

2025年度(6月) 患者満足度調査（入院）



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

背景

- 1.患者満足度調査は「医療機能評価機構」や厚生労働省の「医療の質の評価・公表等推進事業」において、医療の質を評価する指標として使われている。
- 2.提供している医療サービスの課題について、患者満足度調査により直接的に患者の声から抽出することができる。継続的に実施することで、経年的に推移を確認でき、改善活動の評価の一つの視点となる。
- 3.インターネットやSNSなどの普及により患者が積極的に情報を取得し、受診先の病院を選択する立場になっていることもあり、患者の視点からの調査結果を公表することが社会的要望として至極当然となっている。

調査実施概要

【対 象】入院患者

【期 間】2025年6月2日（月）～7月1日（月）

【調査項目】選択式34問

【方 法】

- ①配布対象：全病棟の退院が決まった患者
- ②配布方法：退院説明時、医事課クランクがQRコードを掲載した案内文書を配布
- ③調査方法：Googleフォームで回答
- ④回収方法：QRで回答→Googleフォームからデータを集計

【集 計】紙およびGoogleフォームの回答結果をTQM推進室が集計する

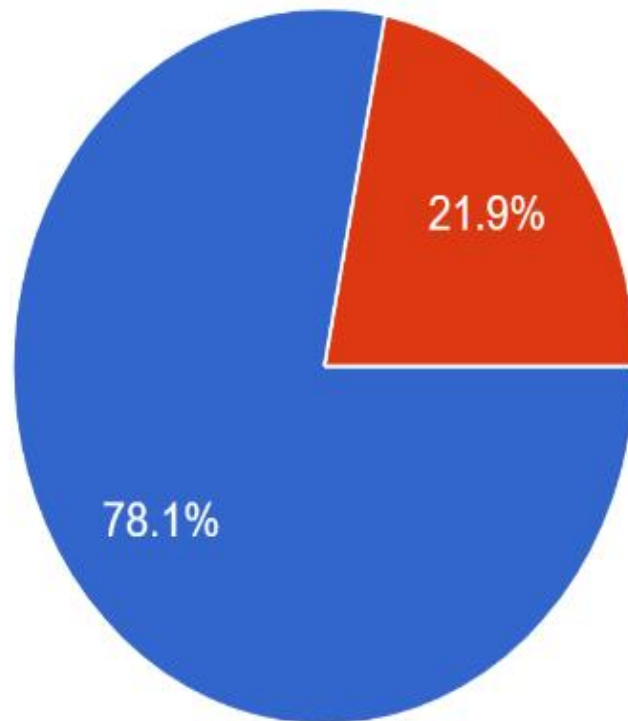
【結果公表】職員：①TQM委員会で報告（全体結果、病棟別結果、診療科別結果）
②CoMedixへ掲載し全職員へ報告（全体結果のみ）
③関係部署へメールで報告（病棟別結果、診療科別結果）
患者：病院ホームページおよび院内掲示板へ結果を公表（全体結果のみ）

