

令和2年度 入院患者アンケート集計結果

■アンケート概要

1 目的

入院患者さんの意見や当院への満足度等を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる

2 対象

入院患者さん

3 調査日

令和2年11月24日（火）～12月18日（金）

4 調査方法

入院患者さんに病棟看護師がアンケート用紙を配布し、病棟内で回収

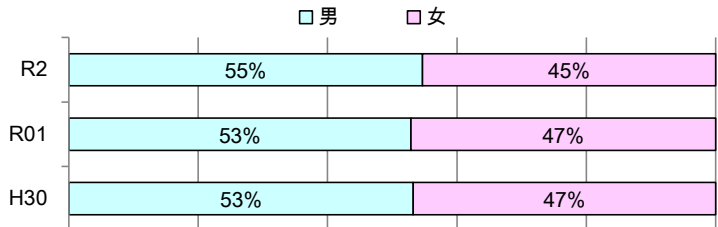
5 回答数

148 件

1 回答者の属性

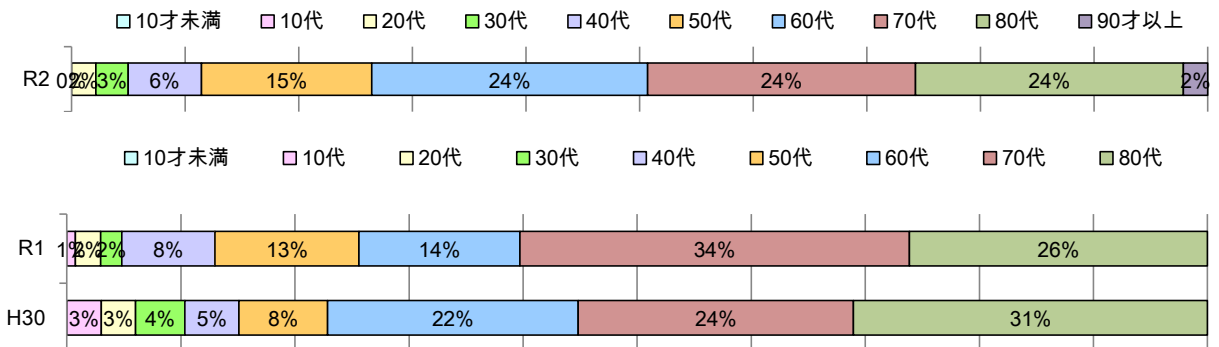
① 性別

	男	女	合計	無回答
2年度	76 (55%)	63 (45%)	139 (100%)	9
元年度	147 (53%)	131 (47%)	278 (100%)	33
30年度	123 (53%)	108 (47%)	231 (100%)	29



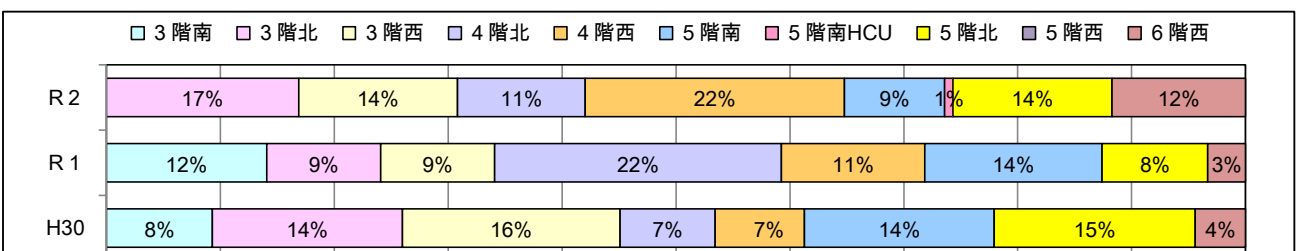
② 年齢

	10才未満	10才代	20才代	30才代	40才代	50才代	60才代	70才代	80才代	90才以上	合計	無回答
2年度	0 (0%)	0 (0%)	3 (2%)	4 (3%)	9 (6%)	21 (15%)	34 (24%)	33 (24%)	33 (24%)	3 (2%)	140 (100%)	8
元年度	0 (0%)	2 (1%)	6 (2%)	5 (2%)	22 (8%)	34 (13%)	38 (14%)	92 (34%)	72 (26%)		271 (100%)	40
30年度	0 (0%)	7 (3%)	7 (3%)	10 (4%)	11 (5%)	18 (8%)	51 (22%)	56 (24%)	72 (31%)		232 (100%)	28



