

# 平成28年度患者満足度 結果報告書

社会医療法人石州会

## I 調査の概要

### 1. 調査目的

・六日市病院および六日市苑への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上とより良い法人運営を目的として実施した。

### 2. 調査設計

○調査対象 : 六日市病院の外来患者様、入院患者様、ご家族様  
六日市苑の入所者様、ご家族様

○調査期間 : 平成28年8月8日～10月7日

○調査内容 : 対象者の属性、当院・施設の選択理由、個別満足度、総合評価点、推薦意向

○調査方法 : アンケート用紙の配布および設置、施設内設置の回収箱にて回収した。  
※今回は率直なご意見を頂くため、職員による聞き取り調査は行わなかった。

○サンプル数 : 配布・設置数 300枚  
回収数 58枚 (内訳: 外来7枚、入院28枚、入所23枚)  
回収率 20%

### 3. 質問項目

#### ○共通項目

- ・選択理由
- ・あいさつについて
- ・言葉使いについて
- ・対応について
- ・身だしなみについて
- ・総合評価について
- ・紹介について

#### ○外来項目

- ・駐車場について
- ・トイレの設備等について
- ・施設内について
- ・掲示板や案内図について
- ・診察について
- ・受付、会計について

#### ○入院項目

- ・トイレの設備等について
- ・入浴の設備等について
- ・施設内、病室内について
- ・食事について
- ・入院、診療面について

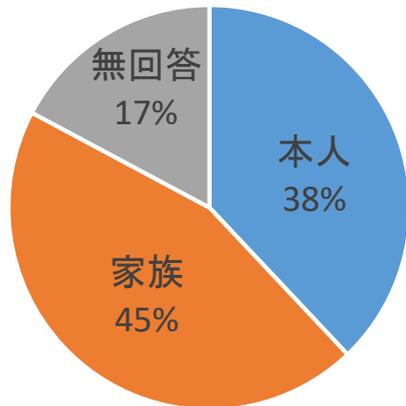
#### ○入所について

- ・トイレの設備等について
- ・入浴の設備等について
- ・施設内、居室内について
- ・食事について
- ・入所、サービス面について

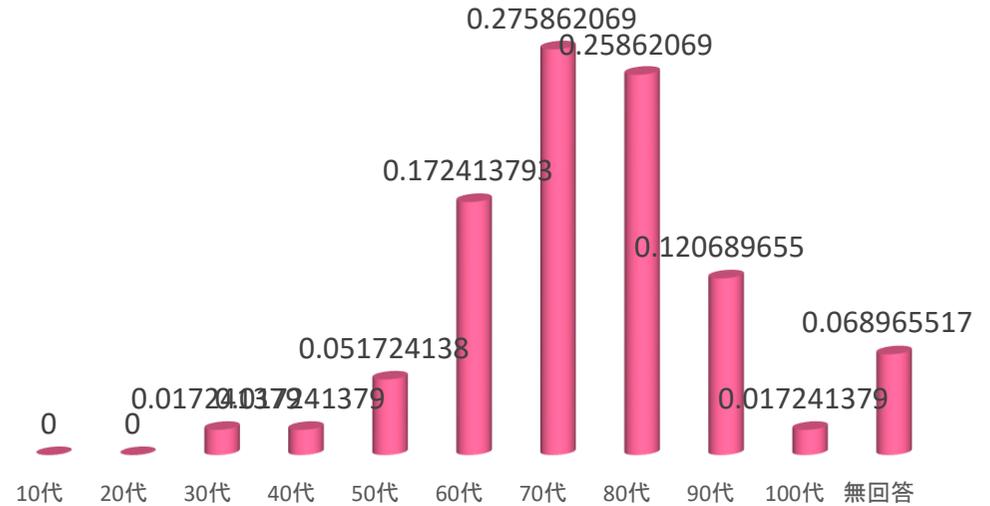
○患者様・利用者様・ご家族様自身について

○当院・当施設を選んだ理由

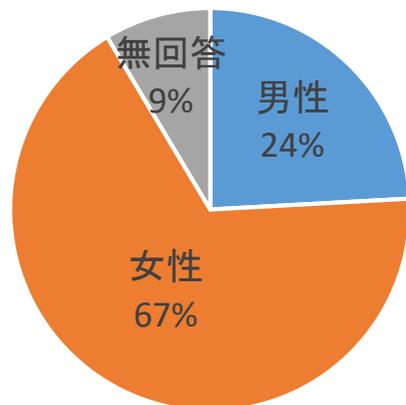
## 回答者



## 年齢



## 性別



### 1. 回答者

・本人38%、家族45%で家族回答が多い。

(前回調査 : 本人63%、家族20%)

