



2022_{年度}患者満足度調査

アンケート結果報告

患者サービス委員会

調査内容

患者サービス委員会では毎年患者様に対し、サービス・満足度の向上を目的としてアンケート調査を行っております。

2022年度は10月12日～10月26日の期間に入院されていた方を対象としてアンケートを行いました。

当院の入院病棟に168枚のアンケート用紙を配布、その内71枚の回答を頂き、アンケート回収率は42%となりました。

お忙しい中ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。調査結果をまとめましたのでご覧下さい。



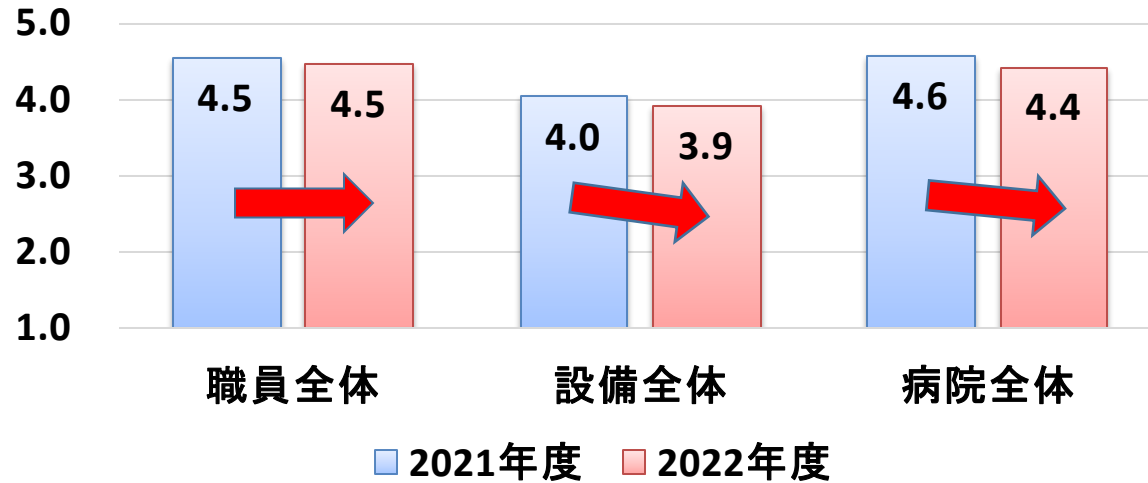
グラフについて

アンケートにより[職員の対応や印象]・[院内設備]・[入院全体の満足度]を、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で評価して頂きました。

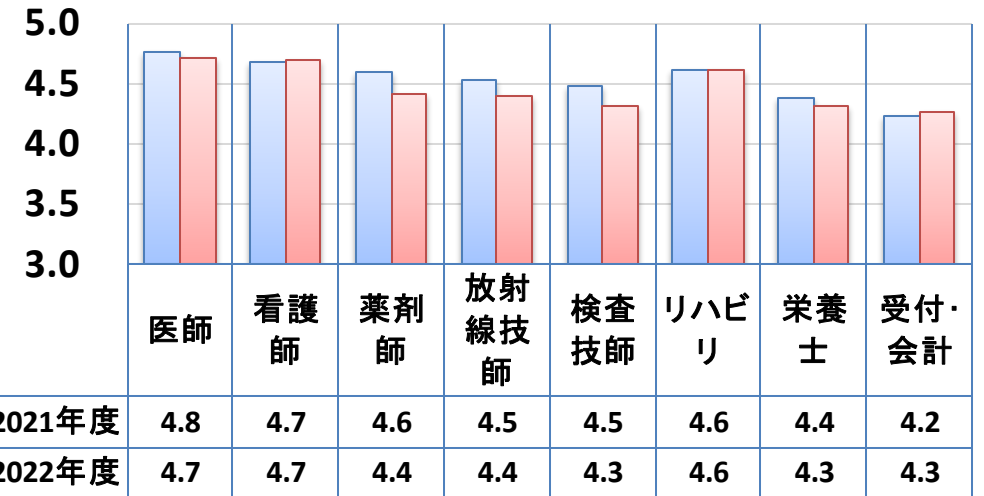
その評価を「不満」を「1」、「満足」を「5」とし1～5の点数に致しました。点数が高いほど、高い満足度を表します。その点数から平均値を出しグラフにまとめました。

