

2024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 : 2024年12月9日～12月14日(2025年3月1日の病棟再編以前の調査報告になります)

調査対象 : 博仁会の患者さん・利用者さん

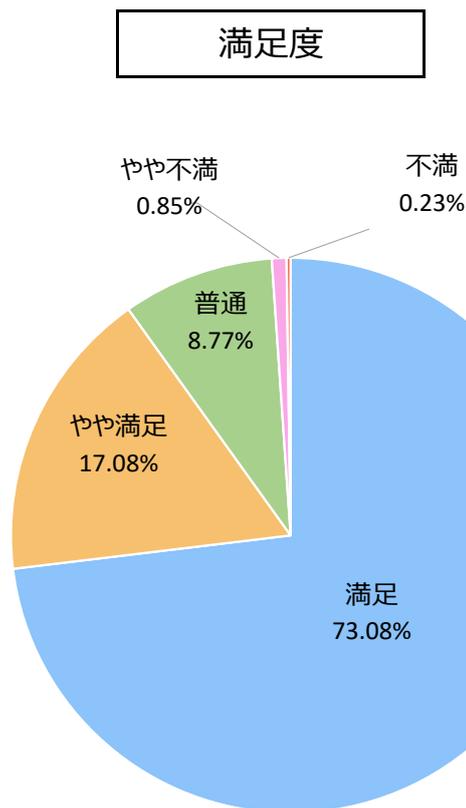
調査目的 : 顧客満足度の向上のため、現在の患者さん・利用者さん・入居者さんの実態や博仁会への評価・満足度を把握し、その問題点の改善や満足度の向上に役立てる。

■ 用紙・Googleフォームでの回答数

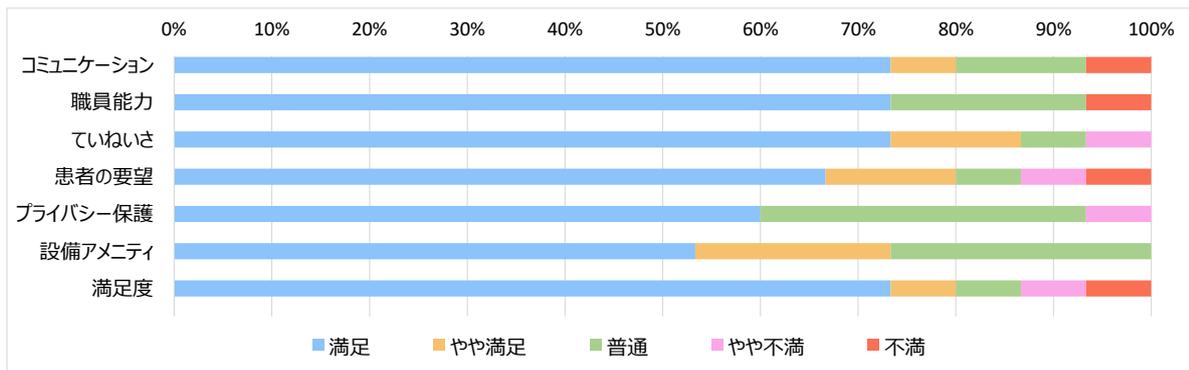
部署	用紙	Googleフォーム	合計
北3	8	6	14
南2	16	2	18
南3	12	4	16
西2	14	14	28
西3	28	5	33
病院外来	244	4	248
在宅	189	6	195
歯科	51	2	53
クリニック	719	2	721
合計	1281	45	1326

■ 満足度

	満足度	割合
満足	950	73.08%
やや満足	222	17.08%
普通	114	8.77%
やや不満	11	0.85%
不満	3	0.23%
総計	1300	100%



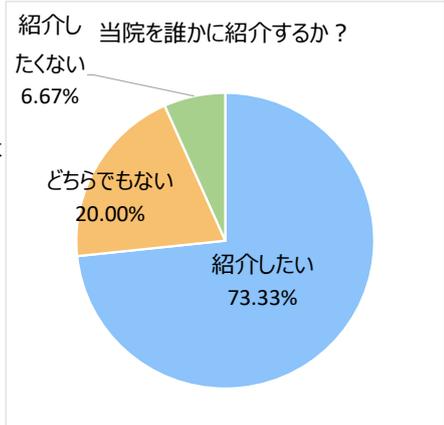
■ 各部毎集計結果
● 北3階(回復期病棟)



