

2023年度患者サポート委員会アンケート結果報告

今回のアンケートでは多くの方にご回答をお寄せいただきました。
ご協力いただき、誠にありがとうございました。
この度頂戴いたしましたご意見を誠実に受け止め、今後の対応、満足度の向上に努めて参ります。
ここに、アンケートの集計結果と主なご意見(一部抜粋)をご報告させていただきます。

■ 調査概要

調査期間 : 2023年6月19～7月23日

調査対象 : 博仁会の患者さん・利用者さん

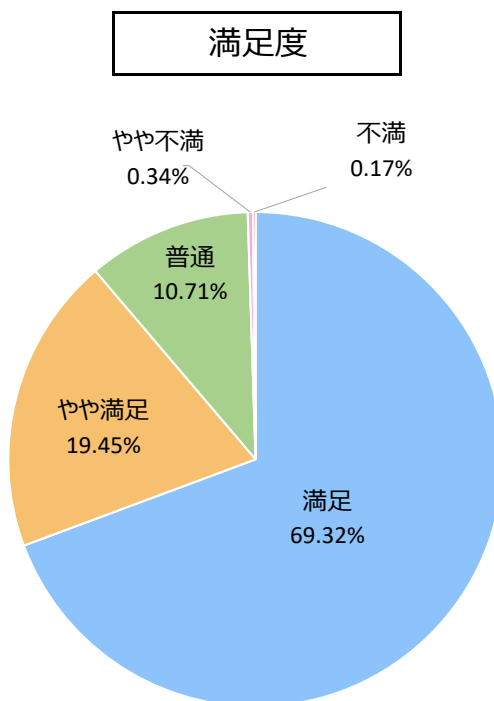
調査目的 : 顧客満足度の向上のため、現在の患者さん・利用者さん・入居者さんの実態や博仁会への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

■ 配布数・回収率

部署	配布数	回収数	回収率(配布)
北2	38	34	89.4%(34/38人)
北3	45	40	88.9%(40/45人)
南2	18	16	88.9%(16/18人)
南3	13	13	100%(13/13人)
病院外来	203	183	90%(183/203人)
クリニック	700	665	95%(665/700人)
在宅	239	184	77%(184/239人)
歯科	53	53	100%(53/53人)

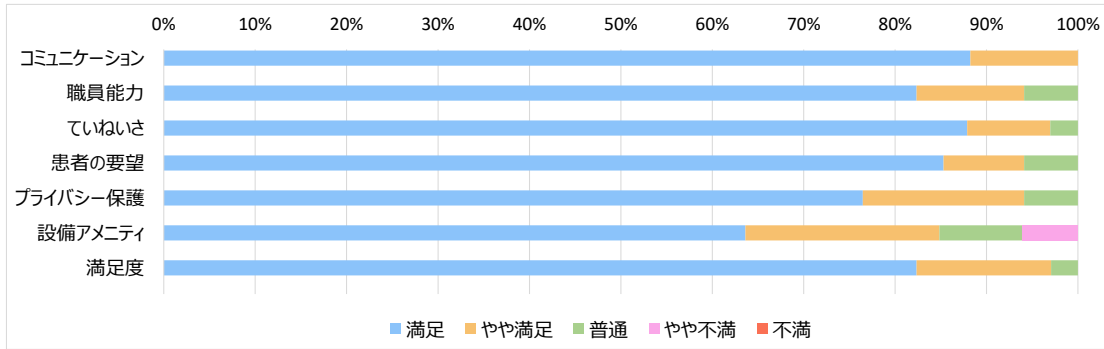
■ 満足度

	満足度	割合
満足	809	69.32%
やや満足	227	19.45%
普通	125	10.71%
やや不満	4	0.34%
不満	2	0.17%
総計	1167	100%



■ 各部毎集計結果

● 北2階

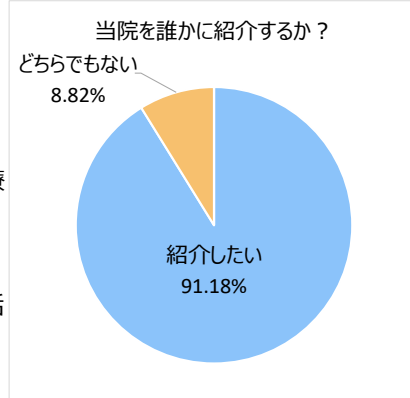


○ 良いご意見(一部抜粋)

