

# 2024 年度 患者満足度調査(入院)結果報告

## ○実施内容

調査期間：2024年7月15日(月・祝)～7月31日(木)

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：475枚

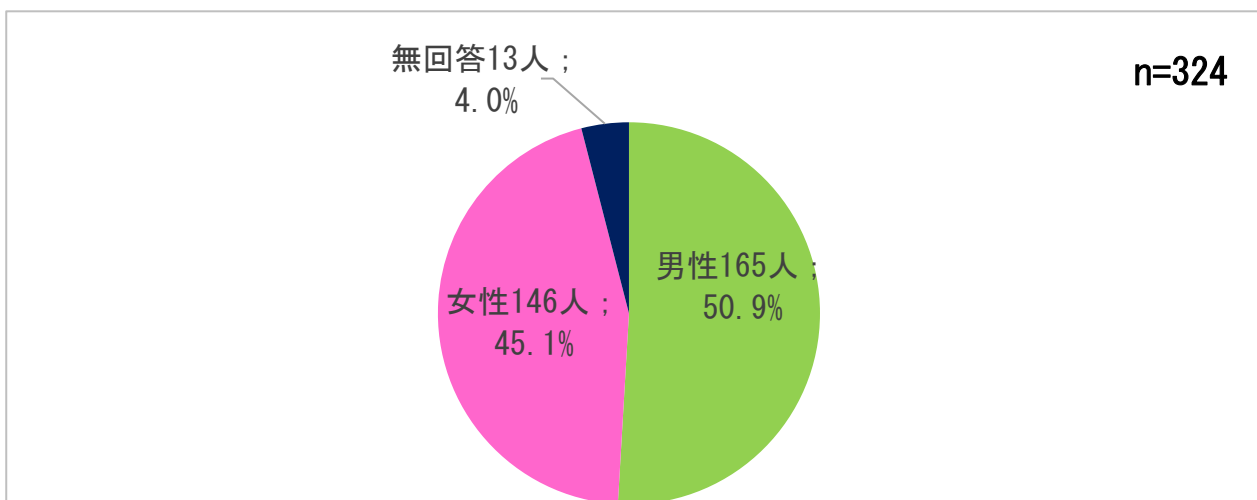
回収数：324枚(内Webによる回答90件)

配布方法：7月15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(Webによる回答の選択ができるようQRコードを添付)。

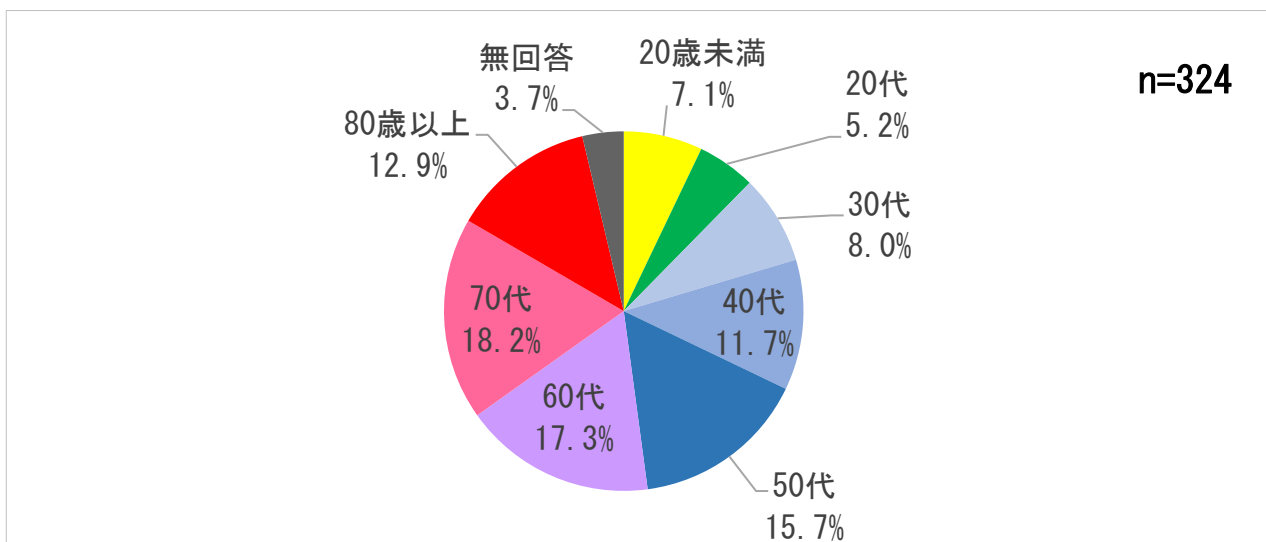
## ○集計結果 (n=回答者数)

