



2022年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2022年7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、ご家族の皆様にご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 2022年7月4日～8日
- ◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
1042	785	75.3%	785	100%

入院

- ◇ 調査対象 入院患者
- ◇ 調査日 2022年7月11日～25日
- ◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
205	64	31.2%	64	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

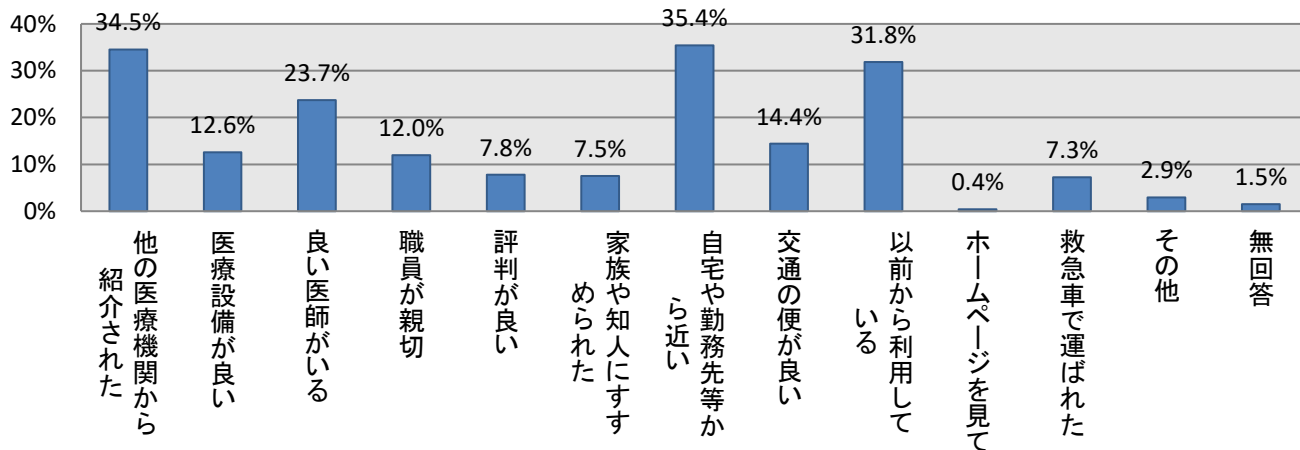
← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

* 小数点第2位を四捨五入しました

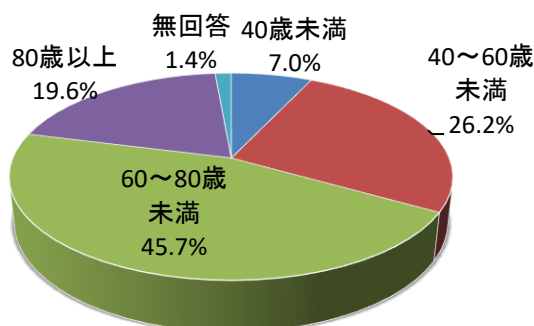
【外来】

患者さんについてお聞きします。

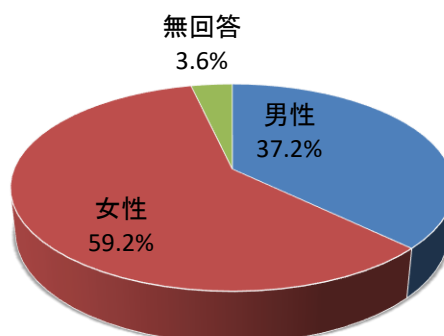
当院を選んでいただいた理由を教えてください(複数回答あり)



