患者満足度調査（入院）

実施期間：2024年11月25日～12月13日

配布数：350　　回答数（率）：178（50.9%）

		合計	性別		年齢				
			男	女	40代以下	50代	60代	70代	80代以上
回答者　構成（1）	2022年7月	221	58.8%	41.2%	24.0%	28.5%	16.3%	14.0%	17.2%
	2023年8月	170	55.9%	44.1%	28.3%	7.8%	17.5%	31.3%	15.1%
	2024年11月	178	53.4%	46.6%	18.2%	5.1%	18.2%	35.2%	23.3%

		合計	部屋種別			
			個室	2人部屋	3人部屋	4人部屋
回答者　構成（2）	2022年7月	221	24.4%	4.1%	0.9%	70.6%
	2023年8月	171	25.7%	3.5%	1.2%	69.6%
	2024年11月	179	22.9%	5.0%	1.1%	70.9%

			合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
施設	建物の外観やつくり	2022年7月	197	31.0%	55.3%	13.2%	0.5%	0.0%
		2023年8月	153	28.1%	54.2%	16.3%	1.3%	0.0%
		2024年11月	168	33.9%	48.2%	16.1%	1.8%	0.0%
	医療機器等の設備	2022年7月	196	37.8%	54.6%	7.7%	0.0%	0.0%
		2023年8月	151	33.1%	55.0%	11.9%	0.0%	0.0%
		2024年11月	167	41.3%	52.7%	4.8%	1.2%	0.0%
	トイレ洗面給湯浴室等の 設備	2022年7月	201	26.4%	50.2%	15.4%	6.5%	1.5%
		2023年8月	161	27.3%	52.8%	13.7%	5.0%	1.2%
		2024年11月	174	28.2%	56.3%	11.5%	2.3%	1.7%
	トイレ洗面給湯浴室等の 清掃	2022年7月	197	30.5%	48.7%	15.7%	4.1%	1.0%
		2023年8月	154	27.9%	53.2%	16.2%	2.6%	0.0%
		2024年11月	169	31.4%	54.4%	13.6%	0.6%	0.0%
	売店の営業時間	2022年7月	140	15.0%	48.6%	29.3%	5.7%	1.4%
		2023年8月	115	20.0%	47.8%	26.1%	3.5%	2.6%
		2024年11月	117	16.2%	56.4%	21.4%	4.3%	1.7%
	売店の品揃え　価格	2022年7月	132	12.9%	43.9%	37.9%	5.3%	0.0%
		2023年8月	114	15.8%	43.9%	34.2%	6.1%	0.0%
		2024年11月	111	18.0%	48.6%	27.0%	4.5%	1.8%
	コインランドリー、乾燥機の使いやすさ	2022年7月	107	12.1%	34.6%	46.7%	5.6%	0.9%
		2023年8月	85	14.1%	43.5%	34.1%	5.9%	2.4%
		2024年11月	81	17.3%	37.0%	35.8%	7.4%	2.5%
	冷蔵庫の利用しやすさ	2022年7月	110	15.5%	27.3%	47.3%	9.1%	0.9%
		2023年8月	99	14.1%	33.3%	31.3%	16.2%	5.1%
		2024年11月	90	16.7%	40.0%	30.0%	5.6%	7.8%
	談話室や面会スペース	2022年7月	153	16.3%	48.4%	29.4%	5.2%	0.7%
		2023年8月	127	12.6%	49.6%	33.1%	4.7%	0.0%
		2024年11月	147	20.4%	51.7%	21.8%	5.4%	0.7%
	病室の静けさ	2022年7月	211	19.9%	38.4%	28.9%	9.0%	3.8%
		2023年8月	165	20.0%	49.7%	18.8%	9.1%	2.4%
		2024年11月	172	18.6%	54.1%	17.4%	7.6%	2.3%
	病室の清潔さ	2022年7月	207	28.0%	54.1%	14.5%	2.9%	0.5%
		2023年8月	164	22.0%	54.9%	22.0%	0.6%	0.6%
		2024年11月	172	26.2%	62.2%	8.7%	2.3%	0.6%
	病室の広さや設備	2022年7月	207	29.5%	54.6%	13.0%	2.4%	0.5%
		2023年8月	156	26.3%	57.1%	14.7%	1.9%	0.0%
		2024年11月	175	24.6%	61.7%	10.3%	2.9%	0.6%
	病室への納得度　（料金、設備内容等）	2022年7月	197	18.8%	43.1%	33.0%	4.6%	0.5%
		2023年8月	150	17.3%	47.3%	34.7%	0.7%	0.0%
		2024年11月	160	18.8%	55.0%	22.5%	1.3%	2.5%
	ベッド寝具ベッド周りの設備	2022年7月	207	20.3%	55.6%	20.3%	3.9%	0.0%
		2023年8月	163	21.5%	52.8%	23.9%	1.8%	0.0%
		2024年11月	170	19.4%	58.8%	18.2%	2.4%	1.2%
	冷暖房や換気	2022年7月	208	21.6%	52.9%	19.7%	4.8%	1.0%
		2023年8月	161	20.5%	52.8%	22.4%	4.3%	0.0%
		2024年11月	166	22.9%	52.4%	18.1%	5.4%	1.2%

