



## 平成28年度 患者満足度調査結果のご報告

当院では、平成29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され、そしてどのようなことを望まれているのかを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 平成29年2月8日(水)～9日(木)

◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
642	527	82.1%	524	99.4%

#### 入院

◇ 調査対象 入院患者

◇ 調査日 平成29年2月13日(月)～24日(金)

◇ 回答状況

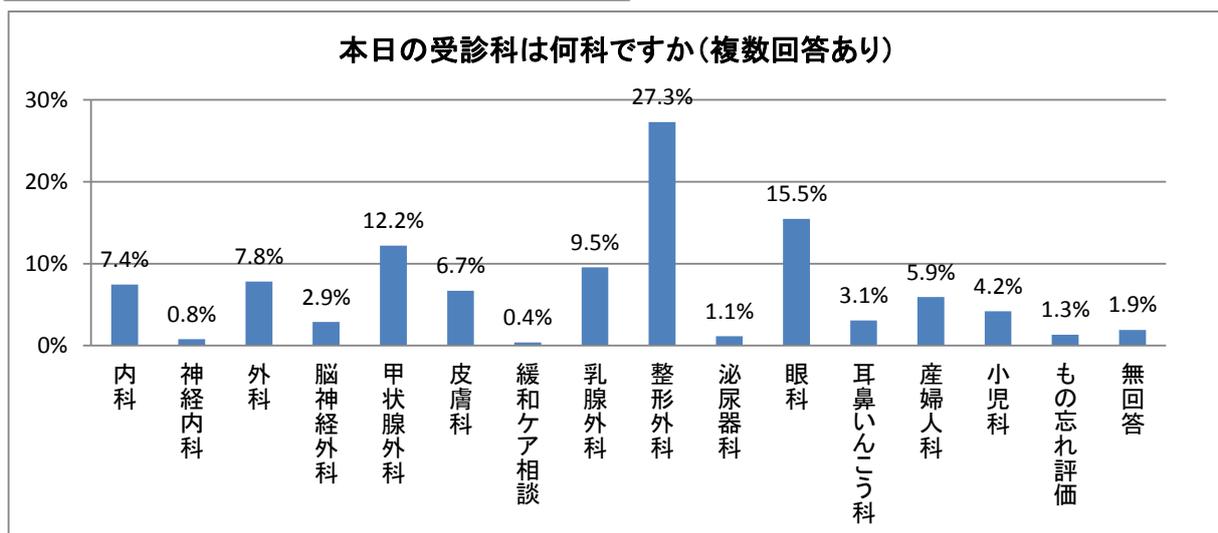
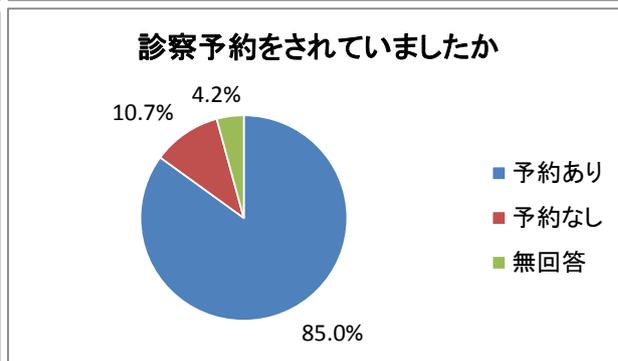
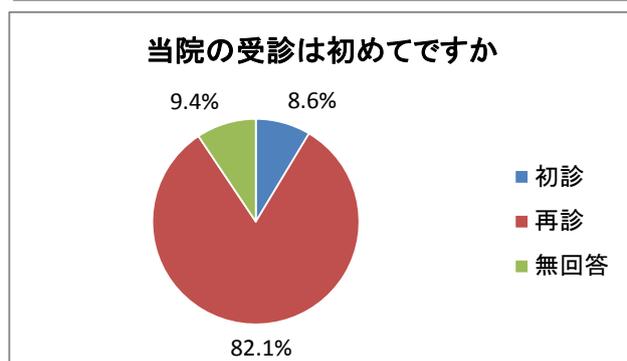
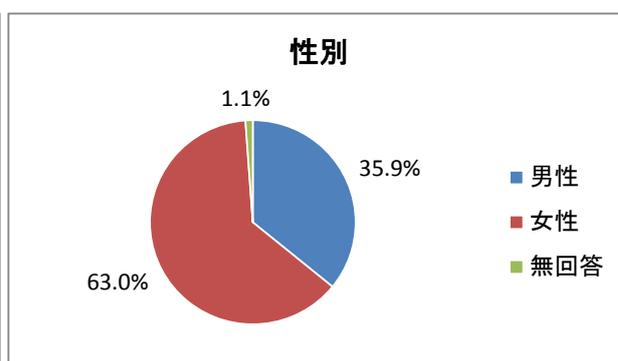
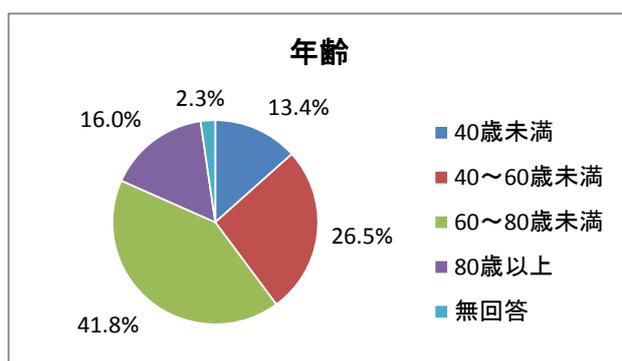
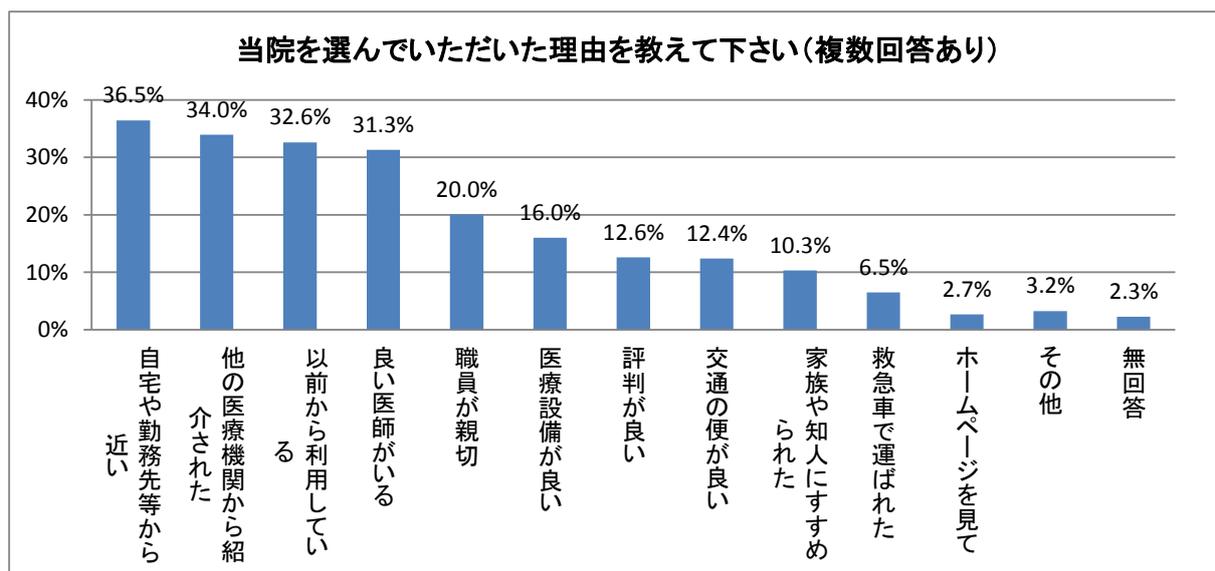
配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
152	95	62.5%	95	100%