【改善活動】調査結果についてTQM推進室で分析し、部署関係者と協議、改善活動の確認と支援

【看護師によるケア】

1.この入院中、看護師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

32 件の回答

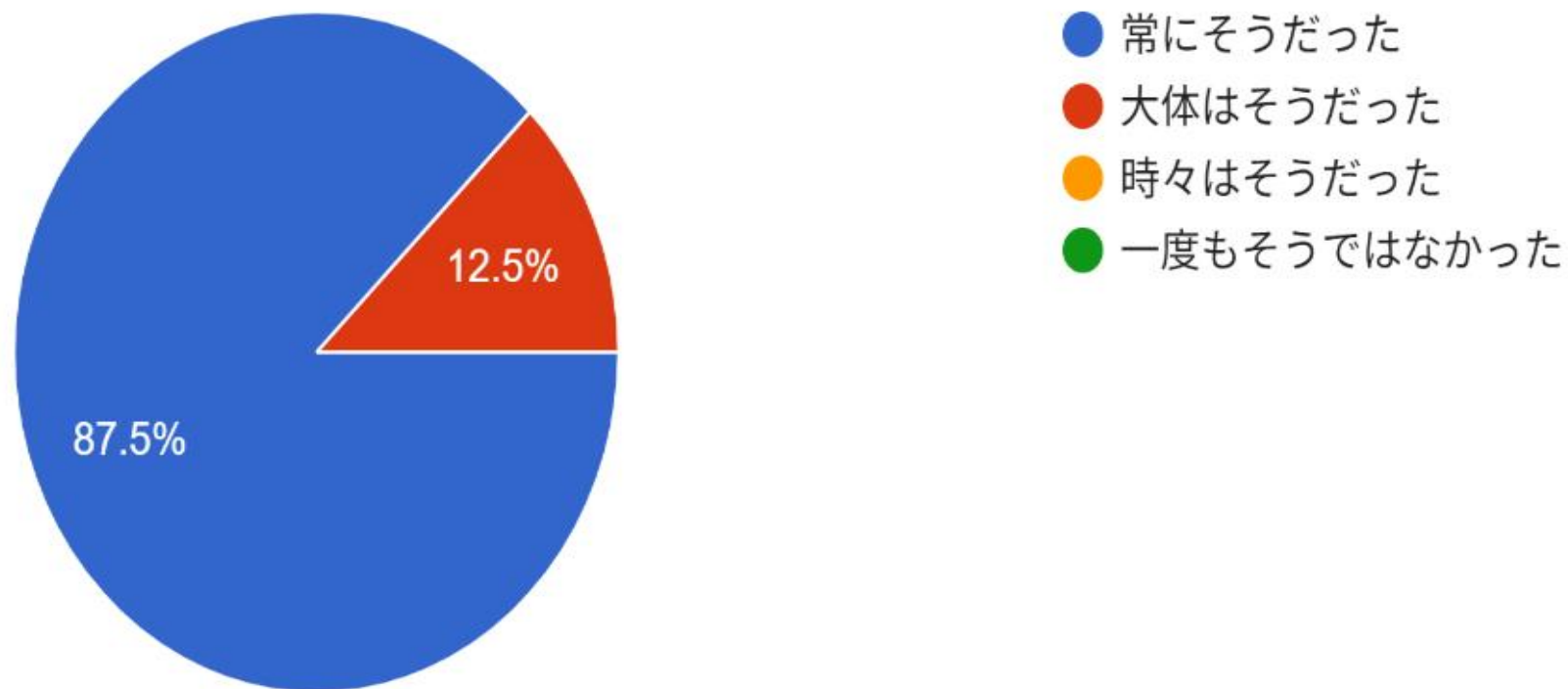


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【看護師によるケア】

2.この入院中、看護師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

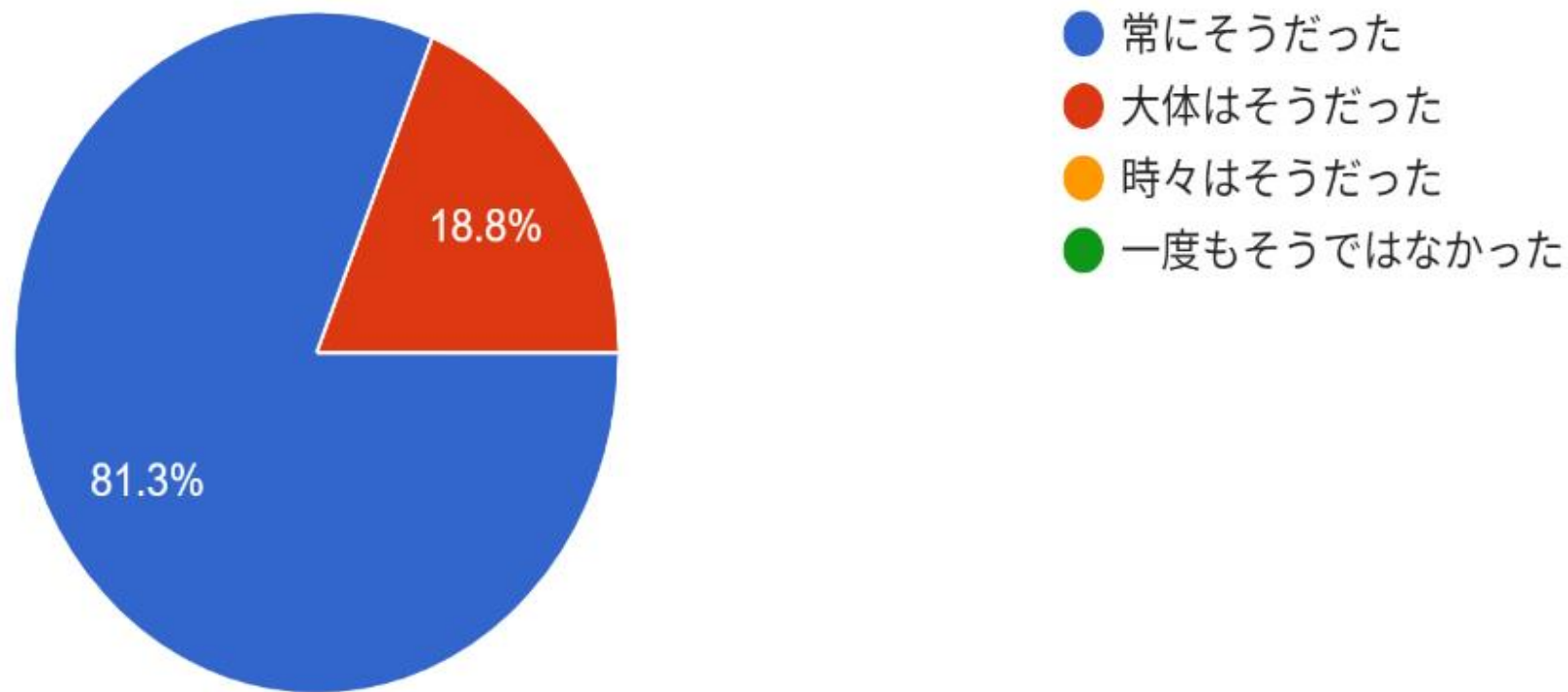
32 件の回答



【看護師によるケア】

3.この入院中、看護師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

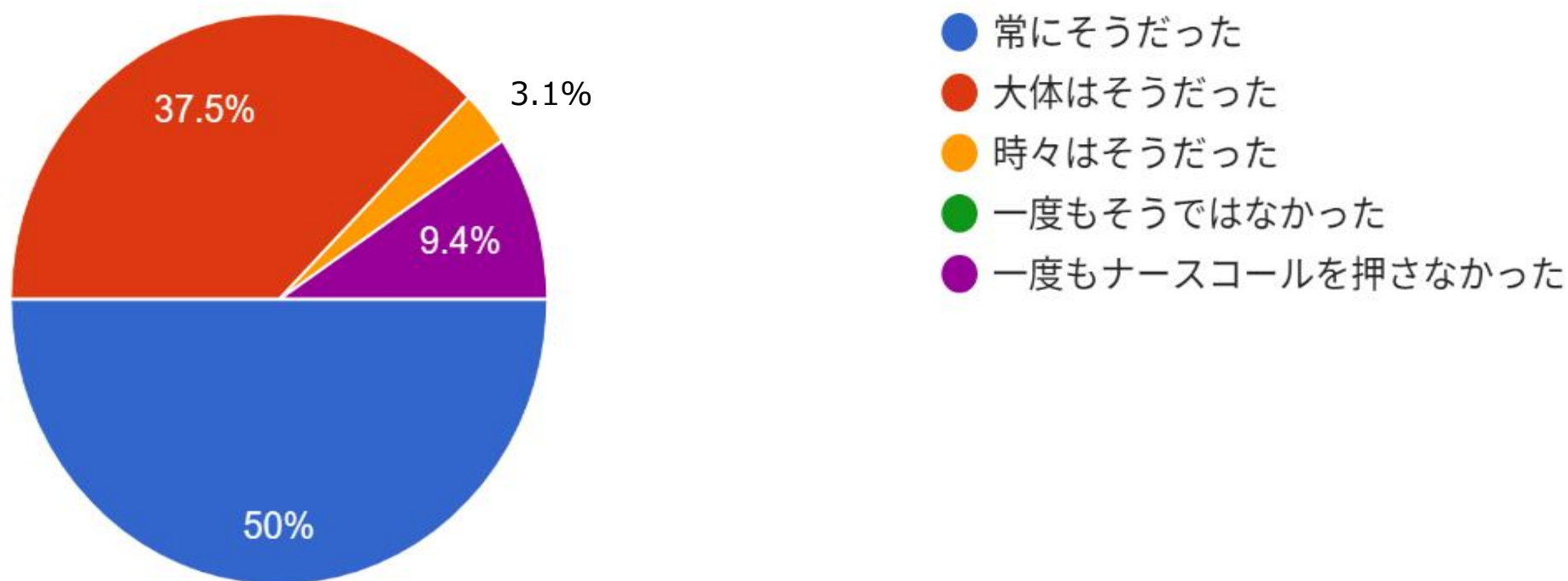
32 件の回答



【看護師によるケア】

