

2023 年度 患者満足度調査（入院）結果報告

○実施内容

調査期間：2023 年 7 月 17 日（月・祝）～7 月 31 日（月）

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：402 枚

回収数：278 枚（内 Web による回答 62 件）

回収率：69.2%

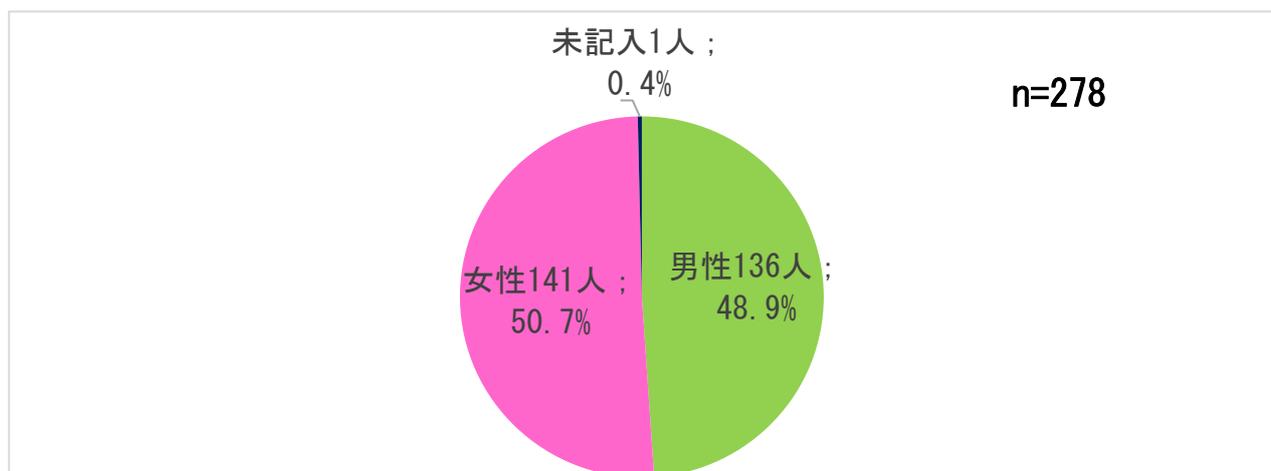
配布方法：7 月 17 日（月・祝）～31 日（月）入院患者を対象に、各病棟にて調査用紙を患者に手渡しにて配布。

※ 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。

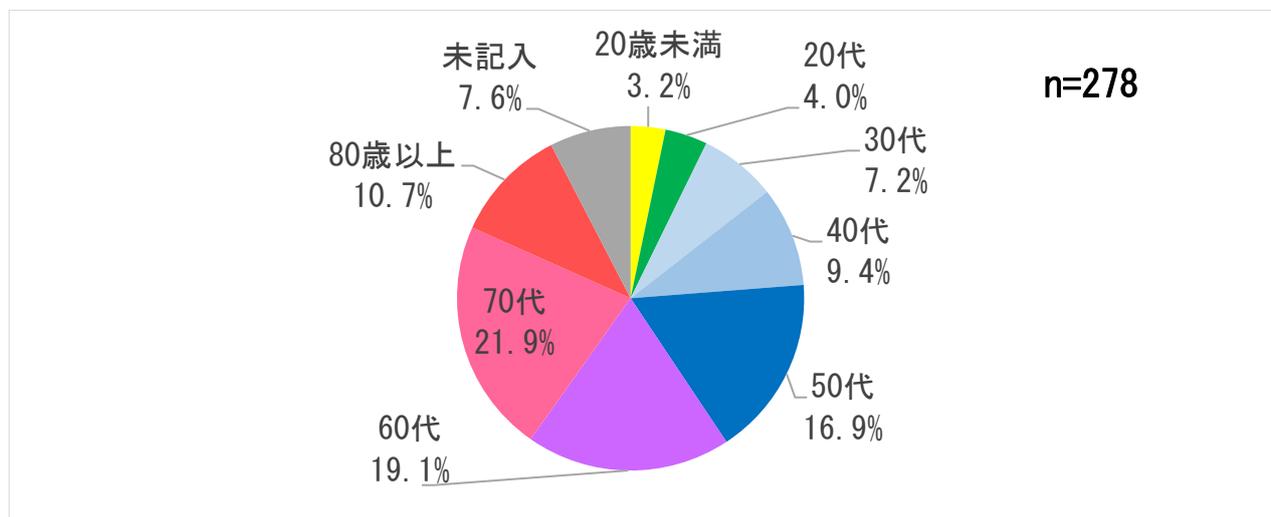
○集計結果 （n=回答者数）

1. 患者内訳

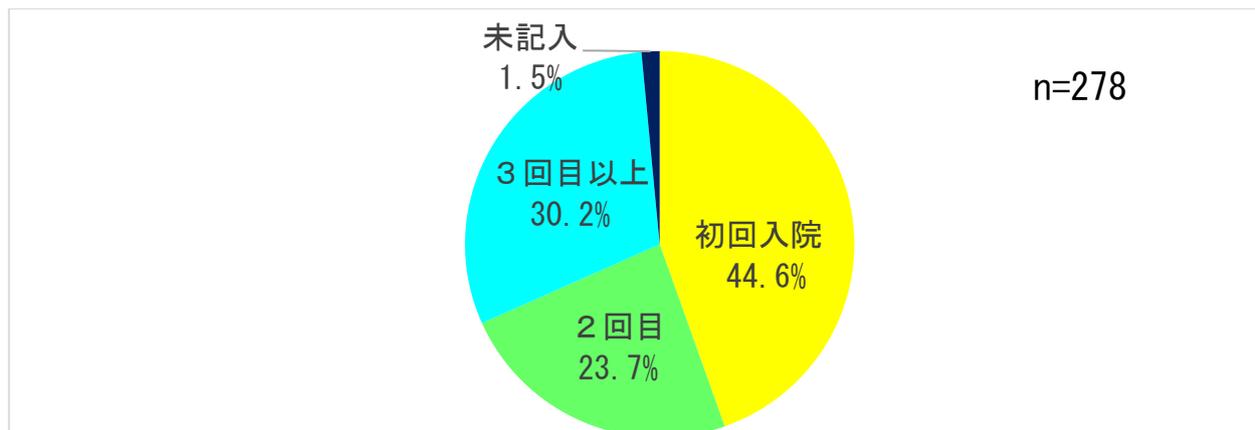
1) 患者の性別



2) 患者の年齢・年齢別内訳

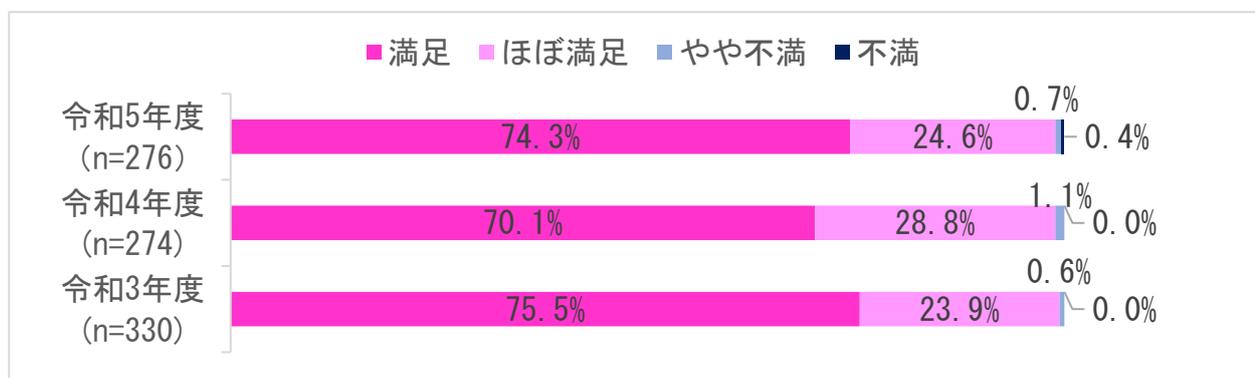


2. 入院について



3. 病院内施設や設備について

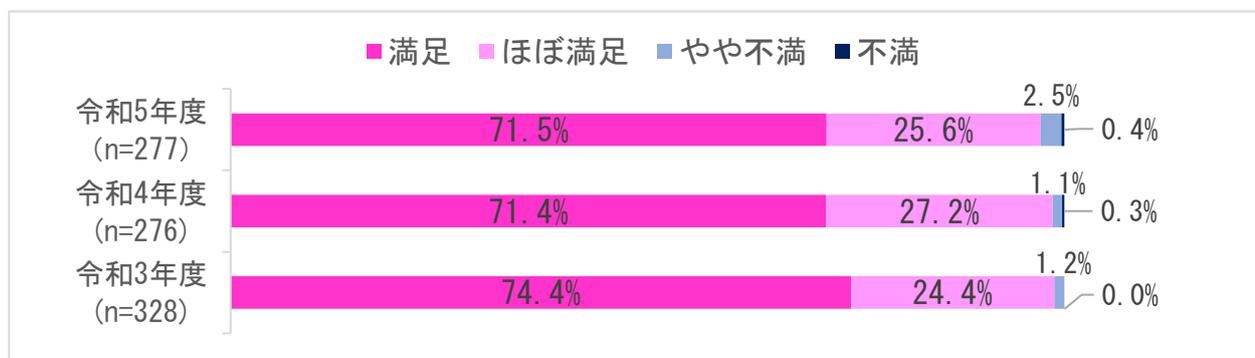
1) 病棟・病室の清潔感



【自由記載からの意見】

- ・ 4人部屋でも広いし、新しく清潔で、他の病院にはもう行けないと思った。
- ・ 病室の床の黒シミが気になる。

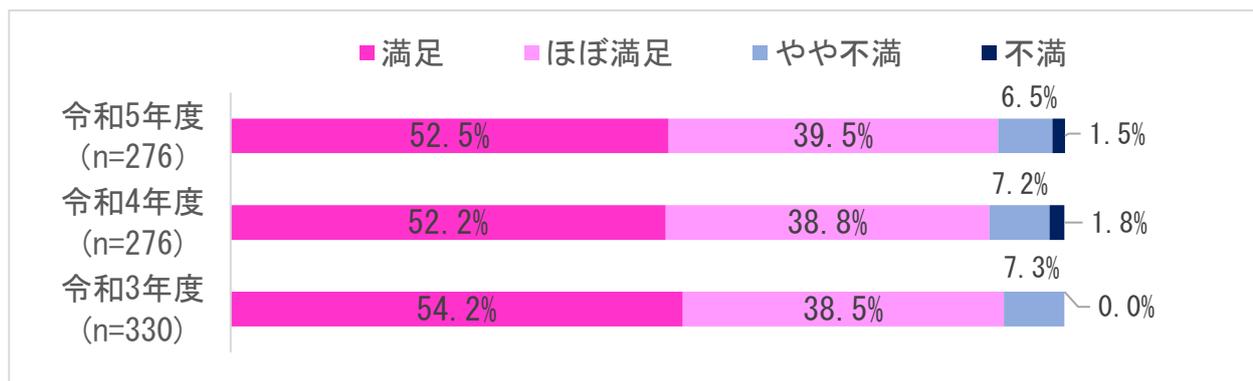
2) 病棟・病室の広さや明るさ



【自由記載からの意見】

- ・ 窓が広くて明るく快適だった (同様 2 件)。
- ・ 処置時の照明が今一つ暗い。
- ・ 病室は窓側でないと思暗すぎるので、間接照明をもう少し明るくしてほしい。
- ・ 消灯後は大分暗くなるので、足元の灯りがほしい。

