

令和5年度
患者満足度調査集計分析業務
結果報告書

市立札幌病院

目次

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 調査の概要 | 1 |
| (1) 調査目的 | 1 |
| (2) 調査方法 | 1 |
| (3) 回収数 | 1 |
| (4) 質問項目 | 1 |
| (5) 調査協力者基本属性 | 2 |
| 2. 調査結果の詳細 | 6 |
| (1) 外来患者 | 6 |
| ① 全体集計 | 6 |
| 1) 医師の対応について | 6 |
| 2) 看護師の対応について | 6 |
| 3) 窓口事務職員の対応について | 7 |
| 4) その他のスタッフの対応について | 7 |
| 5) 職員の接遇について | 7 |
| 6) 安全面への配慮について | 8 |
| 7) 診察について | 8 |
| 8) 痛みや症状を和らげる対応について | 9 |
| 9) プライバシー保護の対応について | 9 |
| 10) 当院全体について | 9 |
| ② 『年齢』と各設問の関係 | 10 |
| 1) 医師の対応について | 10 |
| 2) 看護師の対応について | 11 |
| 3) 窓口事務職員の対応について | 12 |
| 4) その他のスタッフの対応について | 13 |
| 5) 職員の接遇について | 13 |
| 6) 安全面への配慮について | 14 |
| 7) 診察について | 14 |
| 8) 痛みや症状を和らげる対応について | 15 |
| 9) プライバシー保護の対応について | 16 |
| 10) 当院全体について | 16 |
| ③ 『性別』と各設問の関係 | 17 |
| 1) 医師の対応について | 17 |
| 2) 看護師の対応について | 18 |
| 3) 窓口事務職員の対応について | 19 |

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 4) | その他のスタッフの対応について | 20 |
| 5) | 職員の接遇について | 20 |
| 6) | 安全面への配慮について | 21 |
| 7) | 診察について | 21 |
| 8) | 痛みや症状を和らげる対応について | 22 |
| 9) | プライバシー保護の対応について | 23 |
| 10) | 当院全体について | 23 |
| (2) | 入院患者 | 24 |
| ① | 全体集計 | 24 |
| 1) | 医師の対応について | 24 |
| 2) | 看護師の対応について | 24 |
| 3) | リハビリ職員の対応について | 25 |
| 4) | 薬剤師の対応について | 25 |
| 5) | 職員の接遇について | 25 |
| 6) | 職員間の連携について | 26 |
| 7) | 安全面への配慮について | 26 |
| 8) | 食事について | 26 |
| 9) | 痛みや症状を和らげる対応について | 27 |
| 10) | プライバシー保護の対応について | 27 |
| 11) | 当院全体について | 27 |
| ② | 『年齢』と各設問の関係 | 28 |
| 1) | 医師の対応について | 28 |
| 2) | 看護師の対応について | 29 |
| 3) | リハビリ職員の対応について | 30 |
| 4) | 薬剤師の対応について | 31 |
| 5) | 職員の接遇について | 32 |
| 6) | 職員間の連携について | 33 |
| 7) | 安全面への配慮について | 33 |
| 8) | 食事について | 34 |
| 9) | 痛みや症状を和らげる対応について | 34 |
| 10) | プライバシー保護の対応について | 35 |
| 11) | 当院全体について | 35 |
| ③ | 『性別』と各設問の関係 | 36 |
| 1) | 医師の対応について | 36 |
| 2) | 看護師の対応について | 37 |
| 3) | リハビリ職員の対応について | 38 |
| 4) | 薬剤師の対応について | 39 |
| 5) | 職員の接遇について | 40 |

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 6) | 職員間の連携について | 41 |
| 7) | 安全面への配慮について | 41 |
| 8) | 食事について | 42 |
| 9) | 痛みや症状を和らげる対応について | 42 |
| 10) | プライバシー保護の対応について | 43 |
| 11) | 当院全体について | 43 |
| ④ | 『病棟』と各設問の関係 | 44 |
| 1) | 医師の対応について | 44 |
| 2) | 看護師の対応について | 46 |
| 3) | リハビリ職員の対応について | 49 |
| 4) | 薬剤師の対応について | 51 |
| 5) | 職員の接遇について | 53 |
| 6) | 職員間の連携について | 54 |
| 7) | 安全面への配慮について | 55 |
| 8) | 食事について | 56 |
| 9) | 痛みや症状を和らげる対応について | 57 |
| 10) | プライバシー保護の対応について | 58 |
| 11) | 当院全体について | 59 |
| ⑤ | 『入院診療科』と各設問の関係 | 61 |
| 1) | 職員間の連携について | 61 |
| 2) | 安全面への配慮について | 62 |
| 3. | 資料（調査票） | 62 |

調査の概要

1. 調査の概要

(1) 調査目的

外来患者、入院患者に調査を実施し、病院全体や各施設の対応等の印象や不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

(2) 調査方法

【外来患者】 外来患者にアンケートを手渡し、特設ブースにて回収する方法

【入院患者】 各病棟にて入院患者にアンケートを配布し、病棟に設置された回収箱に投函する方法

(3) 回収数

| 外来患者 | 入院患者 | |
|-------|------|----|
| 473 | 203 | |
| | 病棟 | 票数 |
| | 4階東 | 4 |
| | 4階西 | 14 |
| | 5階東 | 15 |
| | 5階西 | 23 |
| | 6階東 | 22 |
| | 6階西 | 16 |
| | 7階東 | 14 |
| | 7階西 | 22 |
| | 8階西 | 24 |
| | 9階東 | 9 |
| | 10階東 | 14 |
| | 10階西 | 15 |
| | ご意見箱 | 1 |
| QRコード | 10 | |

(4) 質問項目

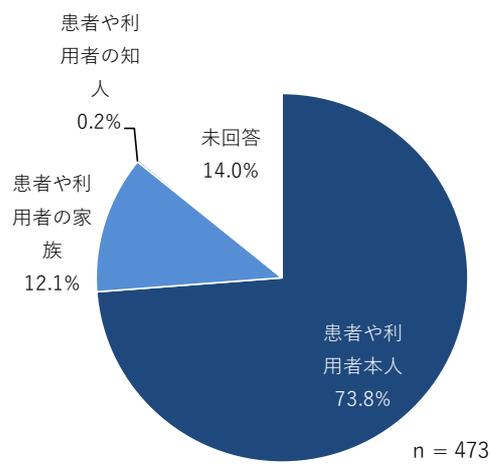
| 外来患者 | 入院患者 |
|----------------------|----------------------|
| 1. 回答者/性別/年齢 | 1. 回答者/性別/年齢/入院診療科 |
| 2. この病院を選ばれた理由 | 2. この病院を選ばれた理由 |
| 3. 医師の対応について | 3. 医師の対応について |
| 4. 看護師の対応について | 4. 看護師の対応について |
| 5. 窓口事務職員の対応について | 5. リハビリ職員の対応について |
| 6. その他のスタッフの対応について | 6. 薬剤師の対応について |
| 7. 職員の接遇について | 7. 職員の接遇について |
| 8. 安全面への配慮について | 8. 職員間の連携について |
| 9. 診察について | 9. 安全面への配慮について |
| 10. 痛みや症状を和らげる対応について | 10. 食事について |
| 11. プライバシー保護の対応について | 11. 痛みや症状を和らげる対応について |
| 12. 当院全体について | 12. プライバシー保護の対応について |
| 13. 改善してほしい点について | 13. 当院全体について |
| | 14. 改善してほしい点について |

(5) 調査協力者基本属性

【回答者】

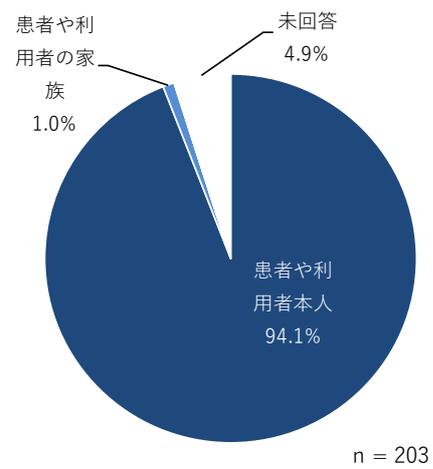
《外来患者》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-----------|-------------|-----------|
| 患者や利用者本人 | 349 | 73.8 |
| 患者や利用者の家族 | 57 | 12.1 |
| 患者や利用者の知人 | 1 | 0.2 |
| その他の関係者 | 0 | 0.0 |
| 未回答 | 66 | 14.0 |
| 対象者全体 | 473 | 100.0 |



《入院患者》

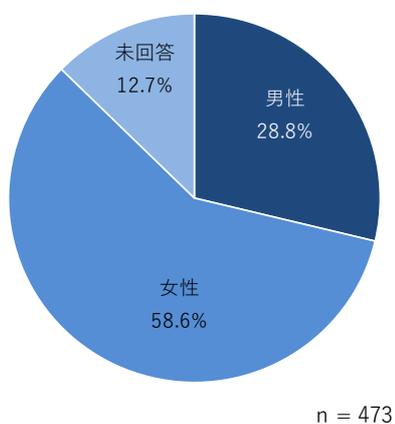
| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-----------|-------------|-----------|
| 患者や利用者本人 | 191 | 94.1 |
| 患者や利用者の家族 | 2 | 1.0 |
| 患者や利用者の知人 | 0 | 0.0 |
| その他の関係者 | 0 | 0.0 |
| 未回答 | 10 | 4.9 |
| 対象者全体 | 203 | 100.0 |



【性別】

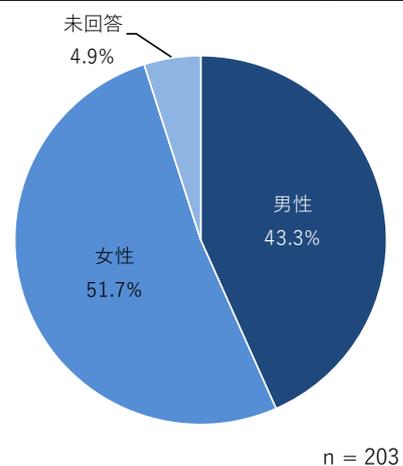
《外来患者》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-------|-------------|-----------|
| 男性 | 136 | 28.8 |
| 女性 | 277 | 58.6 |
| 未回答 | 60 | 12.7 |
| 対象者全体 | 473 | 100.0 |



《入院患者》

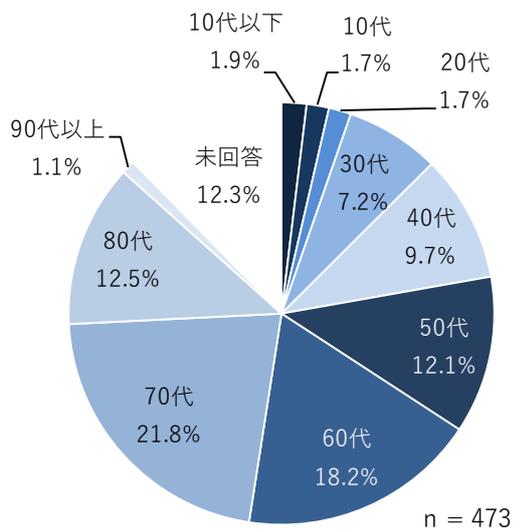
| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-------|-------------|-----------|
| 男性 | 88 | 43.3 |
| 女性 | 105 | 51.7 |
| 未回答 | 10 | 4.9 |
| 対象者全体 | 203 | 100.0 |



【年齢】

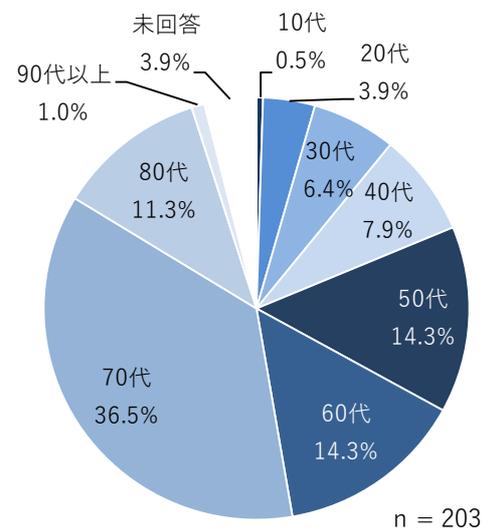
《外来患者》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-------|-------------|-----------|
| 10代以下 | 9 | 1.9 |
| 10代 | 8 | 1.7 |
| 20代 | 8 | 1.7 |
| 30代 | 34 | 7.2 |
| 40代 | 46 | 9.7 |
| 50代 | 57 | 12.1 |
| 60代 | 86 | 18.2 |
| 70代 | 103 | 21.8 |
| 80代 | 59 | 12.5 |
| 90代以上 | 5 | 1.1 |
| 未回答 | 58 | 12.3 |
| 対象者全体 | 473 | 100.0 |



《入院患者》

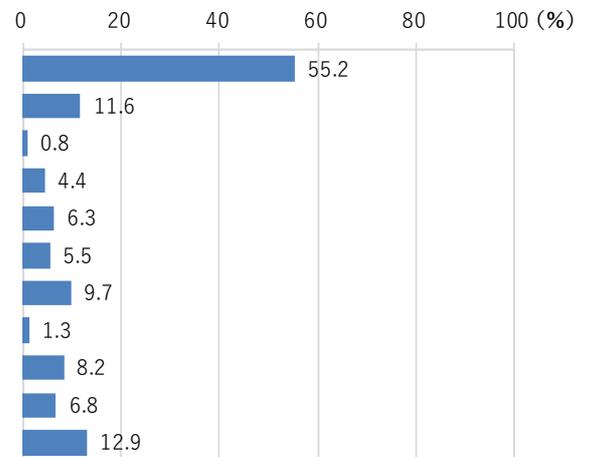
| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-------|-------------|-----------|
| 10代以下 | 0 | 0.0 |
| 10代 | 1 | 0.5 |
| 20代 | 8 | 3.9 |
| 30代 | 13 | 6.4 |
| 40代 | 16 | 7.9 |
| 50代 | 29 | 14.3 |
| 60代 | 29 | 14.3 |
| 70代 | 74 | 36.5 |
| 80代 | 23 | 11.3 |
| 90代以上 | 2 | 1.0 |
| 未回答 | 8 | 3.9 |
| 対象者全体 | 203 | 100.0 |



【当院を選ばれた理由】

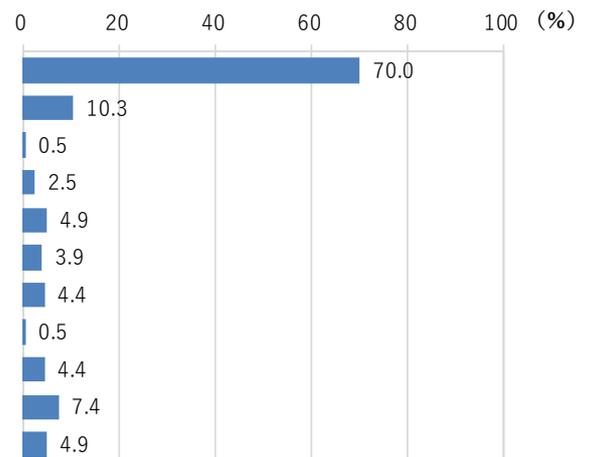
《 外来患者 》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|------------------|-------------|-----------|
| 他の医療機関からの紹介 | 261 | 55.2 |
| 良い医師がいるから | 55 | 11.6 |
| 言葉遣いや態度など対応が良いから | 4 | 0.8 |
| 評判が良いから | 21 | 4.4 |
| 家族や知人の勧め | 30 | 6.3 |
| 家や勤務先などから近いから | 26 | 5.5 |
| 交通の便が良いから | 46 | 9.7 |
| ホームページを見て | 6 | 1.3 |
| 医療施設や設備が良いから | 39 | 8.2 |
| その他 | 32 | 6.8 |
| 未回答 | 61 | 12.9 |
| 対象者全体 | 473 | 100.0 |



《 入院患者 》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|------------------|-------------|-----------|
| 他の医療機関からの紹介 | 142 | 70.0 |
| 良い医師がいるから | 21 | 10.3 |
| 言葉遣いや態度など対応が良いから | 1 | 0.5 |
| 評判が良いから | 5 | 2.5 |
| 家族や知人の勧め | 10 | 4.9 |
| 家や勤務先などから近いから | 8 | 3.9 |
| 交通の便が良いから | 9 | 4.4 |
| ホームページを見て | 1 | 0.5 |
| 医療施設や設備が良いから | 9 | 4.4 |
| その他 | 15 | 7.4 |
| 未回答 | 10 | 4.9 |
| 対象者全体 | 203 | 100.0 |

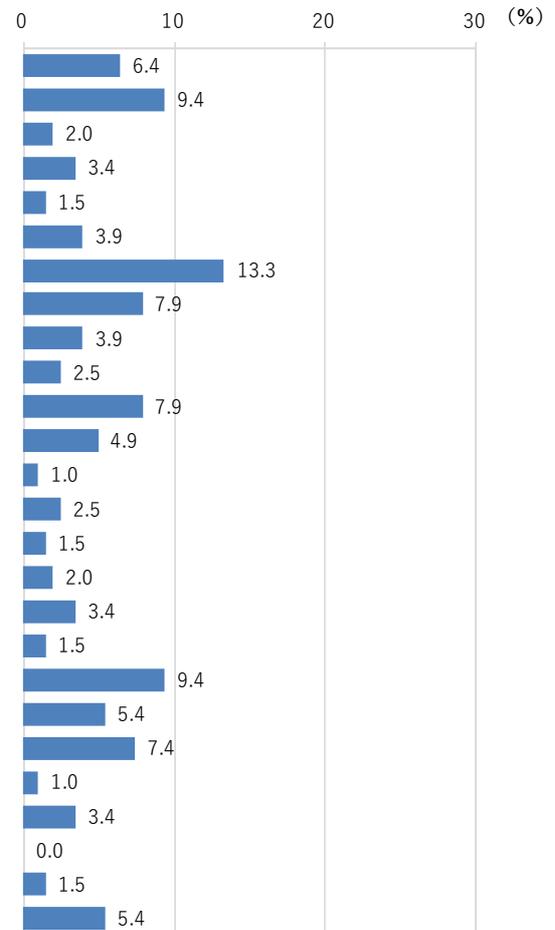


※複数回答の単純集計は、回答数を比較するため棒グラフとし、グラフの数値は回答率とした。
 また、母数 (n) を対象者全体としているため、回答比率を合計しても 100%とならない。

【入院診療科】

《入院患者》

| 区分 | 対象者数 (人) | 割合 (%) |
|-------------|-------------|-----------|
| 呼吸器内科 | 13 | 6.4 |
| 消化器内科 | 19 | 9.4 |
| 循環器内科 | 4 | 2.0 |
| 腎臓内科 | 7 | 3.4 |
| 糖尿病・内分泌内科 | 3 | 1.5 |
| リウマチ・免疫内科 | 8 | 3.9 |
| 血液内科 | 27 | 13.3 |
| 脳神経内科 | 16 | 7.9 |
| 外科 | 8 | 3.9 |
| 乳腺外科 | 5 | 2.5 |
| 整形外科 | 16 | 7.9 |
| 形成外科 | 10 | 4.9 |
| 脳神経外科 | 2 | 1.0 |
| 呼吸器外科 | 5 | 2.5 |
| 心臓血管外科 | 3 | 1.5 |
| 皮膚科 | 4 | 2.0 |
| 泌尿器科 | 7 | 3.4 |
| 腎臓移植外科 | 3 | 1.5 |
| 産婦人科 | 19 | 9.4 |
| 眼科 | 11 | 5.4 |
| 耳鼻咽喉科・甲状腺外科 | 15 | 7.4 |
| 感染症内科 | 2 | 1.0 |
| 放射線治療科 | 7 | 3.4 |
| 緩和ケア内科 | 0 | 0.0 |
| 歯科口腔外科 | 3 | 1.5 |
| 未回答 | 11 | 5.4 |
| 対象者全体 | 203 | 100.0 |



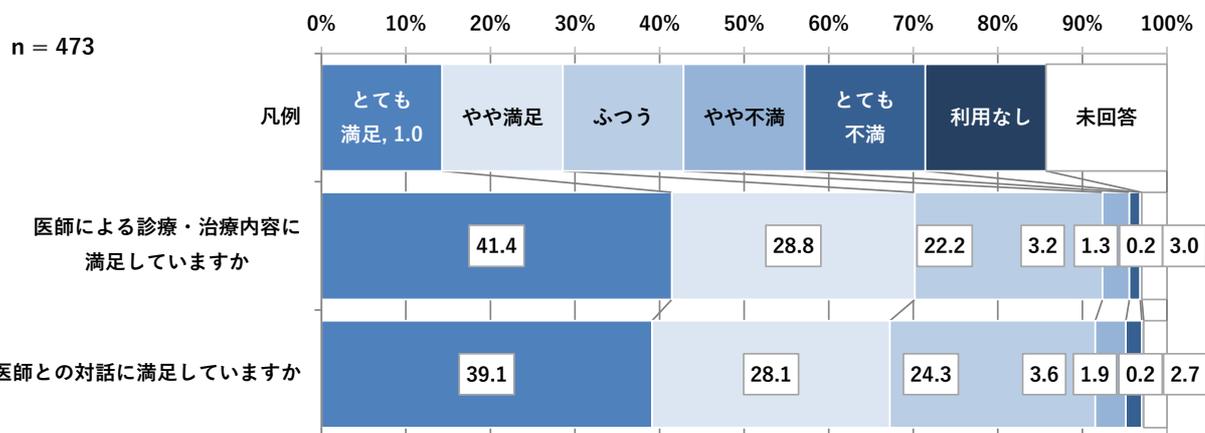
調査結果の詳細

2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

① 全体集計

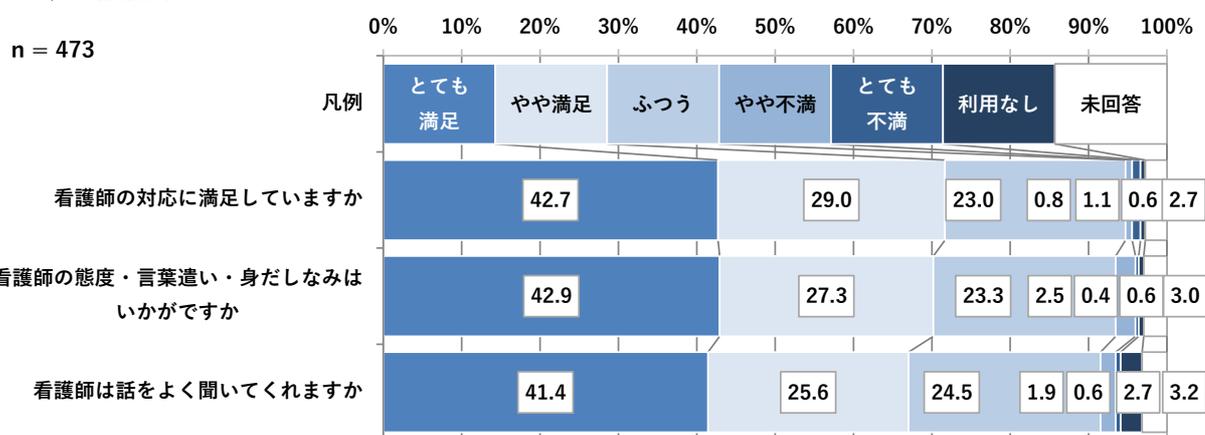
1) 医師の対応について



【コメント】

- ・ 全ての設問で「とても満足」、「やや満足」が7割を占めている。

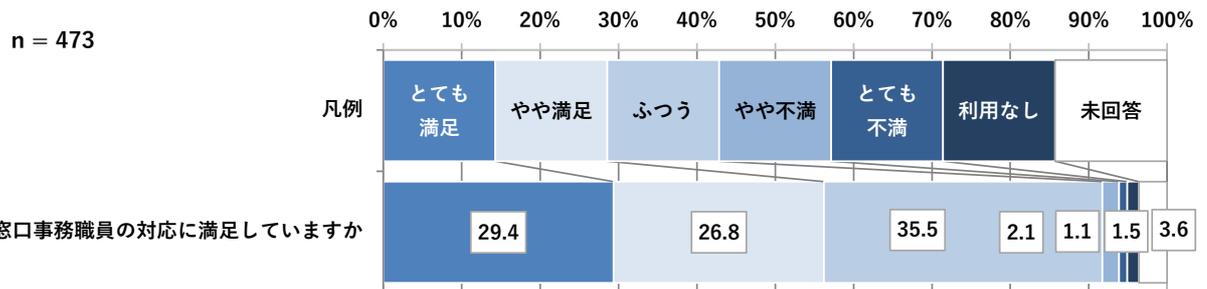
2) 看護師の対応について



【コメント】

- ・ 全ての設問で「とても満足」、「やや満足」が7割を占めている。

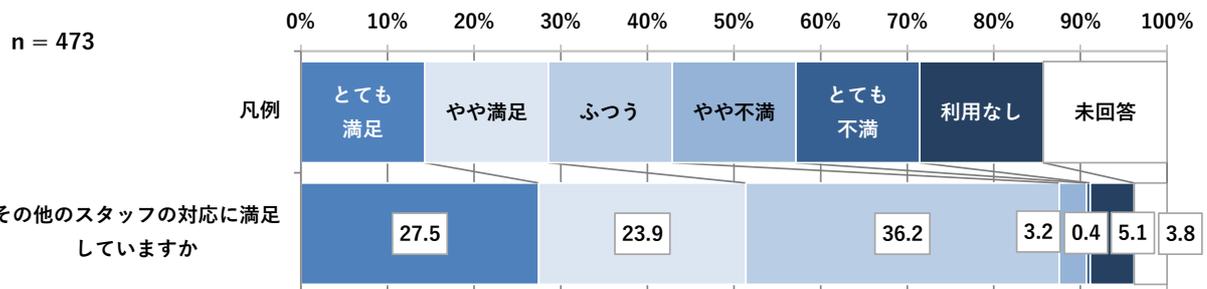
3) 窓口事務職員の対応について



【コメント】

・「ふつう」が35.5%と最も高くなっているが、「満足」とする結果が半数を占めている。

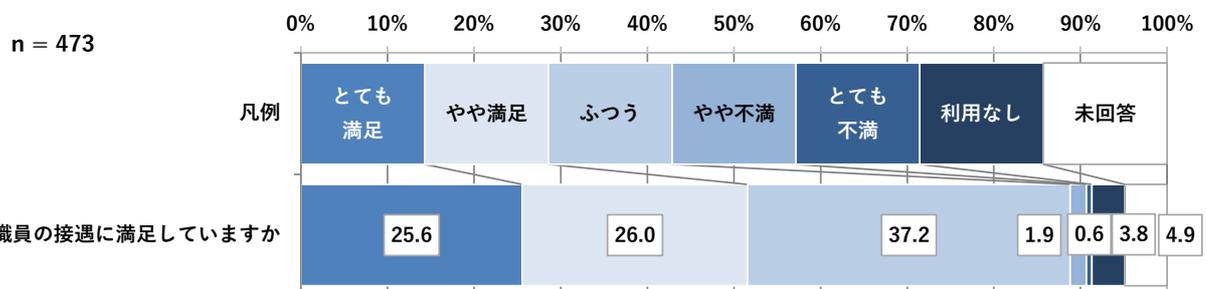
4) その他のスタッフの対応について



【コメント】

・「ふつう」が36.2%と最も高くなっており、次いで、「とても満足」が27.5%、「やや満足」が23.9%と続いている。

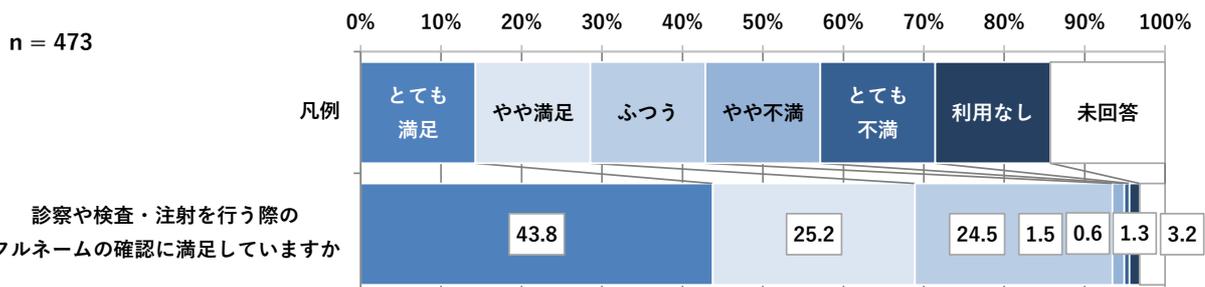
5) 職員の接遇について



【コメント】

・「ふつう」が37.2%と最も高く、次いで、「やや満足」が26.0%、「とても満足」が25.6%と続いている。

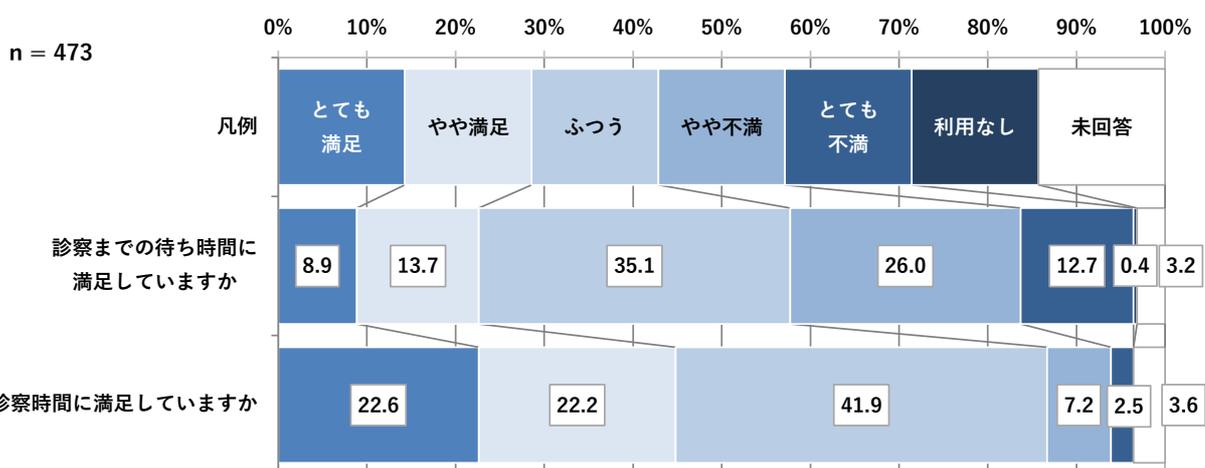
6) 安全面への配慮について



【コメント】

・「とても満足」が43.8%と最も高くなっており、次いで、「やや満足」が25.2%と続いている。

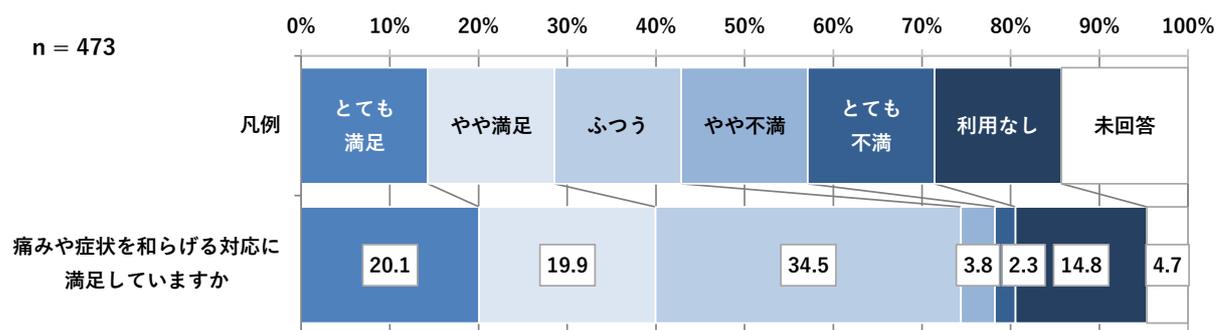
7) 診察について



【コメント】

・全ての設問で「ふつう」が最も高くなっている。「診察までの待ち時間に満足していますか」では「やや不満」が26.0%、「とても不満」が12.7%となっており、待ち時間に不満を感じている回答が3割を占めている。「診察時間に満足していますか」では「とても満足」が22.6%、「やや満足」が22.2%となっている。

