

令和2年度 入院患者満足度調査結果

I 実施状況

(1) 実施日 令和2年11月2日～13日の12日間(土日含む)

(2) 実施方法 患者若しくは付添による記載

II 調査結果概要 (単位は特別な記載がない場合:人である)

1. 回答者の性別と年齢

(1) 回答者

年度	患者本人	付添い	未回答	合計
H29	142	34	39	215
H30	153	27	32	212
R01	116	37	30	183
R02	110	18	24	152

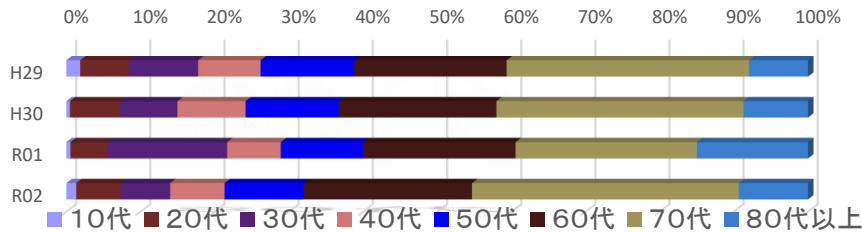
(2) 性別

年度	男性	女性	未回答
H29	96	101	18
H30	92	106	14
R01	62	102	19
R02	83	57	12

(3) 年齢

年度	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答
H29	4	14	20	18	27	44	70	17	1
H30	1	14	16	19	26	44	69	18	5
R01	1	9	29	13	20	37	44	27	3
R02	2	9	10	11	16	34	54	14	2

入院患者の年齢構成



【説明】

令和2年度の入院患者の年齢は、60歳以上が68.0%を占めています。(未回答を除く)
(令和元年度は60.0%)

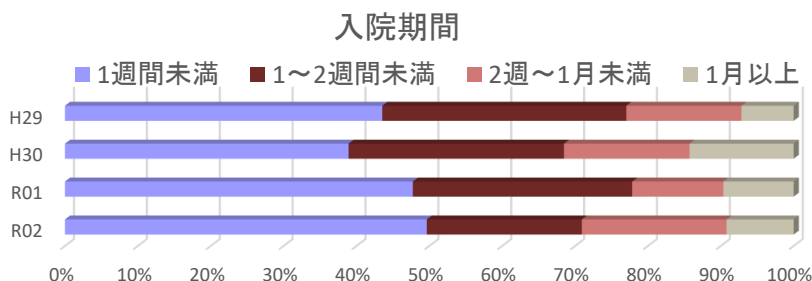
2. 入院している診療科

年度	消化器内科	心臓血管内科	呼吸器内科	小児科	外科	心臓血管外科	整形外科	脳神経外科	皮膚科	泌尿器科
H29	42	18	33	20	18	3	14	6	6	21
H30	47	34	32	10	17	1	12	7	2	16
R01	49	11	22	20	13	3	11	4	7	9
R02	38	16	22	15	12	2	7	6	1	13
年度	産婦人科	耳鼻咽喉科	眼科	麻酔科	精神科	放射線科	歯科	形成外科	緩和ケア内科	未回答
H29	17	9	6	0	0	1	1			0
H30	17	5	0	0	6	1	1			4
R01	24	5	1	1	3	0	0			0
R02	8	6	0	0	2	0	0	3	0	1

3. 入院期間

患者さんの入院期間によって、病院に対する考え方、受け止め方が違って来るものです。入院期間の長短による考え方の違いを分析するための設問です。

年度	1週間未満	1～2週間未満	2週～1月未満	1月以上	未回答
H29	91	70	33	15	6
H30	79	60	35	29	9
R01	84	53	22	17	7
R02	70	30	28	13	11



【説明】
 令和2年度の入院期間をみると、入院期間が2週間未満の患者さんが70.9%（令和元年度は77.8%）を占め、1月以上の長期入院の患者さんが9.2%（令和元年度は9.7%）を占めています。（未回答を除く）