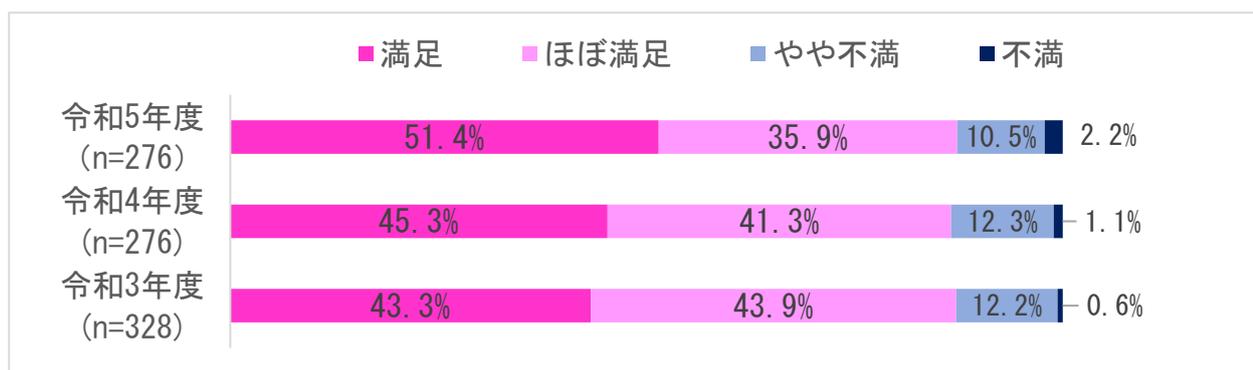
3) 病棟・病室の温度や換気



【自由記載からの意見】

- ・加湿機能付き空気清浄機があれば、より良い環境になるかと思う。
- ・病室内はエアコンで乾燥しがちなのに、カーテンを閉めると熱が籠りやすくなる。カーテンの種類及びエアコン送風口の向きは要検討してほしい。
- ・冷房の入り方が、強弱極端である。

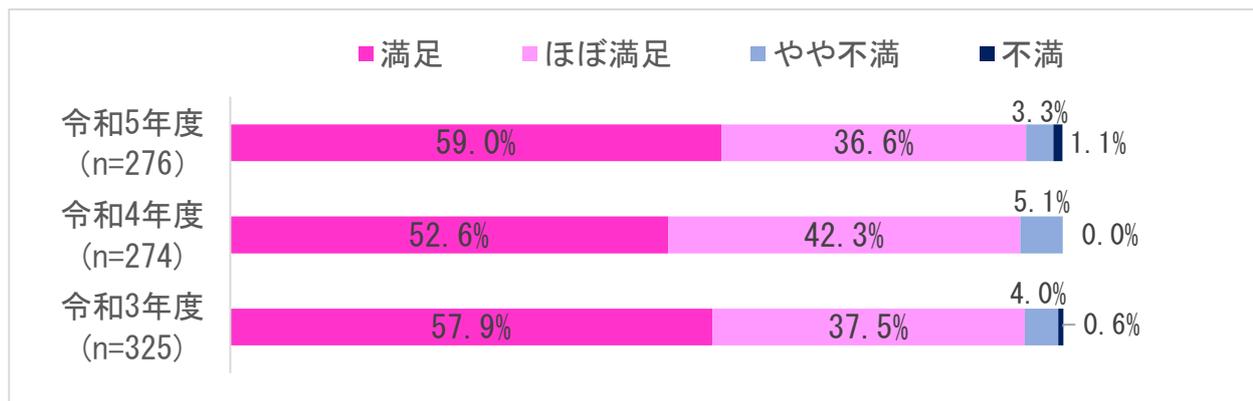
4) 病棟・病室の静けさ



【自由記載からの意見】

- ・環境は静かで良いが、それだけに余計に夜間の空調音が気になった。
- ・廊下からの話し声がうるさい。
- ・4人部屋なので、病室の静けさがないのはしょうがない。
- ・隣のベッドの方がイヤホンを使っていなかったことがある。

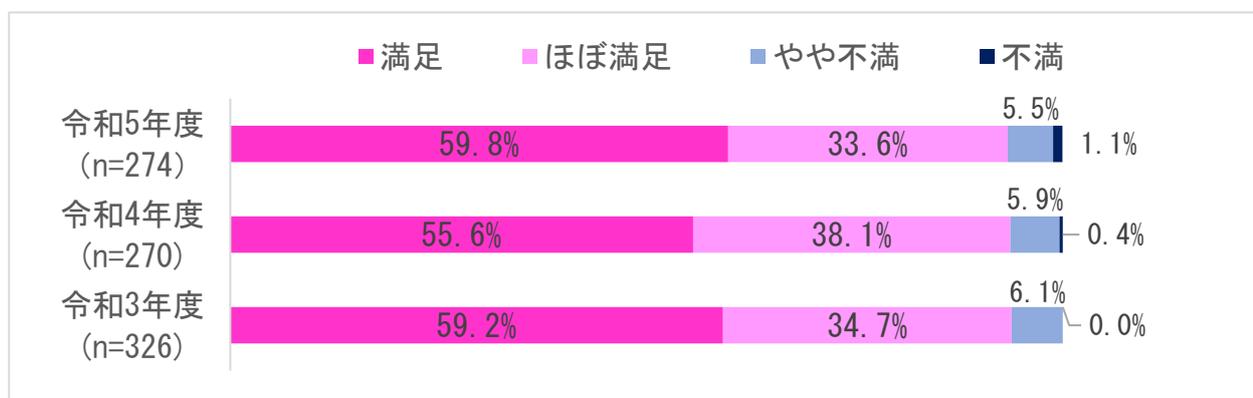
5) プライバシーへの配慮



【自由記載からの意見】

- ・病室入口のベッドスペースカーテンがきちんと閉まりにくく、看護師さんもちょうど開いた状態で行ってしまうことが多々あり、何度もベッドからカーテンを閉めに行くことがあった。
- ・出来れば、部屋で病名が分からない配慮をしてほしい。自分のも知られたくないし、人のも知りたくない。

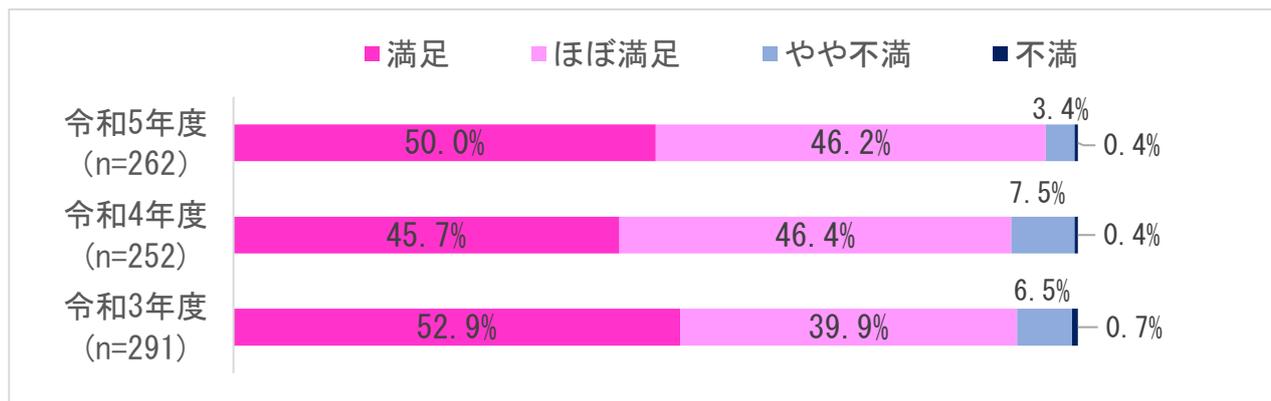
6) 病室やベッド周りの設備



【自由記載からの意見】

- ・室温と湿度が視覚的に分かるものが時計の傍にほしい。
- ・病室内に、もっと物が入れられる引き出しがあると良い。洗面所のロッカーに行ったり来たりしなくてはならず、不便である。
- ・ベッドがもう少し大きければ良いと思った。
- ・Wi-Fi が使えると良い (同様 8 件)。
- ・有線 LAN の利用時間をもう少し長くしてくれると嬉しい。

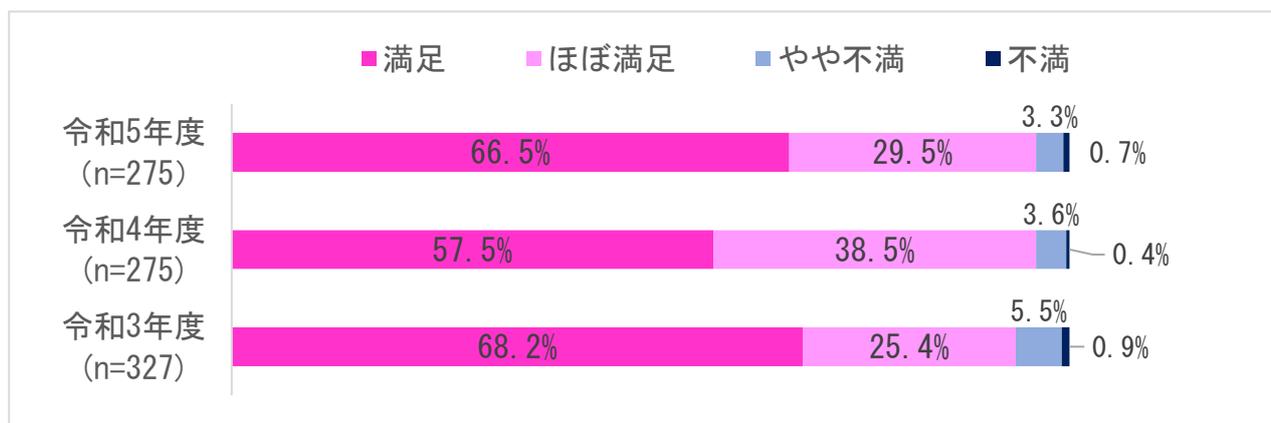
7) デイルームの利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・ラウンジはとてもきれいだった。
- ・デイルームのテレビの音量が大きすぎるので、最大値を低くしてほしい（同様1件）。
- ・デイルームに給茶の設備があると良いと思った。