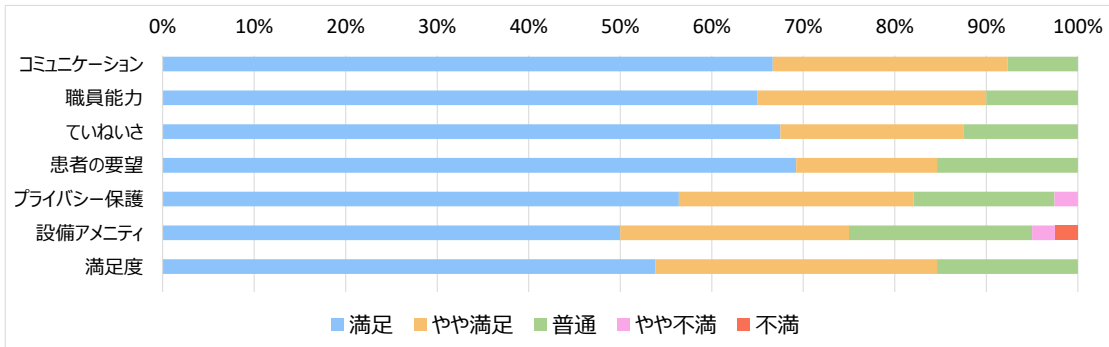
- ・ 2階の看護師さん、介護士さんの対応がいつも笑顔で優しい。
- ・ 色々なお仕事のスタッフの方方すべて気遣い素晴らしく笑顔と優しさあふれておられます。退院や雰囲気とてもよく、心地いいです。
- ・ リハビリ施設が充実していて、担当者の人数が多く熱心に治療してくれる。看護師がきちんと対応してくれる。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

- ・ 患者の方や職員の方はすごく仲が良いと感じましたが、時々話し声がうるさく感じた時がありました。昼間は良いとして、19時以降はトーンを下げてください。



● 北3階

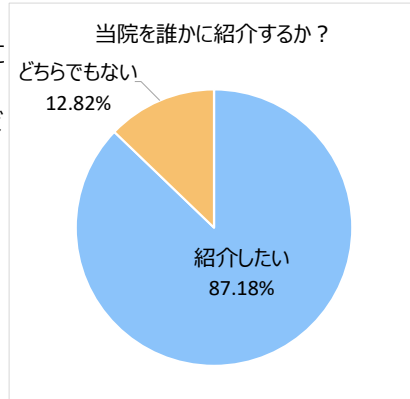


○ 良いご意見(一部抜粋)

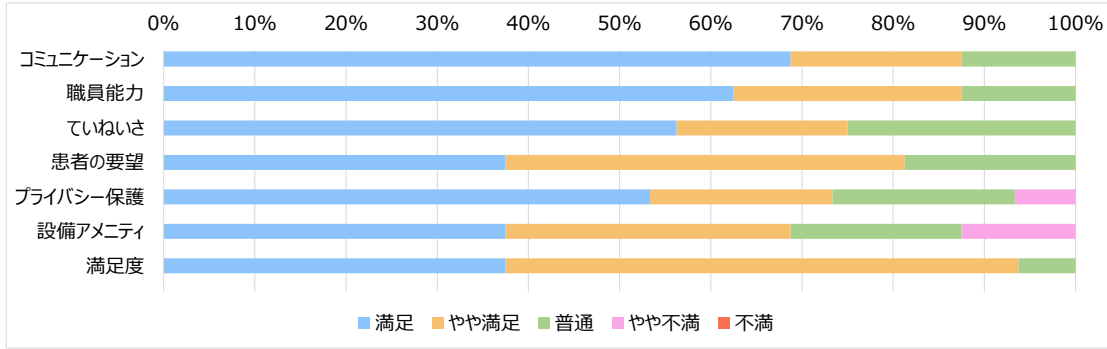
- ・ リハビリ施設が整っている。指導が的確で作業療法士と一緒に退院後の生活も不安がなく過ごすことができる。リハガーデンが癒される。トイレが多くていつもきれい・シャワー浴が予約すれば毎日に入れる。
- ・ トイレ、シャワー室がとても充実して気持ちいいです。お食事、温冷配膳車が良好です。美味しく頂かせてもらっています。
- ・ いつ、何時、通院しても非の打ちどころのない素晴らしい病院だと思います。設備においてはもちろんのこと、すべてのスタッフの皆様の対応に何より感心を通り越して感嘆しております。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

