

外来及び健康診断受診患者様アンケート結果報告

調査期間:平成19年3月19日～4月23日

調査対象:外来患者様及び健康診断で来院のお客様

調査方法:外来ロビーにアンケート用紙を置き、又は健診受診者にアンケート用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

回答件数:26件

【はじめに】

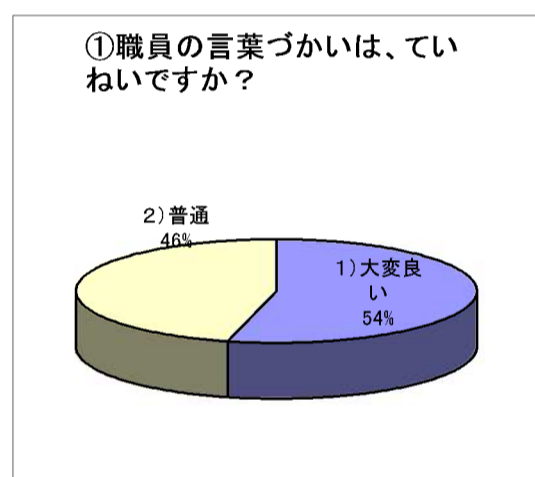
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、一昨年より「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は外来患者様及び健康診断で来院のお客様を対象に、平成19年3月～4月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。また、今回のアンケート調査の回答件数が26件と少なく、アンケートの設問の内容が分かりづらかったか、アンケート用紙のページ数が多すぎて外来患者様には不向きであったか、今後の反省材料と致します。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しく願い申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

I. 職員のサービスに関して

①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	14
2)普通	12
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)口調になっている	0
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	26



●ご意見

・人によって違う

■お答え

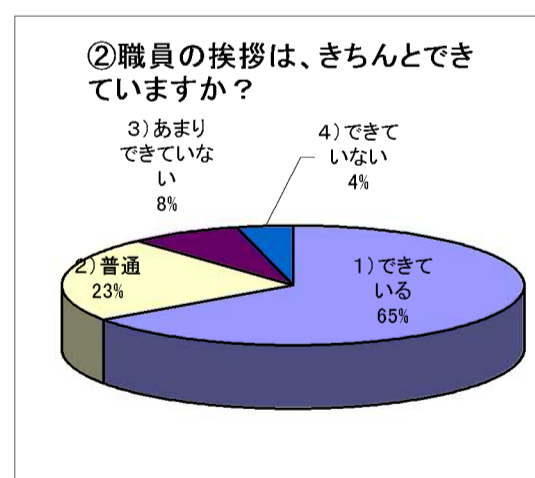
全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

●ご意見

・気がつかない

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	17
2)普通	6
3)あまりできていない	2
4)できていない	1
無回答	0
計	26



●ご意見

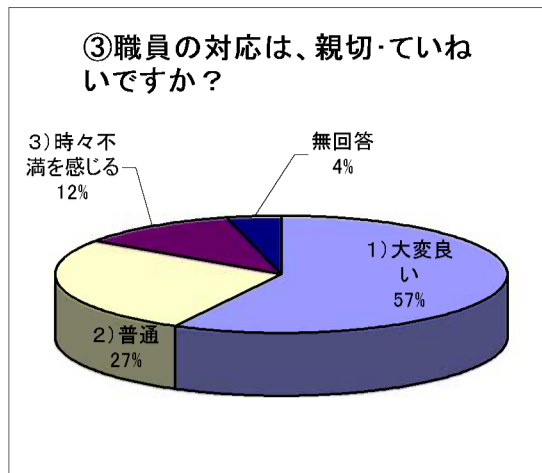
・きちんとしている人は決まっている！いつも変わらないから立派です。
 ・朝の挨拶が一番大切だと思いますがあまり実行されていない。(廊下など)
 ・あいさつしてもしらない顔をする人もいる。

■お答え

当院は、ここ数年接遇勉強会などをおこない接遇教育に力を入れてまいりました。その成果は、ご意見箱に寄せられる「患者様の声」、入院病棟におけるアンケート結果から僅かではありますが向上のご評価を受けている事が分かります。しかし、残念ながら一部の職員がその大切さに気付いていず、接遇の基本的な部分の挨拶も出来ていない状態の様です。この現状を踏まえ、全ての職員のレベルアップを目標に、今後も接遇教育を継続してまいります。

③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	15
2)普通	7
3)時々不満を感じる	3
4)不満足である	0
無回答	1
計	26



