

【入院】患者満足度調査 結果報告

患者満足度調査について

当院では、日本医療機能評価機構の「満足度調査・職員やりがい度支援ツール」に参加している。

設問は 14 問(必須項目 1 問、共通設問 10 問、任意設問 3 問)、記述式2問となっており、

必須設問は、参加施設間でのベンチマークが可能である。

アンケートには、回答者属性として「回答者」「性別」「年齢」設定している。

設問項目

問 1: 医師による診療・治療内容 (医師による診療・治療内容に満足していますか)

問 2: 医師との対話 (医師との対話に満足していますか)

問 3: 看護師 (看護師の対応に満足していますか)

問 4: 事務職員 (事務職員 (受付・会計) の対応に満足していますか)

問 5: その他のスタッフの対応 (その他の病院スタッフの対応に満足していますか)

問 6: 痛みや症状を和らげる対応 (痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)

問 7: 精神的なケア (精神的なケアに満足していますか)

問 8: プライバシー保護の対応 (病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか)

問 9: 病室・浴室・トイレなど (病室・浴室・トイレなどの環境に満足していますか)

問 10: 食事の内容 (食事の内容に満足していますか)

問 11: 職員の接遇 (職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか)

問 12: 清掃状況 (病院内の共有スペース (廊下・コンビニエンスストア前) の清潔さ・清掃はいかがですか)

問 13: 案内表示や掲示物 (院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか)

問 14: 総合評価 (日本医科大学付属病院を親しい方にもおすすめようと思いますか?)

記述式①

「入院中、不満や改善してほしいところがありましたか。」

記述式②

「その他お気づきの点や、職員へのメッセージ等があればお書きください。」

調査方法等

■調査日時

2024年11月16日(土)～2024年11月30日(土)

■調査対象

日本医科大学付属病院 入院患者さん、患者さんご家族

■調査方法

スタッフがアンケート用紙を配布し、記入されたアンケート用紙を職員が回収。

またはQRコードより回答いただく。

■回答率

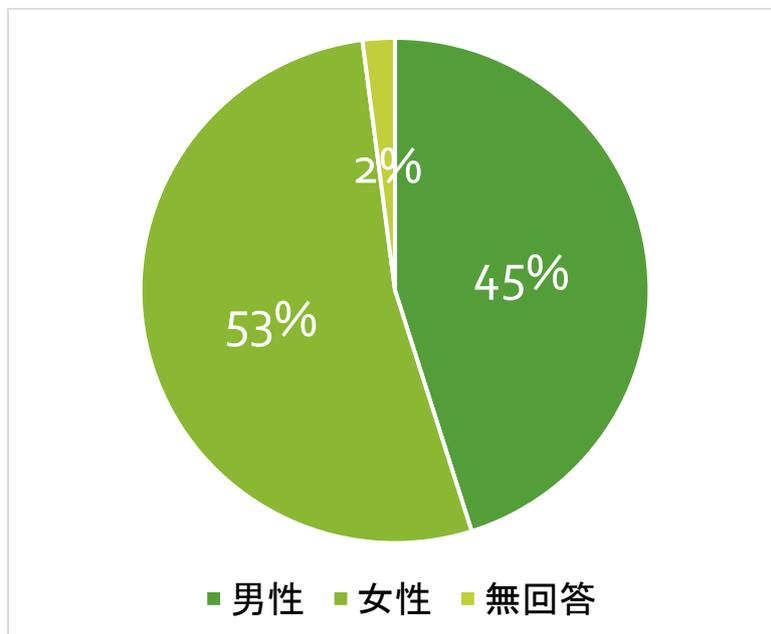
アンケート配布数:400枚

アンケート回収件数:195件(紙回答154件・Web回答44件)

