

医療法人社団慶友会 吉田病院

第29回 患者様満足度アンケート調査

2022年4月実施分 入院／外来患者様満足度アンケート調査集計結果

内容

入院患者様の部・・・病棟全体	1
入院患者様の部・・・個別意見等.....	4
外来患者様の部.....	6
外来患者様の部・・・個別意見等.....	9
透析患者様の部.....	11

入院患者様の部・・・病棟全体

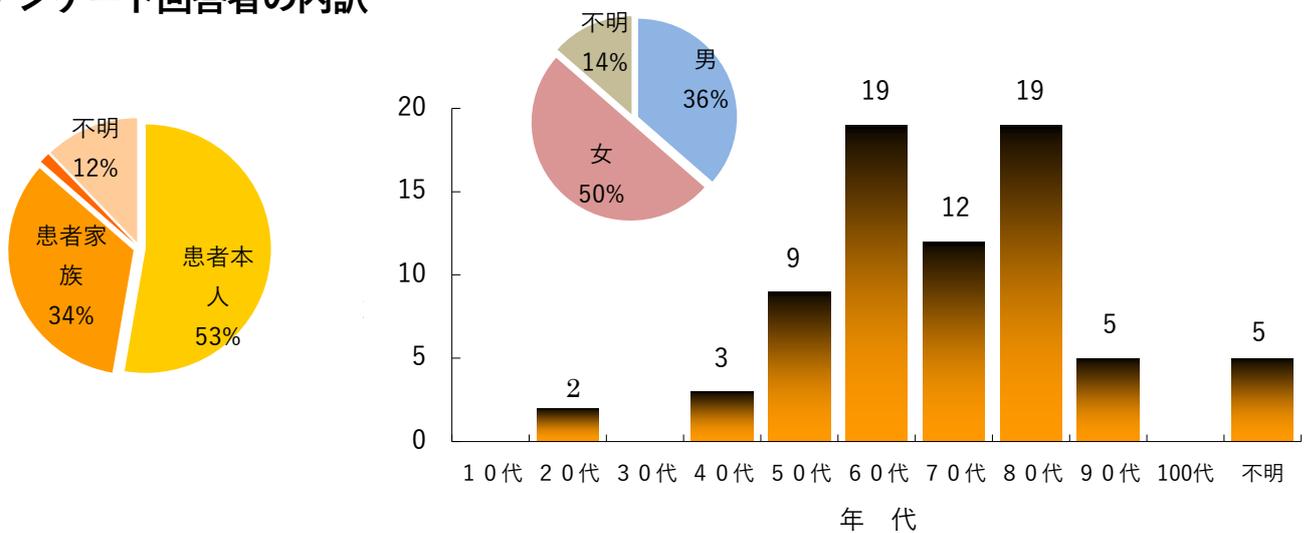
