

## 患者満足度アンケート「入院」

平成28年度 集計報告

平成29年2月1日~28日までの期間に、退院されました患者さまから満足度アンケートを実施いたしました。 集計結果を皆さまにご報告致しますと同時に、アンケートの結果を分析し病院運営の改善に役立てて参ります。



データ数 入院患者アンケート回答数 122/244名(50.0%)

B

0

### 性別・年齢について



70



<u>平均年齢:73歳</u> 男性:70歳 女性:75歳

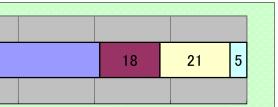
### | 診療科について

0%

#### グラフ中の数値は、回答者数です!

80%

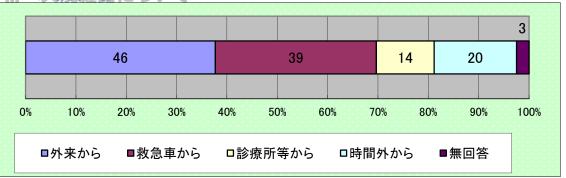
100%



□内科 ■外科 □整形 □小児 ■眼科 □耳鼻科

60%

#### ||| 入院経路について

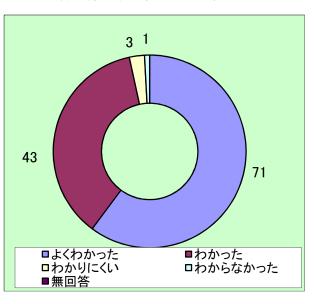


#### W 医師の対応について

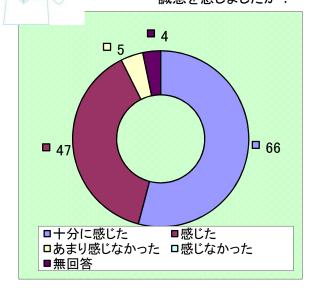
20%

① 病名や病状、治療方針等医師の説明は分かりやすかったですか?

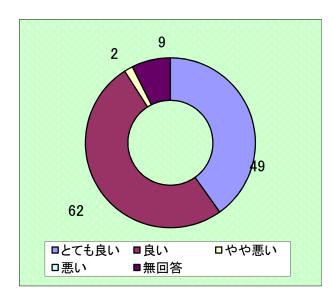
40%



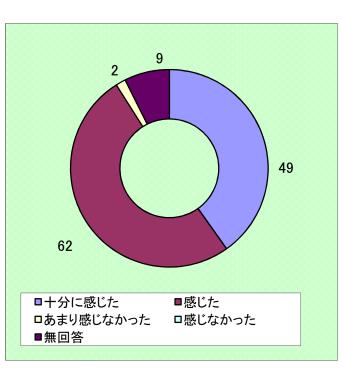
② 医師はあなたの意見・質問 を聞き、それに答えようとする 誠意を感じましたか?



③ 態度(あいさつ・言葉遣 い・身だしなみ)はいかがでした

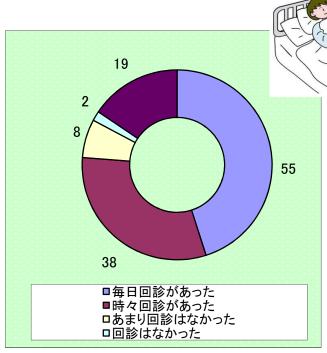


④ プライバシーへの配慮はありました



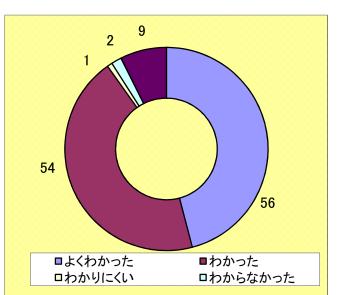


⑤ 入院中の病棟回診はいかがでしたか?

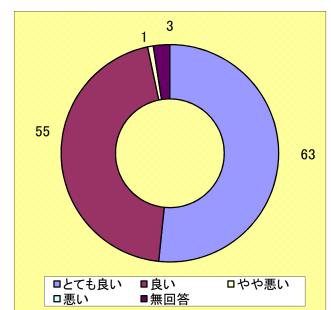


### V 看護師についてお知らせ下さい

① 検査を受けるための説明は、よく分かりましたか?



