

2022年度 患者満足度調査（入院）結果報告

○実施内容

調査期間：令和4年7月18日（月）～7月30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：279枚（内Webによる回答61件）

回収率：54.8%

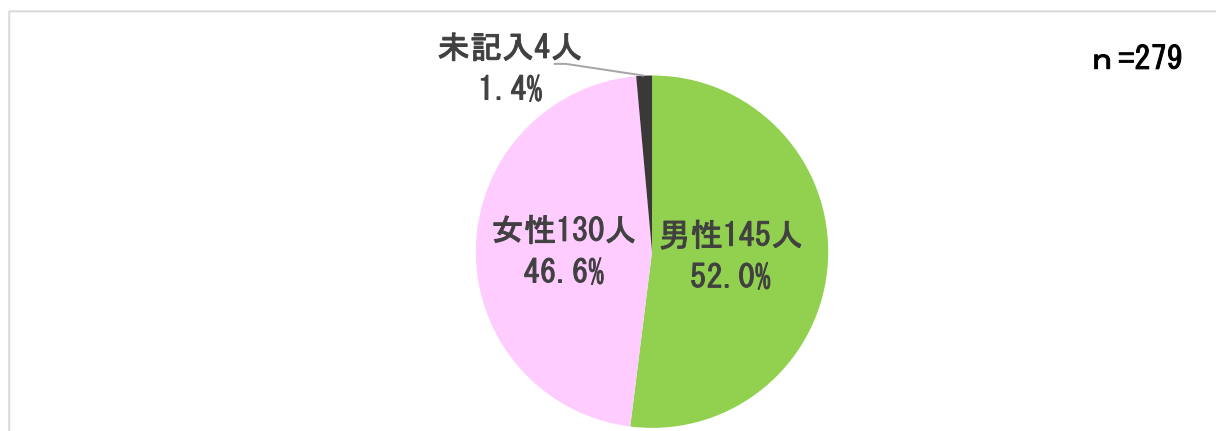
配布方法：7月18日（月）～30日（土）入院患者を対象に、各病棟にて調査用紙を患者に手渡しにて配布。

※ 昨年度に引き続き、Webによる回答の選択ができる方法を採用した。

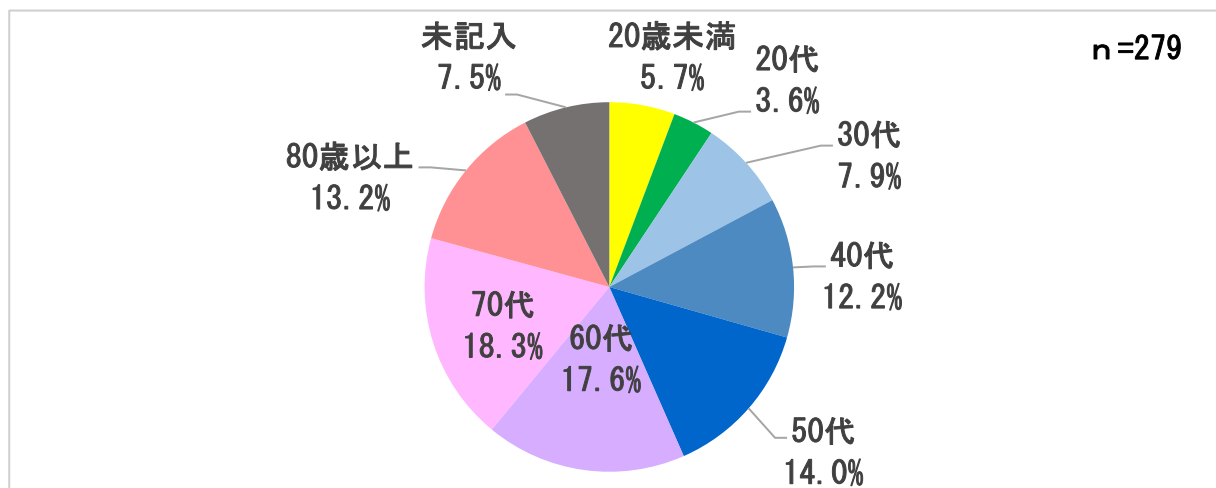
○集計結果（n=回答者数）

1. 患者内訳

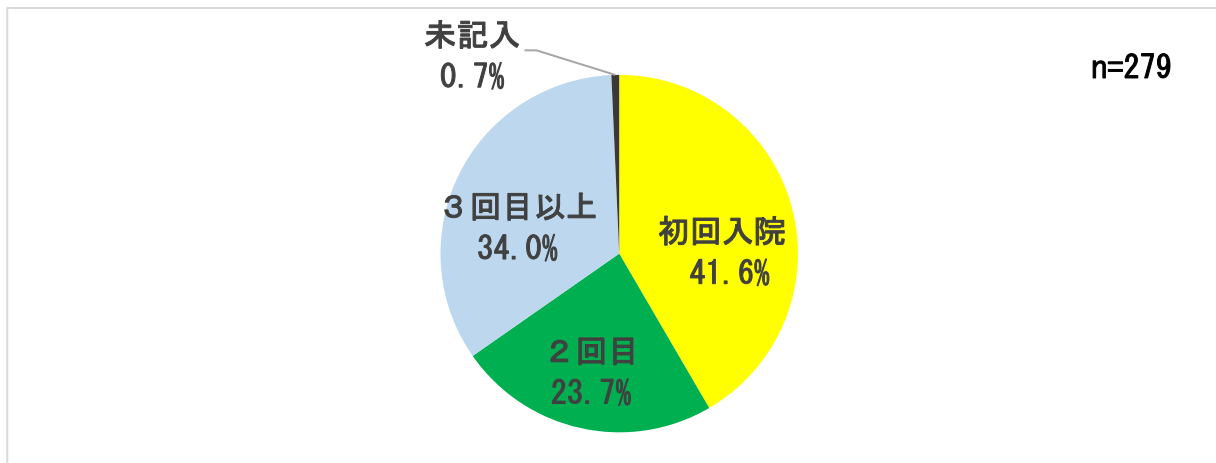
1) 患者の性別



2) 患者の年齢・年齢別内訳

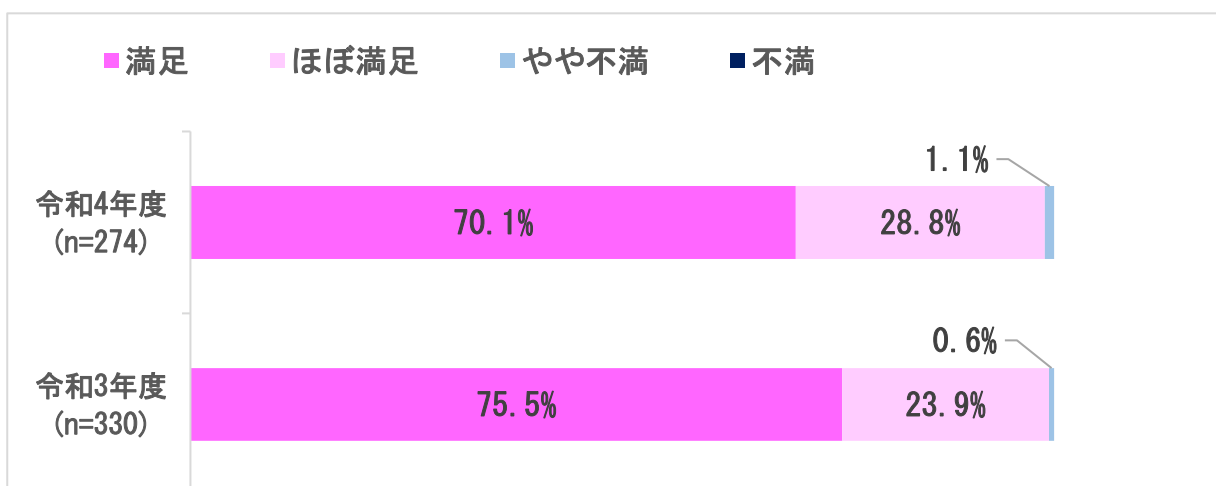


2. 入院について



3. 病院内施設や設備について

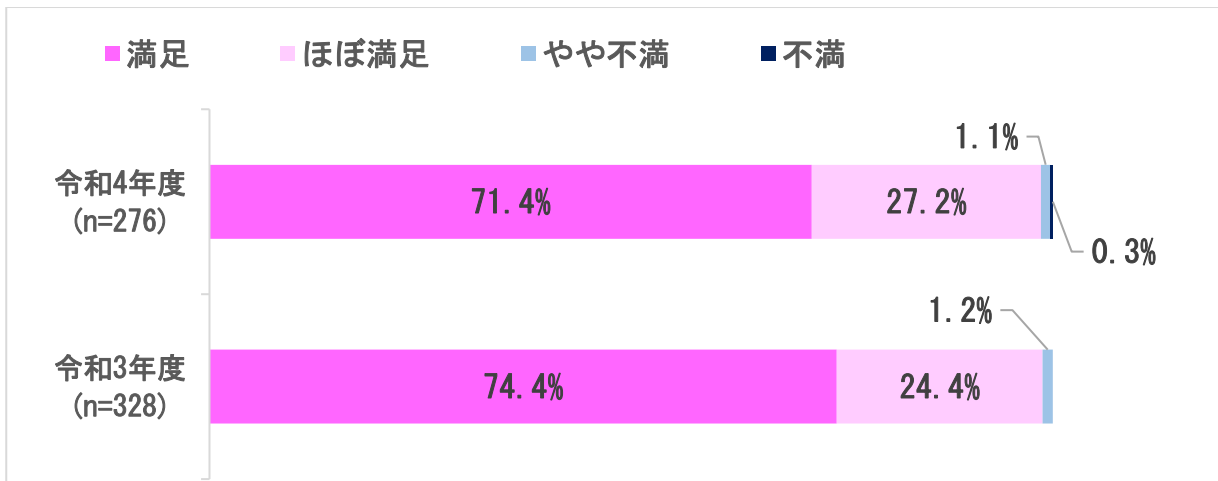
1) 病棟・病室の清潔感



【自由記載からの意見】

- ・ 予想以上に環境は素晴らしかった (同様 12 件)。
- ・ 病棟内に清潔感を感じる (同様 2 件)。
- ・ 清掃担当の方の対応も感じが良く、ストレスフリーであった (同様 1 件)。

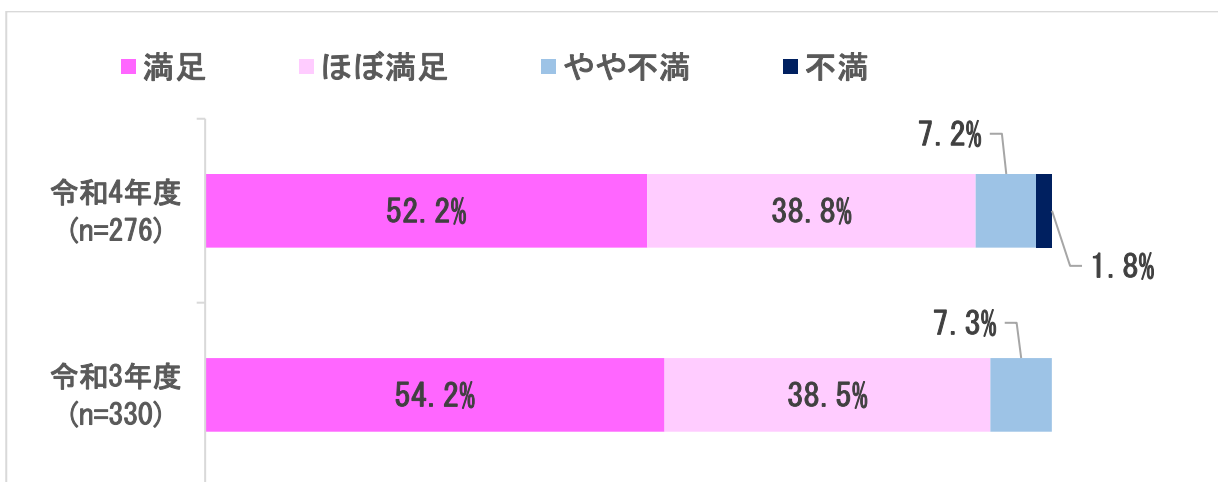
2) 病棟・病室の広さや明るさ



【自由記載からの意見】

- ・ 建物はクリーンで採光もよく、気持ちが良い。(同様2件)。
- ・ 部屋の廊下側が非常に暗いため、廊下側だけでも電気の明るさを調整できると良い(同様2件)。

