

外来患者様アンケート結果報告

外来患者様満足度調査の結果

調査期間:平成20年5月1日～6月30日

調査対象:外来患者様

調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収/外来ロビーにアンケート調査用紙をおき、自由記入

配布件数:100件

回答件数:88件(回収率88%)

【はじめに】

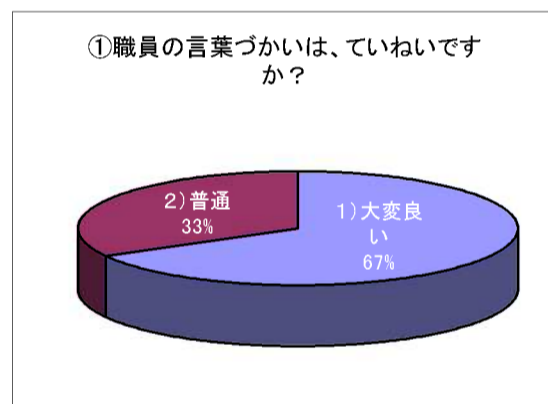
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は外来患者様及び健診受診者を対象に、5月から6月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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、宜しくお願い申し上げます。

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・情報提供に関して

①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	59
2)普通	29
3)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	88

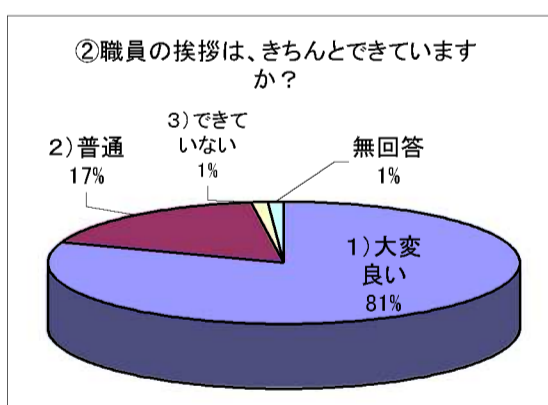


●ご意見

- ・何時も満足しております。
- ・皆さんやさしい方ばかりです。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)大変良い	71
2)普通	15
3)できていない	1
無回答	1
計	88



