

医療法人社団慶友会 吉田病院

## 第32回 患者様満足度アンケート調査

2023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

## 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
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.....	21
透析患者様の部.....	23
透析患者様の部・・・個別意見.....	26

# 入院患者様の部・・・病棟全体

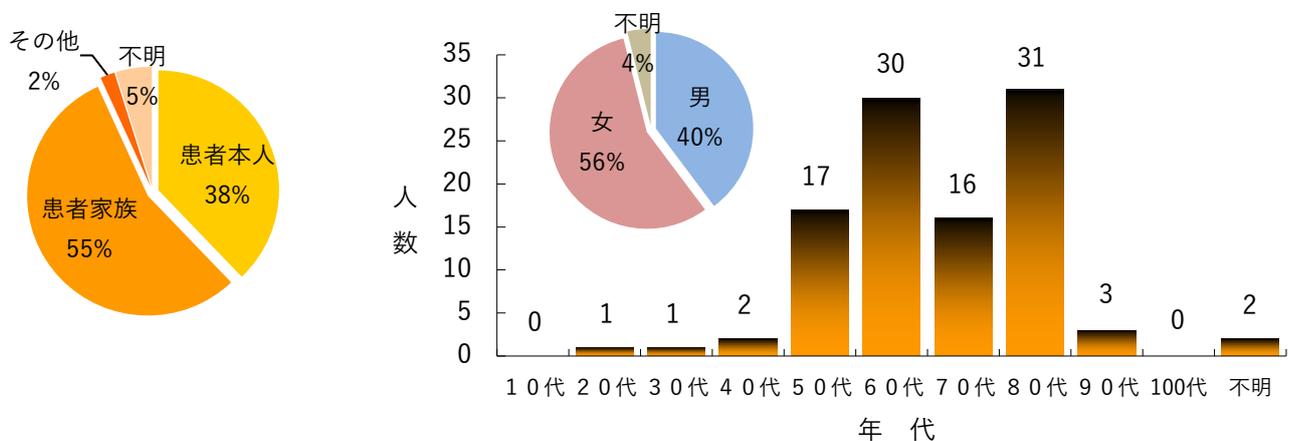
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～2023年10月2日（月）

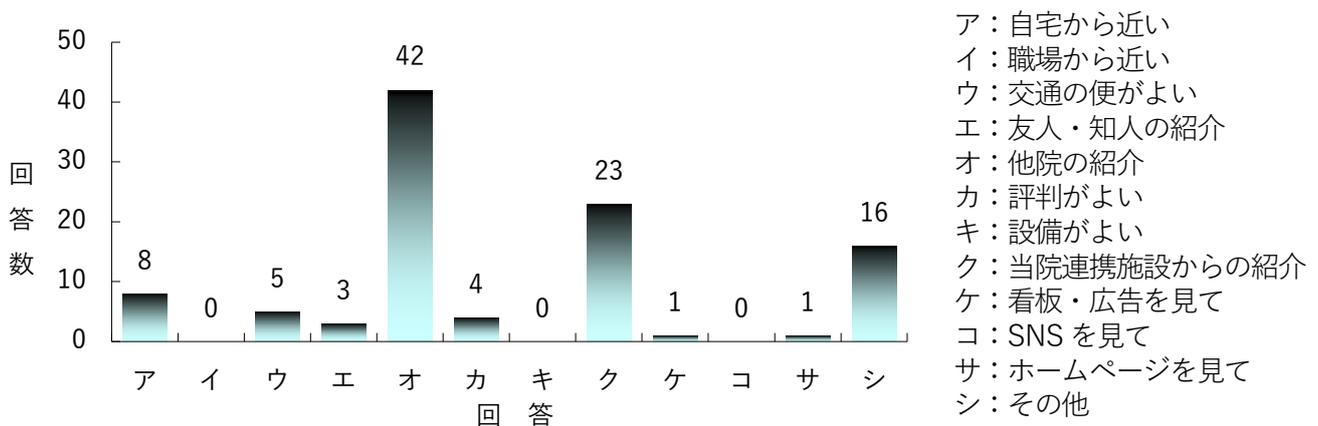
## 2. アンケート用紙回収数

103枚

## 3. アンケート回答者の内訳

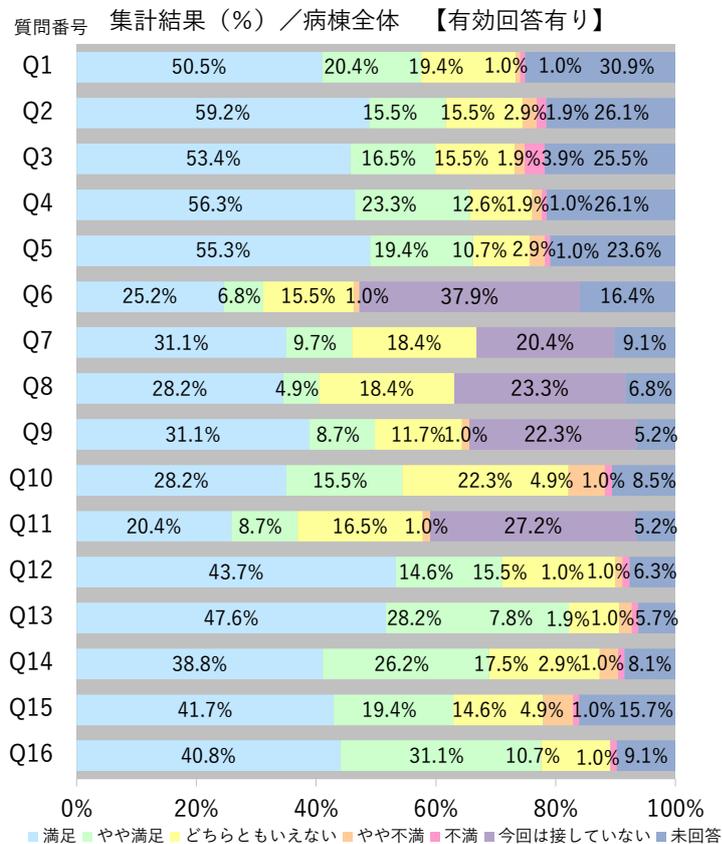
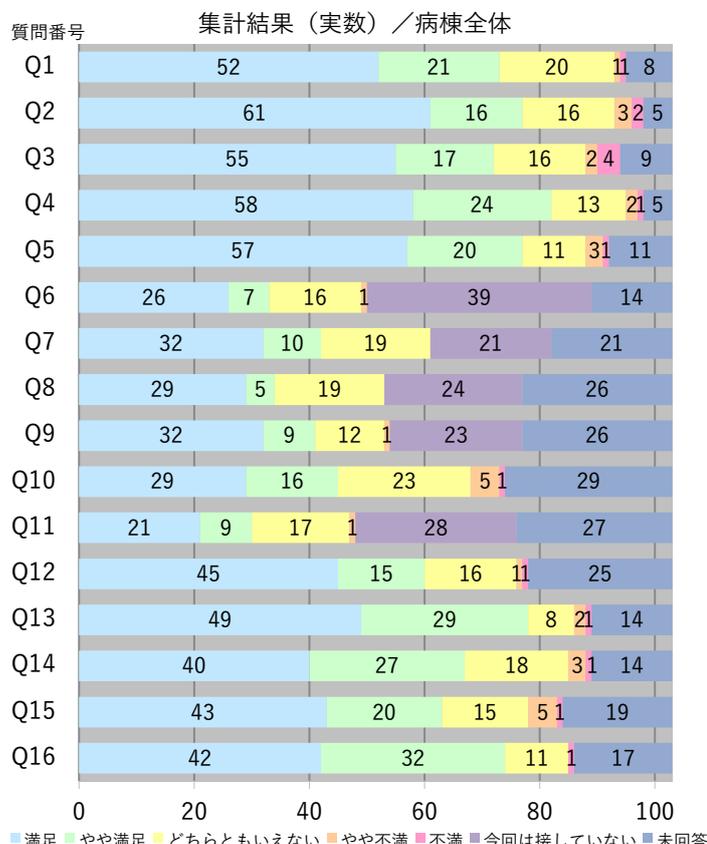


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 入院患者様の部 病棟全体

## 5. アンケート集計結果



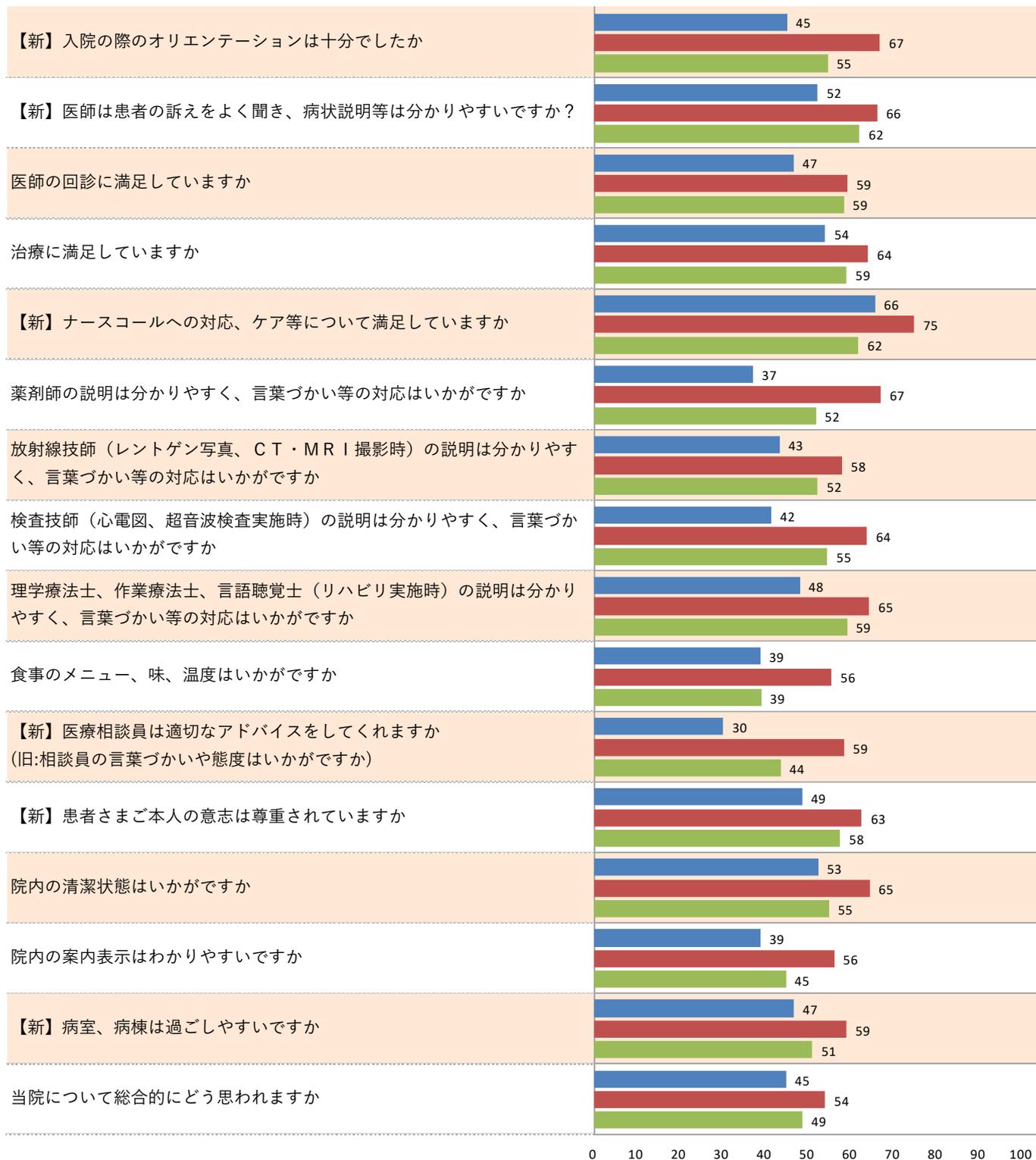
### ■ 質問番号および質問内容について

- 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】

■ 30回目 (R5.2) ■ 31回目 (R5.4) ■ 32回目 (R5.9)



