

# 令和3年度 患者満足度調査結果(入院)

当院では、通院中又は入院中の皆さま対象に、当院のご意見をお聞きする目的で患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました、患者さん及びご家族の皆様にお礼申し上げます。  
集計結果が出ましたので、下記の通り公表させていただきます。

令和4年6月27日

患者サービス向上委員会

## 1. 調査の概要

### 【調査の目的】

当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施

### 【調査対象】

当院病棟に入院中の方

### 【調査内容】

アンケート参照

※各回答項目の割合(%)は、端数処理の関係上(小数点以下四捨五入)、合計が100%にならない場合があります。

### 【調査方法】

- ①入院患者に対し、担当看護師がアンケートの説明、配布を行った。
- ②ナースステーションカウンター付近に鍵付き回収ボックスを設置した。

### 【サンプル数】

配布数: 60枚    回収数: 56枚    回収率: 93%

※代理の方が記載した場合も対象に含んでいる

※未記入項目がある場合も対象に含んでいる。

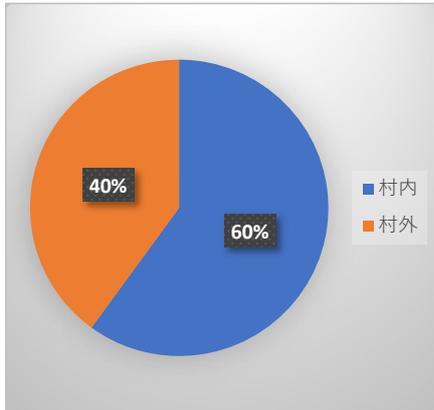
### 【調査日】

令和3年9月13日(月)～令和4年2月28(月)

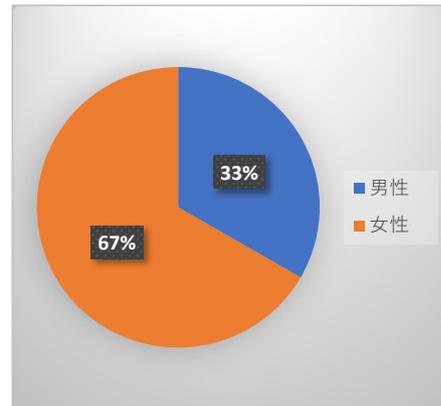
# 令和3年度患者満足度調査アンケート結果（入院）

## 質問1 患者属性について

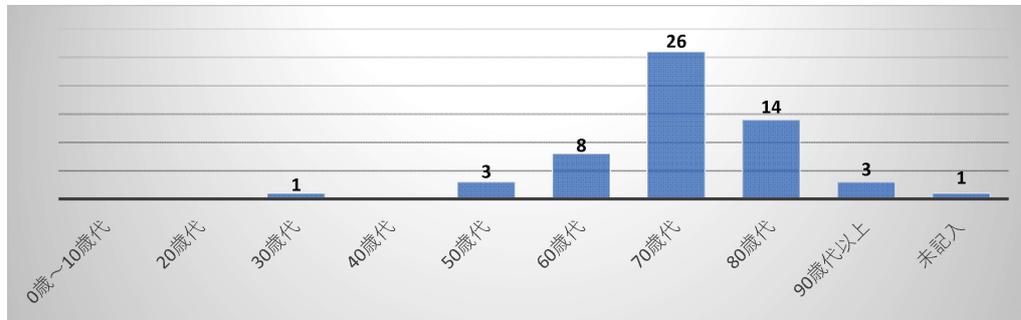
1. 住所 (%)



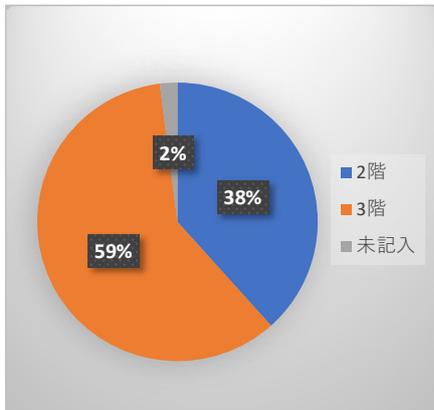
2. 性別 (%)



