

2020 年度

患 者 満 足 度 調 査
結 果 報 告 書

実施期間 2020 年 10 月 19 日～10 月 26 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10月19日～10月26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) 患者意見への回答

回収されたアンケートのご意見・ご要望に対し各部門の責任者より回答。

6) 集計報告

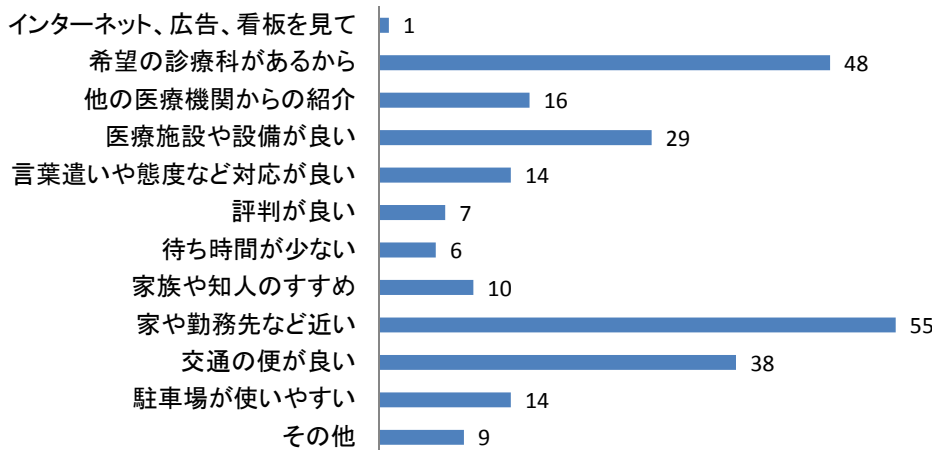
回収されたアンケートと回答は、患者サービス向上委員会にて集計ならびに結果報告の作成を行ない、管理者会議にて報告を行なった。

