

2023（令和5）年 入院患者様満足度調査結果

令和5年10月
CS委員会

◆調査目的

入院患者さまの満足・不満足をアンケートにより点数化することにより、現在の入院患者さまの実態や病院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や、患者の満足度の向上に役立てることを目的として実施した。

◆調査対象：入院中の患者さま

（自らの意志で回答できない患者さまについてはご家族さま）

◆調査方法：調査日に病棟でアンケート用紙を手渡し、院内設置の意見箱に投函または看護師への手渡しで回収

◆調査日：令和5年9月11日（月）

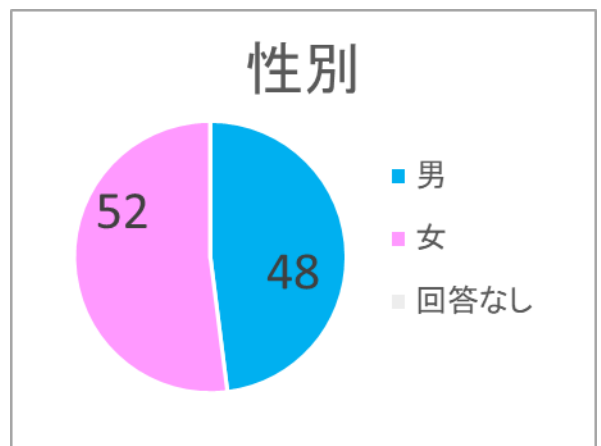
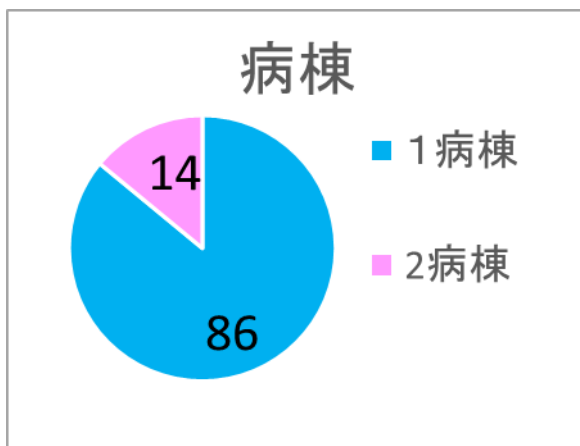
※回収は配布から1週間後