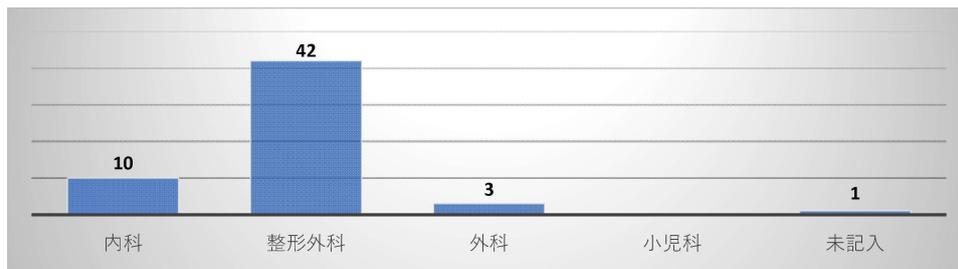
3. 年齢 (人)



4. 病棟 (%)

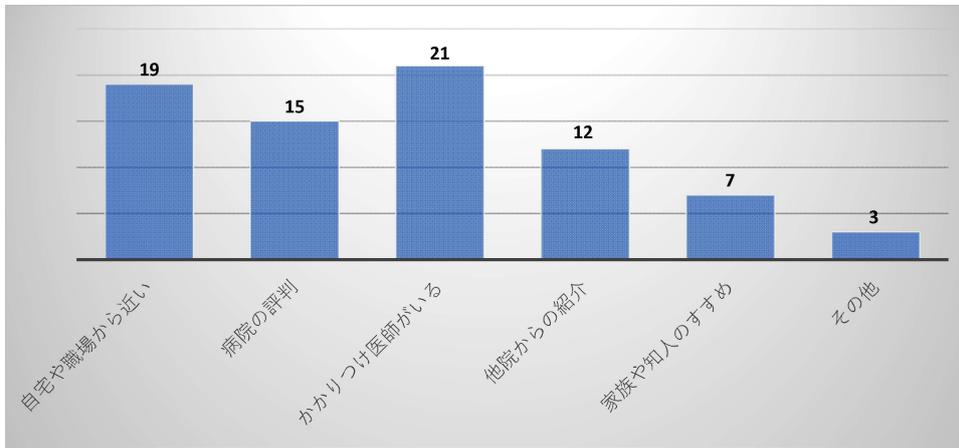


5. 診療科 (人)