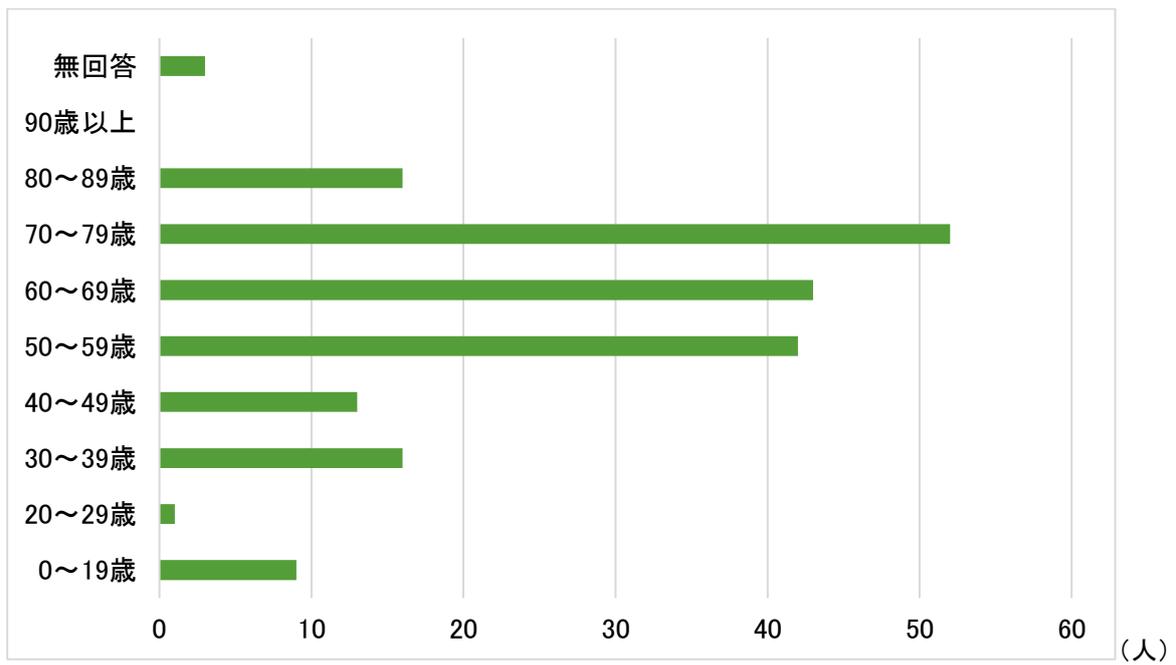
割合:48.7%

結果

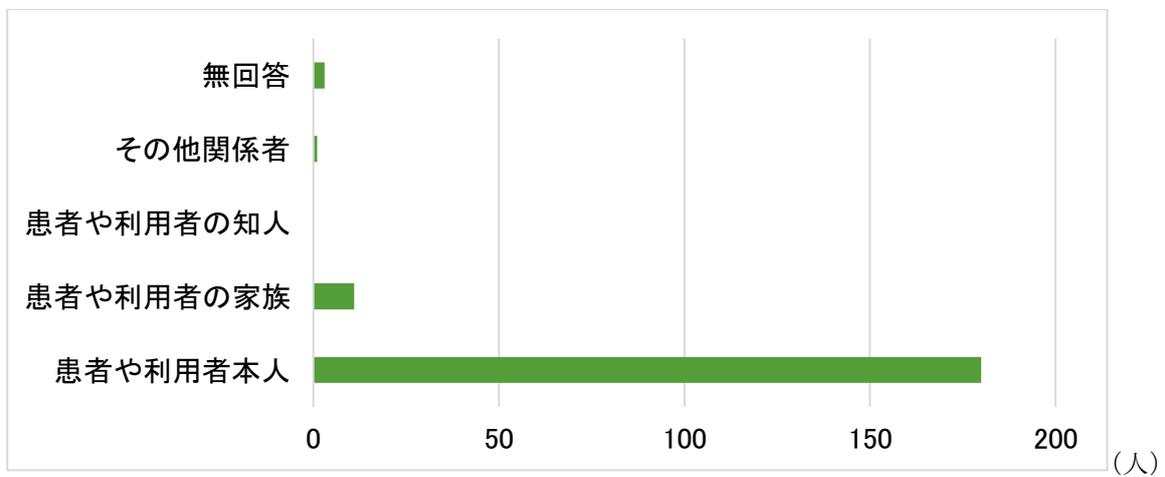
【性別】



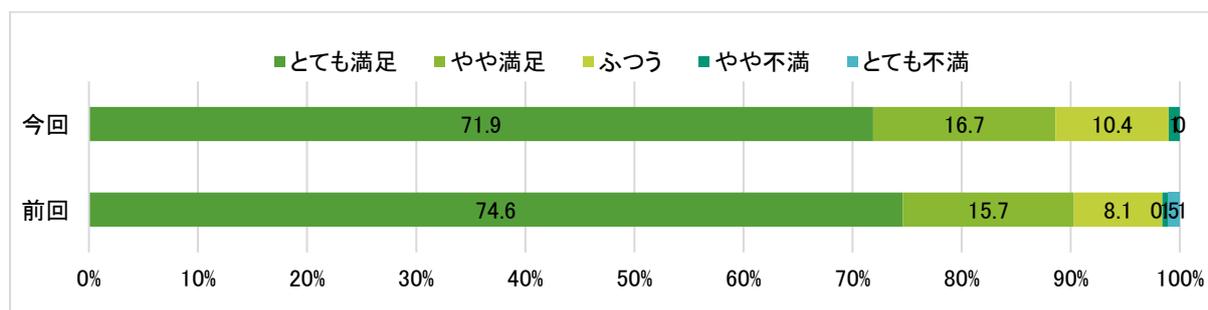
