

2023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

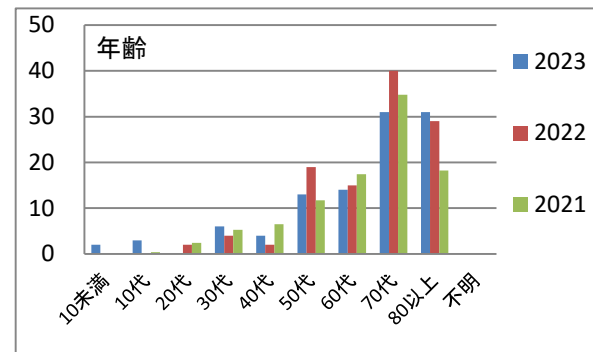
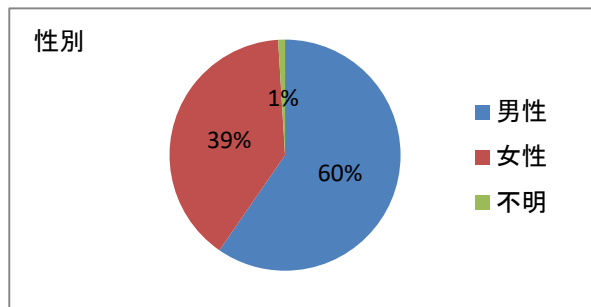
- ・対象 ユニット以外の入院患者（下記の期間に退院予定の方）
- ・方法 退院オリエンテーション時にアンケートを手渡し配布し、院内回収BOXにて回収
※急性期ユニット、脳卒中ケアユニットは配布なし
※B3は病棟の特性上、退院時の配布が困難なため、予定入院患者のみ入院時に配布
- ・期間 2023年12月11日（月）～12月22日（金）

3.サンプル数 ※複数病棟記入の場合どちらかを選択

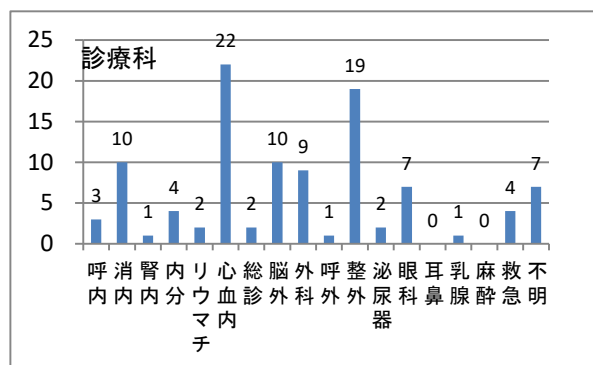
退院病棟	準備数	残部数	配布枚数	回収枚数	回収率
東1病棟	10	3	7	6	85.7%
東2病棟	30	22	8	8	100.0%
東3病棟	40	24	16	16	100.0%
東4病棟	50	31	19	15	78.9%
西1病棟	30	10	20	14	70.0%
西2病棟	40	28	12	11	91.7%
西3病棟	50	21	29	26	89.7%
B3病棟	20	15	5	3	60.0%
未記入					
計	270	154	116	99	85.3%

■基本情報

性別	男性	女性	不明	計
	62	41	1	104
	59.6	39.4	1.0	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
2023	2	3	0	6	4	13	14	31	31	0	104
	1.9	2.9	0.0	5.8	3.8	12.5	13.5	29.8	29.8	0.0	100.0
2022	0	0	2	4	2	19	15	40	29	3	114
	0.0	0.0	1.8	3.5	1.8	16.7	13.2	35.1	25.4	2.6	100.0
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



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
	3	10	1	4	2	22	2	10	9	1
	2.9	9.6	1.0	3.8	1.9	21.2	1.9	9.6	8.7	1.0

入院科	整外	泌尿器	眼科	耳鼻	乳腺	麻酔	救急	不明
	19	2	7	0	1	0	4	7
	18.3	1.9	6.7	0.0	1.0	0.0	3.8	6.7

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
	18	3	5	5	26	14	2	3	15	11	1	1	104
	17.3	2.9	4.8	4.8	25.0	13.5	1.9	2.9	14.4	10.6	1.0	1.0	100.0

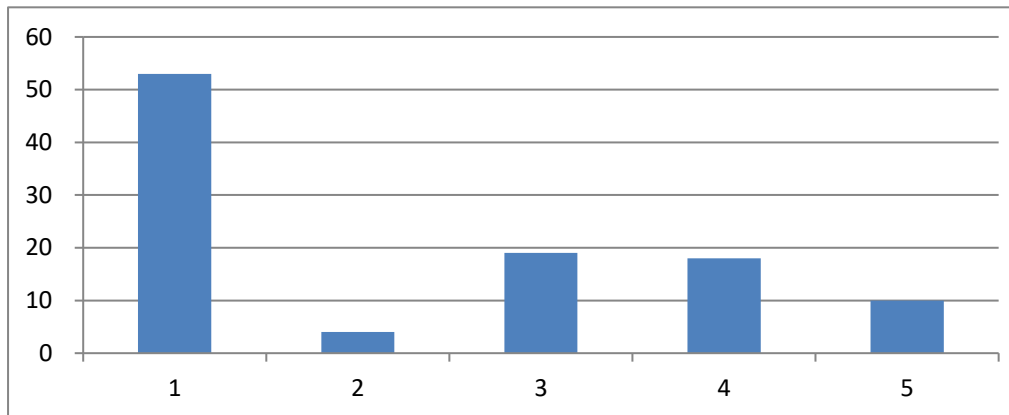
【質問1】 初回来院の経緯をお教えてください

【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	53	4	19	18	10	104
	51.0	3.8	18.3	17.3	9.6	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)

