

令和2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2年11月2日(月)～12月11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。

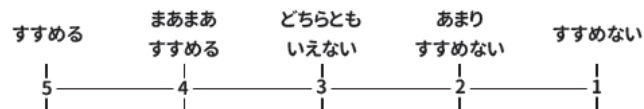
配布数： 338部

回収数： 243部 (回答率73.4%)

※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いますか。



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	ふつう	やや不満	とても不満	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 薬剤師の対応	5	4	3	2	1	0
⑤ その他の病院スタッフの対応	5	4	3	2	1	0
⑥ 痛みや症状を和らげる対応	5	4	3	2	1	0
⑦ 精神的なケア	5	4	3	2	1	0
⑧ プライバシー保護の対応	5	4	3	2	1	0
⑨ 病室・浴室・トイレなど	5	4	3	2	1	0
⑩ 食事の内容	5	4	3	2	1	0
⑪ 入院時の説明・手続き	5	4	3	2	1	0
⑫ 退院時の説明・手続き	5	4	3	2	1	0
⑬ 職員の接遇	5	4	3	2	1	0
⑭ 要望や苦情への対応	5	4	3	2	1	0
⑮ 建物や設備	5	4	3	2	1	0
⑯ 清掃の状況	5	4	3	2	1	0
⑰ 2階のテナント(売店、飲食店など)	5	4	3	2	1	0

次ページへつづきます

3 現在、感染症対策のため入院中の面会を制限させていただいておりますが、面会制限について感じたことやご意見・ご要望がありましたらお書きください。

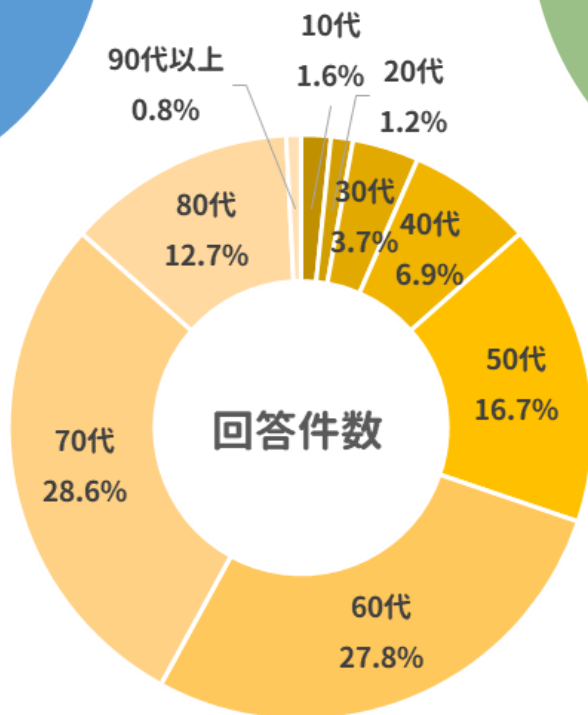
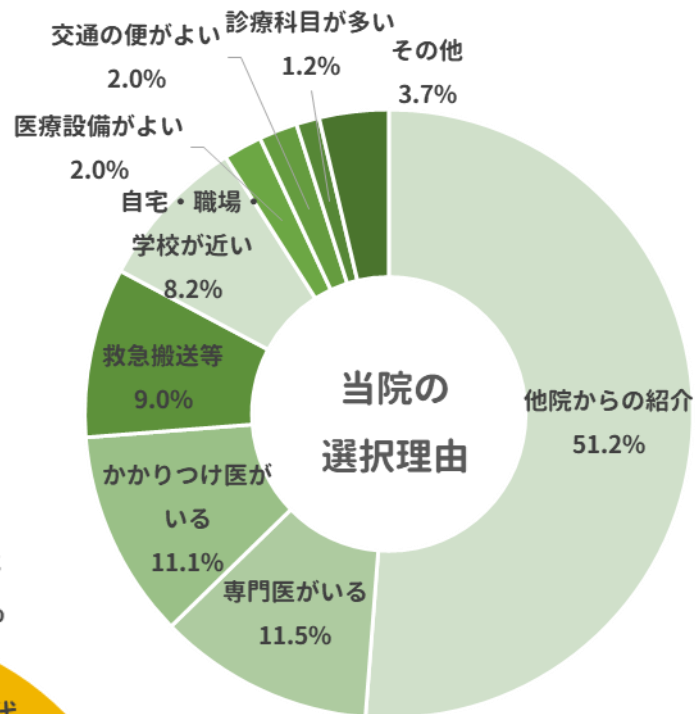
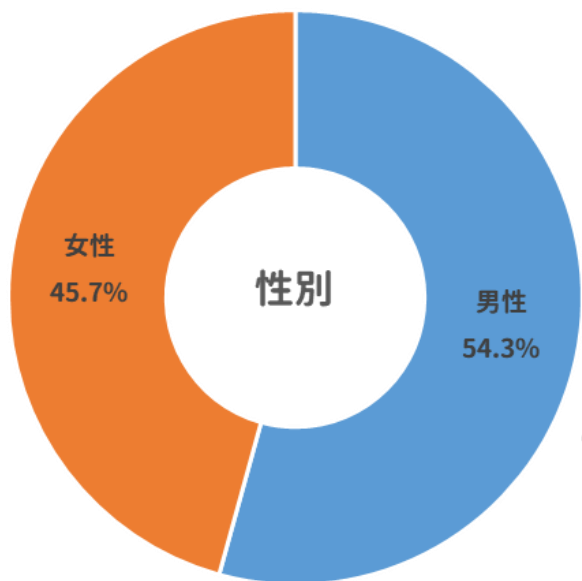
4 その他、お気づきの点や、職員へのメッセージ等があればお書きください。

