

2019年度
患者満足度調査
結果報告書

実施期間 2020年1月20日～ 1月27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

2020年度 「患者満足度調査」報告

実施期間 2020年 1月20日～ 1月 27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。

令和 2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: 令和 2年1月20日～27日

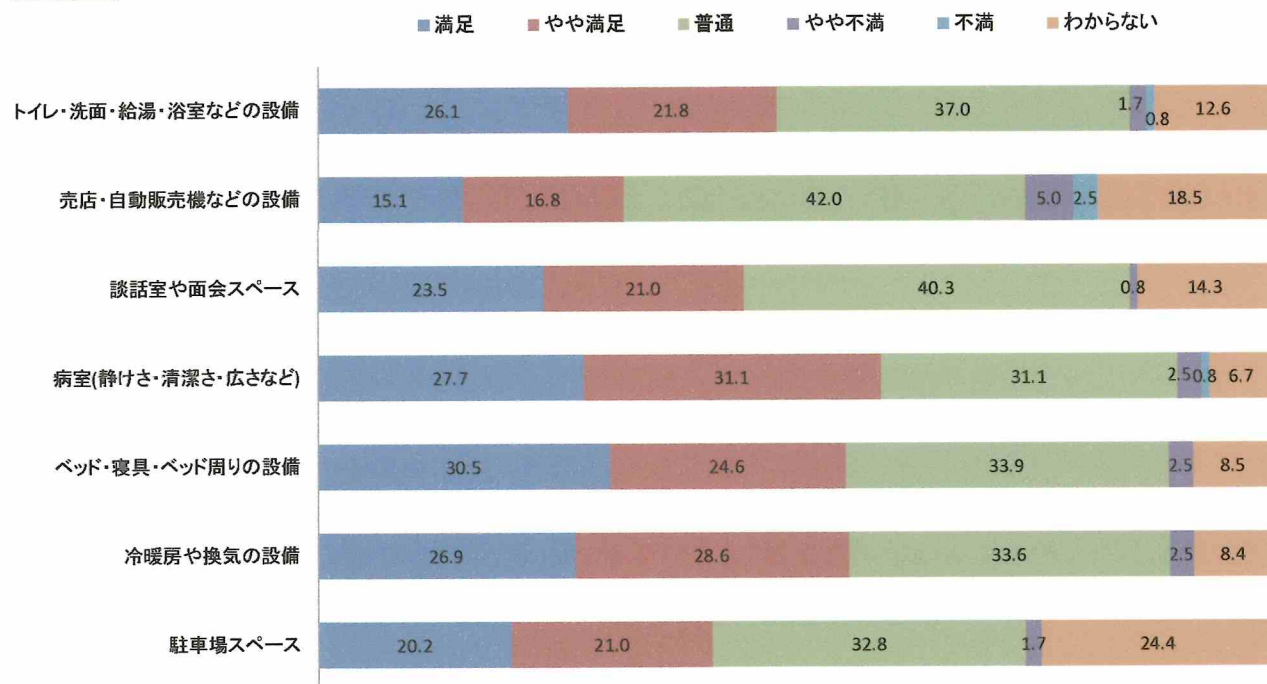
配布枚数: 306枚、回収枚数: 283枚(回収率: 92.5%)

【内訳】2階病棟: 38枚配布、37枚回収(回収率: 95%)、3階病棟: 28枚配布、28枚回収(回収率: 100%)

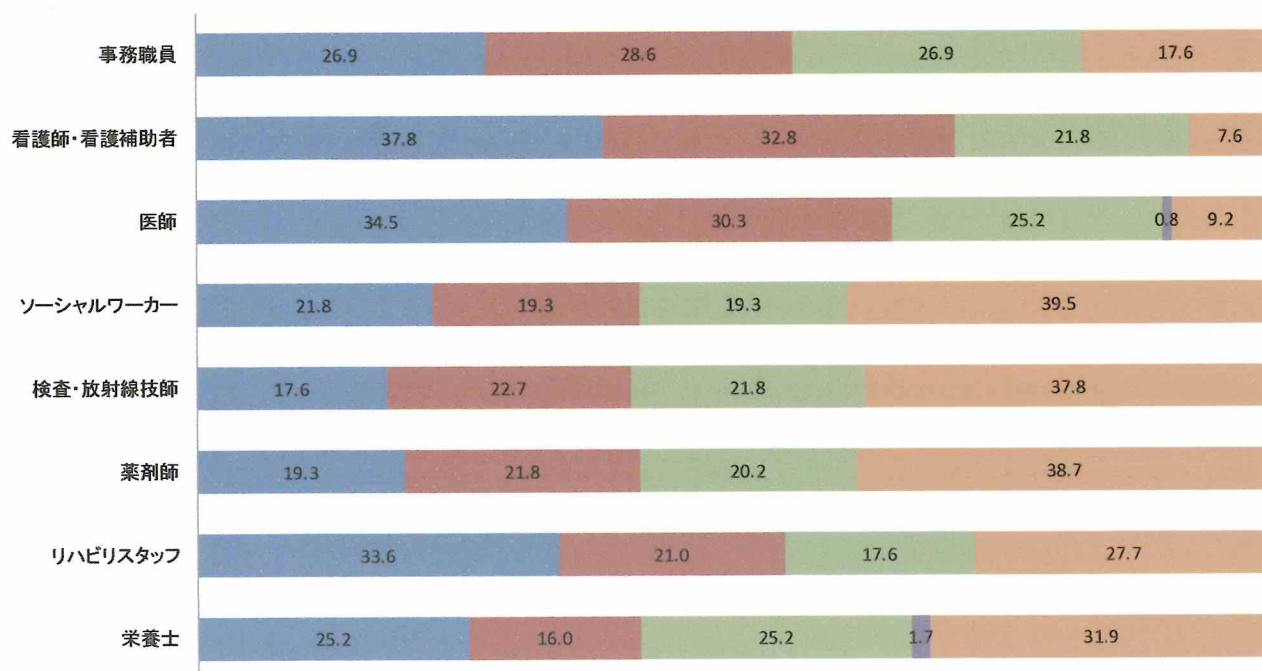
4階病棟: 20枚配布、14枚回収(回収率: 70%)南病棟: 40枚配布、40枚回収(回収率: 100%)

外来: 140枚配布、133枚回収(回収率: 95%)、透析室: 40枚配布、31枚回収(回収率: 77.5%)

