

平成29年度 患者満足度調査 結果報告書

実施期間 平成29年12月11日（月）～平成29年12月18日（月）

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

平成 29 年度「患者満足度調査」報告

実施期間 平成 29 年 12 月 11 日（月）～平成 29 年 12 月 18 日（月）

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）を対象とし、調査について説明を行い、同意を得た方に配布。

3) 調査方法

外来・透析・各病棟において、患者サービス向上委員会の委員を中心に、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にてアンケート用紙の回収を行った。対象者の状況によって配布の可・不可は病棟責任者の判断に一任することとした。

4) 回収方法

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

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書の作成を行い、企画会議にて報告を行った。

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棟にて掲示する。

平成29年12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29年12月11日～18日

配布枚数：341枚、回収枚数：295枚(回収率：86.5%)

【内訳】2階病棟：50枚配布、37枚回収(回収率：74%)、3階病棟：41枚配布、37枚回収(回収率：90%)

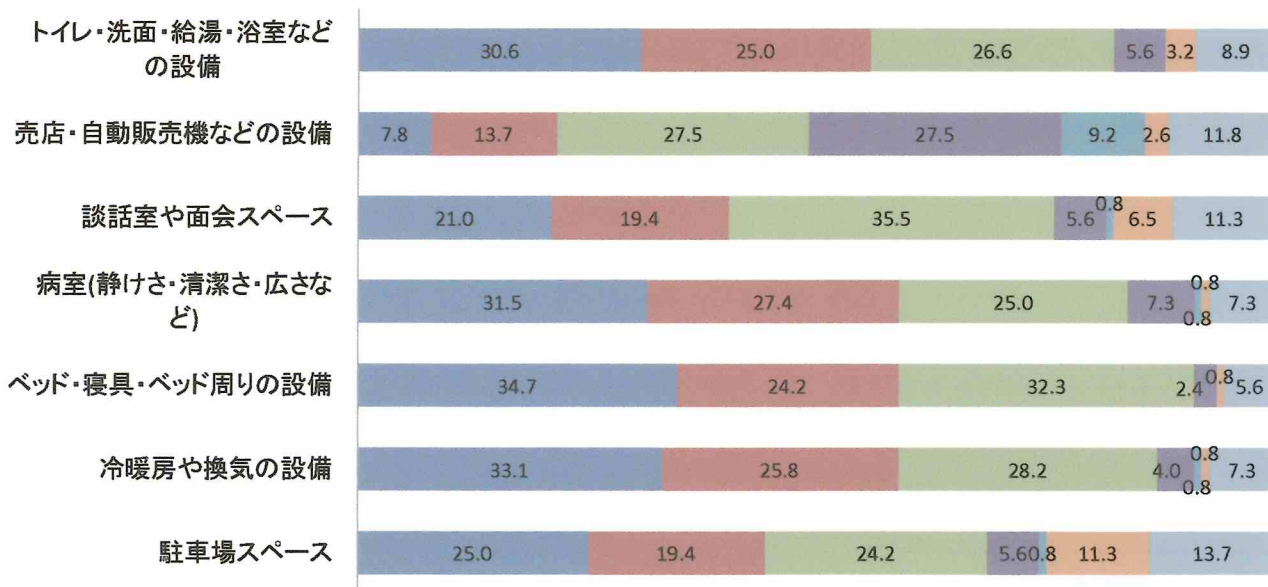
4階病棟：20枚配布、18枚回収(回収率：90%) 南病棟：40枚配布、32枚回収(回収率80%)

外来：150枚配布、147枚回収(回収率98%)、透析室：40枚配布、24枚回収(回収率60%)

