

2024年度 入院患者満足度調査結果報告

実施期間：2025年2月17日(月)～3月2日(日)

対象病棟：6～10階東西病棟、NICU・GCU、5西

回答者：119名（回答率50%）

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

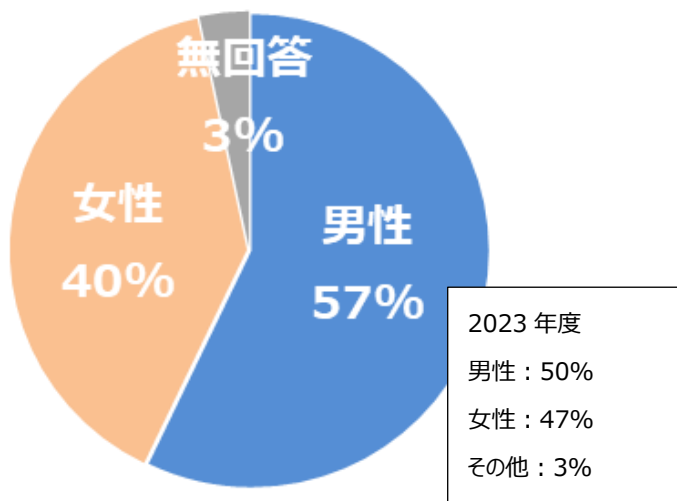
協力：各病棟スタッフ、(株)ソラスト

