

# 入院患者満足度調査結果のご報告

第2回 期間:2019年7月1日～7月31日

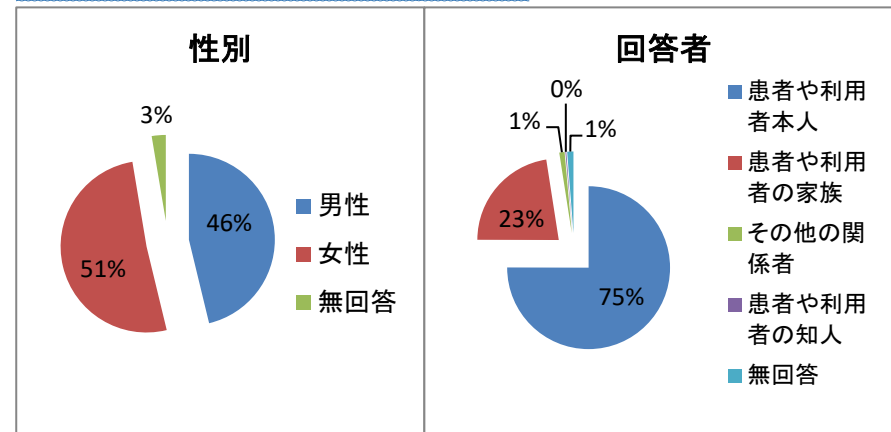
2019年7月に退院された患者さんを対象に入院患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様方にお礼申し上げます。ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

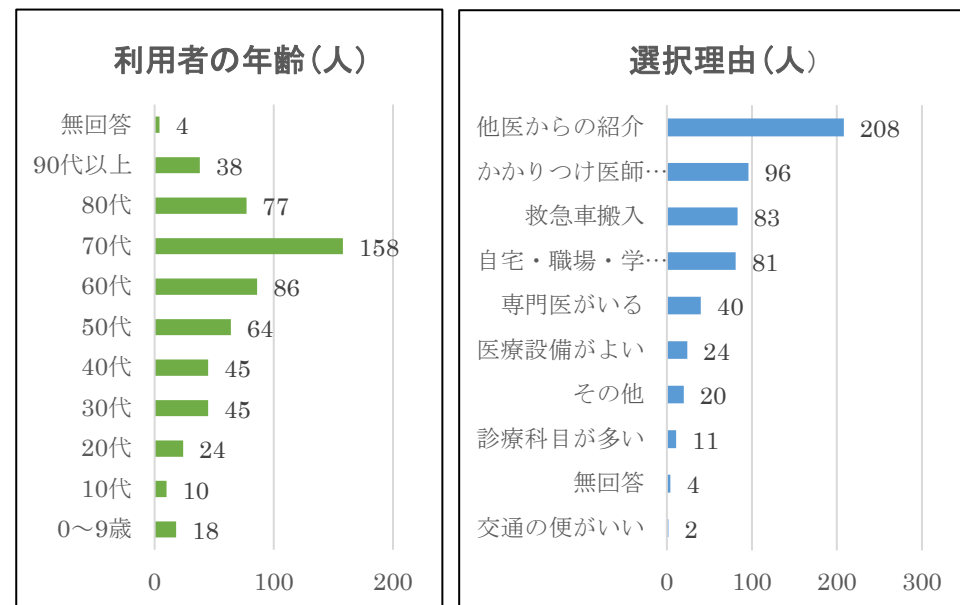
## 回収率

調査期間中の退院患者数 884 人のうち、配布したのは 757 枚でした。回答数は以下の様になりました。回答数は 650 枚、回収率 85.9% で、前回(443 枚)より大変多くの方からご回答を頂きました。

