△ 3.9	14.1%	10.6%	3.5	1.5%	0.4%	1.1	0.2%	0.0%	0.2
浴室の清潔感	61.6%	65.6%	△ 4.0	19.3%	18.5%	0.8	17.5%	14.4%	3.1	1.3%	1.5%	△ 0.2	0.3%	0.0%	0.3
エレベーターの効率性	53.7%	61.7%	△ 8.0	20.2%	16.5%	3.7	23.5%	17.5%	6.0	2.0%	3.8%	△ 1.8	0.7%	0.6%	0.1
プライバシーへの配慮	57.7%	61.6%	△ 3.9	18.7%	18.8%	△ 0.1	20.0%	17.8%	2.2	3.1%	1.6%	1.5	0.4%	0.2%	0.2
院内の施設・設備全般	61.0%	65.2%	△ 4.2	23.2%	20.7%	2.5	14.1%	13.3%	0.8	1.7%	0.8%	0.9	0.0%	0.0%	0.0

6-① 地域医療を担う公立病院・高度医療サービスへの期待

質問項目	期待する			やや期待する			どちらとも言えない			あまり期待しない			期待しない		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
医療に関し、地域医療を担う公立病院としての期待	87.8%	90.3%	△ 2.5	9.6%	6.9%	2.7	2.6%	2.7%	△ 0.1	0.0%	0.0%	0.0	0.0%	0.2%	△ 0.2
他院と比較し、当院への高度医療サービスの期待	85.9%	83.9%	2.0	11.1%	10.8%	0.3	3.0%	4.9%	△ 1.9	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.0%	0.0

6-② 治療成果・病院全般の評価について

質問項目	満足			やや満足			普通			やや不満			不満		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
入院治療成果の評価	74.1%	73.8%	0.3	18.5%	18.7%	△ 0.2	6.2%	5.8%	0.4	1.0%	1.5%	△ 0.5	0.2%	0.2%	0.0
病院全般の評価	69.0%	66.5%	2.5	22.8%	26.2%	△ 3.4	7.1%	6.4%	0.7	1.0%	0.9%	0.1	0.0%	0.0%	0.0

7 入院中に感じたことについて

質問項目	そう感じた			ややそう感じた			どちらとも言えない			あまりそう感じない			そう感じない		
	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減	H31	H30	増減
治療と処置は事前説明がありそのとおりに行われた	84.0%	81.5%	2.5	12.2%	12.9%	△ 0.7	2.6%	4.7%	△ 2.1	1.0%	0.4%	0.6	0.2%	0.5%	△ 0.3
医師と看護師は協力し合っていた	78.2%	78.6%	△ 0.4	17.9%	17.3%	0.6	3.9%	3.2%	0.7	0.0%	0.4%	△ 0.4	0.0%	0.5%	△ 0.5
予定外の状況が生じたことがあった	12.3%	10.6%	1.7	10.9%	10.4%	0.5	9.3%	9.1%	0.2	12.9%	14.8%	△ 1.9	54.5%	55.1%	△ 0.6
治療を受けていて不安を感じるがあった	10.7%	9.7%	1.0	9.3%	11.3%	△ 2.0	8.9%	11.3%	△ 2.4	20.0%	18.0%	2.0	51.2%	49.6%	1.6
治療で不快な経験をしたことがあった	10.7%	9.6%	1.1	5.9%	5.7%	0.2	5.7%	7.3%	△ 1.6	17.9%	15.0%	2.9	59.8%	62.3%	△ 2.5