●ご意見

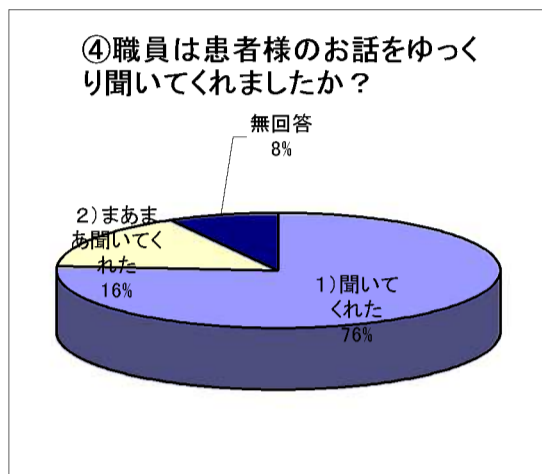
- ・事務職員の男性はダメだな！
女性はその時々で違うぞ！

■お答え

全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

④職員は患者様のお話をじっくり聞いてくれましたか？

1)聞いてくれた	19
2)まあまあ聞いてくれた	4
3)あまり聞いてくれなかった	0
4)聞いてくれなかった	0
無回答	2
計	25



●ご意見

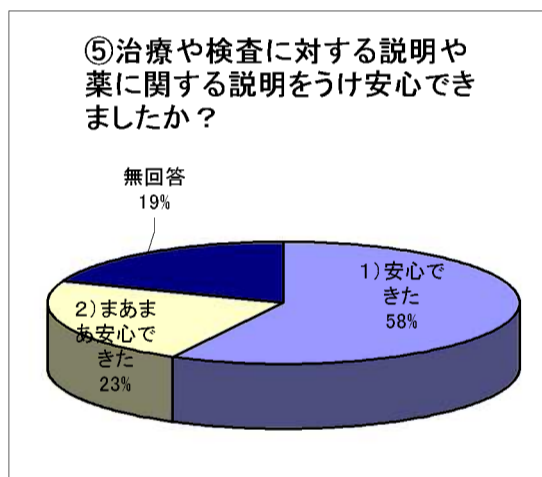
- ・これも人によると思うね！

■お答え

全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

⑤治療や検査に対する説明や薬に関する説明をうけ安心できましたか？

1)安心できた	15
2)まあまあ安心できた	6
3)あまり安心できなかった	0
4)安心できなかった	0
無回答	5
計	26



●ご意見

- ・早口だったり聞きづらい時がある。

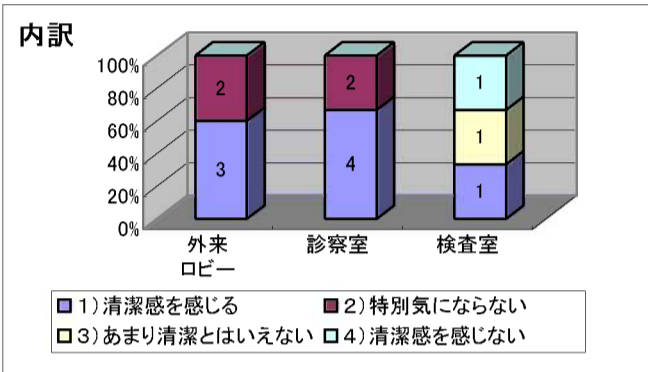
■お答え

医師の説明に関しては、聞き取れなかったり理解できなかった場合はご遠慮なく質問して下さい。

II. 施設設備に関して

①外来ロビー、診察室、検査室は清潔に感じますか？

	外来ロビー	診察室	検査室
1) 清潔感を感じる	3	4	1
2) 特別気にならない	2	2	0
3) あまり清潔とはいえない	0	0	1
4) 清潔感を感じない	0	0	1
無回答			



●ご意見

・時計の数を増やして欲しい！
色々な角度から見える様に

■お答え

・ご意見ありがとうございます。外来ロビーの時計の数と推察しますが、現在外来ロビーには3個の壁掛け時計を設置しております。当院では、この数と設置場所で十分であると考えておりますが、今後皆様のご意見を参考に増設するか判断させていただきます。

●ご意見

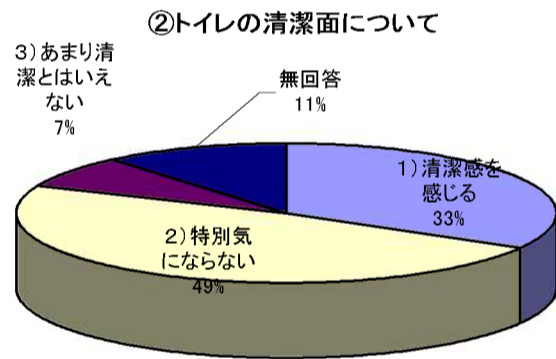
・眼底検査室は倉庫を伴用している所だったのでしょか？
白(黒?)つい立でも置いてみては？

