

平成 24 年 度
県立病院患者満足度調査結果

病 院 局

目 次

○ 平成 24 年度県立病院患者満足度調査結果【入院】 . . . P 1

- 問 1 患者さまご本人の性別や年齢等について
- 問 2 医師について
- 問 3 看護師について
- 問 4 検査技師、放射線技師について
- 問 5 薬剤師、栄養士について
- 問 6 院内環境及び病室について
- 問 7 入院生活について
- 問 8 当院を選んだ理由について
- 問 9 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

○ 平成 24 年度県立病院患者満足度調査結果【外来】 . . . P 6

- 問 1 患者さまご本人の性別や年齢等について
- 問 2 案内・受付・会計の職員について
- 問 3 医師について
- 問 4 看護師について
- 問 5 検査技師、放射線技師について
- 問 6 薬剤師、栄養士について
- 問 7 院内環境等について
- 問 8 待ち時間について
- 問 9 当院を選んだ理由について
- 問 10 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

平成24年度県立病院患者満足度調査結果【入院】

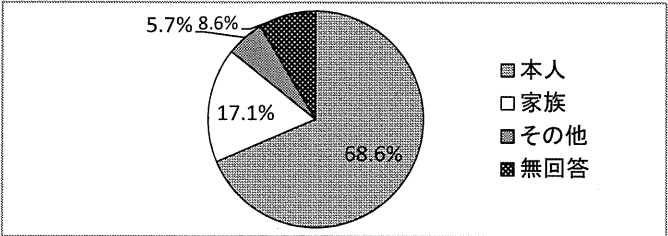
- ・調査対象：宮下病院及び南会津病院の入院患者
- ・調査時期：平成24年11月～平成25年2月の間で、各病院で設定した1週間
- ・サンプル数：35件（うち宮下病院8件、南会津病院27件）

問1 患者さまご本人の性別や年齢等について

- アンケート記入者は、患者さま「本人」が24人（68.6%）、「家族」が6人（17.1%）となっています。
- 患者さまの男女別構成は、「男性」が12人（34.3%）、「女性」が20人（57.1%）となっています。
- 年齢構成については、「80歳以上」が15人（42.9%）と最も多く、以下「50歳代」と「60歳代」が同数で6人（17.1%）、「70歳代」が5人（14.3%）の順になっています。
- 入院回数は、「初めて」が17人（48.6%）、「2回目以上」が16人（45.7%）となっています。
- 入院期間は、「2週間未満」が14人（40.0%）と最も多く、以下「1か月～3か月未満」が8人（22.9%）,「2週間～1か月未満」が6人（17.1%）の順になっています。
- 診療科については、「内科」が19人（33.3%）と最も多く、以下「整形外科」が16人（28.1%）となっています。

