

令和6年度 入院患者満足度調査結果

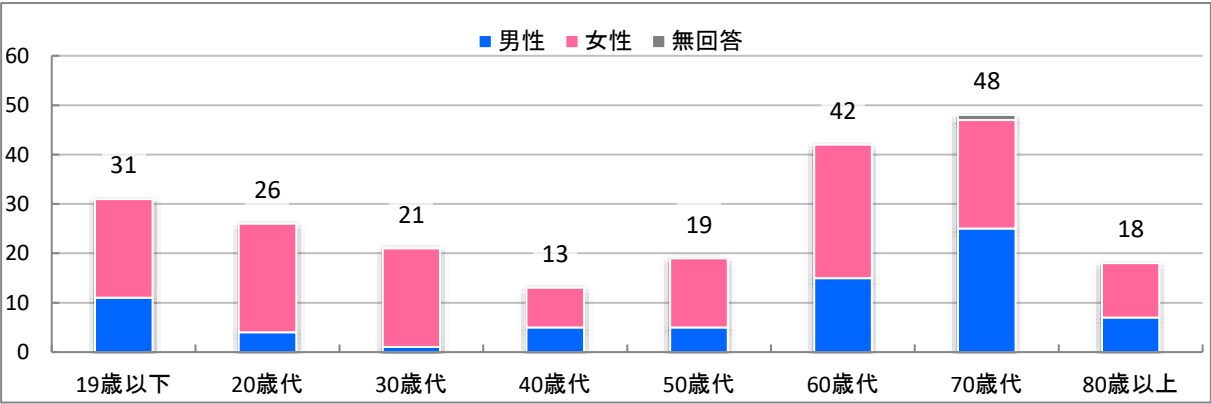
釧路赤十字病院

患者サービス向上委員会

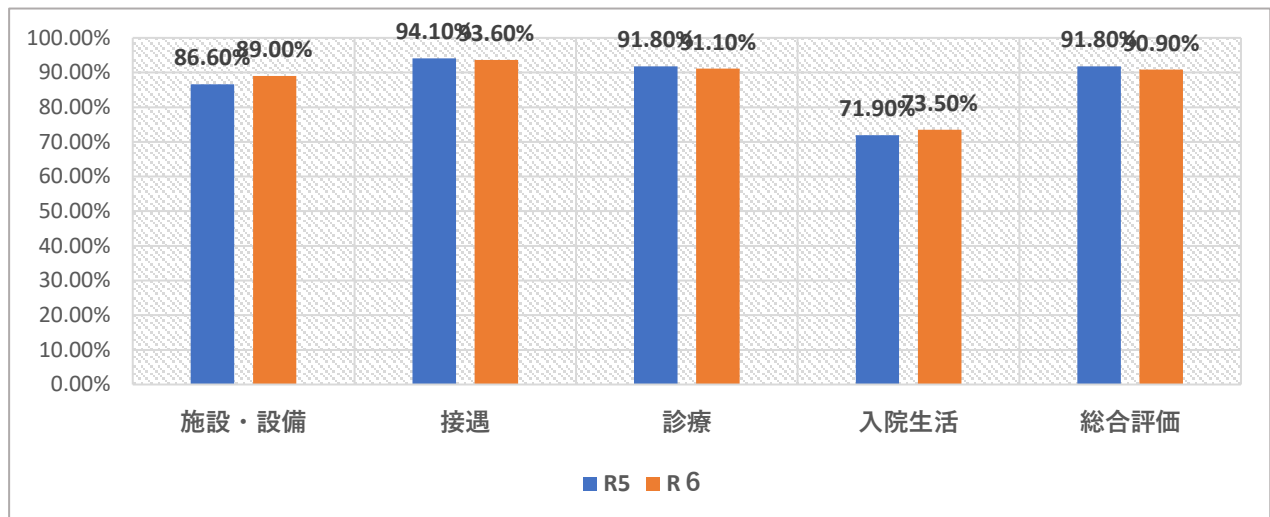
1. 実施目的：釧路赤十字病院が提供している医療サービスに対する患者様のご要望・評価を把握し、医療サービスのさらなる向上を図るとともに、運営に活用する
2. 調査期間：2024 年 10 月 1 日～10 月 31 日
3. 対象者：調査期間中に当院へ入院された患者様
4. 回収数：220 枚
5. 言葉の定義
満足率・・・回答数のうち「非常に満足」「満足」と答えた人の割合
満足度・・・回答結果を数値化（非常に満足：5 点、満足：4 点、どちらともいえない 3 点、やや不満：2 点、不満：1 点）した値の平均値