1. アンケート調査期間

2022年4月13日～2022年5月13日

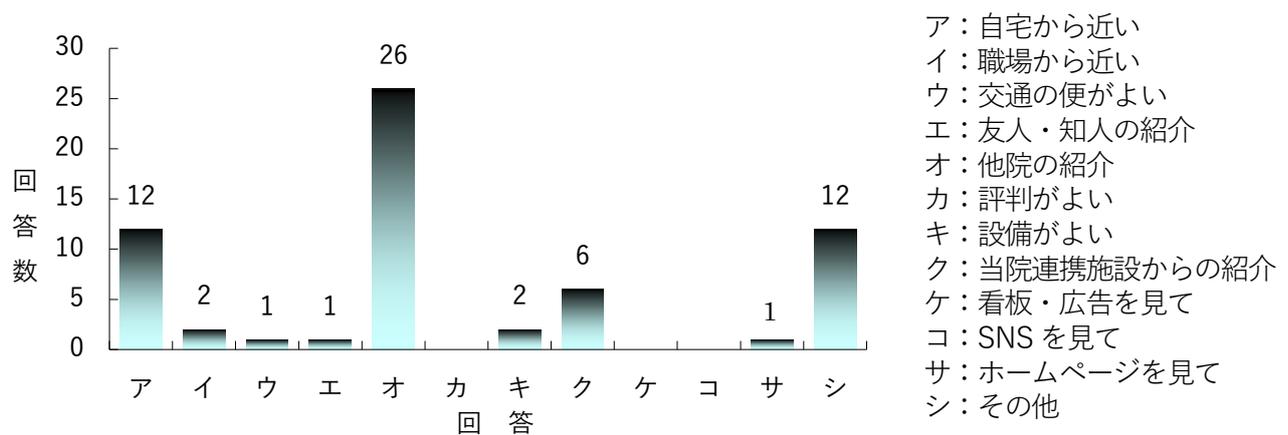
2. アンケート用紙回収数

74枚

3. アンケート回答者の内訳



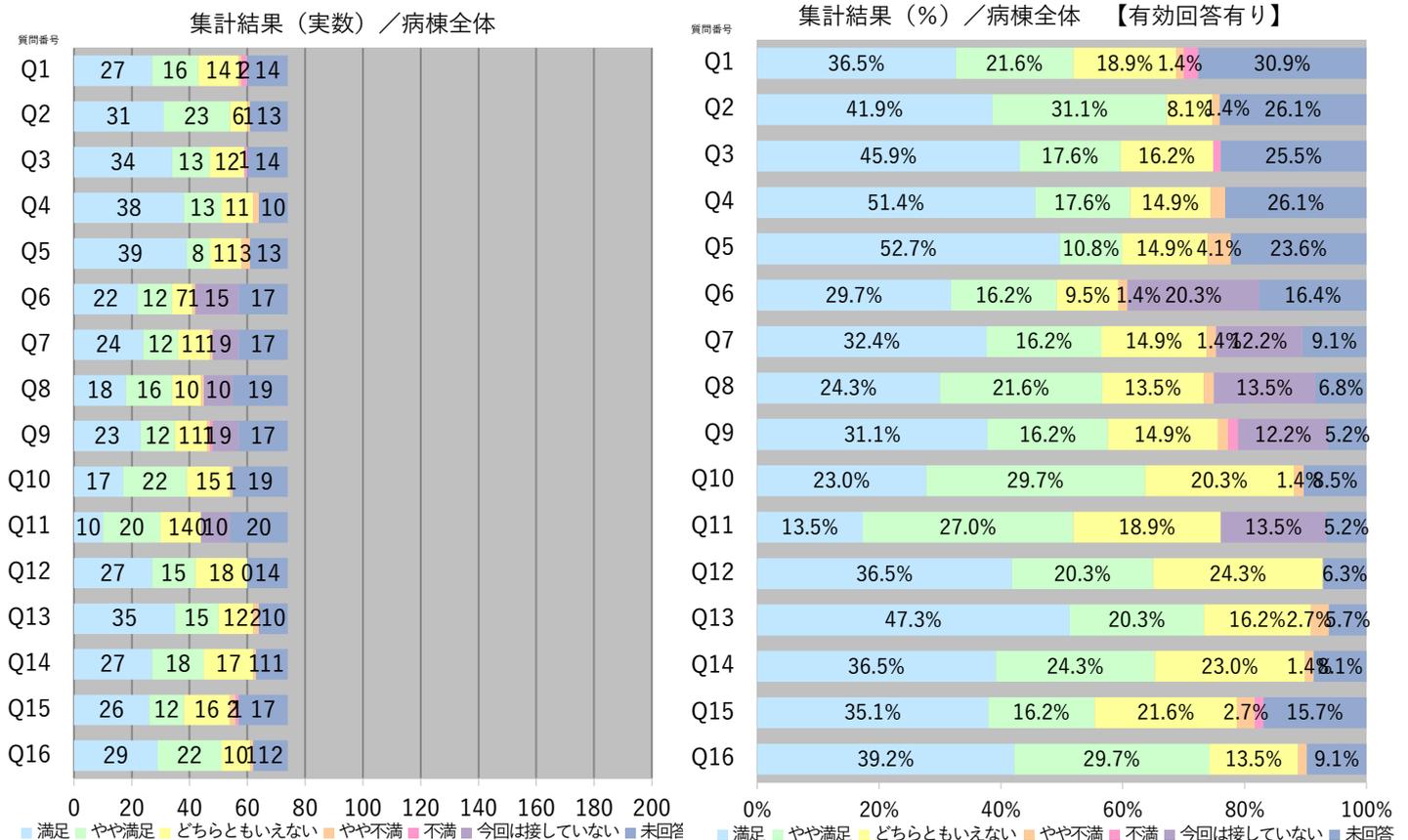
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部

