

2023 年度 入院患者満足度調査結果報告

実施期間：2024 年 2 月 19 日(月)～3 月 3 日(日)

対象病棟：6～10 階東西病棟、NICU・GCU、5 西

回 答 者：141 名（回答率 54%）

調査方法：期間中退院の患者さんに配布、退院時に病棟受付で回収

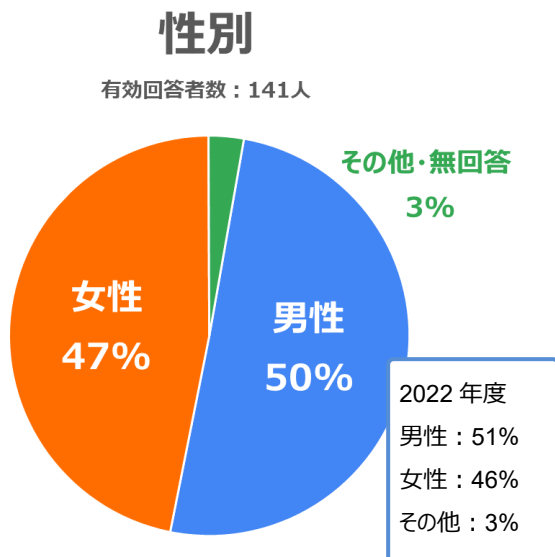
