

2021年度患者満足度アンケート結果

医療法人溪仁会 定山溪病院

目的：入院サービス提供の向上

対象：①長期療養を目的とした入院患者：226名

（4階B病棟を除く2021年11月1日時点の入院患者）

②退院支援を行い自宅・施設に退院した患者：28名

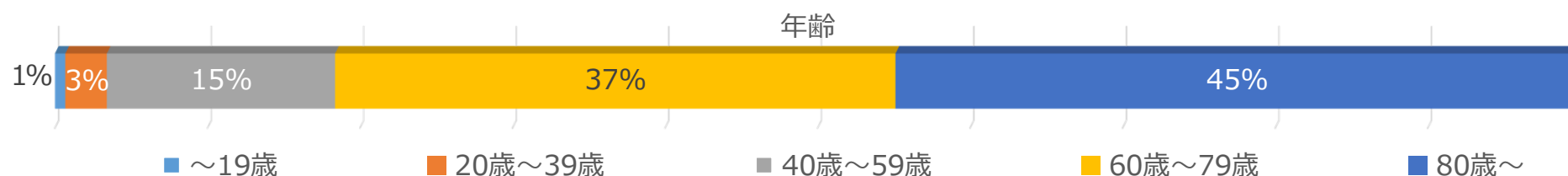
（3階B病棟、4階A・B病棟で2021年11月1日～11月30日までの退院患者）

