



2021年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2021年2月20日から2022年2月20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 2021年2月20日から2022年2月20日
- ◇ 投函状況 37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 2021年2月20日から2022年2月20日
- ◇ 投函状況 225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 →

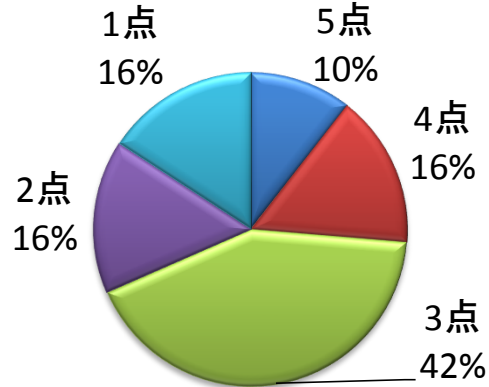
*小数点第2位を四捨五入しました

【 外来 】

当院を総合的評価すると何点ですか？

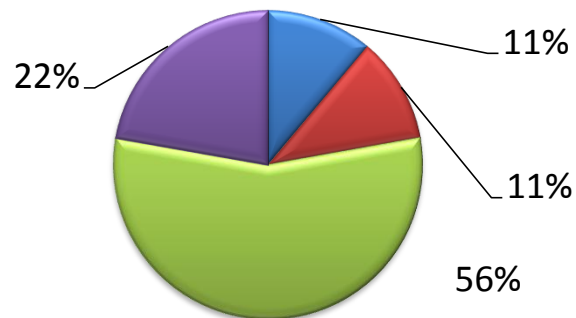
～5点満点評価～

【平均：2.97点】

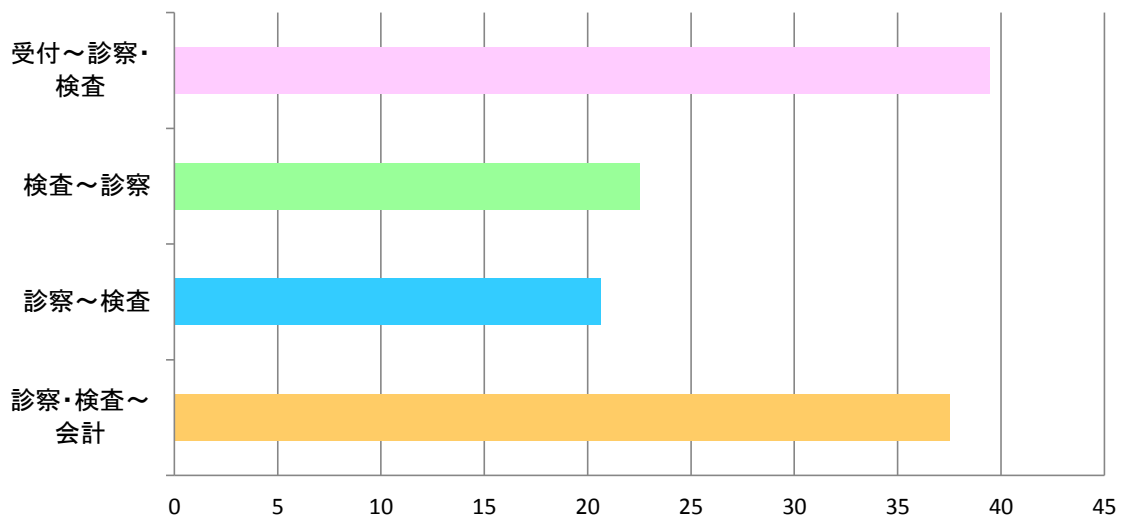


当院を紹介したいですか？

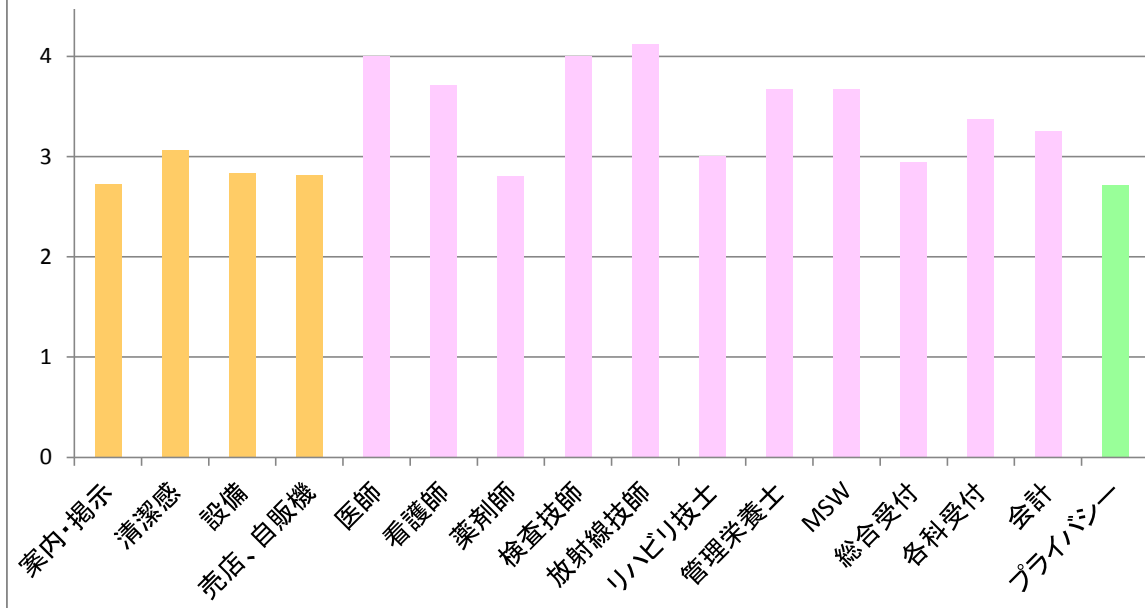
■ 是非したい ■ 機会があればしたい ■ あまりしたくない ■ したくない



待ち時間について（平均） ※ 単位：分

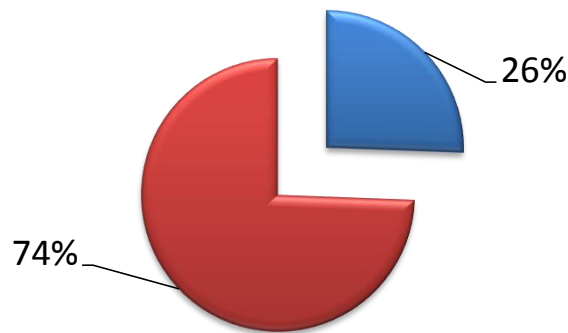


各項目・職員に対する満足度(平均点数) ※5点満点



自由記載欄のご意見

■ 満足(良い点、職員へのメッセージ等) ■ 不満足(改善点、要望、意見等)

