

患者満足度調査

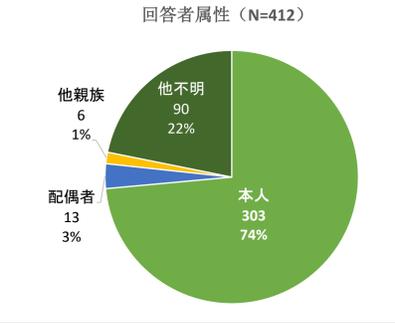
(退院患者さん対象)

結果報告

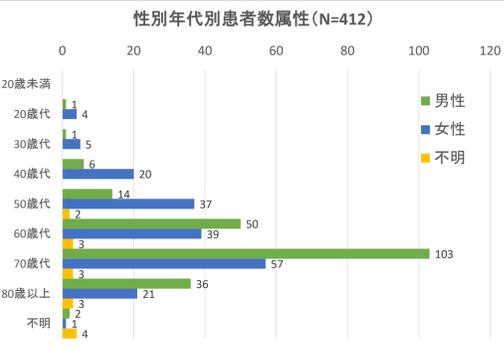
実施期間 令和6年11月1日～11月30日
 対象者数 退院患者さん
 配布数 693枚
 回収数 412枚 (回収率59.5%)



患者さんについて

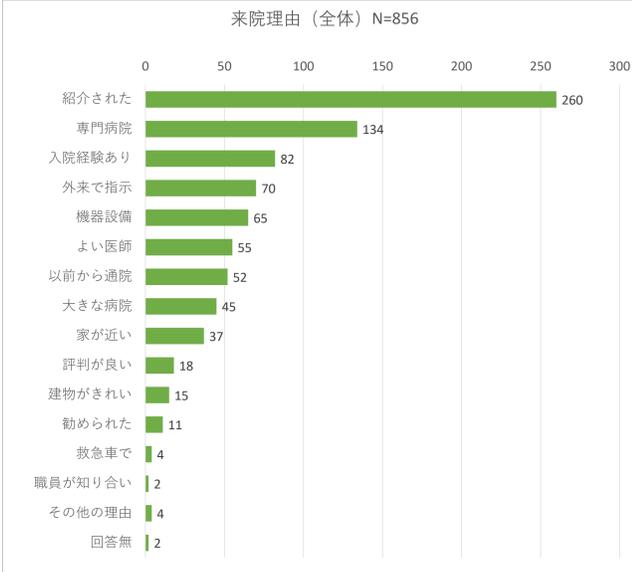


- 延退院患者818人、発送数693件、回収数412件 (回収率59.5%)
- 男性213人 (51.7%)、女性184人 (44.7%)、不明15人 (3.6%)
- 60歳以上で76.5%
- 入院時の診療科 (回答による) は多い順に、消化器内科94人 (22.8%)、泌尿器科44人 (10.7%)、婦人科42人 (10.2%)、食道胃腸外科31人 (7.5%)、上位4診療科で全体の51.2%

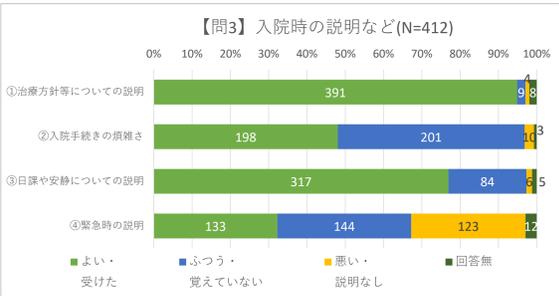


来院理由

入院のきっかけ	回答	(%)
紹介された	260	30.4%
専門病院	134	15.7%
入院経験あり	82	9.6%
外来で指示	70	8.2%
機器設備	65	7.6%
よい医師	55	6.4%
以前から通院	52	6.1%
大きな病院	45	5.3%
家が近い	37	4.3%
評判が良い	18	2.1%
建物がきれい	15	1.8%
勧められた	11	1.3%
救急車で	4	0.5%
職員が知り合い	2	0.2%
その他の理由	4	0.5%
回答無	2	0.2%
合計	856	100.0%



