

医療法人社団慶友会 吉田病院

第 31 回 患者様満足度アンケート調査

2023 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..... 10

透析患者様の部・・・個別意見..... 13

入院患者様の部…病棟全体

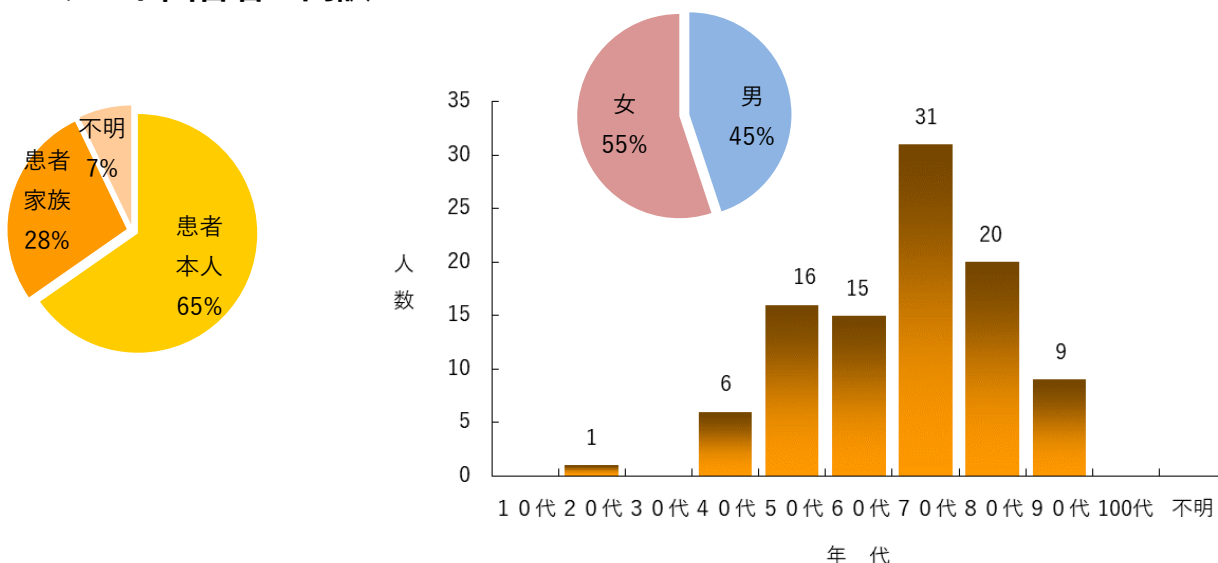
1. アンケート調査期間

2023 年 4 月 17 日 ～ 2023 年 5 月 19 日

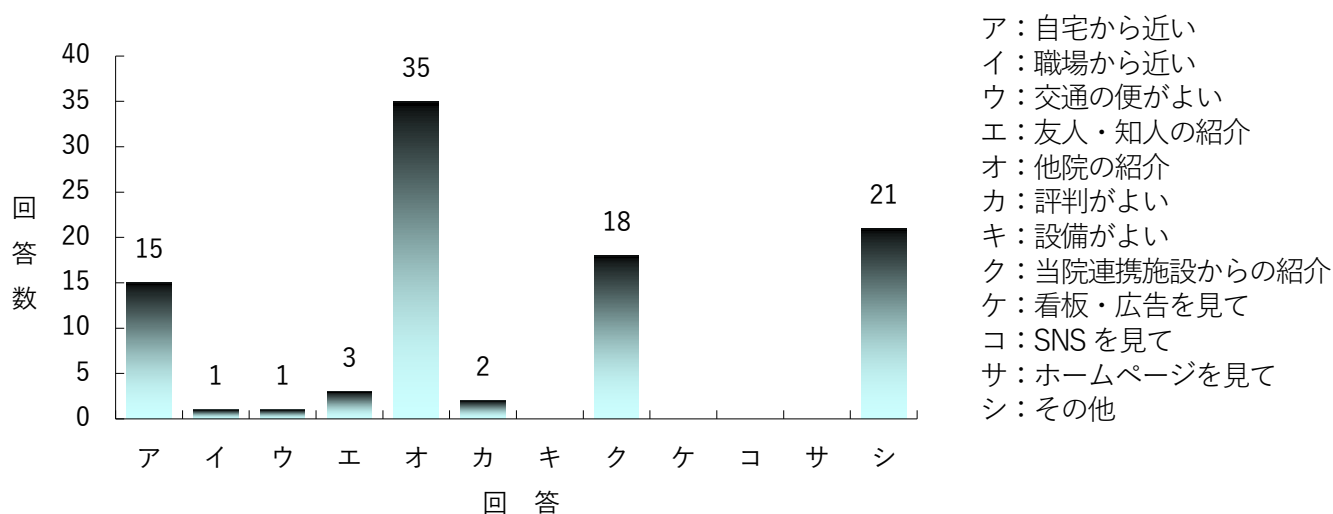
2. アンケート用紙回収数

98 枚

3. アンケート回答者の内訳



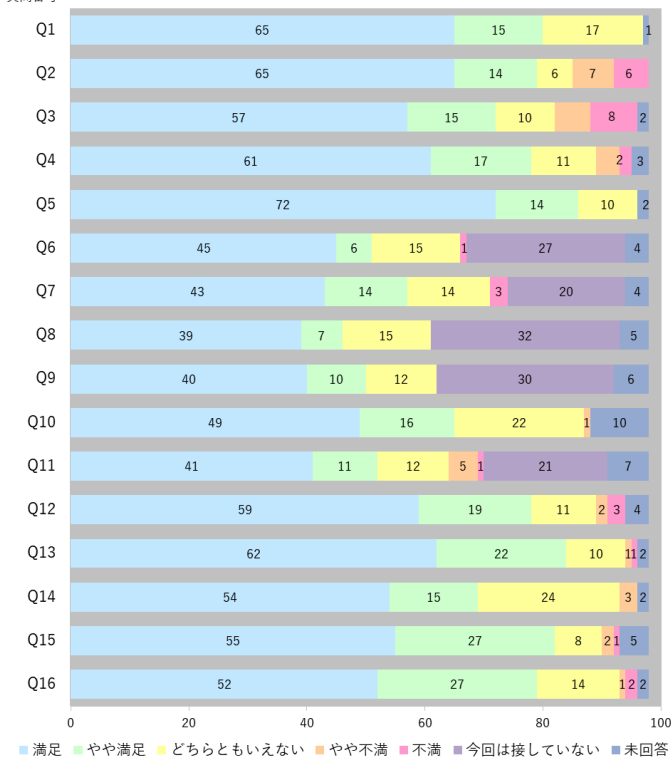
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



