

医療法人社団慶友会 吉田病院

第 30 回 患者様満足度アンケート調査

2022 年 9 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

経営戦略部 経営戦略課 （委託先 予防医療センター 健診部）
2023/01/13

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.....	13
透析患者様の部・・・個別意見.....	16

入院患者様の部・・・病棟全体

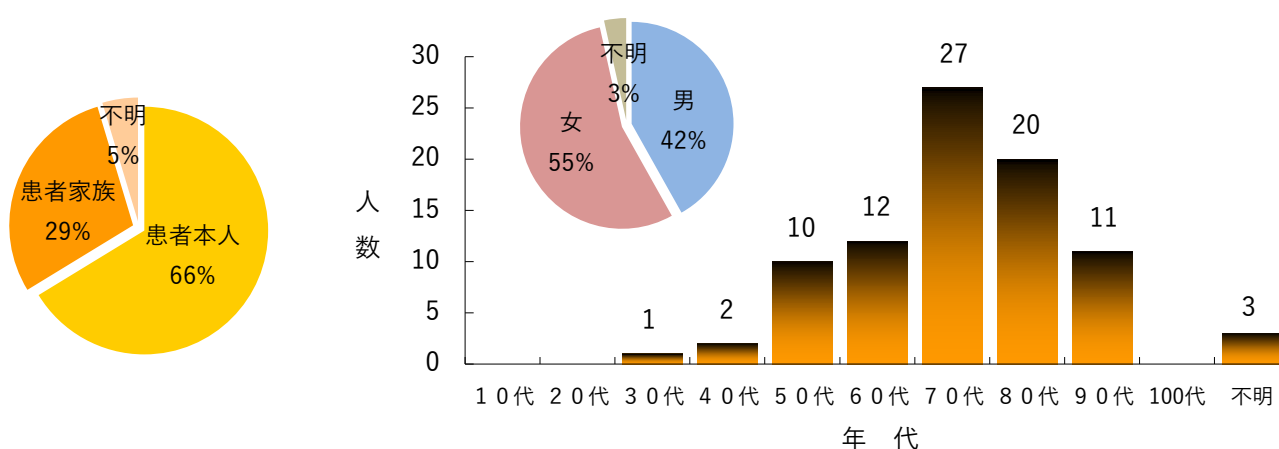
1. アンケート調査期間

2022年9月12日～2022年10月14日

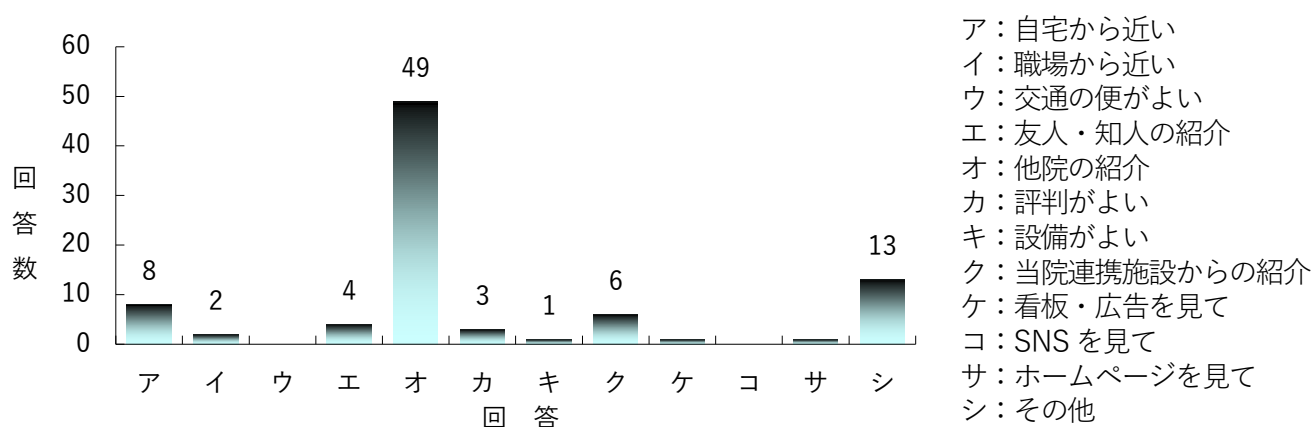
2. アンケート用紙回収数

86枚

3. アンケート回答者の内訳

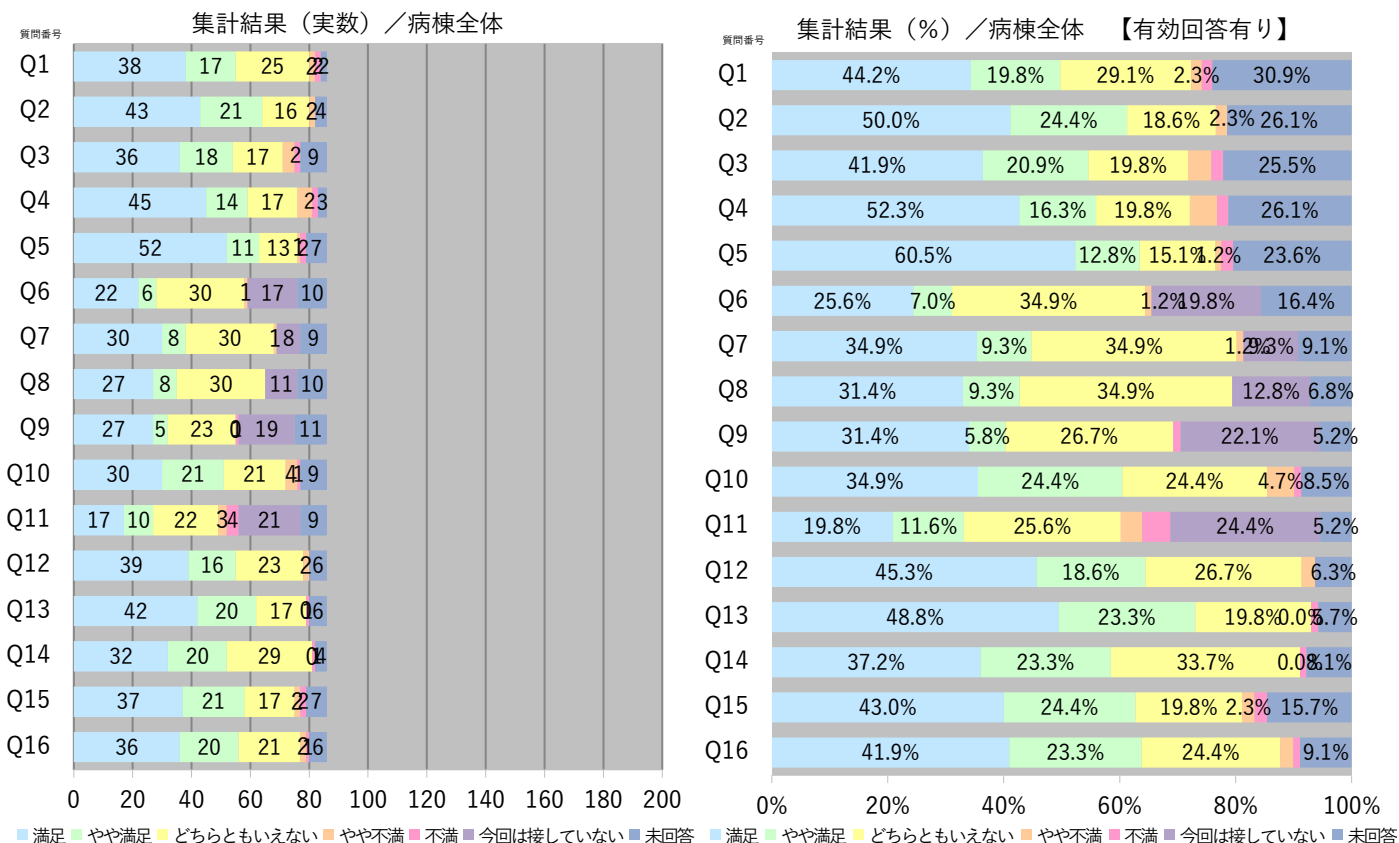


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部 病棟全体

5. アンケート集計結果

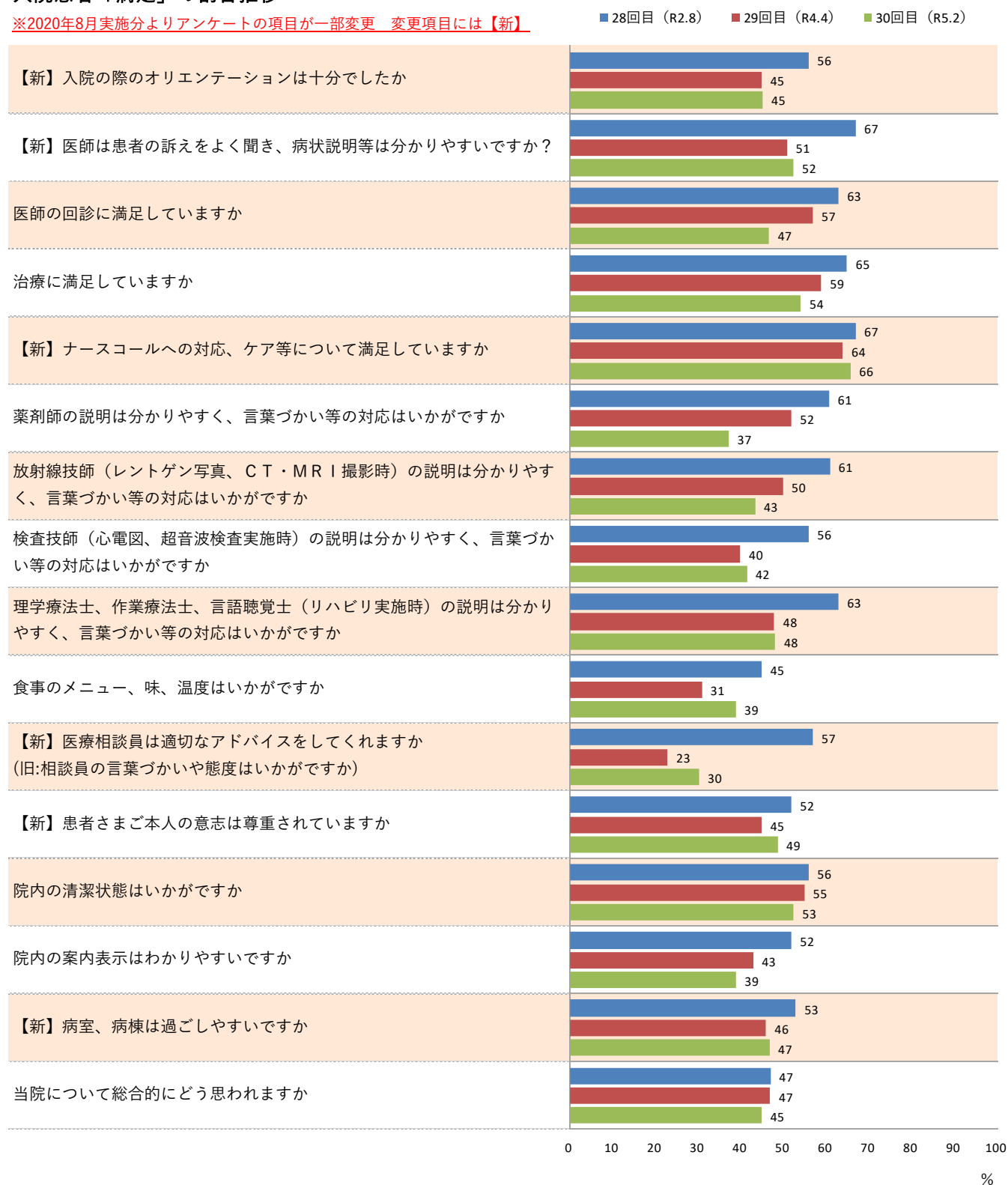


■ 質問番号および質問内容について

