

第11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24年10月16日(火)～17日(水)に受診された患者さま
- 《 病 棟 》 平成24年10月15日(月)～20日(土)に入院された患者さま
- 《 リハビリ 》 平成24年10月16日(火)～17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

前回調査と比べ無回答が多かったように思われます。病棟によって回答にバラつきがありましたが「おいしい物を食べたい」「量が少ない」などのご意見をいただきました。これらの意見を参考に献立の考案や味付けの工夫など患者さまにおいしく召し上がっていただけるようスタッフ一同努力してまいります。

薬剤部

前回調査と比べ、「不満足」という評価はありませんでしたが、2F以外は「どちらともいえない」「無回答」の評価がおおいものとなりました。現在、薬剤師が病棟にいる時間が減っており、患者様にお会いできていない事も理由ではないかと考えられます。今後とも、一層の接遇向上に努めてまいります。至らない点、お気づきの点がございましたら、ご指摘よろしく申し上げます。

総務課

今回の意見で、設備に関するご意見を頂きました。トイレに関して、場所が遠いと意見がありました。が、リニューアルして、設備も整えました。今後も皆様に快適にご利用させて頂ける病院を目指します。ご意見ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
トイレが遠い	ご意見ありがとうございます。 前のトイレより遠くなりましたが、設備の向上をさせて頂いておりますので、何卒ご理解のほど宜しくお願いいたします
駐輪場に1台、ほこりをかぶった。自転車がある、処分してほしい	ご意見ありがとうございます。 自転車につきましては、警察機関に確認の上、撤去させて頂きました。
本日は雨なので車への乗降に利用者さんがぬれてしまうので屋根のあるスペースがあると助かります(ヘルパーより)	ご意見ありがとうございます。現在、屋根のあるスペースが南棟しかありませんので、誠に申し訳ございませんが、南棟の出入口を、ご利用いただくようよろしくお願い致します。

