令和2年　患者満足度アンケート調査結果

調査期間

病棟：令和2年11月 9日（月）より1ヶ月間

外来：令和2年11月16日（月）・18日（水）・19日（木）
24日（火）・25日（水）・26日（木）

透析：令和2年　11月16日（月）より約1週間

配布数

病棟　32枚　　外来230枚　　透析147枚

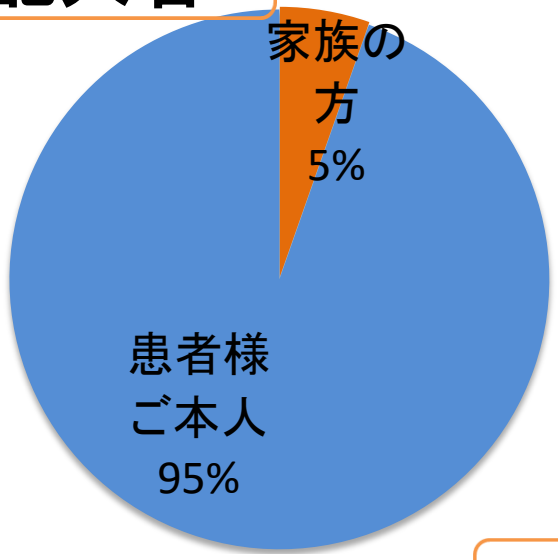
回収枚数

病棟	23枚	72%
外来	223枚	97%
透析	99枚	67%

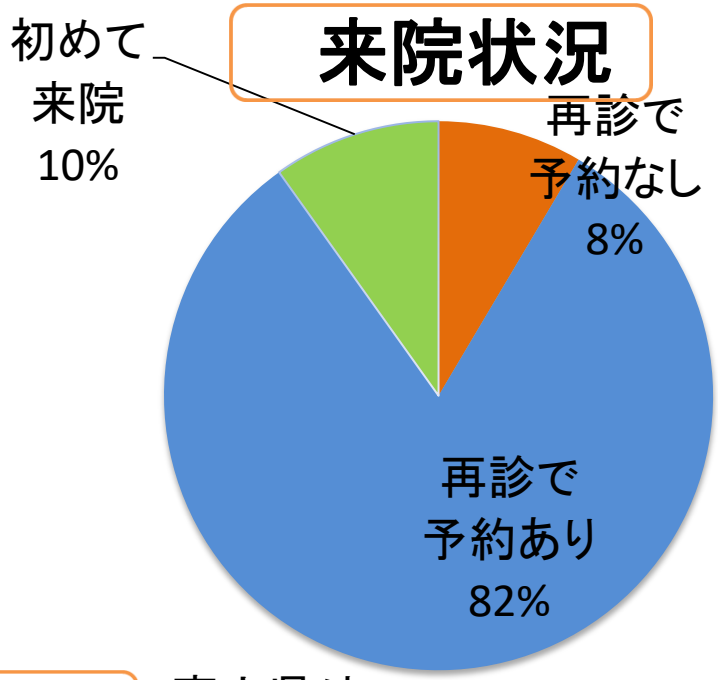
令和2年　外来

満足度調査アンケート結果

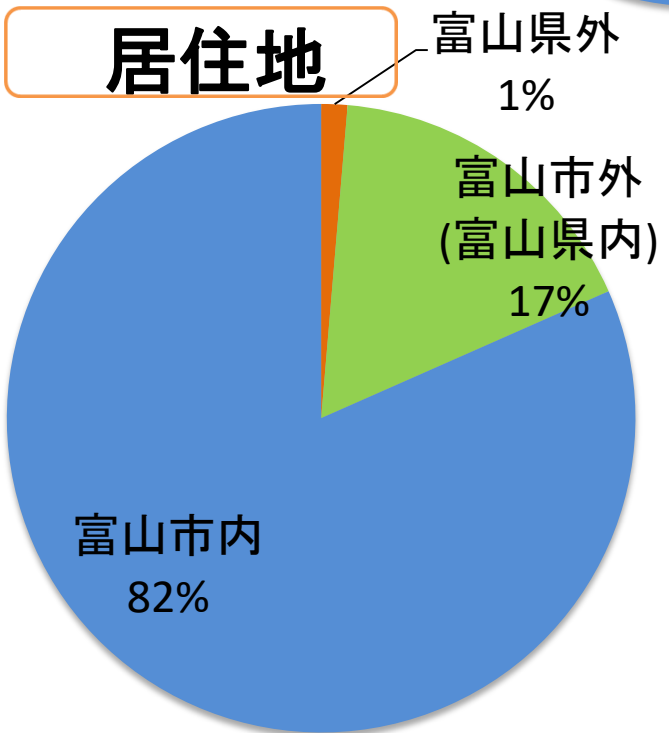
記入者

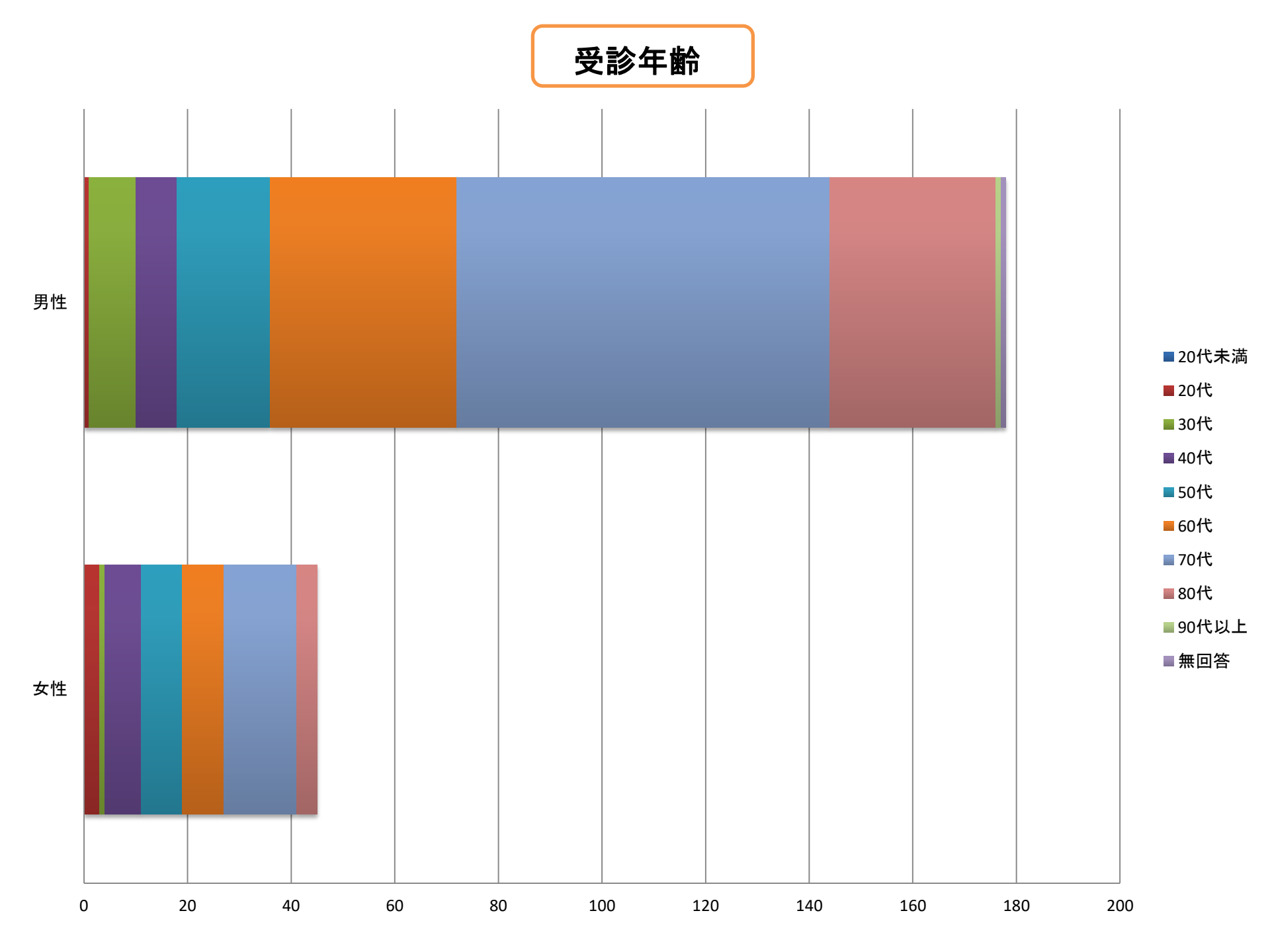

家族の方
5%
患者様ご本人
95%

来院状況

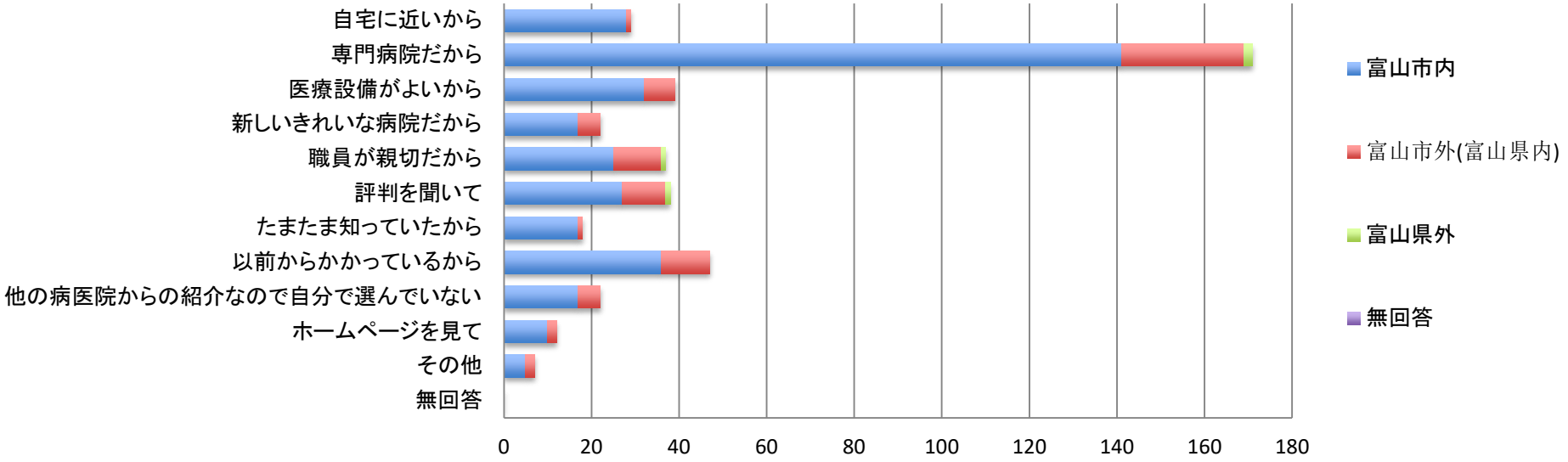

初めて来院
10%
再診で予約なし
8%
再診で予約あり
82%

居住地

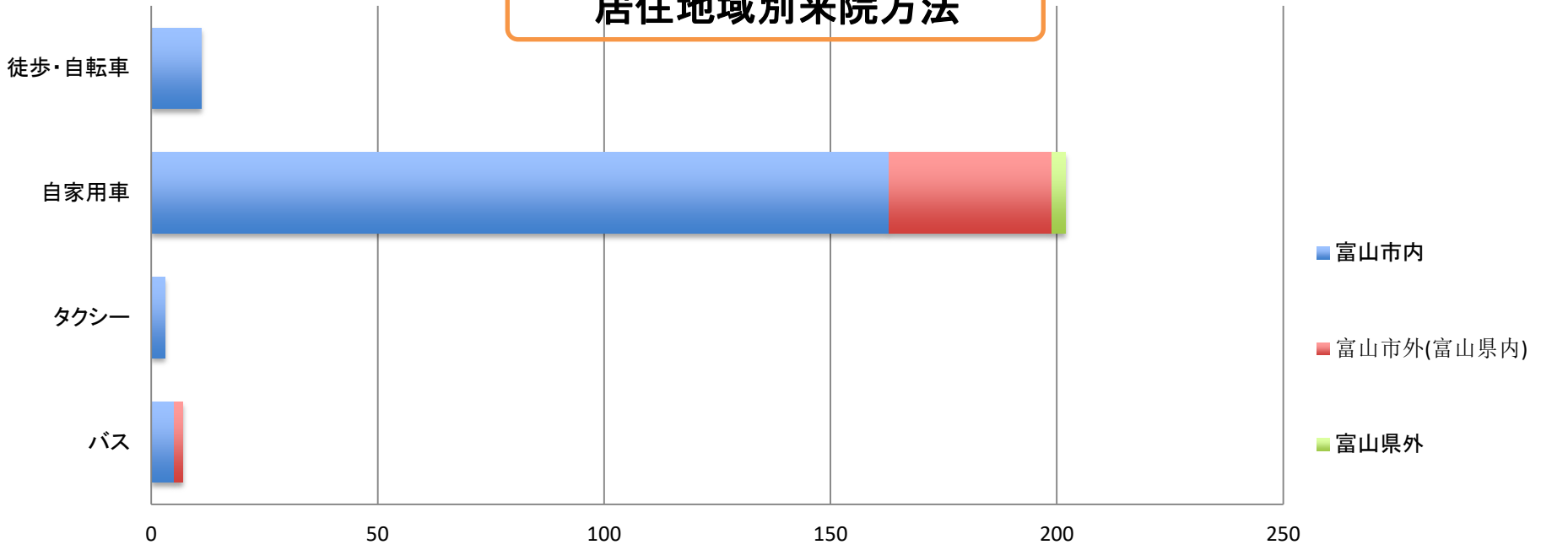

富山県外
1%
富山市外(富山県内)
17%
富山市内
82%


受診年齢
男性
女性
0
20
40
60
80
100
120
140
160
180
200
20代未満
20代
30代
40代
50代
60代
70代
80代
90代以上
無回答

