

2025年度 患者満足度アンケート 結果

長期療養の方、ご家族

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 : 2026年1月31日在院の長期療養の方と、
回答困難な方のご家族 293名 有効回答率77%
(有効回答者数 長期療養の方 64名 ご家族 161名)

依頼方法 : 直接配布 または聞き取り、 郵送

回答方法 : 職員に提出
返信用封筒
QRコード のいずれか

実施期間 : 長期療養の方 2026年1月11日～1月31日

ご家族 2026年2月18日～3月18日

2025年度 患者満足度アンケート

【要約】

昨年度、患者満足調査結果は、大幅満足いただけれているという結果であった。しかし、例年回答率が40%台であるため、その原因と対策を講じた。

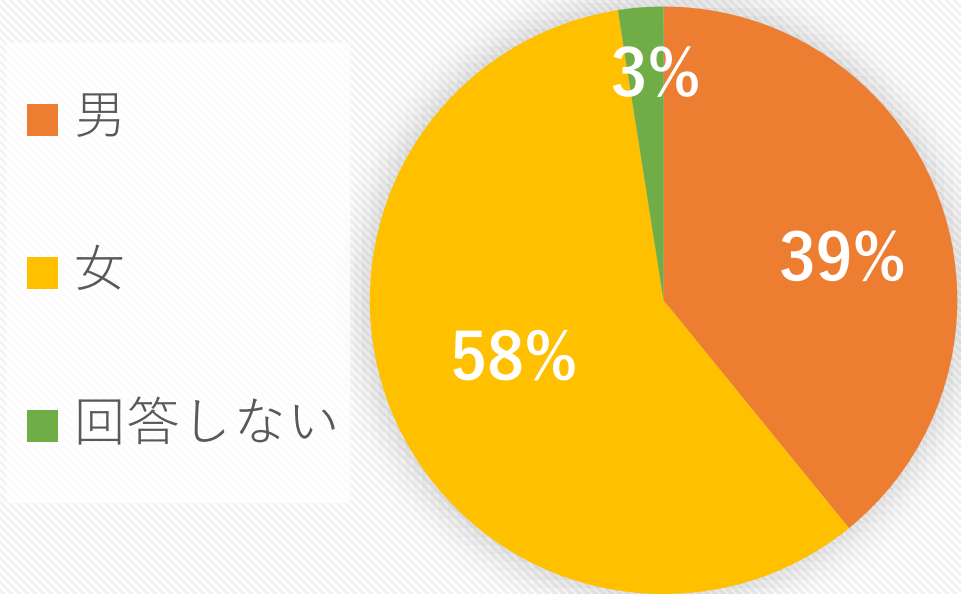
原因：用紙が見つらい、分かりづらい、選択項目の統一性がないなど、用紙に問題がある。回答方法に工夫があっても良い。

対策：用紙の全面改訂、回答率を上げるためQRコードを使用

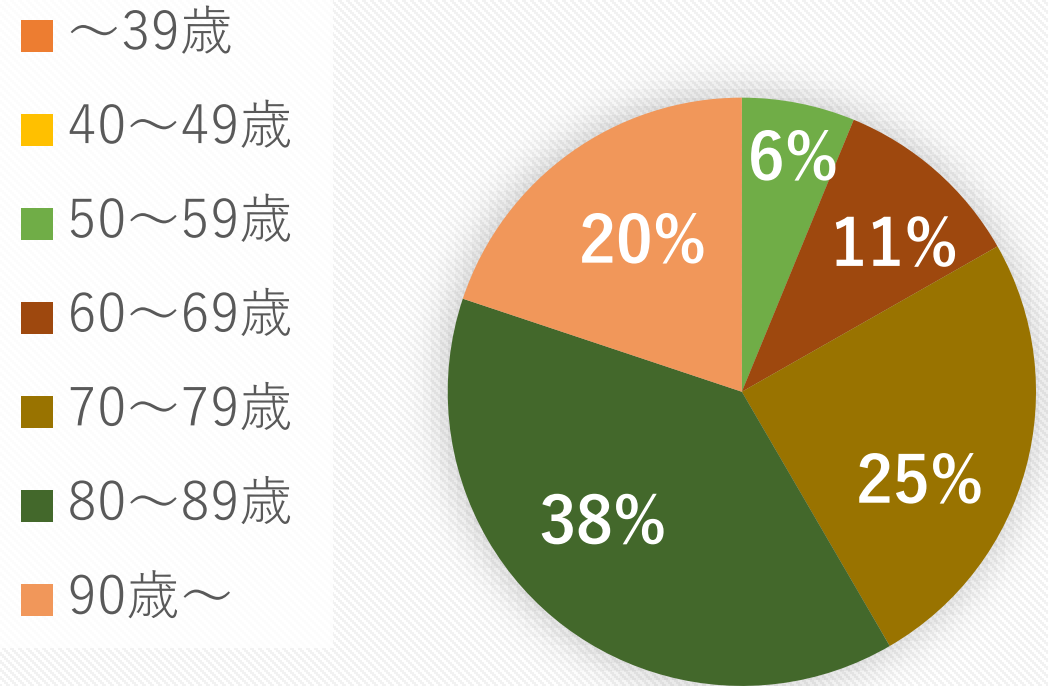
結果：回答率40.2~43%が、77%まで向上した。(QRコード回答率は31.1%であった) 結果、調査の信憑性が向上した。