◆サンプル数：配布数・・・58件

有効回収数・・・50件

有効回収率・・・86%

調査対象者の属性

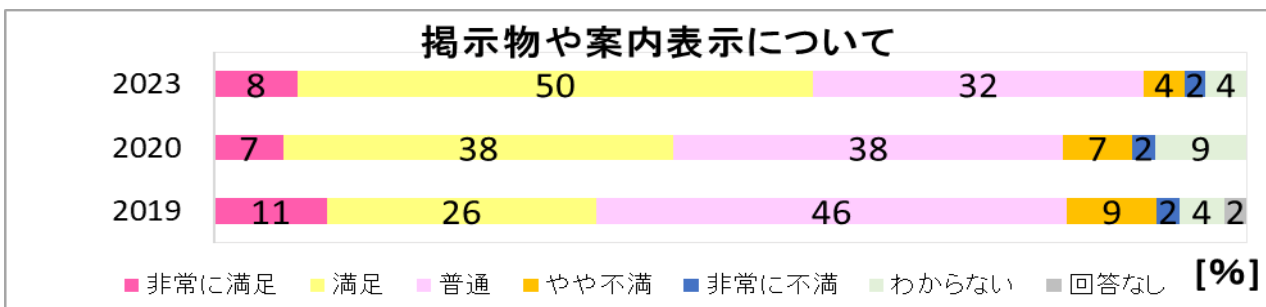
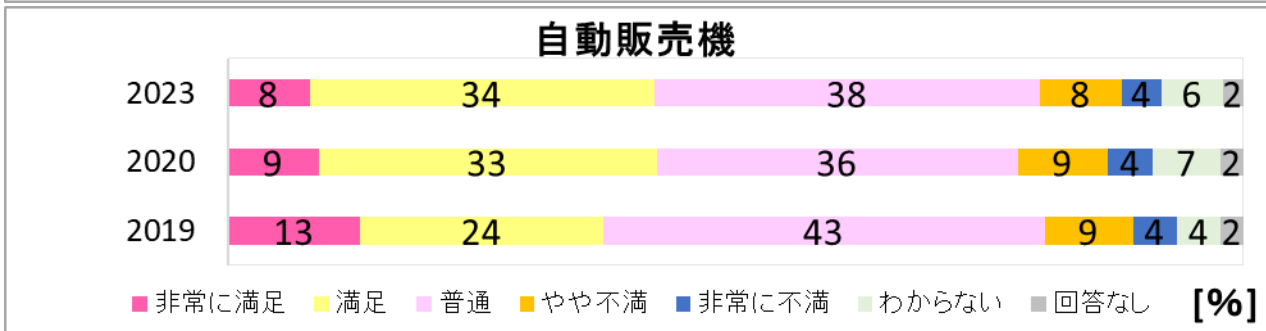
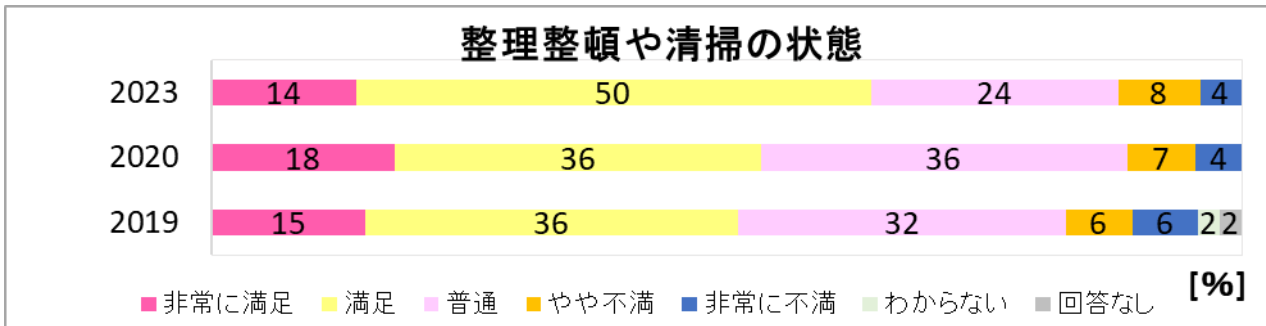
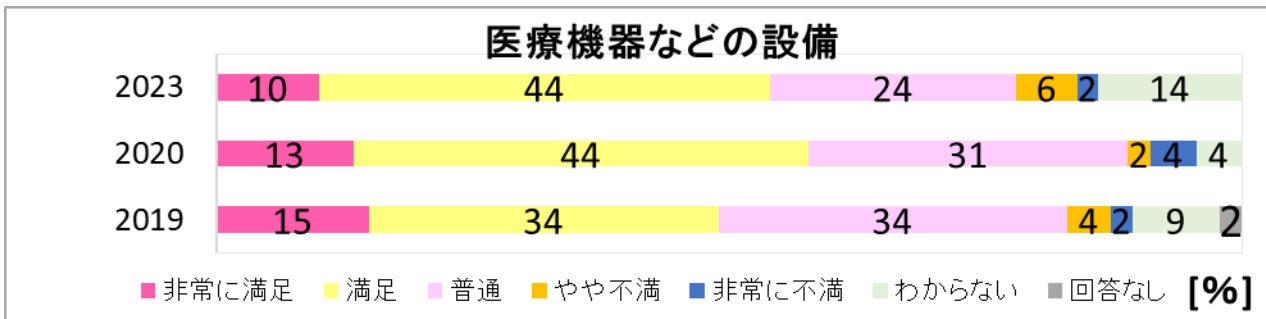
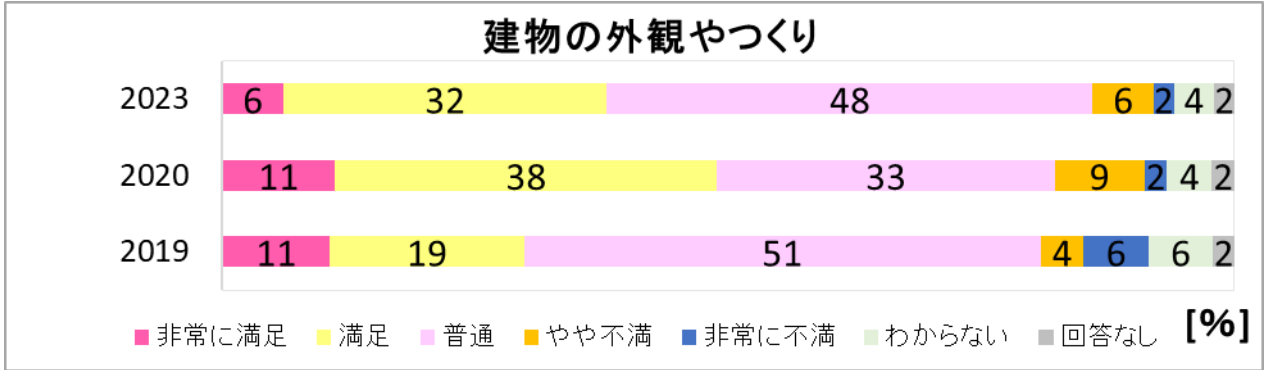