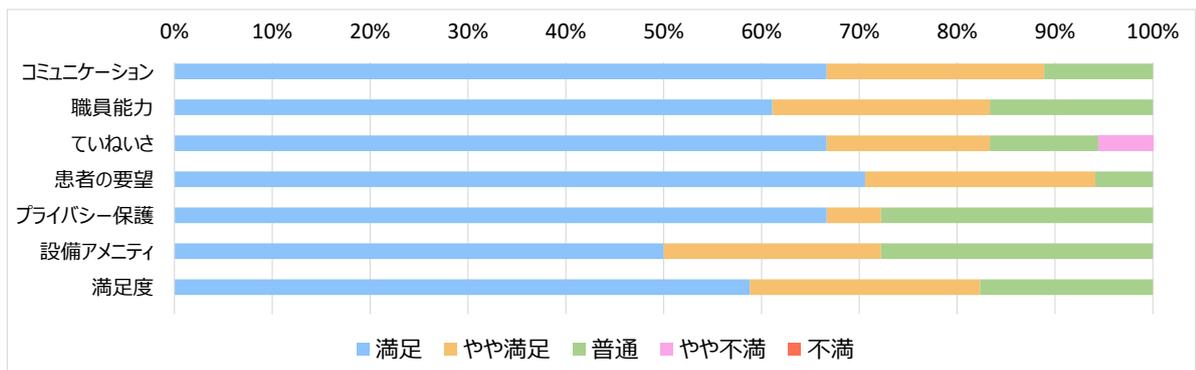
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

現在、何を行っているかの説明がほしい

→以前より先生からの説明はないのかという要望があり、必要時看護師・リハビリスタッフ・医療ソーシャルワーカーなどからの説明を行っておりますが、不安を感じておられる方もいらっしゃるため、今後は患者さん・ご家族のご要望に応じた説明を行うよう努めて参ります。



● 南2階(一般内科病棟)



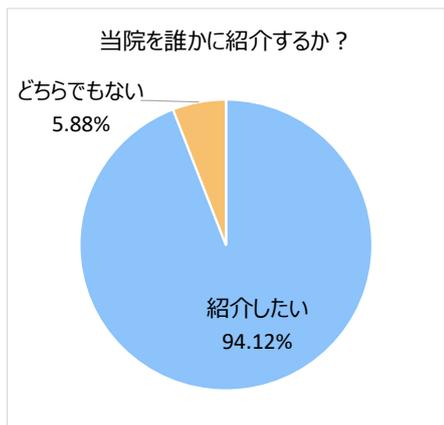
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

ナースコールの呼び出し音が常に鳴っているため、看護師さん呼びにくい

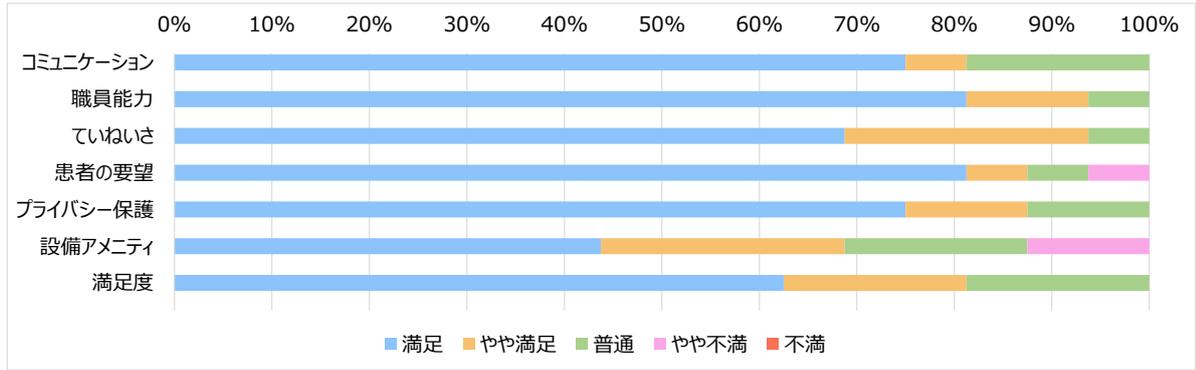
→呼び出し音が常時なっているのはセンサーなどの音が原因であると考えられます。これらの音はスイッチをオフにすると忘れが発生し、転倒や転落のリスクを高めるため常にオンにしている必要があります。しかしこの状況が看護師を呼びにくくしていることも確かです。

3/1以降、病棟環境が変更となるため、センサーが常時鳴らないような設置位置を検討して参ります。

私たちは常に患者さんの安全と快適な環境を提供するために努めておりますので、何かお困りなことがあれば遠慮なくお知らせください。



● 南3階(回復期病棟)

