



## 平成25年度 患者満足度調査結果のご報告

当院では、平成26年2月に患者満足度調査を実施しました。  
ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆様に心よりお礼を申し上げます。  
調査の結果をまとめましたので報告します。

調査結果より、私たちが日ごろ提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価し、また、どのようなことを望まれているのかを再認識することができました。

いただきました結果は病院全体に伝達し、より一層サービスの向上を図っていきたく思います。

私たちは、さらに「信頼され、愛される病院」となるよう、あたたかい医療サービスの提供をめざしてまいります。

社会医療法人愛生会 総合上飯田第一病院 サービス向上委員会

### 【調査概要】

#### 調査方法

アンケートを患者さんに配布し、院内に設置した回収箱、又は郵送にて回収。

#### 外来

- ◇ 調査対象 外来患者
- ◇ 調査日 平成26年2月5日(水)～6日(木)
- ◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
698	607	87%	604	99.5%

#### 入院

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 平成26年2月10日(月)～21日(金)
- ◇ 回答状況

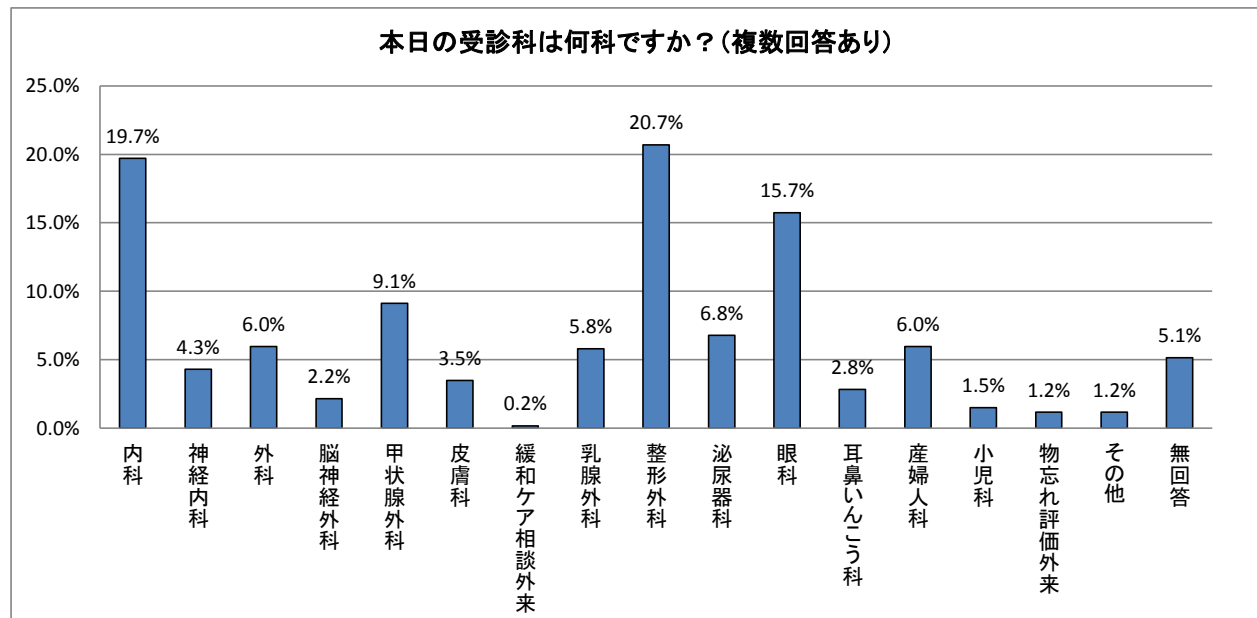
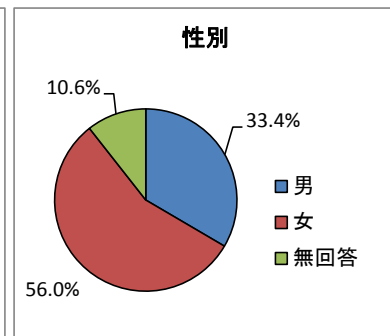
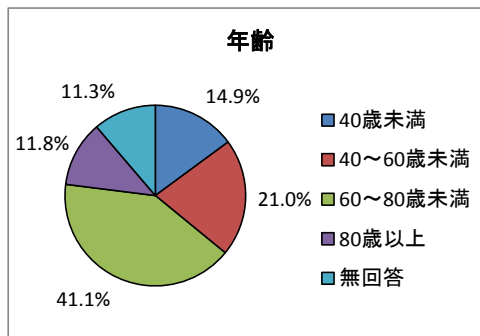
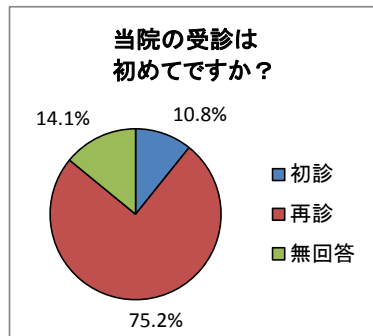
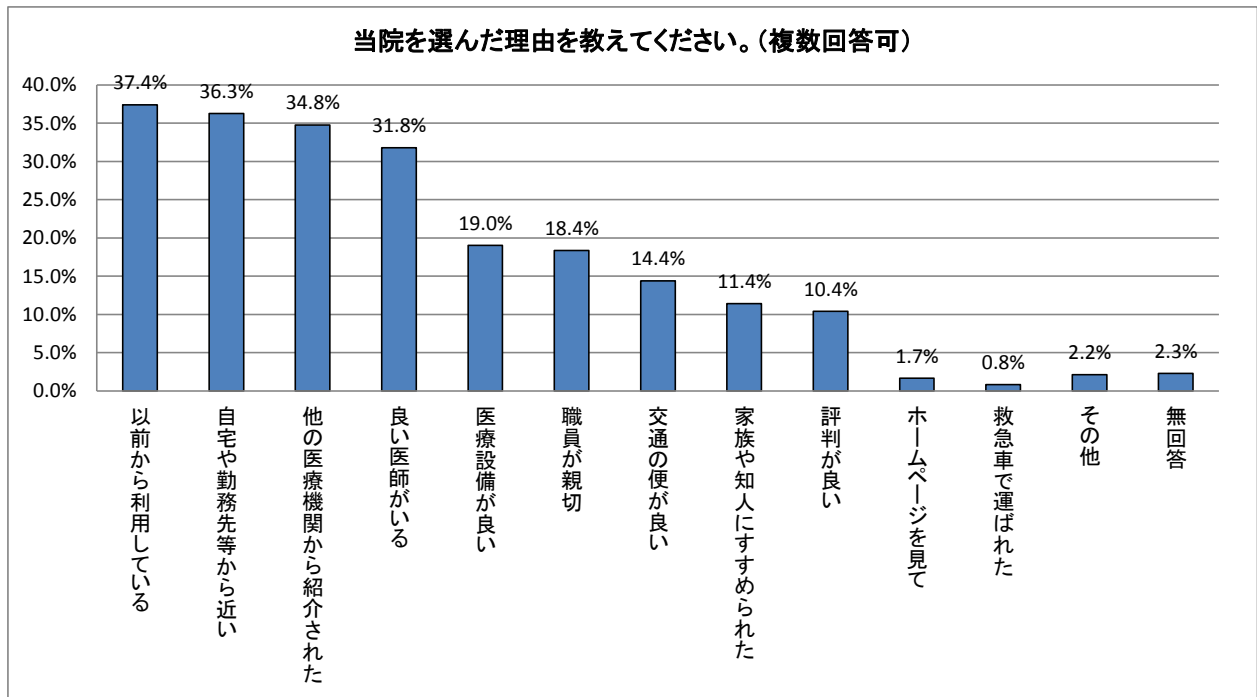
配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
240	133	55.4%	133	100%

