



2020年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2020年2月21日から2021年2月19日までの間に、アンケートのご記載いただいたものを集計し、患者満足度調査として実施致しました。ご意見としてアンケート投函をしてくださいました患者さん、ご家族の皆様にご心よりお礼を申し上げます。
調査結果より、私たちが日頃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周知し、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

調査方法

外来

アンケートを各階に設置し、院内の回収箱にて回収

- ◇ 調査対象 外来患者
- ◇ 調査日 2020年2月21日から2021年2月19日
- ◇ 投函状況 24枚

入院

アンケートを入院決定時に手渡し、また各病棟に設置し院内の回収箱にて回収

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 2020年2月21日から2021年2月19日
- ◇ 投函状況 270枚

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 →

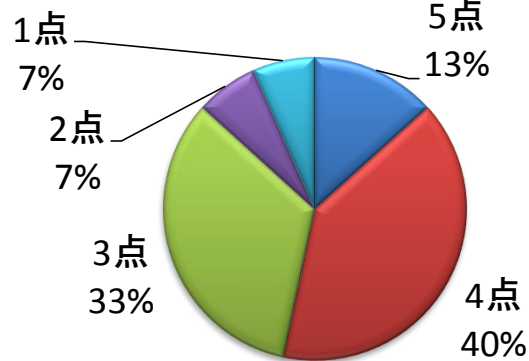
* 小数点第2位を四捨五入しました