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

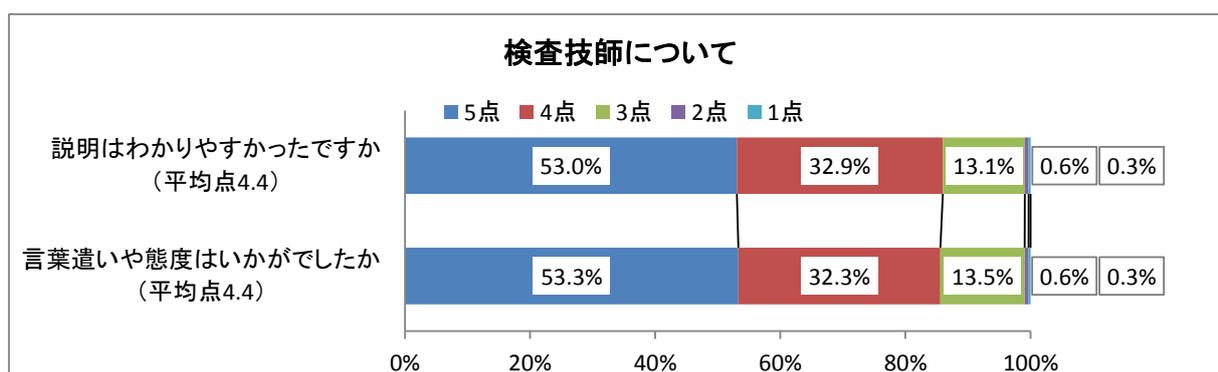
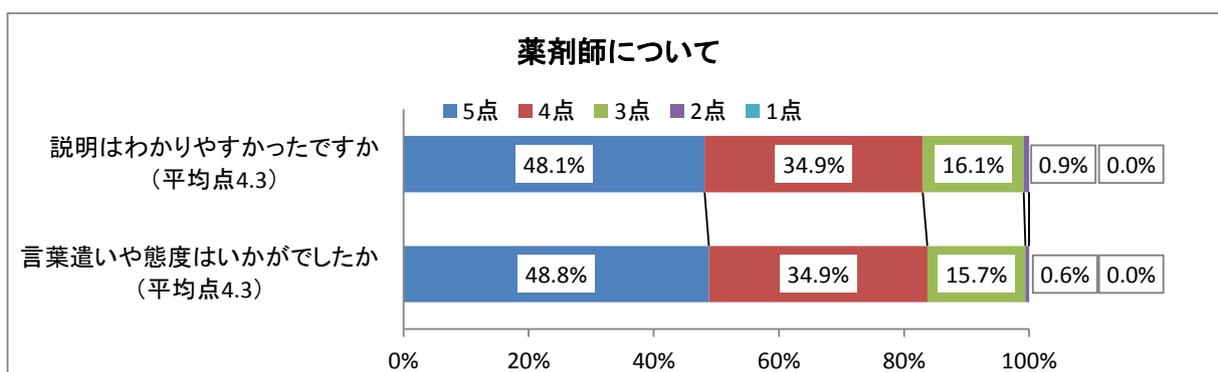
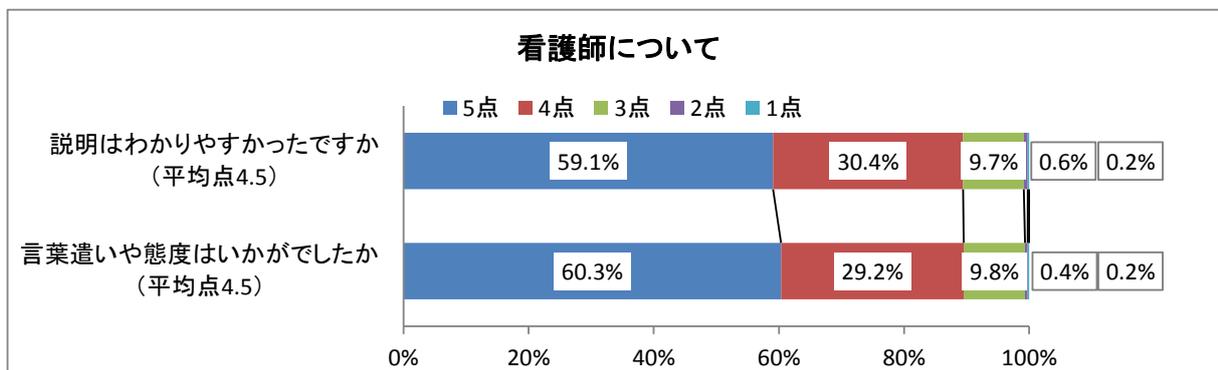
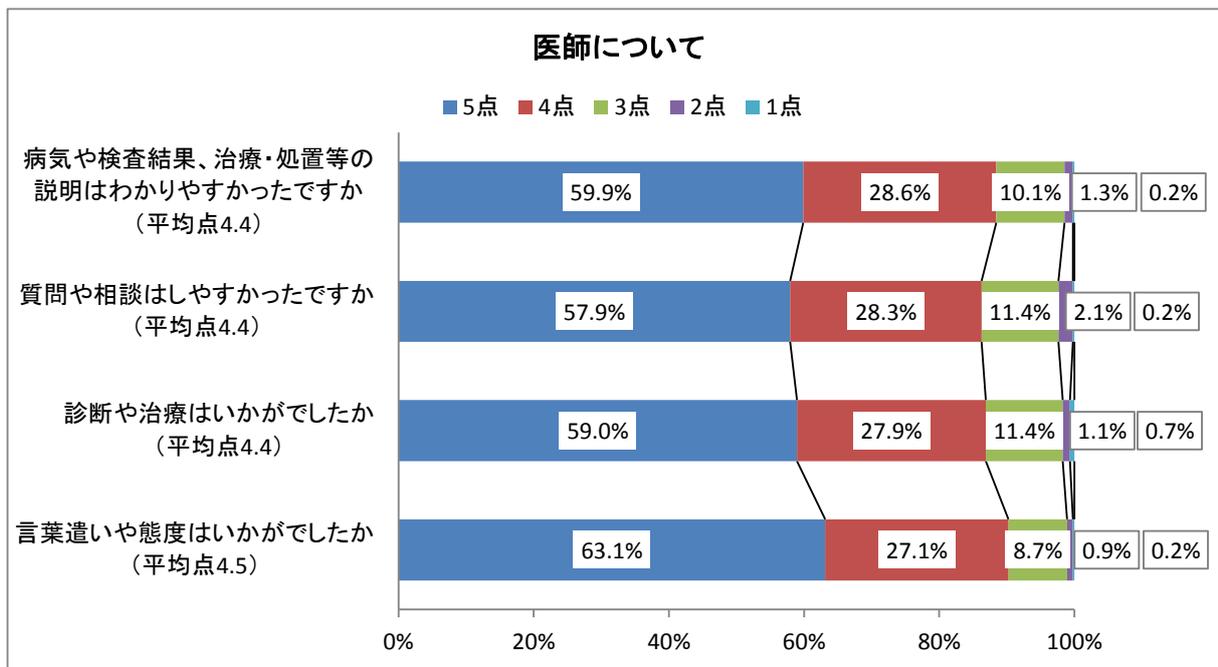
← 満足 5 4 3 2 1 不満足 →