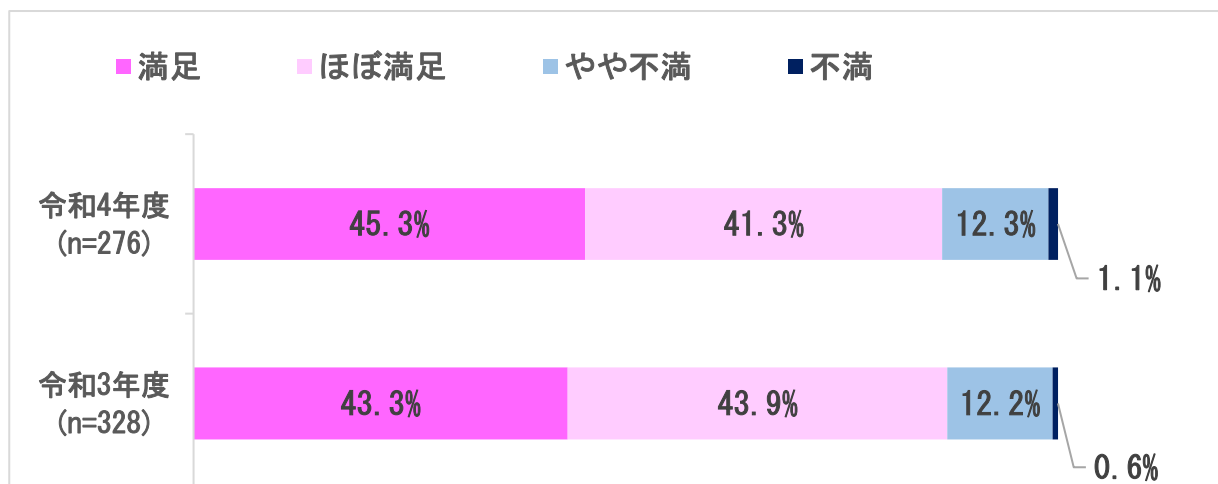
3) 病棟・病室の温度や換気



【自由記載からの意見】

- ・ 室温設定が適切に出来ないことが不満。夏冬共に寒い(同様4件)。
- ・ 室内が暑かった(同様1件)。
- ・ 窓が開けられず、換気できないことが気になった(同様1件)。
- ・ 病室の換気状況が分かるようにしてほしい。

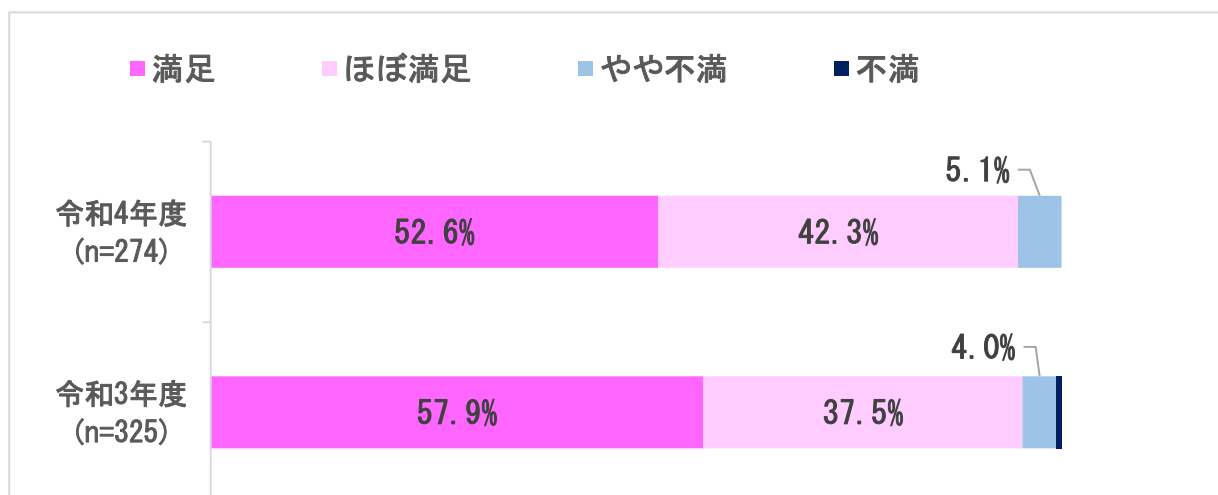
4) 病棟・病室の静けさ



【自由記載からの意見】

- ・ スタッフステーションからの様々な機械のアラーム音が、夜間騒がしい（同様 2 件）。
- ・ 鼾のすごい人と同室は避けてほしい（同様 1 件）。
- ・ 病室の位置によっては、トイレの洗浄音がかなり気になった。
- ・ 室内で電話している患者や、メールの着信音が頻繁な患者がいた（同様 1 件）

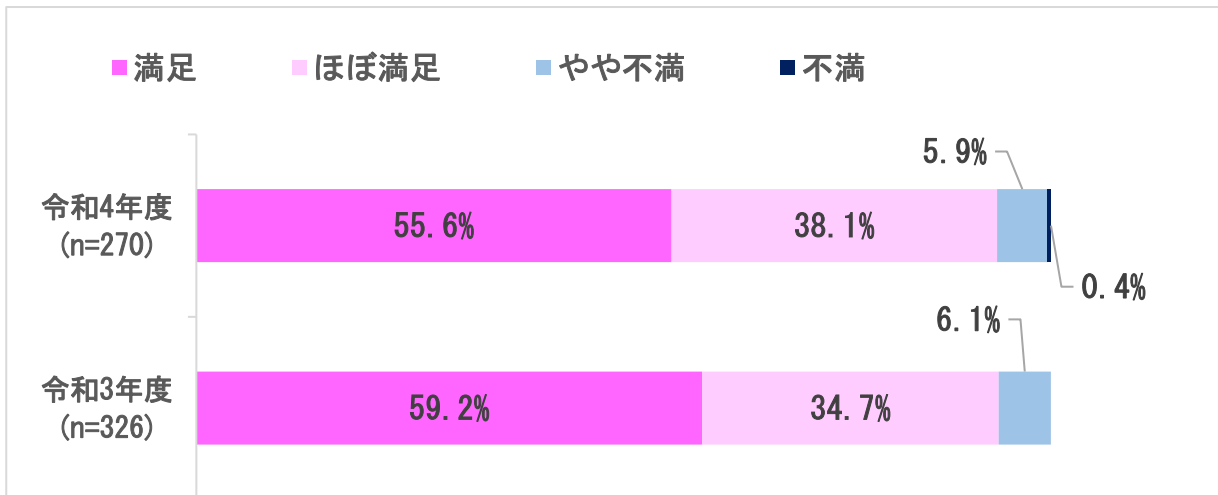
5) プライバシーへの配慮



【自由記載からの意見】

- ・ 医師、看護師の患者との会話のトーンが、当事者以外の人への配慮に欠ける（同様 4 件）。
- ・ 多人数の病室のため、静かにしてほしい（同様 4 件）。

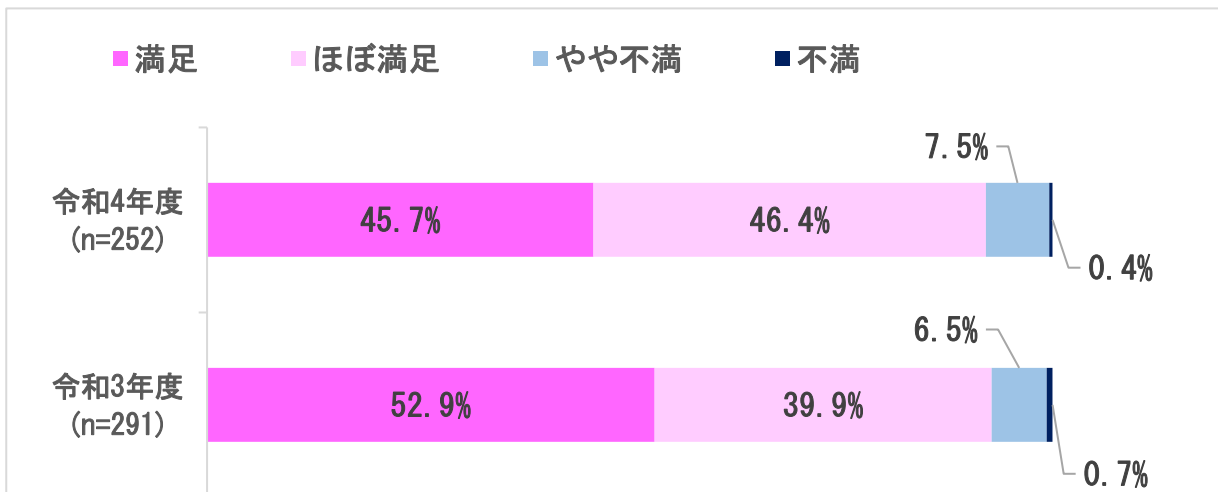
6) 病室やベッド周りの設備



【自由記載からの意見】

- ・ PC が LAN ケーブルに接続できてよかった。
- ・ 携帯の充電がやりやすくてありがたい。
- ・ Wi-Fi 環境を整えてほしい (同様 12 件)。
- ・ 病室内の間取りは良いが、ロッカーが洗面所があり、手元に置いておきたいものが置けず、不便である。ベッドサイドに小さなクローゼットか椅子がもう一つほしい (同様 2 件)。

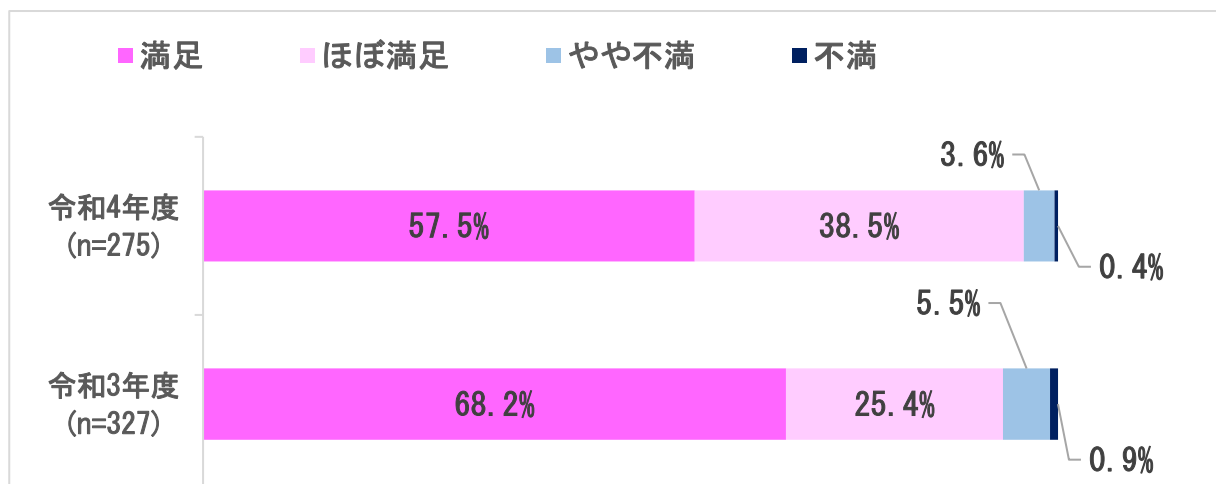
7) デイルームの利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ デイルームに本棚があったが、数冊本があると良い。
- ・ デイルームはとても利用しやすいが、コロナで利用できないことがあった。その際の対応として、病室内で電話ができるように配慮頂いたことは良かった。

