

患者満足度調査結果（入院患者）

【調査結果データの見方】

- ・ N (Number of cases) とは、総回答者数または分類別の回答者数のことである。
- ・ 回答の構成比は百分率で表し、小数点第2位を四捨五入して算出している。従って、回答比率の合計が100%にならない場合がある。
- ・ 回答者が2つ以上の回答をすることができる複数選択式の質問においては、全ての選択肢の比率を合計すると100%を超える。

令和6年1月29日から令和6年2月22日までに在院した入院患者のうち600人に対しアンケート用紙を配布し、総回答者数は343人であり、回収率は57.2%であった。（ただし、救急病棟は除く。）

回答者数設定は、誤差5%・信頼度95%・母比率50%と設定し、385人であることから目標回収数を500人と設定した上で実施している。

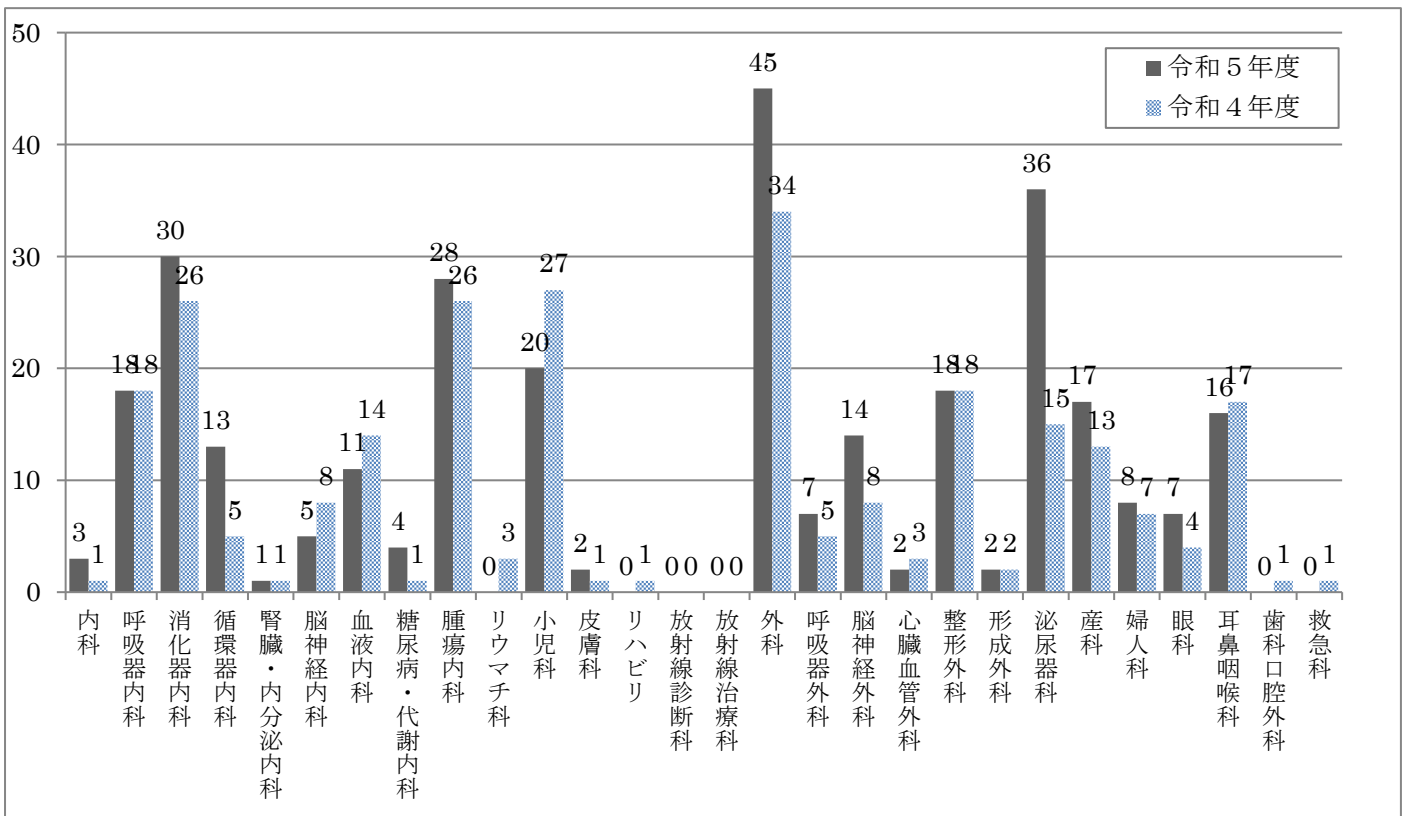
1 総回答者数 (N=343【前年度 N=289】)

今回実施した患者満足度調査（入院患者）での総回答者数は343人となった。前年度より54人増加した。

※総回答者数 (N=343) と以下で登場する (N=〇〇) との誤差は無回答の件数である。

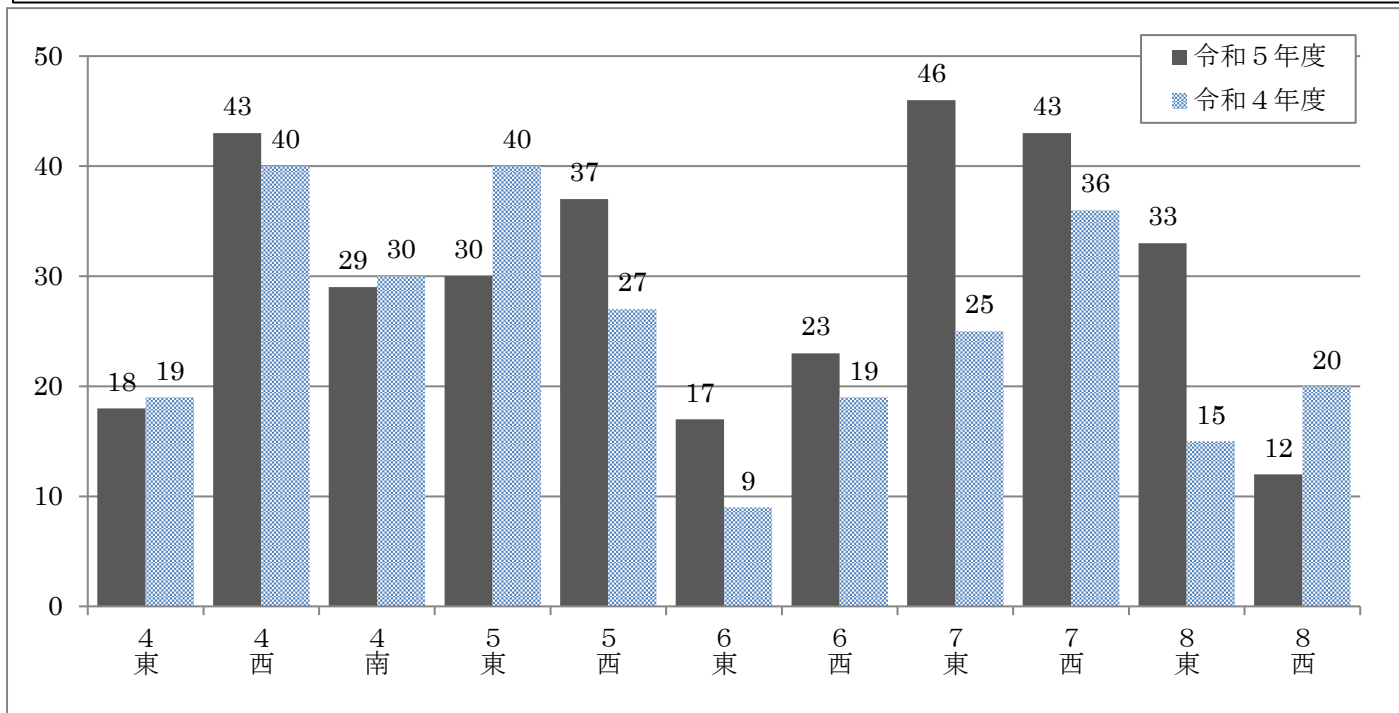
2 入院診療科 (N=307【前年度 N=260】)