医療サービスについての質問には5段階評価でお答えいただきました。

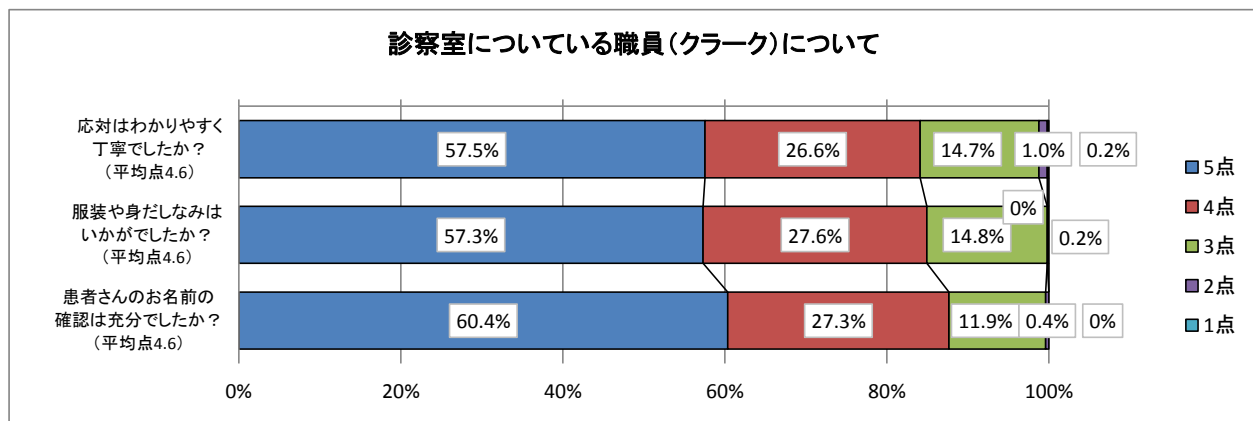
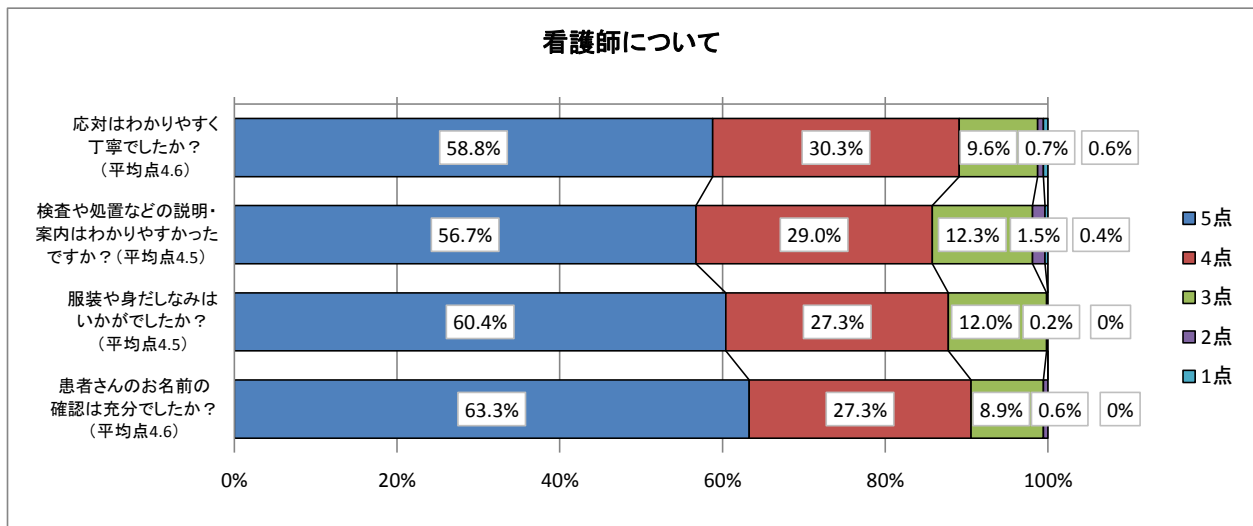
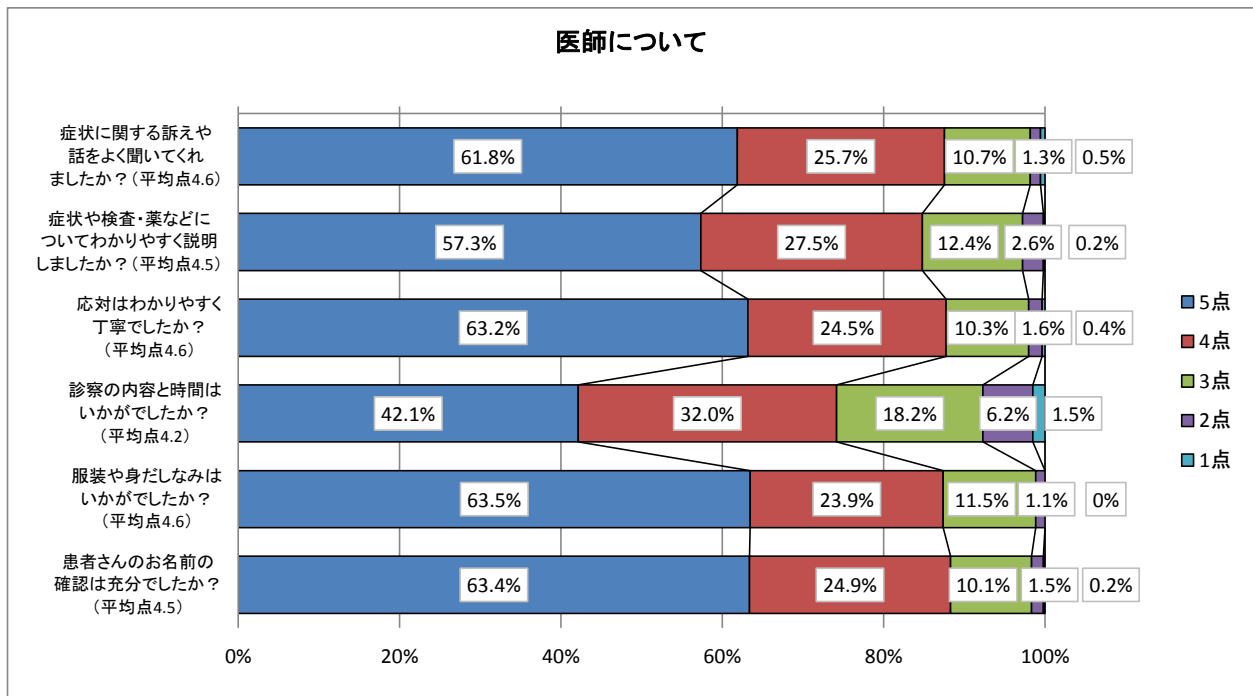
← 満足 5 4 3 2 1 不満 →

