2024年度 患者満足度調査の結果報告

当院では、2024年11月に患者満足度調査を実施しました。
ご協力くださいました患者さん、ご家族の皆様に心よりお礼を申しあげます。
調査の結果をまとめましたので報告します。

調査結果より、私たちが日ごろ提供している医療サービスについて、患者さんがどのように評価をされ、そしてどのようなことを望まれているのか再認識することができました。この調査結果は病院全体に伝達し、より一層サービスの向上を図っていきたいと思います。

私たちは、さらに「信頼され、愛される病院」となるよう、あたたかい医療サービスの提供をめざしてまいります。

社会医療法人愛生会 総合上飯田第一病院 サービス向上委員会

【 調査概要 】

調査方法

アンケートを患者さんに配布し院内の回収箱で回収またはQRコードにて調査

外来

◇ 調査対象　外来患者
◇ 調査日　　2024年11月23日～25日（3日間）
◇ 回答数　　303

入院

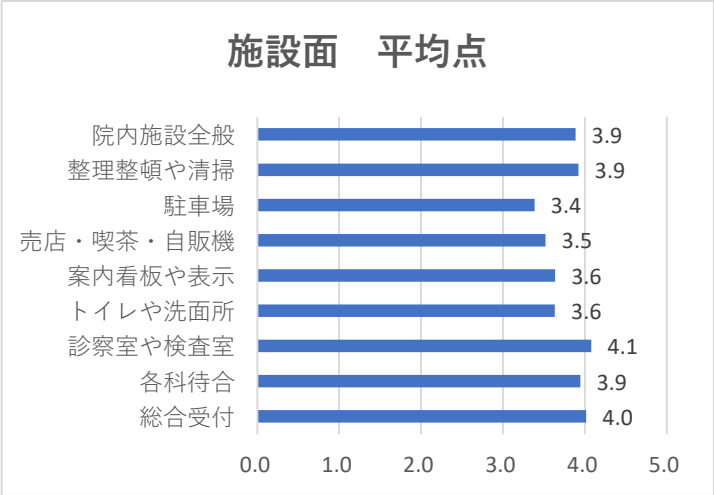
◇ 調査対象　入院患者
◇ 調査日　2024年12月6日から12月22日（17日間）
◇ 回答数　　110

