

令和 6 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	『入院診療科』と各設問の関係.....	44
1)	職員間の連携について	44
2)	安全面への配慮について	45
3.	資料（調査票）	47

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	
476	257	
	病棟	票数
	4階東	3
	4階西	14
	5階東	18
	5階西	32
	6階東	23
	6階西	19
	7階東	28
	7階西	15
	8階西	19
	9階東	29
	10階東	16
	10階西	25
	ご意見箱	0
	QRコード	16

(4) 質問項目

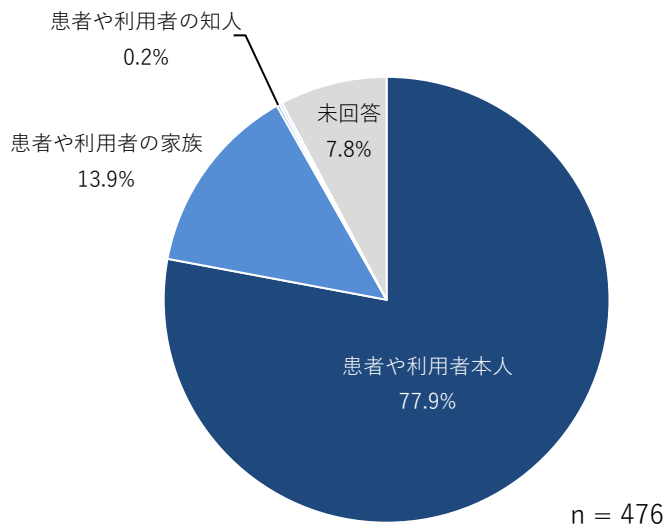
外来患者	入院患者
1. 回答者/性別/年齢	1. 回答者/性別/年齢/入院診療科
2. この病院を選ばれた理由	2. この病院を選ばれた理由
3. 医師の対応について	3. 医師の対応について
4. 看護師の対応について	4. 看護師の対応について
5. 窓口事務職員の対応について	5. リハビリ職員の対応について
6. その他のスタッフの対応について	6. 薬剤師の対応について
7. 職員の接遇について	7. 職員の接遇について
8. 安全面への配慮について	8. 職員間の連携について
9. 診察について	9. 安全面への配慮について
10. 痛みや症状を和らげる対応について	10. 食事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

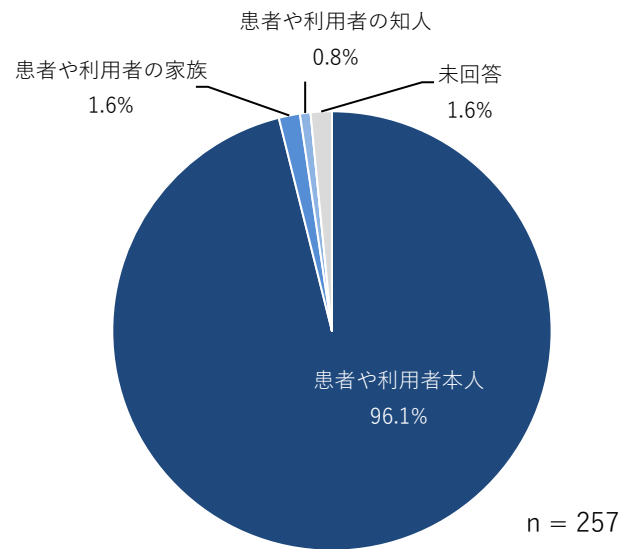
《 外来患者 》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
患者や利用者本人	371	77.9
患者や利用者の家族	66	13.9
患者や利用者の知人	1	0.2
その他の関係者	1	0.2
未回答	37	7.8
対象者全体	476	100.0



《 入院患者 》

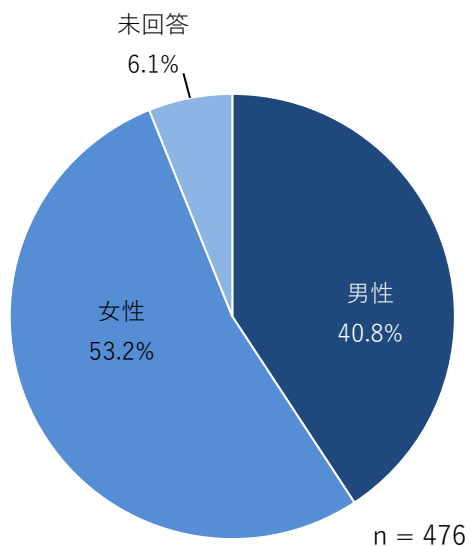
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
患者や利用者本人	247	96.1
患者や利用者の家族	4	1.6
患者や利用者の知人	2	0.8
その他の関係者	0	0.0
未回答	4	1.6
対象者全体	257	100.0



【性別】

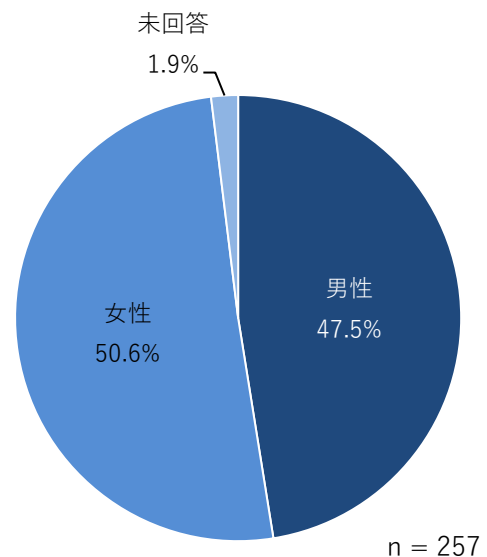
《 外来患者 》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
男性	194	40.8
女性	253	53.2
未回答	29	6.1
対象者全体	476	100.0



《 入院患者 》

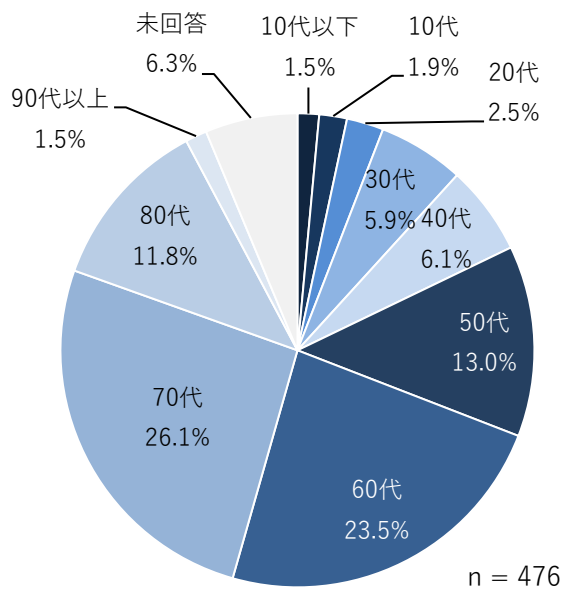
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
男性	122	47.5
女性	130	50.6
未回答	5	1.9
対象者全体	257	100.0



【年齢】

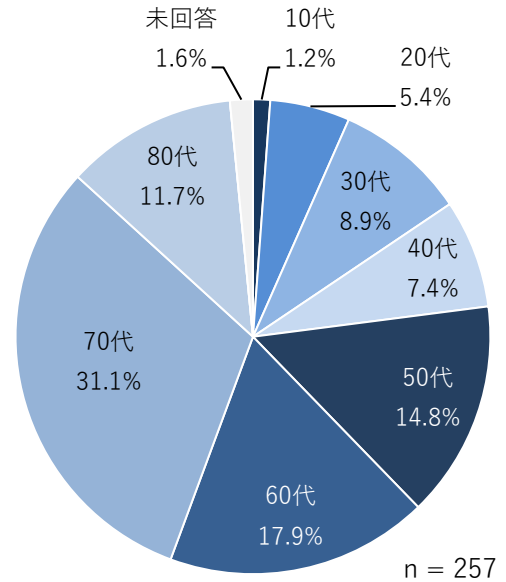
《 外来患者 》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
10代以下	7	1.5
10代	9	1.9
20代	12	2.5
30代	28	5.9
40代	29	6.1
50代	62	13.0
60代	112	23.5
70代	124	26.1
80代	56	11.8
90代以上	7	1.5
未回答	30	6.3
対象者全体	476	100.0



《 入院患者 》

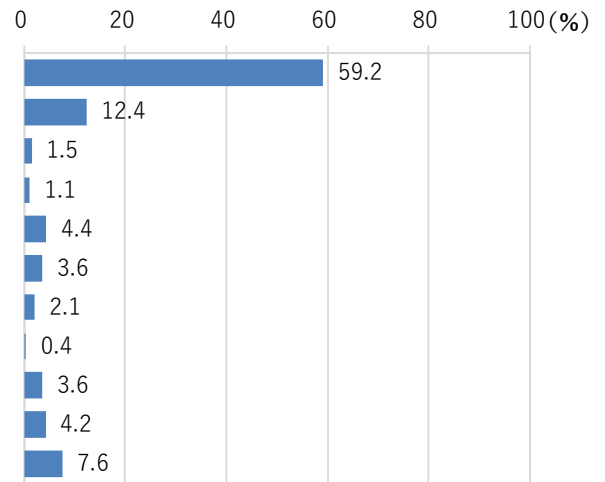
区分	対象者数 (人)	割合 (%)
10代以下	0	0.0
10代	3	1.2
20代	14	5.4
30代	23	8.9
40代	19	7.4
50代	38	14.8
60代	46	17.9
70代	80	31.1
80代	30	11.7
90代以上	0	0.0
未回答	4	1.6
対象者全体	257	100.0



【当院を選ばれた理由】

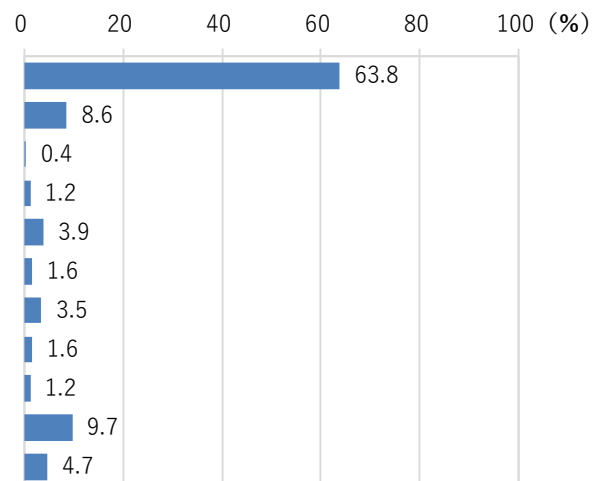
《 外来患者 》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
他の医療機関からの紹介	282	59.2
良い医師がいるから	59	12.4
言葉遣いや態度など対応が良いから	7	1.5
評判が良いから	5	1.1
家族や知人の勧め	21	4.4
家や勤務先などから近いから	17	3.6
交通の便が良いから	10	2.1
ホームページを見て	2	0.4
医療施設や設備が良いから	17	3.6
その他	20	4.2
未回答	36	7.6
対象者全体	476	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	164	63.8
良い医師がいるから	22	8.6
言葉遣いや態度など対応が良いから	1	0.4
評判が良いから	3	1.2
家族や知人の勧め	10	3.9
家や勤務先などから近いから	4	1.6
交通の便が良いから	9	3.5
ホームページを見て	4	1.6
医療施設や設備が良いから	3	1.2
その他	25	9.7
未回答	12	4.7
対象者全体	257	100.0

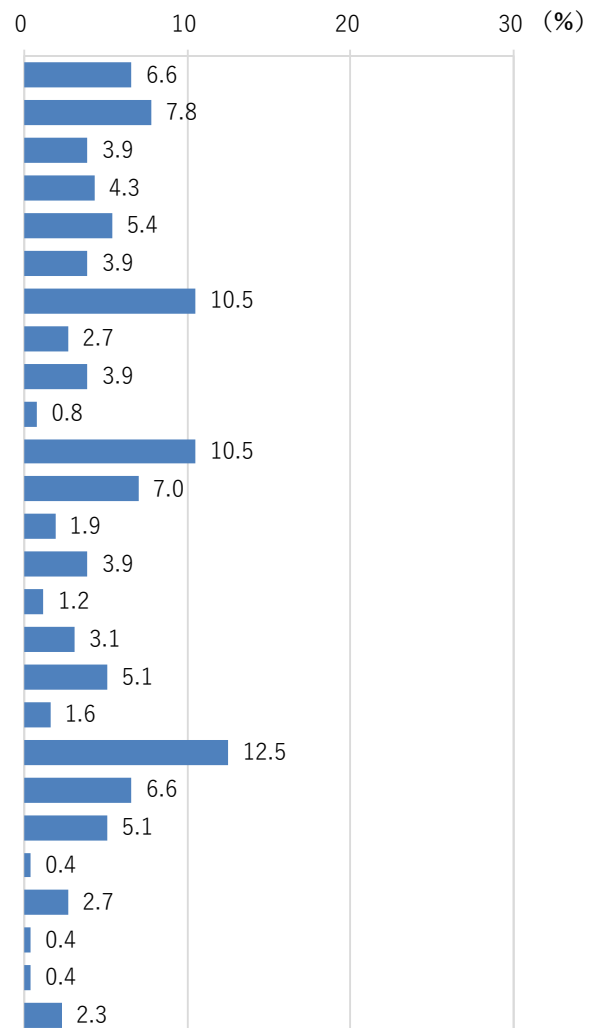


※複数回答の単純集計は、回答数を比較するため棒グラフとし、グラフの数値は回答率とした。
 また、母数（n）を対象者全体としているため、回答比率を合計しても 100% とならない。

【入院診療科】

《 入院患者 》

区分	対象者数 (人)	割合 (%)
呼吸器内科☒	17	6.6
消化器内科☒	20	7.8
循環器内科☒	10	3.9
腎臓内科☒	11	4.3
糖尿病・内分泌内科☒	14	5.4
リウマチ・免疫内科☒	10	3.9
血液内科☒	27	10.5
脳神経内科	7	2.7
外科☒	10	3.9
乳腺外科☒	2	0.8
整形外科☒	27	10.5
形成外科☒	18	7.0
脳神経外科☒	5	1.9
呼吸器外科☒	10	3.9
心臓血管外科☒	3	1.2
皮膚科☒	8	3.1
泌尿器科☒	13	5.1
腎臓移植外科☒	4	1.6
産婦人科☒	32	12.5
眼科☒	17	6.6
耳鼻咽喉科・甲状腺外科☒	13	5.1
感染症内科☒	1	0.4
放射線治療科☒	7	2.7
緩和ケア内科☒	1	0.4
歯科口腔外科☒	1	0.4
未回答	6	2.3
対象者全体	257	



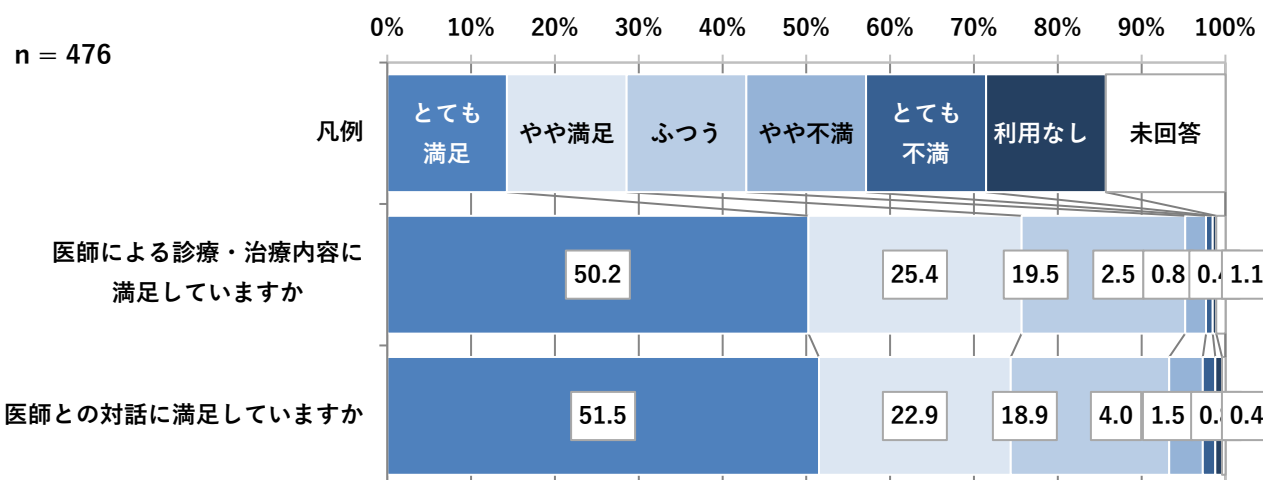
調査結果の詳細

2. 調査結果の詳細

(1) 外来患者

① 全体集計

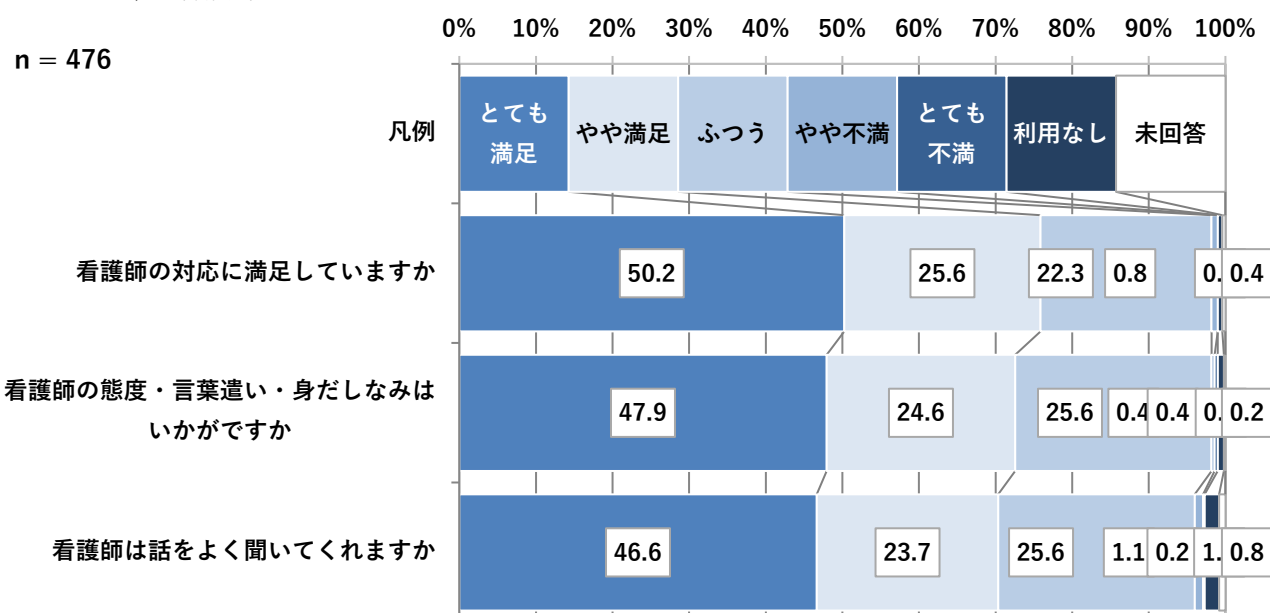
1) 医師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」、「やや満足」が7割以上を占めている。

2) 看護師の対応について

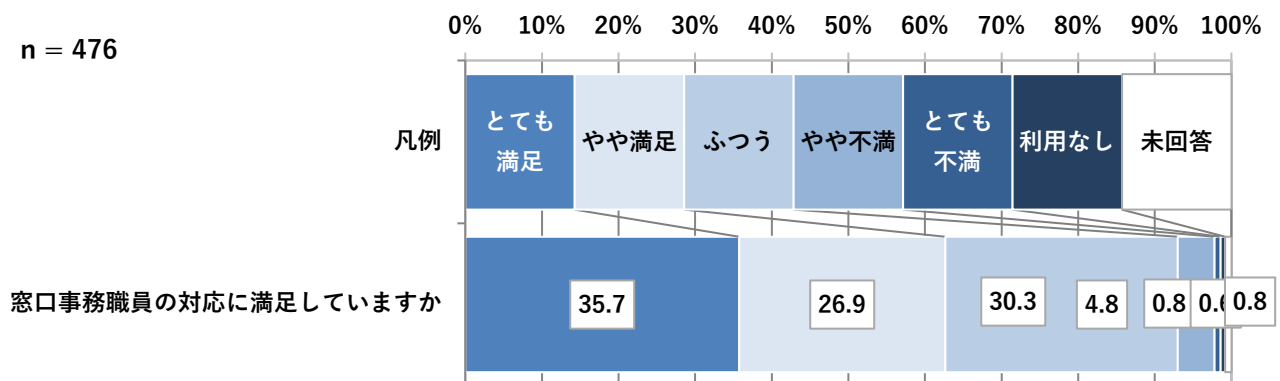


【コメント】

- ・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

n = 476

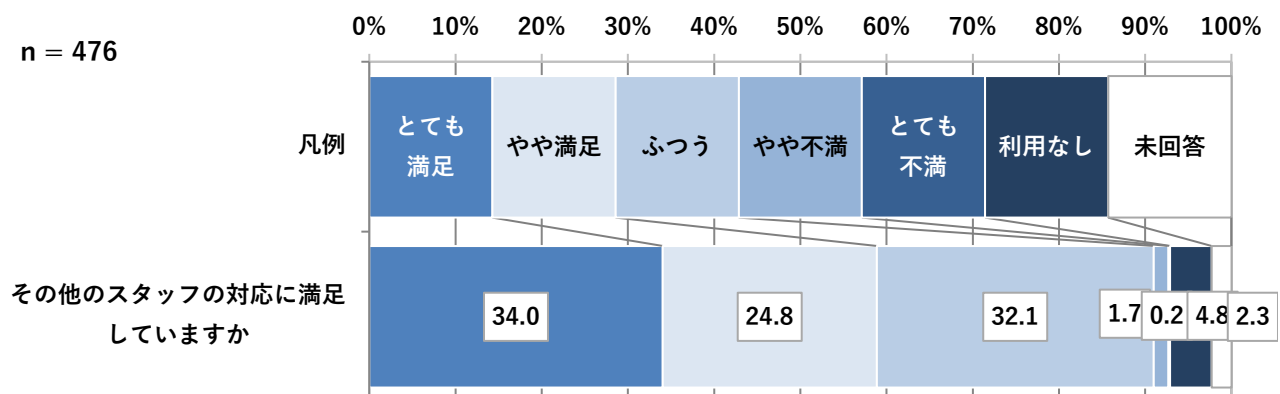


【コメント】

- ・「とても満足」「やや満足」が6割を占めている。

4) その他のスタッフの対応について

n = 476

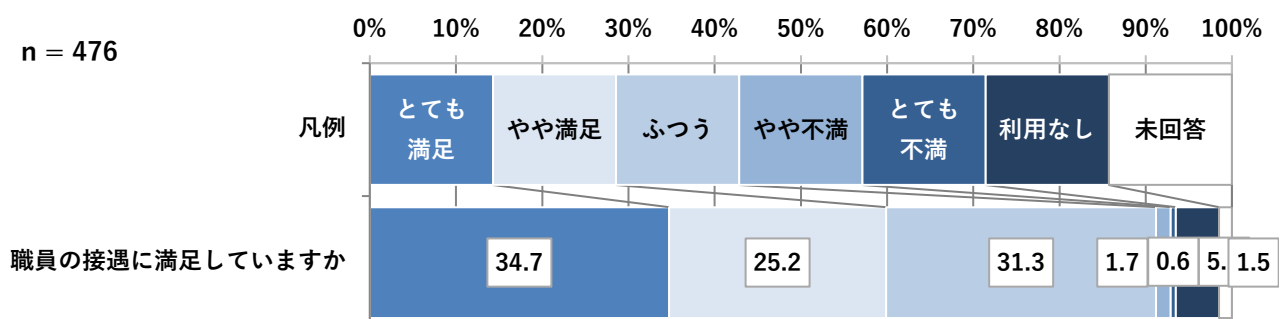


【コメント】

- ・「とても満足」「やや満足」が6割を占めている。

5) 職員の接遇について

n = 476

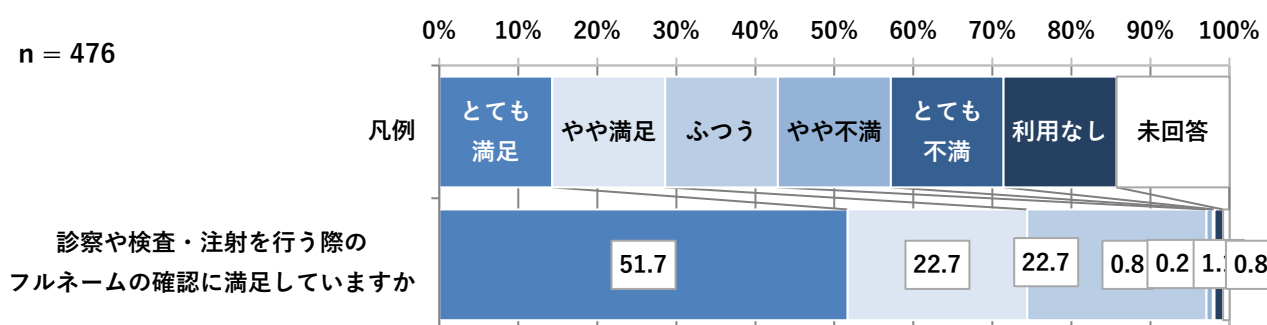


【コメント】

- ・「とても満足」が34.7%と最も高く、次いで、「ふつう」が31.3%、「やや満足」が25.2%と続いている。

6) 安全面への配慮について

n = 476

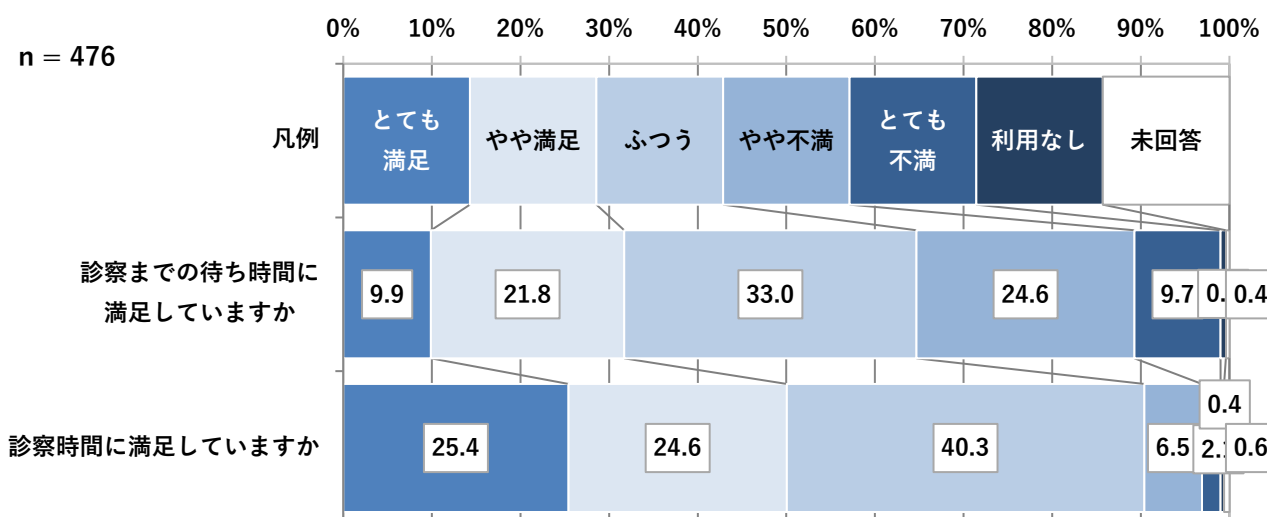


【コメント】

・「とても満足」が51.7%と最も高くなっており、次いで、「やや満足」「ふつう」が22.7%と続いている。

7) 診察について

n = 476

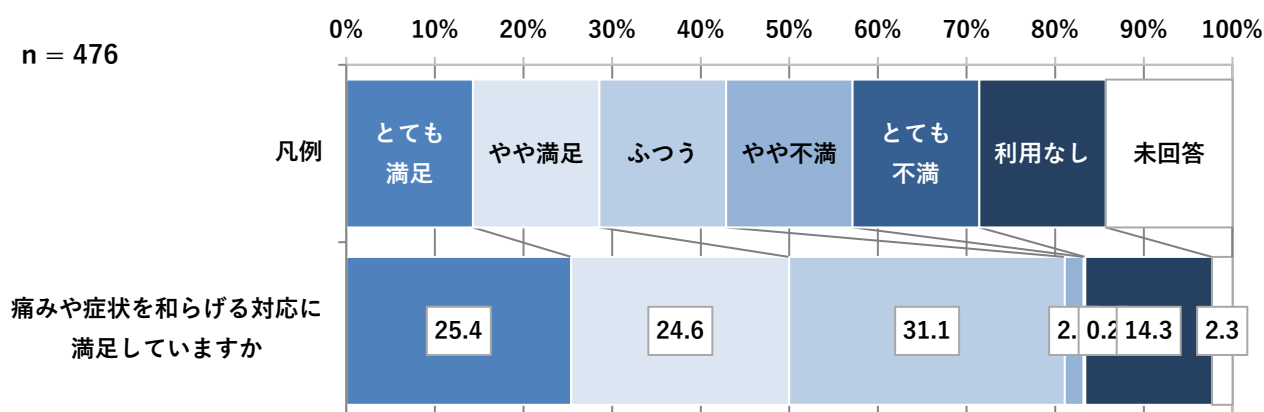


【コメント】

・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24.6%、「とても不満」が9.7%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25.4%、「やや満足」が24.6%となっており、満足と感じている回答が5割を占めている。

