

入院に関する満足度アンケート結果

実施期間：2021年10月13日(水)～10月19日(火)

対象病棟：5西、NICU・GCU、6～10階東西病棟

回答者：129名(有効回答数 129名)

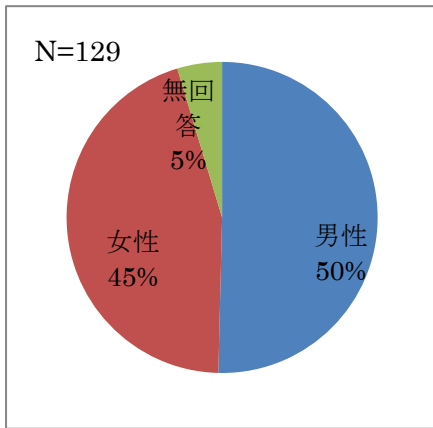
主催：患者サービス委員会、協力：各病棟スタッフ、(株)ソラスト

※報告書の患者さんの意見は、原則原文のままに記載しています。

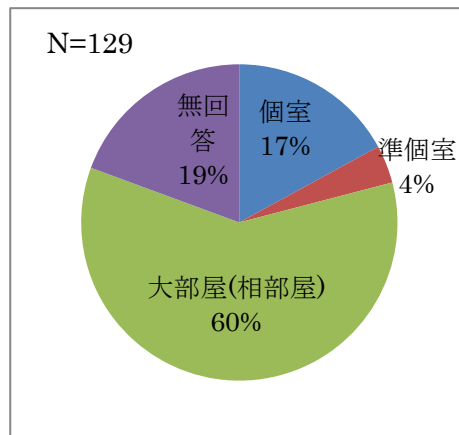
1. 患者さんについて、お伺いします。

(1) 患者さんの性別・年齢、お部屋についてお教えてください。

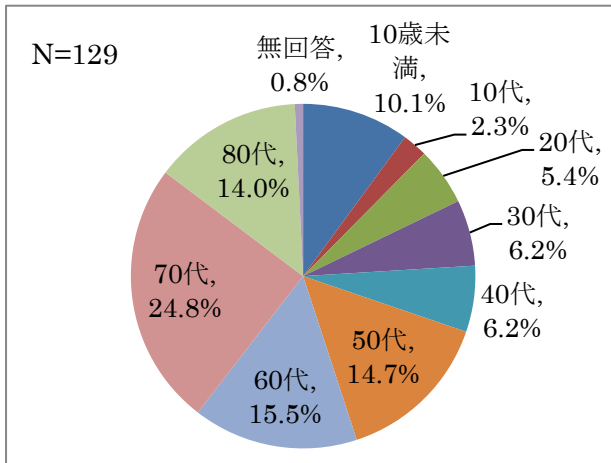
【性別】



【部屋の種類】



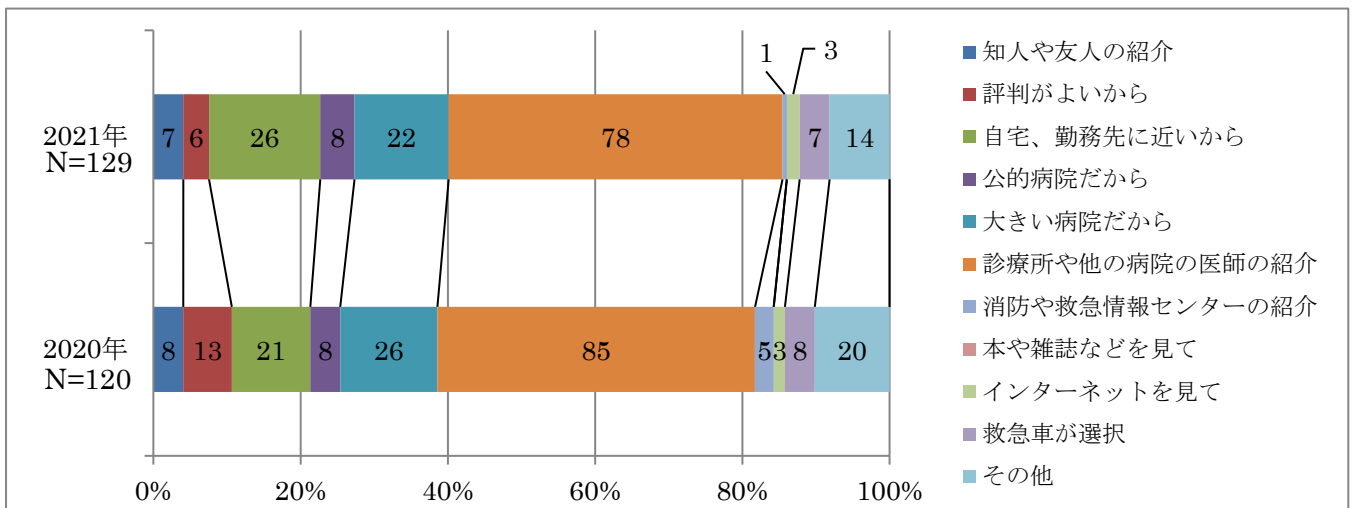
【年齢】



← 受診者の年代は、70代が最も多く24.8%。
70歳以上の割合は38.8%であった。

↓当院を選択した理由には、「診療所や他の病院の
医師の紹介」が最も多い。次いで、「自宅、勤務先に
近いから」、「大きい病院だから」と続く。

(2) 当院を選択した理由に○をお付け下さい(複数回答可、グラフ内数字は件数)。

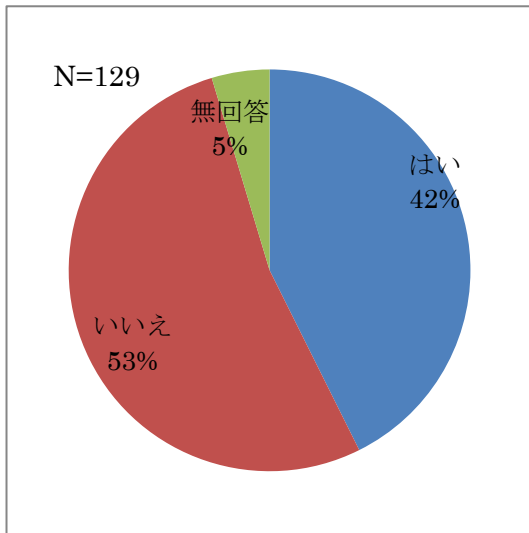


(その他の理由) 6件

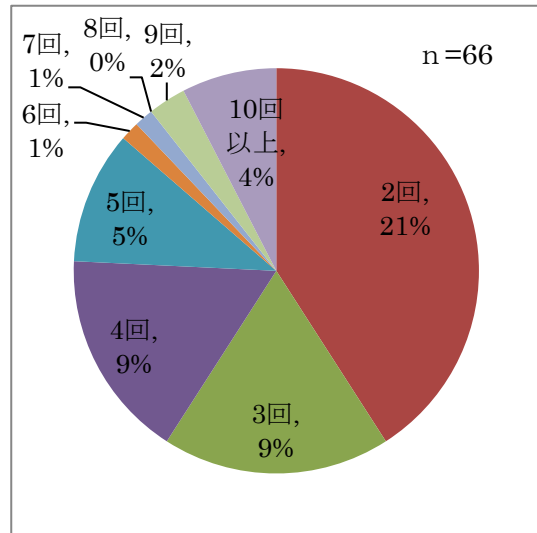
- ・ 外来を受診したことがあるので。
- ・ 通院治療中。
- ・ 日頃から通院している。
- ・ 通院中。
- ・ 専門医がいることを知り来ました。
- ・ 先生の評判が良いので来ました。