病棟全体の満足度

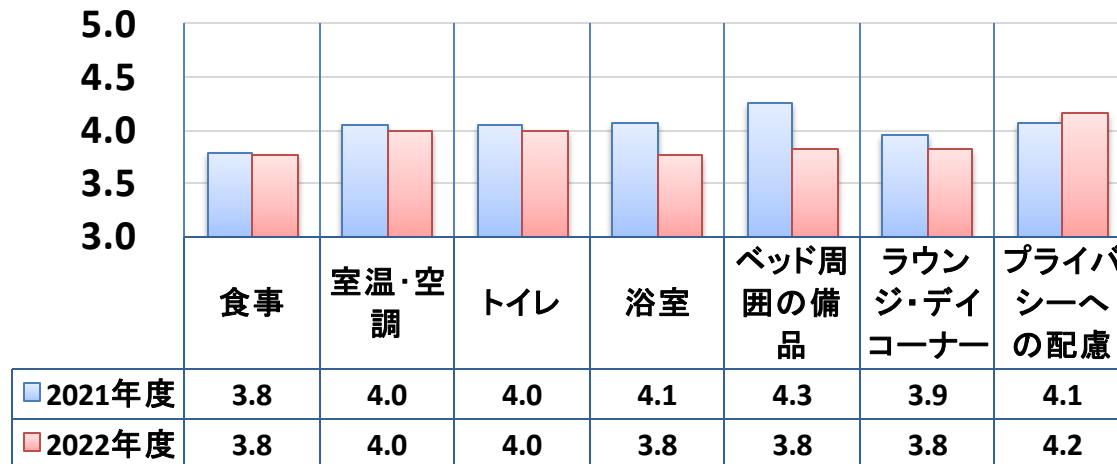
病棟全体 満足度



病棟全体職員満足度 前年との比較

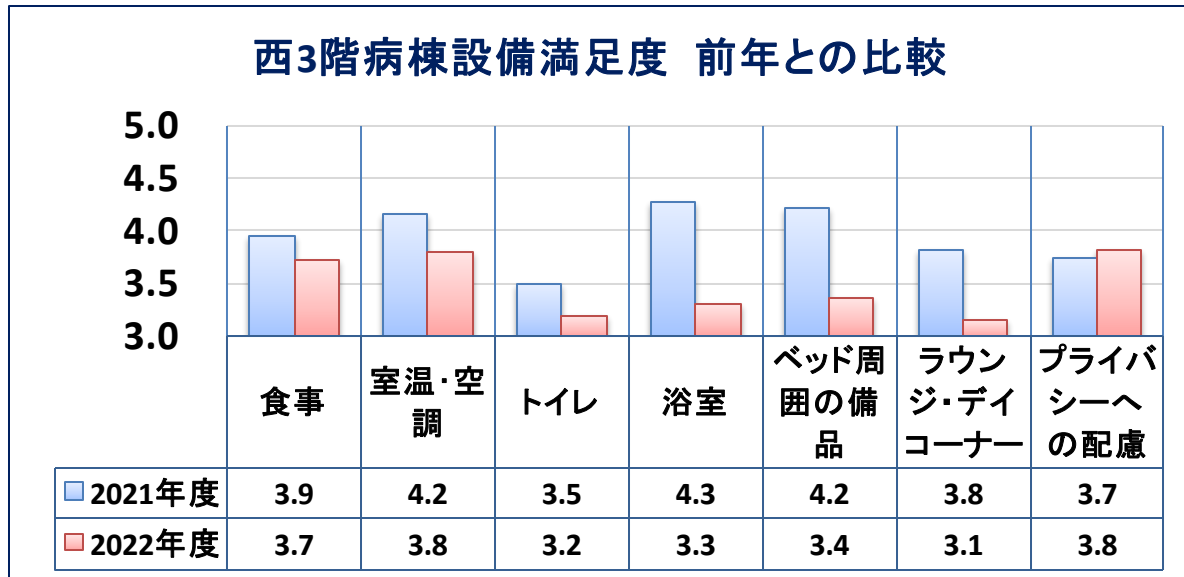
