

令和4年度 患者満足度調査結果

令和4年度も患者満足度調査を外来および病棟で実施いたしました。

アンケート調査に、多くの皆さまのご協力をいただき、貴重なご意見・ご要望をいただきましたことをお礼申し上げます。

当院は今後も、「愛され、親しまれ、信頼される病院づくり」を目指し、職員一同一層の努力をしてまいります。

引き続き改善に努めてまいります。お気づきの点がございましたらお近くの職員までお声かけくださいますよう、よろしくお願いいたします。

調査期間：令和4年10月17日（月）～10月28日（金）の平日

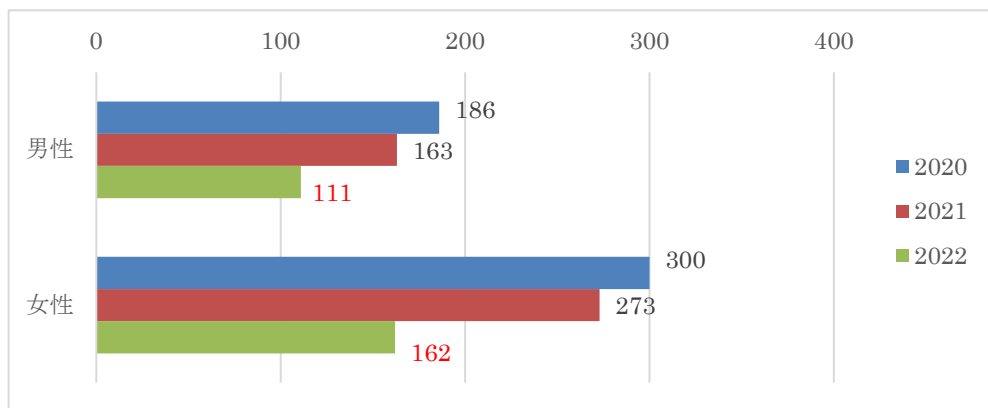
・ 外来	◆ 調査対象	外来受診をされた患者さま
	◆ 回答件数	291 件
・ 入院	◆ 調査対象	調査期間中に退院された患者さま
	◆ 回答件数	36 件