実施期間：2021年11月1日～12月10日

回収数/実施対象者数：149/254

回収率：58.7%（前年度比：+9.0%）

1.入院されている方の性別と年齢を教えてください



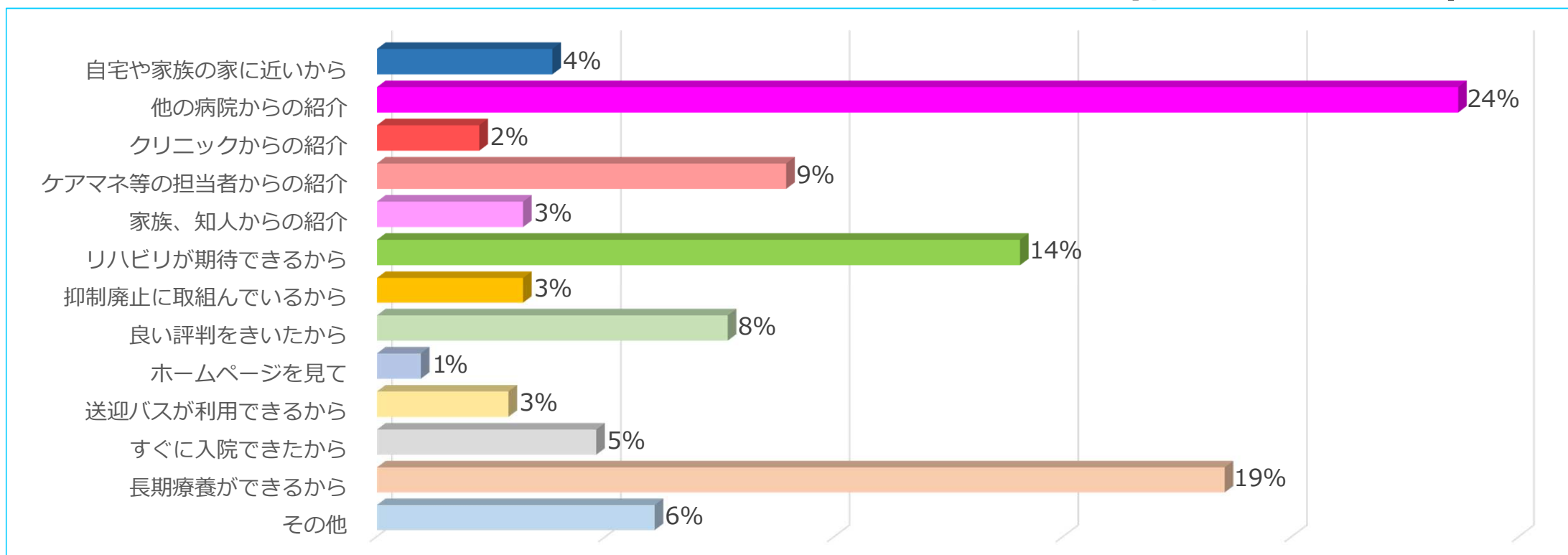
性別はほぼ同数で、年齢層は80歳以上が多かったです。

2.アンケートに記入していただいている方を教えてください



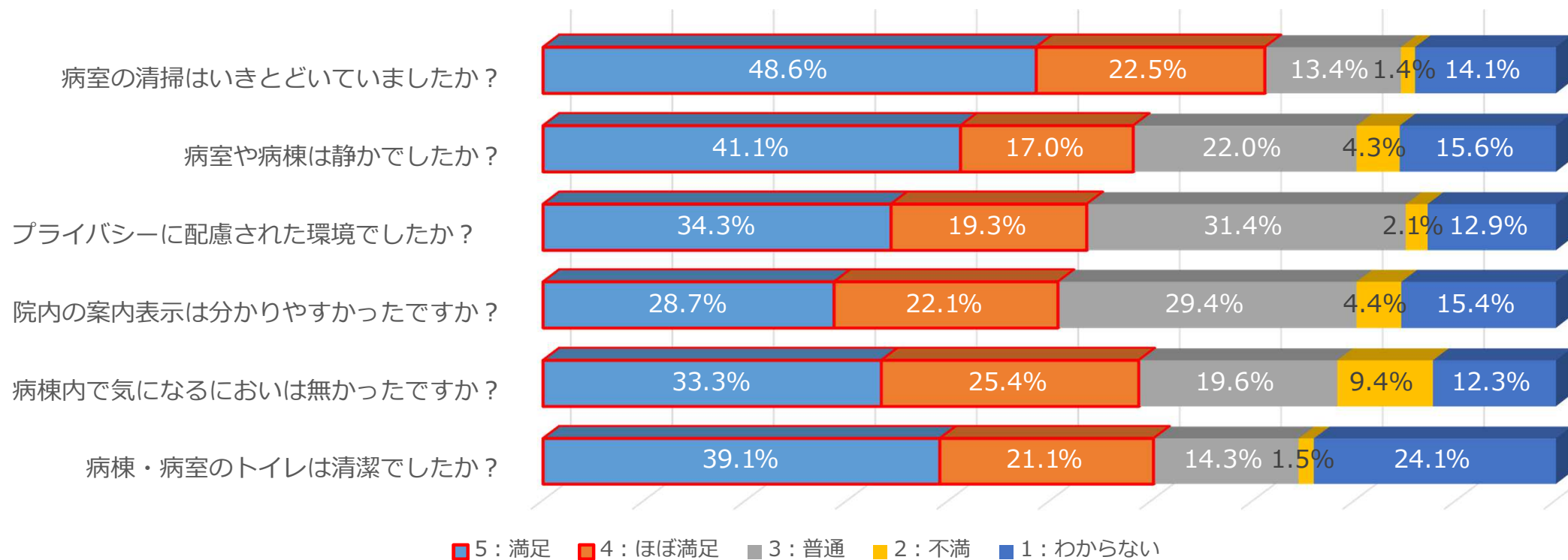
アンケートへの記入はご家族が多かったです。

3. 当院を選ばれたきっかけ・理由を教えてください (複数回答可)



当院を選ばれたきっかけは「他の病院からの紹介」が多く、次に「長期療養ができるから」「リハビリが期待できるから」でした。退院された方は「ケアマネ等の担当者からの紹介」が多く、2番目に「リハビリが期待できるから」「すぐに入院できたから」が多く、入院目的できっかけ・理由に特徴がみられました。

