

# 患者意識調査

～2023 年度～

2024/01/20

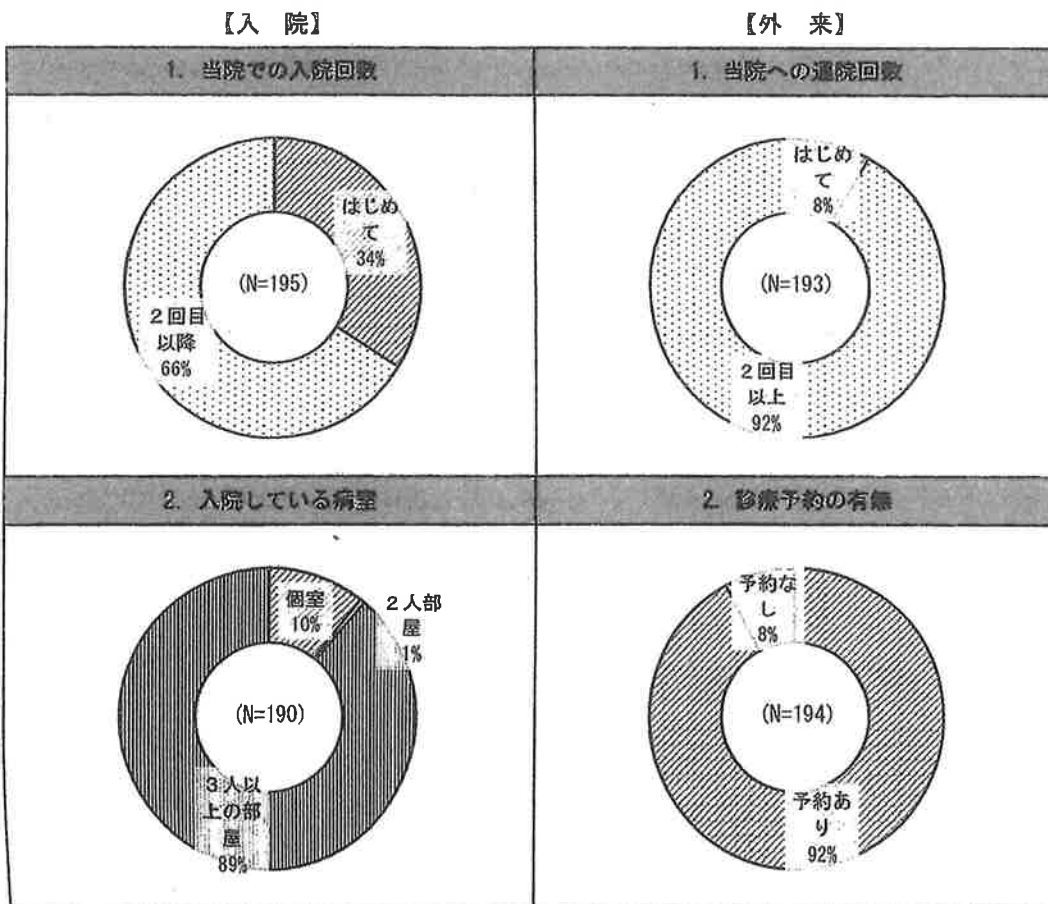
横須賀共済病院

地域連携センター 地域連携室

問1 【入院】 【外来】	<p>問1 あなた自身のことについて教えてください。</p> <p>【入院】 1. 当院での入院回数について 2. 入院している病室について</p> <p>【外来】 1. 当院への通院回数について 2. 本日の診療予約の有無について</p>
--------------------	--

