

患者満足度調査の結果報告

入院について（令和6年10月1日～令和6年11月30日）

退院数：403名 案内数：269名 回答件数：253件 回答率：63%

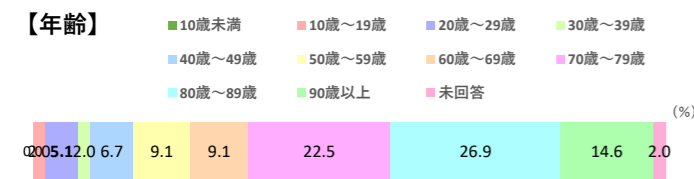
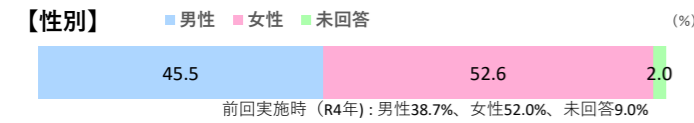
※アンケートは、Webまたは紙での回答（実質回答率：94%）

当院では令和6年10月より2か月間、患者さまに満足度調査を実施致しました。

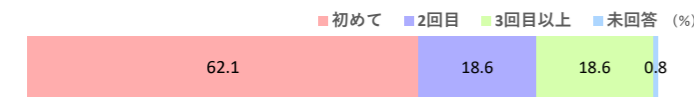
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに調査結果のご報告をいたします。