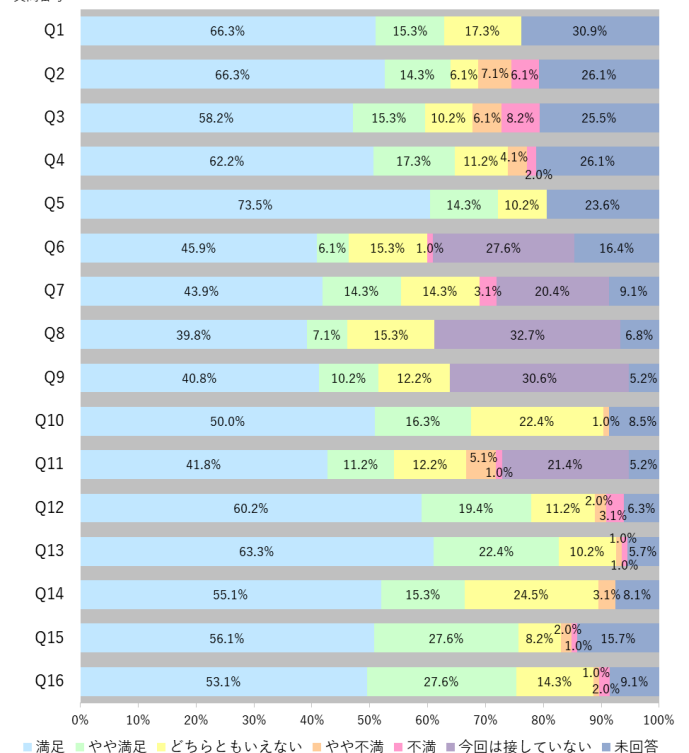
入院患者様の部 病棟全体

5. アンケート集計結果

質問番号 集計結果（実数）／病棟全体



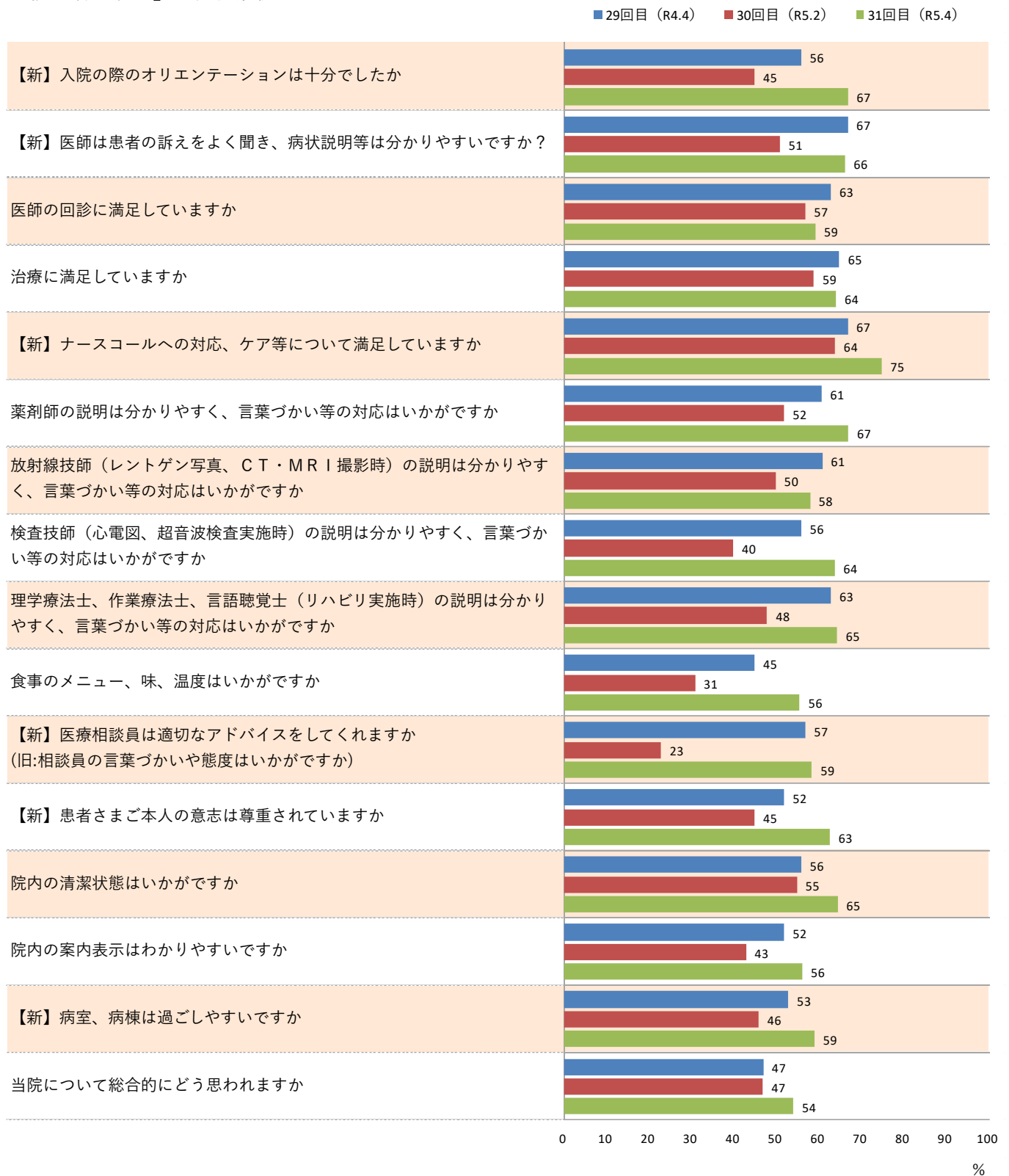
質問番号 集計結果（％）／病棟全体 【有効回答有り】



■ 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



入院患者様の部・・・個別意見等

1・2階病棟

- コーヒーを飲む人は廊下に出て飲んでほしい。
- 睡眠薬の内服時間が自分の思うようにできなかった件は不満。
- トイレを男女で分けて欲しい。
- 最近、どこの病院も TV・BS が見られます。吉田病院も BS を見れるようにして欲しい。楽しみにしています。
- 食事、去年の暮れはおいしかったが、今回はいまいちだった。考えて欲しい。
- 看護婦さん夜もたいへんありがとうございました。
- 10 日間入院したが、食事は 1 回も余らせたことはない。

3・4 階病棟

- 病室が狭い。
- 全ての対応満足してます。ナースコールの対応が少し冷たかった。医大の方が良かった。リハビリの対応は良かった。
- 中野クリニックから紹介された時、患者と家族の面会が不可ということを聞かされていなかった。高齢という事もあり、緊急を要した事もあり、仕方ない処置かもしれない。ただ、事前に面会可能か不可能かも知らせて欲しかった。
- 一か月入院したが、医者に数回しか会っていない。忙しいとは思いますが、もう少し話をしたい。
