

令和6年度 患者満足度調査結果

外来調査

神奈川県立足柄上病院



令和6年10月に実施しました入院患者満足度調査の結果をお知らせいたします。

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

調査概要

調査期間：令和6年10月15日～10月25日
(9日間)

調査対象：調査期間中に来院され、調査について承諾を得られた初診・再診外来患者
(ご家族等の回答含む)

調査方法：総合受付にて委託職員より配付
受付前の回収箱により回収
又は、オンライン(Forms)で回答

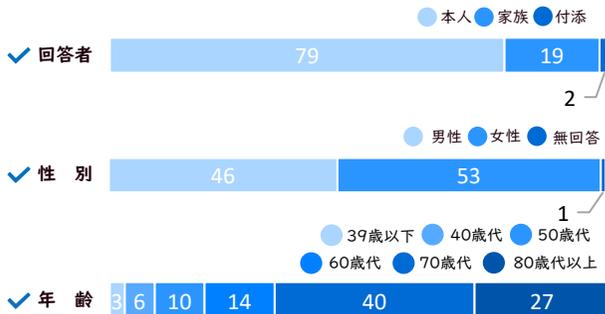
配布枚数：300枚

回収数：293枚(内オンライン回答0件)

回収率：97.7%

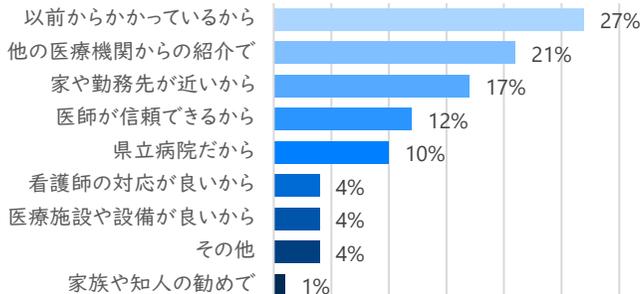
回答者属性

(%)



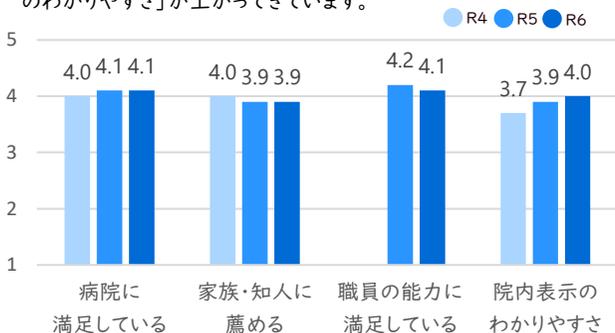
当院を選んだ理由 (複数選択可)

「以前からかかっている」「他の医療機関の紹介」という理由で当院を選ばれている患者さんが多いことがわかります。



病院の総合的な評価 (5段階評価)

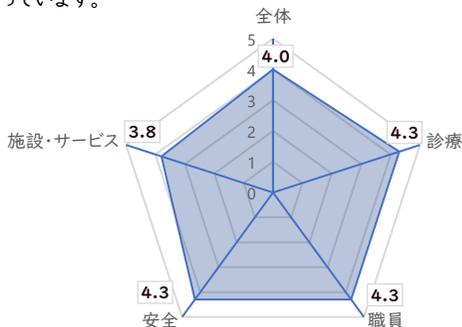
総合的な満足度を把握するために伺った4項目ですが、「院内表示のわかりやすさ」が上がってきています。



※R5から新設された設問があるため、R4のグラフがない設問があります。

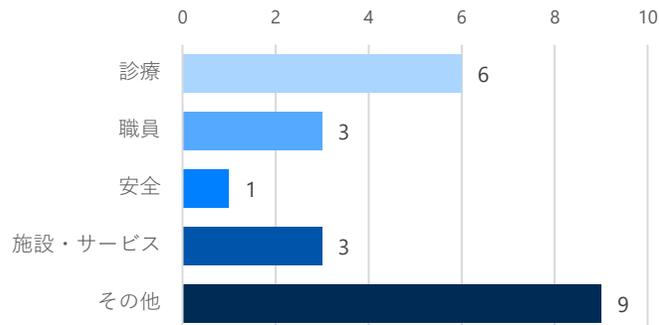
各項目の満足度 (5段階評価)

各項目4点台となっていますが、「施設・サービス」が3点台と低くなっています。



自由コメント欄でいただいたご意見

本調査では病院に対するご意見ご要望等、22件のご意見をいただきました。



主なご意見を紹介します

良い点

診療	●看護師さんみなさんとても親切にして下さり、一緒に治療方法を考えて下さるとも温かい病院だと思います。
接遇	●先生(担当)が話しやすくて、質問に丁寧いに答えて下さり、ホッとします。看護師、事務の方もやさしい物腰です。上病院は好きです。
病院全体	●お世話になっております。地域の医療住民へのこうけんに期待しています

