

2018 年度  
患 者 滿 足 度 調 査  
結 果 報 告 書

実施期間 2019 年 1 月 21 日～1 月 28 日

- 1.調査概要
- 2.集計結果
- 3.患者意見と回答

患者サービス向上委員会

# 2018年度 「患者満足度調査」報告

実施期間 2019年1月21日～1月28日

## 1. 調査概要

### 1) 目的

外来患者さん、入院患者さん、そのご家族の当院に対する評価や印象を知り、患者サービスの改善・向上を図る事を目的とする。

### 2) 調査対象

当院に入院中、あるいは外来受診・通院されている患者さん（同伴の関係者でも可）。

### 3) 調査方法

上記実施期間内にアンケート用紙を配布し、各部署に設置された回収箱へ投函。

### 4) 回収方法

院内各所に回収箱（計8カ所）を設置し、委員会担当者によって期間中に連日回収。

### 5) 集計報告

回収されたアンケートは、患者サービス向上委員会にて集計ならびに結果報告の作成を行ない、管理者会議にて報告を行なった。

### 6) 結果開示について

調査結果については那珂川病院ホームページ、1階南玄関掲示板、各病棟の談話室およびリハビリ等にて掲示する。

# 平成31年1月に実施いたしましたアンケート調査の集計結果についてご報告いたします。

実施期間: 平成31年1月21日～28日

配布枚数: 338枚 回収枚数: 286枚(回収率: 84.6%)

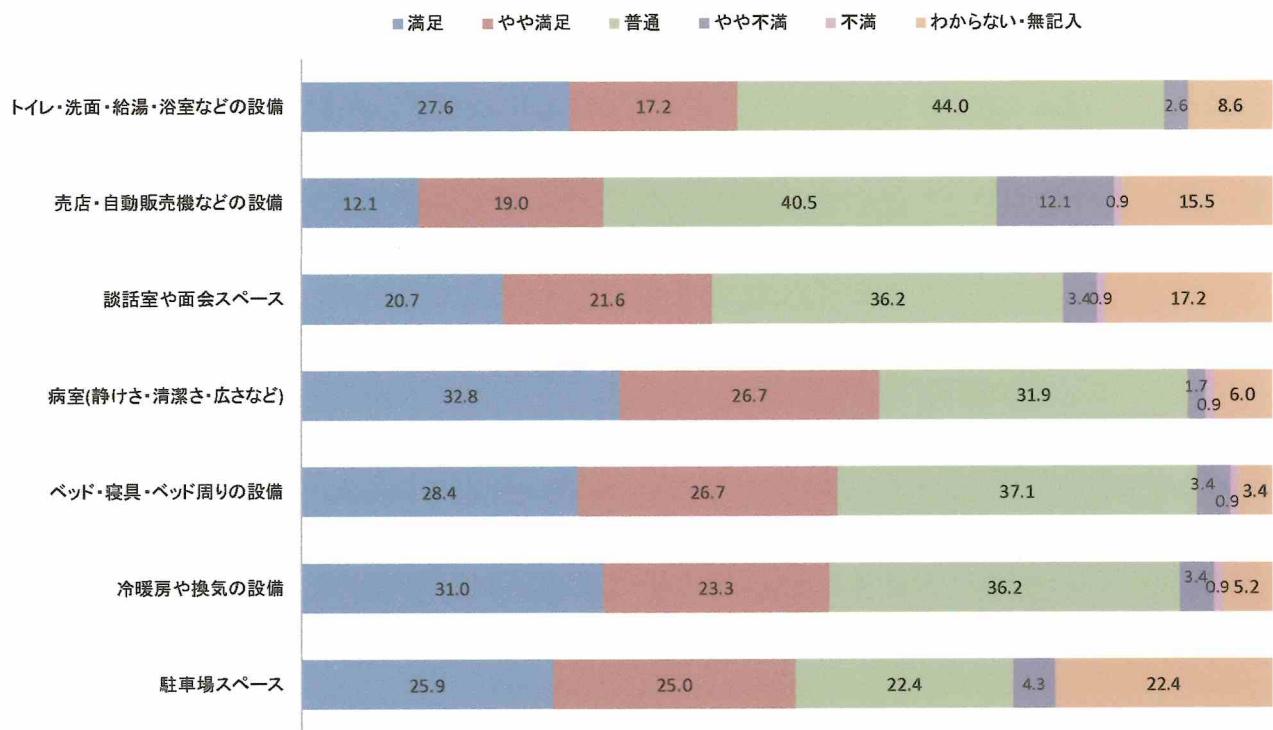
【内訳】2階病棟: 50枚配布、36枚回収(回収率: 72%)、3階病棟: 38枚配布、34枚回収(回収率: 89.5%)

4階病棟: 20枚配布、9枚回収(回収率: 45%) 南病棟: 40枚配布、37枚回収(回収率: 92.5%)

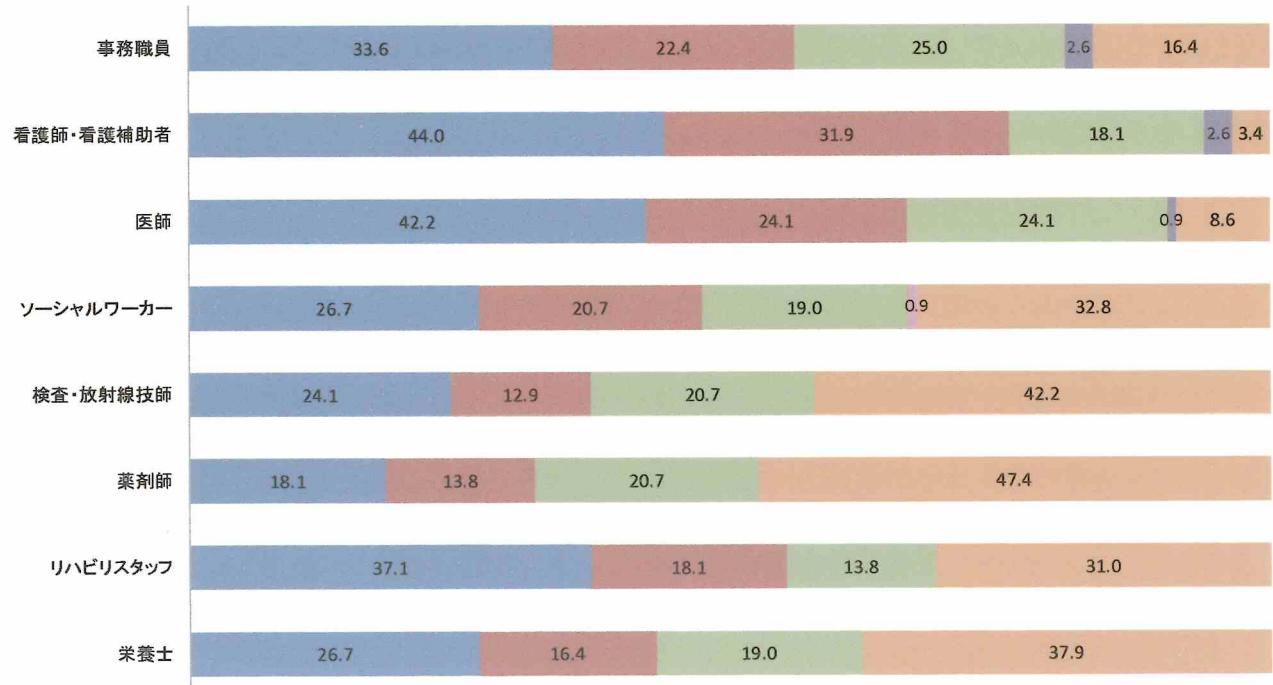
外来: 150枚配布、142枚回収(回収率: 94.7%)、透析室: 40枚配布、28枚回収(回収率: 70%)