- 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】



入院患者様の部・・・個別意見等

1・2階病棟

- トイレなどの洗浄のボタンが小さくて目の悪い人には見づらい（壁と同じ色なので）。目の悪い人でも見やすいような色にしてほしい。
- 魚が固い。
- テレカードを廃止して、（日赤病院みたいに）アメニティに含めてほしい。一々、1000 円で買うのが大変。ご飯はおいしかったです。
- 幸せです。

3・4階病棟

- 頑張ってください。
- メニューは満足。個人的に味噌汁の味が少し濃く、デザートは少し甘く濃く感じた。毎日の清掃は満足。壁の汚れ（少し濡らして拭けばとれそうな感じ）、窓のサン・レール（内・外）の土埃が気になった。3 階に入院したため、のみ水を他階まで買いに行くのが少し大変でした。お世話になりました。
- ナースコールの対応が少しつめたかった。医大の方が良かった。リハビリの対応は良かった。
- 外部工事で 20 日間入院中、16 日間騒音続きで全く静養とはいえない入院先であった。施設も古びて、改装が必要かと思う。

5階病棟

- ご意見を頂いておりません。

5階緩和ケア病棟

- 40～50 代の頃に 10 年間程人間ドックに来ており、対応に満足していたこともあり、心配なく入院しました。なお母親も施設のほうで数年お世話になり感謝しております。
- 1 回しか会っていないからわからない。