アンケート回収状況

	配布数	回収数	回収率 (%)	KKR全病院 平均回収率 (%)
入院	350	213	60.9	62.5
外来	400	202	50.5	82.0

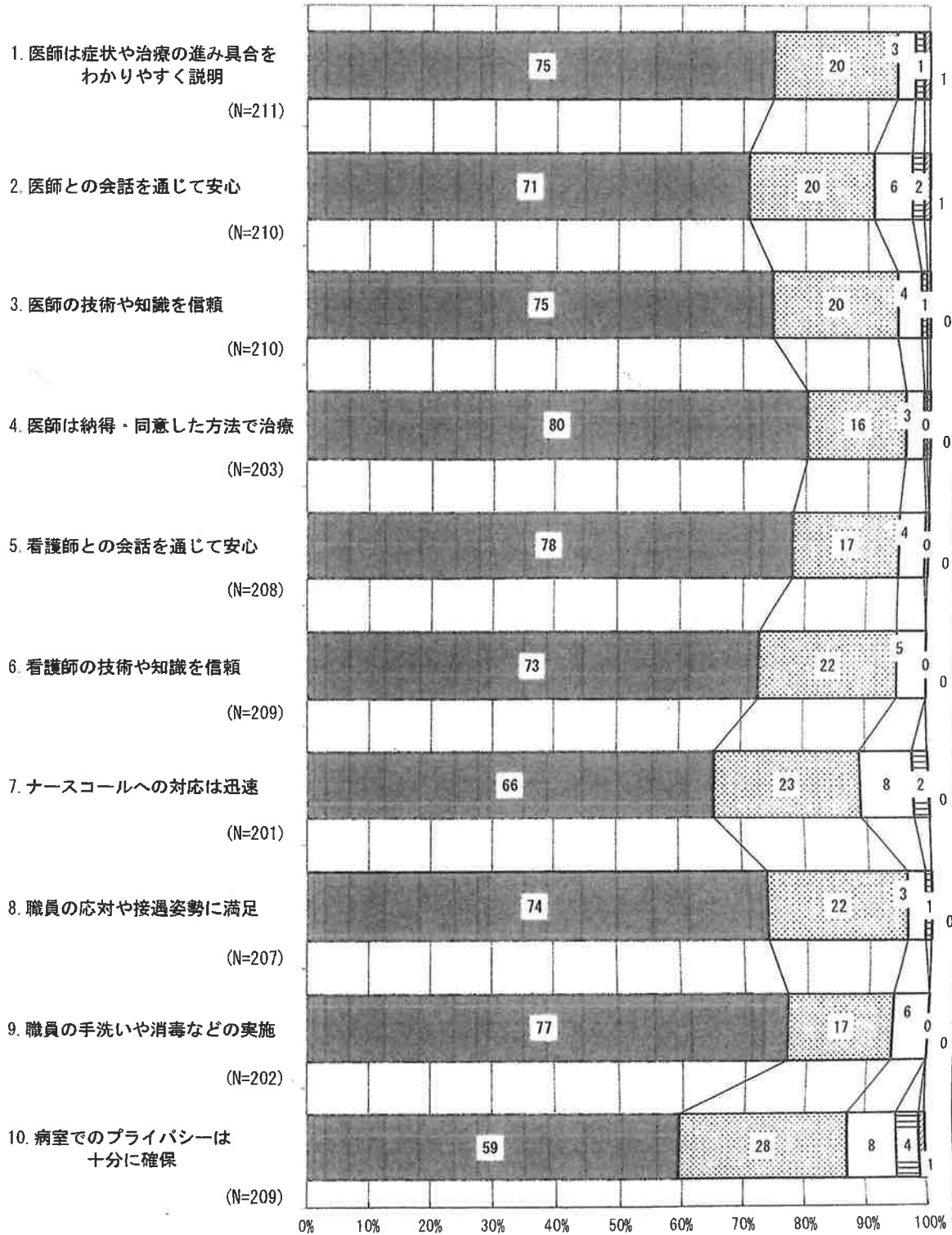


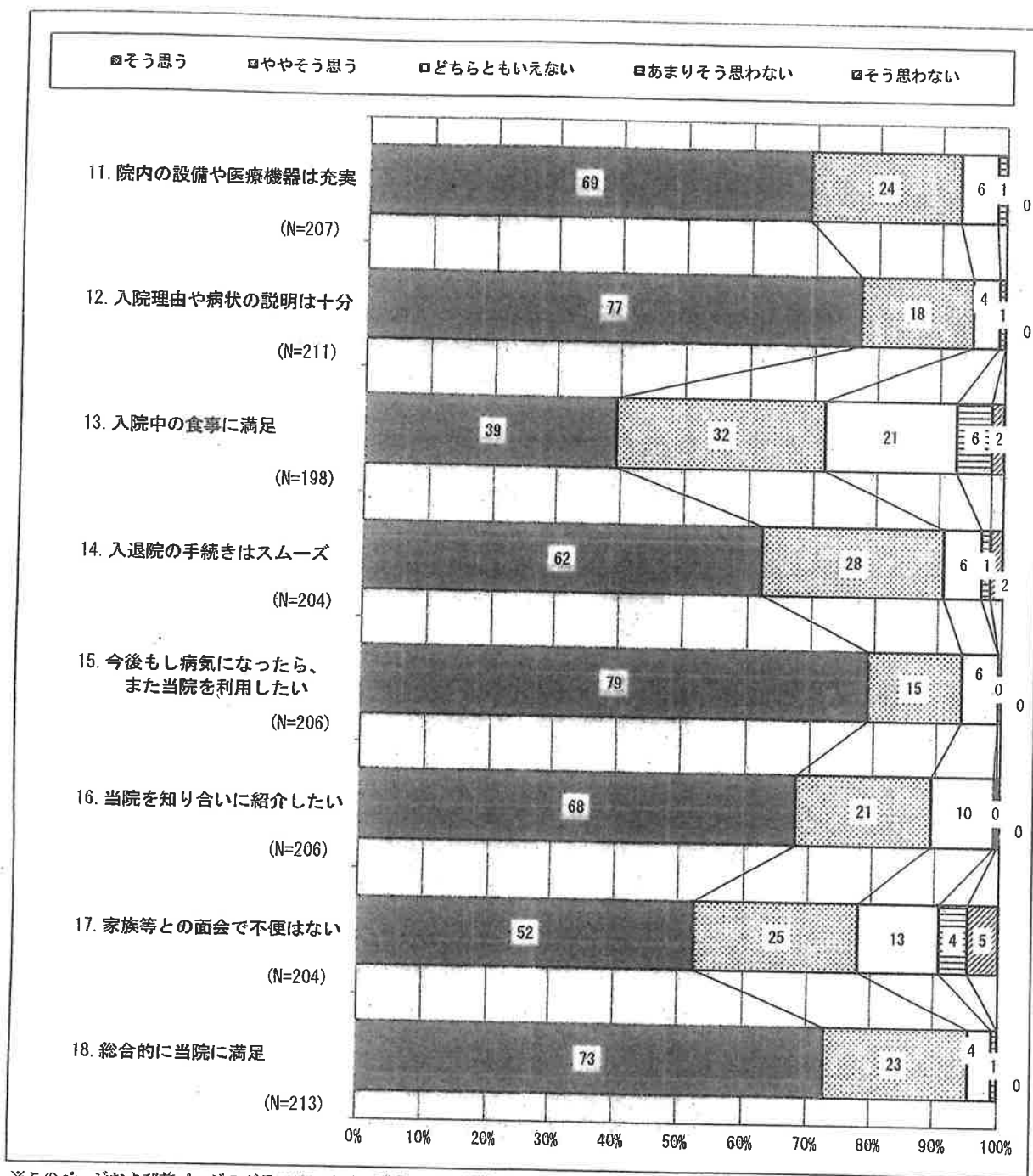
問2

【入院】

問2 当院に対する評価について教えてください。【入院】問1～18

□ そう思う   □ ややそう思う   □ どちらともいえない   □ あまりそう思わない   □ そう思わない





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する入院患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院患者の総合的満足度】

入院患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が73%、「ややそう思う」が23%であり、合計96%の入院患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が1%、「そう思わない」は0%となっている。

【入院患者の個別設問】

満足度がもっとも低い設問は「入院中の食事に満足」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計71%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計8%となっている。

