

患者満足度調査結果のご報告(入院)

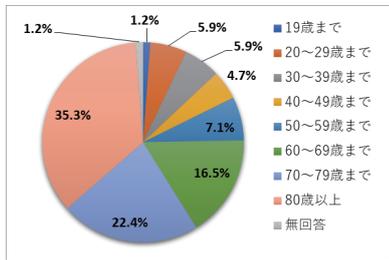
当院が提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価しているかを調査することにより、今後の病院運営のための資料といたします。ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げます。

令和7年11月17日(月)～11月28日(金)の期間内に退院された患者さん / 有効回答数 85人

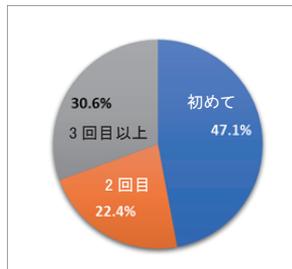
■性別



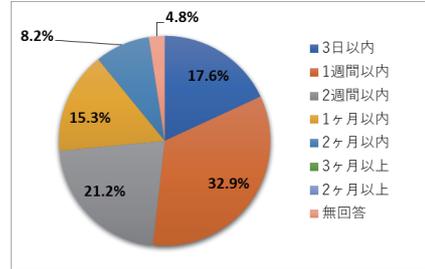
■年齢



■入院回数



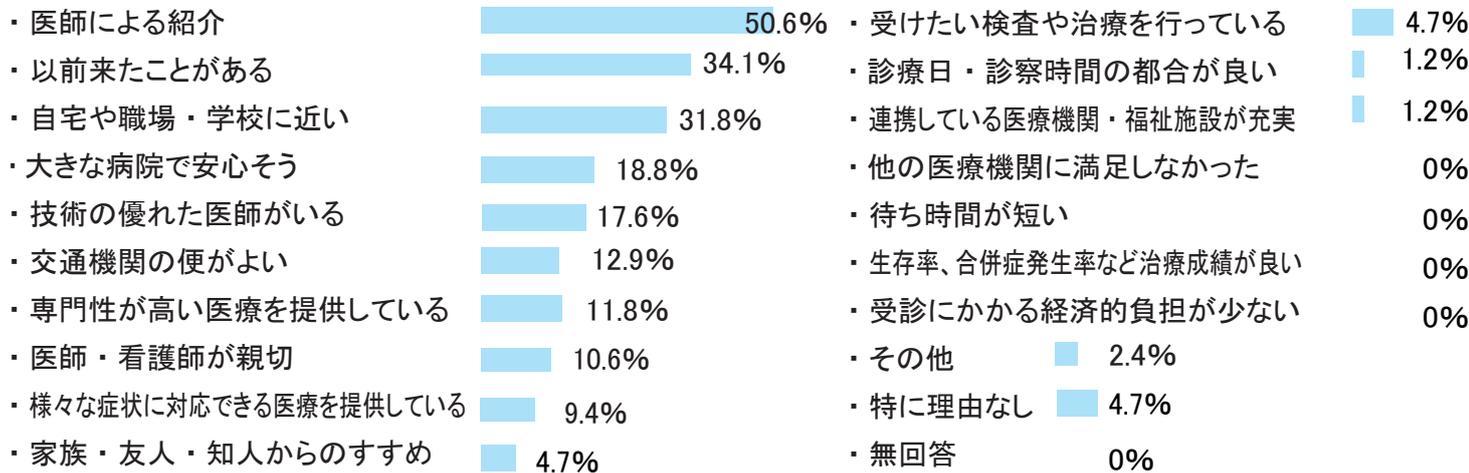
■入院期間



■入院されていた病棟(複数回答あり)



