

# 2021年度 患者調査結果 ご協力ありがとうございました！

患者総合相談部発行

## 入院

調査期間：2021年10月5日(火)～10月25日(月)

回答数：631

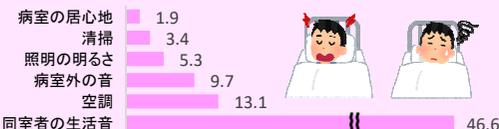
<性別割合> 男性：49.2% 女性：50.8% <年齢割合> 20歳未満：3.5% 20代～30代：14% 40代～50代：23.2% 60代～70代：45.7% 80歳以上：13.7%

### 入院病棟の設備・環境について

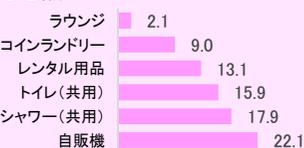
■病室の中の設備で、不満に感じる点 (単位：%)



■入院環境で、不満に感じる点



■病棟設備で、不満に感じる点

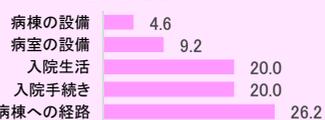


### 職員の接遇・対応について

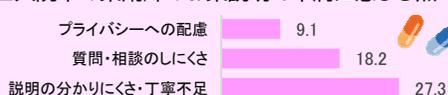
■スタッフの待遇・対応について (単位：%)



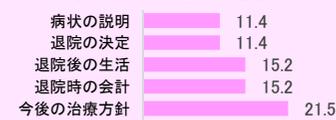
■入院当日説明で、不満に感じる点



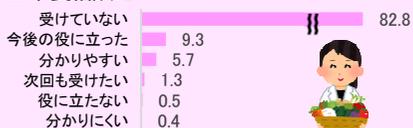
■入院中の薬剤師のお薬説明で不満に感じる点



■退院説明で、不満に感じる点



■栄養相談について



当院を家族や友人  
紹介に誘う

推奨度 **9.11**点

当院の  
総合評価

総合点 **9.13**点

各種満足、総合点  
ともに10点満点

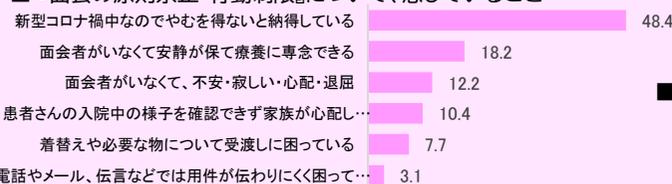
### 評価のまとめと今後の取組み

入院の設備・環境では、前年度までにご意見を多くいただいておりましたインターネット環境は、現時点では概ね解消されております。「同室者の生活音」が目立ちましたので、病棟での対応を見直しました。接遇・対応については、高い評価を頂いておりますが、より満足頂けますよう、2022年度は対応の講習会をより強化して参ります。また、入院食についても、「栄養バランス」「おいしさ」「味付け」について満足と回答を頂いております。入院中の面会制限については、一定のご理解を頂いておりますが、ご不安な方に向けて、患者総合相談部でも「Web面会」を実施しています。コロナ禍での不安を解消し、安心して治療していただけるよう引き続き尽力して参ります。



### 入院中の面会について

■『面会の原則禁止・行動制限』について、感じていること



■当院の新型コロナ感染症への対応



9.52点

医療従事者の処置前手



9.45点

検査・治療・諸手続き時



### 入院中の食事について

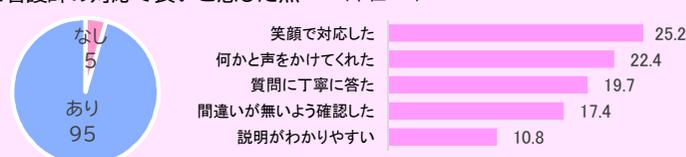


※「わからない」と回答した数値は除外

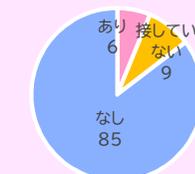
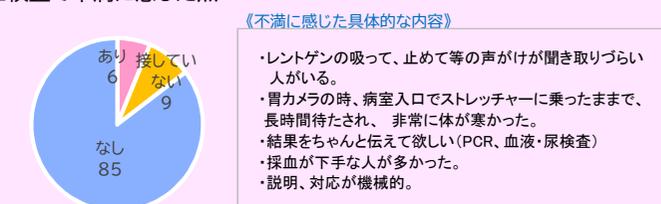
### 診療について