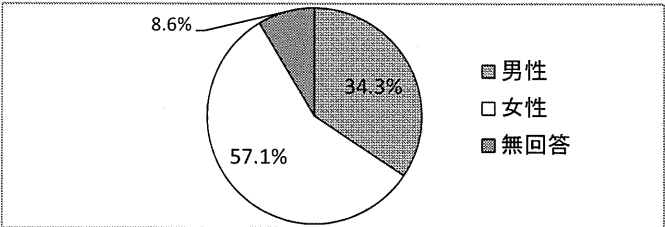
①アンケート記入者

	回答数	構成比
本人	24	68.6%
家族	6	17.1%
その他	2	5.7%
無回答	3	8.6%
合計	35	100.0%



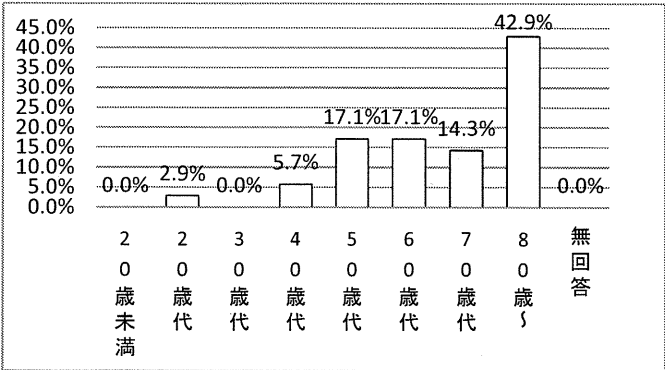
②患者さまの性別

	回答数	構成比
男性	12	34.3%
女性	20	57.1%
無回答	3	8.6%
合計	35	100.0%



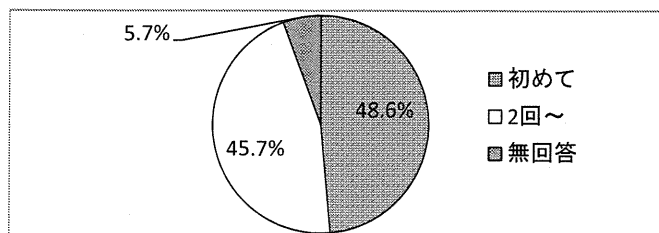
③患者さまの年齢

	回答数	構成比
20歳未満	0	0.0%
20歳代	1	2.9%
30歳代	0	0.0%
40歳代	2	5.7%
50歳代	6	17.1%
60歳代	6	17.1%
70歳代	5	14.3%
80歳～	15	42.9%
無回答	0	0.0%
合計	35	100.0%



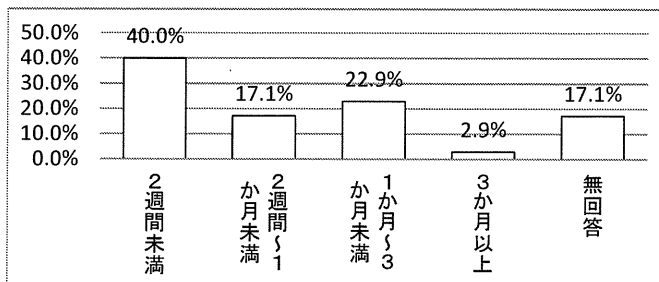
④当院の入院は

	回答数	構成比
初めて	17	48.6%
2回～	16	45.7%
無回答	2	5.7%
合計	35	100.0%



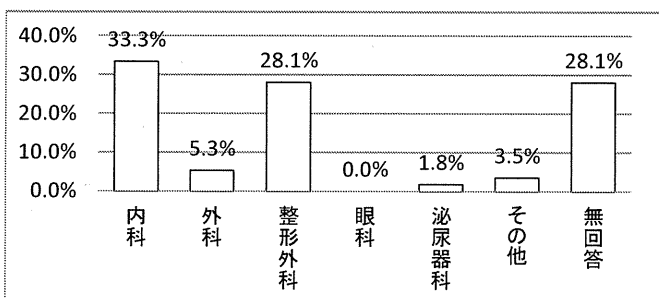
⑤入院期間は

	回答数	構成比
2週間未満	14	40.0%
2週間～1か月未満	6	17.1%
1か月～3か月未満	8	22.9%
3か月以上	1	2.9%
無回答	6	17.1%
合計	35	100.0%



⑥診療科は（複数回答）

	回答数	構成比
内科	19	33.3%
外科	3	5.3%
整形外科	16	28.1%
眼科	0	0.0%
泌尿器科	1	1.8%
その他	2	3.5%
無回答	16	28.1%
合計	57	100.0%

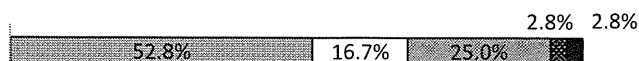


問2 医師について

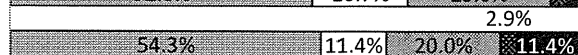
- 病気や治療について、医師からの説明については、52.8%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は69.5%になります。
- 医師は質問しやすい雰囲気だったかについては、54.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は65.7%になります。
- 医師の診察や処置については、54.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は77.2%になります。
- 医師の回診の回数については、57.1%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は62.8%になります。

