

2021 年度 患者満足度調査（入院）結果報告

○実施内容

調査期間：2021年7月19日（月）～7月31日（土）

調査対象：調査期間中の入院患者

場 所：全病棟（重症患者対象の病棟を除く）

配布数：509枚

回収数：330枚（内Webによる回答51件）

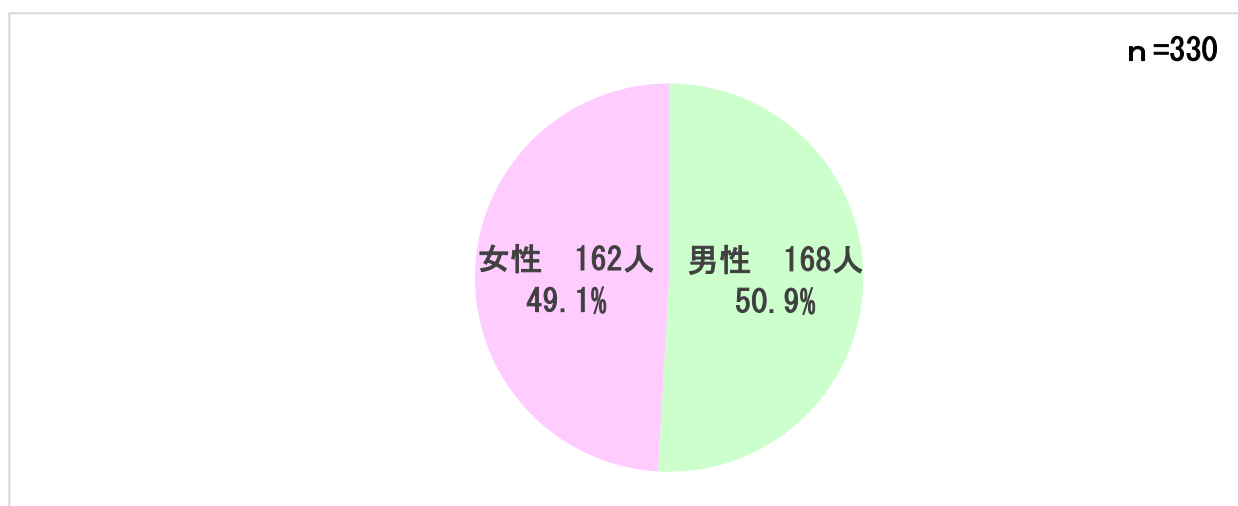
回収率：64.8%

配布方法：7月19日（月）～31日（土）入院患者を対象に、各病棟にて調査用紙を患者に手渡しにて配布。

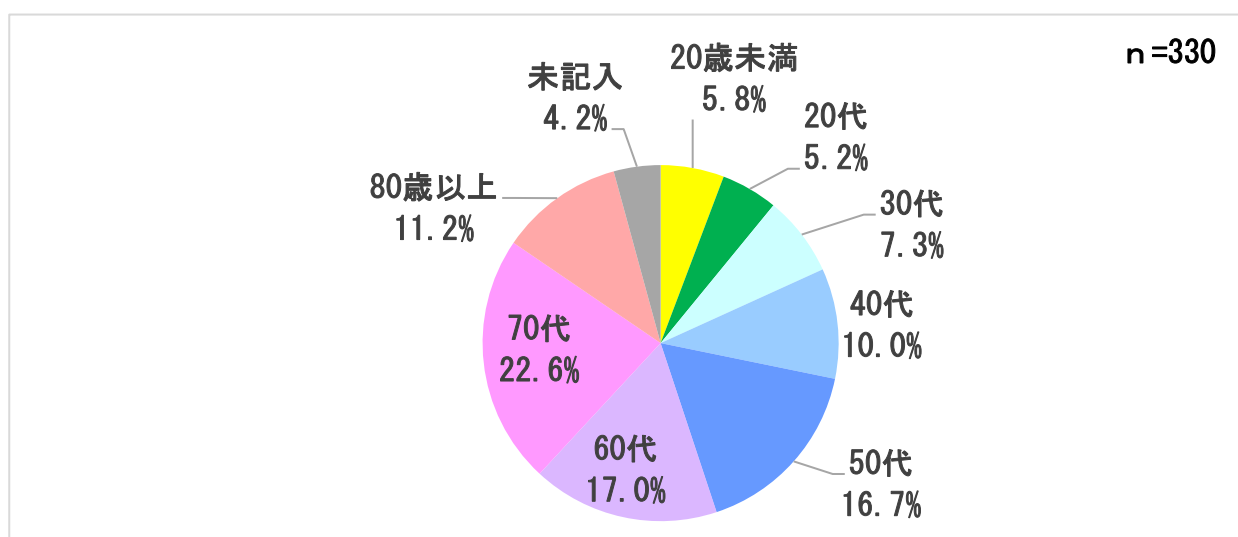
※ 今年度より、Webによる回答の選択ができる方法を採用した。

○集計結果 （n=回答者数）

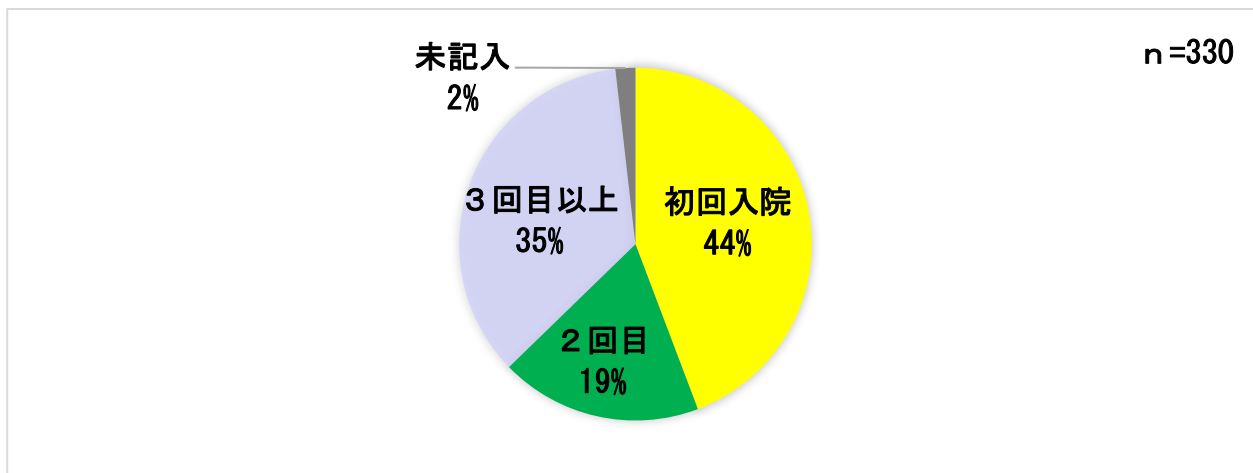
1. 1) 患者の性別



2) 患者の年齢・年齢別内訳

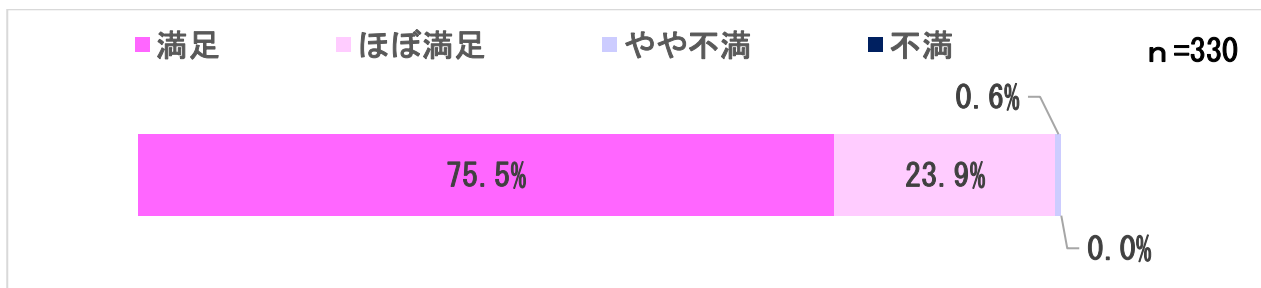


2. 入院について



3. 病院内施設や設備について

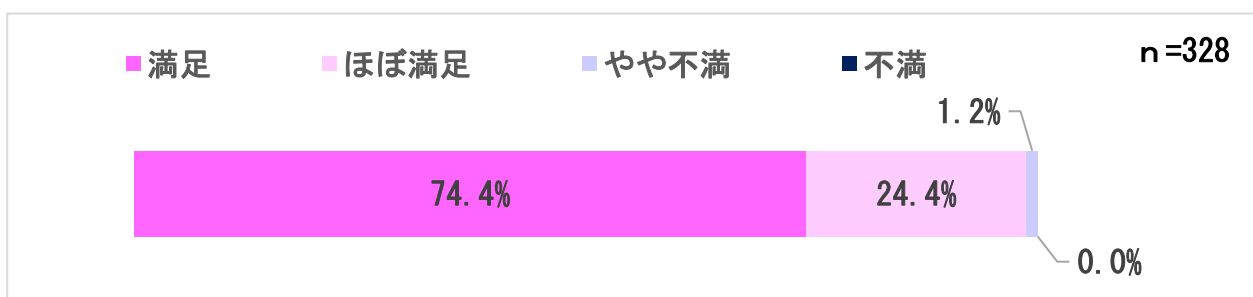
1) 病棟・病室の清潔感



【自由記載からの意見】

- ・清潔感、広さ、設備の充実がとても気に入っています（同様 10 件）。
