



## 2023年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2023年11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 2023年11月7日、10日

◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
1255	305	24.3%	305	100%

#### 入院

◇ 調査対象 入院患者

◇ 調査日 2023年11月13日～27日

◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
300	106	35.3%	106	100%

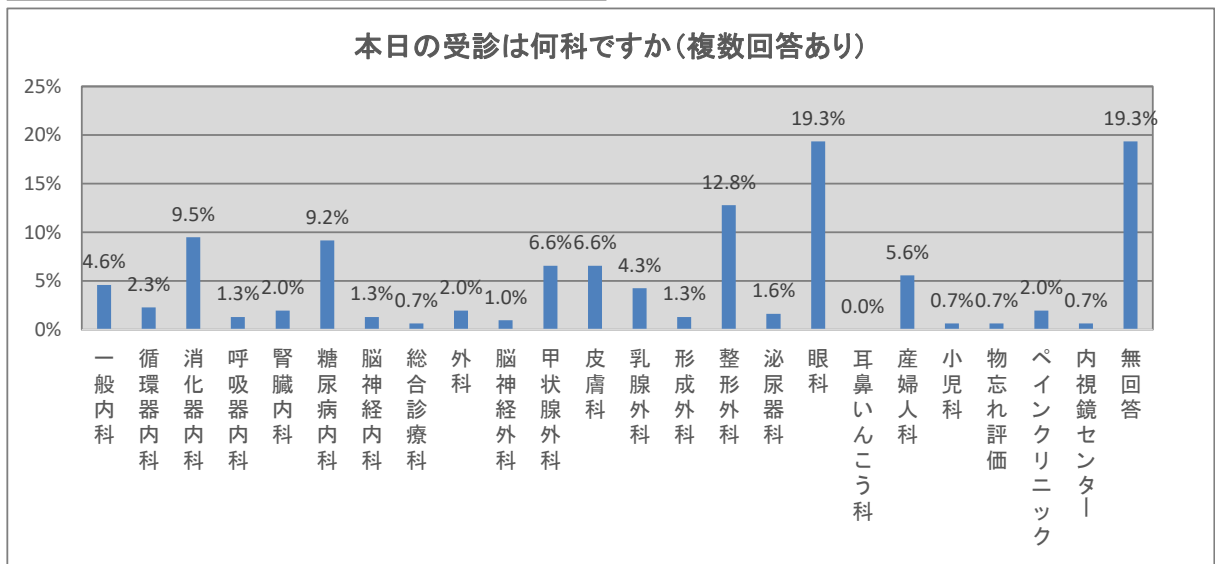
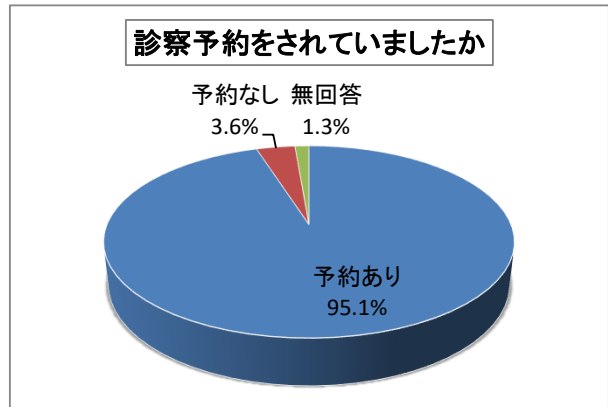
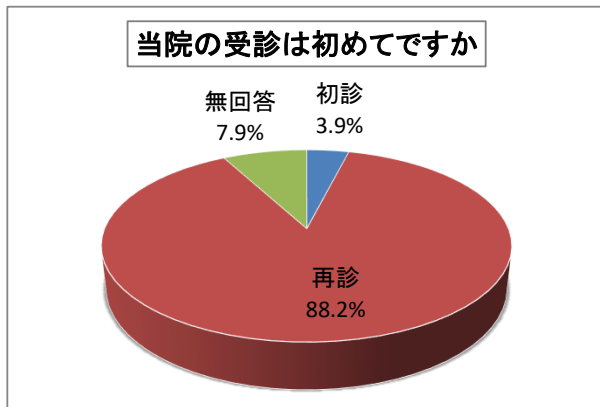
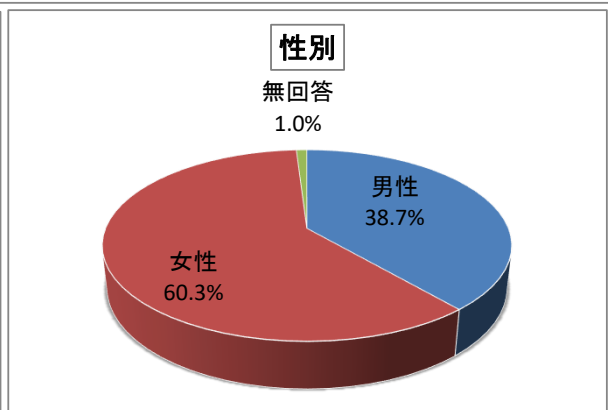
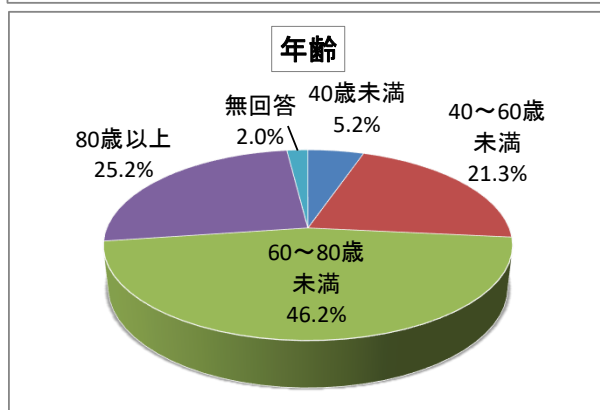
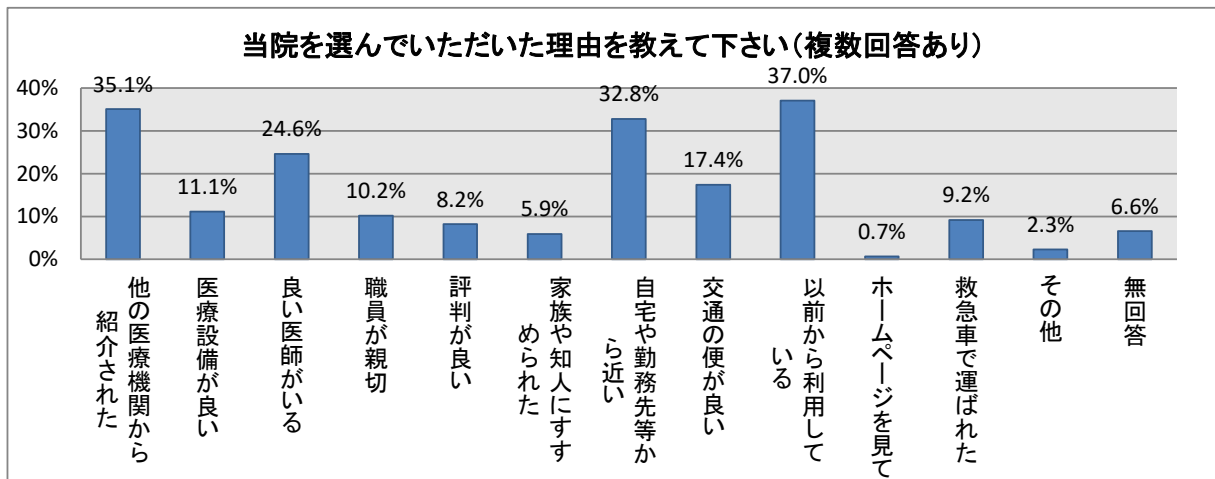
医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