医療サービスについての質問は5段階評価でお答えいただきました

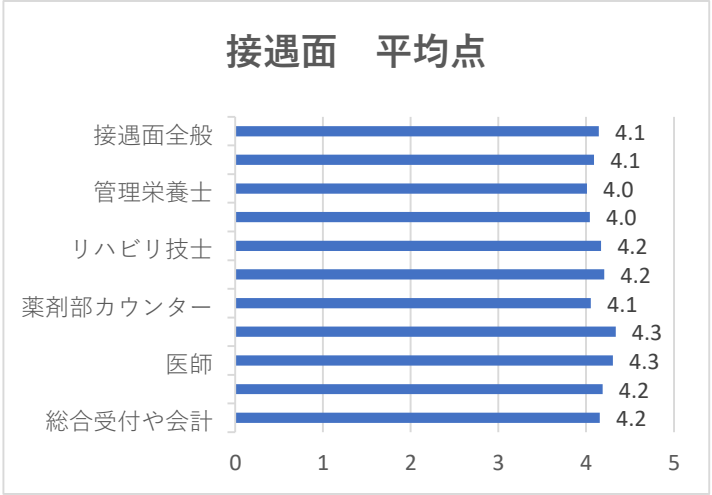
← 満足　5　4　3　2　1　不満足 →

【外来】

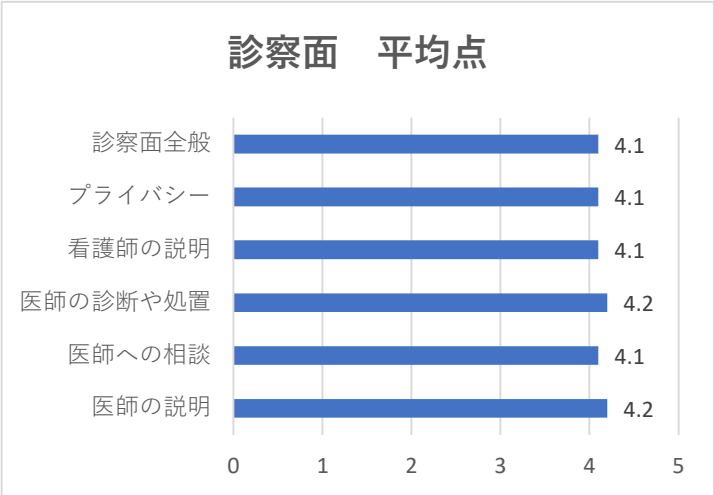
問1-1　施設面(設備・雰囲気)について
満足度を5点満点でお聞かせください。



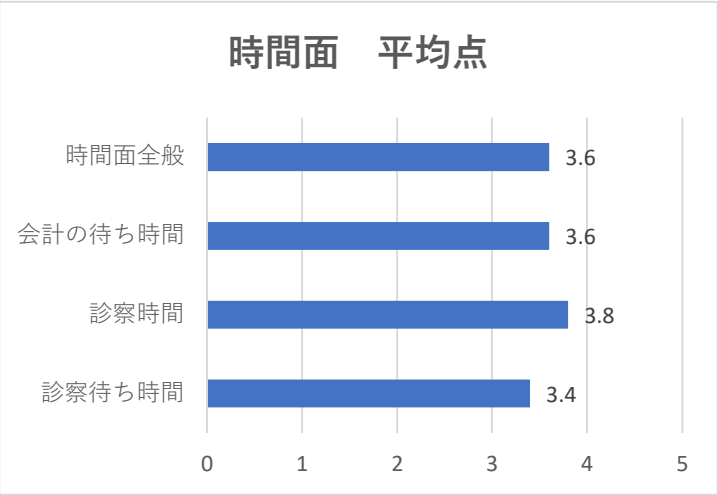
問1-2　接遇面(言葉遣いや態度)について
満足度を5点満点でお聞かせください。



