

2021年度 入院患者満足度調査結果

1.調査目的 医療サービスの向上
当院へのご意見を把握し、より信頼される病院づくりに役立てる

2.調査設計

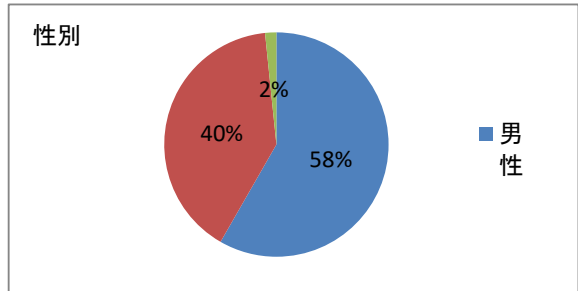
- ・対象 ユニット以外の入院患者（下記の期間に退院予定の方）
- ・方法 退院オリエンテーション時にアンケートを手渡し配布し、院内回収BOXにて回収
（B3病棟は病棟の特性上、退院時の配布が困難な為予定入院患者のみ入院時に配布）
- ・期間 2021年12月1日（水）～28日（火）

3.サンプル数 ※複数病棟記入の場合どちらかを選択

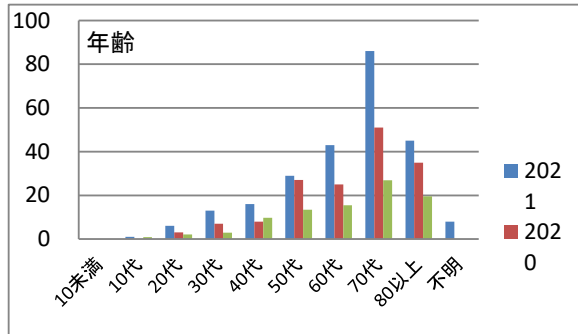
退院病棟	準備数	残部数	配布枚数	回収枚数	回収率
東1病棟	10	3	7	8	114.3%
東2病棟	30	2	28	27	96.4%
東3病棟	80	27	53	48	90.6%
東4病棟	70	12	58	40	69.0%
西1病棟	40	13	27	25	92.6%
西2病棟	60	30	30	34	113.3%
西3病棟	100	42	58	53	91.4%
B3病棟	10	3	7	2	28.6%
未記入				10	
計	400	132	268	247	92.2%

■基本情報

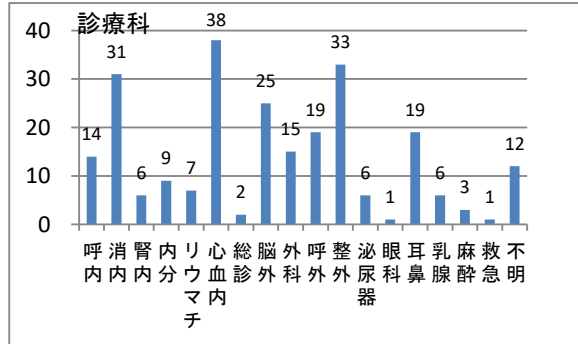
性別	男性	女性	不明	計
	144	99	4	247
	58.3	40.1	1.6	100.0



年齢	10未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80以上	不明	計
2021	0	1	6	13	16	29	43	86	45	8	247
	0.0	0.4	2.4	5.3	6.5	11.7	17.4	34.8	18.2	3.2	100.0
2020	0	0	3	7	8	27	25	51	35	0	156
	0.0	0.0	1.9	4.5	5.1	17.3	16.0	32.7	22.4	0.0	100.0
2019	0	2	5	7	24	33	38	66	48	23	246
	0.0	0.8	2.0	2.8	9.8	13.4	15.4	26.8	19.5	9.3	100.0



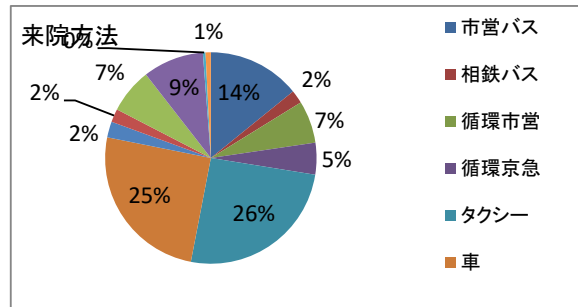
入院科	呼内	消内	腎内	内分	リウマチ	心血内	総診	脳外	外科	呼外
	14	31	6	9	7	38	2	25	15	19
	5.7	12.6	2.4	3.6	2.8	15.4	0.8	10.1	6.1	7.7



入院科	整外	泌尿器	眼科	耳鼻	乳腺	麻酔	救急	不明
	33	6	1	19	6	3	1	12
	13.4	2.4	0.4	7.7	2.4	1.2	0.4	4.9

聖隷横浜病院循環バス

方法	市営バス	相鉄バス	循環市営	循環京急	タクシー	車	電車	バイク・自転車	徒歩	救急車	その他	不明	計
	35	5	16	12	63	62	6	5	17	23	1	2	247
	14.2	2.0	6.5	4.9	25.5	25.1	2.4	2.0	6.9	9.3	0.4	0.8	100.0