%

## 入院患者様の部・・・個別意見等

### 1・2階病棟

- 食事の量が多い。お粥が多い。日中の電気が勿体ないので節約してほしい。

### 3・4階病棟

- 部屋の温度調整があまりできない。

### 5階病棟

- 寝たきりで言葉も発せられない為、スタッフの方々にご迷惑をお掛けすることも多々あると存じますが、大事な人ですので温かく声掛けを引き続きお願い致します。(ご家族の方)
- 医者の言葉遣い、態度が悪い。
- 先生がもう少し患者の力になってほしい。

### 5階緩和ケア病棟

- いつもありがとうございます。

### 6階病棟

- いつもお世話になっておりますこと、厚く御礼申し上げます。本当に丁寧に関わって下さっています。
- 母をよろしく願います。
- 病室が狭いです。母は6人部屋でしたが、隣の方とベッドが近く、感染対応には問題があるのではと感じました。面会の時も狭いです。その他、看護師さん達には良くしてもらっています。
- 月一回の直接面会とオンライン面会を利用しています。電話にてナースさんから状況説明を時々もらっています。対応も易しく丁寧です。

## 7階病棟

- 何も申し上げることはありません。常々感謝です。お世話になります。
- 食事がおいしいと言っていました。とても良くしていただいて感謝しています。面会できるのがとても安心できます。笑顔で接してくださりありがとうございます。CSセットがあるのもとても助かっています。荷物が少なくありがたいです。(ご家族の方)

# 入院患者様の部… 1 / 2 階病棟

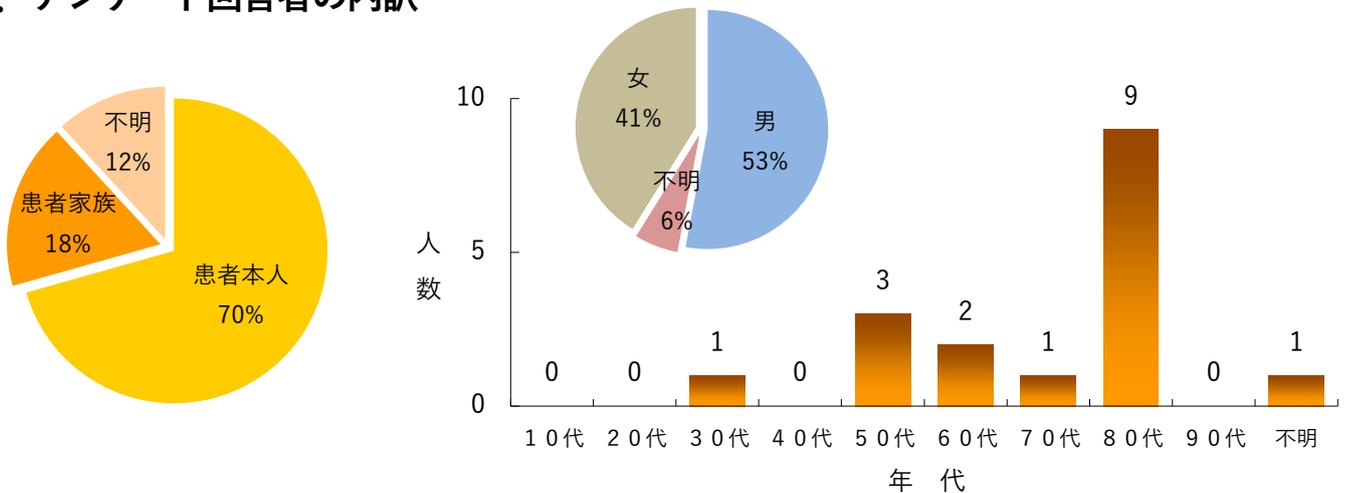
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日(月) ~ 2023年10月2日(月)

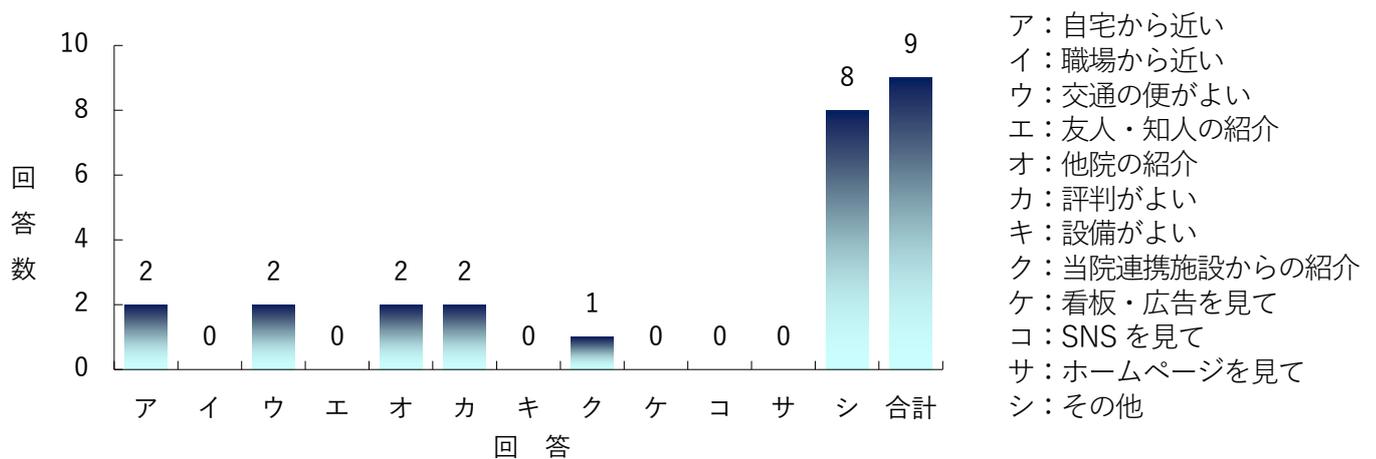
## 2. アンケート用紙回収数

17枚

## 3. アンケート回答者の内訳

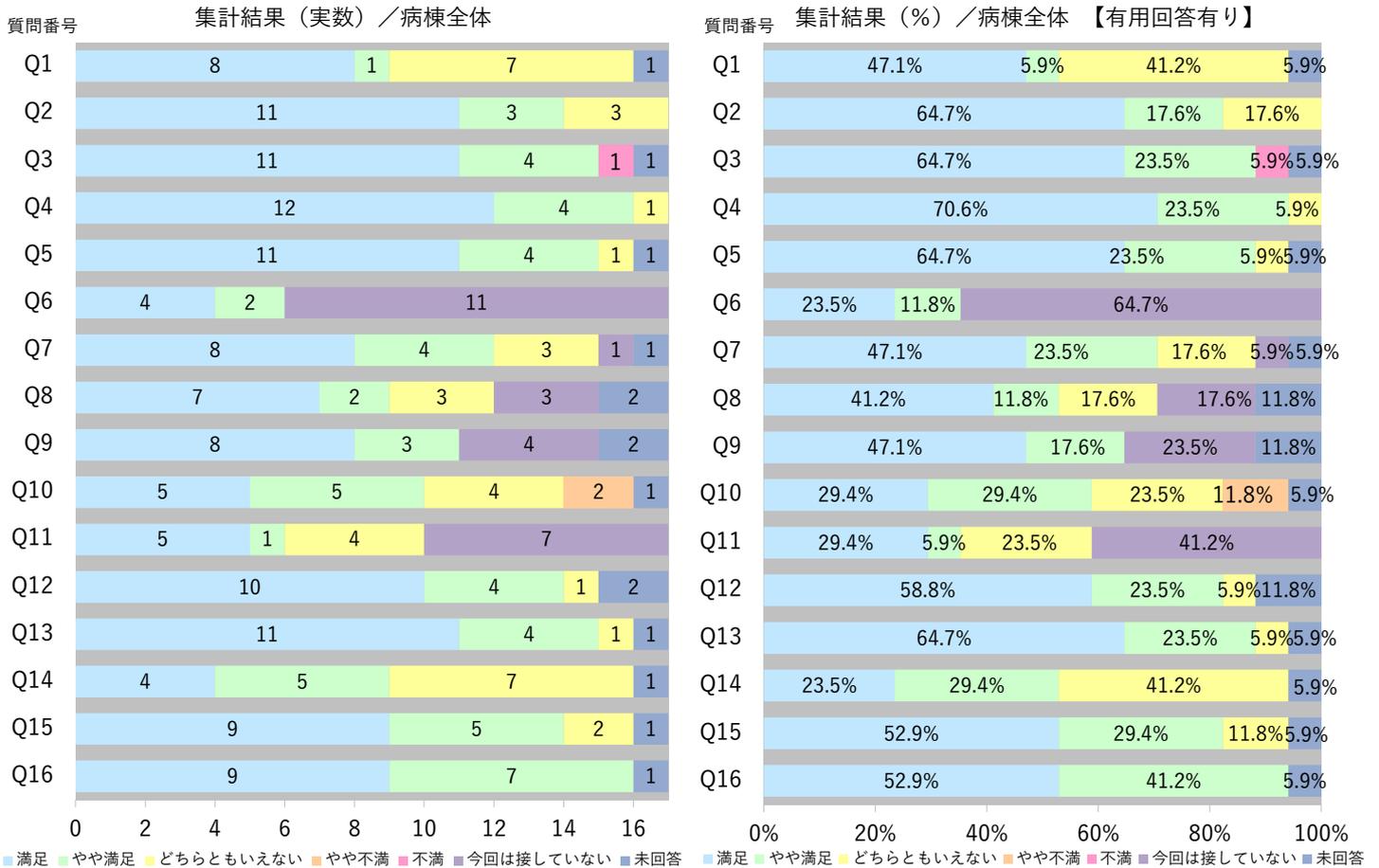


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答 (複数回答あり)



