

医療法人社団慶友会 吉田病院

第33回 患者様満足度アンケート調査

2024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

2025/04/01

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..... | 3 |
| 入院患者様の部・・・1 / 2 階病棟..... | 6 |
| 入院患者様の部・・・3 / 4 階病棟..... | 8 |
| 入院患者様の部・・・5 階病棟..... | 10 |
| 入院患者様の部・・・5 階緩和ケア病棟..... | 12 |
| 入院患者様の部・・・6 階病棟..... | 14 |
| 入院患者様の部・・・7 階病棟..... | 16 |
| 外来患者様の部..... | 18 |
| 外来患者様の部・・・個別意見等..... | 20 |
| 透析患者様の部..... | 21 |
| 透析患者様の部・・・個別意見..... | 23 |

入院患者様の部・・・病棟全体

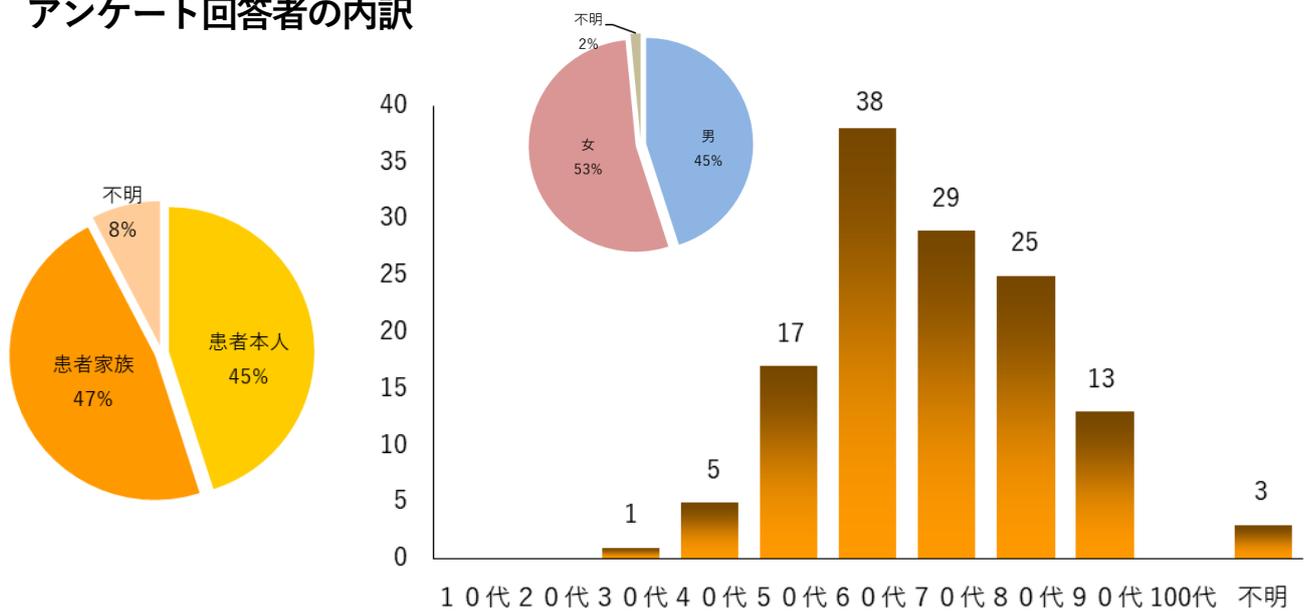
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

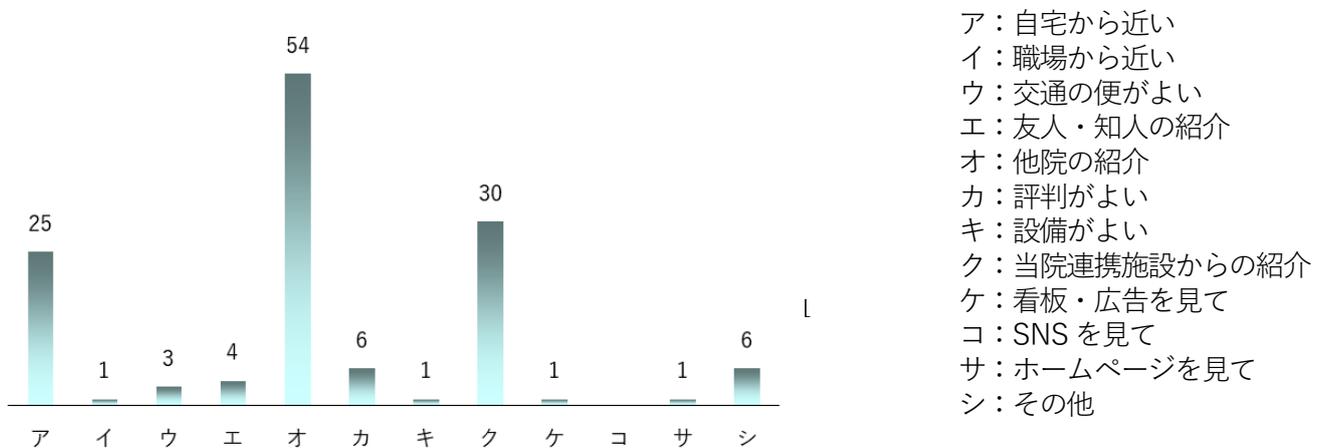
2. アンケート用紙回収数

131枚

3. アンケート回答者の内訳

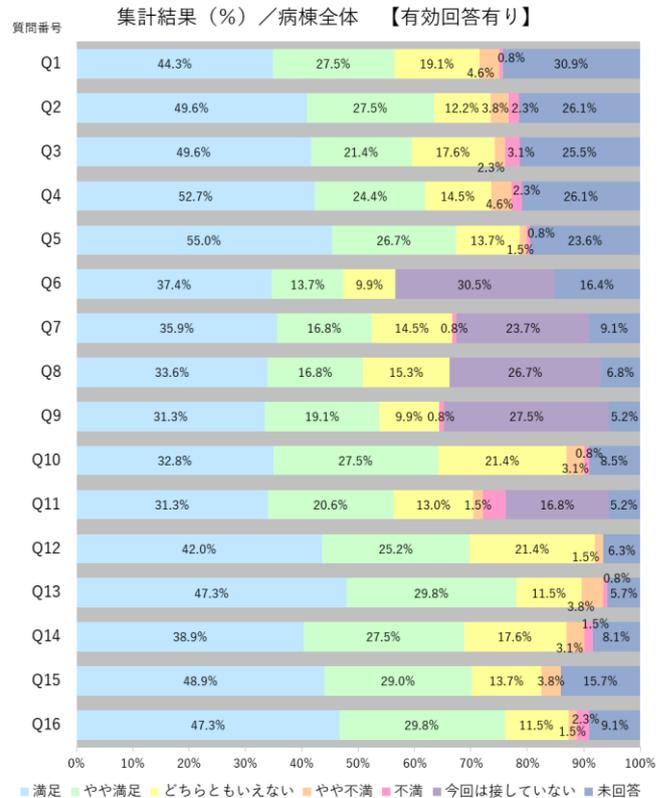
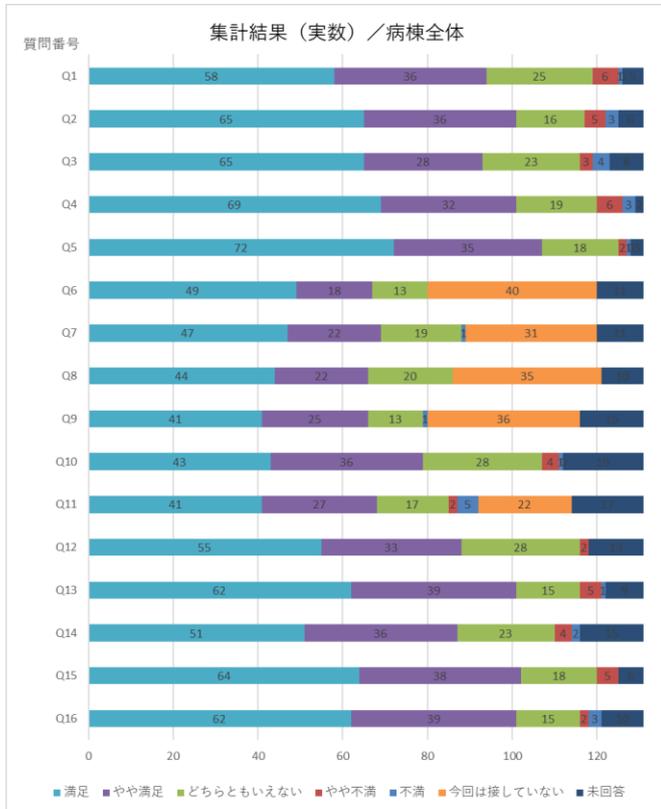


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



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. 院内の案内表示は分かりやすいですか
- 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

