

# 第12回 太田川病院 患者さま満足度調査結

## アンケートの主旨

当院では、患者さまにご満足いただけるより良い医療サービスを行うため、皆さま方の率直なご意見をお聞きし、職員一同、一層の医療サービスの充実を目指すべく、満足度調査を実施しました。結果を報告するとともに、これらを参考に、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

## アンケートの対象

- 《 外 来 》 平成25年10月22日(火)～23日(水)に受診された患者さま
- 《 病 棟 》 平成25年10月21日(月)～26日(土)に入院された患者さま
- 《 リハビリ 》 平成25年10月22日(火)～23日(水)にリハビリされた患者さま

## アンケートの手法

アンケート項目はそれぞれの調査項目に対して「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の5択で選ぶ選択方式としました。

## 栄養管理室

食事の量や味に関する意見では、満足・やや満足・どちらともいえないが約8割をしめ、予想以上に高い結果となりました、味が薄い食事の量があわないとのご意見もいただきました。この結果を今後にかし、より良い給食の提供に取り組んで参ります。

## 薬剤部

前回の調査と比べ、評価がやや低いものとなりました。患者さまやご家族の方に薬剤師をもっと身近に感じて頂けるように、説明の仕方を工夫するなど今後も接遇の向上に努めてまいります。至らない点、お気づきの点がありましたら、ご指摘宜しくお願ひします。

## 総務課

貴重なご意見ありがとうございました。現在、増築の為、皆様にはご迷惑をおかけしております。施設をリニューアルしますので、今後も皆様に快適にご利用して頂ける病院を目指します。

皆さまからいただいたコメント	対応策
冷蔵庫が欲しい(小型)	ご意見有難うございます。 現在、5階に貸冷蔵庫があります。そちらをご利用ください。
カード支払いが可能になるように対処されたい	ご不便をお掛けしております。 現在カード支払いをする機能はございません。 何卒ご了承ください。
待合いのイスが少ない	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 待合について、外来患者様が多い時には、臨時の椅子で対応させていただいています。