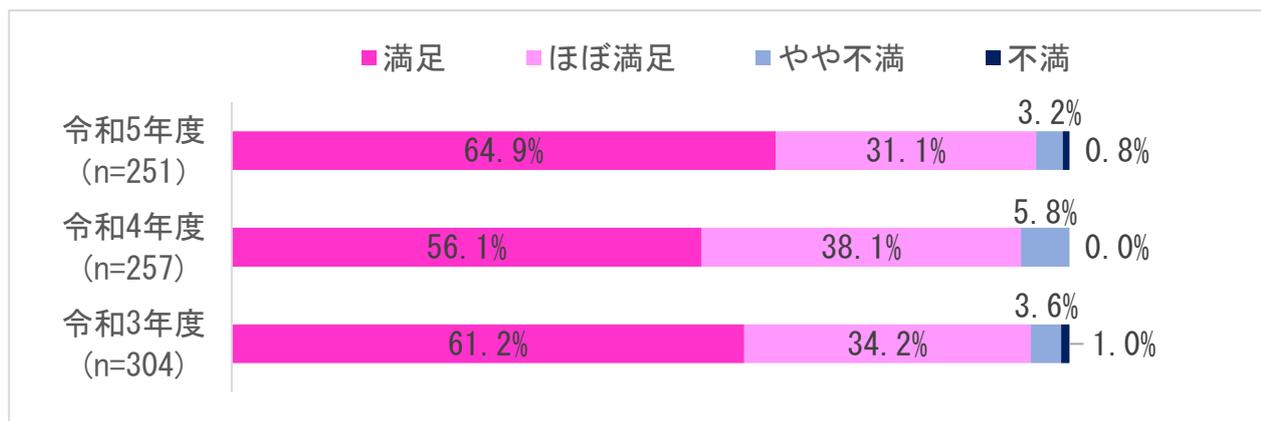
8) トイレ・洗面台設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・トイレ内の手洗い場にも石けんがあると良いと思った。
- ・トイレの床に髪の毛が綿埃のように溜まっていたのが気になった。
- ・洗面台の清掃のタイミングを改善してほしい。

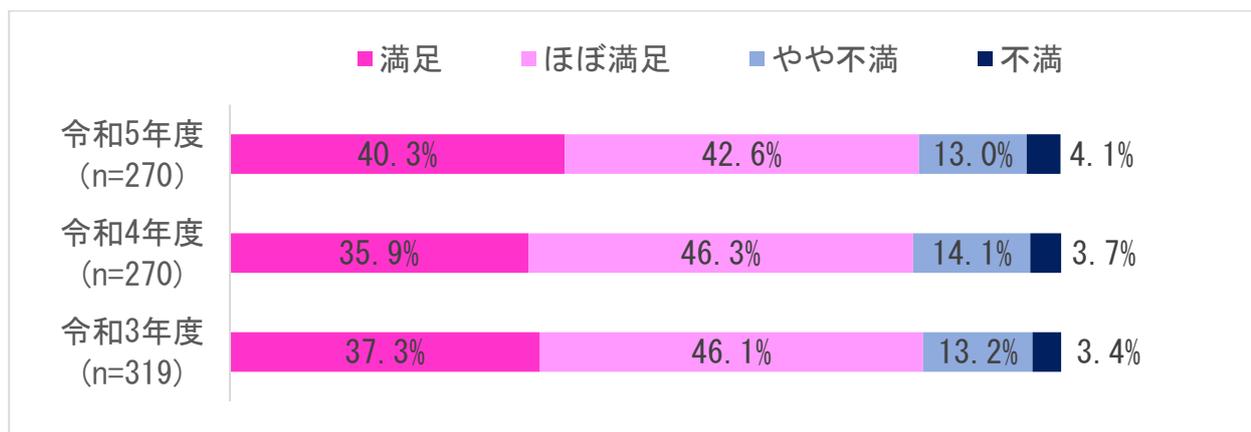
9) 浴室の設備や清掃状況



【自由記載からの意見】

- ・シャワー室は少し狭いし、衣類の置き場がない。
- ・シャワーの水圧が低く、16時に利用した時は、途中から2～3分の間チョロチョロとしか出ずに焦った。

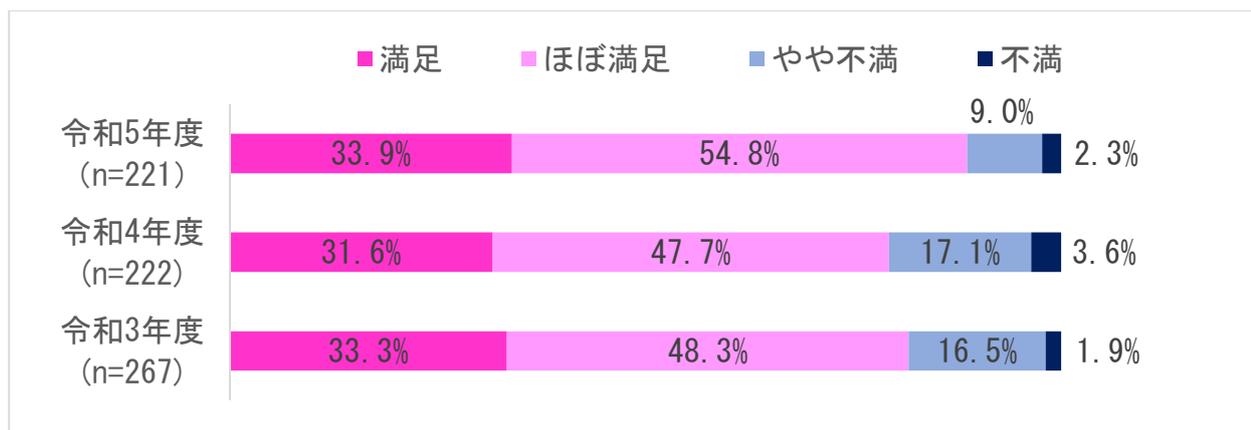
10) 病院食



【自由記載からの意見】

- ・病院食は、他と比較してもとても美味しく、食べやすくする工夫が随所に見られて良かった。
- ・食事がとても美味しい。調理の方々の患者に対する気持ちが伝わる。
- ・病院食の内容は大満足だ。塩分制限されているのにとても美味しかった。
- ・病院食は運動をしないので 1200 kcal でもよさそうな感じだった。健康的に工夫された献立で、バラエティーに富み、家に帰ってから参考にしようと思う。果物が楽しみだった。
- ・食べられない時、直ぐに対応して頂き有難かった。
- ・食事の果物を、もう少し細かく切って欲しい。

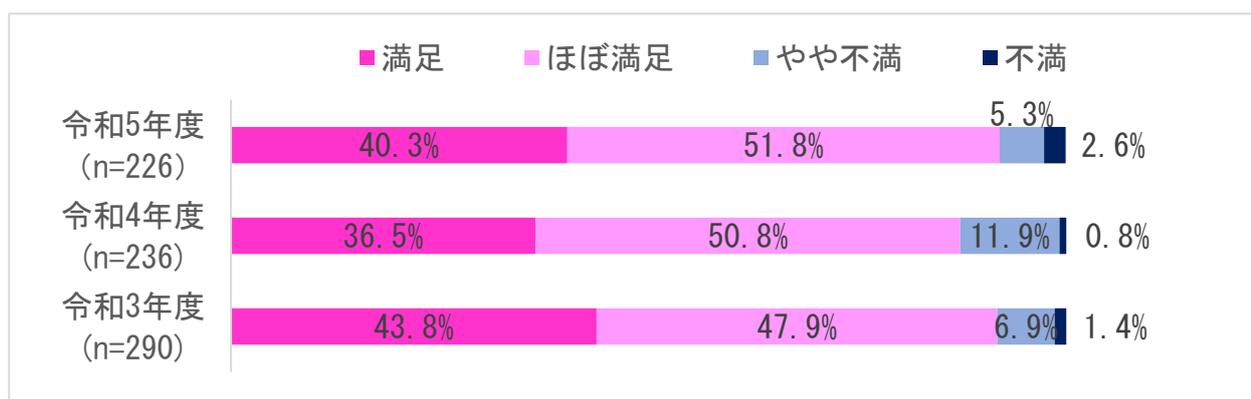
1 1) レンタル用品の種類や料金



【自由記載からの意見】

- ・入院手続きの近くに、レンタル用品の申し込みがあると便利に思う。体調が悪い時、家族にお願いするにも、今の場所より近くにある方がよい。
- ・レンタル用品（靴下や下着類）を増やしてほしい。

1 2) 病室の料金

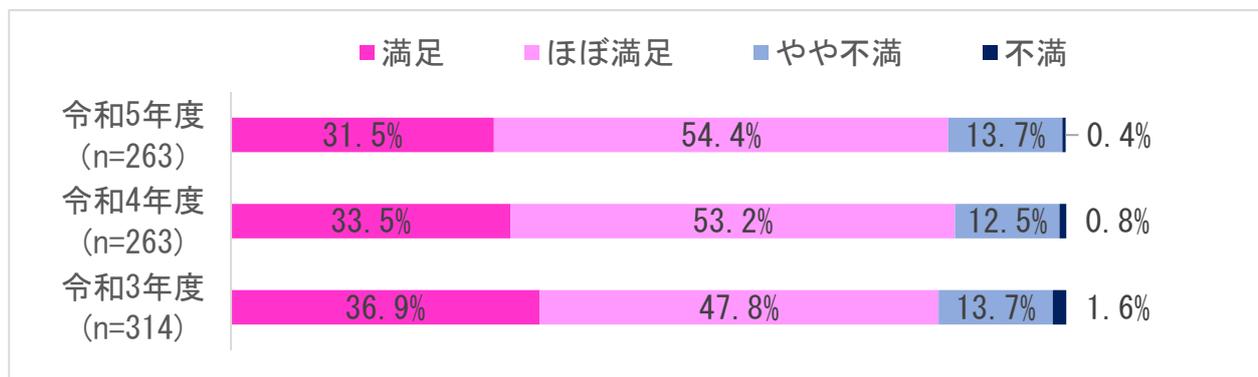


【自由記載からの意見】

- ・個室料金がもう少し安ければ利用したいと思う。
- ・もう少し狭い部屋でも良いので、せめて 15,000~20,000 円程度の個室もあると有難い。
- ・冷蔵庫を無料にしてほしい。
- ・冷蔵庫は支払い更新が面倒に感じ、病室の料金に組み込まれていても良いのではないかと思った。