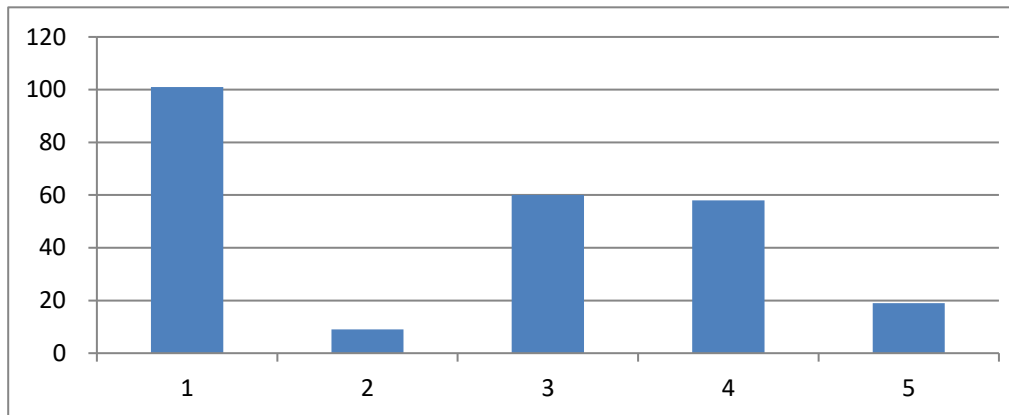
【質問1】 初回来院の経緯をお教えてください

【質問2】 当院を選ばれた理由をお教えてください（複数回答可）

	1	2	3	4	5	計
質問1	101	9	60	58	19	247
	40.9	3.6	24.3	23.5	7.7	100.0

質問1 初回来院の経緯をお教えてください

- 1.当院主治医から入院の必要性をいわれた
- 2.自分の判断で救急外来を受診した
- 3.他院の医師(病院・診療所)から紹介された
- 4.救急車で搬送された
- 5.その他(不明含む)

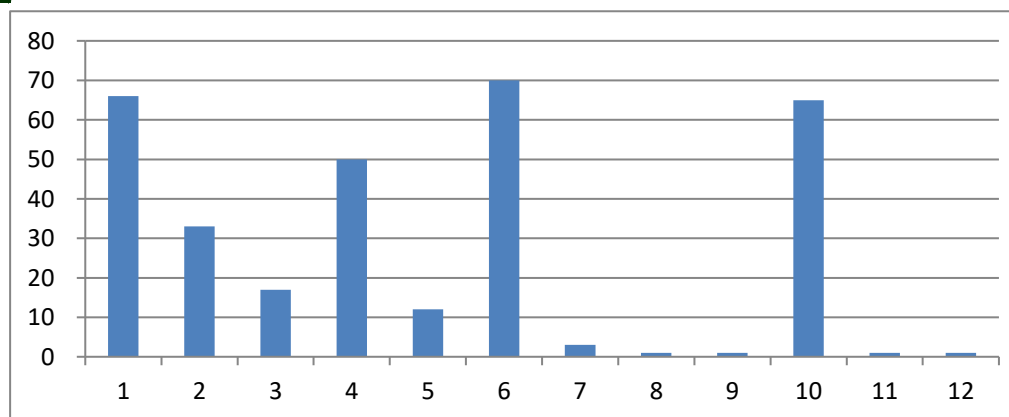


	1	2	3	4	5	6
質問2	66	33	17	50	12	70
	20.6	10.3	5.3	15.6	3.8	21.9

質問2 当院を選ばれた理由をお教えてください

- 1.自宅に近いから
- 2.医療設備が整っているから
- 3.評判がよいから
- 4.専門の医師がいるから
- 5.職員の対応がよいから
- 6.以前からかかっているから
- 7.家族や知人のすすめで
- 8.交通の便がよいから
- 9.駐車場があるから
- 10.自分の意志ではない(救急車搬送、他院からの紹介)
- 11.病院ホームページを見て
- 12.新型コロナウイルス感染症対策下で面会が可能な為

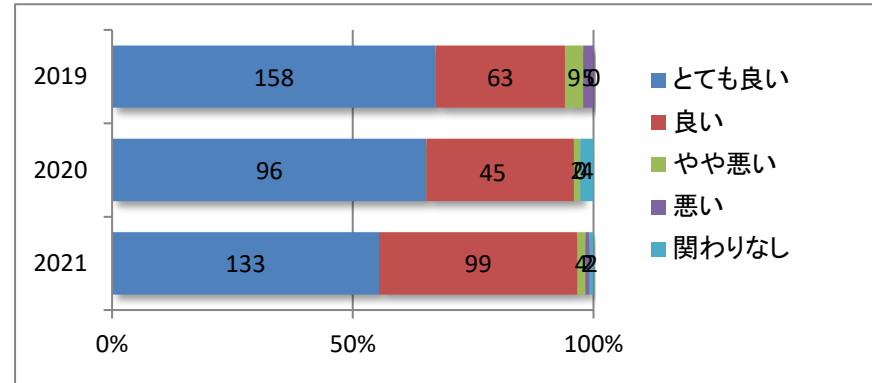
	7	8	9	10	11	12	計
質問2	3	1	1	65	1	1	320
	0.9	0.3	0.3	20.3	0.3	0.3	100.0



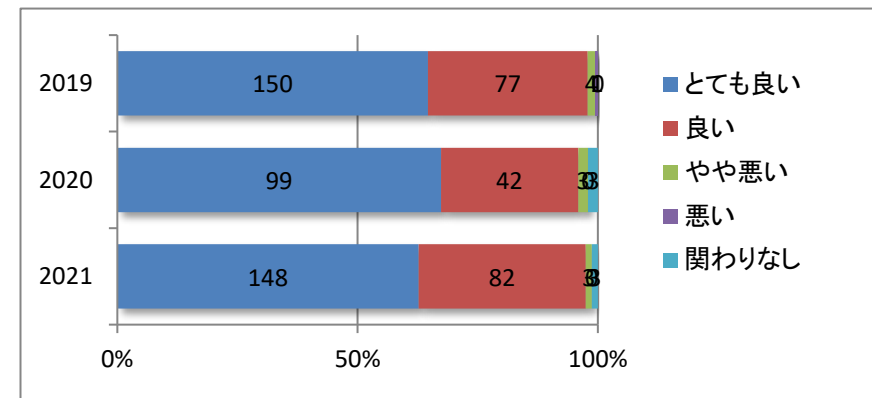
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-①	2021	133	99	4	2	2	240
		55.4	41.3	1.7	0.8	0.8	100.0
	2020	96	45	2	0	4	147
		65.3	30.6	1.4	0.0	2.7	100.0
	2019	158	63	9	5	0	235
		67.2	26.8	3.8	2.1	0.0	100.0
3-②	2021	148	82	3	0	3	236
		62.7	34.7	1.3	0.0	1.3	100.0
	2020	99	42	3	0	3	147
		67.3	28.6	2.0	0.0	2.0	100.0
	2019	150	77	4	1	0	232
		64.7	33.2	1.7	0.4	0.0	100.0
3-③	2021	150	81	3	0	2	236
		63.6	34.3	1.3	0.0	0.8	100.0
	2020	105	40	3	0	2	150
		70.0	26.7	2.0	0.0	1.3	100.0
	2019	152	84	0	0	0	236
		64.4	35.6	0.0	0.0	0.0	100.0

