

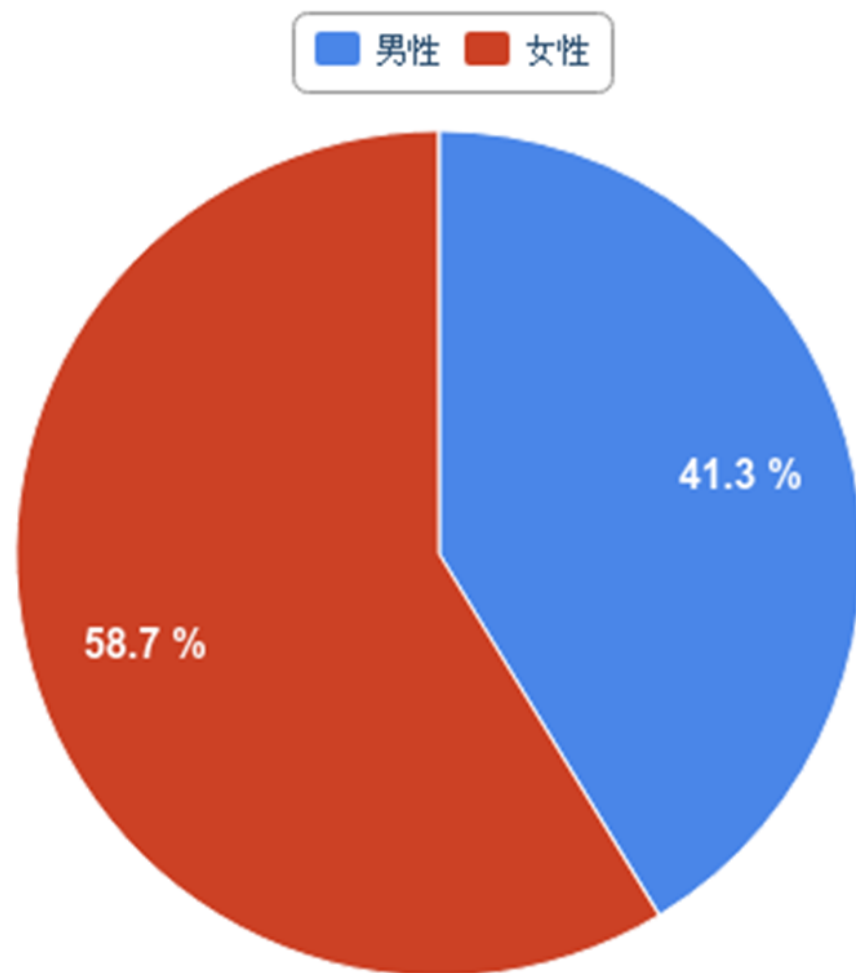
2024年度 利用満足度調査結果

サービス向上委員会

- アンケート期間 : 2024年10月10日～11月30日
- 対象者 : 592人
- 回答者 : 230人
- 回答率 : 約39% (昨年48%)
- 内WEB回答者 : 107人
- WEB回答率 : 約46% (昨年22%)

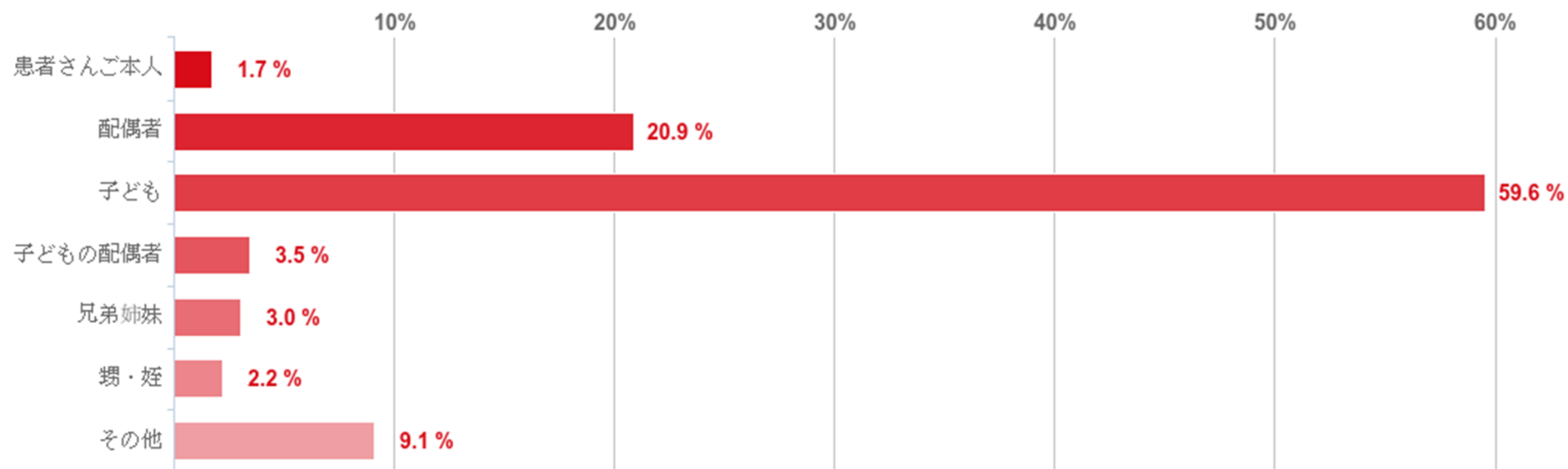
Q1.

あなた（回答者）の性別



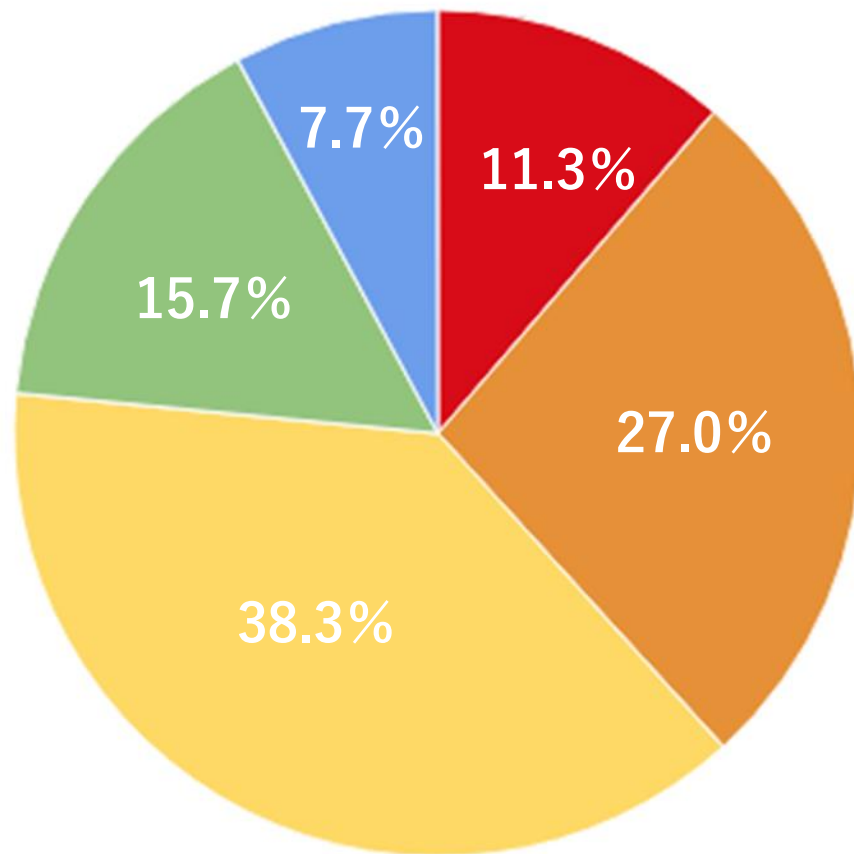
Q2.

