

令和7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11月～12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。

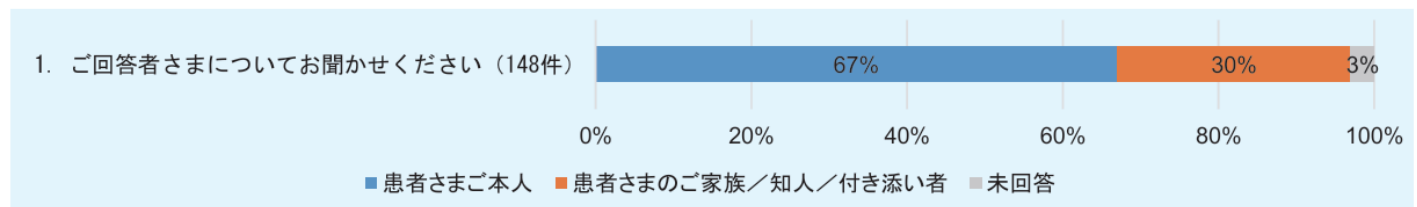
この度は皆さまから多くの温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。診察・会計待ち時間の長さについては改善課題であり、ご不便おかけしており大変申し訳ございません。診察待ち時間が長い場合は診察までの時間をお伝えするなどしております。TVモニターでの呼び出しは概ね好評をいただいております。引き続き患者さまの利便性向上に努めてまいります。

接遇面については、患者満足度調査結果を活かし、改善に向けて取り組んで参ります。設備の老朽化や『診療科を増やしてほしい』『外来待合でTVを流してほしい』など、ご意見をいただきましたが対応が難しい場合もございますのでご了承ください。

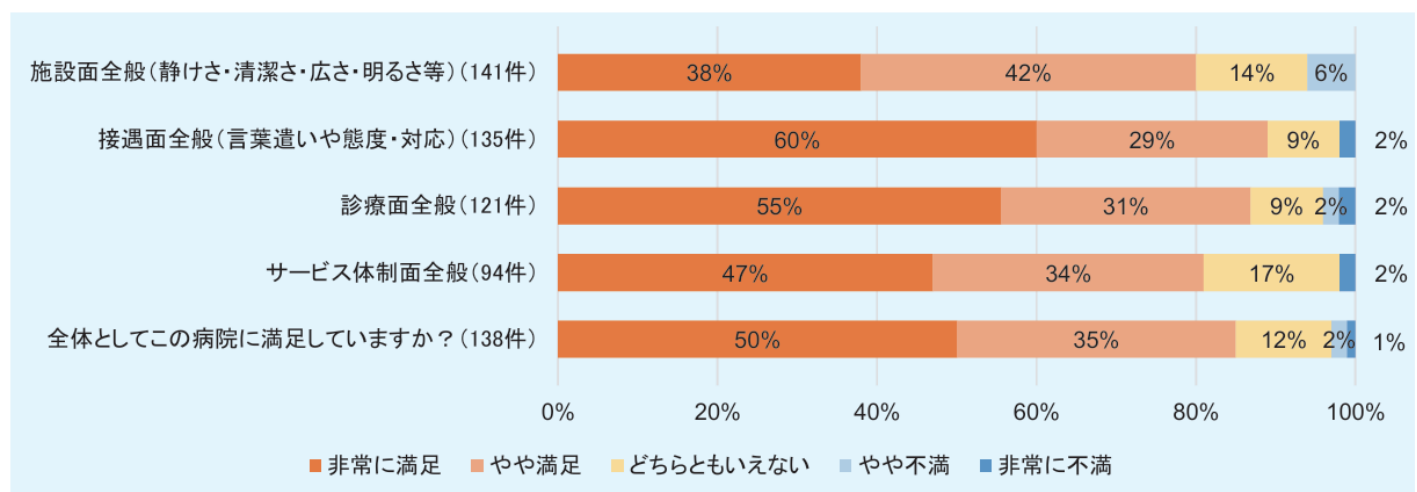
今後とも、お気づきの点がございましたらご意見をお寄せいただければ幸いです。

【調査概要】

【調査概要】 調査回答者内訳（外来受診41%、受診の付き添い9%、ワクチン接種2%、健康診断27%、リハビリ1%、透析4%、入院7%、入院の付き添い2%、入所の付き添い1%、面会3%、その他1%）



【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「病院への満足度」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。（R6年度⇒R7年度）

施設面（病院内の設備や雰囲気）：76%⇒80% 接遇面（言葉遣いや態度・対応）：87%⇒89%
診療面：83%⇒86% サービス体制面：74%⇒81% 病院への満足度：88%⇒85%

【自由記述について】ご意見抜粋

良いところ：施設面21件、接遇面40件、診療面22件、サービス体制面6件（計89件）

施設面／いつもきれいに掃除されていて気持ちがいい、庭が整備されていて感じがよい

売店が夕方まで営業するようになったこと、男子トイレのオムツ替えシートがありがたかった

接遇面／親切丁寧、待っている人が多くても焦らされることもなく対応してくれる

質問にも気持ちよく対応してくれた、接遇に温かさを感じる

診療面／先生が優しい、話をしっかり聞いてくれる、説明がわかりやすい

サービス面／健診で常に案内があつてありがたかった、診察順をテレビ画面で知らせ声もかけてくれるので大変スムーズ、小児科の午後診療・夕方診療がとてもありがたい

改善してほしいところ：施設面36件、接遇面13件、診療面12件、サービス体制面12件（計73件）

施設面／支払窓口が一つしかないため会計の待ち時間が長い、検査待合室の中に呼び出し番号モニターを増設してほしい、冷暖房が効いていない場所がある

接遇面／職員の態度や話し方が気になる、もう少しゆっくり話してほしい、待合での大きな声での説明等は控えプライバシーに配慮してほしい

診療面／待ち時間が長い、検査は説明しながらやってほしい

サービス面／入院中の家族の状況を時々教えてほしい、小児科の問診票を電子化してほしい

当院に対するご意見：（計37件）

『地域になくてはならない病院です』『地域で頼りにされる病院としてぜひ頑張ってくださいたいです』『毎年検診でお世話になっているおかげで早期に発見していただき、感謝しています。これからも毎年受けようという気持ちになります。』『日々大変な業務の中で、治療や処置、対応をしてくださり感謝しています。』 等