調査結果の年度比較グラフ

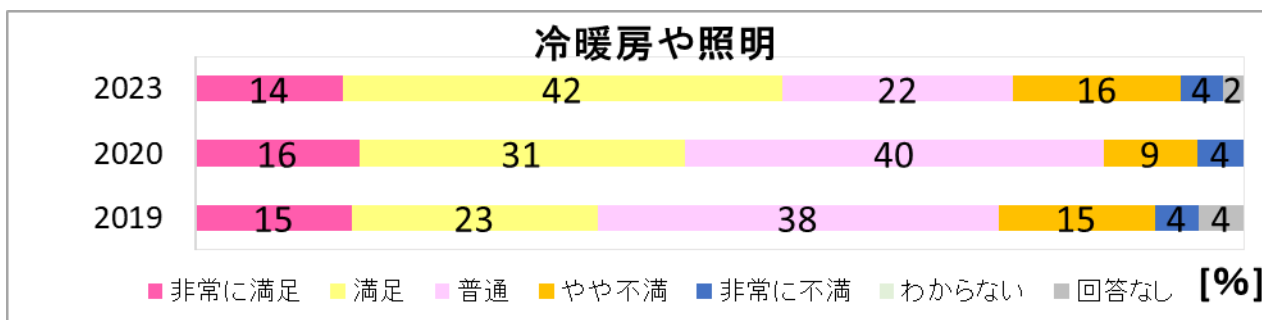
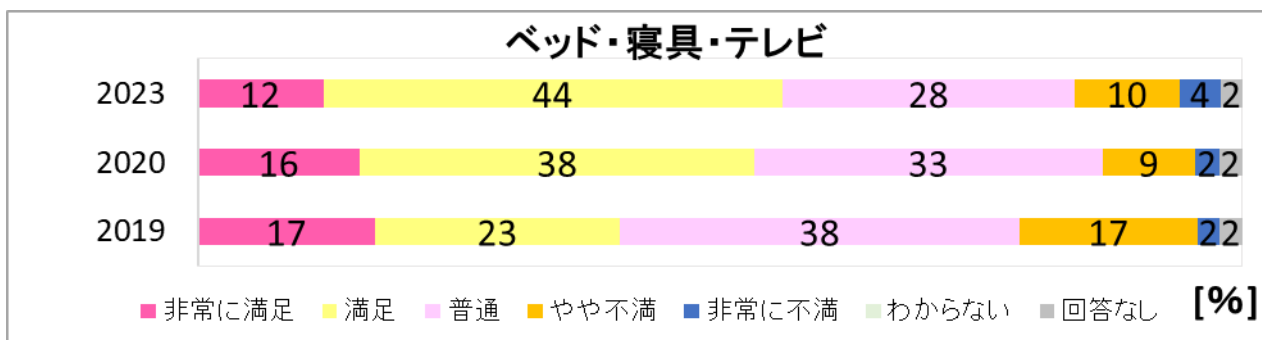
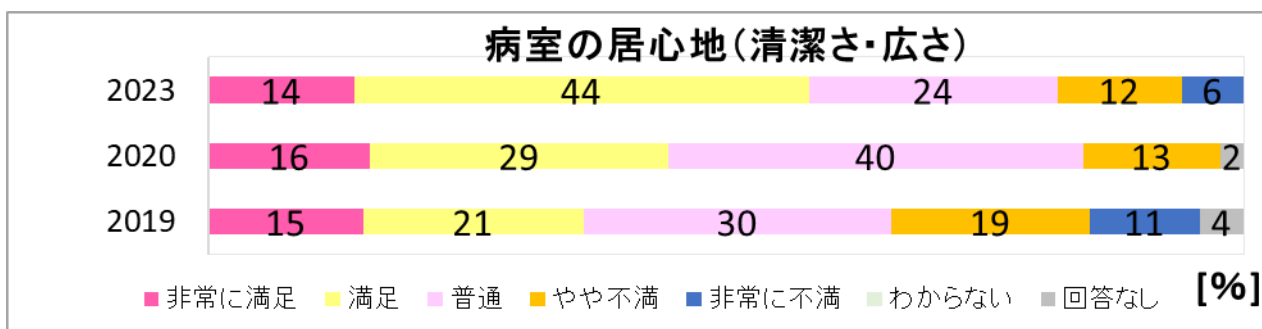
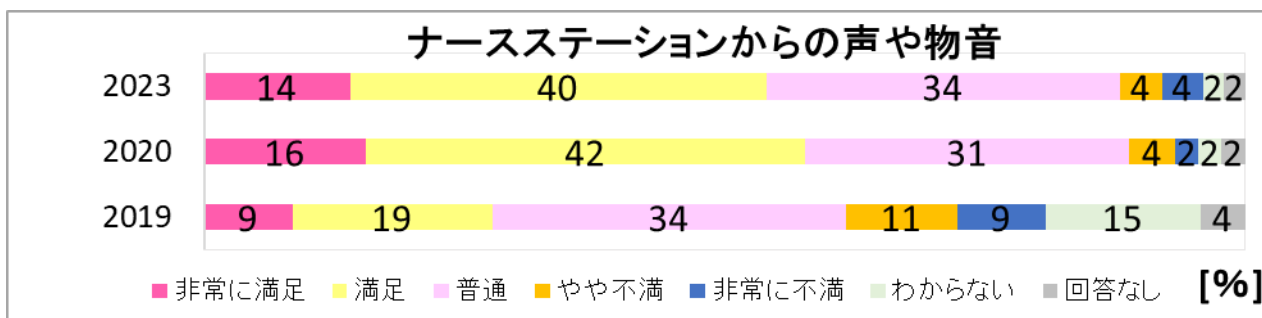
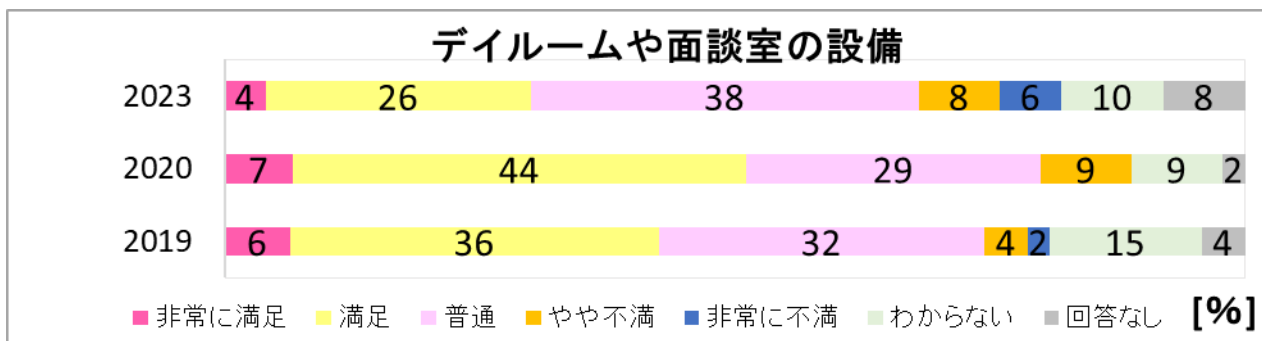
各年度のサンプル数：