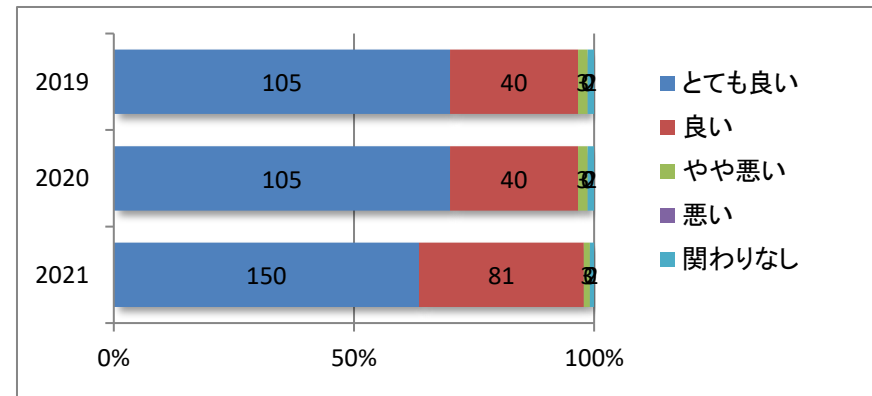
① 医師の病名や病状、治療方針等、医師の説明は分かりやすかったですか？



② 医師はあなたの意見や質問を聞き、それに答えようとする誠意が感じられましたか？



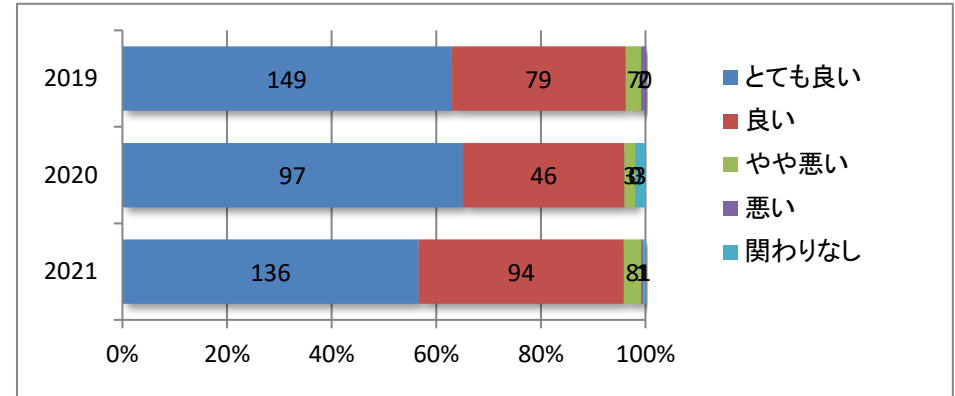
③ 医師の言葉づかいや身だしなみはいかがでしたか？



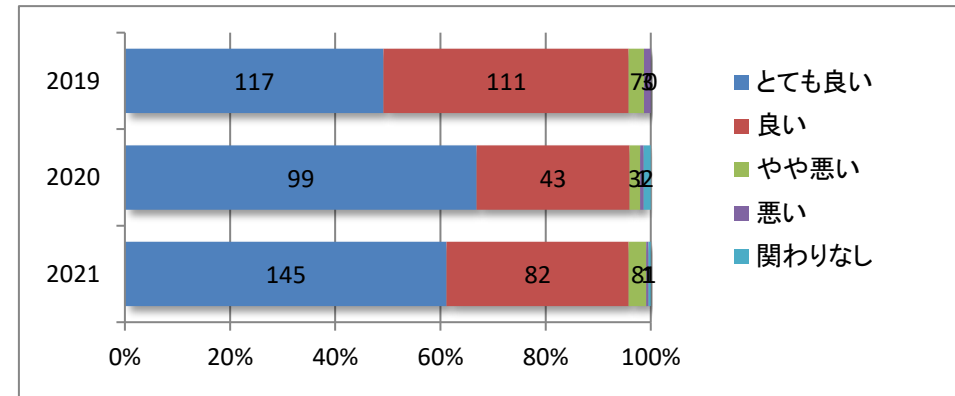
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-④	2021	136	94	8	1	1	240
		56.7	39.2	3.3	0.4	0.4	100.0
	2020	97	46	3	0	3	149
		65.1	30.9	2.0	0.0	2.0	100.0
	2019	149	79	7	2	0	237
		62.9	33.3	3.0	0.8	0.0	100.0
3-⑤	2021	145	82	8	1	1	237
		61.2	34.6	3.4	0.4	0.4	100.0
	2020	99	43	3	1	2	148
		66.9	29.1	2.0	0.7	1.4	100.0
	2019	117	111	7	3	0	238
		49.2	46.6	2.9	1.3	0.0	100.0
3-⑥	2021	154	80	4	0	2	240
		64.2	33.3	1.7	0.0	0.8	100.0
	2020	98	44	3	1	2	148
		66.2	29.7	2.0	0.7	1.4	100.0
	2019	145	90	1	1	0	237
		61.2	38.0	0.4	0.4	0.0	100.0

