

令和元年度
入院患者さん満足度調査
結果概要



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

さいたま赤十字病院
TQM推進室

調査概要

目的: アンケートを通じて医療サービス・医療の質向上を図ることを目的としています。

日時: 2019年11月1日(月)～11月29日(金)

方法: 患者さんの退院時に、アンケートを配布しました。

配布数: 529部

回収数: 396部 (回答率74.9%)

※公益財団法人 日本医療機能評価機構
「患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム」の
調査システムを利用

アンケート内容

1 さいたま赤十字病院を親しい方にもすすめようと思えますか。

5	4	3	2	1
すすめる	まあまあ すすめる	どちらとも いえない	あまり すすめない	すすめない

2 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で○印でお聞かせください。

	とても満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	利用なし
① 医師による診療・治療内容	5	4	3	2	1	0
② 医師との対話	5	4	3	2	1	0
③ 看護師の対応	5	4	3	2	1	0
④ その他の病院スタッフの対応	5	4	3	2	1	0
⑤ 痛みや症状を和らげる対応	5	4	3	2	1	0
⑥ 精神的なケア	5	4	3	2	1	0
⑦ プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
⑧ 病室・浴室・トイレなど	5	4	3	2	1	0
⑨ 食事の内容	5	4	3	2	1	0
⑩ 入院時の説明・手続き	5	4	3	2	1	0
⑪ 退院時の説明・手続き	5	4	3	2	1	0
⑫ 職員の接遇	5	4	3	2	1	0
⑬ 要望や苦情への対応	5	4	3	2	1	0
⑭ 建物や設備	5	4	3	2	1	0
⑮ 清掃の状況	5	4	3	2	1	0
⑯ ホスπιタルモールの利便性	5	4	3	2	1	0