# 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

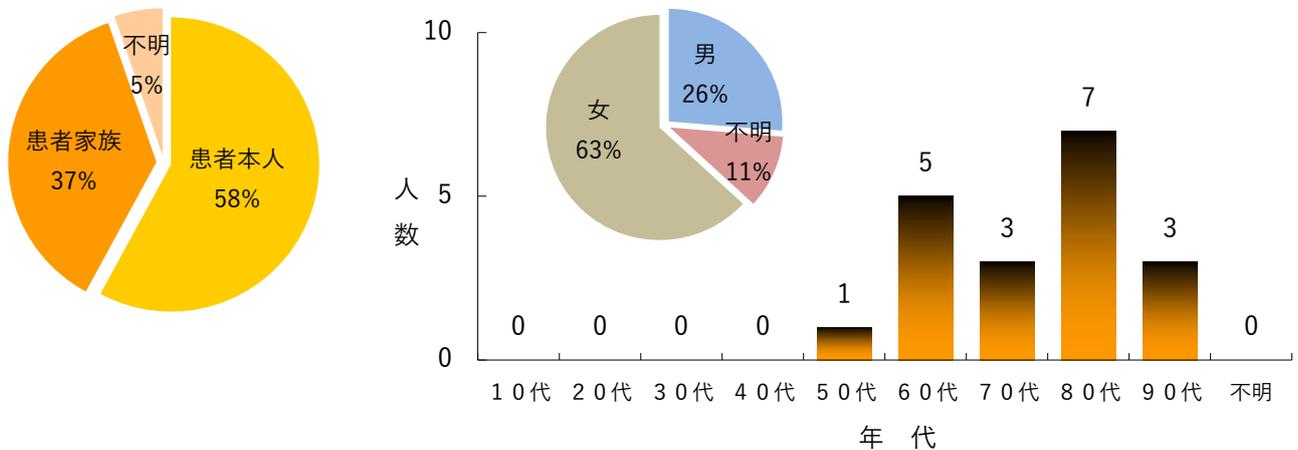
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～ 2023年10月2日（月）

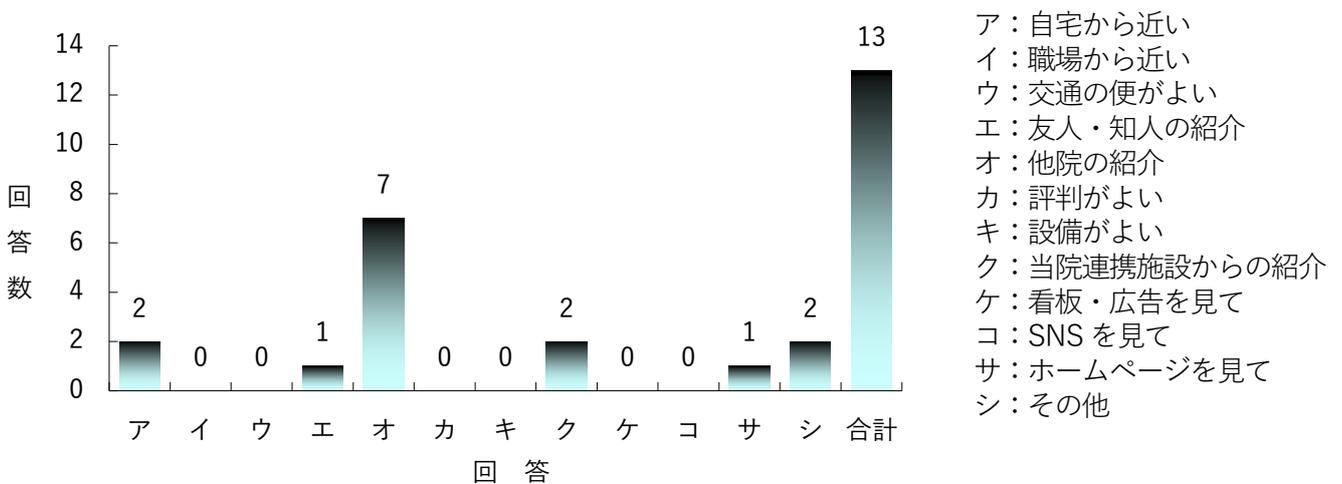
## 2. アンケート用紙回収数

19枚

## 3. アンケート回答者の内訳

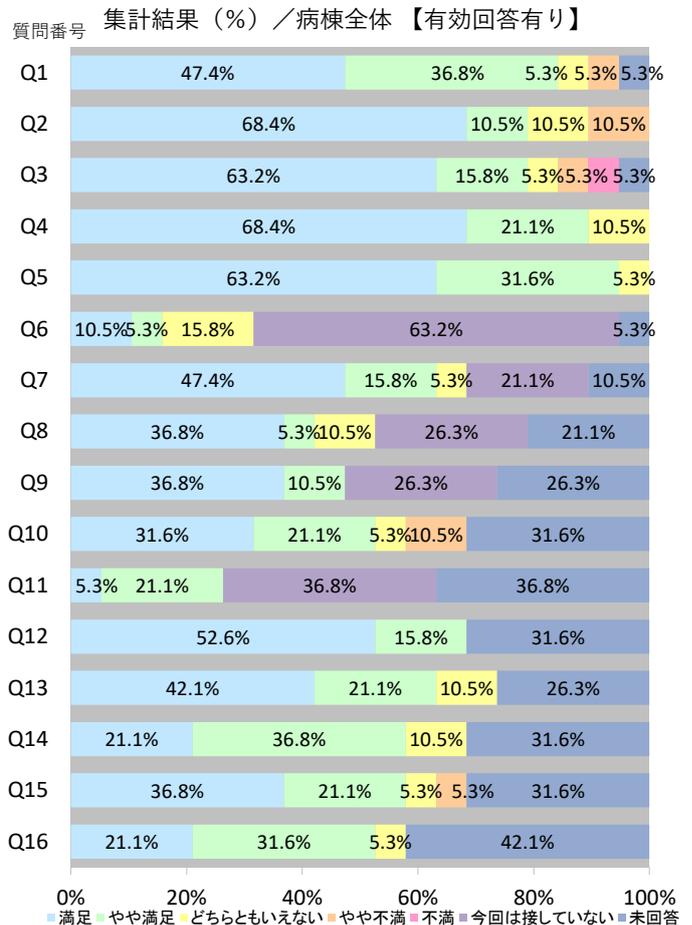
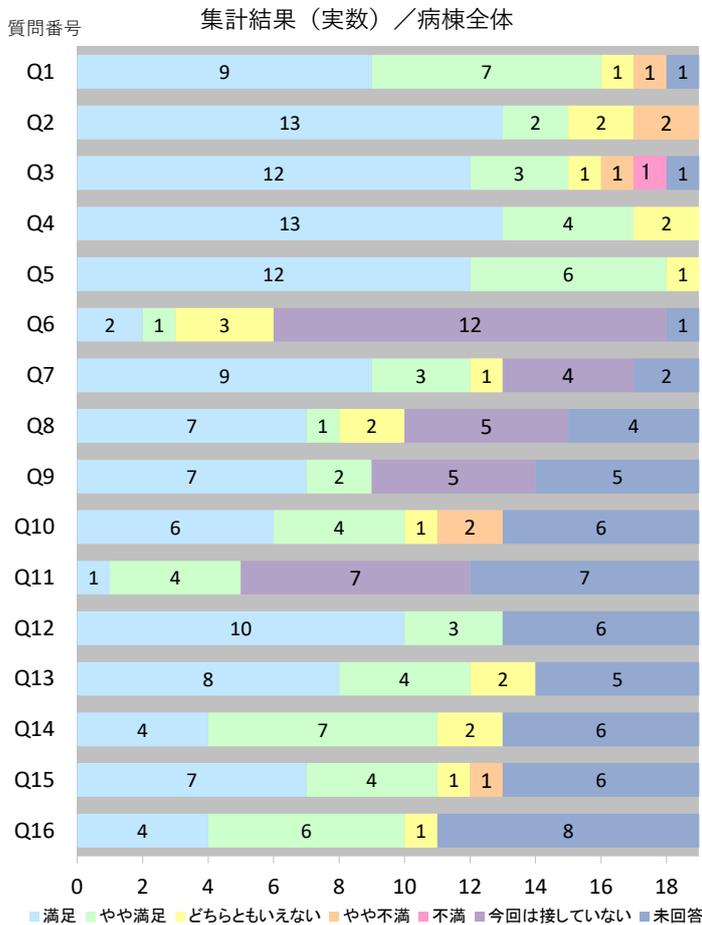


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 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

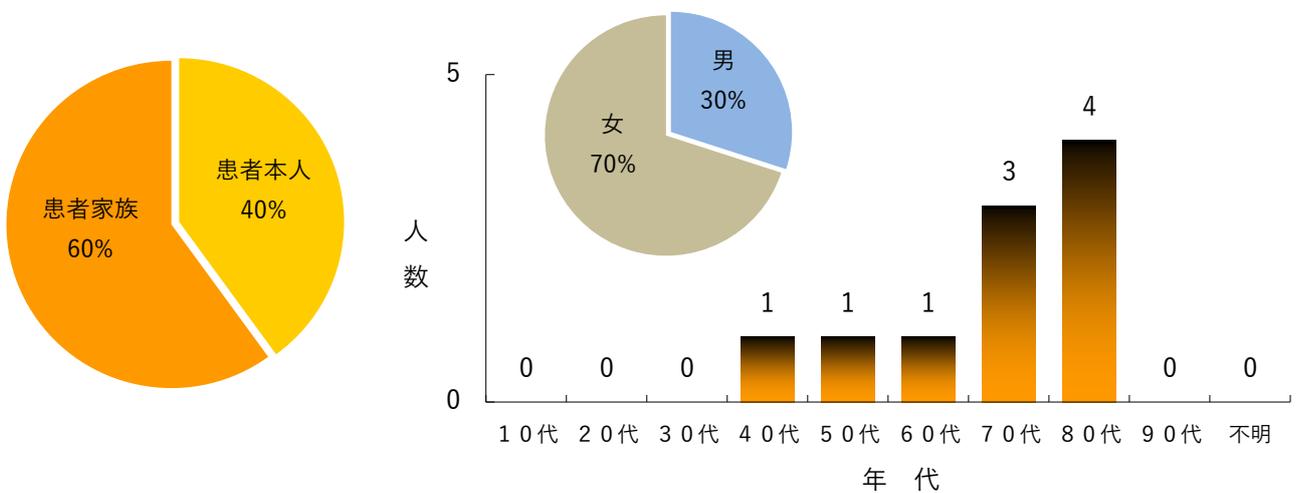
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～2023年10月2日（月）