■満足 □やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無回答

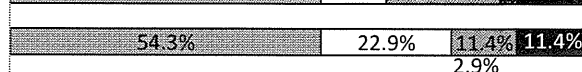
病気や治療についての説明は分かりやすかったですか



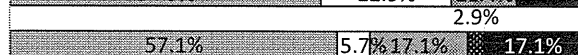
質問しやすい雰囲気でしたか



診察や処置の対応はいかがでしたか



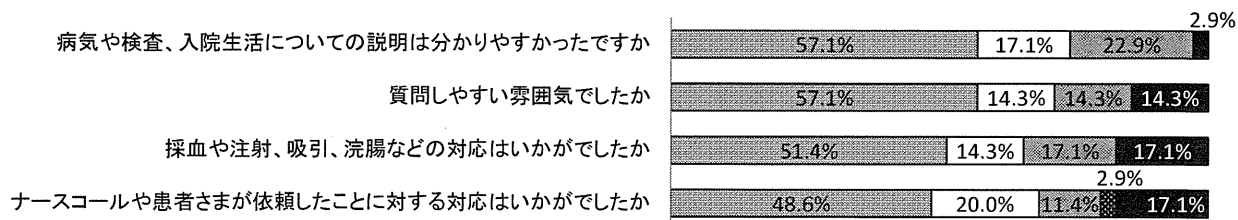
回診の回数はいかがでしたか



問3 看護師について

- 病気や検査、入院生活について、看護師からの説明については、57.1%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は74.2%になります。
- 看護師は質問しやすい雰囲気だったかについては、57.1%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は71.4%になります。
- 採血や注射、吸引、浣腸などの看護師の対応については、51.4%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は65.7%になります。
- ナースコールや患者さまが依頼したことに対する看護師の対応については、48.6%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は68.6%になります。

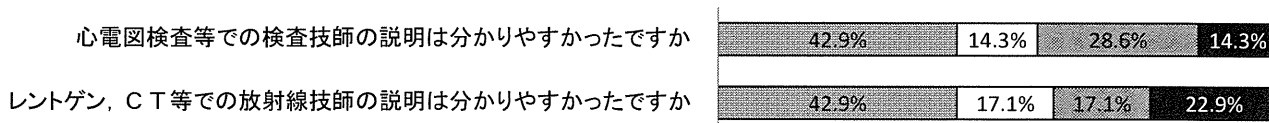
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



問4 検査技師、放射線技師について

- 心電図検査等について、検査技師からの説明については、42.9%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は57.2%になります。
- レントゲン、CT等について、放射線技師からの説明については、42.9%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は60%になります。

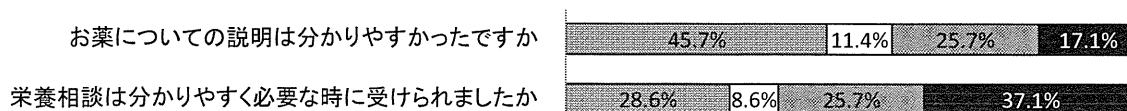
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



問5 薬剤師、栄養士について

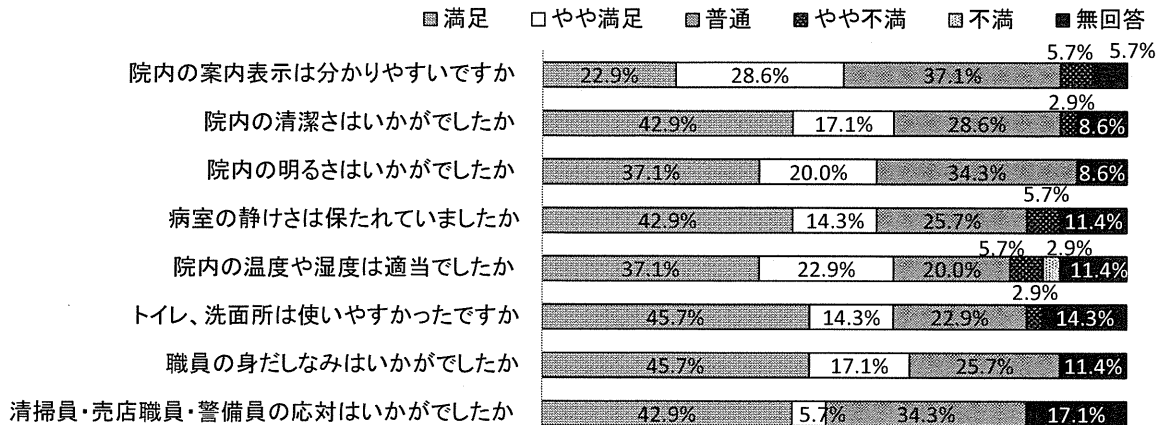
- お薬について、薬剤師からの説明については、45.7%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は57.1%になります。
- 栄養相談は分かりやすく必要な時に受けられたかについては、28.6%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は37.2%になります。（無回答は37.1%）