5 患者さんについてお書きください。(当てはまる項目に✓)

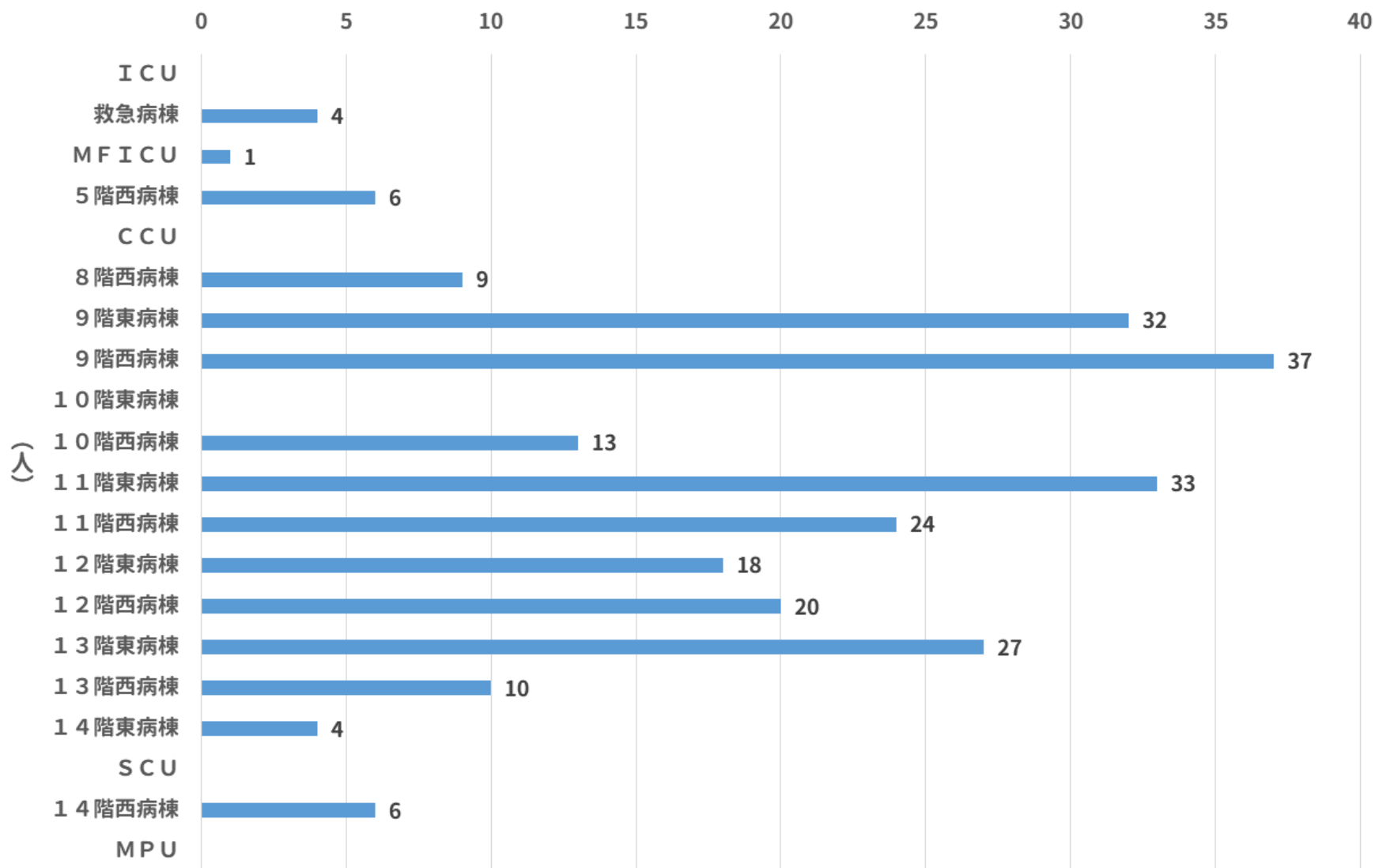
アンケート記入者	☐ 患者さんご本人 ☐ 患者さんのご家族 ☐ 患者さんの知人 ☐ その他の関係者
患者さんの性別	☐ 男性 ☐ 女性
患者さんの年齢	☐ 0～9歳 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代 ☐ 90代以上
退院時の病棟	☐ 4階ICU ☐ 4階救急病棟 ☐ 5階MFICU ☐ 5階NICU・GCU ☐ 5階西病棟 ☐ 8階CCU ☐ 8階西病棟 ☐ 9階東病棟 ☐ 9階西病棟 ☐ 10階東病棟 ☐ 10階西病棟 ☐ 11階東病棟 ☐ 11階西病棟 ☐ 12階東病棟 ☐ 12階西病棟 ☐ 13階東病棟 ☐ 13階西病棟 ☐ 14階東病棟 ☐ 14階SCU ☐ 14階西病棟 ☐ 14階MPU ☐ その他()
当院を選択された理由 ※最も近いもの1つ	☐ 自宅・職場・学校が近い ☐ 他医からの紹介 ☐ 専門医がいる ☐ かかりつけ医がいる ☐ 診療科目が多い ☐ 医療設備がよい ☐ 交通の便がよい ☐ 救急搬送等 ☐ 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