主 催：患者サービス委員会

協 力：各病棟スタッフ、(株)ソラスト

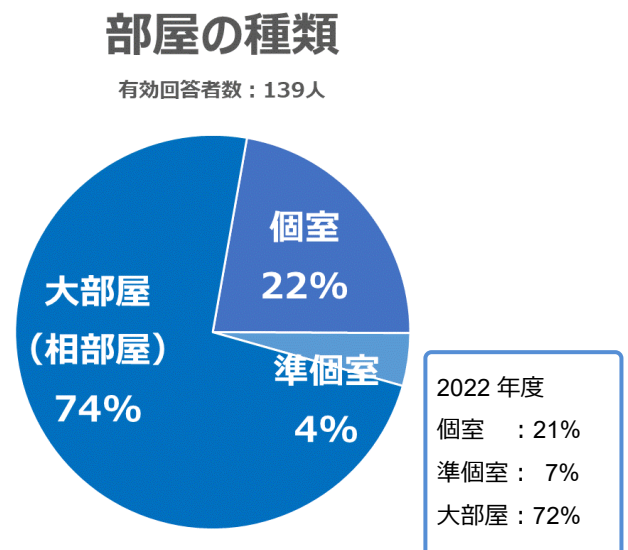
※報告書の患者さんの意見は、原則原文のままに記載しています。

1. 患者さんの情報について

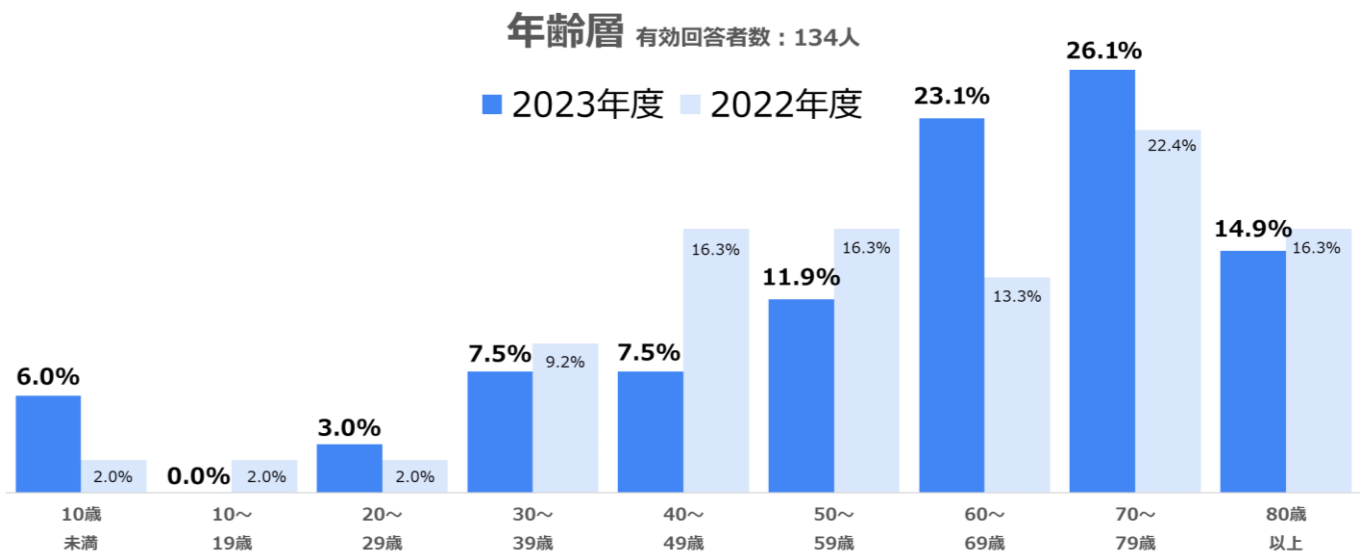