■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



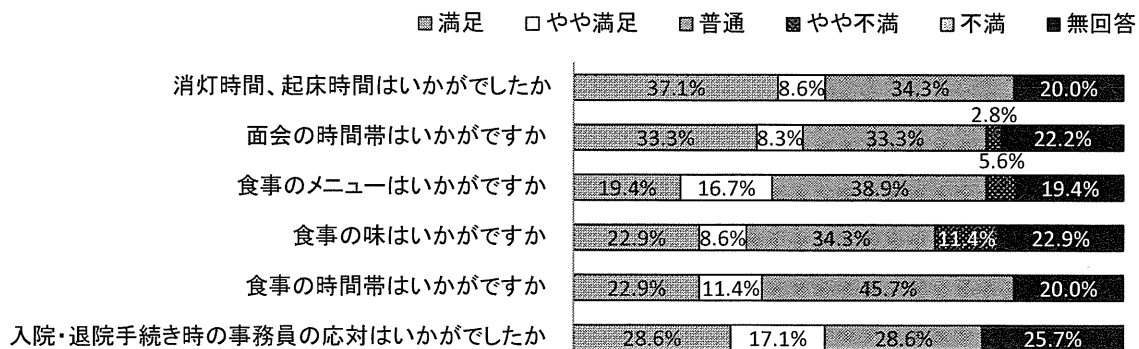
問6 院内環境及び病室について

- 院内環境については、5割～6割が満足又はやや満足と回答していますが、案内表示や、病室の静けさ、院内の温度・湿度の各項目については、5.7%～8.6%がやや不満又は不満と回答しています。
- 職員の身だしなみについては、45.7%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は62.8%になります。
- 清掃員・売店職員・警備員の対応については、42.9%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は48.6%になります。



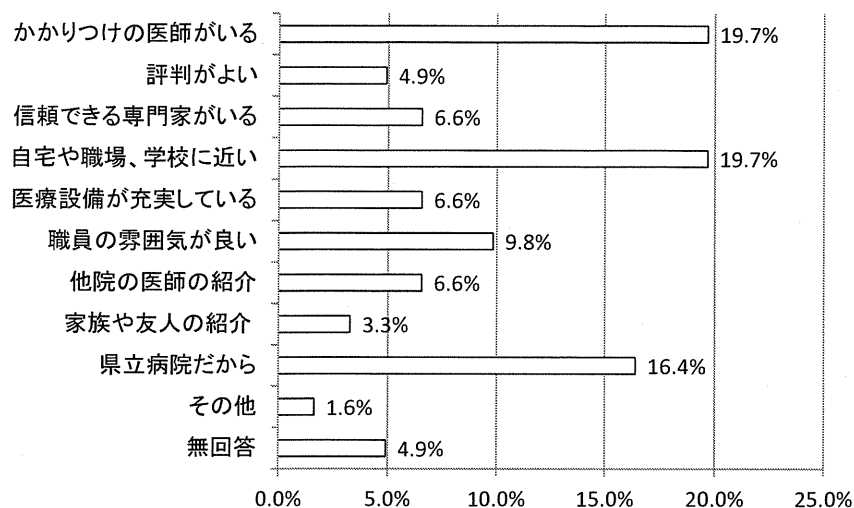
問7 入院生活について

- 消灯時間、起床時間については、37.1%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は45.7%になります。（無回答は20%）
- 面会時間帯については、33.3%が満足に感じています。2.8%がやや不満に感じています。（無回答は22.2%）
- 食事については、2割前後が満足に感じています。食事の味については、1割がやや不満に感じています。（無回答は2割）
- 入院・退院手続き時の事務員の対応については、28.6%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は45.7%になります。（無回答は25.7%）