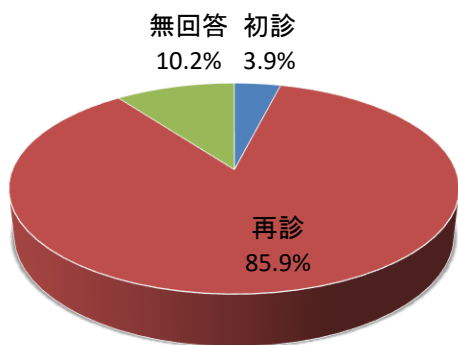
年齢



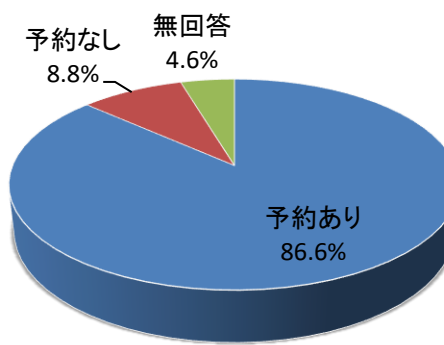
性別



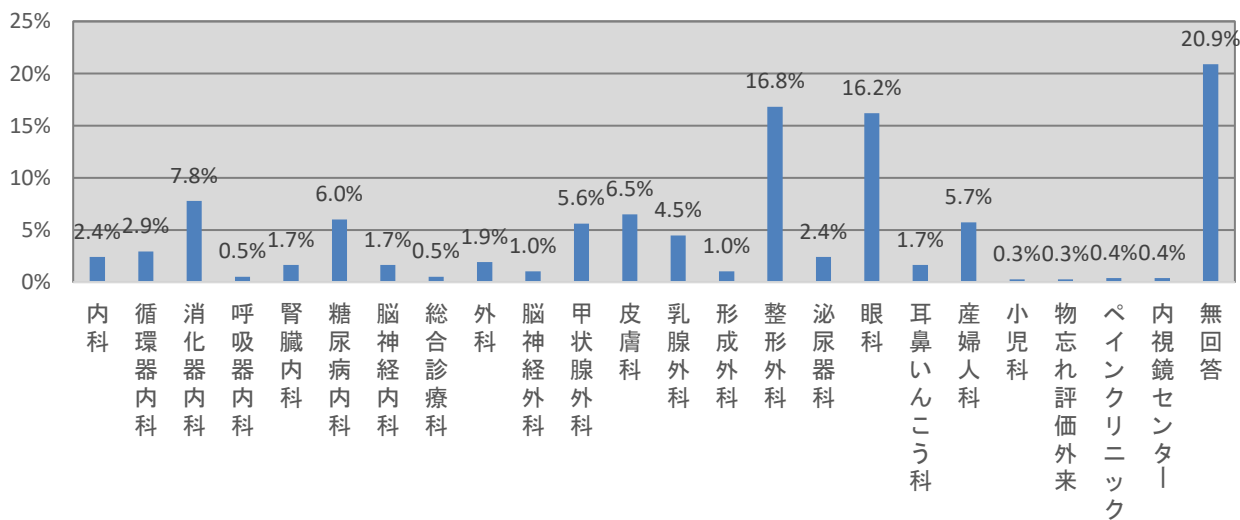
当院の受診は初めてですか



診察予約をされていましたか



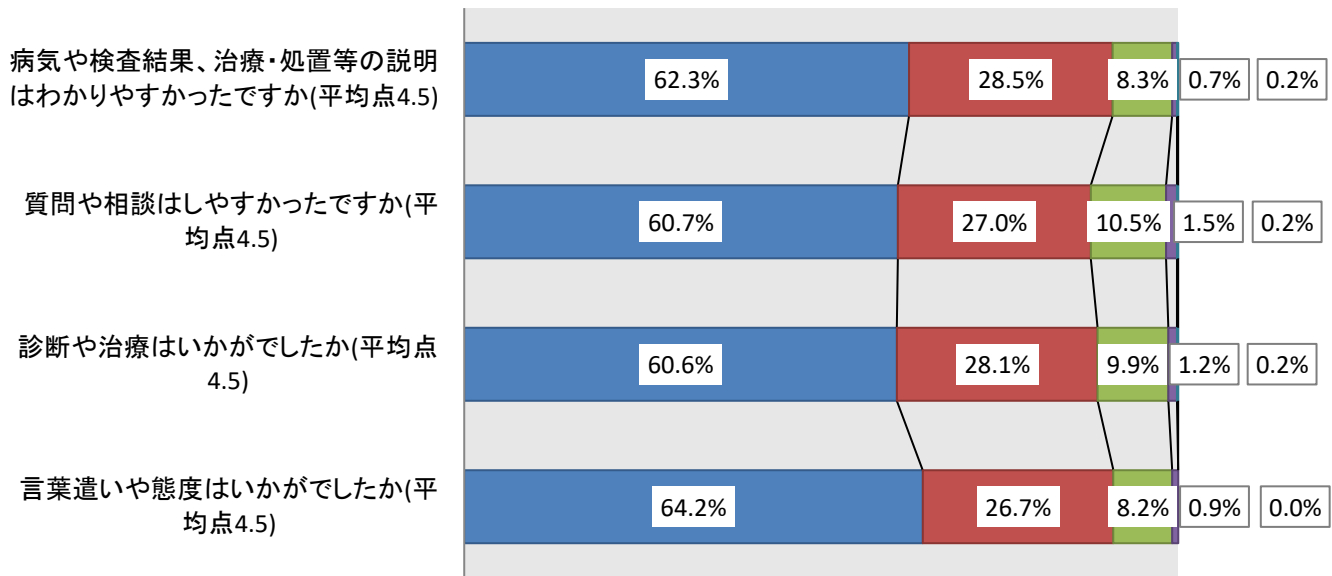
本日の受診は何科ですか(複数回答あり)



医療サービスについてお聞きします。

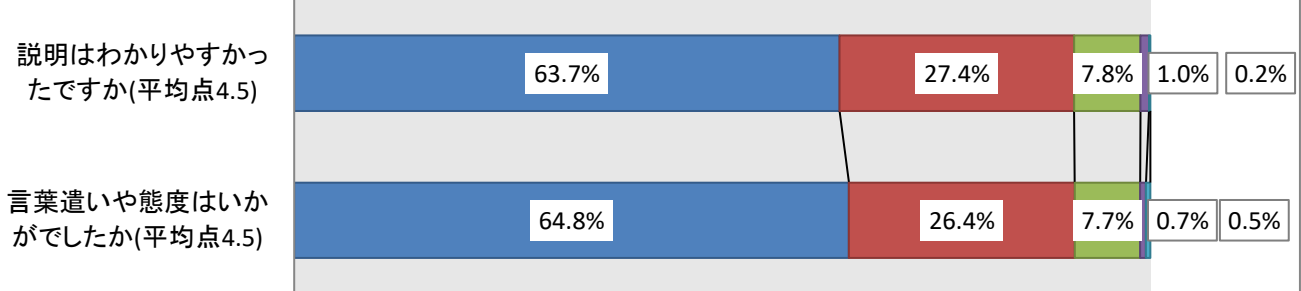
医師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



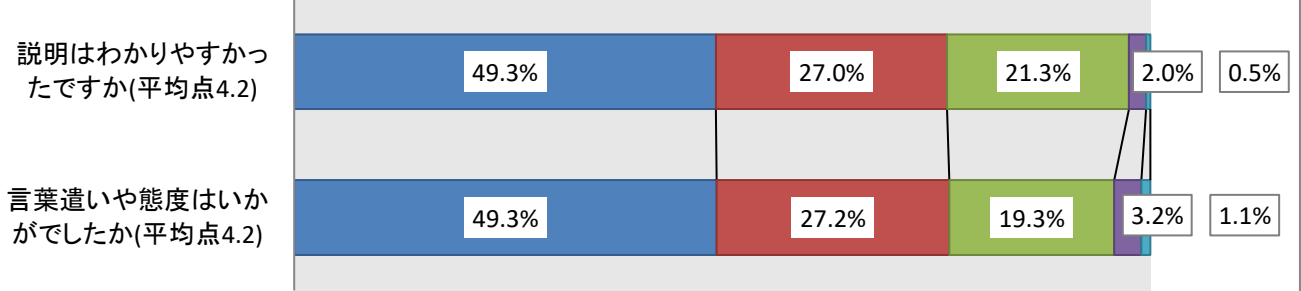
看護師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



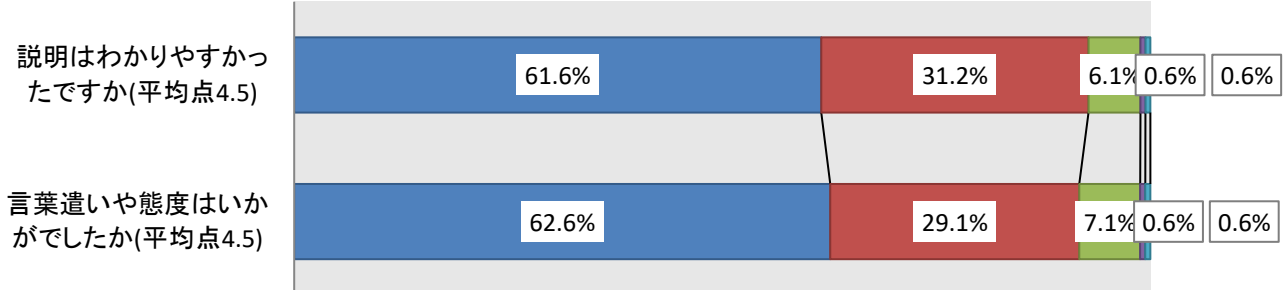
薬剤師について

■ 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

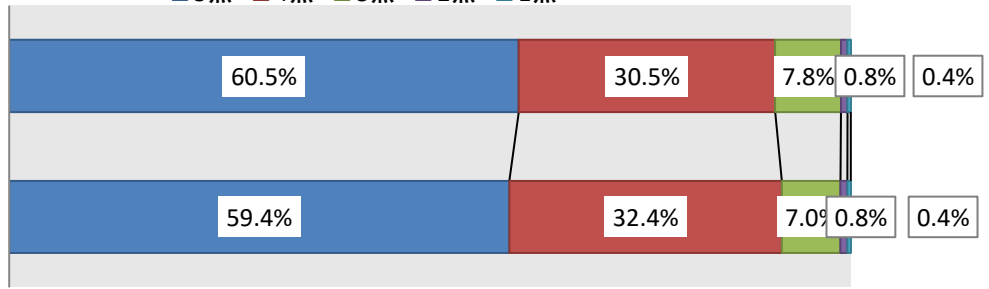


放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

説明はわかりやすかったですか(平均点4.5)

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

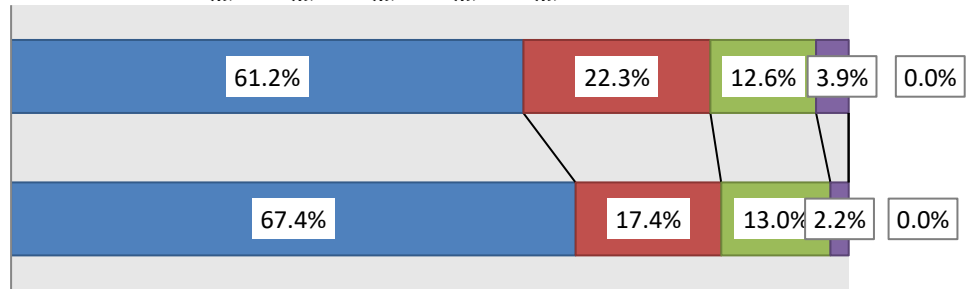


リハビリ技士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

説明はわかりやすかったですか(平均点4.4)