7) 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。

外来

●当院を選択された理由

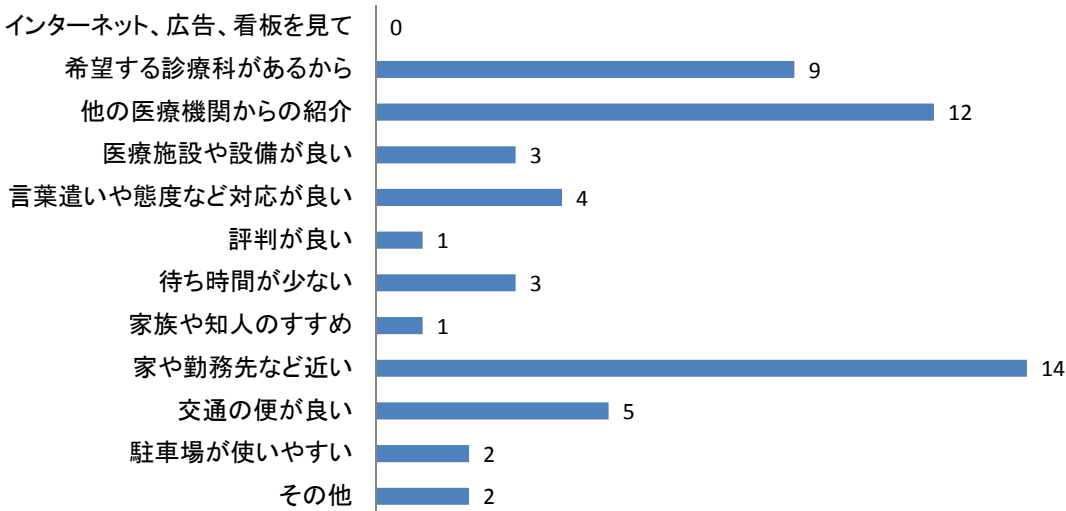


●お褒めの言葉

- ・主治医の安藤医師の対応が丁寧だから当院を選択
- ・緩和ケアで有名だから当院を選択

透析

●当院を選択された理由

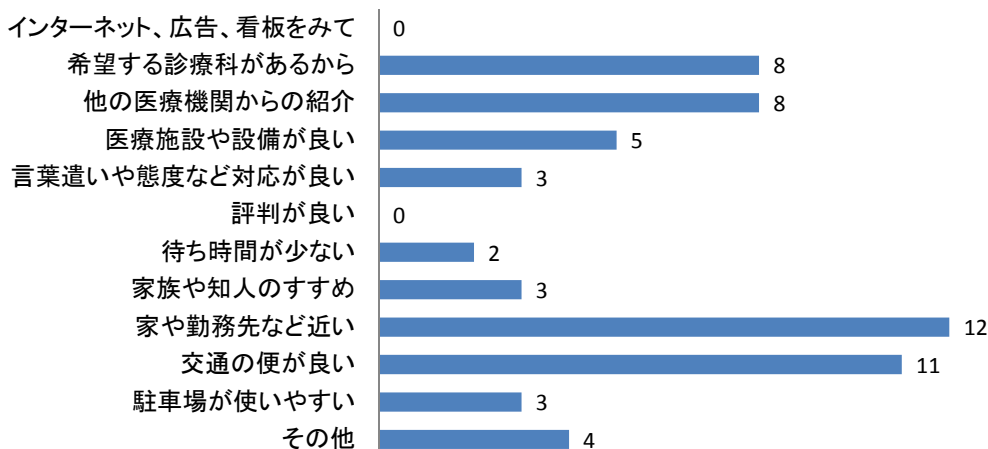


●お褒めの言葉

- ・受付の丁寧な対応
- ・医師の検査結果への対応が早い
- ・家庭的な雰囲気ですリラックスさせてくれる
- ・優しい態度で接してくれる
- ・コロナ感染対策に対する配慮がありがたい
- ・医師、技師、看護師、みな感じが良い
- ・大病院と違って落ち着く
- ・家庭での食事の相談ができる
- ・(設備・環境について)申し分ない

2F

●当院を選択された理由

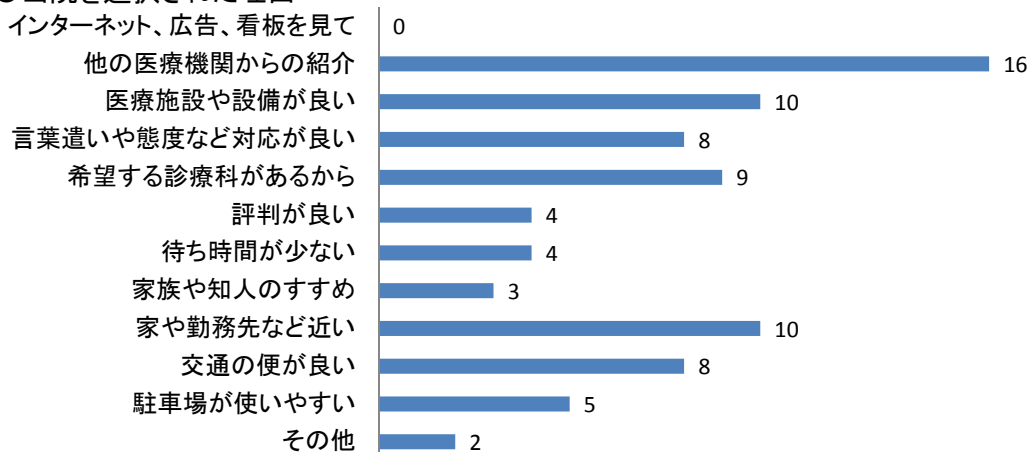


●お褒めの言葉

- ・受付の方が親切丁寧で、対応が優しく、感じがよかった
- ・担当医師が丁寧に説明してくれた、言葉が柔らかい
- ・主治医が患者の心に寄り添って下さり、とてもありがたかった
- ・看護師皆さん、感じのよい対応でした
- ・基本的には、看護師さん皆さん優しく対応してくれた
- ・看護師さんの説明もわかりやすく親切だった
- ・栄養指導の際、栄養士の方の感じがとても良く、優しく教えてくださいました
- ・ソーシャルワーカー親切でした
- ・病室に時計とカレンダーを置いて頂き、ありがとうございます

