

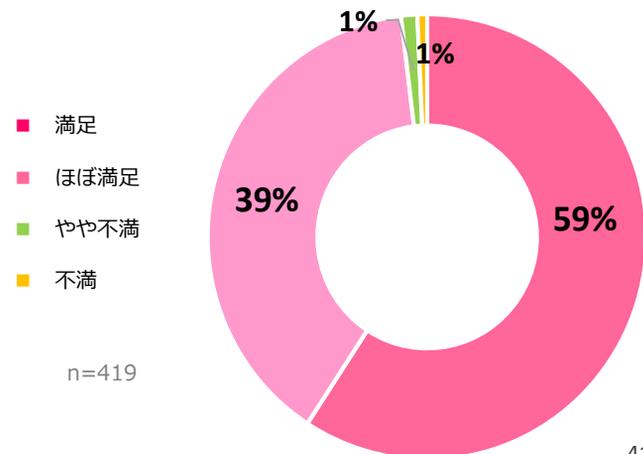
# 令和6年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

## 【本院の状況】

新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

- 実施期間：令和6年11月1日（月）～12月8日（日）
- 調査対象：実施期間中に入院している患者さん
- 実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
- 配付数：500枚 各病棟の病床数に合わせて配付（東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く）
- 回収数：434枚（うちスマートフォンによる回答54件） ●回収率：86.8%
- 集計方法：回収数434枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

## 【入院全体】 満足度：88.7点



「本院について総合的にどう思われますか」という質問に対して、入院全体で満足度 88.7点と高い評価をいただきました。

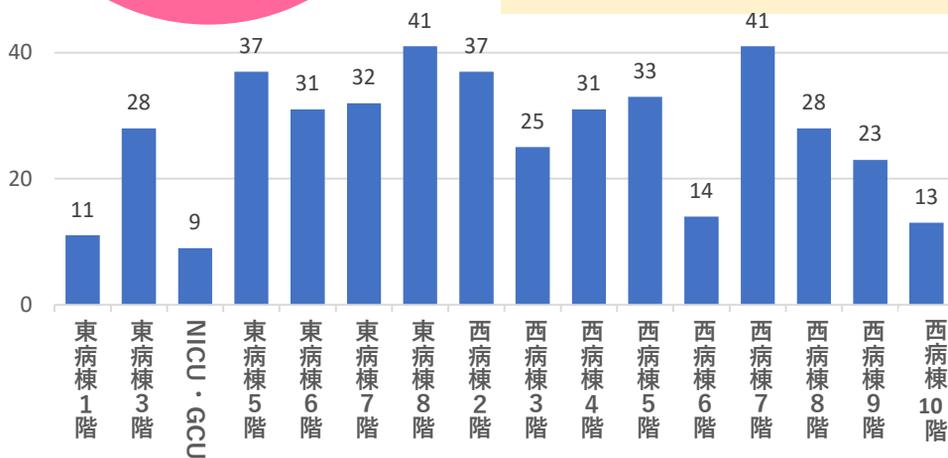
項目別では、特に「診療・看護」の面で高い評価となりました。スタッフを激励くださるご意見も多くいただき、大変励みになります。