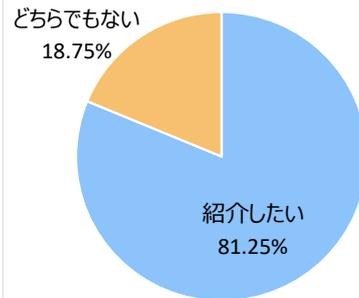


○ 改善してほしい点(一部抜粋)

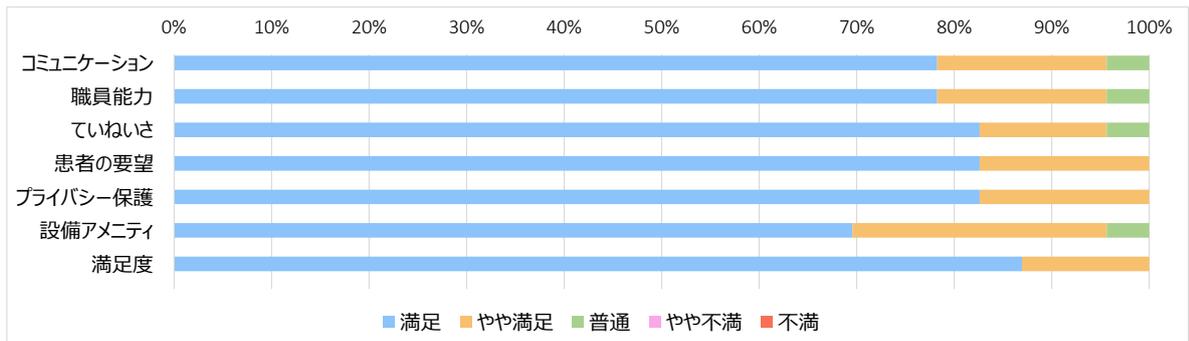
退院をもっと早くしたい、何か良い方法はないのか

→入院時、入院診療計画書を用いて入院期間の説明を行っていますが、日常生活動作やリハビリの進捗状況により変動する可能性があるため担当者間で情報共有しております。再度担当者間で情報共有・周知徹底を行って参ります。

当院を誰かに紹介するか？



● 西2階(一般整形病棟)



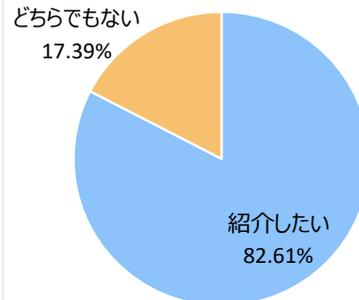
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

口腔ケアの片付けにバラツキがあることが気になった、拭いて下さる方もいれば濡れたままの方もいる。

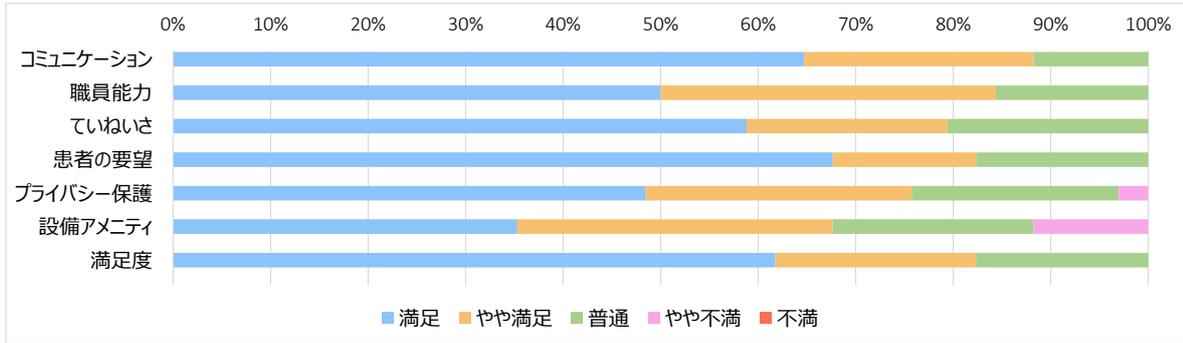
→配慮が足らず申し訳ありませんでした。

コップやお箸など日用品をスタッフが洗うなど介助を行うときは水気を拭き取り清潔が維持できるようスタッフに教育します。

当院を誰かに紹介するか？



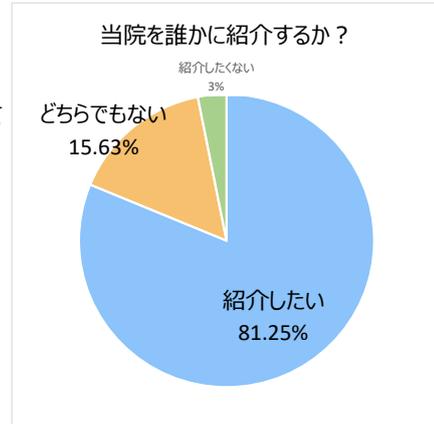
● 西3階(地域包括ケア病棟)