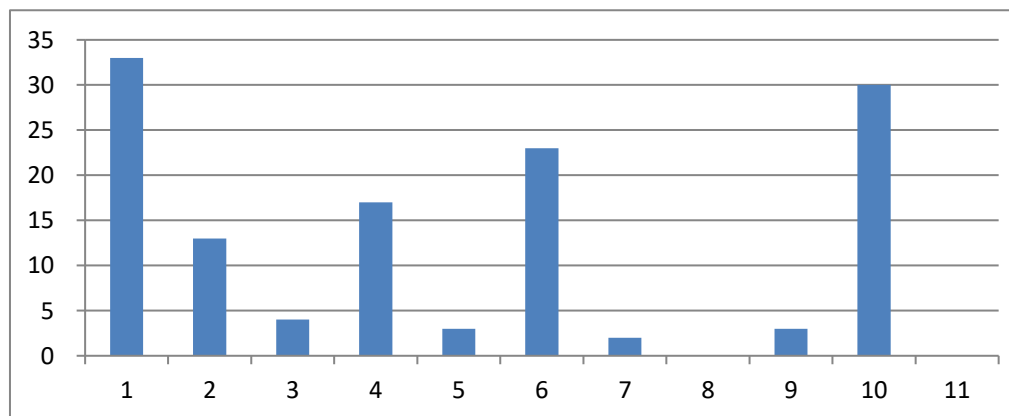


	1	2	3	4	5	6
質問2	33	13	4	17	3	23
	25.8	10.2	3.1	13.3	2.3	18.0

	7	8	9	10	11	計
質問2	2	0	3	30	0	128
	1.6	0.0	2.3	23.4	0.0	100.0

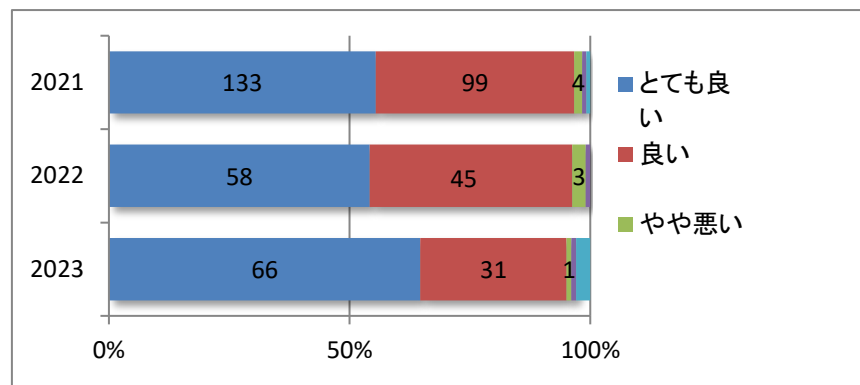
質問2 当院を選ばれた理由をお教えてください

- 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

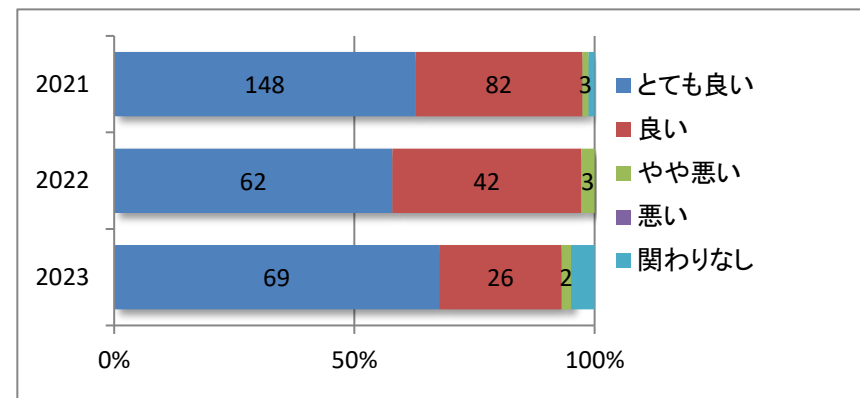


		1	2	3	4	5	計
3-①	2023	66	31	1	1	3	102
		64.7	30.4	1.0	1.0	2.9	100.0
	2022	58	45	3	1	0	107
		54.2	42.1	2.8	0.9	0.0	100.0
	2021	133	99	4	2	2	240
		55.4	41.3	1.7	0.8	0.8	100.0
3-②	2023	69	26	2	0	5	102
		67.6	25.5	2.0	0.0	4.9	100.0
	2022	62	42	3	0	0	107
		57.9	39.3	2.8	0.0	0.0	100.0
	2021	148	82	3	0	3	236
		62.7	34.7	1.3	0.0	1.3	100.0
3-③	2023	71	24	4	0	3	102
		69.6	23.5	3.9	0.0	2.9	100.0
	2022	64	42	1	0	0	107
		59.8	39.3	0.9	0.0	0.0	100.0
	2021	150	81	3	0	2	236
		63.6	34.3	1.3	0.0	0.8	100.0

