

令和元年度 患者満足度調査調査結果(入院)

当院では、通院中又は入院中の皆さま対象に、当院のご意見をお聞きする目的で患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました、患者さん及びご家族の皆様にお礼申し上げます。

集計結果が出ましたので、下記の通り公表させていただきます。

令和2年3月23日

患者サービス向上委員会

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

当院病棟に入院中の方

【調査内容】

アンケート参照

【調査方法】

- ①入院患者に対し、担当看護師がアンケートの説明、配布を行った。
- ②ナースステーションカウンター付近にかぎ付き回収ボックスを設置した。

【サンプル数】

配布数： 80枚 回収数： 55枚 回収率： 69%

※代理の方が記載した場合も対象に含んでいる

※未記入項目がある場合も対象に含んでいる。

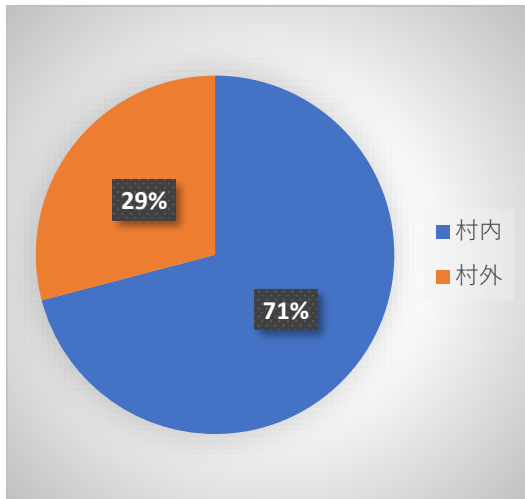
【調査日時】

令和元年8月19日(月)～令和元年11月13日(水)

