



平成30年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、平成31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、ご家族の皆様に心よりお礼を申しあげます。
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 平成31年2月19日～20日

◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
611	518	84.8%	516	99.6%

入院

◇ 調査対象 入院患者

◇ 調査日 平成31年2月1日～15日

◇ 回答状況

配布数	回収数	回収率	有効回答数	有効回答率
170	105	61.8%	105	100%

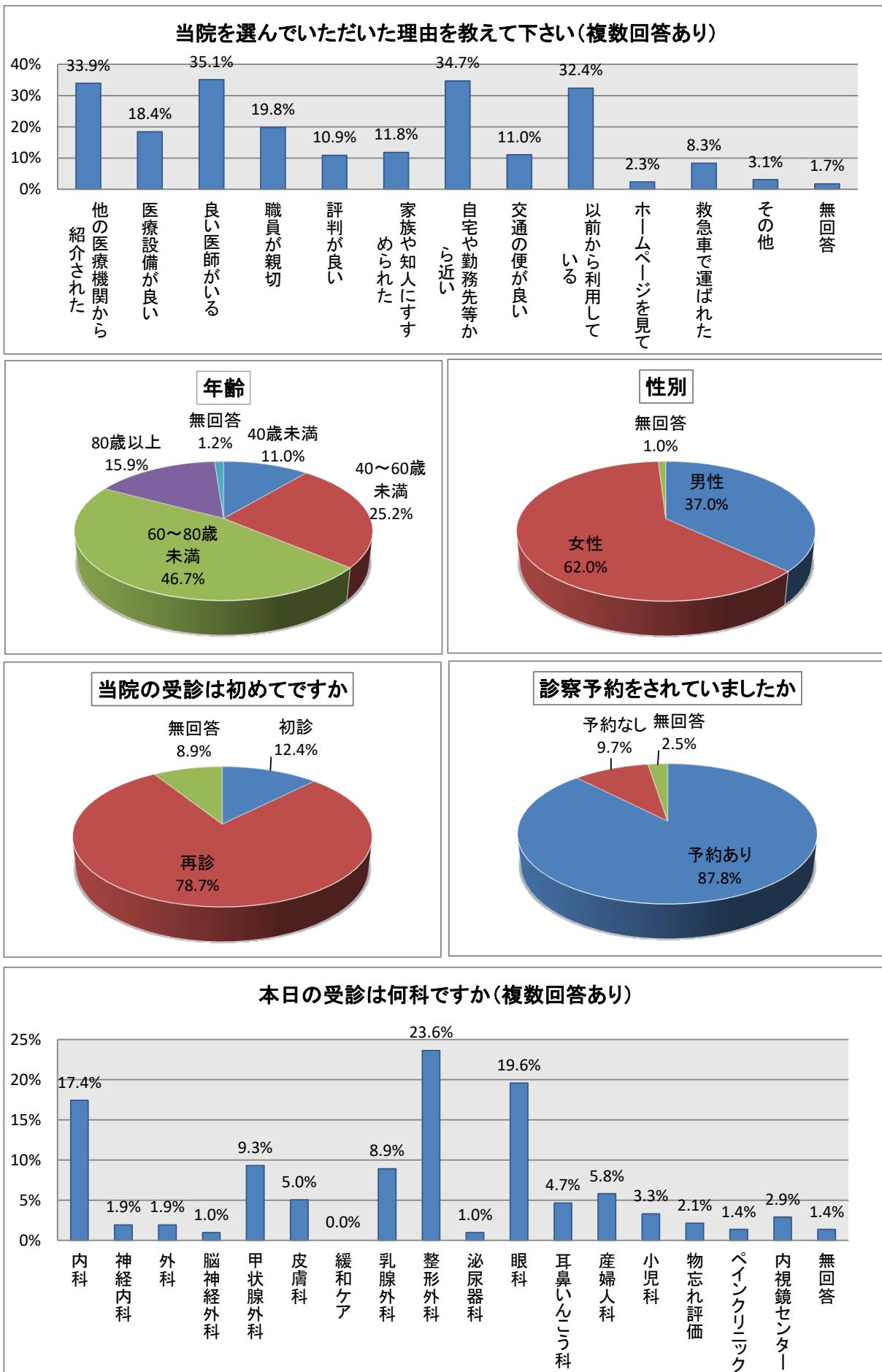
医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

← 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。



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

病気や検査結果、治療・処置等の説明はわかりやすかったですか(平均点4.5)

64.0%

26.4%

8.3%

0.7%

0.7%

質問や相談はしやすかったですか(平均点4.4)

59.4%

27.0%

11.4%

1.1%

1.1%

診断や治療はいかがでしたか(平均点4.4)