3F

●当院を選択された理由



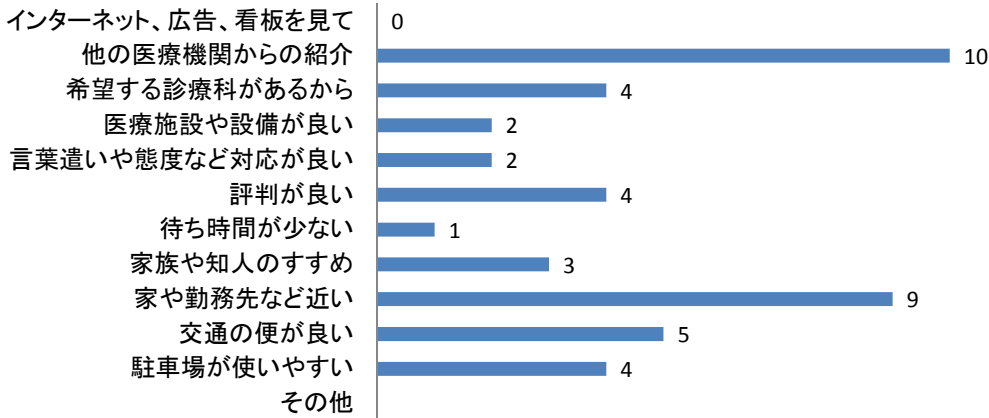
●お褒めの言葉

- ・主治医の先生からきちんと病状と治療目的を説明して頂きました
- ・看護師全体の対応がとても良いと思う
- ・看護婦さんの笑顔にホッとするおもいです
- ・看護師が明るい、笑顔でよく挨拶してくれる
- ・皆さんハキハキされて気持ちいい
- ・利用は初めてだったが、親身になってくれ、親切的な病院だと思う
- ・病気について知識不足ではあったが医師や専門スタッフの方の説明はわかりやすく、もう少し、お聞きしたいと思うことが出てきた。(それくらい丁寧だった)

- ・ソーシャルワーカーさんに沢山の相談事を聞いて頂きました。親身になって答えて頂きました
- ・リハビリの内容に満足でした

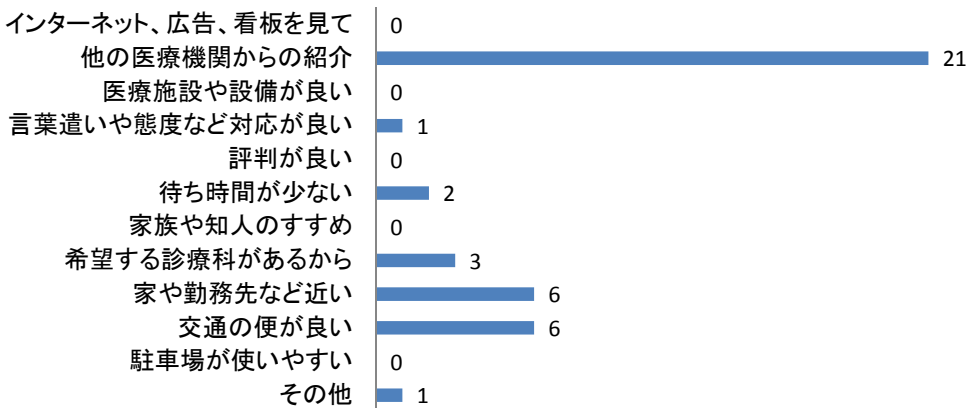
4F

●当院を選択された理由



南

●当院を選択された理由



●お褒めの言葉

- ・入院時の書類申し込みの際、受付の対応が丁寧でした
- ・優しく丁寧な先生で安心しました
- ・看護師の皆さん、丁寧な対応で優しい良い方が多かったです
- ・ソーシャルワーカーから要望に対し、しっかり答えてくれる対応をもらった
- ・リハビリの方はなぜ、この運動をするのかしっかり説明してくれた
- ・全体的にスタッフの雰囲気はよかったです
- ・皆さんいい方でした
- ・個人的には楽しく過ごせた3ヶ月でした

●ご意見・ご要望

【医師】

- ・医師へ聞きづらい雰囲気(外来)
- ・忙しそうで質問できない(透析)
- ・医師に気分のムラがあり、看護師が気の毒(透析)
- ・忙しい様子で、あまりこちらから質問出来なかったのが残念でした。(2F)
- ・医師の方が正しいと思うが、やや相談しにくい雰囲気でした。(南)

→患者さんやご家族の方が相談しやすい態度・対応に心がけるように、医師に対する指導を行います。

- ・数年前非常勤の若い医師の態度が悪かった、そういう人は雇わないでほしい(外来)

→一部の外来診療及び日当直診療を非常勤医師が担当しております。丁寧に診療に当たっていると考えていますが、受診した際にお気づきの点がありましたら、ご指摘下さい。

- ・検査結果を日本語表示にしてほしい(外来)

→単に日本語表示にしても理解しにくい用語も多いですので、今後、検査結果の表示方法を検討いたします。また、結果をわかりやすく説明するように心がけてまいります。

- ・CT検査結果が説明が後日と言われることがあるが、当日に聞けるようにしてほしい(外来)