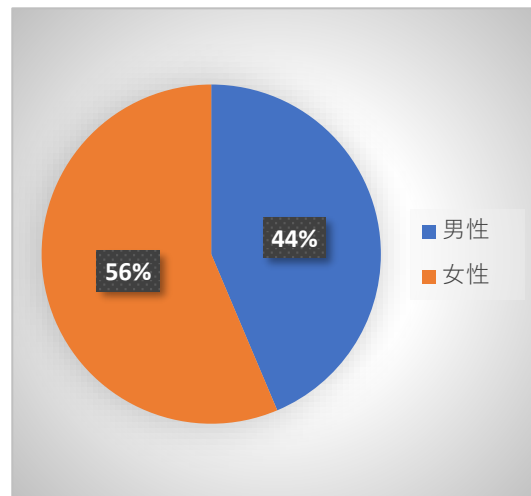
令和元年度患者満足度調査アンケート結果（入院）

質問 1. 患者属性について

1. 住所

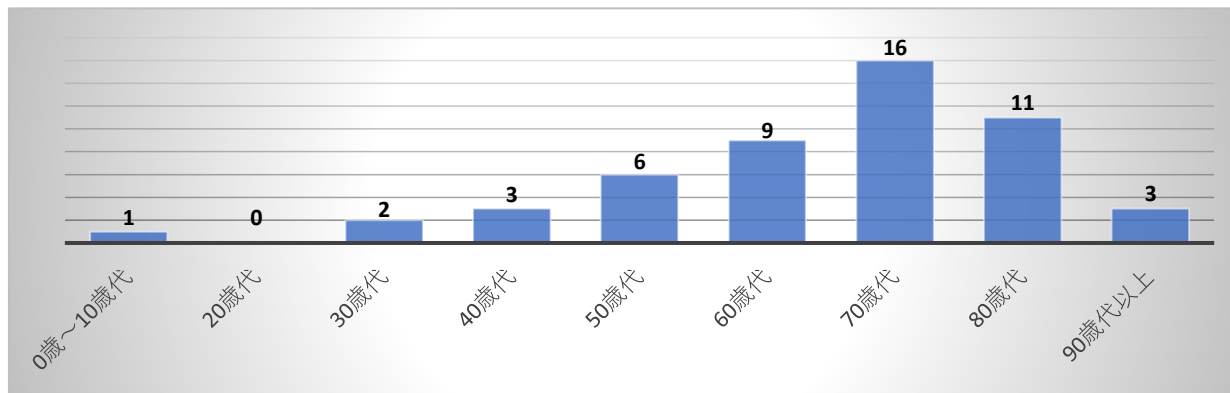


2. 性別

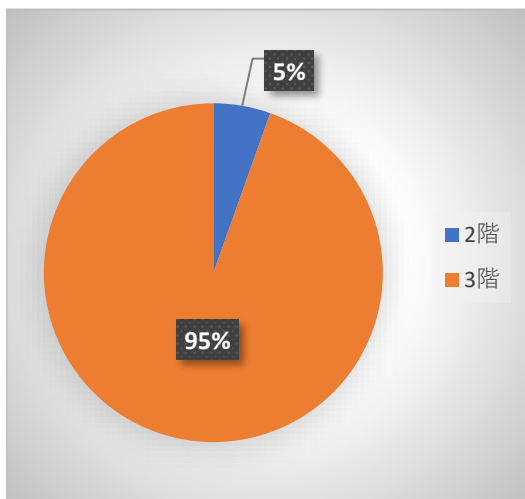


3. 年齢

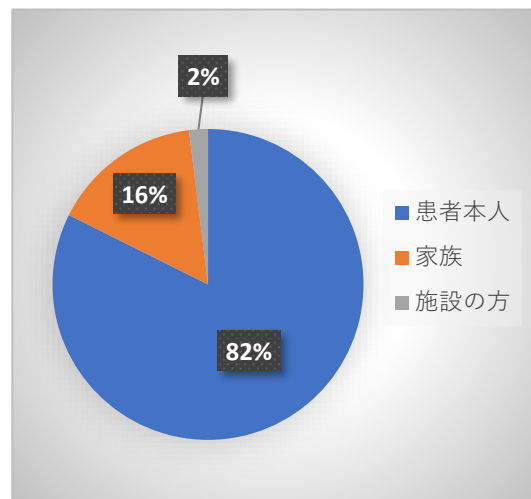
(人)



4. 病棟

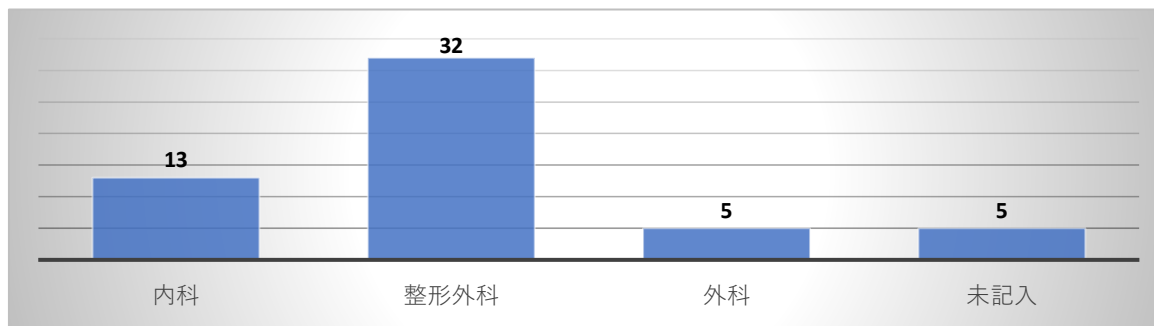


5. 記入者

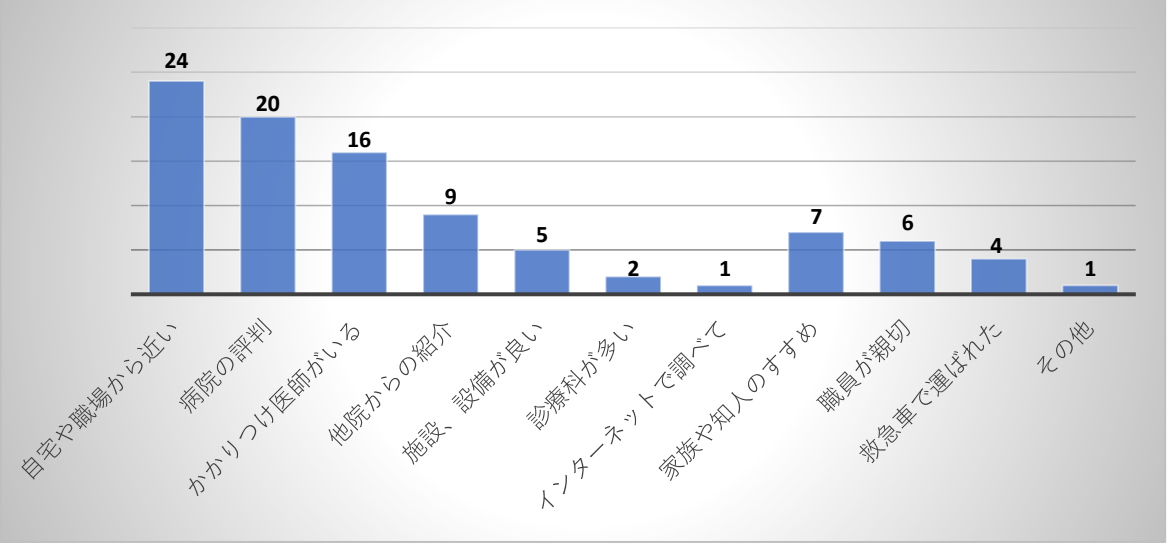


6. 診療科

(人)