問1-3　診察面について満足度を5点満点で
お聞かせください。



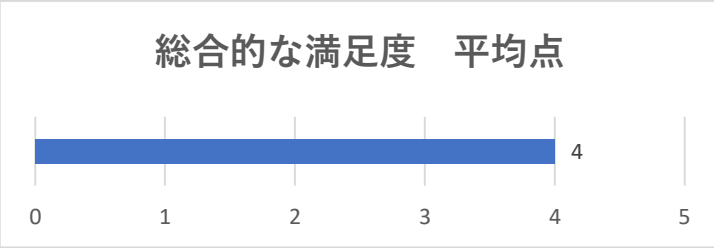
問1-4　時間面について満足度を5点満点で
お聞かせください。



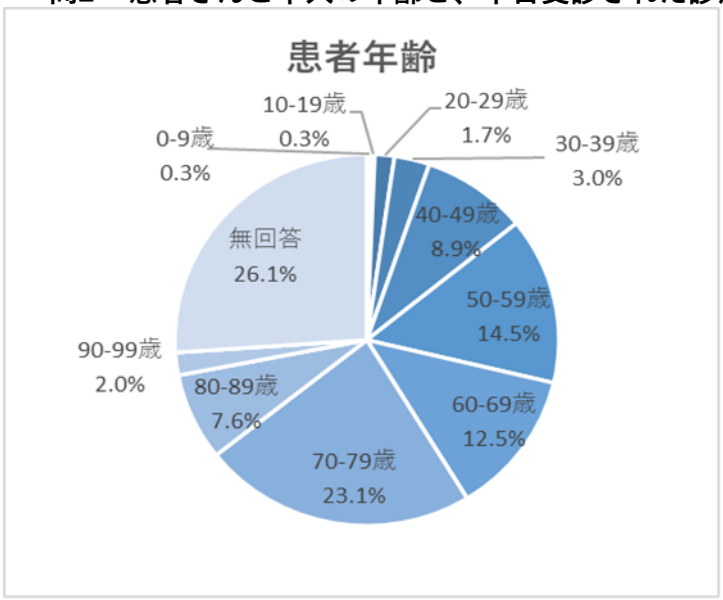
問1-5　当院のホームページについて
満足度を5点満点でお聞かせください。

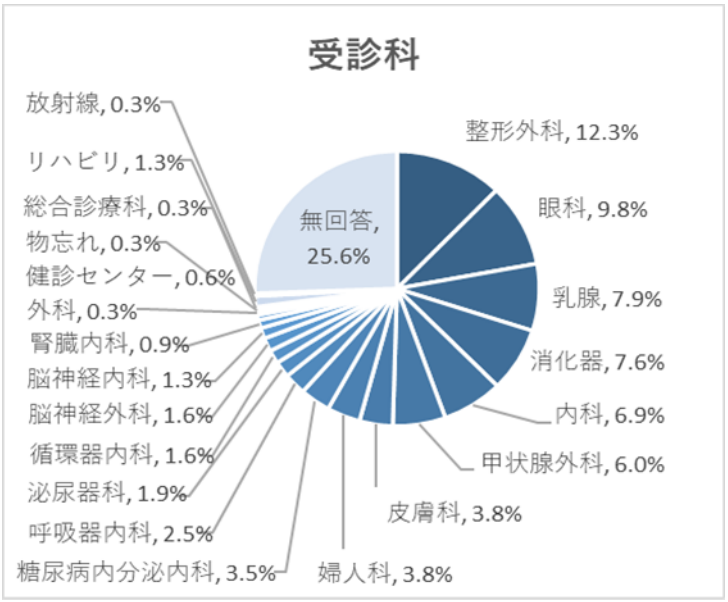
問1-6　当院の広報誌「道しるべ」について
満足度を5点満点でお聞かせください。