【性別】



【部屋の種類】



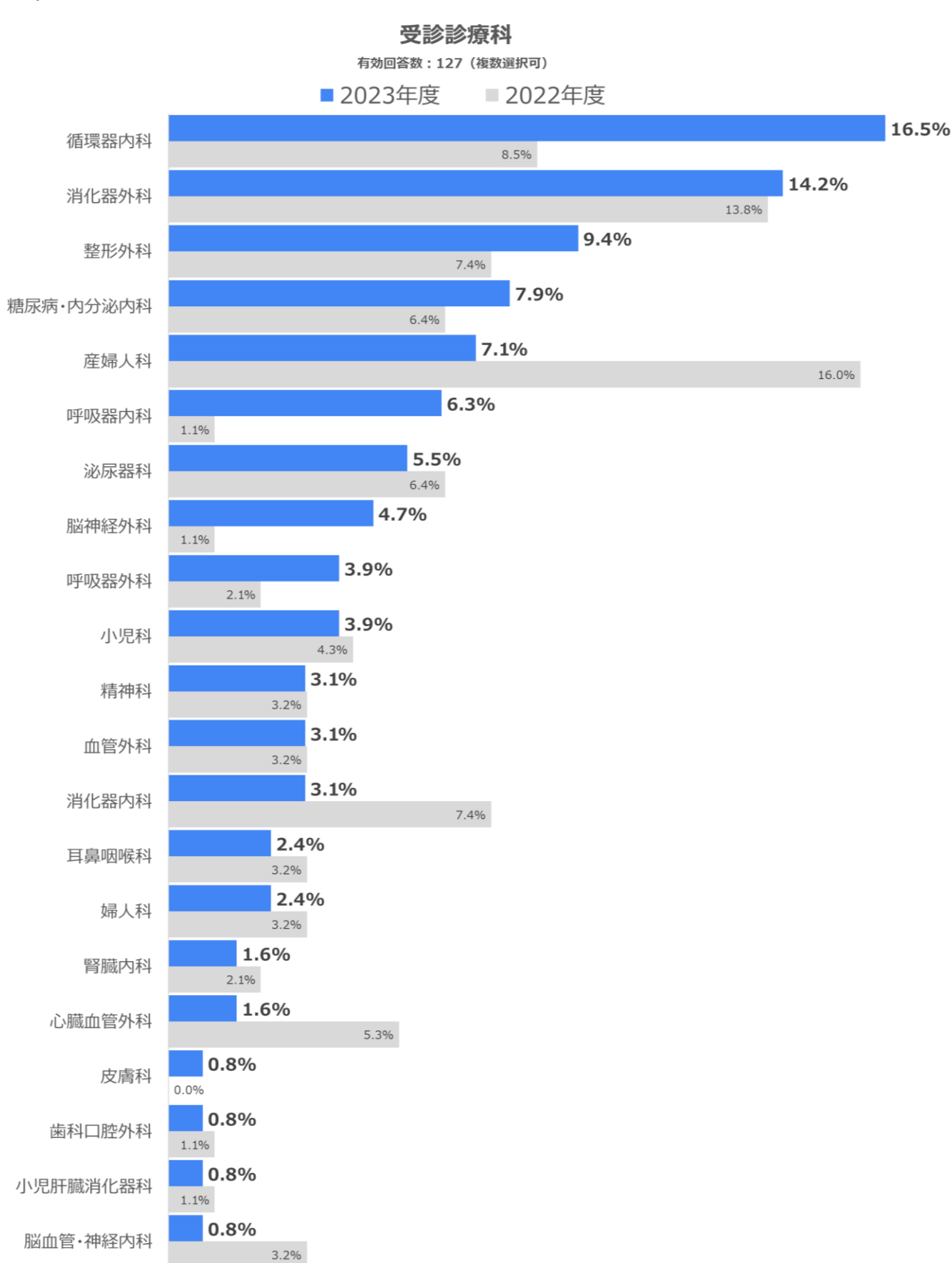
【年齢】



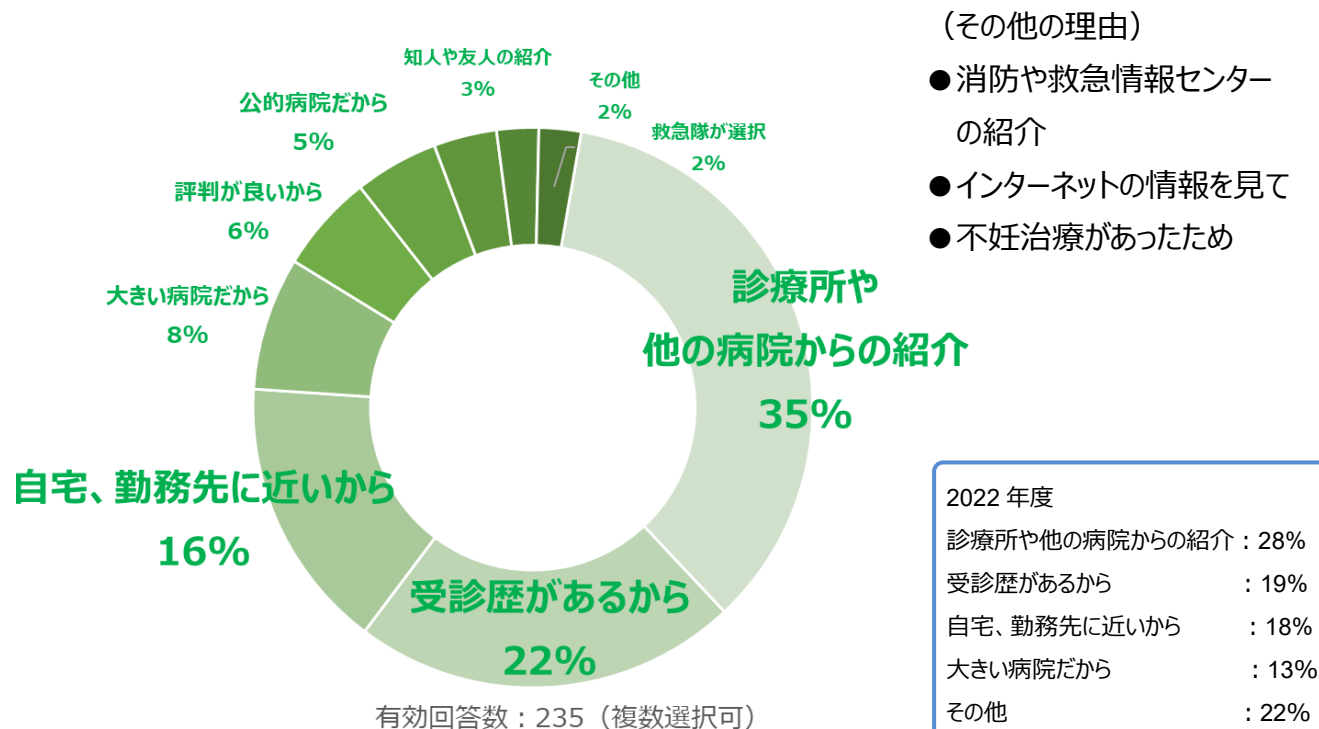
受診者の年代は、70 代が最も多く 26.1%。70 歳以上の割合は 41%であった。