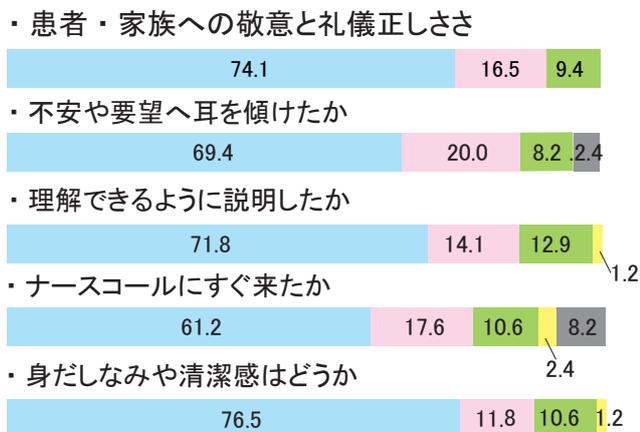
■当院を選んだ理由



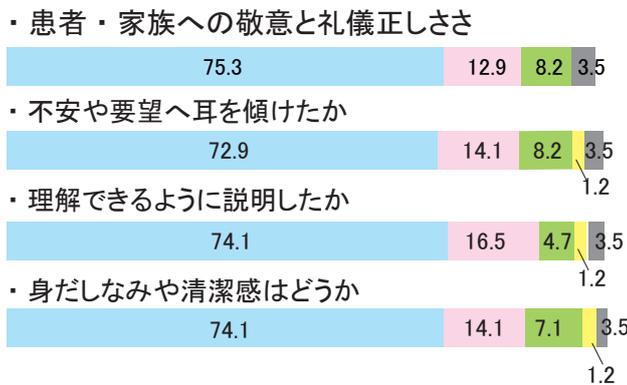
■病院職員の言動・態度について

非常に満足 やや満足 ふつう やや不満 非常に不満 無回答 (%)

【看護師】



【医師】



■入院生活について

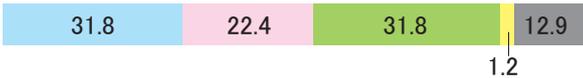
非常に満足 やや満足 ふつう やや不満 非常に不満 無回答 (%)



・トイレの環境



・院内の案内・表示



・浴室の環境



■患者確認について

■ ルール通りに確認された ■ ルール通りに確認されなかった ■ 職員から聞かれなかったので自分で言った ■ 未回答 (%)

・採血のとき



・内服薬を渡されるとき



・食事を渡されるとき

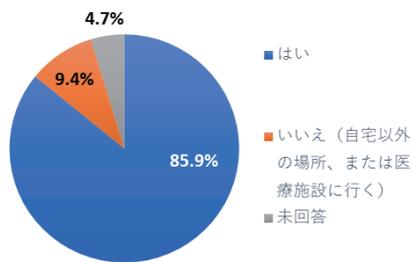


・書類を渡されるとき

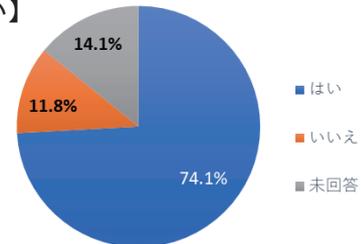


■退院後について

【直接自宅に帰りますか】



【入院中、退院後の生活に必要な援助について、医師や看護師、または他の病院職員と話す機会がありましたか】



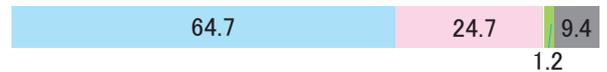
●全体として当院に満足していますか

■ 非常に満足 ■ やや満足 ■ ふつう ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答 (%)



●当病院をご家族やお知り合いにすすめますか

■ すすめる ■ わからない ■ すすめない ■ 無回答 (%)



当院へのご意見・ご要望等

- * 職員の対応に関するもの(待遇・説明等) …5件
- * 書類に関するもの …1件
- * 部屋に関するもの(希望、部屋の隣の環境等) …2件
- * 院内環境や設備に関するもの(建物老朽化、窓サッシ等) …4件
- * 他の患者さんのマナー …1件
- * 食事に関するもの …1件
- * その他 …3件

当院へのお褒めの言葉

- * 職員の対応に関するもの(親切、信頼、安心等) …20件
- * 食事について …1件

昨年度までの調査結果は、こちらからご覧いただけます。



『まとめ』

・アンケート形式について

今年度入院分は、5年振りにWEB形式から用紙形式に戻し、回答期間を半分の日数にしたところ昨年の倍以上の回答数をいただきました。

・看護師および医師について(今年度新規の調査)

「患者・家族への敬意と礼儀正しさ」、「不安や欲望へ耳を傾けたか」、「身だしなみや清潔感」は、医師・看護師共に88%以上が満足との回答でした。比較して満足度がやや低い設問としては、「ナースコールにすぐ来たか」の78.8%が挙がり、今後改善が必要となる結果となりました。

・入院生活について

「トイレの環境」については、満足度は増加しましたが、「病室・浴室」については減少傾向でした。入院生活を快適にお過ごしいただけるよう、引き続き改善が必要となる結果でした。

・患者確認について

今年度2回目の調査となる本設問については、昨年度を下回る結果となりました。各場面におけるルールを徹底し、安全の確保に努めて参りたいと思います。

・全体としての評価について

本調査では、「不満」と回答された割合は前回と比較して減少しましたが、「満足」の割合が減少して「ふつう」の割合が増加したこと、「やや不満」が減少する一方で「非常に不満」がやや増加する結果となりました。このことから、不満の割合は減少しましたが、一部の患者様において強い不満に繋がる事象が存在している可能性が示唆されます。今後は、この調査結果をもとに、診療体制や接遇などの観点から要因を分析し、患者サービスのさらなる向上に努めて参りたいと思います。