

令和3年度 満足度調査結果



ふくの若葉病院 サービス向上委員会

昨年10月に実施いたしました「令和3年度病院満足度調査」の結果をご報告させていただきます。ご協力いただきました患者様、通所リハビリ利用者様、ご家族様、居宅利用者様に心よりお礼申し上げます。

前年度に引き続き、いまだ世間では新型コロナウイルスが猛威をふるっており、みなさまの生活も不自由が続き不安や不満が募っておられることと存じますが、そんな中でも今年もたくさんのご意見や励ましのお言葉をいただきありがとうございました。皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後もより一層のサービスの改善・向上に努めてまいりたいと存じます。

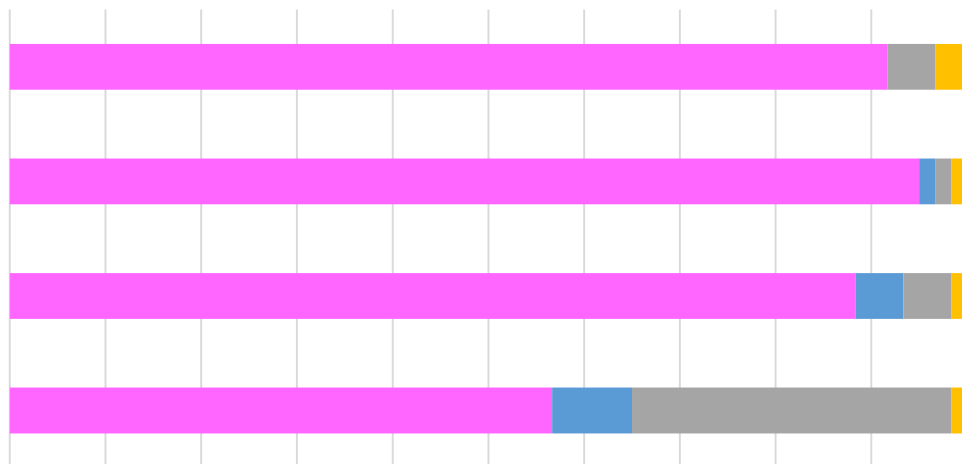
ふくの若葉病院 サービス向上委員会

入院患者家族 n=84

回収総数:60通 回収率:71.4%

A 職員の接遇について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

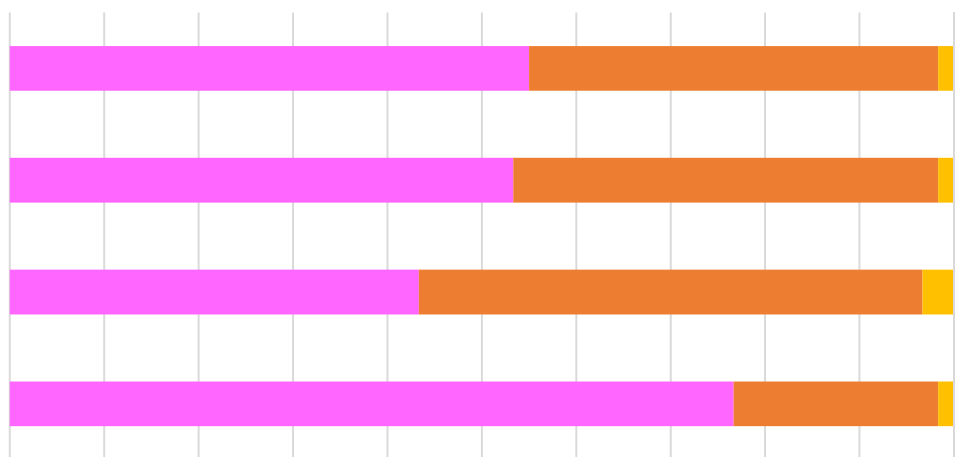


1. 職員のみだしなみ(服装・化粧・髪型など)は、いかがですか？
2. 職員の言葉づかいは、いかがですか？
3. 頼みごとを言いやすい雰囲気はありますか？
4. 苦情を言いやすい雰囲気はありますか？