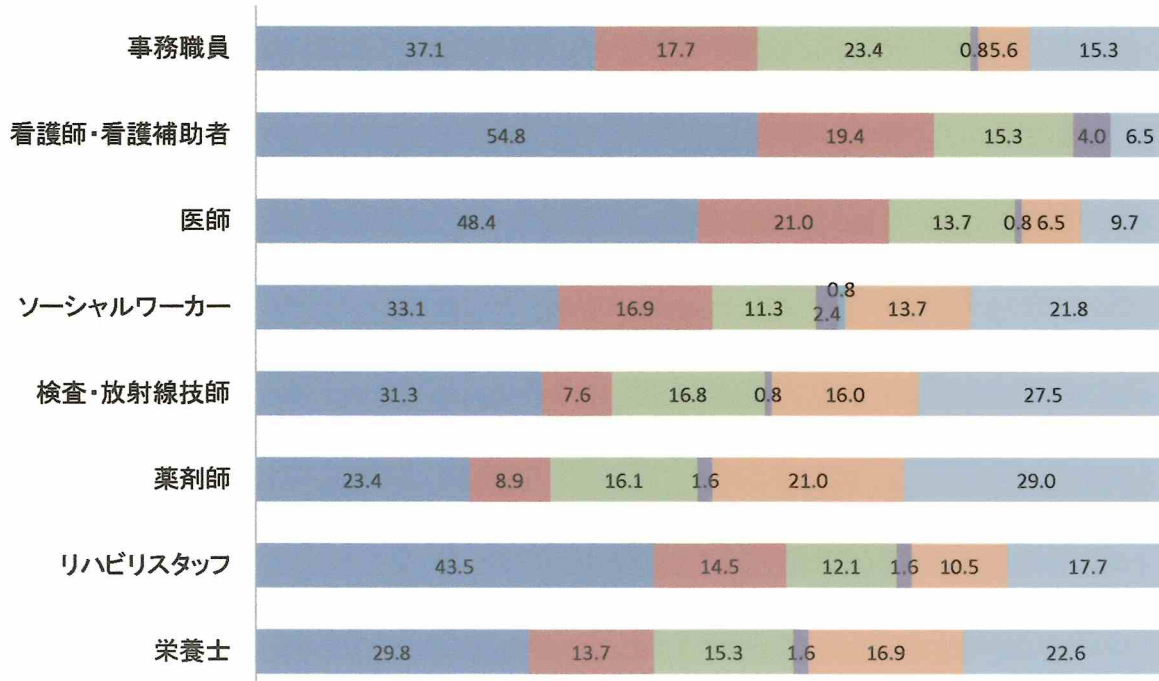
アンケート調査部門別集計表【病棟】

【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

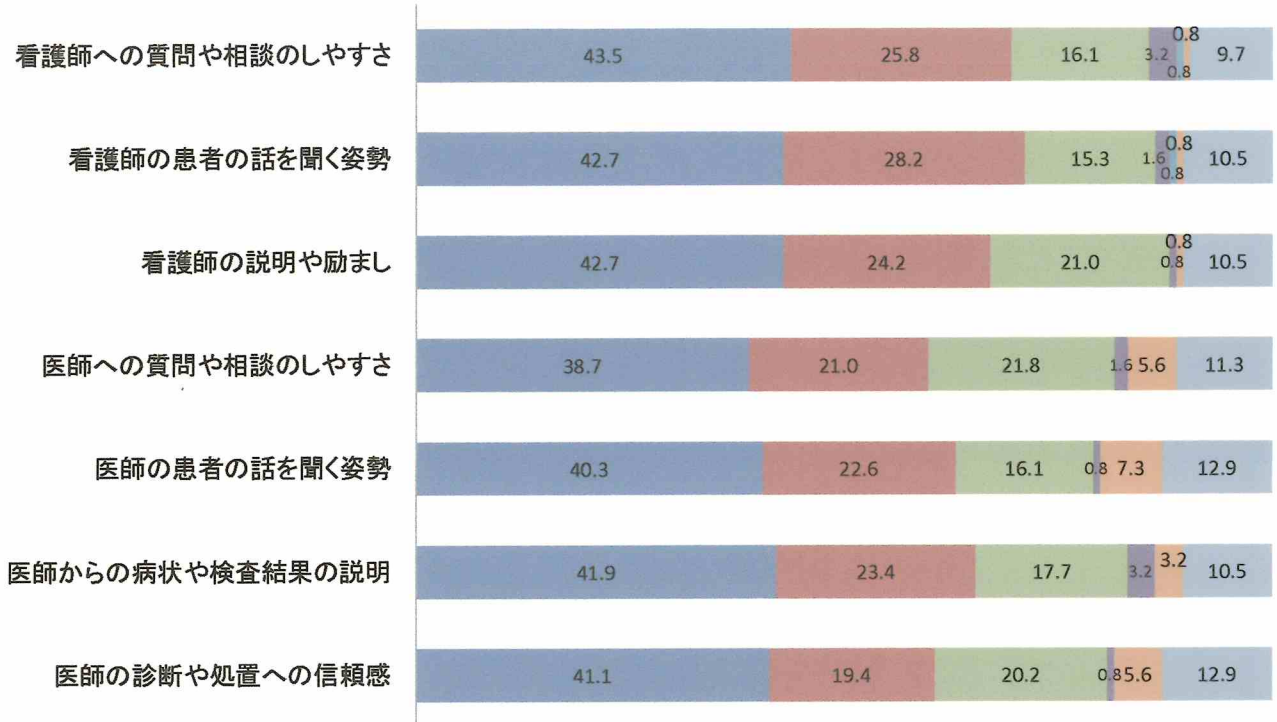


【言葉遣いや態度】

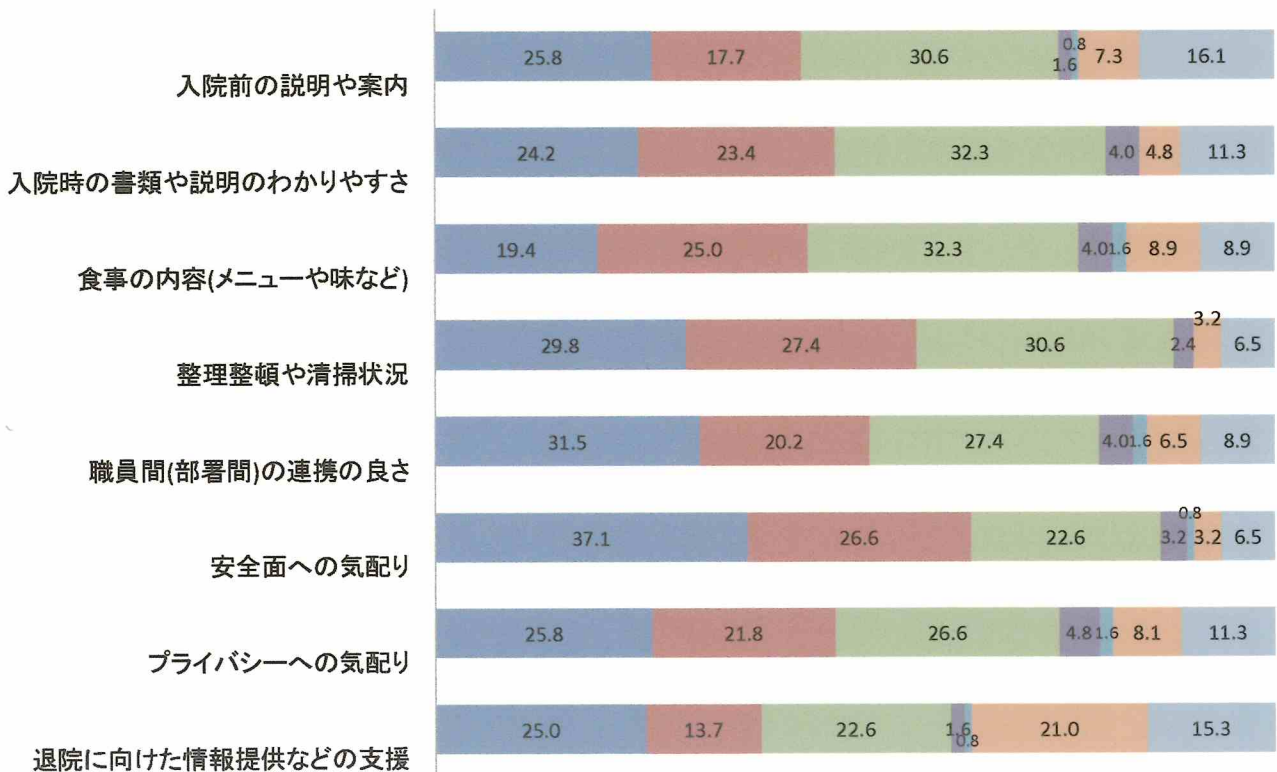


[診療面]

