

第22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 》 2023年10月18日（水）・20日（金）に受診された患者さま
《 病 棟 》 2023年10月16日（月）～21日（土）に入院された患者さま

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。

リハビリテーション科

今年度のリハビリでの回収率は、100%であり無回答の方もおられませんでした。例年通り、「満足」「やや満足」と答えられた方の割合がすべての項目で9割を超える結果でした。特に、②「お待たせした際のスタッフの対応は丁寧ですか。」③「あいさつ・対応・言葉遣いは丁寧ですか。」⑥「リハビリ室内は清潔ですか。」の項目では、例年8割以上を維持できています。②「お待たせした際のスタッフの対応は丁寧ですか。」④「リハビリに関する説明について、丁寧でわかりやすいですか。」の項目では「どちらともいえない」と回答された方が1割程度おられ①「予約時間と実際の時間との差について。」の項目では「やや不満がある」という回答が一件ありました。外来リハビリ前の患者様が長引いてしまうことが影響していると考えられます。リハビリでは予約時間に遅れないように努め、もう一度よりよい接遇で対応していけるようにスタッフ間で声かけを行っていかうと思えます。今後もコロナ情勢に合わせながら、可能な範囲でご要望にお応えできるよう努めて参ります。至らない点、お気づきの点がございましたら、その都度ご指摘頂けますようお願い致します。

| 皆さまからいただいたコメント | 対応策 |
|---------------------|--|
| いつもみなさん丁寧で明るいので安心です | 御意見ありがとうございます。 |
| いつもありがとうございます。 | 今後も、皆様に寄り添いながら取り組んでいくように職員一同努力して参りたいと思えます。 |

デイケア

本年度アンケート調査は、調査期間中デイケアを利用された利用者様に70部配布し、回収率は88%となりました。

「職員の印象（態度・親切さ）はいかがですか」の問いへの満足度（満足・やや満足）は96%、「リハビリ職員の印象（態度・親切さ）はいかがですか」の問いへの満足度は94%でした。「送迎時間の待ち時間はいかがですか」の問いへの満足度は86%、どちらともいえないの回答が7件、やや不満足回答が1件ありました。送迎に関し具体的なコメントはありませんでしたが、やや不満足回答があり、より効率的な送迎を行えるよう検討していく必要があると分かりました。

「リハビリの内容はいかがですか」の問いに対し、満足度は88%、どちらともいえない・やや不満足回答は12%でした。目標が分からない、リハビリ器具の充実などのコメントがありました。アンケートにより、利用者様の思いを知ることができたことに加え、目標設定・共有の曖昧さが露呈しました。今回の結果を職員に周知し、迅速な対応に努めていきます。

総合満足度として、本年度満足度（満足・やや満足）は89%となりました。良いコメントも増えましたが、改善余地のあるコメントもありました。それらに対し改善を図り、より良いサービスの提供を行い、満足度向上に努め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 |
|--|---|
| リハビリの機械を充実させてもらえるといい。レベルも上げたものを入れてほしい。順番待ちや同時にやることで他の人とぶつからないか気になるので、台数を増やしてほしい。 | 相談し対応していきたいと思えます。また、運動時の場所の確保に努めていきたいと思えます。 |
| お風呂の時間が朝から早いなあと感じるそうです。 | 時間調整を検討していきます。 |