※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、お伺いします。

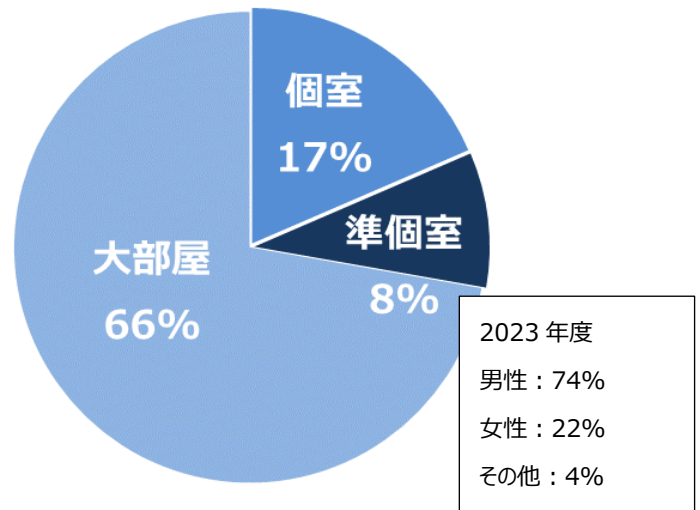
①性別

有効回答数：115



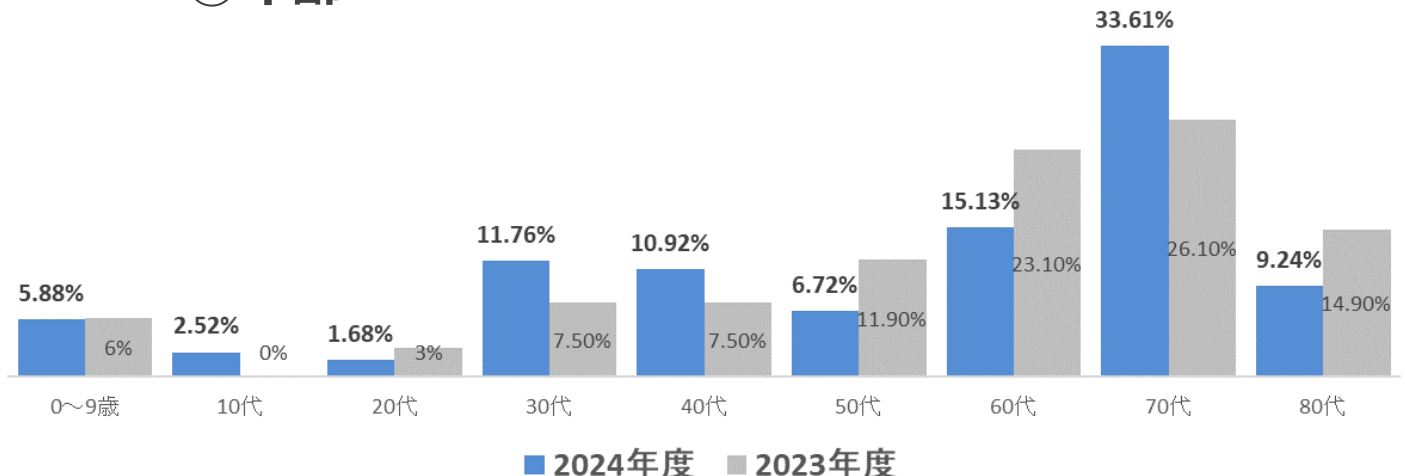
②部屋の種類

有効回答数：108



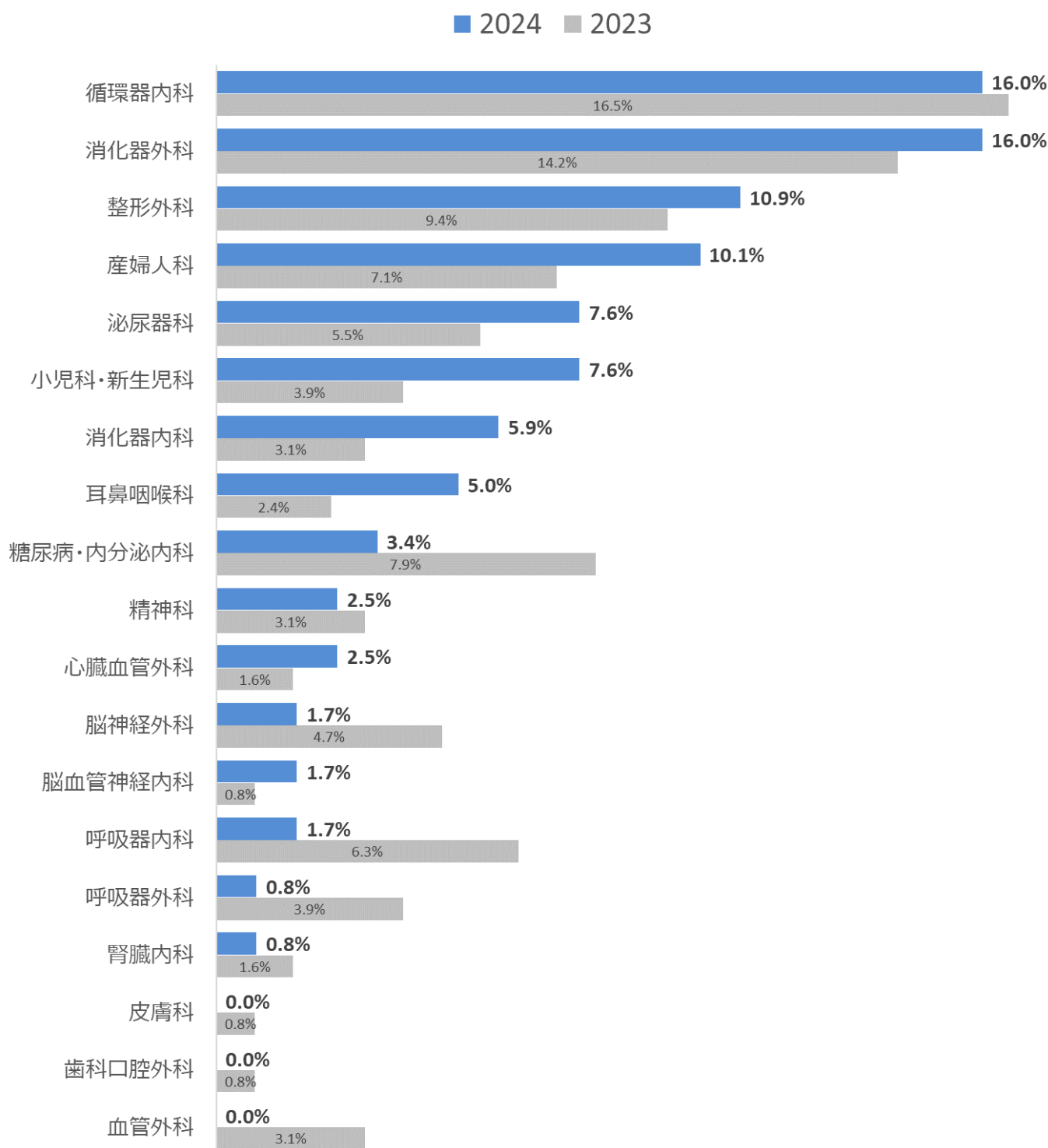
③年齢

有効回答数：116



