

令和2年度 患者満足度調査（入院）

アンケート調査結果

実施日	令和2年10月5日(月)～16日(金)
回収部数	155部

◆入院されている診療科について

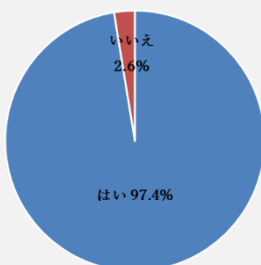
・入院されている病棟名（上段：人数 下段：割合）

4階病棟	5階東病棟	5階西病棟	6階東病棟	6階西病棟	7階東病棟	7階西病棟	8階東病棟	8階西病棟
21	15	27	8	14	14	21	11	0
13.5%	9.7%	17.4%	5.2%	9.0%	9.0%	13.5%	7.1%	0.0%
9階東病棟	9階西病棟	緩和ケア	合計					
10	14	0	155					
6.5%	9.0%	0.0%	100.0%					

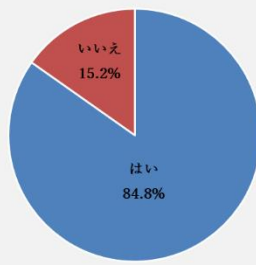
・受診されている診療科目（上段：人数 下段：割合）

血液内科	乳腺腫瘍内科	呼吸器内科	消化器内科	消化器外科	胸部外科	乳腺外科	脳神経外科	婦人科
15	6	10	27	28	6	7	1	23
9.7%	3.9%	6.5%	17.4%	18.1%	3.9%	4.5%	0.6%	14.8%
頭頸部外科	放射線科（治療）	放射線科（診断）	泌尿器科	整形外科	形成外科	皮膚科	麻酔科	歯科口腔外科
10	0	0	11	8	0	0	0	3
6.5%	0.0%	0.0%	7.1%	5.2%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%
緩和ケア科	精神腫瘍科	腫瘍診断・予防科	循環器科	リハビリテーション科	合計			
0	0	0	0	0	155			
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%			

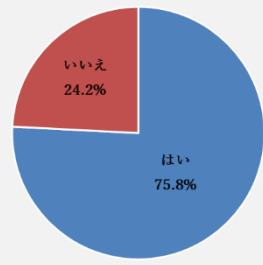
担当医師をご存じですか？
（有効回答数：155件）



担当看護師をご存じですか？
（有効回答数：151件）

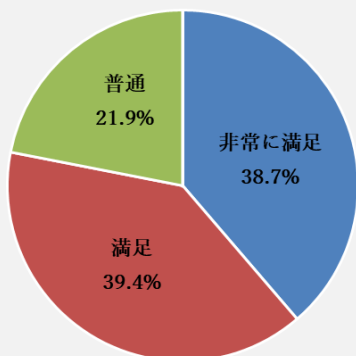


病棟看護師長をご存じですか？
（有効回答数：153件）

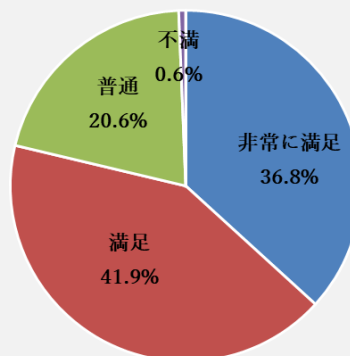


◆ 担当医師の対応について

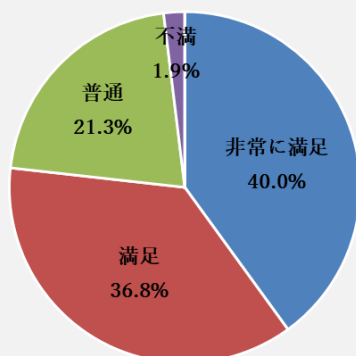
病状の説明は理解できましたか？
(有効回答数：155件)



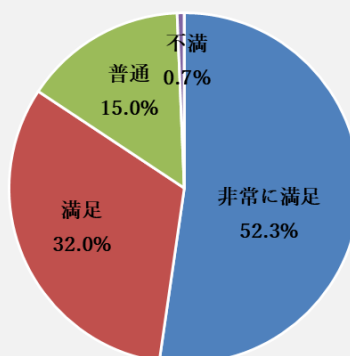
検査内容の説明は理解できましたか？
(有効回答数：155件)