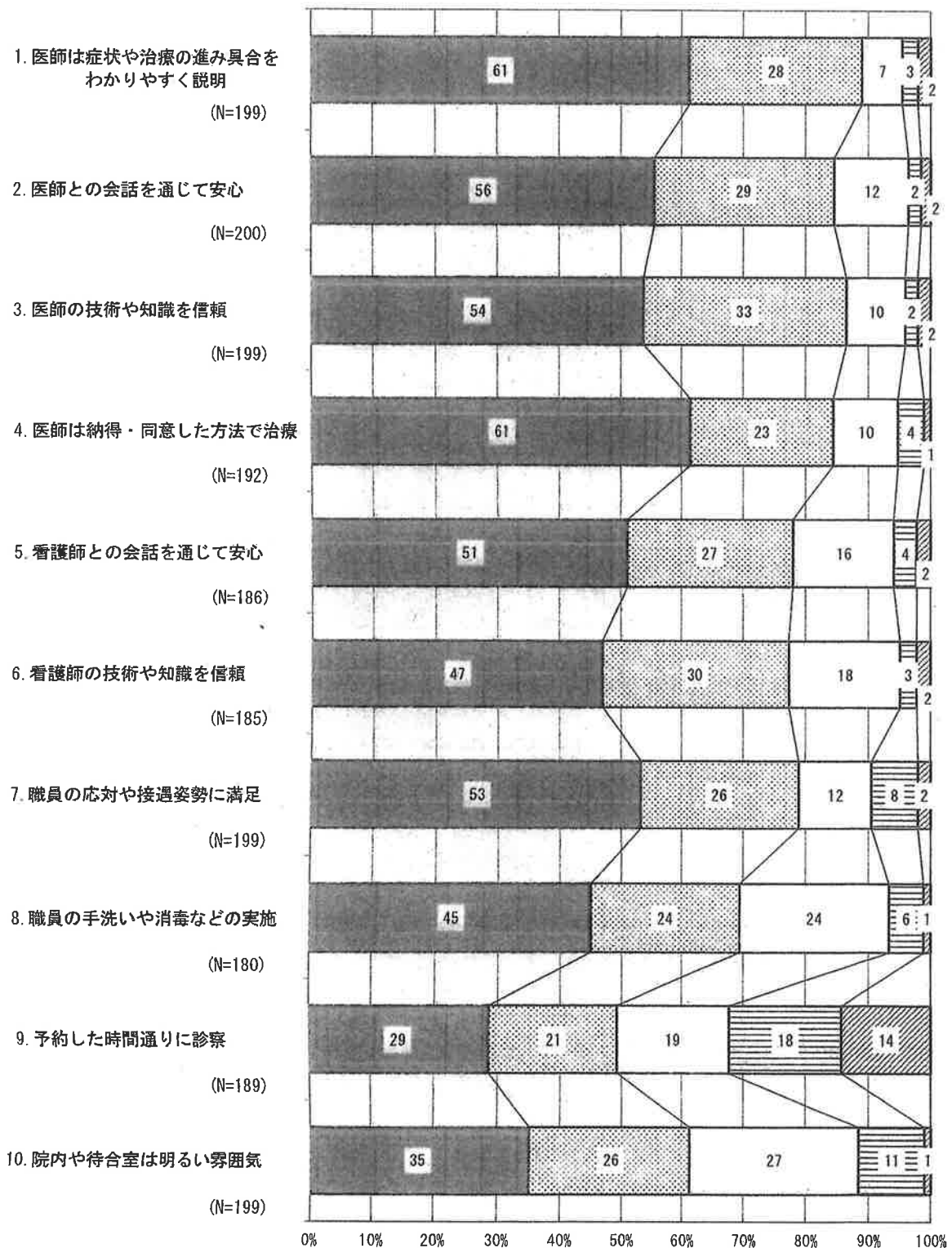
問2

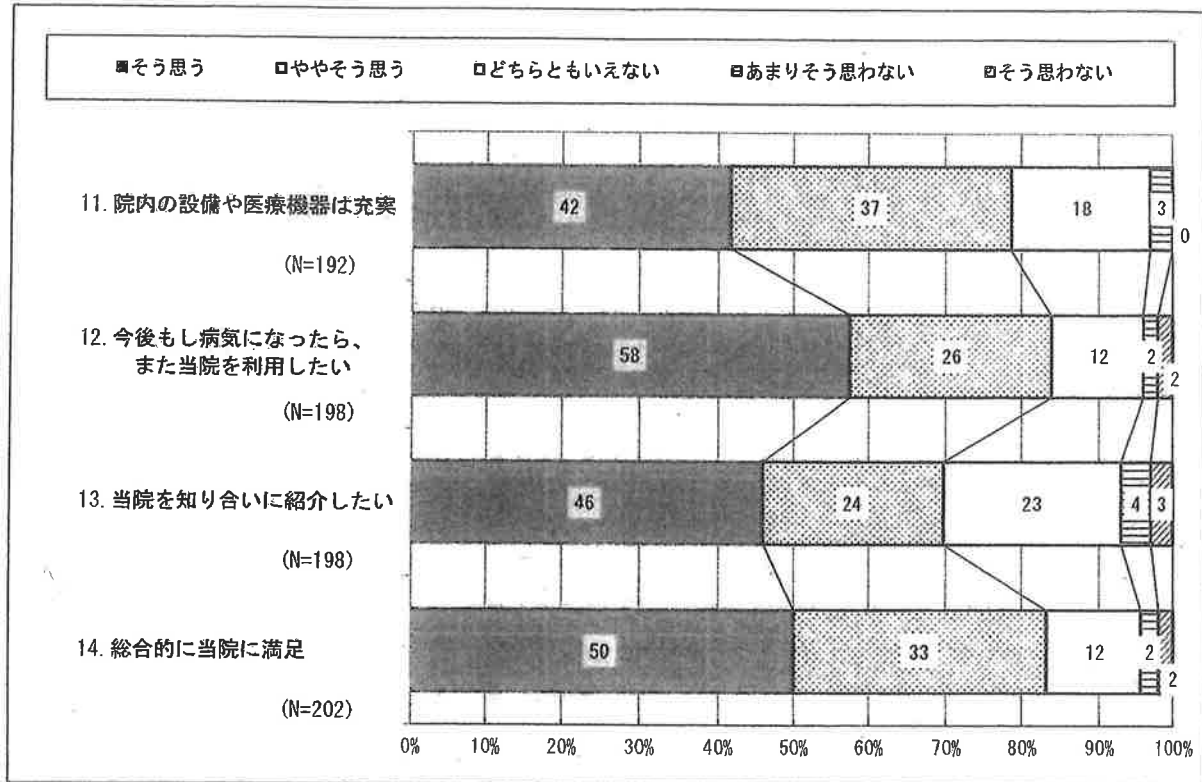
【外来】

問2 当院に対する評価について教えてください。

【外来】問1～14

□ そう思う   □ ややそう思う   □ どちらともいえない   □ あまりそう思わない   □ そう思わない





※このページおよび前ページのグラフは、当院の職員、医療設備等に対する外来患者の満足度、および総合的満足度を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【外来患者の総合的満足度】

外来患者の当院への総合的な満足度では、「そう思う」が50%、「ややそう思う」が33%であり、合計83%の外来患者が当院に対して総合的に満足している。これに対して、「あまりそう思わない」が2%、「そう思わない」は2%となっている。