4. その他の院内設備について

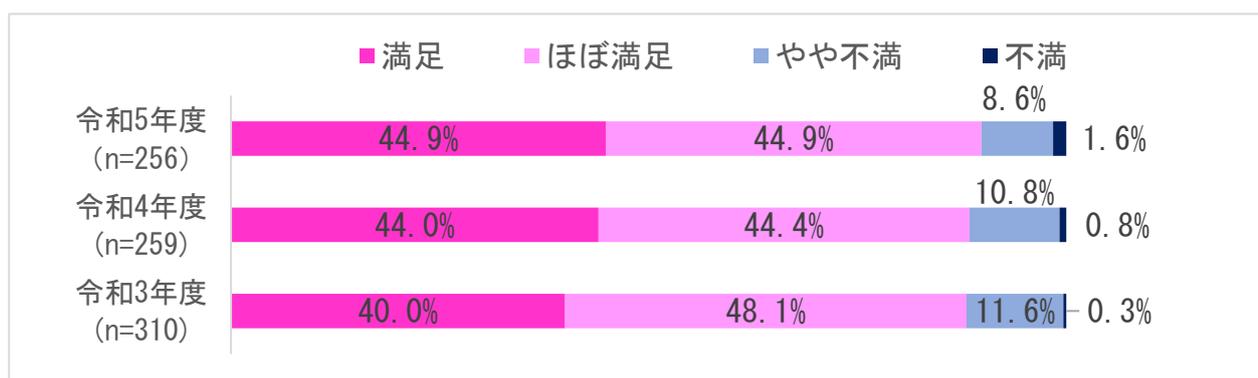
1) 案内表示板の分かりやすさ



【自由記載からの意見】

- ・案内表示は難しい（同様5件）。
- ・施設の案内表示が小さくて見にくい（同様1件）。
- ・院内サインは、構造が複雑なので難しい。床や壁に「〇〇病棟」のような色別表示があると、もっと分かりやすいかもしれない。
- ・院内が広くていつも迷う。道が分かれている通路の壁などに、現在地マップと全体マップがあると助かる。
- ・矢印表示だけでは分かりにくいので、T字路やエレベーター付近に、全体マップ掲示があると迷わなくて良いと思う。マップ上に、傾斜のある通路がどの辺りにあるのか記載があるとより親切だ。

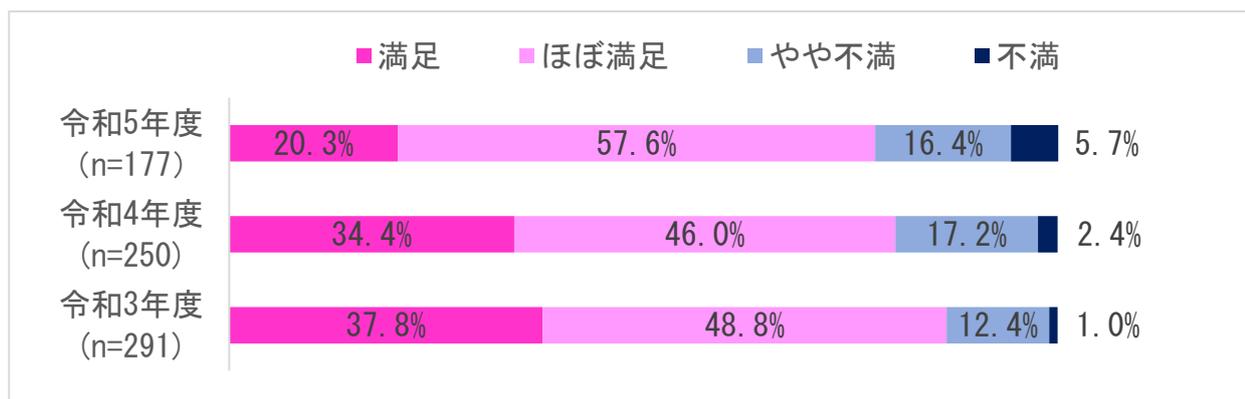
2) コンビニ、アメニティ施設等の利用しやすさ



【自由記載からの意見】

- ・理髪店はユニークかつグッド。私の一生の店にしたい。
- ・コンビニは車椅子でも利用できるように棚が配置されていて、利用しやすかった。
- ・第三病棟にもコンビニがあると良い。
- ・体調が良くない時、ローソンがやや遠い（同様1件）。
- ・コインランドリーが遠いので、使うのが躊躇われた。
- ・コインランドリーが、もう少し広くて明るいスペースだと良かった。
- ・病棟内に自販機があると嬉しい（同様8件）。
- ・テレビカード・水の自動販売機をデイルームに設置してほしい。

3) 移動販売の利用しやすさ



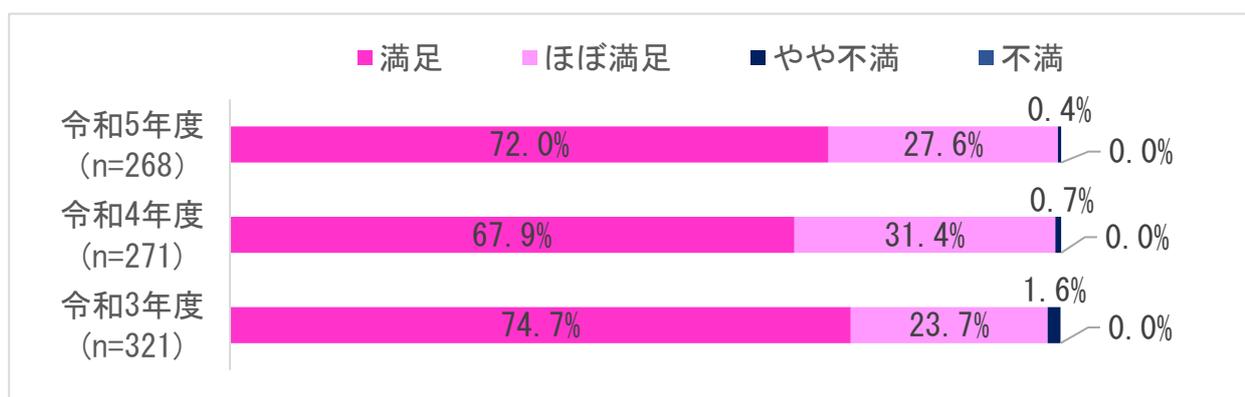
【自由記載からの意見】 (利用したことがない:20件 移動販売を知らない:10件)

- ・移動販売は、自分で買い物に行きたくても行けない患者さんにとって、もう少し回数を多くしてもらえると便利だと思った。
- ・買い出しサービスは、翌日配達になるため、直ぐに利用できるサービスや自販機があると良い。
- ・小児の付き添いで、長時間ベッドから離れることが難しい時に、エレベーターホール付近での軽食の移動販売があると良いと思う。
- ・移動販売を利用したかったが、最初に説明がなかった。

5. 職員の対応について

1) 医師

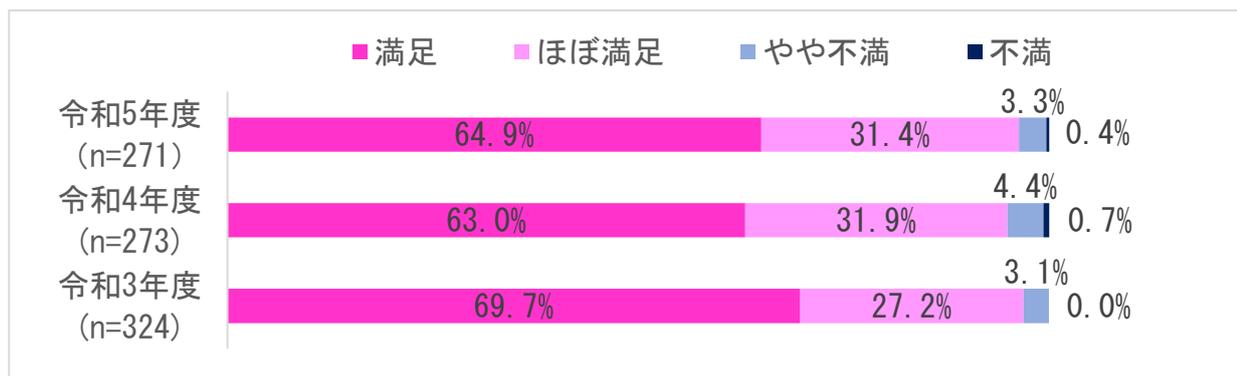
(1) 治療・医療技術



【自由記載からの意見】

- ・一流のドクターに治療され、命と生きる希望を頂いた。感謝とともに満足感でいっぱいだ。
- ・医師の対応は、人による。
- ・医療技術は素晴らしい、との評判で入院した。患者数が多いが、一患者を大切にしてほしい。医師も本当にチームで行っていれば良いと思うが、そのような感じはしないので、連携をとってもらいたい。

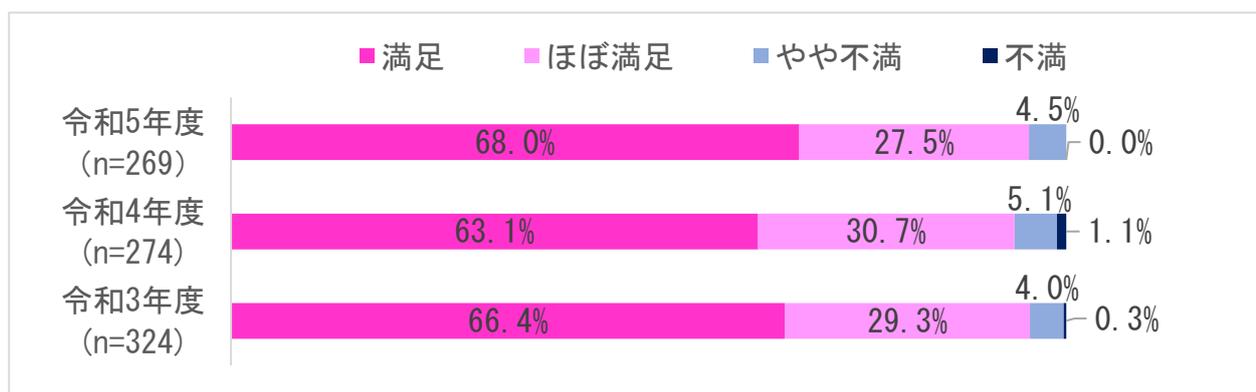
(2) 病状・処置・検査等の説明



【自由記載からの意見】

- ・インフォームドコンセントに満足。良くご指導されていて嬉しかった。
- ・一度説明したことを把握しておらず、再度説明する手間があったり、「何時に、何を、どういう理由でこれをやる、その結果が夜には出るので、それ次第でこうする」みたいな、明確な説明をしてくれると、こちらも家族に説明しやすくて助かる。