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

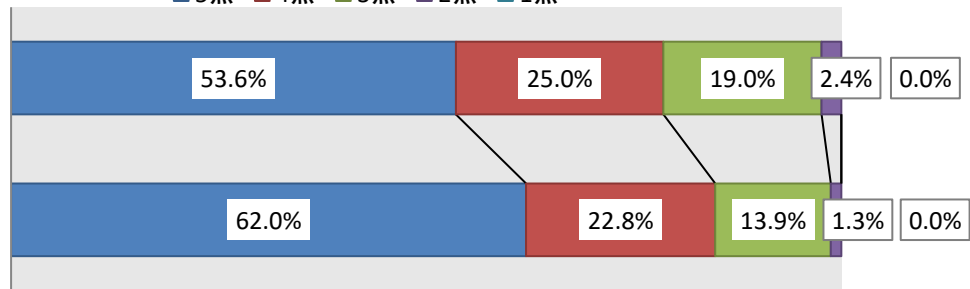


管理栄養士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

説明はわかりやすかったですか(平均点4.3)

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

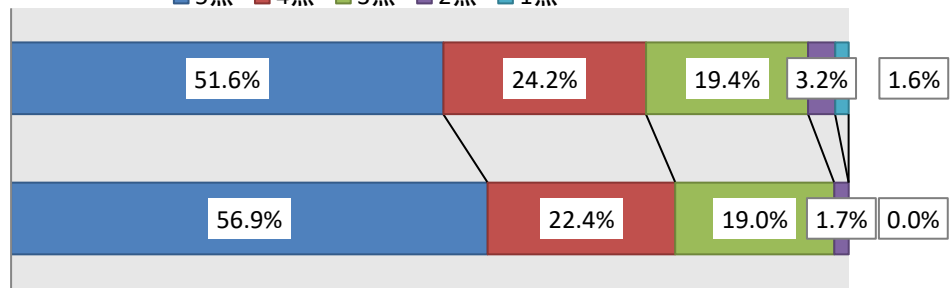


医療ソーシャルワーカーについて

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

説明はわかりやすかったですか(平均点4.2)

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)

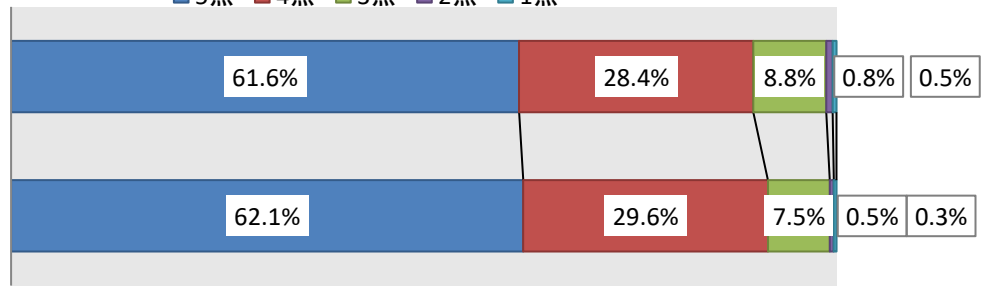


各診療科受付について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

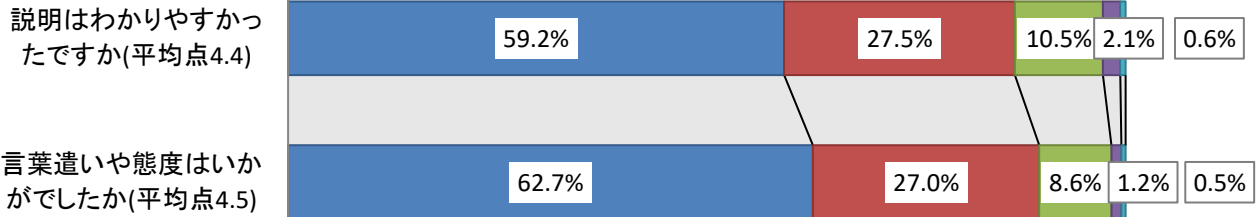
説明はわかりやすかったですか(平均点4.5)

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)



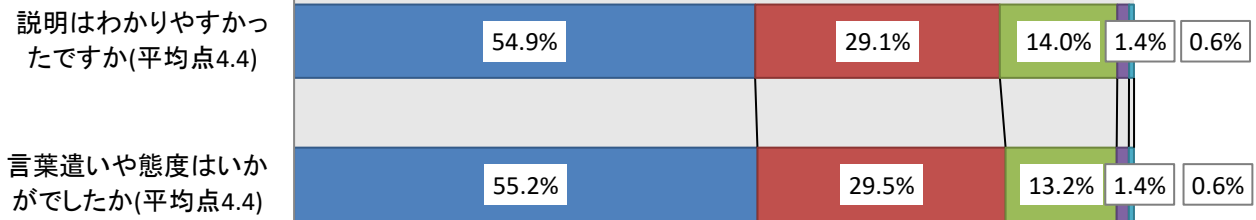
総合受付について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



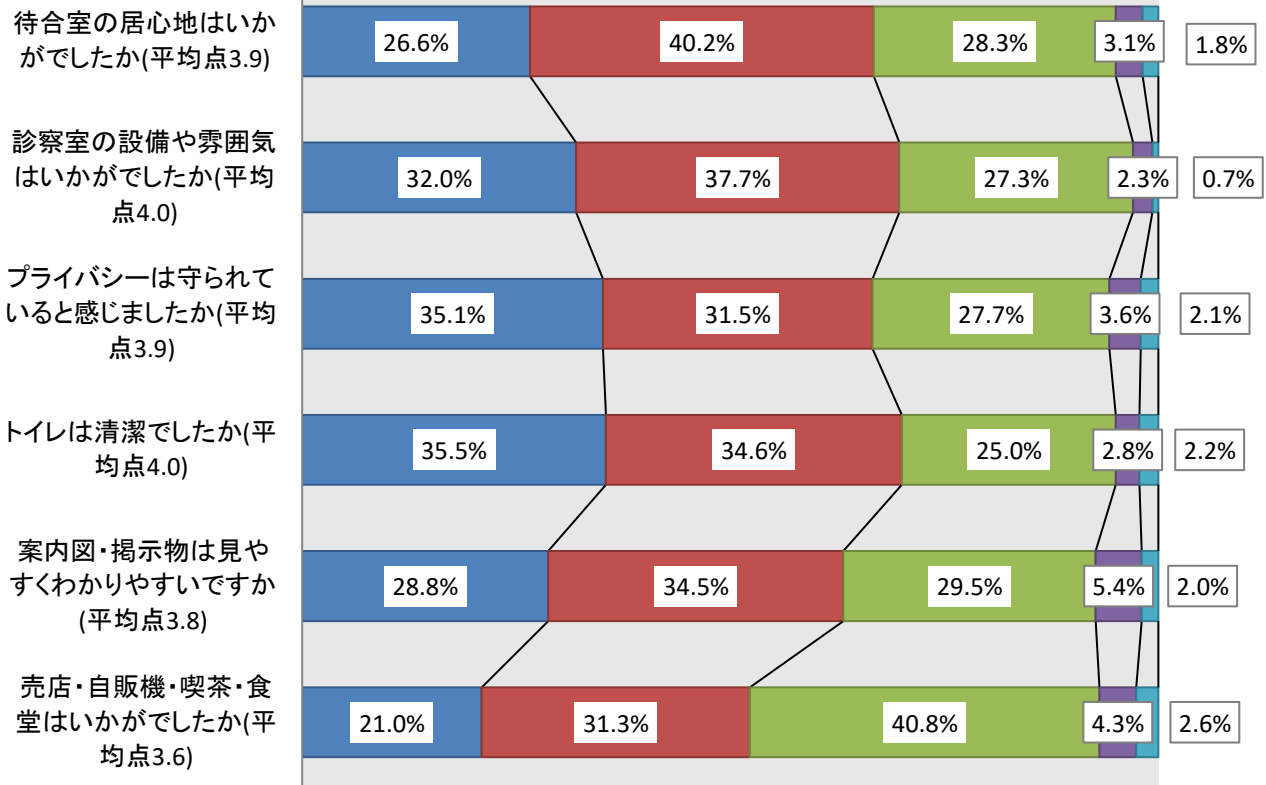
会計について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