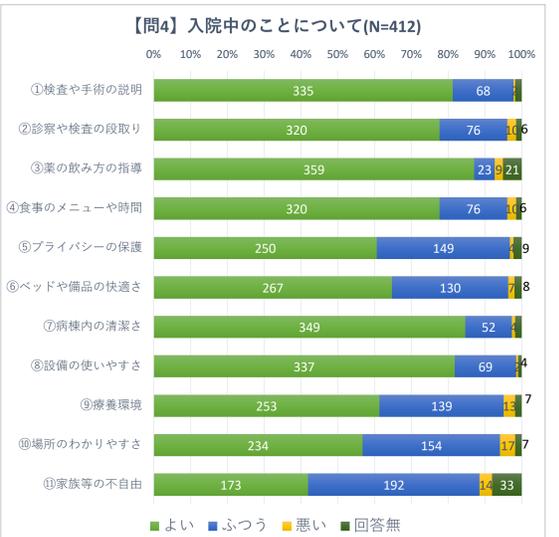
入院時の説明や手続について



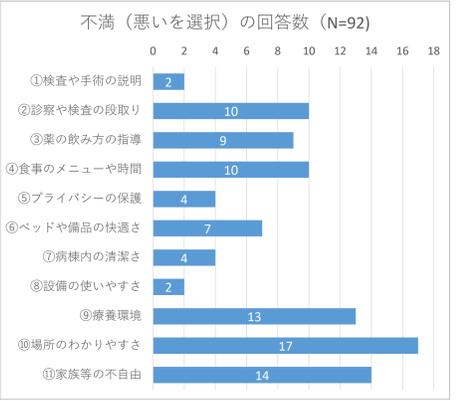
- 治療方針はよく理解されている
- 緊急時の説明は、実施できていないか、患者に伝わっていないため対策が必要

	よい・受けた	ふつう・覚えていない	悪い・説明なし	回答無
①治療方針等についての説明	391	9	4	8
②入院手続の煩雑さ	198	201	10	3
③日課や安静についての説明	317	84	6	5
④緊急時の説明	133	144	123	12

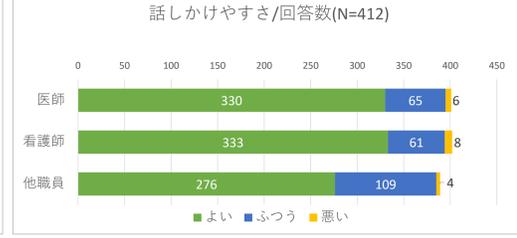
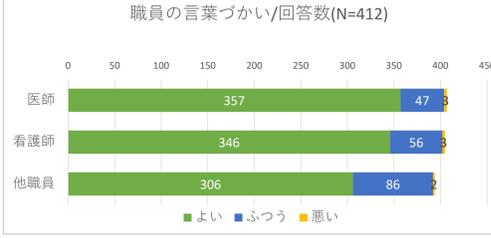
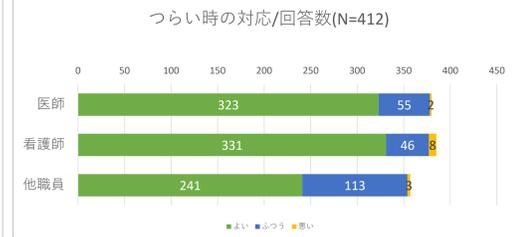
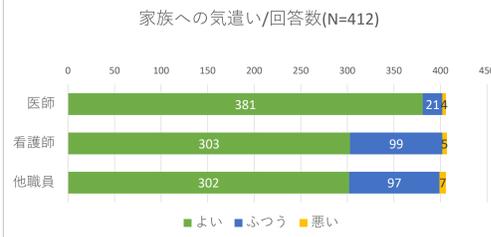
入院中のことについて



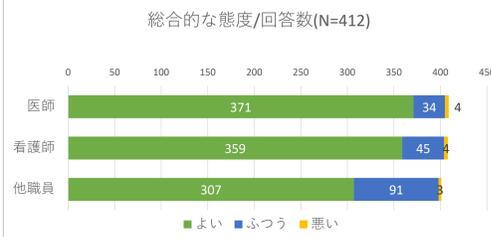
- 検査・服薬等、診療に関する説明と院内の清潔さについて評価が高い
- 家族対応、食事のよい評価が若干低い
- 下図は不満の程度をわかりやすくするために「悪い」の件数を抜粋したものの