### 2. 性別

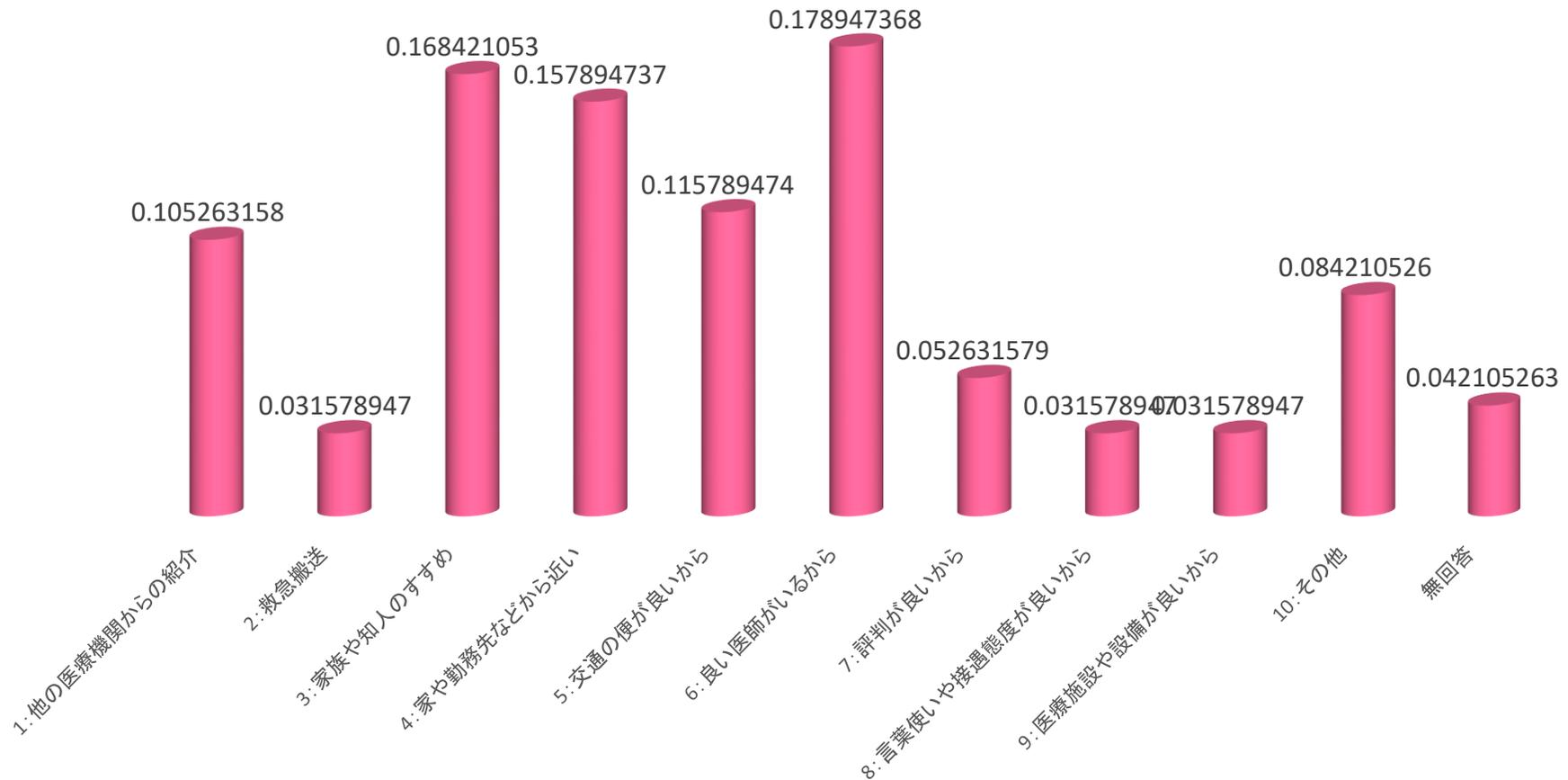
・男性24%、女性67%で女性回答が多い。

(前回調査 : 男性39%、女性54%)

