

2024年度 患者満足度アンケート 結果

医療法人社団 誠馨会 総泉病院・介護医療院

目的：サービス提供の向上

対象：①外来患者

②長期療養を目的とした入院患者・入所者またはその家族
(2025年度1月31日時点での入院患者・利用者)

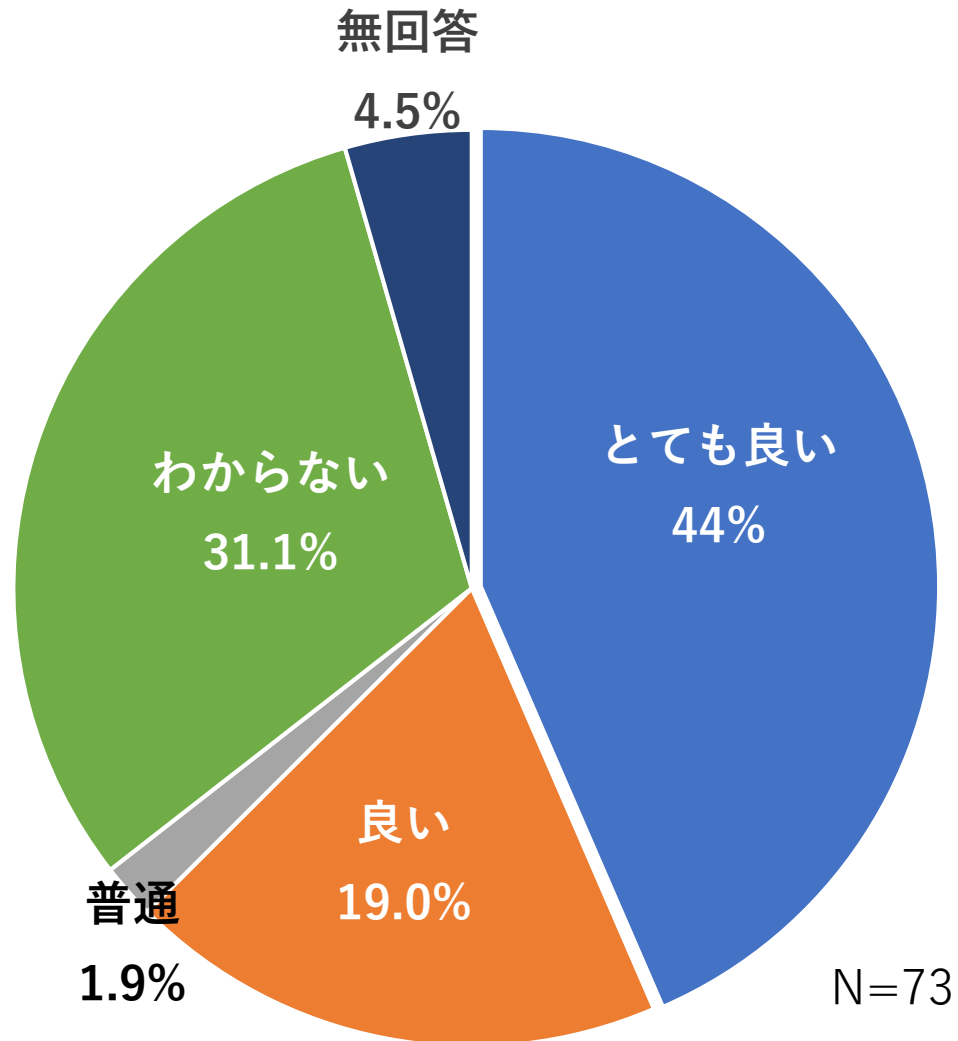
依頼方法：外来は手渡しで配布

長期療養者は、直接ご本人に依頼と、そのご家族
へ請求書にアンケート用紙を同封

実施期間：2025年2月18日～3月18日

外来部門（患者73名）回収率99%

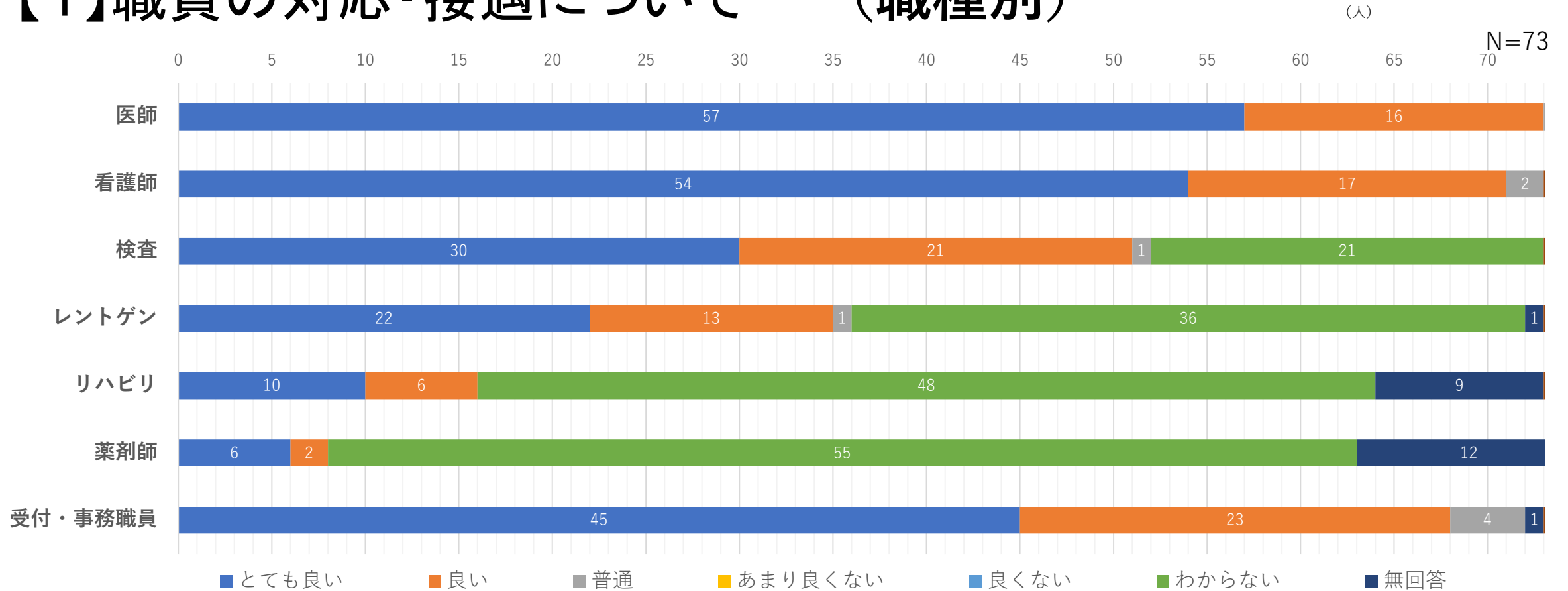
【1】職員の対応・接遇について：全職種累計



外来部門では、医師・看護師・検査・レントゲン・リハビリ・薬剤師・受付事務職員で調査しています。

レントゲンや検査がない場合など関わりない部門は、「わからない」の回答が多くなっていると考えます。

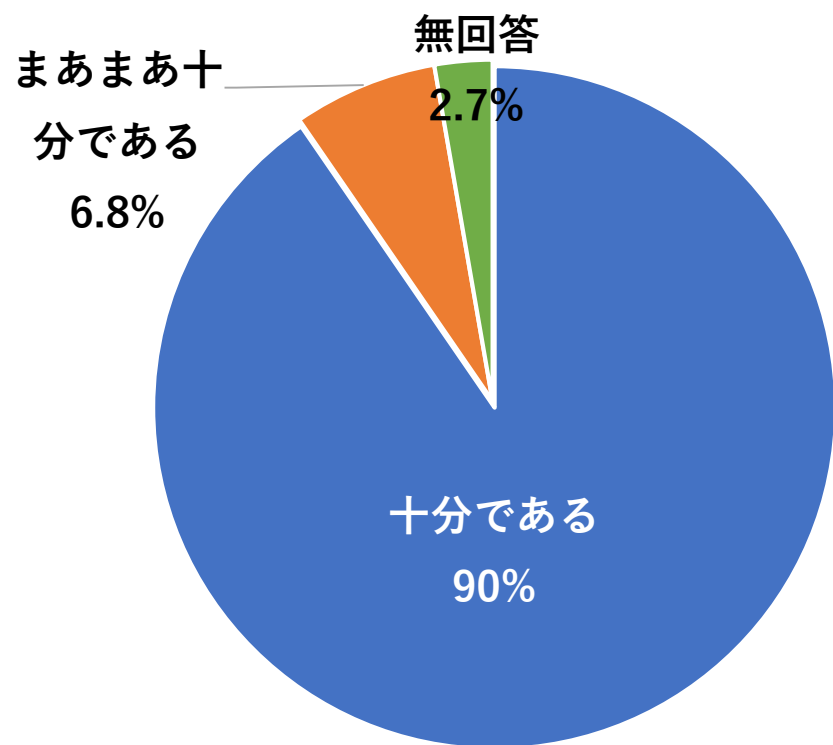
【1】職員の対応・接遇について（職種別）



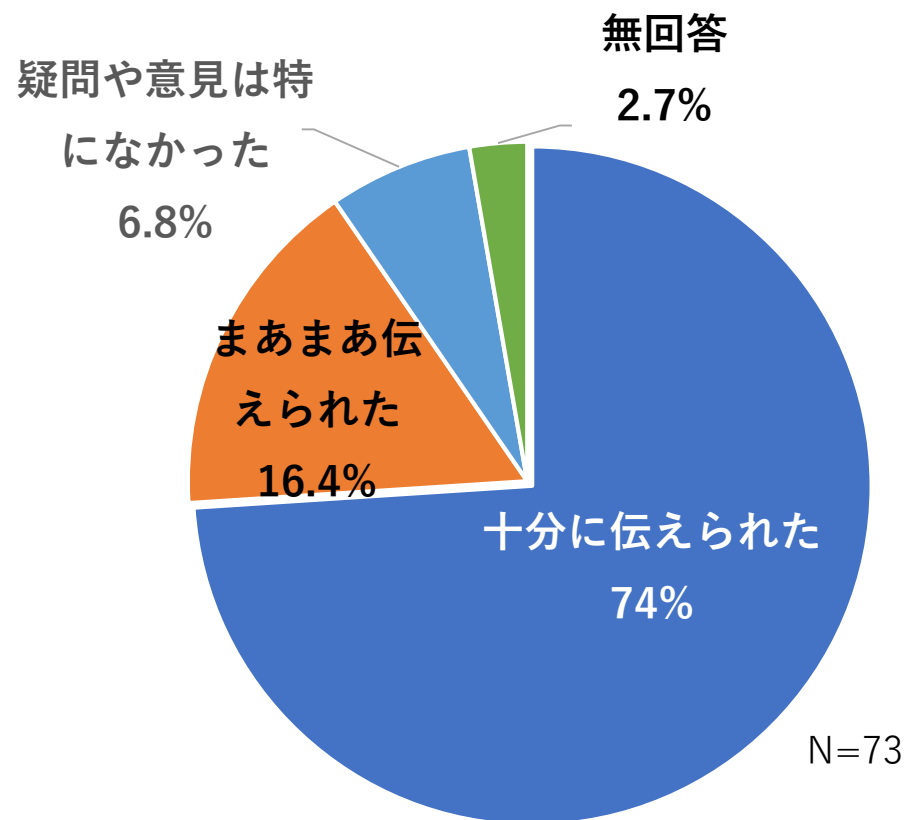
医師以外に受付事務部門の評価が良く、全体的に満足いただける対応であったと考えます。
今後もスタッフ間で協力し、気持ちよく診療を受けて頂けるように努めてまいります。

【2】病状説明や治療方針の説明について

①医師の説明は十分でしたか？



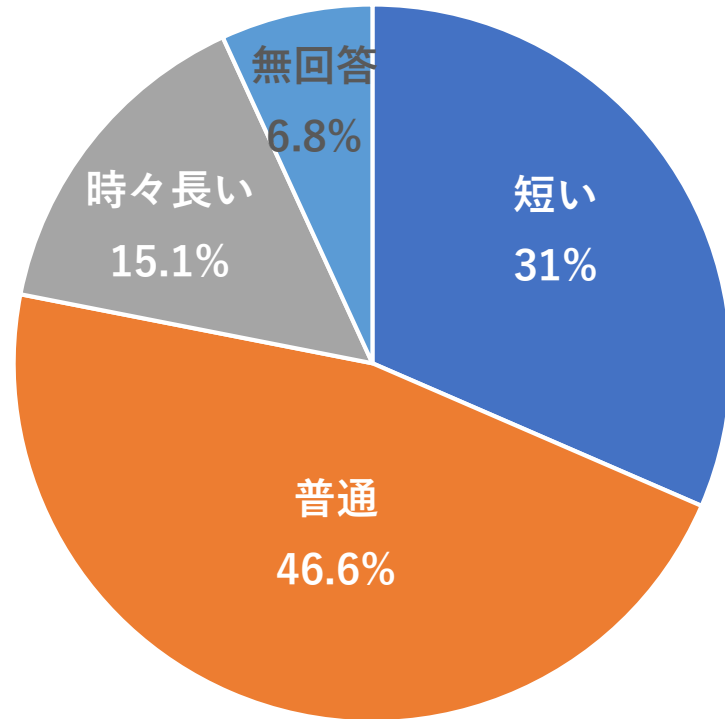
②疑問や意見を伝えられましたか？



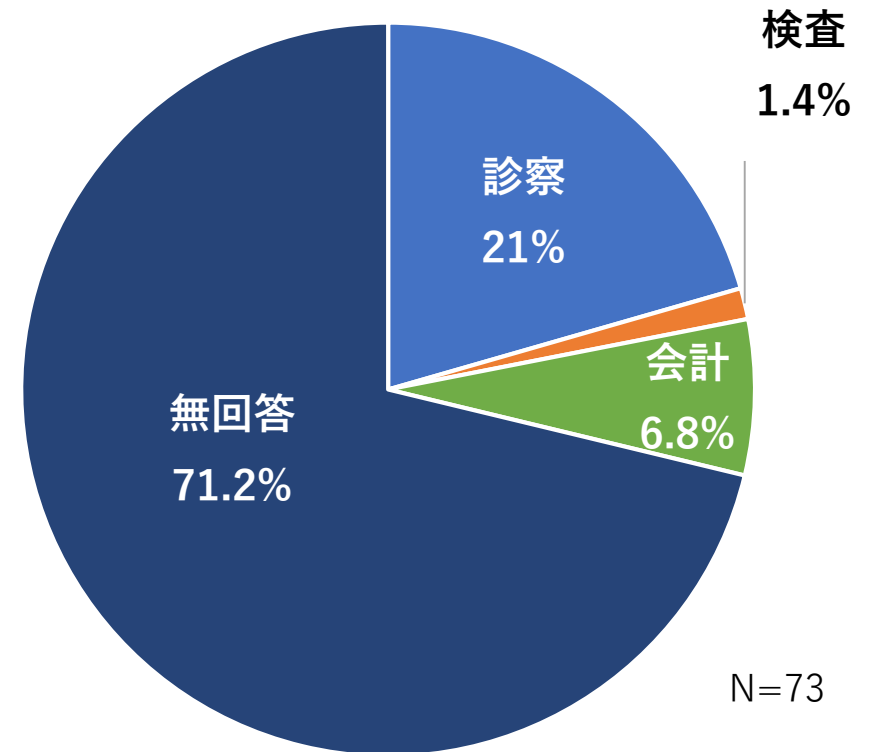
全体的に満足いただける対応であったと考えます。
今後も患者さん・ご家族に寄り添った対応を目指してまいります。