問1-7　総合的に当院について満足していますか。
満足度を5点満点でお聞かせください。

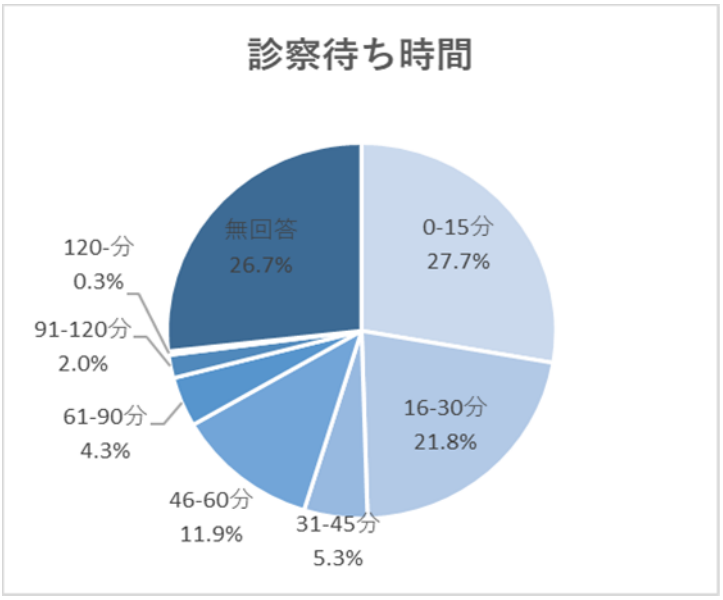


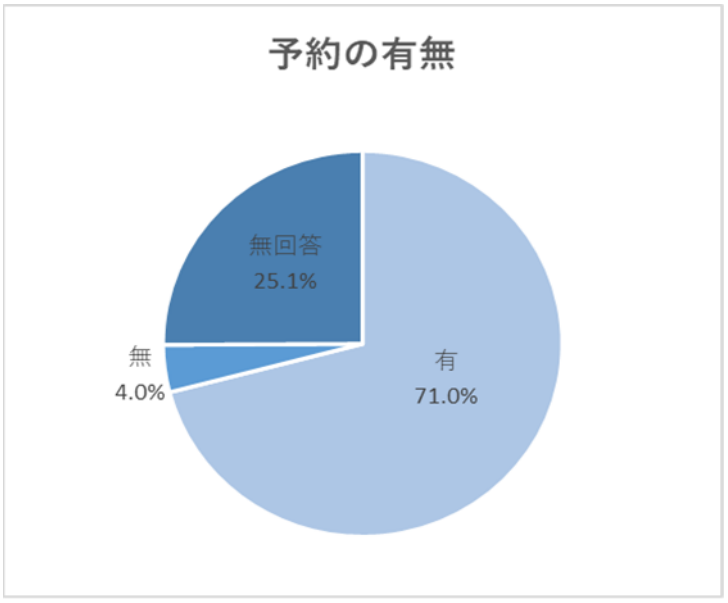
問2　患者さんご本人の年齢と、本日受診された診療科をお聞かせください。



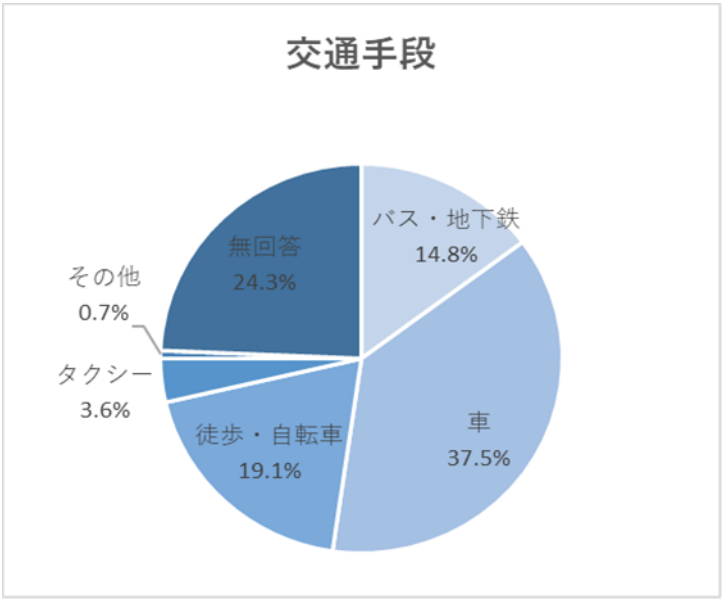


問3　本日受付～診察までの待ち時間はどの位 でしたか。また、予約はされていましたか。

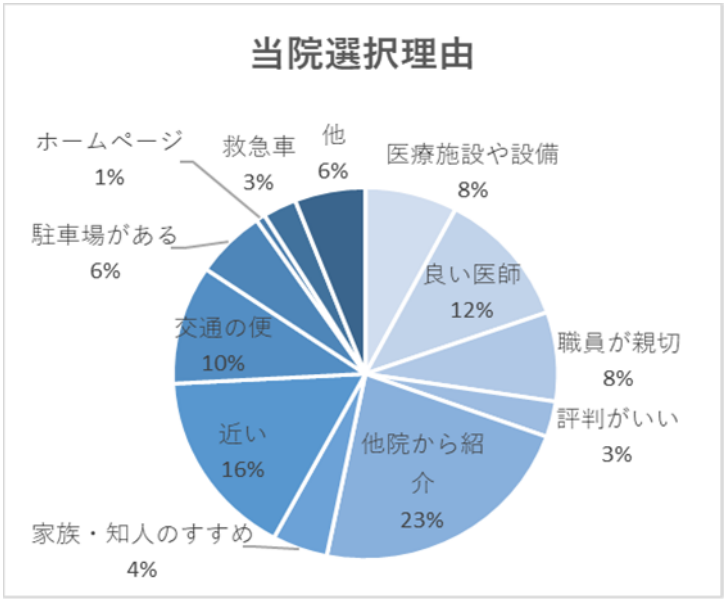




問4 本日は、どのような交通手段で
おこしになりましたか。



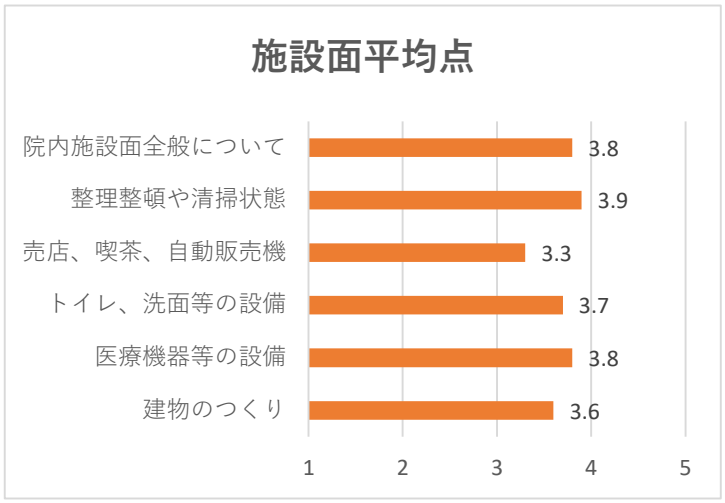
問5　当院の選択理由をお聞かせください。
（3つ以内）



【入院】

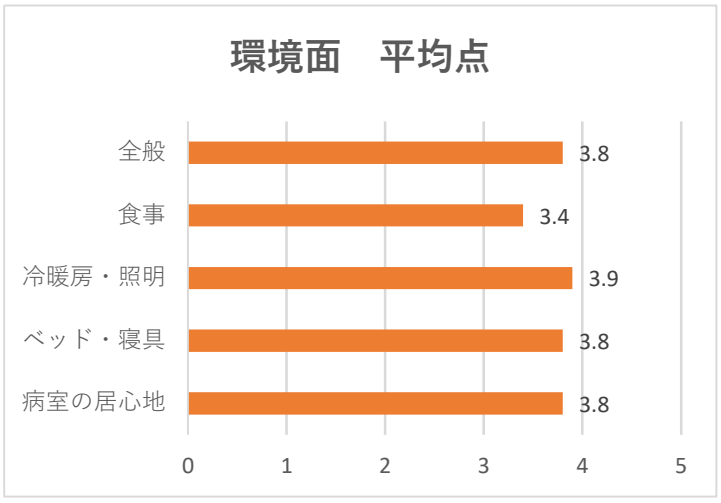
問1-1　施設面について

満足度を5点満点でお聞かせください。



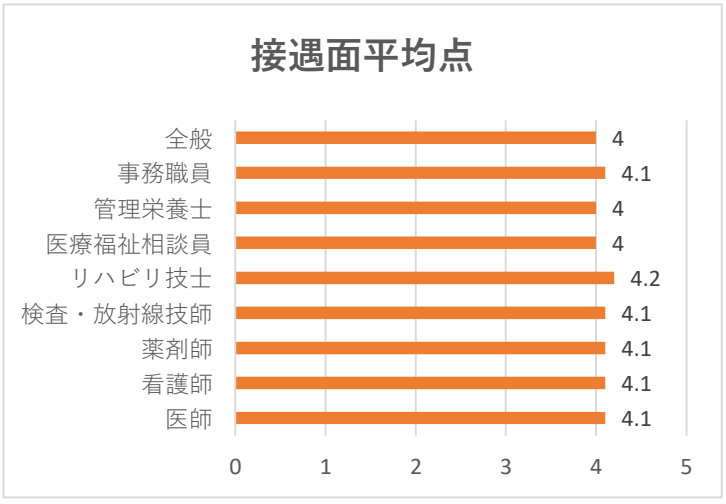
問1-2　環境面について

満足度を5点満点でお聞かせください。