## 【外来】

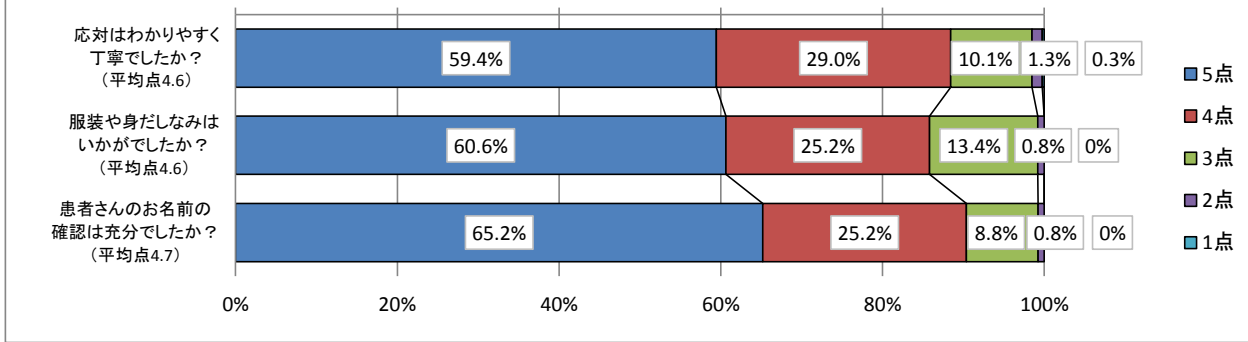
患者さんについてお聞きします



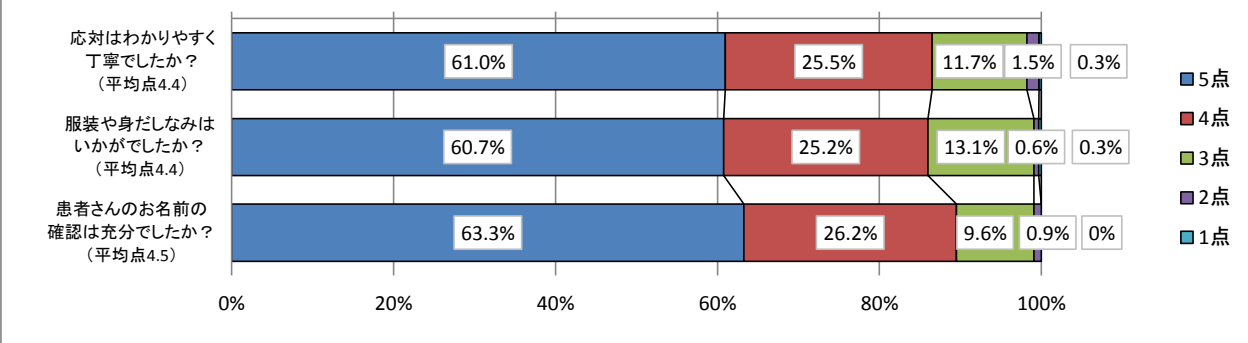
# 医療サービスについてお聞きします



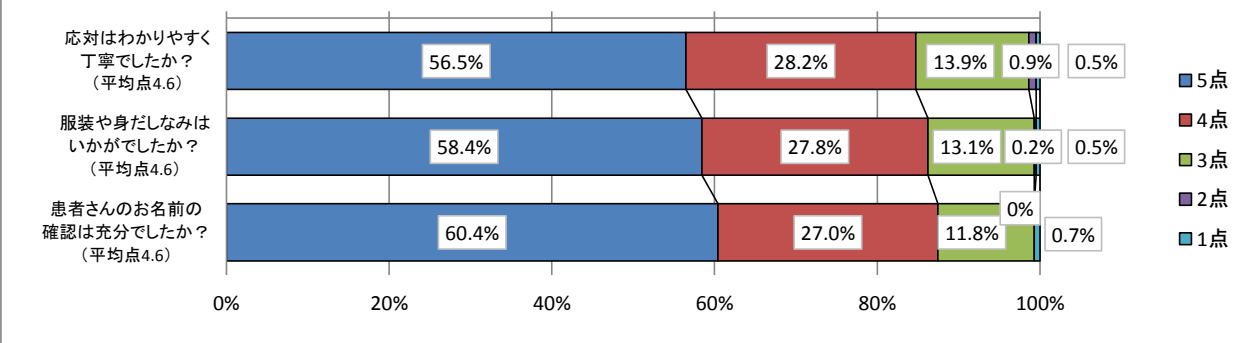
### 検査技師(採血・心電図・エコーなど)について



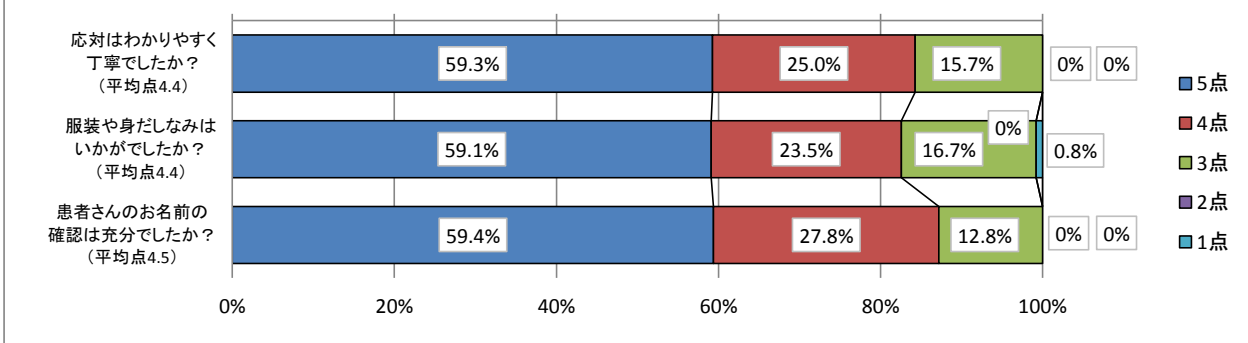
### 放射線技師(レントゲン・CT・MRなど)について



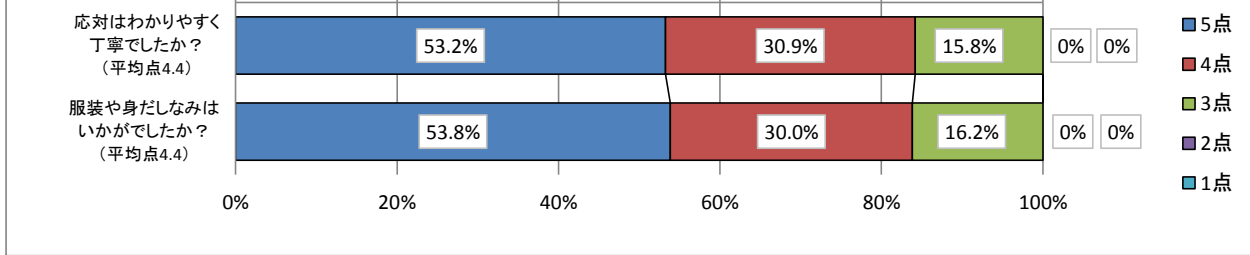
### 薬局(処方箋・お薬渡し)について



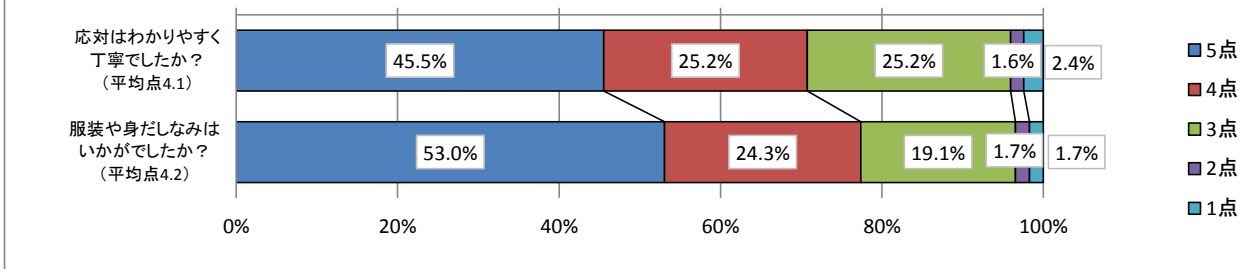