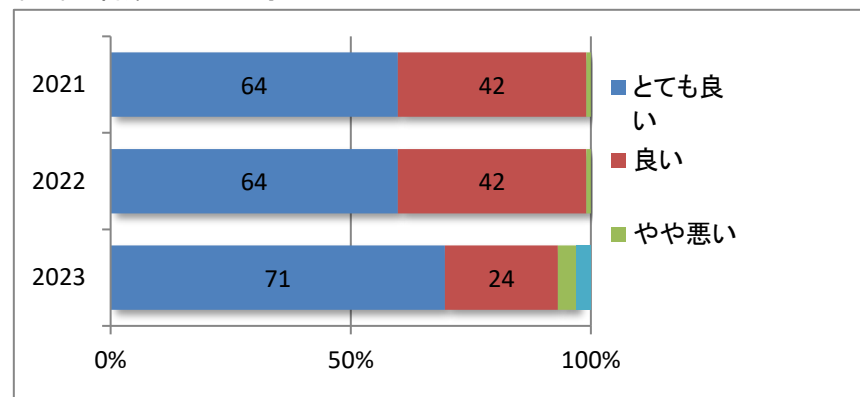
① 医師の病名や病状、治療方針等、医師の説明は分かりやすかったですか？



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？



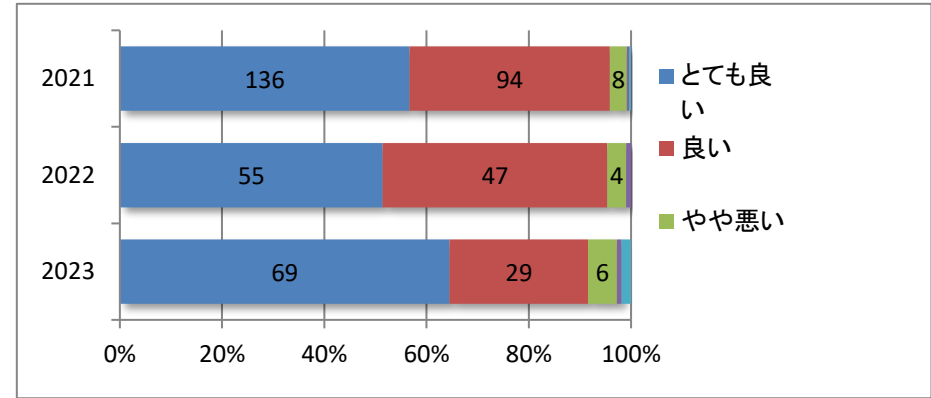
③ 医師の言葉づかいや身だしなみはいかがでしたか？



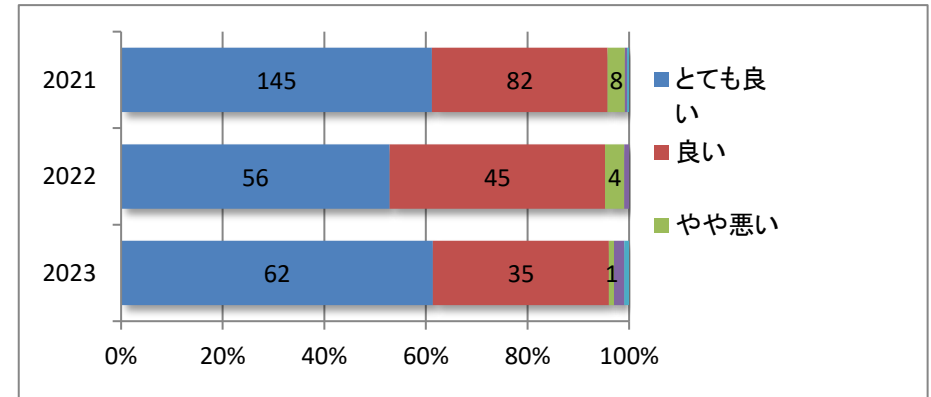
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-④	2023	69	29	6	1	2	107
		64.5	27.1	5.6	0.9	1.9	100.0
	2022	55	47	4	1	0	107
		51.4	43.9	3.7	0.9	0.0	100.0
	2021	136	94	8	1	1	240
		56.7	39.2	3.3	0.4	0.4	100.0
3-⑤	2023	62	35	1	2	1	101
		61.4	34.7	1.0	2.0	1.0	100.0
	2022	56	45	4	1	0	106
		52.8	42.5	3.8	0.9	0.0	100.0
	2021	145	82	8	1	1	237
		61.2	34.6	3.4	0.4	0.4	100.0
3-⑥	2023	64	34	2	0	1	101
		63.4	33.7	2.0	0.0	1.0	100.0
	2022	62	38	4	1	0	105
		59.0	36.2	3.8	1.0	0.0	100.0
	2021	154	80	4	0	2	240
		64.2	33.3	1.7	0.0	0.8	100.0