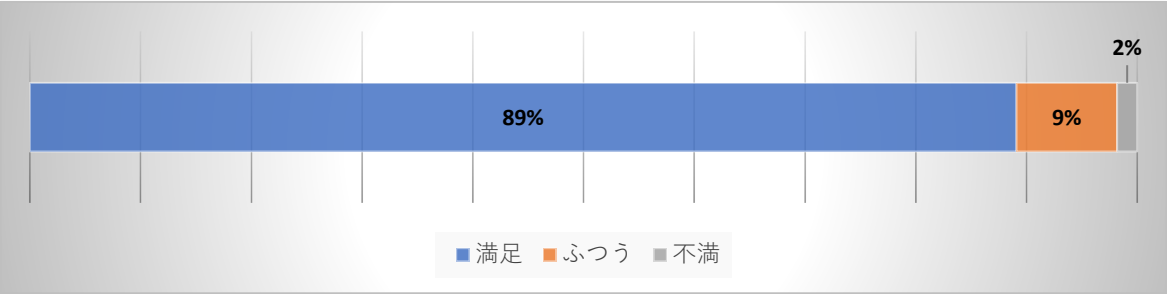
7. 当院を選んだ理由 (人)



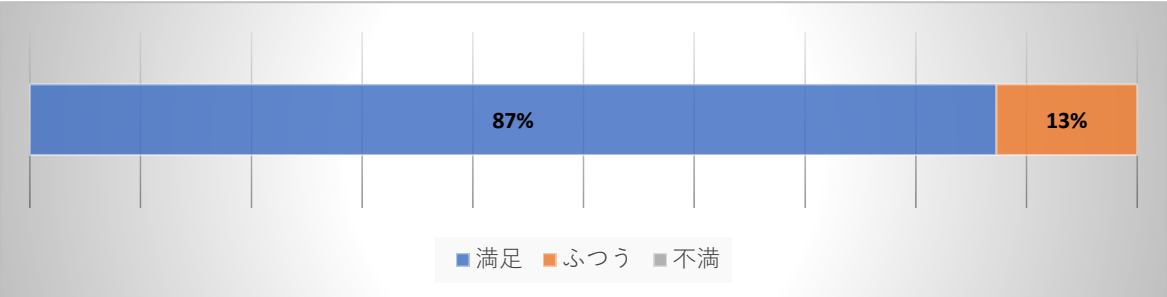
質問2 接遇について

①医師

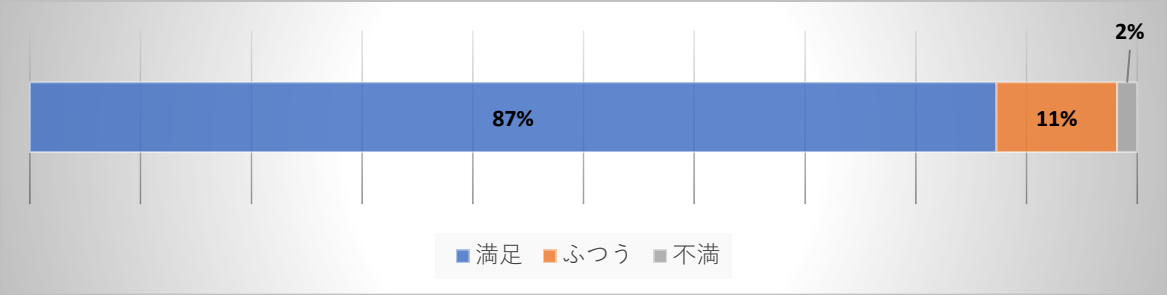
1) 説明（病状、治療について）わかりやすいですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？