4.この入院中、ナースコールを押した後、すぐに援助が受けられましたか？

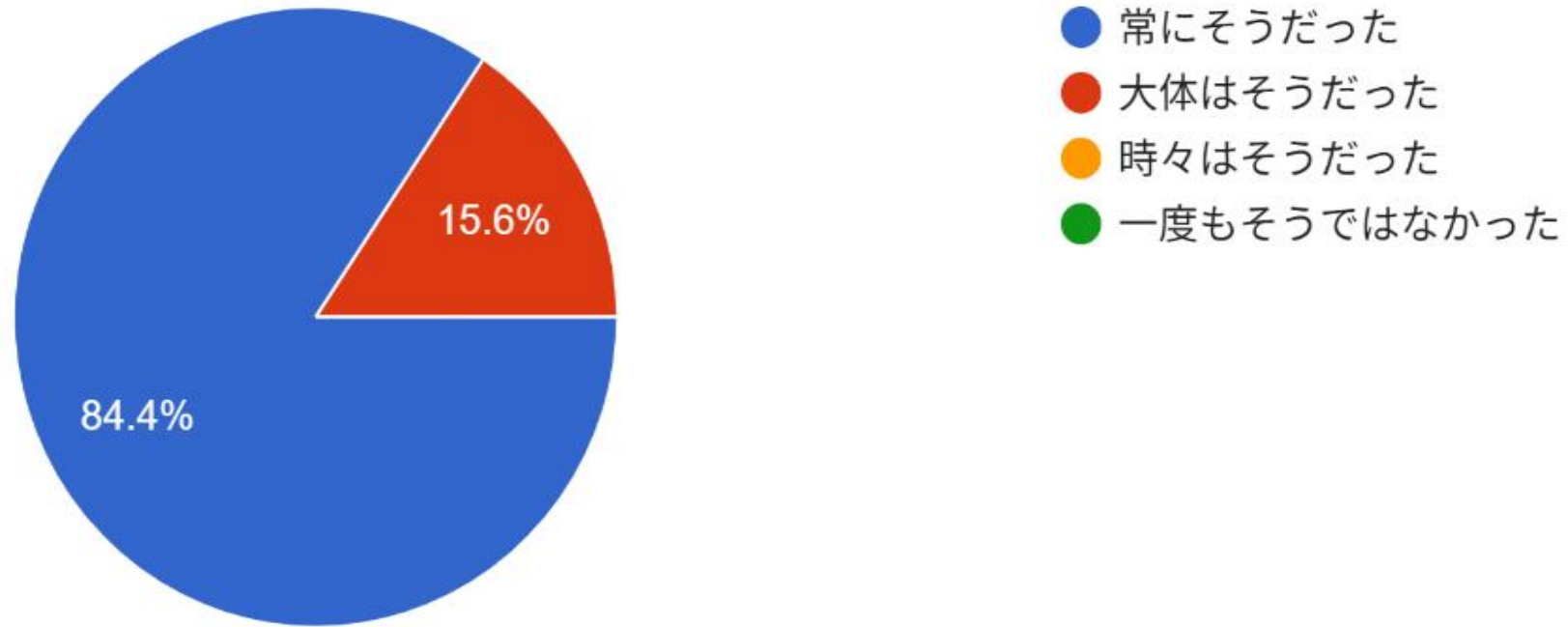
32 件の回答



【医師によるケア】

5.この入院中、医師は礼儀と敬意をもって、あなた（患者さん）に接しましたか？

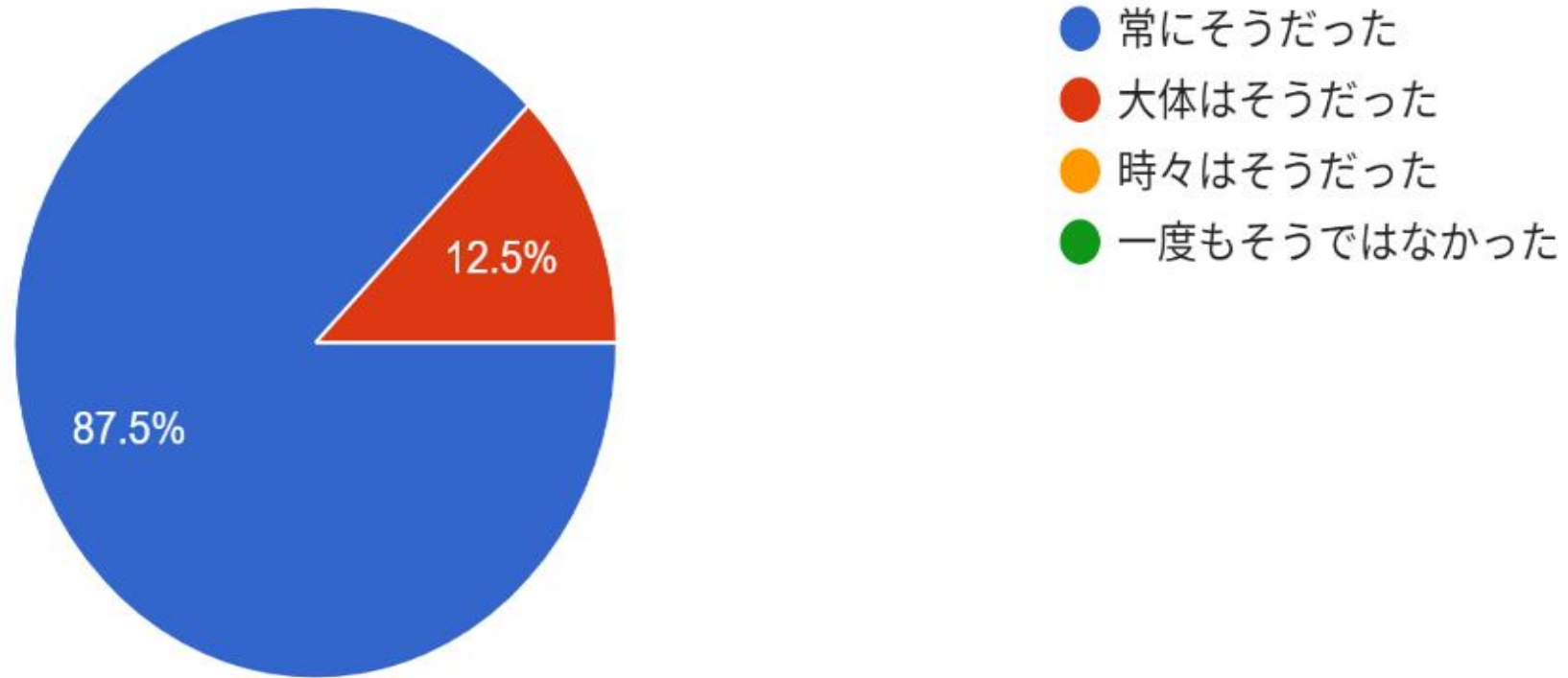
32 件の回答



【医師によるケア】

6.この入院中、医師はあなた（患者さん）の話を注意深く聴きましたか？

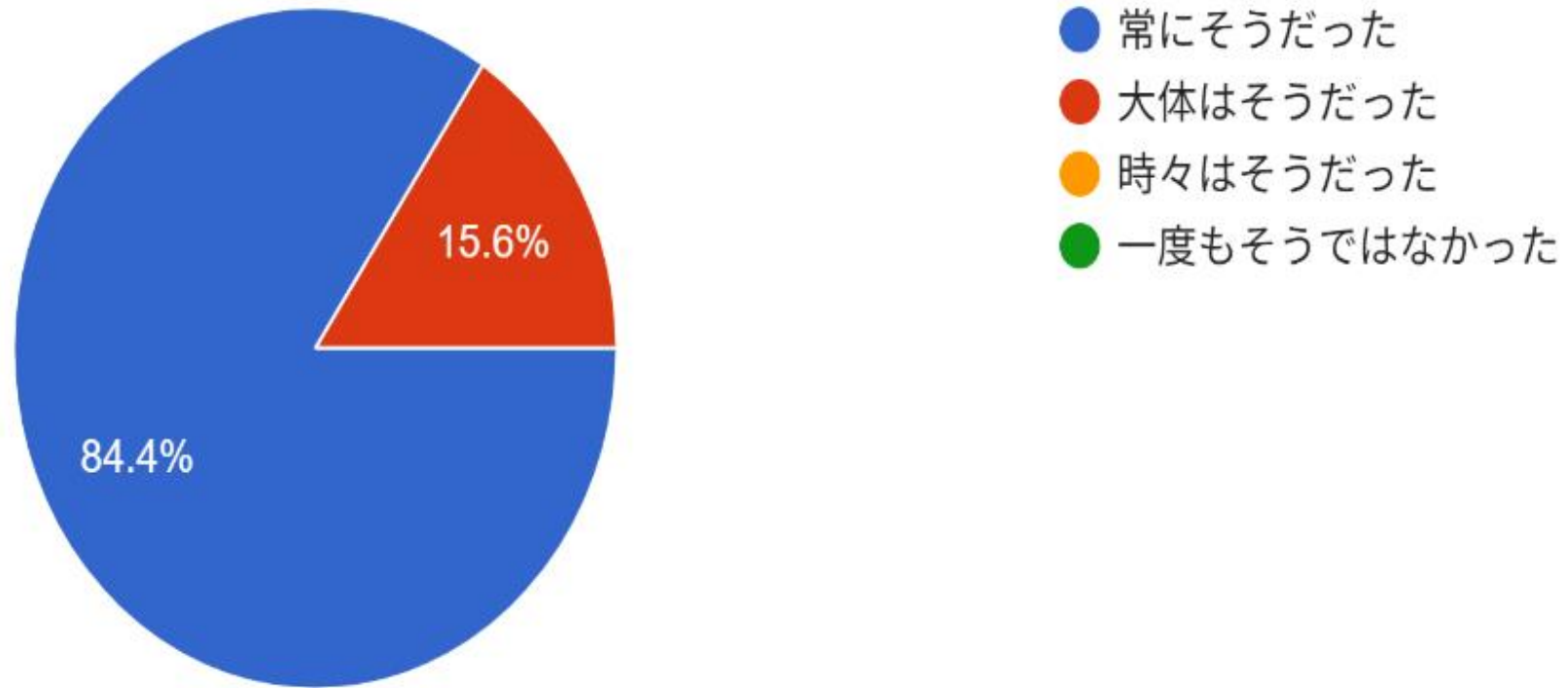
32 件の回答



【医師によるケア】

7.この入院中、医師はあなた（患者さん）にわかりやすく説明をしましたか？

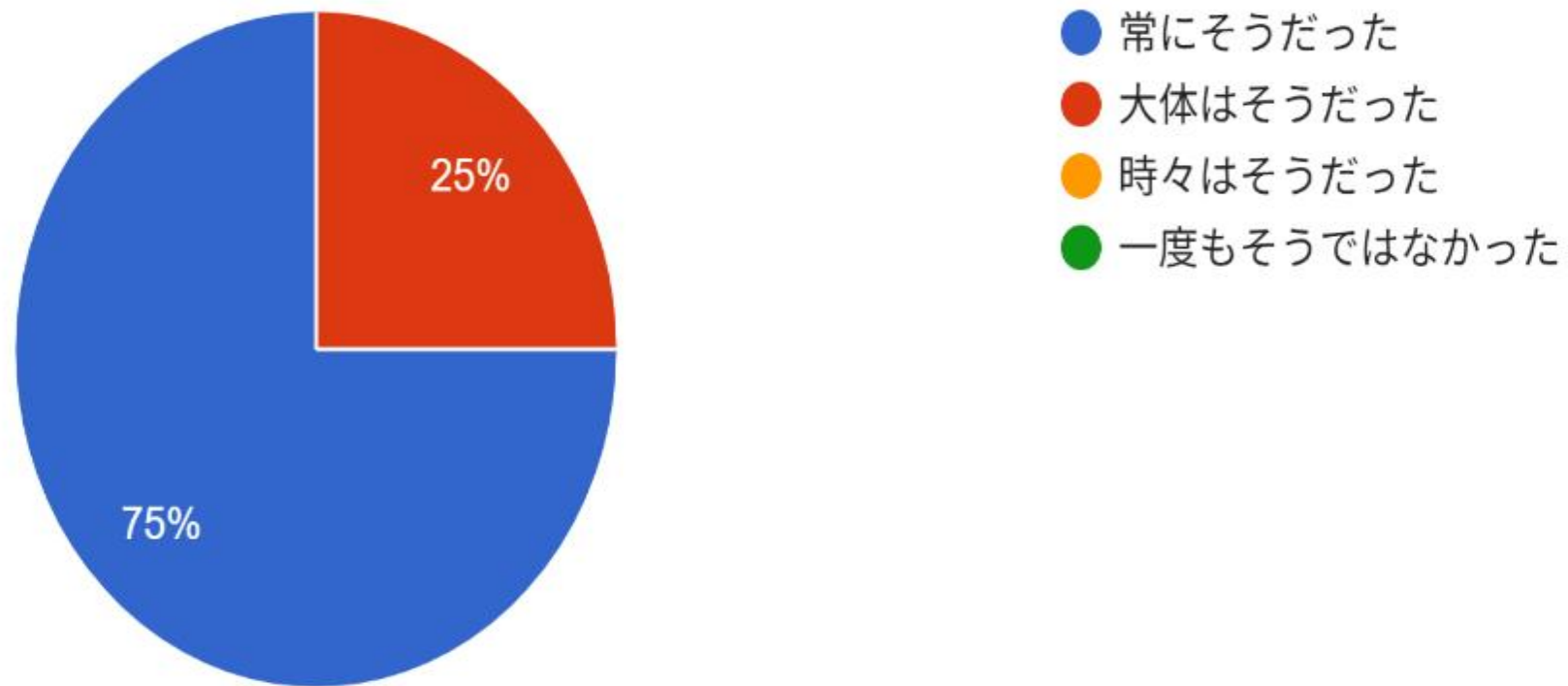
32 件の回答



【病院の環境】

8.この入院中、あなた（患者さん）の病室とトイレは清潔に保たれていましたか？

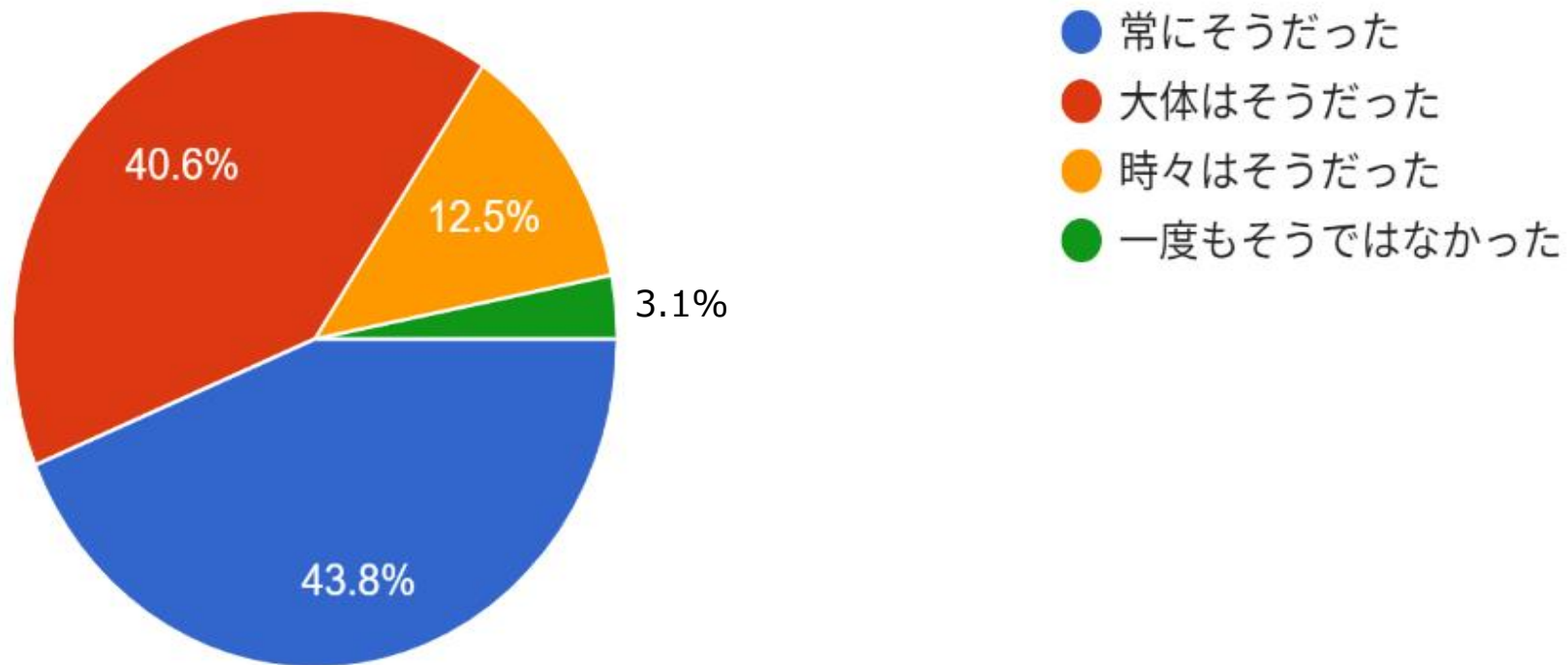
32 件の回答