■ 良い(はい) ■ 悪い(いいえ) ■ わからない ■ 無回答

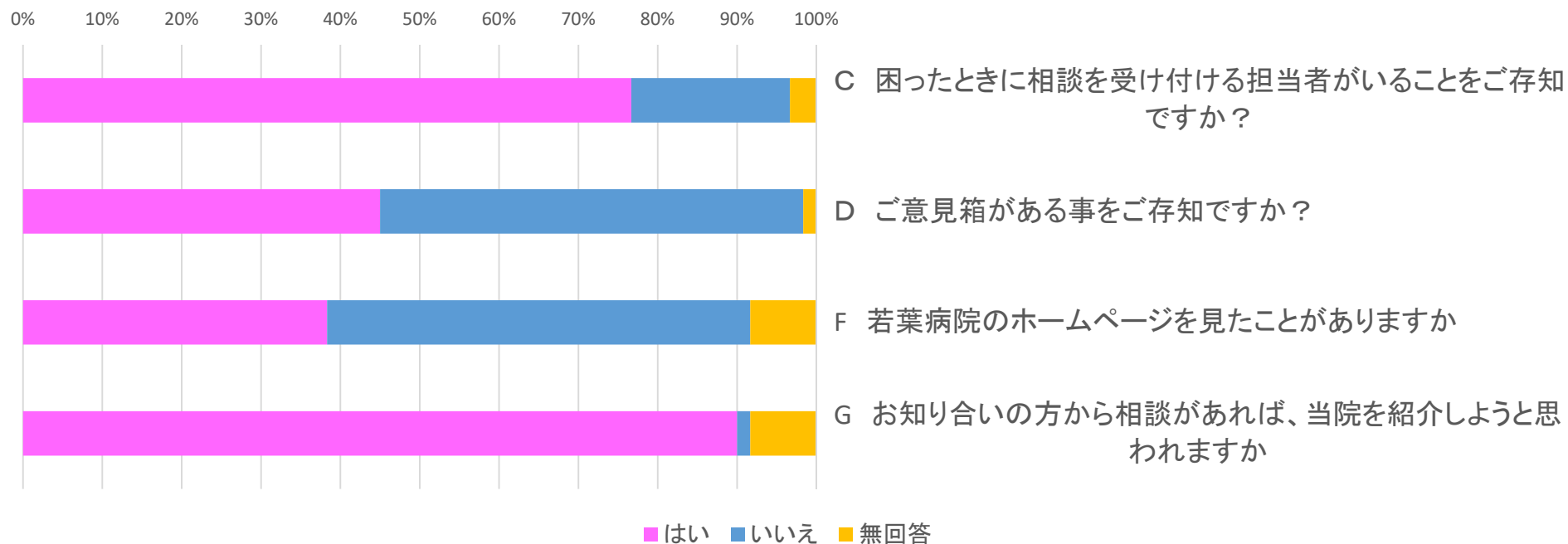
B 治療や看護・介護・リハビリについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