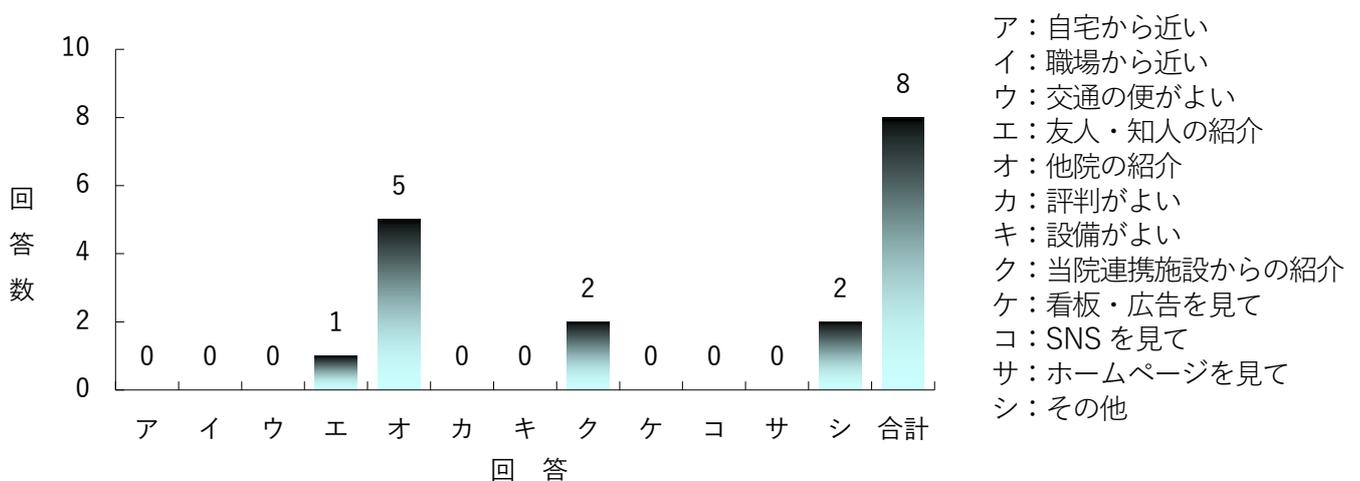
## 2. アンケート用紙回収数

10枚

## 3. アンケート回答者の内訳

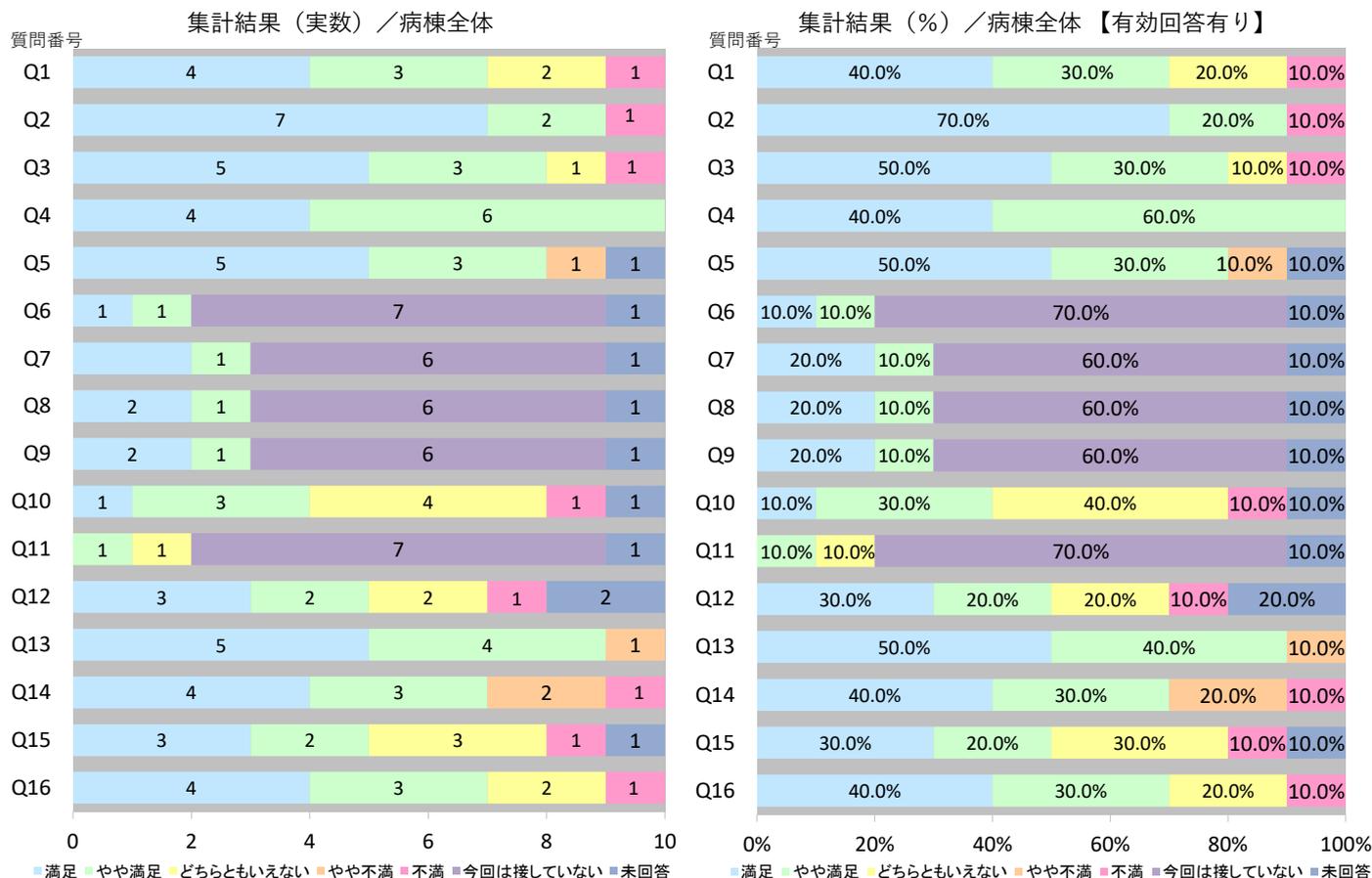


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 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

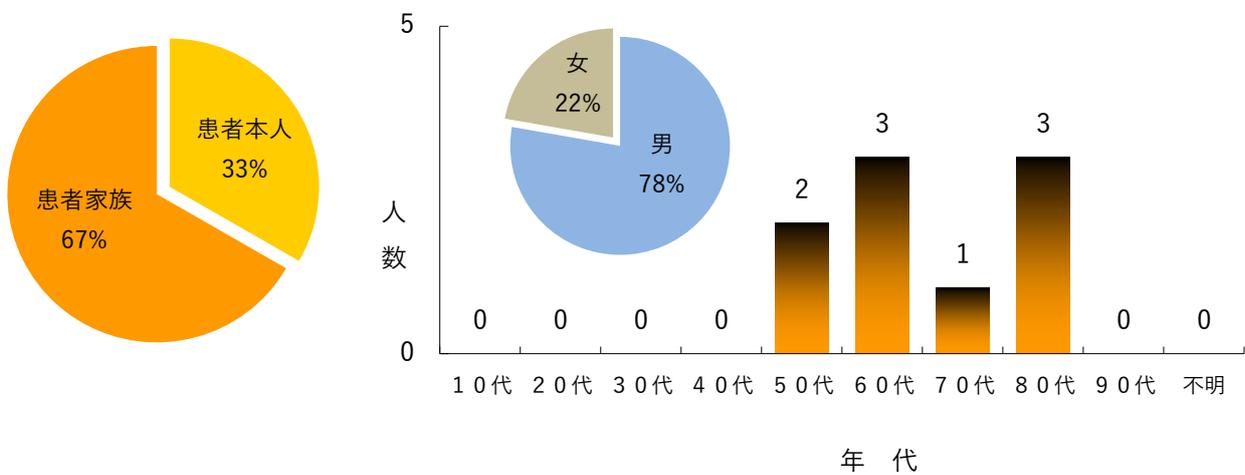
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日(月) ~ 2023年10月2日(月)

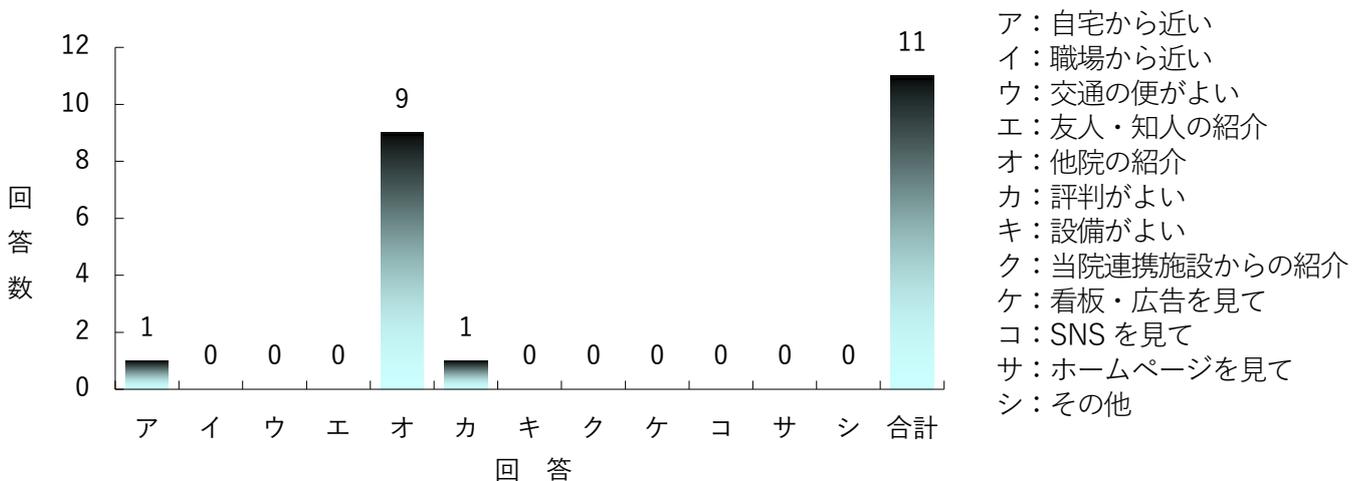
## 2. アンケート用紙回収数

9枚

## 3. アンケート回答者の内訳

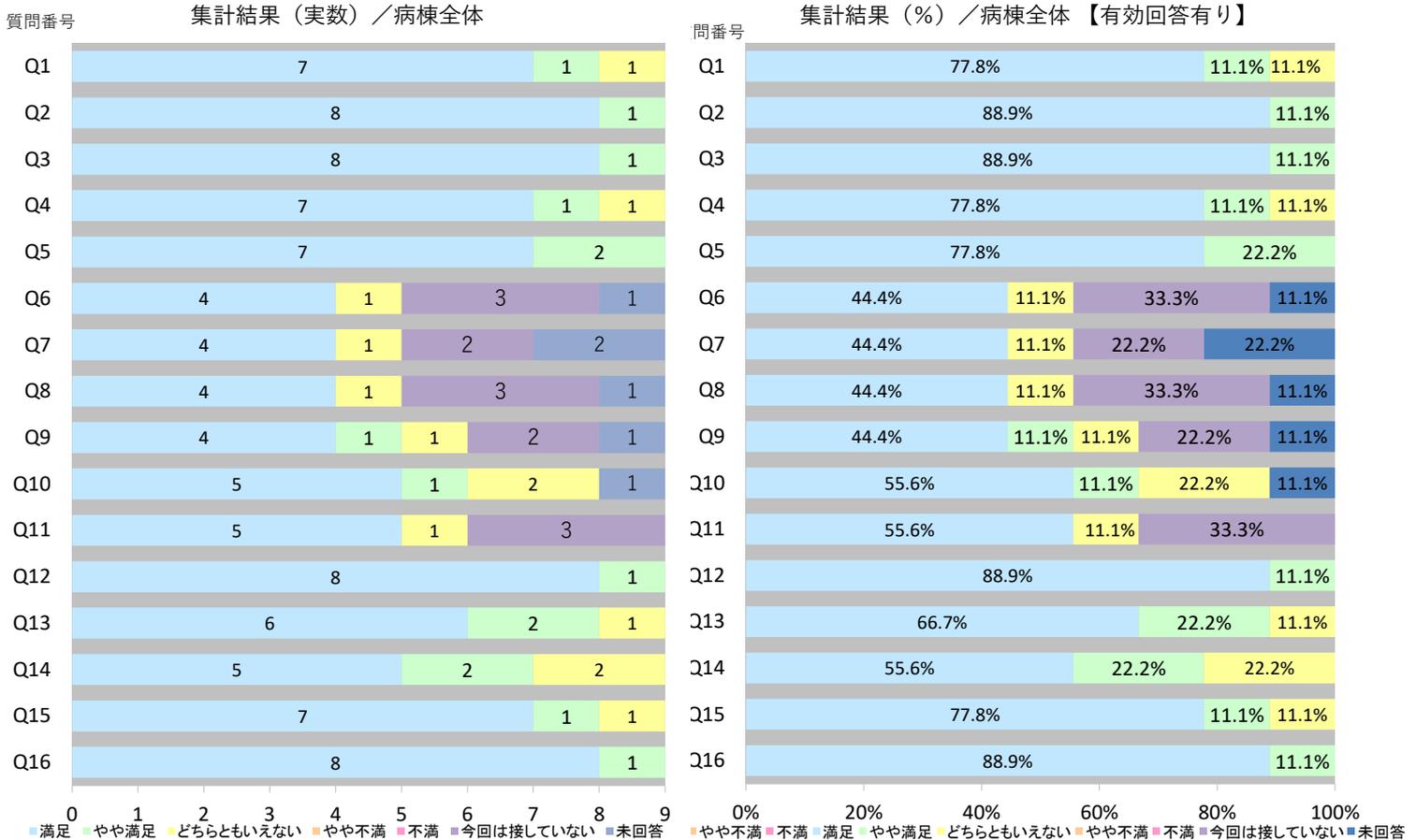


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 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

