

# 2023年度 患者満足度調査結果

2023年11月1日～30日までの1か月間、外来と入院の患者さんを対象に患者満足度調査を実施致しました。ここに調査結果の概要をご報告致しますと共に調査にご協力いただきました皆さまにあらためて御礼申し上げます。

なお、回答方法は、①調査票記入、②QRコード(専用URL)入力、③Hos Pad(入院患者用タブレット端末)入力の3つからお好きな方法を選んでご回答いただきました。

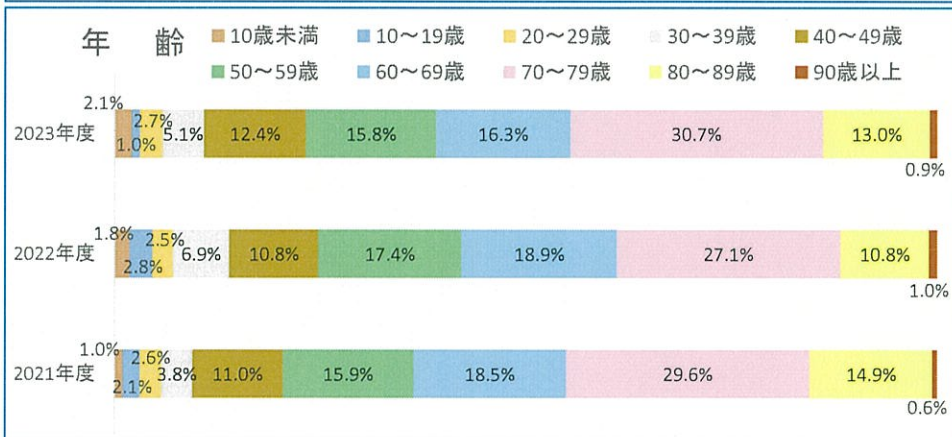
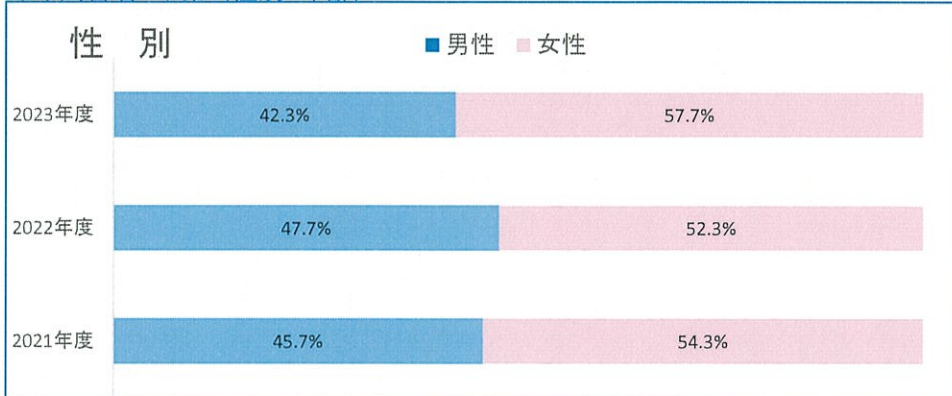
調査を通じて皆さまからいただきました評価、ご意見、励ましのお言葉等を職員全員で共有し、今後もより良い病院づくりに取り組んでまいります。