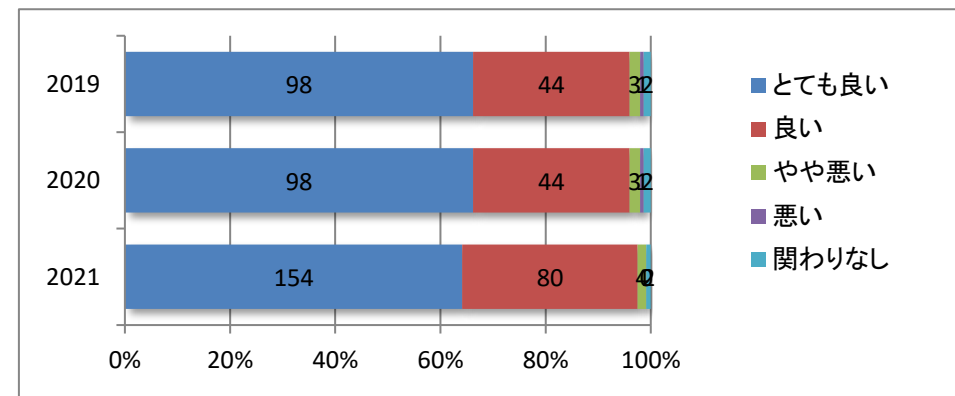
④ 看護師・看護助手の検査や処置などの説明は分かりやすかったですか？



⑤ 看護師・看護助手の必要なとき、声の掛けやすさはいかがでしたか？



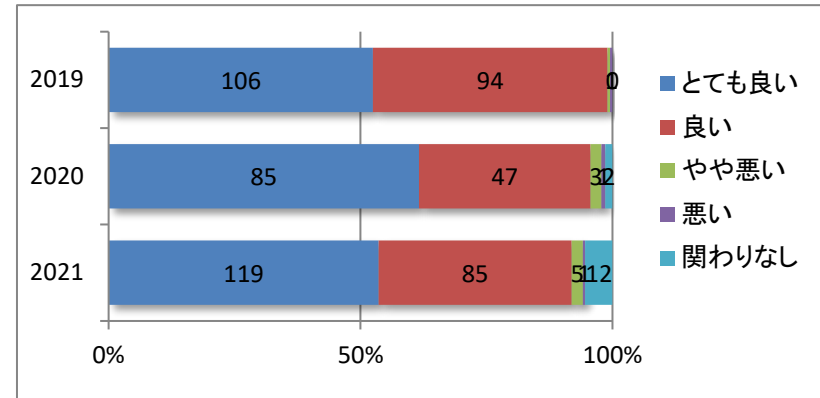
⑥ 看護師・看護助手の言葉づかいや身だしなみはいかがでしたか？



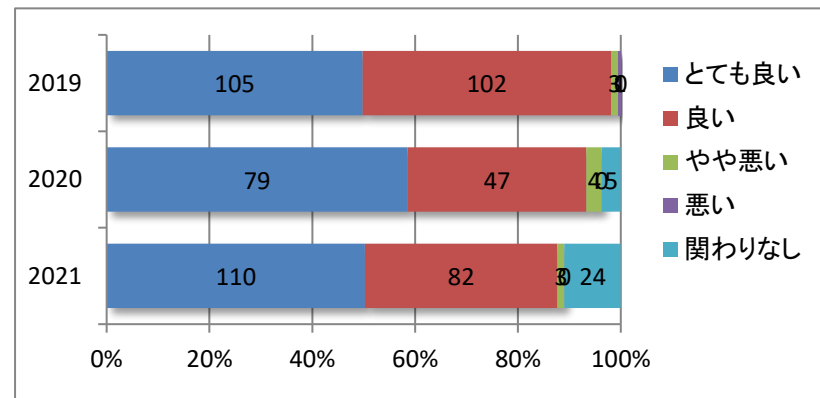
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-⑦	2021	119	85	5	1	12	222
		53.6	38.3	2.3	0.5	5.4	100.0
	2020	85	47	3	1	2	138
		61.6	34.1	2.2	0.7	1.4	100.0
	2019	106	94	1	1	0	202
		52.5	46.5	0.5	0.5	0.0	100.0
3-⑧	2021	110	82	3	0	24	219
		50.2	37.4	1.4	0.0	11.0	100.0
	2020	79	47	4	0	5	135
		58.5	34.8	3.0	0.0	3.7	100.0
	2019	105	102	3	1	0	211
		49.8	48.3	1.4	0.5	0.0	100.0
3-⑨	2021	113	89	4	1	18	225
		50.2	39.6	1.8	0.4	8.0	100.0
	2020	77	53	4	0	6	140
		55.0	37.9	2.9	0.0	4.3	100.0
	2019	110	96	3	0	0	209
		52.6	45.9	1.4	0.0	0.0	100.0

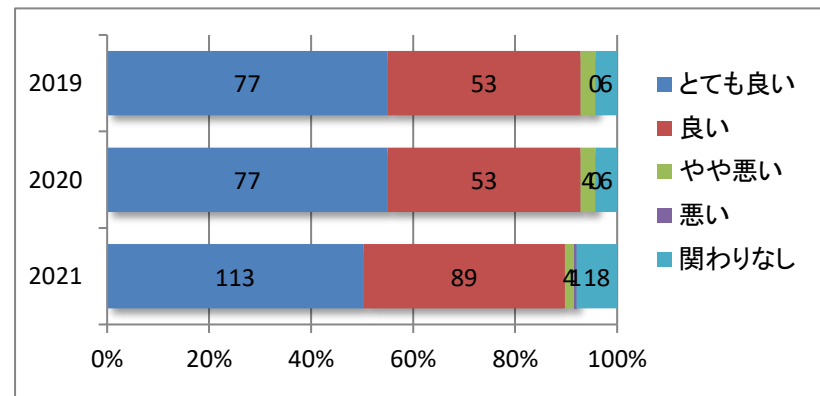
⑦ 薬剤師の対応について教えてください



⑧ 臨床検査技師の対応について教えてください(心電図、超音波、採血など)