### 3. 年齢

・70代「27.6%」、80代「25.9%」が多く、次いで60代の「17.2%」となっている。少数ではあるが今回は30代、40代からの回答もあった。

### 選択理由(複数回答)

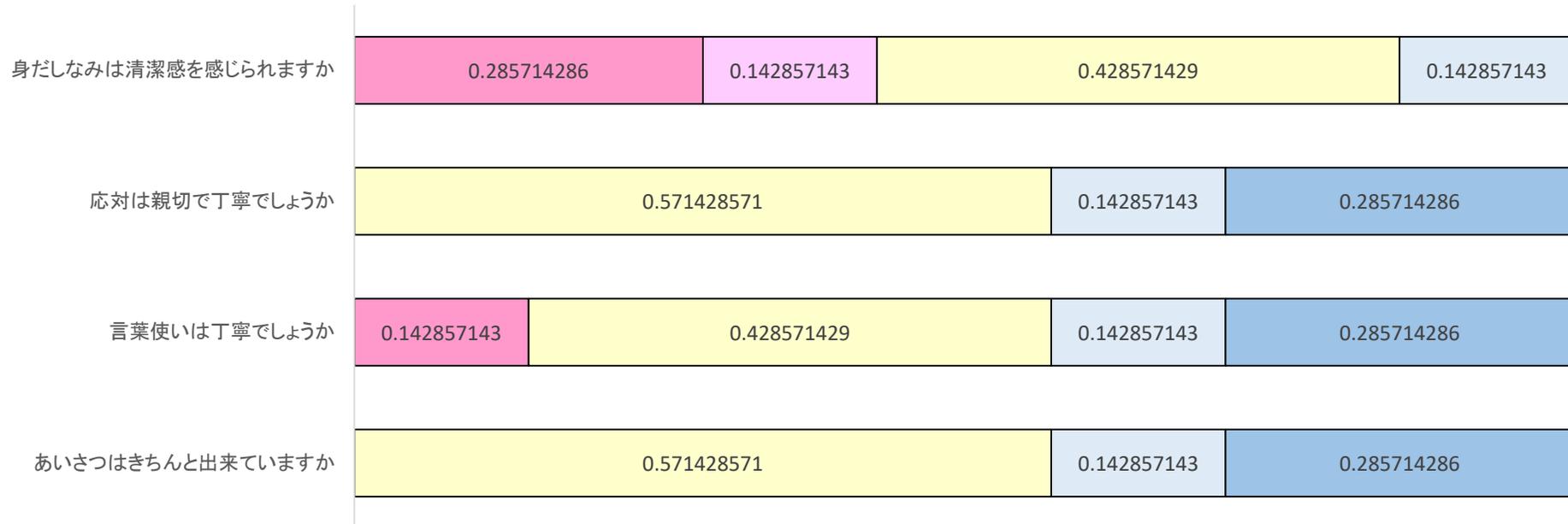


選択理由をお聞きしたところ、「良い医師がいるから」と答えた人の割合が17.9%で最も高く、次いで「家族や知人のすすめ」が16.8%、「家や通勤先から近い」が15.8%であった。逆に、「言葉使いや接遇態度が良いから」と「医療施設や設備が良いから」は3.2%、「評判が良い」は5.3%と低い数値となった。

○職員の言葉使いなど接遇態度や  
身だしなみについて

# 外来

■ とても満足
 ■ 満足
 ■ どちらともいえない
 ■ 不満
 ■ とても不満
 ■ 無回答



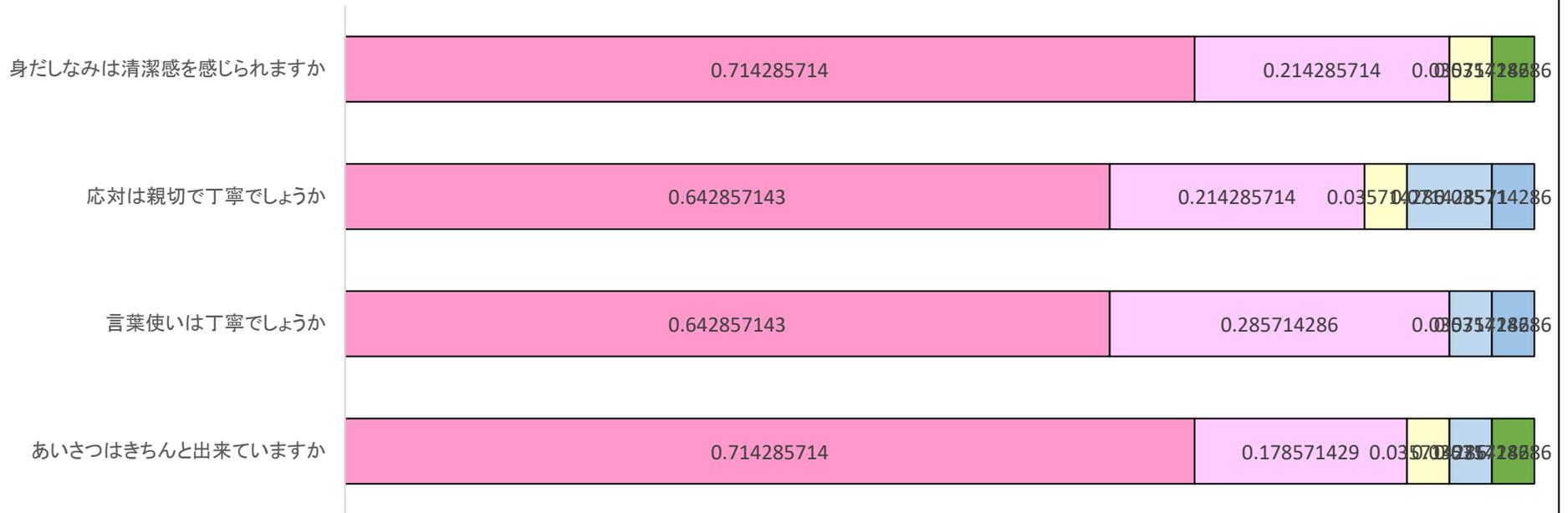
「とても満足」「満足」が、「身だしなみは清潔感を感じられますか？」で4割と「言葉使いは丁寧でしょうか？」で1割だった。これに対し、「とても不満」「不満」について「身だしなみは清潔感を感じられますか？」の1割以外が4割と満足度は低い結果になった。