4.入院環境についてお聞きします



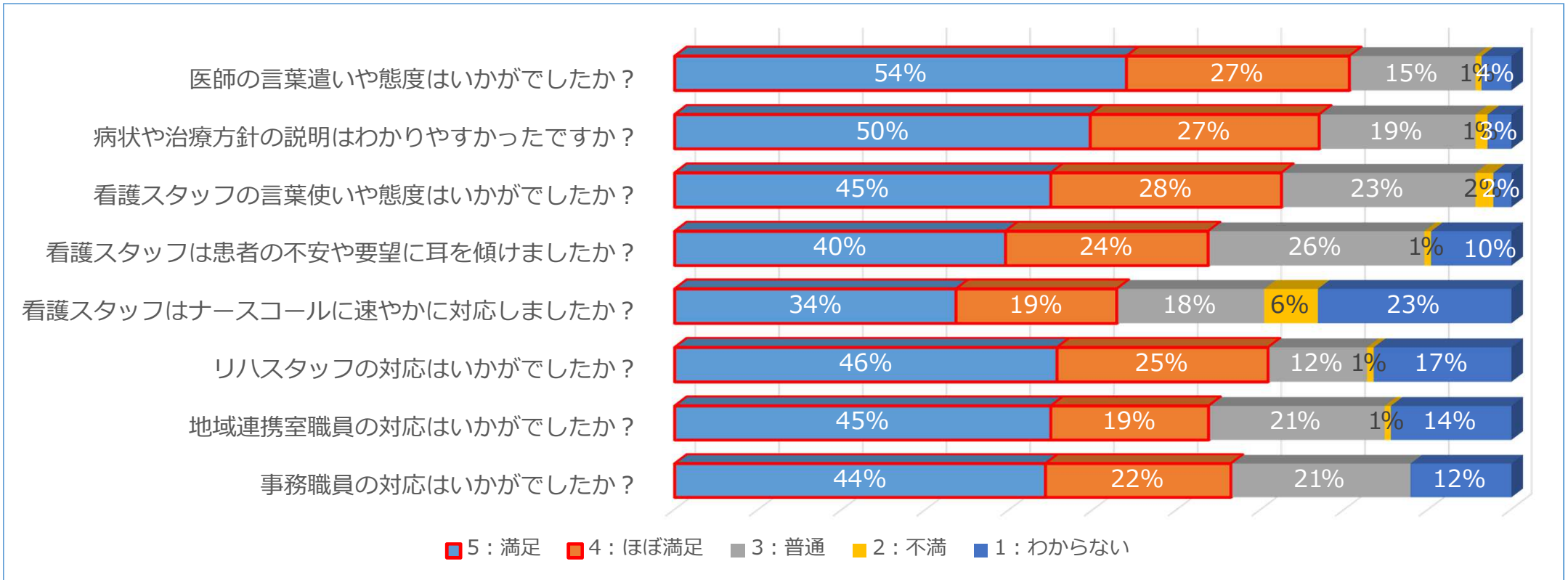
・良い評価

「コロナ禍において感染対策に適切な予防をしてくださり感謝しております」等

・ご意見

「個人情報の観点から、担当看護師等の氏名看板がなく不便です」「面会できないので、病院内の様子がわからない。」等

5. 職員の接遇・対応についてお聞きします



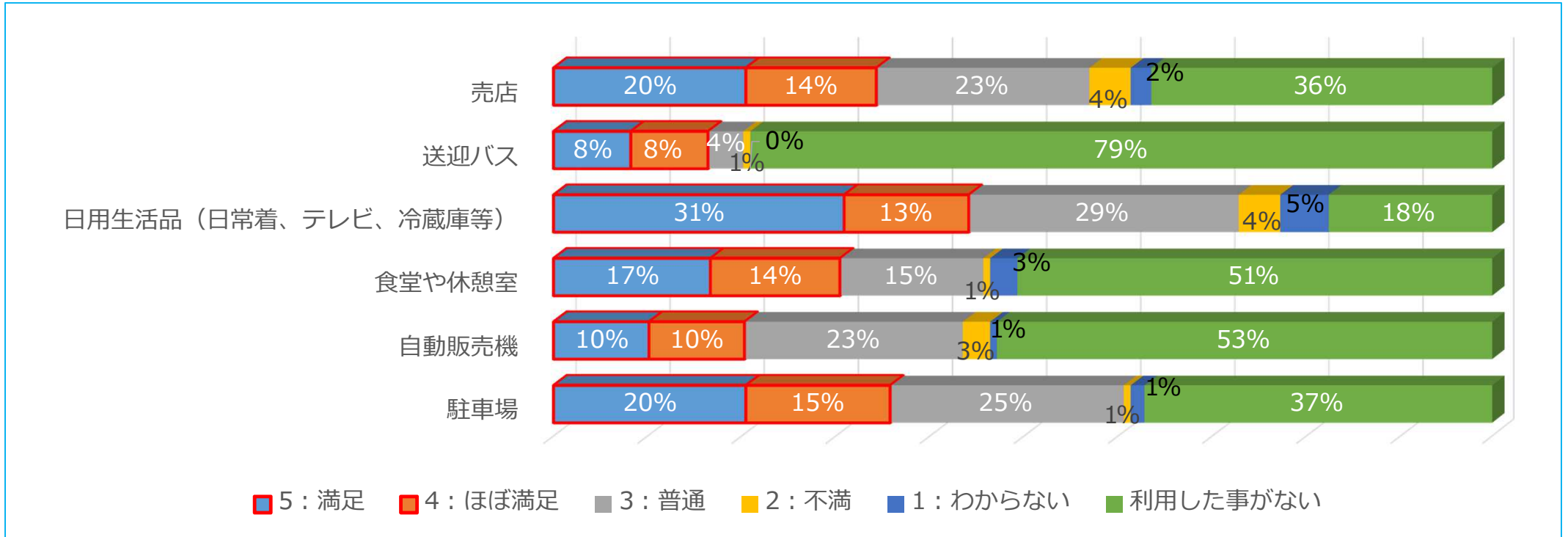
・良い評価