- ・病室もきれいで、快適に過ごせました。
- ・毎日清掃が行き届いていて、気持ちよく入院生活ができています。
- ・清掃員の方、毎日丁寧に床清掃してくれます。
- ・毎日病室を清掃してくださるので、気持ち良かったです。コロナのため、大部屋は少し心配でしたが、常にカーテンで区切られていたので、安心して過ごせました。

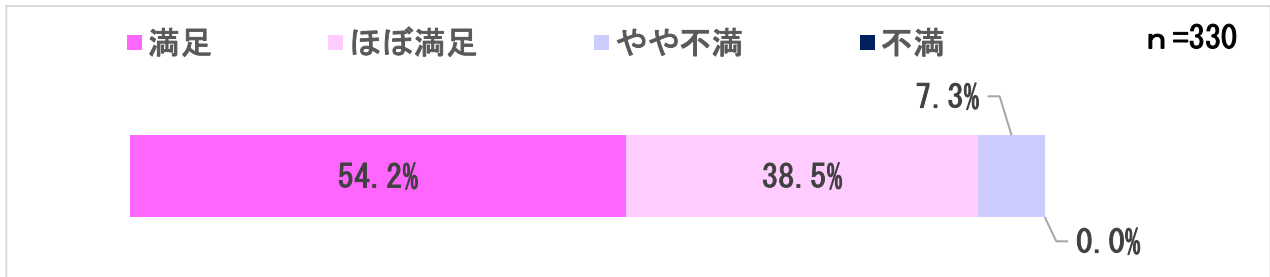
2) 病棟・病室の広さや明るさ



【自由記載からの意見】

- ・特になし

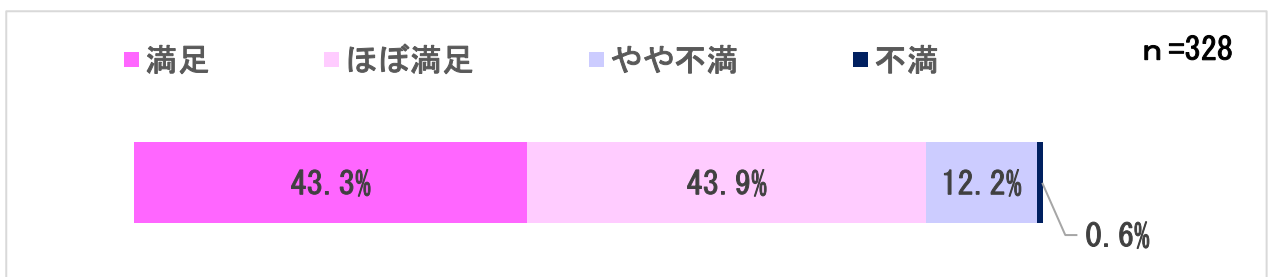
3) 病棟・病室の温度や換気



【自由記載からの意見】

- ・換気はどうしたらよいか。少しだけ開く窓で、どのくらい換気できているのか少し不安。
- ・病棟・病室の冷房が寒いです（同様 10 件）。

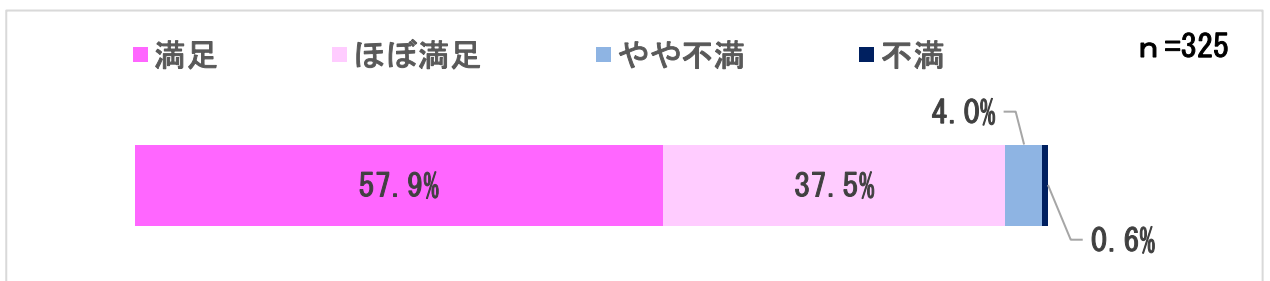
4) 病棟・病室の静けさ



【自由記載からの意見】

- ・賑をかく人がいるかいないかで、大きく環境と満足度が変わります。
- ・空調の音がうるさい（同様 2 件）。
- ・病棟内、廊下等での私語については、周囲への配慮（小さな声で話す）をお願いしたい（同様 2 件）。
- ・ナースコールの音も気になりました。

