

令和元年度
病院患者満足度調査
結果報告書

市立札幌病院

目 次

1. 調査の概要.....	- 2 -
(1) 調査目的.....	- 2 -
(2) 調査方法.....	- 2 -
(3) 回収数.....	- 2 -
(4) 質問項目.....	- 2 -
(5) 調査協力者基本属性.....	- 3 -
2. 調査結果の詳細.....	- 6 -
(1) 外来患者.....	- 6 -
全体集計.....	- 6 -
1) 医師の対応について.....	- 6 -
2) 看護師の対応について.....	- 6 -
3) 窓口事務職員の対応について.....	- 7 -
4) その他の職員の対応について.....	- 7 -
5) 安全対策について.....	- 8 -
6) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について.....	- 8 -
7) 当院全体について.....	- 9 -
(2) 入院患者.....	- 11 -
全体集計.....	- 11 -
1) 医師の対応について.....	- 11 -
2) 看護師の対応について.....	- 11 -
3) リハビリ室職員の対応について.....	- 13 -
4) 薬剤師の対応について.....	- 13 -
5) 職員全体の対応について.....	- 14 -
6) 職員間のチームワークについて.....	- 15 -
7) 安全対策について.....	- 15 -
8) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について.....	- 16 -
9) 当院全体について.....	- 17 -
3. 資料(調査票).....	- 20 -

調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

外来患者、入院患者に調査を実施し、病院全体や各施設の対応等の印象や不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

(2) 調査方法

【外来患者】 外来患者にアンケートを手渡し、特設ブースにて回収する方法

【入院患者】 各病棟にて入院患者にアンケートを配布し、病棟に設置された回収箱に投函する方法

(3) 回収数

外来患者	入院患者	
953	235	
	病棟	票数
	4階西	8
	4階東	8
	5階西	28
	5階東	15
	6階西	29
	6階東	25
	7階西	20
	7階東	28
	8階西	15
	9階東	19
	10階東	20
10階西	19	

(4) 質問項目

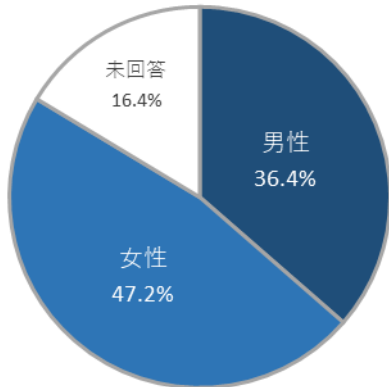
外来患者	入院患者
1. 年齢/性別	1. 年齢/性別/入院診療科
2. この病院を選ばれた理由	2. この病院を選ばれた理由
3. 医師の対応について	3. 医師の対応について
4. 看護師の対応について	4. 看護師の対応について
5. 窓口事務員の対応について	5. リハビリ室職員の対応について
6. その他の職員の対応について	6. 薬剤師の対応について
7. 安全対策について	7. 職員全体の対応について
8. 院内アメニティ施設 (院内の快適さを提供する施設)について	8. 職員間のチームワークについて
9. 当院全体について	9. 安全対策について
10. 改善してほしい点	10. 院内アメニティ施設 (院内の快適さを提供する施設)について
	11. 当院全体について
	12. 改善してほしい点

(5) 調査協力者基本属性

【性別】

《外来患者》

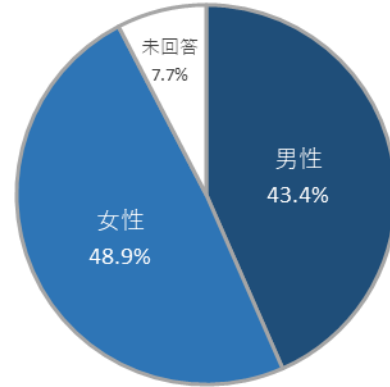
区分	対象人数 (人)	割合 (%)
男性	347	36.4
女性	450	47.2
未回答	156	16.4
対象者全体	953	100.0



n = 953

《入院患者》

区分	対象人数 (人)	割合 (%)
男性	102	43.4
女性	115	48.9
未回答	18	7.7
対象者全体	235	100.0

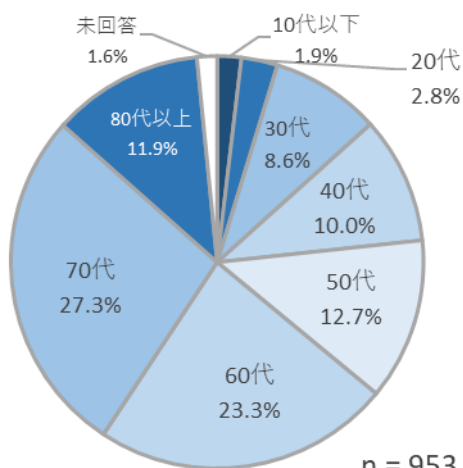


n = 235

【年齢】

《外来患者》

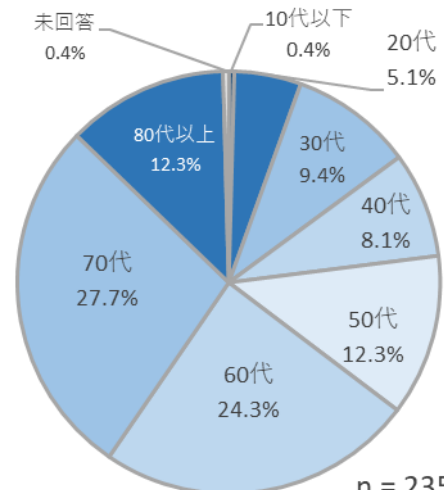
区分	対象人数 (人)	割合 (%)
10代以下	18	1.9
20代	27	2.8
30代	82	8.6
40代	95	10.0
50代	121	12.7
60代	222	23.3
70代	260	27.3
80代以上	113	11.9
未回答	15	1.6
対象者全体	953	100.0



n = 953

《入院患者》

区分	対象人数 (人)	割合 (%)
10代以下	1	0.4
20代	12	5.1
30代	22	9.4
40代	19	8.1
50代	29	12.3
60代	57	24.3
70代	65	27.7
80代以上	29	12.3
未回答	1	0.4
対象者全体	235	100.0



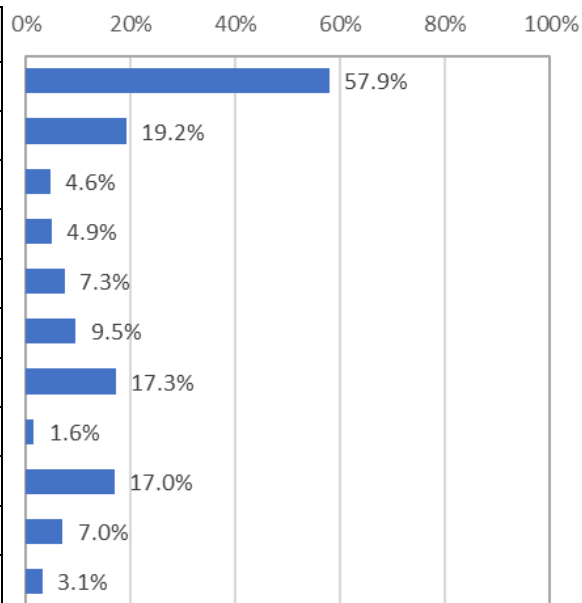
n = 235

【この病院を選ばれた理由】

n = 953

《外来患者》

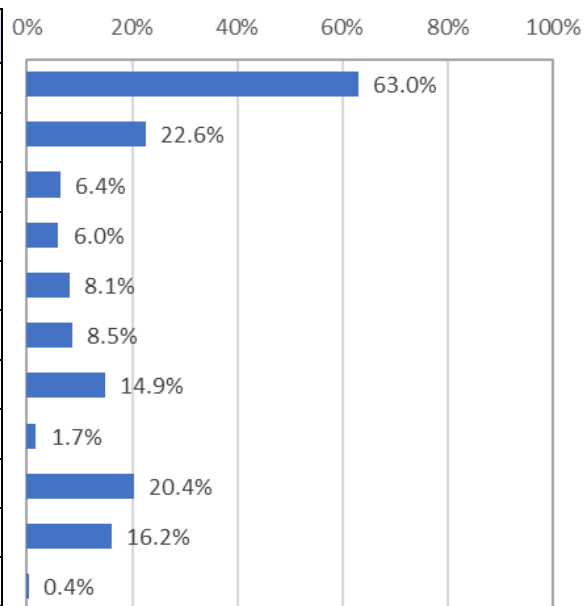
区分	対象人数 (人)	割合 (%)
他の医療機関からの紹介	552	57.9
良い医師がいるから	183	19.2
言葉づかいや態度など対応が良いから	44	4.6
評判が良いから	47	4.9
家族や知人の勧めで	70	7.3
家や勤務先などから近いから	91	9.5
交通の便が良いから	165	17.3
ホームページを見て	15	1.6
医療施設や設備が良いから	162	17.0
その他	67	7.0
未回答	30	3.1
対象者全体	953	100.0