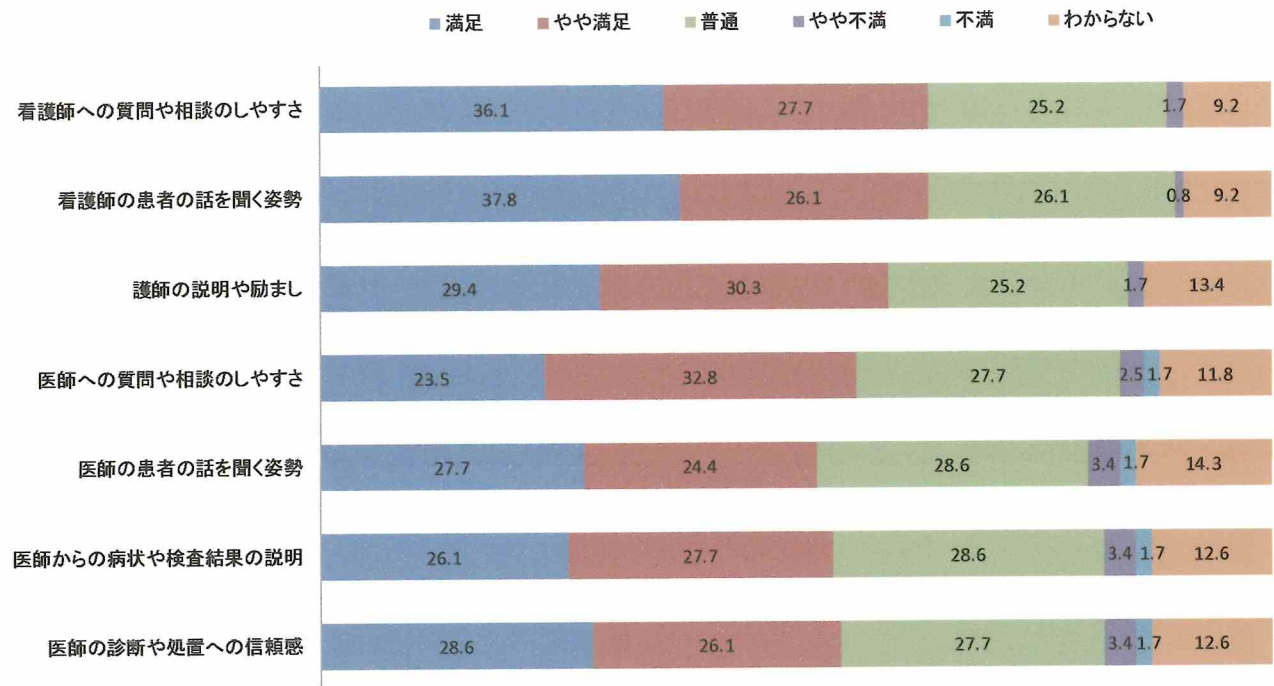
アンケート調査部門別集計表【病棟】 【設備面】



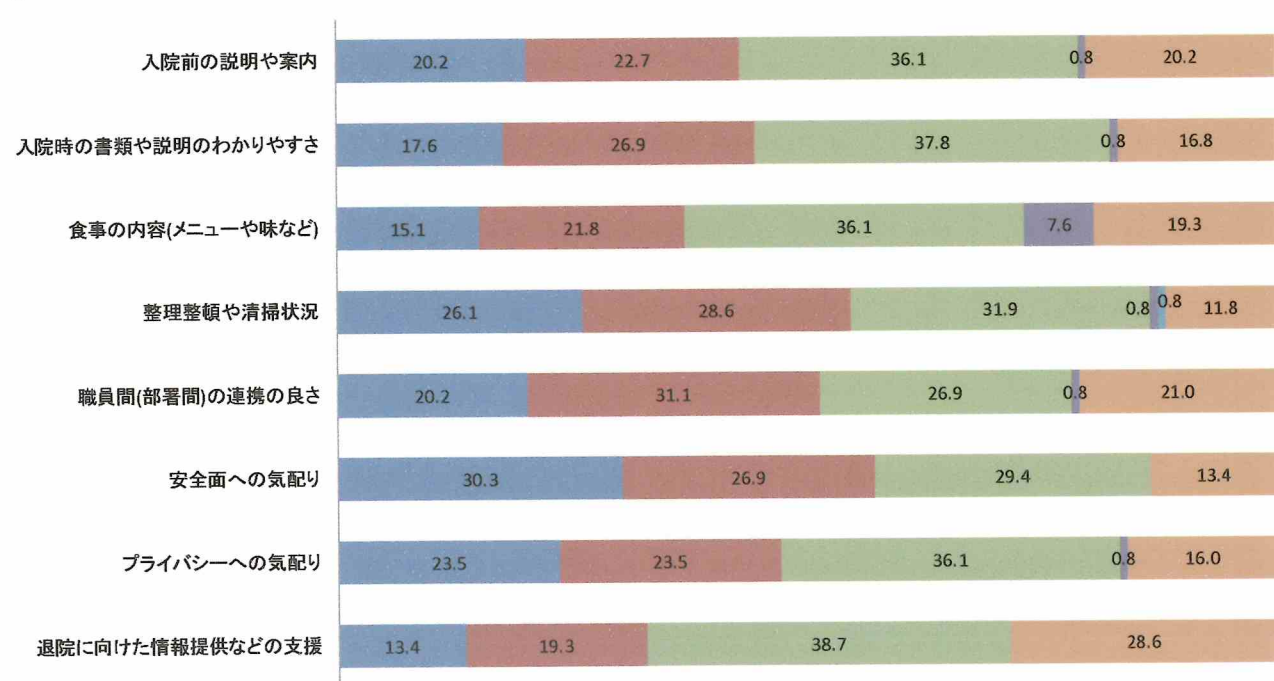