次ページへつづきます

3 入院中、不満や改善してほしいところはありましたか。

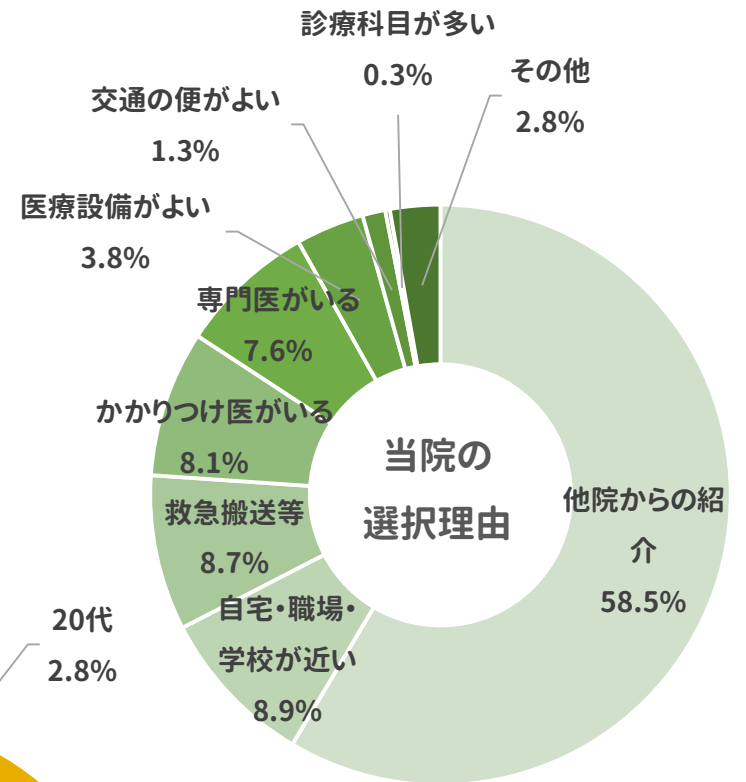
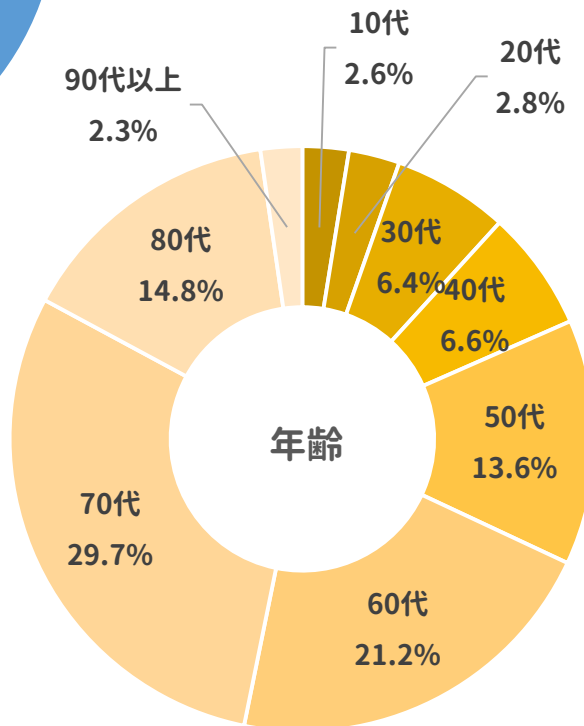
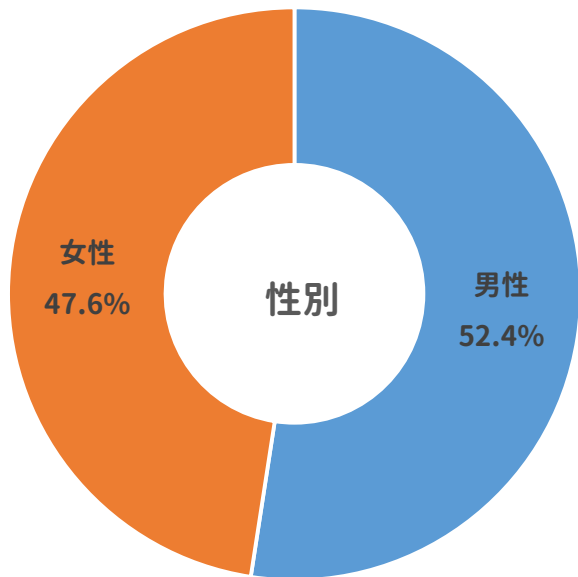
4 その他、お気づきの点や、職員へのメッセージ等があればお書きください。

5 患者さんについてお書きください。(当てはまる項目に✓)