### 1. 患者内訳

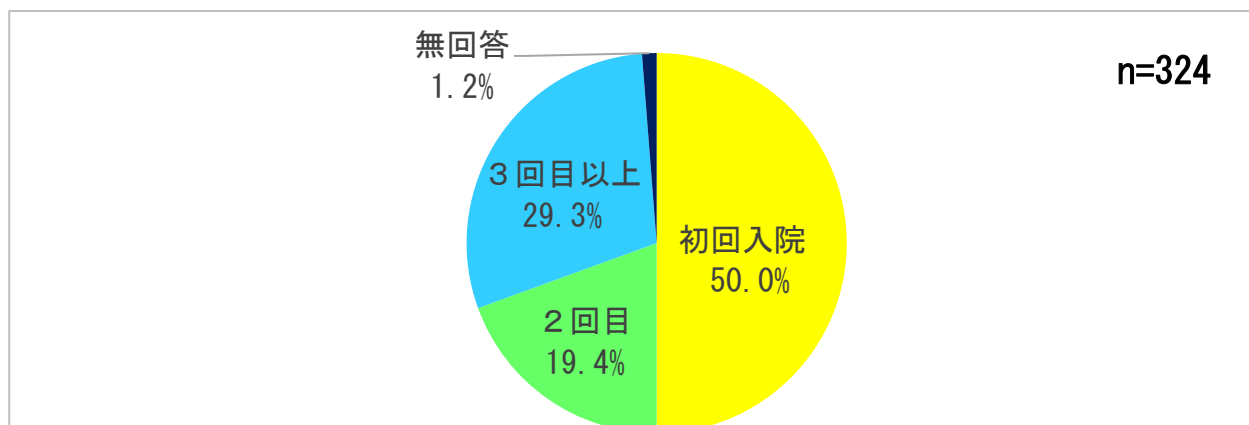
#### 1) 患者の性別



#### 2) 患者の年齢・年齢別内訳

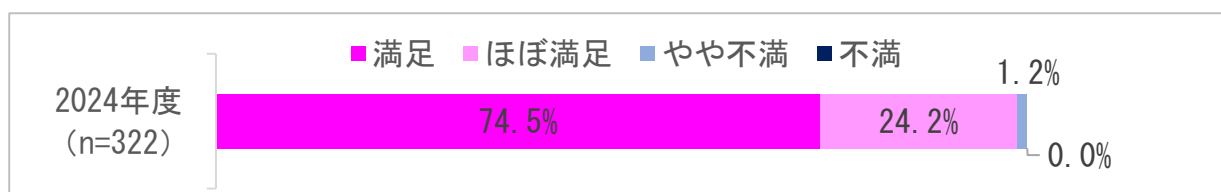


## 2. 入院について



## 3. 病院内施設や設備について

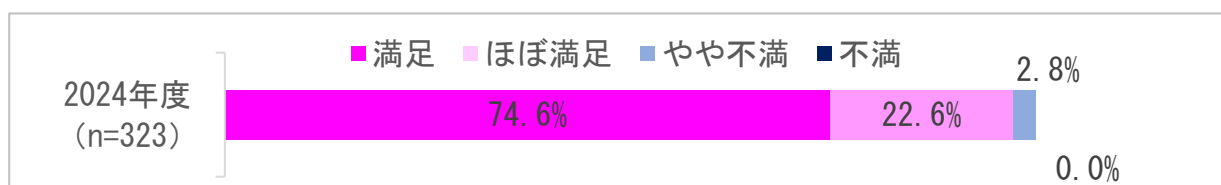
### 1) 病棟・病室の清潔感



#### 【自由記載からの意見】

- ・とても明るく清潔で、気持ちの良い環境だ（同様 4 件）

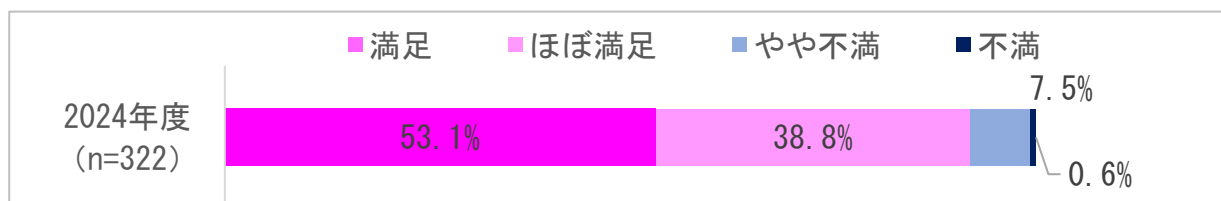
### 2) 病棟・病室の広さや明るさ



#### 【自由記載からの意見】

- ・思っていたよりも一人当たりのスペースがあり快適に過ごせる（同様 2 件）
- ・ライトを付けても薄暗い部屋があるが、十分明るい部屋もある

### 3) 病棟・病室の温度や換気



#### 【自由記載からの意見】

- ・夜中は少し寒く感じたので、クーラーの温度調節をしてほしい（同様 9 件）
- ・室温が高く感じるがあった（同様 2 件）

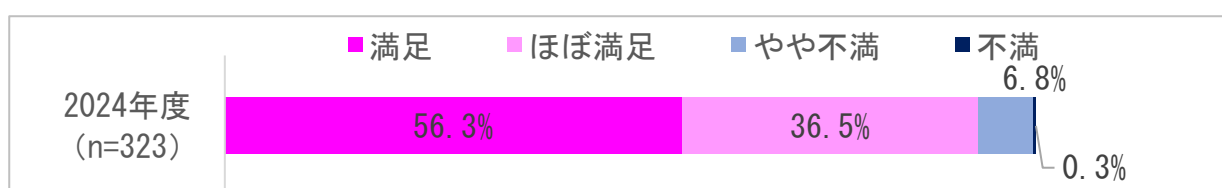
#### 4) 病棟・病室の静けさ



##### 【自由記載からの意見】

- ・ 同室の人の物音に不満(同様 3 件)
- ・ 個室でも廊下から聞こえる声や音は丸聞こえなので気になる(同様 1 件)
- ・ 夜中に同室の人が何か食べているような荷物をいじっている音が気になった

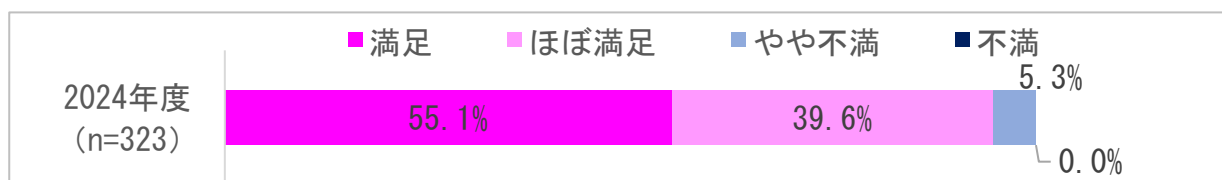
#### 5) プライバシーへの配慮



##### 【自由記載からの意見】

- ・ 回診の時、カーテン越しに他の患者さんの会話が聞こえてしまうので、なるべく配慮していただきたい(同様 2 件)

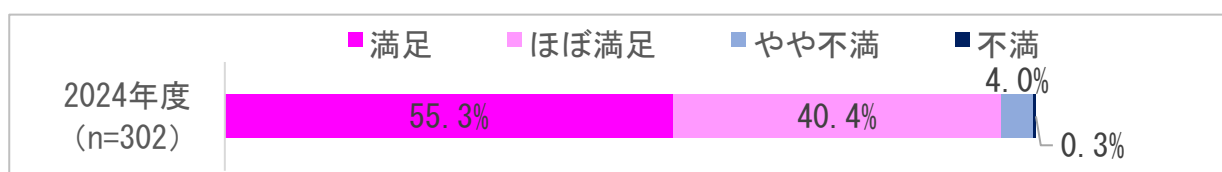
#### 6) 病室やベッド周りの設備



##### 【自由記載からの意見】

- ・ 付き添いの寝具をもう少し寝やすいものに改善してほしい(同様 1 件)
- ・ 充電ケーブルを繋ぐことが多いからか、テレビ台のコンセントの挿し口がゆるゆるになっていた

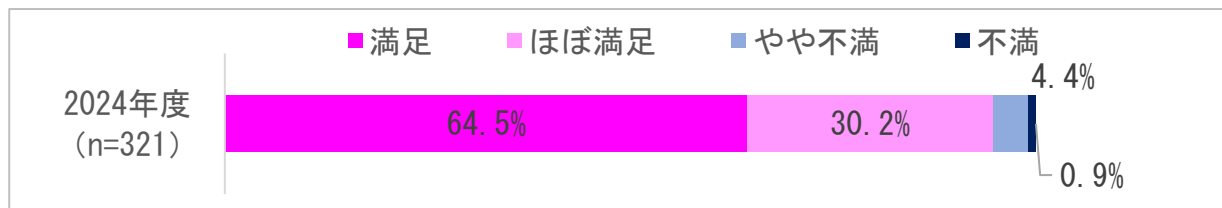
#### 7) デイルームの利用しやすさ



##### 【自由記載からの意見】

- ・ デイルームは、ほぼ同じ患者が使用している
- ・ 病棟から下のコンビニエンスストアまでは距離があるため、デイルームに飲料水やテレビカードの販売機があると助かる