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無記入

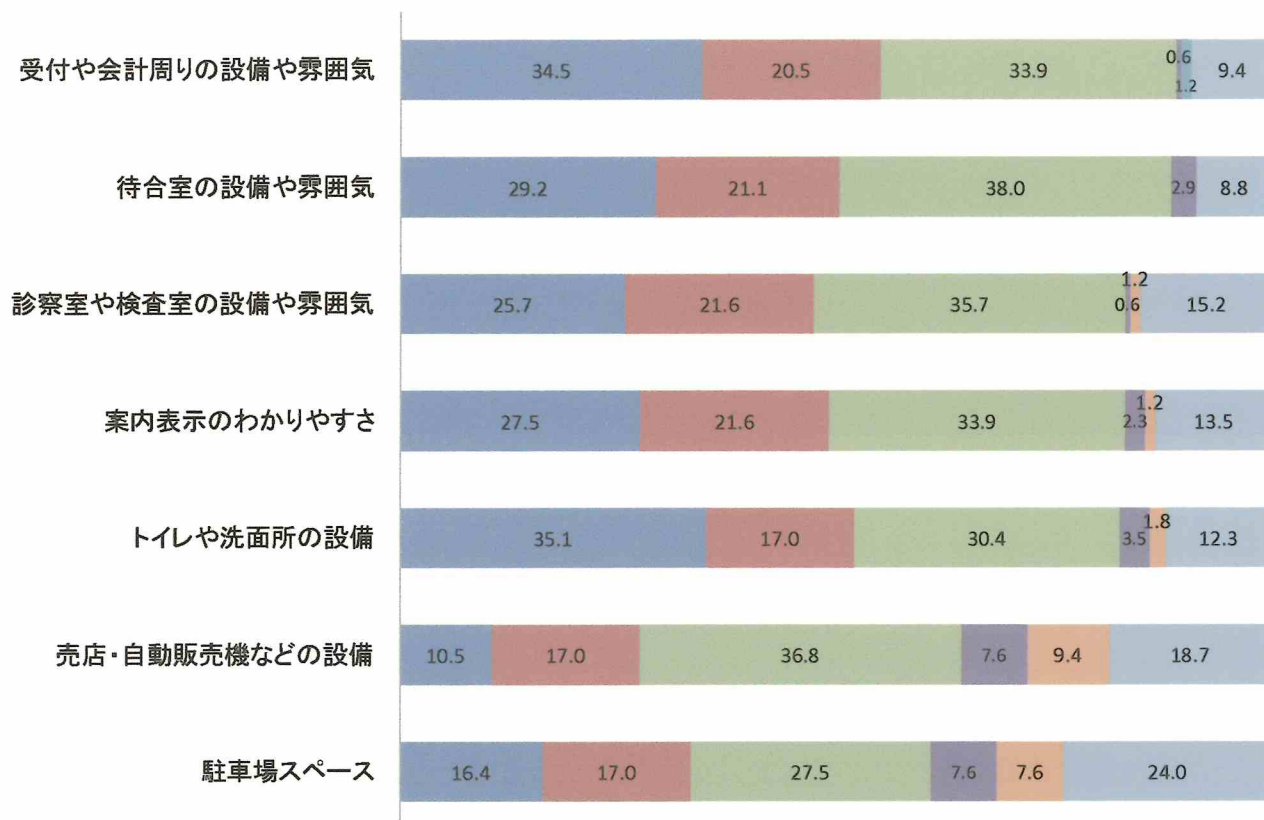


[サービス体制]

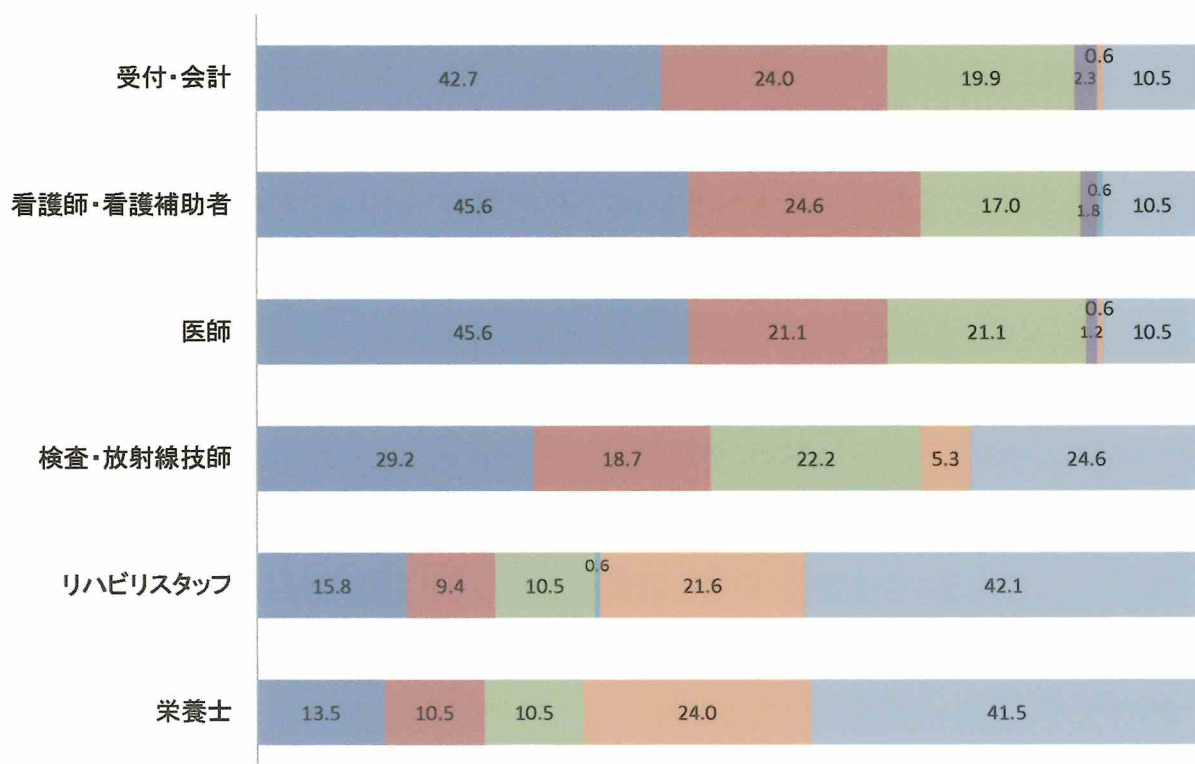


アンケート調査部門別集計表【外来・透析】 [施設面]

