

第23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

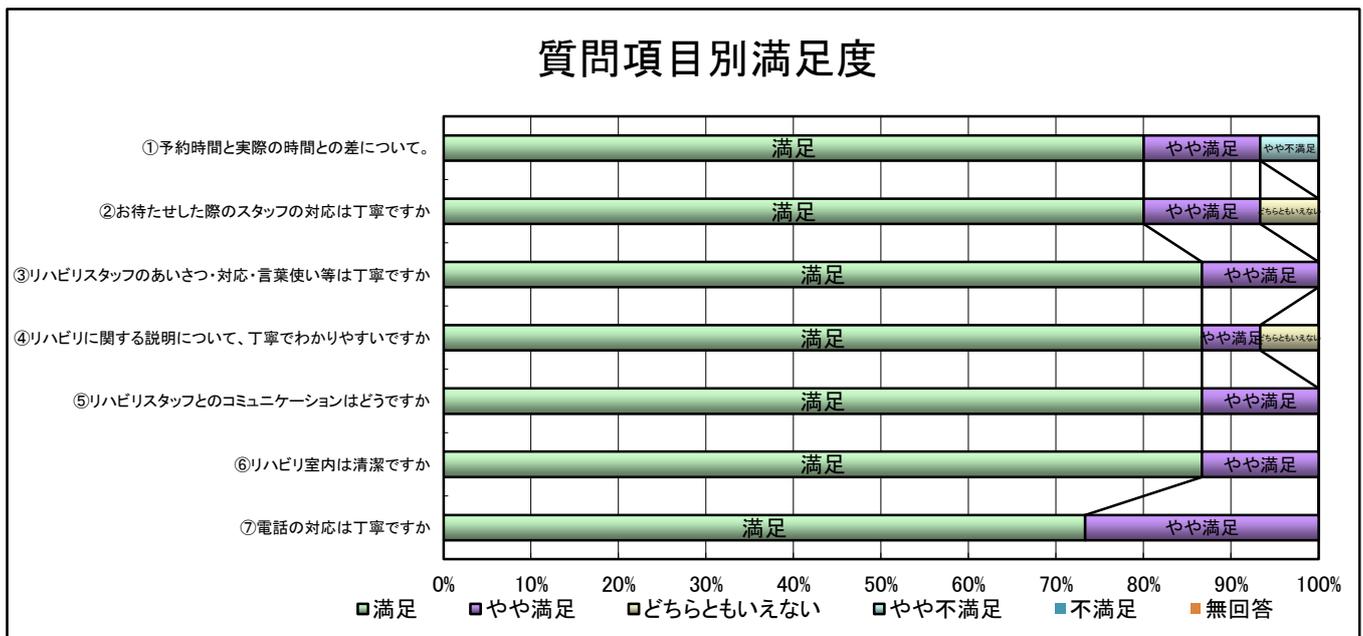
《 外 来 》 2024年10月15日（火）・16日（水）・19日（土）に受診された患者さま
 《 病 棟 》 2024年10月15日（火）～19日（土）に入院された患者さま

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。

第23回 太田川病院患者さま満足度調査結果【リハビリテーション科】

アンケート結果 **回収率 100.0%** 配布枚数 15 枚 回収枚数 15 枚



今年度のリハビリでの回収率は、100パーセント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8割前後でした。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。」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。」⑤「リハビリスタッフとのコミュニケーションはどうか。」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。①「予約時間と実際の時間について。」の項目では「やや不満足」「不満足」の回答はなかったものの他項目と比較すると満足度が低い結果となりました。

今回は②③④⑤⑦項目に1つずつ「不満足」の回答がみられました。コメントが書かれていないため詳細はわかりませんが次回は「不満足」の回答が減るよう意識して対応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
施術の的確さ、丁寧さに感心しております	ご意見有り難うございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思っております。
初めて治療に来ましたが最初の思いよりも気に入っています。スタッフの皆さん優しくこちらに来てよかったと思います	ご意見有り難うございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思っております。

