

外来・入院
患者満足度調査
結果報告書

平成29年度



産業医科大学

University of Occupational and Environmental Health, Japan

目 次

1	調査目的	… P3
2	調査設計	… P3
3	外来患者専用アンケート	… P4
	入院患者専用アンケート	… P6
4	外来患者満足度調査結果	… P8
5	入院患者満足度調査結果	… P21

1. 調査目的

患者サービスの向上のため、現在の外来・入院患者、そのご家族の実態や、当病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や、満足度の向上に役立てることを目的として実施

2. 調査設計

- ・調査日 :平成29年 10月23日から10月27日まで(5日間)
- ・調査対象 :調査期間中、当院に通院または入院された患者および家族
- ・調査内容 :次ページ(アンケートご協力のお願い)参照
- ・調査方法 :

外来患者

1. 新患患者は、医事課新患受付でアンケート用紙を配布
2. 再診患者は、各科外来窓口で受付職員がアンケート用紙を配布
3. 記入後のアンケート用紙は、医事課計算受付にホルダーに挟んだ状態で回収

入院患者

1. アンケート用紙は、各病棟で看護師または看護助手が入院患者または家族へ直接配布し記入していただく
2. 記入後のアンケート用紙は、各病棟ダイルームに設置した回収ボックスで回収

3. 外来患者専用アンケート

サービス向上のためのアンケートのご協力のお願い（外来患者様用）

産業医科大学病院では、より良い病院作りを目指して患者の皆様にはアンケートをお願いしています。

大変お手数ですが、ご記入できる範囲で率直な意見をお聞かせいただければ幸いです。皆様のご協力をお願いします。

基本伝票と一緒にアンケート用紙とペンを医事課計算受付へご提出下さい。

(アンケートに記入されなかった場合も基本伝票と一緒にアンケート用紙とペンを医事課計算受付へご提出ください。)

記入された方	1 ご本人	2 ご家族の方	患者様の性別	1 男性	2 女性
患者様の年齢	0:10歳未満 1:10代 2:20代 3:30代 4:40代 5:50代 6:60代 7:70代 8:80代以上				
本日受診の診療科	※2つの科以上におかかりの場合は1つの科を選んでお書き下さい 1:膠原病リウマチ内科、内分泌代謝糖尿病内科 2:循環器内科、腎臓内科 3:消化器内科、肝胆膵内科 4:神経内科、心療内科 5:神経・精神科 6:小児科 7:脳神経外科 8:整形外科 9:皮膚科 10:消化器・内分泌外科 11:呼吸器・胸部外科 12:泌尿器科 13:眼科 14:耳鼻咽喉科・頭頸部外科 15:放射線科 16:麻酔科 17:リハビリテーション科 18:産婦人科 19:歯科口腔外科 20:呼吸器内科 21:心臓血管外科 22:形成外科 23:血液内科 24:メンタルヘルスセンター 25:救急科 26:緩和ケアセンター 27:その他()				

1. 言葉遣いは適切でしたか?	満足	満や足や	普通	不や満や	不満	いなくて話
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師(心電図・超音波・肺機能等)	5	4	3	2	1	0
放射線技師(レントゲン・CT・MRI等)	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士(理学・作業・言語)	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

2. 説明はわかりやすく、丁寧でしたか?	満足	満や足や	普通	不や満や	不満	いなくて話
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師(心電図・超音波・肺機能等)	5	4	3	2	1	0
放射線技師(レントゲン・CT・MRI等)	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士(理学・作業・言語)	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

3. 環境・施設についておたずねします。	満足	足満やや	普通	満不やや	不満	しな用利
病院内の案内の掲示	5	4	3	2	1	0
待合室	5	4	3	2	1	0
診察室	5	4	3	2	1	0
廊下・階段	5	4	3	2	1	0
エレベーター	5	4	3	2	1	0
トイレ	5	4	3	2	1	0
レストラン・売店	5	4	3	2	1	0
ラウンジ	5	4	3	2	1	0
駐車場	5	4	3	2	1	0
絵画展示	5	4	3	2	1	0

4. 当院を選ばれた理由をお選びください。(※複数回答可)

1. 自宅・職場・学校から近い 2. かかりつけ医師がいる 3. 診療科目が多い 4. 他医からの紹介 5. 設備が充実しているため 6. 評判がよい 7. 知人の紹介 8. インターネット 9. 雑誌・新聞 10. 講演会への参加 11. その他()

5. 産業医科大学病院での外来医療について伺います。	とても思う	そう思う	そうや思う	思わあまりない	思わない	思わ全くない
① 今後も当院で治療を受けたいと思う	5	4	3	2	1	0
② 家族や知人に当院をすすめる	5	4	3	2	1	0
③ 当院の外来医療に満足している	5	4	3	2	1	0
④ 患者のプライバシーが守られている	5	4	3	2	1	0

⑤ 患者のための情報を入手しやすい	5	4	3	2	1	0
⑥ 院内は迷わず移動できる	5	4	3	2	1	0
⑦ スタッフ間の連携がとれている						
医師と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
看護師と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
検査等の技術職と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
事務職員と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
大学病院と地域の医療機関	5	4	3	2	1	0
⑧ スタッフは話しかけやすく、質問などをしやすい						
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

5. 産業医科大学病院での外来医療について伺います。

⑨ スタッフは活き活き元気に働いている						
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

6. 産業医科大学病院での満足度は100点満点で採点するとしたら何点ですか？

点

7. 待ち時間について伺います。

1：膠原病リウマチ内科、内分泌代謝糖尿病内科 2：循環器内科、腎臓内科 3：消化管内科、肝胆膵内科
 4：神経内科、心療内科 5：神経・精神科 6：小児科 7：脳神経外科 8：整形外科 9：皮膚科
 10：消化器・内分外科 11：呼吸器・胸部外科 12：泌尿器科 13：眼科
 14：耳鼻咽喉科・頭頸部外科 15：放射線科 16：麻酔科 17：リハビリテーション科
 18：産婦人科 19：歯科口腔外科 20：呼吸器内科 21：心臓血管外科 22：形成外科
 23：血液内科 24：メンタルヘルスセンター 25：救急科 26：緩和ケアセンター 27：その他（ ）

① 診察・採血・放射線検査・生理機能検査の待ち時間について伺います。

	予約	15分未満	15分以上	30分以上	1時間以上	2時間以上	3時間以上
診 察	有・無	5	4	3	2	1	0
採 血	有・無	5	4	3	2	1	0
放射線検査	M R	有・無	5	4	3	2	0
	レントゲン	有・無	5	4	3	2	0
	レントゲン造影剤使用	有・無	5	4	3	2	0
	その他	有・無	5	4	3	2	0
	心電図	有・無	5	4	3	2	0
生理機能検査	工 コー	有・無	5	4	3	2	0
	脳波検査	有・無	5	4	3	2	0
	負荷心電図	有・無	5	4	3	2	0
	その他	有・無	5	4	3	2	0

8. 医師・看護師・事務職員・医療技術職員などの身だしなみ（ユニフォーム・髪型・くつ等）についてお気づきの点がございましたら、ご記入ください。

--

9. ご意見などを自由にお書き下さい。

当院の良い点

当院の改善すべき点

貴重なご意見ありがとうございました。
 ※ 本アンケート用紙はファイルに挟んだまま 計算受付にご提出下さい。

入院患者専用アンケート

サービス向上のためのアンケートのご協力のお願い（入院患者様用）

対象数：347名（H28年度：377名 H27年度：392名 H26年度：350名 H25年度：390名）

産業医科大学病院では、より良い病院作りを目指して患者の皆様にご協力をお願いしています。大変お手数ですがご記入できる範囲で率直な意見をお聞かせいただければ幸いです。皆様のご協力をお願いします。

ご記入後、アンケート用紙とペンを各病棟のデイルームに設置しております「サービス向上のためのアンケート回収ボックス」

記入された方	1 ご本人	2 ご家族の方	患者様の性別				1 男性	2 女性
患者様の年齢	0：10歳未満 5：50代	1：10代 6：60代	2：20代 7：70代	3：30代 8：80代以上	4：40代			
入院した病棟 ※複数の場合は退院時の病棟	1：10A 8：7B 15：4W 22：1E	2：10B 9：6A 16：3A	3：9A 10：6B 17：3B	4：9B 11：5A 18：3G	5：8A 12：5B 19：3N	6：8B 13：4A 20：3W	7：7A 14：4B 21：2W	
入院した診療科 ※複数の場合は退院時の診療科	1：膠原病リウマチ内科、内分泌代謝糖尿病内科 2：循環器内科、腎臓内科 3：消化管内科、肝胆脾内科 4：神経内科、心療内科 5：神経・精神科 6：小児科 7：脳神経外科 8：整形外科 9：皮膚科 10：消化器・内分泌外科 11：呼吸器・胸部外科 12：泌尿器科 13：眼科 14：耳鼻咽喉科・頭頸部外科 15：放射線科 16：麻酔科 17：リハビリテーション科 18：産婦人科 19：歯科口腔外科 20：呼吸器内科 21：心臓血管外科 22：形成外科 23：血液内科 24：メンタルヘルスセンター 25：救急科 26：緩和ケアセンター 26：その他（ ）							

1. 言葉遣いは適切でしたか？	満足	満や足や	普通	不や満や	不満	い話ないて
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

2. 説明はわかりやすく、丁寧でしたか？	満足	満や足や	普通	不や満や	不満	い話ないて
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

3. 環境・施設についてお尋ねします。	満足	満や足や	普通	不や満や	不満	利なし
病院内の案内の掲示	5	4	3	2	1	0
病室	5	4	3	2	1	0
廊下・階段	5	4	3	2	1	0
トイレ	5	4	3	2	1	0
浴室	5	4	3	2	1	0
エレベーター	5	4	3	2	1	0
デイルーム	5	4	3	2	1	0
レストラン・売店	5	4	3	2	1	0
絵画展示	5	4	3	2	1	0
駐車場	5	4	3	2	1	0

4. 当院を選ばれた理由をお選びください。（※複数回答可）

1. 自宅・職場・学校から近い 2. かかりつけ医師がいる 3. 診療科目が多い 4. 他医からの紹介
 5. 設備が充実しているため 6. 評判がよい 7. 知人の紹介 8. インターネット 9. 雑誌・新聞
 10. 講演会への参加 11. その他（ ）

5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。	とても 思う	そう 思う	やや 思う	あまり 思 わ な い	思 わ な い	思 わ な く な い
① 入院中に受けた医療に満足している	5	4	3	2	1	0
② 今後、入院が必要な時は当院を利用する	5	4	3	2	1	0
③ 患者のプライバシーが守られている	5	4	3	2	1	0
④ 院内は迷わず移動できる	5	4	3	2	1	0
⑤ 患者のための情報を入手しやすい	5	4	3	2	1	0
⑥ 家族や知人に当院をすすめる	5	4	3	2	1	0
⑦ スタッフ間の連携がとれている						
医師と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
看護師と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
検査等の技術職と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
事務職員と他のスタッフ	5	4	3	2	1	0
大学病院と地域の医療機関	5	4	3	2	1	0
⑧ スタッフは話しかけやすく、質問などをしやすい						
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0
⑨ スタッフは活き活き元気に働いている						
医師	5	4	3	2	1	0
看護師	5	4	3	2	1	0
看護助手	5	4	3	2	1	0
事務職員	5	4	3	2	1	0
薬剤師	5	4	3	2	1	0
臨床検査技師（心電図・超音波・肺機能等）	5	4	3	2	1	0
放射線技師（レントゲン・CT・MRI等）	5	4	3	2	1	0
リハビリ療法士（理学・作業・言語）	5	4	3	2	1	0
栄養士	5	4	3	2	1	0
臨床工学技士	5	4	3	2	1	0
ソーシャルワーカー	5	4	3	2	1	0
歯科技工士	5	4	3	2	1	0
視能訓練士	5	4	3	2	1	0
臨床心理士	5	4	3	2	1	0
治験コーディネーター	5	4	3	2	1	0

6. 産業医科大学病院での満足度は100点満点で採点するとしたら何点ですか？

点

7. 医師・看護師・事務職員・医療技術職員などの身だしなみ（ユニフォーム・髪型・くつ等）についてお気づきの点がございましたら、ご記入ください。

--

8. ご意見などを自由にお書き下さい。

当院の良い点
当院の改善すべき点

貴重なご意見ありがとうございました。
 ※ ご記入後は、デイルームに設置の回収ボックスに入れていただくか
看護師等スタッフにお渡しください。

4. 外来患者満足度調査結果

・サンプル数:

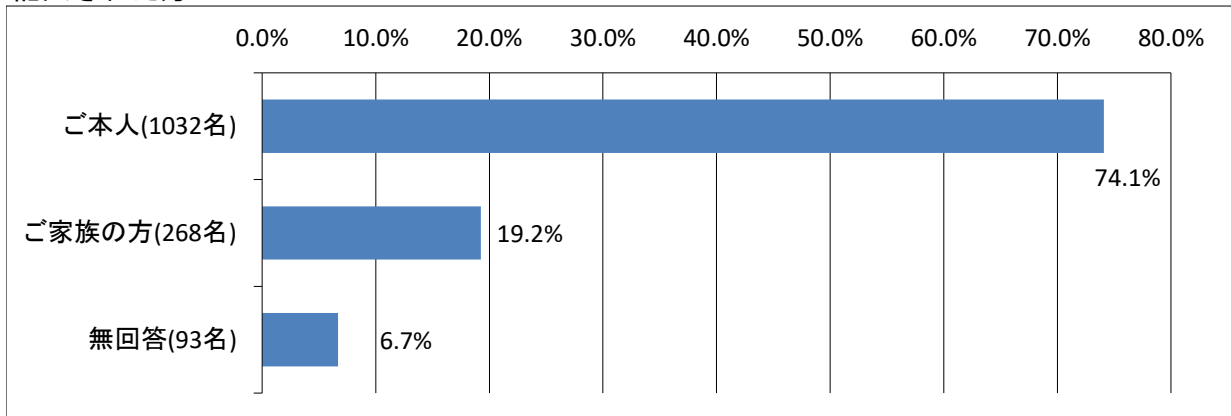
<u>外来患者</u>	
配布合計	2,351 枚
有効回答数	1,393 枚
有効回答率	59.0 %