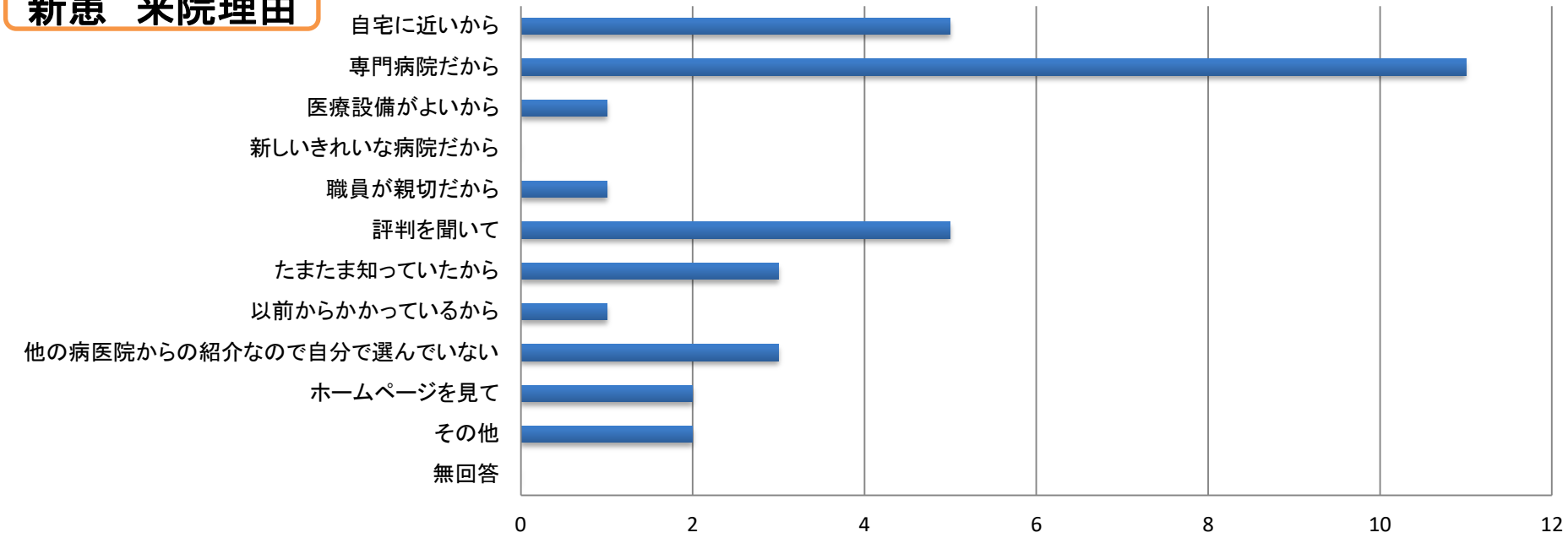
居住地域と来院選択理由



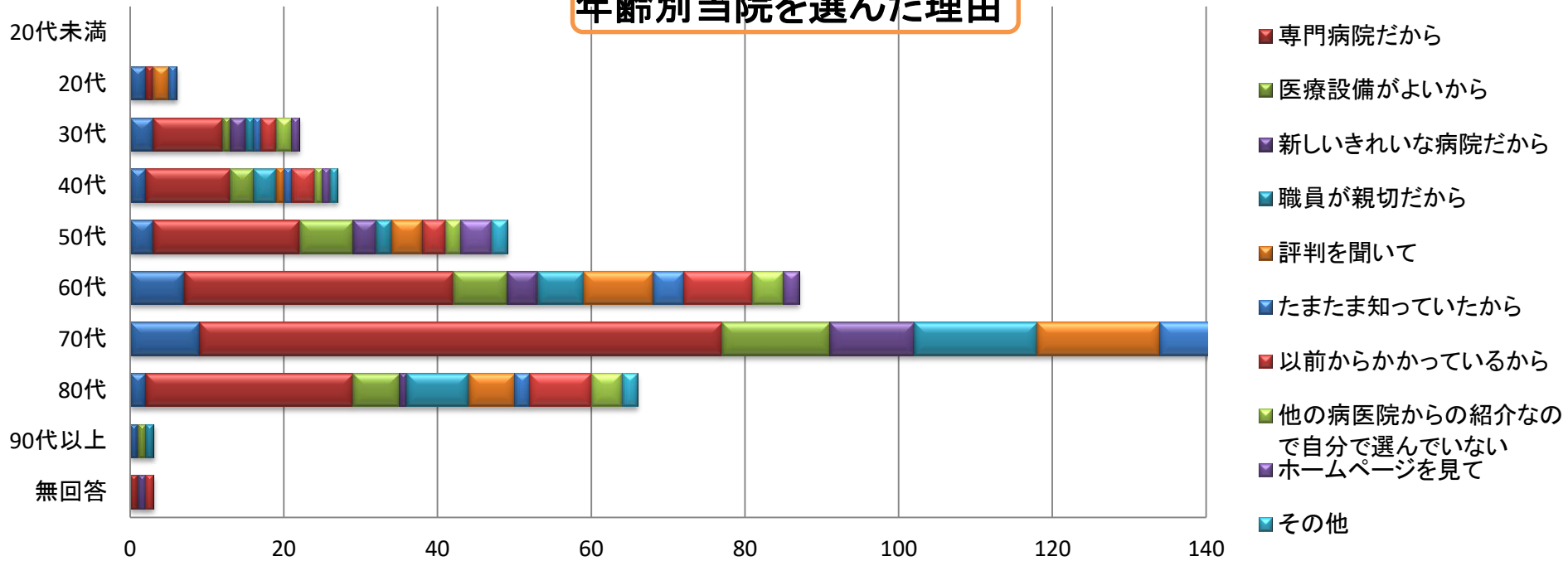
居住地域別来院方法



新患　来院理由

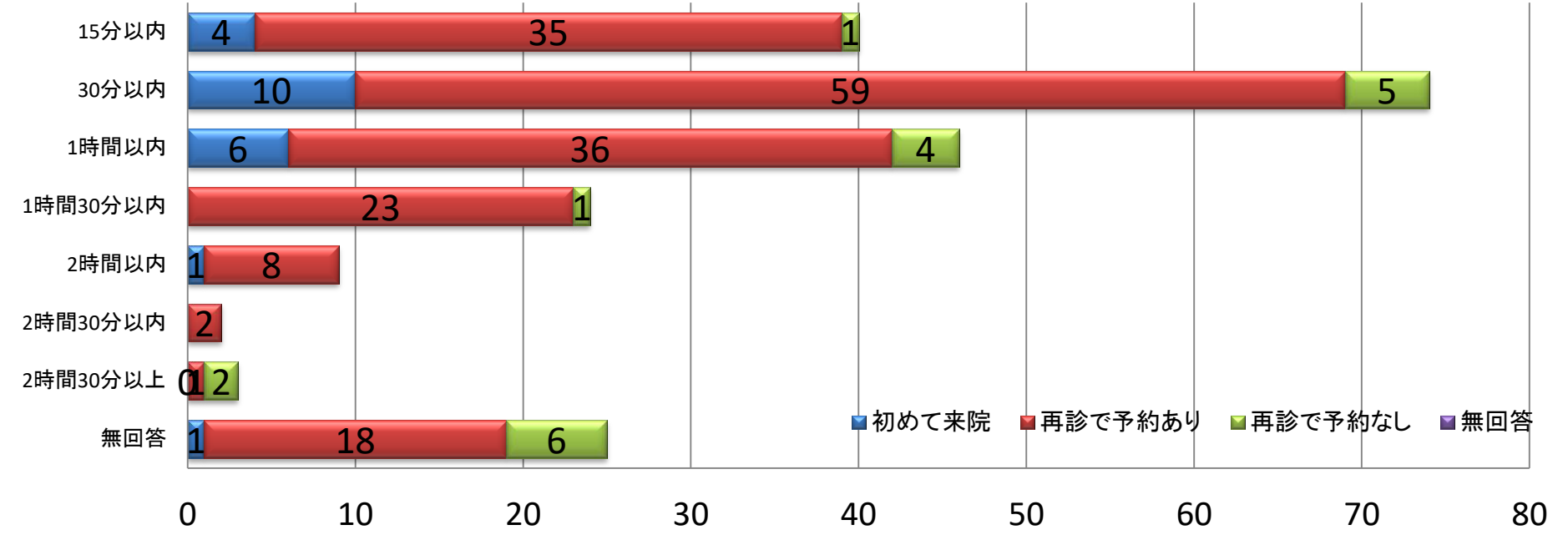


年齢別当院を選んだ理由

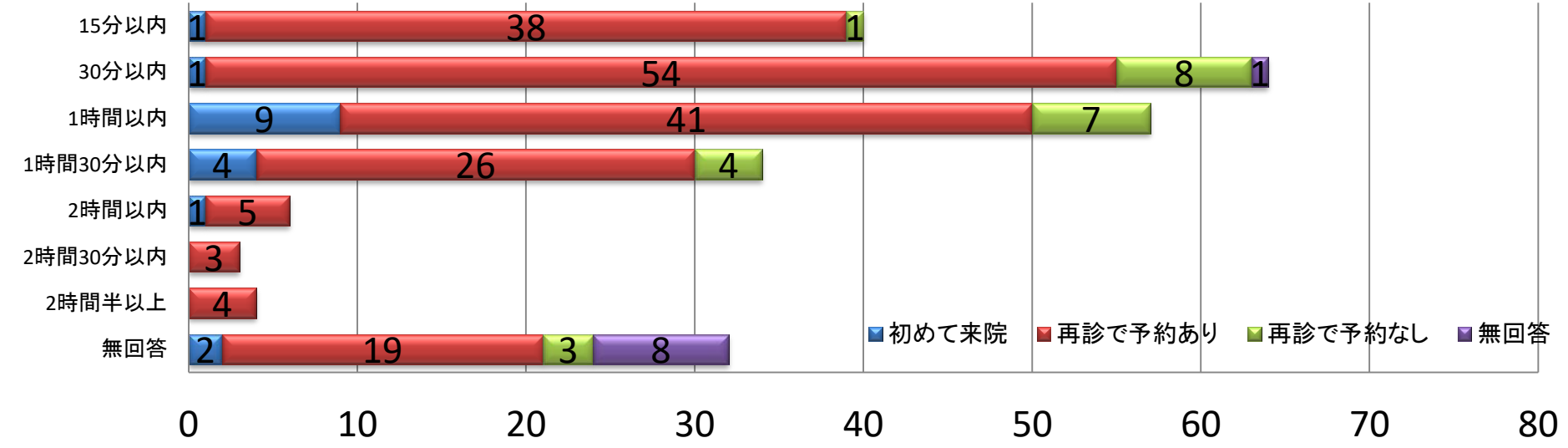


R2年度

予約の有無と待ち時間

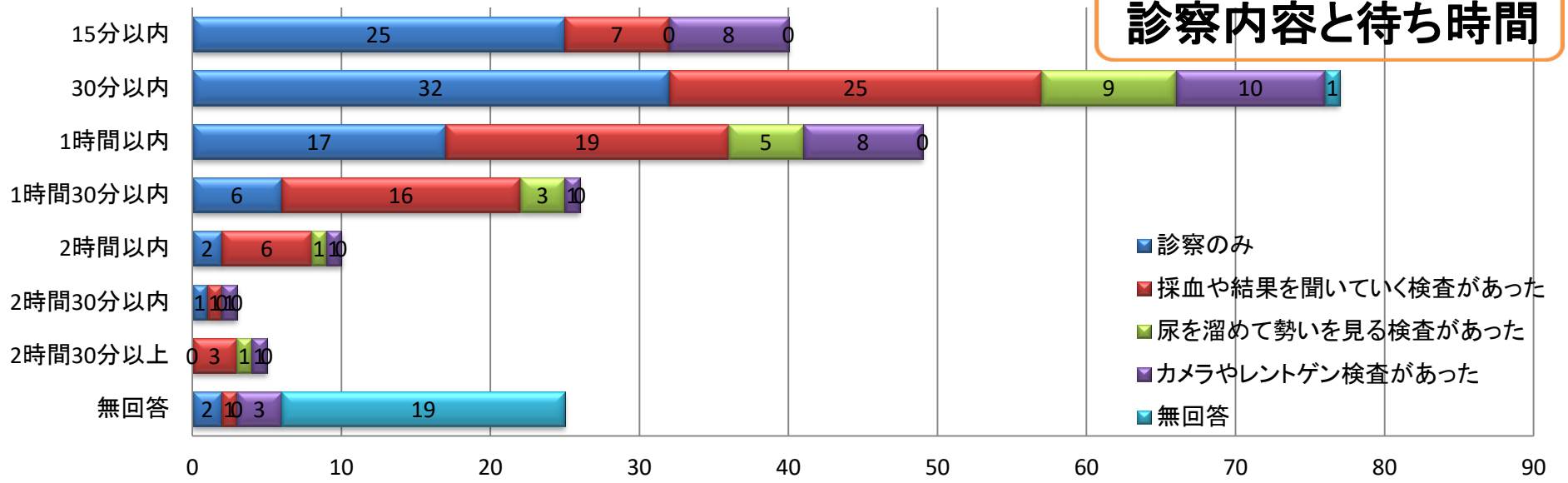


R1年度

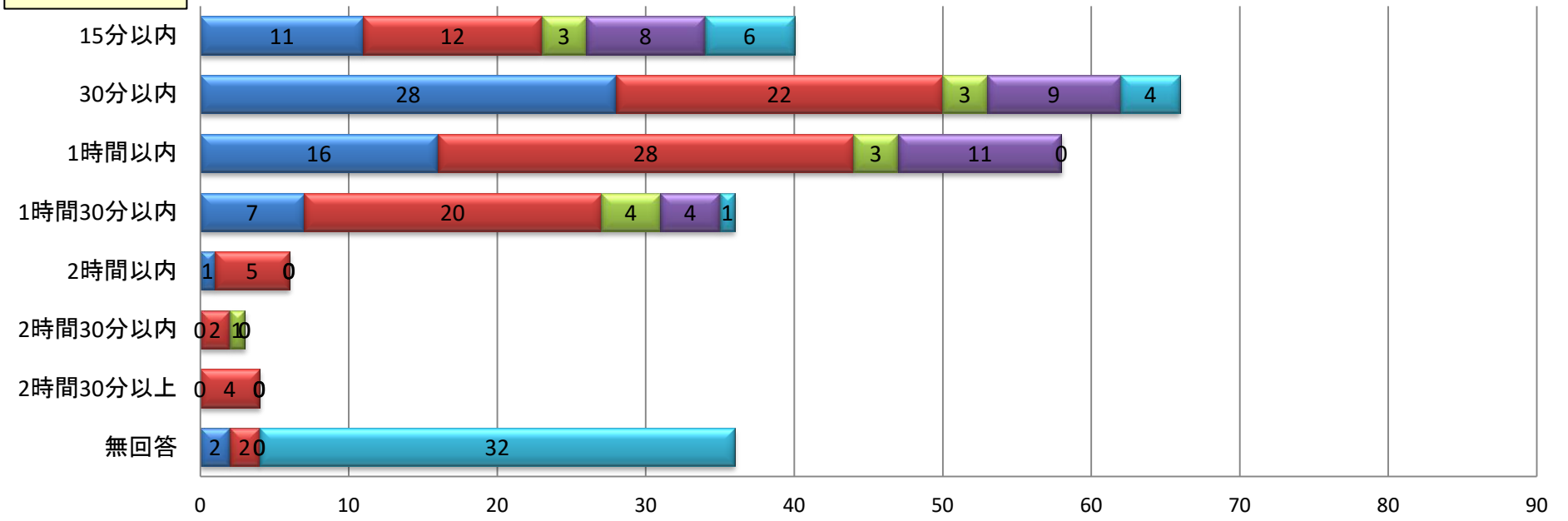


診察内容と待ち時間

R2年度

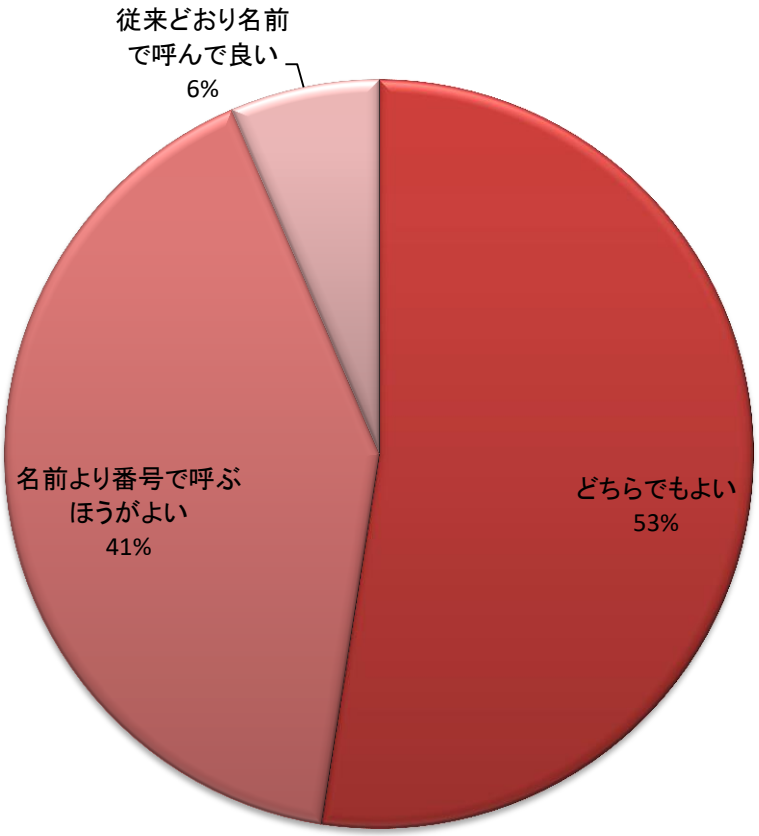


R1年度

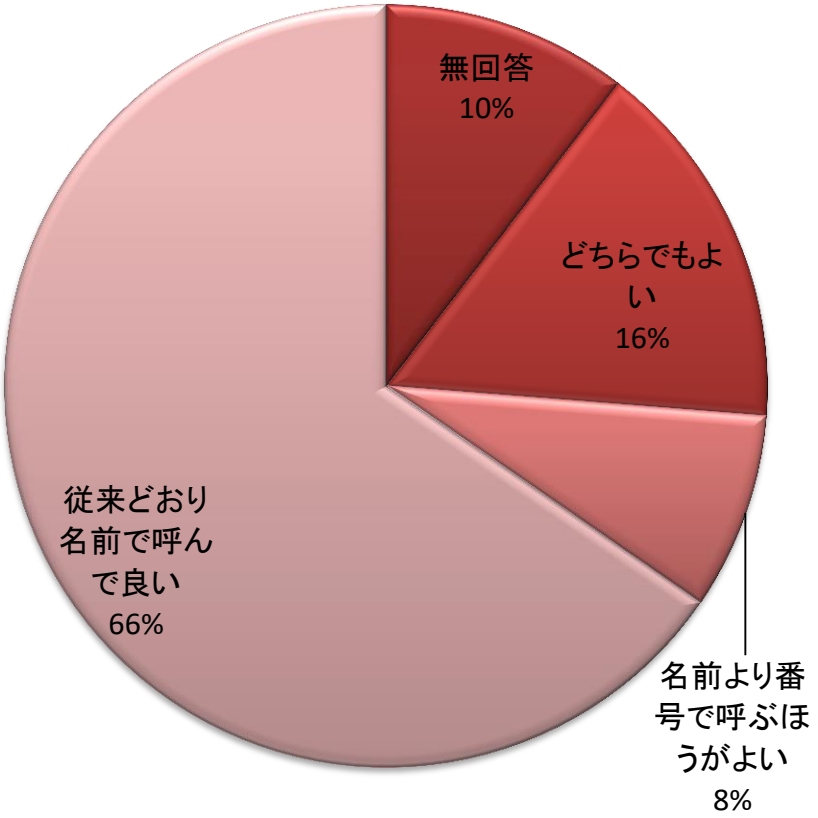


呼び出し方法

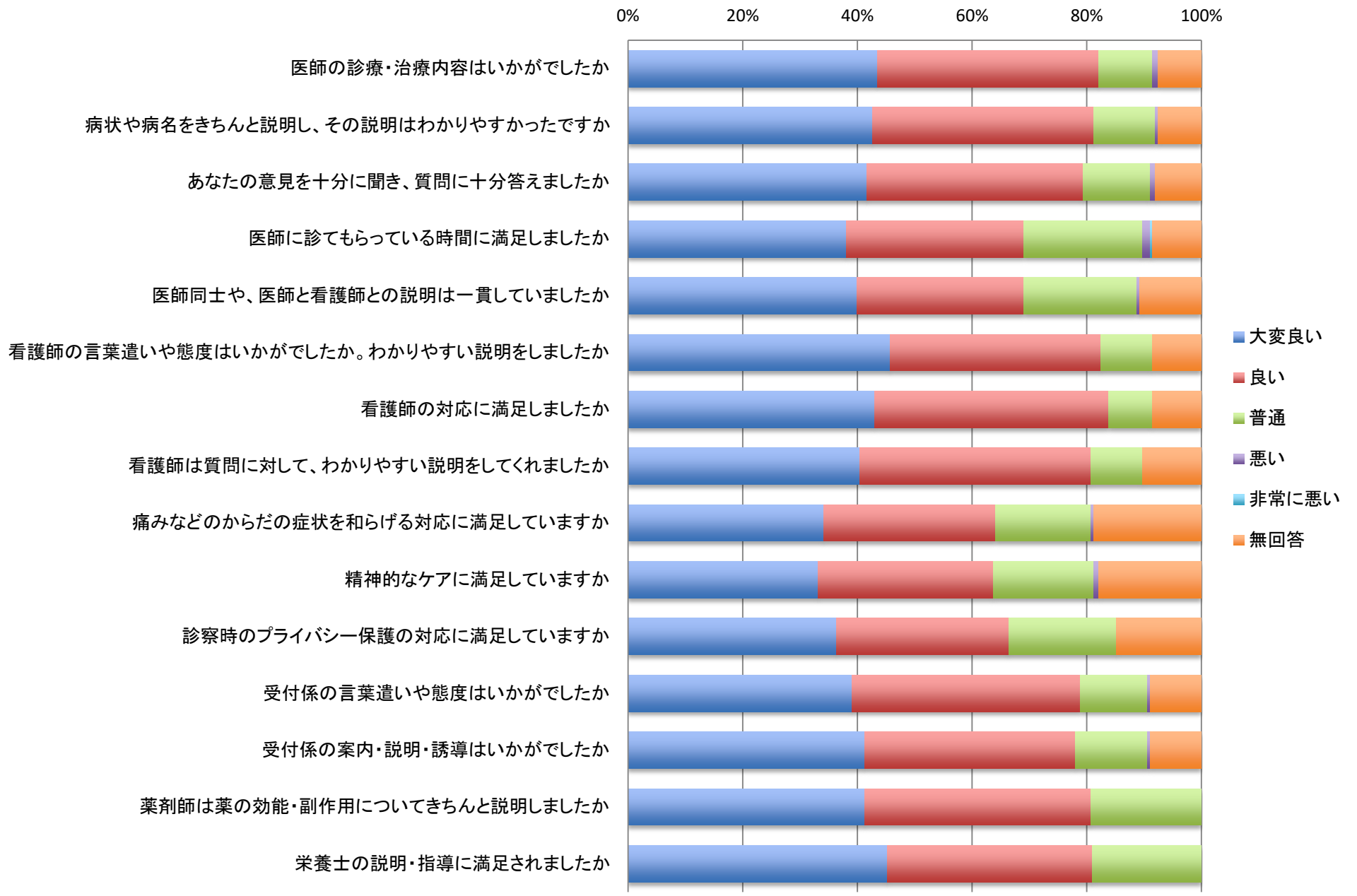