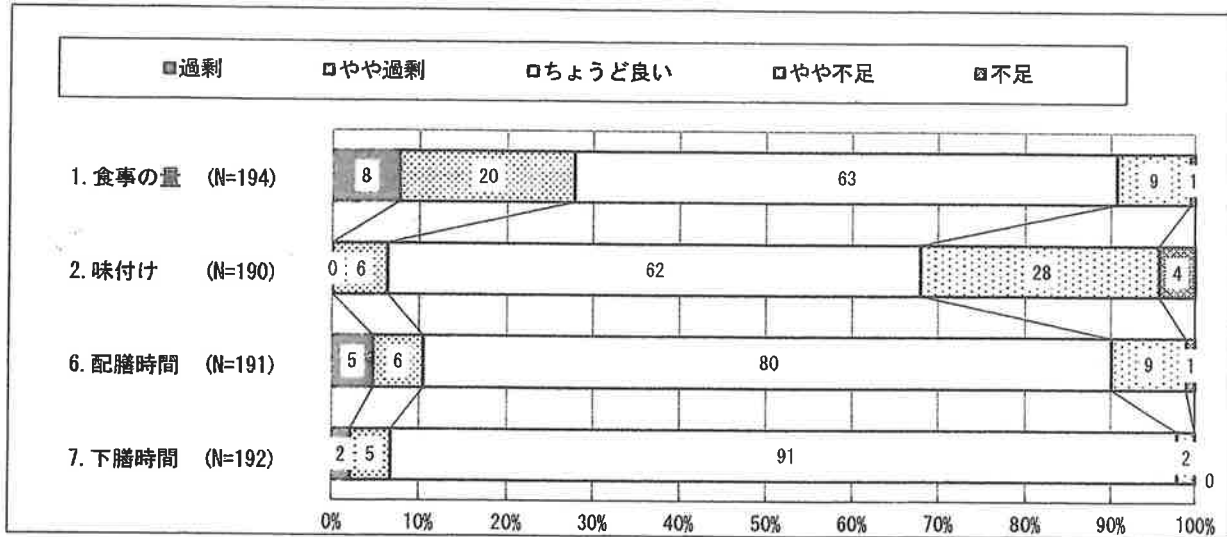
【外来患者の個別設問】

満足度がもっとも低い設問は「予約した時間通りに診察」になっている。「そう思う」「ややそう思う」は合計50%であり、「あまりそう思わない」「そう思わない」が合計32%となっている。

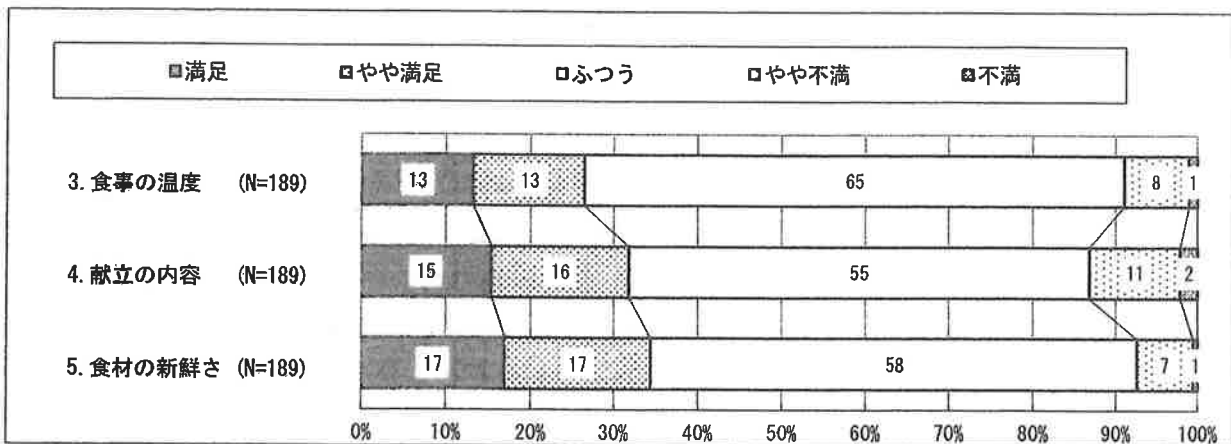
問3  
【入院】

問3 入院中の食事に対する具体的な評価について教えてください。

1. 食事の量 2. 味付け 3. 食事の温度  
4. 献立の内容 5. 食材の新鮮さ 6. 配膳時間 7. 下膳時間



凡例の意味	過剰	やや過剰	ちょうど良い	やや不足	不足
	1. 食事の量	多い	やや多い	ちょうど良い	やや少ない
2. 味付け	濃い	やや濃い	ちょうど良い	やや薄い	薄い
6. 配膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い
7. 下膳時間	早い	やや早い	ちょうど良い	やや遅い	遅い



※このページのグラフは当院の食事に対する入院患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、無回答者を除外している。

【入院中の食事】

設問「食事の量」「味付け」「配膳時間」「下膳時間」のうち、「ちょうど良い」がもっとも多い設問は「下膳時間」であり、91%となっている。一方、「ちょうど良い」がもっとも少ない設問は「味付け」であり、62%となっている。

設問「食事の温度」「献立の内容」「食材の新鮮さ」のうち、「満足」「やや満足」がもっとも少ない設問は「食事の温度」であり、合計が26%となっている。一方、「不満」「やや不満」がもっとも多い設問が「献立の内容」であり、合計が13%となっている。