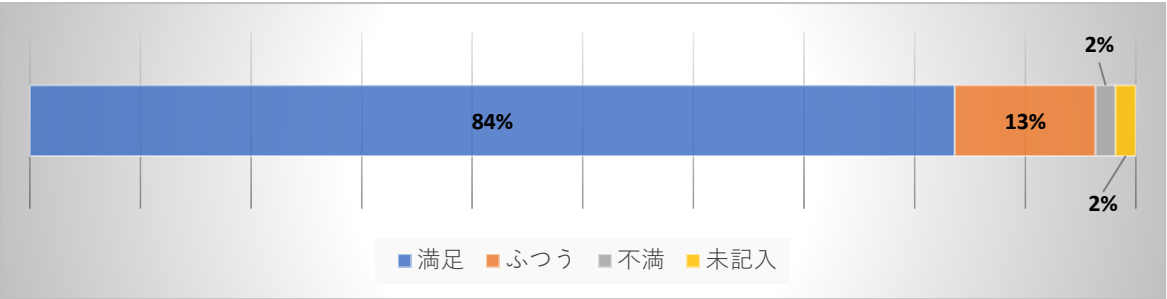


3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしてましたか？

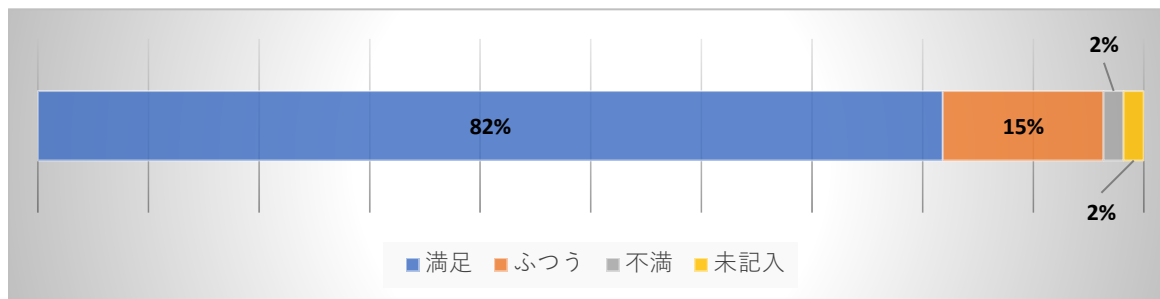


②看護師

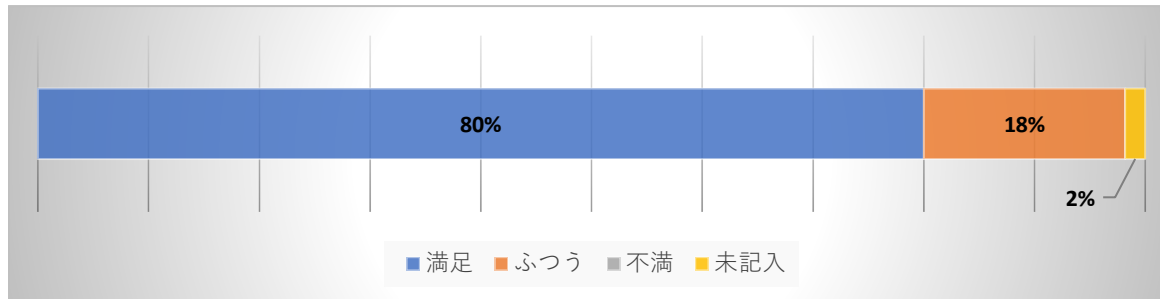
1) 症状等についての相談はしやすかったですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？



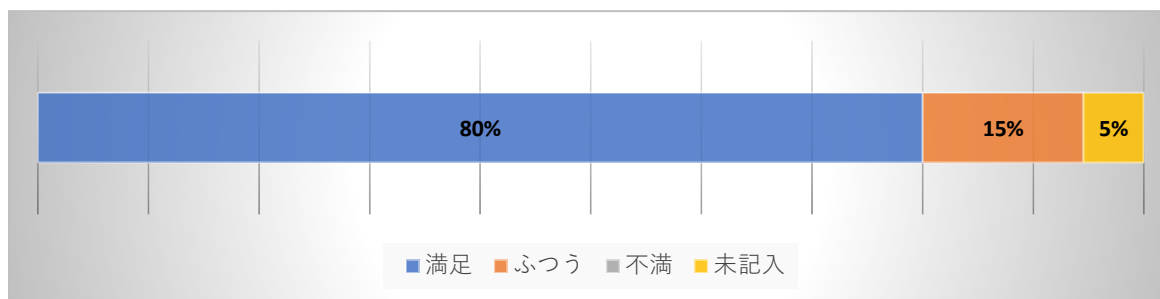
3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしたか？



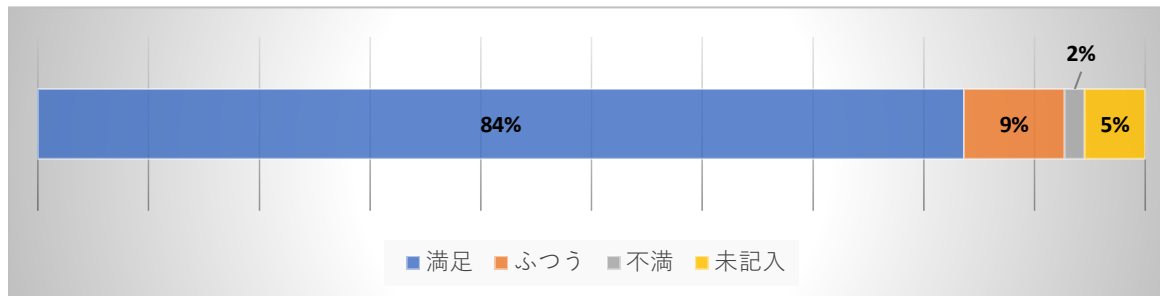
③医師、看護師以外

(看護助手・介護士・作業療法士・ソーシャルワーカー・薬剤師・検査技師・栄養士)