## 8) トイレ・洗面台設備や清掃状況



### 【自由記載からの意見】

- ・トイレの清潔さは凄い
- ・トイレの便座の使い方が悪い人がいる。マナーの貼り紙をしてはどうか
- ・トイレの臭いが少々気になった
- ・病棟毎にトイレの使用方法（施錠の可否や使用中の札の有無）が違うのは、戸惑う

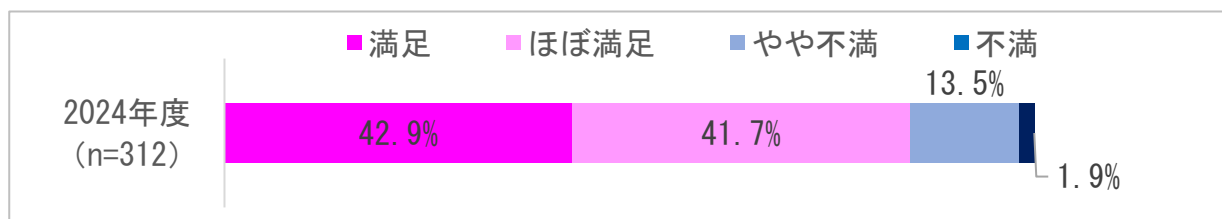
## 9) 浴室の設備や清掃状況



### 【自由記載からの意見】

- ・バスマットがあるのがとても良かった
- ・シャワーの温度が一定ではなく、使いづらい(同様1件)
- ・浴室と更衣室の間のドアレールのカビが気になる。清掃したほうが良い

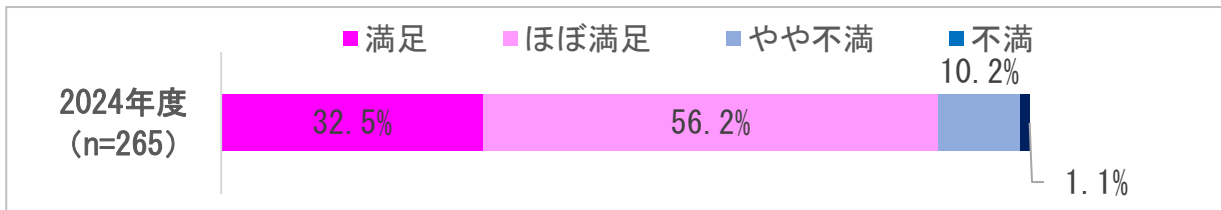
## 10) 病院食



### 【自由記載からの意見】

- ・食事は毎食とても美味しく、大満足だ(同様5件)
- ・食事が美味しかった。メニューを考えているご苦労が分かる
- ・食事の量が少ない
- ・ほとんど動かないので食事量が多かった

## 1 1) レンタル用品の種類や料金



### 【自由記載からの意見】

- ・大荷物で地下に行くのは大変なので、レンタルパジャマの場所が入院手続きの近くにあると良い(同様2件)
- ・レンタル用品には、解約時の締め切り時間などの説明がない
- ・サイズの関係でパジャマは選べなかったが、借りたレンタル寝衣のズボンのゴムが3着に1着くらい、緩すぎて落ちてしまう
- ・パジャマのレンタルが出来ない時間帯に入院した時に、病棟でも貸し出してくれると良いと思う

## 1 2) 病室の料金

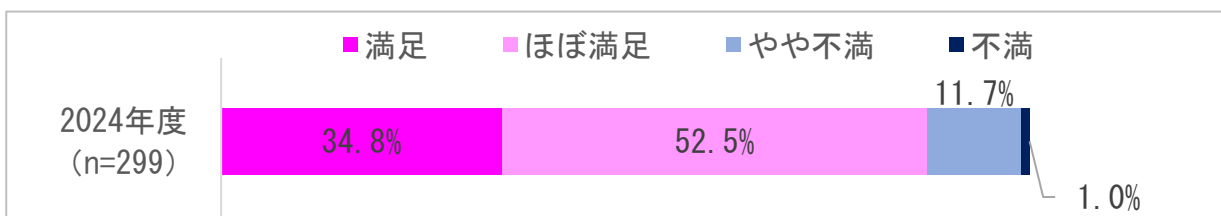


### 【自由記載からの意見】

- ・病室の料金は、4人部屋なので適切だと思う
- ・テレビ、冷蔵庫などの使用料金が安い(同様2件)

## 4. その他の院内設備について

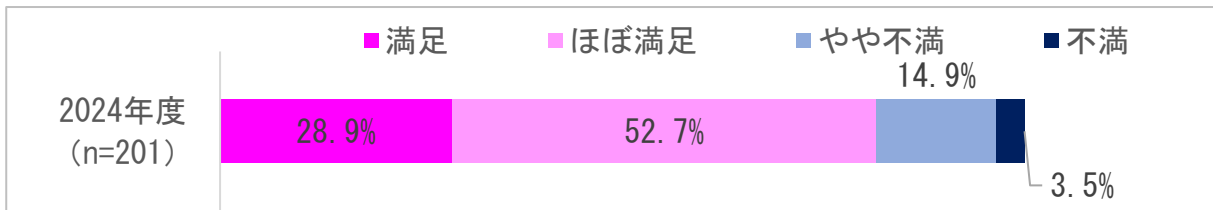
### 1) 案内表示板の分かりやすさ



### 【自由記載からの意見】

- ・外来の時に分かりづらさを感じた。もう少し案内表示があると助かる(同様2件)
- ・入院の人用の案内や建物の表示が少なく、わかりづらい(同様2件)
- ・病室から各検査室への道のりが長く、複雑で到達不可のところもあった(同様2件)
- ・検査室や治療室への案内表示がもう少し多いとありがたい。エレベーターの階数案内板にも検査室の名前などがあるとよい