平成29年度 産業医科大学病院 外来患者満足度調査

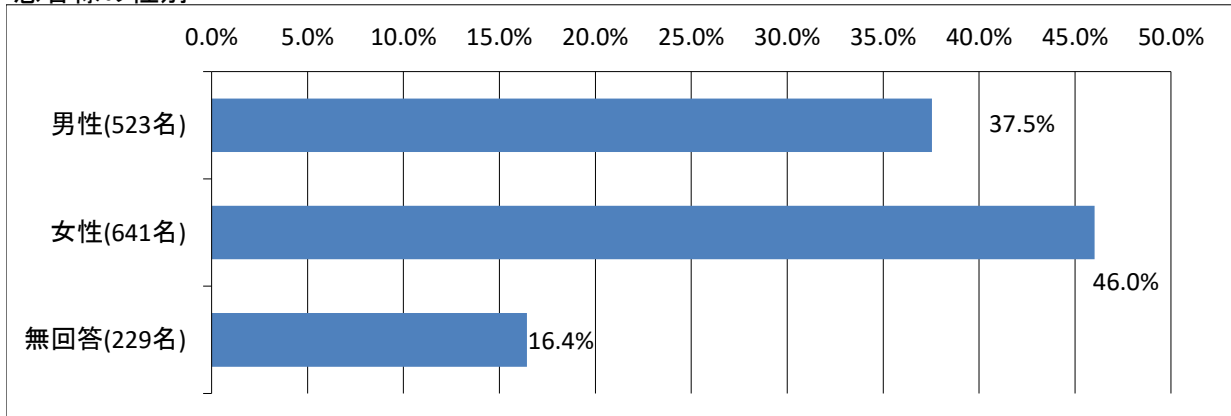
対象数：1,393名（H28年度：1,210名 H27年度：1,184名 H26年度：1,466名 H25年度：1,830名）