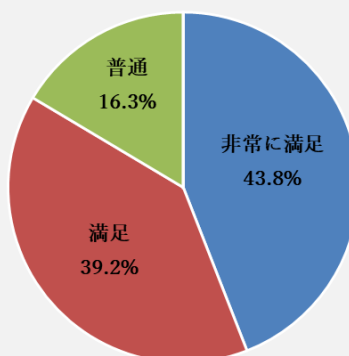
治療内容の説明は理解できましたか？
(有効回答数：155件)



担当医師の診察に満足していますか？
(有効回答数：153件)

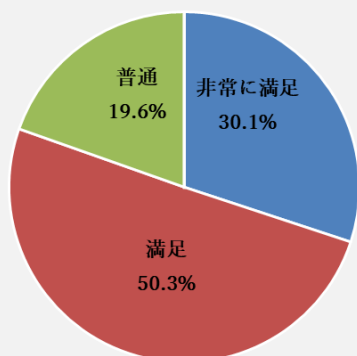


医療技術について信頼できましたか？
(有効回答数：152件)

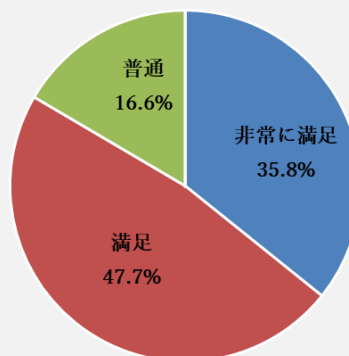


◆ 看護師の応対について

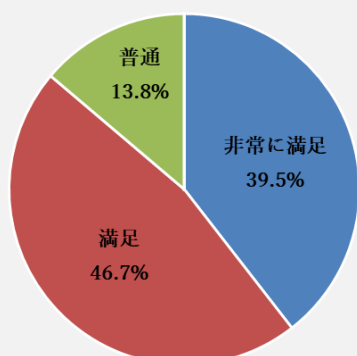
入院生活についての説明は理解できましたか？
(有効回答数：153件)



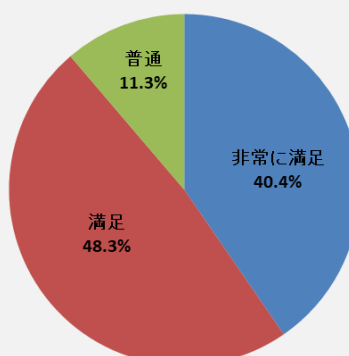
看護師は本人・ご家族の話を良く聞いてくれましたか？
(有効回答数：151件)



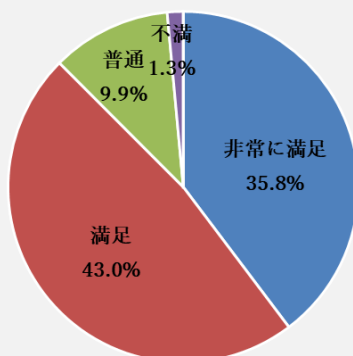
看護師は信頼できましたか？
(有効回答数：152件)



看護師の対応は適切でしたか？
(有効回答数：151件)



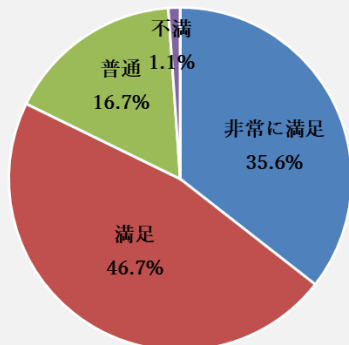
あなたがナースコールを押した時、
看護師はすぐに応対してくれましたか？
(有効回答数：136件)



◆ その他の職員の対応について

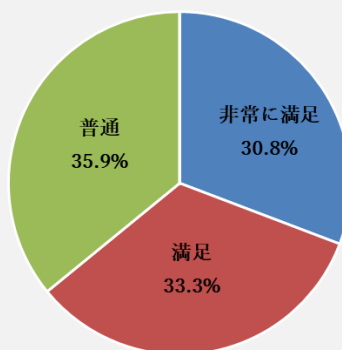
—院内薬剤師—

薬剤師の服薬指導時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：90件)