あなた（回答者）と患者さんの関係



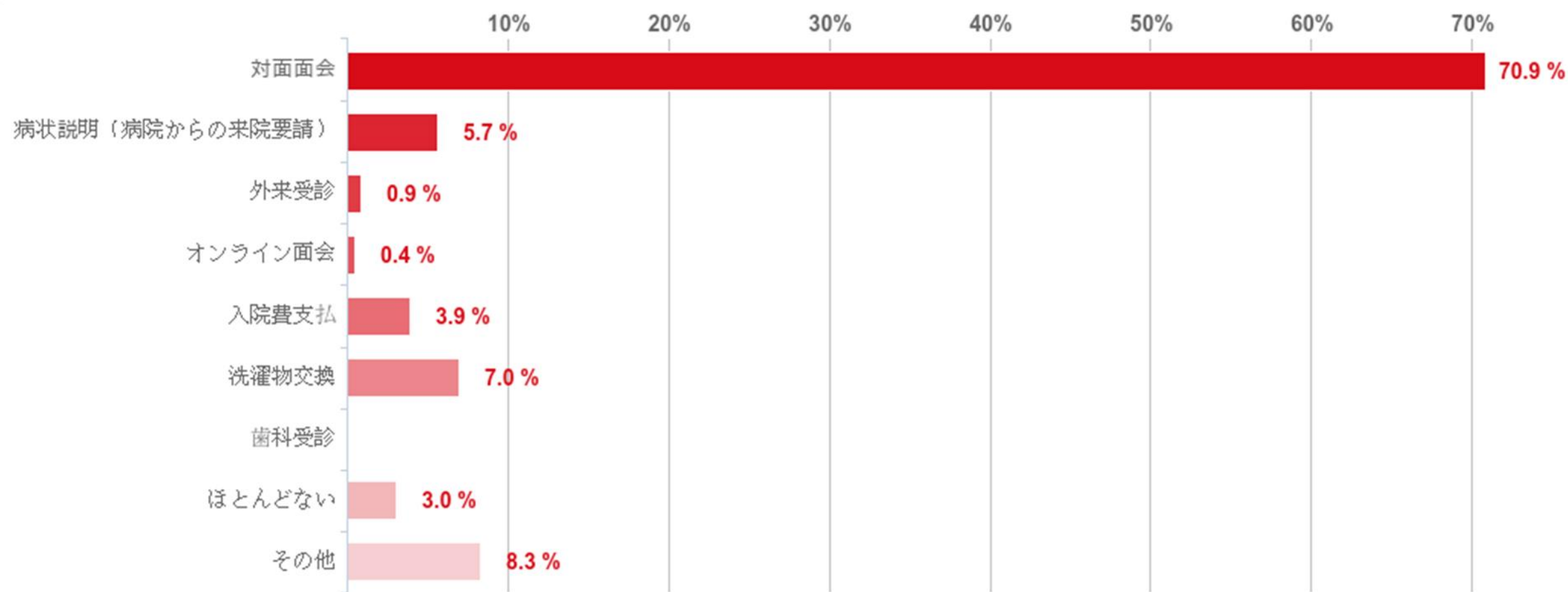
Q3.

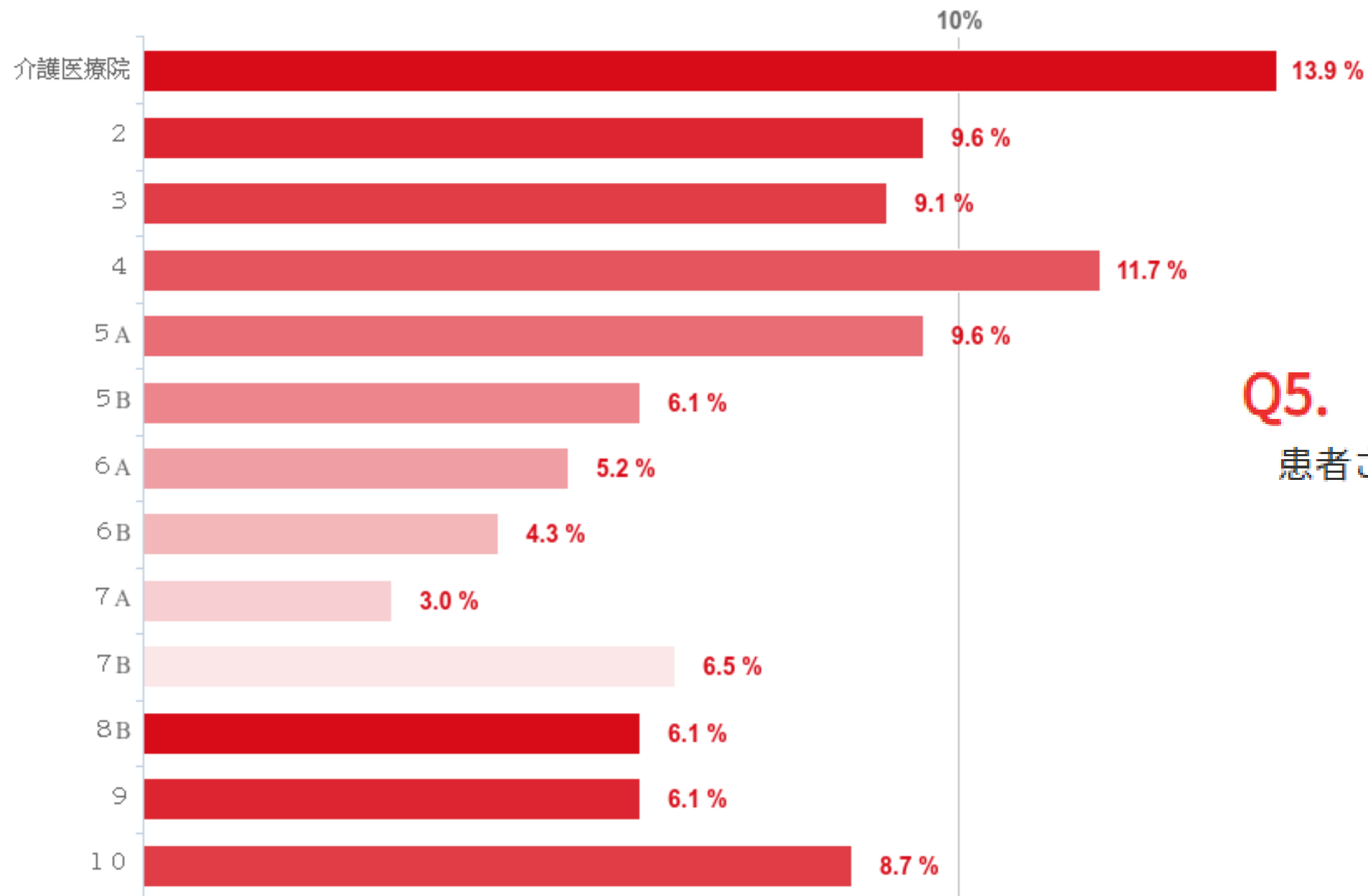
あなた（回答者）の年齢



Q4.