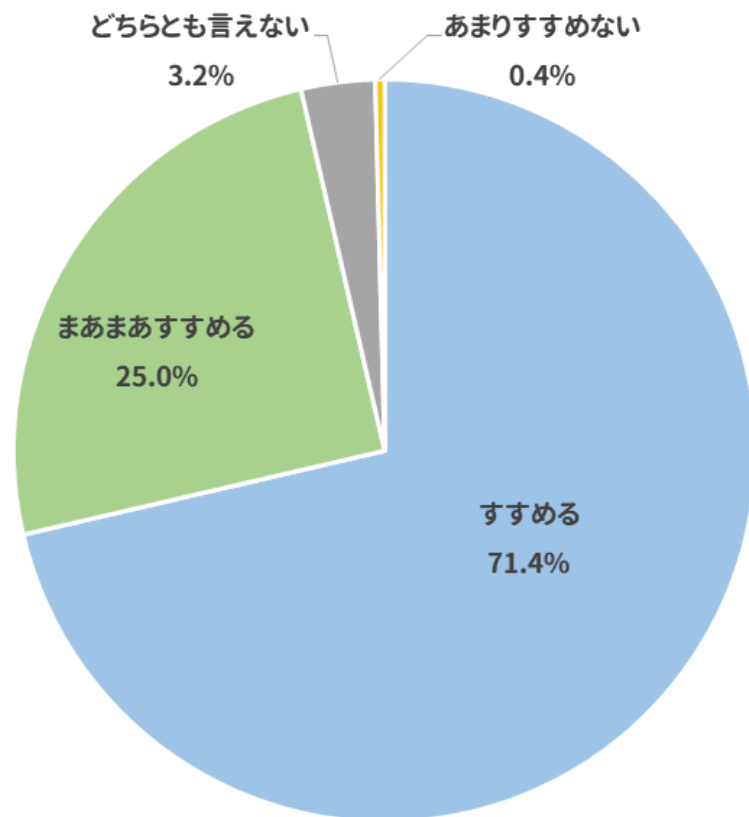


回答者属性(退院時の病棟)