【年齢】



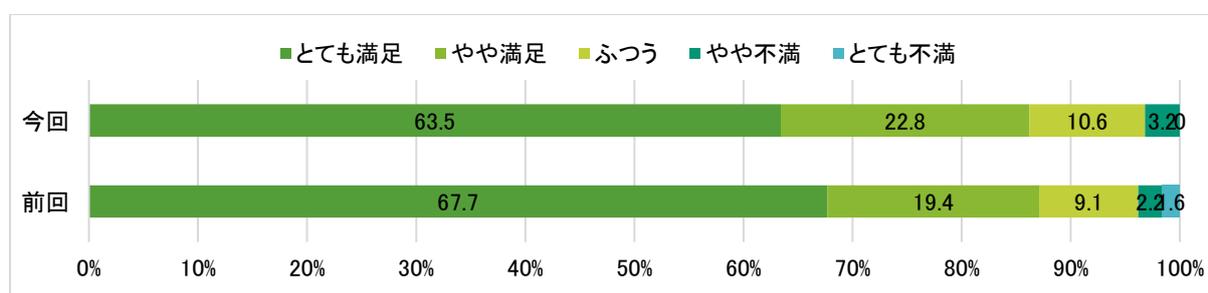
【回答者】



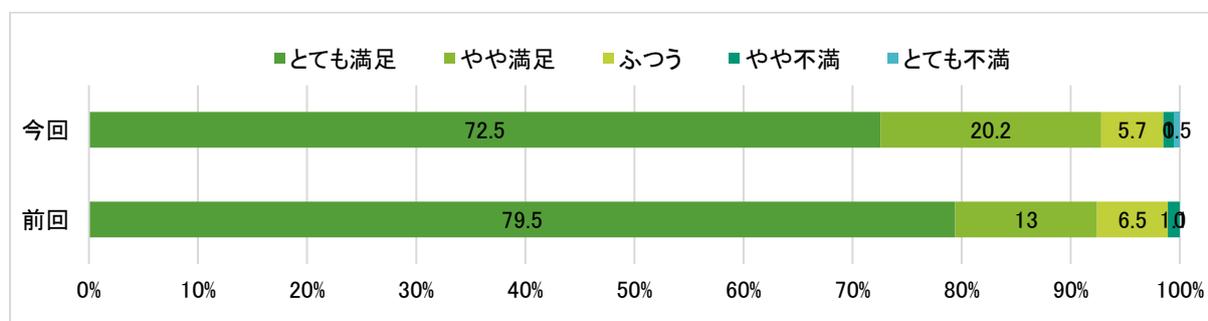
問 1: 医師による診療・治療内容 (医師による診療・治療内容に満足していますか)