【病院の環境】

9.この入院中、あなた（患者さん）の病室の周囲は夜間静かでしたか？

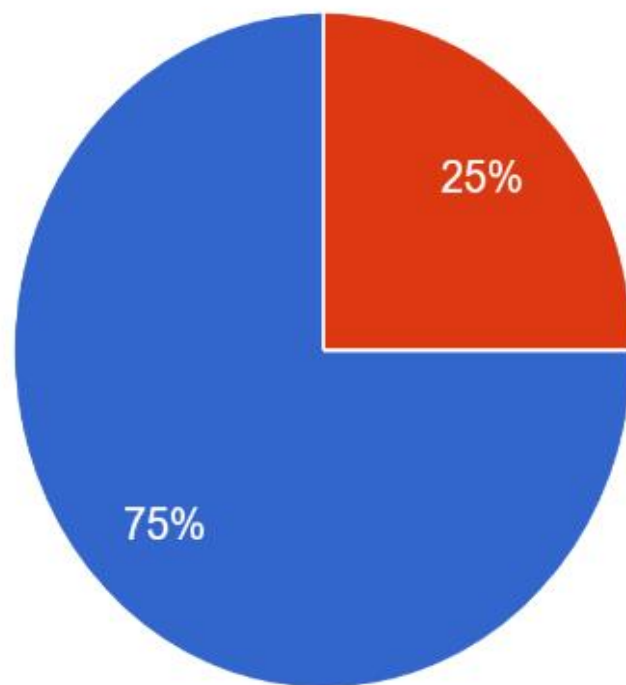
32 件の回答



【病院の環境】

10. この入院中、プライバシーへの配慮は十分でしたか？

32 件の回答

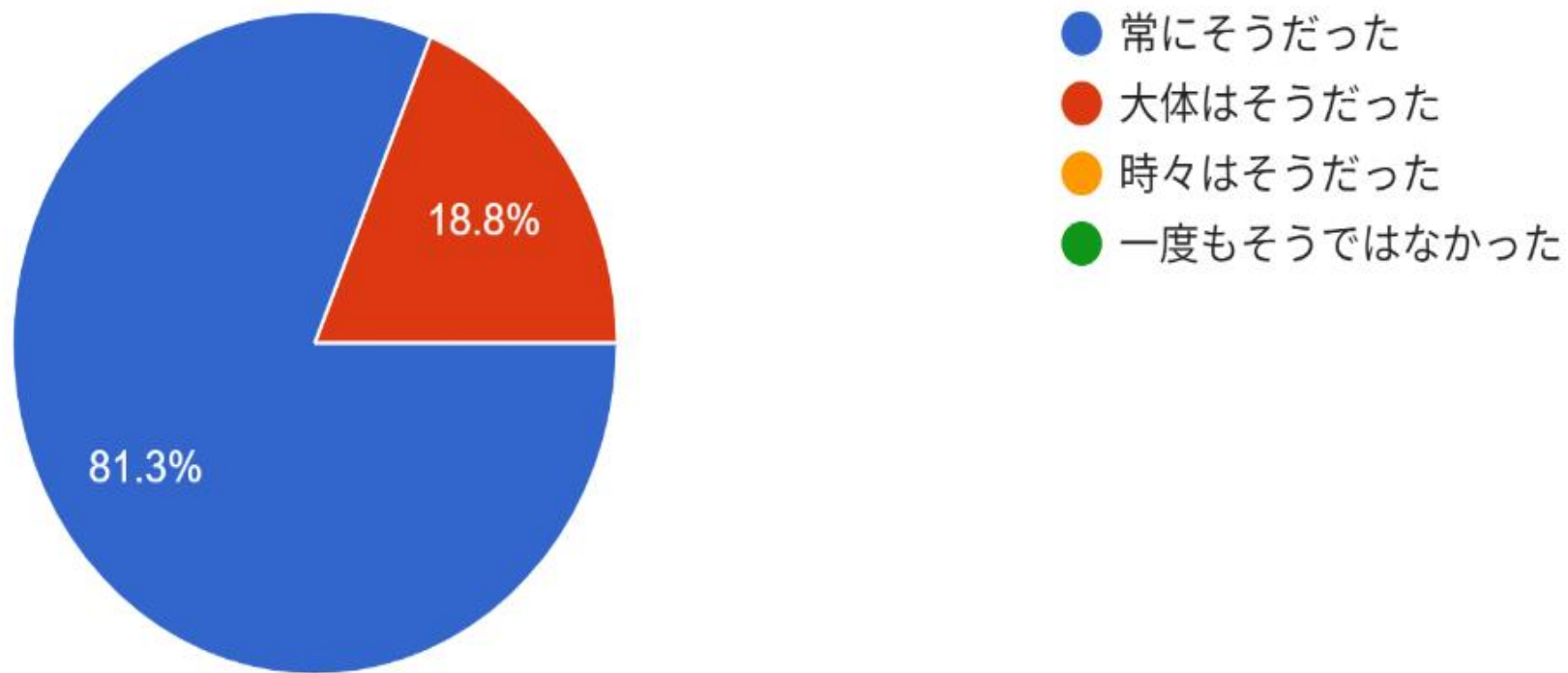


- 常にそうだった
- 大体はそうだった
- 時々はそうだった
- 一度もそうではなかった

【病院の環境】

1 1.この入院中、安全に医療サービスが行われていると感じましたか？

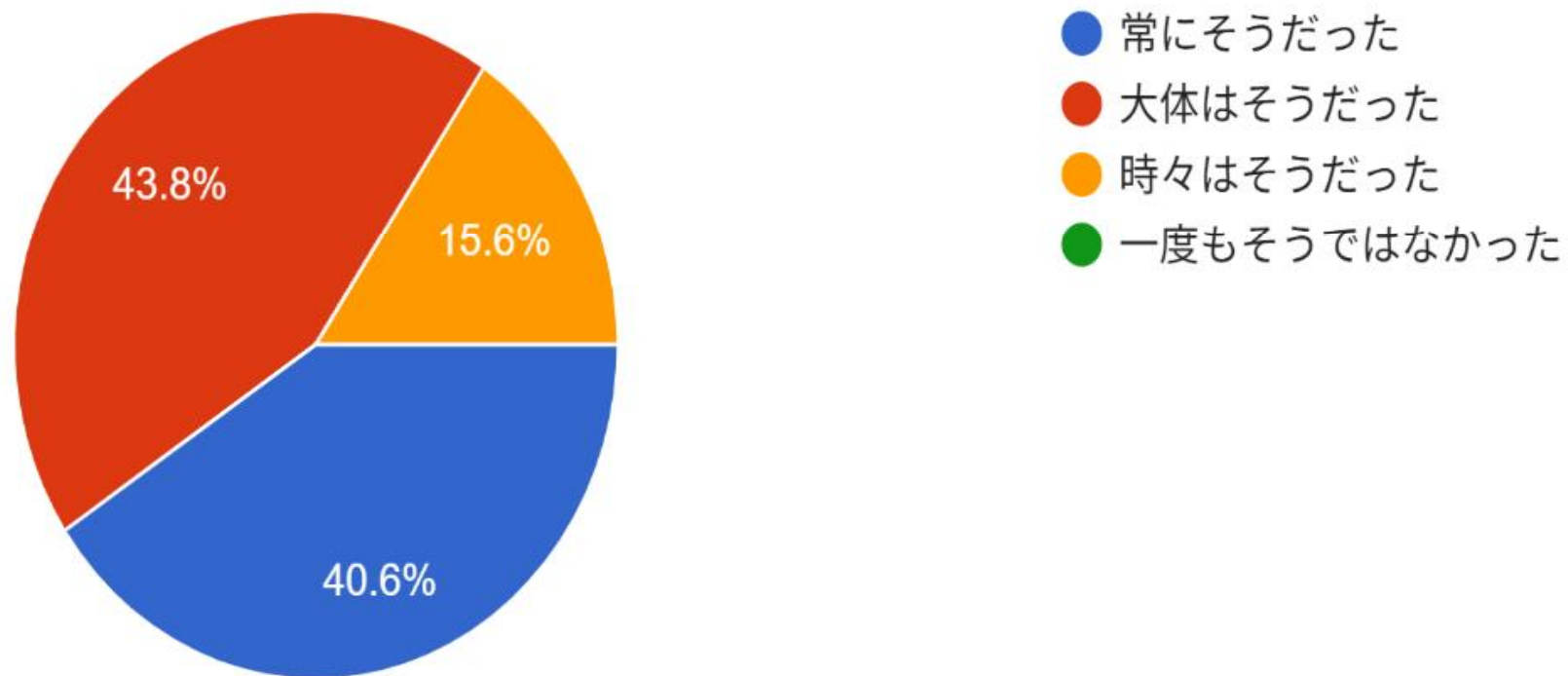
32 件の回答



【病院の環境】

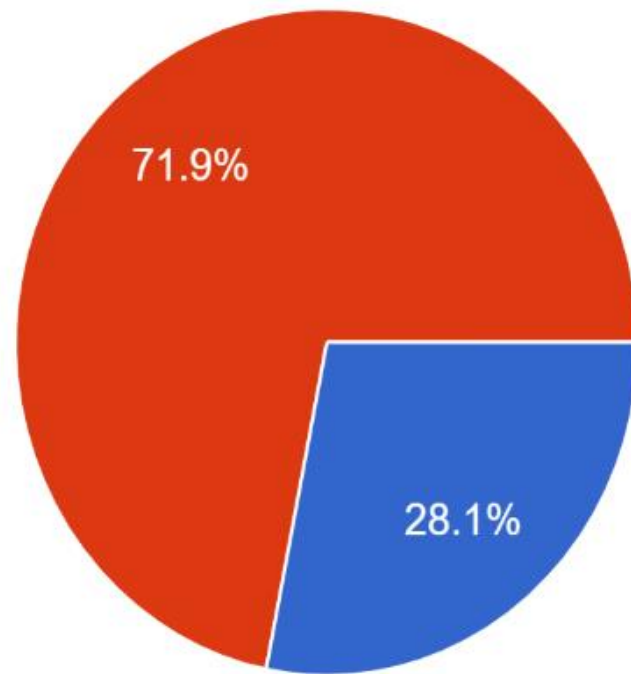
1 2.この入院中、食事の内容は満足のいくものでしたか？

32 件の回答



【病院での経験】

1 3. この入院中、トイレや尿器・便器を使用する際に、看護師や病棟スタッフの介助を必要としましたか？