皆様からの厳しいご意見、温かい励ましの言葉を胸に、今後も、よりご満足いただける医療機関を目指し、院内一丸となって邁進してまいります。

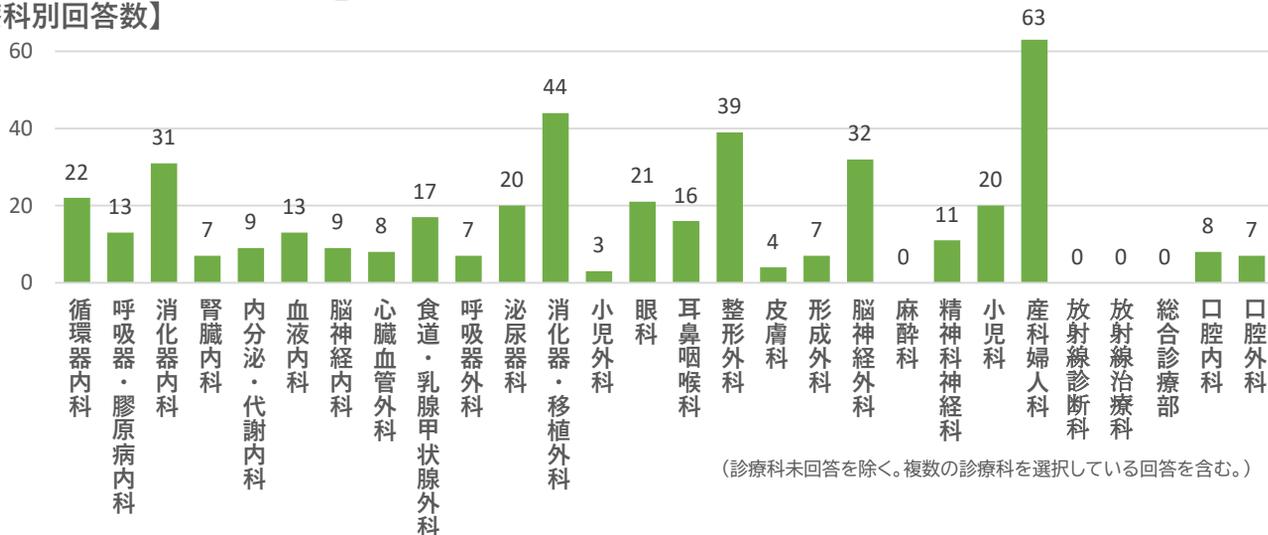
●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出