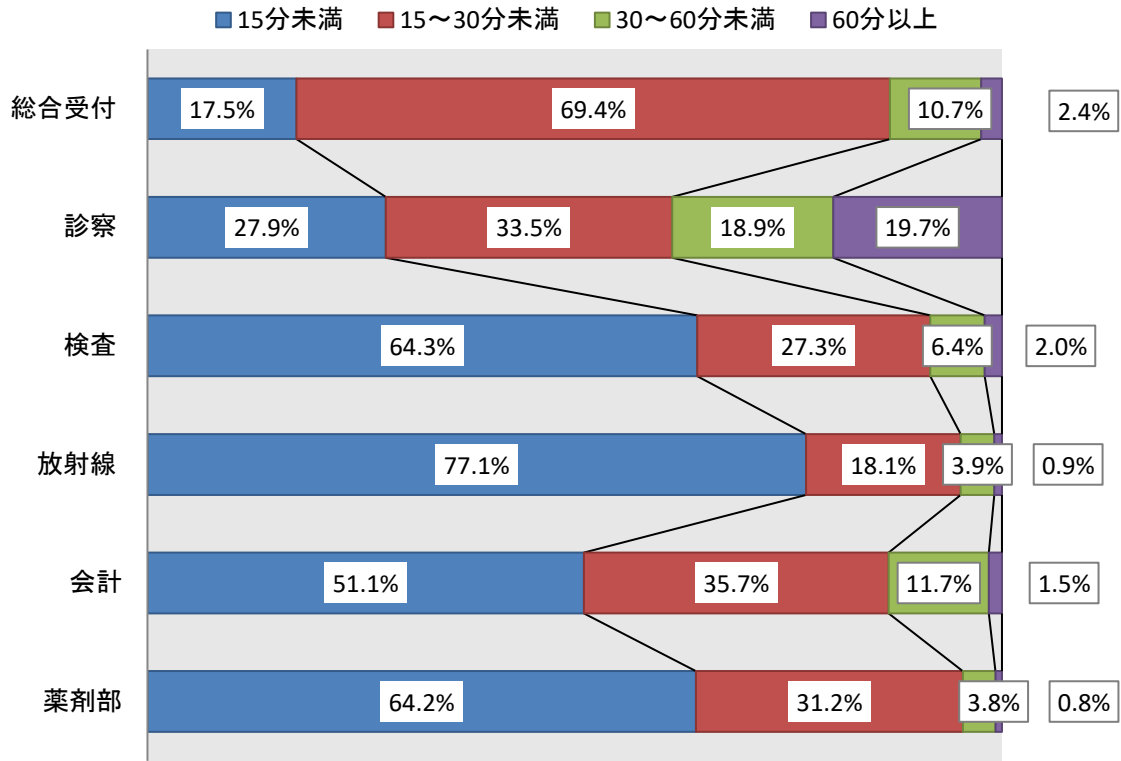


当院の設備・環境について

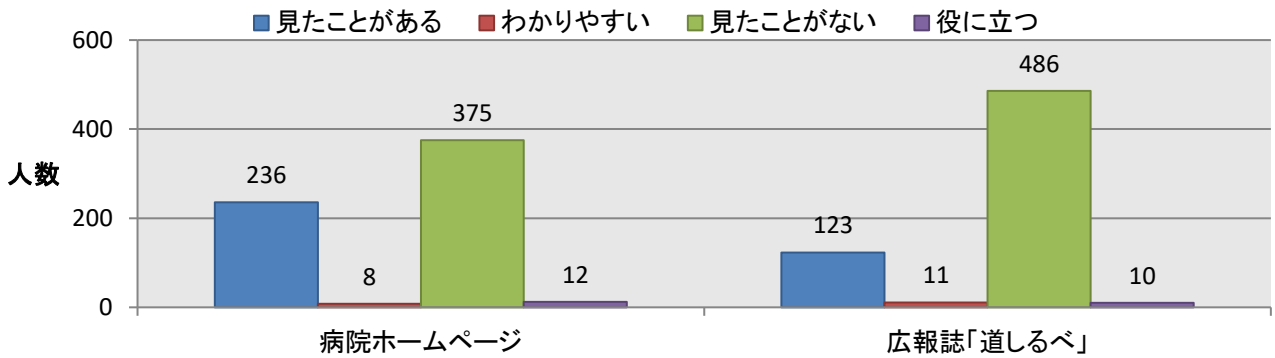
■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



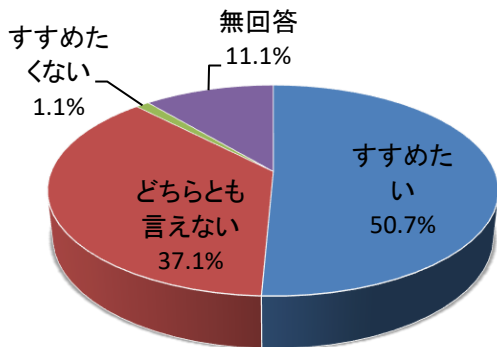
お待たせした時間は何分位でしたか



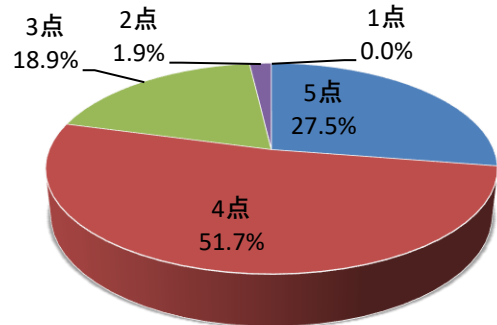
当院の広報活動について



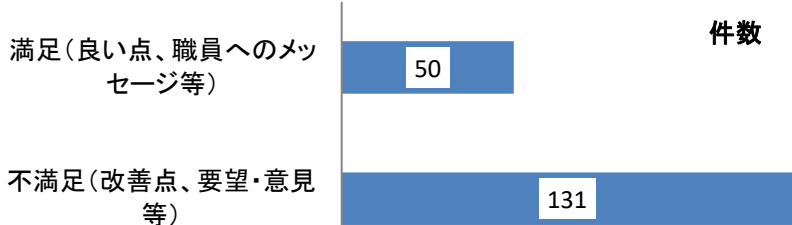
当院を親しい人にすすめたいですか



当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.0)