n = 235

《入院患者》

区分	対象人数 (人)	割合 (%)
他の医療機関からの紹介	148	63.0
良い医師がいるから	53	22.6
言葉づかいや態度など対応が良いから	15	6.4
評判が良いから	14	6.0
家族や知人の勧めで	19	8.1
家や勤務先などから近いから	20	8.5
交通の便が良いから	35	14.9
ホームページを見て	4	1.7
医療施設や設備が良いから	48	20.4
その他	38	16.2
未回答	1	0.4
対象者全体	235	100.0



※複数回答の単純集計は、回答数を比較するため棒グラフとし、グラフの数値は回答率とした。また、母数(n)を対象者全体としているため、回答比率を合計しても100%とならない。

調査結果の詳細

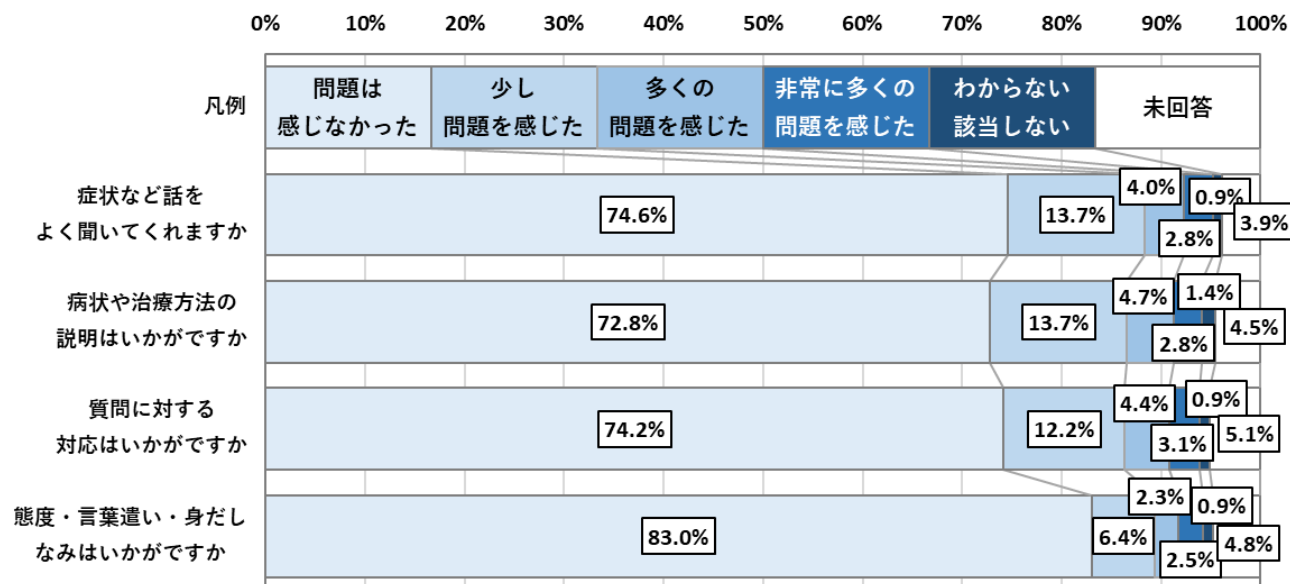
2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

① 全体集計

1) 医師の対応について

n = 953

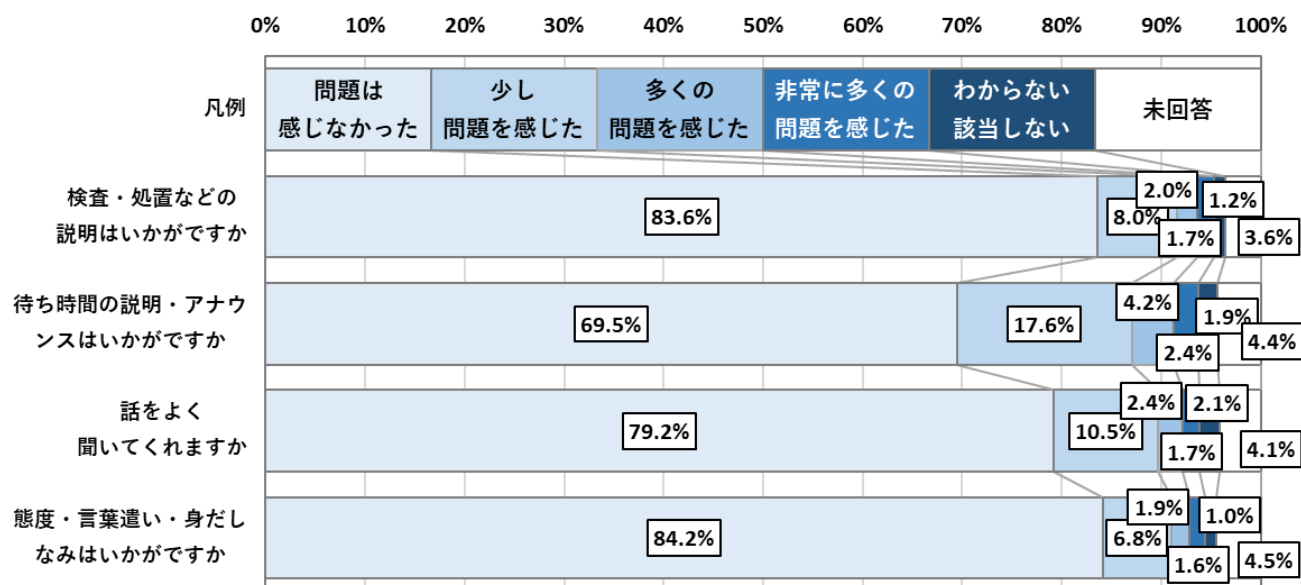


【コメント】

- ・全ての設問で「問題を感じなかった」が7割を超えている。

2) 看護師の対応について

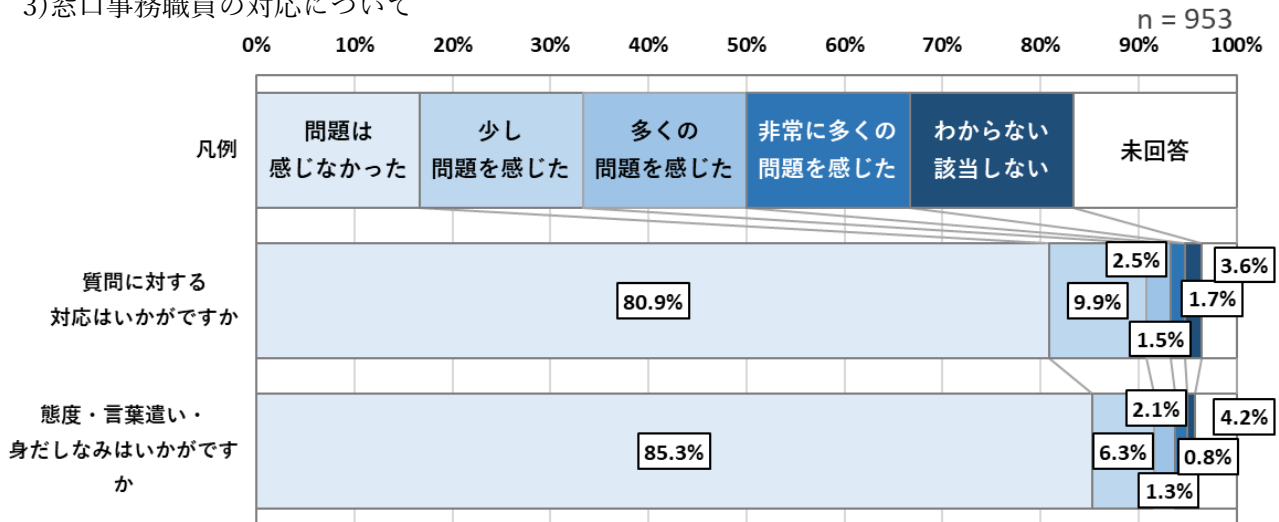
n = 953



【コメント】

- ・看護師の対応については、『待ち時間の説明・アナウンスはいかがですか』(69.5%)のみが『問題を感じなかった』が7割を割っている。『少し問題を感じた』(17.6%)が他の設問と比較すると高くなっている。