## アンケート調査部門別集計表【病棟】

### [設備面]

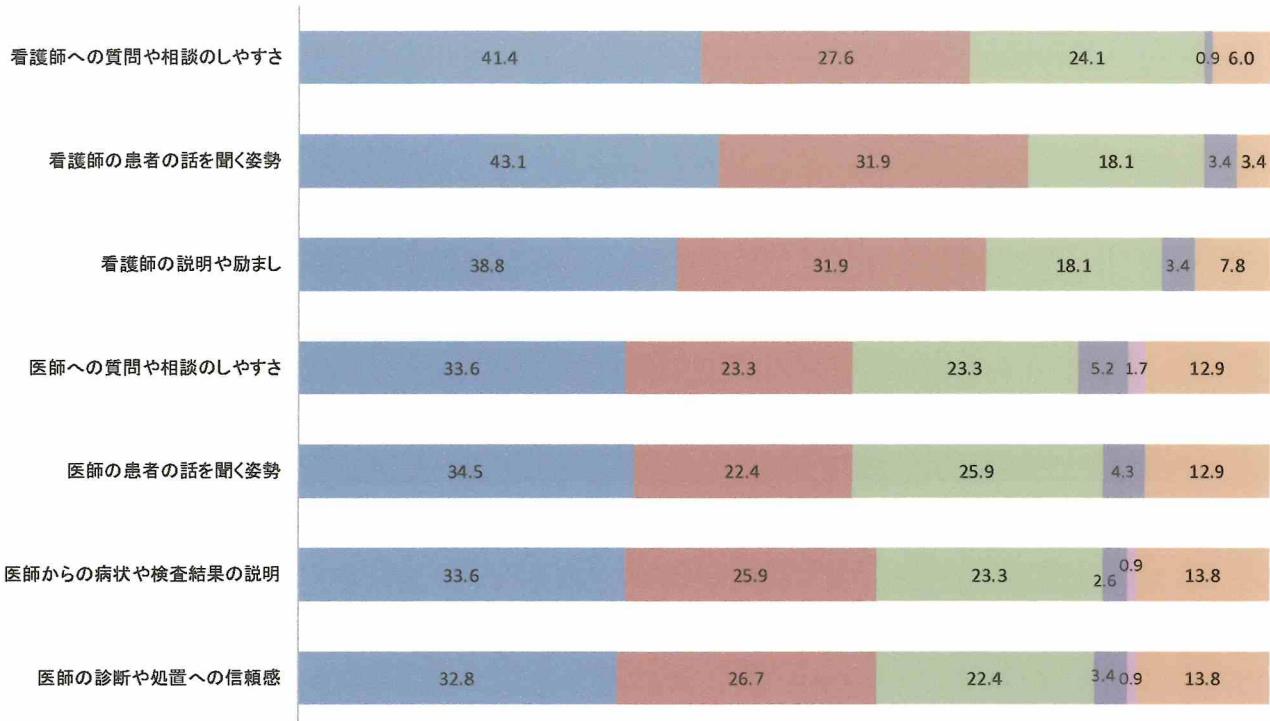


### [言葉遣いや態度]

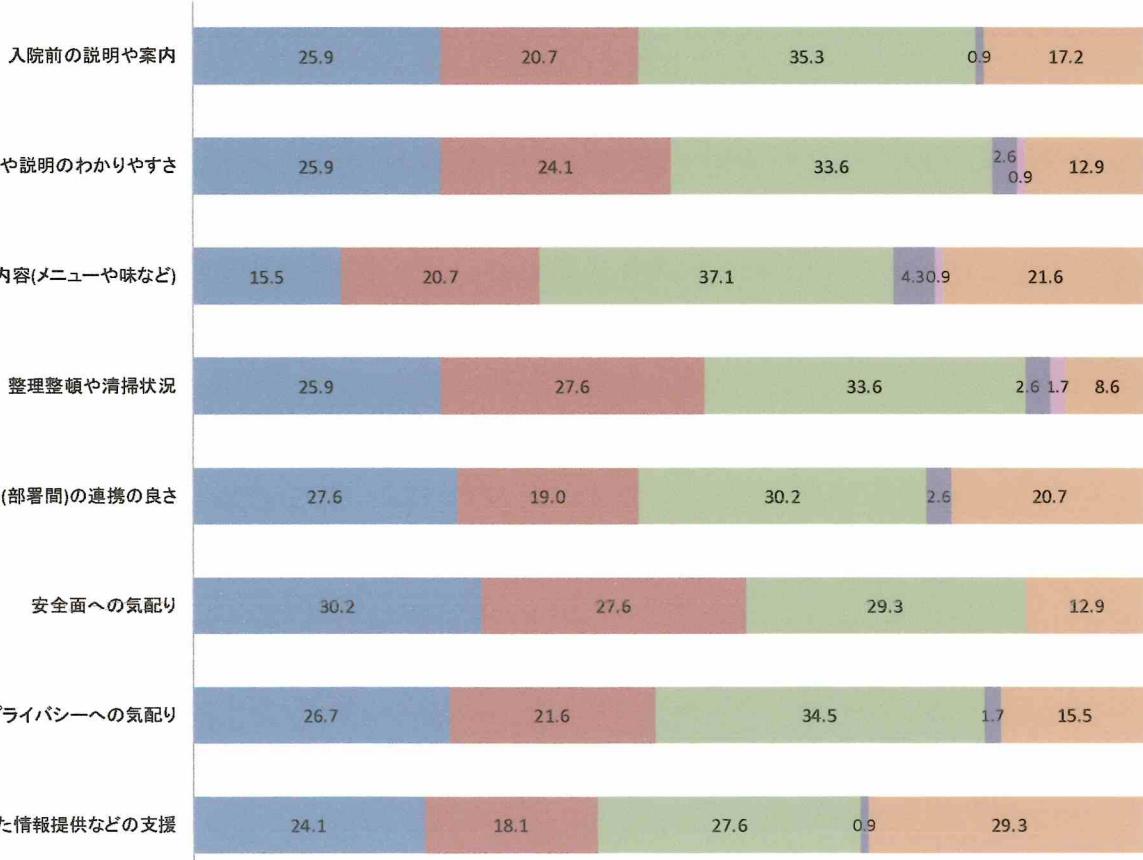


## [診療面]