58.9%

26.9%

12.8%

0.9%

0.5%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

62.0%

27.5%

9.6%

0.2%

0.7%

看護師について

■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)

61.2%

30.4%

7.5%

0.7%

0.2%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

62.1%

30.0%

6.3%

1.5%

0.0%

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4.4)

52.2%

32.4%

15.1%

0.3%

0.0%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)

53.2%

31.8%

14.0%

1.0%

0.0%

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4.5)

60.5%

28.8%

9.8%

1.0%

0.0%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

60.8%

28.4%

9.2%

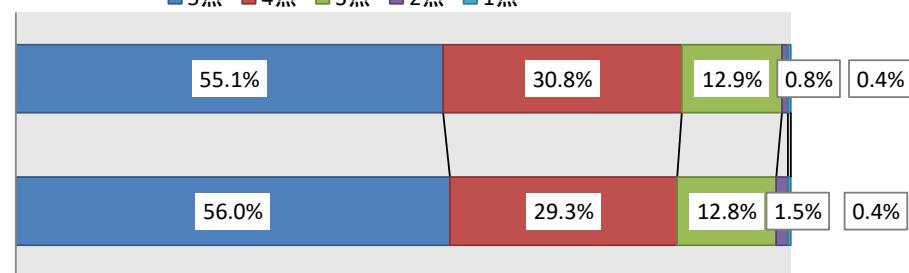
1.3%

0.3%

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)



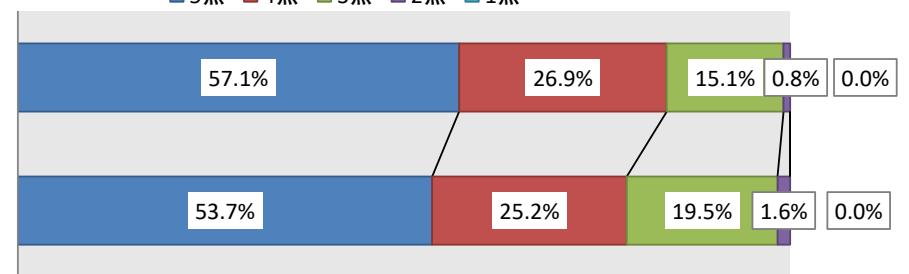
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)



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(平均点4.4)



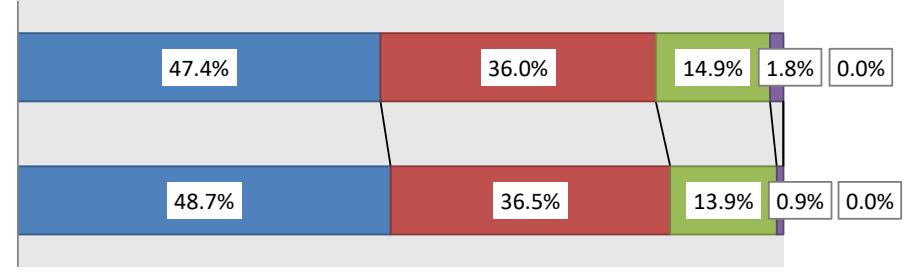
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)



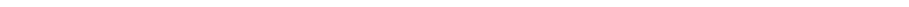
管理栄養士について

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

説明はわかりやすかったです(平均点4.3)



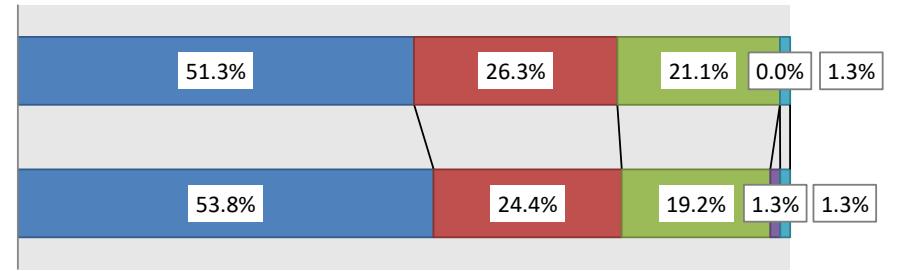
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)



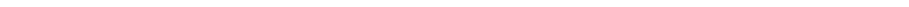
医療ソーシャルワーカーについて

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

説明はわかりやすかったです(平均点4.3)