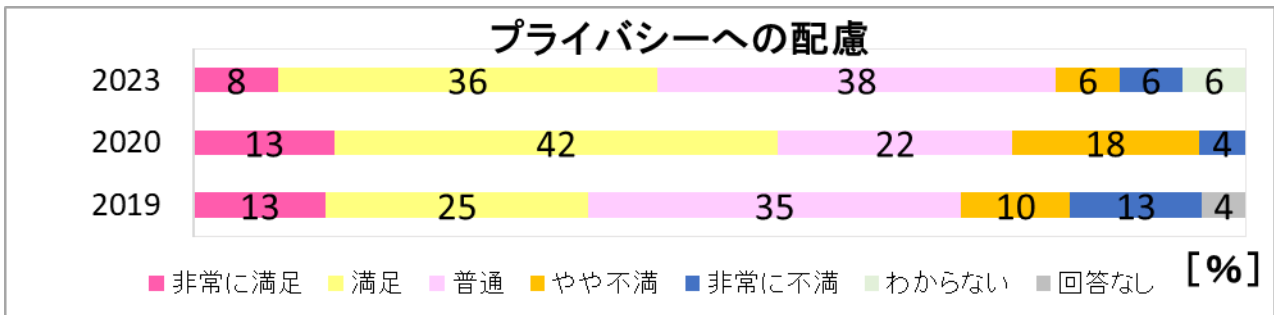
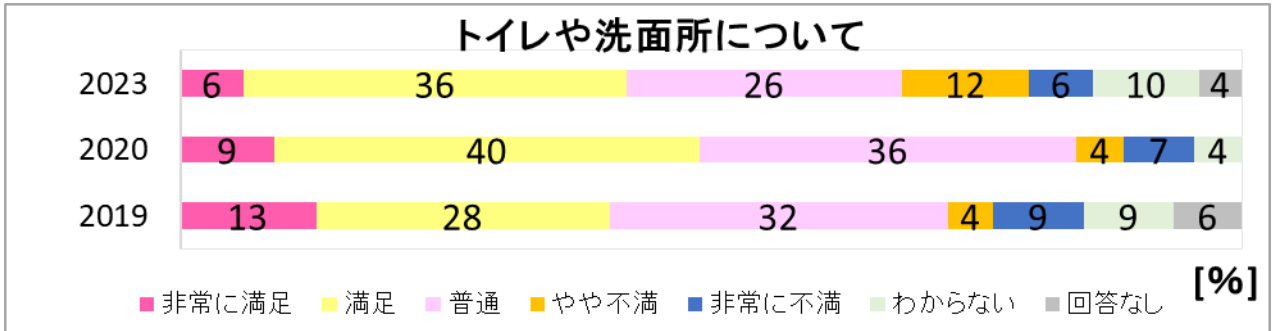
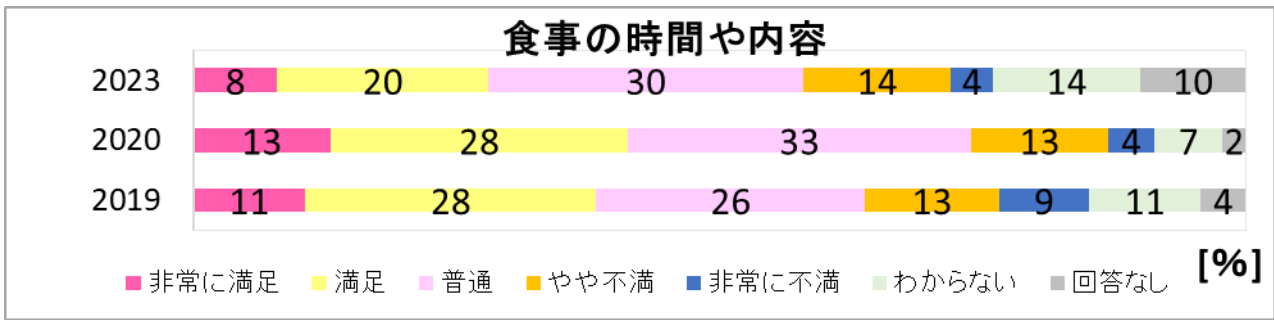
2023(R05)年度	配布数 58 件	有効回収数 50 件	有効回収率 86%
2020(R02)年度	配布数 77 件	有効回収数 45 件	有効回収率 58%
2019(R01)年度	配布数 75 件	有効回収数 47 件	有効回収率 62%