「先生がわかりやすく病状を説明してくださいました。ありがとうございました。」 「職員皆さんが明るく対応してくださるので、こちらも安心して話せます。」等

・ご意見

「人数を増やしてケアをもっと出来るようにしてほしい。」 「職員対応よい人と悪い人がいる。リハ時間、内容をよくしてほしい。」等

6.設備・サービスについてお聞きします



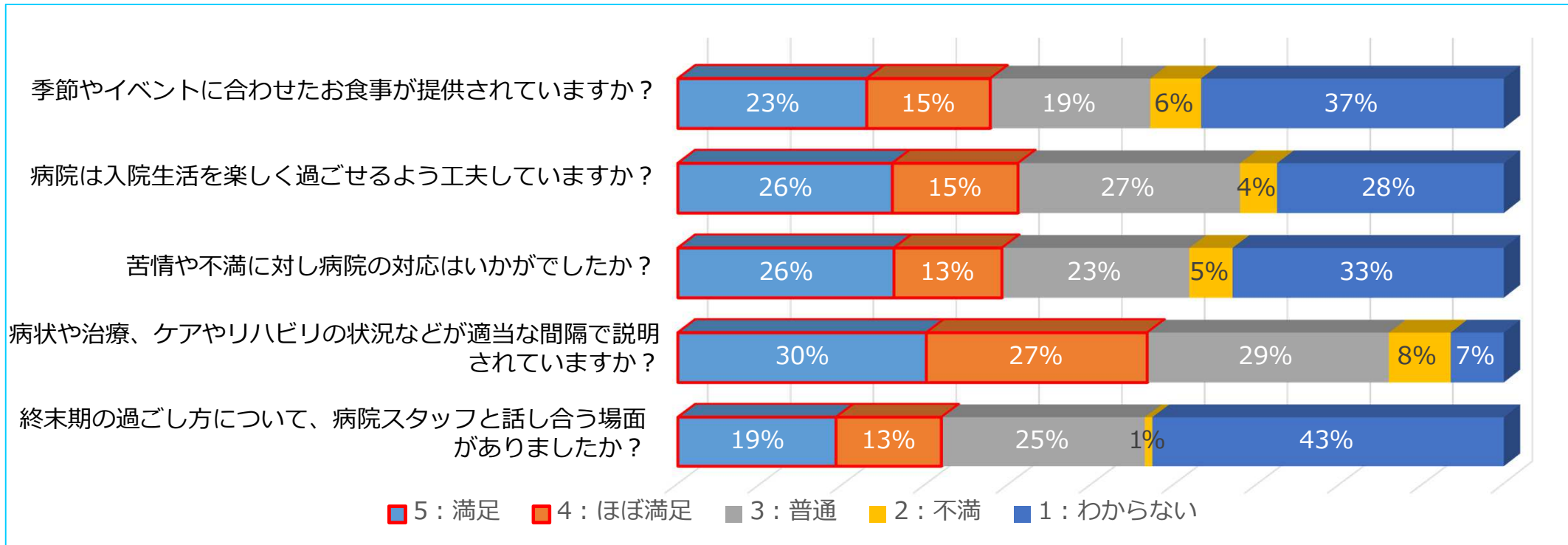
・良い評価

「日常衣がパジャマじゃないので、病院というより施設のような感覚になるので、良いと思いました。」

・ご意見