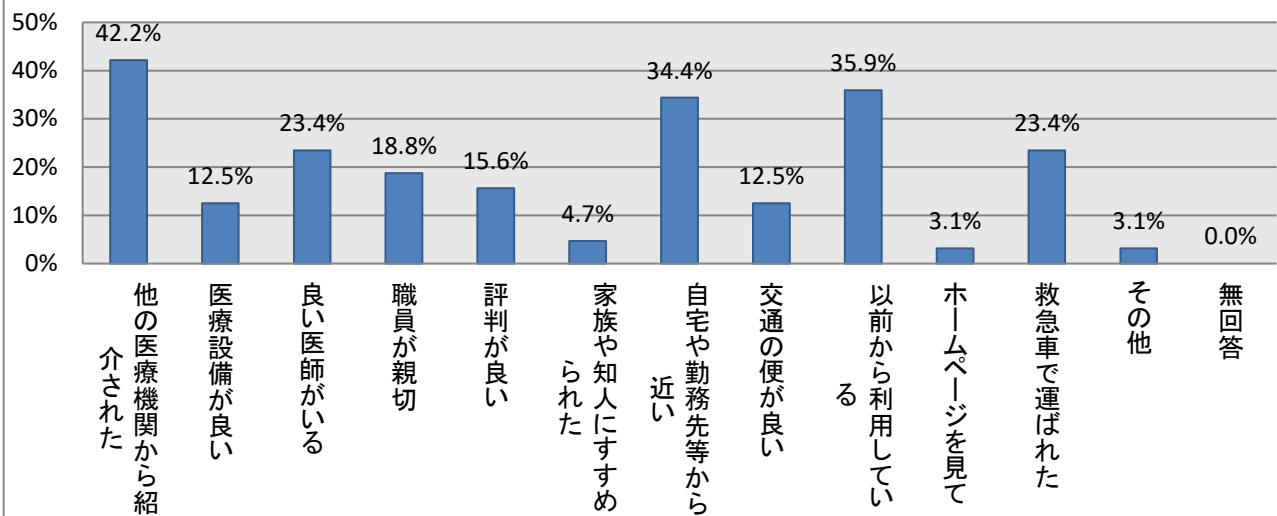
自由記載欄のご意見等



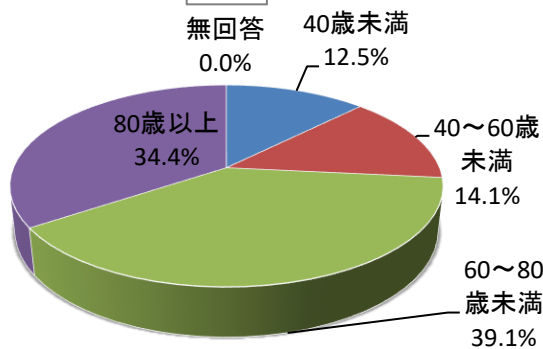
【入院】

患者さんについてお聞きします。

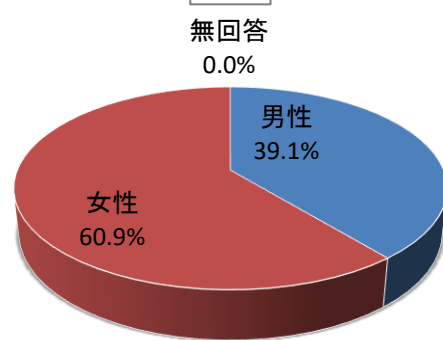
当院を選んでいただいた理由を教えてください(複数回答あり)



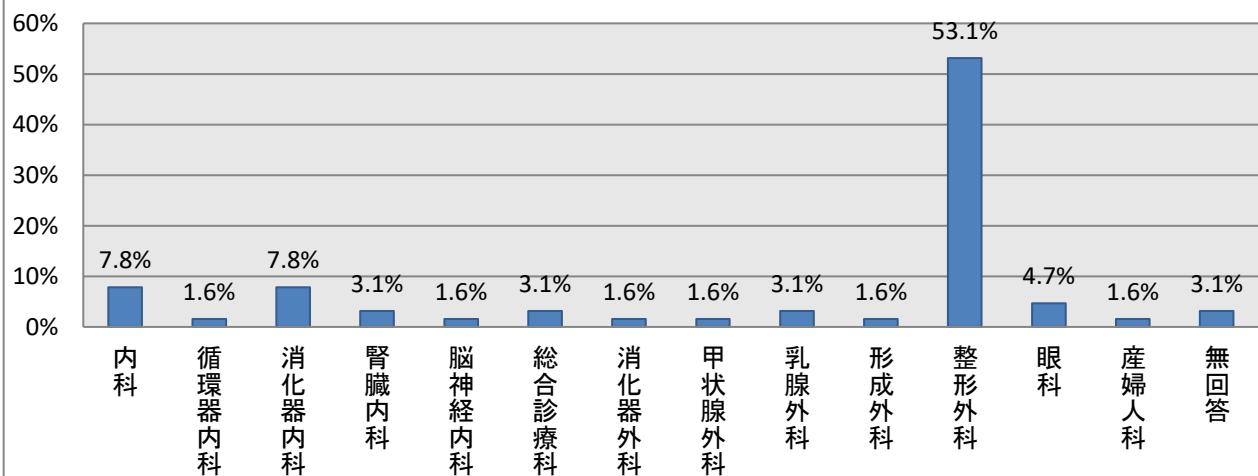
年齢



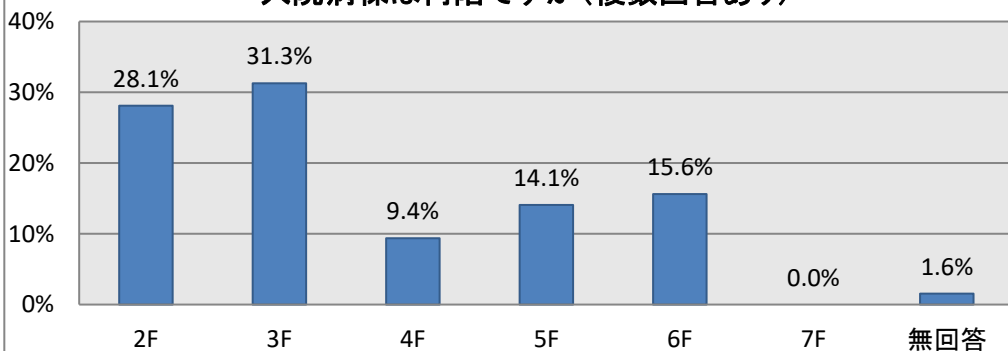
性別



今回の入院は何科ですか(複数回答あり)



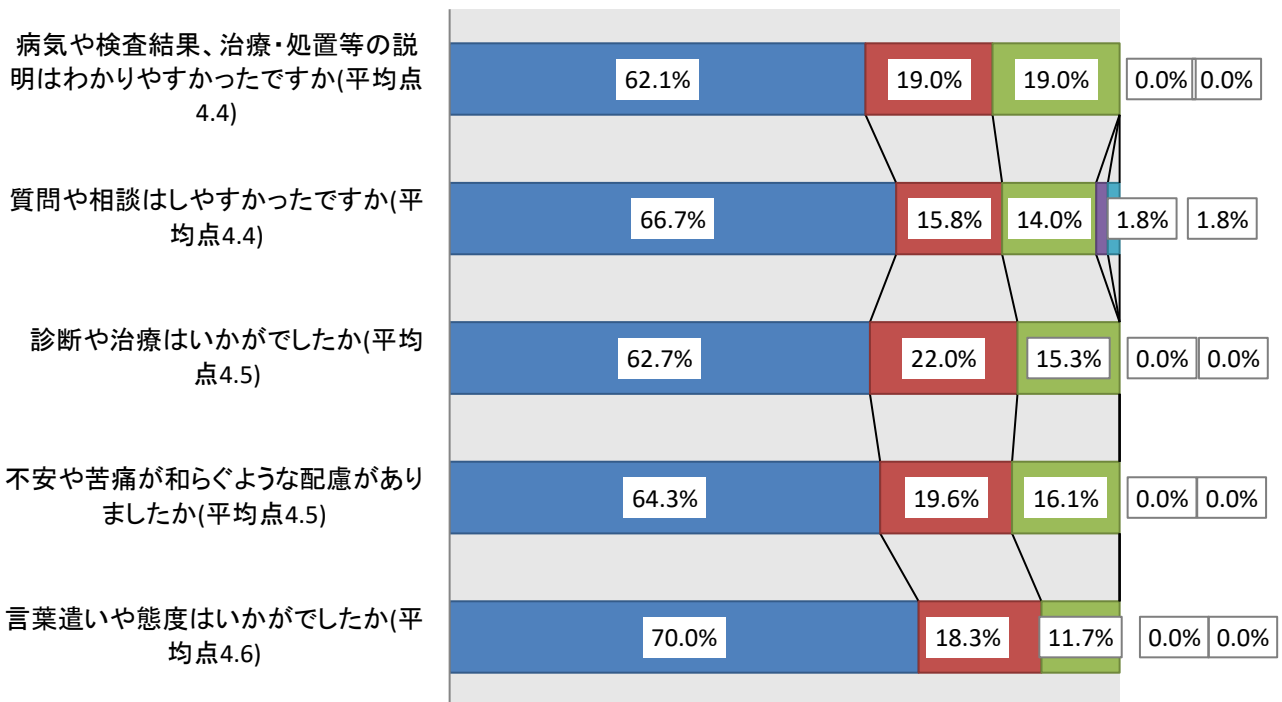
入院病棟は何階ですか(複数回答あり)



