

平成28年度患者満足度調査

静岡病院

調査概要

平成28年度患者満足度調査は、外来:平成29年2月15日から17日、入院:平成29年2月20日～24日にかけて実施した。

外来は、玄関で配布及び記入依頼し、回収箱(6か所)で回収。入院は、病棟で看護師から配布し、病棟ナースステーション前に設置した回収箱より回収した。

入院に関する全体としての平均満足度は、4.56(5段階評価:昨年度4.46)となった。

外来に関する全体としての平均満足度は、4.10(5段階評価:昨年度4.05)となった。

		今年度			
		計	うち入院	うち外来	
アンケート票配付枚数		1,279	419	860	
アンケート票回収枚数		575	205	370	
回収率			48.9%	43.0%	
記入者	本人	440	139	301	77.3%
	付添	129	63	66	22.7%
性別	男性	341	126	215	59.7%
	女性	230	78	152	40.3%
年齢	10歳未満	6	0	6	1.1%
	10歳代	2	0	2	0.4%
	20歳代	9	5	4	1.6%
	30歳代	15	4	11	2.6%
	40歳代	17	6	11	3.0%
	50歳代	71	15	56	12.5%
	60歳代	151	48	103	26.6%
	70歳代	179	58	121	31.5%
入院経験	入院はじめて	29	29		14.5%
	他院あり	52	52		26.0%
	当院あり	119	119		59.5%
外来経験	通院はじめて	10		10	2.7%
	2回目	17		17	4.7%
	3～10回	92		92	25.2%
	10回以上	246		246	67.4%

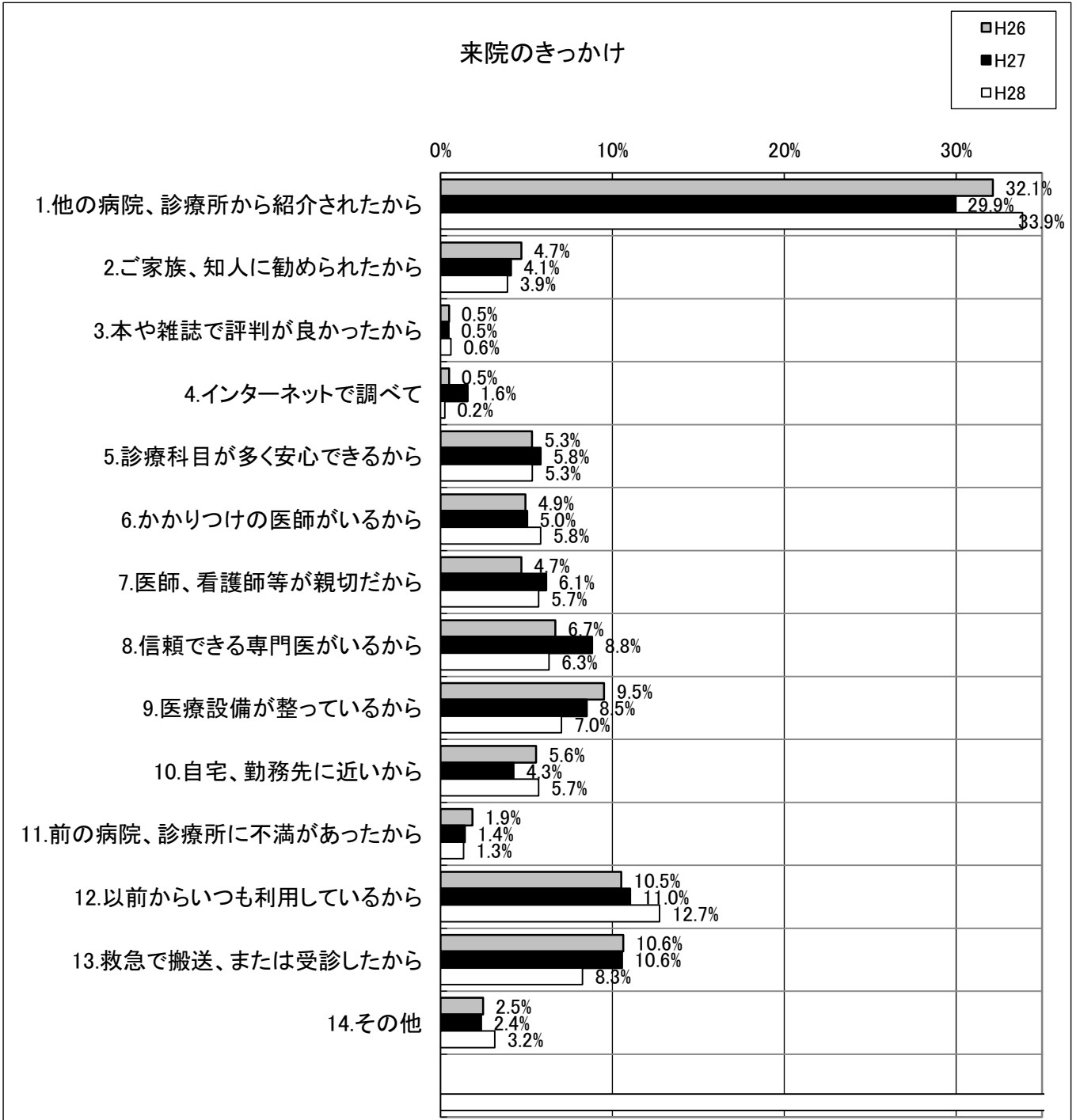
昨年度			
計	うち入院	うち外来	
925	320	605	
381	213	168	
	66.6%	27.8%	
302	167	135	79.5%
78	45	33	20.5%
231	121	110	60.5%
151	93	58	39.5%
0	0	0	0.0%
4	1	3	1.0%
4	4	0	1.0%
6	3	3	1.6%
23	10	13	6.0%
49	24	25	12.9%
100	52	48	26.2%
125	70	55	32.8%
70	49	21	18.4%
30	30		14.1%
47	47		22.1%
136	136		63.8%
6		6	3.6%
8		8	4.8%
43		43	25.6%
111		111	66.1%