あなた（回答者）と当院との接点で最も多いもの



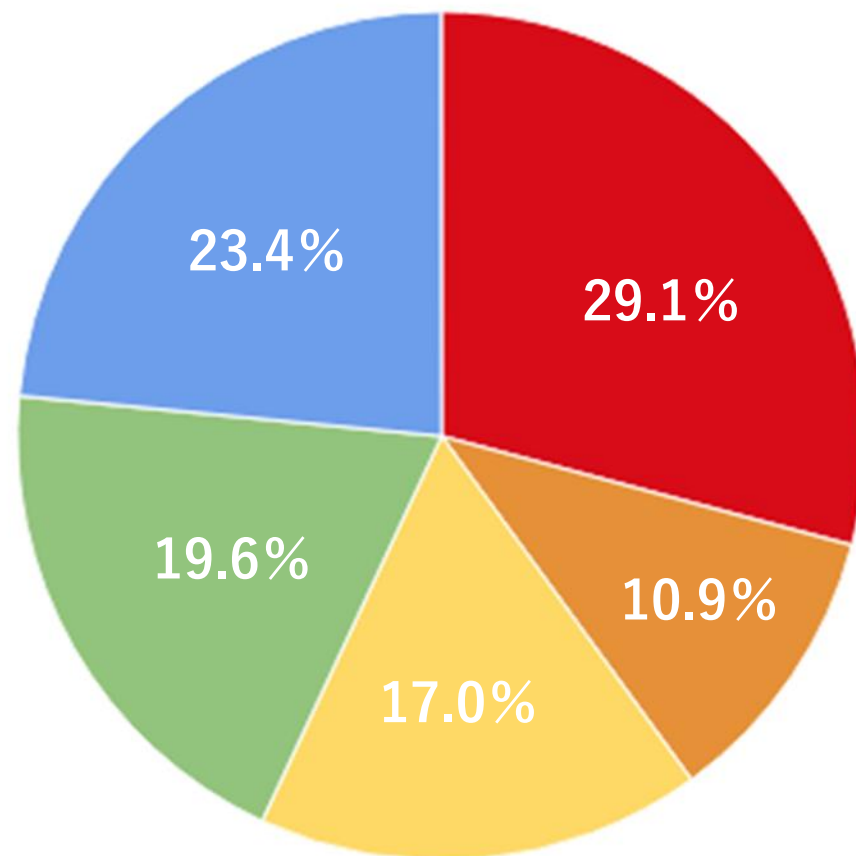


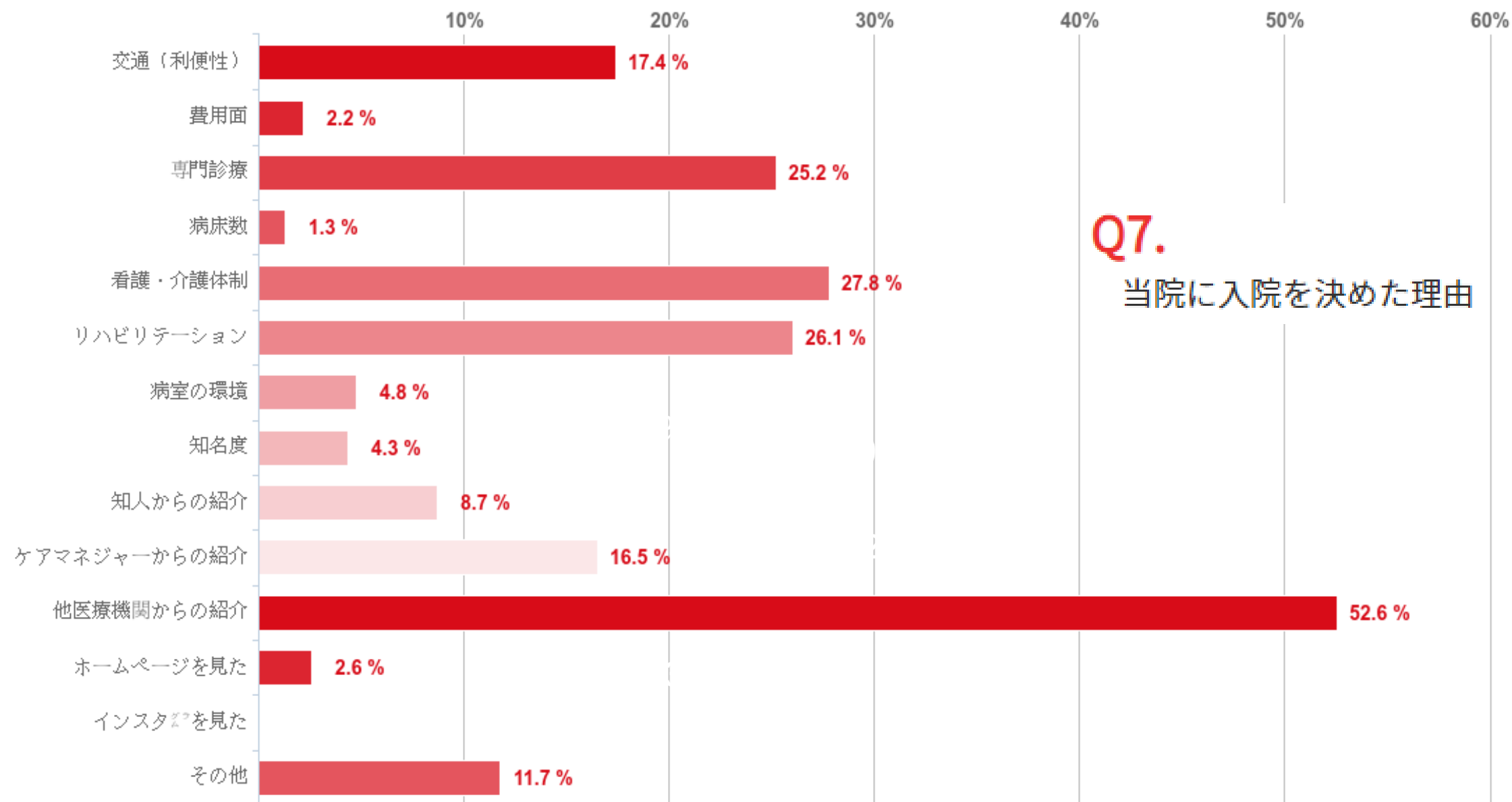
Q5.

患者さんの入院・入所病棟

Q6.

患者さんの（現在の）入院期間



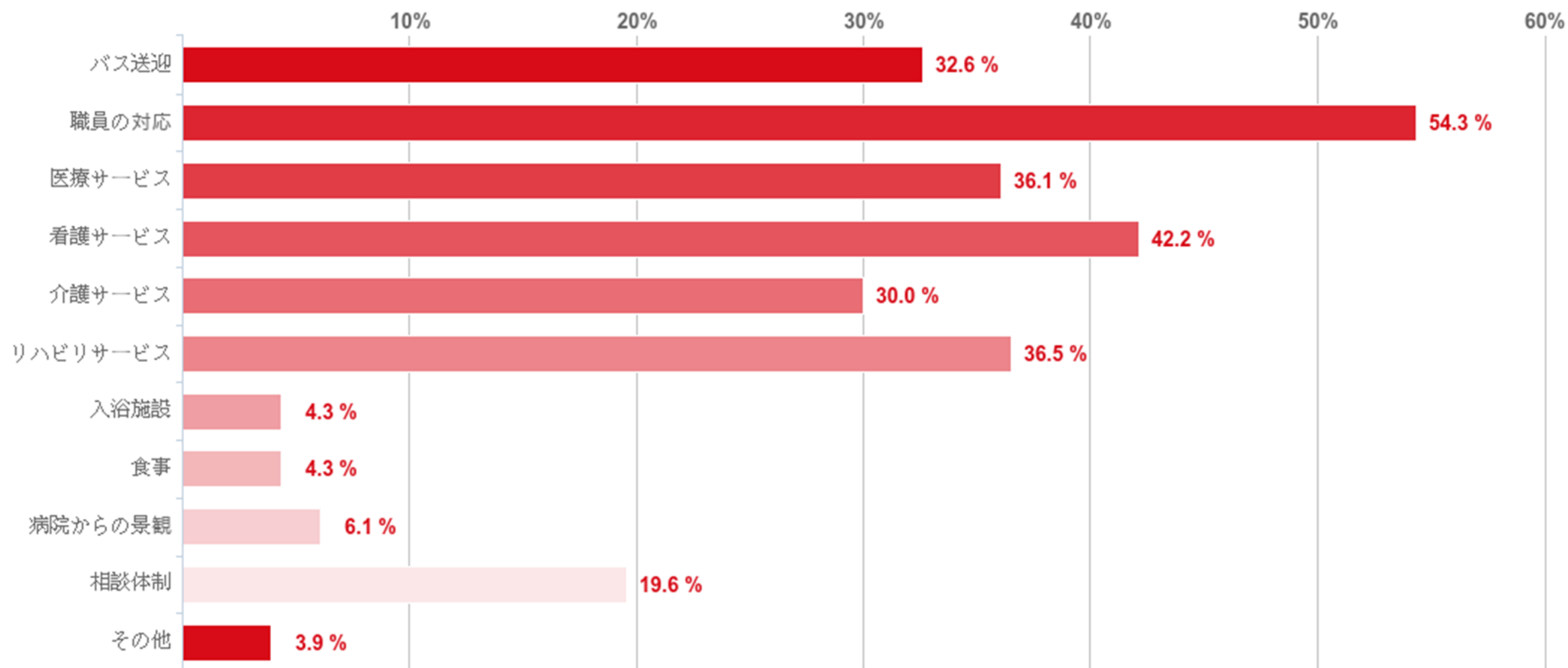


Q7.

当院に入院を決めた理由

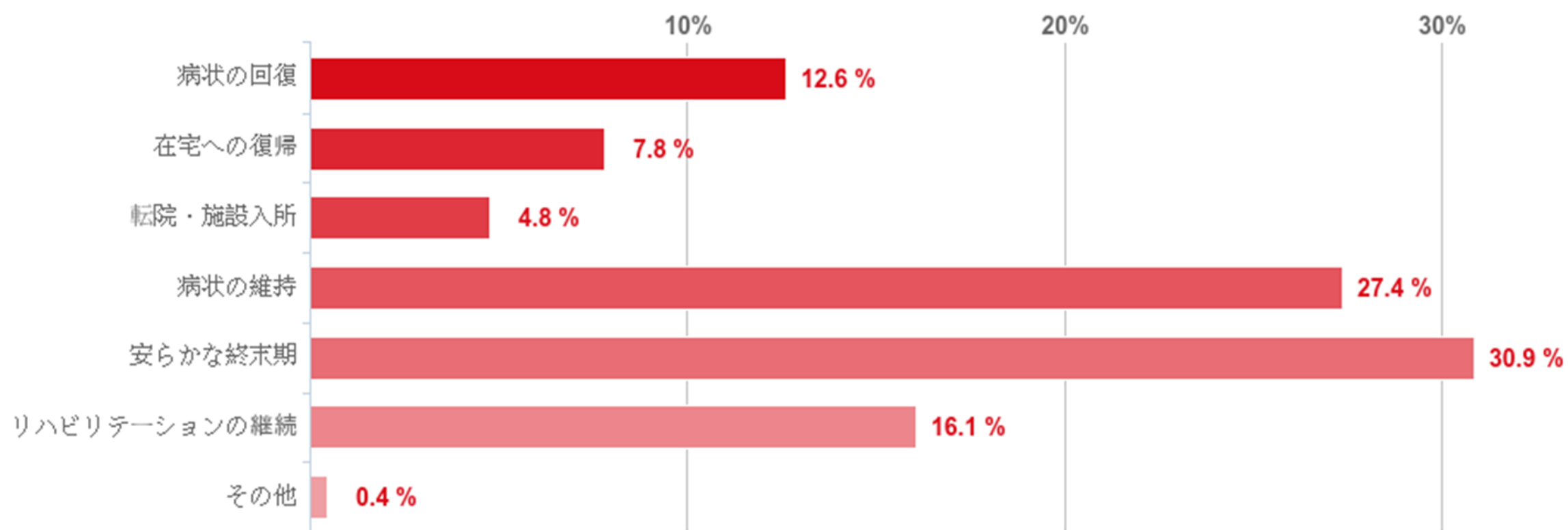
Q8.