【3】待ち時間について

①待ち時間は長いと感じますか？



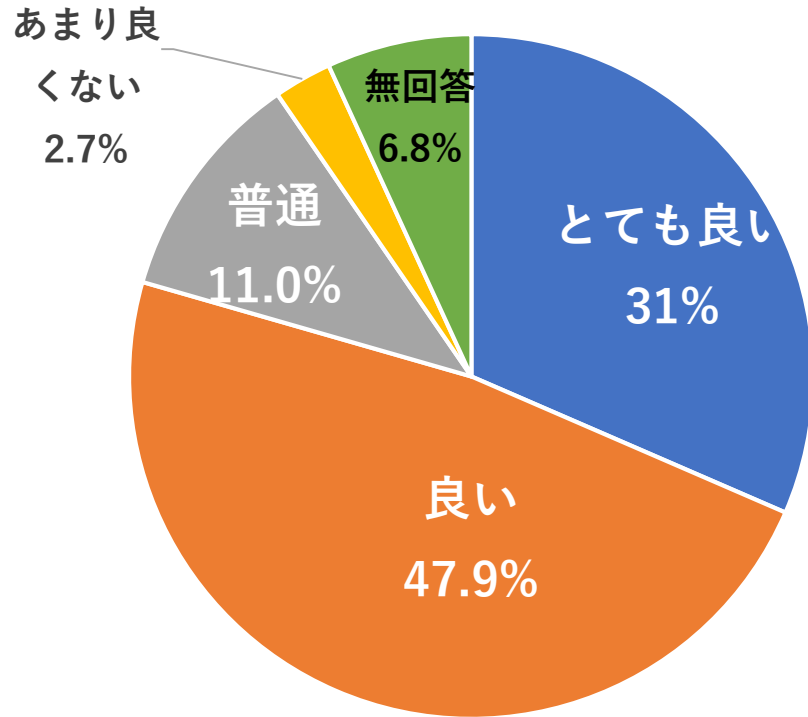
②待ち時間が長いと感じる部門は？



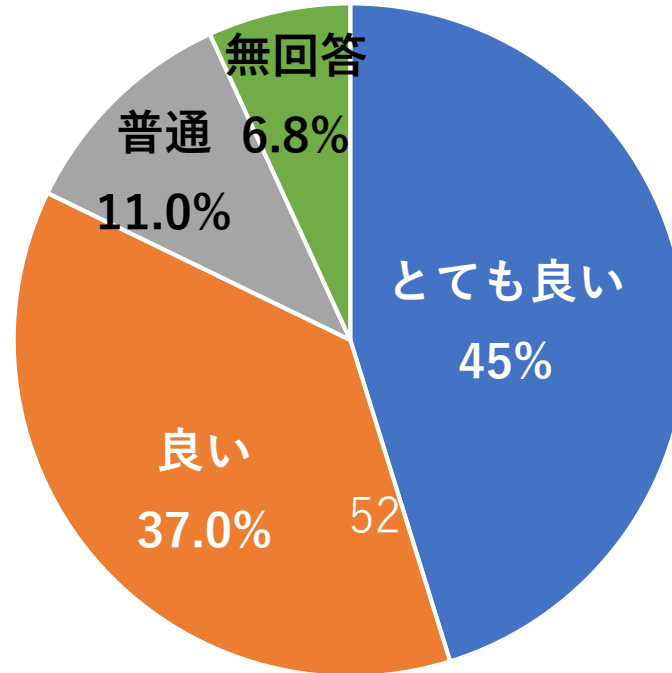
待ち時間は長いと感じていず、
「強いて選択するとすれば診察」という回答が多かったです。

【4】院内の設備・環境について

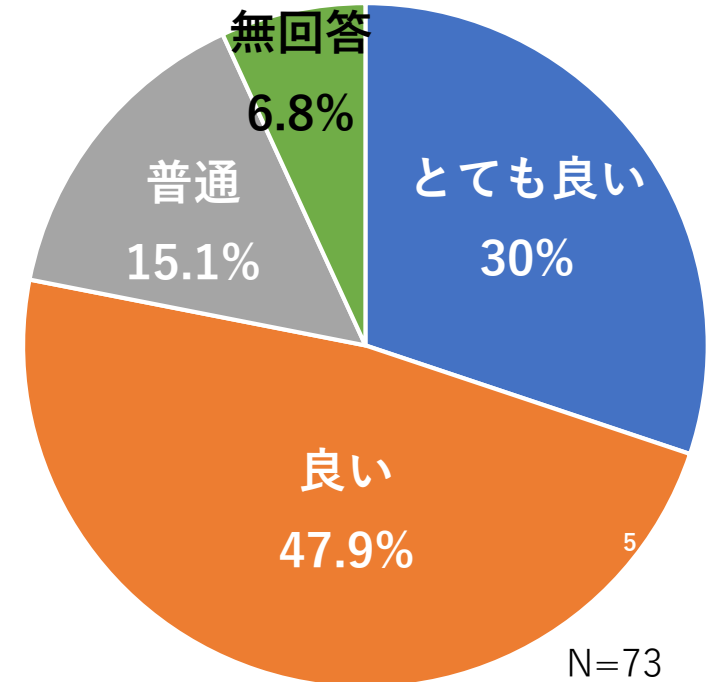
①案内や表示はわかりやすいですか？



②清潔感があると感じますか？



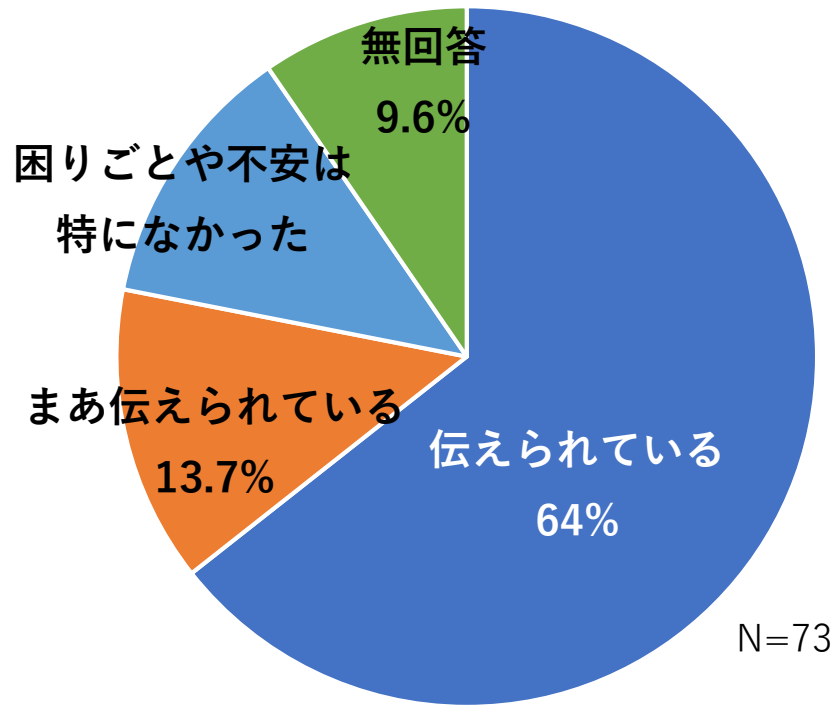
③院内の温度は適切ですか？



N=73

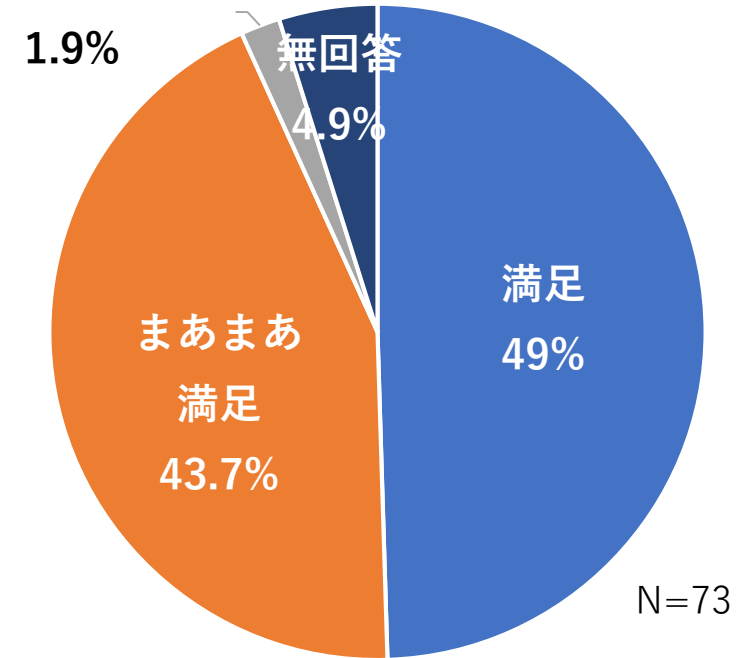
概ね満足いただいております。これからも、過ごしやすい設備・環境を維持できるように努めてまいります。

【5】困ったり、不安に思うことを職員に伝えられていますか？



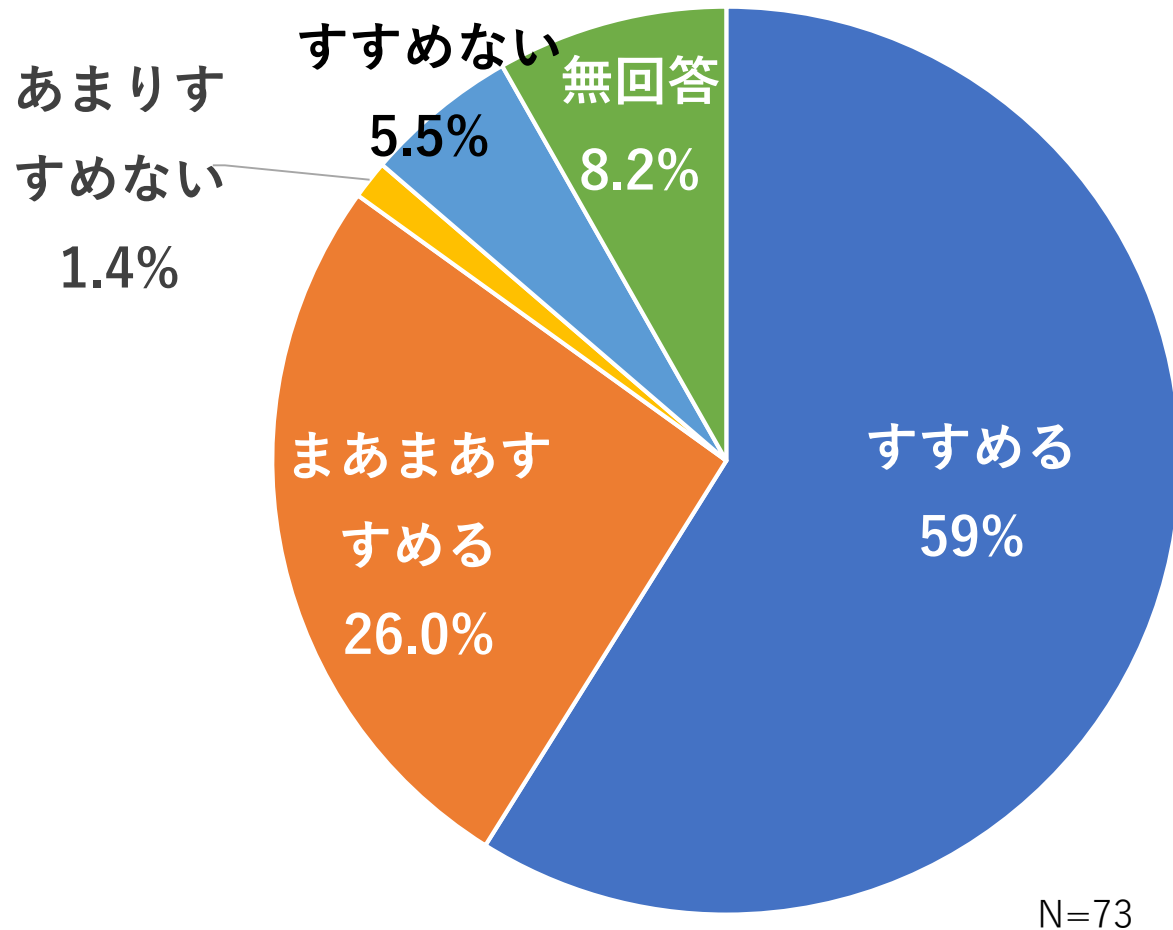
【6】当院に対しての総合的な満足度は？

どちらともいえない



ご利用いただいている方には、概ね満足いただいたと考えます。「困った」り、「不安に思うこと」がありましたら、繰り返しご説明しますので、何度でもお声がけ下さい。

【7】当院を親しい方にすすめますか？

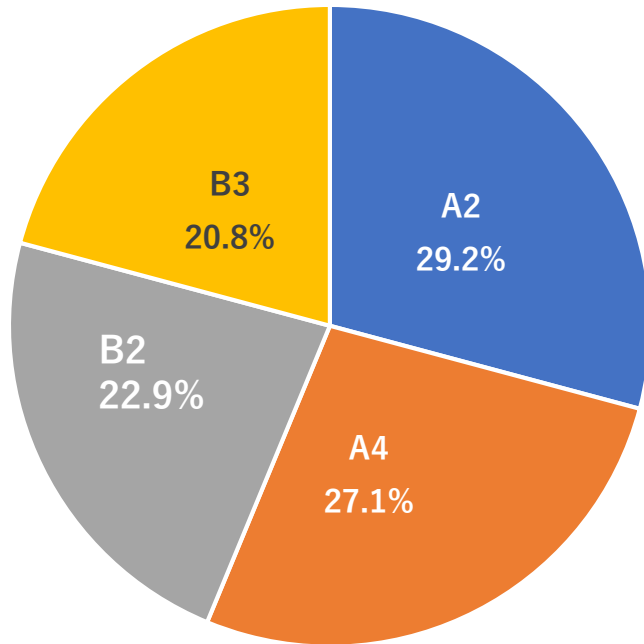


高い評価をいただき、ありがとうございます。

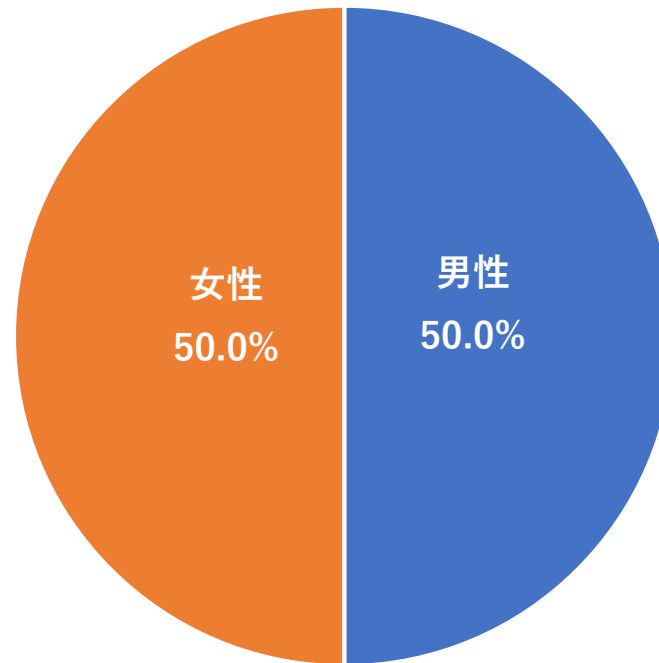
皆様の身近に慢性期医療を必要とされる方がいらっしゃいましたらぜひ当院をご紹介下さい。