### リハビリ技士について



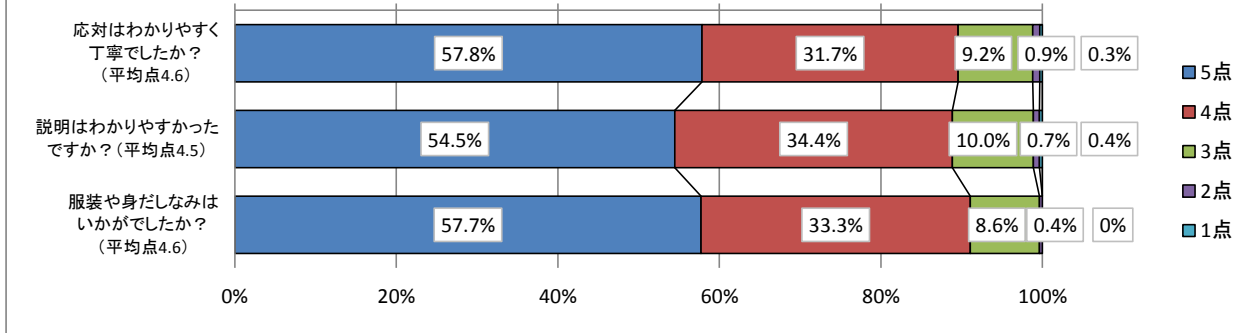
### 管理栄養士(食事・栄養相談など)について



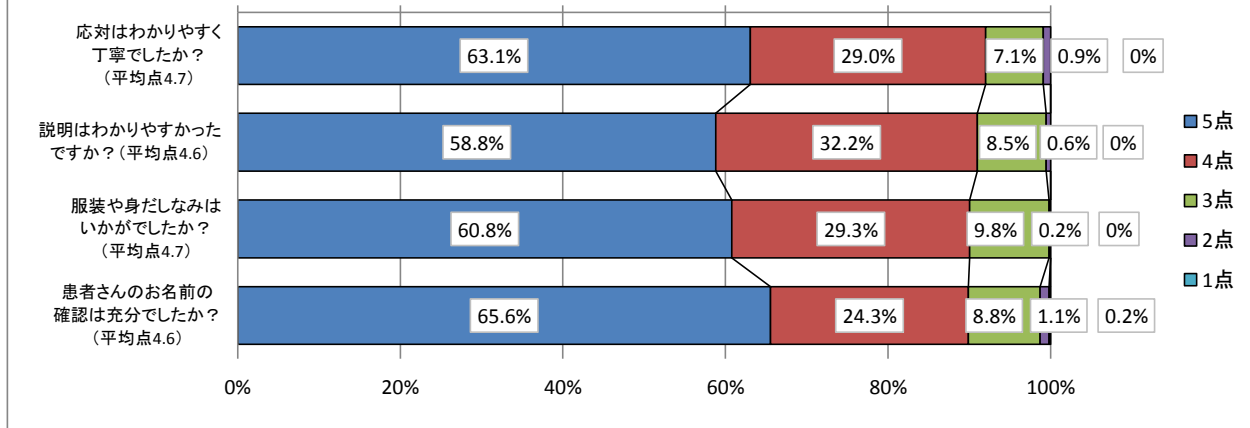
### 医療福祉相談員(ソーシャルワーカー)について



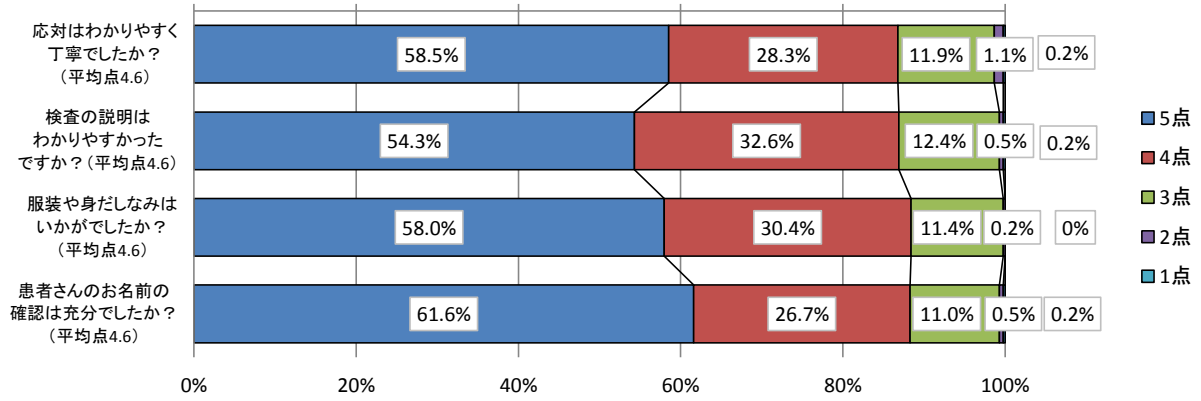
### 総合受付について



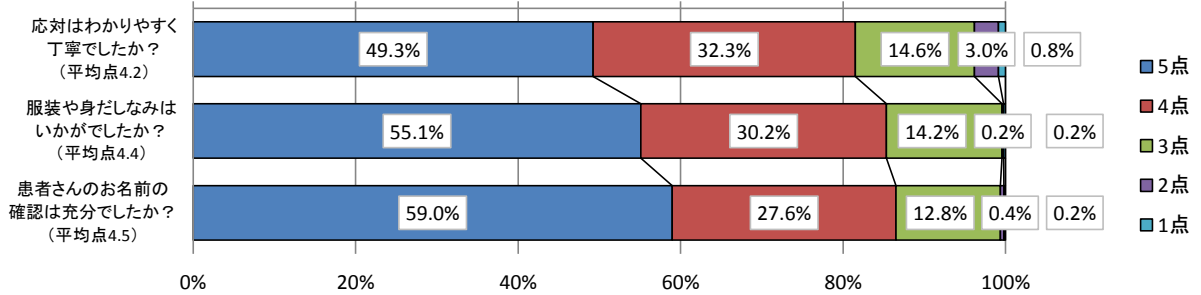
### 各診療科受付について



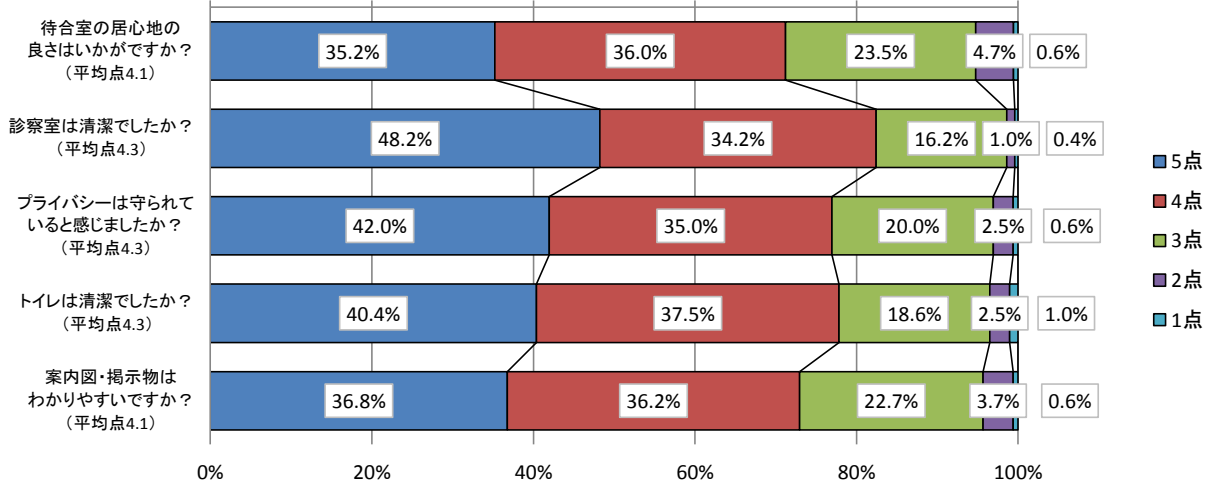
### 予約センター(紹介状受付・予約・検査の説明)について



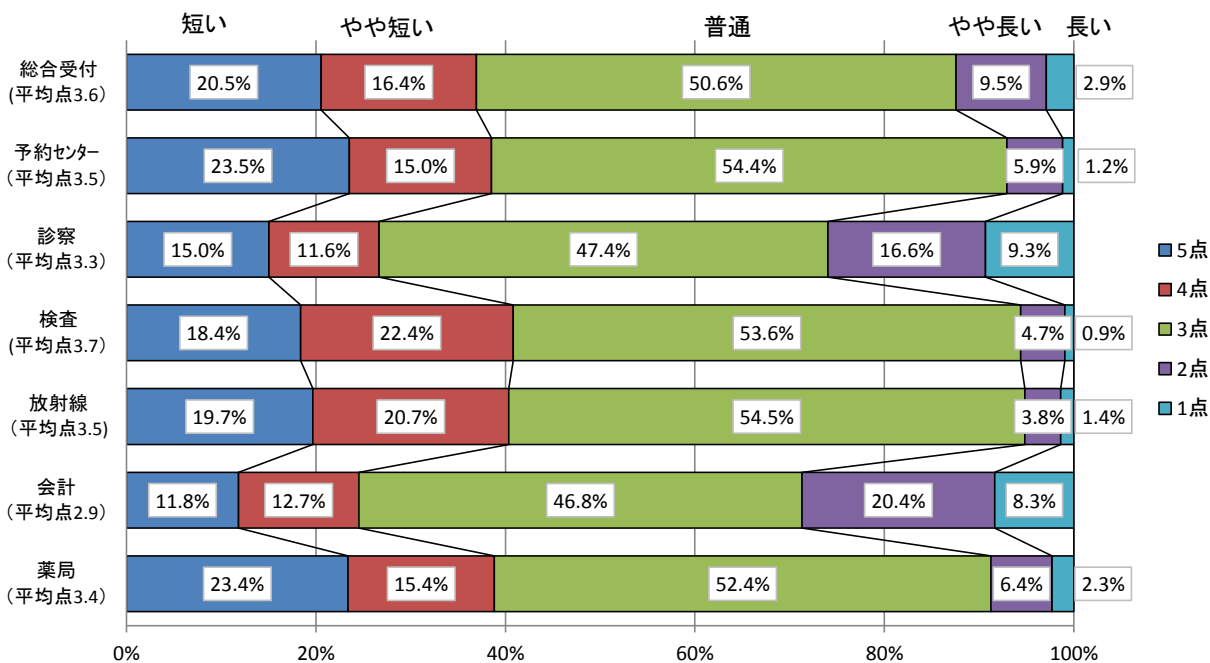