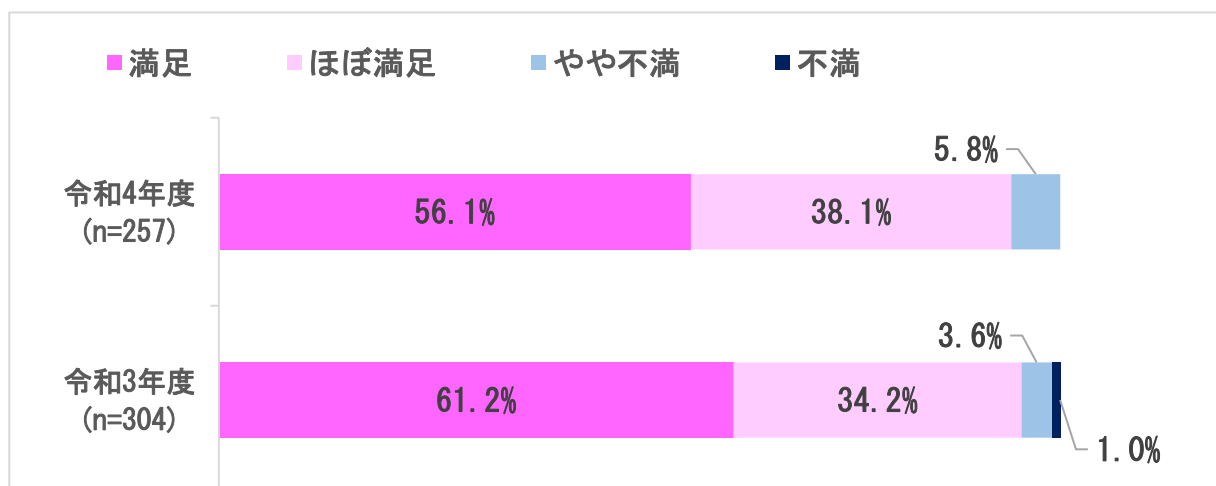
8) トイレ・洗面台設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・洗面台が使いにくい。
- ・夜間にトイレを使用する際、前使用者の尿が床にこぼれていた。それを処理しなければ使えない状況であった。
- ・トイレのドアが重い。
- ・トイレの便座がとても綺麗とは思えない。
- ・トイレに鏡を設置してほしい。
- ・トイレや洗面台のペーパータオルは薄すぎて使いにくい。

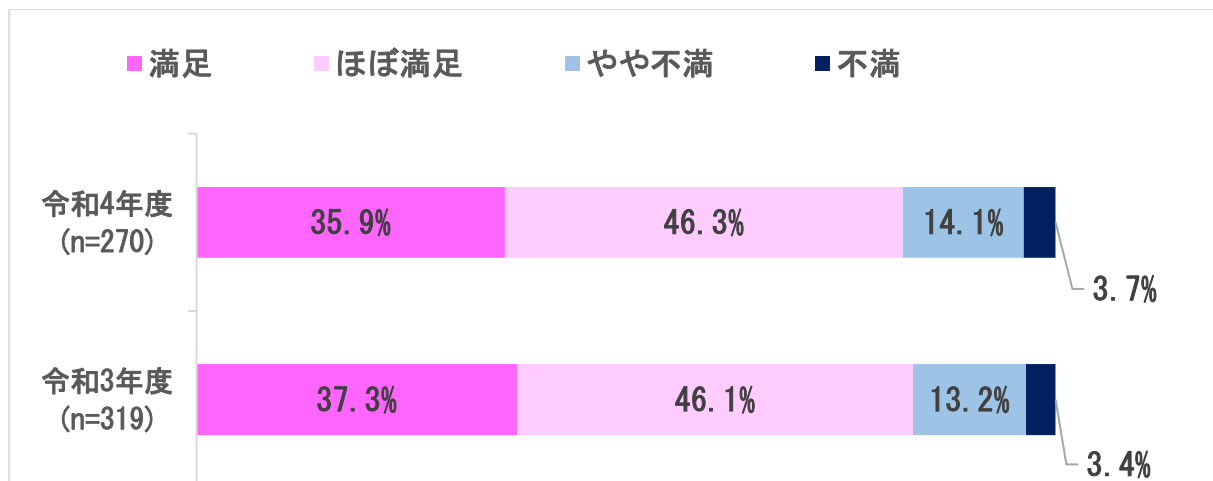
9) 浴室の設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・シャワー入浴の際、時折湯温が変わるのが気になる（同様1件）。
- ・浴室の床が髪の毛で汚れているのが気になる（同様1件）。
- ・浴室にある椅子の足がぐらついている（同様1件）。
- ・浴室の換気が弱く、籠るので改善してほしい
- ・2つある浴室の一方しかドライヤーが準備されていなかった。

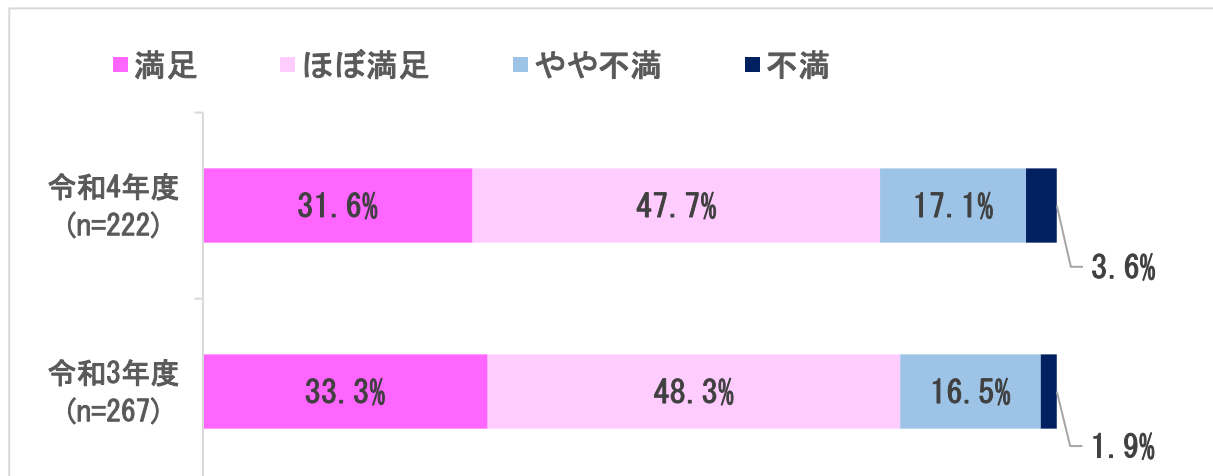
10) 病院食



【自由記載からの意見】

- ・ 食事は満足である（同様 5 件）。
- ・ 病院食を美味しくしてほしい（同様 3 件）。
- ・ 病院食はとても良かったが、退院後の具体的なメニューなどが欲しい。
- ・ メインデッシュの塩分が少し濃い。

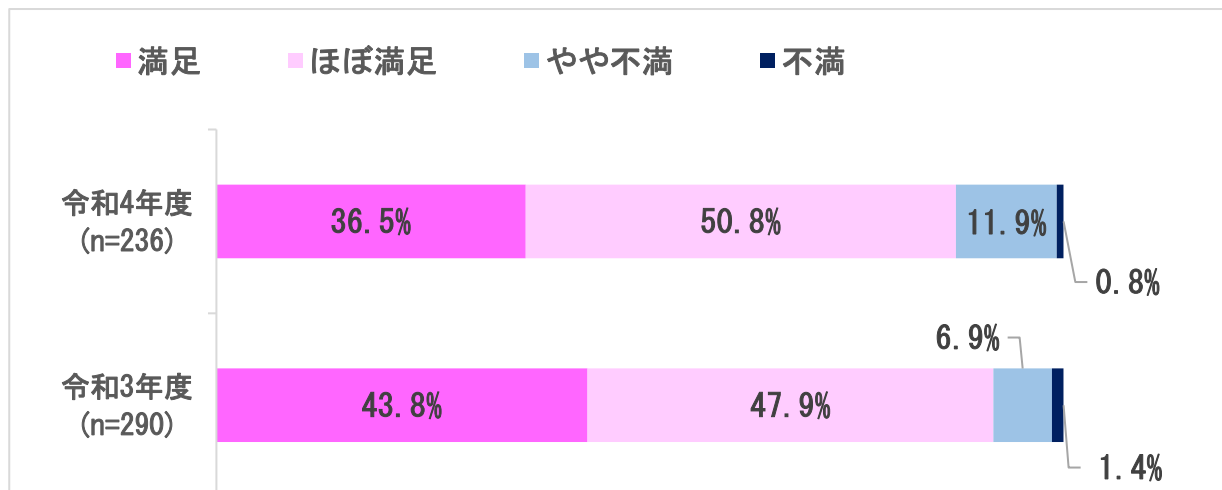
11) レンタル用品の種類や料金



【自由記載からの意見】

- ・ 病衣レンタルは対応が早くて良いのだが、ズボンのゴムが毎回伸びているのが気になる（同様 1 件）。
- ・ 寝間着をレンタル利用していた。退院近くになり連絡を入れたところ、退院当日の 0 時を過ぎると新しい寝間着を持っていかなくても退院当日の料金は支払っていただくと伝えられた。料金体系がおかしいのではないか。
- ・ レンタルリネンの料金がもう少し安ければ利用したいと思う。
- ・ レンタル用品の種類が少ない。
- ・ パジャマレンタルは、手術の有無日程等により必要枚数が変わるため、病室で説明を受け申し込めるようにしてほしい。

1 2) 病室の料金

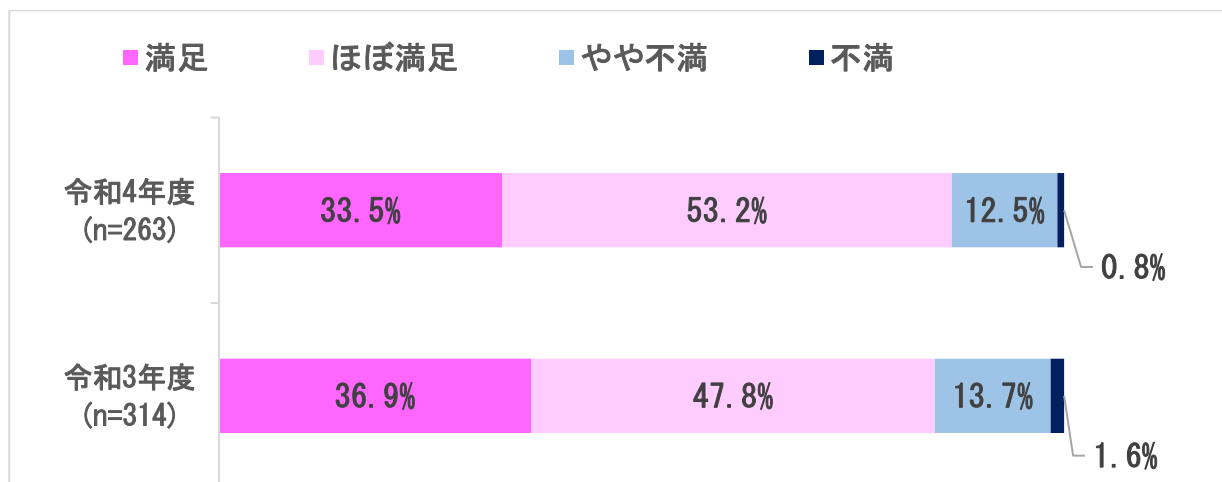


【自由記載からの意見】

- ・個室代の料金を安くしてほしいです（同様3件）。
- ・ストレスを感じる部屋に差額代が発生するのは辛かった。

4. その他の院内設備について

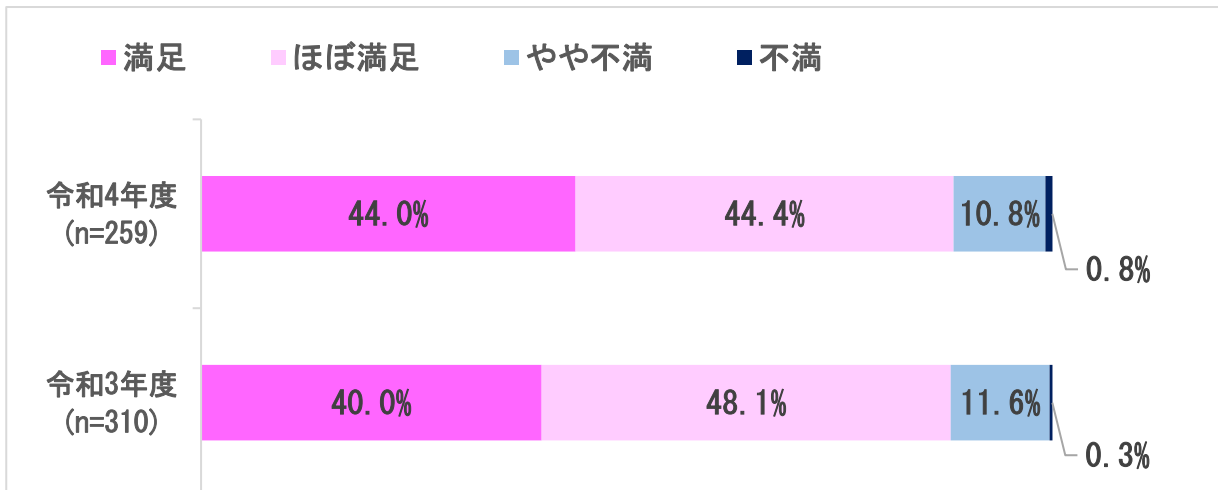
1) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・地下1階のエレベーターホールに、外来棟への案内表示がほしい（同様2件）。
- ・デイルームにでも良いので、各検査室、治療室への案内図があると良い。
- ・S棟、中央棟の2階から移動する通路が分かりにくい、2階のフロア図があると良い。