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■わからない・無記入

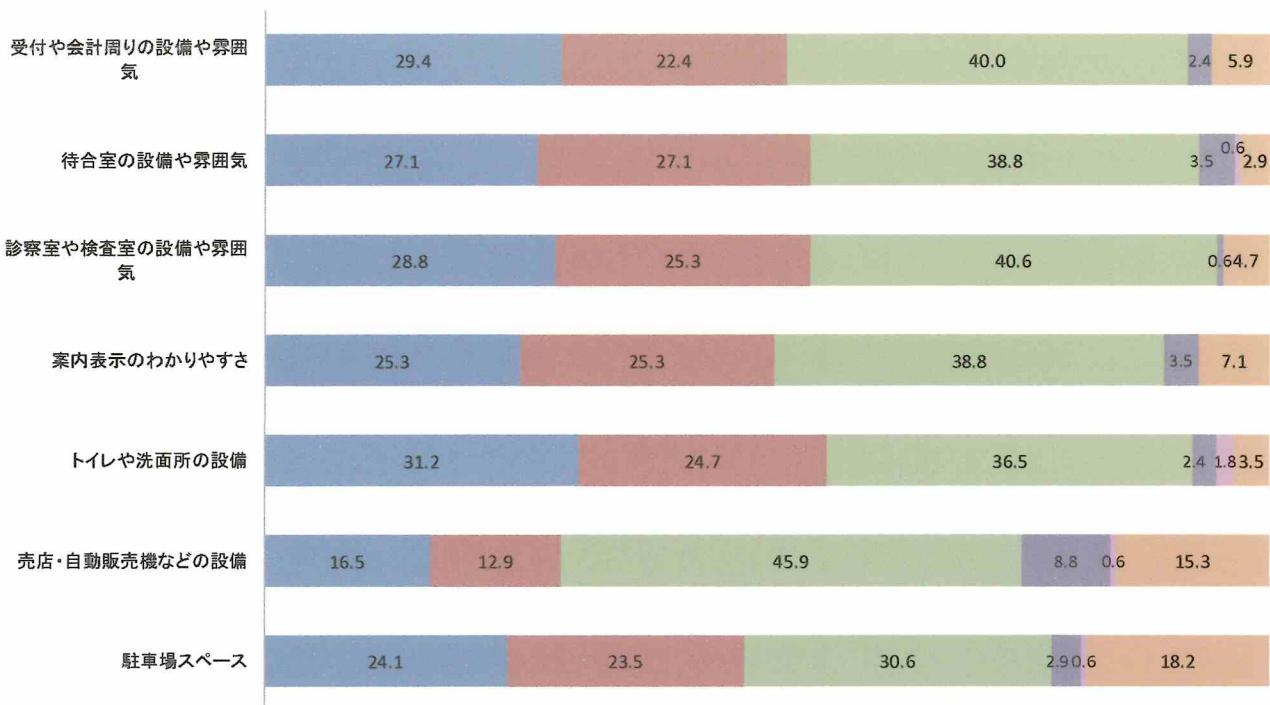


## [サービス体制]

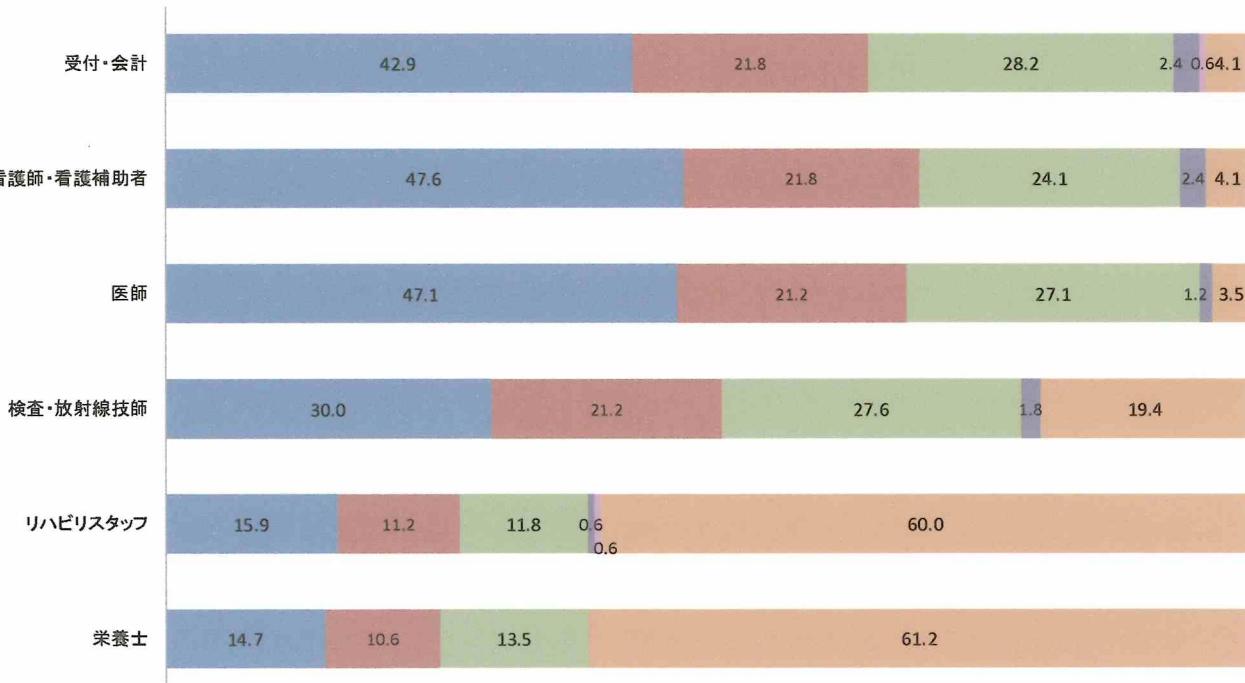


## アンケート調査部門別集計表【外来・透析】 [設備面]