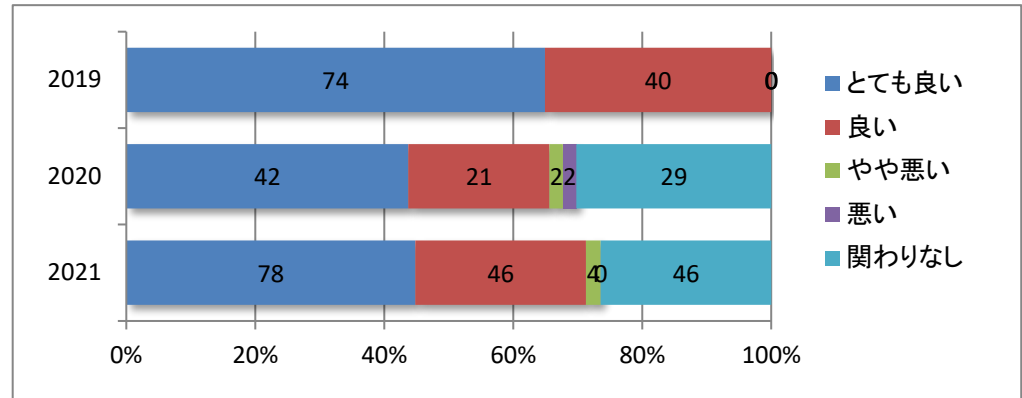
⑨ 診療放射線技師の対応について教えてください(レントゲン、CT、MRIなど)



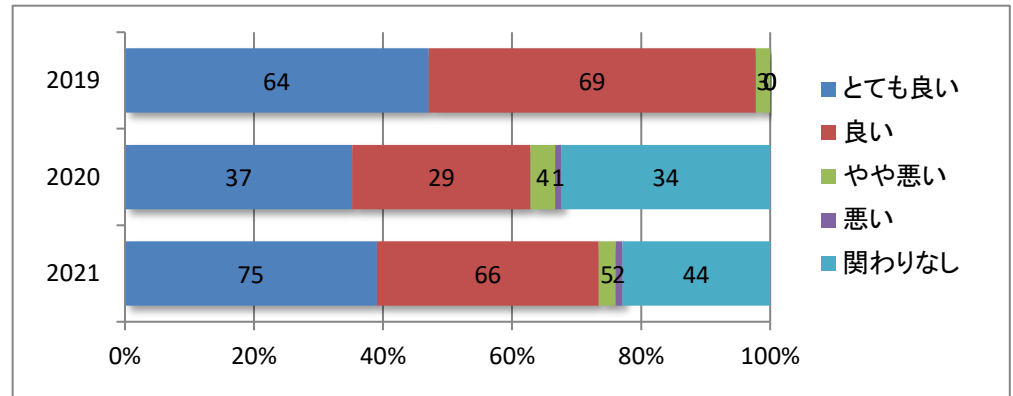
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-⑩	2021	78	46	4	0	46	174
		44.8	26.4	2.3	0.0	26.4	100.0
	2020	42	21	2	2	29	96
		43.8	21.9	2.1	2.1	30.2	100.0
	2019	74	40	0	0	0	114
		64.9	35.1	0.0	0.0	0.0	100.0
3-⑪	2021	75	66	5	2	44	192
		39.1	34.4	2.6	1.0	22.9	100.0
	2020	37	29	4	1	34	105
		35.2	27.6	3.8	1.0	32.4	100.0
	2019	64	69	3	0	0	136
		47.1	50.7	2.2	0.0	0.0	100.0
3-⑫	2021	35	39	6	0	65	145
		24.1	26.9	4.1	0.0	44.8	100.0
	2020	11	14	0	0	47	72
		15.3	19.4	0.0	0.0	65.3	100.0
	2019	13	16	1	0	0	30
		43.3	53.3	3.3	0.0	0.0	100.0

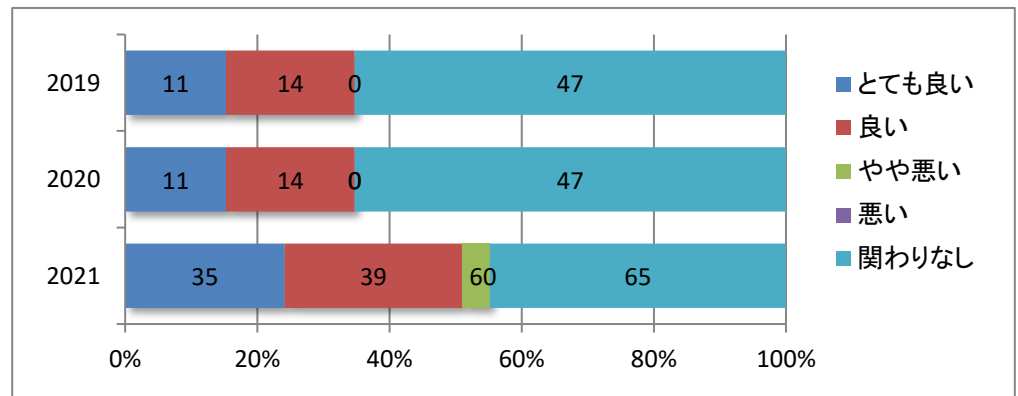
⑩ 理学療法士・作業療法士などリハビリの対応について教えてください



⑪ 栄養指導など栄養士の対応について教えてください



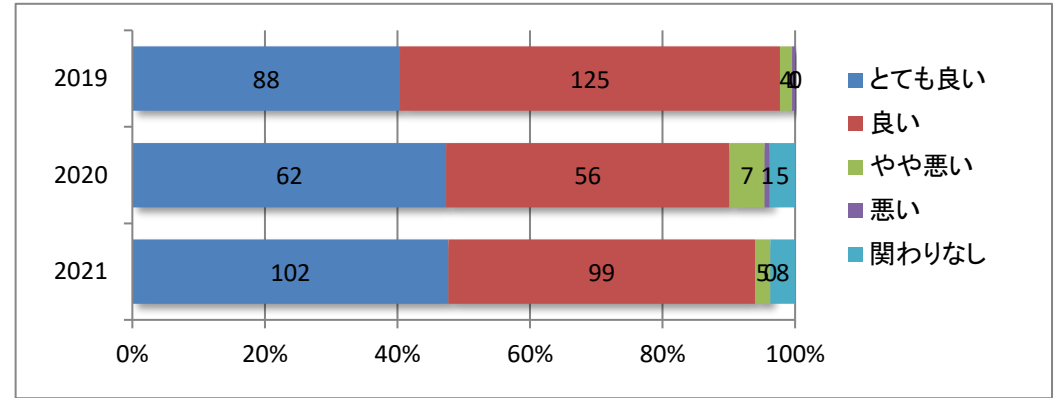
⑫ 臨床工学技士の対応について教えてください(ペースメーカー、在宅療法、透析など)