## 1. 外来の調査結果

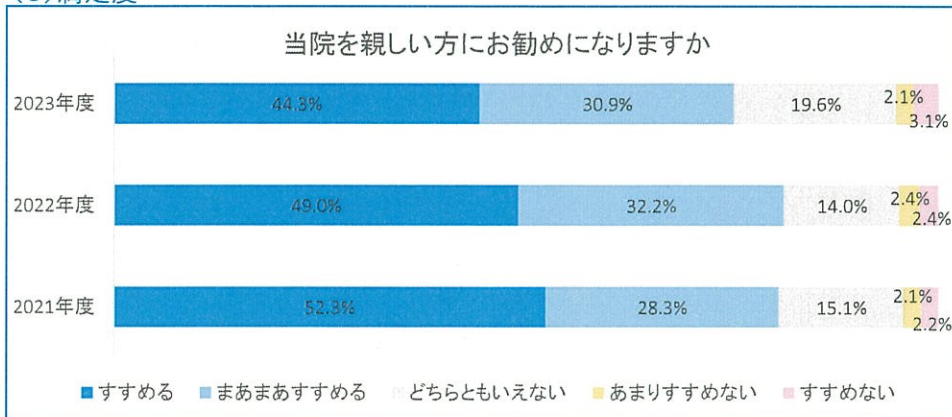
### (1) 回答数・回答率

	調査票配布数	調査票回答数	QRコード回答数	回答数合計	回答率
2023年度	2,000枚	801枚	210件	1,011件	50.6%
2022年度	2,000枚	848枚	169件	1,017件	50.9%
2021年度	2,000枚	1,013枚	64件	1,077件	53.9%

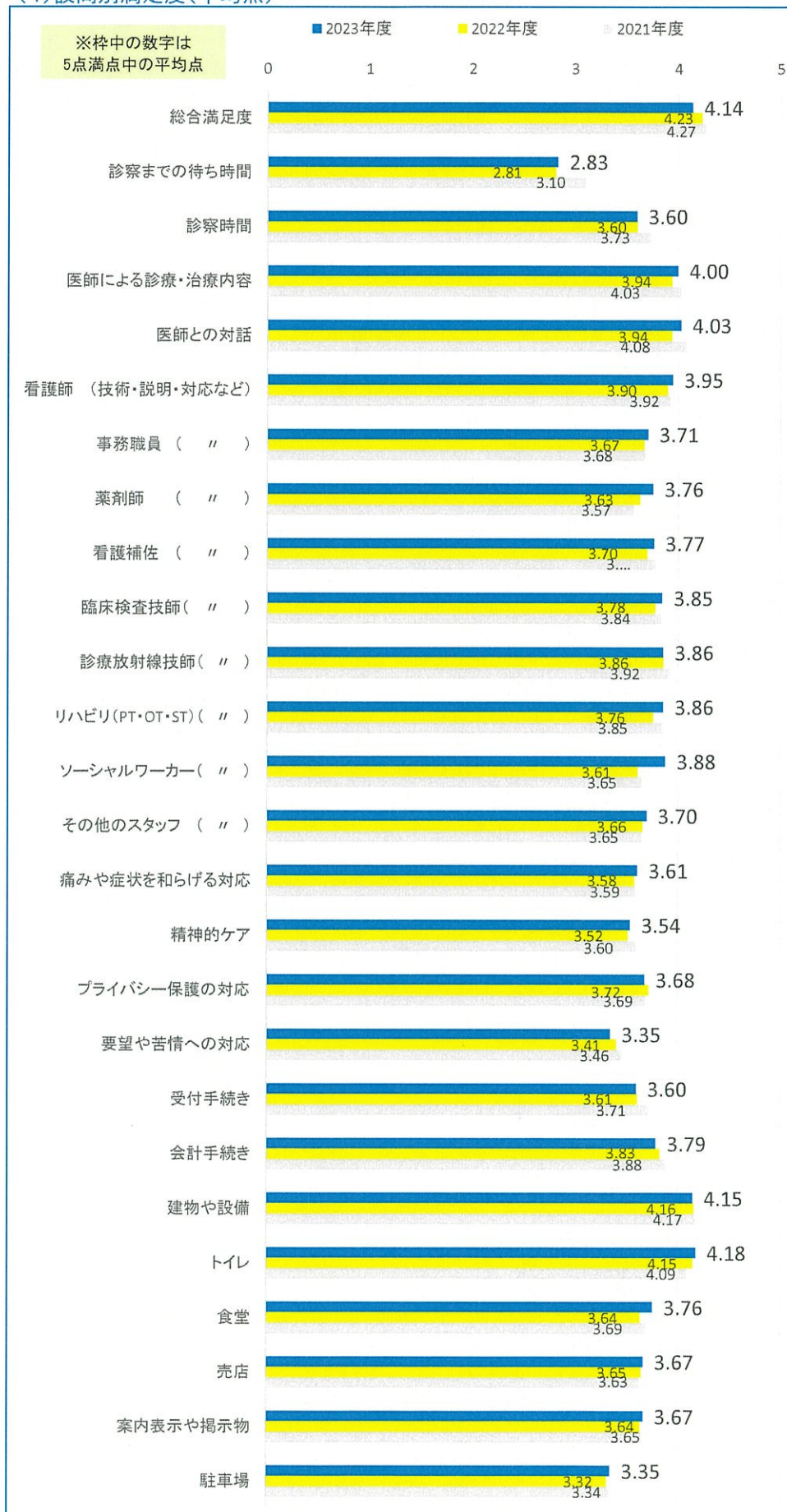
### (2) 回答者の内訳(性別・年齢)