R2年度



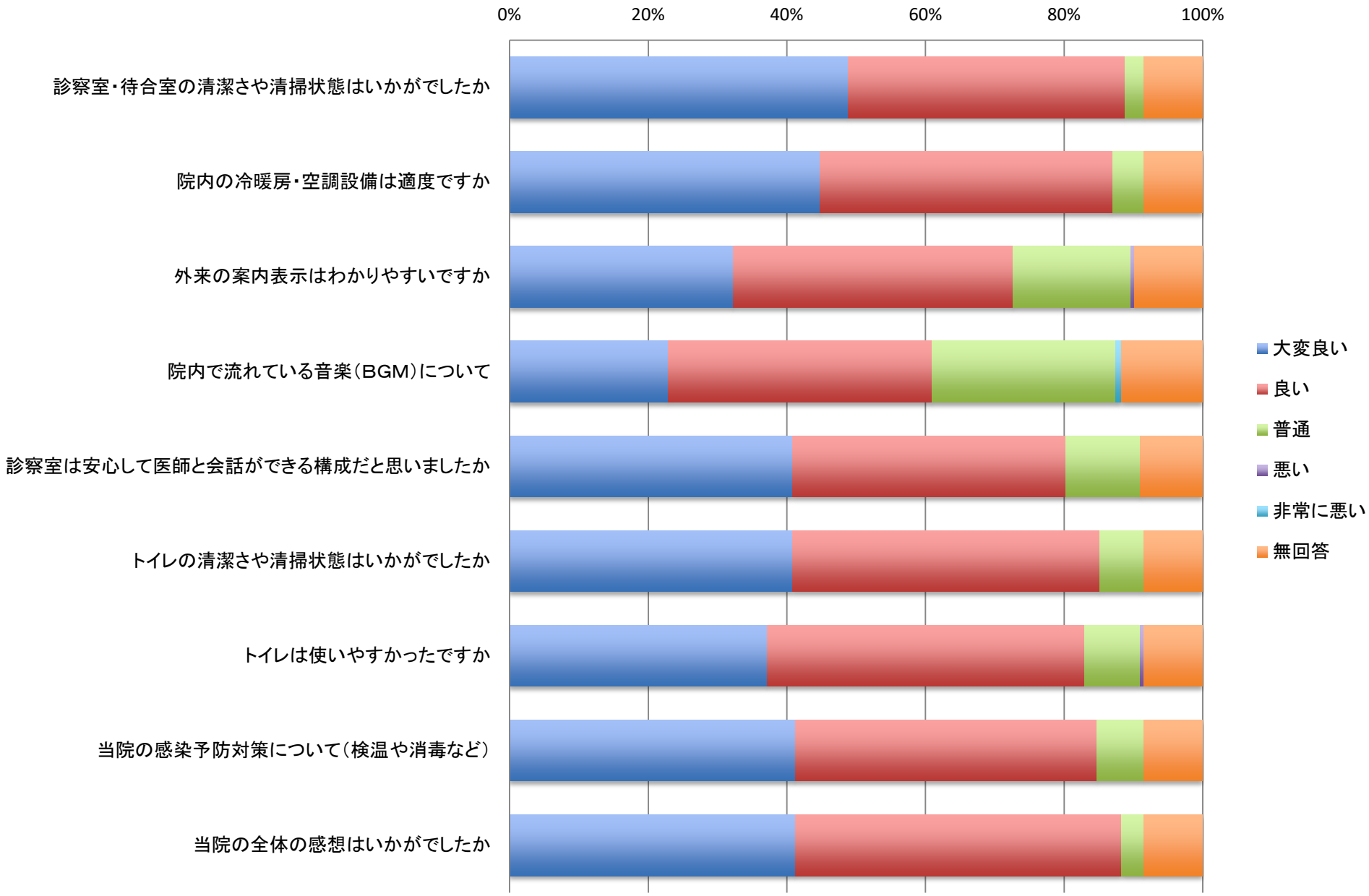
R1年度

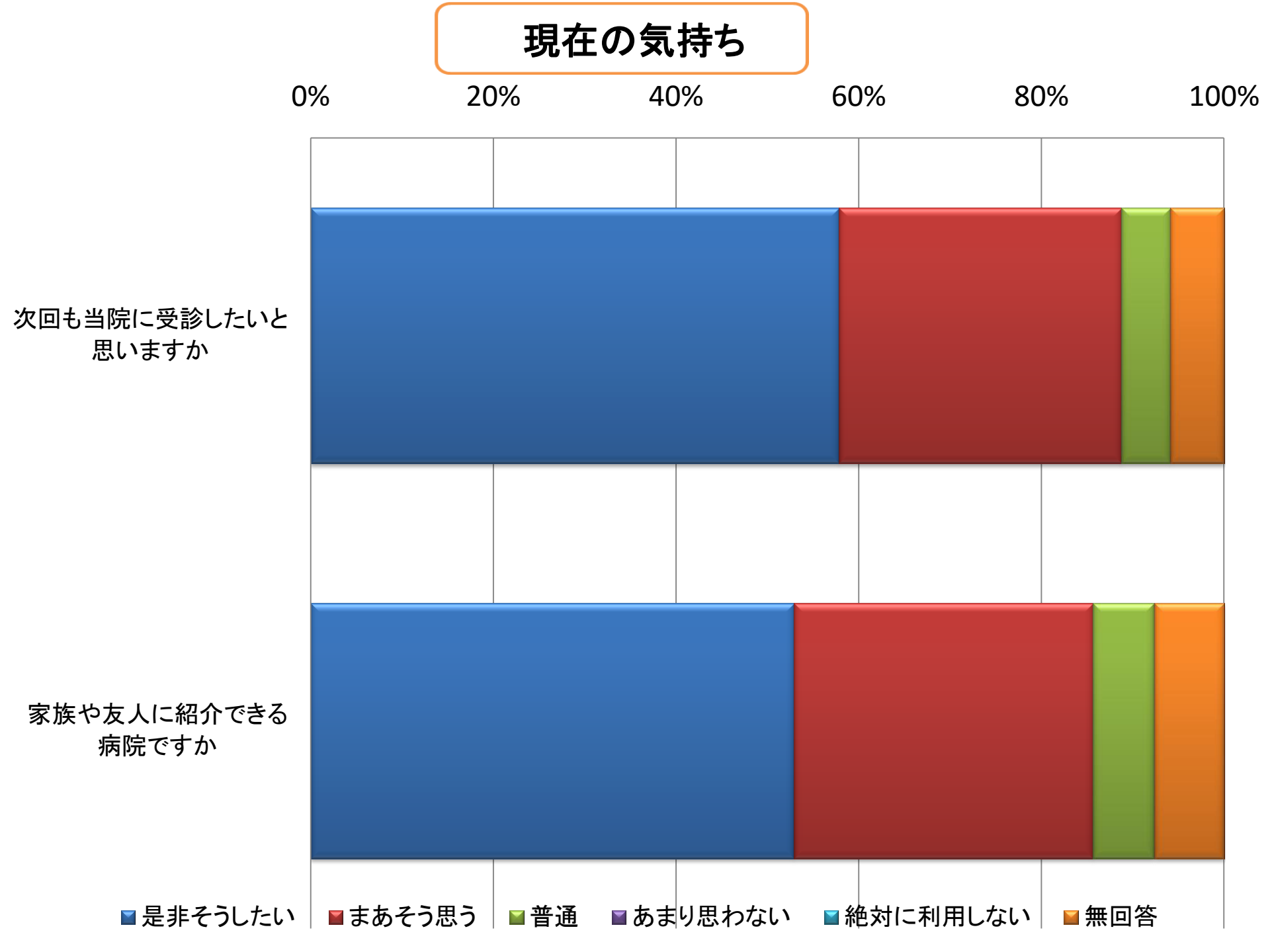


職員の対応について


0%
20%
40%
60%
80%
100%
医師の診療・治療内容はいかがでしたか
病状や病名をきちんと説明し、その説明はわかりやすかったですか
あなたの意見を十分に聞き、質問に十分答えましたか
医師に診てもらっている時間に満足しましたか
医師同士や、医師と看護師との説明は一貫していましたか
看護師の言葉遣いや態度はいかがでしたか。わかりやすい説明をしましたか
看護師の対応に満足しましたか
看護師は質問に対して、わかりやすい説明をしてくれましたか
痛みなどのからだの症状を和らげる対応に満足していますか
精神的なケアに満足していますか
診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか
受付係の言葉遣いや態度はいかがでしたか