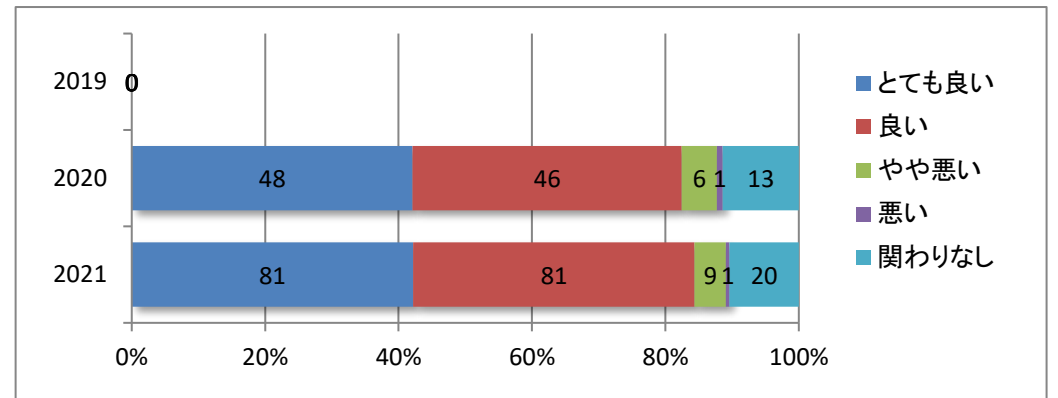
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-⑬	2021	102	99	5	0	8	214
		47.7	46.3	2.3	0.0	3.7	100.0
	2020	62	56	7	1	5	131
		47.3	42.7	5.3	0.8	3.8	100.0
	2019	88	125	4	1	0	218
		40.4	57.3	1.8	0.5	0.0	100.0
3-⑭ 2020年新設	2021	81	81	9	1	20	192
		42.2	42.2	4.7	0.5	10.4	100.0
	2020	48	46	6	1	13	114
		42.1	40.4	5.3	0.9	11.4	100.0
	2019						0
		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0

⑬ 診察受付・面会案内、お支払窓口など事務職員の対応について教えてください



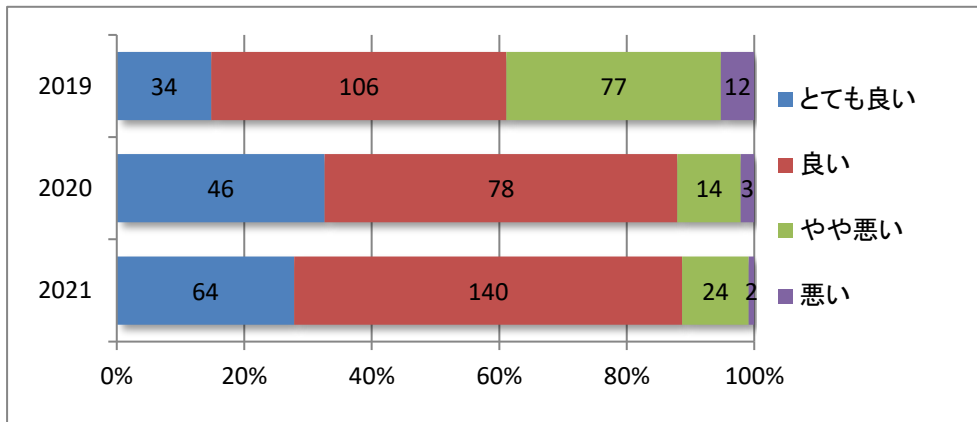
⑭ 問診、入院説明、地域連携室、医療相談窓口などの患者支援センターの対応について教えてください



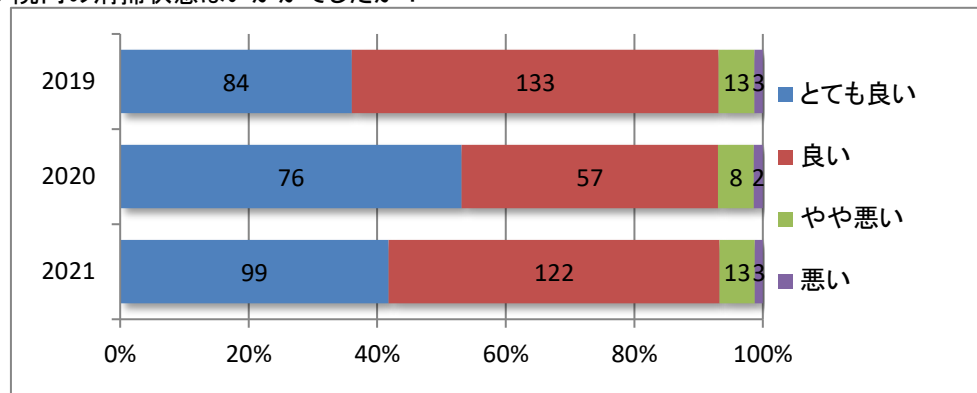
【質問4】 当院の全体的な評価について

		1	2	3	4	計
4-①	2021	64	140	24	2	230
		27.8	60.9	10.4	0.9	100.0
	2020	46	78	14	3	141
		32.6	55.3	9.9	2.1	100.0
	2019	34	106	77	12	229
		14.8	46.3	33.6	5.2	100.0
4-②	2021	99	122	13	3	237
		41.8	51.5	5.5	1.3	100.0
	2020	76	57	8	2	143
		53.1	39.9	5.6	1.4	100.0
	2019	84	133	13	3	233
		36.1	57.1	5.6	1.3	100.0
4-③	2021	83	127	18	2	230
		36.1	55.2	7.8	0.9	100.0
	2020	57	68	13	2	140
		40.7	48.6	9.3	1.4	100.0
	2019	47	159	22	2	230
		20.4	69.1	9.6	0.9	100.0