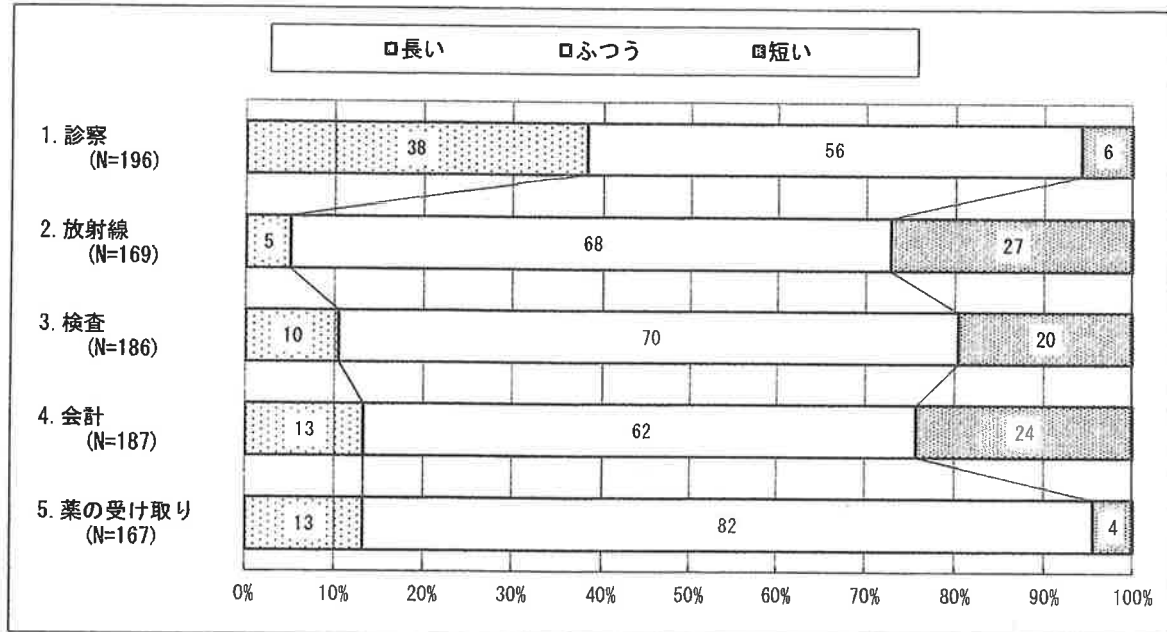


問3

問3 それぞれの待ち時間について、どのように感じられますか。

【外来】

1. 診察 2. 放射線 3. 検査 4. 会計 5. 薬の受け取り



※このページのグラフは、当院の待ち時間に対する外来患者の評価を示している。比率の算出にあたっては、非利用者および無回答者を除外している。

【外来患者の待ち時間】

待ち時間に関する設問のうち、「短い」の回答がもっとも多い設問は「放射線」であり、27%となっている。一方、「長い」の回答がもっとも多い設問は「診察」であり、38%となっている。



問4

職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目  
すべてにマークをつけてください。

【入院】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)  
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

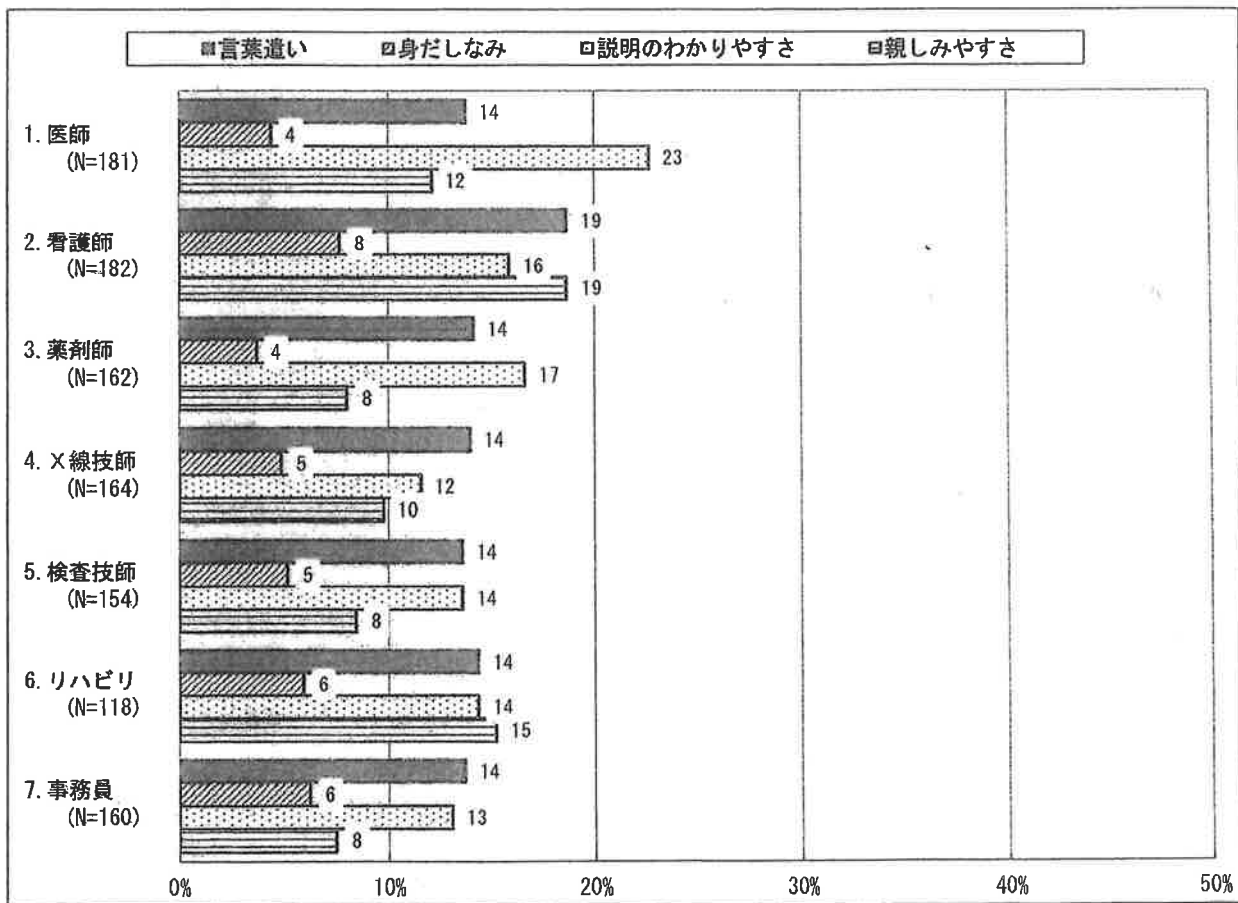
1. 改善要望率

この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。  
(N-特になし件数)/N

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
33.7%	36.8%	29.0%	26.8%	27.9%	25.4%	23.8%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数(回収数から無回答を除いた数=N)に対する割合とした。※「特になし」の表示は割合。