-

5 階病棟

- ご意見を頂いておりません。

5 階緩和ケア病棟

- 患者の意見を聞いてください。1 回しか会っていないから解らない。
- とても過ごしやすい。看護婦さんがすぐ来てくれて嬉しい。御飯がとても美味しい。

- 大変お世話になっています。ありがとうございます。
- お世話になり、ありがとうございます。
- ラインや電話で説明等して頂き、親切で解りやすく対応してくださり、ありがとうございます。

6階病棟

- 先生の説明が全く解りづらい。さらにナースステーションでコールが鳴ったり、電話が鳴ったりしていた。違うところでお話を聞きたかったです。（個室などはないでしょうか）それ以外は本当に感謝しています。
- 男の看護師さんが優しく話してくれました。マスクをしていましたが笑顔が伝わりました。ありがとうございました。
- 一人一人の冷蔵庫が6Fにはないのが不便。4Fにはあったのに同じ病院でどうして違うのか。
- いつも母が大変お世話になりありがとうございます。
- 輸血をしました。その時、医師が「輸血をすると何がおこりうるのですか」と聞いていた。この先生は本当に医師でしょうか？この医師が患者に不安を与えている事を病院側は解っていますか。副作用を看護師に確認するなどありえません。

7階病棟

- ありがとうございました。
- 親切的な対応でとても良かったです。
- たまたま個室に入れて頂きました。トイレと洗面所への段差がすごく高いと感じた。また、寝巻にポケットがあるといいと思う。
- 親身な対応ありがとうございました。大変お世話になりました。

