

患者満足度調査

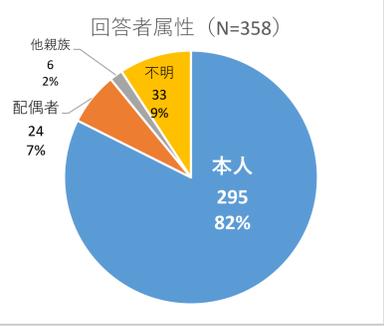
(退院患者さん対象)

結果報告

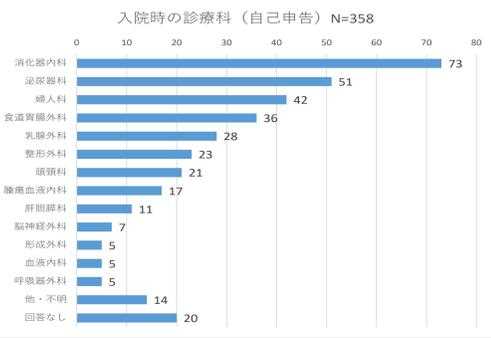
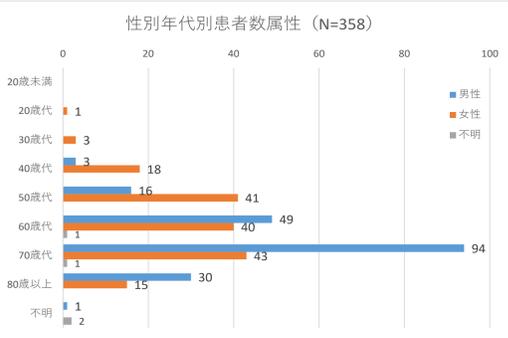
実施期間 令和5年11月1日～11月30日
 対象者数 退院患者さん
 配布数 612枚
 回収数 358枚 (回収率58.5%)



患者さんについて



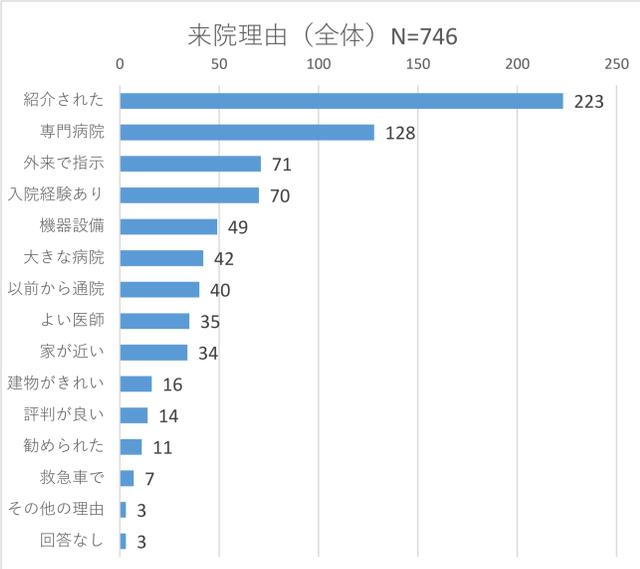
- 男性193人 (53.9%)、女性161人 (45.0%)、不明4人 (1.1%)
- 60歳代以上で76.3%
- 入院時の診療科 (回答による) は多い順に、消化器内科73人 (20.4%)、泌尿器科51人 (19.2%)、婦人科42人 (11.7%)、食道胃腸外科36人 (10.1%)、上位4診療科で全体の56.4%



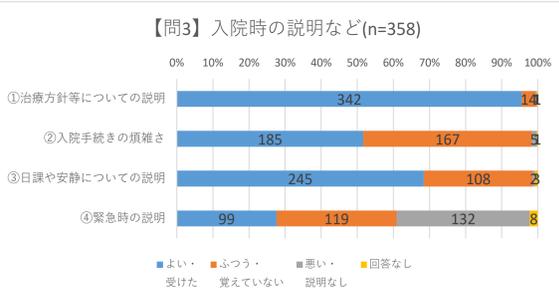
来院理由

来院理由 (全体) N=746

入院のきっかけ	回答	(%)
紹介された	223	29.9%
専門病院	128	17.2%
外来で指示	71	9.5%
入院経験あり	70	9.4%
機器設備	49	6.6%
大きな病院	42	5.6%
以前から通院	40	5.4%
よい医師	35	4.7%
家が近い	34	4.6%
建物がきれい	16	2.1%
評判が良い	14	1.9%
勧められた	11	1.5%
救急車で	7	0.9%
その他の理由	3	0.4%
回答なし	3	0.4%
合計	746	100.0%