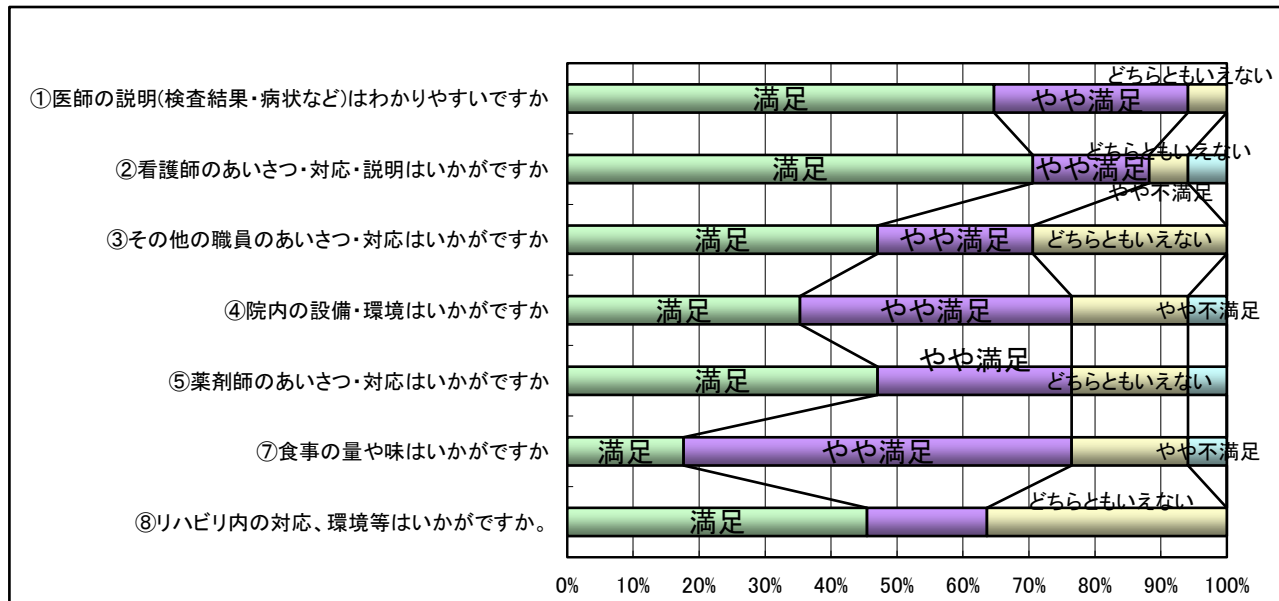
【2階病棟】

アンケート結果

回収率 **50.0%**

配布枚数 34枚

回収枚数 17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。

2階病棟では17名の患者さまにご協力いただきました。ありがとうございました。

②看護師のあいさつ・対応・説明の項目では「満足」「やや満足」とお答え頂き嬉しく思っております。

④院内の設備、環境についての項目では「やや不満足」の指摘をいただきました。ご不便をおかけし大変申し訳ございません。

入院によって生活環境が変化し様々な不安を抱えられる患者様、御家族の方に少しでも快適な入院生活を送っていただけるよう努力してまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
こちらの希望に対して看護師間の引き継ぎがなかったのか、忘れたのか、希望通り進まないことがあった。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後はスタッフ間の連携を密にしこのようなことが起こらないように徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
良くして頂いて感謝しております	ありがとうございます。これにおごることなく今後も継続していけるよう努力して参ります。

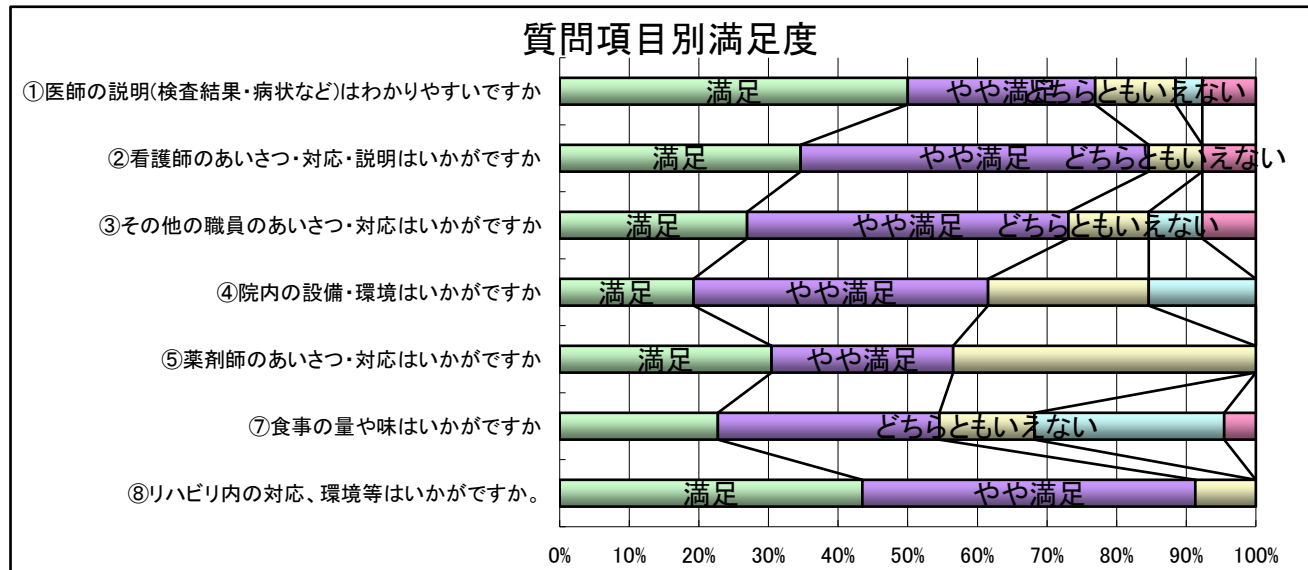
【3階病棟】

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のもと考えられますが、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ます。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っております。