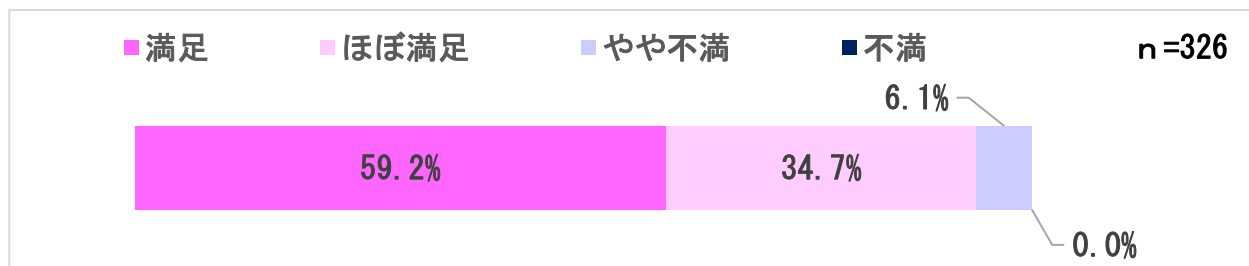
5) プライバシーへの配慮



【自由記載からの意見】

- ・特になし

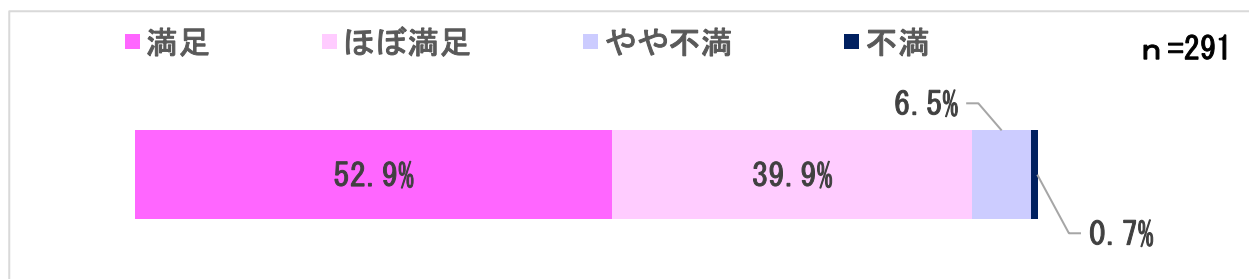
6) 病室やベッド周りの設備



【自由記載からの意見】

- ・Wi-Fi環境が整っていると最高（同様7件）。
- ・床頭台の収納スペースは、もう少し広い方が良い。

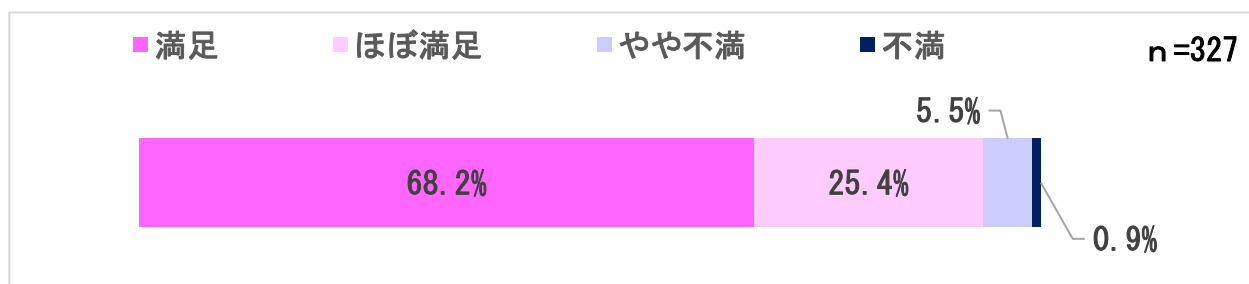
7) デイルームの利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・デイルームが素晴らしいのに、あまり利用されていないのが勿体ない。
- ・デイルームの掲示物が多すぎて、重要度が分かりにくいです。せめて7つくらいにするとか、工夫してはどうか。

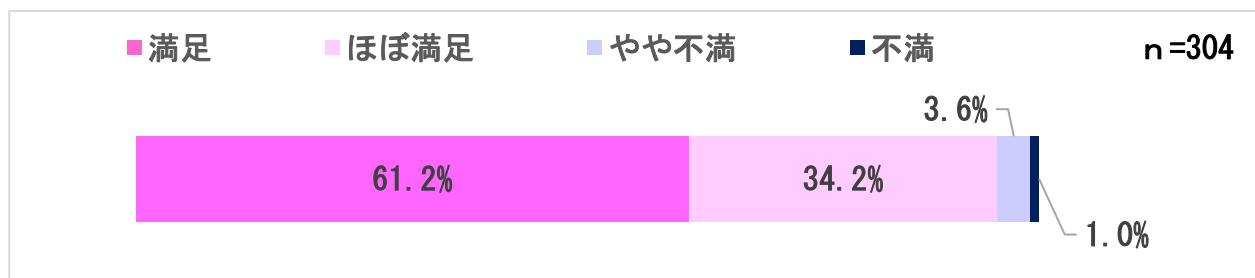
8) トイレ・洗面台設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレの場所、洗面所などが部屋毎にあり、近くて便利です。
- ・トイレの換気が悪く、芳香剤の匂いがきつくて、入る度に気分が悪くなります。せめて、無香料の芳香剤（消臭剤）に変更されると良い。
- ・入浴できない患者が使用した後や、汚い使い方をした患者の後に便座が汚れていることがあるので、便座拭き用の消毒剤を準備してほしい。
- ・車椅子利用者にとっては、トイレ、洗面所のペーパータオルの設置位置が高すぎる。トイレの流し台も高い位置にあって使いにくい（同様2件）。

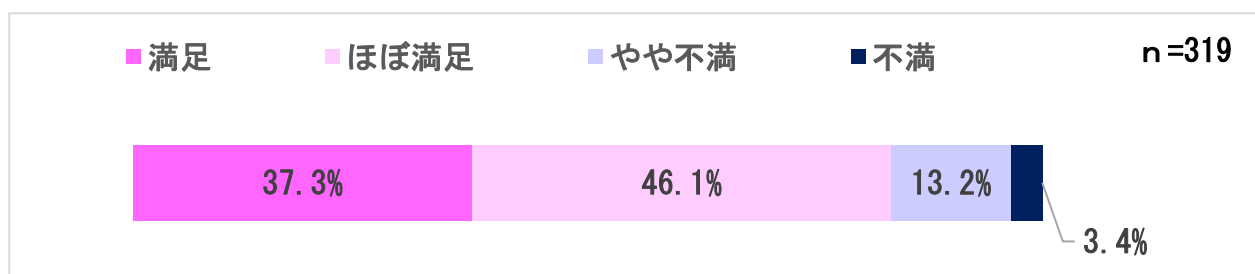
9) 浴室の設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・浴室、もう少し清掃をいれてほしいです（同様4件）。
- ・シャワー室の換気がもう少し良ければと思います。

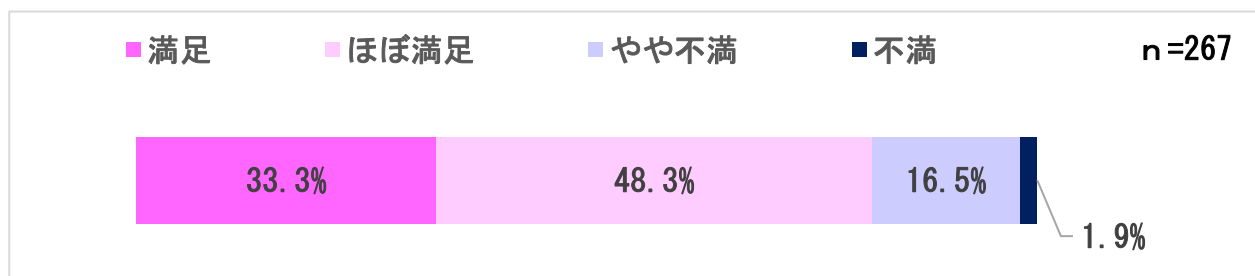
10) 病院食



【自由記載からの意見】

- ・食事大変美味しくいただきました。ウナギの蒲焼には感動しました（同様8件）。
- ・食事食べる時に温かいのと、食器が明るい柄で、食欲が湧きます。
- ・好き嫌いで、挙句に歯の悪いことへの配慮に感謝。
- ・病院食の味が画一的である（同様2件）。
- ・定期的に入院しているが、1週間のメニューがほぼ同じである。たまには週単位で入れ替えをしてほしい。

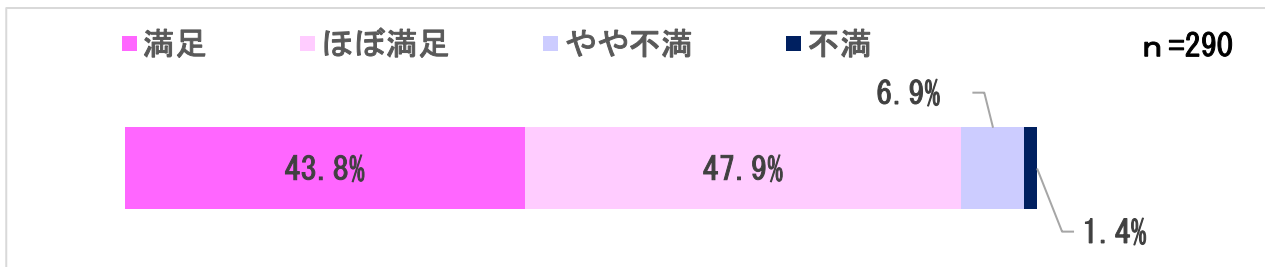
11) レンタル用品の種類や料金



【自由記載からの意見】

- ・手術着が着古したもので、匂いが気になり、マジックテープも直ぐに剥がれる程でした。ズボンのゴムが緩いものもありました。もう少し新しめのものを使用させてほしい（同様5件）。
- ・レンタルパジャマは使用しない退院日当日の料金も発生し、納得いきません（同様2件）。
- ・テレビカードの料金を少し安くしてほしい（同様2件）。