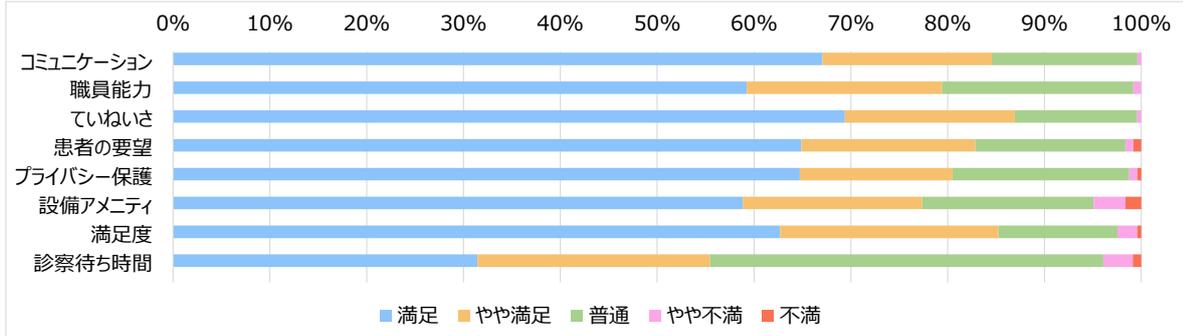
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

コンビニやATMを早急に作ってほしい。

→ 2025年2月28日よりファミリーマートが開業し、ATMも設置しております。



● 病院外来



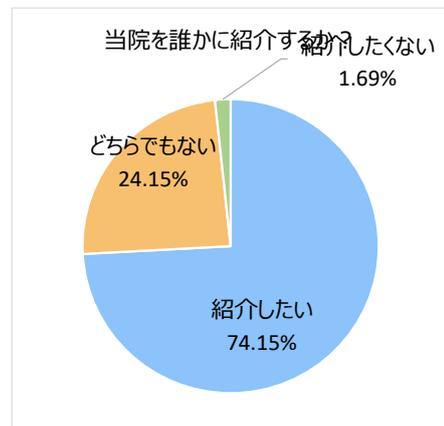
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

・トイレが少ない、自販機がない

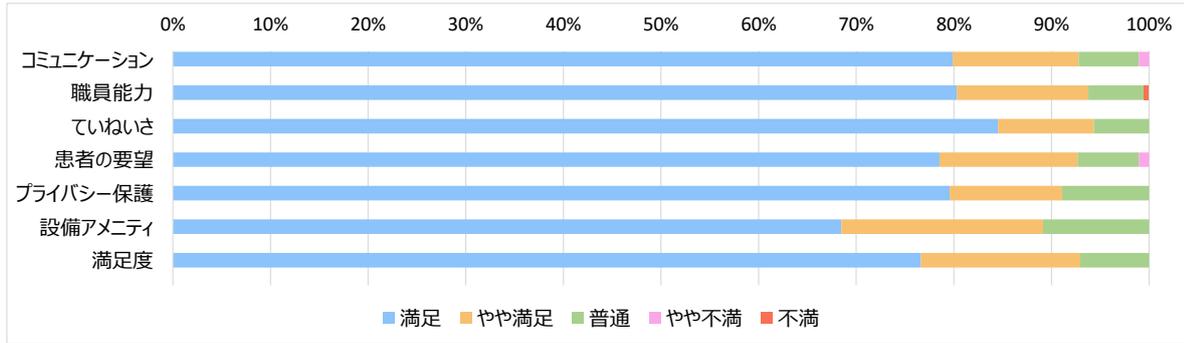
→ ご不便をおかけして申し訳ございません。
既存棟工事終了後、トイレ数が増える予定となっております。
また今後1Fにコンビニが入る予定となっております。

・院内の案内表示がわかりづらい

→ 既存棟工事後、分かりやすい案内表示を目指して参ります。



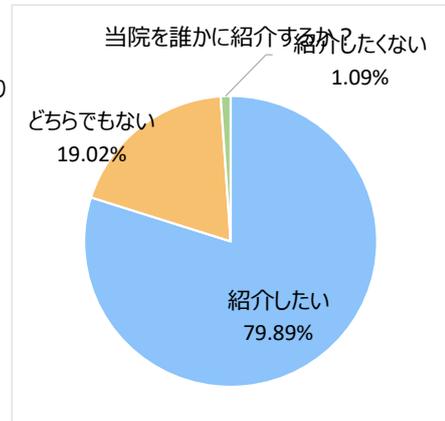
● 在宅(訪問看護、リハ、在宅介護支援、デイケア)