### 会計について



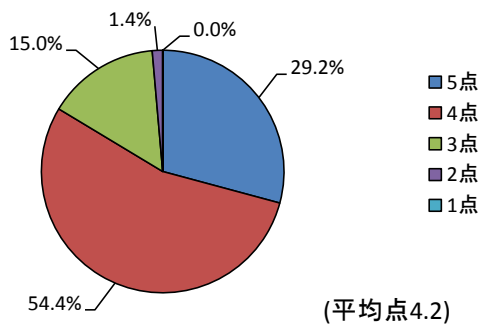
### 当院の設備・環境について



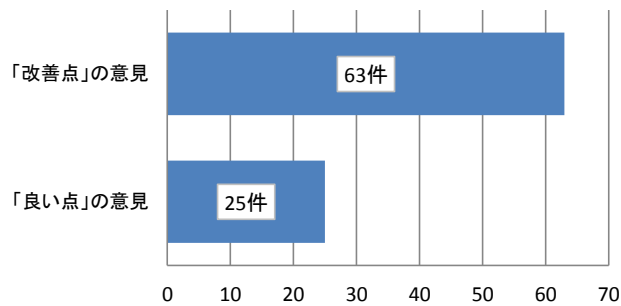
### それぞれの待ち時間についてどのように感じましたか？



### 総合的に、当院は5点満点で評価すると何点ですか？

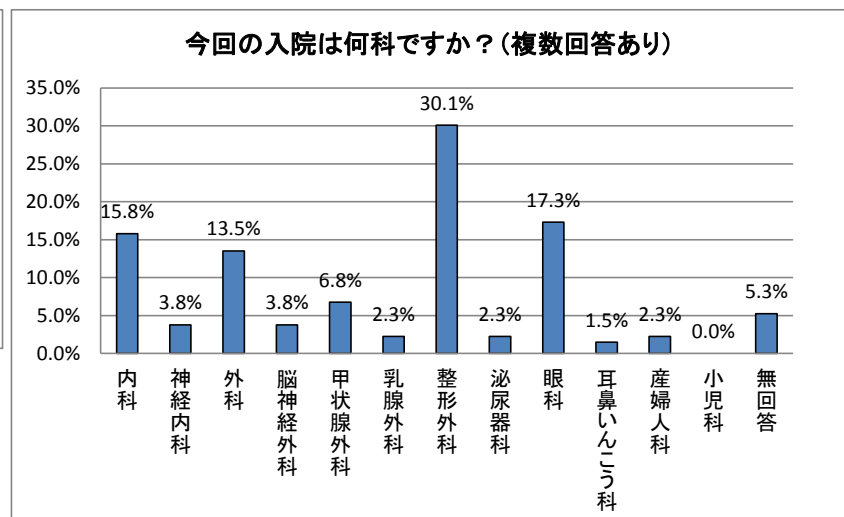
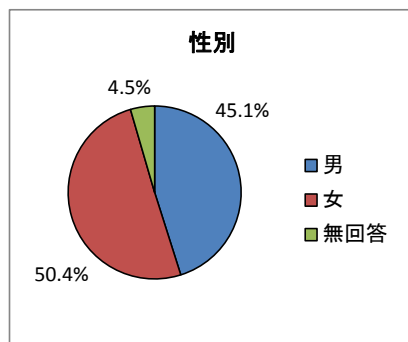
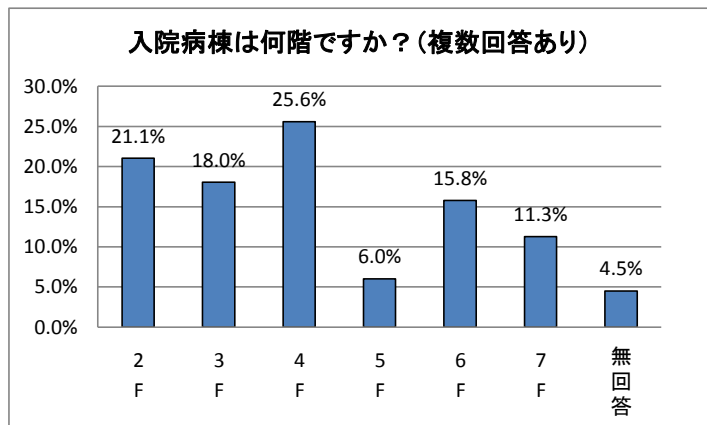
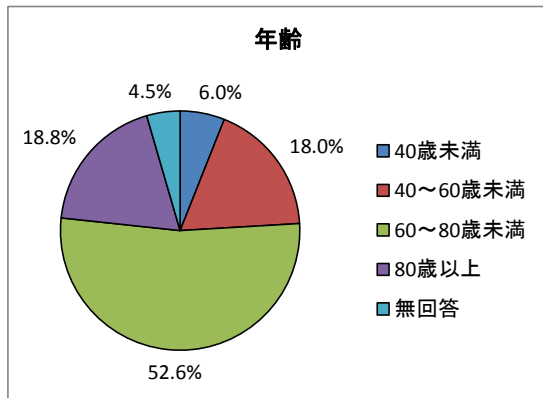
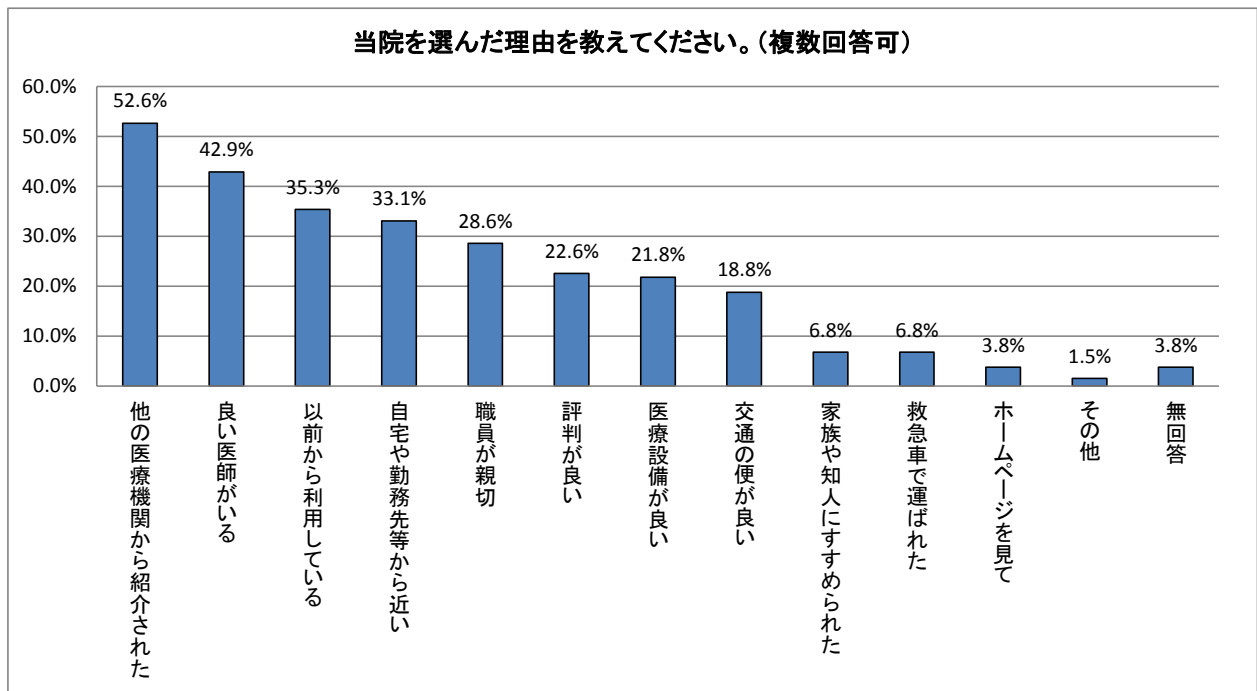