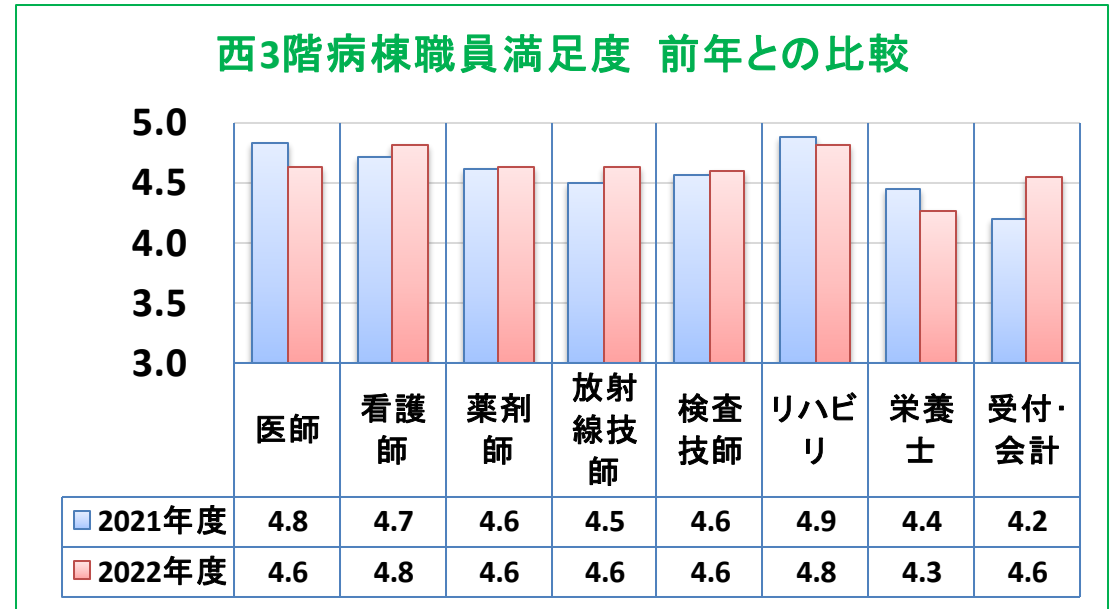
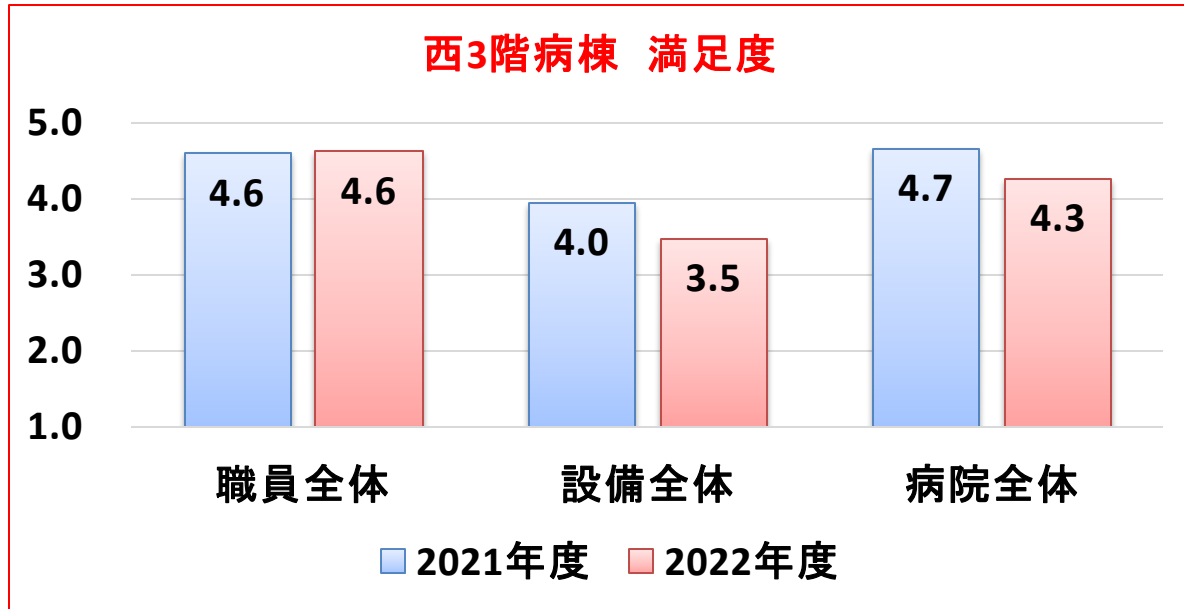