外来患者様の部

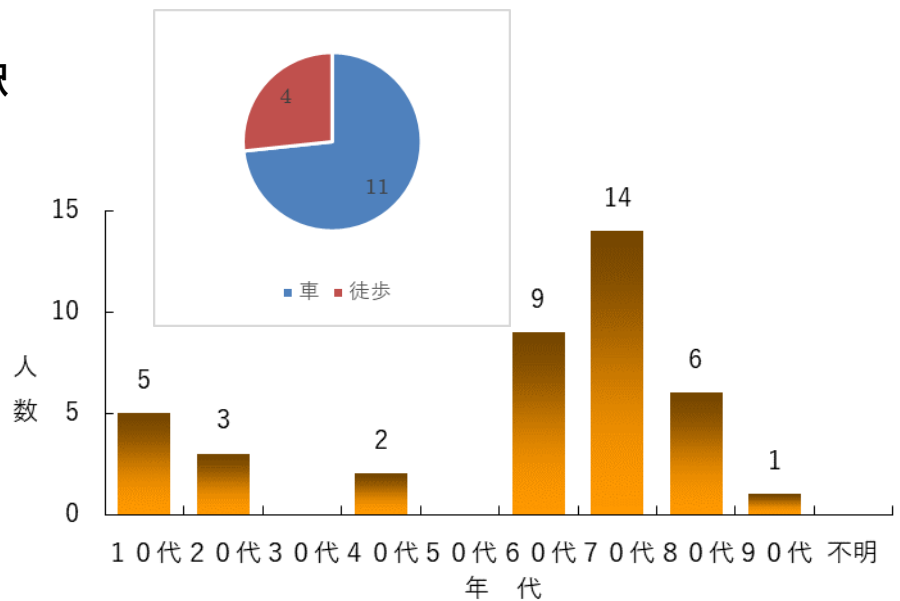
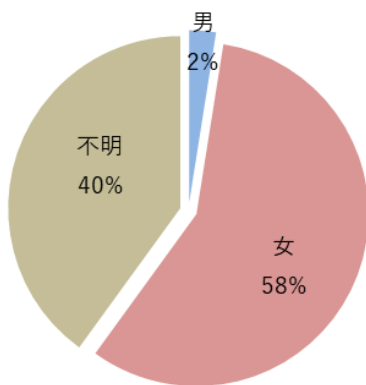
1. アンケート調査期間