問8 当院を選んだ理由について(複数回答)

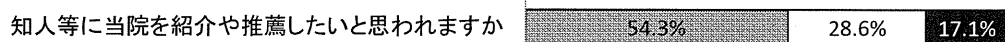
○ 当院を選んだ理由については、「かかりつけの医師がいる」と「自宅や職場に近い」が最も多く、それぞれ19.7%、以下「県立病院だから」が16.4%の順になっています。



問9 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

○ 知人等に当院を紹介や推薦したいかについては、「紹介したい」が54.3%、「どちらともいえない」が28.6%となっています。(無回答は17.1%)

■ 紹介したい □ どちらともいえない ■ したくない ■ 無回答



平成24年度県立病院患者満足度調査結果【外来】

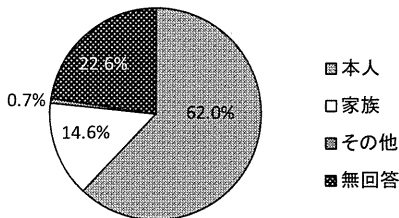
- ・調査対象：宮下病院及び南会津病院の外来患者
- ・調査時期：平成24年11月～平成25年2月の間で、各病院で設定した1週間
- ・サンプル数：137件（うち宮下病院43件、南会津病院94件）

問1 患者さまご本人の性別や年齢等について

- アンケート記入者は、患者さま「本人」が85人（62.0%）、「家族」が20人（14.6%）となっています。
- 患者さまの男女別構成は、「男性」が51人（37.2%）、「女性」が66人（48.2%）となっています。
- 年齢構成については、「80歳以上」が38人（27.7%）と最も多く、以下「60歳代」が32人（23.4%）、「70歳代」が29人（21.2%）、「50歳代」が16人（11.7%）の順になっています。
- 来院回数は、「初めて」が2人（1.5%）、「2回目以上」が113人（82.5%）となっています。
- 診療科については、「内科」が77人（51.0%）と最も多く、以下「整形外科」が27人（17.9%）となっています。

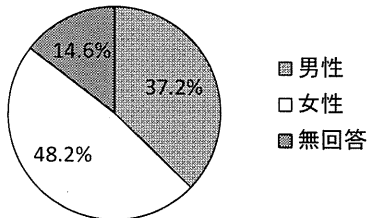
①アンケート記入者

	回答数	構成比
本人	85	62.0%
家族	20	14.6%
その他	1	0.7%
無回答	31	22.6%
合計	137	100.0%



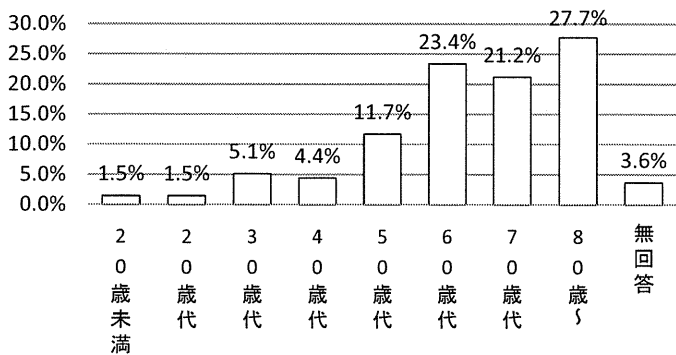
②患者さまの性別

	回答数	構成比
男性	51	37.2%
女性	66	48.2%
無回答	20	14.6%
合計	137	100.0%



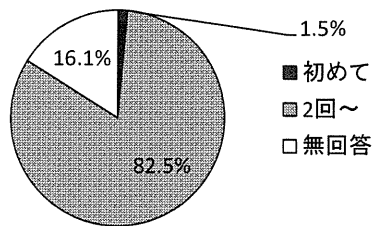
③患者さまの年齢

	回答数	構成比
20歳未満	2	1.5%
20歳代	2	1.5%
30歳代	7	5.1%
40歳代	6	4.4%
50歳代	16	11.7%
60歳代	32	23.4%
70歳代	29	21.2%
80歳～	38	27.7%
無回答	5	3.6%
合計	137	100.0%