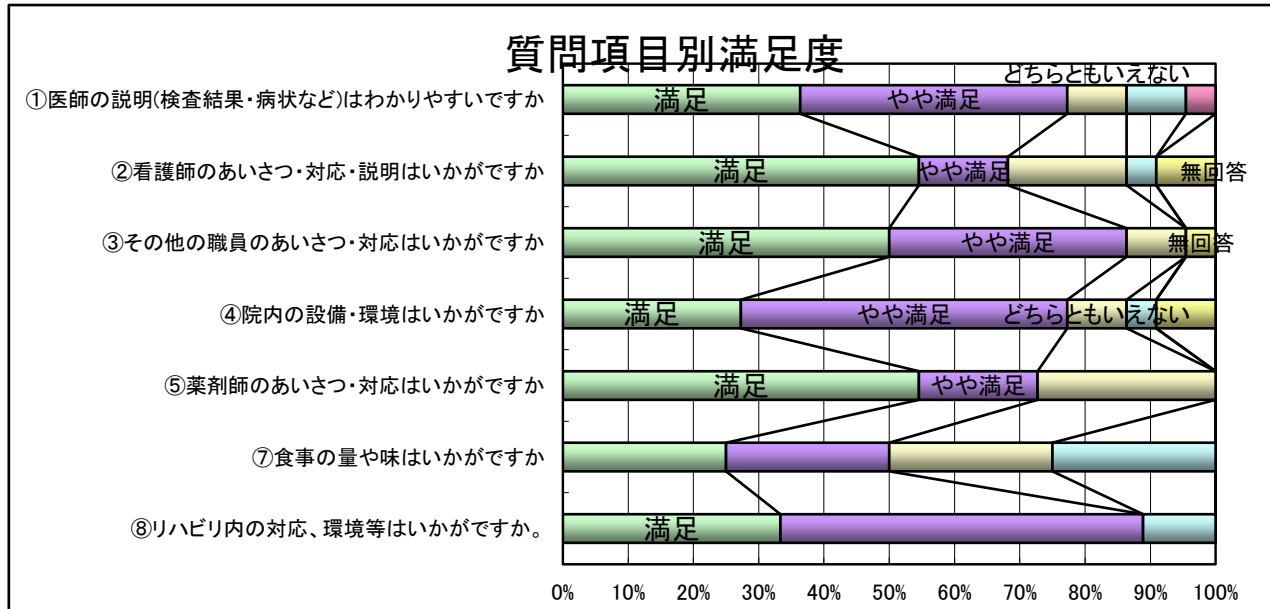
【4階病棟】

アンケート結果

回収率 **42.3%**

配布枚数 52枚

回収枚数 22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

今年度は、回収率が半数を切る結果となりました。4階病棟は、患者様ご自身がアンケートに答えられる方が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。調査実施期間に来院が無いとご協力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なります。①～③の全てで前回の満足度を下回る結果となりました。検査結果や病状説明に配慮し、気持ちの良い挨拶・丁寧な対応を心掛けていきます。お気づきの点がありましたら、お気軽にお声かけ下さい。ご協力ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
検査結果は早く知りたい(看護師からでもよい)	検査結果はなるべく早くお伝えできる様主治医へ声かけをするなどして、インフォームド・コンセントのセッティングに努めます。
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	日々のカンファレンス・ミーティング等を活用してしっかり連携をとっていきます。