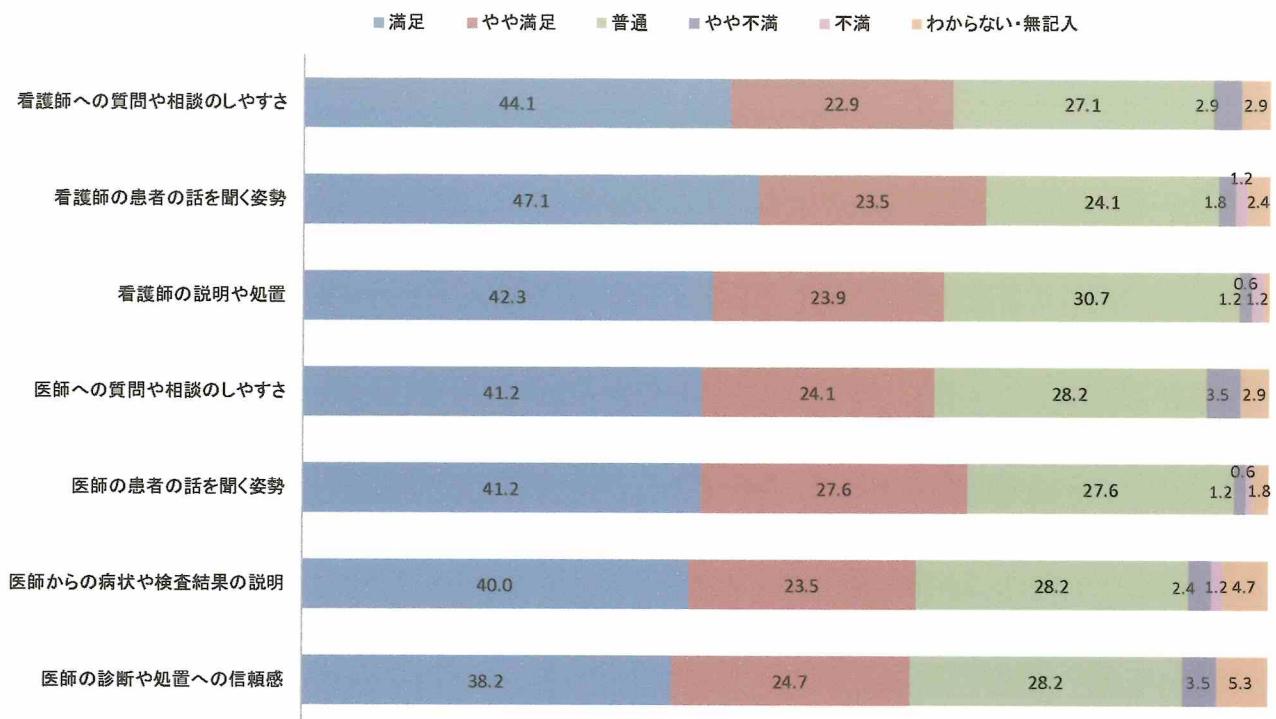
■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■わからない・無記入



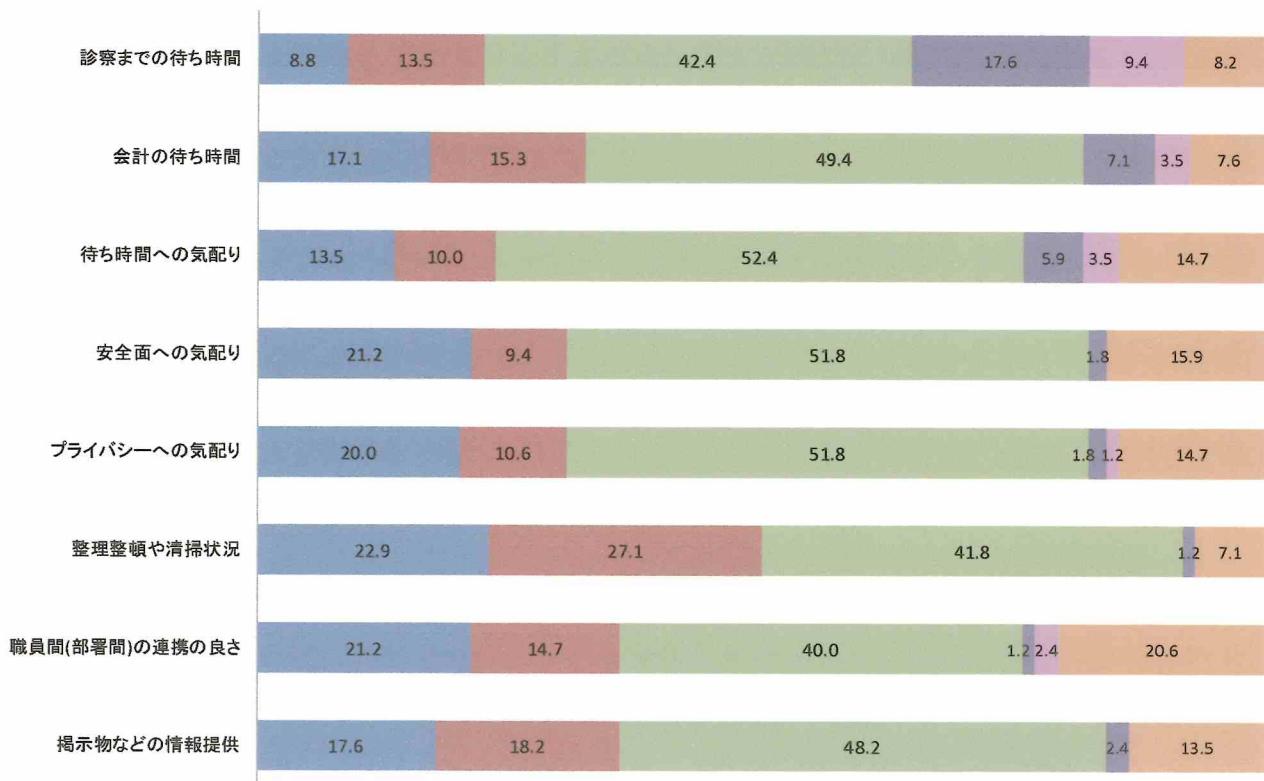
## [言葉遣いや態度]



