

# 入院患者満足度調査結果

アンケート実施期間2019年10月1日～10月26日 入院のアンケート回収率は41.2%でした

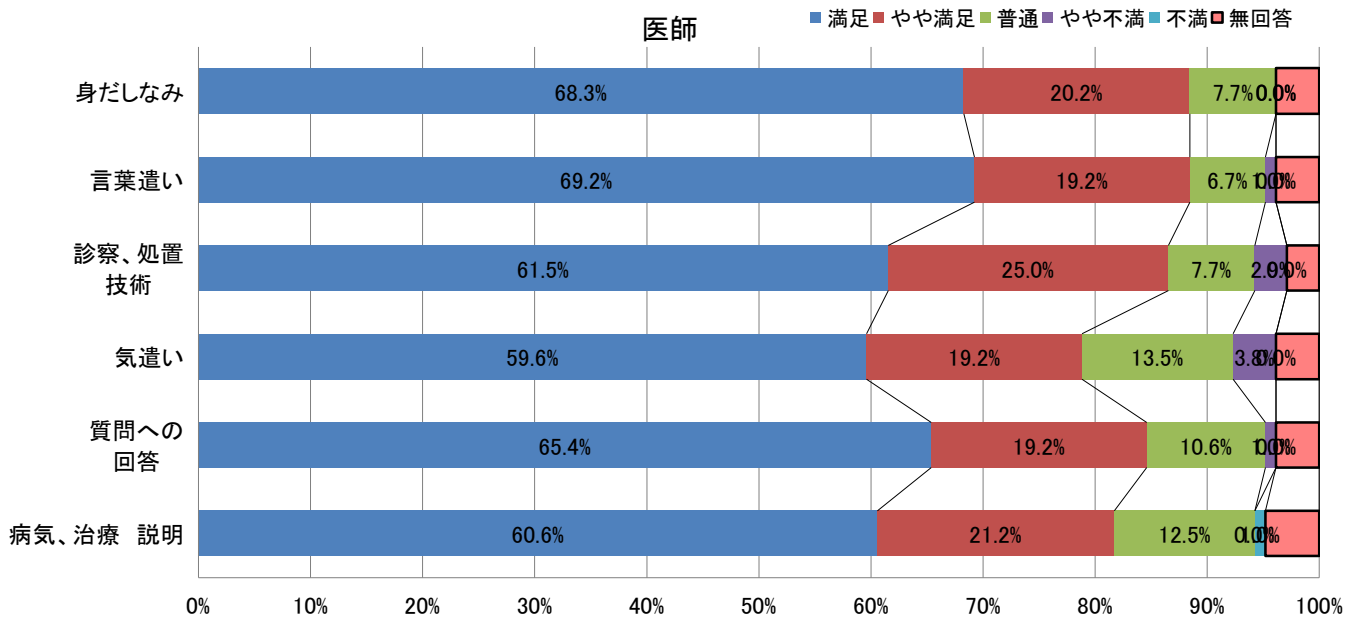
## I～III 回答者属性と入院患者の年齢構成

回答者年代(上位4位)	70代30.8% 60代20.2% 80代12.5% 30代11.5%	受診者年代(上位4位)	70代29.8% 80代18.3% 60代14.4% 30代10.6%
受診患者	本人76.0% 本人以外19.2%	入院している診療科	内科57.5% 外科10.4% 産婦人科14.2% 整形外科5.7% 小児科2.8%
入院している病棟	4階23.3% 5階10.7% 6階24.3% 7階6.8% 8階17.5% 9階14.6%		