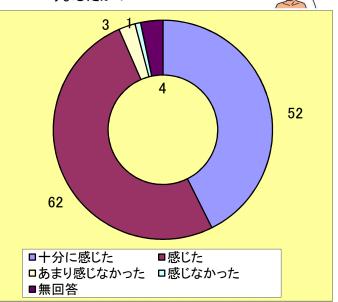




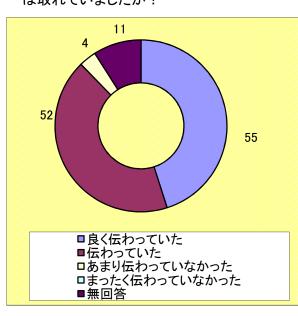
② 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか?



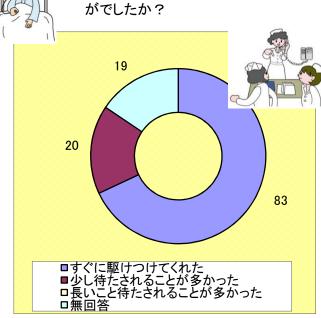
③ プライバシーへの配慮はあ りましたか?



④ 看護師から医師への連絡 は取れていましたか?

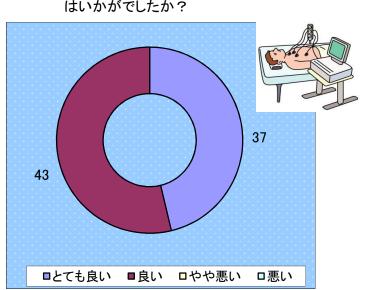


⑤ ナースコールの対応はいか



### 臨床検査技師の対応について(心電図検査、外来採血室などで))

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ) はいかがでしたか?



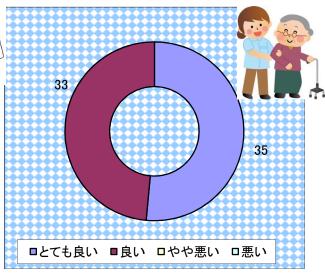
WII 放射線技術の対象について(レントゲン室、CJT、MRI はどで))

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)

はいかがでしたか? 34 45 ■とても良い ■良い □やや悪い □悪い

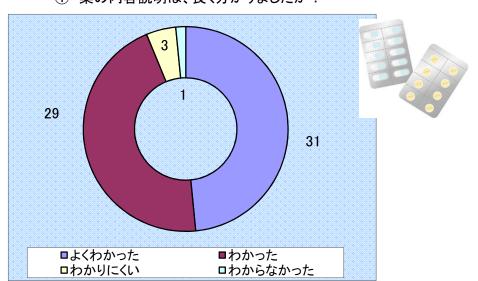
### 理学・作業療法士の対応について

態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ) はいかがでしたか?



### 薬剤師の対応について

① 薬の内容説明は、良く分かりましたか?



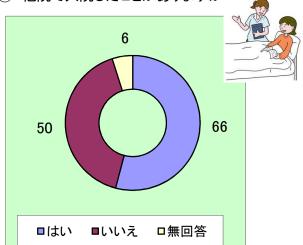
### ② 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか?



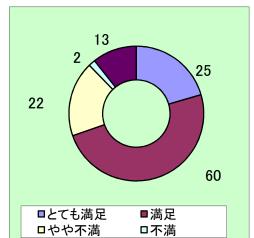


### X 入院環境全般について

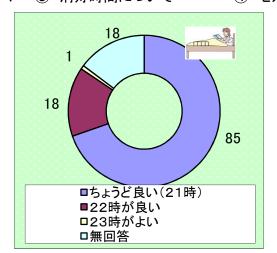
① 他院で入院したことがありますか ^



② 入院中の食事はいかがでしたか? ③ 消灯時間について

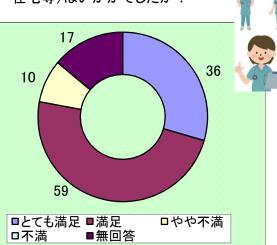


④ セカンドオピニオンをご存知ですか?