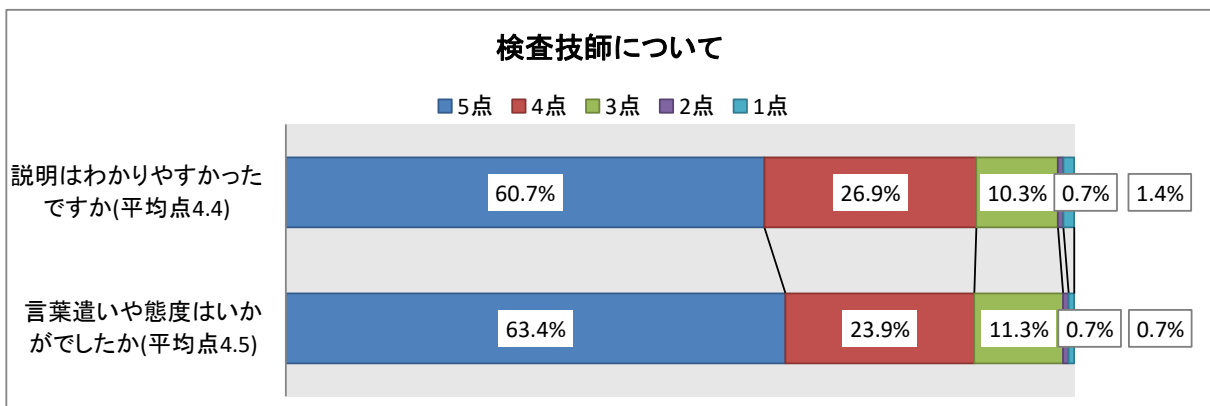
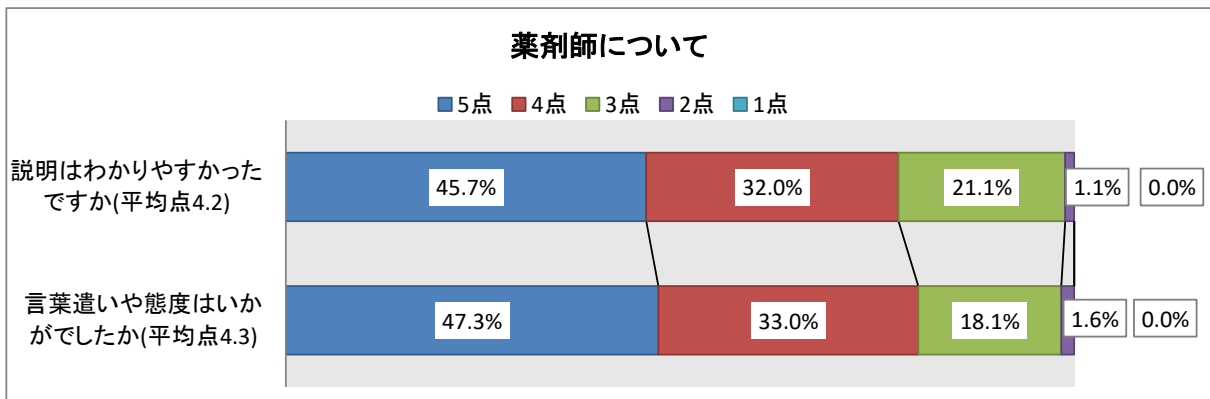
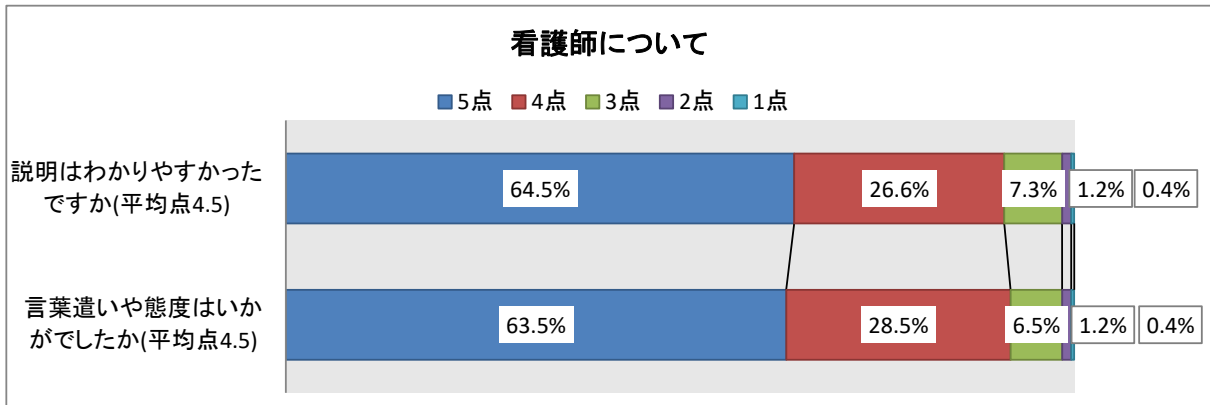
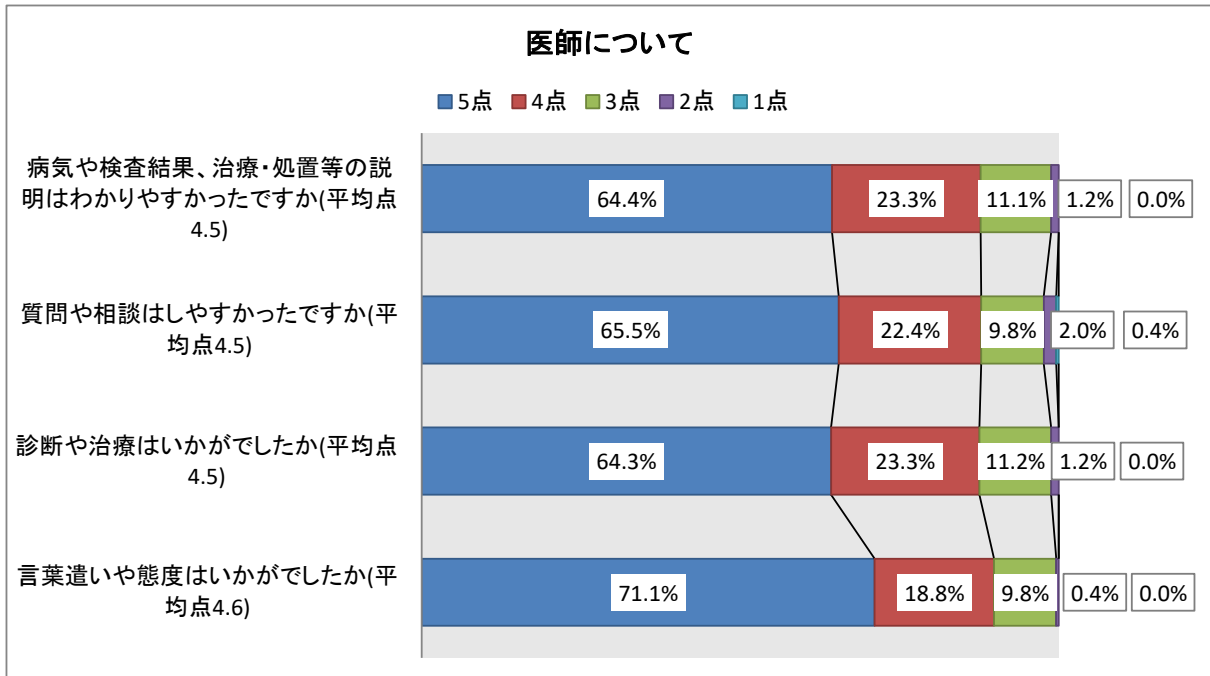
\* 小数点第2位を四捨五入しました