### (3) 満足度



(4)設問別満足度(平均点)



(5)自由記載内容(外来)

◆良い評価をいただいたもの(外来) ※10件のみ抜粋

1	医師はじめスタッフの皆さんとても親切で入院している患者さんも家族の人にも安心していられる病院だと思います。
2	地域の最高の病院と信頼しております。
3	トータルサポートセンターにお世話になっています。共感力、綿密な連絡、よりそいとても素晴らしく感謝しています。
4	以前より待ち時間が短くなり掲示板もあるので、次の検査に行くのもスムーズになった。(先に別の検査を受けに行くことができる)
5	家族一同が40~50年前からお世話になっており、我が家の健康の源である。ドクターはじめ看護師の方々やその他のスタッフの皆さんの心憎いほどの対応で我々患者を元気にさせていただき大変ありがたい病院である。
6	検査技師、放射線技師の方達の親切・丁寧さが特に印象に残っています。1度か数回の短い間ですが、不安に寄り添い併走してくれるような姿勢に救われました。医師・看護師の方達もお話を丁寧に聞いて頂けて、精神的な負担も抱え込みすぎず治療を続けられていて感謝しています。
7	いつも看護師さんがきびきび働かれていて気持ちがいい。
8	手術に向けて数々の検査でのスタッフの優しい対応、手術前後の主治医からの丁寧な説明など、不安なく過ごせました。ありがとうございました。
9	知人の患者さん達から・・・診察室に入ってから出るまで自分の顔を一度も見ないでパソコンばかり見るとの声を耳にしますが、私の場合は顔を見てきちんと説明して頂き、とても信頼しており感謝しております。これからも宜しくお願い致します。
10	ソファなどいる場所が多くありありがたいです。待ち時間がある時でもコンビニや図書コーナーがあるので苦になりません。