8) 痛みや症状を和らげる対応について

n = 476

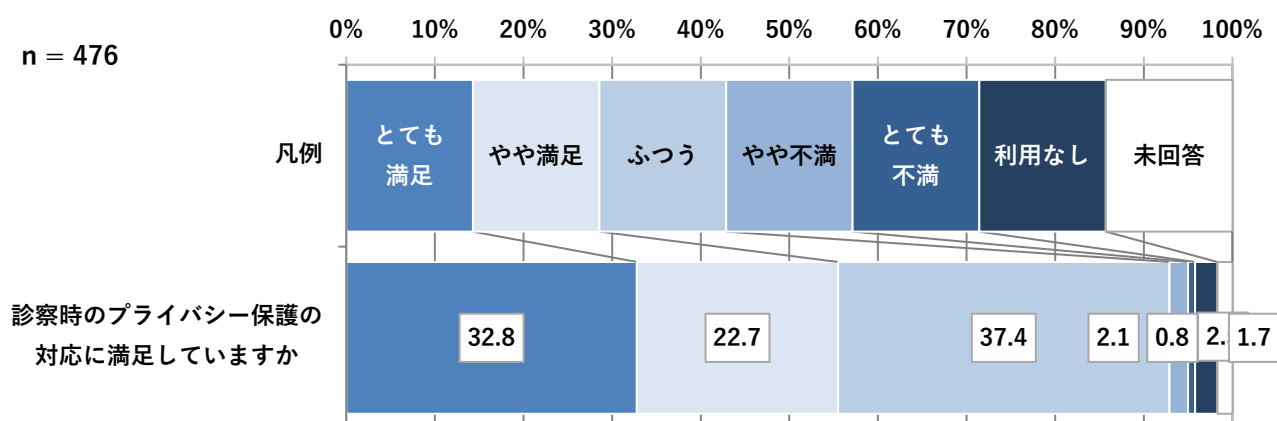


【コメント】

・「ふつう」が31.1%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5割を占めている。

9) プライバシー保護の対応について

n = 476

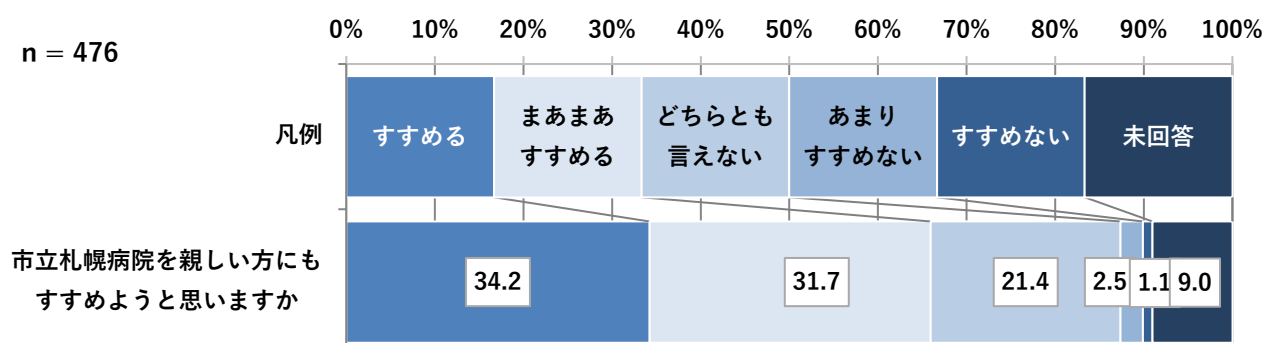


【コメント】

・「ふつう」が37.4%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5割を占めている。

10) 当院全体について

n = 476



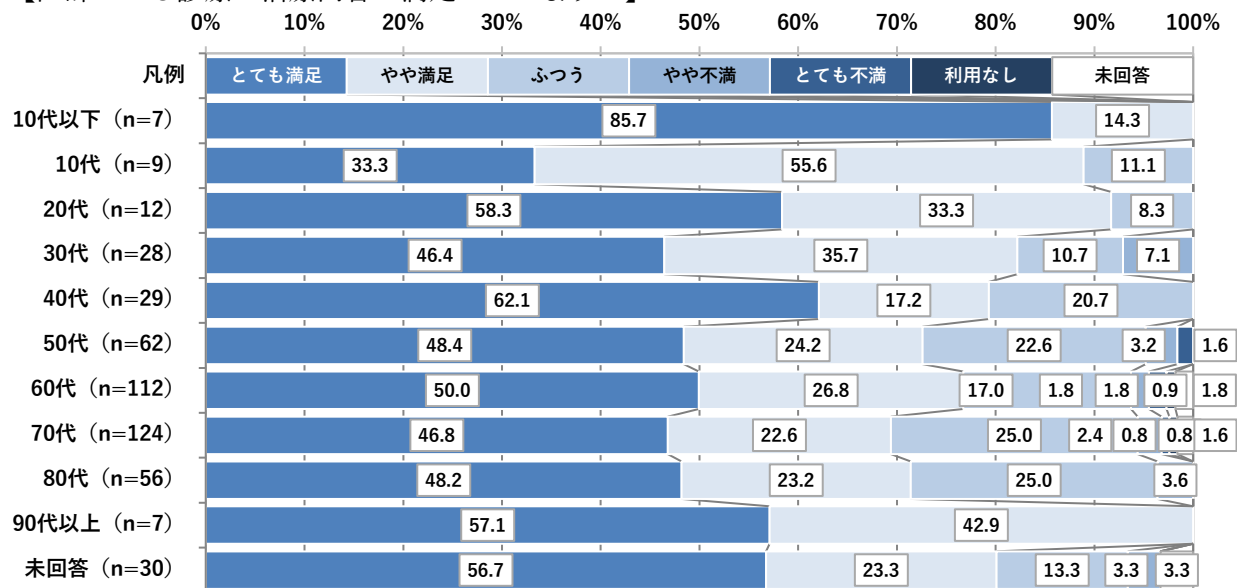
【コメント】

・「すすめる」が34.2%と最も高く、次いで、「まあまあすすめる」が31.7%と続いており、親しい方にもすすめようと思う割合が6割を占めている。

② 『年齢』と各設問の関係

1) 医師の対応について

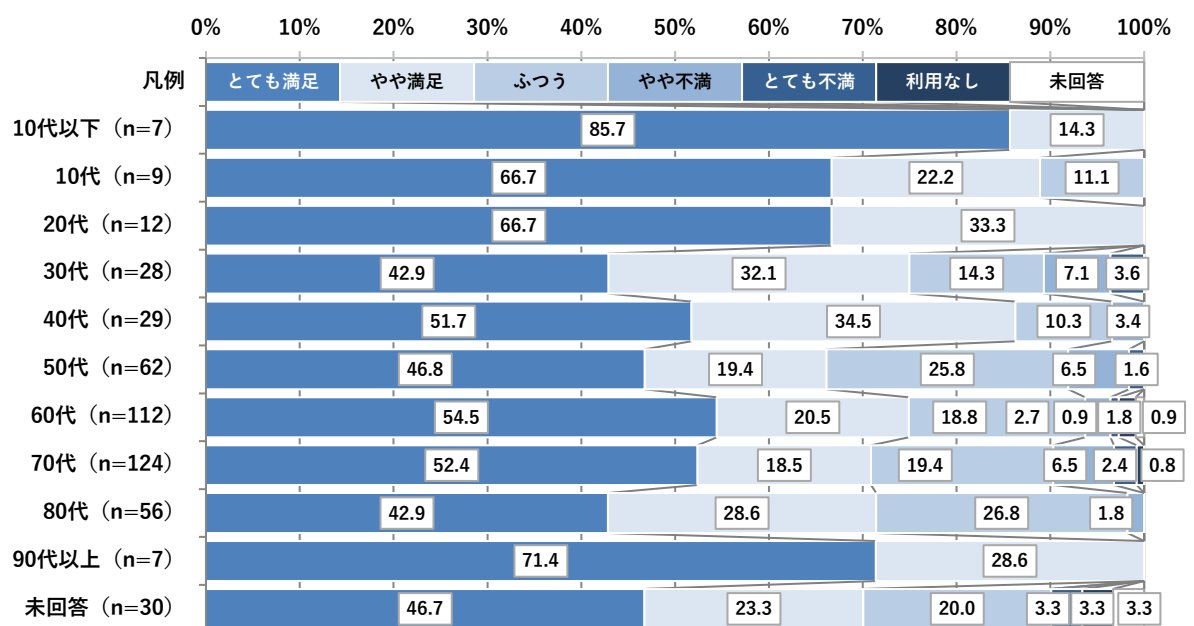
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【コメント】

・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「やや満足」が55.6%と最も高いものの、「やや満足」と合わせた割合は88.9%で、満足と回答した割合が高い。「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合は他の年代でもほとんどが7割を超えているが、70代では69.4%と最も低い結果となっている。

【医師との対話に満足していますか】

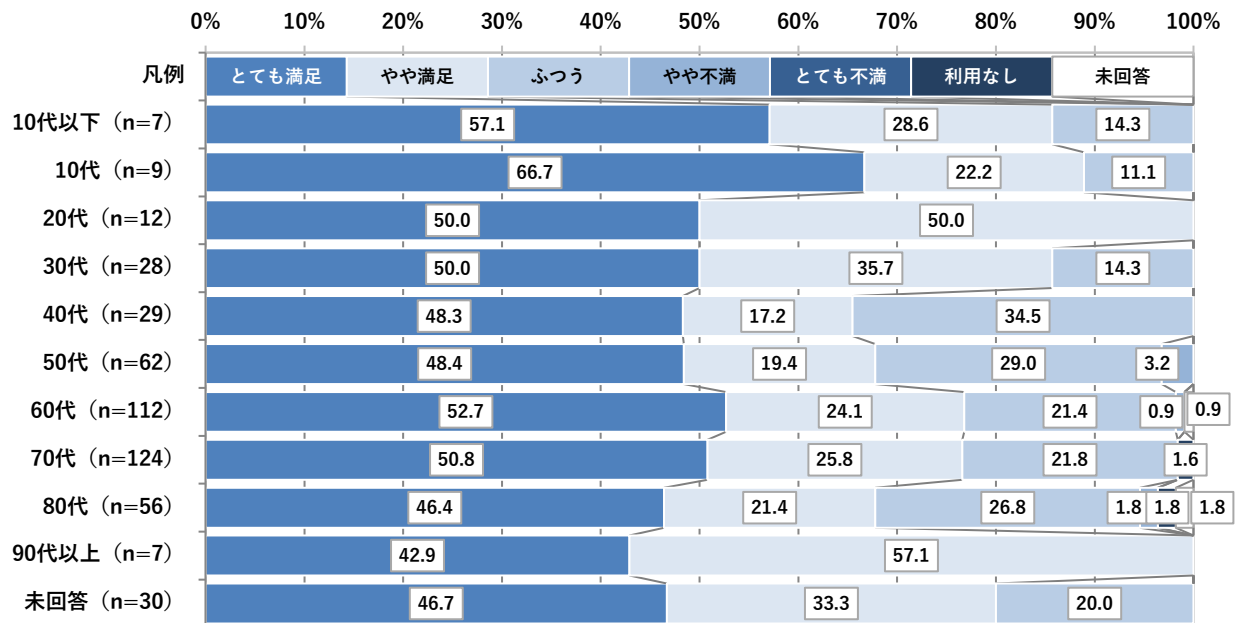


【コメント】

・ほとんどの年代で「とても満足」「やや満足」の合計割合が7割を超えているが、50代のみ66.2%と他の年代より低い結果となっている。

2) 看護師の対応について

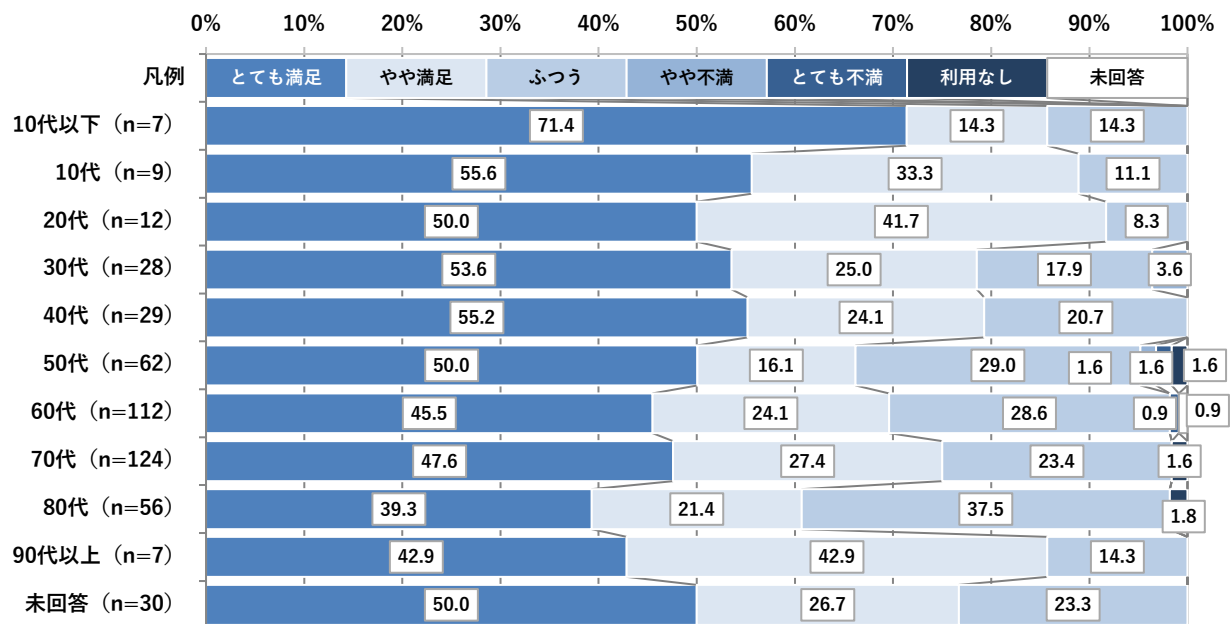
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

・全ての年代で「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、7割を超えている年代も多い。10代では「とても満足」が66.7%と最も高くなっている。

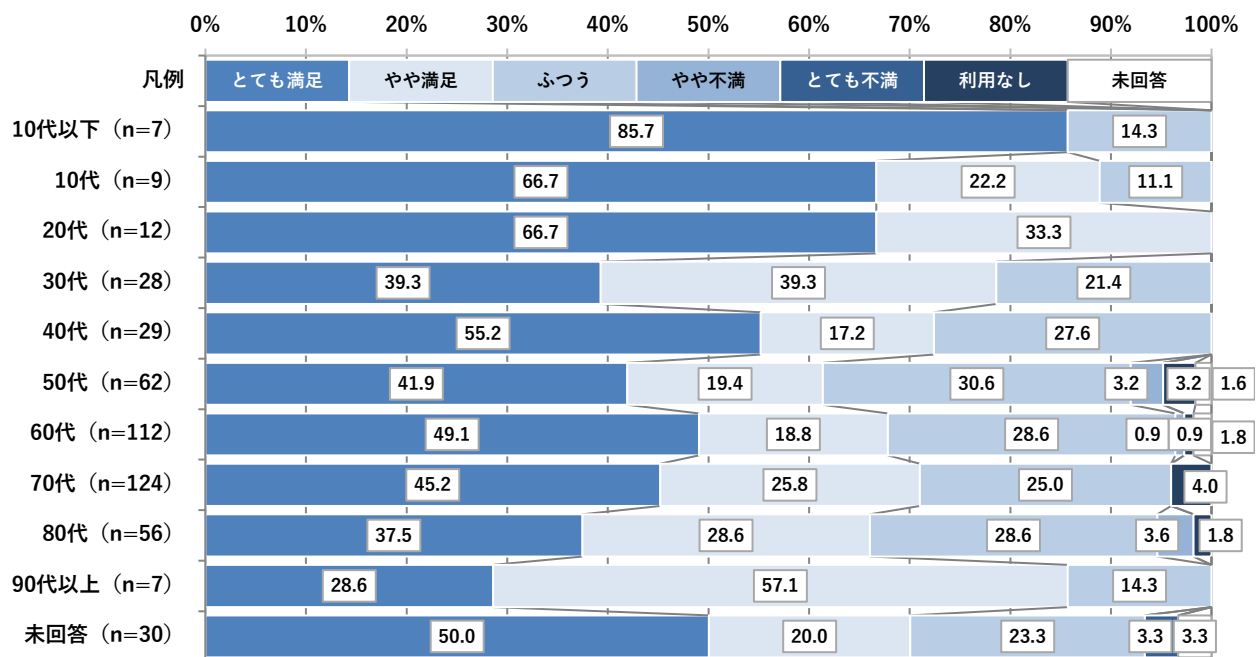
【看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか】



【コメント】

・全ての年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割を占めており、20代では91.7%と最も高くなっている。合計割合が最も低いのは80代で、60.7%となっており、最も高い20代と比べると30ポイント以上の差となっている。

【看護師は話をよく聞いてくれますか】

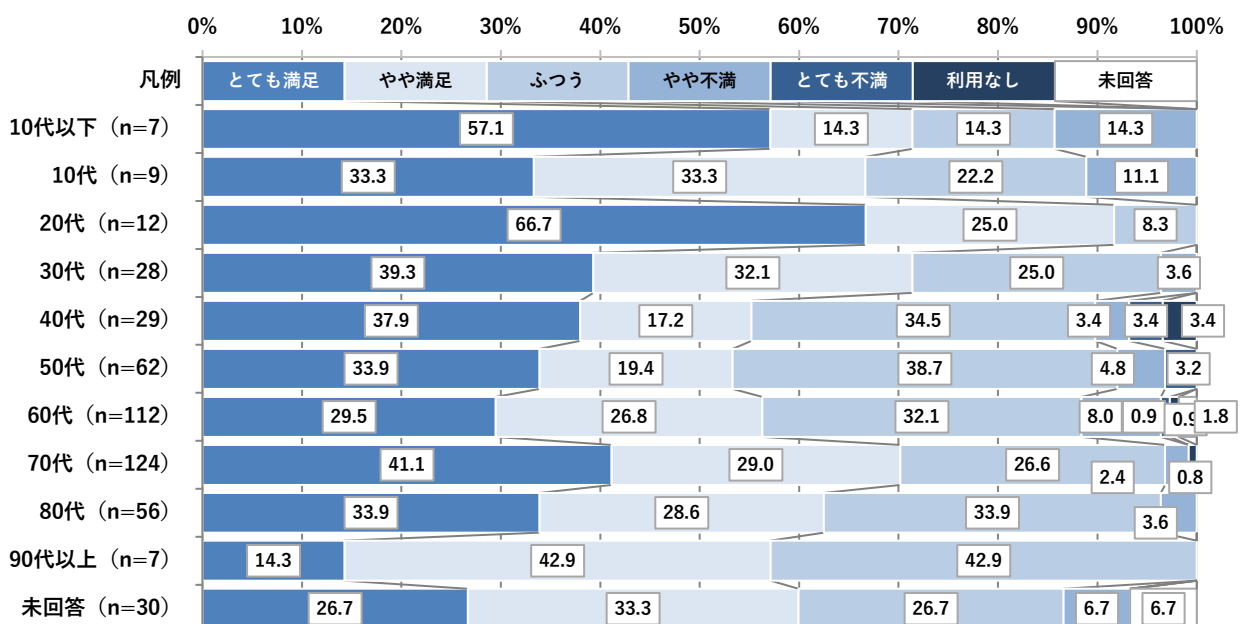


【コメント】

・全ての年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が6割を超えている。最も高い20代では100%、最も低い50代では61.3%と、年代による差が大きい結果となっている。

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】

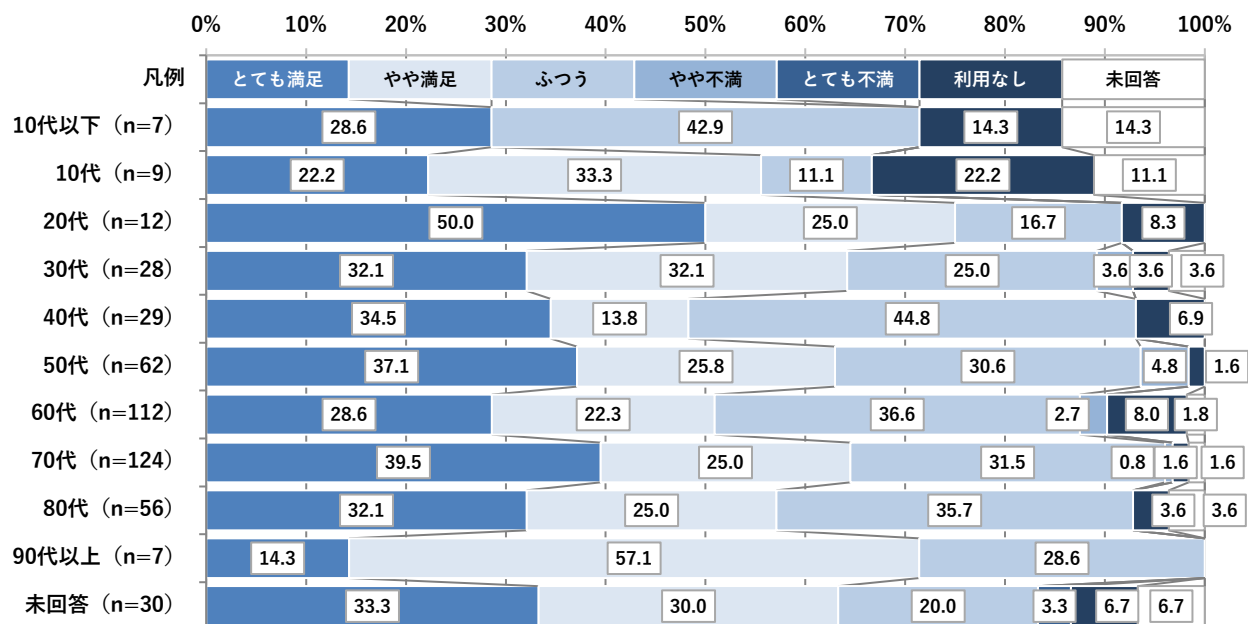


【コメント】

・「とても満足」と「やや満足」を合わせると全ての年代で50%を超えているが、90代では「やや満足」「ふつう」が42.9%と最も高くなっており、「とても満足」は14.3%と他の年代に比べて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】

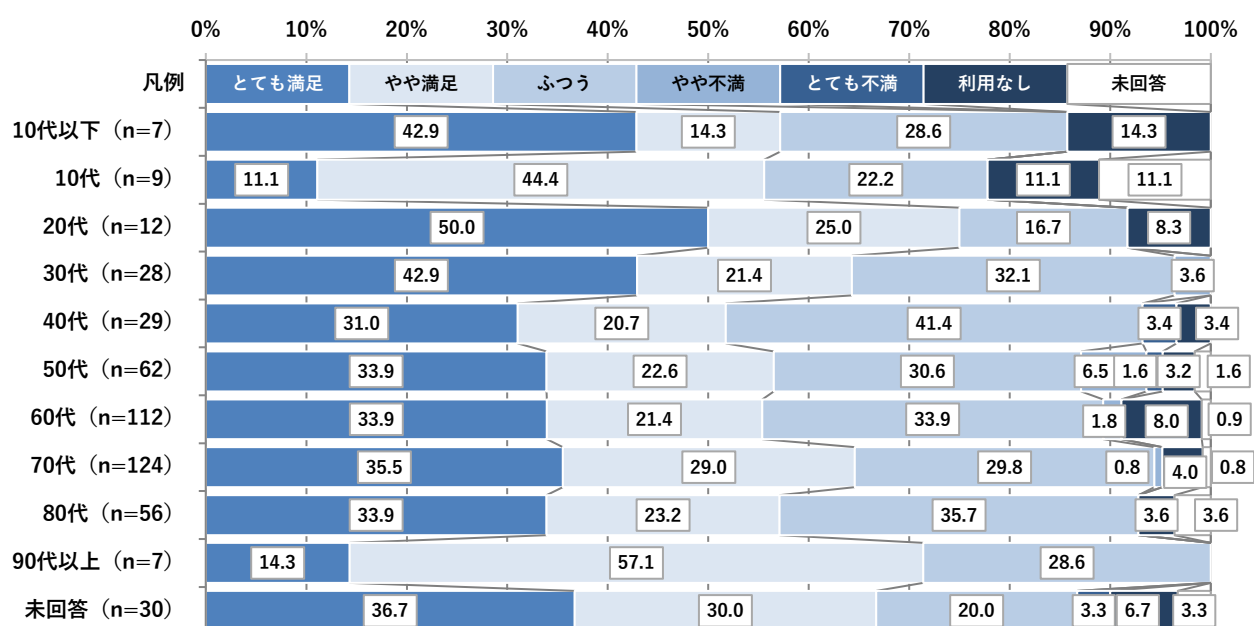


【コメント】

・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、10代以下、40代、60代、80代では「ふつう」が最も高く、全体的に「ふつう」の割合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】