# 【外来】

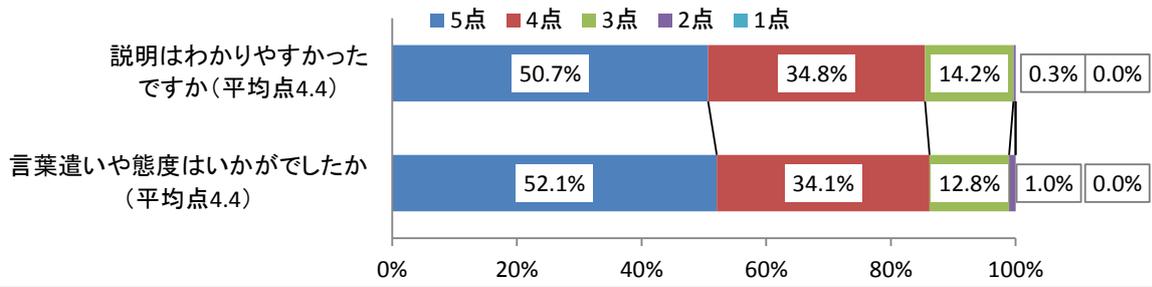
患者さんについてお聞きます



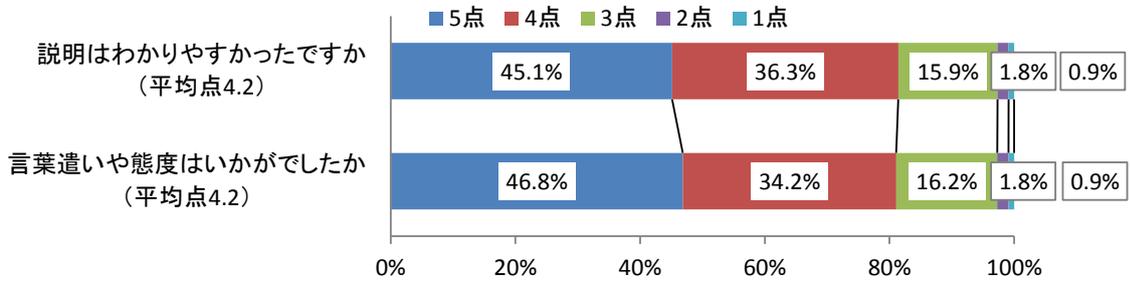
# 医療サービスについてお聞きします



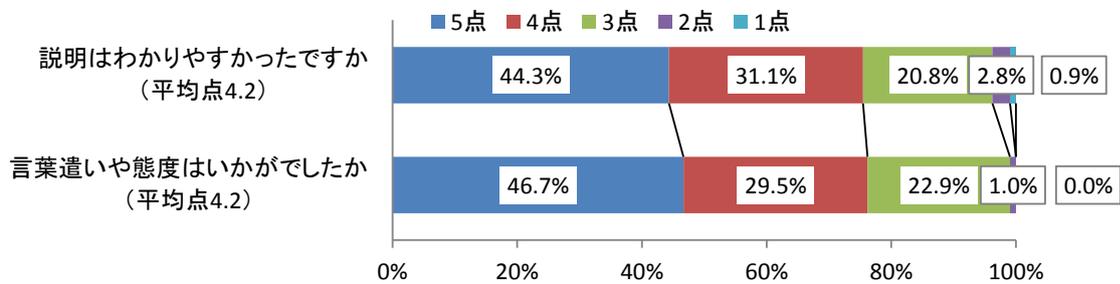
### 放射線技師について



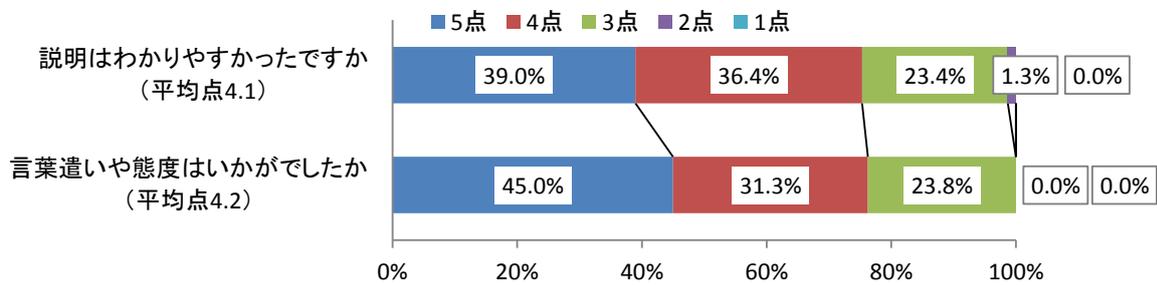
### リハビリ技士について



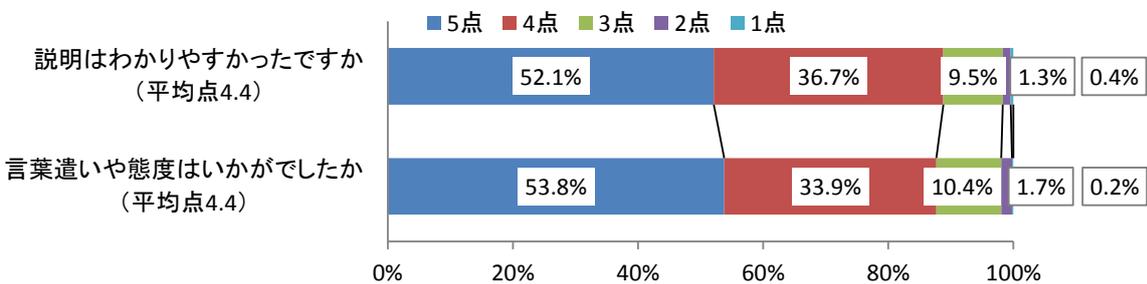
### 管理栄養士について



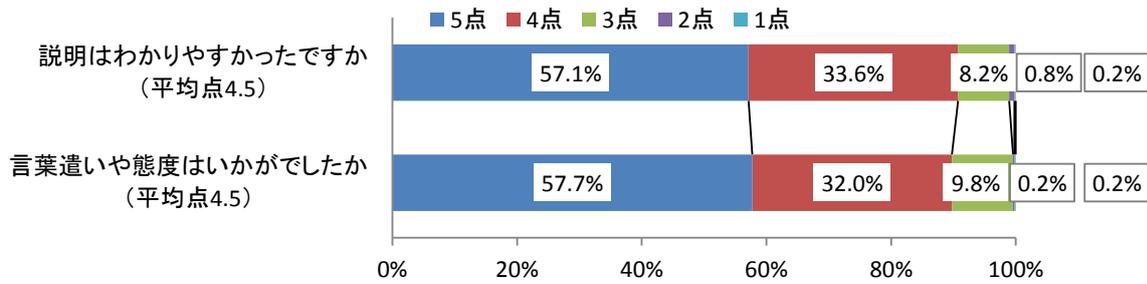
### 医療福祉相談員(ソーシャルワーカー)について



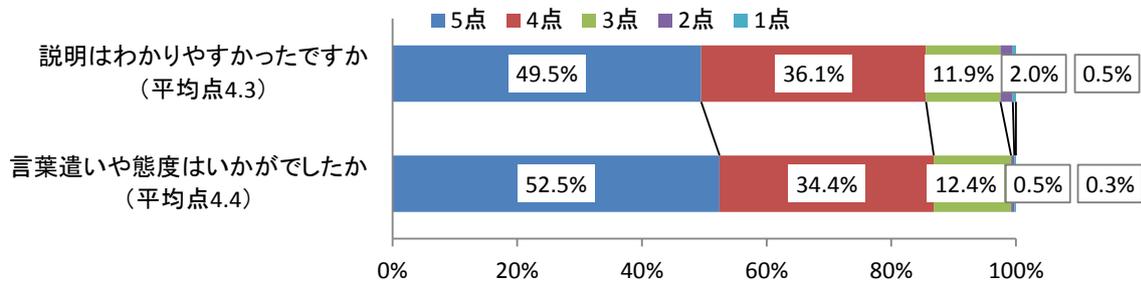
