

## 患者満足度調査の結果報告

### 入院について（令和4年9月12日～令和4年11月11日）

退院数：419名 案内数：257 回答件数：75件 回答率：18%

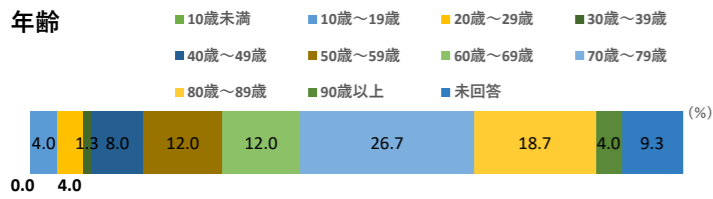
※アンケートはWebまたは紙での回答（実質回答率：29%）

当院では令和4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。

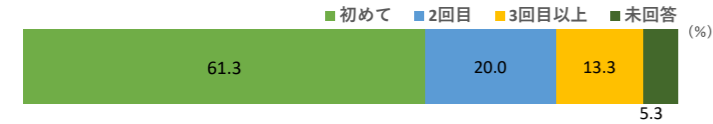
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに調査結果のご報告をいたします。

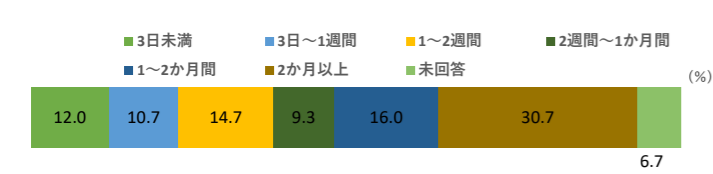
#### ※回答いただいた患者さまについて



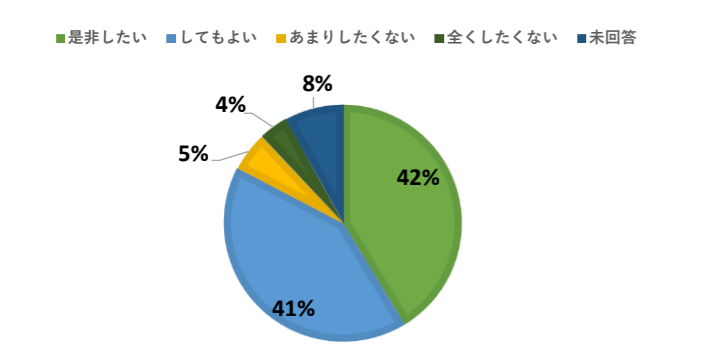
#### 今回、当院へは何回目のご入院ですか



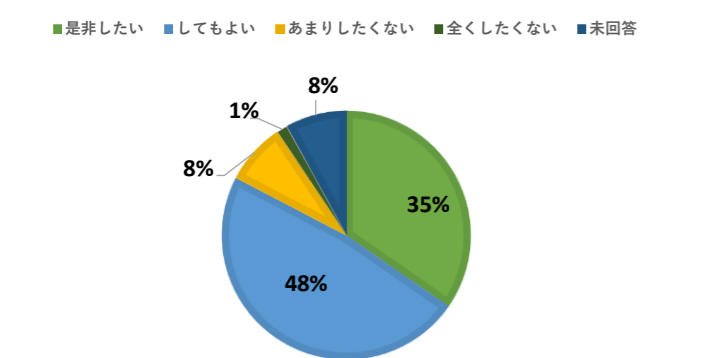
