



**救世軍清瀬病院**

The Salvation Army Kiyose Hospital

# 2025年度 患者満足度調査報告

調査対象：当院の外来患者様、入院患者様または、そのご家族様

調査期間： 9/10～10/15（入院患者様）

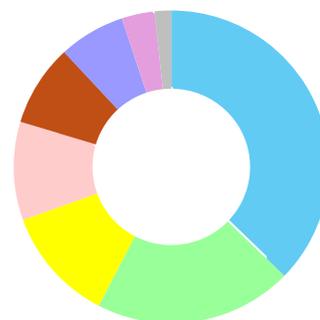
9/15～10/15（外来患者様）

# 外来患者様満足度調査結果

## 1.どのような理由で当院を選びましたか

(複数回答可)

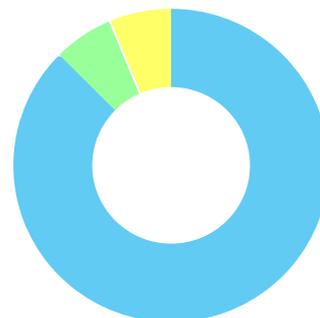
■ 家が近い	37.3%
■ 職員の対応が良い	20.3%
■ 家族・友人・知人の紹介	11.9%
■ 評判が良い	10.2%
■ 健診を受けて	8.5%
■ 以前に通院したことがある	6.8%
■ その他 (キリスト教とのつながり 敷地内施設の利用者等)	3.4%
■ 他の医療機関から紹介されて	1.7%



## 2.医師の対応について

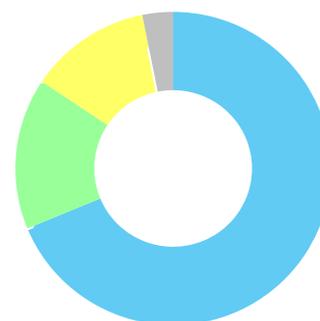
### ①患者様への対応

■ 満足	87.5%
■ やや満足	6.3%
■ 普通	6.3%



### ②診療に関する説明

■ 満足	68.8%
■ やや満足	15.6%
■ 普通	12.5%
■ 無回答	3.1%



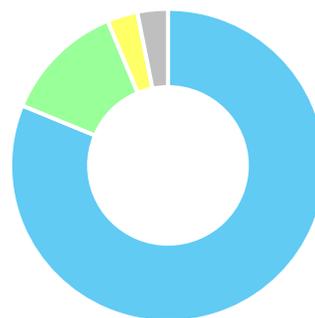
### ③医師についてのご意見

- ・ 性格が明るい。
- ・ 長年お世話になっています。
- ・ こちらの話を良く聞いてくれる。
- ・ とても明るく適切なご指導がいただけるのが心強いです。
- ・ 詳しく説明して下さるので分かりやすいです。
- ・ 上から目線ではなく、なんでもお話しできる聞き上手なDr.で、いつも感謝している。
- ・ 初回、自身もたもたして、怒られたことがある。以後はやさしい。
- ・ 長く診ていただきたいので、健康にお気を付けくださいませ。