病棟全体設備満足度 前年との比較



- 「病棟全体の満足度」のグラフは、昨年度との比較になります。満足度は微増傾向となりました。
- 「病棟全体 職員満足度」のグラフは職員に対する満足度を職種別に細かく表したものです。
- 「病棟全体 設備満足度」のグラフは院内設備に対する満足度を細かく表したものです。

西3階病棟の満足度

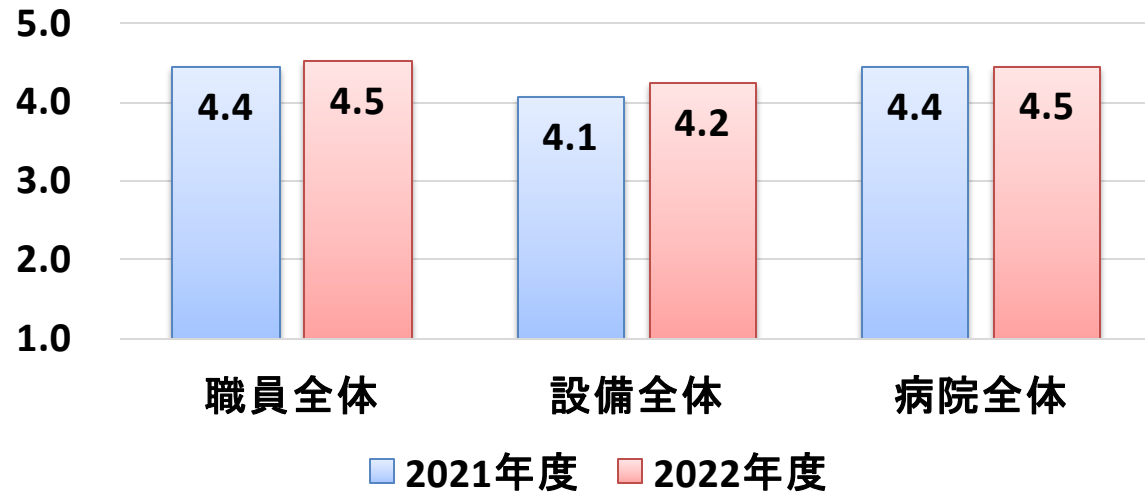


- 西3階病棟では28枚のアンケートを配布し、11枚の回答を頂きました。
- 回収率は46%となります。
- 満足度が前年よりも減少傾向となりました。

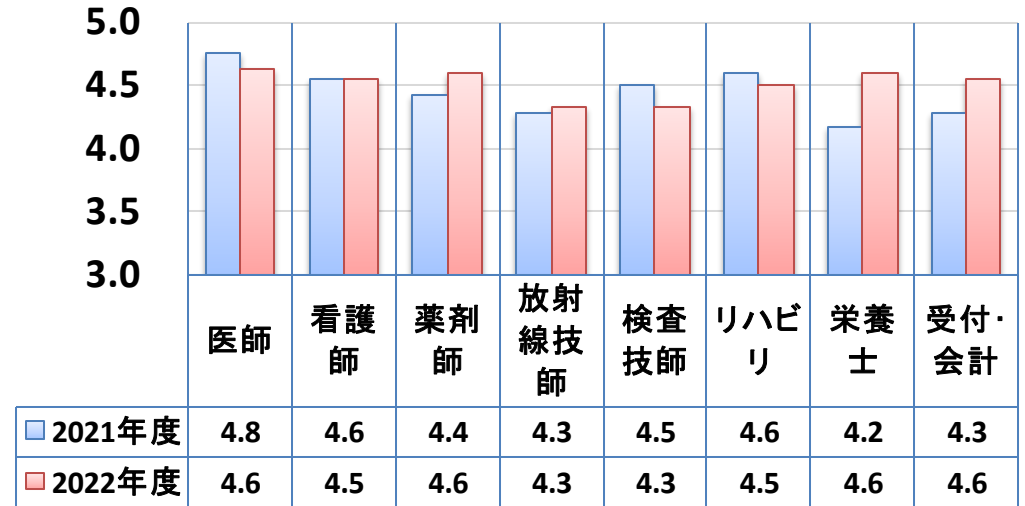
ご回答ありがとうございました。

西4階病棟の満足度

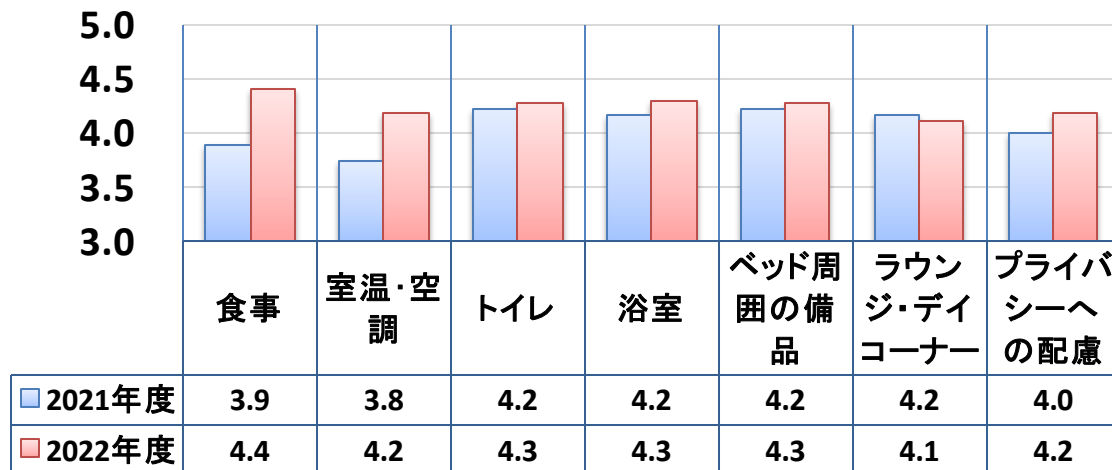
西4階病棟 満足度



西4階病棟職員満足度 前年との比較



西4階病棟設備満足度 前年との比較

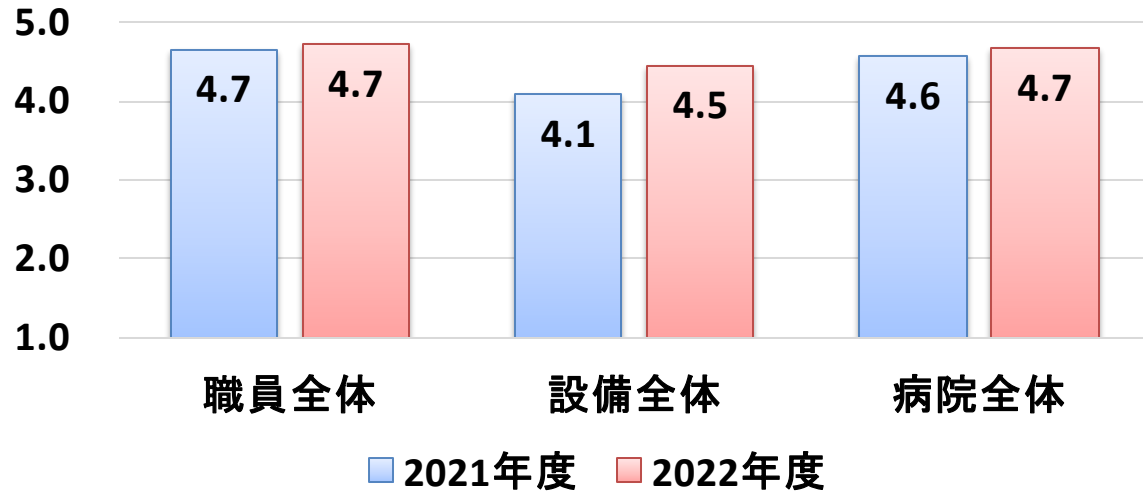


- 西4階病棟では28枚のアンケートを配布し、11枚の回答を頂きました。
- 回収率は46%となります。
- 食事などの設備面での満足度が、増加傾向となりました。