			合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
診療面	医師への質問や相談のしやすさ態度	2022年7月	214	36.9%	50.0%	10.7%	2.3%	0.0%
		2023年8月	160	33.8%	50.0%	12.5%	2.5%	1.3%
		2024年11月	173	36.4%	52.6%	8.7%	2.3%	0.0%
	医師からの病状や検査結果の説明	2022年7月	211	37.4%	46.0%	13.3%	3.3%	0.0%
		2023年8月	161	35.4%	48.4%	12.4%	3.1%	0.6%
		2024年11月	174	36.8%	49.4%	10.3%	3.4%	0.0%
	医師の診断や処置への信頼感	2022年7月	209	36.4%	50.2%	10.0%	2.9%	0.5%
		2023年8月	161	36.0%	49.7%	12.4%	1.2%	0.6%
		2024年11月	171	39.8%	50.9%	7.0%	2.3%	0.0%
	看護師への質問や相談のしやすさ	2022年7月	207	38.6%	53.1%	5.8%	1.9%	0.5%
		2023年8月	165	35.2%	52.1%	11.5%	1.2%	0.0%
		2024年11月	177	39.0%	49.7%	9.6%	1.1%	0.6%
	看護師の患者の話を聞く姿勢	2022年7月	207	43.0%	49.3%	5.8%	1.4%	0.5%
		2023年8月	163	36.8%	52.8%	9.8%	0.6%	0.0%
		2024年11月	176	38.6%	50.6%	8.0%	2.3%	0.6%
	看護師の説明や励まし	2022年7月	207	38.6%	52.2%	7.2%	1.4%	0.5%
		2023年8月	165	34.5%	52.7%	12.1%	0.6%	0.0%
		2024年11月	171	38.0%	52.6%	7.6%	1.2%	0.6%
	看護師の採血や介助などの処置	2022年7月	210	34.8%	55.2%	7.1%	2.4%	0.5%
		2023年8月	165	33.9%	57.6%	7.3%	1.2%	0.0%
		2024年11月	174	36.8%	52.9%	6.9%	2.3%	1.1%
	看護師のナースコールへの対応	2022年7月	204	31.9%	55.9%	9.8%	2.0%	0.5%
		2023年8月	155	30.3%	55.5%	10.3%	3.2%	0.6%
		2024年11月	170	30.6%	53.5%	12.4%	1.8%	1.8%
	検査技師からの検査内容の説明	2022年7月	166	27.1%	51.2%	19.9%	0.6%	1.2%
		2023年8月	122	24.6%	54.1%	21.3%	0.0%	0.0%
		2024年11月	126	25.4%	57.9%	14.3%	2.4%	0.0%
	薬剤師からの薬や飲み方の説明	2022年7月	173	28.3%	59.0%	12.7%	0.0%	0.0%
		2023年8月	121	28.9%	53.7%	16.5%	0.8%	0.0%
		2024年11月	134	31.3%	54.5%	11.9%	2.2%	0.0%
	栄養士からの栄養指導等の説明	2022年7月	138	26.8%	53.6%	18.8%	0.7%	0.0%
		2023年8月	96	24.0%	51.0%	20.8%	3.1%	1.0%
		2024年11月	96	28.1%	51.0%	18.8%	1.0%	1.0%
	リハビリ職員からの訓練内容の説明	2022年7月	138	37.7%	46.4%	13.8%	2.2%	0.0%
		2023年8月	104	41.3%	45.2%	11.5%	1.0%	1.0%
		2024年11月	111	39.6%	48.6%	9.0%	1.8%	0.9%
	家族への説明や対応	2022年7月	188	30.3%	53.7%	13.8%	2.1%	0.0%
		2023年8月	143	29.4%	51.0%	16.8%	2.1%	0.7%
		2024年11月	138	29.7%	55.8%	11.6%	1.4%	1.4%
	治療への理解度	2022年7月	191	27.2%	57.6%	14.1%	1.0%	0.0%
		2023年8月	150	26.0%	56.0%	16.0%	1.3%	0.7%
		2024年11月	165	35.8%	52.7%	9.7%	1.2%	0.6%