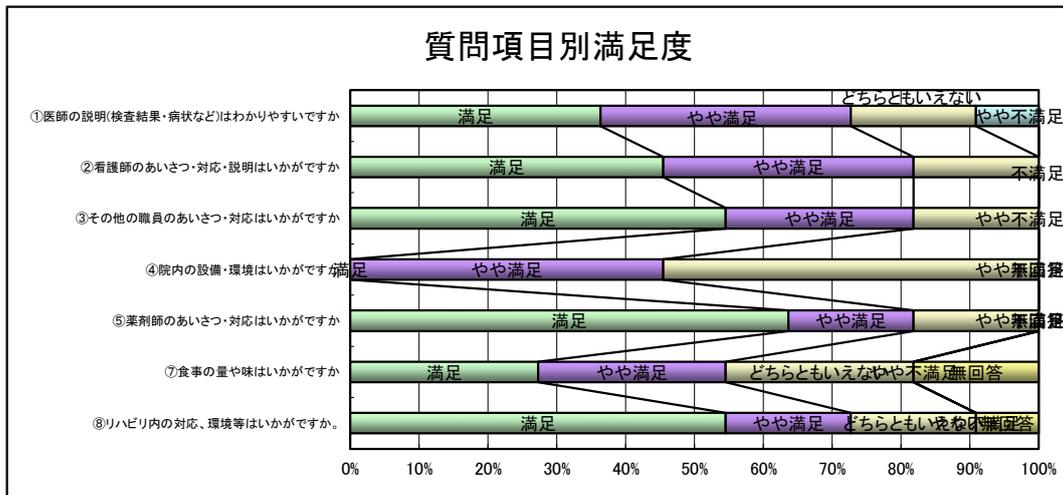
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【2階病棟】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 11枚

回収枚数 11枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

本年度アンケート調査は自己解答可能な患者様にご協力頂き11部配布し回収率は100%となりました。

「医師の説明はわかりやすいですか」の問いへの満足度（満足・やや満足）は70%、「看護師のあいさつ・対応・説明はいかがですか」の問いへの満足度（満足・やや満足）の問いでは80%となりました。「その他の職員のあいさつ・対応」に関する満足度は80%、どちらともいえないが20%、やや不満・不満足は0%でした。

コメントにて「入院してから主治医と1度も話したことがないので答えようがありません」とのご指摘もあり患者様の病態の理解の有無や主治医とのIC希望など確認が求められていると考えられます。

「院内の設備・環境はいかがですか」への満足度（満足・やや満足）は45%どちらとも言えない65%、やや不満・不満足は0%でしたが、コメントにて「トイレが狭くて使いづらい」「面会時間の開始を午前中からにしてほしい」「BSを見れるようにしてほしい」とのご指摘をいただき、環境面に配慮し対応や説明を求められています。

総合的満足度として、本年度満足度（満足・やや満足）は70%、前年度と比較し8%増加する結果となりました。この度多様なご意見・ご指摘をいただきました。その内容に向き合いより良いサポート・サービスを提供できるよう努力し満足度アップへ繋げていきたいと考えております。

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 |
|-----------------------|--|
| 面会時間を午前中からにしてほしい | スタッフ一同この問題の重要性を理解し改善に尽力してまいります。 ご指摘いただきありがとうございました。 |
| 車イス用のトイレが難しい、狭くて使いづらい | 療養中の患者様に対し不快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。スタッフ一同患者様へ声掛けや説明を行いトイレを使用出来るよう援助や環境整備を行い快適な環境を提供出来るよう努力いたします。 ご指摘いただきありがとうございました。 |
| テレビのBSが見れるようにしてほしい | スタッフ一同この問題の重要性を理解し改善に尽力してまいります。 ご指摘いただき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。

全体の満足度調査結果は1階レントゲン室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。

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。

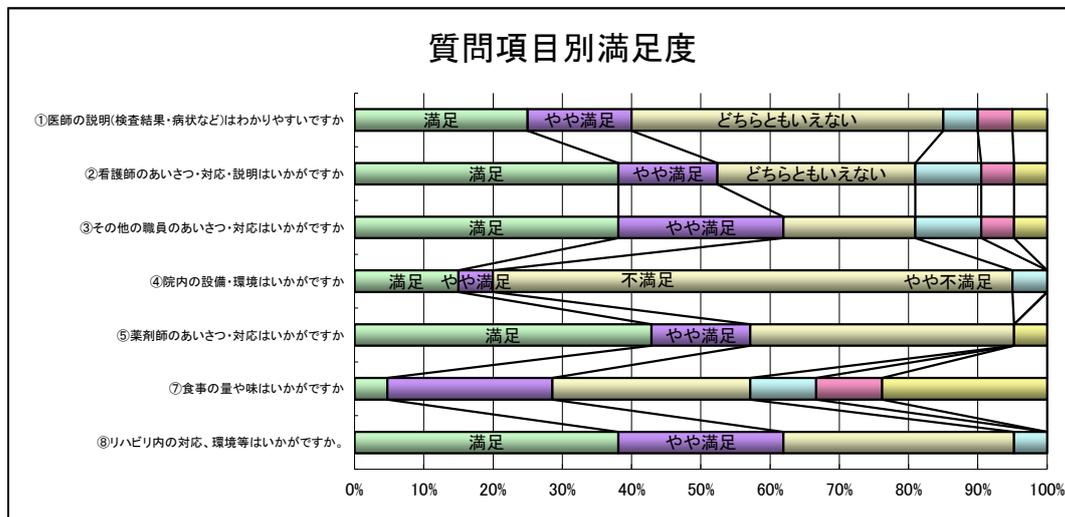
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【3階病棟】