基本属性

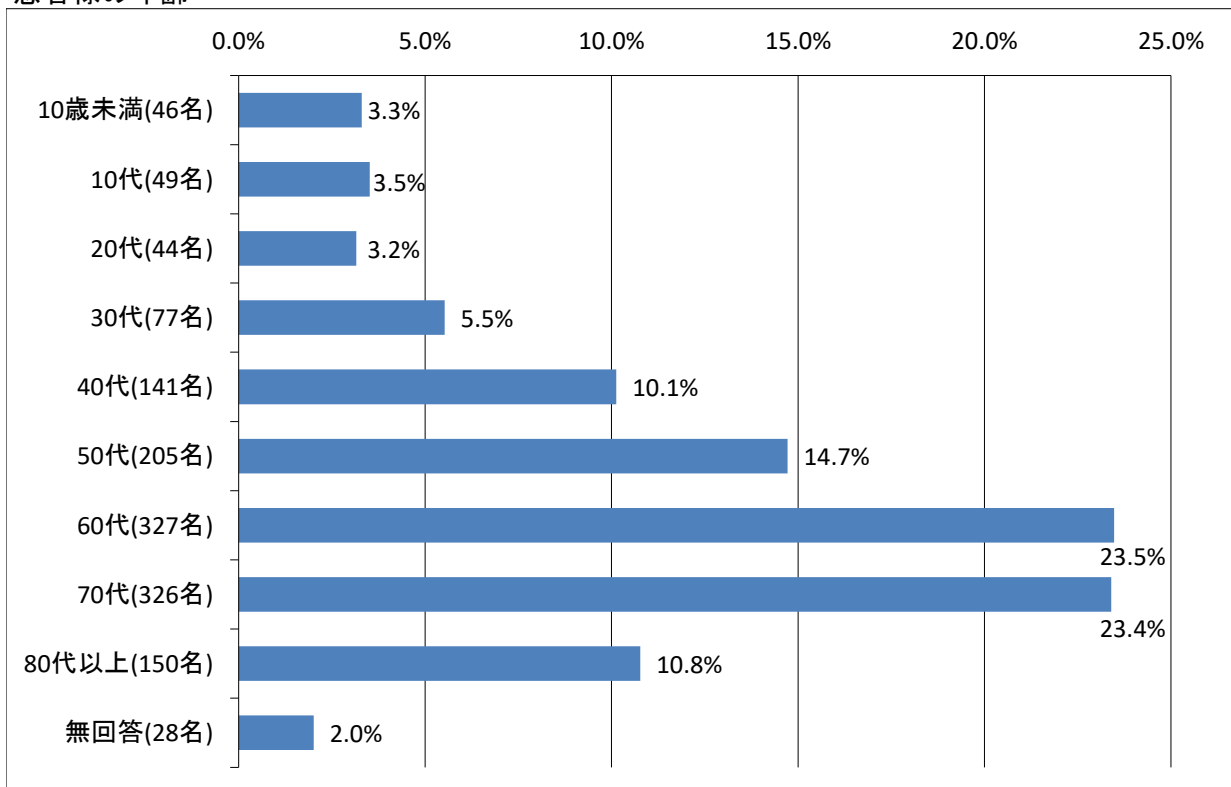
記入された方



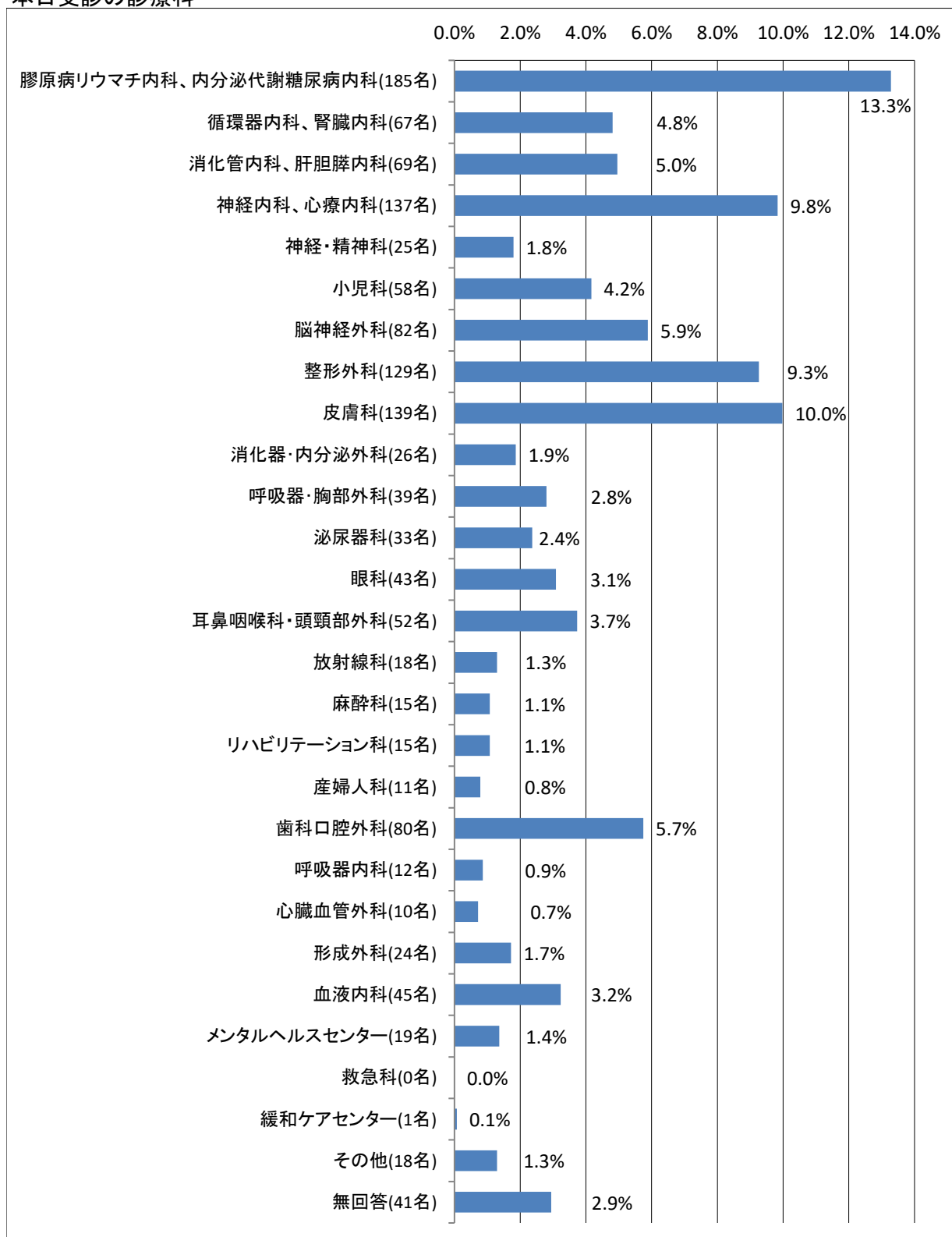
患者様の性別



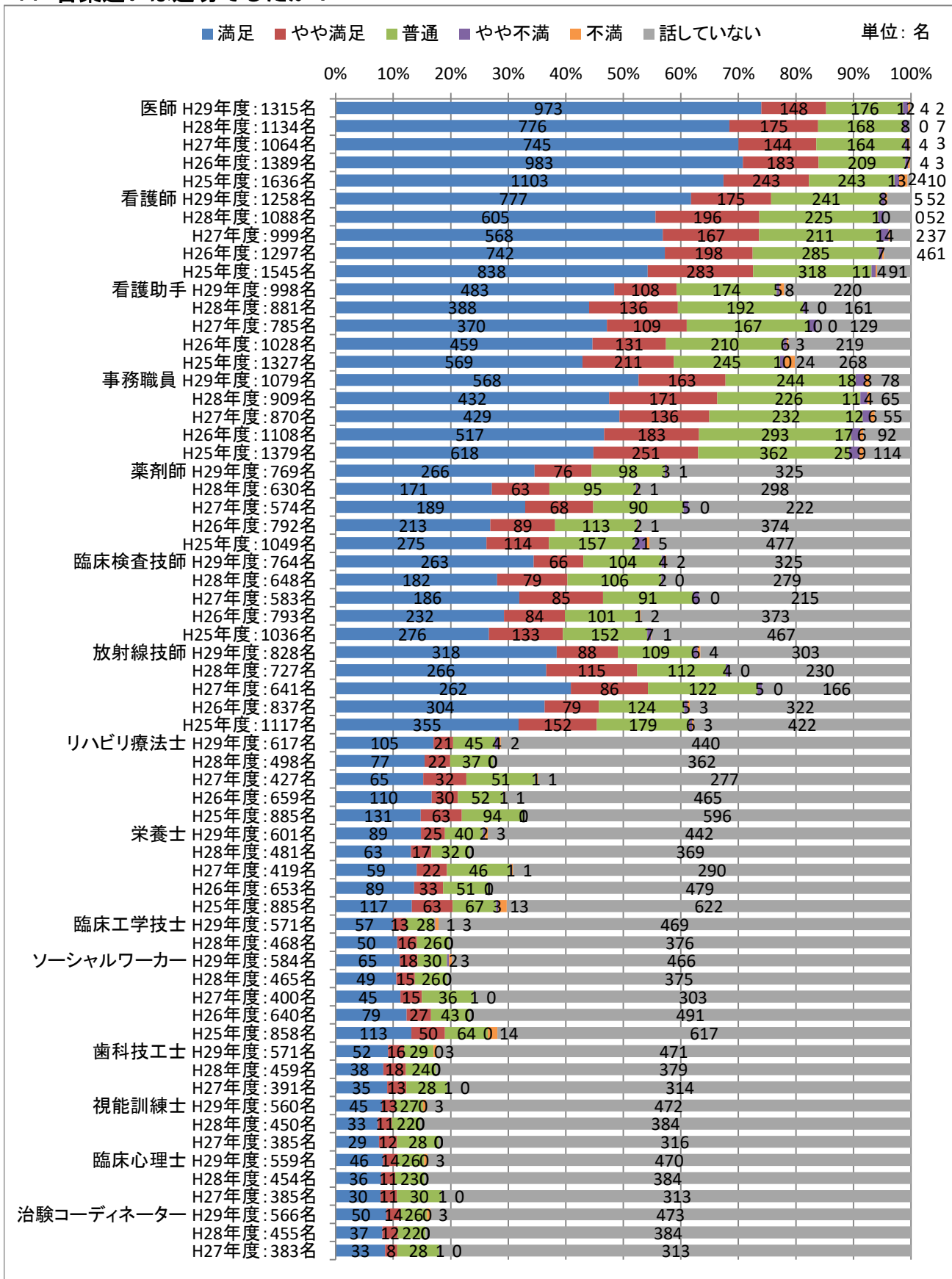
患者様の年齢



本日受診の診療科

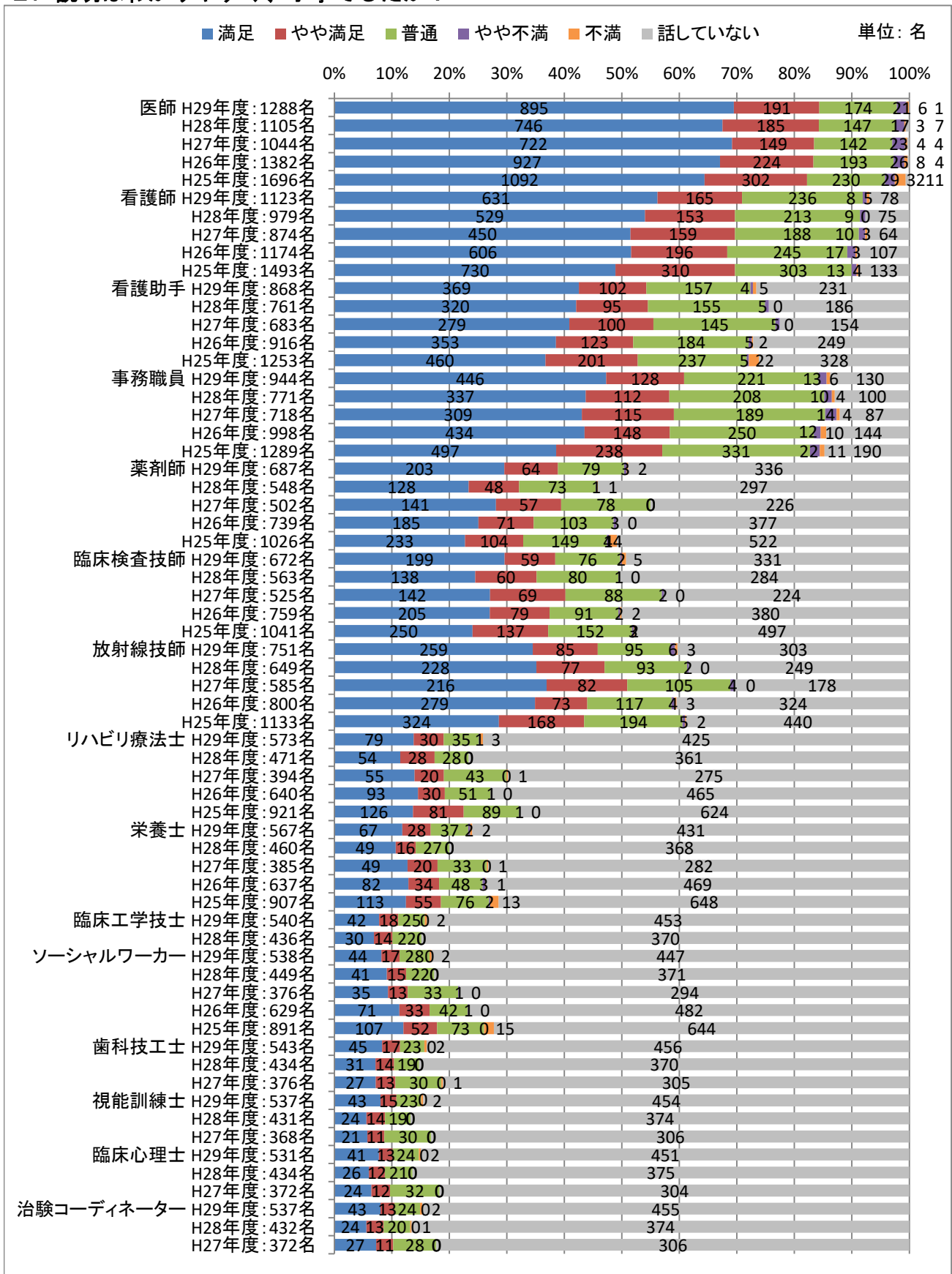


1. 言葉遣いは適切でしたか？



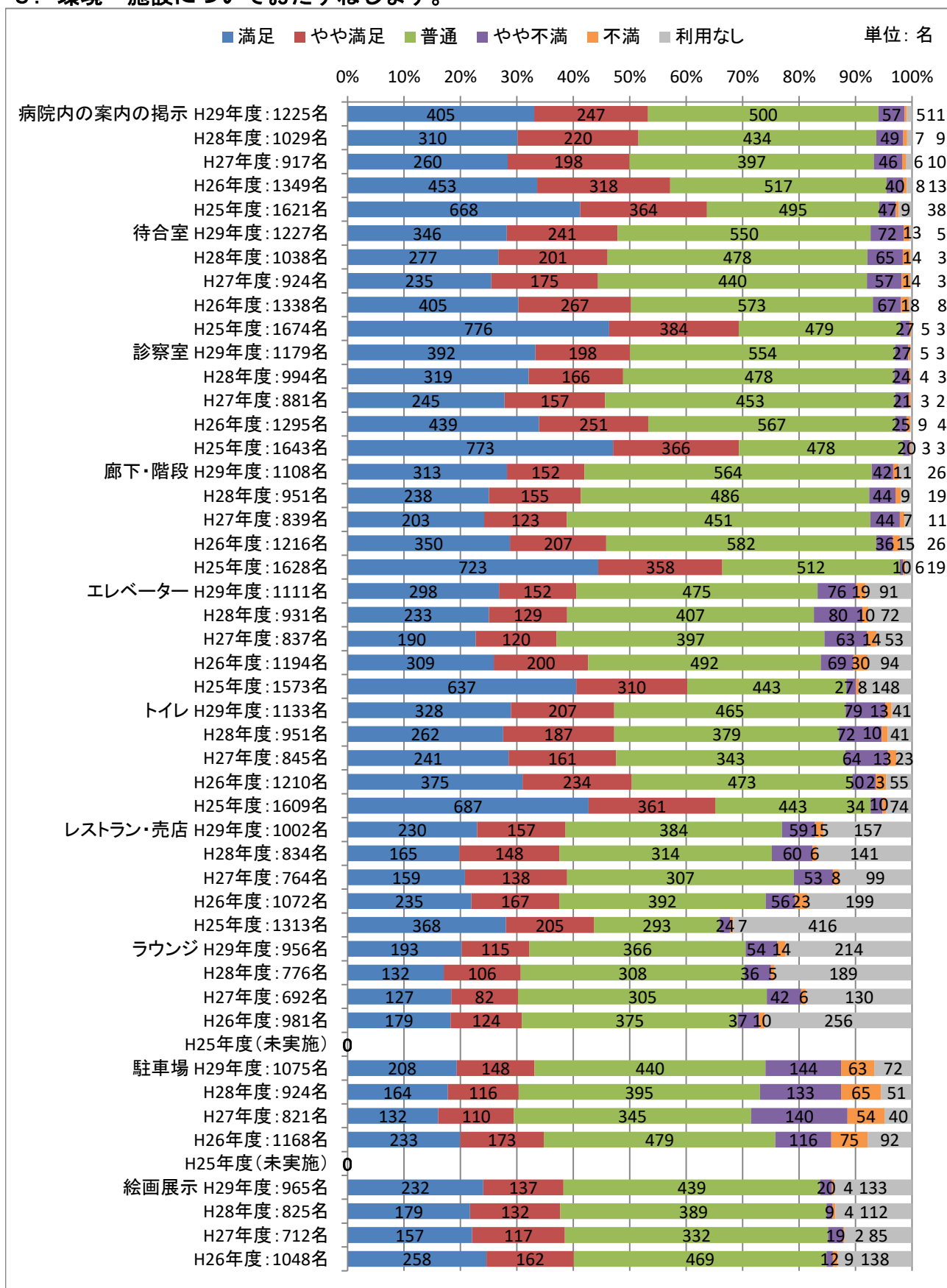
※「無回答」は除外

2. 説明はわかりやすく、丁寧でしたか？



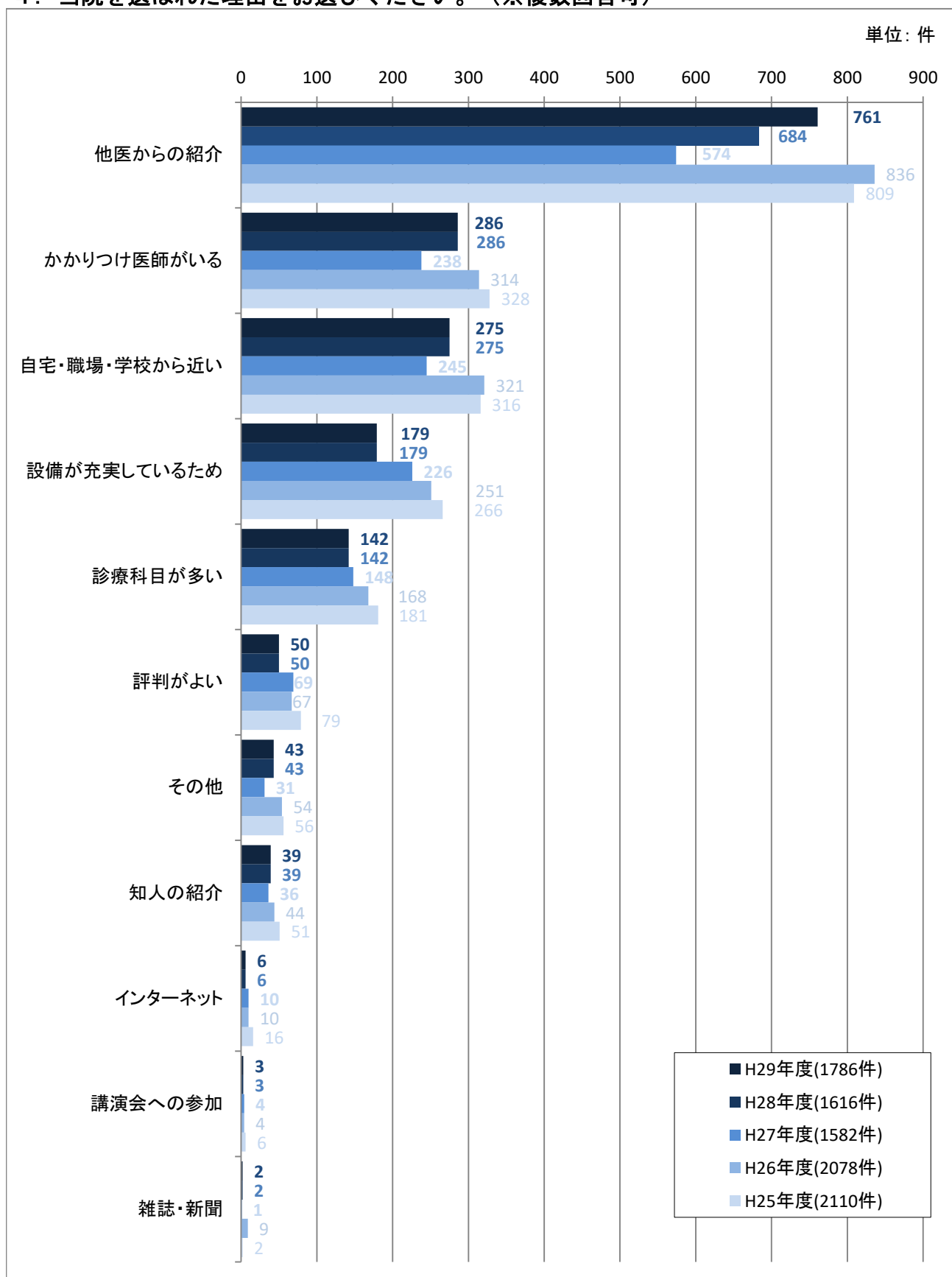
※「無回答」は除外