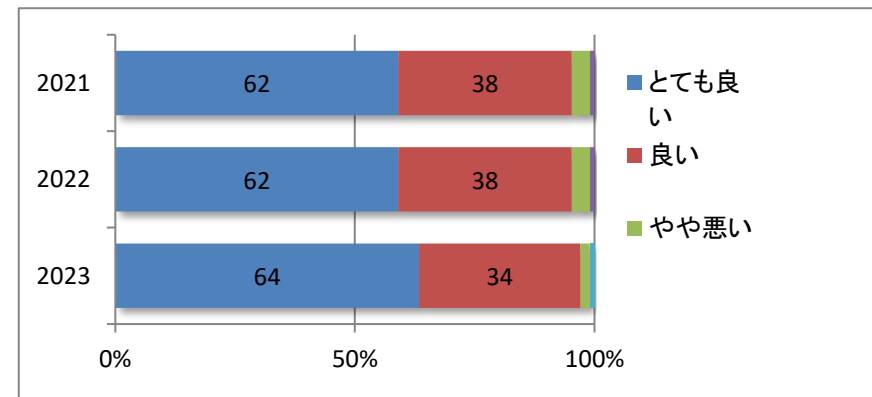
④ 看護師・看護助手の検査や処置などの説明は分かりやすかったですか？



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？



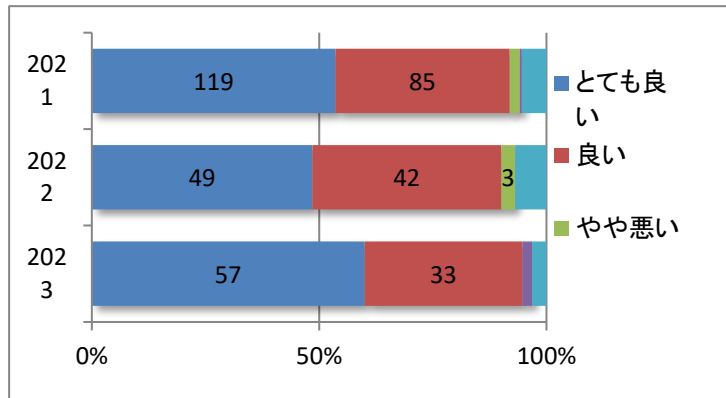
⑥ 看護師・看護助手の言葉づかいや身だしなみはいかがでしたか？



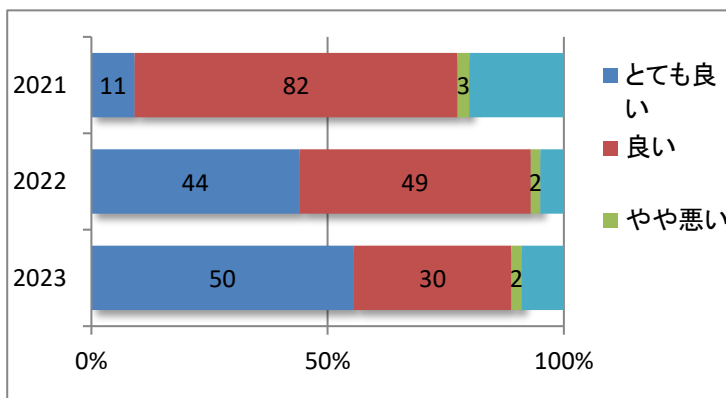
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-⑦	2023	57	33	0	2	3	95
		60.0	34.7	0.0	2.1	3.2	100.0
	2022	49	42	3	0	7	101
		48.5	41.6	3.0	0.0	6.9	100.0
	2021	119	85	5	1	12	222
		53.6	38.3	2.3	0.5	5.4	100.0
3-⑧	2023	50	30	2	0	8	90
		55.6	33.3	2.2	0.0	8.9	100.0
	2022	44	49	2	0	5	100
		44.0	49.0	2.0	0.0	5.0	100.0
	2021	11	82	3	0	24	120
		9.2	68.3	2.5	0.0	20.0	100.0
3-⑨	2023	46	30	2	0	11	89
		51.7	33.7	2.2	0.0	12.4	100.0
	2022	45	45	2	1	5	98
		45.9	45.9	2.0	1.0	5.1	100.0
	2021	113	89	4	1	18	225
		50.2	39.6	1.8	0.4	8.0	100.0

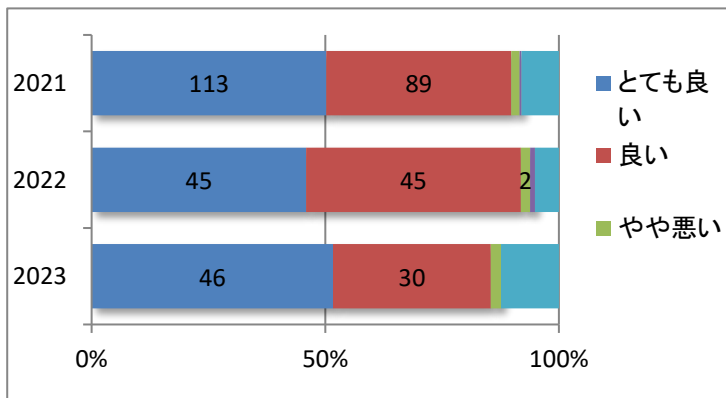
⑦ 薬剤師の対応についてお教えてください



⑧ 臨床検査技師の対応についてお教えてください(心電図、超音波、採血など)



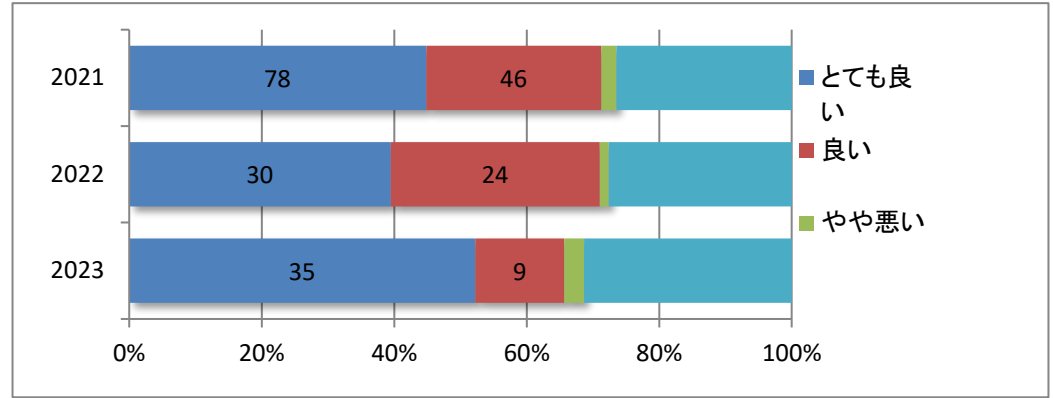
⑨ 診療放射線技師の対応についてお教えてください(レントゲン、CT、MRIなど)