### 総合受付について



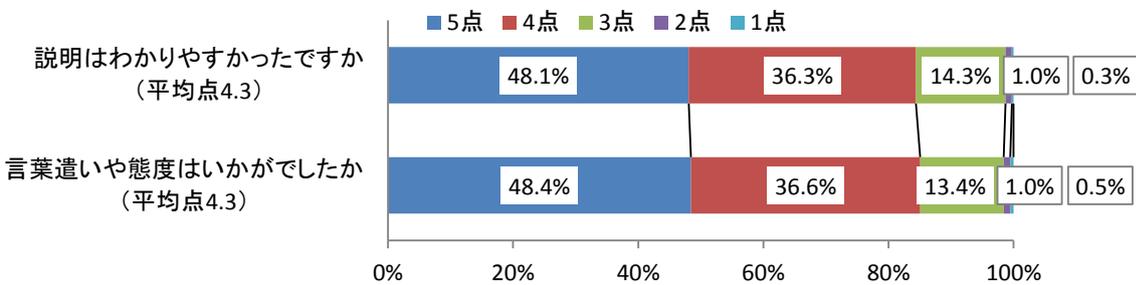
### 各診療科受付について



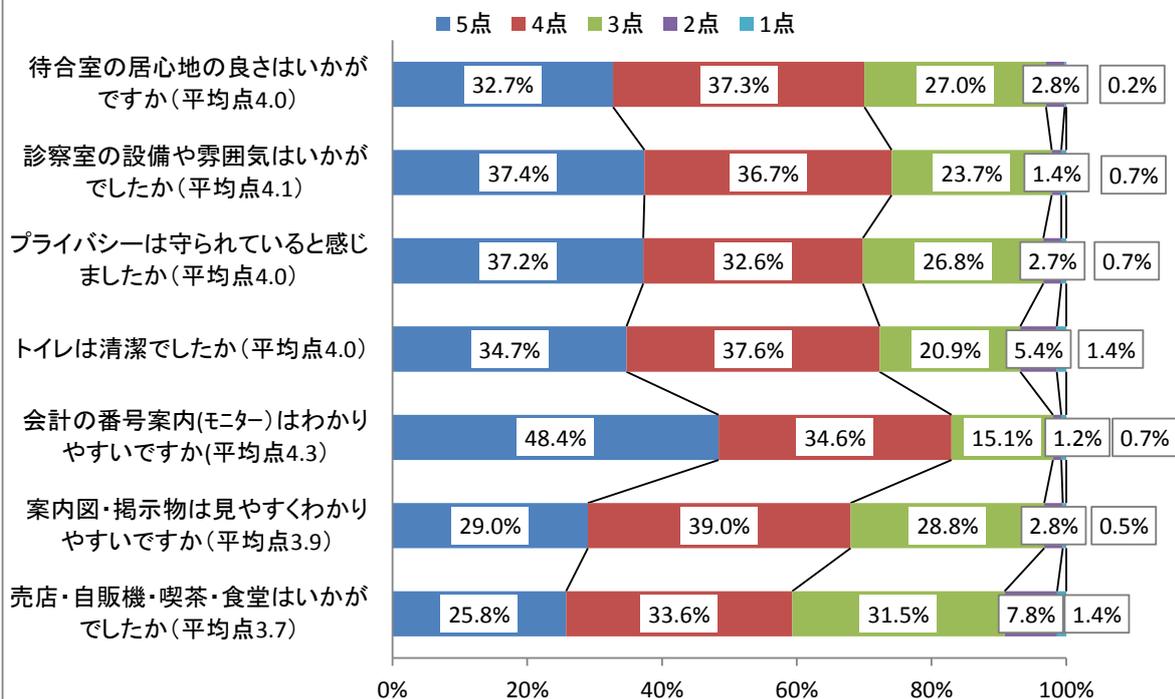
### 予約センターについて



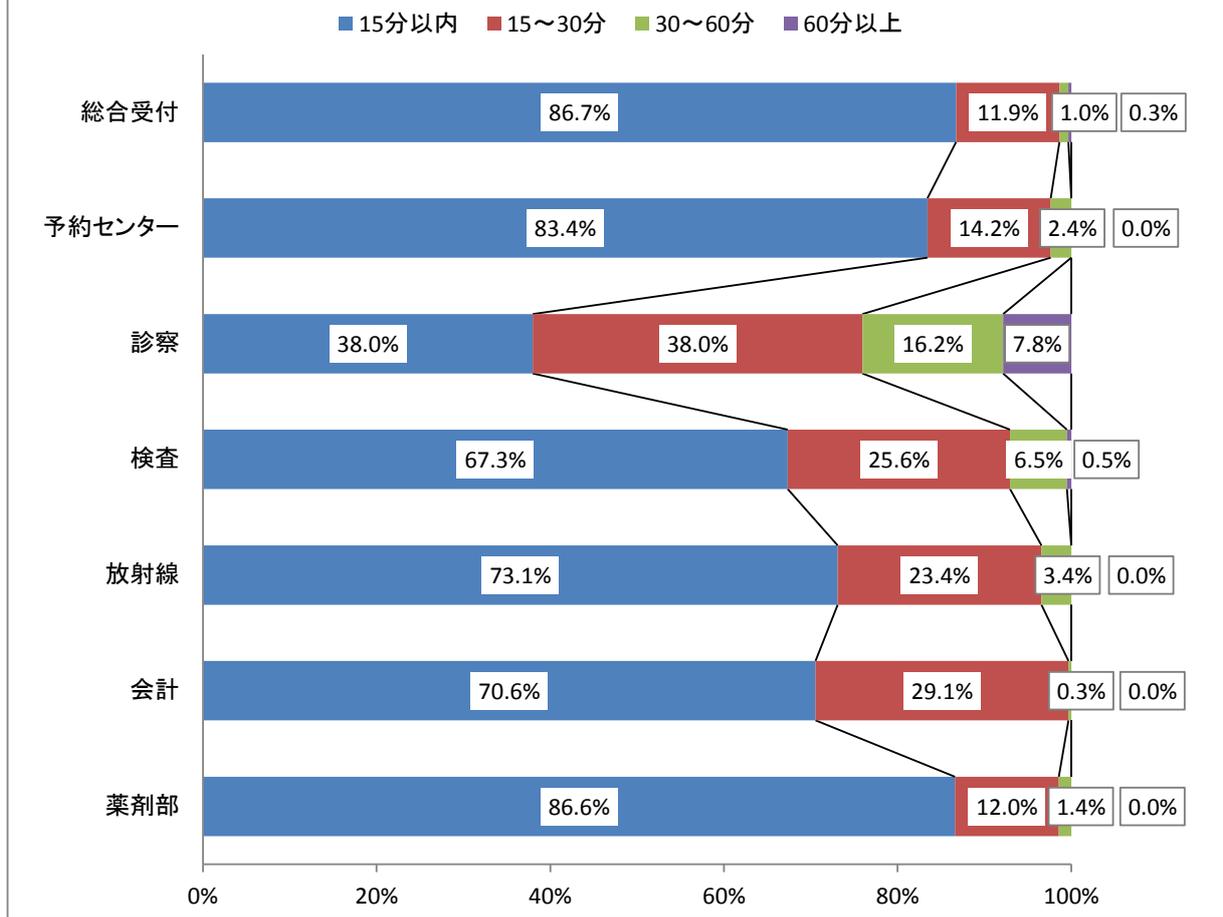
### 会計について



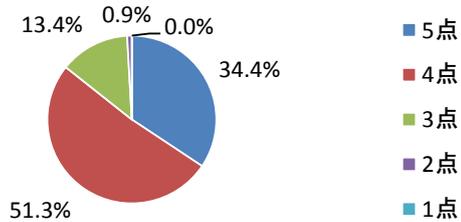
### 当院の設備・環境について



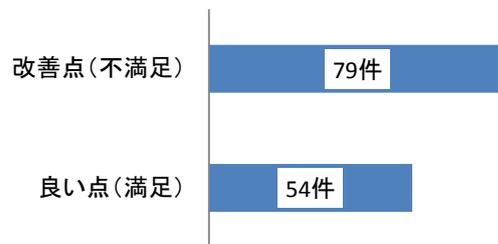
### それぞれの場所でお待たせした時間はどれ位でしたか



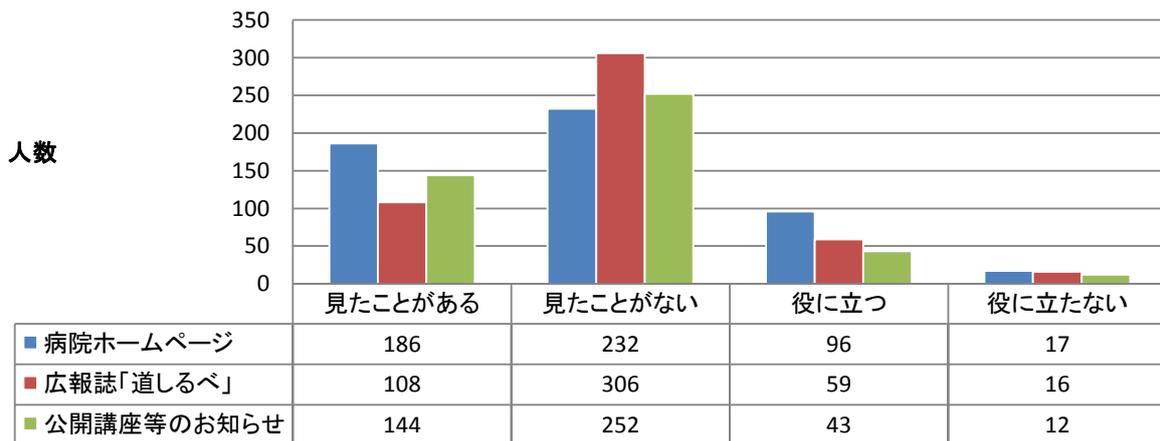
### 総合的に当院を5点満点で評価すると何点ですか(平均点4.2)