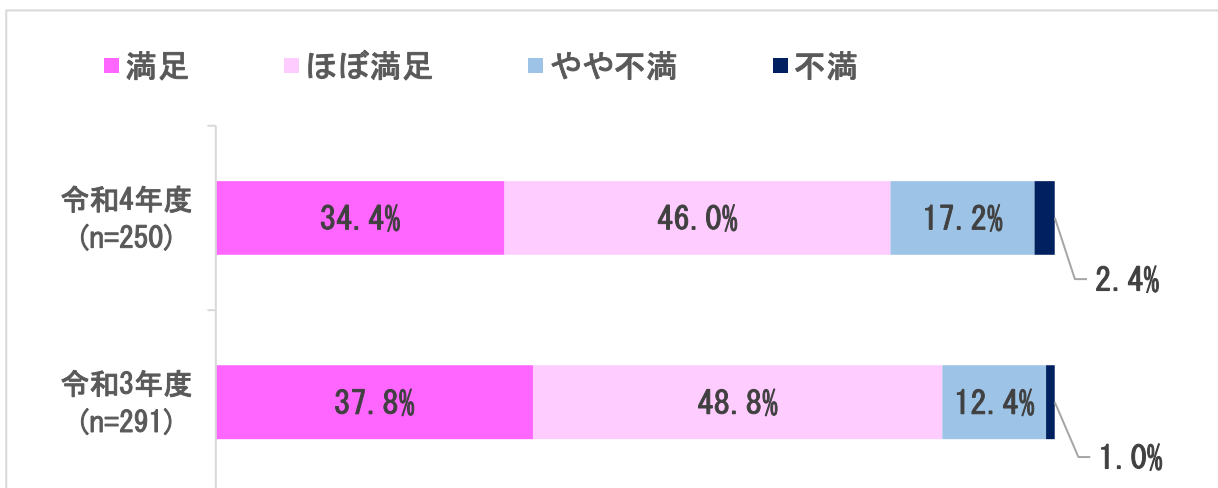
2) コンビニ、アメニティ施設等の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・病院敷地内にコンビニが整備され、必需品が滞りなく購入でき、大変便利である。全てにおいて満足している。
- ・スターバックスコーヒーがあるので助かる。
- ・コインランドリーに両替機がなくて困る（同様2件）。
- ・コインランドリーが遠く、設置台数も少ないため不便である。各棟にあるとよい。

3) 移動販売の利用しやすさ



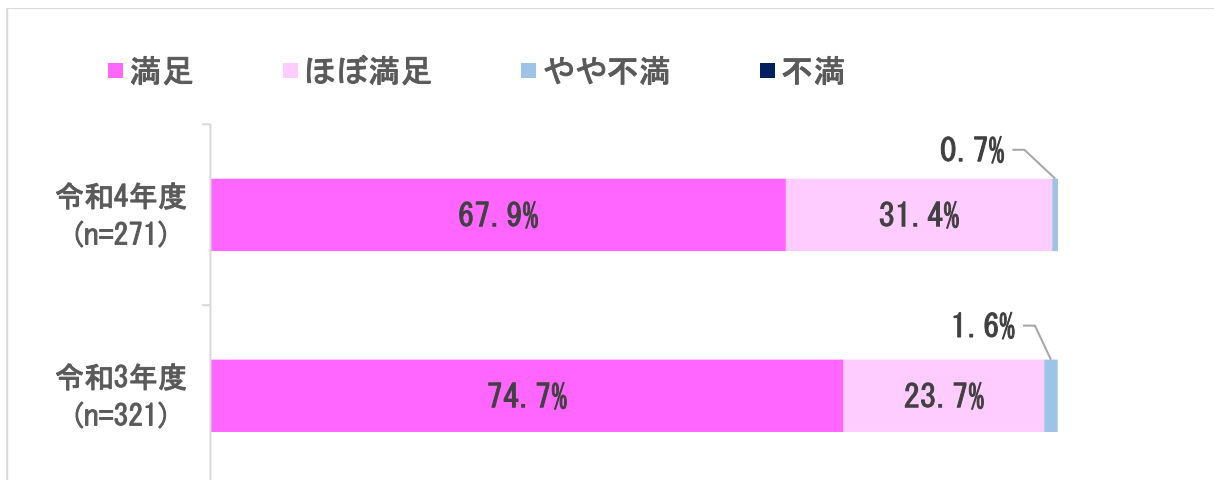
【自由記載からの意見】 (利用したことがない:12件)

- ・移動販売は素晴らしいと思う（同様2件）。
- ・移動販売が来たなら、声をかけてほしい（同様2件）。
- ・土日曜日も移動販売があると嬉しい（同様2件）。
- ・移動販売の商品メニューなどがあるとよい（同様1件）。
- ・移動販売は現金支払いだけでなく、SUICA や交通 IC などが使えるよう、導入してほしい。
- ・移動販売の事前に注文できる用紙が、病室近くの場所にあると助かる。

5. 職員の対応について

1) 医師

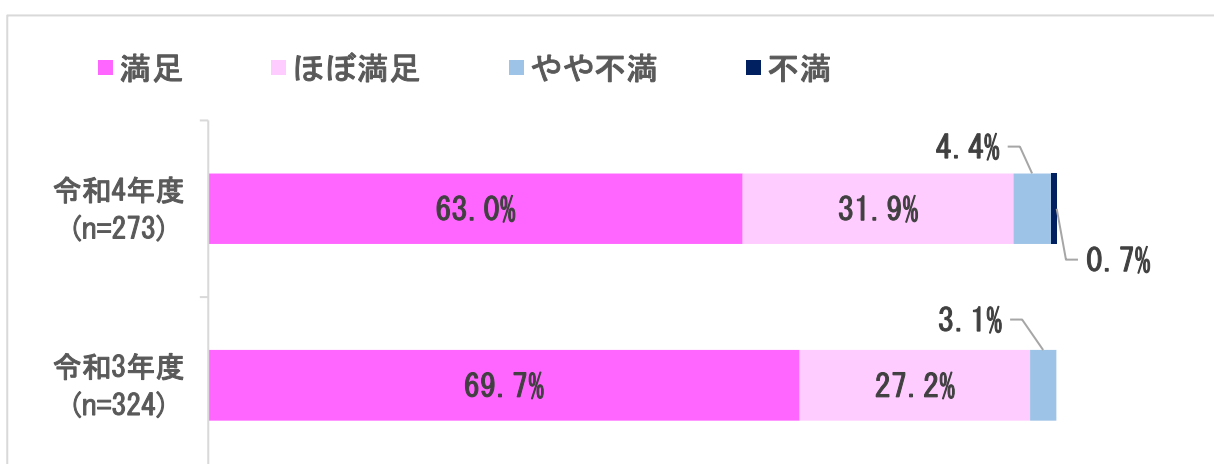
(1) 治療・医療技術



【自由記載からの意見】

- ・治療について、外来から入院～手術と、とにかくよくして頂いた。
- ・コロナ禍での手術はとてもありがたかった。安心して治療ができた。
- ・治験協力した耳鼻科医師は、内視鏡挿入時にもう少し心配りが欲しかった。

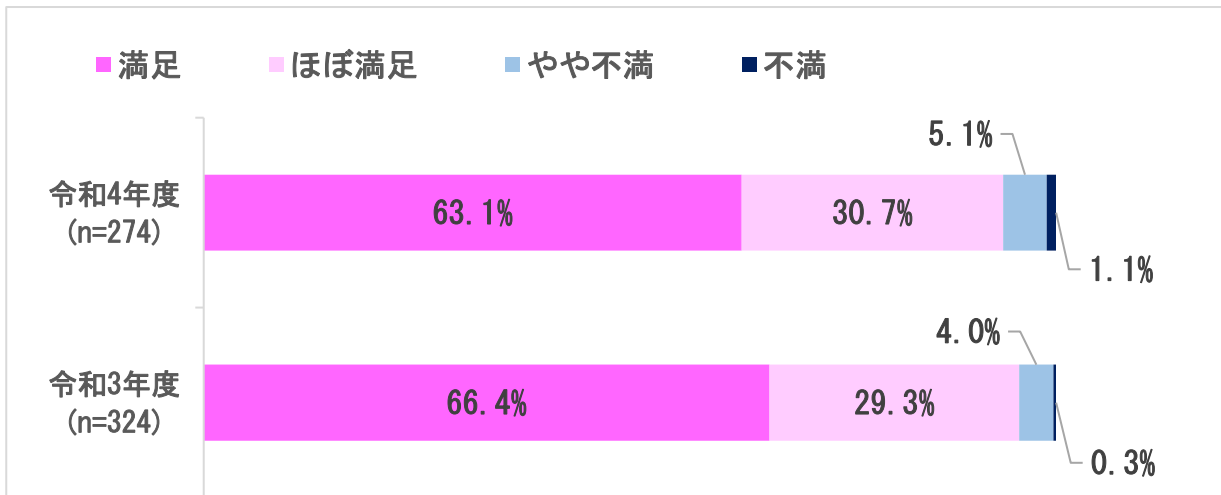
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・検査結果等の説明は、口頭だけでなく文書にして頂きたい。高齢のため家族に間違いなく伝えるためにも、お願いしたい。
- ・緊急入院であったため、入院後のどこかのタイミングで、入院中の大まかなスケジュール（入院期間等含む）が分かると良い（同様1件）。

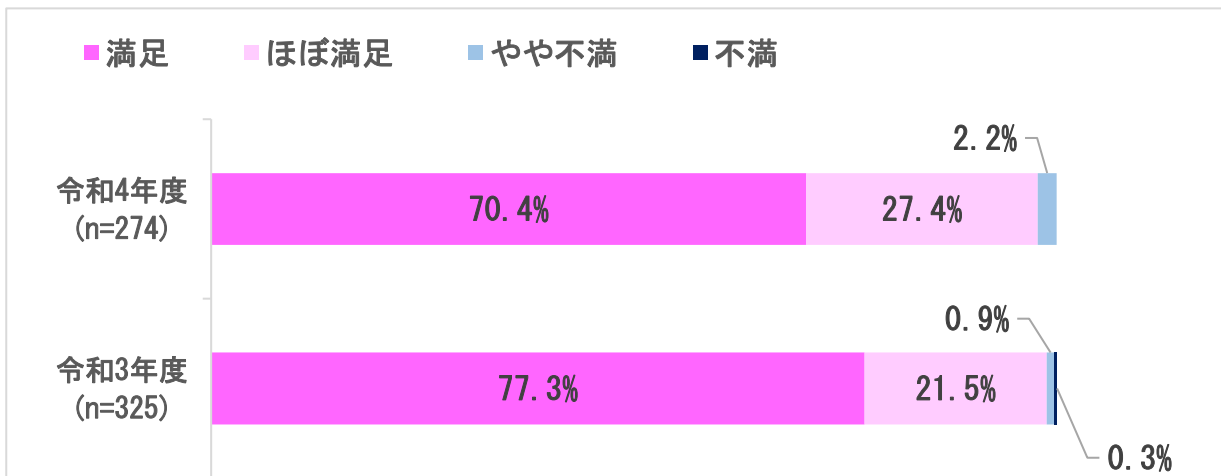
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ 医師からの説明は丁寧で、質問にも回答いただき予定している変形性膝関節症の手術も安心して受けられる。
- ・ 医師の取り巻きが多く、どの医師と話せばよいか分からない（同様2件）。