「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

## 【病棟別回答数】



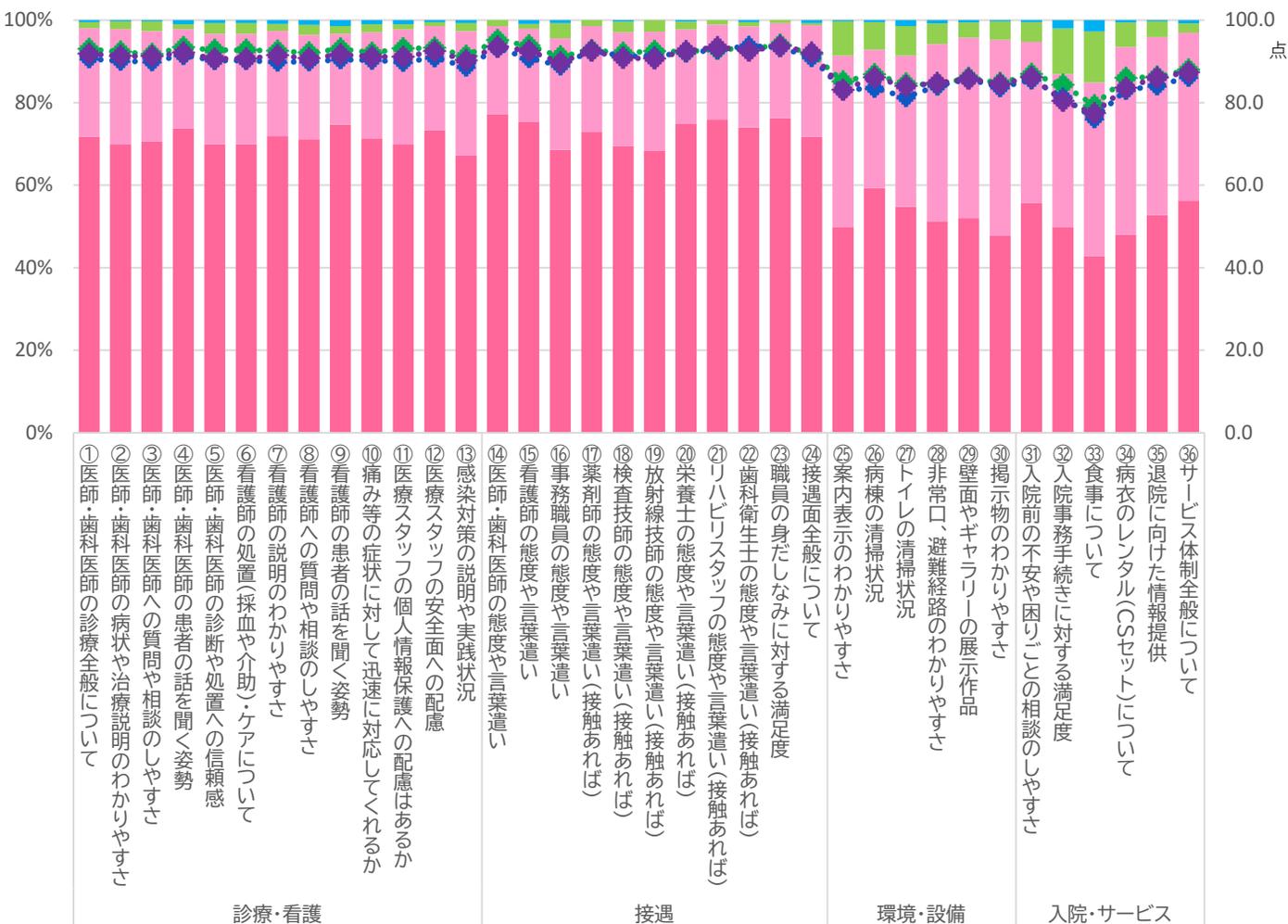
## 【診療科別回答数】



(診療科未回答を除く。複数の診療科を選択している回答を含む。)

# 【入院全体】

■ 満足   
 ■ ほぼ満足   
 ■ やや不満   
 ■ 不満   
 ●●●● 令和5年度   
 ●●●● 令和6年度   
 ●●●● 令和6年度  
 ※当該部署の回答数の割合を100%とする   
 第2回満足度   
 第1回満足度   
 第2回満足度



この度は、アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。  
 評価の低かった項目に関しては、結果を真摯に受け止め、改善につながるよう継続して取り組みます。  
 また、評価の高かった項目に関しては、これに満足することなく、さらに安全で良質な医療を提供できま  
 すよう、職員一同一丸となり、日々努めてまいります。

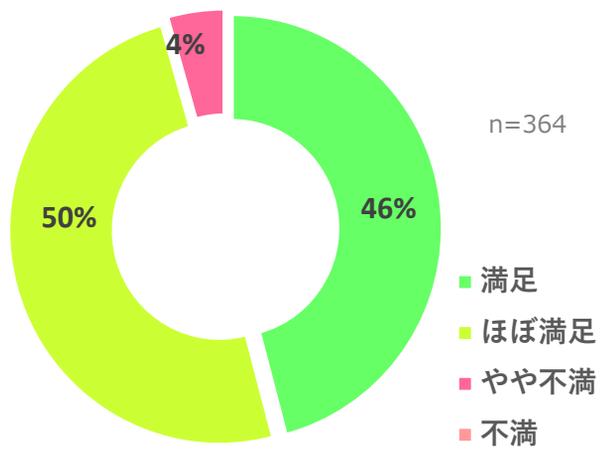
# 令和6年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

【本院の状況】  
新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

- 実施期間：令和6年11月11日（月）～12月8日（日）
- 調査対象：実施期間中に入院する患者
- 実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。紙とスマートフォン、両方の回答数を合算して集計する。
- 配付数：500枚 各病棟の病床数に合わせて配付（東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く）
- 回収数：434枚（うちスマートフォンによる回答54件） ●回収率：86.8%
- 集計方法：回収数434枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

## 【研修医の診療への参加について 入院全体】

満足度：84.3点



「研修医が診療に参加することについてどう思われますか」という質問に対して、入院全体で、満足度84.3点という評価をいただきました。患者様から寄せられたご意見は、以下の通りです。

●満足度として、各質問項目の4段階選択肢に対応する係数を乗じて、満足度(評価点)を算出  
「満足」:100 「やや満足」:75 「やや不満」:25 「不満」:0