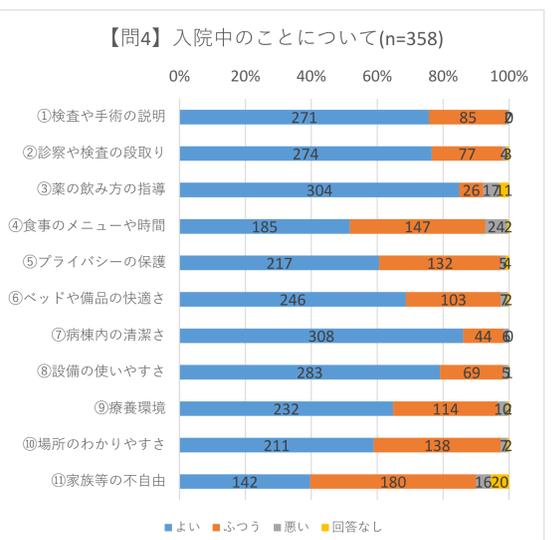
入院時の説明や手続について



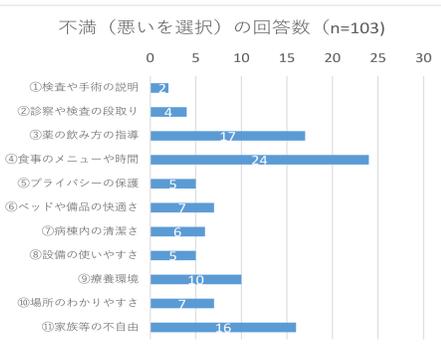
- 治療方針はよく理解されている
- 緊急時の説明は、実施できていないか、患者に伝わっていないため対策が必要

	よい・受けた	ふつう・覚えていない	悪い・説明なし	回答なし
①治療方針についての説明	342	14	1	1
②入院手続きの煩雑さ	185	167	5	1
③日課や安静についての説明	245	108	2	3
④緊急時の説明	99	119	132	8

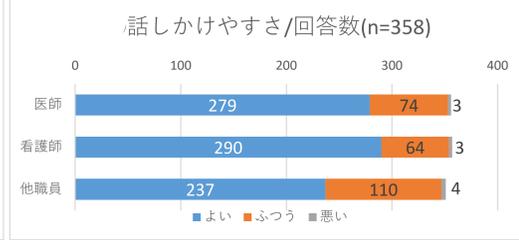
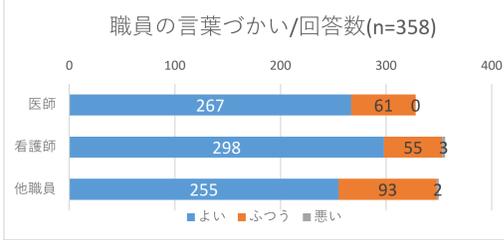
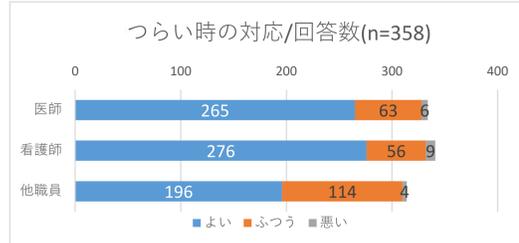
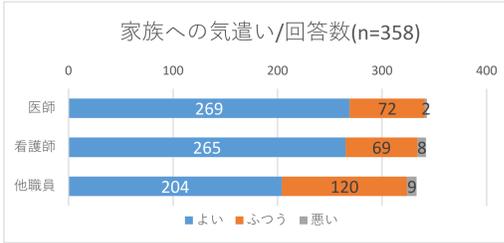
入院中のことについて



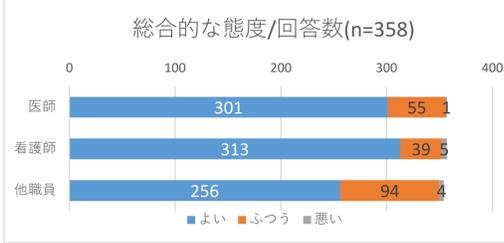
- 検査・服薬等、診療に関する説明と院内の清潔さについて評価が高い
- 家族対応、食事のよい評価が若干低い
- 下図は不満の程度をわかりやすくするために「悪い」の件数を抜粋したものの



