

令和3年度 患者満足度調査報告書(要約版) ～入院～



1 目的

大分県立病院が提供している医療サービスに対する患者様の要望・評価を把握し、医療サービスの一層の向上を図るとともに、運営のための基礎資料として活用する。

2 実施期間

令和4年1月31日(月)～令和4年2月18日(金)

3 対象

上記の期間中に入院していた患者様

4 回収数

259枚

5 調査結果の概要

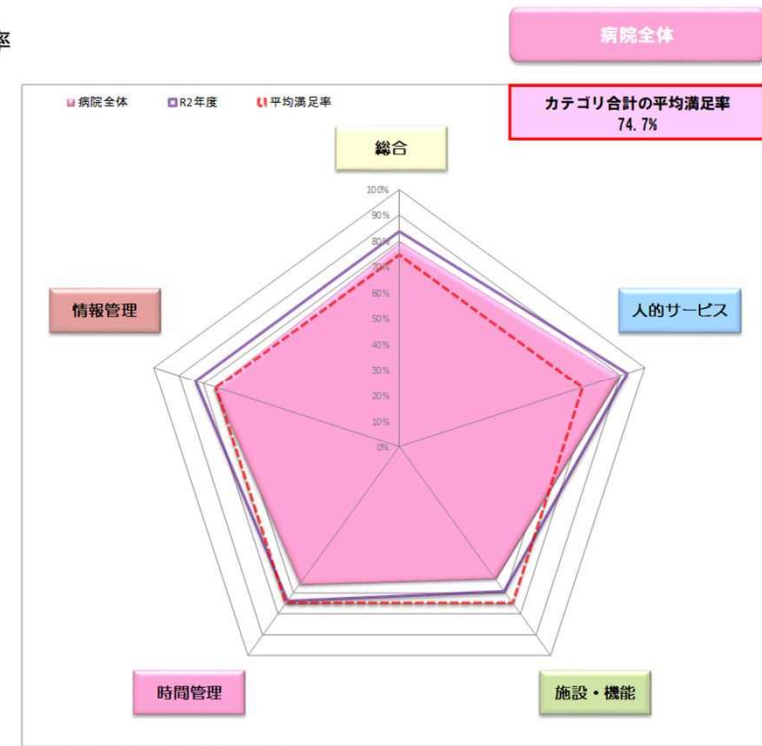
右に記載のとおり

調査結果① カテゴリ別の満足率

●調査結果 - 満足率

各カテゴリ毎合計の「満足」、「やや満足」と答えた回答数の割合を表示しています。

カテゴリ合計の満足率	
総合	79.6%
前回 (R2年度)	83.8%
人的サービス	89.7%
前回 (R2年度)	92.9%
施設・機能	62.7%
前回 (R2年度)	69.2%
時間管理	65.7%
前回 (R2年度)	73.7%
情報管理	75.6%
前回 (R2年度)	83.0%



●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足:5点、やや満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)

●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合

入院調査結果一覧

病院全体		病院全体	
		満足率	満足度
人的サービス	問02 職員の言葉遣いや口調は明瞭でわかりやすいですか	88.0%	4.7
	問03 職員等(事務・検査・薬局等)は、質問等に親切に答えましたか	91.7%	4.7
	問04 看護師のベッドサイドでの対応はいかがですか	89.1%	4.7
	問05 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	91.0%	4.7
	問06 職員の服装や髪型に好感が持てますか	87.9%	4.7
	問07 検査・採血などの説明・方法は、納得のいくものでしたか	90.6%	4.6
	人的サービス 合計		89.7%
施設・機能	問08 建物の内装やデザイン、照明等は、リラックスできますか	63.8%	4.0
	問09 トイレは清潔で使いやすいですか	78.1%	4.3
	問10 院内の空調(冷房)、清掃などの環境・衛生管理はいかがですか	76.9%	4.3
	問11 病棟は、静かでおだやかにすごせますか	68.1%	4.0
	問12 ベッド回りの備品(テレビ、ロッカー等)に満足されていますか	59.7%	3.8
	問13 ベッドの大きさや隣のベッドとの間隔は適切ですか	63.1%	3.9
	問14 入院されている部屋で快適に過ごせていますか	66.8%	4.0
	問15 入浴設備(機能、回数、時間等)に満足されていますか	52.9%	3.7
	問16 給食のメニュー、味、温度等に満足されていますか	45.2%	3.4
	問17 食堂・売店・自動販売機等の院内設備は、十分だと思いますか	58.6%	3.8
	問18 当院の医療機器設備は満足できる内容だと思いますか	77.2%	4.3
	問19 1階のインターネットコーナーや図書コーナーはいかがですか	30.9%	3.3
問20 デジタルサイネージ(電光掲示板)の情報は、役立ちますか	49.0%	3.7	
施設・機能 合計		62.7%	3.9
時間管理	問21 当院の消灯、起床時間に満足されていますか	65.7%	4.1
	問22 医師の回診時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	70.4%	4.2
	問23 家族の面会時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	38.4%	3.4
	問24 看護師のナースコールから到着までの時間は妥当でしたか	75.8%	4.3
	問25 給食の配膳時間は妥当だと思いますか	71.7%	4.3
	問26 入院期間(長さ)は、妥当だと思いますか	63.0%	4.1
時間管理 合計		65.7%	4.1
情報管理	問27 入院案内書の内容や入院に関する説明に納得されましたか	76.8%	4.3
	問28 医師による手術内容や治療経過の説明に納得されましたか	83.3%	4.5
	問29 薬のみ方や効能、副作用等の説明に納得されましたか	74.9%	4.3
	問30 災害・緊急時の避難方法の説明はわかりやすかったですか	55.9%	3.9
	問31 あなたの悩みや要望は受け止めてくれましたか	71.1%	4.2
	問32 治療、手術などの説明で、あなたの知る権利は守られましたか	81.7%	4.5
	問33 あなたのプライバシーを考慮した対応をしましたか	79.0%	4.4
	問34 自宅に帰っても心配のないよう日常生活の指導を受けましたか	77.6%	4.3
問35 退院予定後の当院のフォロー態勢は整っていると思いますか	75.7%	4.3	
情報管理 合計		75.6%	4.3
総合	問36 当院の地域における評判はよいと思いますか	78.1%	4.4
	問37 当院の医療水準は高い方だと思いますか	88.0%	4.5
	問38 入院に要する費用は、妥当だと思いますか	67.2%	4.1
	問39 当院の全体的な満足度は高いと思いますか	81.1%	4.4
	問40 当院を他の人に紹介したいと思いますか	80.6%	4.4
総合 合計		79.6%	4.4

●有効回答数・・・「該当なし」、「無回答」を除く回答数の合計
 ●満足率・・・回答数計のうち、「満足」、「やや満足」と答えた数の割合。
 ●満足度・・・各設問の回答項目を数値化(満足：5点、やや満足：4点、普通：3点、やや不満：2点、不満：1点)した値の平均(合計点数を有効回答数で割った値)