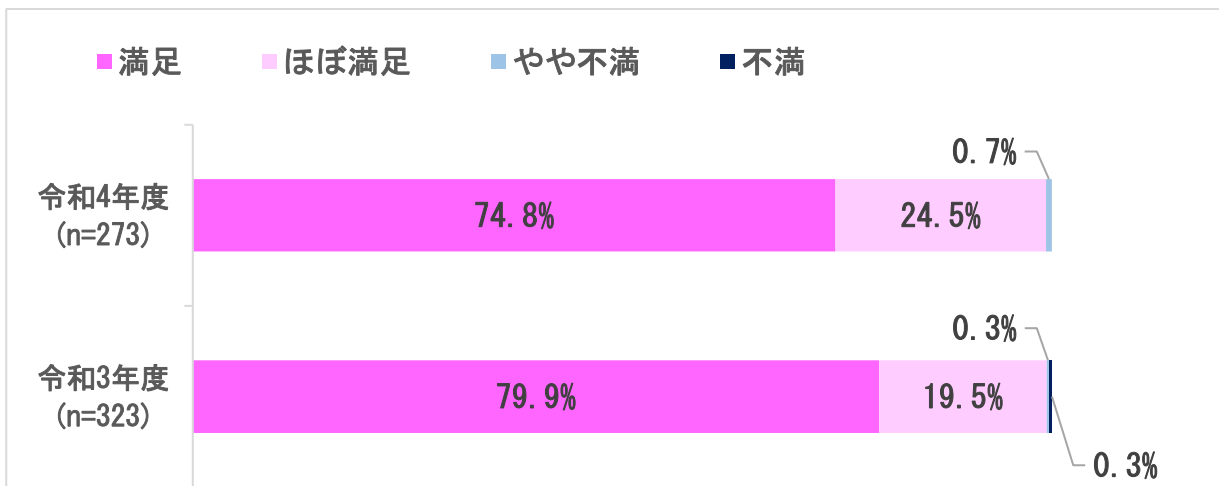
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・ 一日に何度も顔を見に来てくださり安心します。
- ・ 入院前検査の際、問診対応した麻酔科医師は、患者の顔を見ず、PC だけ見て処理した。
- ・ 毎朝の回診で「お変わりないですか？」（はい）「では失礼します」ばかりの会話で帰ってしまう医師がいる。今後の治療方針などについて説明がなく困惑した。もう少し患者に歩み寄ってほしい。

(5) 身だしなみ・清潔感

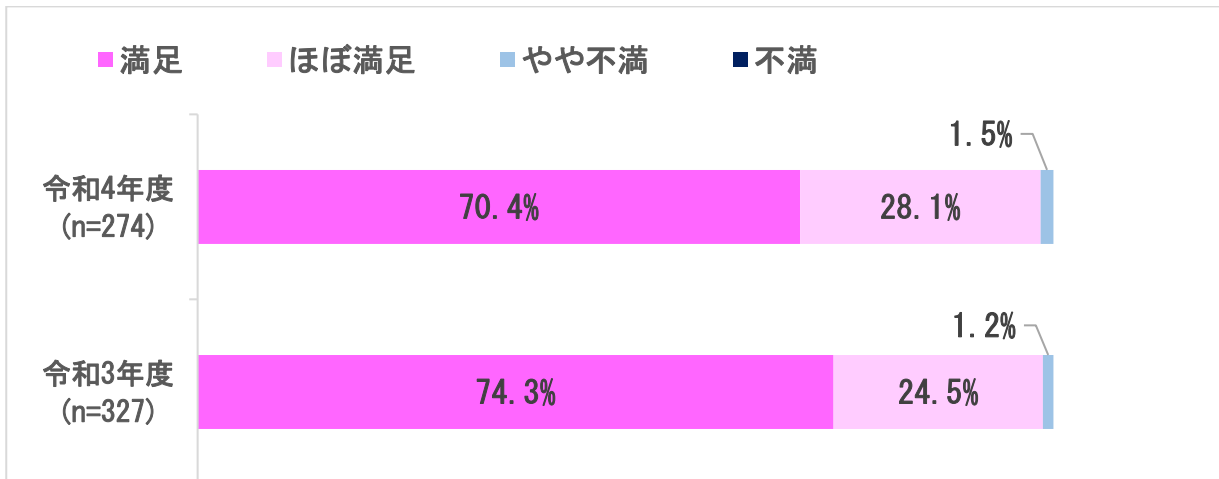


【自由記載からの意見】

- ・ 医師の中に香水・整髪料を付けている人がおり、むせ返ることがあった。

2) 看護師

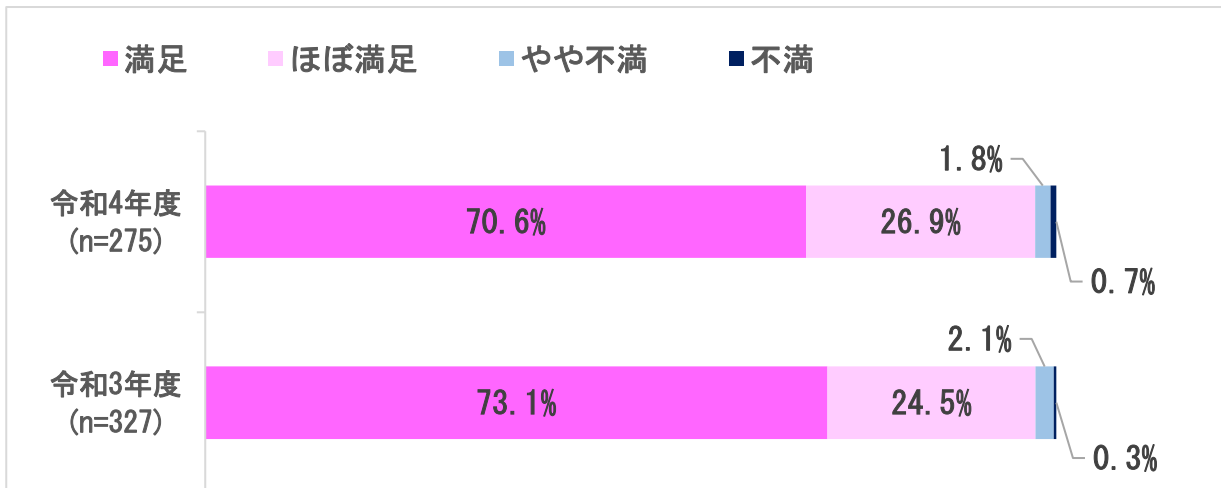
(1) 看護・技術



【自由記載からの意見】

- ・ 適切な対処、説明と心のこもった看護がありがたかった（同様5件）。
- ・ 患者の老若男女問わず、看護師さんが明るく丁寧に対応されていて素晴らしいと思う。ぜひ、質の維持、継続に努めていただきたい（同様1件）。
- ・ 看護師の訓練・指導が行き届いていて感服する。
- ・ 院内感染でHCUも利用した。不安のストレス最前線の若い看護師たちに感動した。
- ・ 採血の下手な看護師が多い（同様1件）。

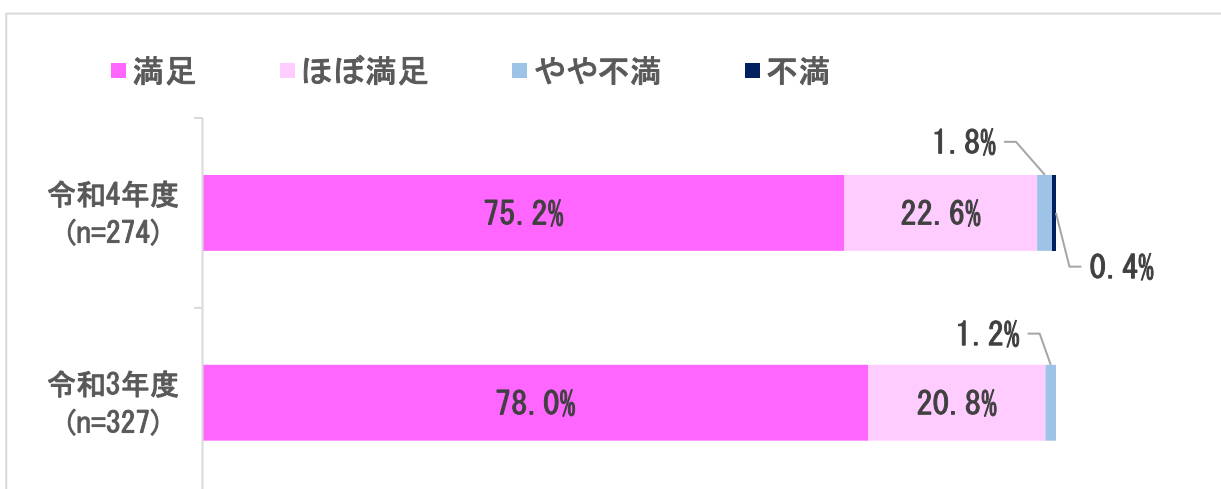
(2) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・適切な対応、説明と心のこもった看護が有難かった（同様5件）。
- ・看護師のスキル、対応力は大変満足だが、何か依頼をするとためらう人、プライバシーの配慮のない人が若干いるのが気になる（同様2件）。
- ・人により対応の異なる看護師に不満である（同様6件）。
- ・検査室への移動距離など、病院内の移動距離が半端ない。行ってこい、と言われて行けるものでもない、配慮してほしい（同様3件）。
- ・担当の看護師が変わる度、前の方に伝えたことが申し送りされていなかったことが何度かあった（同様1件）。
- ・ナースコールを押して呼び出ししても、来るのに時間を要することがある。もう少し早く来てほしいと思うことがあった。

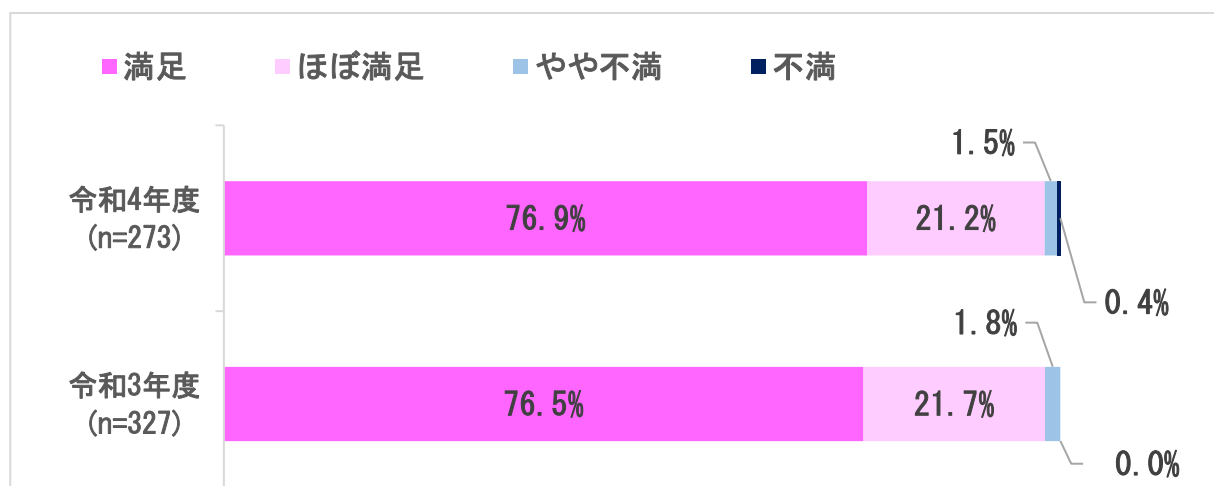
(3) 質問や相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・医師が忙しくされているため質問しにくい中看護師さんが話を聞いて下さり、要望に応じて医師との話の場を設けてくれた（同様1件）。