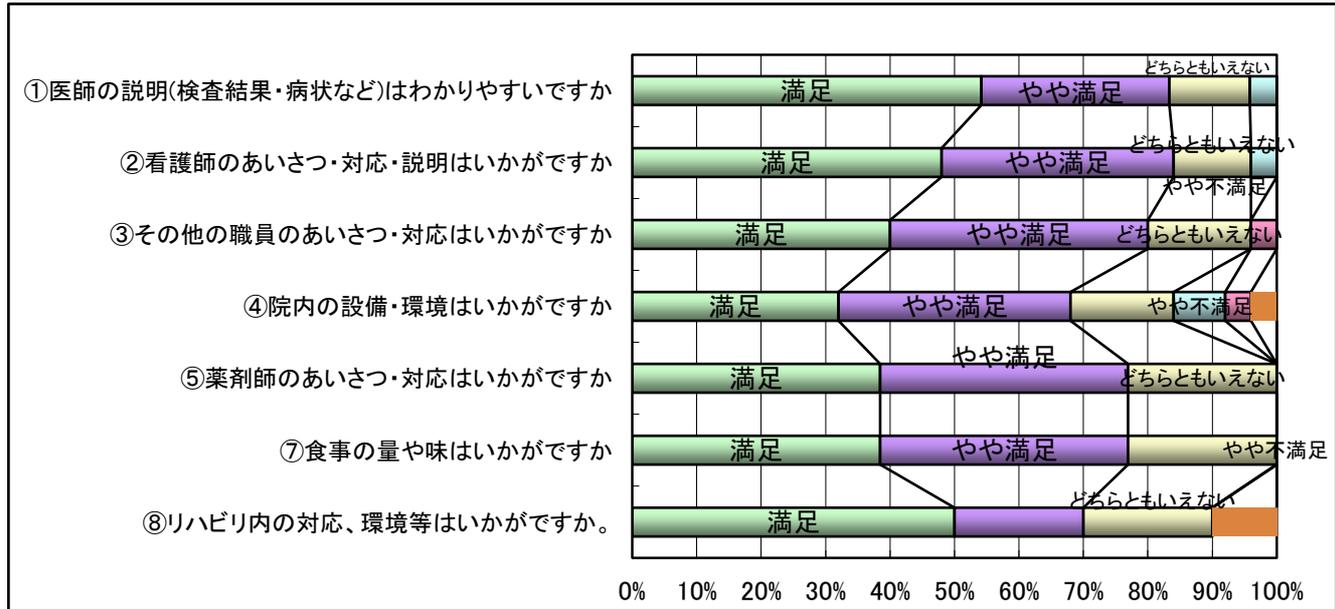
## 【2階病棟】

アンケート結果

回収率 **58.1%**

配布枚数 43枚

回収枚数 25枚



※ ⑥の項目に関してはグラフに載せていません

※ ⑤⑦⑧の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

前年度に比べ患者様の低下し、きびしい意見もございました。多忙であることを理由にせず、倫理に配慮ができ、安全で安楽な看護・介護を行っていく必要があります。まずは従業員満足度を上昇すべく、スタッフ全員が向上心を持ちより良いチームワークを作るべく風土づくりをしていきたいと思えます

皆さまからいただいたコメント	対応策
多忙のため「看護」が「作業・処理」と化している。「看護」の原点を時には思い起こしてほしい	不快な思いをさせて大変申し訳ございません。「忙しいから」は理由になりません。接遇研修の積極的参加を促し、今一度ひとりひとり看護観を振り返り、個々性を重視した看護が行えるよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。
教育不足・・ 患者（特に高齢者）は弱者であるが一人の人間として、きちんと対応してほしい	不快な思いをさせて大変申し訳ございません。研修の積極的参加を促し、スタッフのレベルアップにつなげていき、患者様と目線を合わせた看護・介護が行うことが出来るよう徹底してまいります。
いつもご苦労様です。 病院での仕事は大変ですね。でも皆さんのおかげで安心できます。ありがとうございます。	お褒めいただきありがとうございます。患者様が安心して治療・療養がおこなえるようスタッフ一同、今以上により良い看護・介護が行えるよう努めてまいります

