

令和3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： 令和3年11月1日(月)～12月10日(金)

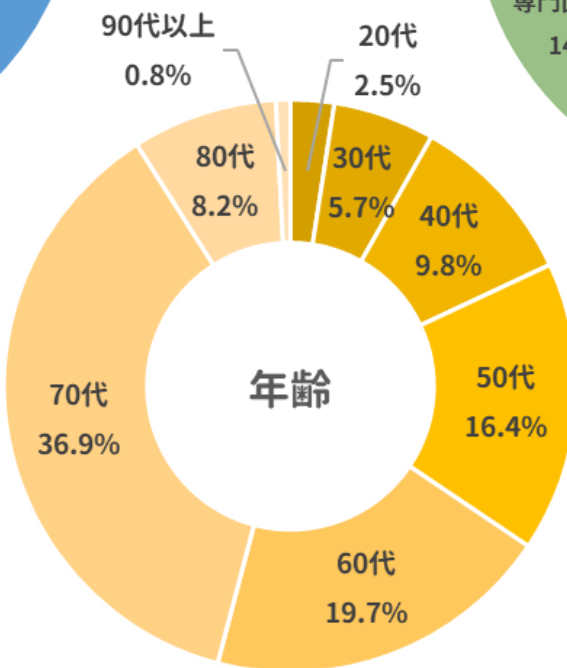
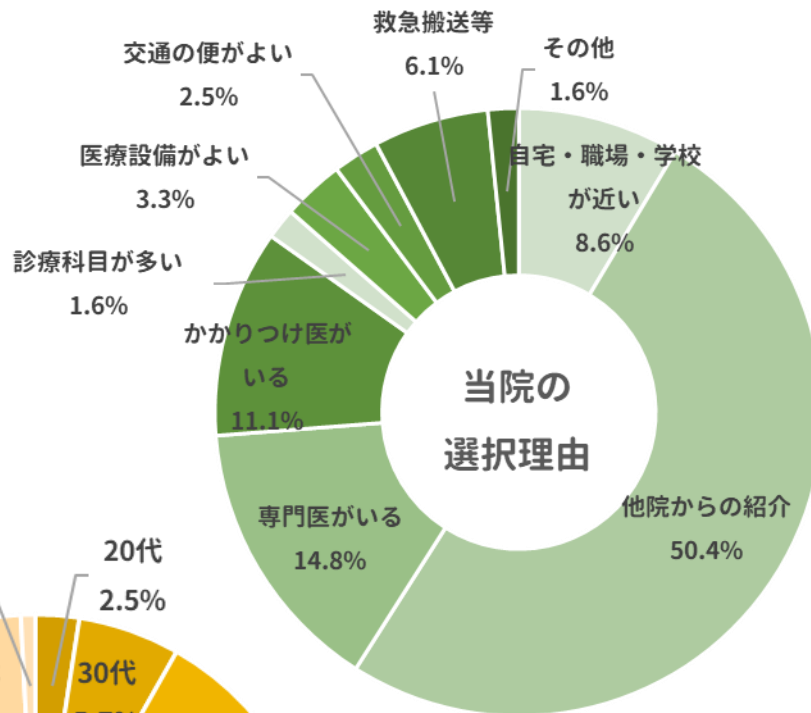
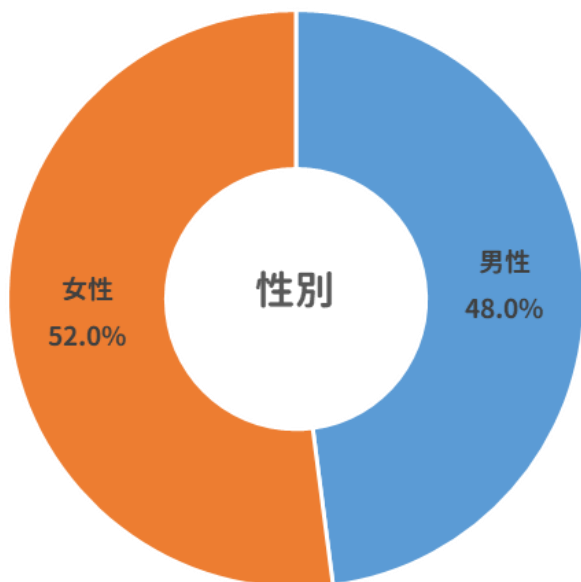
方 法： 患者さんの退院時に、アンケートを配布しました。