【言葉遣いや態度】



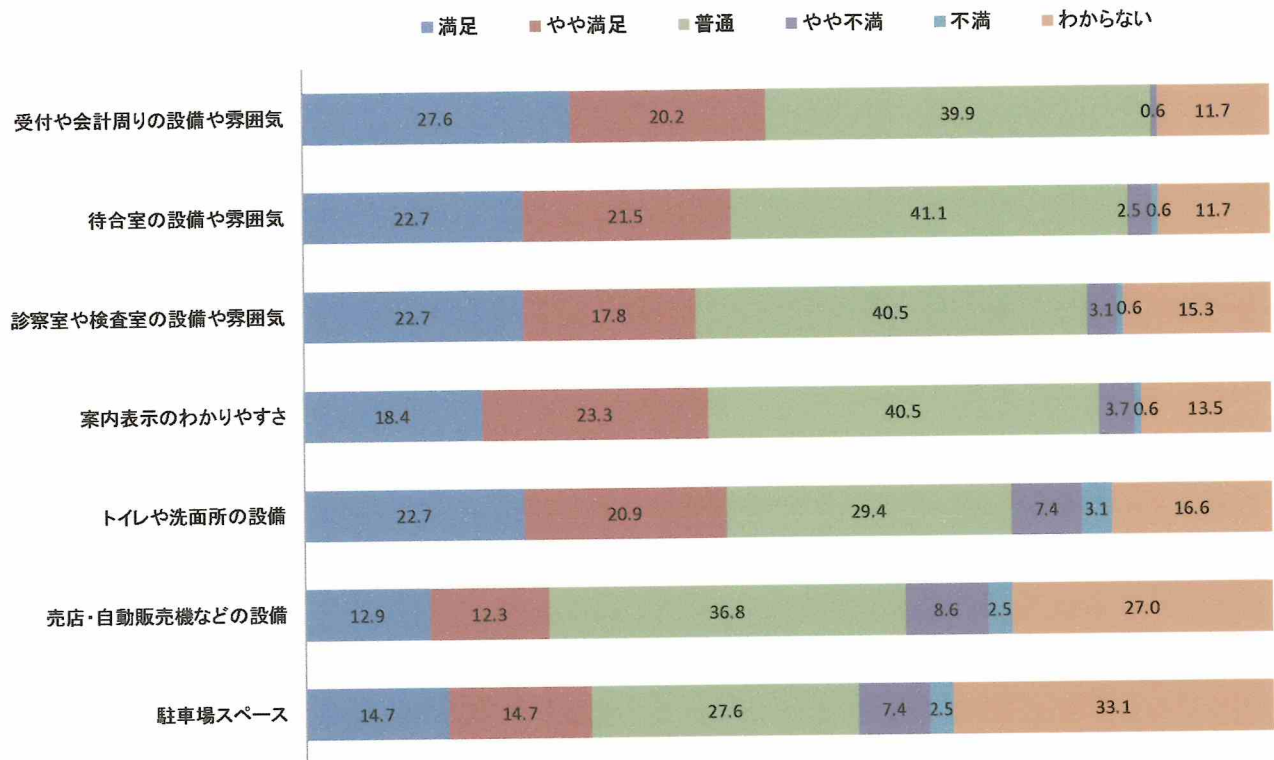
[診療面]



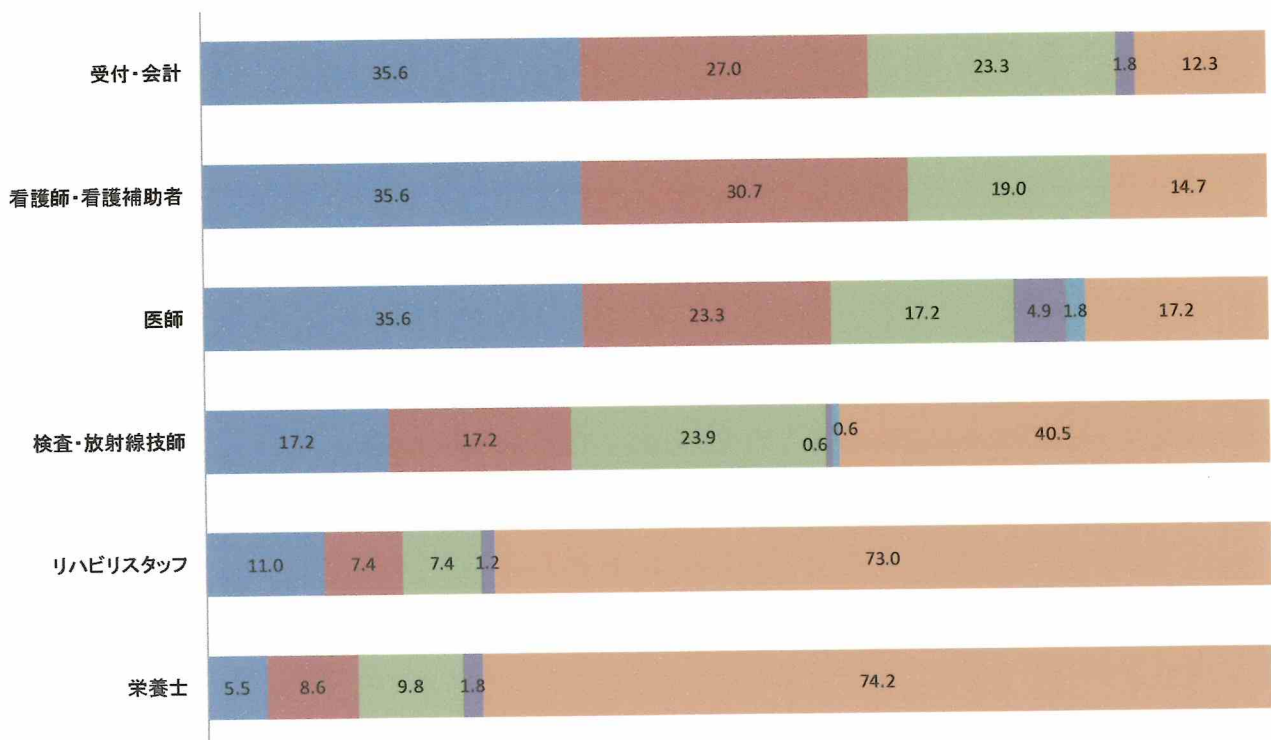
[サービス体制]