※無回答のため、一部件数の合わない箇所があります。

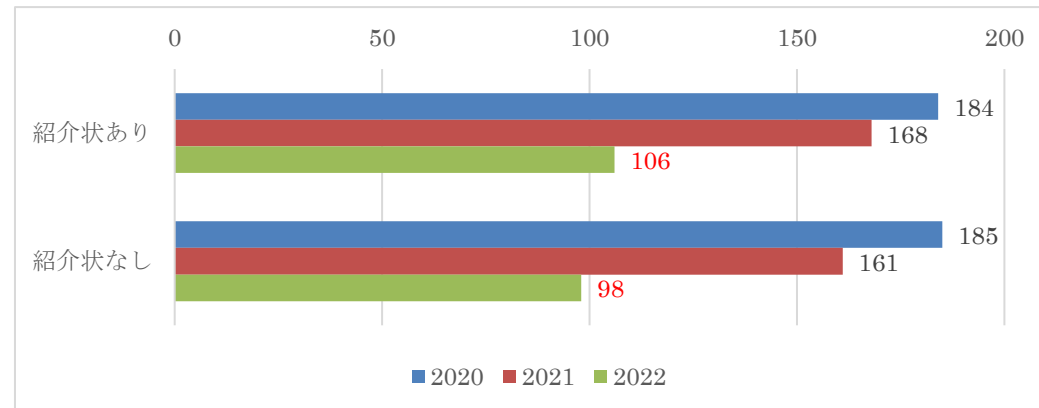
外来部門

※抜粋

◇男女別回答件数

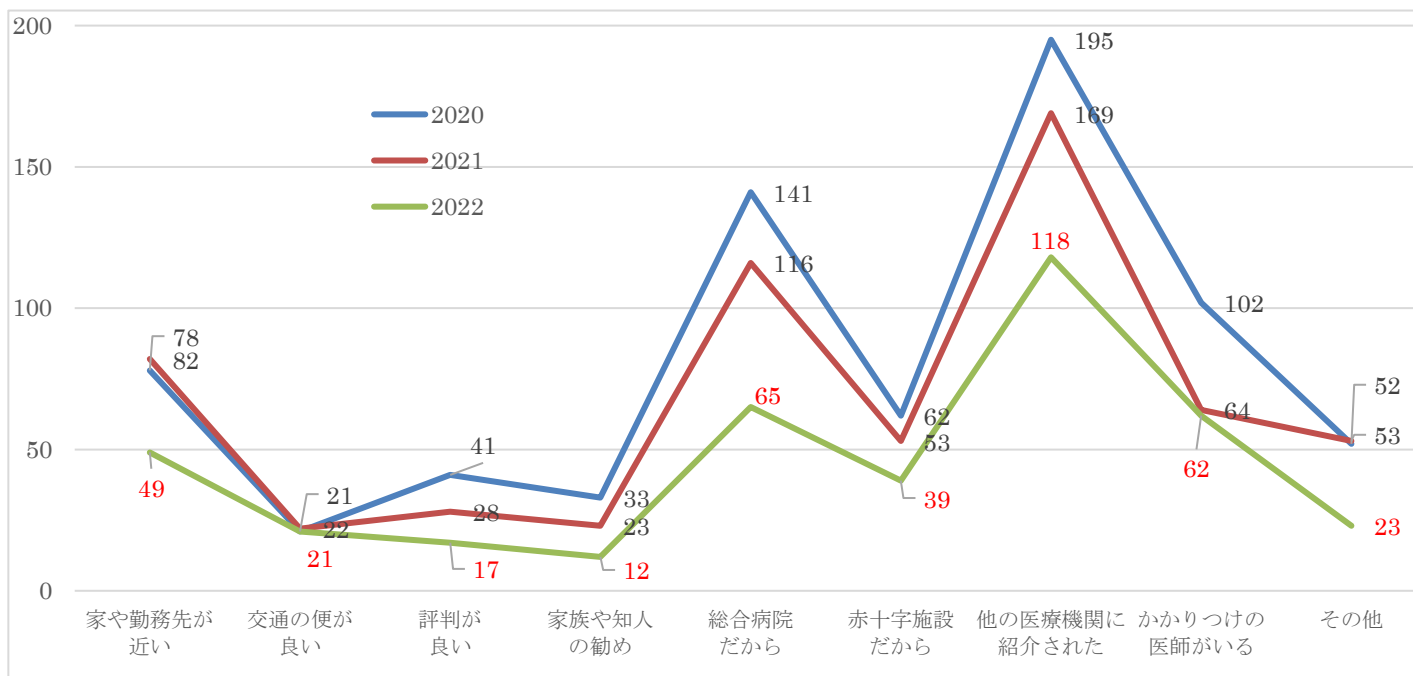


◇紹介状の有無について

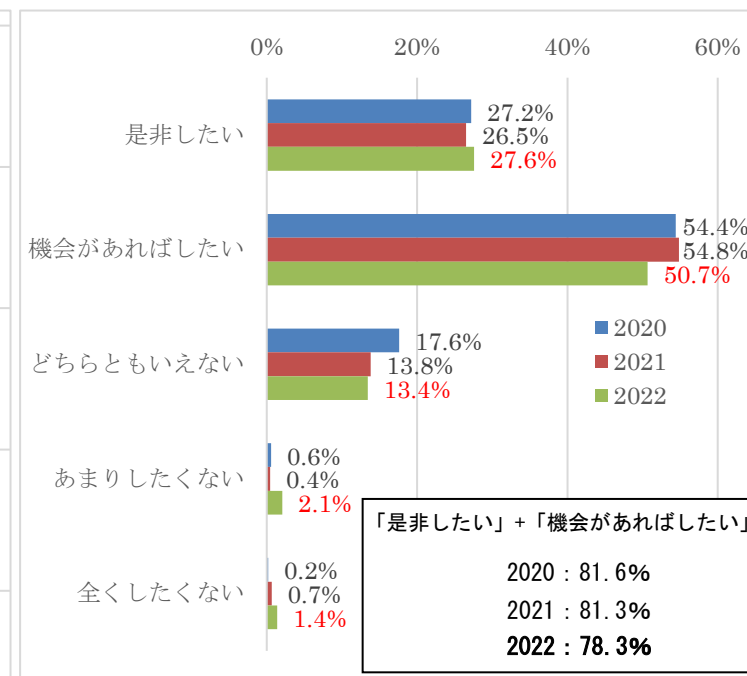


◇当院を受診した理由について

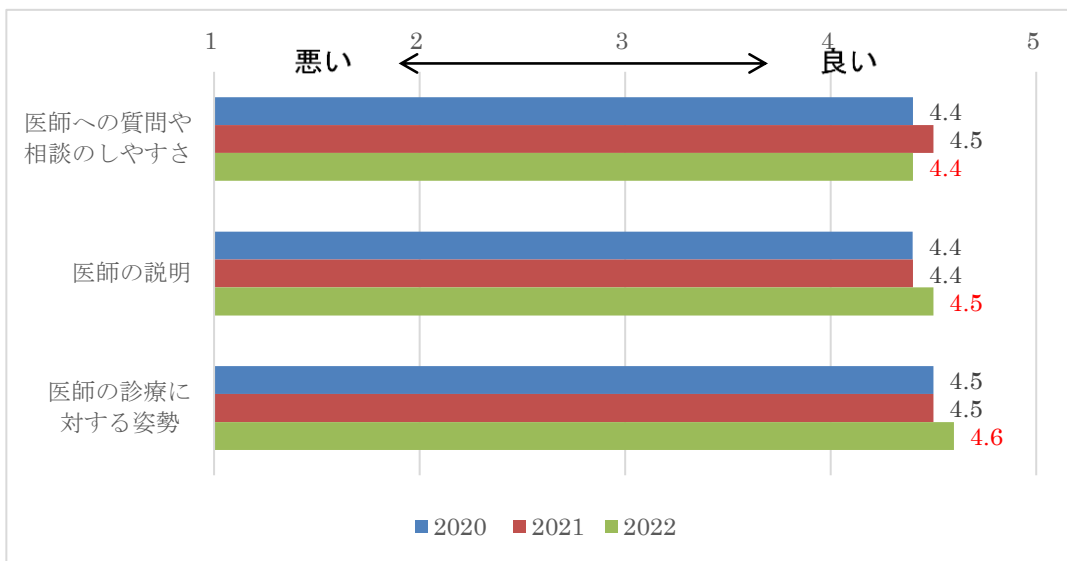
複数回答



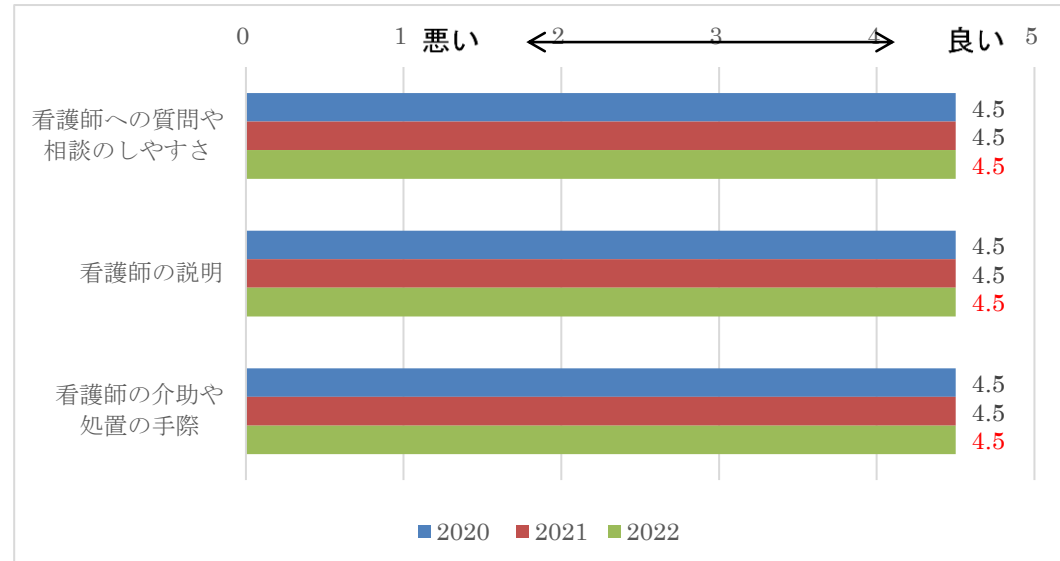
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