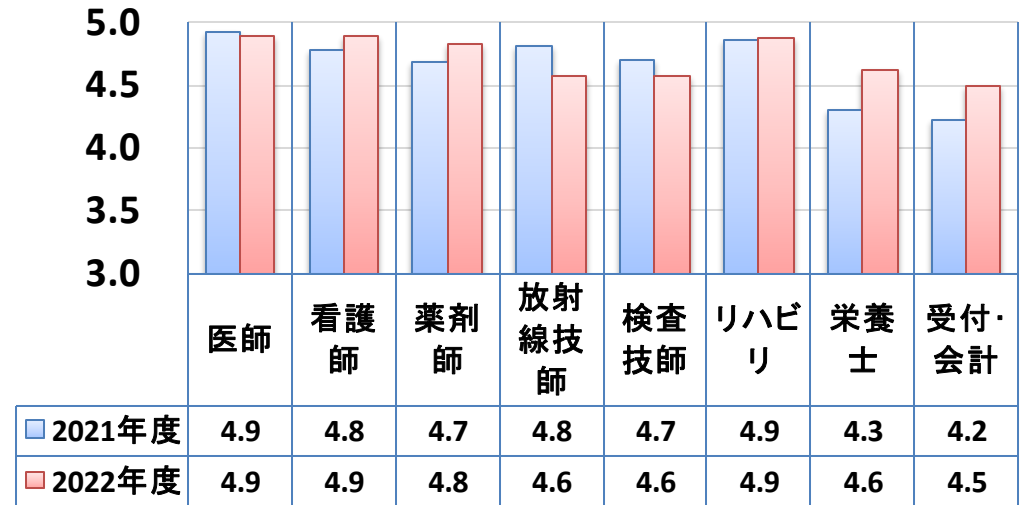
ご回答ありがとうございました。

西5階病棟の満足度

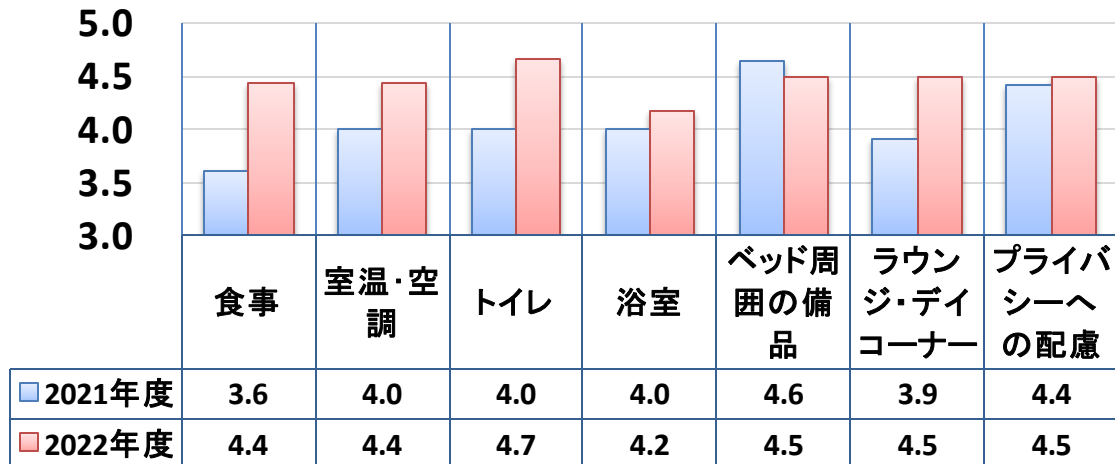
西5階病棟 満足度



西5階病棟職員満足度 前年との比較



西5階病棟設備満足度 前年との比較

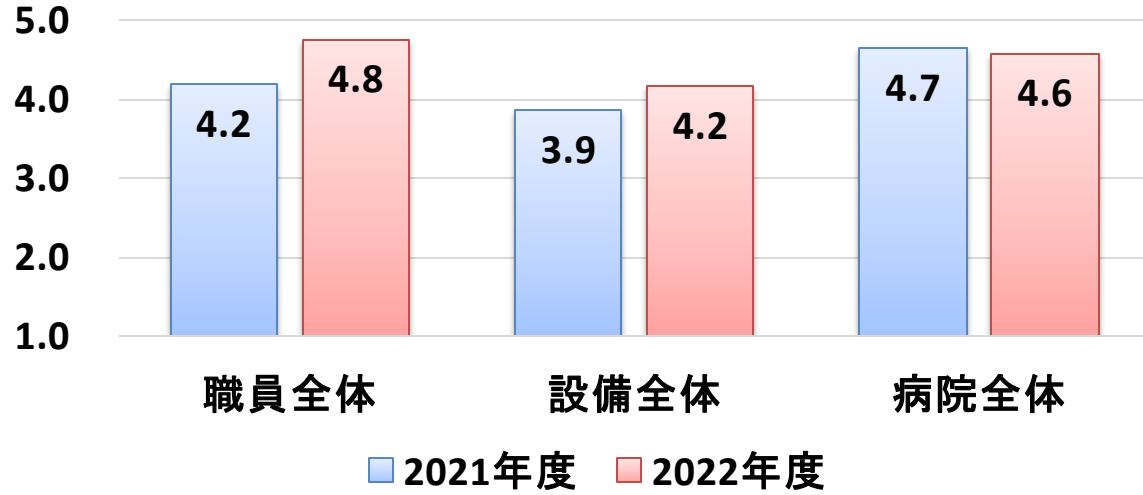


- 西5階病棟では28枚のアンケートを配布し、9枚の回答を頂きました。
- 回収率は32%となります。
- 食事、トイレなどの設備面での満足度が、増加傾向となりました。