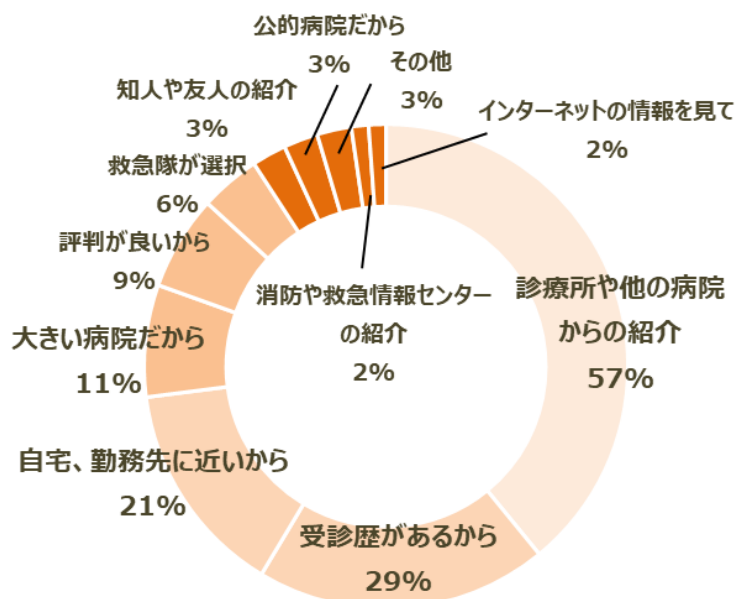
2.入院されていた診療科について

①今回入院されていた診療科をお書きください。 有効回答数：113（複数選択可）



②当院を選択された理由について（複数選択可）

有効回答数：119



（その他の理由）

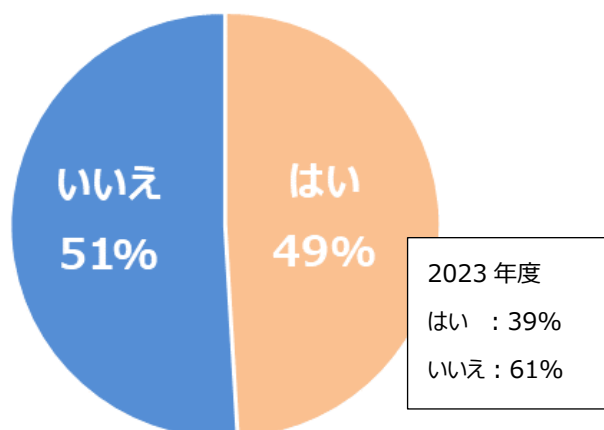
- 以前手術をしてもらい、すごく良かったから
- 通院していたクリニックが、担当医師の外勤先であったため
- 双子を出産するため