●ご意見

- ・通路でお会いしても挨拶して下さい、とても気持ちいいものです。
- ・親切で細かい所迄気を使って頂き感激しております。

●ご意見

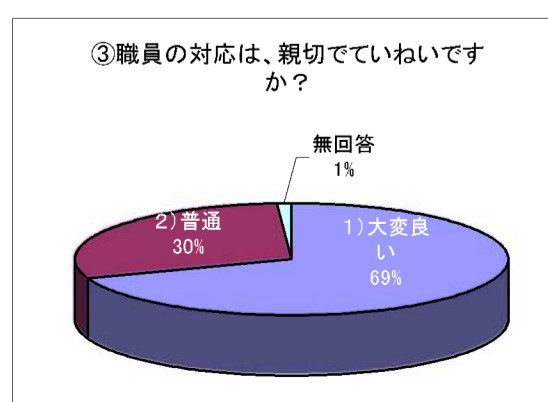
- ・妻の入院している病院の例は全職員が行き違う時は必ず挨拶をしている。

■お答え

基本的な挨拶が出来ない職員がいる事は、非常に残念なことです。接遇教育で何度も挨拶の重要性を学習していますが機会をみて繰り返し教育を行います。

③職員の対応は、親切でていねいですか？

1)大変良い	61
2)普通	26
3)不満足である	0
無回答	1
計	88

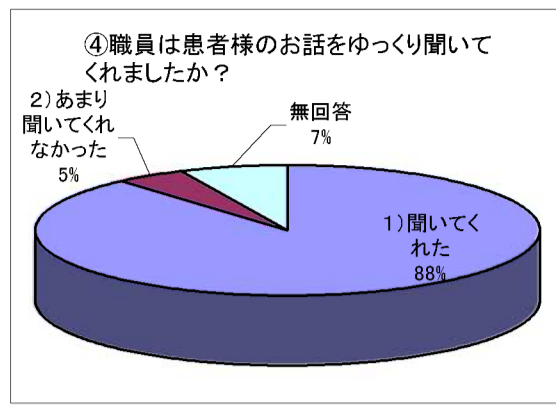


●ご意見

- ・優しい心使いが嬉しい。
- ・他の患者さんの対応を見ている、一人一人に丁寧に対応されているとおもいます。

④職員は患者様のお話をゆっくり聞いてくれましたか？

1)聞いてくれた	78
2)あまり聞いてくれなかった	4
4)聞いてくれなかった	0
無回答	6
計	88



●ご意見

- ・体調があまり良くない時にゆっくりお話を聞いて下さり、気持ちが穏やかになり安心します。

●ご意見

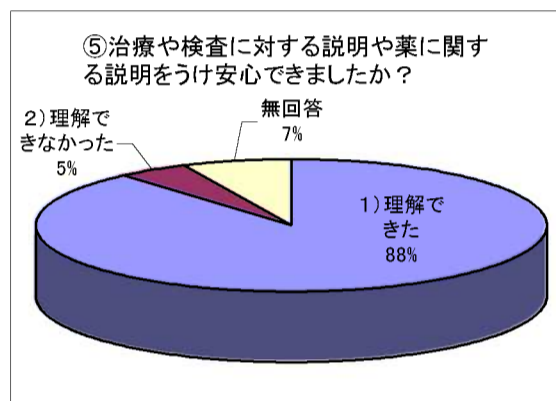
- ・先生はくわしく聞いてくれませんでした。
- ・もう少し前後の行動(患者)を考えて聞いてほしい。
- ・ほとんど会話をしませんでした。
- ・もう少し日常生活とか最近の様子をもっと聞いてもらいたい。

■お答え

病気の診断には患者様のお話をよく聞くことが非常に大事になります。また、治療は患者様との十分な会話(コミュニケーション)を通じて一緒に行っていくことで最高の効果が現れると考えます。限られた外来の時間では、不十分な場合もあったかもしれませんが、できる限り会話の時間をもっていきたいと考えております。

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)理解できた	78
2)理解できなかった	4
無回答	6
計	88



●ご意見

- ・院長先生の説明は大変良く理解できる親切な説明であった。
- ・検査結果がもっとくわしく言ってほしい。
- ・何時も同じ説明なので診察してもらっても満足感がありません。
- ・理解できた事と少し分かりづらい事もありました。

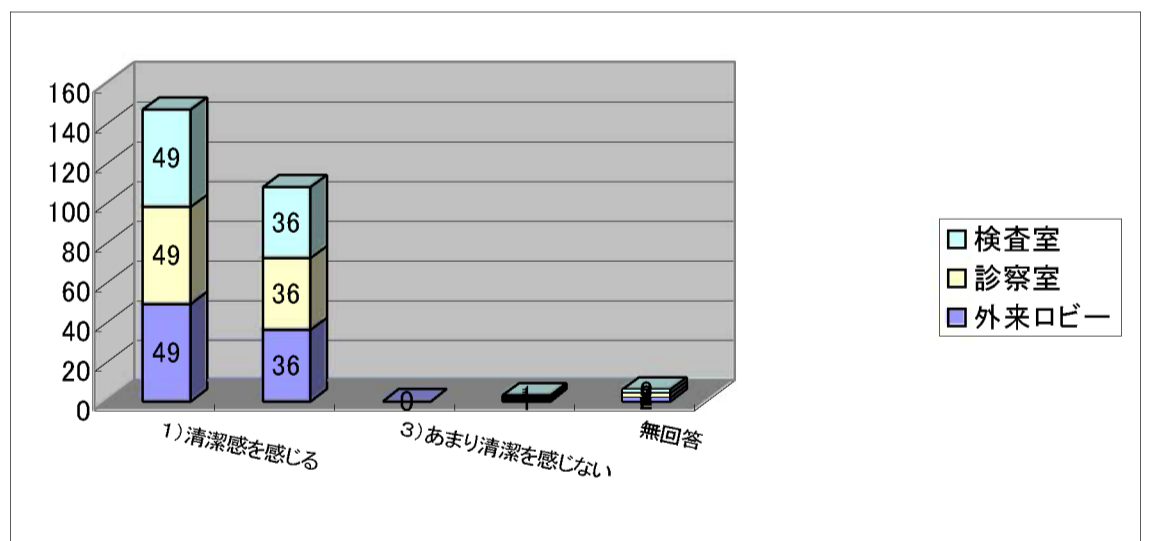
■お答え

患者様にわかりやすく説明するように心掛けていますが、もしわからないことがありましたら、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	49	49	49
2)特に気にならない	36	36	36
3)あまり清潔を感じない	0	0	0
4)清潔感を感じない	1	1	1
無回答	2	2	2
計	88	88	88



●ご意見

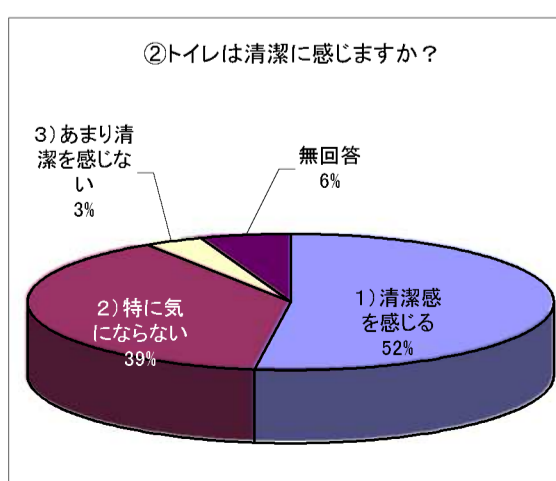
- ・とても綺麗で満足です。
- ・この建物が古いので大変ですが新しくはならないのでしょうか？

