

2023年度 入院患者満足度調査 アンケート集計結果報告

○入院患者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。

当院の入院医療サービスに対する患者さんの評価・満足度を調査するために、2023年11月7日（火）～2024年1月9日（火）に「入院患者満足度調査」を実施いたしました。このたび、集計結果がまとまりましたので、お知らせいたします。

本調査にご回答いただいた皆さま、ご協力ありがとうございました。

<アンケート調査概要>

- 1 実施日 2023年11月7日（火）～2024年1月9日（火）
- 2 調査対象 上記期間中の退院患者及び患者家族
- 3 調査方法 退院時各病棟にてアンケート用紙を配布。回収箱にて回収。
- 4 回収状況 退院数 2,753名
回答数 694枚

表記注意点

- 回収箱で回収できた分を有効回答としています。
- 集計結果の数値は小数点以下第2位で四捨五入しているため、各回答が合計100%に一致しないことがあります。

<アンケート集計結果 目次>

【患者属性に関すること】

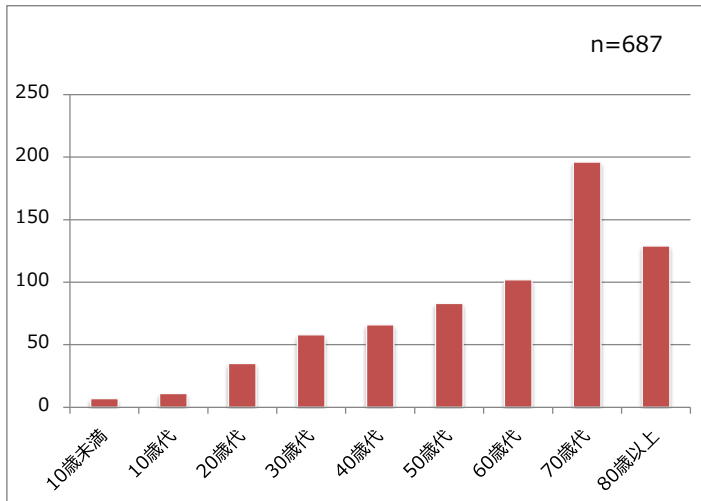
年齢 P.2

【満足度に関すること】

- 1 入院環境 P.2～3
- 2 接遇 P.3
- 3 職員間の連携 P.3
- 4 食事 P.4
- 5 入院中の生活 P.4
- 6 医療安全面 P.4
- 7 総合満足度 P.4
- 8 ご意見・ご要望 P.5

【患者属性に関すること】

年齢

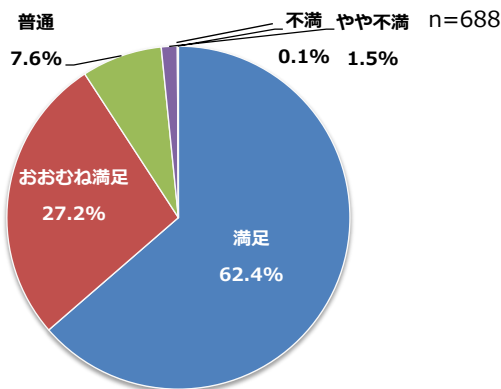


| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 10歳未満 | 7 | 1.0% | (▲2.0%) | 3.0% |
| 10歳代 | 11 | 1.6% | (▲1.2%) | 2.8% |
| 20歳代 | 35 | 5.1% | (▲1.7%) | 6.8% |
| 30歳代 | 58 | 8.4% | (▲4.3%) | 12.7% |
| 40歳代 | 66 | 9.6% | (▲2.8%) | 12.4% |
| 50歳代 | 83 | 12.1% | (0.7%) | 11.4% |
| 60歳代 | 102 | 14.8% | (0.7%) | 14.1% |
| 70歳代 | 196 | 28.5% | (3.8%) | 24.7% |
| 80歳以上 | 129 | 18.8% | (6.7%) | 12.1% |
| 無回答 | 0 | | | |
| 合計（無回答除く） | 687 | | | |