2. 入院された診療科について

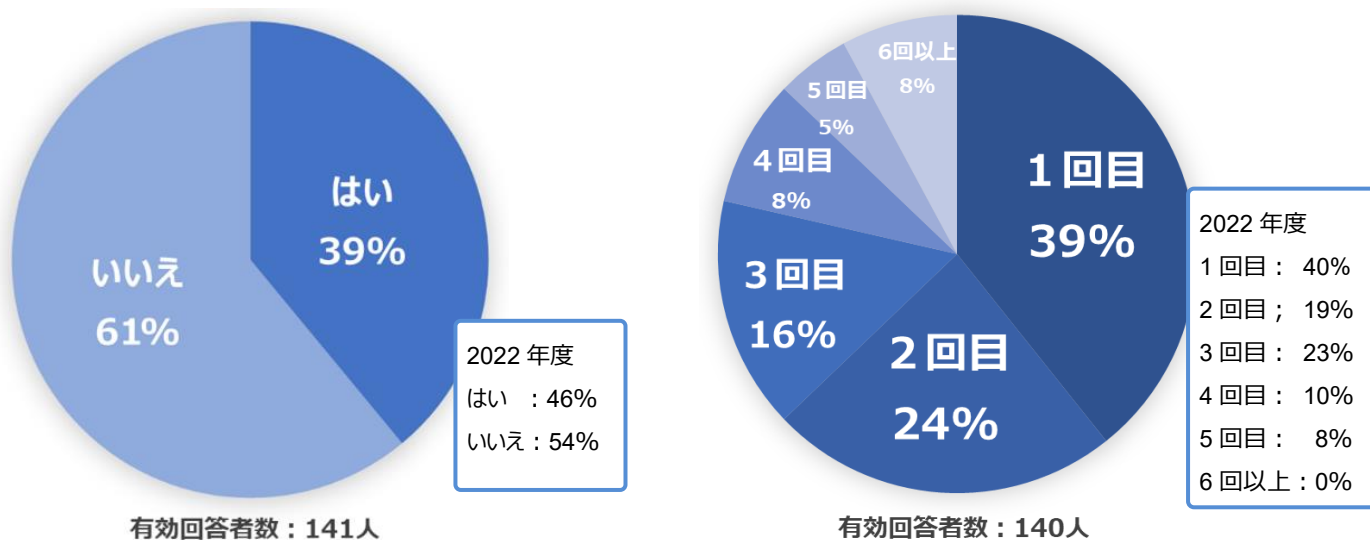
(1) 入院されていた診療科



(2) 当院を選択された理由について（複数選択可）

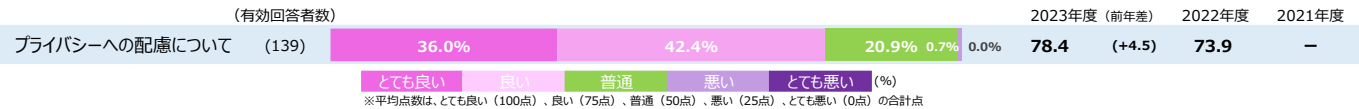


(3) 当院への入院ははじめてですか。いいえの方は入院回数を教えてください。