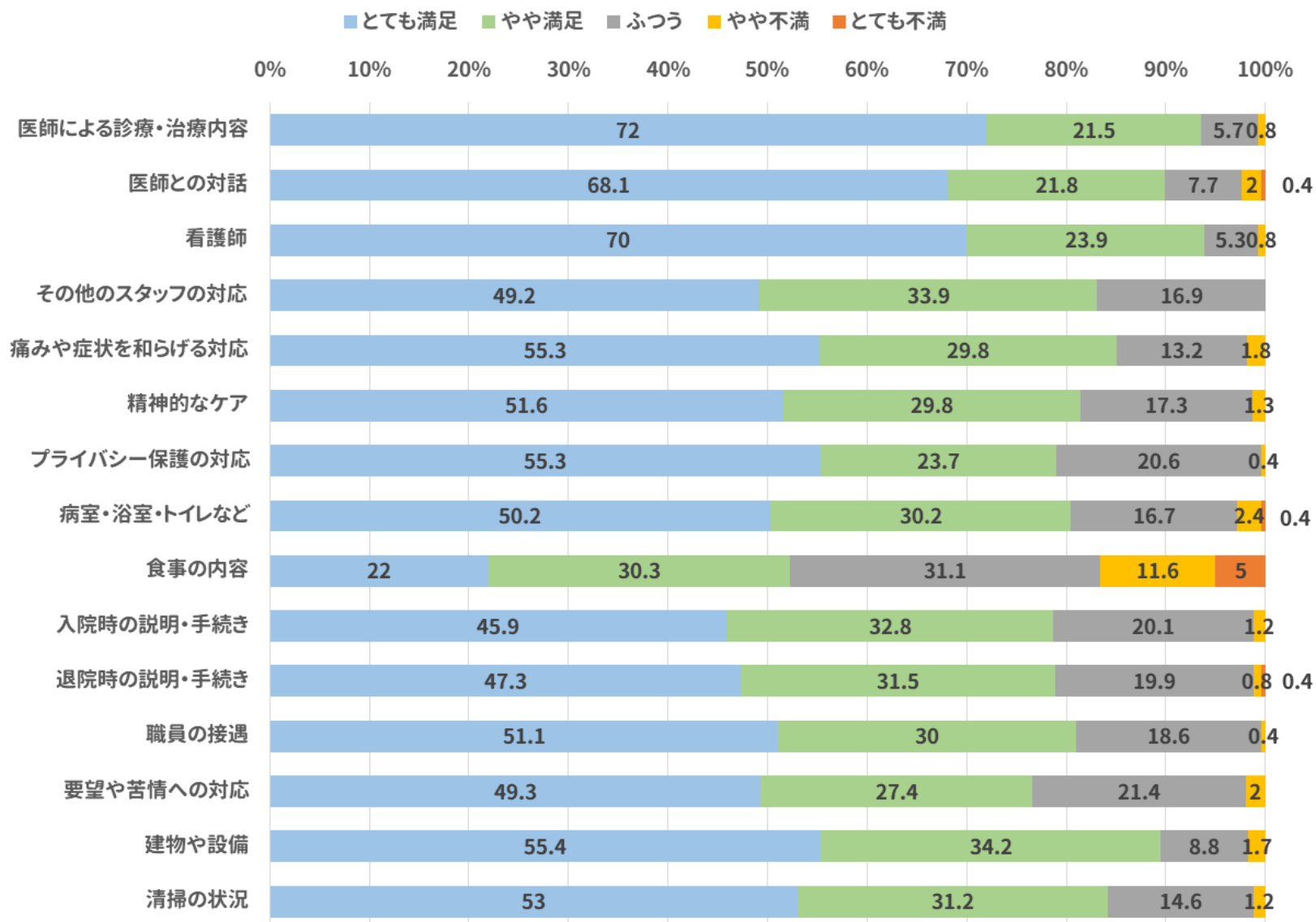
総合評価

「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	177
まあまあすすめる	4点	62