診療科別の回答者数は、「外科」が最多であり、次いで「泌尿器科」「消化器内科」「腫瘍内科」の順に回答を得られた。



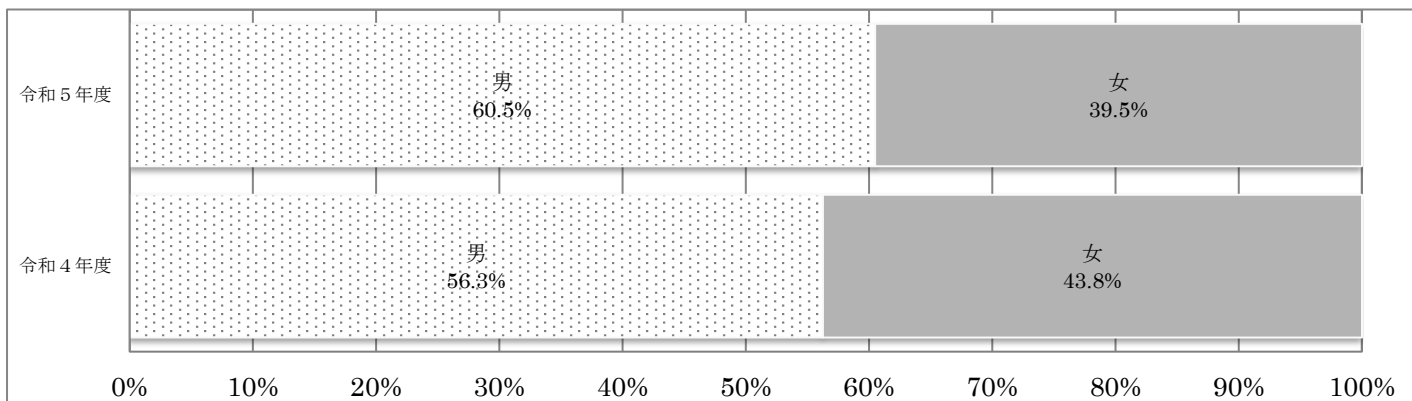
3 病棟 (N=331【前年度 N=281】)

入院病棟別の回答者数は7階東病棟が最も多く、4階西病棟、7階西病棟、5階西病棟からの回答も多く得られた。なお、救急病棟はアンケート配布を除外している。



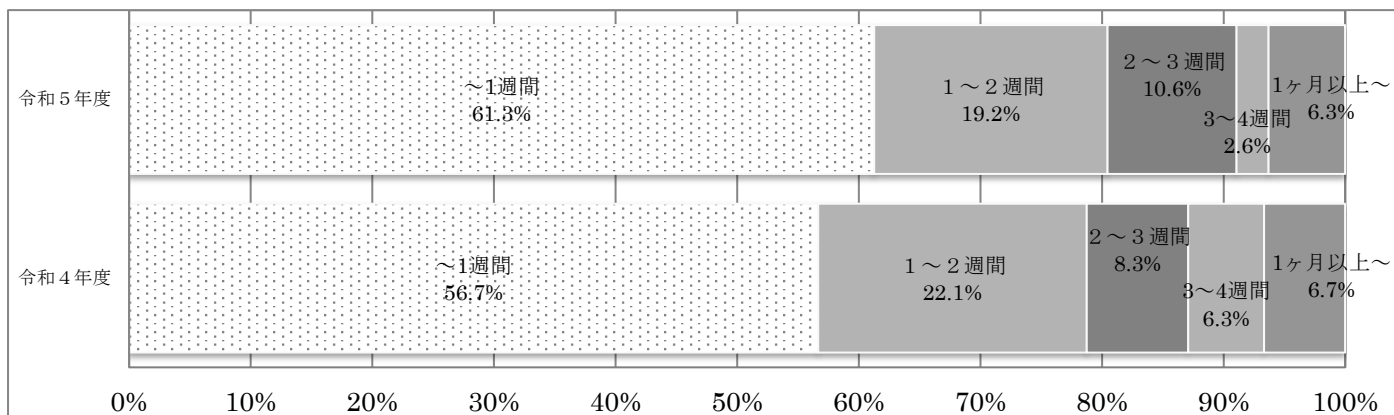
4 性別 (N=324【前年度 N=272】)

回答者の性別は、「男性」約56%、「女性」約44%と前年同様男性の割合が上回った。



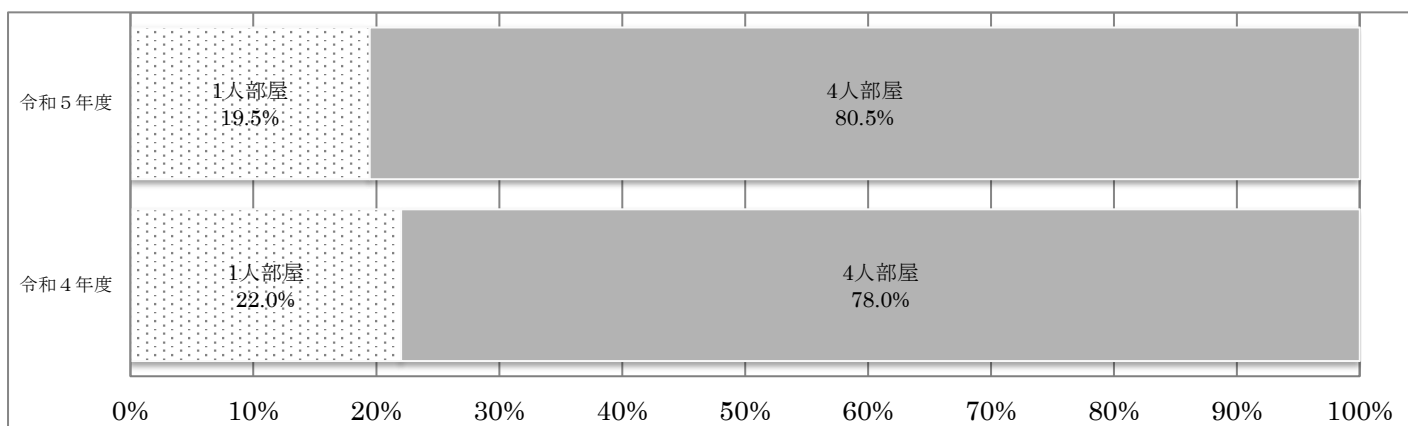
5 入院期間 (N=302【前年度 N=240】)

回答者の約 80%の患者が、2 週間以内で退院している。前年度と比較し、2 週間以内で退院している患者の割合が若干増加し、3 週間以上入院している患者の割合が減少した。