医療(A2・A4・B2・B3)病棟 (患者48名) 回収率100%

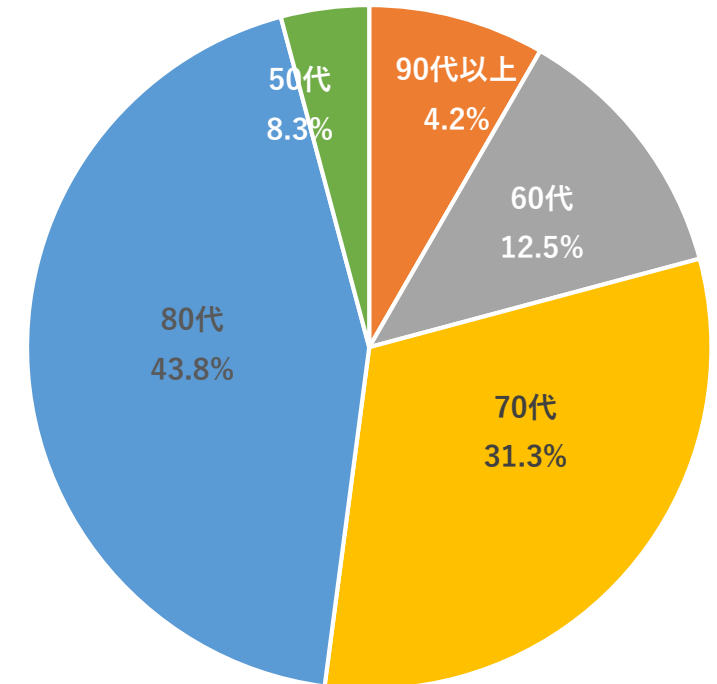
回答病棟



性別



年代

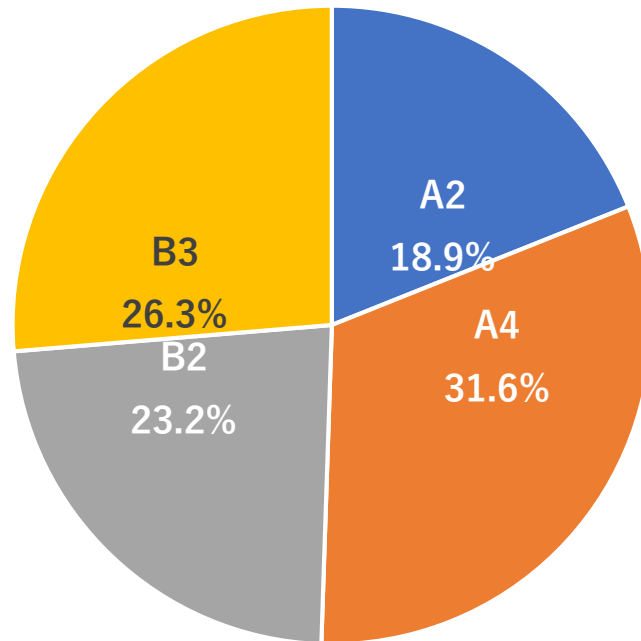


N=48

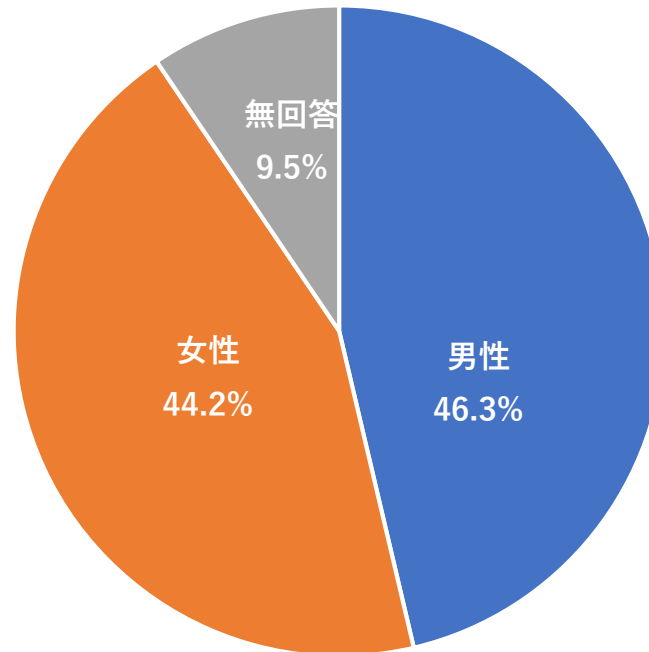
どの病棟もまんべんなく回答頂き、回答者の75.1%が70～80代でした。

医療(A2,A4,B2,B3)病棟（家族95名） 回収率43%

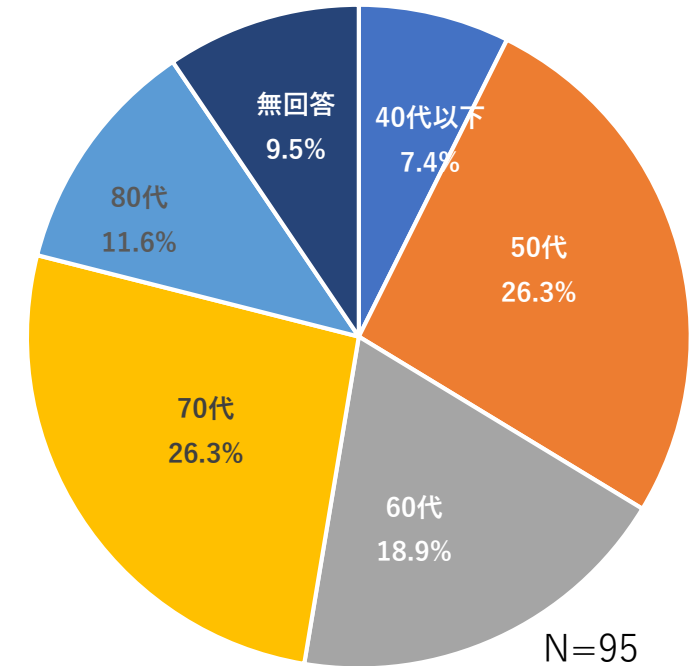
回答病棟



性別



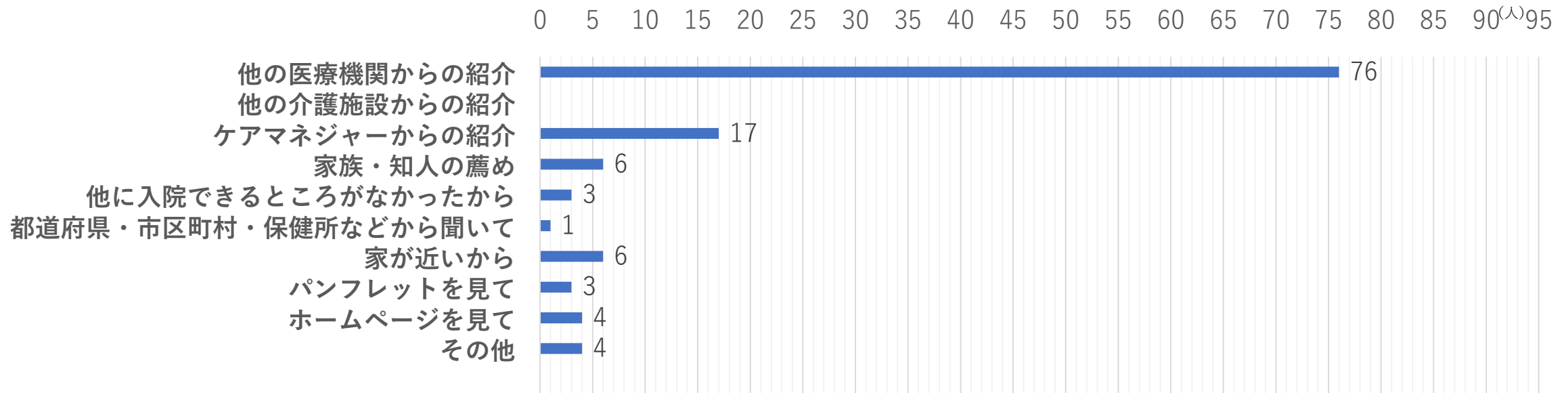
年代



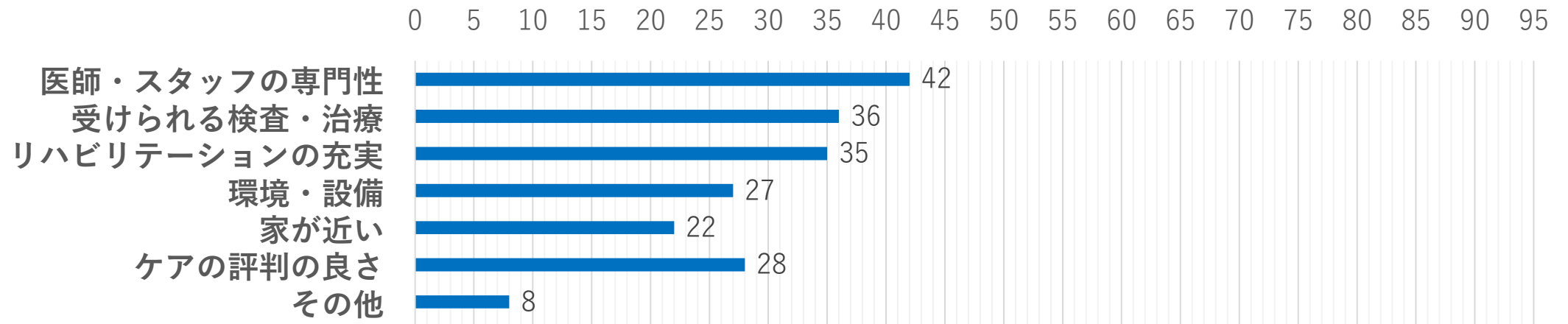
N=95

どの病棟もまんべんなく回答頂き、回答者の71.5%が 50～70代でした。

【1】当院を知った理由は何ですか？（家族）



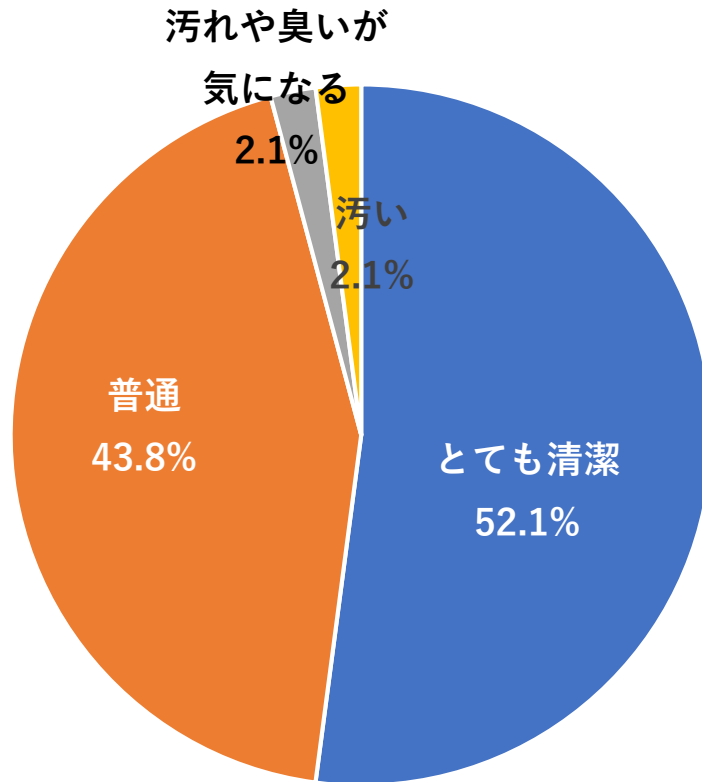
【2】当院を選んだ理由は何ですか？（家族）



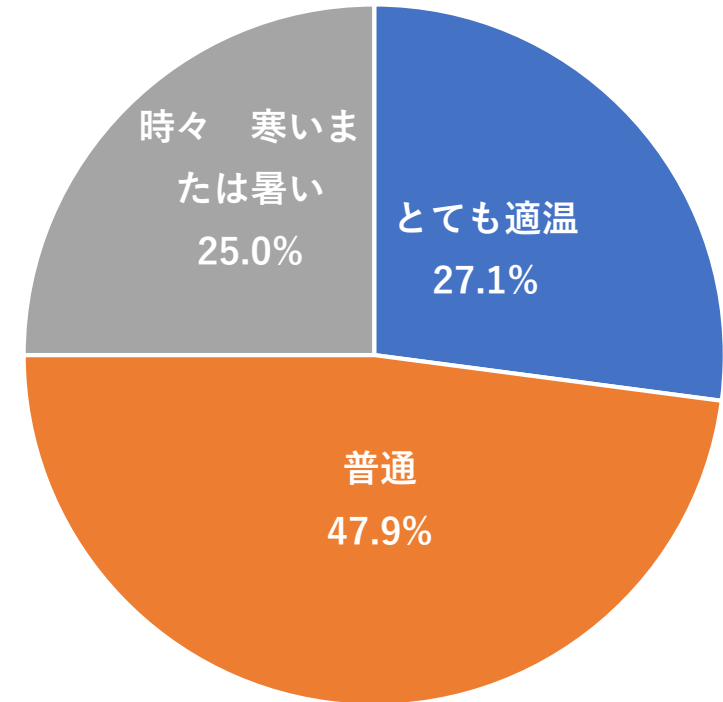
上位3項目から、特に急性期医療機関での治療後、在宅復帰に至るまでの療養、リハビリに期待を寄せて当院を選択して頂いていることがわかりました。期待に答えられるサービス提供ができるように努力いたします。

【3】院内の環境について(患者)

①病室やベッド周辺は清潔に保たれていますか？



②室温は適温ですか？

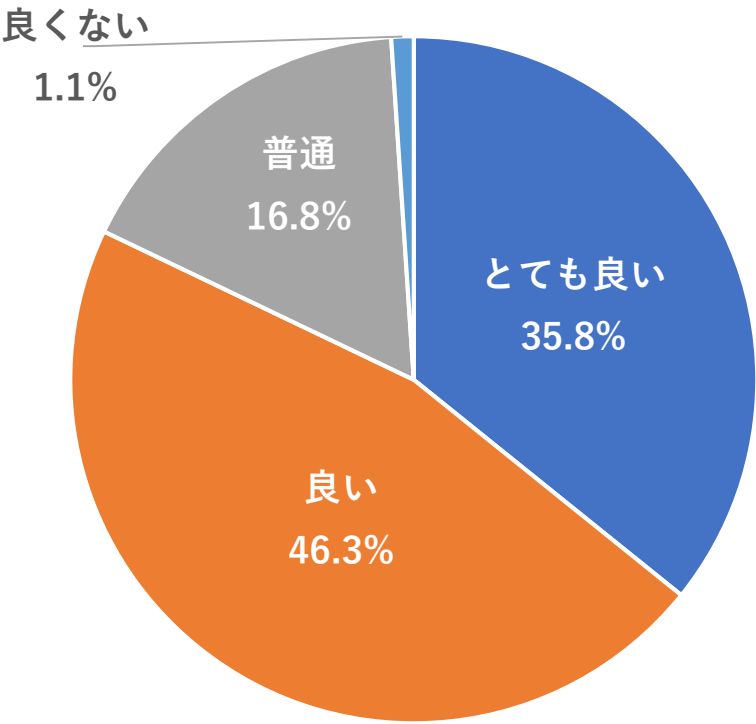


N=48

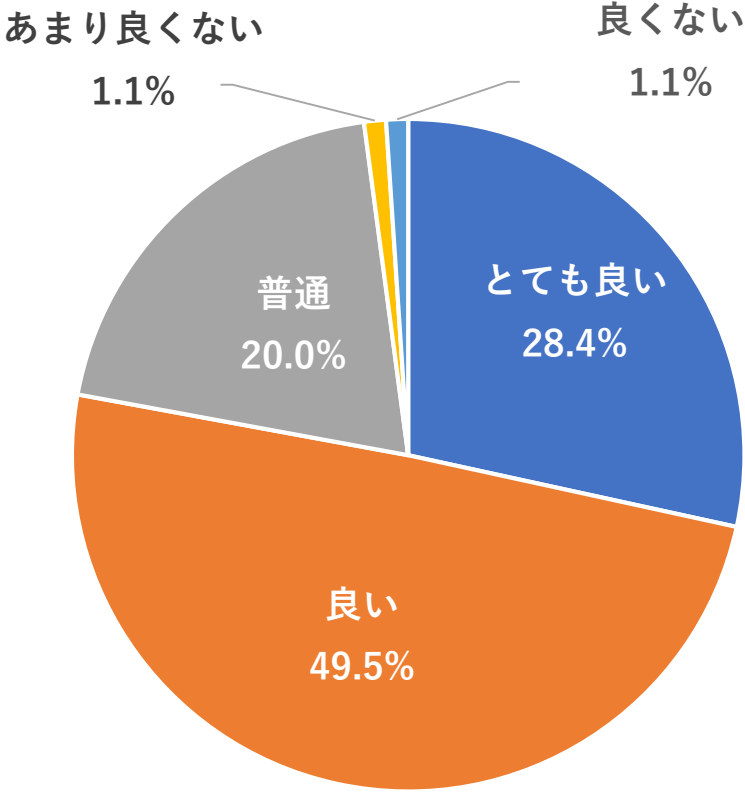
概ね、過ごしやすい環境の中での療養ができていたと考えます。
今後も、快適に過ごせるように尽力いたします。

【4】院内の設備・環境について(家族)