### 3.職員の患者様への対応について

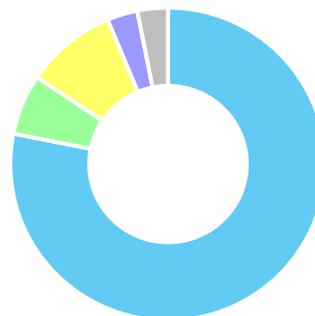
#### ①看護師の対応

■ 満足	81.3%
■ やや満足	12.5%
■ 普通	3.1%
■ 無回答	3.1%



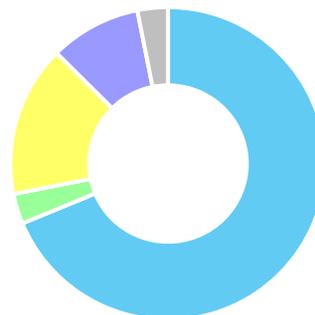
#### ②検査技師の対応

■ 満足	78.1%
■ やや満足	6.3%
■ 普通	9.4%
■ わからない	3.1%
■ 無回答	3.1%



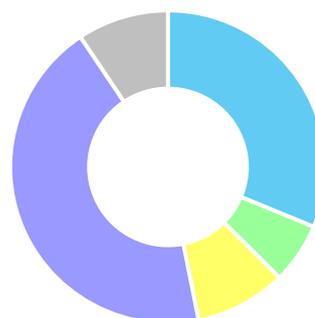
#### ③放射線技師の対応

■ 満足	68.8%
■ やや満足	3.1%
■ 普通	15.6%
■ わからない	9.4%
■ 無回答	3.1%



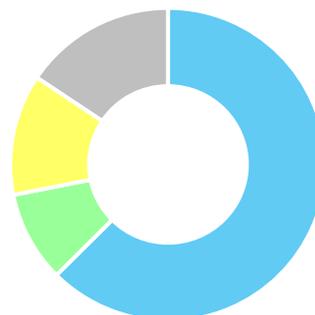
#### ④医療相談員の対応

■ 満足	31.3%
■ やや満足	6.3%
■ 普通	9.4%
■ わからない	43.8%
■ 無回答	9.4%



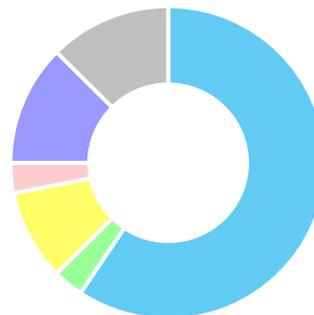
#### ⑤事務職員の対応

■ 満足	62.5%
■ やや満足	9.4%
■ 普通	12.5%
■ 無回答	15.6%



## ⑥電話での対応

■ 満足	59.4%
■ やや満足	3.1%
■ 普通	9.4%
■ やや不満足	3.1%
■ わからない	12.5%
■ 無回答	12.5%

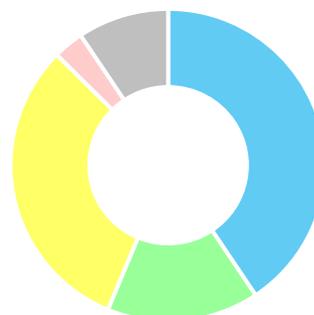


## ⑦職員の対応についてのご意見

- ・ みなさん親切に対応して下さる。
- ・ 親切で礼儀正しいので意見はない。
- ・ 電話は、耳が遠いので娘に代わります。
- ・ だれに相談したらよいか分からないときも声をかけてくださいと貼り紙にあったので電話を入れたのに、相談に乗ってくれず、ただ市役所に相談してくださいとの返答をされた。
- ・ 放射線技師は以前とは違う方なので、まだレントゲンを撮っていただいたことがありません。