改善点

施設	●更衣室のサンダルが古く汚れている感じがしました。使い捨てのスリッパ又は定期的に変換していただくと気持ちよく利用できます。 ●院内が暗い(照明) ●院内が暗い、明るさがない。
診療	●診療の待ち時間が長いので、短くなるように工夫してほしいです。 ●診療待ちの方への配慮等一例として、次の待ちの方への何らかの方法でわかりやすい様にしていきたい。 ●画像診断前に待ち時間があつたが、採血に行かせてもらえなかった。
安全	●かんごさんが待合室、廊下をかけ足しているのはどうかと思います。

患者満足度調査 結果のご報告

外来について

調査概要

調査期間：令和5年10月11日～10月20日
 調査対象：上記期間に来院され、調査について承諾を得られた初診・再診外来患者
 調査方法：総合受付にて委託職員より配付
 受付前の回収箱により回収
 又は、オンライン(Forms)で回答

- 配布枚数300枚
- 回答数299件(内、オンライン0件)

ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

良い評価をいただいた項目

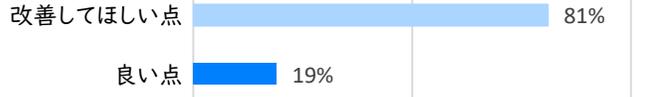
- 先生、看護師さん、薬剤師さんがとても丁寧に、優しく接していただき感謝しています
- 先生がいつも親切です
- 信頼して受診できる、良い病院である。
- 地域に不可欠な医療機関として期待し、感謝しています。

改善を必要とする評価をいただいた項目

- 通路の端を歩いてほしい
- 自動精算機もクレジット対応にしてほしい
- 院内全体が暗い
- 案内の文字等が小さく、見にくい

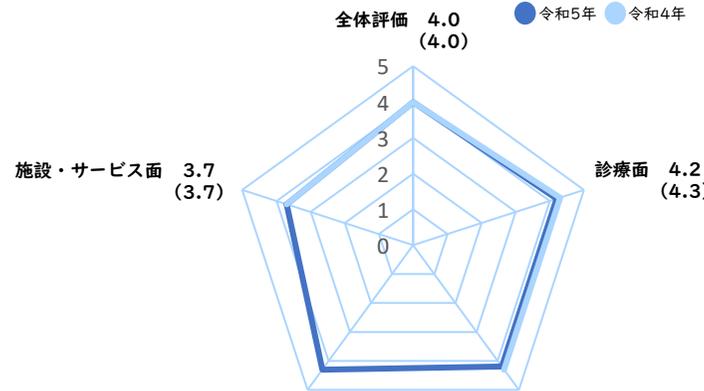
自由記述について

改善してほしい点の記述を多くいただきました。そのうち、施設面でのご意見が多数を占めていました。これらのご意見を参考に、できるところから改善を進めていきたいと思っております。



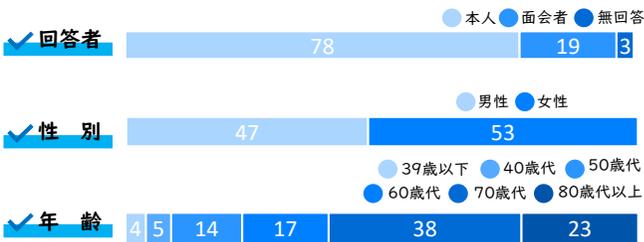
総合的な設問に対する満足度 ※5点満点

アンケートの大項目の集計結果です。日頃の対応等を評価いただきありがとうございます。ご指摘を受けた点につきましては日頃の対応を見直し、改善に努めてまいります。



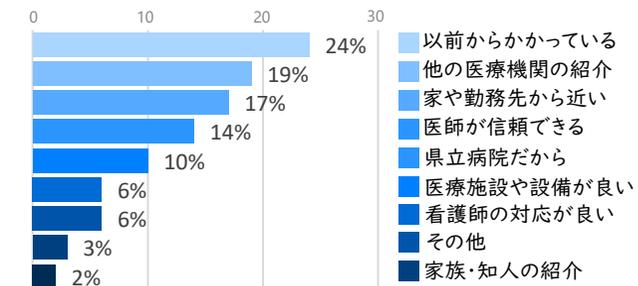
- 全体評価…………… 今回の受診の全体的な満足度はどのくらいですか
家族知人に勧めますか等
- 診療面…………… 医師・看護師への質問や相談のしやすさ
医師・看護師の患者の話を聞く姿勢等
- 接遇面…………… 受付や会計の対応
医師・看護師等の言葉遣いや態度
- 安全確保面…………… 氏名の確認
転倒予防などのアドバイス等
- 施設・サービス面…………… 待ち時間への気配り
プライバシーの配慮

回答いただいた患者さんについて



当院を選択した理由 (複数選択可)

「以前からかかっている」「ほかの医療機関の紹介」という理由で当院を選ばれている患者さんが多いことがわかります。



投書箱へのご意見をお願いします

当院では年に1度の満足度調査だけではなく、院内に投書箱を設置しています。ご利用の際にお気づきになったことなど、患者さんやご家族の声をお寄せいただき、病院を改善するために役立ててまいります。

医療サービスについてお気づきの点等ございましたら、窓口の職員にお申し出いただくか、投書箱への投稿をお願いいたします。いただいたご意見については、院内の掲示板にて回答いたします。