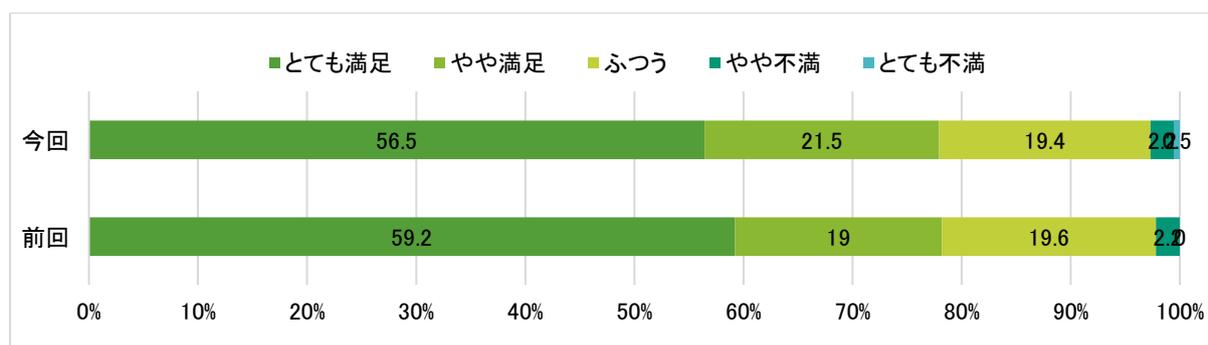
問 2: 医師との対話 (医師との対話に満足していますか)



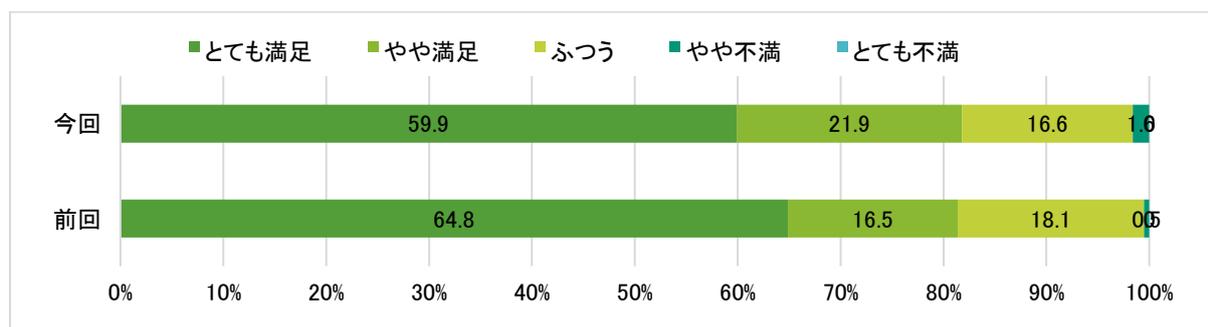
問 3: 看護師 (看護師の対応に満足していますか)



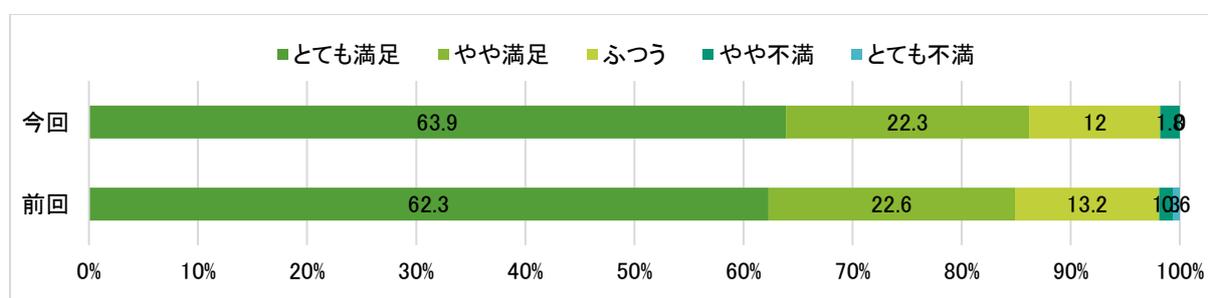
問 4: 事務職員 (事務職員 (受付・会計) の対応に満足していますか)