## 4.待ち時間について

■ 満足	40.6%
■ やや満足	15.6%
■ 普通	31.3%
■ やや不満足	3.1%
■ 無回答	9.4%



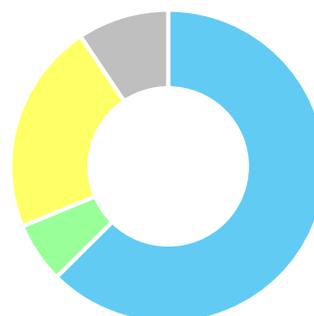
## ○待ち時間についてのご意見

- ・ 内科外来の日を増やしてほしい（以前は 月水金）
- ・ 予約なのに待つことが多い
- ・ 予約に合わせている
- ・ 普通

## 5.施設・機能について

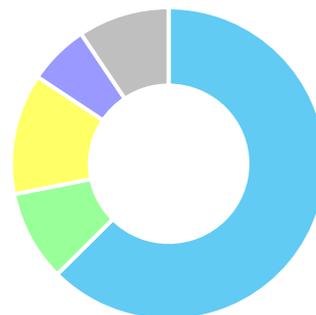
### ①病院内の清掃が行き届いている

■ 満足	62.5%
■ やや満足	6.3%
■ 普通	21.9%
■ 無回答	9.4%



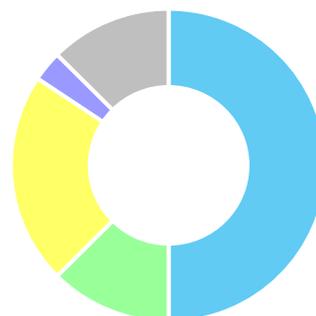
②トイレはいつも清潔で気持ちよく使いやすい

■ 満足	62.5%
■ やや満足	9.4%
■ 普通	12.5%
■ わからない	6.3%
■ 無回答	9.4%



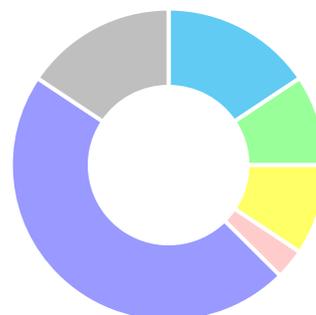
③病院内の案内や掲示物はわかりやすい

■ 満足	50.0%
■ やや満足	12.5%
■ 普通	21.9%
■ わからない	3.1%
■ 無回答	12.5%



④売店の品揃え

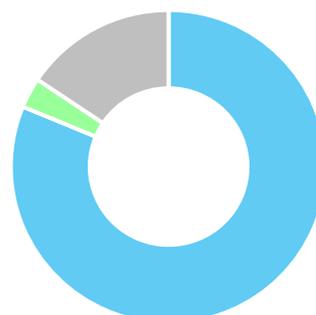
■ 満足	15.6%
■ やや満足	9.4%
■ 普通	9.4%
■ やや不満足	3.1%
■ わからない	46.9%
■ 無回答	15.6%



⑤「施設・機能についてのご意見」はありませんでした

6.これからも当院での受診を継続したいと思いますか

■ そう思う	81.3%
■ ややそう思う	3.1%
■ 無回答	15.6%



## 【6のように思う理由】

- ・ 家族的でみなが親切。
- ・ 家から近い。
- ・ 近くて親切なため。
- ・ 医師の人柄に親しみを感じられる。
- ・ 長年診ていただいています。
- ・ わかりやすく話してくださるので感謝しております。
- ・ 1か月前にケアハウスに入居いたしまして敷地内にある。話を聞いてもらえる。
- ・ 現状維持を続けたいので。
- ・ いろいろの面で有難い病院だと思っています。
- ・ 先生方の対応に満足することが多い。
- ・ 長年、ここで定期的に診ていただくことが生活の一部になっていて、これからも続けたい。

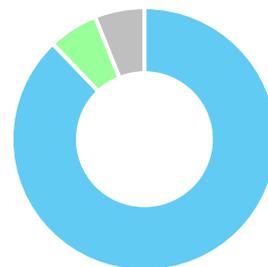
## 7.ご自由にご記入ください

- ・ ていねいで良い病院だと思う。地域の方々にこの病院が知られるよう、願っている。
- ・ 満足度調査”は引き続き行ってほしいです。
- ・ 診療時間を増やしていただきたいです。
- ・ 一日も早く新しい病院へと今のままでもいいところがあるが、2025～からのことを考えると新しくなってほしい。
- ・ ケアハウスに併設されていることがよい。
- ・ 週に2日だけではなく診療時間がもっとあると良いと思います。
- ・ 独居老人で、この先在宅医療が可能かどうか考えています。
- ・ 受診できる日数を増やしていただければと願っています。
- ・ 施設（救世軍ケアハウスいずみ）に入居しているため、施設内にある病院として通院していることは非常に助かります。
- ・ 早くリハビリ（外来）が受けられますよう望みます
- ・ 今後ともお世話になります。