自由記載・ご意見
診療参加をOKしたのは自分なのに診療に研修医の方が参加されたときは少しとまどった。しかしとても支えてもらってすごく助かった。参加してもらってとても良かった！！
陰ながら応援しています。
相談しやすく、良かったです。付き添いの祖母の事まで気にかけて下さいました。次に入院する事があれば、担当は〇〇先生がいいと思いました。有難うございました。
次世代の育成教育も大切なので全面的に協力します。
色々な病気の患者さんがいるので、1つ1つの事例に向き合い対応するには経験が必要だと思いますが、自分の皮膚科の診察の際、周りにズラッと並ばれて見られた時はとても不安でした。
前向きに取り組み、良い医者になってほしいです。
経験に勝るものは無いと思うので、沢山経験してください。
協力できることがあれば後継者の育成のために何でもいたします。
少しでも役立てていただき、立派な医師になっていただければ嬉しく思います。

## 【研修医の診療への参加について 入院全体】

### 自由記載・ご意見

研修医のうちに充分研鑽を積み、役立ってほしいです。

私はお会いすることはなかったですが、もし自分の診察の時に参加して頂いても良いです。自分の診療に立ち会って頂いて、勉強になるかどうかは分かりませんが。

何事も経験が大切だと思います。たくさんの人と出会い、経験を積んで人間力を高めてください。

自分の担当医が研修医だと、やや不安もありますが、ベテラン医師が指導し、立派な医師に成長することを期待しています。

今後の医療のために頑張ってください。

色々な経験を重ね、先輩の良い所をマネしたりしながら立派な医師として活躍してほしい。

入院中はお世話になりありがとうございました。立派な医師を目指して頑張ってください。

抵抗はありません。

大事なことと思います。続けて欲しいです。

何事も経験を積むことは、非常に大事なことで、研修医の皆さんが将来「名医」となれることに、大いに期待します。ガンバレ！

今度医療の為必要だと思います

特に意見はないが、今後皆さんの知見習得の糧になればいいと思う。

現場で研修する経験はとても大事だと思います。色々な患者に接することで、患者の治療は「からだ」と「こころ」が一体であることを学んで欲しいと思います。

ぜひこの経験を生かして、今後の日本の医療がより良くなりますように。

# 令和6年度第2回 患者満足度アンケート結果【入院】

## 【本院の状況】

新型コロナウイルス感染症対策として、引き続き院内でのマスク着用、手指消毒を行い、感染予防の徹底を呼び掛けている。また、令和6年8月に出された「南海トラフ地震臨時情報【巨大地震注意】」に対し、直ちに院内に「災害対策本部」を設置した。災害時の速やかな対応について準備を行い、命を守る体制を整えている。

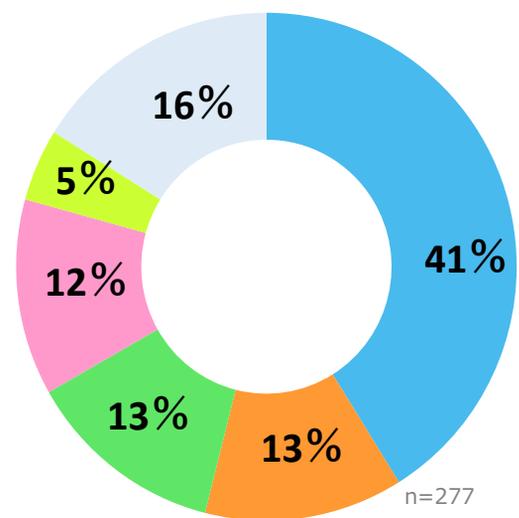
- 実施期間：令和6年1月11日(月)～12月8日(日)
- 調査対象：実施期間中に入院されている患者さん
- 実施方法：各病棟にて入院中の患者さんに二次元バーコード入りのアンケート用紙を配付。スマートフォンと紙、両方の回答を合算して集計する。 ●配付数：500枚 ※各病棟の病床数に合わせて配付（東病棟4階、西病棟1階及び西病棟11階を除く） ●回収数：434枚（うちスマートフォン回答：54件） ●回収率：86.8%
- 集計方法：回収数434枚から、各アンケート項目の有効回答（該当なし・未回答を除いたもの）を集計