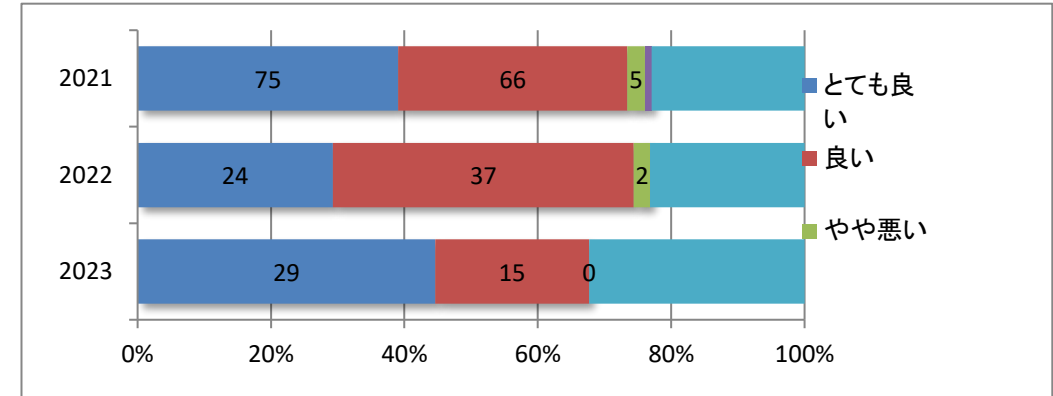
【質問3】 職員の対応・機能について

		1	2	3	4	5	計
3-⑩	2023	35	9	2	0	21	67
		52.2	13.4	3.0	0.0	31.3	100.0
	2022	30	24	1	0	21	76
		39.5	31.6	1.3	0.0	27.6	100.0
	2021	78	46	4	0	46	174
		44.8	26.4	2.3	0.0	26.4	100.0
3-⑪	2023	29	15	0	0	21	65
		44.6	23.1	0.0	0.0	32.3	100.0
	2022	24	37	2	0	19	82
		29.3	45.1	2.4	0.0	23.2	100.0
	2021	75	66	5	2	44	192
		39.1	34.4	2.6	1.0	22.9	100.0
3-⑫	2023	20	8	0	0	25	53
		37.7	15.1	0.0	0.0	47.2	100.0
	2022	15	21	2	0	24	62
		24.2	33.9	3.2	0.0	38.7	100.0
	2021	35	39	6	0	65	145
		24.1	26.9	4.1	0.0	44.8	100.0

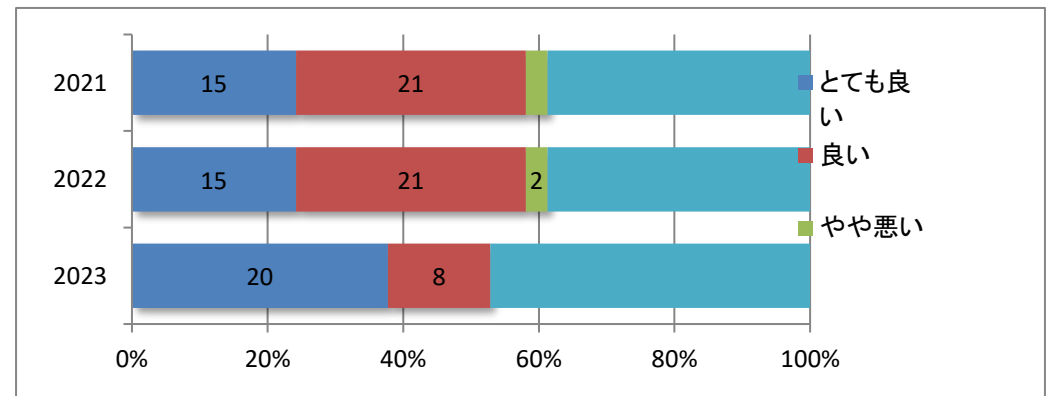
⑩ 理学療法士・作業療法士などリハビリの対応について教えてください



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)



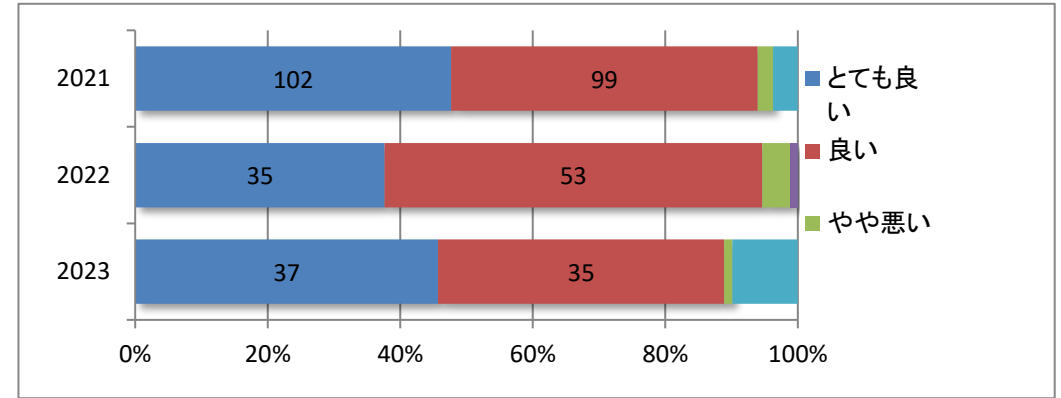
【質問3】 職員の対応・機能について

⑬

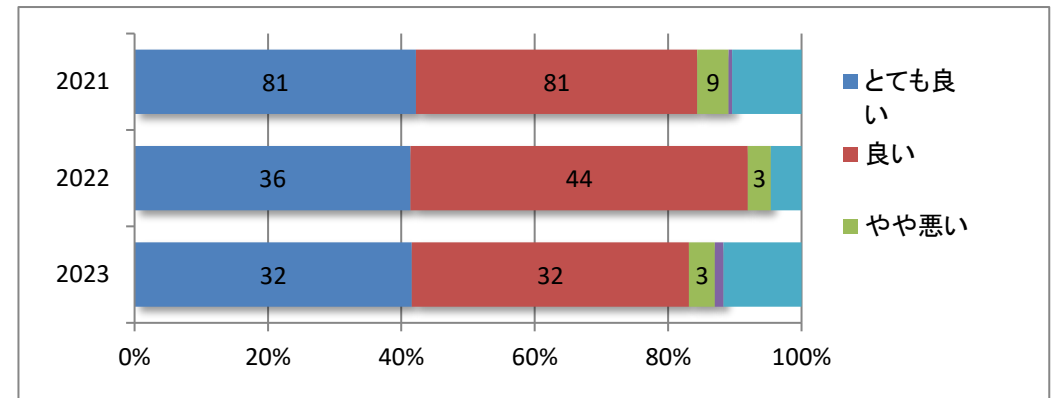
		1	2	3	4	5	計
3-⑬	2023	37	35	1	0	8	81
		45.7	43.2	1.2	0.0	9.9	100.0
	2022	35	53	4	1	0	93
		37.6	57.0	4.3	1.1	0.0	100.0
	2021	102	99	5	0	8	214
		47.7	46.3	2.3	0.0	3.7	100.0
3-⑭	2023	32	32	3	1	9	77
		41.6	41.6	3.9	1.3	11.7	100.0
	2022	36	44	3	0	4	87
		41.4	50.6	3.4	0.0	4.6	100.0
	2021	81	81	9	1	20	192
		42.2	42.2	4.7	0.5	10.4	100.0