4. 当院を選んだ理由

患者さんが入院に当たって当院を選んだ理由、又は当院に入院となった理由を把握するための設問です。

年度	自宅・勤務先から近隣	他の医療機関からの紹介	家族・知人の勧め	交通の便が良い	良い職員がいる	総合病院だから	医療施設・設備	救急車等	その他
H29	32	92	13	14	20	63	37	27	21
H30	24	99	6	9	19	67	28	34	24
R01	31	75	18	9	16	53	31	28	24
R02	20	86	6	4	11	48	16	21	11

その他では次のような回答をいただきました。

- ・かかりつけ
- ・以前に通院(入院)
- ・以前に出産
- ・他科からの紹介
- ・救急で入りそのまま入院

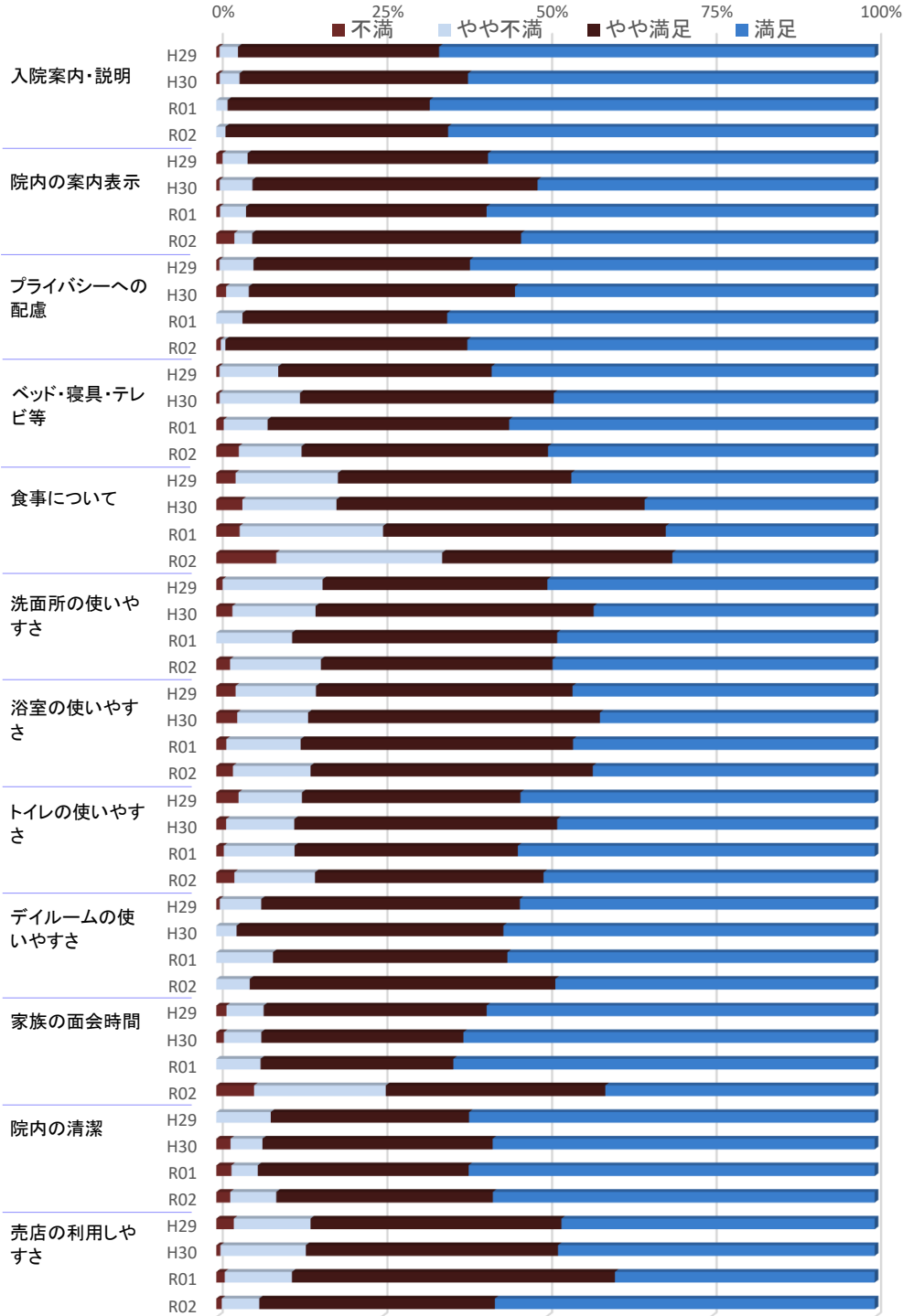
【説明】
 複数回答可としています。
 当院を選んだ理由としては、昨年と同様に「他の医療機関からの紹介」、「総合病院だから」が多く、当院が高度専門医療を担っていることが主となっていることが窺えます。