配布数： 340部

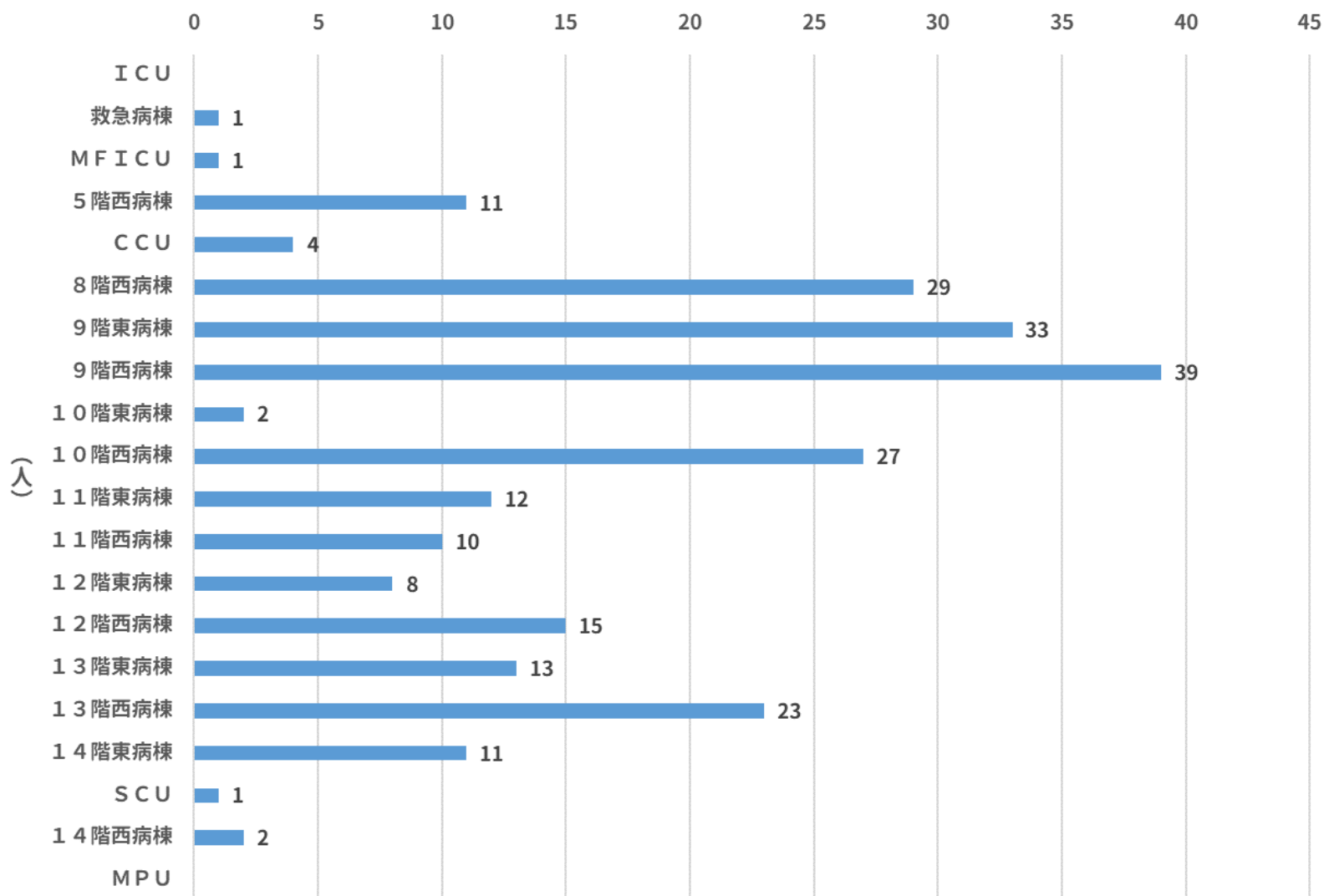
回収数： 247部

※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

回答者属性

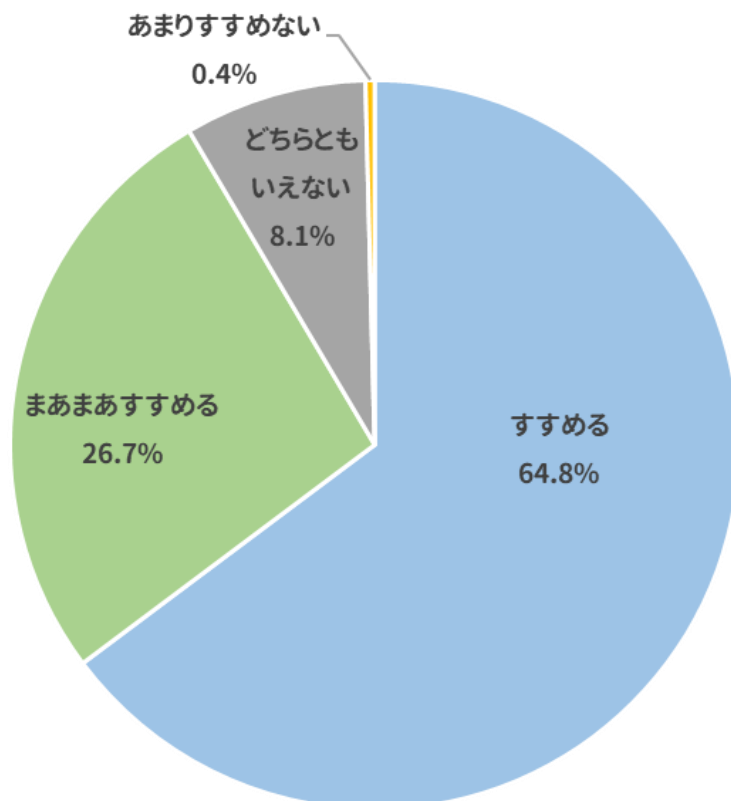


回答者属性(退院時の病棟)