○「とても不満」「不満」と回答された中の職種については以下のとおりとなっている。

- ・あいさつはきちんとできていますか？ : 医師(1件)、看護師(2件)、事務職員(2件)
- ・言葉使いは丁寧でしょうか？ : 看護師(1件)、事務職員(3件)
- ・対応は親切で丁寧でしょうか？ : 看護師(1件)、事務職員(2件)
- ・身だしなみは清潔感を感じられますか？ : 看護師(1件)、相談員(1件)

# 入院

■ とても満足
 ■ 満足
 ■ どちらともいえない
 ■ 不満
 ■ とても不満
 ■ 無回答



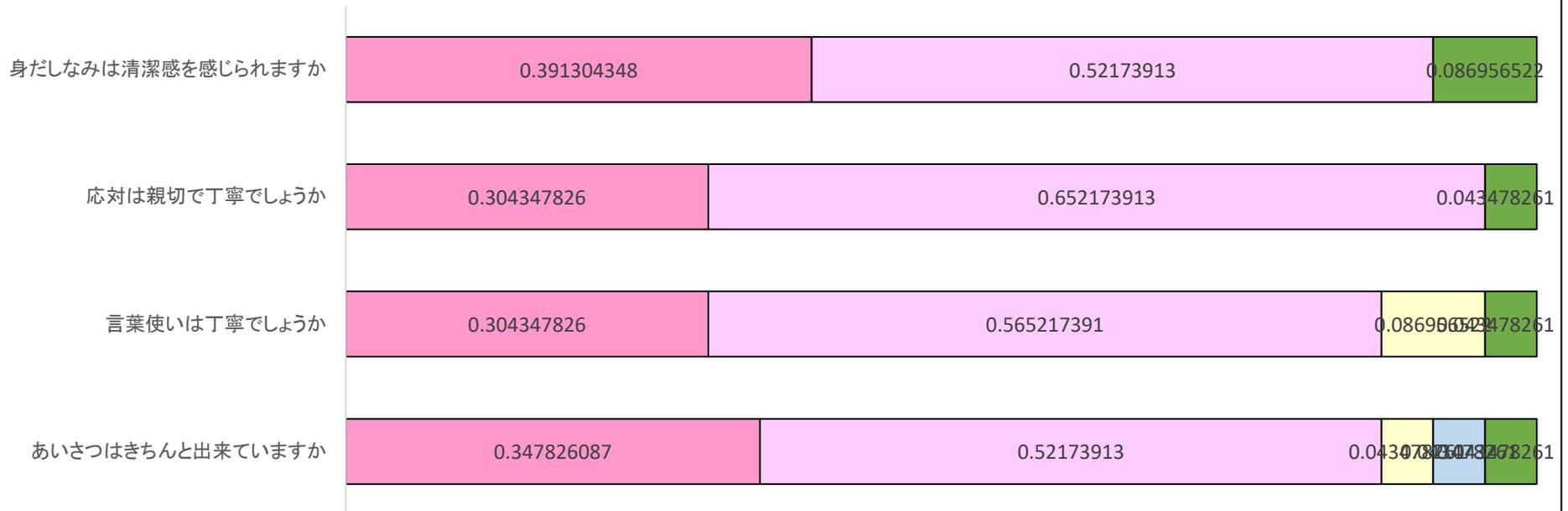
全ての項目で「とても満足」、「満足」が9割と満足度が高い傾向となっている。

○「とても不満」、「不満」と回答された中の職種については以下のとおりとなっている。

- ・あいさつはきちんと出来ていますか？ : 事務職員(1件)
- ・言葉使いは丁寧でしょうか？ : 看護師(1件)、看護補助者(2件)
- ・応対は親切で丁寧でしょうか？ : 看護師(1件)、看護補助者(1件)
- ・身だしなみは清潔感を感じられますか？ : 看護補助者(1件)、相談員(1件)