# 入院患者様満足度調査結果

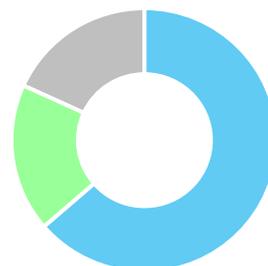
## ◆ご記入者

■ ご家族様	87.9%
■ その他（その他・甥・成年後見人）	6.1%
■ 無回答	6.1%



## ◆入院されている病棟

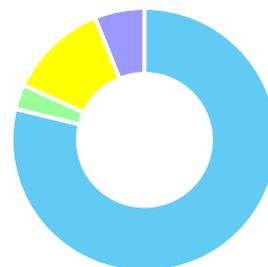
■ 医療療養病棟	63.6%
■ ホスピス緩和ケア病棟	18.2%
■ 無回答	18.2%



## 1.職員の対応について

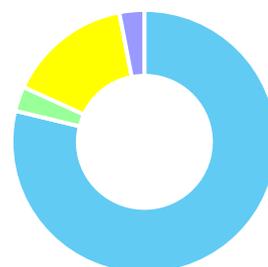
### ①言葉遣い

■ 満足	78.8%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	12.1%
■ わからない	6.1%



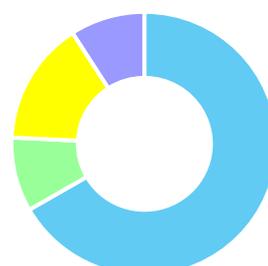
### ②身だしなみ

■ 満足	78.8%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	15.2%
■ わからない	3.0%



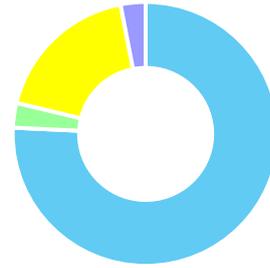
### ③患者様への対応

■ 満足	66.7%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	15.2%
■ わからない	9.1%



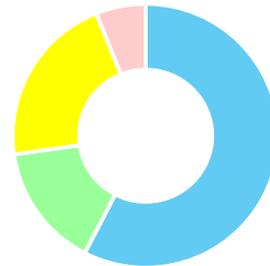
#### ④ご家族様への対応

■ 満足	75.8%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	18.2%
■ わからない	3.0%



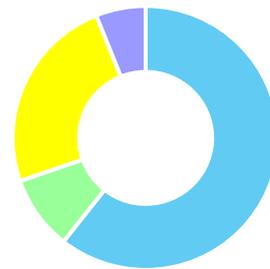
#### ⑤情報提供やご説明、ご質問への対応

■ 満足	57.6%
■ やや満足	15.2%
■ 普通	21.2%
■ やや不満足	6.1%



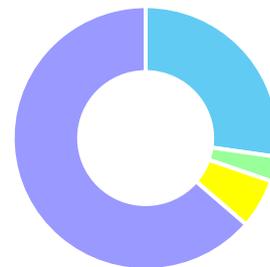
#### ⑥プライバシーへの配慮

■ 満足	60.6%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	24.2%
■ わからない	6.1%



#### ⑦ナースコールを押してからお伺いするまでの時間

■ 満足	27.3%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	6.1%
■ わからない	63.6%



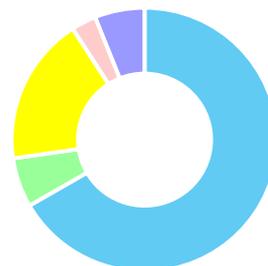
#### ⑧職員についてのご意見

- ・ よくしていただいているので感謝しています。
- ・ いつも親切にご対応いただきありがとうございます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 皆さん優しく、入院先に選んで良かったと思っています。
- ・ いつもやさしく対応いただき、ありがとうございました。
- ・ 細やかに見てくださり落ち着いて入院生活を送ることができています。いつも本当にありがとうございます。
- ・ 職員のみなさん全員本当にていねいで家族としては感心するほどです。毎日ありがとうございます。
- ・ 面談時サポートで話をサポートしてくれるので、とても有難いです。