◆改善を必要とする評価をいただいたもの(外来) ※10件のみ抜粋

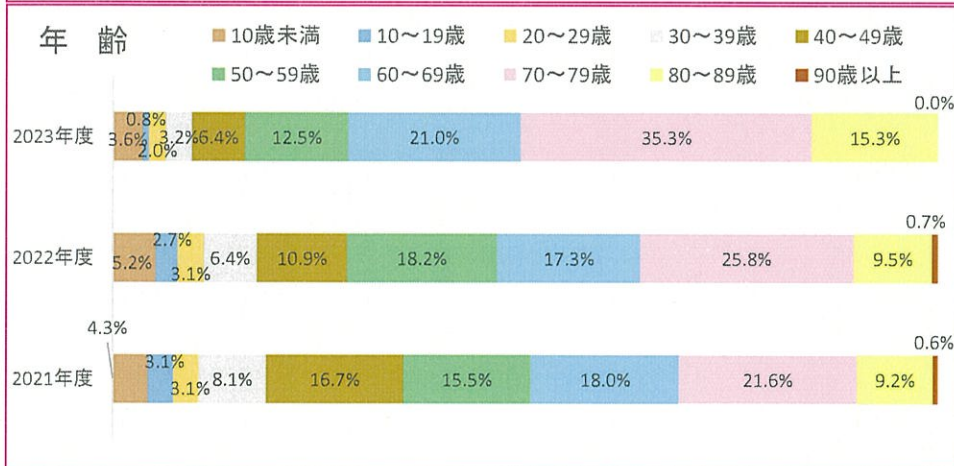
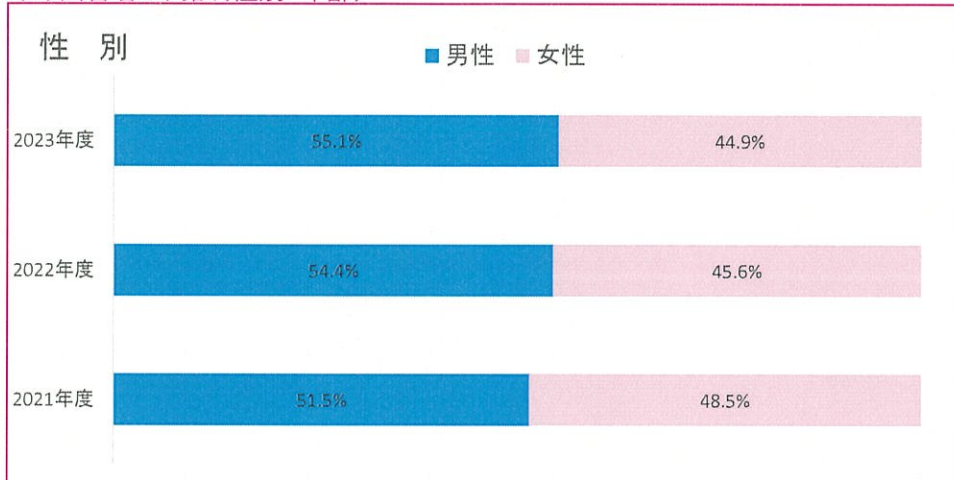
1	予約センターへの電話が1日つながらず、困ることが多々あります。まるで人気のコンサートチケットを取るような感じで、1日中かけて、夕方やっとつながったこともありました。もう少し回線や対応出来る人を増員していただけたらうれしいです。
2	時々必要な説明がされない時がある。大きな病院だけにスタッフ間のきめ細かなコミュニケーションが課題と感ずます。
3	駐車場がとても混んでいて停めるのに非常に時間がかかるのが一番困ります。
4	マスクをしていて聞き取りにくいです。ゆっくり大きめの声で丁寧に話をしたいです。若いナースさんが特にまずい対応だなと思うことが多かったです。仕事だとしても優しさや丁寧さが欲しいです。受付も笑顔もなくすごく事務的に感じました。
5	大きな病院の待ち時間が長くなるのは覚悟していますが、呼び出しまでの案内が少なく不便です。〇〇病院の様に、登録すると近くなったら呼び出しまでの案内が携帯に来る方法だと、どこに居ても知る事が出来るので非常に便利です。
6	病院内で昼食などをとる時に悩みます。今ある食堂は少し高めの値段なので、手軽な食堂を作ってください。
7	入院食の一食/1日当たりの食材の種類が限られていて、もう少しメニューにバラエティーがあるとよいと思いました。
8	病気の症状、困っている事、情報を知りたい又共有したい。働いていらっしゃる方とはとてもお忙しいと思います。お忙しいと思うと、色々聞きたい事がある時にためらってしまいます。
9	複数の診療科を受診する場合、効率良く受診できるようにシステムとして対応して欲しい。
10	看護師さんがとても素晴らしい対応をして下さるが、ごくまれに対応に差がある事があり少し残念です。