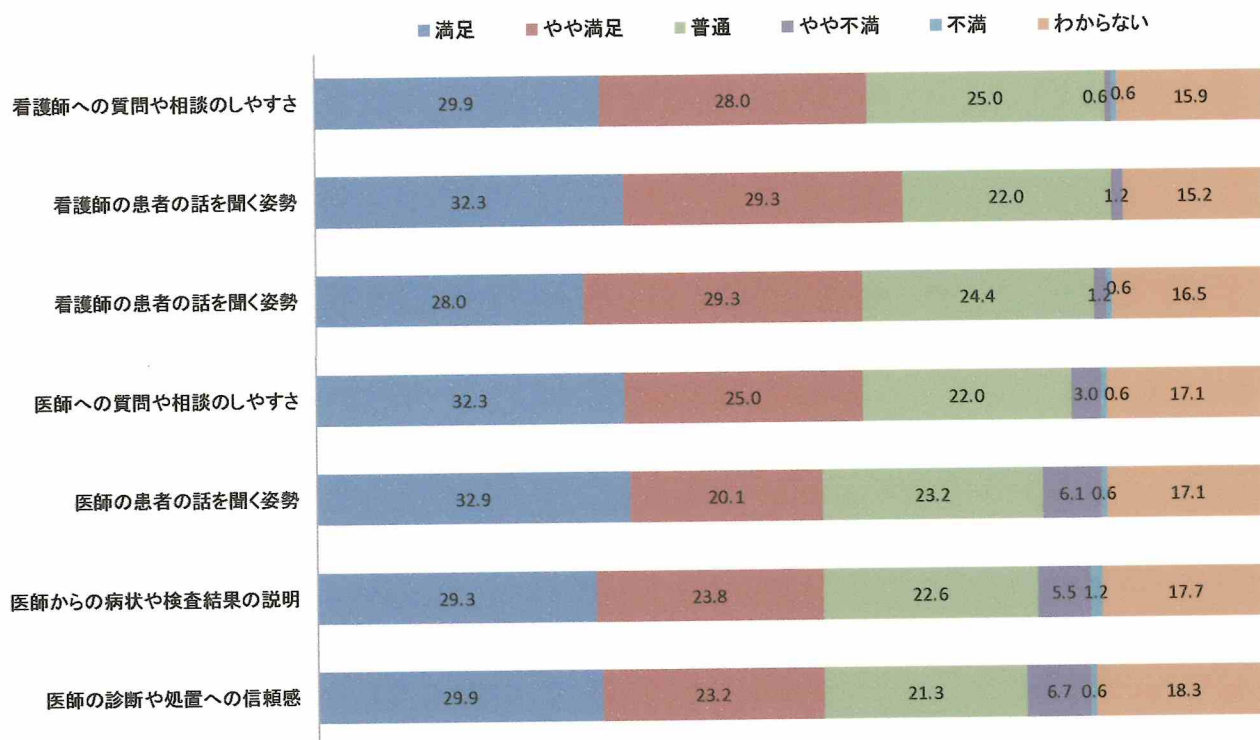
アンケート調査部門別集計表【外来・透析】 【設備面】



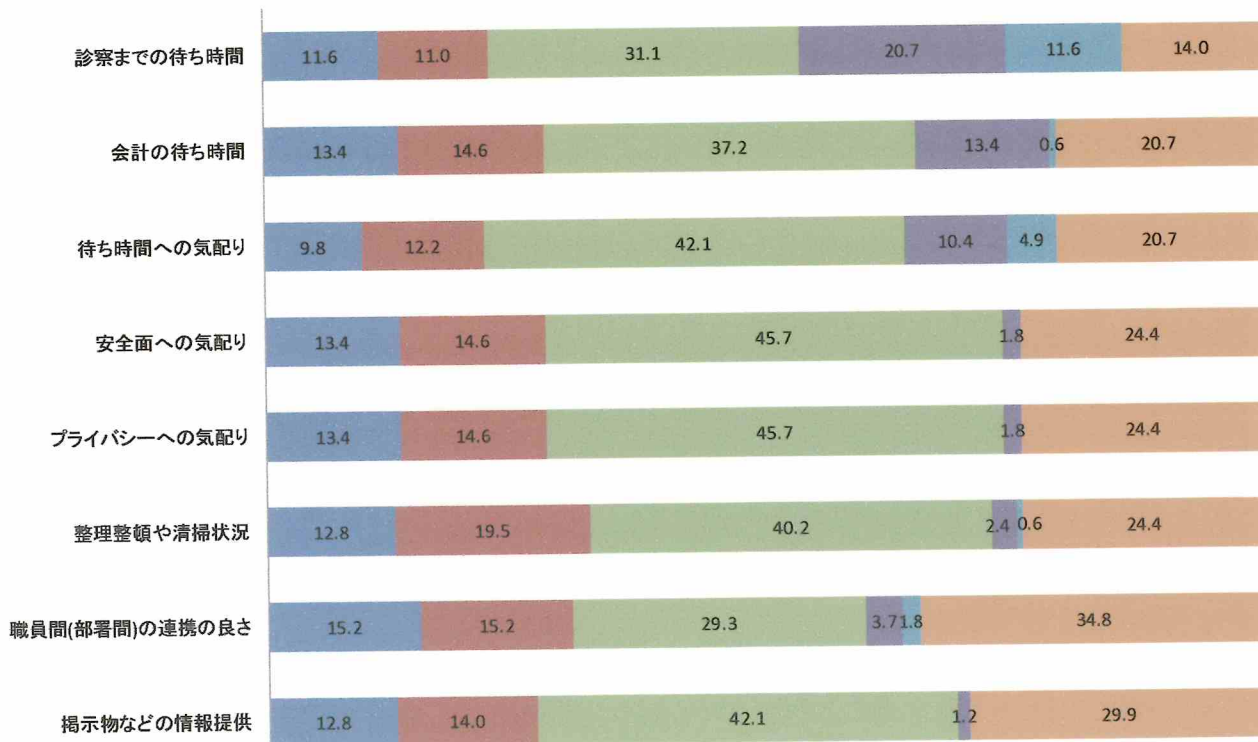
【言葉遣いや態度】



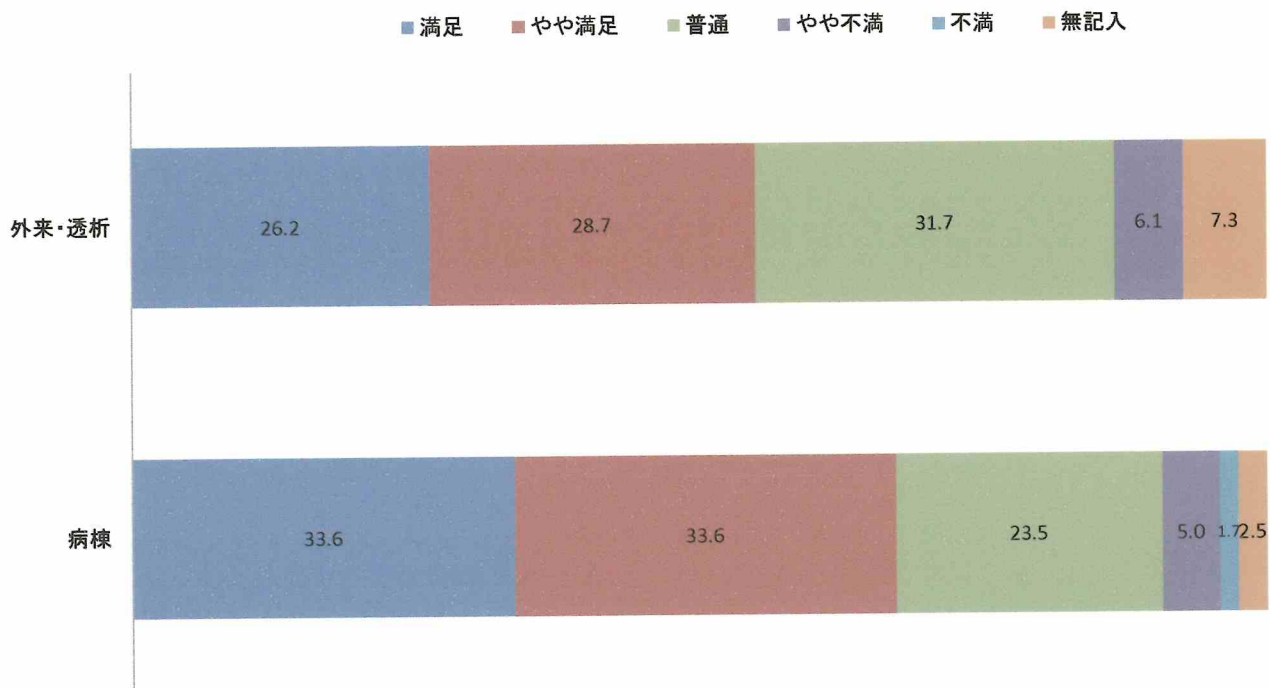
[診療面]