◆施設・設備について

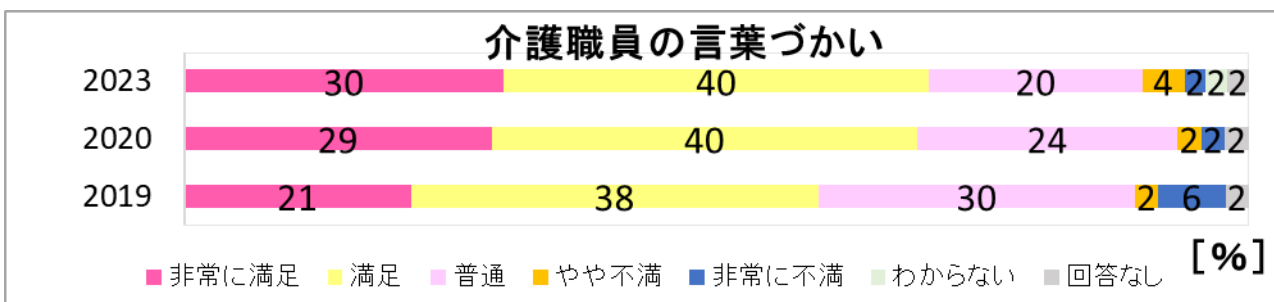
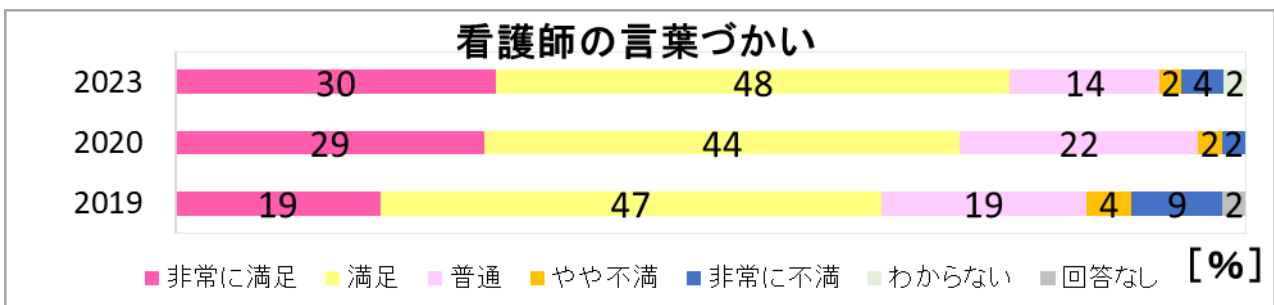
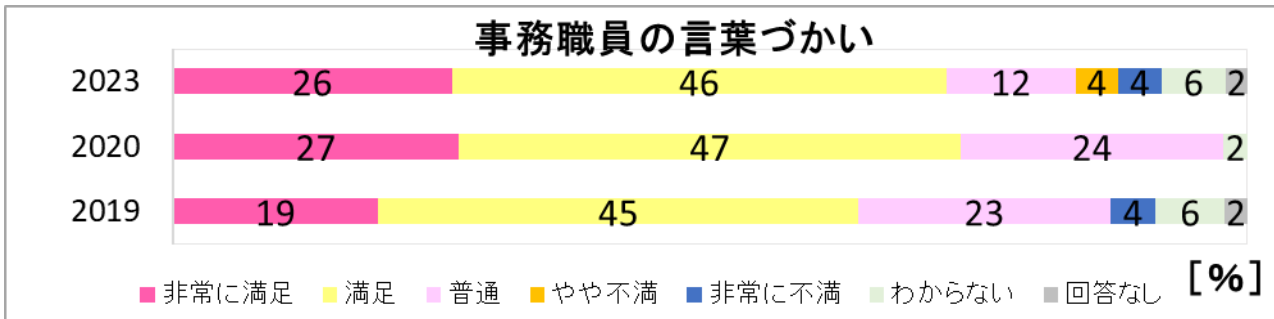