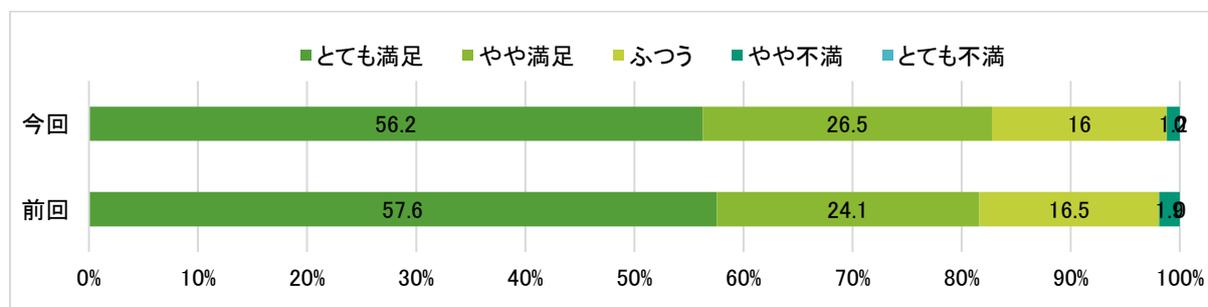
問 5: その他のスタッフの対応(その他の病院スタッフの対応に満足していますか)



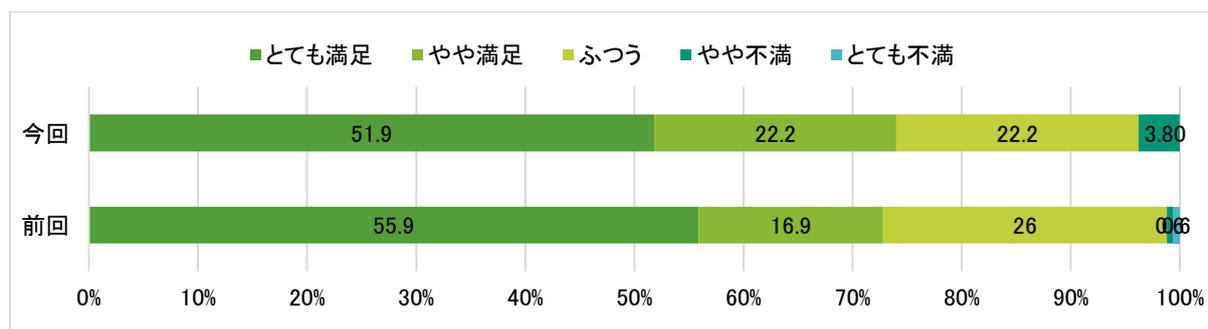
問 6: 痛みや症状を和らげる対応(痛みや症状を和らげる対応に満足していますか)



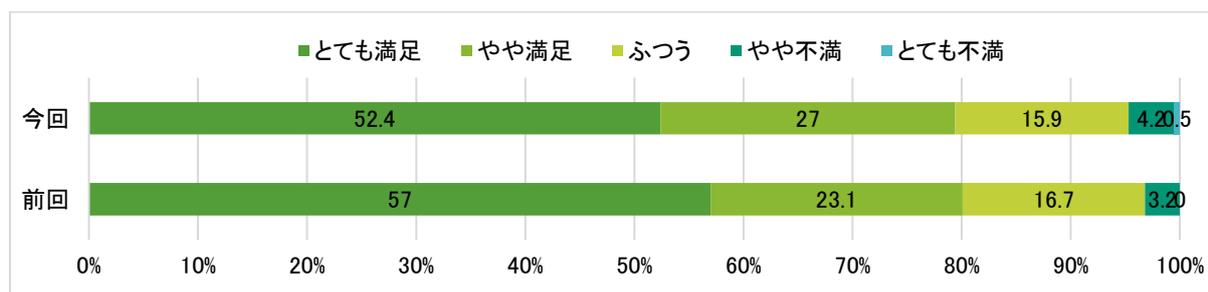
問 7: 精神的なケア(精神的なケアに満足していますか)