## 2.医師の対応について

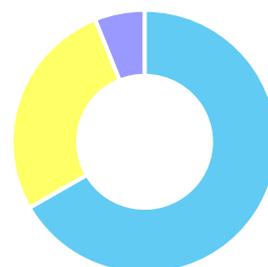
### ①言葉遣い

■ 満足	66.7%
■ やや満足	6.1%
■ 普通	18.2%
■ やや不満足	3.0%
■ わからない	6.1%



### ②身だしなみ

■ 満足	66.7%
■ 普通	27.3%
■ わからない	6.1%



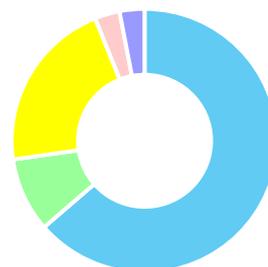
### ③患者様への対応

■ 満足	51.5%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	18.2%
■ やや不満足	3.0%
■ わからない	24.2%



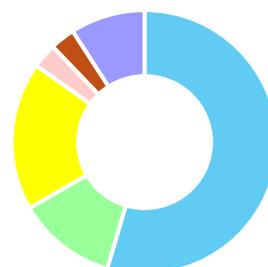
### ④ご家族様への対応

■ 満足	63.6%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	21.2%
■ やや不満足	3.0%
■ わからない	3.0%



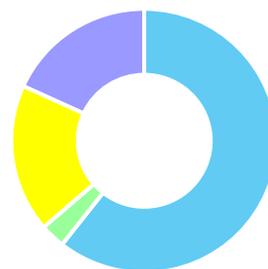
### ⑤治療に関するご説明、ご質問への対応

■ 満足	54.5%
■ やや満足	12.1%
■ 普通	18.2%
■ やや不満足	3.0%
■ 不満足	3.0%
■ わからない	9.1%



### ⑥プライバシーへの配慮

■ 満足	60.6%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	18.2%
■ わからない	18.2%



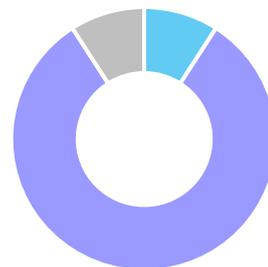
### ⑦医師についてのご意見

- ・よく診ていただいているので感謝しています。
- ・入院してから医師にお目にかかっていない。したがって現在の病状の説明もない。
- ・医師にお会いしていない。
- ・丁寧に説明していただけてます。
- ・面談時分かりづらいことを質問すると答えてくれる。
- ・面会時には病状や治療について丁寧に説明いただき感謝しております。
- ・治療についての説明を素人にも分かりやすくしてほしい。

## 3.その他職員の対応について

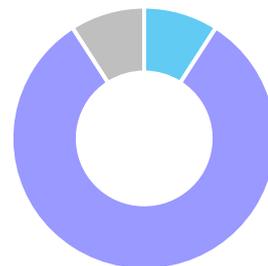
### ①検査技師の対応

■ 満足	9.1%
■ わからない	81.8%
■ 無回答	9.1%



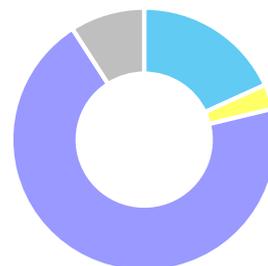
### ②放射線技師の対応

■ 満足	9.1%
■ わからない	81.8%
■ 無回答	9.1%



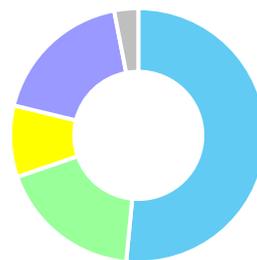
### ③リハビリ職員の対応

■ 満足	18.2%
■ 普通	3.0%
■ わからない	69.7%
■ 無回答	9.1%



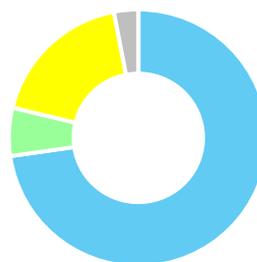
#### ④医療相談員の対応

■ 満足	51.5%
■ やや満足	18.2%
■ 普通	9.1%
■ わからない	18.2%
■ 無回答	3.0%



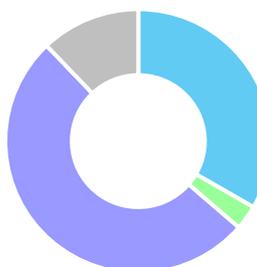
#### ⑤事務職員の対応

■ 満足	72.7%
■ やや満足	6.1%
■ 普通	18.2%
■ 無回答	3.0%



#### ⑥チャプレンの対応

■ 満足	33.3%
■ やや満足	3.0%
■ わからない	51.5%
■ 無回答	12.1%



#### ⑦電話での対応

■ 満足	63.6%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	12.1%
■ わからない	15.2%