2023 年 4 月 17 日 ～ 2023 年 5 月 19 日

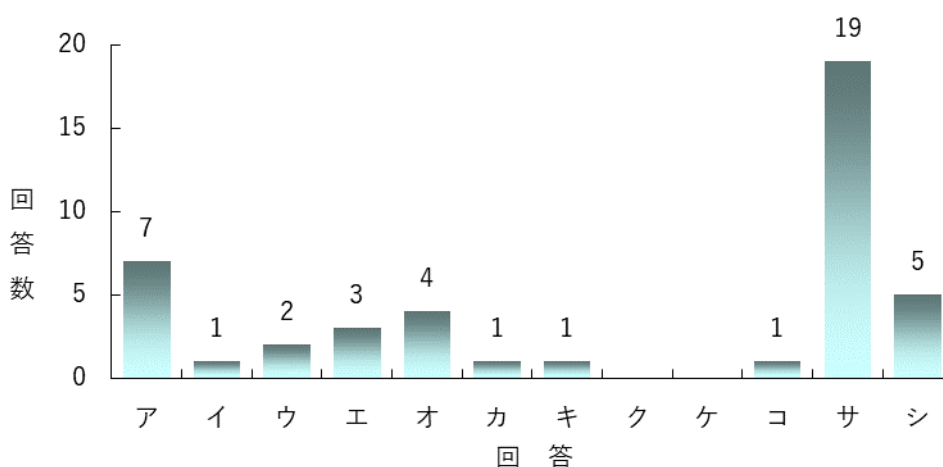
2. アンケート用紙回収数

40 枚

3. アンケート回答者の内訳



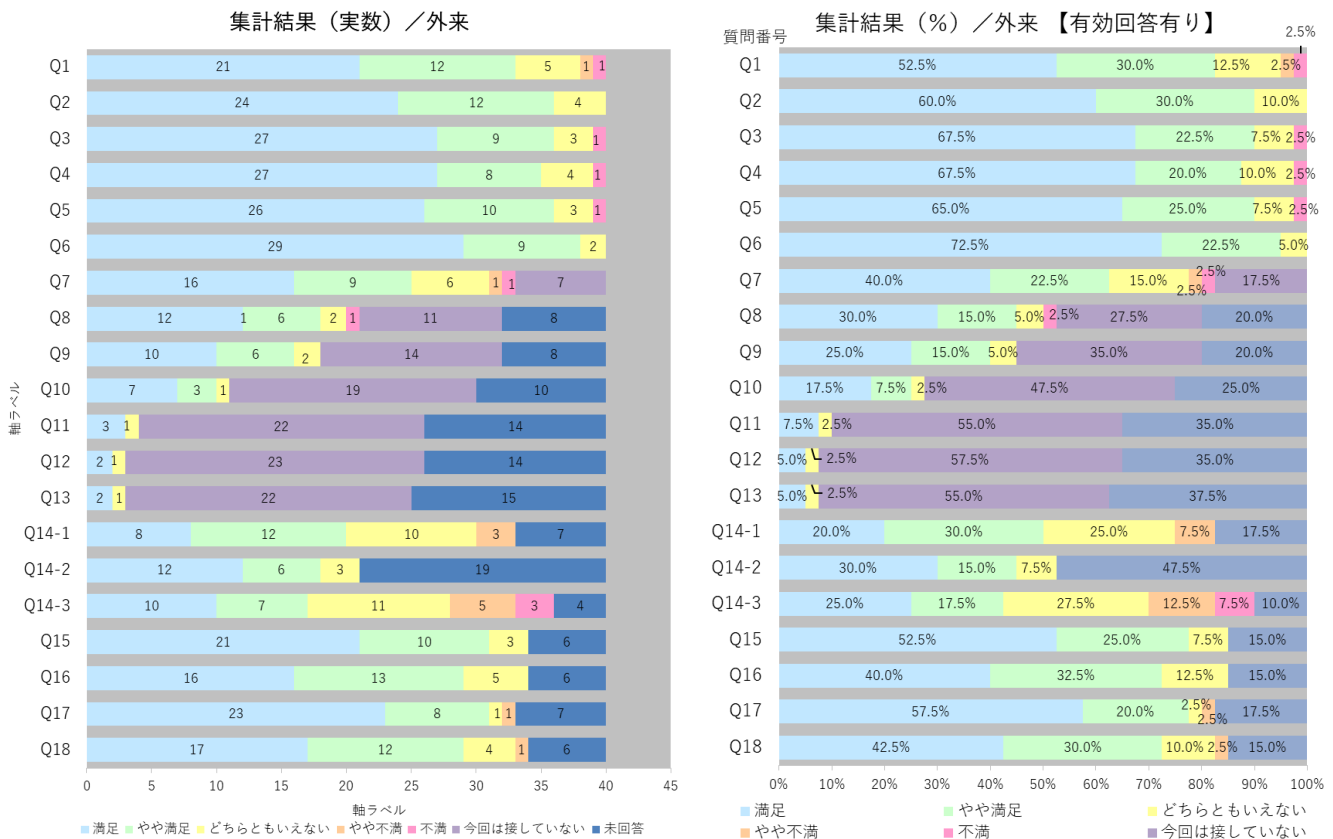
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