## [診療面]

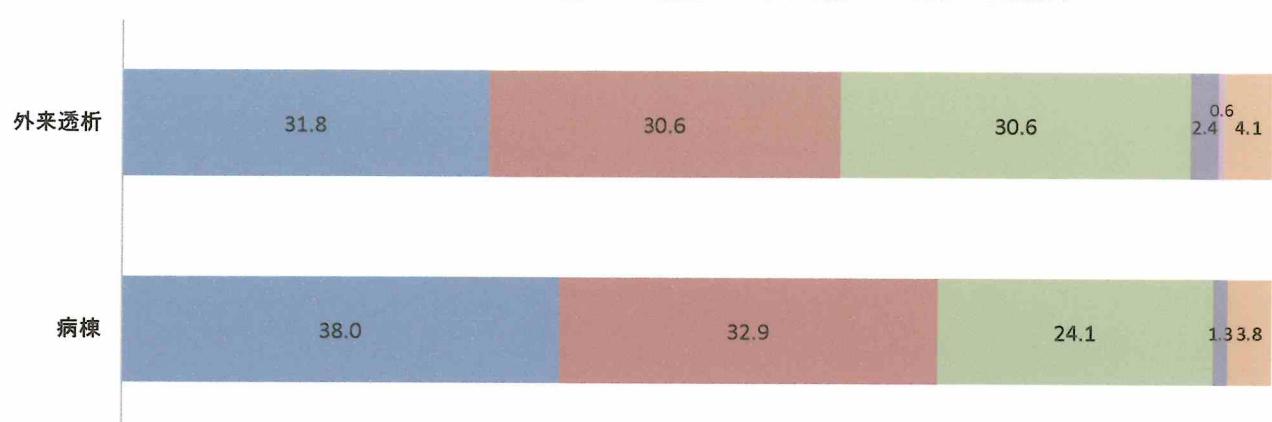


## [サービス体制]



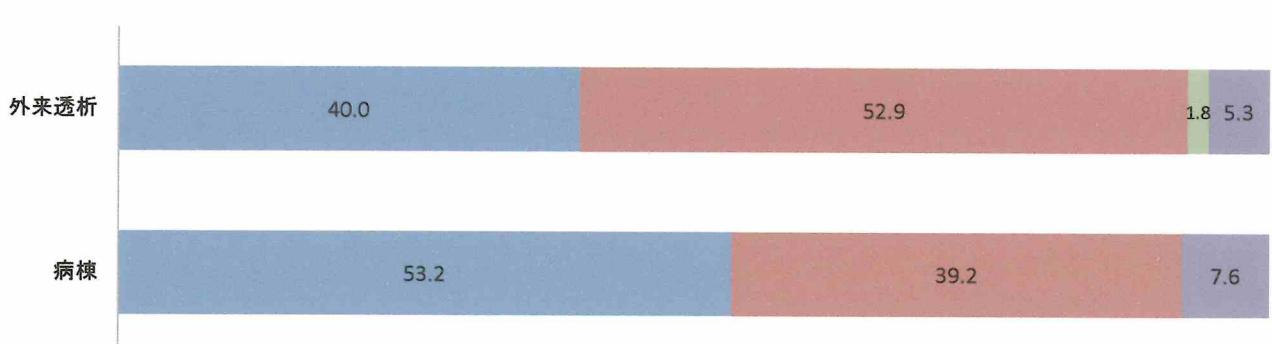
[当院について総合的にどう思われますか]

■満足 ■やや満足 ■普通 ■やや不満 ■不満 ■無記入



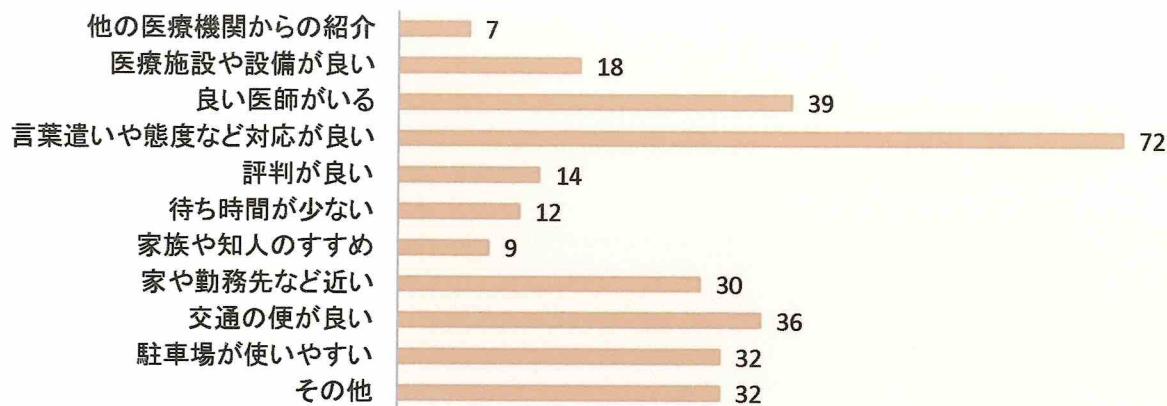
[知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか]

■したい ■どちらでもない ■したくない ■無記入



# 外来

## ●当院を選択された理由



## ●ご意見・ご要望

・待ち時間が長すぎる、受診を全て予約制にして欲しい。

➢待ち時間に関して貴重なご意見ありがとうございます。当院は全てを完全予約制にしてしまう事によって、当日希望する科に受診できない患者さんが増えるため、予約なしでの受付を続けております。そのような状況にあっても、少しでも診察が早く受けられるよう、工夫を続けていきたいと考えています。

・とびうめネットに登録したい。「紹介先」には貴院の名前があるが「かかりつけ」にはない。よい制度なので登録できるようにして欲しい。

➢案内が不足して申し訳ございません。当院でもとびうめネットワークの登録は可能です。主治医へ登録の旨お伝えください。

・待合室の椅子が少なく、補修が必要なソファもある。

➢ご意見を頂いたのち、15脚椅子を増やしておりますが、状況を見ながら検討して参ります。

・看護師に言葉遣いの良い人・悪い人の差がある(友達のように話す看護師がいる)。

➢貴重なご意見ありがとうございます。言葉遣い、接遇について外来スタッフ全員へ再度指導して参りたいと思います。

・泌尿器の医師はだめだった。

➢泌尿器受診で不快な思いをされたのでしょうか。機会がありましたら、内容を詳しく教えて頂き、今後の改善に努めて参りたいと思います。

・血液検査の必要時間についてもっと短時間で結果が出ないものか。病院での所要時間で一番長い。

➢血液検査自体は項目によっても、結果の出る時間に差があります。採血時に、目安の時間を看護師にお聞きになり、時間を有効に使って頂くことも可能かと思います。また、毎回受診時に採血をされる場合は、2~3日前に採血だけに受診し、当日は結果が出た状態で受診される方もおられますので、看護師へご相談ください。

・家族が入院中、病室内での家族に対する対応が真摯でない方がいる。

➢病棟スタッフの対応に不快な思いをされたのでしょうか。機会がありましたら、詳細を当該部署責任者へ教えて頂きたいと思います。今後の改善に努めて参りたいと思います。

・売店をコンビニ並みに内容充実して欲しい。

➢ご意見ありがとうございます。残念ながらスペース確保が難しい状況です。ご不便をおかけしますが、近隣のコンビニをご利用いただけたらと思います。

・駐車場料金を2~3時間無料にしてほしい。

➢市内近郊の他病院の駐車場料金を調査し、検討いたしましたが、当院の駐車場料金は高額ではないようです。病院関係者以外の駐車場利用があるので、しばらく現状維持で対応をさせて頂きます。