第23回 太田川病院患者さま満足度調査結果【デイケア】

アンケート結果

回収率 **66.2%**

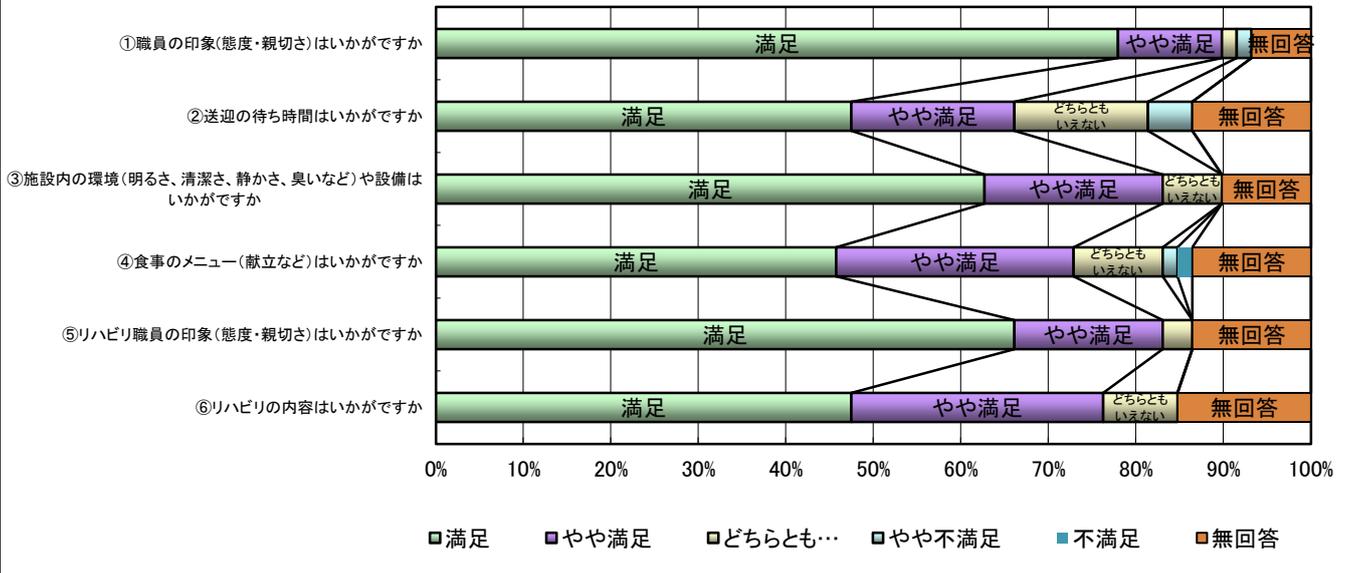
配布枚数

89 枚

回収枚数

59 枚

質問項目別満足度



アンケートの回収率は66.2%でした。職員の印象の項目では、80%以上の評価をいただきました。今後もスタッフ一人ひとりが笑顔と思いやりを持って、より良いサービスを継続して提供していきたいと思っております。

送迎について、「待ち時間が長い」「時間通りに来ないことがある」などの意見をいただきました。到着前の電話などを工夫し、要望にお応えできるよう精進してまいります。

そのほか、食事について、「メニューの変更が多い」「野菜を増やしてほしい」という意見をいただきました。栄養科と話し合い努力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。

皆さまからいただいたコメント	対応策
いつもお世話になっております。職員の方の笑顔、本当に助けられております。自宅での介護、こちらの方も年をとり、お力を借りてデイに行かせていただいております。障害により入浴、排便など本当に助けていただいております。感謝ばかりです。今後ともよろしくお願いいたします。	ご意見有り難うございます。今後も皆様に寄り添いながら取り組んで参りたいと思っております。
食事の野菜をもう少し多くしてほしい。	ご意見ありがとうございます。食事内容は、他科に相談し対応していきたいと思っております。
いつもお手数をおかけしております。先日もご相談させていただきましたが、このところ少しずつ送迎の時間が遅くなってきているように感じます。利用者も多く、逆に職員さんの方は人手不足のため大変だとは思いますが、。年寄り相手ですので、時間通りにいかないことも十分わかっております。できるだけ、予定通りに送迎していただければ助かります。	利用者様の人数や送迎の順番、交通状況によっても到着時間が変動してまいります。利用者様の状況に応じて、送迎の順番を変更したり、電話にて到着時間をお知らせしたりなどの対応をしていきたいと思っております。