			合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
サービス体制面（1）	入院時の書類､説明のわかりやすさ	2022年7月	199	21.6%	57.8%	19.1%	1.5%	0.0%
		2023年8月	144	19.4%	47.2%	31.3%	2.1%	0.0%
		2024年11月	165	27.3%	48.5%	21.8%	1.8%	0.6%
	入院日数への納得度	2022年7月	194	21.1%	50.5%	25.3%	2.6%	0.5%
		2023年8月	140	20.0%	52.9%	27.1%	0.0%	0.0%
		2024年11月	153	26.1%	52.3%	19.6%	1.3%	0.7%
	レンタル用品、日用品の品揃えや価格	2022年7月	154	15.6%	43.5%	34.4%	3.2%	3.2%
		2023年8月	132	18.9%	44.7%	31.8%	2.3%	2.3%
		2024年11月	125	23.2%	43.2%	26.4%	5.6%	1.6%
	食事の内容（メニューや味）	2022年7月	195	19.5%	33.3%	34.4%	9.7%	3.1%
		2023年8月	146	18.5%	35.6%	33.6%	8.9%	3.4%
		2024年11月	166	19.9%	41.0%	22.3%	13.3%	3.6%
	院内の整理整頓や清掃状況	2022年7月	207	23.7%	58.5%	15.0%	1.4%	1.4%
		2023年8月	159	22.6%	55.3%	20.8%	1.3%	0.0%
		2024年11月	170	26.5%	61.8%	9.4%	2.4%	0.0%
	安全面への気配り	2022年7月	203	24.6%	58.6%	15.8%	1.0%	0.0%
		2023年8月	157	24.2%	57.3%	17.2%	1.3%	0.0%
		2024年11月	168	26.8%	58.9%	11.9%	1.2%	1.2%
	プライバシーへの気配り	2022年7月	191	24.1%	56.0%	17.3%	1.6%	1.0%
		2023年8月	156	20.5%	57.1%	20.5%	1.3%	0.6%
		2024年11月	165	23.6%	56.4%	17.6%	1.8%	0.6%
	トラブルへの対応	2024年11月	116	23.3%	45.7%	30.2%	0.0%	0.9%
	職員間の連携の良さ	2022年7月	188	20.7%	60.1%	17.6%	1.1%	0.5%
		2023年8月	149	18.8%	52.3%	24.2%	4.0%	0.7%
		2024年11月	151	26.5%	47.0%	21.2%	4.0%	1.3%
	退院に向けた情報提供などの支援	2022年7月	163	19.6%	57.1%	20.9%	1.8%	0.6%
		2023年8月	131	20.6%	45.8%	29.0%	3.8%	0.8%
		2024年11月	124	21.0%	48.4%	25.0%	4.8%	0.8%
	費用説明	2022年7月	140	17.9%	50.0%	29.3%	2.9%	0.0%
		2023年8月	118	11.9%	46.6%	36.4%	2.5%	2.5%
		2024年11月	119	17.6%	42.9%	34.5%	4.2%	0.8%
サービス体制面（2）			合計	知っている	知らない			
	予約制での面会をご存知ですか	2023年8月	166	73.5%	26.5%			
		2024年11月	174	83.3%	16.7%			
			合計	した	していない			
	対面での面会をされましたか	2023年8月	165	47.3%	52.7%			
		2024年11月	169	59.8%	40.2%			
			合計	ＨＰ	電話	わからない		
	面会予約はどのようにしましたか	2023年8月	119	15.1%	35.3%	49.6%		
		2024年11月	126	26.2%	38.9%	34.9%		
			合計	適切	長い	短い		
	面会時間は適切ですか	2023年8月	135	52.6%	3.0%	44.4%		
		2024年11月	151	58.3%	1.3%	40.4%		
			合計	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満
	当院について、総合的にどう思われますか。	2022年7月	209	47.4%	43.1%	9.1%	0.0%	0.5%
		2023年8月	158	19.6%	65.8%	13.3%	1.3%	0.0%
		2024年11月	168	19.6%	64.9%	13.7%	1.8%	0.0%
			合計	是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	
	当院を、他の人に紹介したいと思われますか。	2022年7月	212	43.9%	52.8%	2.8%	0.5%	
		2023年8月	151	38.4%	56.3%	4.6%	0.7%	
		2024年11月	161	36.0%	61.5%	2.5%	0.0%	