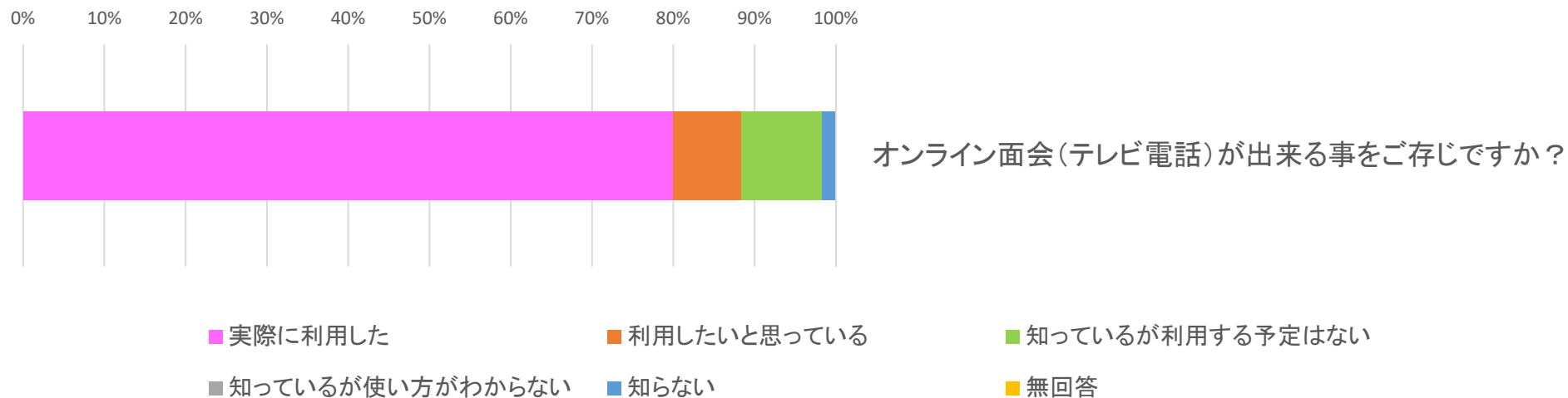


1. 病状や治療計画についてわかりやすい説明を受けていますか？
2. 看護・介護計画などについてわかりやすい説明を受けていますか？
3. リハビリの計画や内容についてわかりやすい説明を受けていますか？
4. 治療や看護・介護・リハビリについて、ご家族の希望はかなえられていますか？

■ はい ■ ある程度 ■ 不十分(希望しない) ■ 無回答



E オンライン面会について



入院患者 n=97

回収総数:17通 回収率:17.3%

A 職員の接遇について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

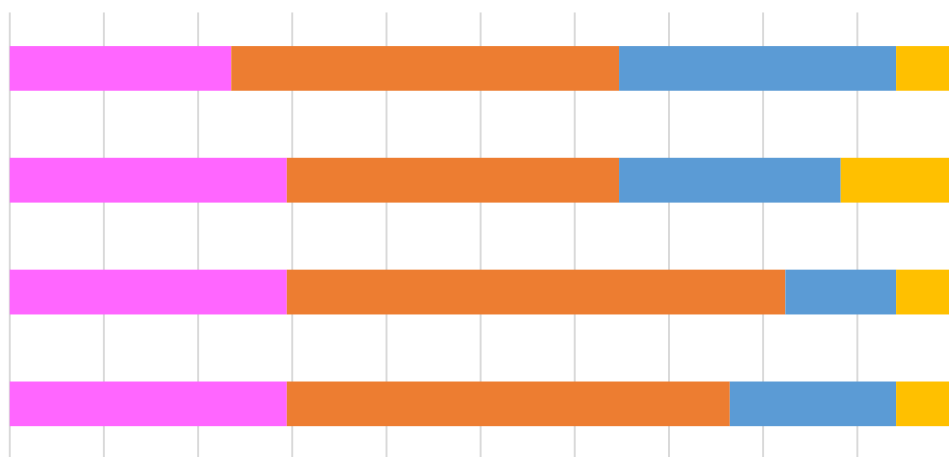


■ 良い ■ 悪い ■ わからない ■ 無回答

1. 職員のみだしなみ(服装・化粧・髪型など)は、いかがですか？
2. 職員の言葉づかいは、いかがですか？
3. 頼みごとを言いやすい雰囲気はありますか？
4. 苦情を言いやすい雰囲気はありますか？

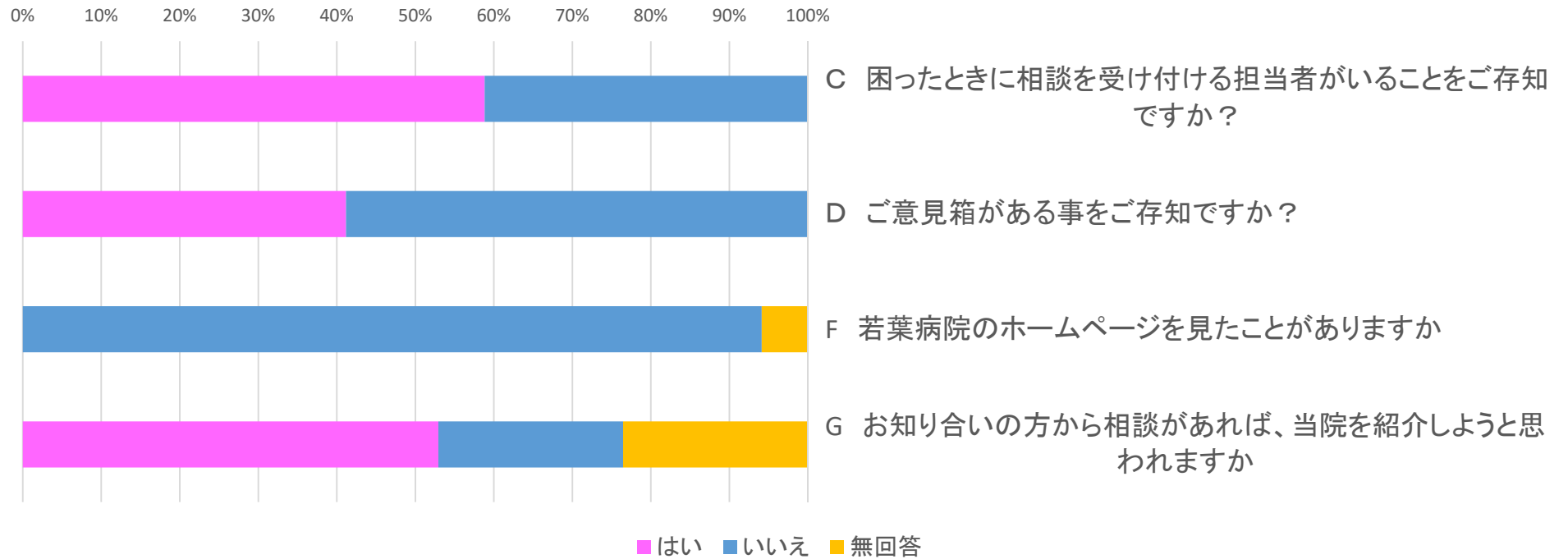
B 治療や看護・介護・リハビリについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