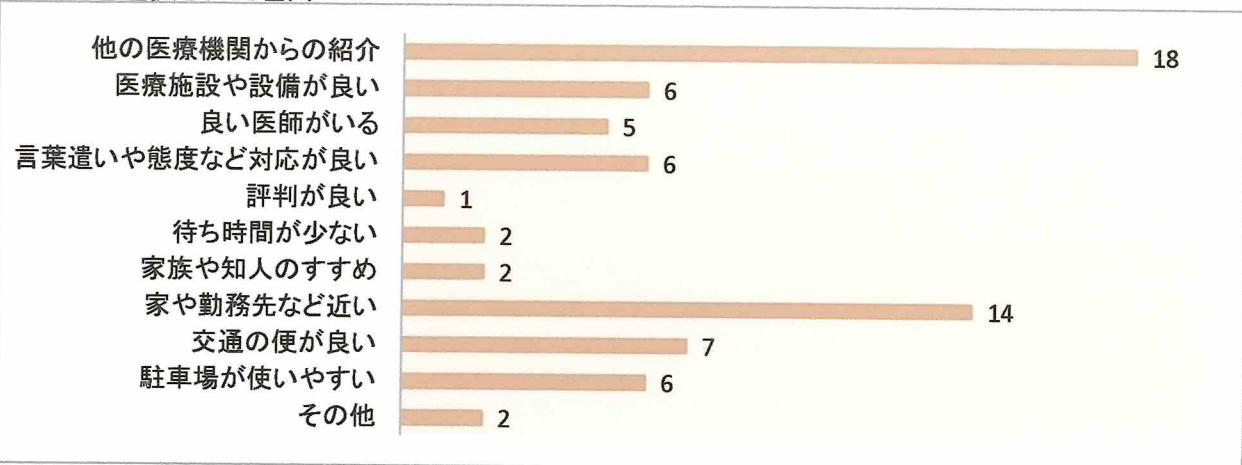
●お褒めの言葉

・大変良く利用しています。

・家の近くに良い病院があることを、非常に有り難く思っています。良い医師、看護師、受付の方も良い方が多いです。感謝しています。

## 透析

### ●当院を選択された理由



### ●ご意見・ご要望

・加湿器の台数を増やして頂くと有り難いです。

➢透析室のフロアに対しての加湿器が足りていない現状はあると思います。しかし、透析室の広さに對し、加湿器の台数を増やした場合の設置場所の確保が難しい状況です。なるべく、室内が乾燥しないようにエアコンの温度・風量調整を行って参ります。

・電動ベッドにしてほしい。

➢状況に応じて電動ベッドを検討したいと思っております。ご不便をお掛けしておりますが、透析スタッフに、いつでもベッドの頭元・足元の角度調整などお気軽に声かけください。

・患者に寄り添った対応をしてほしい(技師・看護師を中心に行っている)。

➢寄り添った対応の提供ができるおらず申し訳ありません。今後の対応を含め、具体的に感じていることをお伝え頂くと、改善策も見いだせると思いますので、遠慮なくスタッフにお声かけ下さい。医師・看護師・技師と共に対応していきたいと思います。

・24時間の総合病院であり、透析も夕方5時からの実施を検討願います。

➢当院は、総合病院とは異なる役割を担っております。お仕事をしている方には申し訳ありませんが、現在、仕事をしながら透析治療をしている方が少ないと、現時点で夜間透析希望にお答えすることは難しいと考えています。今後、夜間透析を希望する患者さんが増えた時に、改めて検討していきたいと思います。

・満足度調査報告は良いことだけを掲載するのではなく、全てを載せて欲しい。

➢これまでの調査結果は全ての声にお答えし掲載しております。しかし、このようなご意見を頂くことを考えますと、返答が出来ていなかつた事案があったようで、大変失礼をいたしました。以後、掲載するときに、調査結果の漏れがないか確認を徹底いたします。

・看護師さんが忙しいため、自分で起きたい時になかなか声がかけにくいです。体力がない人は仕方がないが、自分でも起きれる人もいますので、ご配慮願いたい。

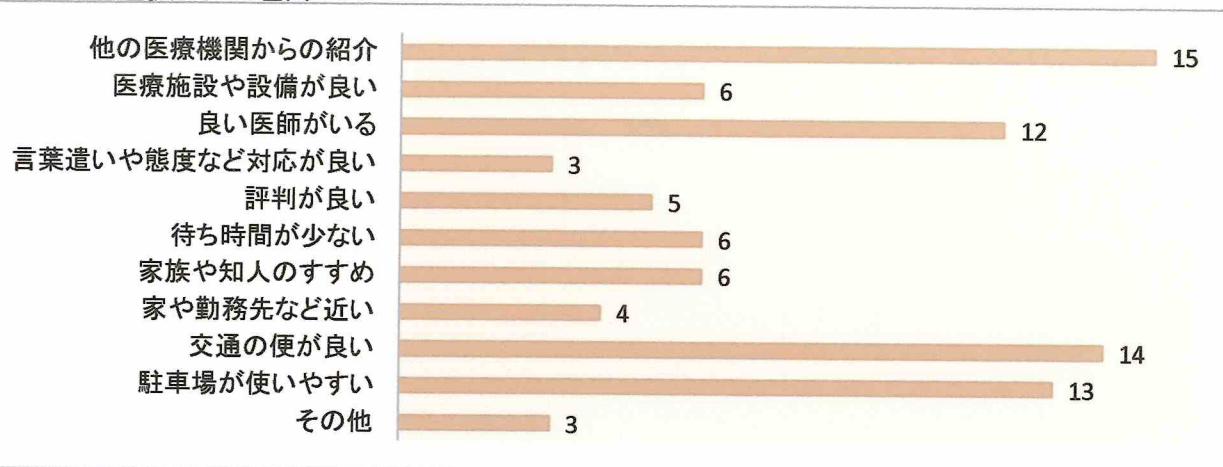
➢看護師に声がかけにくい環境で申し訳ありません。看護師が忙しそうにしても遠慮せずに声をかけて下さい。また、ナースコールも設置していますので、お知らせ下さい。今後、患者さんから気軽に声をかけて頂けるような対応を心がけてまいります。

## 透析

### ●お褒めの言葉

- ・従来通り、地域に密着した医療機関であって頂きたいと思います。
- ・大病院のような外来患者のあまりの多さに、待ち時間だけでうんざりしてしまうこともなく、何かあつたらすぐに行こうと思う病院だと思います。
- ・日赤病院で7回の透析をして、こちらにお世話になり大変不安でした。こちらで約1ヶ月経ち、今は、心も落ち着き安心しています。ナースの人たちの明るい行動と会話は信頼を生みます。透析後に帰るとき「お疲れ様」「お大事に」「気をつけてください」の言葉は本当に有り難く思っています。今後ともよろしくお願ひします。
- ・本当に親切に接してもらっています。ありがとうございます。
- ・透析室の先生、看護師、技師の皆さんはとても好感が持てます。フットケアも毎回処置してもらい家族は安心しております。検査データの説明も忙しいのに丁寧に書いてくださり、有り難うの気持ちでいっぱいです。感謝です。