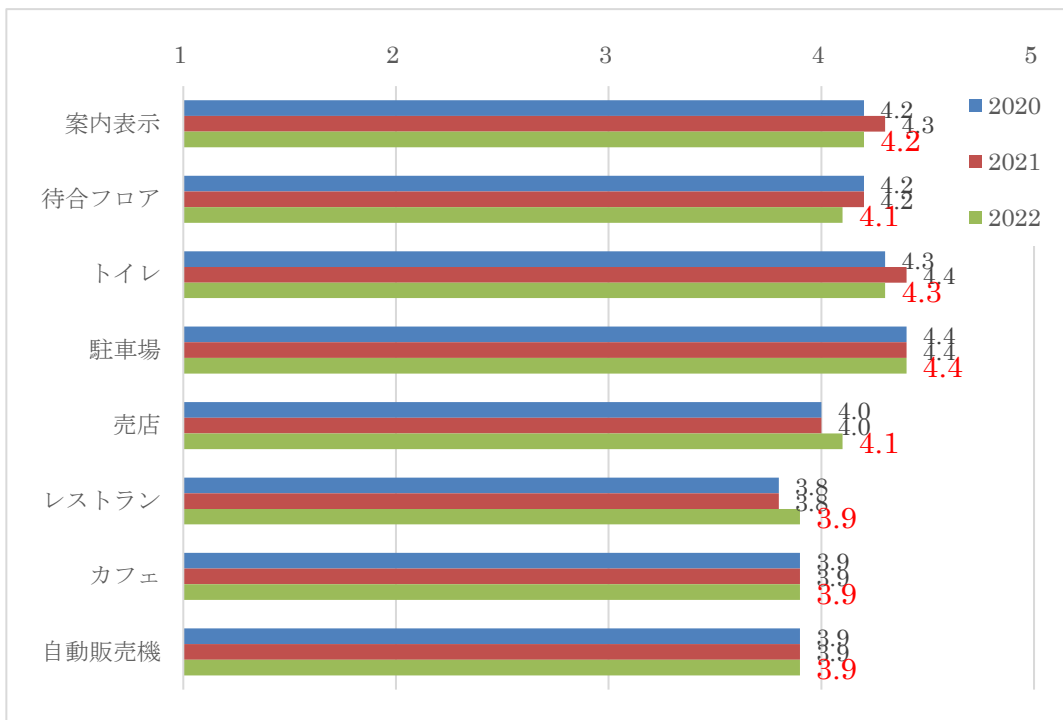
◇医師の対応について（5点評価）



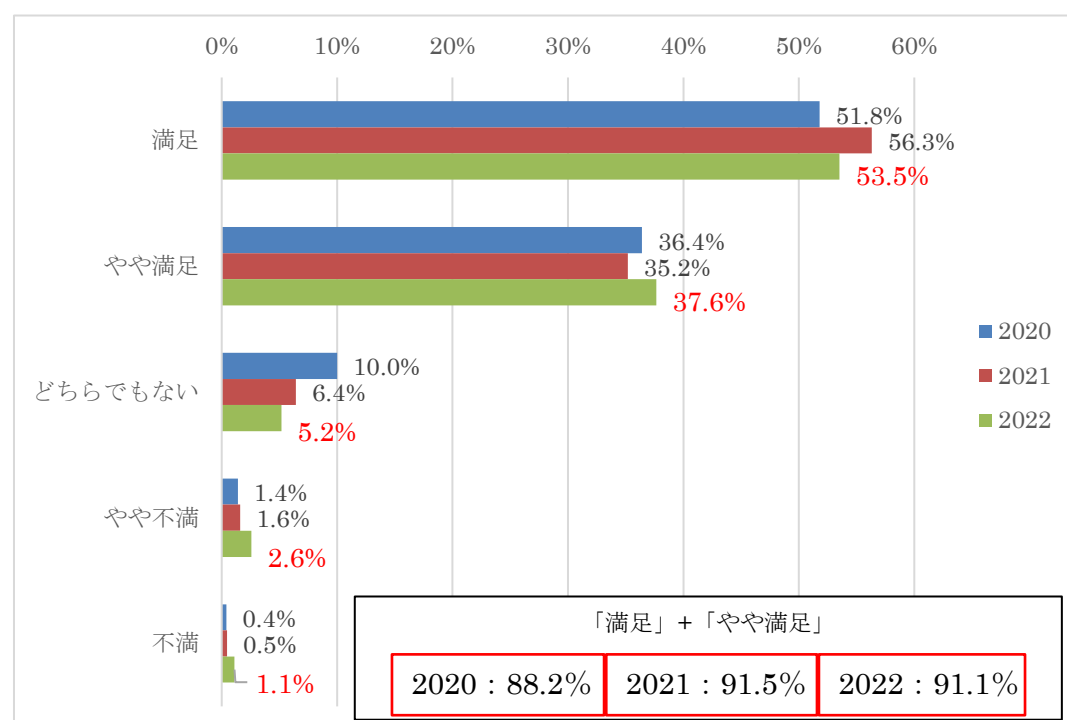
◇看護師の対応について（5点評価）



◇病院内の施設・設備について



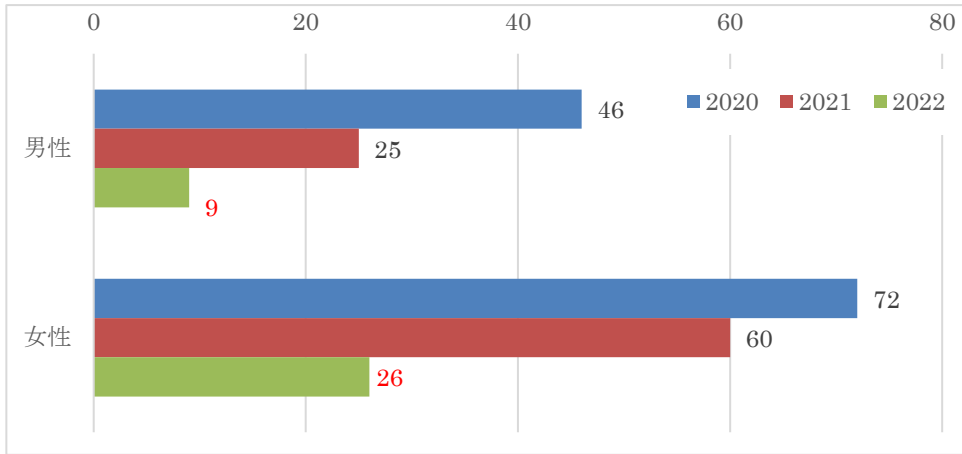