5. 当院の施設・設備

病院として設備やその管理が十分行われ、患者さんのニーズにしっかり応えられているかを把握しようとした設問です。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
入院案内説明	H29	1	6	65	141	2	96.7%
	H30	1	6	69	123	13	96.5%
	R01	0	3	54	119	7	98.3%
	R02	0	2	49	94	7	98.6%
院内の案内表示等	H29	2	8	77	124	4	95.3%
	H30	1	10	87	103	11	94.5%
	R01	1	7	65	105	5	95.5%
	R02	4	4	60	79	5	94.6%
プライバシーへの配慮	H29	1	11	70	131	2	94.4%
	H30	3	7	82	111	9	95.1%
	R01	0	7	55	115	6	96.0%
	R02	1	1	54	91	5	98.6%
ベッド・寝具・テレビ等	H29	1	19	69	124	2	90.6%
	H30	1	25	79	100	7	87.3%
	R01	2	12	66	100	3	92.2%
	R02	5	14	55	73	5	87.1%
食事について	H29	6	32	73	95	9	81.6%
	H30	8	29	95	71	9	81.8%
	R01	6	37	73	54	13	74.7%
	R02	13	36	50	44	9	65.7%
洗面所の使いやすさ	H29	2	32	72	105	4	83.9%
	H30	5	26	87	88	6	85.0%
	R01	0	20	70	84	9	88.5%
	R02	3	20	51	71	7	84.1%
浴室の使いやすさ	H29	5	21	67	79	43	84.9%
	H30	5	17	70	66	54	86.1%
	R01	2	15	55	61	50	87.2%
	R02	3	14	51	51	33	85.7%
トイレの使いやすさ	H29	7	20	69	112	7	87.0%
	H30	3	21	81	98	9	88.2%
	R01	2	19	60	96	6	88.1%
	R02	4	18	51	74	5	85.0%
デイルームの使いやすさ	H29	1	12	75	103	24	93.2%
	H30	0	5	66	92	49	96.9%
	R01	0	14	58	91	20	91.4%
	R02	0	7	64	67	14	94.9%
家族の面会時間	H29	3	11	66	115	20	92.8%
	H30	2	10	54	110	36	93.2%
	R01	0	11	48	105	19	93.3%
	R02	6	21	35	43	47	74.3%
院内の清潔	H29	0	17	62	127	9	91.7%
	H30	4	9	65	108	26	93.0%
	R01	4	7	56	108	8	93.7%
	R02	3	10	47	83	9	90.9%
売店の利用しやすさ	H29	5	22	72	90	26	85.7%
	H30	1	21	62	78	50	86.4%
	R01	2	16	77	62	26	88.5%
	R02	1	7	44	71	29	93.5%