6 階病棟

- いつもありがとうございます。皆さんに良くしてもらっています。
- 本当に感謝しています。

7 階病棟

- ご意見を頂いておりません。

外来患者様の部

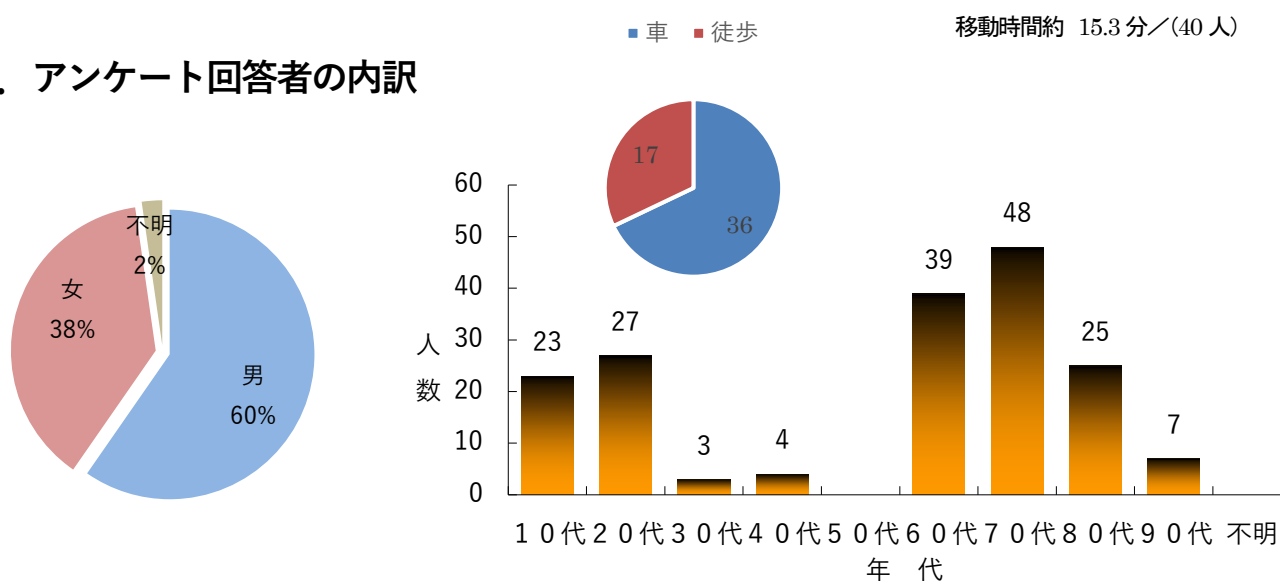
1. アンケート調査期間

2022 年 9 月 12 日 ～ 2022 年 10 月 14 日

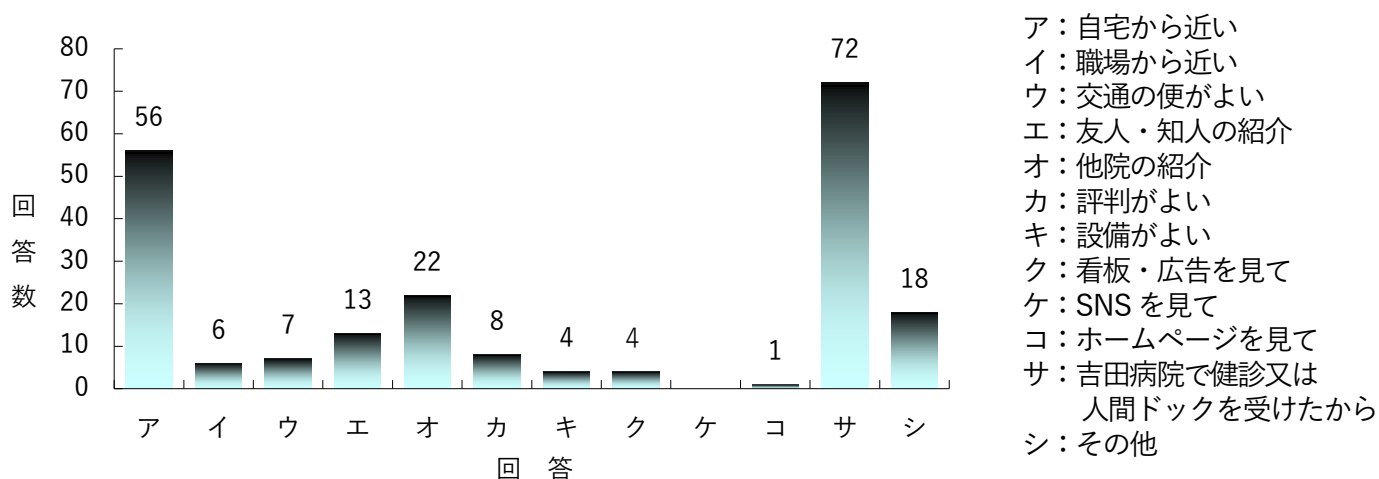
2. アンケート用紙回収数

176 枚

3. アンケート回答者の内訳

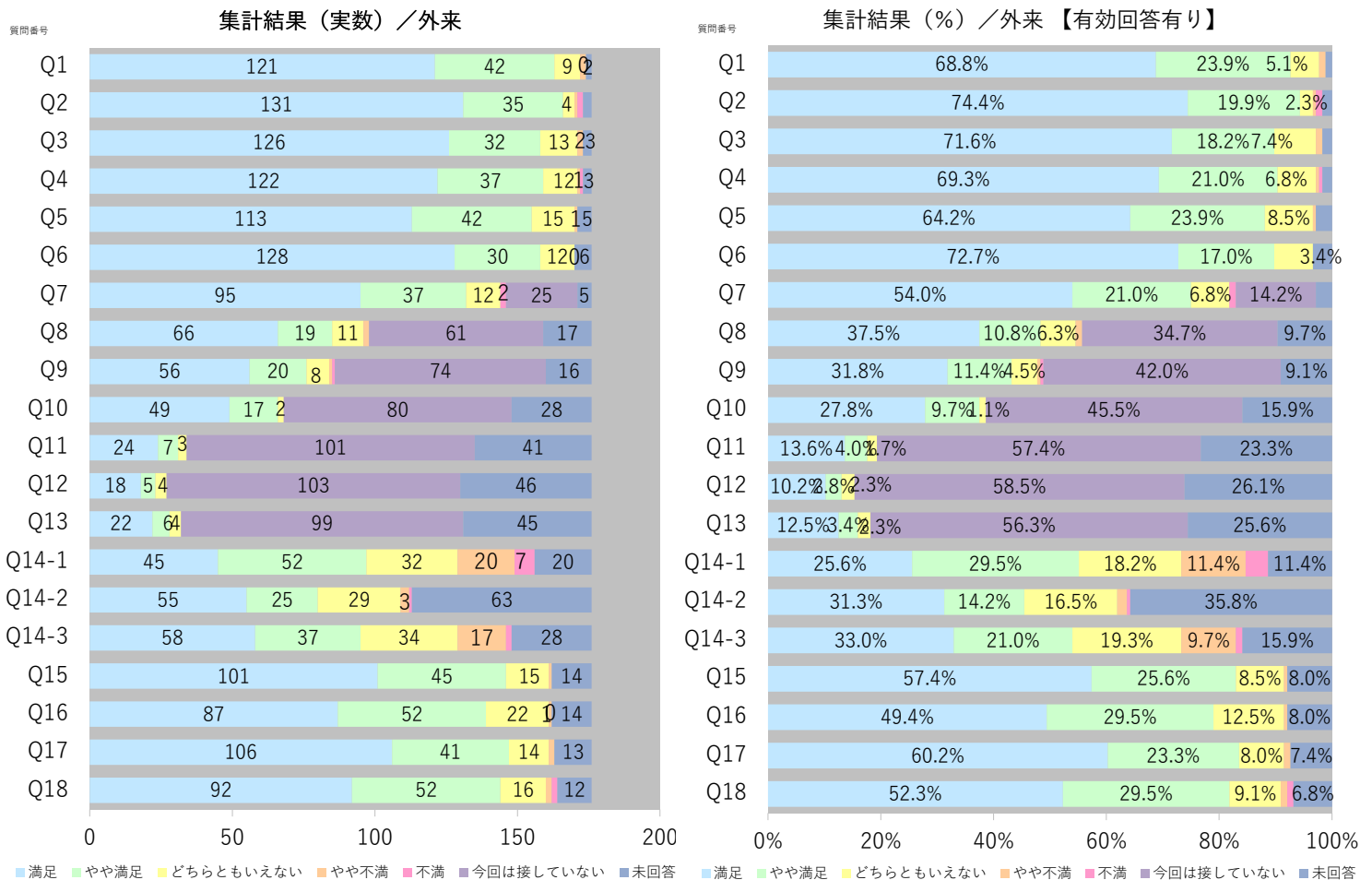