入院患者様の部・・・個別意見等

1・2階病棟

- 外国人のスタッフの声がけがわかりづらいところがある。
- ありがとうございました。
- コロナ禍で大変だと思いますが宜しくお願いします。
- 仕事をした後にはありがとうございますという事はっきり指導か教育か聞いたことがある。自発的と聞いて驚いている。いい歴史が続いてる。
- 少々、患者の意見を聞いてもいいのではないかと思う。医師、患者の間がありすぎるのではと思われるところがある？
- 看護師同士の会話がうるさい。私語も多い（プライベート的）。患者さんマスクしてない人が多くてびっくりしました。部屋の床掃除が不満。
- 洗面、歯磨きをする洗面所の臭いがきつく、食欲もなくなります。トイレ、洗面所の臭いを少し直してください。
- 土日祝日などベットとトイレを行き来するのみなので院内散歩コースがあるといいと思います。相談はしていませんが、サプリメントの持ち込みを許してほしいです。洗濯機が無料で驚きました。勝手ですが、おやつと飲み物がでたらうれしいです。ウォーターサーバーがあったら良かったです。アットホームな良さがあり、食事もおいしく、看護師さんも優しくてあたたかく接してもらい、いい病院だなと思い、過ごさせていただきます。これからどう変化進化するか楽しみにしております。
- テレビの料金が安い。テレビがつきづらい。

3・4階病棟

- 食事が大変おいしいです。
- 4階の皆さんはとても良くしてくれます。
- エレベーターの中のほこりが気になりました。
- ドクターの説明がない。看護師の対応もあいまいな答えばかり。説明を求めても理解できるように説明してくれなかった。ドクターの回診もない。退院日決まっても言われず、家族からはじめて聞いた。

- 点滴などの説明なし。不調訴えてもそのまま我慢しているところある。病棟で情報共有してほしい。

5 階病棟

- 意見は頂いておりません。

5 階緩和ケア病棟

- 終末期を緩和ケアで過ごせたことがよかったです。先生や看護師さん達に感謝で一杯です。

6 階病棟

- いつもありがとうございます。
- 外来受診のときにすごく待たされた。患者はほぼいないのにナースがたくさんいたのに、こんなに待たされ、ここの外来は来たくない思いになった。
- いつもありがとうございます。
- 先生の説明がわかりづらい。

7 階病棟

- 大変ありがたいです。
- 毎回、食事があつあつで大変おいしく感謝してます。9月20日どれも冷たくびっくりしました。84年も生かされてきて当病院の茶碗蒸しを作った方にお礼を申し上げます。私はこれ1つだけで幸せでした。当病院の全ての方々にありがとうございます。
- ため口で患者に接してるのが気になる。
- こちらの要望にすぐ対応してくれて満足しています。
- 父から聞いてナースコールを手に届かない所におかれた。一部の看護師から息子さんに看護してもらえばと父に話された。本人は一生懸命生きているのにも関わらず、ショックを受けた。主治医の先生からは中途半端に施設に戻さない方がいいとアドバイスを受けた。従って治療してもらい、介護に来ているわけではない。人手不足で看護師さんも非常に大変だとは思いますが、再度共有の教育研修の必要あり。

- 大変お世話になっております。皆さんお忙しい中、親切に接して頂き感謝しております。
- 看護師さん、相談員さんは患者、家族の立場に寄り添った暖かさを感じて対応頂きありがとうございました。
- 入院させて頂いて10日目となりました。医療加護いただきありがとうございます。先生方、スタッフの方に看護を受けて大変感謝申し上げます。
- 6人部屋がせまい。テレビ台の下段の扉の開閉がうるさい。

入院患者様の部・・・1 / 2階病棟

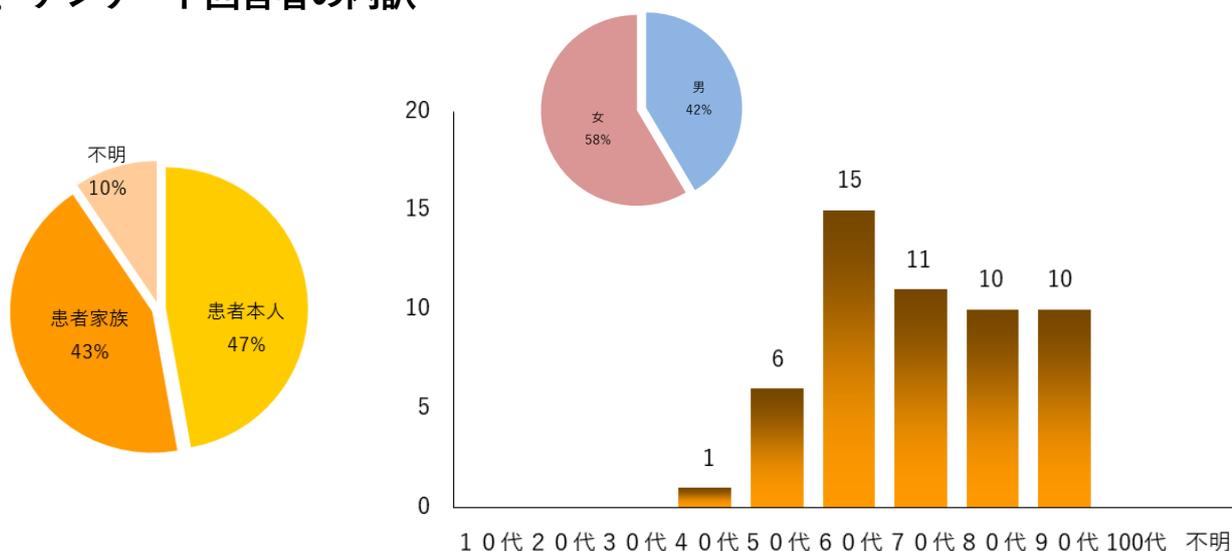
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