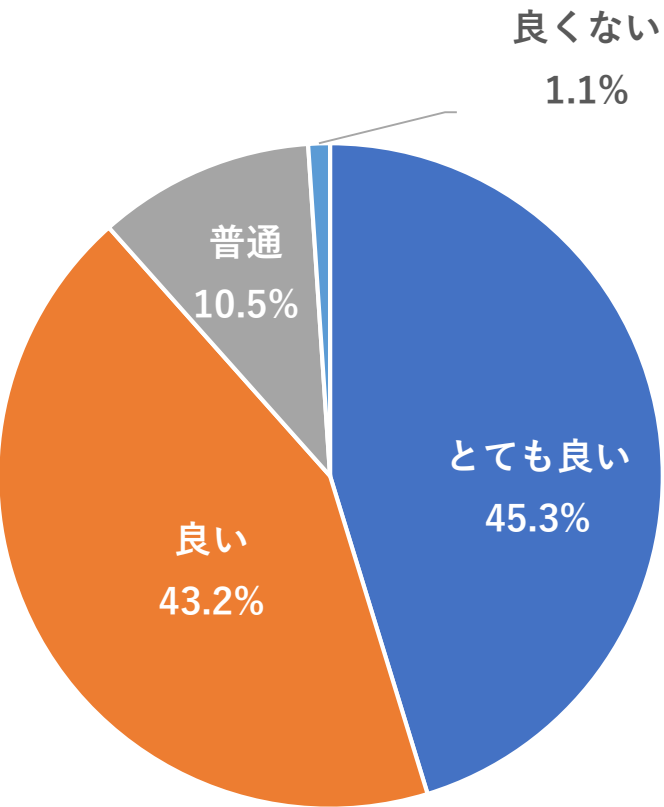
①案内や表示はわかりやすいですか？



②清潔感があると感じますか？



③院内の温度は適切ですか？

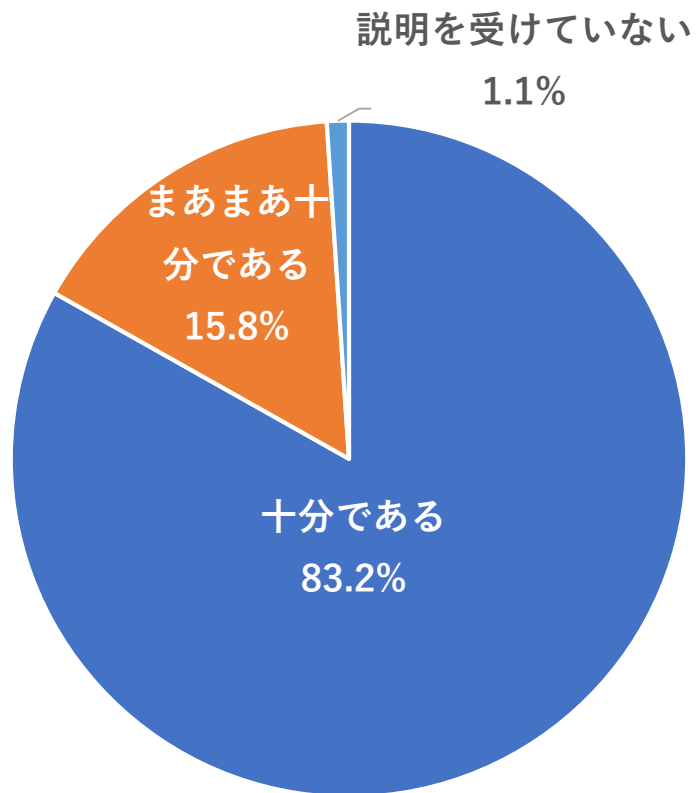


N=95

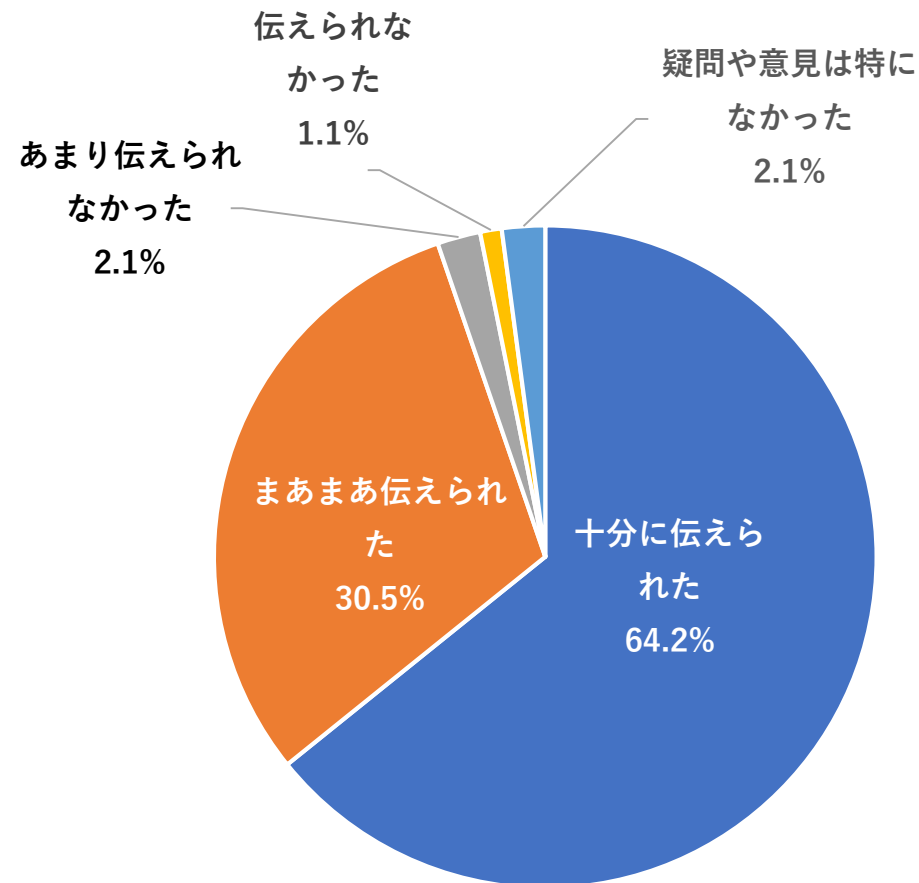
設備・環境の満足度は高いです。

【5】病状説明や治療方針の説明について(家族)

①医師の説明は十分でしたか？



②疑問や意見を伝えられましたか？

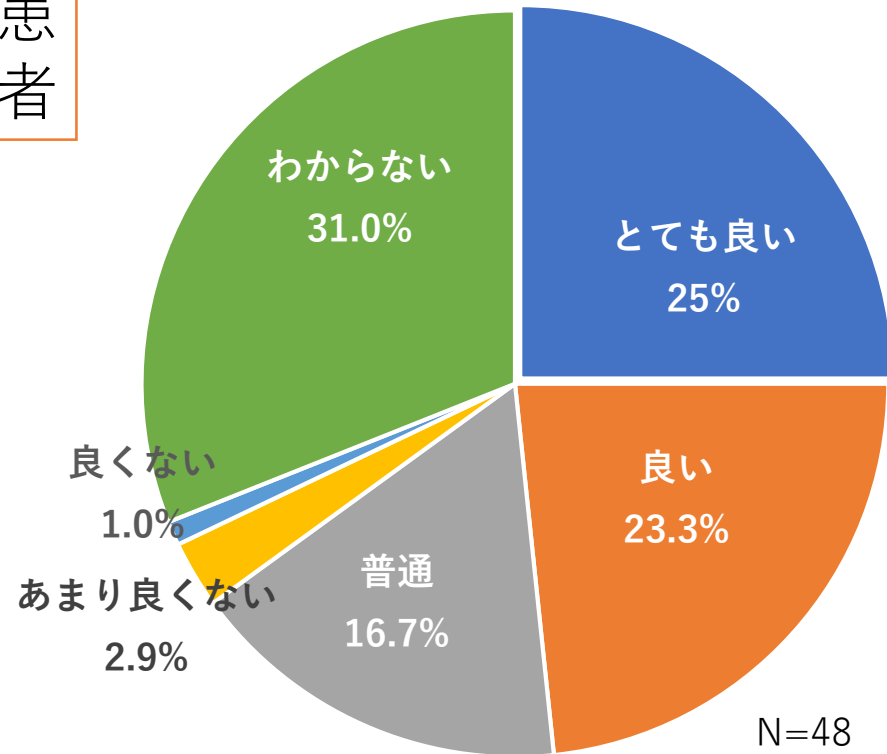


N=95

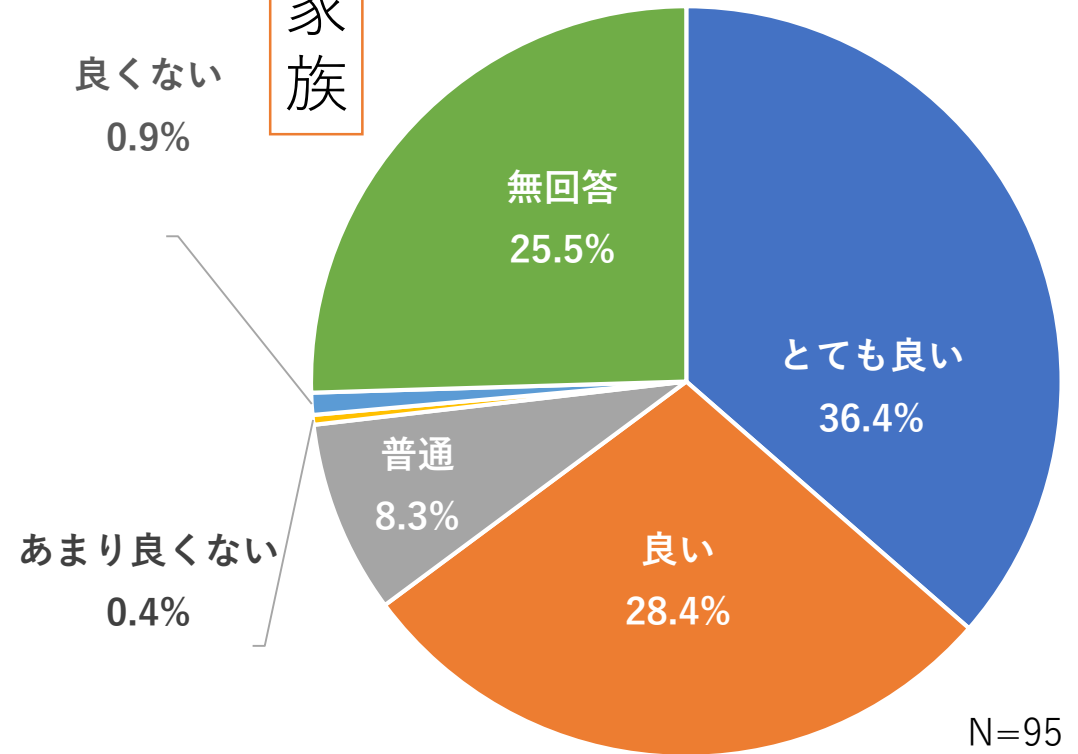
満足度が高いです。皆が疑問や意見を伝えやすい環境を整えてまいります。

【6】職員の対応・接遇について（全職種累計）

患者

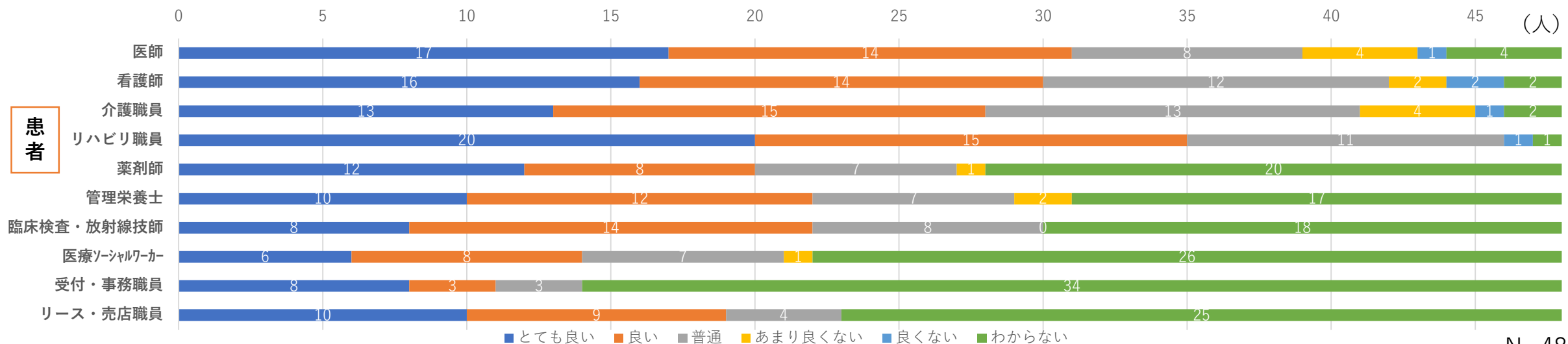


家族

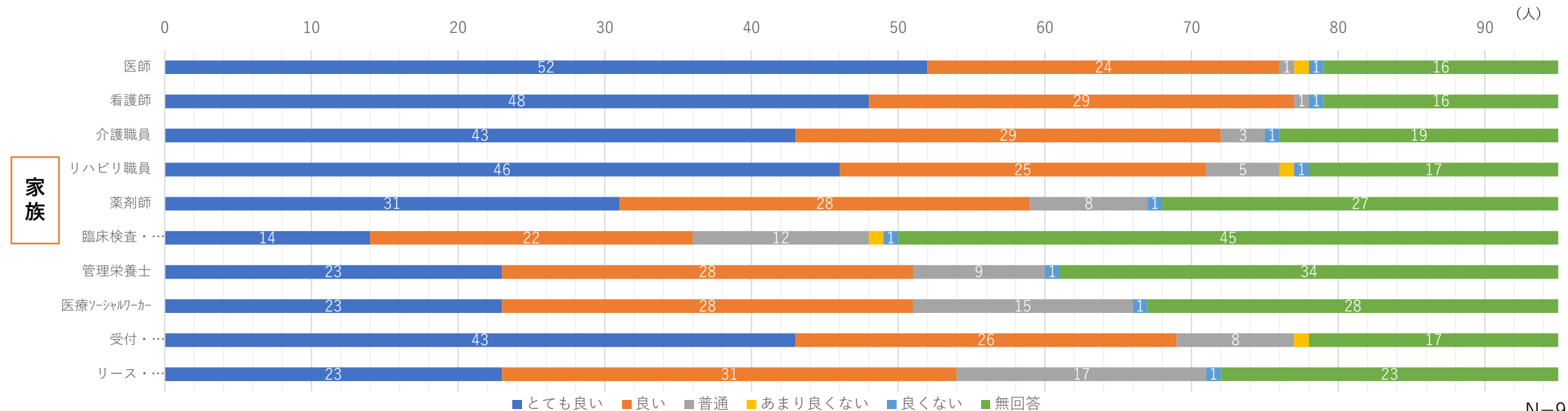


6~7割の方の満足評価をいただいています。「わからない」と回答された方にも、当院の接遇が伝わるよう日々努力致します。

【7】職員の対応・接遇について（職種別）



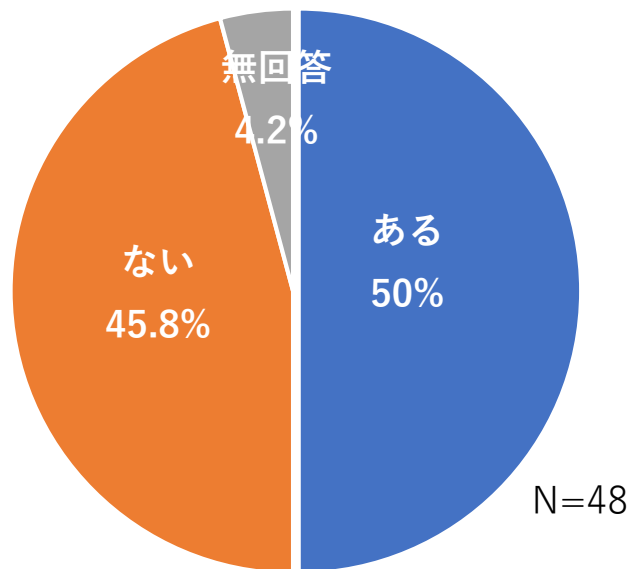
N=48



N=95

【8】困ったり、不安に思っていることはありますか？

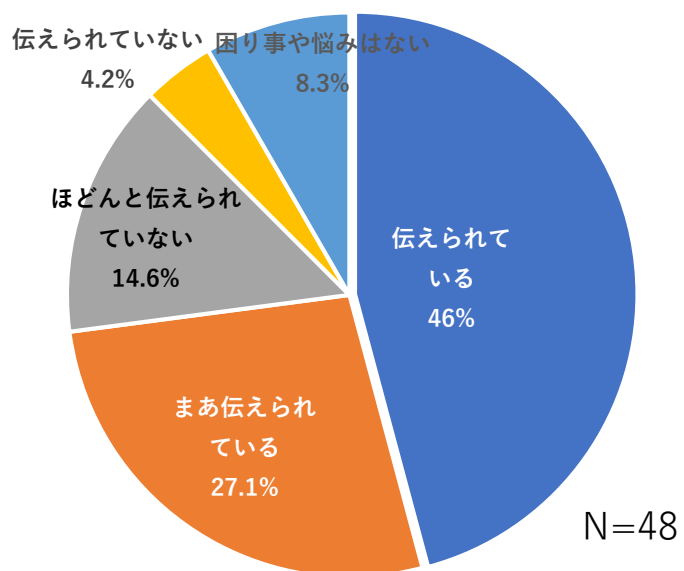
患者



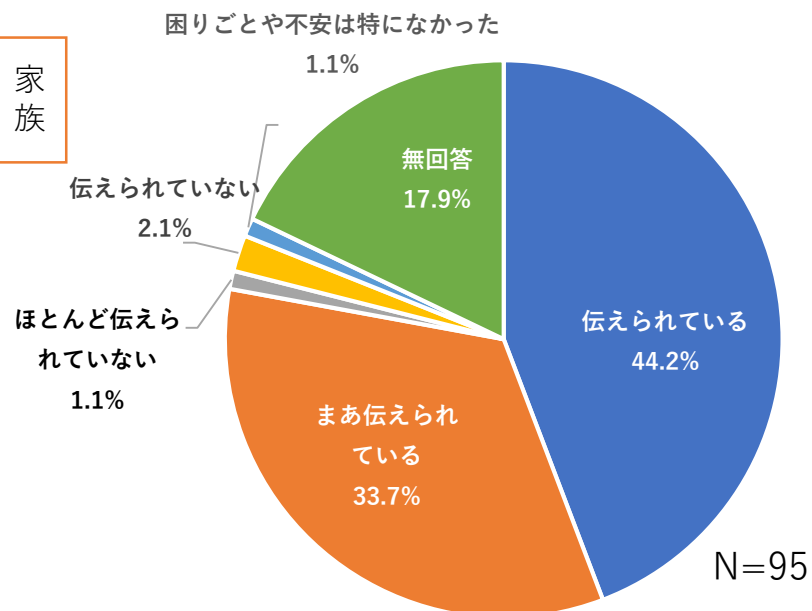
7割以上の方の満足をいただいています。皆さんが思いを伝えやすい環境を作るべく、真摯に取り組んでまいります。