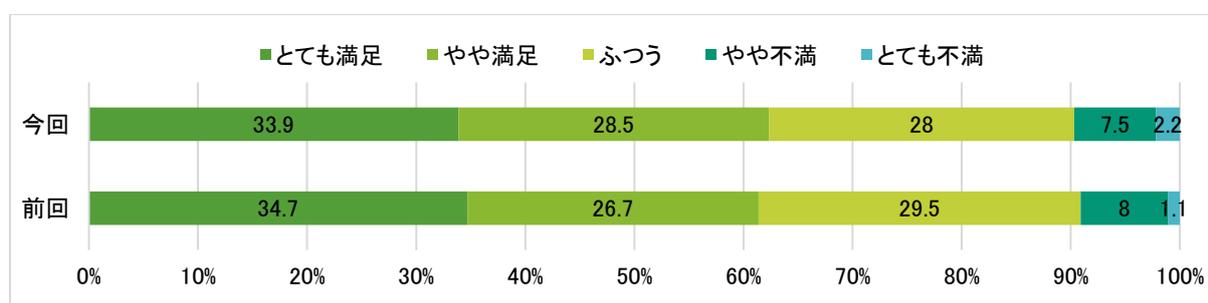
問 8: プライバシー保護の対応(病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか)



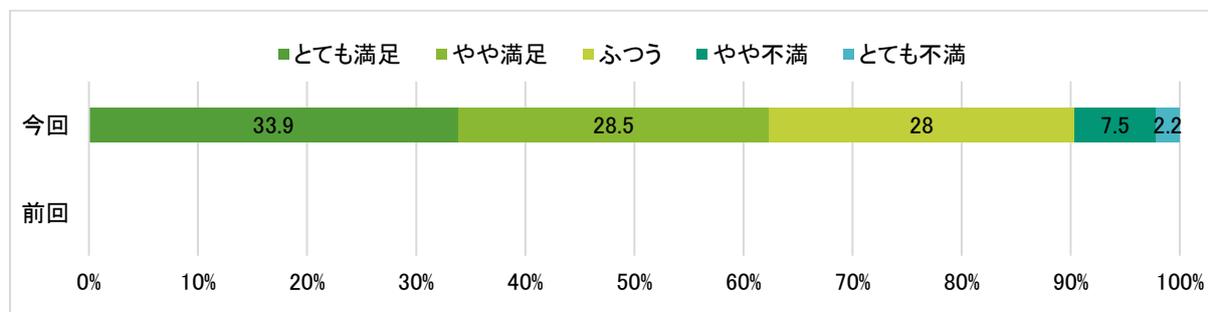
問 9: 病室・浴室・トイレなど(病室・浴室・トイレなどの環境に満足していますか)



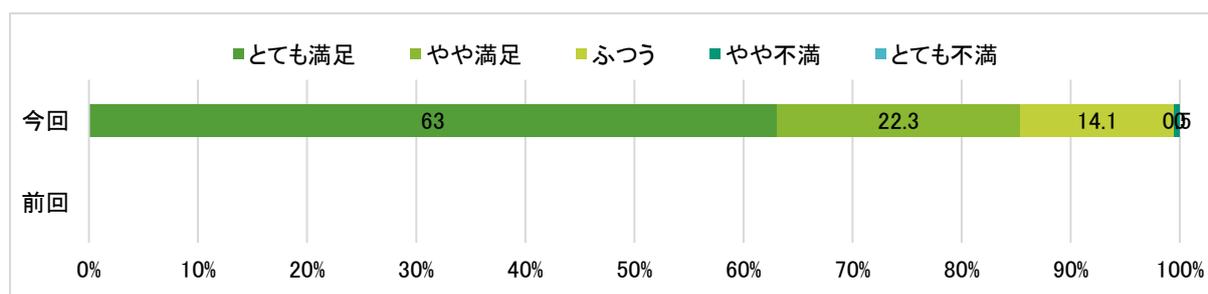
問 10: 食事の内容(食事の内容に満足していますか)