⑭

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



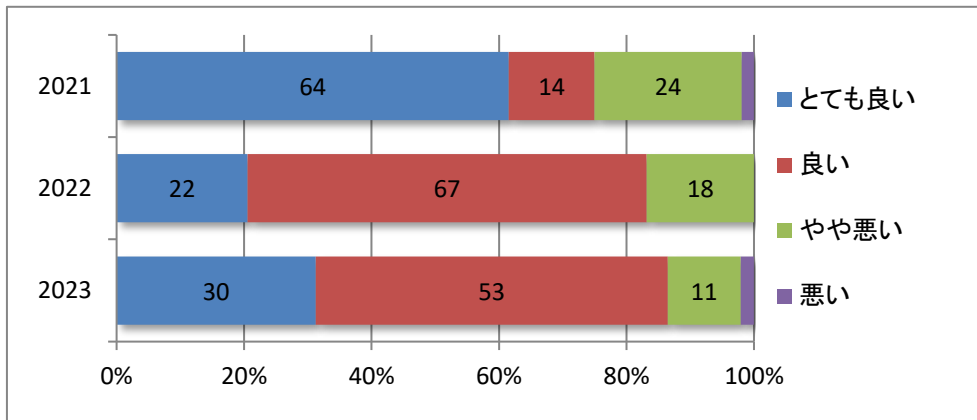
問診、入院説明、地域連携室、医療相談窓口などの患者支援センターの対応について教えてください



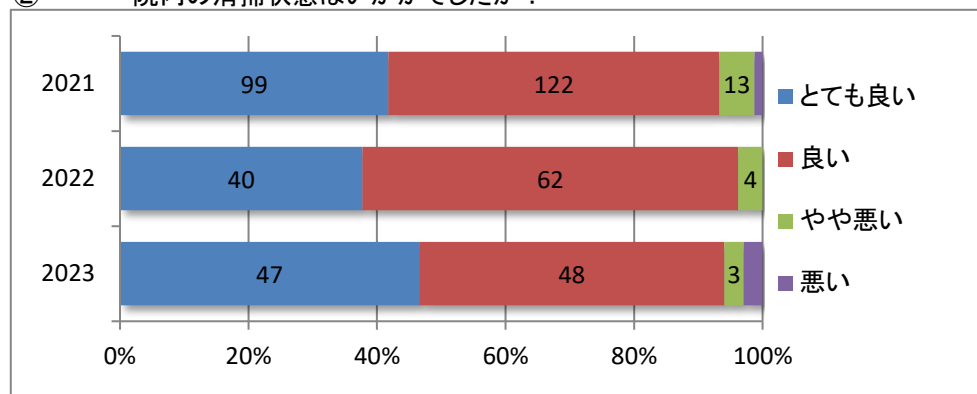
【質問4】 当院の全体的な評価について

		1	2	3	4	計
4-①	2023	30	53	11	2	96
		31.3	55.2	11.5	2.1	100.0
	2022	22	67	18	0	107
		20.6	62.6	16.8	0.0	100.0
	2021	64	14	24	2	104
		61.5	13.5	23.1	1.9	100.0
4-②	2023	47	48	3	3	101
		46.5	47.5	3.0	3.0	100.0
	2022	40	62	4	0	106
		37.7	58.5	3.8	0.0	100.0
	2021	99	122	13	3	237
		41.8	51.5	5.5	1.3	100.0
4-③	2023	41	50	3	3	97
		42.3	51.5	3.1	3.1	100.0
	2022	26	66	21	1	114
		22.8	57.9	18.4	0.9	100.0
	2021	83	127	18	2	230
		36.1	55.2	7.8	0.9	100.0