**問4** 職員の接遇態度に関して改善する必要があると思う項目  
すべてにマークをつけてください。

【外装】

1. 医師 2. 看護師 3. 薬剤師 4. X線技師(レントゲン撮影等)  
5. 検査技師(心電図、超音波検査) 6. リハビリ 7. 事務員

1. 改善要望率

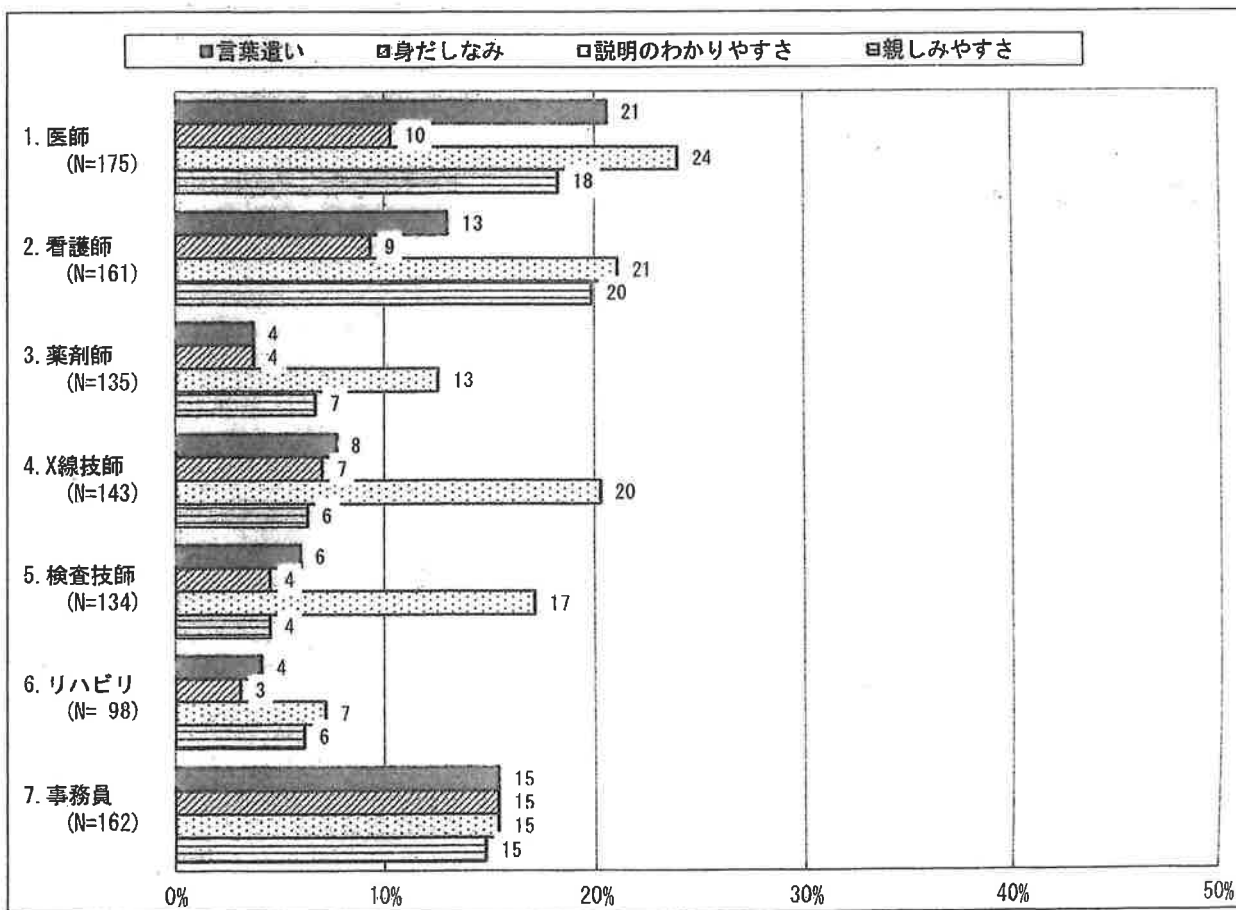
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-特になし件数) / N

1. 医師	2. 看護師	3. 薬剤師	4. X線技師	5. 検査技師	6. リハビリ	7. 事務員
39.4%	36.0%	19.3%	28.0%	23.1%	16.3%	35.8%

2. 改善要望内訳

このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数(回収数から無回答を除いた数=N)に対する割合とした。※「特になし」の表示は割愛。



問 5

【入院】

問 5 施設等について改善する必要があると思う項目  
すべてにマークをつけてください。

1. トイレの環境 2. 洗面所の環境 3. 入浴室の環境 4. 病室の環境  
5. 駐車場の環境 6. 携帯電話使用可能場所 7. デイルームの環境

1. 改善要望率

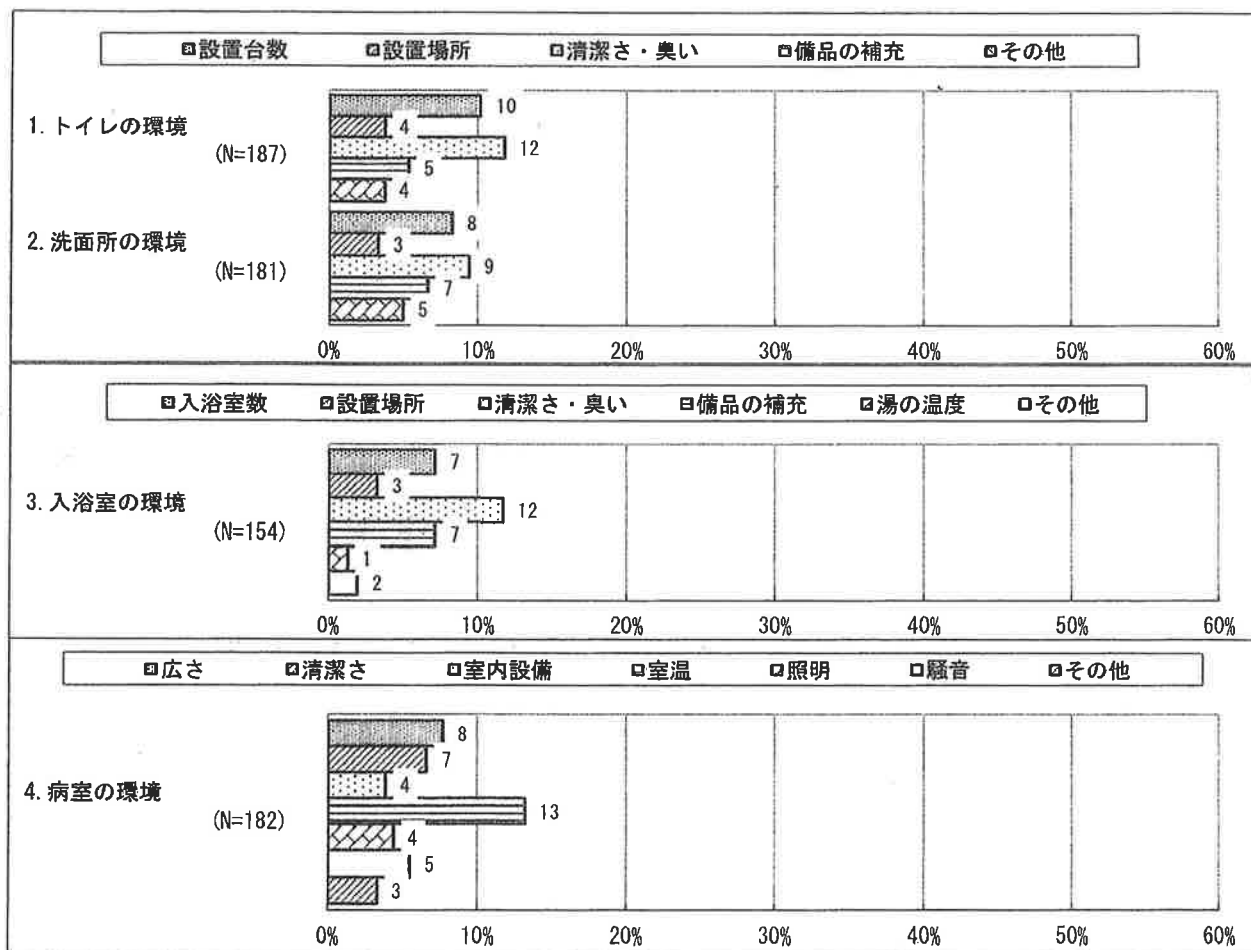
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