「複数の方が入れるので間違いもあるし管理も(日付の点検)も看護師さんも大変なので、小さい冷蔵庫一人一台にしてほしいのですが電気代がかかりますものね。」

7.入院生活に関することをお聞きします(長期療養の方)



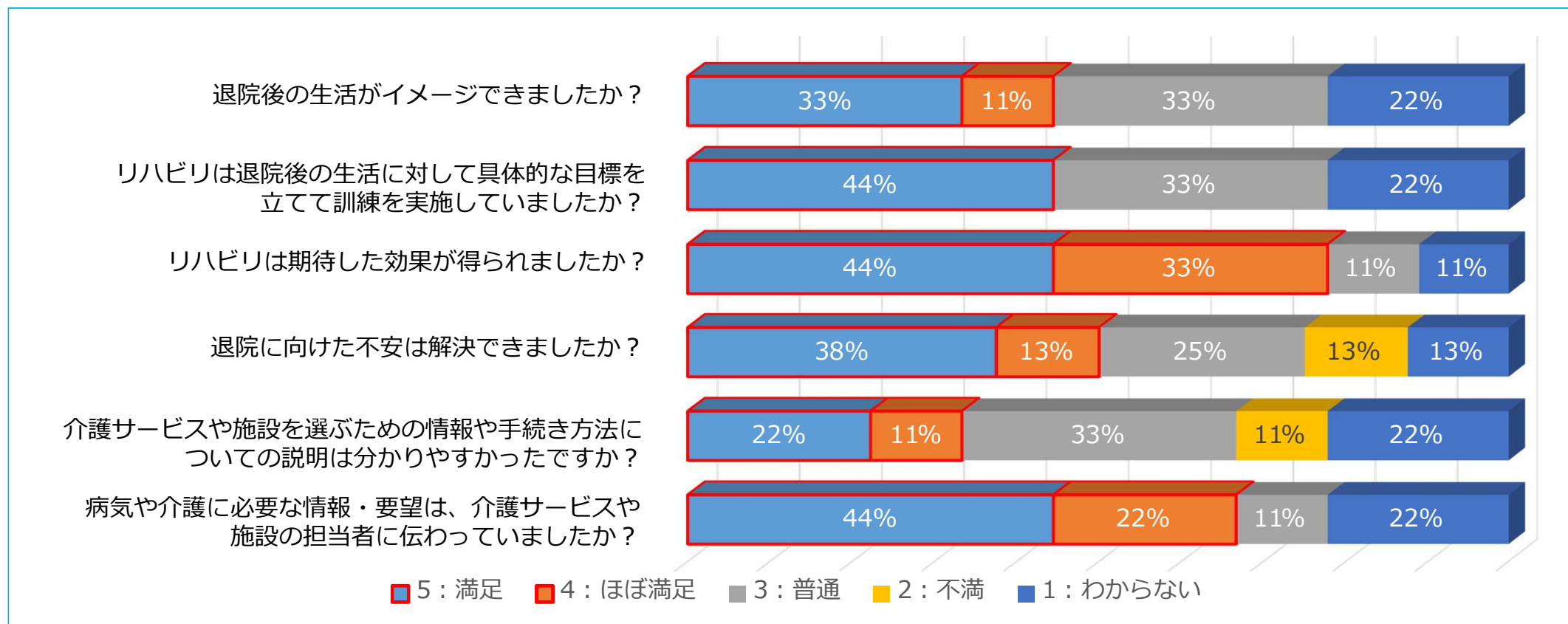
・良い評価

「適度に声かけされている様に感じます。」 「お祭りを開始してくれたことに感謝。」 等

・ご意見

「病院では食べる楽しみくらいなのに毎日同じような物しか出ない。」 「イベントがあればうれしい。感染症がなく気分転換ができるようになってほしい」 等

7.退院支援についてお聞きします(退院された方)