### 自由記載欄のご意見

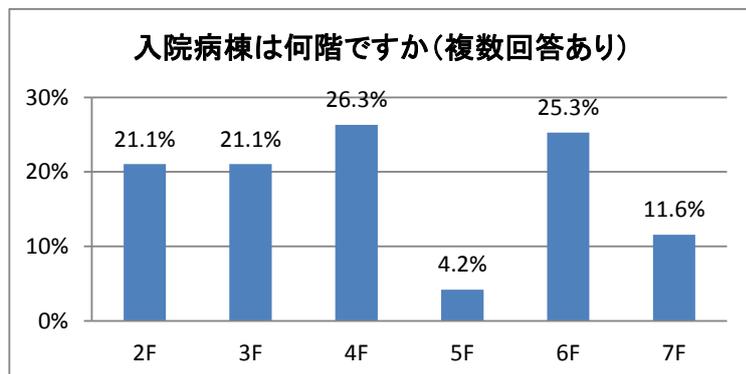
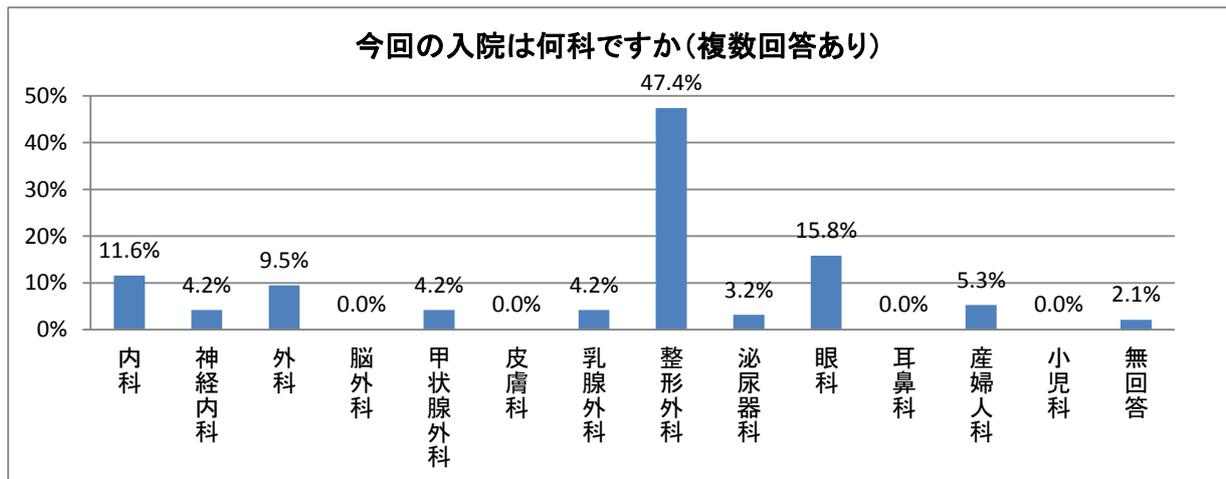
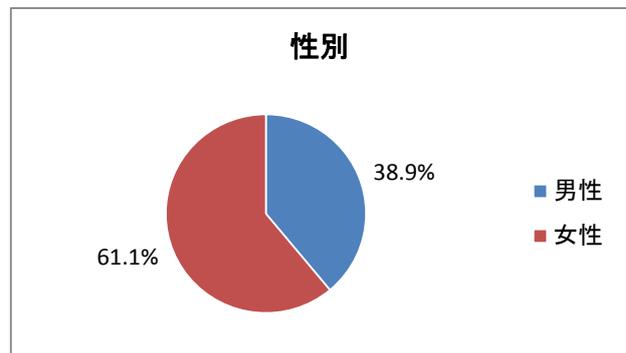
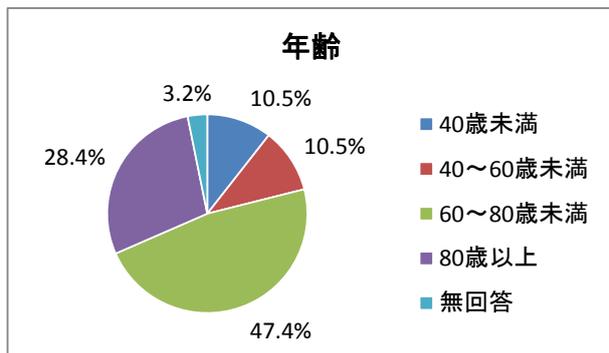
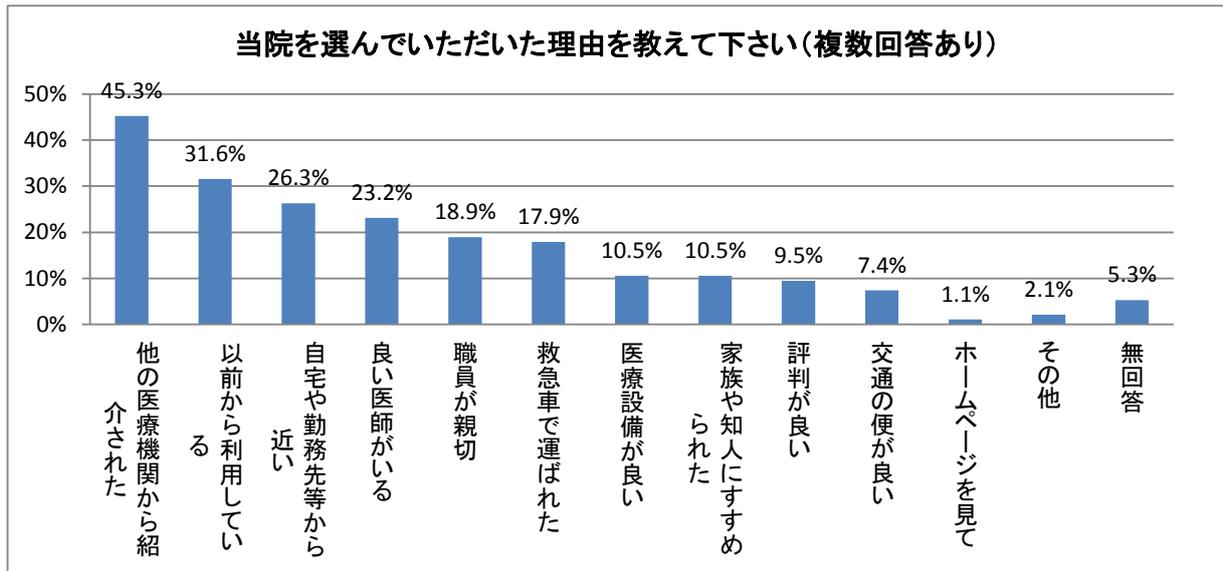