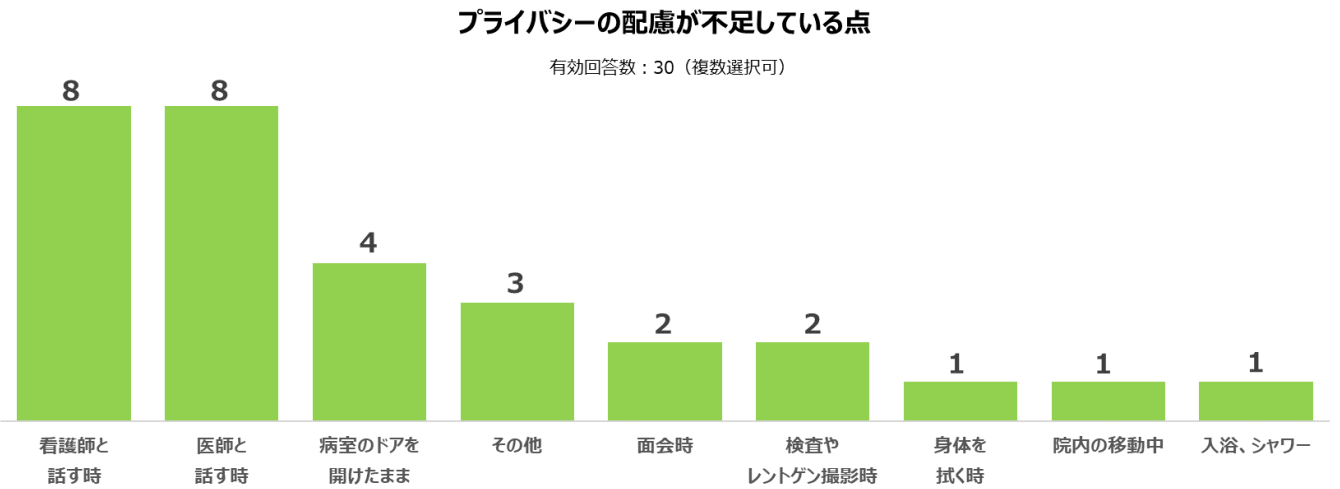


3. プライバシーへの配慮について

(1) プライバシーへの配慮について

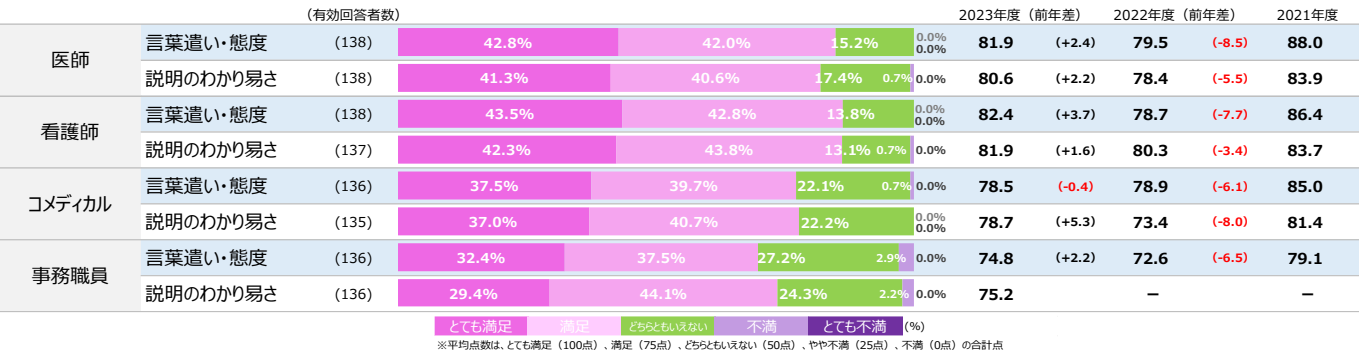


(2) プライバシーへの配慮が不足していた項目 (複数選択可)