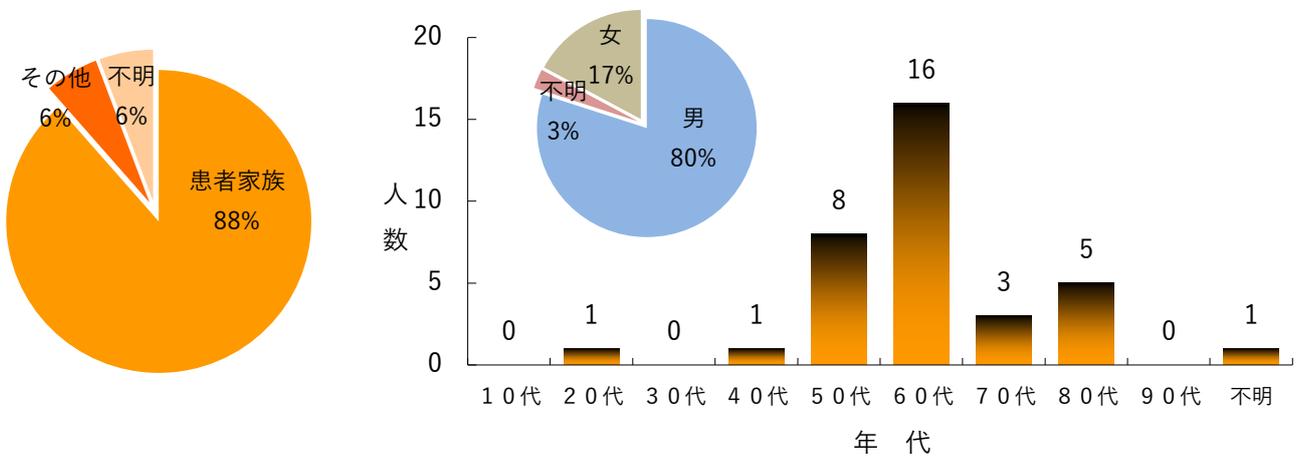
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～ 2023年10月2日（月）

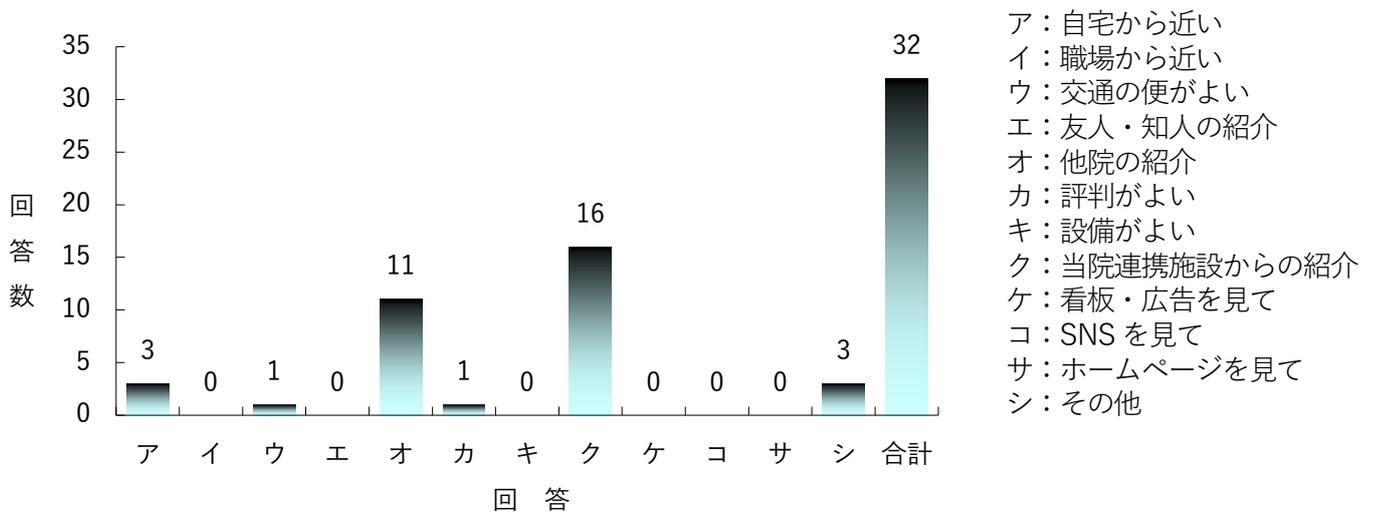
## 2. アンケート用紙回収数

35枚

## 3. アンケート回答者の内訳

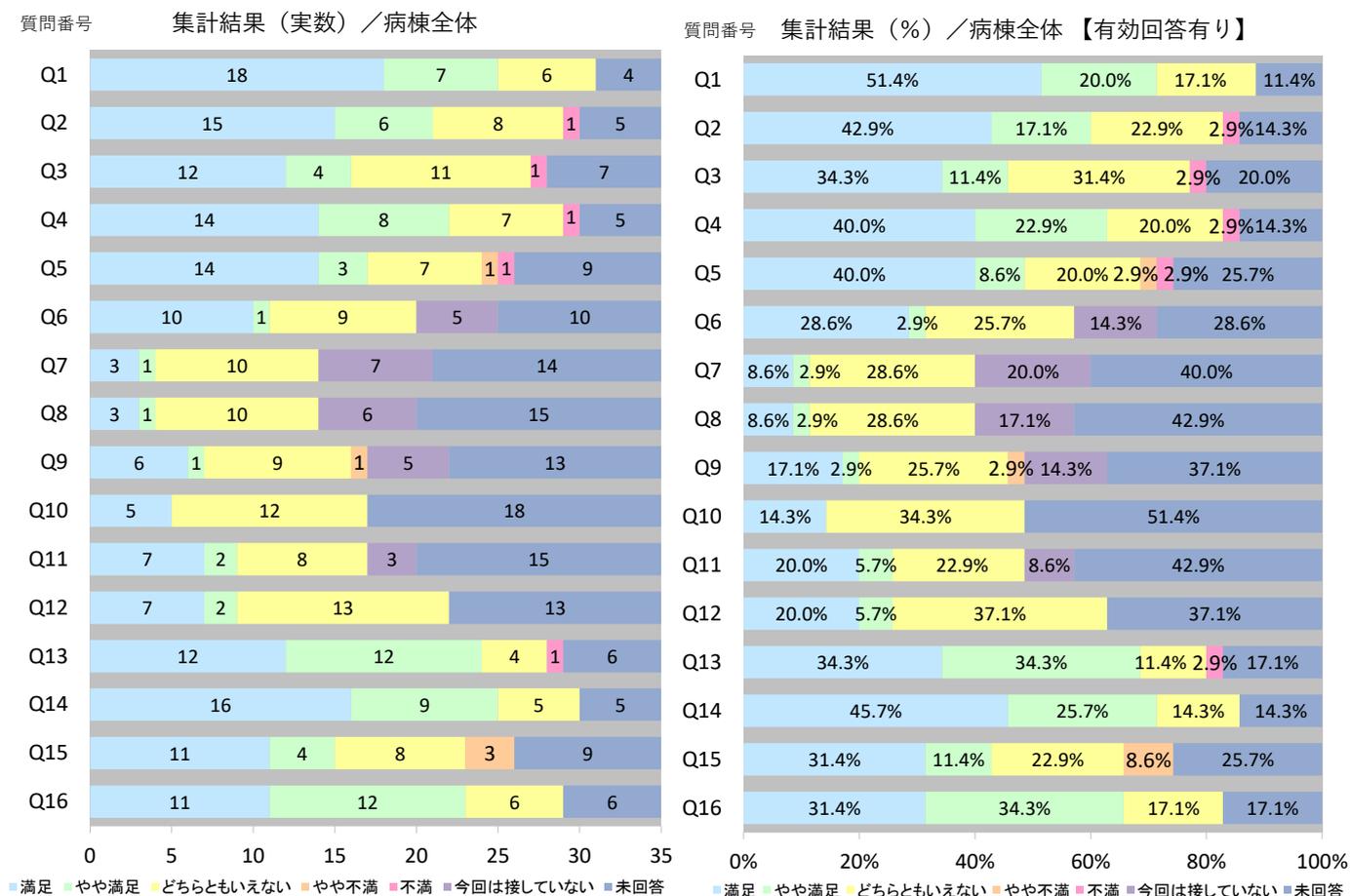


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 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

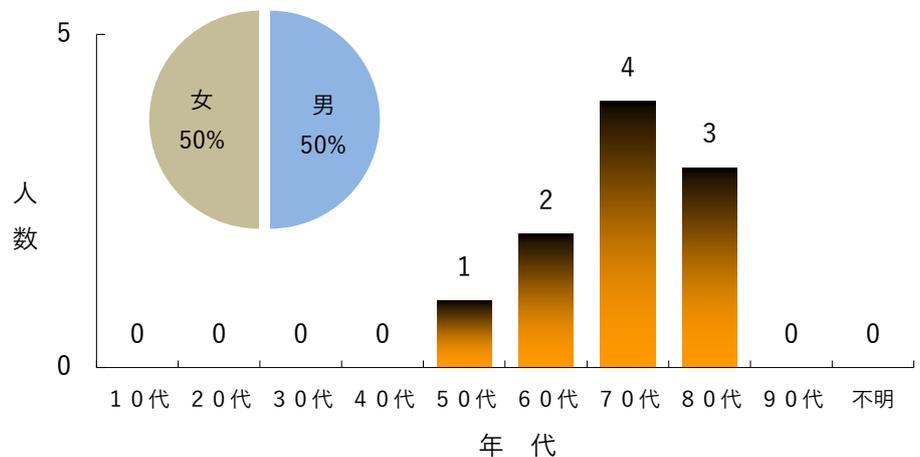
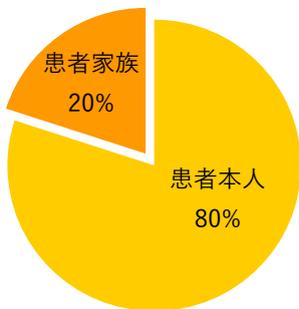
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～ 2023年10月2日（月）