2023 年度（上位 3 項目）

診療所や他の病院からの紹介	： 35%
受診歴があるから	： 22%
自宅・勤務先に近いから	： 16%

③当院への入院は初めてですか。

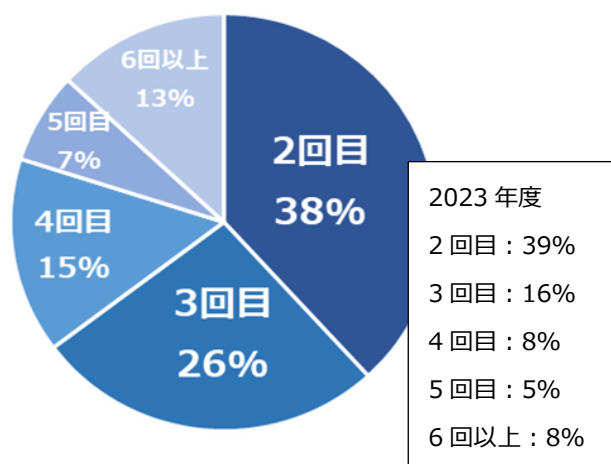
有効回答数：106



2023 年度
はい：39%
いいえ：61%

いいえの方は入院回数を教えてください。

有効回答数：55

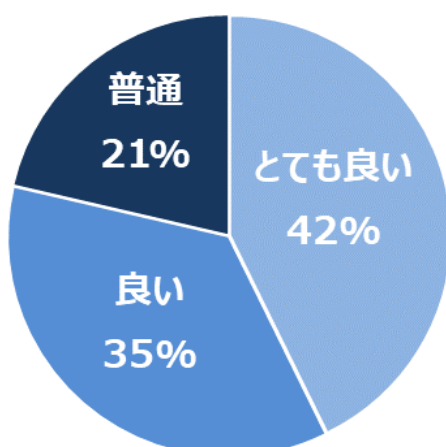


2023 年度
2 回目：39%
3 回目：16%
4 回目：8%
5 回目：5%
6 回以上：8%

3. プライバシー保護について

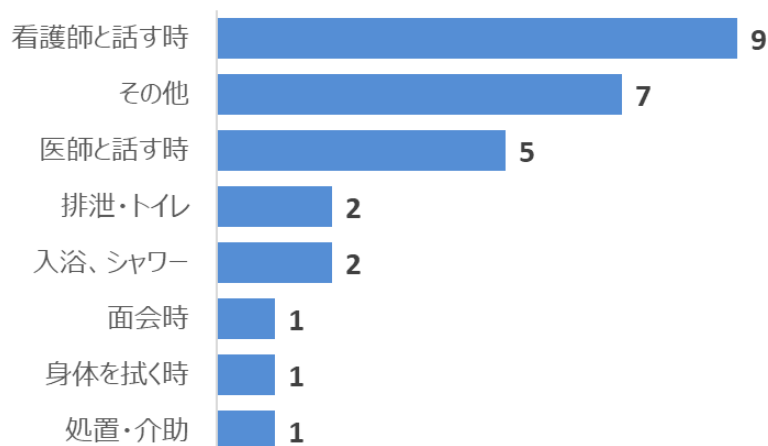
①プライバシーの配慮について

有効回答数：117

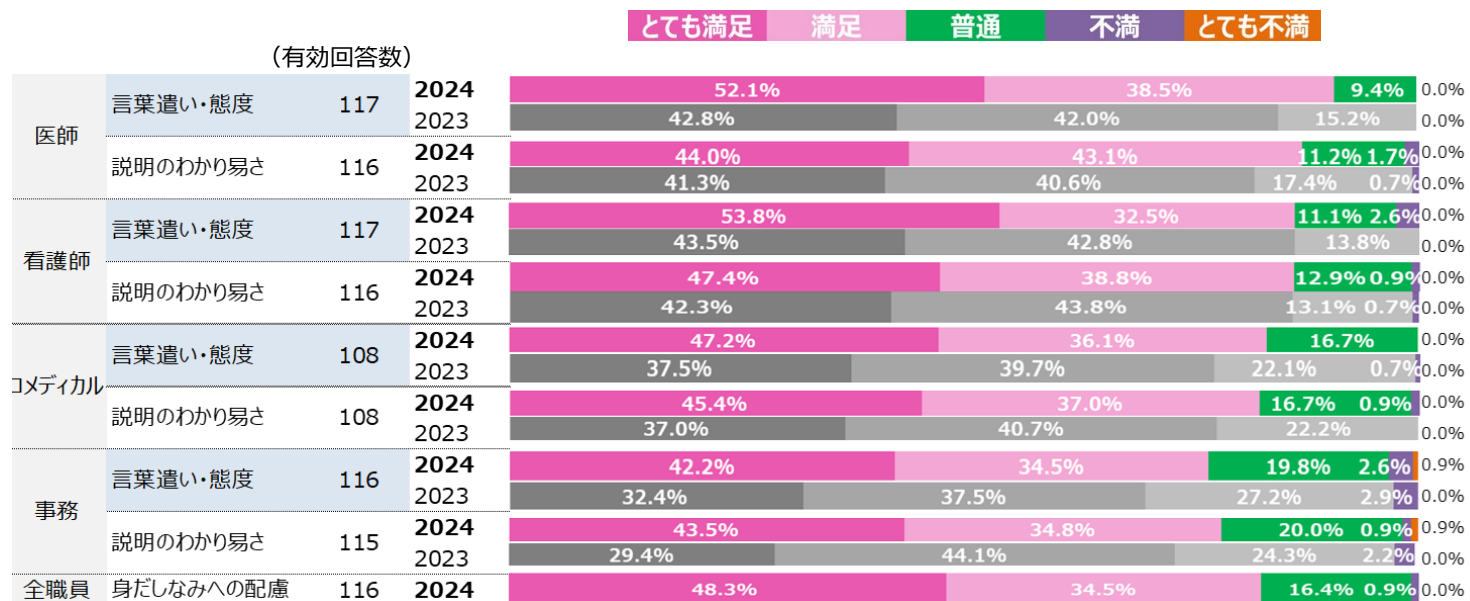


②配慮が不足していた項目（複数選択可）

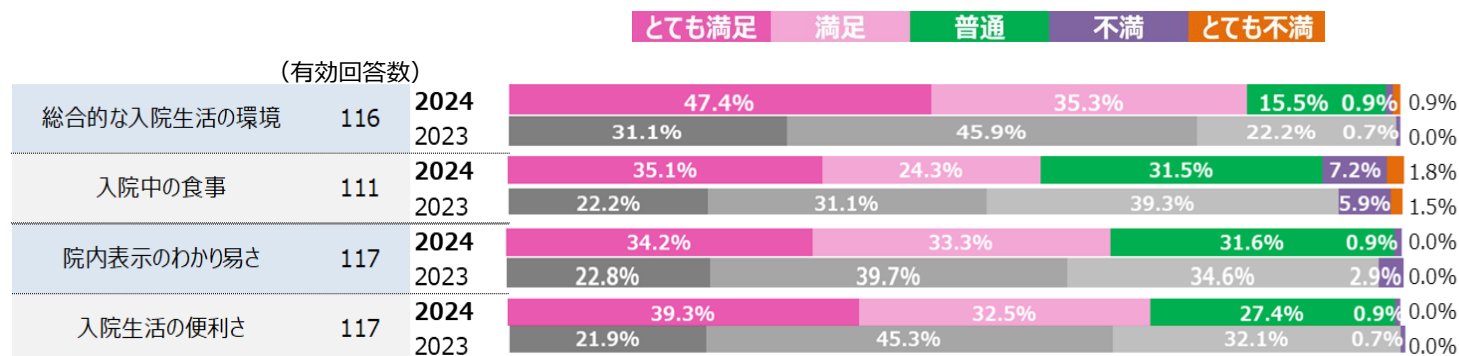
有効回答数：21



4. 病院の接遇についてお伺いします。



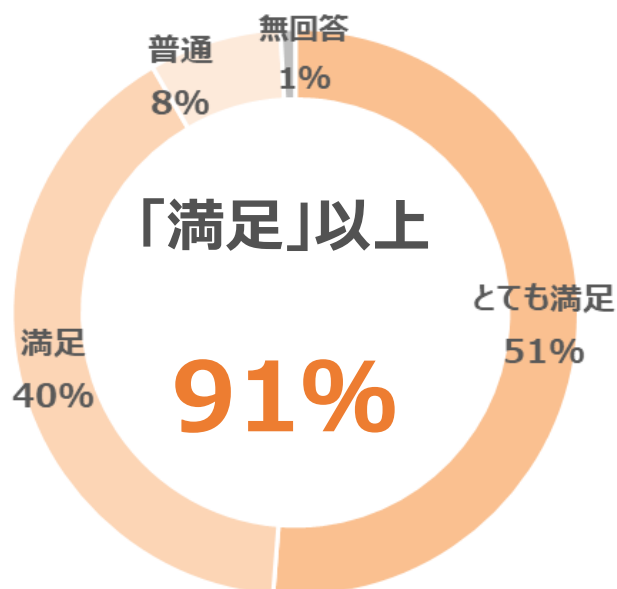
5. 入院生活についてお伺いします。



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

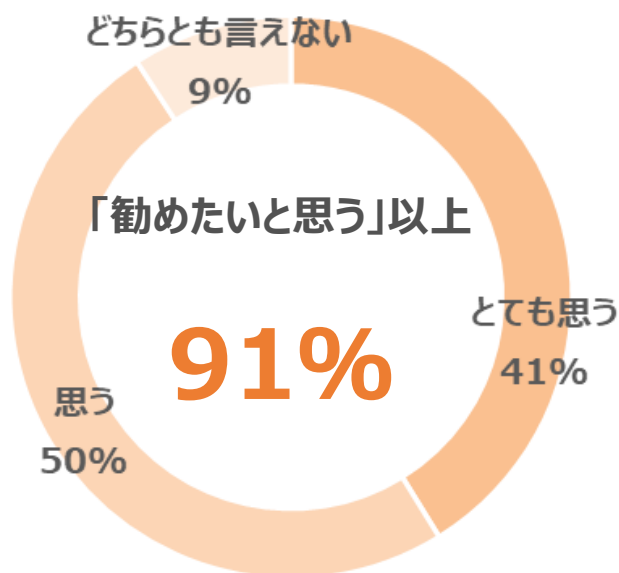