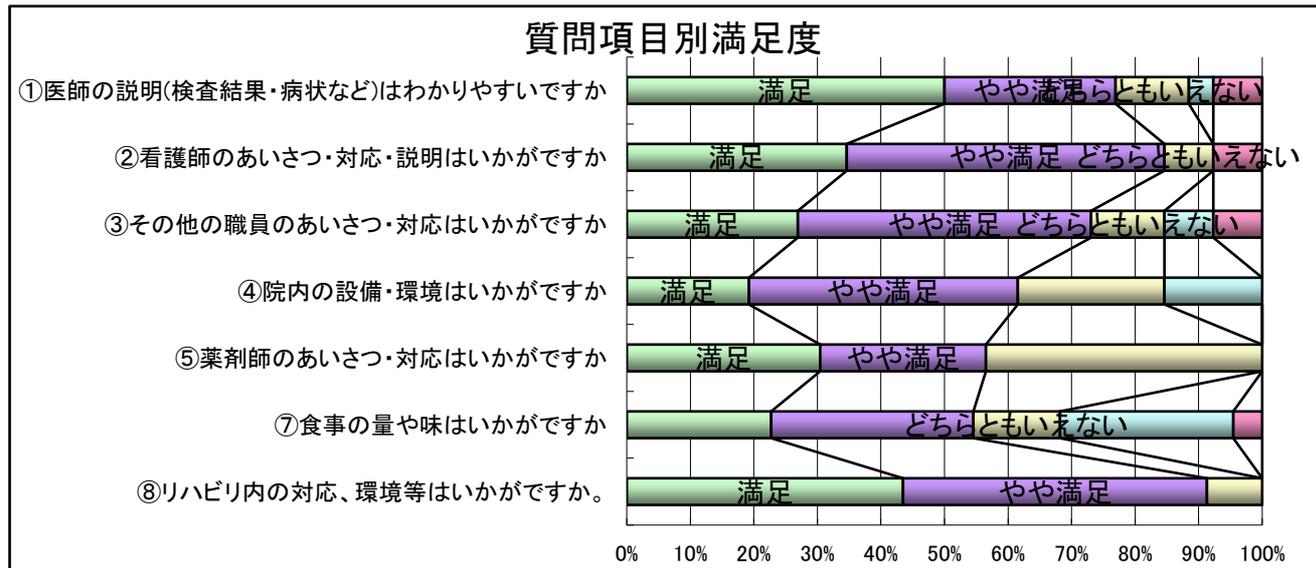
## 【3階病棟】

アンケート結果

回収率 55.3%

配布枚数 47枚

回収枚数 26枚



※ ⑥の項目に関してはグラフに載せていません

※ ⑤⑦⑧の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

一人でも多くの方の、御意見を頂きたく、聞き取りや依頼の声かけに努めてまいりましたが、前年度のアンケート回収率68%を下回る、55.3%の回収率となりました。長期入院患者様のアンケートの意識低下や、御家族の面会状況によるものと考えられますが、今後の課題とします。アンケート内容では、職員全体のあいさつ、対応についての満足度が年々低くなっており、頂いた御意見を真摯に受けとめ、個々の接遇評価や研修で、接遇の向上を目指してまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
一部の人の言葉使いや、一人一人に対する心配りが、少し欲しい。	不快な思いを、おかけして申し訳ございません。言葉使いに配慮ある対応が出来るよう接遇指導の強化してまいります。
気づいた事は色々ありますが、病院にお世話になっている事を、感謝し、何も言えません。	御意見ありがとうございました。信頼関係を築き、話しやすい雰囲気を作るように、努めて参ります。お気付きの事は御遠慮なく、お申し付けください。
進んで挨拶される方が、いるかと思えば、顔をそむけて、目をそむけて、目をあわさない人もいます。	礼儀正しい態度で、対応できるよう、スタッフの接遇評価を実施していきたいと思います。