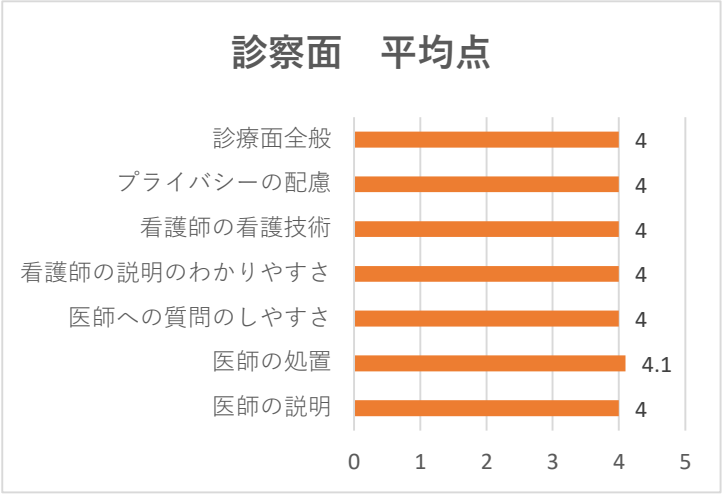
問1-3　接遇面(言葉遣いや態度)について

満足度を5点満点でお聞かせください。



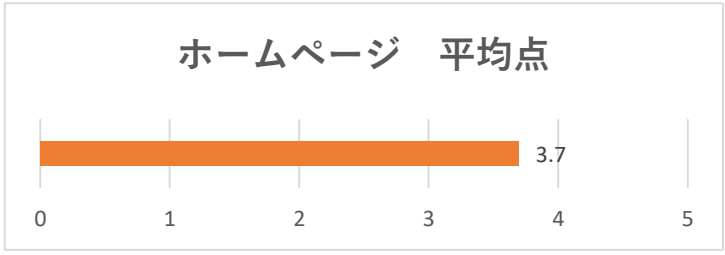
問1-4　診療面について

満足度を5点満点でお聞かせください。



問1-5　当院のホームページについて

満足度を5点満点でお聞かせください。

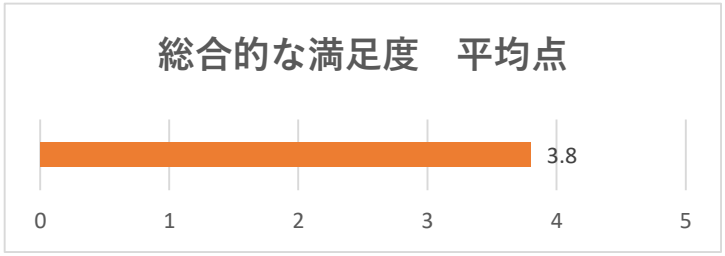


問1-6　当院の広報誌「道しるべ」について

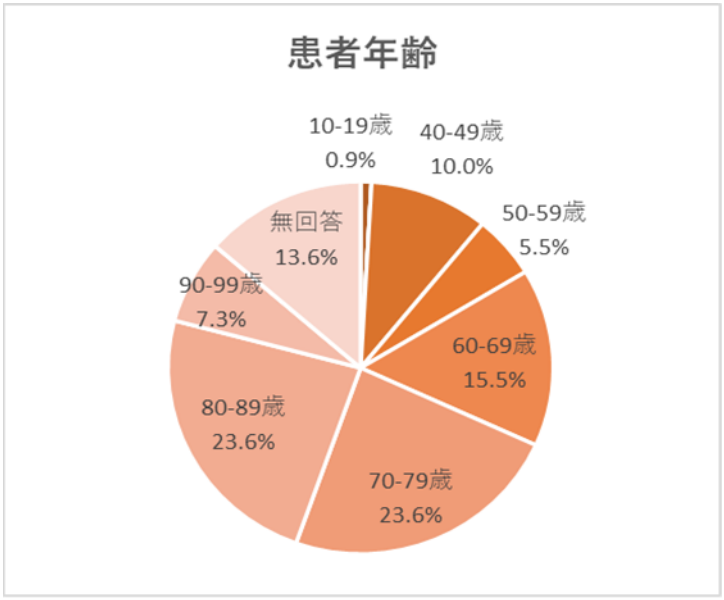
満足度を5点満点でお聞かせください。

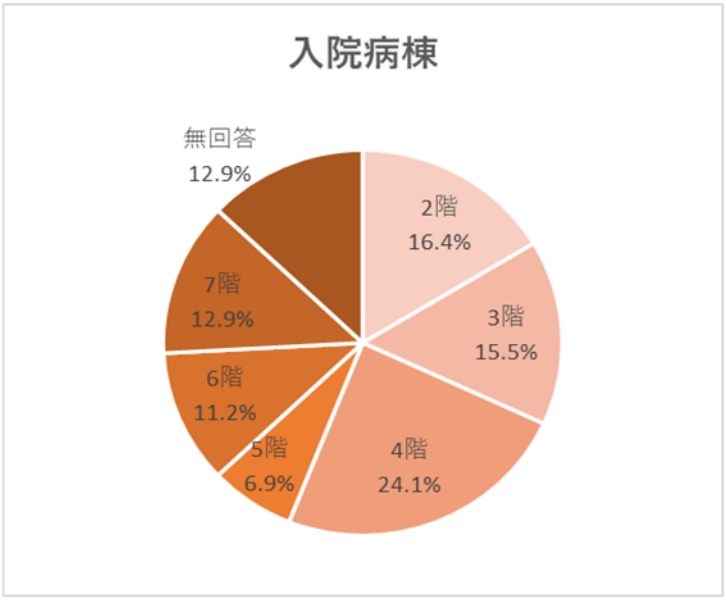
問1-7　総合的に当院について満足していますか。

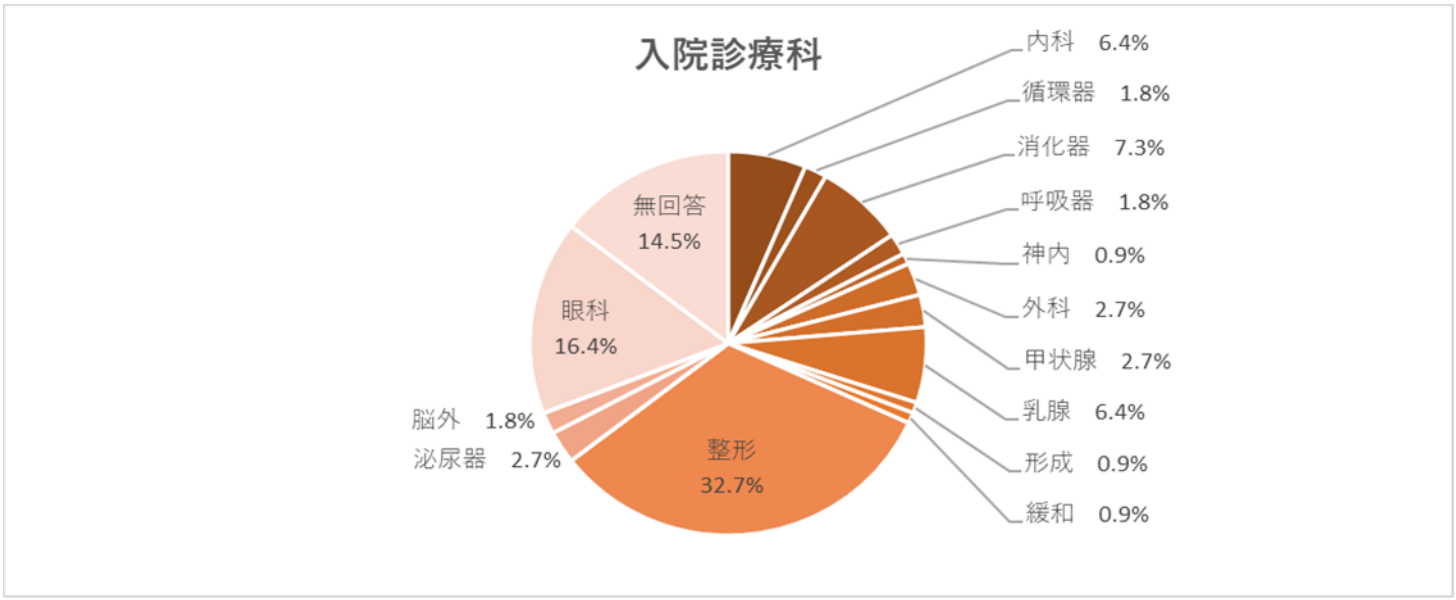
満足度を5点満点でお聞かせください。



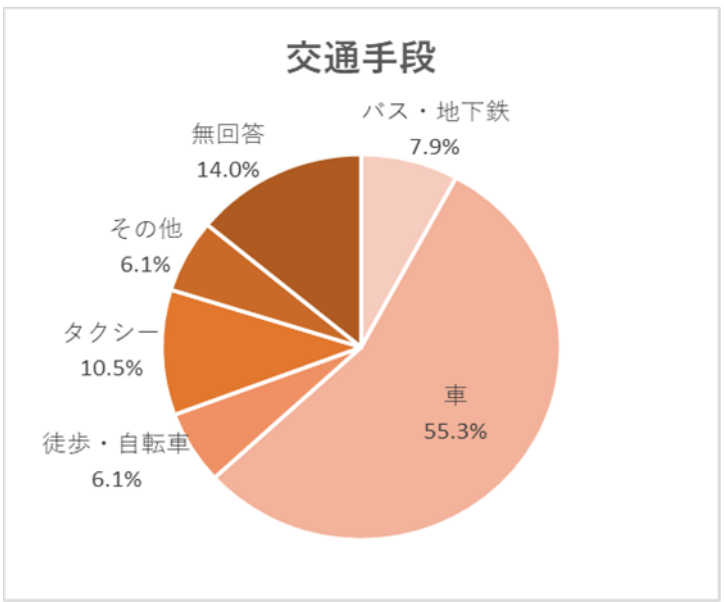
問2　患者さんご本人の年齢と、入院した診療科、入院病棟をお聞かせください。