## 【患者支援アプリについて知っていますか】

有効回答数407件中

患者支援アプリを	知っている (使っている)	10%
	登録したが 使っていない	5%
	知っているが 使っていない	49%
	知らない	36%

## 【患者支援アプリを利用しない理由】



- 登録が手間
- 使用が難しい
- セキュリティが不安
- スマホ不所持
- 利用対象外と言われた
- その他

令和6年2月より当院が導入した患者支援アプリについて、「患者支援アプリについて知っていますか。」との問いに対し、「知っている」と回答した方はわずか10%、「知らない」と回答した方は36%という結果となりました。アプリの利便性について、患者さんへの周知活動が不足していたことを反省し、さらなる情報発信の強化に努めます。なお、アプリを利用していない理由として寄せられた回答は、以下の様な結果となりました。アプリにご登録いただき、後払い決済をご利用いただく事で、会計待ち時間が大幅に短縮されます。一部対象とならない方もいらっしゃいますが、ご利用いただいている方がたのご感想も掲載いたしましたので、ぜひご参考になさって下さい。

## 【患者支援アプリを利用しない理由 入院全体】

### アプリを利用しない理由・ご意見

初めての受診で、そのまま入院となったので使用するタイミングがありませんでした。今後利用させてもらおうと思います。

まだ外来を受診したことが無い。

何となく登録していない。

登録したが妊娠中は補助があるので一度も使わず。

登録手順が複雑。操作が多い。

今後利用するかはわからないから。

おそらく対象外なので。

## 【患者支援アプリを利用しない理由 入院全体】

アプリを利用しない理由・ご意見
アプリを使わなくても待つことが苦痛ではないから。
クレジットカードを持っていない。
スマホの動作環境が低いため。
私には不要です。
何回も使用しないので。
時々見掛けるが、特に必要性を感じていない。
いちいちロック解除するのが面倒。
たまにバグがあるのが不安です。
使っていませんが機会があれば使っても良い。
説明を受けに行こうと思うが、なかなか行けない。
使い方が分かりません。
患者支援アプリそのものの説明が無いので分からない。
待ち時間もそれほど長くなく、気にならないから。
使ってないので不便も不満もないのですが、長期間通院するかどうか分からないので、登録をためらいます。
クレジットを使わない。
今の所必要と思わない。
携帯番号入力後の確認コードが届かず、登録ができなかったため。
診察待ち機能が活用できないから。
スマホの容量がギリギリすぎて入れられない。
アプリ登録がなかなかできない。
アプリを使用しなくても困ることがない。
そもそもアプリを知らなかった。