病棟全体

5. アンケート集計結果



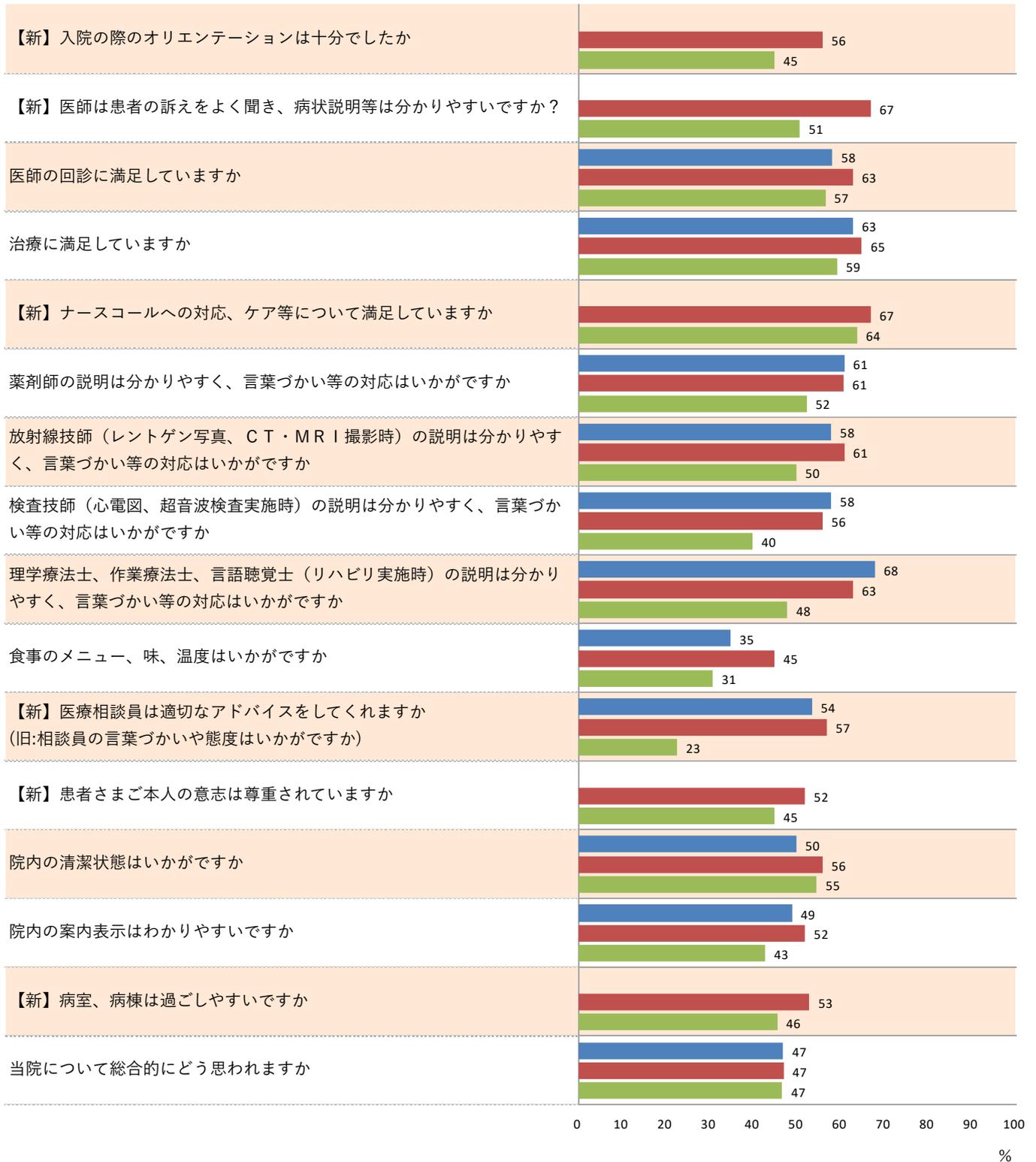
■ 質問番号および質問内容について

- Q1. 入院の際のオリエンテーションは十分でしたか
- Q2. 医師は患者の訴えをよく聞き、病状説明等は分かりやすいですか？
- Q3. 医師の回診に満足していますか
- Q4. 治療に満足していますか
- Q5. ナースコールへの対応、ケア等について満足していますか
- Q6. 薬剤師の説明は分かりやすく、言葉づかい等の対応はいかがですか
- Q7. 放射線技師（レントゲン写真、CT・MRI撮影時）の説明は分かりやすく、言葉づかい等の対応はいかがですか
- Q8. 検査技師（心電図、超音波検査実施時）の説明は分かりやすく、言葉づかい等の対応はいかがですか
- Q9. 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（リハビリ実施時）の説明は分かりやすく、言葉づかい等の対応はいかがですか
- Q10. 食事のメニュー、味、温度はいかがですか
- Q11. 医療相談員は適切なアドバイスをしてくれますか
- Q12. 患者さまご本人の意志は尊重されていますか
- Q13. 院内の清潔状態はいかがですか
- Q14. 院内の案内表示はわかりやすいですか
- Q15. 病室、病棟は過ごしやすいですか
- Q16. 当院について総合的にどう思われますか

入院患者「満足」の割合推移

※2020年8月実施分よりアンケートの項目が一部変更 変更項目には【新】

■ 27回目 (R1.9) ■ 28回目 (R2.8) ■ 29回目 (R4.4)



入院患者様の部・・・個別意見等

1・2階病棟

- 食事もスタッフにも花まるです。感謝です。個別の収納が小さいです。
- トイレの数が少ないように思います。ウォシュレットの出方が少ないです。トイレトペーパーの位置が取りづらい。
- 外で噂されているのと大違いです。私は満足です。ありがとうございました。スタッフ皆様に心から満足しています。ありがとうございました。
- 親切でした。

3・4階病棟

- 高齢の母ですが、親切に携わっていただいています。ありがとうございました。
- コロナ禍で病室に入れないので様子はわからない。
- 関係者全員の意思統一は難しいと思うが、重要な事は、全員が一致した認識でいて欲しかった。職員の名前を覚えられずに終わってしまった。特に老人には不得手なことだと思います。名札はついていけばいいのではなく、もっと大判の札に苗字だけでも記入したものがとても親しみやすい。
- 部屋が暑すぎるので室温調整に困った。
- 看護師さん同士仲が良いと感じました。ありがとうの言葉がよく聞こえました。通路での台車が行き来の音がちょっと大きすぎかな？ 大変親身になって頂きありがとうございました。

5階病棟

- とても過ごしやすいです。

5階緩和ケア病棟

- ご意見を頂いておりません。

6 階病棟

- 面会禁止でよくわかりません。

7 階病棟

- 先生におかれましては、旭川医大からの派遣医とお見受け致します。以前より丁寧にそして的確にご診断を頂いておりました。又、看護師さんにおかれましても、皆さん親切でそして丁寧に対応されておられ、総合的にみましても大変満足致しております。こちらの病院にて化学療法4回中2回の治療大変ありがとうございました。回診の際、口頭だけではなく検査画像及び図表を元にしての説明がほしかったです。(忙しい中回診して頂いてますが)
- テレビの調子が悪い。音が小さい。
- 皆さん優しく対応して頂き有り難うございます。