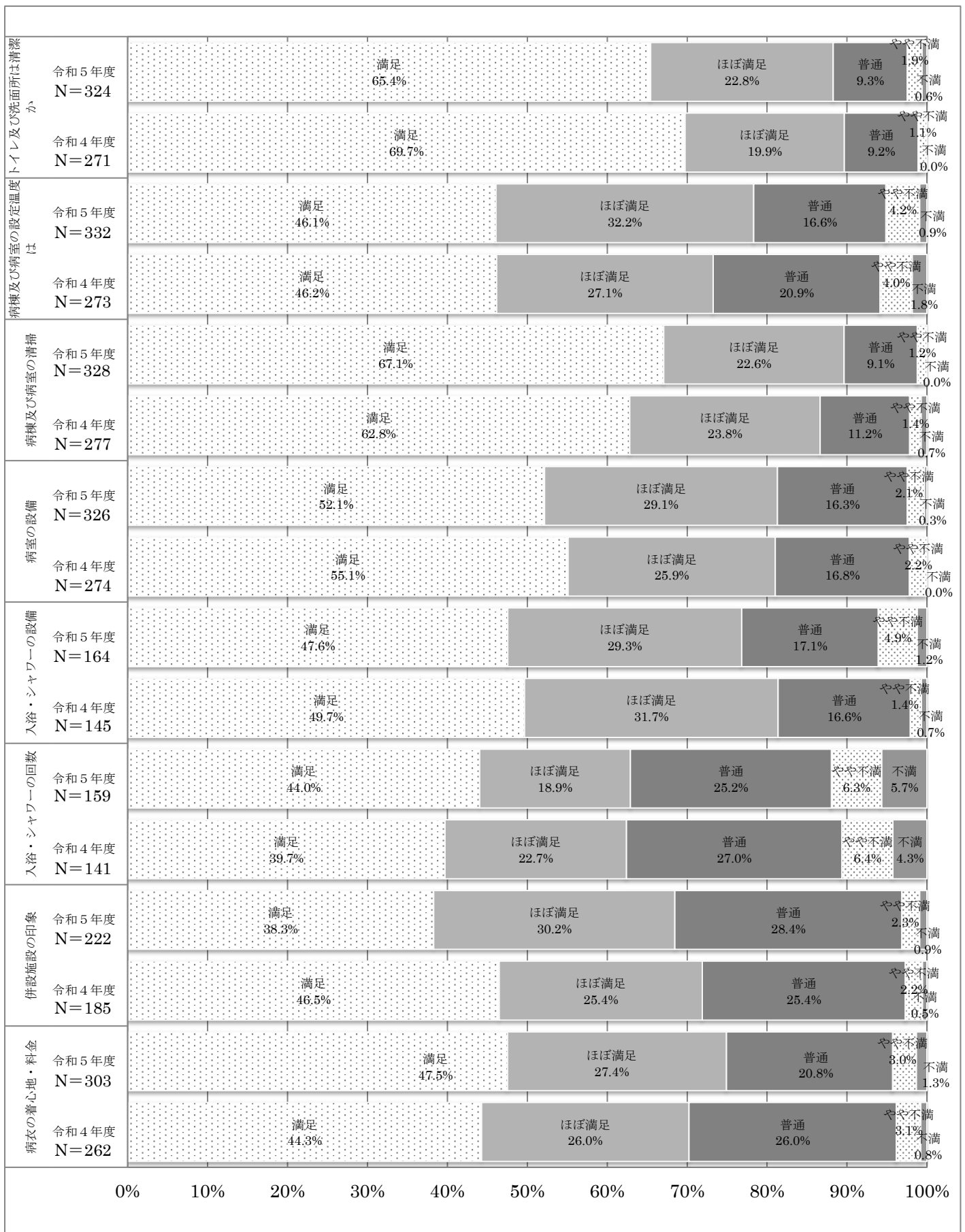


6 入院病室 (N=329【前年度 N=268】)

回答者の約 20%が個室を利用している。前年度と比較して微減であった。



◆設備・入院生活について



「入浴・シャワーの回数」「併設施設の印象」を除く項目で70%を超える割合で「満足」「ほぼ満足」の回答を得たが、「トイレ及び洗面所は清潔か」「入浴・シャワーの設備」の項目は、前年度より減少した。

◆自由記載欄の内容

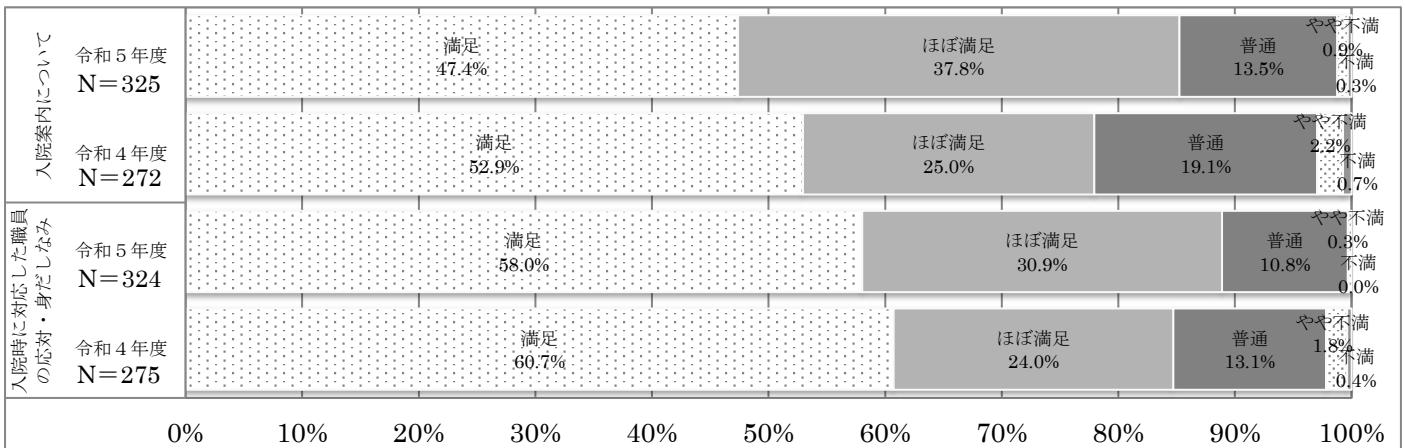
○好意的な意見

「看護師が優しく心が和んだ」「医師をはじめ職員スタッフのサポートがよかった」など感謝の意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

「施設内の温度調節が困難」「シャワー室の利用可能日を増やしてほしい」「シャワーの温度にムラがある」「カーテンを開けた後は閉めて欲しい」「掃除が行き届いていない」「病衣のサイズが合わなかった」「コインランドリーが遠い」「個室を増やして欲しい」など様々な意見をいただいた。

