

令和6年度患者満足度調査結果のご報告

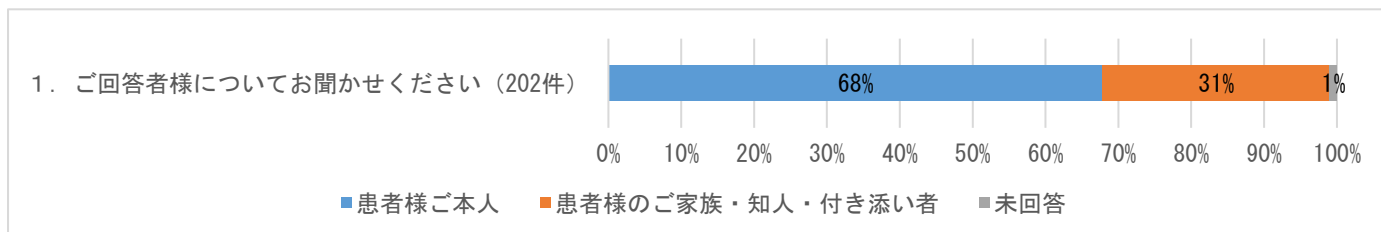
下伊那赤十字病院

2025年1月～2月に外来・入院患者さま及びそのご家族を対象に「患者満足度調査」を実施いたしました。調査にご協力いただいた皆さまに改めてお礼を申し上げますとともに、結果の概要をご報告いたします。昨年度に続き、今回も200名以上の方にご協力いただくことができました。誠にありがとうございました。

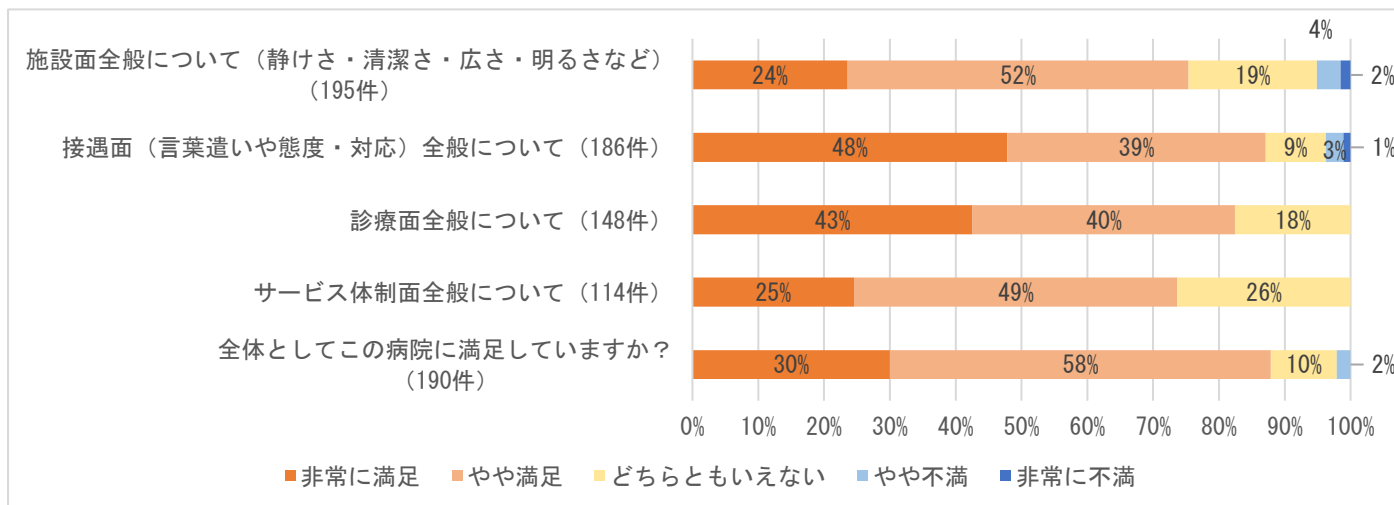
当院は昨年9月に電子カルテ、番号呼び出しの導入等を行いました。移行期間中は皆さまにご不便をおかけしましたが、以前の課題であったプライバシー面での改善をすることができました。整形外科については、令和7年4月から医師数を増やし、予約外の患者さまも受付けております。入院・入所中の方の食事が冷たいというお声をいただいておりますが、7月から温冷配膳車を導入いたしました。

予算上すぐに改善が難しい点もありますが、患者満足度調査結果を活かし、診療体制の改善に向けて取り組んで参ります。今後とも、お気づきの点がございましたらご意見をお寄せいただければ幸いです。

【調査概要】 調査回答者内訳（外来受診 68%、受診の付き添い 11%、入院 6%、透析 4%、その他 11%）



【評価概要】



※紙面に掲載しきれなかった調査結果詳細については、病院ホームページ及び、院内に掲示いたしますのでぜひご覧ください。

【結果について】

評価概要のうち「施設面」以外の全ての項目で「非常に満足・やや満足」と回答した方の割合が増えました。（R5年度⇒R6年度）

施設面（病院内の設備や雰囲気）：80%⇒76% 接遇面（言葉遣いや態度・対応）：85%⇒87%

診療面全般：80%⇒83% サービス体制全般：67%⇒74% 病院に対する満足度：85%⇒88%

【自由記述について】 多かったご意見抜粋

改善してほしいところ：施設面 85 件、接遇面 34 件、診療面 23 件、サービス体制面 43 件 計 185 件

施設面 呼び出しモニター（位置、文字の大きさ、音声等）、ソファの配置、発熱者との分け、
トイレの数が少ない、採尿トイレの狭さ、冷暖房

接遇面 受付・会計・診療などでの職員の態度や話し方

診療面 整形外科が予約制のみで困る、午後診療の拡大希望、婦人科を増やしてほしい

サービス面 診察・会計待ち時間、会計を増やしてほしい、自動精算機を入れてほしい、食事が冷たい

良いところ：施設面 14 件、接遇面 57 件、診療面 24 件、サービス体制面 25 件、その他 21 件 計 141 件

施設面 受付が機械でできるようになったこと、診察・会計が番号で表示されて良い、掃除が行き届いている

接遇面 親身になって節度ある対応をしてくれる、丁寧で親切、職員さんのあいさつ等でさわやか

診療面 相談しやすいところ、よく話を聞いてくれる、患者に寄り添ってくれている

サービス面 呼び出しが名前ではなく番号になったこと、職員の気配り・声かけ、

看護師さんやお世話してくださる方々が優しい

当院に対するご意見 介護をしっかりやっていただき感謝します、小児科・耳鼻科の夕方診が本当にありがたい
病院の長期の存続をお願いします 等