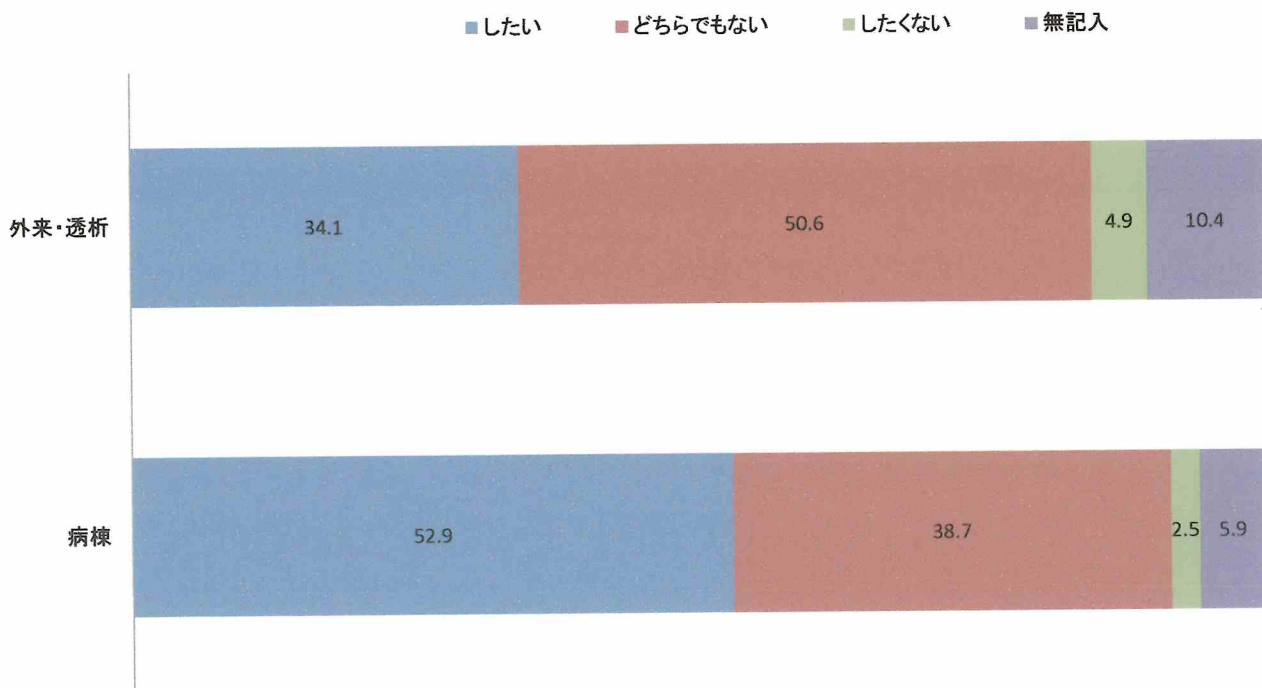
[サービス体制]



[当院について総合的にどう思われますか]

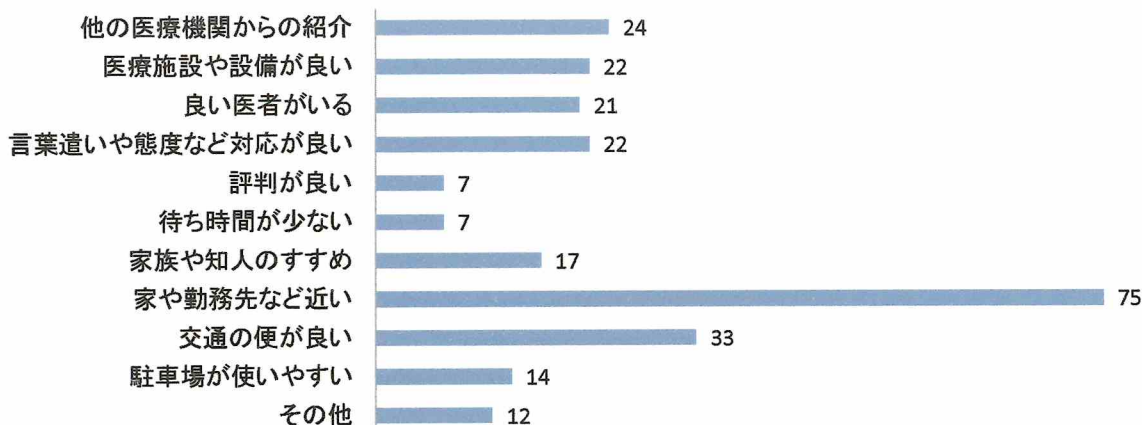


[知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか]



外来

●当院を選択された理由



●ご意見・ご要望（箇条書きで入力してください）

・待ち時間が長い(複数)

➤待ち時間について貴重なご意見ありがとうございます。当院外来はほとんどの診療科が完全予約制にしておらず、その日の診療希望に対応できるよう体制をとっております。そのため、受診数によって待ち時間でご迷惑をおかけすることも少なくありません。少しでも快適に過ごして頂けるよう、今後も予測される待ち時間の案内、外出に夜時間の有効活用、気分転換スペースの検討など工夫していきたいと思っております。また、4月より外来診療医の変更もありますので、状況によって適切な診療日を案内出来るようにしてまいりたいと考えています。

・何気ない一言が人を傷つけるということをわかってください。このようなアンケートの時だけ腰が低いのはどうかと思います。

➤貴重なご意見をありがとうございます。患者さんは、体が不調な時は不安も増している状況であるということを外来スタッフで再認識し、日頃から安心感を持って頂けるような対応を心がけて参りたいと思っております。