【設問1-②、③】長期療養の方の性別と年齢

②性別

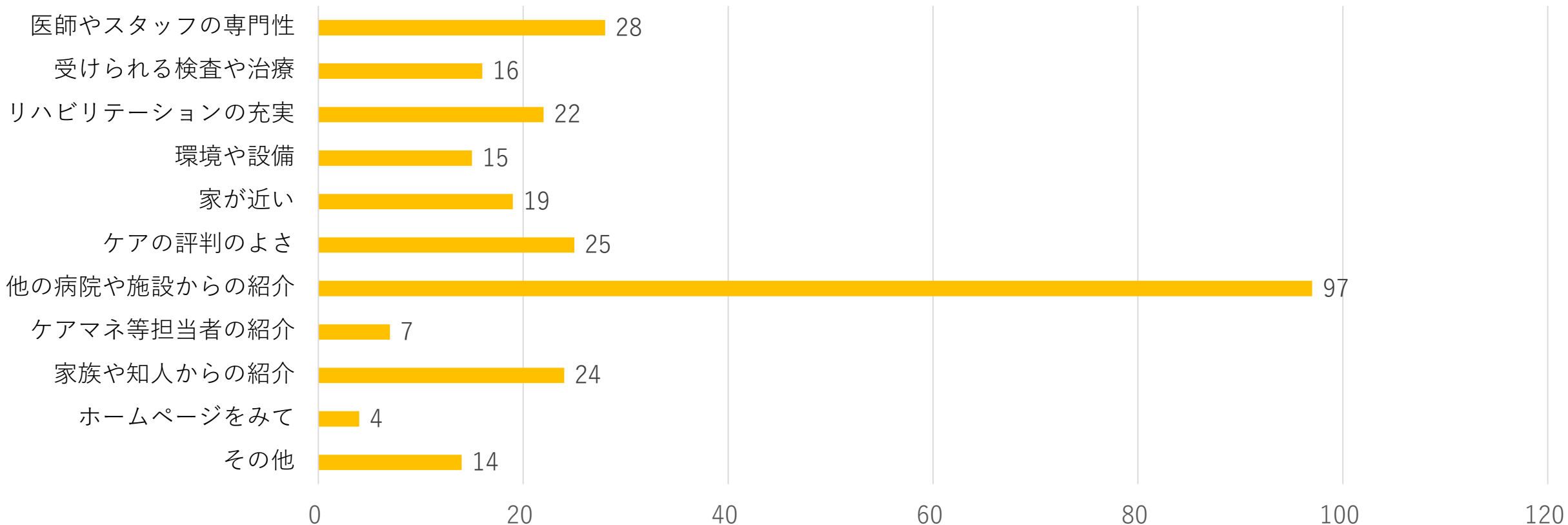


③年齢



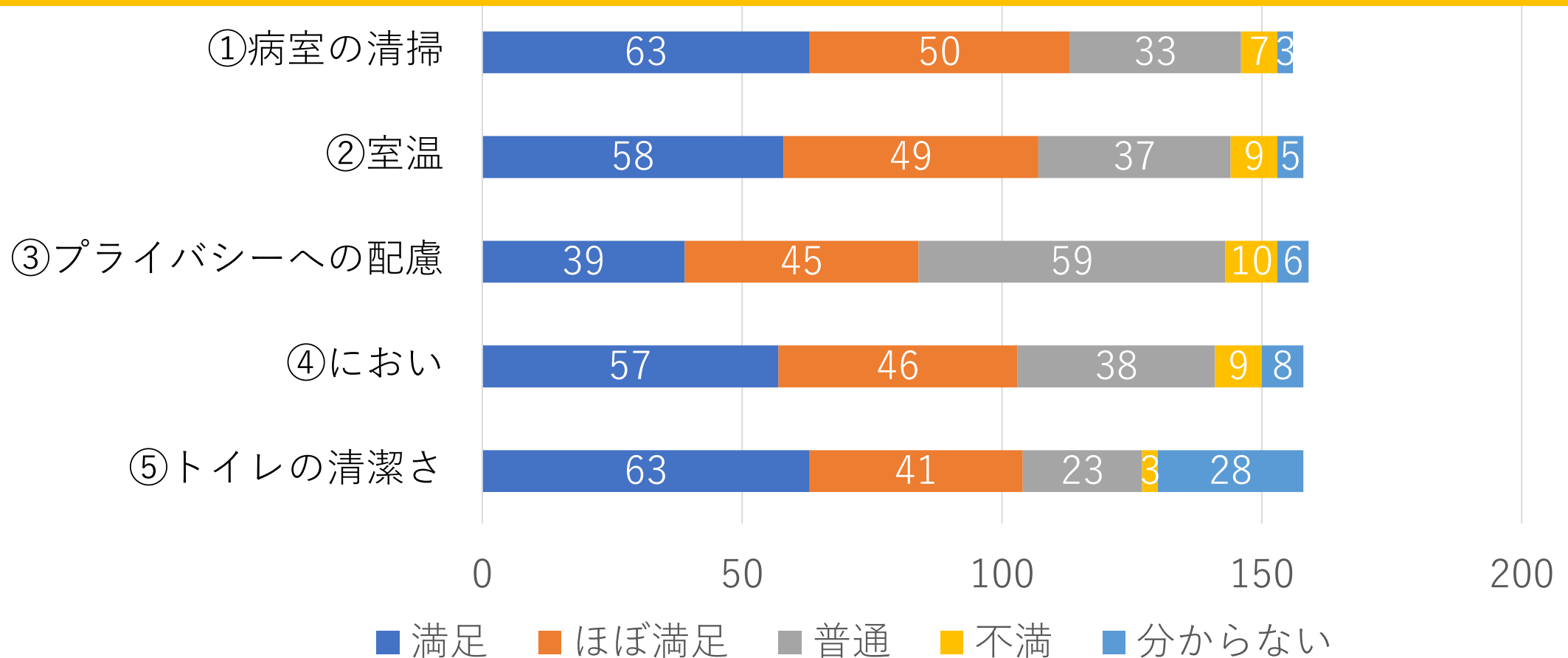
【設問3】当院を選んだきっかけ・理由など

地域との連携がしっかりとれていること、医師やスタッフの専門性、ケアの評判のよさ、家族や知人から紹介で選択してくださっていることがわかりました。



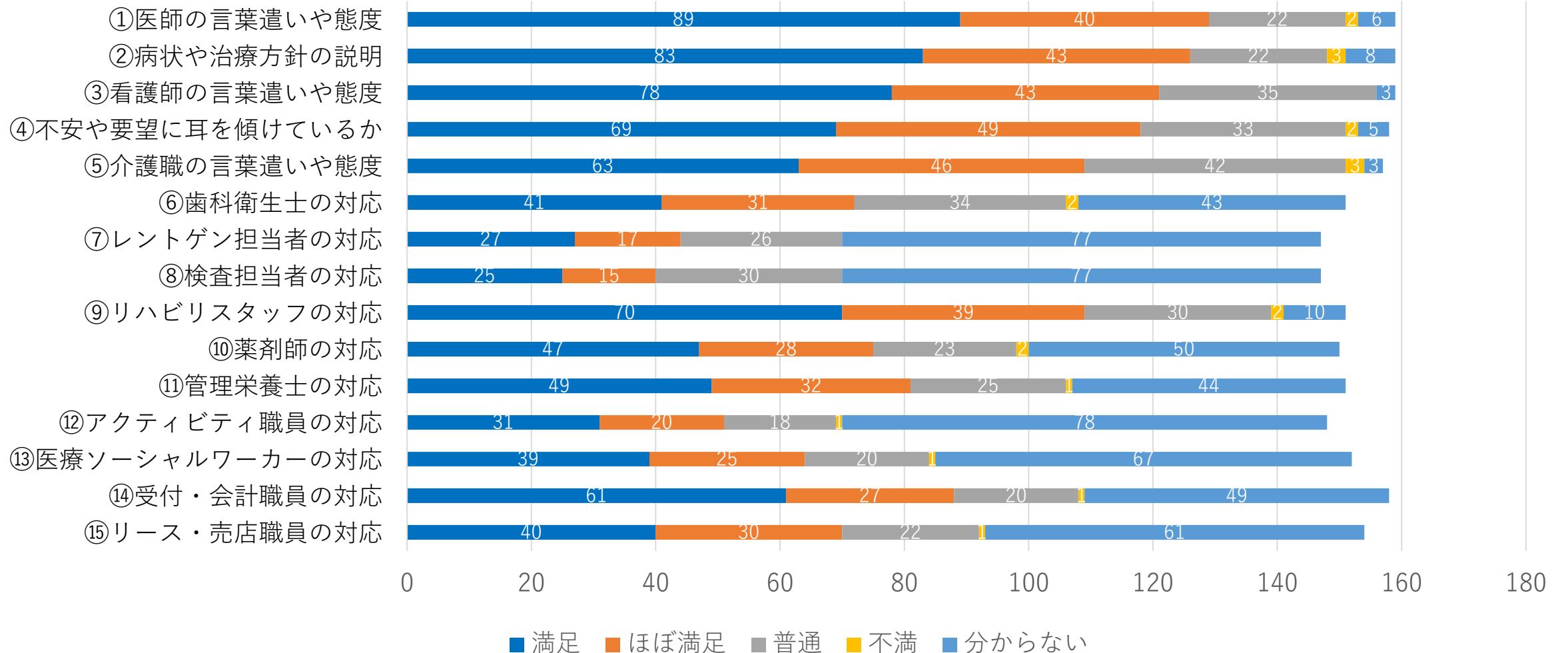
【設問4】入院環境について