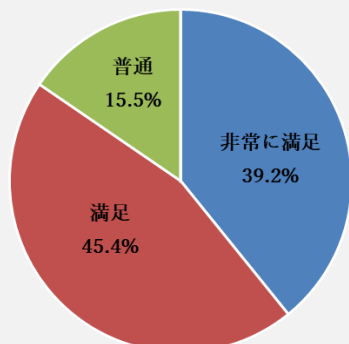
—管理栄養士—

栄養士の食事指導時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：39件)

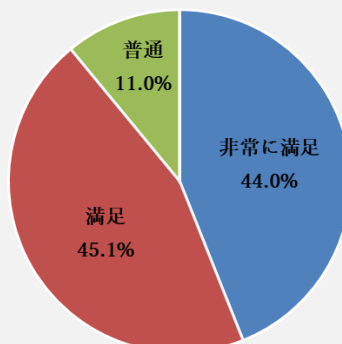


—臨床検査技師—

検査受付での対応はいかがでしたか？
(有効回答数：97件)

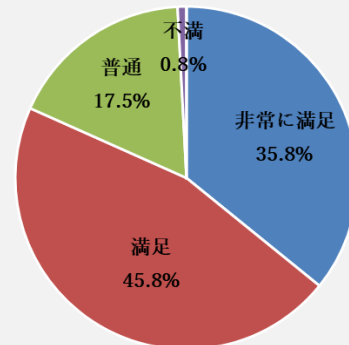


臨床検査技師の検査時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：91件)

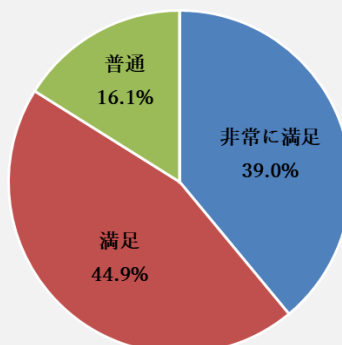


—診療放射線技師—

放射線受付の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：120件)

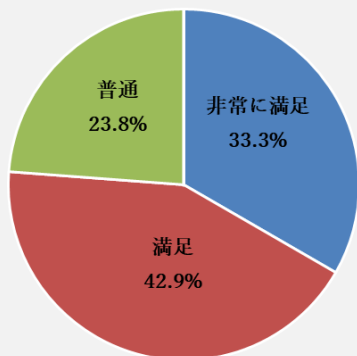


診療放射線技師の検査時の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：118件)

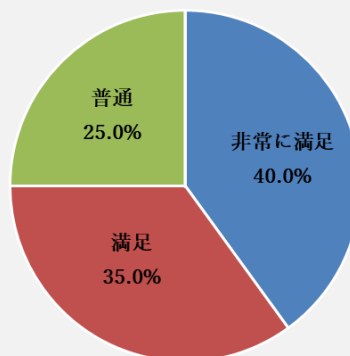


◆ その他の職員の対応について
ーリハビリテーションスタッフー

リハビリ受付の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：21件)

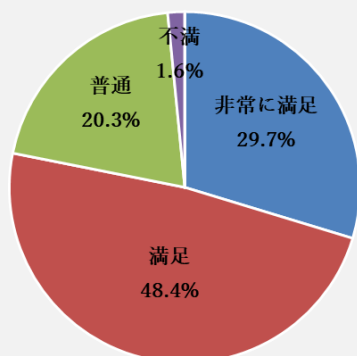


リハビリスタッフのリハビリ時の対応は
いかがでしたか？ (有効回答数：20件)

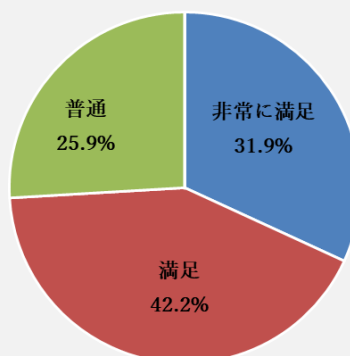


ーその他の病棟職員ー

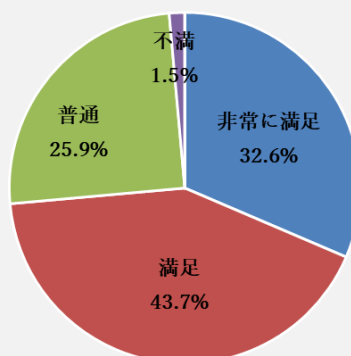
看護助手の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：128件)