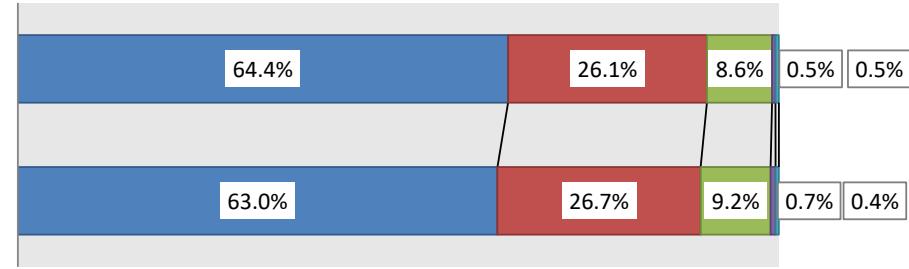
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)



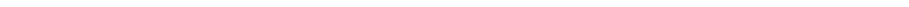
各診療科受付について

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

説明はわかりやすかったです(平均点4.6)



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

説明はわかりやすかったですか(平均点4.4)

59.3%

26.1%

12.6%

1.8%

0.2%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.5)

60.4%

26.7%

11.5%

1.3%

0.0%

会計について

■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)

52.9%

32.4%

12.2%

2.5%

0.0%

言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)

53.0%

31.4%

13.1%

2.5%

0.0%

当院の設備・環境について

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

待合室の居心地はいかがでしたか(平均点4.0)

34.9%

36.8%

26.0%

2.2%

0.2%

診察室の設備や雰囲気はいかがでしたか(平均点4.1)

37.8%

38.0%

22.6%

1.4%

0.2%

プライバシーは守られていると感じましたか(平均点4.1)

37.7%

33.8%

25.2%

3.1%

0.3%

トイレは清潔でしたか(平均点4.1)

38.6%

35.1%

21.4%

3.7%

1.2%

案内図・掲示物は見やすくわかりやすいですか(平均点3.8)

26.6%

38.0%

29.3%

4.8%

1.3%

売店・自販機・喫茶・食堂はいかがでしたか(平均点3.8)