病棟	西館9階	西館8階	西館7階	西館6階	西館4階	東館10階	東館9階	東館8階	東館7階	東館6階	東館5階
	22	14	28	24	2	18	36	12	9	32	8

受診診療科
(複数回答)

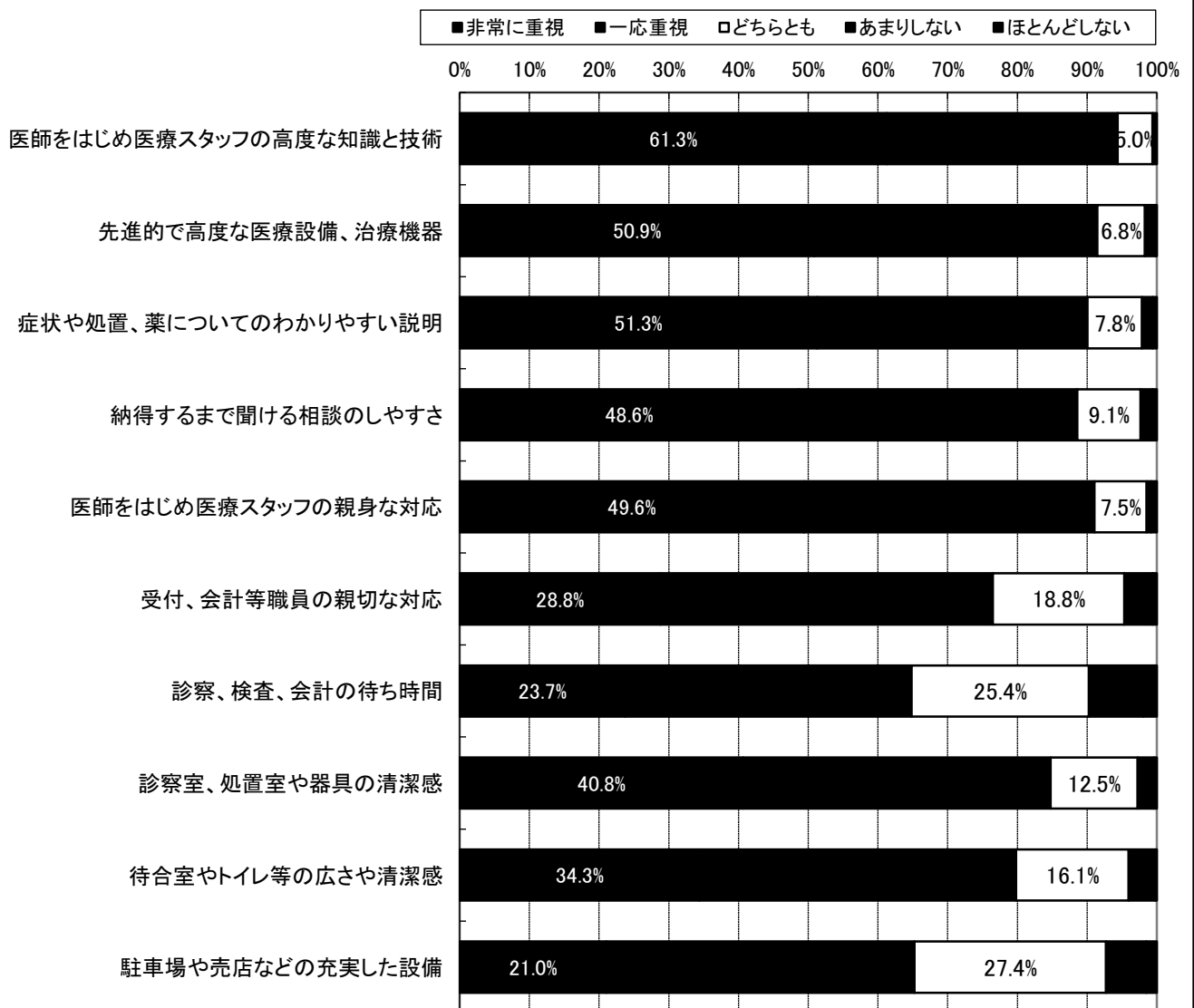
内科	神経内科	腎臓内科	内分泌・代謝	血液免疫	呼吸器内科	消化器内科	循環器内科	小児科	外科・消化器外科
1	3	32	37	16	48	73	71	6	42
整形外科	脳神経外科	呼吸器外科	心臓血管	皮膚科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科・頭頸部外科	リハビリ
40	21	26	44	28	44	5	18	23	3
放射線診断科	放射線治療科	口腔外科	健診センター	血液浄化	精神科	形成外科	緩和ケア科		
10	6	18	1	2	1	0	0		

