

第13回 太田川病院 患者さま満足度調査結果

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26年10月16日(月)～17日(金)に受診された患者さま
《 病 棟 》 平成26年10月13日(月)～18日(土)に入院されている患者さま

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

貴重なご意見を多数いただきありがとうございました。
皆様のご意見を参考にして、患者様に美味しく召し上がっていただくよう努力してまいります。

薬剤部

ご意見いただきましてありがとうございます。
薬に関して、患者様やご家族様への不安を取り除けるよう説明の仕方を工夫するなど、接遇の向上にもつとめてまいります。
今後も、何かお気づきの点があればお声かけください。

総務課

今回の調査では院内の設備関係に対して、貴重なご意見をいただきました。
年数が経過して古くなったものもあり、改修などの検討も順次行っていく予定です。今後も皆様に快適にご利用していただける病院をめざします。
ご意見ありがとうございました。

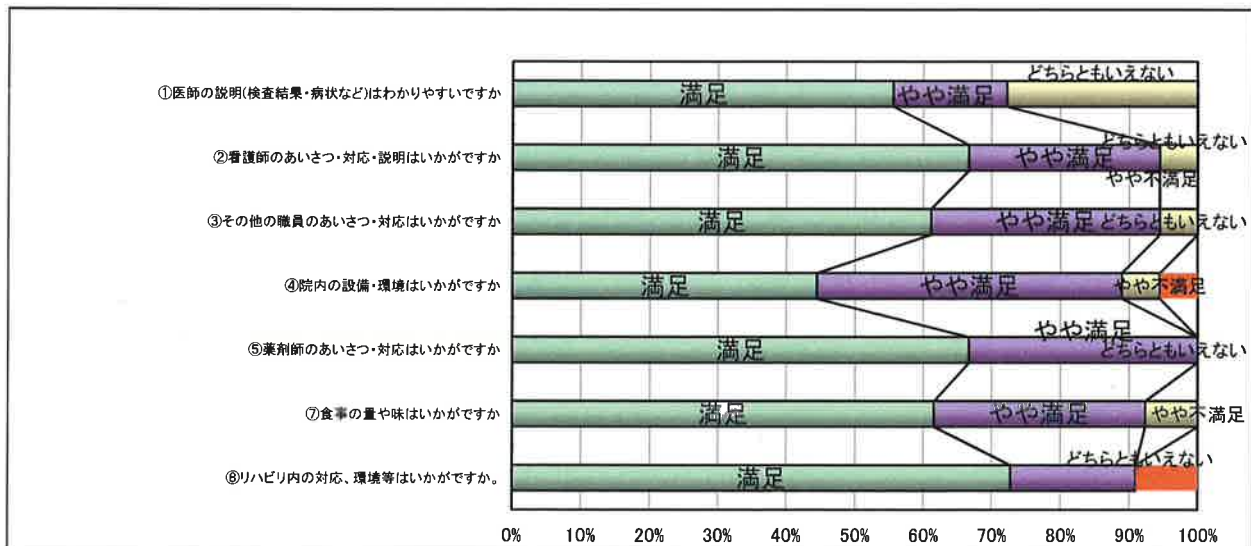
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【2階病棟】

アンケート結果

回収率 **64.0%**

配布枚数 28枚

回収枚数 18枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケートの回収率は、64.2%でした。

医師の説明はわかりやすいですかの問いに関しては、満足55.5%やや満足16.6%と合わせて72.1%でした。前年度と比較すると若干の低下となっております。

看護師のあいさつ・対応・説明はいかがですかに関しては満足66.6%やや満足27.7%と合わせて94.3%で前年度の合わせたものより10%以上の満足度となっております。

その他の職員のあいさつ・対応はいかがですかに関しては、満足が61.1%やや満足33.3%で合わせると94.4%でこれに関しても前年度と比較すると10%以上の上昇となっております。

2階病棟は入院される患者様が多い病棟です。突然病気になり不自由な入院生活を送らなければならなくなった方に対し、出来る限り分かりやすい言葉で丁寧な対応をしようと心がけています。

これからも、忙しい業務の中で配慮に欠ける対応などはスタッフ同士お互い声をかけあい改善していきたいと思えます。アンケートのご協力、貴重な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
対応は良い人もいるが、そうでない人もいる。	これからは、満足していただけるようスタッフ全員で統一した対応を心がけてまいります。
色々な病院に行ったことがあるが、ここでも良くしてもらっている。	ご意見ありがとうございます。これからも満足していただけるよう努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

