

# 患者満足度調査の結果報告

## 入院について（平成30年9月10日～平成30年11月9日）

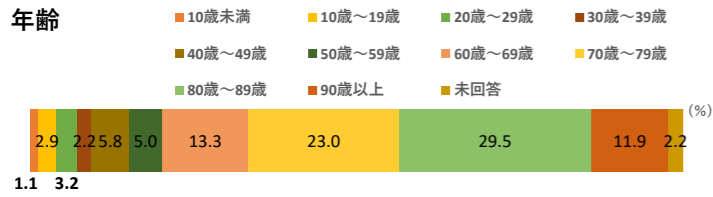
退院数：459名 配布数：280枚 回収枚数：278枚 回答率：60.5%  
(実質回答率：99.3%)

当院では平成30年9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。

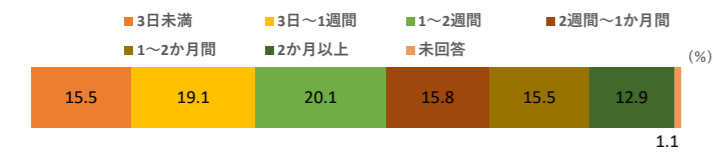
### ※回答いただいた患者さまについて



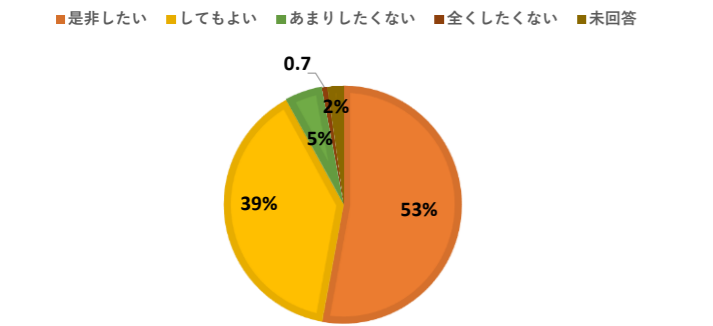
### 今回、当院へは何回目のご入院ですか



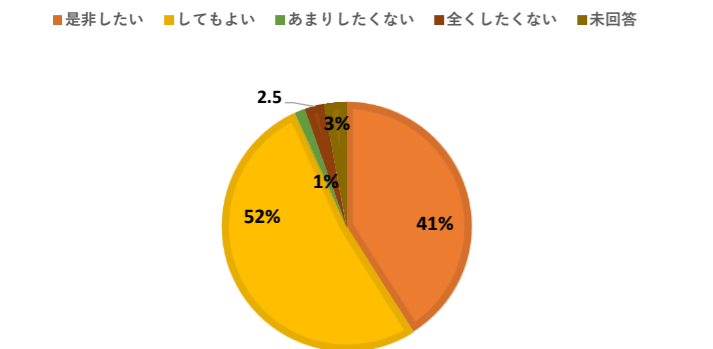
### 今回はどのくらい入院されましたか



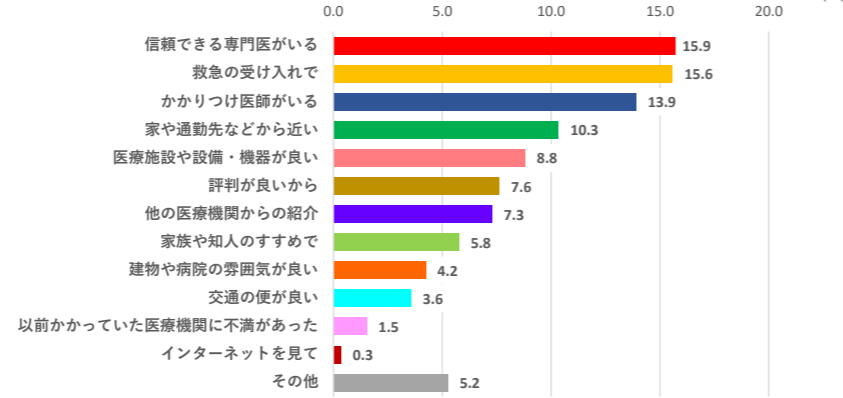