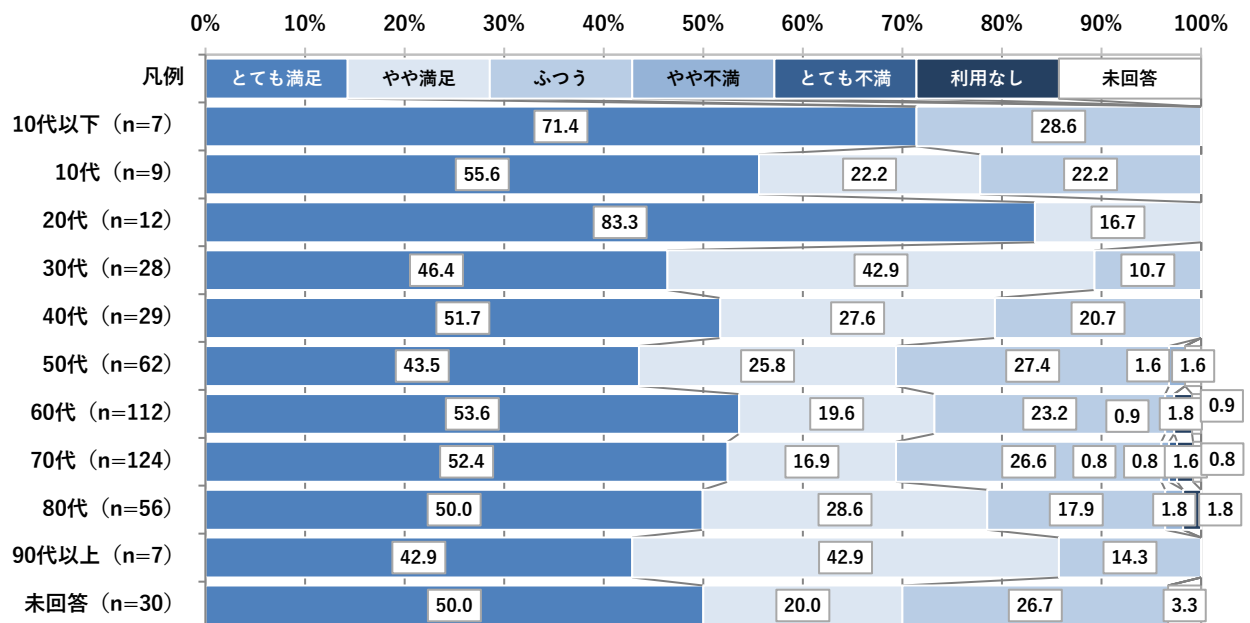


【コメント】

・全ての年代で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、20代では75.0%と最も高くなっている。40代、60代、80代では「ふつう」の割合が最も高くなっている。

6) 安全面への配慮について

【診察や検査・注射を行うフルネームの確認に満足していますか】

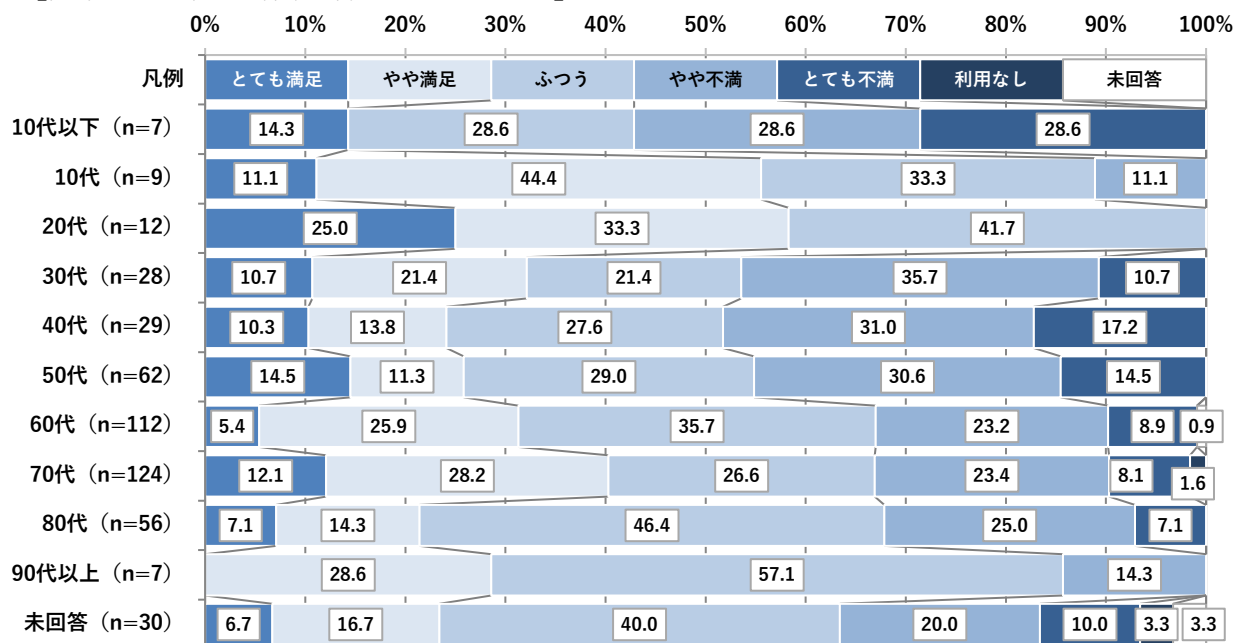


【コメント】

・全ての年代で「とても満足」が最も高くなっており、「やや満足」と合わせた合計割合は、ほとんどの年代で7割を占めている。

7) 診察について

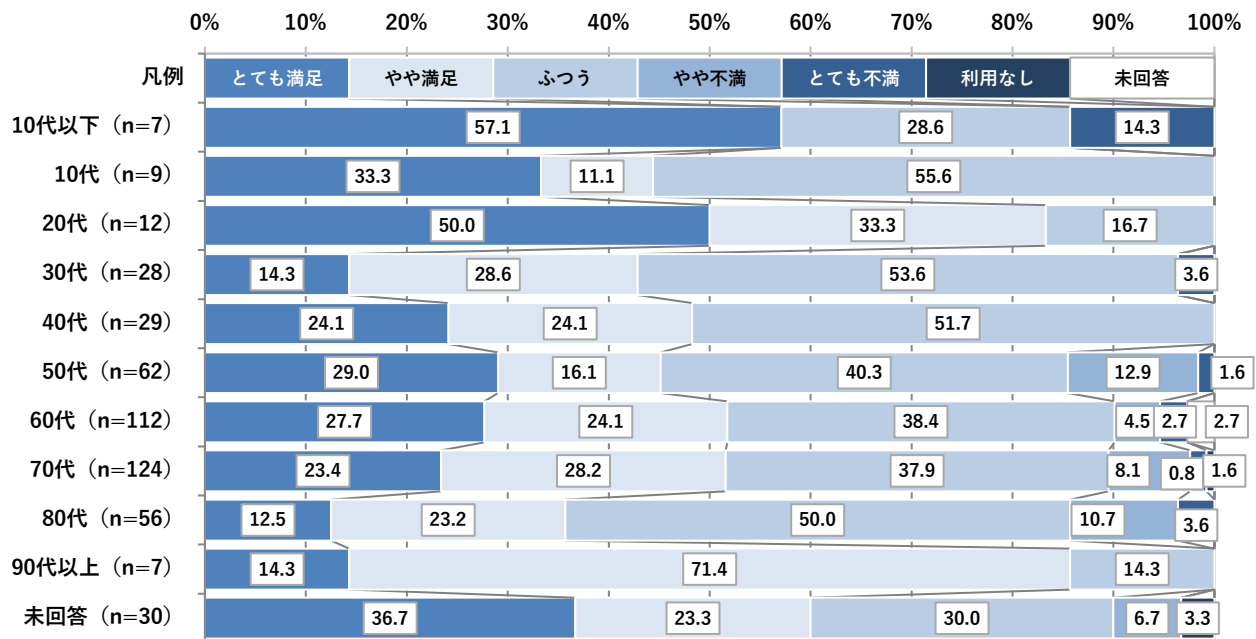
【診察までの待ち時間に満足していますか】



【コメント】

・10代と20代では「とても満足」「やや満足」の合計割合が5割を超えているが、90代以上では57.1%が「ふつう」と回答している。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】

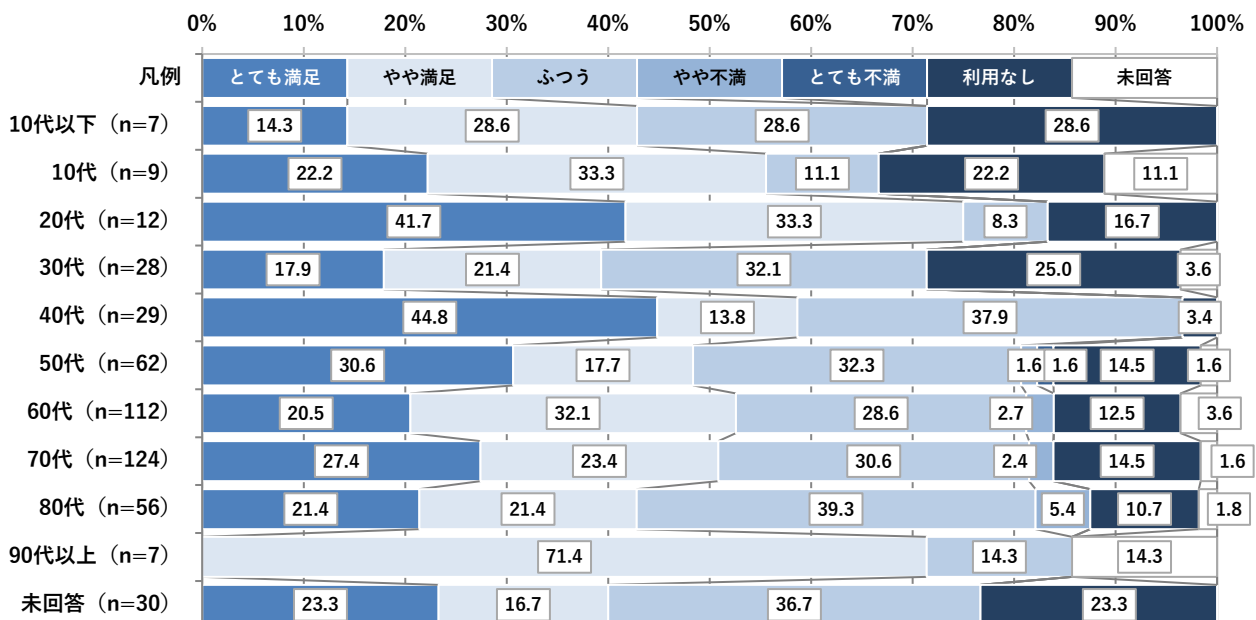


【コメント】

- ・ほとんどの年代で「ふつう」が最も高くなっているが、20代、90代以上では「とても満足」、「やや満足」の合計割合が8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】

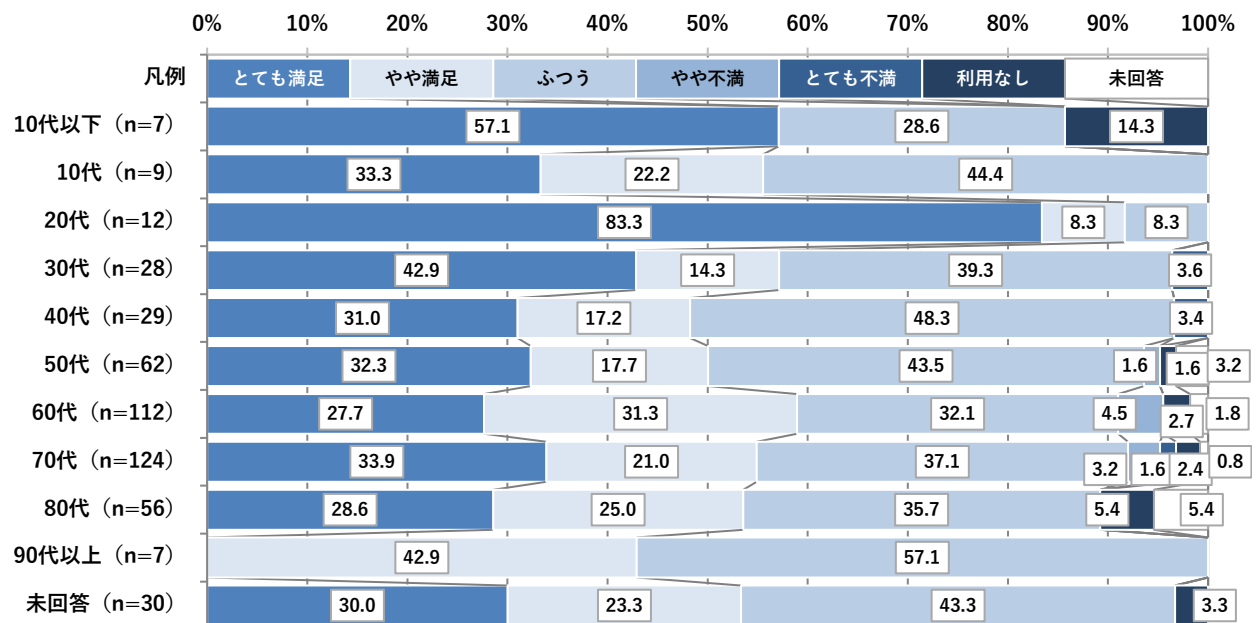


【コメント】

- ・20代、40代では「とても満足」が最も多く、また10代、60代、90代以上では「やや満足」が最も多くなっている。「ふつう」が最も多い年代もあり、全体的に意見が割れる結果となっている。

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】

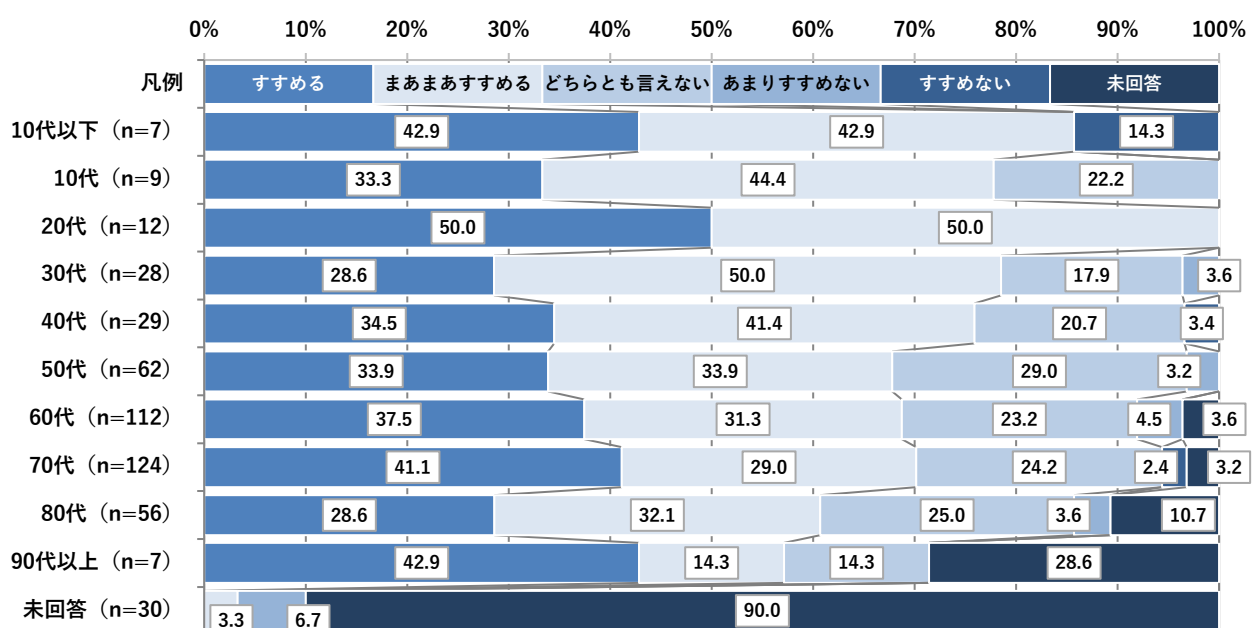


【コメント】

・20代では「とても満足」が83.3%と他の年代に比べ特に高い結果となっている。90代以上では「ふつう」が57.1%と半数を超えているが、そのほかの年代では「とても満足」「やや満足」の合計割合が概ね5割程度となっている。

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】



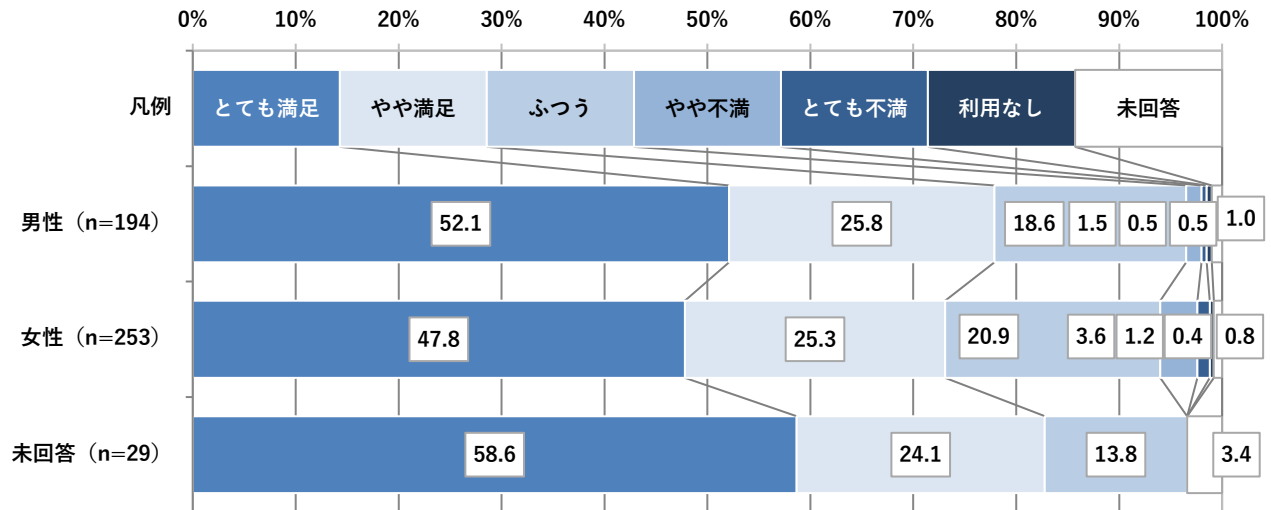
【コメント】

・全ての年代で「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が5割を占めている。

③『性別』と各設問の関係

1) 医師の対応について

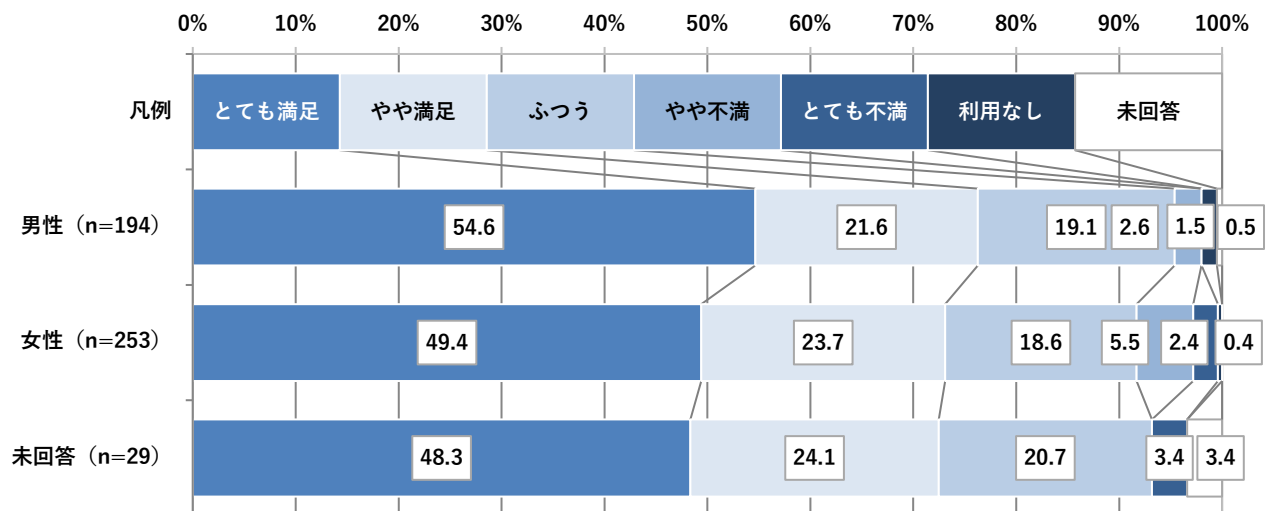
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【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】

