



2019年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2020年2月に患者満足度調査を実施しました。
ご協力くださいました患者さん、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をされ、そしてどのようなことを望まれているのか再認識することができました。
この調査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いと思います。

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、院内の回収箱または郵送にて回収

外来

- ◇ 調査対象 外来患者
- ◇ 調査日 2020年2月19日～20日
- ◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
400	338	84.5%	338	100%

入院

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 2020年2月1日～14日
- ◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
95	41	43.2%	41	100%

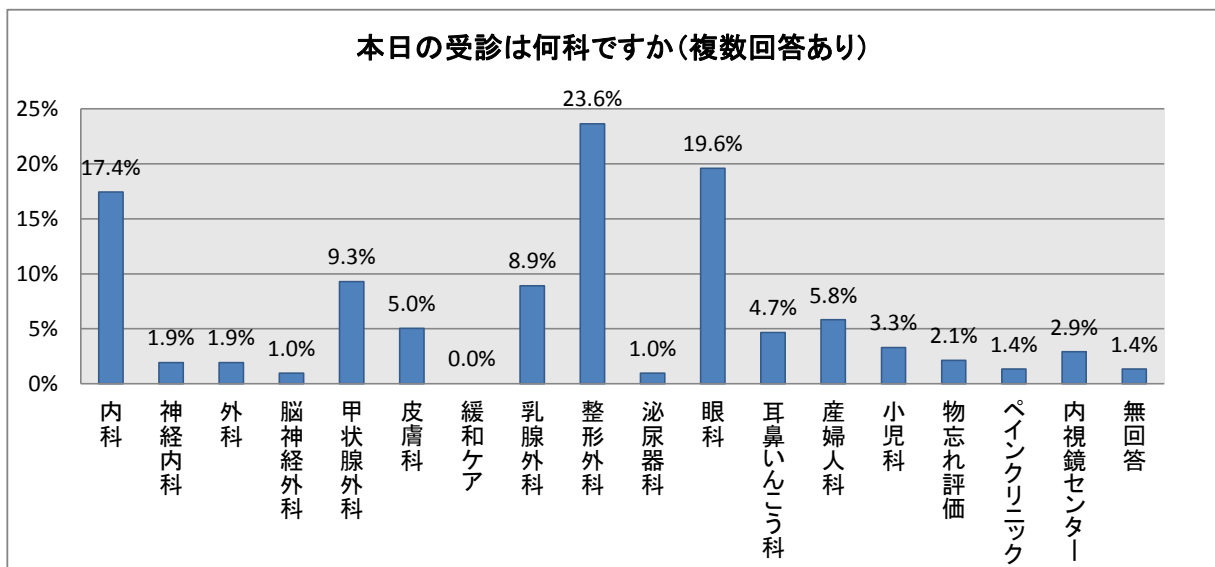
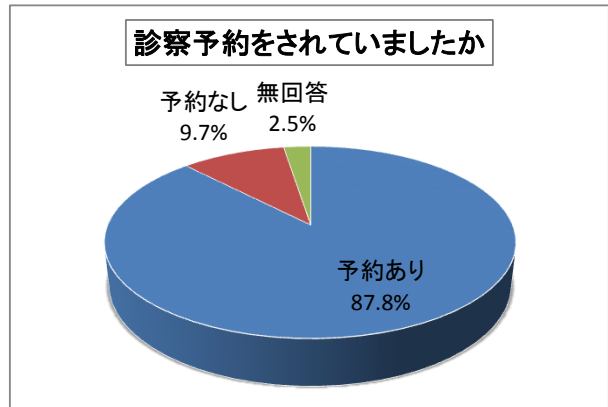
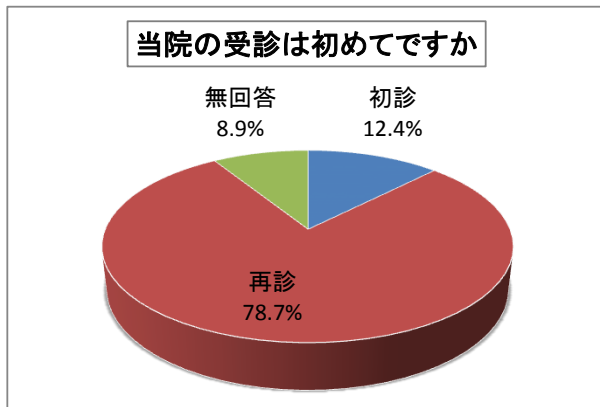
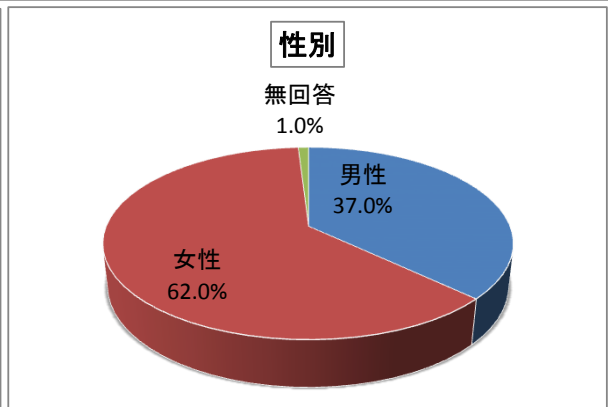
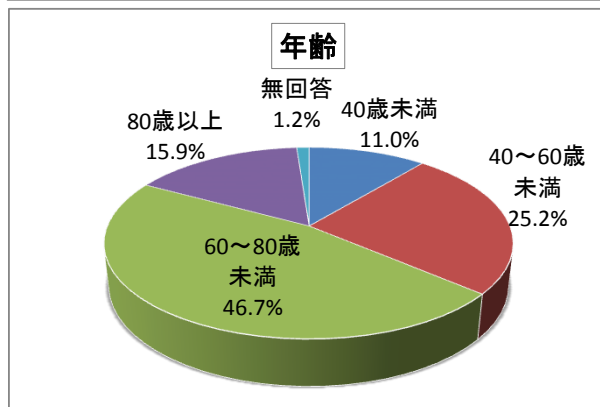
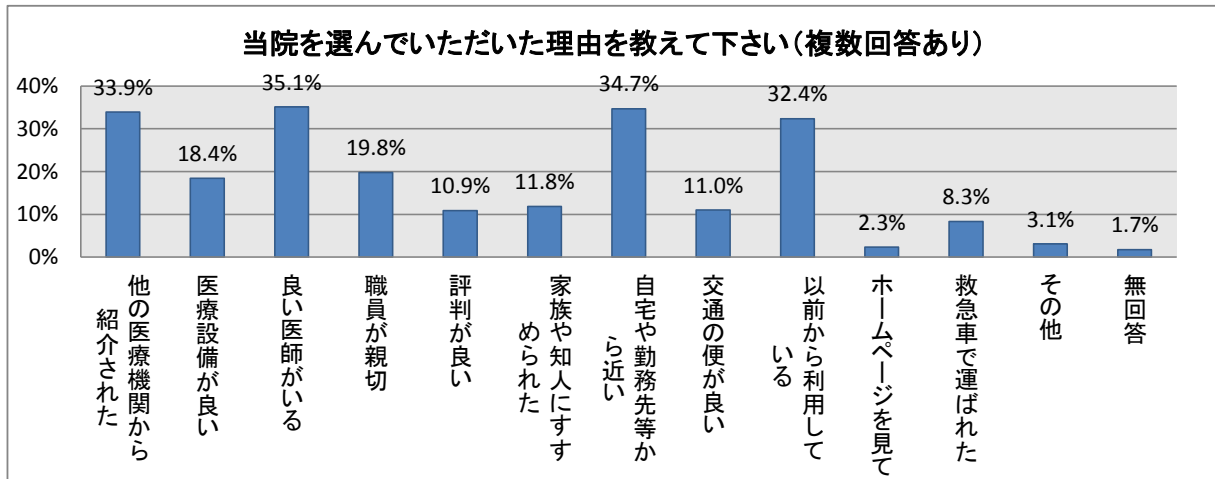
医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