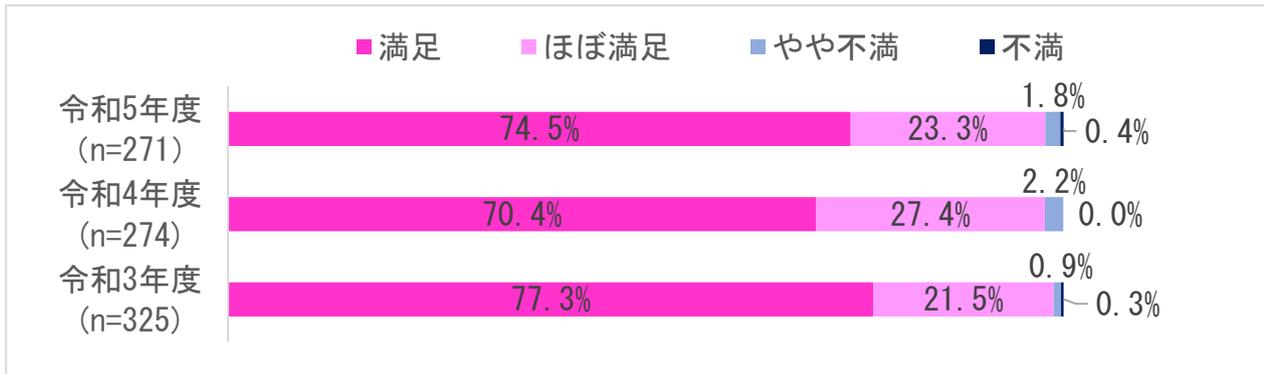
(3) 質問・相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・医師は忙しいのは分かるが、もうちょっと説明してほしい時がある。

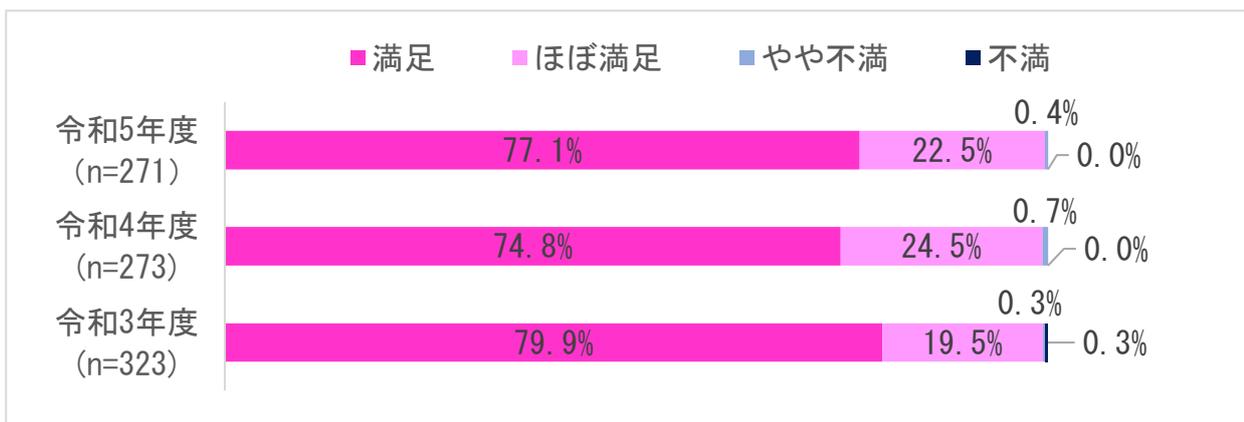
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・病院のルールだから、の一点張りで、患者や親の立場に寄り添った対応を考えてほしい。
「待たせるのが当たり前」についていけなかったが、人不足で仕方ないのか、もう少し改善してほしい。
- ・患者に対しての言葉遣いとしては、不適切な発言をされている医師が一人いた。

(5) 身だしなみ・清潔感

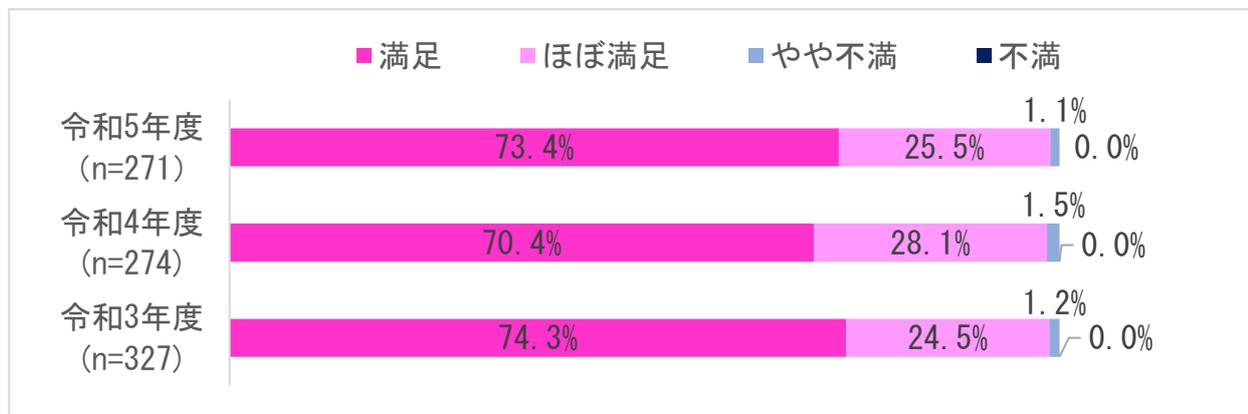


【自由記載からの意見】

- ・特になし

2) 看護師

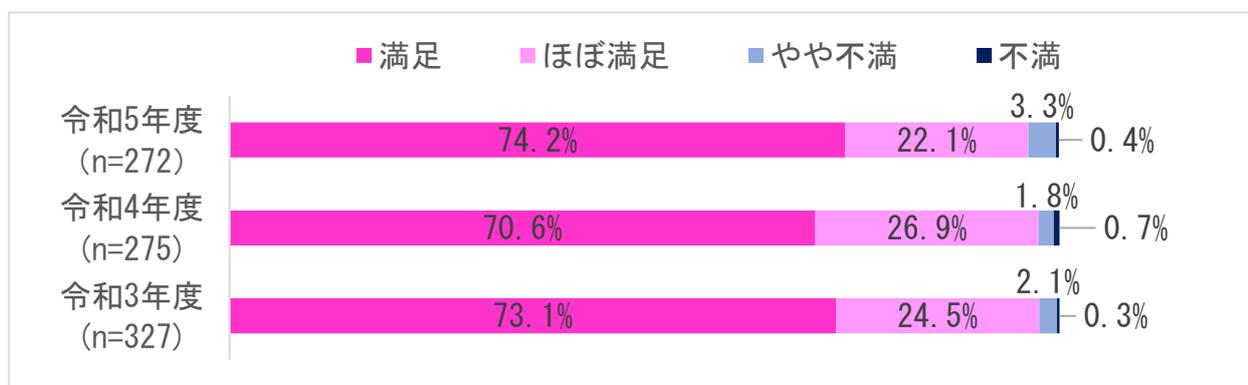
(1) 看護・技術



【自由記載からの意見】

- ・看護師さんの優しい対応が素敵だ（同様6件）。
- ・夜中の点滴がぐっすり寝ていた間に終わっていて、看護師さんの手際の良さに感謝する。
- ・看護師は人による

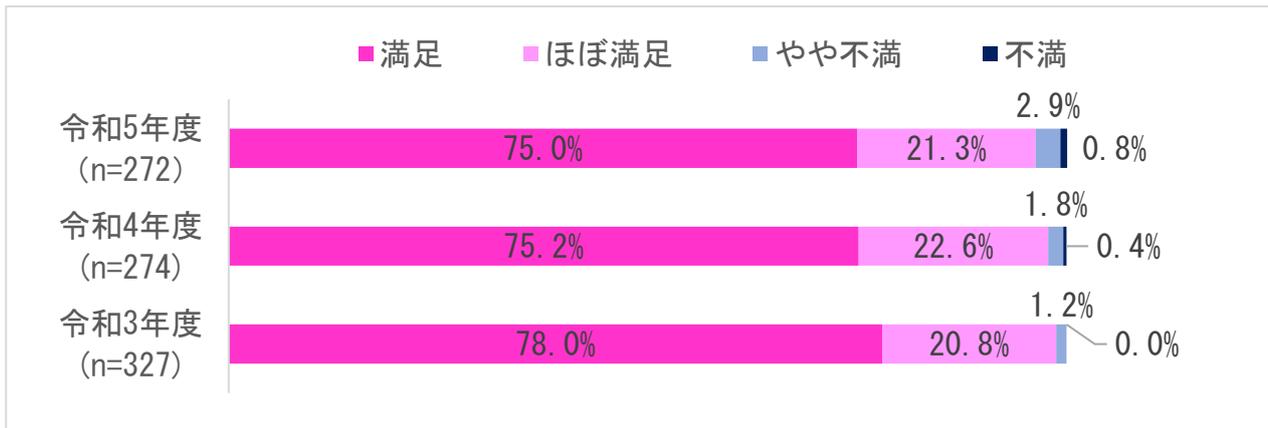
(2) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・プライバシーの保持や看護師さんの対応・確認事項が連携されていて、安心して日々の入院生活を送れた。とても感謝している。
- ・検査中に看護師が身体をさすってくれたのは安心した。ありがとう。
- ・男性の看護師さんはテキパキと仕事をしている感じで、女性看護師さんとは違う良さがあると思った。
- ・患者からの対応を早くしてほしい。
- ・看護師により、態度や対応に大きな差がある。不調な時は冷淡に扱われるだけで苦痛が増す。
- ・緊急で入院したが、病室では分からないことばかりだった。もっと説明して欲しかった。
- ・面会の説明が人によって違ったので、統一してほしい。

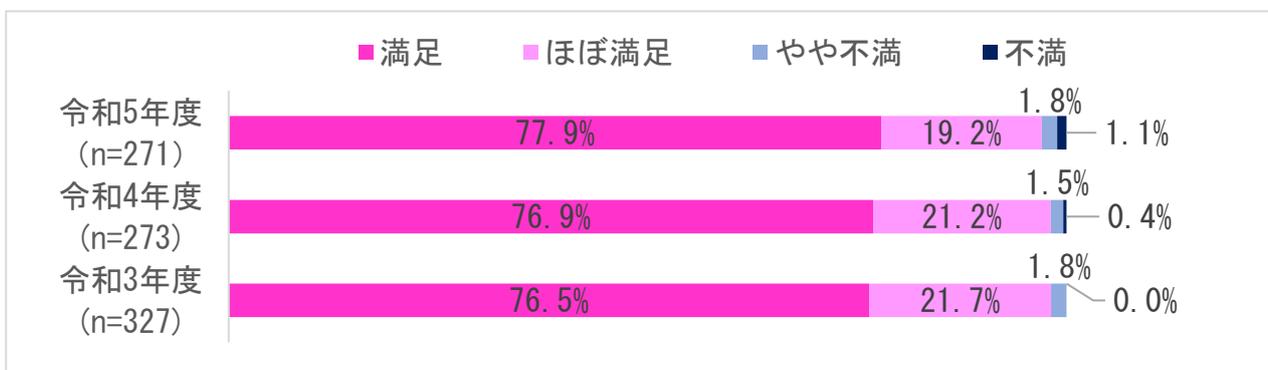
(3) 質問や相談のしやすさ



【自由記載からの意見】

- ・看護師は概ね皆さん親切で、不明点・理解度確認がしっかり行われていて、とても安心して満足できる入院生活だった。
- ・優しいけれどもわべだけの気休めは言わないので、信頼して話を聞くことができた。毎日毎日ありがとう。
- ・看護師は丁寧で話しやすいが、質問しても答えが曖昧だったり、「後で先生が来るので、その時間いてください」と言われることが多かった。術後は毎回違う看護師が来て、その都度同じことを言われて、状況説明するのが辛かった。