病棟受付事務員の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：135件)



清掃職員の対応はいかがでしたか？
(有効回答数：140件)



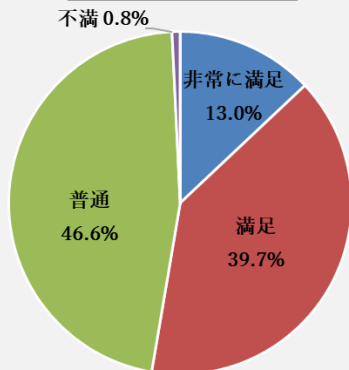
◆ 病院の設備その他について

―面会について―

コミュニティラウンジ、デイコーナーなどの

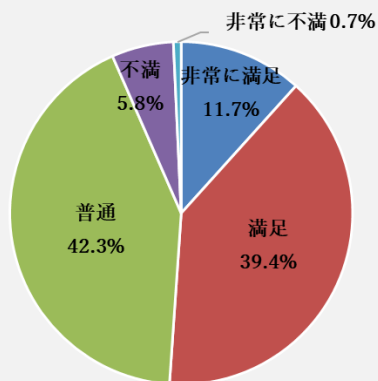
面会用施設はいかがでしたか？

(有効回答数：131件)



面会時間は適当でしょうか？

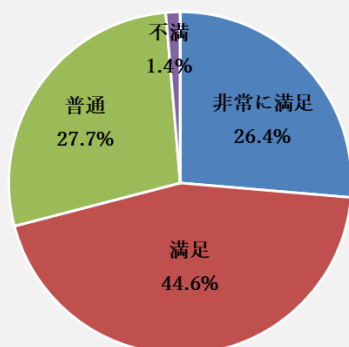
(有効回答数：137件)



―入院の手続きについて―

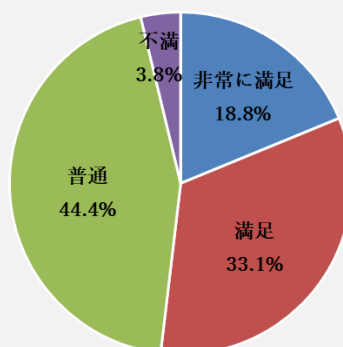
総合受付での入院手続きはスムーズでしたか？

(有効回答数：148件)



入院手続き時の職員の対応はいかがでしたか？

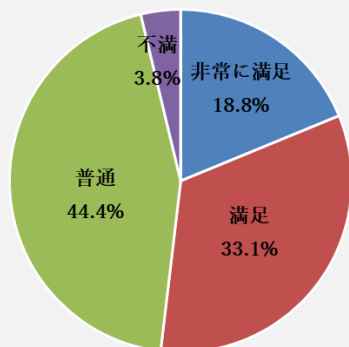
(有効回答数：133件)



―売店について―

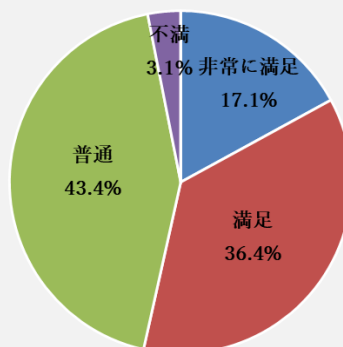
コンビニの対応はいかがでしたか？

(有効回答数：133件)



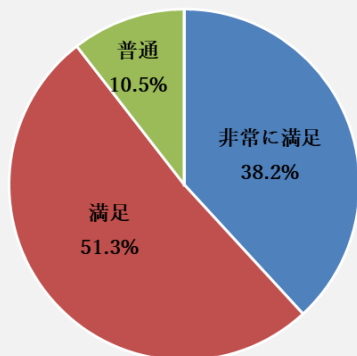
営業時間は適当でしょうか？

(有効回答数：129件)

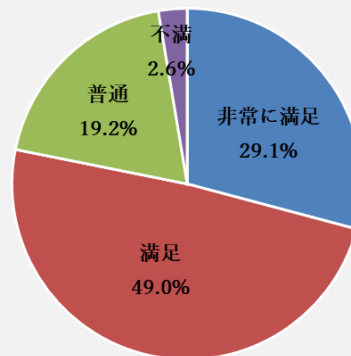


◆ 病院設備その他について
—病棟について—

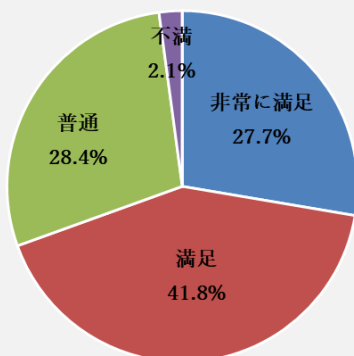
病棟の清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数：152件)