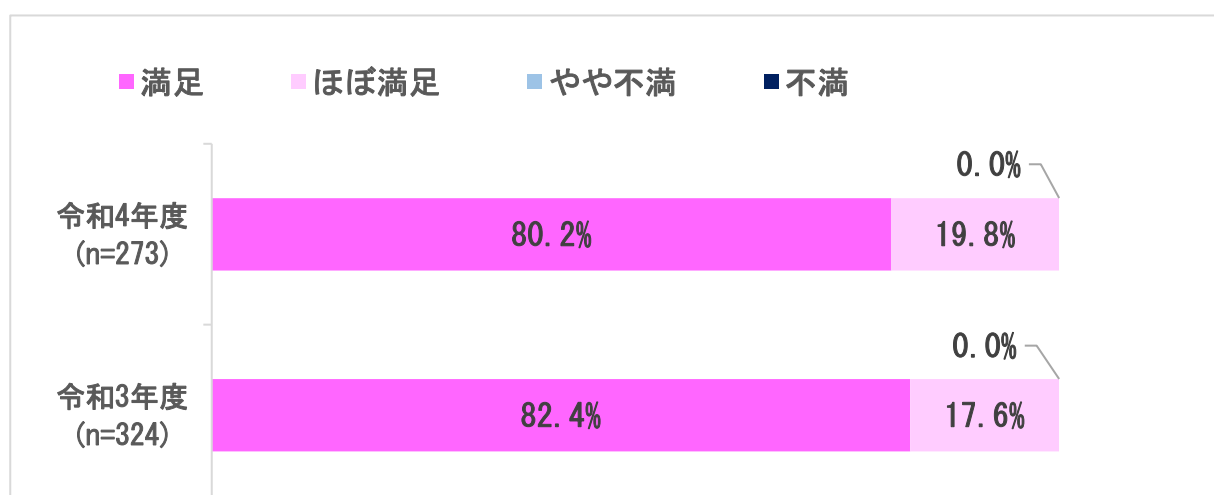
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・自分よりも若い看護師さんにタメ口で話されるのは違和感がある。必要以上の敬語を使うことはないにしても、友人でもないのにフレンドリーを乗り越えて、少々無礼に感じる（同様3件）。

(5) 身だしなみ・清潔感

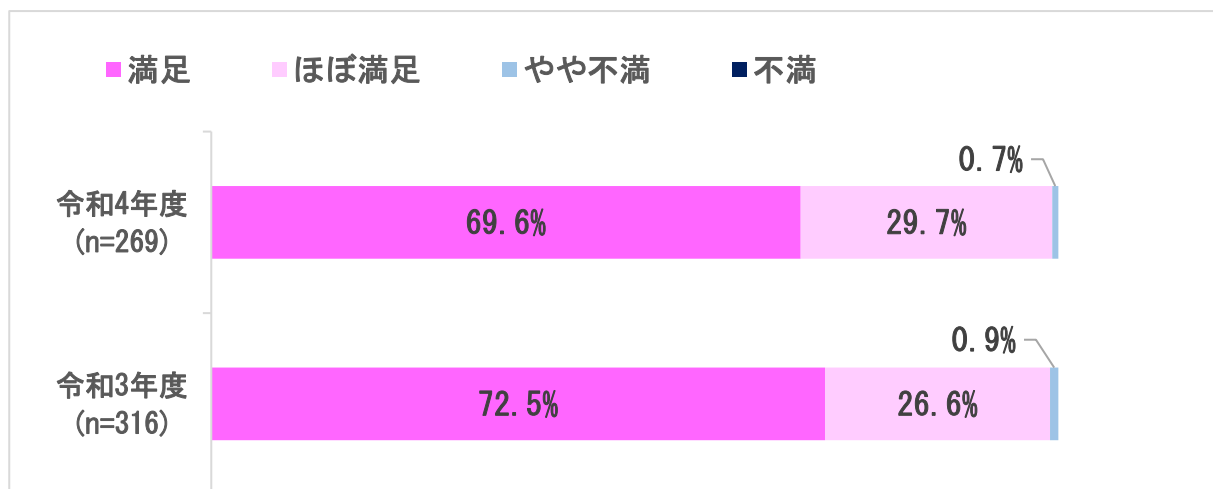


【自由記載からの意見】

- ・看護師さんの名札がひっくり返らないよう、統一してほしい。
- ・ベッドまで配膳するスタッフの方の香水がたまにきつく感じる時がある。

3) 技師

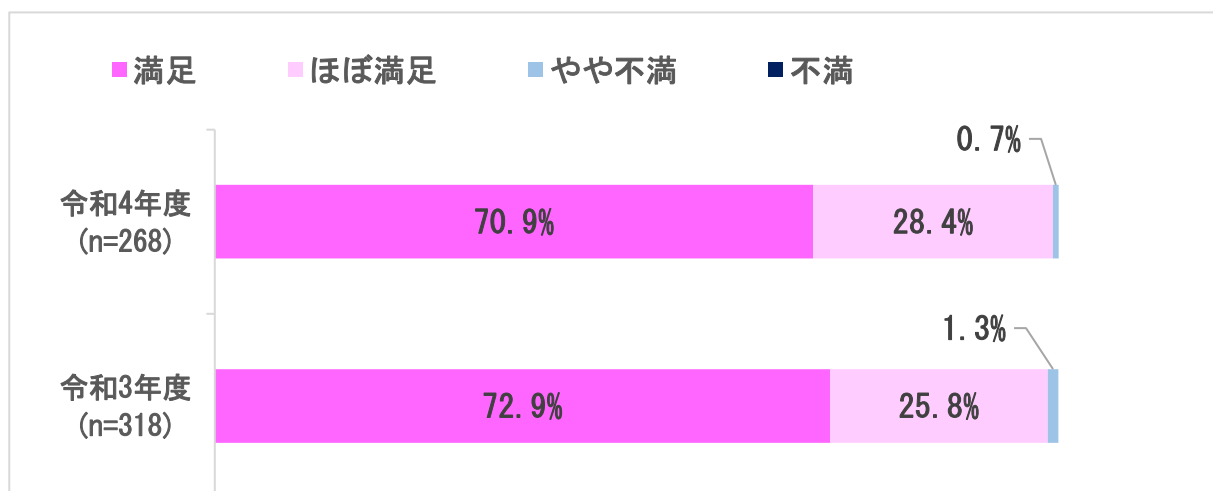
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・CT、MRI に行くと、内部的連絡の不備にも関わらず、患者が悪いような態度を取られて不快だった。

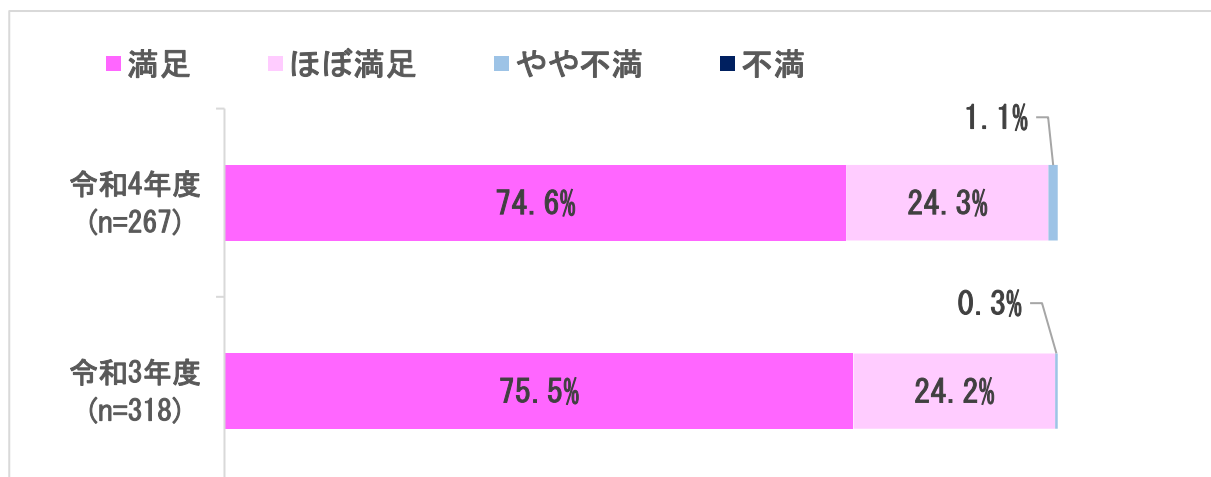
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

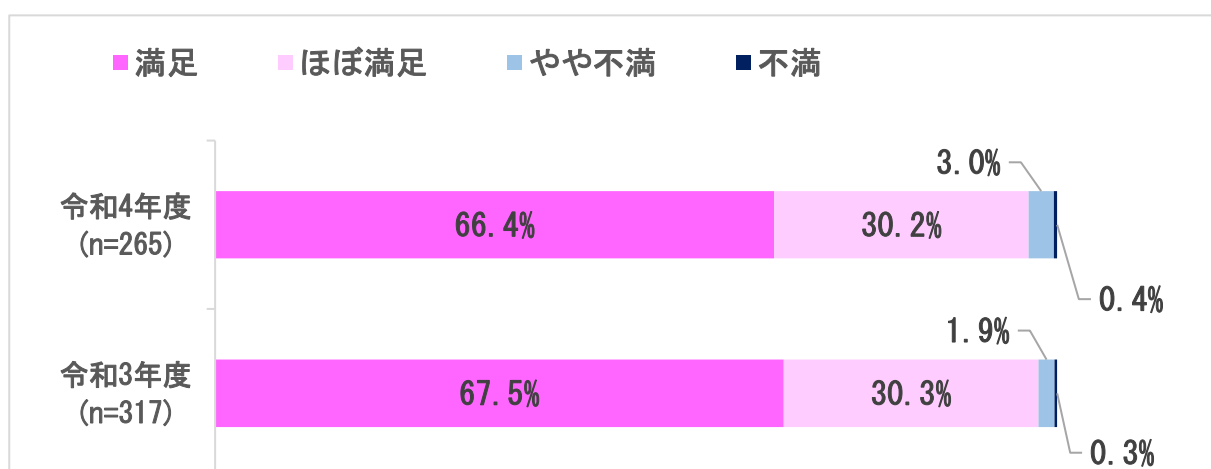


【自由記載からの意見】

- ・特になし

4) 事務職員

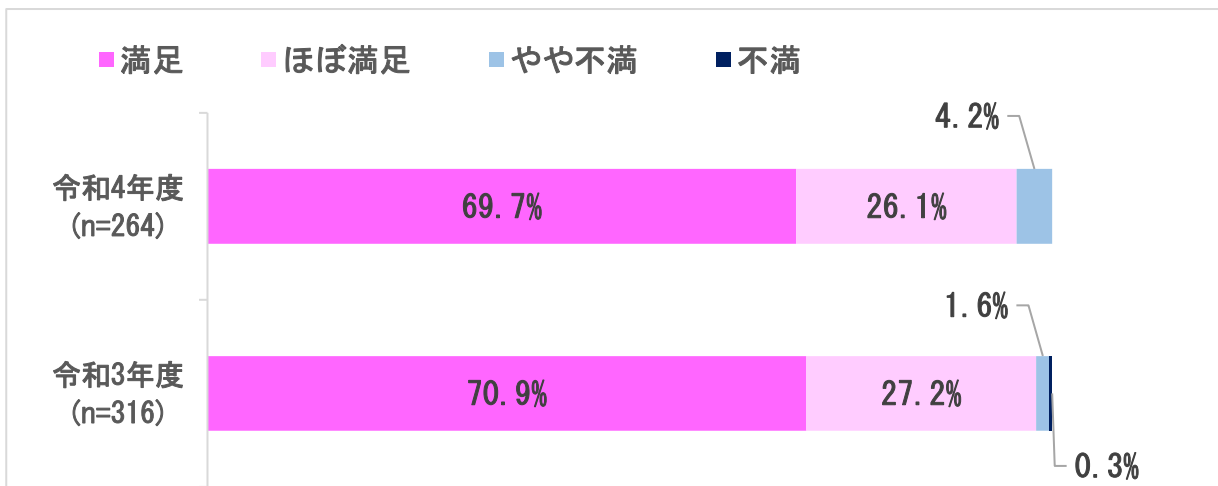
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・職員の対応は非常に良かった（同様9件）。
- ・どの職員からも、とても丁寧に対応、説明してもらい、安心して入院できた（同様3件）。
- ・笑顔がなく、話も聞き取りにくい対応がある（同様1件）。