アンケート結果

回収率 95.4%

配布枚数 22枚

回収枚数 21枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

昨年は配布枚数26枚、回収枚数26枚、回収率100%だったが、今年度は配布枚数22枚、回収枚数21枚であり回収率95.4%となりました。

「医師の説明は分かりやすかったですか。」の問いに対しての満足度（満足・ほぼ満足）は25%、「看護師の挨拶・対応・説明はいかがですか。」の問いでは50%、コメントに「敬語がない」といった指摘があり、接遇への見直しを行って行きたいと思います。「その他の職員のあいさつ・対応」に関する満足度は50%。

「院内の設備・環境」への満足度は30%となりました。いびきで寝られない、ねられる環境が欲しい等の苦情が挙げられております。十分な睡眠を確保するために部屋移動など検討し環境調整を行って行きたいと思えます。

また、病棟にWi-Fiと冷蔵庫がほしい、各病室でエアコンの温度管理をしてほしいといった設備に対するの意見がありました。

頂いたご意見により、患者様の声や思いを知ることができ、今後ご指摘された意見を各自が自分の事として受け止め、より良い看護・介護が出来るよう一層努力して参ります。アンケートの御協力、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 |
|--|---------------------------------|
| ②敬語がない。 ②挨拶出来ない人が多い ⑧人によってはひどい人がある。 | 職員一同今一度接遇を徹底し、失礼のない対応を心掛けて参ります。 |
| ②いびきで寝れない。(同室者)睡眠安定剤を飲んで いるが身体がしんどい。寝れる環境を願います。 ⑧大病しているのでゆっくり寝られる環境が欲しい。 | 部屋移動等検討し、十分な睡眠環境を作るよう整えていきます。 |
| ・床に意味のないテープを貼っていて汚い。 | 環境整備を徹底し、今後このようなことが無いよう努めて参ります。 |

ご協力ありがとうございました。

全体の満足度調査結果は1階レントゲン室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。

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。

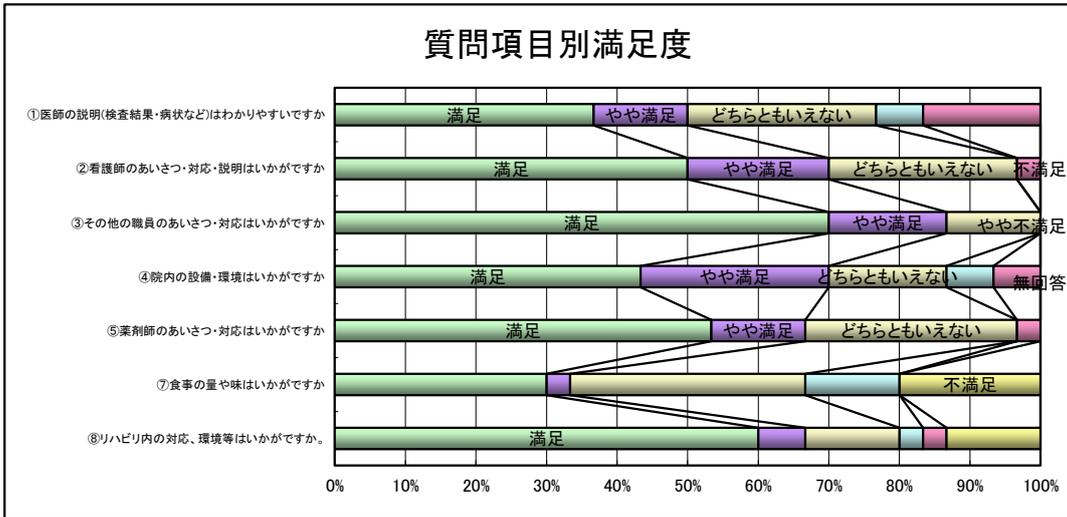
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【4階病棟】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 30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。