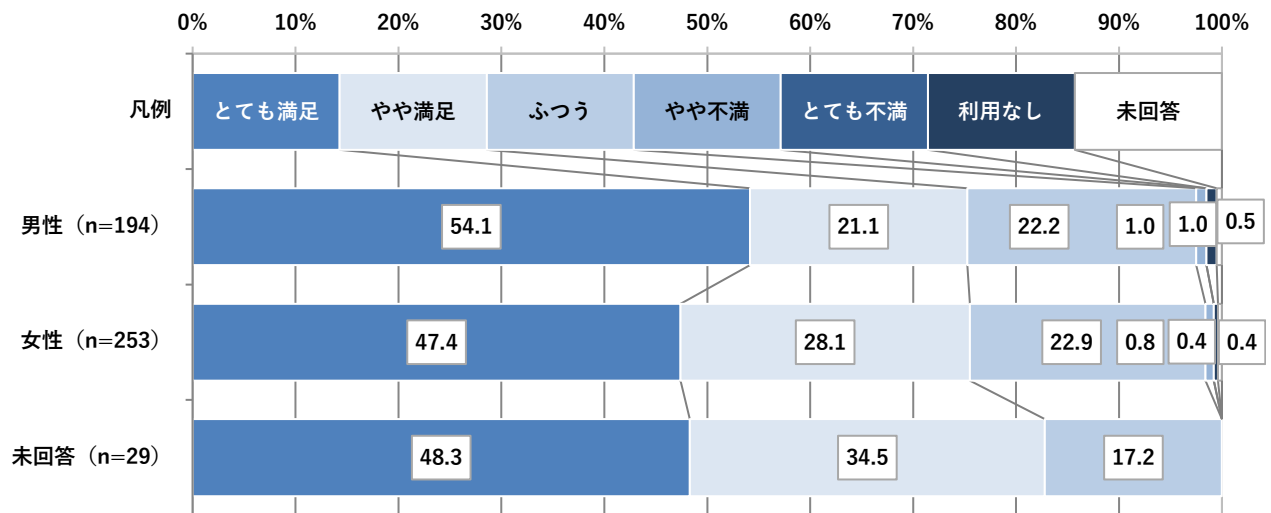


【コメント】

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

2) 看護師の対応について

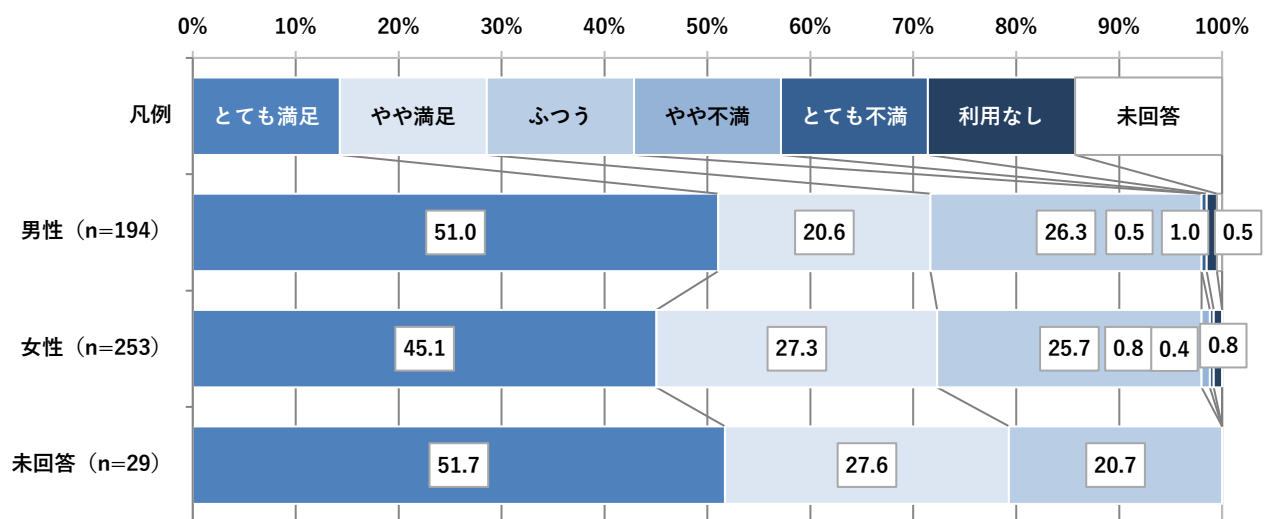
【看護師の対応に満足していますか】



【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。

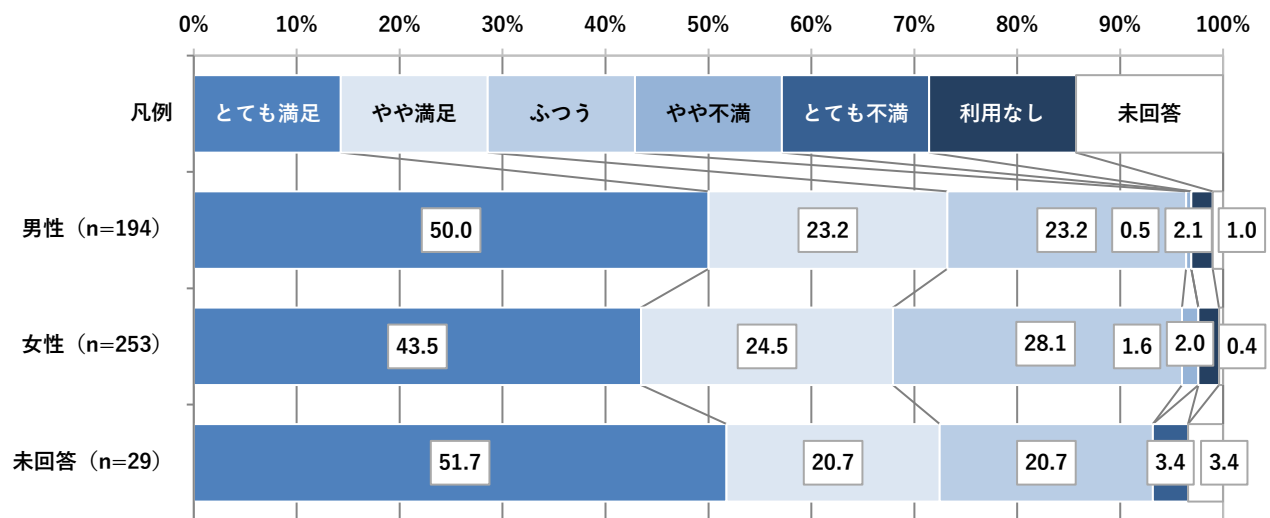
【看護師の態度・言葉遣い・身だしなみはいかがですか】



【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割以上を占めている。

【看護師は話をよく聞いてくれますか】

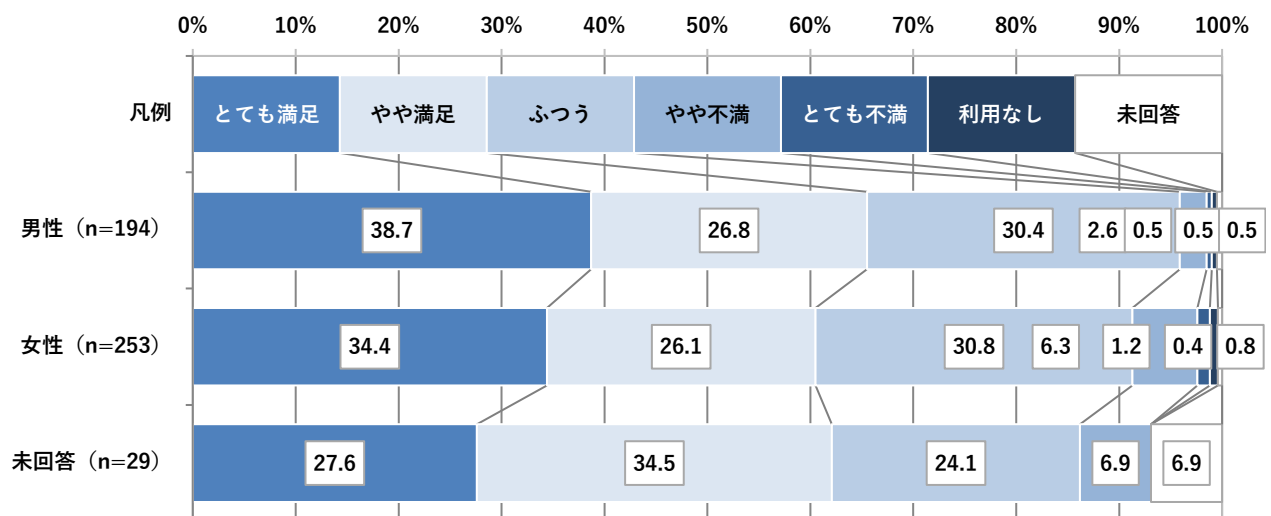


【コメント】

- ・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】

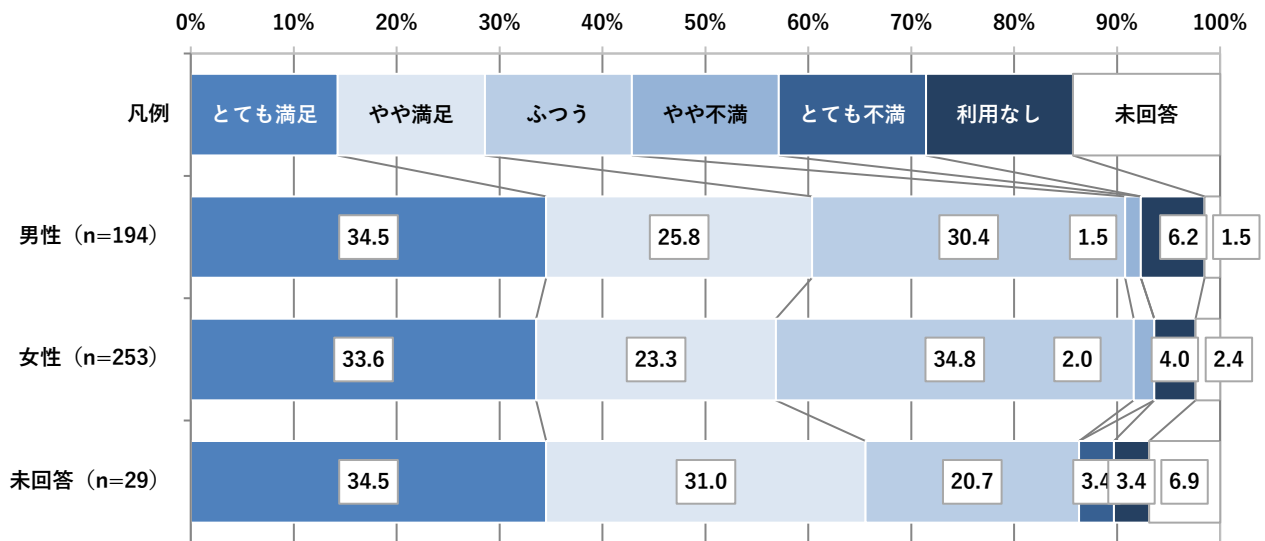


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が6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】

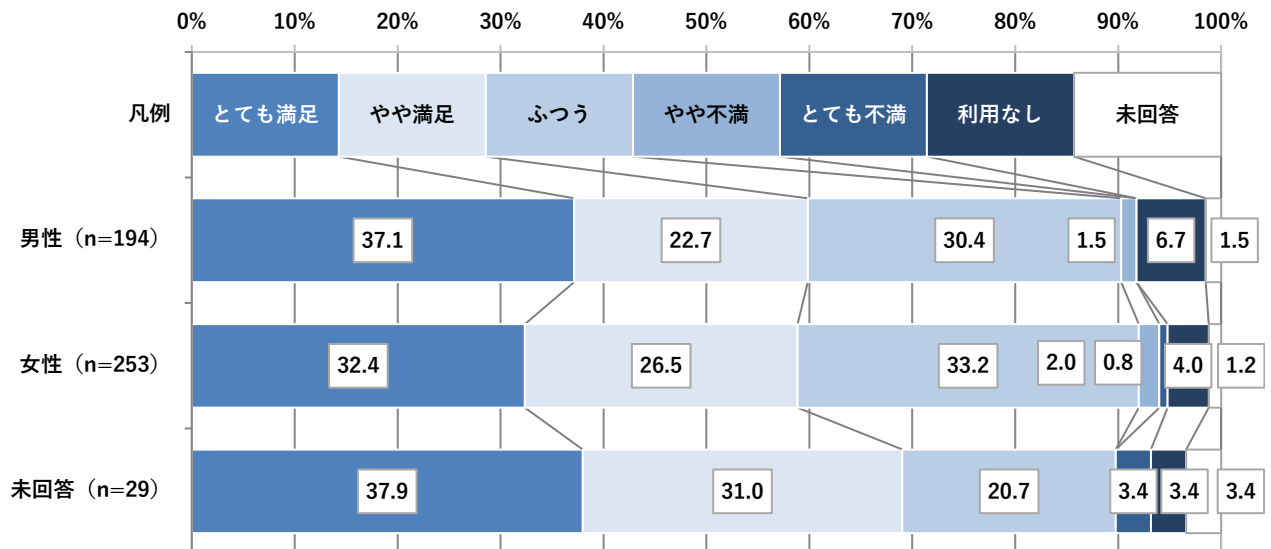


【コメント】

・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】

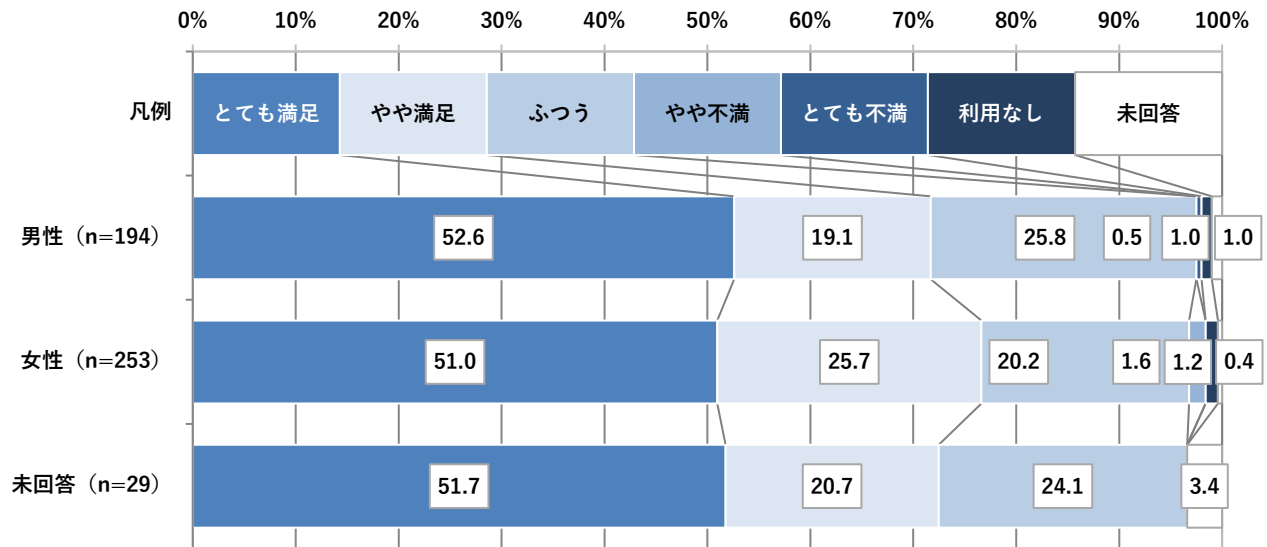


【コメント】

・男性は「とても満足」が37.1%、女性は「ふつう」が33.2%と最も高くなっている。男性、女性ともに「とても満足」、「やや満足」の合計割合は6割近くを占めている。

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】

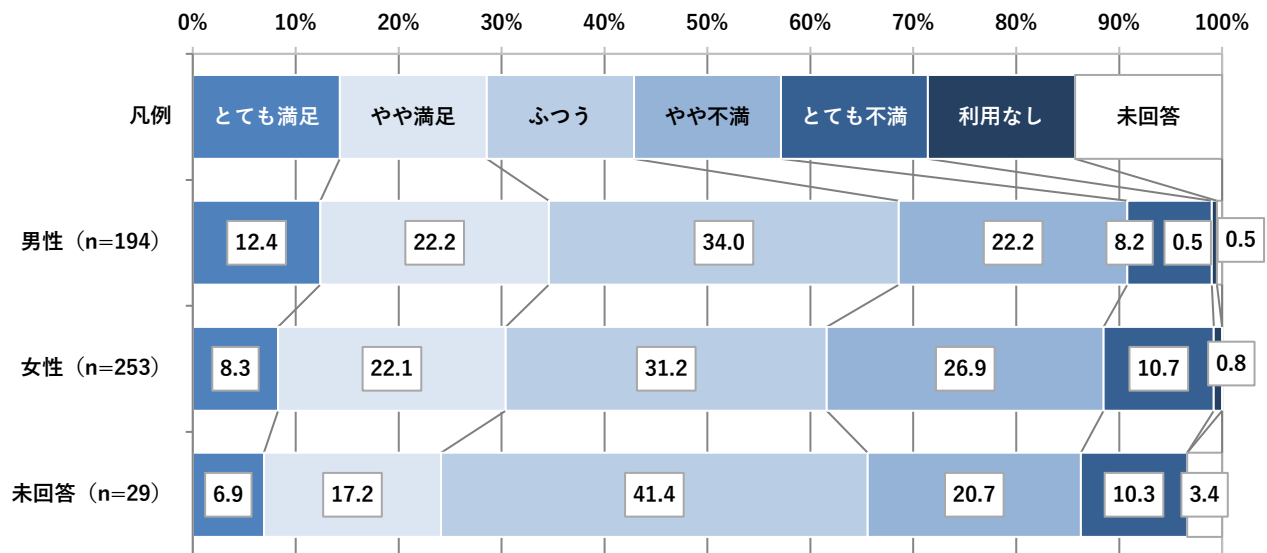


【コメント】

・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

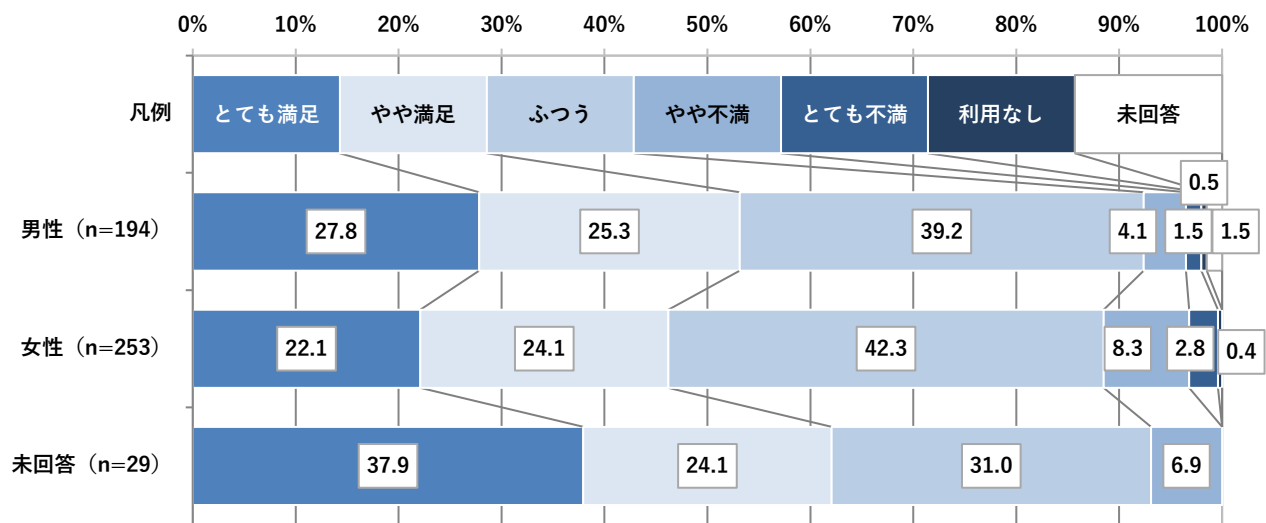
【診察までの待ち時間に満足していますか】



【コメント】

・男性、女性ともに「ふつう」が最も高くなっている。女性では「とても満足」、「やや満足」の合計割合が30.4%なのに対し、「とても不満」「やや不満」の合計割合は37.6%となっており、不満と回答した割合が男性に比べ高くなっている。

【診察時間に満足していますか】

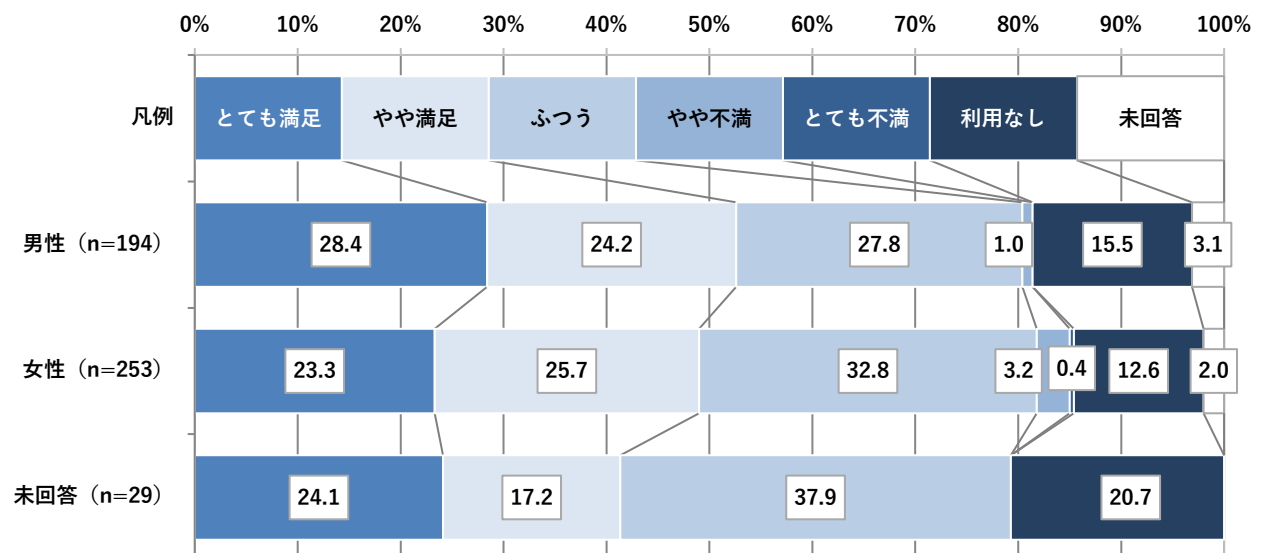


【コメント】

・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】

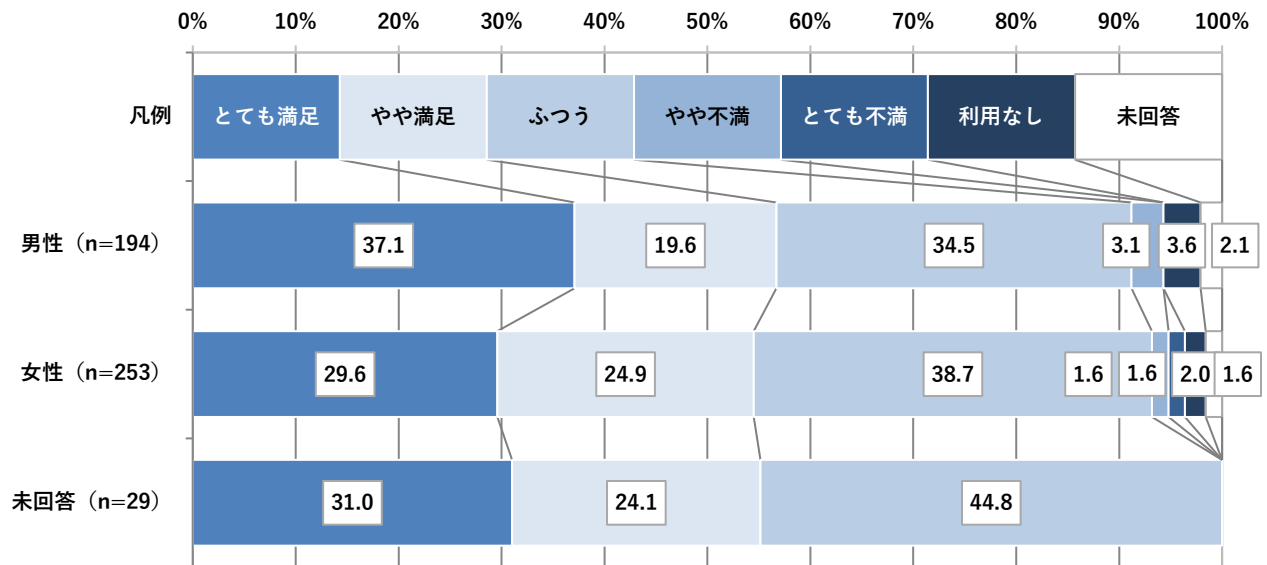


【コメント】

・男性、女性ともに「とても満足」、「やや満足」の合計割合が5割近くを占めている。

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】

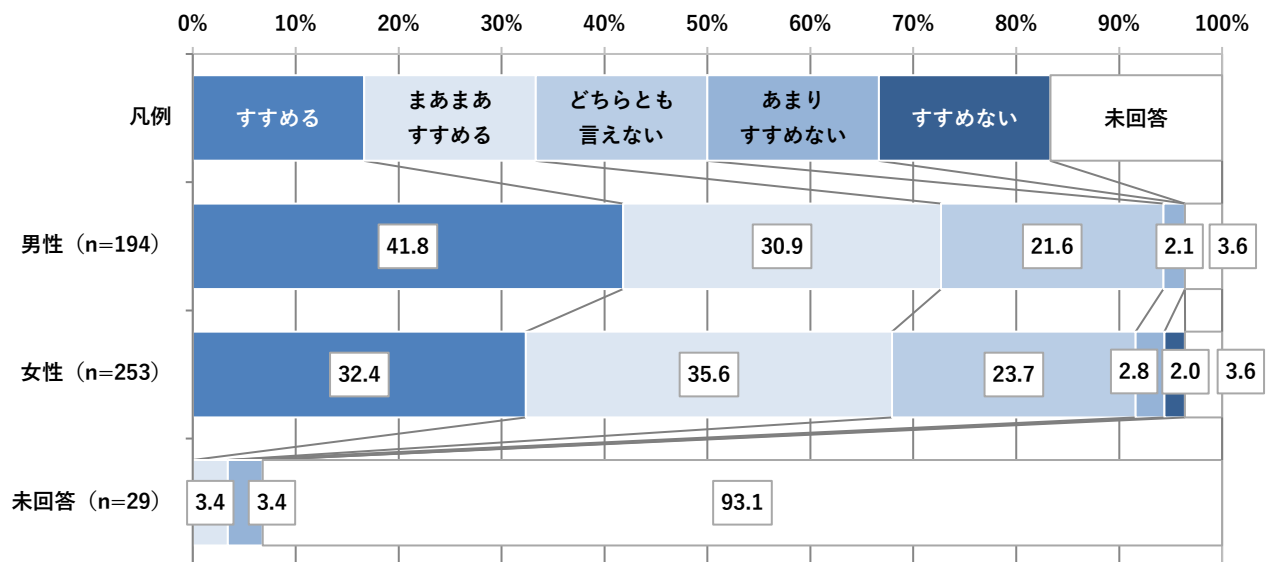


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割以上を占めている。

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】

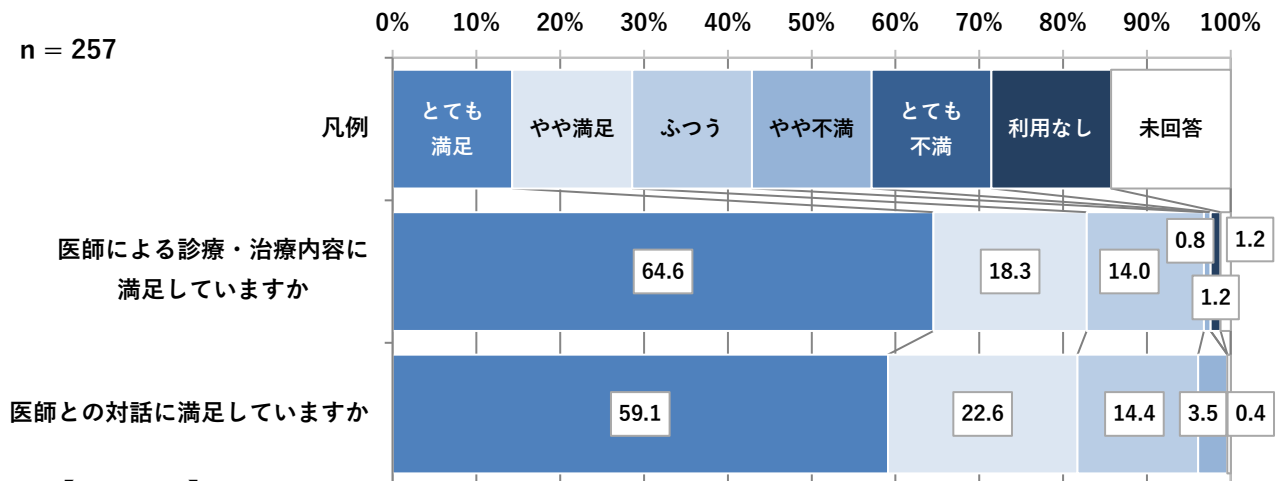
- ・男性、女性ともに「すすめる」と「まあまあすすめる」の合計割合が7割近くを占めている。