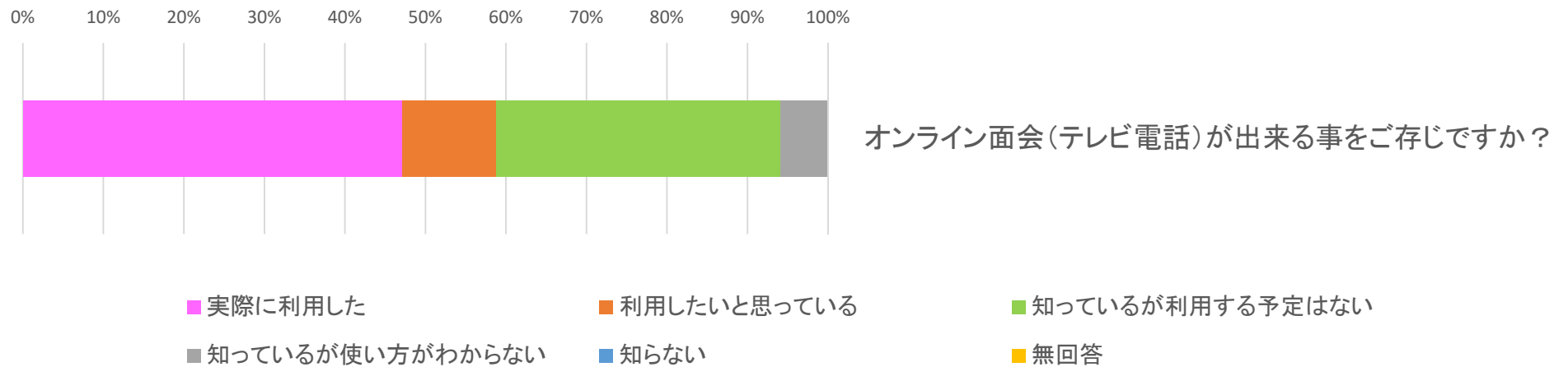


■ はい ■ ある程度 ■ 不十分(希望しない) ■ 無回答

1. 病状や治療計画についてわかりやすい説明を受けていますか？
2. 看護・介護計画などについてわかりやすい説明を受けていますか？
3. リハビリの計画や内容についてわかりやすい説明を受けていますか？
4. 治療や看護・介護・リハビリについて、ご自身の希望はかなえられていますか？