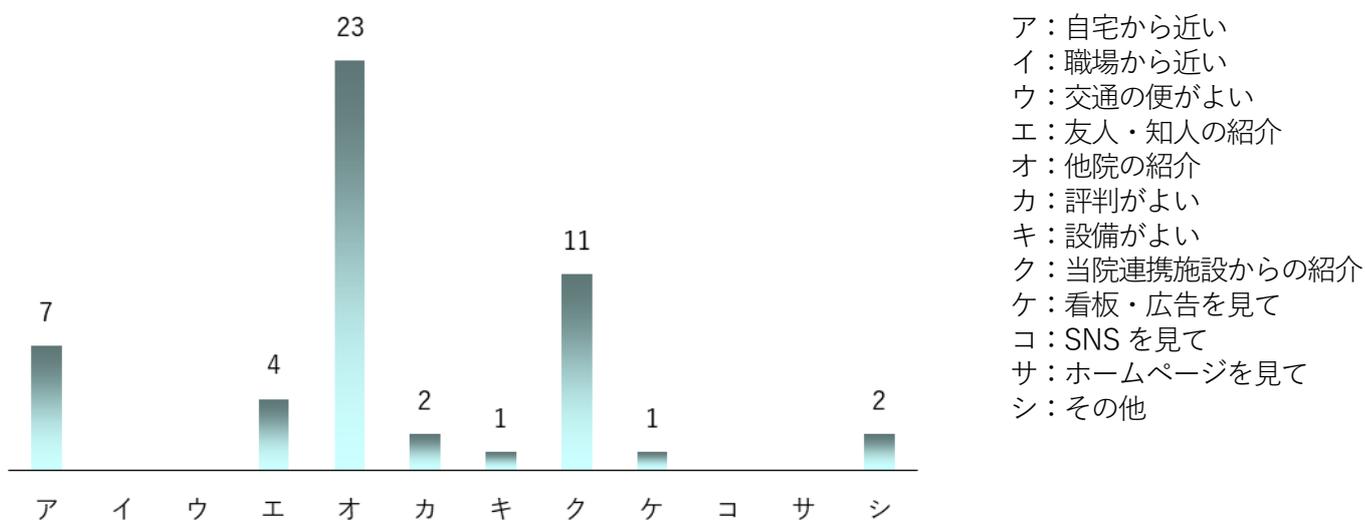
2. アンケート用紙回収数

53枚

3. アンケート回答者の内訳

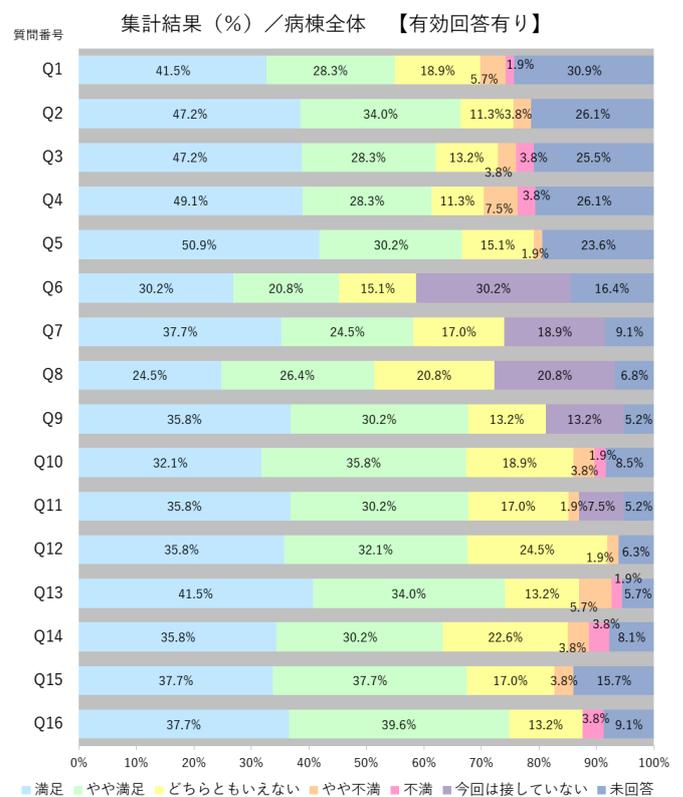
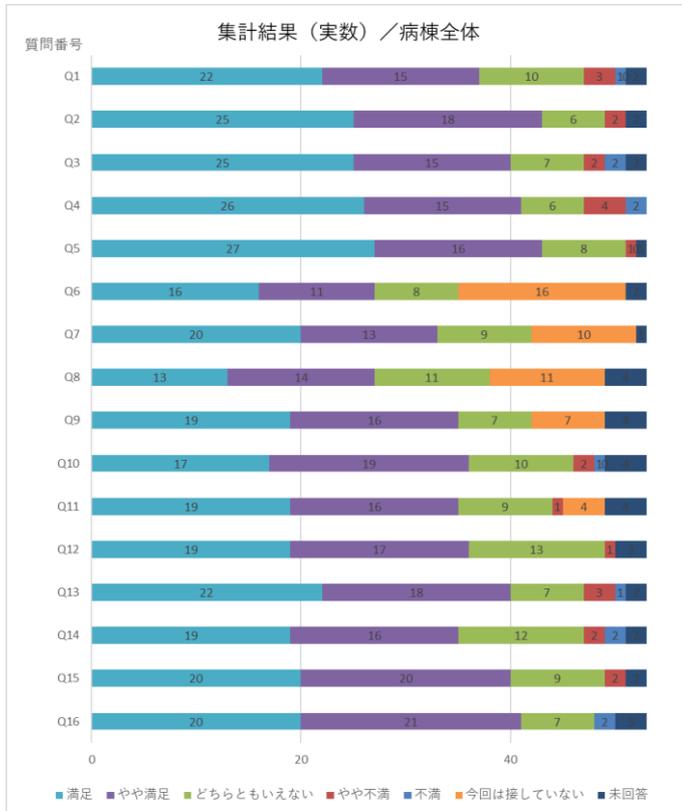


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・1 / 2 階病棟

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

入院患者様の部… 3 / 4 階病棟

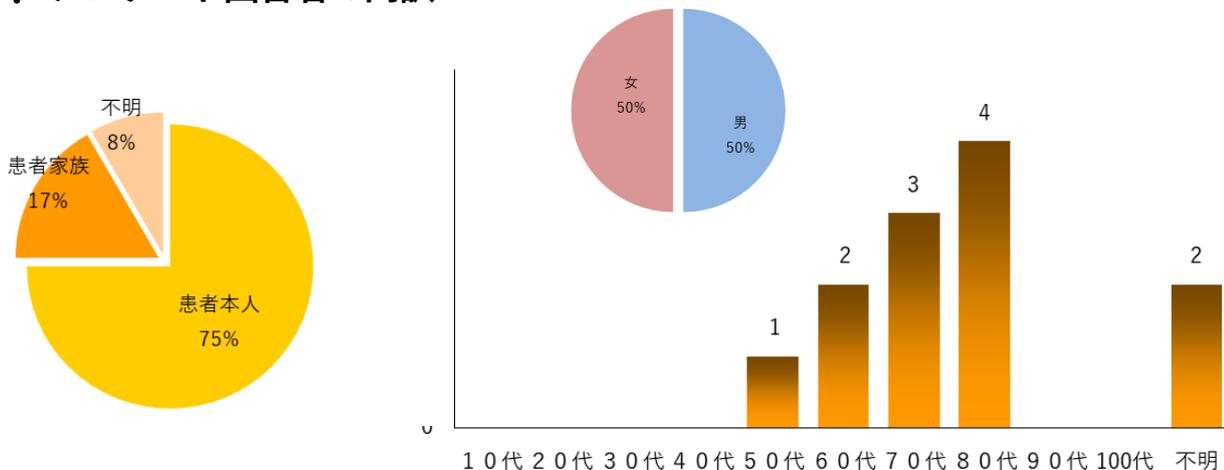
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

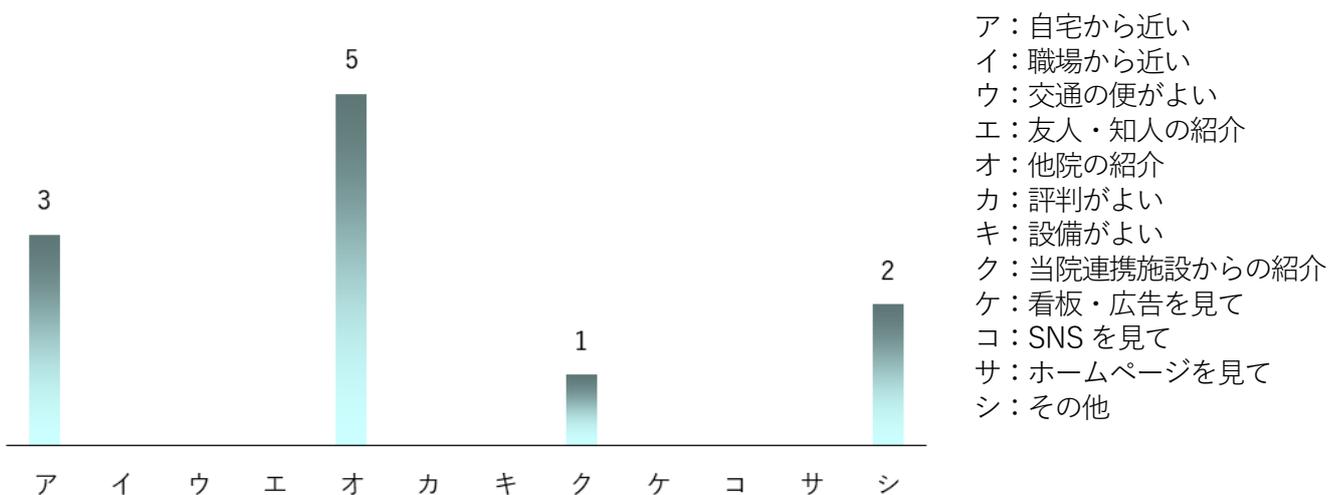
2. アンケート用紙回収数

12枚

3. アンケート回答者の内訳

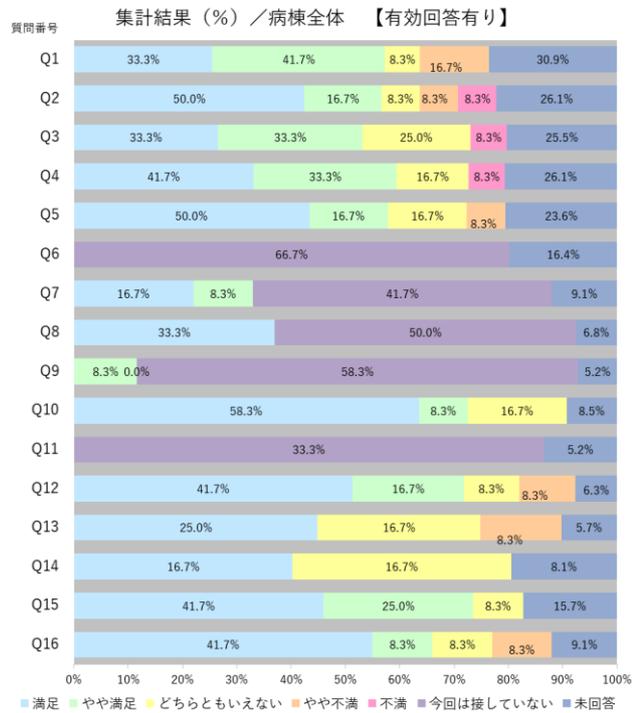
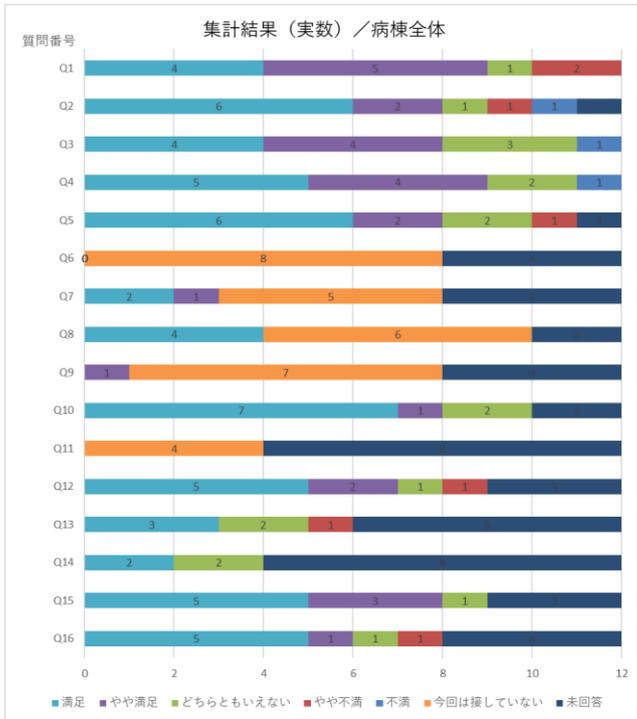