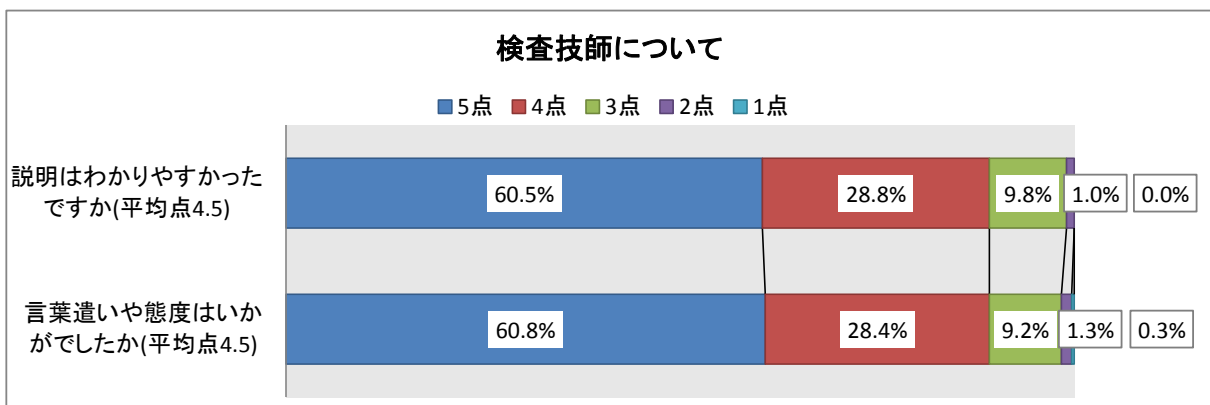
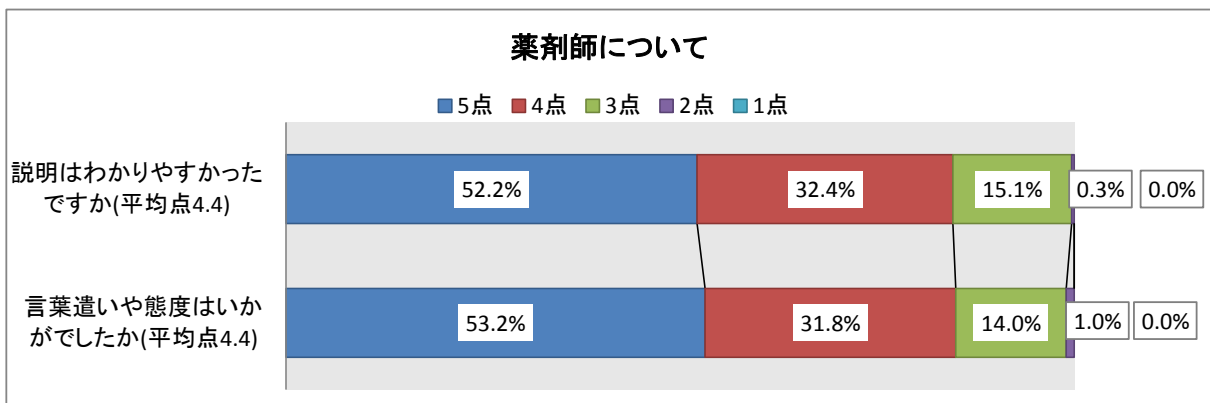
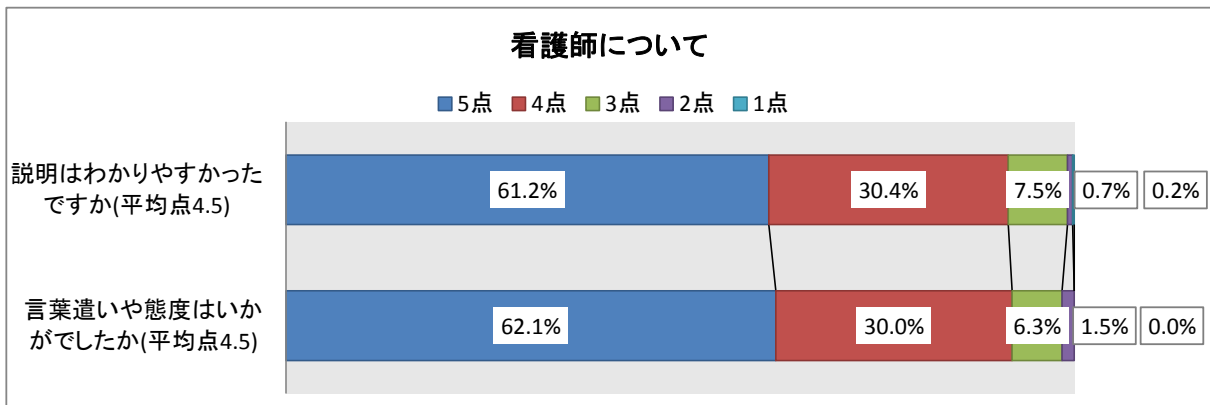
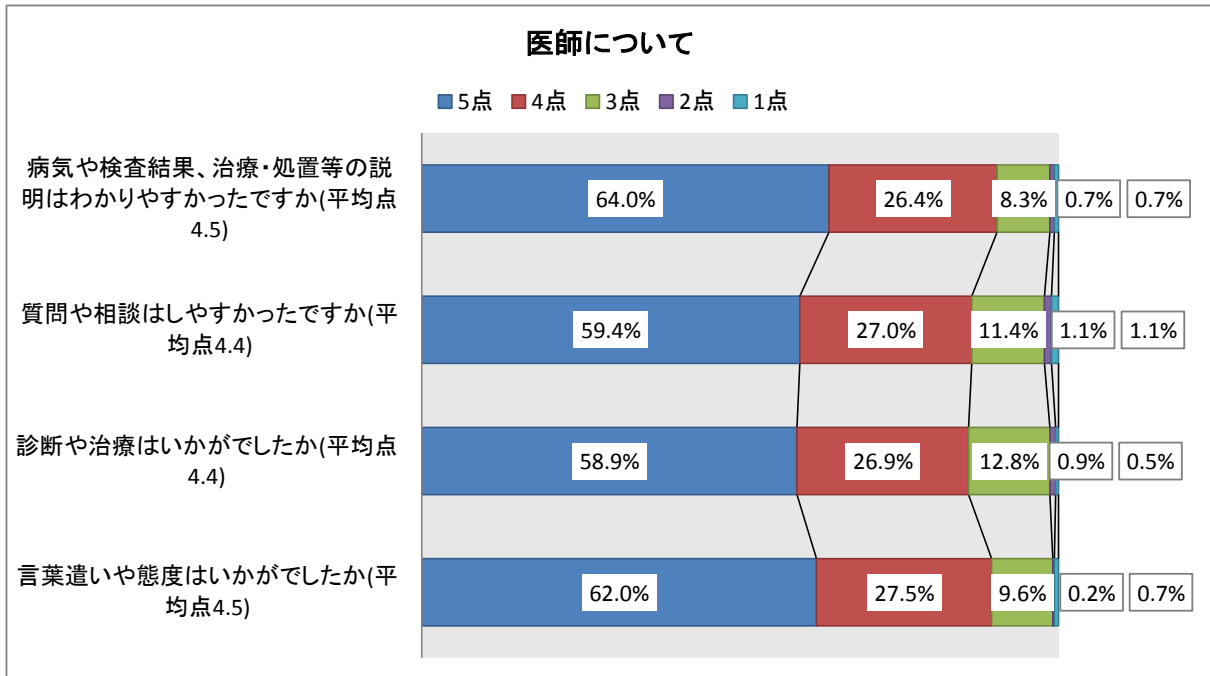
* 小数点第2位を四捨五入しました