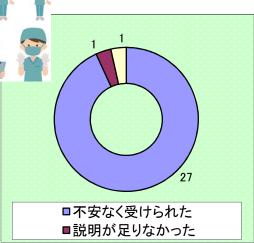


14 57 57 51 mm 55 mm

⑤ 退院への説明(退院日、退院後の生活 在宅等)はいかがでしたか?



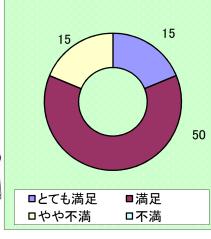
手術への対応について



⑦ 医療スタッフのチームワークについて 同じことを別の職員から何度も問い 合わせを受けましたか?

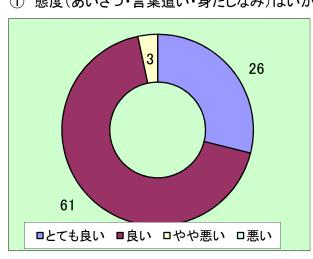


⑧ 売店や自動販売機の 設置について



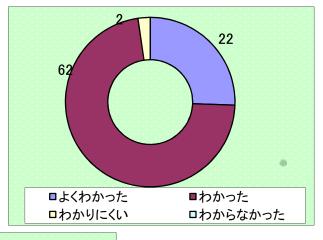
### ( ) 会計について

① 態度(あいさつ・言葉遣い・身だしなみ)はいかがでしたか?



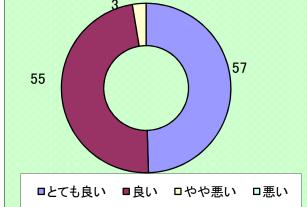
25 55

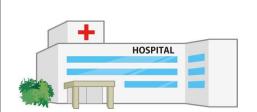
② 支払い内訳の問い合わせに対してはいかがでしたか?