施設・設備等について



【説明】

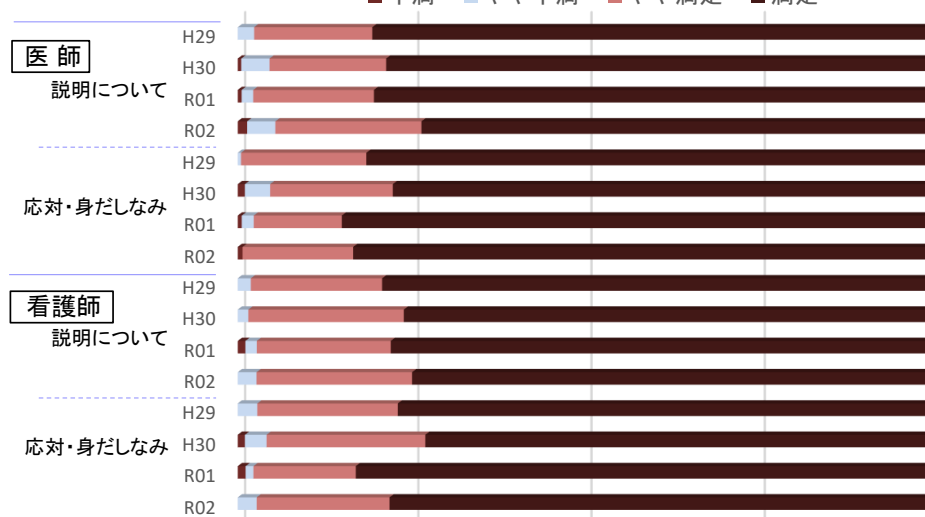
今回の調査では、「食事について」「洗面所の使いやすさ」「浴室の使いやすさ」「トイレの使いやすさ」「ベッド・寝具・テレビ等について」「家族の面会時間」が90%を下回る結果となりました。今回の個々のご意見や意見箱などで、入院患者さんに快適な療養生活を送ってもらうために、引き続き研究、検討の上、出来ることから速やかに改善することが必要と考えております。

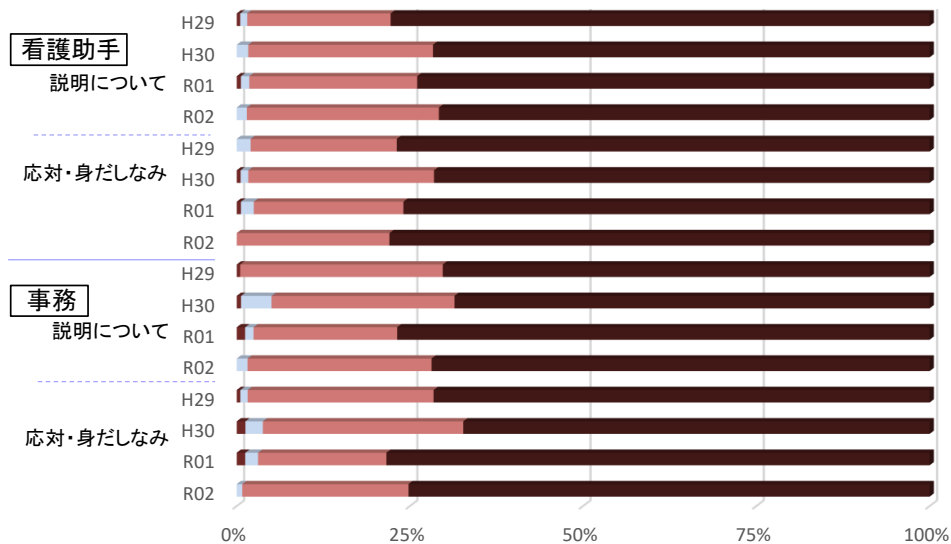
6. 職員の接遇・患者さんへの説明

医療では、患者さんへの説明責任が大きなウェイトを占めています。
治療方針の説明、手術の説明、検査の説明、医療費の説明など、様々な説明がそれぞれの職種により行われています。
この項目では、各職種での説明責任の実施、対応・身だしなみについて、患者さんがどのように受け止めているのかを把握し、改善に結びつけていこうとする設問です。