29.9%

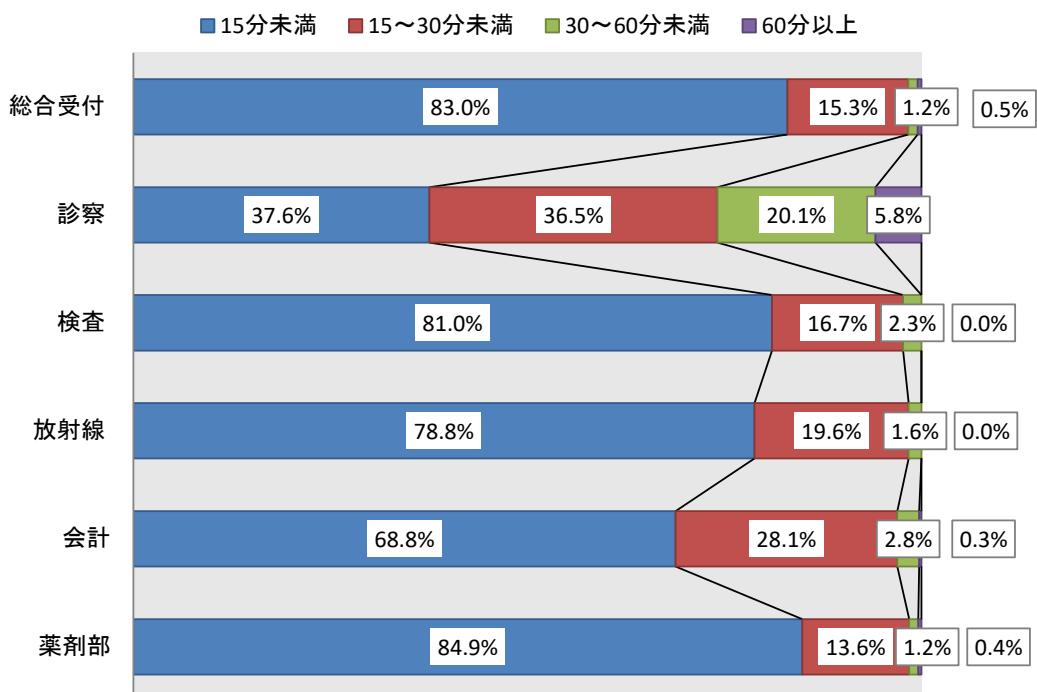
26.3%

39.1%

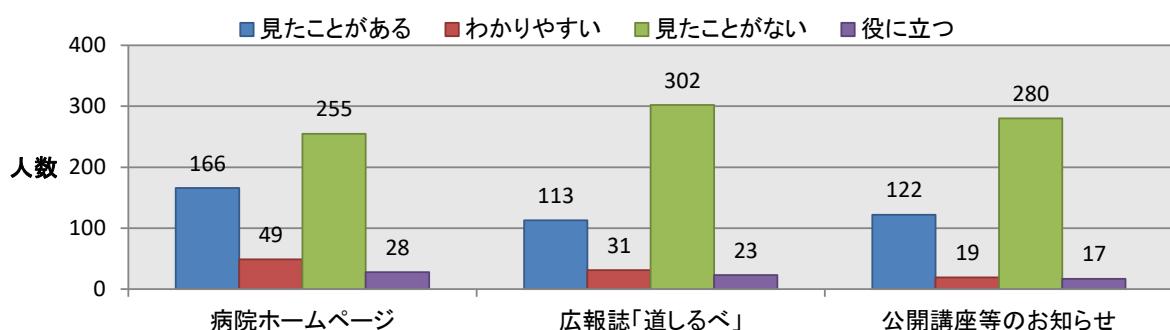
2.9%

1.8%

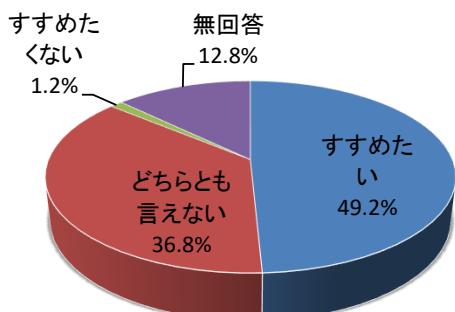
お待たせした時間は何分位でしたか



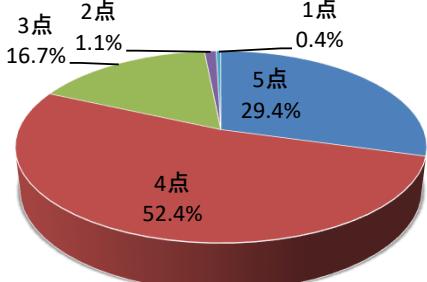
当院の広報活動について



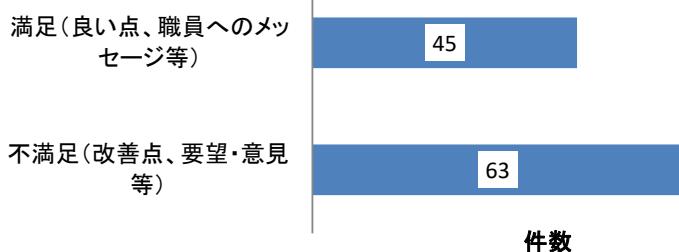
当院を親しい人にすすめたいですか



当院は5点満点で評価すると何点ですか (平均点4.1)