(2) 入院患者

① 全体集計

1) 医師の対応について

n = 257

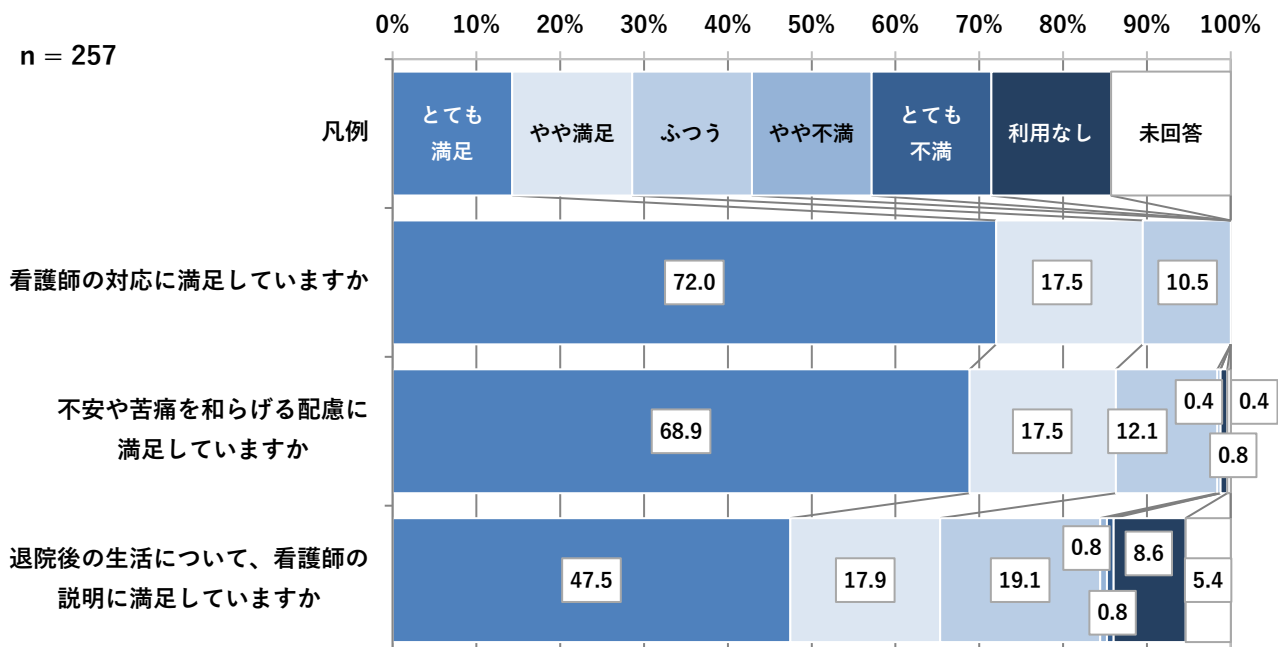


【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が8割以上を占めている。

2) 看護師の対応について

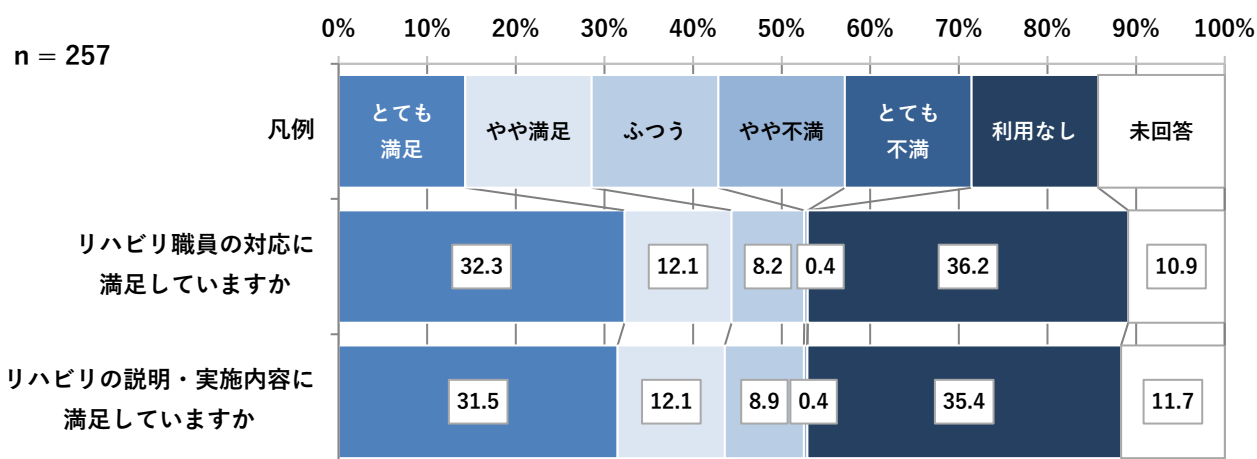
n = 257



【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47.5%と他の設問に比べて低くなっている。

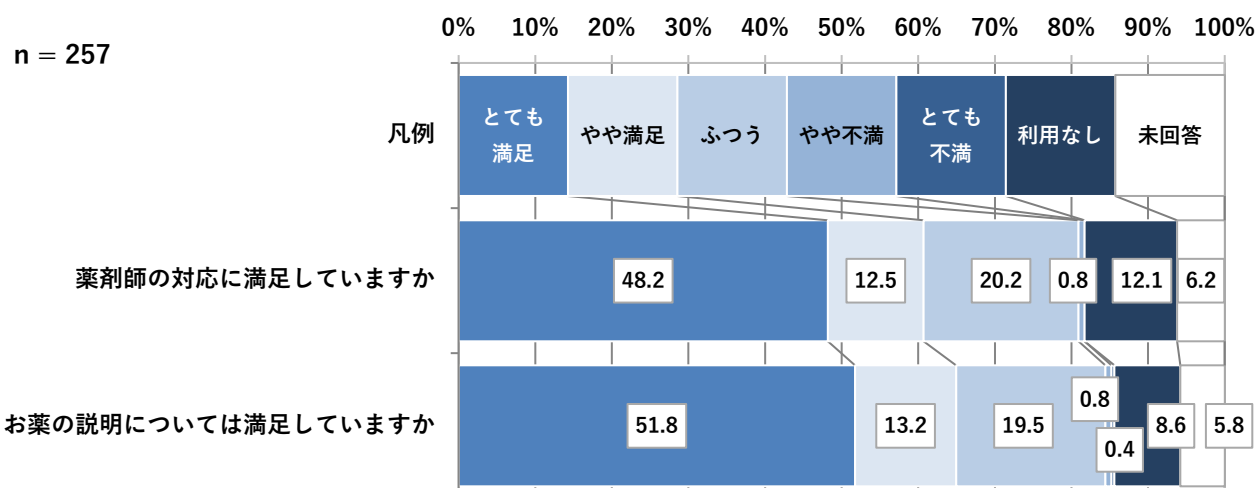
3) リハビリ職員の対応について



【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4割以上を占めている。

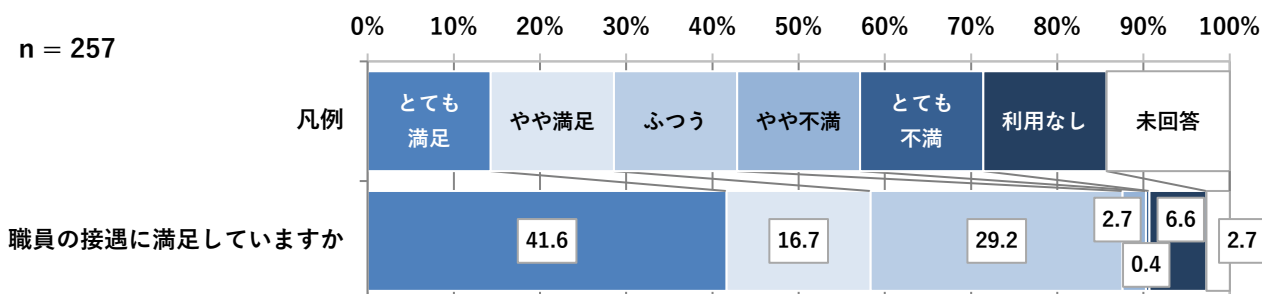
4) 薬剤師の対応について



【コメント】

- ・全ての設問で「とても満足」「やや満足」の合計割合が5割以上を占めている。

5) 職員の接遇について

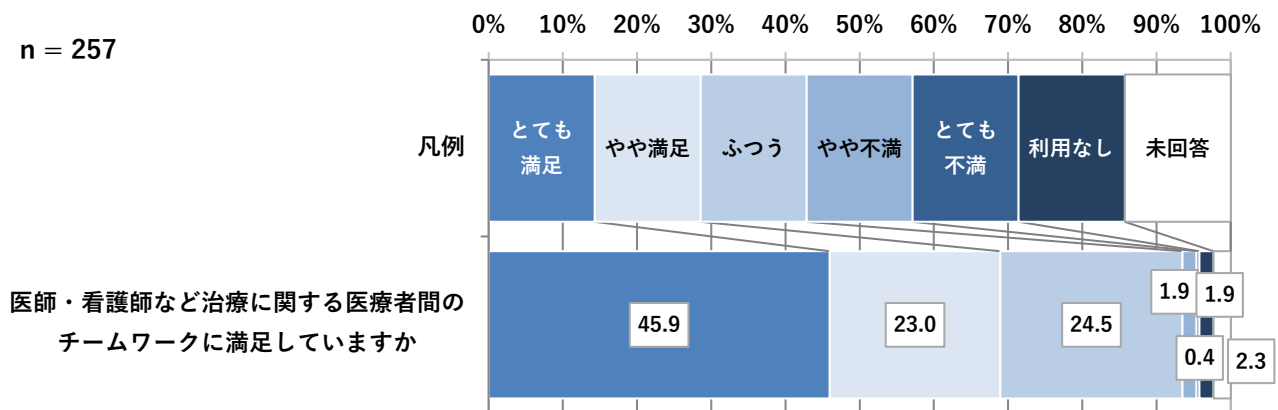


【コメント】

- ・「とても満足」が41.6%と最も高くなっており、次いで、「ふつう」が29.2%と続いている。

6) 職員間の連携について

n = 257

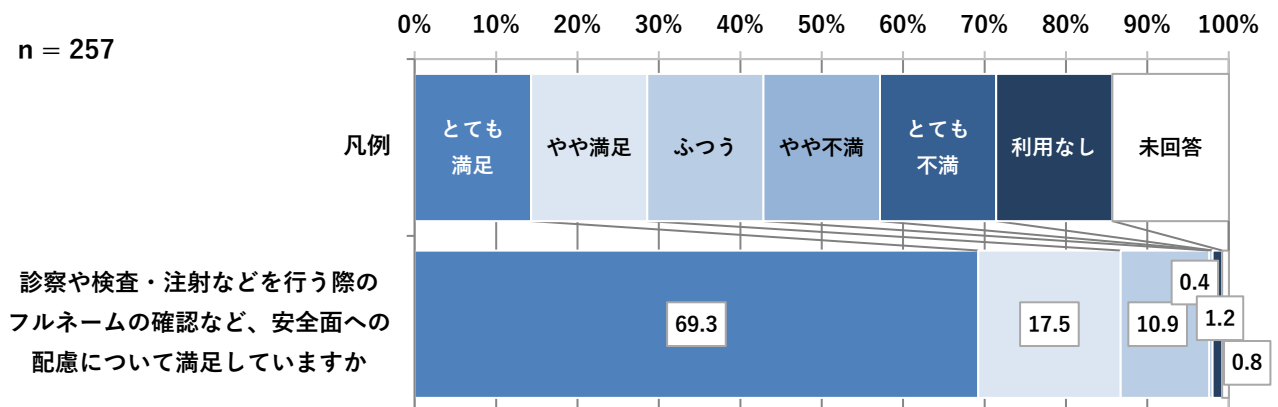


【コメント】

・「とても満足」が45.9%と最も高くなっている。

7) 安全面への配慮について

n = 257

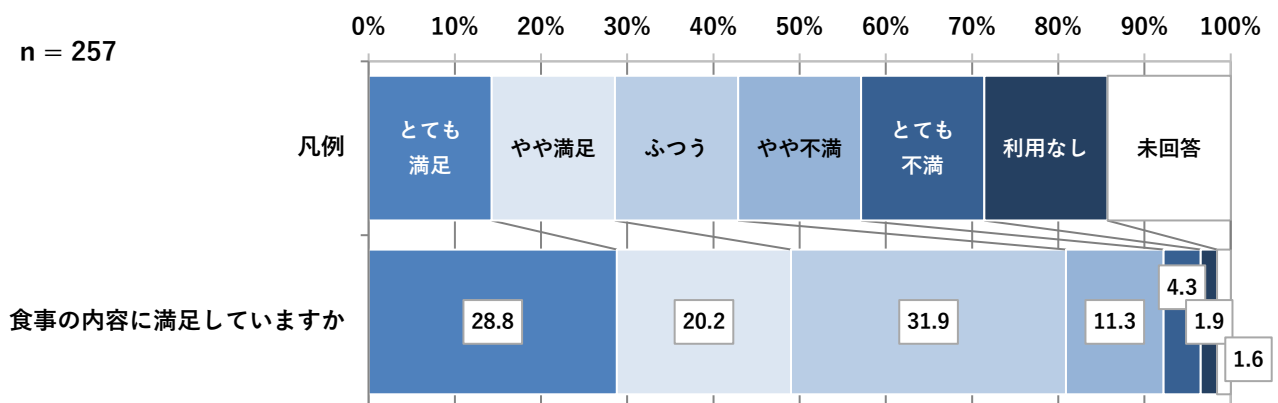


【コメント】

・「とても満足」が69.3%と最も高くなっている。

8) 食事について

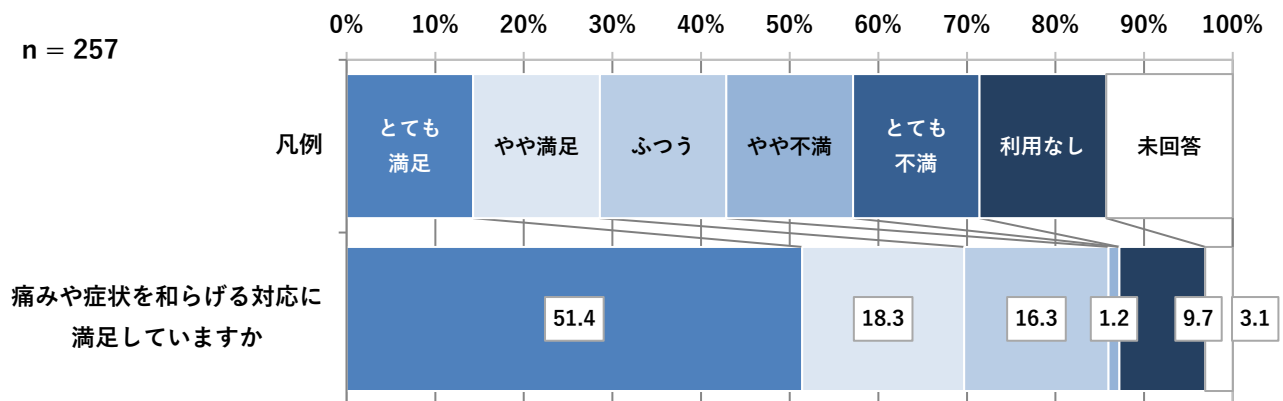
n = 257



【コメント】

・「ふつう」が31.9%と最も高くなっており、次いで、「とても満足」が28.8%と続いている。

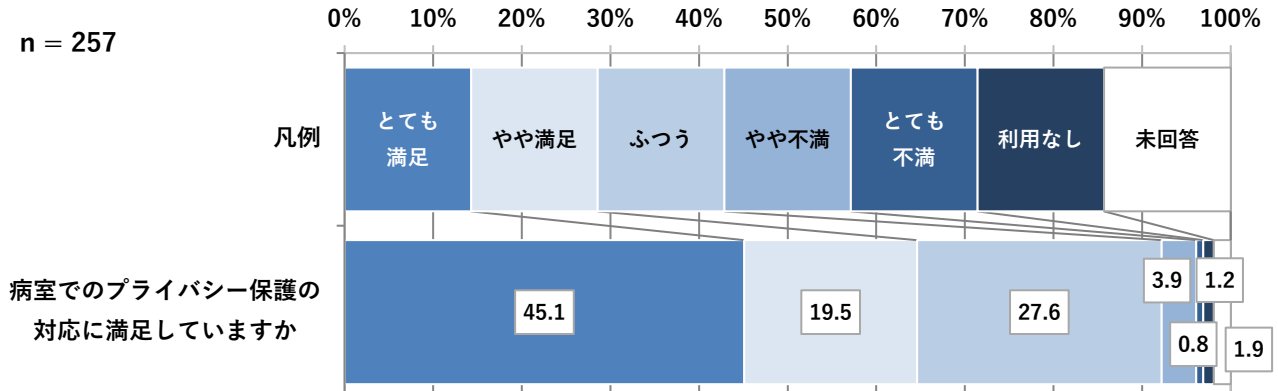
9) 痛みや症状を和らげる対応について



【コメント】

・「とても満足」、「やや満足」の合計割合が7割近くを占めている。

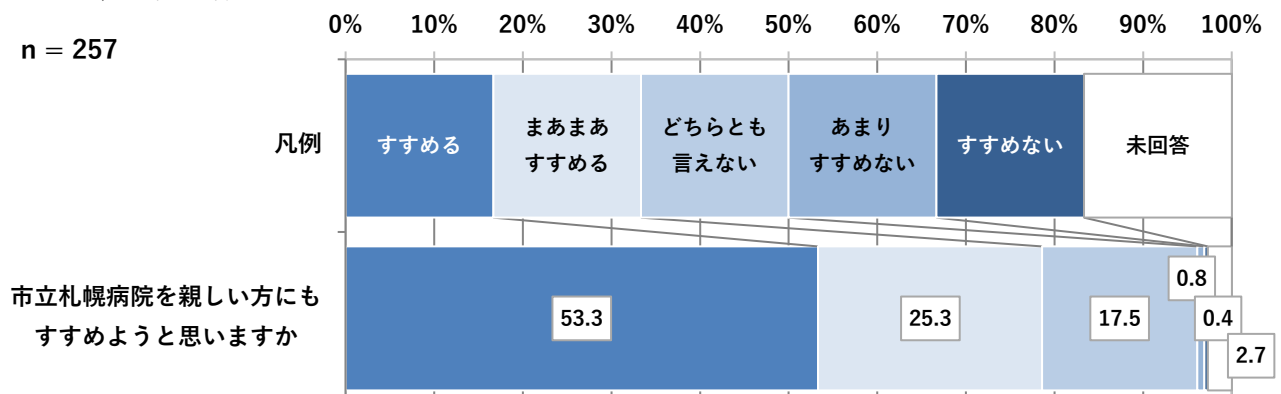
10) プライバシー保護の対応について



【コメント】

・「とても満足」が45.1%と最も高く、次いで、「ふつう」が27.6%、「やや満足」が19.5%が続いている。

11) 当院全体について



【コメント】

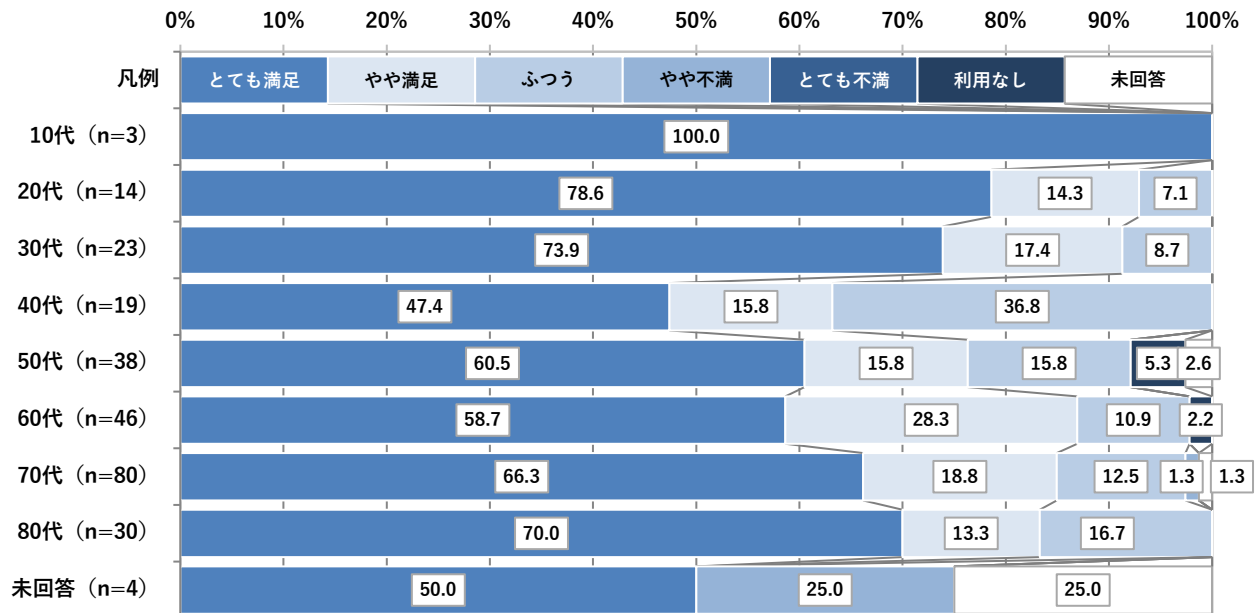
・「すすめる」が53.3%と最も高くなっており、次いで、「まあまあすすめる」が25.3%が続いている。

②『年齢』と各設問の関係

※10代以下と90代以上は回答者がいなかったため、グラフに表示せず。

1) 医師の対応について

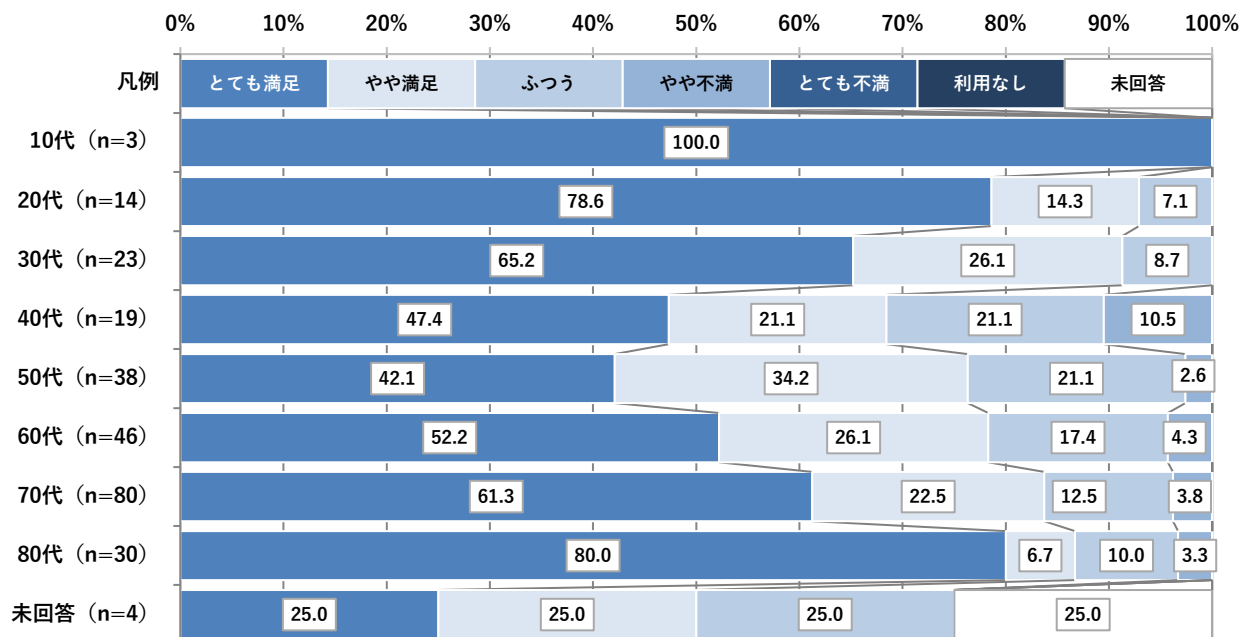
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【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6割を超えており、30代以下では9割以上を占めている。

【医師との対話に満足していますか】

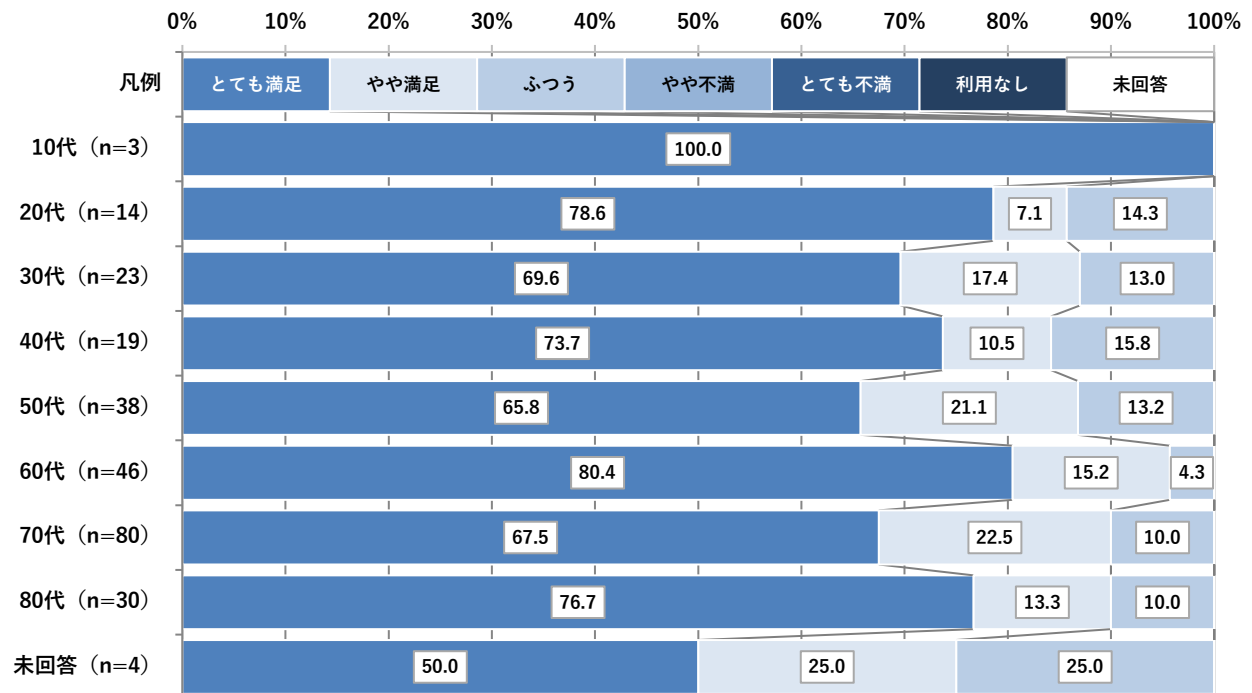


【コメント】

・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。

2) 看護師の対応について

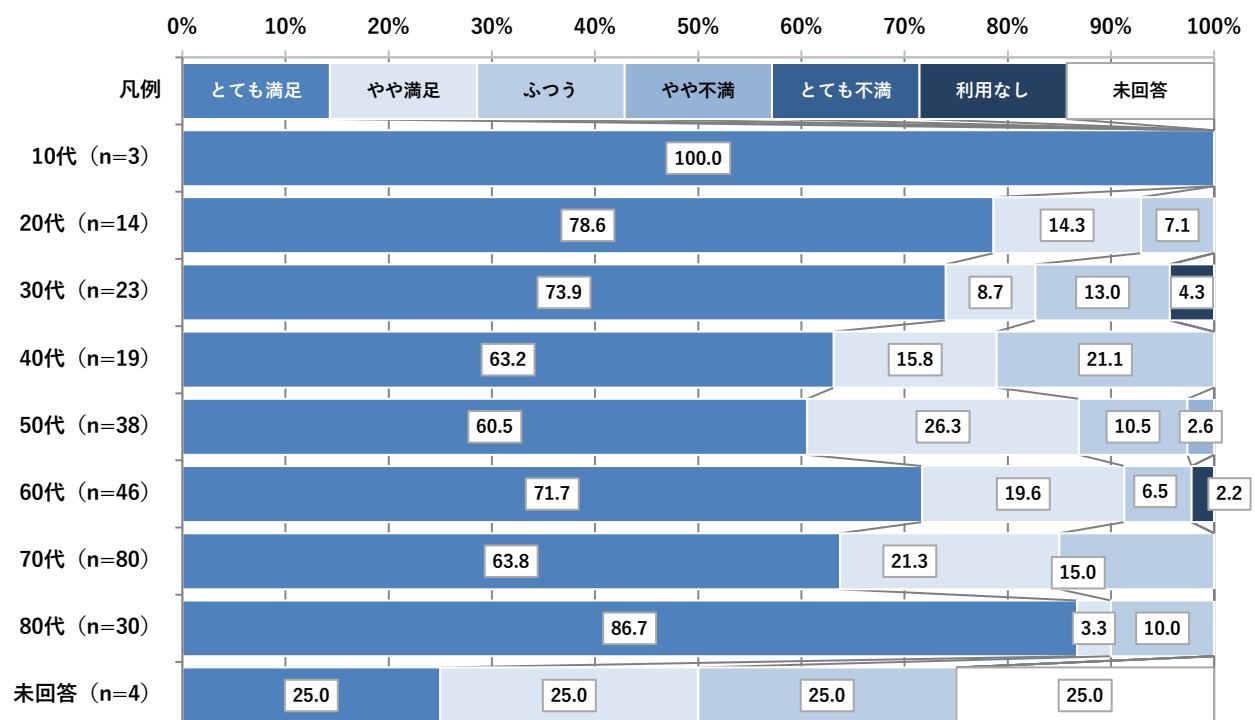
【看護師の対応に満足していますか】



【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。

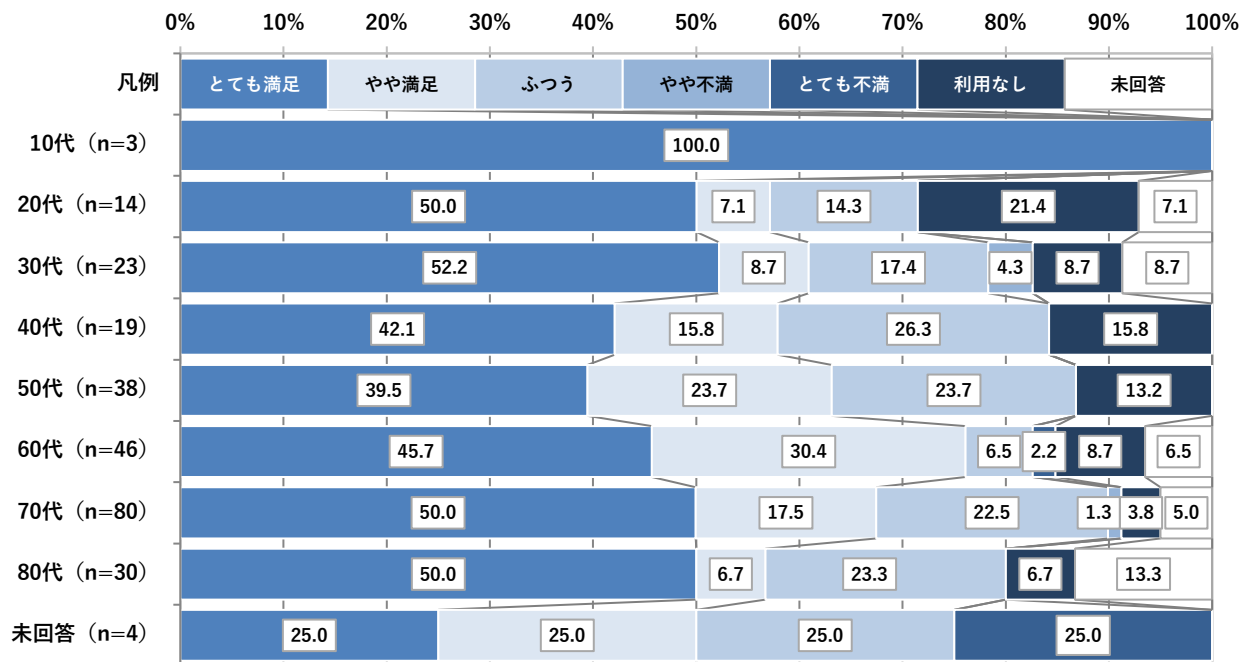
【不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか】