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・3 / 4 階病棟

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

入院患者様の部・・・5階病棟

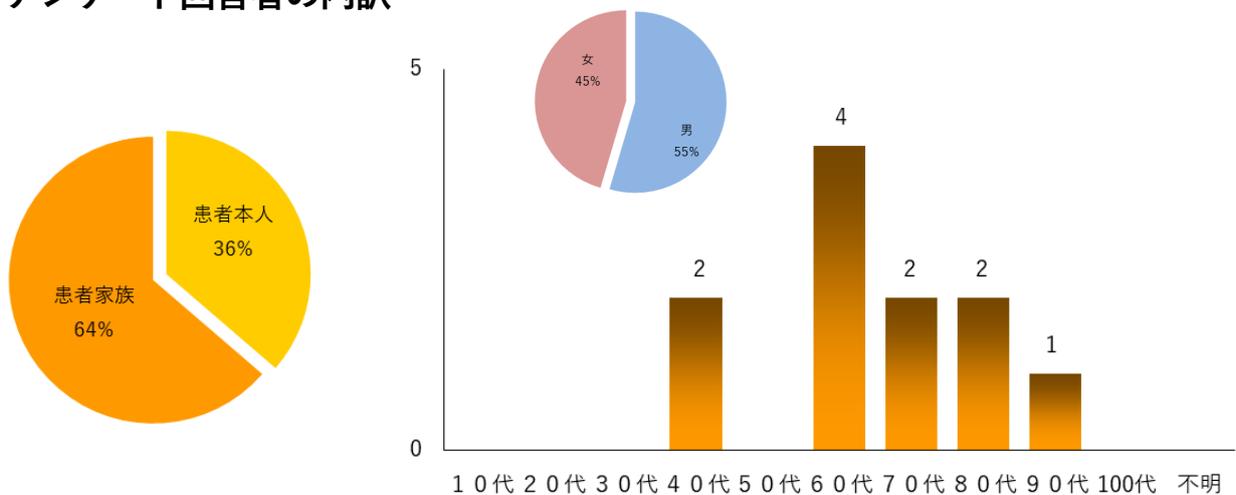
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

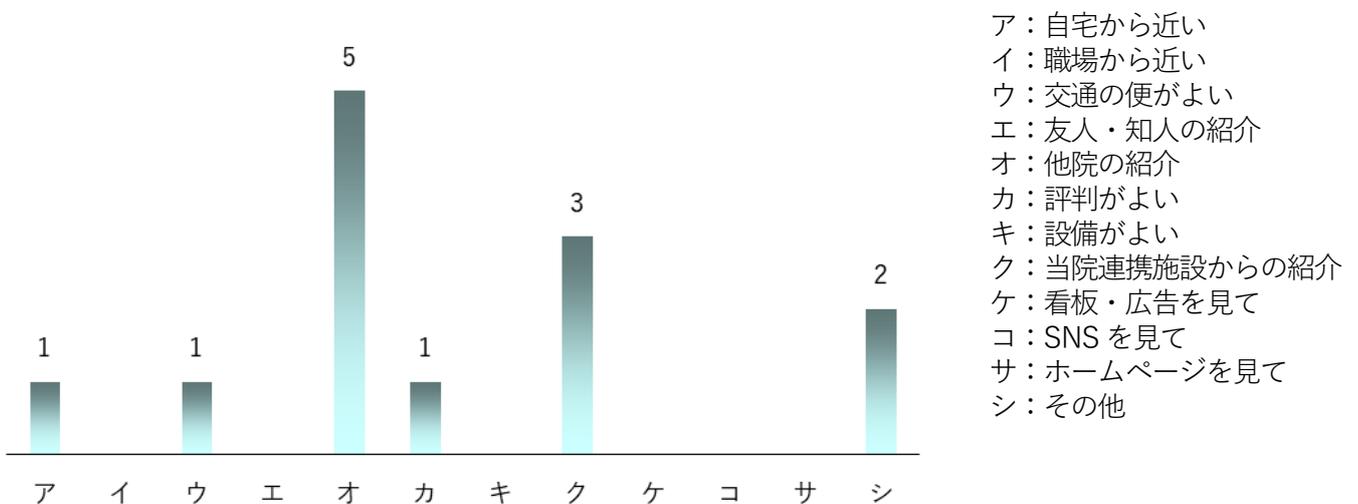
2. アンケート用紙回収数

11枚

3. アンケート回答者の内訳

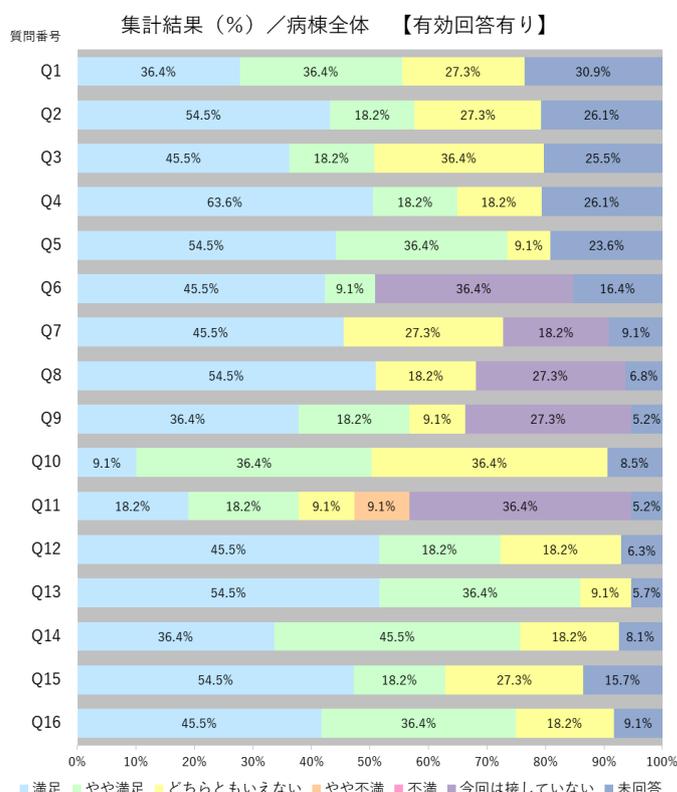
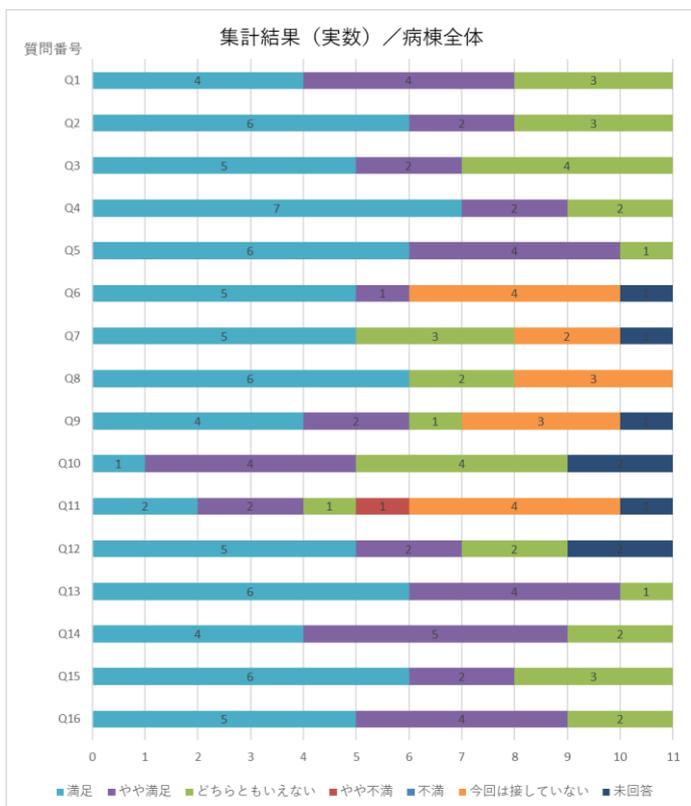


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・5階病棟

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

入院患者様の部…5階緩和ケア病棟

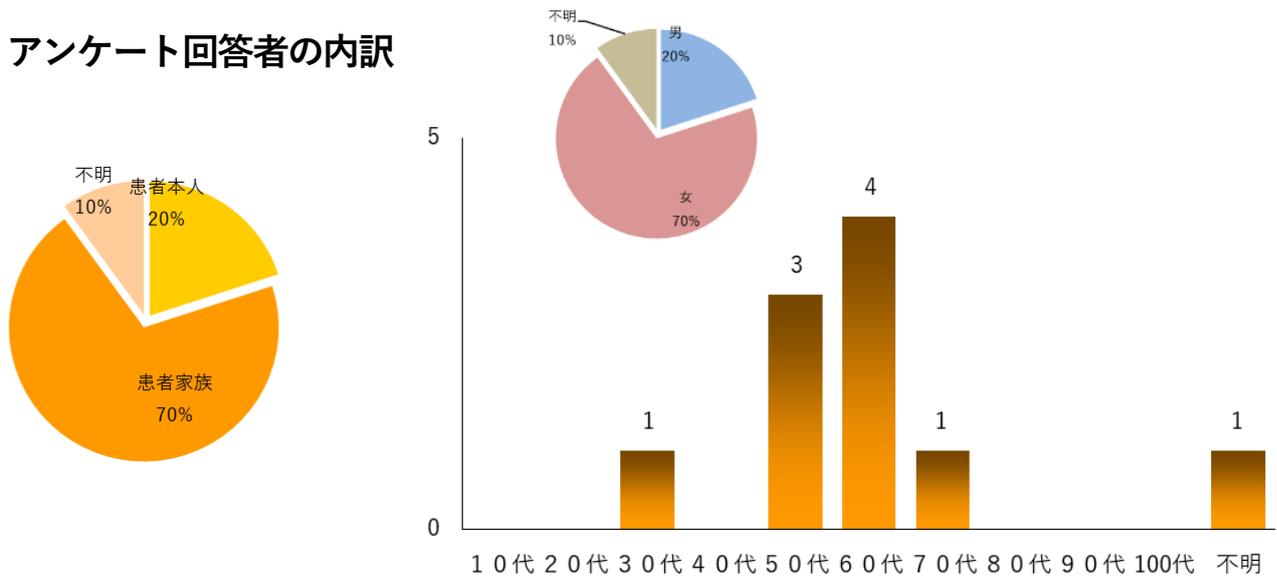
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