## X || 新病院の印象について



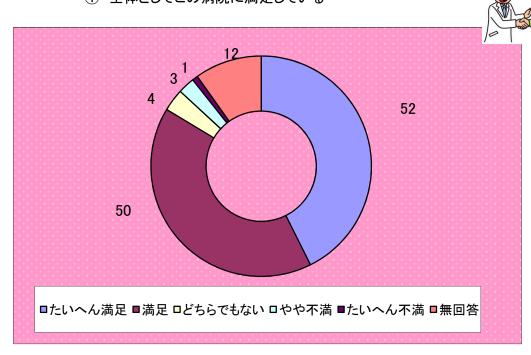


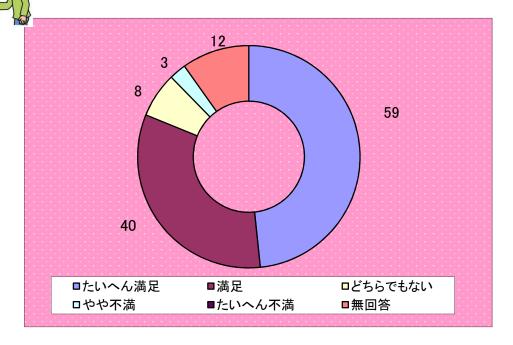


## XIII 総合的な感想について

① 全体としてこの病院に満足している

② 治療の結果について





## その他ご意見として

赤文字は改善等回答文





- 〇内科の担当医先生を始め、スタッフの方々が親切な対応、説明をしてくださり、感謝しています。ありがとうございました。
- ○新しいので快適でした。エレベーターを上がって病棟へ入るドアに「入口」や「こちらから」の印があると分かりやすいと思います。
- ○病室の床、トイレの中の掃除があまりされていないのが残念だと思います。特にトイレや病室にポータブルトイレを持ち込んでいる時は、部屋全体にいやなおしっこ臭が常にあり、トイレの床も飛び散って床がぬれていてもそのまま乾いてしまっても、掃除していない状態でした。せっかくの新しいきれいな所なのにもったいないと思います。
  - → 清掃の点検には十分気を付けて参ります。
- ○個室でのテレビ冷蔵庫有料不満。食用の氷不足。高齢者には電気毛布アンカ等がほしい。食前に茶を配ってほしい。
- → 個室を利用される方の中には、冷蔵庫を利用されない方もあるため、利用者からは電気代の負担をお願いしています。また新病院では空調機能を改善、冷蔵庫も設置しましたので氷の提供を行っていません。配茶は食事時にお配りします。よろしくお願いします。
- ○大変お世話になり誠にありがとうございました。お電話等、細々といただけてありがたかったです。
- ○最初、婦人科の方の部屋だったため、何度も迷ってしまった。新病院は明るくて広くていいけど、迷ってしまう。若い人にはいいけど。
- 〇先生、看護師のみなさんに大変良くして頂きありがとうございました。父も大変喜んでいます。U看護師さん、N助産師さんありがとうございました。
- ○病室へ行くのに階段が無いので都合が悪い。火事などの時に不安を感じます。エレベーターと病室の間の扉が手動で重たい。手荷物を置く場所が、ベッドの側にあるといいと思いました。
  - → 通常はセキュリティや利便性からエレベーターのご利用を案内しています。もちろん緊急時には階段も使用できますのでご理解願います。
- ○看護師さんの声が大きすぎて、寝ててもすぐ目がさめてしまう。お腹を痛めて入院させていただきましたが、はこばれてきた物はすべて口にしていいと思って食べたら、また下痢をしてしまった。その辺の配慮がもう少しあると、病人としても助かります。夜まわりの時、1人1人のカーテンを開けて様子を見て下さる看護師さんと、入ってきてサーっと行ってしまう看護師さんの違いに気づきました。
- 〇休めなんだ。仕事を自分のためではなく相手のためにやるべき。バタバタしていた。名前がわからない、あいさつには来るけど。
- → 新病院での診療開始に伴い、『患者さまの声に耳を傾け、心のこもった、あたたかみのある看護の提供します。』と看護の基本方針を見直しました。教育指導を日々実践し、次回のアンケートには良い評価を頂けるよう心がけます。
- ○とても良くしていただき、ありがとうございました。
- ○91才ですが、とてもていねいに診て頂いた。ありがとうございました。
- ○食事の量が多すぎる。二分の一で充分。
- 〇母は、病気をしている内に、だんだん足が動かなくなり、今度の退院で多分トイレもベットの中ですることになります。それが素人の男子ひとりだけで看れるのか心配です。ケアマネージャーさんとよく相談して今後をみて行きたいと思います。
- 〇先生も看護師さんも、皆様、親切に対応していただきありがたかったです。私事で困ったことが多かったのですが、その都度、看護師さんが優しく 相談にのってくださったり、手伝ってくださって嬉しかったです。恵那病院の印象が変わりました。婦人科から、何度も来て下さった助産師さんの対 応にも感動しました。ありがとうございました。
- ○大変長期間ありがとうございました。102日間感謝しております。
- ○不足はありませんでした。感謝してます。ありがとうございました。
- ○大変お世話になり、ありがとうございました。よくしていただきました。
- ○パジャマがすぐ毛玉になってしまい、やや不満でした。
- 〇食事の配膳が遅い。他病院では、看護師も配膳を手伝うが恵那病院は助手の人が、それも1人で配膳をしている。配り始めと終わりでは、かなりの時間差が有る。
- 〇新病院は景色がよいのに加えて、スタッフがいきいきと働いているように見受けられます。昔々の板の床がゆれていた廊下を思い出して今昔の感にたえません。自分が家を建てるときに、病院の近くを選んで建てました。(姑の最期に大変苦労したからです。)今まで何回もお世話になっており、感謝しております。
- ○不安なく手術ができ良かったです。ありがとうございました。
- ○看護師さんがとても明るく優しかった。とてもいい病院だと感じました。
- 〇日曜日は、病院までのバス運行が無く見舞人が不便を感じた。また、院内に食堂、喫茶店が無いので不便であった。4階の食堂自販機が分かり づらく、最初売店まで買いに行っていたので掲示があると良いのでは…。

○【食事について】常食のメニューしか貼り出されていませんが、きざみ食の場合も、材料がわかるようにしてほしい。たとえば「これは小松菜だ」と分かっていて食べるのと、「何だかわからない緑色のドロドロしたものだな」と思って食べるのとでは、やはり違います。また、ストロベリー味の乳飲料・ヨーグルト・ゼリーの3つが、1回の昼食に出たことがありましたが、食べる側の気持ちについての想像力が不足していると思いました。