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

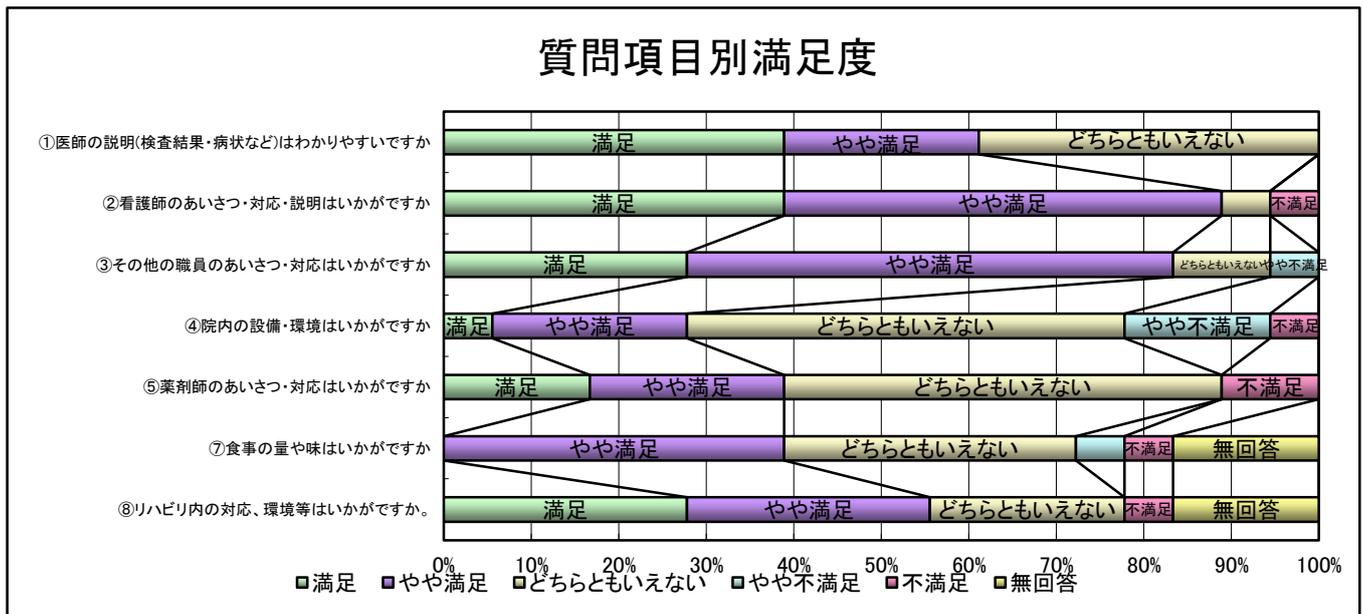
回収率 69.2%

配布枚数

26 枚

回収枚数

18 枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」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26枚、回収枚数18枚で回収率は69、2%でした。「医師の説明はわかりやすかったか」の問いへの満足度（満足・やや満足）は前年度70%だったのに対し今年度は61、1%でした。「看護師の挨拶・対応について」の問いへの満足度（満足・やや満足）は前年度80%だったのに対し88、8%でした。「その他の職員のあいさつ・対応について」の問いへの満足度（満足・やや満足）は前年度80%に対し今年度は83、3%でした。「院内の設備・環境について」の問いへの満足度（満足・やや満足）は前年度45%に対し今年度は27、7%でした。「医師の説明」のコメントに「まあ分かりやすい」とある反面、「来たことがない、会ったことがない、先生とまともに話していない」などのコメントもありました。これは入院したばかりの状態アンケートをお願いしたこととも影響していると考えられました。「看護師のあいさつ」のコメントに「今時の人にしては良いと思う」とコメントがありました。「その他の職員のあいさつ」のコメントに「男の人は丁寧」というコメントがありました。総合的な満足度（満足・やや満足）は前年度70%、本年度55%でした。前年度と比べてどちらともいえないと回答した割合が30%となっており、満足度低下がみうけられました。「看護師の挨拶・対応」・「その他の職員のあいさつ・対応」に関しては前年度よりそれぞれ8、8%・3、3%上昇しており、引き続き患者様への丁寧な対応を心がけたいと考えます。「医師の説明」の満足度の低下に対し看護師など病棟スタッフが患者様の思いを知り仲介者を担えるよう努力していきたいと考えます。また、アンケート回収率が低い理由としてアンケート用紙を配布しましたが、体調が急変し、転院した方や、本人では回答が出来ない為、家人に記入をしていただこうとしていましたが、コロナで面会自体が出来なかった為、回答が出来なかったり、急遽退院が決まったりと回収率が下がってしまったということがあります。また、「アンケートの内容が分かりにくい、アンケートに回答したいと思う内容でない」等のコメントもあり、厳しい意見もありました。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
アンケートの内容が分かりにくい！アンケートを受けたいと思わない内容ではない！	CS委員会でアンケート内容の見直し検討します。

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23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

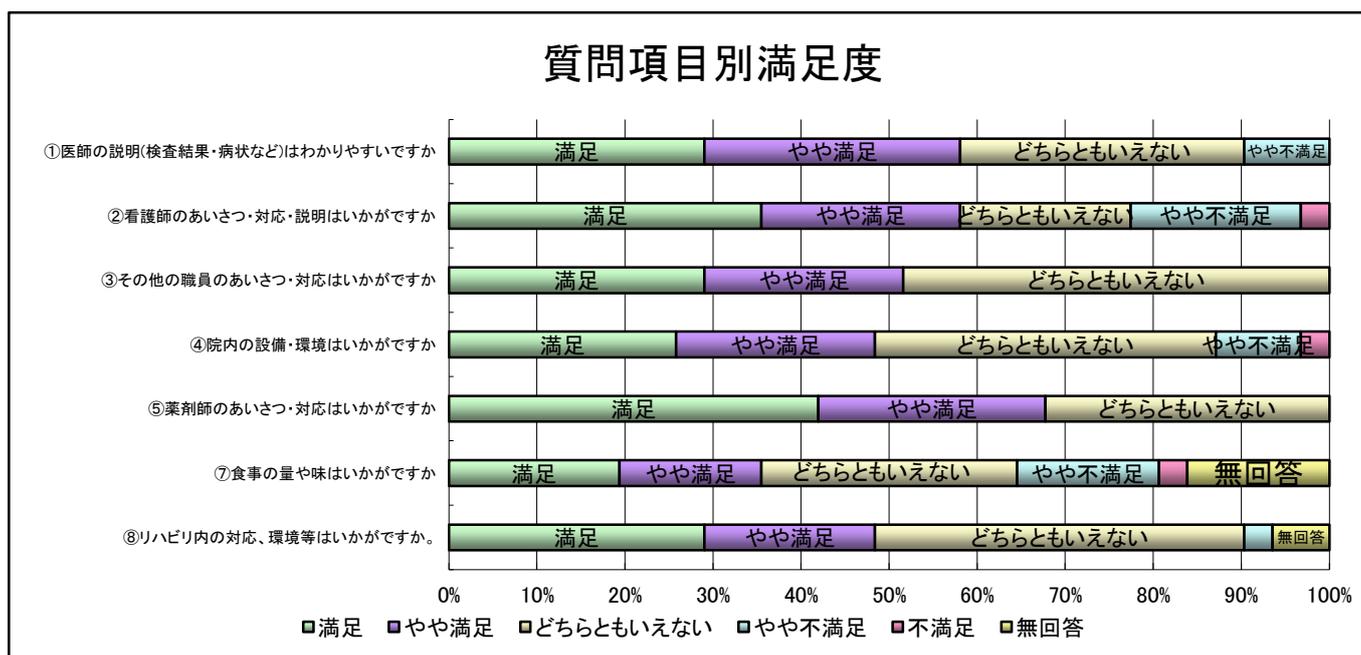
回収率 96.8%

配布枚数

32 枚

回収枚数

31 枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今年度は配布枚数32枚、回収枚数31枚と、回収率95%でした。意思疎通が取れる方で自力で書けない方には、一人一人聞き取りを行いアンケート回収に努めました。しかし、患者様の一部から、毎年アンケートを書いて出すが、あまり、要望を取り入れてもらえないという意見も聞かれ、回収率低下につながった可能性も考えられます。病院に入院される患者様にできるだけ快適に治療や、療養をうけて頂きたいので、可能なかぎり、対処していきたいと考えています。小さなご意見でも良いので記入の方をお願いしたいと説明し協力して頂きました。