←当院を選択した理由の「その他の理由」では、本人に受診歴があるというものが多かった。

(3) 今回が初めての入院ですか。

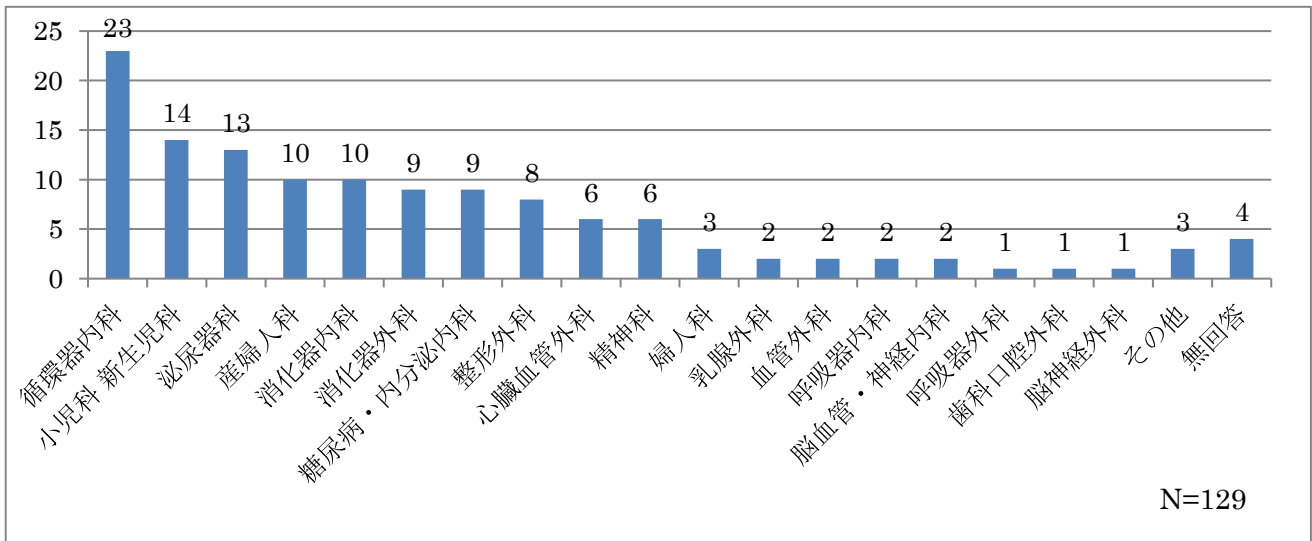


「いいえ」と回答した方の入院回数



2. 入院された状況について、お伺いします。

今回、入院されていた診療科に○をお付け下さい。(複数回答可)

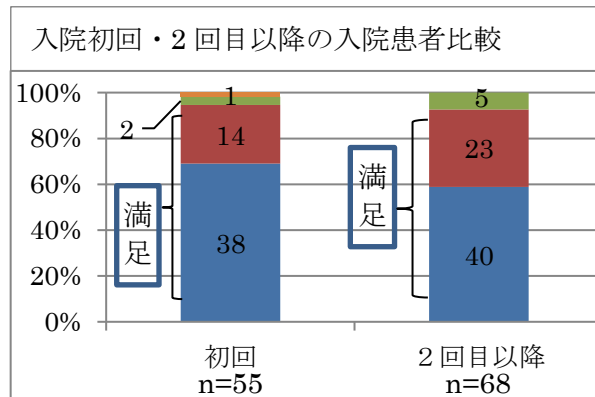
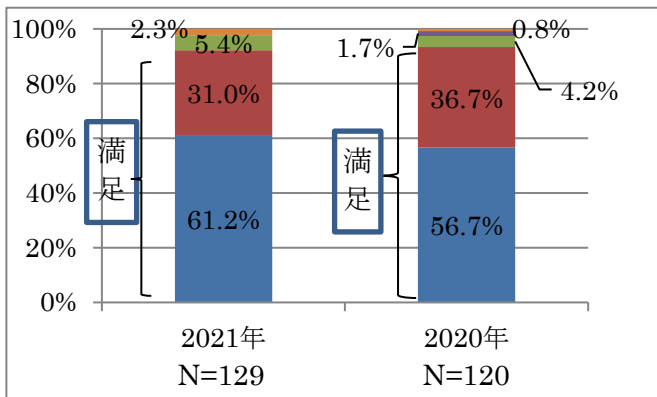


3. 入院全般について、お伺いします。

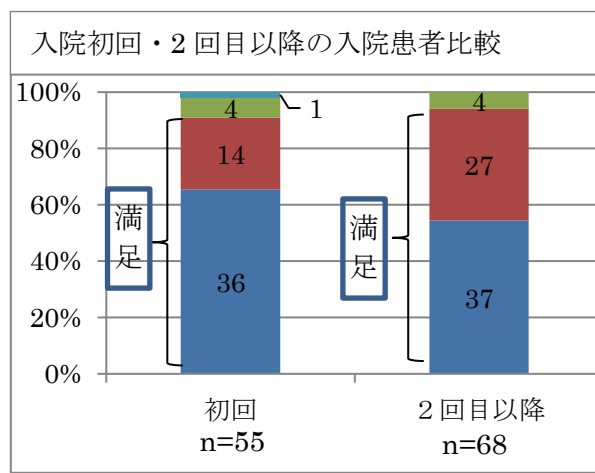
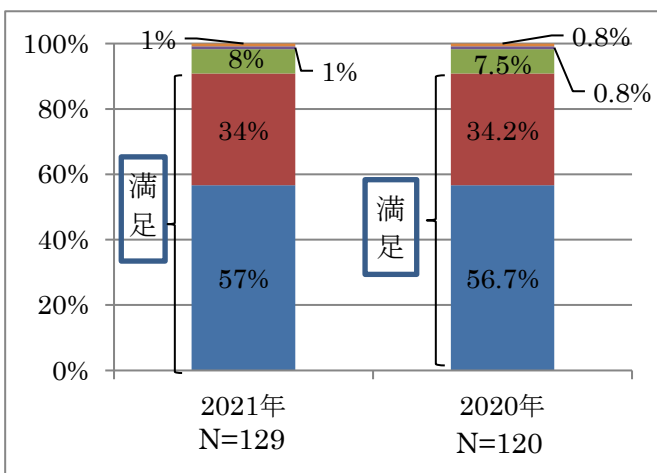
「入院全般について」の設問では、いずれの項目も9割に近い。