【満足度に関すること】

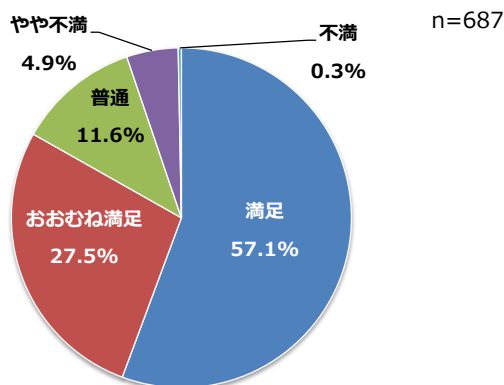
1 入院環境はいかがでしたか。

(1)病室・トイレ・洗面・ラウンジなどの設備



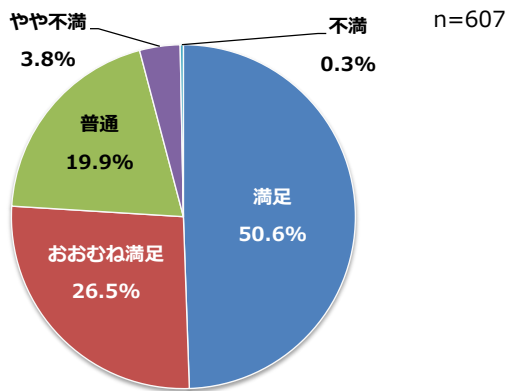
| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 438 | 63.7% | (1.3%) | 62.4% |
| おおむね満足 | 187 | 27.2% | (1.1%) | 26.1% |
| 普通 | 52 | 7.6% | (▲1.3%) | 8.9% |
| やや不満 | 10 | 1.5% | (▲0.5%) | 2.0% |
| 不満 | 1 | 0.1% | (▲0.6%) | 0.7% |
| 無回答 | 6 | | | |
| 合計（無回答除く） | 688 | | | |

(2)病室内の空調・照明



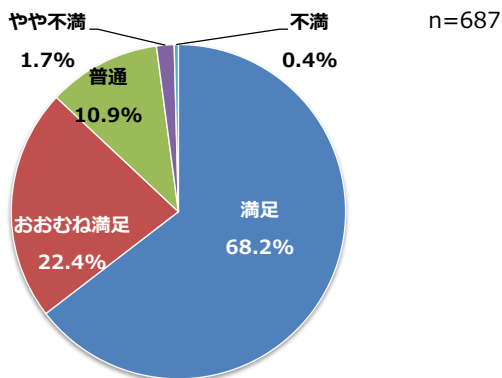
| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 382 | 55.6% | (▲1.5%) | 57.1% |
| おおむね満足 | 189 | 27.5% | (1.7%) | 25.8% |
| 普通 | 80 | 11.6% | (▲0.3%) | 11.9% |
| やや不満 | 34 | 4.9% | (0.6%) | 4.3% |
| 不満 | 2 | 0.3% | (▲0.5%) | 0.8% |
| 無回答 | 7 | | | |
| 合計（無回答除く） | 687 | | | |

(3) コンビニ・カフェ・コインランドリーなどの病棟外の設備



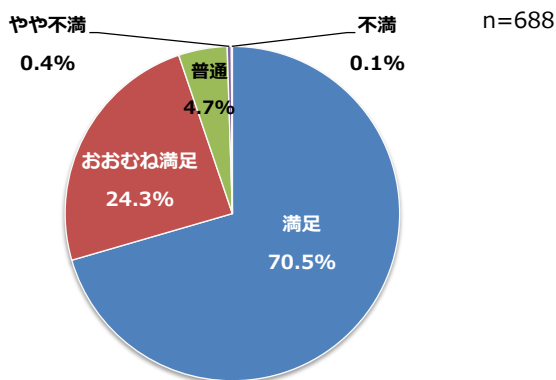
| | 2023年 | | | 2022年 |
|------------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 300 | 49.4% | (▲1.2%) | 50.6% |
| おおむね満足 | 161 | 26.5% | (2.4%) | 24.1% |
| 普通 | 121 | 19.9% | (▲2.4%) | 22.3% |
| やや不満 | 23 | 3.8% | (1.3%) | 2.5% |
| 不満 | 2 | 0.3% | (▲0.3%) | 0.6% |
| 無回答 | 87 | | | |
| 合計 (無回答除く) | 607 | | | |