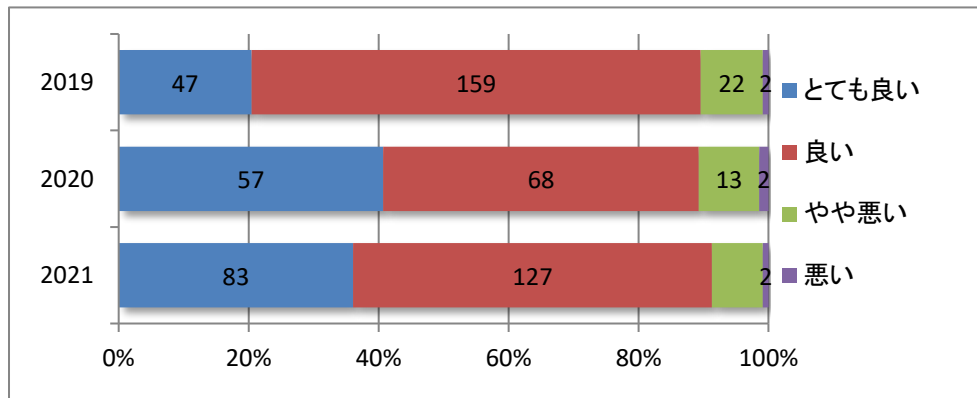
① 院内の表示や掲示、看板などの案内は分かりやすいですか？



② 院内の清掃状態はいかがでしたか？



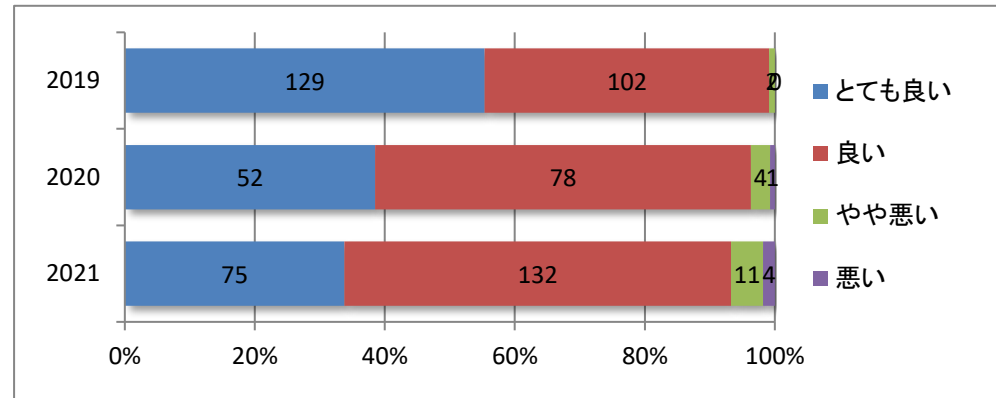
③ 院内環境・快適性(病室、ラウンジなど)はいかがでしたか？



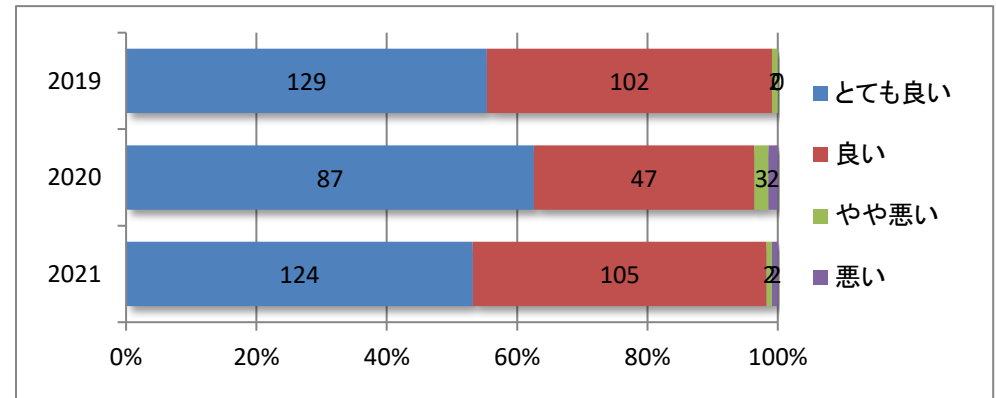
【質問4】 当院の全体的な評価について

		1	2	3	4	計
4-④	2021	75	132	11	4	222
		33.8	59.5	5.0	1.8	100.0
	2020	52	78	4	1	135
		38.5	57.8	3.0	0.7	100.0
	2019	129	102	2	0	233
		55.4	43.8	0.9	0.0	100.0
4-⑤	2021	124	105	2	2	233
		53.2	45.1	0.9	0.9	100.0
	2020	87	47	3	2	139
		62.6	33.8	2.2	1.4	100.0
	2019	129	102	2	0	233
		55.4	43.8	0.9	0.0	100.0
4-⑥	2021	97	115	17	1	230
		42.2	50.0	7.4	0.4	100.0
	2020	61	66	8	2	137
		44.5	48.2	5.8	1.5	100.0
	2019	37	105	64	18	224
		16.5	46.9	28.6	8.0	100.0