【コメント】

- ・ほとんどの年代で「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】

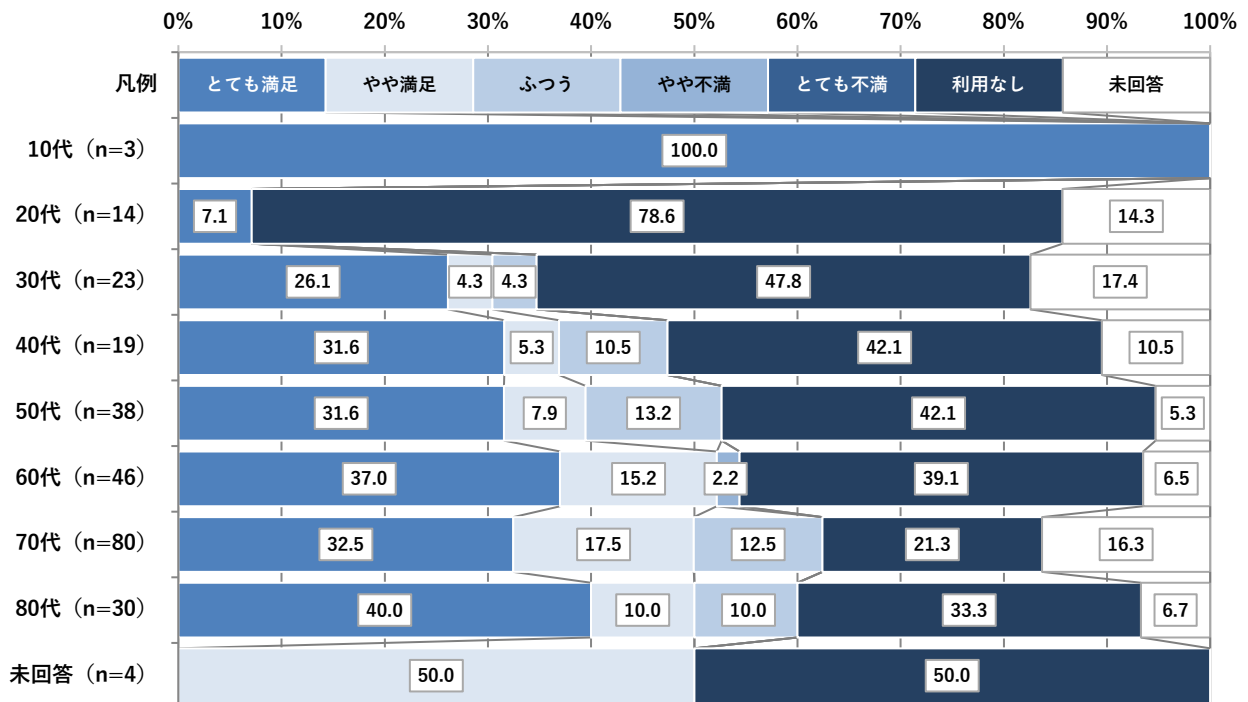


【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」が最も高くなっている

3) リハビリ職員の対応について

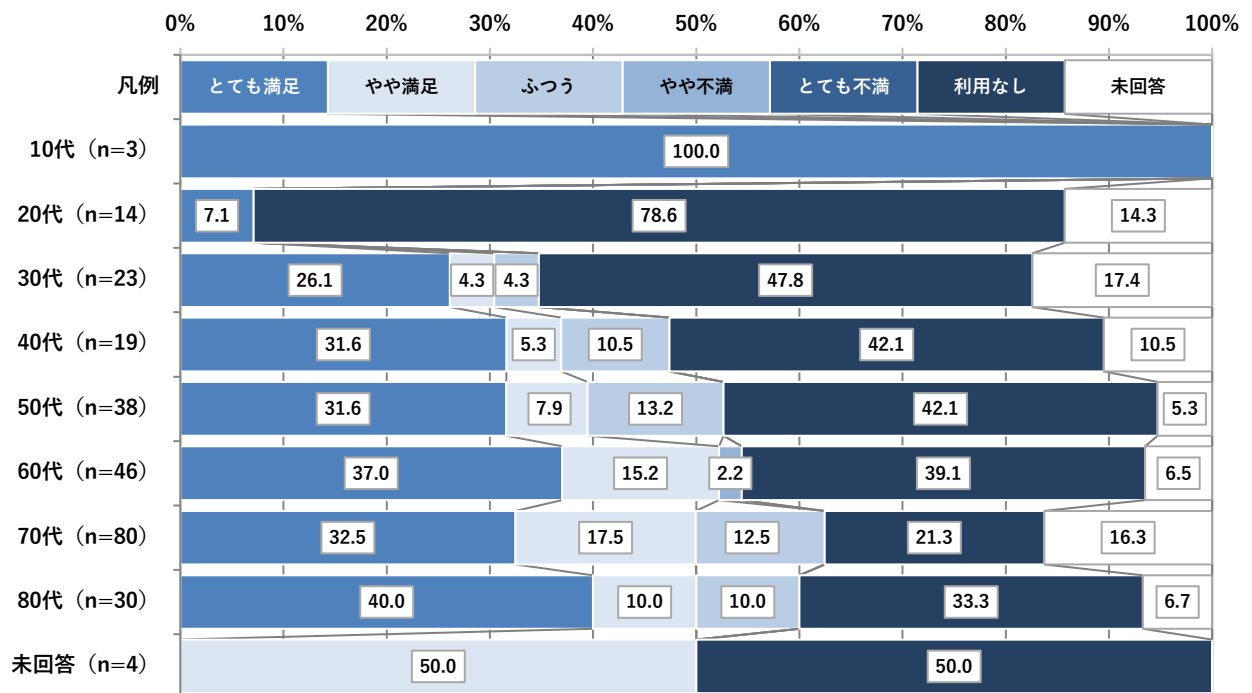
【リハビリ職員の対応に満足していますか】



【コメント】

- ・利用なしが多く占めるが、30代以上では「とても満足」と「やや満足」の合計割合が3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】

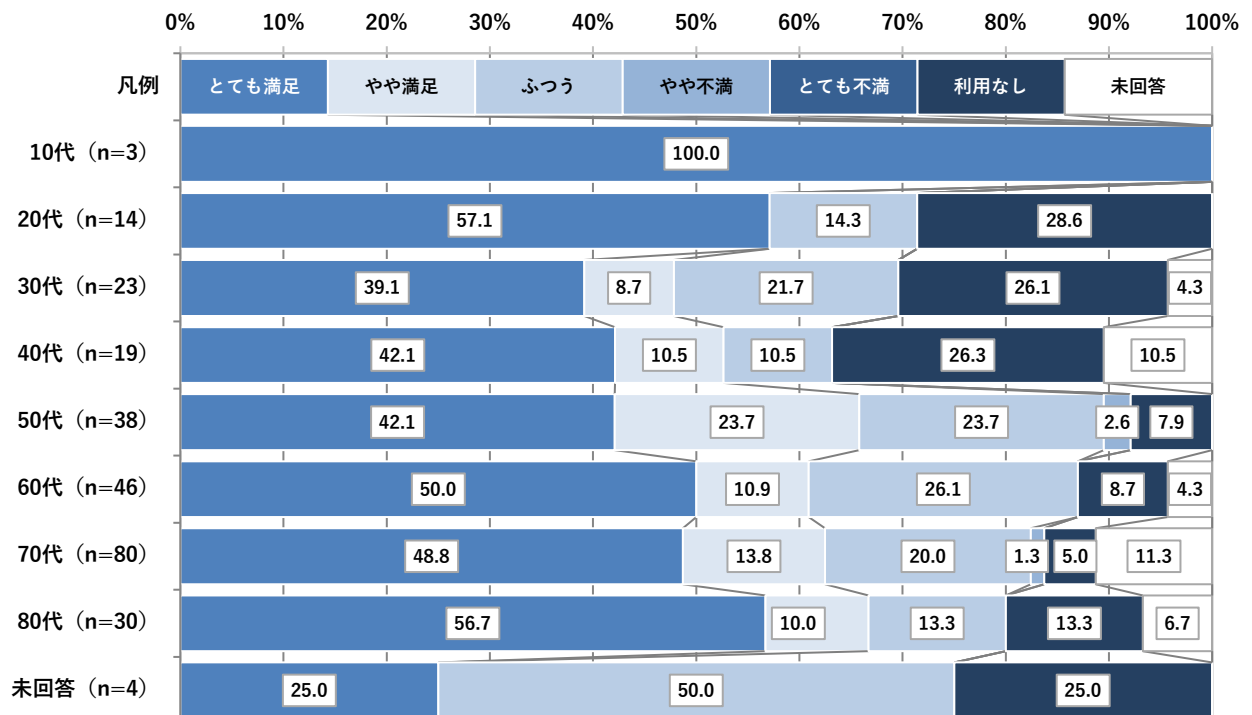


【コメント】

- ・60代以上で「とても満足」、「やや満足」の合計割合が5割を占めている。

4) 薬剤師の対応について

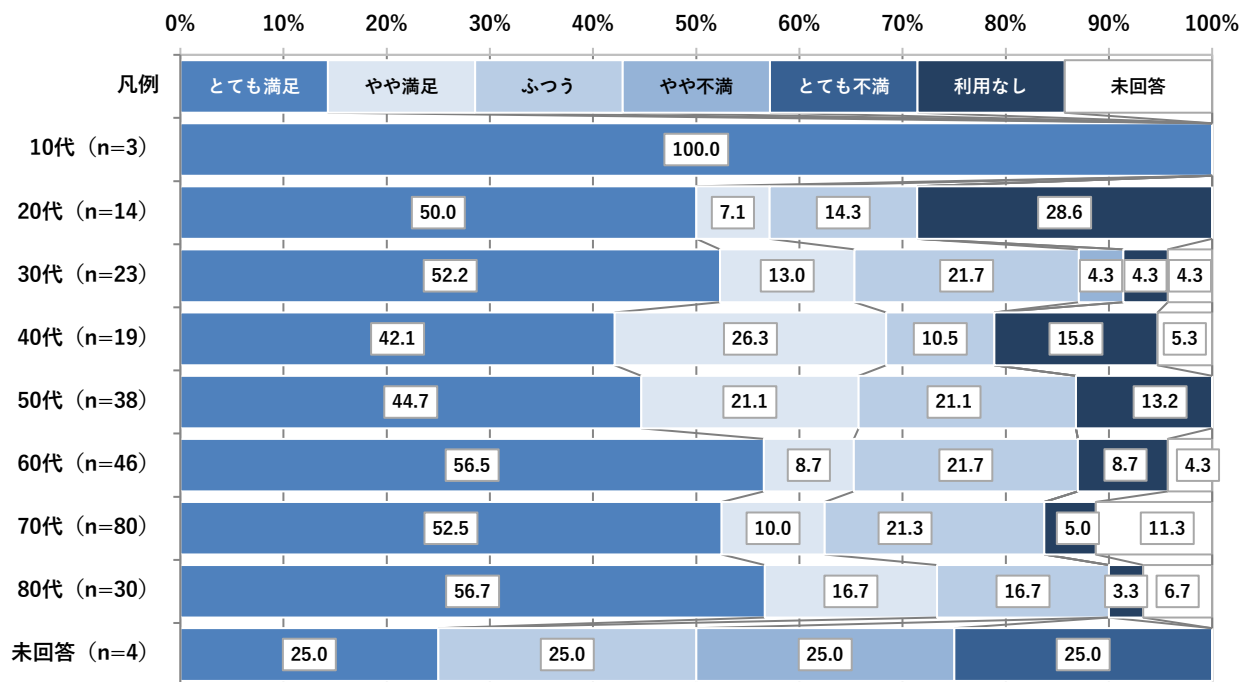
【薬剤師の対応に満足していますか】



【コメント】

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

【お菓の説明については満足しましたか】

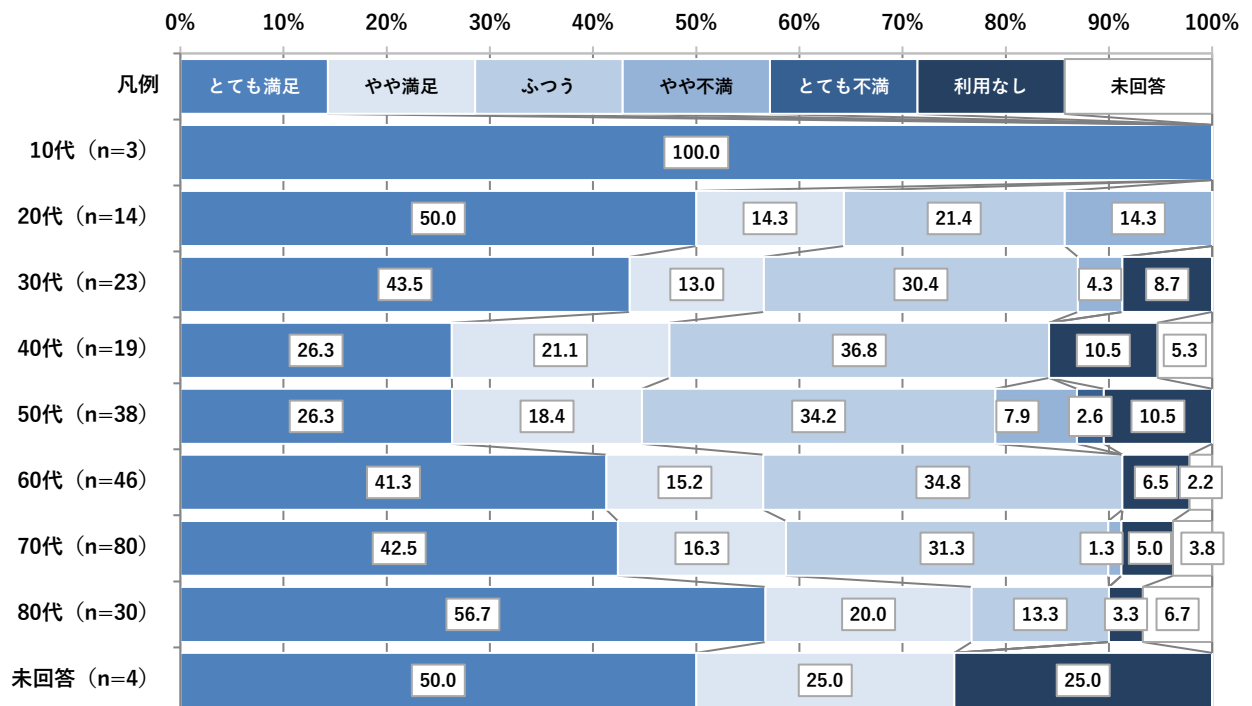


【コメント】

- ・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】

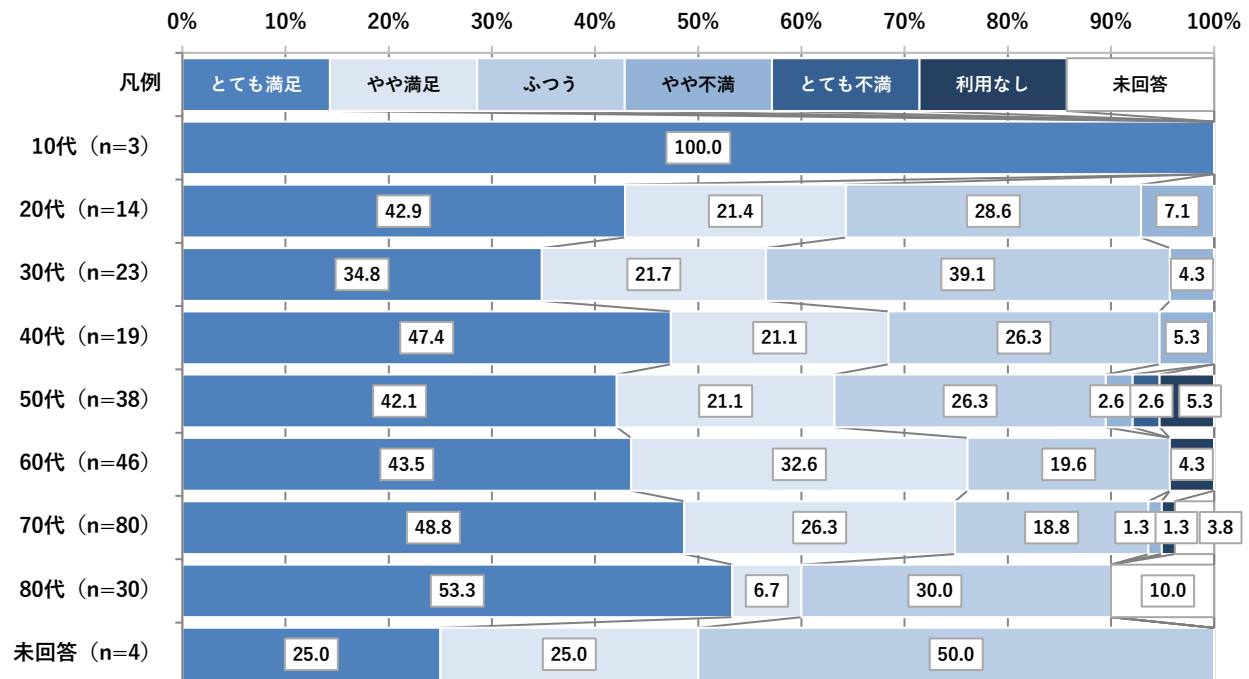


【コメント】

- ・多くの年代では「とても満足」が最も高くなっているが、40代、50代では26.3%と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】

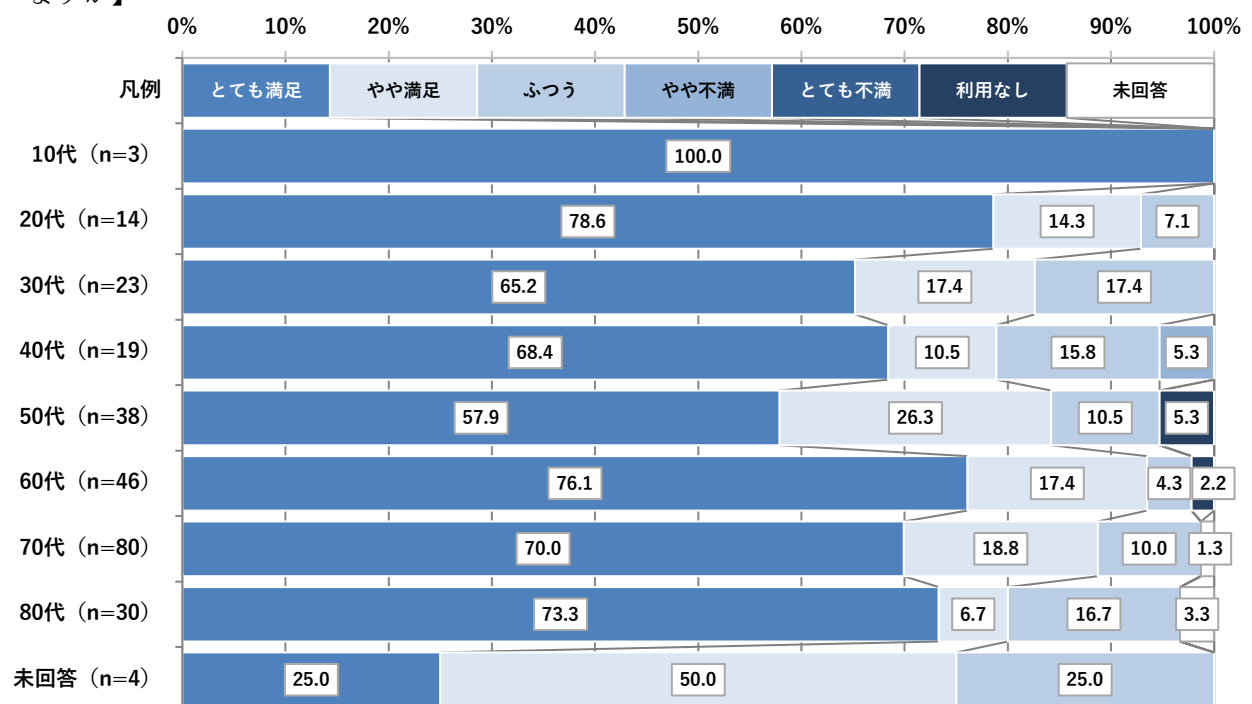


【コメント】

- ・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。

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】

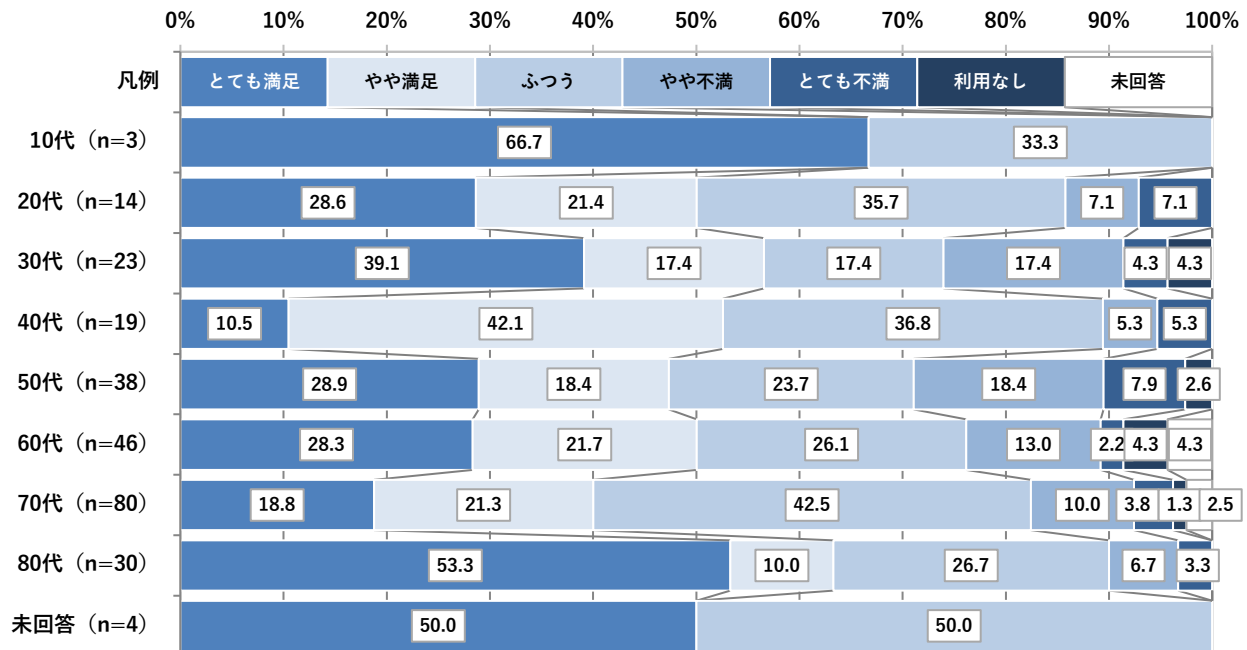


【コメント】

- ・全ての年代で「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割近くとなっている。

8) 食事について

【食事の内容に満足していますか】

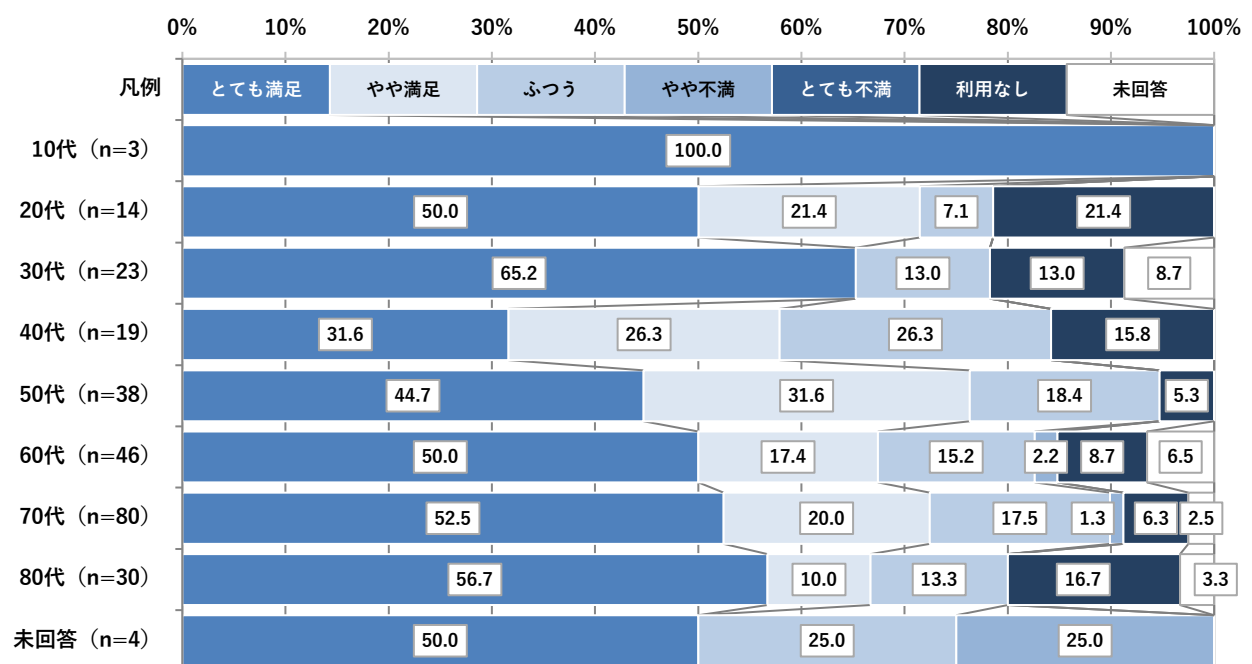


【コメント】

・10代、80代では「とても満足」が半数を超えているが、40代では10.5%と他の年代に比べ低くなっている。「とても満足」、「やや満足」の合計割合でみるとほとんどの年代で半数を超えているが、70代では4割とほかの年代よりも低くなっている。