### 当院の広報活動について

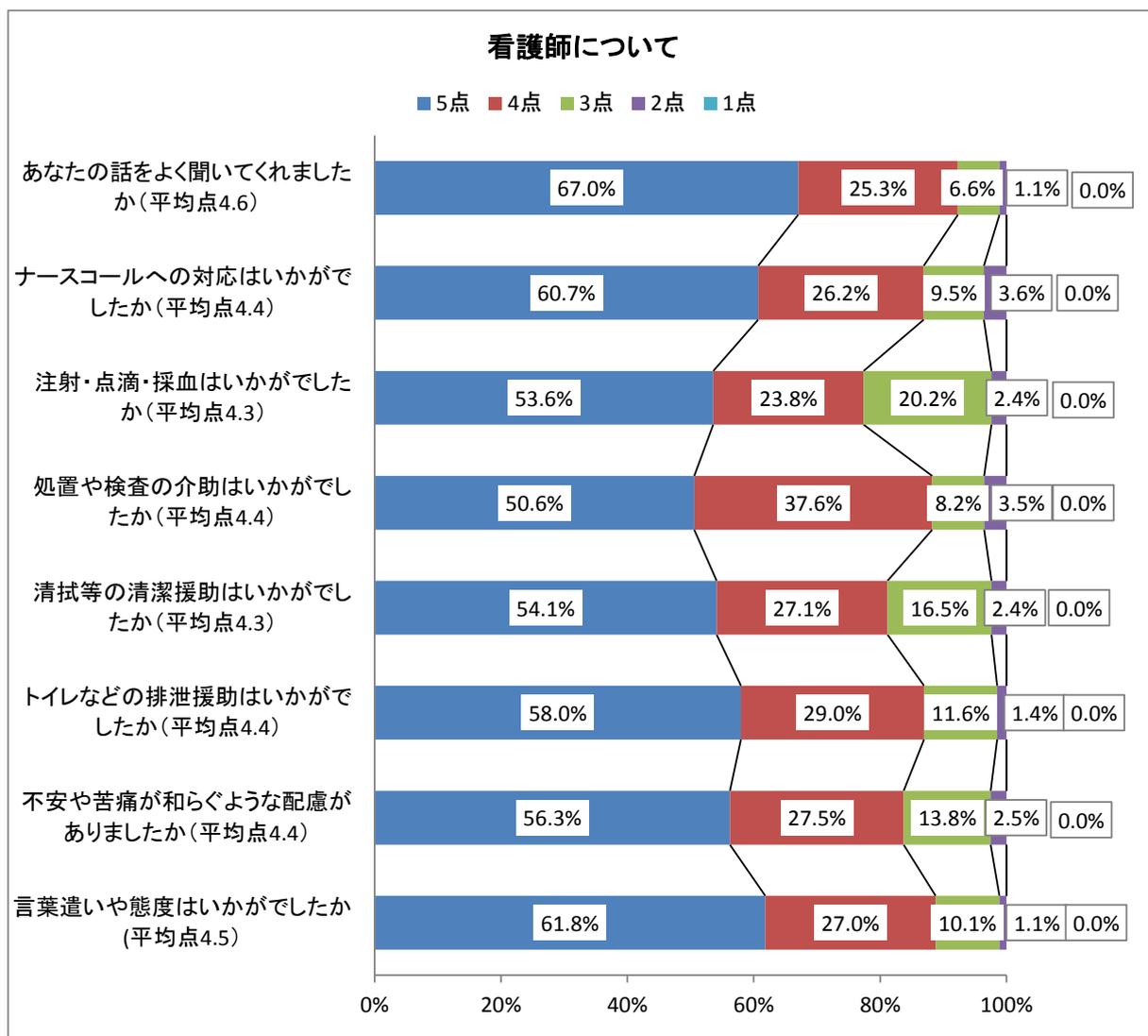
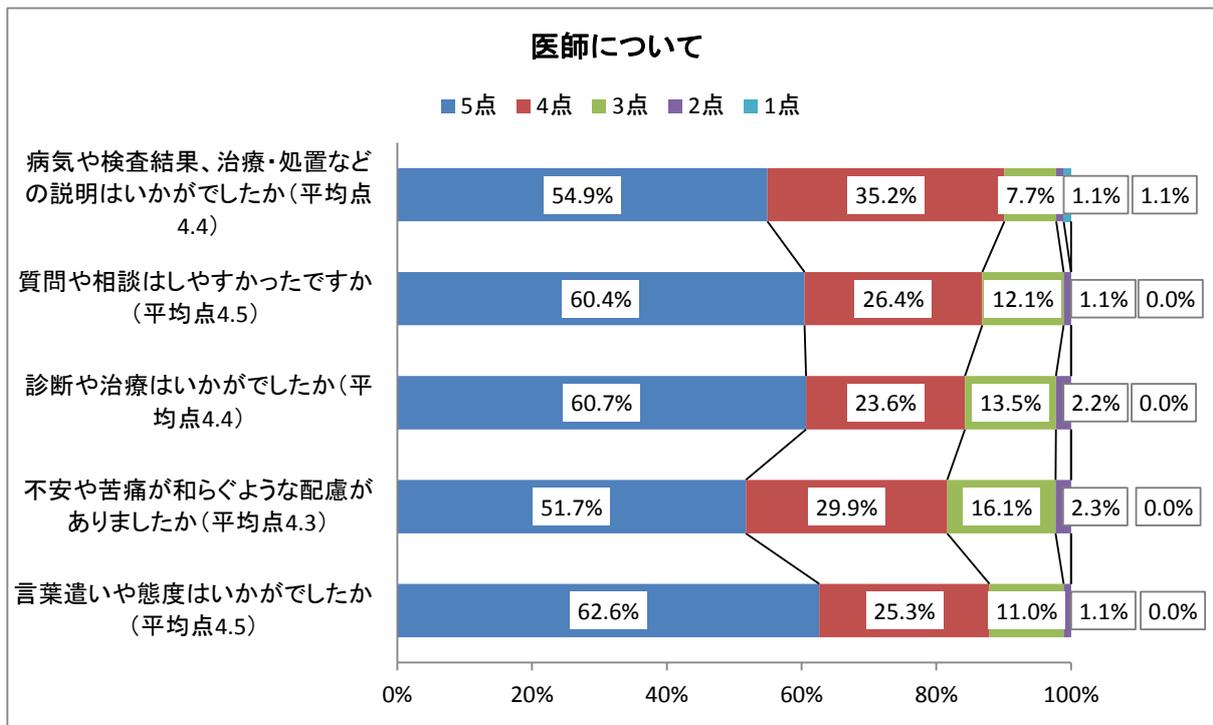