### 自由記載欄「その他気づいた点」



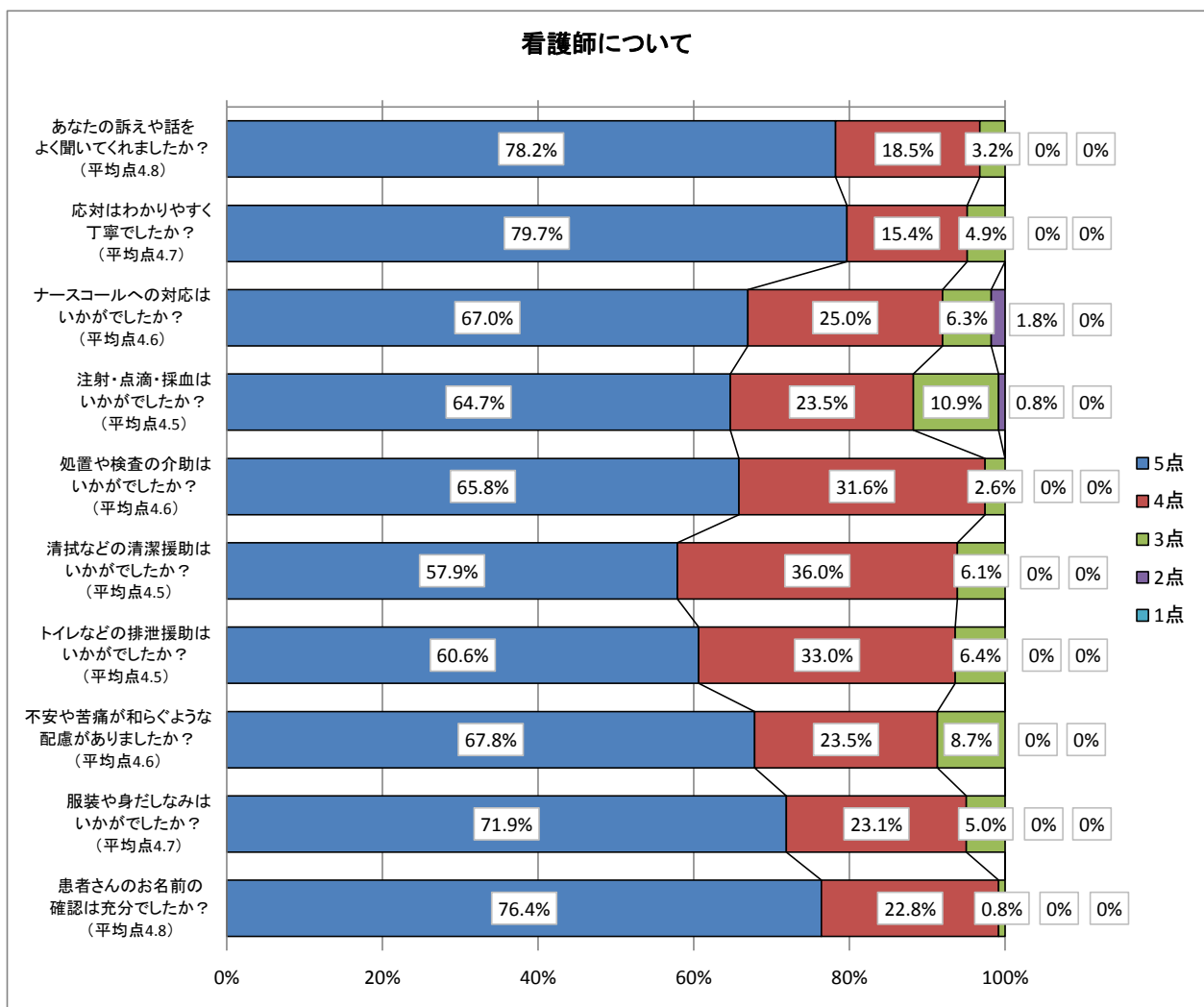
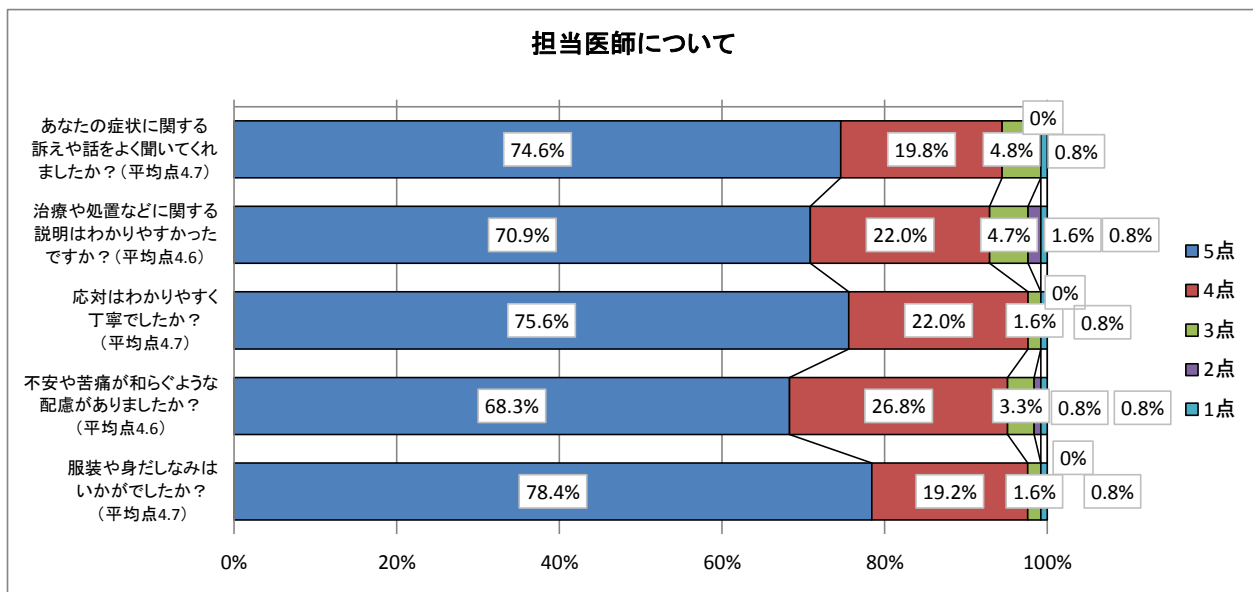
## 【入院】