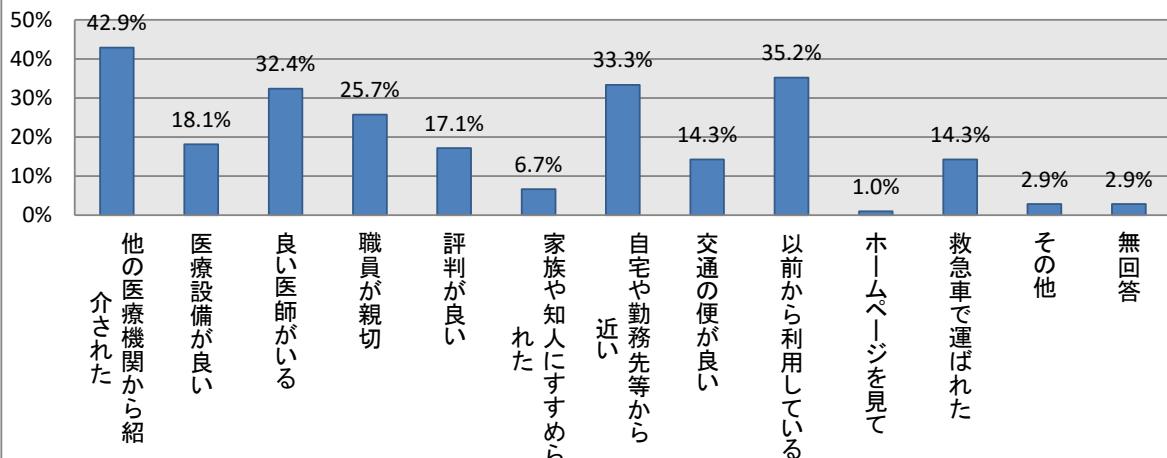
自由記載欄のご意見等



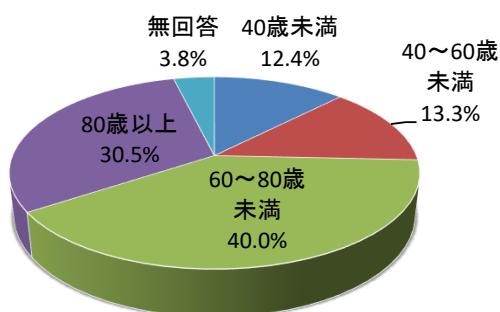
【入院】

患者さんについてお聞きします。

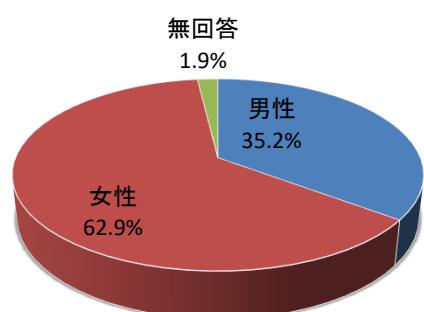
当院を選んでいただいた理由を教えて下さい(複数回答あり)



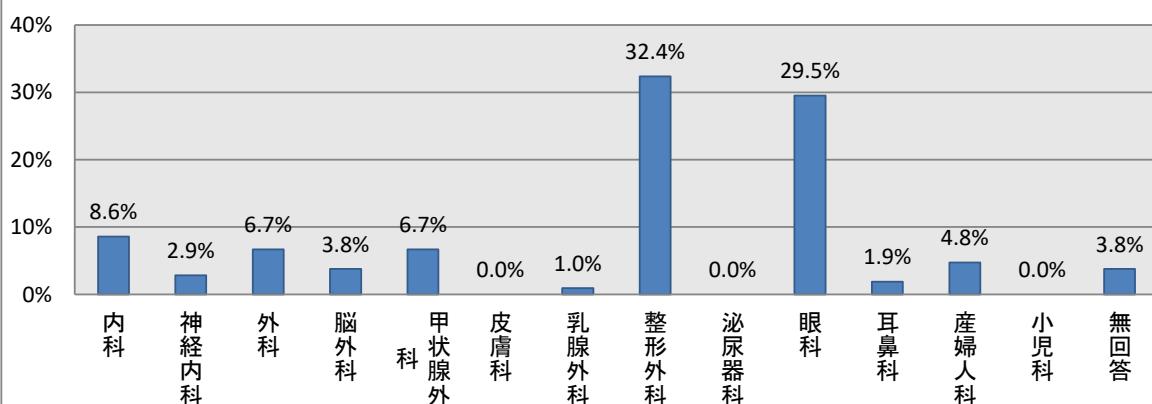
年齢



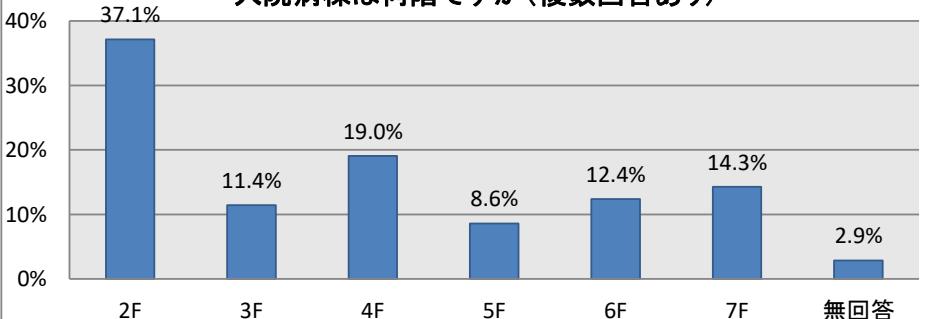
性別



今回の入院は何科ですか(複数回答あり)