当院に入院をして良かったと思う点



Q9.

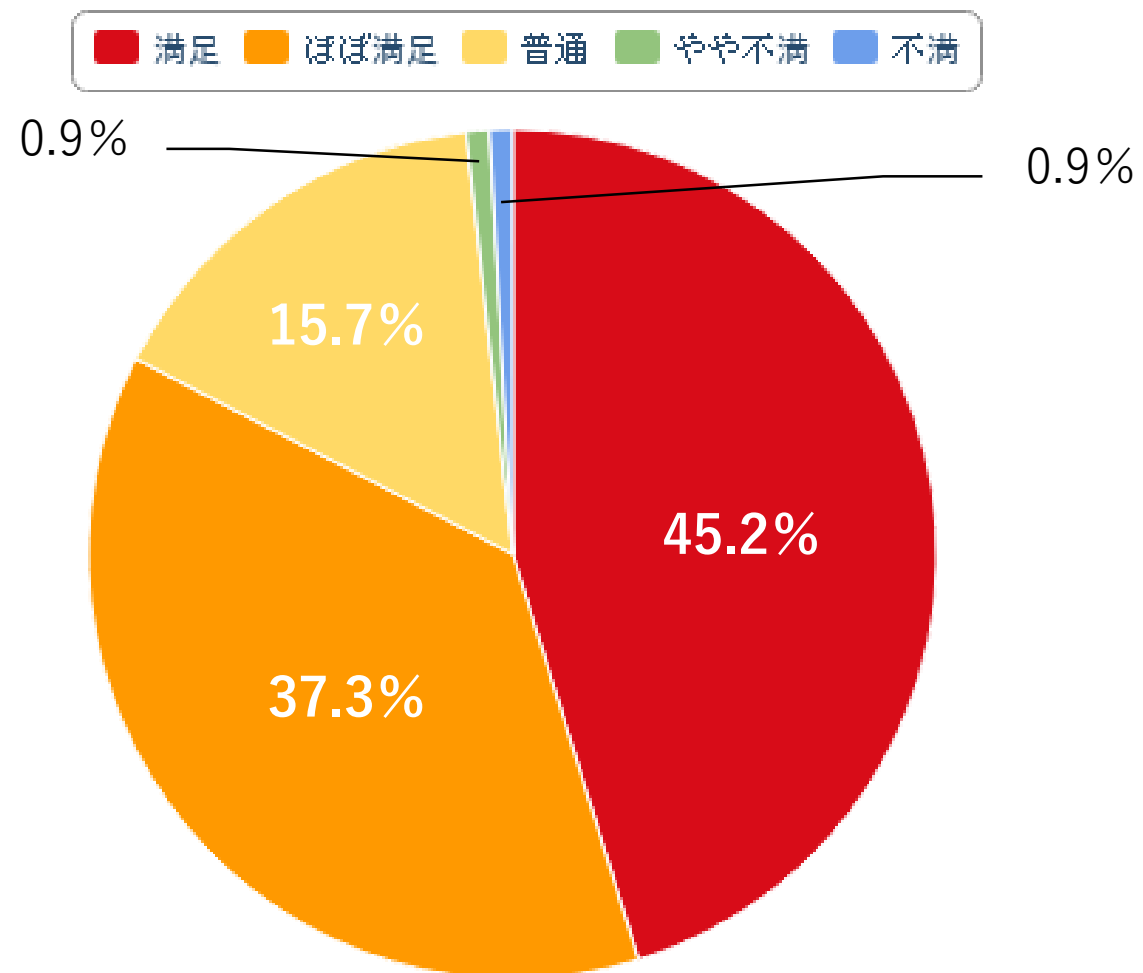
当院での入院診療・療養生活において、期待されていることは何でしょうか？



Q10.

職員と接した際に感じる印象や対応についてお伺いします。

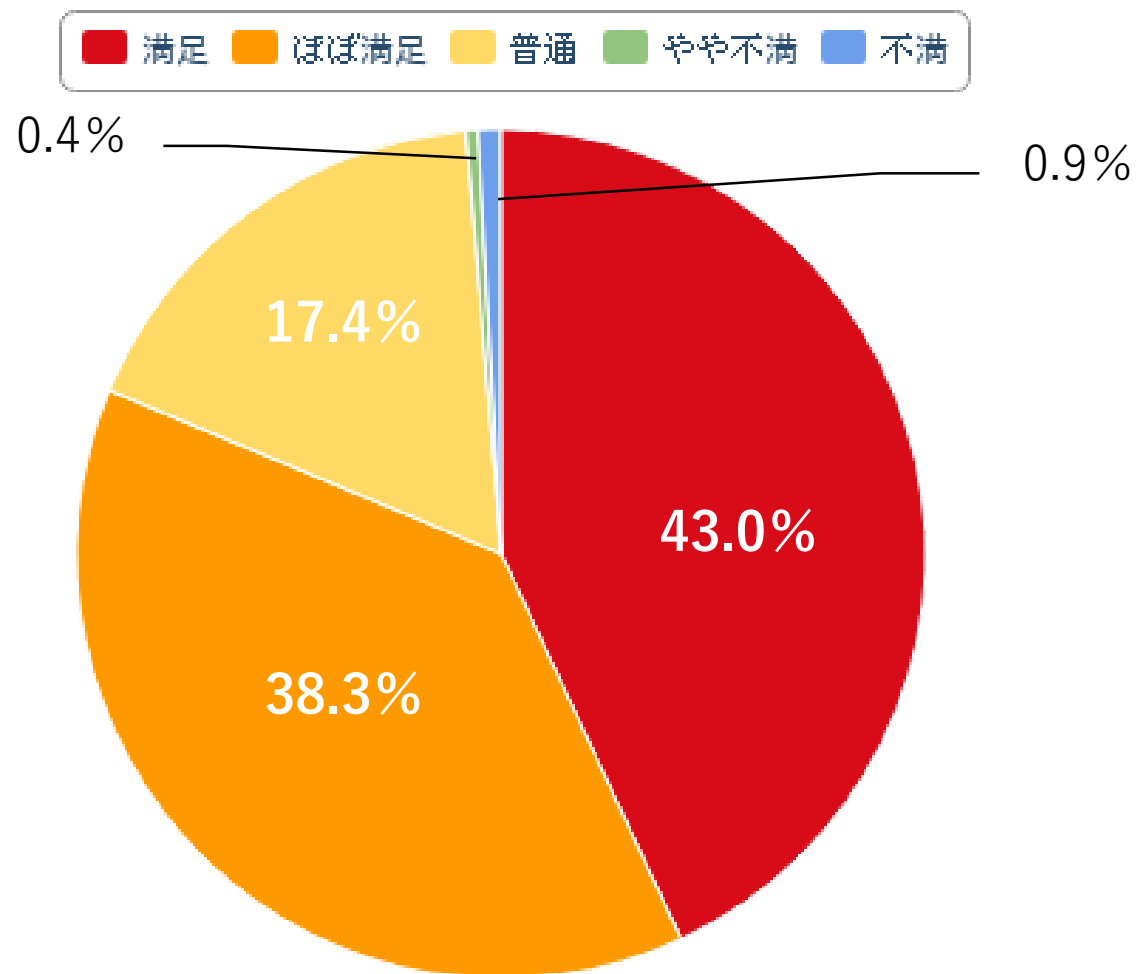
① 入院時及び入院中の説明について



Q10.