例年最も多いのは「他の病院、診療所からの紹介」であり、本年も同様だが、33.9%と昨年より4ポイント上昇している。



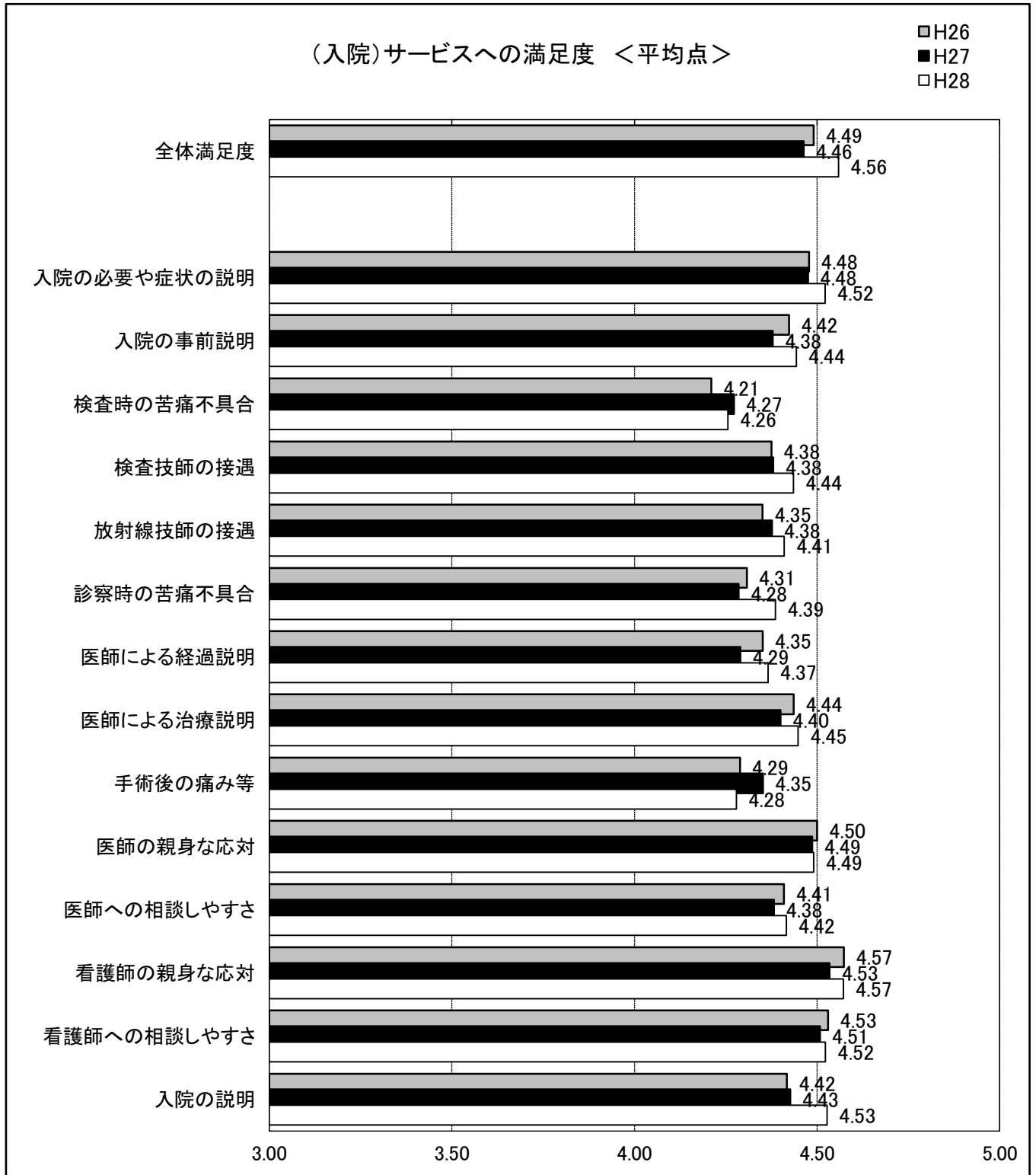
選択肢は、医療にかかわるものとそれ以外に大別できるが、例年と同様に医療にかかわるものが重視されている。