3. 環境・施設についておたずねします。

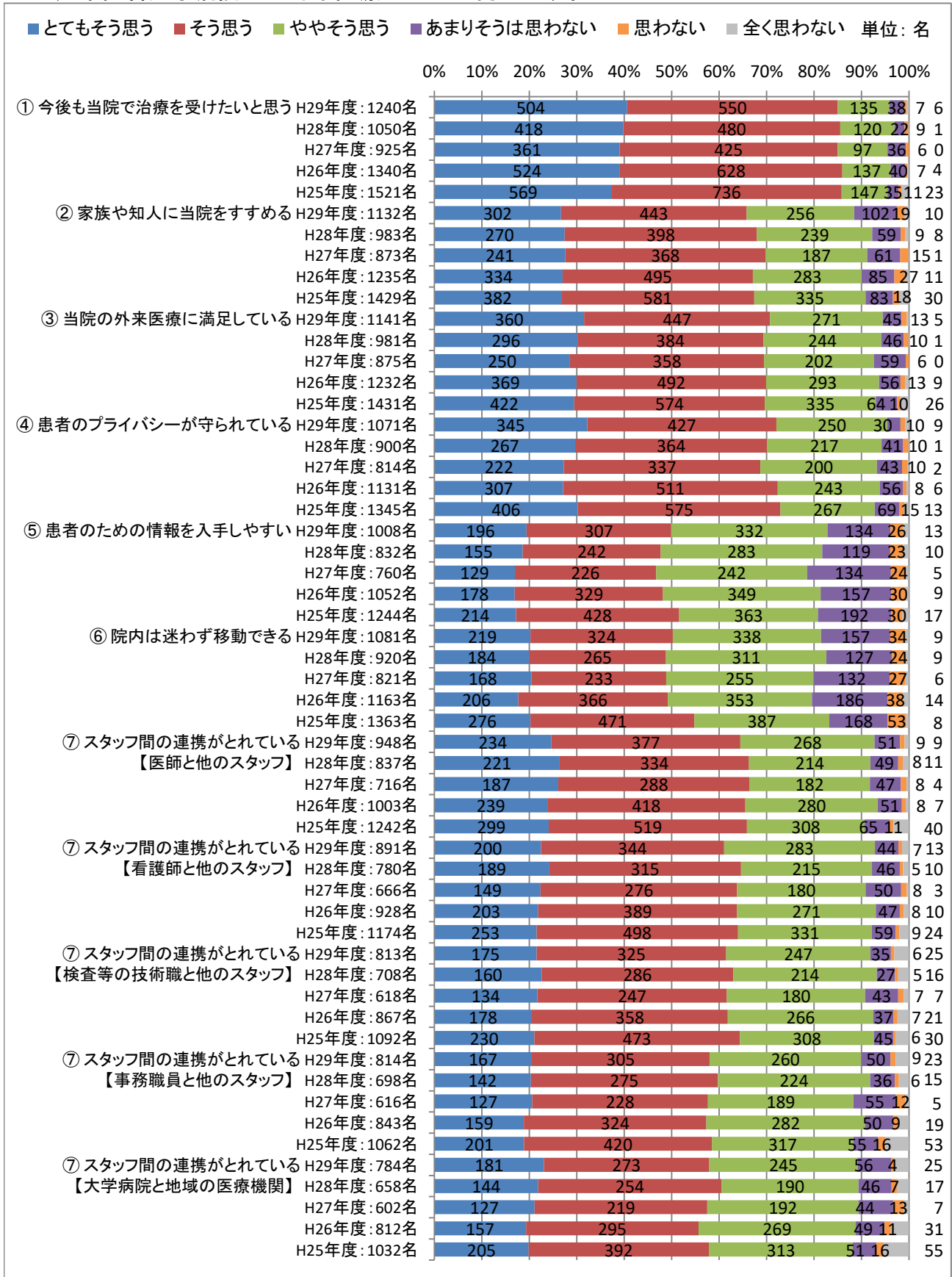


※「無回答」は除外

4. 当院を選ばれた理由をお選びください。（※複数回答可）



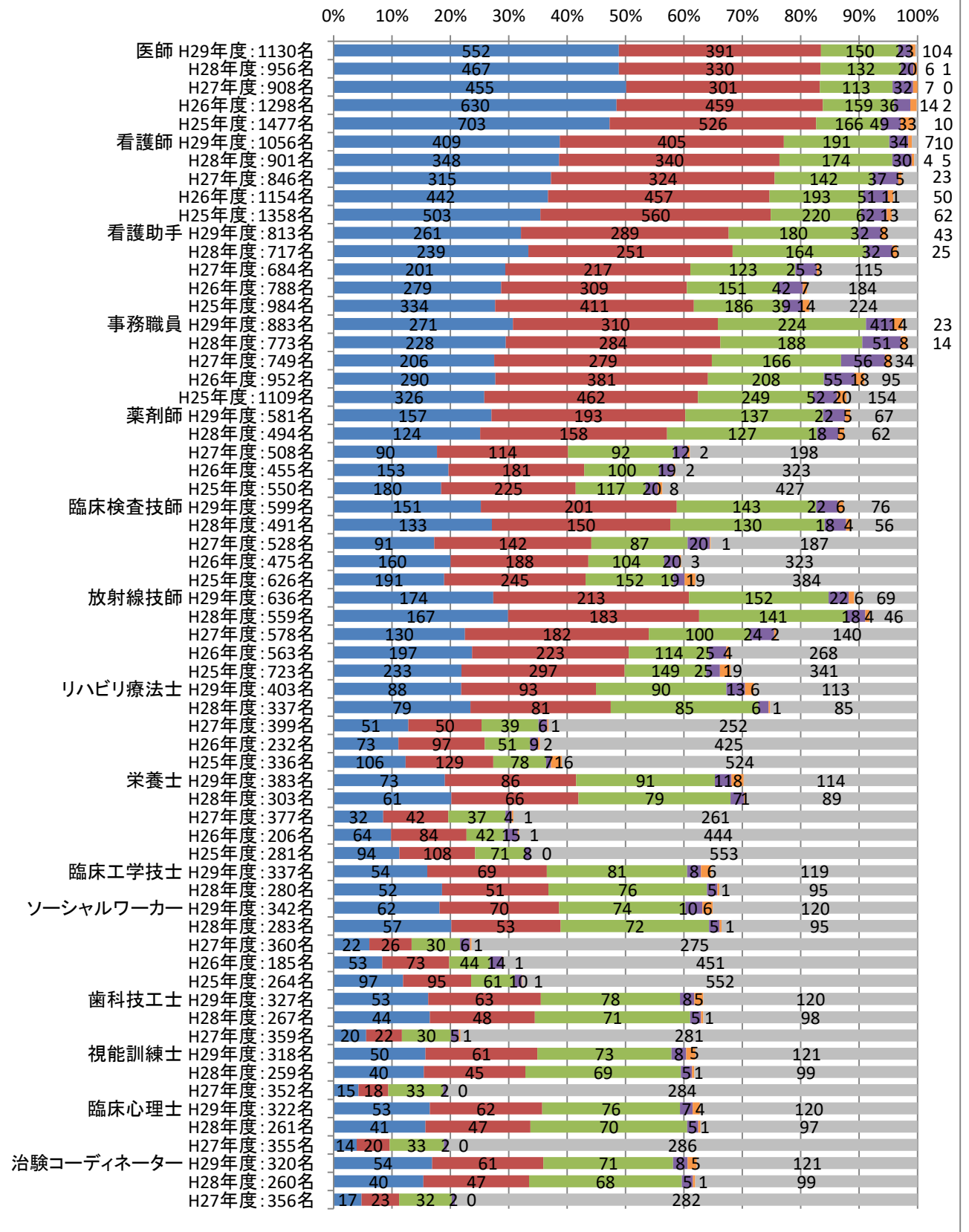
5. 産業医科大学病院での外来医療について伺います。



※「無回答」は除外

5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。⑧ スタッフは話しかけやすく、質問などをしやすい

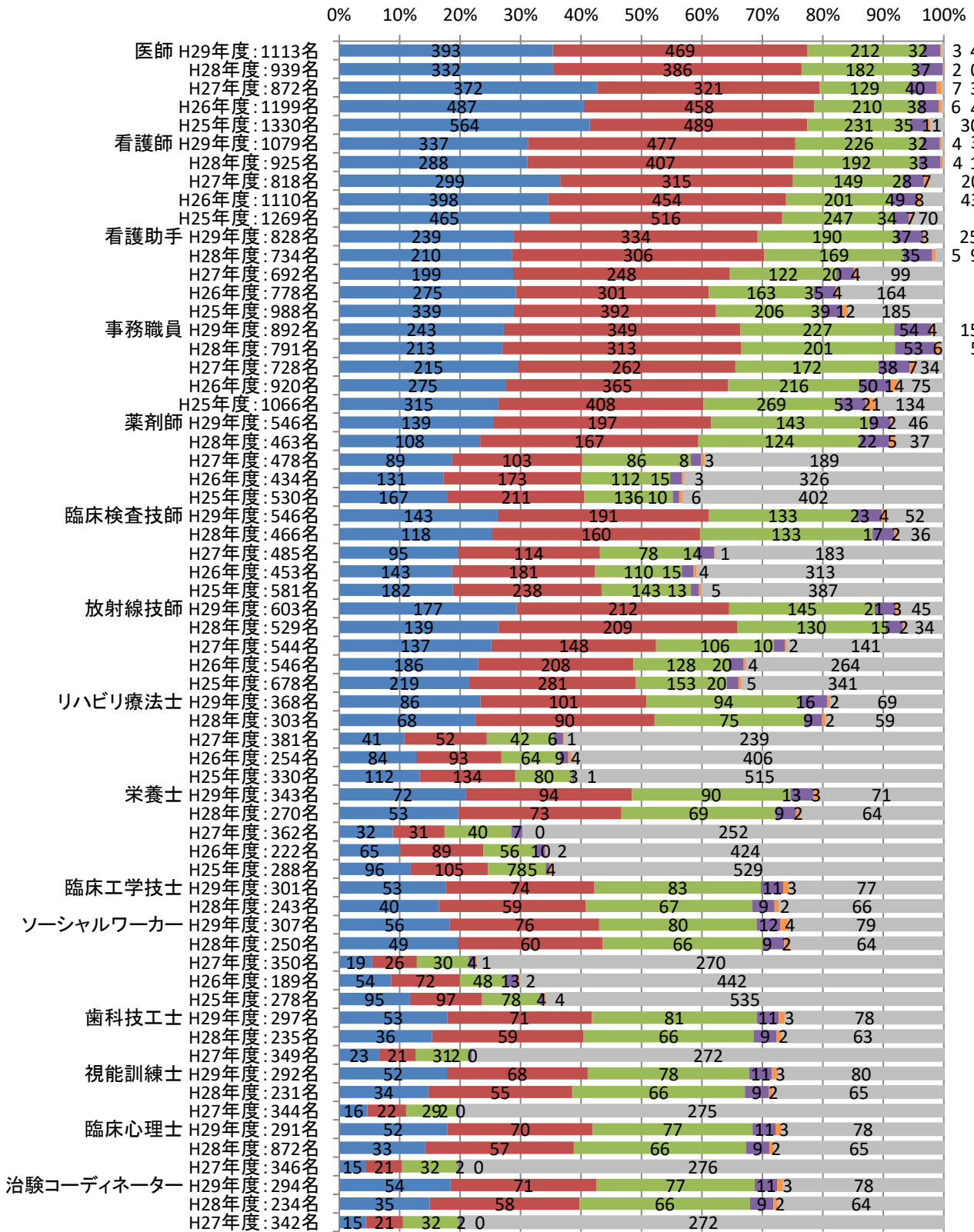
■ とてもそう思う ■ そう思う ■ ややそう思う ■ あまりそうは思わない ■ 思わない ■ 話していない 単位: 名