【 外来 】

当院を総合的評価すると何点ですか？

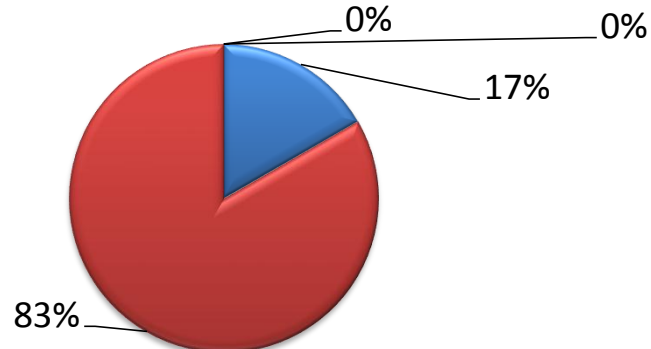
～5点満点評価～

【平均:3.76点】

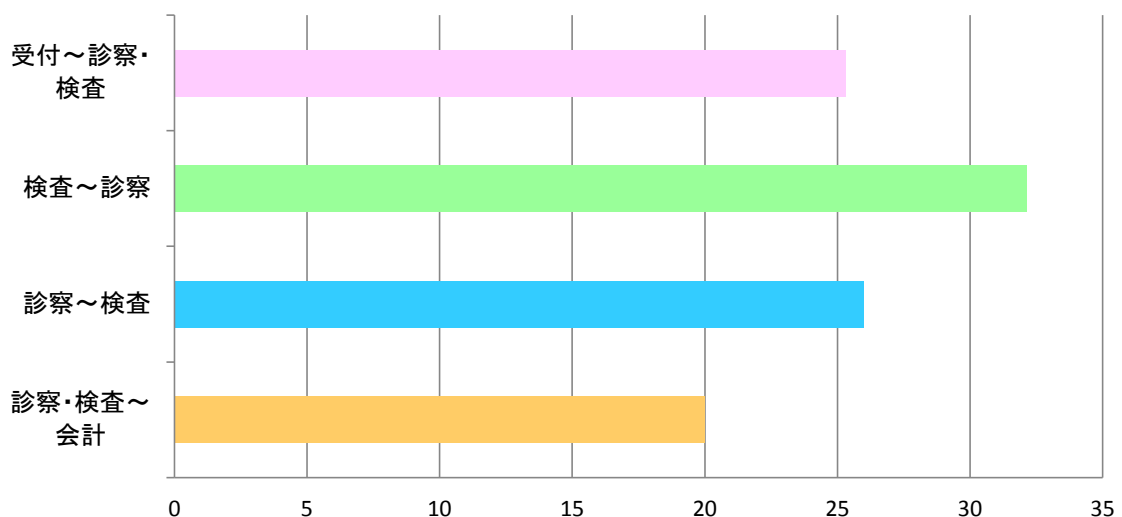


当院を紹介したいですか？

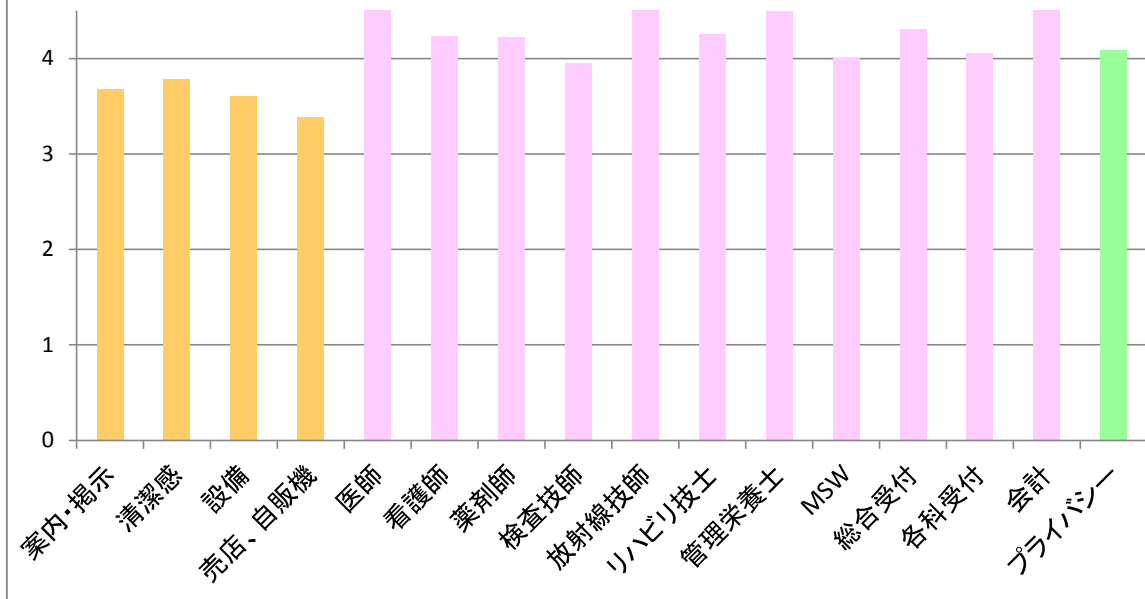
■ 是非したい ■ 機会があればしたい ■ あまりしたくない ■ したくない



待ち時間について（平均） ※ 単位:分



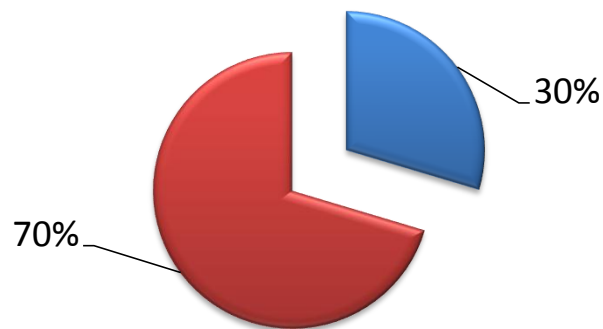
各項目・職員に対する満足度(平均点数) ※5点満点



自由記載欄のご意見

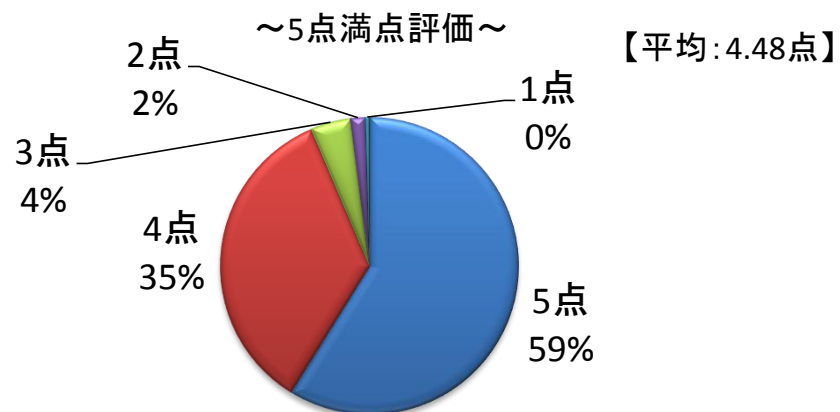
■ 褒め・感謝

■ 苦情

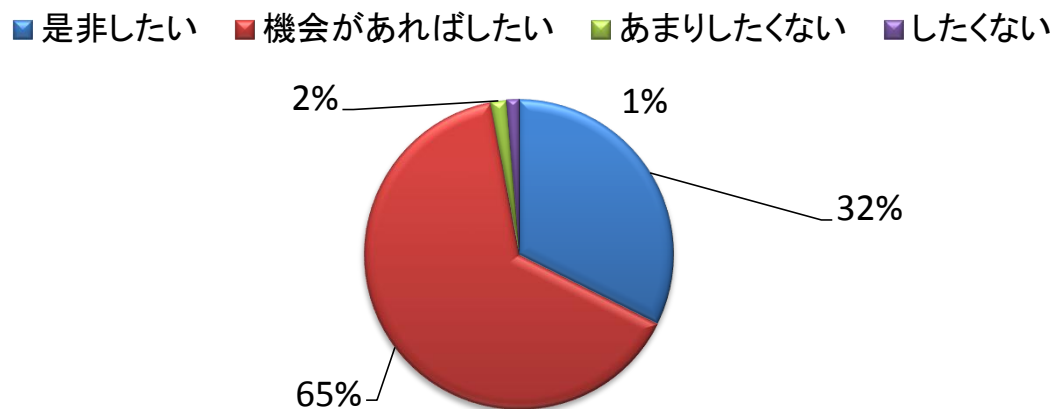


【入院】

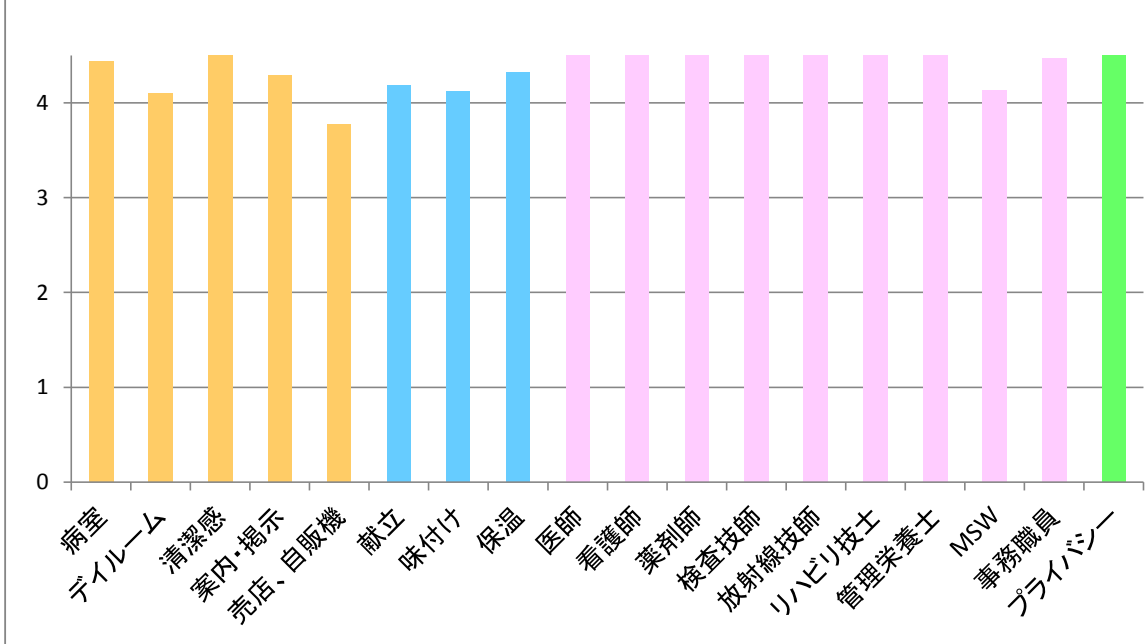
当院を総合的に評価すると何点ですか？



当院を紹介したいですか？



各項目・職員に対する満足度(平均点数) ※5点満点



自由記載欄のご意見

■ 褒め・感謝

■ 苦情



【自由記載欄 ご意見の一部】

患者さんからのご意見	病院の改善策等