医療サービスについてお聞きします。

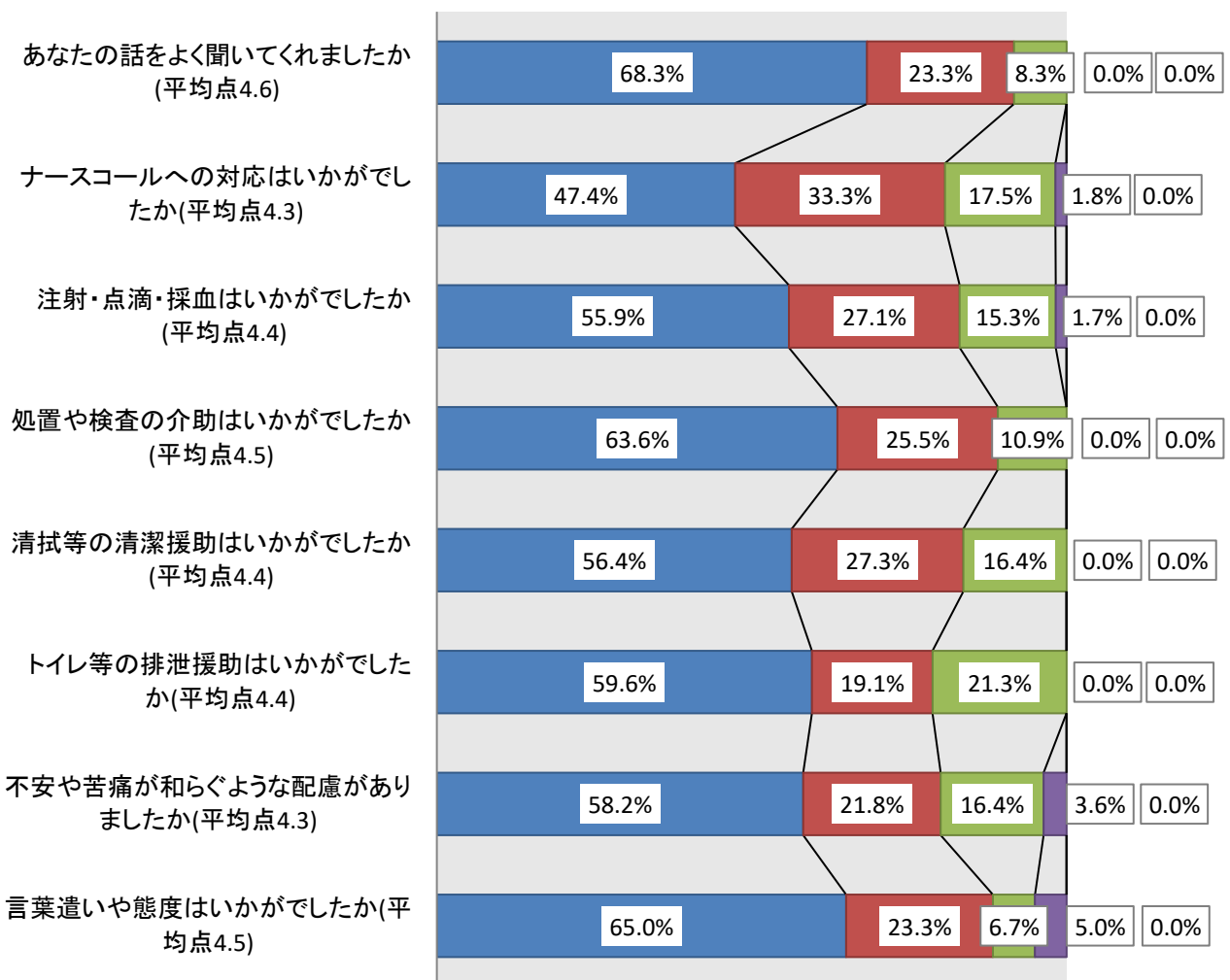
担当医師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



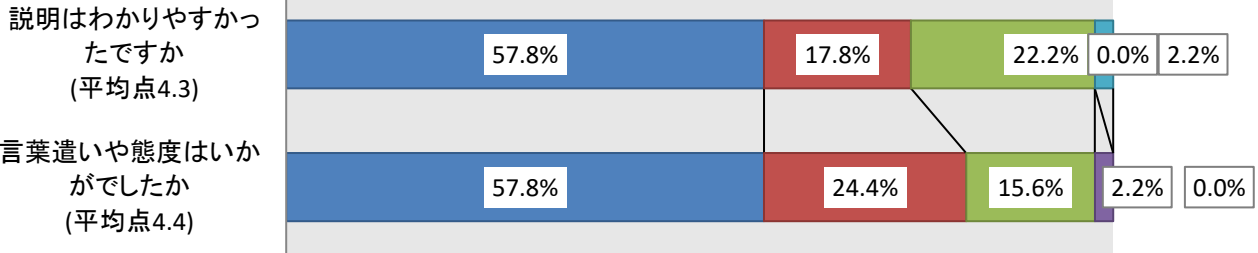
看護師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



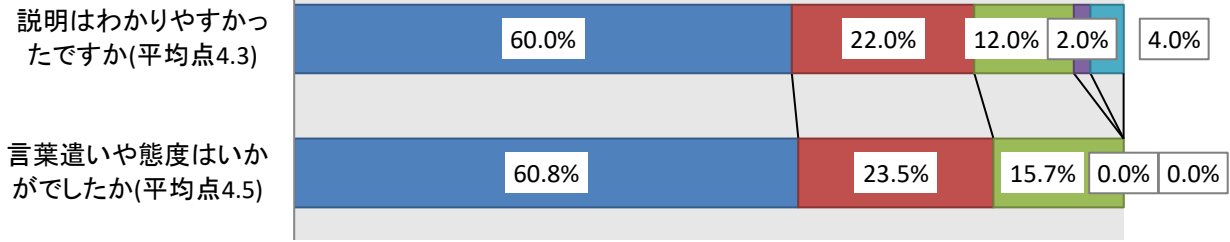
薬剤師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



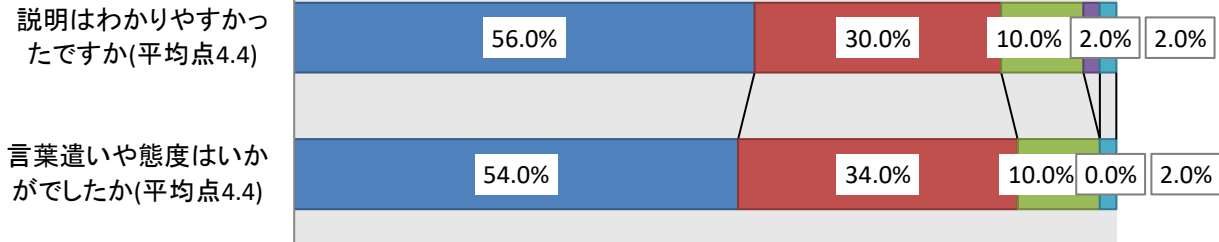
検査技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