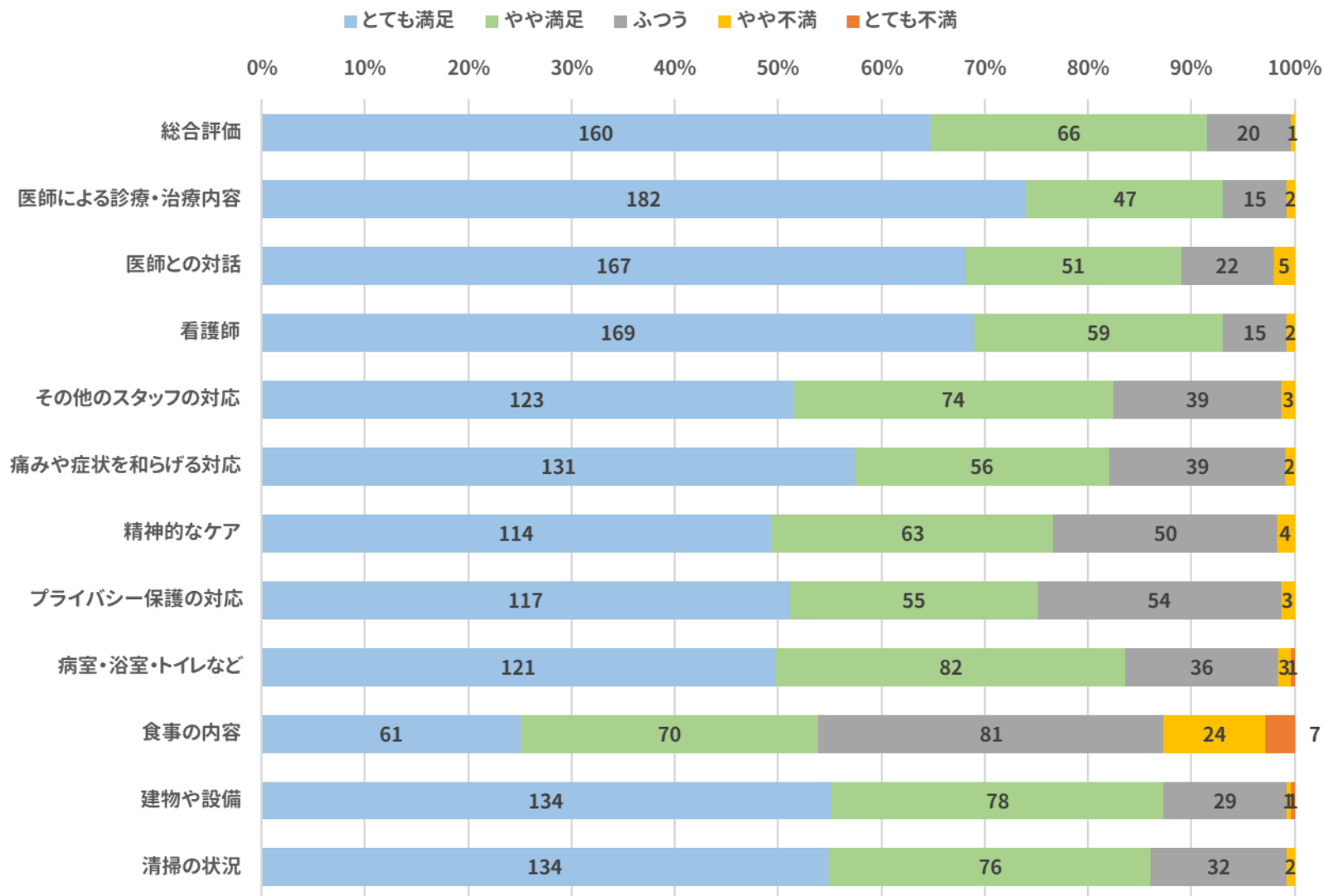
総合評価

「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	160
まあまあすすめる	4点	66