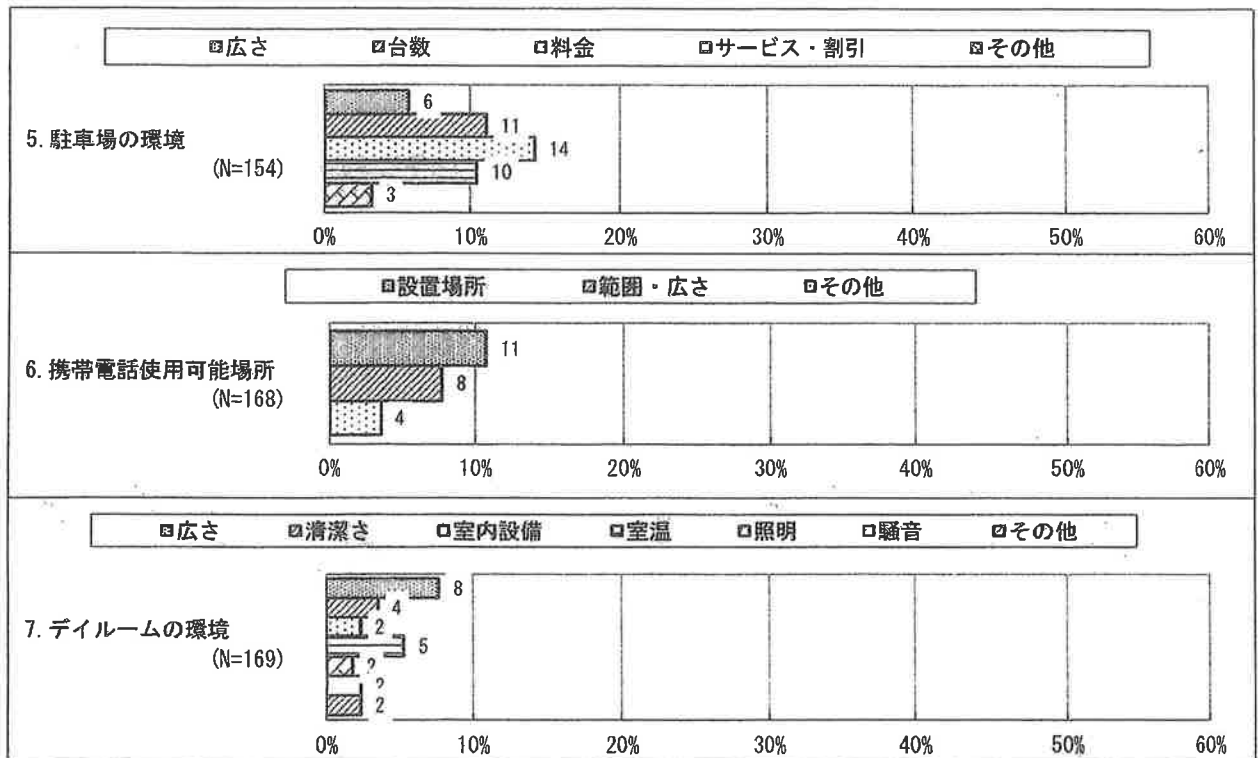
(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	22.5%	5. 駐車場の環境	31.8%
2. 洗面所の環境	21.5%	6. 携帯電話使用可能場所	17.3%
3. 入浴室の環境	19.5%	7. デイルームの環境	14.8%
4. 病室の環境	24.7%		

2. 改善要望内訳

このページおよび次ページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割合。





**問5** 施設等について改善する必要があると思う項目  
すべてにマークをつけてください。

1. トイレの環境 2. 売店のサービス 3. 院内案内表示  
4. 駐車場の環境 5. 携帯電話使用可能場所

1. 改善要望率

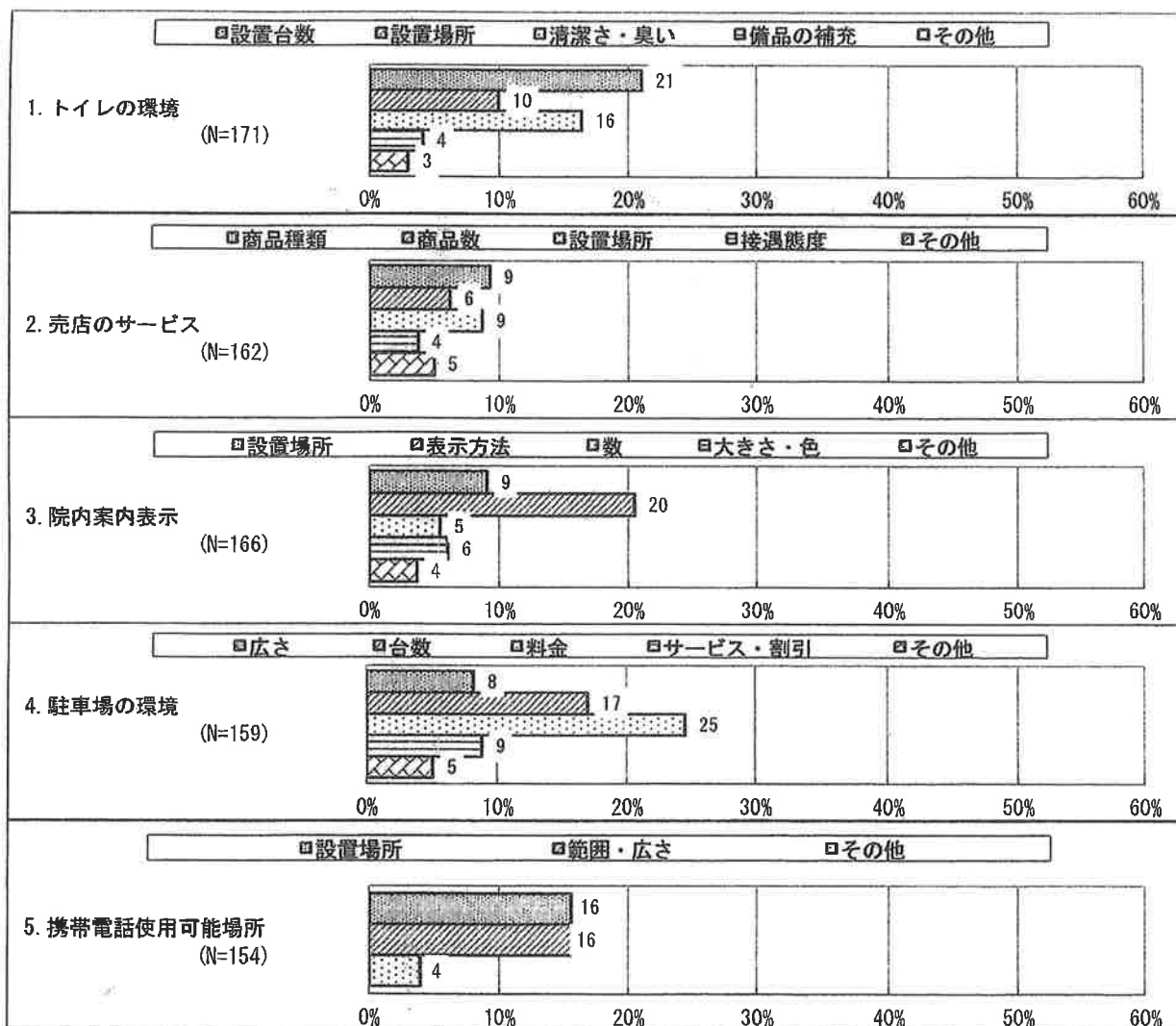
この設問は、複数回答可となっているため、ここでは、まず改善要望として何らかの項目を選んだ回答者の割合を記載している。これを、改善要望率とした。改善要望率の計算式は次の通り。