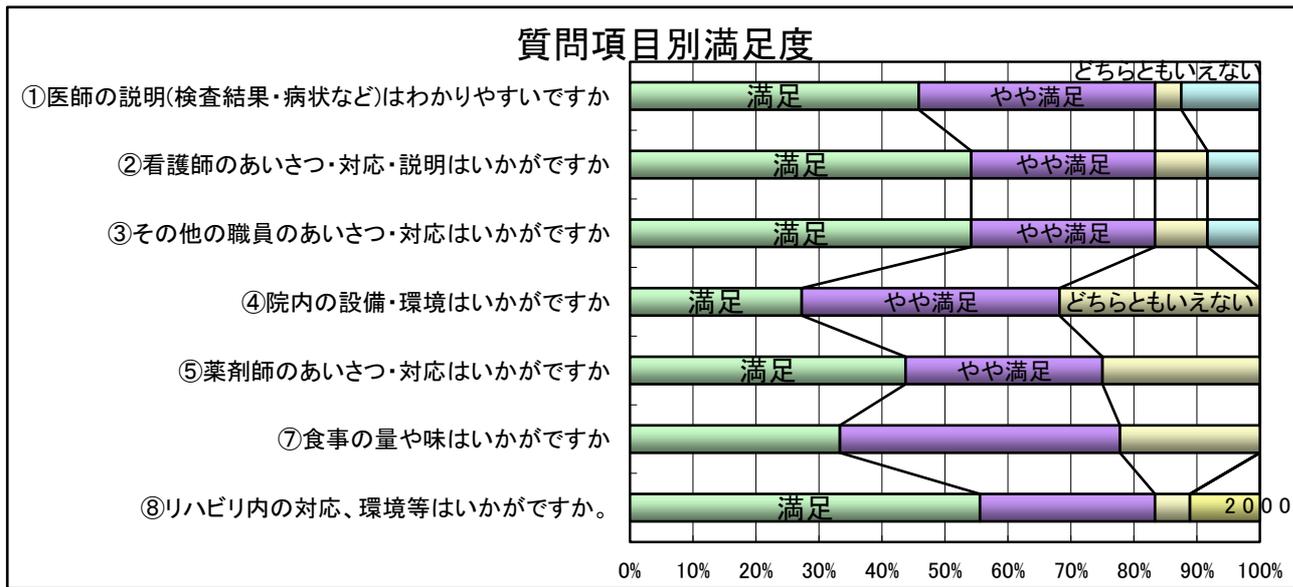
## 【4階病棟】

アンケート結果

回収率 **48.0%**

配布枚数 50枚

回収枚数 24枚



※ ⑥の項目に関してはグラフに載せていません

※ ⑤⑦⑧の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません

4階病棟は、回収率が半数を切る結果となりました。同病棟は、患者様ご自身がアンケートに答えられる方は1割に満たず、ほとんどの方がご家族による回答となっています。調査期間に来院がないとご協力がいただけないことになるため、事前の告知が今後の課題としていましたが周知徹底されず回収率の低下の要因と考えられます。今回の結果では①～③のすべてで前回より下回る結果となりました。頂いた意見を真摯に受け止め日々のカンファレンスでスタッフ間の連携を密にし丁寧な対応に努めるとともに普段からの挨拶を心がけ患者様、ご家族の皆様と良い関係を築く努力をしていきたいと思っております。

皆さまからいただいたコメント	対応策
個人差があり目を合わさない人がいる	貴重なご意見ありがとうございます。 個々の言動を振り返り、丁寧な対応に心がけてまいります。気になることがございましたらいつでも遠慮なくお伝えください
体位交換に来られる方の中には、本当に経験があるのでしょうか、自信があるのでしょうか、されている事は業務的で、人ではなく物扱いされて悲しい思いになりました。しゃべらない人へのケアが問われる気がします。入院させていただいた事には感謝していますが満足は全くしていません。医師・看護師・介護士の連携はどうなっているの?と思う事がある	大変不快な思いをさせて、申し訳ございません。言葉づかい、患者さまに接する態度にたいして見直し、今後は不快な思いを与えることなく少しでも患者さまとの間に信頼関係が築くことができるように努力してまいります。
スタッフの皆さまに十二分に対応をしてもらって感謝でいっぱいです。	ご意見ありがとうございます。 今後もスタッフ一同協力し、より良い看護が提供出来る様努めてまいります。