【外来】

患者さんについてお聞きます。

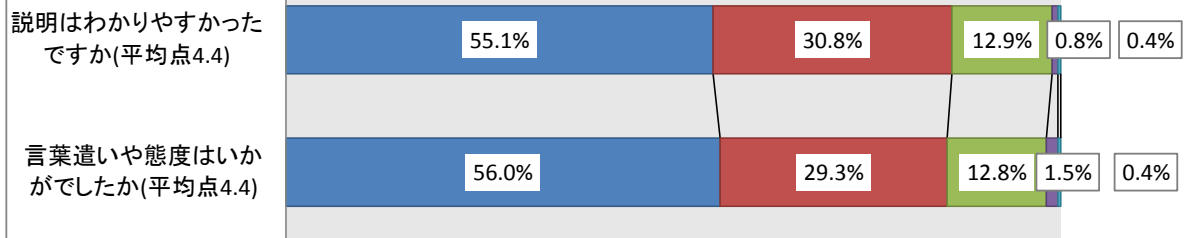


医療サービスについてお聞きします。



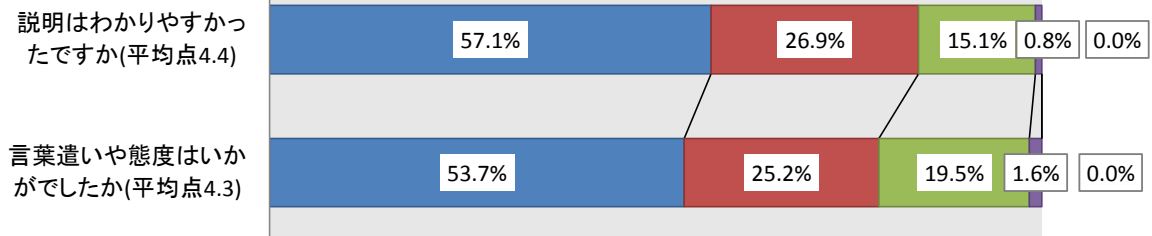
放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



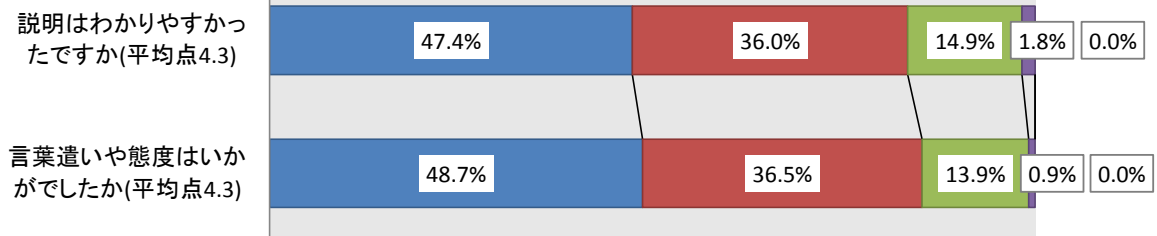
リハビリ技士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



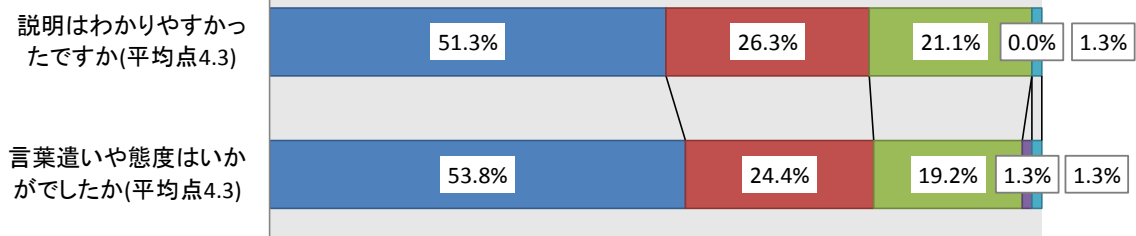
管理栄養士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



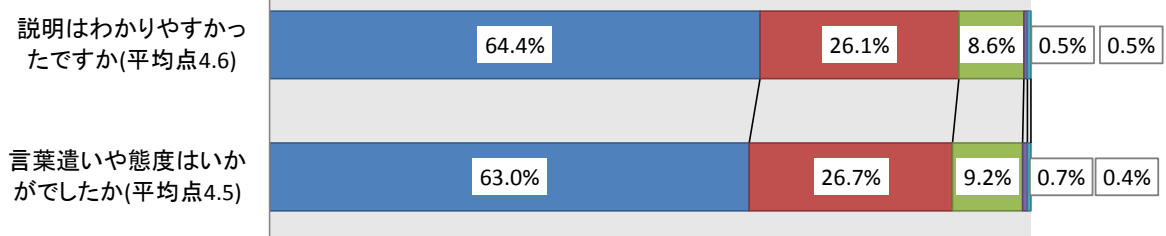
医療ソーシャルワーカーについて

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



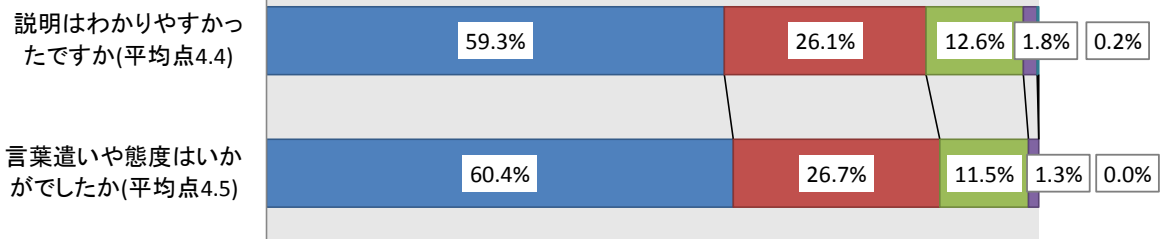
各診療科受付について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



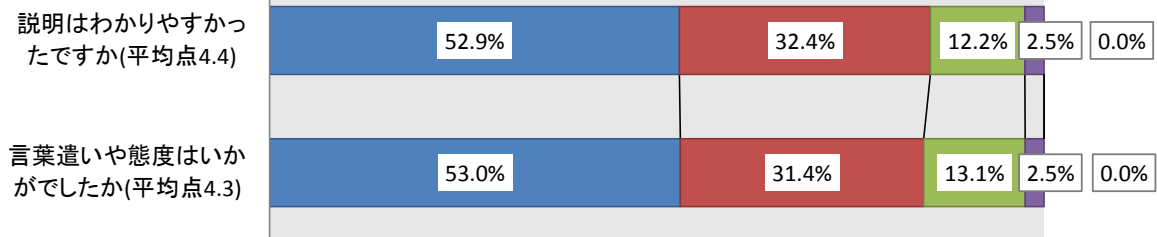
総合受付について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



