

# 2022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：189名

（4階B病棟を除く2022年8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：55名

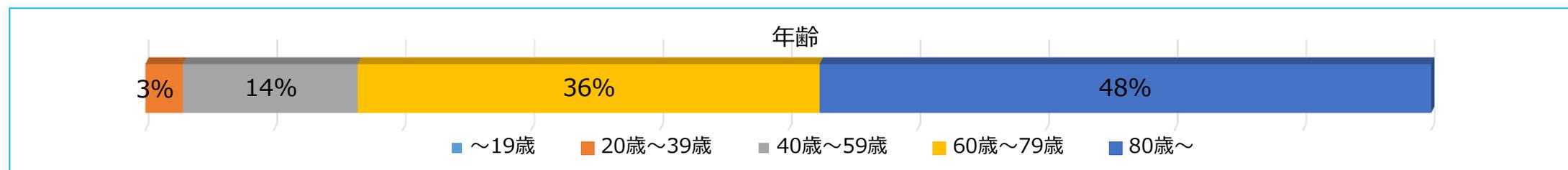
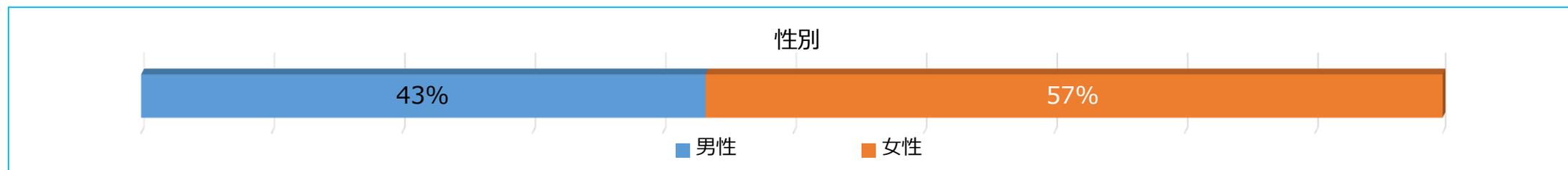
（3階B病棟、4階A・B病棟で2022年8月1日～9月30日までの退院患者）