アンケート結果の内容としては、「医者の治療の説明があまりない」「説明を細かくしてください」と個々で受け止め方はさまざまな意見を頂きました。他に「看護師・スタッフ等挨拶がよい。よくしてください」「便が出たとき1時間くらい待つ。対応が悪い」「リハビリのスタッフの対応はとても良い」「面会時間を増やしてほしい。」「体の向きをかえる枕を自分で用意するのではなく、病院の備品として使わせてもらいたい。自分で購入すると高くて買えない。」等ご意見頂きました。他、食事に対してのご意見が半数以上で「味がおいしくなく量が多い」「味付けはおいしいです。」「味がうすくてまずい。」「盛り付け方が汚い」「メニューの種類を増やしてほしい。」「麺やパン、果物の回数をふやしてほしい」等の意見が寄せられました。中には、いつも皆さんに良くして頂いている。ありがとう。これかも、よろしく願いますね。とアンケートと添えて感謝の声をかけてくださる患者様もおられました。

本年度のアンケートの満足度で全体の項目の「満足」「やや満足」は全体で52%でした。その中で食事に関する項目の「満足」「やや満足」は35%低値でした。また、全体の項目の「どちらともない」が33%でした。昨年と同様な結果となりました。

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ました。今後、良いご意見は継続してスタッフ一同行えるよう対応し、ご指摘された意見はスタッフ一同真摯に受け止め話し合いを行い改善し、より良い看護・介護ができるよう一層努力して参ります。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・便が出たときに1hくらい待つ時がある。 ・対応の悪い人がいる。 	大変ご迷惑をおかけしました。便が出た際はなるべく早く対応するよう心がけていきます。対応の悪いスタッフに関しては、接遇を徹底し、なるべく早く対応するように指導します。

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23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

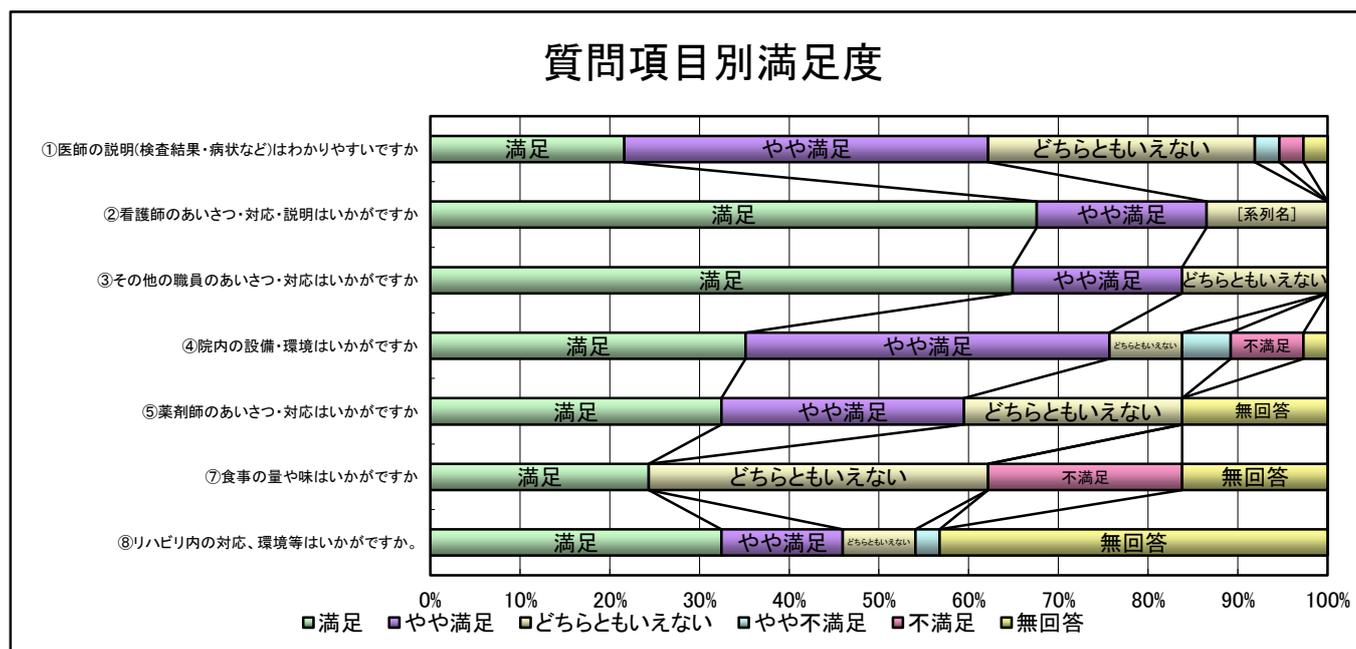
回収率 100.0%

配布枚数

37 枚

回収枚数

37 枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今年もコロナ感染対策によるご家族の面会制限もあり、入院中の患者様、意思疎通困難が難しい患者家族を対象とし、アンケートへのご協力をお願いしました。