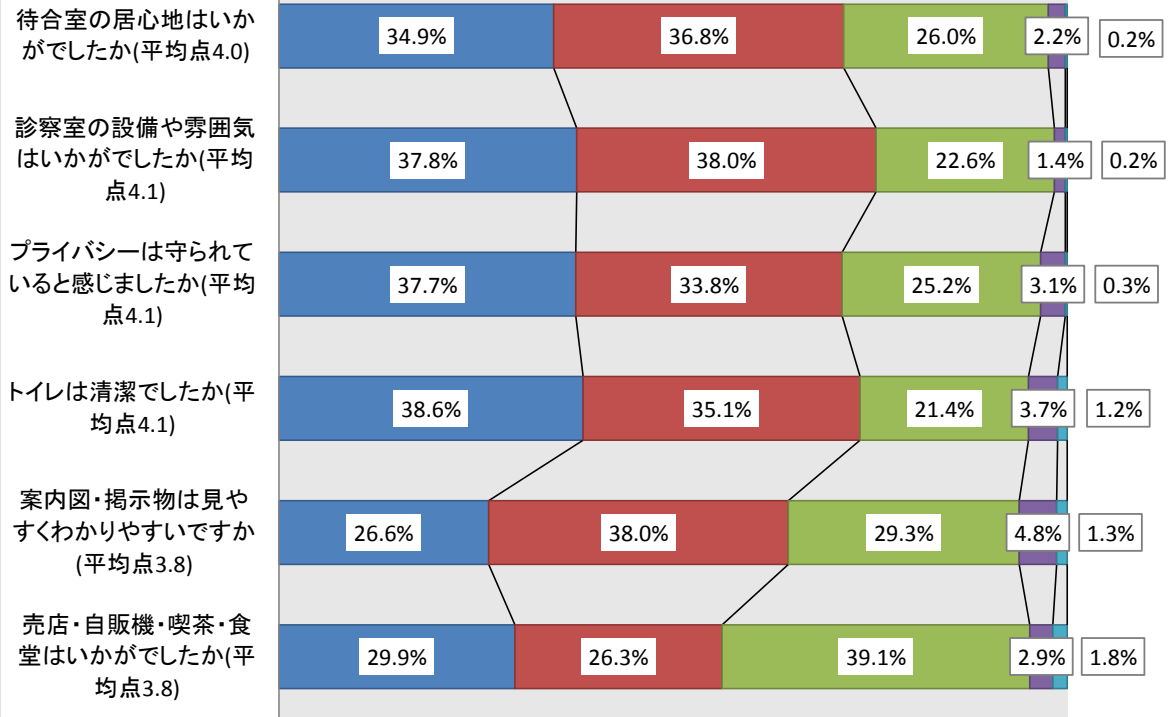
会計について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

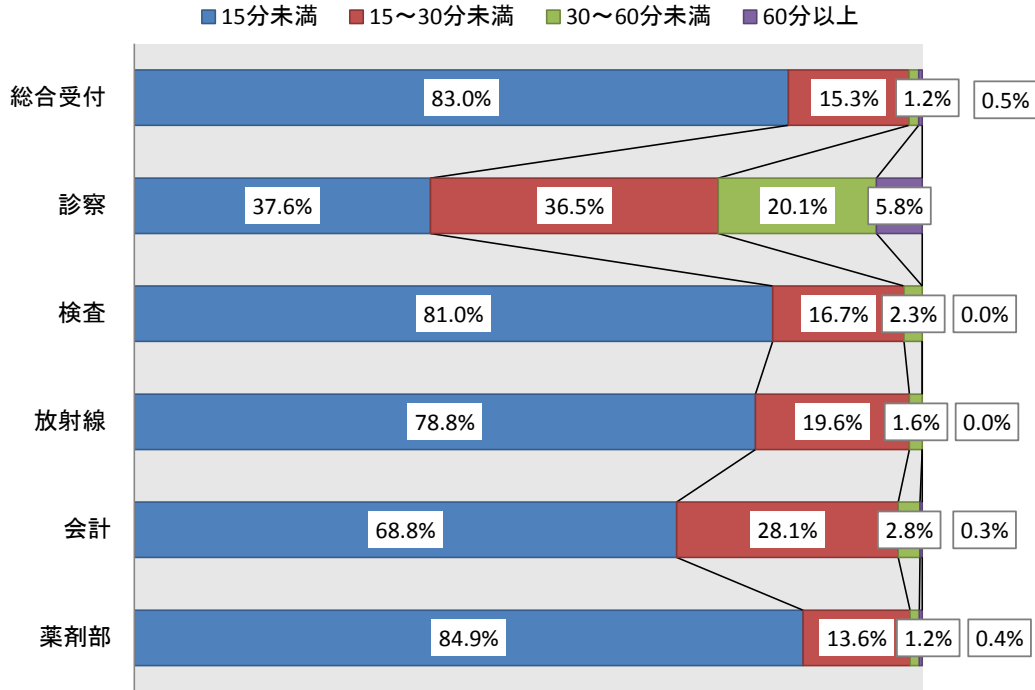


当院の設備・環境について

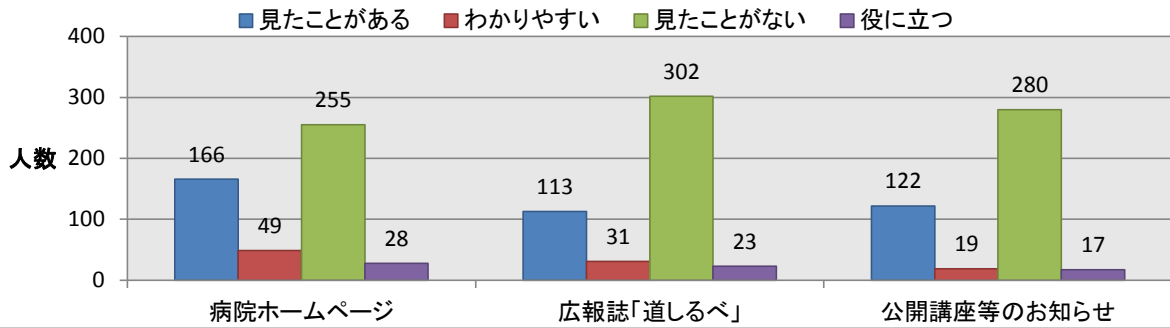
■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



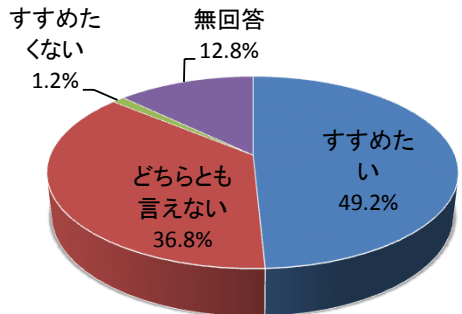
お待たせした時間は何分位でしたか



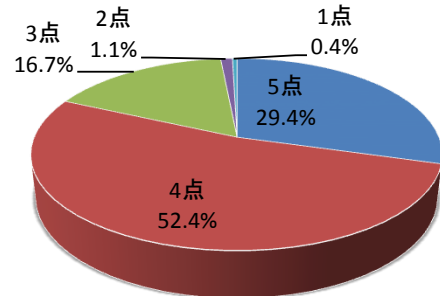
当院の広報活動について



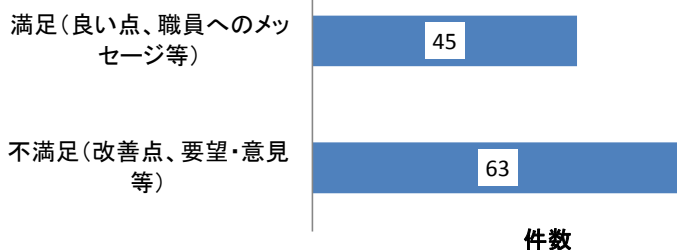
当院を親しい人にすすめたいですか



当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.1)