どちらともいえない	3点	20
あまりすすめない	2点	1
すすめない	1点	0
平均点	4.56点	

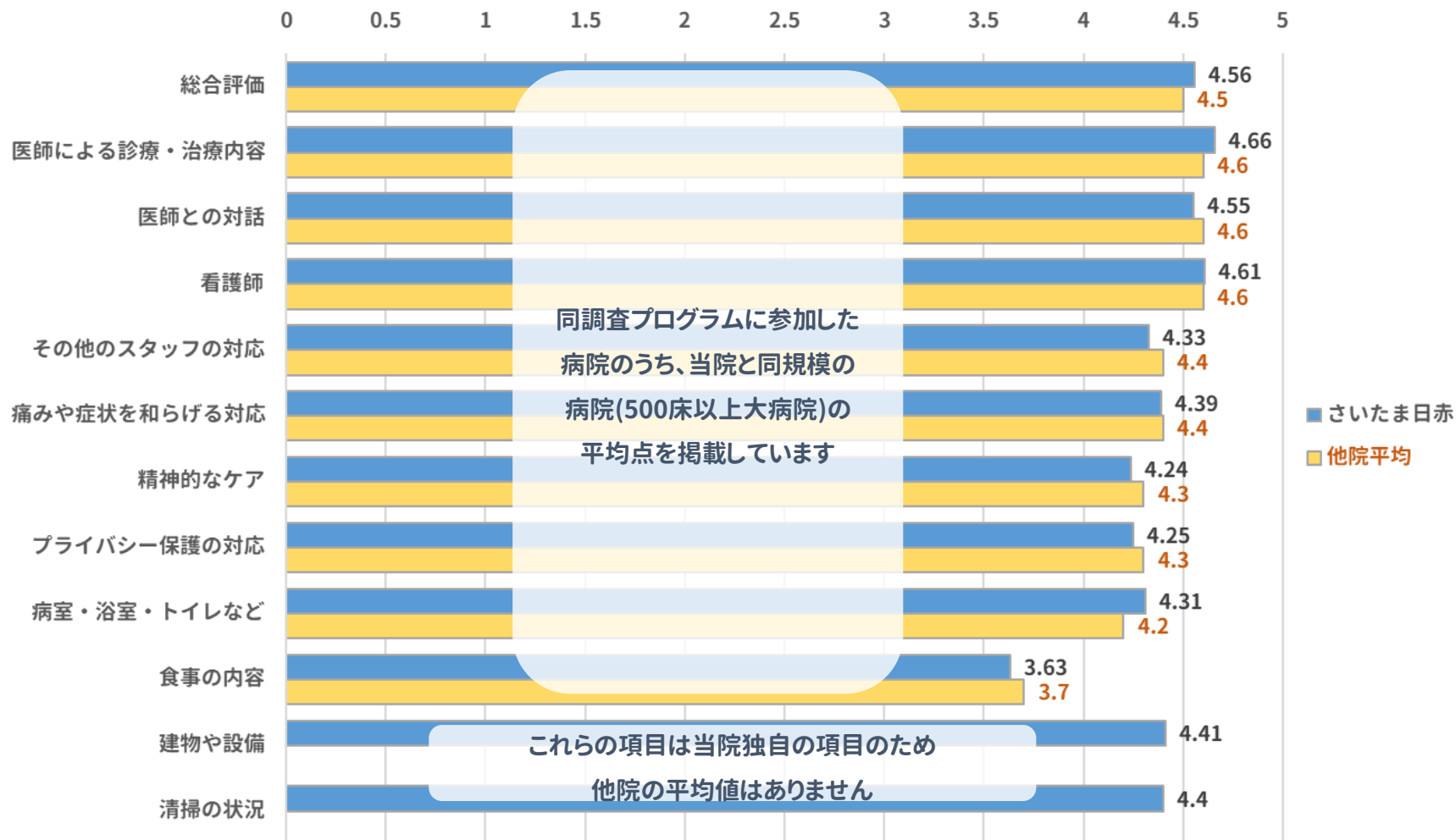
各項目 満足度内訳 (割合)