## 【外来】

患者さんについてお聞きます。



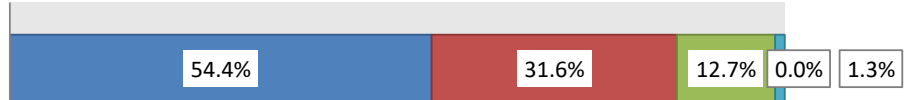
医療サービスについてお聞きします。



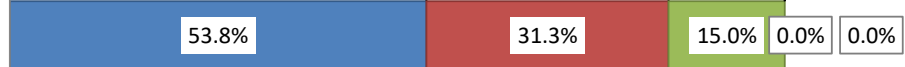
### 放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

説明はわかりやすかったですか(平均点4.4)



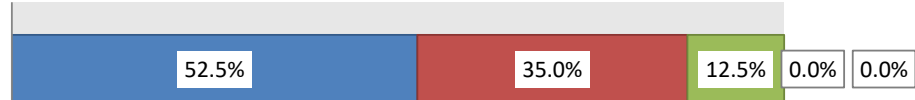
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)



### 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)



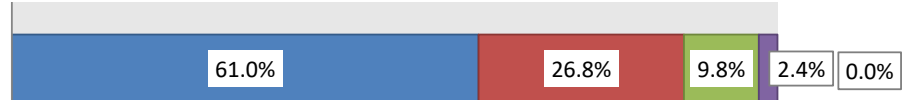
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)



### 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4.5)



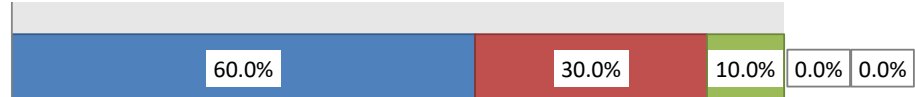
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)



### 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4.5)



言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)



### 各診療科受付について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

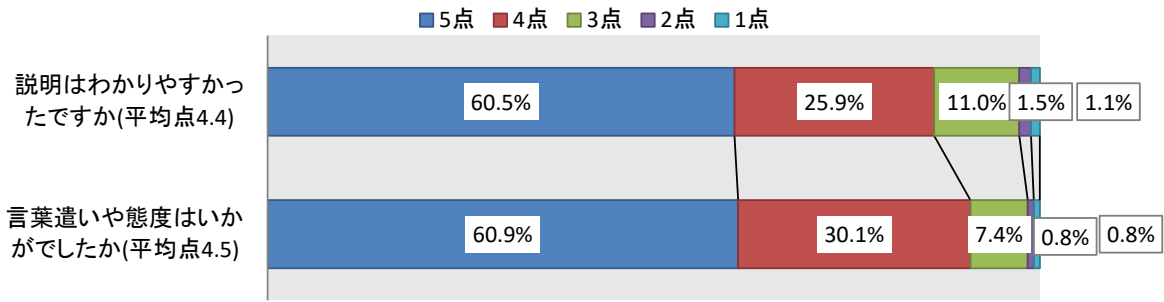
説明はわかりやすかったですか(平均点4.6)



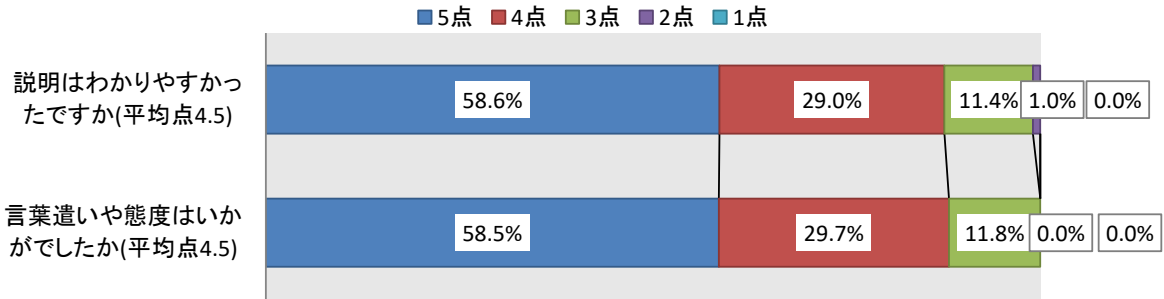
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.6)