実施期間：2022年8月1日～9月30日

回収数/実施対象者数：104/244

回収率：42.6%（前年度比：-16.1%）

## 1.入院されている方の性別と年齢を教えてください



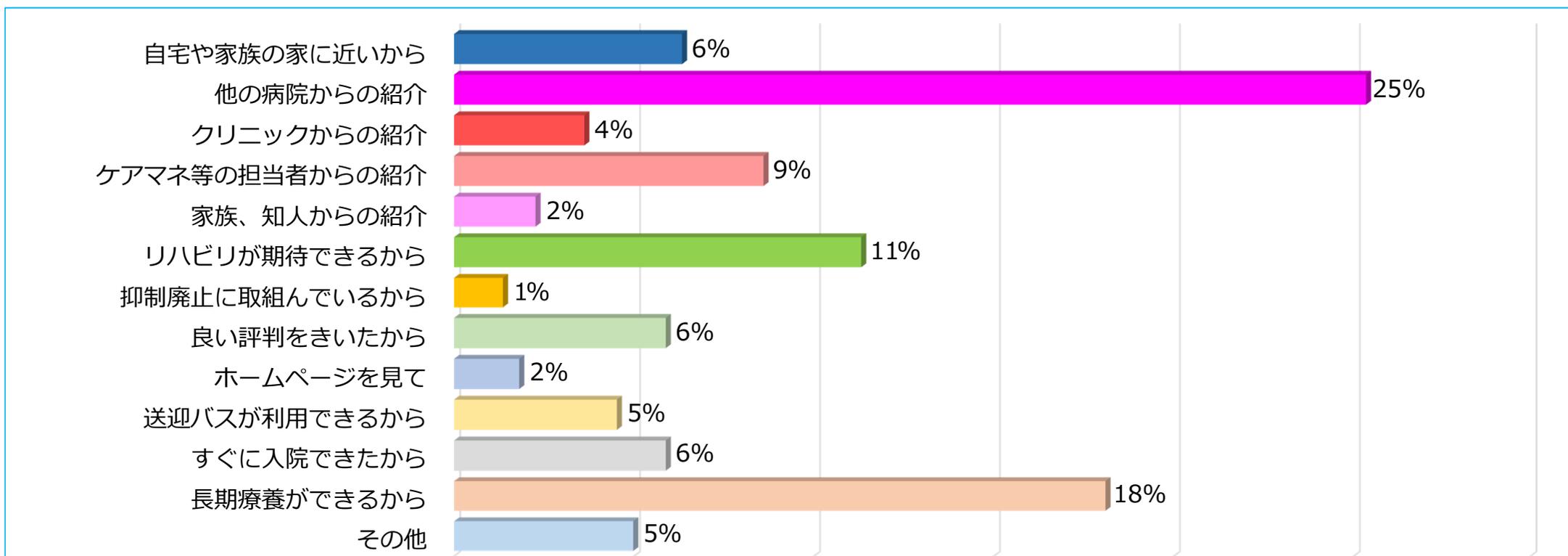
性別はほぼ同数で、年齢層は80歳以上が多かったです。

## 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



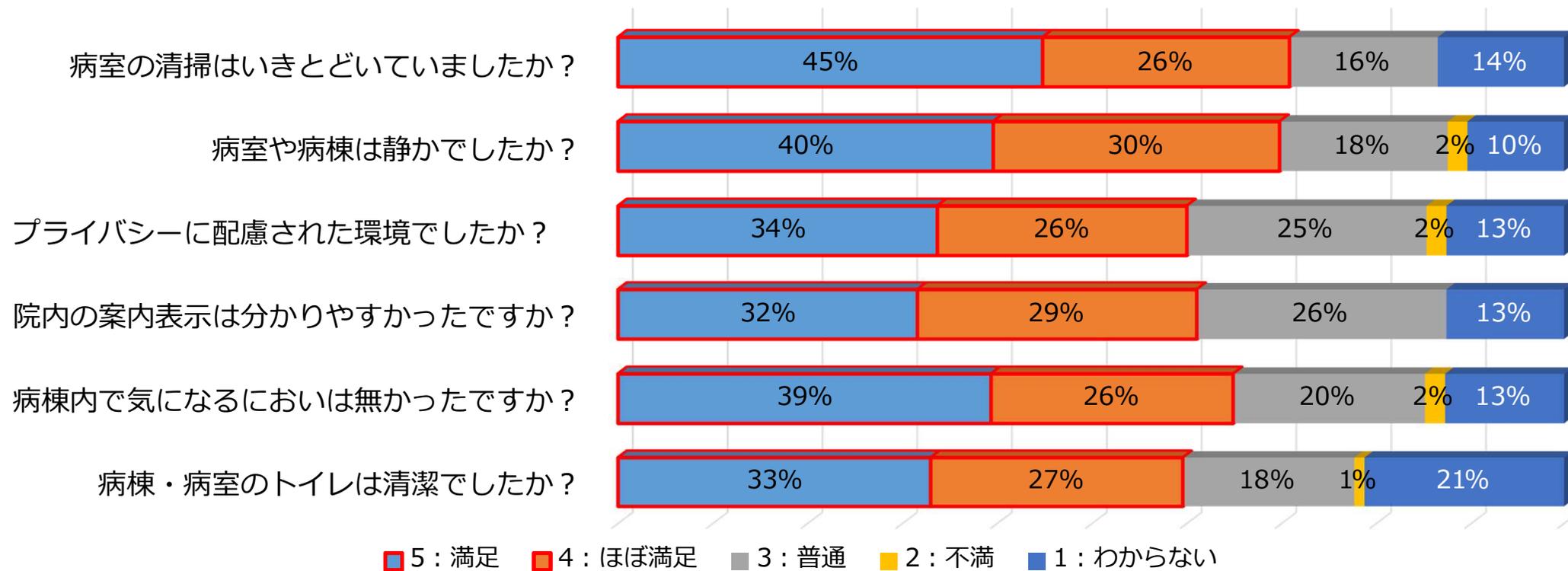
アンケートへの記入はご家族が多かったです。

### 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)