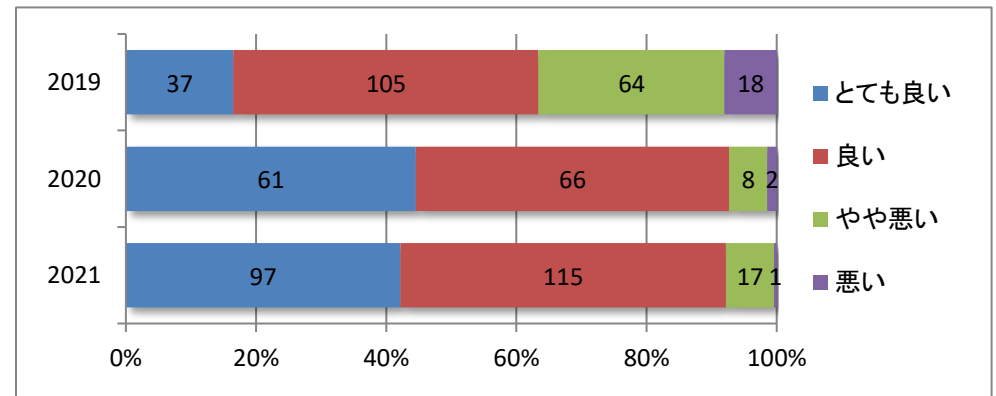
④ 院内設備(売店・自動販売機など)はいかがでしたか？



⑤ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？



⑥ プライバシー(秘密)への配慮はされてきましたか？

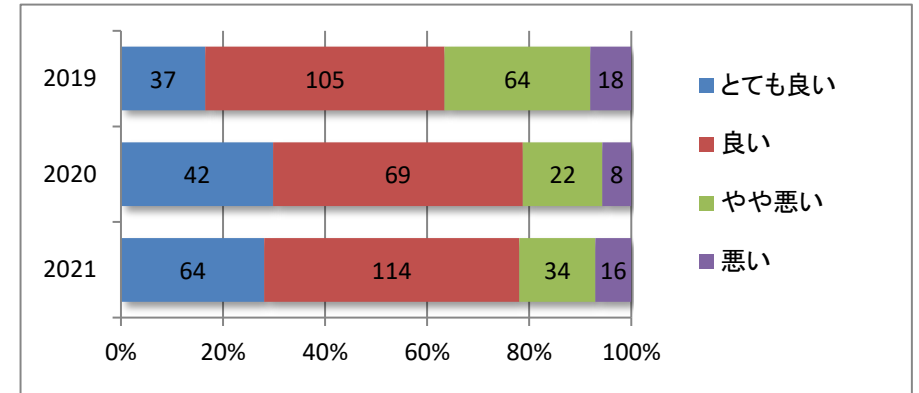


【質問4】 当院の全体的な評価について

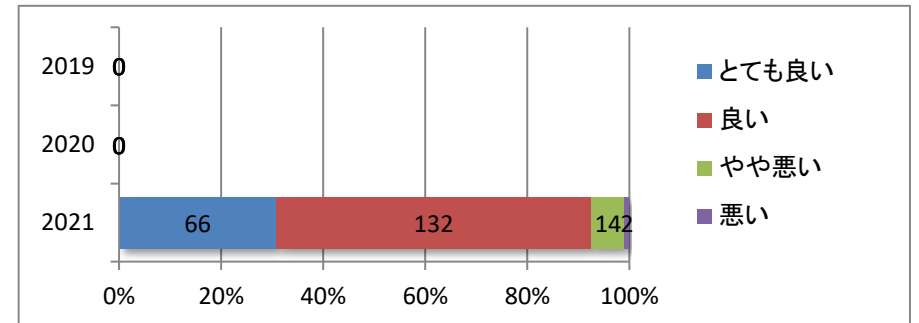
		1	2	3	4	計
4-⑦	2021	64	114	34	16	228
		28.1	50.0	14.9	7.0	100.0
	2020	42	69	22	8	141
		29.8	48.9	15.6	5.7	100.0
	2019	37	105	64	18	224
		16.5	46.9	28.6	8.0	100.0
4-⑧ 2021年新設	2021	66	132	14	2	214
		30.8	61.7	6.5	0.9	100.0
	2020					0
		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0
	2019					0
		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0

		ちょうどよい	早い	遅い	計
4-⑨	2021	154	56	1	211
		73.0	26.5	0.5	100.0
	2020	148	73	1	222
		66.7	32.9	0.5	100.0
	2019	134	55	4	193
		69.4	28.5	2.1	100.0

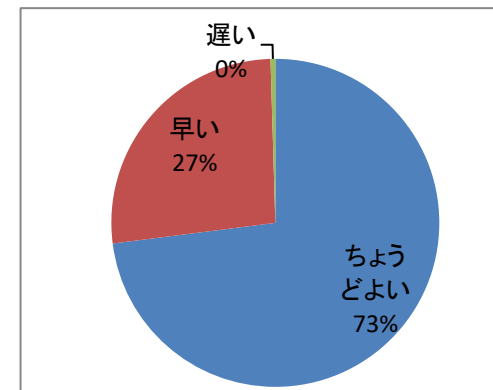
⑦ 入院中の食事はいかがでしたか？



⑧ コロナ禍での当院の面会受入状況はいかがですか？



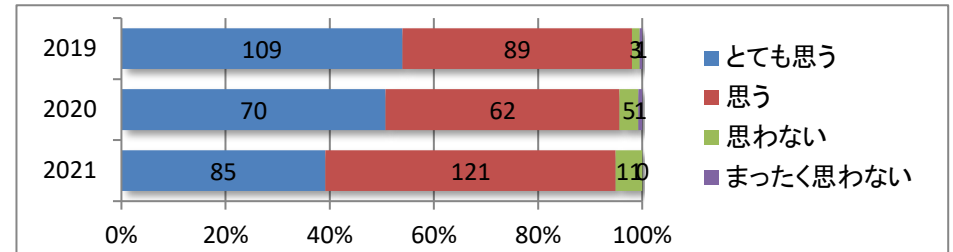
⑨ 消灯時間(TV視聴時間)についてお答えください



【質問5】 総合評価について

		1	2	3	4	計
5-①	2021	85	121	11	0	217
		39.2	55.8	5.1	0.0	100.0
	2020	70	62	5	1	138
		50.7	44.9	3.6	0.7	100.0
	2019	109	89	3	1	202
		54.0	44.1	1.5	0.5	100.0

① 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか？



		10点未満	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台
5-②	2021	0	0	0	0	0	2
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
	2020	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	2019	0	0	0	0	1	2
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.9

② 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか？

		60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計
5-②	2021	3	20	61	77	31	194
		1.5	10.3	31.4	39.7	16.0	100.0
	2020	4	7	28	70	27	136
		2.9	5.1	20.6	51.5	19.9	100.0
	2019	5	18	51	113	30	220
		2.3	8.2	23.2	51.4	13.6	100.0