職員と接した際に感じる印象や対応についてお伺いします。

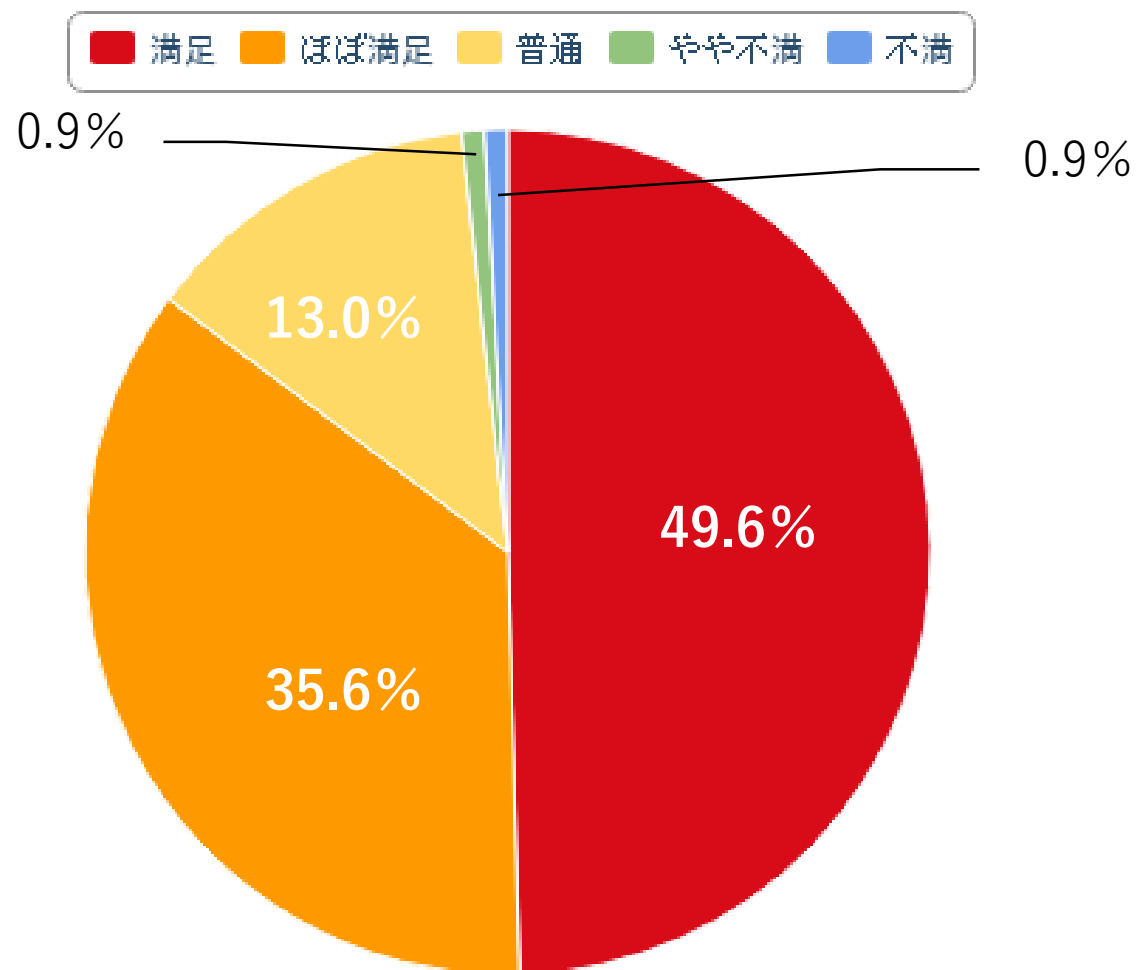
② 相談・要望の言やすさ、対応について



Q10.

職員と接した際に感じる印象や対応についてお伺いします。

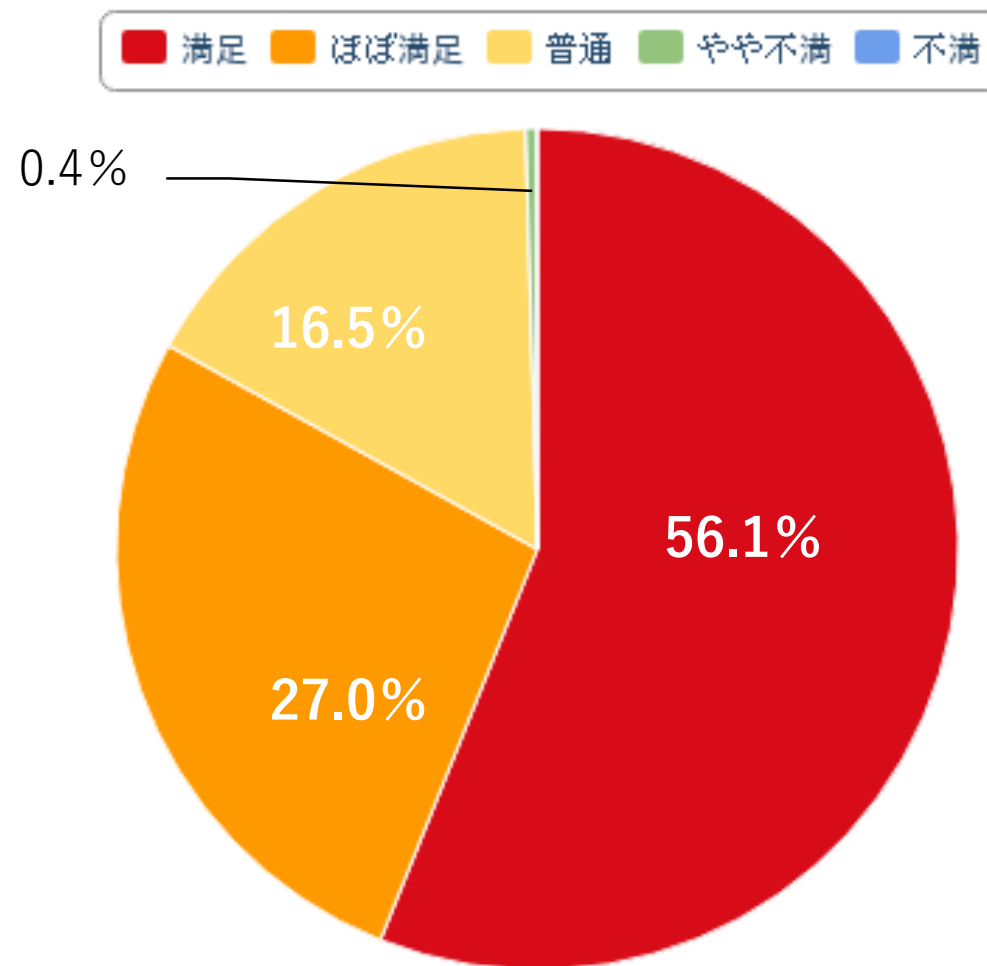
③ 言葉づかい・聞き方・態度について



Q10.

職員と接した際に感じる印象や対応についてお伺いします。

④ 身だしなみについて



Q11.

Q10について、具体的な改善点や良いところ、職種ごとのご意見などがございましたらお聞かせください。

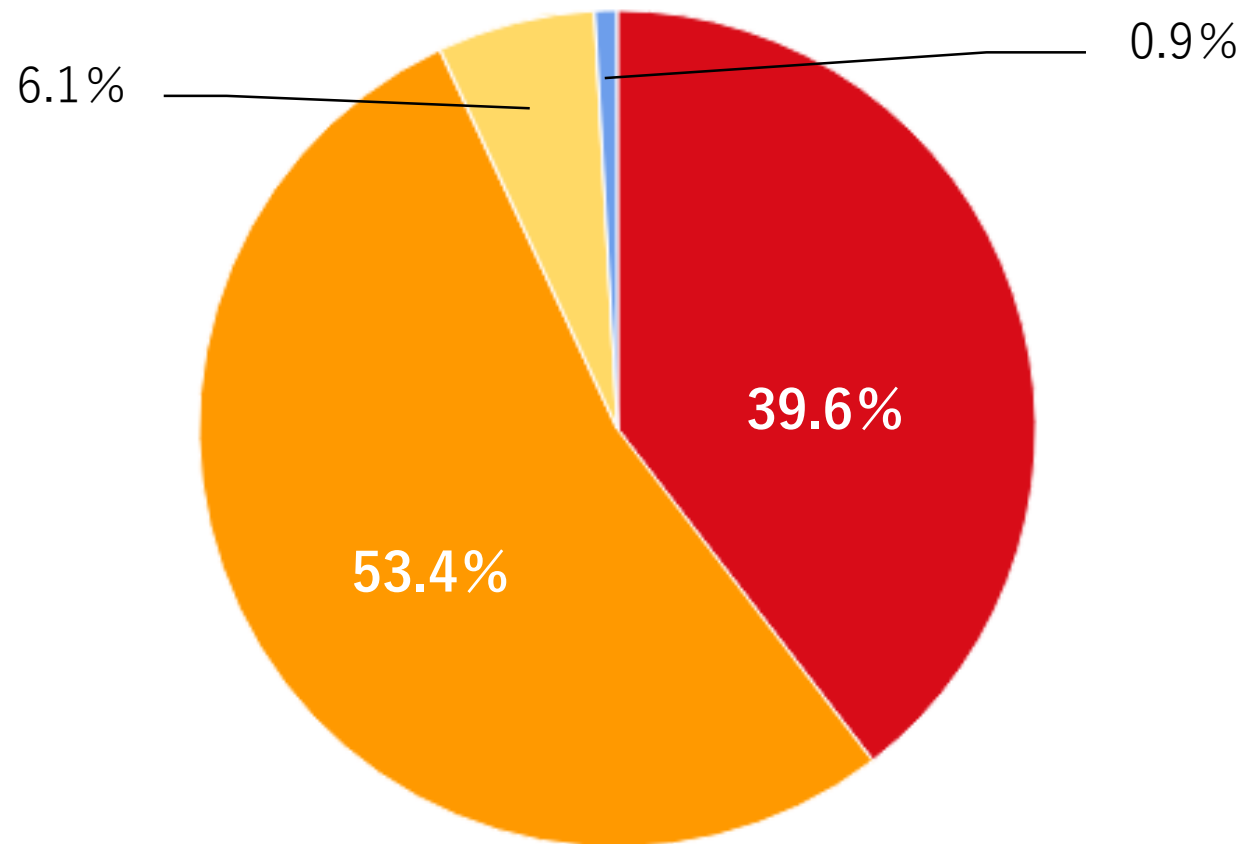
回答例)

- 私がみてきた他の病院や施設と比べると、 スタッフの方々が明るく柔らかい印象で親しみやすく、プロとしてきちんとお仕事に向き合っていて安心感があります。
- 皆様、私の質問に対して親切・丁寧にご回答くださいます。患者さんに対しても優しく寄り添って下さっていると思います。
- 職員の皆さん明るく丁寧な挨拶をして頂き、とても気持ちが良い。
- 医師と相談員さんは接することが多く対応も良く感謝しています。リハビリの方もいつも感じが良いです。

Q12.