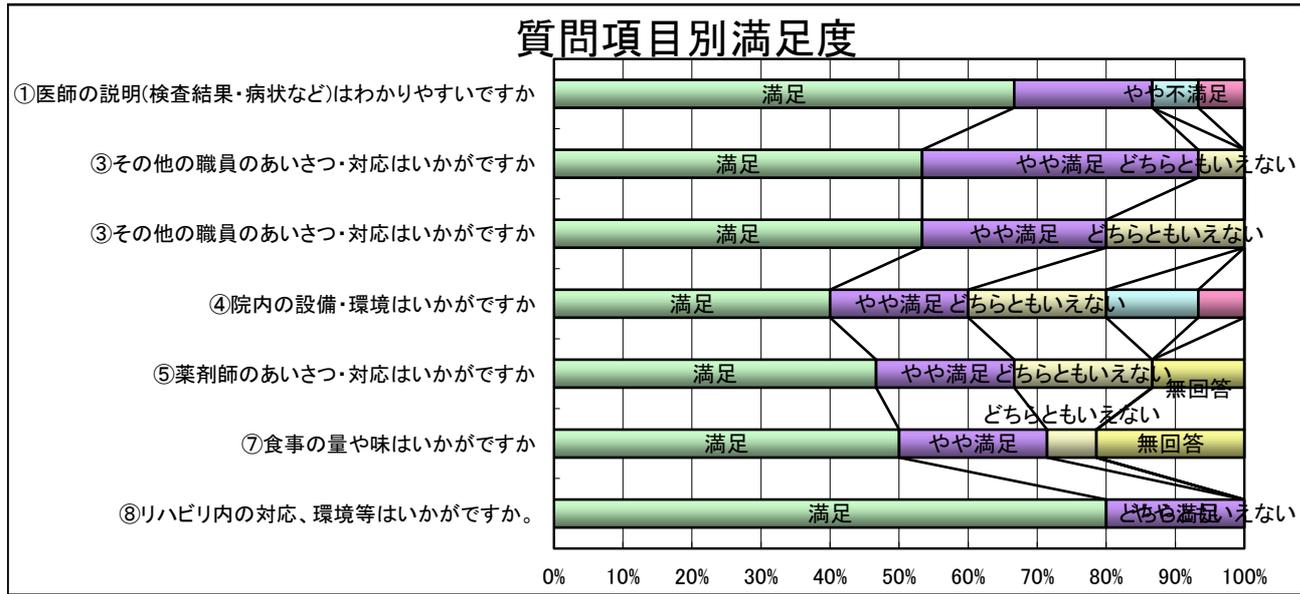
## 【5階病棟】

アンケート結果

回収率 **68.1%**

配布枚数 22枚

回収枚数 15枚



※ ⑥の項目に関してはグラフに載せていません

※ ⑤⑦⑧の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

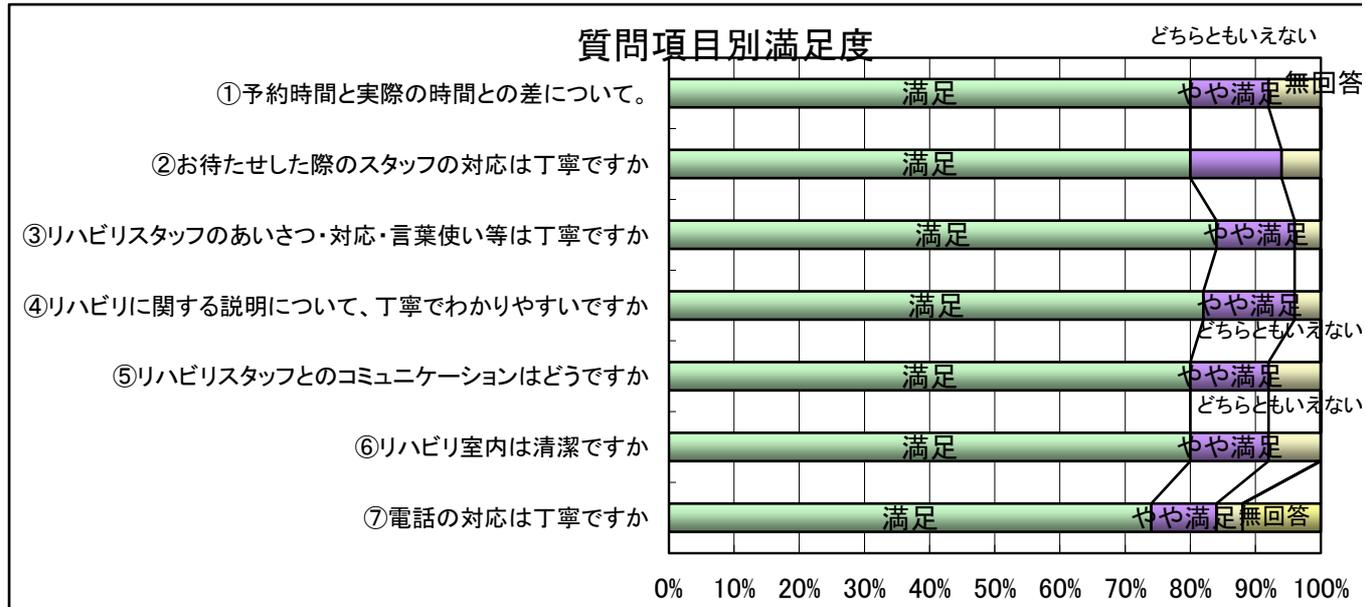
前年度に比べ、設備・環境に対する意見が低いように思います。スタッフ全員が患者様の意見をしっかり受け止め、安全で安心な環境の提供が出来るように努めてまいりますので、御理解、ご協力をお願いいたします。