### ●当院を選択された理由



### ●ご意見・ご要望

・談話室に熱いお湯かお茶が欲しい(朝だけでも)。

➢衛生上の面から、談話室にはお茶などは置いておりません。温かいお茶やお湯の準備はいつでも対応ができますので、お気軽にスタッフにお申し付けください。

・一人の患者に対しスタッフの数が多いのは時間帯による受け持ちのためでしょうか。多すぎて、名前を覚えるのが大変。でも長時間だから仕方のないことかなとも…少し疑問に思いました。

➢スタッフの顔と名前をいつもみて頂き、ありがとうございます。施設基準により、看護師を配置していますので、日中は特に多く感じられると思います。交代制なので、日中と夜間ではスタッフの人数に差があり、戸惑われることもあるかと思いますが、いつも見て頂いているという事を励みに今後も努力をしていきたいと思います。

・流動食から普通食に早くなりたい。

➢お気持ちお察しします。病状に応じて、食事内容は変わりますので普通食を楽しみにしていただきく思います。ご希望の際は、栄養士もご相談をお受けしますのでお申し出ください。

・質問事項に対し、回答が得られなかった、途中経過でも話を聞けたら安心すると思いました。

➢お知りになりたかった事に対し、適切な回答を返せずに申し訳ありませんでした。経過が分からず、不安になられたことだと思います。どのような場面でもわかりにくいくらいや知りたいことについては、何度もお尋ね頂きますよう、お願ひいたします。内容によっては、担当者と相談の後、回答させて頂きますのでご理解ください。

・医師との対話に萎縮することがある。

➢医師からの説明の場面のことだと思います。知りたいことは聞くことができなかつたのではないかでしょうか。心配です。説明時には看護師が同席することがほとんどですので、次回、説明を受けられる際には、看護師にお声かけください。

・2階病棟の看護師に問題があるのではないかと思います。回復期病棟へ転床してよかったです。

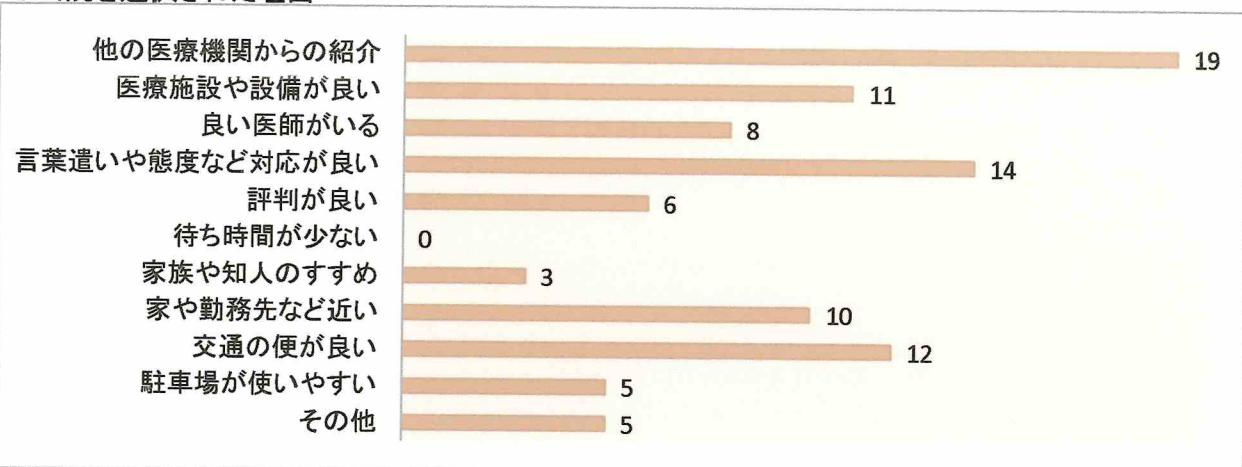
➢様々なことで不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は同じような不快を与えないよう、知識・技術・社会人マナー等について教育を行っていきたいと思います。機会がありましたら、何が問題と思われたか教えていただけると幸いです。南病棟でリハビリを頑張られたと思います。今後のご健勝をお祈り致します。

### ●お褒めの言葉

・全体的、雰囲気は柔らかくて快いです。

・調理師の味付けがうまい。

### ●当院を選択された理由



### ●ご意見・ご要望

・インフルエンザで患者にマスク着用を厳しく言いながら、面会の人には甘い。面会の時間も制限して欲しい。長々と一日しゃべっている人がいる。具合の悪い患者もいるのだから、もう少し配慮して欲しい。

➢ご意見、ありがとうございます。

インフルエンザ流行期は面会の方へもマスクを着用していただくよう、院内やスタッフステーション正面に掲示しておりますが、装着されていない方もいます。その都度、気づいた時にはお声をかけご協力をお願いしています。

また、面会につきましては、面会時間のご案内など、入院時に説明はしていますが、急な入院やご家族の仕事の都合で、面会時間外での面会も状況に応じて対応しています。

その際は、短時間にしていただくか、病状に応じてホールでの面会をおすすめしています。

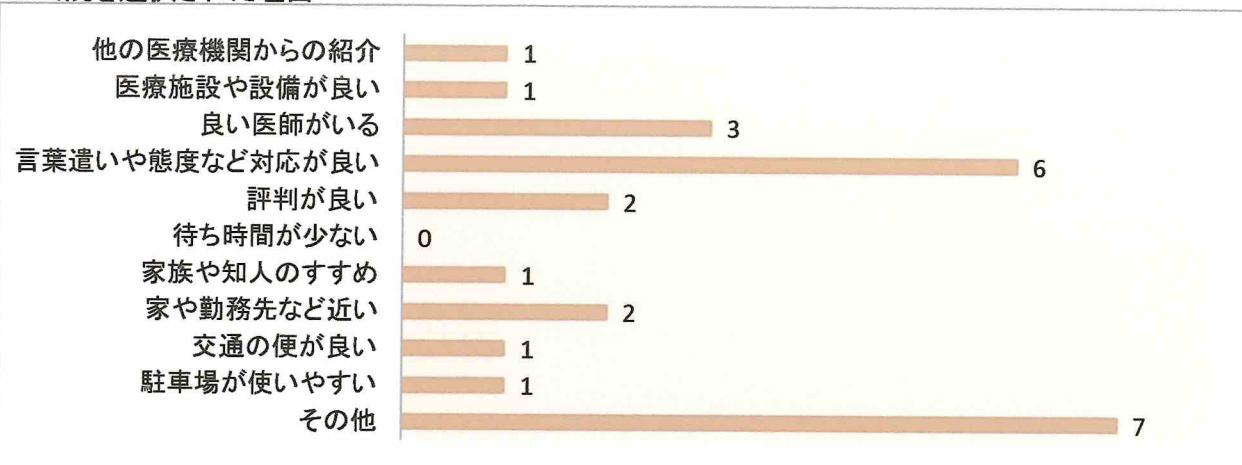
大部屋の場合はいろいろな症状の患者さんがおられるため、それぞれの患者さんの安静が保持できるよう配慮が必要ですが、この度は配慮が行き届かず申し訳ありませんでした。