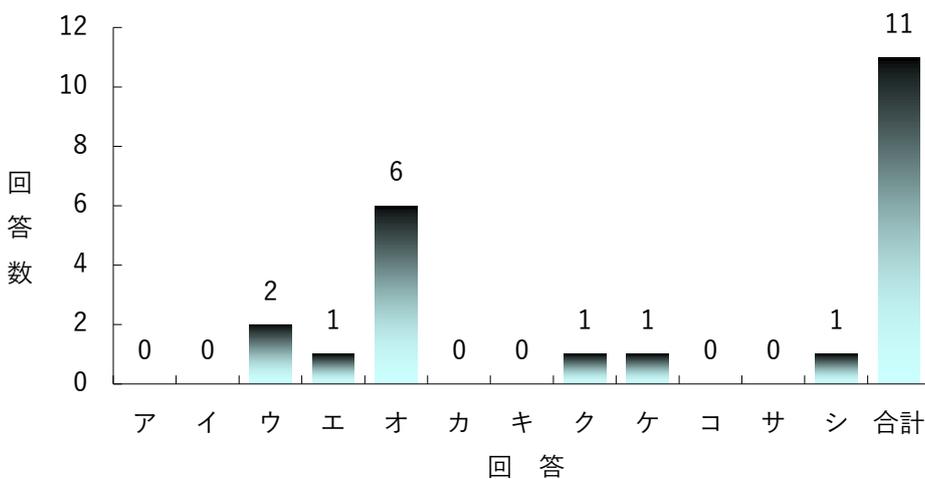
## 2. アンケート用紙回収数

10枚

## 3. アンケート回答者の内訳



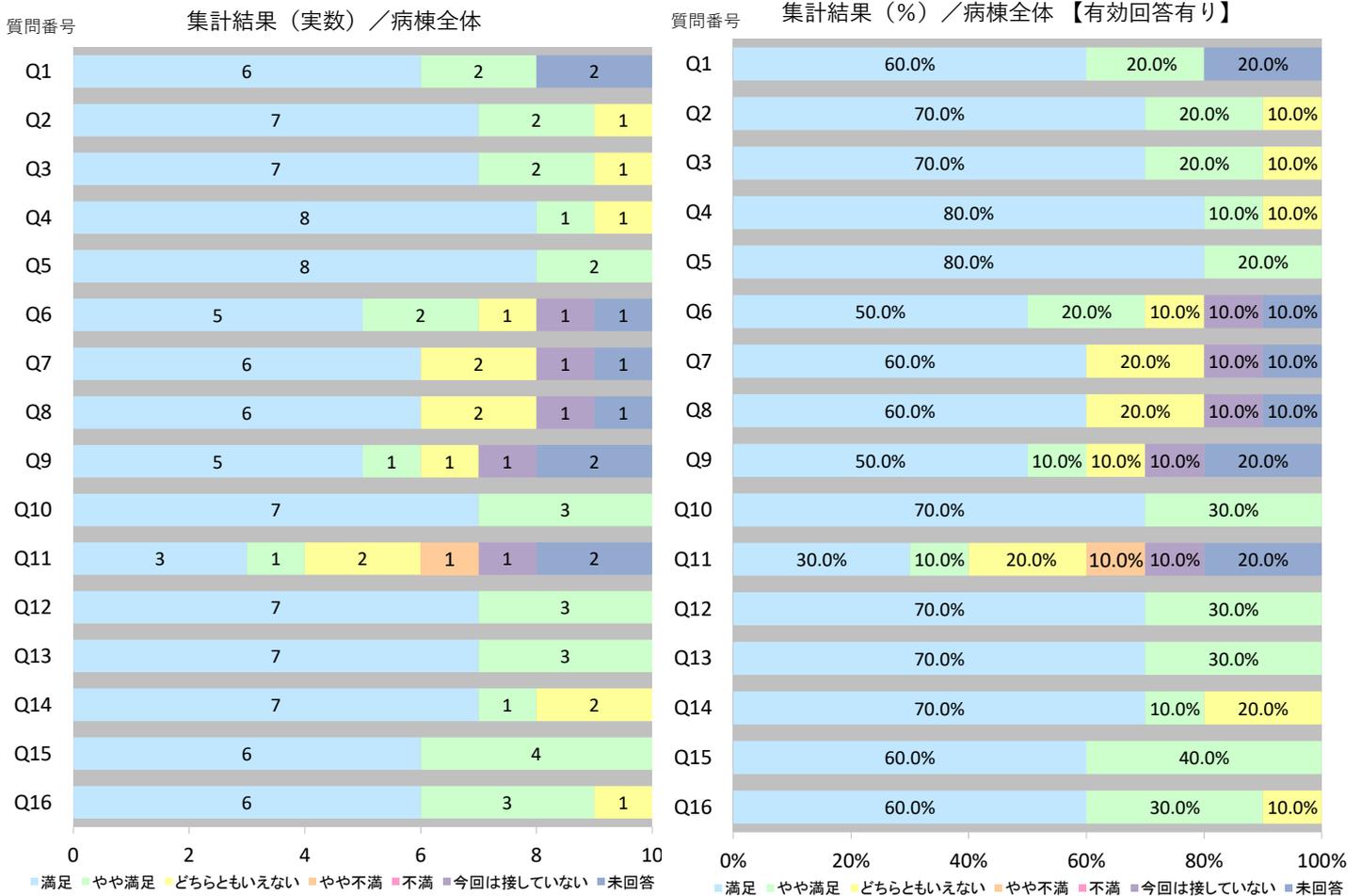
## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



- 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：当院連携施設からの紹介
- ケ：看板・広告を見て
- コ：SNSを見て
- サ：ホームページを見て
- シ：その他

# 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

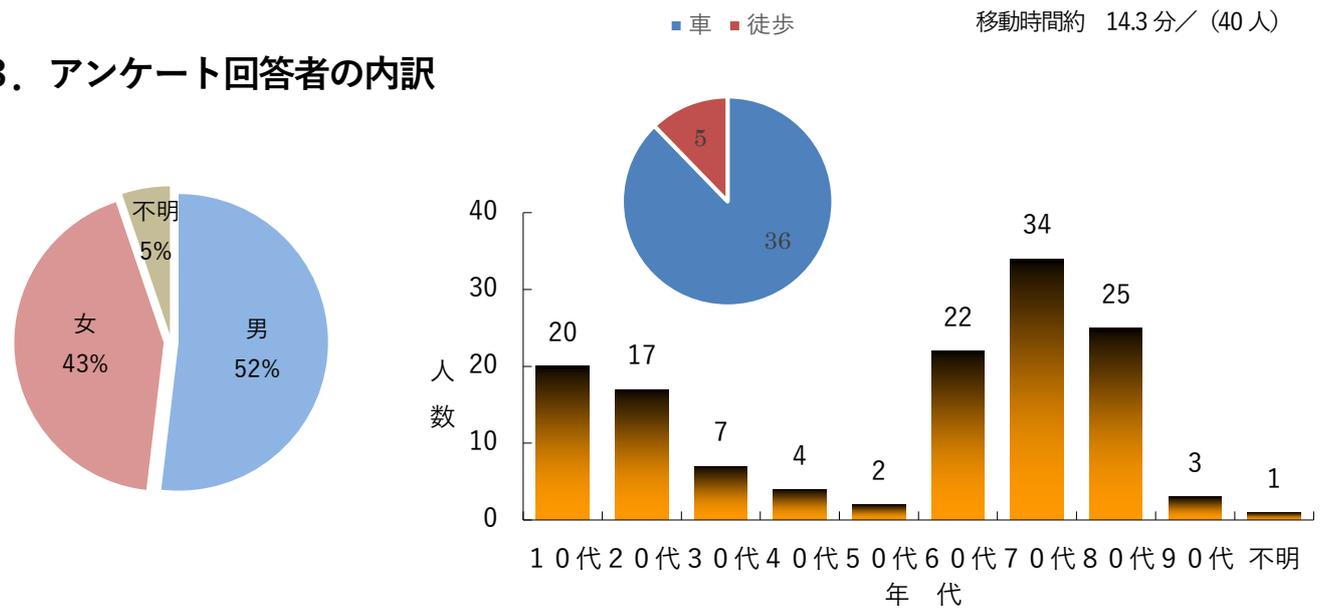
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～ 2023年10月2日（月）