→ 入院時にきざみ食等の説明をしていますが、毎食のご案内・ご説明までは対応できていません。食事は大切な治療の一環ですので、気楽にスタッフまで質問等声をおかけ下さい。

また補助食品の提供については、なるべく患者さまが少しでも口から食べられそうなものを出しています。また少しずつ食べられる時に召し上がる方には、昼食時に合わせて配膳する時もありますので、ご理解願います。

【患者へのお知らせについて】ある時、「これからお風呂です」と、お風呂担当の看護師さんが呼びに来られた時、たまたま他の用事(リハビリ?)と重なった事がありました。すると、「お風呂はどうなるか聞いて来ます」と言ったきり、何の音沙汰もなく、その間、患者はお風呂の仕度をしたまま(リハビリの人も結局来られなかったと思います)ず一っと待っていました。結局、待ちくたびれてスタッフステーションに聞きに行ったところ「お風呂はあとからになりましたよ」ということでした。それならそれで、なぜ一言お知らせして下さらないのでしょうか?

→ 他の用事に気が移ってしまったのかと思います。失礼しました。

〇お見舞の方々も良い環境でと喜んで頂けました。ただ、食堂に時計が無く不便を感じました。南側の病室では陽当たりも良く、ラジオも良く入りましたが、北側ではなかなか入りませんので、ちょっとアンテナを工夫して頂ければありがたいです。(他の患者さんからも意見がありました!)大変お世話になりまして、ありがとうございました。

- ○とても親切でありがたかったです。
- 〇食事にプリンとゼリーを付けることができて良かった(もっと早く教えてもらえたら、もっと良かった)。お見舞いの時間にフレキシブルに対応していただけて、うれしかった。あたたかくて良い所でした。
- ○看護師の4名、本当に良くして頂き感動しています。二度と入院はしたくないですが、前記の看護師がいる限り、また入院しても?と思います。
- ○びっくりした事はCTの結果がすぐ出ることです。前の病院では1週間後でした(定期検診のためだったのかな)。とても嬉しかったです。見舞に来た人が、病室がわかりづらいと言っていました。
- ○スタッフの方が親切で助かりました。きれいで動きやすかった(個室)。
- ○きれいな病院で、親切な先生、看護師さん、リハビリの先生方にかこまれ、長かった院内での生活も落ち着いて過ごす事が出来ました。感謝しております。
- ○看護師さん達のとても感じのいい挨拶に、心が癒されました。ありがとうございました。
- ※ たくさんのご意見ありがとうございました。人から人への対応が病院です。市民の皆さまの信頼がもっと得られますよう、今回のアンケートをヒントに取り組んで参ります。

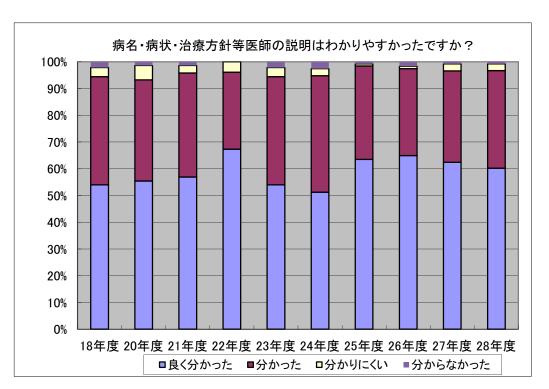


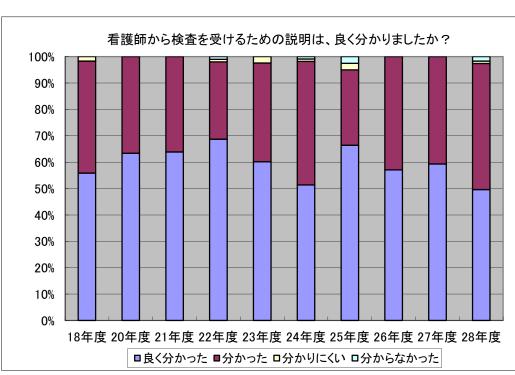
### アンケートにご協力ありがとうございました!