【9】困ったり、不安に思っていることを職員に伝えられていますか？

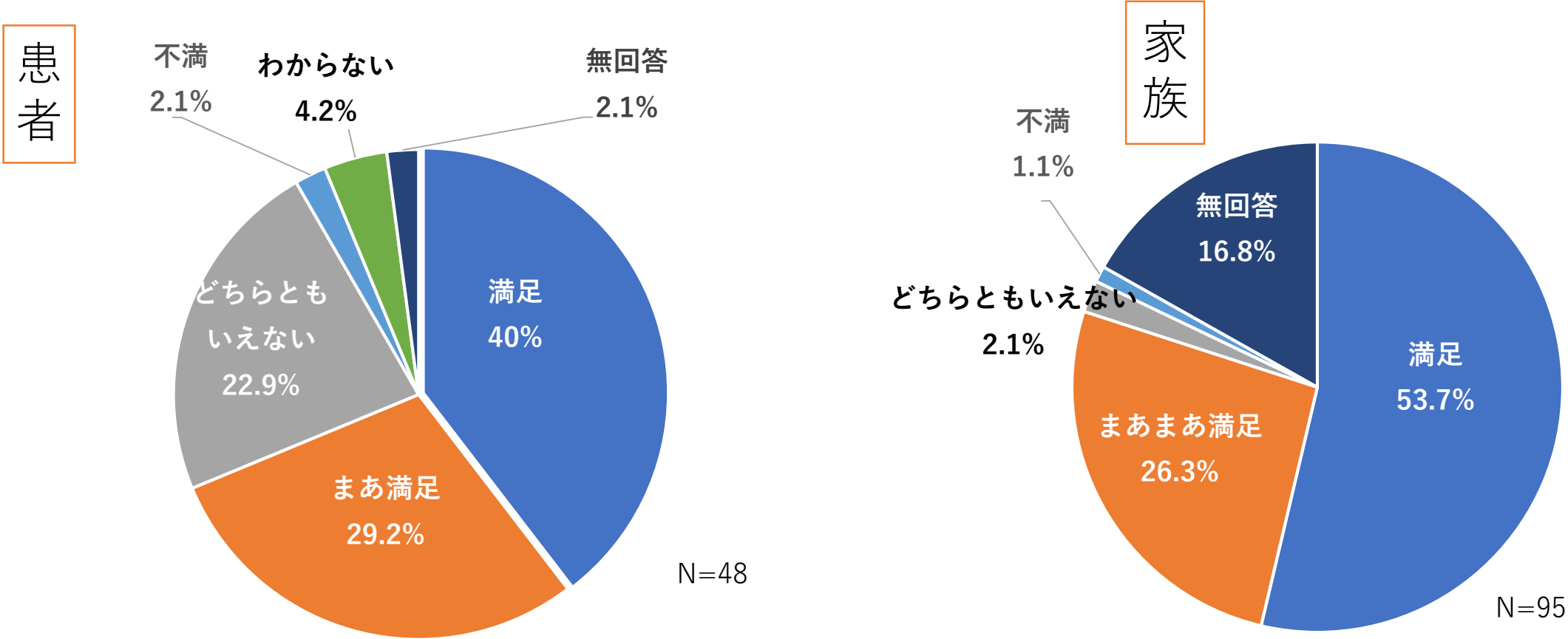
患者



家族

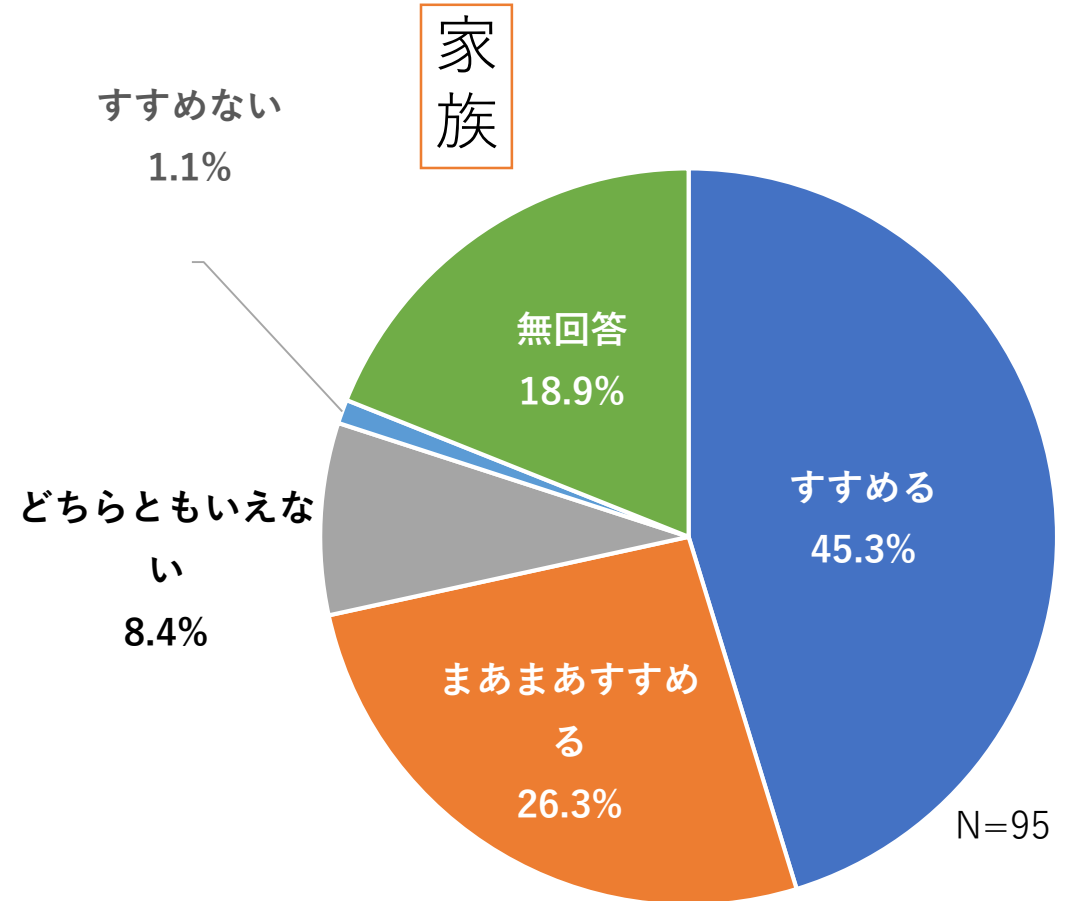
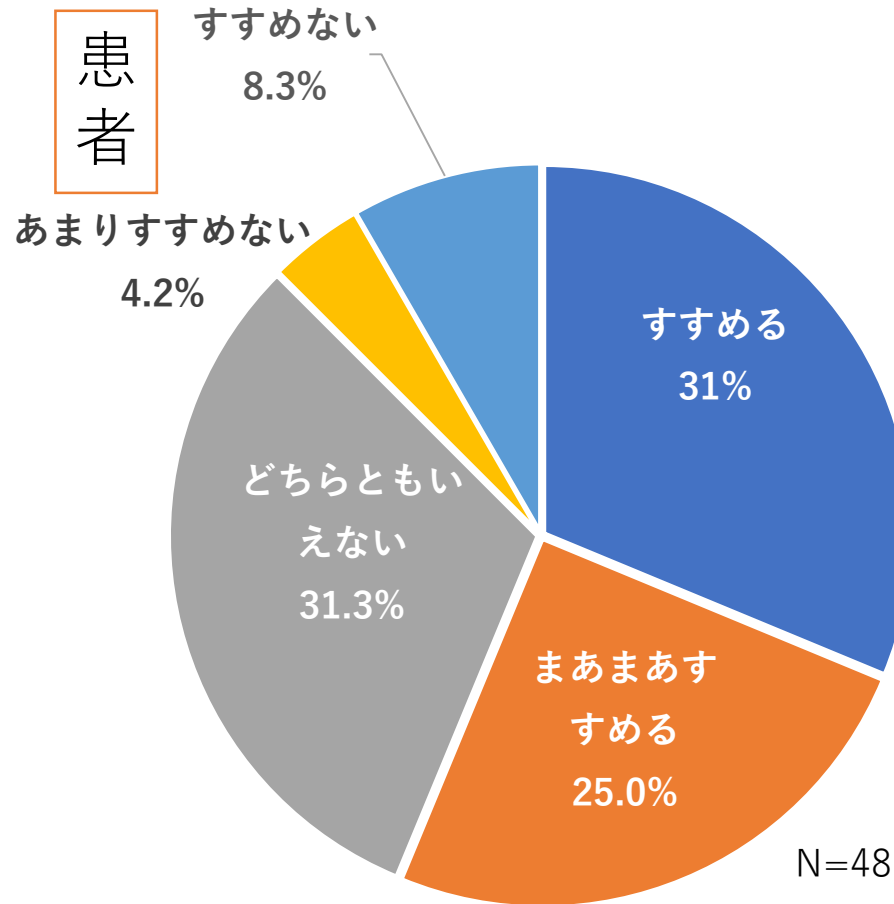


【10】当院に対しての総合的な満足度は？



高い評価をありがとうございます。皆様の期待に答えられるように尽力致します。

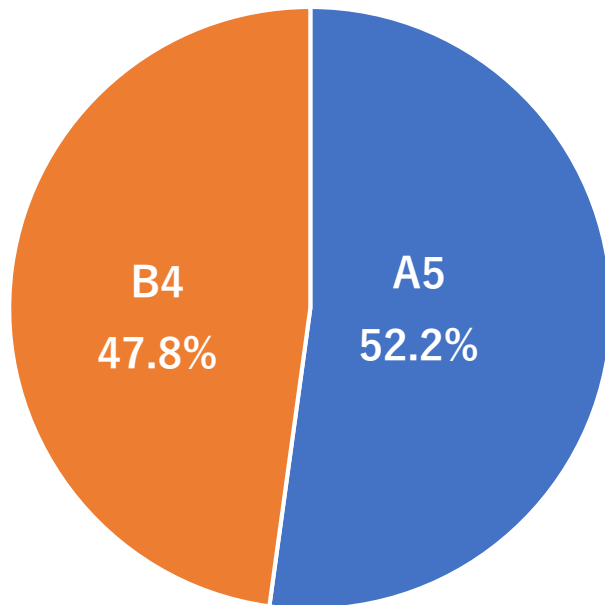
【11】当院を親しい方にすすめますか？



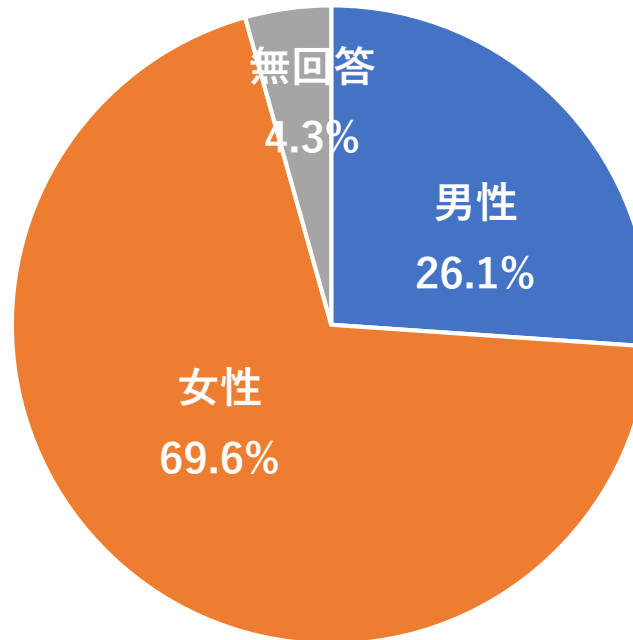
当院を選んで良かったと思って頂けるよう、職員が一丸となって業務に励んでおります。皆様のお近くに、慢性期医療が必要な方がいらしたら、ぜひ当院をご紹介下さい。