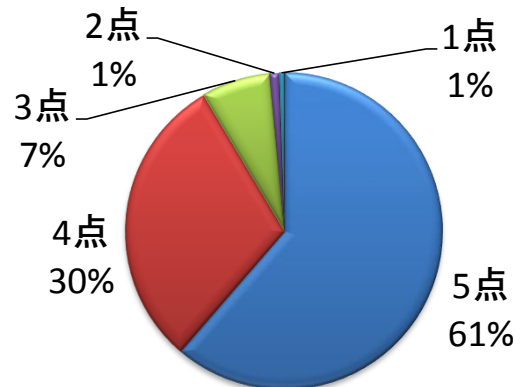


【 入院 】

当院を総合的評価すると何点ですか？

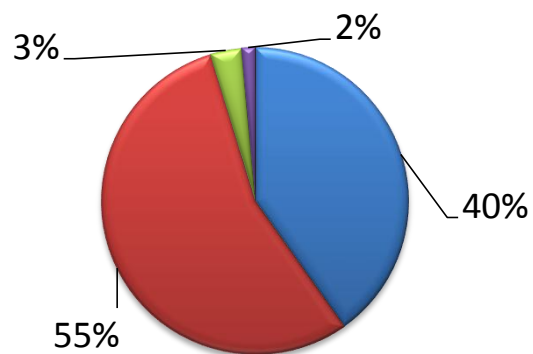
～5点満点評価

【平均:4.53点】

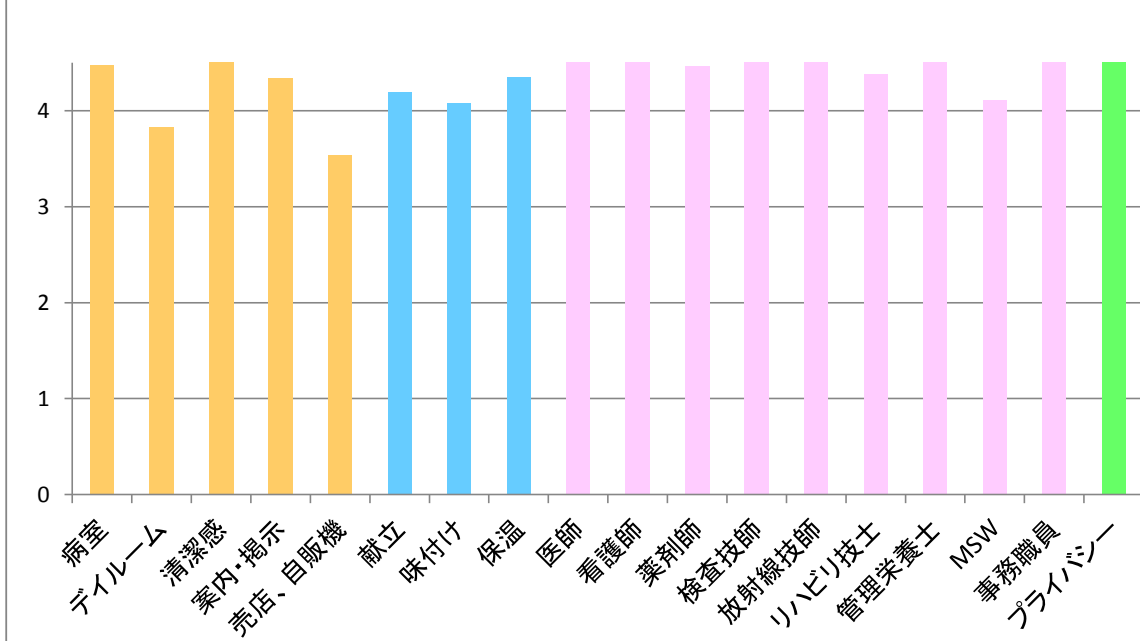


当院を紹介したいですか？

■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



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

■ 満足(良い点、職員へのメッセージ等) ■ 不満足(改善点、要望、意見等)



【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
個室にあるシャワーカーテンの匂いが気になりました	定期的クリーニングを実施しております。シャワーの利用頻度やカーテンの乾燥状況により、匂いが発生する場合がございます。気になる状況の際は、予備のカーテンと交換することも可能です。
労災保険などに関する書類への記載サポートが欲しいです	1階にございます総合受付にて、必要な様式の案内を実施しております。また記載に関するお問い合わせ等のサポートに関しましても受け付けております。
3階にある売店ですが、閉店時間が早いです	コロナ対策のため、面会制限を行っております。そのため、売店利用が減っていることから、営業時間を調整しております。
会計に3~4人がかりとなっています。話をせずに対応してください	会計に際して、会計手続き以外にも患者さんに関わる情報共有・職員教育も含めまして、業務遂行させて頂いております。
電子レンジが汚い	定期的に職員による掃除はさせて頂いておりますが、汚れがある際は、病棟看護師または職員にお声掛けください。
