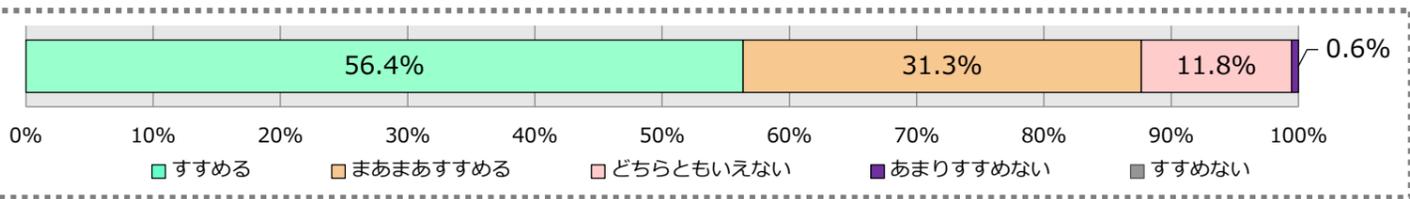


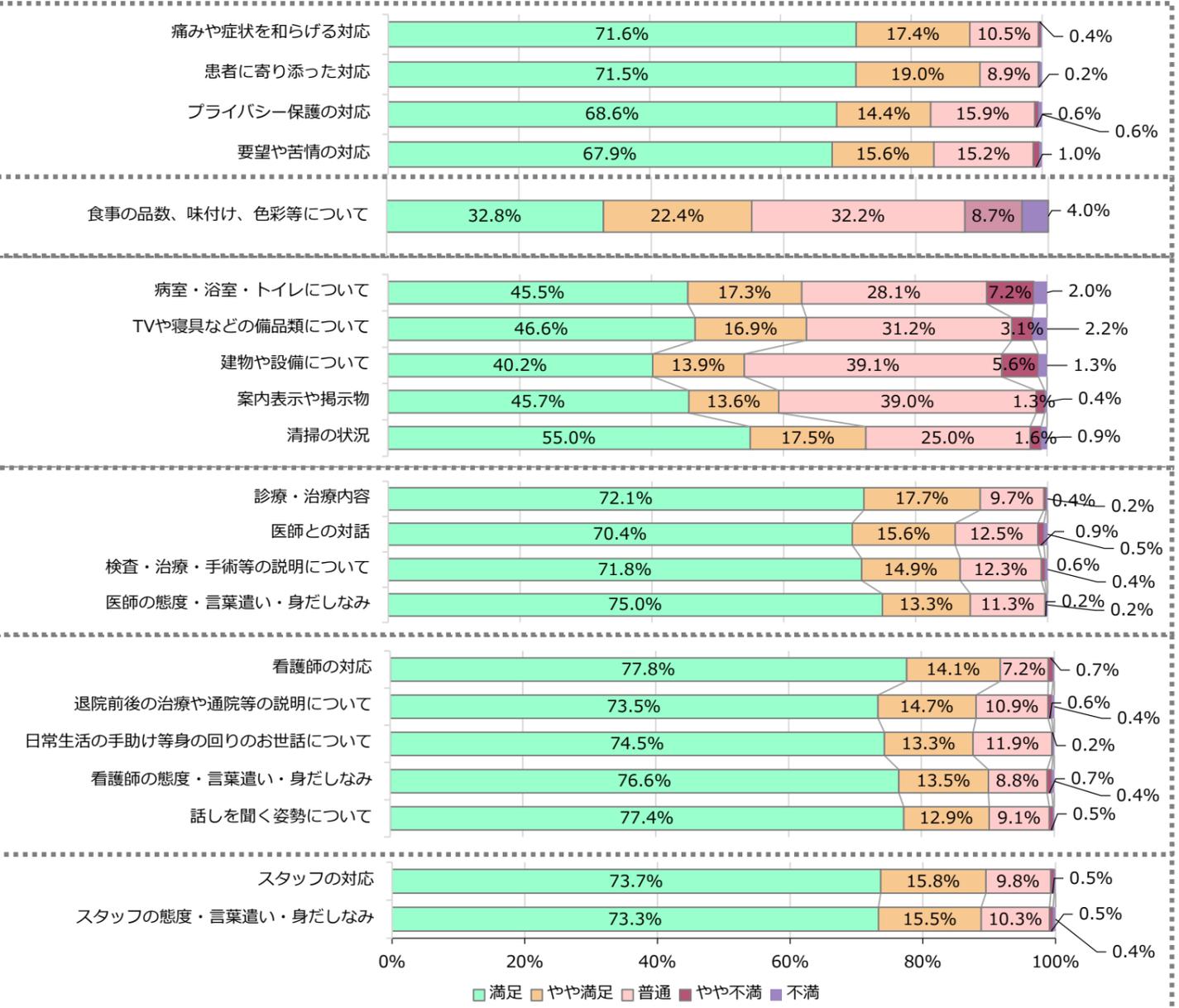
## 総合評価 Q 済生館を親しい方にもすすめようと思えますか

全回答のうち「すすめる」、「まあまあすすめる」と回答した人の割合で算出した満足率は87.7%でした。



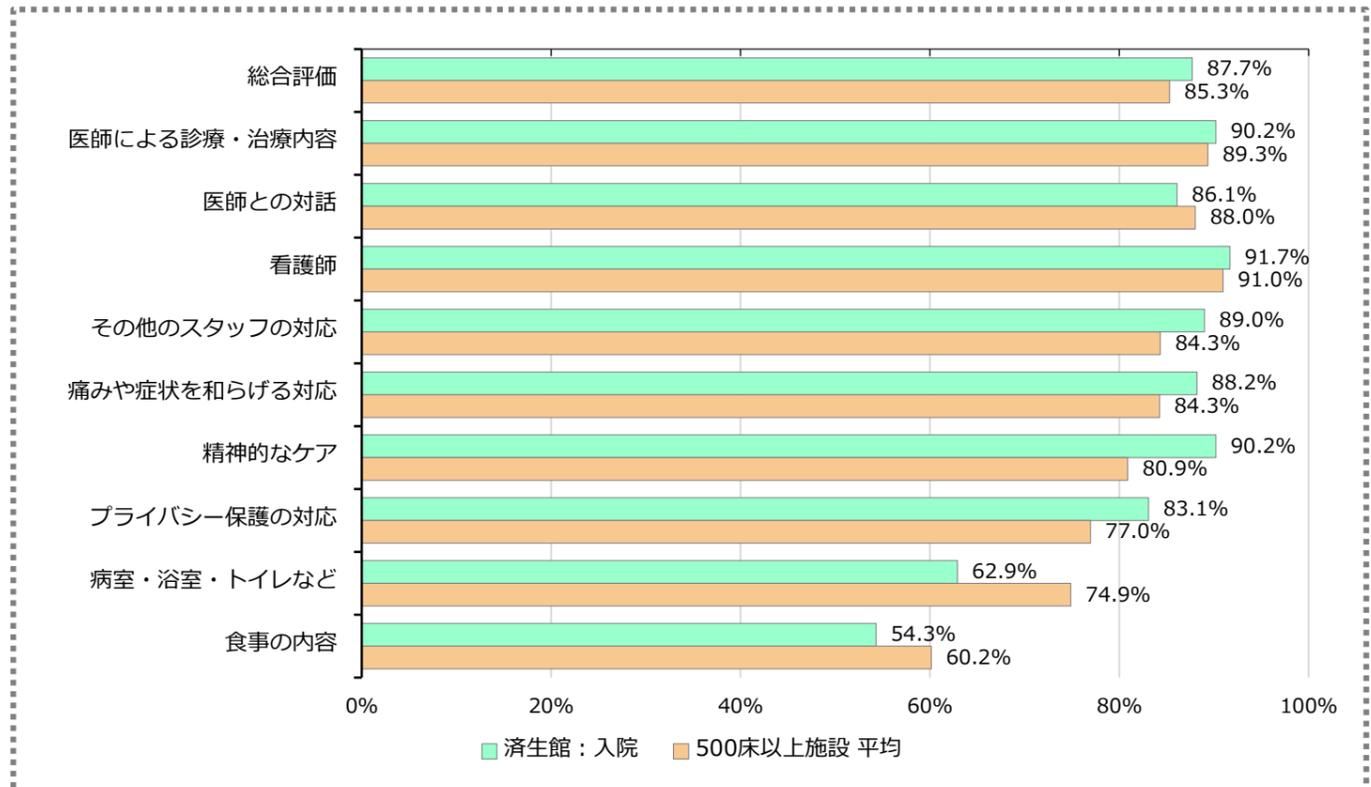
## 設問項目ごとの満足率

食事及び建物・設備において満足率が低い結果となりました。中でも建物・設備に関して、全設問項目の中で一番低い満足率でした。医師・看護師・その他のスタッフについてはほとんどの設問に対して8割を超える満足率でした。



## 他病院(500床以上の80施設)との比較 (ベンチマーク調査)

職員の対応に関しては、看護師とその他のスタッフは平均を上回りました。「痛みや症状を和らげる対応」「精神的なケア」「プライバシー保護の対応」についても平均を上回る結果となりました。「食事の内容」「病室・浴室・トイレなど」については、平均を下回っており、特に建物の老朽化に伴うご意見が多く寄せられました。



## ◆ 入院患者さんから頂いたご意見より (一部抜粋)

### 済生館の良い点

#### 診療、看護、接遇に関すること

- ・看護師が話をしっかり聞いて受け止め、優しく寄り添ってくれた。