## 2. 入院の調査結果

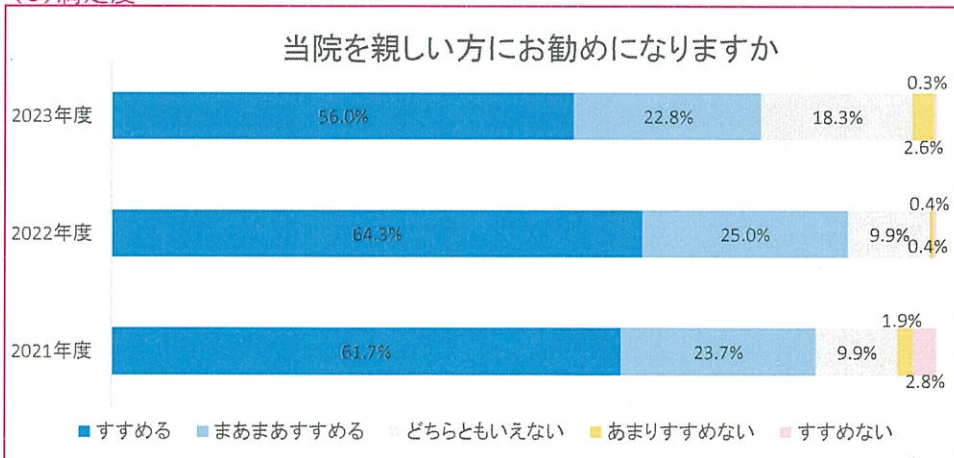
### (1) 回答数・回答率

	調査票配布数	調査票回答数	QRコード回答数	HosPad回答数	回答数合計	回答率
2023年度	1,159枚	246枚	49件	616件	911件	78.6%
2022年度	1,177枚	219枚	40件	590件	849件	72.1%
2021年度	1,419枚	227枚	35件	456件	718件	50.6%

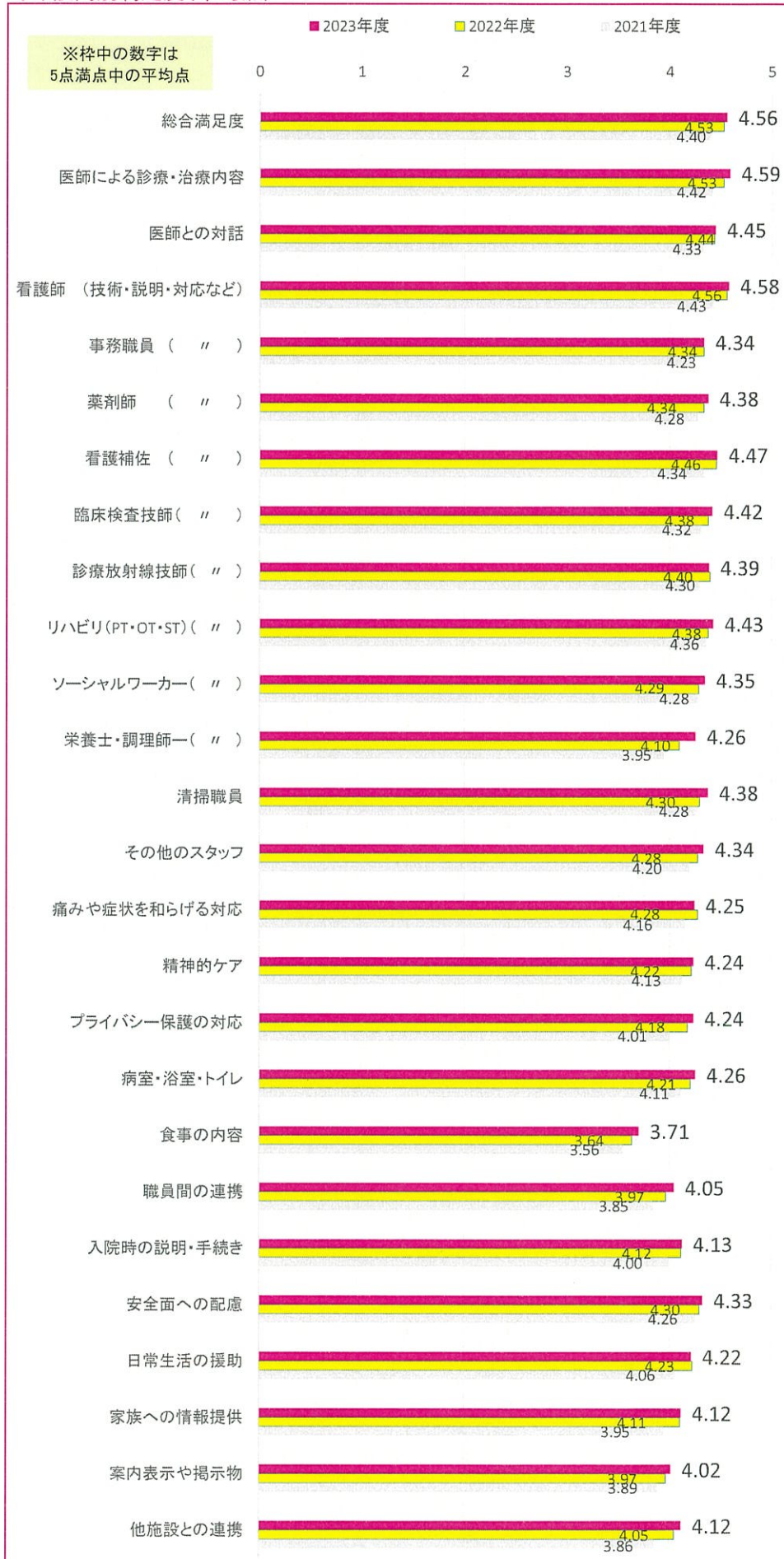
### (2) 回答者の内訳(性別・年齢)