◆入院案内について



「入院案内について」は、どちらの項目も85%以上の割合で「満足」「ほぼ満足」の回答を得ており、前年度より増加となった一方、「満足」のみの割合は減少となった。

◆自由記載欄の内容

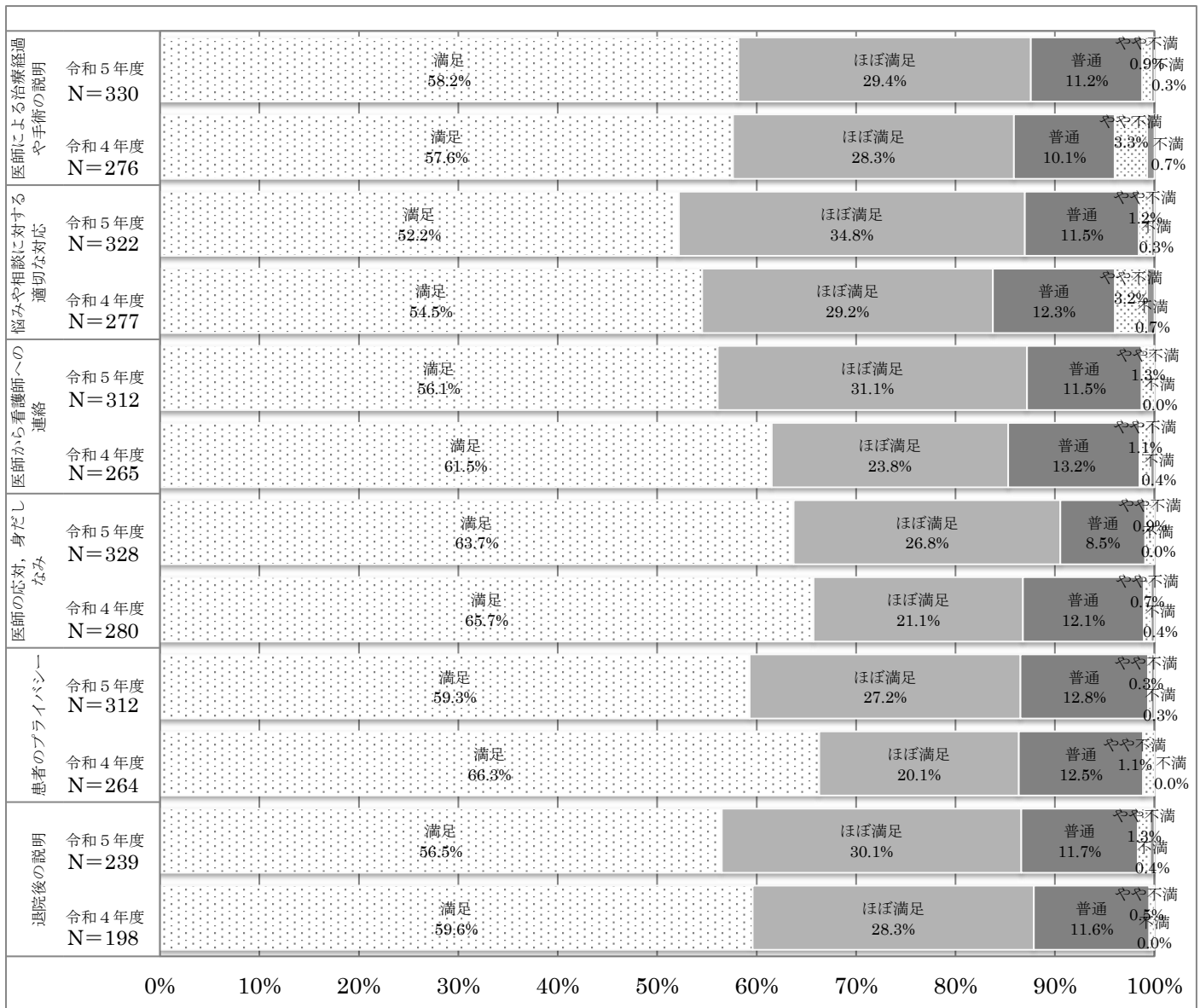
○好意的な意見

「入院時に説明されても一度に頭に入らないので部屋でも教えていただき助かりました」「配慮がよかった」など感謝の意見を多数いただいた。

○ご指摘いただいた意見

「手続きが煩雑」「入院時に持ってくるものが多くて負担になる」「忙しくしている看護師さんに聞きにくい」「付添いの説明が不十分」などの要望が多数あげられた。

◆医師について



医師については、全ての項目で80%以上が「満足」「ほぼ満足」と回答しており、前年度と比較すると「退院後の説明」の項目以外で満足度が上昇した。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

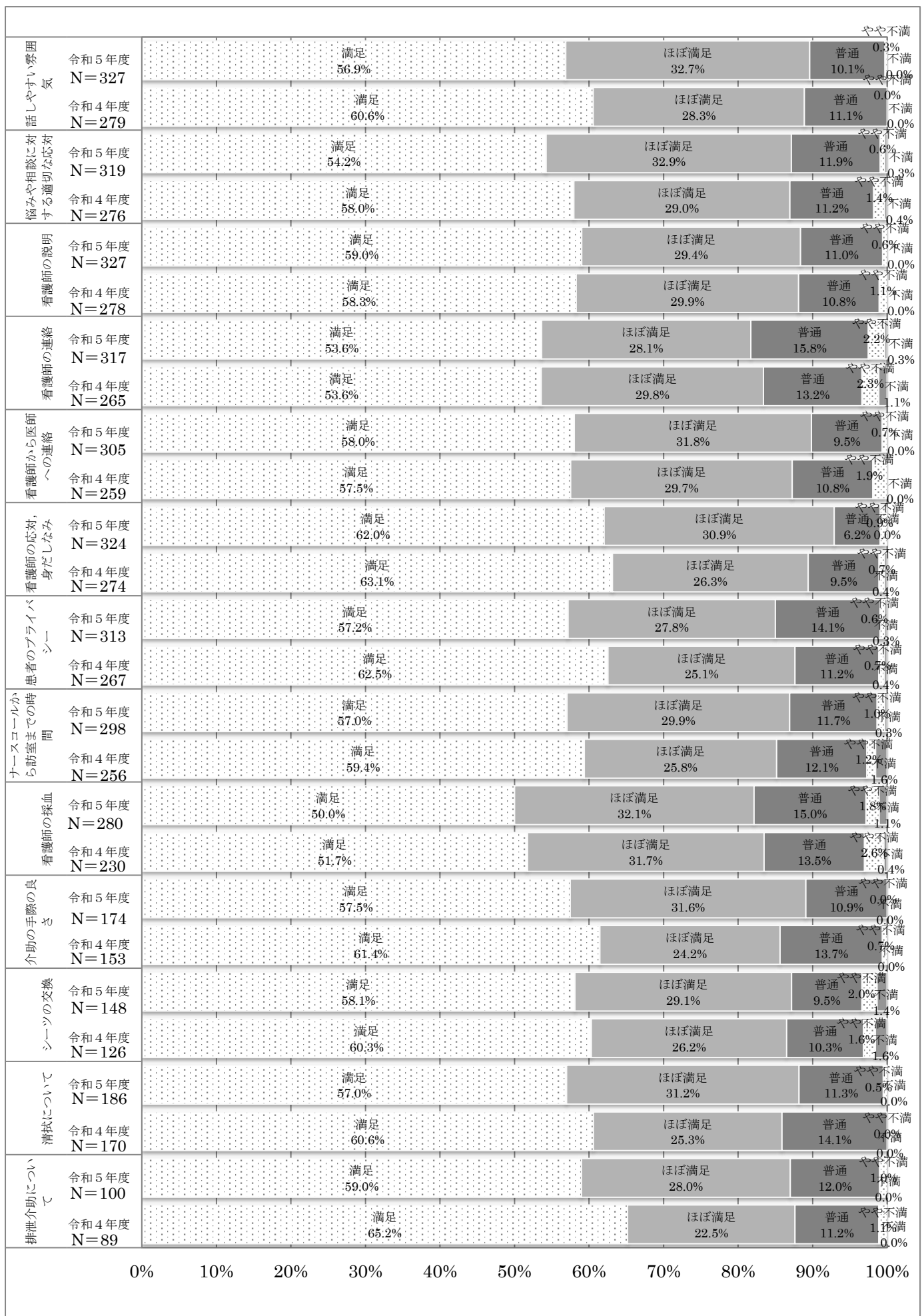
「不安に思っていることに対し電話をいただいた」「外来治療に変わっても大変分かりやすく、不安や心配なく治療できる」「優しくとても安心感があり、信頼のできる先生だった」「患者に寄添う良い先生だった」「主治医と毎日会話できると安心できる」など感謝の意見を多数いただいた。

※その他、個人医師への感謝・御礼も数件いただいた。

○ご指摘いただいた意見

「医師や診療科により治療内容の説明が不足しているように思う。以前入院した時は丁寧な説明だった」「医師の顔と名前が一致しない」「横柄な態度の医師がいた」などの意見をいただいた。