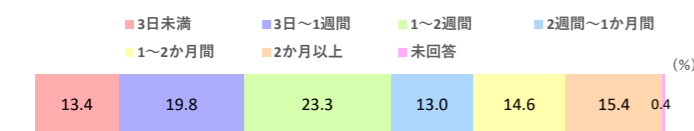
※回答いただいた患者さまについて



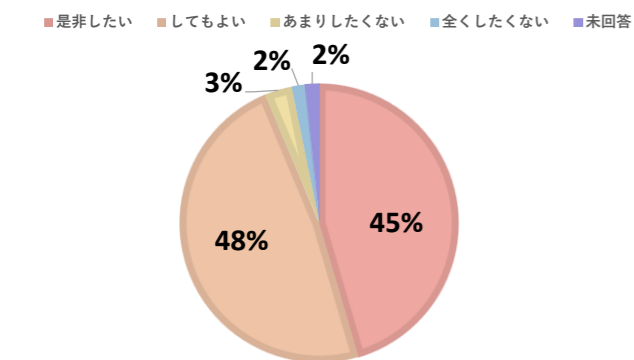
【今回、当院へは何回目のご入院ですか】



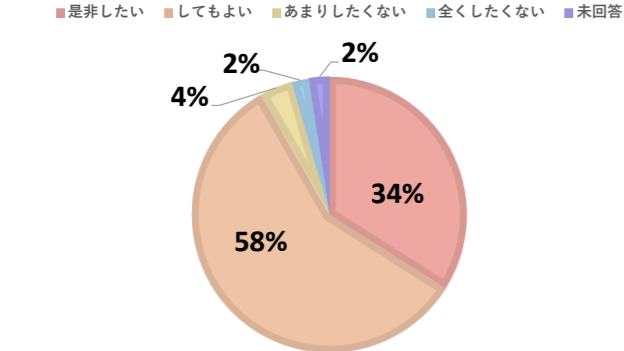
【今回はどのくらい入院されましたか】



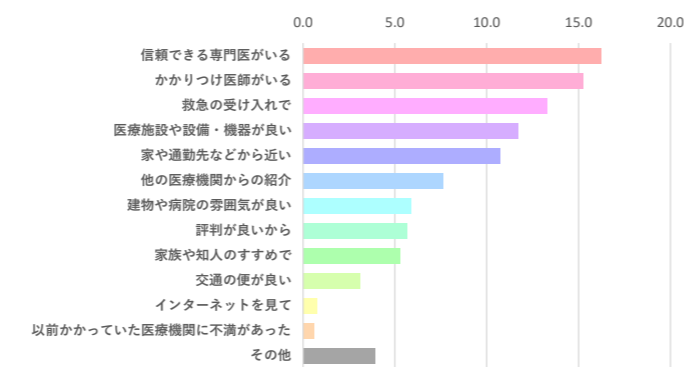
【また当院を利用したいと思われますか】



【知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか】



【当院の選択理由（複数回答可）】



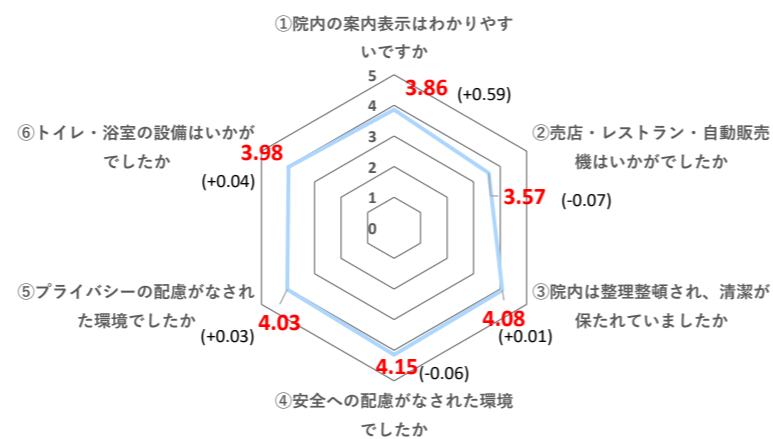
※一番多かったのは「信頼できる専門医がいる」、続いて「かかりつけ医師がいる」でした
※その他の理由には「リハビリがよい」等がありました

【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

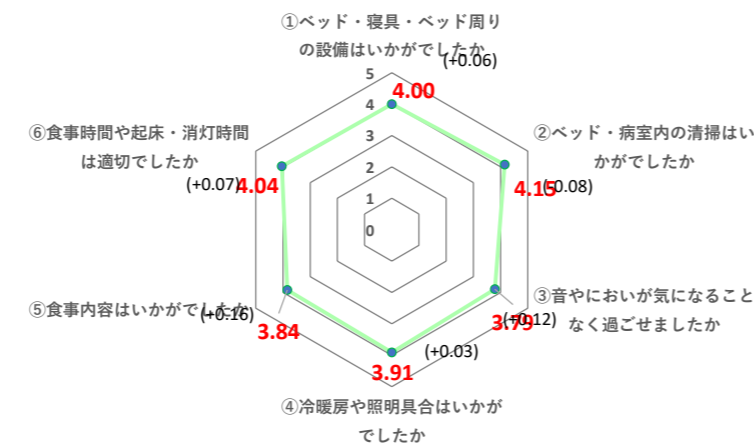
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。(()内は前回R4年時との増減)

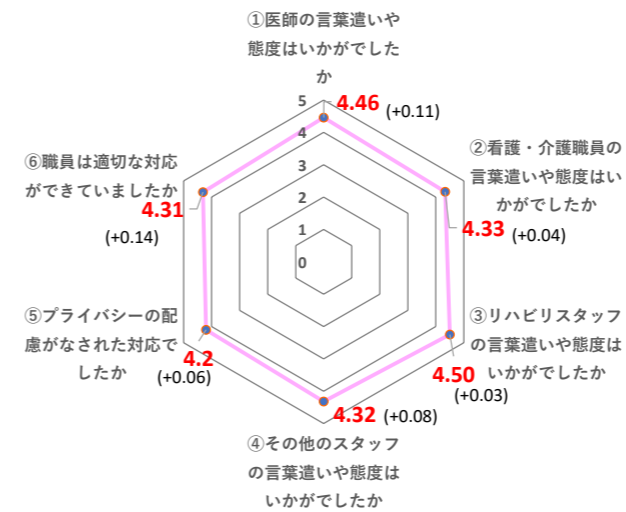
●院内設備について（各5点満点） 3.95点 (+0.10)



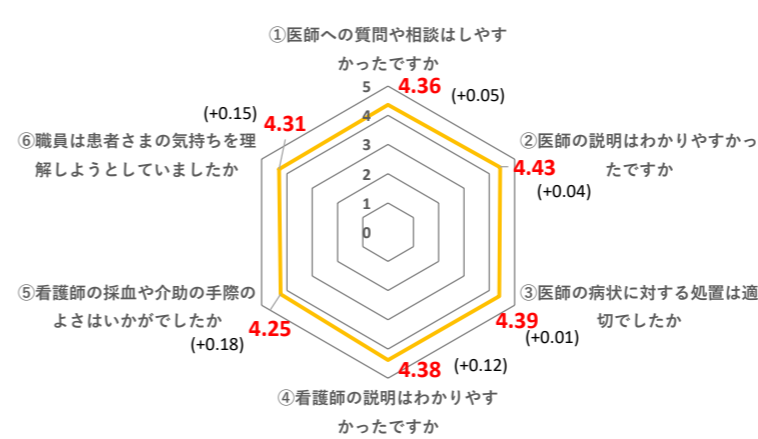
●病室環境について（各5点満点） 3.96点 (+0.09)