【長期療養の方】【退院された方】いずれも「他の病院からの紹介」と「リハビリが期待できるから」の回答が多かった。その他、【長期療養の方】は「長期療養ができるから」、【退院された方】は「自宅や家族の家が近いから」の回答が多かったです。その他の理由として「以前親族が入院して良い病院との印象でした。」「家族が見学して良いと思ったから。」との記載をいただきました。

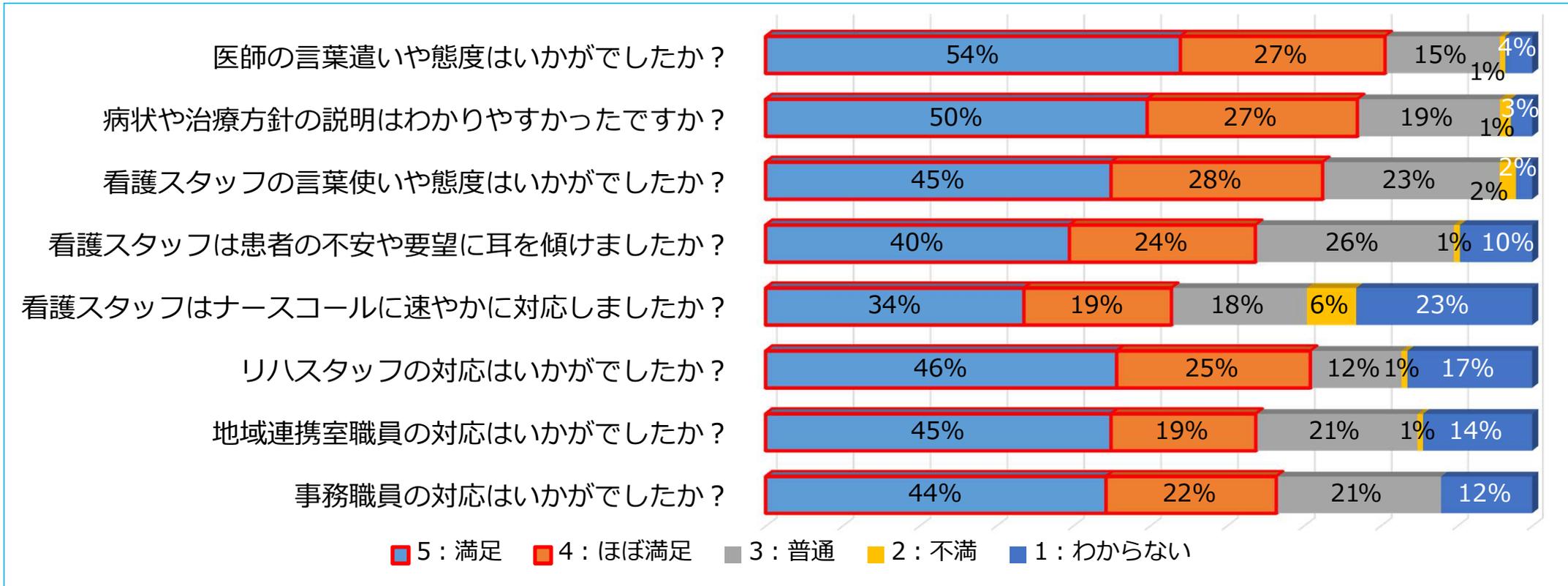
## 4.入院環境についてお聞きします



### ・ご意見、ご要望

「コロナ禍で面会ができない為、状況がわかりません。」 「面会出来ていないのでわかりません。」 「病室が多少狭いと感じます。」 「笑いがもう少し有っても良いのでは？」 等