介護(A5,B4)医療院（利用者23名） 回収率100%

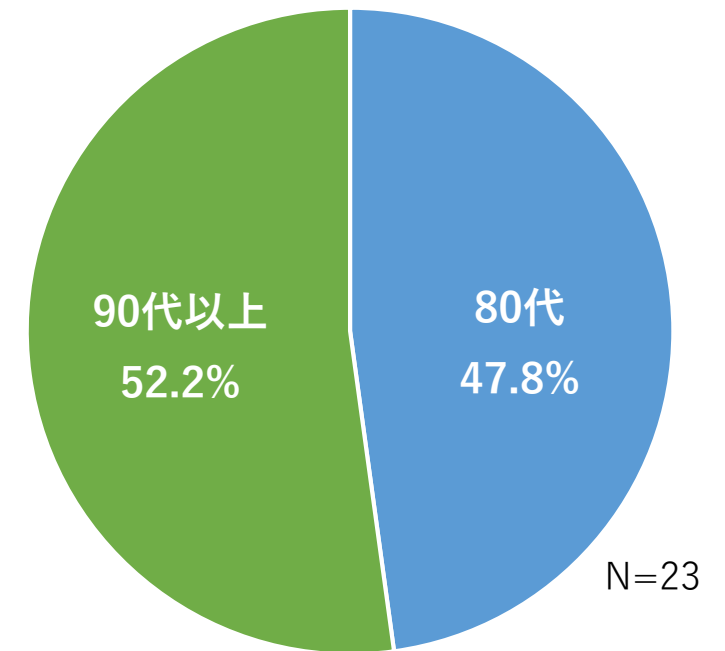
回答病棟



性別



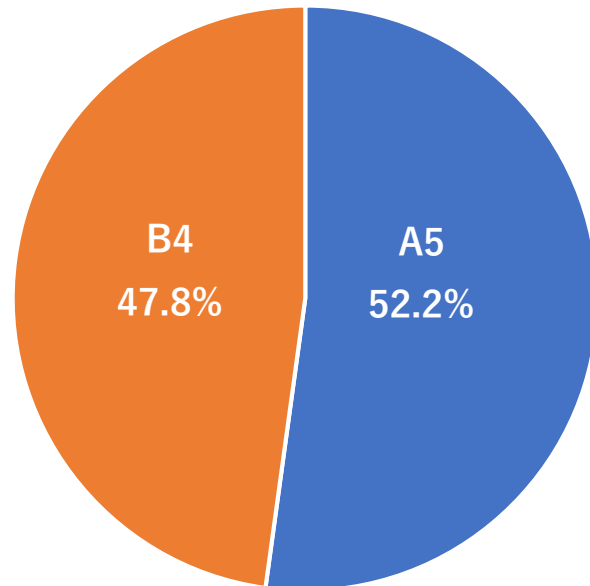
年代



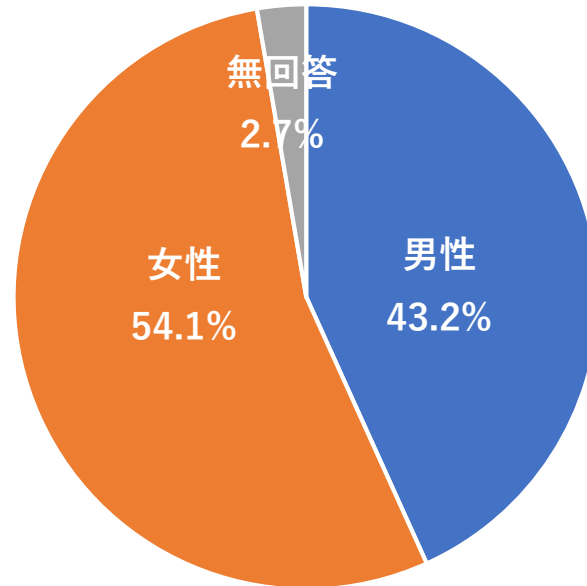
病棟は、まんべんなく回答頂きました。女性が多いようです。

介護(A5,B4)医療院 (家族37名) 回収率40.2%

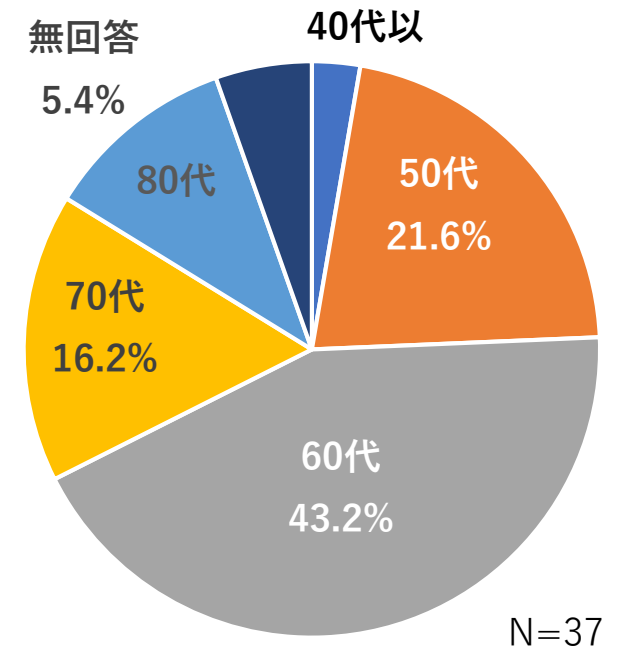
回答病棟



性別

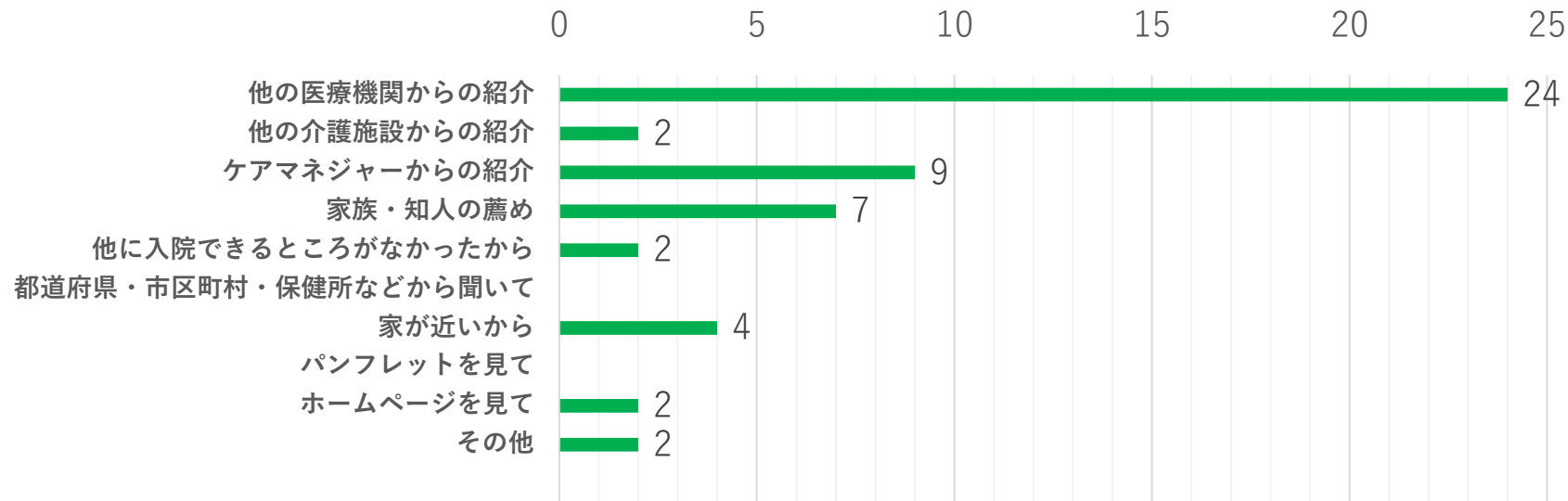


年代



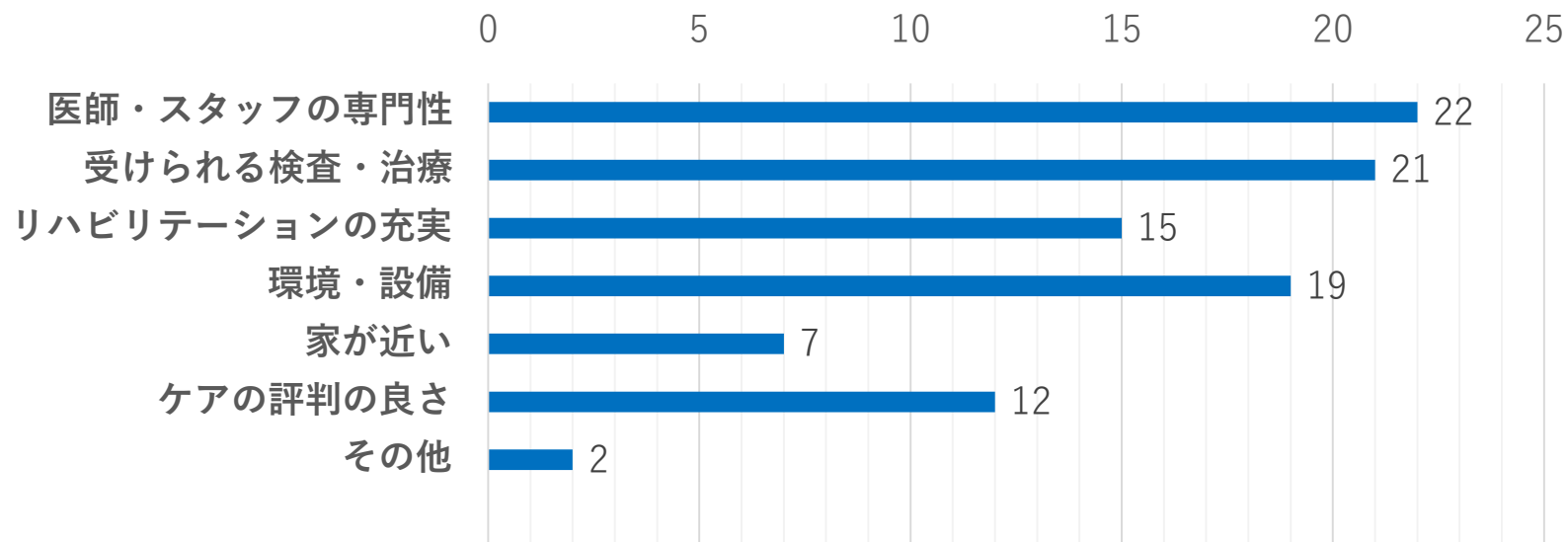
病棟は、まんべんなく回答頂きました。8割が50～70代でした。

【1】当院を知った理由は何ですか？（家族）



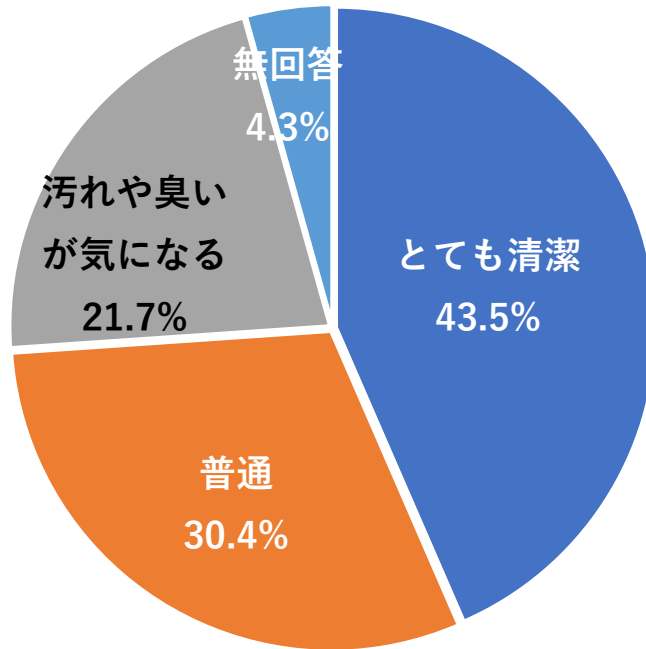
上位3項目から、特に急性期医療機関での治療後の生活の場として、リハビリに期待を寄せて当院を選択して頂いていることがわかりました。
期待に答えられるサービス提供ができるように努力いたします。

【2】当院を選んだ理由は何ですか？（家族）

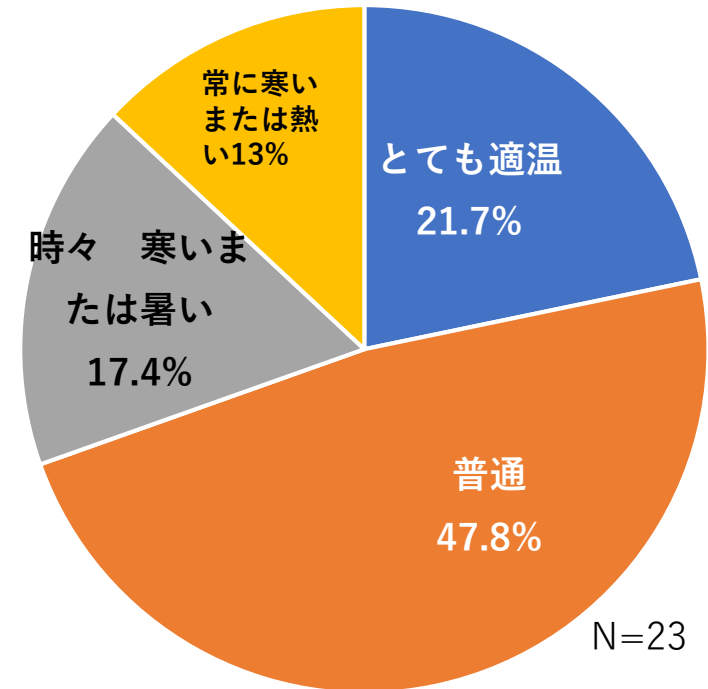


【3】院内の環境について(利用者)

①病室やベッド周辺は清潔に保たれていますか？



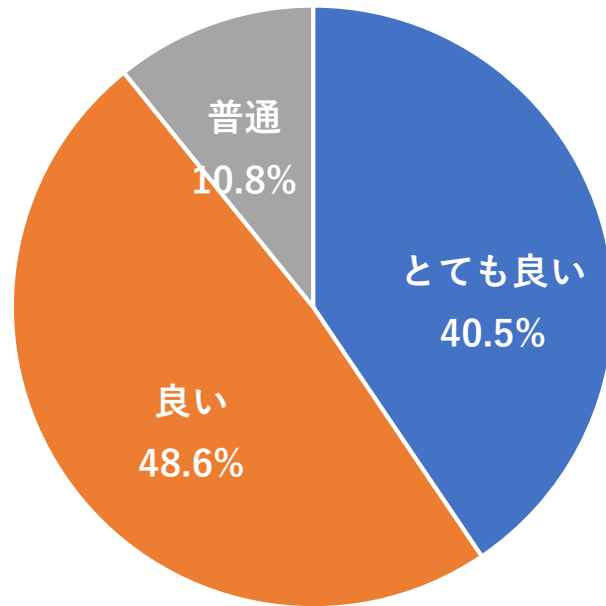
②室温は適温ですか？



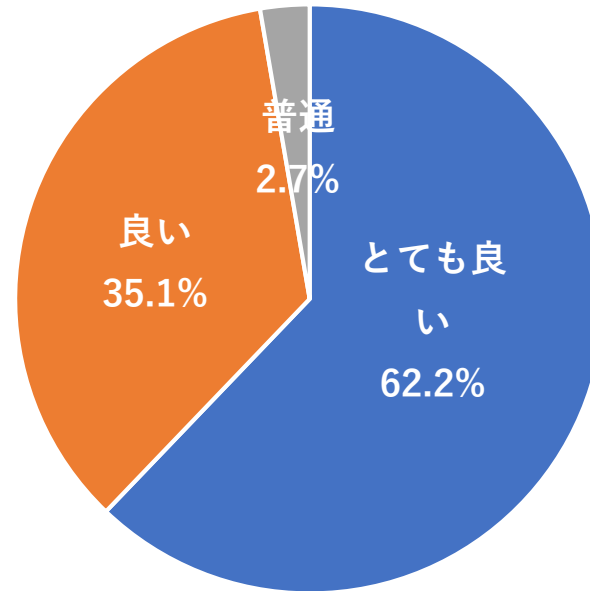
療養環境に気になる個所があります。スタッフ間で情報共有し、迅速に対応するよう努めてまいります。

【4】院内の設備・環境について(家族)

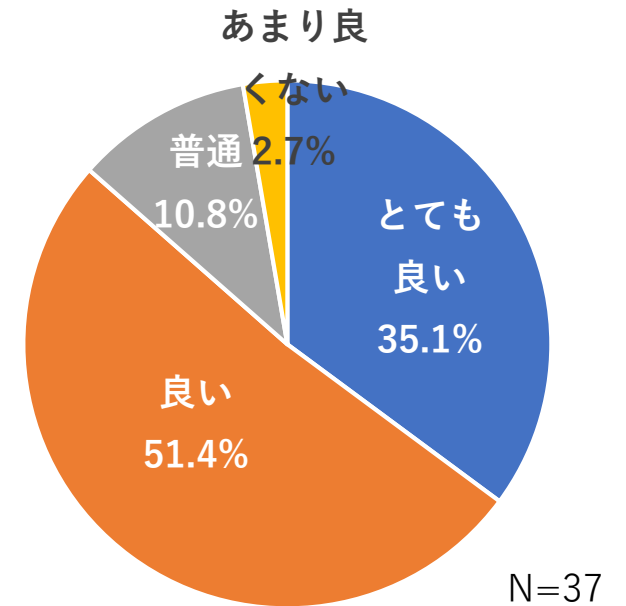
①案内や表示はわかりやすいですか？



②清潔感があると感じますか？



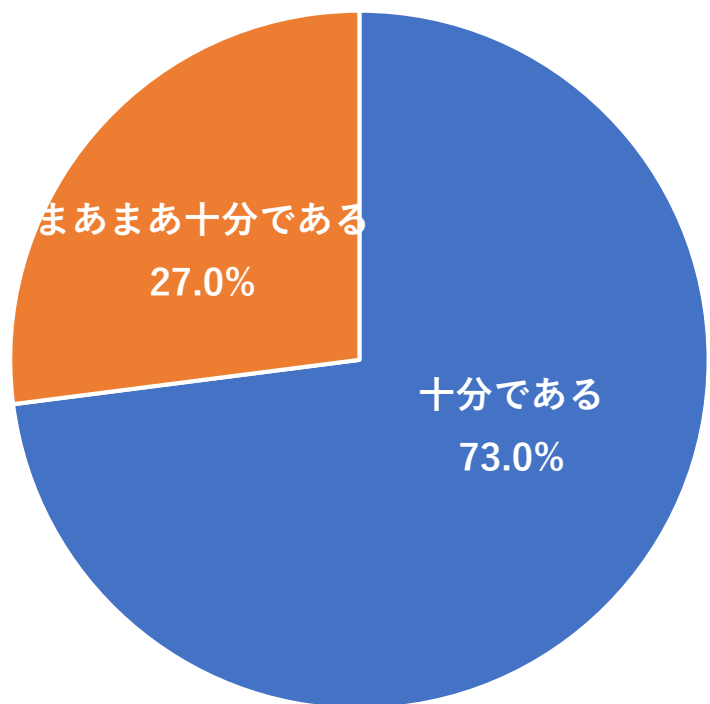
③院内の温度は適切ですか？



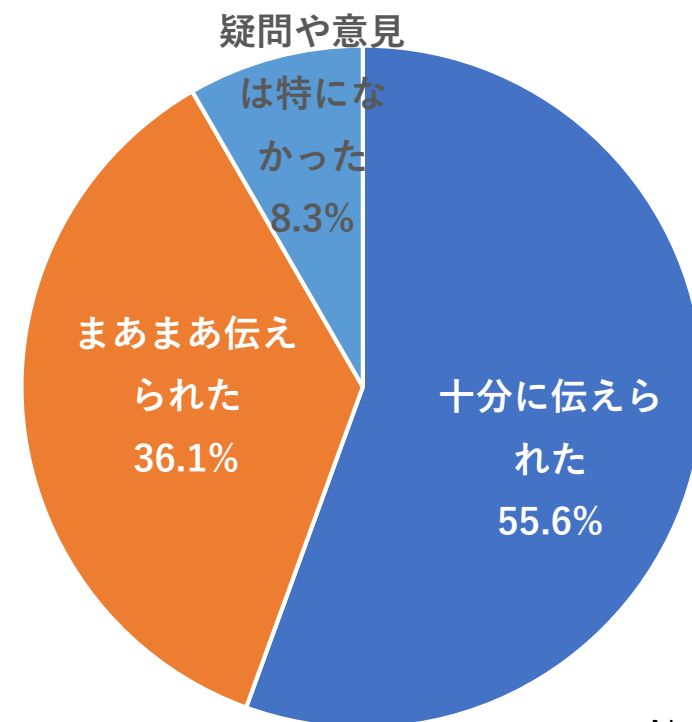
概ね満足いただいています。昨今温暖化の影響で、室温調整にも通常以上に過敏に対応いたしております。今後とも、継続して管理してまいります。