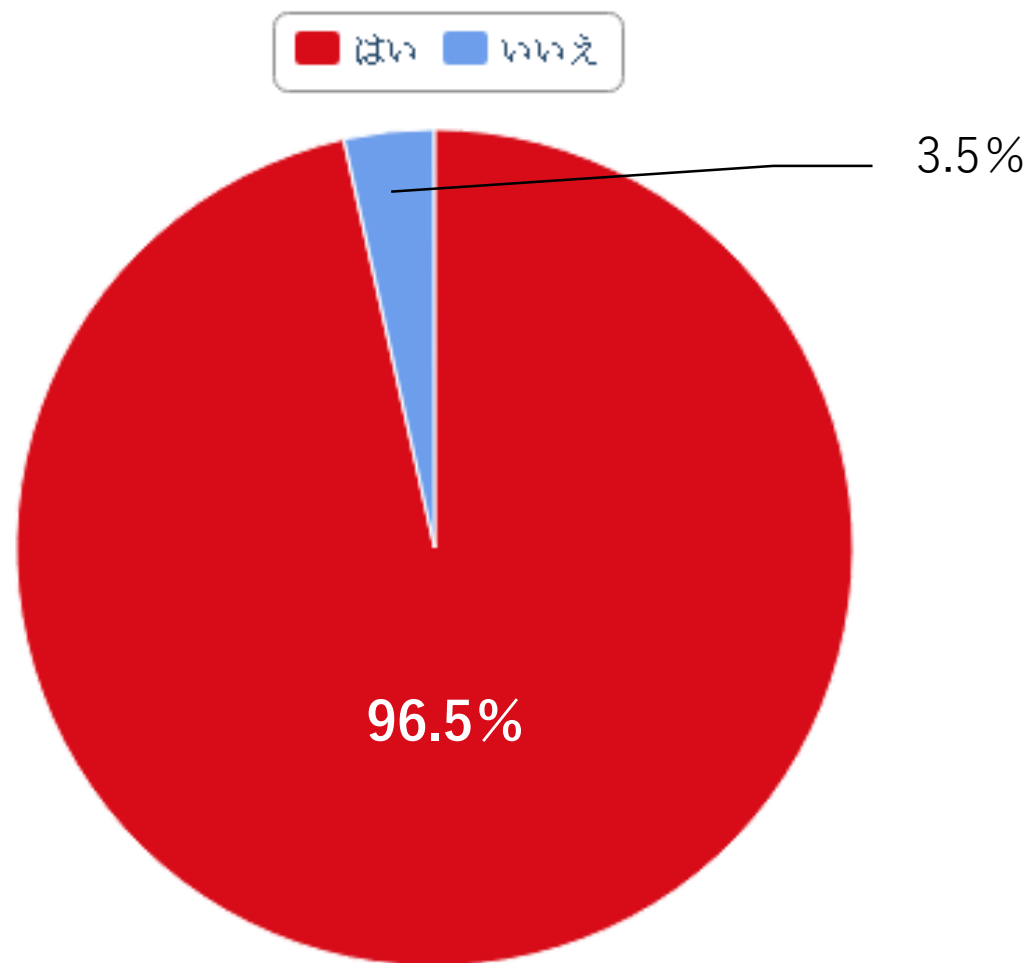
職員に心配事を話したり、相談したりできていると感じますか。

■ 相談できている ■ おおむね相談できている ■ あまり相談できていない ■ まったく相談できていない



Q13.

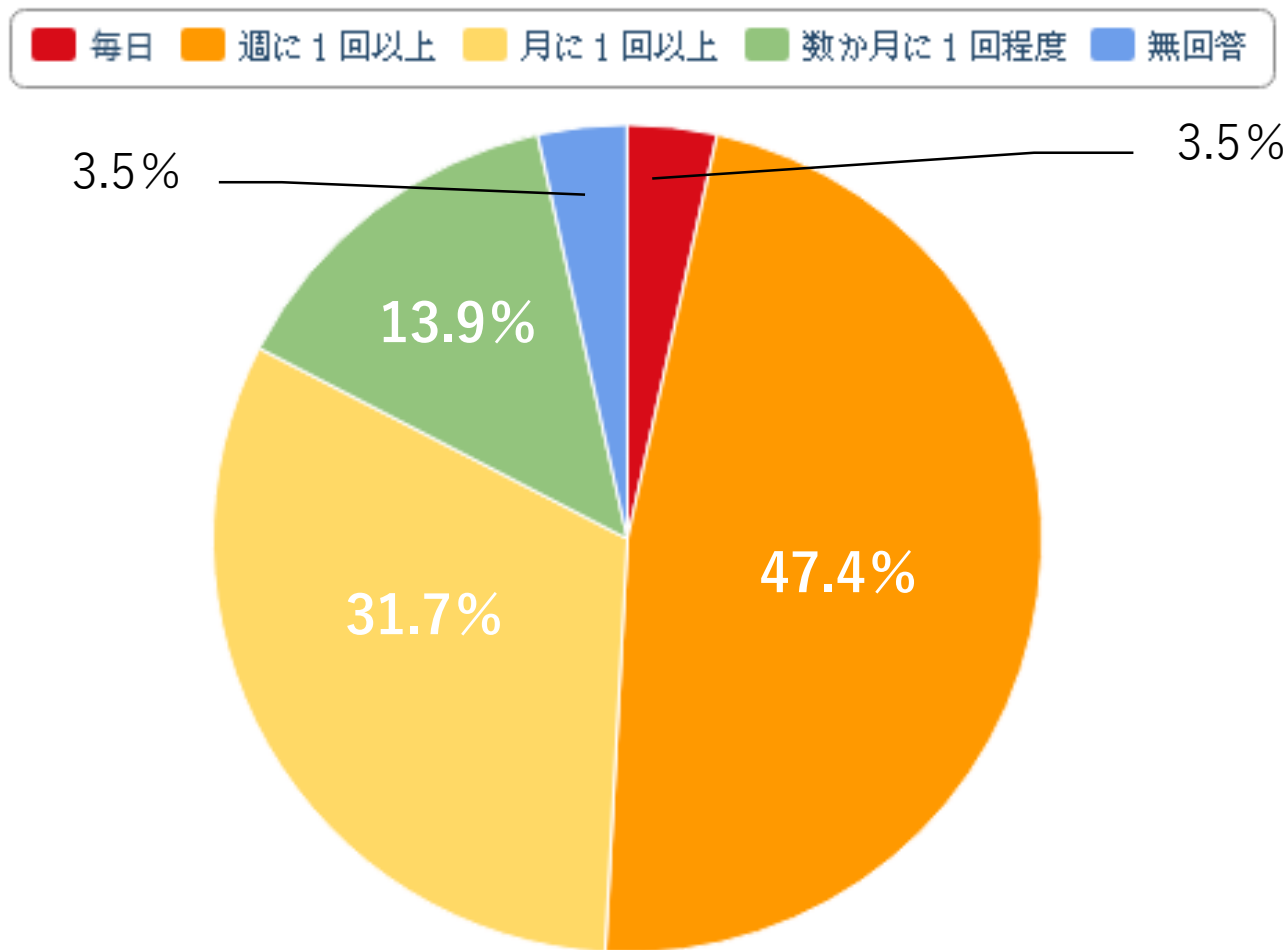
対面面会をされたことはありますか？



Q14.