有効回答数：118 件



2023 年度 85% 2022 年度 90%

②東部病院を勧めたいと思う

有効回答数：119 件



2023 年度 88% 2022 年度 93%

③入院する前に事前に知りたかった情報があればご記入ください。（全 22 件）

お褒め	事前に患者支援センターで説明があるので心配ありません。
	入院前の情報や説明が詳しかったので大変良かった。
	特にありません。すべてにおいてわかりやすかったです。
要望	ペーパータオルがふんだんに使えてよかった。わかっていたらハンドタオルを持ってこなかった。
	入退院時に家族がどこまで、いつまで付き添えるか。
	おおよその手術費について。

7. 入院全般について、ご意見などございましたら、自由にお書きください。

◎お褒めのお言葉（全 34 件）

（接遇・対応について 23件）
不安の中手術を受け、日をおうごとにスタッフの皆様のやさしさをしりとても感謝しております。ありがとうございました。
すべてに思いやりにあふれています。本当にありがとうございました。
安心して子供を入院させられました。病院の皆様がていねいに優しく接して下さり子供もうれしかったと思います。本当にありがとうございました。
家族の気持ちや心配事等を、的確に理解して対応してくださり、感謝しております。ありがとうございました。
全ての方々が感じが良く、入院中快適でした。ありがとうございました。
（感謝・お礼など 8件）