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無記入

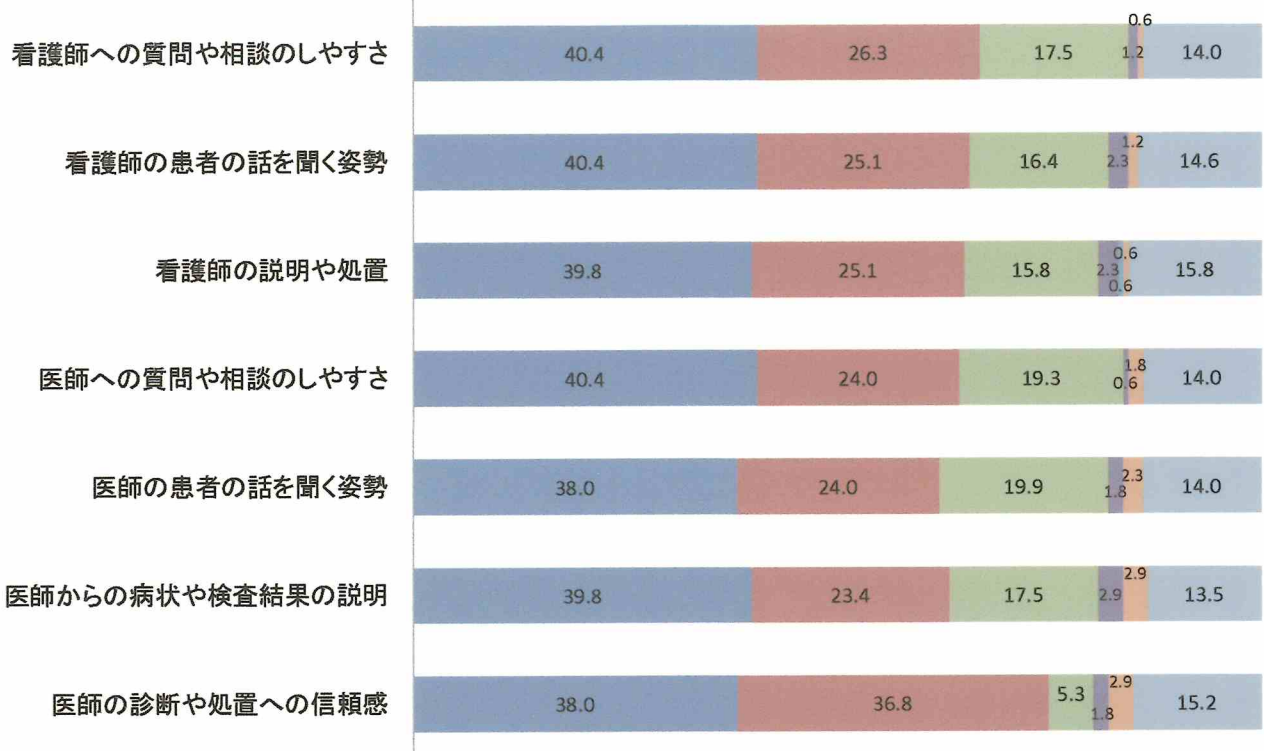


[言葉遣いや態度]

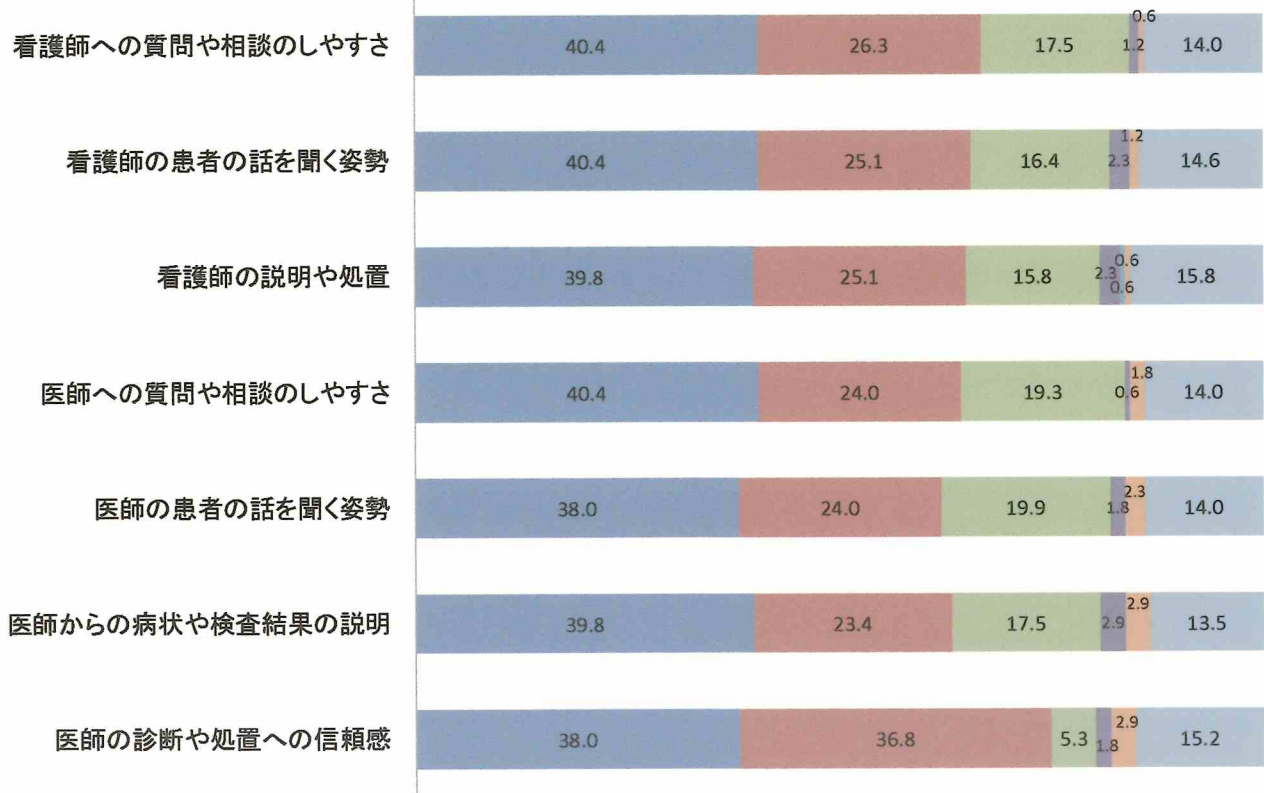


[診療面]

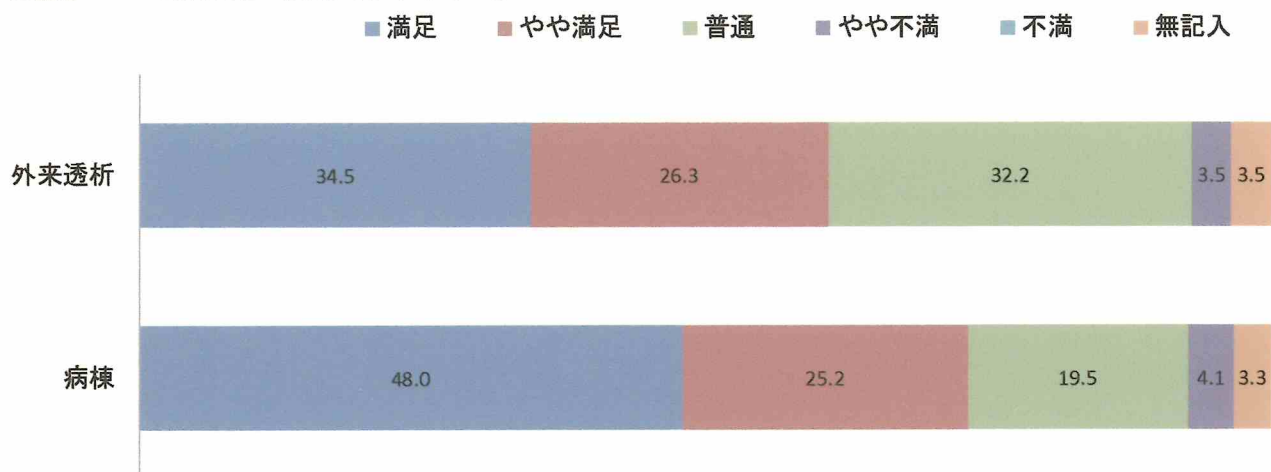
■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 無記入