■ とてもそう思う ■ そう思う ■ どちらともいえない ■ 思わない ■ 全くそう思わない ■ 無回答

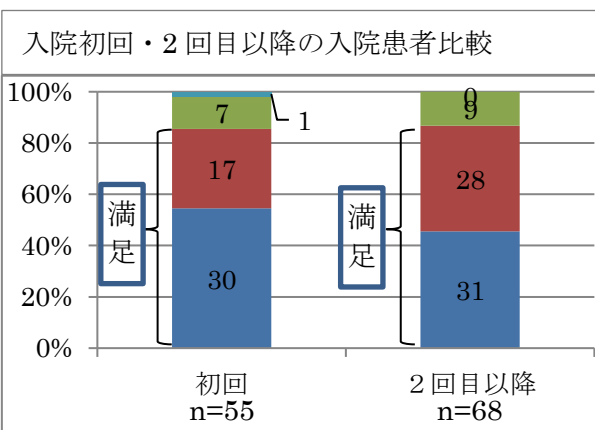
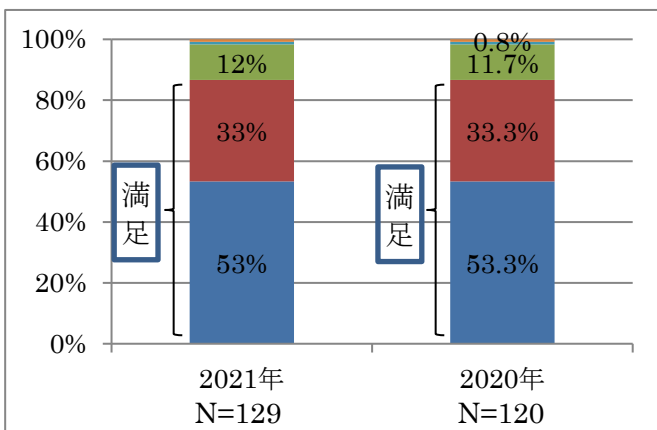
1) 入院中に受けた医療の内容（手術や検査など）に満足している。



