

## 2023 年度 患者満足度調査アンケート結果(入院)

市立角館総合病院

# 患者満足度調査アンケートの概要

- 調査期間

2023年11月8日

- 調査対象

市立角館総合病院入院患者様

- 調査方法

スタッフがアンケート用紙を配布し回収、記載不可の場合は聴き取りスタッフが代理記載

- 回答件数

57件

## 設問内容

- 問 1 回答者について教えてください
- 問 2 今回入院された病棟はどちらですか？
- 問 3 医師による診察・治療内容(説明)に満足していますか？
- 問 4 医師との対話に満足していますか？
- 問 5 看護師の対応に満足していますか？
- 問 6 その他の病院スタッフの対応に満足していますか？
- 問 7 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？
- 問 8 精神的なケアに満足していますか？
- 問 9 入院中のプライバシーは守られていましたか？
- 問 10 病院・浴室・トイレなどに満足していますか？
- 問 11 食事の内容に満足していますか？
- 問 12 市立角館総合病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

問 1 回答者について教えてください

患者本人 50件 患者の家族 0件 その他の関係者 7件 無回答 0件 計 57件

問 2 今回入院された病棟はどちらですか？

診療科	件数	割合(%)
東病棟	7	11.9
南病棟	29	49.2
北病棟	11	18.6
西病棟	12	20.3
無回答	0	0.0
計	108	100.0

問 3 医師による診察・治療内容(説明)に満足していますか？

満足 39件 (68.4%) やや満足 12件 (21.1%) やや不満 2件 (3.5%) 不満 2件 (3.5%) 無回答 2件 (3.5%) 計 57件 (100.0%)

問 4 医師との対話に満足していますか？

満足 40件 (70.1%) やや満足 12件 (21.1%) やや不満 2件 (3.5%) 不満 2件 (3.5%) 無回答 1件 (1.8%) 計 57件 (100.0%)

問 5 看護師の対応に満足していますか？

満足 46件 (80.6%) やや満足 9件 (15.8%) やや不満 1件 (1.8%) 不満 1件 (1.8%) 無回答 0件 (0.0%) 計 57件 (100.0%)

問 6 その他の病院スタッフの対応に満足していますか？

満足 45件 (78.9%) やや満足 11件 (19.3%) やや不満 1件 (1.8%) 不満 0件 (0.0%) 無回答 0件 (0.0%) 計 57件 (100.0%)

問 7 痛みや症状を和らげる対応に満足していますか？

満足 44件 (77.2%) やや満足 10件 (17.5%) やや不満 1件 (1.8%) 不満 0件 (0.0%) 無回答 2件 (3.5%) 計 57件 (100.0%)

問 8 精神的なケアに満足していますか？

満足 38件 (66.6%) やや満足 13件 (22.8%) やや不満 2件 (3.5%) 不満 1件 (1.8%) 無回答 3件 (5.3%) 計 57件 (100.0%)

問9 入院中のプライバシーは守られていましたか？

満足	42件 (73.7%)	やや満足	10件 (17.5%)	やや不満	2件 (3.5%)	不満	0件 (0.0%)	無回答	3件 (5.3%)	計	57件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	-----------------

問10 病室・浴室・トイレなどに満足していますか？

満足	46件 (80.6%)	やや満足	7件 (12.3%)	やや不満	3件 (5.3%)	不満	0件 (0.0%)	無回答	1件 (1.8%)	計	57件 (100.0%)
----	----------------	------	---------------	------	--------------	----	--------------	-----	--------------	---	-----------------

問11 食事の内容に満足していますか？

満足	29件 (50.9%)	やや満足	15件 (26.3%)	やや不満	10件 (17.5%)	不満	1件 (1.8%)	無回答	2件 (3.5%)	計	57件 (100.0%)
----	----------------	------	----------------	------	----------------	----	--------------	-----	--------------	---	-----------------

問12 市立角館総合病院を親しい方にもすすめようと思いますか？

すすめる	29件 (50.9%)	どちらとも言えない	26件 (45.6%)	すすめない	2件 (3.5%)	無回答	0件 (0.0%)	計	57件 (100.0%)
------	----------------	-----------	----------------	-------	--------------	-----	--------------	---	-----------------

全体

満足	398件 (69.8%)	やや満足	125件 (21.9%)	やや不満	24件 (4.2%)	不満	9件 (1.6%)	無回答	14件 (2.5%)	計	570件 (100.0%)
----	-----------------	------	-----------------	------	---------------	----	--------------	-----	---------------	---	------------------

※ 設問12の「すすめる」は「満足」にカウント、「どちらとも言えない」は「やや満足」にカウント、「すすめない」は「不満」にカウントしている。

満足+やや満足=91.7%

## 改善を必要とする評価をいただいたもの

- もうちょっと優しい言葉をかけてほしい。わらにもすがる思いできているので。
- 先生が誰だかわからない。その他スタッフはまじめ。
- もうちょっと早く訪室してほしい(日勤帯)。
- 頼れる人がいない人へのアメニティの充実を望む。
- テレビの上下調整できるようにしてほしい。
- コンセントが近くにほしい。
- wi-fi 環境が欲しい。
- 3食同じ様な食事の時ある。メニューのレパートリーを増やしてほしい。とり肉の食感悪い。治療食の工夫希望。
- 大変なので、看護師さんを増やしてもらいたい。
- A・Dブロック受付の対応、整形外科、外科の医師の対応に不満あり。
- 浴室の手すりが少ない。床がすべりやすい。
- 食事をもっとおいしくしてほしい。バラエティにとんだ、おかずにしてほしい。
- 拘束がきつい。
- できれば三食にフルーツがほしい。
- 食事のおかずが、もう少し塩けがあっても良いと思う。
- トイレに行ってみたい。
- とろみのないもの食べたい。
- これほど長期入院した経験がなく、わからないことも多い中、同室の人やたまたまお話しするようになった方に下剤の使い方など経験を聞かせてもらい参考になりました。ドクターには細かいことが、その場ではわからなかったことなど、服用してみて、使ってみてわかることもありましたので。薬の出し方に使用する患者の症状が反映されていない。連絡が取れていないのか？と思うことがありました。

## 良い評価をいただいたもの

- 8月に入院。身だしなみ・礼儀よかった。食事がおいしかった。
- 斉藤公男 Drには助けられました。これから通院しますので、よろしくお願いします。
- その科にもよります。看護師の対応がとても良い。
- 皆親切で丁寧にしてくれる。
- 秋田大学に比べると劣るが、今は、みんな、Drも親切になった。
- いつも良くしてもらいありがとうございます。
- 大変早く治療が終わり満足しております。ありがとうございました。
- Dr,ナースからの的確で明解な説明があり、即納得できた。
- 市立の病院なので他の人にもすすめたい。他の市の病院に行かなくてもいいようにしたい。