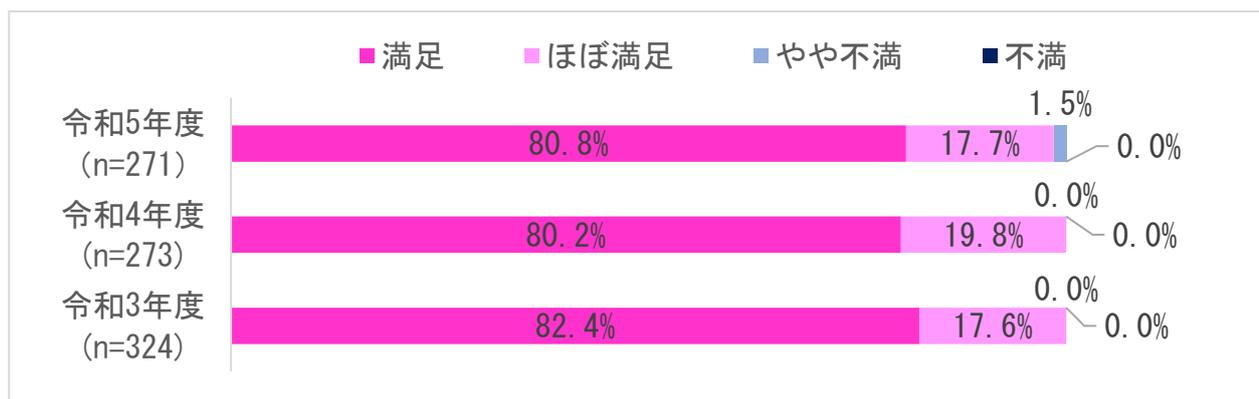
(4) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・手術後、自分の状態も分からず憂鬱になっていた時、看護師さんをはじめ沢山の方が話しかけてくださり、嬉しかった。

(5) 身だしなみ・清潔感

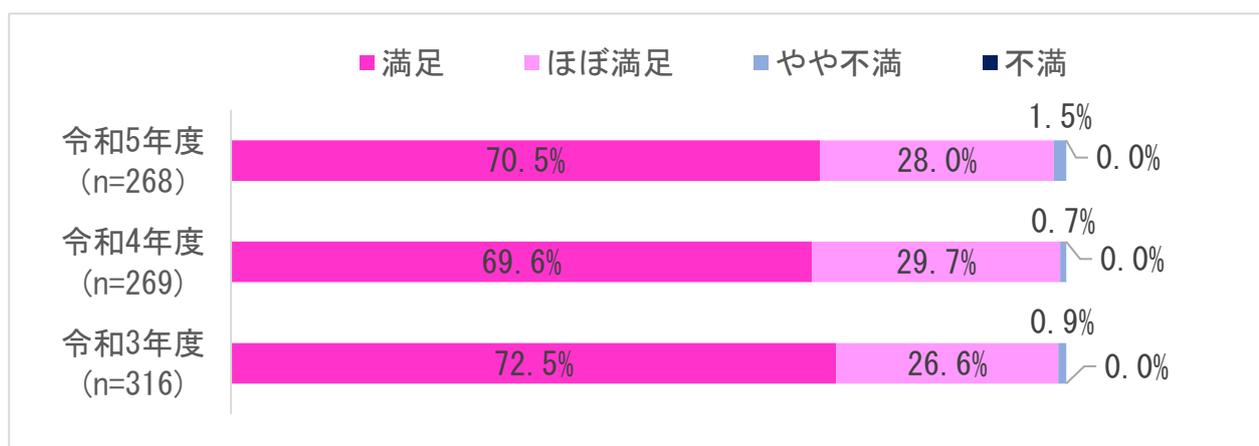


【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 技師

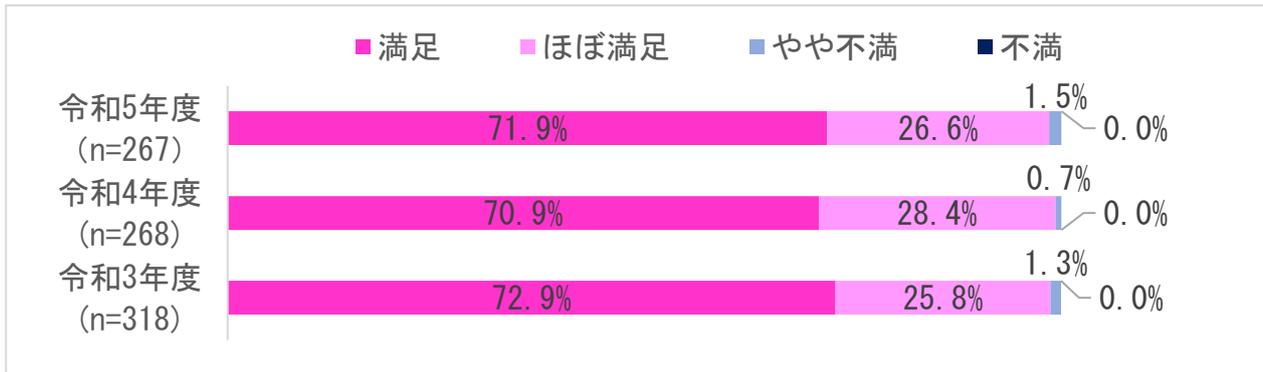
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・MRI はいつ終了するのか分からないので、半分～八割くらい過ぎた頃に教えてくれると有難い。

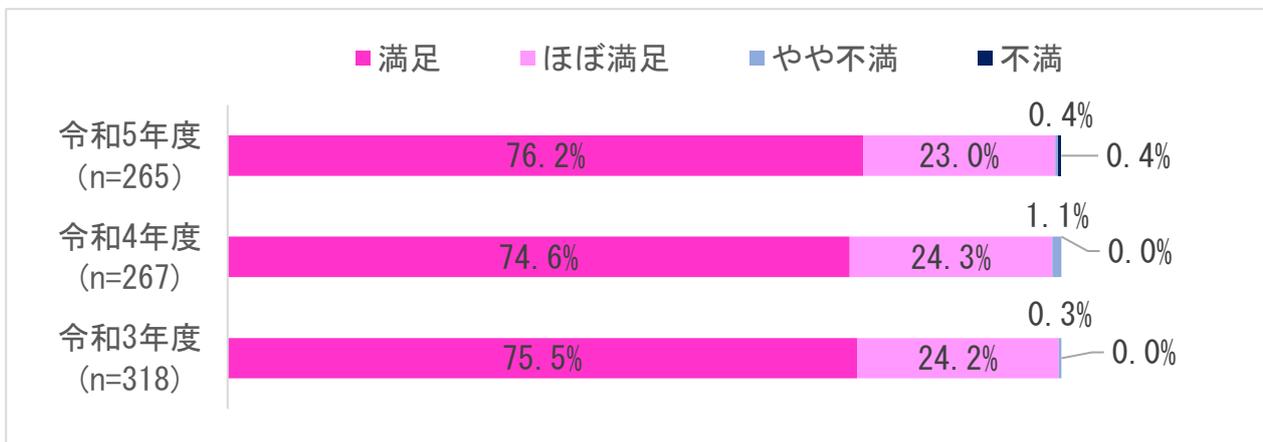
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・特になし

(3) 身だしなみ・清潔感

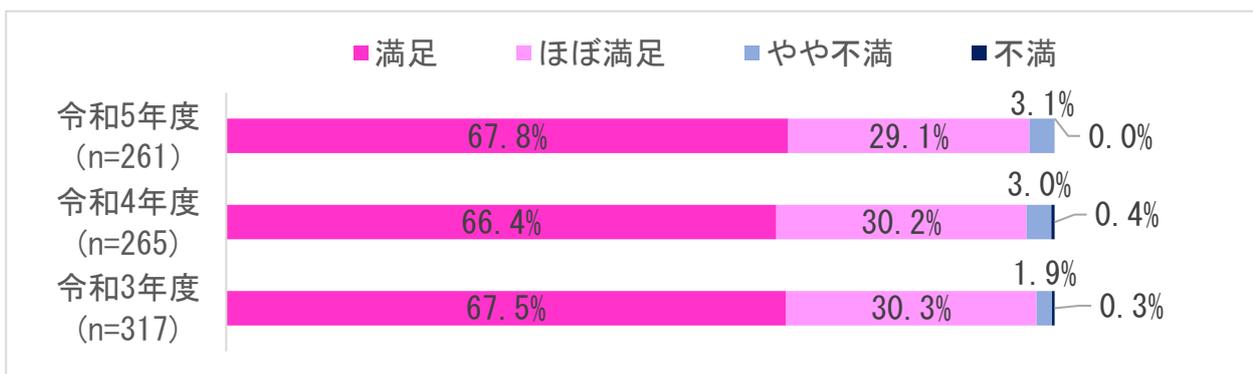


【自由記載からの意見】

- ・特になし

4) 事務職員

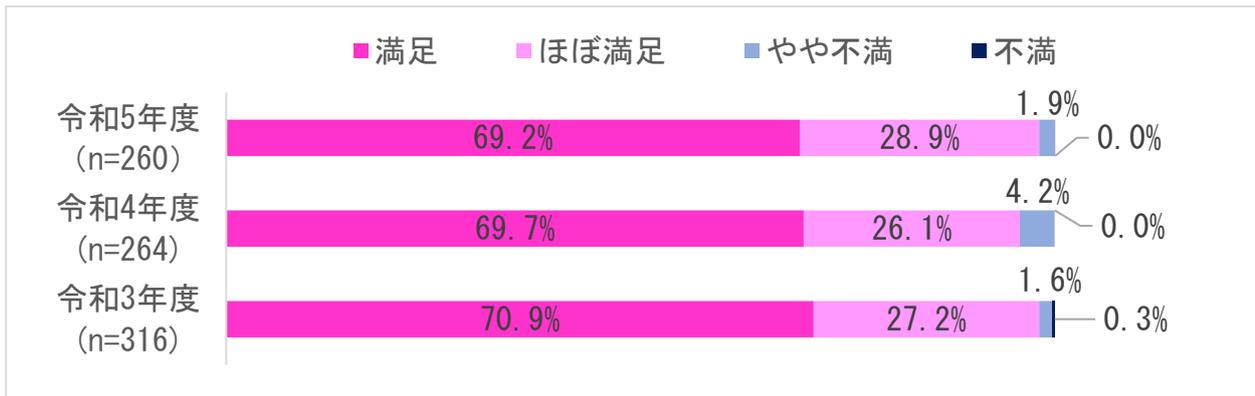
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・外来の事務職員が、時折お役所仕事の対応をする。