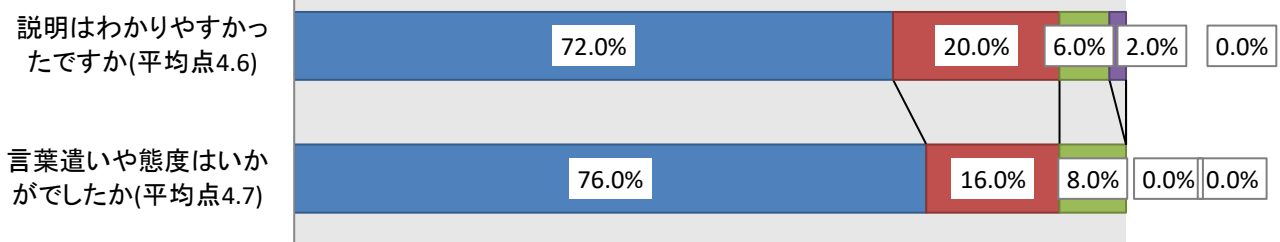
放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



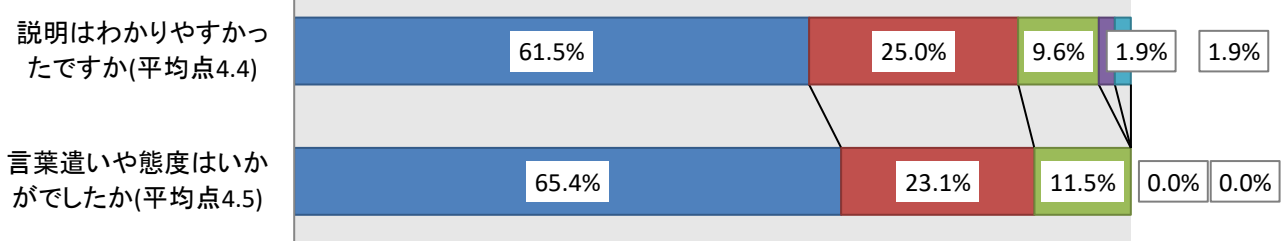
リハビリ技士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

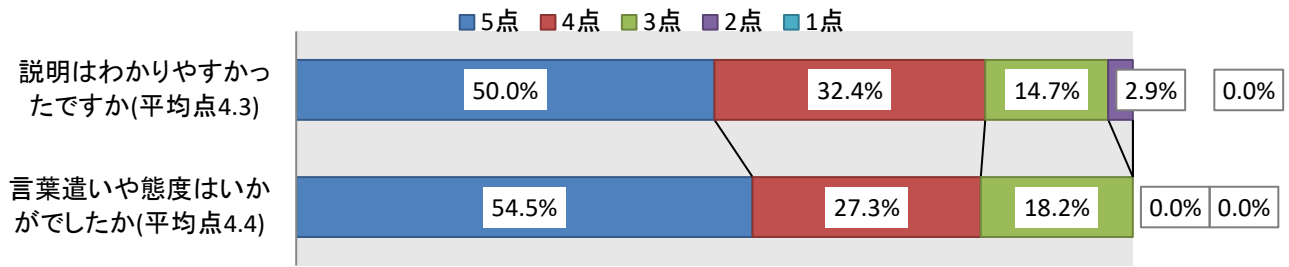


管理栄養士について

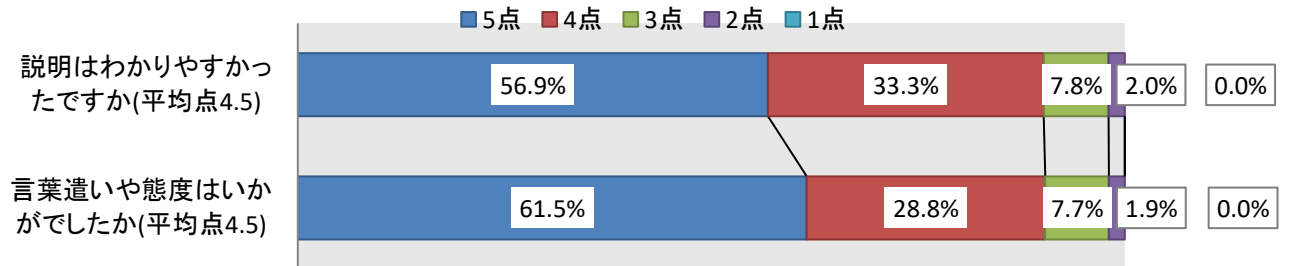
■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点