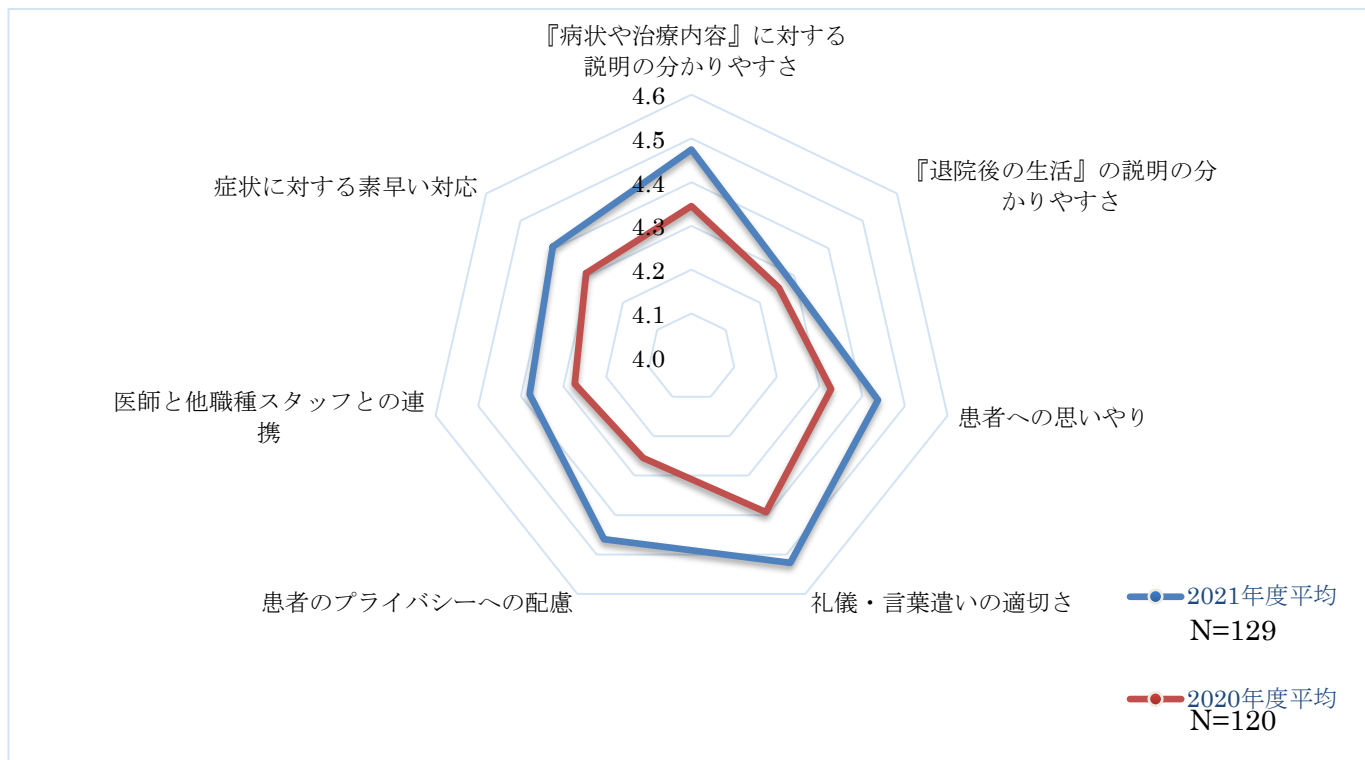
(2) 今後、入院が必要になった時は、東部病院がいいと思う。



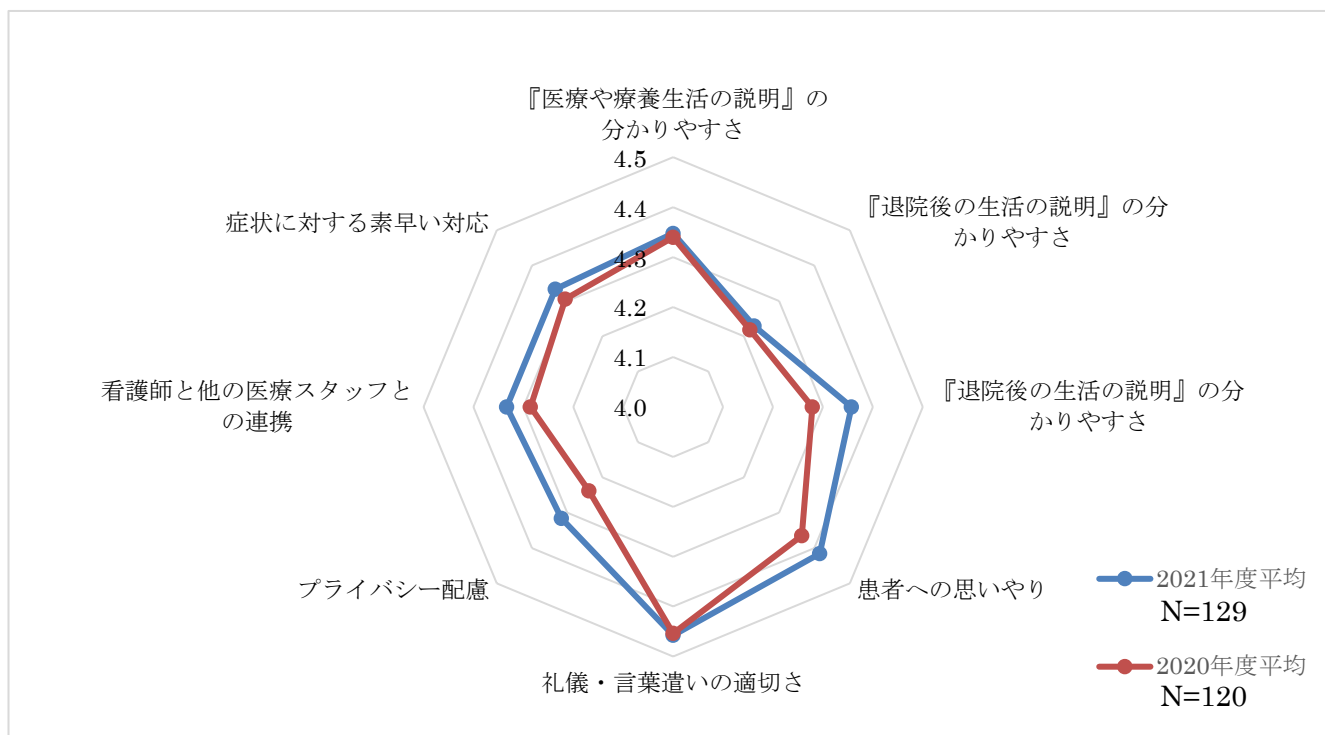
(3) 家族や友人が病気になった時には、当院を薦めたいと思う。



4. 医師の対応・態度について、7項目についてお伺いします。



5. 看護師の態度・対応についての、8項目についてお伺いします。

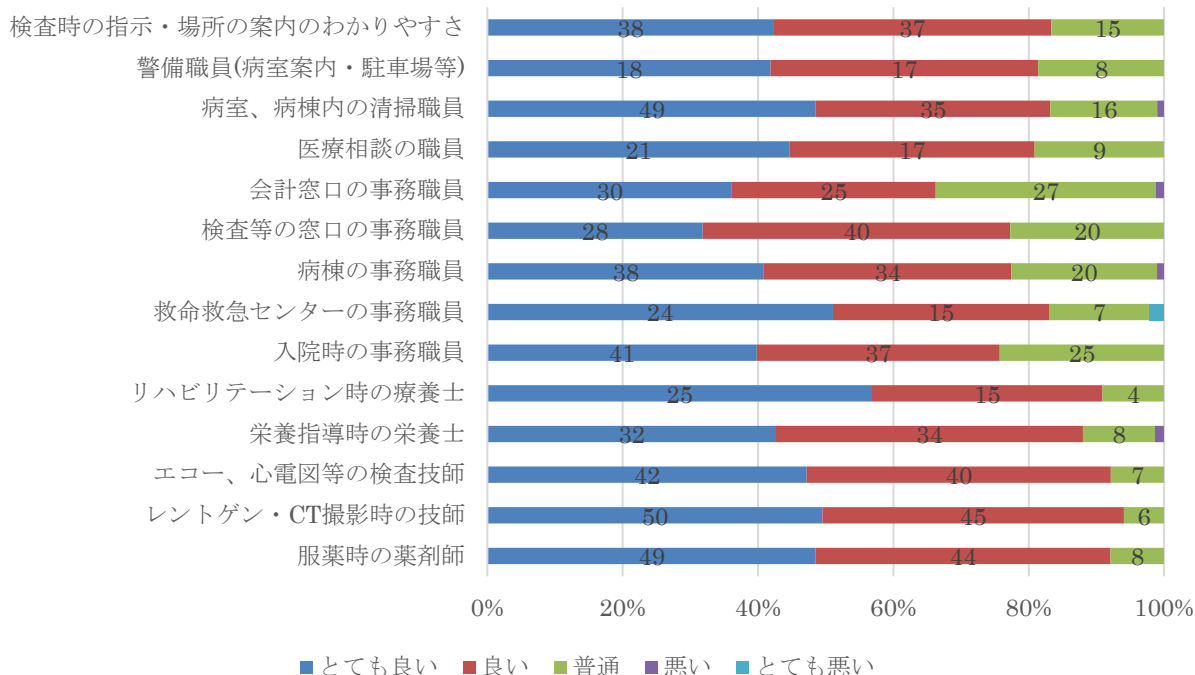


項目4～5の医師・看護師の対応等に関する設問についても、いずれの項目も「とても良い」「良い」と回答した人の割合は7割から9割近くに達している。
 昨年と比較すると、どの項目も、同じかそれ以上の評価を得ている。