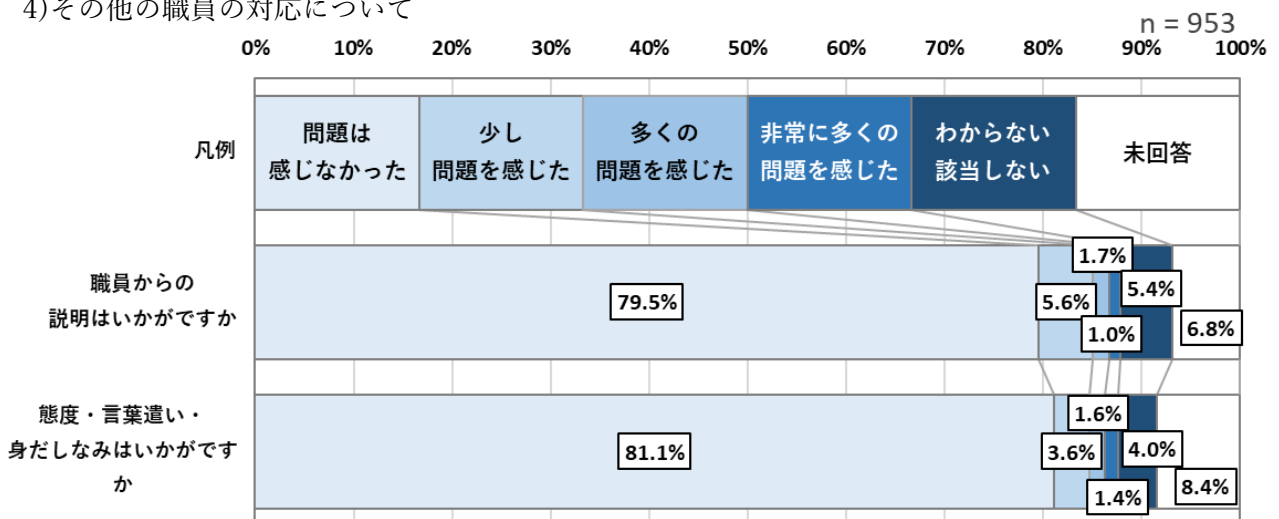
3) 窓口事務職員の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が8割を超えている。

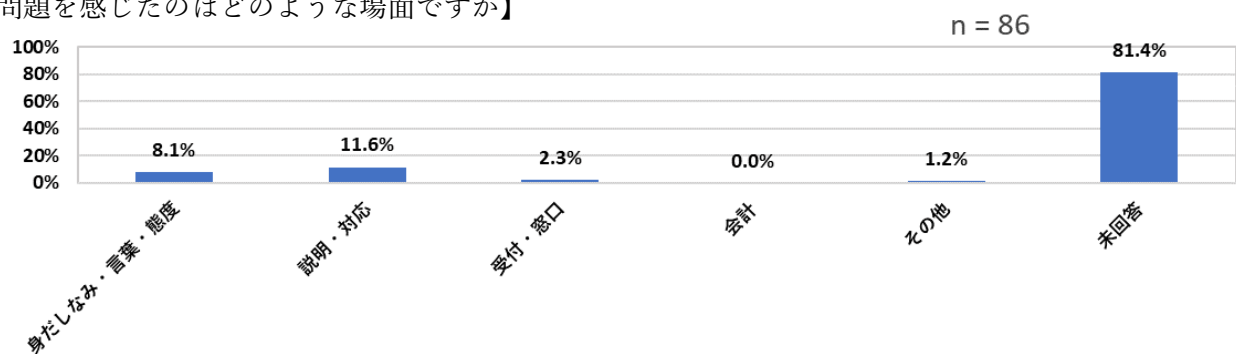
4) その他の職員の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が概ね8割となっている。

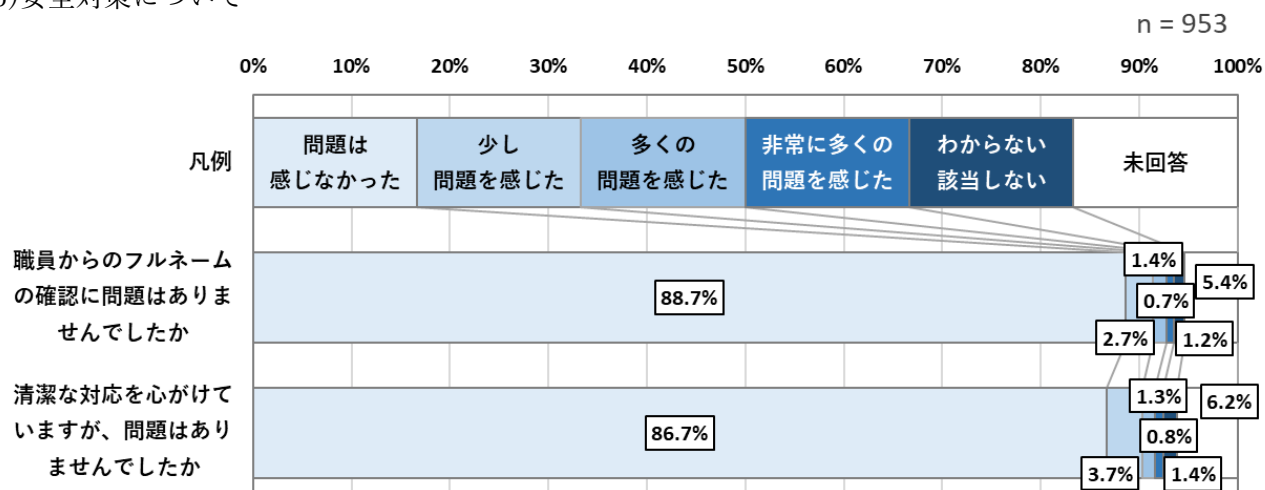
【問題を感じたのはどのような場面ですか】



【コメント】

- ・『説明・対応』が11.6%で最も高くなっている。

5)安全対策について

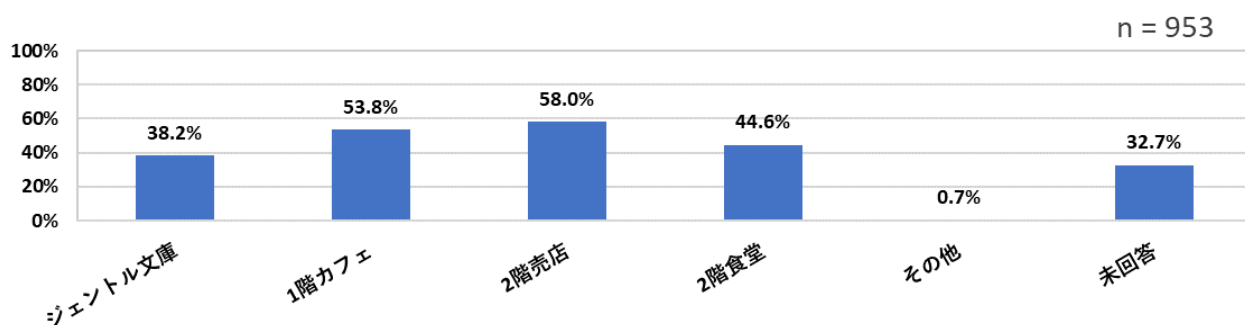


【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が9割弱と高い数値になっている。

6)院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について

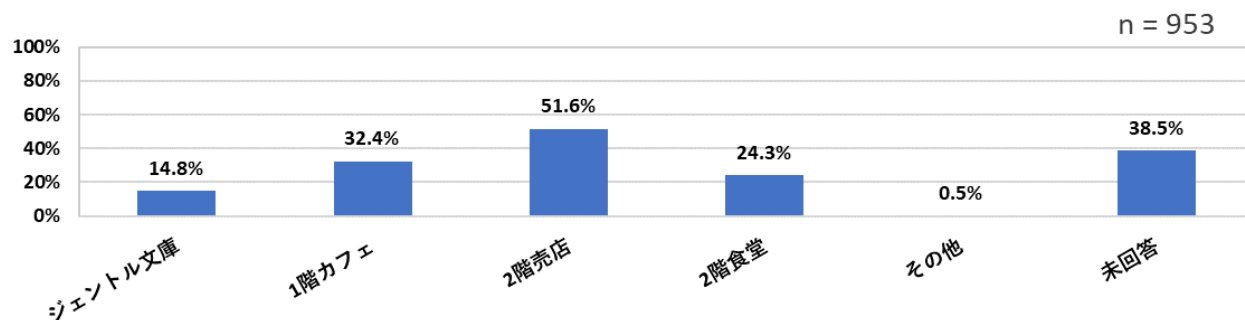
【ご存知の院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