1 2) 病室の料金

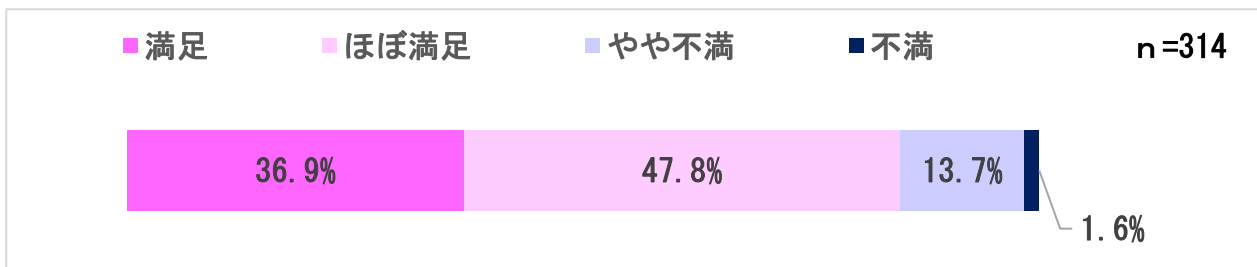


【自由記載からの意見】

- ・個室代の料金を安くしてほしいです（同様3件）。

4. その他の院内設備について

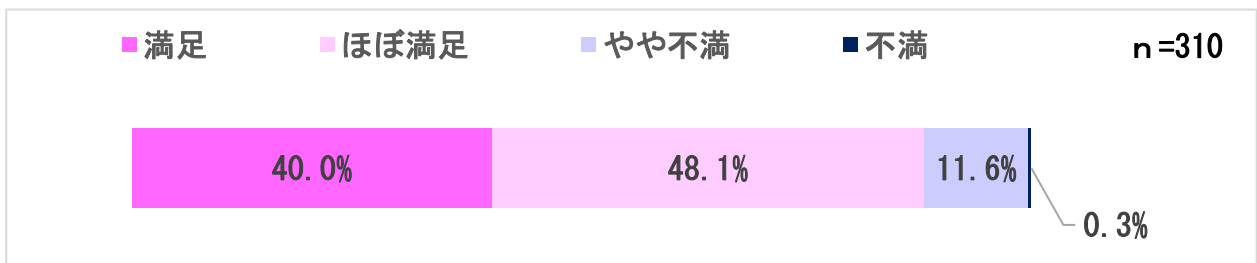
1) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・院内の目的地に行くのに迷子になる。エレベーターを降りた所に、フロア図などの案内がほしい（同様9件）。
- ・病院の規模が大きいので仕方がないが、案内板等で行きたい所に迷わないように工夫してほしい。入院患者と外来患者が交錯する場所が多いので、工夫をお願いします。

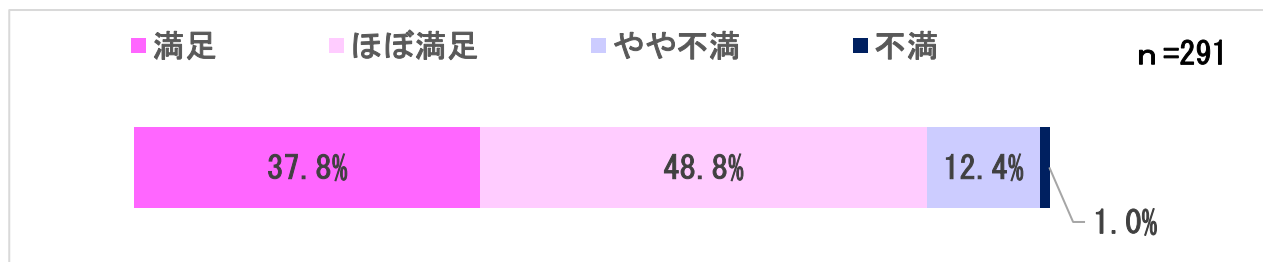
2) コンビニ、アメニティ施設等の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・美容院を使わせていただき、良かったです。
- ・入院病棟にも売店がほしい（同様2件）。
- ・介護ショップでクレジットカードが使えないことが不満。
- ・もう少し売店を大きくしてほしい。もう1店舗夜間も利用できるものを。
- ・病棟内にコインランドリーがあれば良いと思いました（同様6件）。

3) 移動販売の利用しやすさ



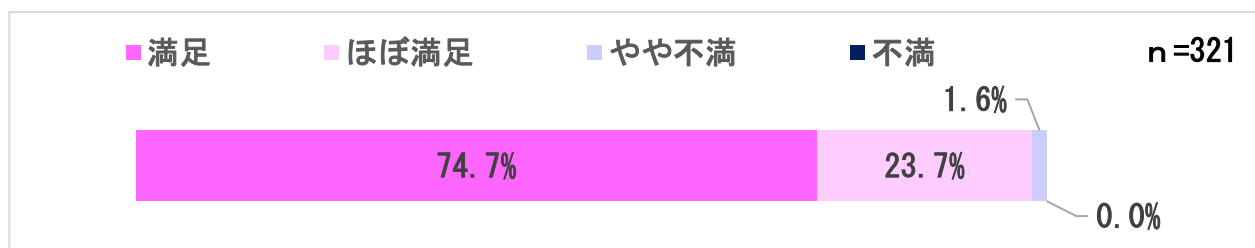
【自由記載からの意見】 (利用したことがない:12件)

- ・移動販売があるのは助かりました (同様2件)。
- ・土日祝日、移動販売がないのは不便かなと思う (同様6件)。
- ・注文できる物のリストがほしい。ネットで見ることができるのも良い (同様4件)。
- ・移動販売の店員さんが、ご厚意で声掛けをしてくださる方とそうでない方がいるので、統一してほしいです。2回ほど逃して購入できませんでした (同様3件)。

5. 職員の対応について

1) 医師

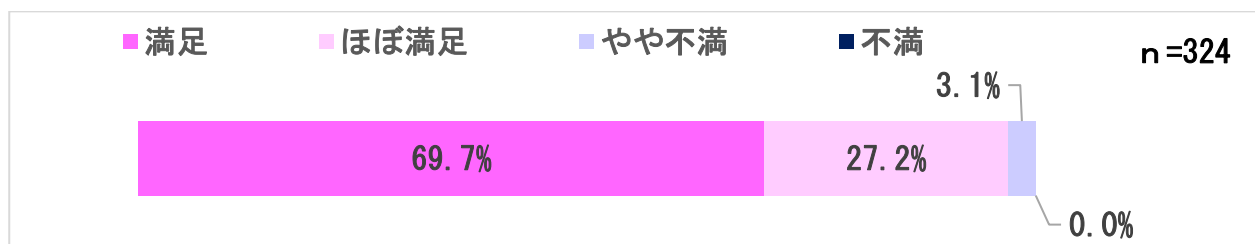
(1) 治療・医療技術



【自由記載からの意見】

- ・先生には、病状を先取りした極めて適切な診療、処置、投薬をしていただいている。
- ・病気への不安に加えて、初めて全身麻酔による手術、初めての入院、多くの不安と心配の中におりました。主治医の先生、他の先生方、スタッフの皆さまに温かく寄り添って頂き、治療を受けることができましたこと、有難く感謝しております。