6. 当院を選んだ理由（複数回答）

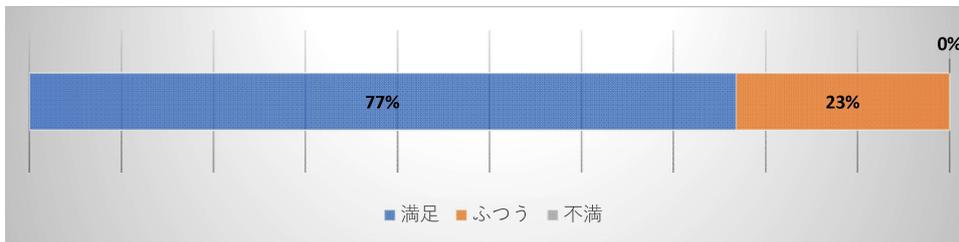
（人）



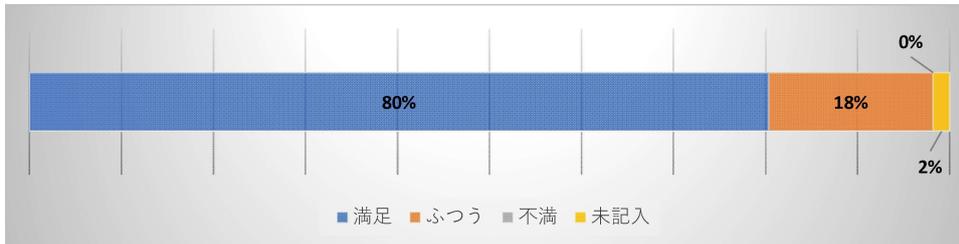
質問2 接遇について

①医師

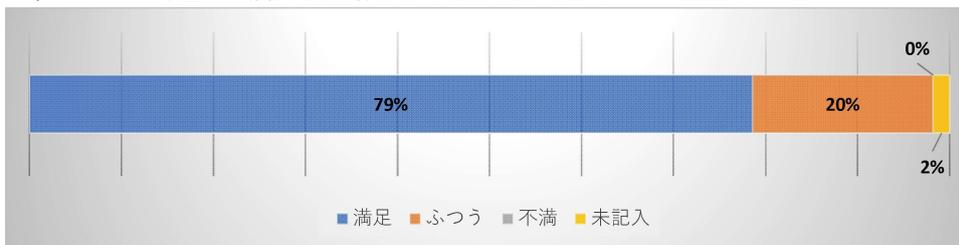
1) 説明（病状、治療について）わかりやすいですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？

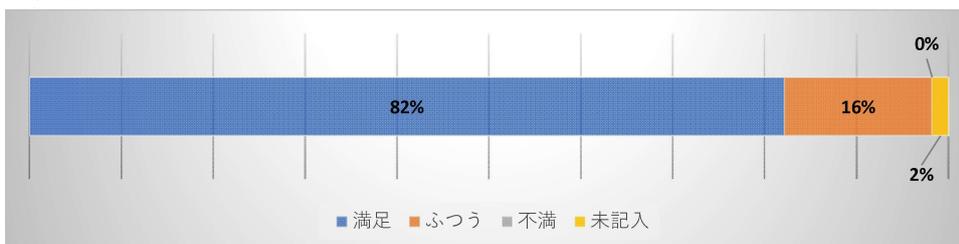


3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか？

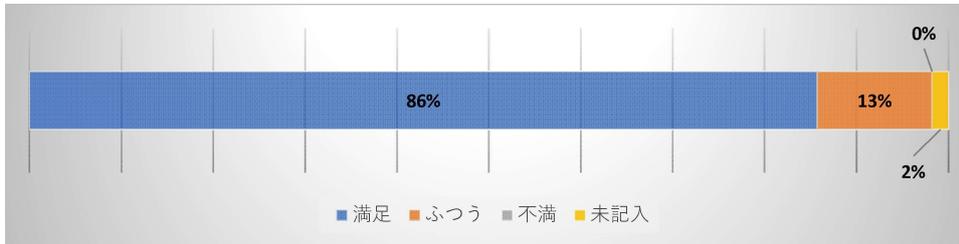


②看護師

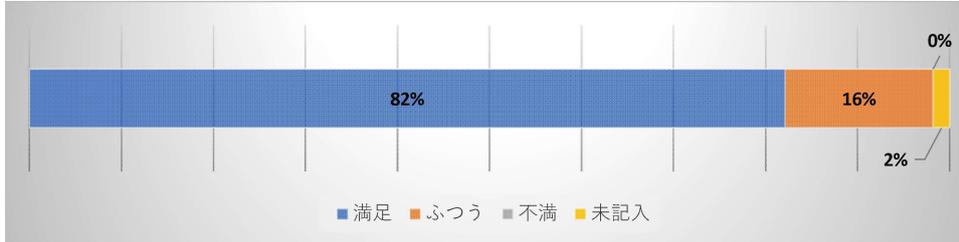
1) 症状等についての相談はしやすかったですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？