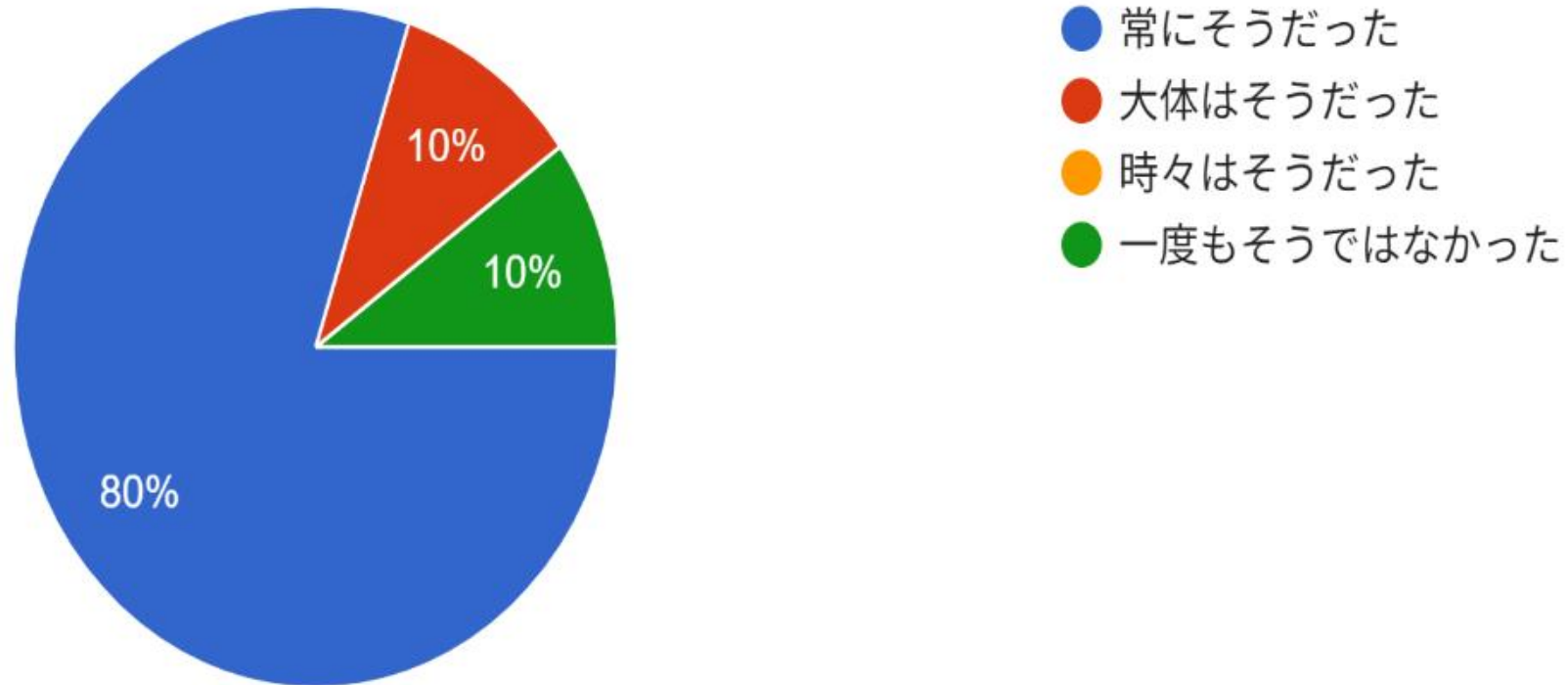
● はい

● いいえ → 【質問15】からお答えください

【病院での経験】

1 4. トイレや尿器・便器を使用する際に、すぐに介助を受けられましたか？

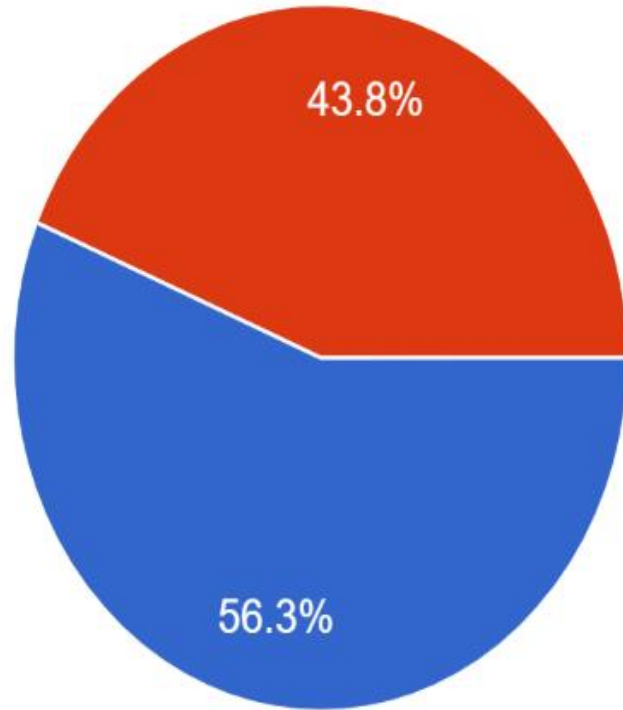
10 件の回答



【病院での経験】

15.この入院中、痛み止めの薬を必要としましたか？

32件の回答



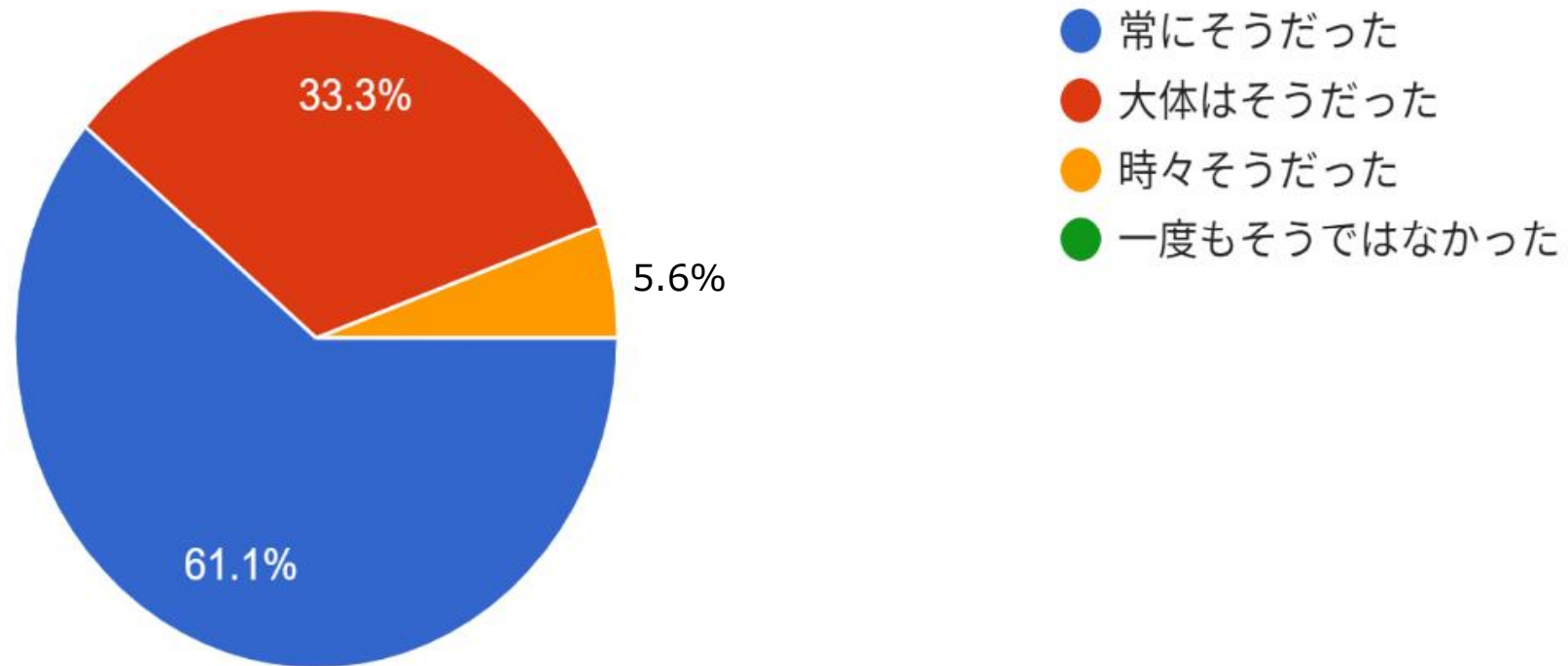
● はい

● いいえ → 【質問18】からお答えください

【病院での経験】

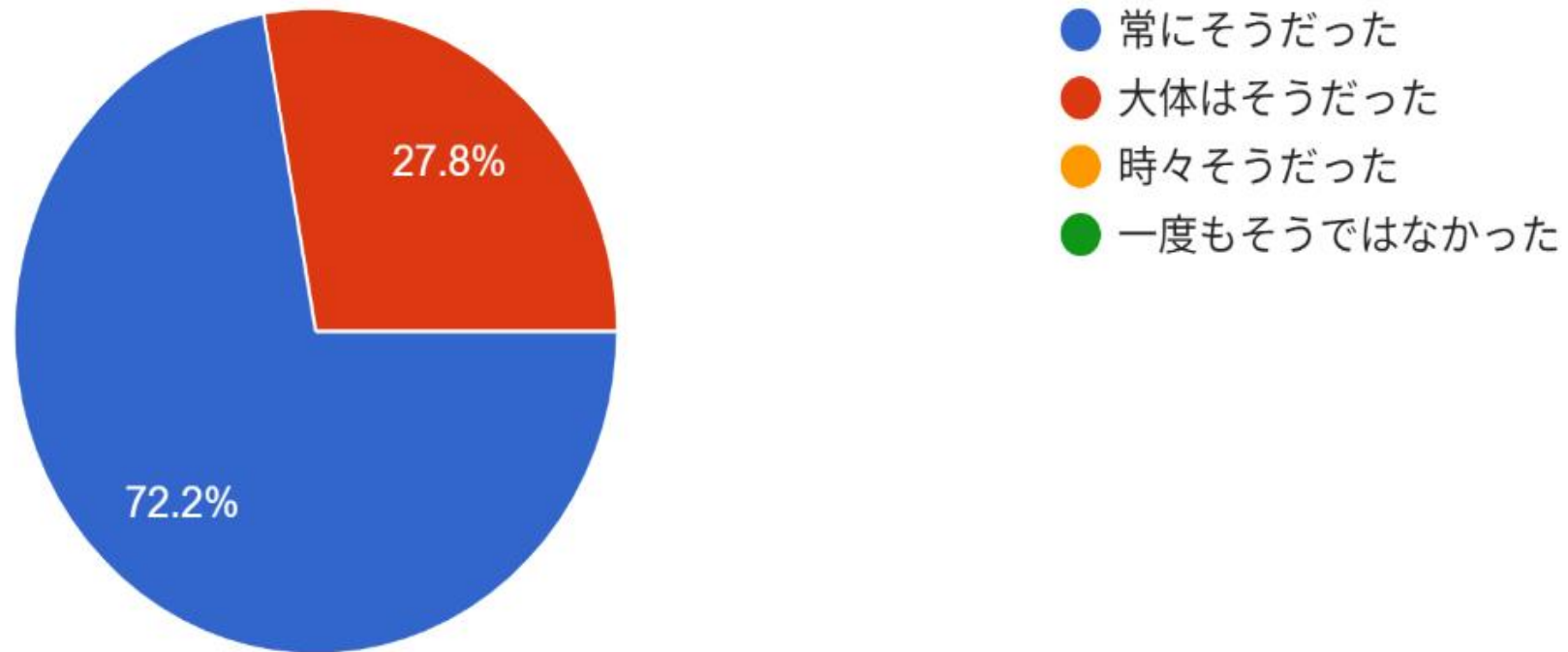
16. この入院中、あなた（患者さん）の痛みは良くコントロールされましたか？

18 件の回答



【病院での経験】

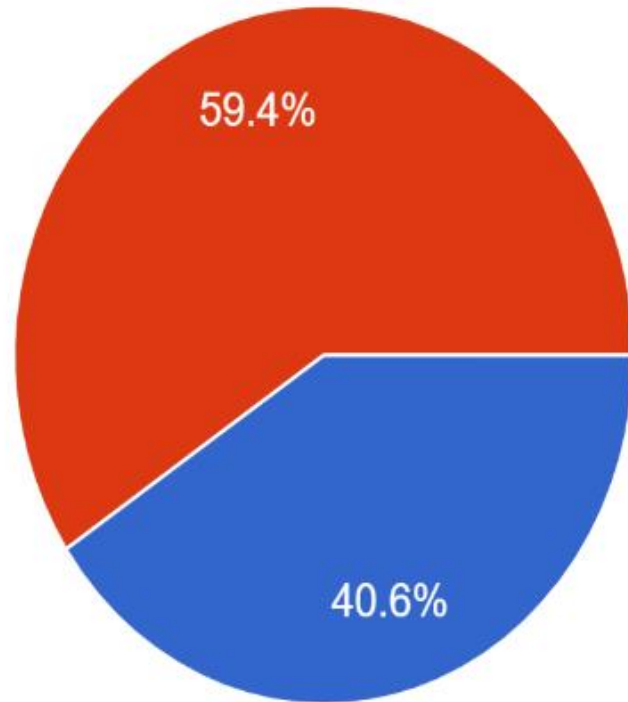
17. この入院中、病院のスタッフはあなた（患者さん）の痛みを減らすため、できるすべてのことをしてくれましたか？