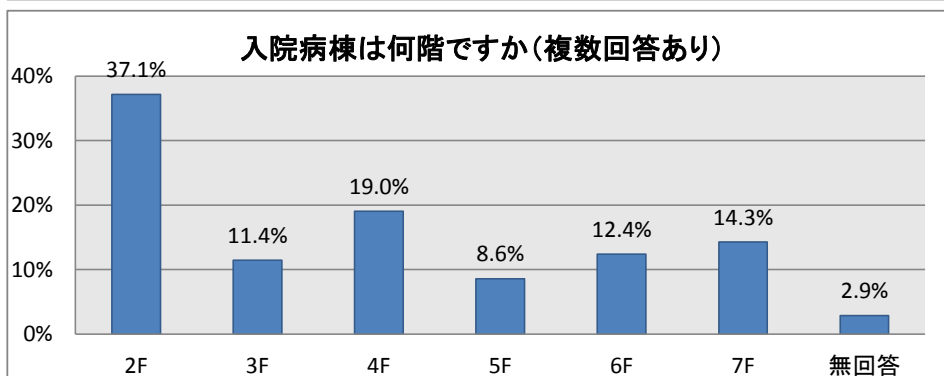
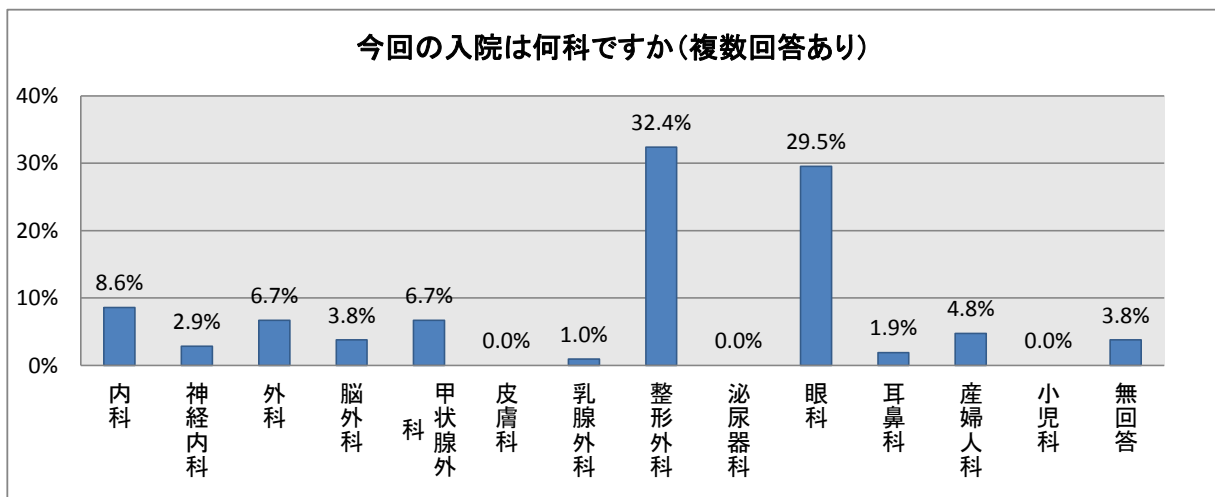
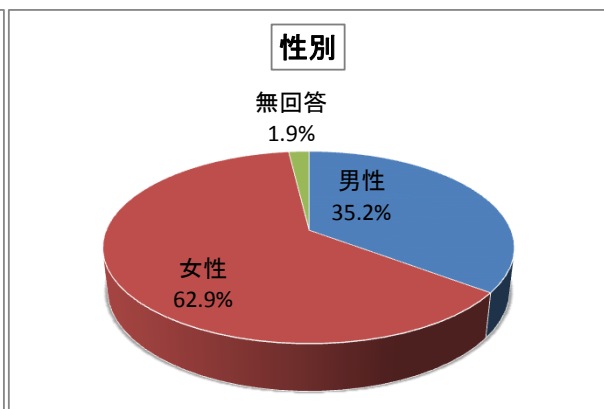
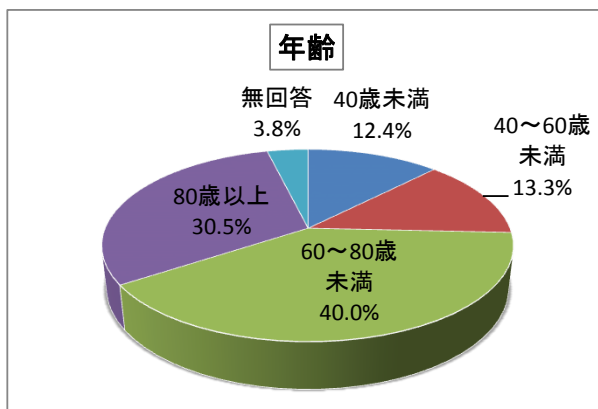
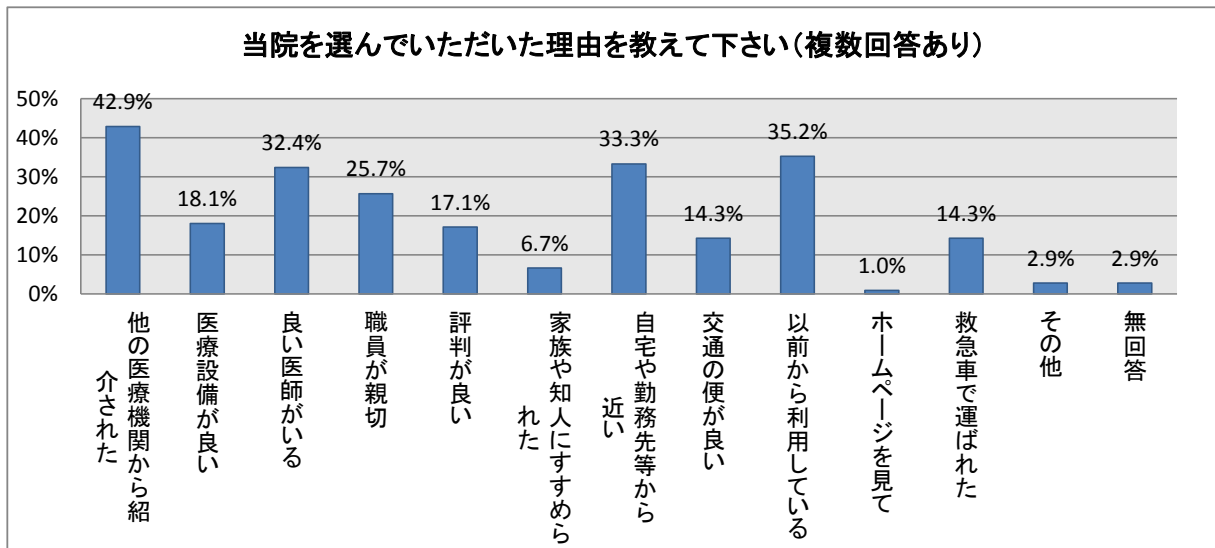