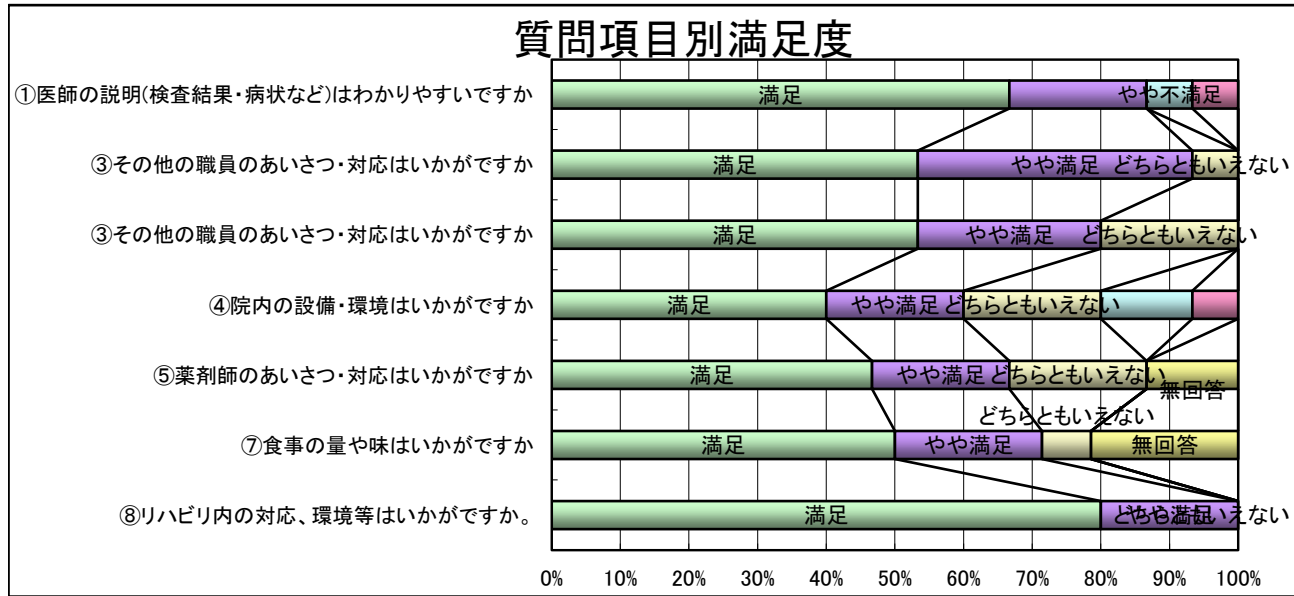
【5階病棟】

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。

前年度に比べて全体的にも「満足」「やや満足」の評価を多く頂き嬉しく思います
 今後も、皆様に快適な入院生活を送って頂きますよう、挨拶・接遇に対するスタッフの意識を高め、
 日々精進していきたいと思っております。
 至らない点、お気づきの点がございましたらご指南よろしく申し上げます

皆さまからいただいたコメント	対応策
7月頃から対応がよくなった(2階は知らないが)	御意見ありがとうございます。患者様・お見舞いの方々が不快な思いをされることのないように、一人ひとりが丁寧で気持ちの良い挨拶・対応を心がけ、接遇の向上に努めてまいります。
挨拶する人と、していない人がいる。	
1人感じが悪い人がいる。	