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【医師】 説明はわかりやすい	H29	0	5	36	170	4	97.6%
	H30	1	8	33	154	16	95.4%
	R01	1	3	31	143	5	97.8%
	R02	2	6	31	108	5	94.6%
【医師】 対応・身だしなみに満足	H29	0	1	38	171	5	99.5%
	H30	2	7	34	149	20	95.3%
	R01	1	3	22	147	10	97.7%
	R02	1	0	23	120	8	99.3%
【看護師】 説明はわかりやすい	H29	0	4	40	167	4	98.1%
	H30	0	3	44	149	16	98.5%
	R01	2	3	35	141	2	97.2%
	R02	0	4	33	110	5	97.3%
【看護師】 対応・身だしなみに満足	H29	0	6	43	163	3	97.2%
	H30	2	6	44	140	20	95.8%
	R01	2	2	26	146	7	97.7%
	R02	0	4	28	114	6	97.3%
【看護助手】 説明はわかりやすい	H29	1	2	41	154	17	98.5%
	H30	0	3	48	129	32	98.3%
	R01	1	2	40	122	18	98.2%
	R02	0	2	38	97	15	98.5%
【看護助手】 対応・身だしなみに満足	H29	0	4	42	153	16	98.0%
	H30	1	2	48	128	33	98.3%
	R01	1	3	35	123	21	97.5%
	R02	0	0	30	106	16	100.0%
【事務】 説明はわかりやすい	H29	1	0	57	137	20	99.5%
	H30	1	7	42	109	53	95.0%
	R01	2	2	34	126	19	97.6%
	R02	0	2	34	92	24	98.4%
【事務】 対応・身だしなみに満足	H29	1	2	51	136	25	98.4%
	H30	2	4	46	107	53	96.2%
	R01	2	3	30	127	21	96.9%
	R02	0	1	30	94	27	99.2%