自己記入が困難な患者様にはCS委員の私と他看護師をお願いして聴取し、回答をいただきました。病床数52床中配布37枚、回収37枚、回収率は100%となりました。

総合的な満足度は40%、やや満足は23%。満足とやや満足の合計は昨年度と同様の結果となりました。

意見として、テレビのBSが映らないのに1万円は高い、Wi-Fiが必要、病室の照明が暗い、午前中も面会時間が欲しい、入院から退院までのおおよその計画を立ててほしい、掃除と備品の補充を徹底してほしい、検査結果をまめに教えてほしい、注射がうまくない、朝がうるさい、高圧的な看護師がいる、処置が雑な人がいる、入院している私たちにとって食事が楽しみ材料などのバリエーションを工夫してほしい。とコメントがありました。

大変良くしていただき感謝している。とても満足しています。疑問に思うことは聞いたら直ぐに対応して下さるのでありがたい。これからもよろしく願います。等、感謝の気持ちを述べられるコメントもありました。

今後も、スタッフ一人一人が、自らの対応や声かけを振り返り、配慮に欠ける対応に関しては、職員間で声かけが出来るように日頃から努力していき、患者様との関わりを深めて行けるように努めて参ります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
・大変良くしていただき感謝している。	ご意見ありがとうございます。これからも患者様に寄り添った対応ができるよう努めて参ります。
・疑問に思うことは聞いたら直ぐに対応して下さるのでありがたい。	ご意見ありがとうございます。これからも患者様に寄り添った対応ができる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23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

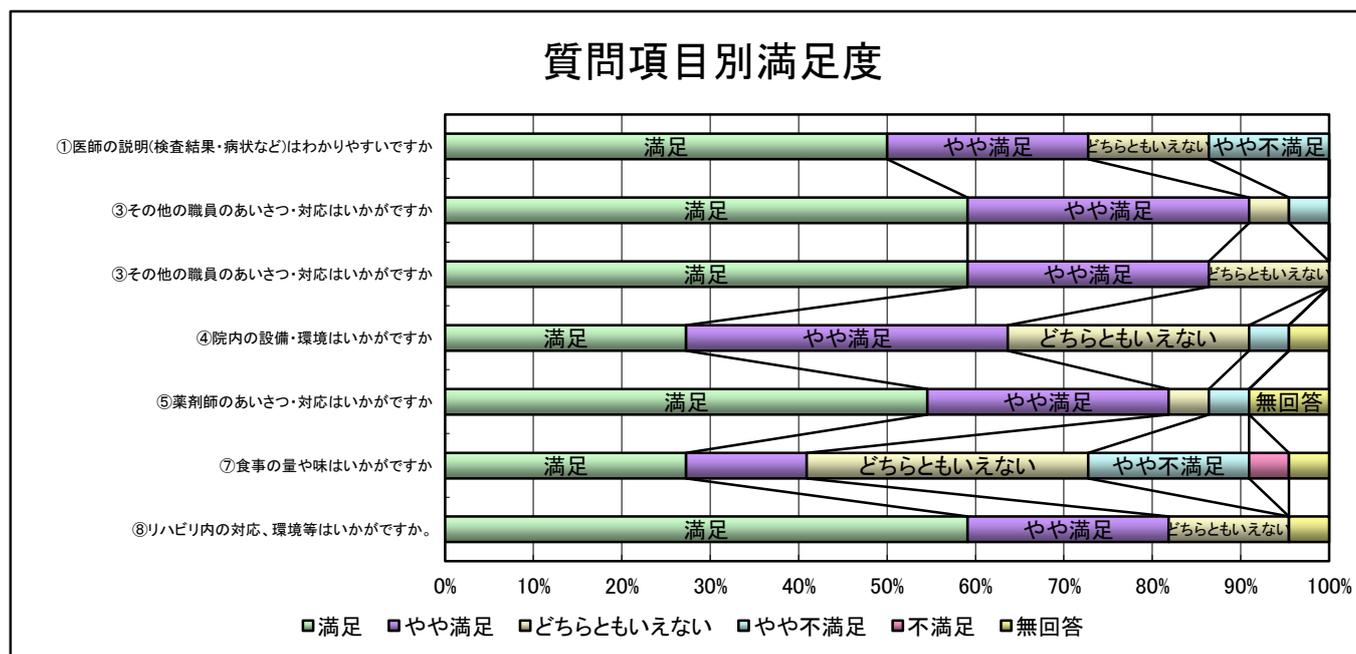
回収率 100.0%

配布枚数

22 枚

回収枚数

22 枚



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」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22枚配布、22枚回収にて回収率は100%となりました。意思疎通のとれない患者様はご家族にご依頼し、筆談が困難な患者様は看護師が聞き取りを行いアンケートへのご協力をお願いしました。