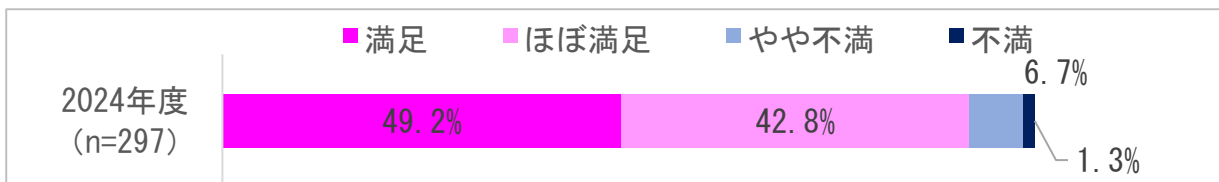
## 2) 患者図書室の利用しやすさ



### 【自由記載からの意見】

- ・患者図書室があるのは素晴らしいことだと思う
- ・患者図書室は気分転換できるととても良い場所だ。利用できる日をもっと多いとありがたい（同様1件）

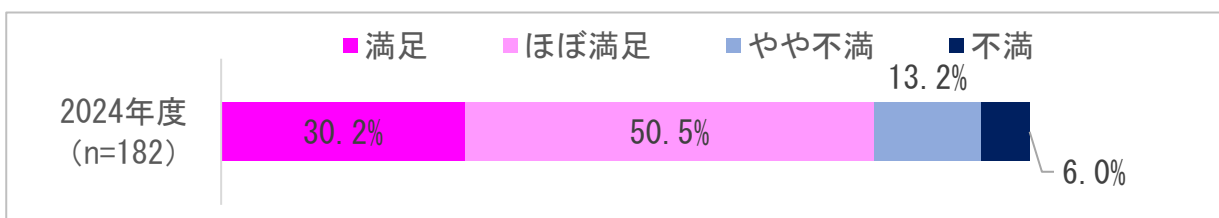
## 3) コンビニ、アメニティ施設等の利用しやすさ



### 【自由記載からの意見】

- ・美容院に満足だ
- ・コンビニやスタバがあるのがとても良い(同様1件)
- ・コンビニは車椅子でも使いやすく、店員さんも皆さん親切で大変ありがたかった
- ・コンビニは病室から遠い（同様4件）
- ・病棟内に自動販売機があると嬉しい（同様6件）
- ・テレビカードの販売機は各フロアにあると良い

## 4) 移動販売の利用しやすさ



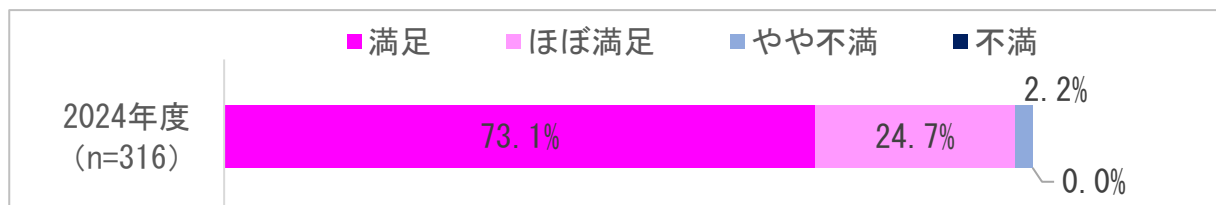
### 【自由記載からの意見】（利用したことがない:24件 移動販売を知らない:5件）

- ・院内デリバリーはありがたい
- ・移動販売の注文方法をわかりやすく、頼みやすくしてほしい(同様4件)
- ・移動販売が、書類で提出というところが不満だった。内容もわかりにくく頼むのは難しいのではないか。アプリで簡単に頼めるシステムがあれば利用したと思う

## 5. 職員の対応について

### 1) 医師

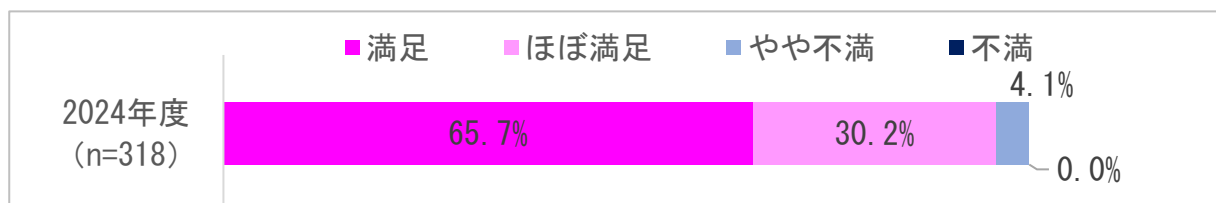
#### (1) 治療・医療技術



#### 【自由記載からの意見】

- ・ 対応はその人の個性などもあり画一的ではないが、どの方も確認すべきことは必ず確認してくれる。新しい治療の時などは声に出して確認してくれるので安心だ
- ・ 大学病院なので、学生を育てるのは大切なのは分かるが、点滴の穿刺が上手くいかず、何回も同じ人に刺されても患者は痛いし、聞いている他患者も恐怖とまでは言わないが、気持ちが沈んでいる
- ・ 技術的に不安を感じることもある

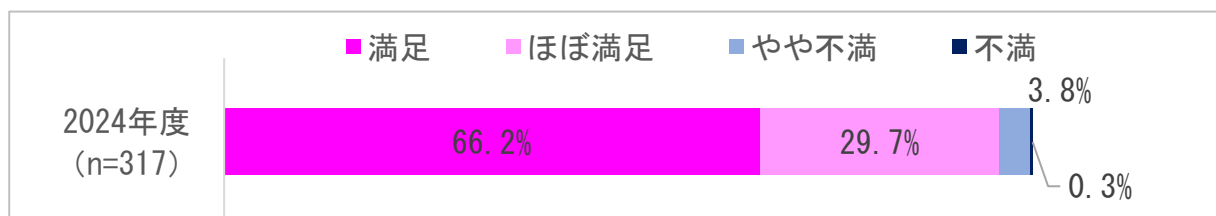
#### (2) 病状・処置・検査等の説明



#### 【自由記載からの意見】

- ・ 説明に、毎回しっかりと時間をかけてくださったり、困っていることはないかと確認してくださり、ありがたい

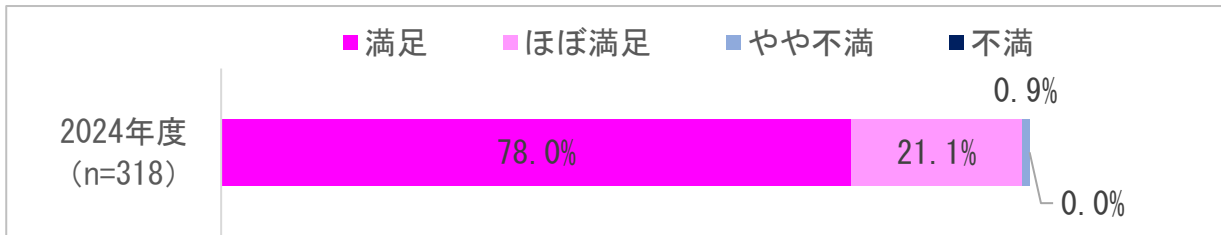
#### (3) 質問・相談のしやすさ



#### 【自由記載からの意見】

- ・ 不安なことを尋ねた時、先生から寄り添った説明を受け、安心した(同様2件)
- ・ 分かりやすい言葉での説明や、質問にも丁寧に答えていただきありがたい(同様2件)
- ・ 毎朝の回診で、医師が処置した後にその場から直ぐに引き上げてしまい、質問するタイミングが非常に難しい