Q13で「はい」と回答された方へお伺いします。

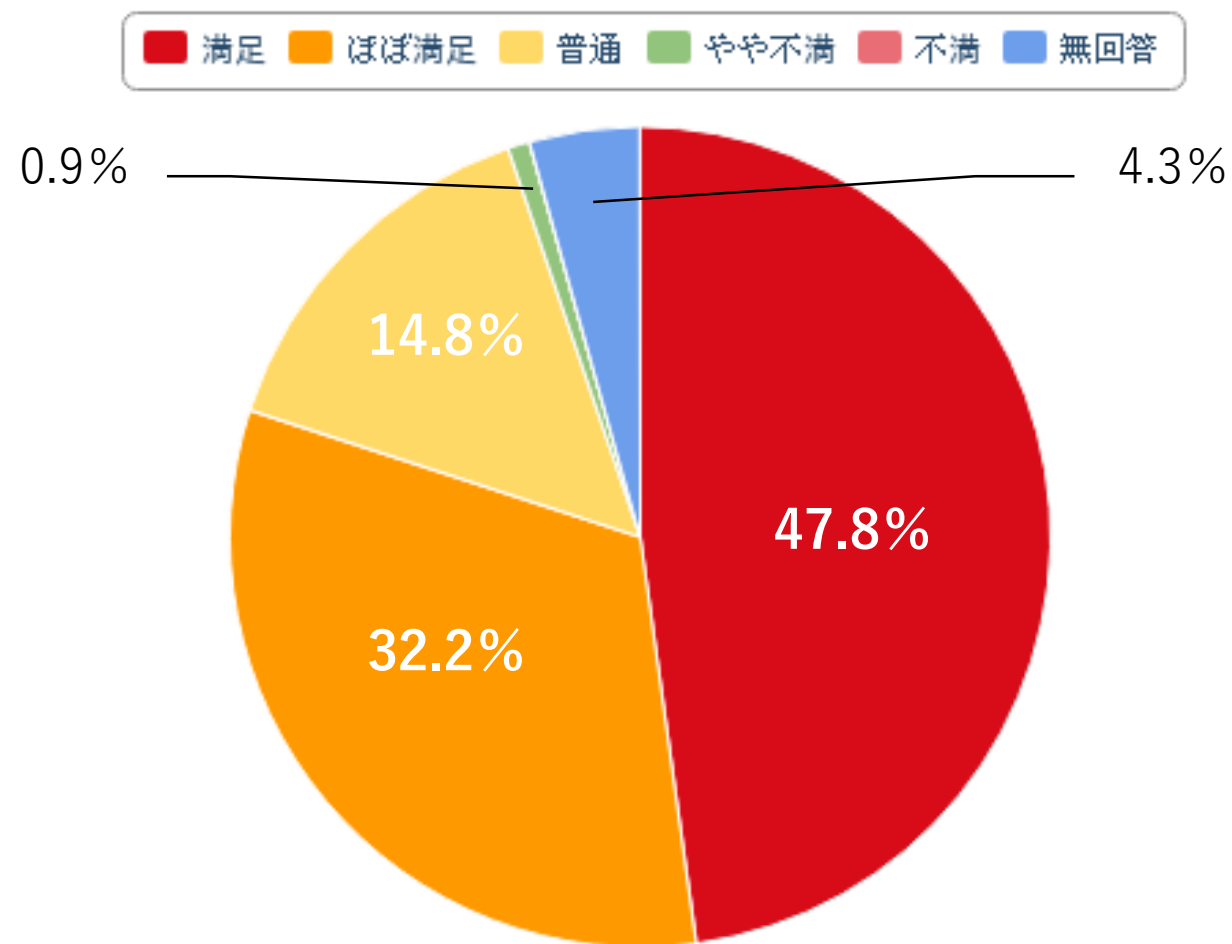
対面面会の頻度について最も適当なものを下記の中から1つお選びください。



Q15.

Q13で「はい」と回答された方へお伺いします。

対面面会の満足度をお答えください。



Q16.

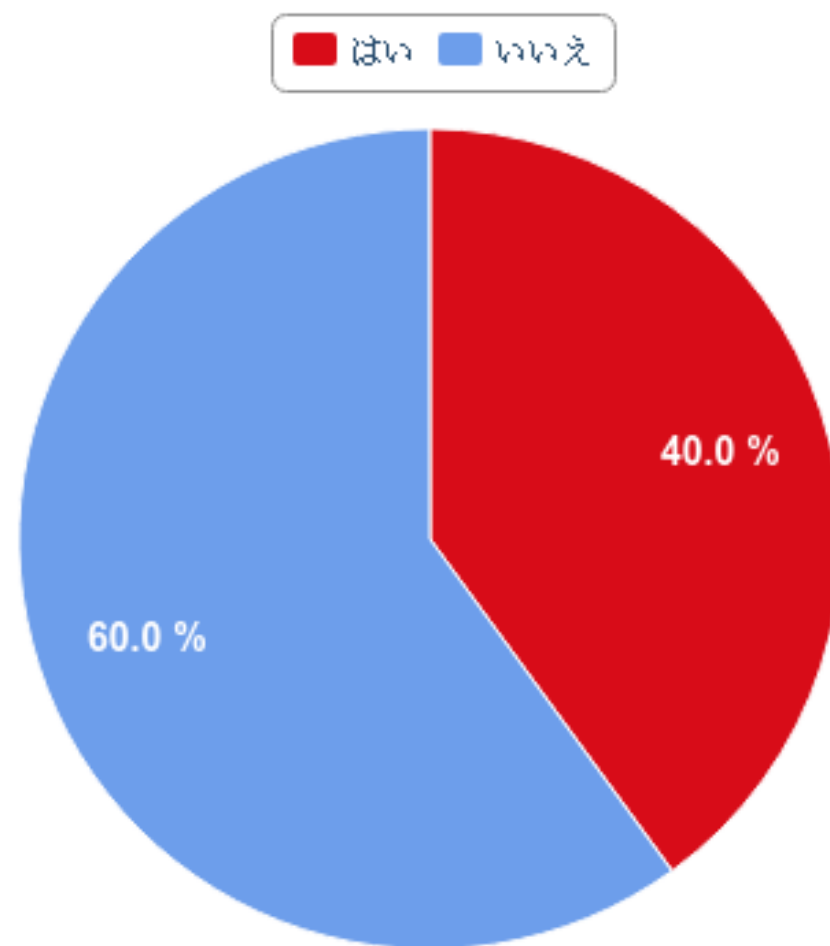
対面面会について、感想・ご要望があればお聞かせください

回答例)

- とても温かく見てくださり、笑顔で声をかけてくださいます。安心感、要望、疑問があればしっかりと聞いてくれます。
- 毎回ベッドから対話室まで迅速に車いすで連れてきていただき感謝しております。
- 予約なしでよいので助かります。 遠方なので今後はオンライン面会も利用させていただこうと考えています。
- 個室でないことから同室の方に会話が迷惑とならないか多少気になります。
- 仕事上できればもう少し面会時間を長くしてほしい（10：00～18：00）

Q17.

院内でFree Wi-Fiが使えることを知っていましたか？

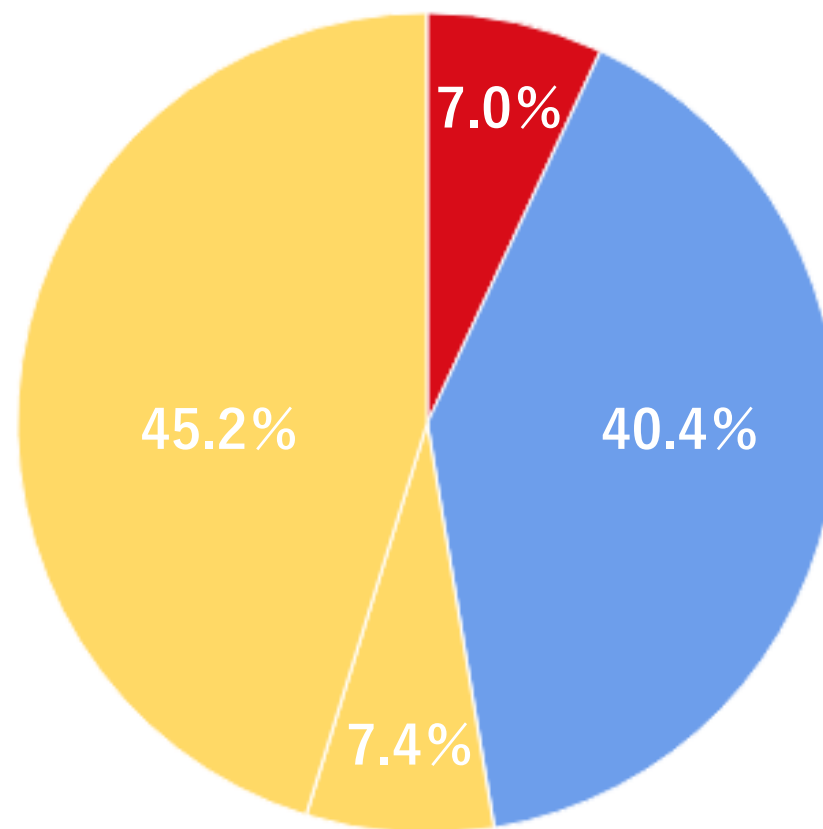


Q18.

Q17で「はい」と回答された方へお伺いします。

患者さんご本人はFree Wi-Fiを利用していますか？

はい いいえ わからない 無回答



Q19.