総合的な評価は、満足が74%、やや満足が40%、どちらともいえないが24%、やや不満足が10%、不満足が1%、無回答が5%という結果になりました。その他、「施設環境においてトイレをもっときれいにしたい」等の意見や、「看護師さん、みんな優しいから大好きです」等の感謝の気持ちを述べられる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がけ、患者様との関わりを深めていけるよう一層努力して参ります。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
<医師の説明> ・よくわからない ・まずは病気の名前がわかる ・耳が聞こえないのでわかりにくい ・何を言っているかようわからん	療養生活の中で、不快な思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。今後は、看護師からも説明等の話し合いの機会を設けられるよう積極的に患者様や医師へ声をかけていこうと思えます。ご指摘ありがとうございました。
<看護師の挨拶・対応> ・看護師の説明で病原がわかる ・ここの看護師さん皆優しいから大好きです ・薬の確認もなし、放置状態が多い	療養生活の中で患者様に対し、不快で不信感に繋がる思いをさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。内服薬の確認漏れ等、ご指摘いただいたことを今後に活かせるよう、スタッフ一同管理方法を変更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> ・一ヶ月間、大変お世話になりました。ずいぶん回復いたしました。 ・また来院したくなる病院です。	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23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 50.0%

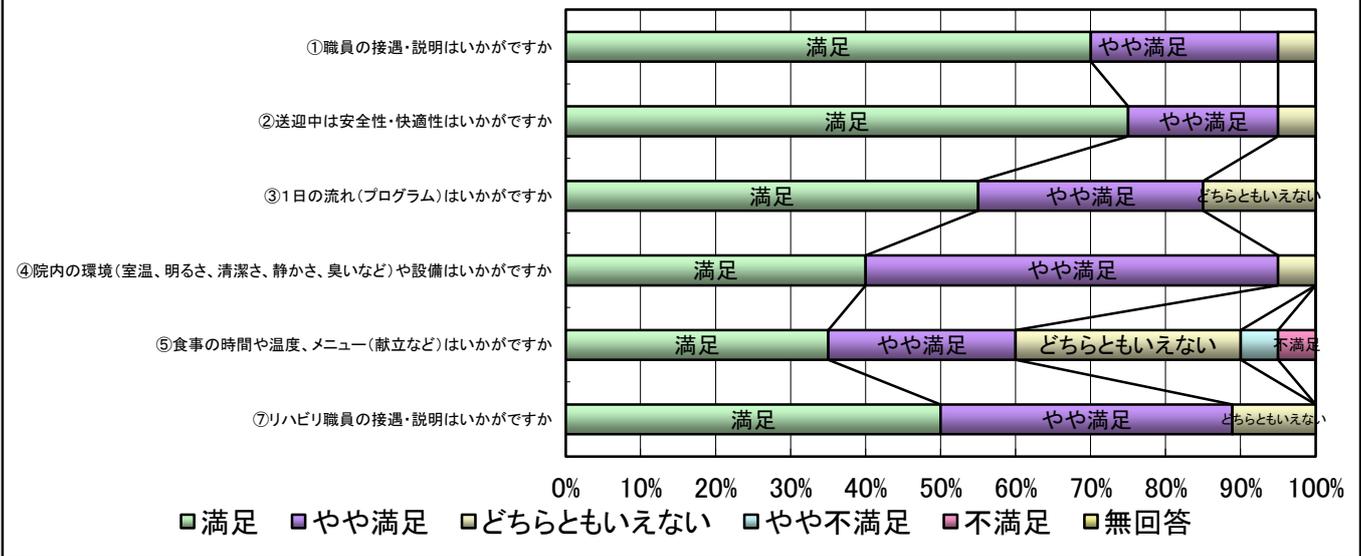
配布枚数

38 枚

回収枚数

19 枚

質問項目別満足度



※ 「⑥食事は普通食ですか 治療食ですか」はグラフには含めていません。

今回、5日間満足度調査を行った。アンケート配布枚数38枚、回収枚数19枚であり、回収率は50%であった。

「医師の説明はわかりやすいですか」の問いに対し満足度は63.1%、「看護師の挨拶・対応・説明はいかがですか」の問いに対し満足度は52.6%、「その他の職員の挨拶・対応はいかがですか」の問いに対し満足度は42.1%、「院内の設備・環境はいかがですか」の問いに対し満足度は42.1%、「薬剤師の挨拶・対応はいかがですか」の問いに対し満足度は36.8%、「食事の量や味はいかがですか」の問いに対し満足度は21%、「リハビリ内の対応、環境等はいかがですか」の問いに対し満足度は42.1%であった。

「医師の説明はわかりやすいですか」のコメントに「聞いたことがない」「わからない」「聞き取れない」があった。「聞いたことがない」というコメントは認知症があるため医師からの説明があったことを覚えていない可能性が考えられる。

「看護師の挨拶・対応・説明はいかがですか」のコメントに「人によって違う」「人によっては怖い」があった。

「その他の職員の挨拶・対応はいかがですか」のコメントに「人によって違う」「人によっては怖い」「あったことがない」があった。

「薬剤師の挨拶・対応はいかがですか」のコメントに「わからない」「あったことがない」「こちらは挨拶しますがされない方が多い」「薬剤師さんと話すことがない」があった。

「食事の量や味はいかがですか」のコメントに「豚肉の炒めのものが多い。野菜は金額も高いので量が少ないと思います」「ご飯の量が多い」「甘い」「味がうすい」があった。

「リハビリ内の対応、環境等はいかがですか」のコメントに「リハビリ師さんと会うことがない」があった。このコメントは、家族さんによる回答であると考えられる。

今回の満足度調査では、全体の満足度が43%、やや満足が30%であった。前回の満足度調査では、全体の満足度が40%、やや満足が27%であった。しかし、前回は回収率が94%であったため、満足度が上がっているとは言い切れない。