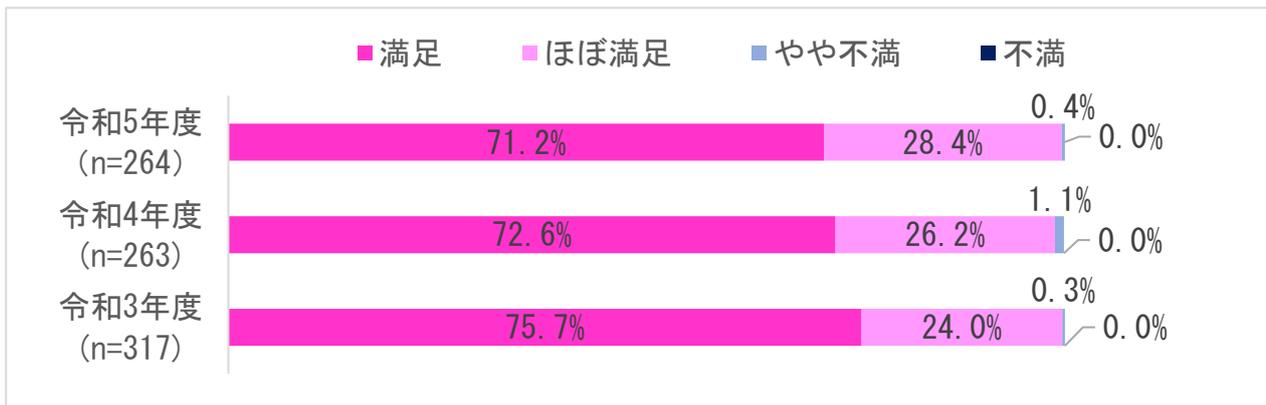
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・患者に対する言葉遣いがタメ口の職員が散見された。

(3) 身だしなみ・清潔感

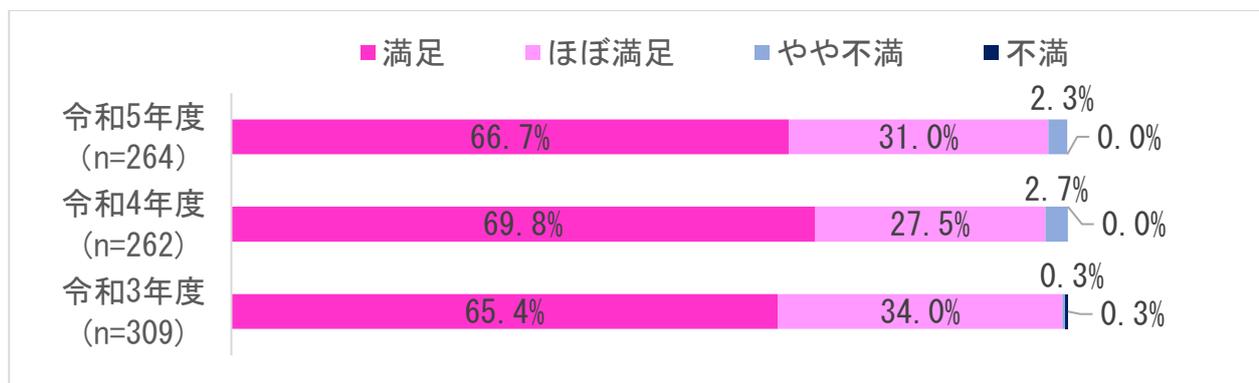


【自由記載からの意見】

- ・派手なネイルや大きめのピアスが気になった。

5) その他職員

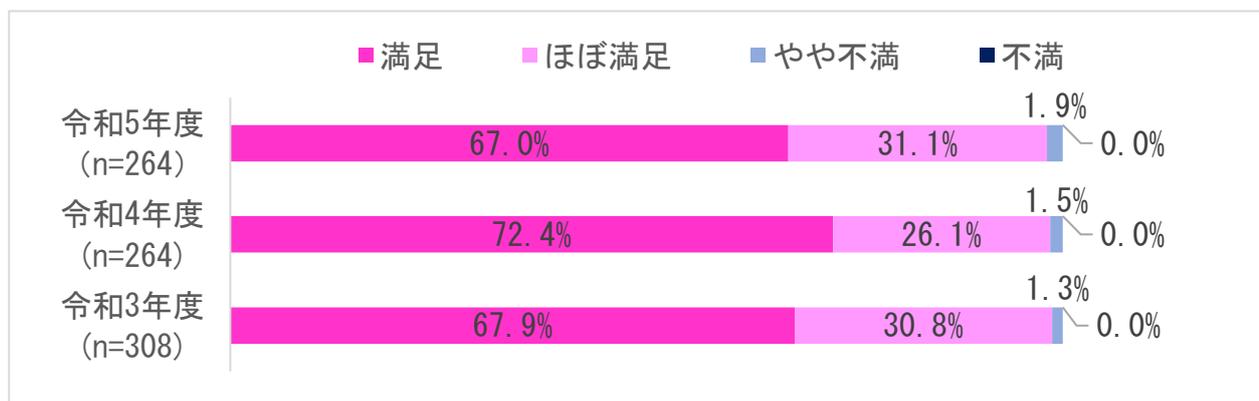
(1) 説明・対応



【自由記載からの意見】

- ・ローソンの店員さんがとても親切だった。眼が悪くて会計でもたついても、優しく接して頂いた。
- ・リハビリ室の職員も明るく親切で良いと思う。
- ・長い距離を歩けないので、いつもヘルパーさんにお世話になっている。
- ・入院当日の食事の時、配膳前にテーブルを拭いて頂けたのは嬉しかった。
- ・自分は現状特に提供される情報はないが、連携室がとてもよく動いて下さるのは知っている。

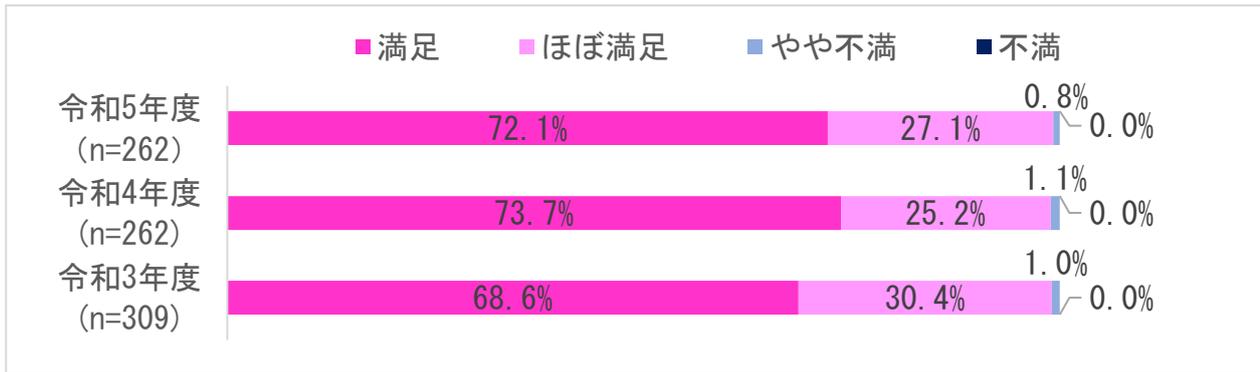
(2) 言葉遣い・態度・マナー



【自由記載からの意見】

- ・朝の7時頃デイルームに行った時に、清掃の男性が掃除しにくいのか、ブツブツぼやかれた。怖くて、朝のその時間帯は利用したくても利用できなかった。
- ・清掃員が何も言わずに部屋に入ってきて、ガタガタしているので何かと思ったら、掃除をしていてビックリした。
- ・男性の清掃員が洗面台を清掃している時に「汚ねえな」「これだから女はイヤなんだよ」と言っているのが聞こえていた。すごく不愉快だった。