◆看護職員について



看護職員については、全ての項目で「満足」「ほぼ満足」が80%以上となっているが、前年度と比較すると満足度が減少している項目が多い。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

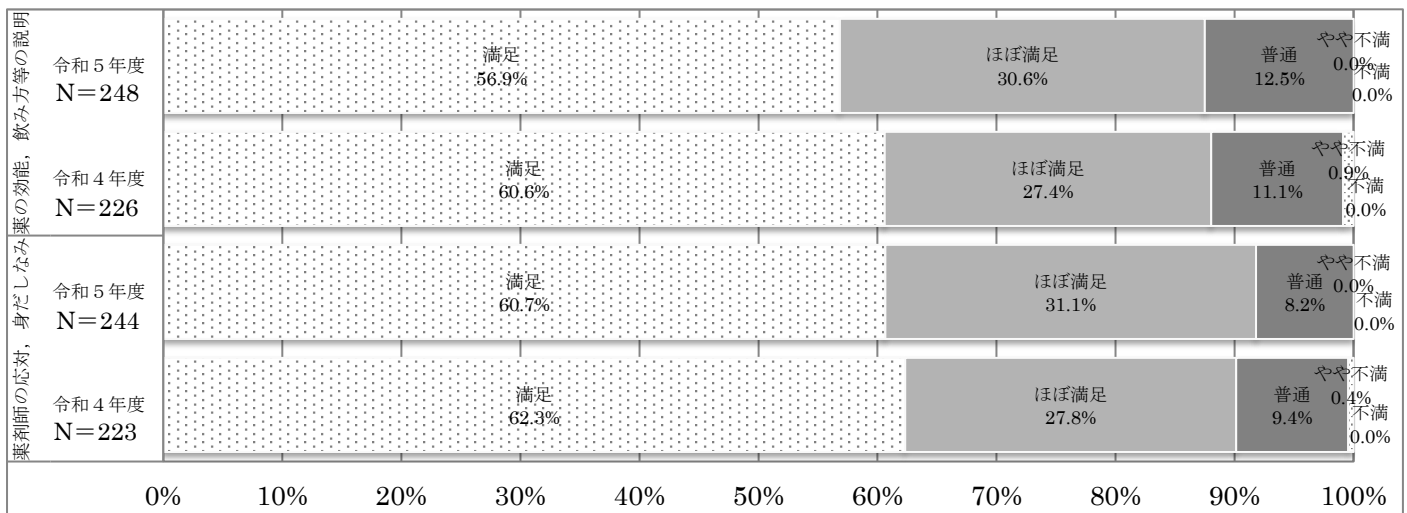
「細かい心遣いに感謝」「初めての入院でとても不安だったが、優しく対応してもらった」「面会できず、さみしかったがお話してくれて気がまぎれた。安心できた。」「先生・看護師さんに励まされ介助介護を受け救われました」「病棟の雰囲気は凄く良かった」など感謝の意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

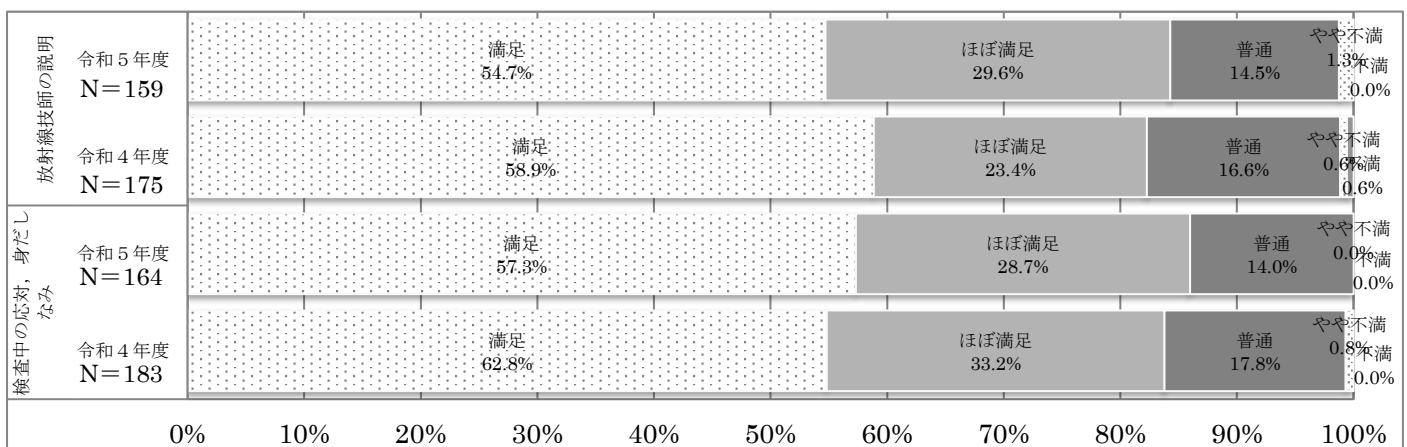
「身体拭きのタオルがすぐ冷める」「私語多い方がいる」「病室の“担当看護師”のボードにネームを貼って欲しい」「カーテンを開けた後は閉めて欲しい」「もう少し患者の気持ち（痛み）に寄添ってほしい。」など多岐に渡る意見をいただいた。