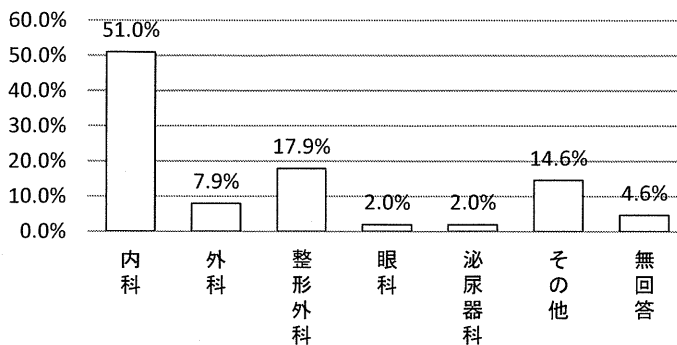
④来院回数

	回答数	構成比
初めて	2	1.5%
2回～	113	82.5%
無回答	22	16.1%
合計	137	100.0%



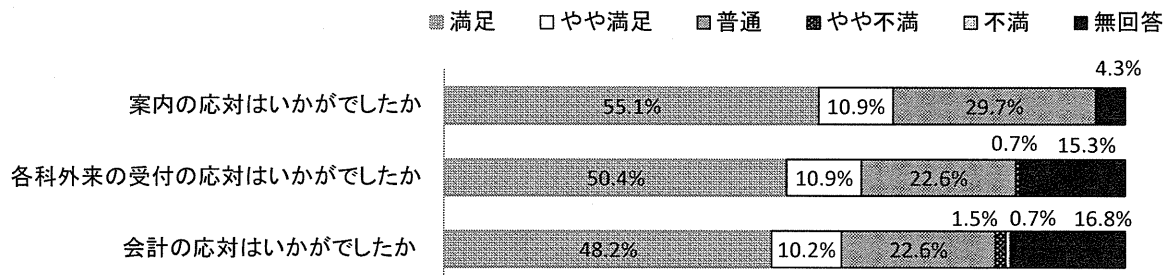
⑤診療科（複数回答）

	回答数	構成比
内科	77	51.0%
外科	12	7.9%
整形外科	27	17.9%
眼科	3	2.0%
泌尿器科	3	2.0%
その他	22	14.6%
無回答	7	4.6%
合計	151	100.0%



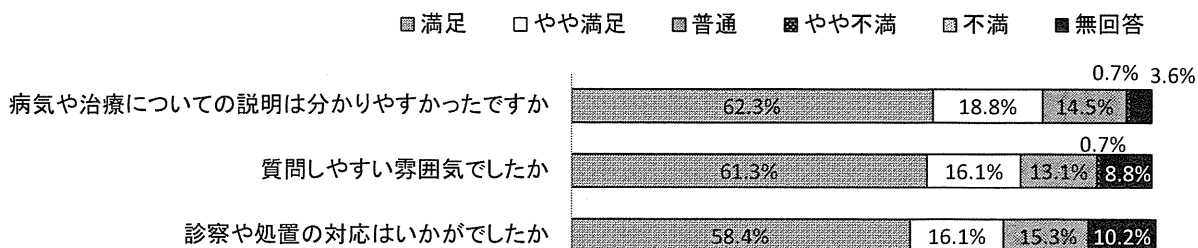
問2 案内・受付・会計の職員について

- 案内の対応については、55.1%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は66%になります。
- 各科外来の受付の対応については、50.4%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は61.3%になります。
- 会計の対応については、48.2%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は58.4%になります。