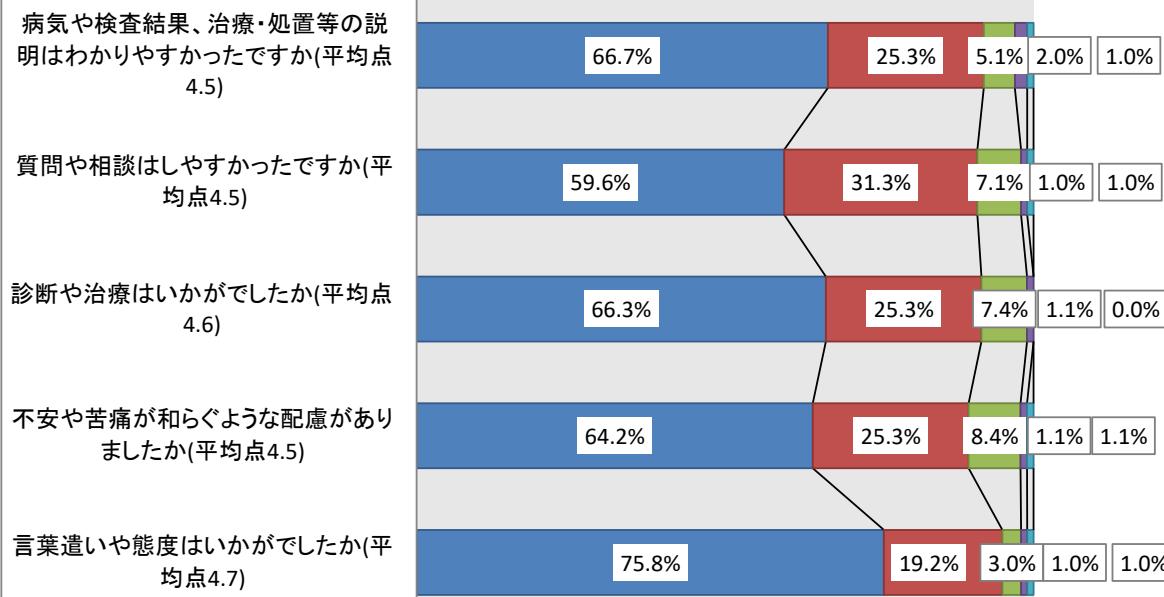
入院病棟は何階ですか(複数回答あり)



医療サービスについてお聞きします。

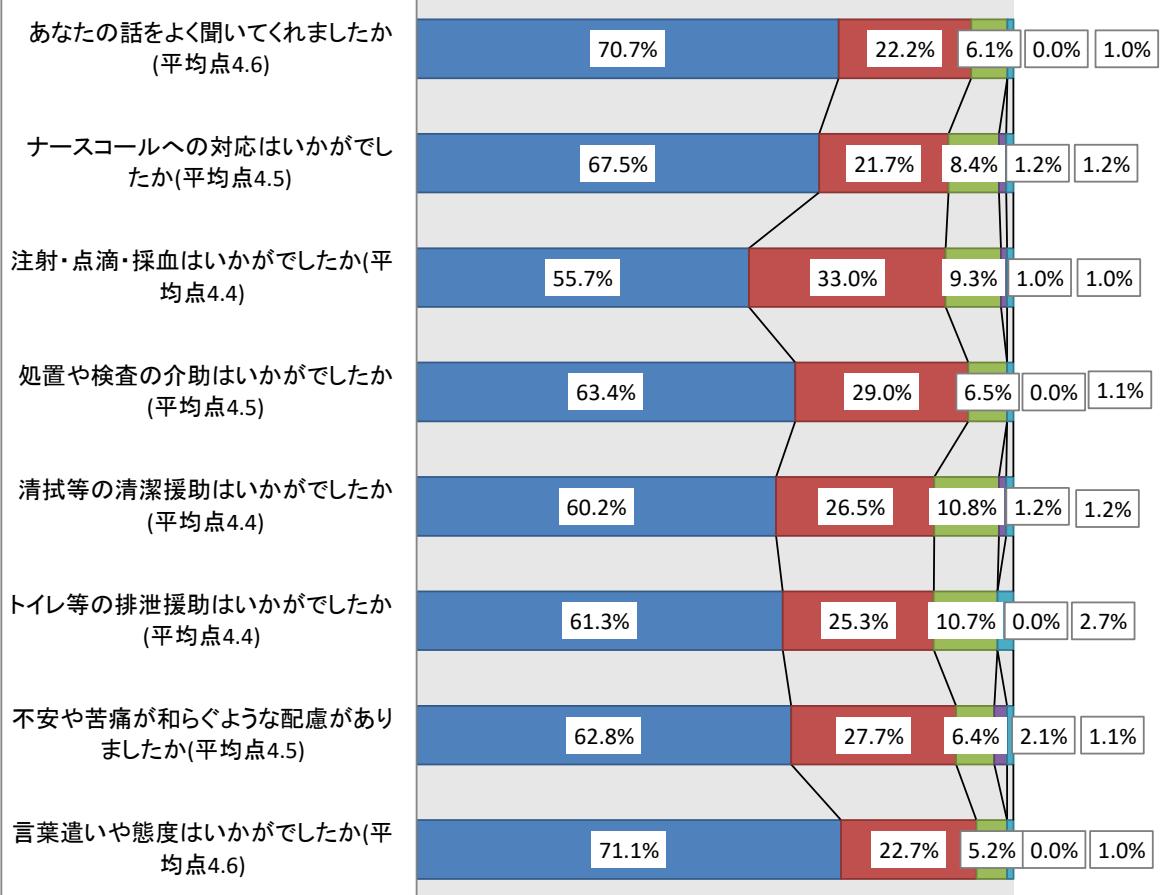
担当医師について

■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

説明はわかりやすかったですか(平均点4.5)