本年度アンケート調査は自己回答可能な患者様に加え、調査期間中面会に来られたご家族様にもご協力を頂き、30部配布し回収率は100%となりました。

「医師の説明はわかりやすいですか。」の問いへの満足度(満足・ほぼ満足)は50%、「看護師のあいさつ・対応・説明はいかがですか。」の問いでは70%コメントに「理解できない専門用語が多い」といったご指摘もあり患者様一人一人に合った対応を求められています。

「その他の職員のあいさつ・対応」に関しての満足度は86%、やや不満・不満の回答は0%でした。「どちらともいえない」とされた回答は13%、廊下での私語や声の大きさなど不快な思いをしたとのコメントもありました。今回のアンケートでも患者様の率直な思いを知ることができました。この結果を病棟内で周知し接遇向上に取り組んで参ります。

また「院内の設備・環境」への満足度は70%となりました。トイレ・部屋の匂いに加え、車椅子使用の患者様より、洗面所の不便さのコメントがありました。終始病室の環境に配慮し環境整備、適宜換気を徹底、ハード面に関しては随時上申し迅速な対応に努めていきます。

総合的満足度として、本年度満足度(満足・やや満足)は63%。前年度と比較し12%減少となっておりますが、回答者数は前年度の3倍近くに増えコメント数も2倍となり、この度多様なご意見・ご指摘を頂くことができました。その内容に真摯に向き合い、より良いサポート・サービスを提供できるよう努力し満足度アップへ繋げていきたいと考えております。

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 |
|---|---|
| <看護師のあいさつ・対応・説明> 理解できない専門用語が多い。 | 理解に苦しい専門用語を使用し患者様に混乱を招いたことをお詫び申し上げます。今後はわかりやすく簡潔な表現にするよう心掛けて参ります。 |
| <その他の職員のあいさつ・対応> ・私語が多すぎる。おしゃべりが多すぎる。 ・地声の大きい男性は気を付けて欲しい。他の患者さんも「まるで小学生みたく、思ったことを全部大声でしゃべっている。」とあきれられていた。 | 療養生活中的の患者様に対し不快な思いをさせたことを深くお詫び申し上げます。スタッフ一同この問題の重要性を理解し改善に尽力してまいります。ご指摘いただきありがとうございました。 |
| <院内の設備・環境> 同室の二人の方のオムツ替えの際のすさまじい悪臭、1日に数回！耐えられません！その度に廊下の離れた所、何m先のエレベーターの前OR横、トイレなどへ避難しています。早急になんとかしてください。ただし、夜叫んだり鼾のひどい方の部屋は睡眠妨害になるので勘弁してください。 | 臭いによる不快感や困惑を感じさせご迷惑をおかけしたことを心からお詫び申し上げます。常に環境に配慮し、適切な換気や掃除を行い快適な環境を提供できるよう努力いたします。ご指摘いただき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。