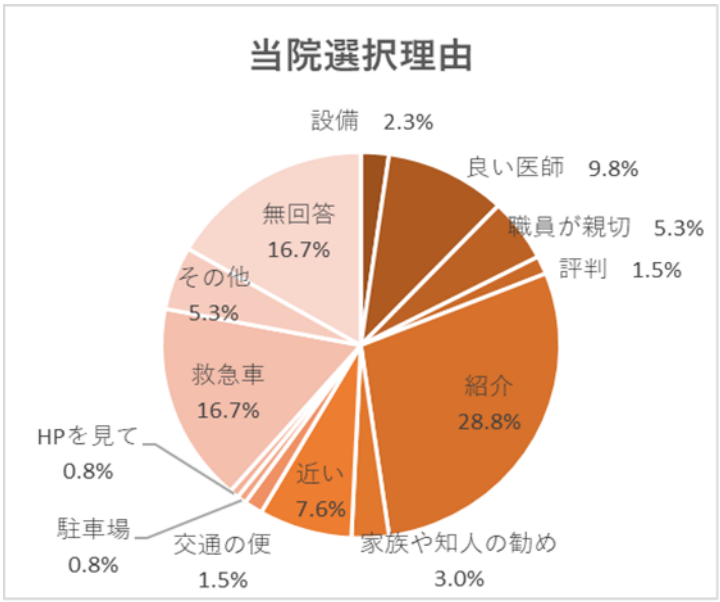




問3　病院には、どのような交通手段で
おこしになりましたか。



問4　当院の選択理由をお聞かせください。
（3つ以内）



ご意見ご要望欄の内容（一部抜粋）

患者さんからのご意見	病院からの回答
紹介状がないとダメといわれたが、近医が当病院である。案内方法が悪い。近医紹介をきちんとしてほしい。	ご意見ありがとうございます。 総合案内にて紹介状をお持ちにならず受診される際は、初診時選定療養費として￥7,700をいただく事を説明しております。近医紹介については、『かかりつけ案内窓口』で対応しておりますのでご相談ください。
最初に来た時、受付がわかりにくかった。 受付・診察・会計までの動線がわかりにくい	ご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 入口及び総合受付に案内表示をしており、総合案内として待合に職員を配置しておりますが、今後は積極的にお声掛けし案内に心掛けます。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 病院建て替えの際に参考にさせていただきます。