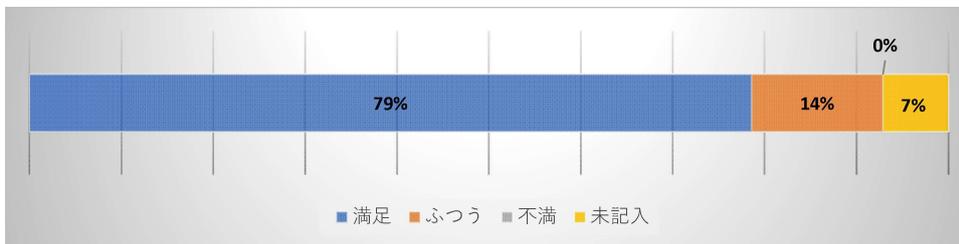


3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか？

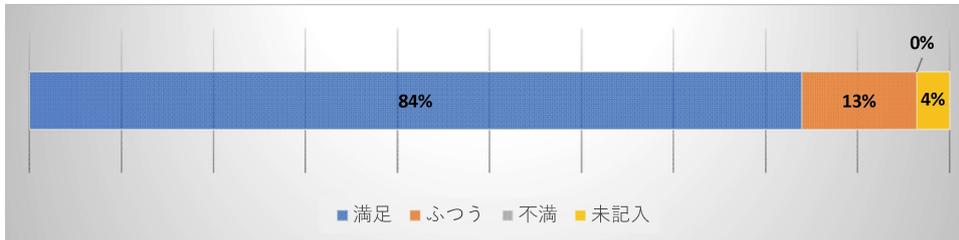


③医師、看護師以外（看護助手・介護士・理学療法士・作業療法士・ソーシャルワーカー・薬剤師・検査技師・放射線技師、栄養士、事務員）

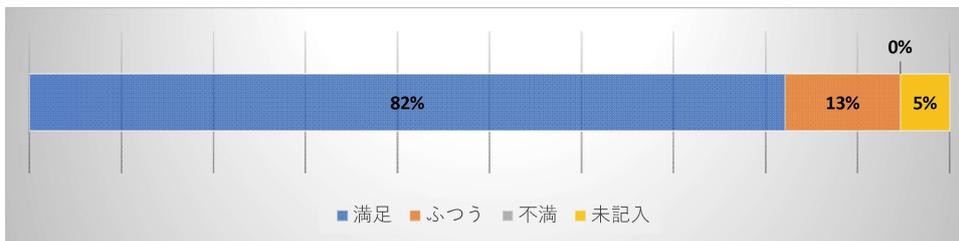
1) 説明はわかりやすかったですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？



3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか？



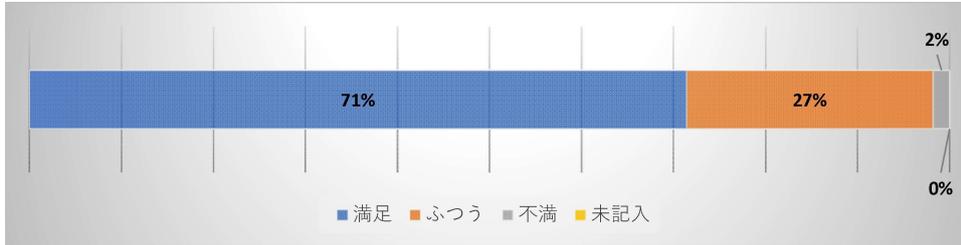
④具体的なご意見をお聞かせください。（一部抜粋）

- ・医師の説明の際に、ゆっくり話をしてほしい。
- ・皆さん（どの方も）とても明るく、やさしく接していただき、不安なく手術も術後も過ごすことができました。感謝です。
- ・すべて満足でした。先生はじめ看護師様、本当によく接してくださいました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・私の希望や治療に対して丁寧に対応していただいて、満足しています。
- ・とてもよくしてもらい、とてもうれしく思います。痛い時など、良い返事ができなくても、とても親切にして下さりうれしいです。元気になればきっと笑顔になると思います。毎日先生が朝早くから顔を出して元気づけて下さる事も感謝しております。
- ・スタッフの皆様の優しい言葉に救われました。