6. 回答者の構成

		性別			合計	比率(%)	【R5年度】 合計	【R5年度】 比率(%)
		男性	女性	無回答				
年齢	19歳以下	11	20	-	31	14.1%	39	13.0%
	20歳代	4	22	-	26	11.8%	32	10.7%
	30歳代	1	20	-	21	9.5%	38	12.7%
	40歳代	5	8	-	13	5.9%	16	5.3%
	50歳代	5	14	-	19	8.6%	27	9.0%
	60歳代	15	27	-	42	19.1%	51	17.0%
	70歳代	25	22	1	48	21.8%	68	22.7%
	80歳以上	7	11	-	18	8.2%	25	8.3%
	無回答	-	-	2	2	0.9%	4	1.3%
合計		73	144	3	220	100.0%	300	100.0%
比率(%)		33.2%	65.5%	1.4%	100.0%			
【R5年度】合計		110	185	5	300			
【R5年度】比率(%)		36.7%	61.7%	1.7%	100.0%			



7. カテゴリ別の満足率（R5 の R6 の比較）



8. カテゴリ別設問内容と回答数

入院編	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	該当なし	無回答
	そう思う	まあそう思う	どちらともいえない	あまり思わない	思わない		
	5点	4点	3点	2点	1点		
病室、トイレ、シャワールームは清潔でしたか	90	114	9	1	-	1	5
病室の空調(温度・湿度)設定は適切でしたか	67	111	29	7	1	-	5
施設・設備 合計	157	225	38	8	1	1	10
看護職員の言葉づかいや対応はいかがでしたか	118	91	4	2	-	-	5
看護職員の検査や処置に関する説明の分かりやすさはいかがでしたか	99	103	12	1	-	-	5
ナースコールや介助を求めた時、スタッフはすぐに駆けつけましたか	91	79	22	1	-	11	16
医師の言葉づかいや対応はいかがでしたか	111	93	11	1	-	-	4
接遇 合計	419	366	49	5	-	11	30
薬剤師によるくすりの説明や対応はいかがでしたか。	66	105	13	-	-	21	15
栄養士による栄養に関する説明や対応はいかがでしたか。	56	82	13	-	-	43	26
理学療法士、作業療法士の説明や対応(リハビリ等)はいかがでしたか。	24	31	13	1	-	95	56
入院の原因となった病気や症状に対する診断や治療方針について医師から受けた説明は十分でしたか。	91	86	16	1	1	5	20
医師への質問や相談のしやすさはいかがでしたか。	97	86	18	2	1	-	16
医師の診断や処置への信頼感はいかがでしたか。	103	84	14	1	1	-	17
病院スタッフはあなたの痛みや苦痛な症状に合わせ対応しましたか。	94	89	11	-	1	6	19
退院後の生活について医師、看護師その他のスタッフから説明がありましたか。	78	82	14	1	-	9	36
新たに薬を処方された時、病院スタッフからの説明は分かりやすかったですか。	54	73	11	2	-	39	41
診療 合計	663	718	123	8	4	218	246
食事のメニューはいかがでしたか。	48	83	44	24	2	8	11
病室のプライバシーの配慮はいかがでしたか。	63	105	28	8	2	3	11
入院生活 合計	111	188	72	32	4	11	22
全体として今回の入院では、当院に満足できましたか。	93	103	11	1	1	1	10
あなたは、ご家族や友人に当院をすすめたいと思いますか。	96	86	21	1	3	1	12
総合 合計	189	189	32	2	4	2	22

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました
皆様から頂いた貴重なご意見を元に患者サービス向上に努めて参ります