【5】病状説明や治療方針の説明について

①医師の説明は十分でしたか？



②疑問や意見を伝えられましたか？

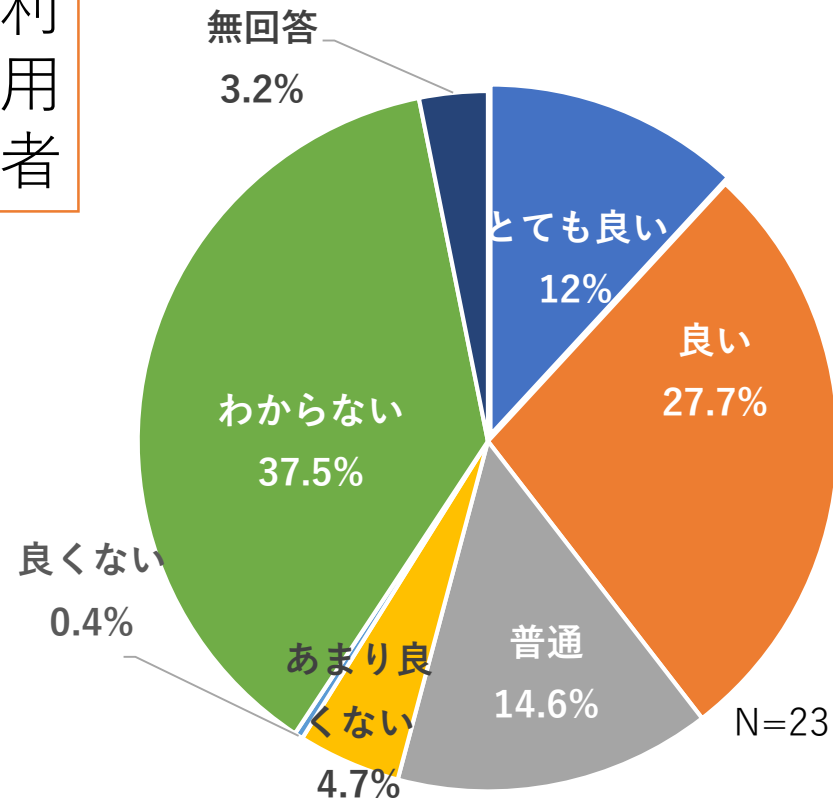


N=37

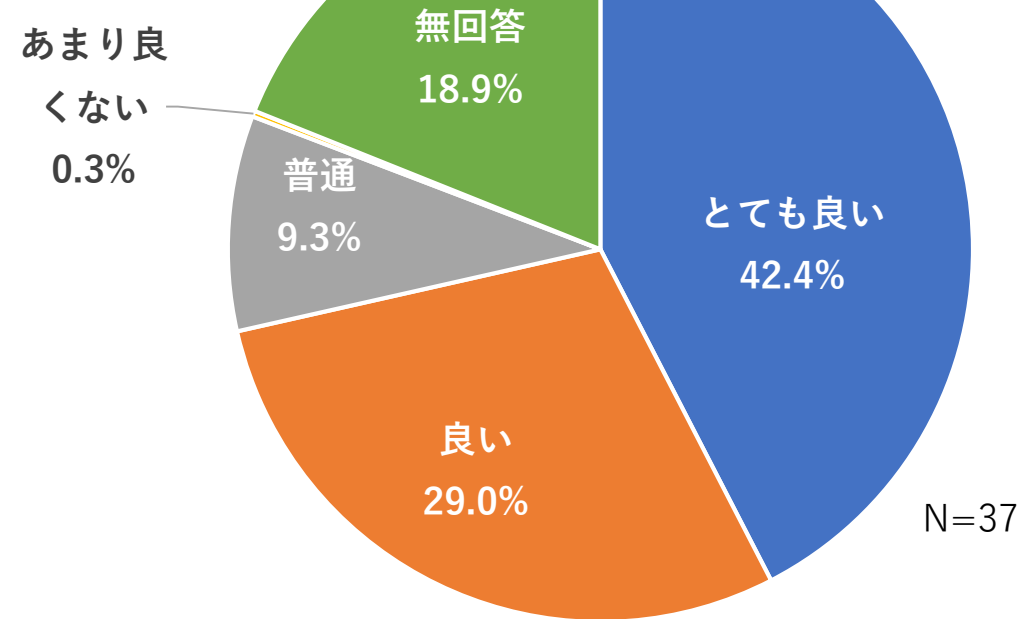
高い評価、ありがとうございます。

【6】職員の対応・接遇について（全職種累計）

利用者



家族

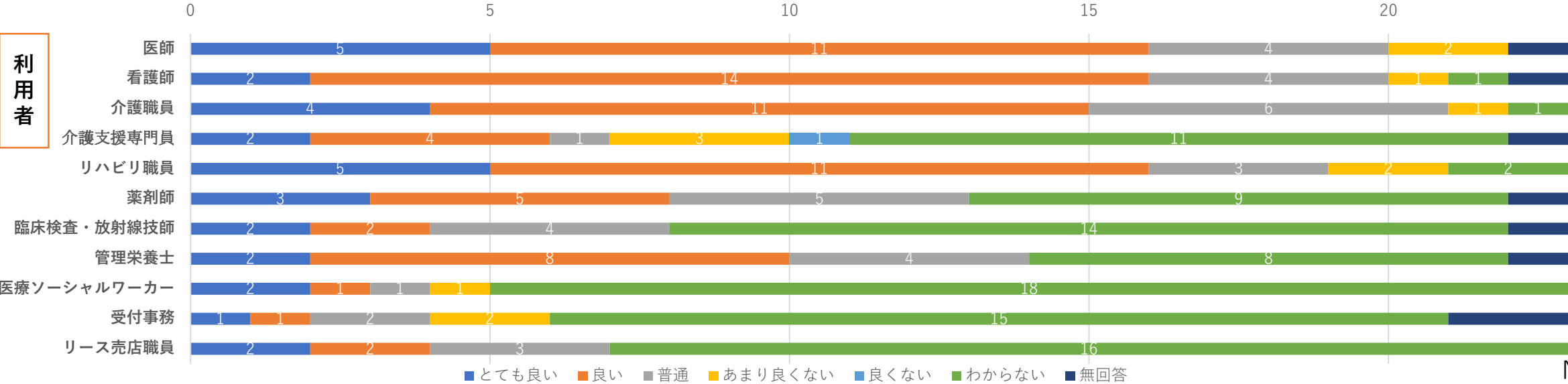


「わからない」と回答された方にも、当院の接遇が伝わるよう日々努力致します。

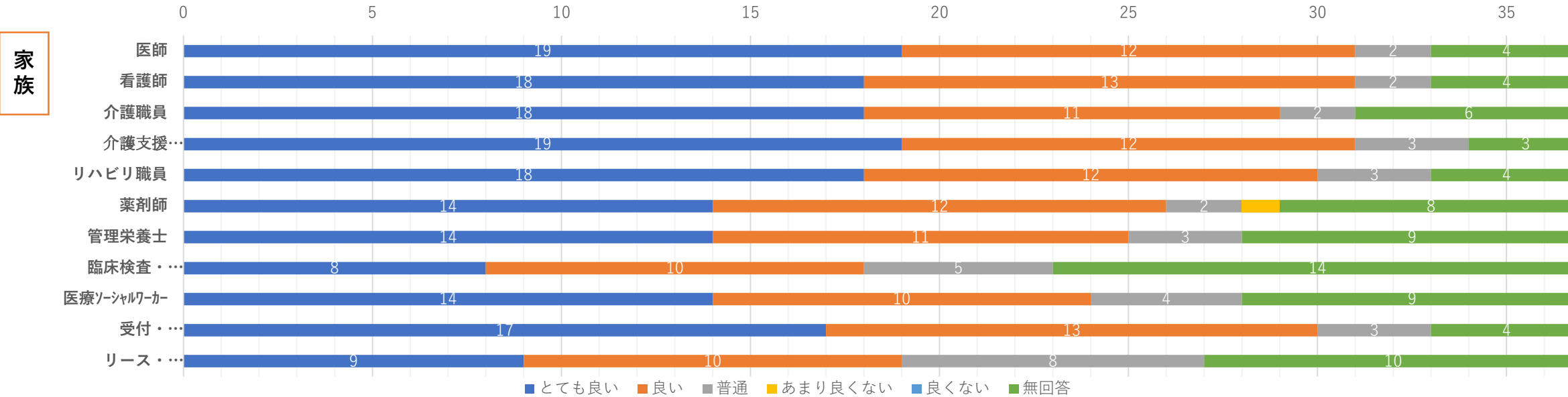
【7】職員の対応・接遇について（職種別）

(人)

利用者



家族

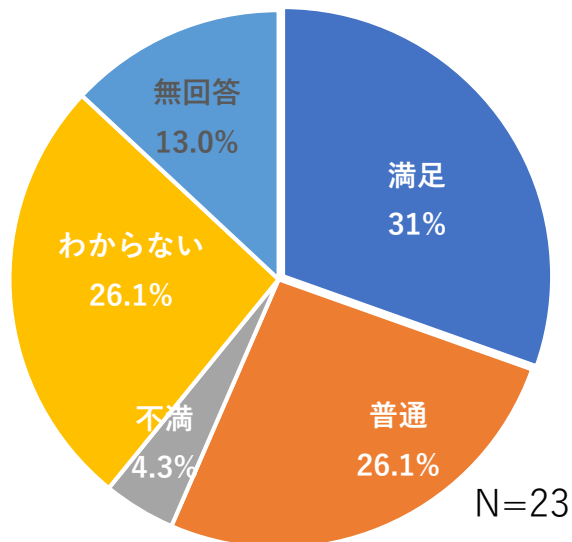
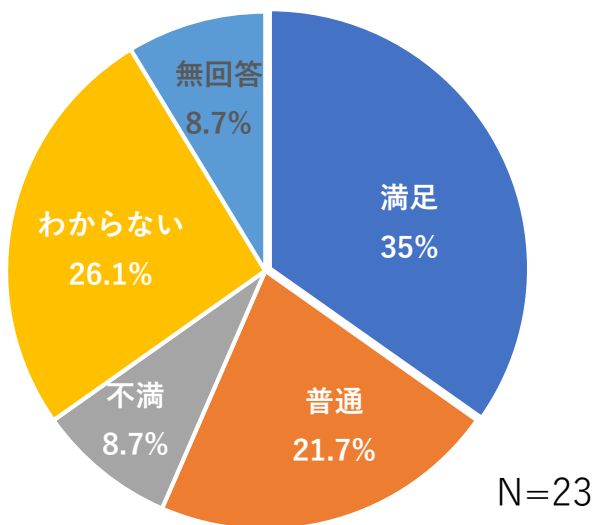


【8】イベントについて

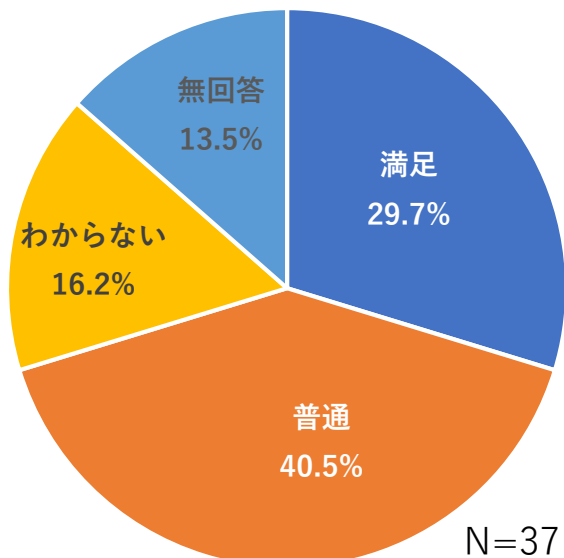
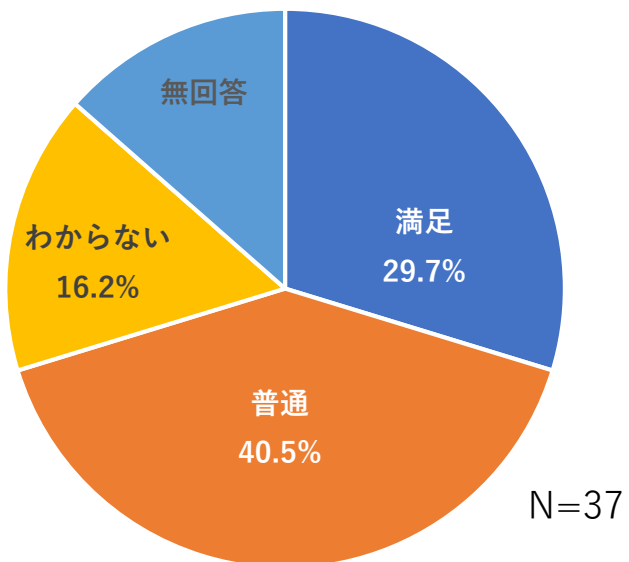
①開催頻度の満足度は？