③ 入院病棟

	3階南	3階北	3階西	4階北	4階西	5階南	5階南HCU	5階北	5階西	6階西	合計	無回答
2年度		23 (17%)	19 (14%)	18 (11%)	31 (22%)	12 (9%)	1 (1%)	19 (14%)		16 (12%)	139 (100%)	9
元年度	38 (12%)	27 (9%)	27 (9%)	68 (22%)	34 (11%)	42 (13%)		25 (8%)	41 (13%)	9 (3%)	311 (100%)	0
30年度	19 (8%)	34 (14%)	39 (17%)	17 (7%)	16 (7%)	34 (14%)		36 (15%)	33 (14%)	9 (4%)	237 (100%)	23



2 質問項目

- 1 医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）
- 2 医師との対話（医師との対話に満足していますか）
- 3 研修医（研修医の対応に満足していますか）
- 4 看護師（看護師の対応に満足していますか）
- 5 事務職員（事務職員の対応に満足していますか）
- 6 その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）
- 7 職員の接遇（職員全体の身だしなみ・言葉使い・態度に満足していますか）
- 8 痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）
- 9 精神的なケア（精神的なケアに満足していますか）
- 10 プライバシー保護の対応（病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか）
- 11 病室・浴室・トイレなど（病室・浴室・トイレなどに満足していますか）
- 12 食事の内容（食事の内容に満足していますか）

とても満足	5点
やや満足	4点
どちらともいえない	3点
やや不満	2点
不満	1点
利用なし・無回答	集計に含めない

〈総合評価〉

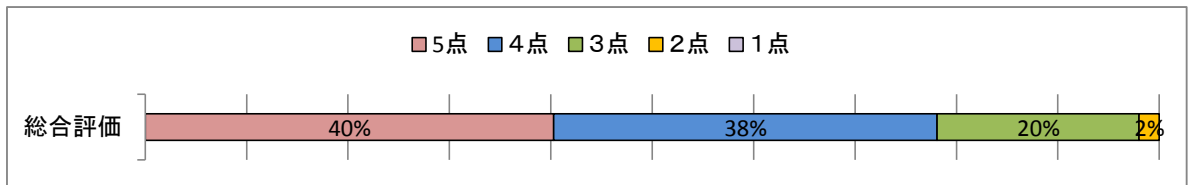
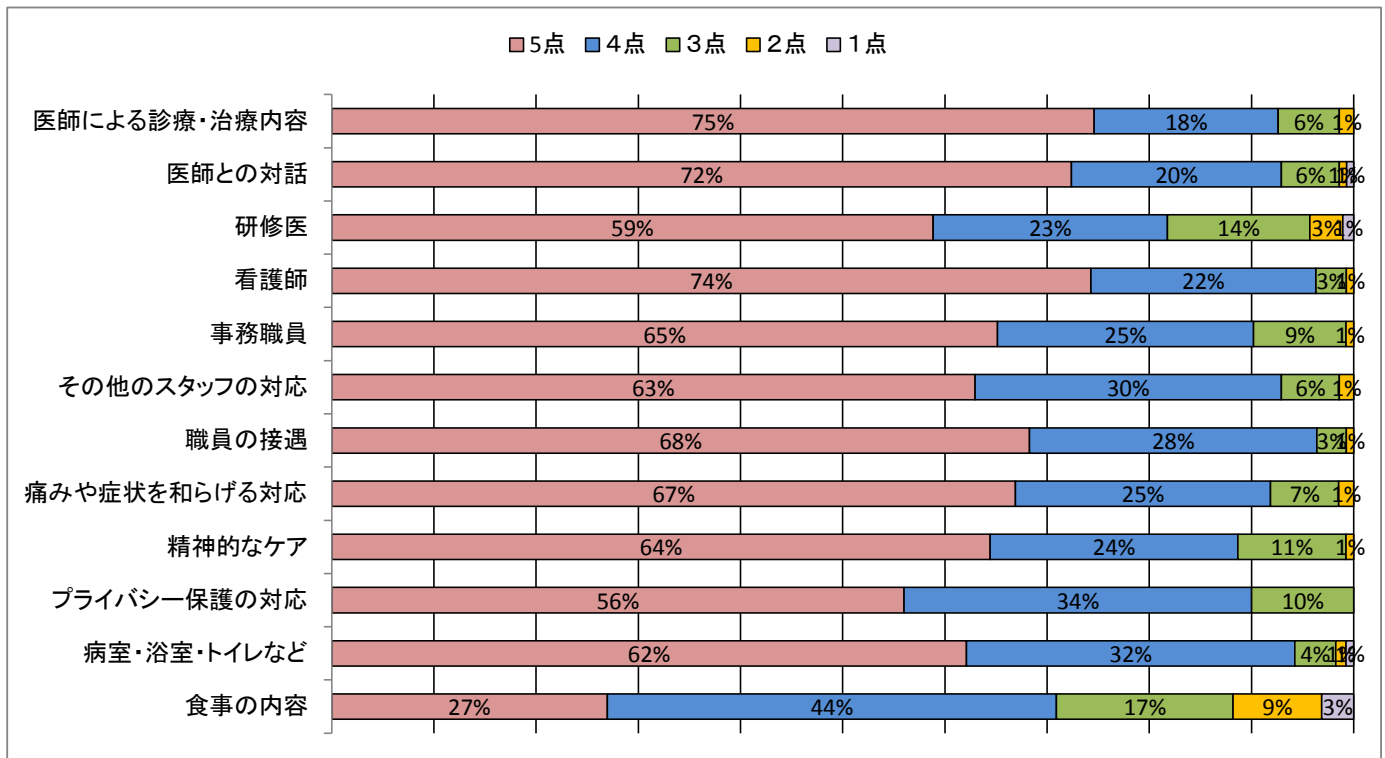
- 13 この病院を親しい方にもすすめようと思いますか