### また当院を利用したいと思われませんか



### 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか



### 当院の選択理由（複数回答可）

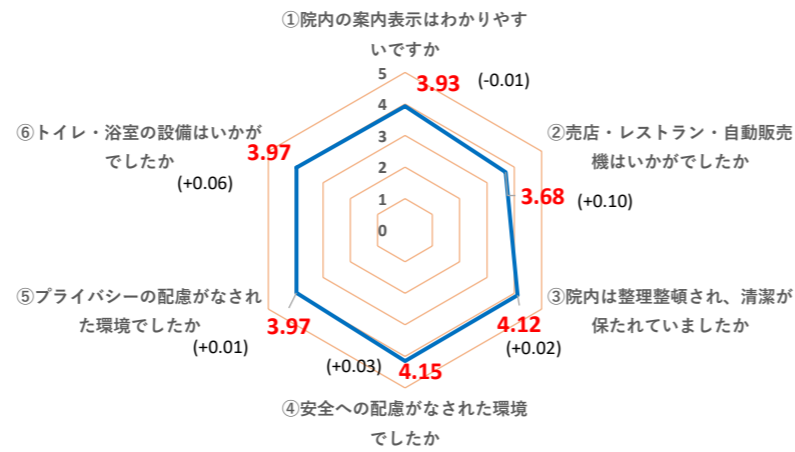


※一番多かったのは「信頼できる専門医がいる」、続いて「救急の受け入れ」でした

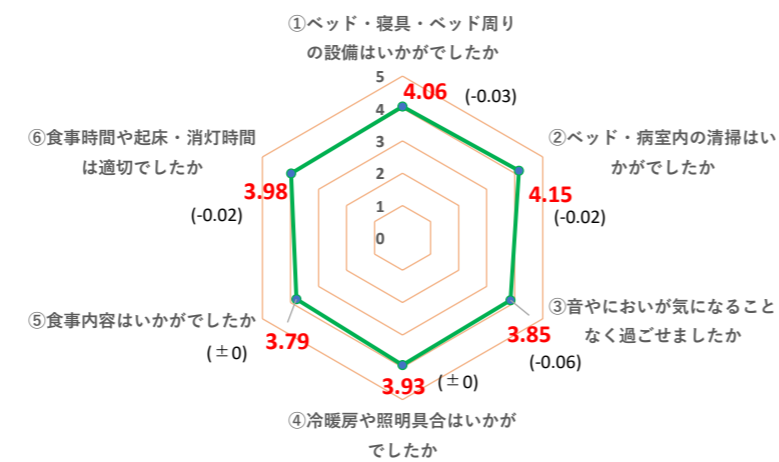
### 【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

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H28年時との増減)

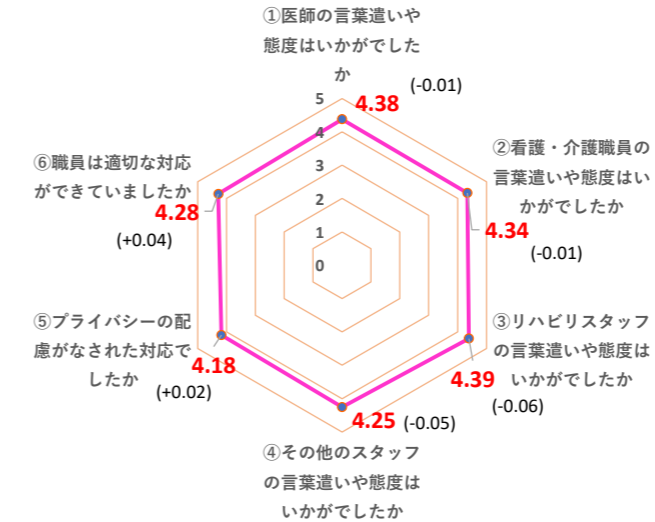
#### ●院内設備について（各5点満点） 3.97点 (-0.01)



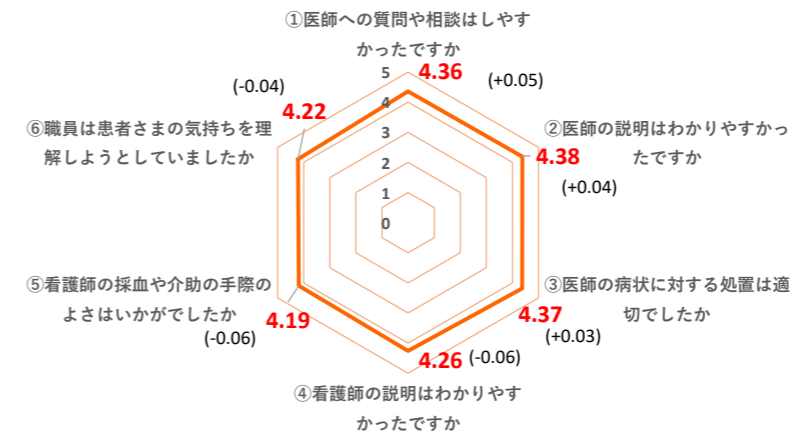
#### ●病室環境について（各5点満点） 3.96点 (±0)