■お答え

当院は来年で開院30年を迎えます。確かに建築物、設備共に老朽化が目立ちますが昨今の医療経済情勢を鑑みますと計画はあっても簡単に建て替えとは、成りません。建物の整備は、必要な所から優先して補修を行っていきますので御理解お願い致します。

②トイレは清潔に感じますか？

1)清潔感を感じる	46
2)特に気にならない	34
3)あまり清潔を感じない	3
4)清潔感を感じない	0
無回答	5
計	88



●ご意見

- ・便座が冷たくて一寸つらい。
- ・いつも良くしていただいております。有り難う御座います
- ・申し分ありません。
- ・採尿室に手すりか腰掛式にして欲しい。

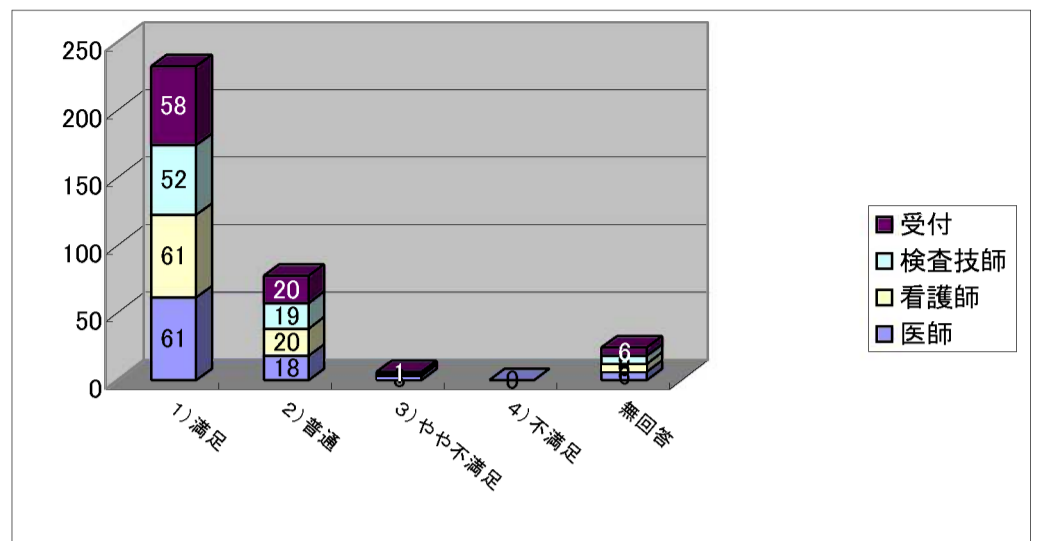
■お答え

病院設備に関しても出来る所から順次行っていきます。採尿室の手すりについては、調査し、可能であれば取り付けます。

Ⅲ. 全体の印象について

①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	61	61	52	58
2)普通	18	20	19	20
3)やや不満足	3	1	1	1
4)不満足	0	0	0	0
無回答	6	6	6	6
計	88	88	78	85



●ご意見

- ・点滴の技術の向上。
- ・医師が来るのが遅い
- ・すべての面での対応が速く親切丁寧で大満足しております。
- ・特に医師の診察時の説明に満足しています。

■お答え

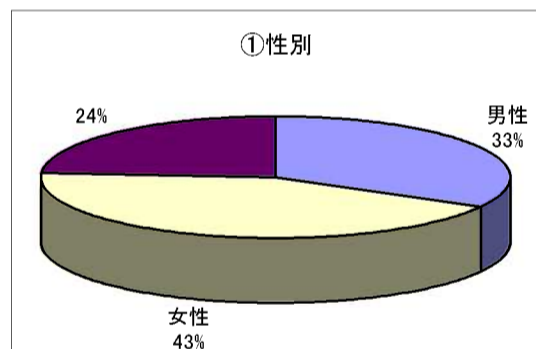
・看護部門においては、院内外の研修会等で研鑽を積んでおりますが技術的に100%患者様のご満足を得られていないのが現実だと認識しております。患者様のご期待に応えられる様に日々努力をいたしますのでご理解の程よろしくお願い致します。

・外来医師の診察開始時間が入院患者様の治療などで遅れることがあります。大幅に遅れる場合は他医師のサポート等で対応させて頂いておりますがご迷惑をお掛けすることがあると存じます。何卒、状況をご理解頂きご容赦下さいますようお願い致します。又、その事情等をその都度説明する様に致します。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします。