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】

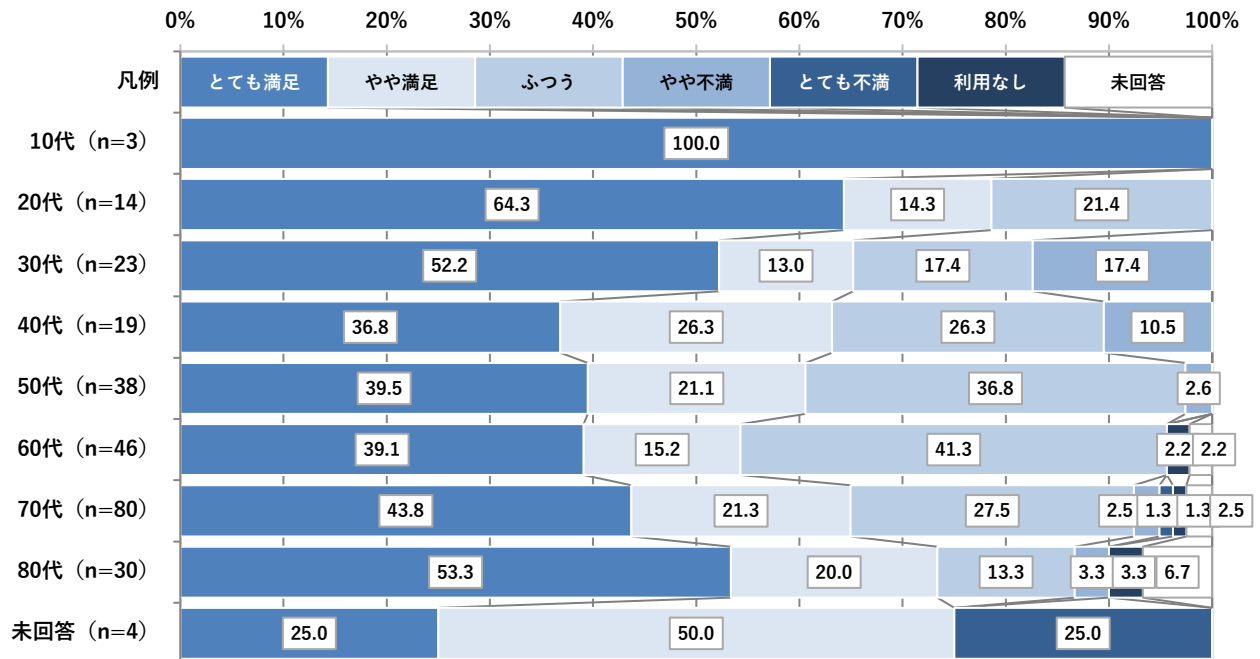


【コメント】

・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、40代では他の年代に比べ低く傾向となっている。

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】

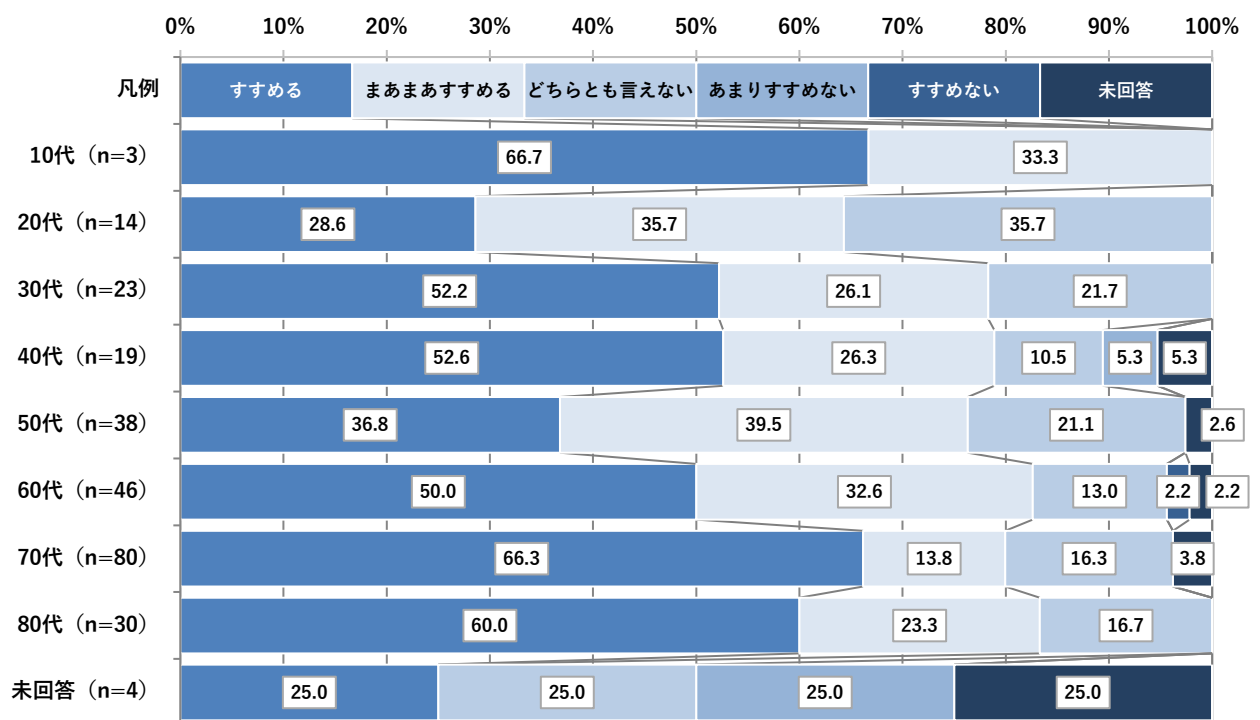


【コメント】

- ・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】



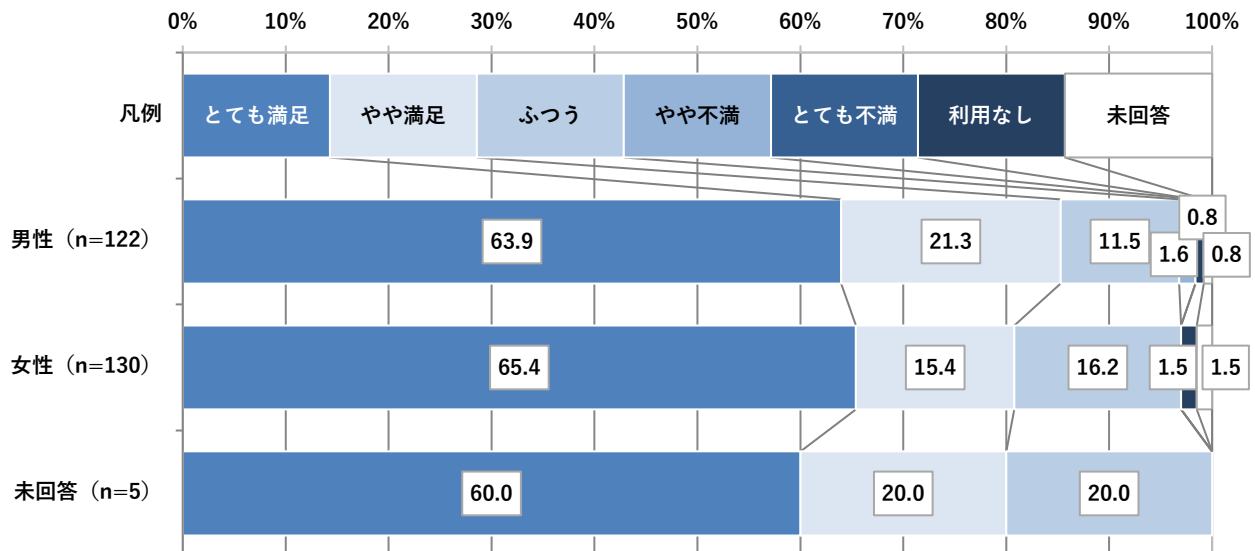
【コメント】

- ・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

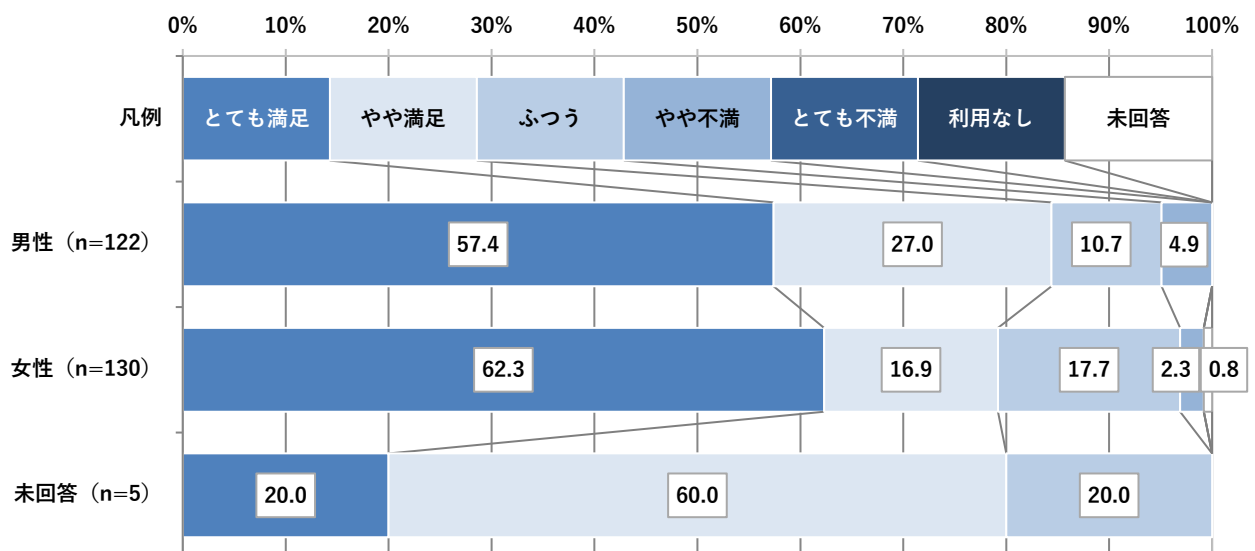
【医師による診療・治療内容に満足していますか】



【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8割以上を占めている。

【医師との対話に満足していますか】

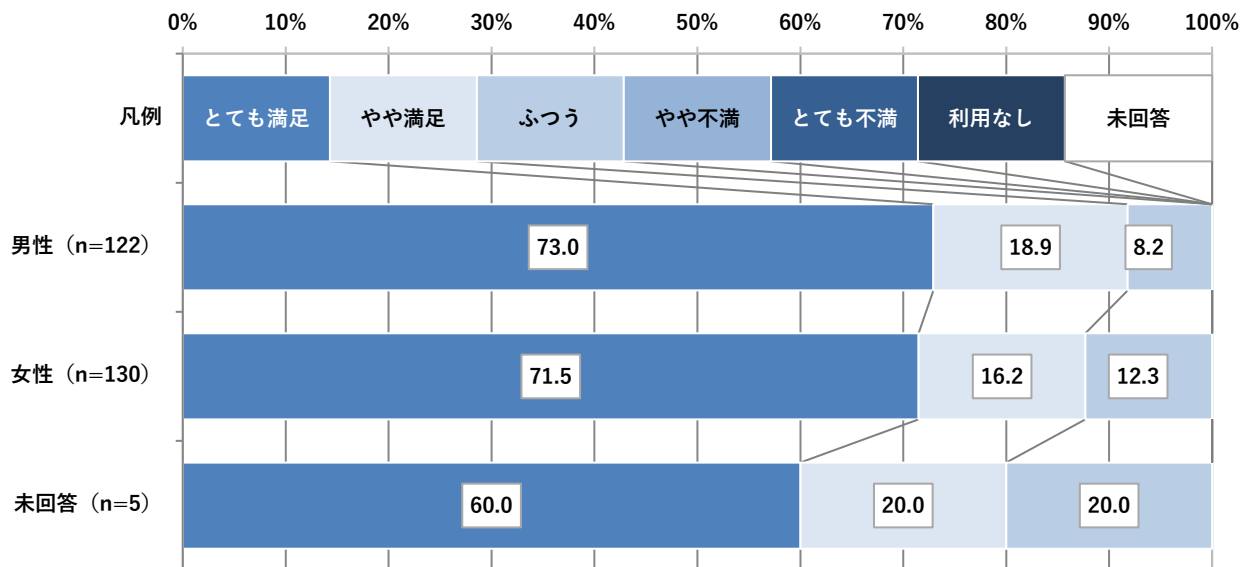


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が8割近くを占めている。

2) 看護師の対応について

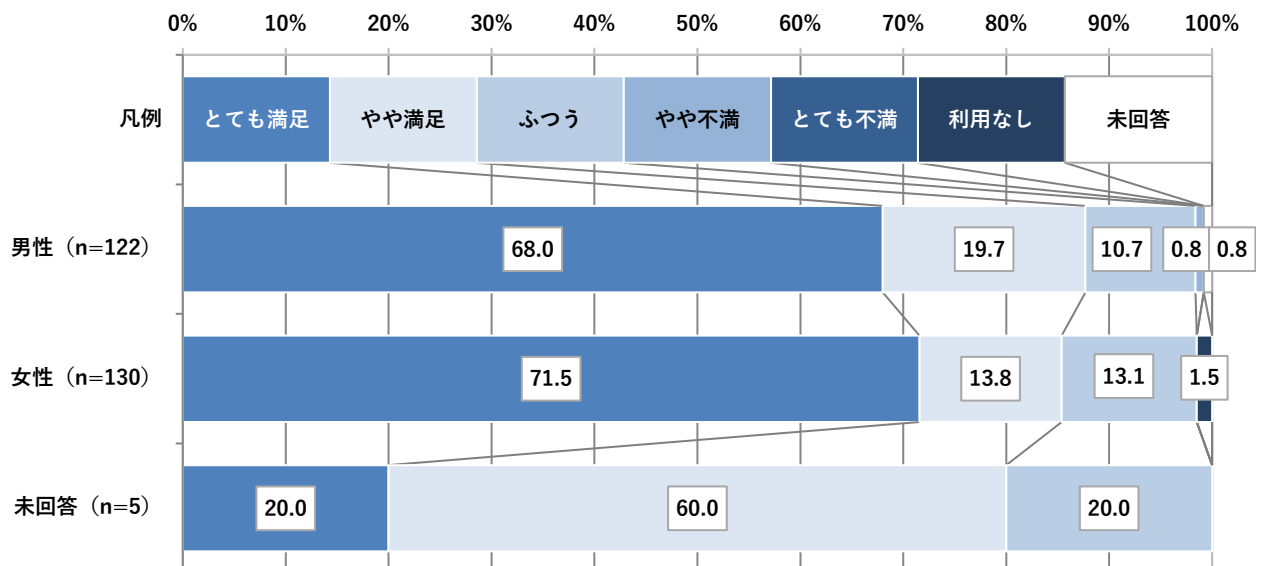
【看護師の対応に満足していますか】



【コメント】

- ・「とても満足」と「やや満足」の合計割合が男性、女性ともに9割近くとなっている。

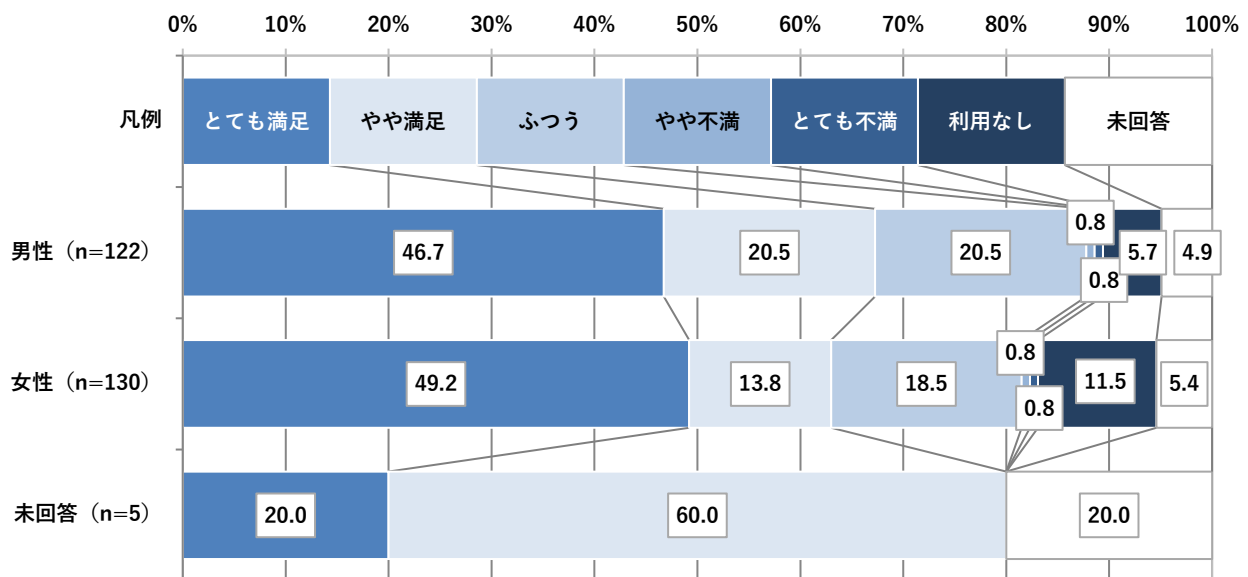
【不安や苦痛を和らげる配慮に満足していますか】



【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8割以上を占めている。

【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】

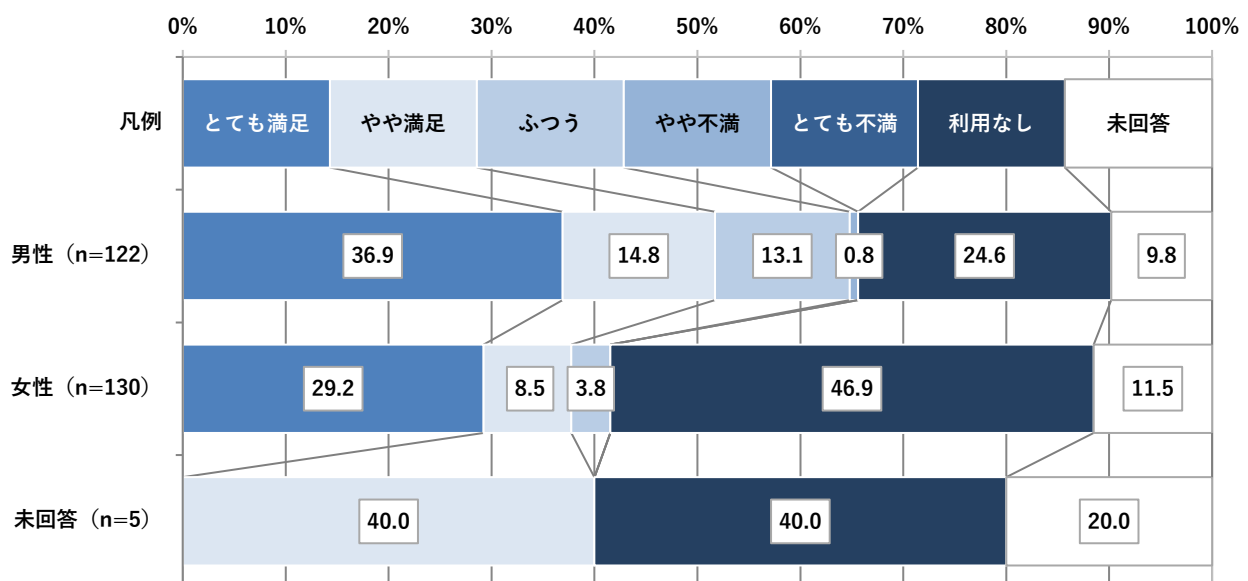


【コメント】

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

3) リハビリ職員の対応について

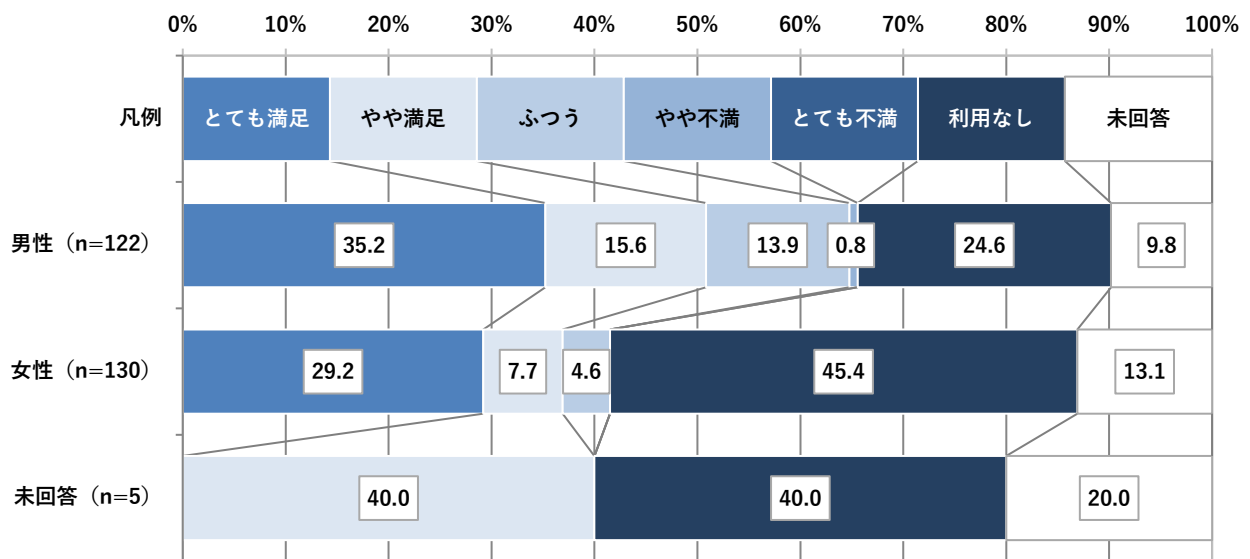
【リハビリ職員の対応に満足していますか】



【コメント】

・「とても満足」と「やや満足」の合計割合が男性では51.7%、女性は37.7%となっており、男性の方が14ポイント高くなっている。

【リハビリの説明・実施内容に満足していますか】

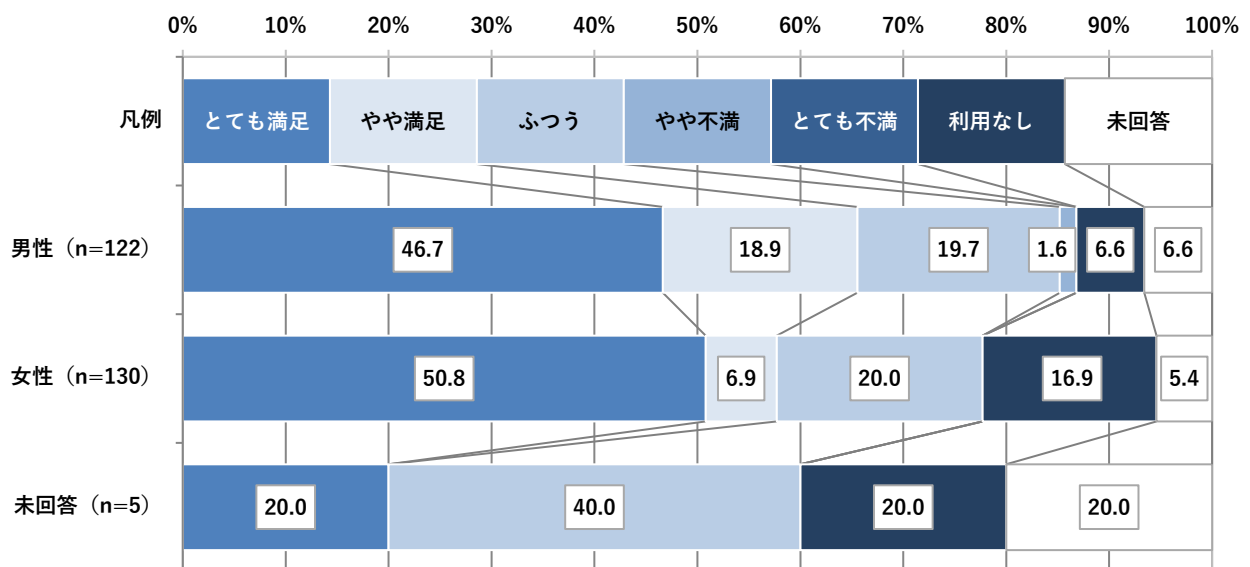


【コメント】

・「とても満足」が男性は 35.2%、女性は 29.2%となっている。

4) 薬剤師の対応について

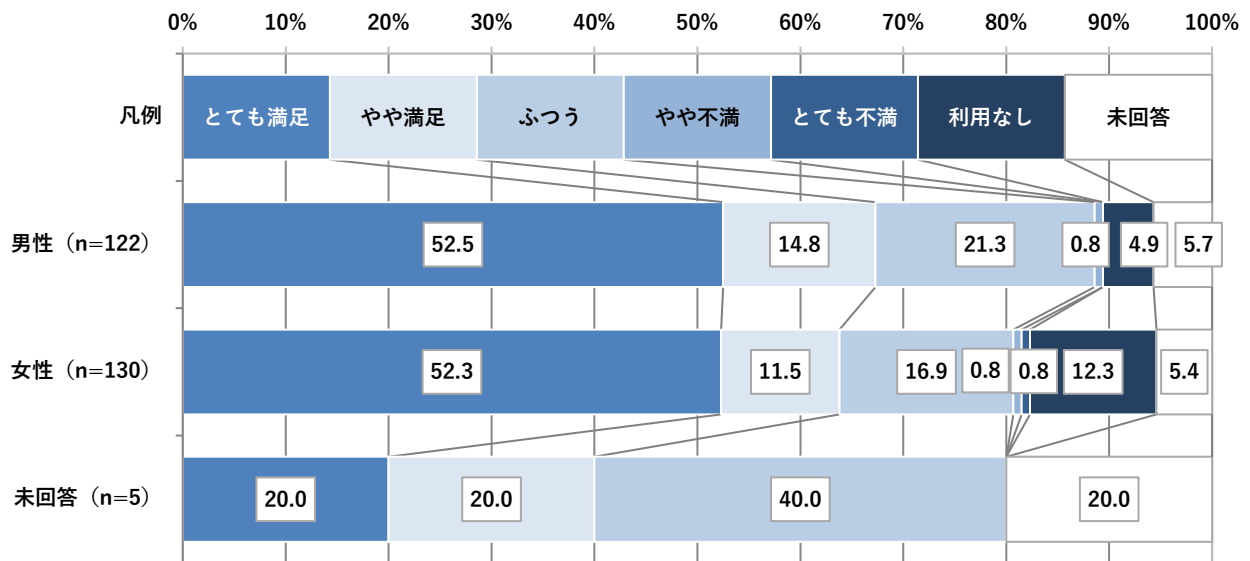
【薬剤師の対応に満足していますか】



【コメント】

・「とても満足」は男性で 46.7%、女性で 50.8%と女性の方が割合が高いが、「やや満足」も合わせた合計割合でみると、男性が 65.6%、女性が 57.7%で、男性の方が高くなっている。