病院を選ぶとき重視するもの



サービスに対する満足度

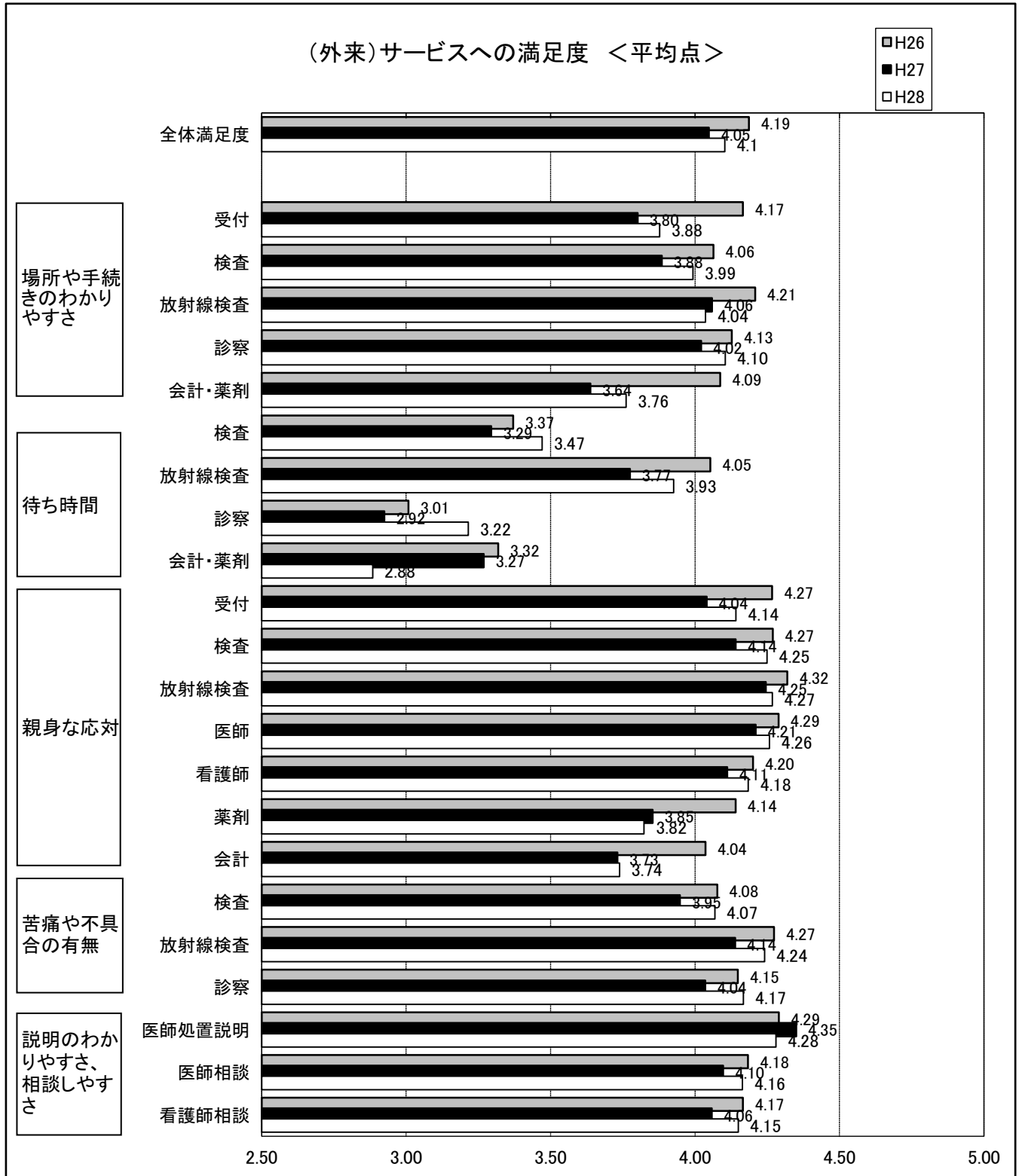
入院に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.56と昨年と同様、概ね良好な評価を受けている。調査項目14中、12項目で昨年度を上回っている。