E オンライン面会について

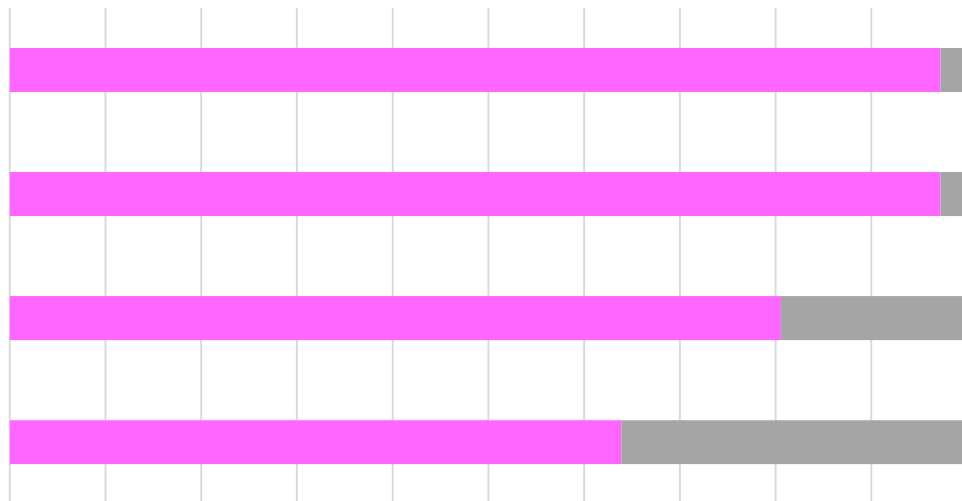


通所利用者家族 n=56

回収総数:36通 回収率:64.3%

A 職員の接遇について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

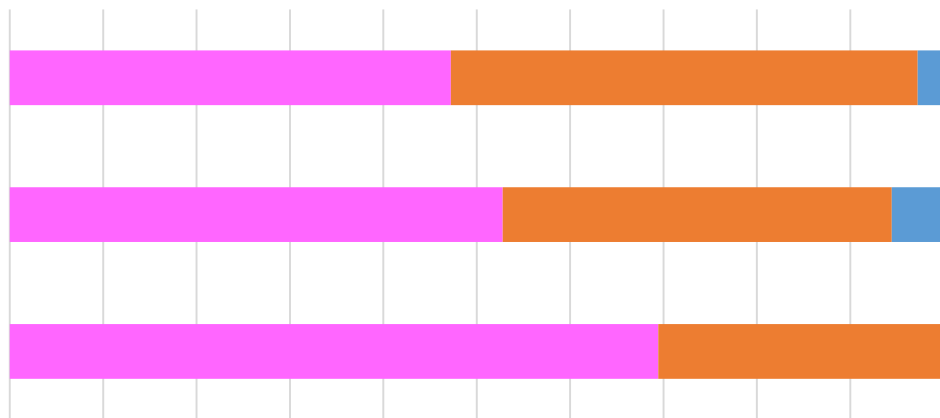


1. 職員のみだしなみ(服装・化粧・髪型など)は、いかがですか？
2. 職員の言葉づかいは、いかがですか？
3. 頼みごとを言いやすい雰囲気はありますか？
4. 苦情を言いやすい雰囲気はありますか？

■ 良い(はい) ■ 悪い(いいえ) ■ わからない ■ 無回答

B 治療や看護・介護・リハビリについて

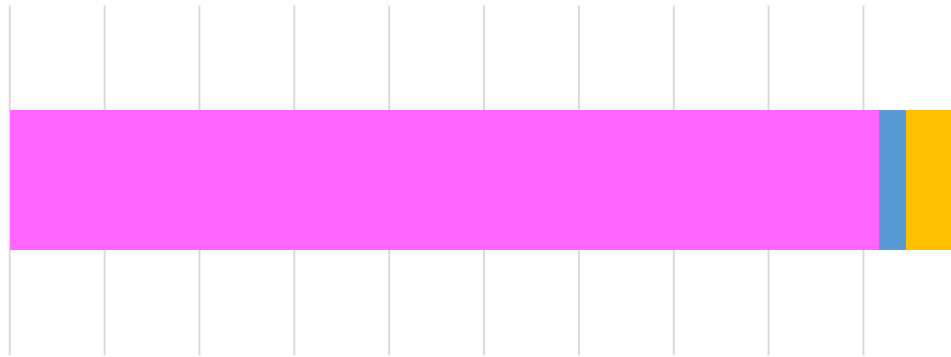
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



1. リハビリの計画や内容について、わかりやすい説明を受けていますか？
2. 介護計画などについて、わかりやすい説明を受けていますか？
3. リハビリやケアについて、ご家族の希望はかなえられていますか？