どちらともいえない	3点	8
あまりすすめない	2点	1
すすめない	1点	0
平均点	4.67点	

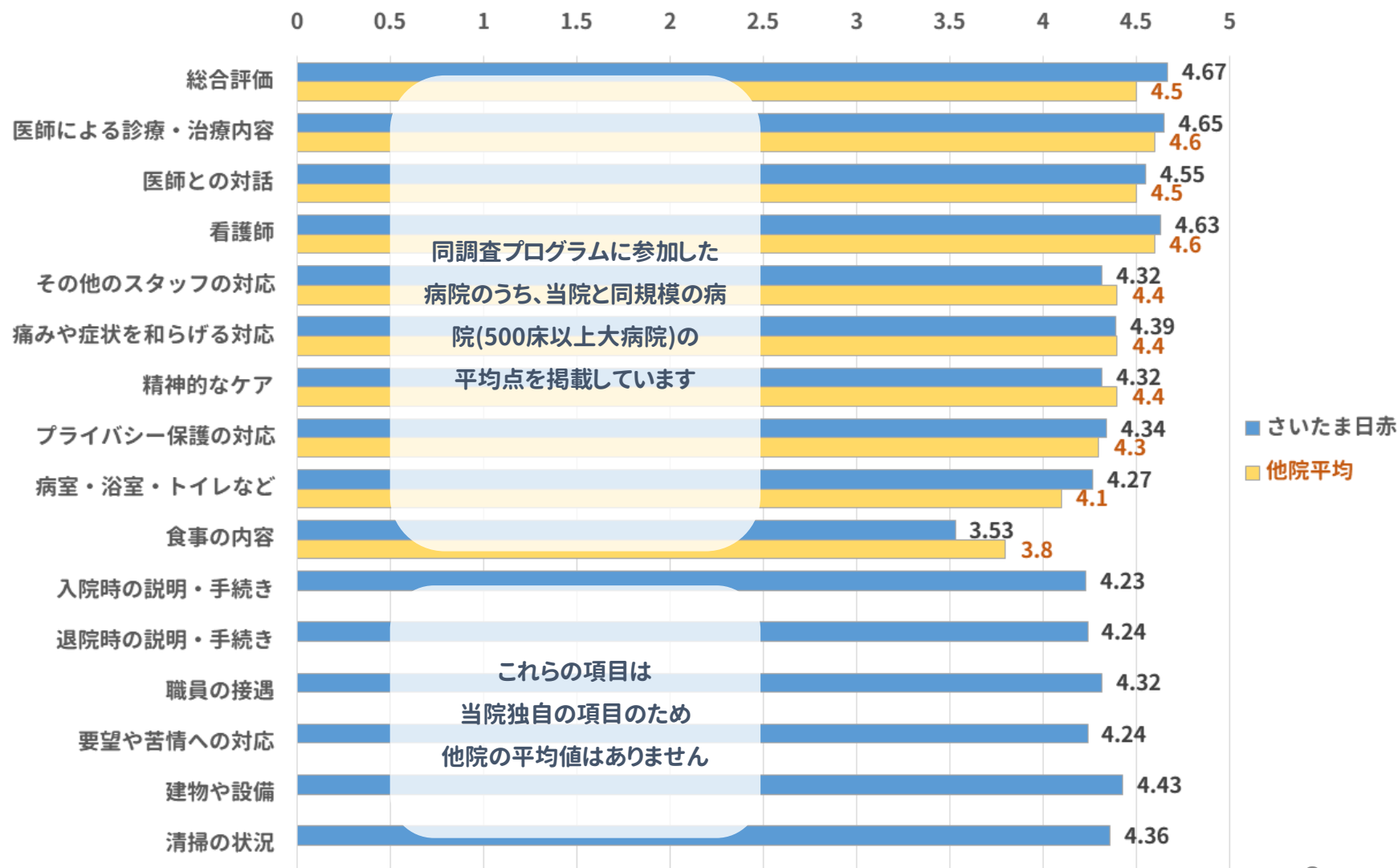
各項目 満足度内訳 (割合)