おおむね満足いただけでしたが、プライバシーへの配慮、室温、においに関して課題がある結果であったため、現状を再認識し改善にむけて努力していきます。



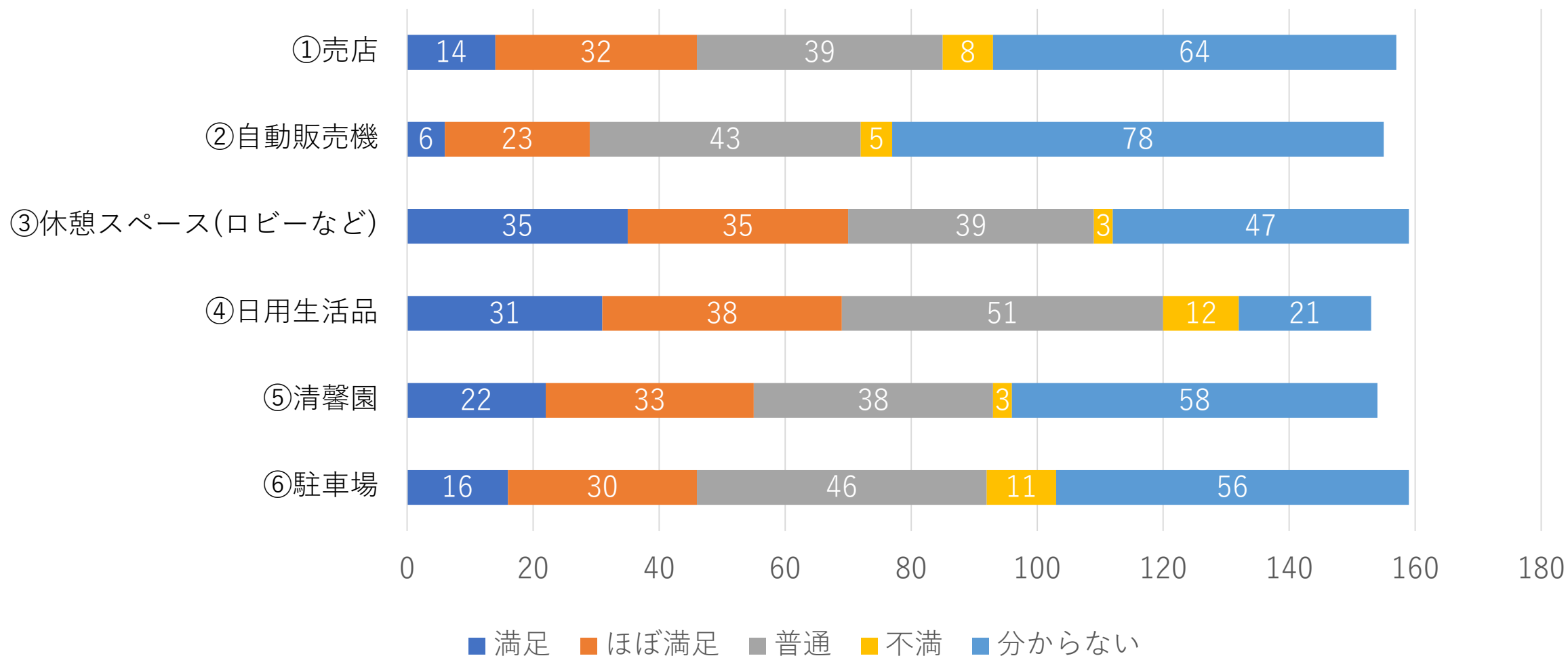
【設問5】職員の対応・接遇について

普段関わることのないスタッフもありますが、
おおむね満足いただける対応であったと考えます。



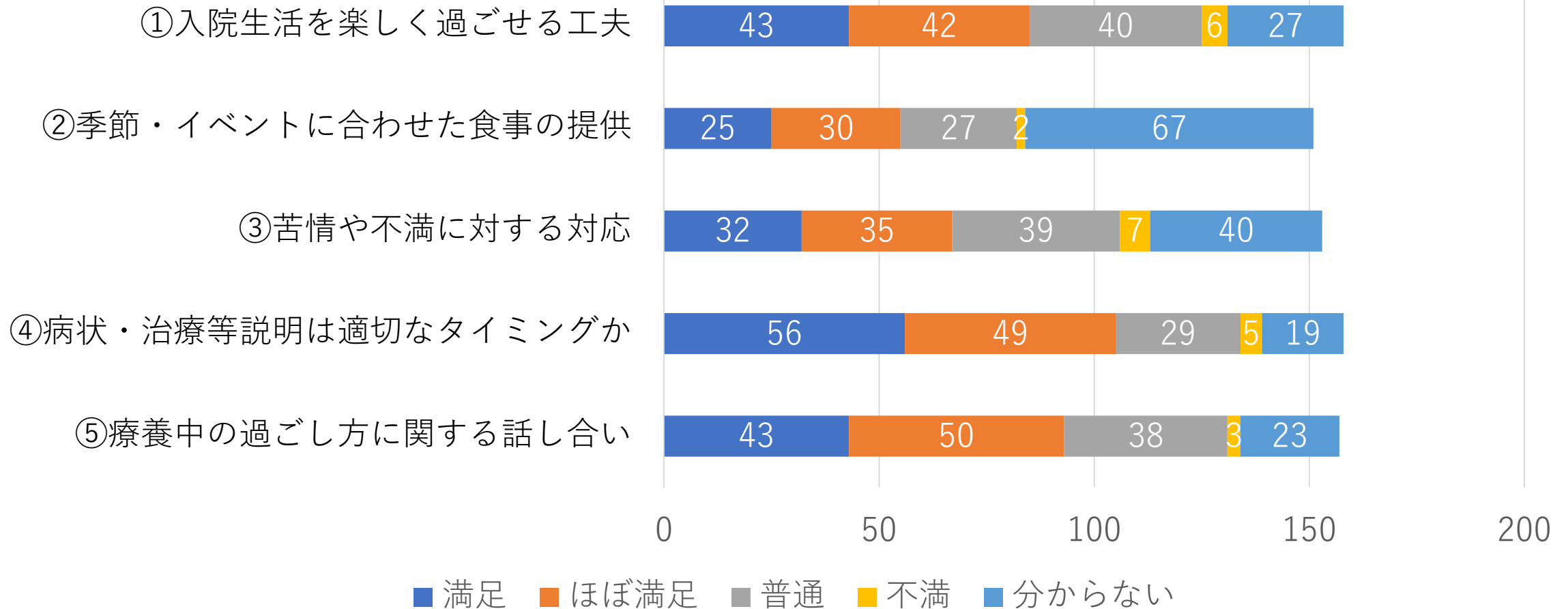
【設問6】設備・サービスについて

『分からない』という回答も多くみられました。