# 入所

■ とても満足  
 ■ 満足  
 ■ どちらともいえない  
 ■ 不満  
 ■ とても不満  
 ■ 無回答



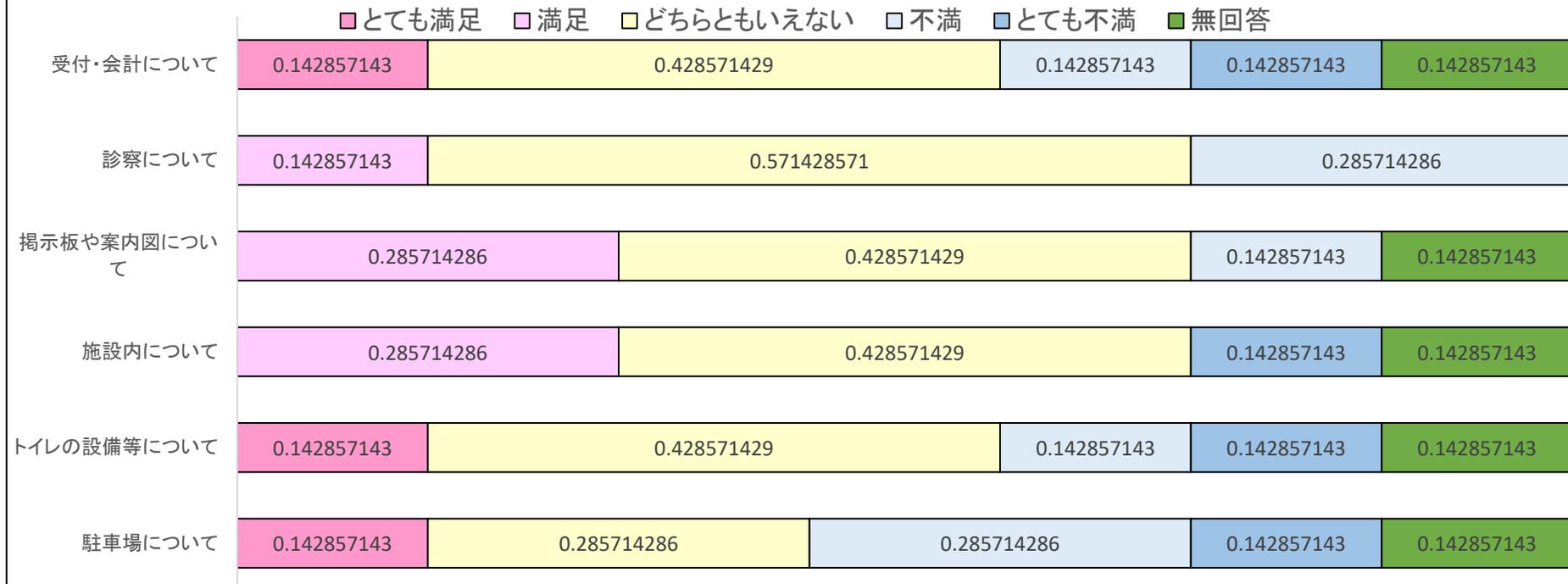
全ての項目で「とても満足」、「満足」が8割から9割と満足度が高い傾向となっている。

○「とても不満」、「不満」と回答された中の職種については以下のとおりとなっている。

・あいさつはきちんと出来ていますか? : 放射線技師(1件)