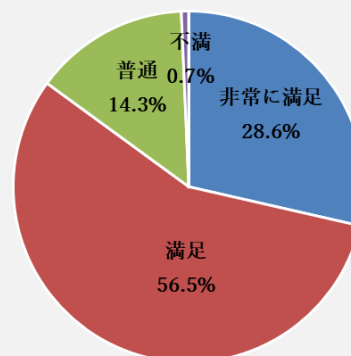
トイレの清潔度はいかがでしたか？
(有効回答数：151件)



入浴設備はいかがでしたか？
(有効回答数：141件)

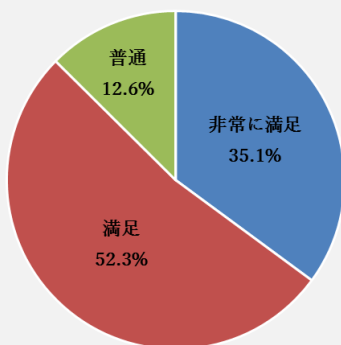


院内全体の環境はいかがでしたか？
(有効回答数：147件)

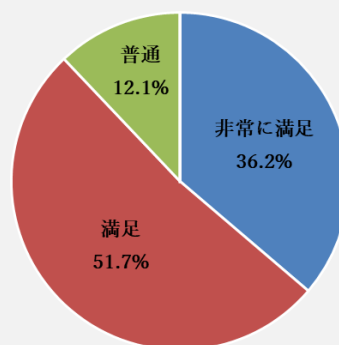


◆ 入院生活の全体評価について

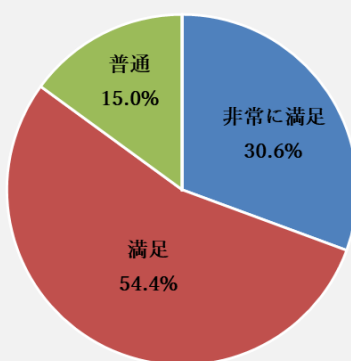
当センターの診療に満足していますか？
(有効回答数：151件)



当センターのスタッフの対応に満足していますか？
(有効回答数：149件)

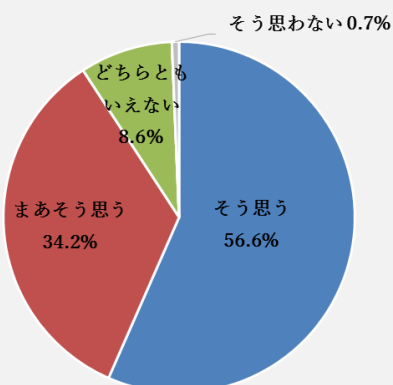


当センターの施設や設備に満足していますか？
(有効回答数：147件)

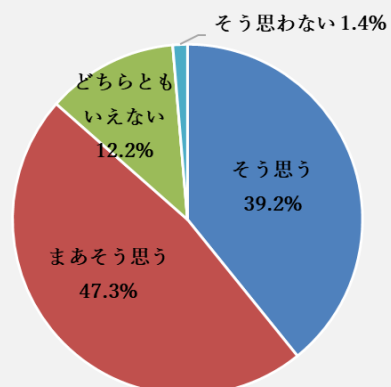


◆ その他

当センターを家族や友人・知人に勧めたいと思いますか？ (有効回答数：152件)



当センターは日本一優しい病院を目指していますが、そう思いますか？
(有効回答数：148件)