【病院での経験】

18.この入院中、これまで服用したことのない薬を新たに処方されましたか？

32件の回答



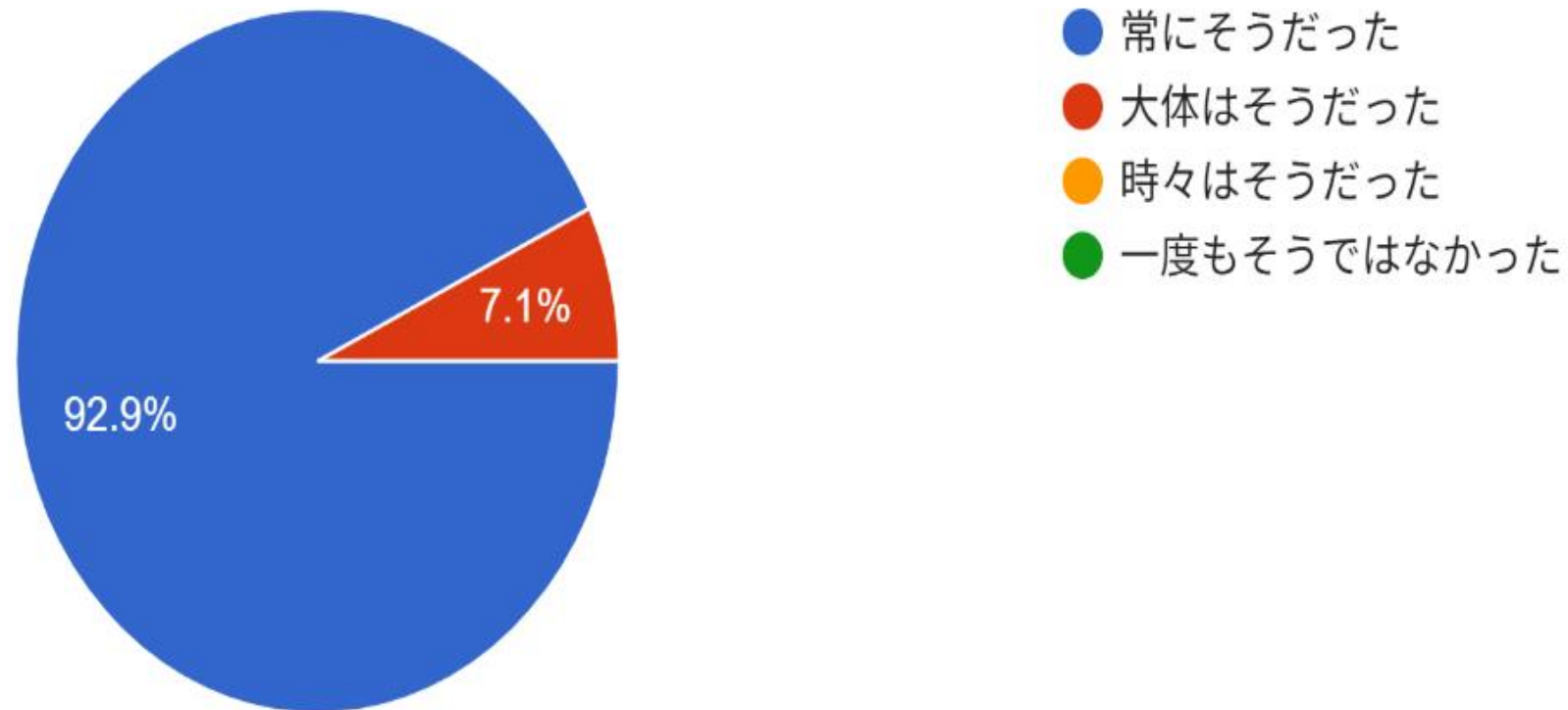
● はい

● いいえ → 【質問21】からお答えください

【病院での経験】

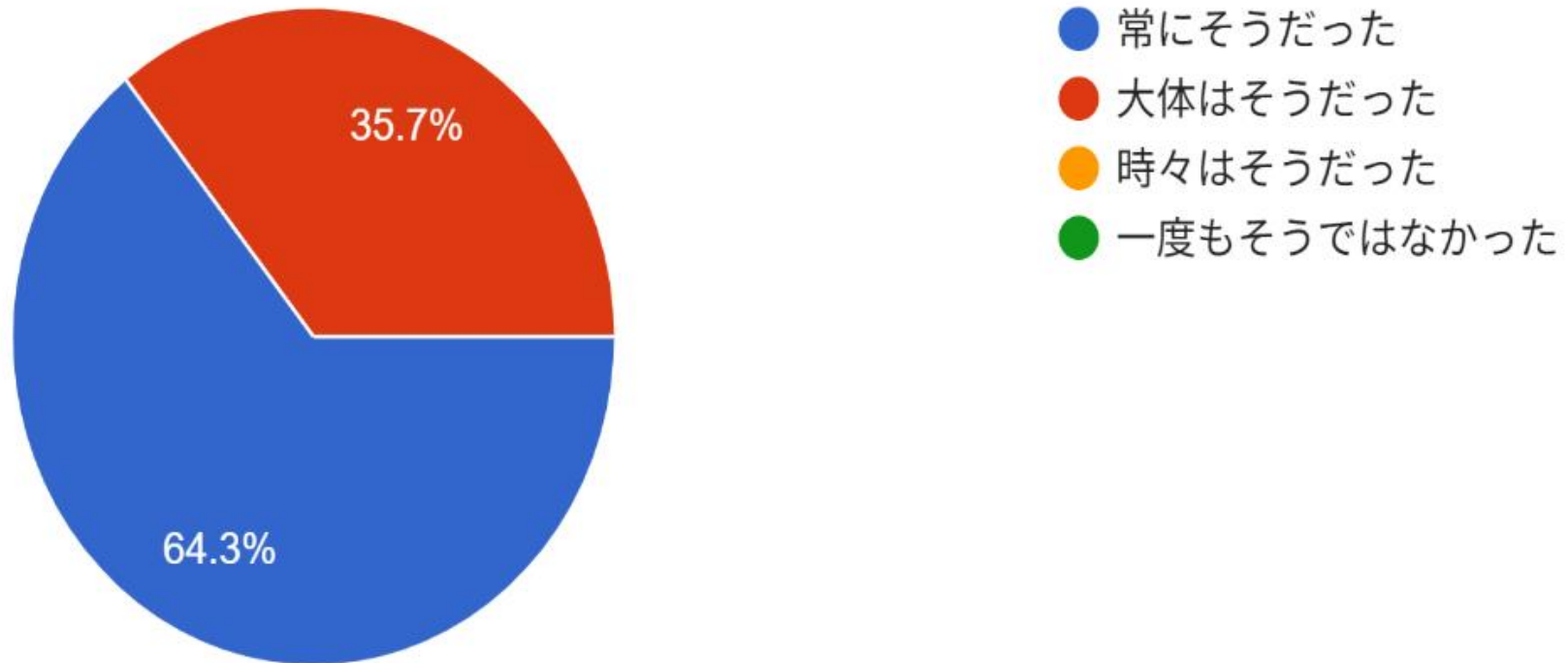
19.新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、それが何のための薬であることを説明しましたか？

14件の回答



【病院での経験】

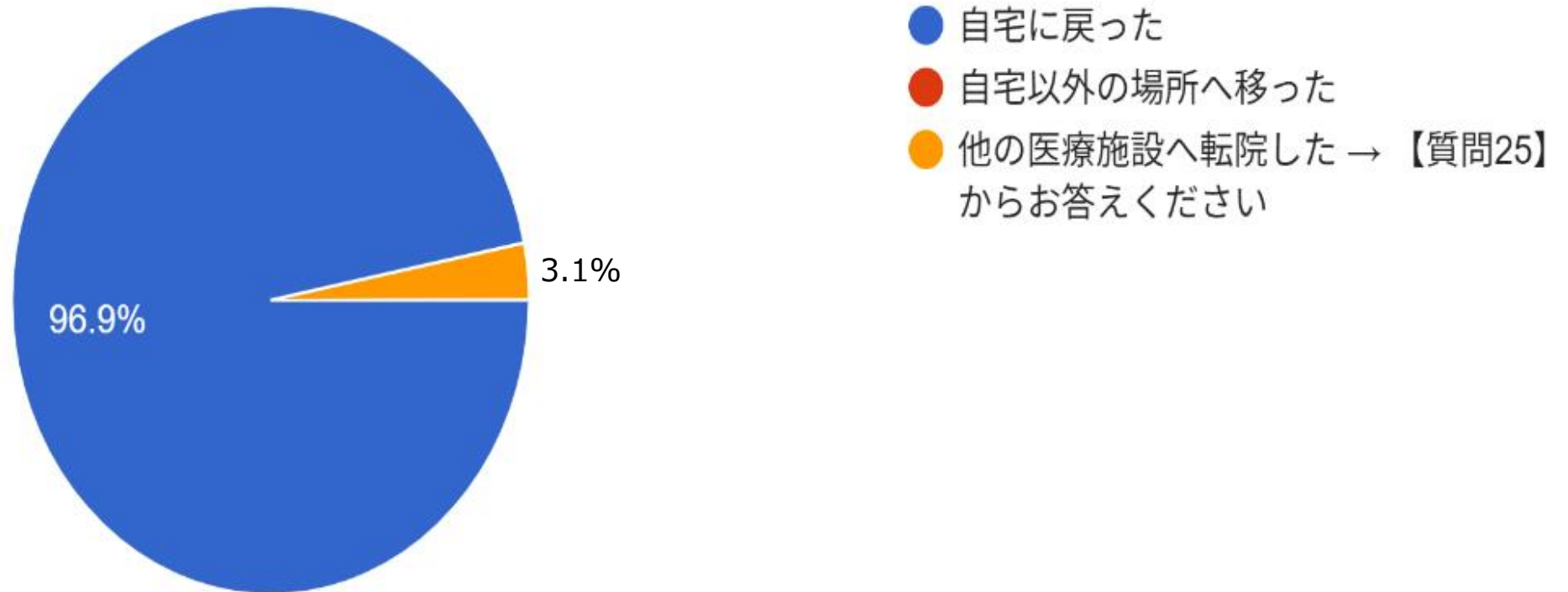
20. 新しい薬を渡される前に、病棟スタッフは、生じる副作用についてわかりやすく説明しましたか？



【退院時の対応】

2 1 . 退院後、あなた（患者さん）は直接自宅に退院しましたか？それとも自宅以外の場所
または他の医療施設（転院）へ移りましたか？

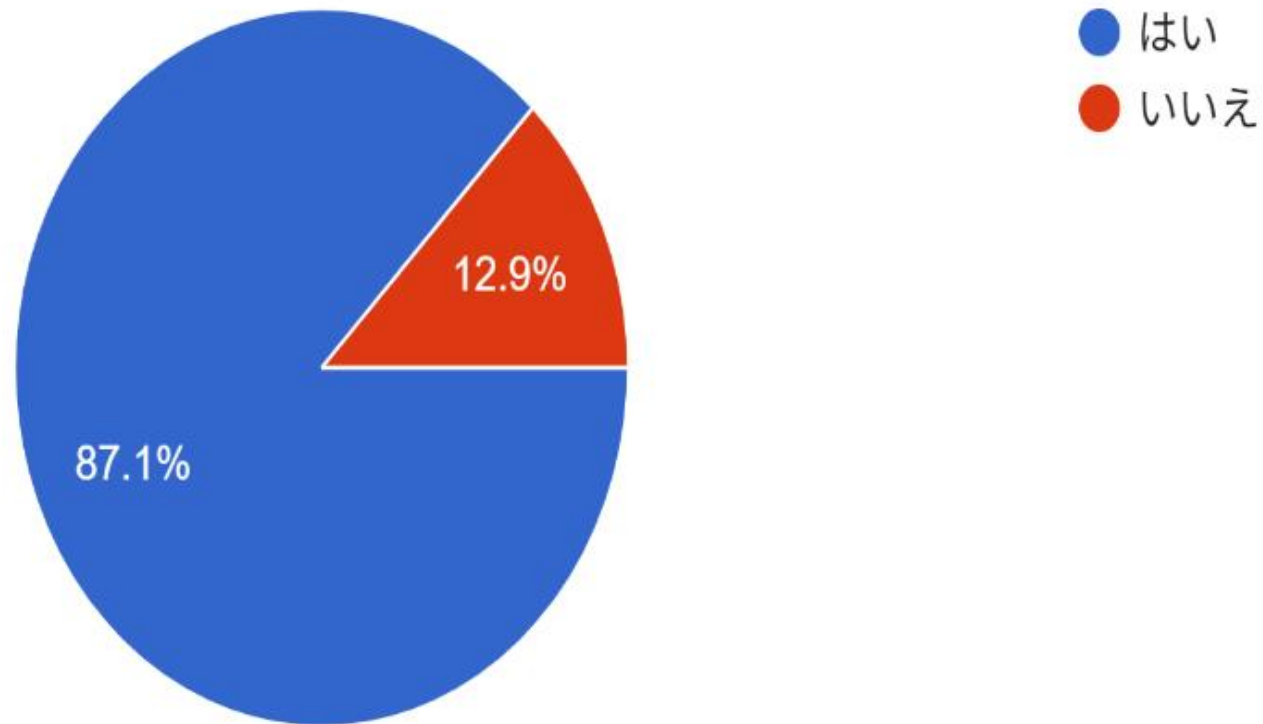
32 件の回答



【退院時の対応】

2 2. この入院中、医師や看護師または他の病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な援助について話をしましたか？