○施設や設備、サービス等について

# 外来



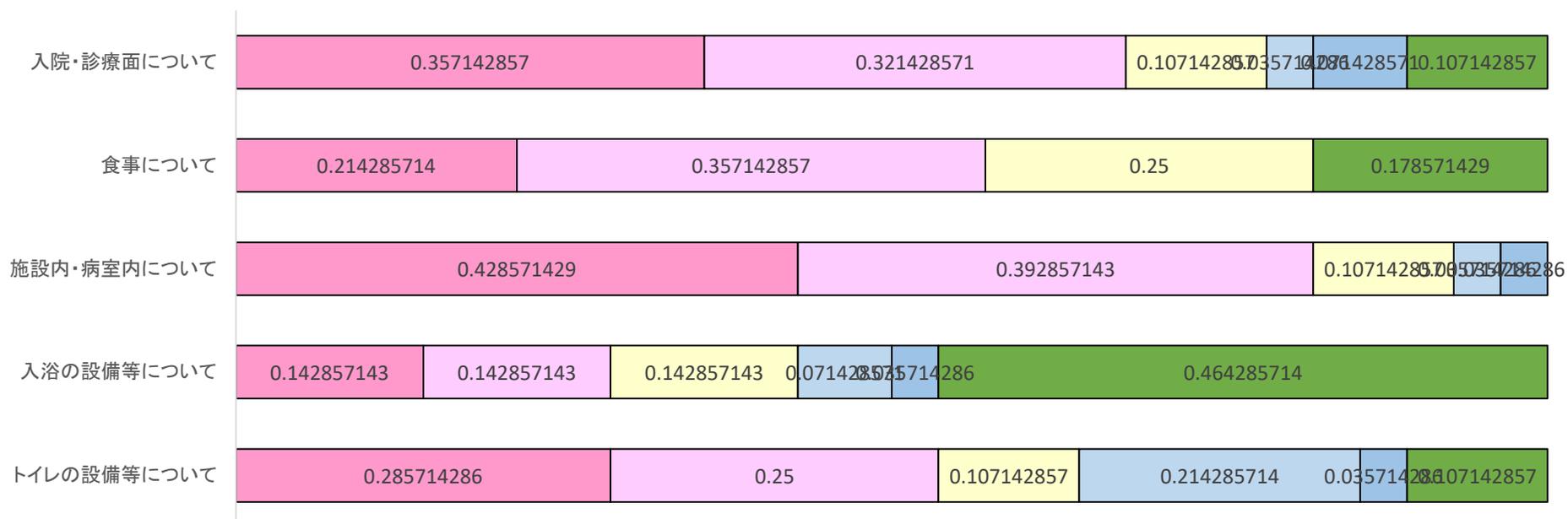
全ての項目で「とても満足」、「満足」が1割から3割以下と満足度は低い結果になった。

○「とても不満」、「不満」と回答された中の項目については以下のとおりとなっている。

- ・駐車場について : 駐車スペースが少ない(4件)
- ・トイレの設備等について : 照明が暗い(2件)、臭い(2件)、トイレの数が少ない(1件)
- ・施設内について : 室内が暑い(1件)、照明が暗い(1件)
- ・掲示板や案内図について : 表示が小さい(1件)
- ・診察について : 質問や相談がしにくい(1件)、待ち時間が長い(1件)

# 入院

■ とても満足
 ■ 満足
 ■ どちらともいえない
 ■ 不満
 ■ とても不満
 ■ 無回答



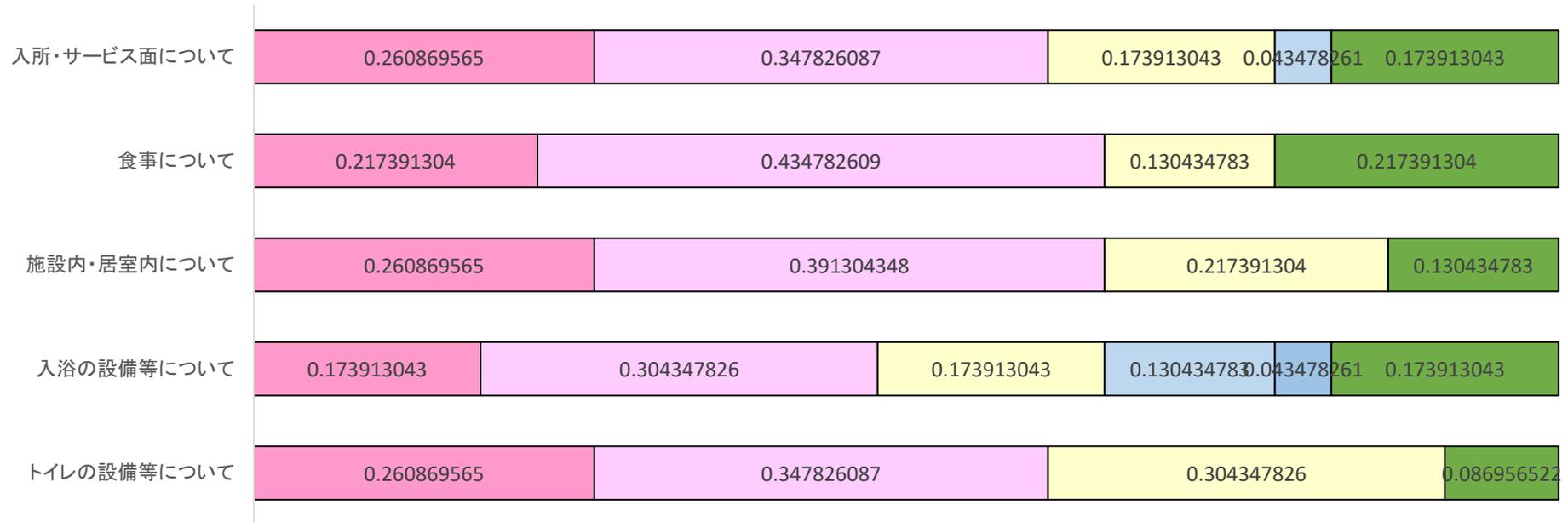
「施設内・病室内について」の8割、「入院・診療面について」の約7割など、全体的に満足度は高い傾向にある。