サービスに対する満足度

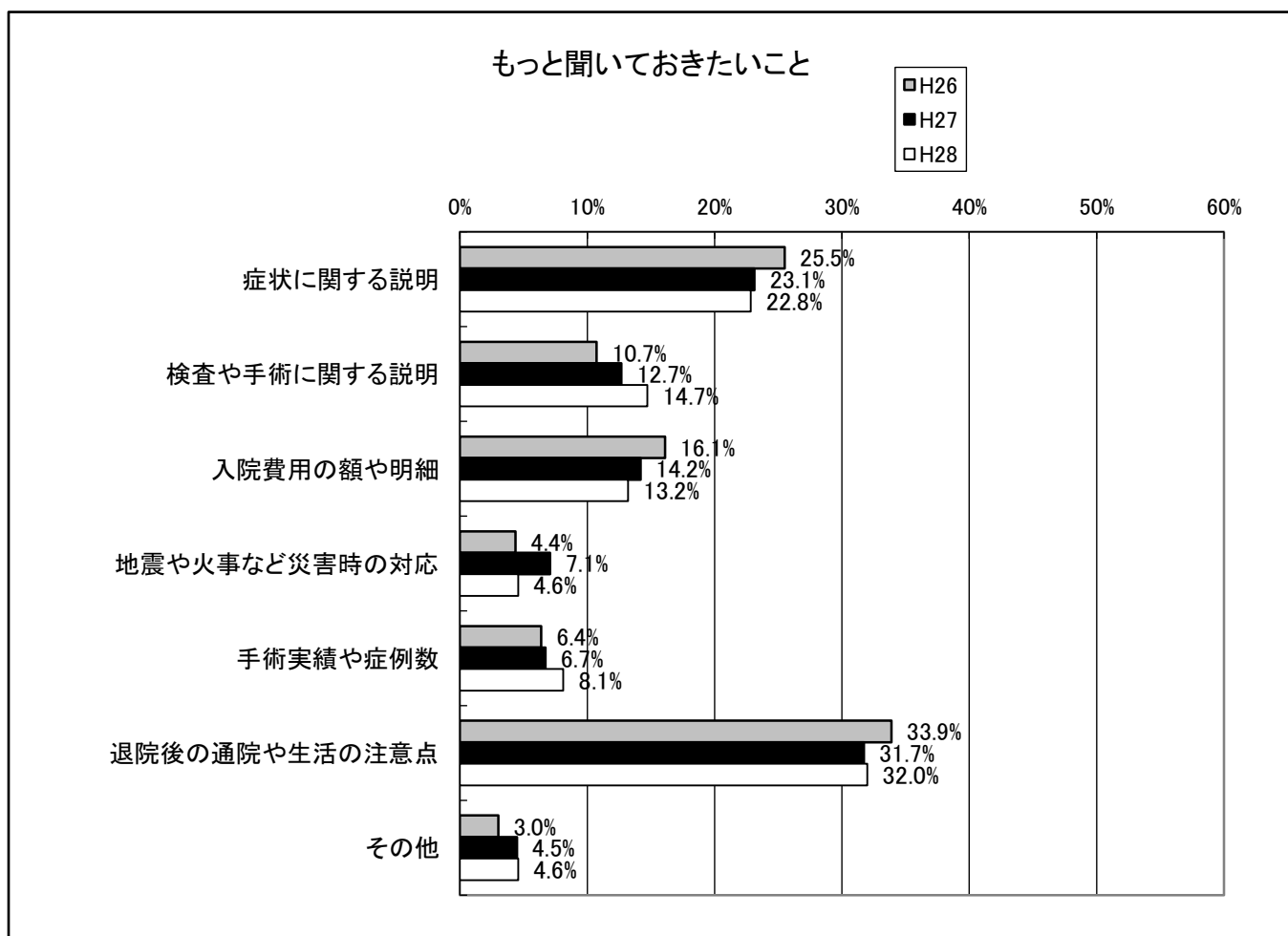
静岡病院 外来

外来に関する満足度は、全体としての平均満足度で5段階中4.10、昨年よりわずかに上回り、概ね良好な評価を受けている。調査項目22中、19項目で昨年度を上回っている。診察の待ち時間が、0.3ポイント増と最も多く増えているが、会計・薬剤の待ち時間が0.39ポイント減と最も多く減少している。



入院中にもっと聞いておきたいこと

例年、「退院後の通院や生活の注意点について聞きたい」が回答者の3人に1人ともっとも多く、今年も同様であった。次いで「症状に関する説明をもっと聞きたい」は前年と同様、「検査や手術に関する説明」が3番目となった。