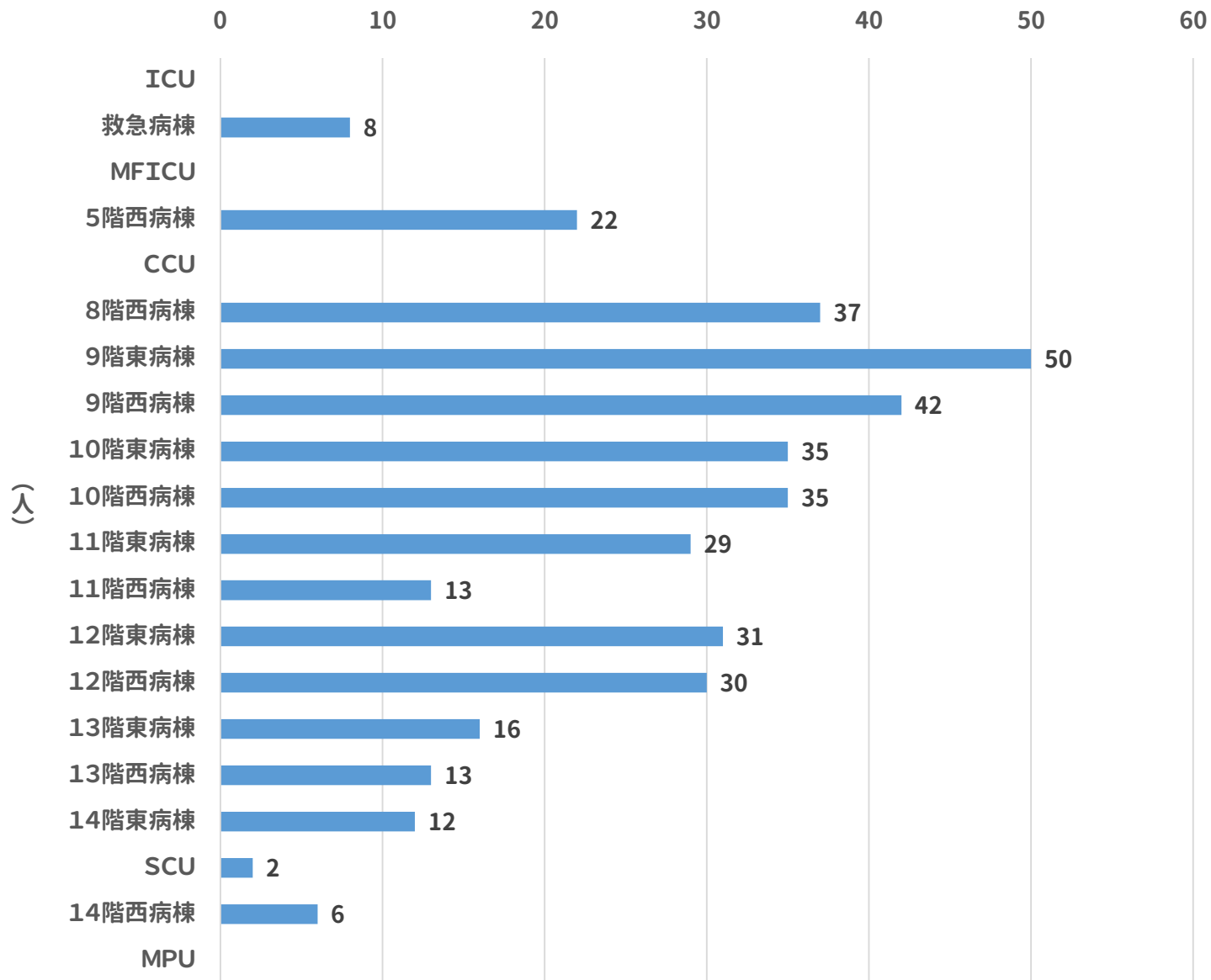
アンケート 記入者	<input type="checkbox"/> 患者さんご本人	<input type="checkbox"/> 患者さんのご家族				
	<input type="checkbox"/> 患者さんの知人	<input type="checkbox"/> その他の関係者				
患者さんの 性別	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性				
患者さんの 年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳	<input type="checkbox"/> 10代	<input type="checkbox"/> 20代	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	<input type="checkbox"/> 50代
	<input type="checkbox"/> 60代	<input type="checkbox"/> 70代	<input type="checkbox"/> 80代	<input type="checkbox"/> 90代以上		
退院時の 病棟	<input type="checkbox"/> 4階ICU	<input type="checkbox"/> 4階救急病棟	<input type="checkbox"/> 5階MFICU	<input type="checkbox"/> 5階NICU・GCU	<input type="checkbox"/> 5階西病棟	
	<input type="checkbox"/> 8階CCU	<input type="checkbox"/> 8階西病棟	<input type="checkbox"/> 9階東病棟	<input type="checkbox"/> 9階西病棟	<input type="checkbox"/> 9階西病棟	
	<input type="checkbox"/> 10階東病棟	<input type="checkbox"/> 10階西病棟	<input type="checkbox"/> 11階東病棟	<input type="checkbox"/> 11階西病棟	<input type="checkbox"/> 11階西病棟	
	<input type="checkbox"/> 12階東病棟	<input type="checkbox"/> 12階西病棟	<input type="checkbox"/> 13階東病棟	<input type="checkbox"/> 13階西病棟	<input type="checkbox"/> 13階西病棟	
	<input type="checkbox"/> 14階東病棟	<input type="checkbox"/> 14階SCU	<input type="checkbox"/> 14階西病棟	<input type="checkbox"/> 14階MPU	<input type="checkbox"/> 14階MPU	
	<input type="checkbox"/> その他()					
当院を 選択された 理由	<input type="checkbox"/> 自宅・職場・学校に近い	<input type="checkbox"/> 他医からの紹介	<input type="checkbox"/> 専門医がいる			
	<input type="checkbox"/> かかりつけ医がいる	<input type="checkbox"/> 診療科目が多い	<input type="checkbox"/> 医療設備がよい			
	<input type="checkbox"/> 交通の便がよい	<input type="checkbox"/> 救急搬送等				
	<input type="checkbox"/> その他()					