ランドリー室洗濯機のゴミ取り袋を頻繁に捨てて欲しい	毎日清掃しております。随時対応することはできますので、近くにいます職員へお声掛け下さい。
隣の人が夜中わめいていて、眠れなかった	そのようなことがありましたら、病棟看護師にお声掛け下さい。ベッドコントロール等で随時対応していきます。
小児科待合のTVの音量を下げたい、小児科にTVは不要では	現在はEテレを流している。「希望があればチャンネルを変えます」等を表示し、ニーズに応えられるようにしていきます。
マスクをしていない者がいた	北館トリアージ(発熱)にて、マスク未着用の方にはマスク購入をお願いしておりますが、再度徹底できるようにしていきます。
退院が急遽決まったが、私の都合もあります。看護師の口ぶり、警備への連絡の不備、もう少し配慮があれば	スタッフから声掛けができるよう周知いたしました。警備へはどのような状況でもしっかり対応できるよう伝えてまいります。
他患者のマナーが悪い。携帯の使用、洗面所の独占。迷惑です	職員が見かけた際は注意していきます。また患者さんが見かけた際は、近くの職員へお声掛け下さい。
8/1より、1F注射処置室にあったリクライニングチェア・ホットパックが2Fにしかなくなり、手間がかかる	場所の都合上、1台配置をしても患者間の取り合いになり兼ねないので「なし」とさせていただきます。
ゴミ箱が汚い	定期的且つ、汚れている場合は随時拭き上げをしております。汚れ等ございましたら、近くの職員へお声掛け下さい。