質問項目別満足度では、そのほかの職員の挨拶・対応が前回より下がっていた。しかし、院内の設備・環境や、食事の量や味の項目では前回より上がっていた。

今回、満足度調査を行うにあたり病棟スタッフへの周知を行い、患者家族にアンケートの協力をお願いする張り紙を作成し、数人ではあるが、自身にて文字を書けない患者への聞き取りを行い、アンケート回収率向上に努めた。しかし意思疎通が困難な患者や、家族が来院されない方などもいたため、アンケート回収率は50%となった。回収したアンケートのコメントの中には、「トイレの自動洗浄が機械不備が放置されている」「設問に不備がある」といったコメントがあった。

今回の満足度調査では、挨拶・対応で「人によって違う」とコメントがあり、スタッフ間で統一した対応を行うことが求められると考える。

アンケートへのご協力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23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

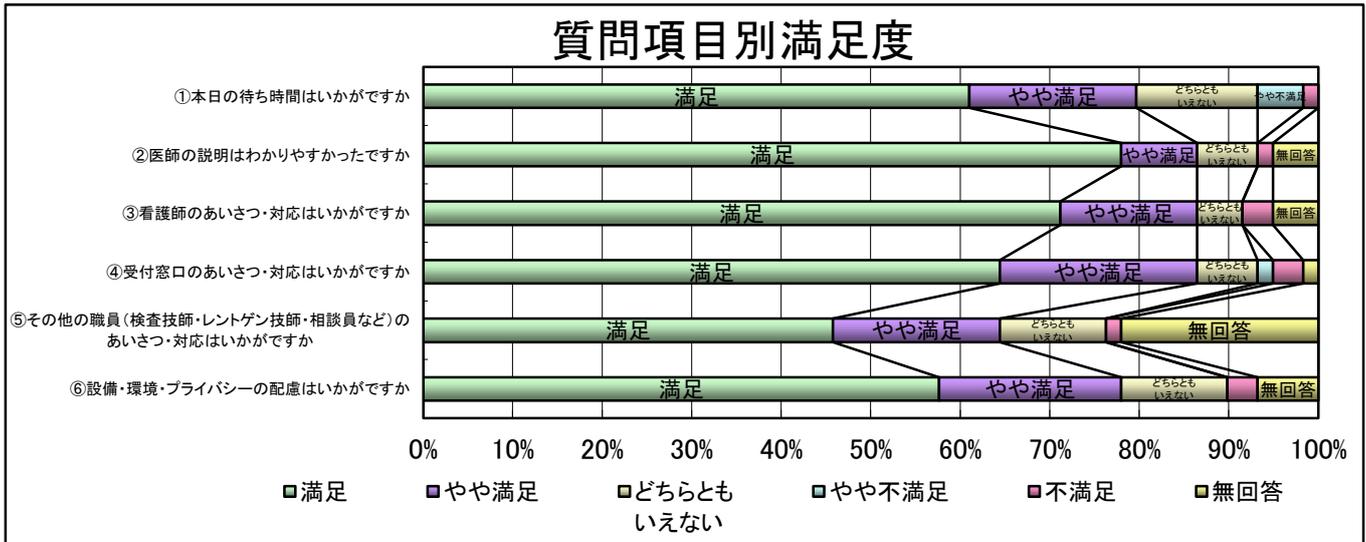
回収率 **98.3%**

配布枚数

60 枚

回収枚数

59 枚



今年度の満足度調査は診察に入られる患者さま全員に行った。配布枚数は60枚、回収率は98.3%であった。待ち時間に対しては、半数以上が満足という回答だったが、「受付・会計の待ち時間が長い」などといった、やや不満足・不満足もあり、満足と答える方の中にも、「病院の待ち時間はこんなもんだと思っている」という意見があった。

受付・外来ともに待ち時間に対して、患者さんのご理解のご協力を得られるように声掛けや、その都度丁寧に説明していくことが必要である。

また、現在TQMの活動により、患者さんの待ち時間を減らす取り組みを行っているので、この意見も取り入れ、継続的に実行できる解決策を考案し解決していく必要がある。

その他に、「トイレが遠い」「もっと院内がきれいだったらいいのに」「待ち時間の表示板が欲しい」という意見もあった。

患者様ひとりひとりに満足していただくにはスタッフだけでなく病院の設備も充実させていく必要があると感じた。

皆さまからいただいたコメント	対応策
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが遠い ・院内がもう少し綺麗であってほしい 	貴重ご意見ありがとうございます。当院では清掃会社の方により日常的に清掃を行っております。塗装等に関するご意見は要検討させていただきます。 お手洗いまでの距離は、改善が難しいですが、職員にお声掛けいただければなるべく近いお手洗いを案内させていただきます。
受診後、精算まで30分かかった。患者さんは私の前に一人しかいなかったのに。催促して計算してもらった。	貴重なご意見ありがとうございます。会計への待ち時間を減らせるよう医事課で議題を挙げ、改善に努めてまいります。
受付をしてもらうのに時間がかかった。一人フリーのような人がいたが話しかけなくてオーラがすごかった。小さいことも聞きやすい雰囲気だといいな	貴重なご意見ありがとうございます。不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。職員全員が患者様とのスムーズな会話ができますよう、努めてまいります。
体が不自由な人がもう少しスムーズに検査や診察できる工夫をしてほしい	貴重なご意見ありがとうございます。現在、車椅子の患者様がスムーズに移動・案内できますよう、スタッフの付き添いを行っております。廊下の幅、段差などの改善に関しましては要検討させていただきます。