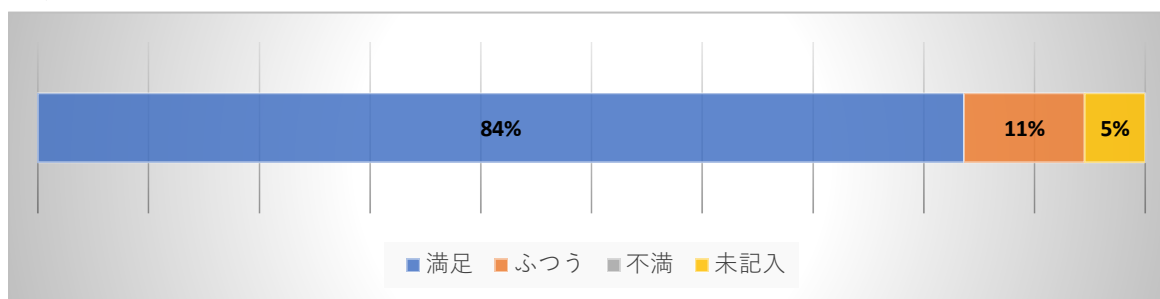
1) 説明はわかりやすかったですか？



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？



3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしたか？



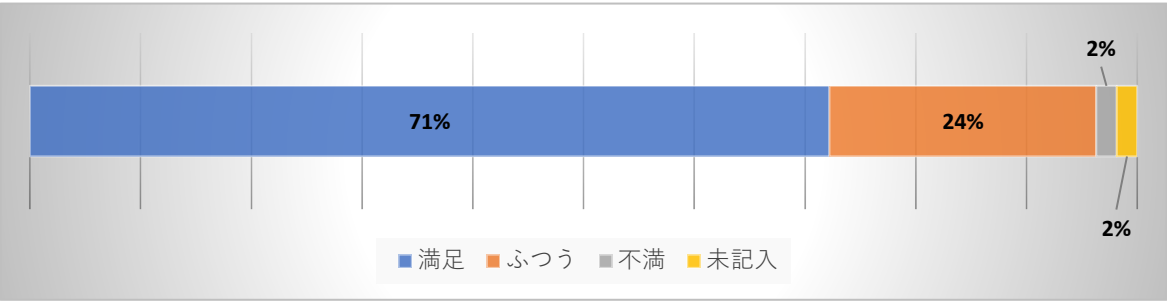
④具体的なご意見をお聞かせください。(一部抜粋)

- ・何事でも相談しやすく、ていねいに説明していただき、話しやすい雰囲気してくれました。感謝してます。
- ・どなたも皆さん親切でよく面倒をみてくれました。部屋もきれいで、ここの病院を選んでよかったと思っています。大変お世話になり、ありがとうございました。
- ・素人の私にも分かりやすく、説明されてくださりまして、納得し、先生方に感謝申し上げます。
- ・医師はもちろん、看護師さんの言葉づかいなどととても優しく教育が行き届いていることがわかりました。とても嬉しかったです。
- ・看護師さんははじめ各々担当の方から、細かく親切に対応していただき、大変感謝しております。
- ・栄養士さんが時々来て、食事の内容、量とかいろいろ聞いて、患者の意見を良く聞いていました。

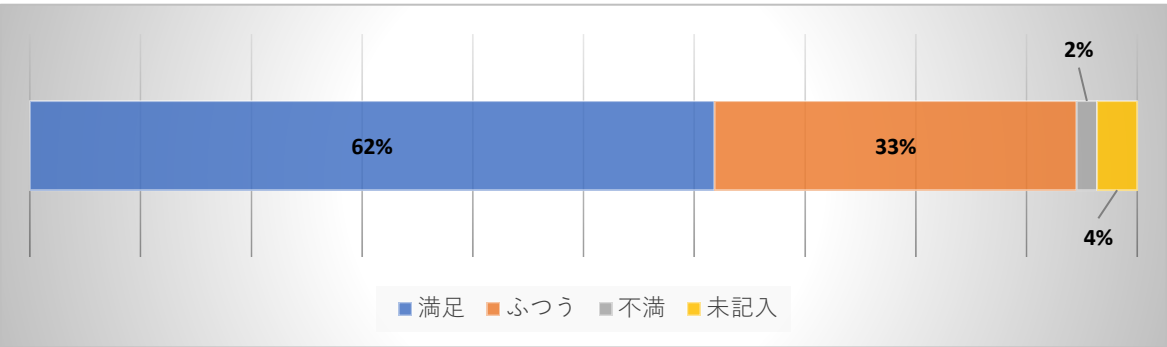
- ・手術・長期入院が初めてで正直不安でしたけど、皆さん優しく接していただいたので助かりました。
- ・医師はもちろん、看護師さん他皆さんとても親切。丁寧で気持的に患者も安心して過ごせます。