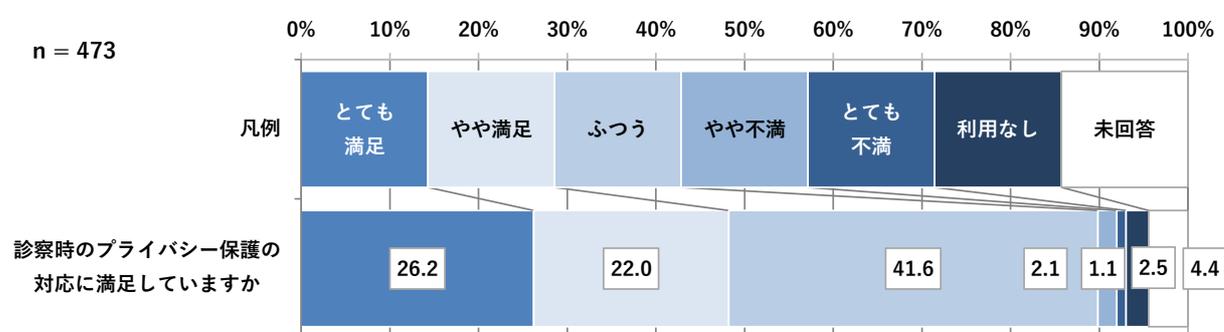
8) 痛みや症状を和らげる対応について



【コメント】

・「ふつう」が34.5%と最も高くなっているが、「とても満足」と「やや満足」を合わせると4割を占めている。

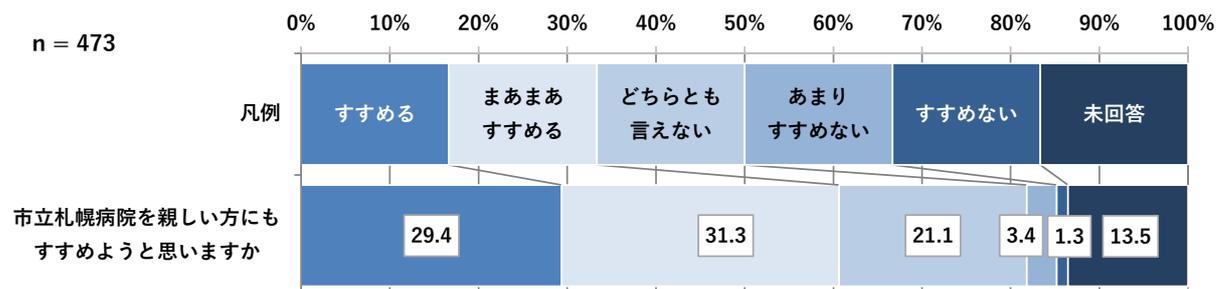
9) プライバシー保護の対応について



【コメント】

・「ふつう」が41.6%と最も高く、次いで、「とても満足」が26.2%と続いている。

10) 当院全体について



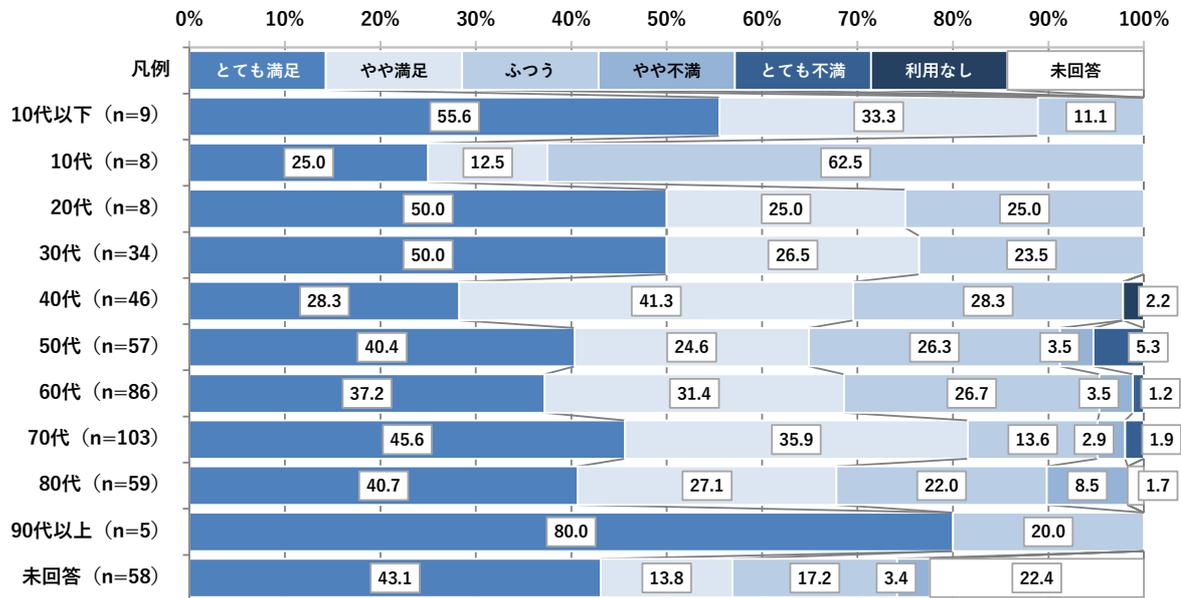
【コメント】

・「まあまあおすすめ」が31.3%と最も高くなっている。次いで、「おすすめ」が29.4%と続いている。なお、「おすすめ」の合計割合が60.7%となっている。なお、未回答を除いた場合、「おすすめ」、「まあまあおすすめ」の合計割合は70.2%となる。

② 『年齢』と各設問の関係

1) 医師の対応について

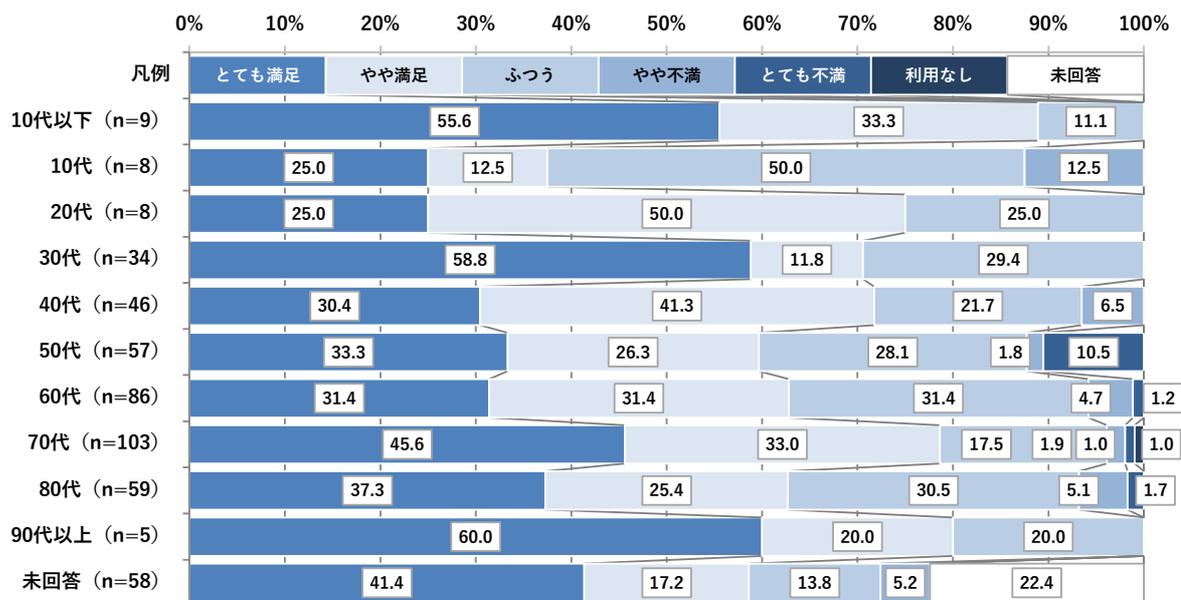
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」が最も高くなっている。10代では「とても満足」が25.0%、「やや満足」が12.5%、「ふつう」が62.5%となっており、40代では「とても満足」が28.3%、「やや満足」が41.3%、「ふつう」が28.3%と意見が割れている。

【医師との対話に満足していますか】

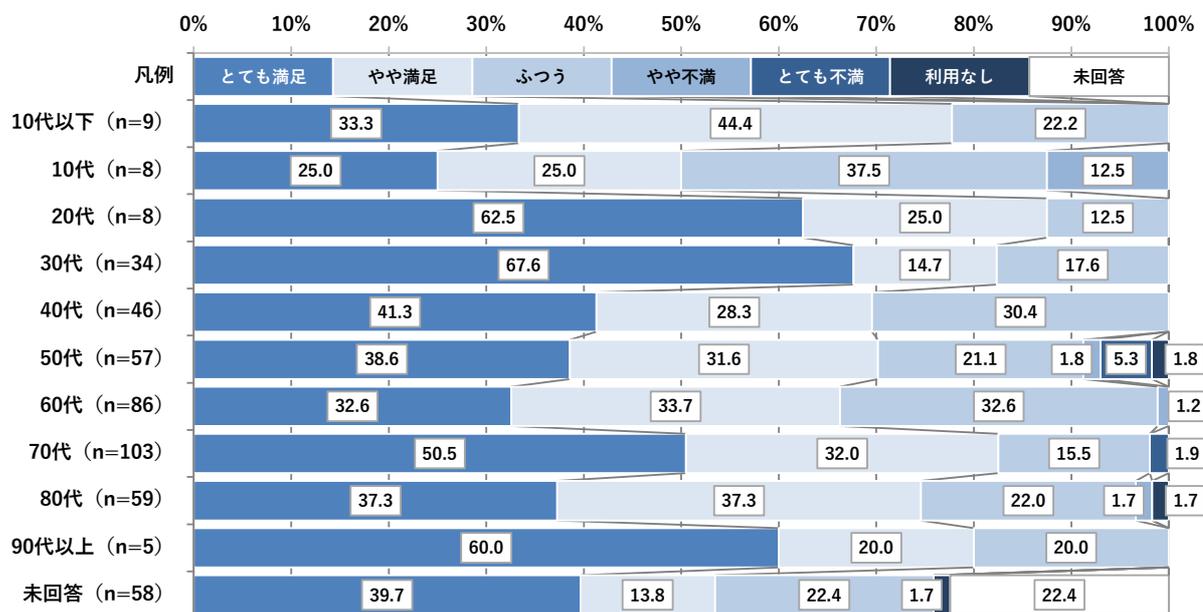


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割を超えている。10代では「とても満足」が25.0%、「やや満足」が12.5%、「ふつう」が50.0%となっており意見が割れる結果となっている。

2) 看護師の対応について

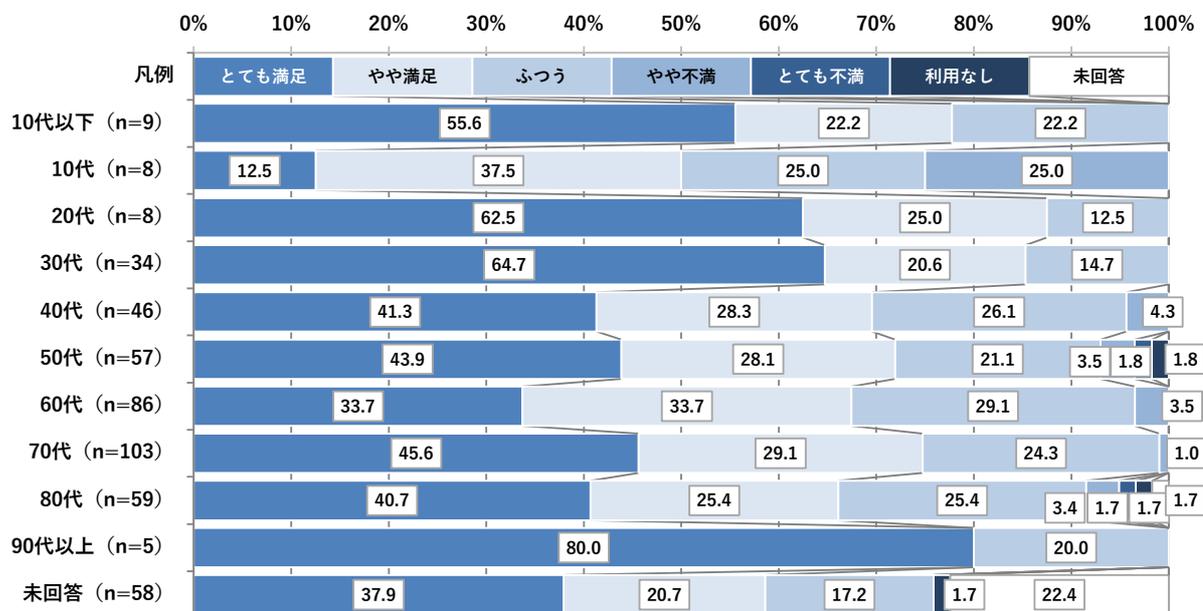
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割以上を占めており、30代では「とても満足」が67.6%と最も高くなっている。

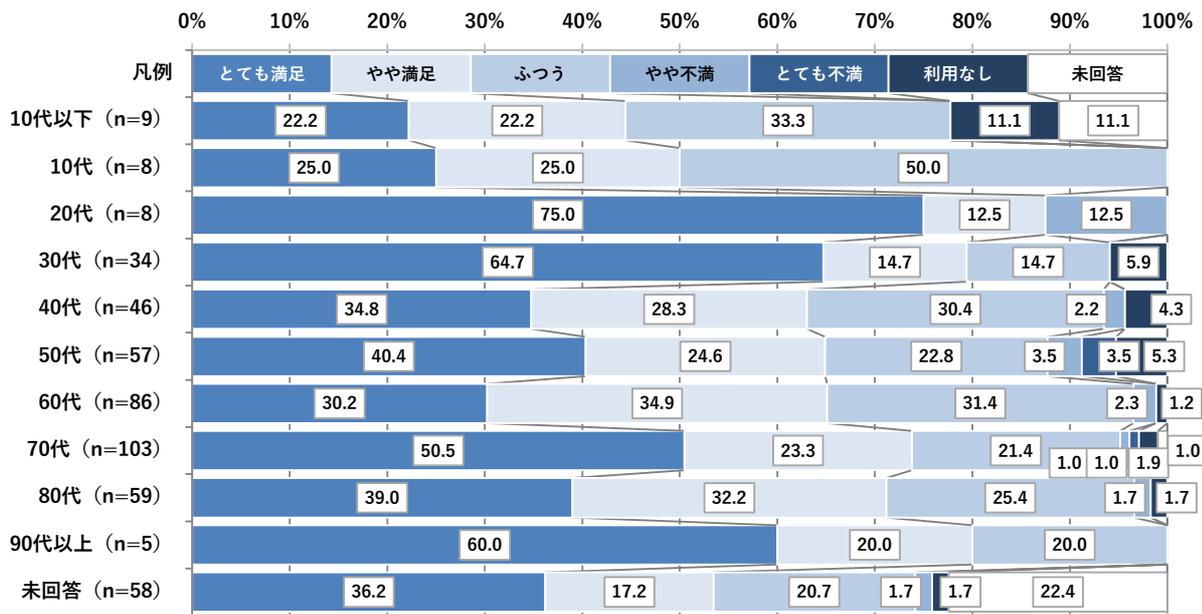
【看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか】



【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割以上を占めており、10代では「とても満足」が12.5%と少し低くなっているが、「やや満足」との合計割合では50.0%となっている。

【看護師は話をよく聞いてくれますか】

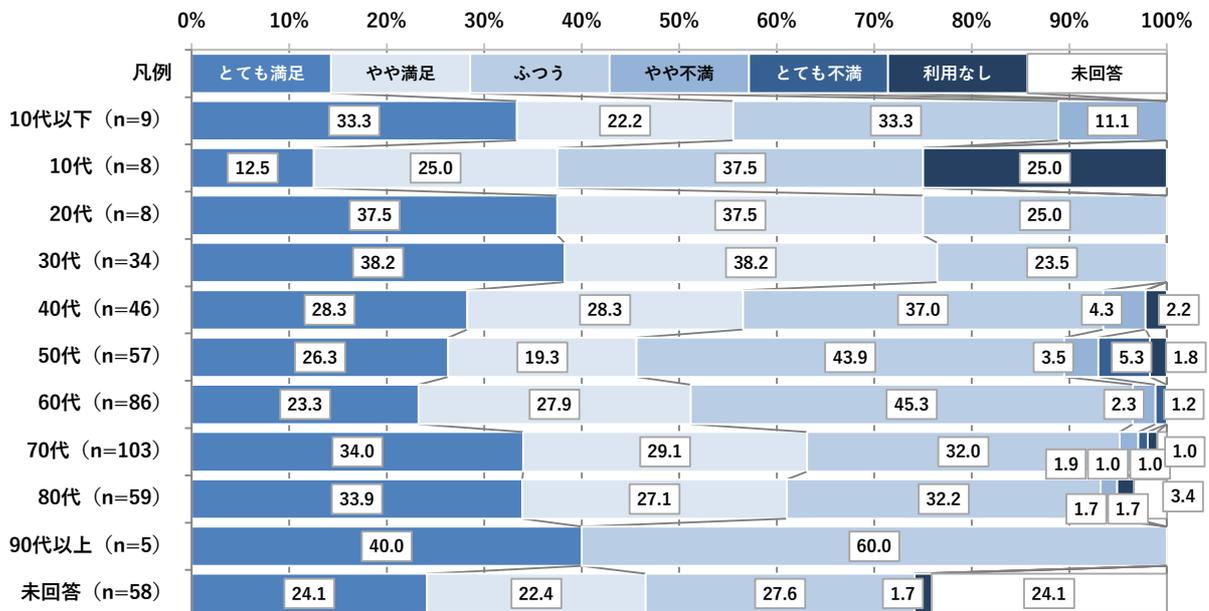


【コメント】

- ・ほとんどの年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

3) 窓口事務職員の対応について

【窓口事務職員の対応に満足していますか】

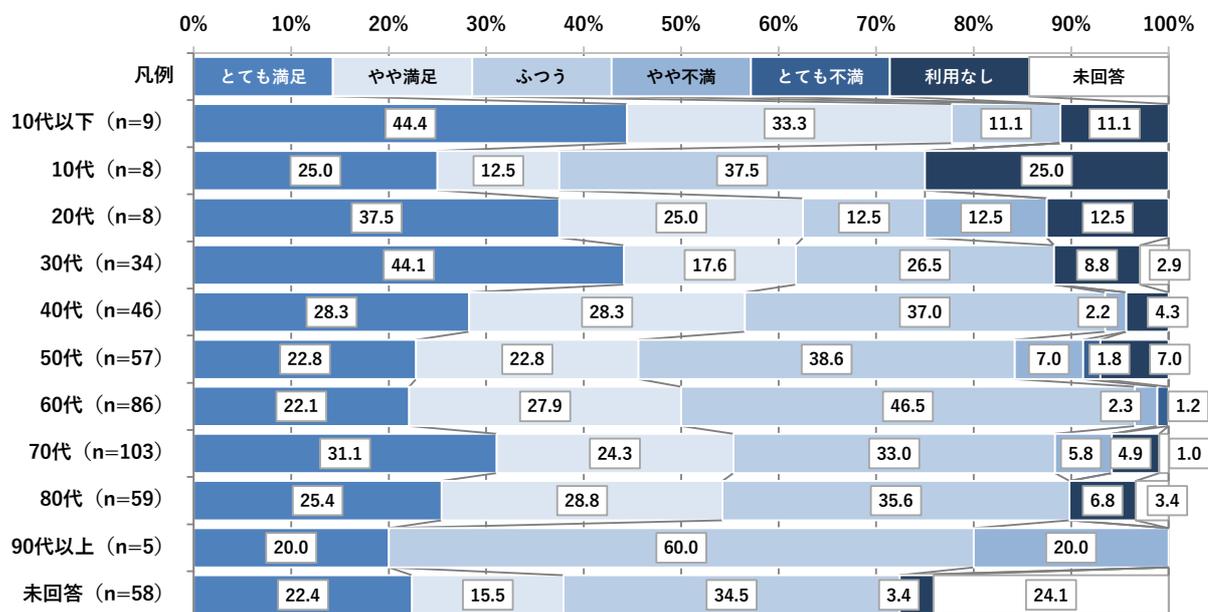


【コメント】

- ・「とても満足」と「やや満足」を合わせるとほとんどの年代で50%を超えているが、10代では「ふつう」が37.5%と最も高くなっており、「やや満足」は12.5%と少し低くなっている。

4) その他のスタッフの対応について

【その他のスタッフの対応に満足していますか】

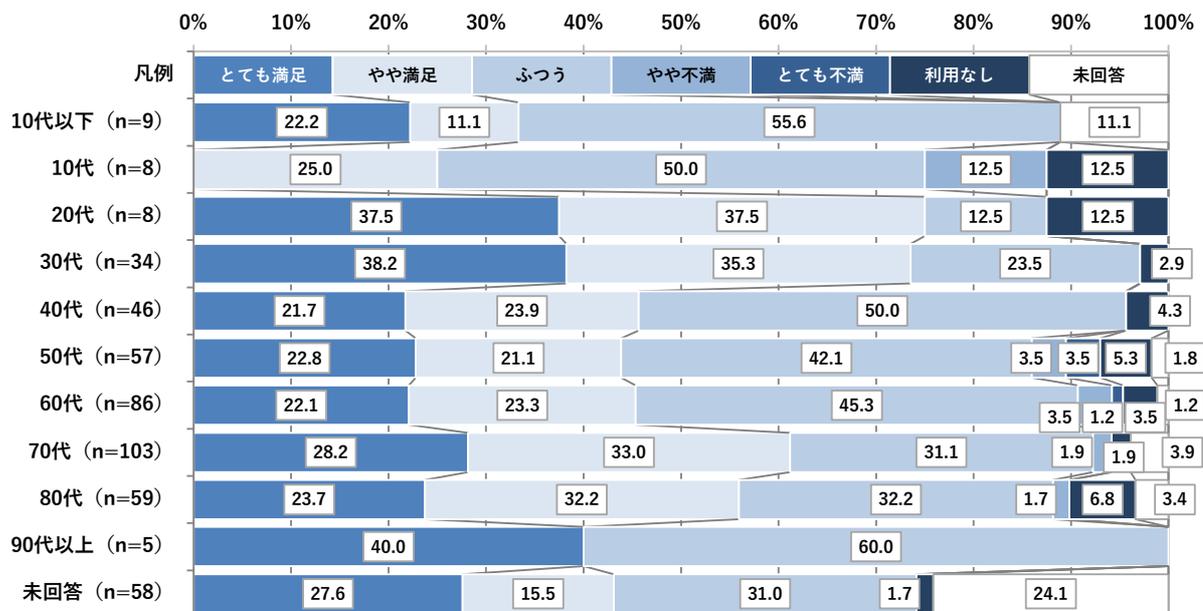


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合は5割を超えているが、「ふつう」がやや高くなる傾向がみられる。