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

回答者属性

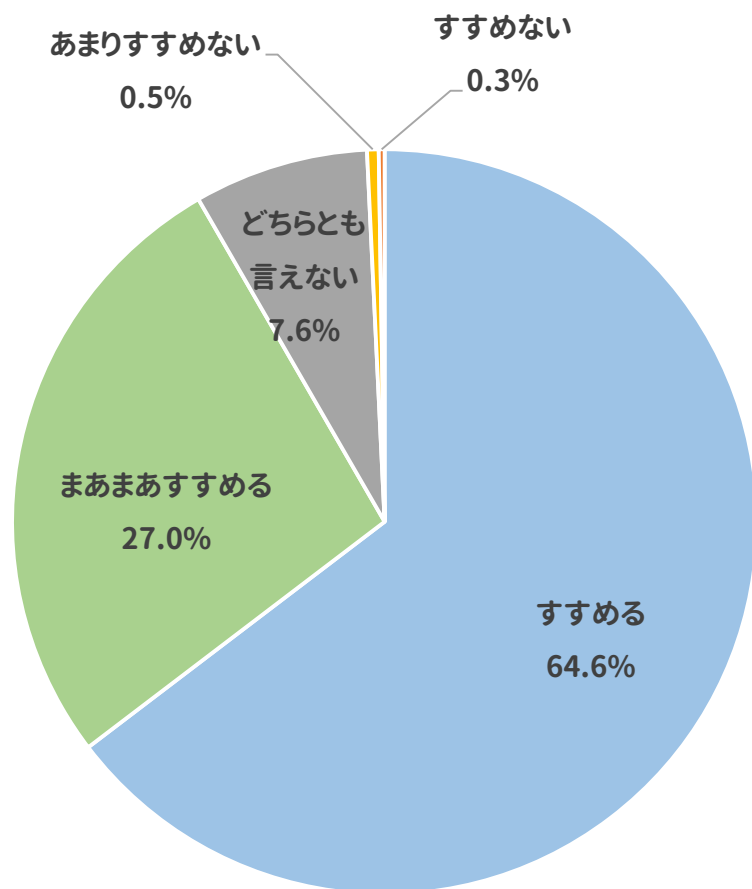


回答者属性(退院時の病棟)