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

外来患者様の部

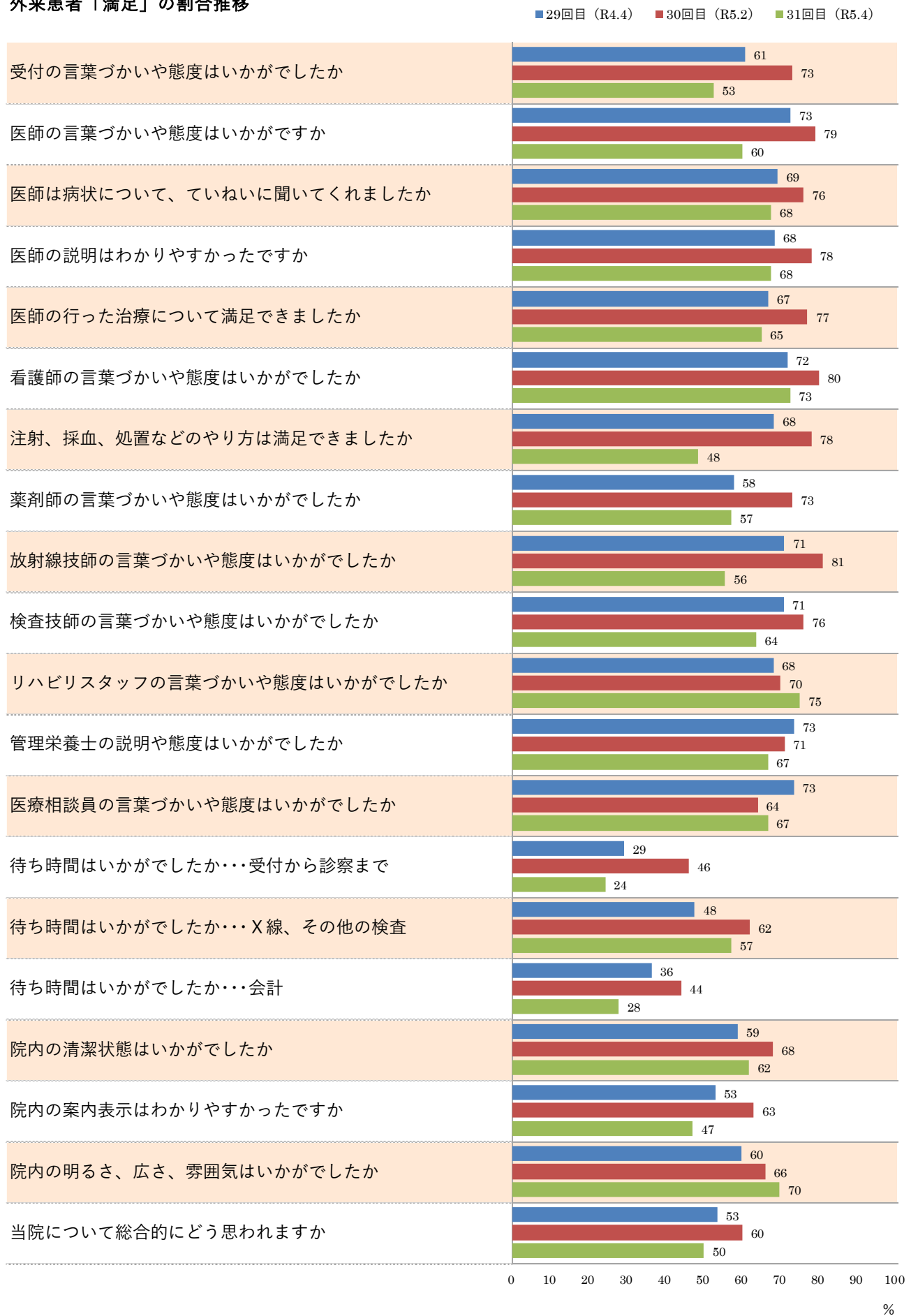
5. アンケート集計結果



■ 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



外来患者様の部…個別意見等

【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで（☒の回答）

- 予約 1 時間を超えてる。
- 検査結果が機械の不具合で時間がかかった。
- 待ち時間を短くしてほしい。
- 時間がかかる。

② レントゲン・その他の検査（☒の回答）

- レントゲン室の男性から言葉遣いが命令的で嫌な思いをした。注意してほしい。

③ 会計（☒の回答）

- 遅い。
- 30 分待たされた。
- 声が小さくて呼出の声が聞こえない。

【ご意見等】

- 採血後にゆっくりできる場所が少ない。
- イートインスペースなどがあると嬉しい。
- 今後も利用していきたいので、これからも皆さんに寄り添った対応よろしくお願いします。
- いいと思います。北見から夫婦にて通院中ですが良かったと思います。アクセスも鷹栖 IC から近く助かります。
- 以前、火曜午後から薬のみ出してもらおうと来院したら午後は予約での患者のみになっているので薬だけの方は困ると先生が怒っていた。とても気分が悪かった。