全体的にすばらしい病院と感じました。これからも頑張ってください。
とても快適に過ごさせていただきました。安心して出産や退院後の生活準備時間となりました。
（食事について 1件）
昨年入院した時の食事より「油っこさ」がなくなり、食べやすくおいしかったです。
（環境・設備・清掃について 2件）
室内がいつもきれいに清掃され気持ちが良い。

◎不満や改善を求めるご意見（全 21 件）

（接遇・対応について 9件）
ナースコールしてもなかなか来ない時がある。
看護師さんの個人差がかなりある。
（環境・設備・清掃について 6件）
大部屋の入口側のベッドの場合、夜間の音が少々気になる。
部屋がほこりっぽかった。
（その他 6件）
退院の際に料金の説明があるとよかった。
入院時、または検査結果をプリントでもらえたらいいと思う。

まとめ

【全体評価】

今年度の調査では、「入院中に受けた医療について」および「東部病院を勧めたいか」という設問の両方で 91%という非常に高い満足度・推奨度を獲得しました。

また、接遇面に関する評価では、「言葉遣い・態度」「説明のわかりやすさ」の項目において、全職種で前年度を大幅に上回る評価となり、職員一人ひとりの接遇改善への取り組みが成果として表れたものと考えられます。

【今後の課題】

自由記述では「一部職員の対応」や「スタッフ間の情報共有不足」が課題として挙げられました。

さらに、「院内表示の分かりやすさ」や「入院生活の便利さ」について評価が伸び悩んでおり、ハード・ソフト両面からの環境改善も今後の検討課題です。