

令和4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5年2月6日(月)～令和5年2月24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

285枚

5 調査結果の概要

右に記載のとおり

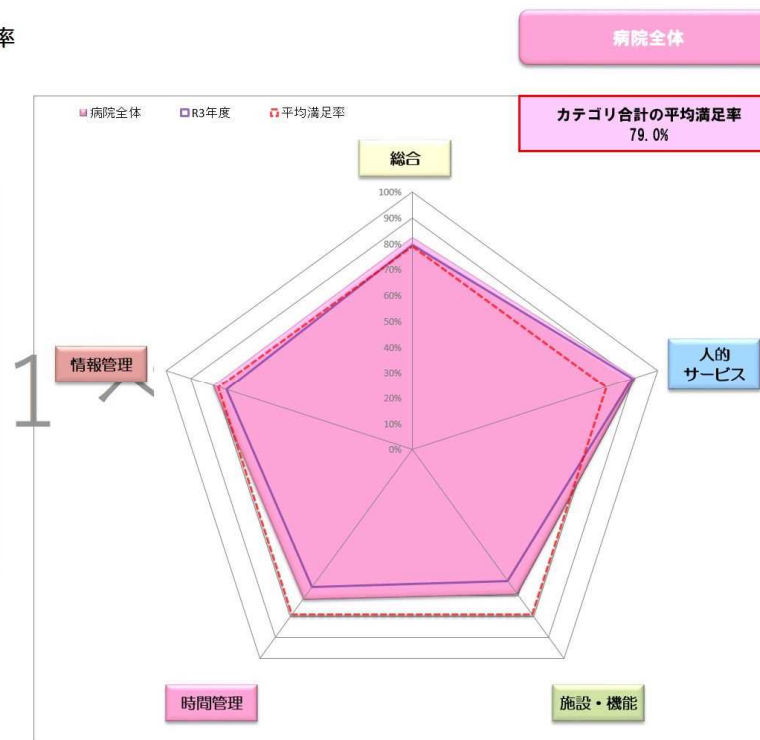


調査結果① カテゴリ別の満足率

●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	82.5%
前回 (R3年度)	(79.6%)
人的サービス	90.8%
前回 (R3年度)	(89.7%)
施設・機能	69.0%
前回 (R3年度)	(62.7%)
時間管理	71.7%
前回 (R3年度)	(65.7%)
情報管理	81.1%
前回 (R3年度)	(75.6%)



●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	
		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	90.1%	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	90.3%	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	91.1%	4.7
	問05 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	93.3%	4.8
	問06 職員の服装や髪型に好感が持てますか	89.4%	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	90.5%	4.7
	人的サービス 合計		90.8%
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	72.2%	4.2
	問09 トイレは清潔で使いやすいですか	82.5%	4.4
	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	78.6%	4.3
	問11 病棟は、静かでおだやかにすごせますか	78.6%	4.3
	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	66.2%	4.0
	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	64.9%	4.1
	問14 入院されている部屋で快適に過ごせていますか	74.0%	4.3
	問15 入浴設備(機能、回数、時間等)に満足されていますか	66.1%	4.0
	問16 給食の温度は適温でしたか	73.0%	4.2
	問17 給食のメニューに満足されていますか	53.6%	3.7
	問18 給食の味に満足されていますか	53.8%	3.6
	問19 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	62.2%	4.0
	問20 当院の医療機器設備は満足できる内容だと思いますか	84.2%	4.5
	問21 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	47.3%	3.7
問22 デジタルサイネージ(電光掲示板)の情報は、役立ちますか	59.4%	3.9	
施設・機能 合計		69.0%	4.1
時間管理	問23 当院の消灯、起床時間に満足されていますか	71.5%	4.2
	問24 医師の回診時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	76.3%	4.4
	問25 家族の面会時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	52.0%	3.7
	問26 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	79.8%	4.4
	問27 給食の配膳時間は妥当だと思いますか	74.7%	4.3
	問28 入院期間(長さ)は、妥当だと思いますか	69.3%	4.2
	時間管理 合計		71.7%
情報管理	問29 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	82.2%	4.4
	問30 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	89.9%	4.6
	問31 薬のみ方や効能、副作用等の説明に納得されましたか	83.6%	4.5
	問32 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	59.2%	4.0
	問33 あなたの悩みや要望は受け止めてくれましたか	81.0%	4.4
	問34 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	83.6%	4.5
	問35 あなたのプライバシーを考慮した対応をしましたか	81.8%	4.5
	問36 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	82.8%	4.4
	問37 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	81.1%	4.4
情報管理 合計		81.1%	4.4
総合	問38 当院の地域における評判はよいと思いますか	84.3%	4.5
	問39 当院の医療水準は高い方だと思いますか	89.6%	4.6
	問40 入院に要する費用は、妥当だと思いますか	67.5%	4.1
	問41 当院の全体的な満足度は高いと思いますか	85.0%	4.5
	問42 当院を他の人に紹介したいと思いますか	82.6%	4.5
総合 合計		82.5%	4.5

●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)