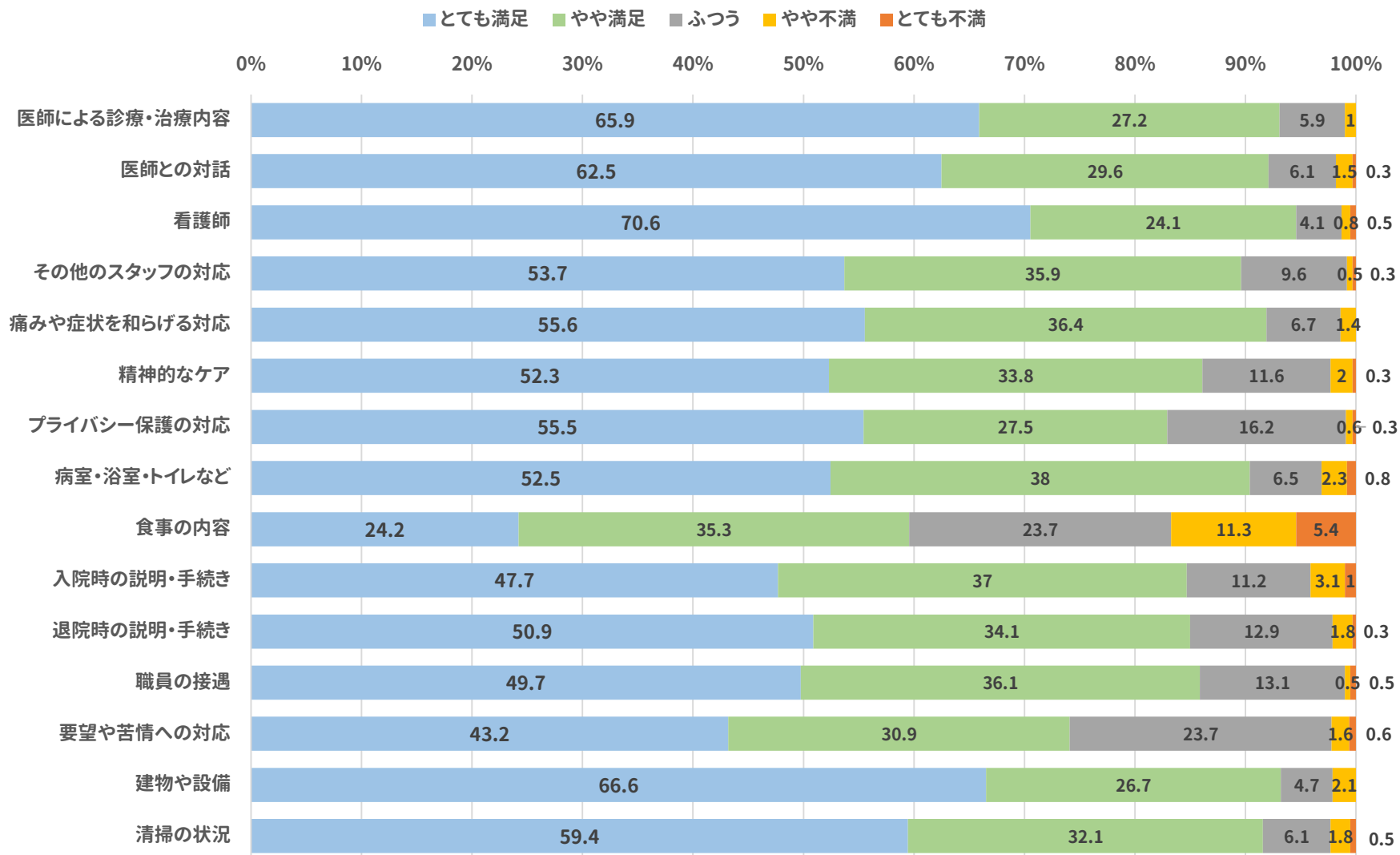
総合評価

「さいたま赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」



	(5点満点中)	(人)
すすめる	5点	256
まあまあすすめる	4点	107
どちらともいえない	3点	30
あまりすすめない	2点	2
すすめない	1点	1
平均点	4.55点	