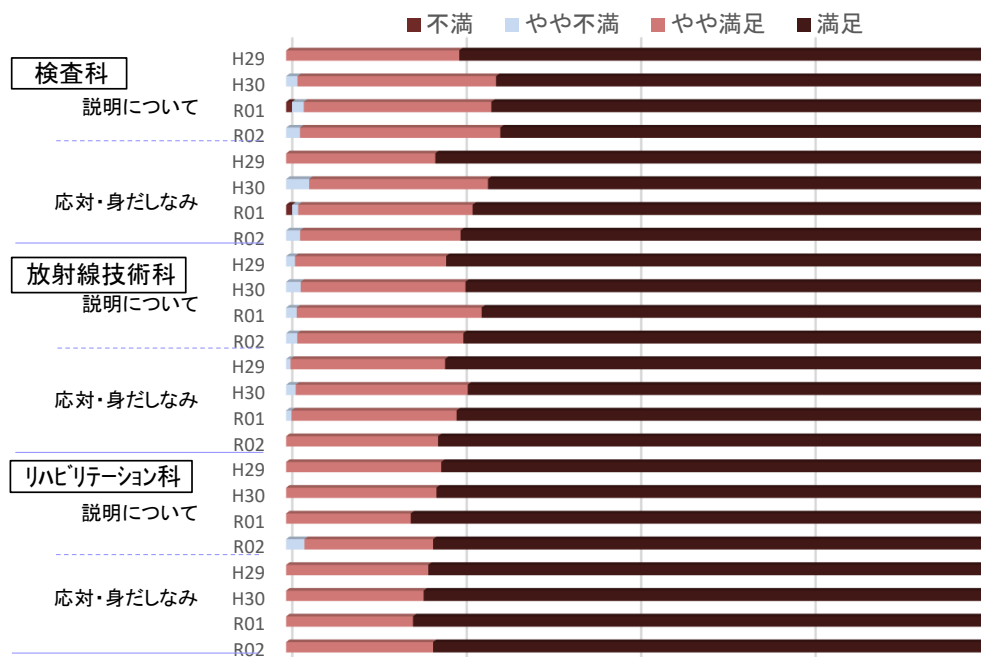
■ 不満 ■ やや不満 ■ やや満足 ■ 満足

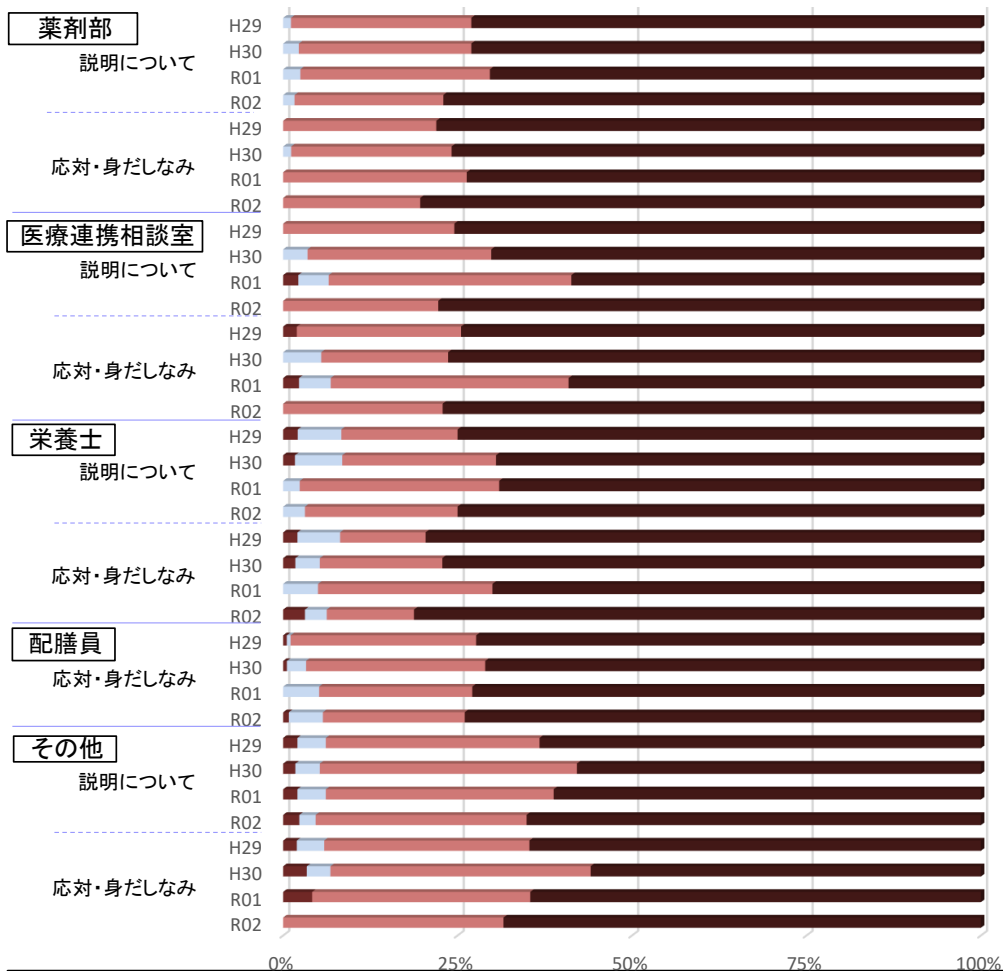




	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
【検査科】 説明はわかりやすい	H29	0	0	32	97	86	100.0%
	H30	0	2	35	86	89	98.4%
	R01	1	2	32	84	64	97.5%
	R02	0	2	29	70	51	98.0%
【検査科】 対応・身だしなみに満足	H29	0	0	28	103	84	100.0%
	H30	0	4	31	86	91	96.7%
	R01	1	1	29	85	67	98.3%
	R02	0	2	23	75	52	98.0%
【放射線技術科】 説明はわかりやすい	H29	0	2	34	121	58	98.7%
	H30	0	3	34	107	68	97.9%
	R01	0	2	35	95	51	98.5%
	R02	0	2	30	94	26	98.4%
【放射線技術科】 対応・身だしなみに満足	H29	0	1	35	122	57	99.4%
	H30	0	2	36	108	66	98.6%
	R01	0	1	31	99	52	99.2%
	R02	0	0	27	97	28	100.0%
【リハビリテーション科】 説明はわかりやすい	H29	0	0	12	42	161	100.0%
	H30	0	0	14	51	147	100.0%
	R01	0	0	10	46	127	100.0%
	R02	0	1	7	30	114	97.4%
【リハビリテーション科】 対応・身だしなみに満足	H29	0	0	11	43	161	100.0%
	H30	0	0	13	53	146	100.0%
	R01	0	0	10	45	128	100.0%
	R02	0	0	8	30	114	100.0%
【薬剤部】 説明はわかりやすい	H29	0	1	23	65	126	98.9%
	H30	0	2	22	65	123	97.8%
	R01	0	2	22	57	102	97.5%
	R02	0	1	13	47	91	98.4%
【薬剤部】 対応・身だしなみに満足	H29	0	0	18	64	133	100.0%
	H30	0	1	20	66	125	98.9%
	R01	0	0	20	56	107	100.0%
	R02	0	0	11	45	96	100.0%