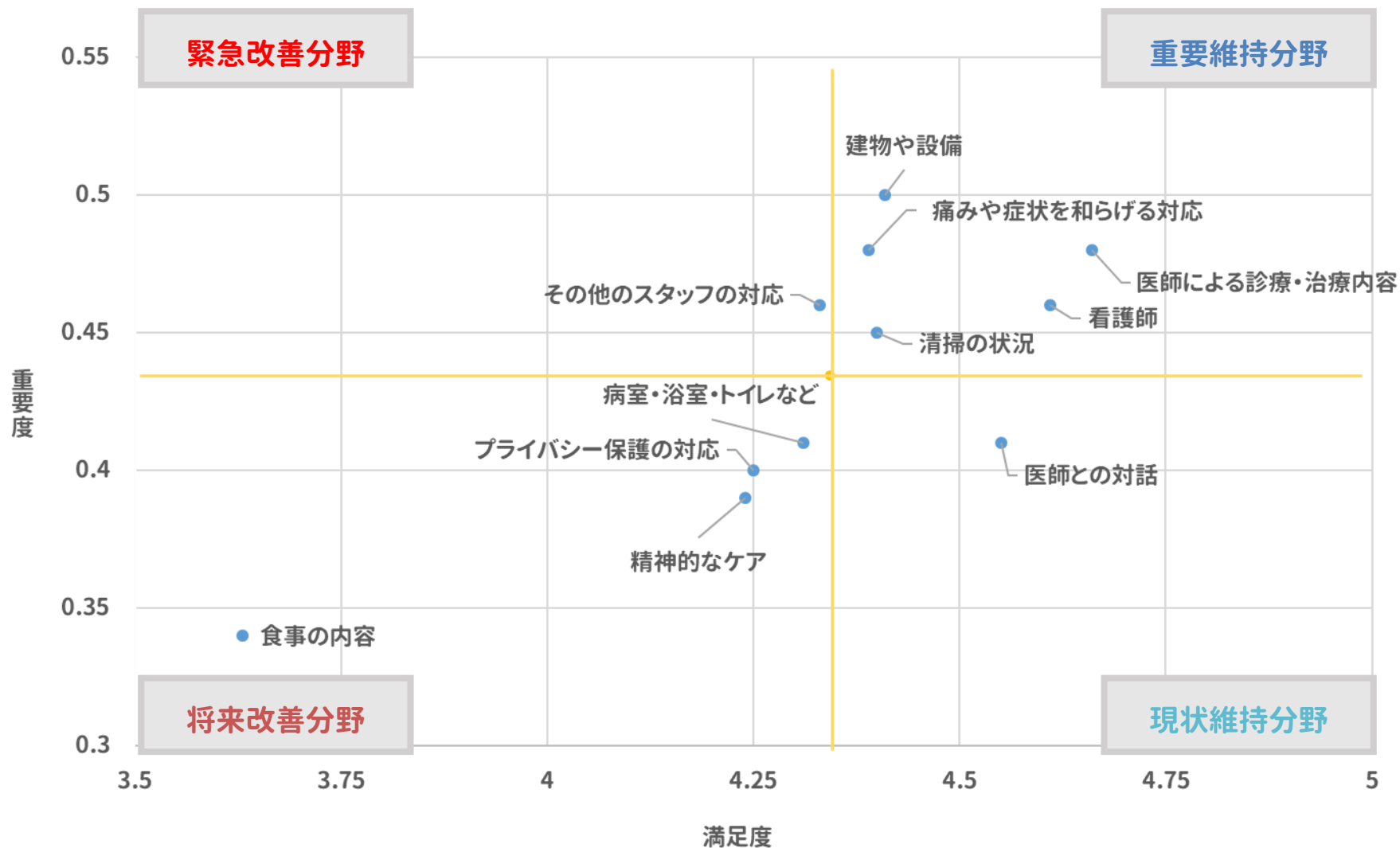
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