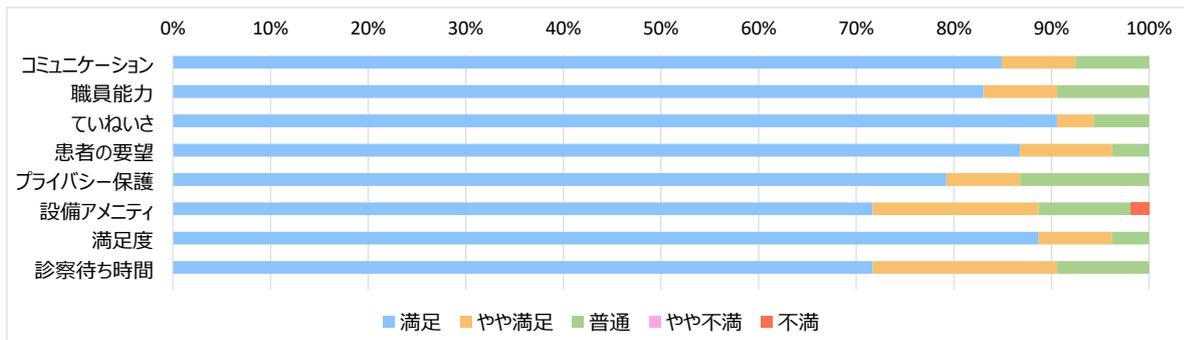
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

いつも同じ器具で飽きる

→機器の更新時期に合わせて新しいタイプのマシンの導入も検討して参ります。



● 歯科



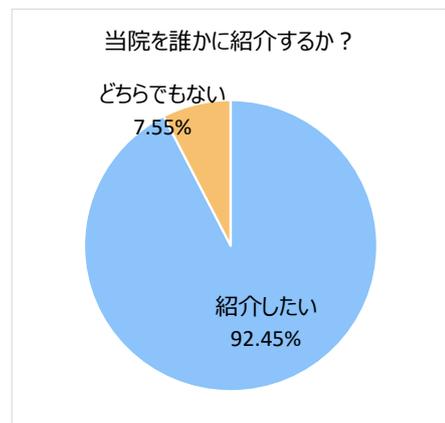
○ 改善してほしい点(一部抜粋)

・車椅子なので待合室などスペースがもっと広いとよい

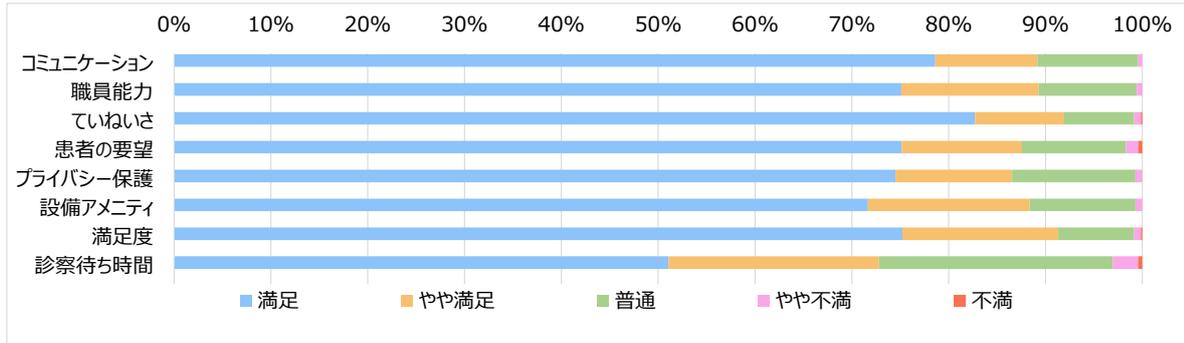
→歯科室の改装後、広くなる予定となっております。

・駐車場が不便である

→現在歯科前(南玄関)に歯科用駐車場があります。ご不明な方は窓口にお声かけください。



● クリニック外来



○ 改善してほしい点(一部抜粋)

待ち時間が長い、予約時間内に診てもらいたい

→予約時間・人数の分散に勤めて参ります、またラウンドを継続し待ち時間が長くなっている方には声かけを行い、時間が経っても問診にファイルが来ない場合は受付へ確認して参ります。