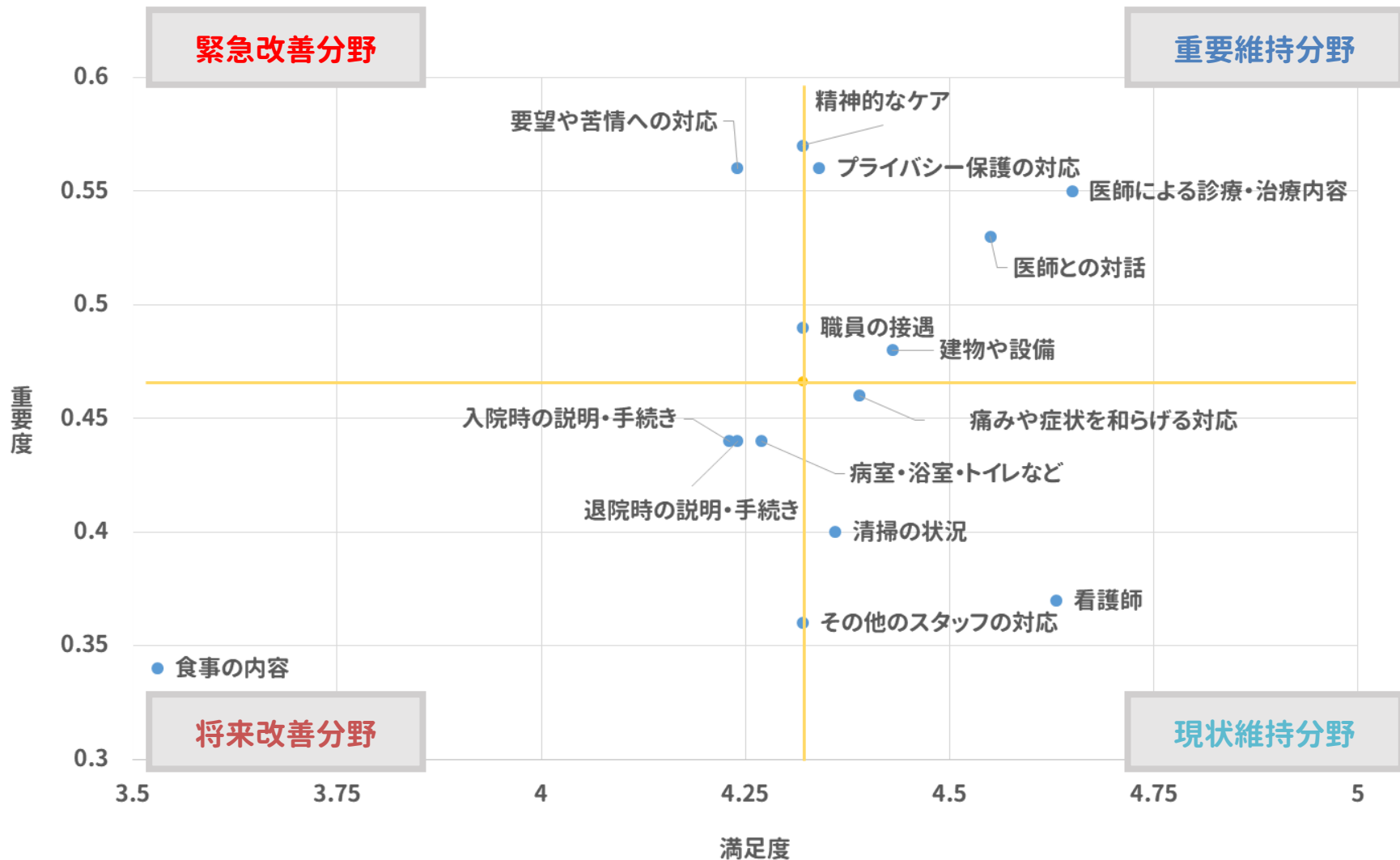
各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