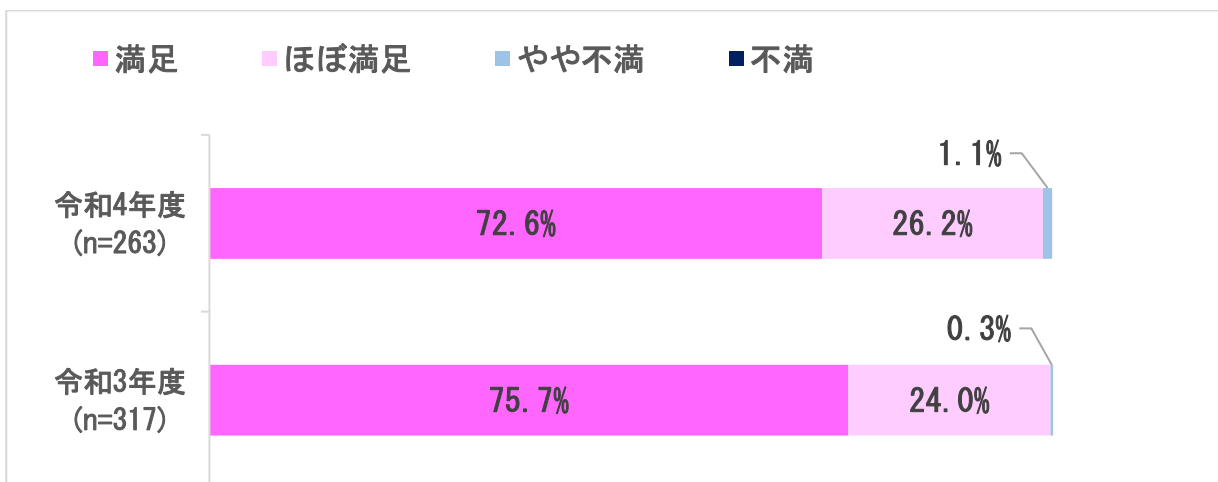
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・偉そうに言い放つ、受付女性事務員の口の利き方が悪すぎる（同様3件）。

(3) 身だしなみ・清潔感

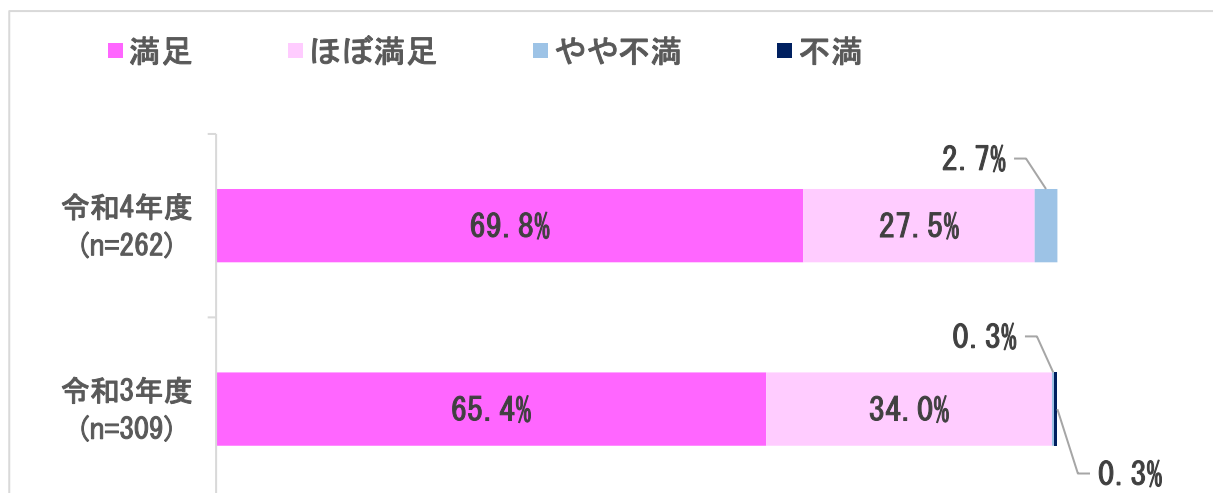


【自由記載からの意見】

- ・特になし

5) その他職員

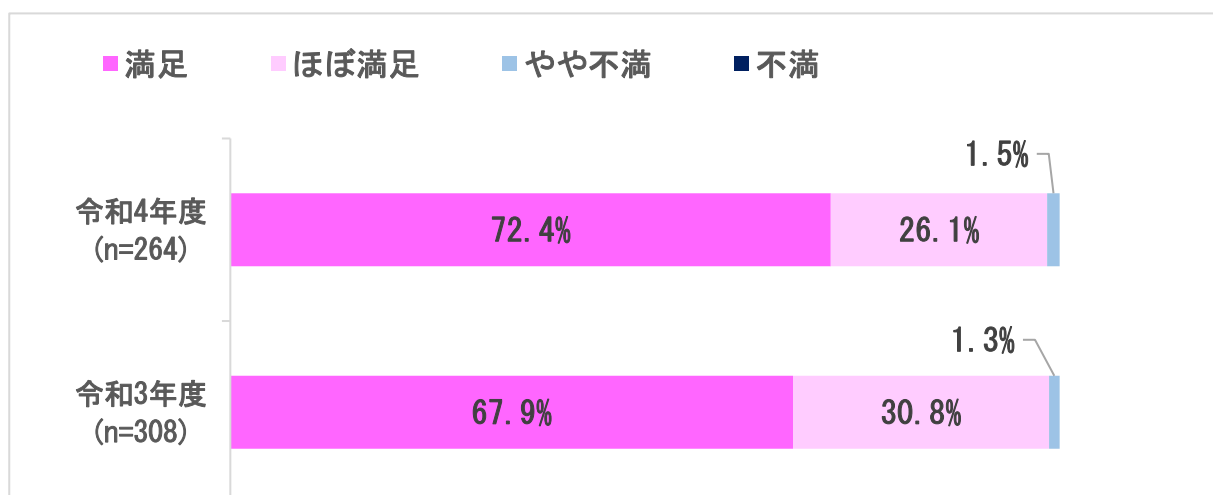
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・薬剤師さんや他の方も笑顔で病室に来てくれ、嬉しかった。
- ・職員の皆さんには臨機応変に対応頂き感謝している（同様3件）。
- ・患者が理解するまで何度も説明してほしい（同様1件）。

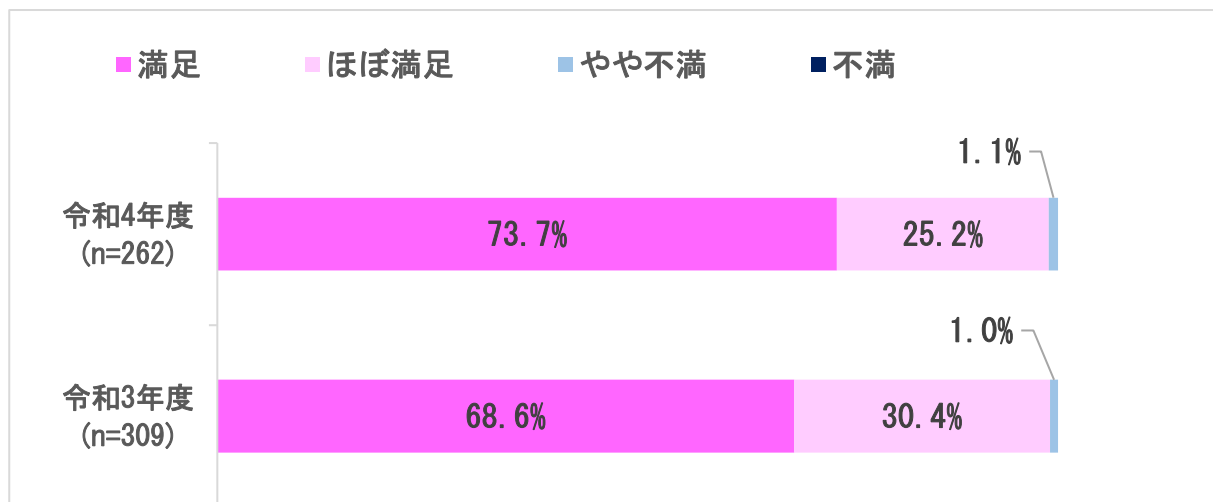
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・丁寧な説明、親切な対応に感謝します（同様11件）。
- ・職員の方の患者に対する言葉遣いや対応をもう少し考えてほしい（同様1件）。

(3) 身だしなみ・清潔感

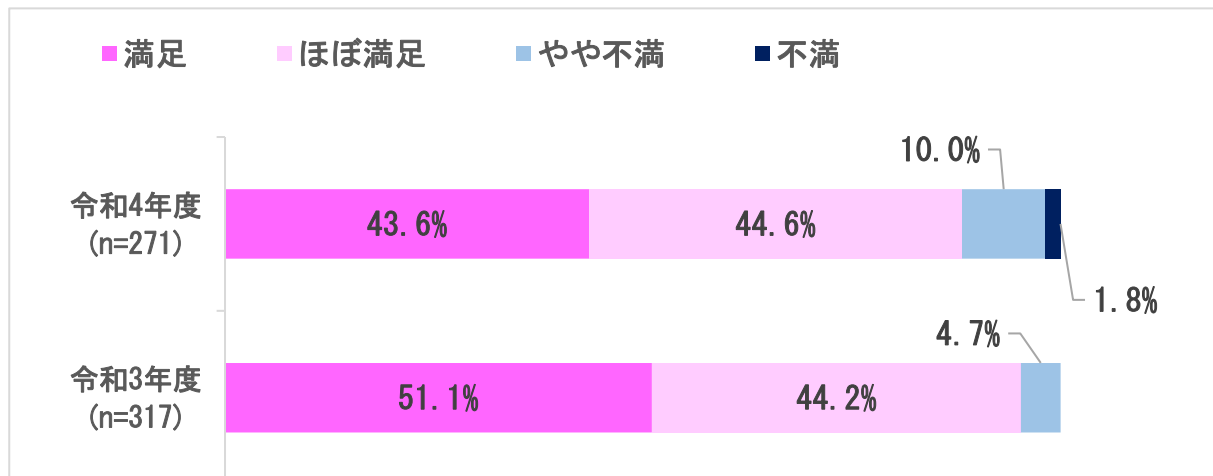


【自由記載からの意見】

- ・特になし

6. 職員の対応について

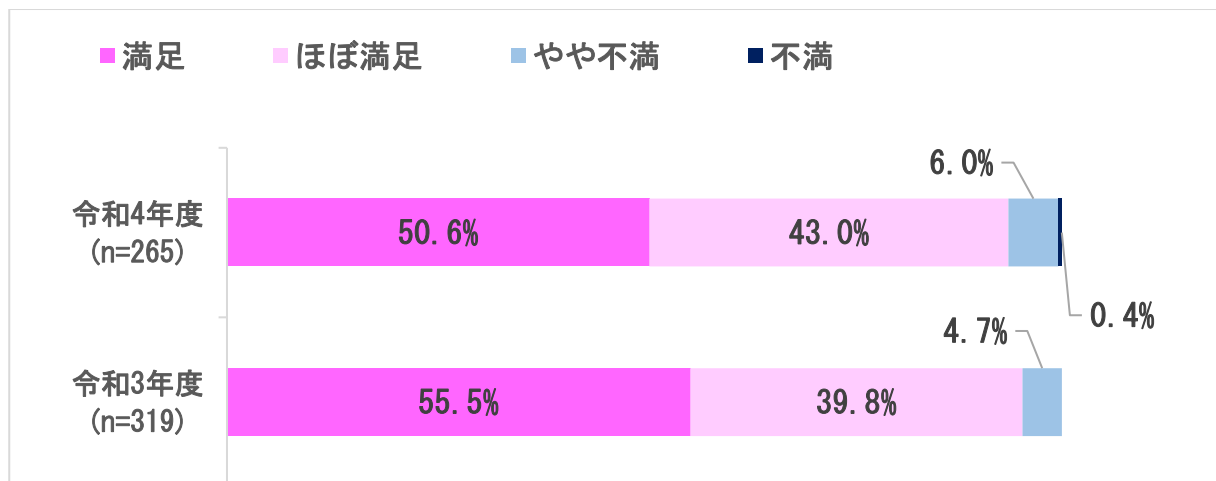
1) 職員同士の連絡・連携の良さ



【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。
- ・医師へ伝えたことが、他の医師や看護師に伝わっていないことがあるため、情報共有をしっかりと頂きたい。
- ・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。

