

# 第24回 太田川病院 患者さま満足度調査結果

## アンケートの主旨

当院では、患者さまにご満足いただけるより良い医療サービスを行うため、皆さま方の率直なご意見をお聞きし、職員一同、一層の医療サービスの充実を目指すべく、満足度調査を実施しました。結果を報告するとともに、これらを参考に、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

## アンケートの対象

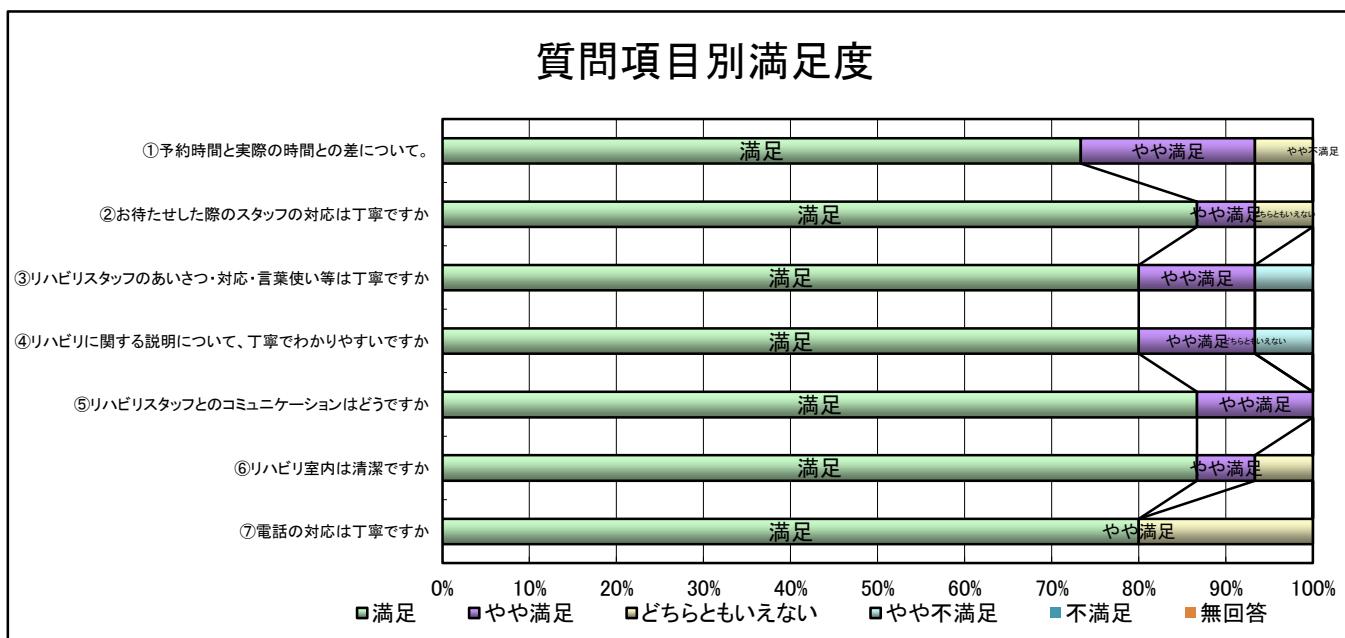
《 外 来 》 2025年10月14日（火）・16日（水）に受診された患者さま  
《 病 棟 》 2025年10月14日（火）～18日（土）に入院された患者さま

## アンケートの手法

アンケート項目はそれぞれの調査項目に対して「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の5択で選ぶ選択方式としました。

## 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【リハビリテーション科】

アンケート結果 回収率 100.0% 配布枚数 15枚 回収枚数 15枚



今年度のリハビリでの回収率は、100パーセントであり無回答の方もおられませんでした。例年通り「満足」「やや満足」と答えられた方の割合がすべての項目で8割前後でした。特に②「お待たせした際のスタッフの対応は丁寧ですか。」③「あいさつ・対応・言葉遣いは丁寧ですか。」④「リハビリに関する説明について、丁寧でわかりやすいですか。」⑤「リハビリスタッフとのコミュニケーションはどうですか。」⑥「リハビリ室内は清潔ですか。」の項目では例年8割以上を維持できています。⑦「電話の対応は丁寧ですか。」の項目では「やや不満足」「不満足」の回答はなかったものの他項目と比較すると満足度が低い結果となりました。

次回も引き続き不満足の結果が出ないように丁寧な対応を心がけていきたいと思います。

皆さまからいただいたコメント	対応策
最後の支払時待たれます。もう少し早くしていただけると嬉しいのですが？	ご意見有り難うございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。
今後ともよろしくお願ひいたします。	ご意見有り難うございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。