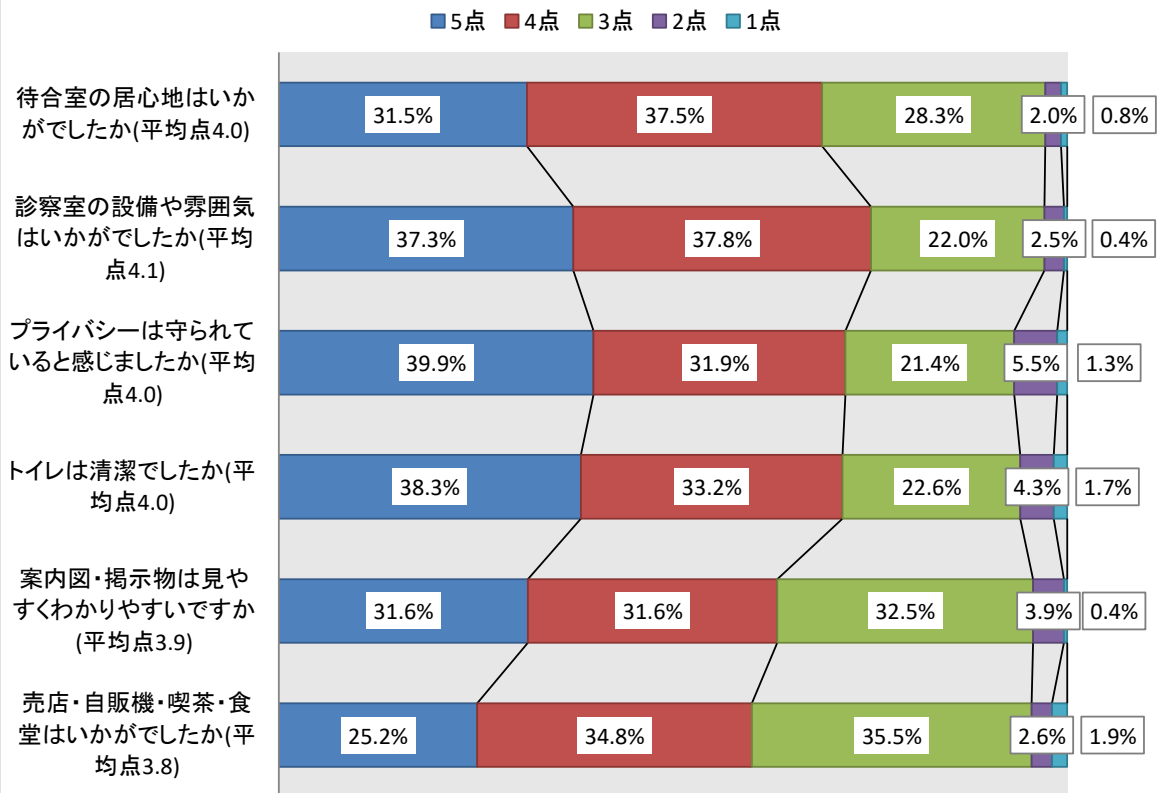
### 総合受付について



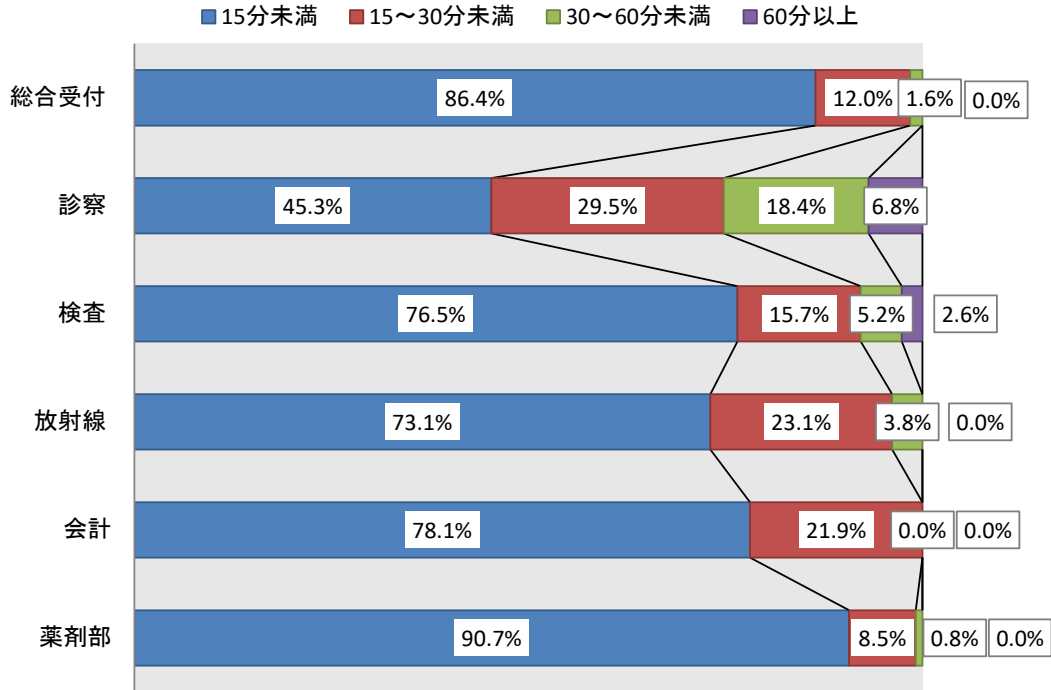
### 会計について



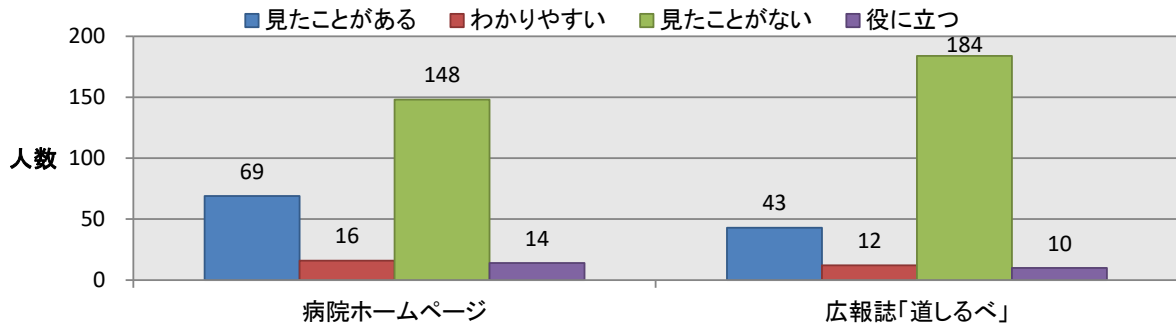
### 当院の設備・環境について



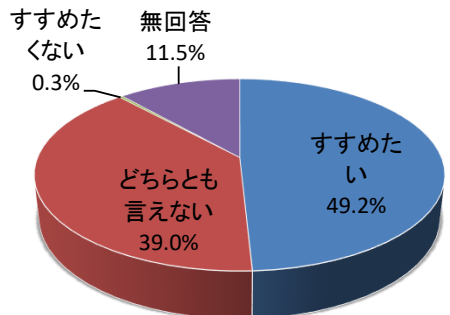
### お待たせした時間は何分位でしたか



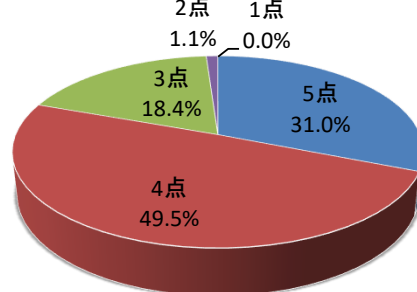
### 当院の広報活動について



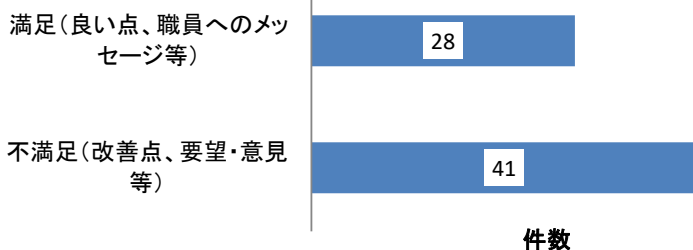