自由記載欄のご意見等

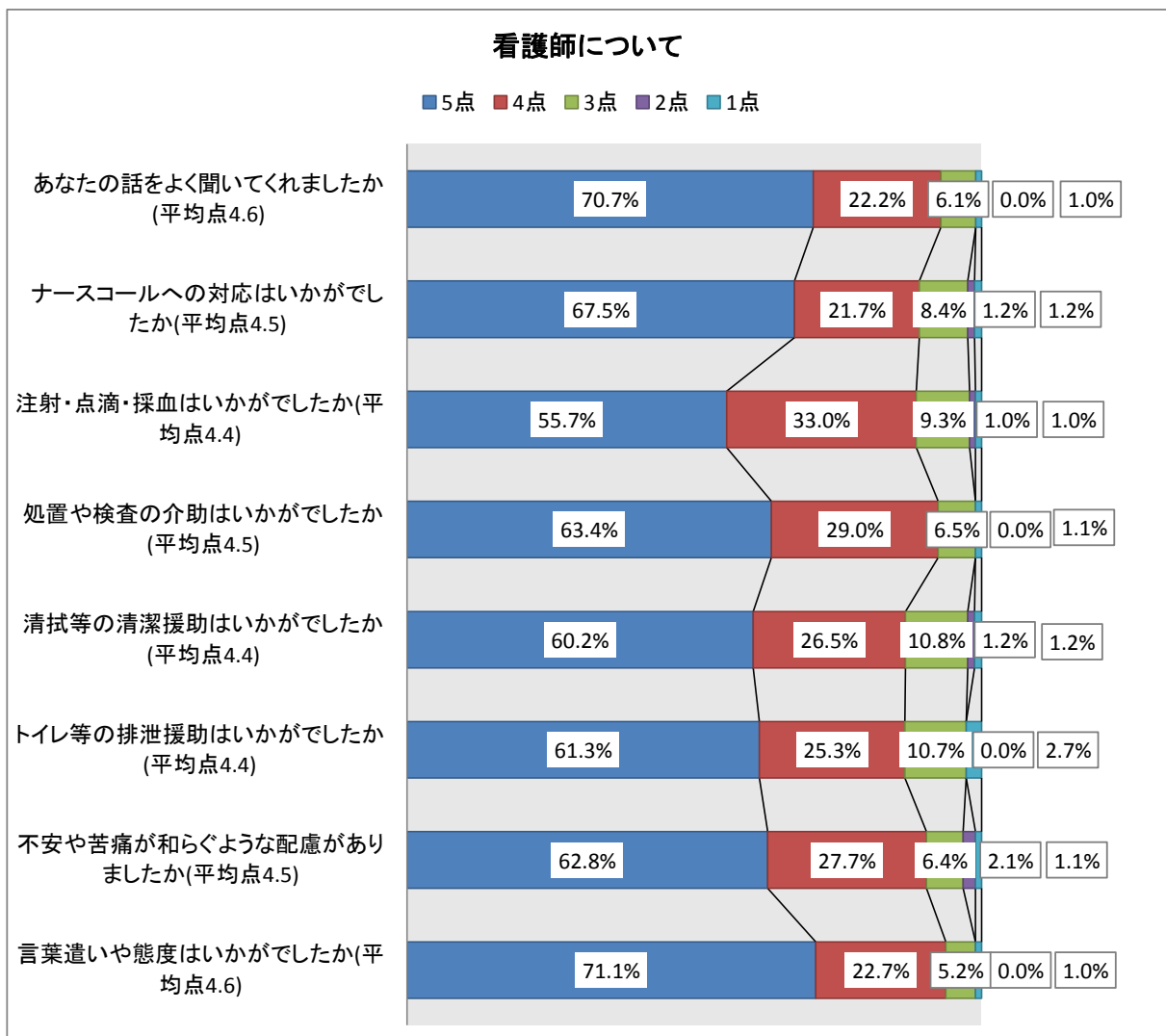
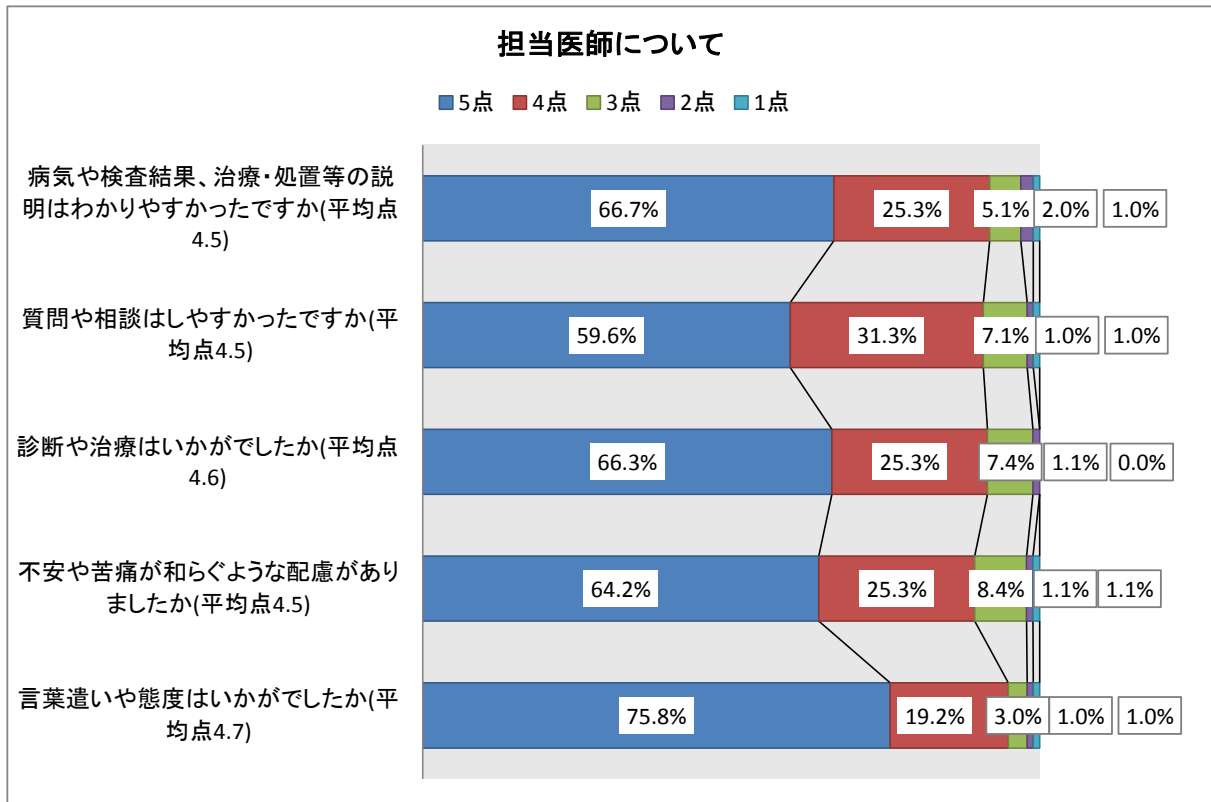


【入院】

患者さんについてお聞きます。

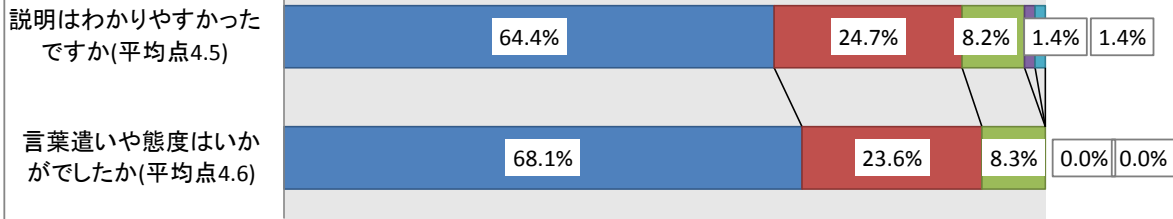


医療サービスについてお聞きします。



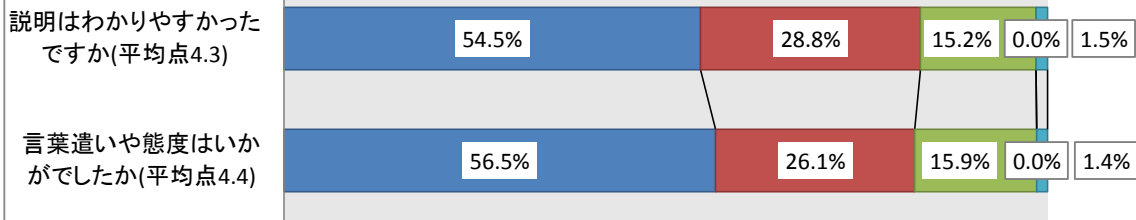
薬剤師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