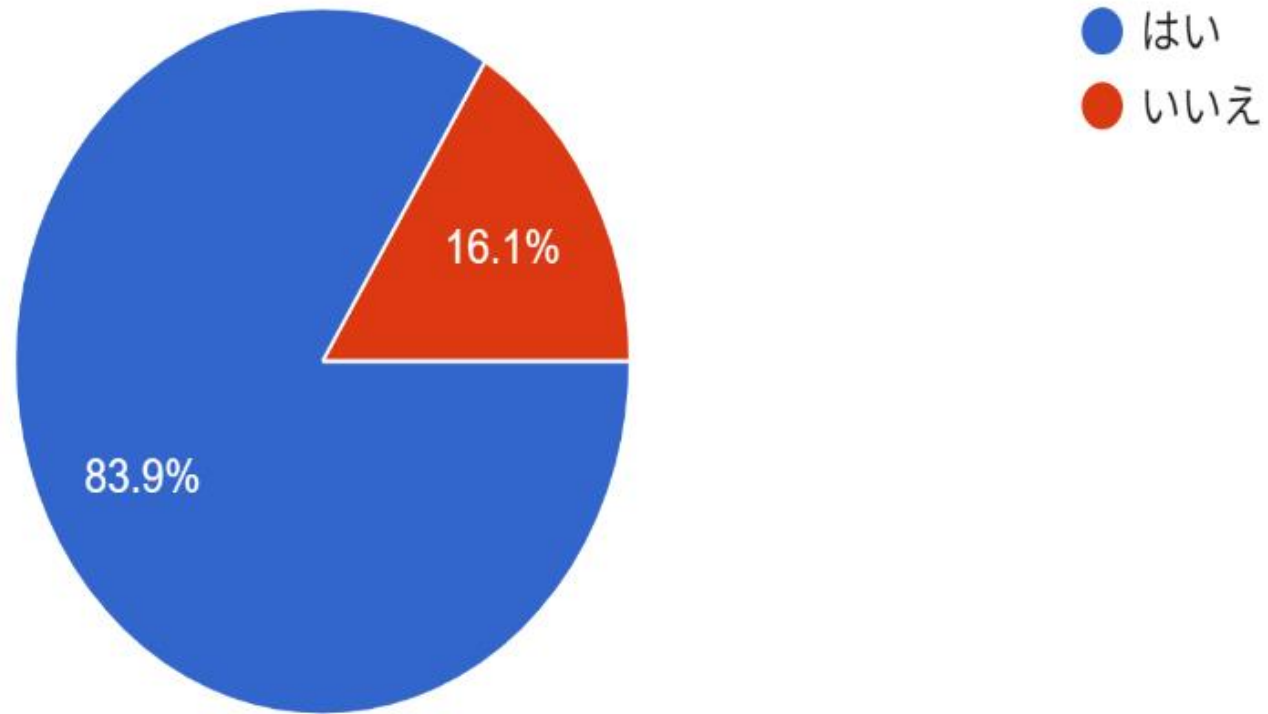
31 件の回答



【退院時の対応】

23.この入院中、退院後に注意すべき症状や健康問題についての情報を文書で受け取りましたか？

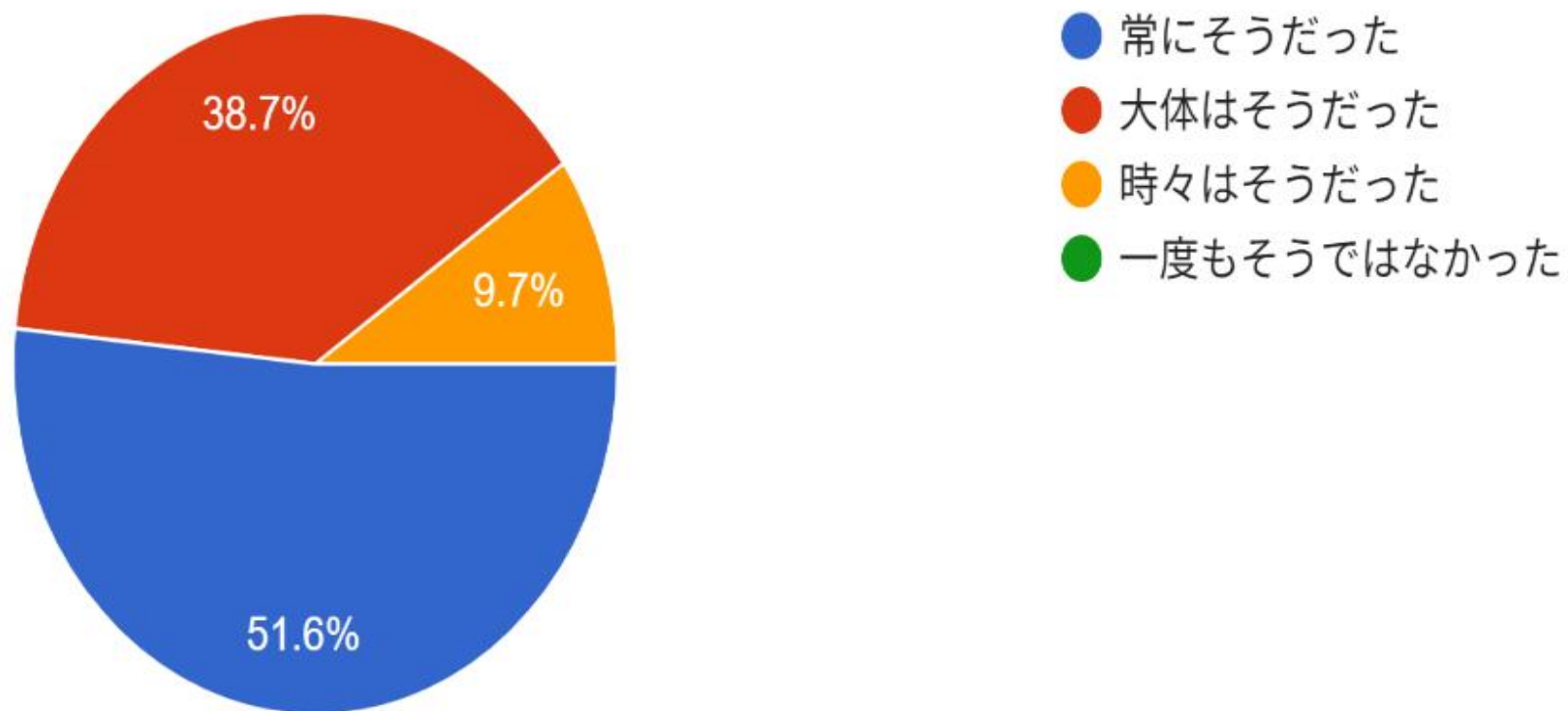
31件の回答



【退院時の対応】

2 4.入院前・入院中・退院時のさまざまな手続きはうまくいきましたか？

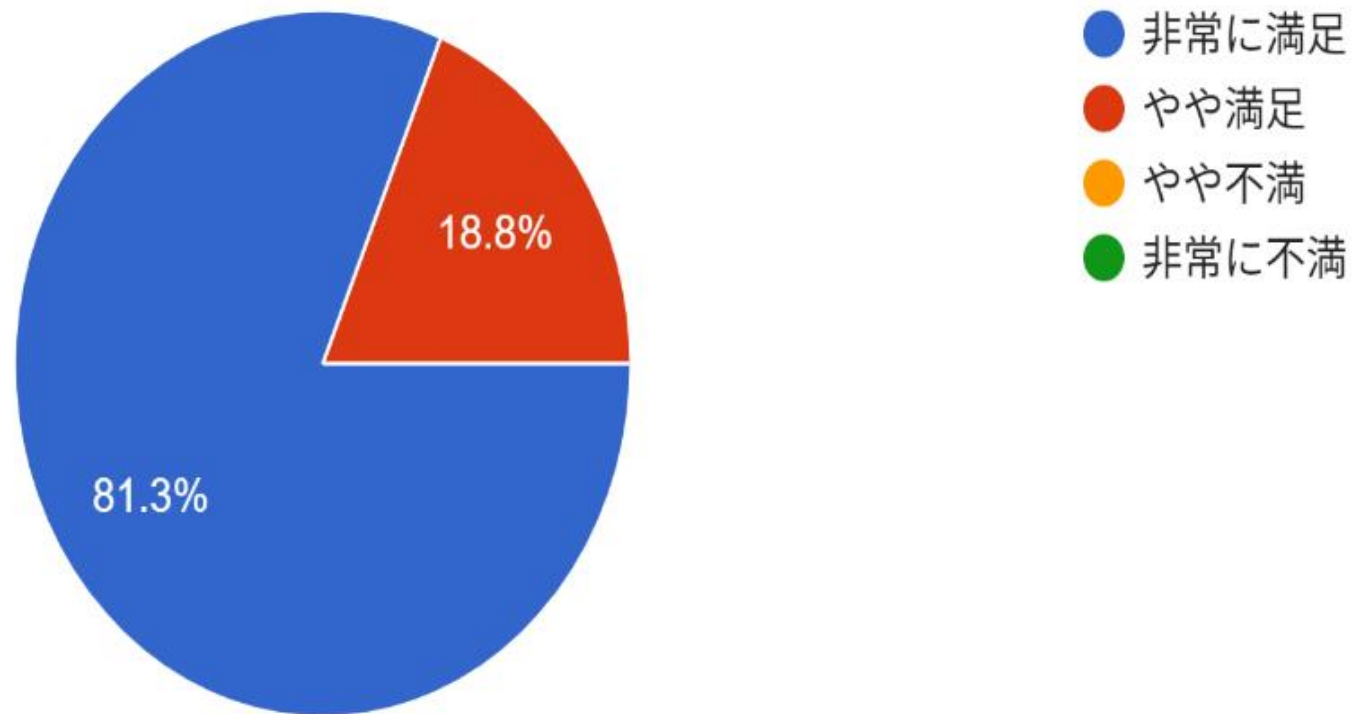
31 件の回答



【病院の総合的評価】

25.全体として石巻赤十字病院に満足していますか？

32件の回答



【病院の総合的評価】

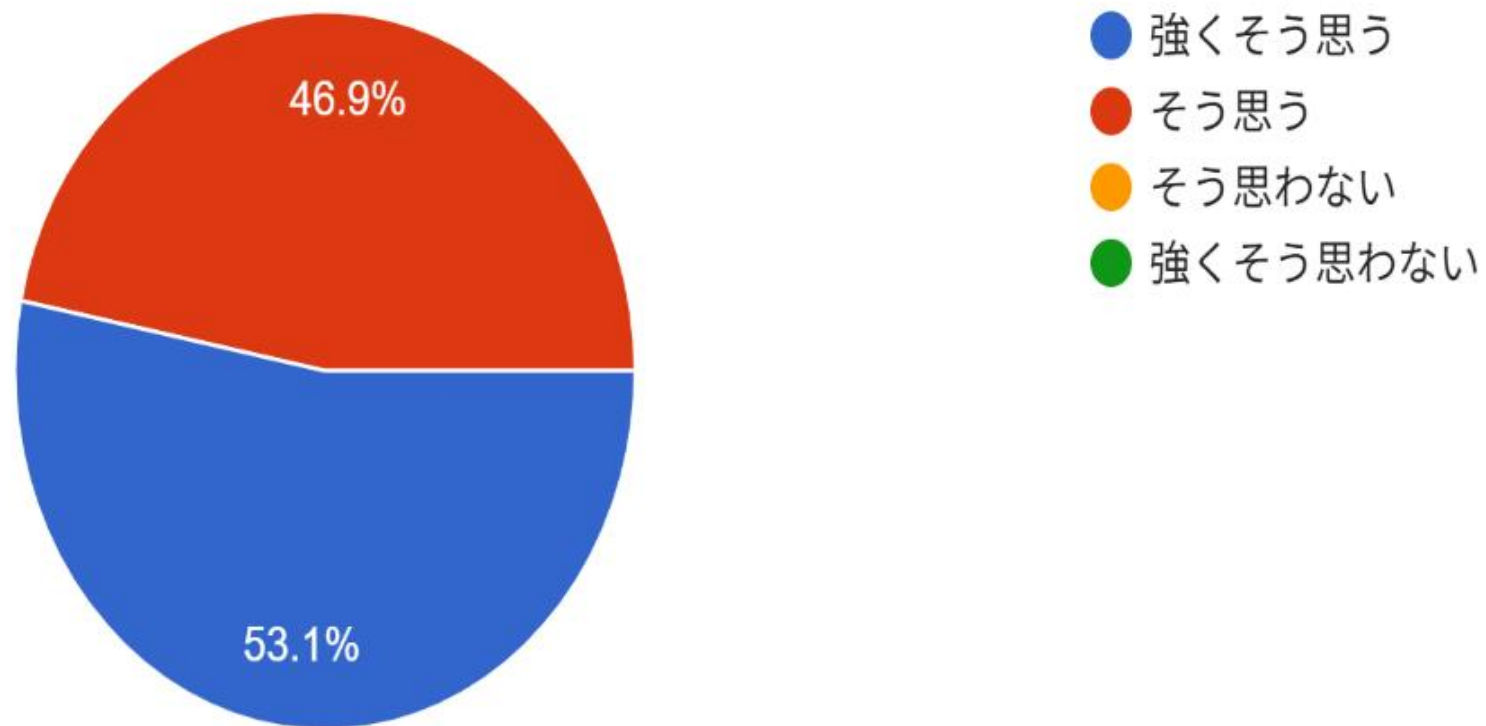
Q25 回答 「非常に満足」、「やや満足」へのコメント

- ・ 初めての出産で不安だったが、妊婦健診から入院中も親身になってくれた
- ・ 具合が悪くなった時、すぐ対応してくれた
- ・ 入院前から退院まで先生や看護師、ケースワーカーを信頼できた
- ・ すごく心強かった
- ・ 初めての手術と入院で緊張していたが、看護師の皆さんが常に明るく声掛けしてくれた
- ・ 入院時から全てのスタッフが親切丁寧に接してくださり、適切にケアしてくれた
- ・ 先生のアドバイスが的確
- ・ 今のところ問題はないから

【病院の総合的評価】

26. 友人や家族が病気になった場合に、石巻赤十字病院を薦めたいと思いますか？

32 件の回答



【病院の総合的評価】

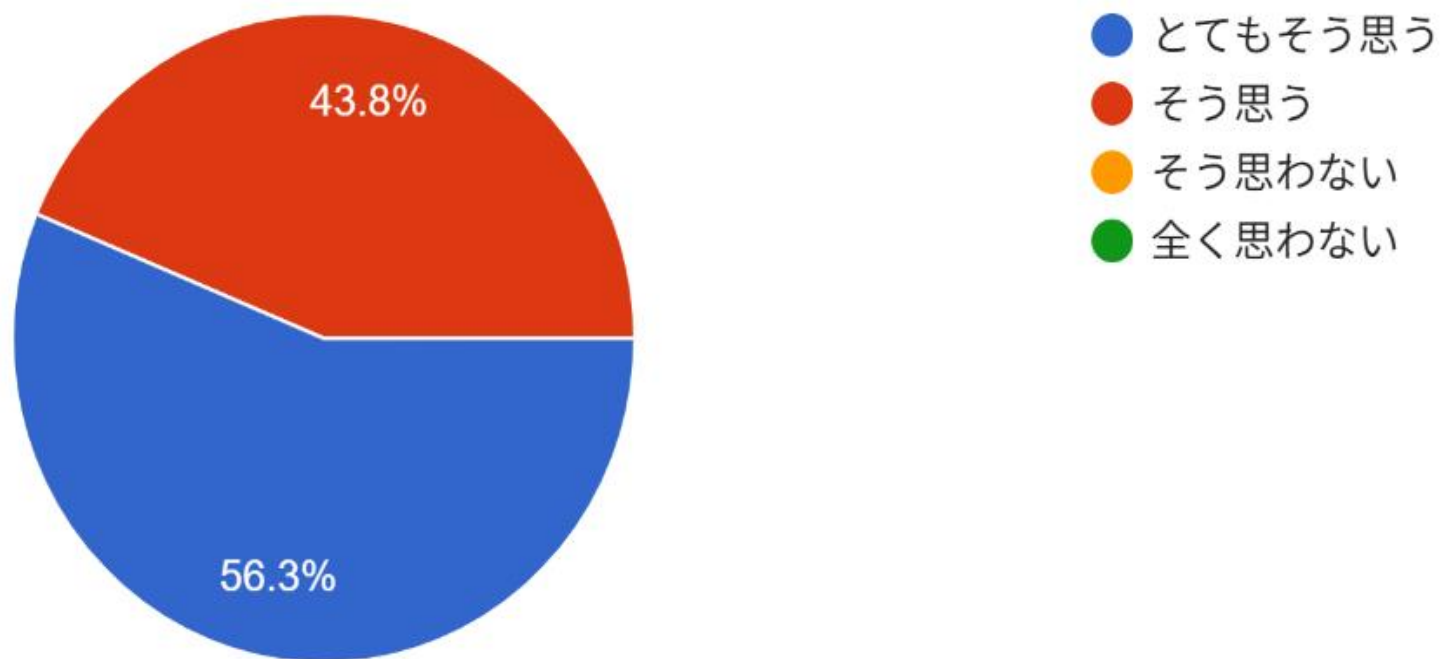
Q26 回答 「強くそう思う」、「そう思う」へのコメント

- ・ 医師、看護師、スタッフが親切、やさしく丁寧
- ・ 設備、機器が整っていた
- ・ 不安や痛みに寄り添ってもらえた
- ・ 医療面ですすめたい
- ・ 病院スタッフの連携がスムーズ
- ・ 何かあった時の連携がとれる安心感
- ・ 石巻はここしかない
- ・ 家から近い