○「とても不満」、「不満」と回答された中の項目については以下のとおりとなっている。

- ・トイレの設備等について : トイレが少ない(2件)、トイレが狭い(7件)、臭い(1件)
- ・入浴の設備等について : 汚れ(2件)、お湯が熱い(1件)
- ・施設内・病室内について : 息苦しい(1件)
- ・食事について : 味が薄い(3件)、量が少ない(1件)
- ・入院、診療面について : 医師の説明が分かりにくい(1件)、体調変化への配慮以外全部(1件)

# 入所

■ とても満足  
 ■ 満足  
 ■ どちらともいえない  
 ■ 不満  
 ■ とても不満  
 ■ 無回答



全ての項目で満足度が高い傾向になっている。

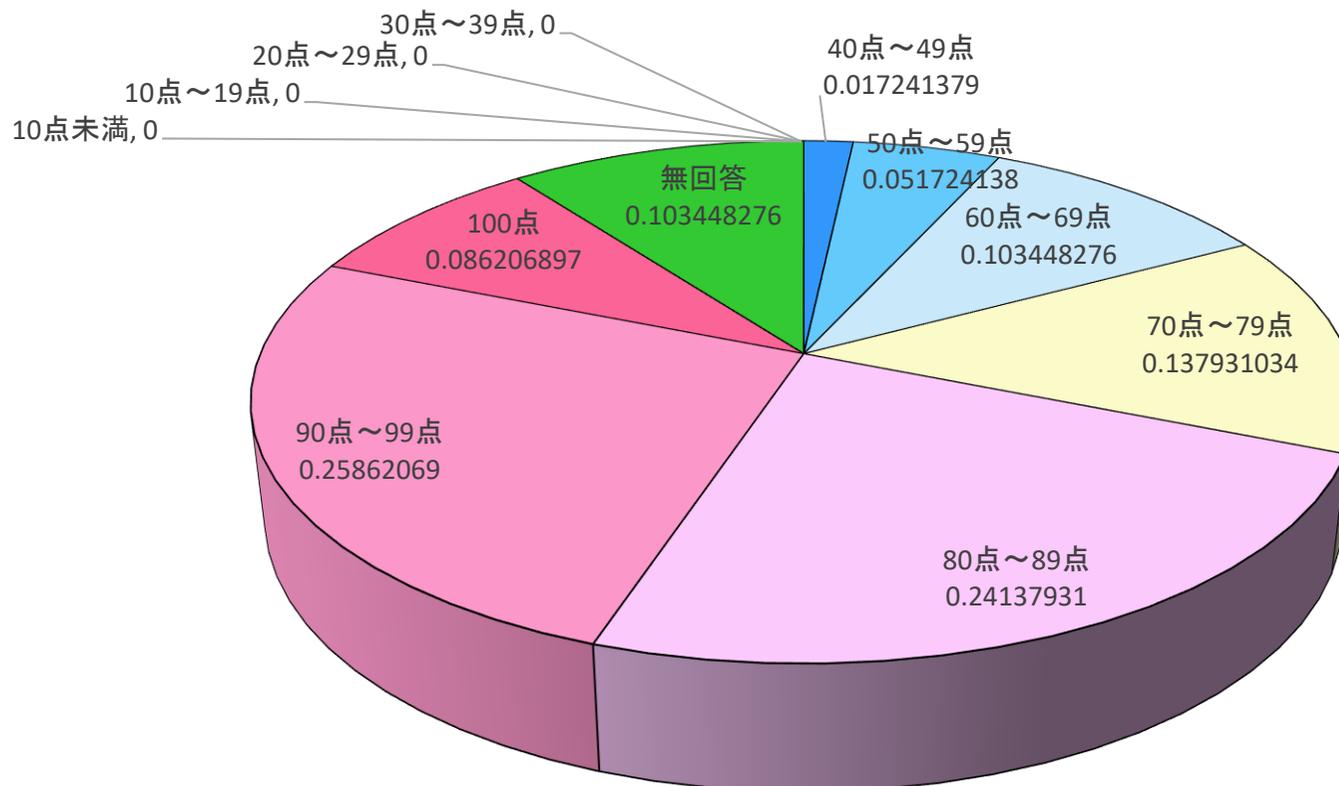
○「とても不満」、「不満」と回答された中の項目については以下のとおりとなっている。