質問3 設備、環境について

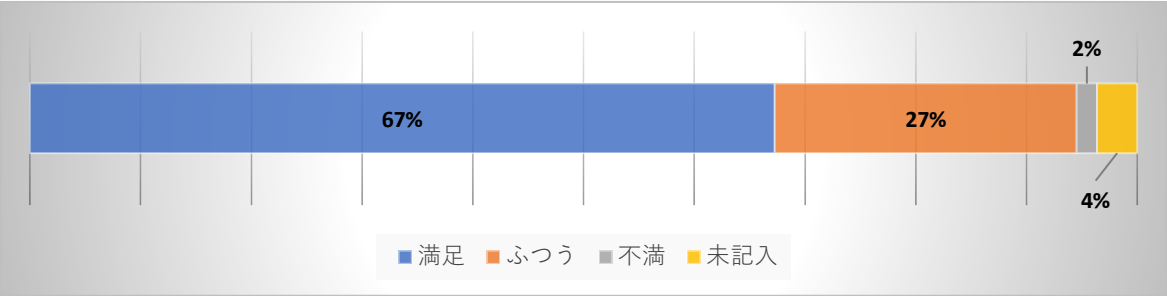
①病室やベッドの環境はいかがでしたか？（清潔さ、温度、音、匂い、照明、広さ等）



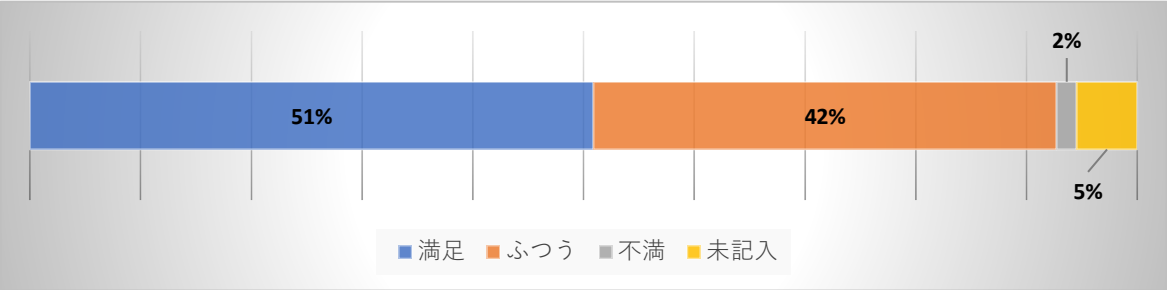
②テレビ、照明、セーフティボックス、ナースコール等の設備、備品はいかがでしたか？