皆さまからいただいたコメント	対応策
明確な回答、説明に欠ける。また、対応までに時間がかかりすぎの部分が見えます。	貴重なご意見ありがとうございます。患者様、ご家族様への配慮に欠けていたとスタッフ一同深く反省しております。質問に対しての回答や説明には時間を設け、納得できるような対応をしていきたいと思っております。
オムツの中心がずれていたり。背中の方に引っ張られていたり、もう少し気をつけていただけたらと思います。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。訪室時には、今一度振り返り着衣の乱れなどの観察を強化していきたいと思っております。

# 【リハビリ】

アンケート結果 **回収率 100.0%**  
外来のみ

配布枚数 50枚 回収枚数 50枚



今回、外来での回収率は100%であり、この結果は皆様のご意見を反映させているものと受け止めております。昨年度の結果と比較して、今年度は全体的に満足度が高い結果となっておりますが、これに留まらず更に満足していただけますよう努めてまいります。今回の調査では、電話の対応についての満足度が最も低い結果となりました。各スタッフが忙しいときであっても不快感を与えることのないよう言葉遣いには注意して参ります。また、リハビリ室内の清潔についてのご意見をいただきましたが、ベッド上の汚れ、枕カバー、ごみ箱のごみ等スタッフ間で気をつけてまいります。気になる点がございましたら、すぐに対応させていただきますのでお気軽にお声かけください。その他、至らない点、お気づきの点がございましたら、その都度ご指摘いただきますようお願いいたします。

皆さまからいただいたコメント	対応策
他の患者のリハビリに対する療法士がとても激しい口調、命令口調で対応しているのを何度か見ました。	不快な印象を与えてしまい、大変申し訳ありません。スタッフ一同が改めて各自の言動を振り返り、礼節や言葉遣いについて見直していきます。また、お互いに注意しあえる職場内の環境・雰囲気作りに努めていきます。
思ったような成果がなかなか得られない。(3階病棟)	ご意見ありがとうございます。訓練内容にご要望がございましたら気兼ねなく各担当にご相談下さい。こちらとしましても、訓練内容を適宜検討して参ります。
リハビリの時間が毎日変わるが、出来るだけ同じ時間にして欲しい(5階病棟)	ご意見ありがとうございます。日により病棟での処置や入浴等、他の患者様との兼ね合いにより、時間が変更されることがあります。なるべくご希望にそえますよう努力して参ります。