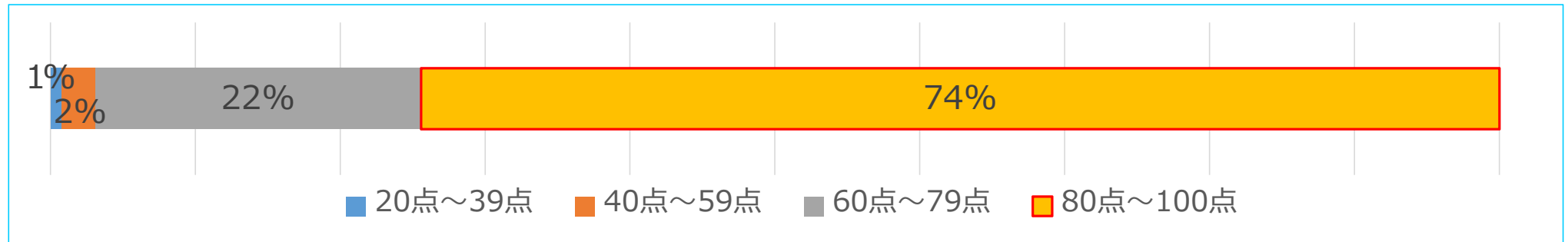
ご意見・ご要望はありませんでした。

8. オンライン面会を利用した事がありますか？



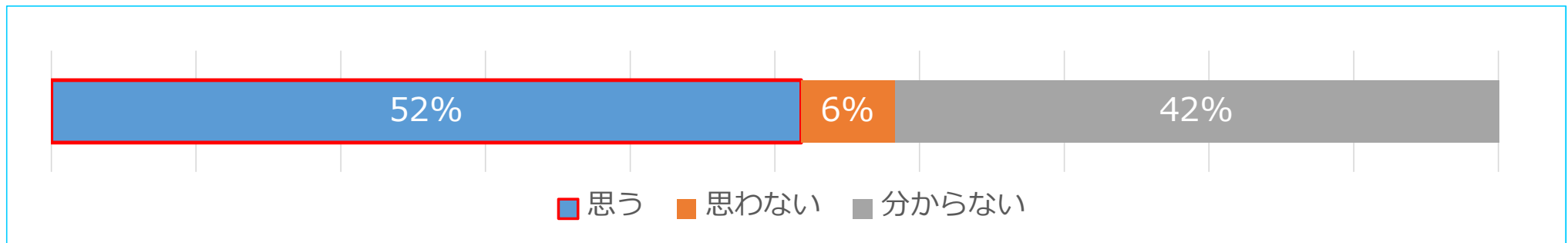
- ・「はい」の方の感想・気付いた点
「元気な姿を見ることができて、満足しております。」「顔を見たり、見せられたりで、安心しました。早めの対策に感謝しております。」「お忙しいところありがとうございます。日常の様子をもっと教えていただければ、ありがたいです。」等
- ・「いいえ」の方の利用していない理由
「時間がなかなかあわないため。」「会話の声が聞きとりづらいので」「電話の取次ぎ対応がよく、随時患者と話をすることが出来たため。」「短期なので。」等

9.定山溪病院を100点満点で評価すると何点ですか？



平均点は83点で74%の方に80点以上をつけていただきました。

10.ご家族や友人等に当院を紹介したいと思いませんか？



約半分の方から当院を紹介したいとの答えをいただきました。

アンケート質問用紙

◇入院患者満足度アンケート調査◇

今後のより良い病院づくりのため、患者さん・ご家族から当院への評価やご希望を伺い、満足度の向上に役立てていきたいと思っておりますのでご協力をお願いいたします。

1 入院されている方の性別と年齢を教えてください

性別 男性 女性

年齢 ~19歳 20歳~39歳 40歳~59歳 60歳~79歳 80歳~

2 アンケートに記入していただいている方を教えてください

・患者本人 家族 その他 (.....)