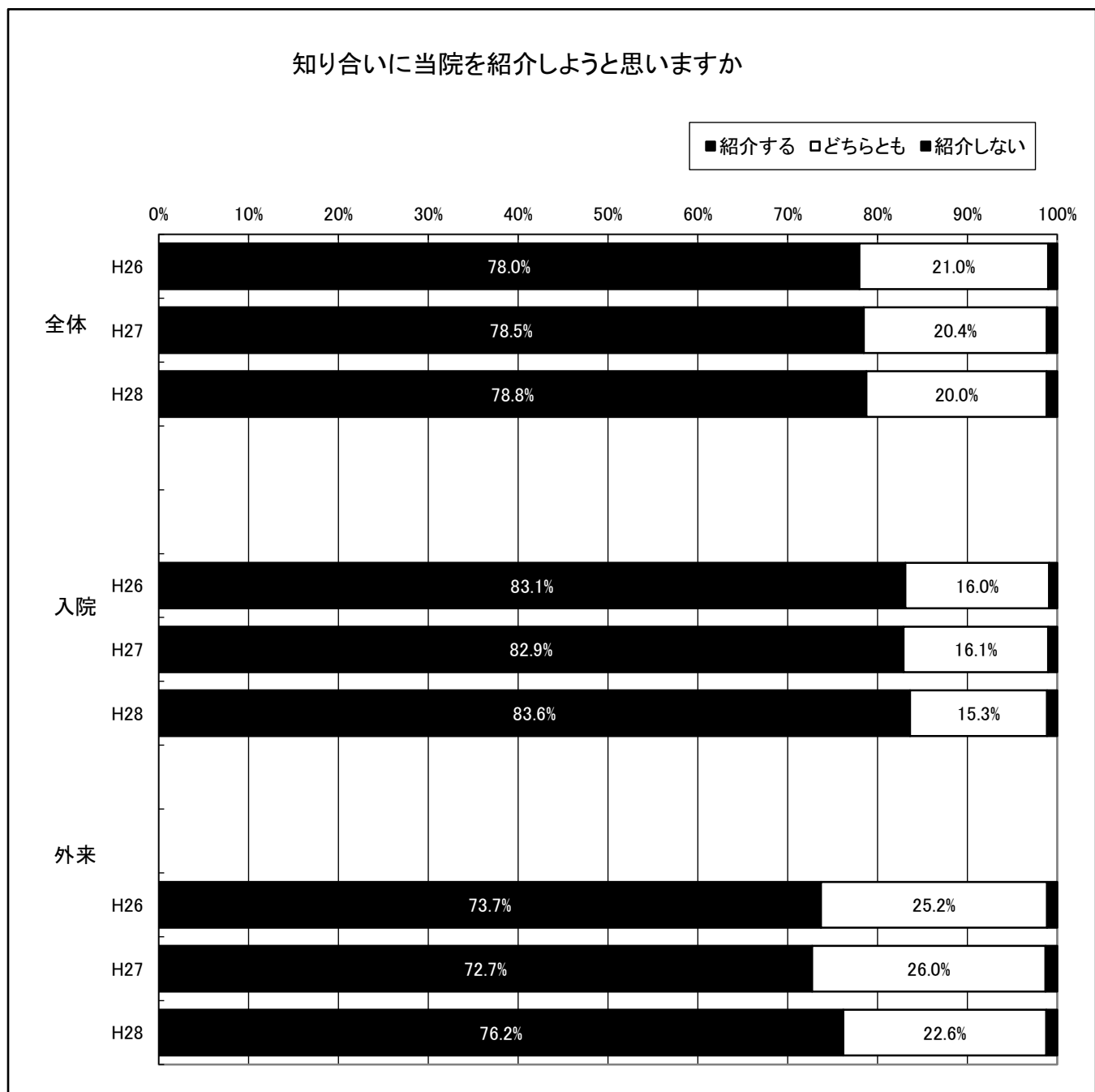
入院中にもっと聞いておきたいこと(その他具体的意見)

~~~~~

- ・術中時の状態と、術後の結果説明
- ・具体的な症状、治療の途中経過及び今後の対応方法をもう少し聞かせてもらえれば、不安が少しは減らせるのでは？
- ・がんケア等
- ・会計を済ませる時、時間がかかることがある。
- ・入院日数
- ・医師が担当する部位にのみ関心があり、他の部分には関心がない。
- ・諸検査の目的(原因究明?)具体的な説明を聞きたいと思います。
- ・手術の時の障害例、感染症にかかった時の理由等。

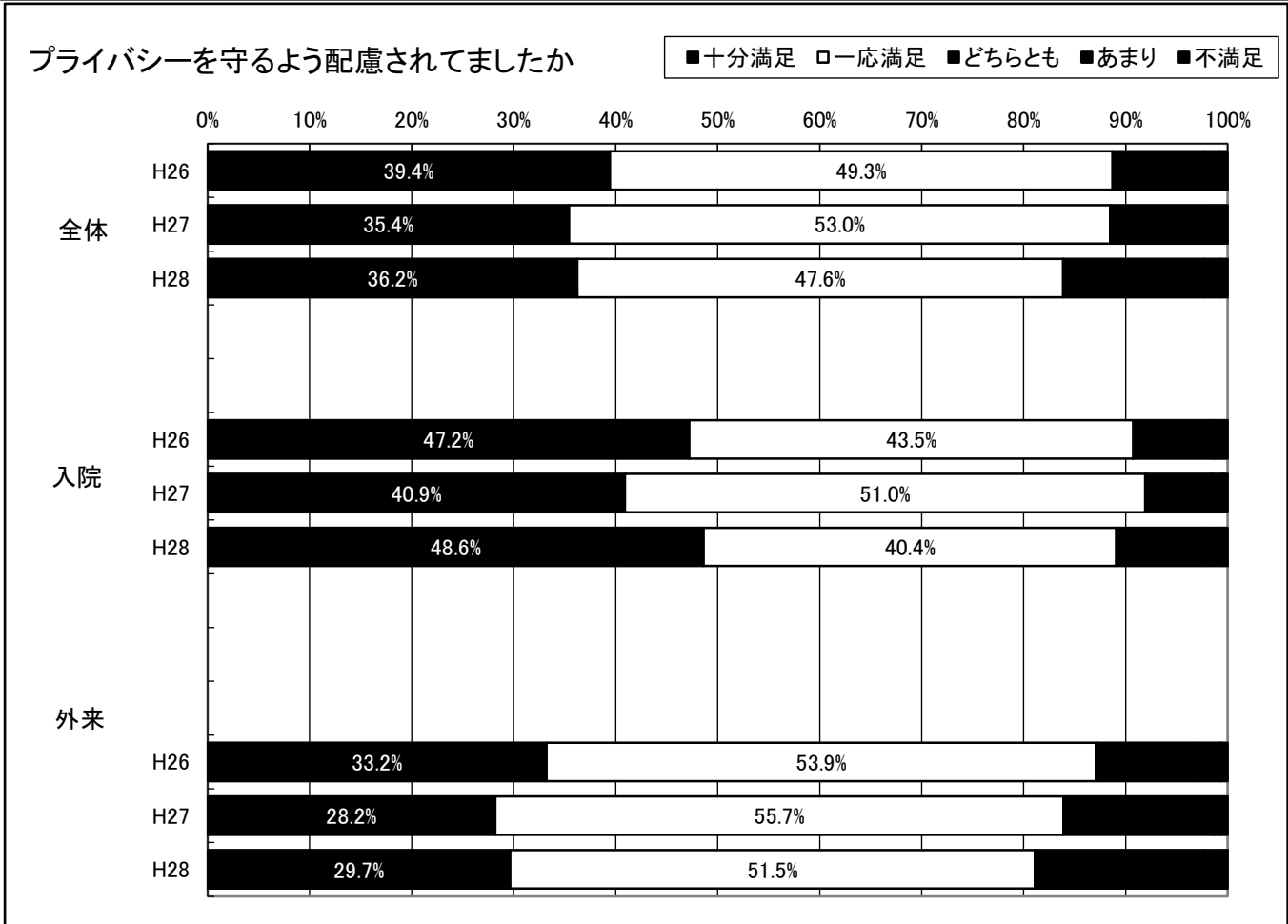