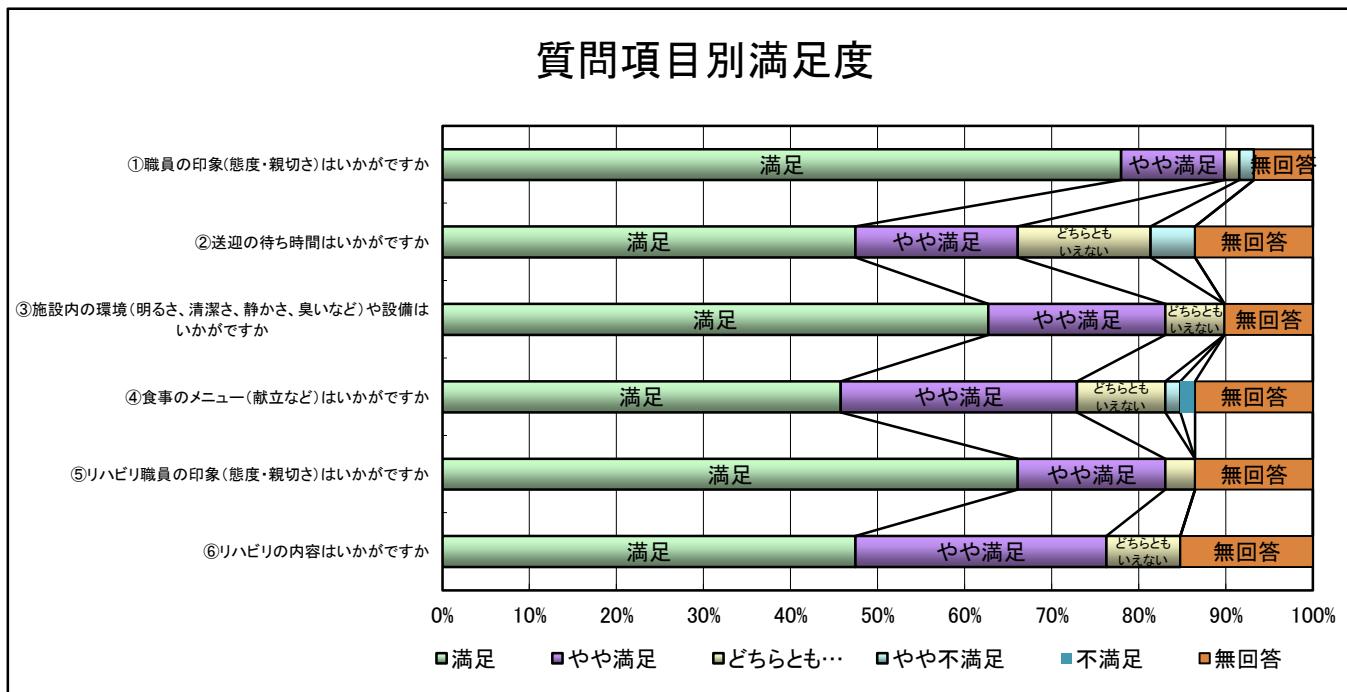
# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【デイケア】

アンケート結果

回収率 75.6%

配布枚数 74 枚

回収枚数 56 枚



アンケートの回収率は66.2%でした。職員の印象の項目では、80%以上の評価をいただきました。今後もスタッフ一人ひとりが笑顔と思いやりを持って、より良いサービスを継続して提供していきたいと思います。送迎について、「待ち時間が長い」「時間通りに来ないことがある」などの意見をいただきました。到着前の電話などを工夫し、要望にお応えできるよう精進してまいります。そのほか、食事について、「メニューの変更が多い」「野菜を増やしてほしい」という意見をいただきました。栄養科と話し合い努力していきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
品物によっては固い。	ご意見ありがとうございます。食事内容は、他科に相談し対応していきたいと思います。
平素は大変にお世話になっております。職員の肩の目配り、気配り、笑顔、本当にありがたく、本当にここを利用させていただいて良かったと思います。今後共によろしくお願ひ申し上げます。	ご意見ありがとうございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。
いつも優しく明るく接していただいて感謝しています。ありがとうございます。 私の大事な人ですので、100歳まで共に生きていきたいので、しっかりきびしくして鼓舞してやってください。これからもよろしくお願ひします。	ご意見ありがとうございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。
送迎車の車が車椅子に乗っているとよく揺れるので、揺れない車を要望します。	ご意見ありがとうございます。車が揺れないよう十分注意して送迎させていただいておりますが、今後さらに配慮してまいります。送迎車については、他科に相談し対応していきたいと思います。
全体的に少し運動が足りない気がする。	ご意見ありがとうございます。利用者様一人一人に合わせて、自主トレや作業活動などを提案し、空き時間を減らせるよう対応していきたいと思います。
室内の冷房が少し身体にこたえるので、座る場所を変えてほしいです。	ご意見ありがとうございます。冷房の当たりにくい席に変更し、利用者様の体調の変化に十分に配慮していきます。

# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【2階病棟】

アンケート結果

回収率

88.8%

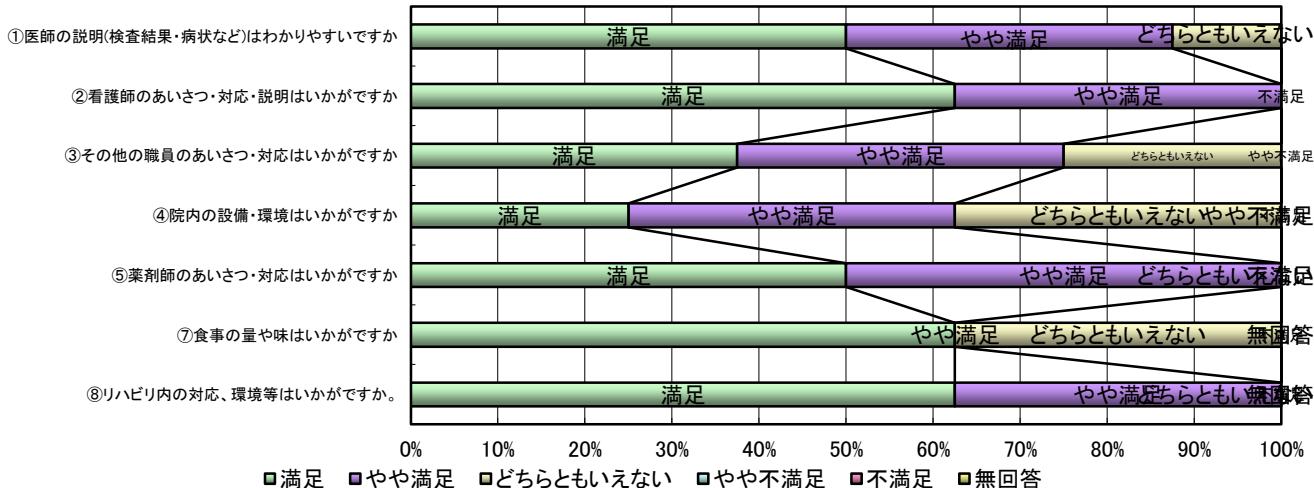
配布枚数

9枚

回収枚数

8枚

## 質問項目別満足度



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

本年度の患者満足度調査は4日間で配布枚数9枚、回収枚数8枚で回収率は約88%でした。「医師の説明はわかりやすかったか」の満足度（満足・やや満足）は前年度61%だったのに対し今年度は88%と上昇が見られました。今後も病棟スタッフが患者様の思いを知り仲介者を担えるよう勤めています。

「看護師の挨拶・対応について」の満足度（満足・やや満足）は前年度89%だったのに対し100%と上昇がみられました。今後も患者様への丁寧な対応や声かけを継続してまいります。「その他の職員のあいさつ・対応について」の満足度（満足・やや満足）は前年度83%に対し今年度は75%低下がみられました。アンケートでの具体的な意見はございませんでしたが、スタッフ同士で丁寧な対応への声かけをしています。

「院内の設備・環境について」の満足度（満足・やや満足）は前年度28%に対し今年度は63%と上昇でした。カンファレンスなどを通じ、患者様に会ったベッドコントロールや設備、環境に配慮した話し合いができるていると考えます。

他職種連携で患者様を支える中で、病棟スタッフが患者様の思いを知り仲介者を担えるよう勤めてまいりました。患者様が自身の訴えを表出しやすい関わり・環境を整え「挨拶・対応」「設備・環境」の満足度の上昇を目指します。

より良い看護・介護が出来るよう一層努力して参ります。

アンケートのご協力ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
ご飯の量が少ないと感じます。肉料理も少ないと感じます。	ご意見ありがとうございます。食事内容は、他科に相談し対応していきたいと思います。
経理の事務さんが同じことを何度も聞いてきて大変だった。	ご意見ありがとうございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。

# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【4階病棟】

アンケート結果

回収率

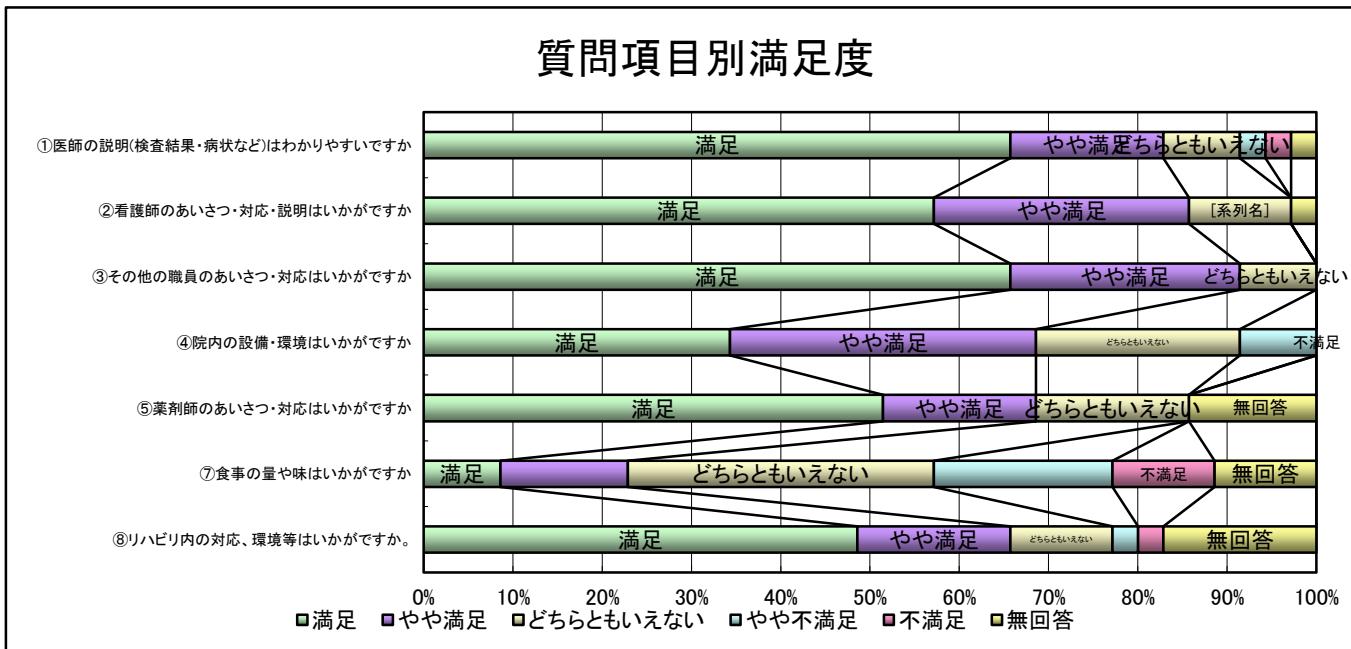
94.5%

配布枚数

37枚

回収枚数

35枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今年もコロナ感染対策によるご家族の面会制限もあり、入院中の患者様、意思疎通困難が難しい患者家族を対象とし、アンケートへのご協力をお願いしました。

自己記入が困難な患者様にはCS委員の私と他看護師にお願いして聴取し、回答をいただきました。

病床数52床中配布37枚、回収35枚、回収率は95%となりました。

総合的な満足度は47%、やや満足は22%、どちらともいえないは16%、やや不満足は5%、不満足は3%となりました。

意見として・冷蔵庫があると助かります。・ベッドの寝転がった設置面が熱くなるので改善してほしい。・午前中も面会できるようにして欲しい。痰がよく出るので吸い取りをお願いします。床の汚れが気になります。・魚が少ないのでもっと魚のメニューを増やして欲しい。・野菜が煮えていないようで固いです。・冷えた面類は食べられない。・医師から検査結果などの説明など何もない。・便の処理を早くして頂きたい。と、コメントがありました。

それに対して、・いつもお世話になっております。今後も宜しくお願い申し上げます。・看護師さん達親切で有り難うございます。・高齢の方にとても親切なのでもし母に何かあったらお願いしたいと思っています。・皆さんお声かけとかしっかりして下さるのでとても安心します。・良く聞きながらして下さるので頑張ろうと思います。・4階での業務を拝見し、頭が下がる思いです。・とても満足しています。感謝しかありません、有り難うございます。等、感謝の気持ちを述べられるコメントもありました。

今後も、スタッフ一人一人が、自らの対応や声かけを振り返り、配慮に欠ける対応に関しては、職員間で声かけが出来るように日頃から努力していく、患者様との関わりを深めて行けるように努めて参ります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
手作り握り棒が紛失する為困ります。肩がよく出るのでこれからの時期心配しております。痰がよく出るようで吸い取りをお願いします。	ご意見ありがとうございます。患者様の私物を取り扱う際は慎重に行い同じ事のないように致します。寝衣や掛け物での保温や吸引も適切に行えるよう努めて参ります。
便の処理を早く頂きたい。	ご意見ありがとうございます。便の処理は極力優先して対応できるよう努めて参ります。

# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【5階病棟】

アンケート結果

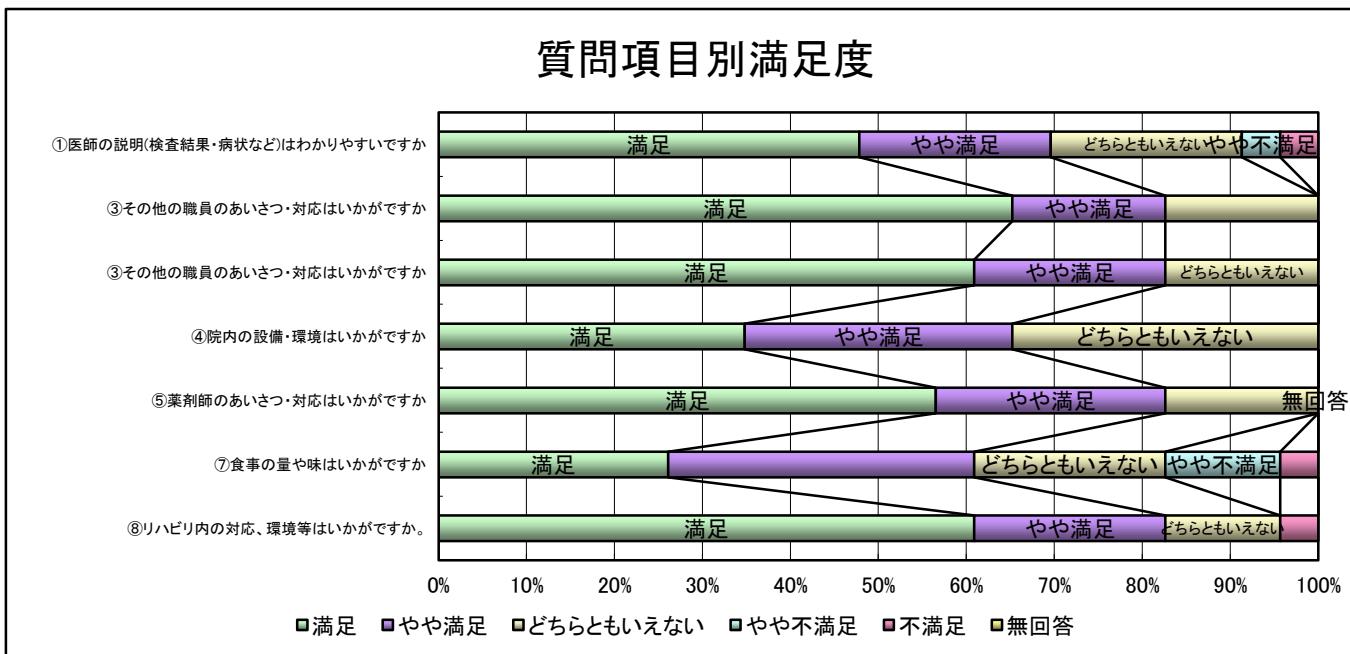
回収率 100.0%

配布枚数

23枚

回収枚数

23枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今回の満足度調査ではアンケート用紙を23枚配布、23枚回収にて回収率は100%となりました。総合的な評価は、満足が50%、やや満足が25%、どちらともいえないが21%、やや不満足が2%、不満足が2%、無回答が0%という結果になりました。

今回の満足度調査では看護師の挨拶・対応と食事に対する意見が多く、挨拶・対応ではお褒めの言葉もありましたが、毎日人が変わり対応が違う、手際が悪い、「ちょっと待って」が長いなどの意見をいただきました。

食事に対してお褒めの言葉もありましたが、果物が欲しい、ご飯が硬い、色合いが悪い、おかずの味が薄いという意見いただきました。

その他、施設環境において掃除がいきとどいていない、壁に血液、埃が付着して清潔感ゼロなどという意見をいただきました。

ご指摘いただいたことに関して、上司に報告・相談し早急に対応していきたいと思います。その他、ご相談・ご指摘があった場合にも速やかに対応していくようスタッフ一同心がけ、患者様との関わりを深めていけるよう一層努力して参ります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
お願い事をしたときの「ちょっと待って」が長い	ご意見ありがとうございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。
朝食は一汁一菜なので見ただけでガックリくる 昼・夜は良い たまに果物が欲しい	ご意見ありがとうございます。食事内容は、他科に相談し対応していきたいと思います。
以前入院時にあった個別のゴミ箱がなくなった 残念	ご意見ありがとうございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思います。

# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【南4階病棟】

アンケート結果

回収率

88.4%

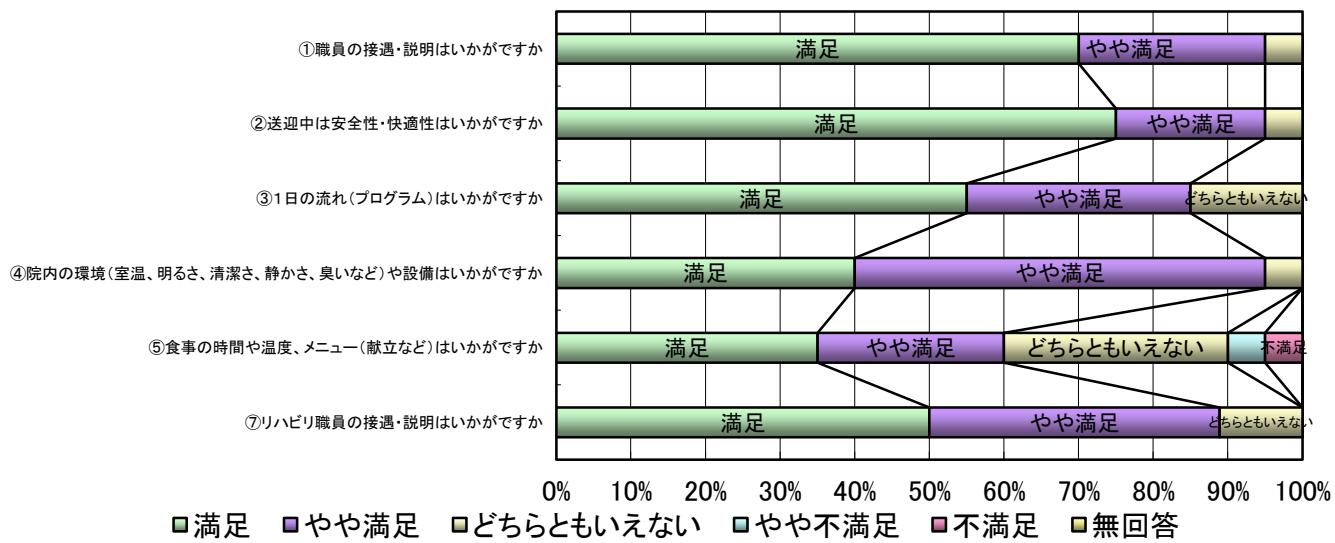
配布枚数

26枚

回収枚数

23枚

## 質問項目別満足度



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今回、5日間満足度調査を行った。アンケート配布枚数26枚、回収枚数23枚であり、回収率は88%であった。

「医師の説明はわかりやすいですか」の問い合わせに対し満足度は78%、「看護師の挨拶・対応・説明はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は78%、「他の職員の挨拶・対応はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は69%、「院内の設備・環境はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は52%、「薬剤師の挨拶・対応はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は43%、「食事の量や味はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は30%、「リハビリ内の対応、環境等はいかがですか」の問い合わせに対し満足度は43%であった。

「医師の説明はわかりやすいですか」のコメントに「聞いたことがない」というコメントがあり、家族と医師が会う機会がなく必要時調整が必要と感じた。

「看護師の挨拶・対応・説明はいかがですか」のコメントに「人によって違う」とあった。

こちらから挨拶するよう心がけて統一した対応を行っていきたい。

「他の職員の挨拶・対応はいかがですか」のコメントに「あったことがない」とあった。「薬剤師の挨拶・対応はいかがですか」のコメントに「わからない」「あったことがない」があった。「リハビリ内の対応、環境等はいかがですか」のコメントに「リハビリ師さんと会うことがない」があった。看護師以外の職員は面会時に機会がないと会うことがないためと考える。

今回の満足度調査では、全体の満足度が18%、やや満足が38%であった。前回の満足度調査では、全体の満足度が43%、やや満足が30%であったが、不満ややや不満が1%と減少しており、満足もしていないが不満に思っていることもないと評価する。

今回、満足度調査を行うにあたり病棟スタッフへの周知を行い、患者家族にアンケートの協力をお願いする張り紙を作成し、本人、家族がアンケート回答可能な方のみ用紙を配布して、アンケート回収率向上に努めた。昨年より上昇して、アンケート回収率は88%となった。回収したアンケートのコメントの中には、「トイレを直してほしい」「おむつ代が高額である」といったコメントがあった。不明なことがあればスタッフへの声かけがしやすいような環境にしていきたい。

アンケートへのご協力ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
適切なクッションを入れてのポジショニングができるないことがよくある感じです	不快な思いをさせて申し訳ありません。スタッフ間で徹底して統一した看護・介護が行える様に努力して参ります。
トイレを直してほしい	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。療養生活上でご不便なことがございましたらスタッフに声をかけください。
挨拶する人としない人がいる	不快な思いをさせて申し訳ありません。スタッフ間で声をかけ合い、接遇を心がけるように努力して参ります。

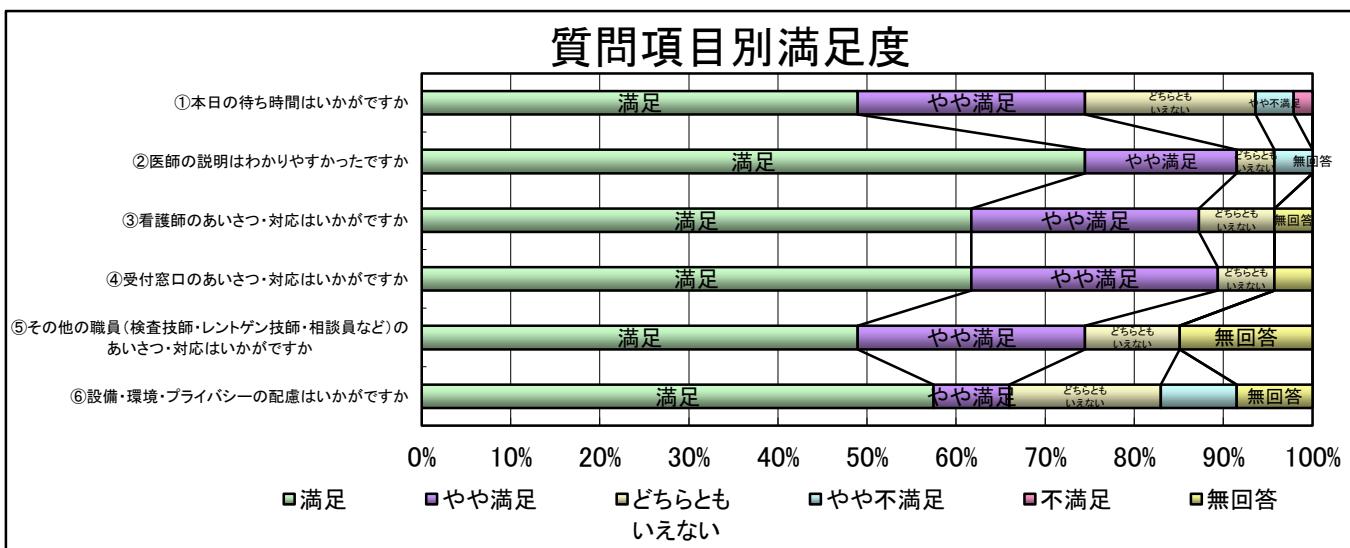
## 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【外来】