→当日にCT結果を説明できる場合もありますが、診断の正確さを期するために専門の放射線科医が詳しくチェックした上で、後日の結果説明とさせていただきます。 (放射線科医より)→できるだけ迅速な読影を心がけていますが、他の仕事との兼ね合いで難しい場合もあります。ケースバイケースで対応できる場合もあるので、主治医に希望を伝えて下さい。

- ・受診したい診療科の専門医の外来日が少ない、土日の休みの人は受診しづらい(外来)
- ・あまり評判の良くない診療科は減らし、外科・内科を拡大してほしい(外来)

→これまでの患者さんの受診状況を踏まえ、診察室の数や診療枠、各科のバランスを考えて、現在の外来診療体制にしています。全ての患者さんのご要望にお応えできないところもありますが、少しずつでも改善したいと考えています。

【看護師】

- ・採血、点滴する際2~3回失敗する人が少なくない(外来)

→各自、技術を磨く努力はもちろんですが、再度穿刺が必要になった場合、他者に相談するよう指導します。

- ・技師の穿刺は上手だが、看護師の穿刺が痛い時がある(透析)

→穿刺で痛い思いをさせてしまい申し訳ありません。穿刺に対する苦痛が少しでも緩和できるように、技師より穿刺の技術を学んで行きたいと思っております。

- ・人により技術の格差がある(透析)

→ご意見ありがとうございます。透析経験値などでも技術の差があると思っております。勉強会や各個人が他のスタッフの動きを見て振り返るなど技術の差を小さくできるような環境を作っていきたいと思っております。そして、患者さんには安全な環境で透析を受けて頂きたいと思っております。

- ・新しい看護師の紹介がない(透析)

→新入職員の紹介ができていなかったこと、申し訳ありません。今後、新入職員の入職時は紹介が確実にできるようにしてまいります。

- ・言い方がきつい人がいる(透析)

→接遇面での対応で不快な思いをさせ、申し訳ありません。患者さんに対する言葉遣いや表情(笑顔)などに注意して、対応にあたるようスタッフに注意喚起していきます。

- ・(相手により)やや冷たく感じる時があった(南)

→患者家族・スタッフ同士での声かけ・言葉かけでも、相手の立場に立った行動ができるように指導しております。コロナ禍で常にマスクをしておりますので、表情が伝わらず、余計に冷たい印象を与えてしまったのかもしれませんが、温かみを感じ取って頂けるように心がけていきたいと思っております。

【看護師】

・(感染防止で面会制限中)家族で2人目の面会で「さっき面会されましたよね」と怒るような言葉遣いと態度でびっくりした。(3F)
→ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。言葉遣いや態度といった接遇面を看護師と看護助手全体に再度指導をおこなっていきます。

【臨床工学士】

・若い男性技士の技術が未熟、1人にかかる時間が長い、最後の方の人はかなり時間を要す(外来)
→貴重なご意見ありがとうございます。透析経験値などでも技術の差があると思います。勉強会や各個人が他スタッフの動きを見て振り返るなど技術の差を小さくできるような環境を作って行きたいと思います。そして、患者さんには安全な環境で透析を受けて頂きたいと思っております。

【栄養士】

・説明不足(ご飯の量を少なくして欲しい)(南)
→ご意見をありがとうございます。ご入院中のお食事の分量にご負担が生じていましたこと、誠に申し訳ありません。患者さんそれぞれの入院中の過ごし方を鑑みながらではありますが、各病棟ごとに配置している管理栄養士より、できるだけ速やかな対応を心がけるよう体制を整えていこうと思います。

・骨の治療の場合、カルシウムを強化した食事を望むのは無理でしょうか。(2F)
→お食事を作る際に一個人向けの強化をおこなう事が難しいため、当院では栄養補助食品の中にカルシウム強化を謳った商品を採用しています。しかしながら、治療の方針や内服の有無によっては強化すべきか確認する必要があるかと思っております。是非病棟にて担当栄養士にお申し出いただき、強化する方法について一緒に考えたいと思います。

【リハビリ】

・患者に寄り添ったりリハビリになっていない、何でこの運動をするのか説明がないままスタッフ思い通りにされる(外来)
→リハビリ内容の説明不足によりご不満を抱かせてしまい、申し訳ありません。同様な事がないように全スタッフに実施内容の説明をしっかりと行うように指導させて頂きました。
ご指摘、ありがとうございました。