患者さんについてお聞きします

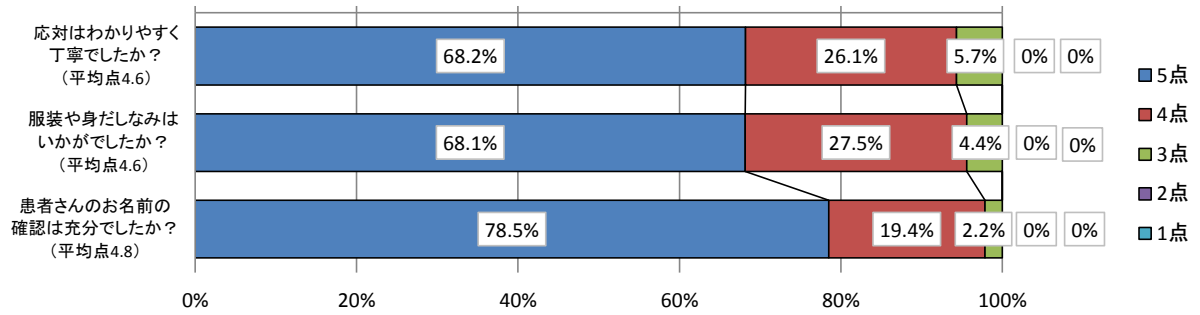




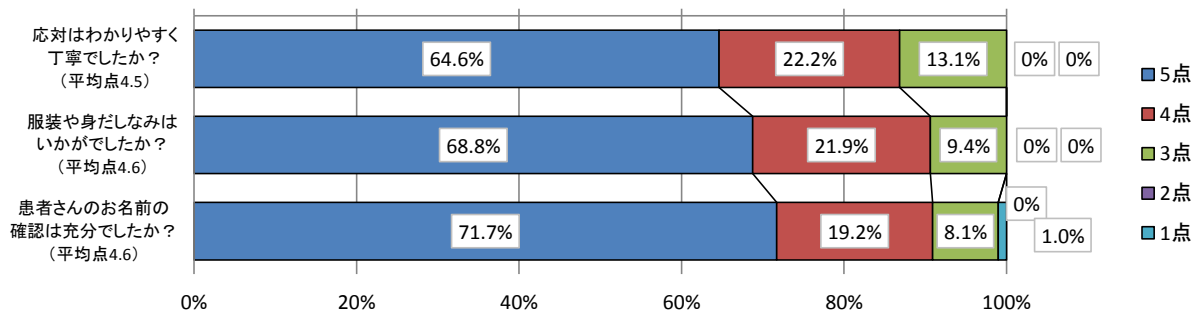
# 医療サービスについてお聞きします



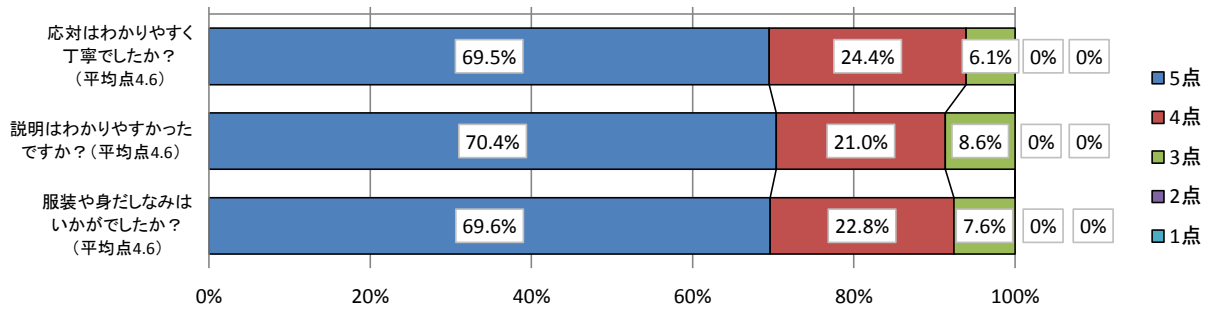
### 検査技師(心電図・エコーなど)について



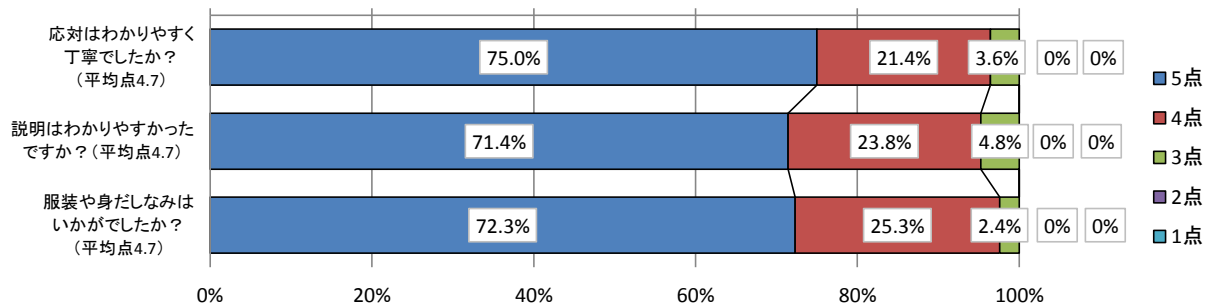
### 放射線技師(レントゲン・CT・MRなど)について

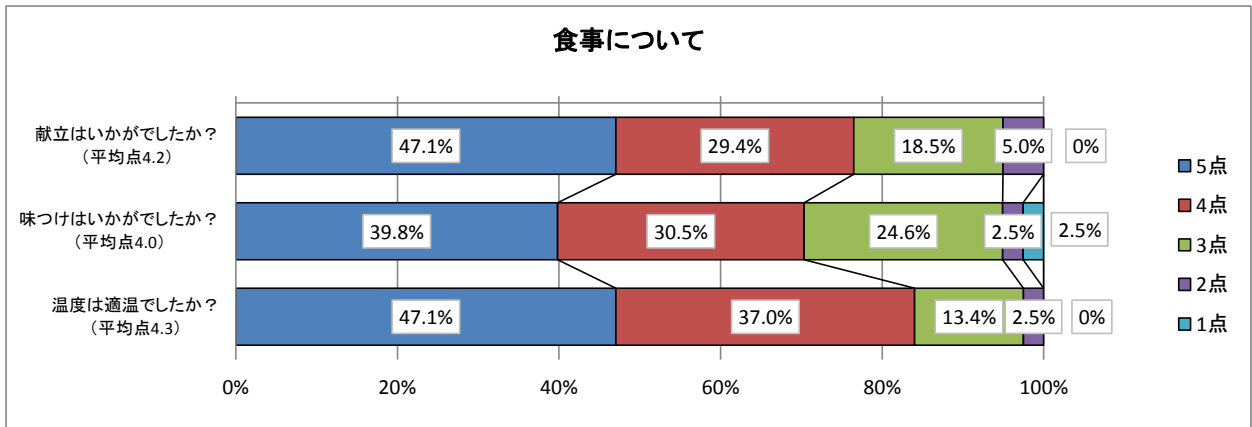
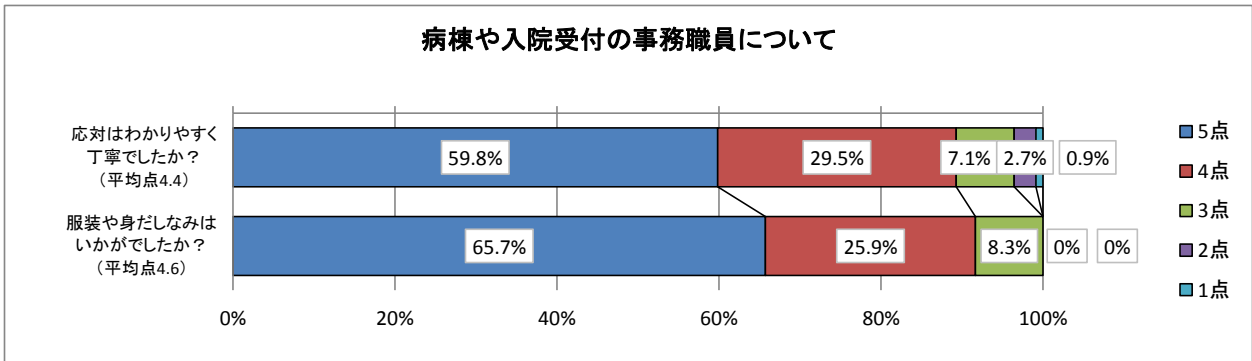
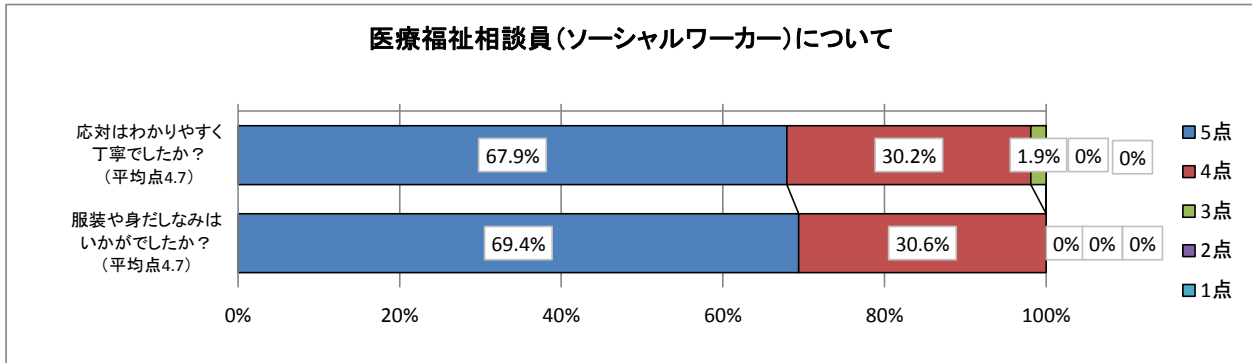
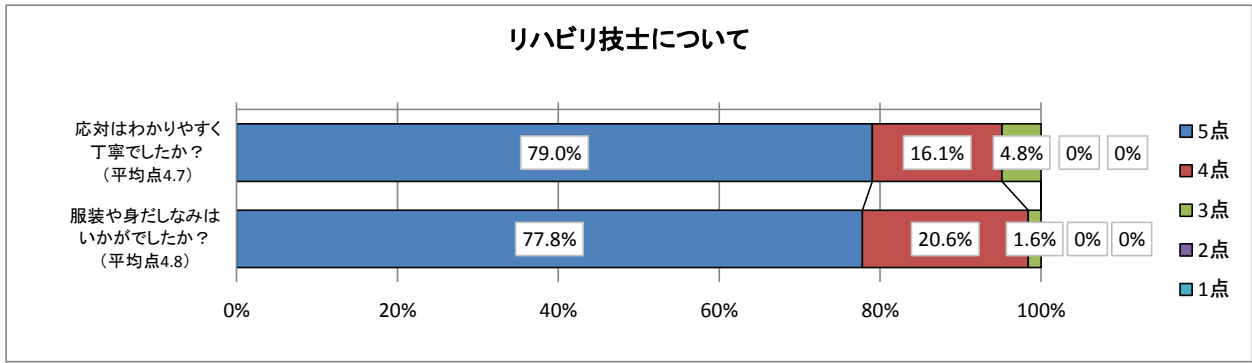