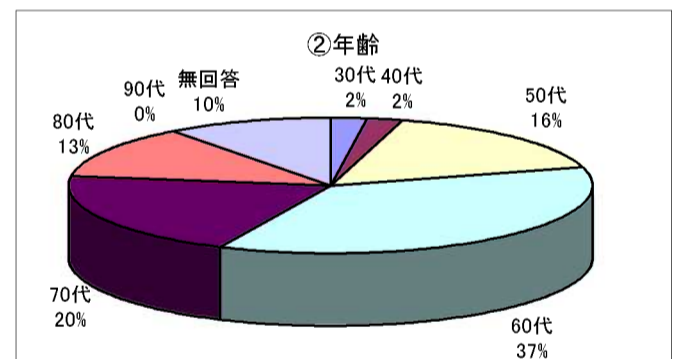
①性別

男性	29
女性	38
無回答	21
計	88



②年齢

30代	2
40代	2
50代	14
60代	32
70代	18
80代	11
90代	0
無回答	9
計	88



●不満に感じられたこと……

- ・医師によって治療方針が変わることがあって戸惑う

■お答え

各種疾患に対する基本的な治療方針については、それぞれの医師が標準の最新の治療を提供できるよう努力しております。ただ医師個人の考えもあり、薬剤の使用方法など細かなところでは対応が異なることはありえます。患者様にはこの様な事で混乱をきたさない様に、出来るだけその意図をよく説明し対応したいと思いますので、ご不明な点があればその都度ご質問いただけますようお願い致します。

・〇〇先生の説明は時に攻撃的であり説明が理屈っぽく理解が難しい。頭ごなしに否定されることがある。

申し訳御座いませんでした。患者様の気持ちを考えずに話した事があったのだと思われます。今後その様な事のない様に致します。

・上の階に上がると臭いが少々気になりました。

入院病棟では、病状等によりオムツを使用されている患者様が入院されています。時間帯により(オムツ交換時)少々臭気が出るのは事実です。考えられる対策はとっておりますが、臭気漏れは完全には防げません。何卒ご理解の程宜しくお願い致します。

・新しくする事はないのでしょうか？ (建物)

当院は来年で開院30年を迎えます。確かに建築物、設備共に老朽化が目立ちますが昨今の医療経済情勢を鑑みますと計画はあっても簡単に建て替えとは、成りません。現在の所、病院新築について、具体的な話は出ておりません。

・診察受付票を1人で4枚もっているのは納得出来ない。公平を期するよう指導願いたい。私は病院に着いたのは午前7:30でこの始末では困る。

ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。実際にその様な事を確認しましたら、やめて頂く様にお願いをします。また、掲示物で患者様に広くお願いをしたいと思えます。

・昼の明るい時は照明を落としてはいかが？特にこれから暑いときがあるでしょうから、エアコン等の使用、CO2の発生など今般の事情も察してはいかが。

今年の洞爺湖サミットでの主要議題でもある地球温暖化の主犯、温室効果ガスの削減問題について、現在大企業ではこぞって対策に乗り出しています。当然当院でも無視できない問題と認識しております。今何が出来るのか考え、出来ることから実施していきます。貴重なご意見ありがとうございます御座います。

・面会時間を少し長くしてほしいです。(7:00ではちょっと早すぎて)

2005年より面会時間を30分延長して19:30とさせて頂きました。これ以上の延長は看護業務に支障をきたす恐れがありますのでご希望に添えない事をお詫びいたします。尚、特別のご事情がある場合はご相談頂ければと考えます。

・会計が遅いです。いつもですが

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。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。また、今までに数回外来患者様の待ち時間調査を行いました再度実施し、現状の分析をして少しでも改善できるようにしたいと考えております。

・売店がないので楽しみが無くなりました。

皆様ご承知のように昨年当院の売店を閉鎖いたしました。患者様の入院生活に最低限必要な物品については、事務部門で販売を代行しておりますのでそちらをご利用下さい。また、売店あとスペースの利用方法は、皆様のご意見も参考にして検討を重ねてきましたが、先ほど「掲示・相談コーナー」に利用する事が決定しました。当面は、掲示コーナーとしての使用を先行させ只今準備を進めております。

●満足に感じられたこと……

- ・職員の皆様に暖かさがあり、いつも気持ちよく通院させていただいています
- ・何時も親切にして頂いており処置については信頼しております。今後とも宜しくお願い致します。
- ・ロビー待合室がゆったりして広くてよい。待ち時間も良い。
- ・入って来たらすぐに順番の診察申込みがあり、受付の順番がわかりとても良いと思います。受付の方の順番通りに受付して下さり横は入りしている人もいますが受けつけず番号順に受付しているので気持ちがよいです。
- ・耳が少し不自由ですと言ったら先生・看護師・検査技師の皆さん大変気遣ってくれ恐縮でした。