◇病院全体の印象について



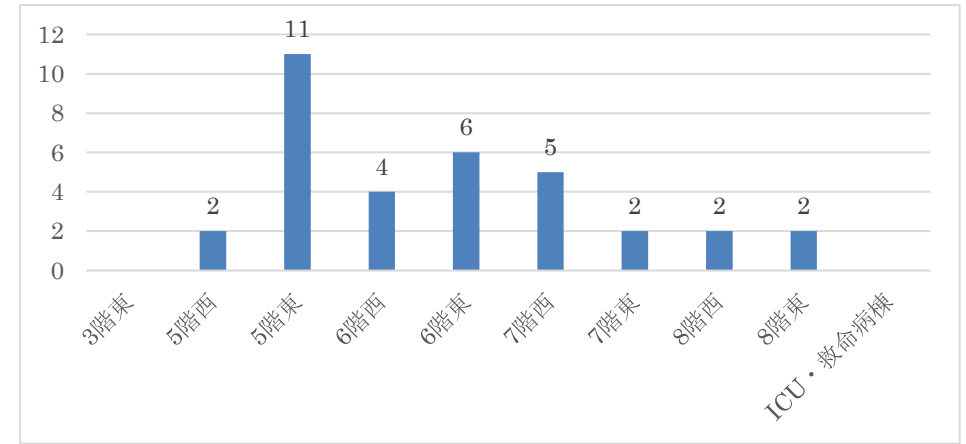
入院部門

※抜粋

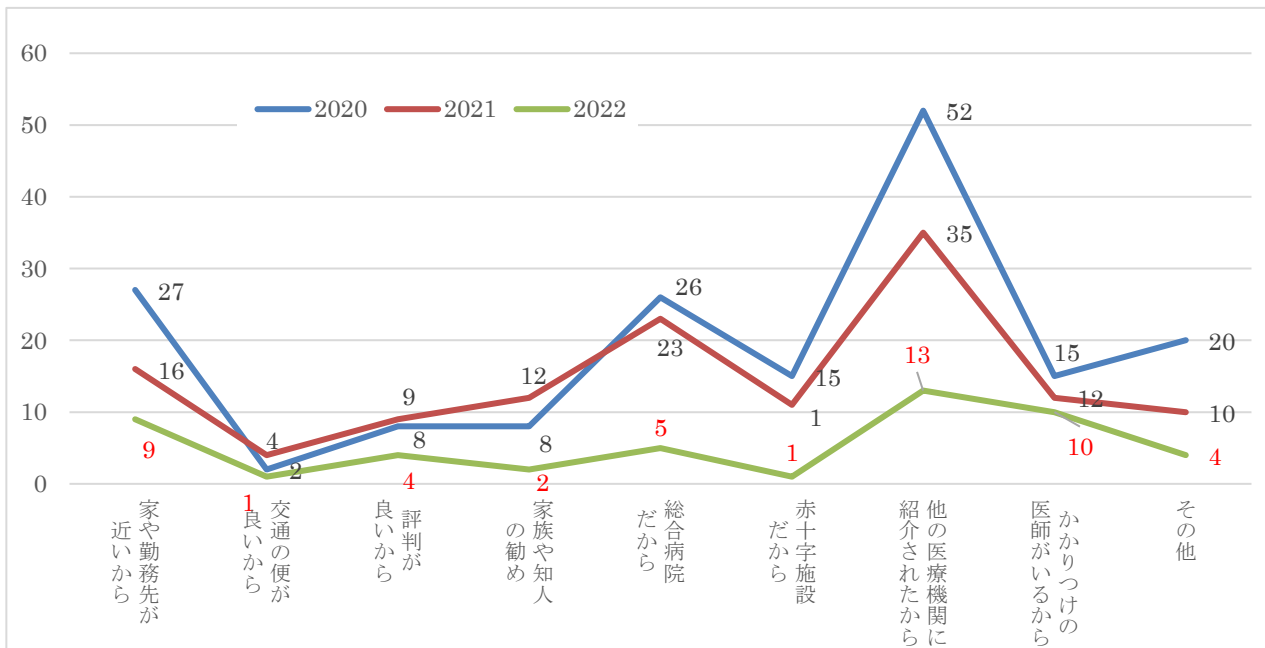
◇男女別回答件数



◇病棟別件数

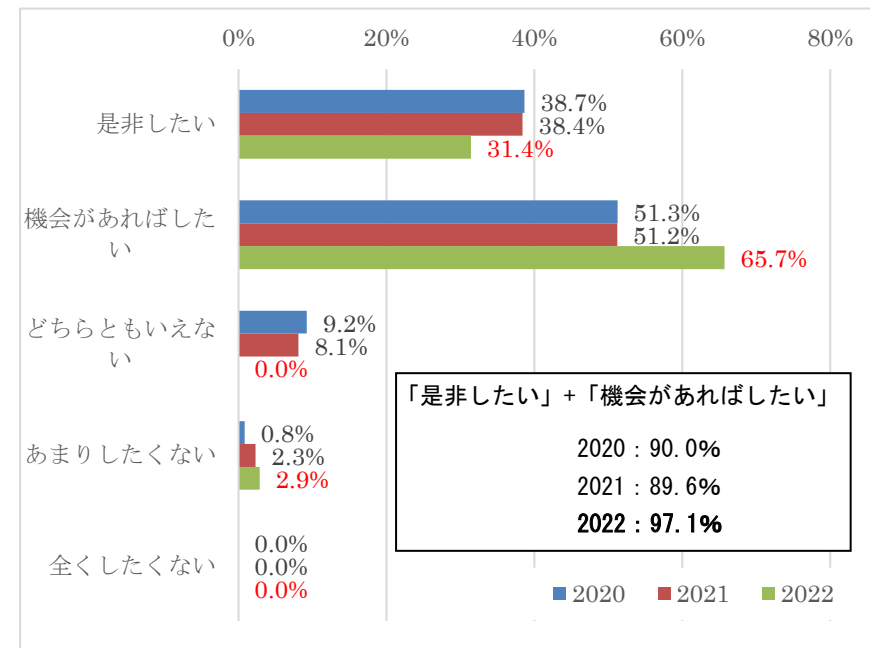