2024年度 入院患者満足度調査
患者さんからいただいた主なご意見

患者満足度調査では、診療や看護、入院生活、施設・設備などについて、多くのご意見やご要望をいただきました。

主なご意見を以下のとおりご紹介します。

1. 医師・看護師など職員の対応について

評価いただいた点

・医師や看護師、検査技師、リハビリ職員などが親切・丁寧に対応してくれ、安心して治療や入院生活を送ることができた。
・職員の明るい笑顔や温かい声掛け、思いやりのある対応に励まされた。
・子どもにも優しく接してもらい、安心して入院生活を送ることができた。

改善を求められた点

・患者さんへの言葉遣いや態度に、より一層配慮してほしい。
・職員によって説明や対応が異なることがないよう、情報共有を徹底してほしい。
・ナースコールへの対応を早くしてほしい。

2. 診療・治療に関する説明について

評価いただいた点

・質問に対して分かりやすく説明してもらい、不安なく治療に臨むことができた。
・医師や看護師の連携がよく、安心して療養することができた。

改善を求められた点

・入院前に診断や検査結果について十分な説明をしてほしい。
・手術結果や治療の進み具合について、もう少し詳しく説明してほしい。
・急な入院の場合も、入院生活に必要な説明を分かりやすくしてほしい。

3. 入院生活・サービスについて

評価いただいた点

・術後のケアや日常生活の支援が行き届いており、安心して過ごすことができた。
・入院セットが便利で、食事についても以前より改善されたと感じた。

改善を求められた点

・食事のメニューや種類を増やしてほしい。
・入浴や身体を拭くタオルの提供など、入院生活のサービスを充実させてほしい。
・小さな子どもの付き添い交代をしやすくしてほしい。
・入院時の説明や病室料金について、分かりやすく案内してほしい。

4. 病室・施設・設備について

評価いただいた点

・院内の環境整備や清掃が行き届いており、特にトイレが清潔で気持ちよく利用できた。
・医療システムの電子化や効率化が進んでいると感じた。

改善を求められた点

・病棟や病室で利用できる Wi-Fi 環境を整備してほしい。
・テレビや DVD の利用料金を見直してほしい。
・個室や冷凍設備など、入院生活に必要な設備を充実させてほしい。
・同室者の電話やアラーム音など、病室内の静かな環境づくりに配慮してほしい。

5. 療養環境・その他について

評価いただいた点

・職員の温かい対応や丁寧な看護によって、落ち着いて入院生活を送ることができた。
・地域の中核病院として信頼しており、今後も地域医療を支えてほしいという声があった。

改善を求められた点

・看護師が忙しそうで、十分な対応を受けられないことがあるため、体制の充実を図ってほしい。
・長期入院中の気分転換や、快適に過ごせる環境を充実させてほしい。
・患者さんのプライバシーに配慮した呼び出し方法を検討してほしい。

いただいたご意見を今後の改善に活かしてまいります

医師・看護師をはじめとする職員の親切な対応や丁寧な看護について、多くの温かいお言葉をいただきました。一方で、診療内容の説明、職員間の情報共有、入院生活のサービス、施設・設備などについて、改善を求めるご意見もいただきました。

当院では、皆さまからいただいたご意見を大切にし、安心して療養いただける環境づくりと医療サービスの質の向上に努めてまいります。