②イベント内容の満足度は？

利用者



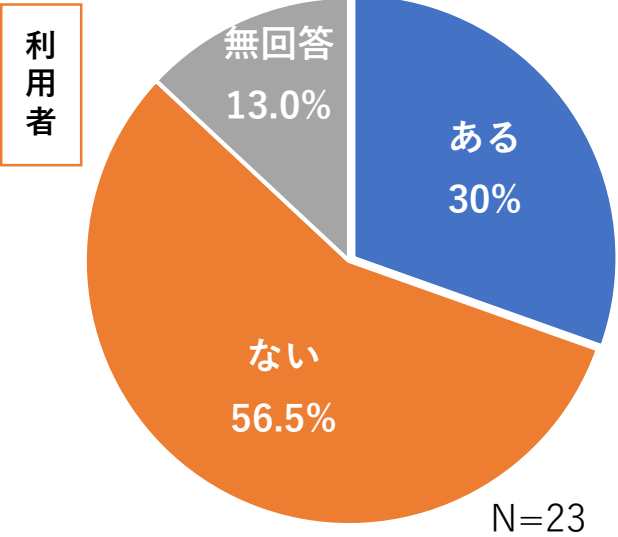
家族



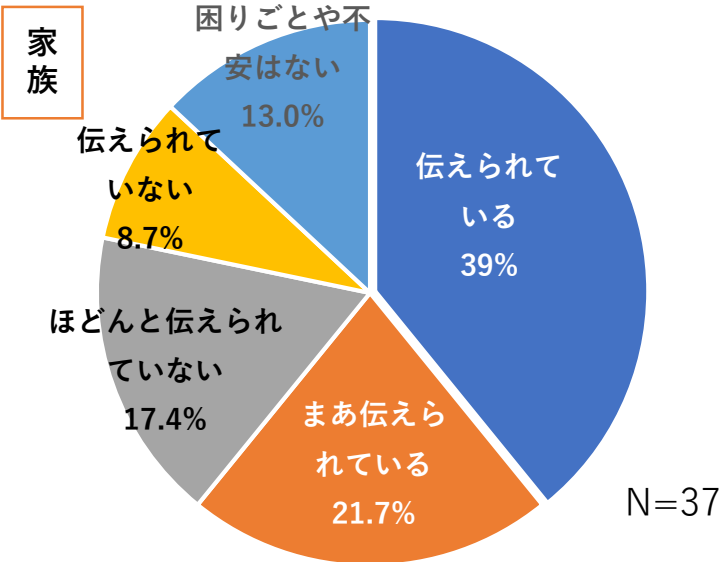
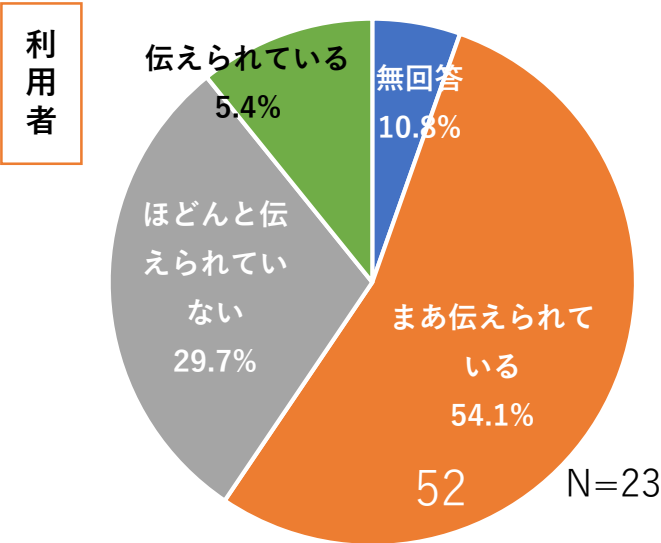
感染対策を講じながら、安全に開催させていただいております。

好評の「歌声クラブ」を含め、全員が楽しめるイベントを、今後も企画・運営してまいります。

【9】困ったり、不安に思っていることはありますか？



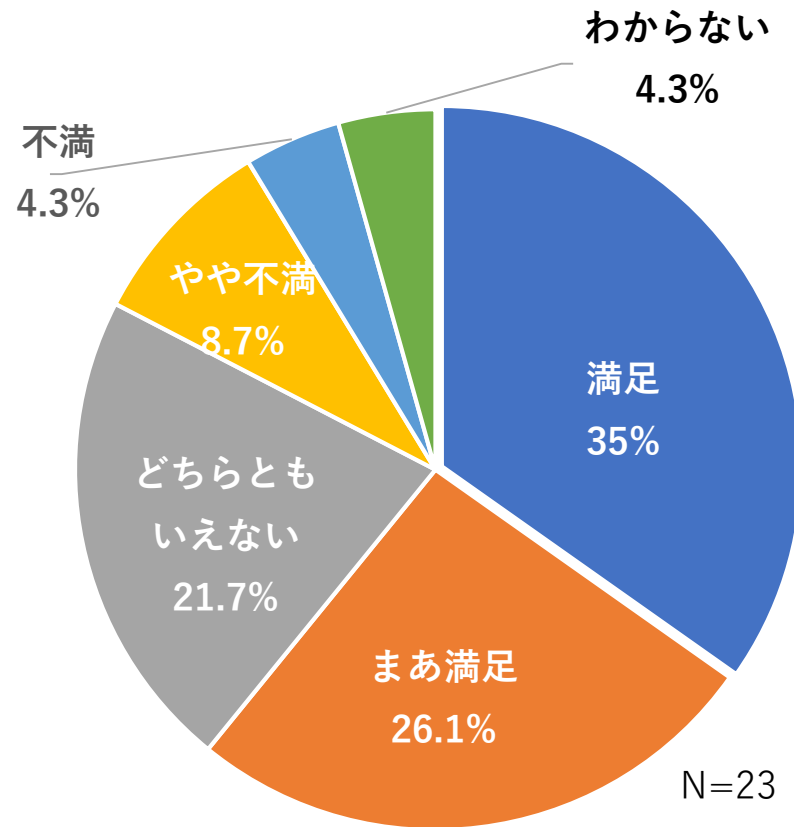
【10】困ったり、不安に思っていることを職員に伝えられていますか？



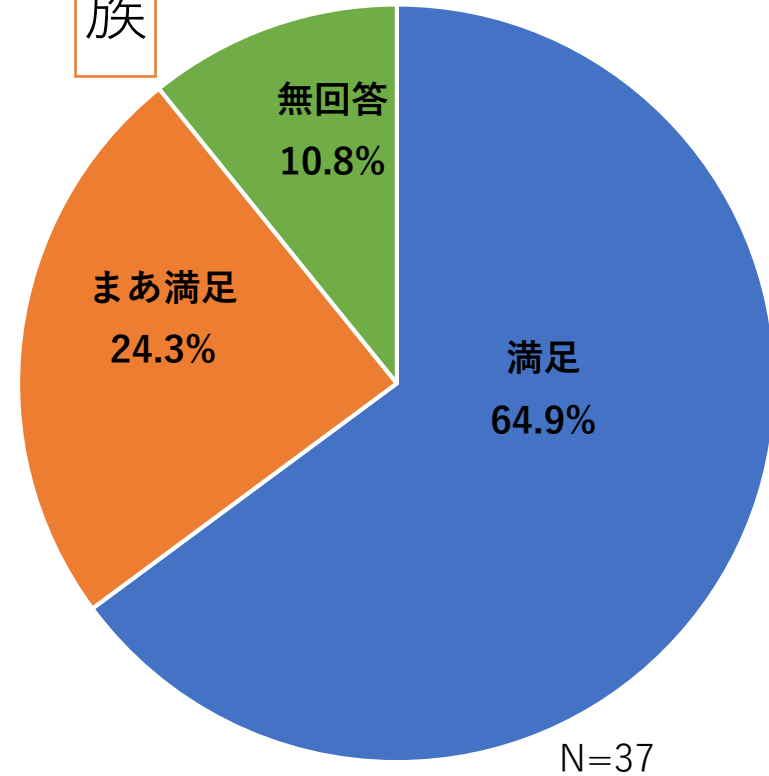
「困ったり、不安に思っていること」を伝えられている方が、5～6割程度です。利用者さん、ご家族に寄り添ったケアが提供できるよう、皆さまの声を傾聴し、スタッフ一同獅子奮迅でまいります。

【11】当院に対しての総合的な満足度は？

利用者

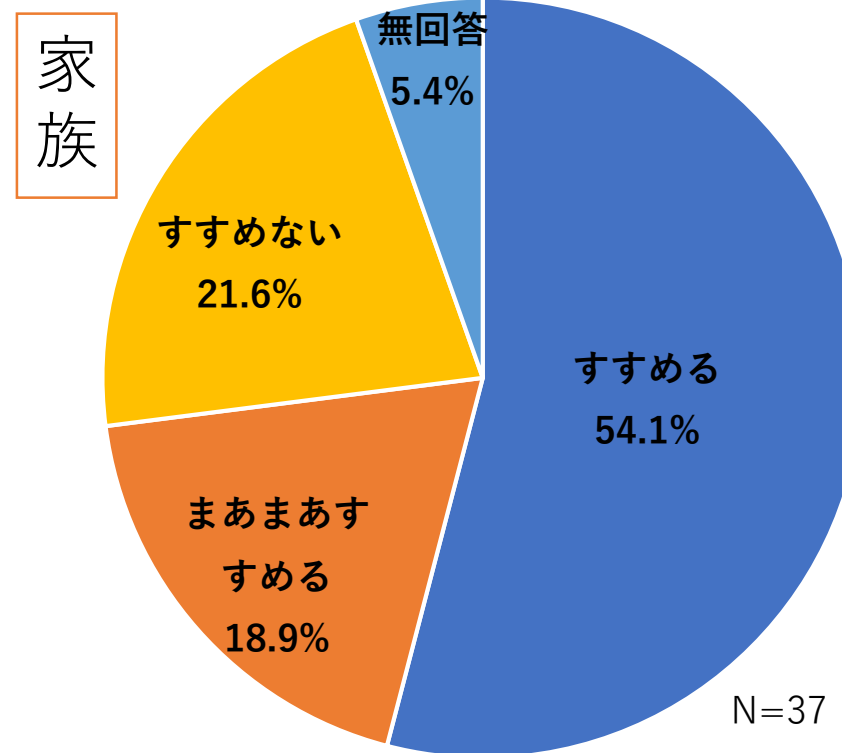
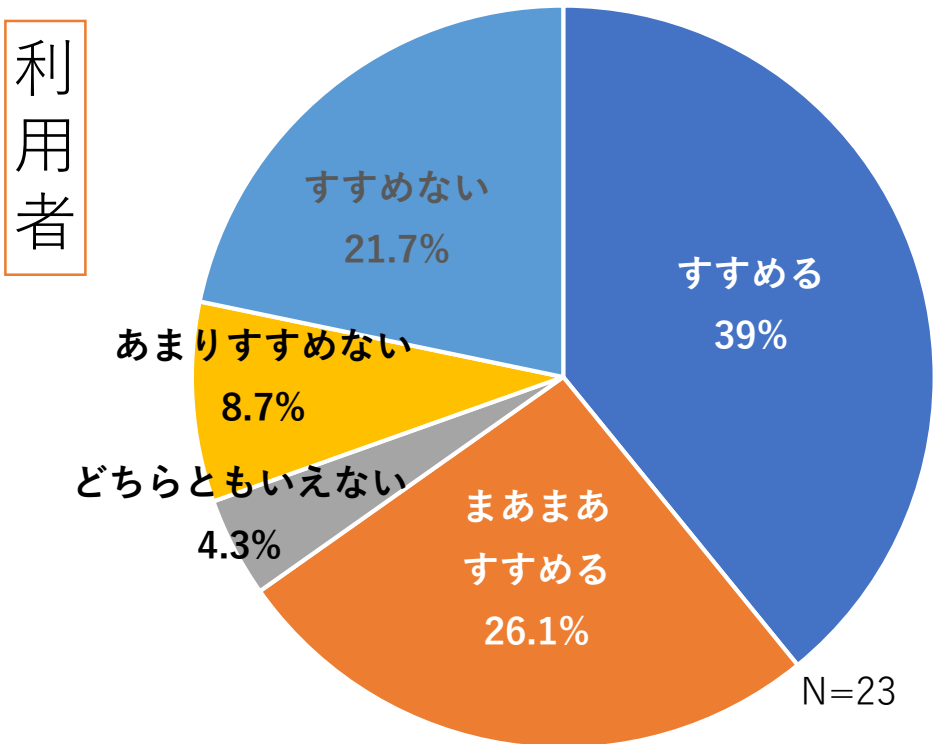


家族



利用者さんの満足度が61.1%でした。この結果を真摯に受け止め、皆さまの理想とする安心できる生活の場に近づけるよう、職員全員で努力してまいります。

【12】当院を親しい方にすすめますか？



6～7割の方が、当院をお勧めしたいと思って下さっています。お近くに、「介護医療院はどうか？」、「病院なのに生活の場って？」など、介護医療院が必要な方がいらしたら、ぜひとも当院をご紹介下さい。

希望・要望

- ・良い評価

「職員の方が会釈をしてくれます、とても温かな気持ちになります」「当院の自分の病気に対する接し方が安心できる」「歌が好きだから歌声クラブに満足」「母の表情が和らいでおだやかな日々を過ごせている様に感じる」「スタッフ全員があいさつをしてくれるので面会者同士もあいさつをすることもあり凄く雰囲気がいい」など、職員の真摯な対応に対して多くの感謝のコメントを頂きました。

- ・ご意見

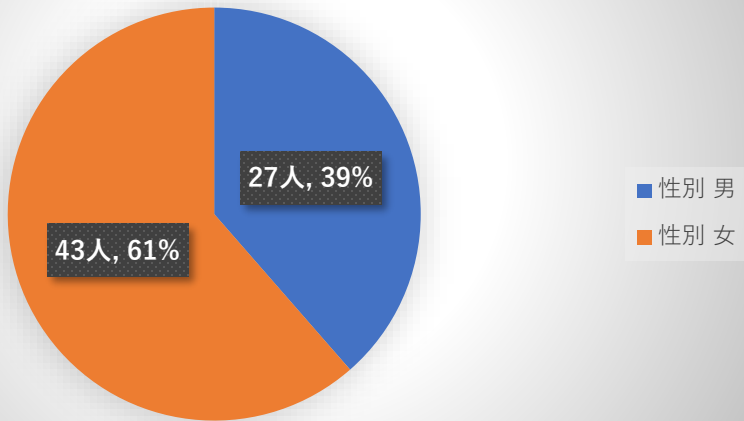
「駅からの送迎バスの本数を増やして欲しい」「病院側の駐車場出入口が狭いのでカーブミラーが設置されると助かります」「イベントをもう少しやってほしい」「電子決済を希望。WI-FIを希望」「もう少し面会の緩和を」「ナースステーションに誰もいない時がある」などの意見を頂きました。

アンケートにご協力下さり、ありがとうございました。即時対応が困難な状況もありますが、快適な療養環境の提供については皆様のご意見も考慮し、継続的に検討を行っていきたいと思います。

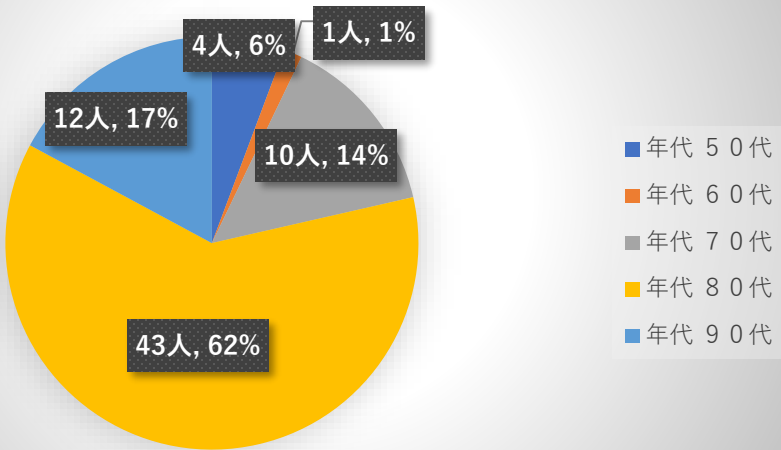
2024年度居宅介護支援事業所利用者アンケート結果

- アンケート調査期間：令和7年1月に配布、2月29日までに返信を依頼した
- 当介護支援事業所を利用されている98名に対しアンケート調査を行い、うち70名（71.4%）の方から回答をいただいた

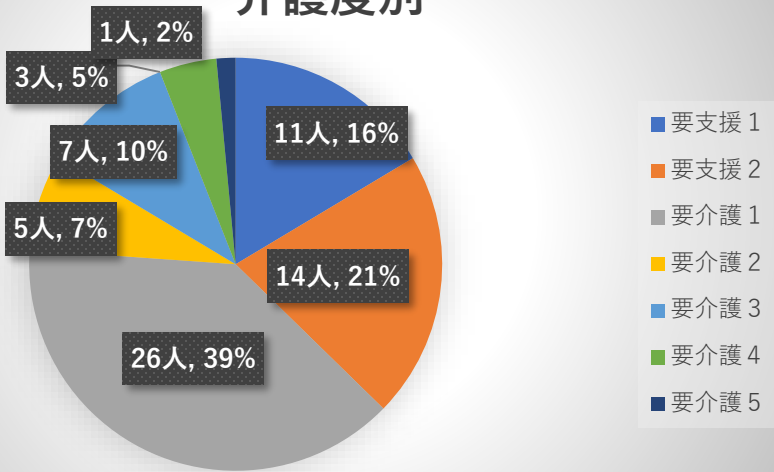
性別



年代別



介護度別



サービス実施年数別