全体の満足度調査結果は1階レントゲン室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。

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。

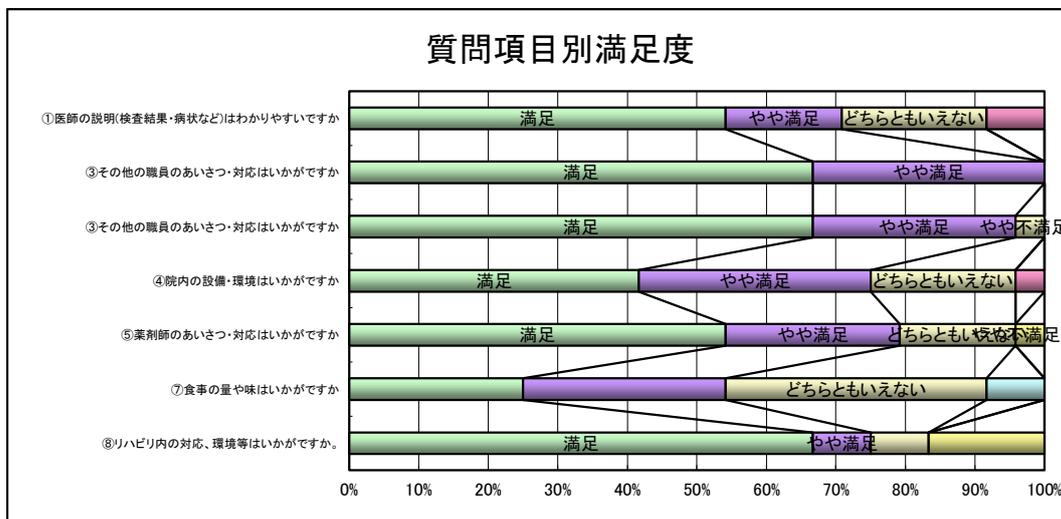
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【5階病棟】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 24枚

回収枚数 24枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

今回の満足度調査では、アンケート用紙を24枚配布、24枚回収にて回収率100%となりました。総合的な評価は、満足が54%、やや満足が25%、どちらともいえないが15%、やや不満足が1%、不満足が2%、無回答が3%という結果になりました。今回の満足度調査では食事に対する意見が多く、「味が薄い」という意見を多くいただきました。その他、施設環境においてトイレが使い辛い、ウォシュレットが故障しているなどという意見をいただきました。ご指摘いただいたことに関して、上司に報告・相談し早急に対応していきたいと思っております。その他、ご相談・ご指摘があった場合にも速やかに対応していけるようスタッフ一同心掛け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 |
|---|--|
| <<医師の説明>> ・レントゲン等の結果が知りたい ・検査の説明がない ・まだ、説明を聞いていない、聞いたことがない ・会って話が出来ない。言いたいこと言えない | 療養生活の中で、不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。医師からの検査結果等含めた病状説明の機会が不足している事が分かりました。今後は看護師からもIC等話し合いの機会を設けられるよう積極的に医師へ声をかけていこうと思っております。ご指摘ありがとうございました。 |
| <<看護師の挨拶・対応>> ・飲み物が食事の前に届かない日がある ・一部の看護師の中に丁寧語が使えない人がいる ・血圧測定、声掛け等する人としらない人がいる | 療養生活の中で患者様に対し、不快な思いをさせていただきましたこと深くお詫び申し上げます。患者様へ接する言動について考えなおす良い機会となりました。ご指摘いただいたことを今後に活かせるよう、スタッフ一同自分の言動について見直し、改善していけるよう努力していきます。ご指摘ありがとうございました。 |
| <<その他意見>> ・医師やスタッフのみんなが笑顔で誠実でまた優しい。私も皆を見習い頑張ろうと思います。 ・朝のお粥をパンにして欲しい。無理ならご飯を普通にして欲しい ・初めての入院でよくわからない ・車いすでの一人の洗濯は難しい思いをします | お褒めの言葉ありがとうございます。今後も皆様に少しでも快適な療養生活を送っていただけるようスタッフ一同、精進してまいります。 |

ご協力ありがとうございました。
 全体の満足度調査結果は1階レントゲン室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。
 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。