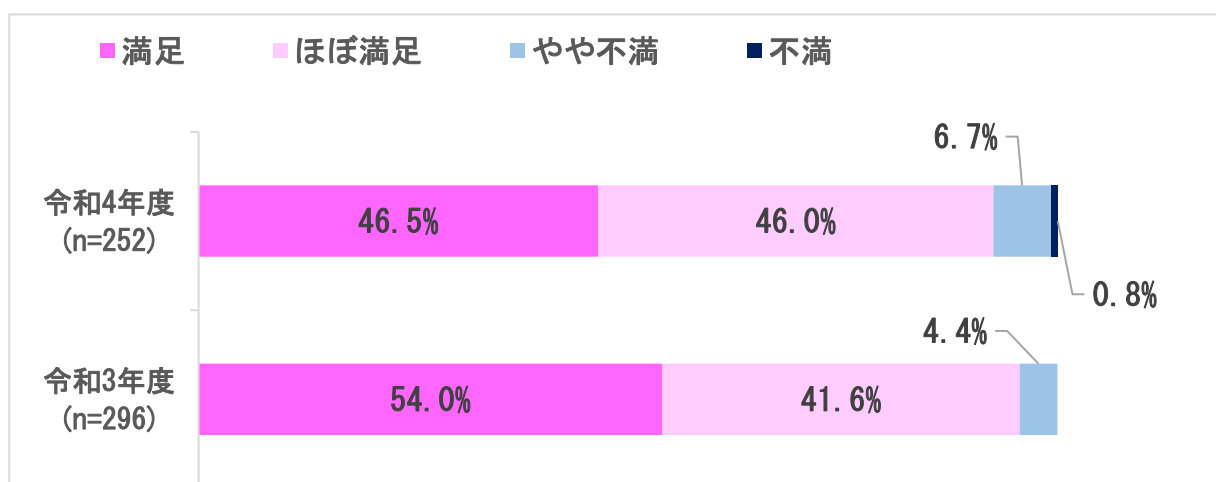
2) 入院に向けた情報提供



【自由記載からの意見】

- ・入院に際し、細やかな説明もあったが、戸惑うことも多かったため、初心者向けに利用法などの分かりやすい説明があると良いと思った。
- ・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、パジャマ二組はいらなかった。
- ・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。
- ・家族が来院してのカンファレンス等、家族の同意が必要な場合には、前以て伝えて頂きたい。前日に伝えられても家族も社会生活があるため、都合よく対応できる訳がない。

3) 退院に向けた情報提供



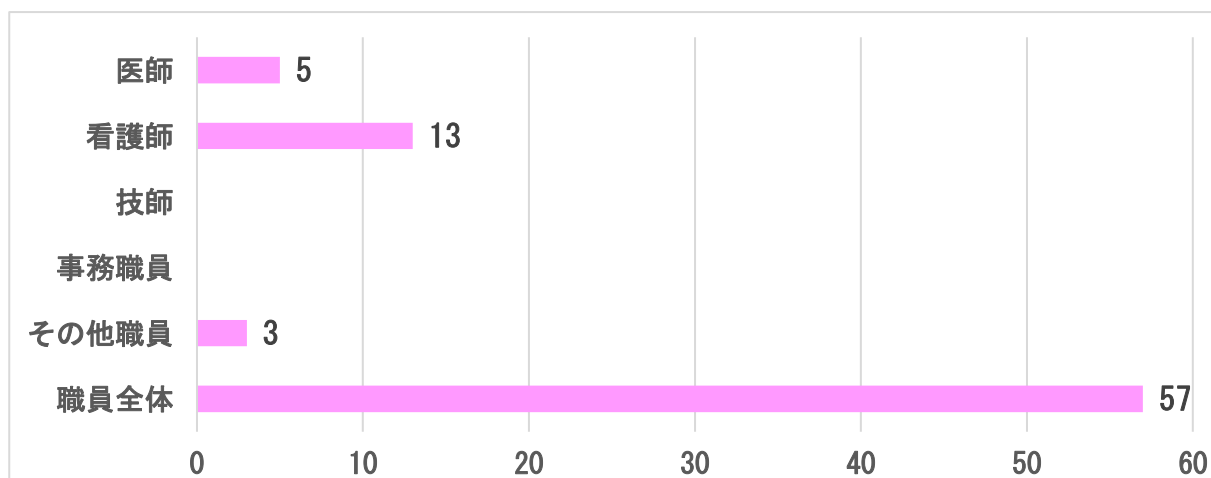
【自由記載からの意見】

- ・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. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 157 件／内訳:感謝 78 件、不満 75 件)

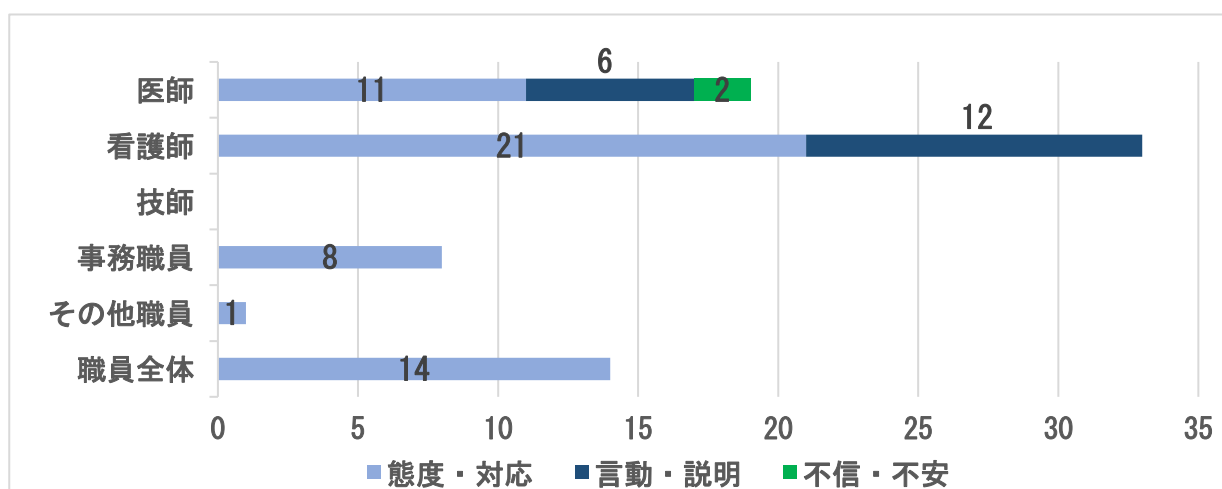
○感謝：件数



【自由記載からのご意見】

- ・小児病棟の職員は、子ども（患児）に優しく温かく、大変助かった（同様 1 件）。
- ・先生方、助産師さんをはじめ職員の皆さんのお陰で、安心して入院生活を送ることができた。看護補助者さんにも色々お手伝いに感謝している。
- ・丁寧な説明、親切な対応に感謝します（同様 11 件）。
- ・病院職員の温かい心遣いに感謝（同様 3 件）。
- ・どの職員からも、とても丁寧に対応、説明してもらい、安心して入院できた（同様 3 件）。
- ・多くの職種の方々のチームワークに感動した（同様 1 件）。

○不満：件数



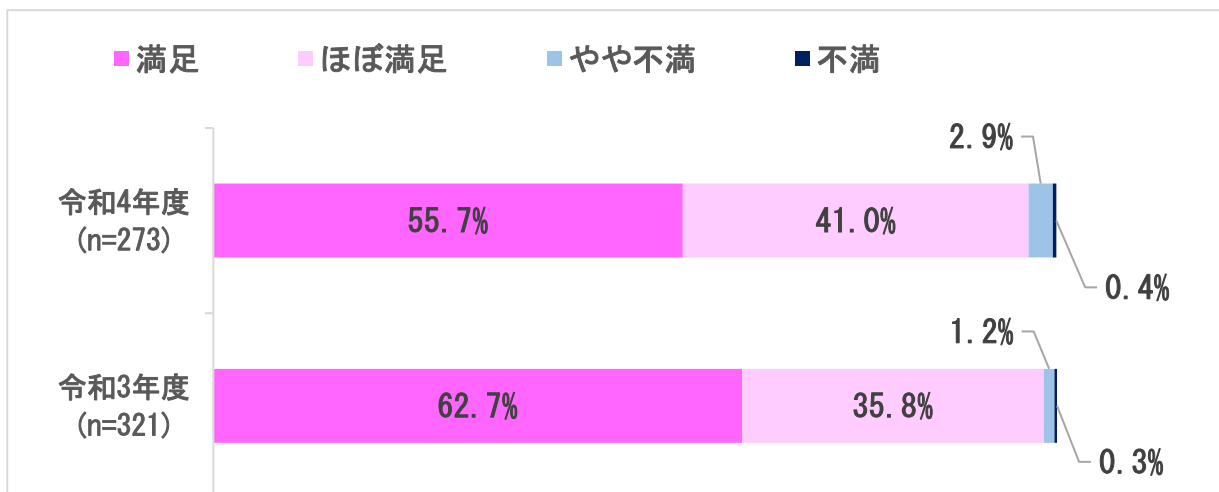
【自由記載からのご意見】

- ・コロナで職員数が限られ不足しているのは理解できるが、病人や家族への配慮に欠ける職員が多いのが気になる（同様 1 件）。
- ・職員間の廊下ですれ違っても「お疲れさま」の挨拶がない。患者が廊下でリハビリをし

ている時も一声かけてくれるようなことがない。無視されているように感じた。

- ・職員についても、もう少し英語力があると理想的である。
- ・職員の方の患者に対する言葉遣いや対応をもう少し考えてほしい（同様1件）。
- ・コロナで、職員数が限られ不足しているのは理解できるが、病人や家族への配慮に欠ける職員が多いのが気になる（同様1件）。

8. 当院を利用した感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

- ・病院のイメージが良くなるほど、快適で安心して過ごすことができた（同様10件）。
- ・医師、看護師さんたちの細やかな治療のお陰で安心して入院生活を送ることができた。看護補助者さんにも色々お手伝いに感謝している。
- ・病院職員の温かい心遣いに感謝（同様3件）。
- ・日本の医療のために頑張ってください（同様1件）。
- ・三鷹市民はもとより、全国の患者が命を救って頂いていると思う。今後とも藁にも縋る思いで受診する患者をお救い願いたい。
- ・院内を巡った時、ギャラリーがあり楽しませてもらった。それ以外にも廊下の様々な場所に額装があり、和ませてもらった。
- ・若い方が多く働く職場で、活気を感じた。
- ・病棟内に飲み物の自販機があると良い（同様6件）。
- ・以前よりも、入院計画が時系列の表になり分かりやすくなった。
- ・入院に際し細かな説明もあったが、戸惑うことが多かったため、初心者向けに利用法等の分かりやすい説明があると良いと思った。
- ・病院HPには、常に最新の情報を掲載してほしい。当日受付不可の診療情報は貴重で、病院に来てから断られるとダメージが大きい。
- ・退院前に三連休があり、その間ベッドにいる時間が長く辛かった。