問3 医師について

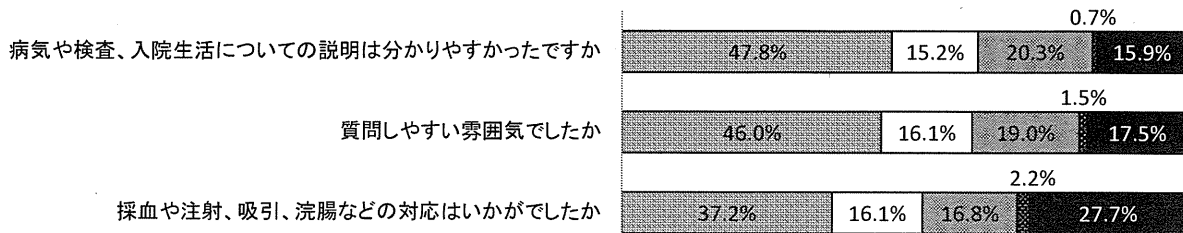
- 病気や治療について、医師からの説明については、62.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は81.1%になります。
- 医師は質問しやすい雰囲気だったかについては、61.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は77.4%になります。
- 医師の診察や処置については、58.4%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は74.5%になります。



問4 看護師について

- 病気や検査、入院生活について、看護師からの説明については、47.8%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は63%になります。
- 看護師は質問しやすい雰囲気だったかについては、46.0%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は62.1%になります。
- 採血や注射、吸引、浣腸などの看護師の対応については、37.2%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は53.3%になります。

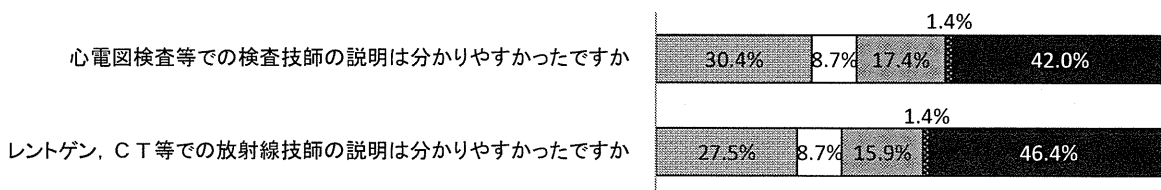
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 □ 不満 ■ 無回答



問5 検査技師、放射線技師について

- 心電図検査等について、検査技師からの説明については、30.4%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は39.1%になります。（無回答は42.0%）
- レントゲン、CT等について、放射線技師からの説明については、27.5%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は36.2%になります。（無回答は46.4%）

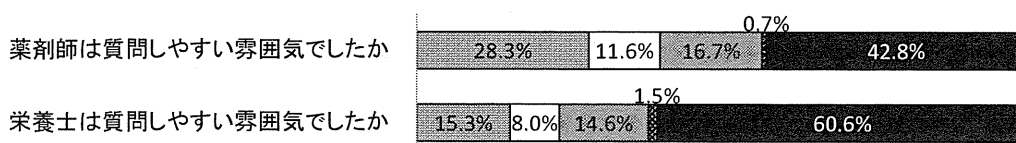
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 □ 不満 ■ 無回答



問6 薬剤師、栄養士について

- 薬剤師は質問しやすい雰囲気だったかについては、28.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は39.9%になります。（無回答は42.8%）
- 栄養士は質問しやすい雰囲気だったかについては、15.3%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は23.3%になります。（無回答は60.6%）

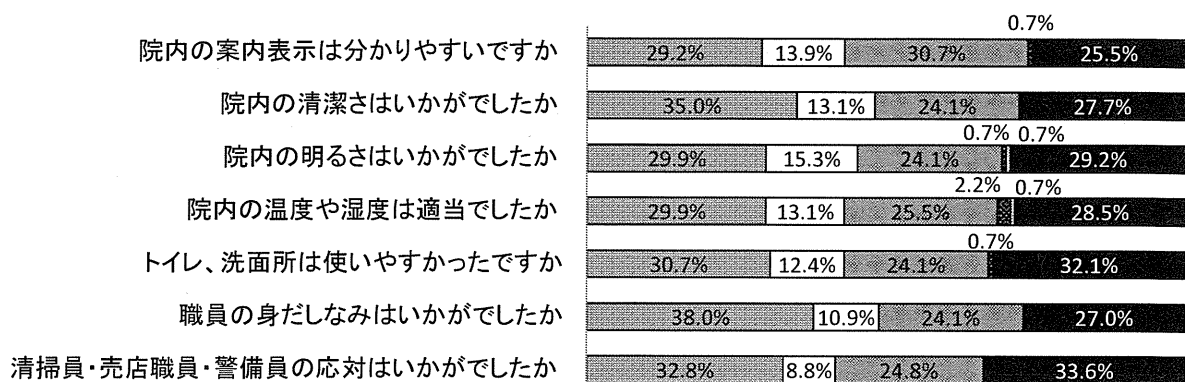
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 □ 不満 ■ 無回答