6. 病院スタッフの対応や仕事についてお伺いします。

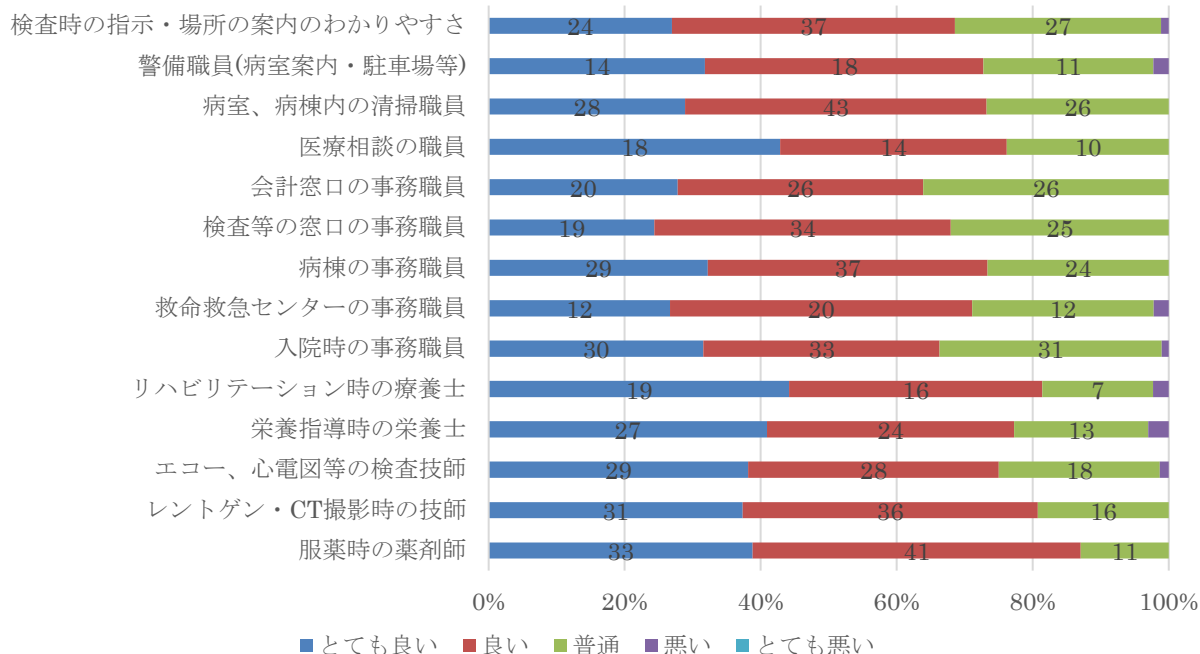
2021年度職種毎の満足度

N=129



2020年度職種ごとの満足度

N=120

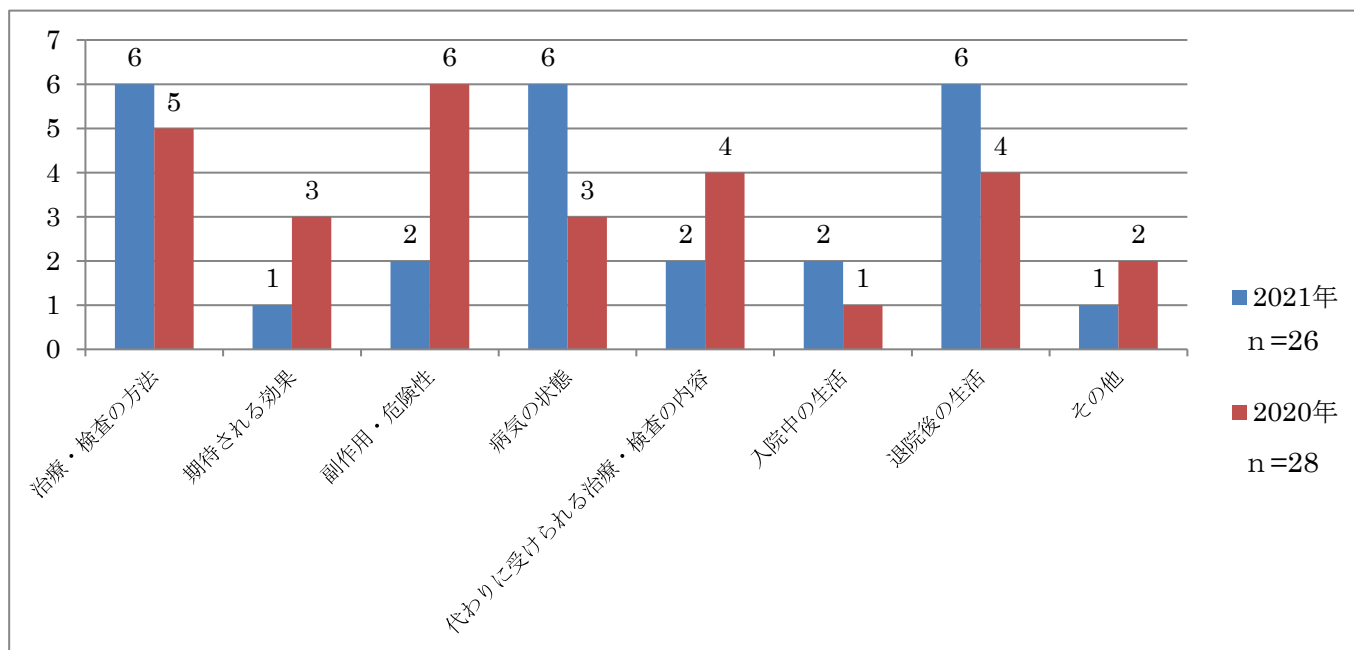


項目6の、他の職種についても、「無回答」「関係していない」を除けば、満足度の割合が大半を占めている。全体的にマイナスの評価は少なく、高い満足度を維持している。

7. 説明の方法やプライバシー保護についてお伺いします。

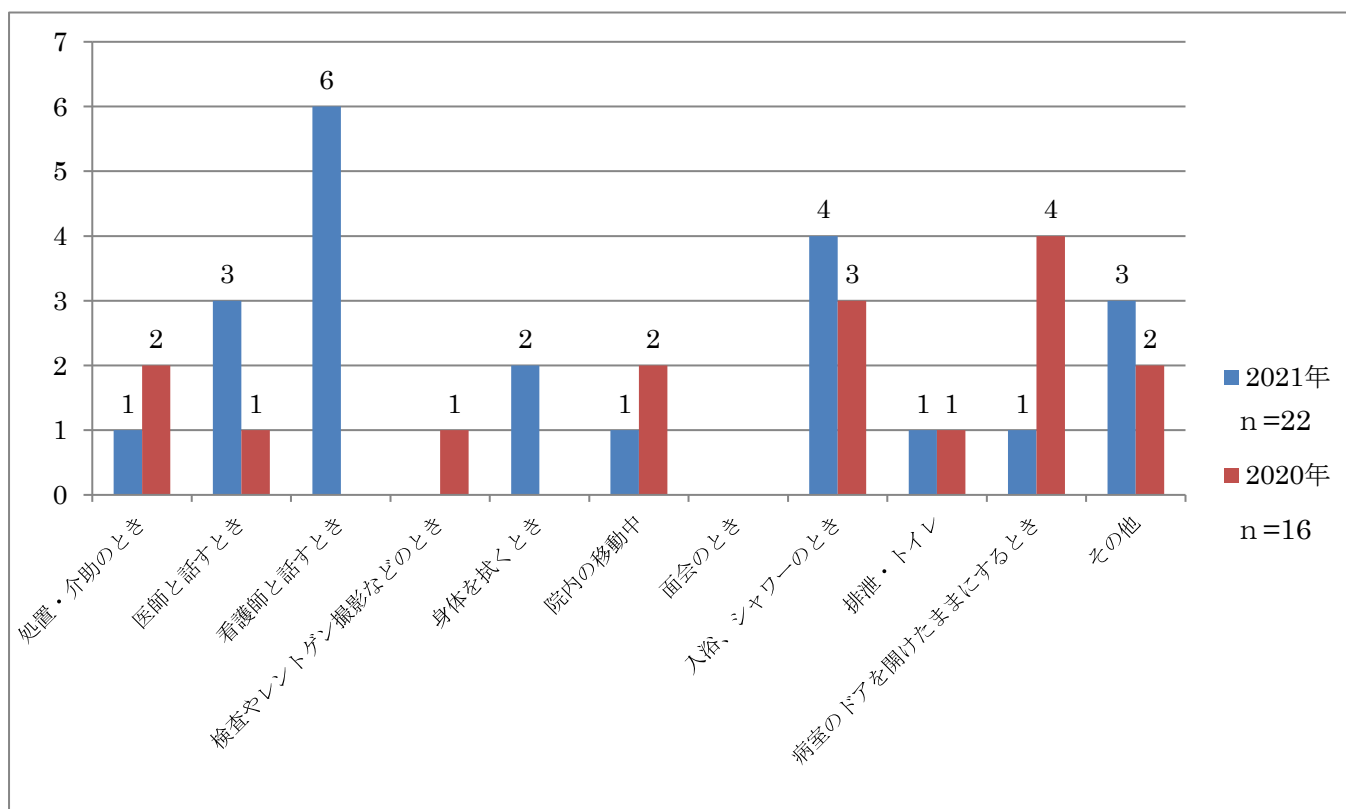
(1) 医師の説明が足りなかったと思われる項目に○をお付けください。(複数回答可)

項目7(1)の「医師の説明が足りなかったと思われる項目」があると回答した人は約15%で、説明が足りなかったと思われる内容は下記のとおり。「治療、検査の方法」「病気の状態」「退院後の生活」が6件ずつで最も多かった。



(2) プライバシーの保護について、不快に思われた項目に○をお付けください。(複数回答可)

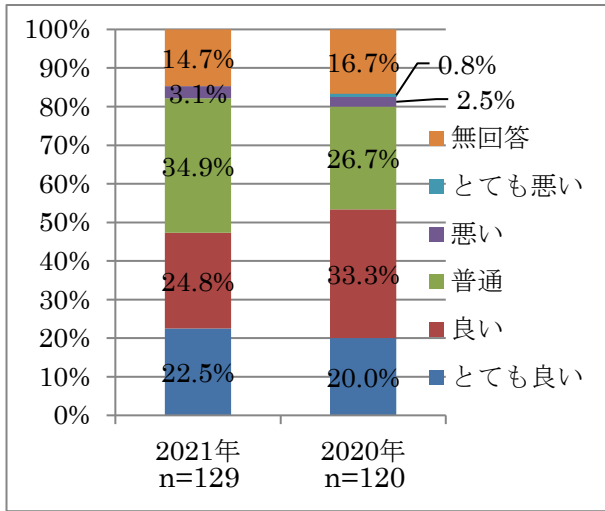
項目7(2)「プライバシーの保護について、不快に思われた項目」があると回答した人は約14%で、不快に思われた項目は下記のとおりで、「看護師と話するとき」(6件)、「入浴、シャワーのとき」(4件)、「医師と話するとき」(3件)の順であった。