- ・『2階売店』が58.0%と最も高く、次いで『1階カフェ』が53.8%となっている。

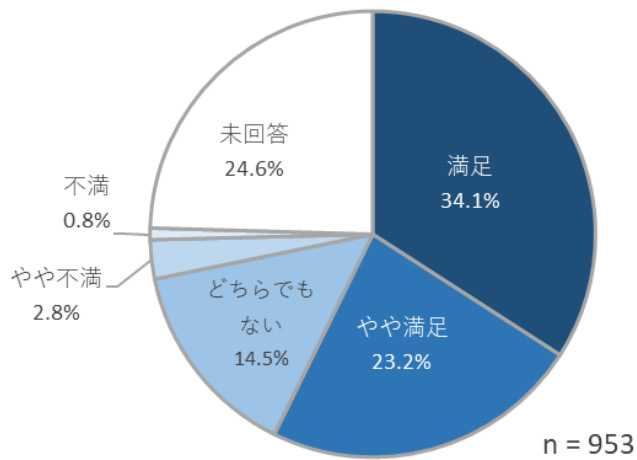
【利用した院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

- ・『2階売店』が51.6%と最も高く、次いで『1階カフェ』が32.4%となっている。

【院内アメニティ施設について満足していますか】

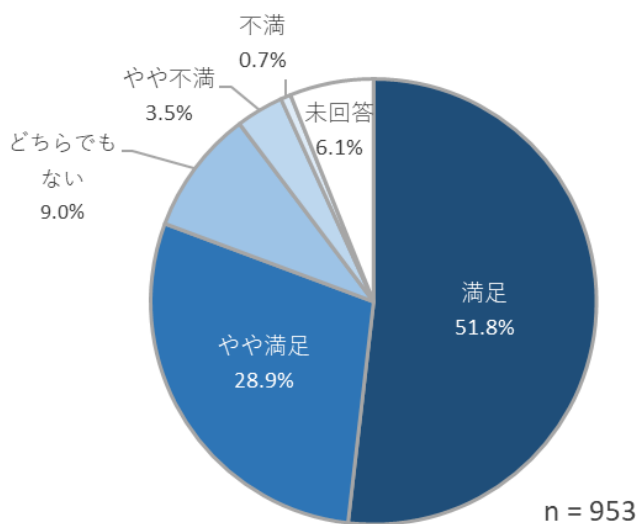


【コメント】

・『満足している』『やや満足している』の合計が57.3%となっている。

7) 当院全体について

【当院に満足していますか】

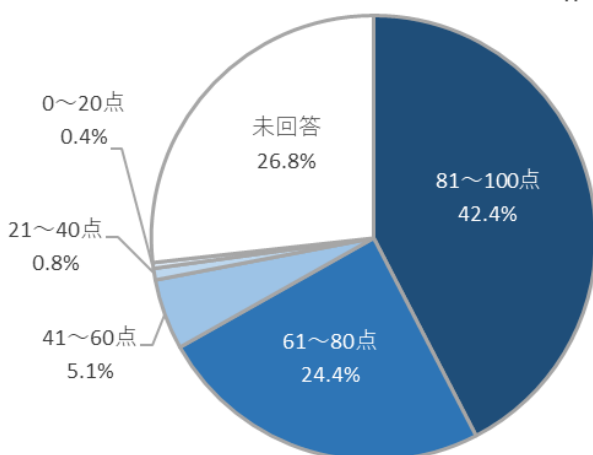


【コメント】

・『満足している』『やや満足している』の合計が80.7%となっている。

【100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか】

n = 953



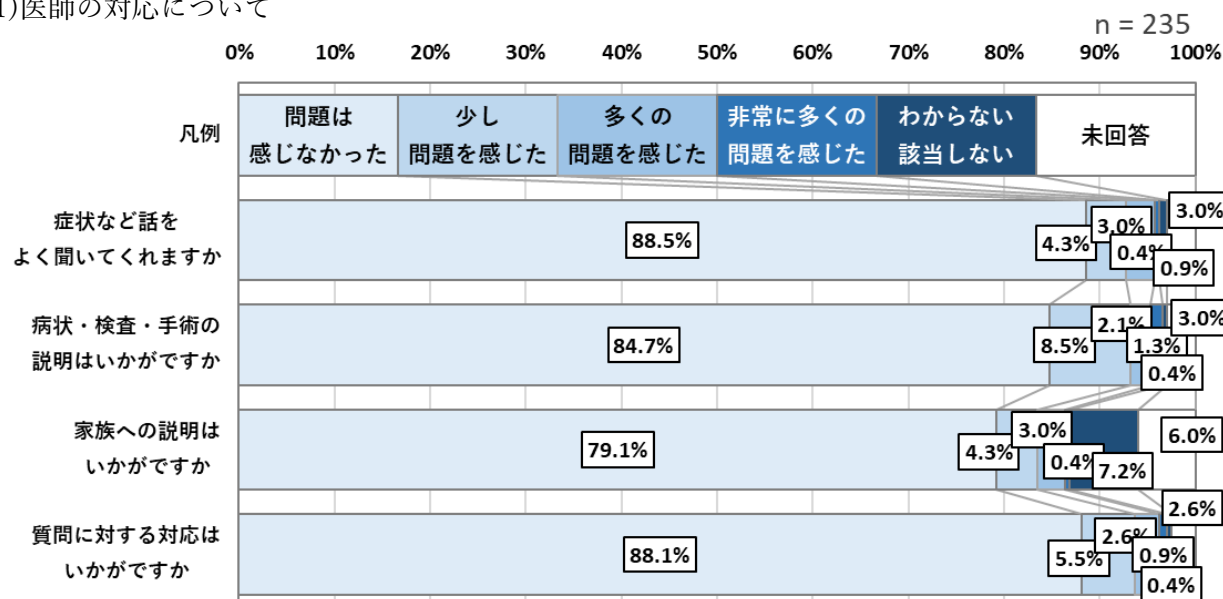
【コメント】