■ はい ■ ある程度 ■ 不十分(希望しない) ■ 無回答

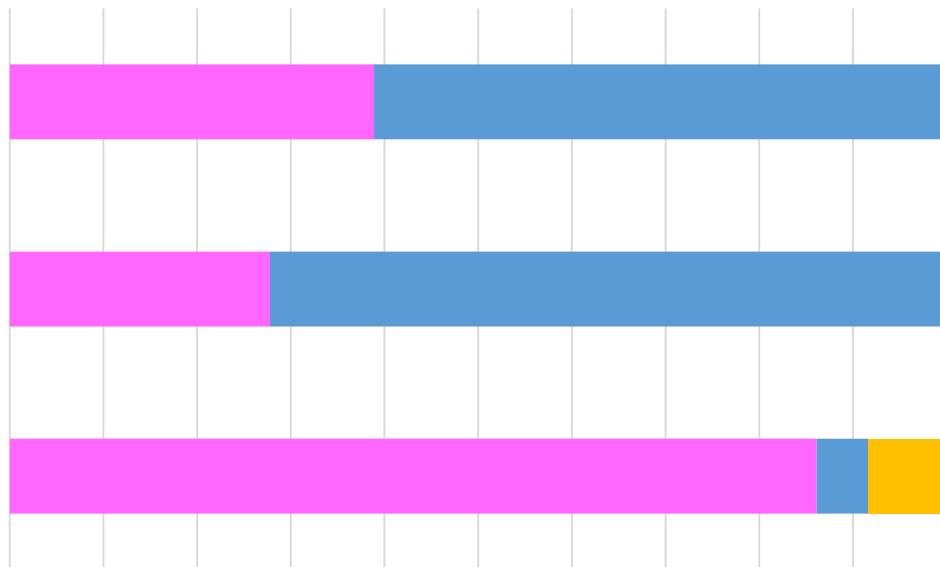
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C 送迎についてお尋ねします

■ 良い ■ 悪い ■ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D ご意見箱がある事をご存知ですか？