アンケート結果

回収率 94.0%

配布枚数 50 枚

回収枚数 47 枚



今年度の満足度調査は診察に入られる患者さま全員に行いました。配布枚数は50枚、回収率は94%でした。「本日の待ち時間はいかがですか」に対し、満足と答えた割合が48.9%。前年度が約62%だったので大幅な変化がありました。伴ってやや不満と答えた割合が前年度より増えており、改善点をつかむべく、満足度調査で得たコメントから洗い出すと会計の呼び出しが遅いという意見が2件ありました。この件は部署内に持ち帰り、改善に努めることしました。

「医師の説明はわかりやすかったですか」に対し、満足と答えた割合は約74%で、やや満足の回答が約17%でした。コメントには「とても丁寧に分かりやすくご説明いただきありがとうございました。」という意見もあり、高評価な結果となりました。

「看護師のあいさつ・対応はいかがですか」の問いか、「受付窓口のあいさつ・対応はいかがですか」の問いかですが、満足と答えた割合が共に約62%でした。コメントには「皆様温かい雰囲気でよかったです。受付の方々も同じように素晴らしいです」という意見をいただくことができ、やや不満・不満足の意見は0%の結果でしたので継続したいと思います。

「その他職員(検査技師・放射線技師・相談員など)のあいさつ・対応はいかがですか」に対し満足と答えた割合は約49%で、やや満足の回答が約26%、やや不満、不満足の回答は0%と、高評価な結果となりました。

「設備・環境・プライバシーの配慮はいかがですか」に対し、満足の回答は前年度と変わらず約57%でしたが、やや満足と答えた割合が前年度20%だったのが今年度は約9%でした。不満足は回答率0%ですがやや不満の回答が9%ありました。特にコメントの書き込みはなく、このような結果になった原因を突き止めることはできませんでしたが、日常的に「これは患者様に不便をかけるのではないか」と職員が見つけ出し、改善していく必要があると思いました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
耳が不自由なので会計時に大きな声でお願いします。	ご不便おかけし申し訳ございません。こちらの件は部署内で共有し、改善いたします。貴重ご意見ありがとうございました。
遠距離で母親の様子、通院を見ているので先生方、看護師の方々、職員の方々がとても親切にしんどい思いを分かってくださり心より感謝しています。	今後も誠心誠意、対応させていただきます。
とても丁寧にわかりやすくご説明いただきありがとうございました。 皆様温かい雰囲気でよかったです。 受付の方も同じように素晴らしいです。	今後も誠心誠意、対応させていただきます。
受診後の領収などが遅い。	ご不便おかけし申し訳ございません。こちらのご意見は部署内で共有し、改善できるよう進めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