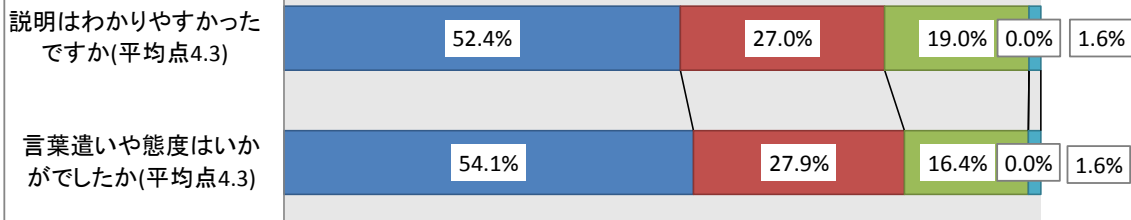
検査技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



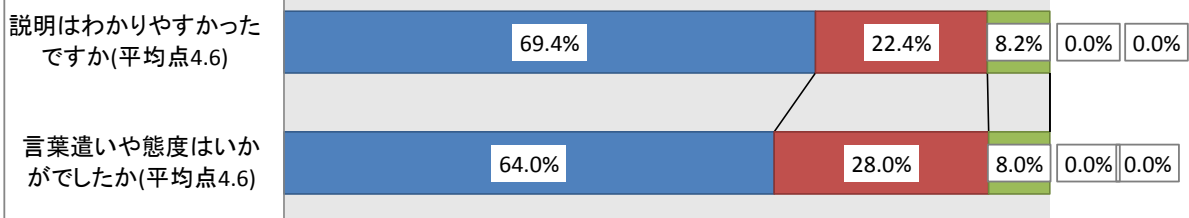
放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



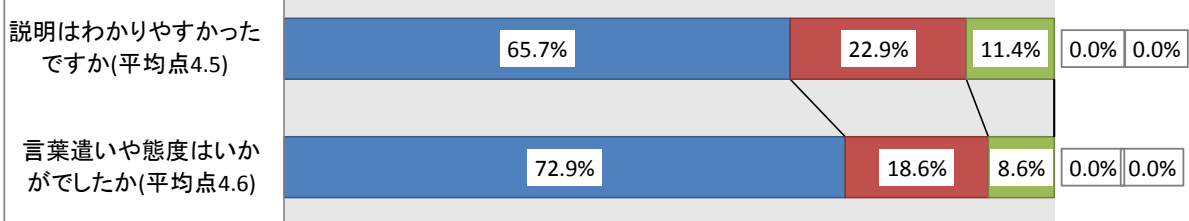
リハビリ技士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

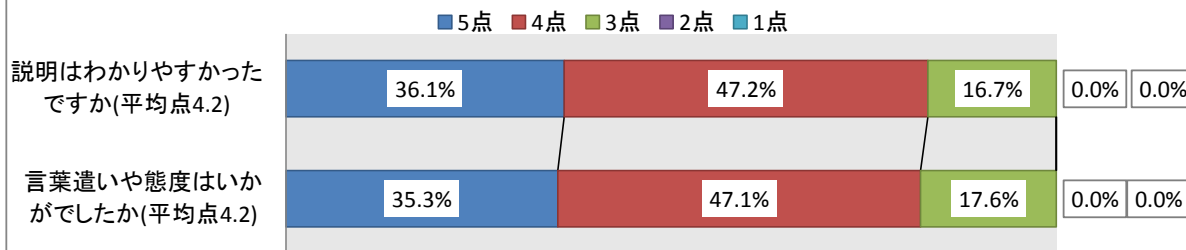


管理栄養士について

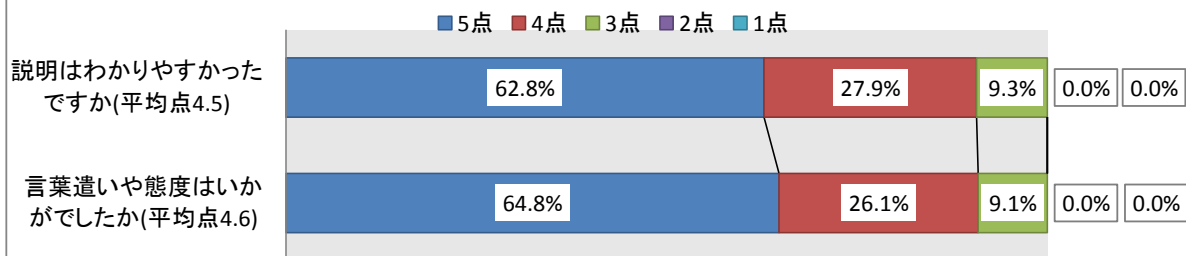
■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