### 当院を親しい人にすすめたいですか



### 当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.1)

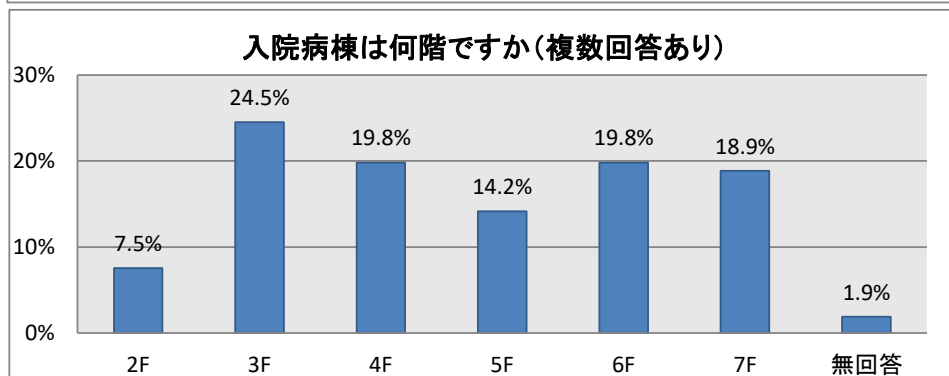
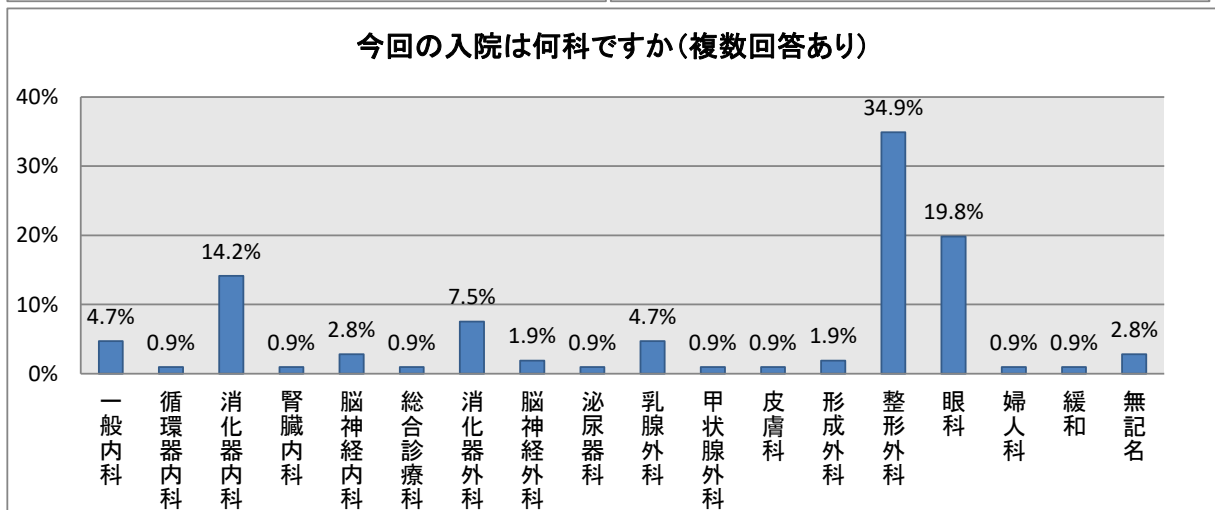
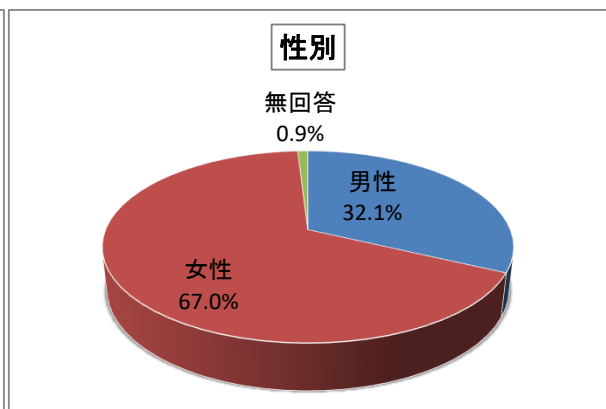
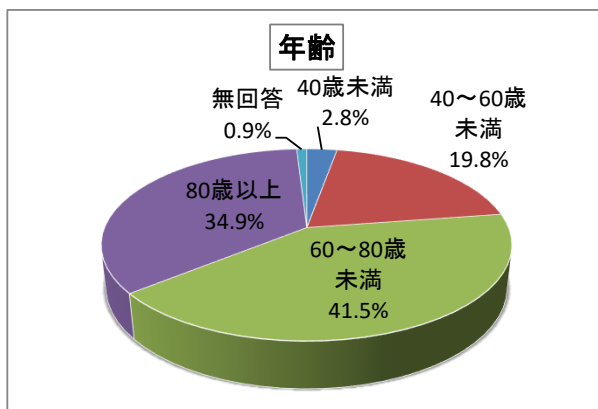
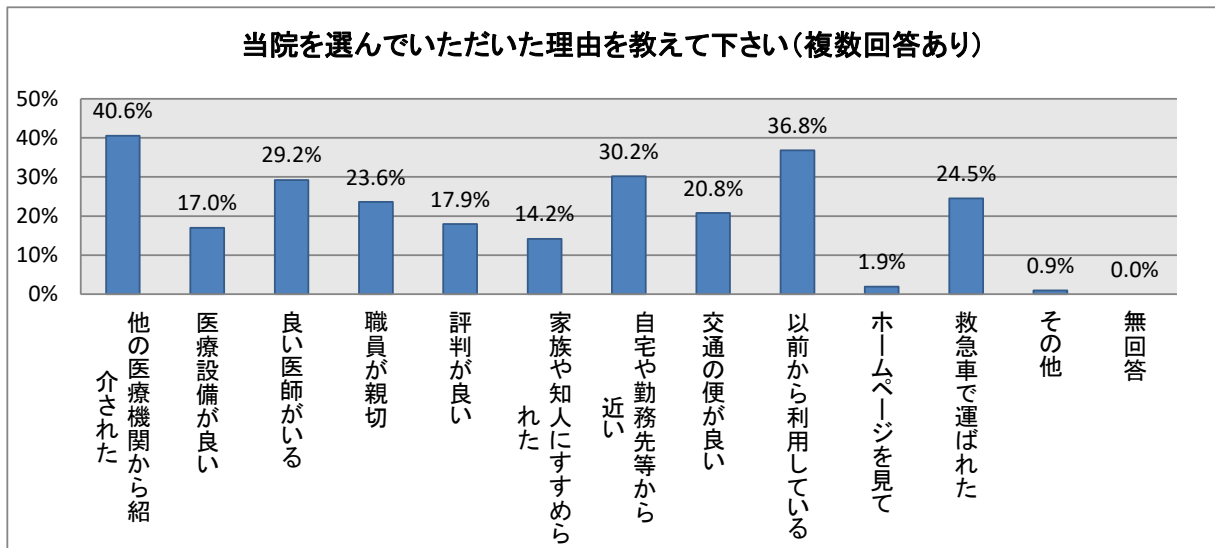