◆その他の職員について

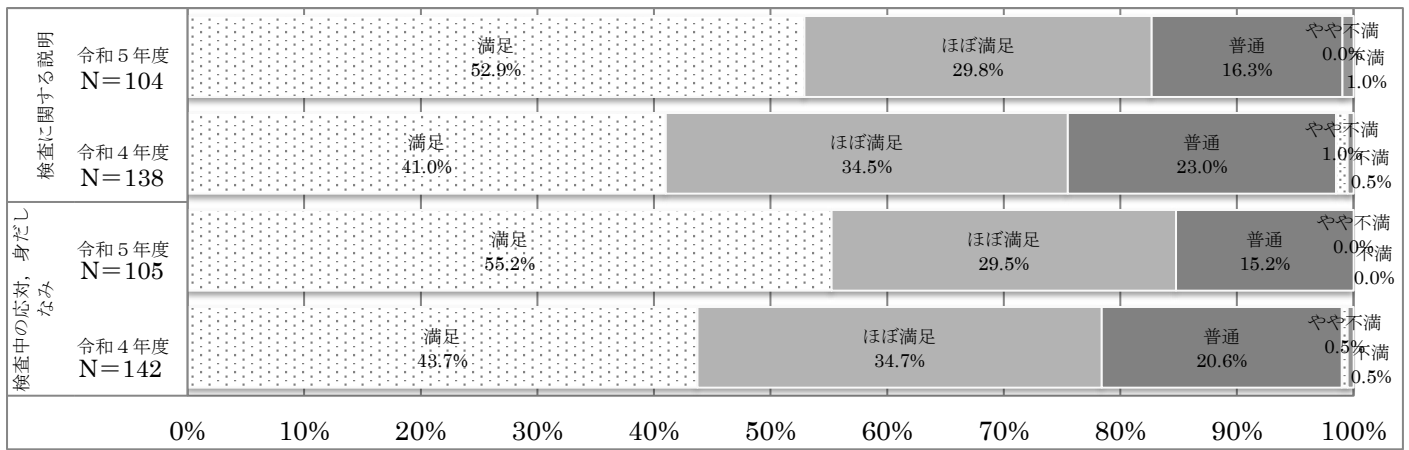
○薬剤師について



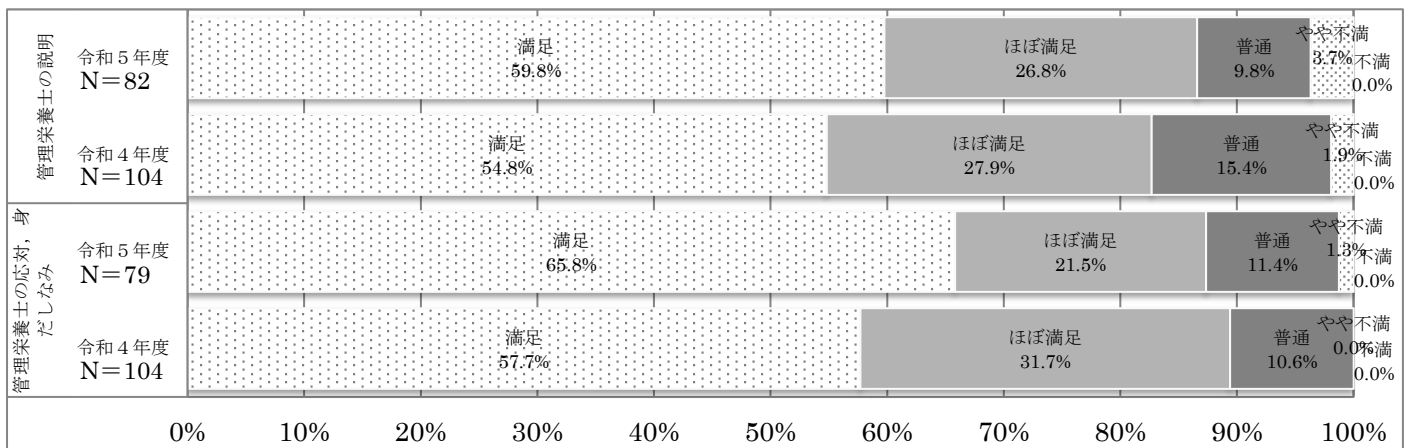
○放射線技師について（画像検査）



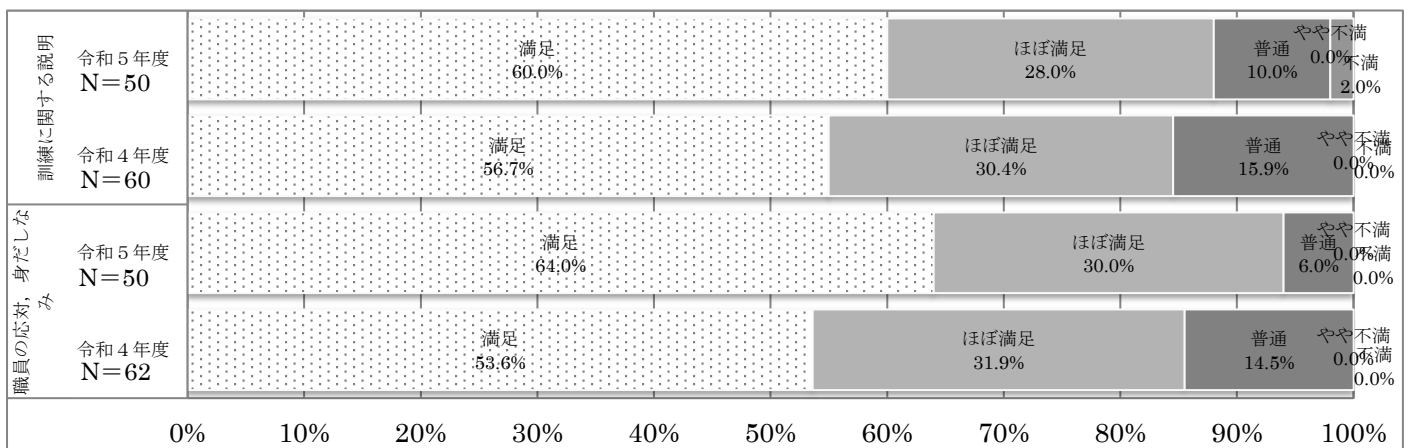
○検査技師について（生理機能検査）



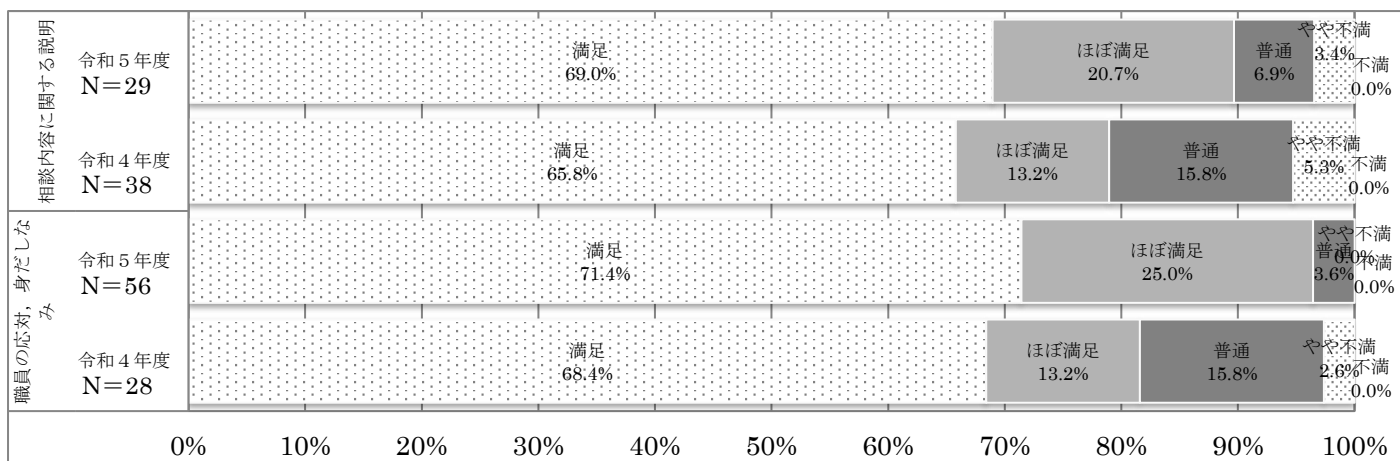
○管理栄養士について



○リハビリテーション技師について



○社会福祉士について



今年度も各職種で80%以上の人が「満足」「ほぼ満足」と回答しており、前年度と比較しても満足度は増加している。

◆自由記載欄の内容

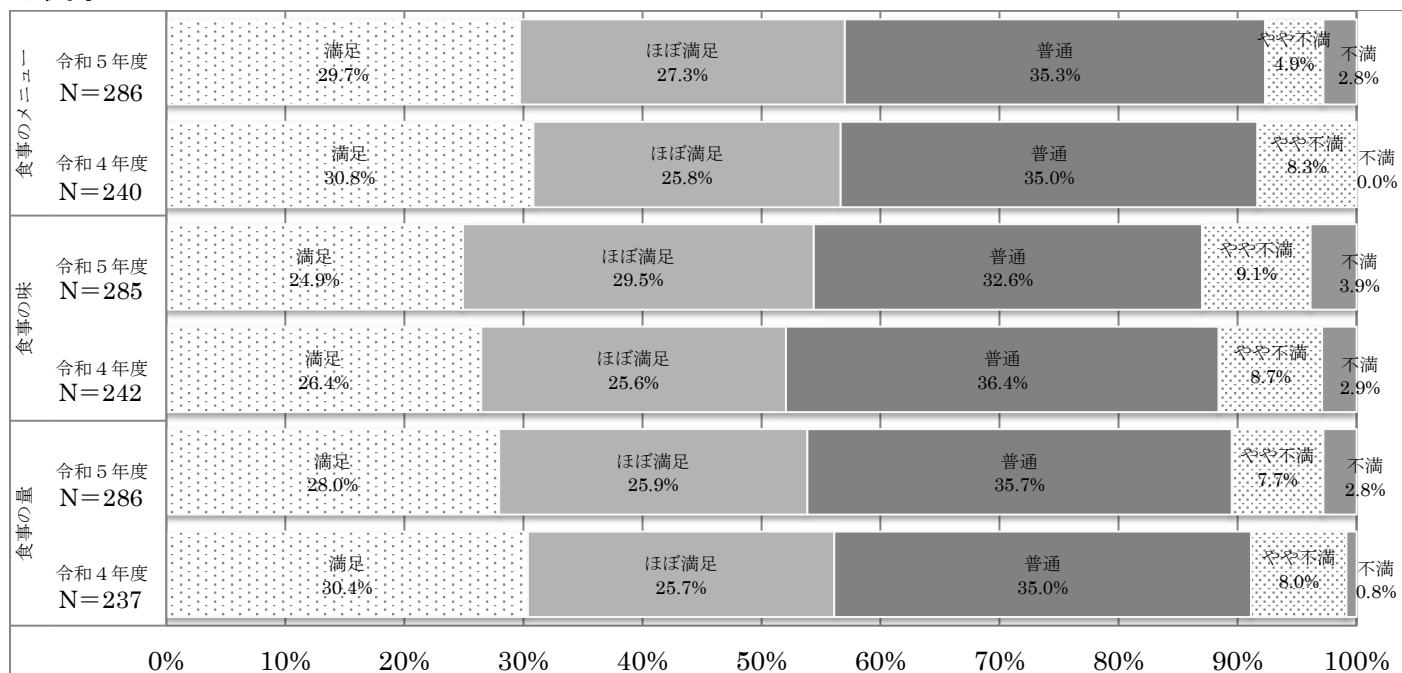
○好意的な意見

「リハビリでは親身になって指導いただいた」「検査時に状況を声がけされ緊張しなかった。」などの意見をいただいた。

○ご指摘いただいた意見

「検査前の言葉遣い, 態度, 受付時の対応が少し気になった」との意見がありました。