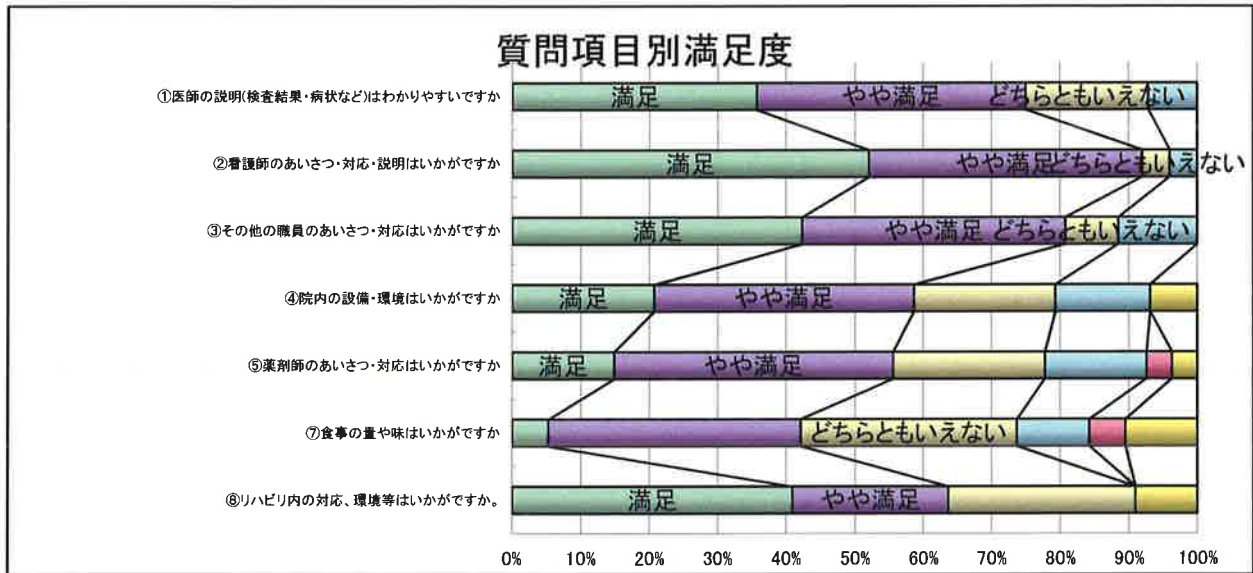
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【3階病棟】

アンケート結果

回収率 61.4%

配布枚数 44枚

回収枚数 27枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケートの回収率は、66%と前年度を下回りました。26年度は聞き取り調査をしていない為、回収率が下がったものと思われます。回収率は低下していますが、満足度は昨年度より5%のアップでした。これは苦情があったスタッフに、接遇の研修に参加してもらい、本人の自覚が出来たのではないかと思います。

看護師のあいさつ・対応・説明では、満足やや満足79%。その他の職員のあいさつ・対応については、満足やや満足75%となりました。

本年度は、看護師にはもう少し丁寧にしてください。介護職員には、作業中の声がうるさい。職員の態度に関する苦情が入っています。そこで自分の行動の振り返りをしてもらい、各自の行動計画を立案しました。来年度に聞き取り調査をし、評価をしたいと思います。各自が自覚を持ちスタッフ同士で声をかけあい、協力しながらよりよい看護・介護が提供できるように、より一層努めてまいります。

アンケートの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
介護スタッフの作業中の声がうるさい。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 療養環境を整える努力が足りないかと反省しています。大声でスタッフを呼ばない、話しながらの業務は集中力が欠け、うっかりミスを起こしやすくなると思います。スタッフ同士で声が大きくなるように努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