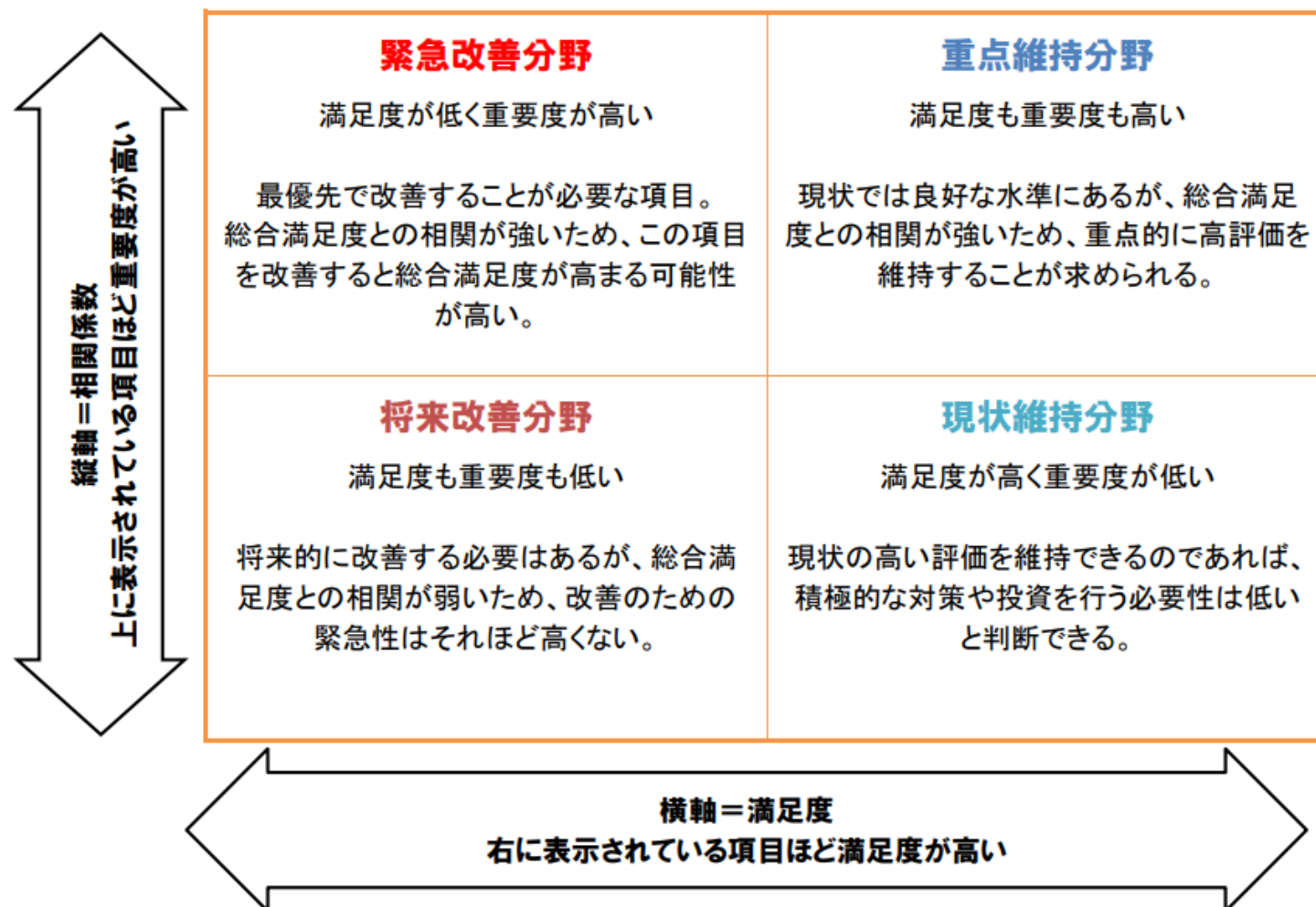
※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