### 自由記載欄のご意見等

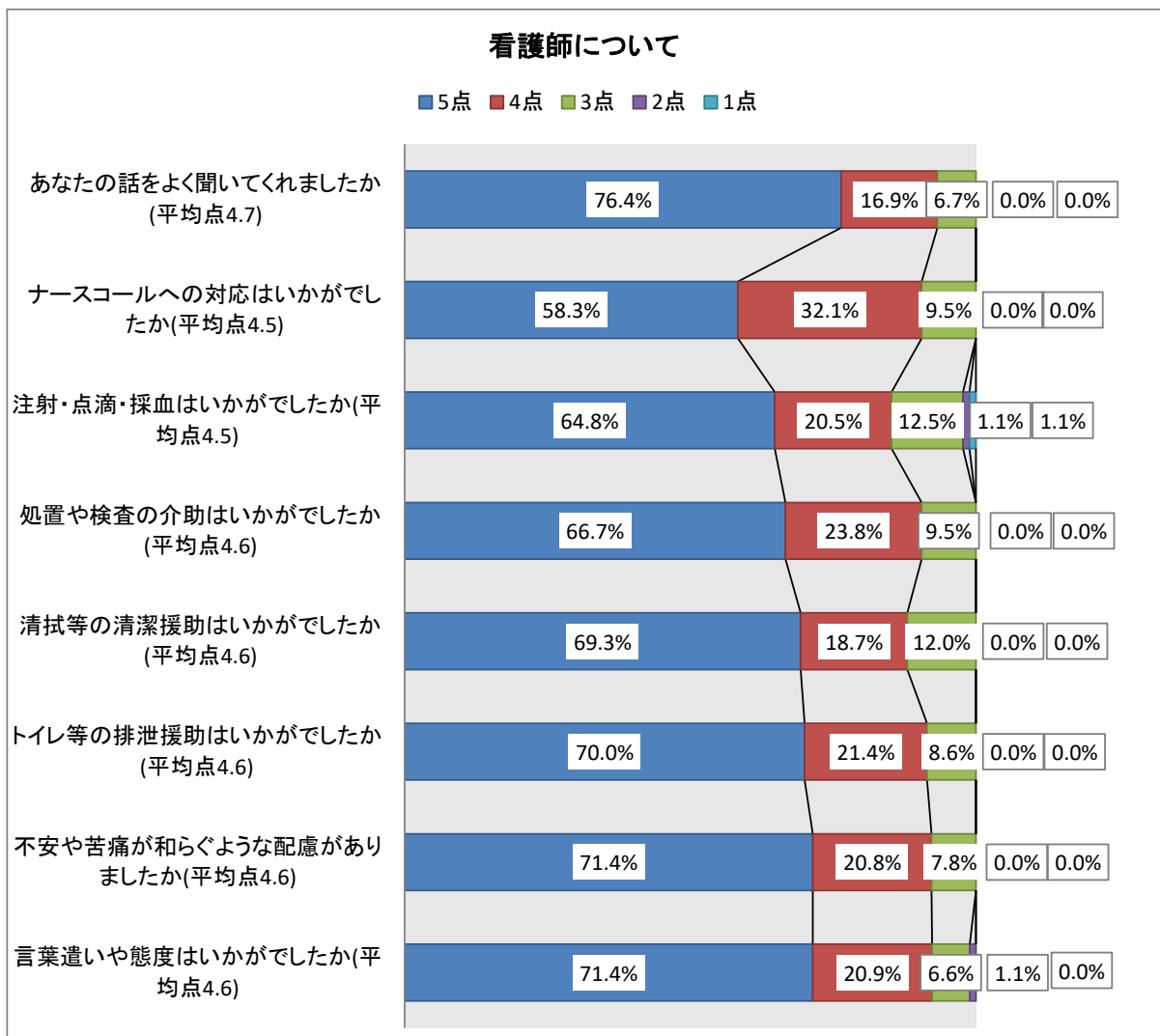
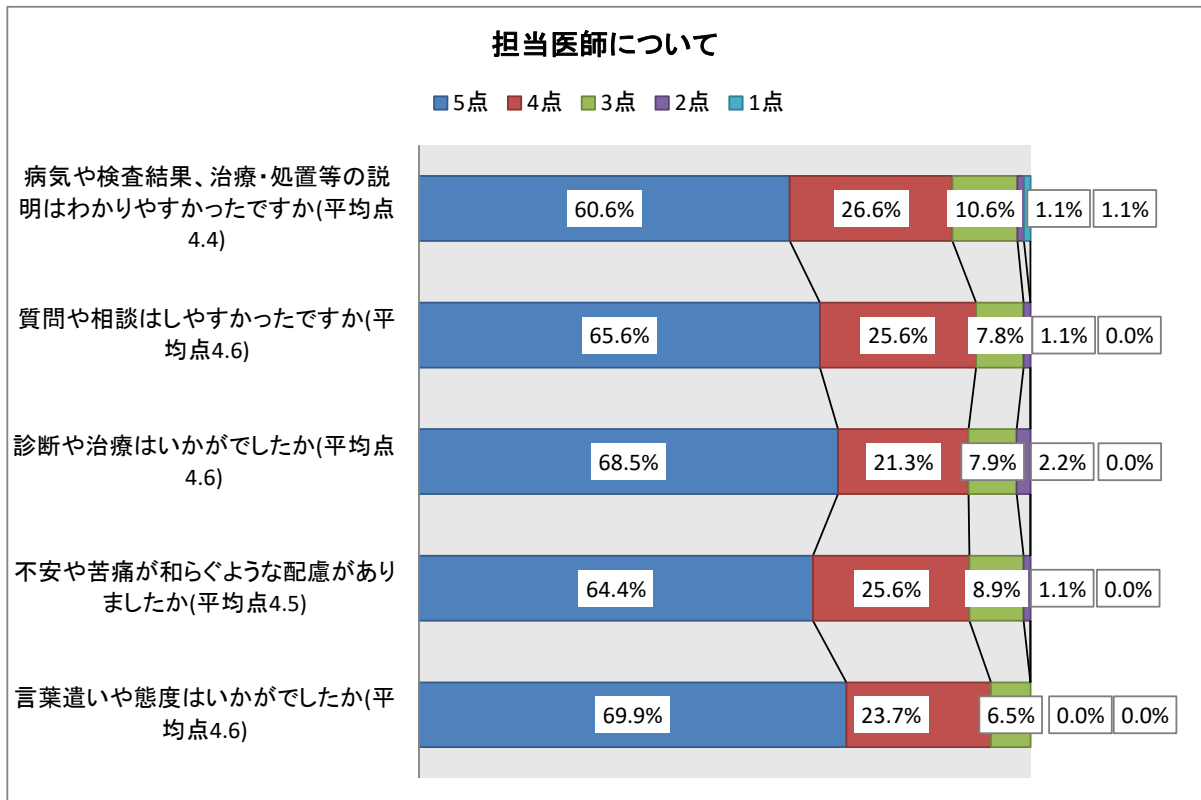


## 【入院】

患者さんについてお聞きします。



医療サービスについてお聞きします。

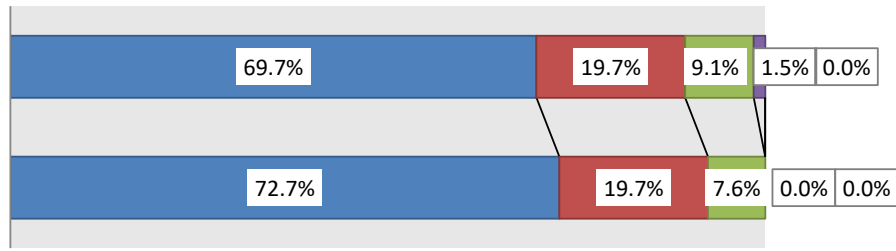




### 薬剤師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

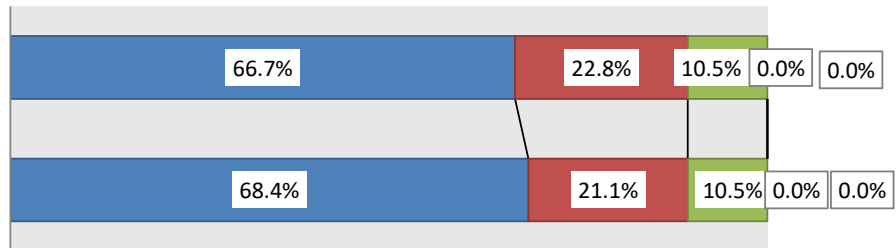
説明はわかりやすかったですか(平均点4.6)



### 検査技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

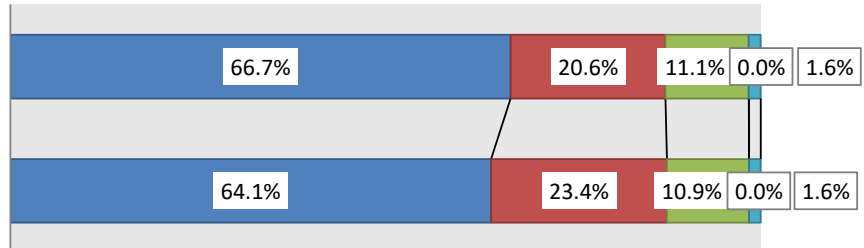
説明はわかりやすかったですか(平均点4.6)



### 放射線技師について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

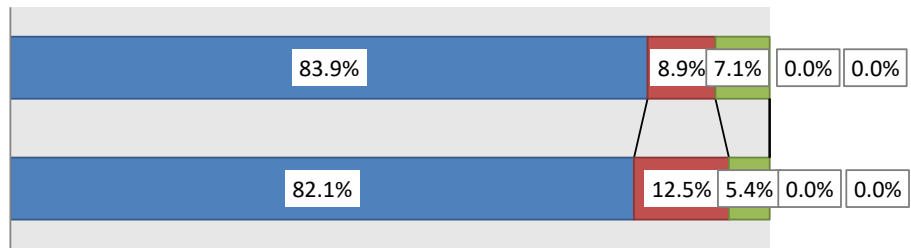
説明はわかりやすかったですか(平均点4.5)



### リハビリ技士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

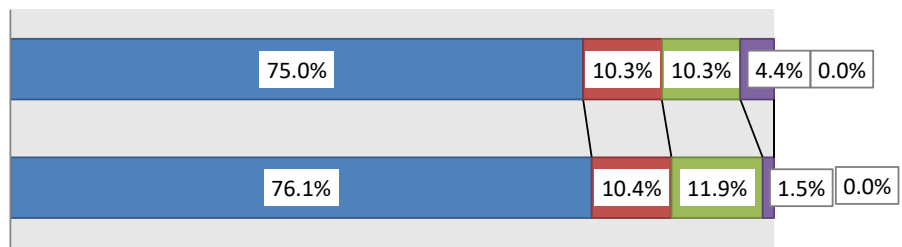
説明はわかりやすかったですか(平均点4.8)