立体駐車場の1階を、車椅子や歩行不自由者専用などにする改善をして欲しい	現在の対応としまして、車椅子使用者は降車しての駐車場利用を促す案内を1階駐車場入り口等、2か所掲示致しました。
部屋のトイレ内にある手すりについて、便座に近すぎて座ると足にあたります	手すり設置に関しまして、転倒防止を観点とした安全重視とさせて頂きたいと考えております。
入院中に携帯電話を使用できる大部屋を用意して欲しい	携帯電話が使用できるエリアを病院として設定させて頂いております。携帯電話が利用できるエリアへのご案内を職員よりさせて頂きます。
再来機についてよく分かりません	利用方法につきまして、掲示物での案内をより分かりやすい位置に設置させて頂きました。また総合受付待合スペースに医事課職員を配置する場合もございますので、お声掛け下さい。
とにかく食事するところがない！！	外来棟(北館)では3階にあります喫茶:大門だけとなっており、病棟(南館)では各病床のみとさせて頂いております。コロナ感染予防の為、上記場所以外での飲食は禁止させて頂いております。
大人のオムツを交換する場所がどこにもありません	現在外来棟(北館)2階の多目的室に設置予定となっております。追って、院内におきましてお知らせをさせて頂きたいと思っております。
看護師で採血時の注射がとても下手な方がいた。おかげで内出血・4回刺された	看護部:教育、病棟管理にて再度指導や研修を行ってまいります。
各科の横の連絡は無い様に感じられますが、その様な事はありますか？	ご意見の中に特定できる部署が明記されておりましたので、特定することはできませんでした。意見を受け止め、職員周知をさせて頂きました。
眼圧、視力測定結果は、その場で報告していただきたい	検査数値等に関しては医師からの説明とさせて頂いております。検査数値をお聞きになりたい場合は、申し出ていただければと思います。
トイレや水回りの汚れが常に見られました	清掃に関しましては、1日1回させて頂いております。汚れ等がございましたら、お近くにあります職員にお声掛け下さい。