5) 職員の接遇について

【職員の接遇に満足していますか】

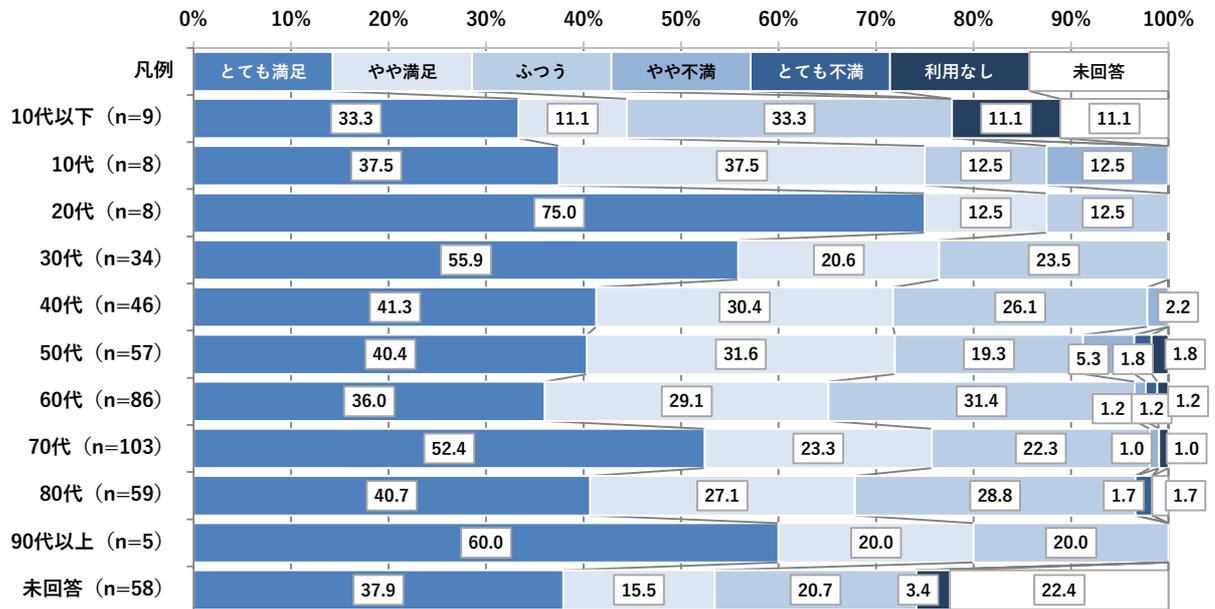


【コメント】

・20代、30代、90代で「とても満足」が高くなっているが、そのほかの年代では、「ふつう」が高くなる傾向がみられる。

6) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射を行うフルネームの確認に満足していますか】

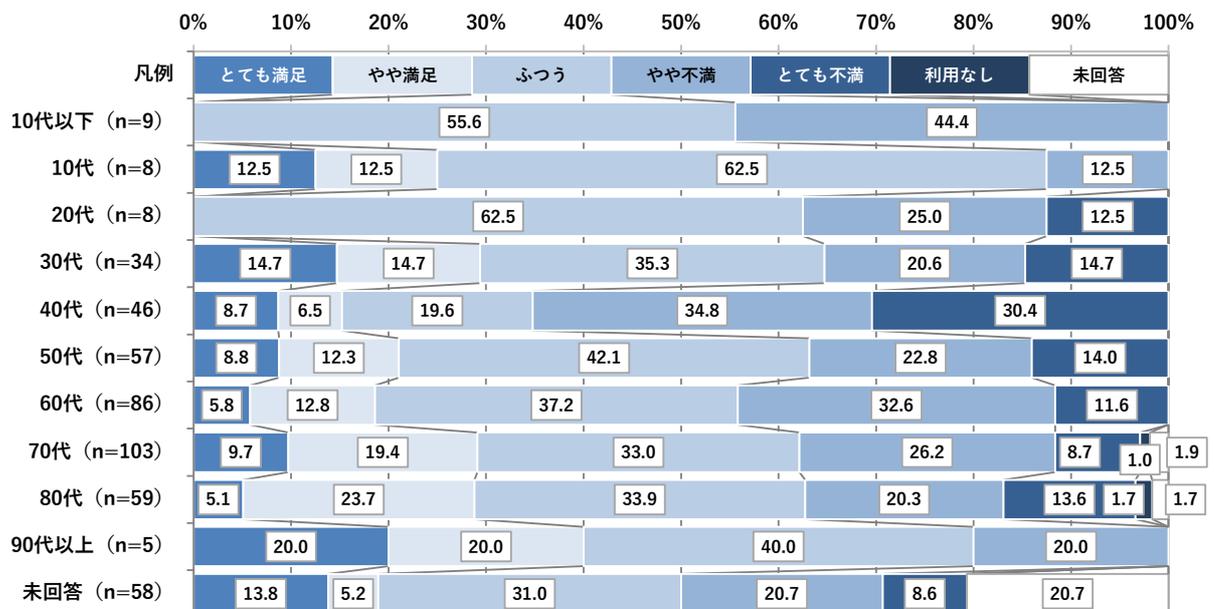


【コメント】

・20代で「とても満足」が75.0%と高くなっており、そのほかの年代でも「とても満足」が最も高くなっている。

7) 診察について

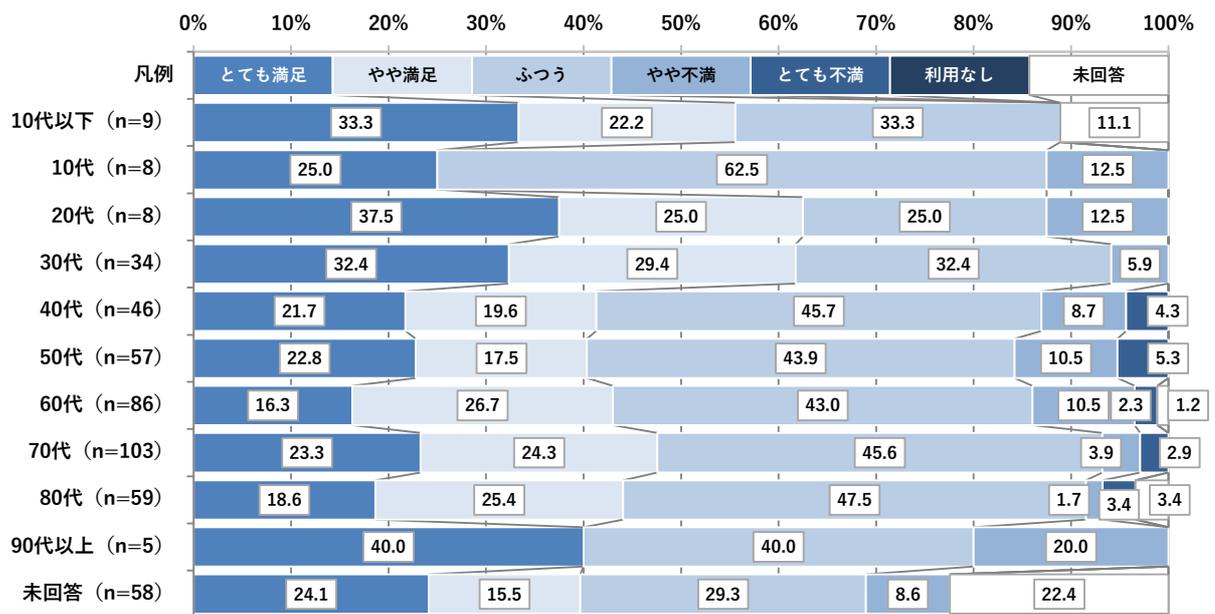
【診察までの待ち時間に満足していますか】



【コメント】

・10代と90代では「ふつう」が最も高くなっているが、そのほかの年代では「とても不満」、「やや不満」の合計割合が3割を超えている。

【診察時間に満足していますか】

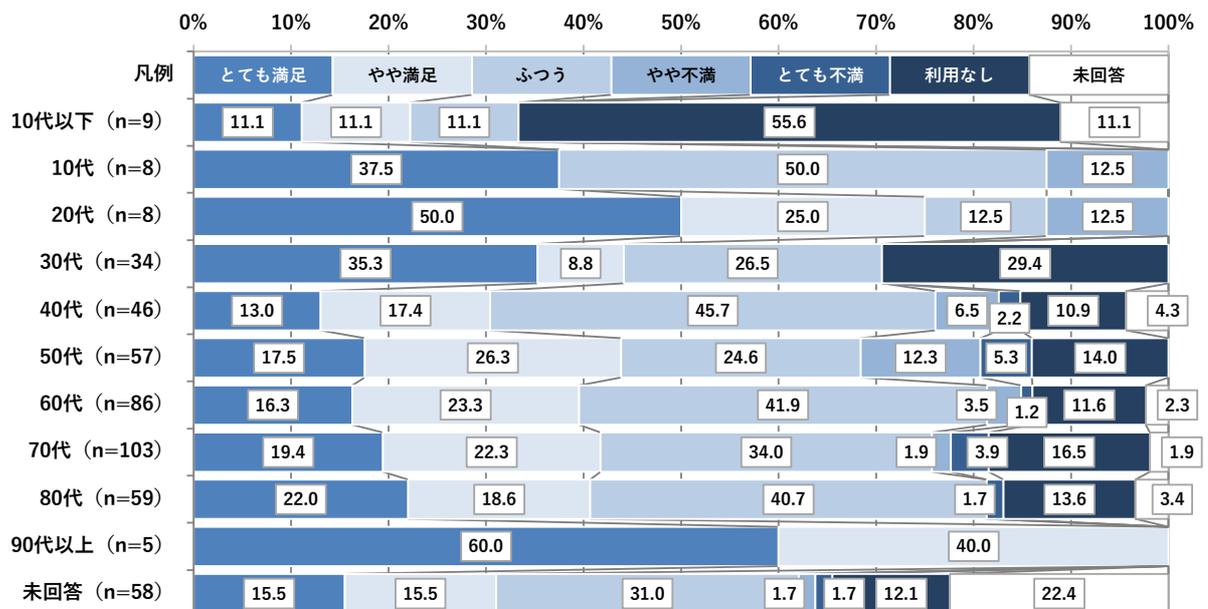


【コメント】

・ほとんどの年代で「ふつう」が最も高くなっているが、「とても満足」、「やや満足」の合計割合は4割を超えている。

8) 痛みや症状を和らげる対応について

【痛みや症状を和らげる対応に満足していますか】

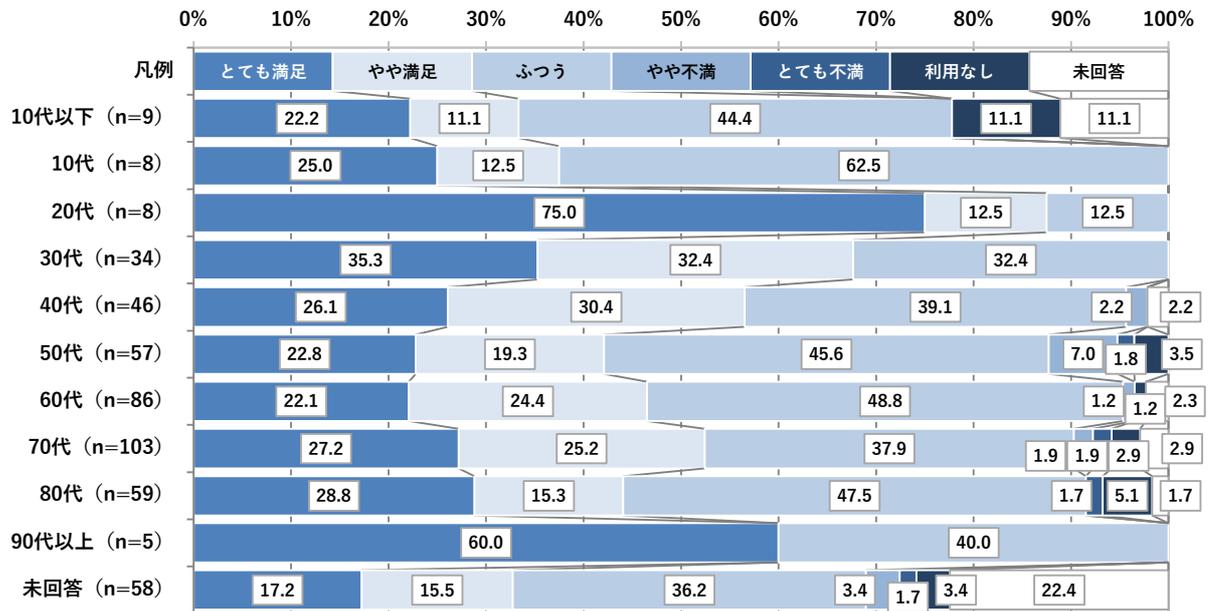


【コメント】

・ほとんどの年代で「ふつう」が高くなっているが、10代、20代、30代、90代では「とても満足」も高くなっている。

9) プライバシー保護の対応について

【診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか】

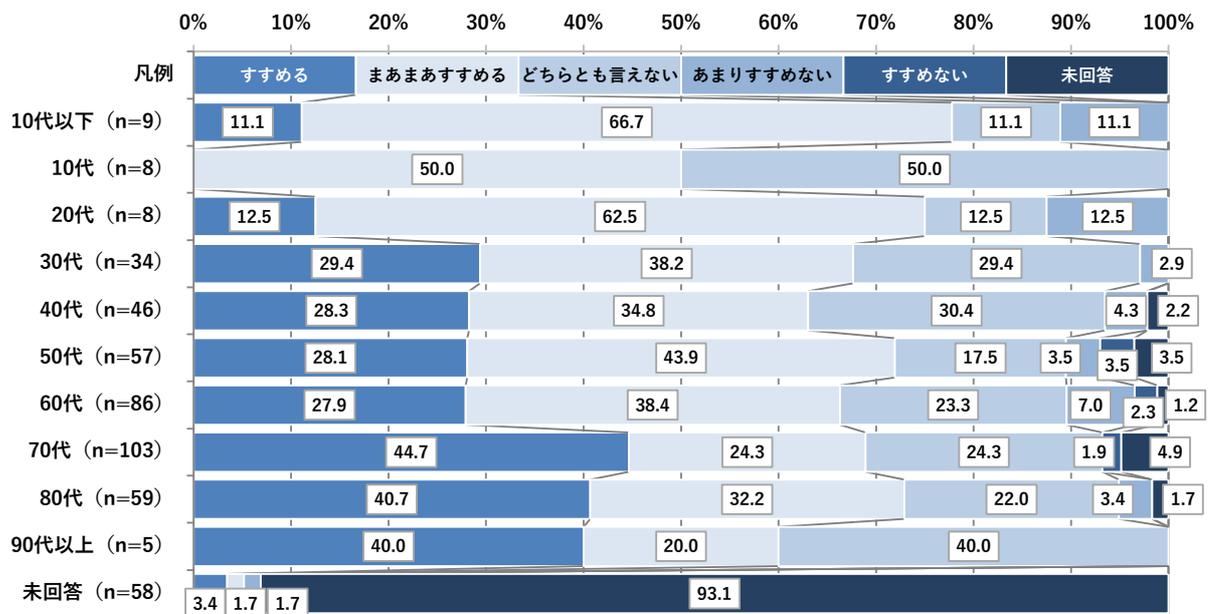


【コメント】

・20代と90代以上で「とても満足」が60%を超えている。10代では「ふつう」が62.5%と最も高くなっている。

10) 当院全体について

【市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか】



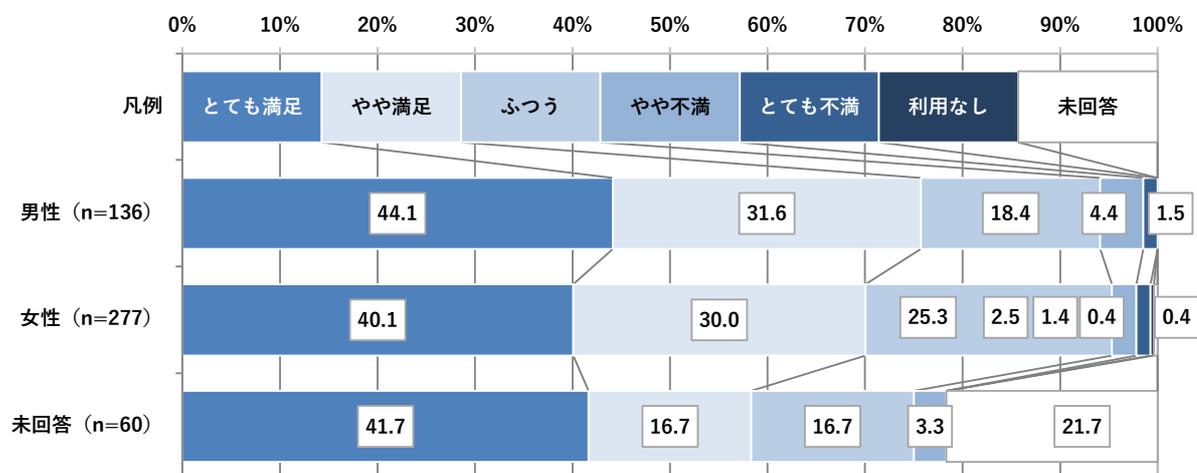
【コメント】

・全ての年代で「すすめる」と「まあまあすすめる」が半数以上を占めている。

③ 『性別』と各設問の関係

1) 医師の対応について

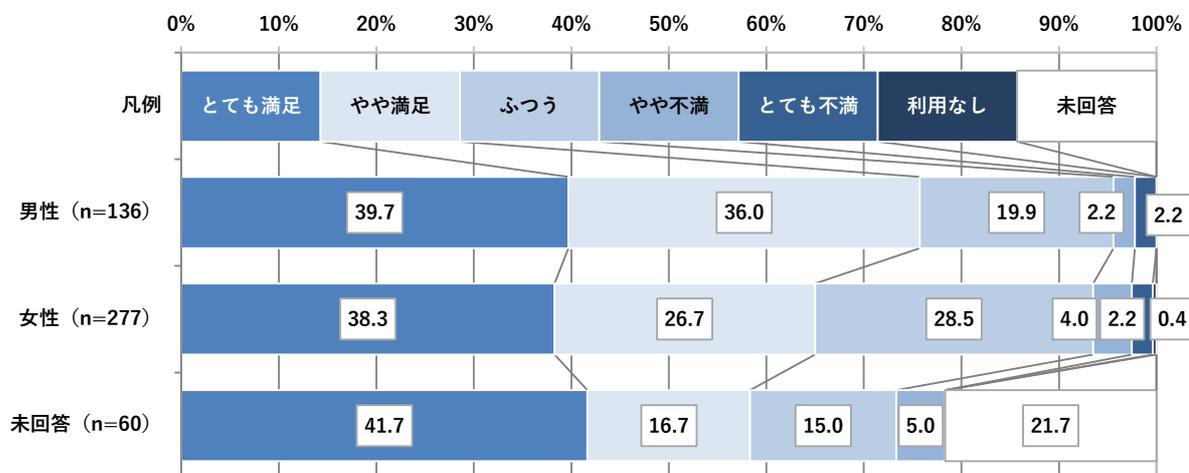
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割を超えている。

【医師との対話に満足していますか】

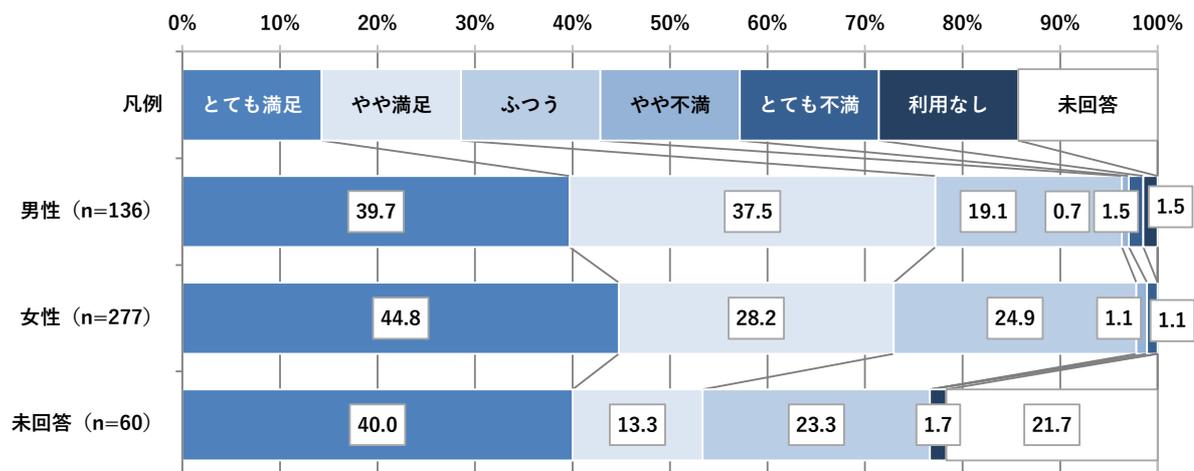


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

2) 看護師の対応について

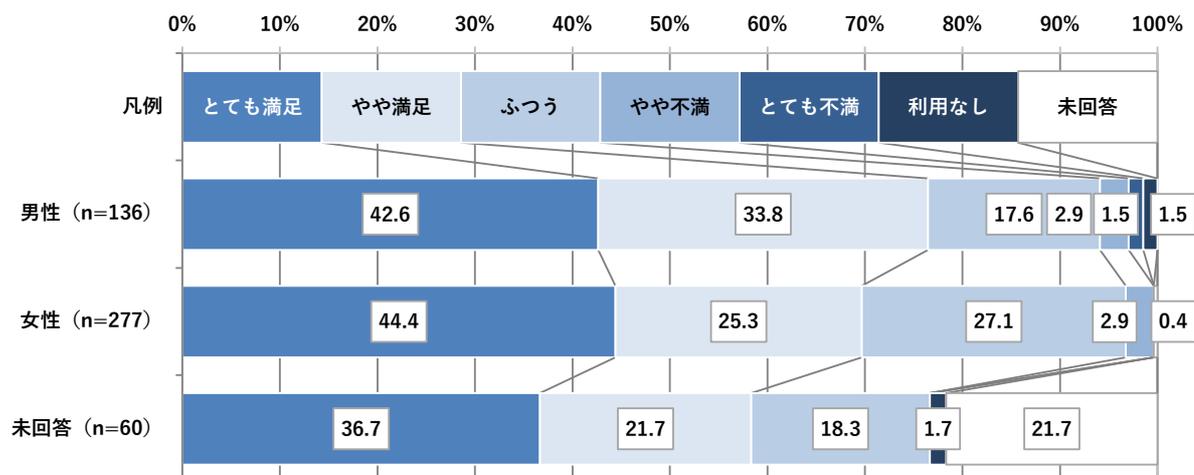
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割以上を占めている。

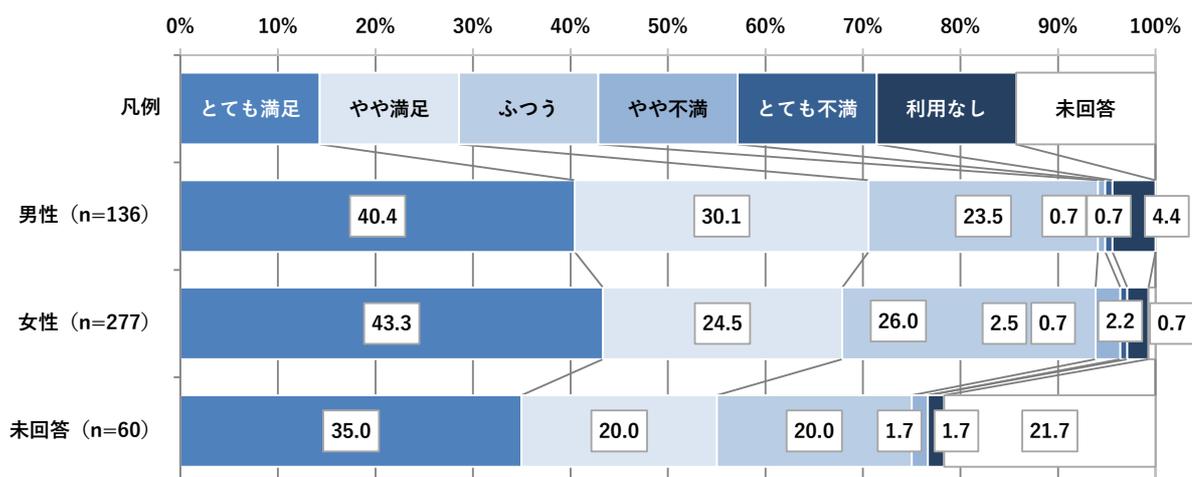
【看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか】



【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割近くを占めている。

【看護師は話をよく聞いてくれますか】

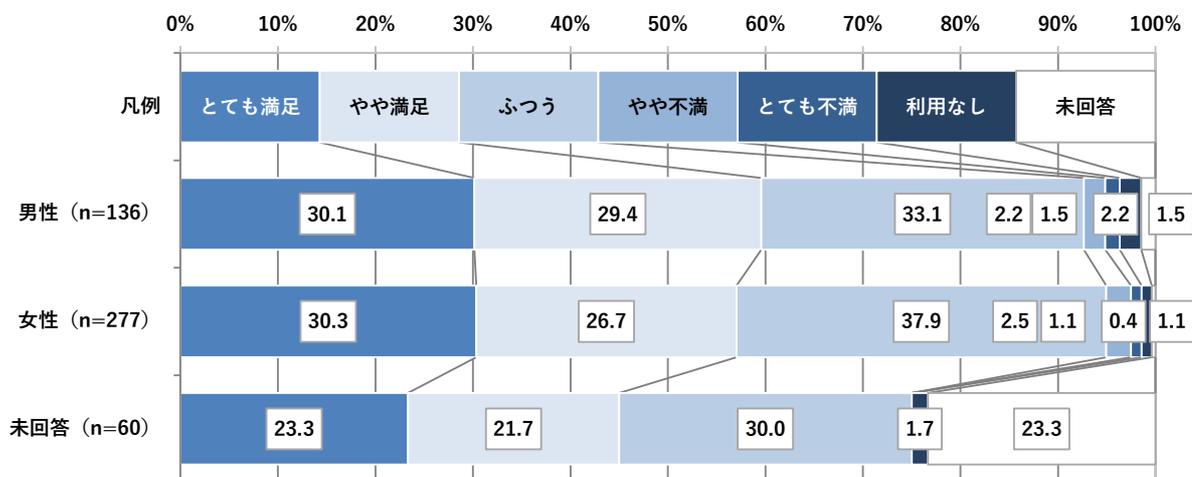


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割近くを占めている。

3) 窓口事務職員の対応について

【窓口事務職員の対応に満足していますか】

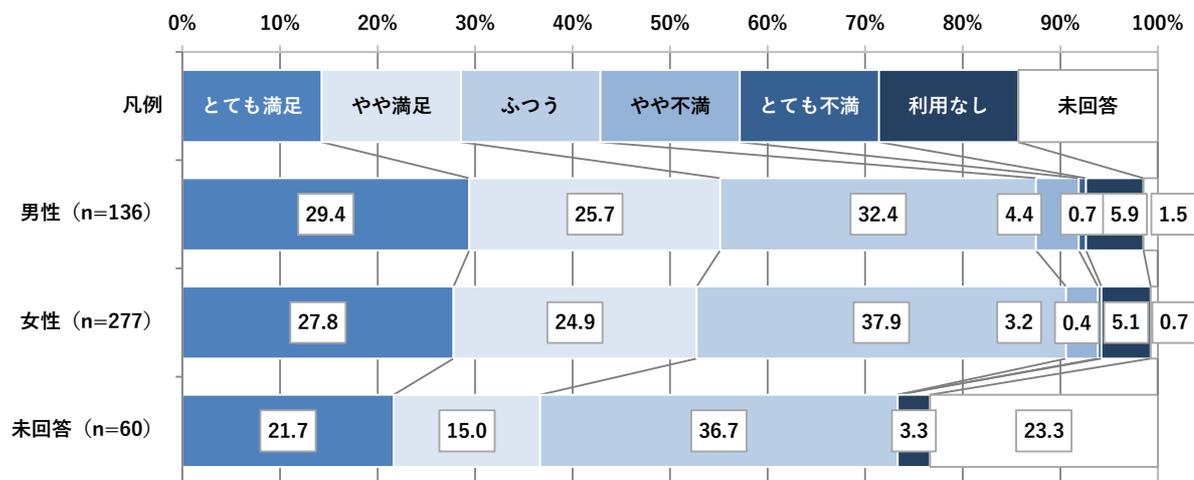


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高くなっているが、「とても満足」、「やや満足」の合計割合は5割以上を占めている。

4) その他のスタッフの対応について

【その他のスタッフの対応に満足していますか】

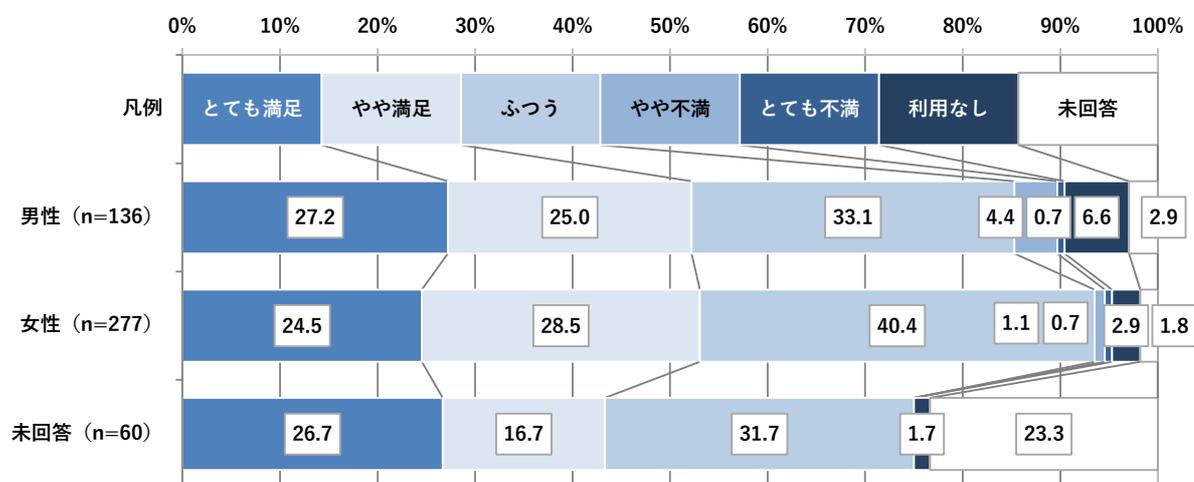


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高くなっているが、「とても満足」と「やや満足」の合計割合はどちらも5割以上を占めている。

5) 職員の接遇について

【職員の接遇について満足していますか】

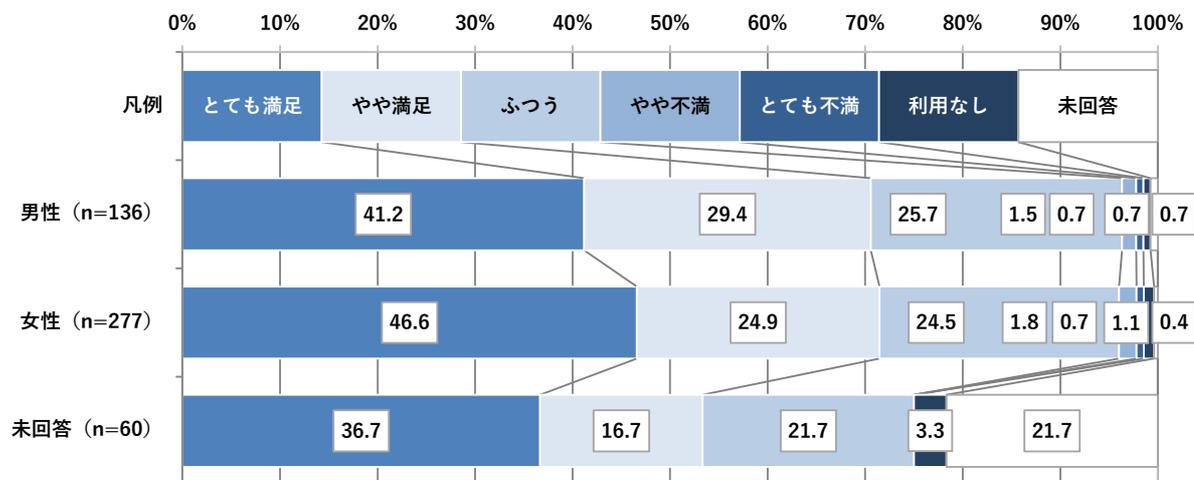


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高くなっているが、「とても満足」、「やや満足」の合計割合は半数を占めている。

6) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射を行う際のフルネームの確認に満足していますか】

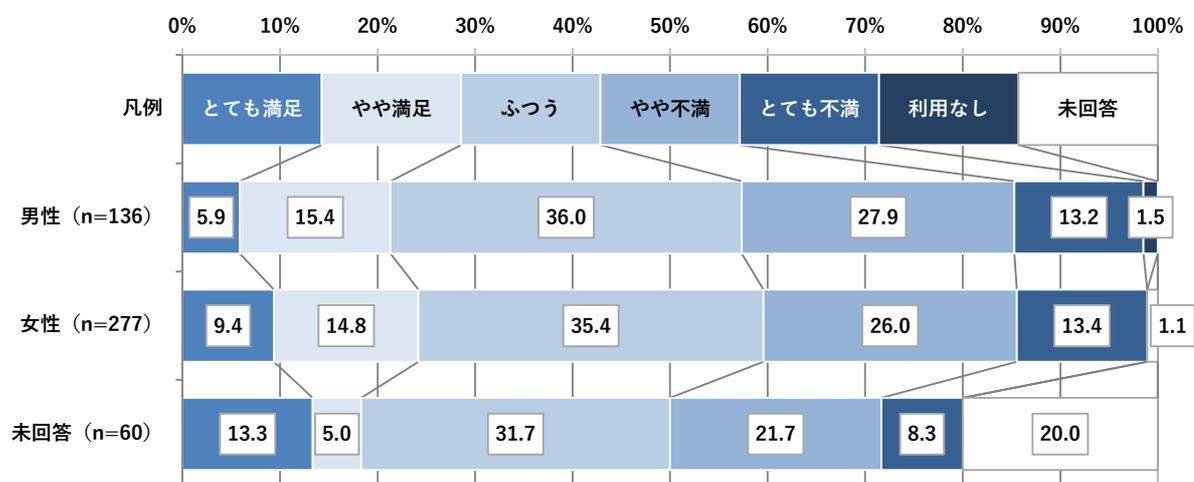


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割以上を占めている。

7) 診察について

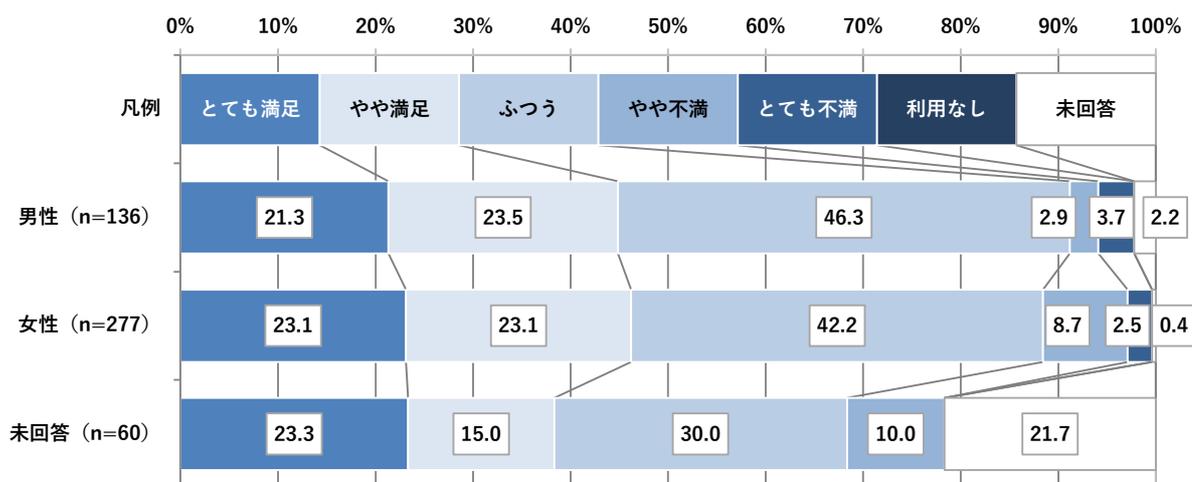
【診察までの待ち時間に満足していますか】



【コメント】

・男性、女性ともに「やや不満」が高くなっており、「とても不満」、「やや不満」の合計割合は4割近くを占めている。

【診察時間に満足していますか】

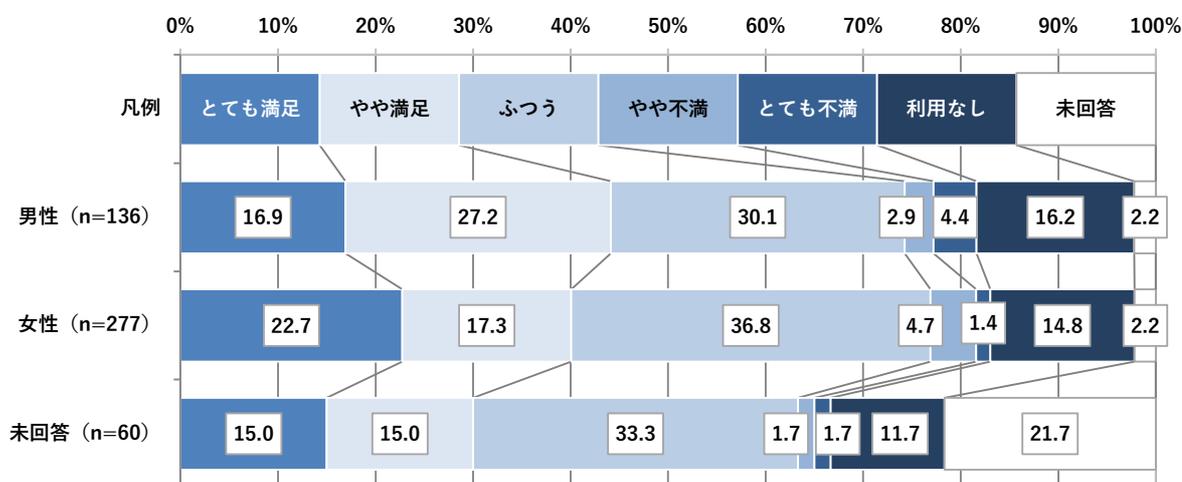


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高い割合となっているが、「とても満足」、「やや満足」の合計割合は4割以上を占めている。