・家族は直接見る事が出来ないのだから分からない(3F)
→昨今のコロナ禍のため、昨年より患者さん以外のリハビリ室入室は制限させて頂いております。ご要望があれば、動画などでご覧頂く事が可能ですので、ご相談下さい。

・リハビリ室は広いのに、リハビリ担当者、人員が休みが多く常に足りてないように感じた。真剣に社会復帰を考えている場合であれば、難しいかと思われる。人員調整等改善の余地はあると思う(南)
→ご不安を与えてしまい、申し訳ありません。患者さんの状況によってはリハビリ室でなくお部屋に伺ってベッド上でリハビリを行なうこともあります。時間帯によっては、殆どのスタッフが患者さんの部屋でリハビリを行なうこともございますので、訓練室にスタッフが殆どいないと見えることもあります。
また、担当者が休みの際には他のスタッフが訓練を代行できるように人員配置をしておりますが、スタッフの急病などで予定人員に満たなくなることが、ままあります。その際も、できるだけ他のスタッフでカバーするよう行なっております。
診療報酬制度がリハビリテーションに求める人員以上のスタッフを配置しておりますが、ご不安をあたえないよう検討させて頂きます。ご指摘、ありがとうございました。

【ソーシャルワーカー】

・本来なすべき事を認識されて無く無責任で信用できない感じ。(南)
→ご意見ありがとうございます。連携室としての役割を認識できていない行動があったと理解してよろしいでしょうか。どういった理由であれ、無責任な対応をした事は許されない行動であったと思います。スタッフ間で情報共有し、改善に努めていきたいと思っております。

【受付】

・笑顔が欲しい→患者さんに安心して頂けるよう、笑顔で対応をします。(透析)

・消毒液の補充を依頼したら態度が悪かった(透析)

→不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。マスクを着用しての対応ですので、より立ち振る舞いには注意して対応致します。ご指摘頂きありがとうございます。

【透析】

・透析でベット案内されてから20～30分の待ち時間がある、早めにしてほしい(外来)

→穿刺時間に関しては、どの患者さんにもなるべく平等になるように穿刺順番を工夫して対応しています。待ち時間がどうしても発生する日はあると思いますが、待ち時間なく穿刺できている日も必ずあると思います。早く穿刺して欲しいと思う患者さんが殆どだと思いますので、今後も平等な穿刺順番で対応させて頂きたいと思います。

・朝は早くても構わないので、13時前に終了して欲しい(透析)

→ご意見ありがとうございます。13時前に透析を終了するためには、透析の入室時間を7時30分へ変更しなければならず、その時間までに、透析機械の準備、検査の確認、送迎患者さんの対応変更などを考えると、対応が難しいのが現状です。予定がある場合などは、個別に透析機械の準備ができ次第、透析開始することもできますので事前にスタッフへ相談をお願いします。

・透析室を電動ベッドにして欲しい(3件)(透析)

→毎年必要に応じ、導入していくよう計画しています。

・透析室のテレビでBSが見られるものと見られないテレビがあるのはよくない(透析)

→ご意見ありがとうございます。ベッドの増床に伴い、新しくテレビの購入をしました。その時に、今までのテレビが新しいテレビへ変更になったため、BSが見られるテレビになっています。BSを見るためのテレビへの更新はコスト的に申し訳ありませんが対応が難しいと思います。

・加湿器を良いのに変えて欲しい(透析)

→新たに4台の加湿器を購入していますが、4台追加でも透析室の広さには不十分と思われます。この透析室の広さにあと何台必要になるのか、メンテナンス(清掃)、配置場所などの問題が出てくるため検討が必要かと思えます。加湿の性能や機能について調査し、必要に応じて導入していくよう計画しています。

【設備・環境】

・駐車場の方向指示が消えかかっている所がある、枠が狭い(外来)

→ご指摘の通り、第一駐車場の路面標示が少々薄くなっているようです。早急に対応します。

・紫外線が強いときは早くカーテンをおろしてほしい(外来)

→心くばりが足りていませんでした。事務員と共に今後気をつけて参ります。

・温度、湿度にもっと気をつけてほしい(外来)

→環境への配慮を更に強化して参りますが、温度・湿度など不快に思われる時は遠慮なく声をお掛け下さい。

・掲示物が多くわかりづらい(外来)

→院内で必要掲示物も多くあるため、見づらくなっている点もあるかと思えます。早速見直しをさせて頂きたいと思えます。ご意見ありがとうございます。

・売店の場所がわかりにくい、遠回りしないといけない(待合室の近くがいい)(透析)