問7 院内環境等について

- 院内環境については、3割前後が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は4割になります。
- 職員の身だしなみについては、38.0%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は48.9%になります。
- 清掃員・売店職員・警備員の対応については、32.8%が満足に感じています。やや満足を含めると満足度は41.6%になります。

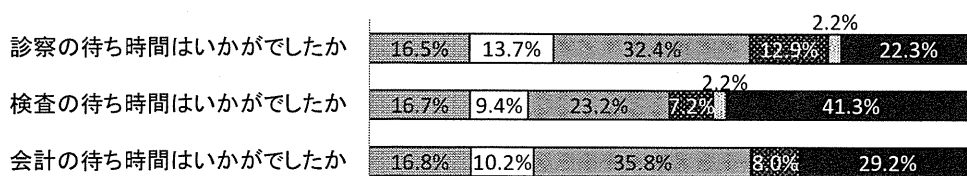
■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



問8 待ち時間について

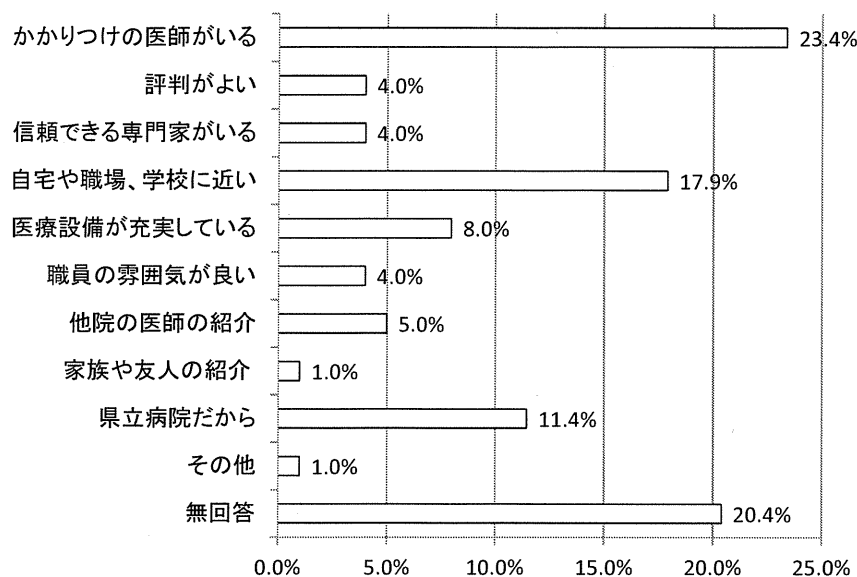
- 診察の待ち時間については、30.2%が満足又はやや満足と回答していますが、15.1%がやや不満又は不満と回答しています。
- 検査の待ち時間については、26.1%が満足又はやや満足と回答していますが、9.4%がやや不満又は不満と回答しています。
- 会計の待ち時間については、27%が満足又はやや満足と回答していますが、8.0%がやや不満と回答しています。

■ 満足 □ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 無回答



問9 当院を選んだ理由について(複数回答)

○ 当院を選んだ理由については、「かかりつけの医師がいる」が23.4%と最も多く、以下「自宅や職場に近い」が17.9%、「県立病院だから」が11.4%の順になっています。



問10 知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

○ 知人等に当院を紹介や推薦したいかについては、「紹介したい」が32.8%、「どちらともいえない」が37.2%となっています。(無回答は29.9%)

■ 紹介したい □ どちらともいえない ■ したくない ■ 無回答

知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか