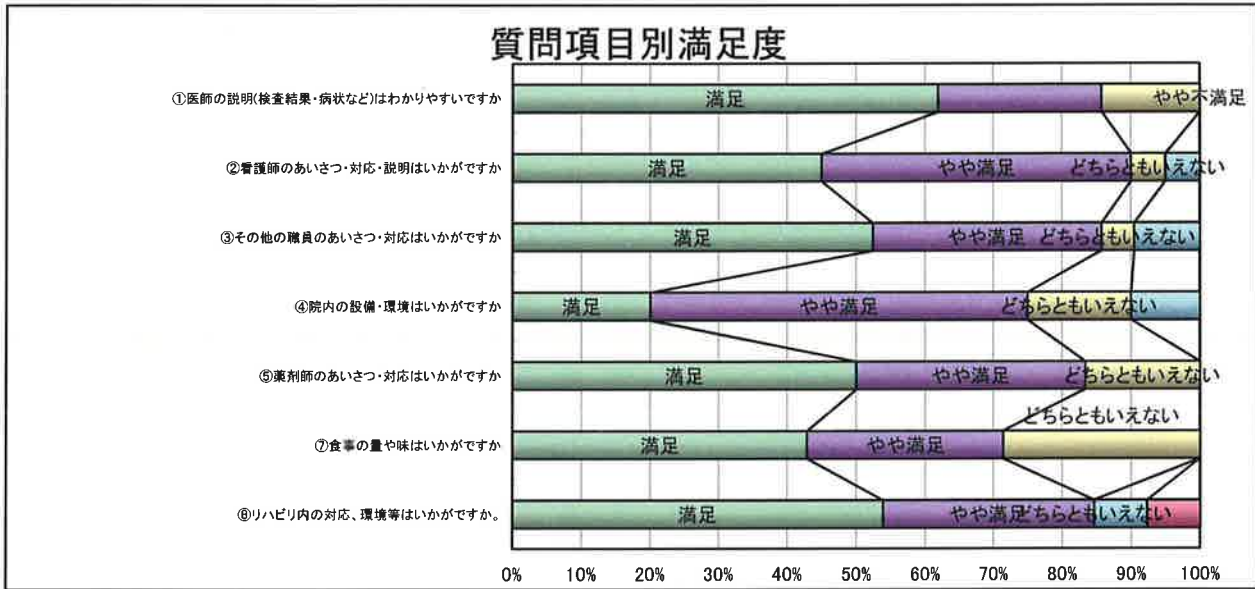
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【4階病棟】

アンケート結果

回収率 **66.6%**

配布枚数 45枚

回収枚数 30枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

今年度もアンケート調査ご協力をお願いの声かけを行いました。回収率48%と半数を下回りました。来年度は、調査期間中の来院を促すことを追加して、アンケート調査へのご協力をお願いをしてみようとおもいます。

頂いたご意見は、真摯に受け止めスタッフ一同協力し、患者様ご家族様とよりよい関係が築けるよう普段からのあいさつを心がけ、患者様ご家族の皆様に信頼していただける看護・介護を提供できるよう努めてまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
話しにくい方、話しかけにくい方が多い。	普段からあいさつを心がけると共に声かけを行い、患者様とのコミュニケーションをとっていきたいと思います。また、忙しい時こそ平常心を忘れないように努めていきます。
部屋の壁、カーテンなどの汚れが目立つ。着替えを入れるところが不便。	環境整備は常日頃行なっていますが、患者様の目線で整備していくことの大切さを改めて気付かされました。安全安楽に過ごしていただけるよう見直していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

ご協力ありがとうございました。

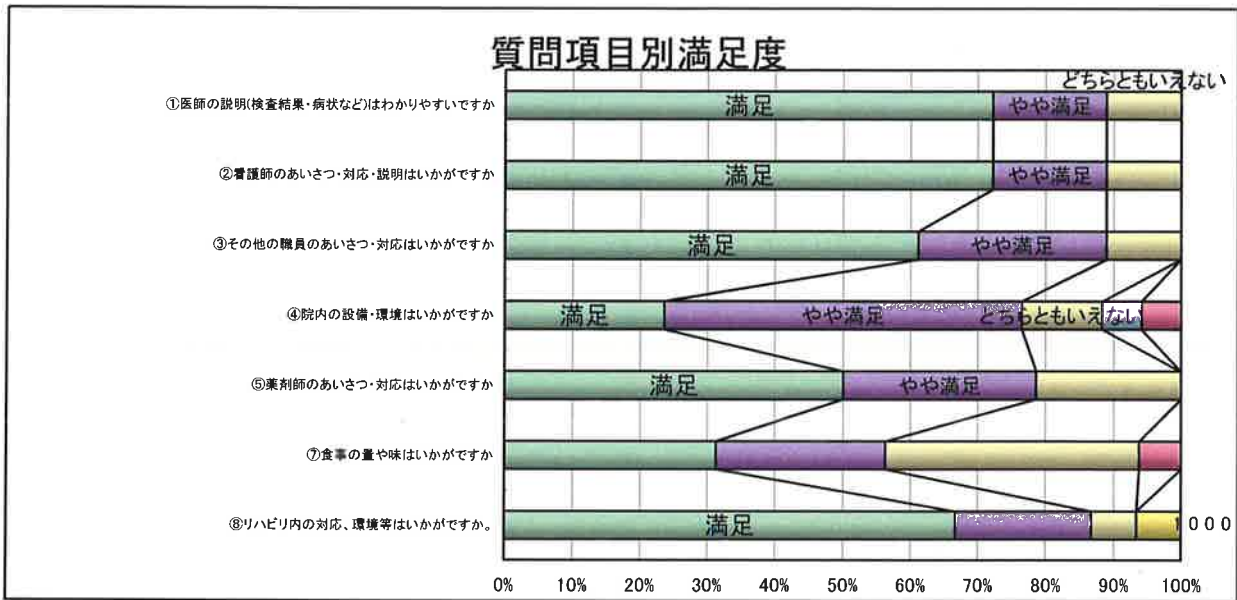
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【5階病棟】