## IV 入院中について当てはまる番号を丸で囲んでください

### 1. 医師

すべての項目の満足やや満足が78.8%を超えており、昨年度同様に大くの方の満足度は高い結果になりました。



### 【医師へのコメント】

#### 良い意見

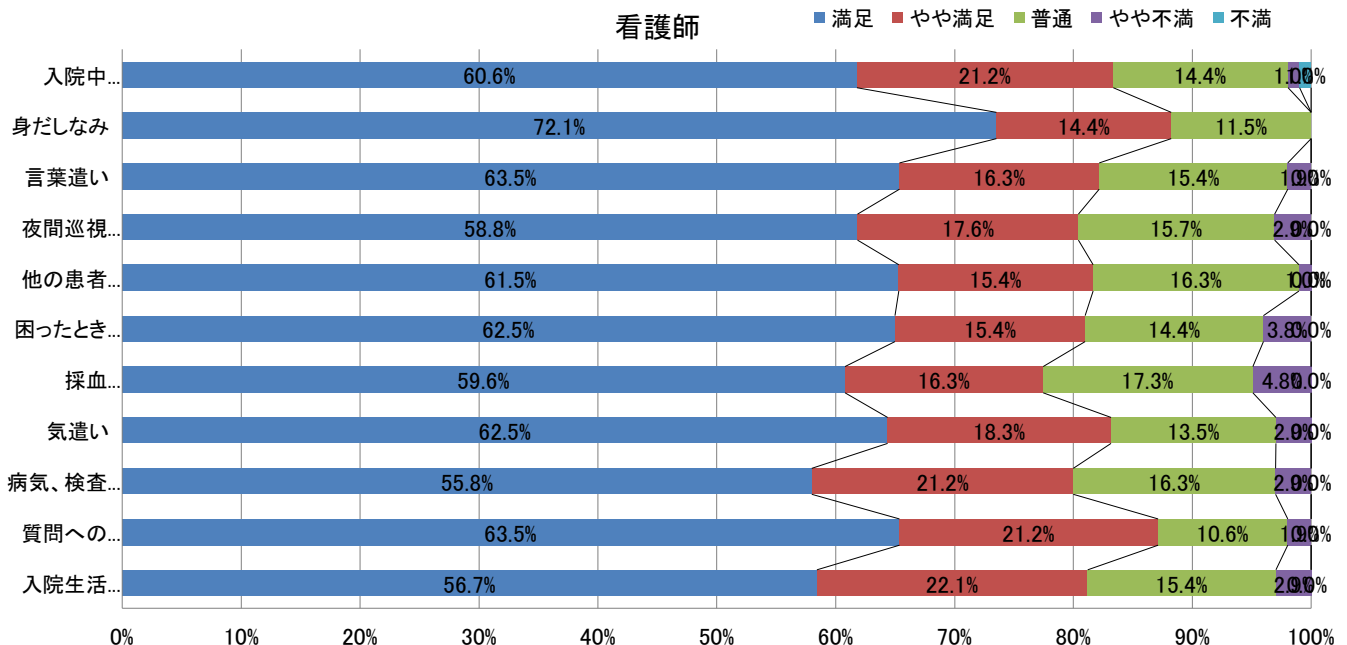
末期がんと分かり、2度命を救って頂きました。本当に有難うございました。これからもよろしくお願い致します。

先生、入院中は大変お世話になりました。やさしく、親切に接して下さいまして感謝致しております。

毎日医師の方が来てくださったので子供の今の病状を毎日知ることが出来てよかったです。ありがとうございました。

### 2. 看護師

すべての質問項目に対して満足やや満足の合計が75.9%以上あり、昨年度同様大くの方は改善は求めていない結果となりました。



### 【看護師へのコメント】

#### 良い意見

看護師さん、入院中は大変お世話になりました。やさしく、親切に接していただきまして感謝致しております。

子供が入院しました。沢山話しかけてくださりとてもうれしかったです。処置もしっかりしていただきいた。

#### 悪い意見

携帯電話のマナーについて注意喚起された方が良い。部屋の中で堂々と長電話をしている患者がいる。

トイレに座っていると看護師さんが寝たきりの方のトイレ(汚物)を片付けるため奥に行って廃棄するのですが「あの瞬間」がビックリ、落ち着かないです。

説明書には排便の状況を手術(ポリープ除去)ごに見せるようになっていたようだったが、看護師からの丁寧な説明はなかったと思う。(あったとしても術後で忘れていたこと)「排便見せて」と言わなかったかなあという患者の責任を問い詰める感じの対応があり、気分的にはムツとした。看護師全体としては丁寧な対応でした。

