

# 2021年度 入院患者アンケート集計結果

アンケート回収枚数	290	枚
-----------	-----	---

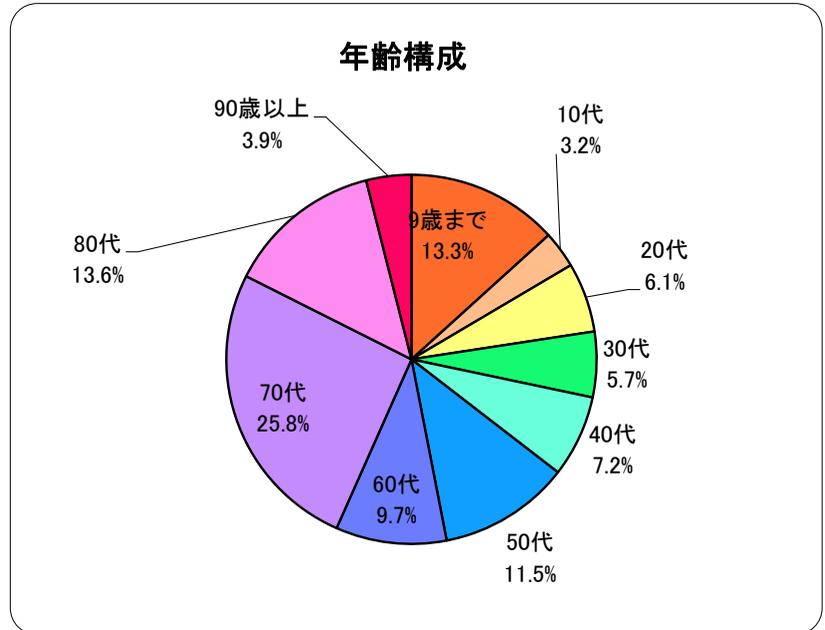
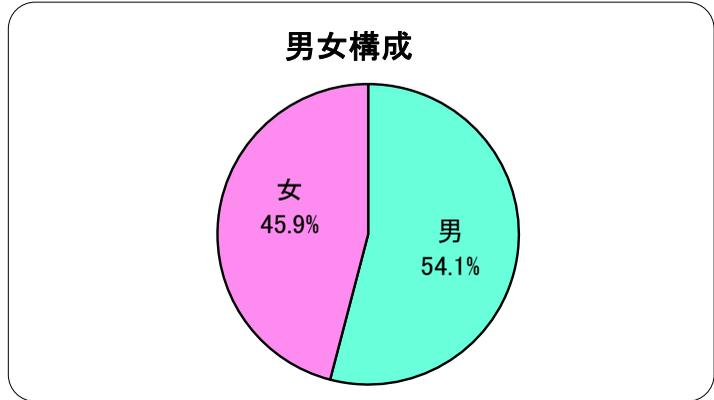
	有	無
研修医の関与	80	208