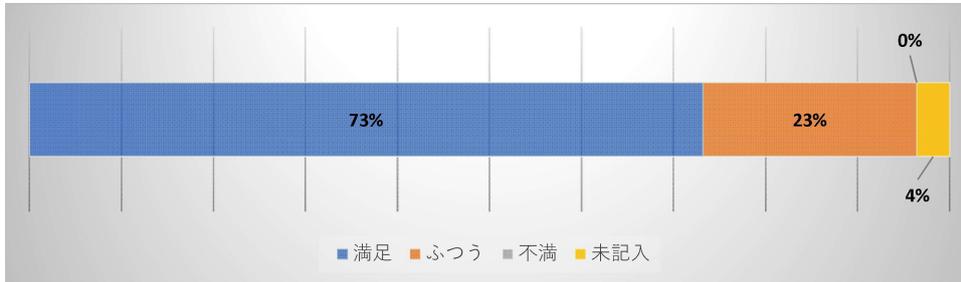
- ・とても親切で聞きやすかったです。
- ・担当のリハビリの先生が良くしてくれてありがたかった。退院後の指導もわかりやすく説明してくれた。
- ・看護師さんありがとう。痛みがほとんどなかった。
- ・朝から夜、すれ違いなど、あいさつをきちんとしてくれ気持ちよかった。きちんと話を聞いてくれるのでありがたかった。
- ・親身に接する態度に好感がもてた。
- ・皆様とても親切でした。

### 質問3 設備、環境について

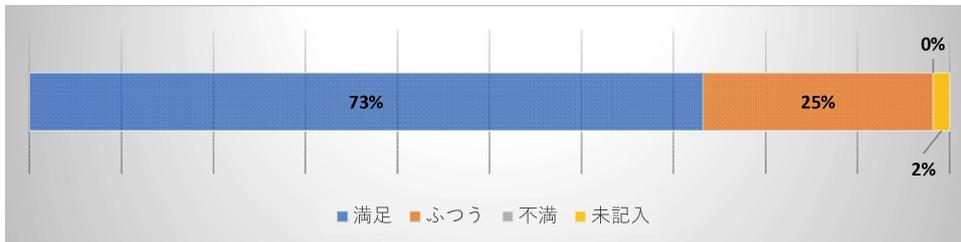
①病室やベッドの環境はいかがでしたか？（清潔さ、温度、音、匂い、照明、広さ等）



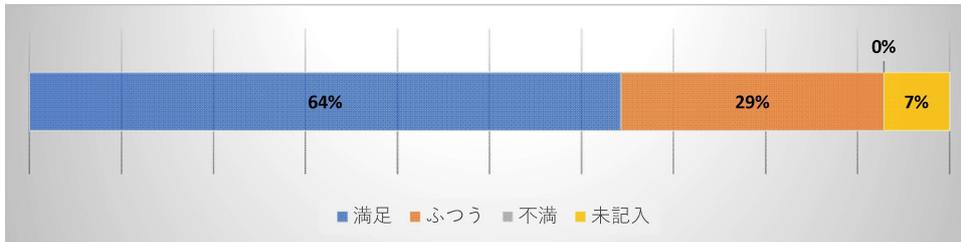
②テレビ、照明、セーフティボックス、ナースコール等の設備、備品はいかがでしたか？