8) 痛みや症状を和らげる対応について

【痛みや症状を和らげる対応に満足していますか】

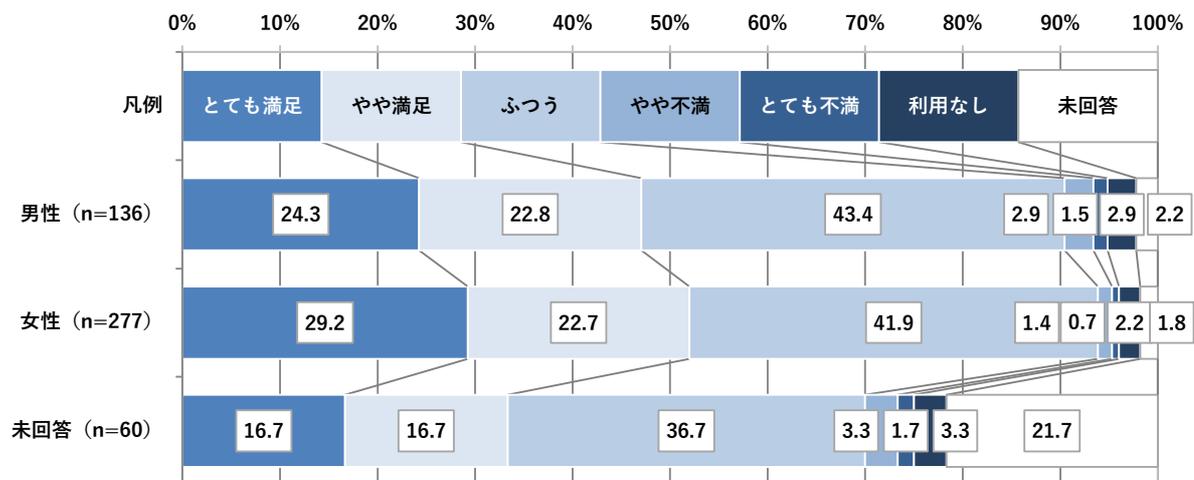


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が3割以上を占めている。

9) プライバシー保護の対応について

【診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか】

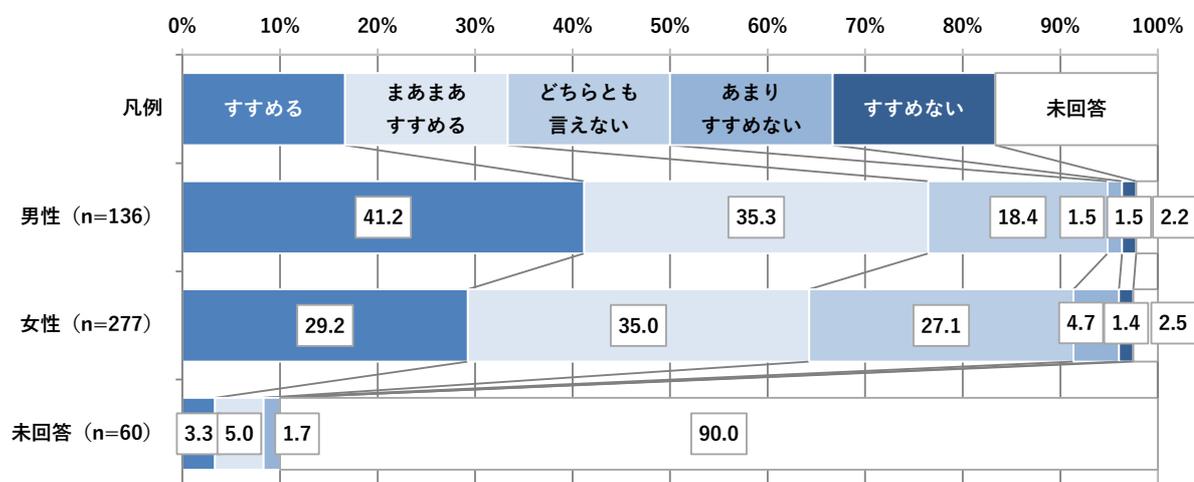


【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高くなっており、「とても満足」と「やや満足」の合計割合ではどちらも5割近くを占めている。

10) 当院全体について

【市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか】



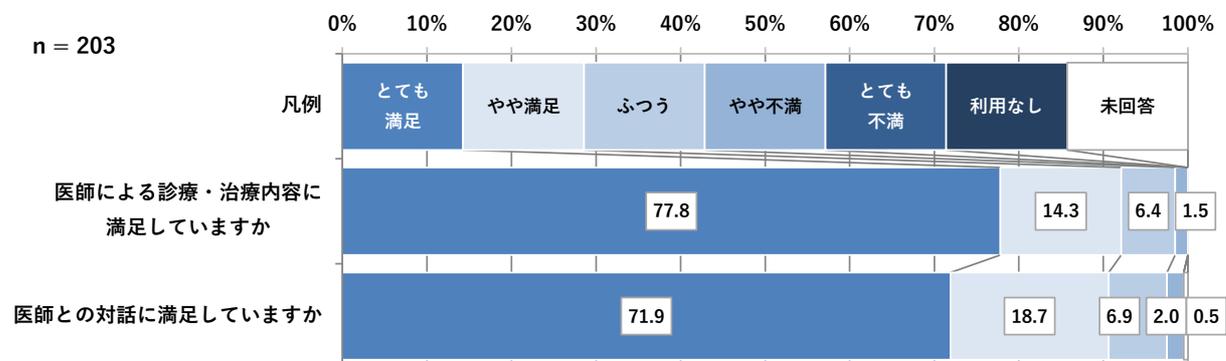
【コメント】

・男性、女性ともに「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が6割以上を占めている。

(2)入院患者

① 全体集計

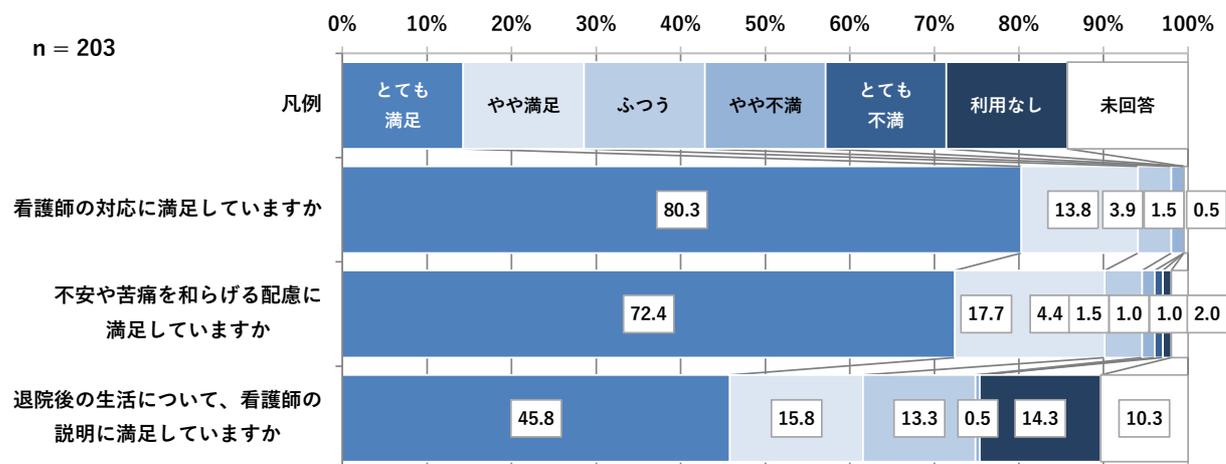
1) 医師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」が7割近くを占めている。

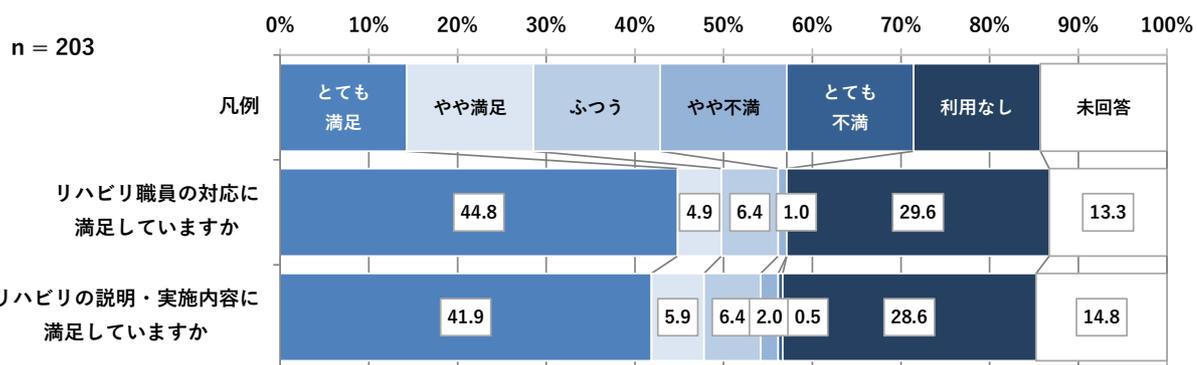
2) 看護師の対応について



【コメント】

- ・ほとんどの設問で「とても満足」が7割近くを占めているが、「退院後の生活について、看護師の説明に満足していますか」では45.8%と他の設問に比べて低くなっている。

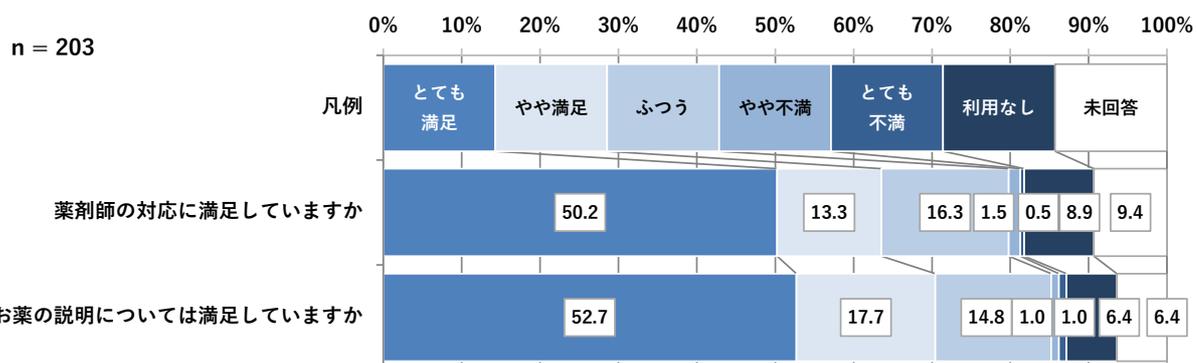
3) リハビリ職員の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割近くを占めている。

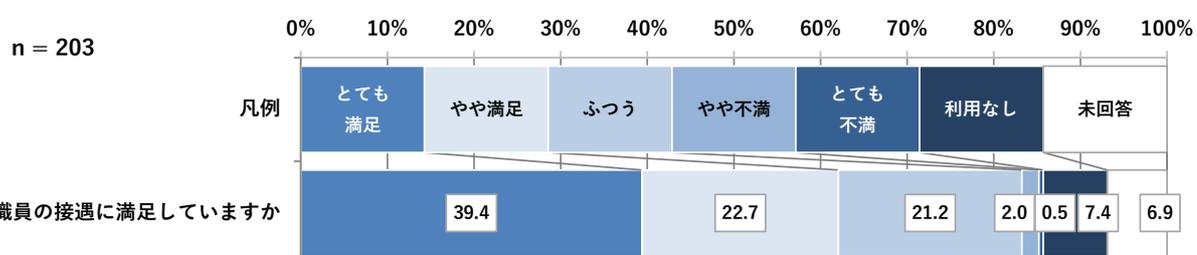
4) 薬剤師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」が5割を占めている。

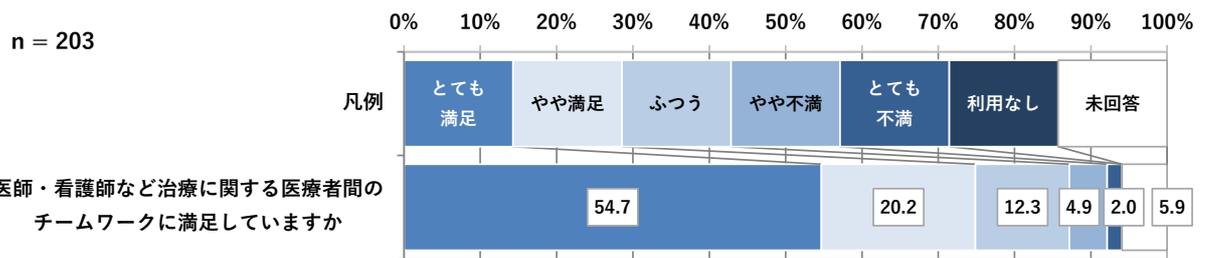
5) 職員の接遇について



【コメント】

- ・「とても満足」が39.4%と最も高くなっており、次いで、「やや満足」が22.7%と続いている。

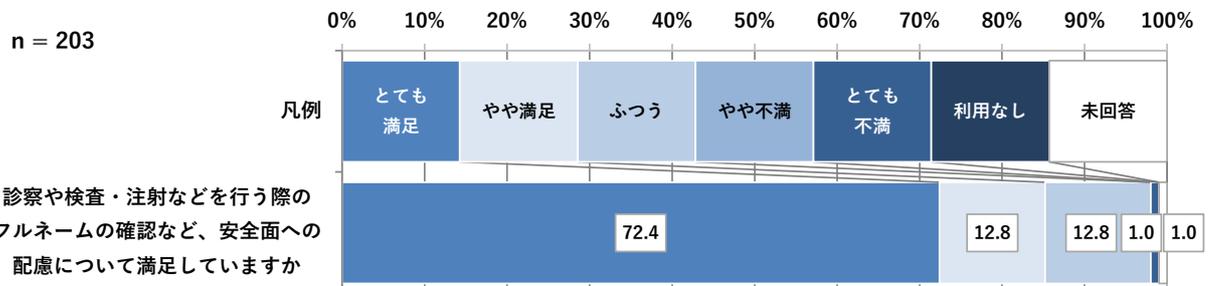
6) 職員間の連携について



【コメント】

・「とても満足」が54.7%と最も高くなっている。

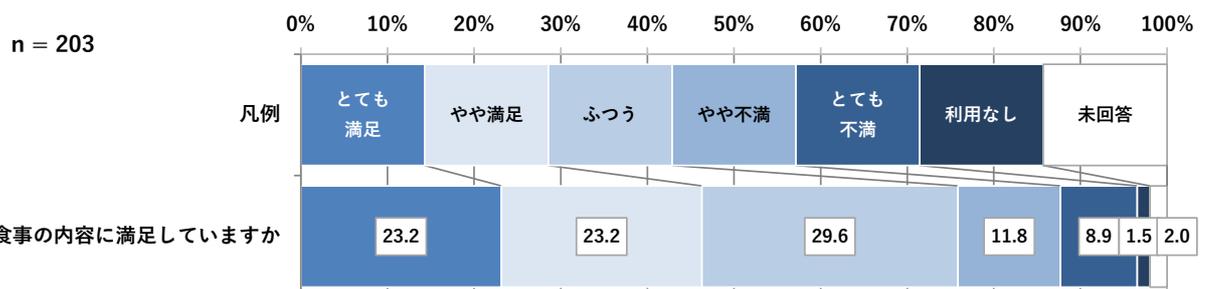
7) 安全面への配慮について



【コメント】

・「とても満足」が72.4%と高い割合を占めている。

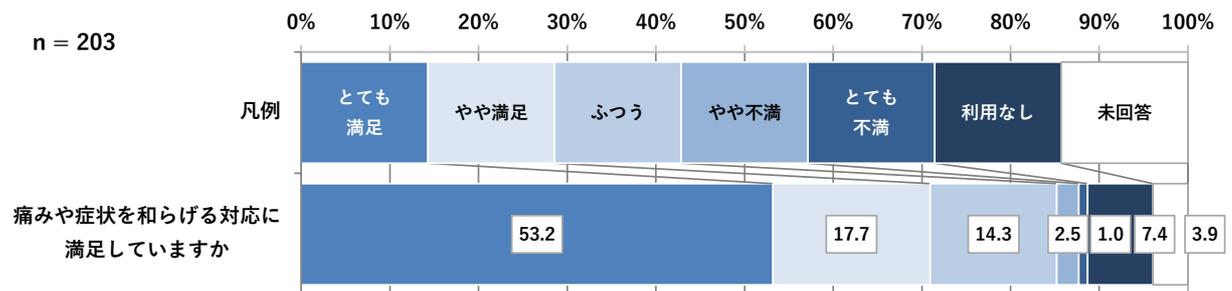
8) 食事について



【コメント】

・「ふつう」が29.6%と最も高くなっており、次いで、「とても満足」、「やや満足」が続いているが、「不満」とする意見も2割近くを占めている。

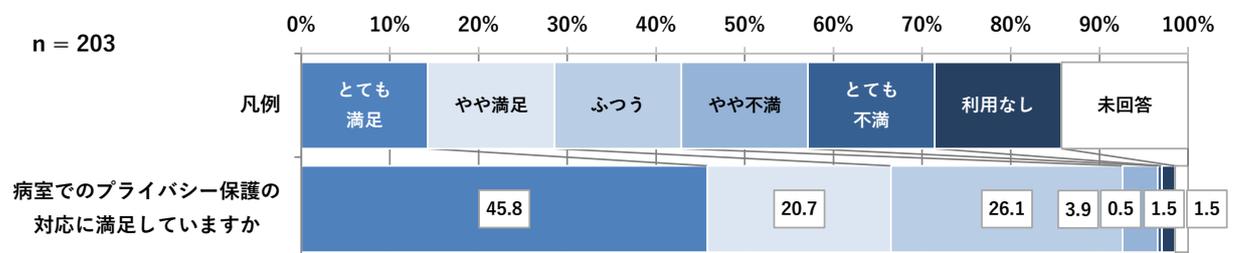
9) 痛みや症状を和らげる対応について



【コメント】

・「とても満足」が5割近くを占めている。

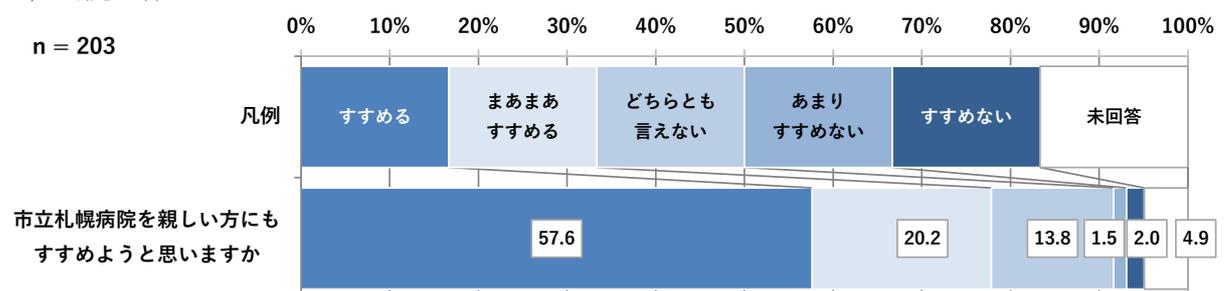
10) プライバシー保護の対応について



【コメント】

・「とても満足」が45.8%と最も高く、次いで、「ふつう」が26.1%、「やや満足」が20.7%と続いている。

11) 当院全体について



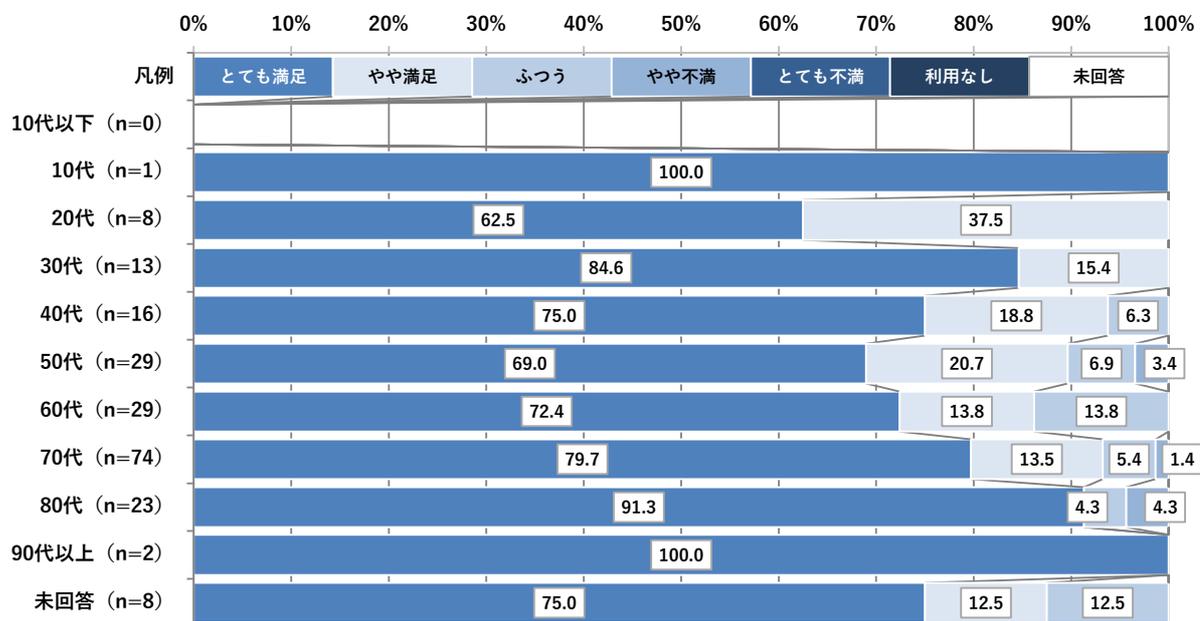
【コメント】

・「すすめる」が57.6%と最も高くなっており、次いで、「まあまあすすめる」が20.2%と続いている。

② 『年齢』と各設問の関係

1) 医師の対応について

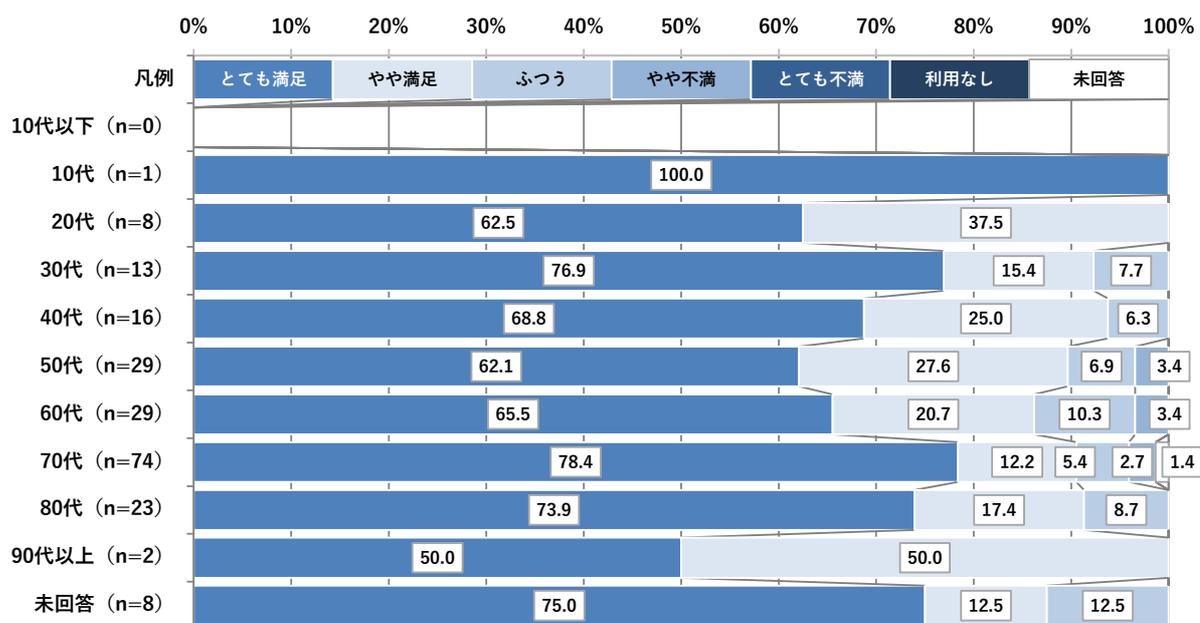
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

【医師との対話に満足していますか】

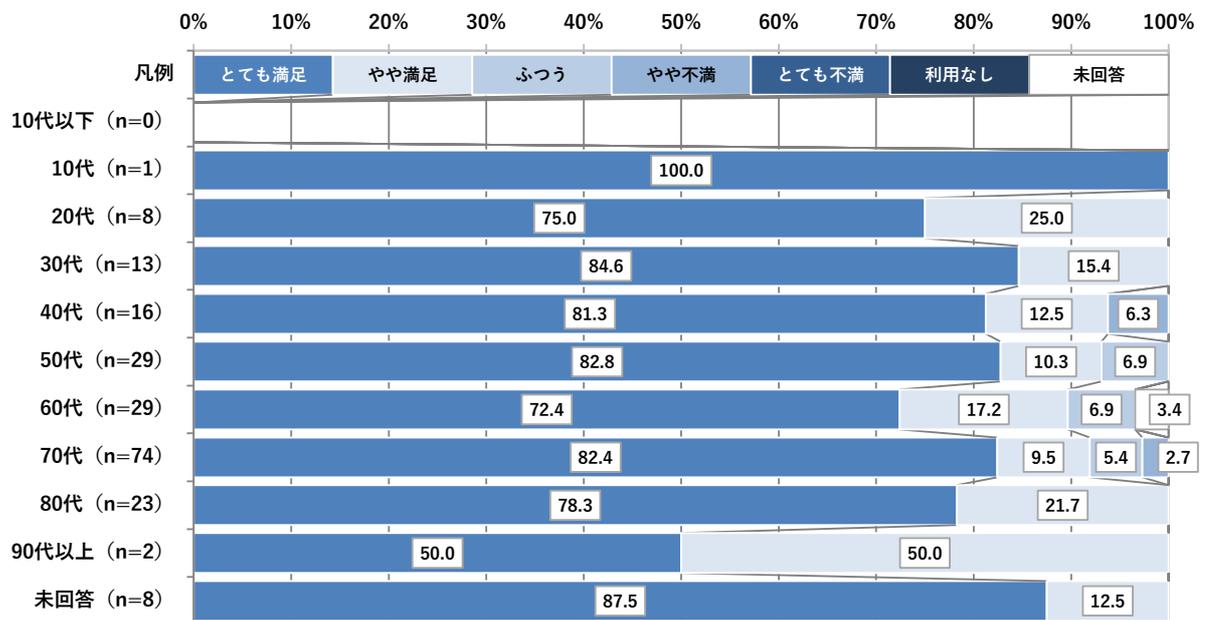


【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

2) 看護師の対応について

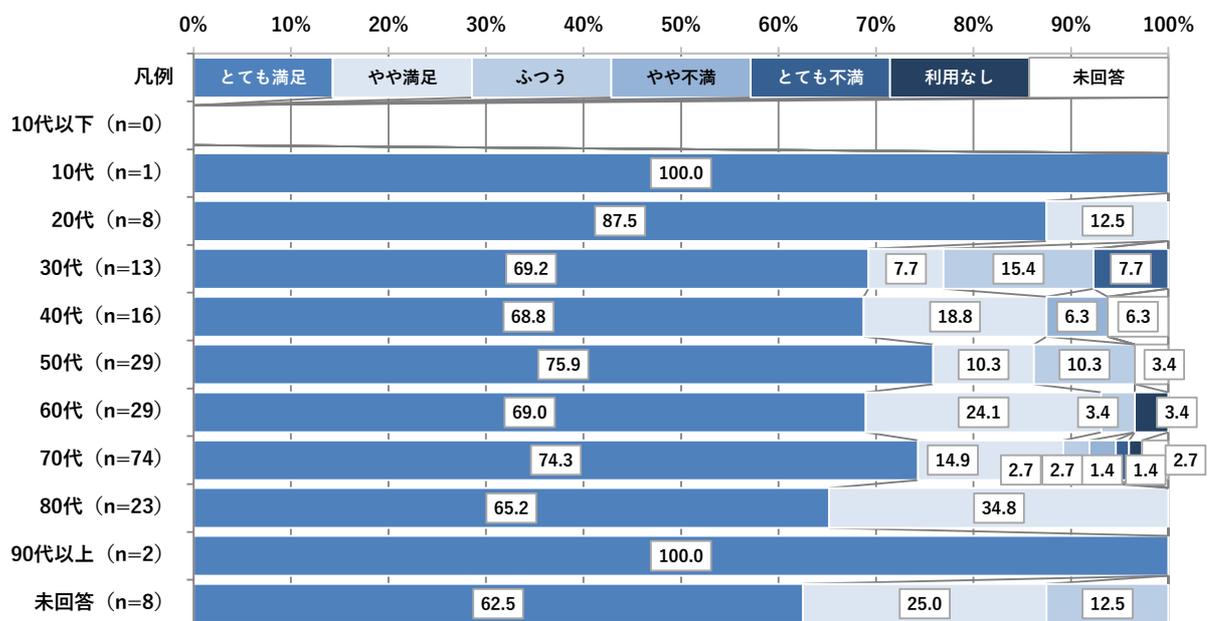
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

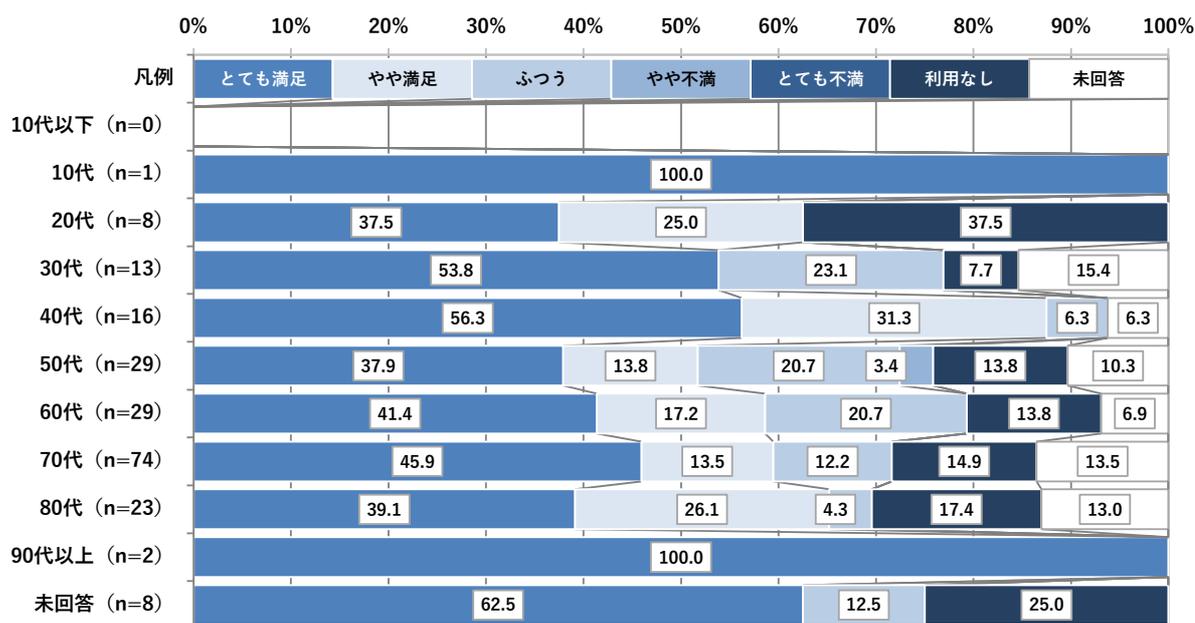
【不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか】