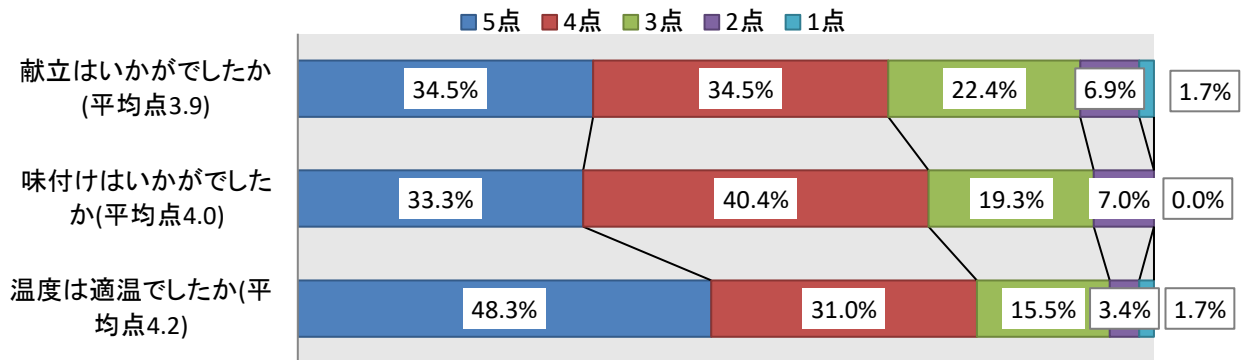
医療ソーシャルワーカーについて



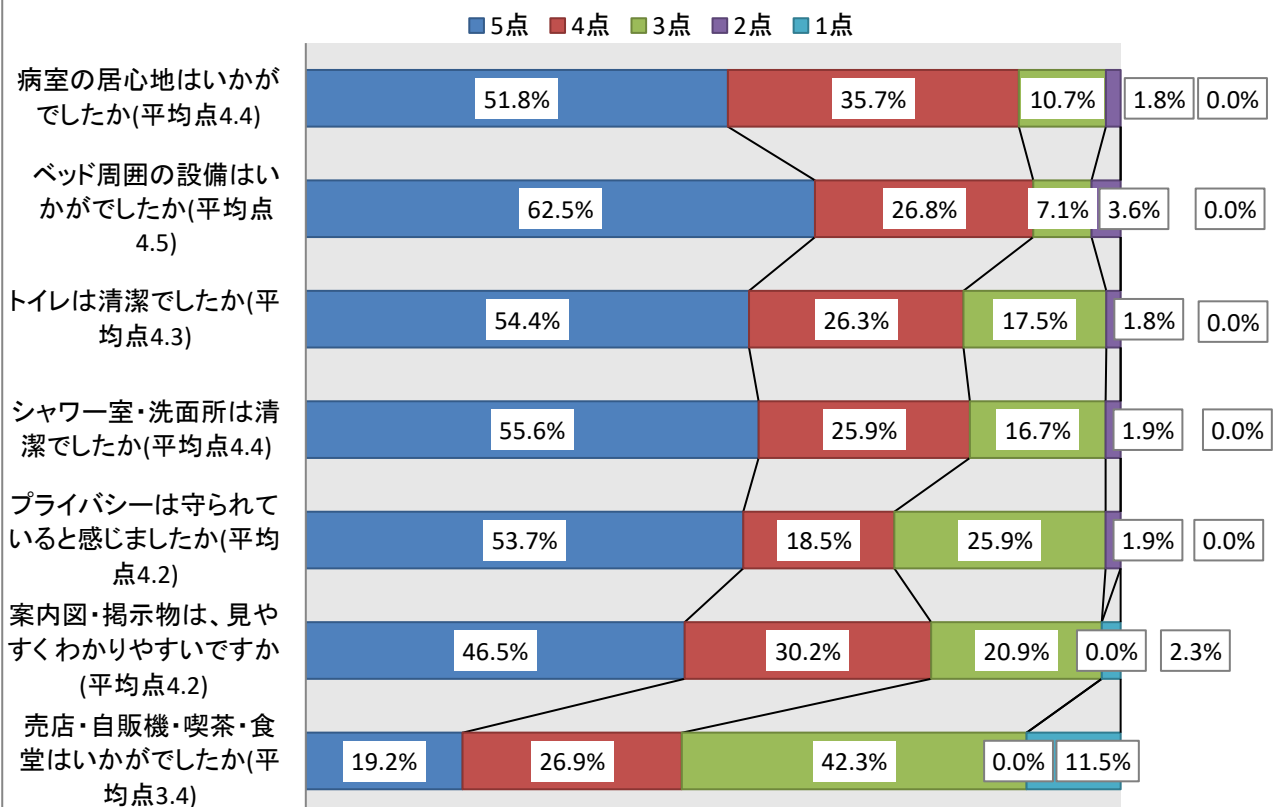
事務職員について



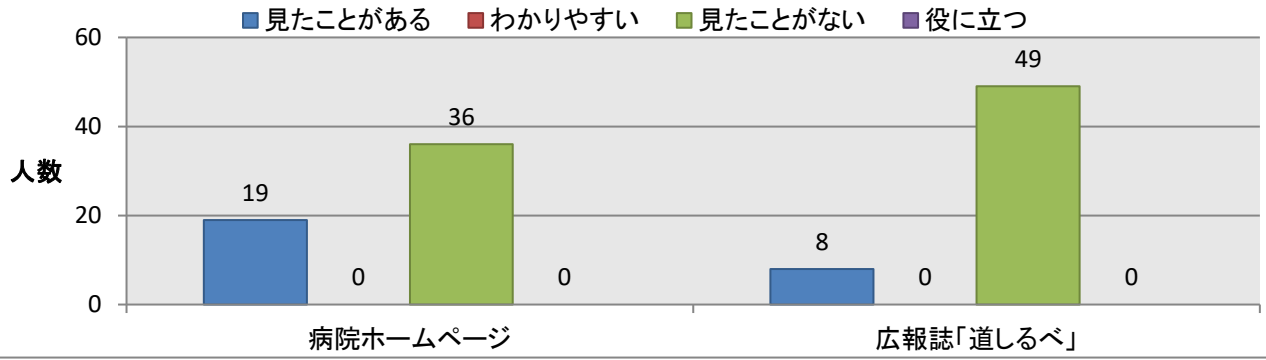
食事について



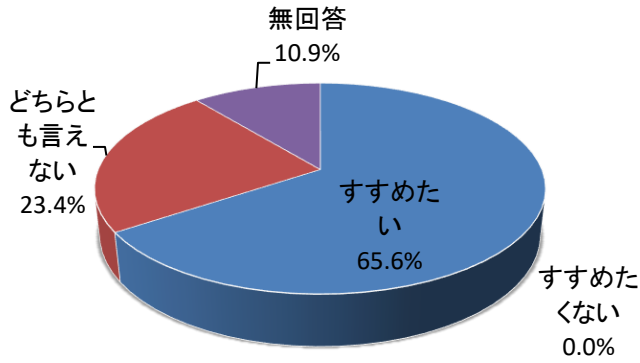
当院の設備・環境について



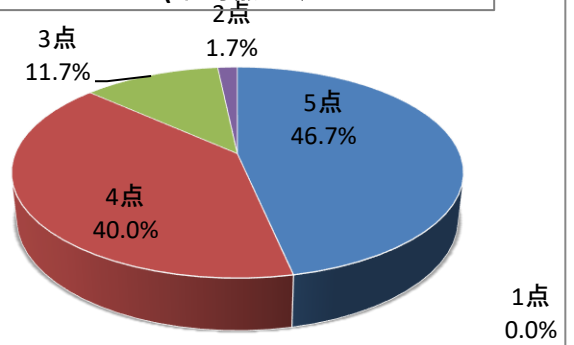
当院の広報活動について



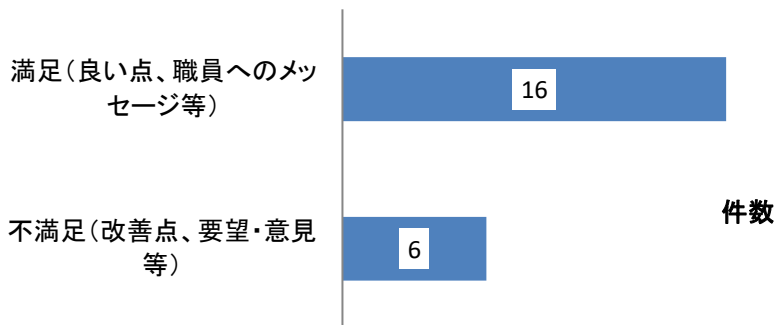
当院を親しい人にすすめたいですか



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
エアコン吹出し口について、常に風が出て寒い直らない	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。24時間換気のため常時送風となっております。風の向きをルーバーで変える事は可能でございます。その際は職員にお声掛け下さい。
生野菜やフルーツを食べたかった	生野菜につきまして1ヶ月で和食時6回、洋食時12回提供させて頂いております。 フルーツにつきましては、毎日提供となっております。患者さんの食事形態によっては提供できない場合もございます。 何卒ご理解の程よろしくお願い致します。
患者の前で、出血量や尿量をハッキリ言わない方がいい、気持ちが不安定になる	不快にさせてしまい申し訳ございません。 該当病棟は、 ※ウォーキングカンファレンスを実施しております。 ※患者さんに対する治療への積極的な参加目的でベッドサイドでの看護業務を引き継ぐこと そのため、患者さんの前での出来事となりました。 該当病棟師長と共有し、今後は患者さんへの配慮をしながら実施してまいります。
整形外科の受付がとてもおそい	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。 当院の整形外科外来を受診される患者さんが多いことに加えて、現在限りある人員にて対応しており、人員が必要な場合・時間帯に補充しております。また業務改善として、動線を短くする試みをしております。 何卒ご理解の程よろしくお願い致します。
ご飯の中心は温かく柔らかいが、外側はカチカチでした メイン料理に添えられた野菜は干からびていた	ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。 調査を行い、茶碗の蓋が適切にされていないことが分りました。 今後は指導をし、改善してまいります。 盛り付けに関しまして、可能な限り配膳車内に入れる直前に 行い乾燥を防いでまいります。
ナースコールをしても即対応されない	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。 他患者の対応中であつたり、優先事項等で即対応とならないことも職務上在り得ますが、患者さんへの配慮に欠けていたと考えております。 今後は、即時の対応ができない場合の説明や謝罪をすること、ナースコール対応の際に要件を伺えるようにしてまいります。
同じ様な冷凍野菜を使って、繰り返している	ご指摘ありがとうございます。 人参や玉ねぎは、家庭でも頻度が多く使われているものであるため ご理解いただきたいと考えております。