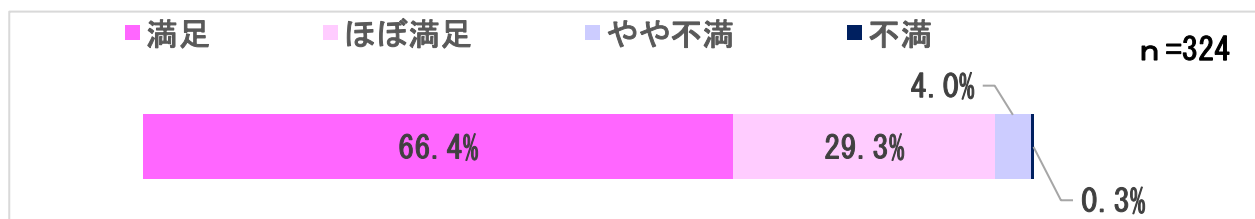
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・手術担当の先生も丁寧に説明してくださり、安心して手術を受けることができました。言葉がけをいつもしてくださって、安心して入院できました（同様2件）。
- ・病状、処置、検査、経過についての医師からの説明を、もう少し具体的で分かりやすくを要請します（同様3件）。

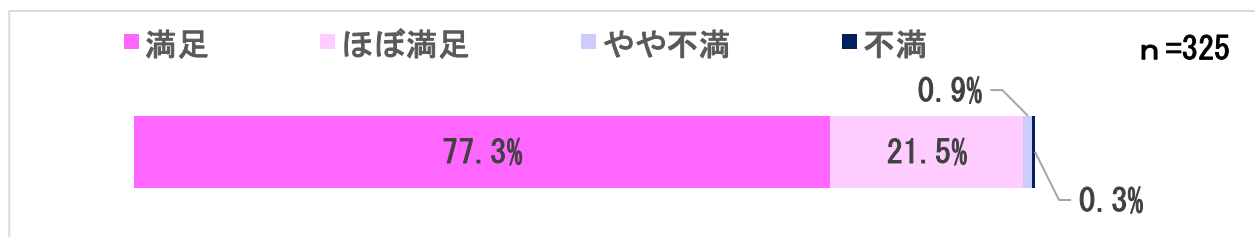
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・患者の意見を聞いて対応してもらい、ストレスなく入院生活ができて感謝しています（同様22件）。
- ・先生方が忙しそうで、声をかけにくいです。

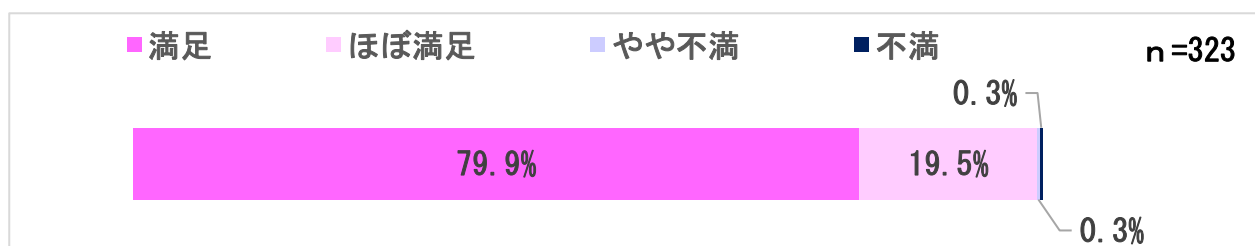
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 回診に来る先生方が毎回違うのと、自己紹介がないので、一方的な感じがしました。また、先生の中には、技術が伴っていなかったり、病状説明が分かりにくいと感じる方もいます。患者に寄り添う気持ちを大切にしていきたいです（同様2件）。
- ・ 医師の一部で、高齢者の方に対して「タメ口」なのは良くないと感じた。

(5) 身だしなみ・清潔感

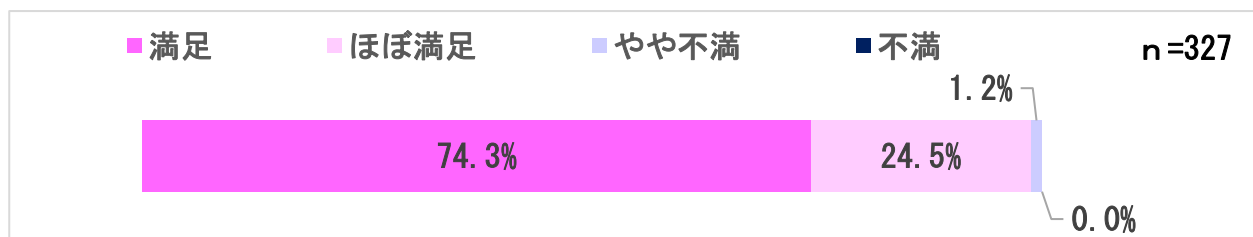


【自由記載からの意見】

- ・ 以前は、香水が強いドクターやナースが多かったが、少しは減った気がする。香水で気持ちが悪くなったり、不快な思いをしたことが多かったので、今後も止めてほしいです（同様2件）。

2) 看護師

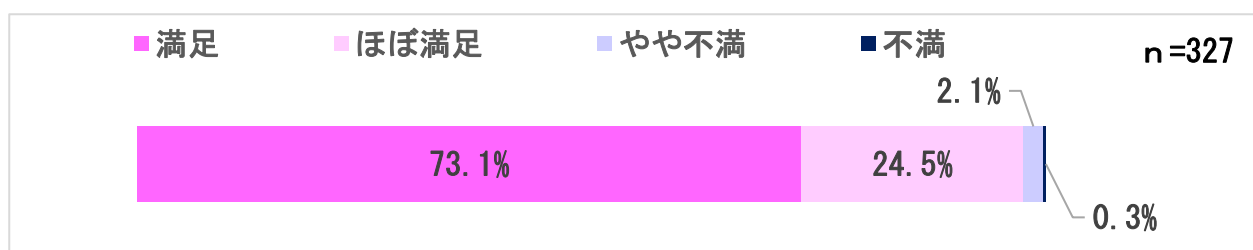
(1) 看護・技術



【自由記載からの意見】

- ・看護師さんの質の高さが感じられ、頼もしく思った。

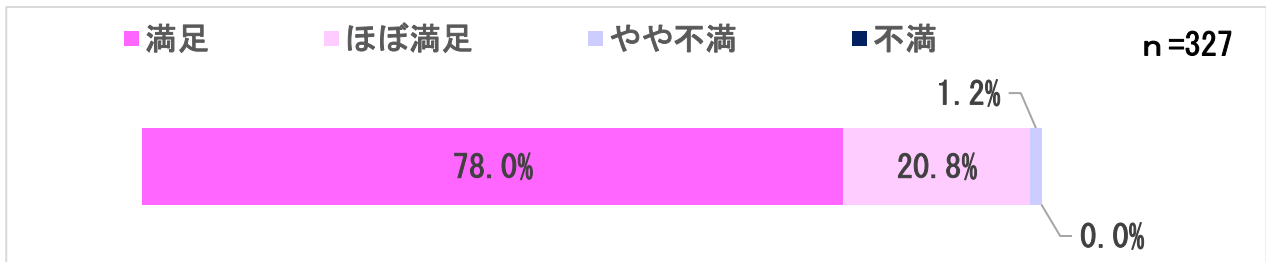
(2) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・医師も看護師も、患者の意見を聞いて対応してもらい、他の職員も感じが良く、ストレスなく入院生活ができて感謝している（同様 22 件）。
- ・皆さんとても親切で優しい方ばかりです。相談にも直ぐに乗ってくださり、対応も早いので好印象です（同様 5 件）。
- ・手術室の看護師さんは、手術中不安でいっぱい私の手を握って言葉をかけてくださり、とても嬉しかったです。シートを被せられている患者は、耳から聞こえる音や声で判断をするので、不安もとても大きく、その中で優しく手を握り、声をかけていただけて安心しました。
- ・夜間消灯後にも大声で、電話で話している人がいて、誰も注意しなかった（同様 3 件）。
- ・投薬、注射のタイミングの総合的な説明がなく、担当者によって指導の有無があるのは如何なものかと思う。

