

患者満足度調査の結果報告

入院について（令和2年10月12日～令和2年12月11日）

退院数：460名 配布数：225枚 回収枚数：223枚 回答率：48.4%

(実質回答率：99.1%)

当院では令和2年10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。

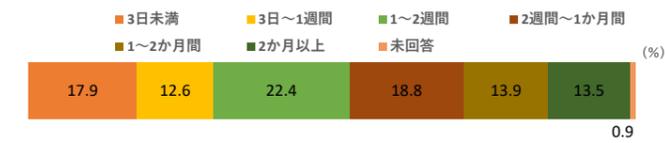
※回答いただいた患者さまについて



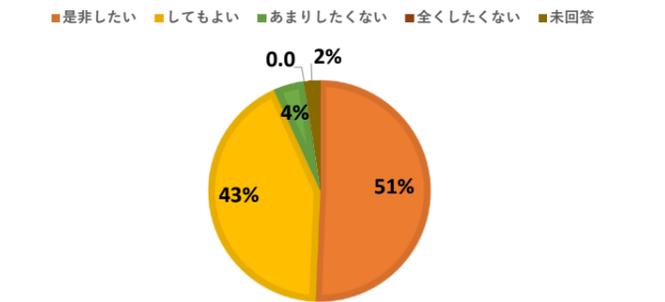
今回、当院へは何回目のご入院ですか



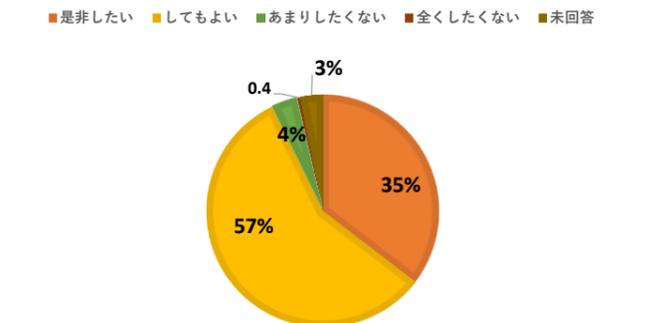
今回はどのくらい入院されましたか



また当院を利用したいと思われますか



知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか



当院の選択理由（複数回答可）



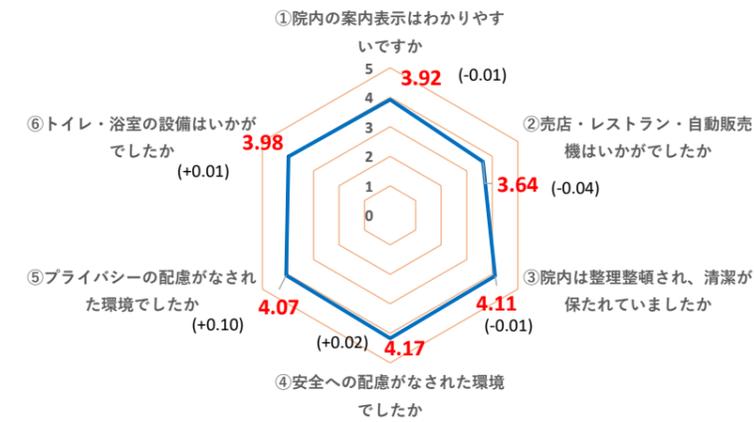
※一番多かったのは「救急の受け入れで」、続いて「信頼できる専門医がいる」でした
※その他の理由には「接遇がよいから」「人間ドックのため」「認知症ケアに力を入れているから」等がありました

【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】

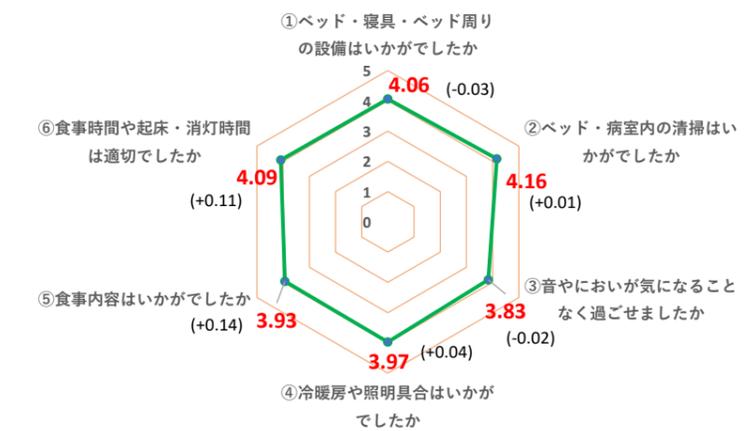
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。(()内は前回H30年時との増減)