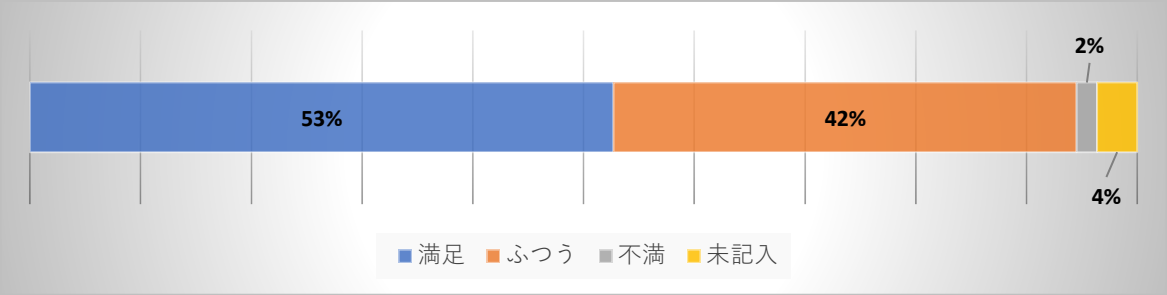
③トイレや洗面台、浴室はいかがでしたか？（清潔さ、使い勝手、近さ等）



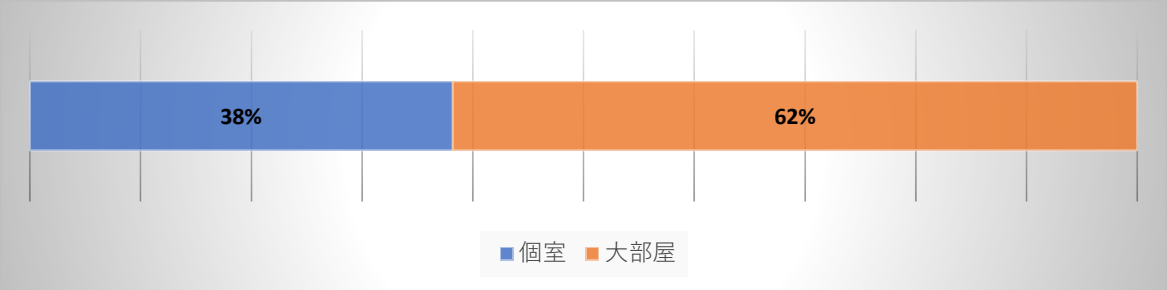
④家族などの面会時間は適切でしたか？



⑤患者さんのプライバシーへの配慮はいかがでしたか？

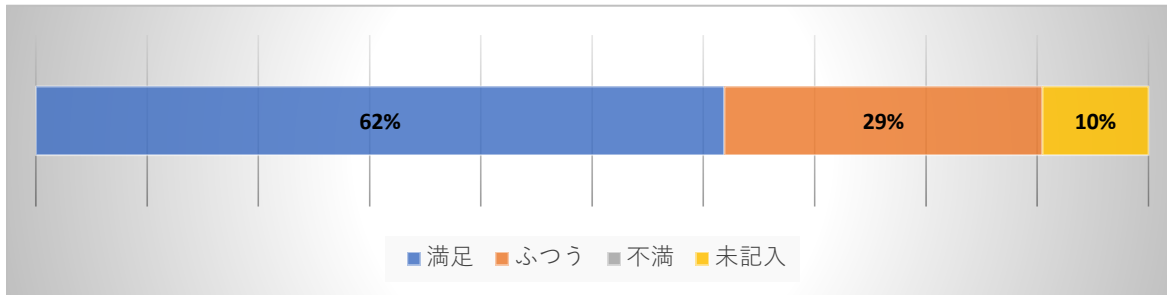


⑥部屋はどちらをご利用していましたか？



⑦個室をご利用の方にお尋ねします。設備（洗面台、トイレ、シャワー室など）はいかがでしたか？

※キッチン、ソファ、応接セットは特別室のみ

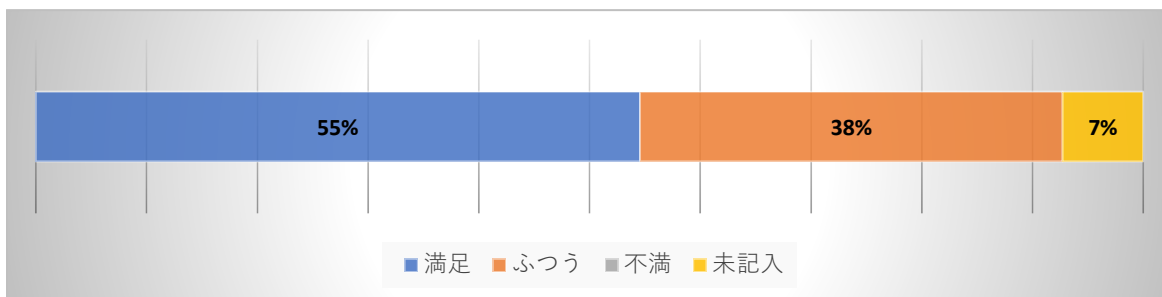


⑧具体的なご意見をお聞かせください。（一部抜粋）

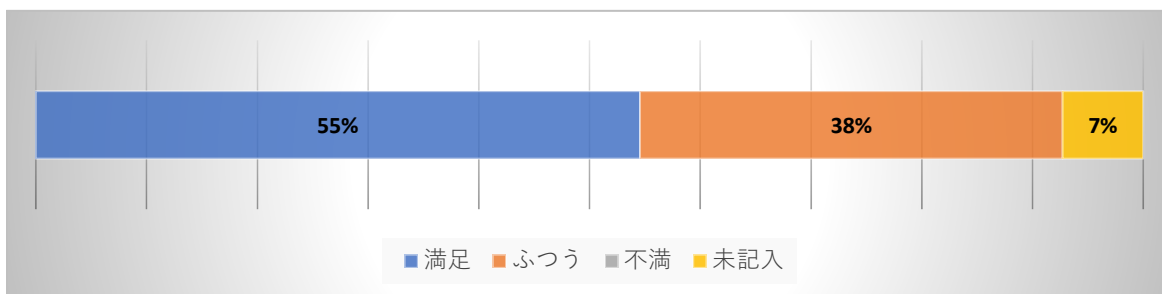
- ・清潔でした。
- ・テレビは見やすい、照明は暗く感じる。
- ・家族の面会時間は時間枠を広げていただく等、考慮をいただきたいと思います。
- ・大変よくて何も言うことはありません。
- ・全てにおいて大変に満足いたしました。気持ちよく治療をすることができました。
- ・浴室のシャワーで温水が出るまでに時間がかかる。
- ・wi-fiができれば良い。
- ・病室内のエアコンの温度が低いために寒かった。
- ・清潔で、快適でした。