外来患者様の部

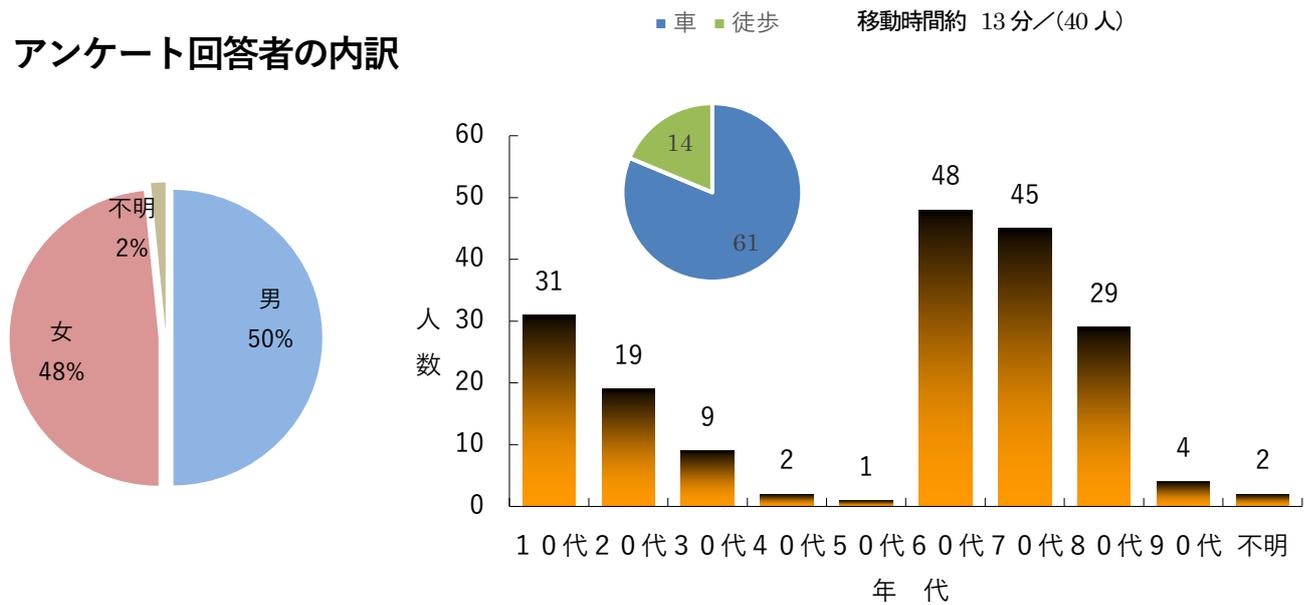
1. アンケート調査期間

2022年4月13日～2022年5月13日

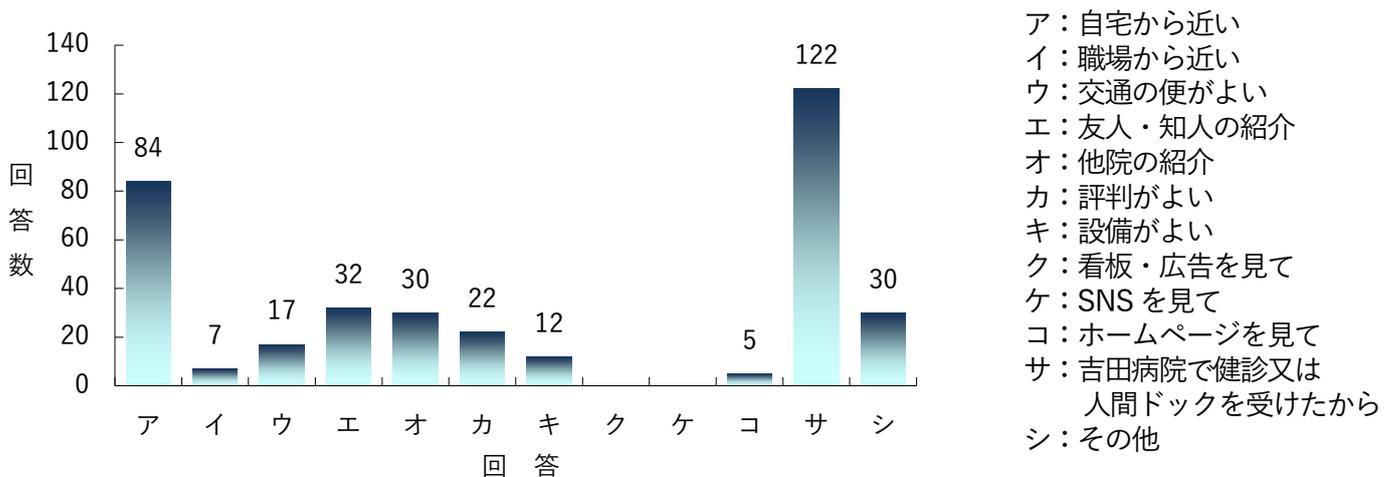
2. アンケート用紙回収数

190枚

3. アンケート回答者の内訳

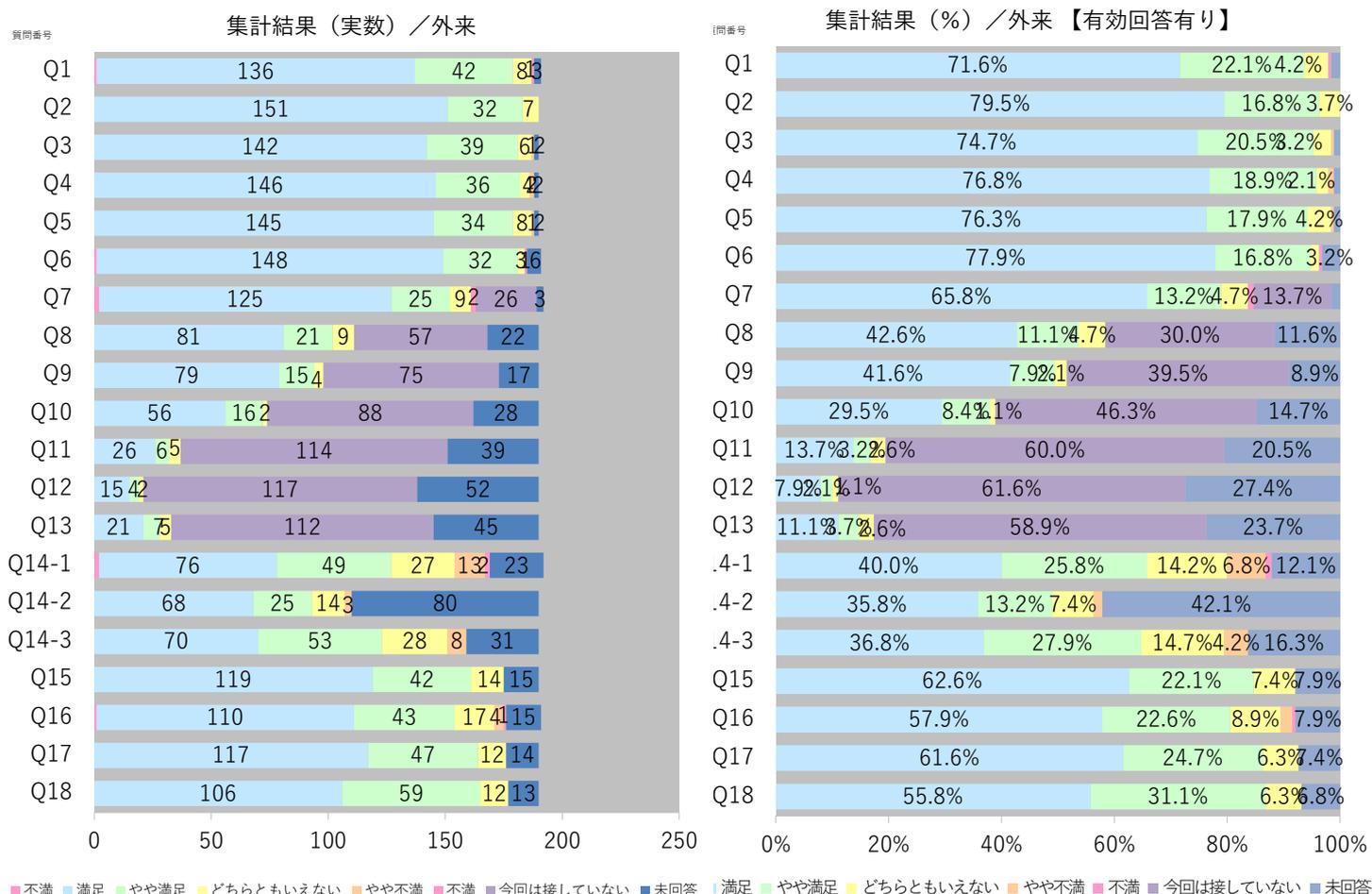


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



外来患者様の部

5. アンケート集計結果

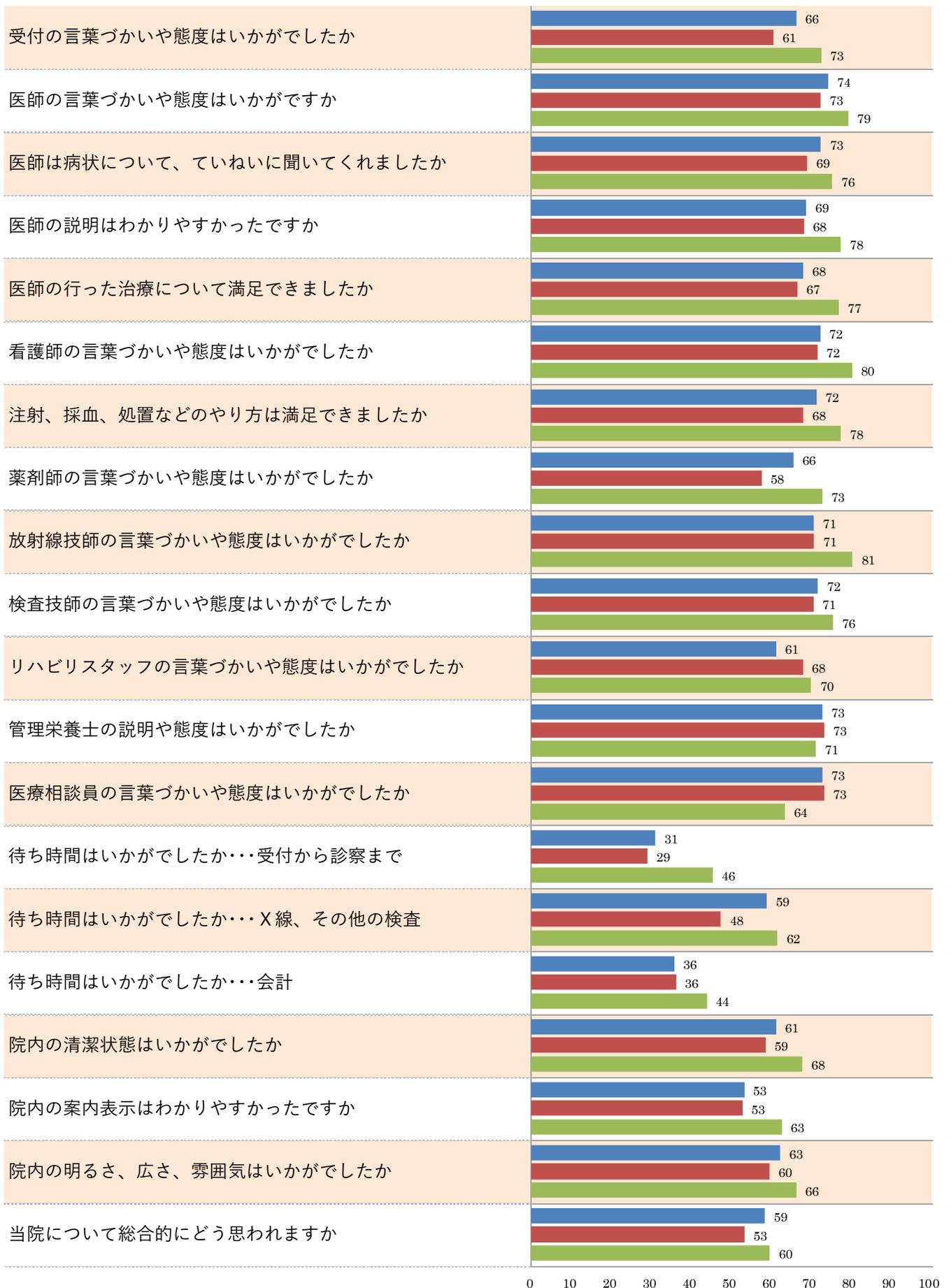


■ 質問番号および質問内容について

- Q1. 受付の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q2. 医師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q3. 医師は病状について、丁寧に聞いてくれましたか
- Q4. 医師の説明（病気の状態や治療方法）はわかりやすかったですか
- Q5. 医師の行った治療について満足できましたか