- ・トイレの設備等について : 臭い(1件)
- ・入浴の設備等について : 入浴回数が少ない(5件)、お湯がぬるい(1件)、入浴時間が短い(2件)
- ・施設内、居室内について : 臭い(1件)
- ・食事について : なし
- ・入所、サービス面について : レクリエーションが少ない(2件)

○総合評価点

○紹介・推薦意向

## 総合評価点

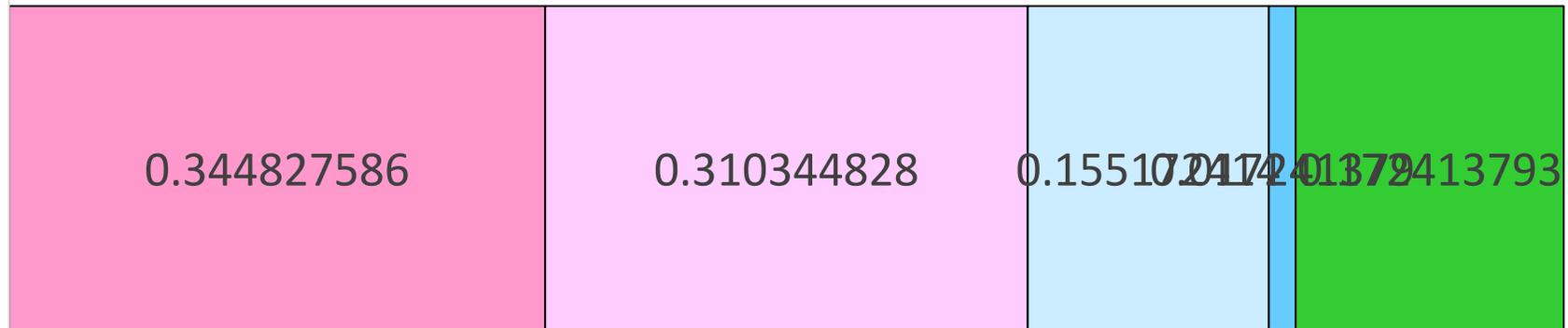


100点満点で当施設の総合評価をお聞きしたところ、90点～99点が25.9%と最も高く、次いで80点～89点が24.1%となっており高得点域である70点以上は7割を超えている。

## 紹介・推薦意向

■是非したい ■まあしたい ■あまりしたくない ■全くしたくない ■無回答

構成  
比



知人等に当施設を紹介したいと思われませんかとお聞きしたところ是非したいが34.5%、まあしたいが31.0%、あまりしたくないが15.5%、全くしたくないが1.7%であった。

アンケートに記述頂いた項目の内容

外来

選択理由について

無回答	・加川先生がおられるから
-----	--------------

受付・会計について

家族・女性・80代	・予約票(次の診察の日時が確認できるもの)が欲しいです。
-----------	------------------------------

入院

あいさつについて

家族・女性・80代	・特に受付の方。とても感じの悪い時がある。
-----------	-----------------------

言葉使いについて

家族・女性・80代	・親しい感じと、くだけた言葉使いは違います。
-----------	------------------------

トイレの設備等について

本人・男性・70代	・男性用の洋式トイレが少ない
本人・女性・70代	・ウォシュレットがない
本人・女性・80代	・洋式が多いと良い。トイレがやや狭い。
本人・女性・80代	・広い洋式トイレが少ない
家族・女性・80代	・洋式トイレが少なく狭いため、トイレを我慢することもあります。
家族・女性・50代	・洋式トイレが少ない

入浴の設備等について

家族・男性・60代	・古い
家族・女性・50代	・階ごとにシャワー室があれば良い。
家族・男性・80代	・本人が入浴を嫌がっている様子。

入院・診療面について

本人・男性・50代	・注射は自信を持ってして下さい。
家族・女性・70代	・前にベッドからずり落ちた事があったので、柵を4つお願いしたがしてもらえず、夜、落ちていた。もし、ケガをしていたらと考えると納得いきません。

紹介について

本人・女性・70代	・眼科は薦めたい。
-----------	-----------

## 入所

### 入浴の設備等について

無回答	・滑りそうで怖い。お湯につかれない。
家族・女性・70代	・冬季は浴槽に入れて欲しい。居室に戻った時には体が冷たくなっている。
無回答	・先に入浴した人が服を着てから、次の人が風呂から出るようにして下さい。

### 施設内・居室内について

家族・女性・80代	・夏場は暑く思う時がある。
-----------	---------------

### 入所・サービス面について

家族・女性・70代	・リハビリ室を自由に使用できるようにして下さい。自己責任で
-----------	-------------------------------

### 紹介について

家族・女性・70代	・リハビリ回数がもう一寸あったら良いと思います。
-----------	--------------------------