質問4 食事について

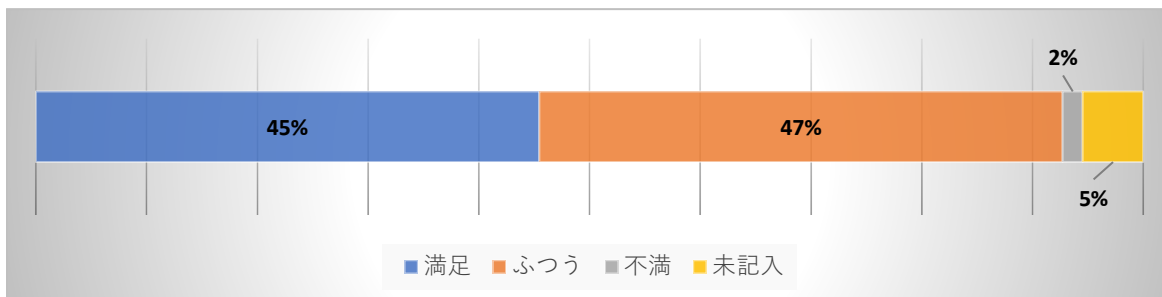
①温度は適切でしたか？



②食事はゆっくり食べられましたか？



③食事の内容はいかがでしたか？（味付け、メニュー、量など）

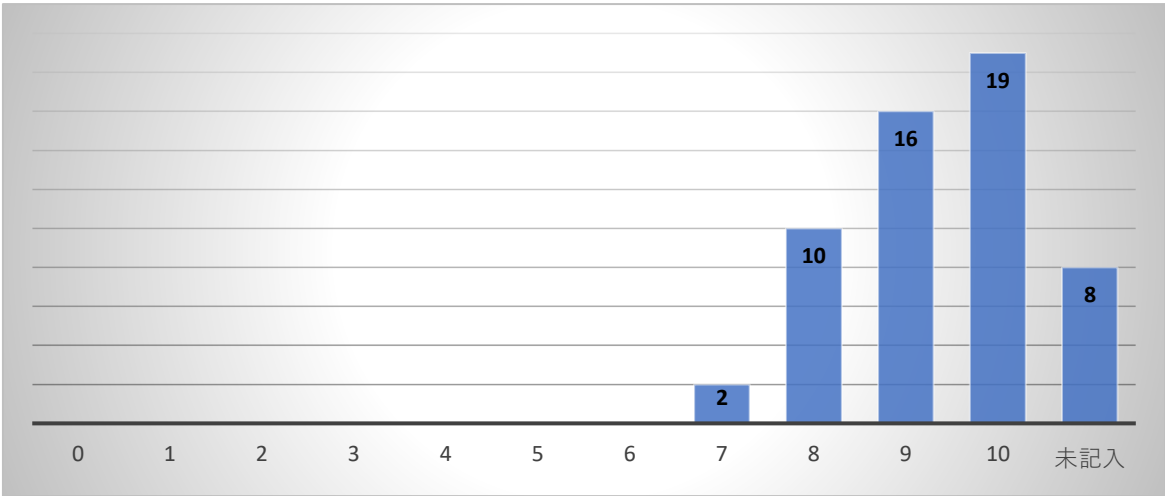


④具体的なご意見をお聞かせください。（一部抜粋）

- ・おいしかったです。
- ・献立、器などが工夫されており、満足です。
- ・食事の前にお茶を配ってくれるのだが、時間が早すぎて食事の時には冷めている。
- ・美味しくいただきました。
- ・量的にもよく、とても美味しかったです。
- ・全てにおいて満足しました。完食をしました。

- ・病院食の割には味付けはしっかりしている。メニューもバラエティに富んでいる。
- ・麺類がのび気味
- ・食べやすいようにおむすびや串にしたり、面倒な手間なのにありがたい。

質問 5 当院の総合評価は10点満点中何点ですか (人)



質問 6 当院へのご意見がございましたら下記にご記入ください。(一部抜粋)

- ・手術を実施していただき、また全体の看護体制もしっかりしており、良かったです。
- ・食堂が狭くて居づらい
- ・従業員の教育が行き届いていると感じました。気持ちよく入院することができました。お世話になりました。ありがとうございます。
- ・自分が住んでいる村内に、こんな良い病院があるということは心強い感じです。友人にもここの病院を是非紹介したいと思います。
- ・先生方、スタッフの皆様、急患に素早い対応をされてくださいました。ありがとうございます。
- ・とても皆さんやさしく、また掃除も行き届き、とてもきれいです。
- ・とても丁寧で優しく接してくださいました。母の笑顔を久しぶりに見ました。ありがとうございます。
- ・全てにおいて満足いたしました。医師の方、スタッフの皆さんは、やさしく丁寧で気持ちの良い人たちでした。
- ・ありがとうございました。感謝いたしております。
- ・大部屋を増やしてほしい。