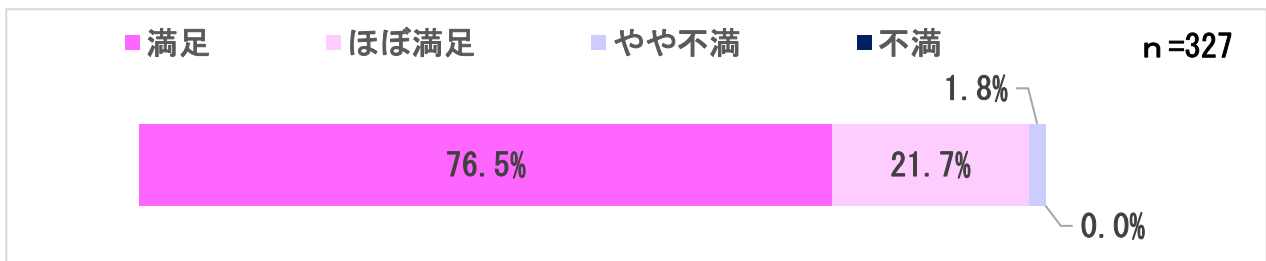
(3) 質問や相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・特になし

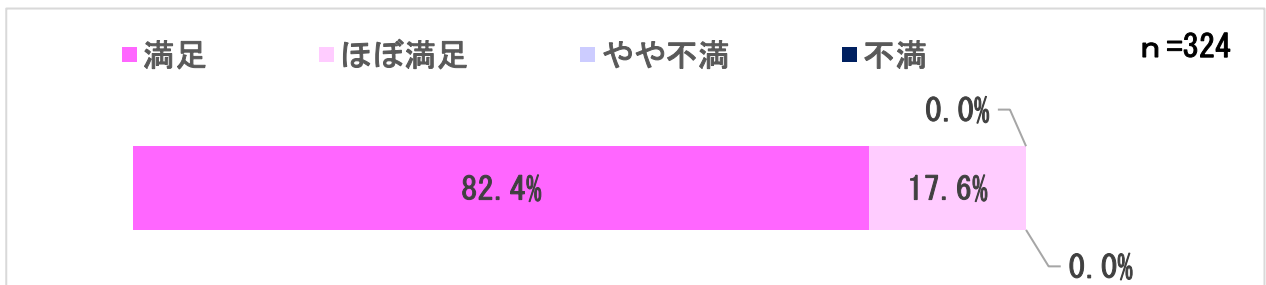
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・看護師の中には態度の悪い者、口の利き方を知っているのか？と思う者もいる（同様3件）。
- ・部屋のカーテンを開ける際は、名前を呼んで、もうワンクッションあってから開けた方が良いのではないか（同様2件）。
- ・病気のせいで言われると嫌になる言葉を、看護師さんからたまに言われることがあって、悲しくなる。怖くなる。

(5) 身だしなみ・清潔感

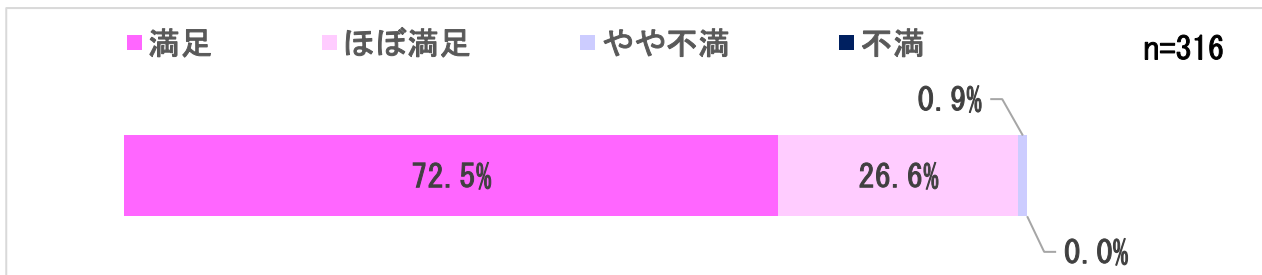


【自由記載からの意見】

- ・「医師（5）身だしなみ・清潔感」欄を参照

3) 技師

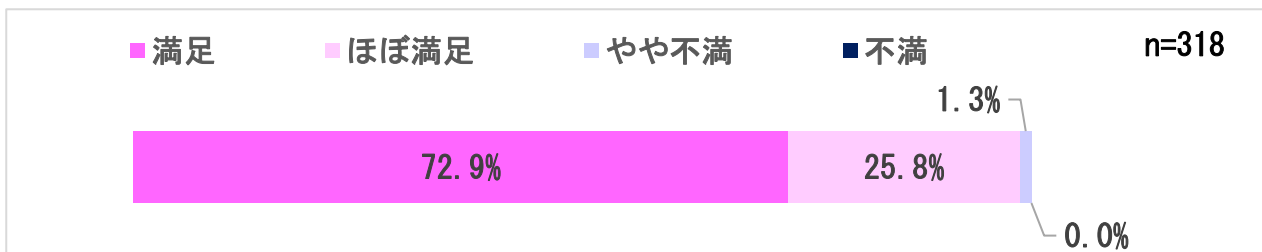
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・特になし

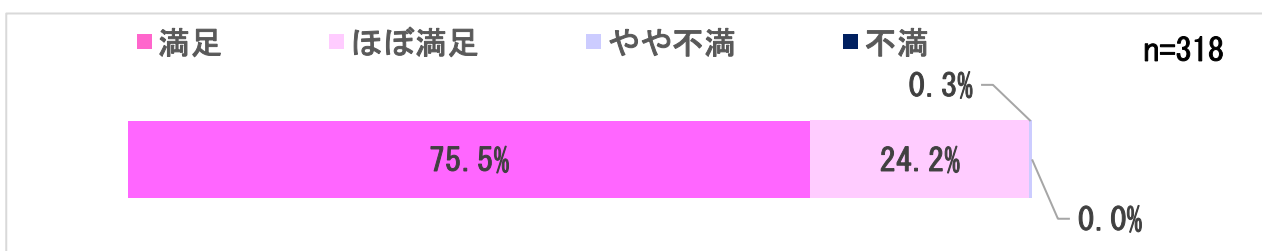
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

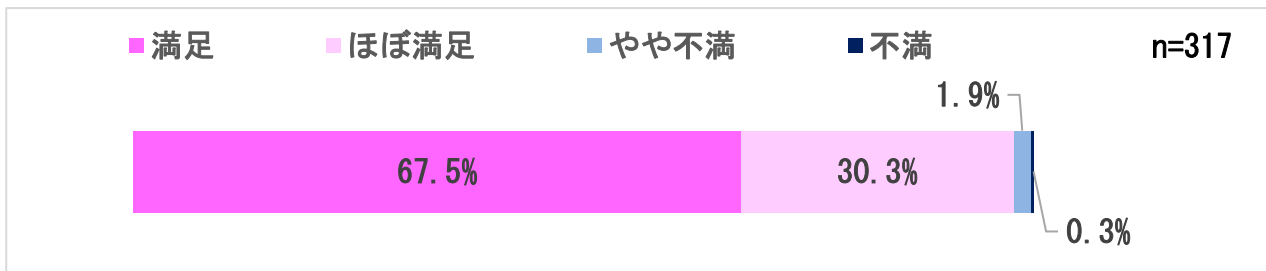


【自由記載からの意見】

- ・特になし

4) 事務職員

(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・特になし

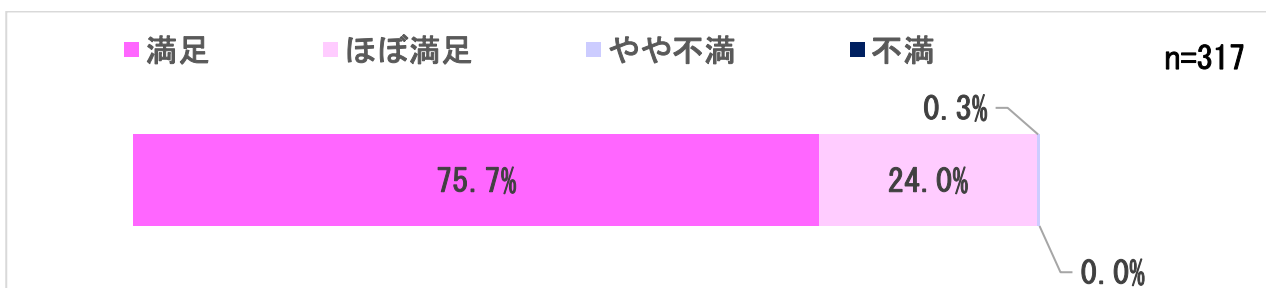
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