透析患者様の部

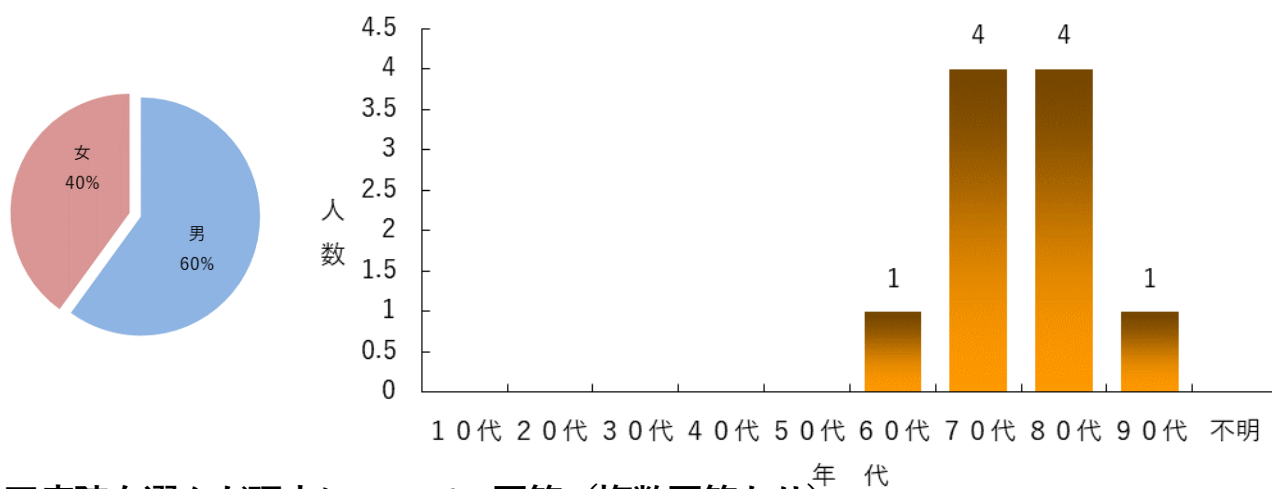
1. アンケート調査期間

2023 年 4 月 17 日 ～ 2023 年 5 月 19 日

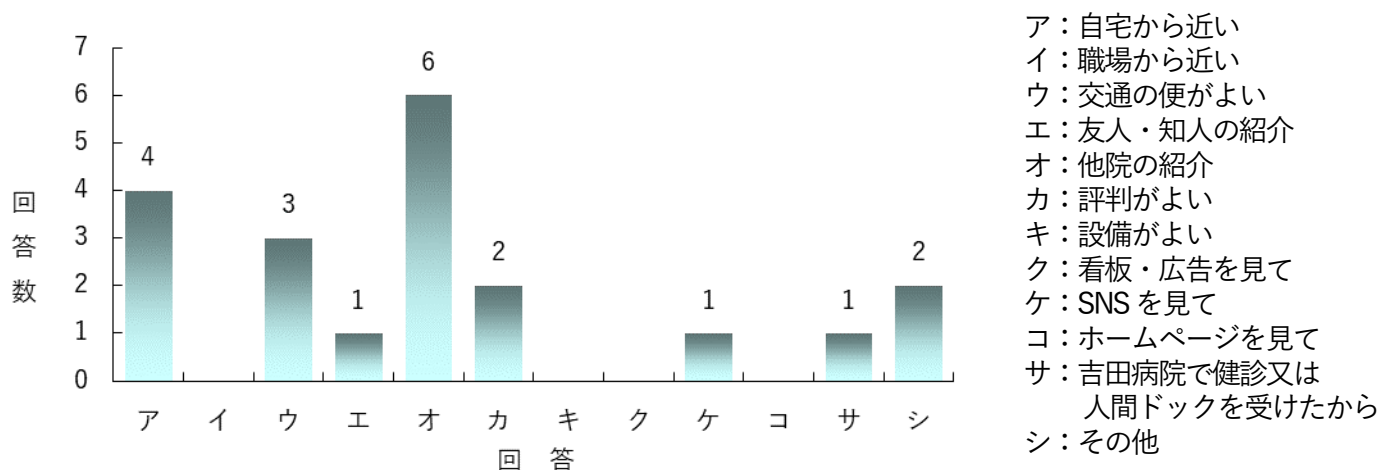
2. アンケート用紙回収数

10 枚

3. アンケート回答者の内訳



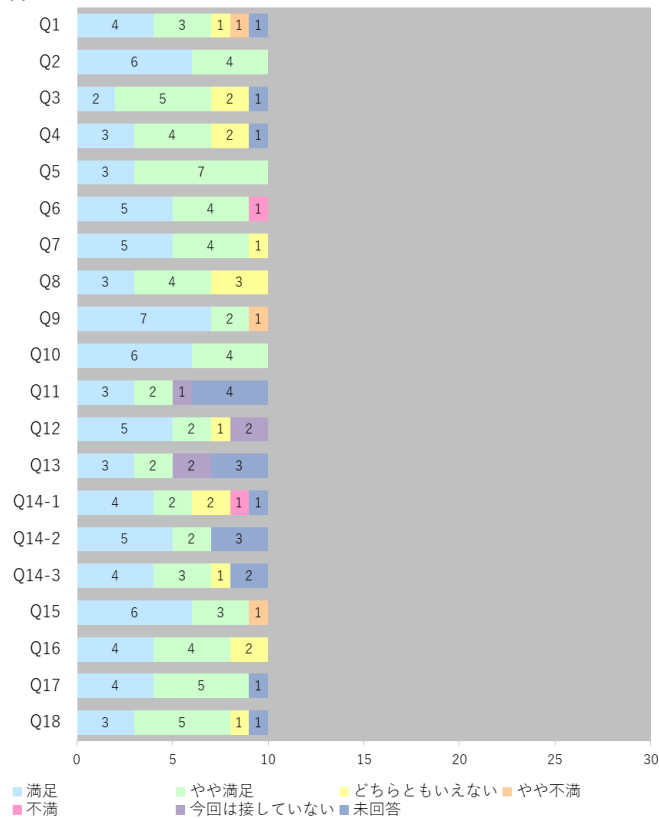
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