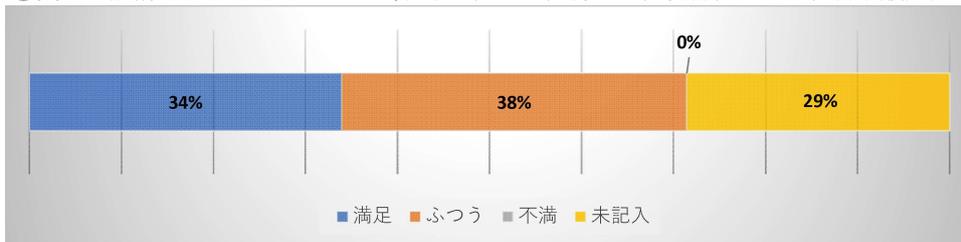
③トイレや洗面台、浴室はいかがでしたか？（清潔さ、使い勝手、近さ等）



④患者さんのプライバシーへの配慮はいかがでしたか？



⑤食堂の設備はいかがでしたか？（清潔さ、広さ、明るさ、騒音、テレビ、自動販売機等）

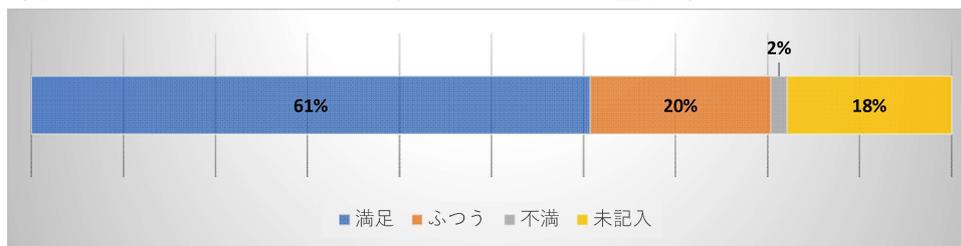


⑥具体的なご意見をお聞かせください。（一部抜粋）

- ・大部屋でしたが、1個ずつが広々していて、十分にプライバシーが保てるよう工夫されていて、快適に過ごせました。
- ・空調工事に遭遇しましたが、その時もテキパキとスタッフの方がしてくださり、あまり不自由を感じませんでした。ありがとうございました。
- ・すべてにおいて満足でした。
- ・病室は広くトイレも使用しやすく清潔です。
- ・いつでも食堂でテレビが見られることです。部屋だと気を遣いますが、とてもうれしく思います。
- ・いつも皆様きれいにして下さい、ありがとうございます。
- ・お世話になり始めてから一番の悩みはトイレでしたが、嫌な顔もなさらず、心よく助けてくださりまして、心の広い方々に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。
- ・お風呂はもう少しゆっくり入れたらなと思いました。
- ・ゴミ箱（トイレ）いっぱいの時もあり、ペーパーもなく予備のトイレトペーパーがなくて入れなかった。
- ・病院内は掃除が行き届き、においもなくよかったです。
- ・部屋のイスが重い。
- ・夜9時以降消灯してから同室でテレビを見ている天井に映る色が気になった。
- ・食事もおいしく毎日が楽しみでした。
- ・1人1人の看護師さんの協力のお陰で、3週間で快く過ごすことができました。本当にお世話になりました。
- ・忙しい中、色々ありがとうございました。お世話になりました。
- ・トイレの便座とトイレトペーパーが近すぎて使いづらかった。

## 質問4 食事について

①食事の内容はいかがでしたか？（味付け、メニュー、量など）

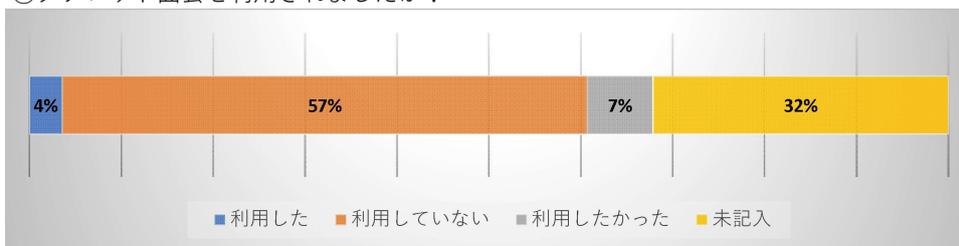


②具体的なご意見をお聞かせください。（一部抜粋）

- ・食事の時間が短く、味わってゆっくり食べたいと思いました。
- ・野菜の量、飲み物が少なかった。
- ・何を食べてもうす味なので、とてもおいしいです。家で食べてるのと同じです。
- ・栄養のバランスが取れていると思います。
- ・みそ汁をもっと多汁にしてほしいと思います。
- ・自分では出来ない味付けで、とてもおいしいです。
- ・ごはんがおいしかった。
- ・病院ではでると思わない食事がでてびっくりしました。おいしかったです。食事の時間が楽しみでした。
- ・味付けはきちんとめりはりがついていたので、不満はないです。ただ、野菜がちょっと足りなかったと思いました。
- ・味付けは工夫されおいしい
- ・濃い味に慣れているので塩分カットはつらい。
- ・食事内容、味付け共に満足しました。
- ・私は普段小食なので病院食の量の多さにびっくりしました。味付けメニューは満足しています。
- ・温かいものは温かく、一品それぞれに配慮があった。おいしかった。
- ・とてもおいしかったです。
- ・患者の身になっての対応がよかった。