## 5. 職員の接遇・対応についてお聞きします



### ・ご意見、ご要望

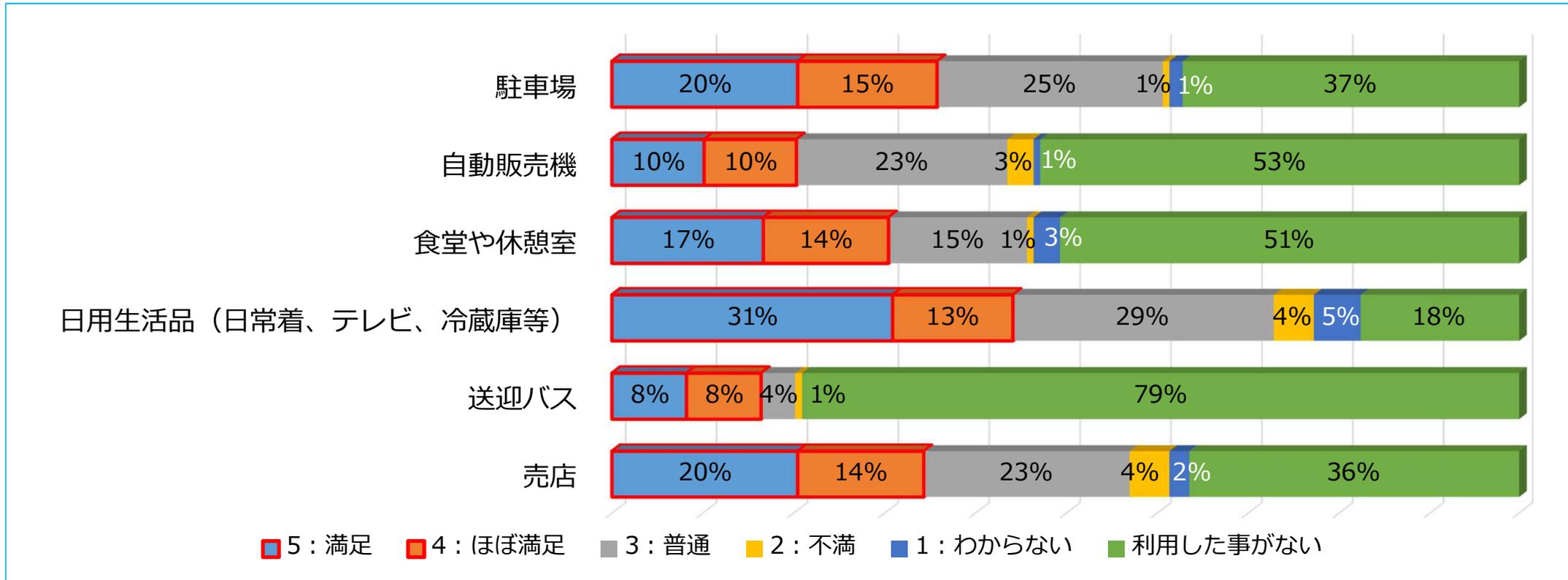
「今コロナで面会が出来ませんが、電話の対応がとても感じ良く感謝してます。」

「言葉遣いがとても良かったです。」

「2年間1度も現状の体調について説明を受けていないので、医師からお話を聞きたいです。」

「電話で問い合わせた際にかなり待たされる。そういう時は折り返してほしい。」