◆食事について



食事については、50%以上の方が「満足」「ほぼ満足」と回答している。「食事の量」の項目で前年度を下回った。

◆自由記載欄の内容

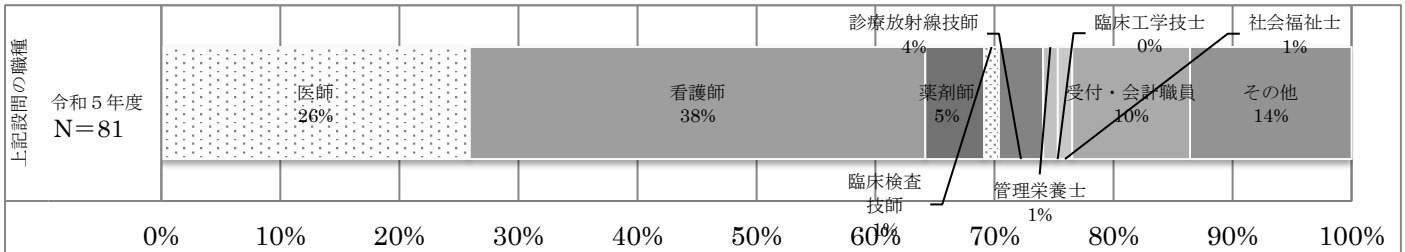
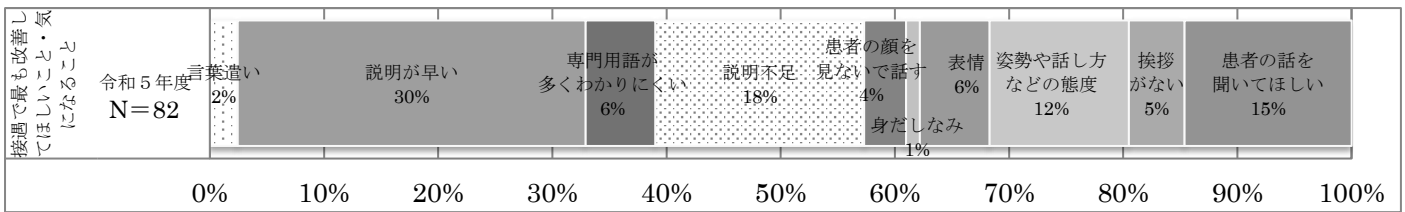
○好意的な意見

「味付けがよく、減塩でもおいしかった」「パン・うどん・そうめん等、選択できて助かった」「子どもの症状に合わせて食事内容をすぐに検討してもらい良かった。」「薄味でバランス良くて参考になる」「毎食美味しくいただきました」など、感謝の言葉を多数いただいた。

○ご指摘いただいた意見

「病院食だから味が薄く感じた」「量が少し足りなかった」「食事がワンパターン」「パンや麺類も提供して欲しい」「食器が汚れていた」「糖質のグラム数も記載してほしい」などの意見をいただいた。

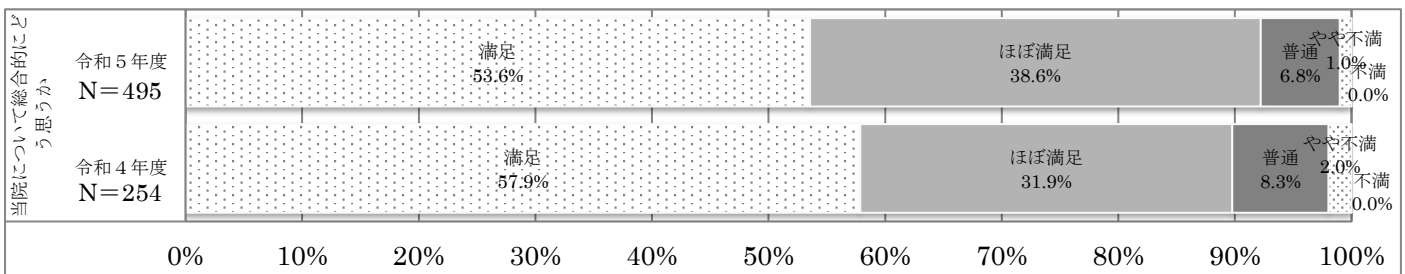
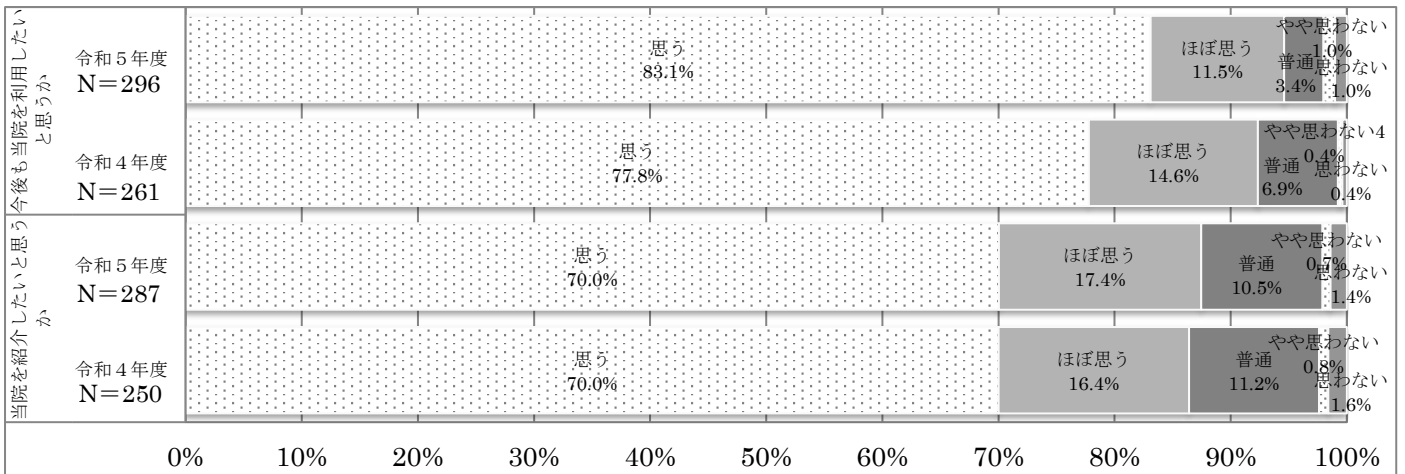
◆職員の接遇について