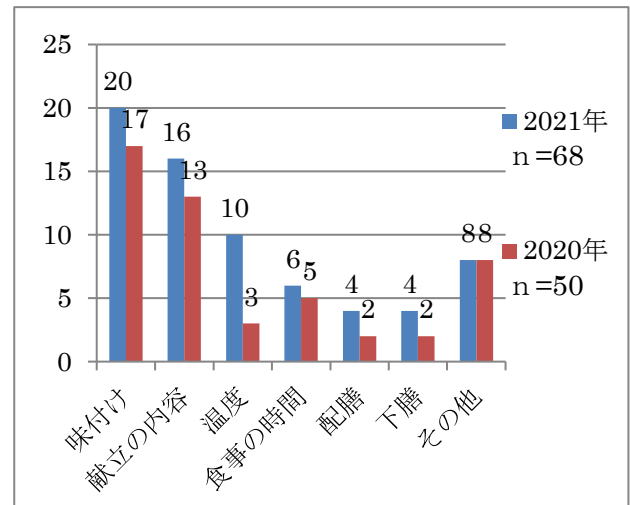
8. 入院生活についてお伺いします。

(1) 「入院中の食事」についての満足度の割合は昨年度よりやや下がり、(2) 「不満に思った項目」もやや件数が増加した。不満の項目は「味付け」(20件)、「献立の内容」(16件)、「温度」(10件)の順であった。

(1) 入院中の食事

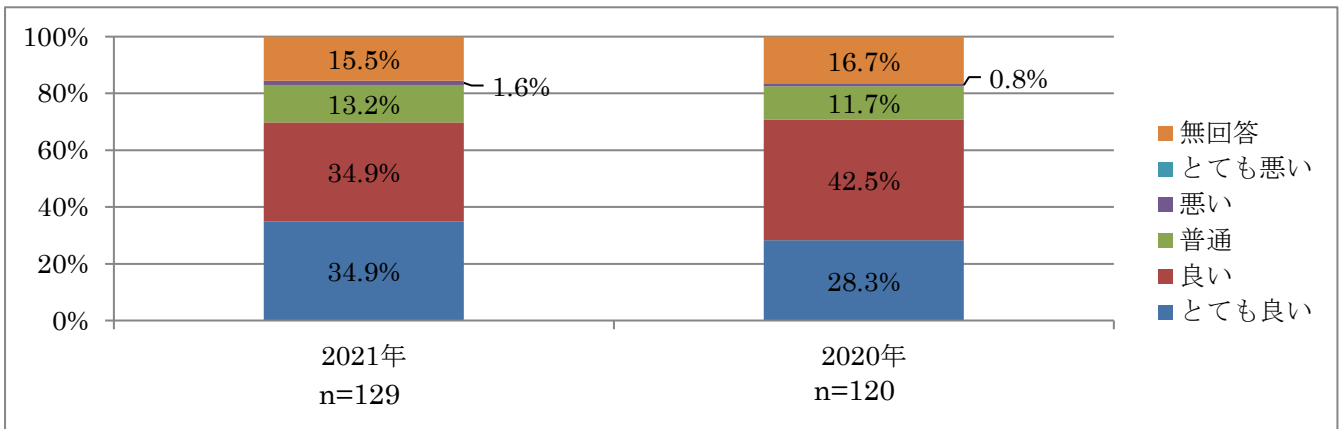


(2) 食事について不満に思った項目に○をお付けください。(複数回答可)



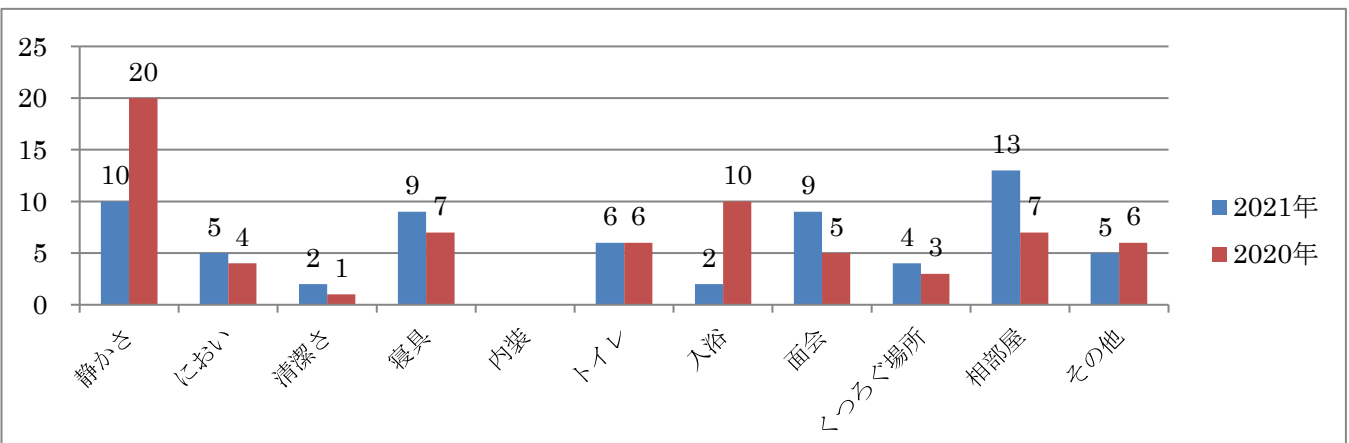
(3) 総合的な入院生活の環境の快適さ

(3) 「総合的な入院生活の環境の快適さ」については、昨年同様「とても良い」「良い」が約7割を占めた。



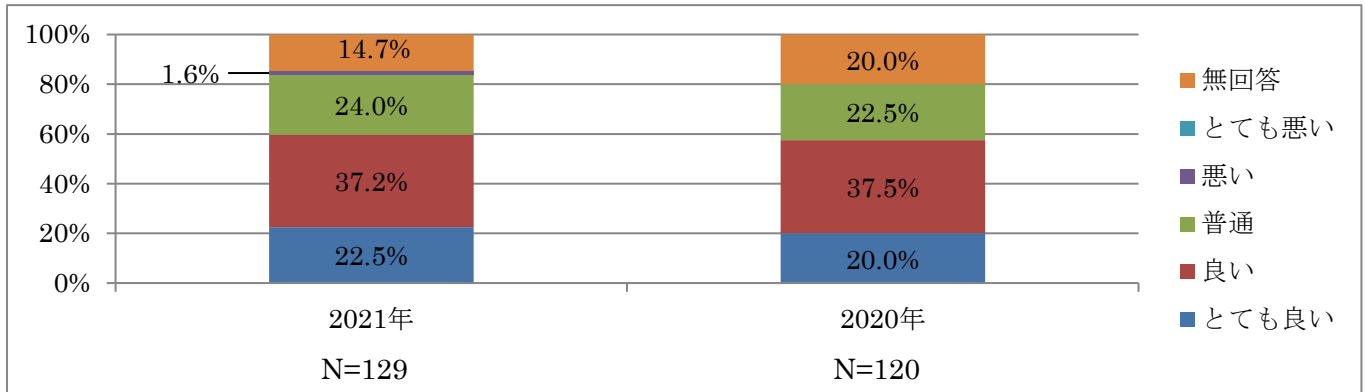
(4) 快適な入院生活を送る上で不満に思われた項目に○をお付けください。(複数回答可)

(4) 不満の件数順としては、「相部屋」(13件)、「静かさ」(10件)、「寝具」(9件)、「面会」(9件)であった。療養環境に静かな環境を望まれていることがわかる。

