

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

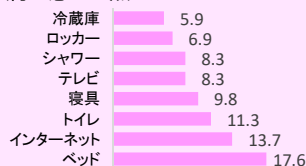
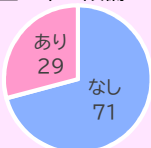
調査期間：2021年10月5日(火)～10月25日(月)

回答数：631

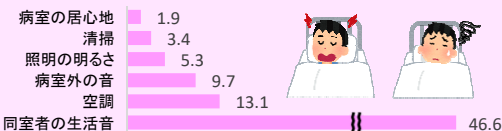
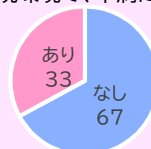
<性別割合> 男性：49.2% 女性：50.8% <年齢割合> 20歳未満：3.5% 20代～30代：14% 40代～50代：23.2% 60代～70代：45.7% 80歳以上：13.7%

入院病棟の設備・環境について

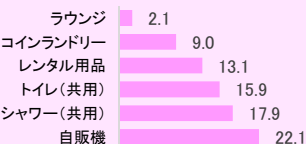
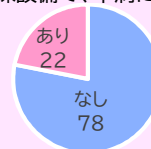
■病室の中の設備で、不満に感じる点 (単位：%)



■入院環境で、不満に感じる点



■病棟設備で、不満に感じる点

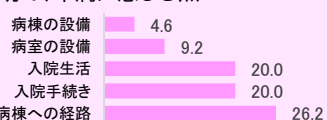


職員の接遇・対応について

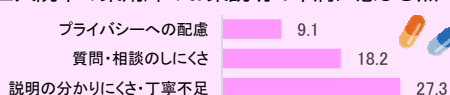
■スタッフの待遇・対応について (単位：%)



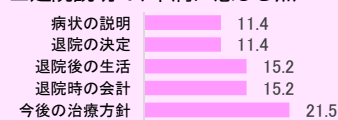
■入院当日説明で、不満に感じる点



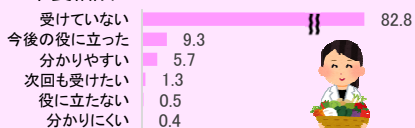
■入院中の薬剤師のお薬説明で不満に感じる点



■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

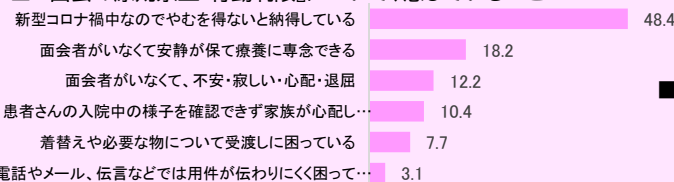
評価のまとめと今後の取組み

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。

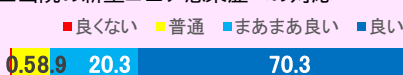


入院中の面会について

■『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

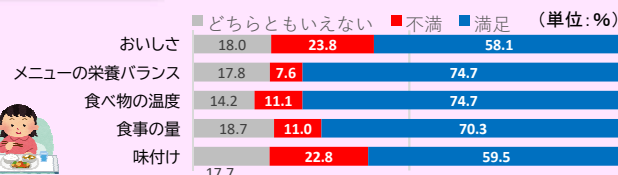


9.45点

検査・治療・諸手続き時



入院中の食事について

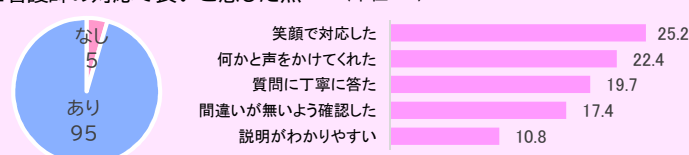


※「わからない」と回答した数値は除外

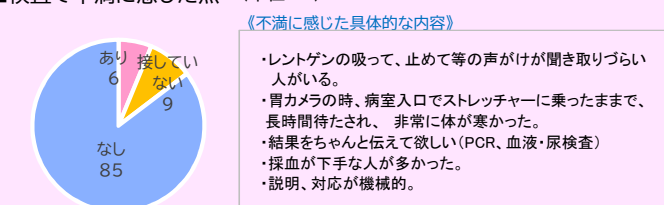
診療について

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

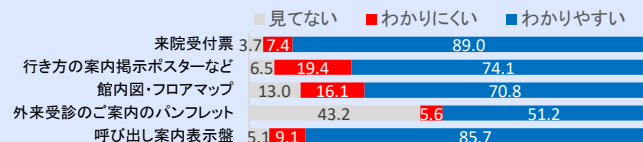
総合点 **8.57**点

※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：%)

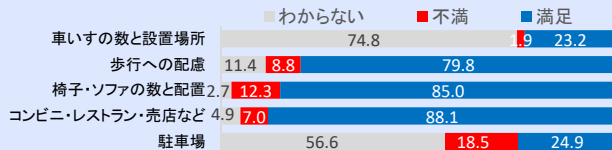
(単位：%)



院内環境について

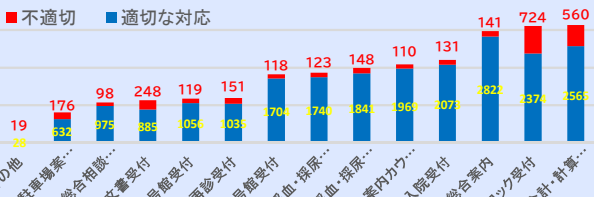


施設・設備について

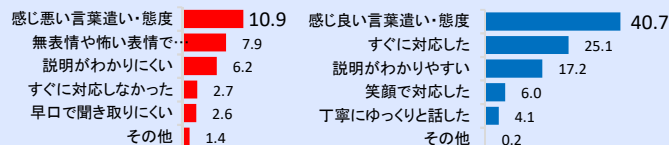


職員の接遇・対応について

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：%)



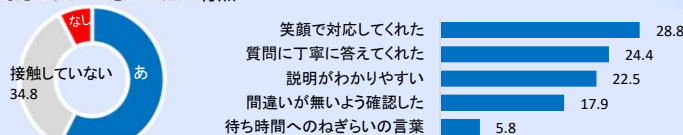
評価のまとめと今後の取組み

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。



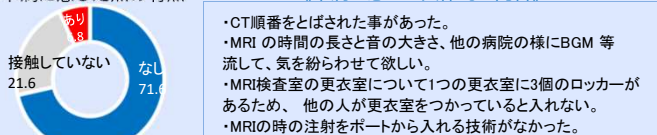
看護師の対応で良いと感じた点 (単位：%)

・対応で良いと感じた点の有無



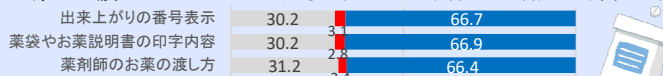
検査で不満を感じた点

・不満を感じた点の有無



《不満を感じた具体的な内容》

お薬のお渡しについて



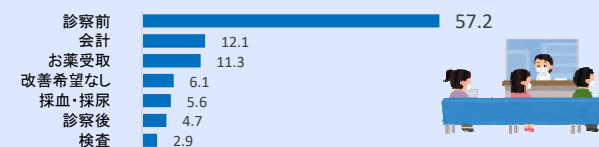
栄養相談について



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