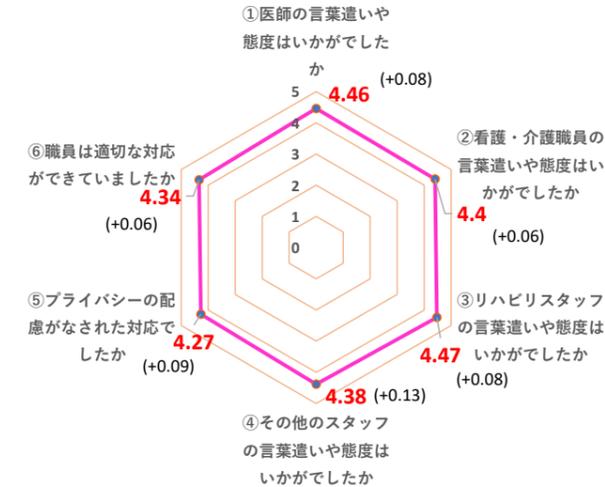
●院内設備について（各5点満点） 3.98点 (+0.01)



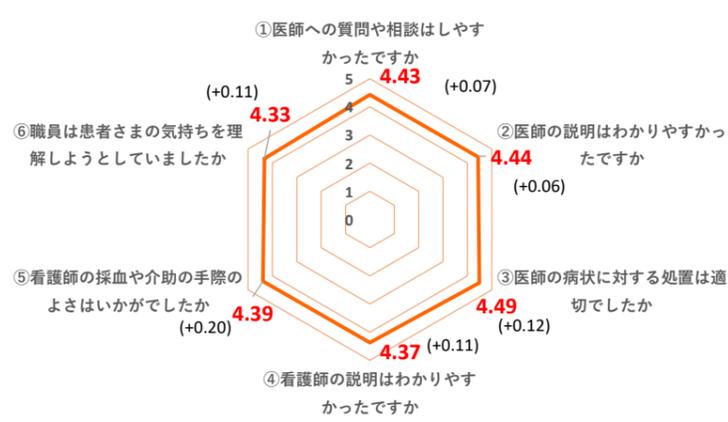
●病室環境について（各5点満点） 4.01点 (+0.05)



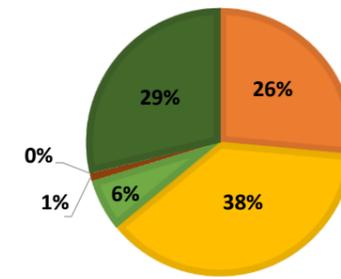
●接遇面について（各5点満点） 4.34点 (+0.04)



●診療面について（各5点満点） 4.41点 (+0.11)



総合評価 4.26点（5点満点） (-0.04)



【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・気持ちに寄り添った適切な対応 など)
- ・ケアに対する評価 (医師・看護師・介護士・リハビリ) (信頼できる、安心して任せられる、日夜充実したケア)
- ・入院時の設備・サービスの充実 (専門的な設備がある、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、言葉遣い など)
- ・病室環境について (照明・ロッカー・においなど)
- ・会計について (会計の導線・入院費の案内不足)
- ・感染対策上の面会制限における対応 (家族が患者の様子をもう少し知れる工夫があれば嬉しい)

【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。
- ・徹底した感染対策にも引き続き努めてまいりますので、ご家族の方々にはご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご協力ご理解の程お願い申し上げます。
- ・「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】

令和2年10月12日～12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

◆部屋の照明をもう少し明るくしてほしい

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。

病室については間接照明を採用しており、随時LED照明への交換を進めておりますが、
今後はダウンライトの設置等も検討させていただきます。

◆銀行ATMを設置してほしい

回答：以前より金融機関と設置の交渉をしておりますが、現状設置には至っておりません。ご不便をおかけ
しますが、最寄りの金融機関もしくはコンビニをご利用くださいますようお願いいたします。

◆病室にロッカーがあればよい、小物類を置く棚がほしい、タンスのにおいが気になる

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。老朽化しているものに関しては、随時交換してまいります。

以下回答：情報管理課

◆Wi-fi環境を整えてほしい

回答：Wi-Fi環境についてはエリアを限定したうえで利用出来るように環境整備中です。
準備出来次第ご案内いたします。

※面会制限について

以下回答：看護部

◆コロナ禍にて、面会が思うようにできなかった、本人の様子（リハビリ・病室）を確認したかった

回答：iPadを用いて、リモート面会を行ったり、リハビリ中の様子や本人の状態などをお知らせできるよう
に準備を進めてまいります。

※入院費の会計について

以下回答：医事課

◆会計計算が遅い、せめて前日には概算を教えて欲しい など会計に対するご意見

回答：基本的には退院日前日までに会計処理を済ませており、退院予定時刻に間に合うよう準備をしておりますが、
会計に時間がかかってしまう原因として、予定外の急な退院の場合、同時刻帯に複数人の退院患者がいる場合、
退院当日の会計内容に変更あった場合などが考えられます。事務と他部署との連携強化、退院準備・退院当日の
ルールの見直しなども含め、病棟全体で改善を検討してまいります。

※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