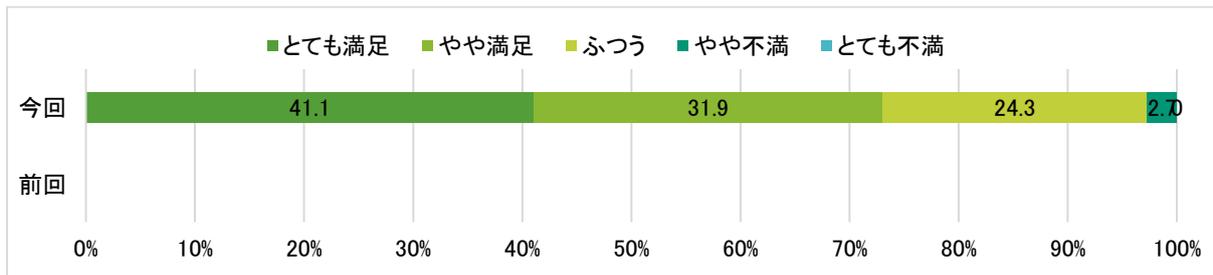
問 11: 職員の接遇(職員の身だしなみ・マナー・言葉遣いに満足していますか) ※今回より追加



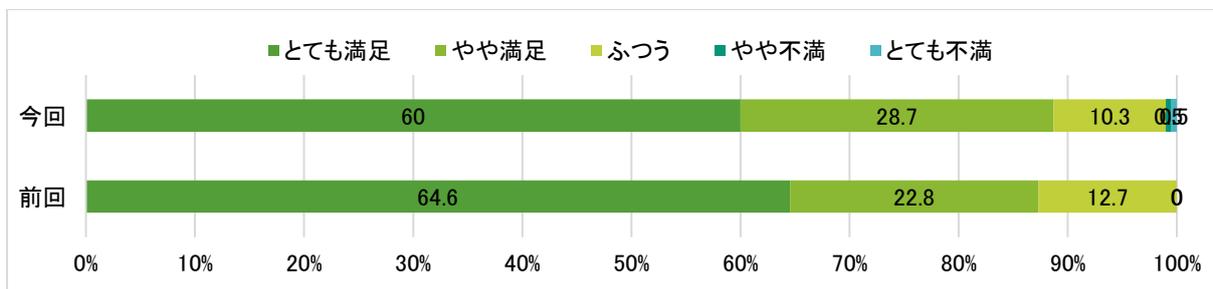
問 12: 清掃状況(病院内の共有スペース(廊下・コンビニエンスストア前)の清潔さ・清掃はいかがですか) ※今回より追加



問 13:案内表示や掲示物(院内の案内表示・掲示物は分かりやすいものでしたか) ※今回より追加



問 14:総合評価(日本医科大学付属病院を親しい方にもすすめようと思いますか?)