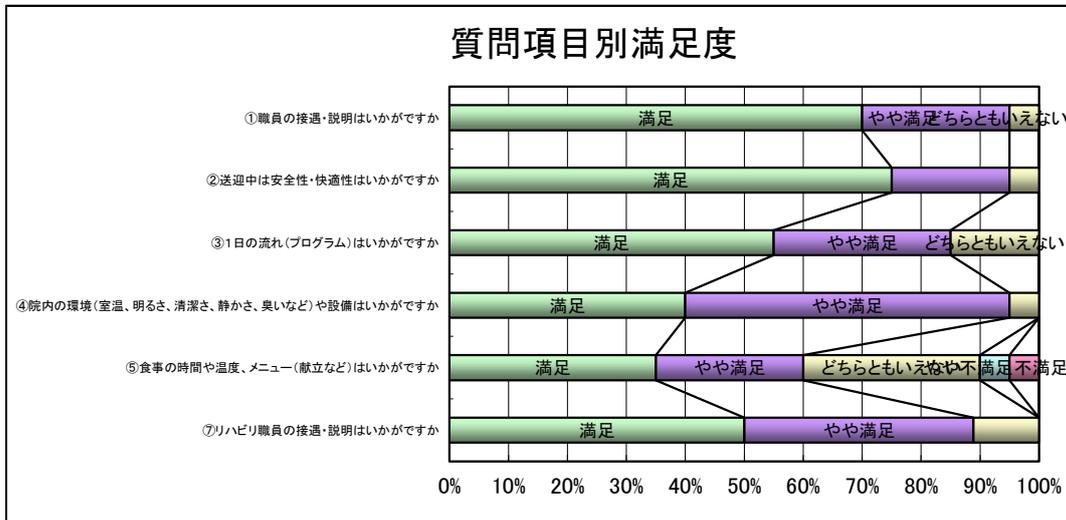
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【南4階病棟】

アンケート結果

回収率 **94.3%**

配布枚数 35枚

回収枚数 33枚



※ ⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

本年度アンケート調査は自己解答可能な患者様に加えて、調査期間中に来られたご家族様も対象に実施しました。その結果35部を配布して、回収率は94%となりました。医師の説明についての問いにおける満足度（満足、ほぼ満足）は78%で、看護師の挨拶対応説明についての問いにおける満足度は75%でした。コメントでは看護師一人ひとりで対応が違うといったご指摘もあり、スタッフ間で統一された対応が求められています。

その他の職員の挨拶と対応についての問いの満足度は81%であり、やや不満、不満足は3%にとどまりました。また、院内の設備と環境についての満足度は75%となりました。引き続き病室の環境に配慮して環境整備や適宜換気を行って、なるべく患者様の希望に沿った環境づくりを行っていきけるように努めていきます。

総合的な満足度としては本年度の満足度（満足、やや満足）は67%で、回答者数が増加しても前年度と同じ水準でした。この度は多様なご意見、ご指摘を頂くことが出来ました。その内容に真摯に向き合い、より良いサポート、サービスを提供することが出来るように努力し、満足度向上につなげていきたいと考えています。

改めてこの度のアンケートにご協力いただきありがとうございますございました。

| 皆さまからいただきましたコメント | 対応策 |
|---------------------------|--|
| 言語リハビリについて説明がない。 | 大変申し訳ございません。 対応させていただく際には十分な説明を行い本人が納得するまで説明を行います。 |
| 医師と会う時間が少ない、知りたい事を教えてくれない | 大変申し訳ございません。 対応させていただく際には十分な説明を行い納得が行くまでご説明させていただきます。 |
| 看護師がナースコールを押してもすぐに来ない | 大変申し訳ございません。 出来るだけ早くご本人の元へ駆けつけることが出来るように努力いたします。 |
| 看護師で挨拶をする人とならない人が居る | 大変申し訳ございません。 職員一同気持ちの良い挨拶を行う様に心掛けて参ります。 |