◇当院を受診した理由について

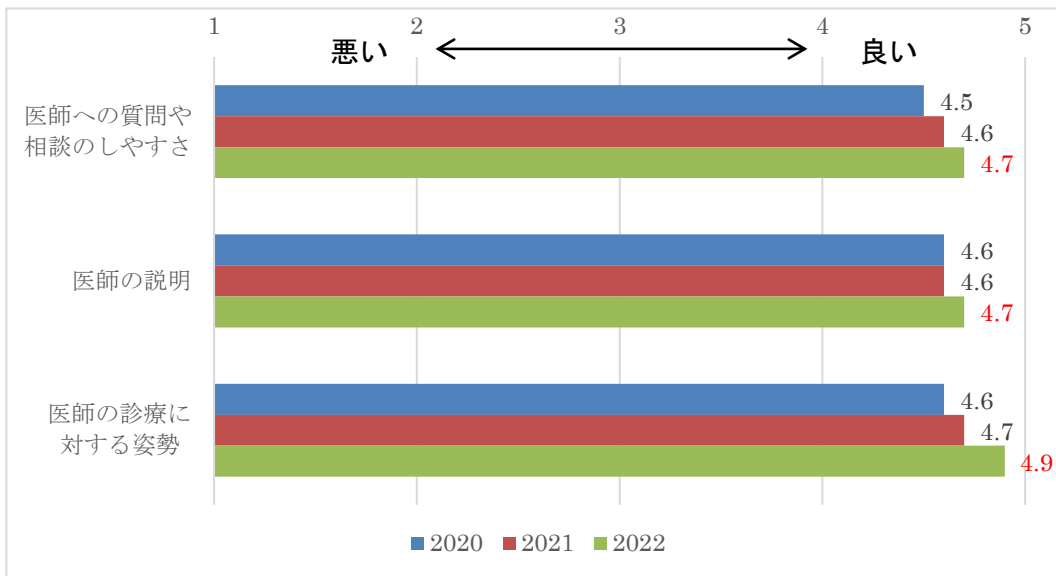


複数回答

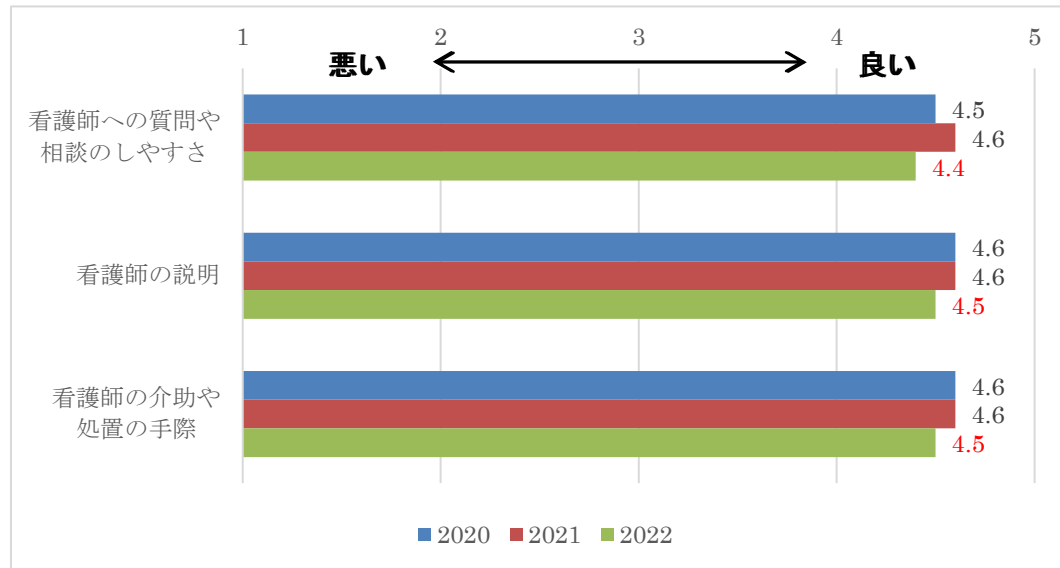
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