#### ⑧プライバシーへの配慮

■ 満足	57.6%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	18.2%
■ わからない	21.2%



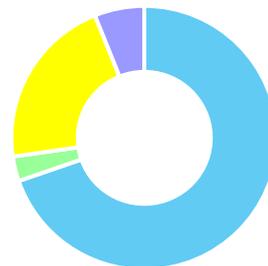
#### ⑨その他職員についてのご意見

- ・ チャプレンにお声かけしていただいていることに感謝しています。
- ・ いつも笑顔で対応してくださり安心しています。
- ・ 受付で会計をしますが、本当にいねいで気持ち良い対応をしてくれます。いつもありがとうございます。

## 4.施設・機能について

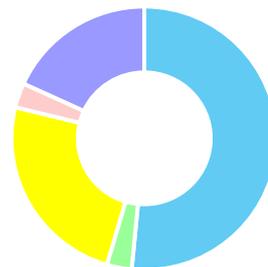
### ①病棟内の清掃が行き届いている

■ 満足	69.7%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	21.2%
■ わからない	6.1%



### ②トイレはいつも清潔で気持ちよく使いやすい

■ 満足	51.5%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	24.2%
■ やや不満足	3.0%
■ わからない	18.2%



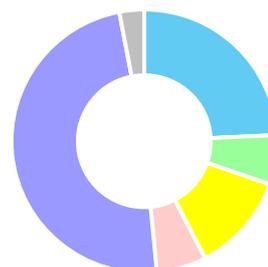
### ③病院内の案内や掲示物はわかりやすく、適切に情報提供されている

■ 満足	45.5%
■ やや満足	15.2%
■ 普通	30.3%
■ わからない	9.1%



### ④売店の品揃え

■ 満足	24.2%
■ やや満足	6.1%
■ 普通	12.1%
■ やや不満足	6.1%
■ わからない	48.5%
■ 無回答	3.0%



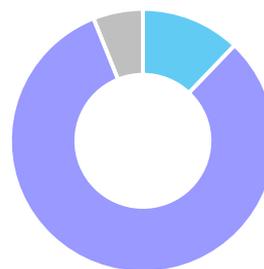
### ⑤施設・機能についてのご意見

- ・ 患者や家族として利用する箇所が限られていますが、清掃も行き届き綺麗だと思います。
- ・ コンビニが入っていると便利。
- ・ 廊下がちょっと暗い。
- ・ 待合室のイスは？

## 5.食事について

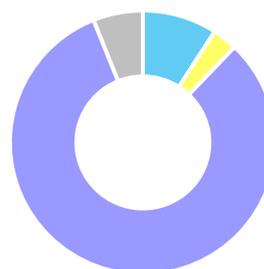
### ①食事の献立

■ 満足	12.1%
■ わからない	81.8%
■ 無回答	6.1%



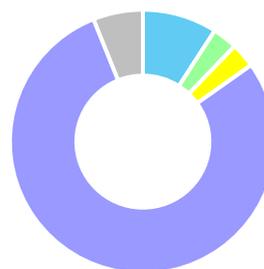
### ②食事の味

■ 満足	9.1%
■ 普通	3.0%
■ わからない	81.8%
■ 無回答	6.1%



### ③食事の見た目

■ 満足	9.1%
■ やや満足	3.0%
■ 普通	3.0%
■ わからない	78.8%
■ 無回答	6.1%



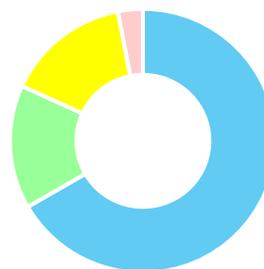
### ④食事についてのご意見

- ・ 食べさせるのが大変だと思いますが、引き続き宜しくお願い申し上げます。
- ・ おいしくいただいているようですが・・・
- ・ ミキサー食、また、ほとんど食べられないので、このような評価ですみません。  
(※全て「わからない」とご回答)
- ・ 母は毎日の食事が本当にうれしい事です。(味付けがおいしいと言っています)ありがとうございます。
- ・ 経鼻経管栄養なので、わからないと記入させていただきました