・良い科もあるがぱっとしない科はやめて質の高い科を伸ばしたら良い。薄く広くはならない。専門分野を作ってほしい。例えば今は大腸科と内科、外科を伸ばす。

➤貴重なご意見をありがとうございます。今後、外来運営の参考にさせていただきます。

・診察前にアンケートを取られても何も分からない。初診です。

➤大変失礼な対応を申し訳ございません。本来なら、診療後にお渡しし、ご意見をお伺いするべきでした。次回はこのような事がないよう、説明を徹底してまいりたいと思っております。

・インフルエンザなどの患者さんのために感染症の待合室はあった方が良くと思います。

➤発熱の患者さんの対応やインフルエンザと診断された方の対応は、当院での標準的な対応手順が定められています。外来でもそれに準じて対応は行なっておりますが、診断がはっきりしていない状態での隔離室は現状では設置しておりません。

・点滴をもう少し早くしていただきたい。

➤点滴による苦痛を与えてしまい申し訳ございません。技術の個人差は多少ありますが、今後も質の向上に取り組んで参ります。また、穿刺が無理と判断した場合は、無理せず他の看護師や担当医へ相談するようスタッフを指導して参ります。

・以前ベッド→会計への移動でなかなか会計で呼ばれず、まだですか？と問うと

「看護師からカードをもらわれなかったですか」「いいえ」計算は終わっていたみたいで連携が出来ていなかったようです。

➤点滴終了後の会計への引き継ぎが不十分で申し訳ありませんでした。このような事がないよう外来スタッフへは運用を徹底し、受付へは長く待っている様子の方には声かけをするよう指導して参ります。

・1Fトイレ付近の鉢物をきれいなものに替えて頂きたい。

➤早速確認し、不衛生なものがあれば交換いたします。

・できましたらコナンの漫画を置いて欲しいです。

➤ 待合室に設置してある書籍に関しましては、ご要望を伺いながら決めています。漫画本につきましては年齢層や好みの問題もあり、慎重に考えております。

・病院へ電話した際の患者の検査と種類がわかっていない。

対応→手順の確認→予定時間→何時に来院すれば良いのか説明がない。

➤ 電話の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見の内容を拝見いたしましたが、外来看護師であれば基本的には対応できなければならない内容で、概ね案内させて頂いております。今回の件に関しましては看護師を含め外来スタッフへ、問い合わせに対して適切な対応箇所へ電話を繋ぐこと、お待たせする場合は折り返しの対応をすることなど徹底してまいります。

・この患者を診たくないみたいなのをパソコンに貼ってあり、こちらが指摘するまで消さなかった医者がむかつく。良い病院があればかわりたいと思っています。

・医師の言葉遣いもむかつく。

➤ 診察時の医師の対応で、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。カルテの記載につきましても医師だけでなく病院全体が患者さん個人を尊重できる姿勢がもてるよう、情報を共有してまいりたいと思います。

●お褒めの言葉

・事務員や看護師さんが親切

・バスで来ることでもき便利

・スタッフの方がみんなよくしてくれる、これからも利用したい。

・いつもご親切に診察してくださりありがとうございます。心より感謝御礼申し上げます。
家から近くお医者様がとても親切で看護師の方もよくしてくださりお陰様で命を頂いております。

・電話での対応で、分からないことに全て答えて頂いて、丁寧な対応をして頂きありがとうございました。
病気が改善されることを祈って通います。

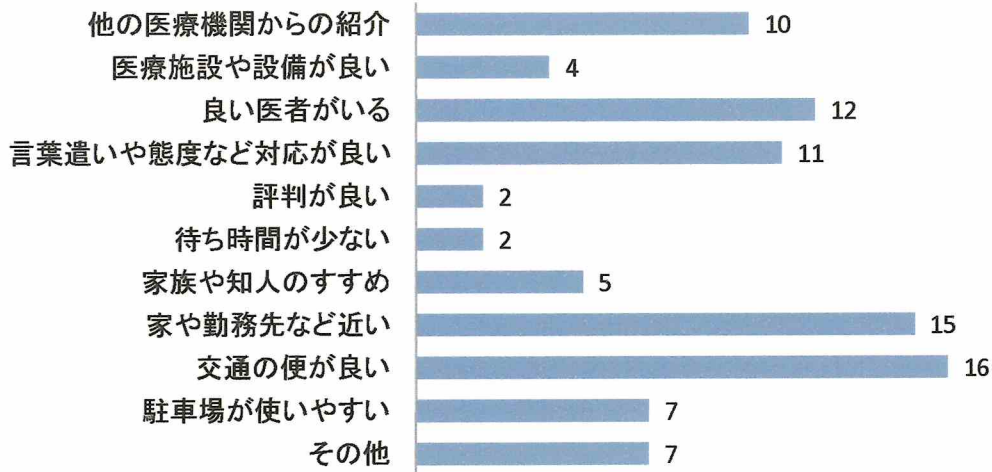
・大変お世話になっております。助けて頂いており大変ありがたく思っております。

・院内も広く安心してお願いします。先生、看護師の方も気持ちよく対応して頂きます。

・案内が毛筆でとても感じがよいと思います。きれいな字でやわらかさがあります。

・近くに住んでいていつもお世話になっております。とても寛容な感じで満足しています。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望（簡条書きで入力してください）

・同室患者のトイレへ後の手洗いがなされていないようです。

➤ご意見ありがとうございます。今後とも、何かお気づきの点がございましたら、遠慮なく職員へお申し出下さい。

・入浴の回数が少ない

➤申し訳ありません。入浴(介助浴)は、週に1回となっておりますが、清拭にて対応させて頂いております。

● お褒めの言葉

・患者本人が看護師の対応に感謝しています。

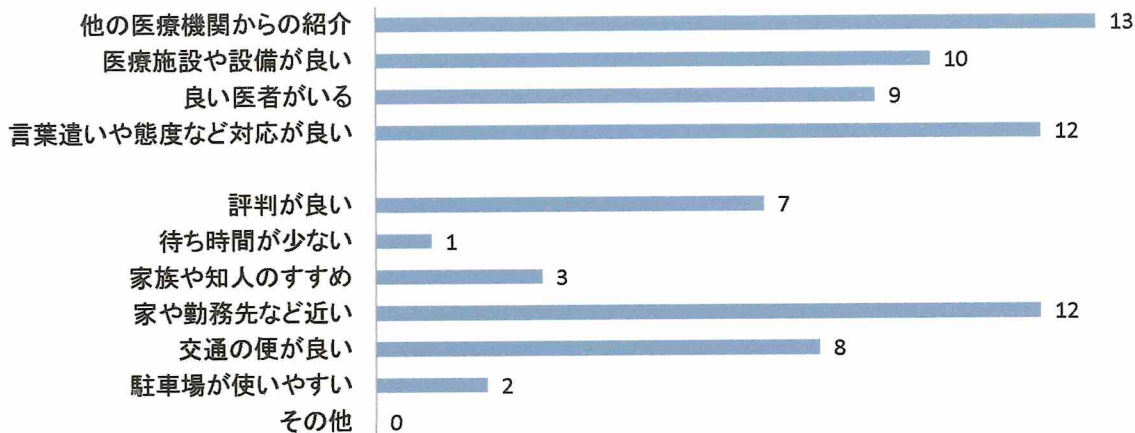
・いつも丁寧な対応をしてくださってありがとうございます。

・本当に大切に頂きました。ありがとうございました。

・皆さん優しく話やすく、ちょっとしたことでもすぐにして頂き、とても感謝しています。大変なお仕事だと思いますが皆さん頑張ってください。大変お世話になりました。

・きびきびした言動で気持ちが良い。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望（箇条書きで入力してください）