男女構成	人数
男	153
女	130
回答合計	283

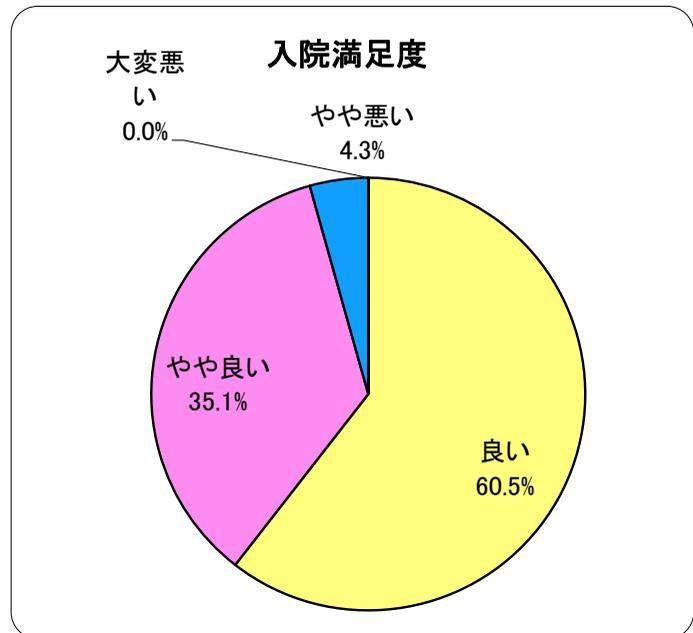
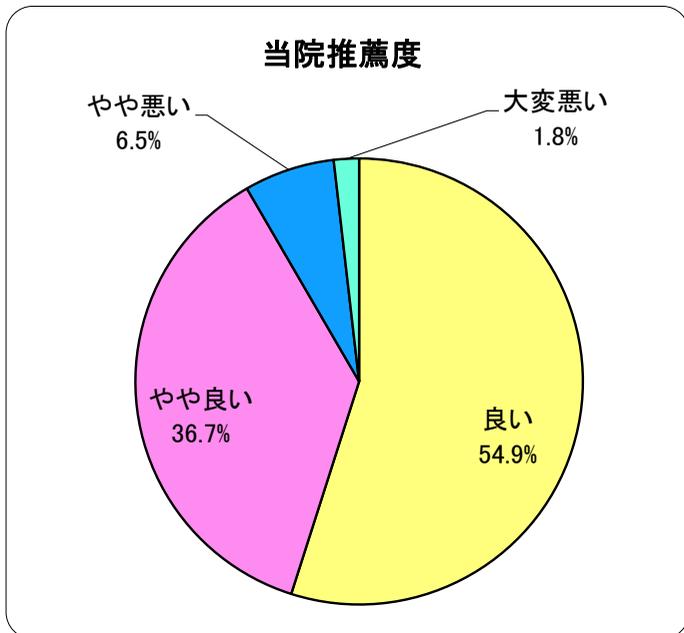
入院病棟	人数
ICU	0
4A	40
5A	39
6A	45
7A	17
8A	12
3B	34
4B	22
5B	0
2C	26
3C	55

診療科	人数
血液・化学療法内科	36
呼吸器内科	10
腎臓内科	9
代謝・内分泌内科	9
消化器内科	42
神経内科	0
総合内科	0
小児科	46
外科	28
泌尿器科	14
整形外科	39
皮膚科	0
産婦人科	16
耳鼻咽喉科	5
眼科	0
脳神経外科	3
放射線科	0
循環器内科	33
回答合計	290

年齢構成	人数
9歳まで	37
10代	9
20代	17
30代	16
40代	20
50代	32
60代	27
70代	72
80代	38
90歳以上	11
回答合計	279
平均年齢	54