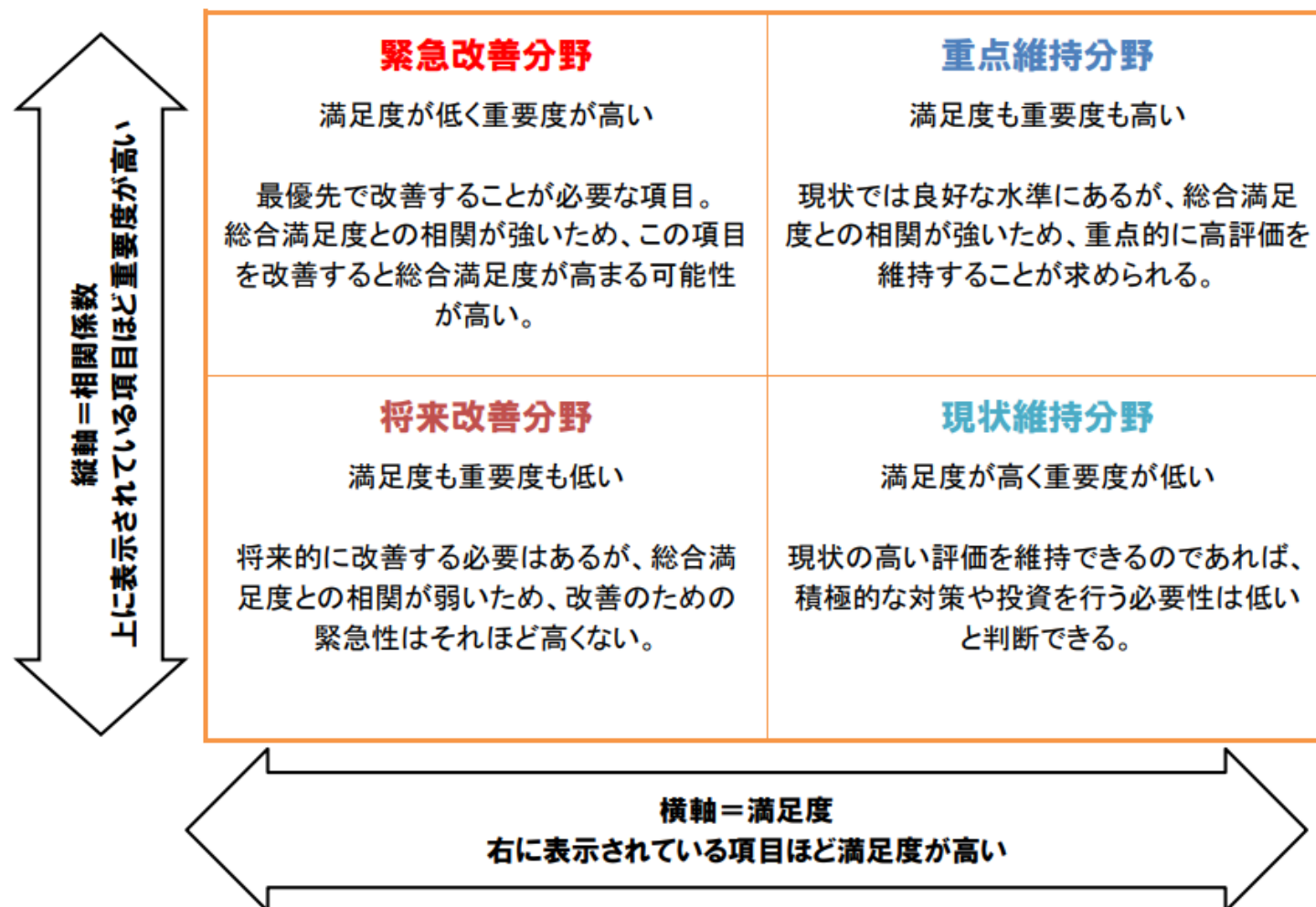
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