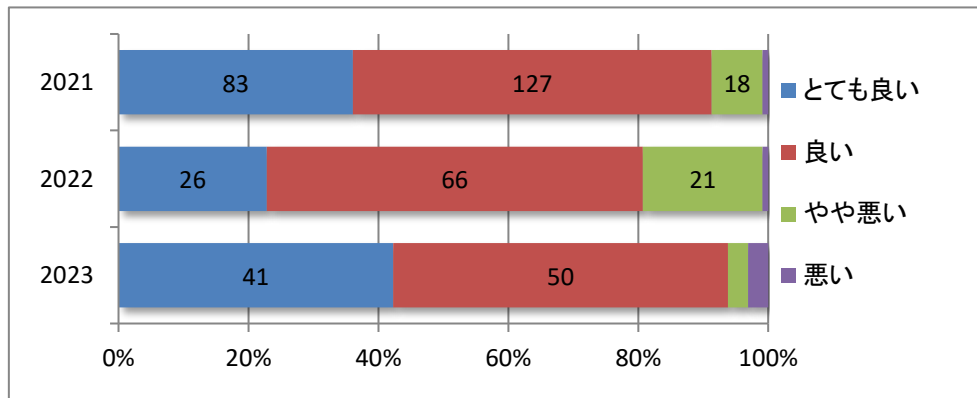
① 院内の表示や掲示板、看板などの案内は分かりやすいですか？



② 院内の清掃状態はいかがでしたか？



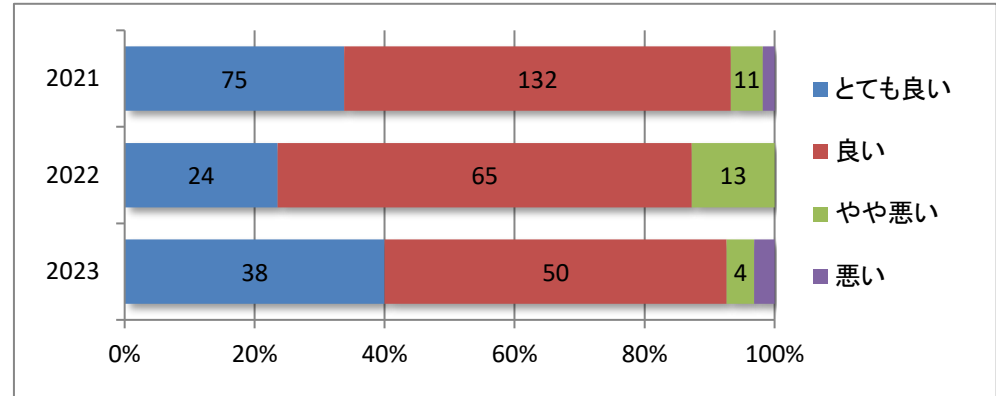
③ 院内環境・快適性(病室、ラウンジなど)はいかがでしたか？



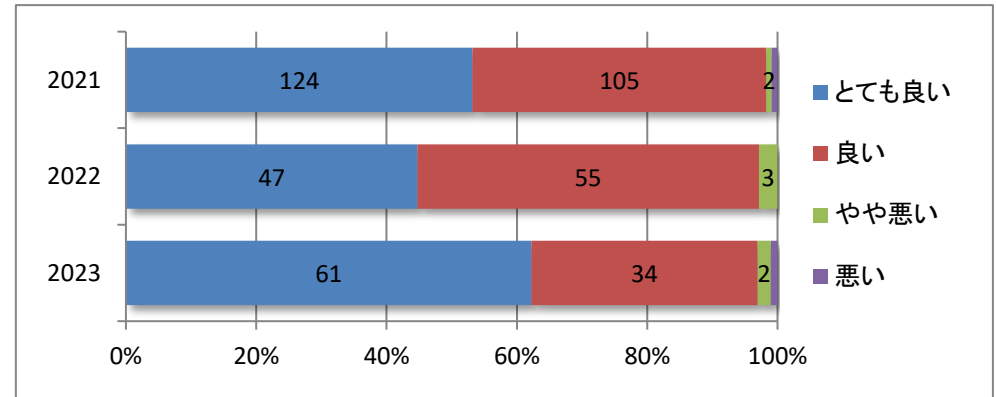
【質問4】 当院の全体的な評価について

		1	2	3	4	計
4-④	2023	38	50	4	3	95
		40.0	52.6	4.2	3.2	100.0
	2022	24	65	13	0	102
		23.5	63.7	12.7	0.0	100.0
	2021	75	132	11	4	222
		33.8	59.5	5.0	1.8	100.0
4-⑤	2023	61	34	2	1	98
		62.2	34.7	2.0	1.0	100.0
	2022	47	55	3	0	105
		44.8	52.4	2.9	0.0	100.0
	2021	124	105	2	2	233
		53.2	45.1	0.9	0.9	100.0
4-⑥ 2022年度新設	2023	50	38	3	1	92
		54.3	41.3	3.3	1.1	100.0
	2022	43	48	8	0	99
		43.4	48.5	8.1	0.0	100.0
	2021					0
		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0

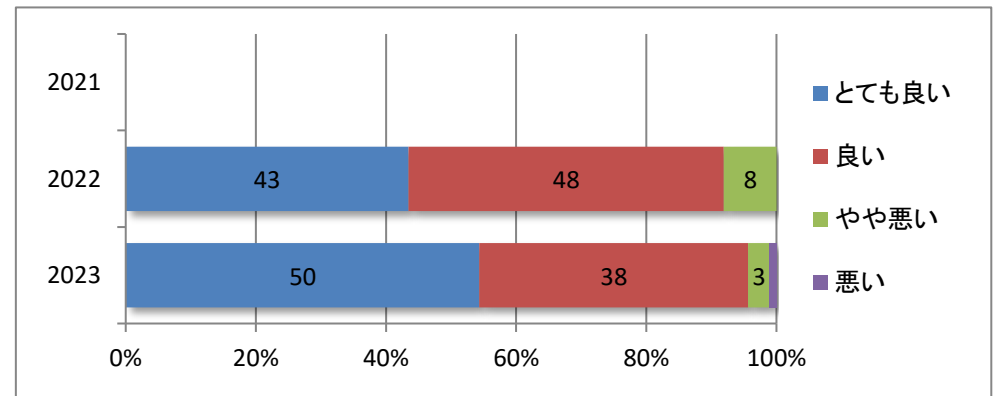
④ 院内設備(売店・自動販売機など)はいかがでしたか？



⑤ 当院の診察・治療・看護はいかがでしたか？



⑥ 痛みや症状を和らげる対応はいかがでしたか？

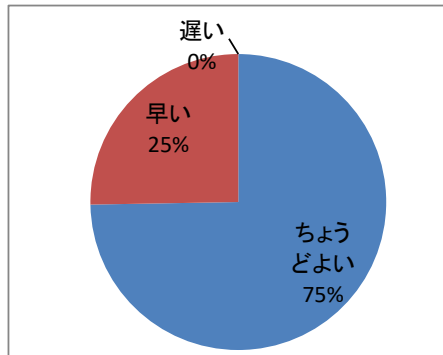


【質問4】 当院の全体的な評価について

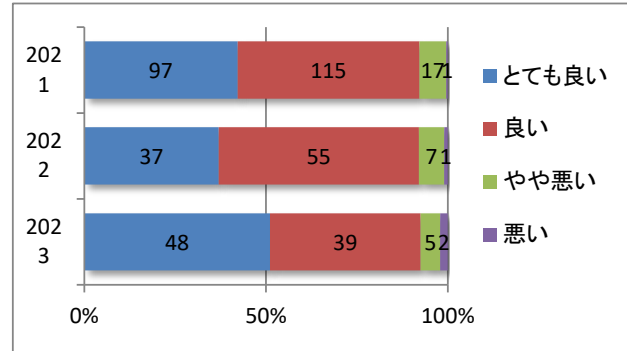
		1	2	3	4	計
4-⑦	2023	48	39	5	2	94
		51.1	41.5	5.3	2.1	100.0
	2022 (4-⑥)	37	55	7	1	100
		37.0	55.0	7.0	1.0	100.0
2021 (4-⑥)	97	115	17	1	230	
	42.2	50.0	7.4	0.4	100.0	
4-⑧	2023	24	48	18	6	96
		25.0	50.0	18.8	6.3	100.0
	2022	26	56	17	3	102
		25.5	54.9	16.7	2.9	100.0
2021 (4-⑦)	64	114	34	16	228	
	28.1	50.0	14.9	7.0	100.0	
4-⑨ 2021年度新設	2023	29	48	4	1	82
		30.2	50.0	4.2	1.0	100.0
	2022	27	54	7	2	90
		26.5	52.9	6.9	2.0	100.0
2021 (4-⑧)	66	132	14	2	214	
	28.9	57.9	6.1	0.9	100.0	