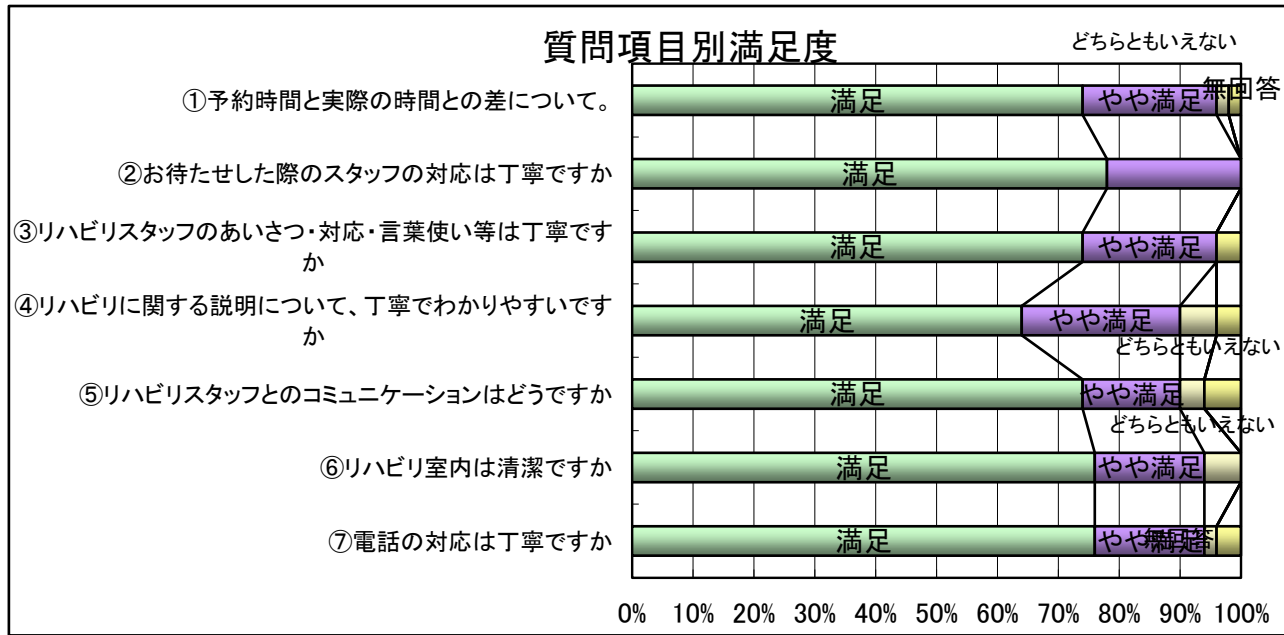
【リハビリ】

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。今回の調査では、リハビリに関する説明について満足度が最も低い結果となりました。また、昨年度と比較したところ、お待たせした際のスタッフの対応、リハビリに関する説明、リハビリ室内の清潔の項目において満足度が低下している結果がみられました。今後は、リハビリに関する説明を十分に行い、リハビリ室内の清潔に心がけ、予定時間にリハビリを実施するようスタッフ全員が誠意を持って対応させていただきます。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
いつもごろうさまです。よろしくお願ひします。	労いのお言葉ありがとうございます。これからも患者様に満足して頂ける様、努力していきたくと思ひます。
リハビリの予定日が取れにくくなつて残念です。	ご迷惑をお掛けいたしまして申し訳ございません。当院の都合により、現在の診療体制となっております。出来る限り、患者様のご希望に沿えるよう努力して参ります。
床にひざまづいたり、熱心さはわかります。でも床はきれいですか？	ご意見ありがとうございます。安全に動作を行う上で、床に膝まづくことが必要な場合もございますので、ご理解頂ければと思ひます。日々の清掃も行つております。このことに関しては検討して