(N-特になし件数) / N

1. トイレの環境	39.8%	4. 駐車場の環境	41.5%
2. 売店のサービス	22.8%	5. 携帯電話使用可能場所	31.2%
3. 院内案内表示	31.3%		

2. 改善要望内訳

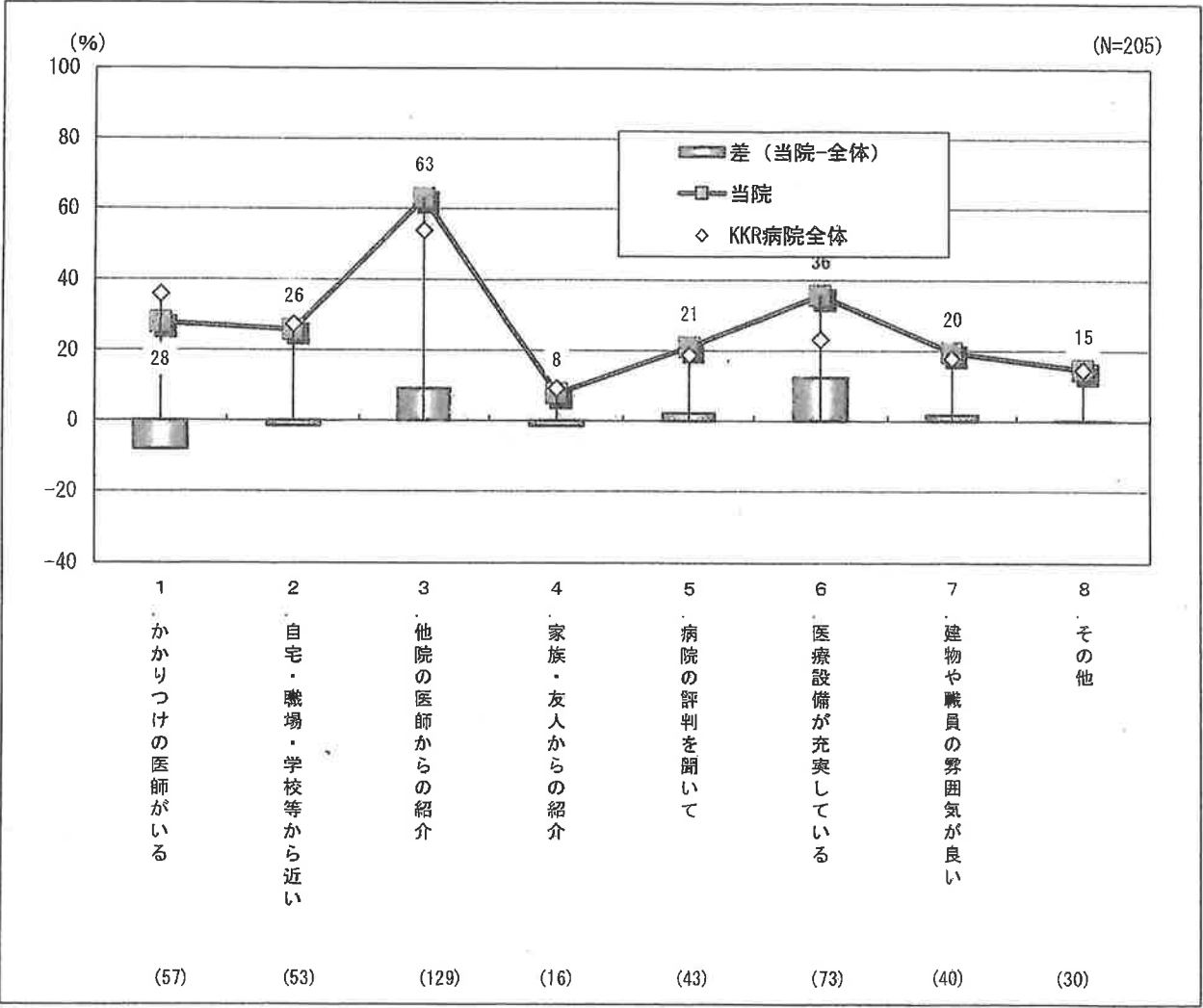
このページのグラフは、改善要望の内訳を示している。グラフに表示されている割合は、有効回答数（回収数から無回答を除いた数=N）に対する割合とした。※「特になし」の表示は割合。



**問6** 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

**問6**  
**【入院】**

1. かかりつけの医師がいる      2. 自宅・職場・学校等から近い  
 3. 他院の医師からの紹介      4. 家族・友人からの紹介  
 5. 病院の評判を聞いて          6. 医療設備が充実している  
 7. 建物や職員の雰囲気が良い   8. その他



問6  
【必答】

問6 当院を選ばれた理由について当てはまる項目すべてにマークをつけてください。

- 1. かかりつけの医師がいる
- 2. 自宅・職場・学校等から近い
- 3. 他院の医師からの紹介
- 4. 家族・友人からの紹介
- 5. 病院の評判を聞いて
- 6. 医療設備が充実している
- 7. 建物や職員の雰囲気が良い
- 8. その他