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。



入院患者 面会制限関連ご意見

分類	件数	ご意見の内容（一部抜粋）
必要だと思う。安心だった。	35	・しっかりとした対策をしてくれて、安心感があります。 ・感染者が減ってきたとはいえ、このまま継続したほうが安心です。 ・現状の状況では今行われている制限は良く理解できます。これ以上の要望はありません。 ・病棟が静かで面会の折の気遣いもいらずマイペースで闘病ができ良かったです。かえって患者の精神上にも良いと思います。
現状仕方がない。	28	・コロナの為仕方ないと思うが、重病の場合は患者・家族ともに面会を希望するのは当然のことと思う。何とか方法を検討してほしい。 ・コロナ禍での面会できないことは、仕方がない。でも長い入院だと寂しいかなと思う。 ・感染対策が大事なので仕方がないことと思います。
厳しいと思う。	36	・家族が病室に入れないのは、不満がある。長期入院患者については、一考を要するのではないかと ・とても孤独に感じました。 ・手術後に意識が戻った時には家族と会える様にできれば有難いです ・孤独を感じ、かなり辛かった。ガラス越しでも良いから顔を見れる環境があれば精神的に緩和されると感じた。
その他、提案事項など		・ワクチンを受けており、無症状の人なら面会等も一人入れてもよいのではないかと。荷物の運搬にも苦労する。 ・ワクチン2回接種ならば、家族限定の時間が短ければ直接面会でもよいと思います。 ・ワクチン接種した人は、面会・立ち合いできるようにしてほしい。 ・手術前後は家族に会えるようにしてほしい。 ・入院・退院の日は、家族が病室に入れるようにしてほしい ・コロナ感染対策やインフルエンザ対策として外部からの病棟への入口での制限は必要と思います。入退院時の付きそいは必要と思います。 ・コロナ対応で仕方ないが家族と会えないのはさみしい。例えばPC画面での面会などやってほしい。 ・川崎聖マリアンナ大病院では、テレビ電話を使用して顔を見て会話できる容易になっています。予算が許せるようでしたがぜひ実現してほしい（肉親を病気で亡くした体験者より） ・せめて家族が荷物を持ってきたときには、時間を決めて話せると、より良いと思う。 ・家族と面会ができないことは何かと不便。必要なものがあってもすぐに届けてもらえない。公衆電話が8階までで行けない。

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		
食事に関するご意見		10	他の患者さんに関するご意見	3
給湯・飲み物に関するご意見		9	空調に関するご意見	2
Wi-Fiに関するご意見		8	案内・表示に関するご意見	2
トイレ・洗面に関するご意見		5	その他設備に関するご意見	7
入院中の説明に関するご意見		5	その他	19
シャワー室に関するご意見		4		
アメニティに関するご意見		4		
			総計	148

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。