(4) 病室内の清掃



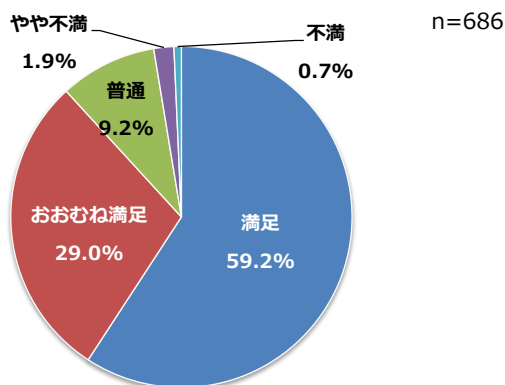
| | 2023年 | | | 2022年 |
|------------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 443 | 64.5% | (▲3.7%) | 68.2% |
| おおむね満足 | 154 | 22.4% | (▲1.4%) | 23.8% |
| 普通 | 75 | 10.9% | (4.1%) | 6.8% |
| やや不満 | 12 | 1.7% | (0.5%) | 1.2% |
| 不満 | 3 | 0.4% | (0.2%) | 0.2% |
| 無回答 | 7 | | | |
| 合計 (無回答除く) | 687 | | | |

2 職員の接遇 (言葉づかいや態度) はいかがでしたか。



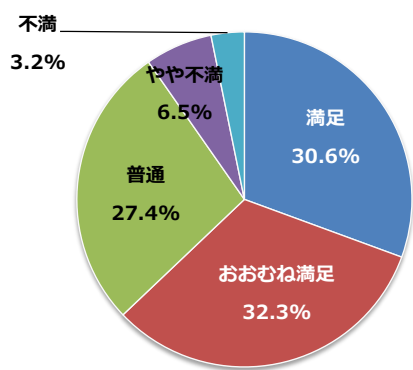
| | 2023年 | | | 2022年 |
|------------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 485 | 70.5% | (▲0.8%) | 71.3% |
| おおむね満足 | 167 | 24.3% | (2.5%) | 21.8% |
| 普通 | 32 | 4.7% | (▲1.4%) | 6.1% |
| やや不満 | 3 | 0.4% | (0.1%) | 0.3% |
| 不満 | 1 | 0.1% | (▲0.4%) | 0.5% |
| 無回答 | 5 | | | |
| 合計 (無回答除く) | 688 | | | |

3 職員間 (医師、看護師間等) の引き継ぎ、連携は取れていましたか。



| | 2023年 | | | 2022年 |
|------------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 406 | 59.2% | (▲0.3%) | 59.5% |
| おおむね満足 | 199 | 29.0% | (2.2%) | 26.8% |
| 普通 | 63 | 9.2% | (▲1.7%) | 10.9% |
| やや不満 | 13 | 1.9% | (▲0.2%) | 2.1% |
| 不満 | 5 | 0.7% | (0.0%) | 0.7% |
| 無回答 | 8 | | | |
| 合計 (無回答除く) | 686 | | | |

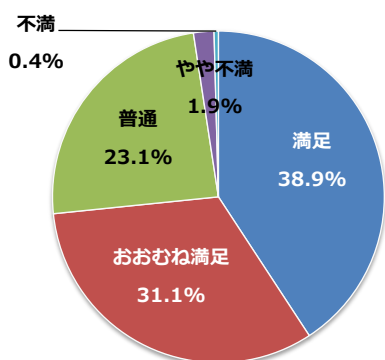
4 食事はいかがでしたか。



n=679

| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 208 | 30.6% | (▲1.2%) | 31.8% |
| おおむね満足 | 219 | 32.3% | (▲1.0%) | 33.3% |
| 普通 | 186 | 27.4% | (0.6%) | 26.8% |
| やや不満 | 44 | 6.5% | (▲0.2%) | 6.7% |
| 不満 | 22 | 3.2% | (1.7%) | 1.5% |
| 無回答 | 15 | | | |
| 合計（無回答除く） | 679 | | | |