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



外来患者様の部

5. アンケート集計結果

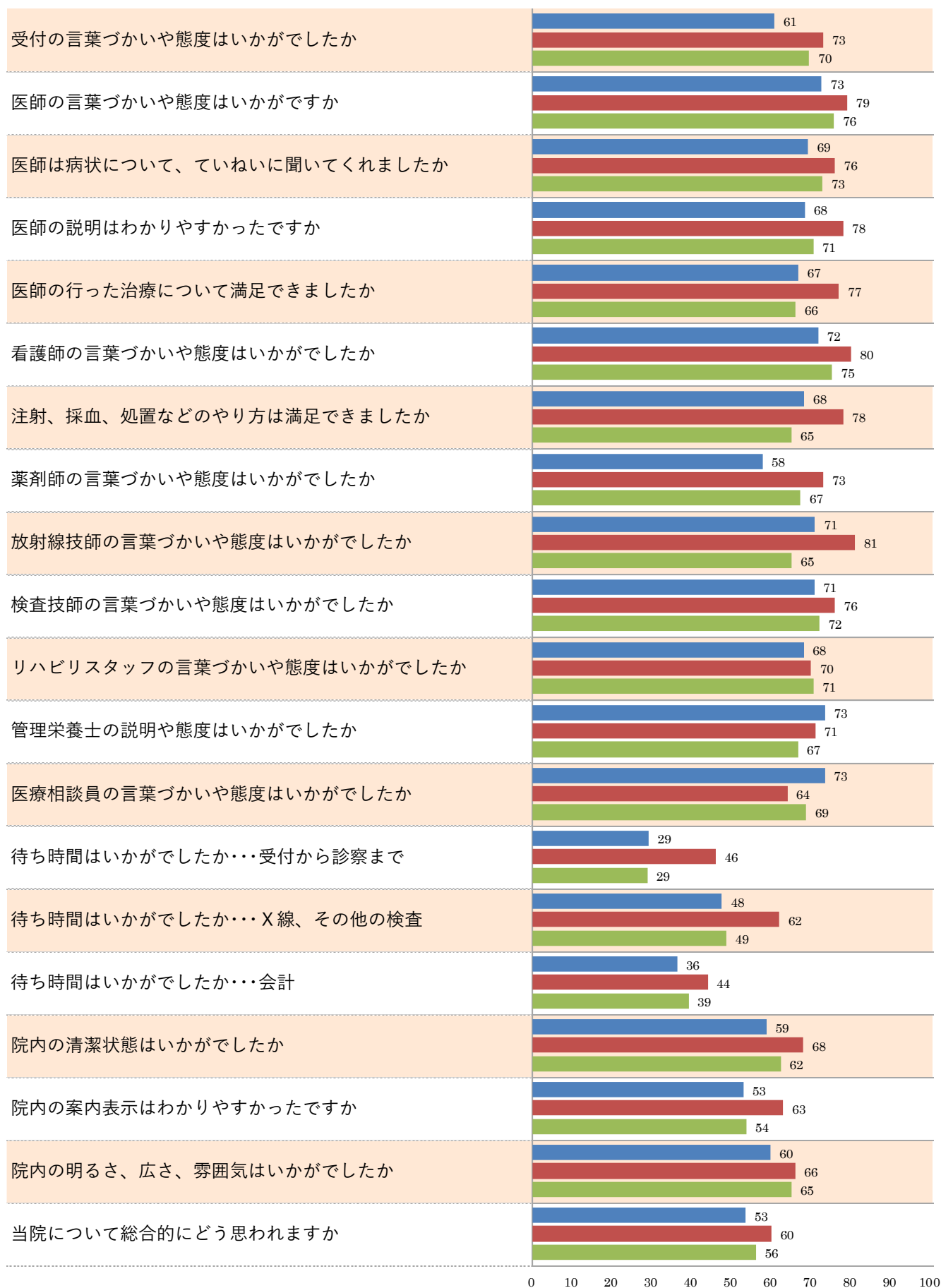


■ 質問番号および質問内容について

- 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

■ 28回目 (R2.8) ■ 29回目 (R4.4) ■ 30回目 (R5.2)



%

【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで（☒の回答）

- その時によって予約時間より遅いことがある。
- 少し長く感じますが、それほど先生が丁寧に診察されているということだと思えるので満足です。
- 少し待ちましたが、先に 20 分くらい待つと伝えてもらったので。
- 少し時間がかかった。
- 血液、尿検査までは早いですが、診察まで 1～2 時間近く待つのが苦痛です。
- 時間がかかりすぎる。
- 入院支払に来たとき不愛想この上ない（女性）。
- 時間がかかりすぎ。
- 予約の意味がわからないほど遅い。
- 予約時間でも待たされる。
- 血液、尿検査などの他、どこで待つのか説明がない。
- 病院なのである程度は待つと思っています。
- 正直、長かった。
- 事前連絡なく 1 時間超
- 今回は 30 分待たされた。
- 約 1 時間かかる（採血あり）。
- 先生が来ない。