3 当院を選ばれたきっかけ・理由を教えてください（複数回答可）

・自宅や家族の家に近いから 他からの病院からの紹介 クリニックからの紹介
 ・ケアマネ等の担当者からの紹介 家族、知人からの紹介 リハビリが期待できるから
 ・抑制廃止に取り組んでいるから 良い評判をきいたから ホームページを見て
 ・送迎バスが利用できるから すぐに入院できたから 長期療養ができるから
 ・その他 (.....)

該当する番号を○で囲んでください

4 入院環境についてお聞きします	満足	ほぼ満足	ふつう	不満	分からない
① 病室の清掃はいきとどいていますか	5	4	3	2	1
② 病室や病棟は静かですか	5	4	3	2	1
③ プライバシーに配慮された環境ですか	5	4	3	2	1
④ 院内の案内表示は分かりやすいですか	5	4	3	2	1
⑤ 病棟内で気になるにおいは無いですか	5	4	3	2	1
⑥ 病棟・病室のトイレは清潔ですか	5	4	3	2	1

*入院環境についてお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

該当する番号を○で囲んでください

5 職員の接遇・対応についてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

① 医師の言葉遣いや態度はいかがですか	5	4	3	2	1
② 病状や治療方針の説明はわかりやすいですか	5	4	3	2	1
③ 看護スタッフの言葉遣いや態度はいかがですか	5	4	3	2	1
④ 看護スタッフは患者の不安や要望に耳を傾けていますか	5	4	3	2	1
⑤ 看護スタッフはナースコールに速やかに対応していますか	5	4	3	2	1
⑥ リハビリテーションスタッフの対応はいかがですか	5	4	3	2	1
⑦ 地域連携室職員の対応はいかがですか	5	4	3	2	1
⑧ 事務職員の対応はいかがですか	5	4	3	2	1

*職員の接遇・対応についてお気づきの点がありましたらご記入ください

()

該当する番号を○で囲んでください

6 設備・サービスについてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

利用したことがない場合は、□に✓を入れてください

利用したことがない

① 売店	5	4	3	2	1	□
② 送迎バス	5	4	3	2	1	□
③ 日常生活品（日常衣、テレビ、冷蔵庫等）	5	4	3	2	1	□
④ 食堂や休憩室	5	4	3	2	1	□
⑤ 自動販売機	5	4	3	2	1	□
⑥ 駐車場	5	4	3	2	1	□

*上記項目についてお気づきの点がありましたらご記入ください

()

該当する番号を○で囲んでください

7 入院生活に関することをお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

① 季節やイベントに合わせたお食事が提供されていますか 5 4 3 2 1

② 病院は入院生活を楽しく過ごせるよう工夫していますか 5 4 3 2 1

*工夫されていると感じたことや、希望することがあればご記入ください

()

③ 苦情や不満に対し病院の対応はいかがでしたか 5 4 3 2 1

④ 病状や治療、ケアやリハビリの状況などが
適当な間隔で説明されていますか 5 4 3 2 1

⑤ 終末期の過ごし方について、病院スタッフと
話し合う場面がありましたか 5 4 3 2 1

次頁へ続く

※入院生活に関することでお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

8 オンライン面会についてお聞きします

該当するところを○で囲んでください

① オンライン面会を利用したことがありますか (はい ・ いいえ)

② 「はい」の方へお聞きします

ご利用した感想・お気づきの点がありましたらご記入ください

③ 「いいえ」の方へお聞きします

ご利用されていない理由を教えてください

④ オンライン面会に関するご意見・ご要望をご記入ください

9 定山溪病院を 100 点満点で評価すると何点ですか？

 点

10 ご家族や友人等に当院を紹介したいと思いますか？

・思う ・思わない ・分からない

11 当院へのご希望・ご要望がありましたらご記入ください

ご協力ありがとうございました。

○入院患者満足度アンケート調査○

今後のより良い病院づくりのため、患者さん・ご家族から当院への評価やご希望を伺い、満足度の向上に役立てていきたいと思っておりますのでご協力をお願いいたします。

1 入院されている方の性別と年齢を教えてください

性別 男性 ・ 女性

年齢 ・ ~19歳 ・ 20歳~39歳 ・ 40歳~59歳 ・ 60歳~79歳 ・ 80歳~

2 アンケートに記入していただいている方を教えてください

.....
・患者本人 ・家族 ・その他 (.....)