E 若葉病院のホームページを見たことがありますか？

F お知り合いの方から相談があれば、当デイケアを紹介しようと思われますか？

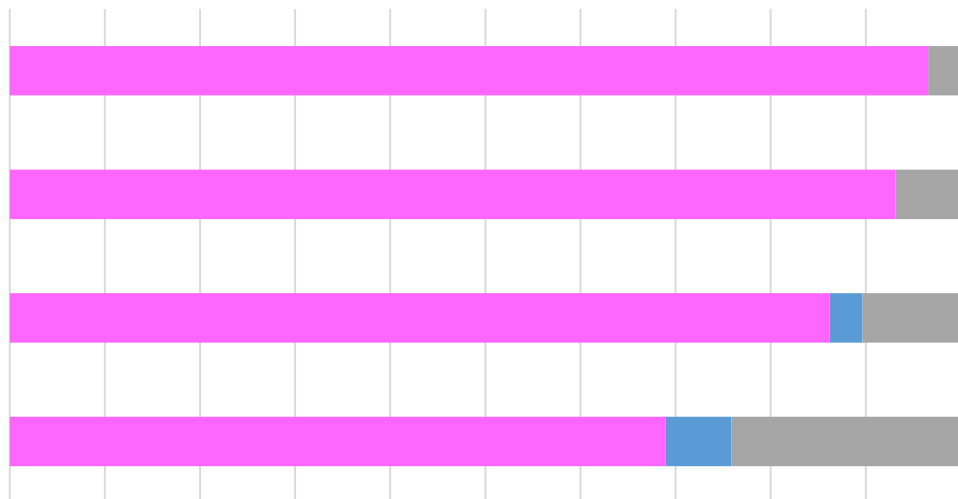
■ はい ■ いいえ ■ 無回答

通所利用者 n=60

回収総数:29通 回収率:48.3%

A 職員の接遇について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



1. 職員のみだしなみ(服装・化粧・髪型など)は、いかがですか？

2. 職員の言葉づかいは、いかがですか？

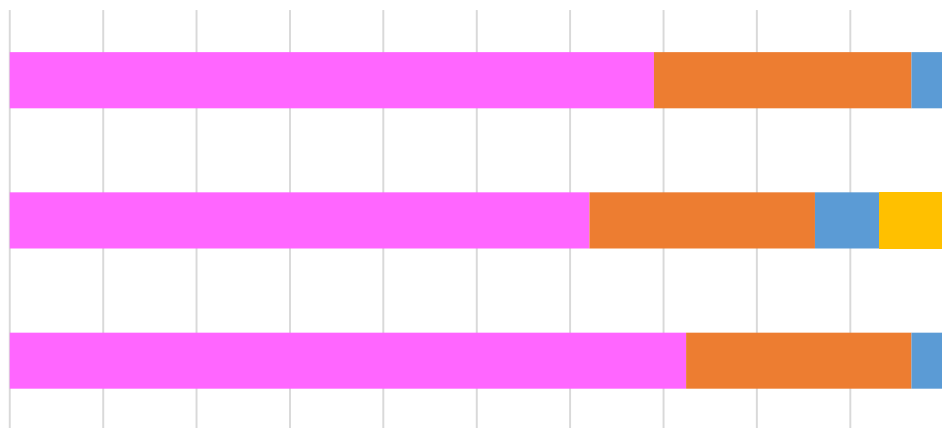
3. 頼みごとを言いやすい雰囲気はありますか？

4. 苦情を言いやすい雰囲気はありますか？

■ 良い ■ 悪い ■ わからない ■ 無回答

B 治療や看護・介護・リハビリについて

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



1. リハビリの計画や内容について、わかりやすい説明を受けていますか？

2. 介護計画などについて、わかりやすい説明を受けていますか？

3. リハビリやケアについて、ご自身の希望はかなえられていますか？

■ はい ■ ある程度 ■ 不十分(希望しない) ■ 無回答

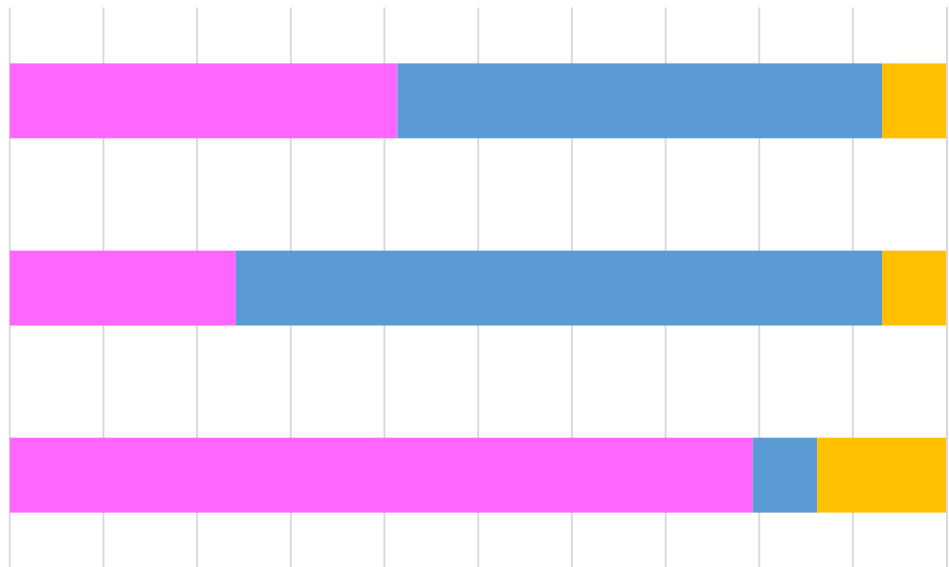
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