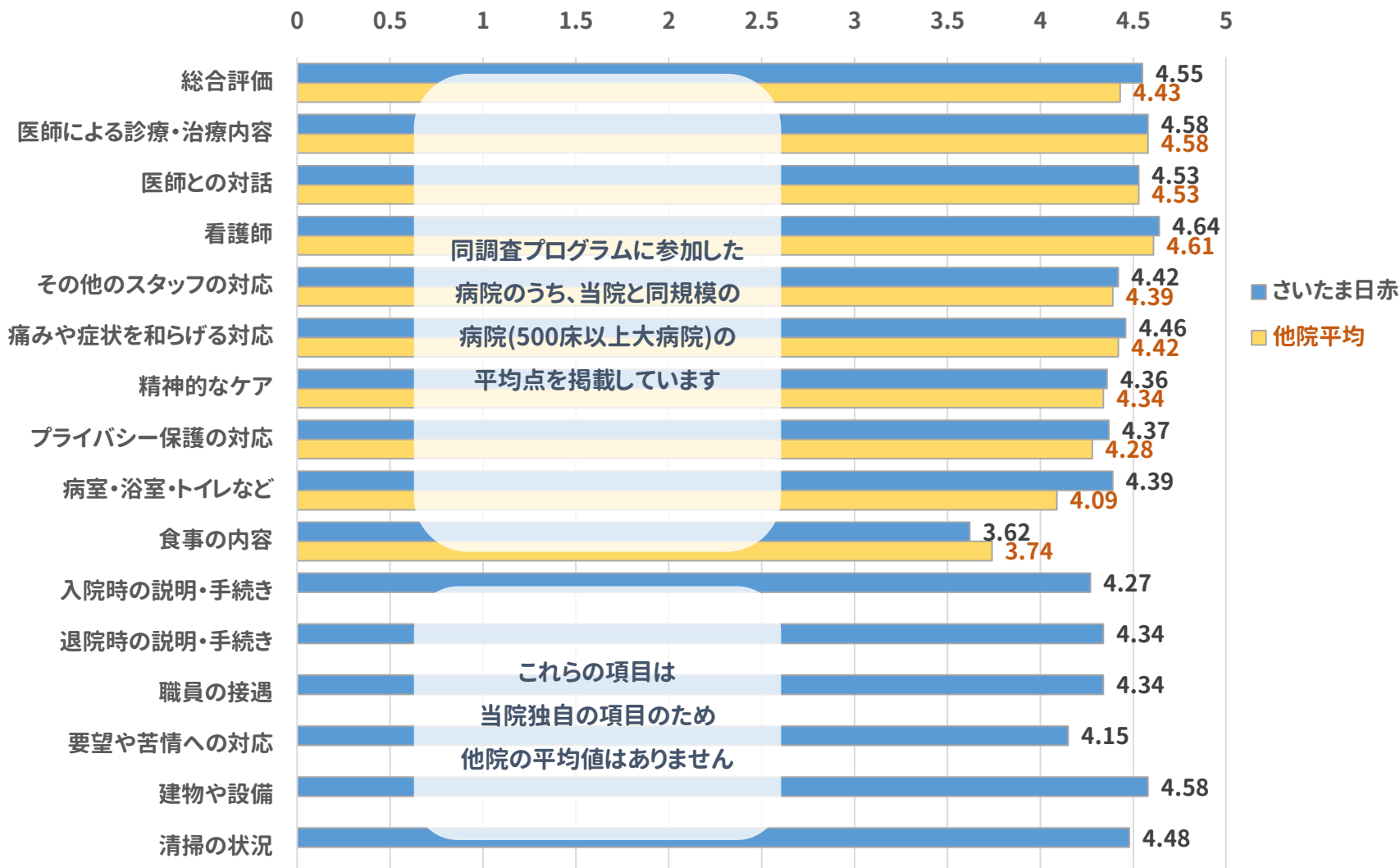
各項目 満足度内訳 (割合)