当院のことをさらに知っていただけるよう、取り組んでまいります。



【設問7】入院生活に関すること

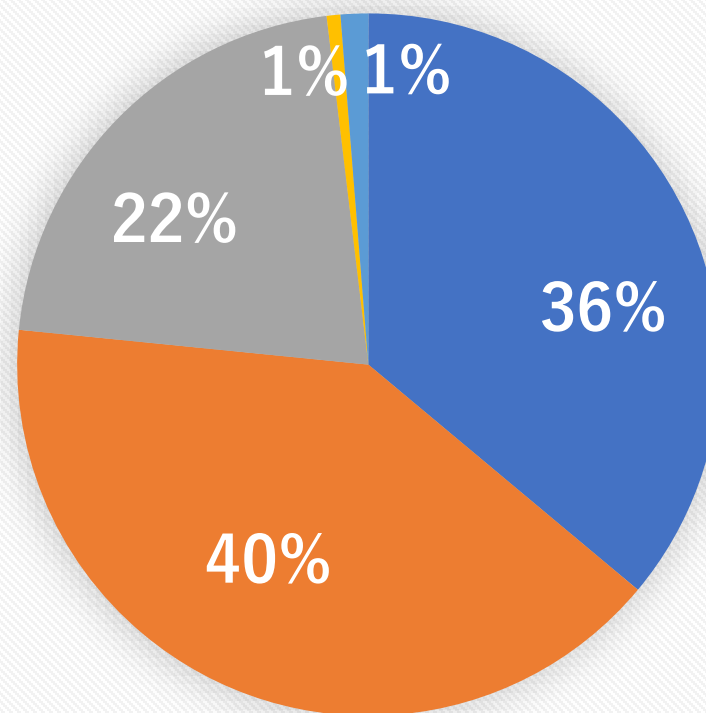
おおむね満足いただけているようでした。
入院生活を快適に過ごしていただけるよう、今後も努めてまいります。



【設問8】当院の総合評価 満足度

98%という結果は、病院全体の信頼が強固であるといえます。
高評価をいただき、ありがとうございます。

- 5 満足
- 4 やや満足
- 3 普通
- 2 やや不満
- 1 不満