【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

【退院後の処置の仕方・自己注射・食事などについて、看護師の説明に満足していますか】

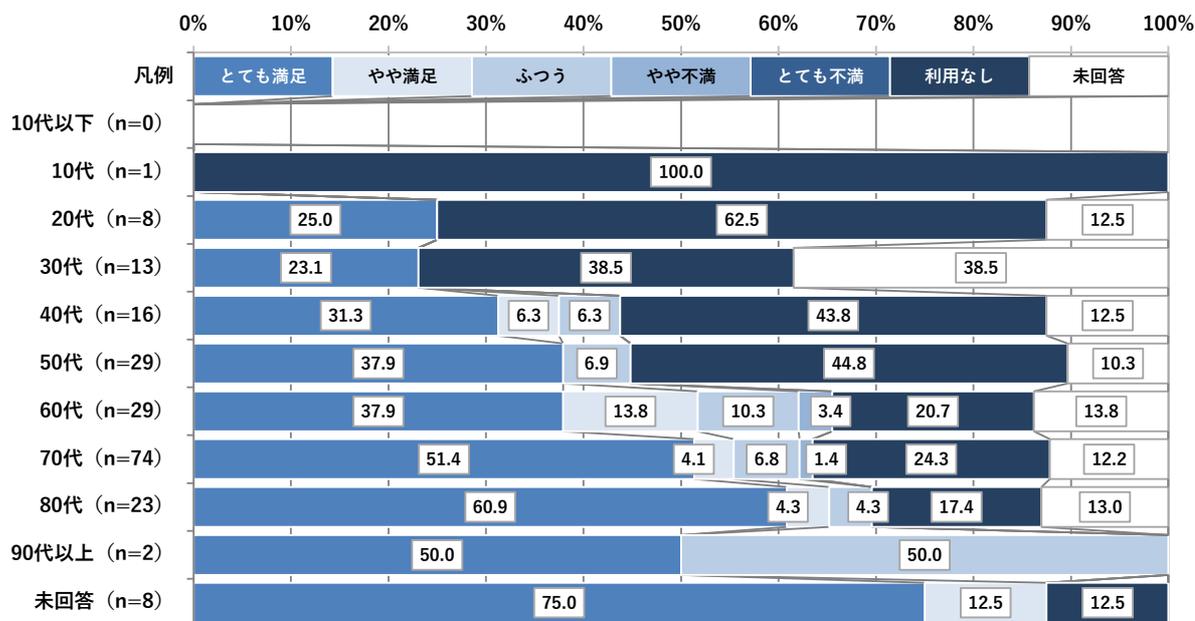


【コメント】

・30代、40代で「とても満足」が50%を超えており、「とても満足」、「やや満足」の合計割合では全ての年代で50%を超えている

3) リハビリ職員の対応について

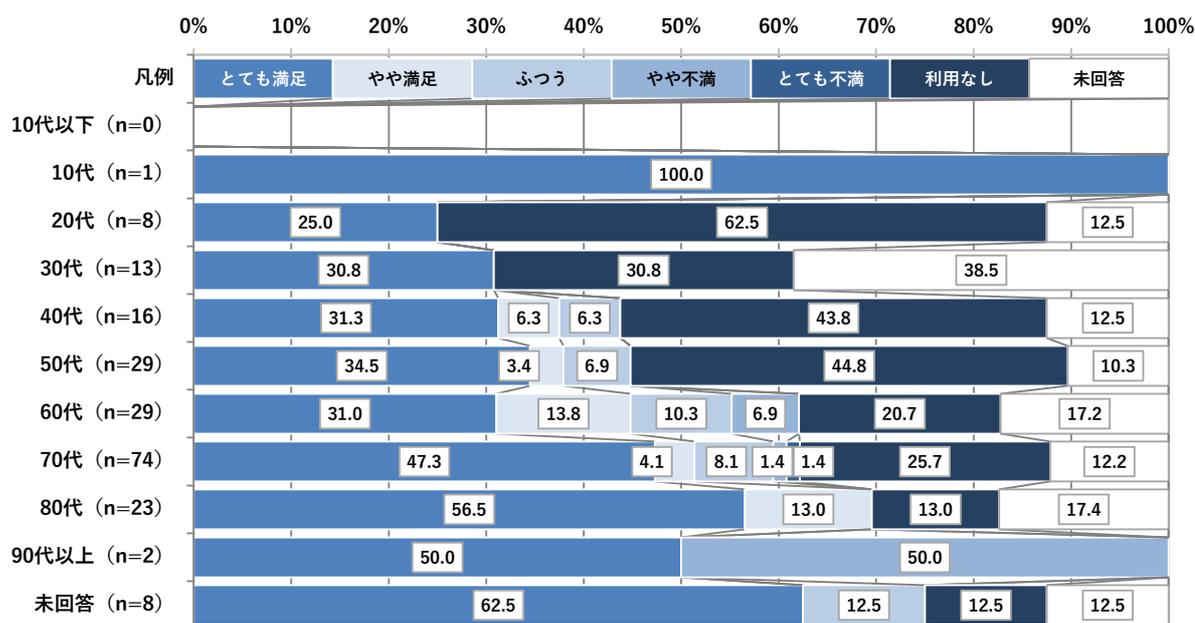
【リハビリ職員の対応に満足していますか】



【コメント】

・利用なしが多く占めるが、70代以上では「とても満足」が5割を超えている。

【リハビリの説明・実施内容に満足していますか】

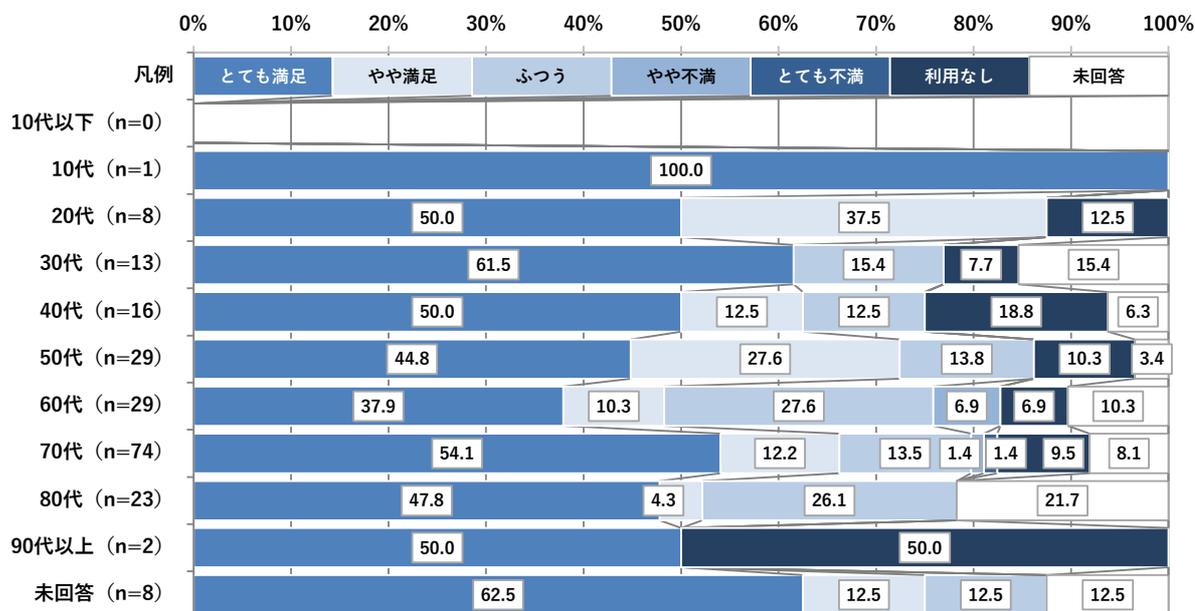


【コメント】

・70代以上で「とても満足」が5割近くを占めている。

4) 薬剤師の対応について

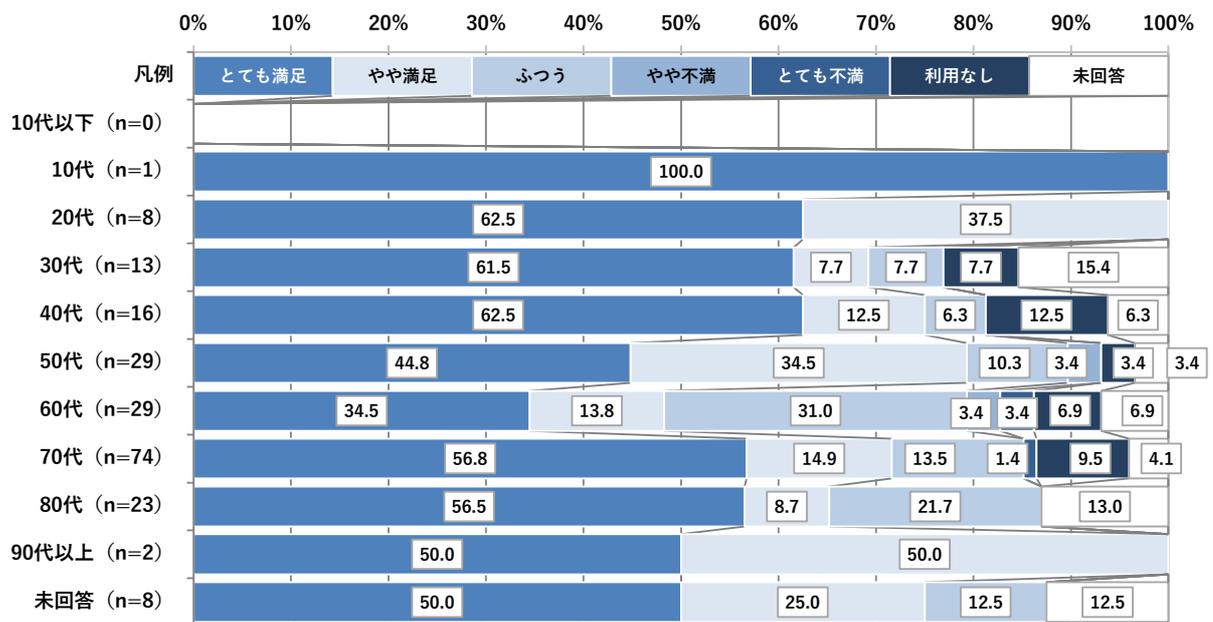
【薬剤師の対応に満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」と「やや満足」が5割を超えている。

【お薬の説明については満足しましたか】

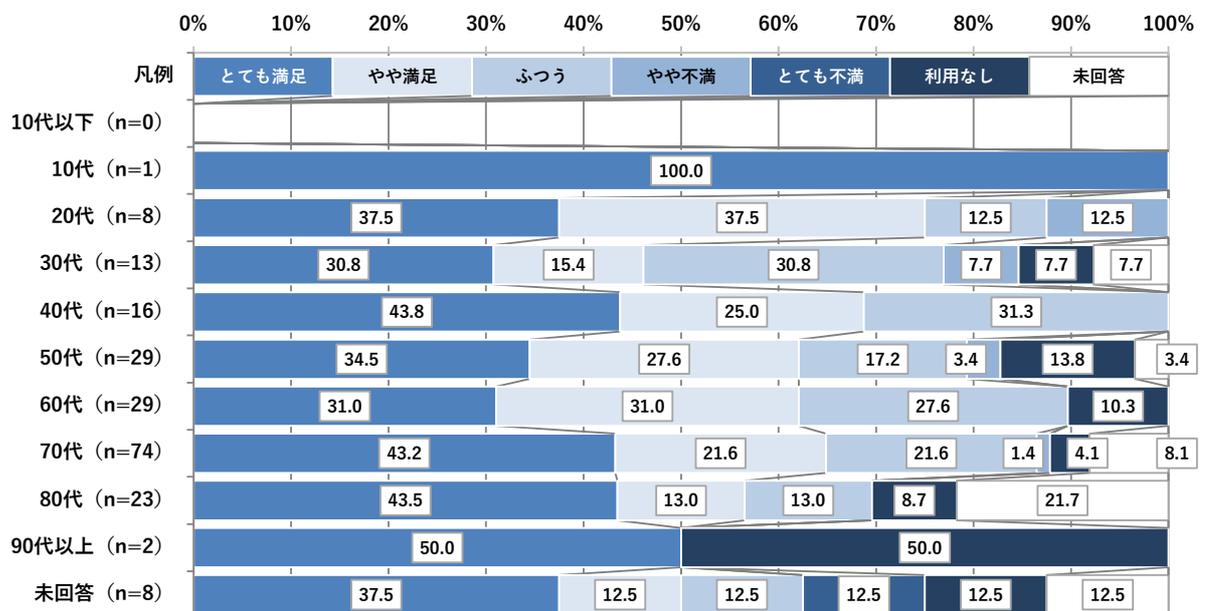


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

5) 職員の接遇について

【職員の接遇に満足していますか】

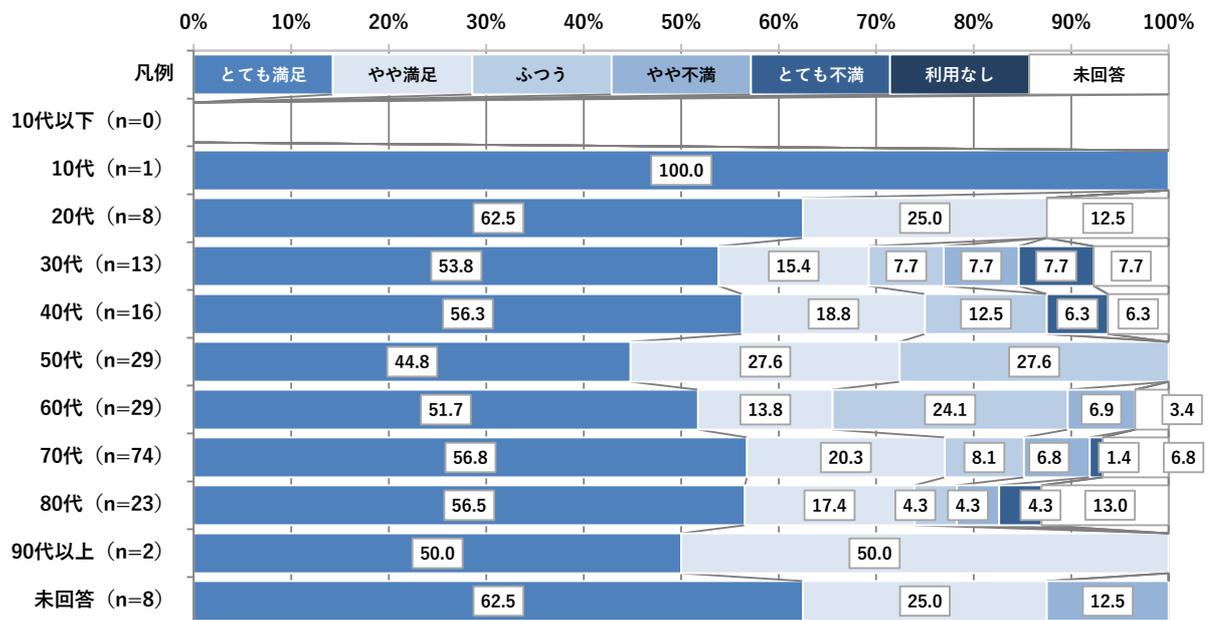


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えているが、30代の割合が他の年代よりも低くなっている。

6) 職員間の連携について

【医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか】

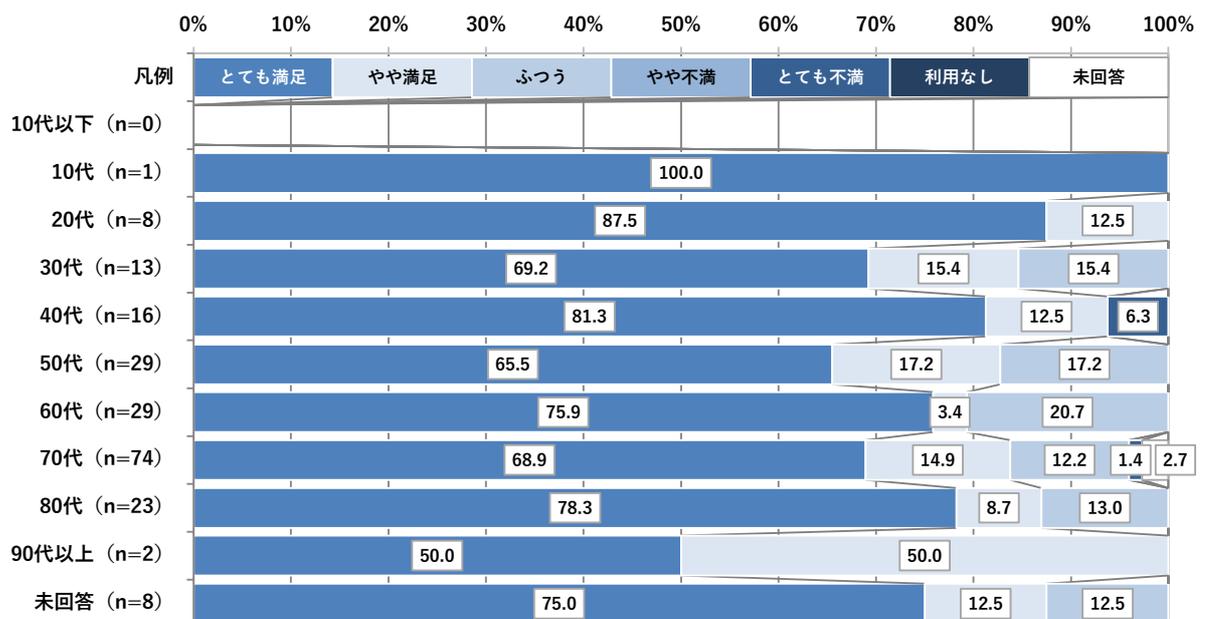


【コメント】

・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

7) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか】

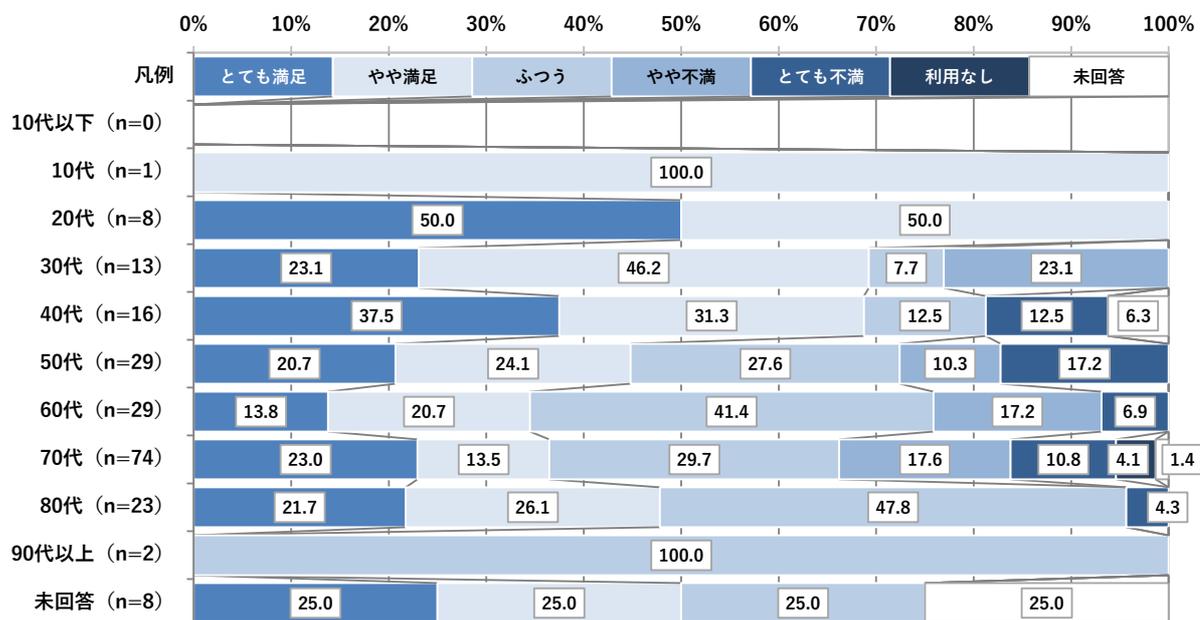


【コメント】

・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が高くなっている。

8) 食事について

【食事の内容に満足していますか】

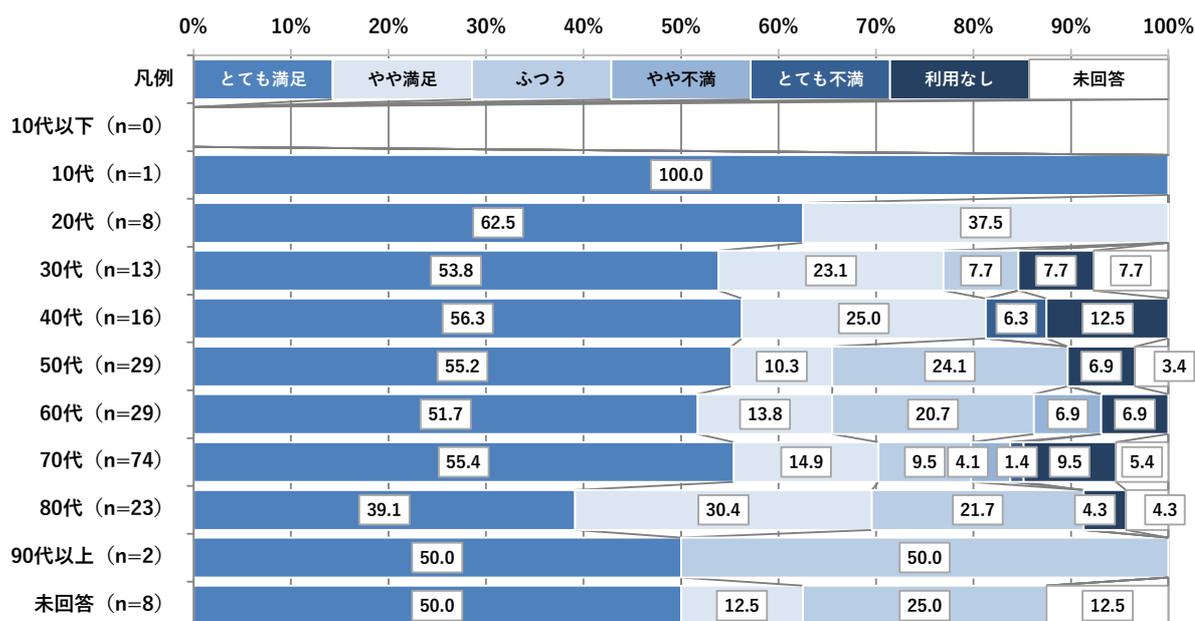


【コメント】

・50代以上で「とても満足」、「やや満足」の合計割合がほかの年代よりも低くなっており、「ふつう」の割合が高くなっている。

9) 痛みや症状を和らげる対応について

【痛みや症状を和らげる対応に満足していますか】

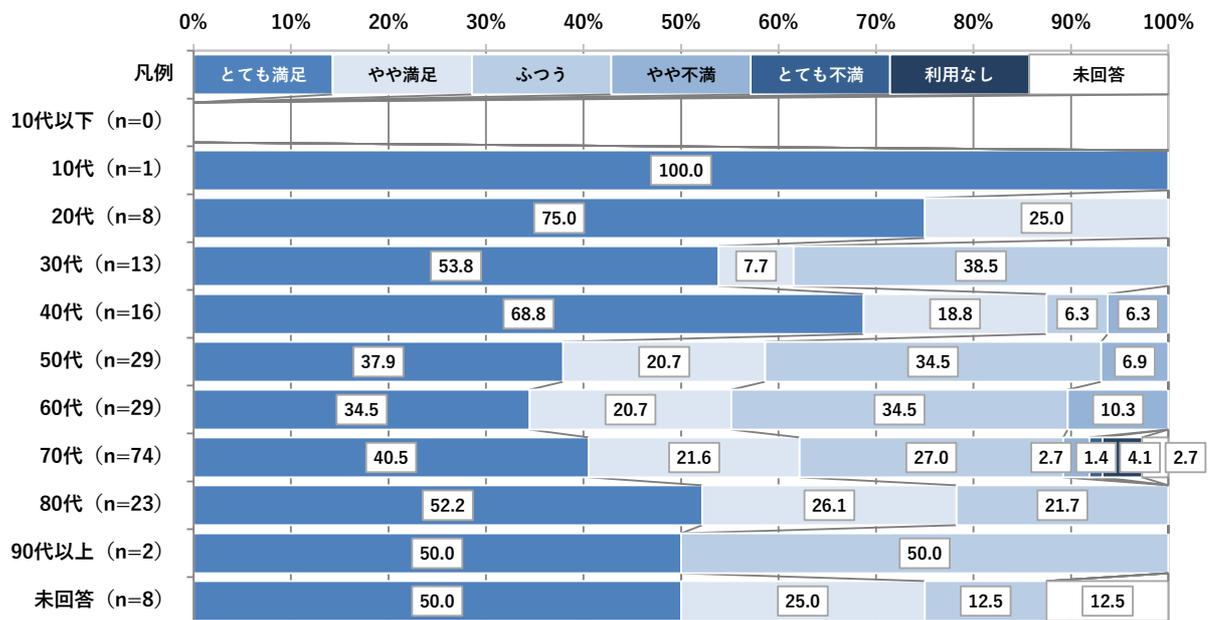


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えているが、80代では「とても満足」が39.1%と低くなっている。

10) プライバシー保護の対応について

【病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか】

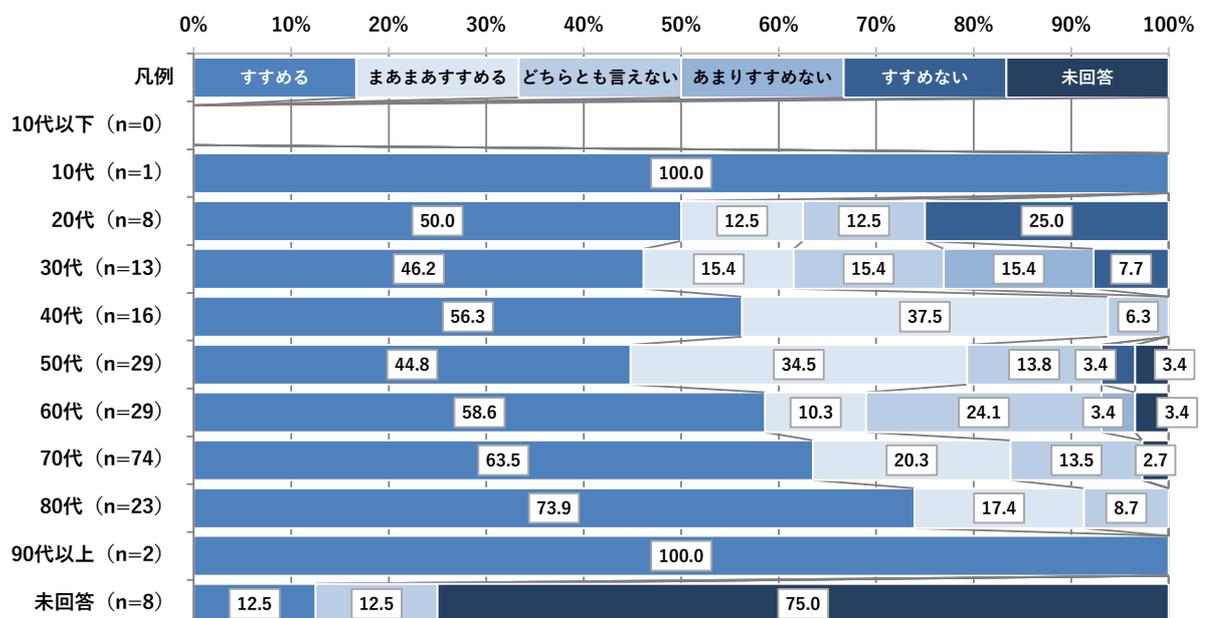


【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割を超えている。

11) 当院全体について

【市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか】



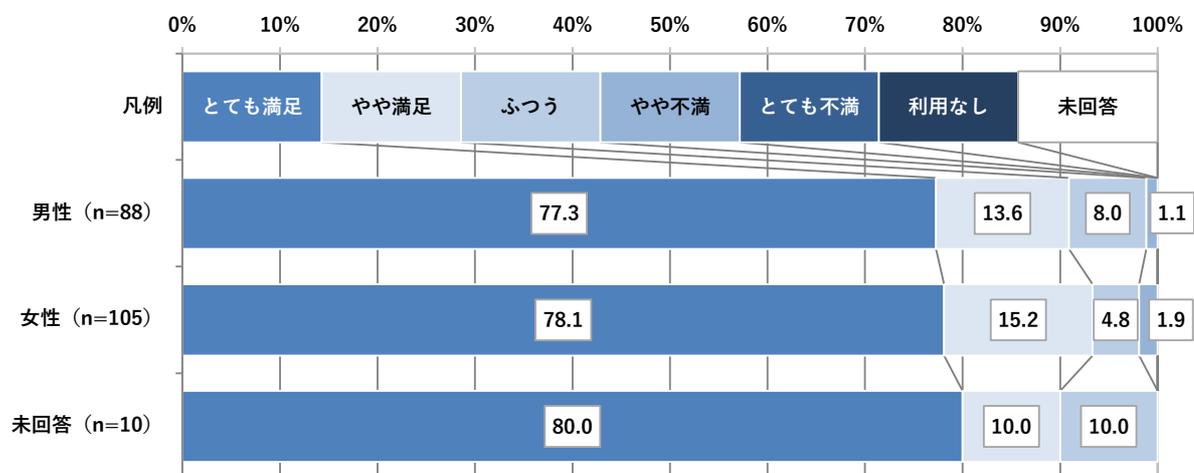
【コメント】

- ・全ての年代で「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が6割を超えている。

③ 『性別』と各設問の関係

1) 医師の対応について

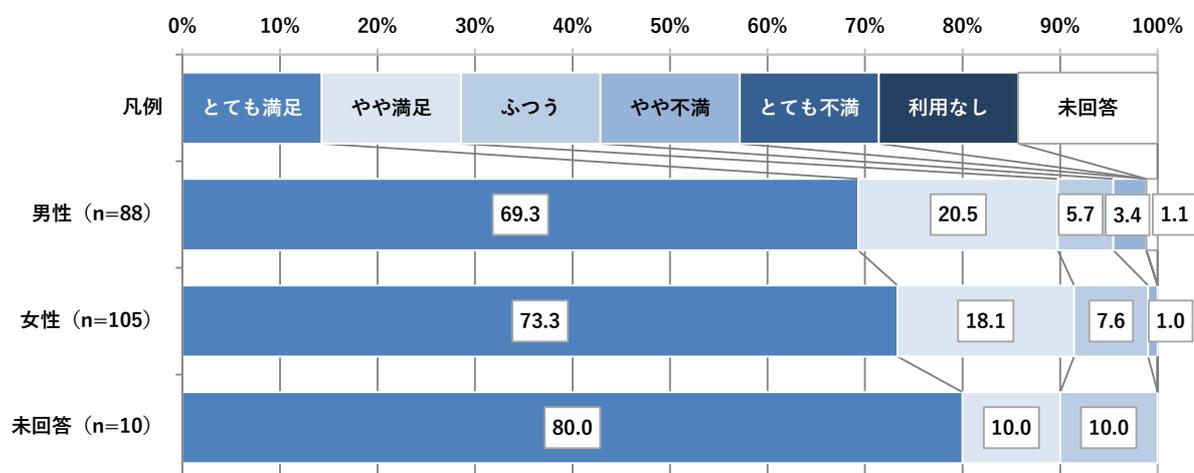
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が9割近くを占めている。