# 当院を紹介しようと思いますか？

知り合いに当院を紹介するかの設問は、入院が83.6%、外来が76.2%で全体では78.8%の方が「紹介しようと思う」と考えている。  
いずれも昨年とほぼ同様の傾向となっている。



# プライバシーへの配慮は？

プライバシーへの配慮については、「満足」としている人が入院では約9割、外来では約8割となっている。入院医については「十分満足」が昨年より7.7%上がったが、「一応満足」が10.6%と下がったため全体では「満足」は、5%少なくなっている。



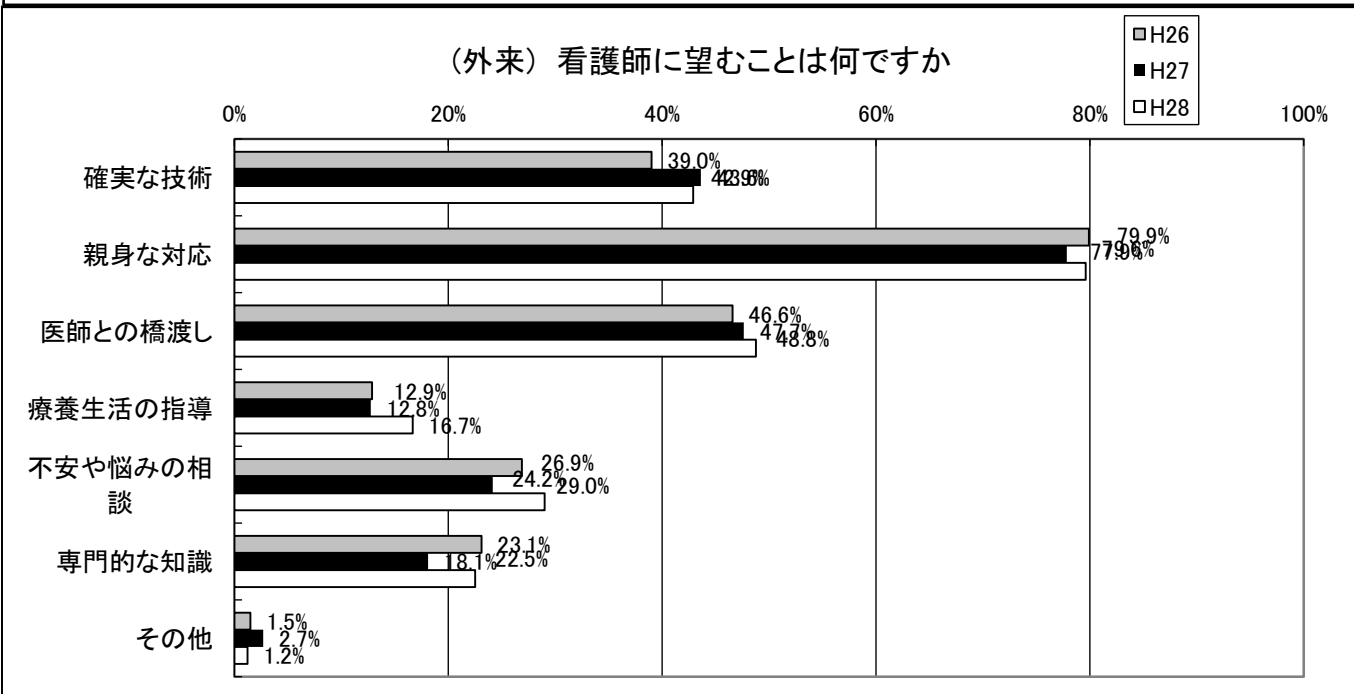
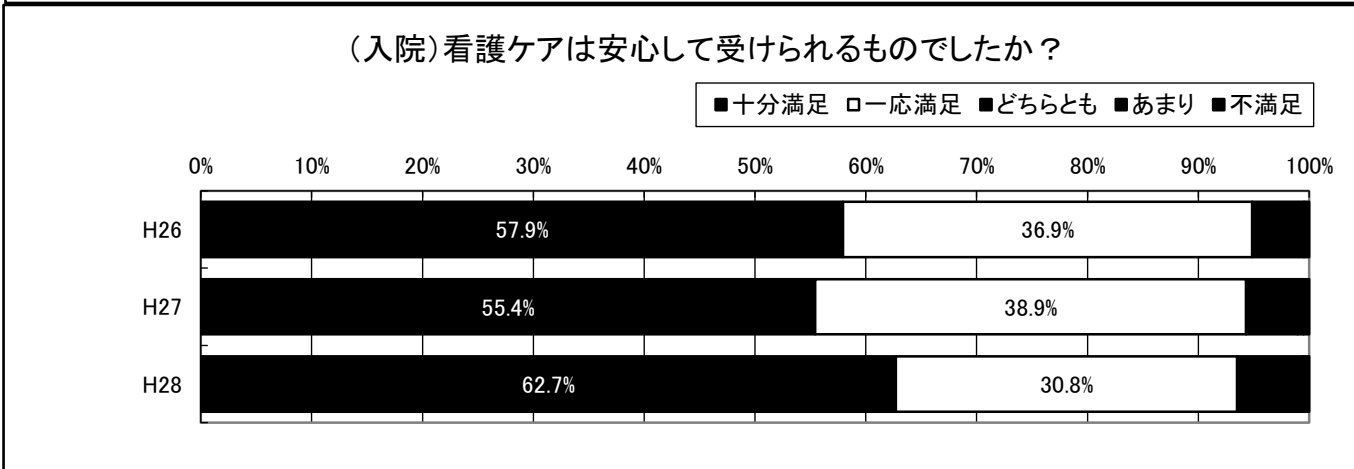
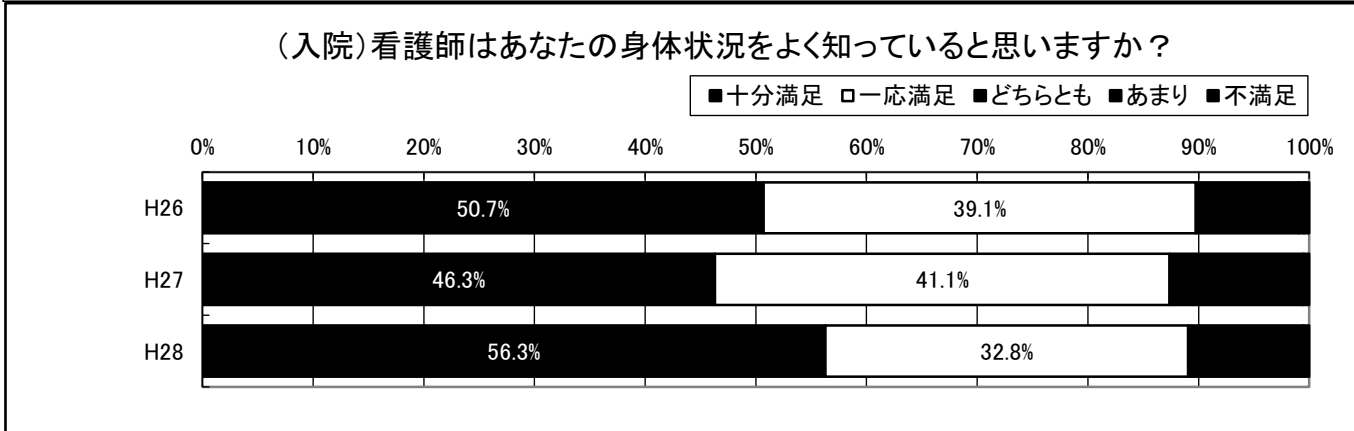
## 満足していない理由(自由記載)