・駐車場の穴（雨の時水たまりになる）を修理してもらいたい。

➤ 駐車場の整備は今期中に行なう予定です。

・駐車料金を無料にってもらいたい。

➤ 無料にすると、放置車両が増え、かえって利用が不便になりますので現在は考えておりません。

・助手さんにしても親切な人そうとは思えない人いろいろです。仕事と思っている人は優しさが無い。助ける気持ちでする人は、優しいし親切、気遣いからして違います。

➤ ご意見ありがとうございます。スタッフへは日々患者さんや家族の立場に立ち、関わるようにと指導しています。看護師や看護助手の対応で、不安を募らせてしまった事は真摯に受け止めて頂きます。患者さんや家族の方に寄り添った看護が行える様、今一度接遇面の指導を行なっていきたいと思えます。

・先生が会いに来ない。看護師がなってない。

➤ 医師に会いたいという患者さんの思いを汲み、医師に限らず多職種との連携が図れるよう医療者間でのコミュニケーションを密にしていきたいと考えます。

・やきそばでおなかを壊したことがあって食事でもでも食べませんでした。スパゲティもでしたが食べませんでした。

➤ 貴重なご意見をありがとうございました。ご入院中の食事の様子を確認するため、各病棟に担当管理栄養士を配置しております。どうぞお身体への影響が気になるような食材の使用がございましたら、遠慮なくお申し出下さい。

● お褒めの言葉

・皆様やさしい看護師さんでした。

・とても良くして頂いてありがとうございました。

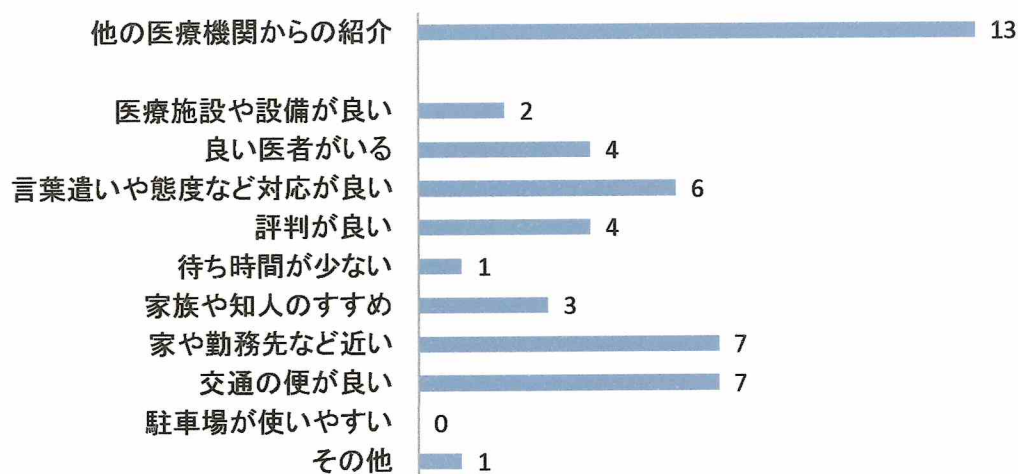
・良い入院生活でした。皆様に良くして頂きました。

・かかわって下さったスタッフの方々の献身的な介護に感謝致します。

・「いつでも呼んで下さいね」という言葉かけに大変安心感を感じました。

・助けてやるという気持ちが受ける人にはありがたいです。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望（箇条書きで入力してください）

・控え室にゴミ箱・手洗い石鹸、ペーパータオルを置いて欲しい

➤ご意見、ありがとうございます。家族控え室の備品について検討いたします。

・最寄りのバス停に貴院からのマイクロバスがあると助かる。

➤貴重なご意見をありがとうございます。現在、マイクロバス送迎は考えていません。

・駐車料金が高い。

➤以前、近隣病院の駐車料金を調査しましたが、平均的な料金設定と考えています。引き続き情報収集いたします。

・売店の品数を増やして欲しい。

➤スペースが限られており現状厳しいのですが、商品棚を有効利用し品数を増やしたいと考えております。

・対応が遅い。

➤申し訳ありません。出来るだけ迅速な対応をこころがけていますが、やむを得ずお待たせすることもございます。その場合、あらかじめどのくらいのお時間をお待ち頂くかお伝えするようにしています。ですが、ナースコールをおして看護師の訪室を待っておられる患者さんには、より長く時間が過ぎているように感じるものです。今以上の速やかなナースコール対応に努力してまいります。

・網戸とガラスが汚れている。

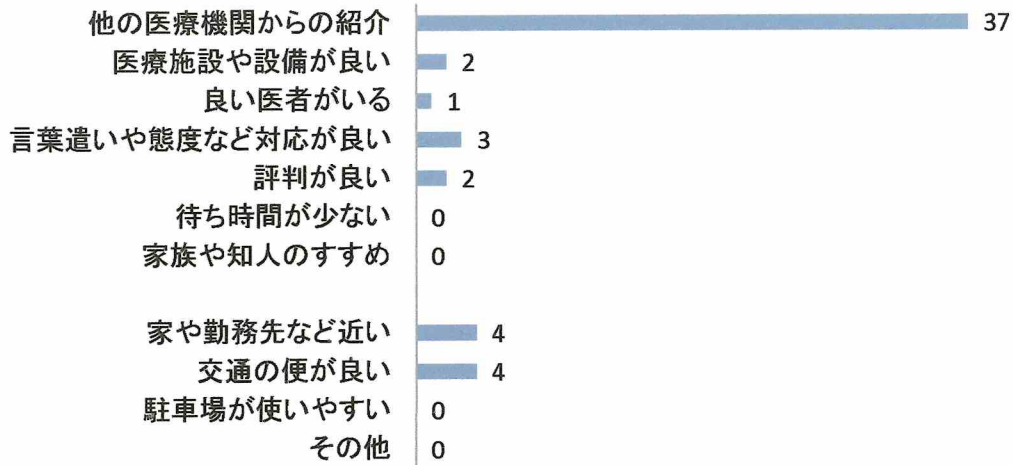
➤ご意見ありがとうございます。網戸と窓ガラスについては専門業者が定期清掃を行っております。今後、清掃の頻度等について検討いたします。