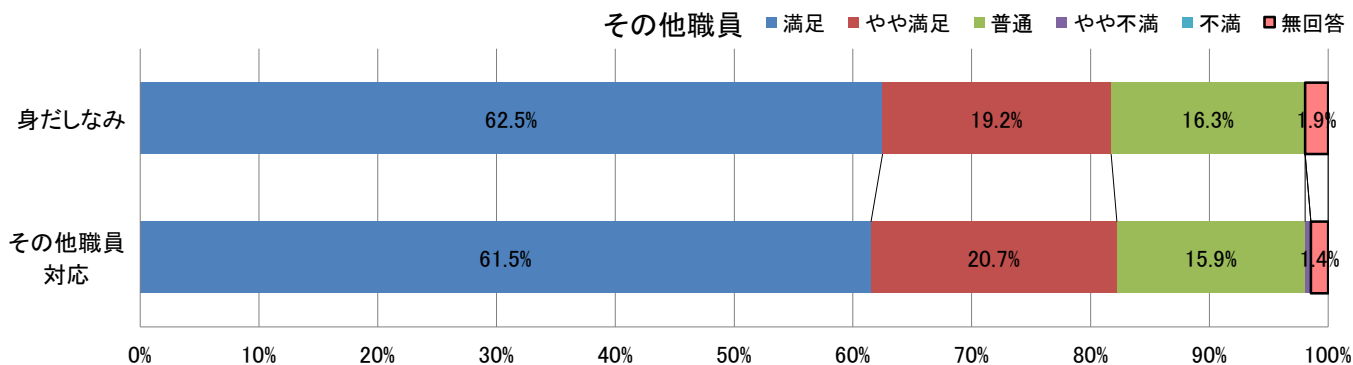
忙しい様子で遠慮した。

看護師の言葉使いが甲州弁丸出しのはいかがなものか？好感がもてるかもしれないが特に海外からの支援？者には気を付けてほしい。

CSの物が上手にいただけない

### 3.その他の職員

すべての項目で満足やや満足の合計が81.7%を超えており、昨年度同様大くの方は改善は求めていない結果となりました。



### 【その他職員へのフリーコメント】

#### 良い意見

白衣は綺麗。

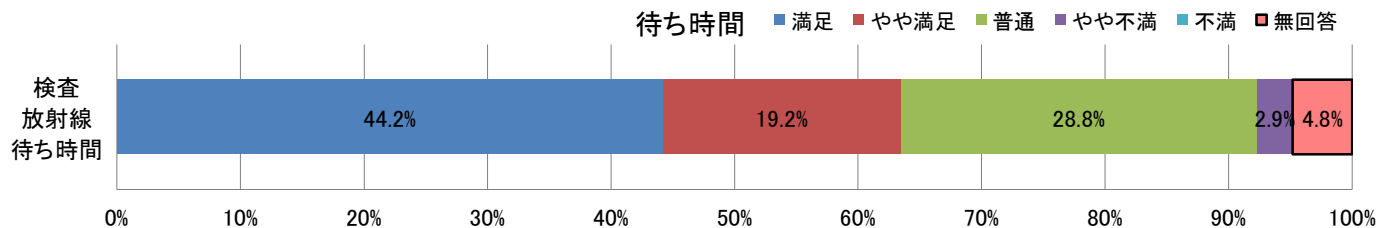
職員が良く気遣ってくれました。

とってもみなさん親切なのでいつもありがとうございます

皆さん親切にして頂いてとても快適に過ごす事が出来ました一ヶ月の入院生活が楽しく送る事が出来ました事皆様に感謝申し上げます。

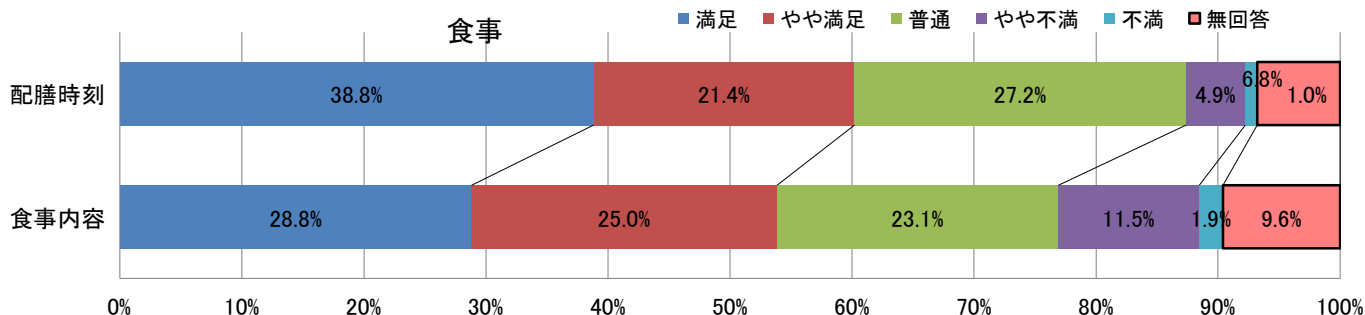
### 4.待ち時間

検査・放射線の待ち時間の満足・やや満足の合計が63.4%と低いが、昨年度(53.9%)よりは改善されている結果となりました。



### 5.食事

食事は配膳時刻に対して満足・やや満足の合計が60.2%、食事内容については満足・やや満足の合計が53.8%となっており、他の質問項目に比べ満足度が低く、改善されていないという結果となりました。