## 6.設備・サービスについてお聞きします



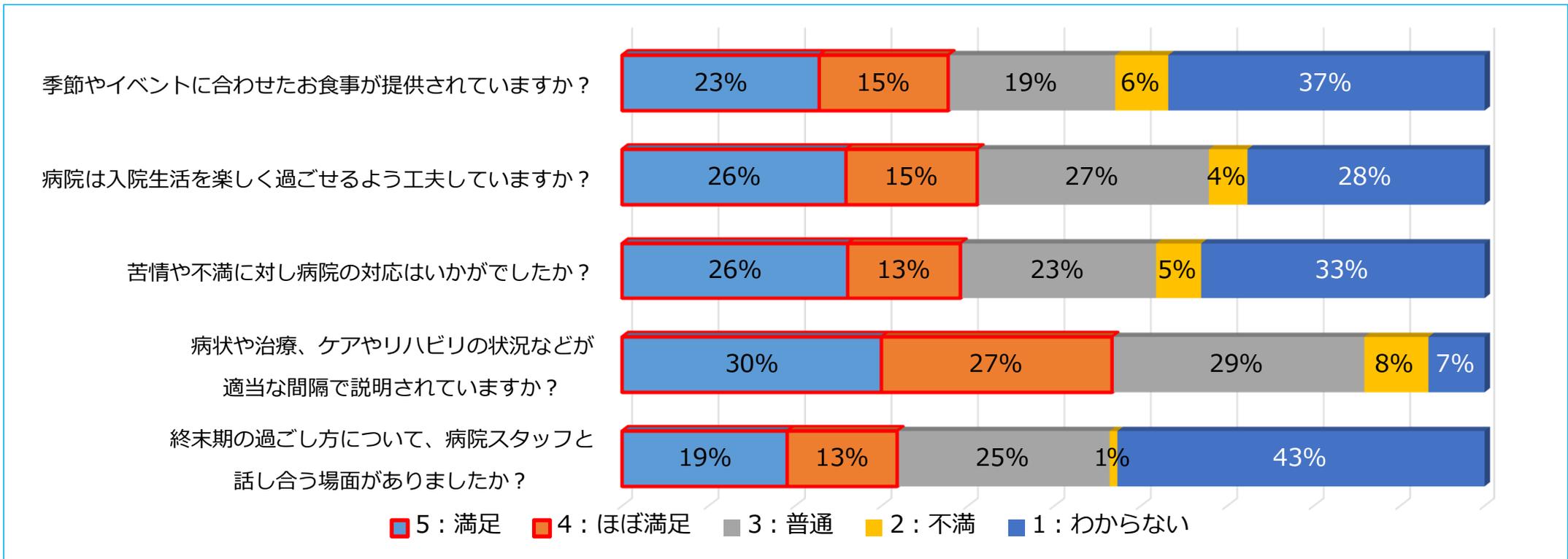
### ・ご意見、ご要望

「バスの本数がもう少しあれば・・・真駒内まででも良いので。」

「自動販売機が壁に近いので、車イスで購入しにくい、もう少し隙間が欲しい。」

「日常生活費が他所とくらべて高い。」

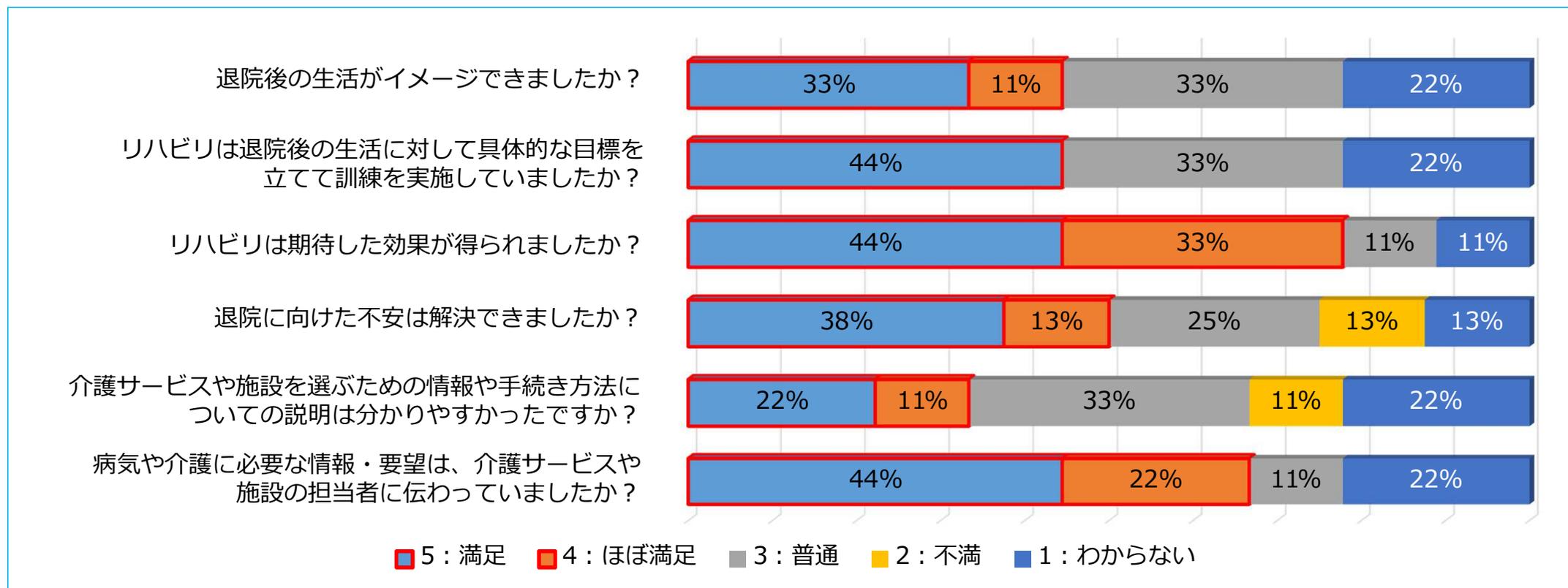
## 7.入院生活に関することをお聞きします(長期療養の方)



### ・ご意見、ご要望

「いつ行ってもキレイで気持が良い。」「食事が工夫されている。」「リハビリでちぎり絵をさせていただいてます。楽しいです。」「面会出来ないので、月に1度くらいはリハビリや日常の事を電話等で教えていただけると嬉しいです。」「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るとうれしい」等

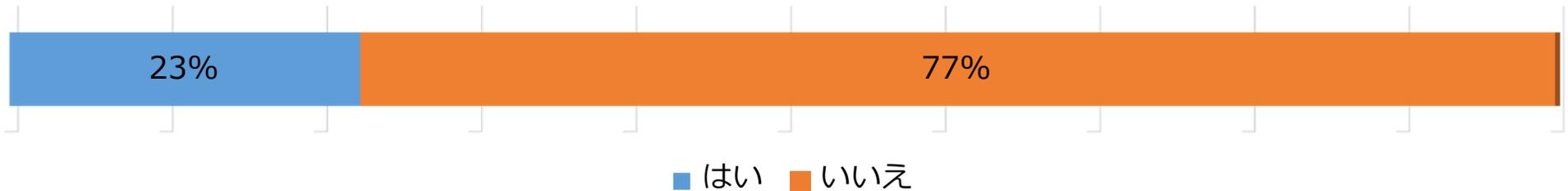
## 7.退院支援についてお聞きします(退院された方)