## 【患者支援アプリを利用しない理由 入院全体】

### アプリを利用しない理由・ご意見

クレジット決済をしていないため。

まだ使用機会がないから。

入院中に登録途中でつまずいています。

早期に登録したいと思います。

機会がなかった。

そもそもクレジットカードを持っていないので登録できないと感じます。

今回の入院で初めて知った。

老齢のため、最近の新しい「メカ」に非常に弱いため。

一度使って、時間を短縮したい。

入院費の支払いに使えないので不便で使っていません。

よくわからない。

おおよそ満足です。

入院患者に対して意味のないアプリだ。

外来での受診がまだない。

次回でいいか、と先延ばしになってしまった。

今入院しているので退院したら登録しようと思います。

当分使用しないから。

登録して使おうとしたがアプリ側の設定がなかなか出来ずイライラして放置している。

今回、入院してから知ったので。

館内放送で耳にした程度なので積極的には使うに至って無い。

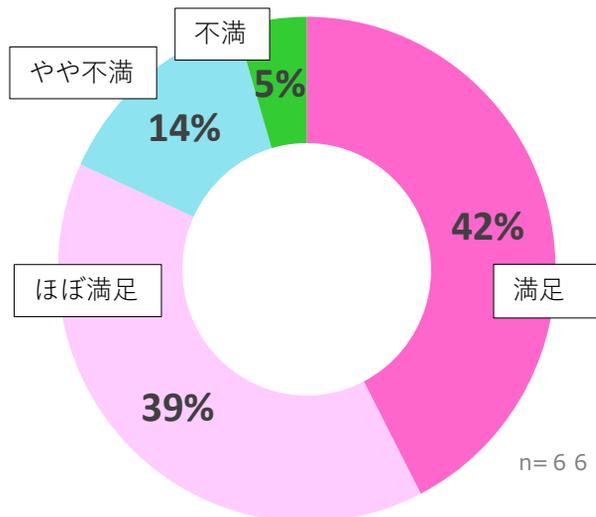
案内や説明があったのかもしれないが、記憶にない。

全診療科で導入してほしい。

消化器内科は、呼び出しのシステムが使えない。

# 【患者支援アプリについて感想をおねがいします 入院全体】

## 会計待ち時間の短縮について

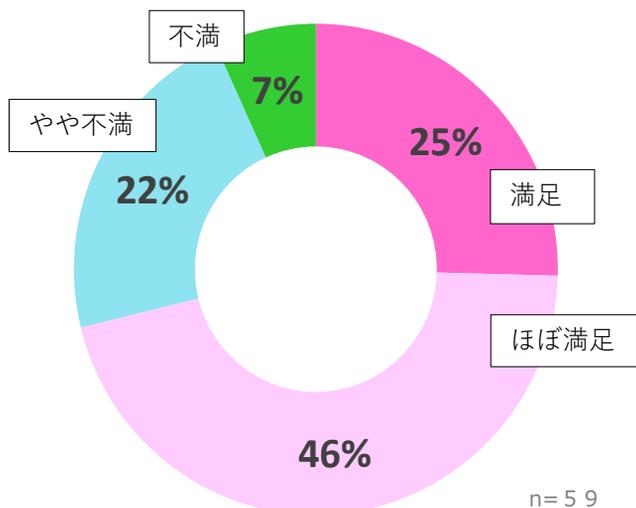


患者支援アプリをご利用いただいている患者さんに感想を伺いました。会計待ち時間の短縮については、81%の方が「満足・ほぼ満足」と回答くださっています。後払い機能をご利用いただくことで、会計待ち時間を大幅に短縮する事が可能となります。全ての診療科が診療費の後払いに対応しておりますので、ぜひご検討ください。

正面玄関をに入って右手に、アプリ対応ブースを設置し、登録のお手伝いをいたしております。クレジットカードによるお支払いに不安のある方もどうぞお立ち寄りいただき、ご相談ください。

※状況により一部、アプリをご利用できない場合がございます。アプリ対応ブースにて詳細をご確認ください。

## 診察待ち順案内機能について



診察待ち順案内機能については診療の特性上、導入できない診療科もあることから「満足・ほぼ満足」と回答された方は71%、「やや不満」と回答された方が22%との結果となりました。

診察待ち順案内機能に対応していない診療科であっても、診療費の後払いが可能です。正面玄関をに入って右手に、アプリ対応ブースを設置いたしておりますので、ぜひご相談ください。

※状況により一部、アプリをご利用できない場合がございます。アプリ対応ブースにて詳細をご確認ください。

## 患者支援アプリを利用した感想・ご意見

アプリを使い始めてからスムーズな会計ができ、もっと早く登録したらよかったと思いました。

後払いにペイペイを使えると有難い。

アプリの使い勝手が悪いです。「後払い」にすると、限度額適用制度が使えないので不便です。

Wi-Fiのパワーが弱いので改善してください。ローソンまで行って、ローソンWi-Fiでつないだりしていました。

後払いにすると待ち時間がなくて楽だったが、後日来院しないと領収書がもらえないことを知らなかったの少し焦った。領収書がアプリからダウンロードできたらもっと良いのに。と思う。

診療明細書を取りに来るのが手間。郵送してほしい。

後払い会計機能優先の所で会計並んでいても、普通会計の人に順番を取られる。

アプリのインストール時、設定にかなり手間がかかるのが若干の難点だと思います。