※「無回答」は除外

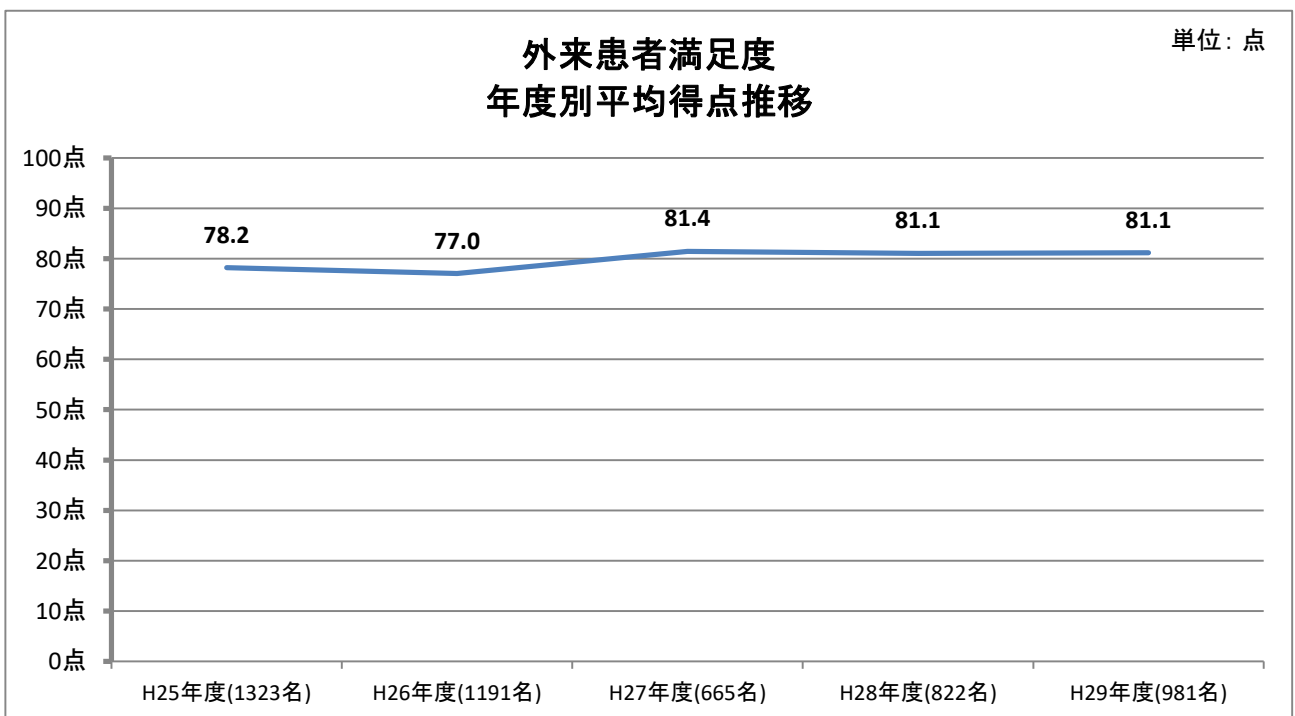
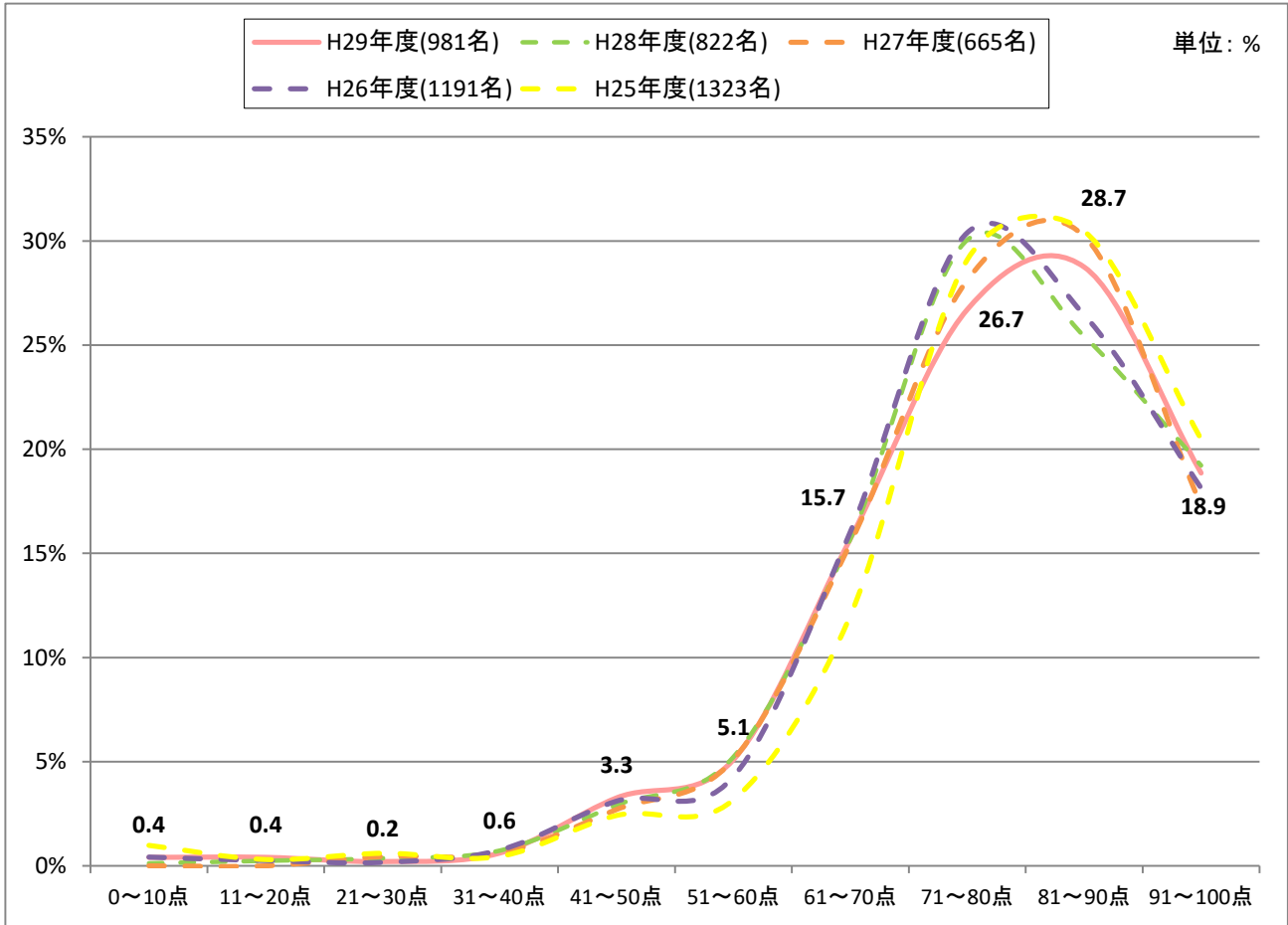
5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。⑨ スタッフは活き活き元気に働いている

■ とてもそう思う ■ そう思う ■ ややそう思う ■ あまりそうは思わない ■ 思わない ■ 話していない 単位: 名

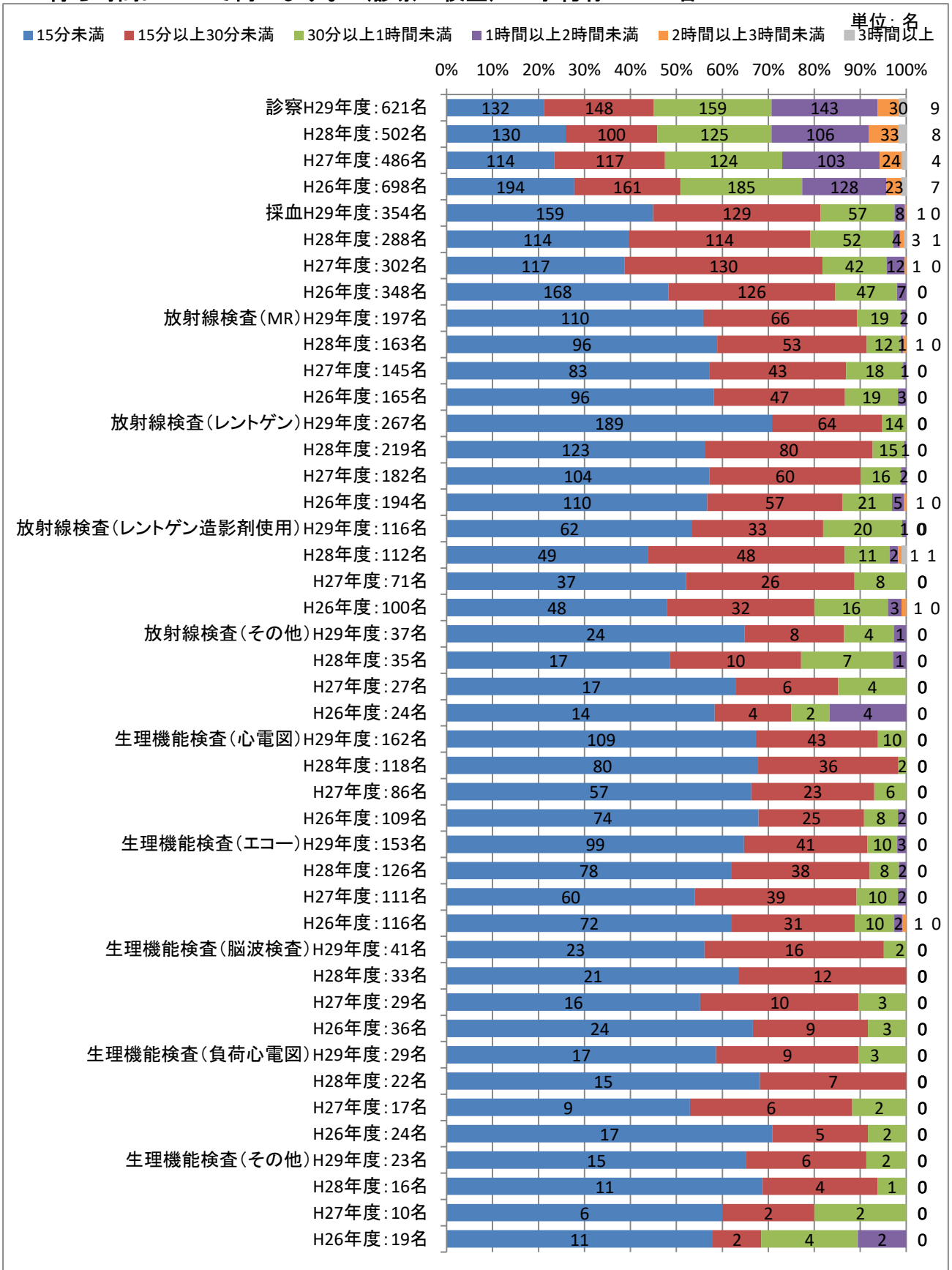


※「無回答」は除外

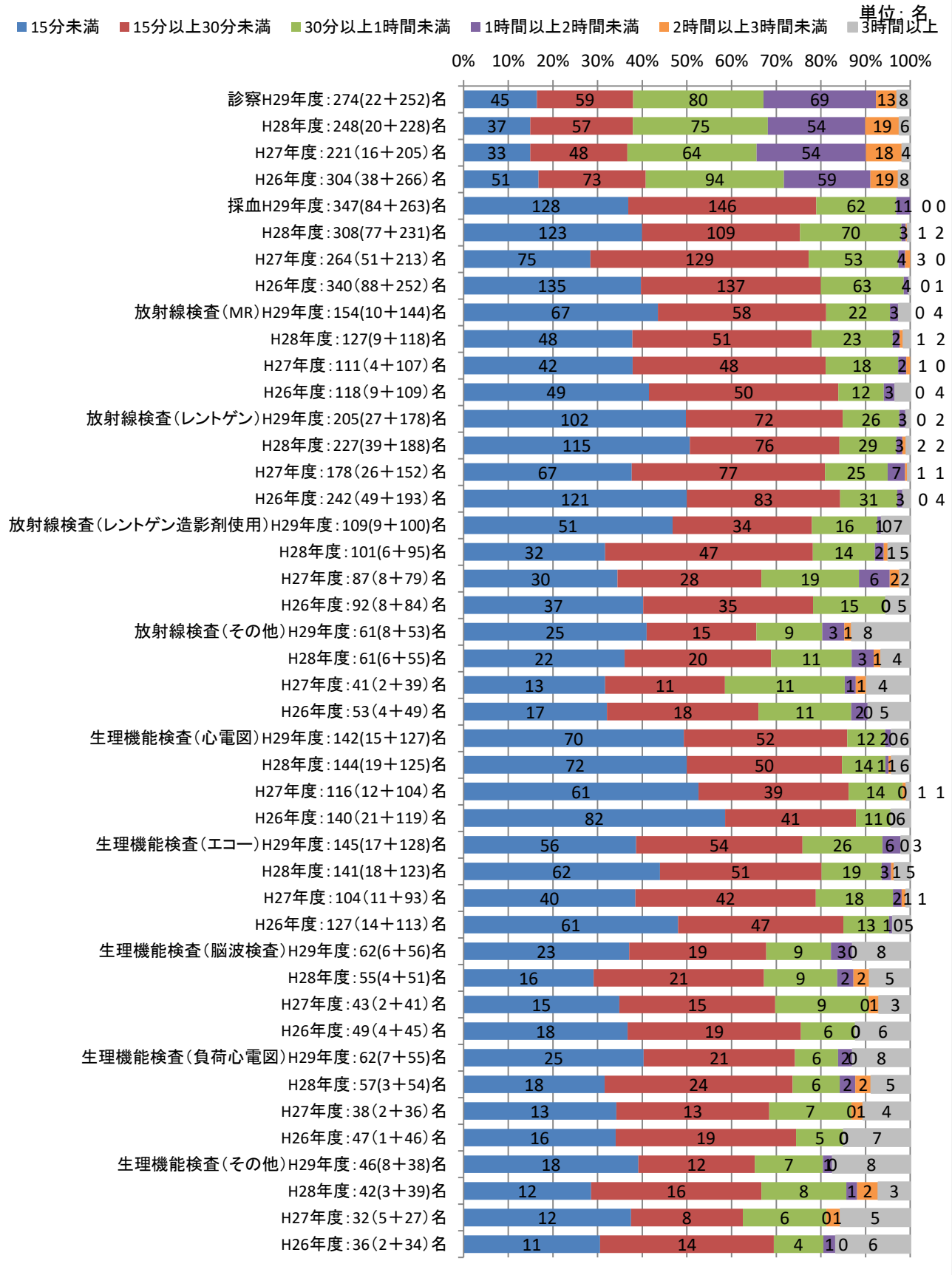
6. 産業医科大学病院での満足度は100点満点で採点するとしたら何点ですか？



7. 待ち時間について伺います。(診察～検査)：予約有：2000名



7. 待ち時間について伺います。(診察～検査)：予約無：1607(予約無213+無回答1394)名



5. 入院患者満足度調査結果

・サンプル数:

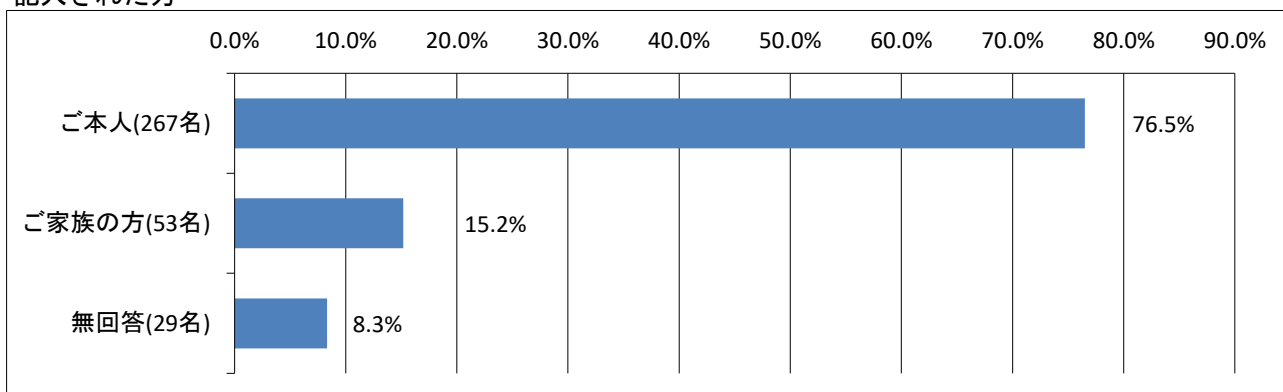
<u>入院患者</u>	
配布合計	497 枚
有効回答数	347 枚
有効回答率	69.8 %