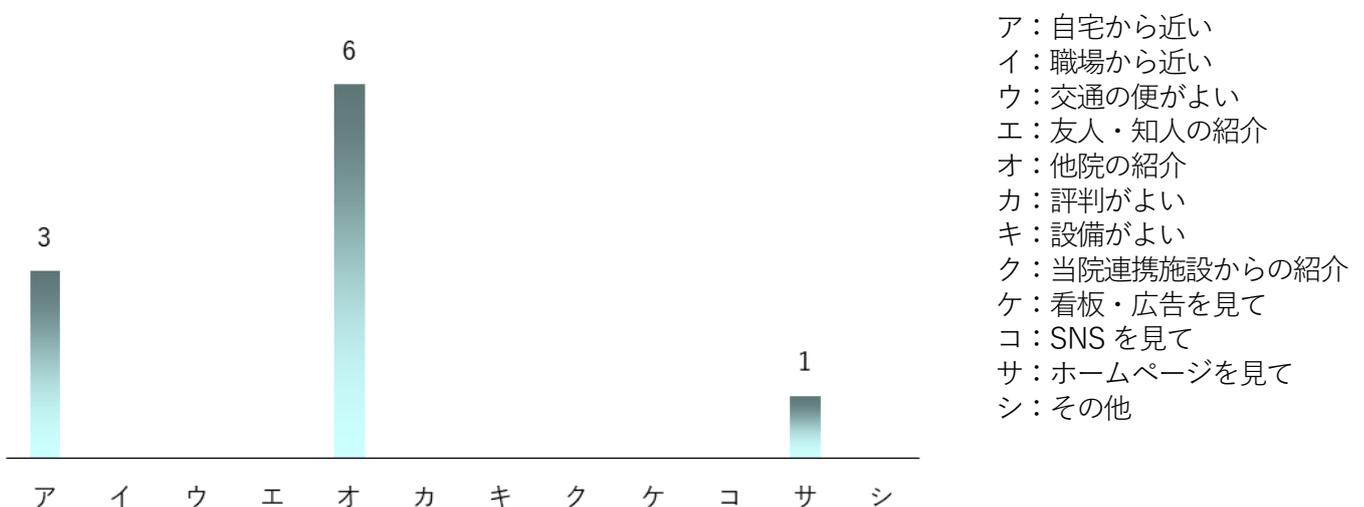
2. アンケート用紙回収数

10枚

3. アンケート回答者の内訳

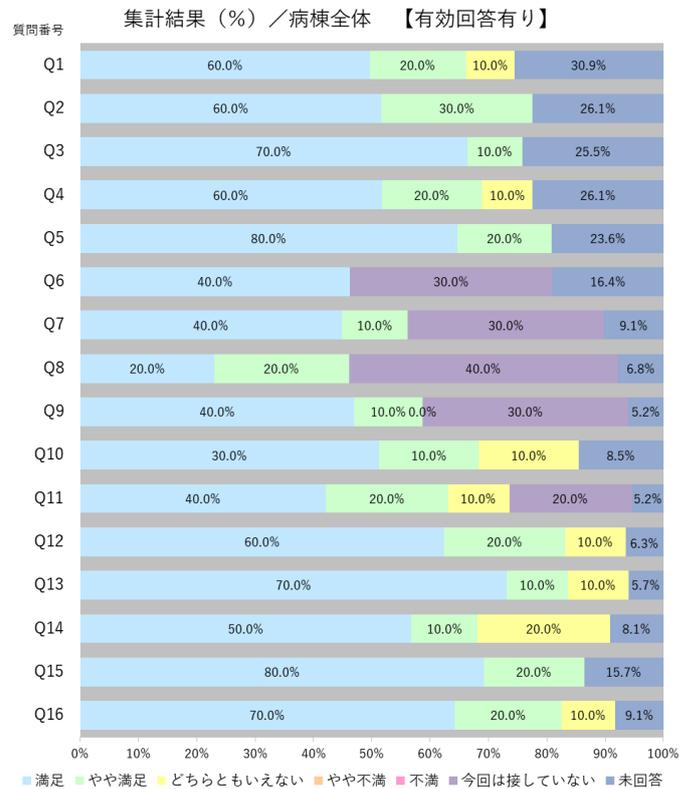
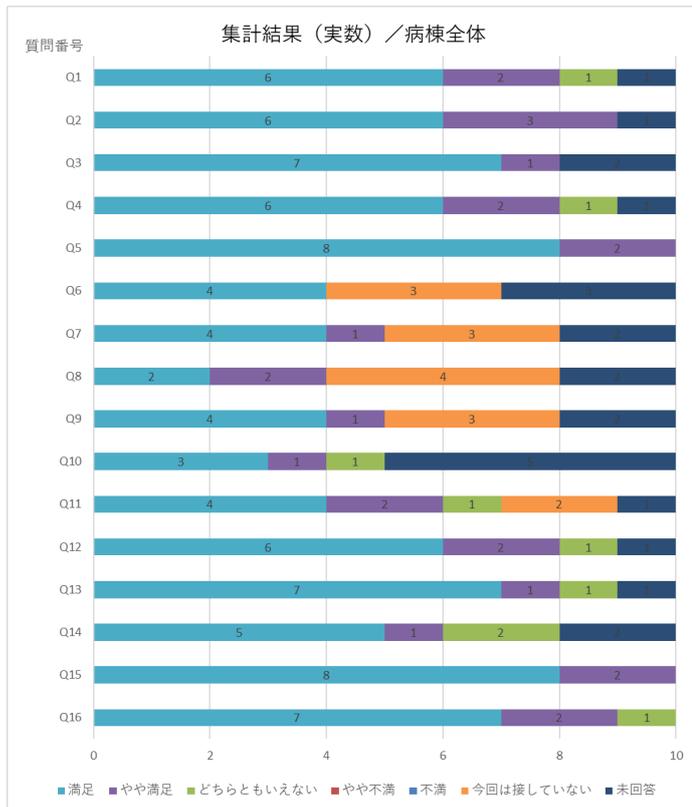


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・5階緩和ケア病棟

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

入院患者様の部・・・6階病棟

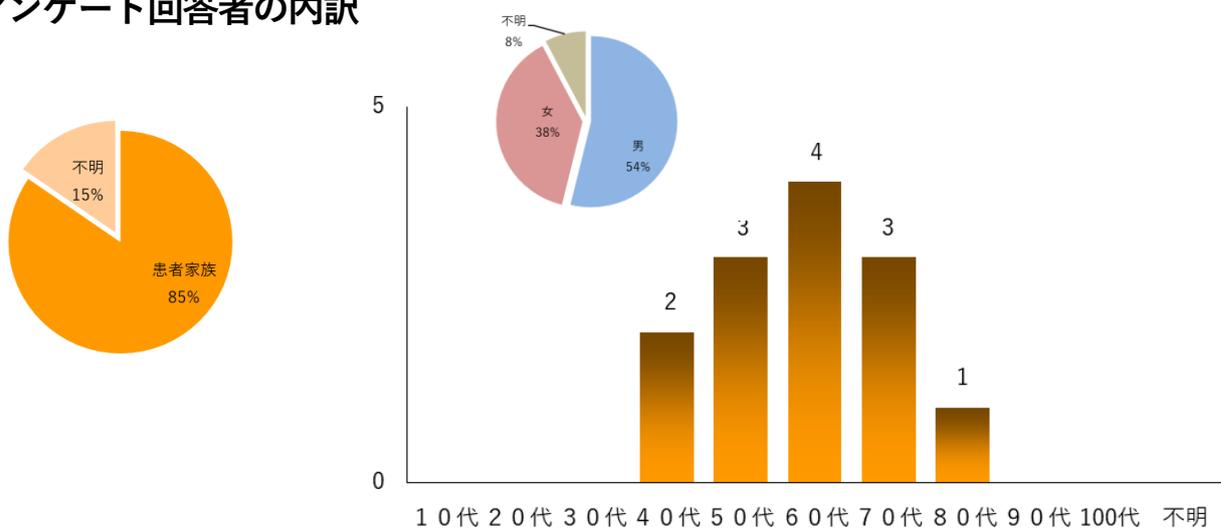
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