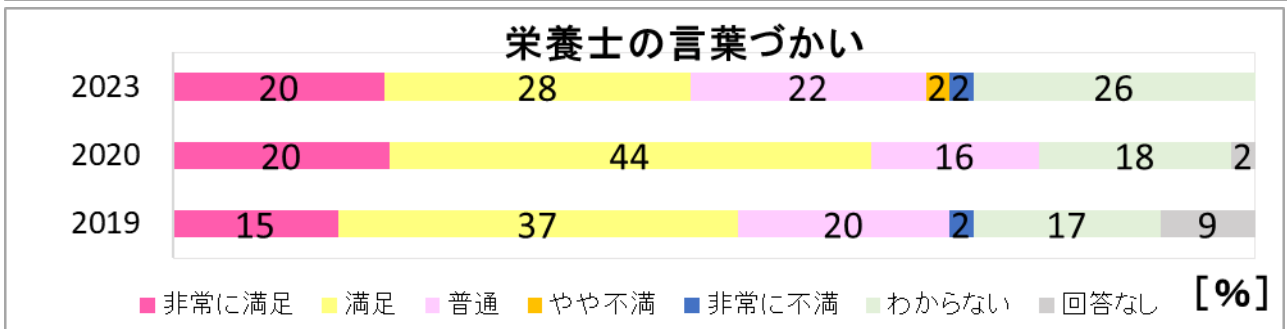
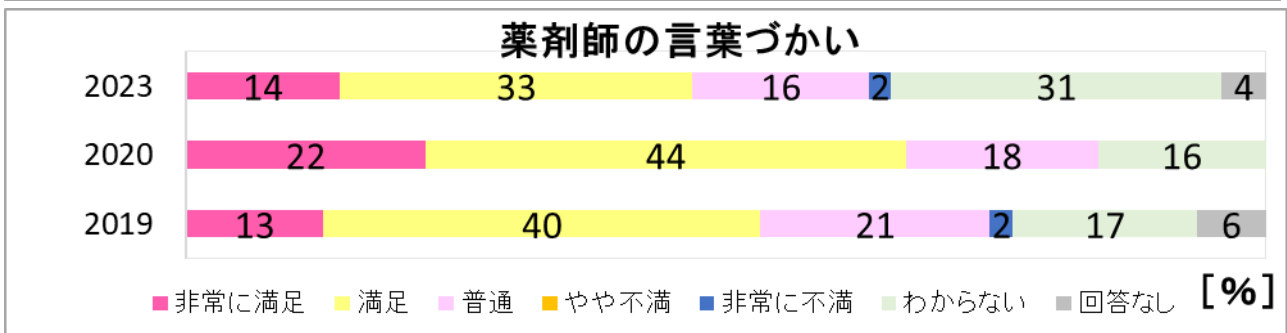
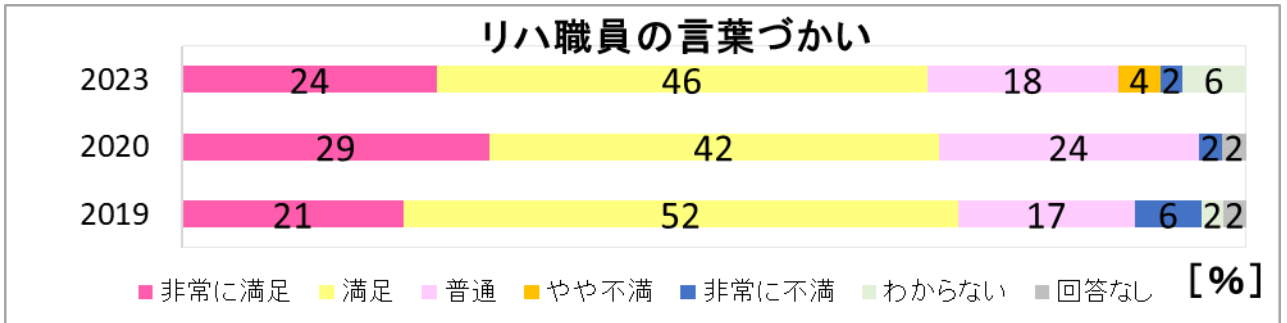
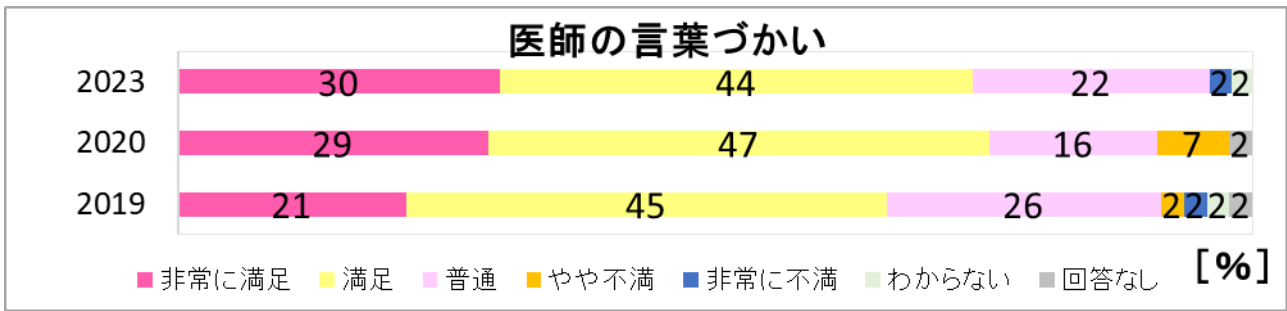
◆病棟環境面について