### ・ご意見・ご要望

「退院後の生活の注意点などの説明は一切聞いていないので不満しかありません。」

## 8. オンライン面会を利用した事がありますか？



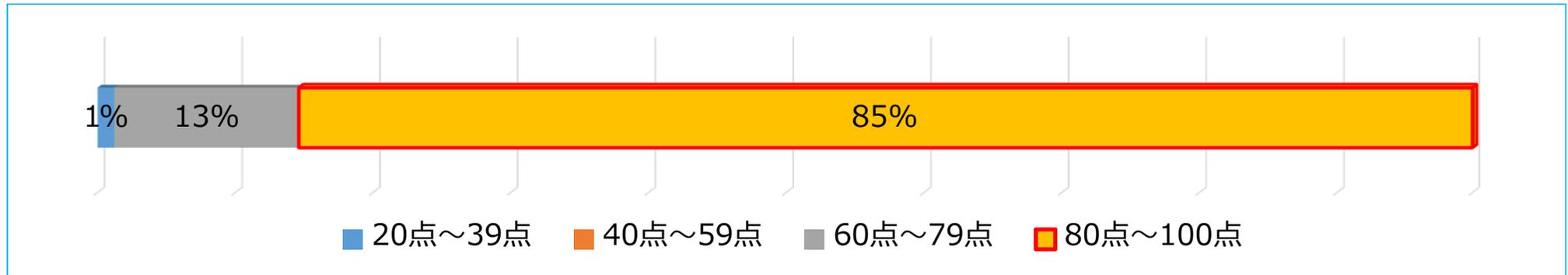
- ・【はい】の方の感想・気付いた点

「息子が宮城県にこの春から住んでいるのでオンラインでの面会を一緒に出来るとうれしいです。」「本人に会えないため、オンライン面会で様子が分かりありがたいです。」「2回ほど利用したがやはり直接会えるようになった方が、より満足感が得られる。」等

- ・【いいえ】の方の利用していない理由

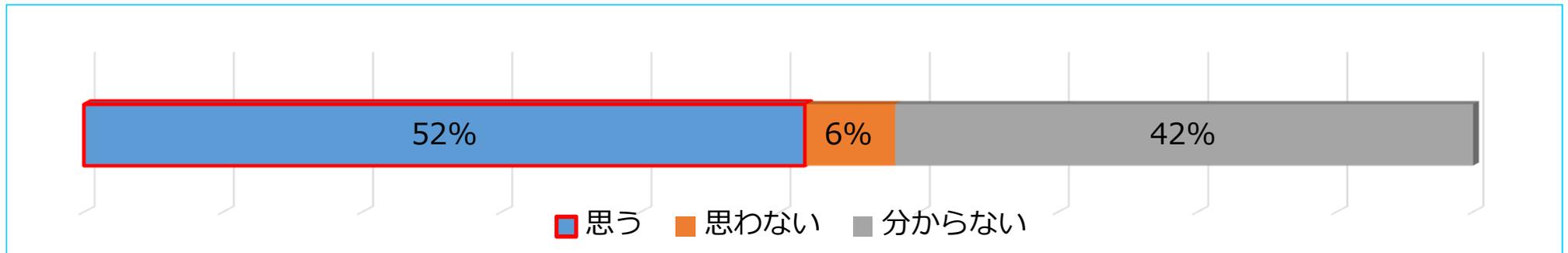
「入院している本人が目があまり見えていないので、少しの時間だと、かえって辛いと思うので、コロナが早く終わるのを待ちます！」「申請が複雑」「パソコンやスマートフォンを使いこなせていない。」「短期入院のため。」等

## 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85%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。

## 11.当院へのご希望・ご要望

「主治医、他スタッフの皆様のお蔭様で叔父の顔色が良くなったのと、表情が穏やかになったのを見て、大変安堵致しました。心より感謝申し上げます。」

「定山溪迄は遠いのが気になりましたが病院としては良かったです。」

「入院中は大変お世話になりました。退院してから、食事も食べており、驚いております。笑顔も出る様になり、皆様には感謝しております。」

「食事について、似たような味付けが続く時もありますが、栄養のバランスがとれていてとても工夫された献立だと思えます。」

「コロナで面会も出来ず、患者の様態が変わった時は、電話連絡でもしてほしいです。たまたま面会の時にびっくりした事があります。」

「コロナ感染対策強化をお願いします。」

「なるべく患者の希望に沿ってやってほしい。」

# 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。

## ○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えますか？

・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。