# 【入院】

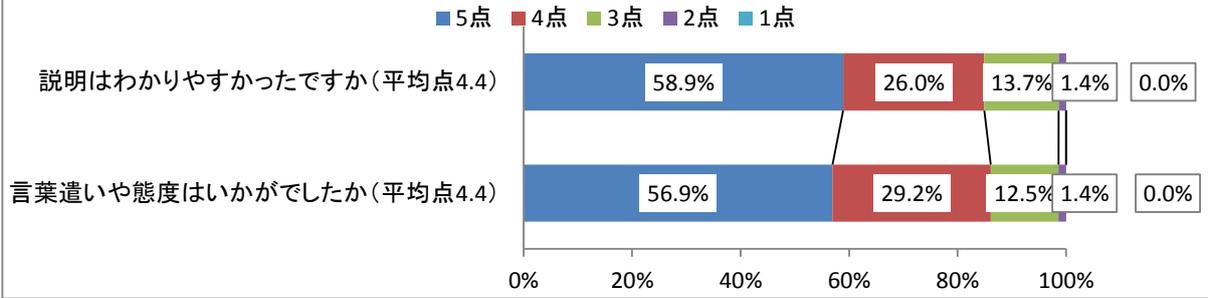
患者さんについてお聞きします



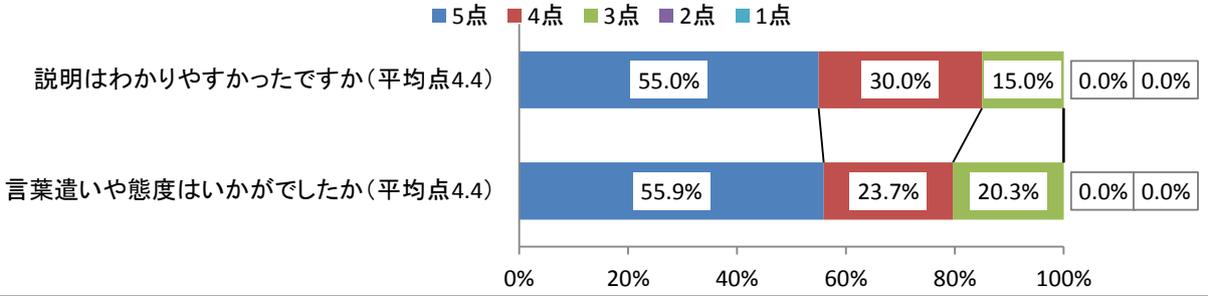
# 医療サービスについてお聞きします



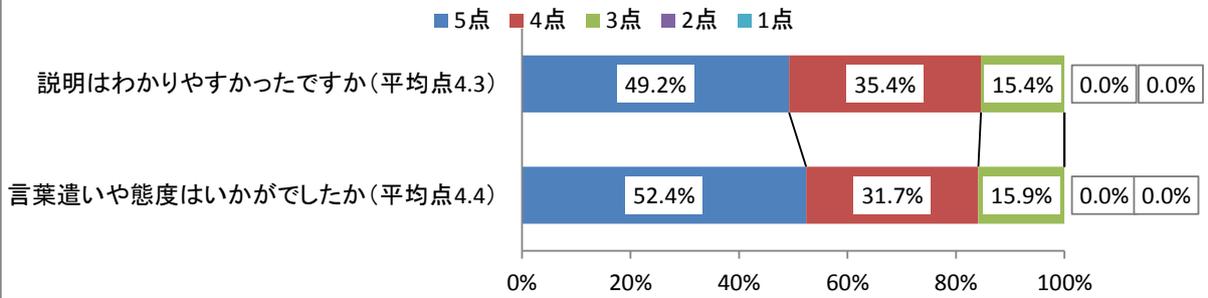
### 薬剤師について



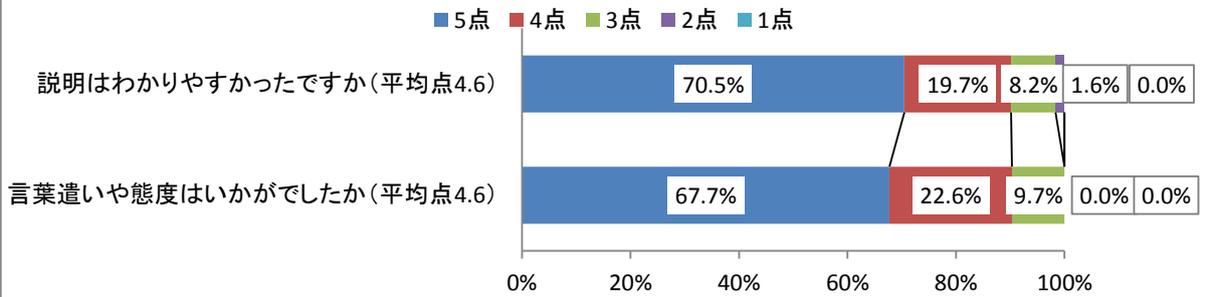
### 検査技師について



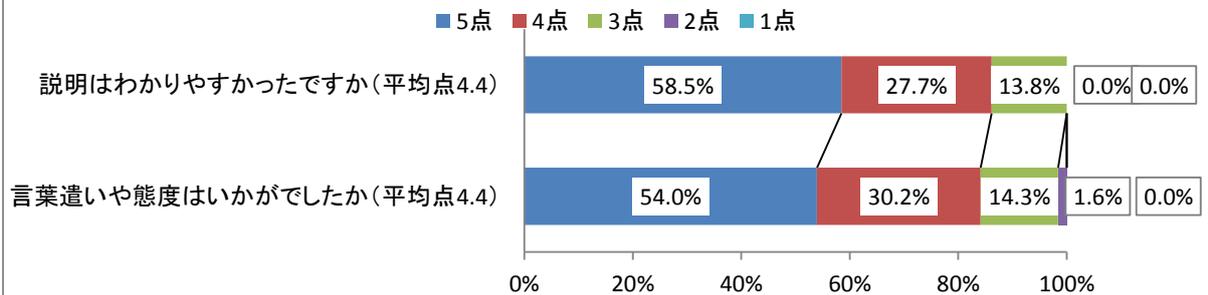
### 放射線技師について



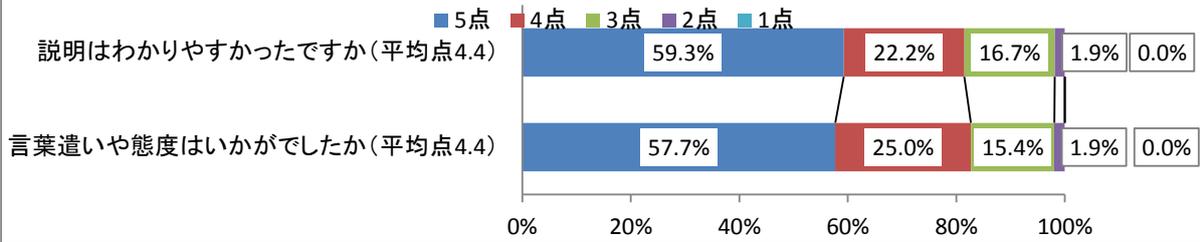
### リハビリ技士について



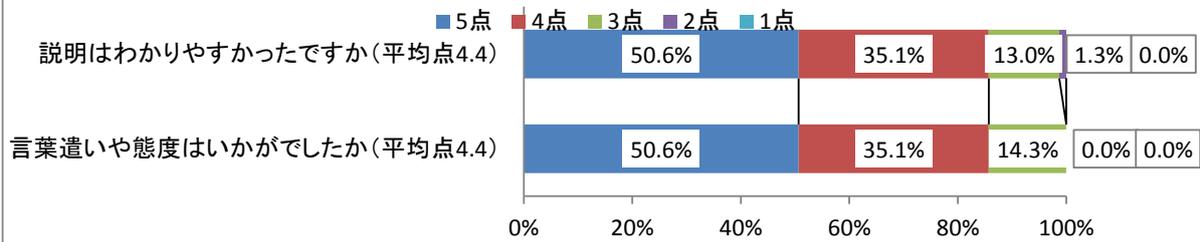
### 管理栄養士について



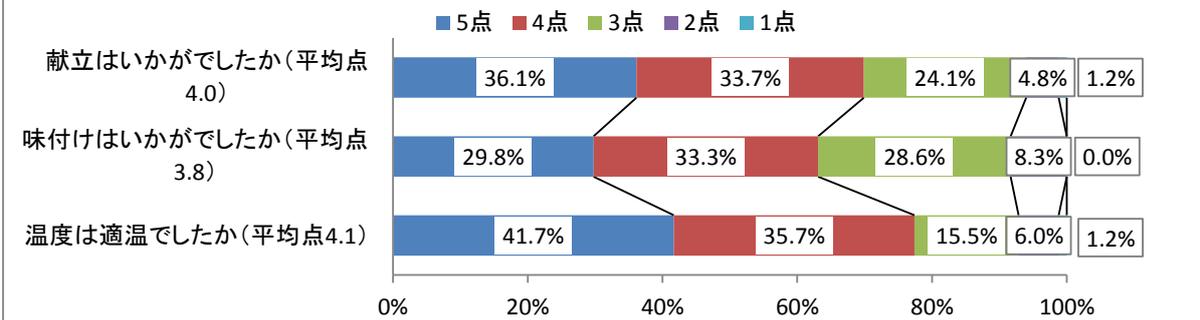
### 医療ソーシャルワーカーについて



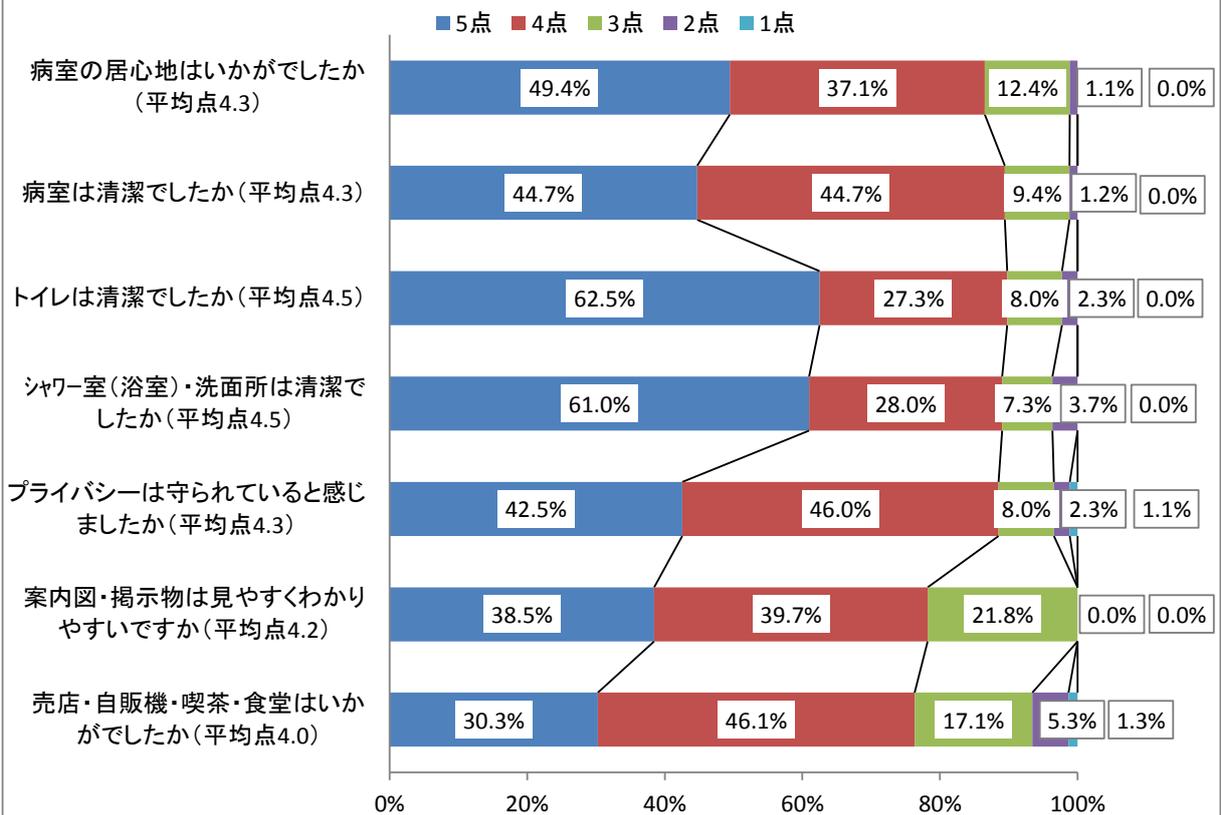
### 事務職員について



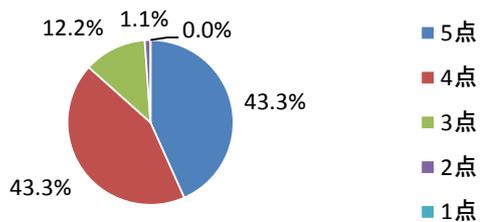
### 食事について



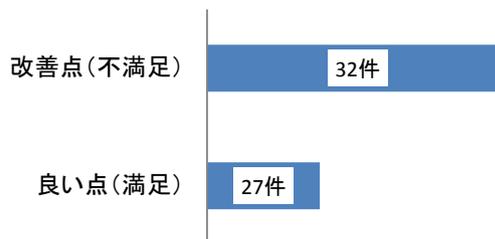
### 当院の設備環境について



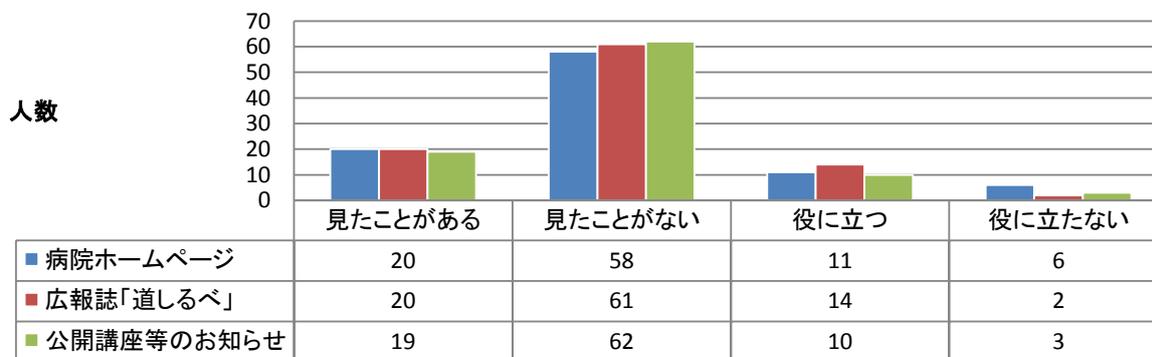
総合的に当院を5点満点で評価する  
と何点ですか(平均点4.3)



自由記載欄のご意見



当院の広報活動について



【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
<p>小さな子供連れの場合、トイレが使用しにくいです。おむつ替えのベッドやチャイルドシート等があると助かります。</p>	<p>北館(外来棟)2Fトイレに、おむつ交換台とチャイルドシートが設置されていますのでご利用ください。 オムツ交換台は北館1Fトイレ、及び南館(入院棟)1Fトイレにもございます。</p>
<p>玄関のスロープが急なため、階段は1人では危なく、車椅子用のリフトは普通のエレベーターとは違い1人では怖くて使えません。</p>	<p>病院玄関に車椅子リフトがございますが、付き添いの方がいらっしゃる場合は駐車場係員等、職員にお声かけください。 病院玄関のバリアフリーにつきましては、病院改築の際に検討します。 今暫くご不便をおかけしますがご理解をお願いします。</p>
<p>ATMがあると便利です。設置して下さい。</p>	<p>ATMは銀行が設置しますが、現在のところ設置の予定はございません。ご不便をおかけしますがご理解ください。</p>
<p>週刊誌・新聞等が置いてあると良いです。</p>	<p>病院内は原則、雑誌・新聞等は置いておりません。広報誌「道しるべ」や健康に関する様々なパンフレットが待合室にございますのでご利用ください。</p>
<p>入院棟は自販機を各階毎に置いてほしい。</p>	<p>病棟に飲料等の自動販売機を設置できる場所がございません。自販機の機械音等も騒音になるため設置は困難です。</p>
<p>会計がもう少し早く終わるとうれしいです。</p>	<p>会計は平成28年に新たなシステムを導入し、お待たせする時間を短縮することができました。待ち時間の短縮は今後も努めてまいります。</p>