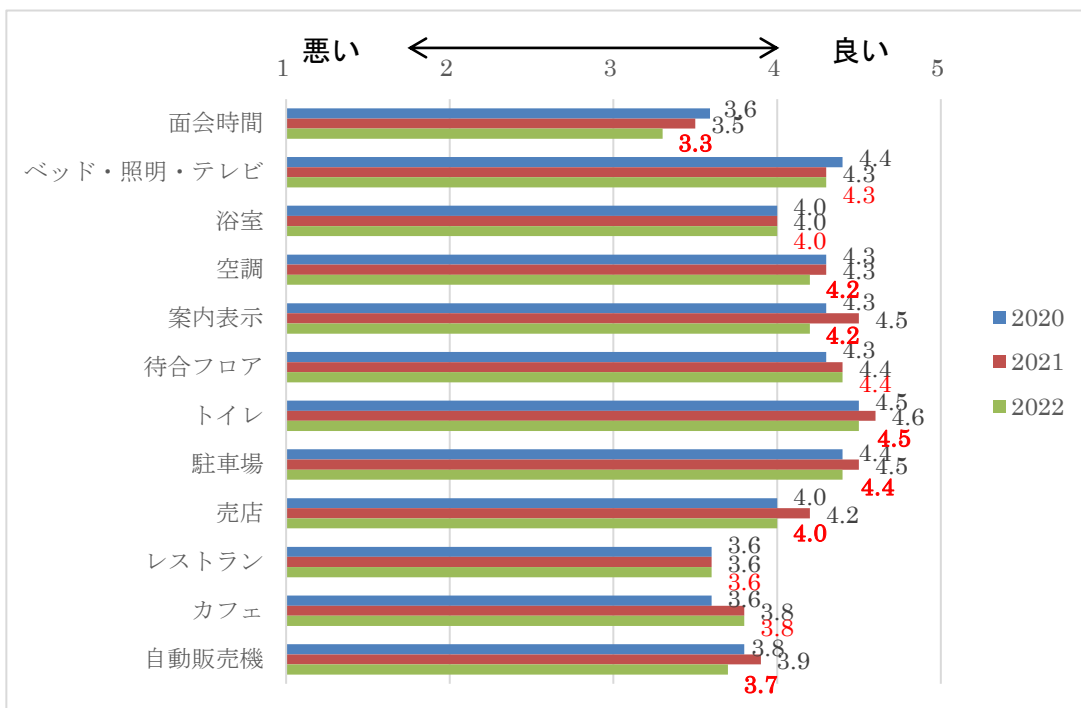
◇医師の対応について（5点評価）



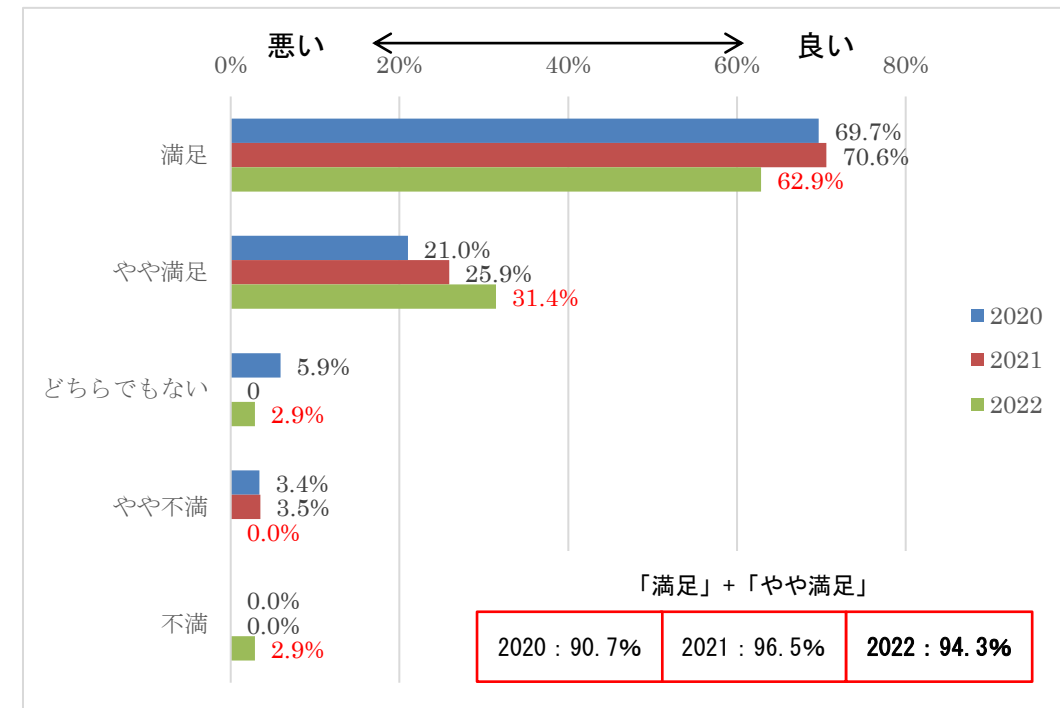
◇看護師の対応について（5点評価）



◇入院環境、病院内の施設・設備について



◇病院全体の印象について



ご意見への回答

※抜粋

外来部門

[看護師]

言葉がけや言葉つかい思いやり接遇を勉強してほしい。
職員の連携をとってほしい全く伝わってない事が沢山あります。



▶この度は、職員の対応で不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。職員間の連携がとれていない状況についても併せてお詫びいたします。連携不足については具体的な内容がわかりませんが、他職種が関わる中で必要な情報はきちんと伝え安心して受診していただけるように努めてまいります。いただいた意見を職員で共有し、改善に努めて参ります。この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。