C 送迎についてお尋ねします

■ 良い ■ 悪い ■ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



D ご意見箱がある事をご存知ですか？

E 若葉病院のホームページを見たことがありますか？

F お知り合いの方から相談があれば、当デイケアを紹介しようと思われませんか？

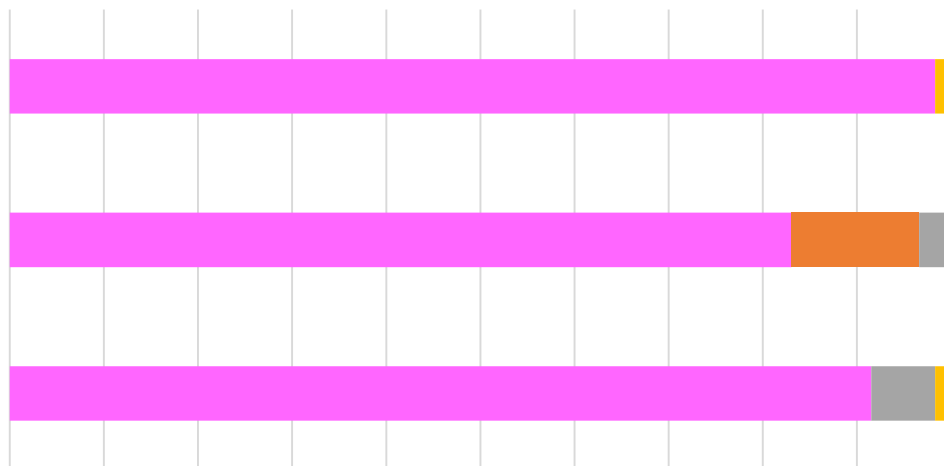
■ はい ■ いいえ ■ 無回答

居宅利用者 n=123

回収総数:59通 回収率:48.0%

A ケアマネージャーの接遇について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



1. ケアマネージャーは相談しやすいですか？

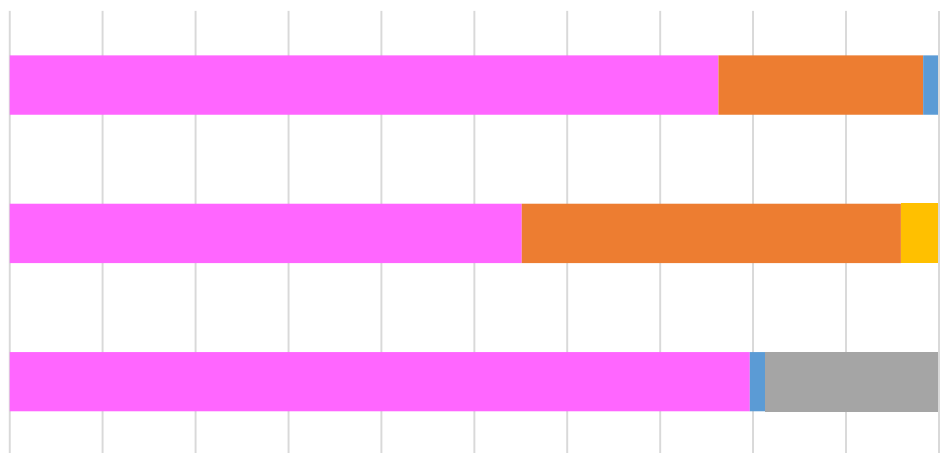
2. ご本人やご家族に対しての気配りが十分に行われていますか？

3. ケアマネージャーへ要望・不満などを伝えた時に十分に対応していますか？

■ 良い(はい) ■ 普通 ■ 悪い(いいえ) ■ わからない ■ 無回答

B ケアマネージャーの対応について

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



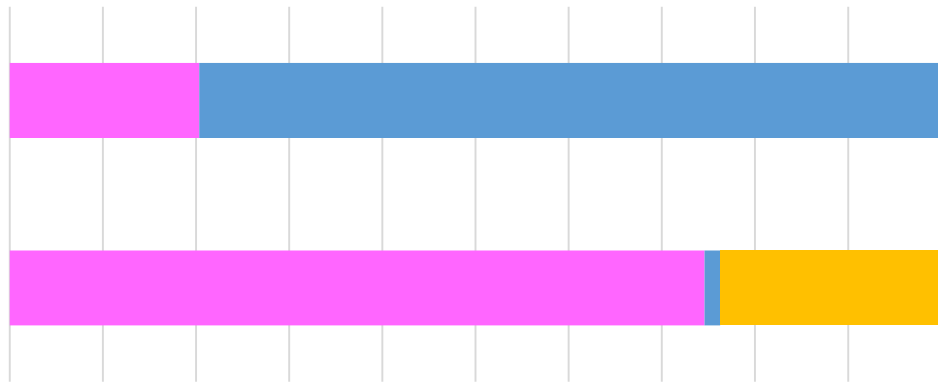
1. 介護保険や手続きなどの説明は分かりやすいですか？

2. 自宅での介護を続けていくのに、今のサービス内容で満足されていますか？

3. 相談や希望に応じて、色々なサービスや事業所を紹介していますか？

■ はい ■ ある程度 ■ 不十分(希望しない) ■ わからない ■ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



E 若葉病院のホームページを見たことがありますか？

F お知り合いの方から相談があれば、当事業所を紹介しようと思われませんか？

■ はい ■ いいえ ■ 無回答