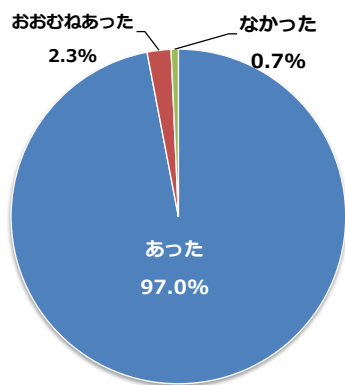
5 入院中の生活について、ホームページやしおり、オリエンテーションでお知らせしていますがご不便感じたことはありませんでしたか。



n=648

| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 264 | 38.9% | - | - |
| おおむね満足 | 211 | 31.1% | - | - |
| 普通 | 157 | 23.1% | - | - |
| やや不満 | 13 | 1.9% | - | - |
| 不満 | 3 | 0.4% | - | - |
| 無回答 | 46 | | | |
| 合計（無回答除く） | 648 | | | |

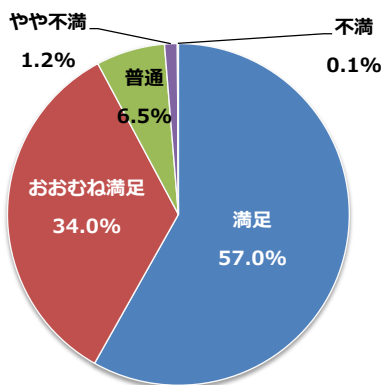
6 入院中にご本人確認の場面にフルネームで名乗って頂くよう声掛けがありましたか。



n=685

| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| あった | 664 | 96.9% | (0.1%) | 96.8% |
| おおむねあった | 16 | 2.3% | (▲1.7%) | 4.0% |
| なかった | 5 | 0.7% | (0.4%) | 0.3% |
| 無回答 | 9 | | | |
| 合計（無回答除く） | 685 | | | |

7 今回の入院に関して総合的な満足度はいかがですか。



n=688

| | 2023年 | | | 2022年 |
|-----------|-------|-------|---------|-------|
| | 件数 | 割合 | (前年比) | 割合 |
| 満足 | 400 | 58.1% | (1.1%) | 57.0% |
| おおむね満足 | 234 | 34.0% | (0.3%) | 33.7% |
| 普通 | 45 | 6.5% | (▲0.9%) | 7.4% |
| やや不満 | 8 | 1.2% | (▲0.3%) | 1.5% |
| 不満 | 1 | 0.1% | (▲0.4%) | 0.5% |
| 無回答 | 5 | | | |
| 合計（無回答除く） | 688 | | | |

8 その他ご意見やご要望などありましたら、自由にご記入ください。

主なご意見について、次のとおり回答いたします。

| ご意見・ご要望 | 当院より |
|---|--|
| <p>自動販売機をキャッシュレス決済対応にしてほしい。</p> | <p>ご不便をおかけして申し訳ありません。キャッシュレス決済を導入することで、患者さんへのサービス向上に繋がることは認識しておりますが、当院の自販機等は現金しか取り扱っておらず、ご不便をおかけしています。 今後、契約業者には要望を伝え、キャッシュレス決済の導入を進めるよう検討していきます。何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。</p> |
| <p>病院周辺の生い茂った雑草が気になる。 外来者用駐輪場付近には放置自転車も数台あり薦がからまっている。心の安らぎを求めて来られる患者にとって外周部の環境整備は病院の信頼度向上のうえに大事なことだと思う。</p> | <p>ご意見いただきありがとうございます。 病院周辺の草木は、3ヶ月に1回剪定作業を行っており、景観には十分に気をつけているところですが、引き続き、見回り等行い、繁茂している箇所に関してはは剪定作業を行っていきます。 また、放置自転車につきましては、市と連携し、適切に判断し、撤去していくよう検討いたします。</p> |