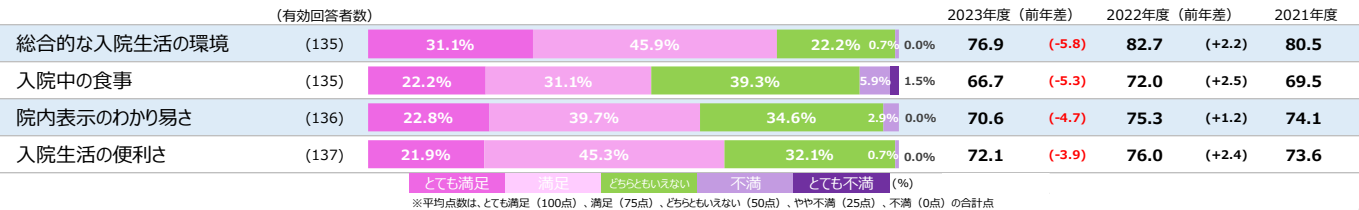
プライバシーへの配慮については、22年度より4.5ポイント良化した。
配慮が不足していた項目は、「医師や看護師」と話す時が最も多かった。

4. 病院職員の接遇について、お伺いします。



「コメディカルの言葉遣い・態度」が前年度より-0.4ポイントとなった。
それ以外の各職の項目については前年より良化した。

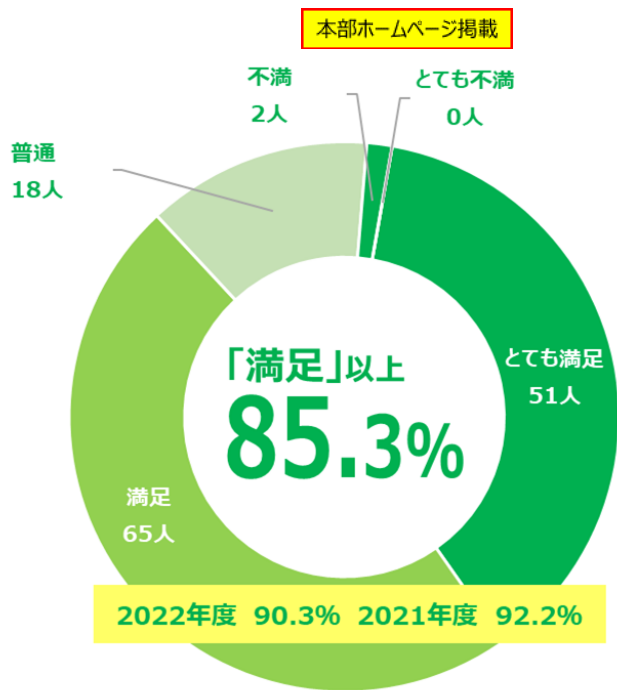
5. 入院生活について、お伺いします。



全ての項目で前年より評価が下がる結果となった。

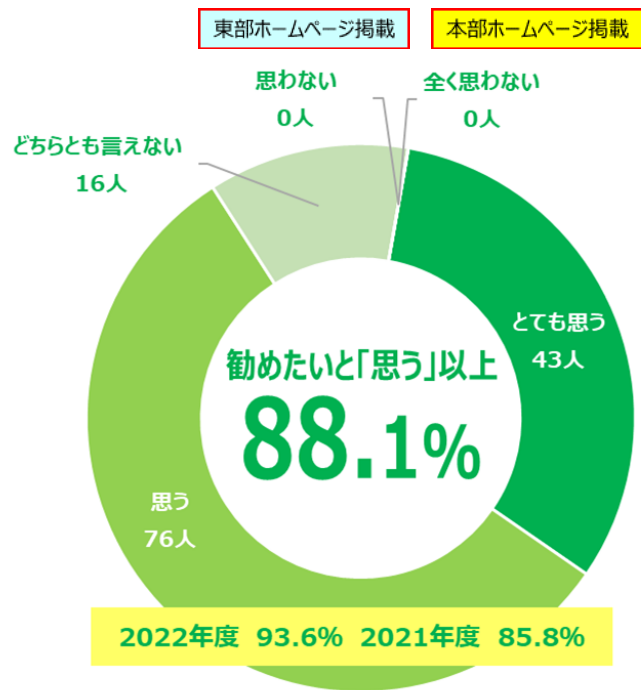
6. 入院全般について、お伺いします。

(1) 入院中に受けた医療について



有効回答者数：136人

(2) 万一、家族や友人が病気になった際は、東部病院を勧めたいと思う。



有効回答者数：135人

「入院中に受けた医療について」は前年度より5%低下、「東部病院を進めたいと思う」については前年度より5.5%低下。

(3) 入院する際に、事前に知りたかった情報があればご記入ください。(原文ママ) 全18件

入院する際に、事前に知りたかった情報があればご記入ください。(原文ママ) 18件	
お褒め	入退院診療計画書があるので分かりやすかった
	急な入院だったので状況が分からない事が多かったが「ご案内の書類」や看護師さんのおかげで理解できた。
	前回の時と同じ治療の為、だいたい理解していたが今回は更に詳しく説明していただけた。
	事前に病院の話はできていて話題にはしたこともあり特に支障はありませんでした。
知りたい情報	ICUに持っていきリストを事前に渡した方が良いと思う。リストに水が入っていなかったが、水もリストに加えた方が良いのでは？
	パジャマセットを強くすすめた方がいいかも！（持ってきたが使用しなくてよかった）
	持参すべきものがわかっていればよかった。あわてて入院したので不足なものが多かった。
	入院時の費用の金額
	個室料金
	院内にあるコンビニに気軽に行ける場合とそうでは無い場合がある事
	シャワー室の数（一人用、介助用）
	コロナで貸し出し不可のもの（爪切りなど）
	ネット環境 使用できるかパソコンの有無
	連絡方法 電話・メールなど
	面会について具体的に記載してほしい。
	特別な個室（1056）に入ることを教えて欲しい。
その他	原因不明のめまい（外来では色々検査していただきました）