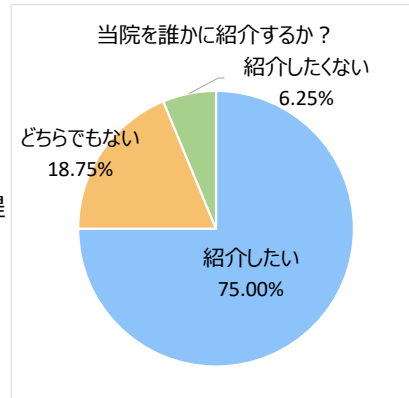
- ・ 患者（弱者）車椅子にて、排尿されている方々の夜中の対応（看護師）の言葉が少しきつくなります。例えば、「30分前にも行ったでしょう」とかぶぜんとした態度には傍観者として悲しくなります。いずれ皆様方（職員）にもいつ当事者になるかもしれないという事を学んでいただきたいと感じております。



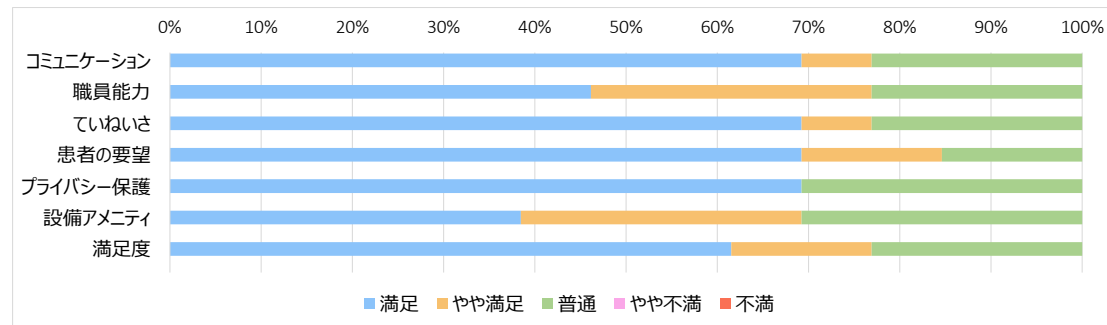
● 南2階



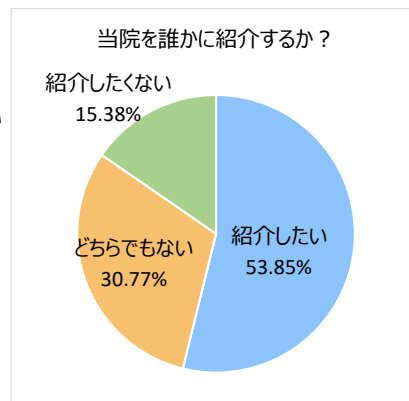
- 良いご意見(一部抜粋)
 - ・ 車椅子の介助など素早く丁寧にしてくれる。
 - ・ 職員さんの質がいい。
 - ・ 看護師さんとスタッフさん親切です。
- 改善してほしい点(一部抜粋)
 - ・ お風呂に入れない日の身体を清潔にするためのタオルなどの提供。