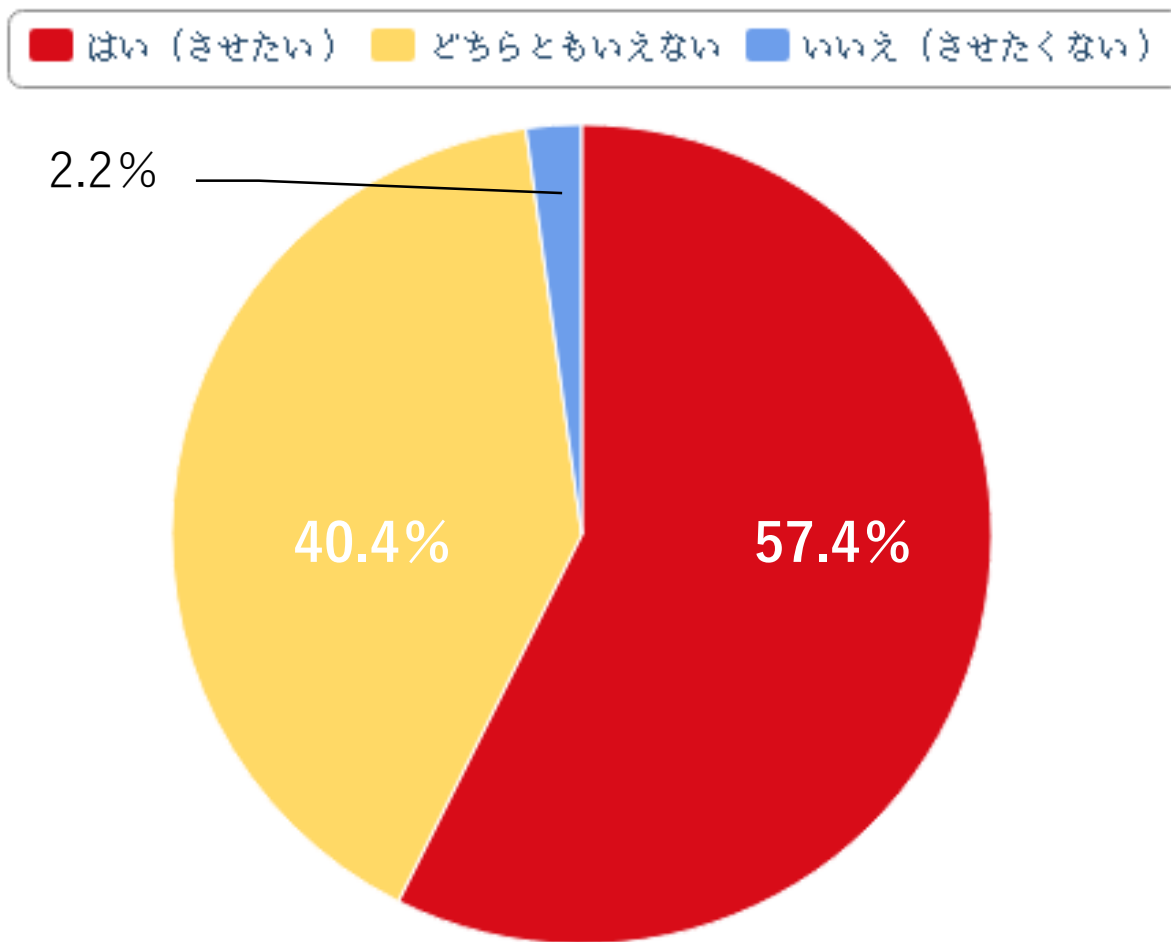
院内Free Wi-Fiについて感想・ご要望があればお聞かせください

回答例)

- 環境整備がされており、とても便利だと思います。もし私も入院するならFree Wi-Fiがある病院を選びたいです。
- 寝たきりなので本人の好きな映画などがタブレットで見れることに感謝しております。
- 毎日、Wi-Fiを更新しなければならないため本人では出来ないため時々不便を感じる
- 存在を知らなかったのもう少し張り紙などである事を伝えても良いように思う。
- 院内Free Wi-Fiについて知りませんでした。詳しく、教えてほしい。

Q20.

あなた（回答者）のお知り合い又は身内の方に当院に入院させたい（紹介したい）と思われますか？



Q21.

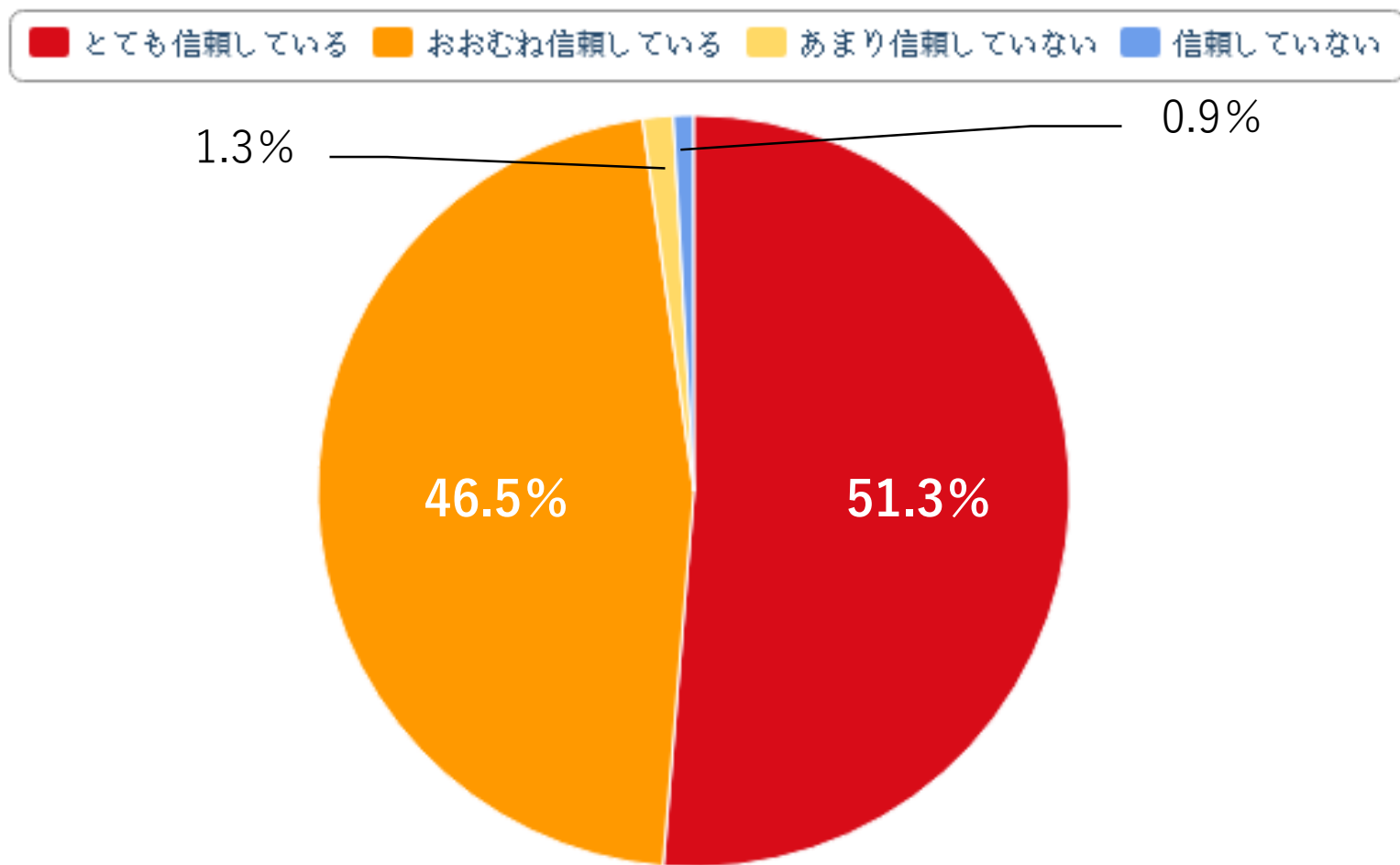
Q20についてその理由をお聞かせください

回答例)

- 患者への対応が丁寧なため。相談をしやすく、患者の様子を把握していて、面会時に教えてくれて安心できる。
- 高齢患者の経験が豊富だと思うから。リハビリや食事、相談体制などが充実しているから。
- 職員の対応や介護サービスが良い。
- 病棟のトイレは洗浄機能がなく、週一回のみの入浴の場合は清潔保持の点で他者への紹介はしにくい
- 通院するのに少し不便さを感じる 駐車場が少なく停車するのに大変

Q22.

全体として、当院に対してご信頼を頂けていますでしょうか？下記の中から最も適当なものを1つお選びください。



Q23.

Q22について、その理由をお聞かせください

回答例)

- 母の体調が悪くなれば先生からその都度連絡があり適切に治療して頂き、看護・介護・リハビリ等も親切・丁寧にサポートしていただきますので。
- 本人が先生、職員を気に入ってる様子で病院生活を苦にしないので安心しています。
- 必要な時に連絡が入るので助かっている。
- 先生及びスタッフの皆様の親切な対応や説明などカンファについてもとても感謝しております。
- 何かあっても職員自ら話しかけることない（家族に）

Q24.

当院に対するご要望・ご提案などがありましたらご記入ください

回答例)

- 段々、良くなっているように、感じています。看護師さんたちには、感謝してます。いつも、ありがとうございます。
- 親切な方が多いと思います。家族としては安心してお任せできます。（担当の医師もとても感じの良い方です）
- 職員みなさん笑顔で丁寧です。
- 長きに渡り大変お世話になりました。手厚い看護・介護に加え、ご担当いただいた先生には、当方の希望をくみ取っていただき感謝しかありません。西円山病院の皆様、本当にありがとうございました。一生忘れることのない日々でした。年代、職種関係なく、素晴らしい方々ばかりです。これからもますますのご活躍をお祈り申し上げます。
- 入院費の支払いについて月末の土日のどちらかでも受け付けしてくれたら大変助かります。