入院中の職員の対応について



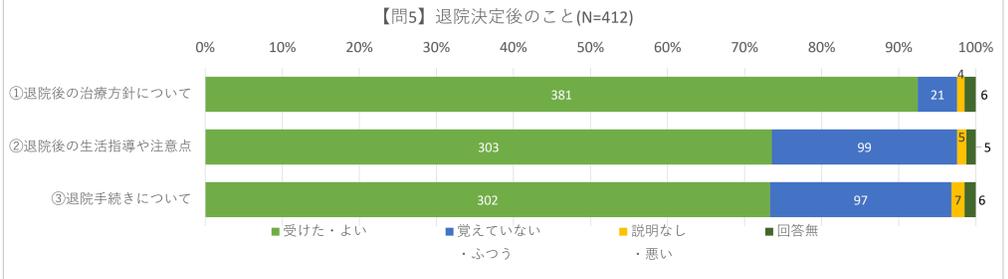
総合的にみた職員の対応について



- 病院にあるとよいと思う設備やサービス**
- 屋外の散歩コース、中庭、テラス、ベランダ等
 - 運動するスペース、設備、ジム等
 - ラウンジ、リラクゼーションコーナー、サロン等
 - コインランドリー
 - 理容室・美容室、ウィッグ店、洗髪用設備
 - 照明のリモコン・食事の質(味)や提供時間

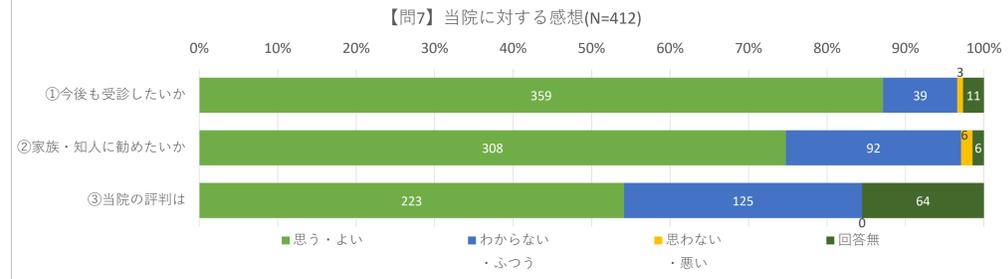
退院が決まってからの説明や手続

	受けた・よい	覚えていない・ふつう	説明なし・悪い	回答無
①退院後の治療方針について	381	21	4	6
②退院後の生活指導や注意点	303	99	5	5
③退院手続について	302	97	7	6



今後の来院意向など

	思う・よい	わからない・ふつう	思わない・悪い	回答無
①今後も受診したいか	359	39	3	11
②家族・知人に勧めたいか	308	92	6	6
③当院の評判は	223	125	0	64



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
- 駐車場の混雑緩和、拡張
- 女子トイレの増設、使用中の表示
- レストランの味やメニュー、営業時間
- TV・冷蔵庫の無料化、CSセットのクオリティ
- シャワー室の数や使用時間
- 給食の味やメニュー

その他のご意見(職員へ、以外のこと)

- 【要望・苦情】**
- 個室数の増加、カフェ・売店・自販機の増設、待合室の不足、等
 - 説明不足、診察回数の増加、退院の判断、等
 - 入院や受診のタイミング、診療のルール、等
 - 入院や書類の手続きの利便性、等
 - 非常口の常時施錠、ストレッチャー付き添い者が1名、等
 - 採血のスキルアップ、等
 - 外出希望、食事のカトラリーを自由に変更したい
 - 同室者のマナー違反(騒音等)、プライバシーの確保
 - 院内の場所のわかりにくさ、案内表示、等
 - 外来受診時の待ち時間の長さ

- 【感謝】**
- 明るい雰囲気、食事の良さ、等
 - トイレが広く快適
 - 治療費の相談ができてよかった
 - 消灯時間

- 【その他】**
- 交通事情、満足度調査郵送用封筒の病院名の配慮、等

職員へ伝えたいこと、心がけてほしいこと

- 【要望・苦情】**
- 挨拶や笑顔、丁寧さ、等
 - 「報連相」の徹底、スキルアップ
 - 説明や対応を丁寧に
 - 事務的・面倒な態度、説明時の言葉づかい、職員の私語、
 - 身嗜み、香水や衣類の柔軟剤の匂いが強い
 - 患者の気持ちを理解しない、等

- 【感謝】**
- 対応、働きぶり、感謝の言葉
 - 職員へのねぎらい、等
 - 雰囲気の良さ、現状維持を希望、等

ご協力ありがとうございました