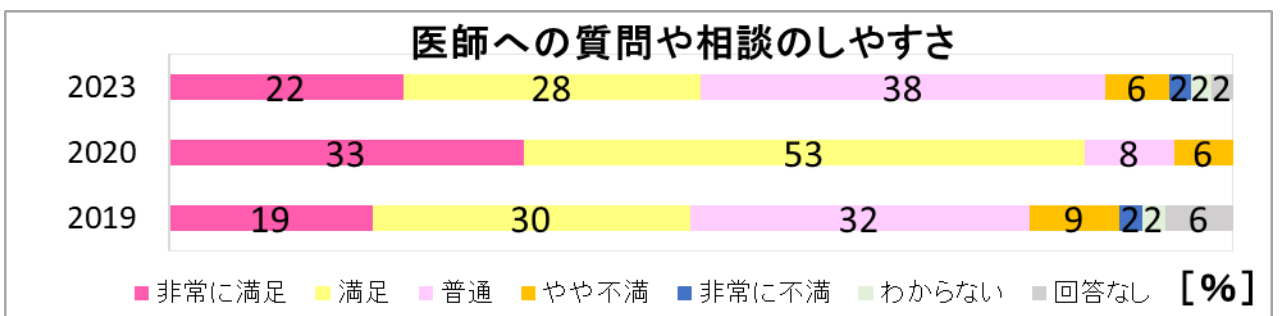
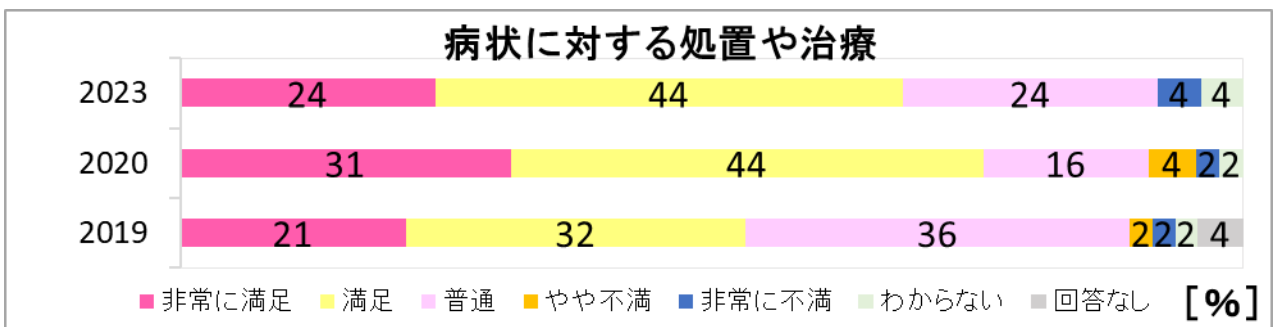