【医療連携相談室】 説明はわかりやすい	H29	0	0	13	40	162	100.0%
	H30	0	2	15	40	155	96.5%
	R01	1	2	16	27	137	93.5%
	R02	0	0	8	28	116	100.0%
【医療連携相談室】 対応・身だしなみに満足	H29	1	0	12	38	164	98.0%
	H30	0	3	10	42	157	94.5%
	R01	1	2	15	26	139	93.2%
	R02	0	0	8	27	117	100.0%
【栄養士】 説明はわかりやすい	H29	1	3	8	36	167	91.7%
	H30	1	4	13	41	153	91.5%
	R01	0	1	12	29	141	97.6%
	R02	0	1	7	24	120	96.9%
【栄養士】 対応・身だしなみに満足	H29	1	3	6	39	166	91.8%
	H30	1	2	10	44	155	94.7%
	R01	0	2	10	28	143	95.0%
	R02	1	1	4	26	120	93.8%
【配膳員】 対応・身だしなみに満足	H29	1	1	50	136	27	98.9%
	H30	1	5	47	130	29	96.7%
	R01	0	8	34	113	28	94.8%
	R02	1	6	25	91	29	94.3%
【その他】 説明はわかりやすい	H29	1	2	15	31	166	93.9%
	H30	1	2	21	33	155	94.7%
	R01	1	2	16	30	134	93.9%
	R02	1	1	13	28	109	95.3%
【その他】 対応・身だしなみに満足	H29	1	2	15	33	164	94.1%
	H30	2	2	22	33	153	93.2%
	R01	2	0	15	31	135	95.8%
	R02	0	0	12	26	114	100.0%

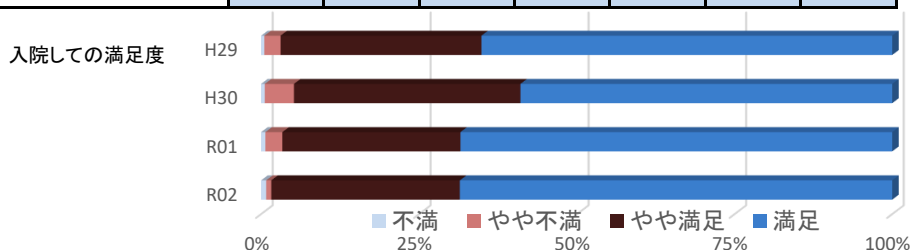




【説明】
 全職種で評価率90%以上となりましたが、令和元年度と比較して評価が下がっている部分も見られました。今後も個々のご意見や意見箱を参考に、全ての職種において「満足」と評価をしていただけるよう、引き続き研修等を実施し改善に取り組んでまいります。

7. 入院しての満足度

	年度	不満	やや不満	やや満足	満足	該当なし	評価率
入院しての満足度	H29	1	5	62	127	20	96.9%
	H30	1	8	62	102	39	94.8%
	R01	1	4	42	102	34	96.6%
	R02	1	1	37	85	28	98.4%



最後に
 今回の入院しての満足度は、やや満足以上が98.4%で、前年比1.8%増となりました。今後、当院の病院機能向上委員会において、さらなる改善に向けた検討を進めてまいります。