【食事に関するフリーコメント】

悪い意見

朝食時間を早めてほしい(例えば7時30分)

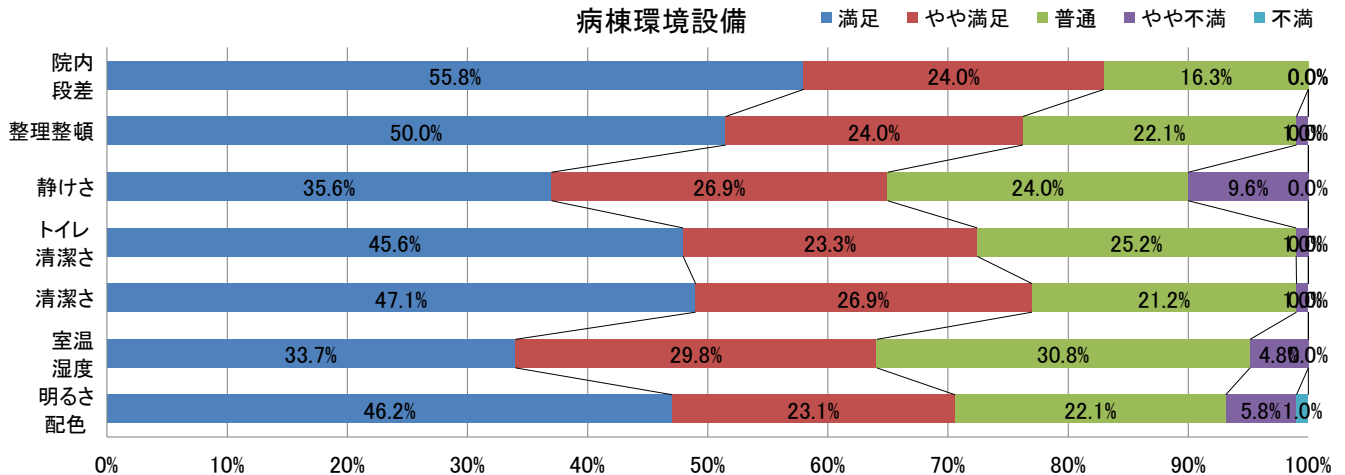
食事が貧相で悲しい。

食事がまずく栄養になるものをだしてほしい。

メインのおかずにも副菜の卵豆腐は？鮭又は鱒はおろしはソテー、又はホワイトソースだがトマトケチャップは考えられない。冷えたお膳は肉も魚も固く食べにくい

6.病棟の環境と設備

静けさの満足・やや満足の合計が62.5%、トイレの清潔さの満足・やや満足の合計が68.9%、室温・湿度の満足・やや満足の合計が63%で他の項目に比べ満足度が低い結果でした。その他の項目は満足・やや満足の合計が69.3%以上ありました。



【環境と設備に関するフリーコメント】

良い意見

設備や環境も整っていました。ありがとうございます。

悪い意見

建物の配置と案内に一考あり

消灯時間は妥当？(22時とか)