※各表で回答合計数に違いがあるのは、無記入回答がある為です。



# 2021年度 入院患者アンケート集計結果

設問	回答数						2021年			2020年			2020年→2021年			
	合計	1.大変悪い	2.やや悪い	3.ふつう	4.やや良い	5.大変良い	平均値	不満度	満足度	平均値	不満度	満足度	評価平均点の増減	不満度の増減	満足度の増減	
設備面	①廊下や階段、エレベータなどの設備	281	0	13	51	88	129	4.19	4.63%	77.22%	4.11	8.43%	74.71%	0.07	-3.80%	2.51%
	②トイレ、洗面、給湯等の設備	281	4	27	40	93	117	4.04	11.03%	74.73%	3.88	16.10%	67.79%	0.16	-5.07%	6.94%
	③売店、食堂、自動販売機	233	7	25	62	69	70	3.73	13.73%	59.66%	3.74	12.00%	58.22%	-0.01	1.73%	1.43%
	④整理整頓や清掃状態	279	0	6	38	79	156	4.38	2.15%	84.23%	4.37	1.90%	85.55%	0.01	0.25%	-1.32%
環境面	①病室の居心地(清潔さ、清掃など)	277	1	7	26	95	148	4.38	2.89%	87.73%	4.42	1.86%	88.85%	-0.04	1.03%	-1.12%
	②ベッド、寝具、ベッド周りや設備	276	1	20	36	88	131	4.19	7.61%	79.35%	4.22	5.24%	80.15%	-0.03	2.37%	-0.80%
	③冷暖房や照明	275	3	11	47	89	125	4.17	5.09%	77.82%	4.16	4.83%	78.44%	0.01	0.26%	-0.62%
	④食事の内容	267	6	29	71	77	84	3.76	13.11%	60.30%	3.88	9.89%	65.02%	-0.12	3.22%	-4.72%
	⑤食事時間や起床・消灯時間	272	0	13	45	75	139	4.25	4.78%	78.68%	4.33	2.28%	82.89%	-0.08	2.50%	-4.21%
接遇面	①医師の言葉遣いや態度	288	0	0	12	57	219	4.72	0.00%	95.83%	4.70	1.09%	93.43%	0.02	-1.09%	2.40%
	②看護師の言葉遣いや態度	286	0	1	13	60	212	4.69	0.35%	95.10%	4.70	0.00%	94.14%	-0.01	0.35%	0.97%
	③薬剤師の言葉遣いや態度	252	0	1	12	53	186	4.68	0.40%	94.84%	4.68	0.43%	93.94%	-0.00	-0.04%	0.90%
	④検査技師の言葉遣いや態度	236	0	1	23	53	159	4.57	0.42%	89.83%	4.62	0.44%	90.39%	-0.05	-0.01%	-0.56%
	⑤放射線技師の言葉遣いや態度	227	0	2	21	57	147	4.54	0.88%	89.87%	4.54	0.94%	87.79%	-0.01	-0.06%	2.07%
	⑥リハビリの言葉遣いや態度	152	0	0	14	36	102	4.58	0.00%	90.79%	4.59	0.00%	90.00%	-0.01	0.00%	0.79%
	⑦事務職員の言葉遣いや態度	251	2	4	28	60	157	4.46	2.39%	86.45%	4.52	1.21%	87.04%	-0.06	1.18%	-0.59%
	⑧栄養科職員(配膳)の言葉遣いや態度	241	0	3	31	56	151	4.47	1.24%	85.89%	4.52	0.00%	89.67%	-0.05	1.24%	-3.78%
診療面	①医師の病状や検査結果の説明	284	0	2	15	68	199	4.63	0.70%	94.01%	4.62	1.84%	91.18%	0.02	-1.13%	2.84%
	②医師への質問や相談のしやすさ	283	0	3	24	67	189	4.56	1.06%	90.46%	4.59	1.47%	90.44%	-0.03	-0.41%	0.02%
	③看護師の説明の分かりやすさ	282	0	2	14	70	196	4.63	0.71%	94.33%	4.64	1.09%	91.97%	-0.01	-0.39%	2.36%
	④看護師の処置や介助の適切さと手際のよさ	277	0	4	18	64	191	4.60	1.44%	92.06%	4.59	1.09%	90.51%	0.01	0.35%	1.55%
	⑤薬剤師の説明の分かりやすさ	238	0	0	28	52	158	4.55	0.00%	88.24%	4.55	1.38%	88.94%	-0.01	-1.38%	-0.70%

設問	回答数					評価平均値	
	合計	良い	やや良い	やや悪い	大変悪い	2021年	2020年
当院推薦度 家族や知人が病気になった時、 当院を薦めたいと思いますか	275	151	101	18	5	3.45	3.47
入院満足度 今回の入院は全体的に 満足のいくものでしたか	276	167	97	12	0	3.56	3.55

● 8A病棟

患者様に検査説明を行う際に、検査中や検査後のイメージが具体化できるよう看護師間での学習を行い説明やオリエンテーションに活かすことができました。

● 3C病棟

医療接遇の向上を病棟目標とし、患者満足度調査から温かい意見を沢山頂くことを目指してきました。しかし、厳しい意見を頂くことで新しい気づきができます。頂いた意見をまとめ、患者様・ご家族様の立場に立った対応が大切であることをスタッフ皆で再確認し、年度後半の接遇向上に活かすことができました。

● 薬剤部

救急外来や当直帯院内処方患者さんが使用する呼び出しベルの位置を分かりやすい位置に変えるよう工夫しています。

● 栄養科

退院後の食生活改善のサポートとして病棟訪問を実施し、それぞれの患者様に合わせて普段の食事内容の聞き取りや配膳されている食事内容の説明を行いました。患者様向けに、話題の食品や旬の食材をテーマにし、栄養成分や食材の特徴、レシピ等をまとめて「まめ知識」として発信しました。

● 臨床検査部

主任・副主任を中心に接遇担当を設け、患者様への挨拶やお声がけを笑顔で、積極的に行うよう部内で取り組んできました。また、混雑時は少しでもスムーズに進めることができるよう、待ち時間の少ない検査からご案内するなど心がけました。