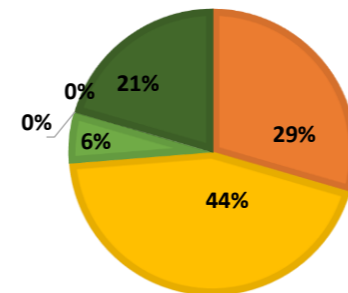
#### ●接遇面について（各5点満点） 4.30点 (-0.01)



#### ●診療面について（各5点満点） 4.30点 (±0)



#### 総合評価 4.30点 (5点満点) (+0.09)



### 【高い評価を頂いた主な項目】

- ・スタッフの対応・接遇面 (親切・優しい・対応の迅速さ など)
- ・ケアに対する評価 (医師・看護師・介護士・リハビリ) (丁寧な診察、安心して任せられる、夜間帯のケアも手厚い)
- ・入院時の設備・サービスの充実 (ご家族の負担軽減につながっている)

### 【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、挨拶、態度 など)
- ・病室環境について (照明・ロッカー・衛生面など)
- ・トイレについて
- ・休憩スペースの充実
- ・食事について (献立・味付けなど)

### 【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「親切に優しく対応してくれた」との声を多くいただきました。しかし、一部のスタッフへの接遇面の教育が必要であることもわかりました。今後も引き続き全体でも接遇面の強化に努めていきたいと考えます。

・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。

また現在進行中であり、病院増築計画において、いただいたご意見を反映させることで、将来的な改善を検討していきます。

・「当院を再度利用したい・してもよい」という回答者が9割近く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】

平成30年9月10日～11月9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

#### ◆カフェや喫茶店がもっとあればよい、レストランも15時閉店なので残念

回答：カフェ等の増設については、当院の規模としてはこれ以上の増設は難しいと考えております。  
スマイルキッチンの営業時間については、ご意見を業者の方にお伝えさせていただきます。

#### ◆テレビカードを無料にしてほしい

回答：テレビカードについては、一般的なシステムを取り入れておりますが、アメニティの改善につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。

#### ◆トイレが満員で利用しづらかった

回答：外来につきましては、増改築時に数を増やしますが、病棟につきましては、増改築時に改修予定とありますが、数は据え置きのままとなります。

#### ◆喫煙場所を設置してほしい

回答：当院は喫煙に関する治療を行っている施設として届出を行っており、施設基準として病院敷地内への喫煙場所の確保は行えません。

#### ◆銀行ATMを設置してほしい

回答：セキュリティ面等、諸処の事案を考慮した結果、院内への銀行ATMの設置については見合わせております。

#### ◆病室のロッカーが狭いので荷物が入れにくい、ハンガーがほしい、 休憩室が遠いので歩くのが大変

回答：どの病室といった情報がないので、一概には申し上げられませんが、改善項目として今後の検討事項とさせていただきます。

#### ◆照明が暗かった

回答：照明は、基本的には療養環境であるため暗めの設定にさせていただいております。  
今後照明のLEDライト化について検討を予定しています。器具不良については都度LED照明に交換しておりますが、病室については間接照明を採用していますので、明るさについては今後の検討課題とさせていただきます。

以下回答：有限会社医療福祉研究所へイセイ

#### ◆自動販売機が少ない

回答：ご意見を参考に、今後は病院とも協議しながら台数の検討をさせていただきます。

#### ◆商品が高い

回答：病院の売店として値段設定は妥当であると考えておりますが、ニーズに対応できるよう随時調整させていただきます。

### ※食事について 回答：栄養科

#### ◆食事内容（献立）を改善してほしい、味付けがなじまない、名札が読めない などご意見3件について

回答：給食委託会社（株）ア伊ピスとともに、安心、安全なのはもちろん、入院生活の楽しみとなるような美味しい食事の提供を目指して努力しております。幅広いご意見がいただけるよう、定期的に嗜好調査も行っています。食事に対するご意見・ご要望がありましたら、管理栄養士か病棟スタッフへお気軽にお申し出ください。可能な限り対応させていただきます。

### ※接遇面について 回答：わかやき委員会

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心掛けていきます。

以上