明るい時間帯にもかかわらずカーテンを閉めきってしまうと暗くて本が読めない

手動ベッドを無くしてほしい。設備の見直し。

キャッシュコーナーに中銀、郵貯も設置して欲しい信金だけでは不便です。

入院費の支払いについて、カードでの支払いや山梨中銀のATMがないのはとても不便です。設置を希望します。

診療所と病院への移動の坂が困難、雨の日は特に

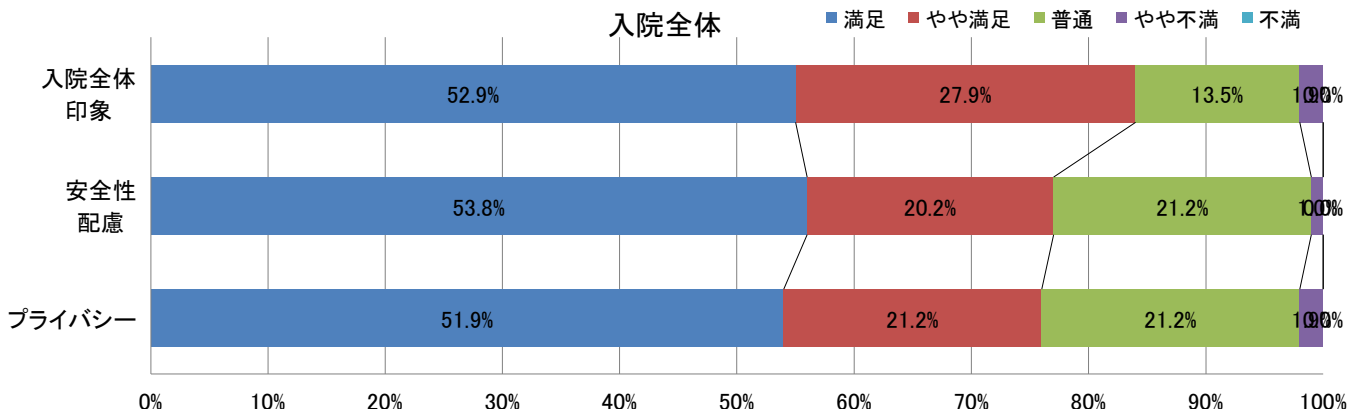
入院中エアコンが壊れた。真夏ではなかったのですが病室もあまり暑いほどではなかったが、他の病室は暑い所もあったようです。

トイレの張り紙(盗難事故多発中)が2003年の日付なのは古いなと思った。産婦人科外来のトイレにおむつをかえるスペースがあれば助かる。

10月と思って家と同じパジャマ(長袖)を用意してましたが暑くて着れなかった。半そででよかった。

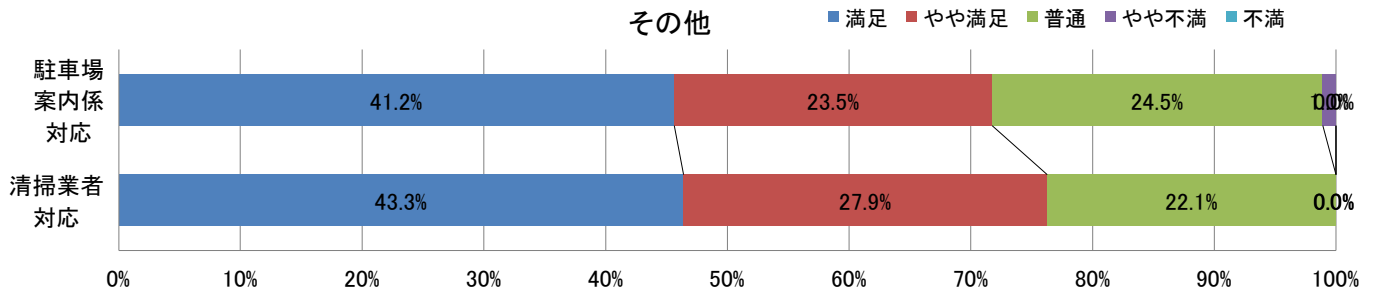
7. 入院全体

入院全体に関してはプライバシーが一番低く、満足・やや満足の合計が73.1%で入院全体の印象と安全性の配慮は74%でした。



8.その他

駐車場系の対応は満足やや満足の合計が64.7%、清掃業者は71.2%でした。



【その他に関するフリーコメント】

悪い意見

駐車上に病院（診療所）の車イスがあれば助かります。

トイレのウォシュレットが汚い、匂いが嫌。

売店にはいろいろ品がないのでコンビニを入れてほしい。テレビカードが¥2000で高い。

10/120: 15~3:15、計画停電を患者に知らせてほしかった。不安だった。

V 再入院の希望と家族知人への紹介について

必要な時、再入院を希望する割合は昨年度は64%でしたが、今年度はさらに高くなっています。家族や知人に当院をすすめるかについては昨年度52%で、今年度53%と大きな変化はなく、自身の再入院希望は高くても紹介する割合は2割ほど低下しています。