- ・薬剤師の話がわかりやすく、退院後の相談方法なども教えてくれた。
- ・主治医を含めスタッフの対応がとても親切で安心できた。

#### 施設・設備・環境に関すること

- ・設備は古めだが、いつも清潔に保たれていて気持ちよく過ごせた。
- ・入浴も希望時間にでき、清潔を保つことができた。

### 済生館へのご指摘

#### 診療、看護、接遇に関すること

- ・看護師が忙しすぎて大変そうだった。
- ・検査時に流れ作業のような感じで不親切な対応を受けた。
- ・威圧的な対応の職員がいて、気を遣った。

#### 食事に関すること

- ・味付けが薄いと感じた。
- ・食器が少し古い。
- ・量が物足りない。
- ・全体的に冷たい。

### 済生館へのご要望

#### 施設・設備・環境に関すること

- ・Wi-Fiが不安定なため改善してほしい。
- ・トイレの面積を広くしてほしい。
- ・病室の収容人数を少なくしてほしい、圧迫感がある。

#### 面会に関すること

- ・面会時間をもう少し長くしてほしい。
- ・小さな子どもの面会が不可となっているが、ルールが守られていない。守らなくていいなら廃止、継続するなら徹底してほしい。

改善できる点は早急に取り組むとともに、質の高い医療の提供に努めてまいります。