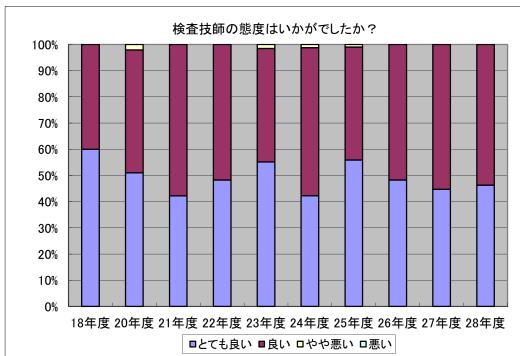
市立恵那病院:接遇等患者サービス推進委員会

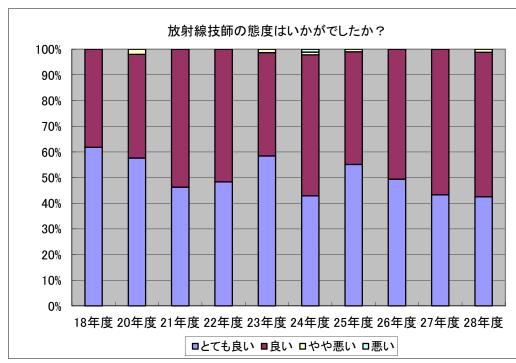


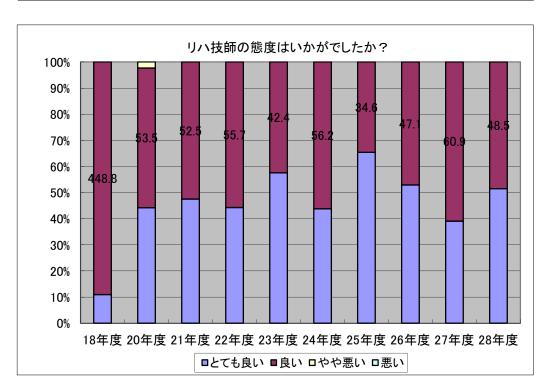
### 入院患者満足度の年次推移

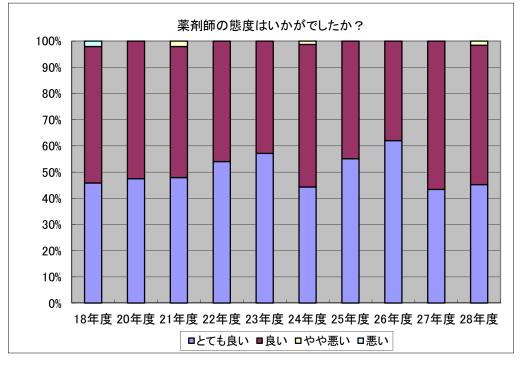


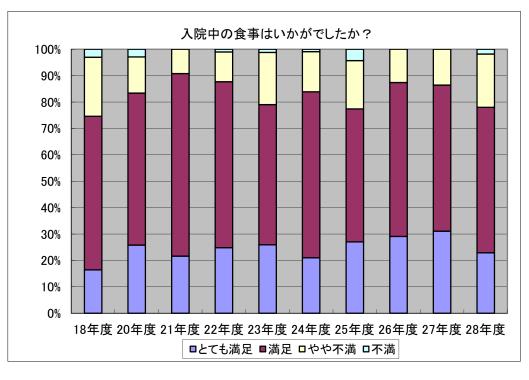


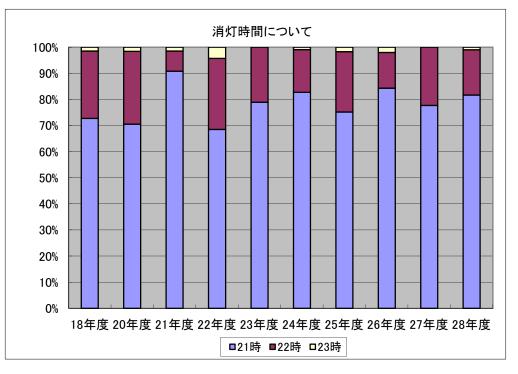




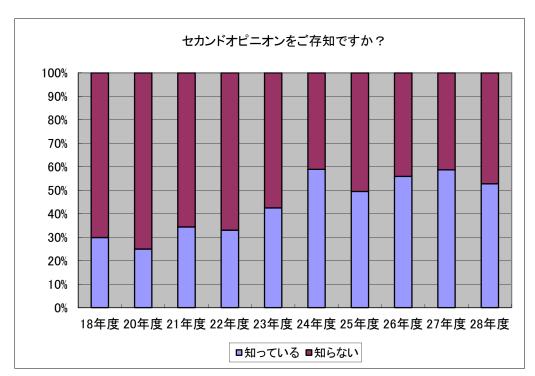