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上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23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%**

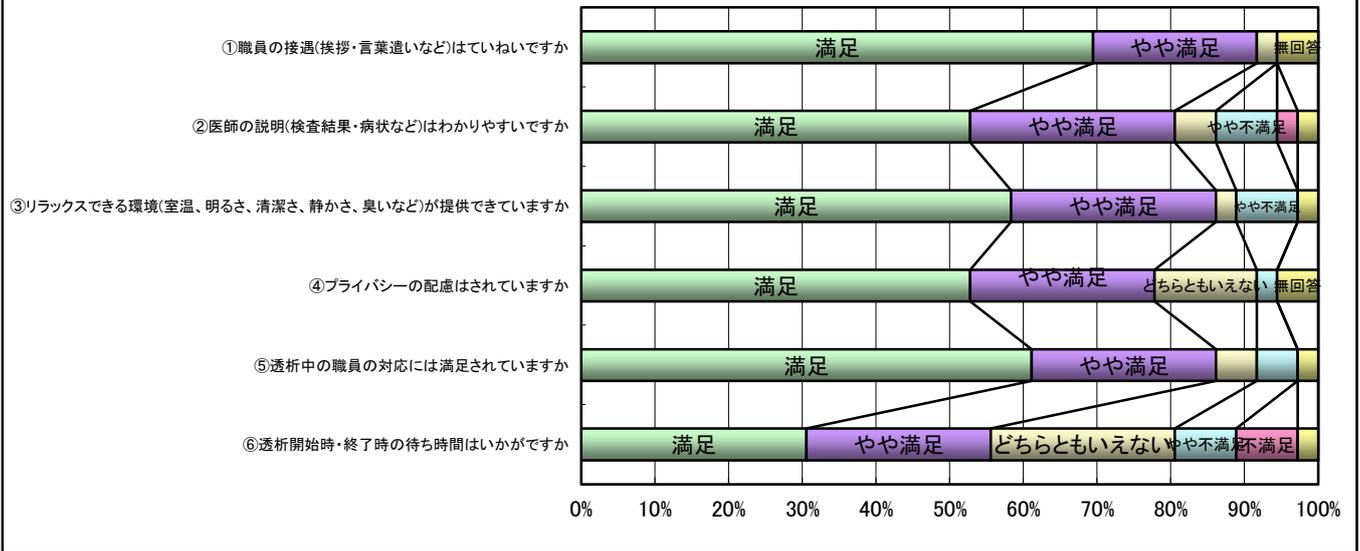
配布枚数

37 枚

回収枚数

28 枚

質問項目別満足度



昨年度同様、今年度も外来患者様を対象に患者満足度調査を実施しました。

配布枚数37枚、回収枚数28枚で回収率75.7%となりました。昨年と比較し回収率は同数となりました。

「職員の接遇（挨拶・言葉遣いなど）はいいですか」の問いに92.9%の患者様から満足・やや満足との回答がありました。昨年度と比較し満足との回答が増加傾向にあるため、今後も継続して患者様に対し丁寧な接遇をしていきたいと思ます。

「医師の説明（検査結果・病状など）はわかりやすいですか」の問いに85.7%の患者様から満足・やや満足の結果を得る事ができました。「ドクターの対応が人それぞれ」との意見があり、医師から説明があった際、わからなかった点が無いか、声かけを行い配慮していきたいと思ます。

「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」の問いに92.9%の患者様から満足・やや満足の結果が得られました。昨年度と比較し、満足との回答が増加傾向にあり、今後も継続して環境の配慮を行いつつ、清潔な環境を保つために、細かな清掃も行っていきます。また、「エアコンが効き過ぎて寒い」とのコメントも頂いたため、エアコンの管理も配慮していきたいです。

「プライバシーの配慮はされていますか」の問いに対し85.7%の患者様から満足・やや満足の結果が得られました。透析室はオープンフロアとなっており、プライバシーの配慮が困難なことがあるため、要望があれば、カーテンやパーテーションにて仕切りをし、プライバシーの配慮に取り組みます。昨年度のアンケートではやや不満と回答がありましたが、今回の調査では無かったため、継続して配慮に気をつけていきたいと思ます。

「透析中の職員の対応は満足されていますか」の問いに92.9%の患者様から満足・やや満足と回答が得られました。「いつもありがとうございます」「いつもよくして頂いています」など肯定的な意見が4件ありましたが、昨年度と比較し満足と回答された割合が低下しているため、言動に注意し、患者様と接していきたいと思ます。

「透析開始時・終了時の待ち時間はいかがですか」の問いに92.9%の患者様から満足・やや満足と回答が得られました。昨年度はやや不満の回答がありましたが、今回の調査ではありませんでした。引き続き時間配分に気をつけて取り組んでいきたいと思ます。

今後、良いご意見は継続してスタッフ一同行えるよう対応し、ご指摘された意見は改善していき、より良い環境を提供できるよう一層努力して参ります。

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
対応が愛想の無い方あり	ご意見ありがとうございます。職員一同、接遇に配慮し、患者様に寄り添いながら、対応に注意していきたいと思ます。
エアコンがきつすぎ少し寒い	ご意見ありがとうございます。適宜、エアコンの調節管理及びかけ布団を追加し、対応していきたいと思ます。

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。