(3) 身だしなみ・清潔感

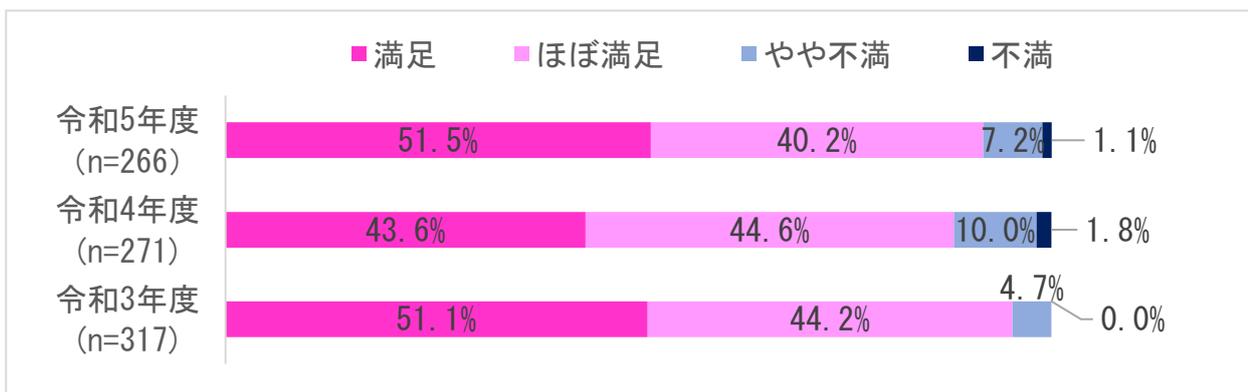


【自由記載からの意見】

- ・特になし

6. 職員の対応について

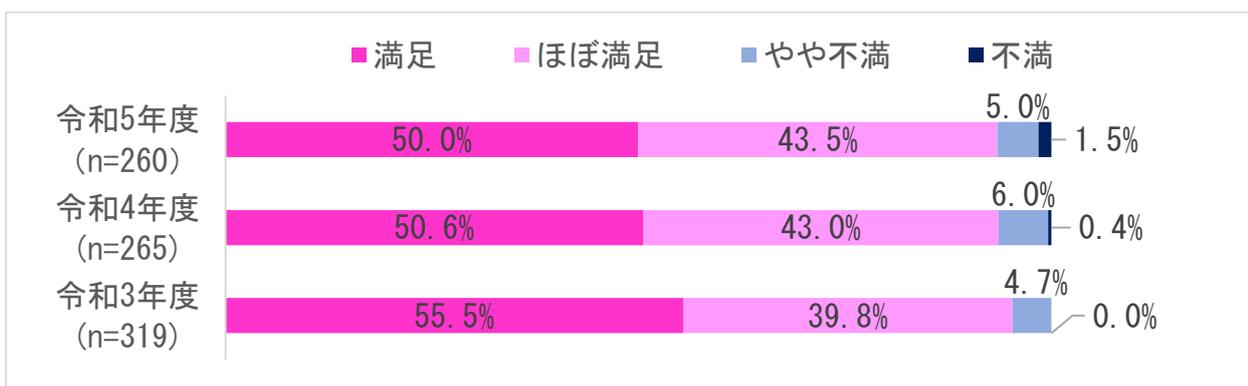
1) 職員同士の連絡・連携の良さ



【自由記載からの意見】

- ・特になし

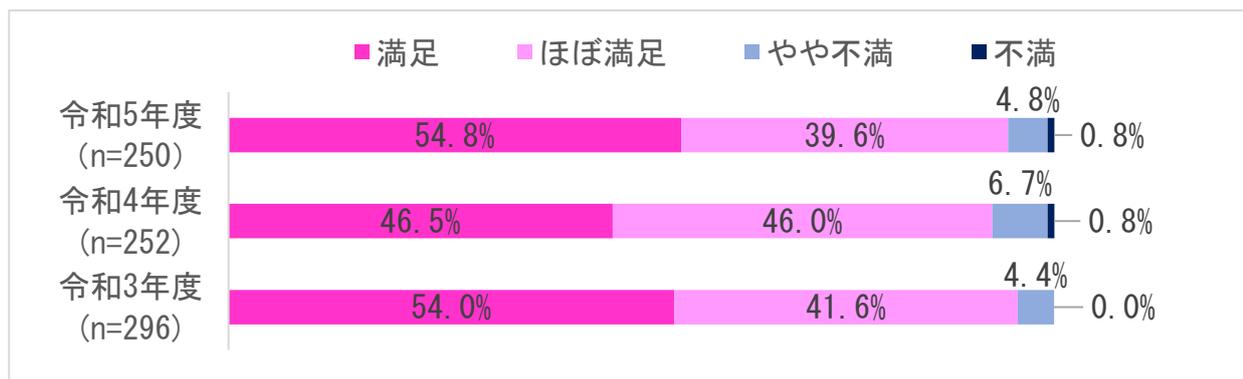
2) 入院に向けた情報提供



【自由記載からの意見】

- ・特になし

3) 退院に向けた情報提供



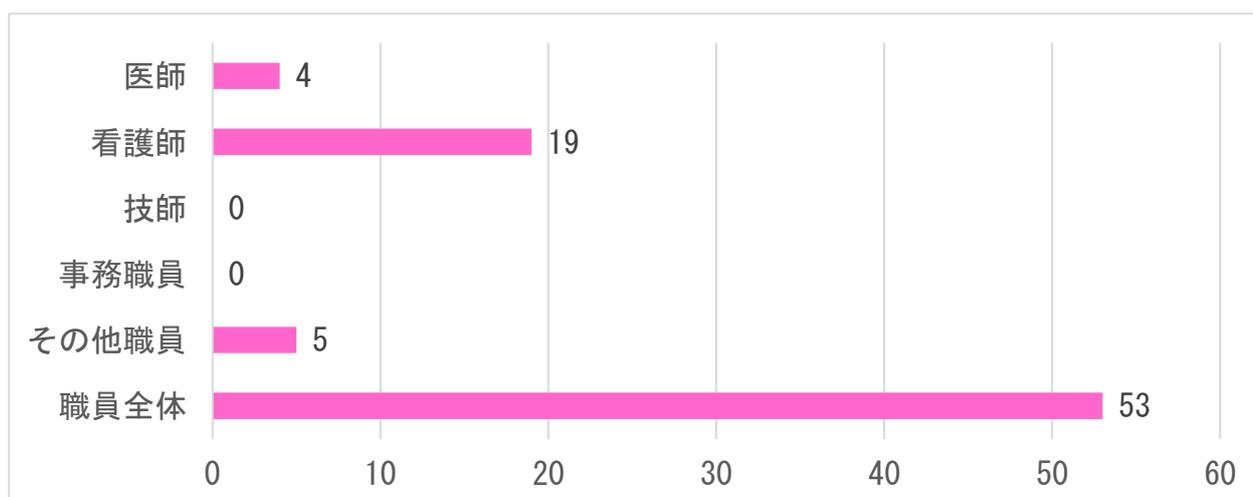
【自由記載からの意見】

- ・特になし

7. 職員の対応について自由記載からのご意見

(合計 130 件 / 内訳: 感謝 81 件、不満 49 件)

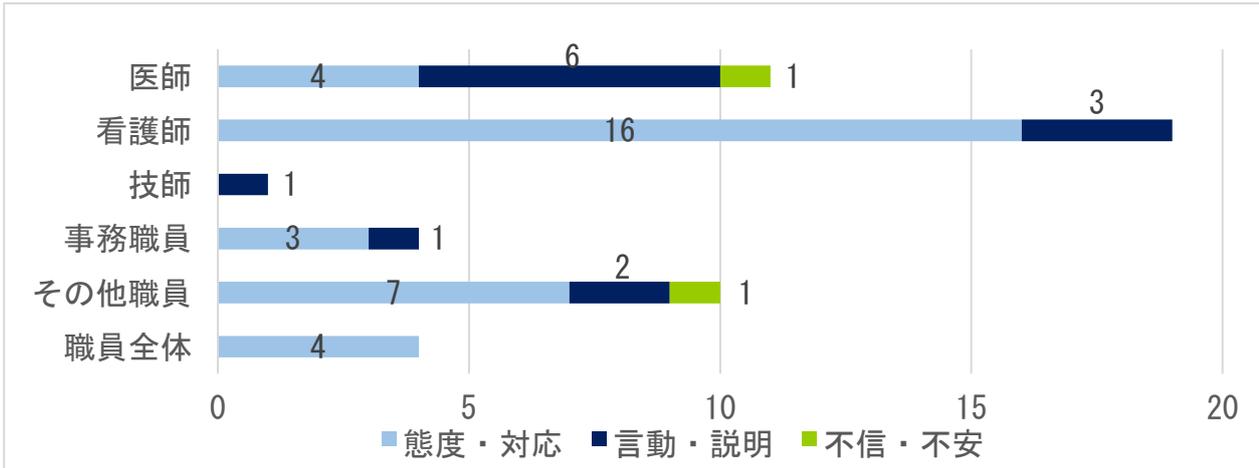
○感謝 : 件数



【自由記載からの意見】

- ・医師他スタッフ全員の対応は申し分ない (同様 7 件)。
- ・皆さまに丁寧にご対応いただき感謝している (同様 11 件)。
- ・入院二泊三日だったが、とにかく丁寧で、優しく明るく受け入れて下さっている感じがして、心から安らげた。スタッフそれぞれの立場でプロフェッショナルティーが高く、良く話を聞いて下さり本当に有難かった。
- ・入院時に通路で迷っている折、5~6 人の方の「どうなさいましたか」との声掛けがどれほど嬉しかったことか。どこにいても病院一丸で患者一人ひとりを守ってくださる素晴らしさに、深く感謝・感激した。
- ・この時期、色々大変な中でも良くして頂き、ありがとう。
- ・聞いたことは必ず丁寧に答えてくれ、皆さんとても優しい。
- ・皆さんとてもフレンドリーで清潔感があり、和やかな雰囲気ですべて接して下さり、心から感謝している。

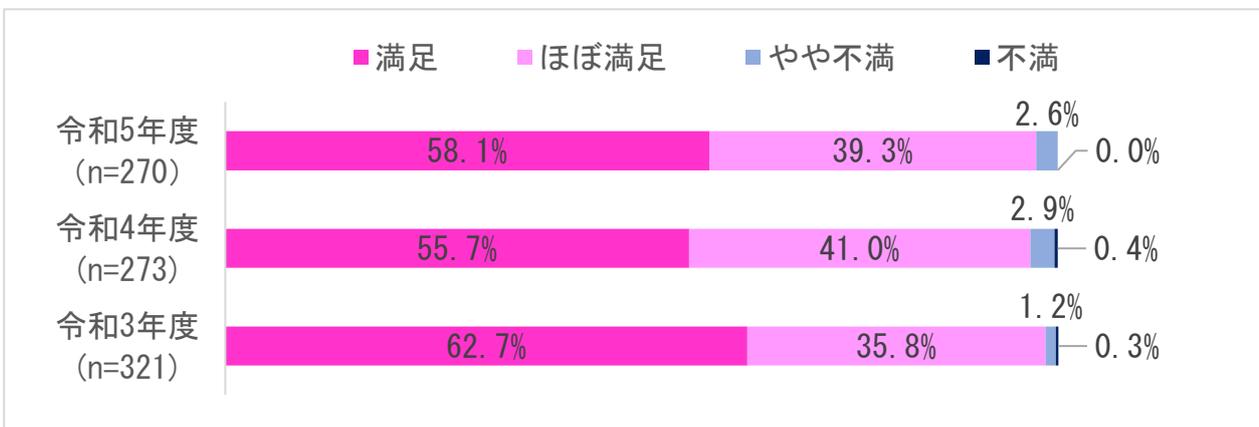
○不満：件数



【自由記載からの意見】

- ・ 週の初めや週末の入退院手続きの待ち時間が長い。
- ・ 入院の受付時間がかかり過ぎる。
- ・ 退院手続きがとても長い時があった。
- ・ 柔軟剤がすごくキツイ香りの人が一人だけいる。病室内ではアレルギー対応と快適さを重視して、香りは自然素材がいいと思う。気分が悪くなった。

8. 当院を利用した感想（総合満足度）



【自由記載からの意見】

○感謝

- ・ 非常に満足している（同様 10 件）。
- ・ これからも杏林大学病院にお世話になりたいと思っている。心から有難う（同様 3 件）。
- ・ 安心して治療が受けられた、大変感謝している（同様 1 件）。
- ・ かかりつけ医からの紹介時、いくつかの医療機関が候補に挙げたが、最良の選択だった。今後ともよろしく願いたい。
- ・ 病院において、質の向上を図るアンケートは良いと思う。これからも質の良い病院経営を願う。

○要望

- ・院内コンサートの時、病棟に戻るタイミングと合わず聞けなかったのが残念。もう少し早い時間帯に開催してほしい。
- ・患者図書室の一部復活おめでとう。入院中は利用できなかったが、他の患者さんの励みになるよう希望します。
- ・対応する人間が多くて大変だろうが、機を見て本当のことをドンドン言ってくれるのを患者は望んでいる。