食事にもう少し工夫いただくといいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 委託給食会社とも共有し献立の見直しを検討いたします。 また2025年2月よりサイクルメニューが9日分追加となる予定です。
入院中、土日祝日の面会がないのは、さみしい。面会時間が短すぎる	ご不便、ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 面会時間は入院患者さんの安全を確保するため時間が決められております。 時間帯によってはお待たせするかと思いますがご理解、ご協力を何卒お願いいたします。
外来トイレが全て洋式がいい	ご意見ありがとうございます。 多種多様な方がいらっしゃいますので、全て洋式トイレに変更することは難しいです。
駐車場代を患者から取るのはおかしいと思う。	駐車場の運営は外部業者に委託していますので、病院で駐車場代の変更をすることは難しいです。 申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
人間ドックを毎年利用しているが、その都度の順番もあると思うが非常に待ち時間が長い。	お待たせして申し訳ございません。 日々、改善を重ね待ち時間短縮できるよう努力してまいります。 ※８月、１～3月は比較的空いておりスムーズにご案内できますので是非ご検討ください。

【次のようなご意見もいただきました】

家から遠くてもわざわざ来るかいがある病院だと思います。みなさん親切でたすかります。
老朽化は否めないですね
建物がだいぶ古く感じるので新しくなるといいなあと思います。
ハッキリと先生が言ってくれるので覚悟がつきました
皆さん共育が行き届いており、親切で明るいので重い気持ちで受診する患者として、とても安心できます。そして先生ありがとうございます。
名前から番号を呼ぶように変わるなど個人情報の配慮が感じられる
消化器内科、外科ともに良い先生で良かったです
かかりつけ医の紹介で満足しています
昭和平成令和 第一病院にお世話になっています。中央線できます。卒寿で近い所ろに？と思っています。よろしくお願いします。
高齢の母でも聞き取りやすい。良かった
とても親せつに接していただき、ありがとうございました。
短い間でしたがありがとうございました。のんびりと過ごすことが出きました。お食事もお気使いいただき感謝しています。
主治医の先生、看護師さんはじめ人柄の良い方が多いのがこちらの病院の持ち味だと思っております。入院した時もカラダもココロも安心して療養させていただきました。