アンケート結果

回収率 **54.5%**

配布枚数 33枚

回収枚数 18枚



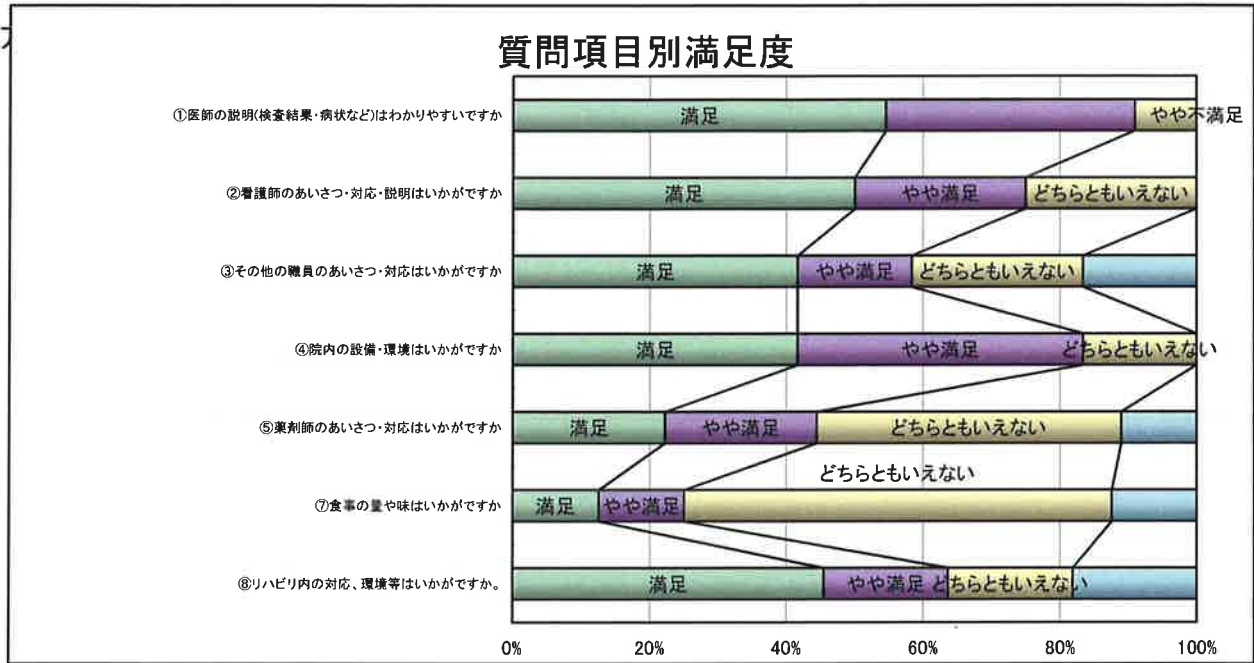
※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケート回収率は、57.5%。積極的に回収に回らなかったため、回収率が上がりませんでした。今回、調査を行うことで患者様の純粋な意見を聞くことができました。改めて自分たちの接遇・態度・言葉づかいについて振り返る機会となりました。日頃から、「ちょっと待って下さい。」という言葉をよく耳にします。少し言葉を付け加える、言い方を変えることで患者様の印象は変わってくると思います。相手に合わせた対応や説明をするように努めてまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
チーム医療ができていない。	ご不安を与えてしまい、申し訳ございません。第2・第4水曜日に相談員と情報交換を行い、退院支援にスムーズに入れるように連携をとっています。ご不明な事がございましたら、お声かけください。
対応は良いが、言葉がキツイ人がいる。会話が一方通行のような気がする。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。専門用語などを使用せず、相手に合わせた話し方をするよう努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【南4階病棟】