## 6.面会について

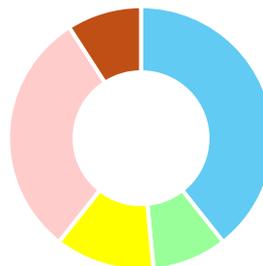
### ①面会の対応

■ 満足	66.7%
■ やや満足	15.2%
■ 普通	15.2%
■ やや不満足	3.0%



## ②面会の時間

■ 満足	39.4%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	12.1%
■ やや不満足	30.3%
■ 不満足	9.1%



## ③面会できる回数

■ 満足	45.5%
■ やや満足	9.1%
■ 普通	21.2%
■ やや不満足	18.2%
■ 不満足	6.1%



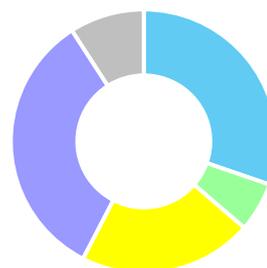
## ④面会についてのご意見

- ・ 父は平日に、私は土曜日の仕事の休みの時に、と行けると判断した時に、予約なしで行けることは感謝なことだと思います。
- ・ アンケート・意見箱としつこくて申し訳ないのですが、やはり日曜日に面会できたら、または面会時間がもっと自由だったら（たとえば月ごと・週ごとの回数などが限られていても）、すごく良いと思います。また、遠方の方、今の面会時間では都合のつきにくい方などのために、リモート面会の再開をご検討いただけたら幸いです。
- ・ 未就学児(曾孫)の面会を可能になればありがたい。
- ・ 面会時間は20分間でもいいので、面会日・面会可能時間を増やしてほしい。残された時間は限られているので、たくさん会いたい。
- ・ 曜日、時間とも、もう少し増えるとありがたいと思います。
- ・ 現在の状況だと難しいと思いますが、人数や時間帯にももう少し幅があると有難いのですが。
- ・ 面会の時間を月曜日から土曜日まで15時から18時まで時間の幅を持たせてくださると、仕事をしている人でも面会に行きやすいです。仕事をしていない方でも夏場の酷暑の時期は面会時に幅があるといいなと思います。また、曜日も月曜日から土曜日までと増やしていただけると有難いです。
- ・ 個人的には20分はとても程よい時間と思います。
- ・ お忙しいのは理解していますが、日数・回数を増やしていただきたい。
- ・ 通常に戻してもらいたい。