#### 今回はどのくらい入院されましたか



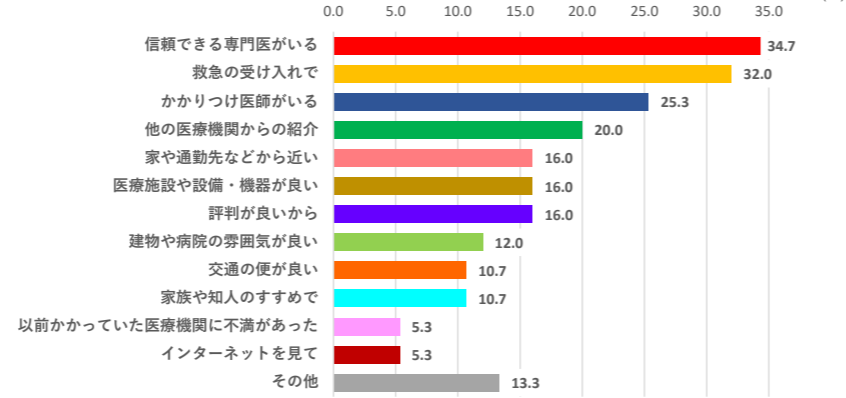
#### また当院を利用したいと思いますか



#### 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか



#### 当院の選択理由（複数回答可）



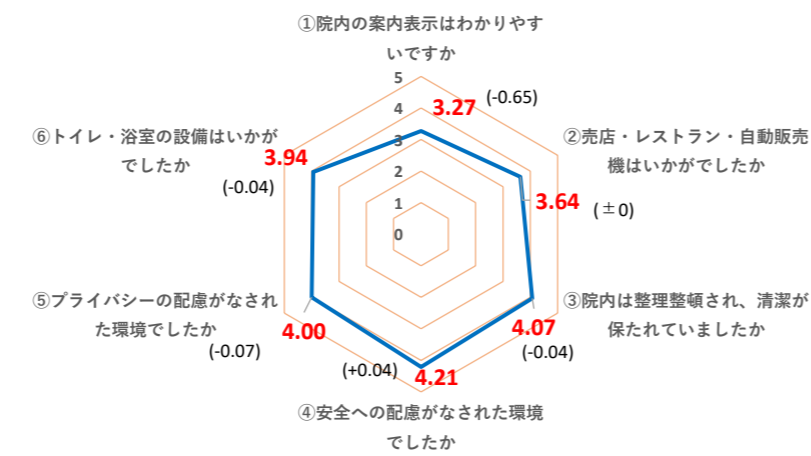
※一番多かったのは「信頼できる専門医がいる」、続いて「救急の受け入れで」でした  
※その他の理由には「接遇がよいから」「食事がおいしいから」等がありました

#### 【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】

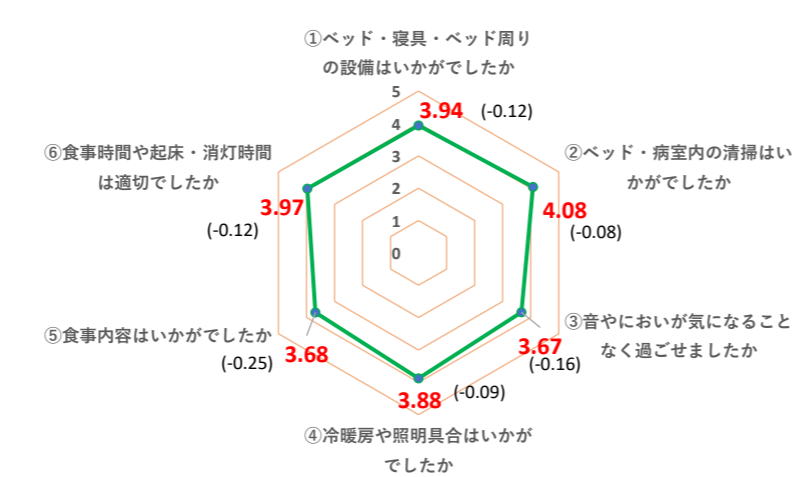
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。(( )内は前回R2年時との増減)

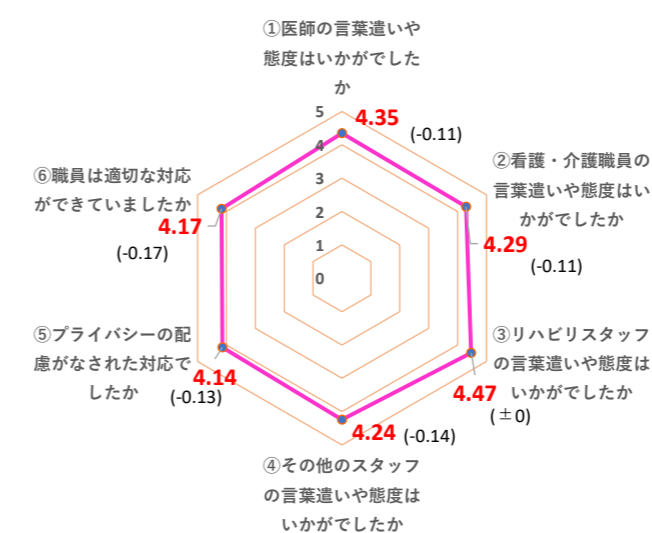
#### ●院内設備について（各5点満点） 3.85点 (-0.13)