- Q6. 看護師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q7. 注射、採血、処置などのやり方は満足できましたか
- Q8. 薬剤師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q9. 放射線技師（レントゲン、CT・MRI撮影時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q10. 検査技師（心電図、超音波検査実施時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q11. 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（リハビリ実施時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q12. 管理栄養士（栄養指導実施時）の説明や態度はいかがでしたか
- Q13. 医療相談員の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q14-1. 待ち時間：受付から診察まで
- Q14-2. 待ち時間：レントゲン、その他の検査
- Q14-3. 待ち時間：会計
- Q15. 院内の清潔状態はいかがでしたか
- Q16. 院内の案内表示はわかりやすかったですか
- Q17. 院内の明るさ、広さ、雰囲気はいかがでしたか
- Q18. 当院について総合的にどう思われますか

外来患者「満足」の割合推移

■ 27回目 (R1.9) ■ 28回目 (R2.8) ■ 29回目 (R4.4)



【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで (☑の回答)

- 敏速で良い。
- 漢方の処方だけの時は、もう少し早くして欲しい。
- 時間がかかる時がある。
- 長い。
- 待ち時間が長い。
- 月曜で混んでいたの。 (不満)
- 時折、先生の都合で待ち時間が長い時がある。 (不満)
- 看護師さんの態度、言葉遣い。最良。 (満足)
- 前は少し待った。予約していました。 (やや不満)
- 遅い。 (不満)

② レントゲン・その他の検査 (☑の回答)

- 対応が早く良かった。

③ 会計 (☑の回答)

- 敏速で良い。
- 待ち時間がやや長い。 (どちらともいえない)
- 領収書などの紙の置き方が再度、気になる。 (やや不満)
- 遅い。 (不満)
- 会計の声が聞こえづらい。マイクがあればなお良い。
- 会計については、どちらかと言えば人による。
- 少し長く感じます。 (やや不満)
- 20分ぎりぎり。