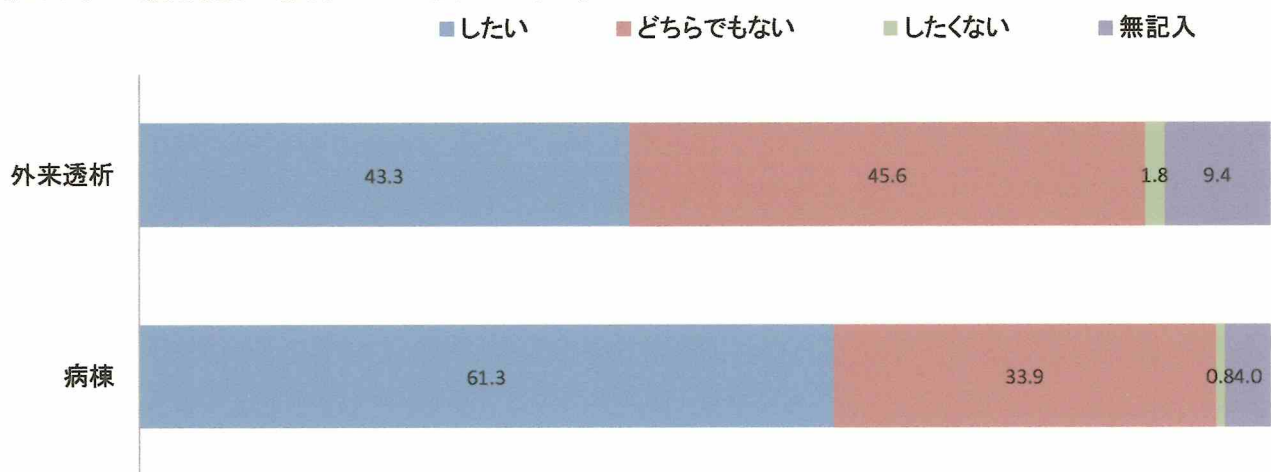
[サービス体制]



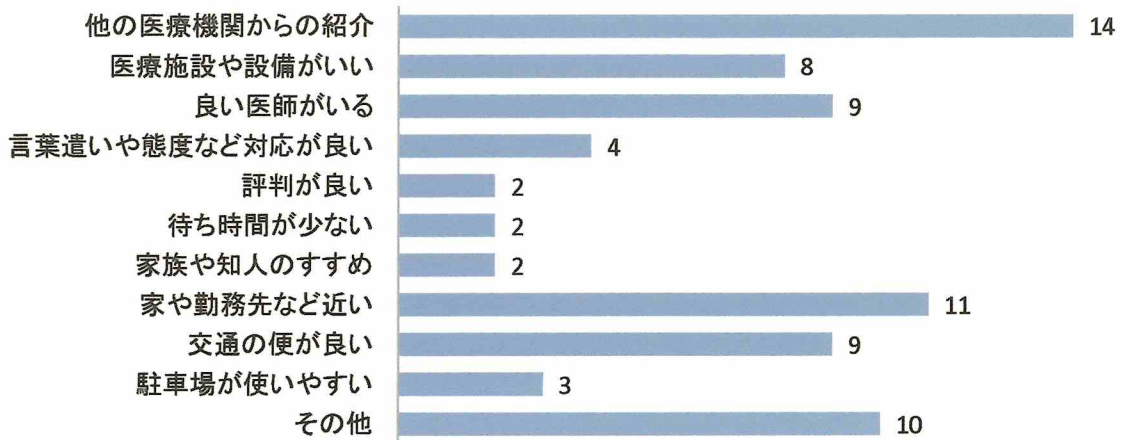
[当院について総合的にどうおもわれますか]



[知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか]



●当院を選択された理由



●ご意見・ご要望

病棟が老朽化している割には個室料金が高いように思われる。

▶単純に比較できませんが、早速近隣6医療機関を調査いたしました結果、当院は概ね低い料金設定となっております。

食事がとくにまずい。乾燥物が多い。喉が渇く。

▶貴重なご意見ありがとうございました。今後も献立の内容や調理の方法に検討を重ねながら入院中の食事が患者さんの癒やしとなるよう、日々努力、精進してまいります。

廊下の電気が暗いように思います。

▶患者さんが眩しさを感じないように間接照明を基本としています。そのために、一般的な施設より暗い感じを受けると思われます。

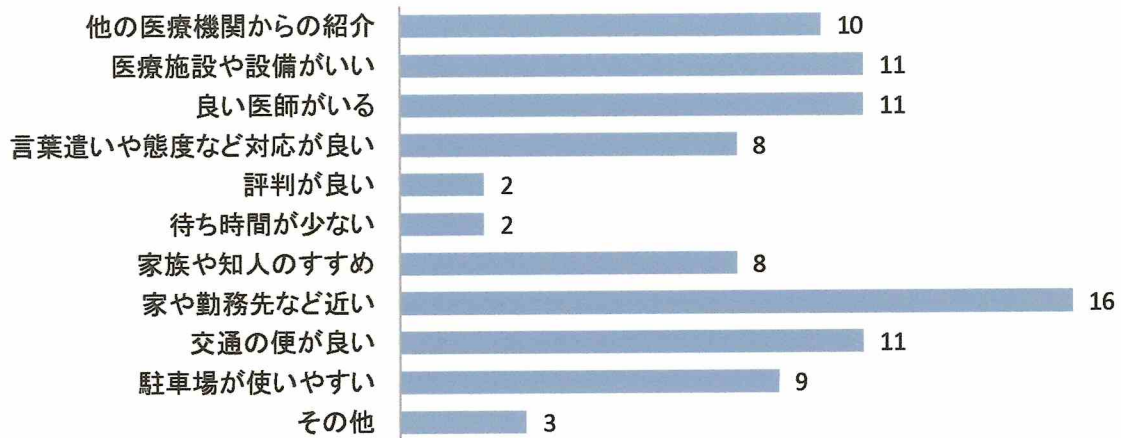
トイレの臭いが少し気になりました。

▶ご意見ありがとうございます。毎日業者が清掃は行っているのですが、新たな汚れや隣接する洗浄場からの臭いがあつたかもしれません。業者および病棟スタッフで共有し対処してまいります。

●お褒めの言葉、その他のご意見

- 全体的に良くしていただける病院だと思います。スタッフの方々も気さくで話しやすいです。
- 主治医の先生、ソーシャルワーカーそれに多数の看護師の皆様に個人的に今後についていろいろ意見をいただき大いに力になりました。今後ともご多忙の中大変でしょうが、この様なことを続けていただければ患者にとって大きな力になると思います。
- 毎食デザートがつくのが何よりも可(去年の入院時より前進)
- 手頃な規模で利用し易い。スタッフ全員が情熱を持って自らの仕事に対し、また患者に対して接していただければ、他の医療機関との差異化は十分はかれると強く思っています。
- 親切な方が多く気持ちよく安心して過ごす事が出来ています。
- 毎日売店に行っていますが、お店の方の丁寧な対応と商品の品揃えがとても良いと思います。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望

洗髪後、よく乾いてなく枕もぬれていました。ドライヤー持参し家族で介助するよう考えています。

▶ 不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご心配をおかけしました。

浴室にてドライヤーをかけていますが不十分なまま帰室したようです。

今後はよく乾かし帰室するよう指導し改善に努めます。

リハビリを少ししていただけると助かります。

▶ リハビリは病状や機能に応じて必要な方に、医師の指導のもと実施しております。

まずは看護師などにご相談していただければ、主治医と相談の上対応させていただきます。

● お褒めの言葉

・スタッフの皆さんに感謝しています。

・大変良くしていただいたのでうれしいです。

・長い期間親切に対応していただいて感謝しています。

・頼りがいがある満足です。

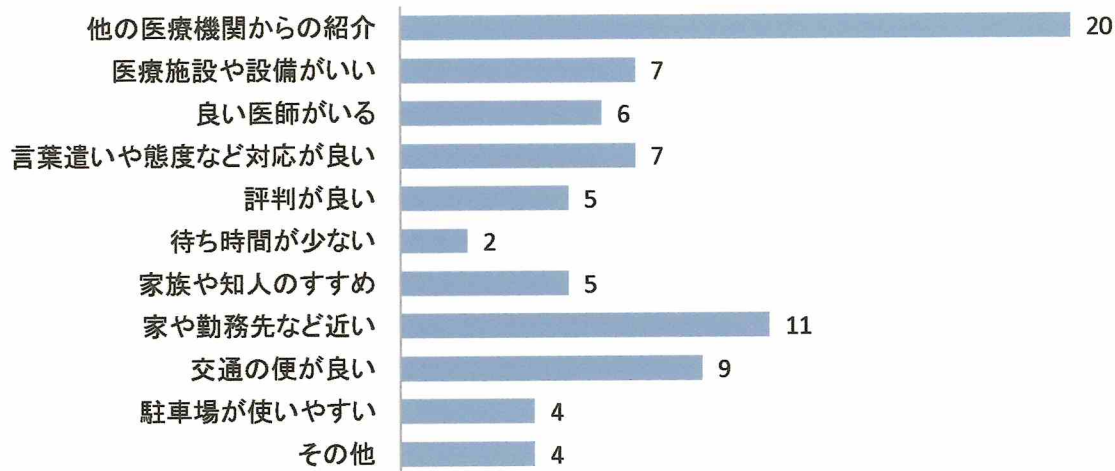
・空調も良く、患者(家族)も割と落ち着いているようです。

・医師・看護師スタッフに暖かい対応をして頂き満足しています。

他の医療機関に比べても接遇の教育がよくなされている感じがします。

・他に退院先が決まらず困っています。ここの病院は自宅からも近く家族としても大変助かっていま

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望

看護師さんの中には、すごく優しくて感じの良い方も多いのですが、中には冷たい態度の方がいらっしゃり不快な思いもしました。

▶ 嫌な思いをさせてしまいお詫びいたします。接遇については常々指導を行っていましたが周知できていなかったと思います。このご意見を真摯に受け止め、これからの接遇改善に取り組んでまいります。

病室内の洗面所が狭く車イスでギリギリ

▶ ご不便をおかけします。限られたスペースの中での配置でご迷惑をおかけします。洗面所の幅は十分に確保されていると思っておりますが、ご自身で移動なさる時には不便を感じる事があるかと思っております。そのようなときには、遠慮なくスタッフを呼んでいただきますように、お願いいたします。

病室内に冷蔵庫がないと不便。

▶ ご不便をおかけしております。現状では室内への冷蔵庫は設置出来ておりませんが、食堂談話室には8名様対応のコールドロッカーを設置しております。有料ではございますが、管理上このように対応させて頂いております。

トイレの照明が暗く感じる。

▶ ご不便をおかけしました。照明は随時電球交換をさせていただきます。

トイレに入ってカーテンが体に当たるので気持ち悪い。

▶ 不快な思いをさせてしまいお詫びいたします。多目的トイレの入り口カーテンを、きちんと開けずにご案内したのでしょうか。今後はきちんと開けるように注意いたします。

車イス用のトイレの入口をすべて自動にしてほしい(リハビリ横が手動で不便)。

▶ ご不便をおかけしております。次回改装の際には検討させていただきます。また、同じ階の自動ドアトイレのご案内が不十分だったと思います。南病棟には1ヵ所ですが、3階には2ヵ所ございますので、今後は案内してまいりたいと思います。