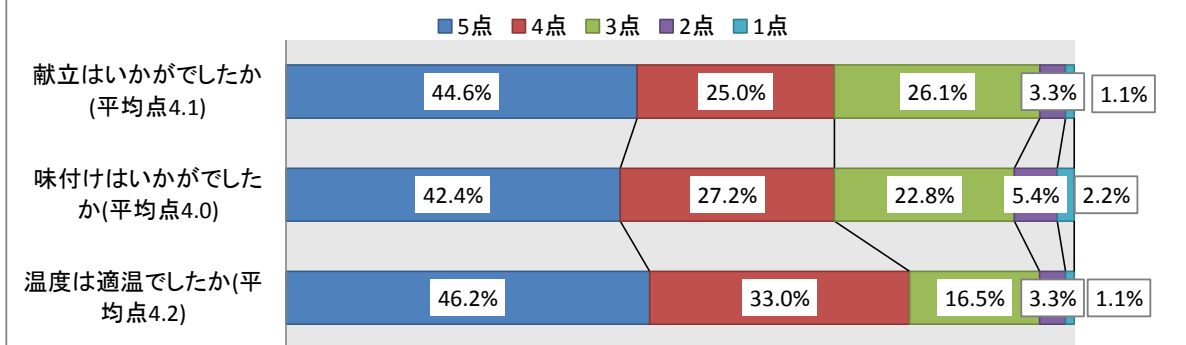
医療ソーシャルワーカーについて



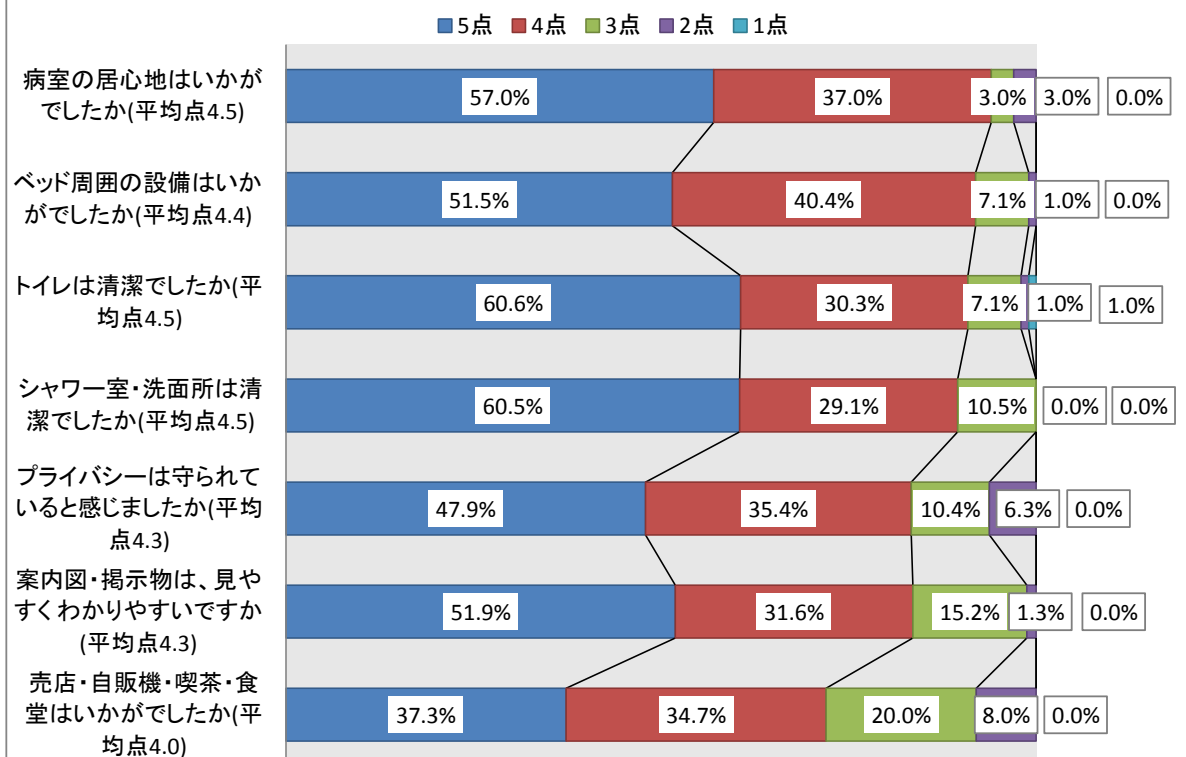
事務職員について



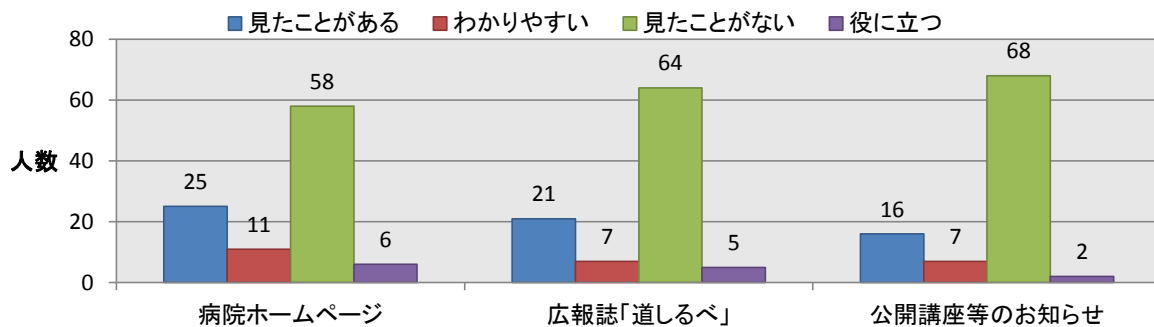
食事について



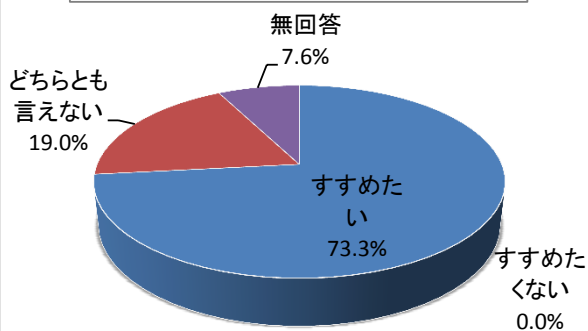
当院の設備・環境について



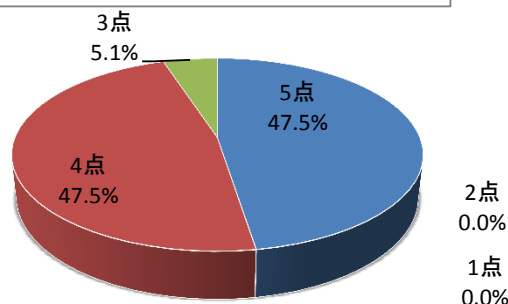
当院の広報活動について



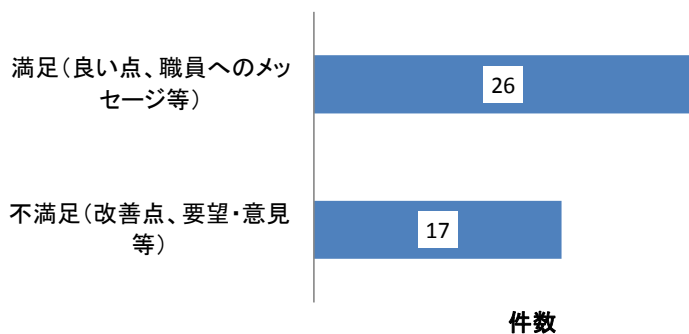
当院を親しい人にすすめたいですか



当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.4)



自由記載欄のご意見等



【自由記載欄 ご意見の一部】

貴重なご意見をいただきました。

患者さんからのご意見	病院の改善策など
受付の番号発券機の置き場所をわかりやすくしてほしい。わからなくて時間がかかった。	総合受付の番号発券機の案内表示をわかりやすくしました。また、職員が適宜お声かけし、患者さんにご案内をしております。
受付の番号札の位置がわかりづらいです。	
駐車場が満車で予約時間に間に合わない。	係員が駐車場ののご案内を行っております。空車情報の電光掲示板もごさいますのでご覧ください。駐車場の増設は困難です。ご来院の際は、可能であれば公共交通機関のご利用をお願いいたします。
第一・第二以外の駐車場への案内図、看板があると良い。	
車椅子用のトイレを増やしてほしいです。	待合室、トイレ、売店、その他の構造上の改善が必要な箇所につきましては、北館(外来棟)を建て替える際に、より快適に過ごしやすい空間となるよう検討をおこないます。院内のわかりにくい所がございましたら、遠慮なく職員にお尋ね下さい。
売店を広くしてほしいです。	
待合室が狭いです。椅子の間隔が狭いので、人が座っていると通りにくいです。	
患者の名前を呼ぶのではなく、番号・電光掲示板等で順番がわかるとよい。	会計、総合受付及び一部の診療科では患者さんを番号でお呼びするシステムを取り入れておりますが、病院全体の導入にはなっておりません。患者さんの間違い防止のため、お名前でお呼びしておりますのでご協力をお願いします。
初回から比べると診察料が上がった。上がった内容の説明がほしい。	当院は保険診療医療機関であり、診療報酬の改定に伴い、診察料等の変更が行われます。医療費についてご不明な点がございましたら、遠慮なく職員にお尋ね下さい。
入院個室の備品が昨年と比べ、歯ブラシ・コップ・タオルがなくなっていました。	昨年より、入院患者さんの利便性向上のため、入院中の衣類や日用品等のサポートセットがご利用頂けるようになりました。これに伴い、従来行っておりました個室病室のアメニティを見直しました。
個室は冷蔵庫・テレビが無料の病院もある。石鹸・シャンプー・スリッパもついていると良い。	

また、次のようなご意見もいただきました。

総合受付が番号順になり、以前より早くなり、待ち時間が少なくなって良いです。
質の高い病院と思います。とても素敵な病院です。笑顔が特に素敵です。これからも今のままでいてほしいです。
人間ドック以後、検査、診察(消化器)でお世話になっております。毎回丁寧に対応頂き感謝しております。医師、スタッフの皆様、本当にありがとうございます。
産婦人科のスタッフは、皆とても親切で、非常に気持ちの良い対応をしてくれるので、3人目もこちらで出産しようと思いました。
整形でお世話になっております。先生、看護師さん、とても親切で優しく親しみやすく、この病院に巡り合えてとても良かったです。リハビリの方も明るくて元気でパワーが頂けます。この病院大好きです。
手術後の不安にも親切にして頂き、特に排泄、お風呂も丁寧に、心配なく過ごさせて頂き感謝しております。
病棟のスタッフさんは皆さん優しく、長い入院生活が耐えられました。担当の先生方も本当に良くして頂きました。ありがとうございました。
先生も看護師さんも技師さんも、不安に寄り添って対応して下さい、安心感に繋がりました。笑顔で接して下さいるので穏やかな気持ちでいられます。明るい気持ちで過ごせます。ありがとうございました。