平成29年度 産業医科大学病院 入院患者満足度調査

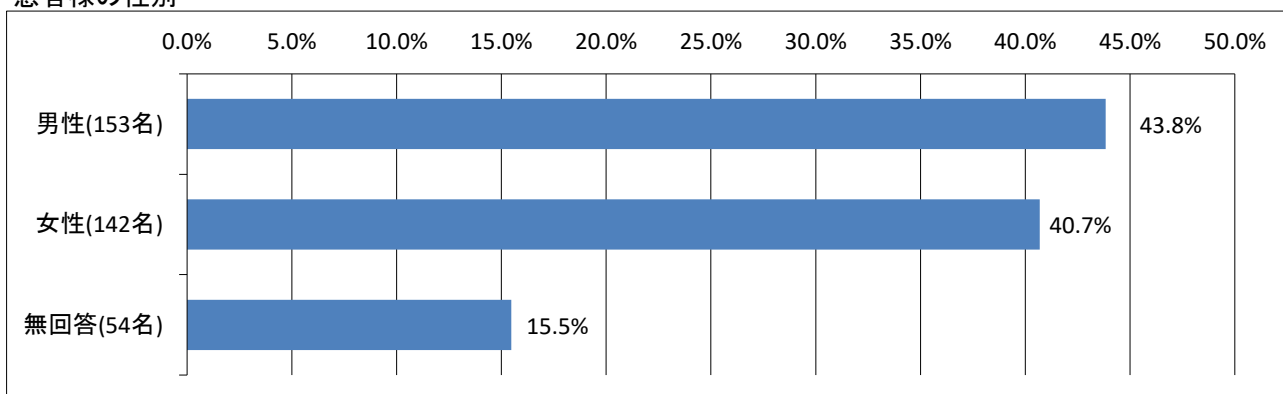
対象数：347名（H28年度：377名 H27年度：392名 H26年度：350名 H25年度：390名）