・『81~100点』が42.4%と最も高く、次いで『61~80点』が24.4%となり、高得点域である61点以上の合計は66.8%となっている。

(2) 入院患者

① 全体集計

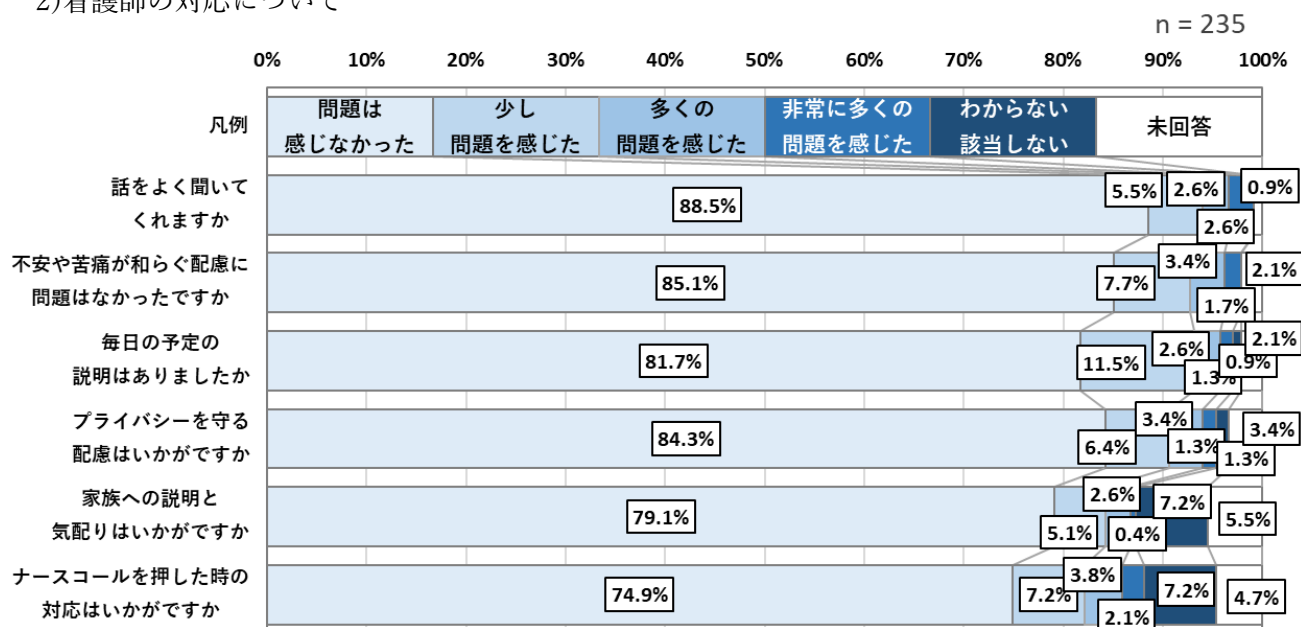
1) 医師の対応について



【コメント】

- ・「家族への説明」(79.1%) 以外の設問で『問題を感じなかった』が8割を超えている。

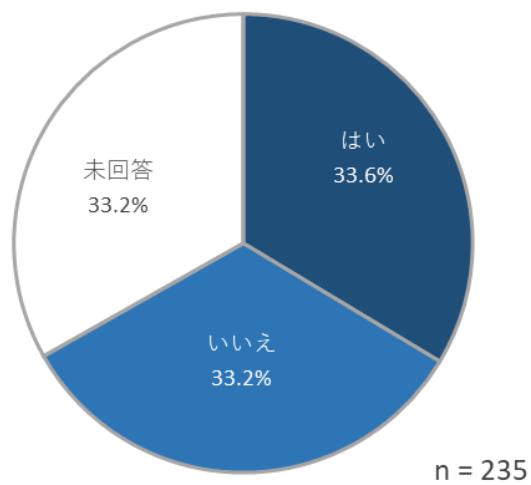
2) 看護師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が7割を超えている。特に「話をよく聞いてくれますか」については88.5%と高い数値を示している。
- ・「毎日の予定の説明はありましたか」では、『少し問題を感じた』が1割を超えている。

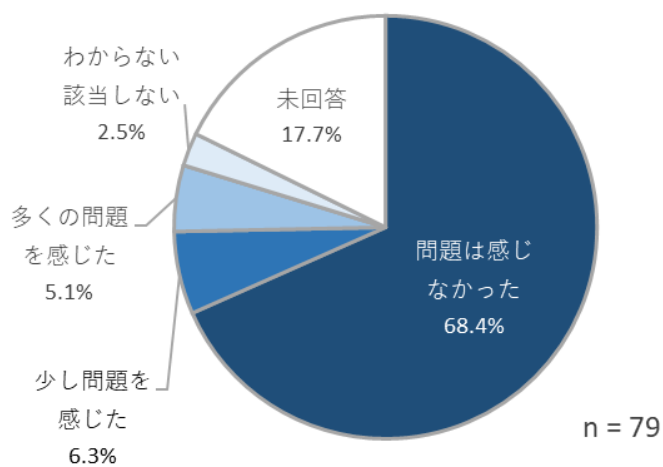
【退院後の生活指導は受けられましたか】



【コメント】

- ・『はい』と『いいえ』はほぼ同数。

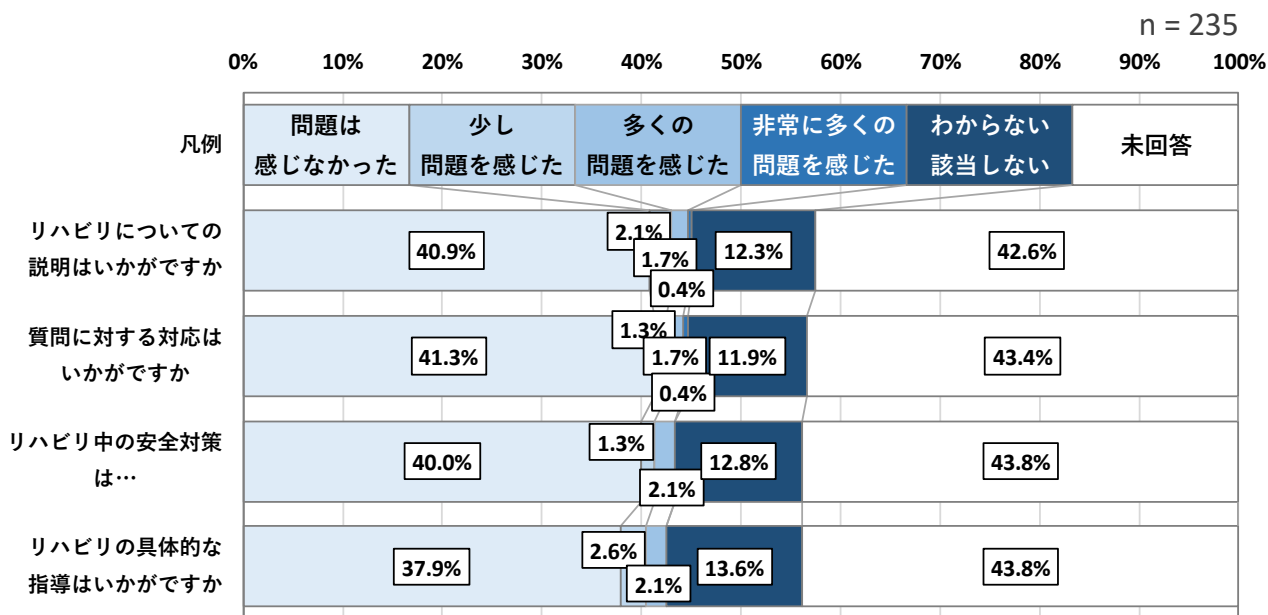
【退院後の処置の仕方・自己注射・食事指導など、個人に合わせた生活指導はいかがですか】