→現在、臨時診察室設置にあたり、南エレベーター・南玄関が利用できないため、大変なご迷惑をおかけしています。売店への経路がわかりやすくなるように、病院側へ対応をいらいします。誠に申し訳ありませんが、売店の位置の変更はできませんので、遠回りで売店に行くことが難しくければ、看護師が付き添いますので、遠慮なく声をかけて下さい。

【設備・環境】

・洗面所の水の量を増やして欲しい。歯磨きに時間がかかる。(2F)

→調査しましたが、共用部の給水に異常は見られませんでした。個室洗面所は調査いたします。

ご使用された洗面台下の止水栓が閉められていた可能性も考えられますので、お気づきの際は、スタッフに相談いただければと存じます。

・一部トイレが和式のものがある。時代にそぐわないと思う。(2F)

→少数ですが、洋式トイレではお尻や足が直接便器に触れるのでためらうという意見もあり、各フロア1ヶ所ずつ、あえて和式トイレを残しています。

・通路に→を入れてあれば案内表示がわかりやすいのでは。(3F)

→ご意見ありがとうございます。構造上、場所がわかりにくいとご指摘をいただく事も多くあります。迷いやすい場所については「→(矢印)」等の案内を検討させていただきます。

・床が時々、面会の時にベタベタしたり、濡れたりして汚れている時もある。(3F)

→廊下や病室の床の汚れ、ゴミについては清掃業者と情報共有し改善に努めていきたいと思っております。また、スタッフ個々も環境に意識し、安全に気持ちよく過ごせるような環境を提供したいと思っております。

・銀行のATMを設置してほしい。(3F)

→以前は銀行も取引先の法人や病院にATMを設置する傾向がありましたが、最近は全体的にATMの設置台数を減少させる傾向に加え、コンビニのATMとの提携を進めていく方針が顕著に見られるため、残念ながら実現は厳しいと考えます。

近くのコンビニATMのご利用や、当院でも会計にクレジットカードや電子マネーの取り扱いを進めておりますのでご理解を願いたいと思っております。

・2階の浴室の隅が黒ずんでいる。(4F)

→清掃が行き届いておらず、申し訳ありません。清掃業者と状況を確認し、気持ちよく入浴していただけるよう、清潔に努めたいと思っております。ご意見ありがとうございます。

・やや照明が暗い(南)

→病室、廊下のどちらの照明か、分かり兼ねますが、ご不便を感じられ、ご意見頂いたものと推察いたします。照明の調度は目視で確認し、適宜交換しております。お気づきの際はスタッフへお声かけ下さい。

・トイレが汚くて臭い。(南)

→不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。清掃を毎日行なっておりますが、行き届かない点について清掃員と検討して参ります。

・売店は品揃えが古くさくて値段が高い(南)

→品揃えや価格についてはアンケート等を実施し、利用者の意見を反映できるよう、委託業者に指示いたします。

【その他】

・透析の機械トラブルで復旧できない時は、他院の紹介などあるのか？(透析)

→ご質問ありがとうございます。今年に入り数回、機械のトラブルによる透析開始時間の遅れで多大なるご迷惑をお掛けしました。他院を巻き込む自体は極力さけるべきと考えておりますので、できる限り当院で対応する方針です。しかし、長時間(数日)機械復旧の目途が立たず、患者さんの生命に影響が及ぶと判断される場合は、他院へ臨時で透析をお願いする事になると思っております。

・フットケアをもっとしてほしい(透析)

→患者さんの重症度やスタッフの勤務人数にもよりますが、なるべくフットケアの時間がとれるように、業務内容の見直しなど検討していきたいと思っております。爪が厚く、患者さん自身で切れない時や足に関する事で気になる事があれば、遠慮なく看護師へ声をお掛けください。また、患者さんの自立度によっては、自宅でも継続的フットケアをして頂く指導を中心に関わって行きたいと思っております。

【その他】

・もう少しきちんとした説明が早く欲しかった(2F)

→詳細が分かり兼ねますが、説明内容とタイミングが不適切だったと理解してよろしいでしょうか。対応が不十分であったこと、申し訳ありませんでした。迅速な対応に努めますが、行き届かないこともあるかと思えます。お気づきの際にはスタッフへお声かけ下さい。スタッフへお声かけ下さい。

・内視鏡検査で患部や術部などの写真を交付されるようにすると、もっと安心や信頼感が高くなると思います。(2F)

→ご意見、ありがとうございます。希望に応じて対応できるよう検討します。