

# 令和5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6年1月15日(月)～令和6年2月2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

302枚

## 5 調査結果の概要

右に記載のとおり



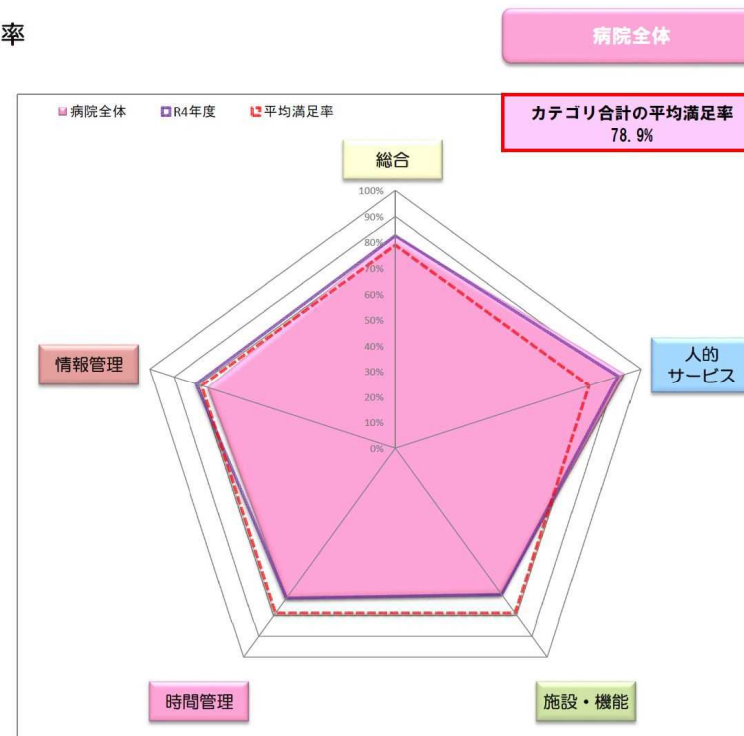
### 調査結果① カテゴリ別の満足率

#### ●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	82.4%
前回 (R4年度)	(82.5%)
人的サービス	93.8%
前回 (R4年度)	(90.8%)
施設・機能	70.0%
前回 (R4年度)	(70.1%)
時間管理	71.9%
前回 (R4年度)	(71.7%)
情報管理	76.4%
前回 (R4年度)	(81.1%)

設問項目の変更に伴い、「施設・機能」の前回数字を再計算しております。



●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	93.7%	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	91.9%	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	95.7%	4.8
	問05 医師の言葉遣いや接する態度はいかがですか	96.0%	4.8
	問06 職員の服装や髪型に好感が持てますか	93.0%	4.8
	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	92.7%	4.7
	<b>人的サービス 合計</b>	<b>93.8%</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	74.7%	4.2
	問09 トイレは清潔で使いやすいですか	83.6%	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	81.9%	4.4
	問11 病棟は、静かでおだやかにすごせますか	75.0%	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	67.3%	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	67.2%	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	75.2%	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	59.4%	3.8
	問16 給食の温度は適温でしたか	74.6%	4.2
	問17 給食のメニューに満足されていますか	60.6%	3.8
	問18 給食の味に満足されていますか	55.7%	3.7
	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	63.0%	3.9
	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	81.8%	4.4
	問21 Wi-Fiエリアはわかりやすいですか	55.7%	3.7
<b>施設・機能 合計</b>	<b>70.0%</b>	<b>4.1</b>	
時間管理	問22 当院の消灯、起床時間に満足されていますか	75.3%	4.3
	問23 医師の回診時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	75.7%	4.3
	問24 家族の面会時間(設定時間、長さ)は妥当だと思いますか	53.5%	3.7
	問25 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	78.5%	4.4
	問26 給食の配膳時間は妥当だと思いますか	77.5%	4.3
	問27 入院期間(長さ)は、妥当だと思いますか	70.0%	4.2
	<b>時間管理 合計</b>	<b>71.9%</b>	<b>4.2</b>
情報管理	問28 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	74.6%	4.3
	問29 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	83.9%	4.4
	問30 薬のみ方や効能、副作用等の説明に納得されましたか	76.6%	4.3
	問31 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	55.5%	3.8
	問32 あなたの悩みや要望は受け止めてくれましたか	76.2%	4.3
	問33 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	80.3%	4.4
	問34 あなたのプライバシーを考慮した対応をしましたか	78.0%	4.4
	問35 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	78.2%	4.3
	問36 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	80.7%	4.4
	<b>情報管理 合計</b>	<b>76.4%</b>	<b>4.3</b>
総合	問37 当院の地域における評判はよいと思いますか	83.8%	4.5
	問38 当院の医療水準は高い方だと思いますか	89.3%	4.6
	問39 入院に要する費用は、妥当だと思いますか	66.4%	4.1
	問40 当院の全体的な満足度は高いと思いますか	84.8%	4.4
	問41 当院を他の人に紹介したいと思いますか	83.6%	4.5
<b>総合 合計</b>	<b>82.4%</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)