(外来看護師長)

[検査]

トイレ内から検尿カップを置く時に声を掛けても静か。
我々の仕事では人から声掛けられたら「ハイ」など返事するのが常識。何人か無視されたようで、腹立たしいやら悲しいです。

▶不愉快な思いをおかけして大変申し訳ございません。トイレからのお声かけがあった時は、返事をするなどの対応をしておりますが、多数の検査機器の騒音でお声が聞きとれないこともあります。今後はより一層トイレに気を配るよう注意してまいります。

(検査部技師長)



[院内薬局]

退院の時、飲み薬の説明を受けたが、薬の種類が多く、説明事項が多すぎて、スピードについていけない部分があった。



▶この度は説明が不十分となり、誠に申し訳ありませんでした。今後、患者様に寄り添った、より明瞭な説明となるよう部内での教育を行ってまいります。また説明事項が多い場合には、治療の中で重要な薬に重きを置いて説明していくよう努めてまいります。お薬のことでご不明なことやご心配な事がありましたら、いつでもご相談ください。

(薬剤部副部長)

[受付]

受付、紹介状持参で1窓口へ来たがマニュアル通りの説明でたんたんながしている感じでアイソも何もなく朝から不愉快。そちらは何千回と数をこなして流れ作業的にしているかもですが、こちらは初めてかほぼ初めてなので親身な対応、初心の対応、心がけてほしい。

[受付]

外来受付は病院にとって大切な窓口だと思います。不安な気持ちで受診する患者さんも多いと思います。だからこそ、看者さんの気持ちに寄り添える適材な方を窓口においてほしいです。新人研修をするのも分かりますが、もう少し完璧になってからの方がいいんじゃないでしょうか。

[待ち時間]

- ・検査後の再診察の待ち時間が長かったです。
- ・予約しているのに待ち時間3時間以上。予約の意味がない。3時間は長すぎ。
- ・やはり、待ち時間を工夫して欲しい。
- ・予約の意味。考え直すべき。



[その他]

紹介状のない場合の金額が高すぎ。高齢者にはとても厳しいです。

▶受付時の対応について、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。来院される患者様をはじめ、ご家族の皆様にも安心していただける対応、接遇について職員への再教育、指導を行っていきます。今後、安心していただけるような親切、丁寧な対応を心がけてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。（地域医療連携課長）



▶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。ご意見いただきましたように受付は病院の顔となる窓口です。不安で来院される方に、柔らかく温かみのある対応をしていくよう、再度指導いたします。（医事課長）



▶検査や予約などの待ち時間に対しまして、不快な思いにさせてしまいましたことお詫び申し上げます。診察の順番や検査等の状況は患者様の容態により前後する場合があります。今後十分な説明をするよう取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。（外来看護師長）

▶従来より、紹介状をお持ちでない方からの選定療養費の徴収が義務づけられておりますが、令和4年度の医療費改定で、徴収金額、対象が拡大されました。また選定療養費について、毎年報告の義務があり、故意に徴収をしていない場合は医療機関にペナルティを課せられることがあります。患者の皆さまには、理解しがたい制度かと思われそうですが、国の病診連携の政策としてご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。

（医事課長）

入院部門

[看護師]

産後の赤ちゃんへの世話の方法、考え方がその時担当する看護師や助産師で異なっており、職員の指導に従っていたにも関わらず、「どうしてそんな方法を取っているのか？」と言われてショックだった。(これを聞いてきた看護師のセリフがショックだったわけではなく、引き継ぎやケアの方針がその時々担当の職員の中だけで完結しており一貫性がなかったことが分かってショックだった。特に搾乳に対する方針は職員の一貫性を持たせてほしい。また粉ミルクに母乳をまぜるのは珍しい方法だと思うので、家庭でできるようもっとフォローが欲しかった。その方法の必要性の説明もほぼなく、そうした方が良いのか、この病院の方針なのか、単にそのような方法もあるだけなのか最後まで分からないままだった。

[看護師]

コロナ禍で家族が面会できず医師、看護師さんとお話できるタイミングもなかなかないので仕方ないとは思いますが、忙しいと思うので不満とまではいきませんが、認知機能が低くなっている患者の家族としては、退院してはじめて知る事も多かったり情報の共有が難しかったと思います。パジャマもレンタルの割に入院して1度も交換がなかったそうで10日以上入院で、入浴なし着がえなしは、もう少し配慮してほしかったです。治療に関しては、しっかり対応していただけてありがとうございました。

▶このような不安な気持ちにさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。赤ちゃんのお世話に関しては、授乳方法一つをとっても日々変化はありますし、様々な方法を試しながらお母さんと赤ちゃんに合った方法を見つけていきます。前日と違った方法でアドバイスをすることもあります。そのような時にもやはりお母さんへの説明の仕方や言葉づかいにより、相手に不快な思いを与えないように、今後対応の仕方について接遇面を強化していけるよう指導していきます。このようなご意見をいただいたことに感謝とお詫びを申し上げます。(看護部長)



▶この度は、面会制限の中の入院でご家族の方にとっても不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。面会が制限されている状況のため、なおさらご家族の方に入院のご様子などお伝えするなど配慮が必要だと思います。頂いたご意見をスタッフで共有し、患者様、ご家族が安心して療養できる看護をしていきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。(看護部長)



[病室]

病室にも無料 Wi-Fi があればうれしかったです。子どもが幼くとても迷惑をかけました。職員の方々が優しく接してくださったので助かりました。ありがとうございました。



[病室]

退院、転院時のシーツ交換に関して。2人で両端をもってカー杯パタパタするのですがホコリがものすごく飛びます。何とかならないものではないのでしょうか。

[その他]

外来受付の男性、全般が、冷たく、不親切、女性は OK。整形外来の看護師が一部横暴。浴室は個室だったので、もう少し広かったらよいが。空調はリモコンにしてください。術後動けません。体調もころころ変わるしそのたびにナースコールはめんどろだ。