【医師との対話に満足していますか】

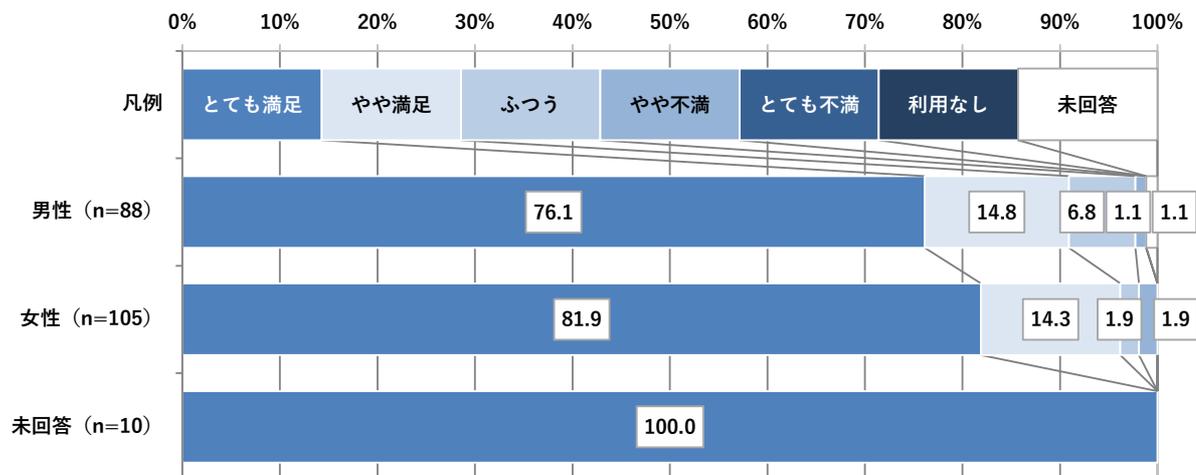


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が9割近くを占めている。

2) 看護師の対応について

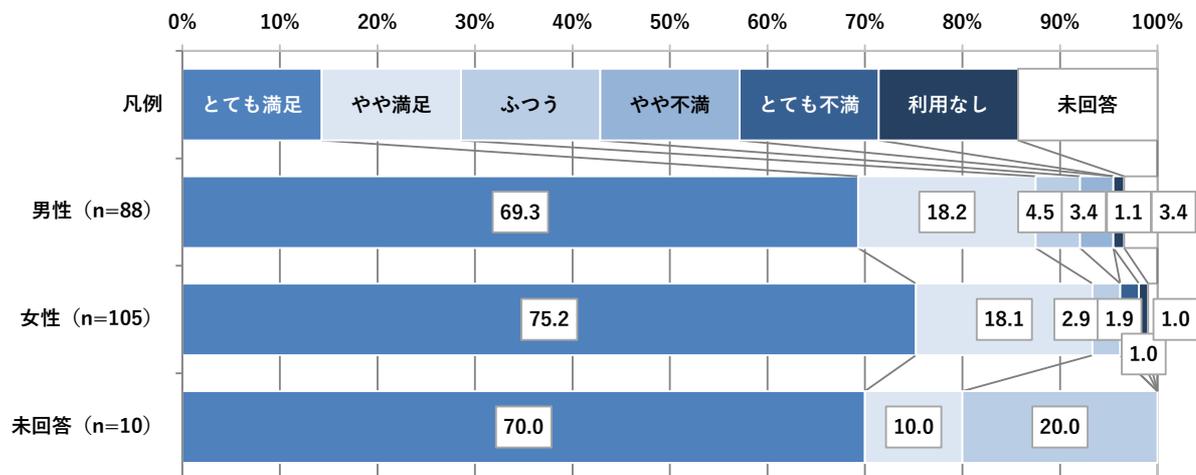
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

・「とても満足」が男性は76.1%、女性は81.9%と高くなっている。

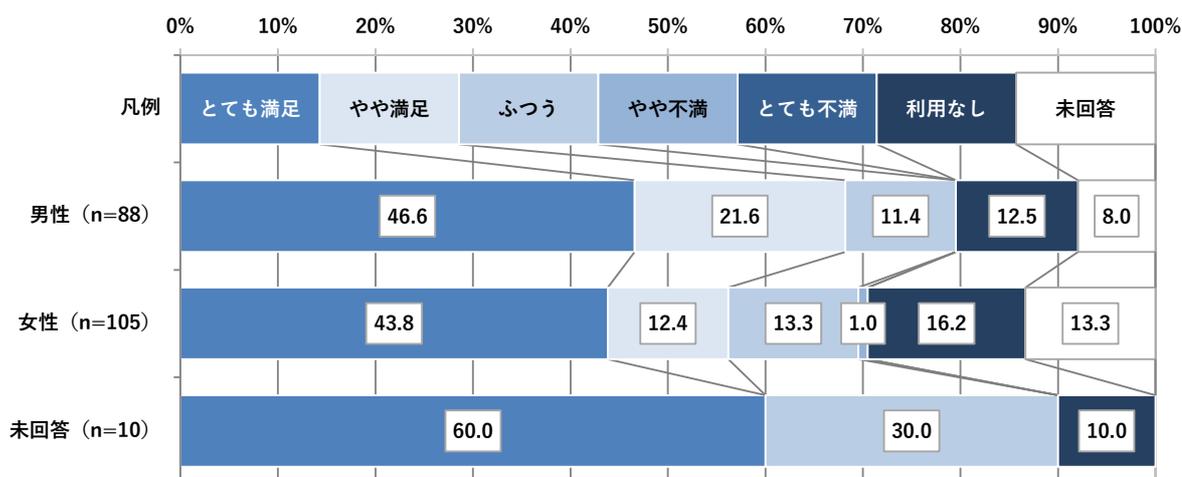
【不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか】



【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が9割近くを占めている。

【退院後の処置の仕方・自己注射・食事などについて、看護師の説明に満足していますか】

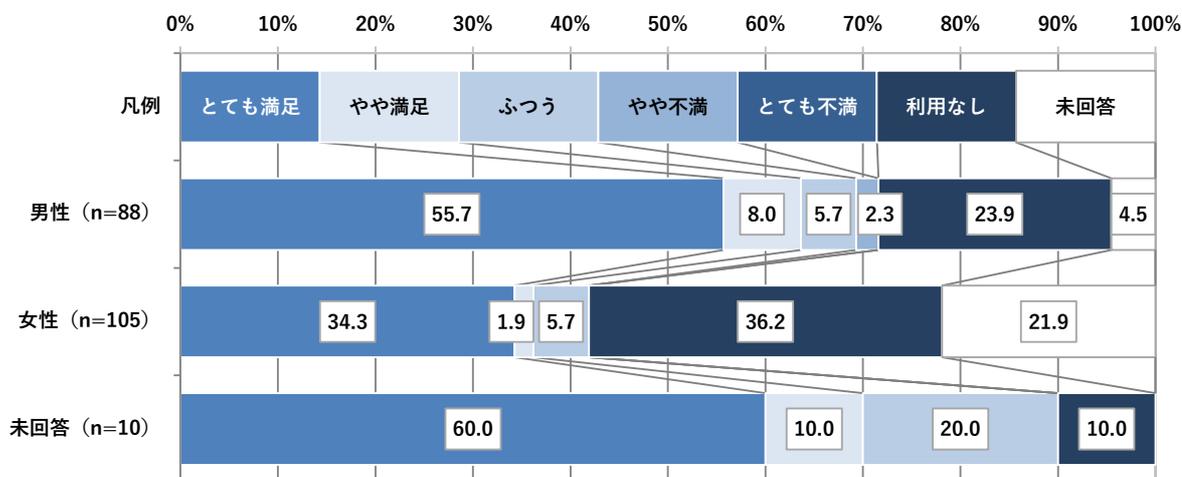


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割近くを占めている。

3) リハビリ職員の対応について

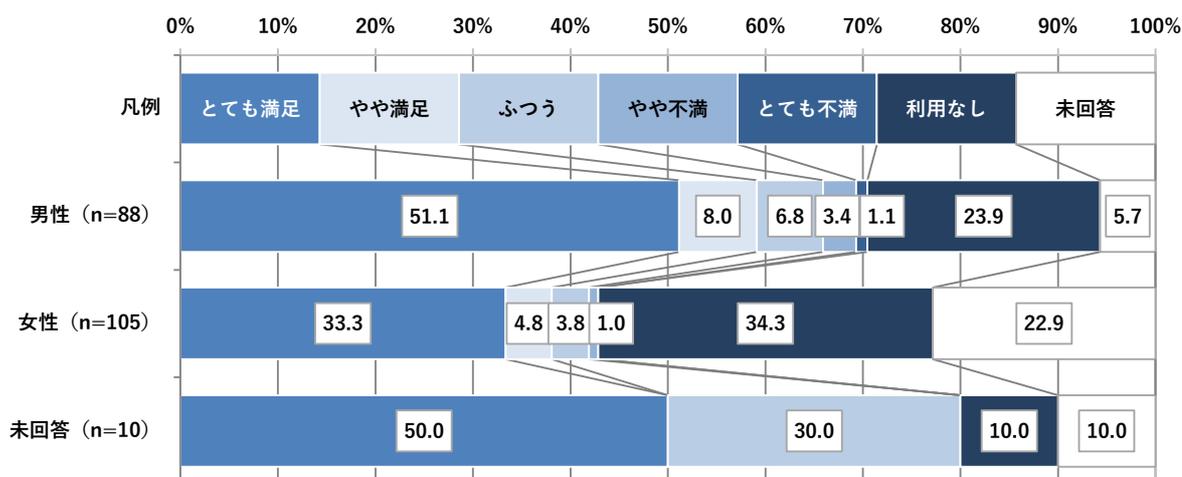
【リハビリ職員の対応に満足していますか】



【コメント】

・「とても満足」が男性は55.7%、女性は34.3%となっている。

【リハビリの説明・実施内容に満足していますか】

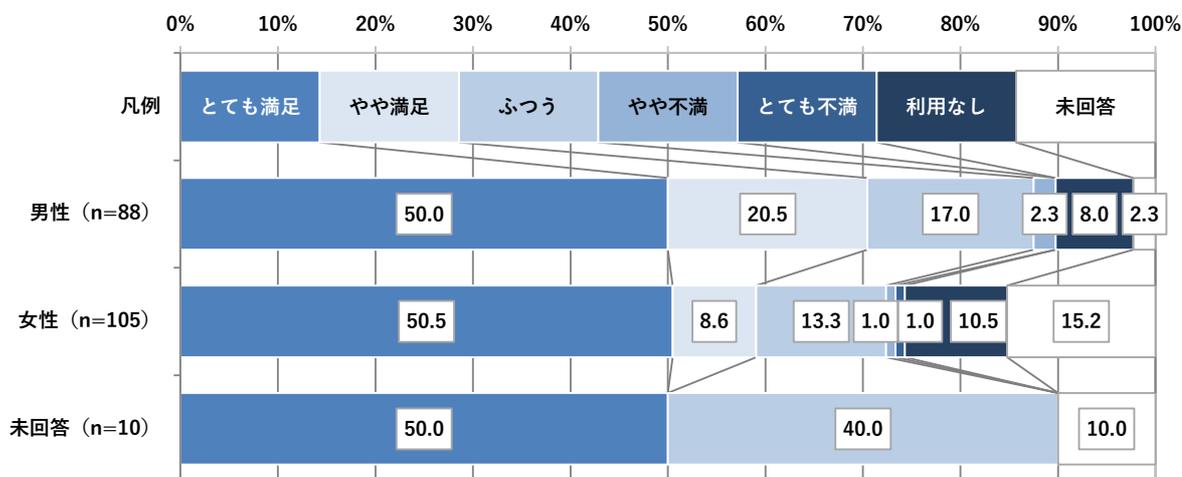


【コメント】

・「とても満足」が男性は51.1%、女性は33.3%となっている。

4) 薬剤師の対応について

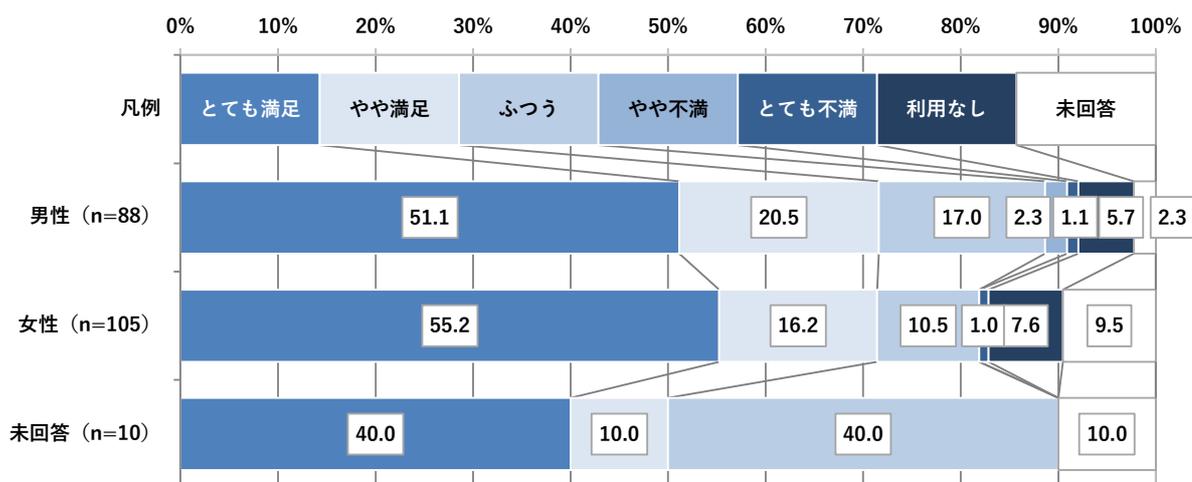
【薬剤師の対応に満足していますか】



【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」が5割を超えている。

【お薬の説明については満足していますか】

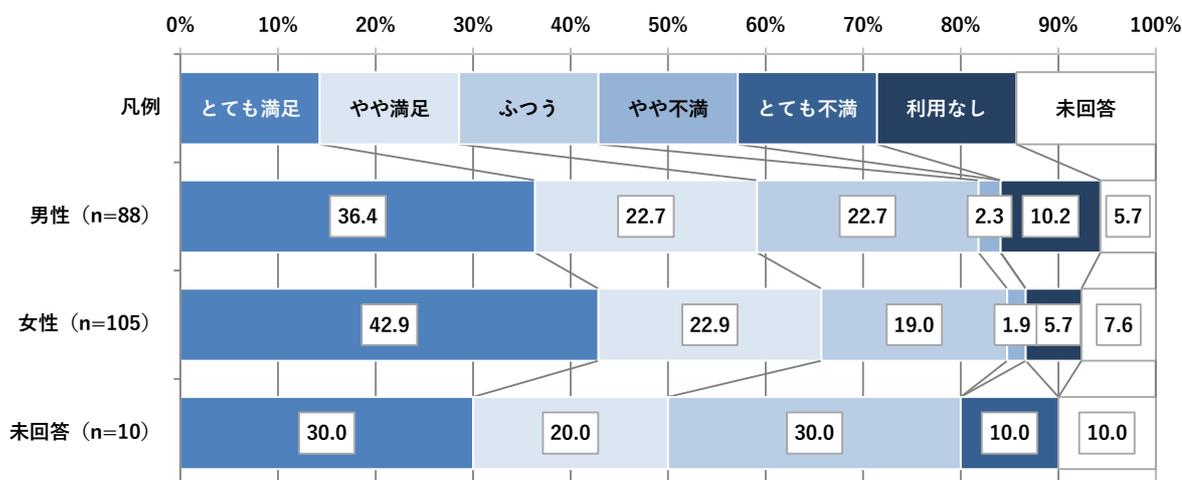


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割を超えている。

5) 職員の接遇について

【職員の接遇に満足していますか】

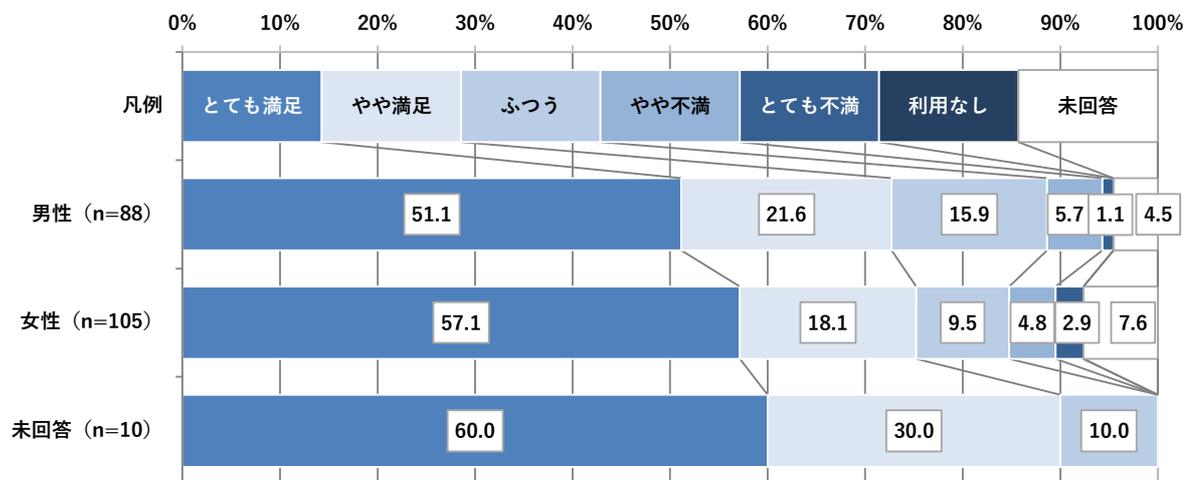


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割近くを占めている。

6) 職員間の連携について

【医師・看護師などの治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか】

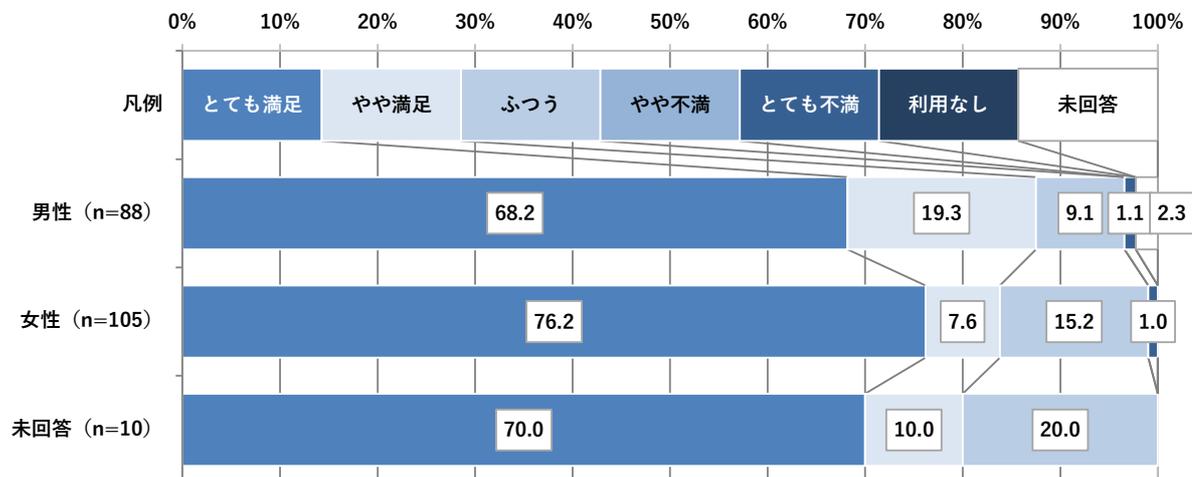


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割を超えている。

7) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか】

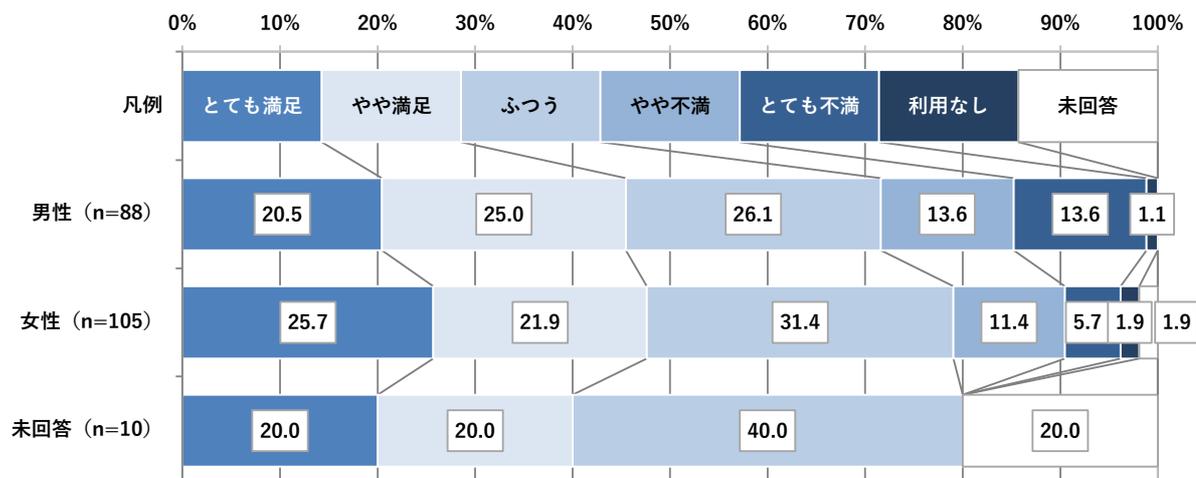


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」が7割近くを占めている。

8) 食事について

【食事の内容に満足していますか】

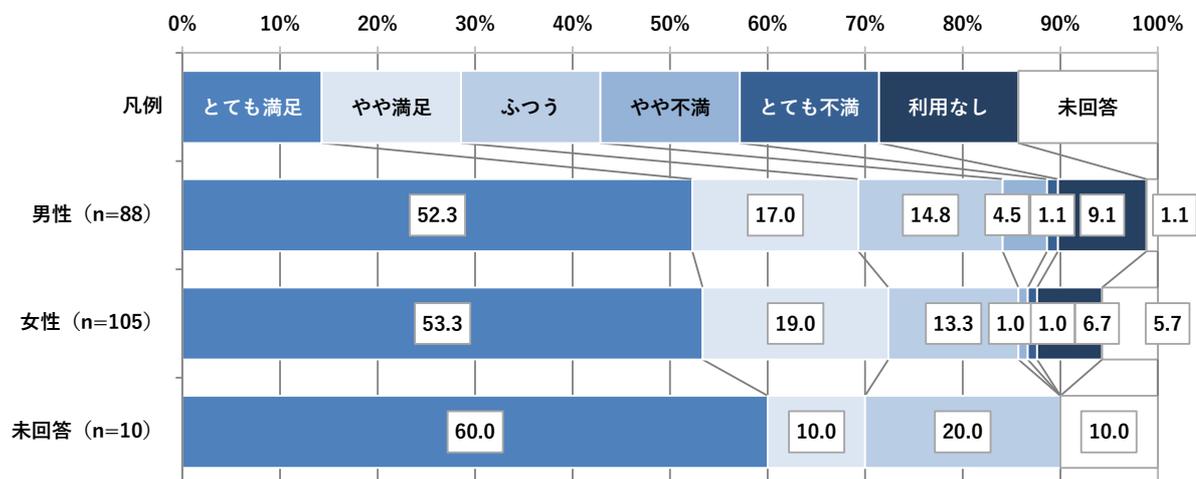


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」が2割程度となっており、「とても満足」と「やや満足」の合計割合でも4割程度となっている。

9) 痛みや症状を和らげる対応について

【痛みや症状を和らげる対応に満足していますか】

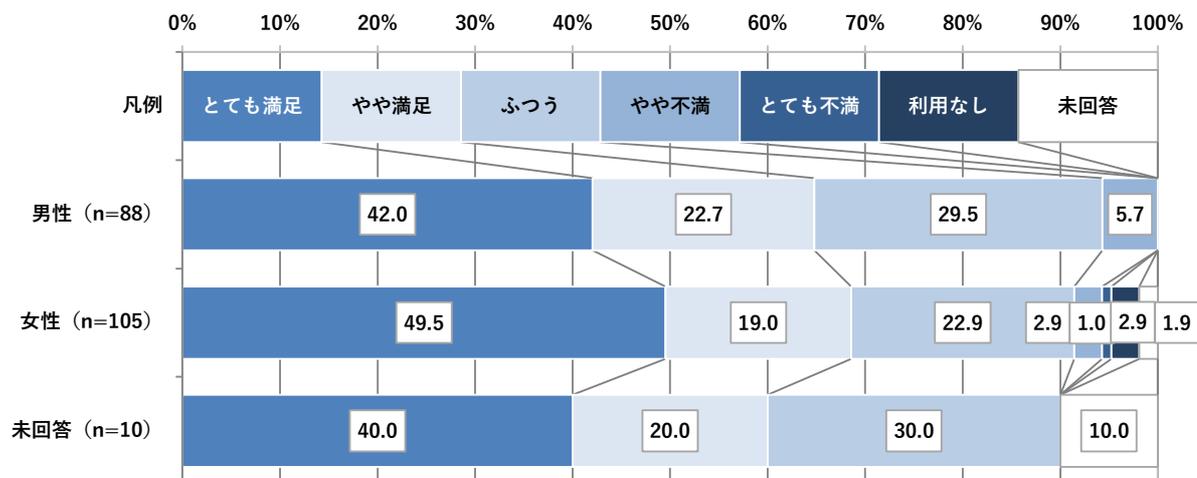


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割近くを占めている。

10) プライバシー保護の対応について

【病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか】

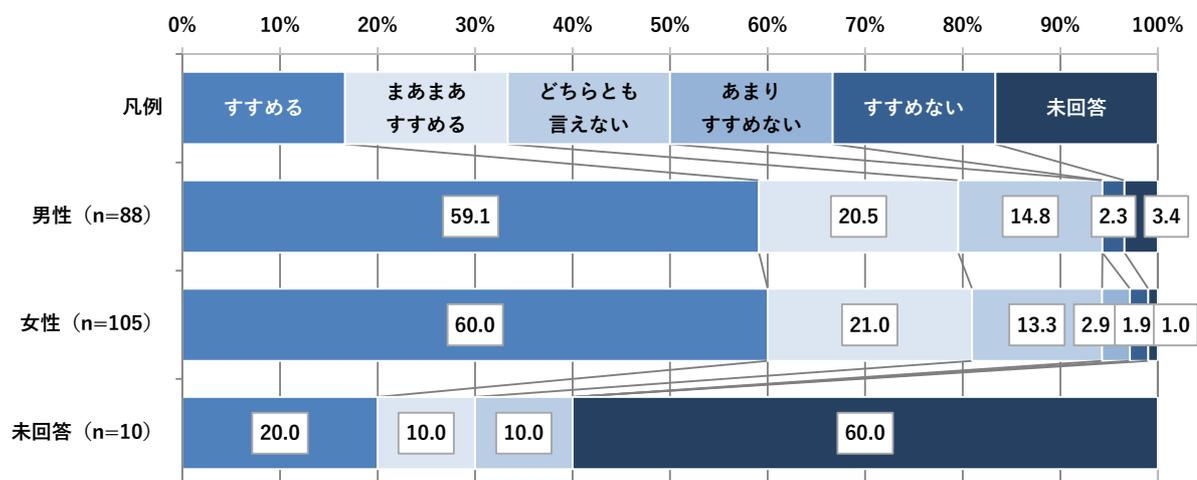


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

11) 当院全体について

【市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか】



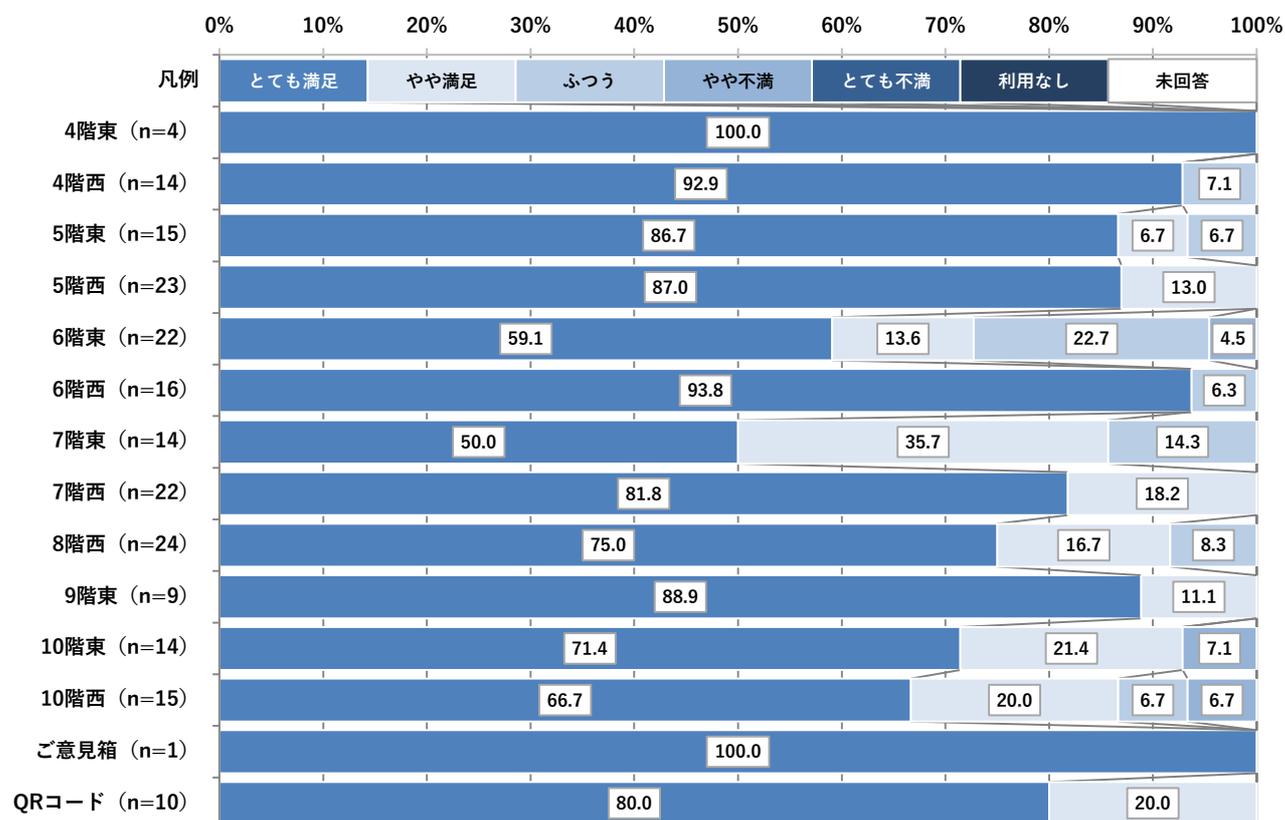
【コメント】

- ・男性、女性ともに「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が8割近くを占めている。

④ 『病棟』と各設問の関係

1) 医師の対応について

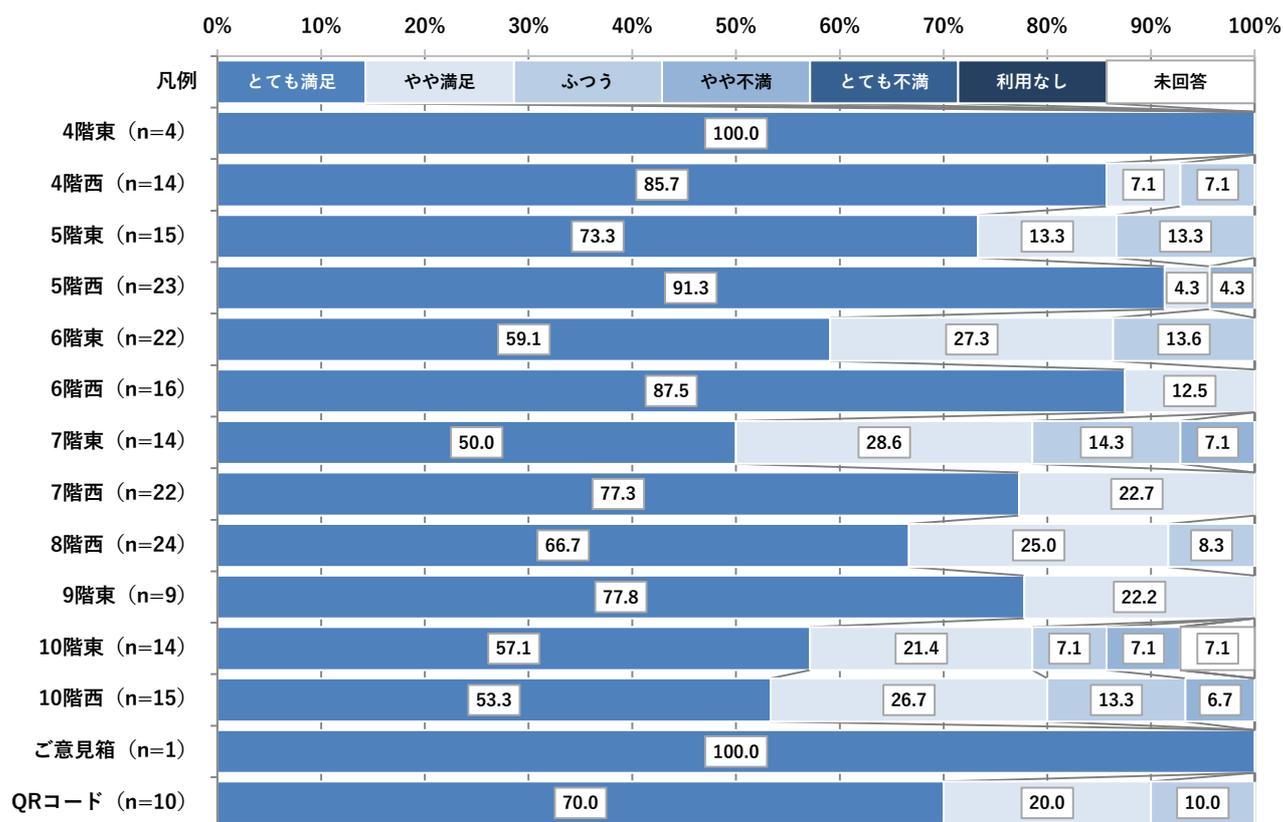
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの病棟で「とても満足」が7割を超えているが、6階東、7階東では「とても満足」がほかの年代よりも低くなっている。