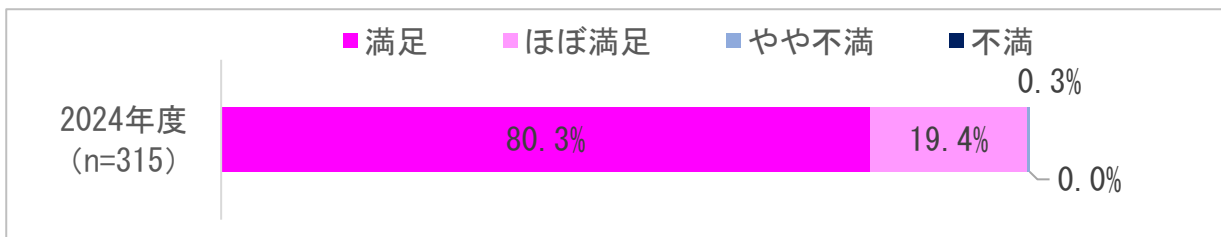
#### (4) 言葉遣い・態度・マナー



##### 【自由記載からの意見】

- ・ 医師の説明不足が目立つのに、医療行為中に私語が聞こえて不快だった
- ・ 医師は名乗って欲しい。急にきて「どうですか？」と言われても困った

#### (5) 身だしなみ・清潔感



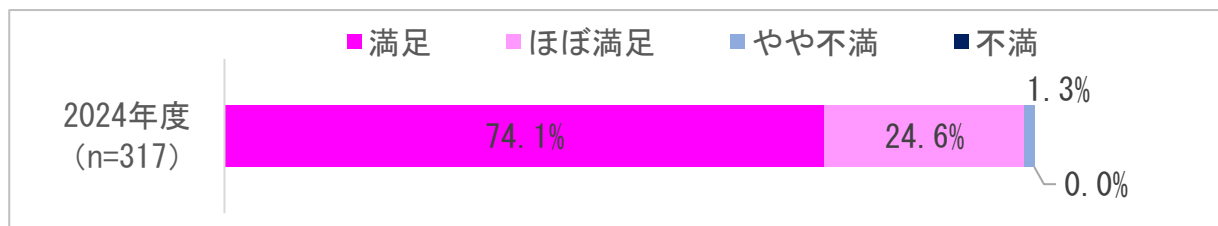
##### 【自由記載からの意見】

- ・ 特になし



## 2) 看護師

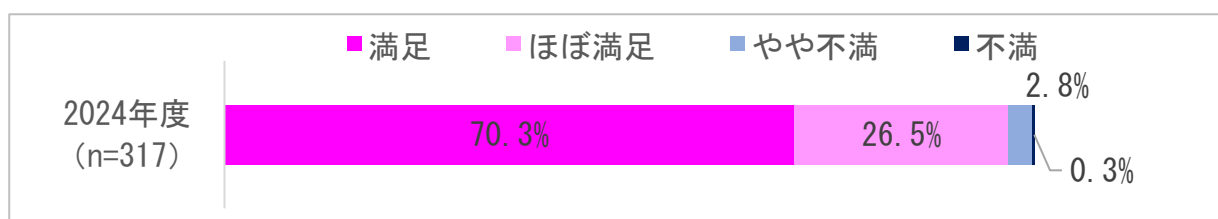
### (1) 看護・技術



#### 【自由記載からの意見】

- ・採血、点滴などの穿刺は、技量の差がありすぎる(同様1件)
- ・看護師の人数が物理的に足りなさそうに感じた

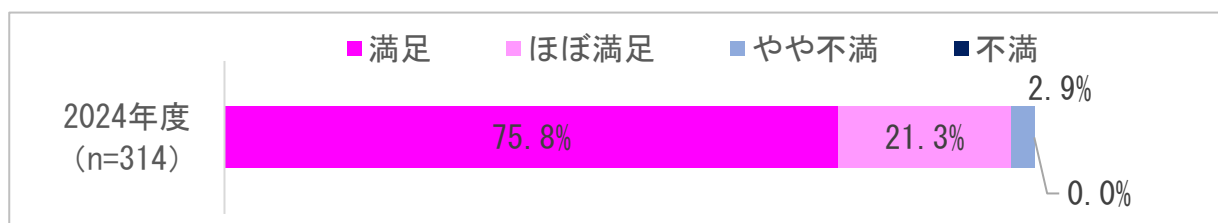
### (2) 説明・対応



#### 【自由記載からの意見】

- ・非常に丁寧に対応して頂き、ストレスなく過ごした(同様4件)
- ・初めての出産だったが、助産師さんが常に寄り添ってくれ、前向きにさせてくれて安心した。杏林で分娩できて良かったと思っている
- ・看護師さんの説明がどの方も丁寧に言葉をすごく選んで分かりやすく話してくれる。同室の高齢者にもゆっくり分かりやすくしていた。患者によって話し方を変えているし、心遣いが素敵だ
- ・皆さん優しくだったが、何かお願いしても忘れる看護師がいた

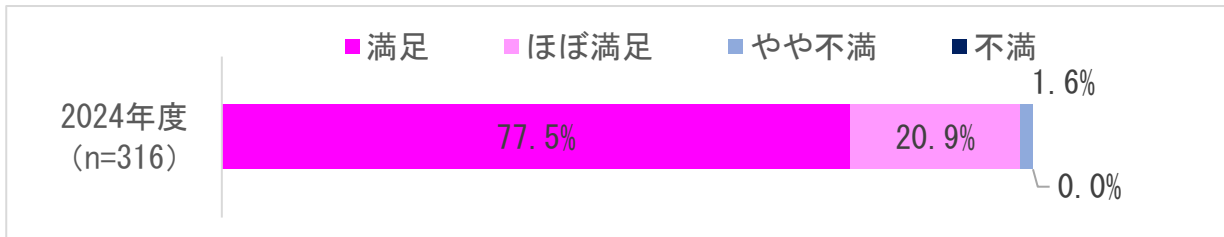
### (3) 質問や相談のしやすさ



#### 【自由記載からの意見】

- ・特になし

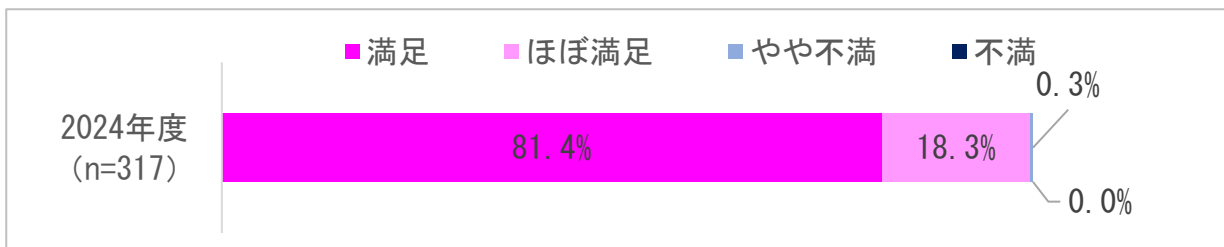
#### (4) 言葉遣い・態度・マナー



##### 【自由記載からの意見】

- ・高圧的に要求してくる看護師、挨拶も出来ず視線も合わない看護師が3名いる。一生懸命な方がいる一方で、一部の心無い看護師は悪目立ちして残念だ。教育の徹底を期待する