【ご意見等】

- Wi-fi がつながりにくいので不便緩和をして欲しい。初めてだと内科の診察室が解りにくい。一般の人対象の健康診断、人間ドッグの案内が解りやすいと、次はこちらで受けようと思う。特にマンモグラフィー。
- 会計も、〇〇病院のように電子化を進めて欲しい。
- とても寝やすい椅子。
- 地域医療の発展のため、皆さん頑張ってください。
- 薬局で説明の際に声が大きく、飲んでる薬を知られる事が気になる。
- いつも丁寧に対応して頂いています。ありがとうございます。
- 〇〇先生が色々説明してくださって、治療方針も安心いたしました。
- 今回採血が無く、受付で待っていたが、なかなか名前が呼ばれずに待っていた。採血が無い事から、待合室で待っていれば良かったのですが、今回だけ採血が無い事はあるのでしょうか。私のミスでしょうか。
- 下肢障害があり、車いすを利用しています。貴院の車いすをお借りしますが、いつも受付の女性のコンシェルジュの方が車が停まると、外まで車いすを用意して迎えに来ていただけます。心配りにとても嬉しく、いつも感謝しています。お仕事とはいえ、言葉がけがとても嬉しいです。ありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。
- 待合室の空間が狭く感じる。
- 医師のマイクが聞き取りづらかった。
- 私自身が在職中も、身体にも精神的にも元気でいられるのは、ひとえにお医者様のおかげ様だと、嬉しく思っています。以前、コロナ騒動の際、メディアに批判記事が出た際に、生まれて初めて反論の手紙を出しました。
- 洋式便所の流れが悪い。
- トイレの洗面所の水撥ねが気になる。
- コロナの状況で大変な中、医療を提供してくださっている事に感謝です。これからも頑張ってください。応援しています。
- 20年外來に来ています。病院には満足しています。ご苦労様です。
- 採血の時に、隣にナースと知り合いの、どこかの医療関係者の女性が採血していた。話が盛り上がり楽しそうだったが、うるさかった。誰も注意しないし、コロナ禍で如何なものか

透析患者様の部

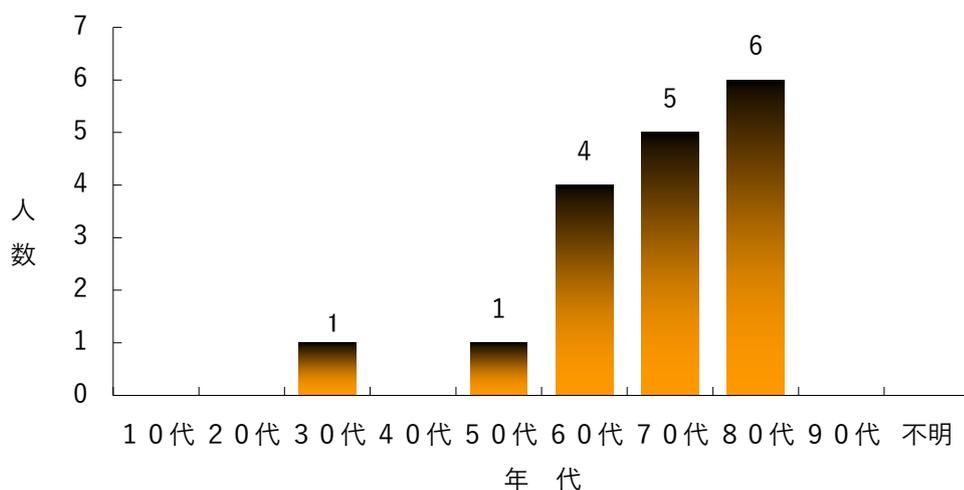
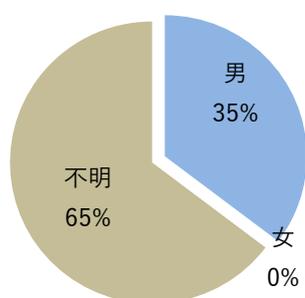
1. アンケート調査期間