~~~~~

- ・先生の診察が終わり、外の長いすで次回の診察の説明を聞く際にまわりの人々に聞こえている。
- ・入院説明、病気の内容を他の人の前ではしないでほしい。
- ・不満足である。
- ・デリカシーがなかった。
- ・待合の場での説明は内容によっては、してほしくない場合がある。(自分でなくとも、隣の内容まで知ってしまうときがある)
- ・どの受付も。もう少し気が付くように、あとは理解してほしい
- ・入院時の説明は他の入院患者に聞こえないよう配慮していただきたい。

入院患者調査では、身体状況把握に関する設問では、「満足」している人の割合は89.1%、昨年と同程度であるが、「十分満足」している人の割合が、10.0%増加している。ケアの安心度に関する設問では、「満足」している人が、昨年と同程度であるが、「十分満足」の割合が、7.3%伸びている。

また、例年と同様、看護師に望むこと(外来)の設問では、「親身な対応」を望む声が最も多かった。



サービスに対する全体満足度

静岡市立静岡病院

・5段階評価で4または5とした割合は全体の90.6(昨年度89.3)%と増加となった。

5段階	H26				H27				H28			
	入院	外来	合計(人)	%	入院	外来	合計(人)	%	入院	外来	合計(人)	%
1	1	2	3	0.006342	0	1	1	0.003	0	1	1	0.002
2	1	4	5	0.010571	1	3	4	0.012	2	7	9	0.019
3	8	19	27	0.057082	9	22	31	0.092	4	30	34	0.072
4	87	151	238	0.503171	82	81	163	0.484	65	172	237	0.504
5	119	81	200	0.422833	100	38	138	0.409	108	81	189	0.402
合計	216	257	473	1	192	145	337	1	179	291	470	1

サービスに対する全体H26実績 0.926004

H27実績 0.893

H28実績 0.906