◆接遇面について

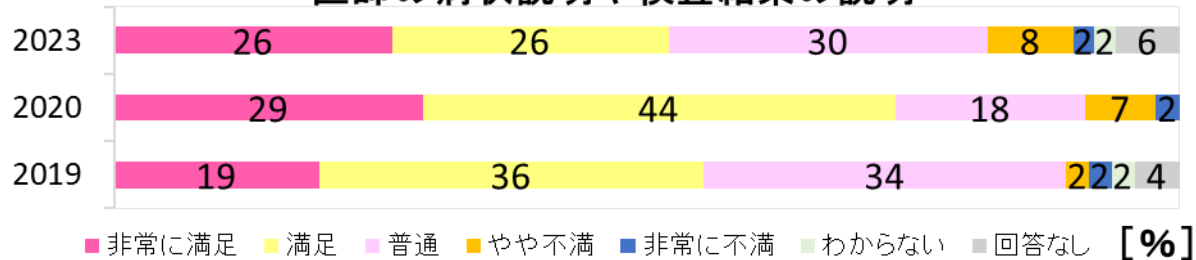




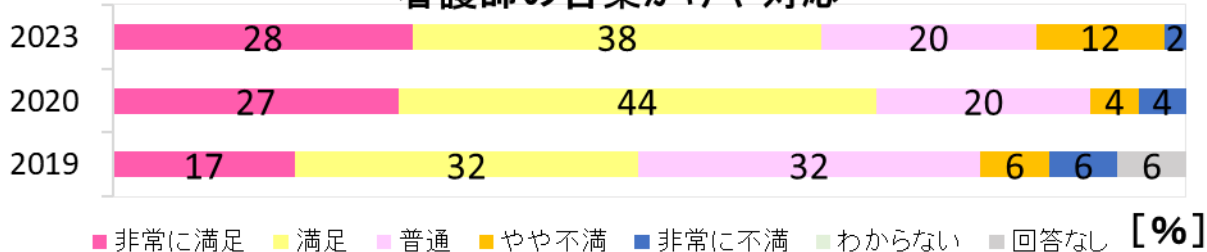
◆診療面について



医師の病状説明や検査結果の説明



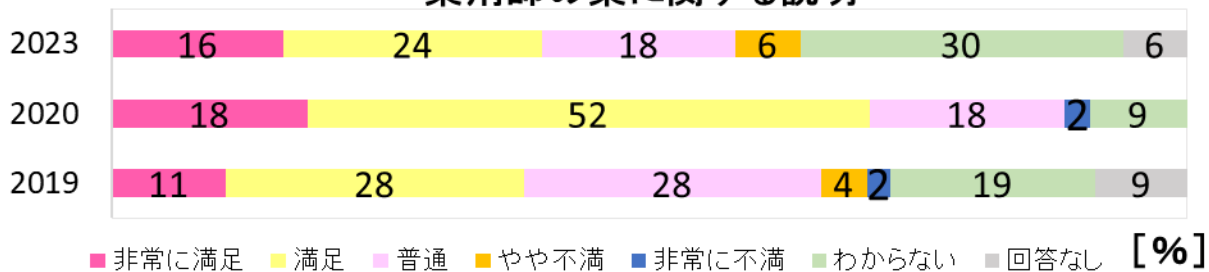
看護師の言葉がけや対応



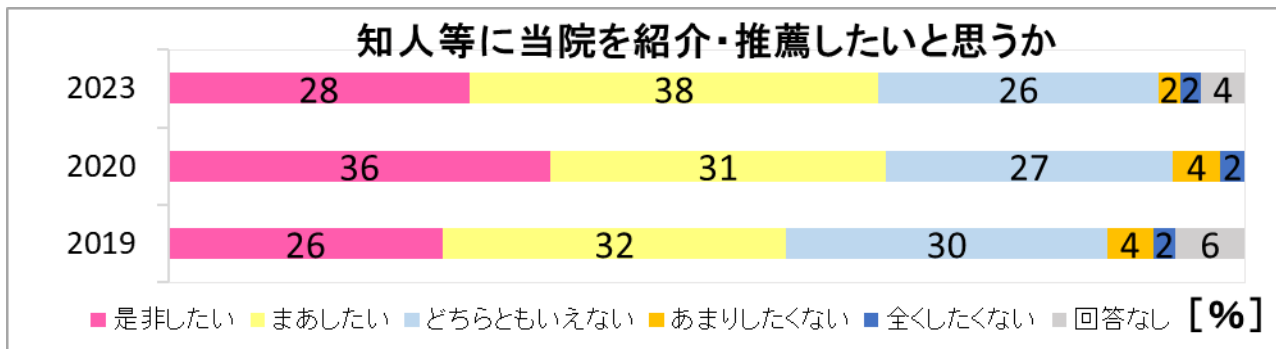
リハ職員の訓練等に関する説明



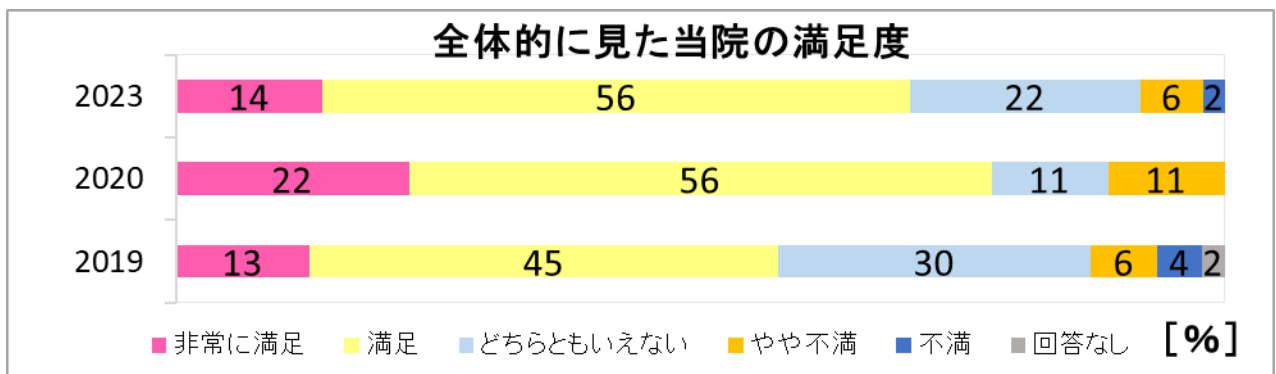
薬剤師の薬に関する説明



◆推薦意向



◆全体的な満足度



自由意見（1病棟）

- ・時々病状、症状を聞けたらと思います。
- ・Dr と話をする機会がないのが残念です。
- ・入院してから体重が減っているのが心配です。
- ・コロナの影響があつて仕方ないと思われるが、外部との連絡がつきにくいので不便。
- ・アンケートは毎年していますが、改善していますか？
- ・体を拭いてくれる時、同性がいいです。なんとなく恥ずかしいので。とってもやさしくて、おもしろい・・・？このいそがしいなか対応できているすごいと思う。
- ・大変お世話になりました。心から感謝しております。今後共どうぞよろしく申し上げます。

（以下は別紙にて記入して下さったご意見となります。かなりの長文であり、個人が特定されうる情報を含んでいたため、委員会で検討し重要な部分のみ抜粋させていただきました。）

- ・何人かの看護師さんの言動に威圧的なものを感じ、不安で怖くなりました。看護師さんに、そんなつもりはなくても、受けた私がそう感じるという事はどういう事なのか考えてほしい。
- ・以前、週 2 回あったお風呂が週 1 回になっていて、その日が祭日にあたるとお風呂なし、清拭もなし。せめて 1 週間に 1 回は入りたいです。
- ・食事は軟菜食ですが、肉や魚はパサパサで固くて食べにくいです。長時間熱にさらされて肉や魚は脂も肉汁もありません。病院食を完食してエネーゴを飲んでも体重が減りました。最近はオリーブオイルや豆腐をつけたして食べ体重減少は止まりました。味付けは濃くこしょうやラー油等の刺激の強い物を使っているのにびっくりしました。
- ・夜勤の時間帯は 30 人余りの患者に看護師さん 2 人、呼吸器をつけた人が多くナースコールもよく鳴っていて、看護師さんは忙しすぎると思いました。ずっと動いています。だからナースコールをしても「待ってくださいね」と言われ、30 分～1 時間ぐらい来られない事も多いです。忙しいから仕方ないと思いますが患者としては急変したときにすぐに来てもらえないと思うと不安で怖いです。
- ・看護師さんがネックレスやピアスをしているのに違和感を覚えびっくりしました。

自由意見（2病棟）

- ・コロナでまだまだ状況が厳しい中、面会の時間があり、とてもありがたいと思います。