病室に、使用済タオル・病衣などの回収BOXの要望について	管理面・安全面(不審物混入)の兼ね合いで設置不可としております。看護師など職員に声掛けしてもらえれば回収させていただきます。
病室でのTV音声・電話着信音・通話はWebで禁止となっていました	病棟でされている患者さんをみかけた時は注意しております。そのような患者さんを見かけた際は、近くの職員にお声掛け下さい。
入院時必要書類の提出について提出場所・タイミング(期日)が分かりづらい	今後の対応について医事課内で検討させていただきます。追ってご案内をさせていただきます。
自販機にもっとバリエーションを増やして欲しい	現状では困難との判断となりました。
パスタやパンも時には食べたかったです	週1回は麺を提供しております。またご希望がありましたら、提供することも検討可能ですので、職員へお声掛け下さい。
労災保険扱いだったが、記入前のサポートが欲しかった	現状では、提出時に不備があった場合に指摘させていただいております。用紙としては4種あるので、各々の見本を作成・お渡しできるか医事課内で検討させていただきます。
テレビ・冷蔵庫の課金となる個室はありえない	病院によって、無償と有償(課金)とがありますが、当院は個室料金を下げた兼ね合いで課金システムとしております。
Wi-Fiがない	現状では不可とさせていただいておりますが、設置の検討中ではありません。
高齢の祖母に対して、ボケているかの様な言動がありました	誤解されるような言動は控えるように、各師長より看護職員への注意を行いました。