医療スタッフも気づいた時はお声をかけておりますが、スタッフが気づいていない時や気になられる場合は、遠慮せず看護師や師長へお知らせいただければ、その都度対応いたします。

### ●お褒めの言葉

- ・短期間だったが、先生・看護師・MSWこころしてよくして頂いた。
- ・感謝の気持ちで一杯です。元気を取り戻して退院できました。
- ・入退院の繰り返しで大変お世話になります。

### ●当院を選択された理由



### ●ご意見・ご要望

・食事が少し不満です。煮野菜や根野菜をもっとたくさん取り入れていただけたらと思います。若い人向けと老人向け、長期入院の方と短期入院の方など別々の献立をして欲しいと思います。

➢貴重なご意見をありがとうございます。

当院では病院給食の運営を外部業者に委託せず直営で行っていることから、季節の変化に合わせた献立の作成を心がけたり、できる限りのご希望が反映できる環境にあるため、この度のご意見・ご感想も含めて、今後の給食管理に活かして参りたいと思います。

・食事面では時々受け付けないので一部メニューをストップ願う

➢説明が十分にできておらず、申し訳ありません。お食事については提供の回数や提供の有無など個人対応が可能です。また、メニュー内容についても可能な限り、希望に沿ったお食事の提供をさせていただきます。詳しくは、看護師へお尋ねください。

### ●お褒めの言葉

・病室が静かで患者としては安心です。

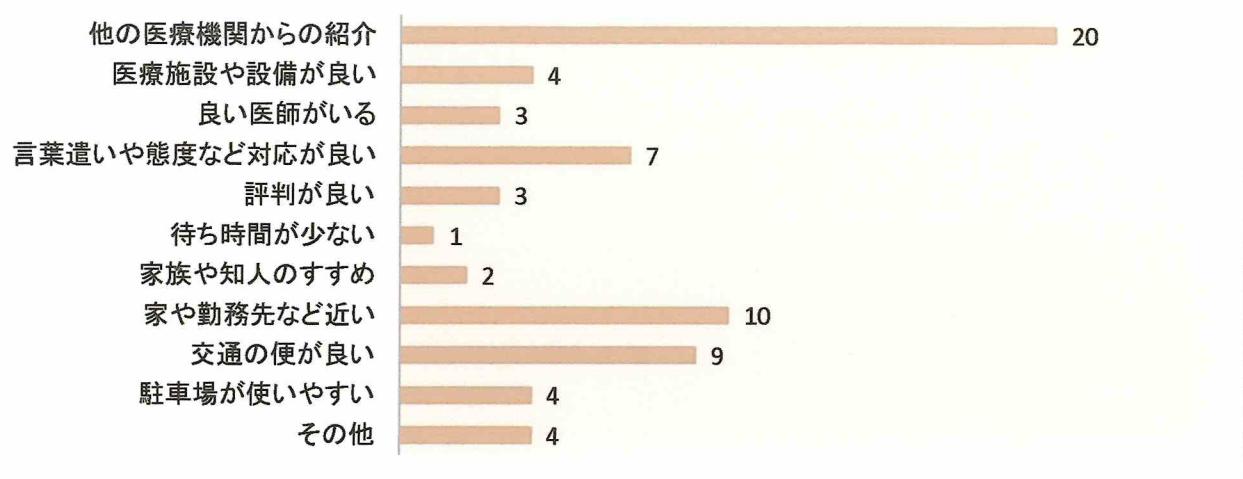
・対応してくださった看護師さん達がとても他院とは比較できないほどに色々と良くしてくれます。

・数回の入退院をしたので非常に安心。

・主治医が多忙の上に良く話を聞いていただきとても嬉しい。

・痛みから解放され穏やかに眠る夫の姿を見ると安堵します。スタッフの方に感謝。

### ●当院を選択された理由



### ●ご意見・ご要望

・室内が少し暗く感じる(壁など)もう少しだけ明るいといいなと思います。  
 ➤ご指摘ありがとうございます。壁を拭く清掃活動も定期的に実施しておりますが、ご不快な思いを与えてしまい申し訳ありません。快適な入院療養生活を送って頂けるように、病室環境の整備に努めて参ります。

・インフルエンザなどの感染予防策、共有場所(トイレ)に清潔感などあまり感じられなく。不衛生な印象があるので明確にしてほしい。

➤ゴミ箱のゴミ回収や臭気チェックを定期的に実施しておりますが、ご不快な思いを与えてしまい申し訳ありません。土・日・祝日などの連休が続く場合の対策を徹底致します。また、清掃業者と共有して参ります。

・洗面の水が冷たい。

➤病室やトイレの洗面所では、水を長時間出し続けないとお湯へ切り替わらない箇所がございます。ご不便をかけ申し訳ありません。療養環境の整備に努めてまいります。

・談話室は入院患者のリハビリが主で面会者が寄りつきにくい。

➤談話室は、入院患者さん及びご面会の方にも利用していただく共有スペースとなっております。当病棟では、入院患者さんのレクリエーション開催の場として利用する時間が多いため、ご面会などで利用する方に配慮が足りず申し訳ありません。今後、ホール入口に利用案内を掲示いたします。また、当病棟のホールが利用できない際は、3階病棟の食堂ホールをご利用下さい。

・冷蔵庫はベッド横にある方が利用しやすい。

➤当病棟では、357号室(個室)のみ冷蔵庫を設置しております。その都度冷蔵庫の位置を検討し、設置しております。設置位置でご要望がある際は、看護師にお伝え下さい。

・面会時の駐車場の無料時間がもう少し長いと嬉しい。30分ではすぐ時間になってしまう

➤市内近郊の他病院の駐車場料金を調査し、検討いたしましたが、当院の駐車場料金は高額ではないようです。病院関係者以外の駐車場利用があるので、しばらく現状維持で対応をさせて頂きます。

・1Fの入院書類等を記入する場所(総合受付)が大きな玄関ドアの前にあるため、ドアの開閉で強い風が入り、寒かったのが気になります。

➤正面玄関、南玄関共に風除室を設けておりますが、風が強くなると待合室まで入ってくるようです。次回、改修の際にはさらなる対策を講じたいと思います。

●ご意見・ご要望

- ・入院書類に同じ氏名、住所などを何度も書く必要があります。何か工夫できないでしょうか。
- 入院手続きに際し、お手間をかけ申し訳ありません。現在ご記載頂いている書類は必要とされる書類で、取り間違いがないよう、全てにご記名頂くよう作成しています。安全に医療を提供するための大変な書類ですので、ご面倒をおかけしますが、ご理解・ご協力をよろしくおねがいします。

●お褒めの言葉

- ・一人で受診しても受け入れていただき感謝しています
- ・皆さんやさしくしてくれます
- ・夜の対応が大変だったと思います。ありがとうございました
- ・リハビリをしていただいて、どんどん元気になっています。ありがとうございます。