※ 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。

アンケートの回収率は、46.1%でした。毎日来られるご家族は特定の方のみで、ほとんどの患者様のご家族は特別な事がない限り来院されません。そこが回収率の低さの1番の原因と考えます。聞き取り調査をすることも考えましたが、開設1年目の病棟のため現状把握することを優先し、聞き取り調査を行いませんでした。

4月から開設してスタッフは年齢も経験も受けた教育も様々で、病棟で行われる看護や介護にまだ統一感がなく日々精一杯業務を行っています。その日が安全におわるようにスタッフ個人が業務の工夫を行っています。

調査の中で寄せられた意見は、そのような中で患者様・ご家族の思いを十分に受け止めたりできない事が今回の評価に繋がったと思われます。皆様に満足していただけるよう、日々より良い看護・介護が提供できるように努めてまいります。アンケートの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
あいさつをしない方もいる	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。配慮が欠けていたように思われます。多忙な時こそあいさつや笑顔での対応を心がけてまいります。
院内の設備環境がよい	お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。今後も満足していただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。

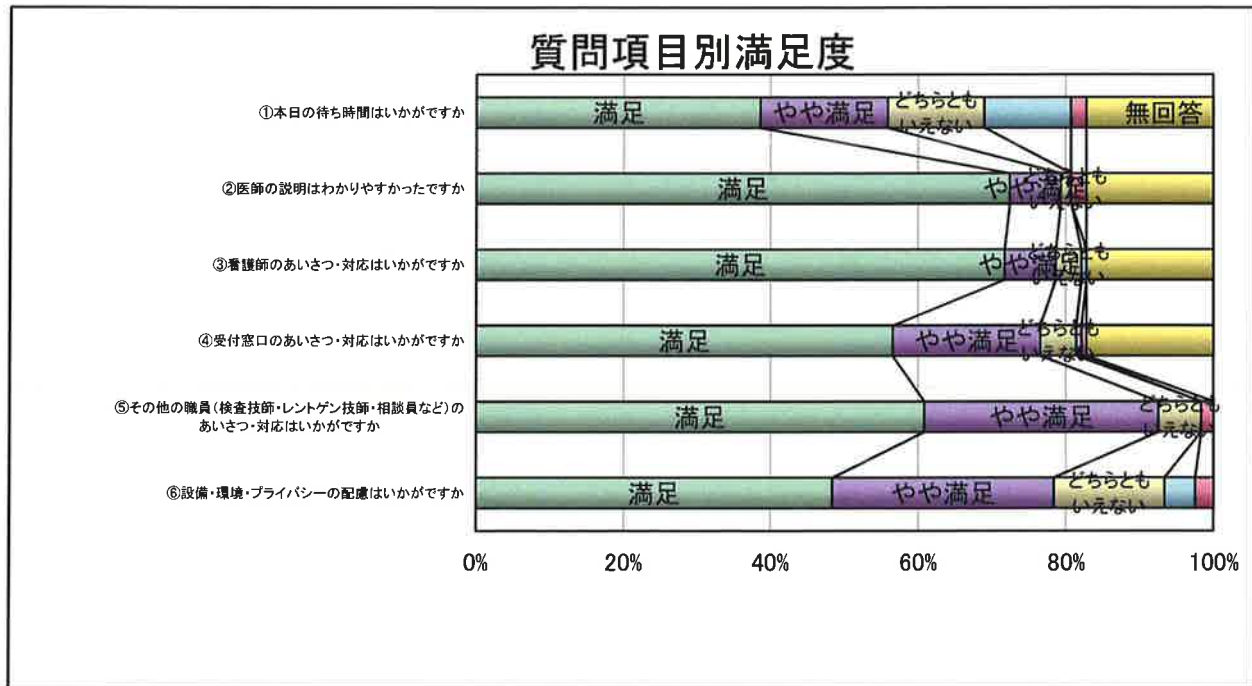
ご協力ありがとうございました。

第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【外来】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 145枚 回収枚数 145枚