【 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
足を骨折し、松葉杖をついている私に「もし良かったらファイルを首から下げられるものに変えましょうか？両手がふさがった状態でファイルを持つのは危ないので」と。誰も声をかけてくださらないのに、私から困っているとも言っていないのに。私を見てすぐにかけて下さり、しかも押し付けるような言い方ではなく、優しい物言いで本当にすばらしい人です、感謝。後から来た主人も驚いていました。
今後の診察についてどうしたものか悩んでいた時に、相談する窓口を見つけ相談をしてみました。親身になって相談を聞いてくれて、結果整形外科にかかることになりました。本当に気が晴れました。相談して正解なのと、その相談している時のスタッフの対応がとても素晴らしかった。
耳鼻科受診は、4ヶ月毎でかかっています。耳鼻科の看護師さんはお一人で頑張っておられます。その対応ぶりはとてもテキパキとし、しかも患者にとって親切で、困った時は遠慮なくお伝えすることができます。その方のお名前は、〇〇様です。
週1回、点滴に来ています。サーモグラフィーの前にいらした〇〇さんだと思いますが、親切にして頂きとても嬉しかったです。有難うございました。
眼科の検査日のことです。私年寄りで耳が遠いので、いつも看護師さんに伝えてます。私の名前を呼んでくれた時、私が腰を掛けているそばに寄って来て、「〇〇さん」と声を掛けて下さったのでビックリして、どうして私のことが分かるのか聞いてみたら、顔を見て覚えるようにしているそうです。マスクをして分かりにくいのに本当に感心して、嬉しい気分です。帰り主人や娘にも話をしました。帰りに名前を聞いたら、〇〇さんという看護師さんです。
体調が悪くて、何度か夜中に病院に電話をしました。その日の受診はできない？みたいで、翌日(平日)に受診となりました。その時の対応が良く本当に親切で優しく、私の心配をしてくれていて、電話でしたが安心できました。受診はできず、体調は変わらないですが心が落ち着きました。ありがとうございます。
入院最終日に3階の中庭に行きました。外の空気が吸えて気分転換になりました。
医師の先生の明確な言動は、私の不安を和らげてくださり、とても心強かった。
一週間という短い入院でしたが、心打たれた事は若い看護師さんやOT(作業療法士)さんのすばらしさでした。技術のすばらしさは勿論ですが、どんな時にも笑顔で若い方ばかりでしたが、若いのにとても皆さんコミュニケーション力が高く、嫌な気持ちになることがまったくありませんでした。私達患者にとってどれほど安心感が持てたか計り知れません。本当にありがとうございます。
病室は、部屋・洗面台・トイレ・シャワーなどビジネスホテル以上に清潔感にあふれ、気分爽快・居心地良く・落ち着いてゆっくりした気分で、療養できました。先生も手術時は優しい気持ちでやって頂き恐怖感・不安感も和らぎ、終わった時は本当にホッとしました。看護師さん達も親切丁寧で、サービス精神も良く、作業も順序良く対応して頂き、今はスッキリした気分で気持ち良く退院できます。
この看護師は私と同じ年くらいか、若い子が多いなという印象でした。毎回、担当のあいさつをして下さる時、笑顔がステキだなと思ってました。辛い時もあると思いますが、患者さんの前では笑顔を忘れずに(^^)!! 同じ医療者として応援してます。私もまた仕事復帰して頑張ります。
入院セット(OSセット)を利用させて頂きましたが、想像以上に利用しやすく、必要に応じてコップ、歯ブラシ等についているので本当に助かりました。お値段もリーズナブルだと感じています。
入院担当の看護師さんは、皆さん細やかに気を使って下さる方ばかりでした。担当の人が朝変わる時も丁寧に次の方が名前を言って「〇〇に変わりますのでよろしく願います」と言葉掛けが徹底されていてすごくいい感じだと思いました。
お世話になった全ての方が、とても優しく明るく、気持ちに寄り添って下さる方ばかりで、入院中何も不自由なく安心して快適に過ごす事が出来ました。有難うございました感謝の気持ちで一杯です。
入院中、皆さんの明るい声が聞こえてきて、こちらもいっぱい元気をいただきました。どんな患者さんに対しても優しく丁寧に接してみえる献身的な姿を見て、この病院にして良かったと思いました。
退院の最後までとても親切なスタッフばかりでした。最後の極めつけは、外来棟で会ったスタッフさんです。待ち患者さんが多く、通路・椅子にいっぱいいるなか、私達患者さんにとっても配慮され、とても気持ちが良かったです。言葉掛け・笑顔が良かったです。

【 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？ ○ ●

<input type="checkbox"/> 是非しない	<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"/> 是非しない	<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 ⇒