CS ポートフォリオ分析による今後の改善点

当院の総合満足度を上げるためにはどのようにしたらよいかについて CS ポートフォリオ分析を実施。改善項目を洗い出した。

	満足度 (y 軸)	重要度 (x 軸)
治療内容の説明	4.17	1.46
医療技術について信頼	4.29	0.02
看護師は本人・ご家族の話の聞き方	4.24	0.47
看護師の対応	4.25	0.50
あなたがナースコールを押した時の対応	4.28	0.59
放射線受付の対応	4.14	1.02
診療放射線技師の検査時の対応	4.19	1.94
清掃職員の対応	4.04	0.39
総合受付での入院手続き	4.04	1.25
入院手続き時の職員の対応	4.06	0.41
トイレの清潔度	4.04	0.84
入浴設備	3.93	0.85
院内全体の環境	4.13	0.50
当センターの診療	4.26	2.85
センターのスタッフの対応	4.31	0.65
当センターの施設や設備	4.24	1.11

- ・ 重要度…重回帰分析によって得られた t 値

(=目的変数(総合満足度)への影響度を示す指標)の絶対値

- ・ 満足度…各項目の平均値

※1 当センター満足度評価を目的変数として重回帰分析を行い、重要度を算出した

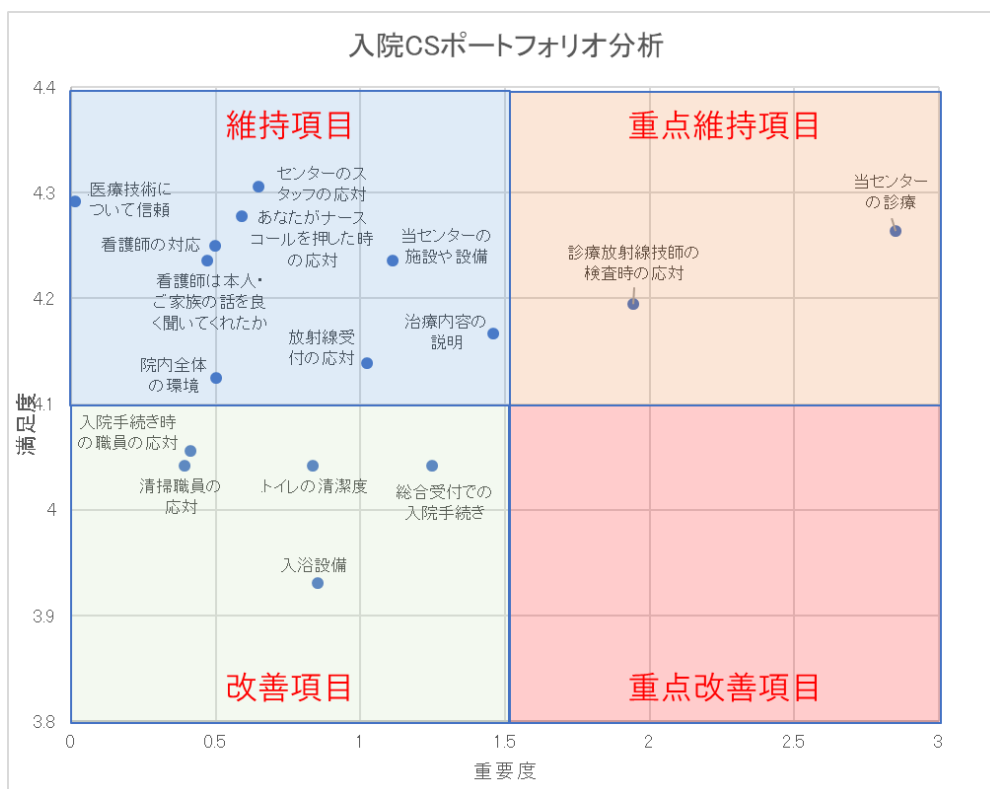
※2 重回帰分析の変数は最大 16 までしかとれないため、※1 の評価と相関の高い項目を上から順に抽出し、算出した

※3 寄与率、つまり式全体の精度の高さを示す「重決定 $R^2=0.56$ 」となった。 R^2 値は 1 に近いほど相関性の高い重回帰分析といえるため、今回の分析は参考的な結果として参照してほしい

CS ポートフォリオとして

- ・ 重点改善項目…満足度低、重要度高
- ・ 改善項目…満足度低、重要度低
- ・ 重点維持項目…満足度高、重要度高
- ・ 維持項目…満足度高、重要度低

の 4 つの事象に分けた結果が以下となる。



重点的維持項目

【当センターの診療】

診療は病院の評価に大きく関わる項目で、今後も診療については重点的に維持していくことが求められます。

【診療放射線技師の検査時の対応】

診療放射線技師の検査時は患者の不安も大きく、放射線技師の接し方や説明が重要で病院の評価にも大きく関係するため、応対やスムーズに検査がいくよう重点的に維持が求められます。