すすめる	5点
まあまあすすめる	4点
どちらともいえない	3点
あまりすすめない	2点
すすめない	1点
無回答	集計に含めない

	5点	4点	3点	2点	1点	平均点	無回答など	ベンチマーク
1 医師による診療・治療内容	110 (75%)	27 (18%)	8 (6%)	2 (1%)		4.7	1	4.5
2 医師との対話	107 (72%)	29 (20%)	9 (6%)	1 (1%)	1 (1%)	4.6	1	4.5
3 研修医	56 (59%)	22 (23%)	13 (14%)	3 (3%)	1 (1%)	4.4	53	
4 看護師	108 (74%)	32 (22%)	4 (3%)	1 (1%)		4.7	3	4.6
5 事務職員	88 (65%)	34 (25%)	12 (9%)	1 (1%)		4.5	13	4.3
6 その他のスタッフの対応	92 (63%)	43 (30%)	9 (6%)	2 (1%)		4.5	2	4.4
7 職員の接遇	98 (68%)	40 (28%)	5 (3%)	1 (1%)		4.6	4	
8 痛みや症状を和らげる対応	93 (67%)	35 (25%)	10 (7%)	2 (1%)		4.6	8	4.4
9 精神的なケア	89 (64%)	33 (24%)	15 (11%)	1 (1%)		4.5	10	4.3
10 プライバシー保護の対応	75 (56%)	46 (34%)	13 (10%)			4.5	14	4.3
11 病室・浴室・トイレなど	84 (62%)	43 (32%)	6 (4%)	2 (1%)	1 (1%)	4.5	12	4.2
12 食事の内容	35 (27%)	58 (44%)	23 (17%)	12 (9%)	4 (3%)	3.8	16	3.9

※ベンチマークは、同じ調査を行った135病院の平均（当院独自の質問項目についてはベンチマーク欄は空欄）

	5点	4点	3点	2点	1点	平均点	無回答	ベンチマーク
13 総合評価	53 (40%)	50 (38%)	27 (20%)	2 (2%)		4.2	16	4.4



アンケートにご協力いただきありがとうございました。

皆様のご意見を真摯に受け止め、よりよい療養環境を整えるべく改善に努めてまいります。

貴重なご意見ありがとうございました。