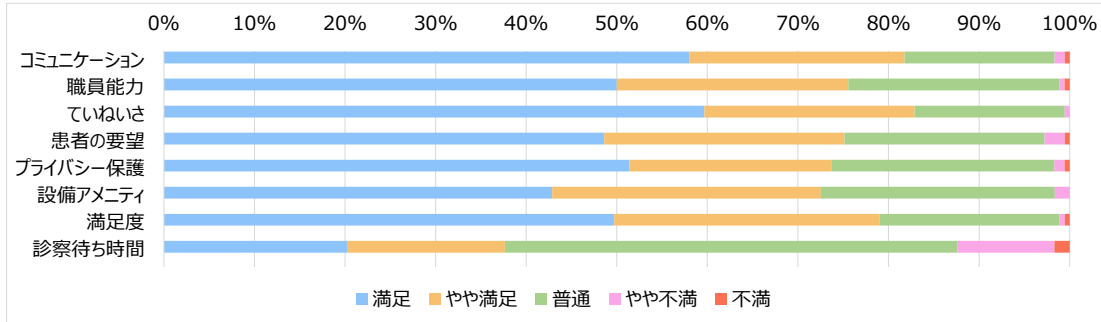
● 南3階



- 良いご意見(一部抜粋)
 - ・ リハビリの方を含め寄り添うようにしてお世話を頂き感謝しています、ありがとうございました。
 - ・ スタッフとの親しみやすさ、患者の立場からすれば重要だと思います、朝昼晩3度の食事美味しかった。
- 改善してほしい点(一部抜粋)
 - ・ 最初は何でも自分でするように言われて不安だったけど、おかげでどんどん意外とやってみたらできたと思う事もあってどんどん自信につながったからよかったなと思いました。
 - ・ 病室内での携帯マナーが悪い。



● 外来

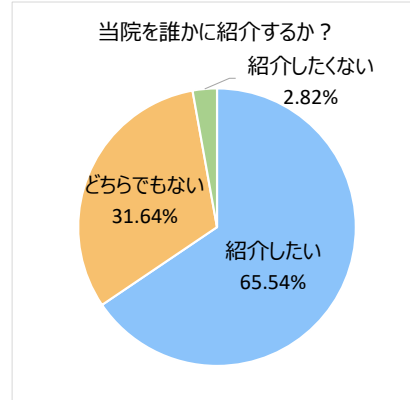


○ 良いご意見(一部抜粋)

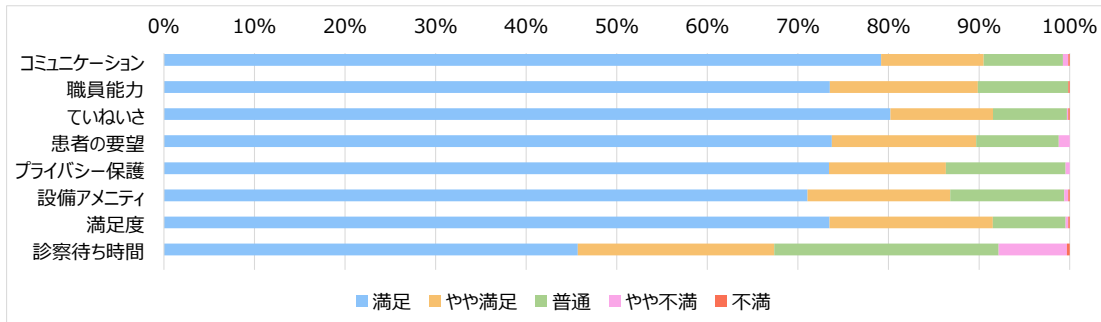
- ・ 先生も安心でき、納得できる説明で安心しています。
- ・ 病院内がきれい。掃除がいきとどいている。
- ・ スタッフの皆様がお優しく設備も整えられていて、いつも助けられています。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

- ・ 診療までの待ち人数、会計までの待ち人数 = 電光掲示板などでわかるようになればいいと思います。
- ・ 受付は笑顔で対応してほしい。言葉はとても丁寧だが、笑顔がたりない気がする。



● クリニック外来

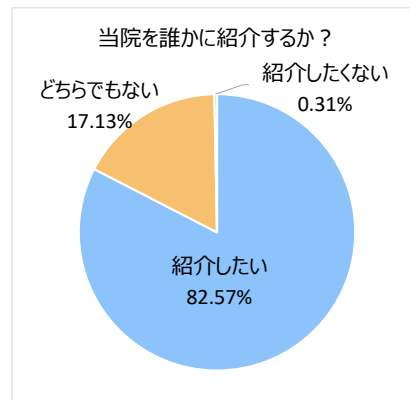


○ 良いご意見(一部抜粋)