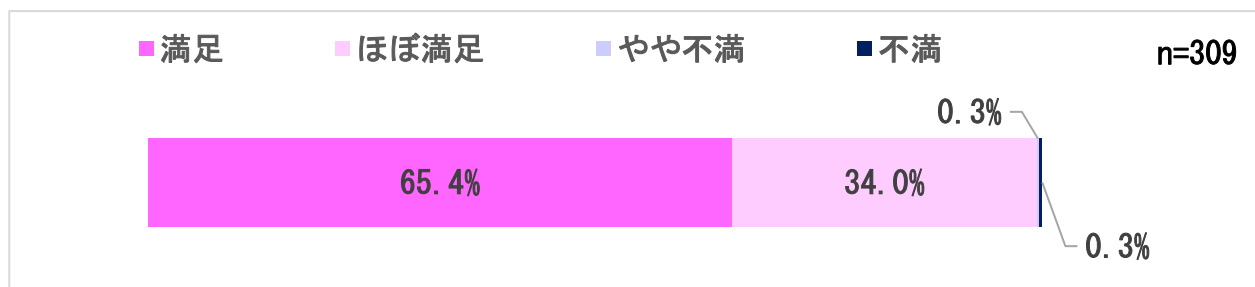


【自由記載からの意見】

- ・特になし

5) その他職員

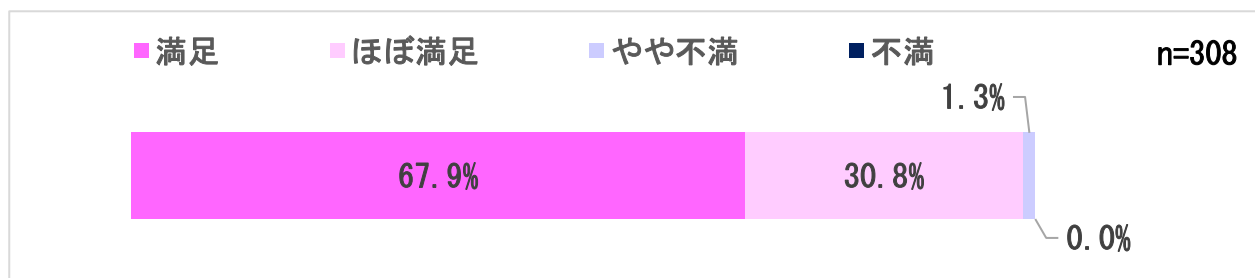
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・薬剤師の方がとても親切で、分かりやすく薬の説明をしてくださいました。
- ・ヘルパーさんもとても親切です。

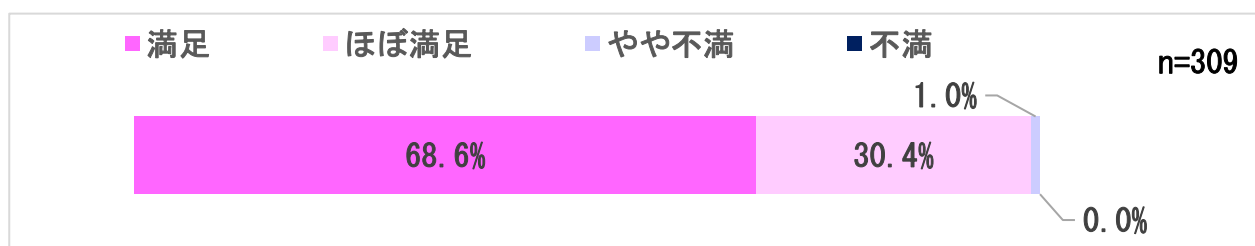
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・どの職種においても、説明、言葉遣いに思いやりが感じられ、大変満足しました（同様 10 件）。
- ・ヘルパーさんに車椅子移動で連れて行ってもらっている時、すれ違ったり、待ち合い場などでの乱暴な言葉が耳障りだった。
- ・看護補助者の方の、高齢者に対する「タメ口」について、親しみやすさや理解してもらうには、と考えるのこともかもしれませんが、急にタメ口になるのは、周りで見ているハラハラします。患者さんにどの様な口調で話してほしいか事前に希望を聞いてはどうか。
- ・コンビニの店員さんが、ずっと咳をしていたのが気になりました。

(3) 身だしなみ・清潔感

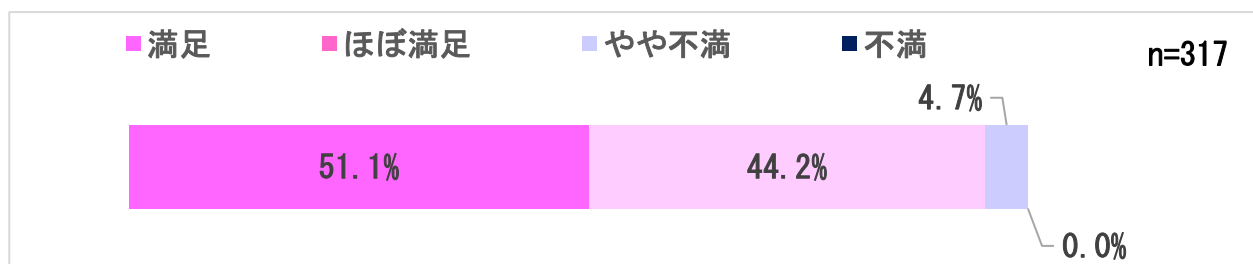


【自由記載からの意見】

- ・特になし

6. 職員の対応について

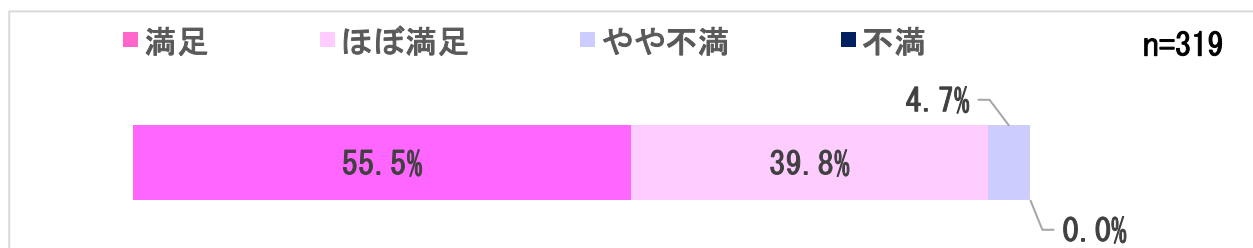
1) 職員同士の連絡・連携の良さ



【自由記載からの意見】

- ・各診療科が密に連携して治療していただいております。
- ・科の違う先生たちの相互連絡が早く、話が通じていて対応が早いです。
- ・沢山のお医者さまと接するので、話した内容が共有されているのか不安になることがある。伝えたことが共有されていなかったり、共有されていてもレスポンスがないことなど、少し不安です（同様2件）。
- ・看護師さんが入れ代わり立ち代わりなので、誰が担当の方か分からない。勤務交代の度に同じような質問をされるので、もう少し簡略化してほしい。