サニクリーンの便座除菌スプレーの位置が奥過ぎて使いづらい、手前にしてほしい。

▶ 貴重なご意見ありがとうございます。体格などで多少の影響はあると思います。今後取り替えの折りに検討させていただきます。

●ご意見・ご要望

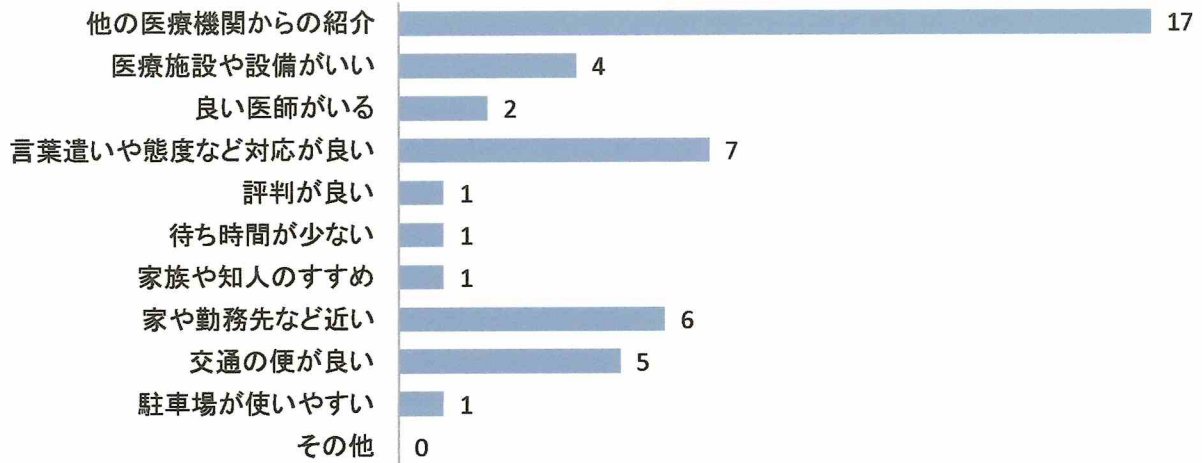
患者に対する、看護師や補助者等の対応はいいと思いますが、病状についての説明が少ないので現在どのような状態なのかがわからない。医師より説明がほしいと思います。

- ▶できるだけ病状の変化があったときや、リハビリの回復具合に関しましては、すぐに電話で報告したり、早めに面談で説明したり、家族とのカンファレンスで話し合ったりして随時、理解を得ているつもりでした。貴重なご意見をいただきありがとうございました。
これを真摯に受け止め、こまめに病状説明を心がけていく所存です。よろしくお願い致します。

●お褒めの言葉

- ・職員の方が挨拶を良くされて気持ちがいい。
- ・清潔感がありますので、気持ちよく入院生活を送れます。
- ・先生も看護師さんもやさしい。病状の件も良く教えてくれる。
- ・しっかりリハビリをしていただきました。ありがとうございました。
- ・リハビリスタッフの方達には優しく接していただき感謝しています。
- ・満足のいくリハビリで入院生活も安心して送っております。
- ・リハビリの先生方がとても良くして下さい、意欲が出てきます。
- ・PT,OTは状態に合わせてしっかり見守りつつ積極的に指導して下さいます。
- ・STはとても話しやすく楽しい時間でリラックスしています。
- ・看護師の方々も気さくな感じで接して下さい明るい気持ちになります。
- ・皆様が非常に明るく接してくれる。食事が非常に美味しくいただける。

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望

看護師の引き継ぎを徹底して欲しいです。

▶ 看護師の引き継ぎが十分に行えていなかったことを大変申し訳なく存じます。

患者さんにとって、入院生活が心地よいものになるようお一人お一人に合わせた対応を心がけております。そのため、ご要望を伺った際には看護師間で周知するよう努めておりますが、徹底できていない対応であったことは、反省すべき点でございます。

看護師間での引き継ぎ方法を見直し、このようなことが二度と起こらないよう、スタッフ一同努力いたします。ご意見ありがとうございました。

ナースコールを鳴らしてからの対応が若干、遅く感じられます。

▶ ナースコールの対応が遅いと感じさせてしまいましたこと、申し訳なく存じます。

できるだけ迅速な対応を心がけてはおりますが、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お待ちいただくかお伝えするようしております。

ですが、ナースコールを押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く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。

ご意見ありがとうございました。

食事のメニューが同じ物の繰り返しの様な気がします。メニューを増やして下さい。

▶ 貴重なご意見ありがとうございました。季節や気候の変化を感じ取れるような献立選びや、旬の食材を取り入れるなど創意工夫を忘れることなく日々の食事管理を続けていきたいと考えています。

部屋代が気になる。

▶ お部屋代を気にしておられたことへの配慮が足りず、申し訳ありませんでした。

お部屋代については、必要に応じて相談させていただいております。

また、有料のお部屋から無料のお部屋への移動もご案内しております。

気になる点がございましたら、病棟師長へお申し付けください。

ご意見ありがとうございました。

部屋の洗面台の排水溝が詰まっています。

▶ 病室のメンテナンスが行き届いておらず、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。

入退院時や毎日の清掃など、設備に問題がないかを確認しておりますが、私どもでは気付けない不具合もあるかと思っております。お手数ですが、お気づきの点がございましたら、スタッフへお申し付けくださると幸いです。

ご意見ありがとうございました。

全フロアに自動販売機を設置していただくと助かります。

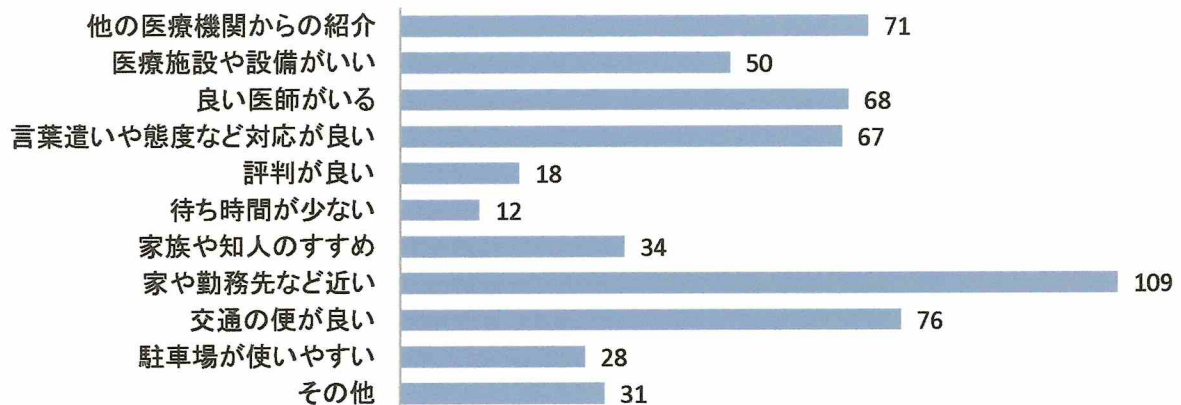
➤ご意見ありがとうございます。4階フロアには自動販売機を設置しておらずご不便をおかけしました。
現在、4階フロアにはコインランドリーコーナーに自動販売機を設置いたしました。
是非、ご利用ください。

●お褒めの言葉

- ・充分、満足しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・水曜、金曜のイベントが本人も楽しみにしてあり、ありがたいです。

外来

● 当院を選択された理由



● ご意見・ご要望

会計の愛想が悪い。

▶ 受付を中心に職員全体の接遇教育に力を入れます。

待ち時間が長い。

待ち時間が少し長くてもう少し早いと嬉しく思う。

待ち時間の長さが不満。最高3時間待った。

▶ 待ち時間では大変ご迷惑をおかけしております。当院では完全予約制をとっておらず、その日の受診患者によって待ち時間が左右されている現状があります。今年4月からは、内科・外科ともに医師の補充があるため、待ち時間の長い患者さんへ診察の案内をしていきたいと考えております。