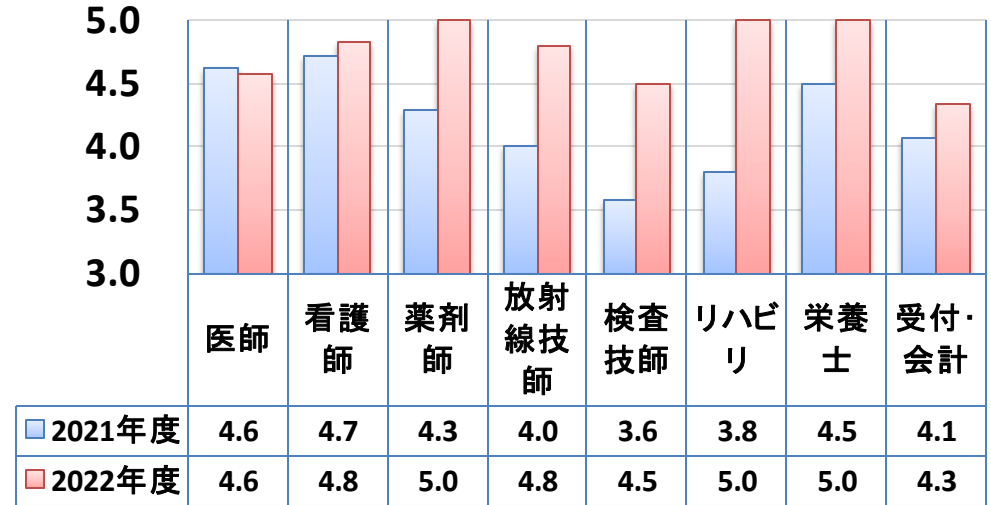
ご回答ありがとうございました。

西6階病棟の満足度

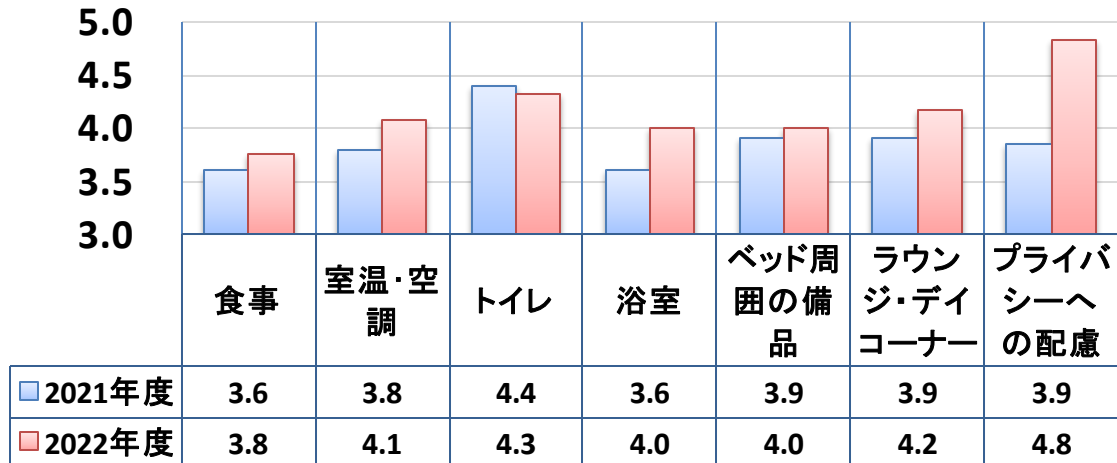
西6階病棟 満足度



西6階病棟職員満足度 前年との比較



西6階病棟設備満足度 前年との比較

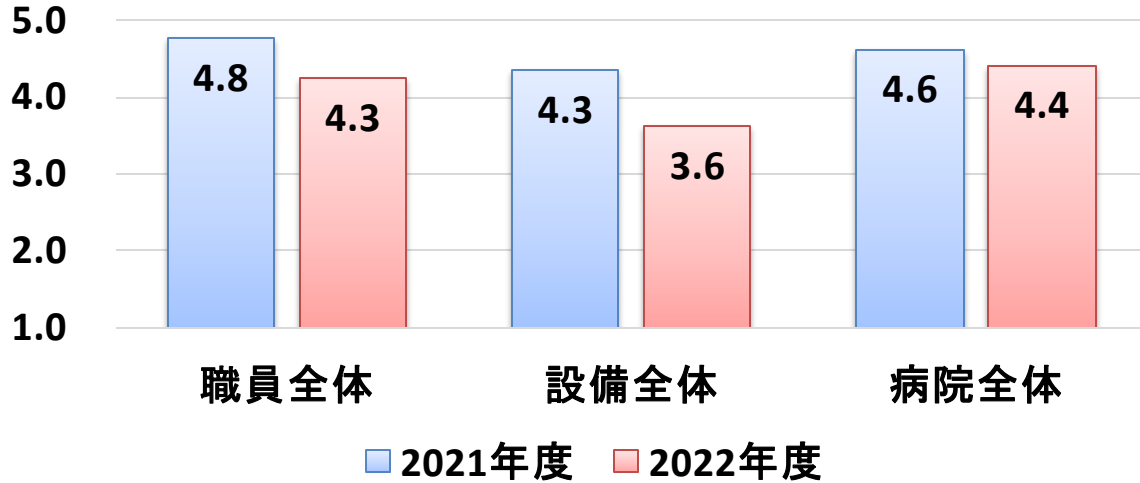


- 西6階病棟では28枚のアンケートを配布し、21枚の回答を頂きました。
- 回収率は75%となります。
- 前年度と比べて、職員満足度に増加が見られました。

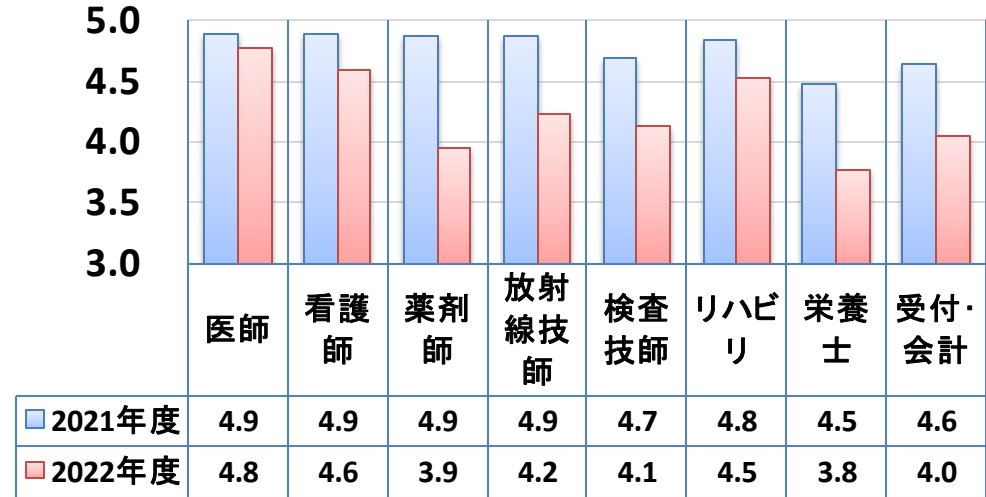
ご回答ありがとうございました。

南3階病棟の満足度

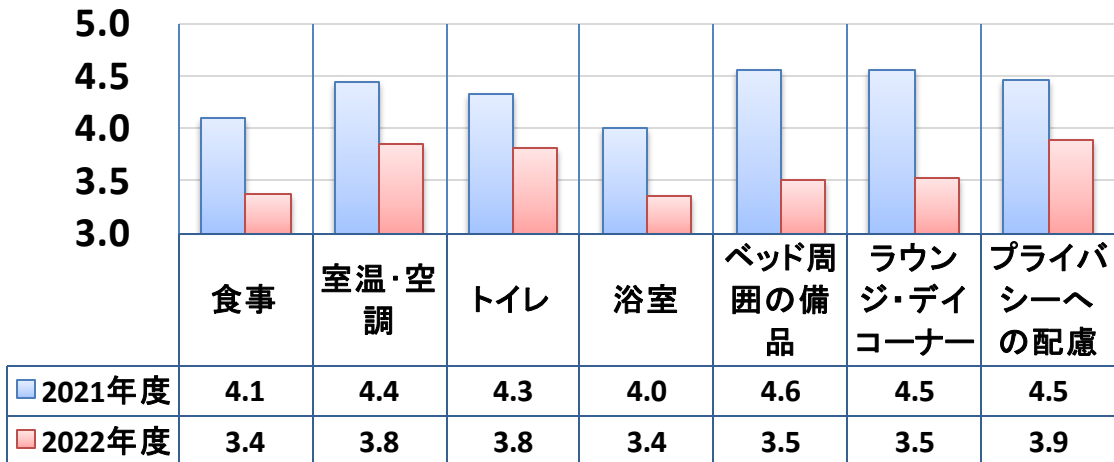
南3階病棟 満足度



南3階病棟職員満足度 前年との比較



南3階病棟設備満足度 前年との比較

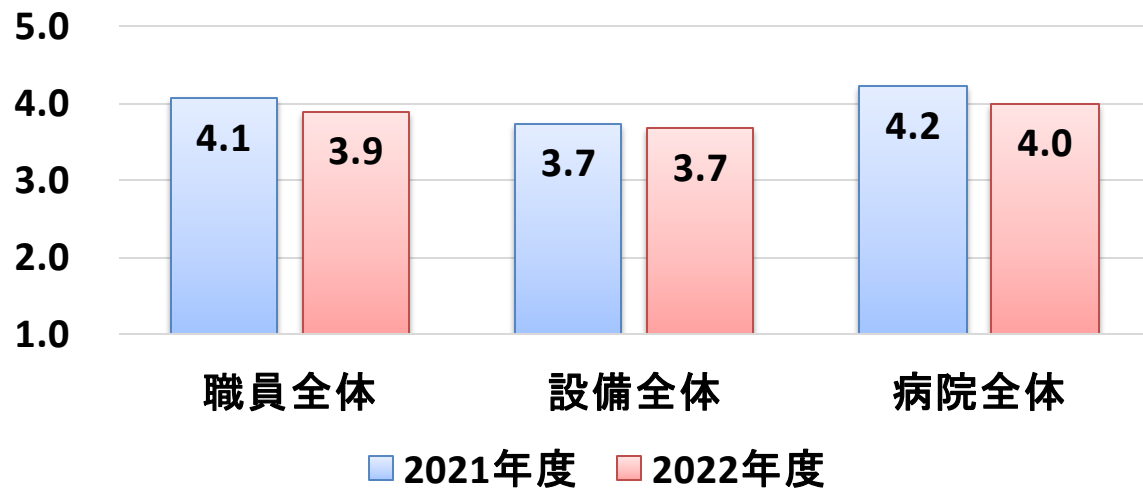


- 南3階病棟では28枚のアンケートを配布し、22枚の回答を頂きました。
- 回収率は79%となります。
- 満足度全体に減少が見られました。

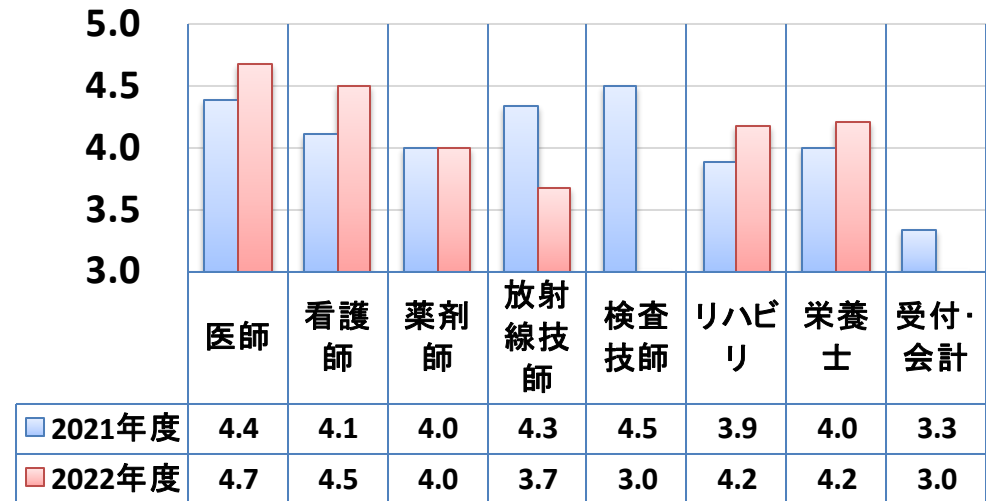
ご回答ありがとうございました。

東3階病棟の満足度

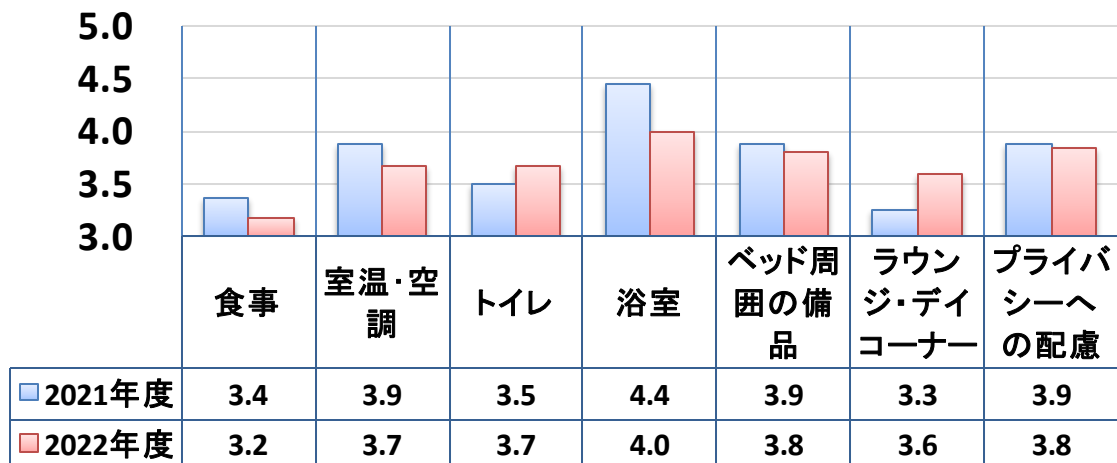
西3階病棟 満足度



東3階病棟職員満足度 前年との比較



東3階病棟設備満足度 前年との比較



- 東3階病棟では28枚のアンケートを配布し、6枚の回答を頂きました。
- 回収率は21%となります。
- 満足度全体に減少が見られました。

ご回答ありがとうございました。