受付係の案内・説明・誘導はいかがでしたか
薬剤師は薬の効能・副作用についてきちんと説明しましたか
栄養士の説明・指導に満足されましたか
大変良い
良い
普通
悪い
非常に悪い
無回答

施設の環境

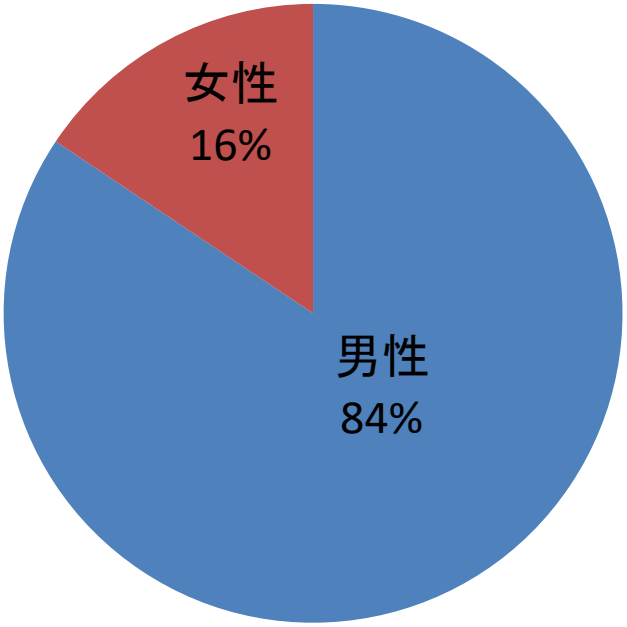

0%
20%
40%
60%
80%
100%
診察室・待合室の清潔さや清掃状態はいかがでしたか
院内の冷暖房・空調設備は適度ですか
外来の案内表示はわかりやすいですか
院内で流れている音楽（BGM）について
診察室は安心して医師と会話ができる構成だと思いましたか
トイレの清潔さや清掃状態はいかがでしたか
トイレは使いやすかったですか
当院の感染予防対策について（検温や消毒など）
当院の全体の感想はいかがでしたか
大変良い
良い
普通
悪い
非常に悪い
無回答


現在の気持ち
0%
20%
40%
60%
80%
100%
次回も当院に受診したいと思いますか
家族や友人に紹介できる病院ですか
是非そうしたい
まあそう思う
普通
あまり思わない
絶対に利用しない
無回答