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】

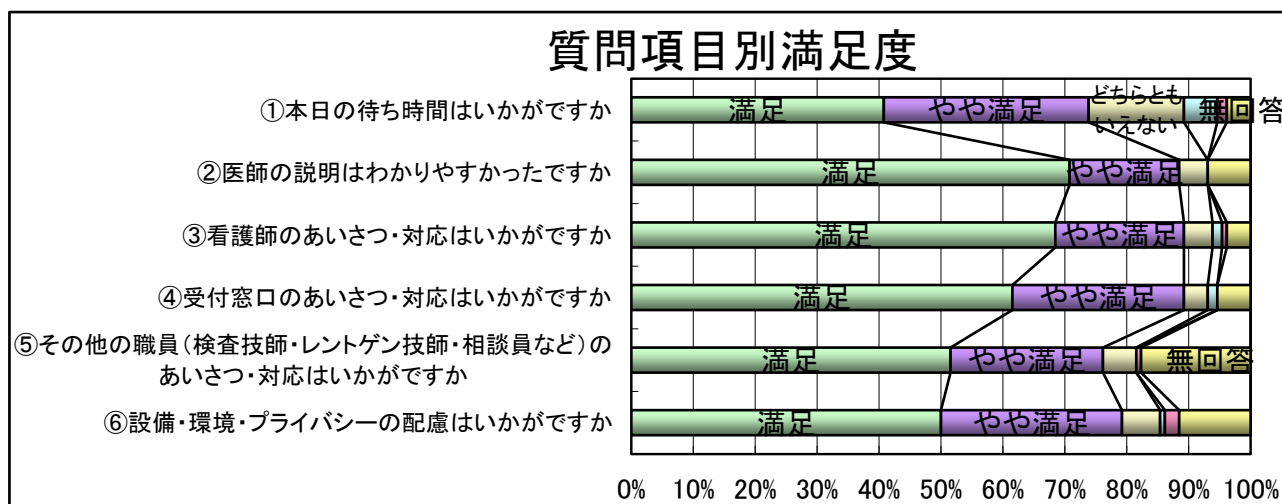
アンケート結果

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。

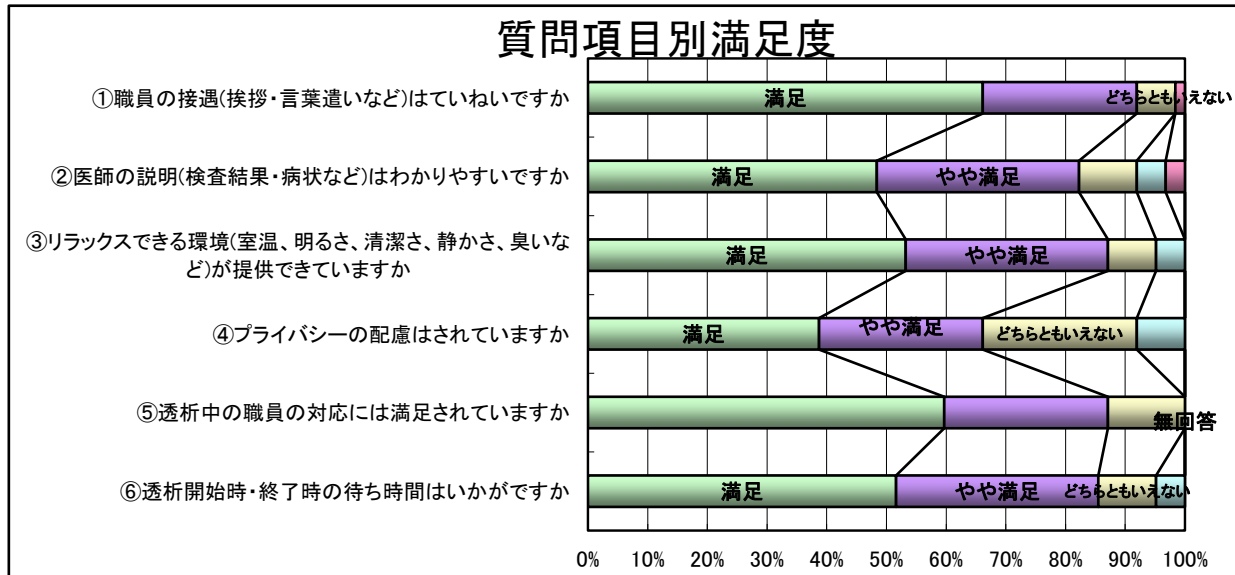
【透析室】

アンケート結果

回収率 78.4%

配布枚数 79枚

回収枚数 62枚



たくさんの貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。スタッフ全員が患者様の御意見をしっかり受け止め、対応できるよう努めてまいります。今後も、安全で安心な治療・環境の提供が出来るよう、スタッフ一同努めてまいりますので、御理解・御協力をお願い致します。

皆さまからいただいたコメント	対応策
検査結果が悪くないときでも報告はしてほしい。安心感がほしい。	御意見有難うございます。当院での透析患者様がが増えてこられている事もあり、検査結果がお手元に届くのが以前より遅れたり、届かなかったり等、大変に御迷惑をおかけしております。今後、このようなことが無いように努めたいと思います。又、検査結果についてのご不明な点は、御遠慮なく医師にご質問ください。
皆さん笑顔で挨拶され、親切に対応して下さいます。今後とも、宜しくお願いします。	御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ます。
きちんと対応してくれる人もいるし、サーっと通り過ぎる人もいます。	御意見有難うございます。患者様が不快な思いをされることのないように、接遇研修への積極的な参加を促し、一人ひとりが丁寧で気持ちの良い挨拶・対応を心掛け、接遇の向上に努めてまいります。
透析開始について、来院した順序の把握がされてい	御意見有難うございます。現在、1つのベッドを午前・午後で使用し治療を実施しております。患者様の増加に伴い、介助等が増えており、また午後の患者様の入室・治療状況によってお待ちいただく場合があります。安全に治療を行っていく為に御理解・御協力をお願い致します。

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。