### (3) 満足度



(4)設問別満足度(平均点)



(5)自由記載内容(入院)

◆良い評価をいただいたもの(入院) ※10件のみ抜粋

1	コ・メディカルの方々の姿勢がとても素敵でした。大変な仕事かと思いますが、安心して入院できました。有り難うございました！
2	とても丁寧に対応していただき嬉しく思います。 全てシステムが連携されて素晴らしいと思いました。 フリーWi-Fiがある事も良い点です。
3	お世話になりました。 先生たちがとても優しくくださり、娘は病院は楽しい所と思っている様です。これからも沢山の支えになる事を願っています。
4	看護師さんはどの方々も「他に何かお手伝いすることはありませんか？」と頻りに声をかけてくださり、またお医者様も、早朝や休日であるにもかかわらず回診をしてくださりとても安心できた。
5	全体の連携が行き届き、全く不安を感じさせませんでした。この病院を選択して良かったと思います。有り難うございました。
6	同意書を読んだときはとても不安だったが、手術前・手術後看護師さんをはじめ皆様の対応で安心して手術に臨め非常に満足しています。
7	耳が不自由で聞き取りが悪く皆さまに迷惑を掛けましたが、皆様に対応していただき本当にありがとうございました。
8	初めての入院で緊張していましたが、気持ちに寄り添っていただき、手術室に入る時もリラックス出来ました。 そして食事がとても美味しく、家に帰ってから真似て作りたいと思いました。 色々な方々のお力をいただいたこと、心から感謝しています。ありがとうございました。
9	看護師は皆さん丁寧に対応していただきありがたかった。仕事とは言えどんな患者にも優しく接している姿にプロフェッショナルを感じた。
10	臓器提供意思について専門職員の方からお話を説明頂く機会があり、大変参考となり、改めて理解することが出来ました。貴重な時間となりました。

◆改善を必要とする評価をいただいたもの(入院) ※10件のみ抜粋

1	横の連絡がもう少し密であってほしい。
2	看護師が忙しそうで頼みづらい時がある。
3	身体の事を考えて食事を提供しているのは理解できるが、味付けをもう少し頑張ってもらいたい。
4	ベッドの空き状況にもよりますが、お部屋の振り分けをもう少し考えてほしいです。出来る限り希望部屋に入れてほしいです。
5	複数の診療科に診てもらっていたが、どの科もはっきりとしたことを教えてくれずに今後が見えずに施設転院となった。治療ができるのかできないのか、選択肢があるのか、各診療科から聞きたかった。
6	ベットが手動でした。足や腰や肩が痛くて自由に動かせない、術後からナースコールで調整はしていただくもののすぐ姿勢が苦しくなり自分で情けなく思いました。禁忌の動作もあり退院迄お願いしていました。ベッドでくつろげない辛さがありました。
7	親しみを込めてのこととは思いますが、看護補助者のいわゆるタメ口はいただけないなと感じました。
8	トイレに入る時、点滴器具を狭くて入れづらい。点滴を引掛けるものを中に取り付けて、器具をトイレの外に置き用を足すように改善を希望する。
9	エレベーター乗降口一足元にも印があると助かります。(一人行動の時、目線の高さが足元になるから)
10	病棟の場所が見つけやすくなっていけば良いと思いました。広いので、院内の表示をもう少し目立つようにつけて頂けると助かります。