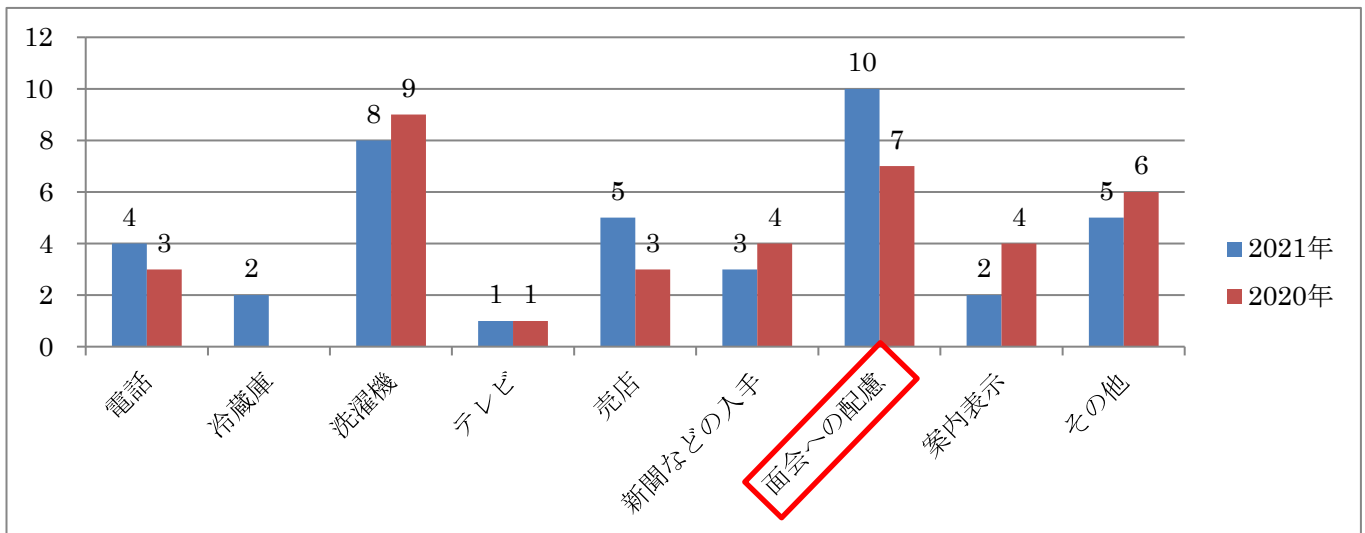


(5) 入院中の生活での便利さ

(5) 「入院中の生活での便利さ」の割合は、「とても良い」「良い」の割合は6割弱で昨年とほぼ同程度であった。「入院中になくて困ったもの、不十分だったもの」としては、「面会への配慮」(10件)が最も多く、次いで「洗濯機」が(8件)、「売店」(5件)「その他」(5件)と続いた。今年度「面会への配慮」の件数が多かったことについては、**昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染防止のための面会制限の影響を受けていると考えられる。**

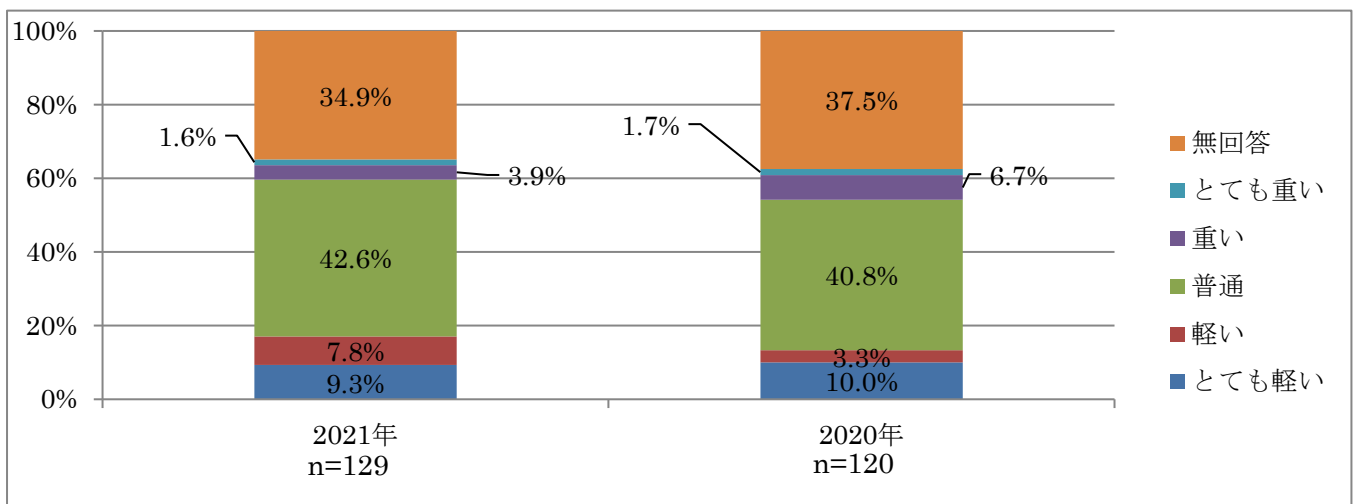


(6) 入院中に不十分または無くて困ったものに○をお付けください。(複数回答可)



(7) 入院費用の負担感

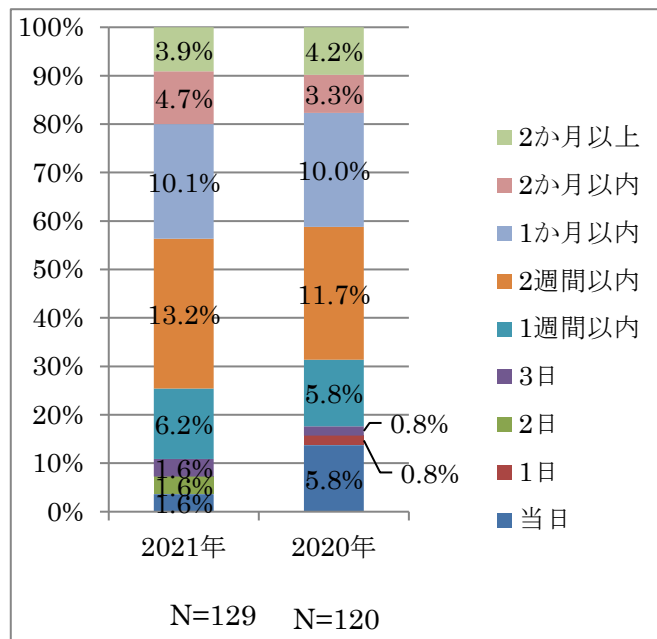
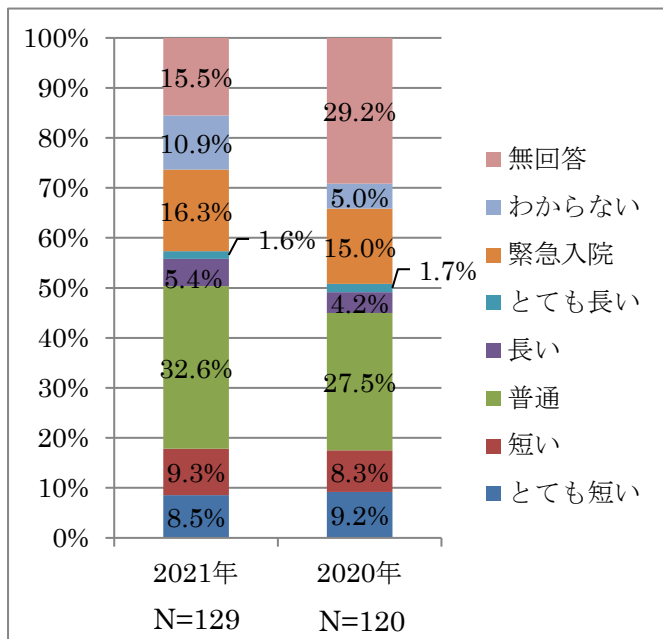
「入院費用の負担感」については、「とても重い」「重い」と感じている人の割合は昨年度 8.4%に対し、今年度 5.5%に止まった。