※ ⑤⑥の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

外来は、午前午後予約のある木曜日（内科・循環器内科・整形外科）、午前予約のある金曜日（内科・糖尿病内科）の2日間実施させていただきました。

外来の重要課題である①の待ち時間については「満足」「やや満足」を合わせると50%をわずかに超える結果となり過去3年間と比較をすると最低な結果となりました。本年度は電子カルテを導入して1年以上経過してからの調査となりましたが、あまり患者様の待ち時間への具体的な効果が表われていないという結果が著明なものとなりました。慣れてきた今、改めて業務の流れを見直し連携の強化につとめていく課題が見えてまいりました。

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70～80%を超える結果となり、前年度より上昇が見られました。満足することないよう接遇強化に取り組んでまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
もう少し丁寧にして欲しい。	ご意見ありがとうございます。 たくさんの患者様と接するなかで心の余裕がなくなり、雑な対応となってしまうのかもしれない。職員一同、気配り・心配り・笑顔での対応を今一度改め、対応してまいります。
新しい器具の導入など努力が見られ大変満足しております。	お褒めの言葉ありがとうございます。 患者様に満足していただけるよう努めてまいります。
会計をもう少し早くお願いします。	お待たせしまして申し訳ありません。 診察室から戻ってきたカルテを順番に入力後会計のお呼び出しをしております。設備上、レジスター1台に手お呼び出しをしておりますのでご了承くださいませ。現在の状況に関しましてはお気軽にお問い合わせくださいませ。
長く待つ時間がある。予約時間から1時間待った。	大変お待たせして、申し訳ございませんでした。 診療内容によりお時間がかかる場合もございますので、ご不明な点がございましたらお問い合わせいただければ幸いです。ご意見ありがとうございます。
看護師さんは皆さん親切できびきびして好感が持てます。	ご意見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1人1人に対して笑顔での対応を心がけてまいります。

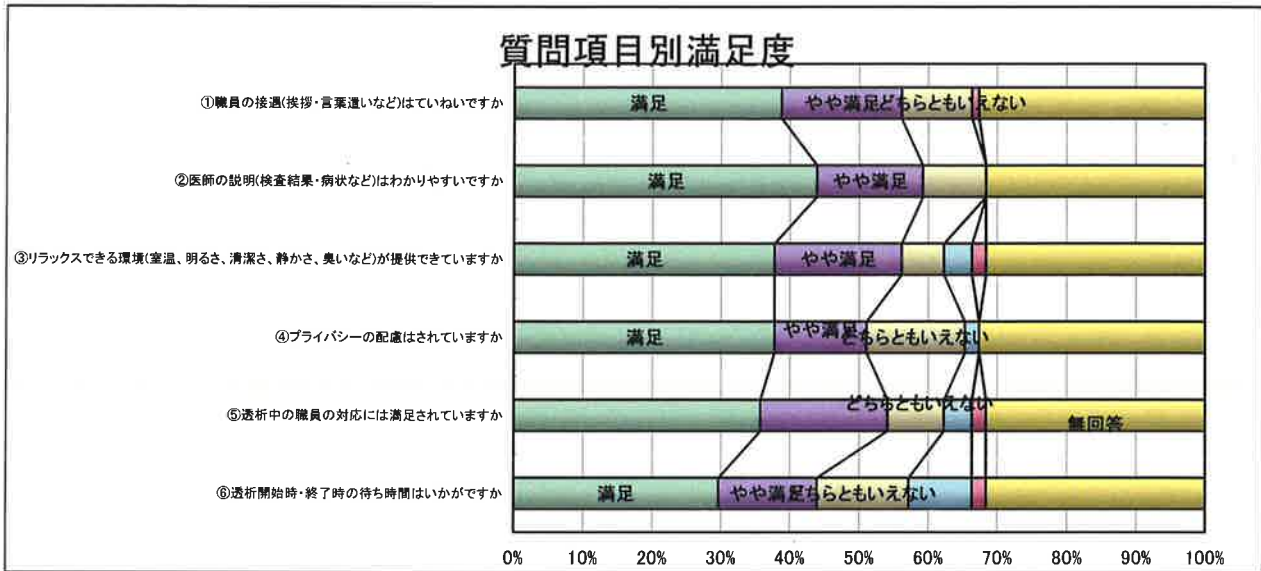
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【透析室】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 98枚