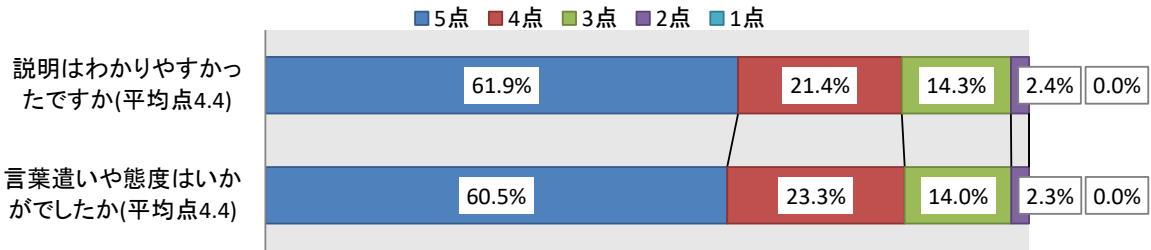
### 管理栄養士について

■ 5点 ■ 4点 ■ 3点 ■ 2点 ■ 1点

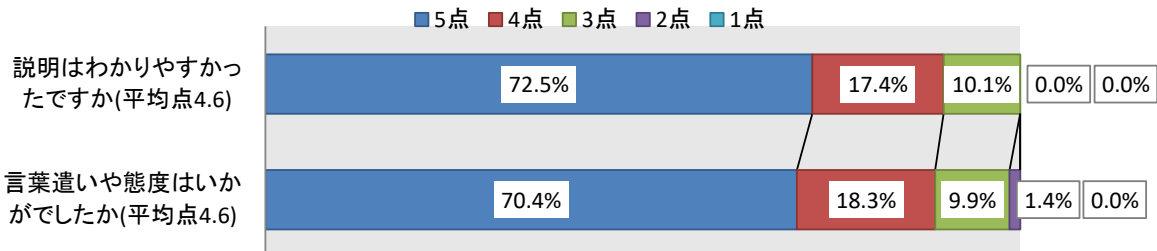
説明はわかりやすかったですか(平均点4.6)