【コメント】

- ・『問題を感じなかった』が7割弱となっている。

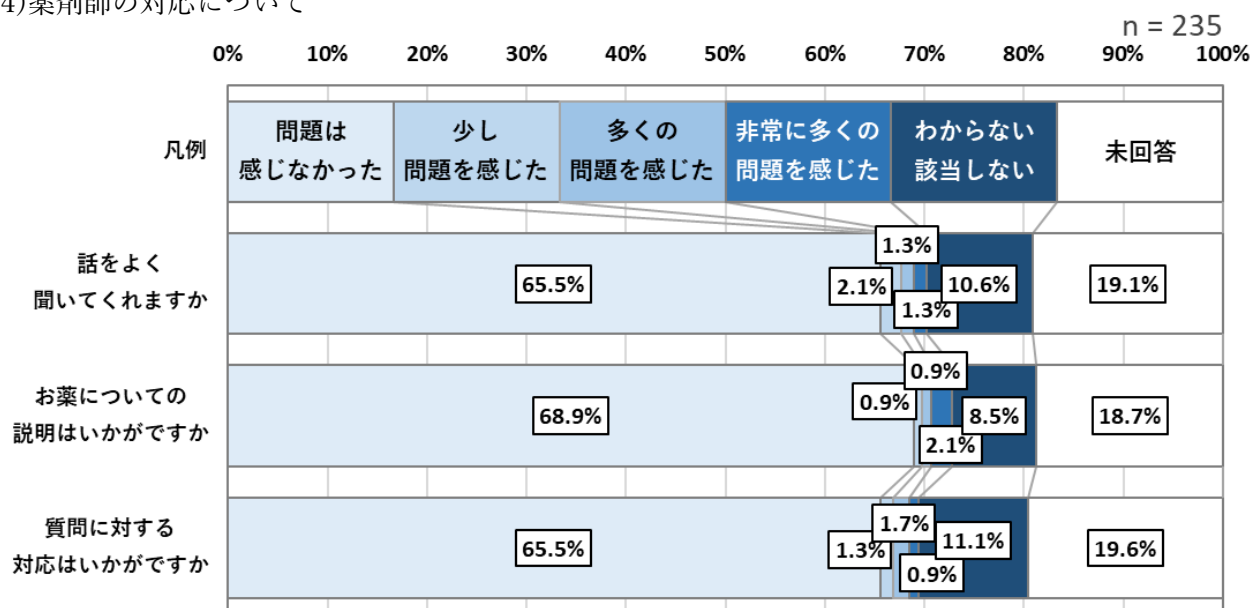
3) リハビリ室職員の対応について



【コメント】

- ・ほぼ全ての設問で『問題を感じなかった』が4割程度となっている。

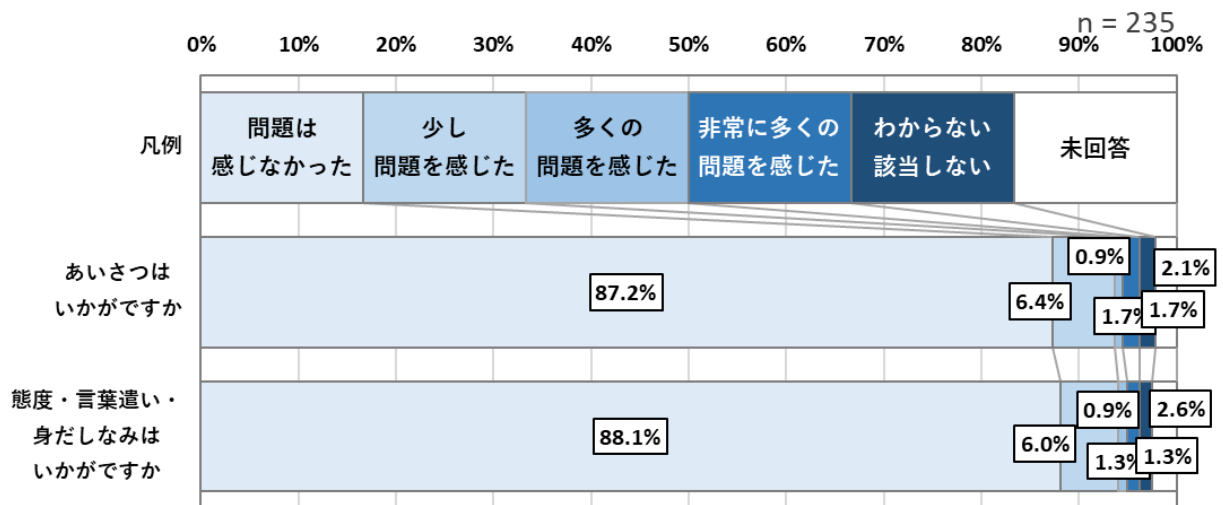
4) 薬剤師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が6割を超えている。

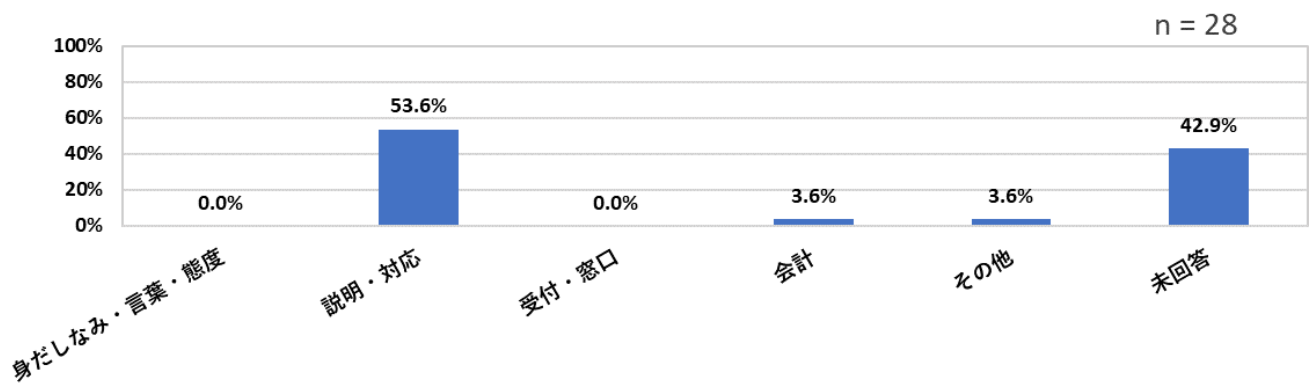
5) 職員全体の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が8割を超えている。