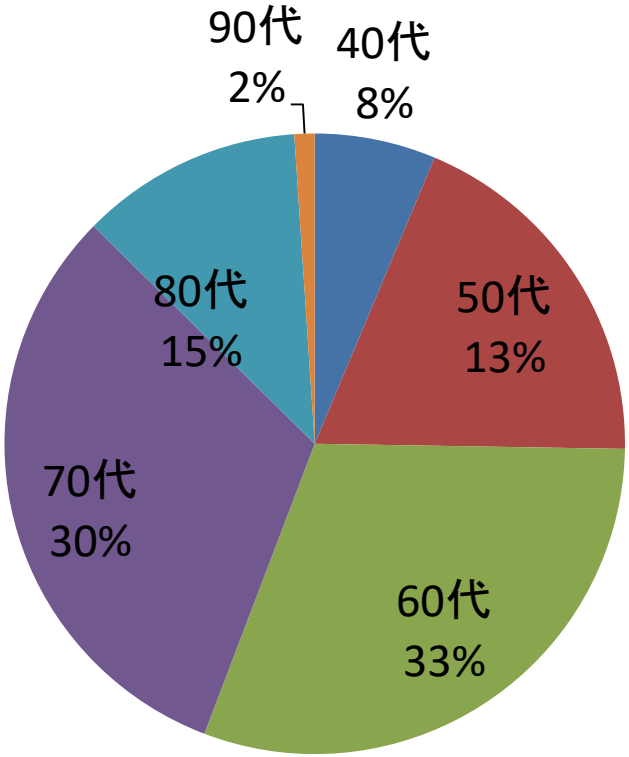
令和2年　透析

満足度調査アンケート結果

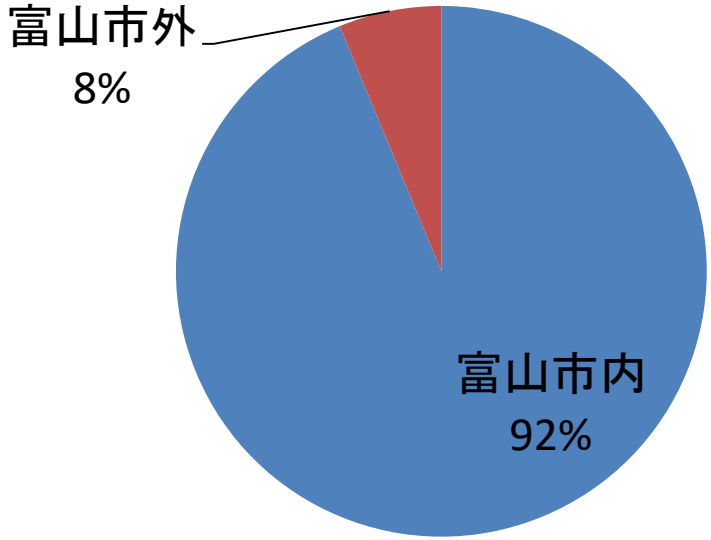
性別



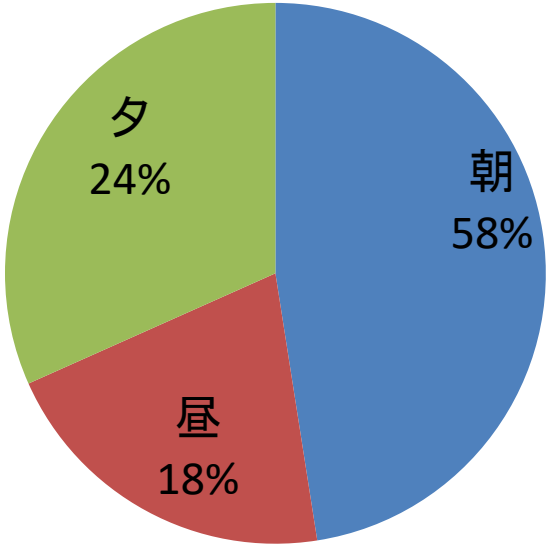
年齢



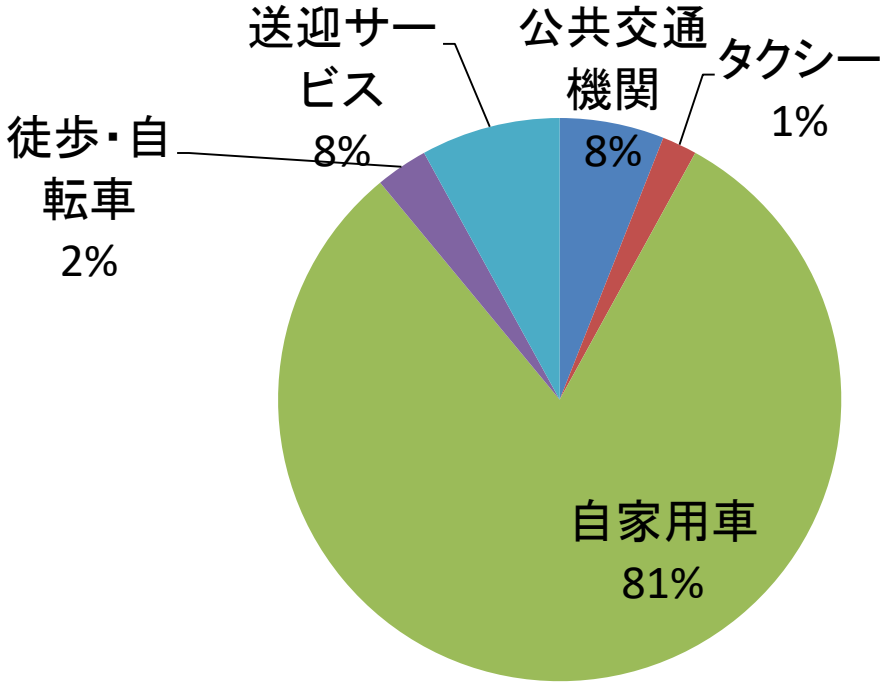
居住地



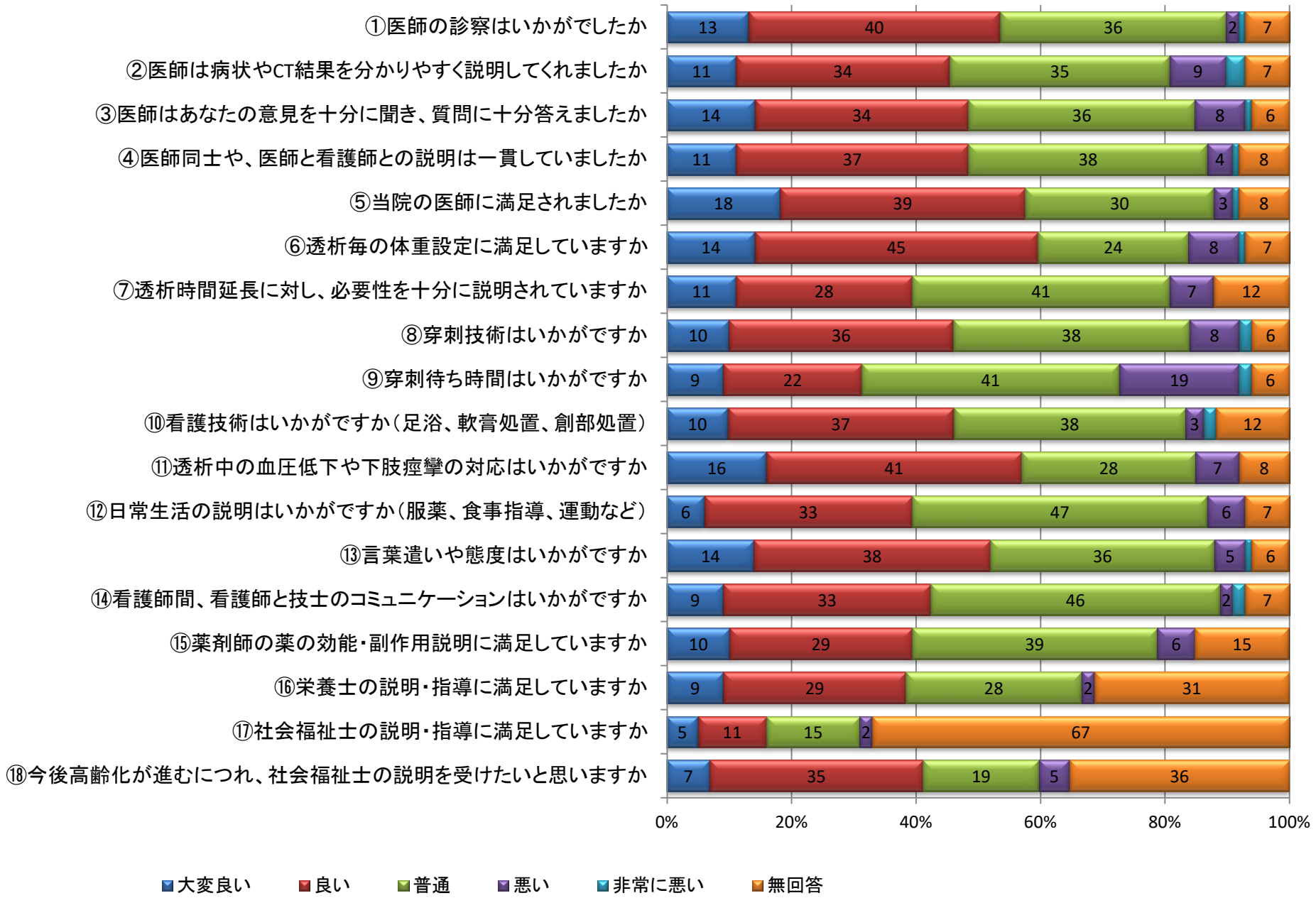
来院時間



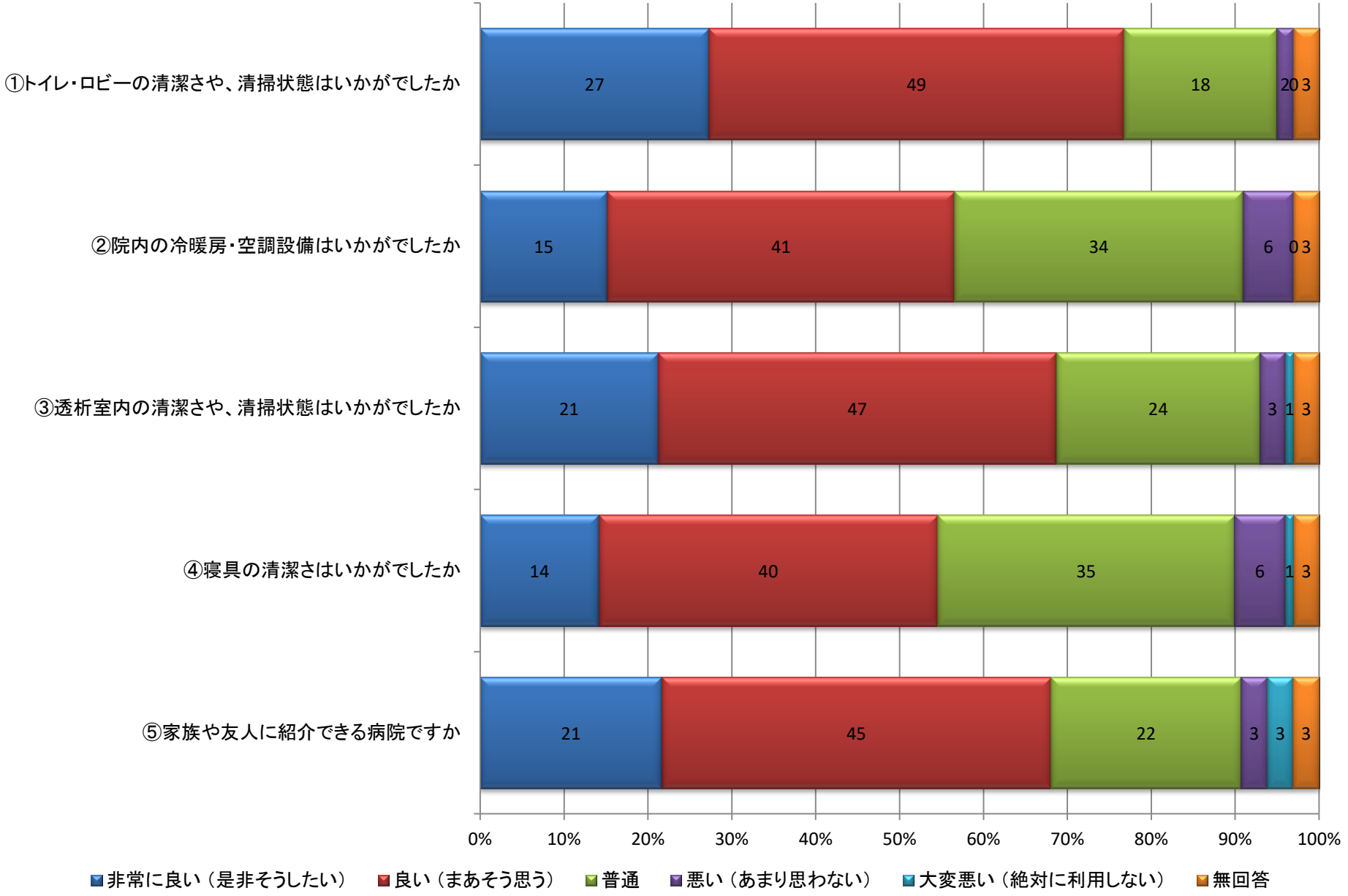
来院方法



職員の対応について


①医師の診察はいかがでしたか 13 40 36 2 7
②医師は病状やCT結果を分かりやすく説明してくれましたか 11 34 35 9 7
③医師はあなたの意見を十分に聞き、質問に十分答えましたか 14 34 36 8 6
④医師同士や、医師と看護師との説明は一貫していましたか 11 37 38 4 8
⑤当院の医師に満足されましたか 18 39 30 3 8
⑥透析毎の体重設定に満足していますか 14 45 24 8 7
⑦透析時間延長に対し、必要性を十分に説明されていますか 11 28 41 7 12
⑧穿刺技術はいかがですか 10 36 38 8 6
⑨穿刺待ち時間はいかがですか 9 22 41 19 6
⑩看護技術はいかがですか（足浴、軟膏処置、創部処置） 10 37 38 3 12
⑪透析中の血圧低下や下肢痙攣の対応はいかがですか 16 41 28 7 8