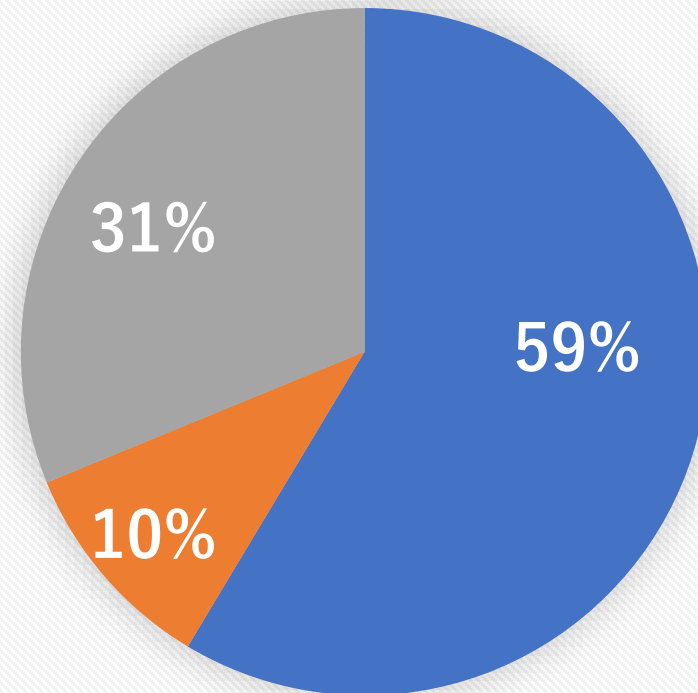
【設問9】当院を親しい方にすすめようと思うか

「静かな環境で療養できるし、スタッフも親切だから」
などのご意見をいただきました。
これからも選ばれる病院として、満足度向上に努めてまいります。

■ 思う

■ 思わない

■ 分からない



【設問10】当院へのご希望・ご要望

- ・ 良い評価

「何かあれば事細かくお電話でお知らせもしてくれます。総泉病院でお世話になれて本当に良かったです。」 「いつも親切で丁寧な対応を下さり、感謝しております。お忙しい中でもきちんと話を聞いて下さり、大変ありがたく思います。これからもどうぞ宜しくお願い致します。」 など、職員の真摯な対応に多くの感謝のコメントをいただきました。

- ・ ご意見

「AMの面会と人数制限がもう少し緩く出来たら助かります。」 「貴院から車で道路に出る際に、道路の車を見づらい。」 など、他にもたくさんのご意見をいただきました。

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皆様のご意見も考慮し、継続的に検討をおこなってまいります。