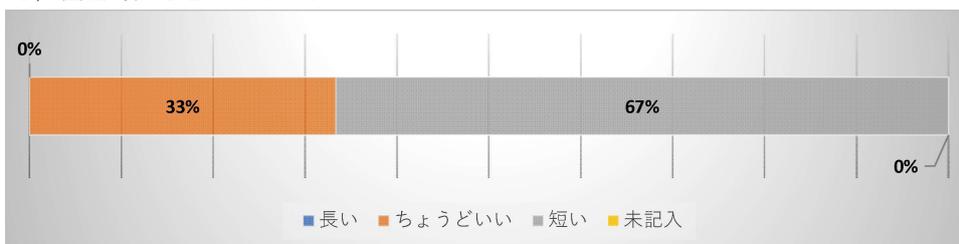
## 質問5 タブレット面会について

①タブレット面会を利用されましたか？



② ①の質問で“利用した”と回答した方へ質問です

1) 面会時間はどうでしたか？



2) 利用した感想をお聞かせください。

・時々映らないことがあったが、良かったです。

③ ①の質問で“利用しなかった”と回答した方へ質問です

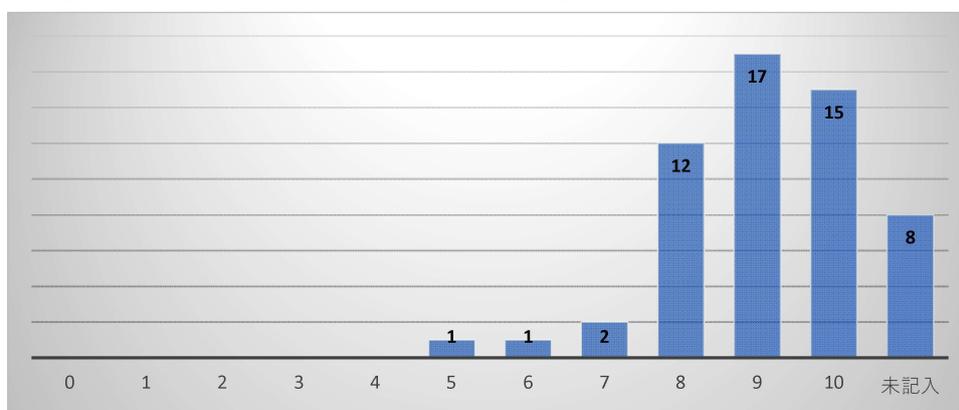
利用できなかった理由をお聞かせください。

・携帯で十分。

・あることを知らなかった。

## 質問6 当院の総合評価は10点満点中何点ですか

(人)



## 質問7 当院へのご意見がございましたら下記にご記入ください。(一部抜粋)

- ・私たちの声かけや接する時間ももちろんのこと、スタッフ同士の会話などもとても尊重しあっていて、気持ちよかったです。
- ・感謝の毎日でした。ありがとうございました。
- ・みなさんに優しくしていただいて嬉しいです。
- ・このコロナ禍に東海病院に思わぬことで入院しましたが、家族の顔を見られず本当にさみしいです。  
でも、電話はたくさんできました。村内でも、もっともっと充実した大きな病院になってほしいと切に希望します。
- ・先生をはじめ、皆さんの私に対する対応が大変丁寧で満足しています。
- ・大変いいお医者様にお世話になり幸福と思います。
- ・皆さん良くしてくれますので、私はとても嬉しく思います。
- ・スタッフの方々にとっても親切にいただきありがとうございます。
- ・挨拶、言葉遣い、態度がやさしくて、丁寧で、スタッフの皆さんも陽気で明るい方が多く、大変楽しい入院生活ができました。ありがとうございました。

- ・色々とお世話になりました。ありがとうございました。
- ・大変満足しました。丁寧にさせていただいてありがとうございます。
- ・細かい気遣いありがとうございました。
- ・身近に接する看護師が明るく親切だったので、気持ちよく療養することができました。ありがとうございました。
- ・毎週のシーツ交換、浴室も清潔でした。