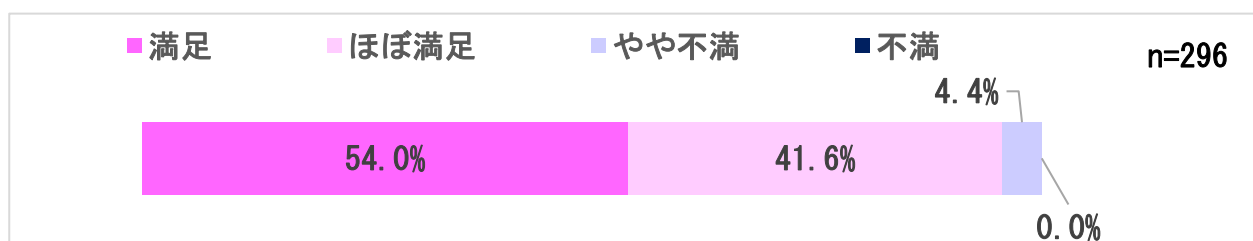
2) 入院に向けた情報提供



【自由記載からの意見】

- ・ドレーンチューブが抜けるまではレンタルの浴衣が便利である、とHPやパンフレットに載せてくれば、パジャマ2組はいらなかった。
- ・入院手続きは、病室などで出張してやってもらえると助かる。

3) 退院に向けた情報提供



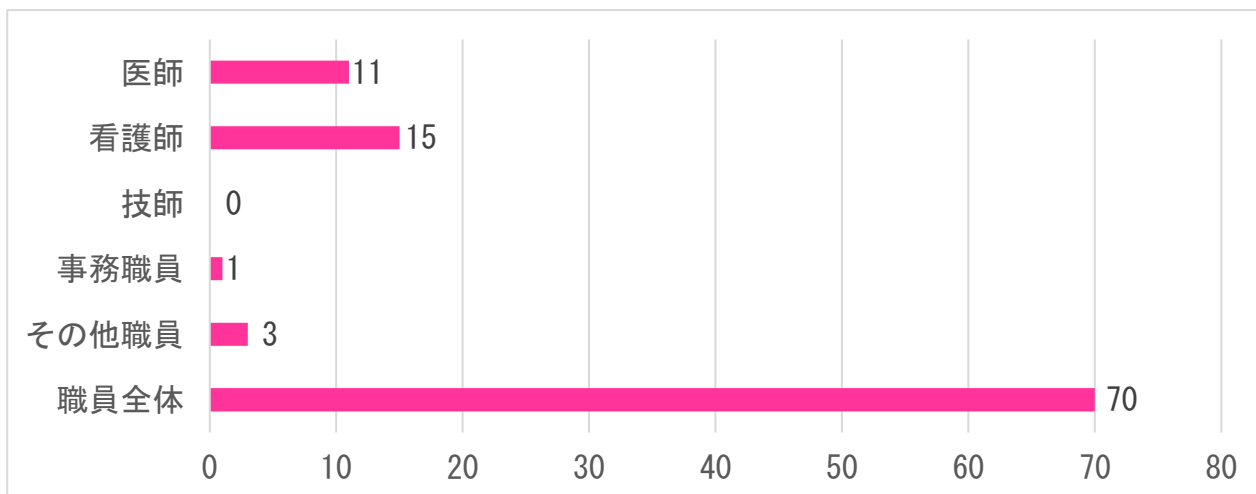
【自由記載からの意見】

- ・退院の予定が立った段階で、必要な事務手続きや、すべきことなどを早く教えてほしい。

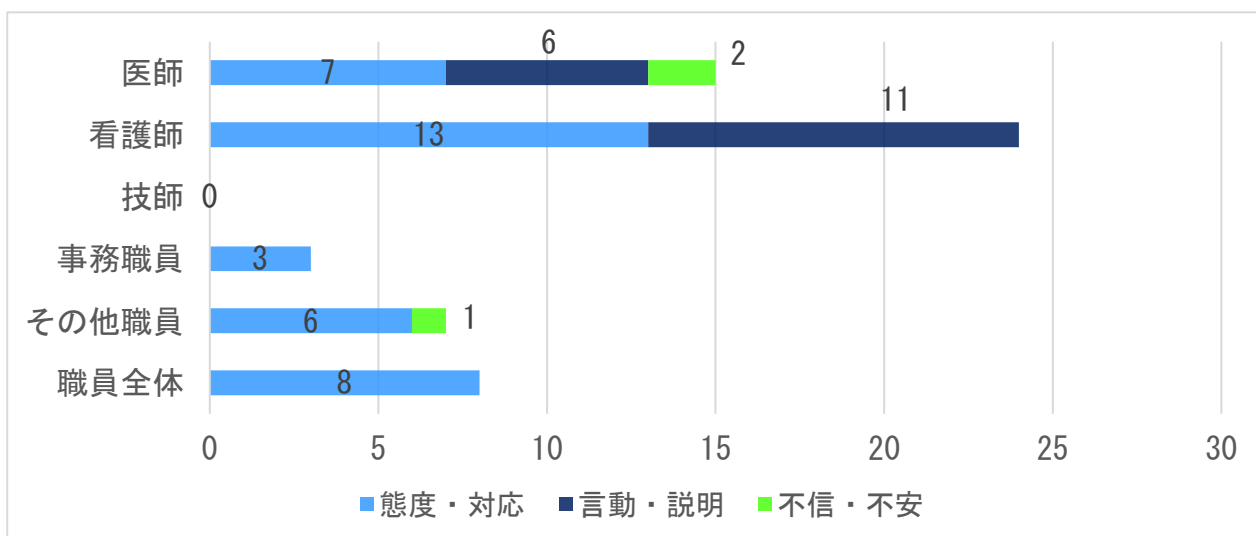
7. 職員の応対について自由記載からのご意見

(合計 157 件／内訳:感謝 100 件、不満 57 件)

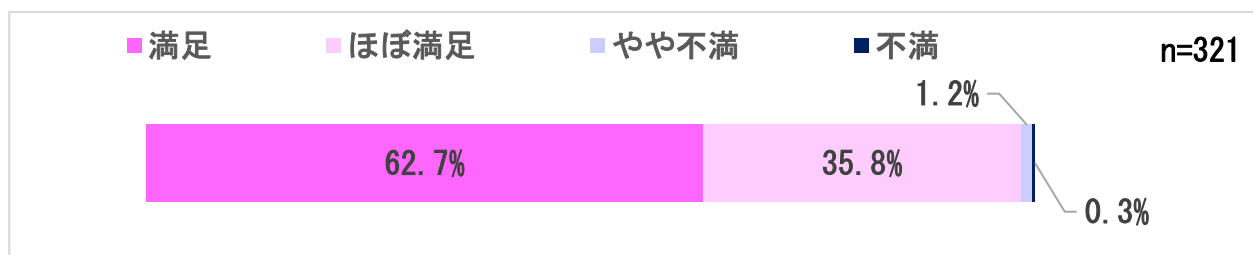
○感謝：件数



○不満：件数



8. 当院を利用した感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

- ・このコロナの時に大変だと思います。本当に尊敬致します。どうぞお身体に気をつけてください（同様3件）。
- ・地域の急性期を扱う病院として、これからも頑張ってください（同様2件）。
- ・病状により、病室の配慮をしていただき感謝しております（同様2件）。
- ・迷路のようでビックリした時もありましたが、絵画が壁の両サイドにあり、落ち着いていました。良いなあ、と車椅子から見上げて思っていました。
- ・いつも来るたびに、会計のシステムや診療時のシステムが工夫され、改良されていることに感心しています。アイセンターで初診の時も、長く待つことへのお詫び文を見て、行き届いていると思えました。
- ・余計なことですが、看護師の労働が過度に思えます。

【Web アンケートに対するご意見】

- ・Web アンケートは回答しやすく良いと思う（同様8件）。
- ・匿名性が高く、良いと思います（同様2件）。