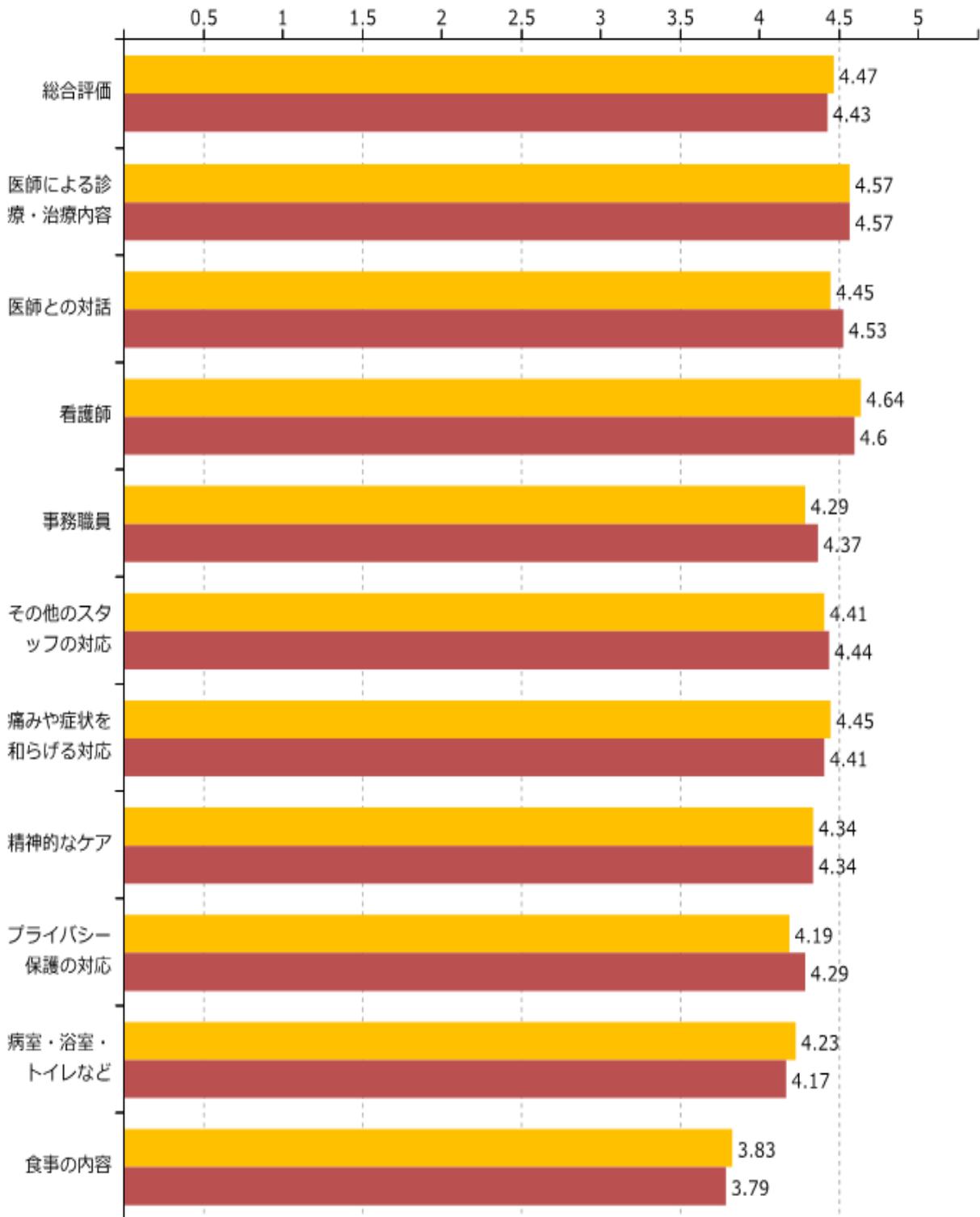


ベンチマーク結果

【比較対象】 一般病院 大規模（500床以上）

■ 日本医科大学付属病院

■ 平均値



総括

改善要望として多く挙げられた声(複数名の方からご意見をいただきました)

病室の選択肢の少なさや個室料金への負担感:

「有料個室しか空きがなく、長期入院では困難だった」との声が複数見られました。

清掃状況への気付き:

トイレや洗面所、共用スペースに落ちている髪の毛・紙くずに関するご指摘をいただきました。

Wi-Fi 環境など入院中の生活環境の整備:

Wi-Fi の接続が不安定との声や、テレビ以外の情報取得手段を求めるご意見がありました。

スタッフ間の連携や案内の丁寧さ:

「看護師同士の連携不足を感じた」「一日の流れをもう少し明確に教えてほしかった」といった声が見られました。

高評価・励ましのお声

「看護師・スタッフの皆さまが多忙な中でも丁寧に接して下さった」「心のこもった対応に感謝」といった温かいメッセージも多数届いており、医療従事者の励みとなっています。

今後の課題

Wi-Fi 環境など生活面の整備、スタッフ連携・案内の不明瞭さ