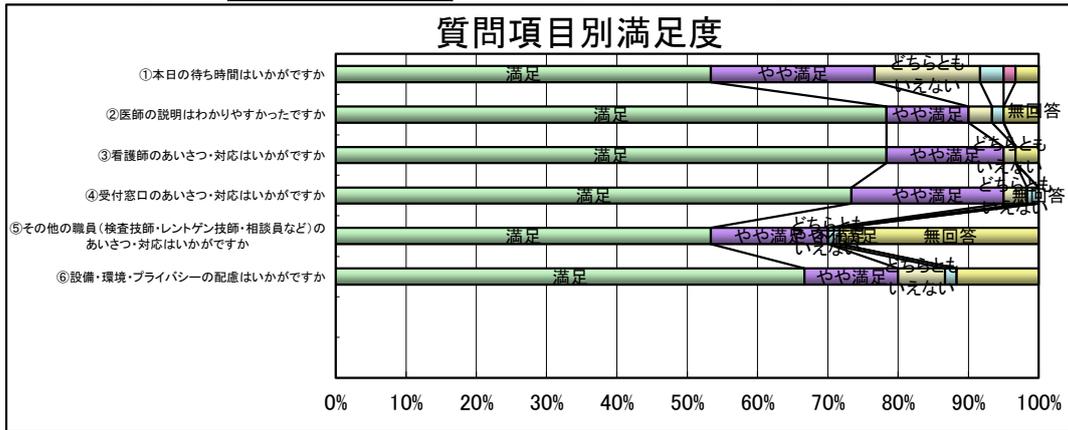
ご協力ありがとうございました。

全体の満足度調査結果は1階レントゲン室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。

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。

第22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 88.2% 配布枚数 68枚 回収枚数 60枚



※ ⑧について、「無回答」はグラフには含めていません。

本年度の患者満足度調査は2日間で配布枚数68枚、回収枚数60枚で回収率は88.2%でした。毎年の課題である待ち時間について満足、やや満足は76.6%でした。昨年度は、75%と変化がない現状となっています。今年度は、外来待ち時間について①診察②検査・注射③会計に分け、①30分②60分③1時間以上と待ち時間を感じている内容について把握できるようにアンケート項目を追加しました。どちらとも言えない、やや不満足、不満足の方について限ると①診察に5名②注射・検査に1名、時間は30分～60分という結果でした。

特に回答の多かった診察までの待ち時間に関しては、救急対応や外部医師の都合により予約時間までにお呼びする事が出来ないことがあります。患者様よりご理解頂けるように、その都度スタッフが説明を行うように努めています。

「医師の説明は分かりやすかったか」の問いへの満足度(満足・ほぼ満足)は90%

「看護師の挨拶・対応について」は95%「受付窓口の挨拶・対応」は95%でした。

受付窓口の対応についてコメントに「対応が間に合っていない」と言ったご指摘がありました。患者様の受付から診察室への振分まで同時に行っているため煩雑していることが多く見受けられます。医事課では受付の配置を変更し、外来と受付後の振分がスムーズに行えるように外来と業務改善に努めてまいります。

「その他の職員の挨拶・対応」については満足70%、「設備・環境・プライバシーの配慮」については満足80%でした。呼名での呼び出しにプライバシーの配慮がなされていないというご意見がありました。ご高齢患者様が多く現在は呼名での呼び出しをしていますが、抵抗のある方は受付へ申し出て頂き、個別での対応が出来るように各部署連携して参ります。

本年度の総合的満足度(満足・ほぼ満足)は83.8%でした。前年度と比較して7.8%減少となっています。今回のアンケートを反省に、スタッフ一人一人が患者様への対応や声掛けを振り返り地域の方が安心して治療に通えるように努めてまいりますアンケートへのご協力・貴重なご意見を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 |
|---|--|
| ①待ち時間について ・待つ時間が長かった | なるべく待ち時間を少なくお呼びできるように検査・診察とご案内しておりますが、診察内容、緊急対応にて予約時間内にのご案内が難しい場合もございます。ご理解・ご協力のほどお願い致します。 |
| ③看護師の挨拶・対応について ・目配り、気配り、心配りを大切に ・優しく丁寧です | 患者様が安心して通院して頂けるよう取り組んでまいります。ご意見ありがとうございます。 |
| ④受付窓口の挨拶・対応について ・人だけが多いが対応が間に合っていない ・良かった | 対応にお待たせしまして、申し訳ございません。 スムーズな受付が出来るように取り組んでまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。 |
| ⑥設備・環境・プライバシーの配慮について ・大声で呼ぶためプライバシーの配慮があると思えない | ご高齢の患者様も多く呼名にてお呼びし確認させて頂いております。呼名にてのお呼び出しに抵抗のある方は受付へお声掛けください。個別に対応させて頂きます。 今後も患者様が安心して通院して頂けるよう取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 |