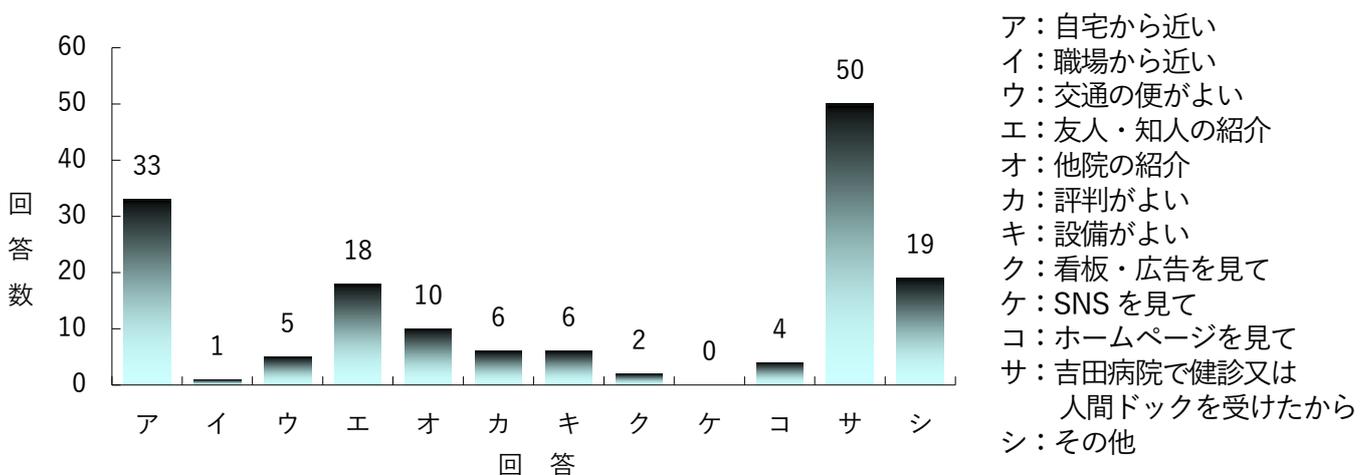
## 2. アンケート用紙回収数

135枚

## 3. アンケート回答者の内訳

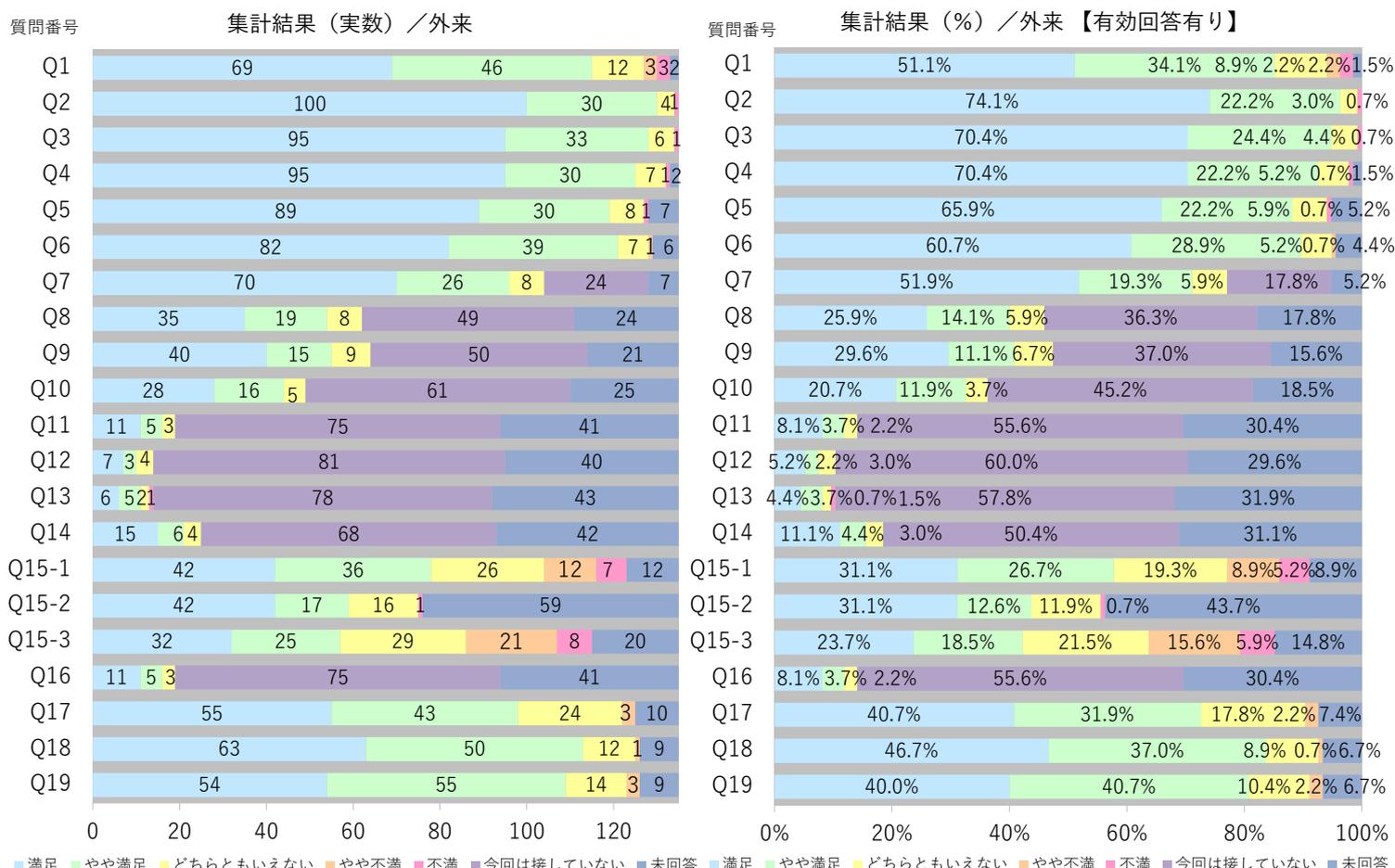


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 外来患者様の部

## 5. アンケート集計結果

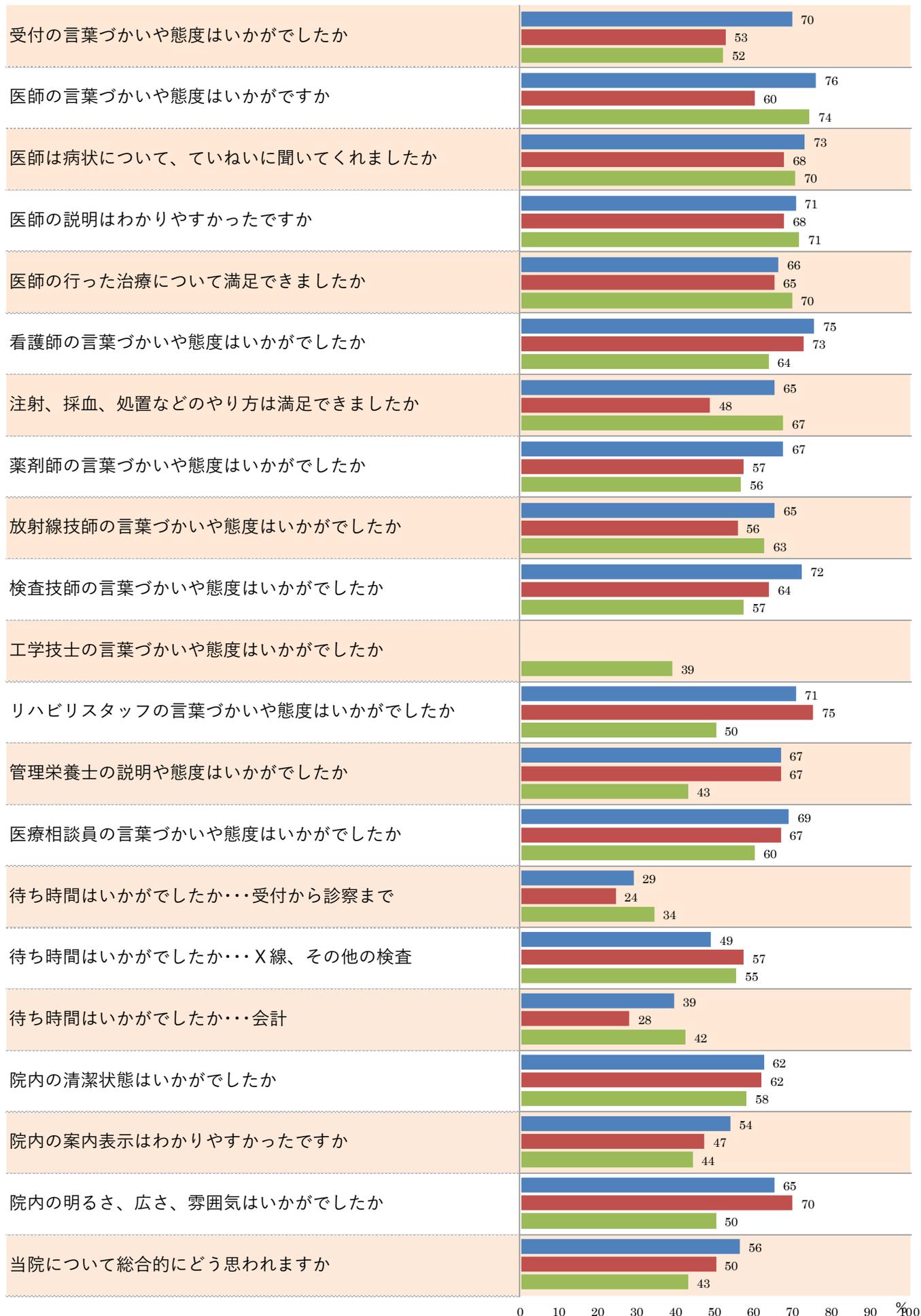


### ■ 質問番号および質問内容について

- 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. 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

## 外来患者「満足」の割合推移

■ 30回目 (R5.2) ■ 31回目 (R5.4) ■ 32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)

- その日の込み具合による。
- 待ち時間が予約通りにいかない。
- 2時間くらい。
- 診察の待ち時間が長い。(複数回答有)
- 他の病院と比べて満足。
- 診察はよかったです。
- 採血から診察まで長かった。
- 新人だったのか、受診理由の理解に時間がかかっていた。
- 電話予約の時が忙しいので、午後かけ直して、とかしてほしい。
- 少し遅い。

#### ② レントゲン・その他の検査 (☑の回答)

- すぐに実施してもらった。

#### ③ 会計 (☑の回答)

- 時間がかかりすぎ、対応が不愉快でした。
- 会計横の男性の対応が悪く顔も見たくないです。言葉を選んだ方がいいです。
- 会計待ちが長い。(複数回答有)
- 待ち時間が長い。以前より長くなっている。
- 人により声が小さい。
- すごく遅い。(複数回答有)
- もう少し早いとよいと思います。

- 若い方の声が小さい。お金のトレーを乱暴に置くのは？です。保険証も何も言わずに返された。「ありがとうございます。」の一言が必要なのでは。
- この人何言っているんだという顔をされてムカッとした。問いただしても返事がない。女子職員の態度が非常に悪い。もっと教育した方がいいと思う。
- 呼び出しの音が聞きづらい。
- 待ち時間が長い。以前より長くなっている。
- 待ち時間が長いですね。

## 【ご意見等】

- 今回検査の予約だったので該当欄がありませんでした。
- 受付の方の態度が感じ悪いです。
- 皆さんにお世話になり心より感謝しております。
- 会計が遅いので考えて下さい。
- 宝くじが当たったら1億円寄付します。
- ごくまれにカードの磁気エラー、受付はPCのシステム不調がある。それ以外は何も申し上げることはありません。ありがとうございます。※この記入バインダーあると書きやすいですよ。
- 毎回受付さんの言葉遣いが悪いと感じていましたが、今日の受付さんは感じがよかった。
- 仕事頑張ってください。
- 待ち時間が長い。
- 良い面と悪い面があって病院自体の評価はプラスマイナス0です。職員たちはわかっている事が、初めて来た者にあってはわからない事だらけなので、前もって順序正して説明をきちんとしてほしいです。あとになって患者が困らないよう、対応してほしい。また、この病院に来ますかと言われたら上記の事が改善されたら来てもいいのかなと思います。
- いつ来ても受付案内の方など親切で良い病院だと思います。
- 目眼耳科・MRI・脳神経できてほしいです。1つの病院内でみてもらえるので。送迎あればすごくたすかります。東川から来ています。漢方の早崎先生とてもすばらしい方です。ていねいに病状教えてください。毎回何を聞いても教えて下さいます。感謝です。