ご協力ありがとうございました。  
なお各階に意見箱を常時設置しておりますので、そちらもご利用下さい。

## 【外来】

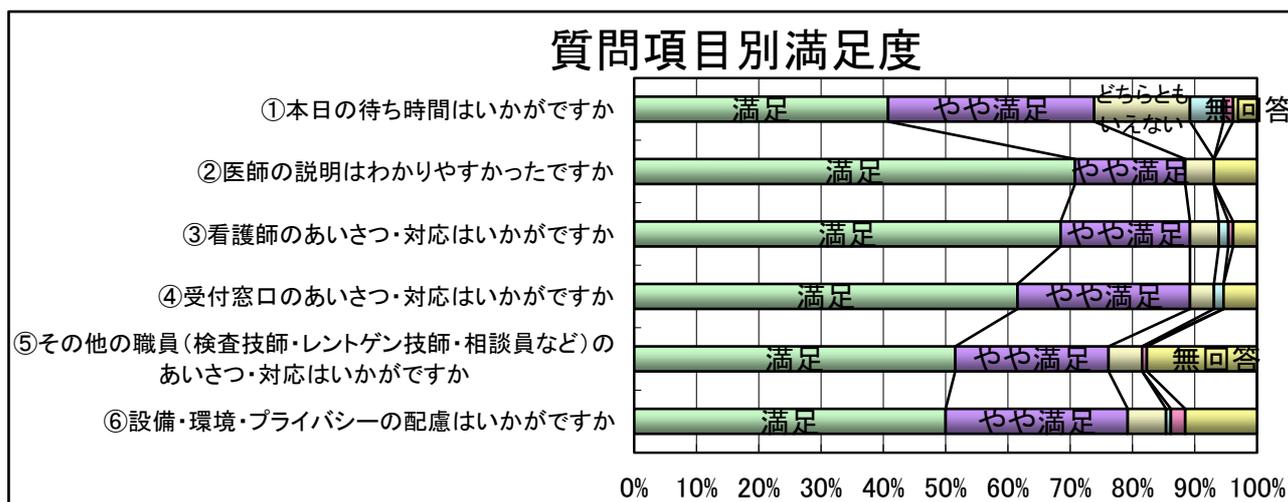
アンケート結果

回収率 **79.4%**

配布枚数 170

回収枚数

130



外来は、午前午後予約のある火曜日(内科・整形外科)、午前予約のある水曜日(内科・循環器内科)の

2日間実施させていただきました。

この2年間の重要課題である①の待ち時間については「満足」「やや満足」を合わせると70%を超えており、わずかですが前年度より満足度の上昇がみられました。しかし、この2年間を比較すると全ての状況、患者様への満足度は減少していると考えられます。

引き続き、今後も業務改善を行っていき、他部署との連携を図り待ち時間短縮に取り組んでまいります。

②から④の医師・看護師・受付窓口の対応については、「満足」「やや満足」を合わせると昨年と同様の評価ですが、「満足」という点では、昨年よりも評価が低い結果となりました。これを受け止め、接遇強化に対し満足度上昇の為の対応を強化する課題も見えてまいりました。

今回の調査では、すべての質問に対し様々なコメントを頂くことが出来ました。皆様からの意見を真摯に受け止め、より良い病院環境ができるよう職員間同士の連携を強化してまいります。ご協力ありがとうございます。

皆さまからいただいたコメント	対応策
受診の後、少し時間が長い	お待たせいたしました申し訳ございませんでした。外来カルテの流れ等業務内容を見直し、職員同士連携を取り、患者様をお待たせしないよう業務に取り組んでまいります。
白い杖をお持ちの方が来院されていましたが、職員の方も多忙とはおもいますが、ひとこと声かけがあったら良かったかなと・・・	ご指摘ありがとうございます。思いやりの心がかけておりました。業務だけではなく、気配り・目配り・心配りが出来るような受付を目指します。
お世話になります、ありがとうございます	ご意見ありがとうございます。これからも患者さまに喜んで頂けるよう職員一同努力してまいります。
言葉遣いが悪い、遊び半分	患者様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。受付に立つものとしての自覚を改めて持ち、受付の接遇強化に努めてまいります。