## 7.入所費用について

### ①室料差額

■ 満足	30.3%
■ やや満足	6.1%
■ 普通	21.2%
■ 利用したことがない	33.3%
■ 無回答	9.1%



### ②病衣リース料

■ 満足	39.4%
■ やや満足	12.1%
■ 普通	42.4%
■ やや不満足	3.0%
■ 利用したことがない	3.0%



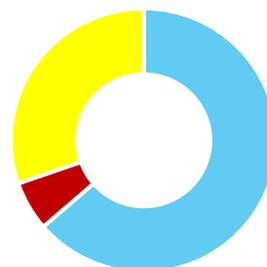
### ③入院費用についてのご意見

- ・ 難病申請をしているので負担少なく経済的にも助かっています。

## 8.総合評価

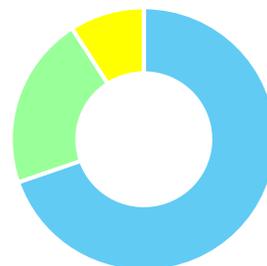
### ①不満や要望を職員へ伝えることができますか

■ できている	63.6%
■ できていない	6.1%
■ 必要がなかった	30.3%



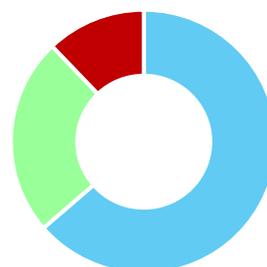
### ②当院の全体的な満足度

■ 満足	69.7%
■ やや満足	21.2%
■ 普通	9.1%



### ③当施設を他の方に紹介したいと思いますか

■ そう思う	63.6%
■ ややそう思う	24.2%
■ どちらともいえない	12.1%



### 【③のように思う理由】

- ・ クリスマンでありクリスマンの知人が多いので、チャプレンがいて礼拝出席も可能な長期療養の病院は推薦したいです。
- ・ 面会時間の制限があるため。（なければ「そう思う」）（※「ややそう思う」とご回答）
- ・ 病状によって異なる為。（※「どちらともいえない」とご回答）
- ・ いつも丁寧な対応で助かっております。
- ・ 同じ様な環境にある方がいれば紹介したい。
- ・ 手厚い看護は大変ありがたいです。
- ・ 大変よくやっていただいています。入院費用も大変助かっています。
- ・ 入院費用と細かい対応。
- ・ 医療療養病棟という施設を全く知りませんで、今回主人がお世話様になり、本当にありがたく思いました。2か月半ほどの入院で先日旅立ちましたが、安心して皆様におまかせし、安らかに最後を迎えることができ、感謝いたしております。本当にありがとうございました。
- ・ 職員のみなさんが大事に接してくださっているのがわかり、安心しています。
- ・ 看護師さんがとてもよく見てくれて、患者はいつ面会に行っても清潔でおだやかで、細かな要望にも応えて下さっている感じが伝わります。食べたいもの、寒い、暑いなどにも配慮してくださり、安心して入院生活を送ることができています。
- ・ 患者本人がとても満足している。
- ・ 理美容についての個人個人考え方が異なります。医療・介護で必要な事も、理解難しく、理美容について重点を置かれている方もいらっしゃると思います。（※「どちらとも言えない」とご回答）
- ・ 知り合いの看護師さん（他の病院の人）が救世軍は評判が良いとみんなが言っていますよ。
- ・ その方にとって近く何を一番に希望するかによると思うので「そう思う」にしませんでしたが、何も考えなければ紹介してもいいと思う。
- ・ 母がお世話になっていますが、スタッフの皆様が母が母らしくいられるよう寄り添ってくださり、また不安な家族へのサポートもとても充実しているので。
- ・ 医師の先生はじめ、皆様よい対応をしていただけるので。

### 9.その他ご自由にご記入ください

- ・ いつも感謝しています。母が平安な心で療養していけるようにいのりつつ。
- ・ いつも丁寧にみていただき、感謝しています。先日面会の時にボランティアの方が足のマッサージをしてくださることを知り、大変うれしかったです。ほぼ寝ていることが多く、面会に行ってもなかなか起きることがありませんが、時々様子を伺うことができる機会があれば有難いです。家ではお世話できないため、プロの皆様にご心より感謝しております。ありがとうございます。
- ・ これからもよろしく願います。
- ・ 優しい対応に感謝しかありません。
- ・ ハープのボランティアさんに、心よりお礼申し上げます、とお伝えいただければ幸いです。

- ・ TVのBSがつかないのが残念に思います。部屋によっては見られないという説明がありましたが、見られない場合も料金が同じで高いと感じてしまいました。
- ・ 本当に素敵な職員さんばかりで感謝しかありません。大変な仕事ですよね。いつもありがとうございます
- ・ いつも丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。
- ・ いつも母や家族に寄り添っていただき、ありがとうございます。不機嫌なことが多い母の面会ですが、スタッフの皆様が笑顔で迎え、面会後も心温まる言葉をかけて下さり、感謝しております。入院時からずっと家族の不安や悩みに寄り添ってくださるチャプレンさんは家族にとって何よりの心の支えとなっております。ありがとうございます。穏やかな療養生活を送れることに心より感謝申し上げます。