診察日が少ない。

▶ 担当医師の診察日が少ないということではよろしかったでしょうか。通常の外来は3枠で設定していますが、専門外来などは診察日が半日のみという場合もあります。内容により検討が必要ですので、具体的にご意見いただければと思います。

再来受付機から診察、検査の流れにロスがある。もっとスムーズに行くように泌尿器科をしてほしい。

▶ 貴重なご意見ありがとうございます。出来るだけ、時間が無駄にならないよう、定期の方には、診察前に検査を受けていただくようにしていますが、まれに診察後に検査を指示されることがあります。泌尿器科医師と調整し、再来がスムーズにいくよう事前指示の検討をさせていただきます。また、診察後の声かけに時間を要しているようでしたら、受付または看護師へ遠慮なく声をおかけください。

水洗トイレに水が冷たい、シャワーが強すぎる。

▶ シャワートイレの水圧や温度は調整可能のため確認させていただきます。

玄関からの風が待合室全体に吹き抜けて寒いです。

▶ 正面玄関、南玄関とも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。

テレビがうるさい。(音声を低くしてください)

▶ 聞こえないというご意見もありますので最適な音量設定を検討いたします。

車椅子用の駐車場が少なく一般車が入っている場合もあり何とかしてほしい。

▶ 前回同様のご意見があり、増設いたしました。一般車の駐車には厳しく注意しております。

●ご意見・ご要望

ポスト、ATM等設置してほしい

- ▶ 当院からも要望を出しておりますが、ある程度の利用見込みがないと設置できないとのことです。外来患者数など伝え、再度要望いたします。

売店がコンビニだともっと使いやすい

- ▶ 委託業者に確認しましたが、利用状況から24時間営業は難しいようです。

以前母親と来たとき、先生に質問した時に怒るような言葉で対応されたので聞くことも出来ず、先生が怒らないようにと思ったきつい思い出がある。

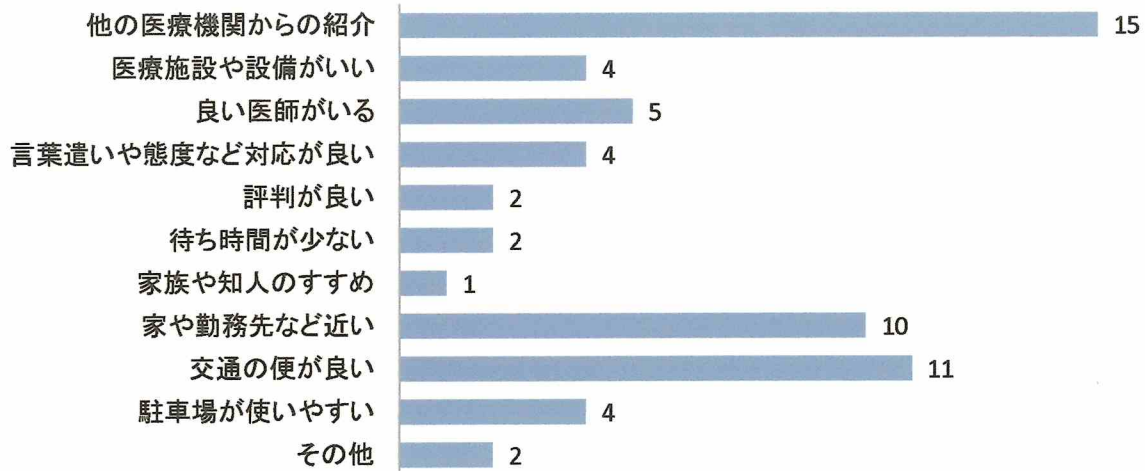
- ▶ 医療者として不適切な対応をしましたことをお詫びいたします。大変不快な思いをされたことと思います。ご意見を元に医師を含め、外来スタッフ全員で接遇を学んで参りたいと思います。

●お褒めの言葉

- ・よい病院環境作りによく職員が一致して取り組まれていると評価している。いっそう地域医療の充実に尽くしてもらいたい。
- ・私はこの医院が好きです。
- ・医師のこともさることながら看護師さん、スタッフの方の対応の仕方が好感が持てる。
- ・親切にしてもらって助かっています。
- ・時間が無い時には、配慮して頂いて良い。
- ・全体的に指導が行き届いていると思われる。地域連携室には感謝している。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。
- ・〇〇先生にお会いするのを楽しみにしています。先生のお顔を見ただけで元気が出ます。
- ・感謝している。(全病院的に対応が良い)

透析

●当院を選択された理由



●ご意見・ご要望

いつもの時間が病院の事情で変更になりますが今まで通りの時間でして頂きたい。

早くなるのはいいですが遅くなるのはいい気持ちしないです。

送迎時間は従来のままで透析開始時間を勝手に遅らせ患者を長い時間待たせています。

▶透析開始時間や穿刺の順番の変更を行ったことで、元の時間に戻してほしいとのご意見をいただきました。今回、5名の5時間透析の患者さんにご協力をお願いしました。

午前透析1名と午後透析1名の方には、こちらの都合で透析終了の回収がスムーズに行えるように1番入室1番穿刺を行ってきましたが、皆平等にすべきとのご意見をいただき、他の患者さんと同様の入室・穿刺順番に変更させていただきました。

また、午前透析で3人の5時間透析の方には、5時間透析患者が2人増え今後も増える可能性があることにより、4時間透析患者さんより先に穿刺しますが平等になるように、順番にさせていただきました。

透析患者さん全員が「早く穿刺をしてほしい」との思いがあることは、承知いたしております。

透析スタッフが少なく、終わり頃バタバタしている。

▶看護師が不足している、何かあってはとのご意見ですが、バタバタするときがあり申し訳ありません。看護師の人数は、基準の人数で配置してもらっています。急な事があった場合でも対応できるような体制はとっております。

担当看護師に差がある

▶担当看護師に差があることは事実です。経験の差もあります。担当は技士もおりますので、ご相談ください。

加湿器の効果があまりありません。湿度が上がる加湿器・台数を増やすことを希望します。

▶透析患者さんは除水をしますので加湿は重要ですが、業者より業務用でないと効果が十分に得られないとのことでした。精密機械への影響を考え、設置台数は慎重に考えております。湿度調査を行い、検討いたします。

透析室のベットを電動にしてください。

▶現状を調査し検討いたします。

●お褒めの言葉

- ・家にも詳しく説明があり満足です
- ・家からの電話の対応も良いです
- ・看護師さんがみな親切にしてくれるので有難いです