項目	平均点数(10点満点)
看護師への質問のしやすさ	9.31点
検査技師の対応	9.30点
入院中の医師の治療	9.26点
看護師のプライバシー配慮	9.22点
医師のプライバシー配慮	9.21点
看護師の説明	9.18点
医師の治療の納得度	9.16点
医師の説明のわかりやすさ	9.13点
薬剤師の対応	9.06点
医師への質問のしやすさ	9.02点
スタッフコール(ナースコール)の対応	8.91点
管理栄養士の対応	8.81点

■看護師の対応で良いと感じた点 (単位：%)



■検査で不満に感じた点 (単位：%)



# 2021年度 患者調査結果 ご協力ありがとうございました！

患者総合相談部発行

外来

調査期間：2021年10月5日(火)～10月25日(月)

回答数：6612

<性別割合> 男性：40.6% 女性：59.4% <年齢割合> 20歳未満：4.8% 20代～30代：14.1% 40代～50代：39.5% 60代～70代：36.4% 80歳以上：5.2%

## 案内表示・環境設備について

当院を家族や友人  
知人に薦める

推奨度 **8.50**点

当院の  
総合評価

総合点 **8.57**点

※推奨度、総合点  
ともに10点満点

## 待ち時間について

### 案内表示のわかりやすさについて (単位：%)



### 院内環境について



### 施設・設備について

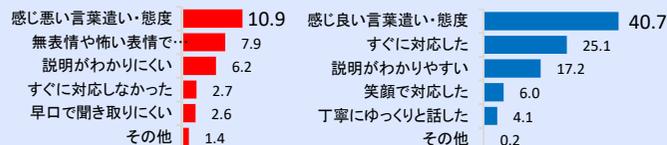


## 職員の接遇・対応について

### 受付の接遇・対応で「適切・不適切」と感じた受付 (単位：件)



### 最も良いと感じた点、最も不満と感じた点 (単位：%)



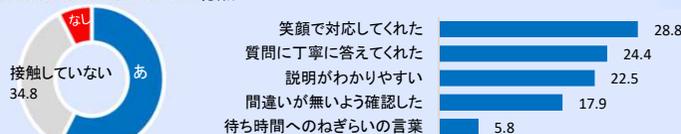
## 評価のまとめと今後の取組み

外来での「待ち時間」について、「診察後」と「会計」は80%以上、「採血・採尿」「検査」は60%以上の方が20分以内に収まっており、以前に比べてずいぶん良くなったとご意見をいただいております。対照的に「診察前待ち時間」は、2時間以上お待たせしたケースも4.4%あり、最も改善して欲しい待ち時間のTOPでした。引き続き改善に努めて参ります。「受付の接遇・対応では「適切な対応」として多くの場所を挙げていただき、大変励みになりました。不満と感じた点を中心に良い接遇に向け、引き続き尽力して参ります。案内表示がわかりにくいというご意見や、Wi-Fi、駐車場に対する不満のお声も多く頂戴いたしました。5月グランドオープンに向けて現在準備中ですので、しばらくお待ちください。



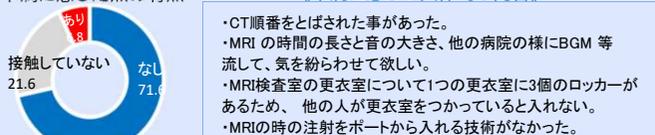
### 看護師の対応で良いと感じた点 (単位：%)

・対応で良いと感じた点の有無

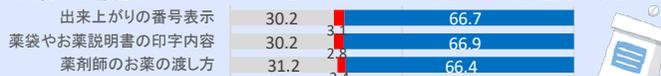


### 検査で不満を感じた点

・不満を感じた点の有無



### お薬のお渡しについて



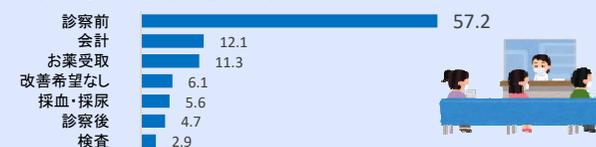
### 栄養相談について



### 待ち時間はどのくらいでしたか (単位：%)



### 待ち時間で最も改善して欲しいのはどれですか? (単位：%)



## 診療について

項目	平均点数(10点満点)
看護師のプライバシーへの配慮	9.01点
医師のプライバシーへの配慮	8.89点
本日の医師に今後も診察を望む度合	8.83点
看護師の対応	8.65点
検査技師の対応	8.61点
医師の診療や処置への信頼感	8.59点
医師の説明のわかりやすさ	8.40点
薬剤師の対応	8.13点
管理栄養士の対応	8.01点
医師への質問のしやすさ	8.25点

### 当院の新型コロナウイルス感染症への対応