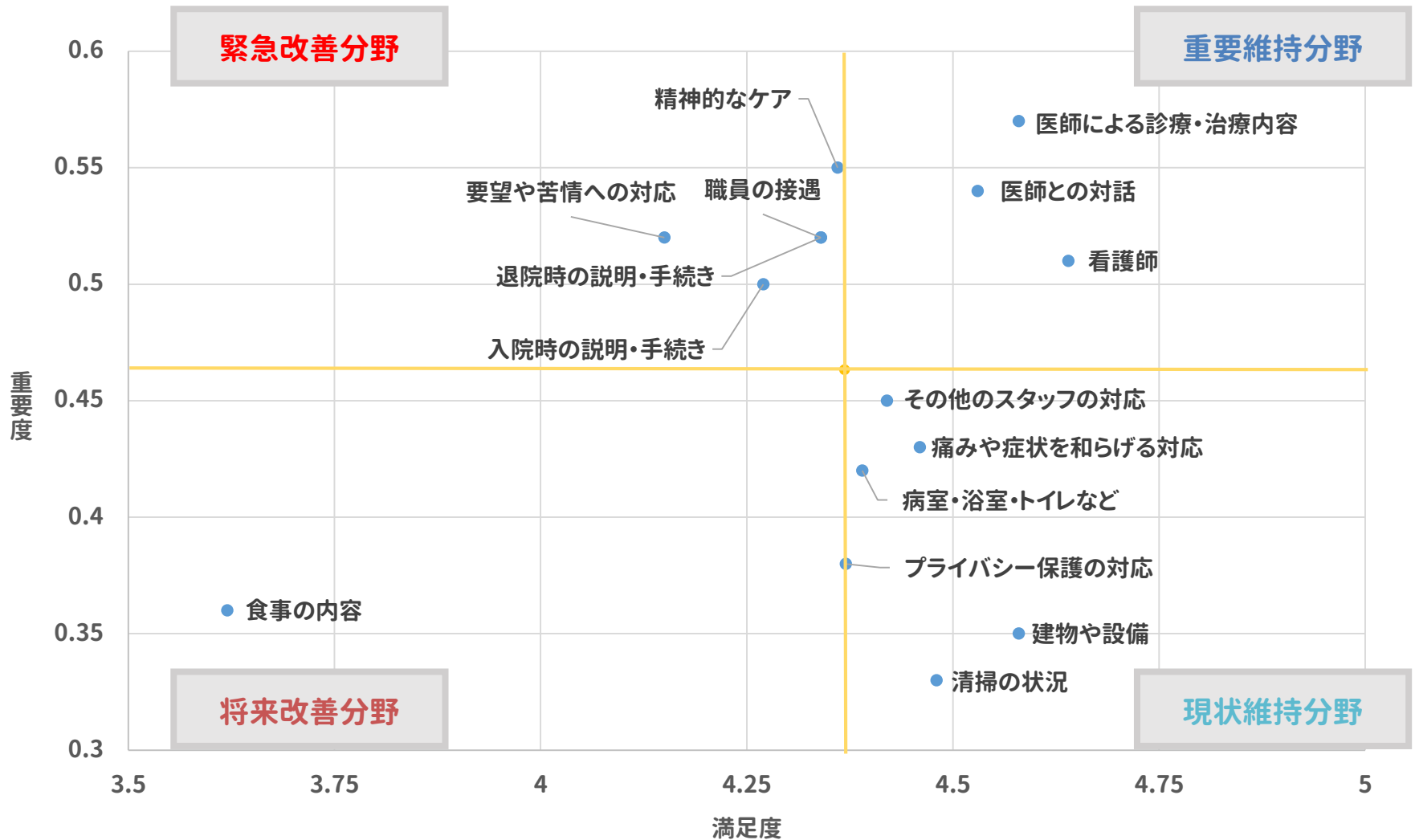
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