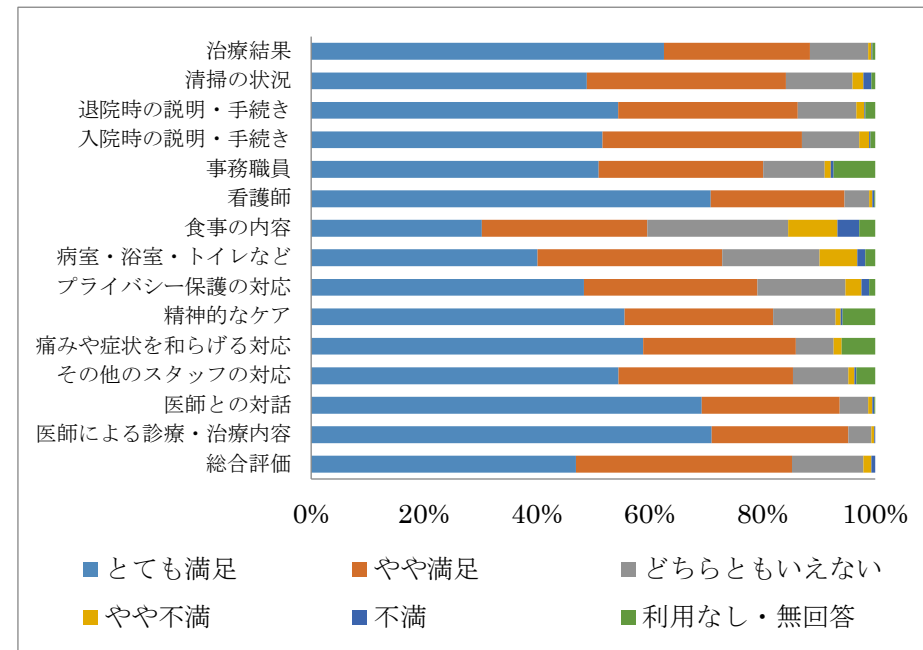
## ご回答いただいた患者さんについて



ご回答いただいた方の男女比は女性の方がやや多く、年代では、前回の調査と同様、60歳代～80歳代の方が多く特に70歳代の方に一番多く回答して頂きました。これは、実際の入院患者さんの年齢構成とほぼ同じでした。当院を選択された理由としては、前回同様他院からの紹介で入院された患者さんが一番多く、208人(36.5%)でした。



## 満足度について

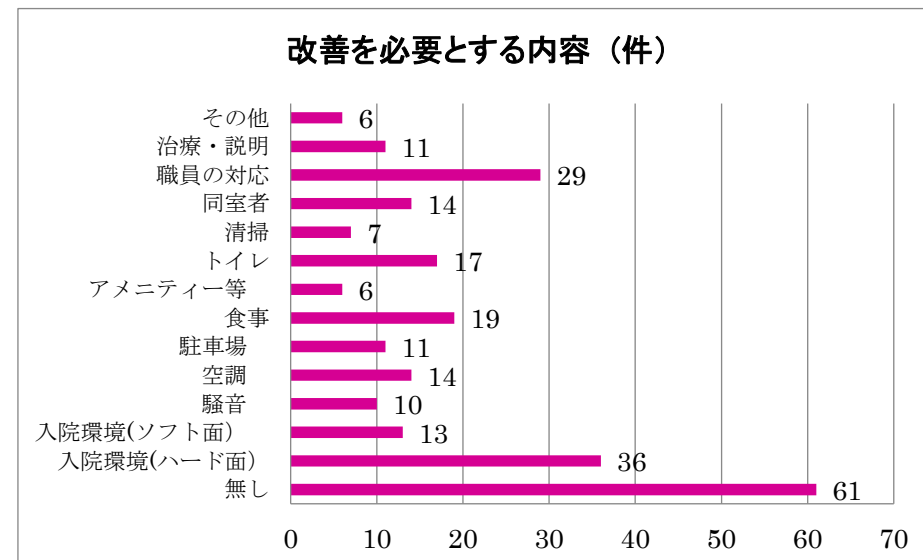


全項目の平均点は、4.28 点でした。前回の平均点が 4.42 点でやや低下しました。しかし、設問ごとの満足割合(とても満足・やや満足)を前回と比較すると、15 項目中 6 項目で満足度が上がっていました。前回同様、食事の内容についての満足度が低く、医師による診療や看護師の対応についての満足度が高いという結果になりました。

## 患者さんから頂いたご意見について

### 改善を必要とするご要望を頂いた項目 254 件

多方面からご意見を頂戴いたしました。今回は、職員の対応に関するご意見も多く頂きました。頂きましたご意見は、部署毎あるいは病院全体で改善に取り組んでいきます。また、新しい病院づくりの参考にさせていただきます。今回のご意見の中には、「個人が特定されるのではないか」といった調査方法についてのご意見も頂きましたので、次回調査実施の際の参考にさせていただきます。



## 良い評価を頂いた項目 169 件

- ・忙しいなかこちらの声かえ要望にも気持ちよく答えて下さり有難うございました。大変なお仕事ですが頑張ってください。
  - ・手術のとき怖かったけど、親切に下さりありがとうございました。
  - ・みなさん(先生、看護師、清掃員の方)やさしい声をかけて下さり不安もやわらぎ助かりました。
  - ・食事は温かいものが温かく、冷たいものが冷たく出てきて嬉しかった。
- その他にも大変多くのメッセージをいただきました。患者さんやご家族の皆さまの暖かい励ましの言葉に元気を頂きました。

## 他施設との比較

今回の調査では、日本医療機能評価機構が行っている調査に参加し、全国と同規模施設との比較を行いました。当院の結果(黄色)と全施設の結果(赤)を比較すると、医師による診療内容、医師との対話、看護師の対応、痛みや苦痛を和らげる対応等医療ケアの面で平均点が高く、食事、施設設備の面で低い結果でした。