② レントゲン・その他の検査 (☑の回答)

- 長い。
- レントゲン室の男性職員最悪。
- 順番になってない。
- 人により技術の差がある（採血）。

③ 会計 (☑の回答)

- 遅い。
- 待ち時間が長い。
- ちょっと時間がかかりすぎる印象。
- 声が小さい。遅い。
- 患者の人数が多いせいか、少し時間がかかった。
- 聞こえづらい時があります（周囲が大声で話しているときなど）。長いです。
- 時間がかかりすぎ。
- 遅い。
- もう少し流れがよければ…。
- 呼び出しの音が聞こえずマイク使用願う。
- 少し遅いように感じる（女性事務員）。
- 来院のたびに待ち時間が長い。
- 時間がかかるときが多い。

【ご意見等】

- 吉田病院さんの大ファンです。先生には大変お世話になりました、ありがとうございます。
- 予約時間って何でしょう。待たせすぎ。診察 30 秒。
- 人間ドックでの昼食メニューが普通にレストランのメニューから選べると良い（チケット 500 円分とかで不足分は支払うとか）。
- 会計を早くしてもらいたい。
- 採尿トイレ悪い。
- 健診のサロンの座席を指定席にしてほしい。席を外すと他の方が座っており、不特定の方が同じ席に座るのはなんか嫌だ。でもこの病院の雰囲気は好きだ。
- 玄関前、さら地にしてスッキリしては？（交通事故の心配）救急車の出入りも良くなる。
- 今までの採血あまり上手とは言えない。
- 勤めている人達皆さん、親切でありがたく思います。
- いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- 待合室の時計がくるっている、直してください。時計が 8：00 になっているから受付開始だと思ったら実際は 7：50 でイライラさせられる。
- 正面入り口に向かって右側の舗装が剥がれています。みっともないので補修してください。
- 交通の便悪い。整形外科に不満。〇〇先生に満足、△△先生にやや不満。
- 先日、森山病院に行きましたが、新しさを差し引いても、こちらよりも雰囲気は良かったです。
- 水道工事中につき迂回が大変で駐車に苦労する。
- 会計の時の声が小で満員の時は特にわからず、マスクの為特にわかりません。年寄りがいることも忘れず電光表示でも考えられたし。
- 採血が下手すぎ。一人目のナースが上手くいかず再度二人目のナースが針を刺して採血できた。どんな患者でも確実に血管を確保して、患者が何度も苦しまないようにナースにもっと採血の勉強会などしてほしい。毎回、何度も針を刺され、辛くて採血が恐怖です。
- 診察待合室と 1F トイレの換気が不十分に思えます。第八波に備え、対策をお願いします。
- 手の消毒薬が入ってなかった。
- 入口の所の女性がとても親切でやさしいのに感激しています。

- ガンバレ吉田 HSP。
- ○○先生がやめた。
- 以前、母親が入院、死去しましたが、その時の病室の椅子がほころびていて淋しい思いをしたのを覚えている。私がもし病院で死ぬとしたら吉田病院以外にしたいと思う。