ご協力ありがとうございました。

全体の満足度調査結果は1階リハビリ室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧ください。

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。

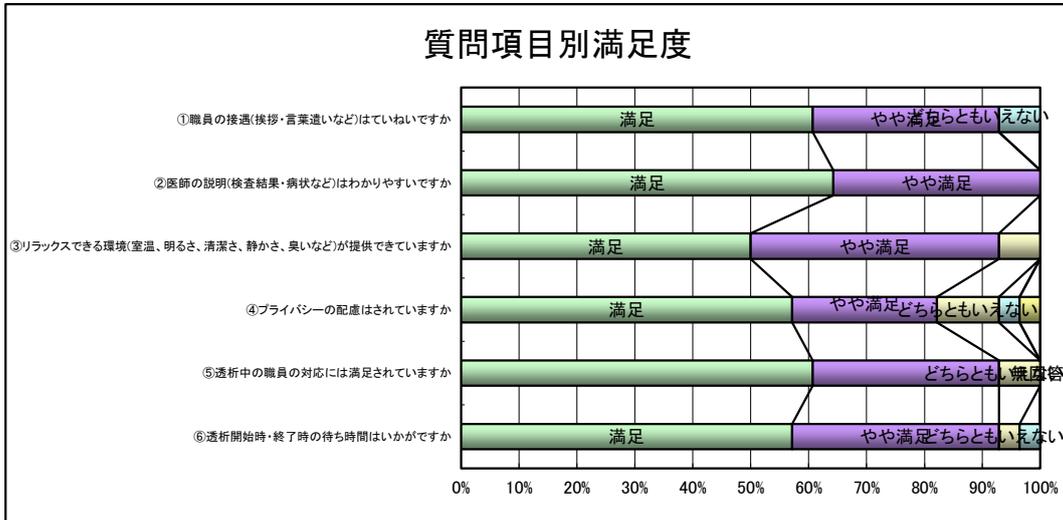
第22回 太田川病院患者さま満足度調査結果【透析室】

アンケート結果

回収率 75.6%

配布枚数 37枚

回収枚数 28枚



外来患者様へ満足度調査を行いました。回答率は75.6%です。満足度調査の結果、①職員の接遇（挨拶・言葉遣いなど）はいいですかの問いに90%患者様から満足・やや満足との結果がきかれました。今後も継続して患者様の対応をしていきます。②医師の説明（検査結果・病状など）はわかりやすいですかの問いでは患者様から満足・やや満足の結果を得る事ができました。③リラックスできる環境（室温、明るさ、清潔さ、臭いなど）が提供できていますか の問いでは99%の患者様から満足・やや満足の結果が得られました。今後も継続して環境の配慮を行っていきたいと思います。④プライバシーの配慮はされていますか に対し1%の患者様からどちらともいえない・やや不満足といった声が聞かれました。透析室はカーテンや仕切りがないベッドが多数あるため、要望あればパーテーションなど利用しプライバシーの保護に努めていきたいと思っています。⑤透析中の職員の対応は満足されていますか の問いに99%の患者様から満足・やや満足回答が得られました。今後も継続していききたいと思ひます。⑥透析開始時・終了時の待ち時間はいかがですか の問いに1割弱の患者様から、どちらともいえない・やや不満足の声がきかれました。スタッフ不足から、穿刺や終了時にお待たせしてしまうこともあり、不満を感じておられ要望欄にもコメントがありました。今年度からMEが外来患者を担当することに、体制が変わったため、スタッフ間で情報共有しながら、少しでも患者様が安心して透析治療が行えるよう対応していけるよう努めていきたいと思ひます。

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 |
|--|---|
| シートがシワシワの時は気持ち悪いです | ご指摘ありがとうございました。環境整備に努め、快適に透析が行えるよう配慮してまいります。 |
| 職員不足のためか、前後の待ち時間が長い時もあります。（つかれます） | お待たせしてもつしわけありません。出来る限り来院された順番で穿刺・終了を行ってまいります。 |
| 言ったことに対してしっかり聞いて欲しい | スタッフ間で情報を共有していくことを心掛けてまいります。 |
| 終了頃、患者の横でべらべら話をすることがある。終わる時は、さっさと終わらせてほしい。注射の時、静かにやさしくゆっくり入れてほしい。痛い。 | 私語を慎みます。不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 |
| 見回り点検を多くして下さい | スタッフ間で情報共有し、異常の早期発見に努めてまいります。 |

ご協力ありがとうございました。

全体の満足度調査結果は1階リハビリ室前の掲示板に掲示しておりますのでご覧下さい。

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。