▶この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。外来・入院病棟に無料 Wi-Fi はございますが、エリア及び時間制限を設けておりますのでご不便をおかけしたことと思います。入院病棟に関しましては、療養の観点から、多床室ではご使用できなくなっております。ご理解とご協力をお願いします。なお、6 東病棟では、お子様向けの DVD とプレーヤーを無料貸し出ししておりますので、是非ご利用ください。(看護部長)

▶ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。シーツ交換時には周囲の環境にも配慮するよう作業員に対して教育・指導を行いました。
(管財課長)



▶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。不安を抱え来院される患者様に寄り添い、安心していただけるような対応ができるよう再指導いたします。
(医事課)

整形外科外来看護師の対応につきまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様の気持ちに寄り添った対応ができるよう接遇に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
(外来師長)

浴室について、スペースの問題もあり十分な広さが確保できず、ご不便をおかけしました。空調につきましては、院内全体の温度を 25℃になるよう調整しておりますが、ご不快な温度とを感じる時がございましたら、病棟スタッフにお声がけください。
(管財課)

施設・設備

[トイレ]

- ・1Fにトイレ1つはとても不便。対策をねってもらいたい。
- ・1Fのトイレの数、痛みの強い人、急いでいる人は2Fまでが大変だと思う。現在コロナ禍でもあるから仕方ないが、病棟で手術を待つ時に、トイレの時は困る。
- ・トイレの数が少ないし、狭い。
- ・1Fのトイレが1つしかないため、不便すぎる。

▶スペースや費用の問題もあり、大変ご不便をおかけしております。貴重なご意見いただきましてありがとうございました。（管財課長）



[案内表示]

外待合室での案内板（デジタル）の表示の仕方が判りにくい。受付番号順でないことは判っているが、おおよその自分の順番が判らないと1時間以上も落ち着かない状

▶ブロック受付の診察番号表示につきまして、表示がわかりにくく患者様にご不便をおかけしております。液晶パネルに診察までの待ち時間の表示がでないため、ご不便をおかけしますが、診察までのお時間につきましては、ブロック受付にお尋ねいただけますと幸いです。（管財課長）

[空調]

- ・外のまちあいが年中暑い。
- ・中が暑い（年中）

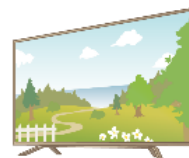
▶2Fの南面は複層ガラスを採用しており、遮熱効果が高いと言われておりますが、ガラス面が大きいいため強い日差しを十分に低減できていない状況だと思われれます。現在、遮熱効果をさらに高めるための遮熱フィルムの導入について検討しているところです。（管財課長）



[待合]

外来待合前のテレビ（地デジ）ですが、音声を出せない分、文字放送にしておく方が良いと思います。

▶文字放送のご提案ありがとうございます。早速、切り替えするようにいたします。
(管財課長)



[放射線科]

放射線撮影は1Fは不便。待合フロア、イスが少なく、付き添いの方が2人以上いらっしゃる、その方も座っているのでなかなか座れない時がある。呼び出し画面が見えない位置がある。

▶施設の建造面積上、放射線撮影機器の2Fへの配置は困難となっております。椅子等につきましては、新型コロナウイルス感染対策を考慮した配置となっております。患者様には大変ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほどお願い申し上げます。
(放射線科技師長)

[売店・レストラン]

- ・売店の品物が少ない。
- ・売店の品が少ない。病院の中があつい。
- ・レストランは、あまり口に合わない。ドックの時の楽しみが無くなった気がする。
- ・レストラン1度利用したがマズくて二度と入らないです。
- ・食堂はまずい。



▶お弁当の売り切れに関しまして、ご利用者様には大変ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。今後はもう少し納品数量を調整してまいります。またお味に関しましてもできるだけ皆様にご満足いただけるよう、地元のお弁当業者様やレストランより作り立て弁当を販売しております。こちらに関しましても、日々改廃を行い皆様にご満足いただけるような商品展開を心がけてまいります。
(売店)

ご意見ありがとうございます。メニュー内容に関しましては、調理法や食材等見直し、本社にて検討させていただきます。金額に関しましては、物価高騰のため、現在の金額になっております。ご了承くださいませ。

(レストラン)

お褒めの言葉

主人が初めてお世話になり、現在通院しています。家族としては医師の説明と検査で気持ちが楽になります。ありがとうございます。点数はつけにくいですが、感謝の想いで通院付き添いしています。

人生初の入院でした。他の病院の事はわかりませんが担当の先生もとても丁寧に説明して頂き、よく理解できました。看護師の方々は、みなさん本当に天使のようで頭が下がる働きでした。感謝しかありま

担当の先生には、いつもこちらの質問にゆっくり時間をかけて丁寧に答えて下さり、安心して受診出来ます。看護師さんも優しく子供もいやがらずに病院へ来ています。

どの看護師さんも、とても優しく感動した。私は超方向音痴なので、病院内は迷路同然。どこへ行くにも必ず出合った看護師さんに場所を教えて頂いたがその対応はとても親切で優しかった。「よく教育、指導、研修されているなあ。」と本当に感心した。主人共々、今まで関係の病院中、最高にすばらしかった。

▶ありがとうございます。今後ともていねいな説明と診療を心がけます。
(副院長)



▶ありがとうございます。今後とも信頼される病院となるよう職員一同努力してまいります。
(副院長)



▶あたたかいお言葉ありがとうございます。不安な気持ちが少しでも和らぐよう、これからも対応させて頂きたいと思います。ありがとうございました。
(外来看護師長)

▶この度はお褒めの言葉を頂きありがとうございます。来院される方々が少しでも安心感をもっていただけるように心がけて対応しております。今後も、この度のご意見を励みに精進して参ります。
(看護部長)