#### (5) 身だしなみ・清潔感

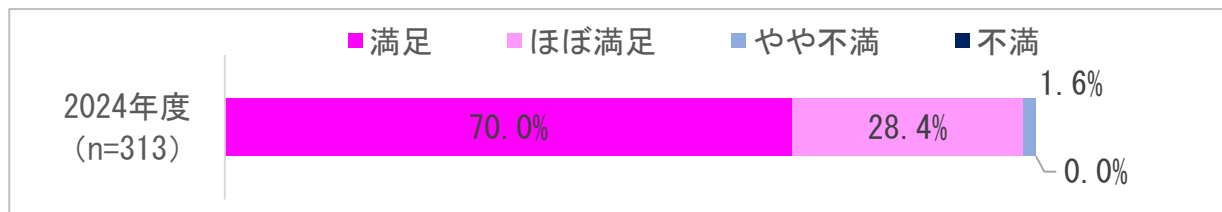


##### 【自由記載からの意見】

- ・看護師の髪の毛など、身だしなみがいまいちだ

### 3) 技師

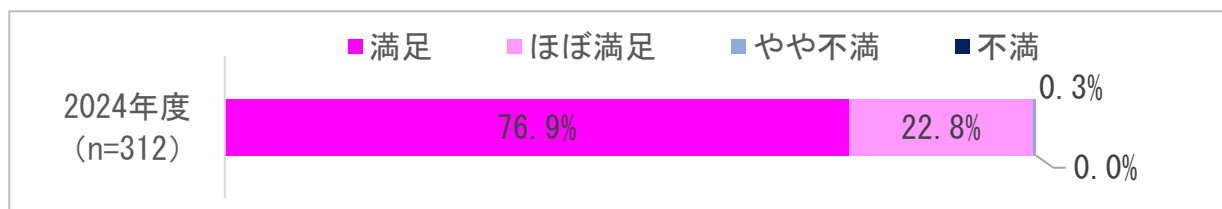
#### (1) 説明・対応



#### 【自由記載からの意見】

- ・技師さんは、大勢の検査を限られた時間内でこなさなければならないため、多少説明を端折ってしまっても致し方ないかと思う

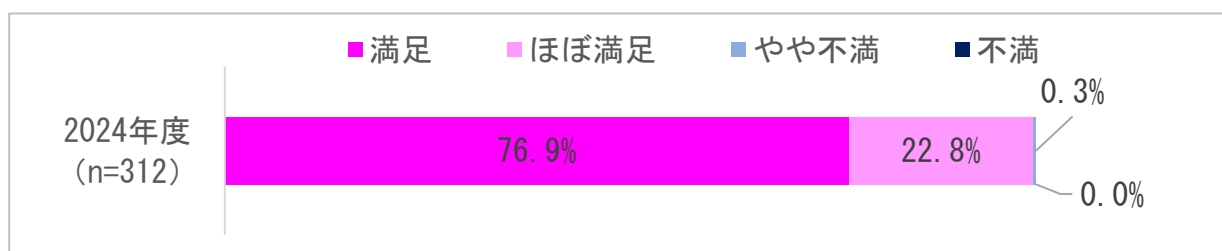
#### (2) 言葉遣い・態度・マナー



#### 【自由記載からの意見】

- ・MRIで造影剤を入れる時に、「途中で動いたり、息止めに失敗したら取り返しがつかない」と言われて怖かった

#### (3) 身だしなみ・清潔感

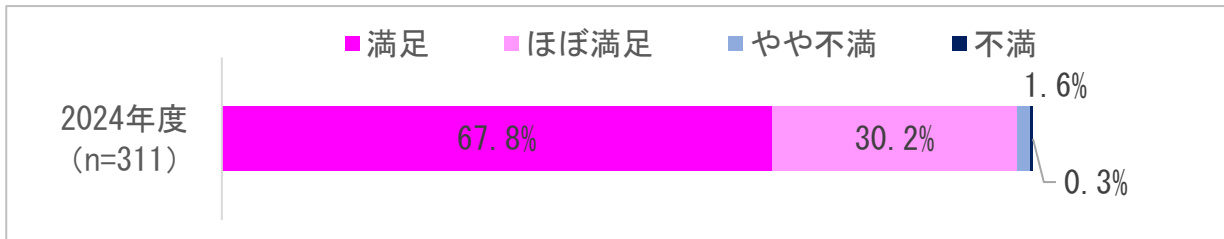


#### 【自由記載からの意見】

- ・特になし

## 4) 事務職員

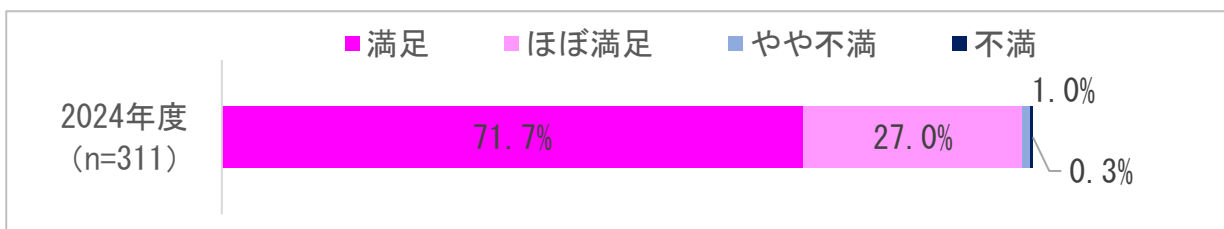
### (1) 説明・対応



#### 【自由記載からの意見】

- ・問い合わせ電話対応の職員の一次対応が微妙だった

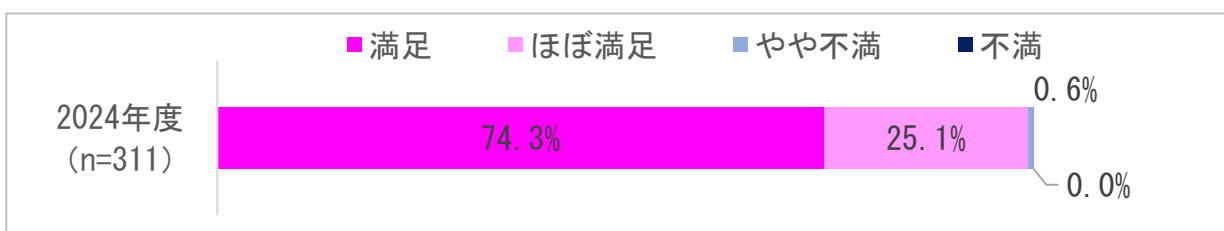
### (2) 言葉遣い・態度・マナー



#### 【自由記載からの意見】

- ・特になし

### (3) 身だしなみ・清潔感

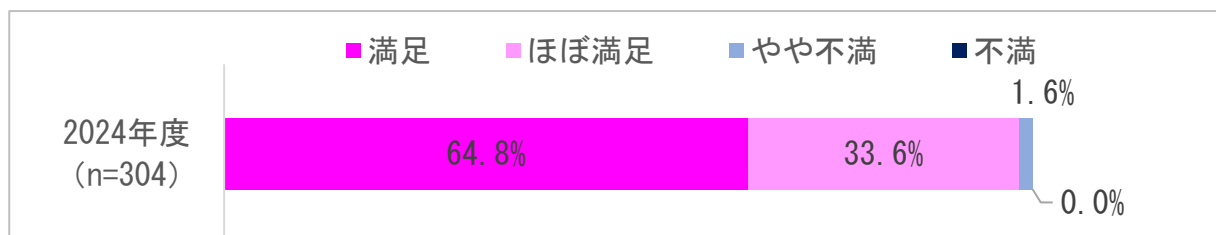


#### 【自由記載からの意見】

- ・入院受付のスタッフがネイルをしていて、自由でかわいいけど、驚いた

## 5) その他職員

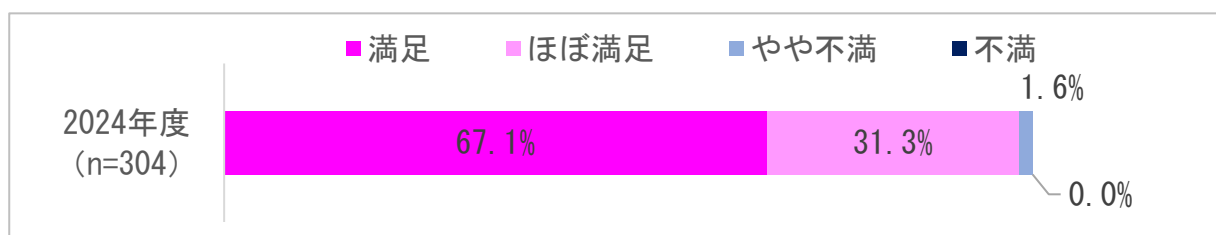