【お薬の説明については満足していますか】

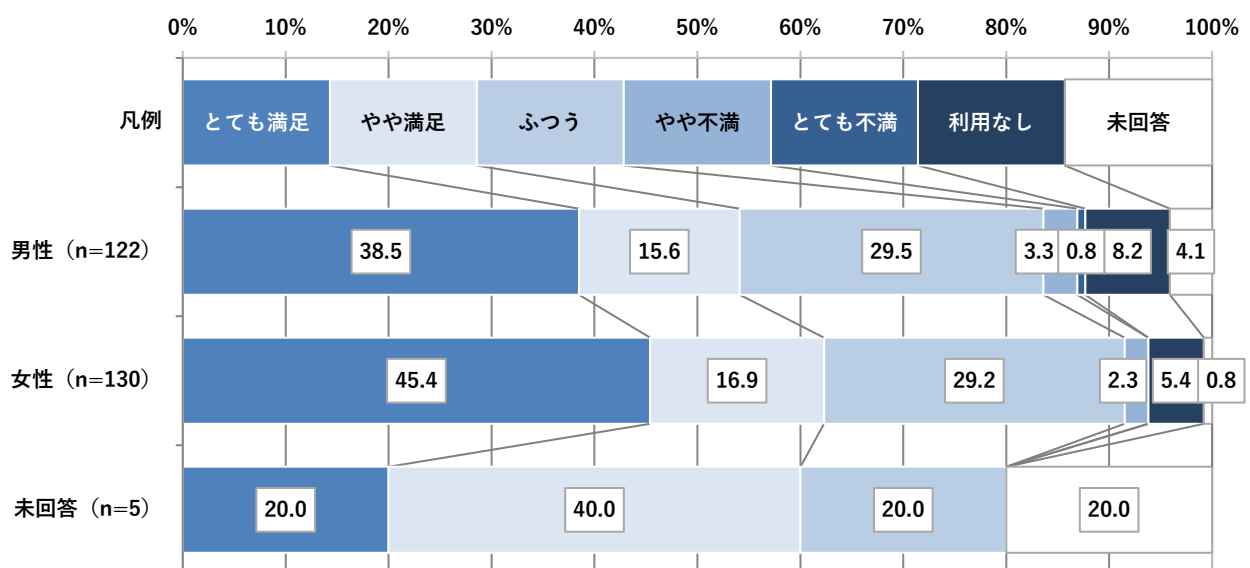


【コメント】

- ・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】

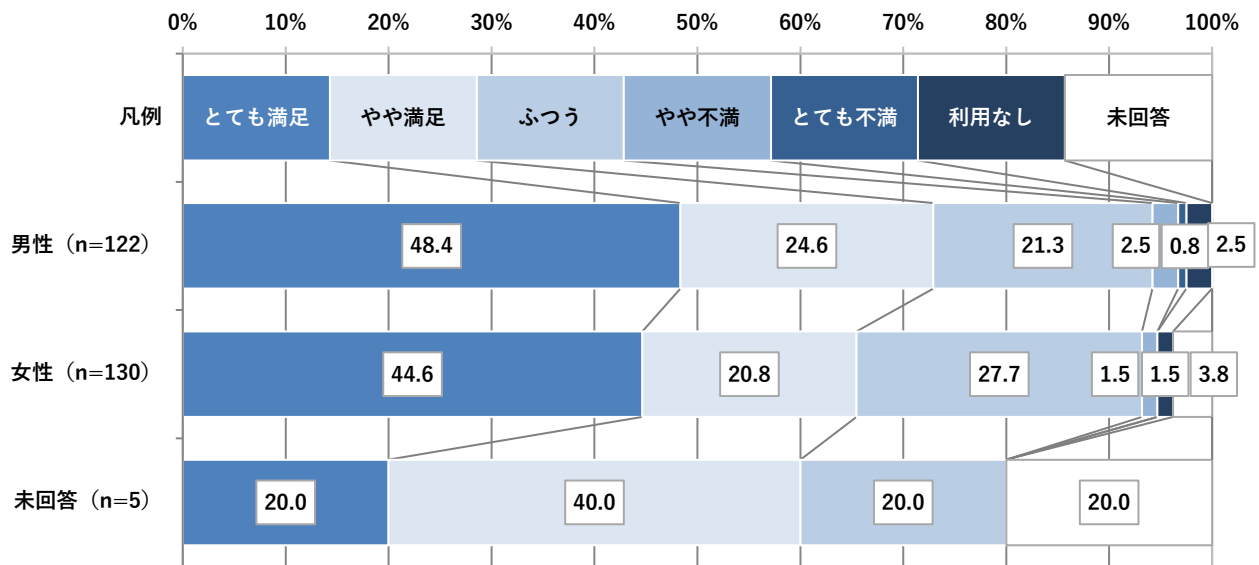


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合が5割以上を占めている。

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】

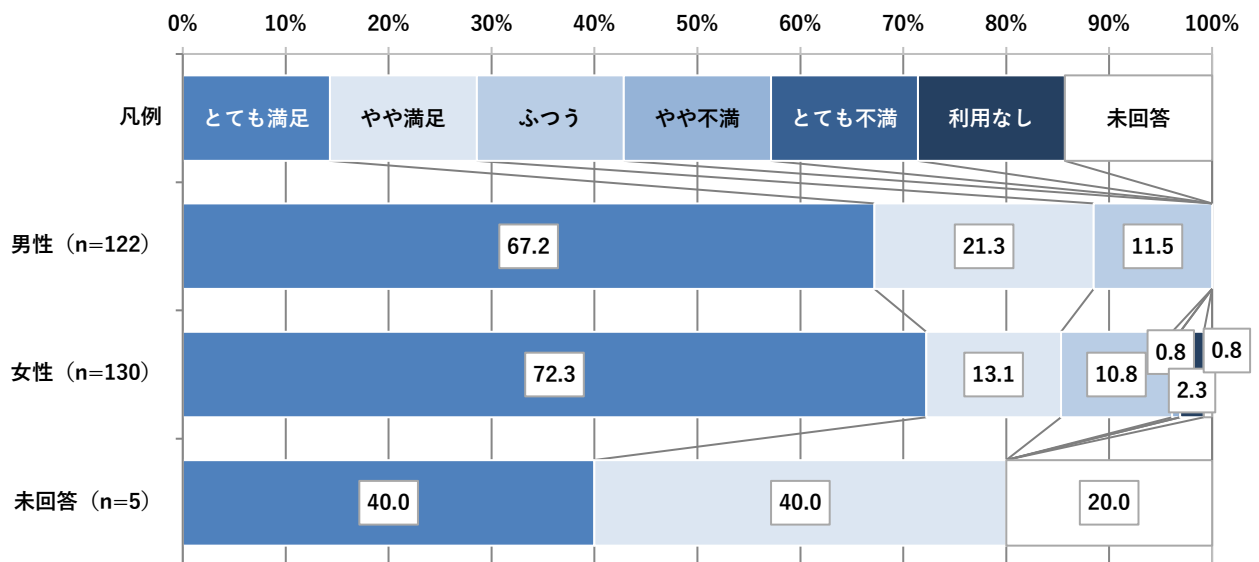


【コメント】

- ・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】

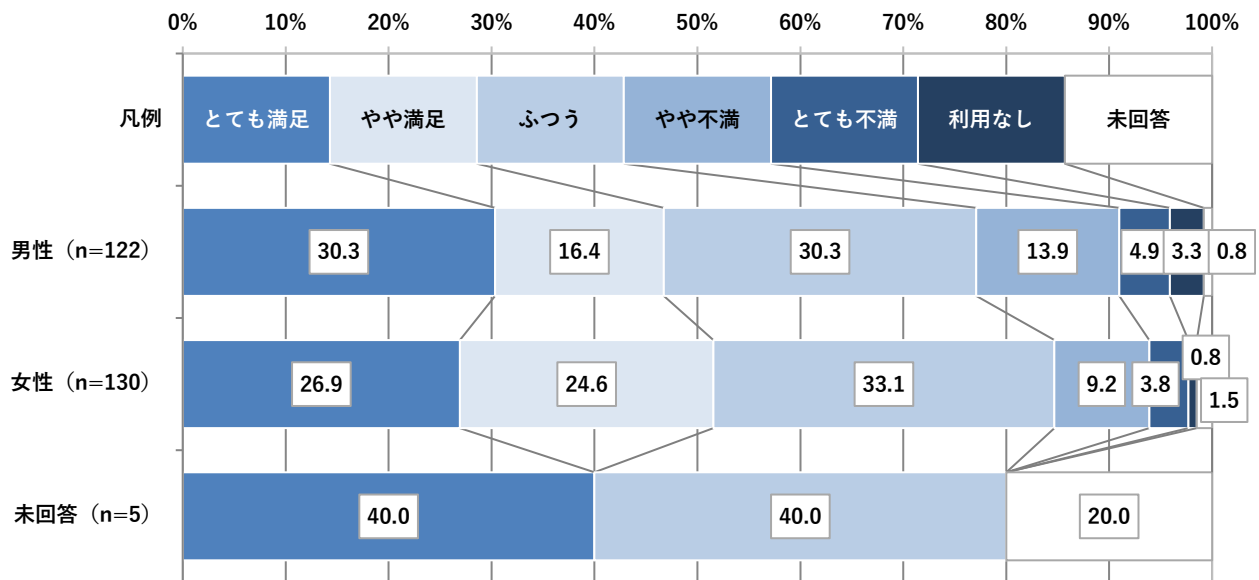


【コメント】

- ・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】

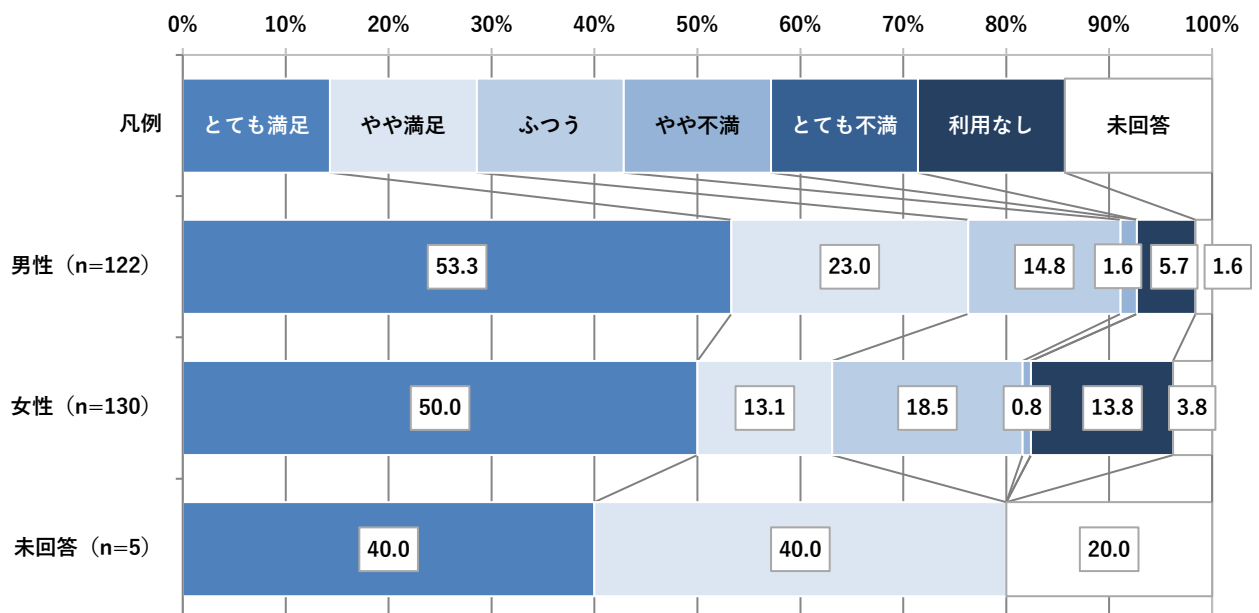


【コメント】

- ・男性、女性ともに「とても満足」と「やや満足」の合計割合は5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】

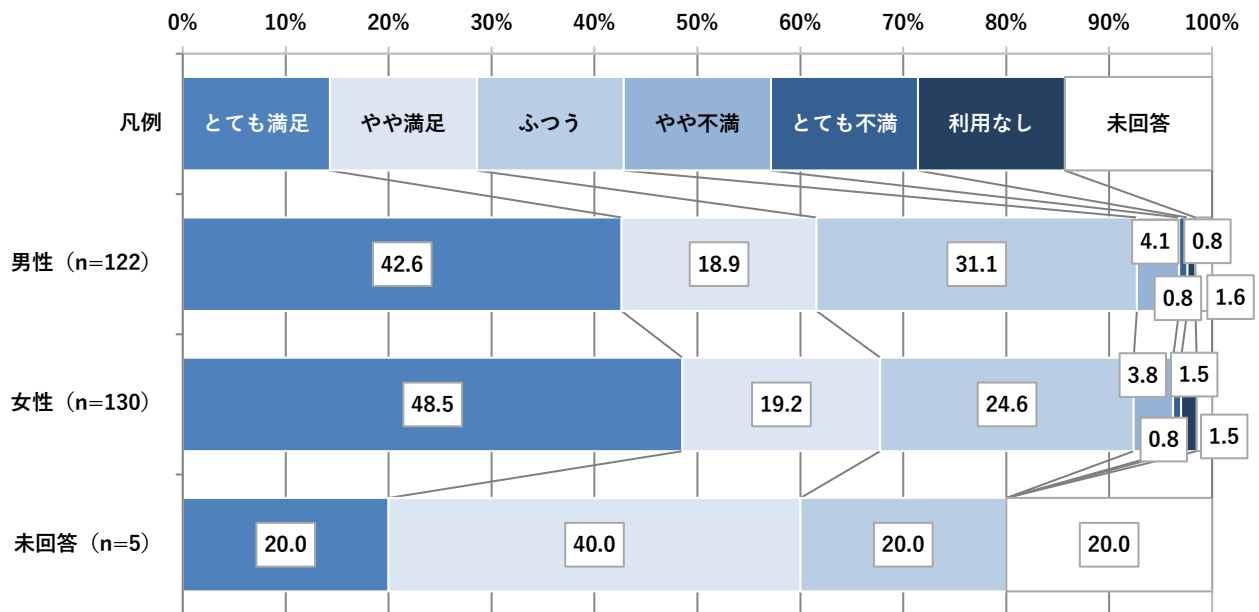


【コメント】

- ・「とても満足」と「やや満足」の合計割合は男性で 76.3%、女性で 63.1%となっており、男性の方が 10 ポイント以上高い。

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】

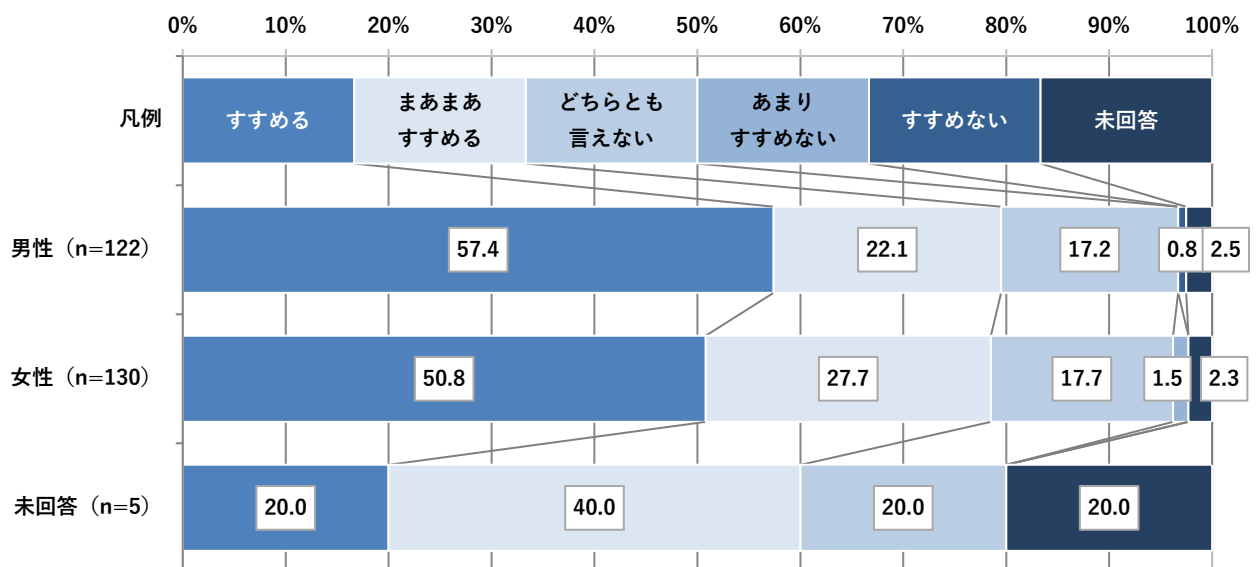


【コメント】

- ・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】



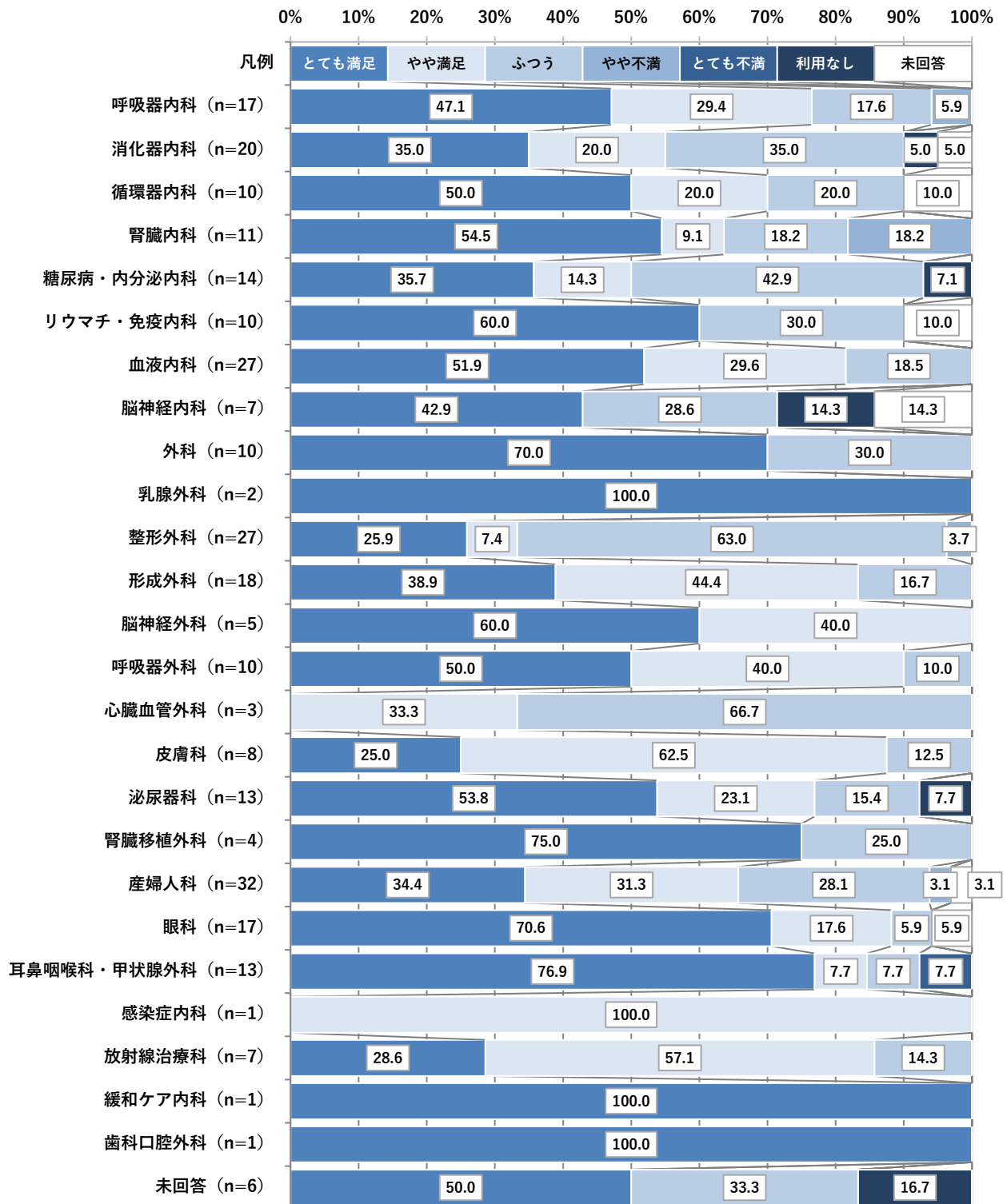
【コメント】

- ・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『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】

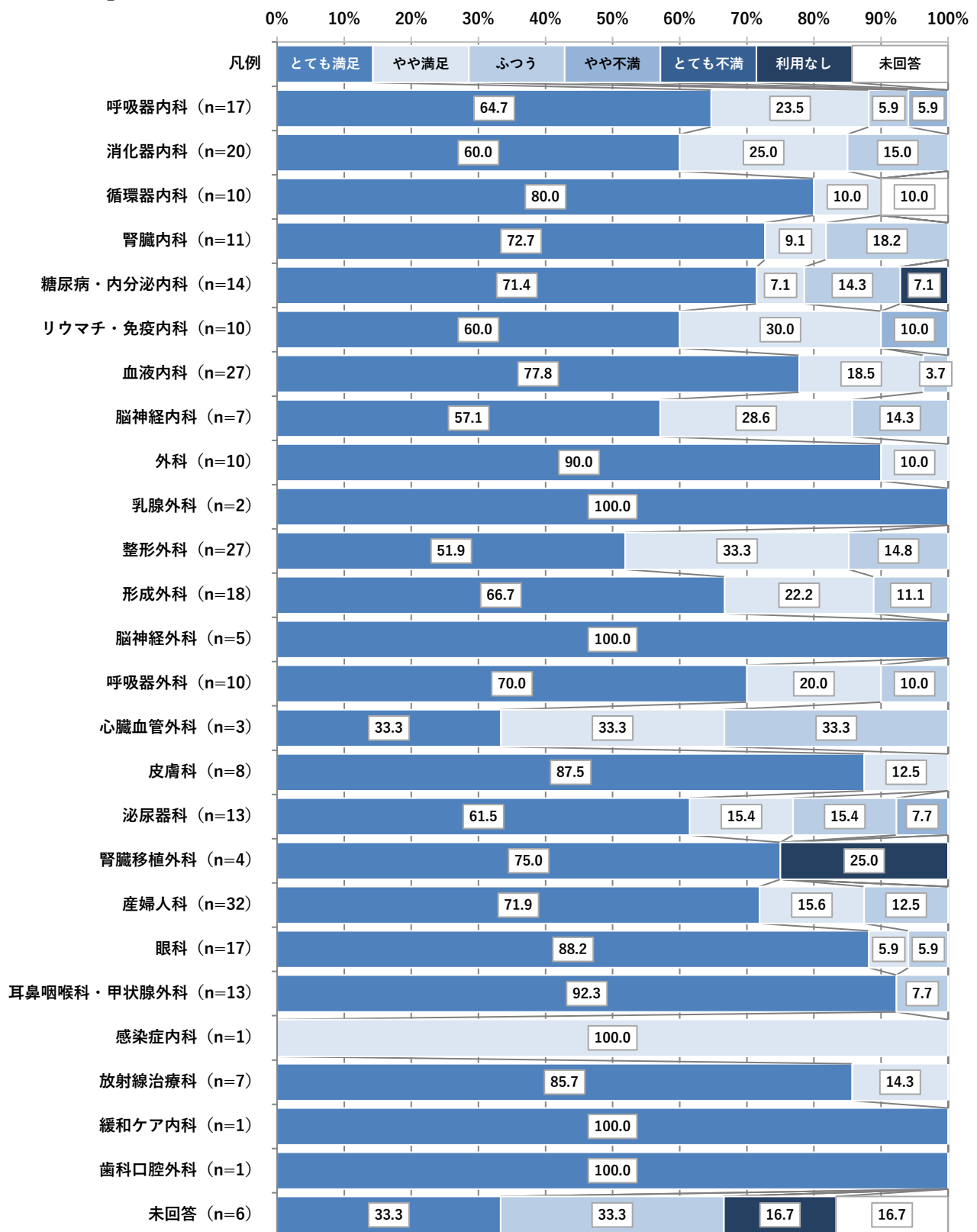


【コメント】

・「とても満足」と「やや満足」の合計割合が7割を超えている診療科が多くある一方、整形外科、心臓血管外科では放射線治療科では4割を下回っている。

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7割を超えている。

資料（調査票）

3. 資料（調査票）

《外来患者》

《入院患者》