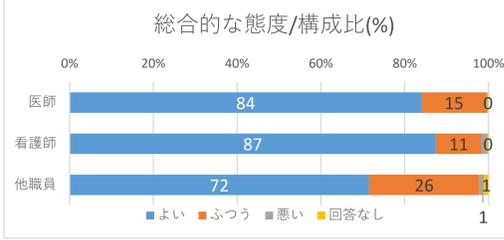
入院中の職員の対応について



総合的にみた職員の対応について



	医師	看護師	他職員
1 よい	301	313	256
2 ふつう	55	39	94
3 悪い	1	5	4
4 回答なし	1	1	4
合計	358	358	358



設備やサービスのご意見

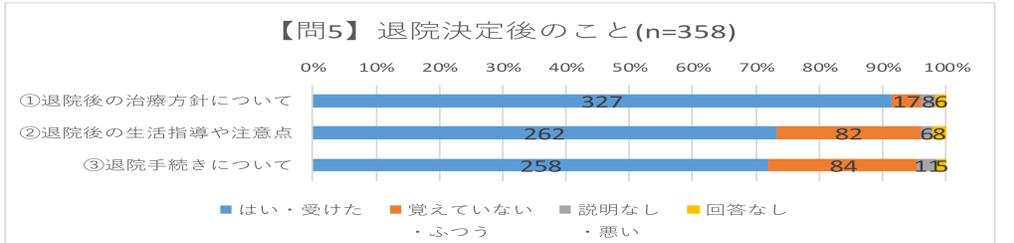
【病院にあるとよいと思う設備やサービス】

- ・中庭・遊歩道・ジム・美容室・理容室
- ・お風呂(浴槽)・コインランドリー・郵便局
- ・全病室内にトイレ・タオルレンタルサービス
- ・給湯給茶機・ウォーターサーバー

退院が決まってからの説明や手続

【問5】退院決定後のこと (n=358)

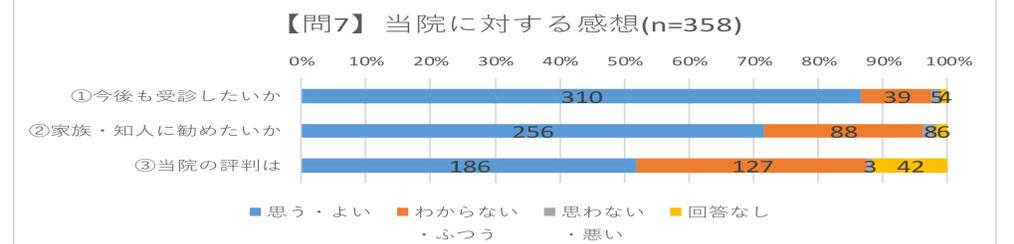
	はい・受けた	覚えていない・ふつう	説明なし・悪い	回答なし
①退院後の治療方針について	327	17	8	6
②退院後の生活指導や注意点	262	82	6	8
③退院手続きについて	258	84	11	5



今後の来院意向など

【問7】当院に対する感想 (n=358)

	思う・よい	わからない・ふつう	思わない・悪い	回答なし
①今後も受診したいか	310	39	5	4
②家族・知人に勧めたいか	256	88	8	6
③当院の評判は	186	127	3	42



直した方がよいと思うこと

- ・入口から受付までの移動距離の短縮
- ・駐車場拡張・早期の改修工事
- ・入院手続の簡素化
- ・待ち時間の短縮化
- ・他診療科受診の困難(他病院への受診)
- ・個室利用の手続き
- ・同室患者や職員の話し声
- ・食事の質(味)や提供時間

職員へ伝えたいこと、心がけてほしいこと

【要望・苦情】

- ・挨拶や言葉づかい・技術研鑽・スキルアップ
- ・丁寧な説明や対応・冷たい態度
- ・家族への対応や連絡の徹底・不熟な手技
- ・説明時の言葉づかい・手続ミス
- ・医師への不信感・話を聞かない
- ・不快時の対応・職員の私語

【感謝】

- ・対応がよい・働きぶり・感謝している
- ・治療技術の高さ・連携体制・現状維持を希望

その他のご意見(職員へ、以外のこと)

【要望・苦情】

- ・土日の飲食環境・トイレ増設・案内表示
- ・図書室の書籍の種類を増やしてほしい
- ・眼科新設・セラピードッグとのふれあい
- ・サービス設備の利用料等について
- ・各種手続の不統一・規則等の説明不足
- ・不衛生の指摘・院内の場所のわかりにくさ
- ・手術までの待機期間が長い

【感謝】

- ・機器、設備の充実・情報の一元化
- ・新しい設備を快適に利用している・食事に満足
- ・治療費の相談ができてよかった・消灯時間

【その他】

- ・公道への出にくさ・交通事情

ご協力ありがとうございました