⑫日常生活の説明はいかがですか（服薬、食事指導、運動など） 6 33 47 6 7
⑬言葉遣いや態度はいかがですか 14 38 36 5 6
⑭看護師間、看護師と技士のコミュニケーションはいかがですか 9 33 46 2 7
⑮薬剤師の薬の効能・副作用説明に満足していますか 10 29 39 6 15
⑯栄養士の説明・指導に満足していますか 9 29 28 2 31
⑰社会福祉士の説明・指導に満足していますか 5 11 15 2 67
⑱今後高齢化が進むにつれ、社会福祉士の説明を受けたいと思いますか 7 35 19 5 36
0% 20% 40% 60% 80% 100%
大変良い 良い 普通 悪い 非常に悪い 無回答

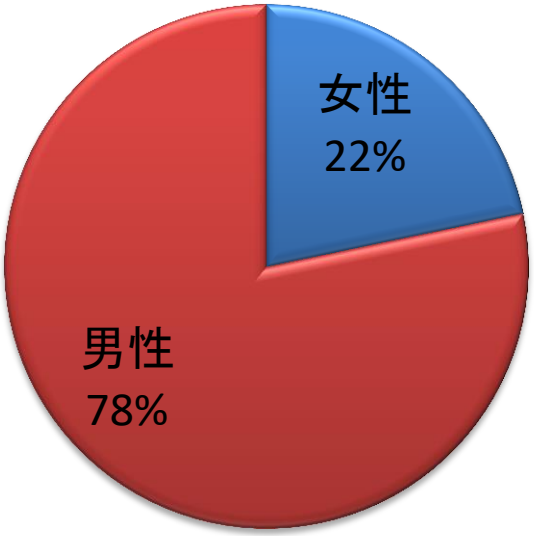
環境について


①トイレ・ロビーの清潔さや、清掃状態はいかがでしたか
27
49
18
2
0
3
②院内の冷暖房・空調設備はいかがでしたか
15
41
34
6
0
3
③透析室内の清潔さや、清掃状態はいかがでしたか
21
47
24
3
1
3
④寝具の清潔さはいかがでしたか
14
40
35
6
1
3
⑤家族や友人に紹介できる病院ですか
21
45
22
3
3
3
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
80%
90%
100%
非常に良い（是非そうしたい）
良い（まあそう思う）
普通
悪い（あまり思わない）
大変悪い（絶対に利用しない）
無回答