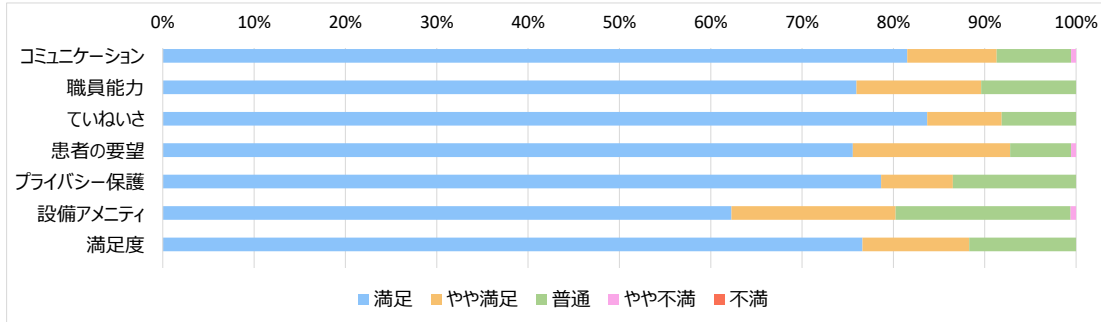
- ・ 予約もとりやすく、こちらの希望も受け入れてくれるので、とても安心して来れます。
- ・ Drの説明が判り易く安心感が得られました。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

- ・ 連携がとれていない。
- ・ リハビリの待ち時間、予約時間を過ぎてしまう。



● 在宅

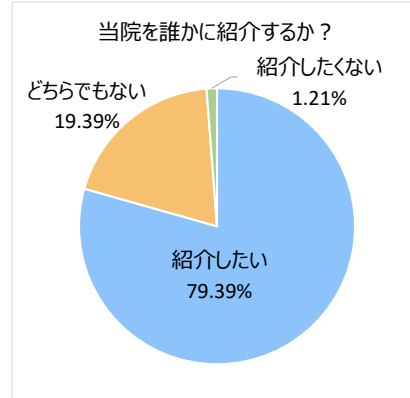


○ 良いご意見(一部抜粋)

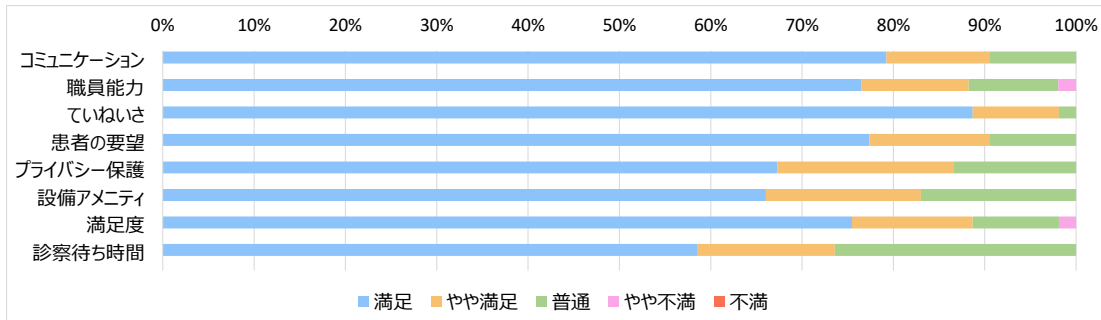
- ・ 思いやりを持って親身に対応してもらえてます、相談もしっかり受け止めてもらえて安心して在宅で看れます。
- ・ 病院と連携している安心感。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

- ・ デイケアの出入り口の場所を工事前の場所に戻してほしい。
- ・ 祝日休みになる分を振り替えてほしい。



● 歯科



○ 良いご意見(一部抜粋)

- ・ 先生をはじめスタッフの方が親切で感じがいい。
- ・ 毎回丁寧な説明があり、今後の治療の計画の説明もあるところ。
- ・ こちらから相談しやすい雰囲気を作ってくださっているところ。

○ 改善してほしい点(一部抜粋)

- ・ 駐車場が遠い。足が痛いのに苦痛である。雨の日もつらい。