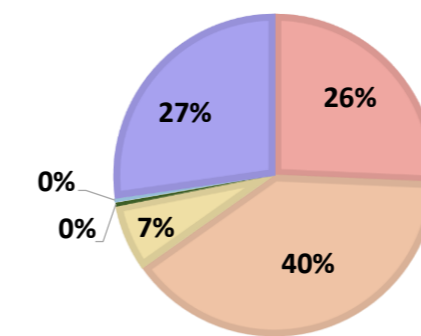
●接遇面について（各5点満点） 4.35点 (+0.07)



●診療面について（各5点満点） 4.35点 (+0.09)



総合評価 4.23点（5点満点） (+0.03)



【高い評価を頂いた主な項目】

- ・スタッフの対応・接遇面（親切・丁寧・手厚いケア・雰囲気が良い など）
- ・ケアに対する評価（医師・看護師・リハビリほか）（わかりやすい説明、スタッフの連携が取れている など）
- ・入院時の設備・サービスの充実（清潔、食事おいしい など）

【改善してほしい主な項目・ご要望】

- ・スタッフの接遇面（患者さまへの配慮不足、態度への指摘 など）
- ・病室や浴室の環境について（設備の老朽化や物品不足への指摘 など）
- ・面会について（時間や人数制限の緩和の要望 など）
- ・食事について（味付けに対するご意見 など）

【講評】

- ・総合的にみて、接遇面と診療面について、高い評価をいただいております。特に接遇面では「スタッフが親切丁寧に対応してくれた」との声を多くいただきました。
- ・しかし、中にはスタッフの接遇面に対する厳しいご指摘もありました。医療の現場にふさわしい接遇ができるよう、今後も全仁会全体で教育に取り組んでまいります。
- ・設備面・環境面については、改善できる点は素早く対応し、より患者さまにとって過ごしやすい環境づくりを目指してまいります。患者さまからいただいたお声や、ニーズにお応えできるよう、施設管理も徹底してまいります。
- ・「当院を再度利用したい・してもよい」という回答者が9割以上いらっしゃいました。今後も多くの患者さまに選ばれる病院を目指してスタッフ一同励んでまいります。

ご回答いただいた患者さま、ご家族の方々には深く御礼を申し上げます。ご協力ありがとうございました。

【入院患者満足度調査でいただいたご意見に対する回答】

令和6年10月1日～11月30日で実施しました、入院患者満足度調査において患者さまより多数の貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見に関して、各部署より回答をいたします。

皆さまからのお声を参考に、よりよい病院運営に努めて参ります。

わかりやすいやさしい医療推進委員会

※施設・設備について

以下回答：施設管理課

◆日光の関係で少し部屋が暑かった

回答：部屋の場所によっては、たてす等の対応が可能です。部屋の状況を今一度確認し、快適にお過ごしいただけるよう環境整備に努めてまいります。

◆6人部屋に冷蔵庫が備えてあったが、冷え方がゆるくあまり使用できなかった

回答：冷蔵庫につきましては、故障した場合には早急に修理・交換の対応を行っておりますが、スペースの関係上小型の冷蔵庫を設置しているため、冷却機能に限度があることをご了承ください。

◆トイレの臭いが気になる

回答：トイレ清掃は1日2回実施しておりますが、より丁寧な清掃を心がけてまいります。ご指摘ありがとうございます。

◆トイレについてカーテンで仕切られているのが気になった

回答：トイレの扉設置については、病院の運営方針や患者さまへの安全性を踏まえて、今後検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

以下回答：広報課

◆2階の自動販売機の辺りから部屋番号がわからないため標識がほしい

回答：部屋番号については、防犯の観点から、院内で統一して設置してある掲示場所にてご確認いただくか、詰所のスタッフにお気軽にお声かけください。

以下回答：有限会社医療福祉研究所ヘイセイ

◆入院階に電子マネーやQRコード決済のできる自動販売機があればよい

回答：ご要望やご利用状況を参考に、各メーカーに順次対応を依頼してまいります。

※接遇面について 回答：わかやさ委員会

接遇につきましては、委員会でも各部署に対し再度徹底を促し、患者さんに寄り添った丁寧で気持ちの良い対応ができるよう職員一同心掛けてまいります。

以上