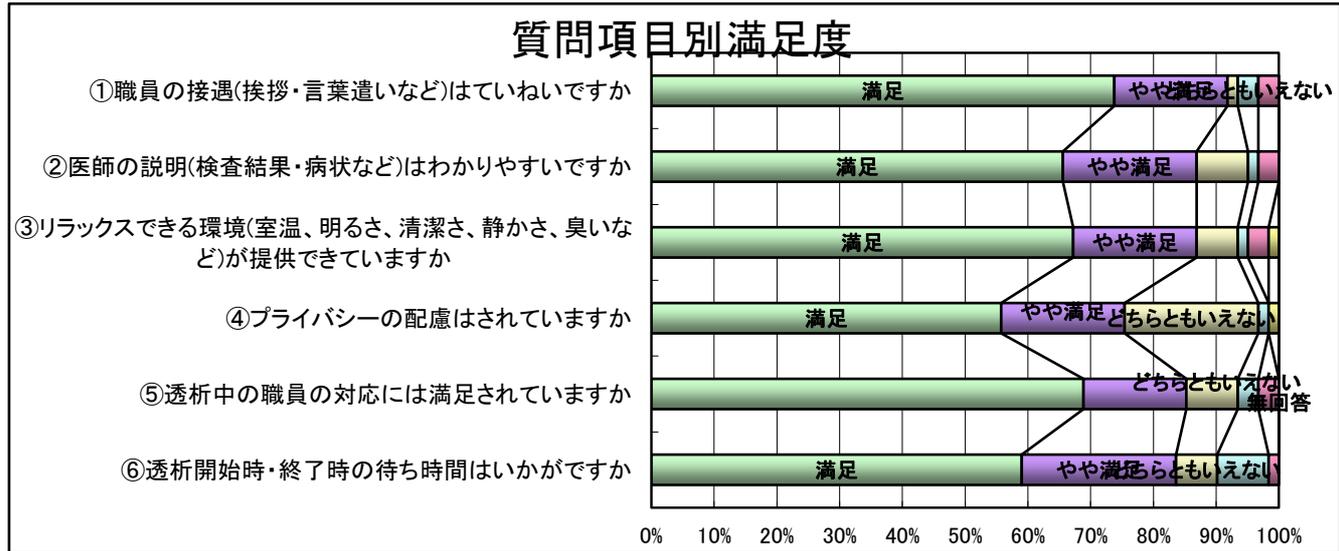
## 【透析室】

アンケート結果

回収率 **74.3%**

配布枚数 82枚

回収枚数 61枚



貴重なご意見ありがとうございます。

H25年度の南棟増築に伴い、患者様方には騒音や駐車場のご協力ありがとうございます。以前からの課題でありました、更衣室・食事場所については、増築した所に設置するようになっております。もうしばらくご迷惑をおかけしますが、よろしくお願いいたします。

透析開始・終了についてですが、午前・午後の2クールで1日のスケジュールを組んでおりますので、ご指摘いただいた穿刺の順番や時間についてご協力を頂かなければ治療の実施が困難な状況です。原則、入室の順番を基準に透析の開始をさせていただいております。今後ご協力をお願いいたします。

今回の調査で、ご指摘頂いた項目についてはスタッフ全員で内容を共有し、取り組んで参りたいと考えます。お忙しい中、アンケートにご協力頂きありがとうございます。

皆さまからいただいたコメント	対応策
職員が皆やさしい。	ありがとうございます。これからも安全面に十分配慮し、患者様の声に耳を傾け笑顔を忘れず努力して参りたいと思います。
いつも頑張っております。私の一生の病ですので一生懸命頑張ります。宜しくお願い致します。	ご意見有難うございます。これからも安全面に十分配慮し、患者様の声に耳を傾け笑顔を忘れず努力してまいりたいと思います。お気付きのこと等ございましたらスタッフの方へお声かけください。
外来も入院さんも同時刻に始まるので混雑します。入院さんを少しずらせばいいのでは？	貴重なご意見有難うございます。入院患者様の入室時間に関しましては食事時間や、リハビリの時間帯等の関係で変更が難しい場合があります。開始時間が混雑する場合がございますが、ご理解・ご協力をお願いいたします。
テープを貼ってない所に刺される事有り。	貴重なご意見有難うございます。基本的にはペンレス、ユーパッチが貼ってある所に穿刺を致しておりますが、血管の走行等により貼付部位以外に穿刺せざるを得ない場合がございます。その場合は必ずお声を掛けさせて頂き、患者様の了承を得て穿刺をさせて頂くように致します。また終了時に次回の穿刺部位をマジックでマーキングさせて頂く事もございます。

ご協力ありがとうございました。

なお各階に意見箱を常時設置しておりますので、そちらもご利用下さい。