

# 令和元年度 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2年2月3日(月)～令和2年2月7日(金)

## 3 対象

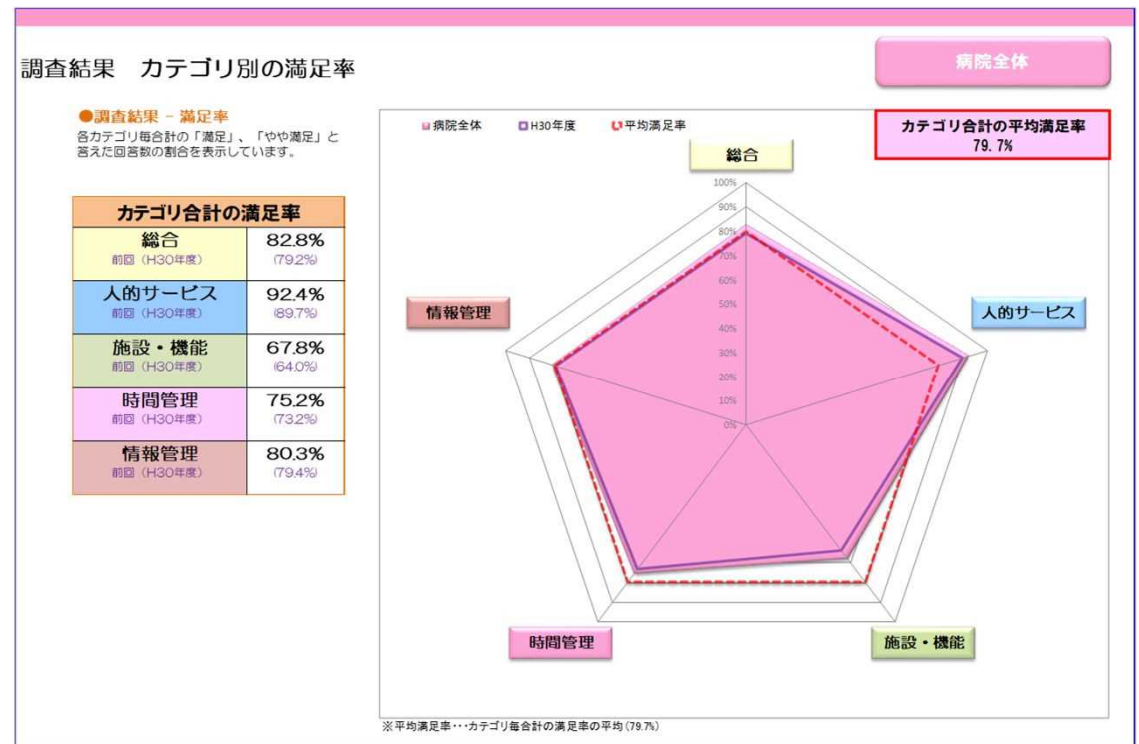
上記の期間中に入院していた患者様

## 4 回収数

147枚

## 5 調査結果の概要

右に記載のとおり



●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

調査結果② 結果一覧（時間管理～総合）

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	93.8%	4.8
	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	93.1%	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	93.1%	4.7
	問05 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	93.1%	4.8
	問06 職員の服装や髪型に好感が持てますか	90.3%	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	91.1%	4.7
	<b>人的サービス 合計</b>	<b>92.4%</b>	<b>4.7</b>
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	71.7%	4.2
	問09 トイレは清潔で使いやすいですか	79.5%	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	77.4%	4.4
	問11 病棟は、静かでおだやかにすごせますか	74.1%	4.2
	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	66.9%	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	62.2%	4.0
	問14 入院されている部屋で快適に過ごせていますか	70.8%	4.2
	問15 入浴設備（機能、回数、時間等）に満足されていますか	62.9%	3.9
	問16 給食のメニュー、味、温度等に満足されていますか	55.5%	3.7
	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	59.7%	3.9
	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	82.8%	4.5
	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	49.4%	3.7
	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	57.1%	3.9
<b>施設・機能 合計</b>	<b>67.8%</b>	<b>4.1</b>	
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	73.9%	4.3
	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	72.0%	4.3
	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	74.8%	4.4
	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	82.1%	4.5
	問25 給食の配膳時間は妥当だと思いますか	77.0%	4.4
	問26 入院期間（長さ）は、妥当だと思いますか	71.3%	4.2
	<b>時間管理 合計</b>	<b>75.2%</b>	<b>4.4</b>
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	81.3%	4.5
	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	89.4%	4.7
	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	83.8%	4.5
	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	55.0%	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	80.0%	4.3
	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	84.9%	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	78.1%	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	84.7%	4.5
	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	80.0%	4.4
	<b>情報管理 合計</b>	<b>80.3%</b>	<b>4.4</b>
総合	問36 当院の地域における評判はよいと思いますか	81.9%	4.5
	問37 当院の医療水準は高い方だと思いますか	90.9%	4.6
	問38 入院に要する費用は、妥当だと思いますか	65.4%	4.1
	問39 当院の全体的な満足度は高いと思いますか	88.0%	4.5
	問40 当院を他の人に紹介したいと思いますか	86.3%	4.5
<b>総合 合計</b>	<b>82.8%</b>	<b>4.4</b>	

●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）