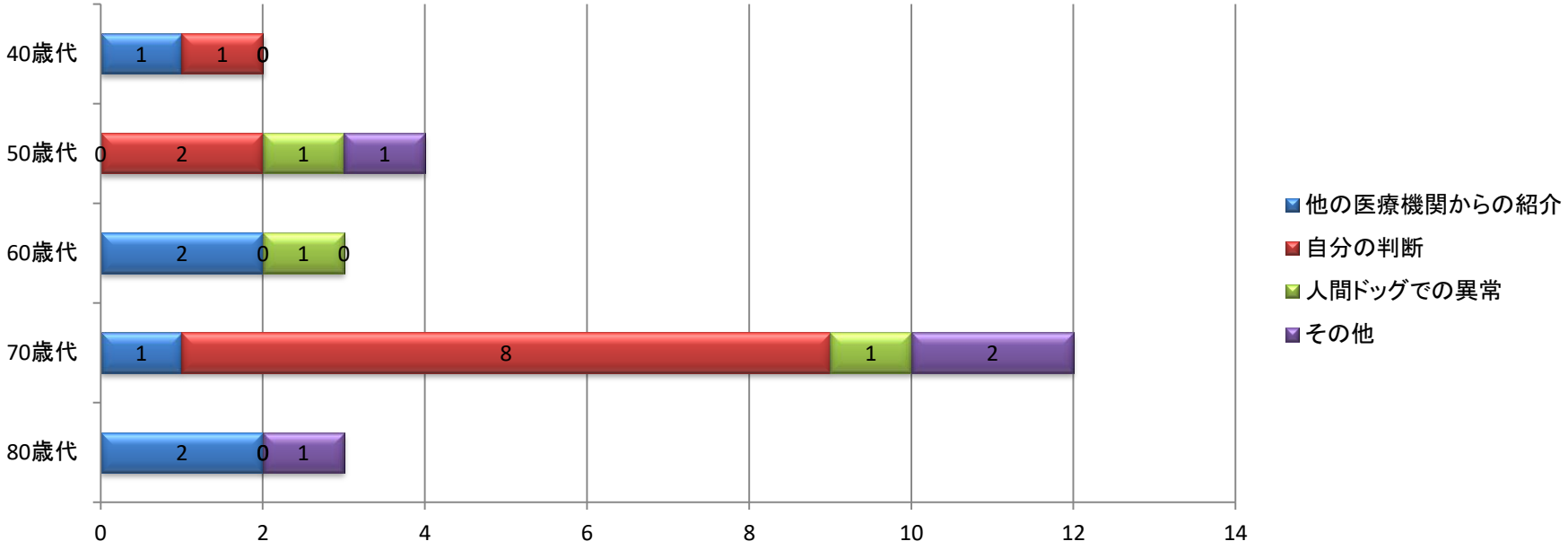
令和2年　病棟

満足度調査アンケート結果

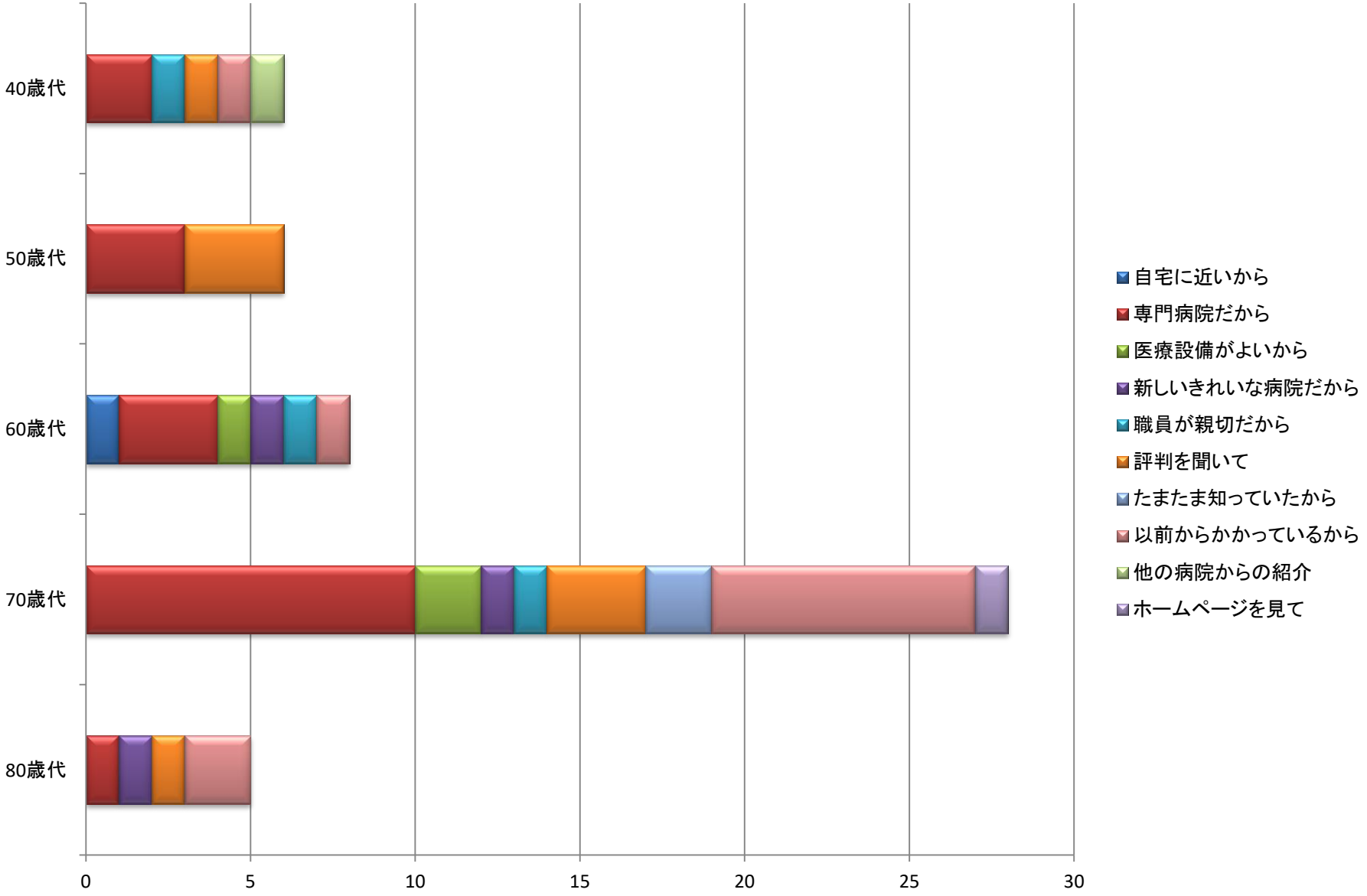
調査記入者



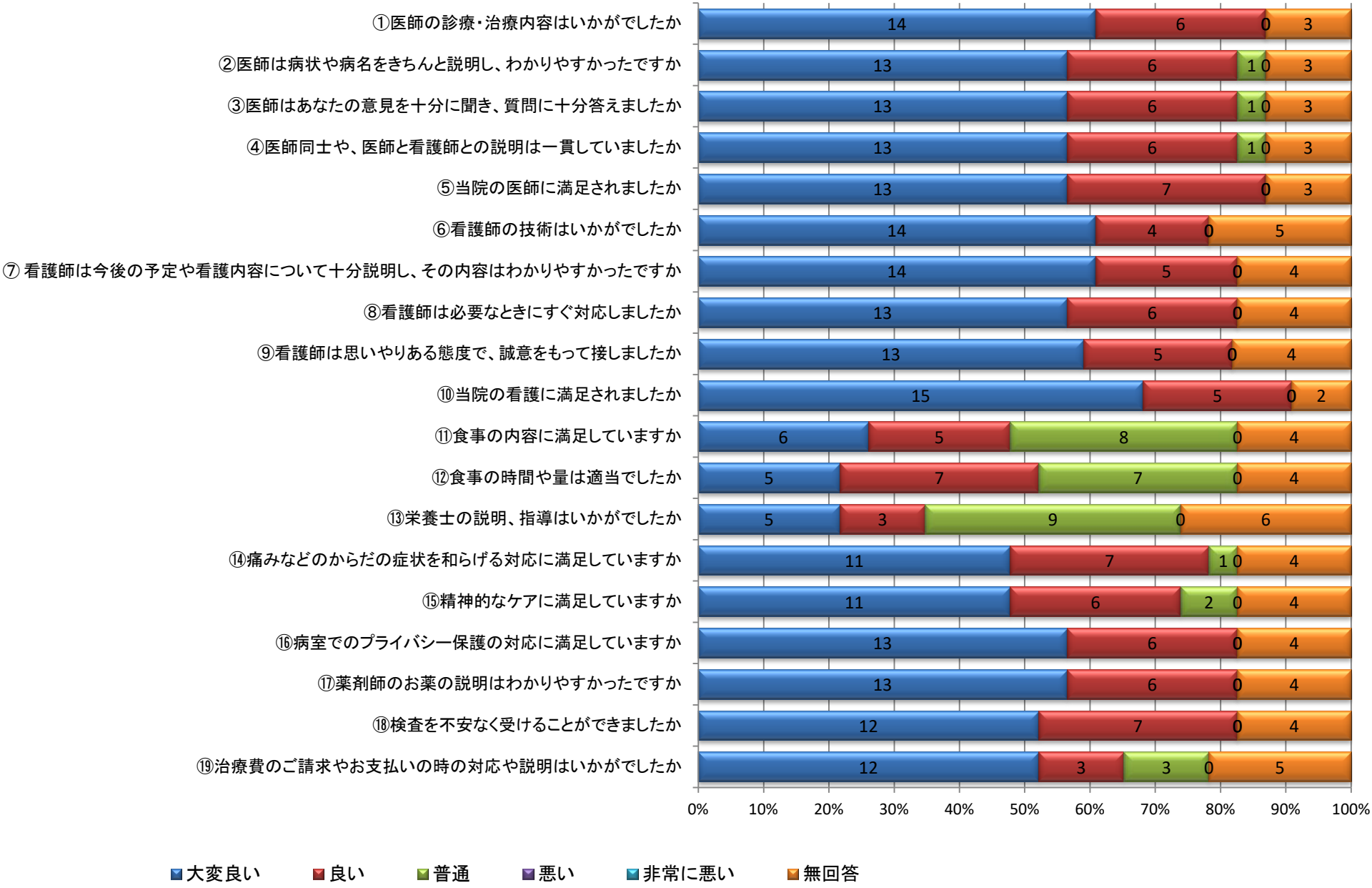
年齢別入院経緯



年齢別当院を選ばれた理由

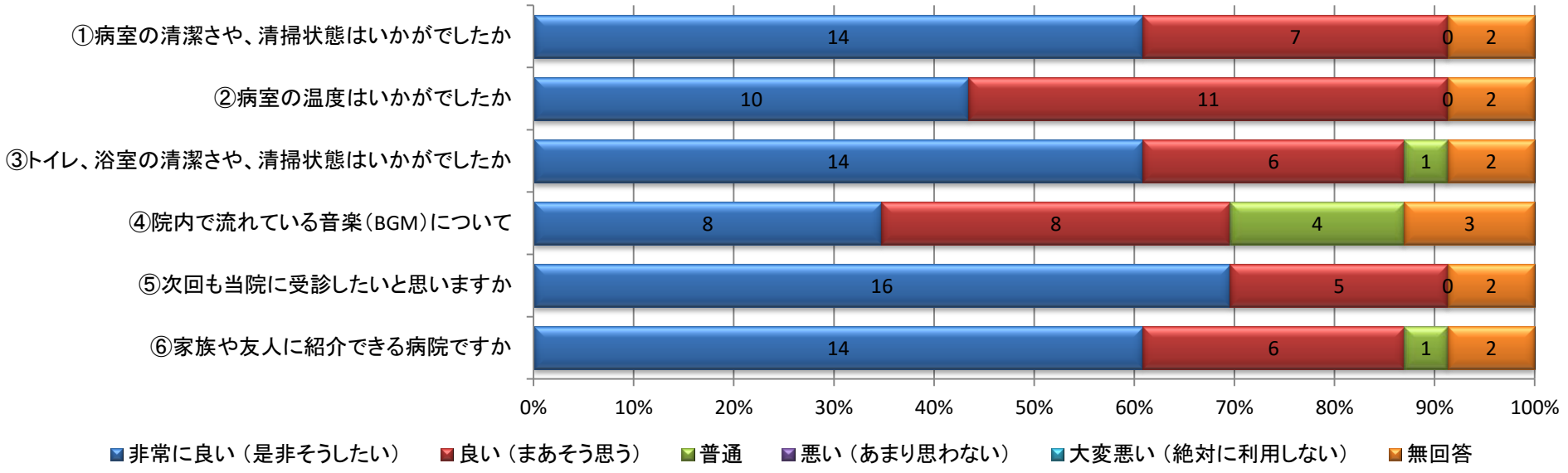


職員の対応について

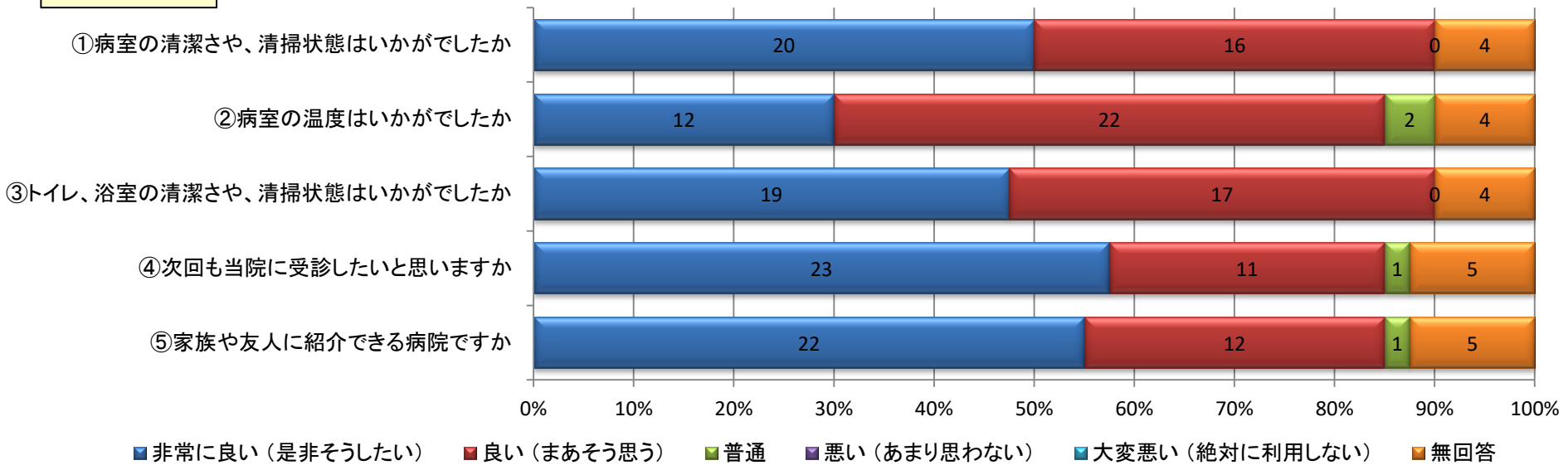

①医師の診療・治療内容はいかがでしたか
14 6 0 3
②医師は病状や病名をきちんと説明し、わかりやすかったですか
13 6 1 0 3
③医師はあなたの意見を十分に聞き、質問に十分答えましたか
13 6 1 0 3
④医師同士や、医師と看護師との説明は一貫していましたか
13 6 1 0 3
⑤当院の医師に満足されましたか
13 7 0 3
⑥看護師の技術はいかがでしたか
14 4 0 5
⑦ 看護師は今後の予定や看護内容について十分説明し、その内容はわかりやすかったですか
14 5 0 4
⑧看護師は必要なときにすぐ対応しましたか
13 6 0 4
⑨看護師は思いやりある態度で、誠意をもって接しましたか
13 5 0 4
⑩当院の看護に満足されましたか
15 5 0 2
⑪食事の内容に満足していますか
6 5 8 0 4
⑫食事の時間や量は適当でしたか
5 7 7 0 4