<p>診察の予約時間が大幅に遅れることがあります。その場合の納得できる説明が聞けません。 診察の待ち時間を短くしてほしいです。</p>	<p>お待たせして申しわけございません。 予約患者さんの診察状況は待合室に表示してお知らせしておりますが、遅れる場合には、患者さんに声をかける等をしてまいります。 また、予約の人数や予約時間の見直しを行い、お待たせする時間が短縮できるよう検討します。 診察の待ち時間対策につきましては、引き続き病院全体の課題として取り組んでまいります。</p>
<p>半年ぶりに診察に行った時、初診料がかかるかも知れないと総合受付で説明を受けました。初診の時に払っているのに、再び払う可能性があるのでしょうか。</p>	<p>前回の受診日から期間が空いても、医師の指示で受診される場合は再診となりますので初診料は頂きません(医師の指示がない場合は初診となります) 受付の段階では患者さんの状況がわからないため、初診料がかかるかも知れないというご案内をさせて頂く場合がございます。</p>
<p>病室の冷蔵庫は、24時間毎に切れてしまうのが面倒だった。自動で延長か、始めから何時間もセットできると良い。</p>	<p>病室の冷蔵庫のご利用時間は最大4日間まで設定可能です。床頭台に説明書がございますが、ご不明な点がございましたら職員にお尋ね下さい。</p>
<p>看護師さん同士の引継ぎがうまく行っていない時がありました。小さな依頼を忘れられた事があります。</p>	<p>看護師間の伝達は大変重要です。確実に情報共有がされ、患者さんが安心して治療を受けていただくことができるよう努めてまいります。</p>
<p>ほとんどの方は親切ですが、科によっては冷たい方、雑な方、言葉がきつい方がいます。</p>	<p>患者さんが院内で気持ちよく過ごして頂けるよう、親切で丁寧な対応に努めてまいります。職員の接遇教育も行ってまいります。</p>

また、次のようなご意見もいただきました。

以前は受付・会計の待ち時間が長いと感じていましたが、最近は早くなりとても良いです。先生も良いので遠くからでも来ています。

20年以上前からお世話になっていますが、以前と比べて職員の言葉遣い、態度、待ち時間等とても良くなっていると思います。

産婦人科で分娩までお世話になりました。サークルなども楽しいし、人にお勧めしたいです。私も二人目があるとすればまたお願いしたいです。

外来の先生の説明は、とてもわかりやすく説明して下さるので満足しています。

女性の先生にかかっていますが、本当に親切で優しくて、帰ってからホッとします。

小児科によくお世話になります。看護師さんが皆さんにこにこやさしく、久々に行った時にも声をかけてくれるので嬉しいです。

看護師さん達が皆親切でした。夜勤など交代の時もしっかり替わった事を知らせてもらって安心しました。

看護師さんの対応はとても良く、家族の不安も取り除いてもらえました。リハビリも熱心にやって頂き思った以上の成果があり驚きました。お風呂や清拭もマメにやって頂き清潔に保ってもらえました。

先生はじめスタッフ、リハビリの方、とても親切、適切な指導で安心できます。この病院を選び良かったと思っています。

看護師さんがとても優しく親しみやすく、安心して入院生活が送れました。麻酔科の先生がすごく丁寧で術後も安心できました。

リハビリの人達にはとても感謝しております。

病院食はとても良かったです。

食事は色々献立を変えて下さり楽しみでした。

駐車場が増えて良くなりました。