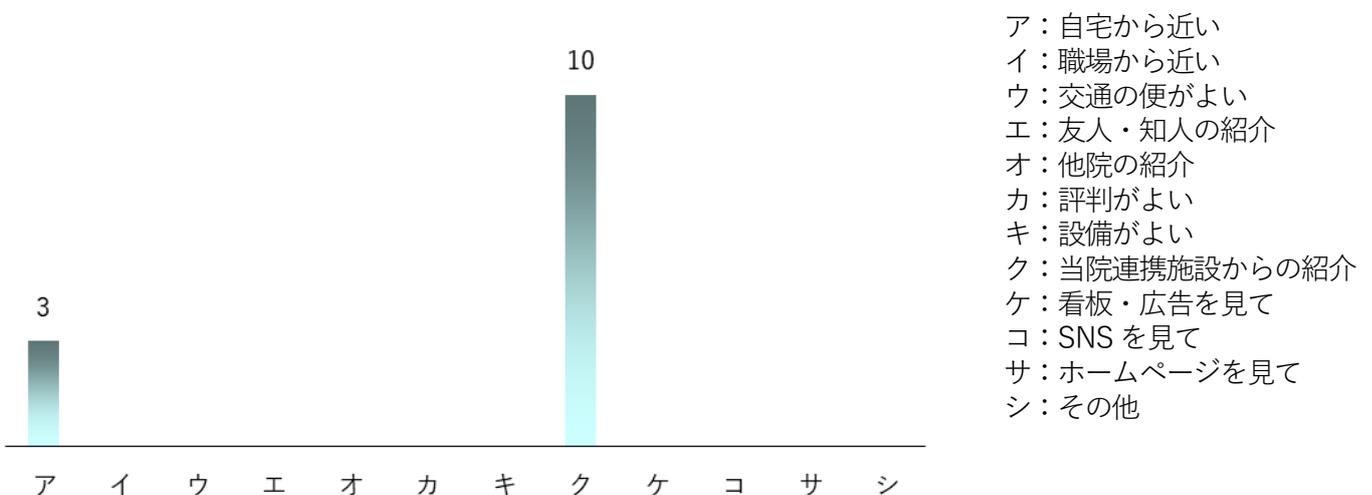
2. アンケート用紙回収数

13枚

3. アンケート回答者の内訳

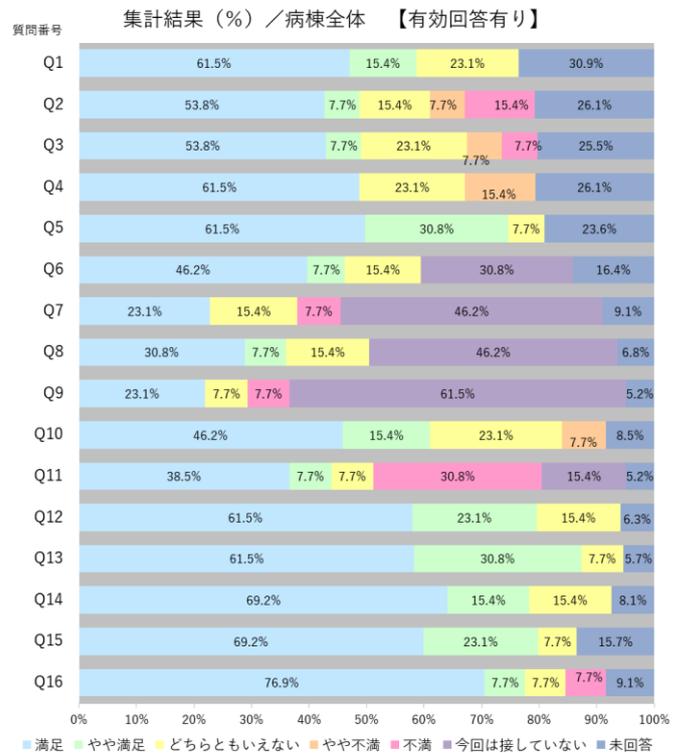
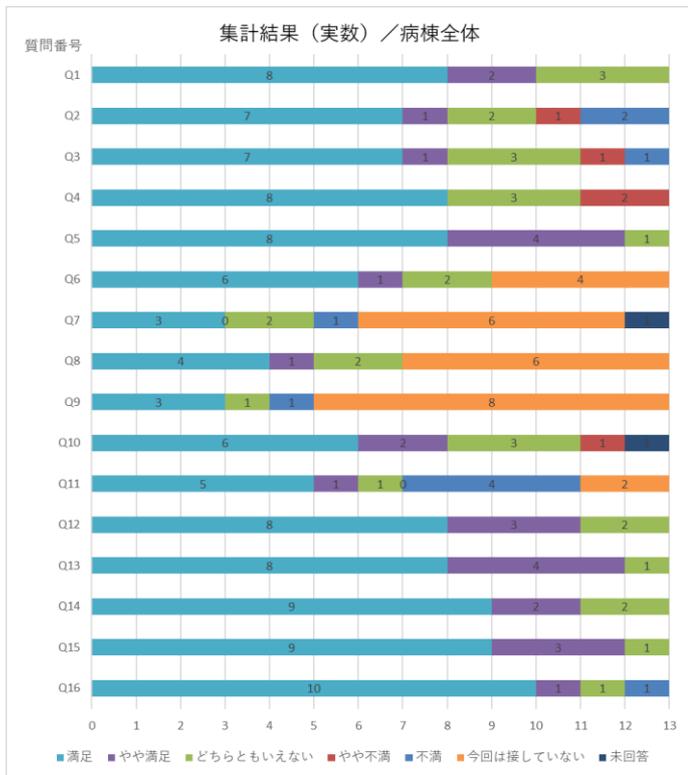


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・6階病棟

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

入院患者様の部・・・7階病棟

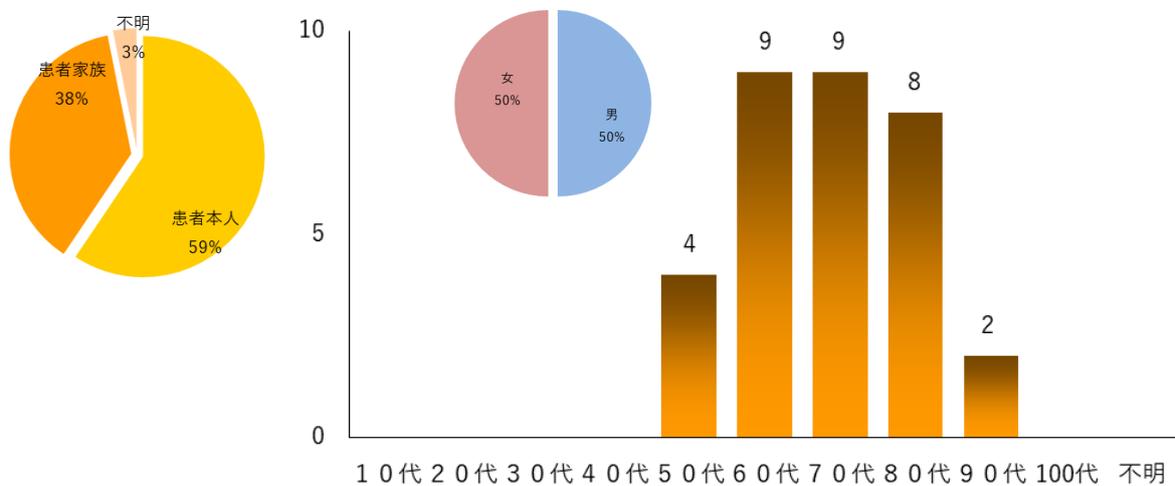
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