【退院後のケアの理解】

27. この入院中、病院スタッフは、退院後のあなた（患者さん）に必要な医療を決定する際、あなた（患者さん）と家族や介護者の希望を考慮しましたか？

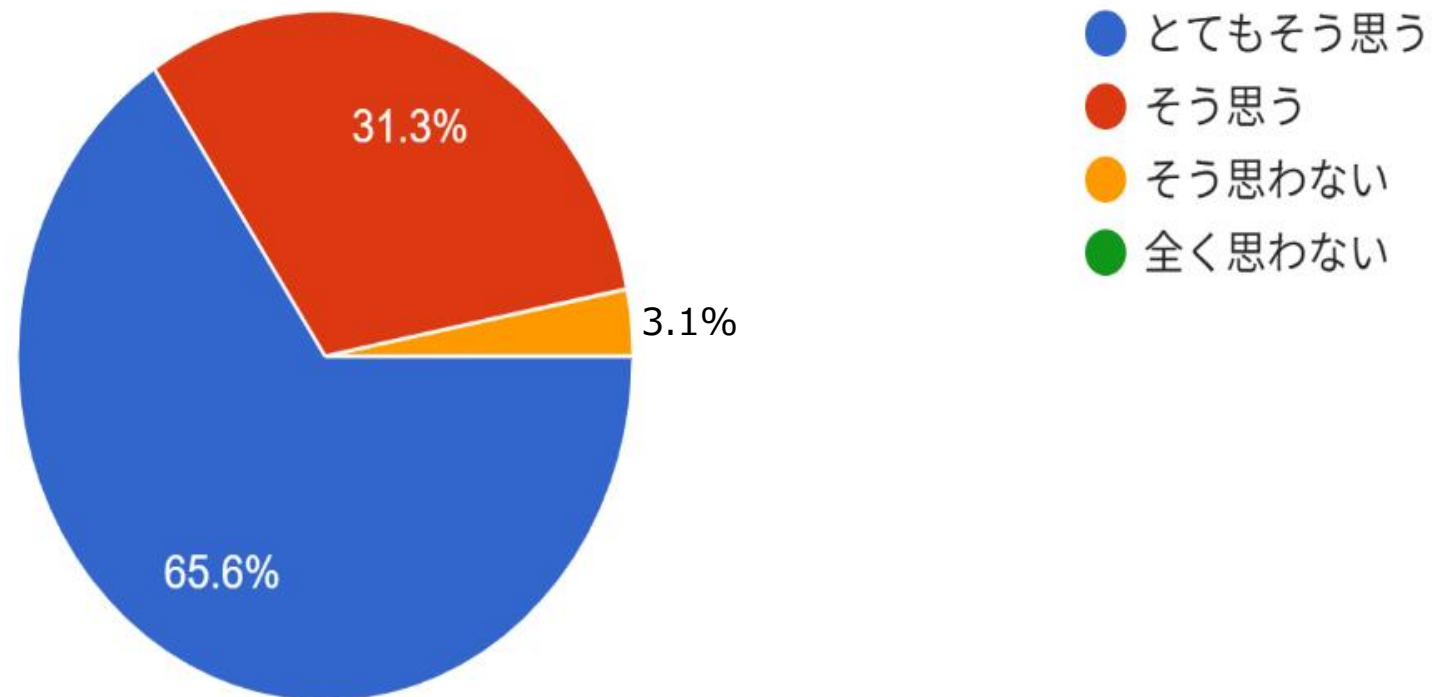
32 件の回答



【退院後のケアの理解】

28. 退院時、私（患者さん）は自身の健康管理に関して自分で行うべきことをよく理解していました。

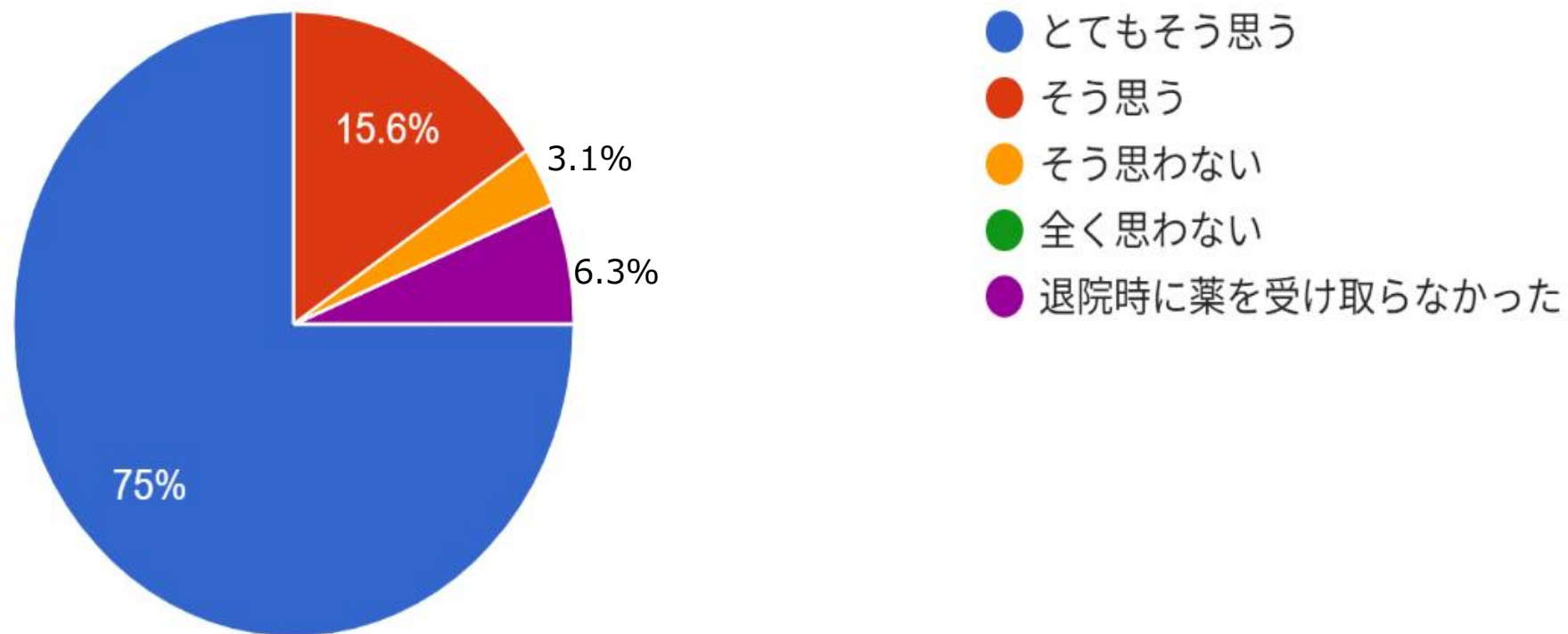
32 件の回答



【退院後のケアの理解】

29.退院時、私（患者さん）はどの薬についても服用目的を明確に理解していました。

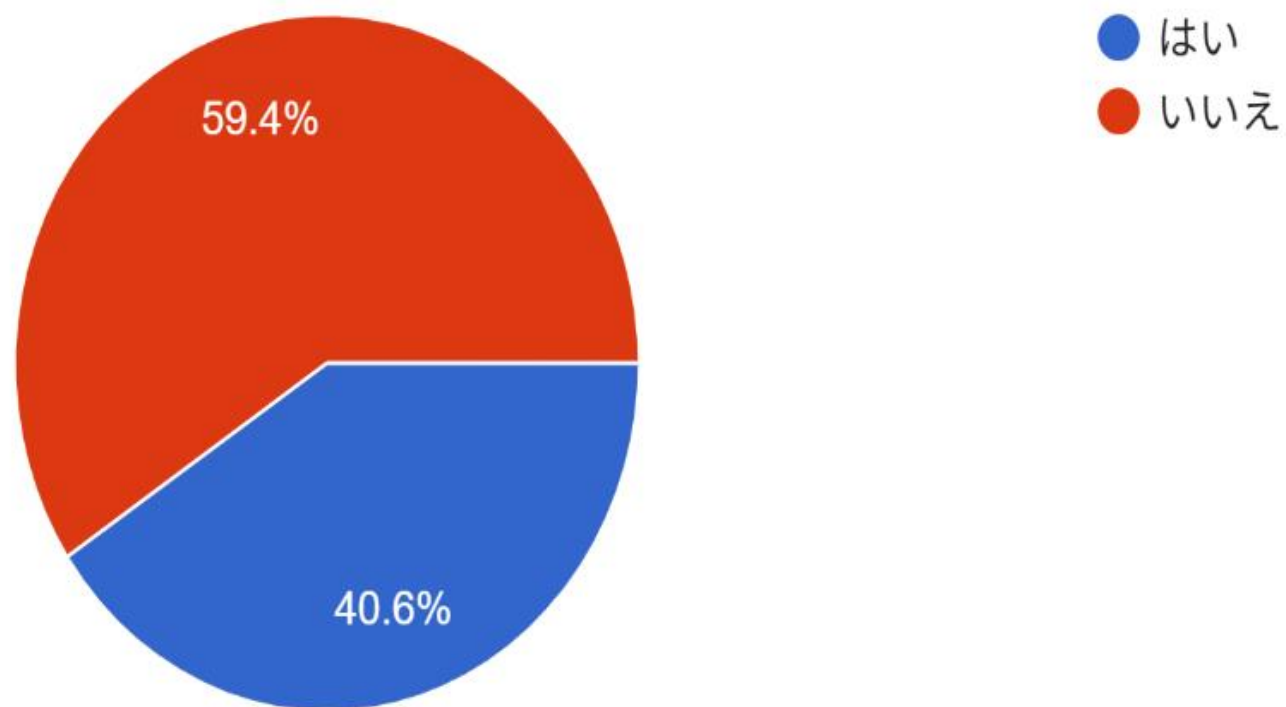
32 件の回答



【あなた（患者さん）について】

30.あなた（患者さん）は石巻赤十字病院に緊急（救急）患者として入院されましたか？

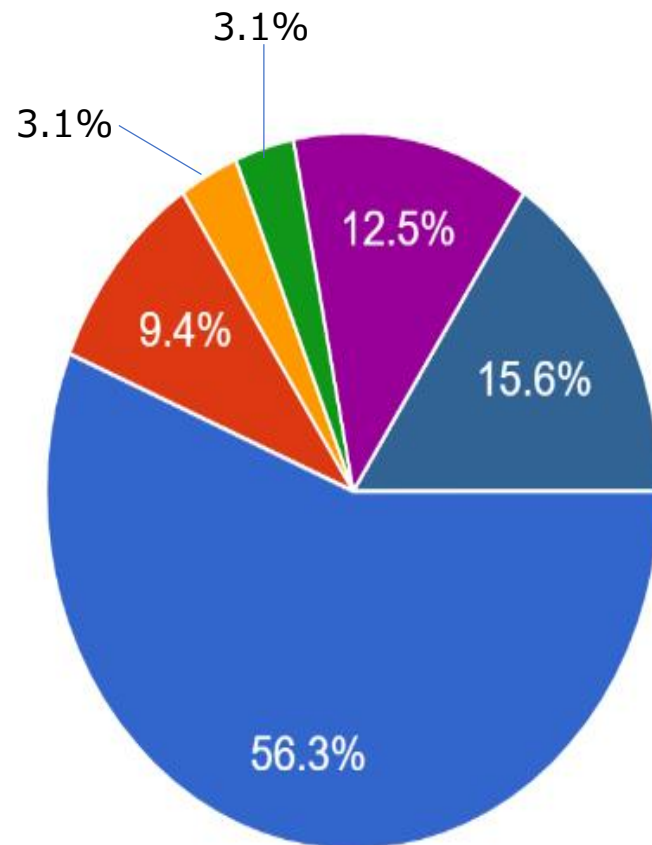
32 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 1.石巻赤十字病院を選択した理由をお答えください。

32 件の回答

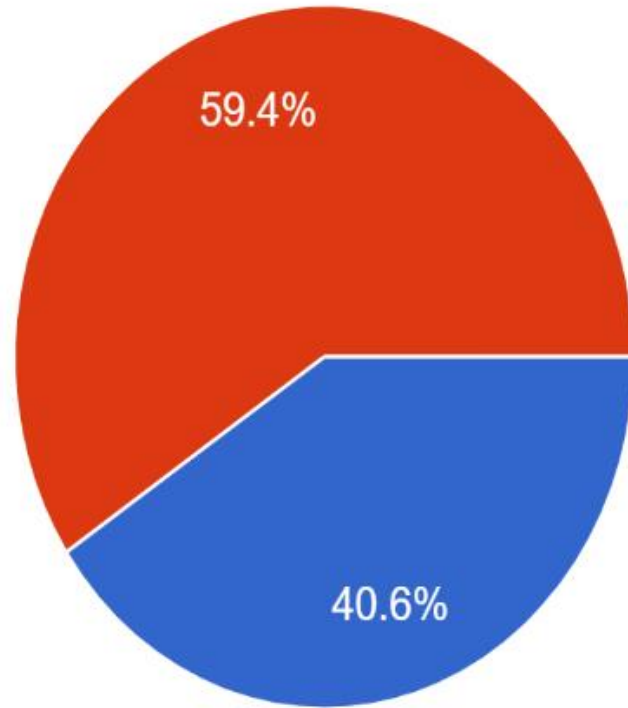


- 他の医療機関からの紹介
- 家族や知人からの薦め
- 設備が良い
- 自宅／勤務先に近い、交通の便が...
- 以前から受診している
- 良い医師がいる
- 看護師・スタッフが親切
- 他の病院に不満だった
- インターネットを見た
- 緊急（救急）として来院
- その他

【あなた（患者さん）について】

3 2.あなた（患者さん）の性別をお答えください。

32 件の回答

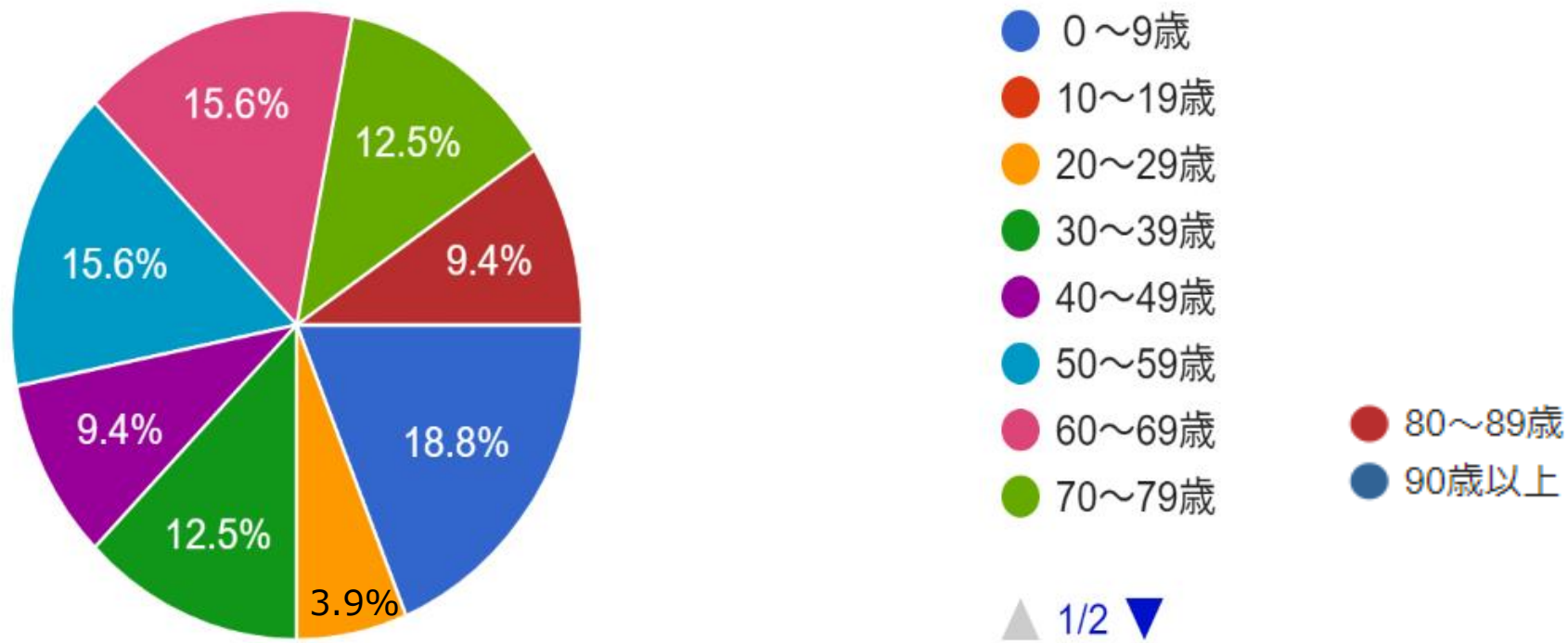


- 男性
- 女性
- 未回答

【あなた（患者さん）について】

3 3.あなた（患者さん）の年齢をお答えください。

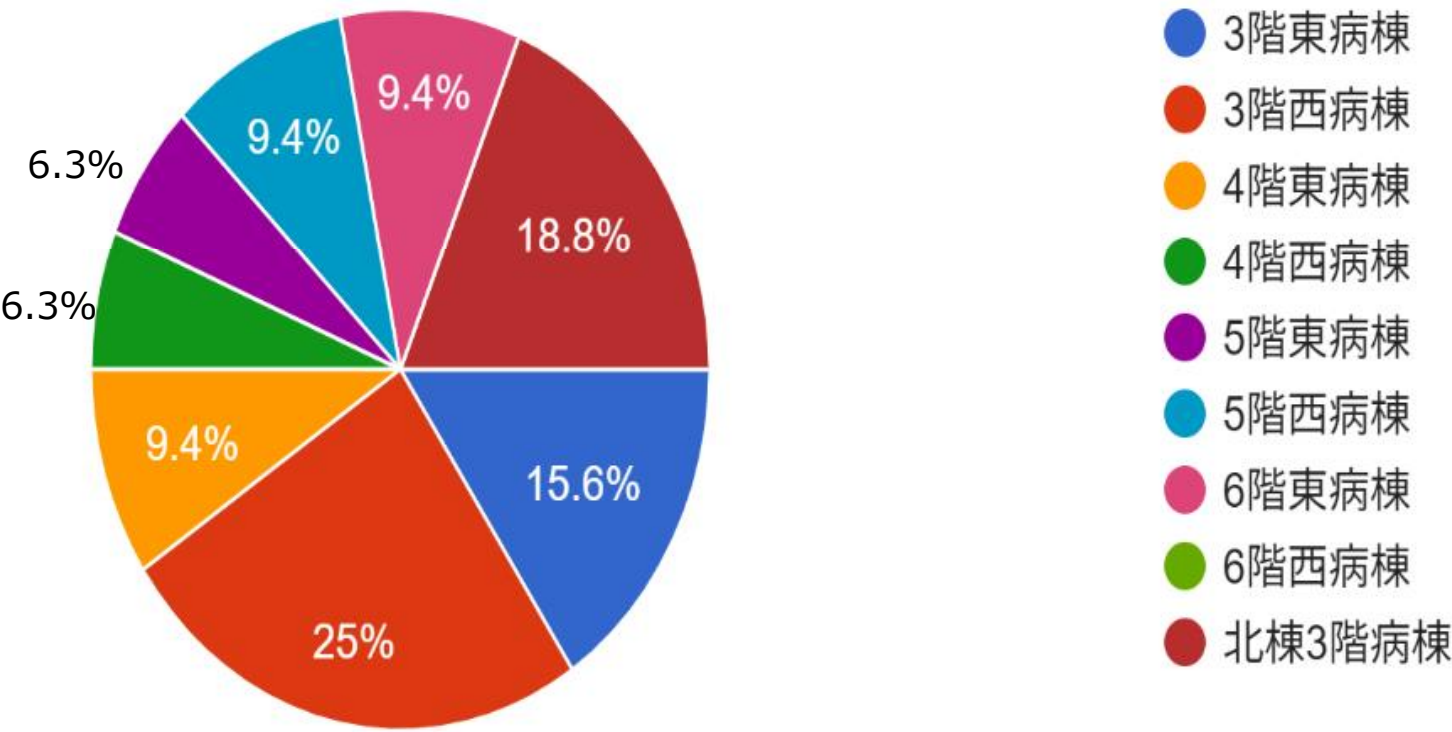
32 件の回答



【あなた（患者さん）について】

3 4.あなた（患者さん）が入院された病棟をお答...た場合には、退院時の病棟を選択してください。

32 件の回答



【まとめ】

- ・ 前回と比較し回答者が少なかった。
- ・ 前回と比較し回答内容に大きな変化はみられなかった。
- ・ 看護師のケア、医師のケアの項目では、前回よりもネガティブ評価が少なくなった。
- ・ 入院から退院までの手続きの項目が前回よりも若干低くなったので注視していく。