	看護師が不足しているとのうわさがありました

7. 入院全般について、ご意見などがございましたら、自由にお書きください。

(1) お褒めのお言葉（原文ママ） 46 件

感謝・お礼 22 件

- ・思ったより快適に過ごせました！！皆さんが優しく丁寧に色々教えてくださったおかげです。ありがとうございました！
- ・全体的に満足しています。こちらの意向も組んで下さりありがとうございました。
- ・皆さん親切に対応していただきありがとうございました。 など

接遇・対応が良い 16 件

- ・上の子を出産したときより、1 日に助産師さん達は何回も様子を見てくれたり、授乳の仕方も丁寧に教えてくれて、退院のあとの不安が少なかった。出産のときもとても安心してサポートしてくれて心強かったです。また妊娠したらお願いしたいです。
- ・丁寧に確実で安心です など

設備・環境 5 件

- ・病院（入院病棟、大部屋）がきれいで明るい とてもさわやかな気分で過ごせました
- ・あまり待たされる事が無く、予定通りのスケジュールで進めていただけたので大変満足しています。 など

食事 3 件

- ・食器が陶器できれい。以前の病院食よりかなり改善されていると感じる
- ・3 度の食事、いつもさめずに食べられることに感謝しています。 など

(2) 不満や改善を求めるご意見（原文ママ） 38 件

設備・環境 12 件

- ・入院時、エレベーターの場所がわかりづらい
- ・テレビの位置が見づらく疲れる
- ・もう少し外への連絡できる所を作ってほしいです など

接遇・対応 7 件

- ・具体的説明がなかった、専門用語が入ると理解ができない
- ・伺った際の態度が悪かった など

食事 6 件

- ・食事の献立のローテーションが短い。いつも同じものが出る感じ。
- ・食事にサラダ又はフルーツがほしかった など

全体的なご意見 3 件

- ・一人ずつ別の場所で話をするのは難しいと思いますが自分の症状が同部屋の人に全て聞こえてしまうのがとても辛かったです。 など

その他 10 件

- ・面会時間を後方にずらして欲しいです。仕事を持っている人間には来てもらえない時間なので。
- ・自分で体を拭けるように温かいタオルが常備してあるとうれしい など

*****まとめ*****

接遇面やプライバシーへの配慮は前年度より改善されているが、入院中の環境面が評価を下げる結果となった。

入院全般について確認する項目では、いずれの項目も約 9 割近くの満足度を得られているが、昨年度より評価を下げる結果となった。