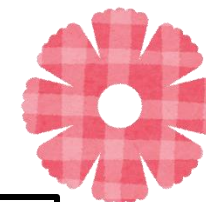
フリーコメント

アンケートの自由記入欄へ、たくさんのご意見や励ましのお言葉を頂きました。ありがとうございます。

各病棟ごとに寄せられたコメントに対し、各部署で検討致しましたのでご覧ください。



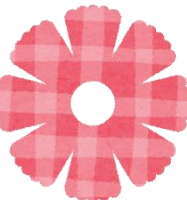
フリーコメント (一部抜粋)



ご意見	回答
痛くて泣いていた自分を医学の力で治していただき本当に感謝です。実力を持たれた先生方を招き、ますます浅間病院が発展されますように。(西3階)	温かいお言葉ありがとうございました。より質の高い優しい医療を提供できるように診療部医師一丸となってこれからも頑張っていきたいと思えます。今後ともご教示ご指導お願い申し上げます。
食事の味が薄すぎると感じました。(西3階)	貴重なご意見ありがとうございました。病院食は治療の一環ではありますが、食事は楽しみの一つと考えています。薄味でも美味しく召し上がって頂ける様、工夫していきたいと思えます。
トイレの水洗ボタンの位置が奥にあり、手術後流すのが大変でした。(西3階)	ご不便をおかけして申し訳ありません。今年度、トイレの流すボタンを前に設置する改修工事を実施したので、以前より快適にご利用いただけるかと思われまます。
今回の入院では大変お世話になりありがとうございました。(西4階)	温かいお言葉ありがとうございました。退院後もお体に気を付けてお過ごしください
職種問わず関わった全ての方が親切、丁寧な対応をして下さり、入院中安心して過ごすことができました。ありがとうございました(西5階)。	温かいお言葉ありがとうございました。入院生活が安心して過ごしていただけるよう今後も心掛けていきたいと思えます。

ご意見	回答