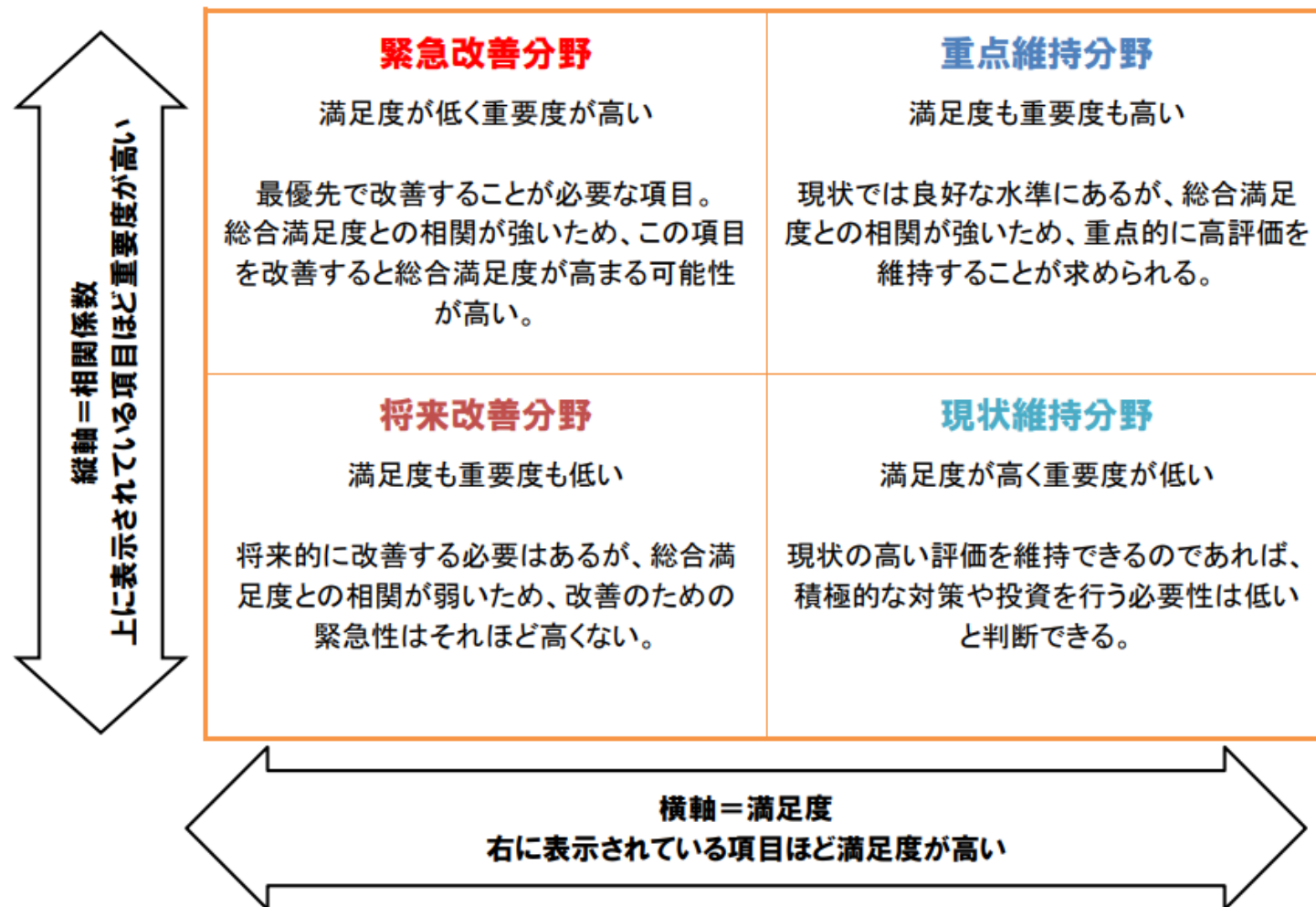
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



散布図 (次ページに解説あり)



ここで表示される重要度は総合評価との相関係数のことで、上のほうにある項目ほど総合評価との関係性が強い、すなわち重要度が高いと考えられます。



自由記述欄

頂戴したご意見を、分類ごとにまとめた件数

ご意見の内容	件数		
お褒めの言葉や職員へのメッセージ	173	設備(エレベーター)に関するご意見	5
食事・給湯に関するご意見	34	セットレンタルに関するご意見	5
設備(水回り)に関するご意見	24	説明の不足に関するご意見	4
設備(その他)に関するご意見	16	事務員の対応に関するご意見	3
職員の対応に関するご意見	15	設備(Wi-Fi)に関するご意見	3
患者さん間のトラブル発生時に関するご意見	12	設備(図書)に関するご意見	3
看護師の対応に関するご意見	11	設備(寝具)に関するご意見	3
清掃に関するご意見	10	シャワーの使用方法に関するご意見	2
外来受診時に関するご意見	7	プライバシーへの配慮に関するご意見	2
入退院時の手続きに関するご意見	7	職員間の連携に関するご意見	2
医師の対応に関するご意見	7	その他	10
設備(空調)に関するご意見	6		
		総計	364

調査に際し多くの患者さんにご協力を賜りましたこと
スタッフ一同心より御礼申し上げます。

皆様から頂戴したご意見を真摯に受け止め
よりよい病院を目指して日々改善活動に努めてまいります。

調査へのご協力まことにありがとうございました。