■お答え

眼底検査室は、倉庫と汎用はしておりませんが、確かにそう思われても仕方がない部分があります。患者様に不快を与えない、また、落ち着いて検査を受けて頂ける検査室になる様に環境整備に努めてまいります。

②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	9
2) 特別気にならない	13
3) あまり清潔とはいえない	2
4) 清潔感を感じない	0
無回答	3
計	27



●ご意見

・あまり清掃しているとは思わない。

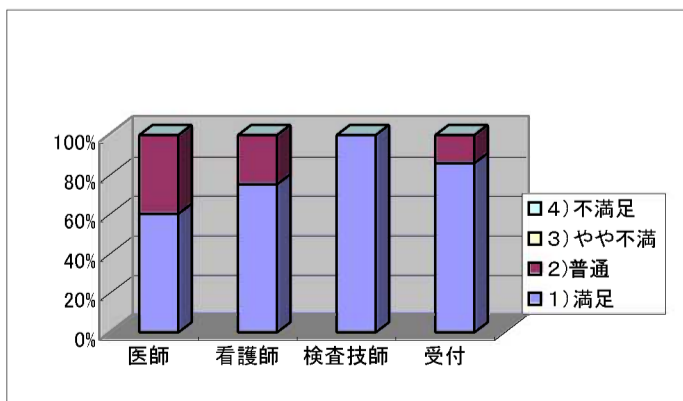
■お答え

トイレの清掃は、決められた定時にチェック、清掃を行っております。何かお気づきの事が御座いましたら職員までお申し付け下さい。

III. 全体の印象

医師・看護師・検査技師・受付への満足度

	医師	看護師	検査技師	受付
1) 満足	6	6	5	6
2) 普通	4	2	0	1
3) やや不満	0	0	0	0
4) 不満足	0	0	0	0
無回答				



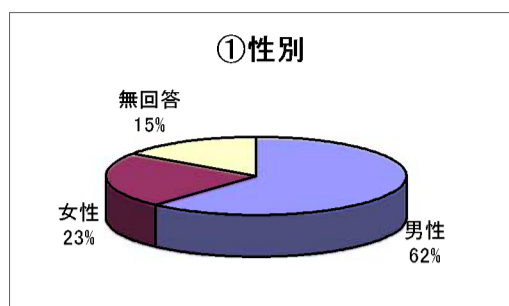
●ご意見

・年一回の健診しか来ていませんが同じ顔ぶれがあると安心します。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします。

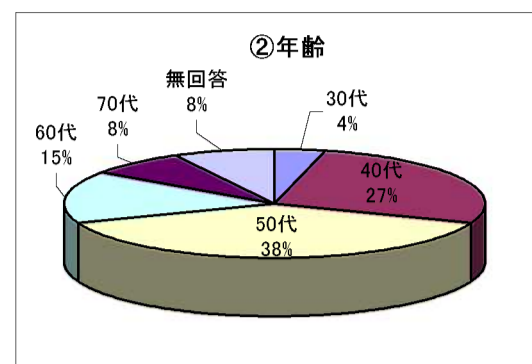
①性別

男性	16
女性	6
無回答	4
計	26



②年齢

30代	1
40代	7
50代	10
60代	4
70代	2
80代	0
90代	0
無回答	2
計	26



●不満に感じられたこと……

・シビンについて
夜間巡回中、一杯になっていて使用できないのにもかかわらず処理されていない(シビンを使うくらいだから歩けないのに)

・病棟、病室は清潔感がなく汚い感じがする。
・病棟は汚い！

・もう少し会計の待ち時間を短くしてほしい。
毎月感じる事ですが診察終わって会計するまで長すぎる。あとは20年近くお世話になっていますが満足です。

●満足に感じられたこと……

・開院時より毎月来ています。
・窓口(全般)、外来看護師等親切で笑顔で接していただき感謝しています。
・具体的に普通だと思います。

■お答え

大変申し訳御座いませんでした。入院患者様あるいは以前入院されていた外来患者様のご意見と推察されますが、病棟詰所に報告し強く改善を求めます。

清掃職員、看護職員とも環境整備には十分気を配っておりますが気付かない所で清潔が保たれていない部分があったのだと思います。今後も清掃を含めた環境整備に努力してまいります。お気づきの点がございましたら遠慮なく職員までお伝え下さい。

会計の待ち時間は、診察終了後20分以内を目標に行っております。20分を超えて呼ばれない場合は、おそれいりますが会計窓口までお申し出下さい。