3 当院を選ばれたきっかけ・理由を教えてください (複数回答可)

.....
・自宅や家族の家に近いから ・他の病院からの紹介 ・クリニックからの紹介
・ケアマネ等の担当者からの紹介 ・家族、知人からの紹介 ・リハビリが期待できるから
・抑制廃止に取り組んでいるから ・良い評判をきいたから ・ホームページを見て
・送迎バスが利用できるから ・すぐに入院できたから ・長期療養ができるから
・その他 (.....)

該当する番号を○で囲んでください

4 入院環境についてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

① 病室の清掃はいきとどいていましたか	5	4	3	2	1
② 病室や病棟は静かでしたか	5	4	3	2	1
③ プライバシーに配慮された環境でしたか	5	4	3	2	1
④ 院内の案内表示は分かりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑤ 病棟内で気になるにおいは無かったですか	5	4	3	2	1
⑥ 病棟・病室のトイレは清潔でしたか	5	4	3	2	1

*入院環境についてお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

該当する番号を○で囲んでください

5 職員の接遇・対応についてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

① 医師の言葉遣いや態度はいかがでしたか	5	4	3	2	1
② 病状や治療方針の説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
③ 看護スタッフの言葉遣いや態度はいかがでしたか	5	4	3	2	1
④ 看護スタッフは患者の不安や要望に耳を傾けましたか	5	4	3	2	1
⑤ 看護スタッフはナースコールに速やかに対応しましたか	5	4	3	2	1
⑥ リハビリテーションスタッフの対応はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑦ 地域連携室職員の対応はいかがでしたか	5	4	3	2	1
⑧ 事務職員の対応はいかがでしたか	5	4	3	2	1

*職員の接遇・対応についてお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

該当する番号を○で囲んでください

6 設備・サービスについてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

利用したことがない場合は、□に✓を入れてください

利用したことがない

① 売店	5	4	3	2	1	□
② 送迎バス	5	4	3	2	1	□
③ 日常生活品（日常衣、テレビ、冷蔵庫等）	5	4	3	2	1	□
④ 食堂や休憩室	5	4	3	2	1	□
⑤ 自動販売機	5	4	3	2	1	□
⑥ 駐車場	5	4	3	2	1	□

*上記項目についてお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

該当する番号を○で囲んでください

7 退院支援についてお聞きします

満足 ほぼ満足 ふつう 不満 分からない

① 退院後の生活がイメージできましたか	5	4	3	2	1
② リハビリは退院後の生活に対して具体的な目標を立てて 訓練を実施していましたか	5	4	3	2	1
③ リハビリは期待した効果が得られましたか	5	4	3	2	1
④ 退院に向けた不安は解決できましたか	5	4	3	2	1
⑤ 介護サービスや施設を選ぶための情報や手続き方法に ついての説明はわかりやすかったですか	5	4	3	2	1
⑥ 病気や介護に必要な情報・要望は、介護サービスや施設の 担当者に伝わっていましたか	5	4	3	2	1

次頁へ続く

※退院支援に関することでお気づきの点がありましたらご記入ください

(.....)

8 オンライン面会についてお聞きします

該当するところを○で囲んでください

① オンライン面会を利用したことがありますか (はい ・ いいえ)

② 「はい」の方へお聞きします

ご利用した感想・お気づきの点がありましたらご記入ください

③ 「いいえ」の方へお聞きします

ご利用されていない理由を教えてください

④ オンライン面会に関するご意見・ご要望をご記入ください

9 定山溪病院を 100 点満点で評価すると何点ですか？

 点

10 ご家族や友人等に当院を紹介したいと思いませんか？

.....
・思う ・思わない ・分からない

11 当院へのご希望・ご要望がありましたらご記入ください

ご協力ありがとうございました。