		ちょうどよい	早い	遅い	計
4-⑩	2023	68	23	0	91
		74.7	25.3	0.0	100.0
	2022 (4-⑨)	66	31	1	98
		67.3	31.6	1.0	100.0
2021 (4-⑨)	154	56	1	211	
	73.0	26.5	0.5	100.0	

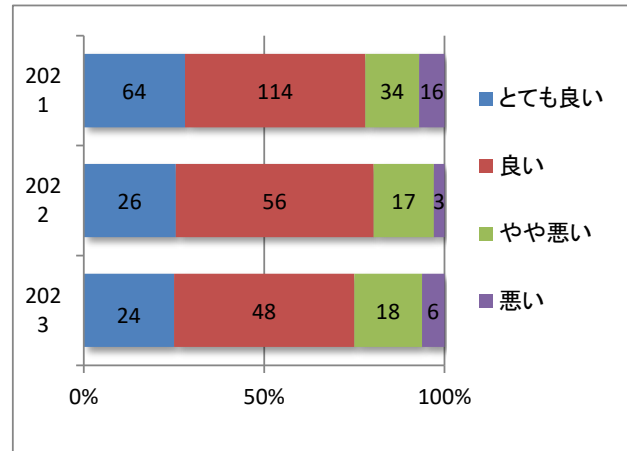
⑩ 消灯時間(TV視聴時間)についてお答えください



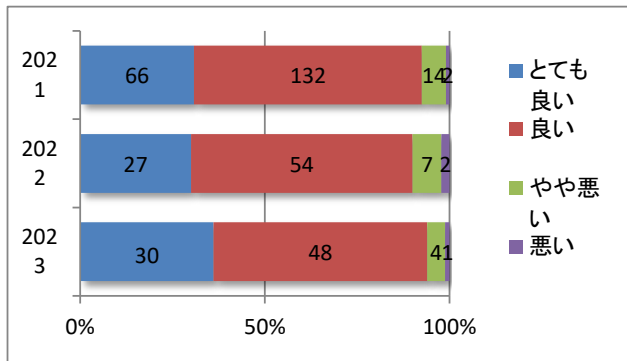
⑦ プライバシー(秘密)への配慮はされていませんか？



⑧ 入院中の食事はいかがでしたか？

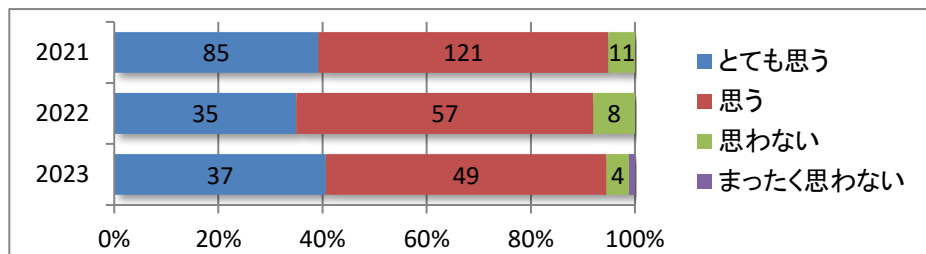


⑨ コロナ禍での当院の面会受け入れ状況はいかがですか？



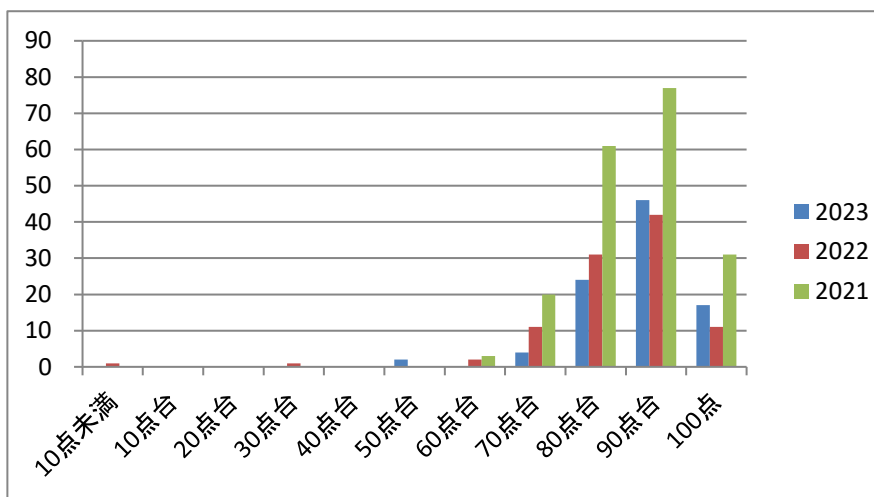
		1	2	3	4	計
5-①	2023	37	49	4	1	91
		40.7	53.8	4.4	1.1	100.0
	2022	35	57	8	0	100
		35.0	57.0	8.0	0.0	100.0
	2021	85	121	11	0	217
		39.2	55.8	5.1	0.0	100.0

① 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？



		10点未満	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台
5-②	2023						2
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2
	2022	1	0	0	1	0	0
		1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0
	2021	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

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	2023	0	4	24	46	17	93
		0.0	4.3	25.8	49.5	18.3	100.0
	2022	2	11	31	42	11	99
		2.0	11.1	31.3	42.4	11.1	100.0
	2021	3	20	61	77	31	192
		1.6	10.4	31.8	40.1	16.1	100.0