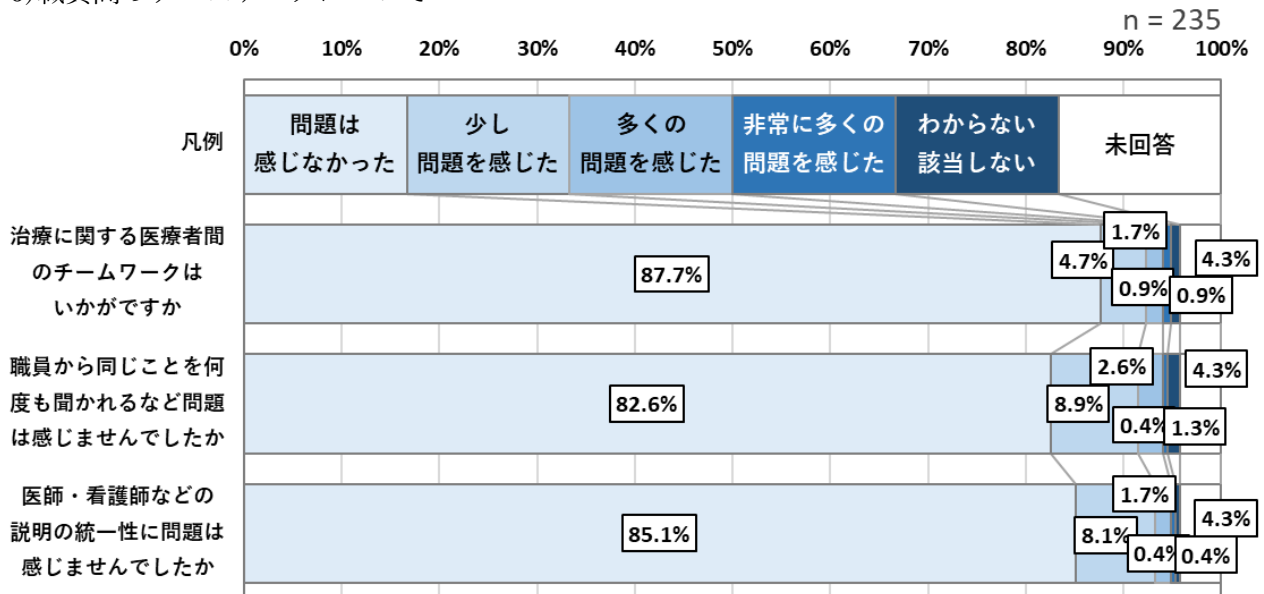
【問題を感じたのはどのような場面ですか】



【コメント】

- ・「説明・対応」が53.6%と最も高くなっている。

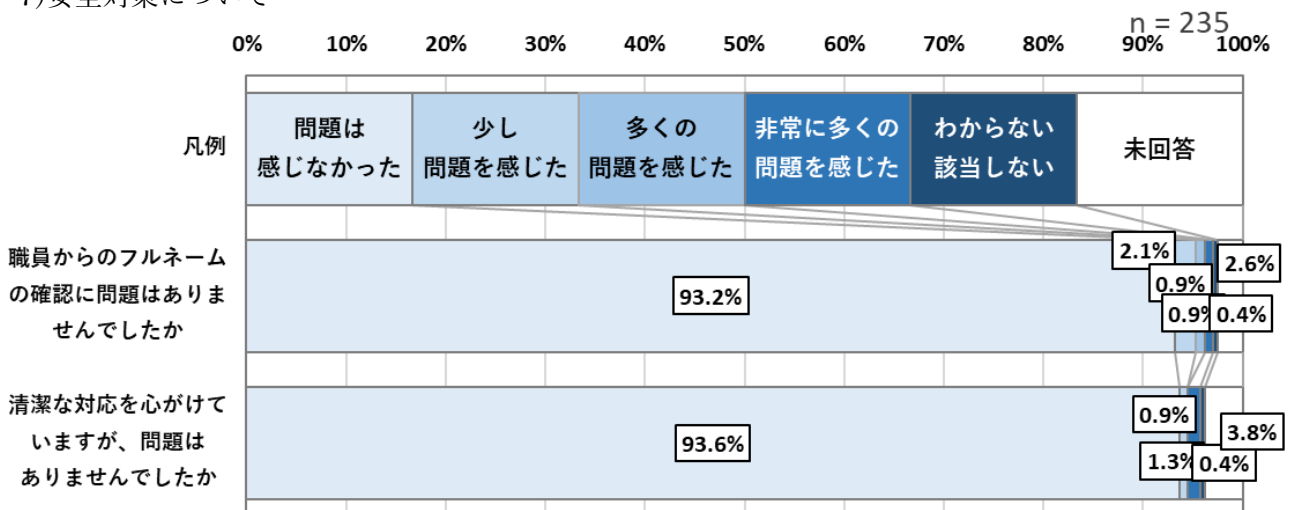
6) 職員間のチームワークについて



【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が8割と超えている。

7) 安全対策について

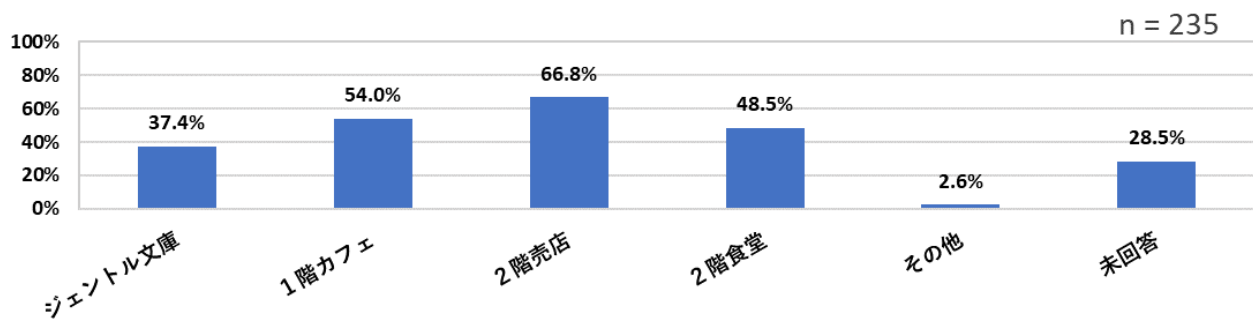


【コメント】

- ・全ての設問で『問題を感じなかった』が9割を超えている。

8) 院内アメニティ施設(院内の快適さを提供する施設)について

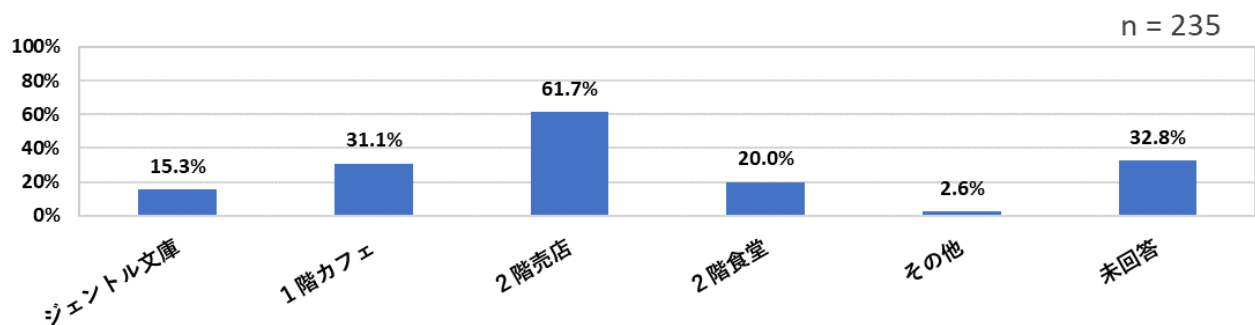
【ご存知の院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

- ・『2階売店』が66.8%と最も高く、次いで『1階カフェ』が54.0%となっている。

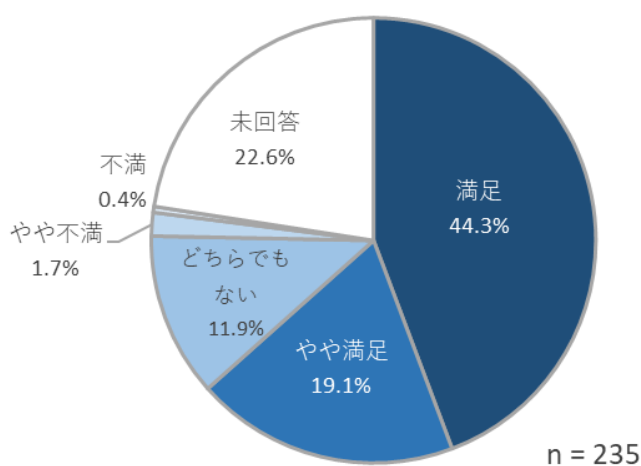
【利用した院内アメニティ施設は何ですか】



【コメント】

- ・『2階売店』が61.7%と最も高く、次いで『1階カフェ』が31.1%となっている。

【院内アメニティ施設について満足していますか】

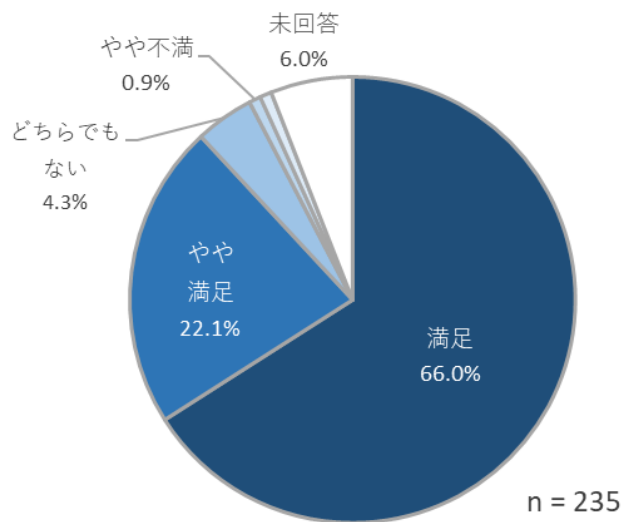


【コメント】

- ・『満足している』『やや満足している』の合計割合が63.4%となっている。

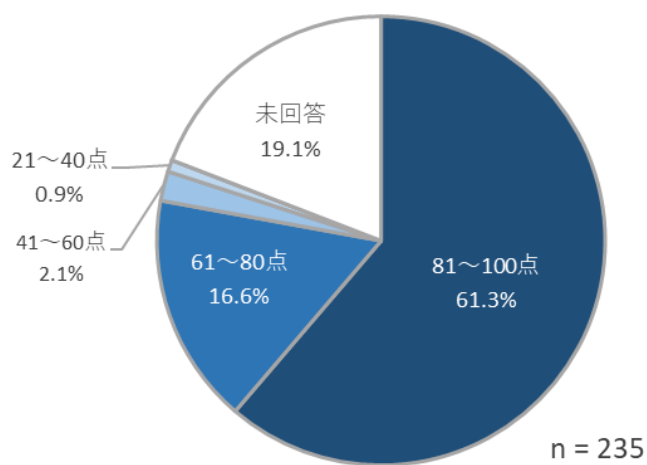
9) 当院全体について

【当院に満足していますか】



・『満足している』『やや満足している』の合計割合が88.1%となっている。

【100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか】



・『81~100点』が61.3%と最も高くなっており、高得点域である『61~100点』の合計割合が77.9%となっている。

資料(調査票)

3. 資料(調査票)