# 第24回 太田川病院患者さま満足度調査結果【透析室】

アンケート結果

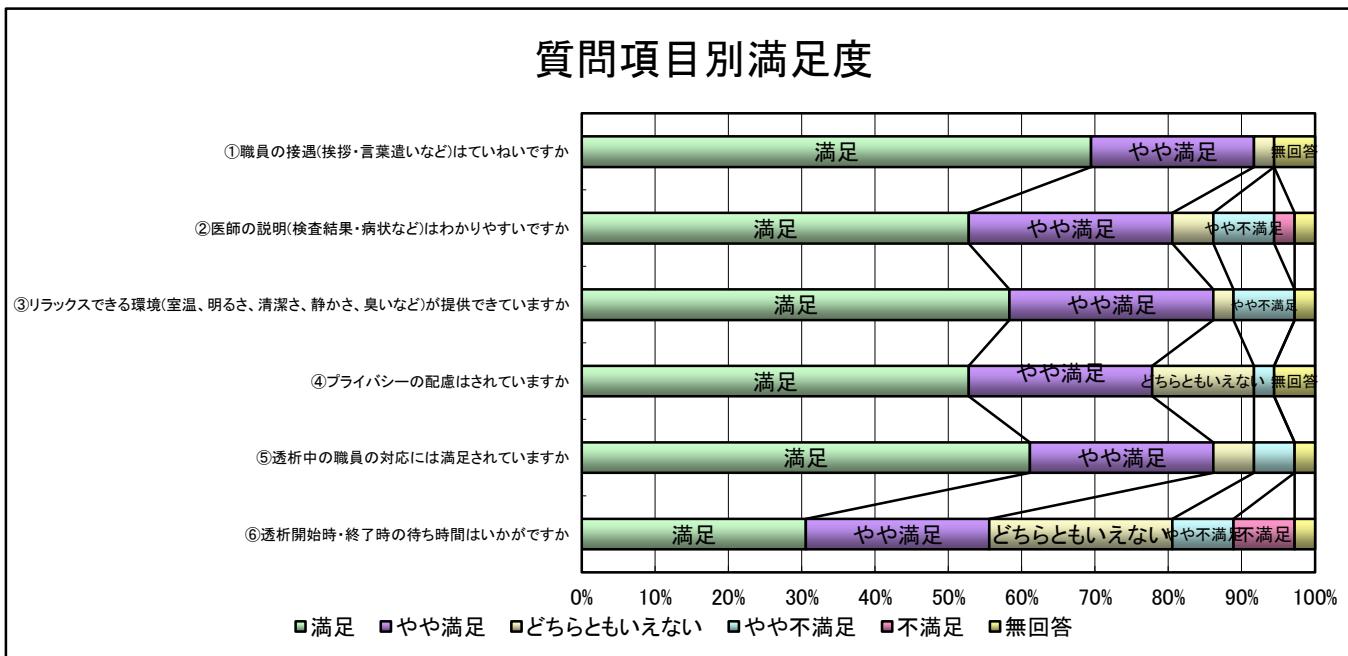
回収率 100.0%

配布枚数

32 枚

回収枚数

32 枚



外来患者様を対象に、外来用調査内容で患者満足度調査を実施しました。

配布枚数32枚、回収枚数32枚で回答率100%となりました。

「本日の待ち時間はいかがですか」の問い合わせに75%の患者様から満足やや満足との回答がありました。順番に行っていますが、時間配分に気をつけて取り組んで参ります。

「医師の説明はわかりやすかったですか」の問い合わせに70%の患者様から満足やや満足の回答がありました。「お会いしていない」「早口で余裕がない対応」との意見があり医師から説明があった際には職員側が声かけを行い配慮していきたいと思います。また、「〇〇先生が話をしてくれると安心する。親しみ安い。」とのうれしいお言葉もありました。

「看護師の挨拶・対応はいかがですか」の問い合わせに90%以上の患者様から満足やや満足との回答がありました。

「いつも気を遣って頂きありがとうございます。」「忙しい中細やかな気遣いありがとうございます。」「体調をチェックしてもらい印象が良い。」などのお言葉を頂きました。今後も継続して患者様に対し丁寧な対応をしていきたいと思います。また、「針刺しが下手な人がいる。」との意見があり、職員一同、学習しながら技術・知識を磨き対応をして参ります。

「受付窓口の挨拶・対応はいかがですか」の問い合わせに80%以上の患者様から満足やや満足の結果が得られました。

「その他職員(検査技師・レントゲン技師・相談員など)の挨拶・対応はいかがですか」の問い合わせに75%の患者様から満足やや満足と回答がありました。「いつもありがとうございます」など意見を頂きました。今後も継続して患者様に対し丁寧な対応をしていきたいと思います。

「設備・環境・プライバシーの配慮はいかがですか」の問い合わせに75%の患者様から満足やや満足の結果が得られました。また、「先に終わったベッドの清掃バタバタほこりをふわるので隣に寝てとても気になります。」との意見がありました。透析室はオープンフロアとなっており、プライバシーの配慮につきましては必要に応じてカーテンやパーテーションを使用し配慮に取り組み、また、ベッドメーキングにはお隣などの患者様に気をつけながら時間帯も調整して対応をしていきます。

「送迎が有ればうれしい。」との意見がありました。検討考慮していきます。

「スタッフ仲間で話しさは患者の前でしないで下さい。なんとなく不安になる」のご意見として、私語は慎み環境に配慮し対応をしていきます。

今後、良いご意見は継続しご指摘された意見は改善していきます。より良い環境を提供できるよう一層努力して参ります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
「いつも気をつかって頂きありがとうございます。」「何時も忙しい中細やかな気遣い有り難う御座います。」「今後ともよろしくお願ひします。」「体調チェックを良くしてもらい印象が良い」	良きご意見有り難う御座います。今後も安全を考慮して良い対応を努めて行きます。
「気づきとしては、先に終わったベッドの清掃バタバタほこりをふるわれるので隣に寝てとても気になります。無理とは思いますが。」「スタートまで20分だった。」	ご意見ありがとうございます。職員一同、患者様に配慮しながら対応をしていきます。
「針刺しが下手な人がいる。」	ご意見ありがとうございます。職員一同、学習しながら技術・知識を磨き、対応して参ります。