2022年4月13日～2022年5月13日

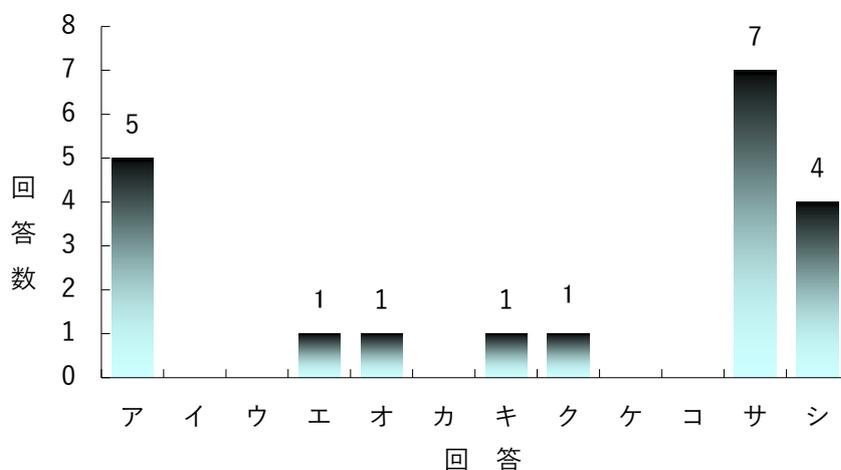
2. アンケート用紙回収数

18枚

3. アンケート回答者の内訳



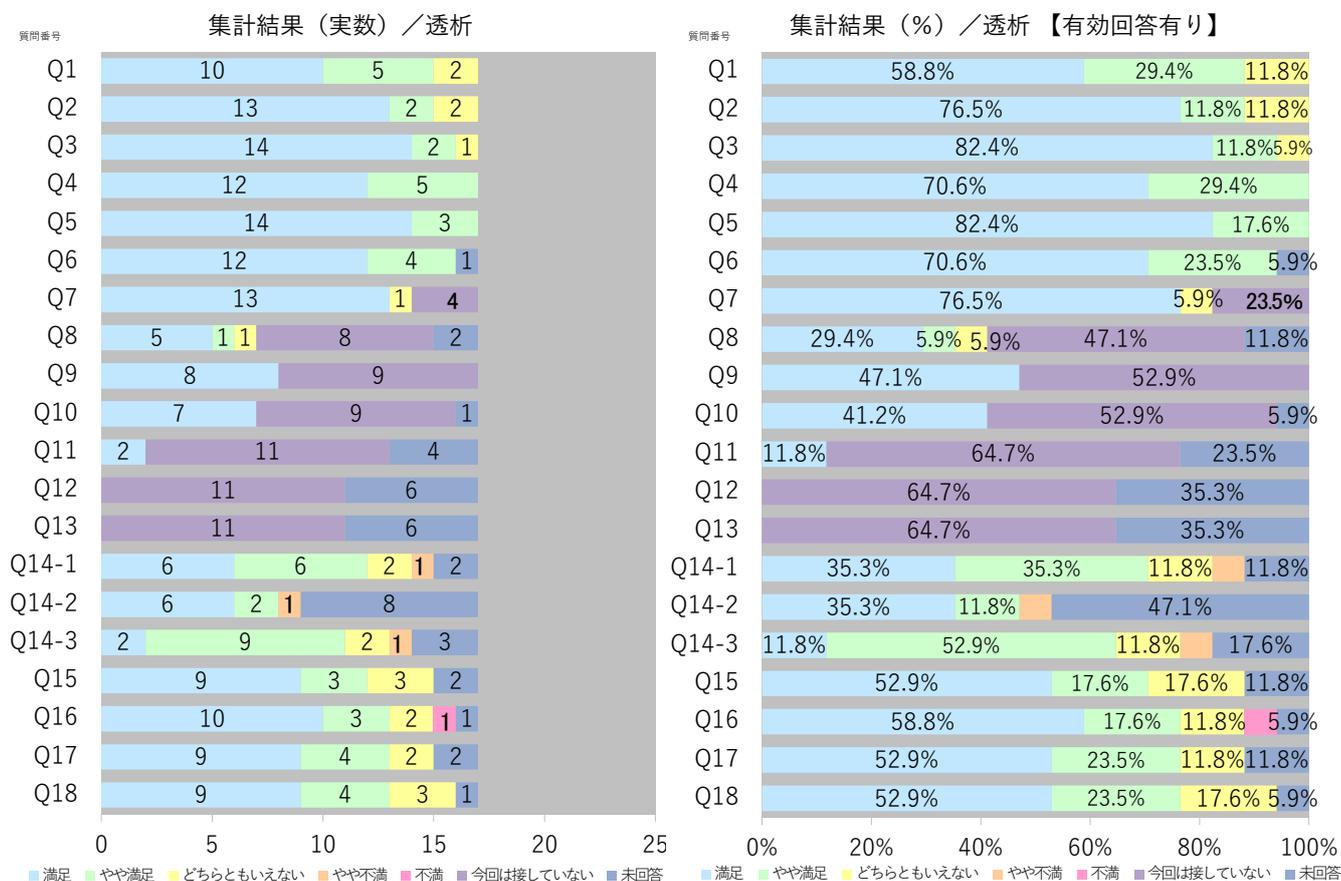
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



- ア：自宅から近い
- イ：職場から近い
- ウ：交通の便がよい
- エ：友人・知人の紹介
- オ：他院の紹介
- カ：評判がよい
- キ：設備がよい
- ク：看板・広告を見て
- ケ：SNSを見て
- コ：ホームページを見て
- サ：吉田病院で健診又は人間ドックを受けたから
- シ：その他

透析患者様の部

5. アンケート集計結果



■ 質問番号および質問内容について

- Q1. 受付の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q2. 医師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q3. 医師は病状について、丁寧に聞いてくれましたか
- Q4. 医師の説明（病気の状態や治療方法）はわかりやすかったですか
- Q5. 医師の行った治療について満足できましたか
- Q6. 看護師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q7. 注射、採血、処置などのやり方は満足できましたか
- Q8. 薬剤師の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q9. 放射線技師（レントゲン、CT・MRI撮影時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q10. 検査技師（心電図、超音波検査実施時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q11. 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（リハビリ実施時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q12. 管理栄養士（栄養指導実施時）の説明や態度はいかがでしたか
- Q13. 医療相談員の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q14-1. 待ち時間：受付から診察まで
- Q14-2. 待ち時間：レントゲン、その他の検査
- Q14-3. 待ち時間：会計
- Q15. 院内の清潔状態はいかがでしたか
- Q16. 院内の案内表示はわかりやすかったですか
- Q17. 院内の明るさ、広さ、雰囲気はいかがでしたか
- Q18. 当院について総合的にどう思われますか

透析患者「満足」の割合推移

■ 27回目 (R1.4) ■ 28回目 (R2.8) ■ 29回目 (R4.4)