基本属性

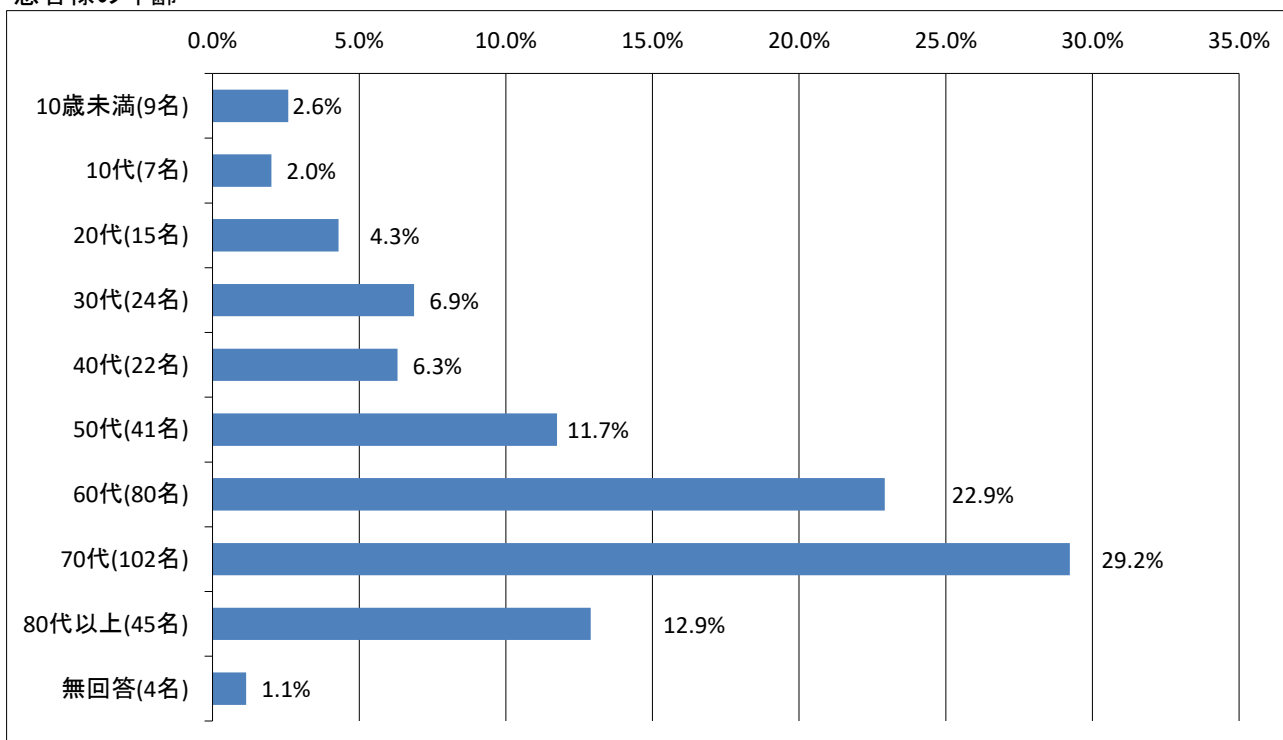
記入された方



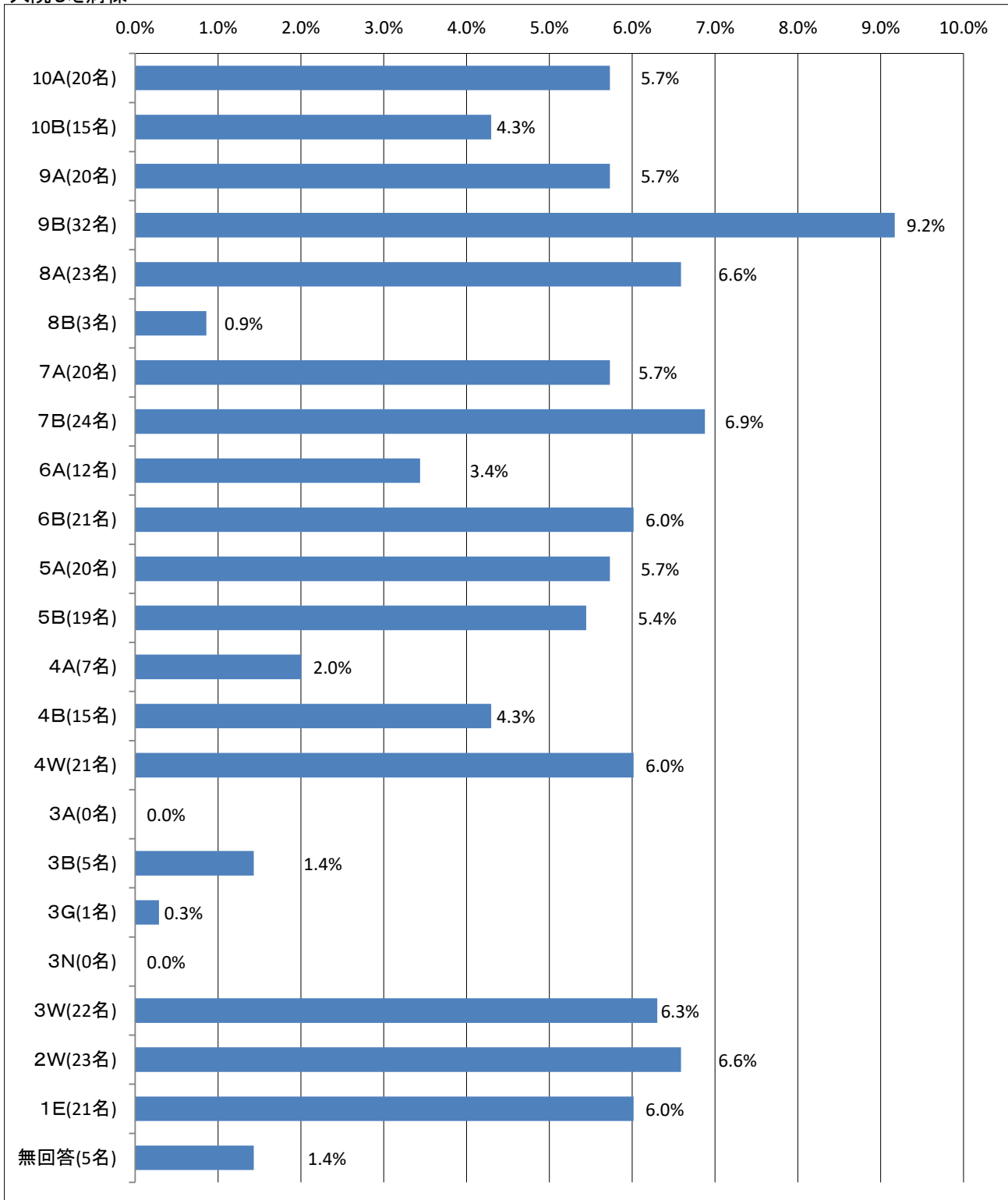
患者様の性別



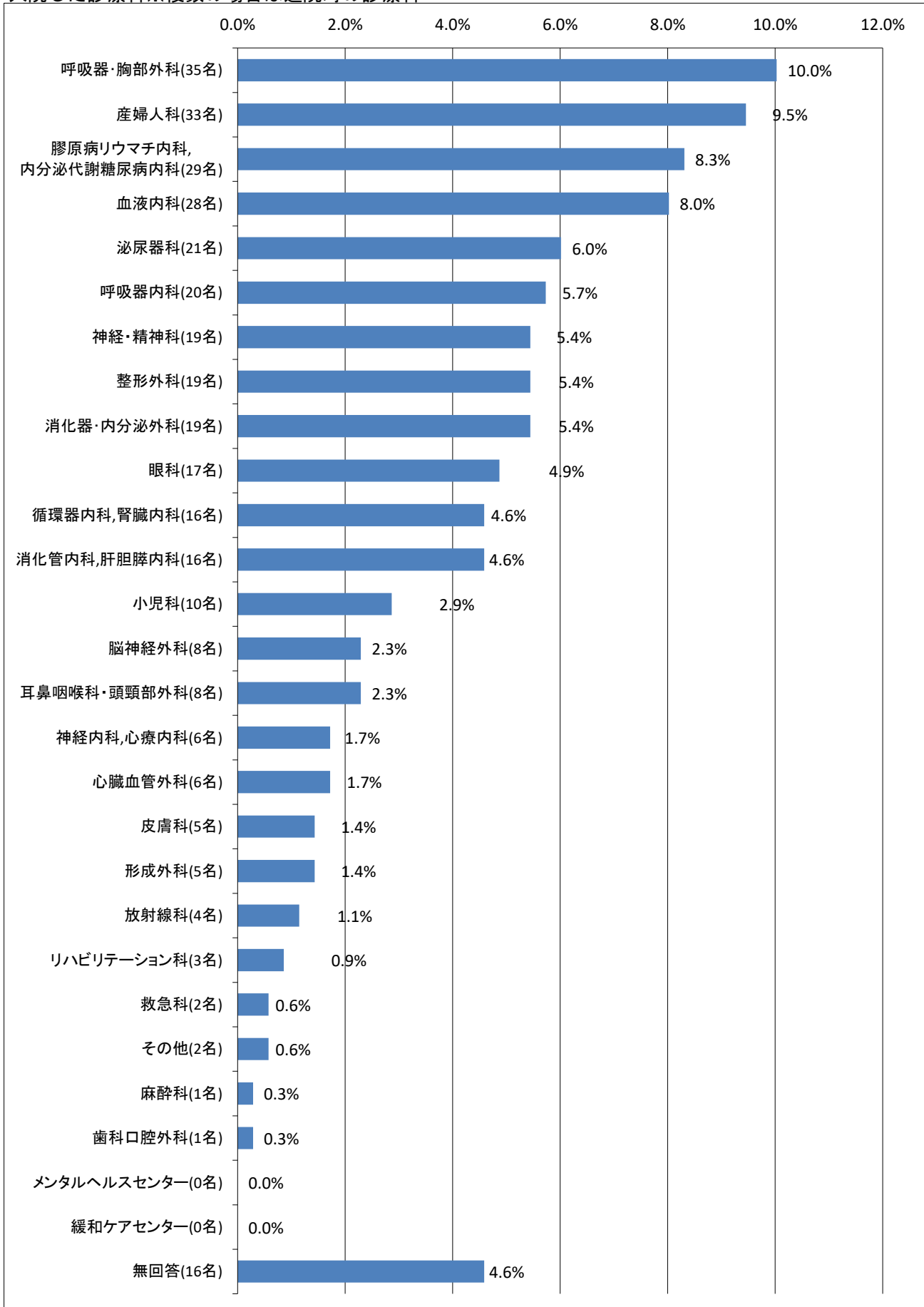
患者様の年齢



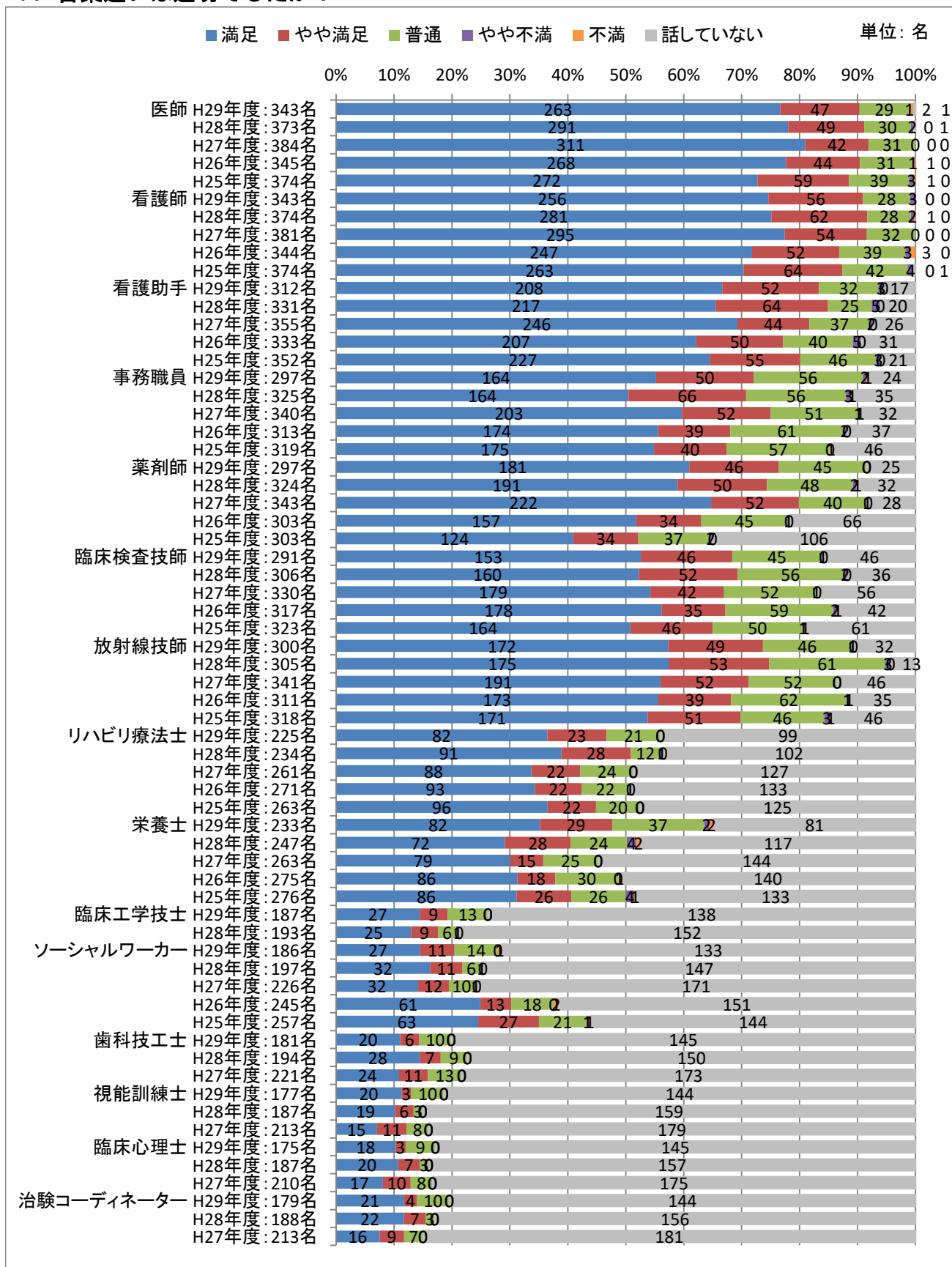
入院した病棟



入院した診療科※複数の場合は退院時の診療科

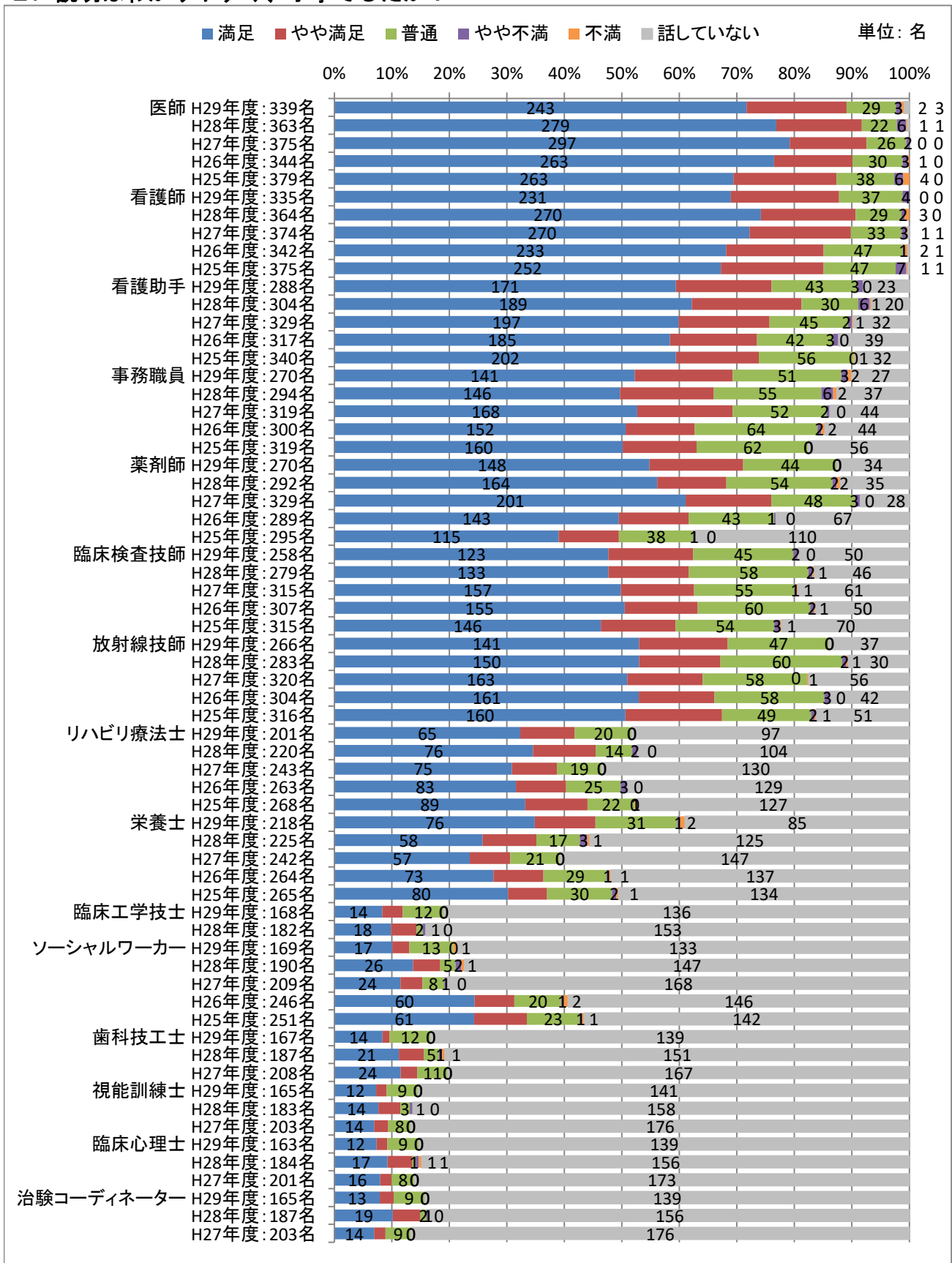


1. 言葉遣いは適切でしたか？



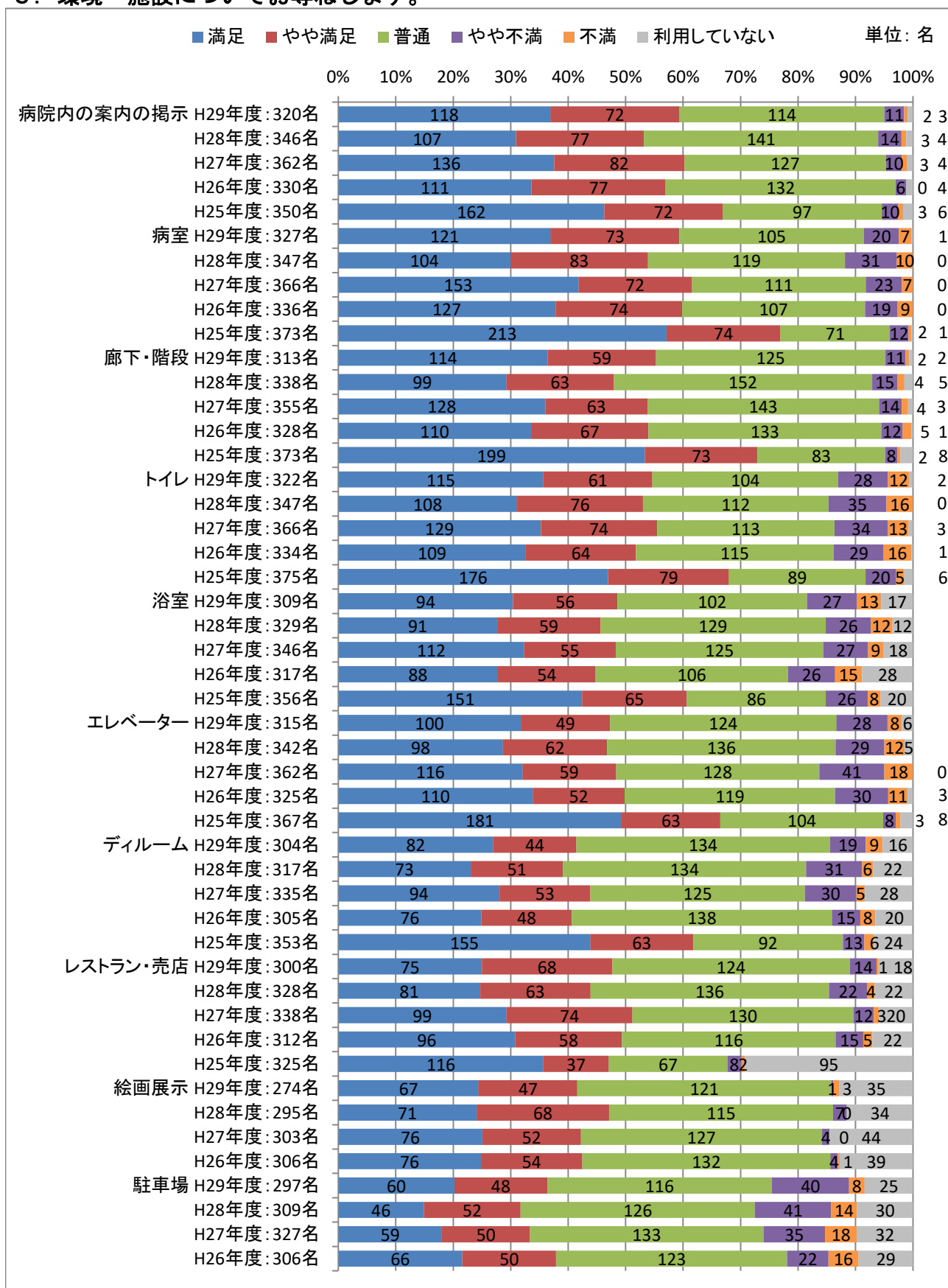
※「未回答」は除外

2. 説明はわかりやすく、丁寧でしたか？



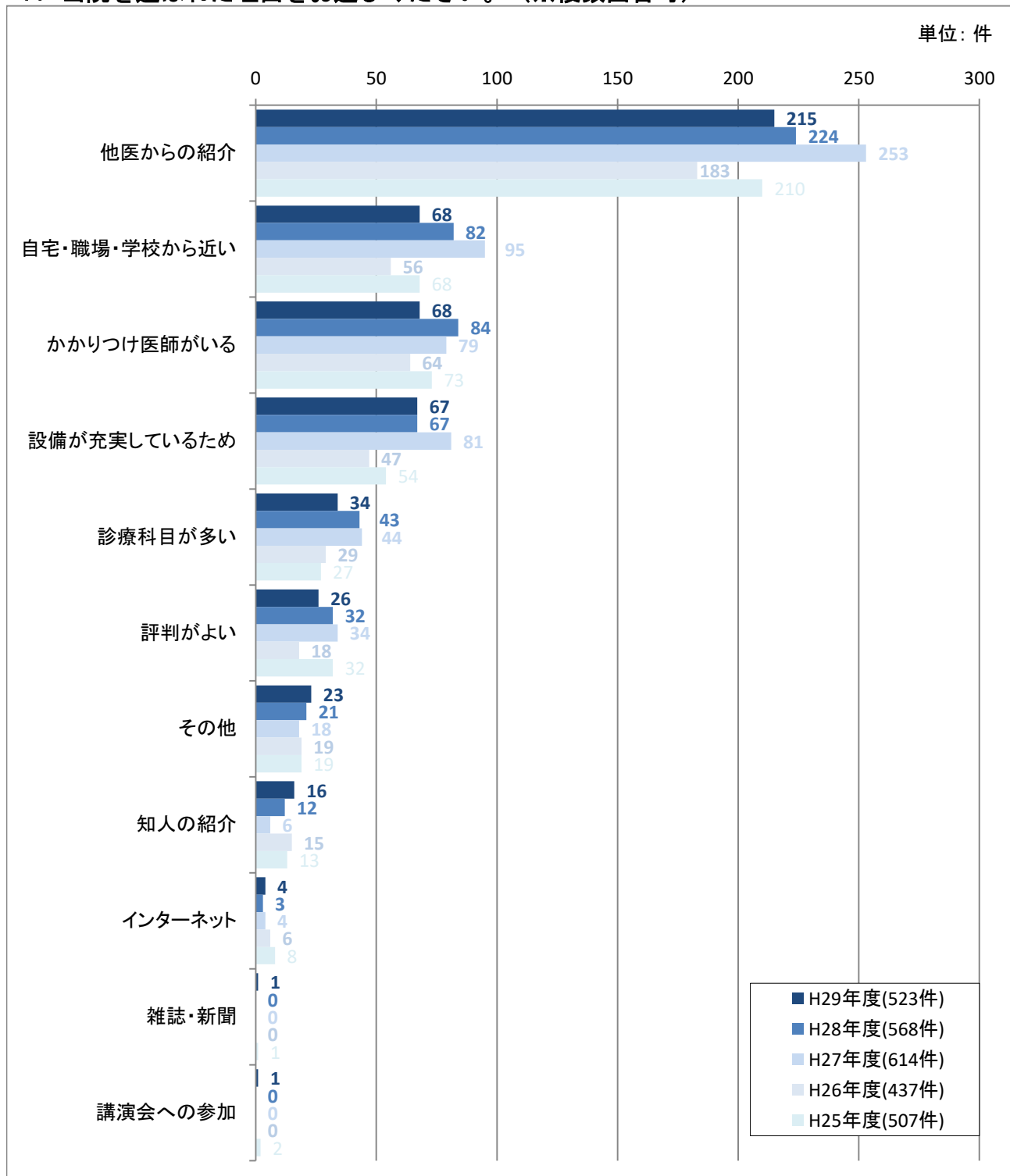
※「未回答」は除外

3. 環境・施設についてお尋ねします。