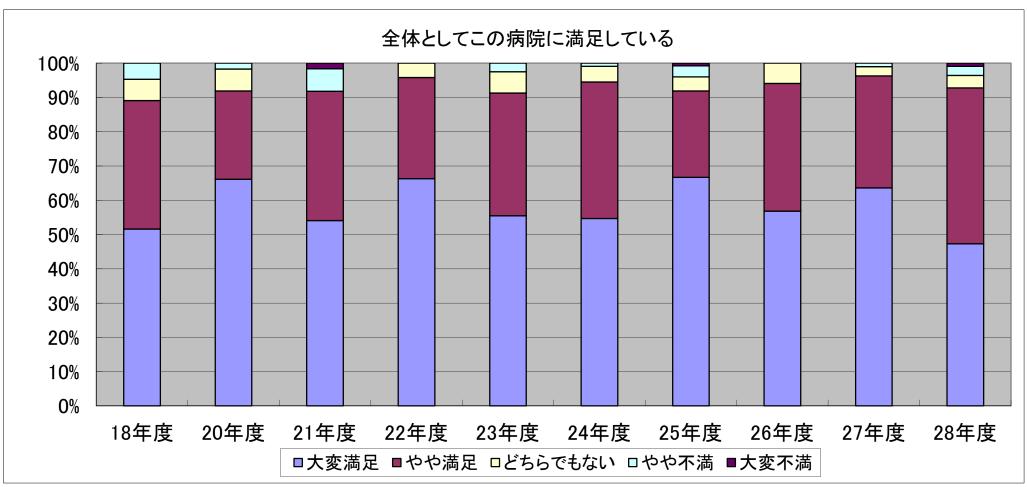


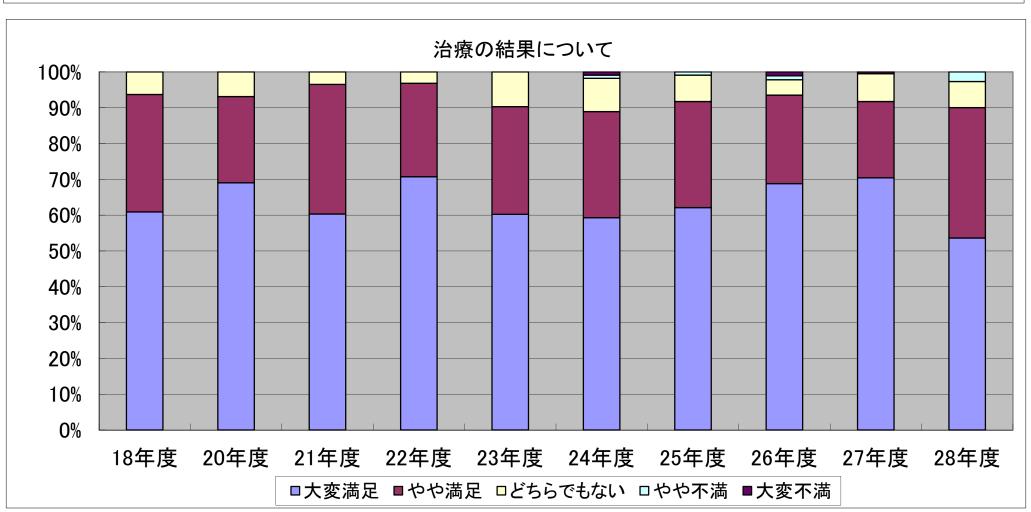




### 入院患者満足度の年次推移









## 満足度アンケ

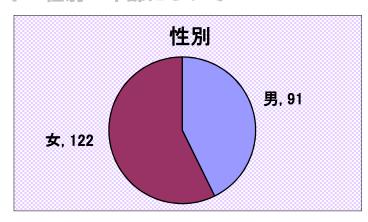
平成28年度 集計報告

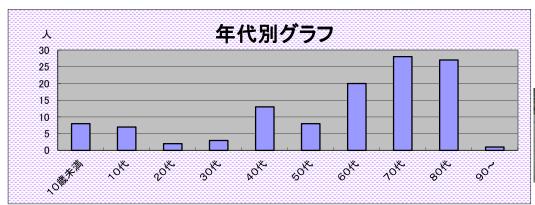
平成29年1月23日(月)・24日(火)の2日間に来院されました患者さまから満足度アンケートを実施いたしました。 集計結果を皆さまにご報告致しますと同時に、アンケートの結果を分析し病院運営の改善に役立てて参ります。