入院してからの、療養の予定がわかったら教えてほしいです。（西5階）	貴重なご意見ありがとうございます。入院後の予定は分かり次第お伝えできるようにしていきたいと思います。
スタッフ皆さんが優しくとても嬉しかったです。お世話になりました。（西6階）	温かいお言葉ありがとうございます。いつも笑顔をやさず、患者さんの立場にたち思いやりのある対応を続けてまいります。
優しい方と、やや冷たい方と対応に差があるのが気になってしまいました。（西6階）	スタッフ皆で同じように対応できるよう心がけます。貴重なご意見ありがとうございました。
頻回に様子を気にしていただき嬉しかったです。スタッフの皆さんがとても親切でした。（南3階）	温かいお言葉ありがとうございます。今後も患者様のお言葉を励みにしていきたいと思います。
となりの部屋の声が大きくよく響いていたのが少し気になりました。（南3階）	ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。患者様の安静の妨害にならないように注意喚起するなど対応していきます。
トイレの便座が低すぎると思います。（南3階）	大規模改修を行う際の検討事項にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。

この他にも沢山のご意見やお褒めの言葉をいただきました。私たちの励みになるお言葉、誠にありがとうございます。これからもご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。



まとめ

今回のアンケートの結果をさらに細かく分析し、職員一人ひとりの接遇や院内の環境を改善してまいります。医療の質の向上だけでなく、患者様により快適に過ごしていただけるような病院にしてまいりたいと思います。

皆様のアンケート調査へのご協力に対し、心より感謝申し上げます。



患者サービス委員会