### 病棟薬剤師(薬の説明など)について

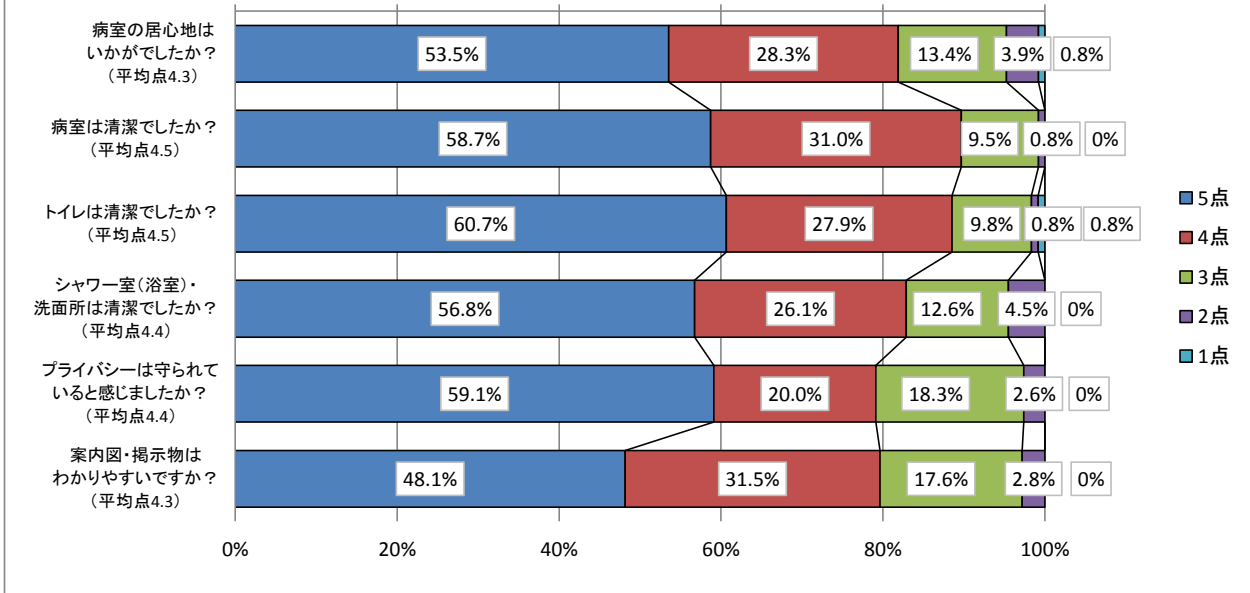


### 管理栄養士(食事・栄養相談など)について

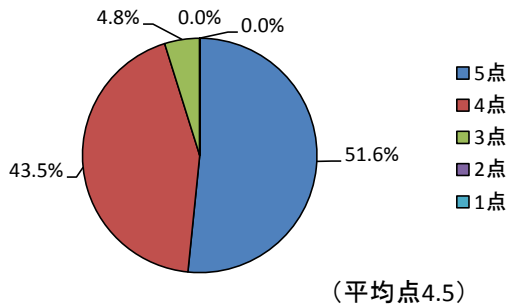




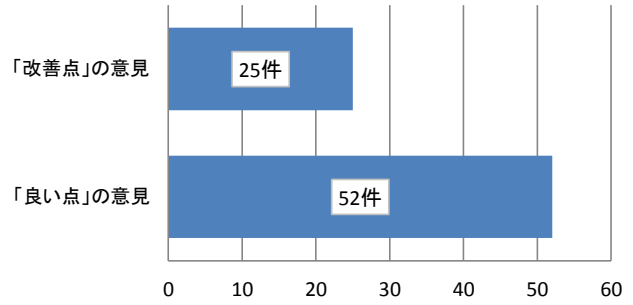
### 当院の設備・環境について



### 総合的に、当院は5点満点で評価すると何点ですか？



### 自由記載欄「その他気づいた点」



## 【自由記載欄意見の一部】

患者さんからのご意見	病院の改善策など
予約なのに1時間以上待たされた時がありました。診察待ち時間が長い。待ち時間がわかるとありがたい。予約した時の待ち時間と予約していない時の待ち時間が同じなのはどうかと思う。	長い時間お待たせして申し訳ございません。予約の患者さんには診察の進行状況がわかるよう表示をしております。また、お待ちいただいている患者さんには、待ち時間等の状況をお伝えしてまいります。
会計がいつも大変長く待たされる。会計が呼ばれたのかまだ呼ばれていないのか分かりにくい。	お待たせして申し訳ございません。会計で30分以上お待ちの方は、お手数ですが職員にお申し出くださいようお願いいたします。会計で呼び出す際の工夫について今後検討してまいります。
外科待合室の4人掛の椅子は奥に座ると出入りがしにくい。	外科待合室は4人掛椅子の前後の通路を広げましたが、玄関ロビーが狭いため今以上の改善は難しい状況にあります。ご不便をおかけします。
CT検査前の待合室が寒い。	申し訳ございませんでした。放射線科CT検査の待合室のストーブを増やします。
外来はトイレの数が少ない。トイレが汚れていた。清掃回数を増やしてほしい。	トイレは定期的に清掃し見回りをしております。汚れ等がございましたら、お手数ですが職員までご連絡をお願いいたします。トイレの増設につきましては設置場所の確保ができないため困難です。
玄関入口は、高齢の人や呼吸器が悪い人、障がいのある人にはきついです。	ご不便をおかけしております。外来棟の正面玄関近くにリフト(昇降機)がございますのでご利用いただきたいと思います。また、外来棟の南西側階段は、緩やかな階段に改修しましたのでこちらもご利用ください。
駐車場が満車の事が多い。予約診察の時、入庫待ちで困る。	昨年第三駐車場の増設を行いました。スペースが限られておりご不便をおかけしております。駐車場の場所を係員がご案内します。
手術した日の夜の病室(リカバリー室)は看護師さん達のコンピューターをたたき音や歩く音で眠れなかった。一番つらい日なのでもう少し気配りがあると良い。	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。手術後のリカバリー室はオープンスペースになっておりますので音が響きやすいと思います。パソコンは音の出にくいキーボードに変更しました。職員の靴音などは極力配慮してまいります。
大部屋で携帯で長電話している時は注意してほしい。面会者が大きな声で長時間おしゃべりしている時も注意してほしい。	入院棟での携帯電話やスマートフォンによる通話は、個室、1階・8階及び各階デイルームの場所をお願いしております。他の患者さんのご迷惑にならないよう職員も注意を払ってまいります。ご協力をお願いします。
看護師の制服の色が統一されていない。もう少し一貫性があったらいいと思う。	看護師の制服は医療用スクラブユニフォームを採用しております。制服の多様化についてご理解ください。
看護師の制服が色々あって華やかでおもしろい。	
入院・手術を受けた際、先生にもよくして頂き、不安な私を看護師さん達が献身的に看護して下さい大いに気が休まりました。	
高血圧の食事の色々な例をあげて説明して下さいわかりやすかった。帰宅してからのメニューに生かしたい。	
毎日のリハビリはとても良かった。行くのが楽しかった。親身に良くやってくれました。	
友人がこちらでお産をして、スタッフも良かったし病院もきれいだと聞いてお世話になりました。不安なこととか親切に相談に乗って下さり安心しておまかせできます。	