9. 入院までの期間についてお伺いします。

(1) 「入院までの期間」は、「長い」「とても長い」と回答した人は7%である。(2) 「入院まで待った日数」は、8割以上が「1か月以内」に入院してはいる。

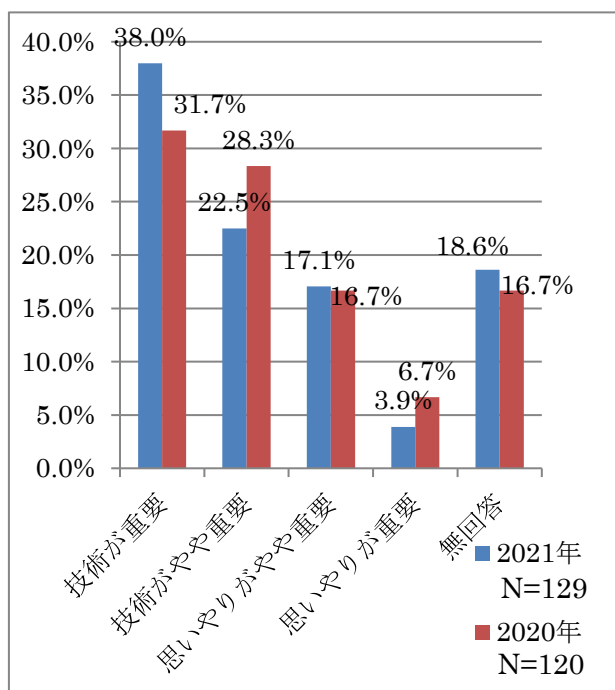
(1) 入院まで待った日数はどうでしたか。(2) 入院まで待った日数は何日くらいでしたか。



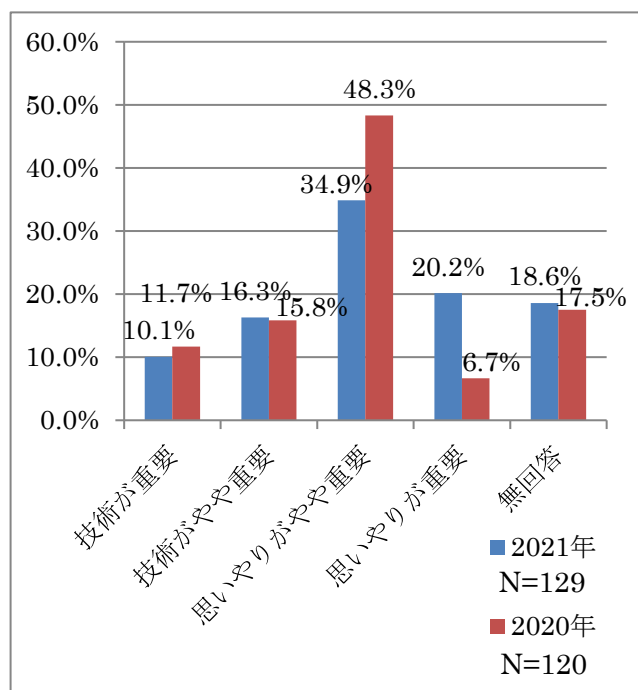
10. 医師・看護師として重要だと思うこと

「医師・看護師として重要だと思うこと」という設問では、医師については、「技術が重要」「技術がやや重要」が合わせて60.5%と、技術重視の声が6割以上となった。反対に、看護師については、「思いやりが重要」「思いやりがやや重要」が合わせて55.1%と、思いやりを重視する傾向が過半数を超え、これらの傾向は例年同様の結果である。

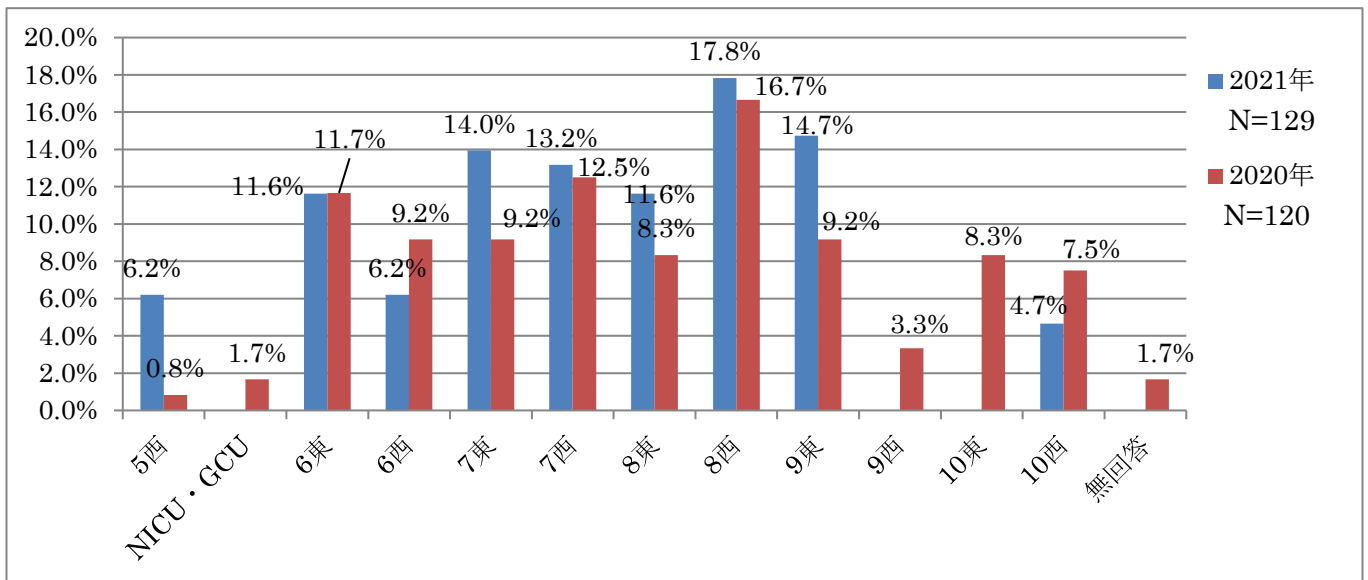
(医師)



(看護師)



1 1. 回収病棟の内訳



1 2. 自由記述のご意見（要約）

自由記述のコメントについて、お褒めご意見は 34 件で、「お褒め・お礼」が（17 件）、「接遇・対応」が（16 件）を占めた。ご意見・ご要望としては、「設備・環境」に関するものが（18 件）と最も多く、次いで、「接遇・対応」（16 件）、「新型コロナウイルス感染症対策について」（8 件）、「食事について」（3 件）と続いた。

まとめ

入院全般について確認する項目（P.3）では、いずれの項目も約 8 割以上の満足度を得られている。
自由記述のコメントについては、お褒めの言葉は例年同様「感謝・お礼」や「接遇・対応」に関するものが多かった。