### (1) 説明・対応



#### 【自由記載からの意見】

- ・薬剤師さんも、しっかり教育されているのか「何か聞きたいことはありますか」と毎回聞いてくれて助かった(同様1件)
- ・看護助手さんたちの対応に好感を抱いた(同様1件)
- ・病態の改善により、カロリーを適切に上げてくれたので、空腹を感じることはなかった
- ・清掃の方、いつも丁寧に掃除していただきありがとうございました
- ・清掃員、看護助手さんは、人によって意識やレベルが違うので、もっと病院スタッフとは？との基本を考えて欲しい

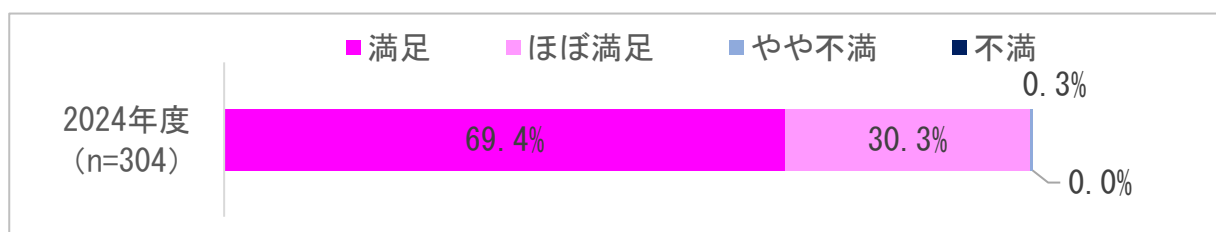
### (2) 言葉遣い・態度・マナー



#### 【自由記載からの意見】

- ・特になし

### (3) 身だしなみ・清潔感

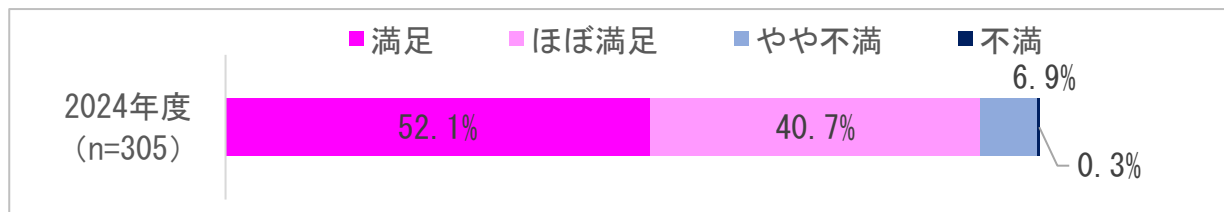


#### 【自由記載からの意見】

- ・丁寧に清掃していただいていることに感謝しているが、洋服まで汗だくになっている場合があり、少し気になってしまった時があった
- ・一部の清掃員の身だしなみが気になった

## 6. 職員の対応について

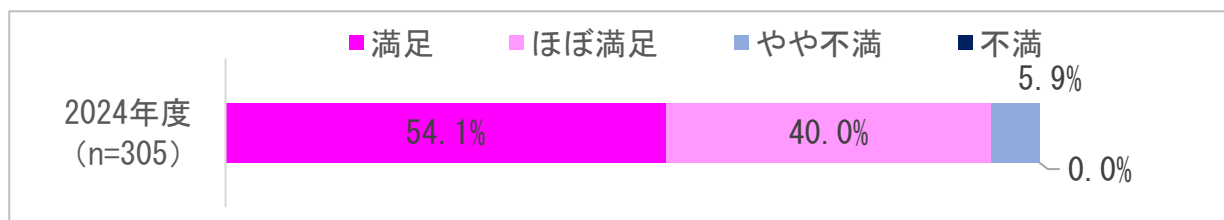
### 1) 職員同士の連絡・連携の良さ



#### 【自由記載からの意見】

- ・出来るだけスタッフの説明に食い違いがないようにお願いしたい（同様1件）
- ・全体的に満足だが、職員同士の情報共有にやや不安を感じた

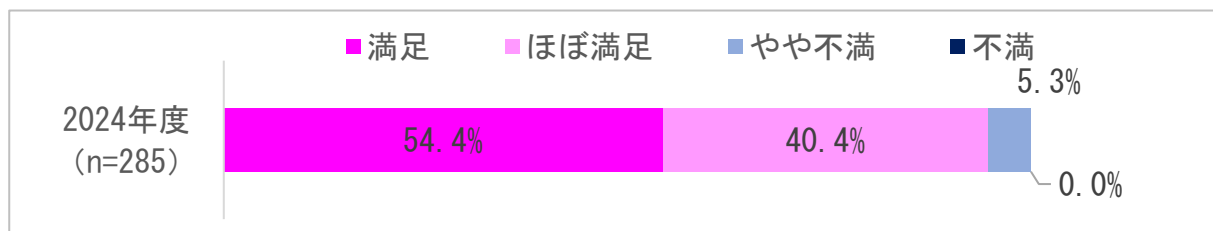
### 2) 入院に向けた情報提供



#### 【自由記載からの意見】

- ・急な入院で、入院生活のしおりに書いてはあるが、もう少し説明がほしかった（同様1件）
- ・食事以外での水分の持参を、入院時に持ち物の中に補足として入れていただくと助かると思った