● お褒めの言葉

・いつも患者の立場に立ってお世話をしていただけるので安心しています。がんで辛い立場でも優しく声かけくださって本人も我々も心癒やされます。ピアノを聞ける音楽療法やボランティアの方々による参加もとても効果があるようで感謝しています。

・本人に寄り添っていただく姿勢に感謝しています。最後にこの病院を選んで良かったと思っています。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望（箇条書きで入力してください）

・酔物がすっぱい

➤ 貴重なご意見をありがとうございました。

様々な食材を使用した酢の物の提供を日常的に行なっておりますが、栄養士・調理師共にできあがった食事の味見を行いながら、試行錯誤しております。

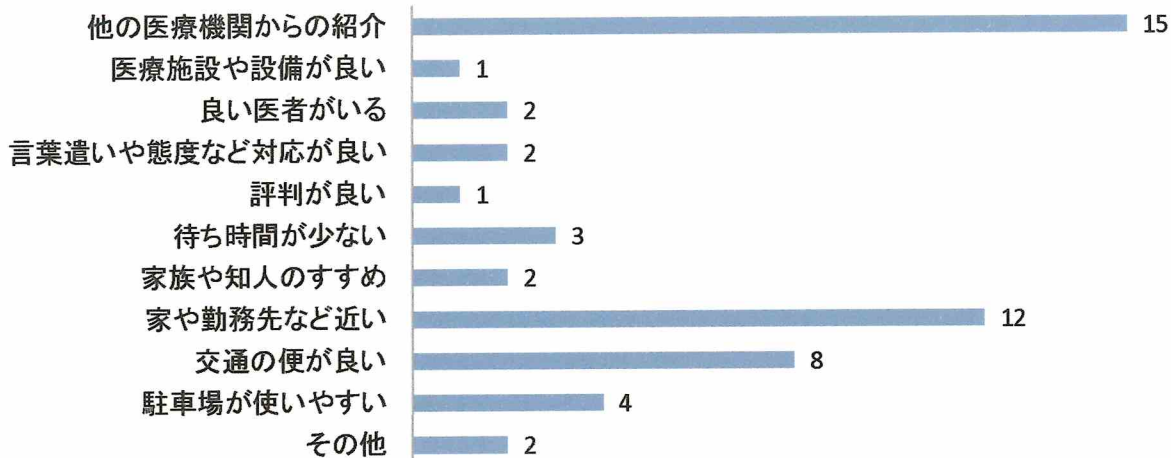
今後も様々な嗜好の患者さんにとって食べやすい料理を心がけて参ります。

● お褒めの言葉

・リハビリに関して満足している。

透析

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望（箇条書きで入力してください）

- ・透析室のベットを電動に変えてくれるよう要望したが、なかなかならない。
- ・透析後近く血圧が上がっても、手動ベットなどで人の手がいり、自由に電動ベットのように頭を上げられないのが不自由。
➢ ベットの電動化は必要に応じ、順次導入していく予定です。
- ・加湿器がぜんぜん効かない。乾燥しっぱなしで咳の患者さん多くうつりました。3ヶ月かかりました。加湿器のもっといいのありませんか。
➢ 精密機械への影響を考え、機種選択をしています。湿度調査を行なったうえ、再度検討致します。
- ・女子更衣室を使わせてもらっていますが、室の片隅いいので小さな鏡を壁に付けて欲しいです。
➢ 壁に鏡が設置可能か施設課へ確認し、設置可能であれば取り付けたいと思います。
- ・耳不自由の人とコミュニケーションするのに筆談か手話を付けてほしい。
➢ 配慮が足りず、不安な思いをさせて申し訳ありませんでした。筆談するためのホワイトボードを用意し、対応したいと思います。貴重なご意見ありがとうございます。
- ・透析時間が長すぎる。つらすぎる、せめて4時間にして欲しい。体重が増えた分、水めきで戻して欲しい。
➢ ご意見ありがとうございます。透析時間は、医師が患者さんの日頃の体重増加や腎機能の残存機能・胸のレントゲン・採血結果などから治療時間を考慮しています。もし、4時間透析を希望されるようであれば、患者さんとご家族を含めた医師との話し合いが必要になります。医師との話し合いを希望される時は医師または看護師へお申し出ください。
- ・業者の立ち入りも透析中ありますね。前は中まで入ってこなかった様に思います。
➢ 基本、業者の方は急務でなければ透析終了後に入ってもらっています。しかし、透析機械関連の業者の方は、透析運転時の作業や午後透析までに修理が必要な時は、透析中の入室で案内させてもらっています。透析中、業者の入室が必要な際はスクリーンなどを使用し、プライバシーの保護に努めて参りますので、ご理解のほどよろしくお願いします。
- ・スタッフがかなり少ない気がします。
➢ 他施設と比べても当院の患者さんの人数に対して、スタッフの人数は決して少なくありません。しかし、安全に透析を受けてもらえる看護師の人数を配置していますが、急なスタッフの欠勤の時などは、看護師の人数が少ないと感じられるかもしれません。少ない人数の時でも
- ・2階の男子トイレ(2病棟と透析室の間)を和式でなく洋式へ変えてください。いつも1階まで行って大変です。
➢ 洋式トイレへの変更を計画致します。

・動ける人、動けない人の差があるような気がします。動けるスタッフ求む！

➤ご指摘ありがとうございます。透析室勤務歴の差もあると思います。患者さんの満足が得られるような透析看護を提供できるように、スタッフが院外の透析研修会や、部署内での勉強会を開催しスキルアップ出来る様にしていきたいと思っています。

・私語は昔より厳しくなったのか、面白い話が出にくくなりました。

➤以前、患者さんよりフロアでのスタッフの私語が多すぎると意見を頂いたことがありました。そのため、スタッフへ私語に注意するよう伝えていた影響かもしれません。スタッフとの会話で患者さんが笑顔になるようなコミュニケーションを図り、信頼関係も深めていきたいと思っています。

・昔は軽く声かけていたのに、こここのところなんだか声かけしづらい。透析スタッフに声かけずらくなった。なぜか？分かりませんが。

➤透析スタッフへ声をかけづらい環境であったこと、大変申し訳ありませんでした。透析スタッフへは気軽に声をかけていただけるような目配り・気配りが出来るような対応を心がけて参りたいと思います。

●お褒めの言葉

・担当の方には良くしてもらい、とても話しやすいので、気を遣うことなく気遣ってもらって満足しています。