【 次のようなご意見もいただきました 】

患者さんからのご意見
リハビリを5ヶ月〇〇先生にお願いしていました。とても明るく、知識も豊富で、つらいリハビリも心晴れやかな気持ちになりました。
予約センター〇〇さんについて藤田ばんだね病院の予約をしてもらった際、大変快い対応をしてもらいました。
忘れられないのが麻酔科の〇〇先生です。手術直後に親指のしびれがあると話してから、朝と夕の1日2回必ず病室を訪ねて下さいました。ただ私の手術の麻酔に関わってくださっただけなのに、退院するその日まで先生が見舞ってくださった事は本当に嬉しく入院が苦痛ではなく、穏やかな気持ちになりました。
薄味で素材のうまみが出るようにしており、とてもよかったです。食事はこれからの参考にしたい。
皆さんとても親切で、何事にも常に親身になって対応して下さい、本当にありがとうございました。とても快適に過ごせました。お世話になりました。献身的な働きぶりに本当に頭が下がります。
手術の検査等々にもこと細かに説明が有り、安心してお任せ出来ました。テキパキと迅速な先生、看護師様方のお助けに感謝しお礼を申します。
先生のはじめての診察で腫瘍を「お母さんががんばってきたから出来たんだよ」の言葉に本当に救われ手術をしていただき、対応の良い看護師さんばかりの中で手術入院をこの病院で出来たことを感謝します。
今回、個室でお世話になり、洗面台、トイレ、シャワーがそろっていること、部屋全体が広く、イスも置いていただいているので、動きながらも部屋内でゆったり過ごせました。
術後に不安になり、パニック的な状態になってしまった時、的確に対応して頂いた。薬を持って来てくれた。本当に助かりました、感謝しています。
お世話をしている看護師さんの方からありがとうの言葉をよく聞き、このカルチャーは是非残してほしいと思います。
介護士さんも親切で、声かけもしていただいて楽しかった。みなさんよくやっていると思った。患者さんでわがまま言っている人をみかけたが、親切ですごいと思った。若い看護師さんが多いが、すごくよく動かし、やさしいし、よく教育されていると思った。
徒歩10分前後の病院なので、もし家族・私に入院の用が(治療含む)ある時はすすめたいと思います。
先生はすごくわかりやすく説明をしてくれて、とてもおもしろくて、安心しておまかせすることができました。ありがとうございます。今後の診療もよろしく願います。
先生も毎日会いに来てくれて心強かったです。外来の診察の時だとそんなにゆっくりお話しもできないけど、入院中はいっぱい話せて嬉しかったです。
病気で入院・手術は初めてで大変不安でしたが、先生始め、看護師さん、他の方々も本当に親切で、優しく、言葉使い等も良く、心から有難く安心していられました。
声かけ(いろんな人)してくれるので、言いやすい雰囲気を作ってくれる。
今回胃カメラ、大腸ファイバーの検査で入院。(身体障害者であり常時車椅子使用)特に大腸ファイバーの前に腸管洗浄液(2ℓ)その他排便措置で便秘状態、今回も約5日間摘便しても便通が運悪く重なってしまいました。その中、担当Nsは気づき、眼くばり、心くばりしてもらい、やさしく患者に寄り添い、特には口調は優しいが任務遂行には毅然とした対応をしてくれ、最終的にはファイバー検査受診出来ました。
病院は信頼されステキです。地域医療に力を注がれ、皆様に愛されている病院 だとつくづく感じました。どの看護師さんも笑顔を決やらず職務にあたられ、ただ感謝するのみです。
当院を、〇〇医師を紹介して頂けて良かったです。その時に、とても良い先生だから安心してね、と言われた以上に信頼できました。主人も絶賛。

【 アンケート用紙 】



患者さんにより一層ご満足いただけますようアンケートを行っています。
下記の項目、および気づかれた点についてご意見をいただきたいと思
います。ご協力をお願いいたします。（裏面もご参照ください）