### 3) 退院に向けた情報提供



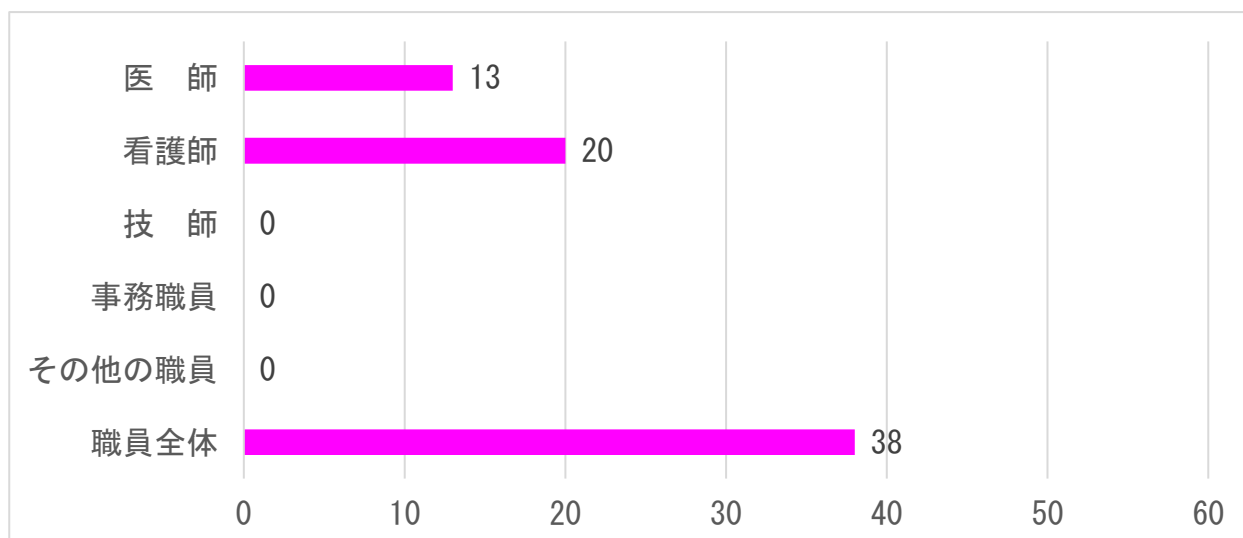
#### 【自由記載からの意見】

- ・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 111 件／内訳:感謝 71 件、不満 40 件)

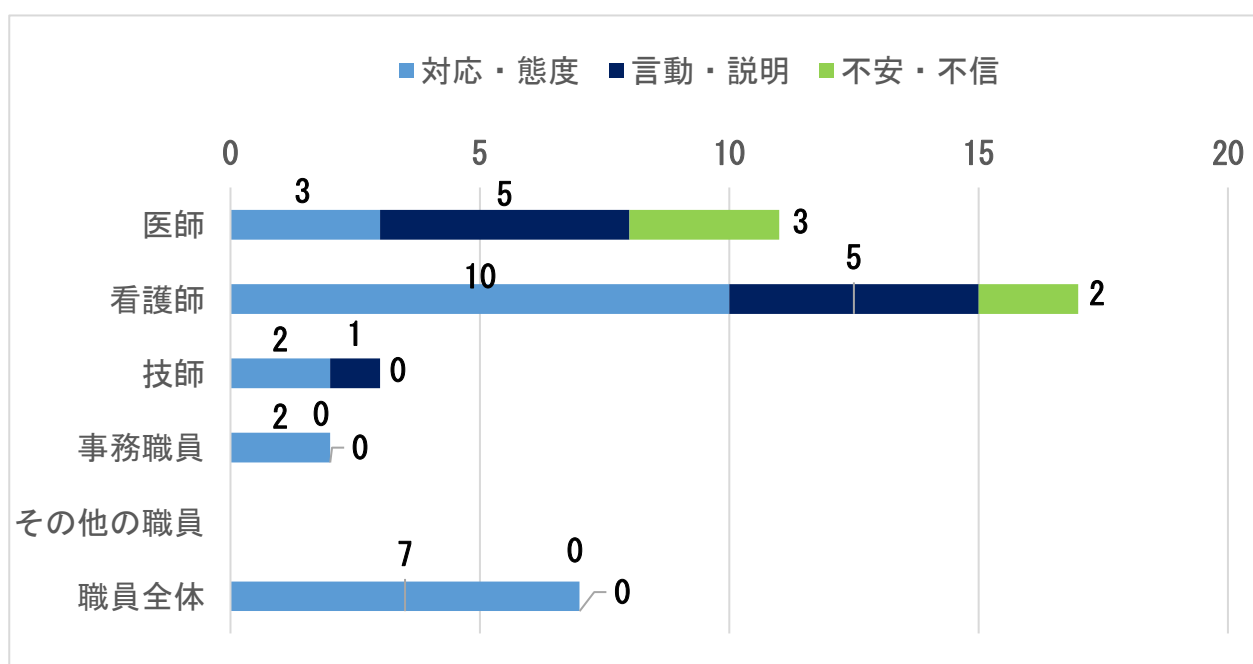
### ○感謝：件数



#### 【自由記載からの意見】

- ・職員は、親切丁寧な対応をしてくれる(同様 10 件)
- ・医療スタッフや事務の方、清掃の方まで丁寧に対応してくださり、ゆったりと過ごせている。杏林で治療出来て良かったと思っている(同様 4 件)
- ・これだけ多くの患者さんがいて、忙しい中で皆さん親切、的確、スムーズな素晴らしい対応をしていただいた

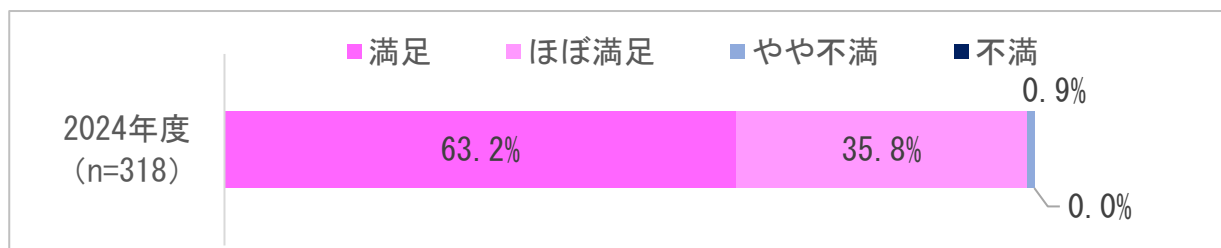
### ○不満：件数



#### 【自由記載からの意見】

- ・特になし

## 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

- ・安心して入院生活を送れた。ありがとうございました(同様 10 件)
- ・突然の入院で何の準備もなく焦ってしまっただが、設備が充実していたので本当に助かった。大変世話になりました(同様 3 件)
- ・Wi-Fi が充実していて、入院生活が楽になった (同様 3 件)
- ・利用していないところもあるが、院内施設は過ごしやすく利用しやすい
- ・最先端の医療機器を駆使した診療に、信頼と満足を感じている
- ・院内コンサートのような企画は素晴らしい。患者にとっては心身の安らぎになるので、可能なら月に 1 回あると良い

#### ○要望

- ・休憩所を日曜日も開放してほしかった