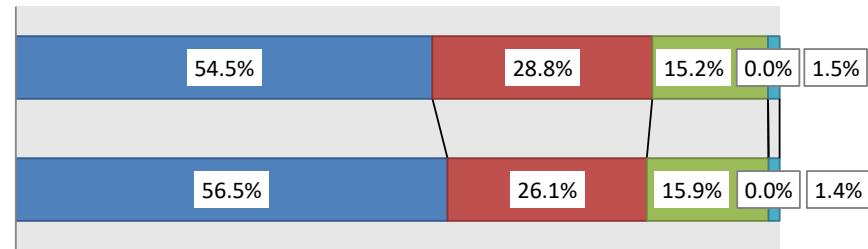
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.6)



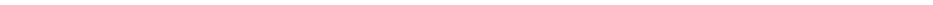
検査技師について

■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4.3)



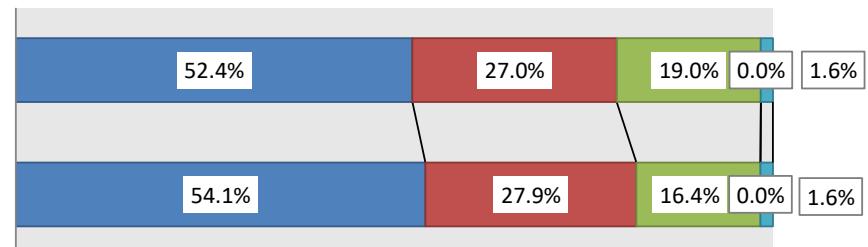
言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.4)



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4.3)



言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.3)



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4.6)



言葉遣いや態度はいかがでしたか(平均点4.6)



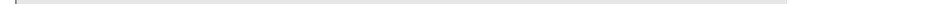
管理栄養士について

■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4.6)



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4.2)



事務職員について

■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4.6)



食事について

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

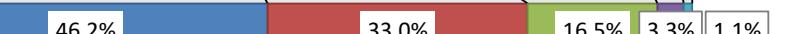
献立はいかがでしたか(平均点4.1)



味付けはいかがでしたか(平均点4.0)



温度は適温でしたか(平均点4.2)



当院の設備・環境について

■5点 ■4点 ■3点 ■2点 ■1点

病室の居心地はいかがでしたか(平均点4.5)



ベッド周囲の設備はいかがでしたか(平均点4.4)



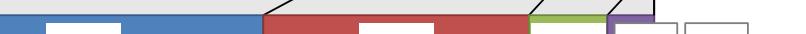
トイレは清潔でしたか(平均点4.5)



シャワー室・洗面所は清潔でしたか(平均点4.5)



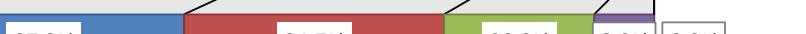
プライバシーは守られていると感じましたか(平均点4.3)



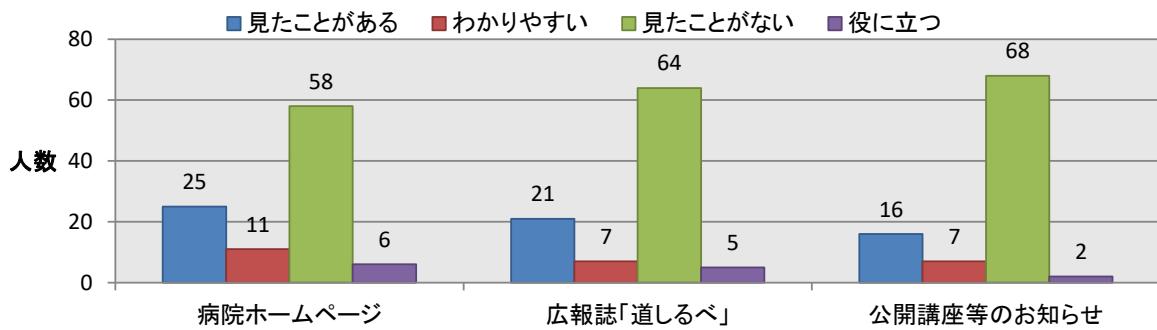
案内図・掲示物は、見やすくわかりやすいですか(平均点4.3)