⑬栄養士の説明、指導はいかがでしたか
5 3 9 0 6
⑭痛みなどのからだの症状を和らげる対応に満足していますか
11 7 1 0 4
⑮精神的なケアに満足していますか
11 6 2 0 4
⑯病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか
13 6 0 4
⑰薬剤師のお薬の説明はわかりやすかったですか
13 6 0 4
⑱検査を不安なく受けることができましたか
12 7 0 4
⑲治療費のご請求やお支払いの時の対応や説明はいかがでしたか
12 3 3 0 5
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
大変良い
良い
普通
悪い
非常に悪い
無回答

施設の環境について

R2年度



R 1年度



まとめ

- 患者様の病院選択理由は、昨年と同じ結果で「専門病院だから」と理由で来院される方が多数でした。
- 待ち時間は昨年と比べ、些少ではありますが減少しました。
- 今年度導入した受付番号による外来患者様の呼び出し方法については、多くの方に受け入れられています。
- この度のアンケートで頂いたご意見をもとに改善に取り組み、病院理念である「こころのかよった診療」「患者様中心のよりよい医療」を提供できるよう取り組んで参ります。またお気付きの点がございましたら、何なりとご意見をお聞かせ下さい。ご意見箱に投函頂きましても結構です。お寄せ頂きましたご意見には随時院内掲示板にて回答させて頂きます。