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）
厳しすぎと思った	29	・生きた心地しなかった。一目だけでも術後の様子をみたかった（娘や姉妹の感想）。 ・ソーシャルディスタンスを確保した上で、面会者（親族）とのコンタクトを許可してほしい。 ・リスクのある出産になる場合は、1人だと心細いので、立ち会いが希望できると良いと思います。
現状やむを得ないと思った	48	・制限があり淋しいと思いましたが、この時節仕方のないことだと思います。 ・仕方ないと思い、若干不便もありましたが受け入れました。
安心・快適だった	49	・面会制限は当然のことだと思います。病棟内もとても静かで快適でした。患者側も、外部者がいないので安心して過ごせました。 ・面会の人々が来なかったことで、入院生活が落ち着いて過ごせました。 ・面会制限は、当然の措置であり問題ありません。今後も継続を要望します。
その他、 提案事項など		・マスク・消毒等をしての前提ですが、デイルームが空いている時間が多いので工夫があるかと思います。 ・アクリル板を使用した面会やモニター面会を行ってみたいと思う。 ・長期入院患者さんには長い間家族と会えませんから、何か手立てを考えてあげたらいいかとは思っています。 ・安心のため、入院前のPCR検査を実施していただきたい。 ・OPEの入室前は身内の方にいてもらう方が良くと思う方もいるのかなと思いました。 ・面会制限によって看護師さん達の負担が増えたのではないかと。

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	92	患者さん間のトラブルに関するご意見	2
食事に関するご意見	8	プライバシーに関するご意見	1
設備に関するご意見	7	支払いに関するご意見	1
看護師に関するご意見	5	清掃に関するご意見	1
空調に関するご意見	5	入院前の説明に関するご意見	1
感染対策に関するご意見	4	診断書に関するご意見	1
職員の対応に関するご意見	4	その他	3
セットレンタルに関するご意見	3		
医師の対応に関するご意見	3		
設備(水回り)に関するご意見	3		
給湯に関するご意見	2		
外来受診に関するご意見	2		
		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。