【医師との対話に満足していますか】

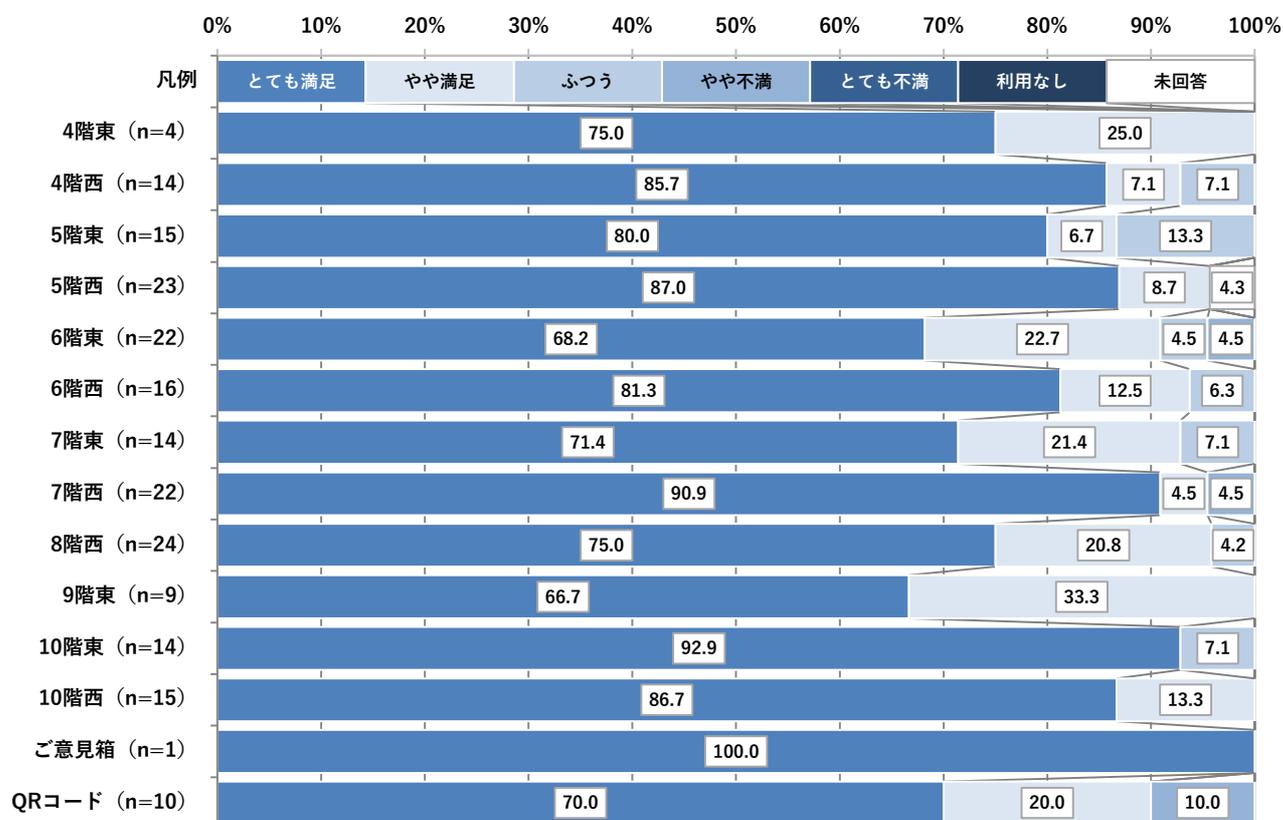


【コメント】

・ほとんどの病棟で「とても満足」が7割を超えているが、6階東、7階東では「とても満足」がほかの年代よりも低くなっている。

2) 看護師の対応について

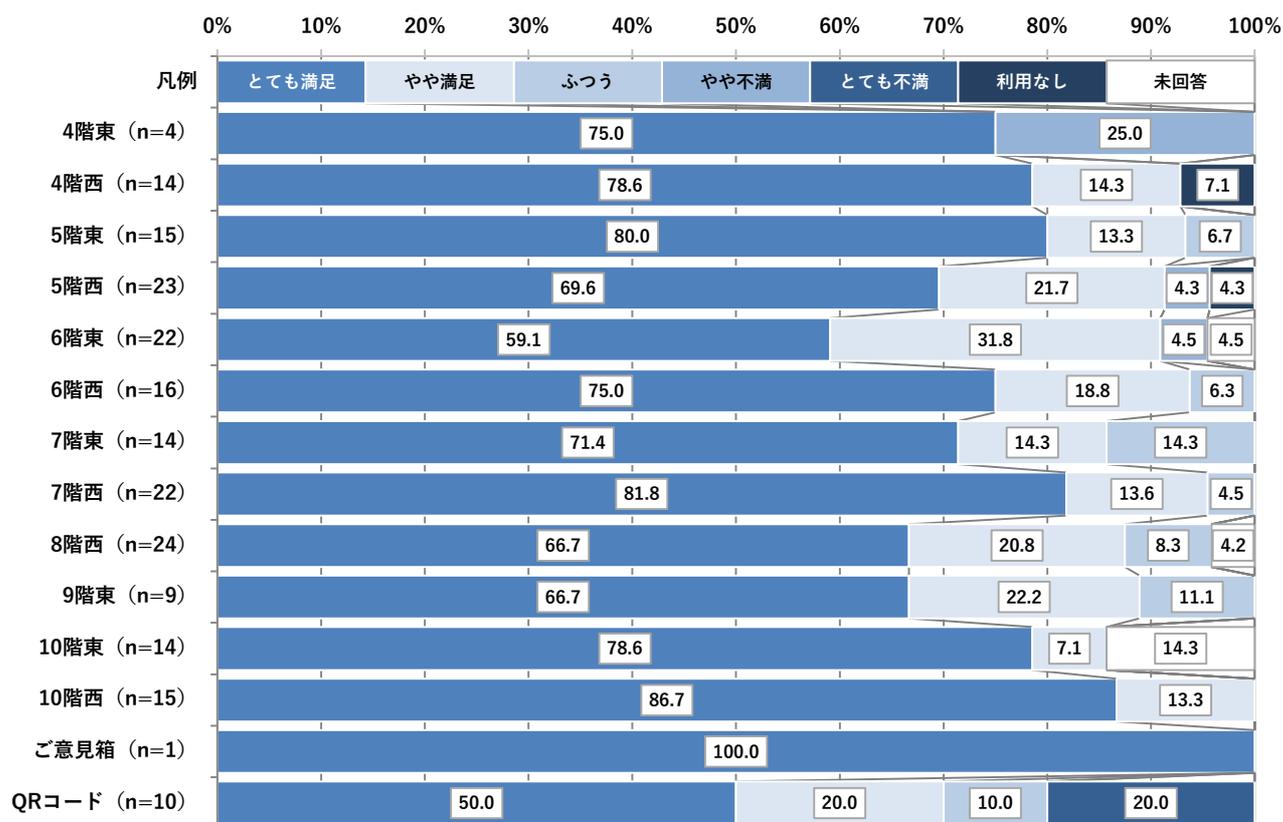
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

・全ての病棟で「とても満足」が6割を超えている。特に7階西と10階東では9割を超えている。

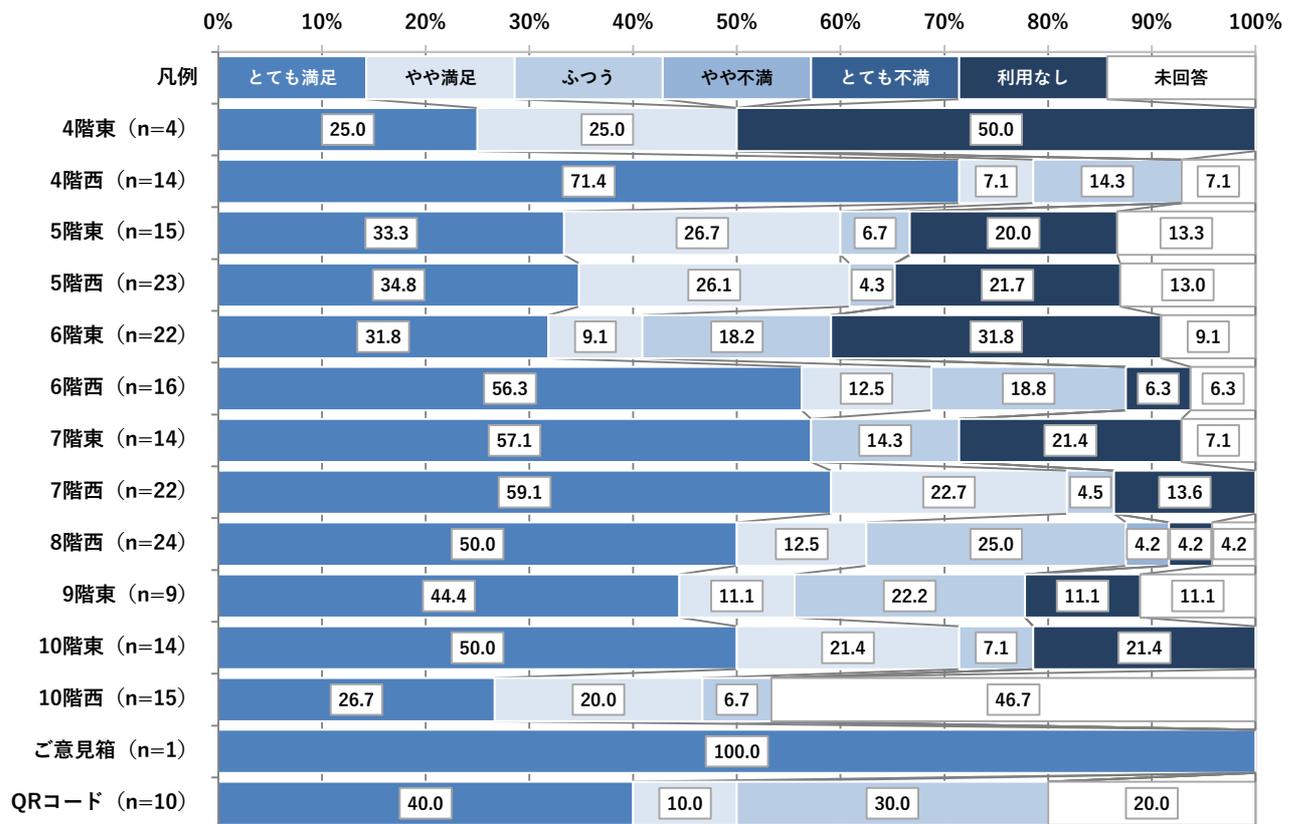
【不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか】



【コメント】

- ・ほとんどの病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

【退院後の処置の仕方・自己注射・食事などについて、看護師の説明に満足していますか】

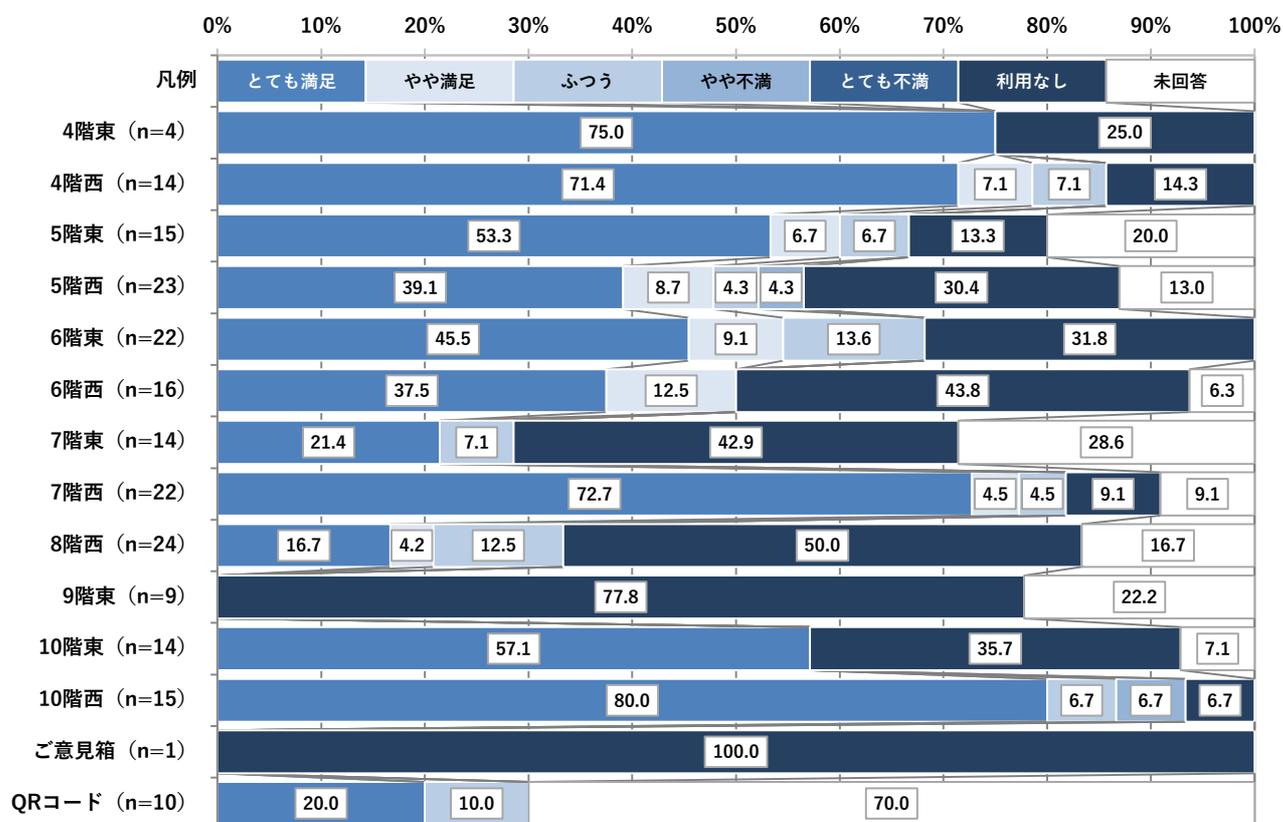


【コメント】

・5階東、5階西、6階東、10階西で「とても満足」が低くなっている。「とても満足」と「やや満足」の合計割合ではほとんどの病棟で5割を超えているが、6階東は4割程度と低くなっている。

3) リハビリ職員の対応について

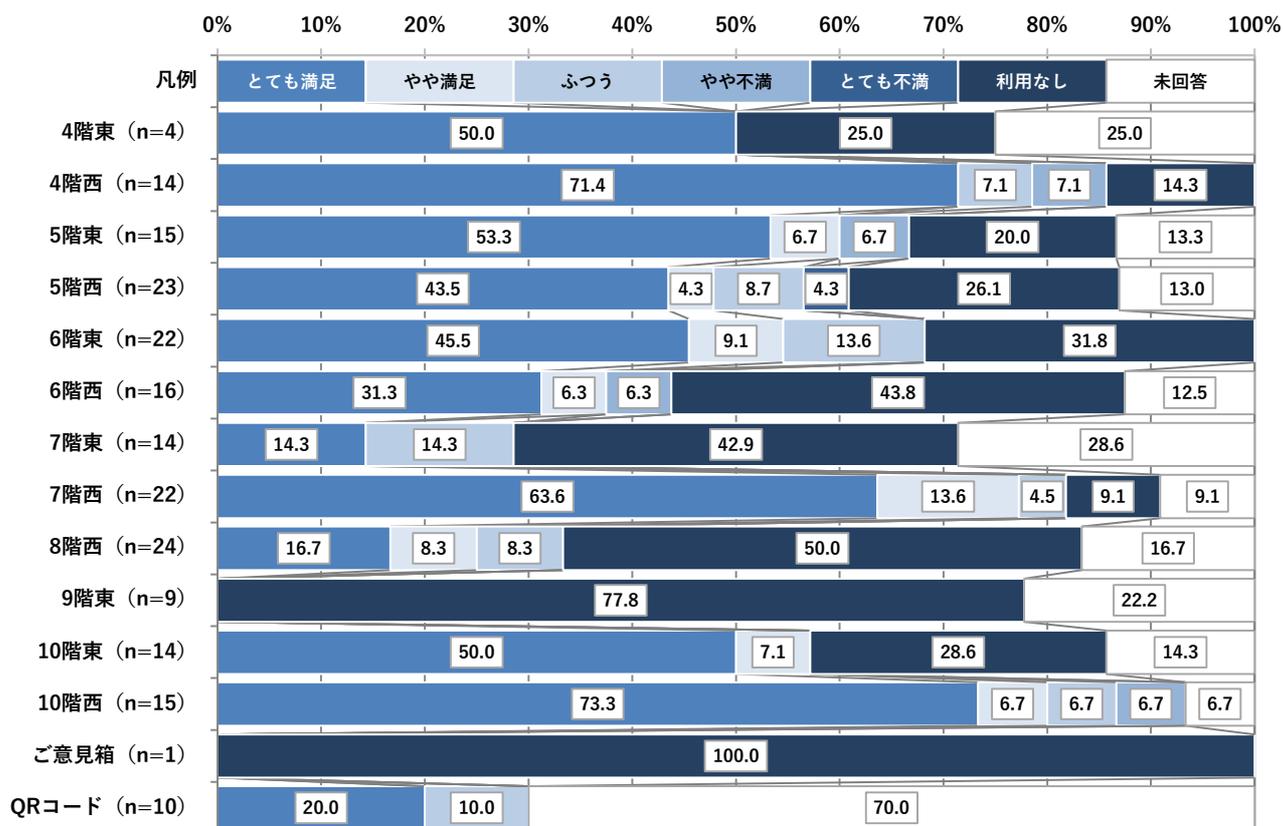
【リハビリ職員の対応に満足していますか】



【コメント】

・4階東、4階西、7階西、10階西では「とても満足」が7割を超えている。そのほかの病棟については「利用なし」が多くを占めている。

【リハビリの説明・実施内容に満足していますか】

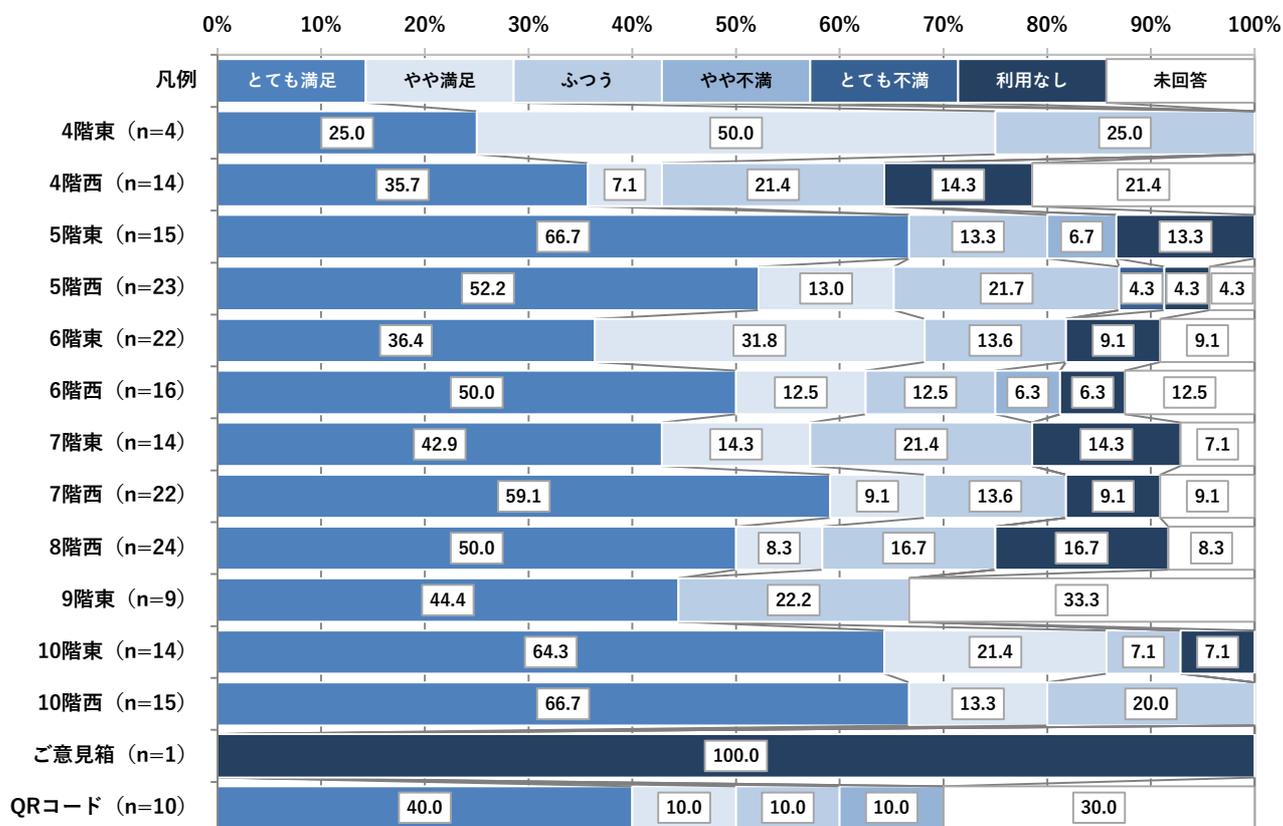


【コメント】

・4階西、7階西、10階西では「とても満足」が6割を超えている。そのほかの病棟については「利用なし」が高くなっており、7階東、8階西、9階東では「とても満足」の割合が低くなっている。

4) 薬剤師の対応について

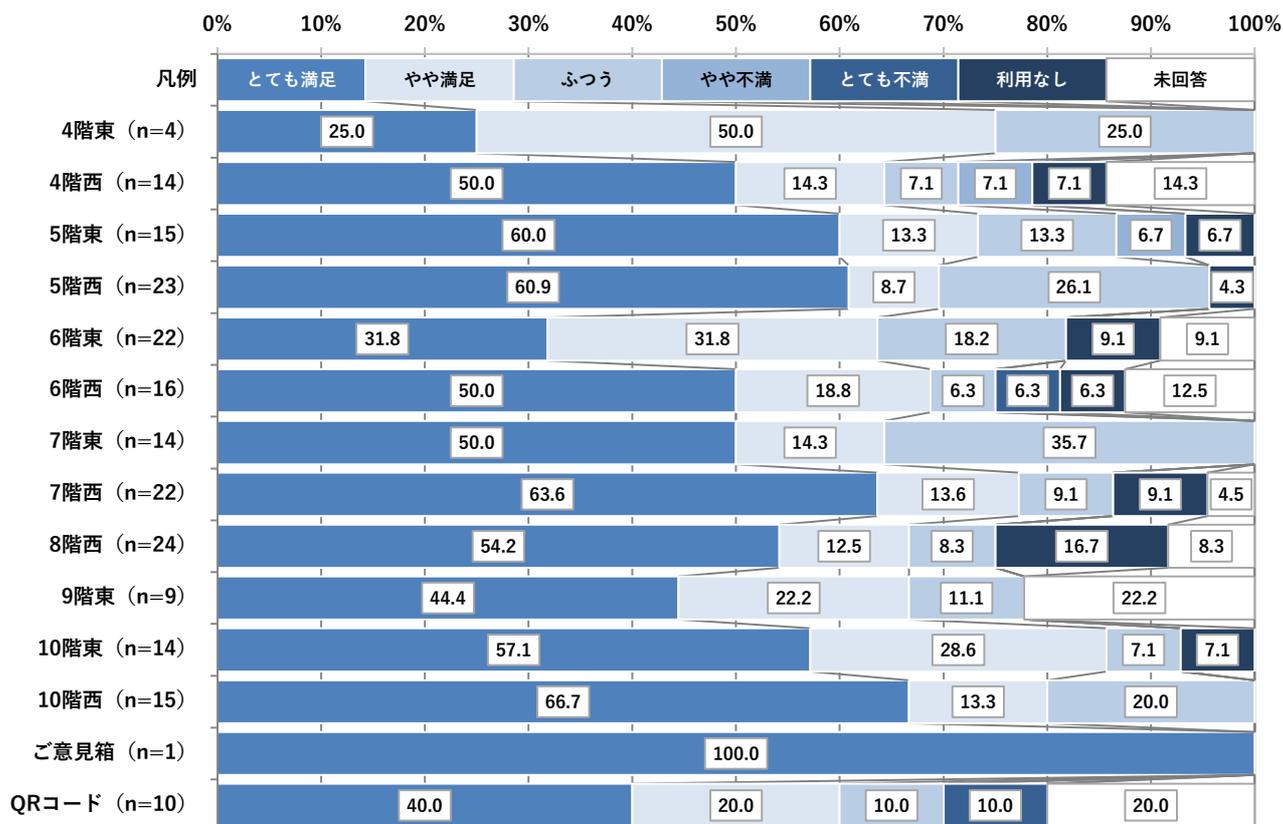
【薬剤師の対応に満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、4階西と9階東でほかの病棟よりも低くなっている。

【お薬の説明については満足しましたか】

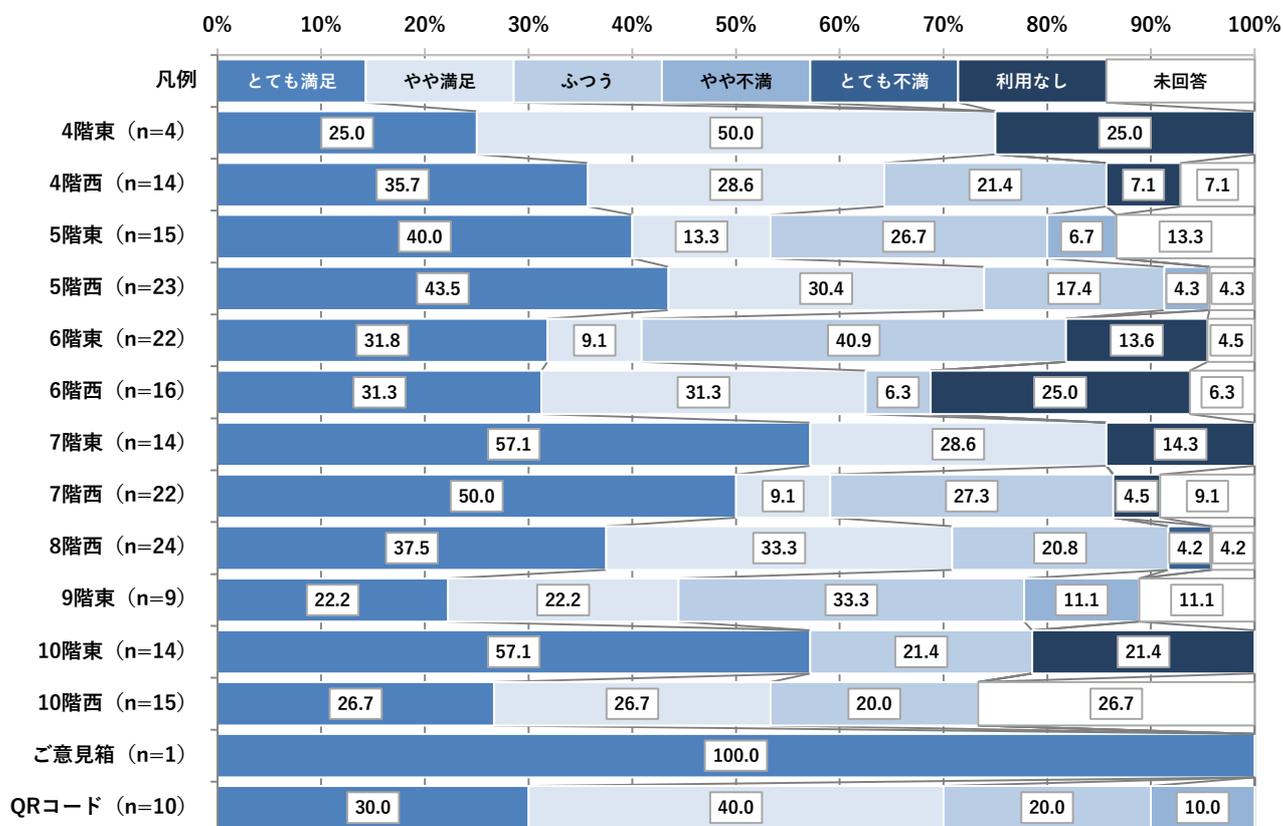


【コメント】

- ・全ての病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

5) 職員の接遇について

【職員の接遇に満足していますか】

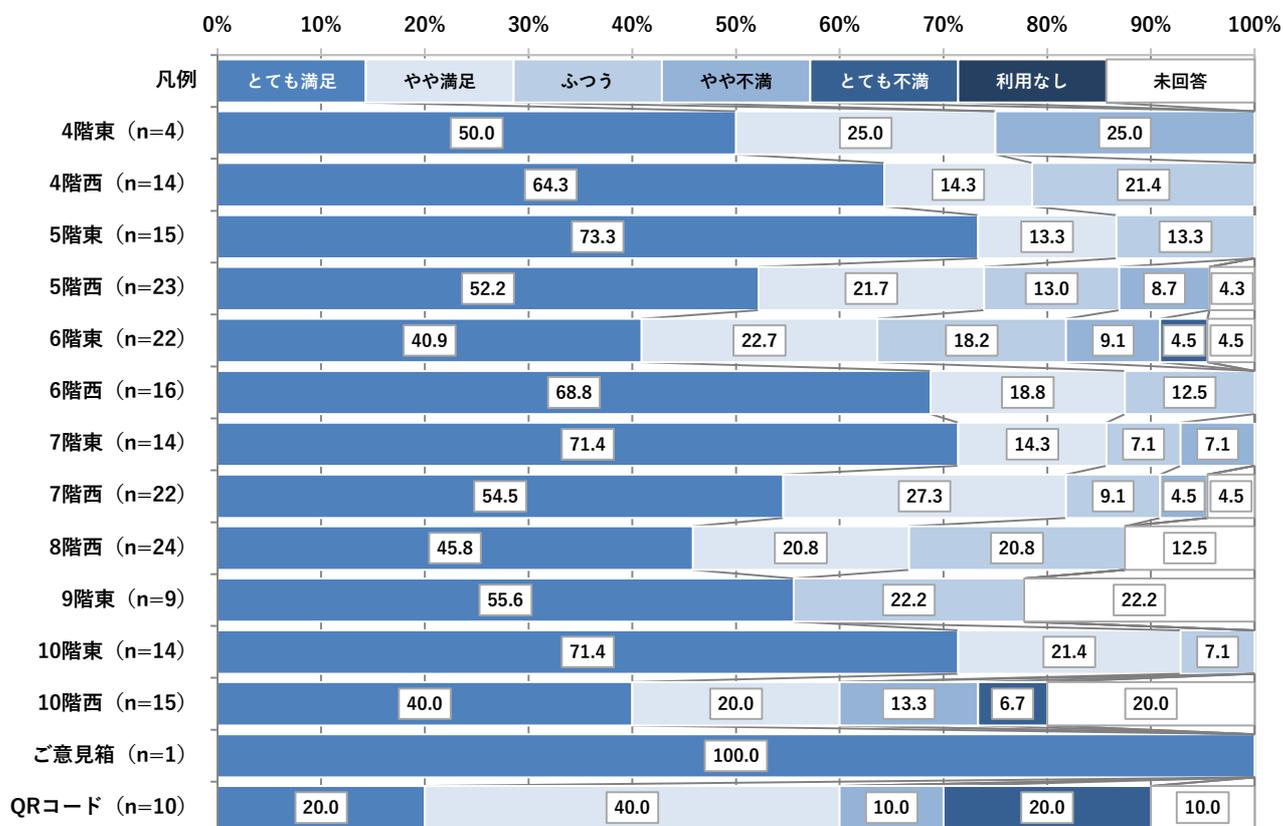


【コメント】

・ほとんどの病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、6階東と9階東では4割程度とほかの病棟よりも低くなっている。