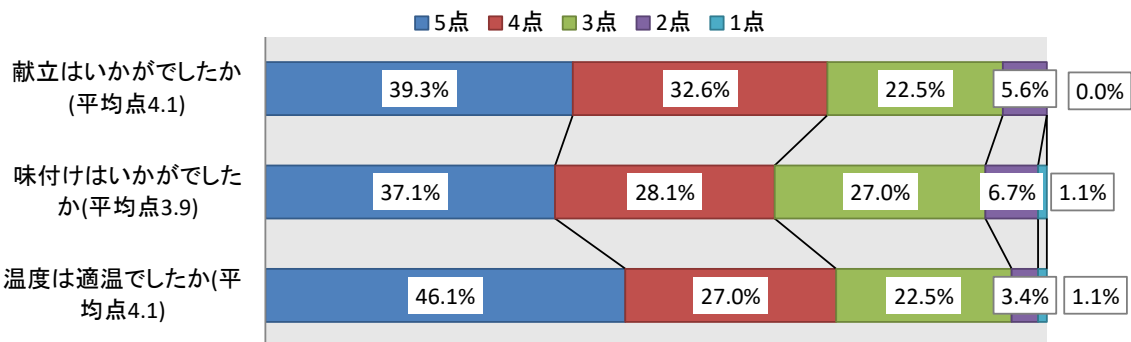
### 医療ソーシャルワーカーについて



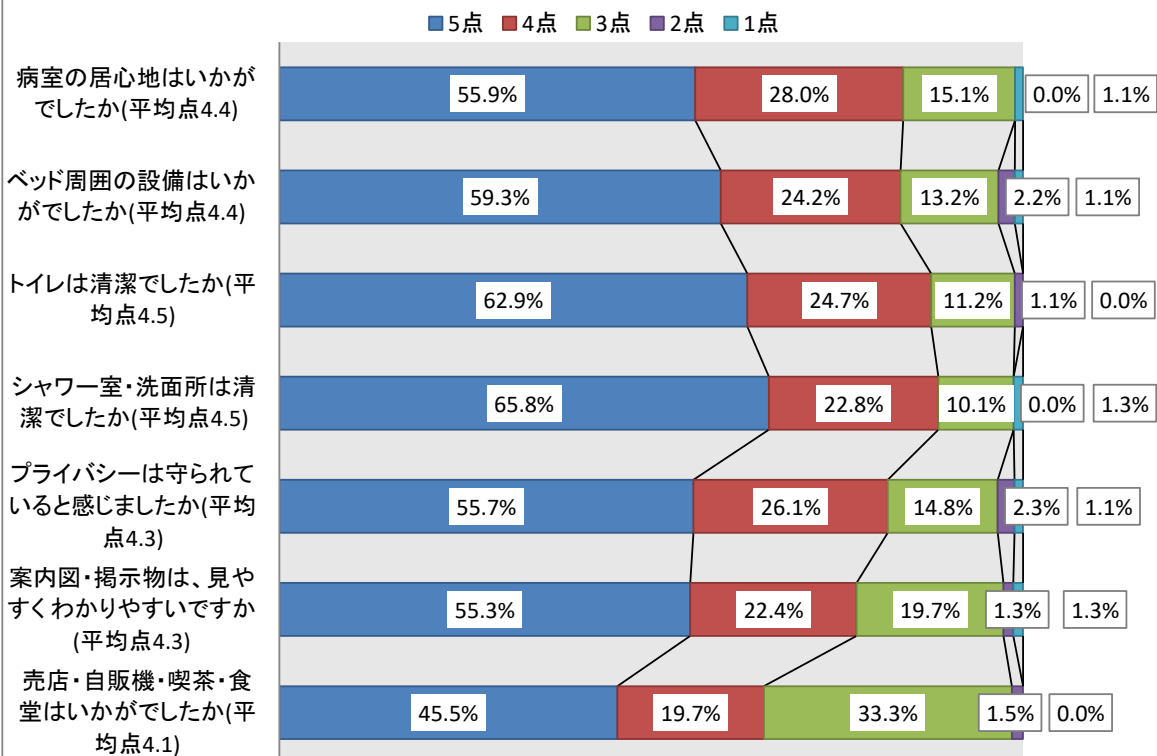
### 事務職員について



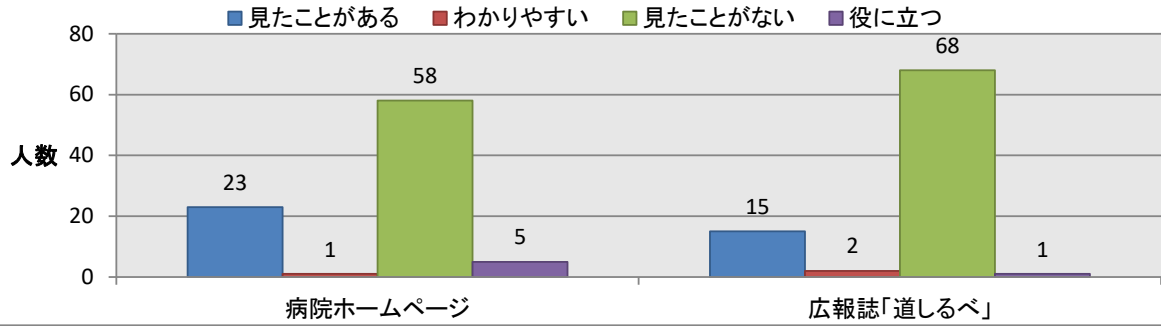
### 食事について



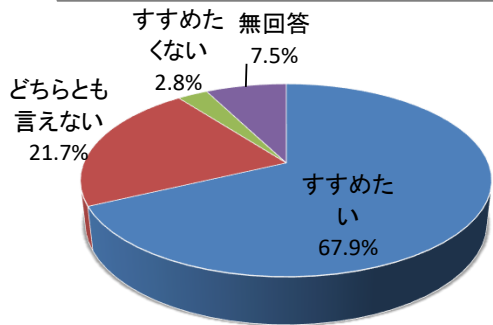
### 当院の設備・環境について



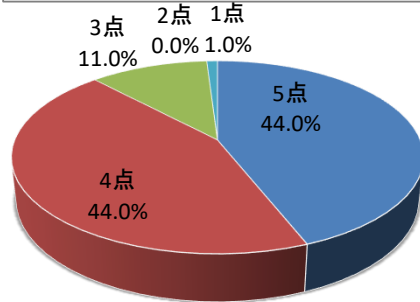
### 当院の広報活動について



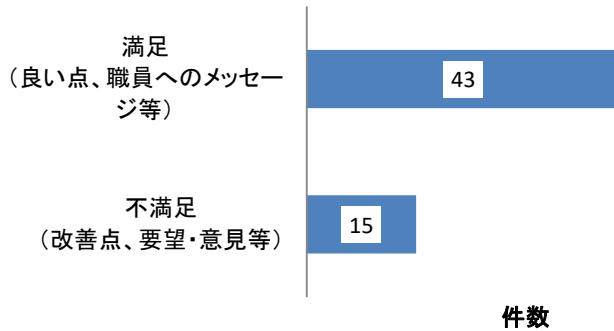
### 当院を親しい人にすすめたいですか



### 当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.3)



### 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
採血の検査結果が1時間かかるのが、やや不満。	ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。 採血の項目にもよりますが、採血採取から結果が出るまでに1時間程は時間を要しております。結果がわかり次第、診察にご案内できるように努めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いたします。
総合受付での待ち時間が長くなりがち。予約の場合は機械で受付できるが、保険証の確認のために番号札を取るのか、又は他の窓口で行うのか明確でないので、取りあえず番号札を取るが待ち時間が長くなる。	ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。 待ち時間緩和のため、混雑時(午前中)は、臨時の保険証確認窓口を増設しており、係の者がご案内しております。また、総合受付のみで対応している時間帯では、番号札をお取りいただく場合がありますが、状況に応じてスタッフを増員して対応してまいりますので、何かございましたらスタッフまでお声かけください。
診察後、次の人を呼ぶまでの時間が長すぎる。	ご迷惑をおかけしまして申し訳ございません。 診察後、医師が記録したり、薬の処方や内容確認をしたり、検査や手術の予約などをしてありますと、次の呼び出しまで時間を要する場合があります。できる限り待ち時間を短縮できるように努めてまいりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いたします。
以前、入院した時のベット、枕、食事、もう少し改善して欲しいと思いました。せめてその人の症状に合った枕を改善して首の手術をした後のリハビリで当院へ入院してたが枕が固くて苦痛でした。	貴重なご意見ありがとうございます。枕の種類は現在1種類のみとなっており、必要な患者さまへは自宅から枕を持参されることを推奨させていただいております。今後は、このご意見をもとに枕の種類を検討させていただきます。ありがとうございました。
売店は一人で行けないと不便。お風呂は午前か午後かだけでも知っておきたい。	ご意見ありがとうございます。 感染対策上、売店はスタッフの付き添いのもと、という制限があり、ご迷惑をおかけいたしました。 また、シャワー浴の時間につきましては、できる限り明確にお伝えできるよう心がけてまいります。
食事最初は完食できましたが、毎日同じなのでだんだんあきてきました。(いつも同じでストレスです。)時々、洋食やパスタ、うどん、ラーメンも食べたかったです。	ご意見ありがとうございます。 治療上制限のある食種の場合、使用可能な食材に制限があるため希望に沿った食事提供が困難となっておりますので、何卒ご理解の程よろしくお願いたします。今後は、飽きを感じないよう献立の見直しを検討してまいります。
入院中のどがかわいても、8Fまでペットボトルを購入しに行かないといけないのが不便だなと思いました。	ご意見ありがとうございます。 自販機の設置業者と、自販機の増設の交渉をさせていただきましたが、増設は難しいとの回答でした。ご不便おかけして申し訳ございませんが、入院中は、南館の1階か8階の自販機をご利用ください。
トイレの便器の中、黒ずんでいた。カビが流れおちたのか？男子小便の時、座ってするよう、案内カード貼ってははどうでしょう？	ご指摘ならびにご意見ありがとうございます。 トイレにつきましては、何かお気づきの点がございましたら、お近くのスタッフや病棟スタッフに、お声かけください。 また、案内カードにつきましては、検討させていただきます。

【 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

乳がんの手術から、ずっと親切に診察して下さいありがとうございます。発見が早かったのも、術後の経過も良好で元気で過ごすことができます。私も職業柄(看護師)ストレスが多い職場が多かったため、今回のがん発生も、そこだと思ってます。「看護師なんてやめてしまおう」と思っていた私を立ち直らせてくれたのが、お世話になった上飯田第一病院の看護師さんたちでした。今でもずっと心から感謝しています。皆様も幸せでありますように。本当にありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

もう10年通院しています。いつもみなさんが親切でありたいです。〇〇先生、〇〇先生ずっといて下さい。毎年、〇〇先生に「だいじょうぶ」と言われたくて来ています。

初診をお願いして今回で19年程お世話になっていますが、不満及び気分を悪くした様な言葉づかい及び態度もなく、気持よく通院しています。

甲状腺でお世話になりました。職業柄「なかなかゆったりできないかな？」と不安に思いながらの入院でしたが、手術当日の一番つらかった夜に優しく対応して頂けて本当に安心して過ごす事ができました。ありがとうございました。

看護師さんには入院中は明るい声で見回りに来て要望を聞いて頂いたり、不安を聞いて下さって助けられました。主治医の先生も、質問にも的確に答えて下さり、いつも、どしっと構えて安心感がありました。大変なお仕事ですが皆様の明るさに助けられました。感謝しています。

看護師さん介護師さんの言葉使い対応がどんな状況の時でもやさしく頭が下がりました。主治医の先生も毎日顔を見せてくださり安心できました。

私は右手が使えず食事をするのも大変でしたが、食事の2回目からは、ごはんをおにぎりにしていただきました。また、フォークを持って来て、料理も細かくカットしていただき、とても助かりました。食事をおいしくいただきました。ありがとうございました。

いつも明るい声掛けをしていただきありがとうございました。毎日が楽しく過ごせました。〇〇先生のお顔を毎日見てお話しできたのが一番の楽しみでした。

〇〇先生から無事終わりましたよ、と告げられた時は嬉しくて涙が出ました。心より感謝しております、と先生にお伝えして頂ければ幸いです。宜しくお願いします。

1泊2日の急な入退院でしたが、受付後すぐに対処していただき、当日の手術等、思いもしませんでした。医師の方々も大勢いらして、処置や接遇も非常に良かった。急な1泊2日の入院でしたが設備も清潔でスタッフの対応も素晴らしく、眼科の医長さんに手術して頂くとは思ってもみなかったのも、大満足。沢山の皆様にお世話になりました、有難うございました。

今回、自分ではどうにもならなくて、救外に対応して頂きました。いろいろとサポート頂き、無事に退院できました。本当にありがとうございました。明るい看護師さんばかりでありたいです。

リハビリの為に転院したのですがはじめての病院で不安もありましたが、理学療法士さん、作業療法士さんの丁寧でわかりやすい説明で、思いのほか、はやく退院が出来ました。又、社会福祉士さんにもお世話になりました。皆様、ありがとうございました。