回収枚数 98枚



透析開始時・終了時の待ち時間以外の項目以外の全てで満足・やや満足を合わせて80%を頂くことが出来ました。

しかし、⑥の透析開始時・終了時の待ち時間については、外来が71%・入院が55%と低い値でした。要因としては増床による患者数の増加やチームが増えたことによるスタッフ不足が考えられます。前年度と比較し、④プライバシーの配慮が55%から75%と大幅に増加した。スタッフのプライバシーに対する意識の向上が考えられます。

今後は、スタッフ個々のスキルアップを目指すと共に丁寧な接遇を心がけ、患者様の視点に立った看護ができるようつとめてまいります。アンケートの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
透析の始まり時間を教えて頂くと、とても嬉しいのですが一人一人すこしずつ時間が違うと思うのえ口で行って頂くと時間が良く分かりますので、できましたら宜しくお願いします。	ご意見ありがとうございます。入室時間が異なり、午後患者様のベッドの使用の有りがありますので、正確な時間を事前にお伝えするのが難しい場合がございます。透析中に開始時間と終了時間はお伝えできるとおもいます。なるべく患者様をお待たせしないように治療を開始できるよう努めてまいります。
検査結果の報告が早くなり嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。今後も継続していきたいとおもいます。

ご協力ありがとうございました。

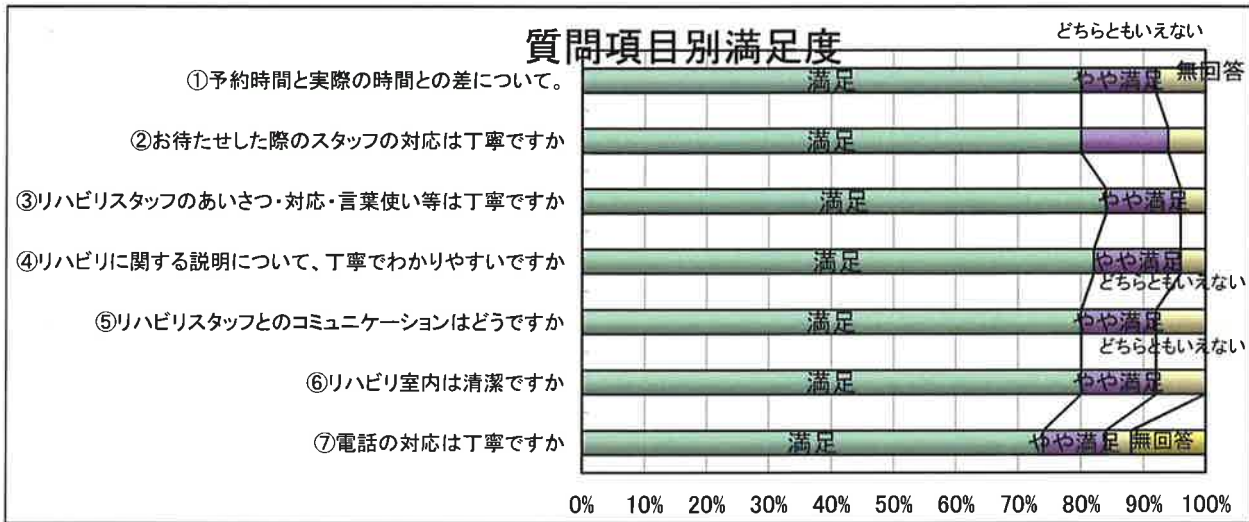
第13回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【リハビリ】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 50枚

回収枚数 50枚



外来での回収率は、昨年に引き続き100%でした。今回の調査では、全般的に満足度の向上が見られましたが、①予約時間と実際の時間との差について。においては満足度が最も低く、昨年度の80%から76%へ低下という結果となりました。今後は、予約時間と開始時間との差がなるべく生じないように努めるとともに、遅れた場合はお声かけをさせて頂くようにスタッフ一同にて対応させていただきます。

皆様から頂いたご意見をふまえ、今後もさらに患者様にご満足いただけるようスタッフ1人1人がスキルアップを図っていきたいと思います。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。アンケート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
リハビリの効果や事例があれば自信がつき目標ができる。	ご意見ありがとうございます。リハビリの効果などは個人差が大きいため、各担当者がご相談させていただきます。ご不明な点はお気軽にお問い合わせ下さい。
体調が悪い時も細やかに気遣ってくださり、帰る時はいつも気持ち良く帰れます。(担当以外の方からも)	お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。これからも患者様に満足していただけるよう、努めてまいります。