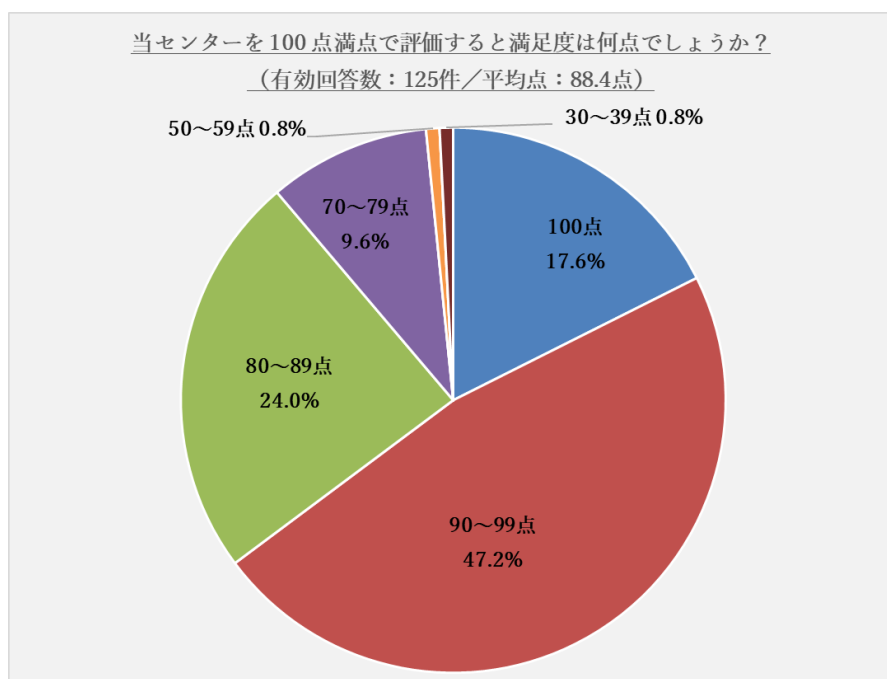
改善項目

【入院手続き時の職員の対応】 / 【清掃職員の対応】 / 【トイレの清潔度】 / 【入浴設備】
【総合受付での入院手続き】

維持項目

【院内全体の環境】 / 【看護師は本人・ご家族の話を聞き方】 / 【医療技術への信頼】
【ナースコール時の対応】 / 【センタースタッフの対応】 / 【看護師の対応】
【放射線受付の対応】 / 【治療内容の説明】 / 【当センターの施設や設備】

◆ 総合評価（入院）



調査結果について（入院）

概要

1. 満足度の平均点は 88.4 点で、前年度と比べて 0.6 ポイント減少し、80 点以上の占める割合は 88.8%で前年度に比べて 0.7 ポイント減少しました。
2. 職種別では、臨床検査技師の満足度が 86.8%（前年度比 5.5%ポイント）と最も高く、次いで看護師 83.5%（前年度比 4.8%ポイント）の評価を頂きました。また、前年度に比べて満足度が増加した職種はリハビリテーション+8.2 ポイント、薬剤師+6.8 ポイント、臨床検査技師 +5.4 ポイント、診察放射線技師 +1.5 ポイント、看護助手 +0.5 ポイントでした。
3. 面会に関する満足度は 51.9%で、前年度に比べて 19.7 ポイント減少となりました。
4. 入院手続きに関する満足度は 61.5%で、前年度に比べて 13.6 ポイント減少しました。
5. 病棟衛生・設備に関する満足度は 80.6%で、前年度に比べて 0.8 ポイント増加しました。
6. 入院生活全体に関する満足度は 86.8%で、前年度に比べて 1.3 ポイント減少しました。
7. 全体および各項目では満足度が減少している項目も多く、全体としては前年より満足度が減少しています。減少の要因ですが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で面会制限を実施したことにより、特に面会に関する満足度が大きく下がったことが影響しているものと考えられます。

入院患者の皆様、アンケートへのご協力ありがとうございました。今後も皆様のご意見を参考に、より良い県立がんセンターを目指し、改善の努力を重ねて参ります。

医療サービス・ボランティア委員会 医療サービス部会