# 透析患者様の部

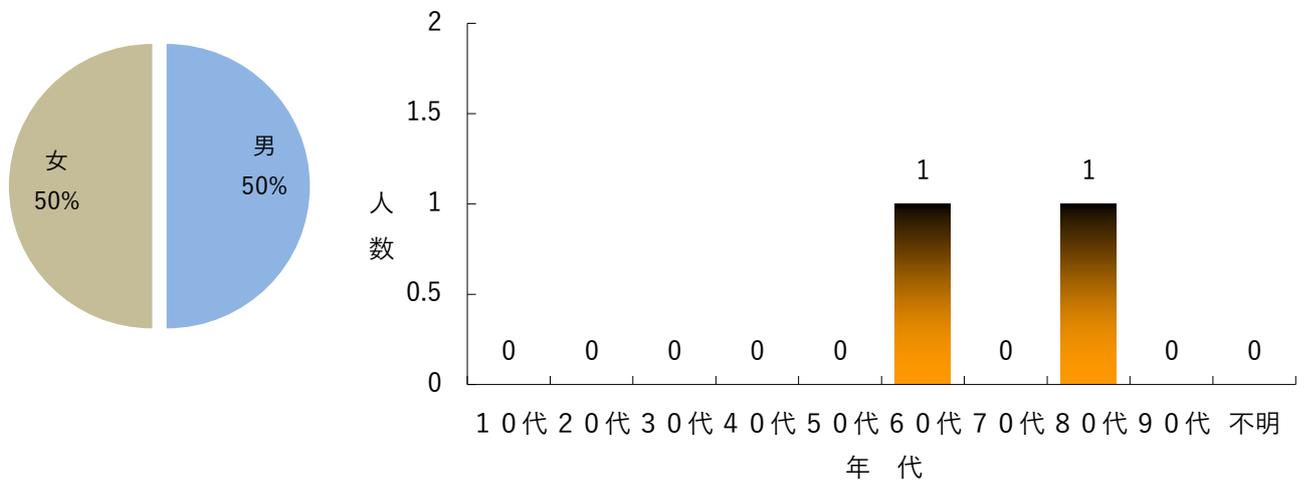
## 1. アンケート調査期間

2023年9月4日（月）～2023年10月2日（月）

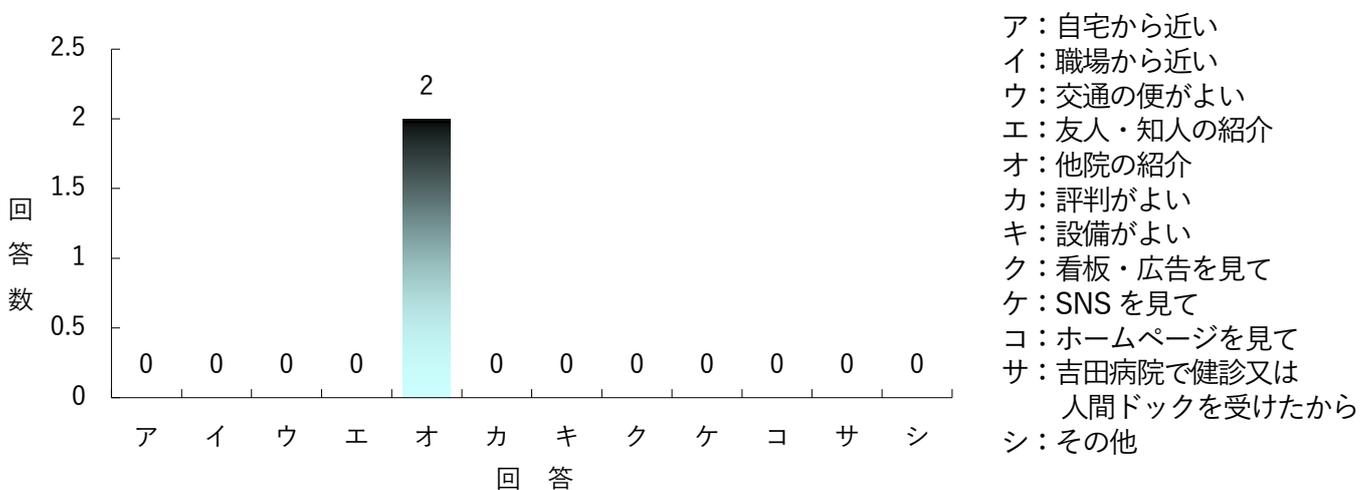
## 2. アンケート用紙回収数

2枚

## 3. アンケート回答者の内訳

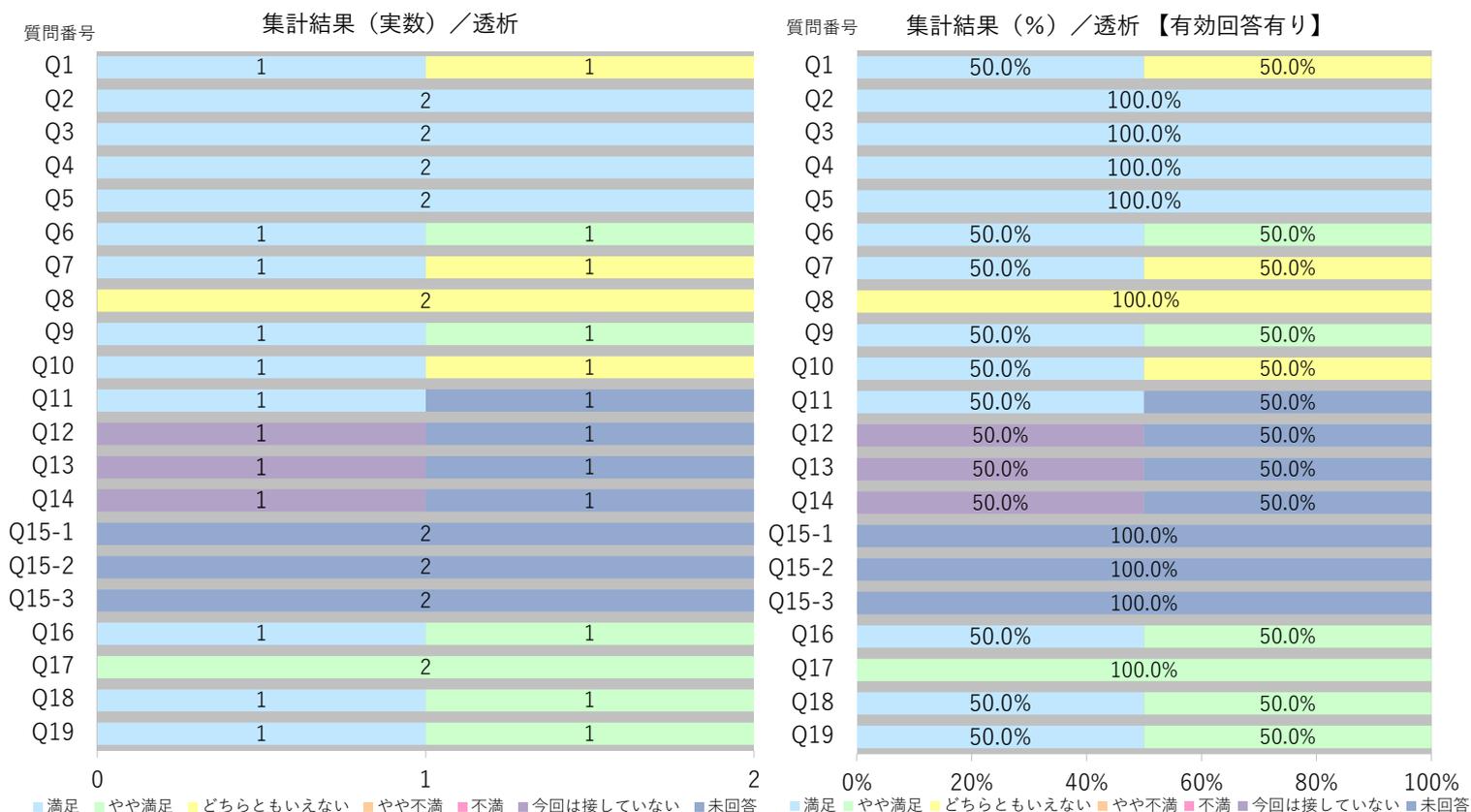


## 4. 吉田病院を選んだ理由についての回答（複数回答あり）



# 透析患者様の部

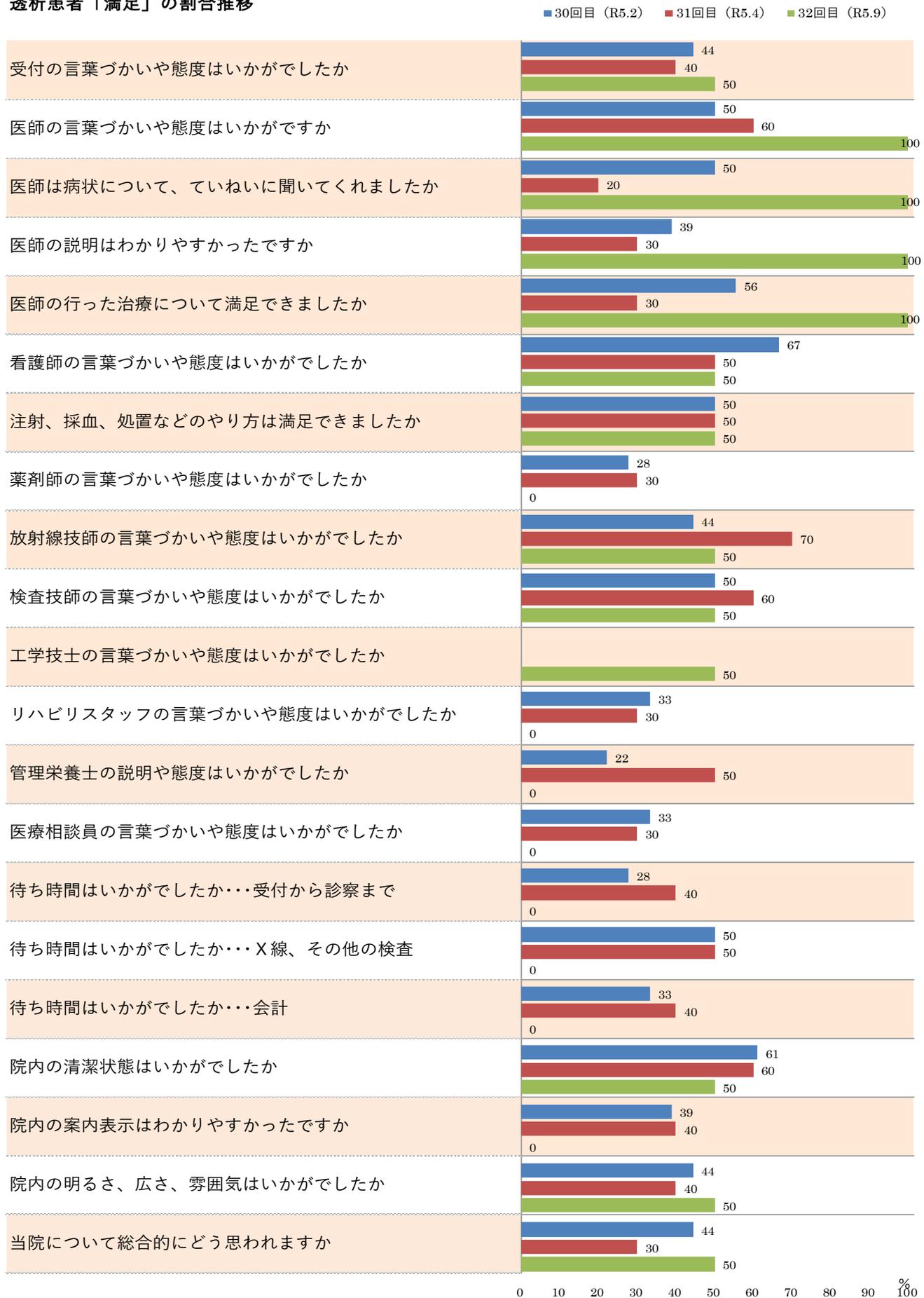
## 5. アンケート集計結果



### ■ 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

## 透析患者「満足」の割合推移



※ 「院内の案内表示はわかりやすかったですか」については、やや満足の回答が2名

### 【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)

- ご意見を頂いておりません。

### 【ご意見等】

- 私の場合、当院より交通手段を考えてくださっていますので非常に有りがたいです。透析室の皆さんは全員よくやられています。