

# 2022年度患者満足度調査を実施しました

当院への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てることを目的として昨年度入院および外来患者様に対してアンケート調査を実施致しました。

## 【入院患者満足度調査】

実施期間：2022年4月1日～2023年3月31日  
対象者：期間中の退院時に実施  
実施方法：病棟スタッフより退院前日に配布し退院時回収（157枚）

## 【外来患者満足度調査】

実施期間：2022年4月18日～2022年4月23日  
対象者：外来通院患者様  
実施方法：来院時配布し会計時に回収（259枚）

※ 回答：満足・やや満足・やや不満・不満より選択

### ☆満足・やや満足の評価を多く頂いた項目☆

医師の対応…92.3%

看護師の対応…94.9%

看護助手の対応…97.7%

作業療法士の対応…95.0%

精神保健福祉士の対応…93.9%



### 【患者様からのご意見】（一部抜粋）

- ◎薬などの調節に応じてくださり、親身になって話を聞いてもらえました。
- ◎看護師さんがやさしい。よく話を聞いてくれます。夜間眠れないときも対応してくれ良かった
- ◎OT やリラクゼーションでは充実した時間が過ごせました。

### ☆満足・やや満足の評価を多く頂いた項目☆

診察について…78.1%

外来看護師の対応…94.9%

事務窓口の対応…97.7%



### 【患者様からのご意見】（一部抜粋）

- ◎先生がしっかりと話を聞いてくれるので満足しています。
- ◎説明もしっかりとでやたら多く処方しないのが良いと思う。
- ◎看護師さんが予約変更など親切に気持ち良く対応してくれる。
- ◎愛想の良いスタッフさんが多くて話かけやすいです。

### ☆満足・やや満足の評価が少なかった項目☆

#### 設備について

- ・冬、空調がついていても寒いときがあった
- ・毎日お風呂に入りたかった
- ・洗面台の蛇口の故障期間が長かった



#### 食事について



- ・ごはんの量が多かった
- ・朝食が寂しかった

### ☆満足・やや満足の評価が少なかった項目☆

#### 受付から診察までの待ち時間について

- ・日によって長く待つことがある

#### 院内設備等について

- ・マスクや感染防止パネルのせいで声が聞きづらいことがある

### 入院満足度調査を終えて

- ・コロナ感染対策で換気をこまめに行っていた関係で温度調節がうまくいかなかった等ご不便をおかけしてしまいました。
- ・設備修理についても時間がかかり課題となっている。
- ・食事についても今後ご意見を伺いながら検討していきたい。

### 外来満足度調査を終えて

- ・外来の再診はなるべくお待たせしないように予約を入れておりますが、患者さんの症状により診察時間が長くなる場合もあります。
- ・感染対策上どうしてもマスクやパネル設置をすると声が通りにくいという難点がありました。お伝えするときはなるべく聞き取りやすい声かけを心掛けます。

満足度調査のアンケートにお答え頂きありがとうございました。また、多くの方に満足・やや満足の回答を頂きありがとうございました。今後も患者様のご意見を参考に更に改善すべき点は改善できるよう努めて参ります。