《外来患者》

外来患者さんへ

令和元年9月 市立札幌病院

当院では、患者さんからいただいた貴重なご意見を今後のサービス向上に役立てて参りたいと考え、アンケート調査を実施しております。ご協力をよろしくお願い申し上げます。

* 該当する番号や項目に「○」をつけてください。

1. 患者さん自身についてお答えください。（代理の方は患者さんについてお答えください）

- (1) 年齢 ア 10代以下 イ 20代 ウ 30代 エ 40代 オ 50代
 カ 60代 キ 70代 ク 80代以上
- (2) 性別 ア 男性 イ 女性

2. この病院を選ばれた理由に○を付けてください。（複数回答可）

- (1) 他の医療機関からの紹介 (2) 良い医師がいるから (3) 言葉づかひや態度など対応がよいから
 (4) 評判が良いから (5) 家族や知人の勧めで (6) 家や勤務先などから近いから
 (7) 交通の便が良いから (8) ホームページを見て (9) 医療施設や設備が良いから
 (10) その他【具体的に

3. 医師の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か題 つは だ感 じ	感少 じし た問 題を	を多 感く じの だ問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1) 症状など話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(2) 病状や治療方法の説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(4) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

4. 看護師の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か題 つは だ感 じ	感少 じし た問 題を	を多 感く じの だ問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1) 検査・処置などの説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 待ち時間の説明・アナウンスはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(4) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

5. 窓口事務職員の対応についてお伺いします。

質問項目	な問 か題 つは だ感 じ	感少 じし た問 題を	を多 感く じの だ問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か しら ない	問題点があればご記入ください
(1) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	

→裏面に続きがあります。

外来患者さんへ

令和元年9月 市立札幌病院

6. その他の職員の対応についてお伺いします。

質問項目	なにか 問題 は 感じ た	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ た 問 題	該 わ か ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 職員からの説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) (1)(2)で2~4に○をつけた方にお伺いします 問題を感じたのはどのような場面ですか						

7. 安全対策についてお伺いします。

質問項目	なにか 問題 は 感じ た	感 少 じ し た 問 題 を	を 多 く 感 じ た 問 題	じ の 非 常 に 多 く 感 じ た 問 題	該 わ か ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 診療や検査・注射などを行う際、職員からのフルネーム確認（お名前をおっしゃってください）に問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	
(2) 検査・注射などを行う際、清潔な対応を心がけていますが、問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	

8. 院内アメニティ施設（院内の快適さを提供する施設）についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	も ど な ら い で	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1) ご存じの院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他（ ）					
(2) 利用した院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他（ ）					
(3) 院内アメニティ施設について満足していますか	1	2	3	4	5	

9. 当院全体についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	も ど な ら い で	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1) 当院に満足していますか	1	2	3	4	5	
(2) 100点満点で評価すると何点くらいになりますか	（ ）点					

10. 改善してほしい点がありましたら記入して下さい。

（ 設備について ・ 接遇について ・ その他 ） ←該当するものに○をつけてください。

ご協力ありがとうございました。

《入院患者》

入院患者さんへ

令和元年9月 市立札幌病院

当院では、患者さんからいただいた貴重なご意見を今後のサービス向上に役立てて参りたいと考え、アンケート調査を実施しております。ご協力をよろしくお願い申し上げます。

＊ 該当する番号や項目に「○」をつけてください。

1. 患者さん自身についてお答えください。（代理の方は患者さんについてお答えください）

- (1) 年齢 ア 10代以下 イ 20代 ウ 30代 エ 40代 オ 50代
カ 60代 キ 70代 ク 80代以上
- (2) 性別 ア 男性 イ 女性
- (3) 入院診療科（ ） 科

2. この病院を選ばれた理由に○を付けてください。（複数回答可）

- (1) 他の医療機関からの紹介 (2) 良い医師がいるから (3) 言葉づかいや態度など対応がよいから
(4) 評判が良いから (5) 家族や知人の勧めで (6) 家や勤務先などから近いから
(7) 交通の便が良いから (8) ホームページを見て (9) 医療施設や設備が良いから
(10) その他【具体的に

3. 医師の対応についてお伺いします。

質問項目	たじ問 な題 かは つ感	を少 感じ じ問 た題	た題多 をく 感じ じ問	をく非 感の常 じ問に た題多	ないわ い該か 当ら しな	問題点があればご記入ください
(1) 症状などをよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(2) 病状・検査・手術などの説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 家族への説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(4) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	

4. 看護師の対応についてお伺いします。

質問項目	たじ問 な題 かは つ感	を少 感じ じ問 た題	た題多 をく 感じ じ問	をく非 感の常 じ問に た題多	ないわ い該か 当ら しな	問題点があればご記入ください
(1) 話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(2) 不安や苦痛が和らぐ配慮に問題はなかったですか	1	2	3	4	5	
(3) 毎日の予定の説明はありましたか	1	2	3	4	5	
(4) プライバシーを守る配慮はいかがですか	1	2	3	4	5	
(5) 家族への説明と気配りはいかがですか	1	2	3	4	5	
(6) ナースコールを押した時の対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(7-1) 退院後の生活指導は受けられましたか。	はい →次(7-2)へ		いいえ →次(7-2)は回答不要です。			
(7-2) 退院後の処置の仕方・自己注射・食事指導 など個人に合わせた生活指導はいかがですか	1	2	3	4	5	

5. リハビリ室職員の対応についてお伺いします。

質問項目	たじ問 な題 かは つ感	を少 感じ じ問 た題	た題多 をく 感じ じ問	をく非 感の常 じ問に た題多	ないわ い該か 当ら しな	問題点があればご記入ください
(1) リハビリについての説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) リハビリ中の安全対策はいかがですか	1	2	3	4	5	
(4) リハビリの具体的な指導はいかがですか	1	2	3	4	5	

6. 薬剤師の対応についてお伺いします。

質問項目	たじ問 な題 かは つ感	を少 感じ じ問 た題	た題多 をく 感じ じ問	をく非 感の常 じ問に た題多	ないわ い該か 当ら しな	問題点があればご記入ください
(1) 話をよく聞いてくれますか	1	2	3	4	5	
(2) お薬についての説明はいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) 質問に対する対応はいかがですか	1	2	3	4	5	

→裏面に続きがあります。

入院患者さんへ

令和元年9月 市立札幌病院

7. 職員全体の対応についてお伺いします。

質問項目	なにか 題つは だ感じ	感少 じた問 題を	を多 感く じの た問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か し ら な い	問題点があればご記入ください
(1) あいさつはいかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか	1	2	3	4	5	
(3) (1)(2)で2～4に○をつけた方にお伺いします 問題を感じたのはどのような場面ですか						

8. 職員間のチームワークについてお伺いします。

質問項目	なにか 題つは だ感じ	感少 じた問 題を	を多 感く じの た問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か し ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 治療に関する医療者間のチームワークは いかがですか	1	2	3	4	5	
(2) 職員から同じことを何度も聞かれるなど 問題は感じませんでしたか	1	2	3	4	5	
(3) 医師・看護師などの説明の統一性に問題 は感じませんでしたか	1	2	3	4	5	

9. 安全対策についてお伺いします。

質問項目	なにか 題つは だ感じ	感少 じた問 題を	を多 感く じの た問 題	じの非 た問 常 に を多 感く	該わ 当か し ら な い	問題点があればご記入ください
(1) 診療や検査・注射などを行う際、職員からの フルネーム確認（お名前をおっしゃって ください）に問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	
(2) 検査・注射などを行う際、清潔な対応を心 掛けていますが、問題はありませんでしたか	1	2	3	4	5	

10. 院内アメニティ施設（院内の快適さを提供する施設）についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	ど も ち ら い	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1) ご存じの院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他（ ）					
(2) 利用した院内アメニティ施設は何ですか	ジェントル文庫・1階カフェ・2階売店・2階食堂 その他（ ）					
(3) 院内アメニティ施設について満足して いますか	1	2	3	4	5	

11. 当院全体についてお伺いします。

質問項目	満 足	や や 満 足	ど も ち ら い	や や 不 満	不 満	ご意見があればご記入ください
(1) 当院に満足していますか	1	2	3	4	5	
(2) 100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか	（ ）点					

12. 改善してほしい点がありましたら記入して下さい。

（ 設備について ・ 接遇について ・ その他 ） ←該当するものに○をつけてください。

ご協力ありがとうございました。