接遇の改善要望が多かった項目としては、「説明が早い」が約30%と一番多く、関連性の高い項目として「説明不足」や「専門用語が多くわかりにくい」を含めると約56%の患者から同様の意見が寄せられた。また、患者の話を聞いてほしいという意見や説明時の姿勢や話し方などの態度を改善してほしいという意見もそれぞれ約13%あり、外来満足度調査同様に患者の考えや気持ちに寄り添った治療や検査等の説明を引き続き心掛けていく必要がある。

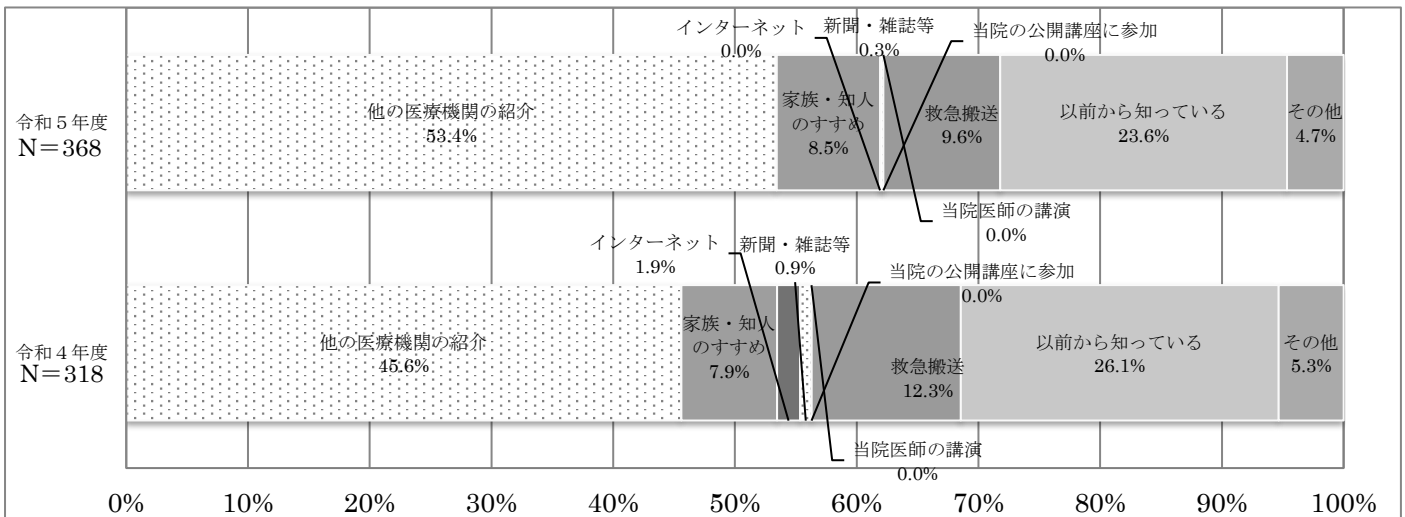
前述に対する対象職員は、医師・看護師で約73%と大きく占めており、入院加療時に関わる時間が多い職種に対して意見を多くいただいた。改善するポイントと対象職種が特定されており、意見に基づく計画立案と対策の実施を進めていく。

◆総合的なことについて



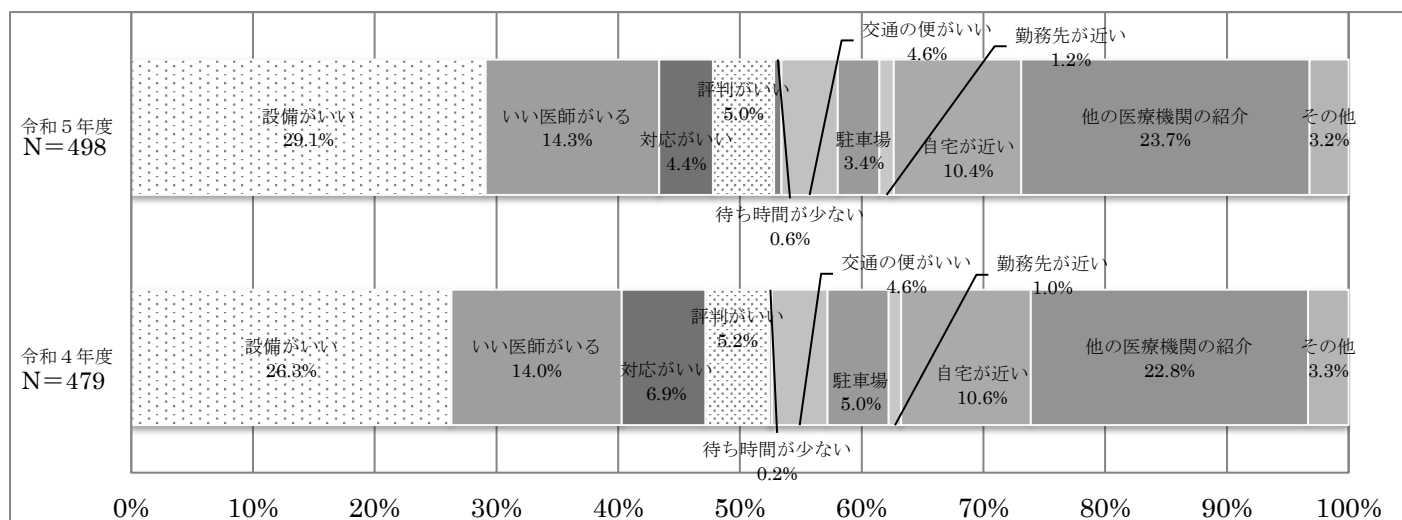
「今後も当院を利用したいか」「当院を紹介したいと思うか」という質問に対して、約90%が「思う」「ほぼ思う」と回答しており、「当院について総合的にどう思うか」については、約90%が「満足」「ほぼ満足」と回答している。全ての項目で前年度を上回っている。

◆当院を何で知ったか（複数回答）



「当院を何で知ったか」については半数以上が「他の医療機関の紹介」で当院を知る結果となり、前年度と同傾向となった。

◆当院選択の理由（複数回答）



「当院選択の理由」については前年度とほぼ同傾向となったが、「待ち時間が少ない」等の項目に対しては減少している状況となっている。

◆自由記載欄の内容

○好意的な意見

- ・「不安なく入院できた」、「患者の目線で対応してくれた」、「とても優しく対応してくれた」、「安心して入院生活を過ごせた」、「大変お世話になりました」、「コロナと戦う最前線を目の当たりにして、頭が下がる思いです」、「w i - f i が使えて、とても助かっています」、「事務職員の方の対応も患者の要求に素早く対応していただきました」等の対応に対するお褒めと感謝の言葉を最も多くいただいた。

○ご指摘いただいた意見

- ・「説明がよく分からなかった」「態度が横柄」「待ち時間が長い」等の接遇や対応方法に関するご指摘をいただいた。
- ・その他、空調や院内設備、病衣等についての意見も多数いただいた。