- ◆患者さんの年齢・性別は？（ ）歳 【 男 ・ 女 】
- ◆本日の主な受診科は？（ ）科
- ◆本日お待たせた時間はどの位でしたか？ 該当する所に○印でお答え下さい。

受付～【 診察 ・ 検査 】までの待ち時間	15分以下	30分	45分	60分以上()分
検査～診察までの待ち時間	15分以下	30分	45分	60分以上()分
診察～検査までの待ち時間	15分以下	30分	45分	60分以上()分
【 診察 ・ 検査 】～会計までの待ち時間	15分以下	30分	45分	60分以上()分

- ◆下記の項目について、今回の受診についての満足度を 5点満点で、点数に○印をつけてお答えください。

		とても満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	とても不満	理由
院内施設	案内表示や掲示物のわかりやすさ	5	4	3	2	1	
	清潔感	5	4	3	2	1	
	トイレ・洗面の設備	5	4	3	2	1	
	売店、自販機、喫茶	5	4	3	2	1	
職員の対応について	説明のわかりやすさや態度						
	医師	5	4	3	2	1	
	看護師	5	4	3	2	1	
	薬剤師	5	4	3	2	1	
	検査技師	5	4	3	2	1	
	放射線技師	5	4	3	2	1	
	リハビリ技士	5	4	3	2	1	
	管理栄養士	5	4	3	2	1	
	医療福祉相談員	5	4	3	2	1	
	総合受付	5	4	3	2	1	
各科診療科受付	5	4	3	2	1		
会計	5	4	3	2	1		
プライバシーへの配慮は充分でしたか		5	4	3	2	1	

- ◆当院を総合的に評価すると5点満点で何点ですか？

- ◆当院を家族や知人等に紹介や推薦をしたいと思われませんか？ ○印

<input type="checkbox"/> 是非したい	<input type="checkbox"/> 機会があればしたい	<input type="checkbox"/> あまりしたくない
--------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

裏面も



患者さんにより一層ご満足いただけますようアンケートを行っています。
下記の項目、および気づかれた点についてご意見をいただきたいと思
います。ご協力をお願いいたします。（裏面もご参照ください）

- ◆患者さんの年齢・性別は？（ ）歳 【 男 ・ 女 】

入院診療科は？ ()科	入院病棟は？ 2階 3階 4階 5階 6階 7階	部屋のタイプは？ 大部屋 個室
-----------------	-----------------------------	--------------------

- ◆下記の項目について、今回の入院についての満足度を 5点満点で、点数に○印をつけてお答え下さい。

		とても満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	とても不満	理由
院内施設	病室の設備・居心地	5	4	3	2	1	
	デイルームの設備・居心地	5	4	3	2	1	
	清潔感	5	4	3	2	1	
	案内表示や掲示物のわかりやすさ	5	4	3	2	1	
	売店、自販機、喫茶	5	4	3	2	1	
食事	献立について	5	4	3	2	1	
	味付けについて	5	4	3	2	1	
	保温について	5	4	3	2	1	
職員の対応について	説明のわかりやすさや態度						
	医師	5	4	3	2	1	
	看護師	5	4	3	2	1	
	薬剤師	5	4	3	2	1	
	検査技師	5	4	3	2	1	
	放射線技師	5	4	3	2	1	
	リハビリ技士	5	4	3	2	1	
管理栄養士	5	4	3	2	1		
医療福祉相談員	5	4	3	2	1		
事務職員	5	4	3	2	1		
プライバシーへの配慮は充分でしたか		5	4	3	2	1	

- ◆当院を総合的に評価すると5点満点で何点ですか？ 点

- ◆当院をご家族や知人等に紹介や推薦をしたいと思われませんか？ ○印でお答え下さい。

<input type="checkbox"/> 是非したい	<input type="checkbox"/> 機会があればしたい	<input type="checkbox"/> あまりしたくない	<input type="checkbox"/> したくない
--------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

裏面もご記入ください ⇒