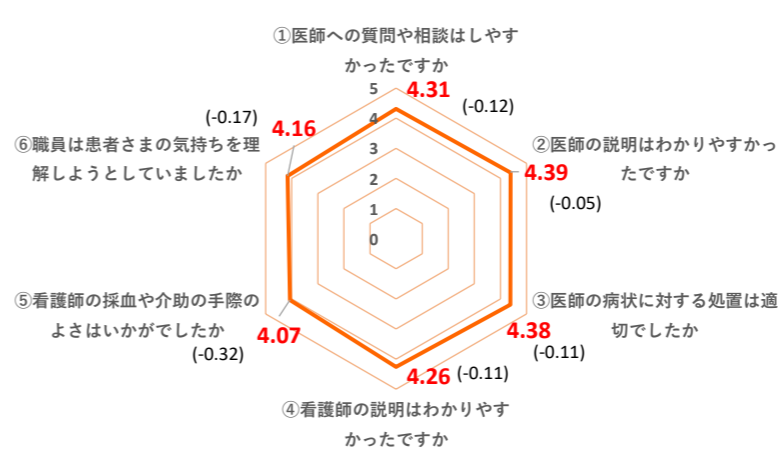
#### ●病室環境について（各5点満点） 3.87点 (-0.14)



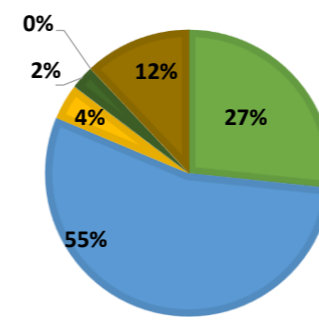
#### ●接遇面について（各5点満点） 4.28点 (-0.06)



#### ●診療面について（各5点満点） 4.26点 (-0.15)



#### 総合評価 4.20点（5点満点） (-0.06)



#### 【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・気配りがある・信頼がある など）
- ・ケアに対する評価（医師・看護師・介護職・リハビリ）（わかりやすい説明、よく気が付く）
- ・入院時の設備・サービスの充実（病室が清潔、手術室が美しい、食事がおいしい）

#### 【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 など）
- ・病室や浴室の環境について（設備・においなど）
- ・面会について（リモート面会の際のプライバシーの配慮 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、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。医療人としての接遇を今一度見直し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。
- ・R3年秋に病院内の改修工事が完了し、病棟内の一部や手術室もリニューアルいたしました。今後も患者さまに安心・安全に過ごしていただけるよう、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8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】

令和4年9月12日～11月11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

##### ◆手術中の家族の待合スペースについて、もっとスペースの広いところがあればよい

回答：R3年に病院増改築工事が完了し、その際手術室近くの待合スペースの改修を行いました。しかし現在感染対策として面会制限を実施しているため、ご家族の方の病棟内への立ち入りを制限しております。新しい待合スペースも病棟内に位置しているため、利用を控えている状況です。今後は面会制限解除のタイミングに合わせて、利用の再開を検討してまいります。ご了承ください。

##### ◆トイレを増やしてほしい

回答：救急棟竣工時、外来等可能な数の増加を行いました。本館のトイレについても改修を行いましたが、数の増加はスペース的にも難しい状況です。ご了承ください。

##### ◆浴槽内の臭いが気になった

回答：定期的にかび取り清掃を行い、改善に努めます。ご指摘ありがとうございます。

##### ◆室内に温度計がほしい

回答：温度計の紛失を防ぐため、現在はその都度要望があれば、温度計にて計測しています。

##### ◆冬場暖房時に加湿器があればよかった

回答：ご希望の場合は加湿器を設置することができますので、スタッフ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

##### ◆TVカードの値段が高い

回答：R5年1月末に病棟のテレビ周辺機器の入替を行い、テレビカードは廃止となりました。  
※R5年2月より、テレビ・冷蔵庫の利用料は1日につき330円となりました。

##### ◆病棟に電子マネーやQRコード決済のできる自動販売機があればよい

回答：各メーカーに順次対応を依頼してまいります。

### ※リモート面会について 回答：医事課

##### ◆オンライン面会や説明を受ける場所のプライバシーが保たれていない

回答：面会制限のためご家族さまにはご不便をおかけしております。代替策として、オンライン面会を導入しておりますが、感染対策や通信環境により、どうしても限られたスペースでの対応となってしまうことをご理解・ご了承いただきますようお願いいたします。

### ※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心掛けていきます。

以上