透析患者様の部

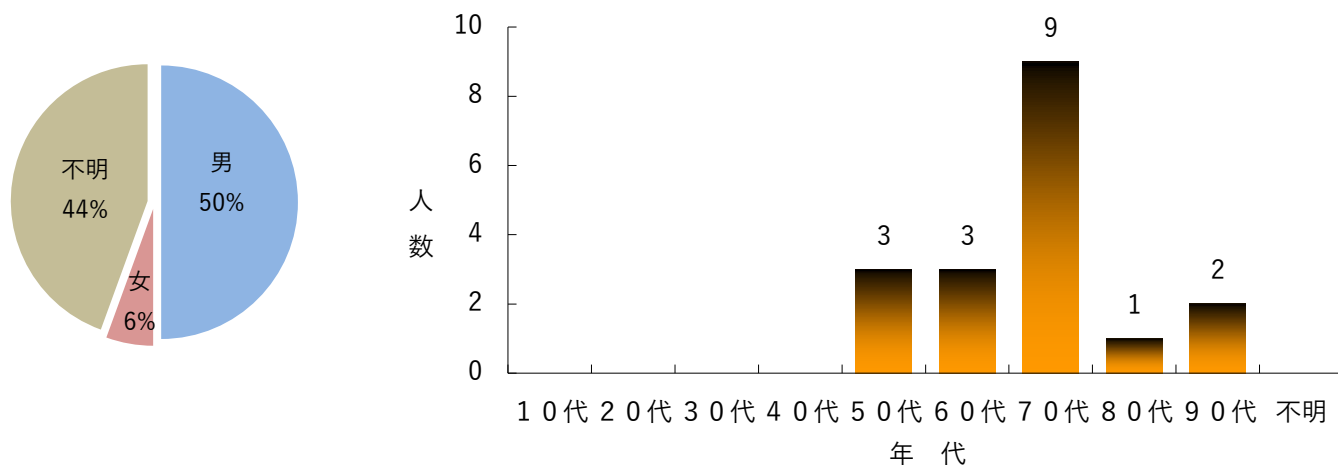
1. アンケート調査期間

2022 年 9 月 12 日 ～ 2022 年 10 月 14 日

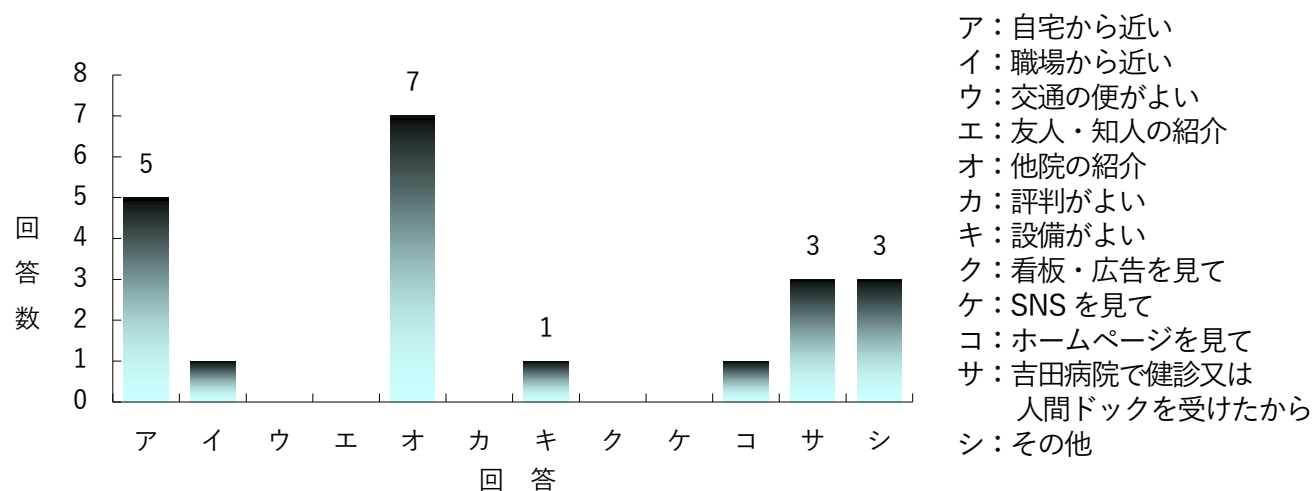
2. アンケート用紙回収数

18 枚

3. アンケート回答者の内訳

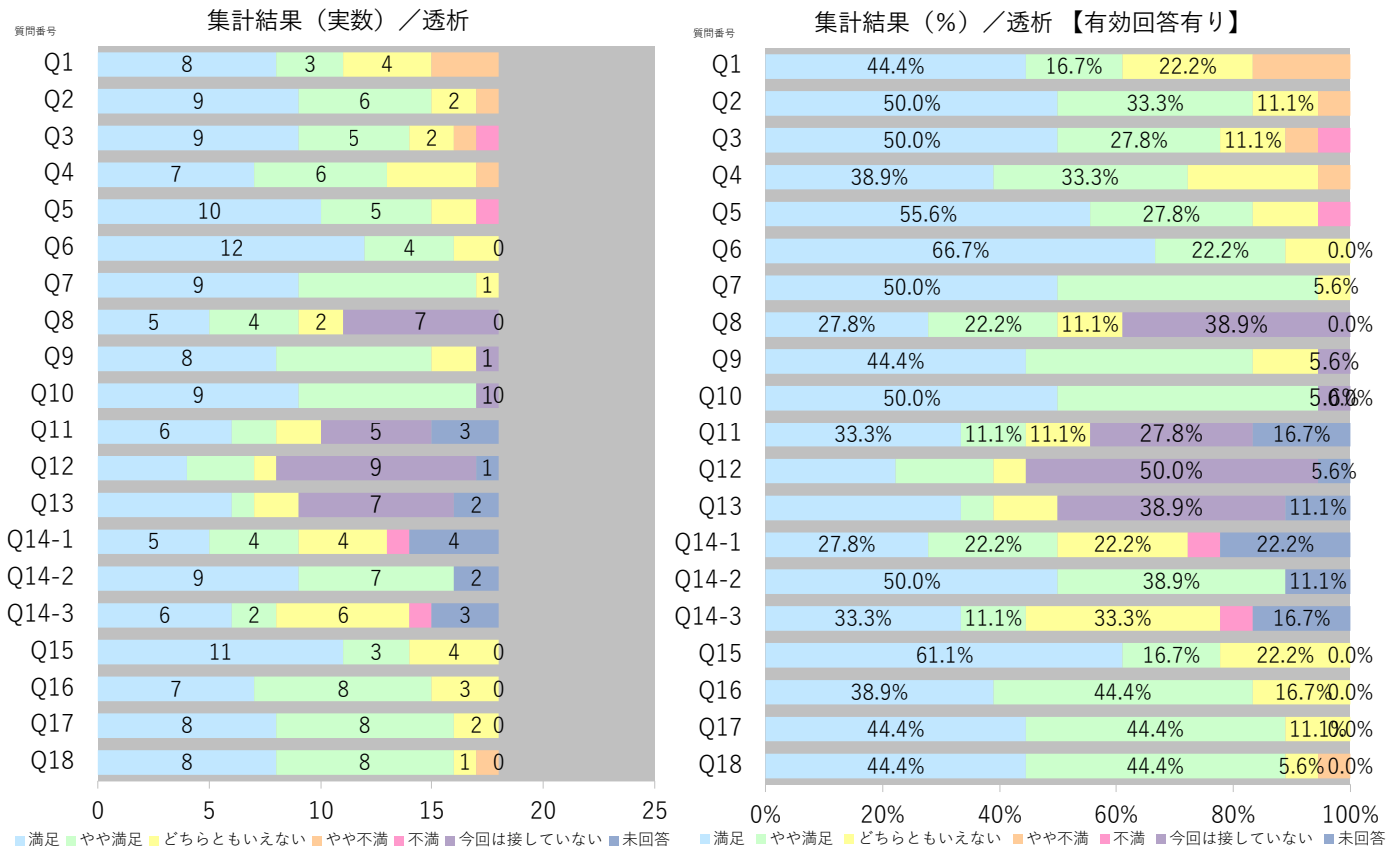


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



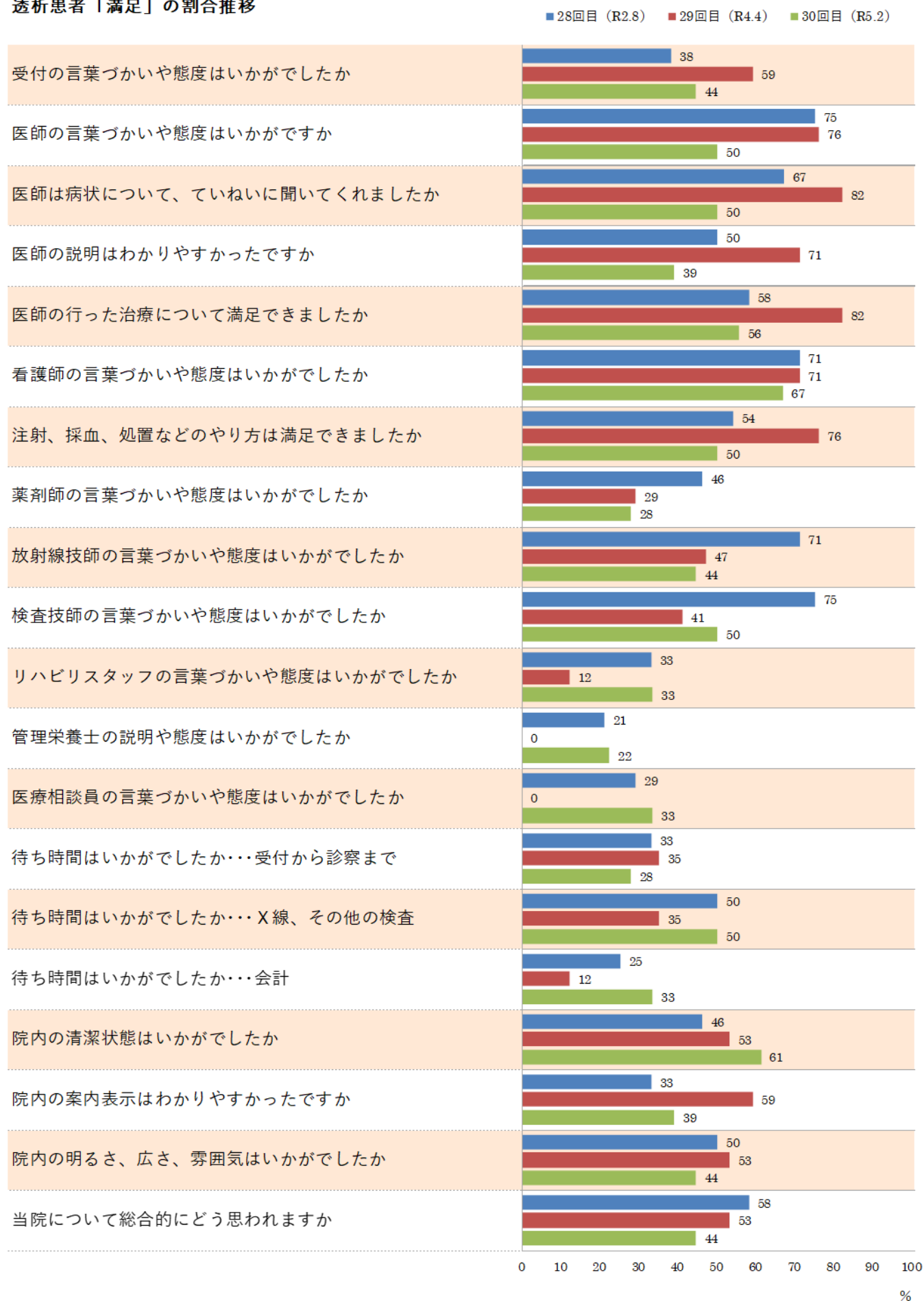
透析患者様の部

5. アンケート集計結果



- 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



透析患者様の部…個別意見

【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで（☒の回答）

- 若い方は先輩の方々の対応を見習ってほしい。

② レントゲン・その他の検査（☒の回答）

- よく頑張っていますね。
- できれば良いか、悪いか教えてほしい。

③ 会計（☒の回答）

- 必要ない書類は郵送いらない。

【ご意見等】

- 看護師の方々の奮闘に感謝しています。どうかこれ以上の負荷を与えないで（笑顔が少ないです）。〇〇先生は患者の立場でなぜ対応出来ない。対応、出来るなら吉田病院には必要ない。事務の方は対応いいです。総合受付は吉田病院の顔であり、顔に笑顔を忘れないで。年寄りも病院で口も聞けない辛さを知ってほしいです。
- 健康診断で始まり、40年来のお付き合いでどこの病院も変える気はありません。吉田病院で骨を埋めるつもりです。
- 透析の会計は透析室でお願いします。