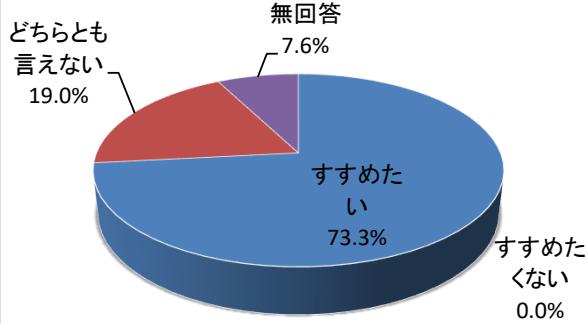
売店・自販機・喫茶・食堂はいかがでしたか(平均点4.0)



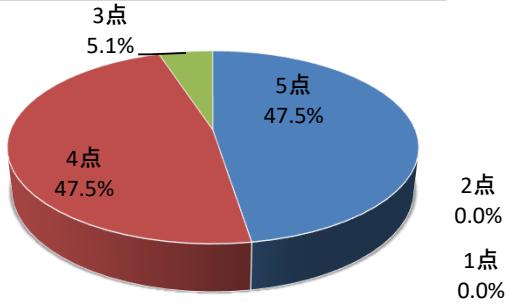
当院の広報活動について



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

満足(良い点、職員へのメッセージ等) 26

不満足(改善点、要望・意見等) 17

件数

【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
受付の番号発券機の置き場所をわかりやすくしてほしい。わからなくて時間がかかった。	総合受付の番号発券機の案内表示をわかりやすくしました。また、職員が適宜お声かけし、患者さんにご案内をしてまいります。
受付の番号札の位置がわかりづらいです。	
駐車場が満車で予約時間に間に合わない。	係員が駐車場のご案内を行っております。空車情報の電光表示板もございますのでご覧ください。
第一・第二以外の駐車場への案内図、看板があると良い。	駐車場の増設は困難です。ご来院の際は、可能であれば公共交通機関のご利用をお願いいたします。
車椅子用のトイレを増やしてほしいです。	待合室、トイレ、売店、その他の構造上の改善が必要な箇所につきましては、北館(外来棟)を建て替える際に、より快適に過ごしやすい空間となるよう検討をおこないます。
売店を広くしてほしいです。	
待合室が狭いです。椅子の間隔が狭いので、人が座っていると通りにくいです。	院内のわかりにくい所がございましたら、遠慮なく職員にお尋ね下さい。
患者の名前を呼ぶのではなく、番号・電光掲示板等で順番がわかるとよい。	会計、総合受付及び一部の診療科では患者さんを番号でお呼びするシステムを取り入れておりますが、病院全体の導入にはなっておりません。 患者さんの間違い防止のため、お名前でお呼びしておりますので協力をお願いします。
初回から比べると診察料が上がった。上がった内容の説明がほしい。	当院は保険診療医療機関であり、診療報酬の改定に伴い、診察料等の変更が行われます。 医療費についてご不明な点がございましたら、遠慮なく職員にお尋ね下さい。
入院個室の備品が昨年と比べ、歯ブラシ・コップ・タオルがなくなっていました。	昨年より、入院患者さんの利便性向上のため、入院中の衣類や日用品等のサポートセットをご利用頂けるようになりました。これに伴い、従来行っておりました個室病室のアメニティを見直しました。
個室は冷蔵庫・テレビが無料の病院もある。石鹼・シャンプー・スリッパもついていると良い。	

また、次のようなご意見もいただきました。

総合受付が番号順になり、以前より早くなり、待ち時間が少くなっています。
質の高い病院だと思います。とても素敵な病院です。笑顔が特に素敵です。これからも今までいてほしいです。
人間ドック以後、検査、診察(消化器)でお世話になっております。毎回丁寧に対応頂き感謝しております。医師、スタッフの皆様、本当にありがとうございます。
産婦人科のスタッフは、皆とても親切で、非常に気持ちの良い対応をしてくれるので、3人目もこちらで出産しようと思いました。
整形でお世話になっています。先生、看護師さん、とても親切で優しく親しみやすくて、この病院に巡り合えて良かったです。リハビリの方も明るくて元気でパワーが頂けます。この病院大好きです。
手術後の不安にも親切にして頂き、特に排泄、お風呂も丁寧に、心配なく過ごさせて頂き感謝しております。
病棟のスタッフさんは皆さん優しく、長い入院生活が耐えられました。担当の先生方も本当に良くして頂きました。ありがとうございました。
先生も看護師さんも技師さんも、不安に寄り添って対応して下さり、安心感に繋がりました。笑顔で接して下さるので穏やかな気持ちでいられます。明るい気持ちで過ごせます。ありがとうございました。