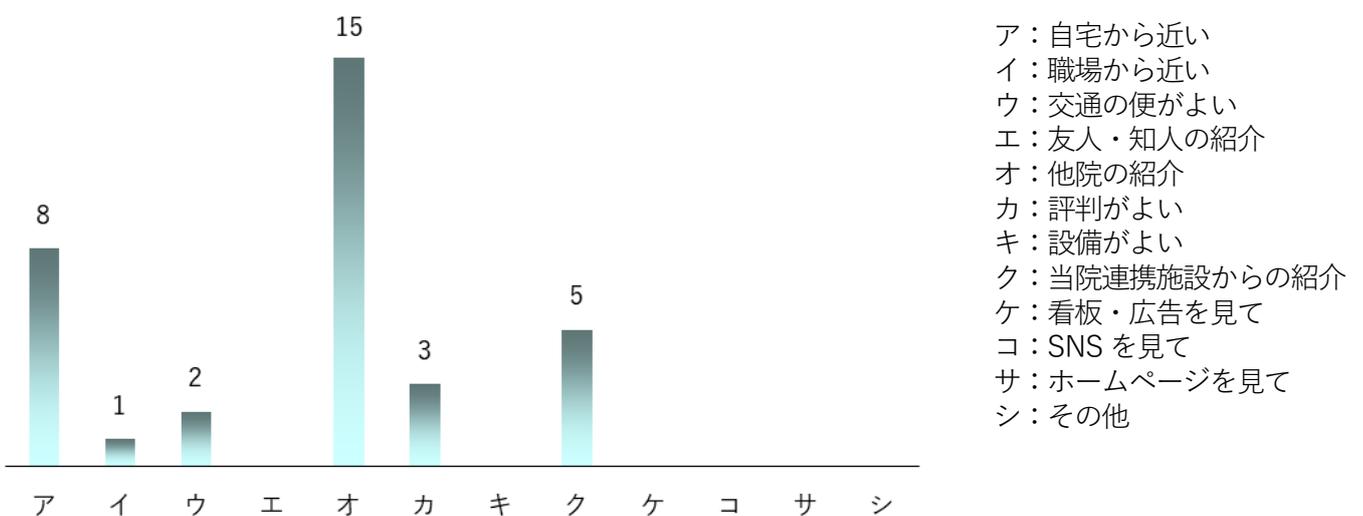
2. アンケート用紙回収数

32枚

3. アンケート回答者の内訳

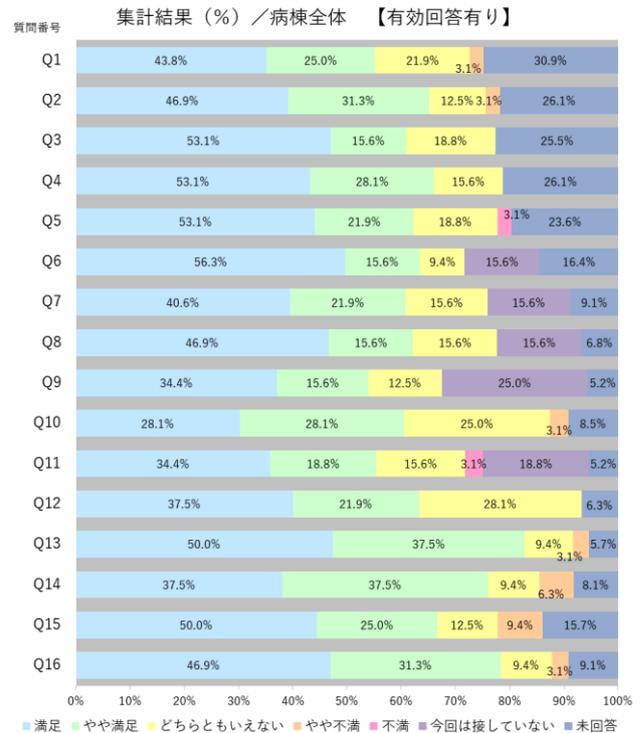
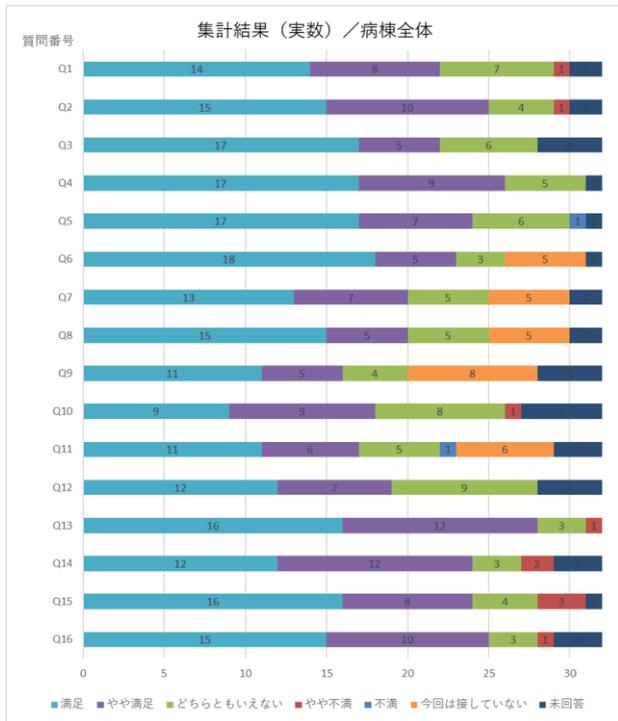


4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



入院患者様の部・・・7 階病棟

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

外来患者様の部

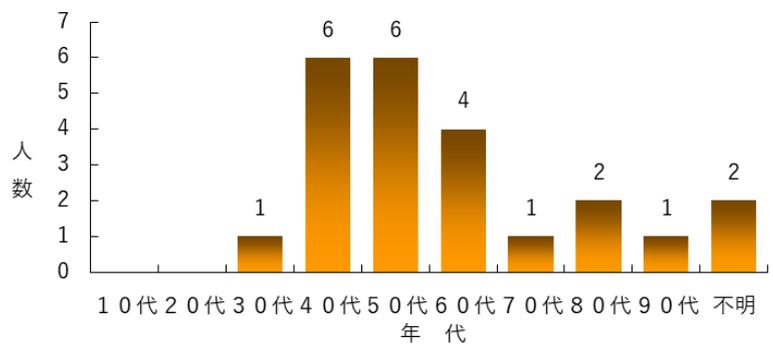
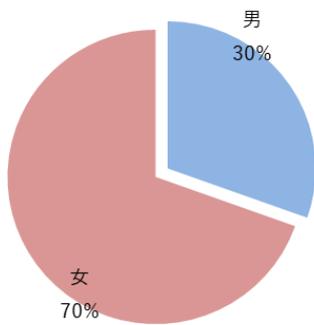
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

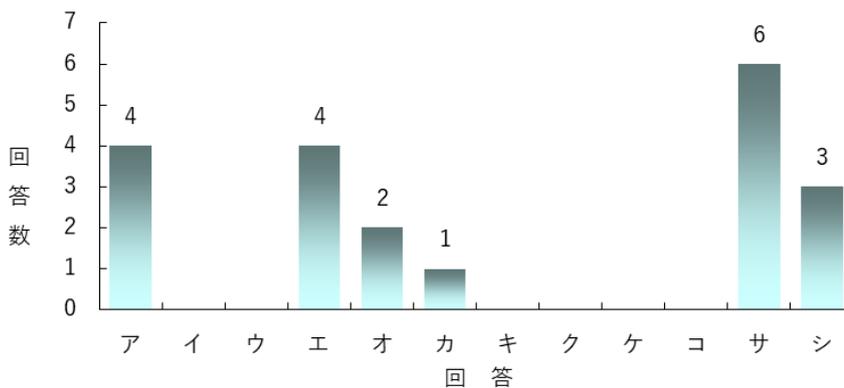
2. アンケート用紙回収数

23枚

3. アンケート回答者の内訳



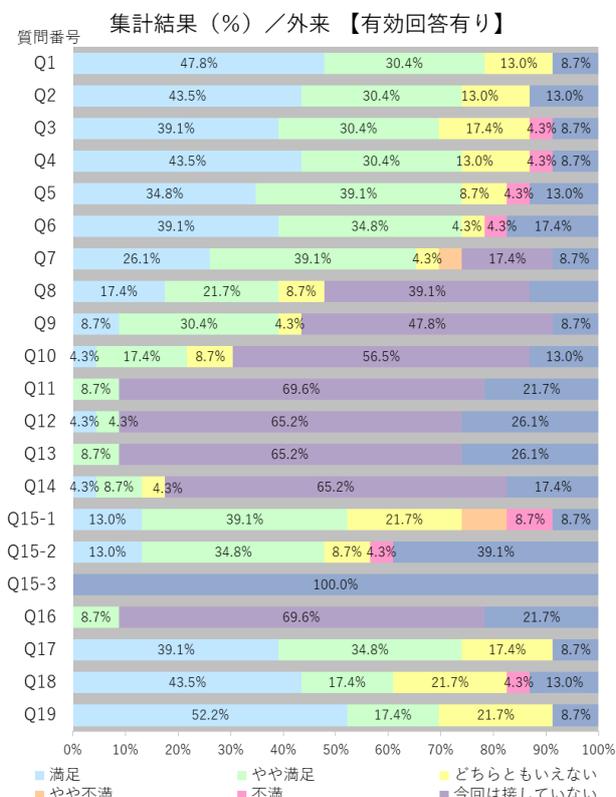
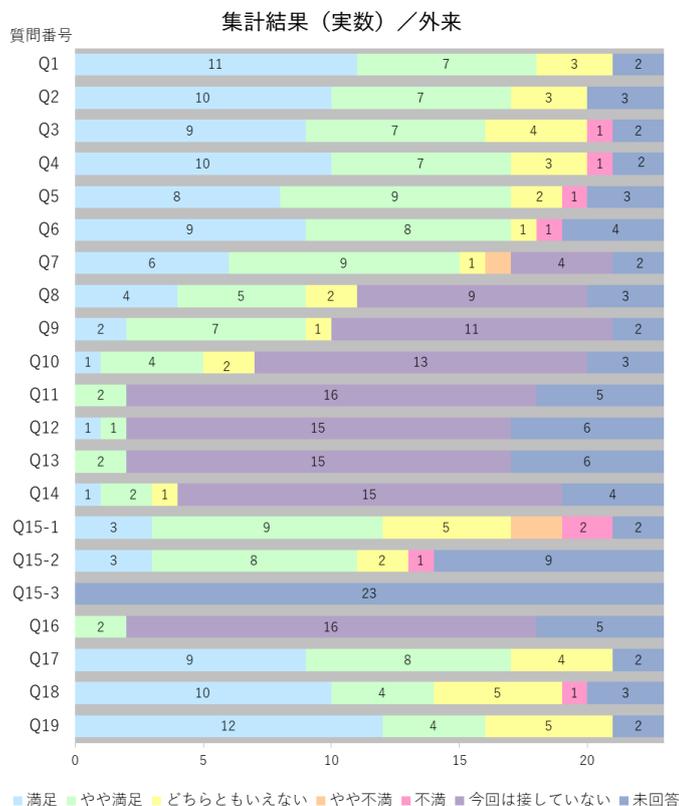
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