6) 職員間の連携について

【医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか】

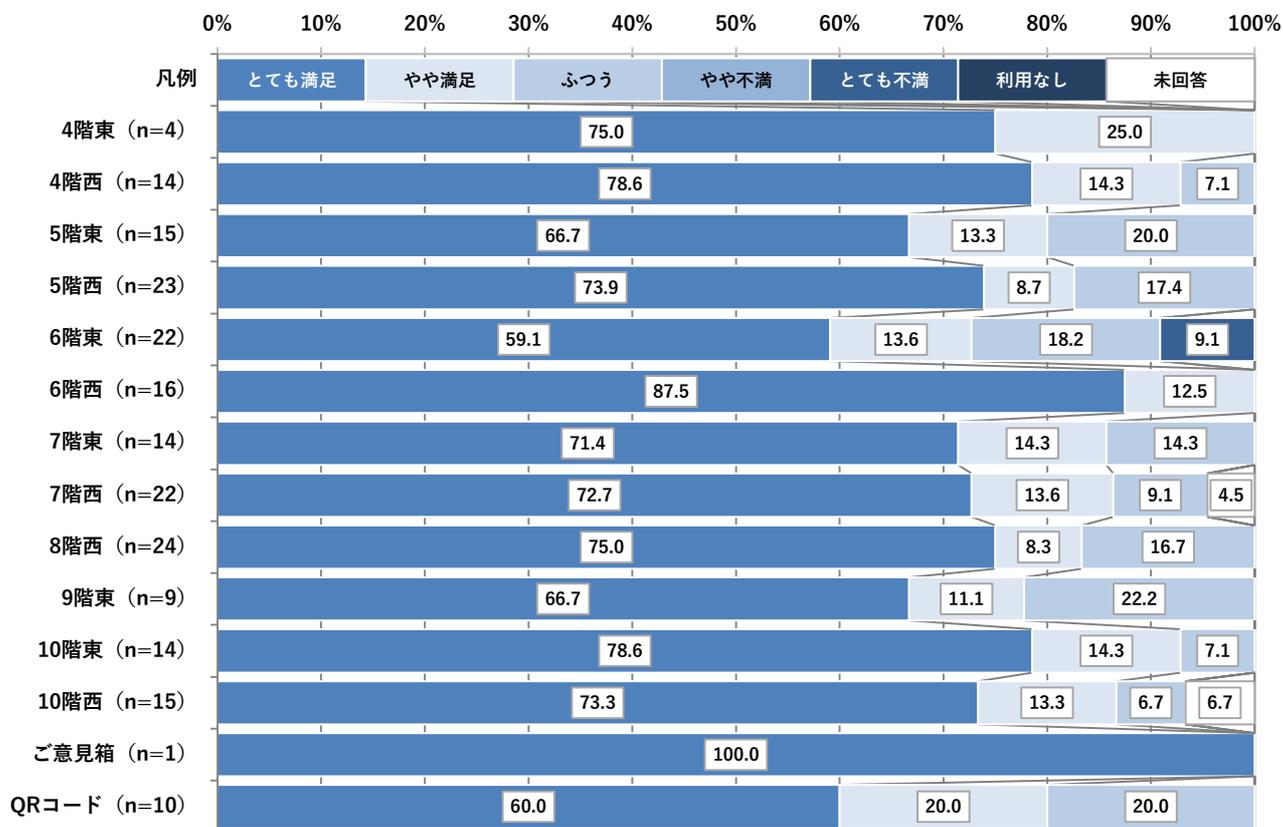


【コメント】

・ほとんどの病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えており、5階東、7階東、10階東では「とても満足」が7割を超えている。

7) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか】

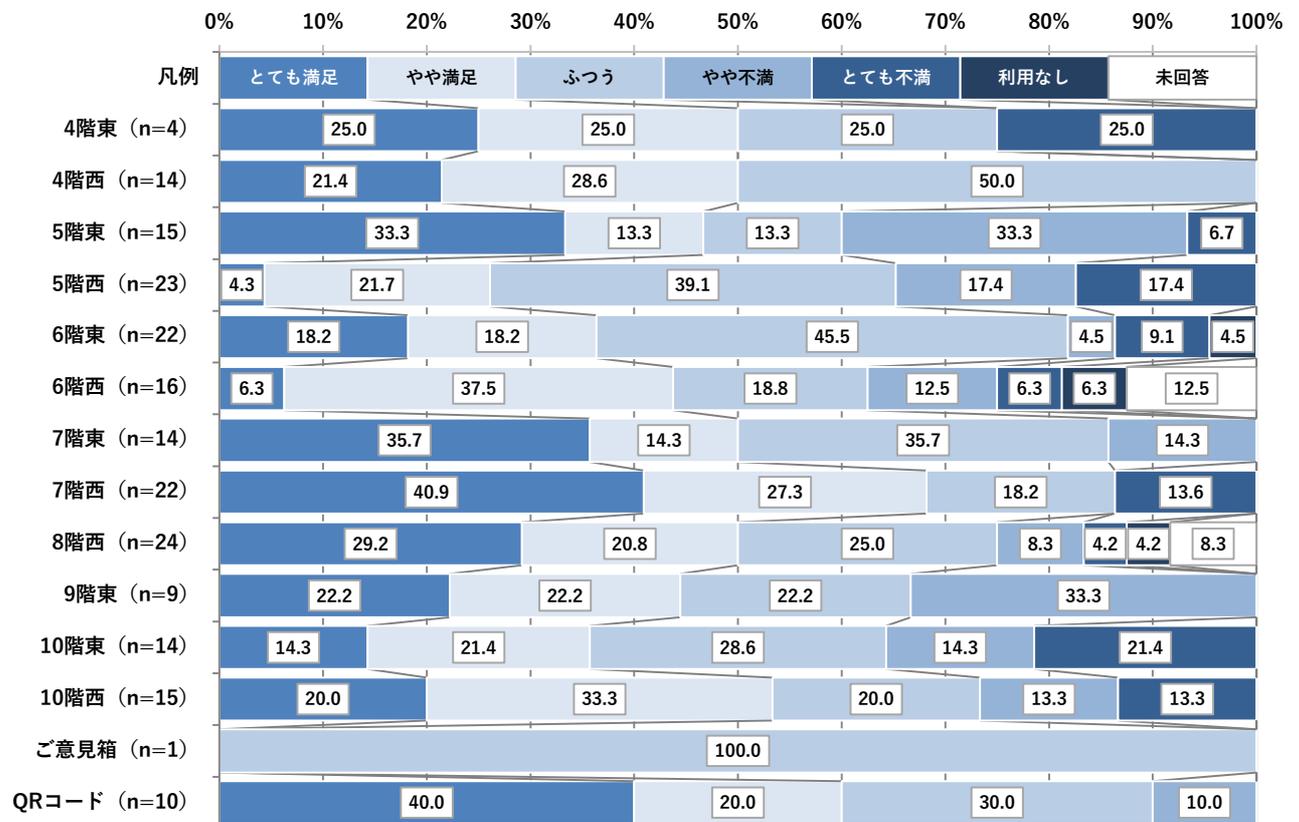


【コメント】

- ・ほとんどの病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割を超えている。

8) 食事について

【食事の内容に満足していますか】

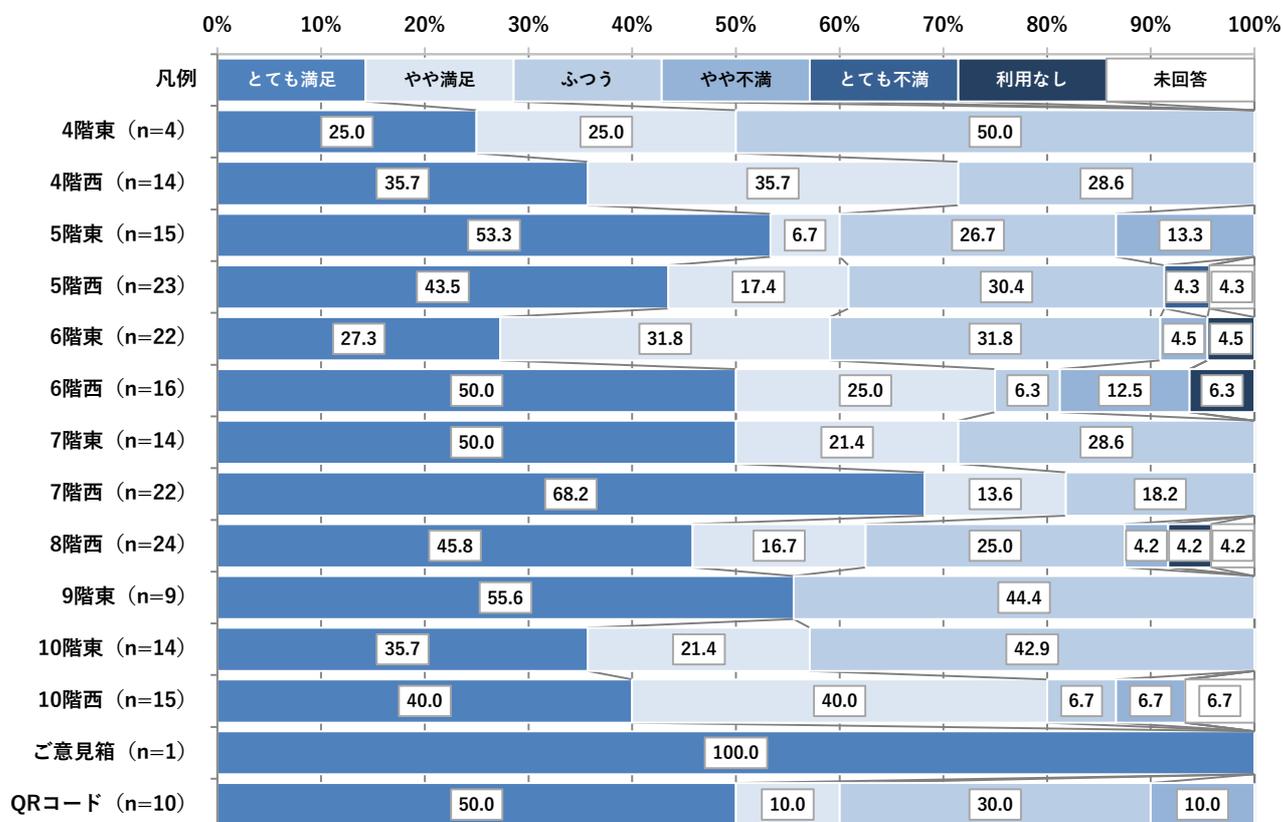


【コメント】

・4階東、4階西、7階東、7階西、8階西、10階西で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、「とても不満」と「やや不満」の割合も高くなっている。5階東、5階西、9階東、10階東では「やや不満」と「とても不満」の合計割合が3割を超えている。

10) プライバシー保護の対応について

【病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか】

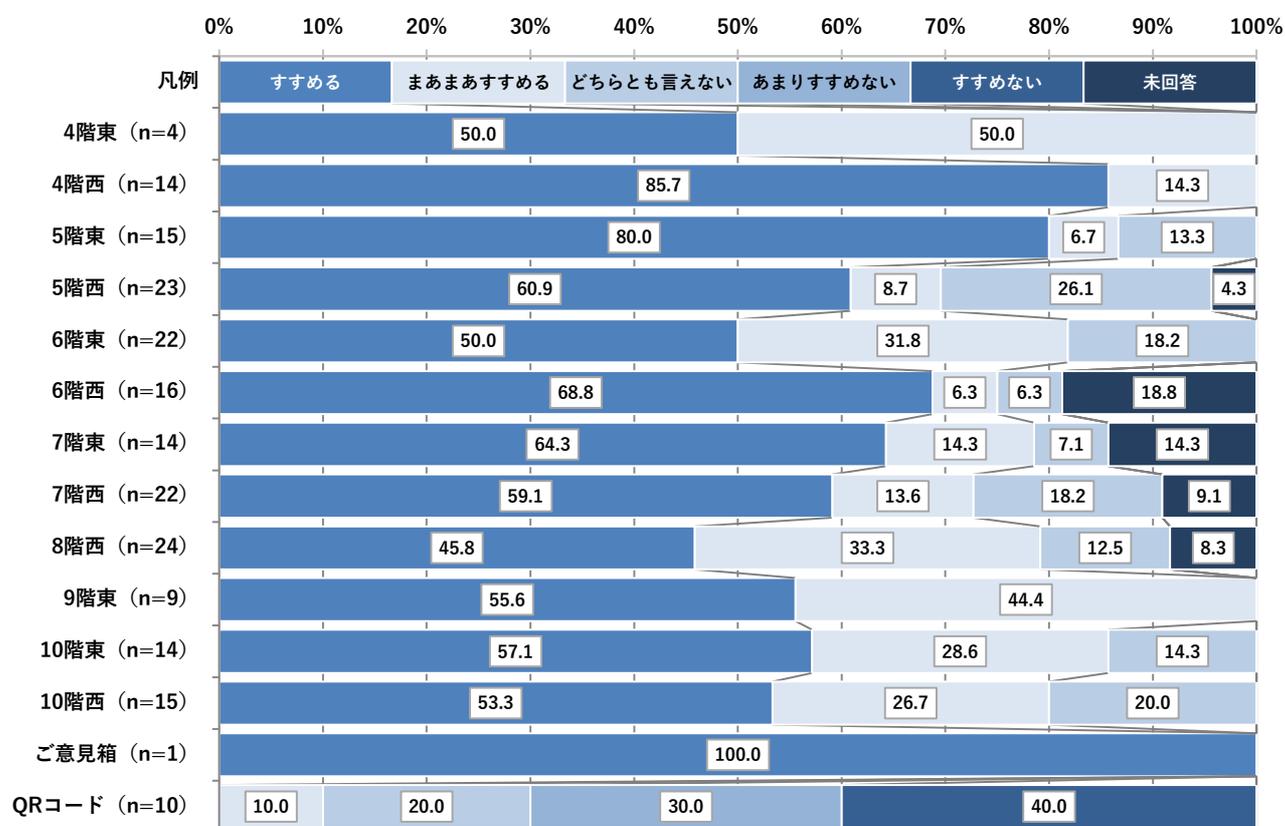


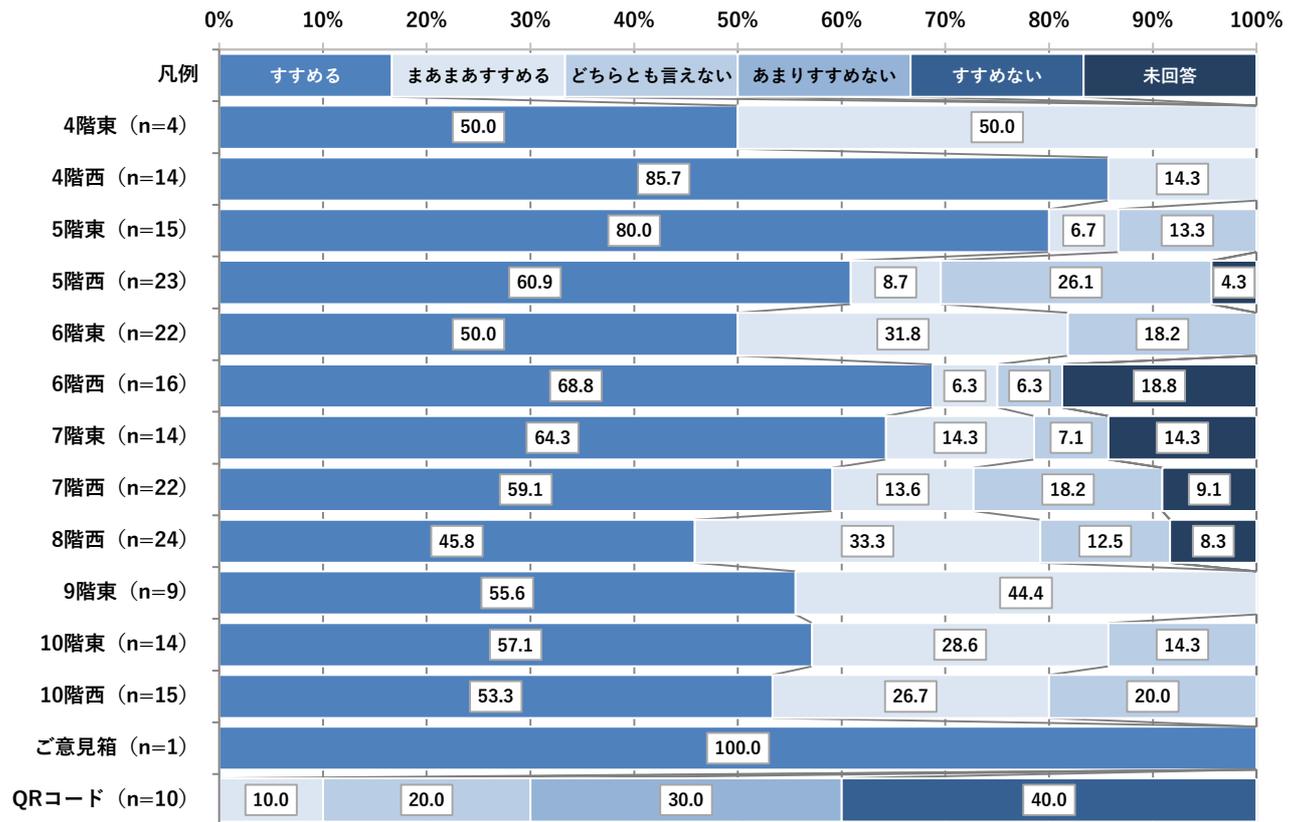
【コメント】

・全ての病棟で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、4階東と6階東では「とても満足」がほかの病棟よりも低い数値となっている。

11) 当院全体について

【市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか】





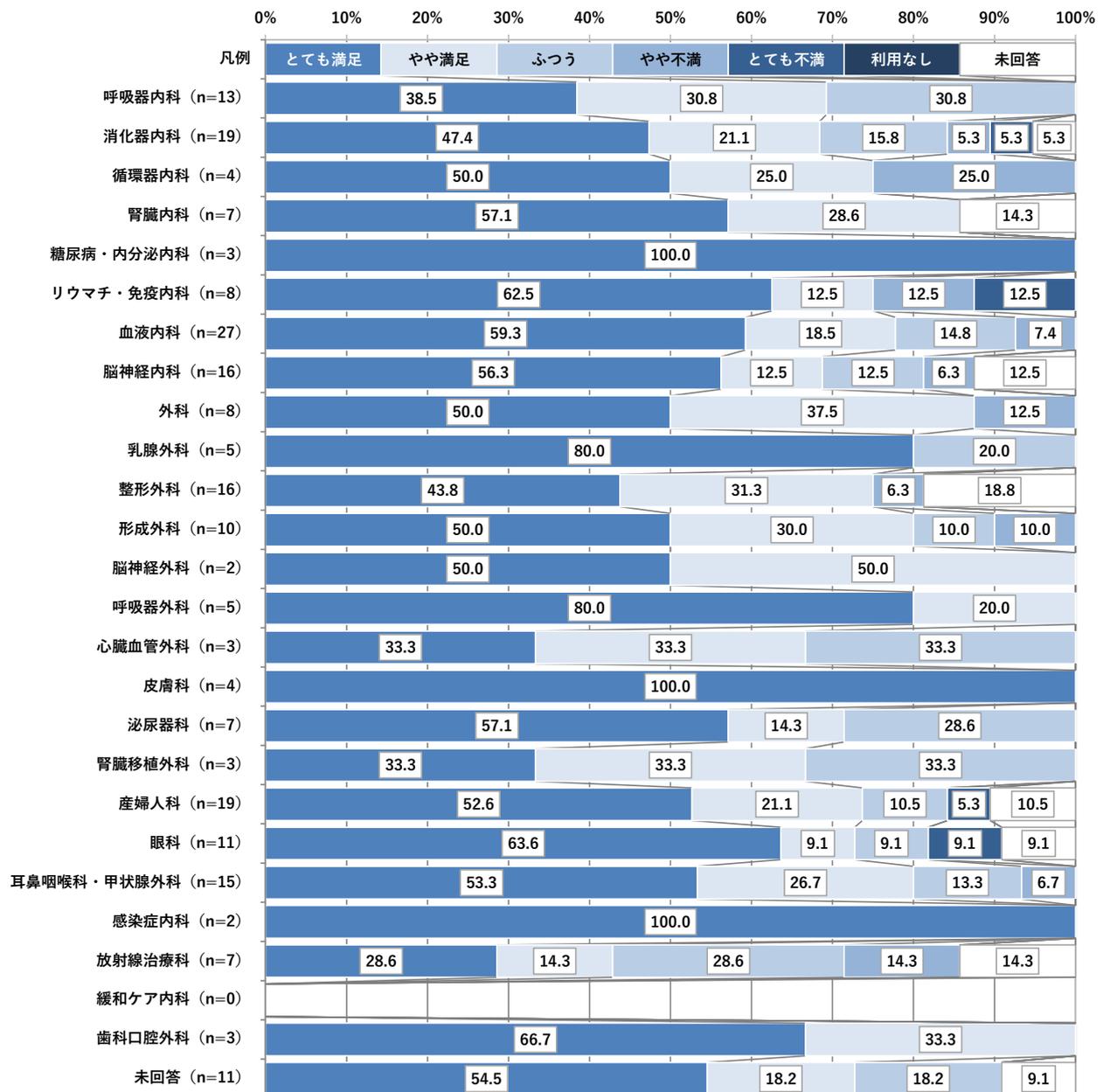
【コメント】

- ・ほとんどの病棟で「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が7割を超えている。

⑤ 『入院診療科』と各設問の関係

1) 職員間の連携について

【医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか】

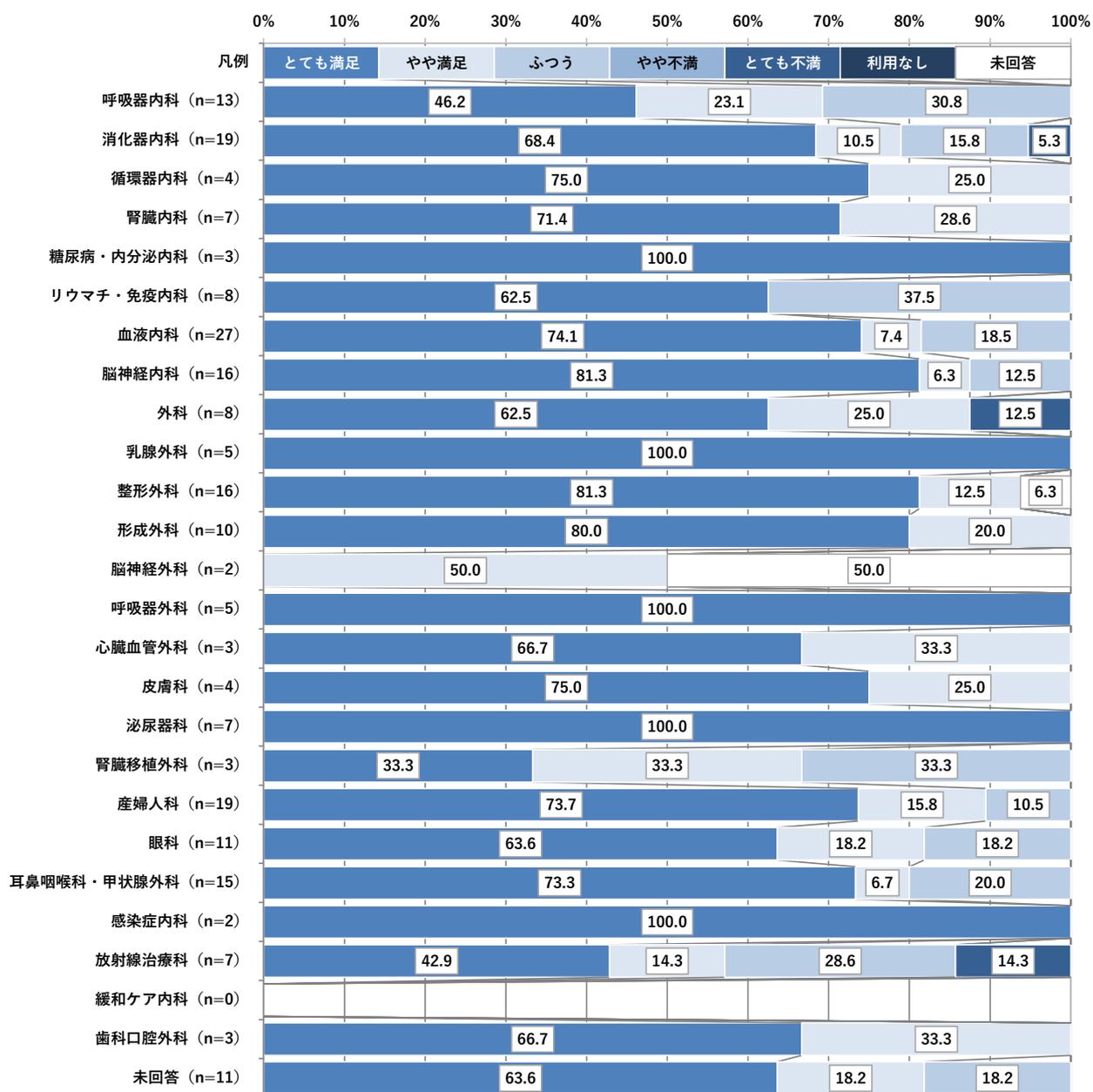


【コメント】

・ほとんどの入院診療科で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えているが、放射線治療科では低い数値となっている。

2) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか】



【コメント】

・ほとんどの入院診療科で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6割を超えている。

資料（調査票）

3. 資料（調査票）

《外来患者》

| | |
|---|--|
| <div style="text-align: right; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">38A</div>  <p style="text-align: center; font-size: 0.8em;">QRコードを読み取ると スマホから回答できます</p> | <div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.1em;">市立札幌病院 令和5年度患者満足度調査（外来）</div> <p>利用日（受診日・退院日） <input type="text"/>月 <input type="text"/>日</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 0.8em; margin: 5px 0;"> このアンケートは機械で読み取りますので できるだけはっきりと枠内にご記入ください チェックボックスの記入例 <input checked="" type="checkbox"/> </div> <p>医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>医師との対話（医師との対話に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>看護師（看護師の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他（看護師は話をよく聞いてくれますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>事務職員（窓口事務職員の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>その他のスタッフの対応（その他の職員の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>職員の接遇（職員の接遇に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>安全面への配慮（診察や検査・注射を行う際のフルネームの確認（お名前をおっしゃってください）に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>診察時間（診察時間に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> <p>プライバシー保護の対応（診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか） <input type="checkbox"/> とても満足 <input type="checkbox"/> やや満足 <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> とても不満 <input type="checkbox"/> （利用なし）</p> |
| <p><裏面に続きます></p> | |

38B

市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

 すずめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない すすめない

改善してほしい点がありましたら記入してください

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

回答者

 患者や利用者本人 患者や利用者の家族 患者や利用者の知人 その他の関係者

利用者の性別

 男性 女性

利用者の年齢

 0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代以上

この病院を選ばれた理由（最も当てはまるものを1つ選んでください）

 他の医療機関からの紹介 良い医師がいるから 言葉遣いや態度など対応が良いから 評判が良いから 家族や知人の勧め 家や勤務先などから近いから 交通の便が良いから ホームページを見て 医療施設や設備が良いから その他

<ご協力ありがとうございました。>

《入院患者》

| | | |
|---|--|--|
| | | 29A |
| <p>市立札幌病院 令和5年度患者満足度調査（入院）</p> | |  <p>QRコードを読み取ると スマホから回答できます</p> |
| <p>利用日（受診日・退院日）</p> <p> <input type="text"/>月 <input type="text"/>日 </p> | | <p>このアンケートは機械で読み取りますので できるだけはっきりと枠内にご記入ください</p> <p>チェックボックスの記入例 <input checked="" type="checkbox"/></p> |
| <p>医師による診療・治療内容（医師による診察・治療内容に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>医師との対話（医師との対話に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>看護師（看護師の対応に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>その他（看護師の配慮（不安や苦痛を和らげる配慮）に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>その他（退院後の生活（処置の仕方・自己注射・食事など）について、看護師の説明に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>リハビリ職員（リハビリ職員の対応に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>その他（リハビリの説明・実施内容に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>薬剤師（薬剤師の対応に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>その他（お薬の説明については満足しましたか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>事務職員（職員の接遇に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>職員間の連携（医師・看護師など治療に関する医療者間のチームワークに満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>安全面への配慮（診察や検査・注射などを行う際のフルネームの確認など、安全面への配慮について満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>食事の内容（食事の内容に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p>プライバシー保護の対応（病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか）</p> <p> <input type="checkbox"/>とても満足 <input type="checkbox"/>やや満足 <input type="checkbox"/>ふつう <input type="checkbox"/>やや不満 <input type="checkbox"/>とても不満 <input type="checkbox"/>（利用なし） </p> | | |
| <p><裏面に続きます></p> | | |

29B

市立札幌病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

 すずめる まあまあすすめる どちらとも言えない あまりすすめない おすすめない

改善してほしい点がありましたら記入してください

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

回答者

 患者や利用者本人 患者や利用者の家族 患者や利用者の知人 その他の関係者

利用者の性別

 男性 女性

利用者の年齢

 0～9歳 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代

 90代以上

入院された診療科

 呼吸器内科 消化器内科 循環器内科 腎臓内科 糖尿病・内分泌内科

 リウマチ・免疫内科 血液内科 脳神経内科 外科 乳腺外科

 整形外科 形成外科 脳神経外科 呼吸器外科 心臓血管外科

 皮膚科 泌尿器科 腎臓移植外科 産婦人科 眼科

 耳鼻咽喉科・甲状腺外科 感染症内科 放射線治療科 緩和ケア内科

 歯科口腔外科

当院を選ばれた理由 (最も当てはまるものを1つ選んでください)

 他の医療機関からの紹介 良い医師がいるから 言葉遣いや態度など対応が良いから

 評判が良いから 家族や知人の勧め 家や勤務先などが近いから

 交通の便が良いから ホームページを見て 医療施設や設備が良いから その他

<ご協力ありがとうございました。>