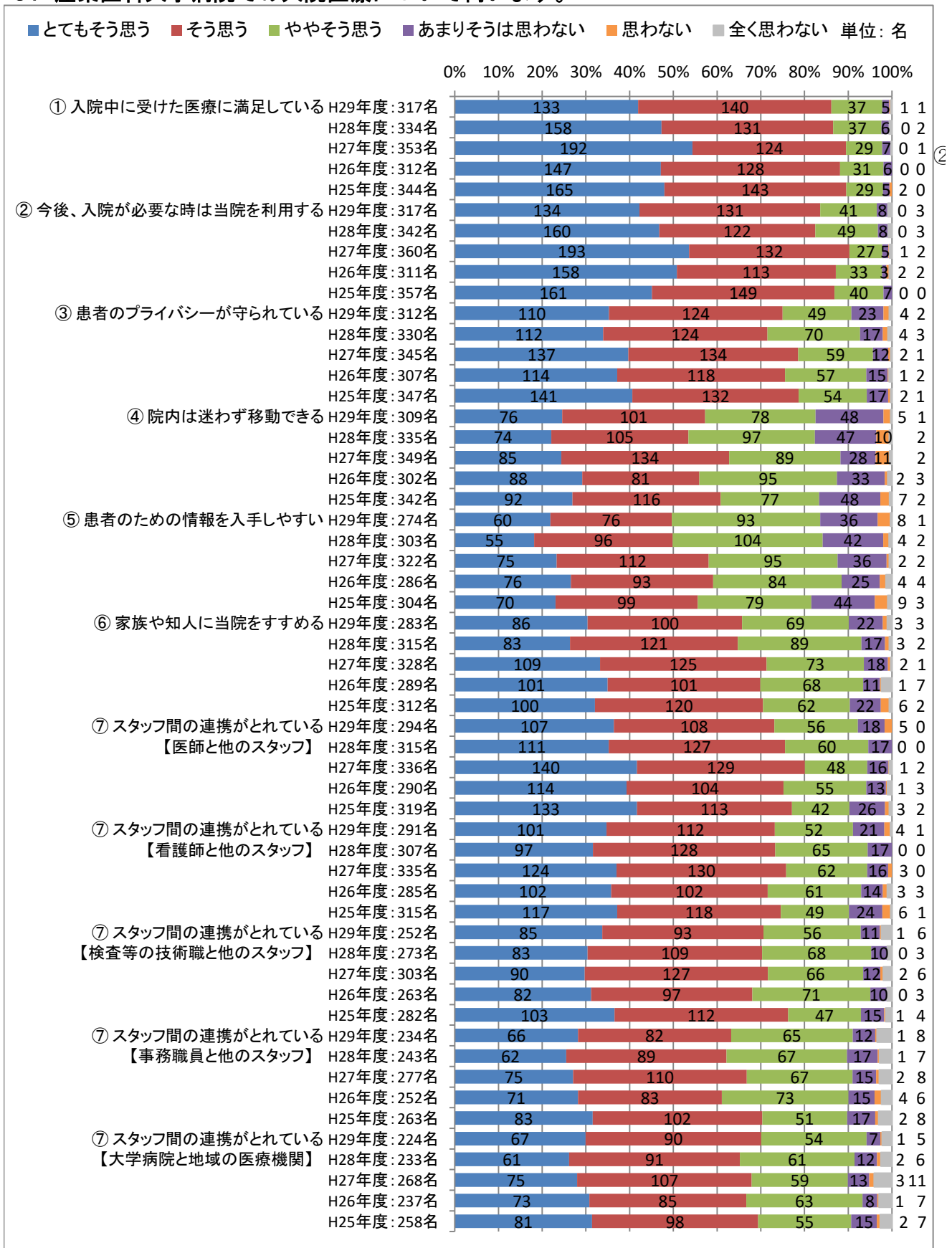


※「未回答」は除外

4. 当院を選ばれた理由をお選びください。（※複数回答可）

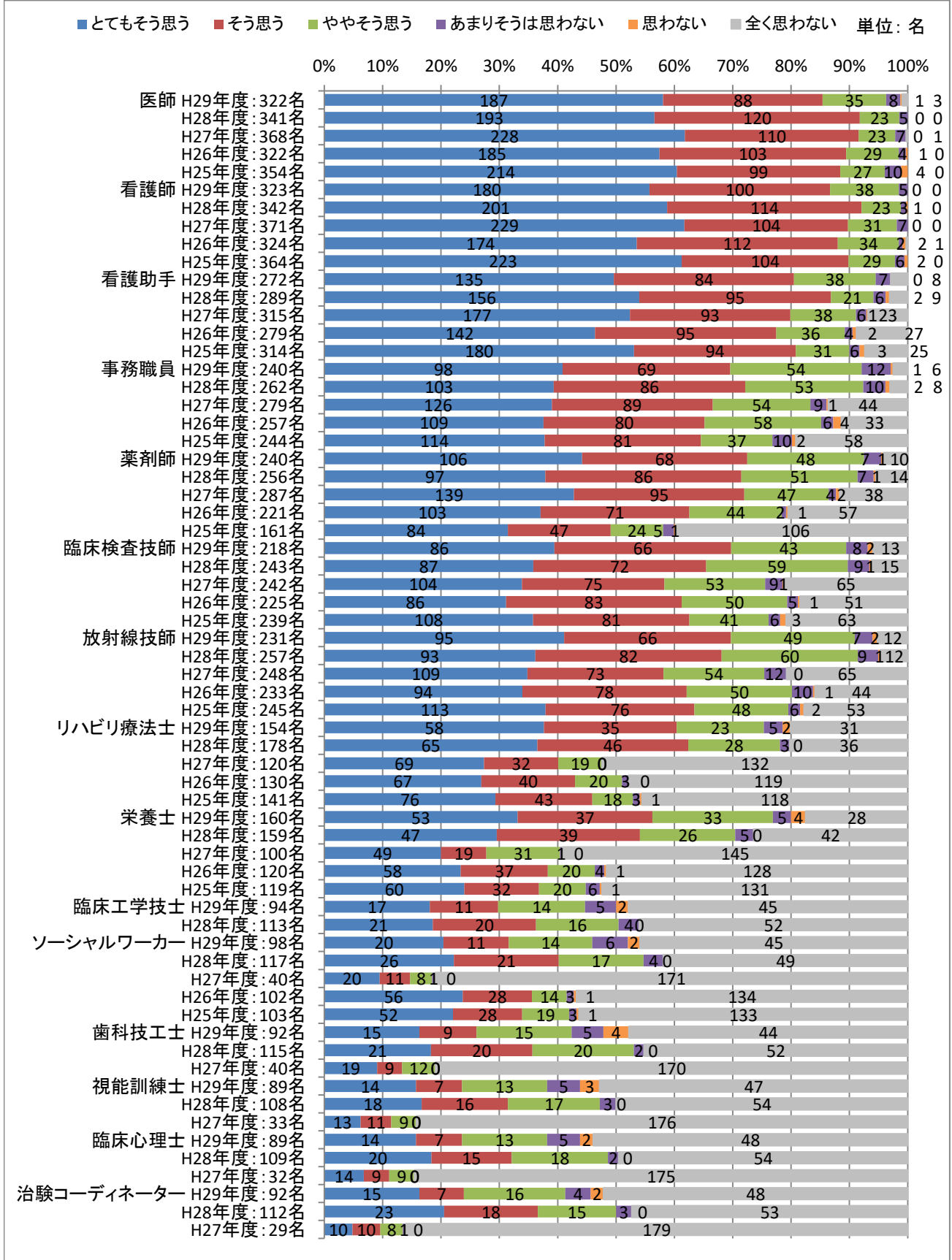


5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。



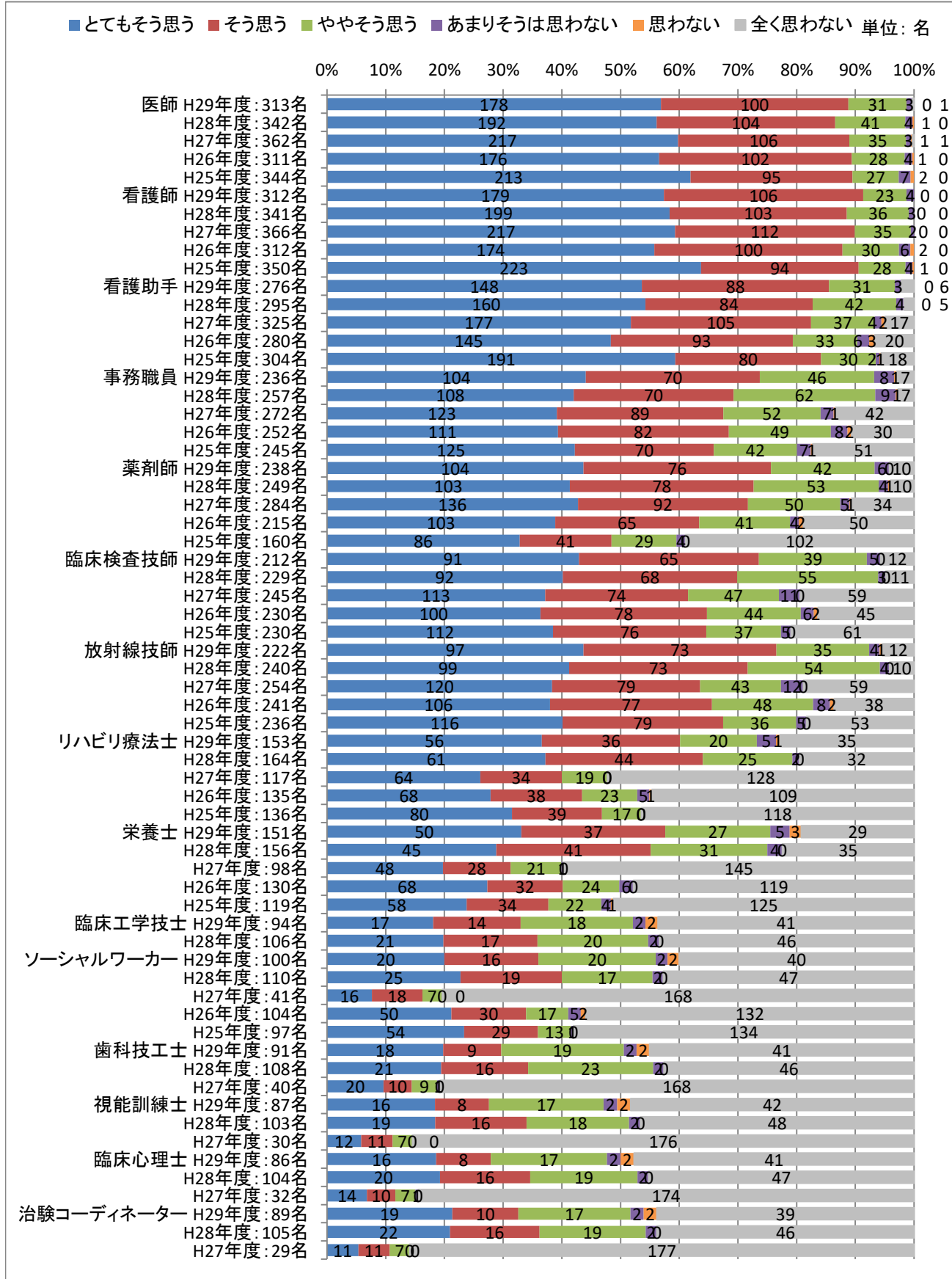
※「未回答」は除外

5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。⑧ スタッフは話しかけやすく、質問などをしやすい



※「未回答」は除外

5. 産業医科大学病院での入院医療について伺います。⑨ スタッフは活き活き元気に働いている



※「未回答」は除外

6. 産業医科大学病院での満足度は100点満点で採点するとしたら何点ですか？