- 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. 工学技士(透析業務時)の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q12. 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
- Q13. 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
- Q14. 医療相談員の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q15-1. 待ち時間: 受付から診察まで
- Q15-2. 待ち時間: レントゲン、その他の検査
- Q15-3. 待ち時間: 会計
- Q16. 院内の清潔状態はいかがでしたか
- Q17. 院内の案内表示はわかりやすかったですか
- Q18. 院内の明るさ、広さ、雰囲気はいかがでしたか
- Q19. 当院について総合的にどう思われますか

【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで (の回答)

- 時間がかかりすぎ。
- 予約時間から1時間待った。

② レントゲン・その他の検査 (の回答)

- 頼んでないことをされた。

③ 会計 (の回答)

- ご意見を頂いておりません。

【ご意見等】

- 頼んでもいないのに勝手に生検された。
- もう少し融通を利かせてほしい。
- かかりつけ医がいるのだから結果を送ってほしい。ドックに来ただけなのに無駄な出費をした。
- 人間ドックを30年毎年受けているが、再検査になることが多い。
- 経営方針かもしれないが、再検査受けさせすぎでは？検討してください。
- 待ちがいなくても40分待たされた。

透析患者様の部

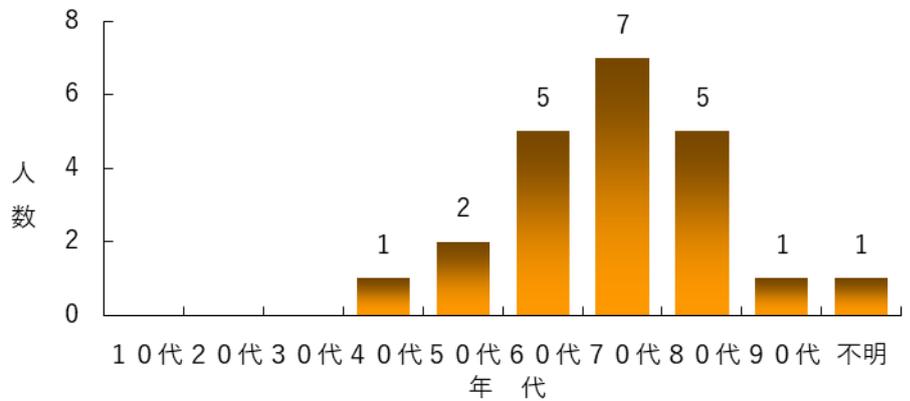
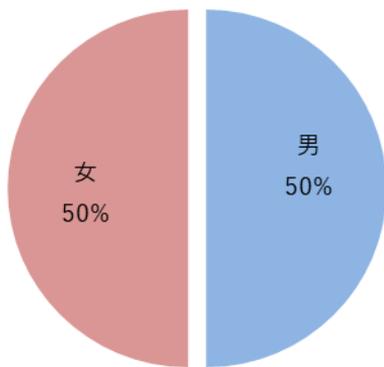
1. アンケート調査期間

2024年9月24日～2024年11月1日

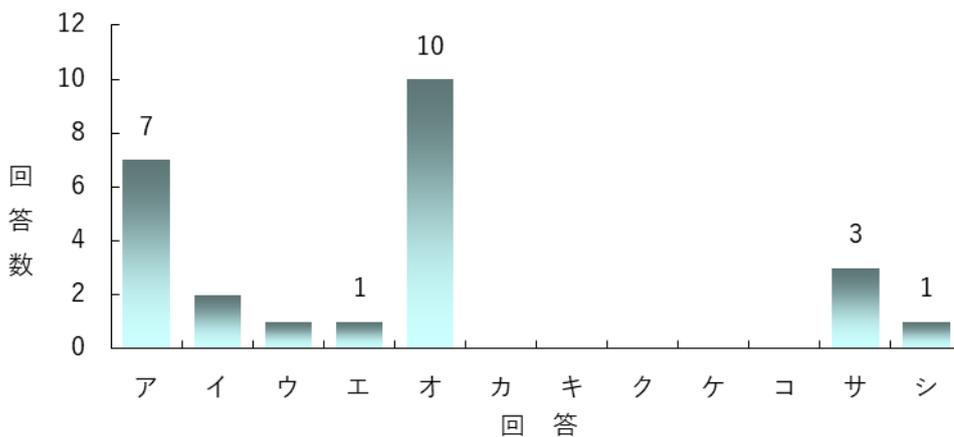
2. アンケート用紙回収数

22枚

3. アンケート回答者の内訳



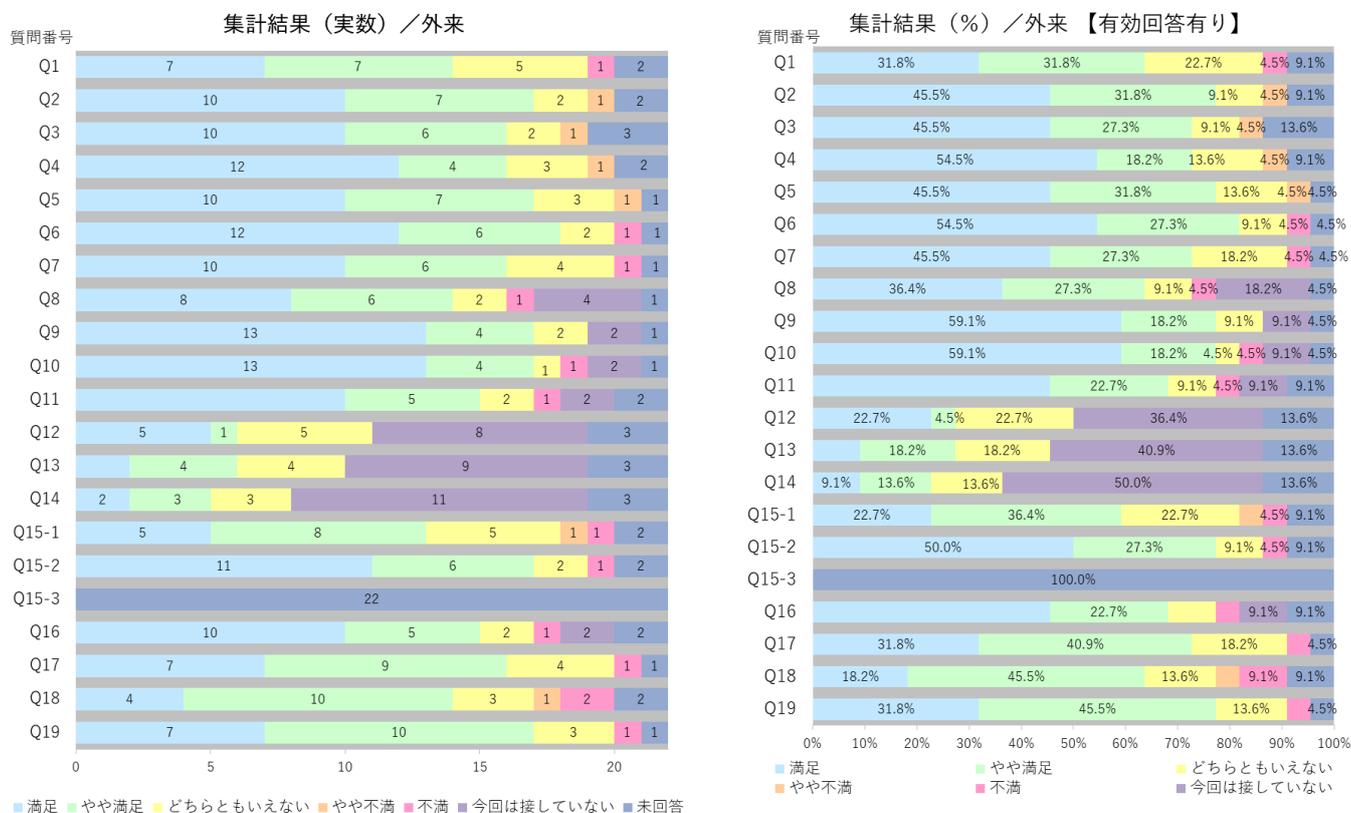
4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



- 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. 工学技士（透析業務時）の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q12. 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
- Q13. 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
- Q14. 医療相談員の言葉づかいや態度はいかがでしたか
- Q15-1. 待ち時間：受付から診察まで
- Q15-2. 待ち時間：レントゲン、その他の検査
- Q15-3. 待ち時間：会計
- Q16. 院内の清潔状態はいかがでしたか
- Q17. 院内の案内表示はわかりやすかったですか
- Q18. 院内の明るさ、広さ、雰囲気はいかがでしたか
- Q19. 当院について総合的にどう思われますか

【待ち時間についてのご意見】

① 受付から診察まで (☑の回答)

- ご意見を頂いておりません。

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)

- 時々、職員で雑談している様子あり。

【ご意見等】

- 看護婦さんはよく頑張ってお下り感謝。
- 透析を受けて20年程になりますが、老朽化が進み、TVがベッドによって差が出てるのがおかしい。どの病院にいてもみんな同じ条件で受けられるのに吉田は差がある。SNS等での発信が多くならないよう、早く全員が同じ状態でTV見れるようお願いしたい。できればフェイスブックなどで流します。