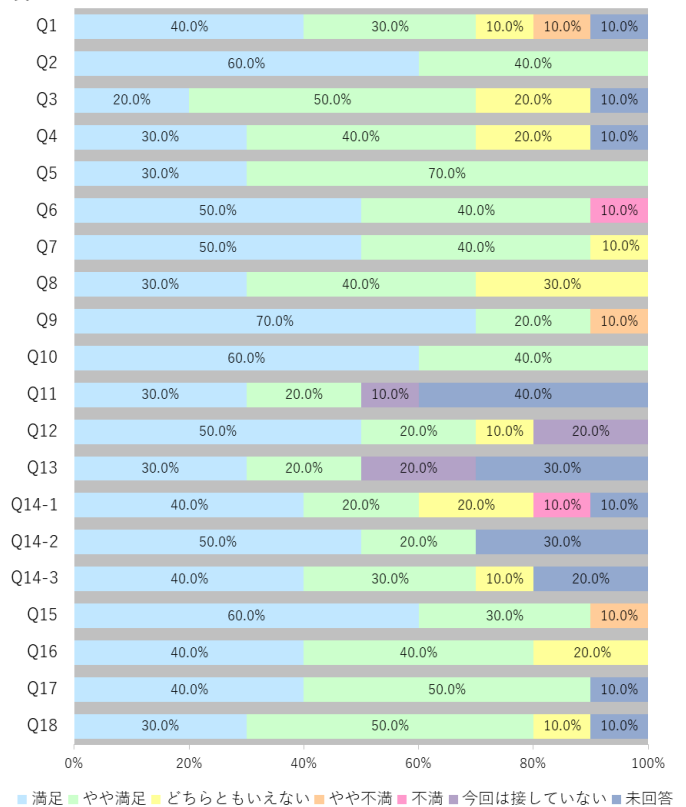
透析患者様の部

5. アンケート集計結果

質問番号 集計結果（実数）／透析



質問番号 集計結果（％）／透析 【有効回答有り】

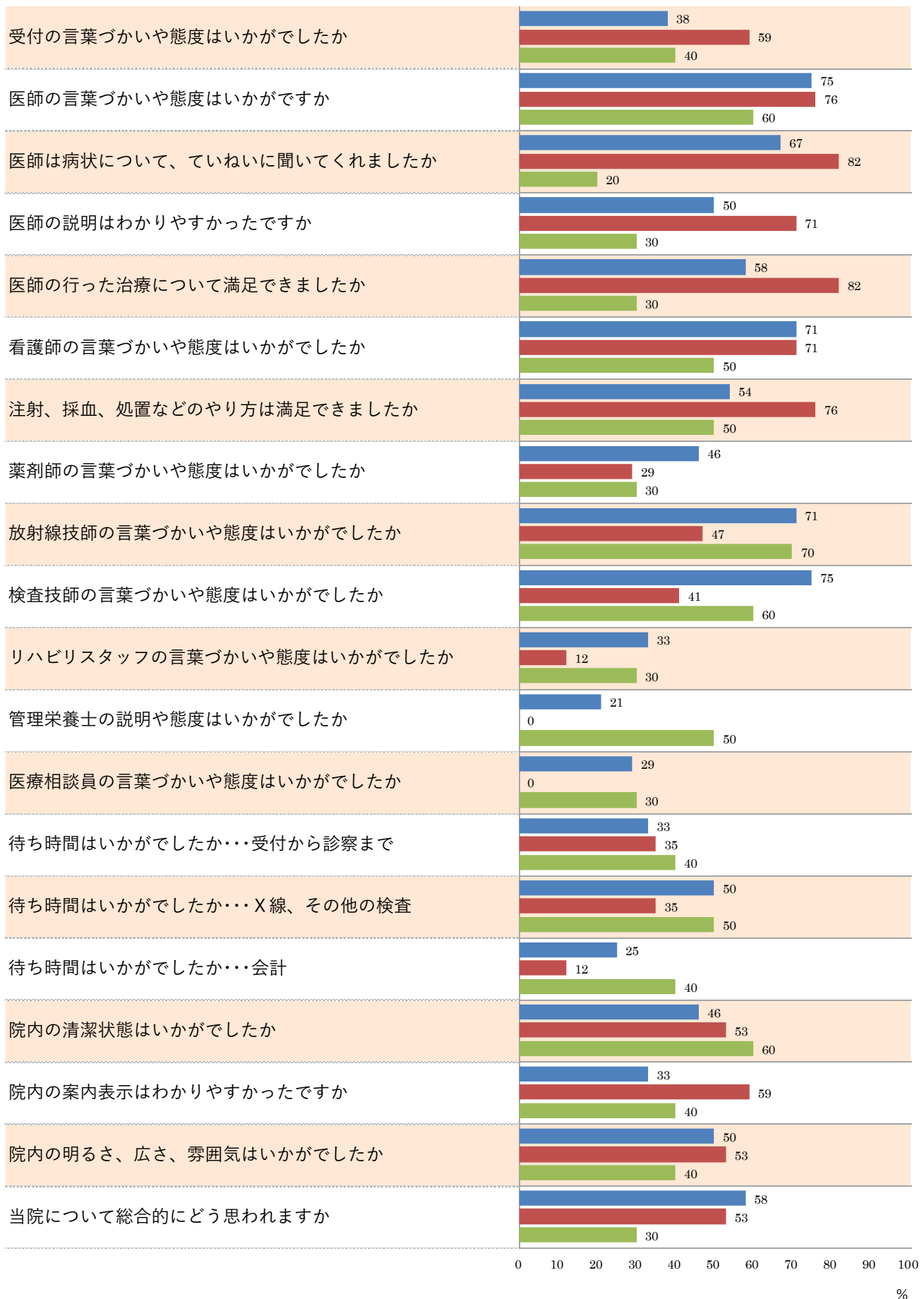


■ 質問番号および質問内容について

- 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

■ 29回目 (R4.4) ■ 30回目 (R5.2) ■ 31回目 (R5.4)



【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで（☒の回答）

- 少し待ち時間が長い。
- 笑顔がない。

② レントゲン・その他の検査（☒の回答）

ご意見を頂いておりません。

③ 会計（☒の回答）

- 少し待ち時間が長い。

【ご意見等】

- 看護師の髪の毛やゴミが落ちている。ベッドの髪の毛の除去はなぜしない。この病院より他に転院すべきか。