### データ数 外来患者アンケート回答数 213名



### 性別・年齢について

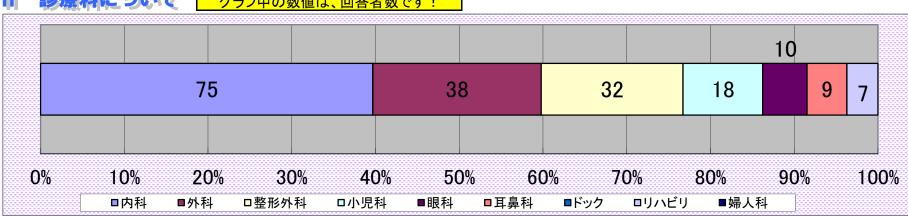


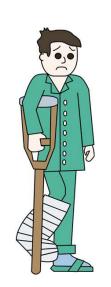


平均年齡:58歳 <u>男:55歳</u>

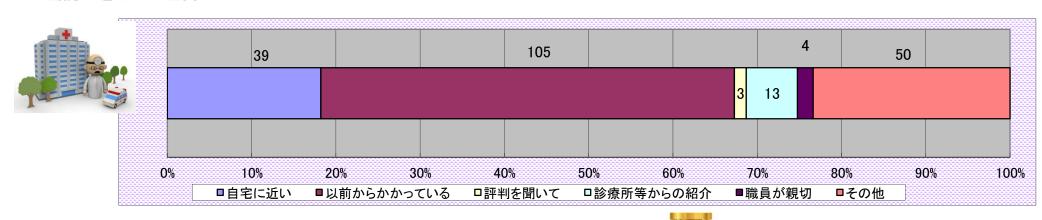


#### **多層科について「** グラフ中の数値は、回答者数です!

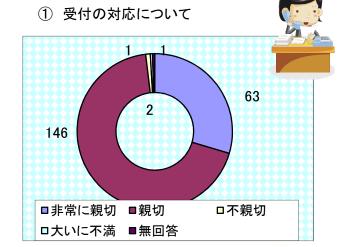


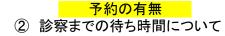


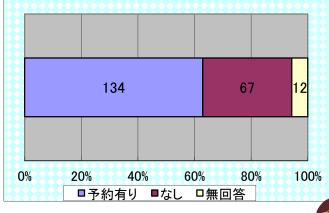
### 当院を選ばれた理由について



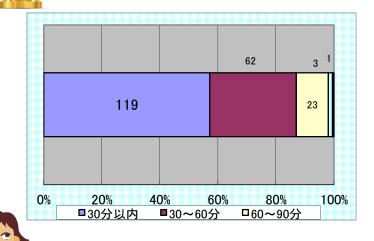




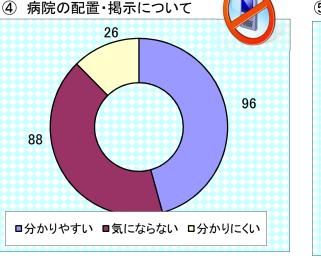




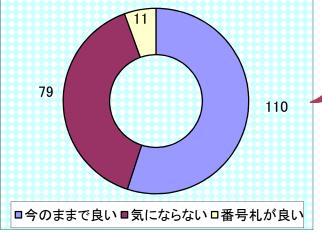
#### 待ち時間 ③ 診察までの待ち時間について



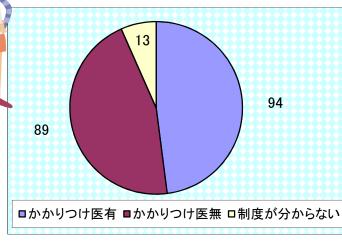
(5) 診察室でのお名前での呼び込みについて

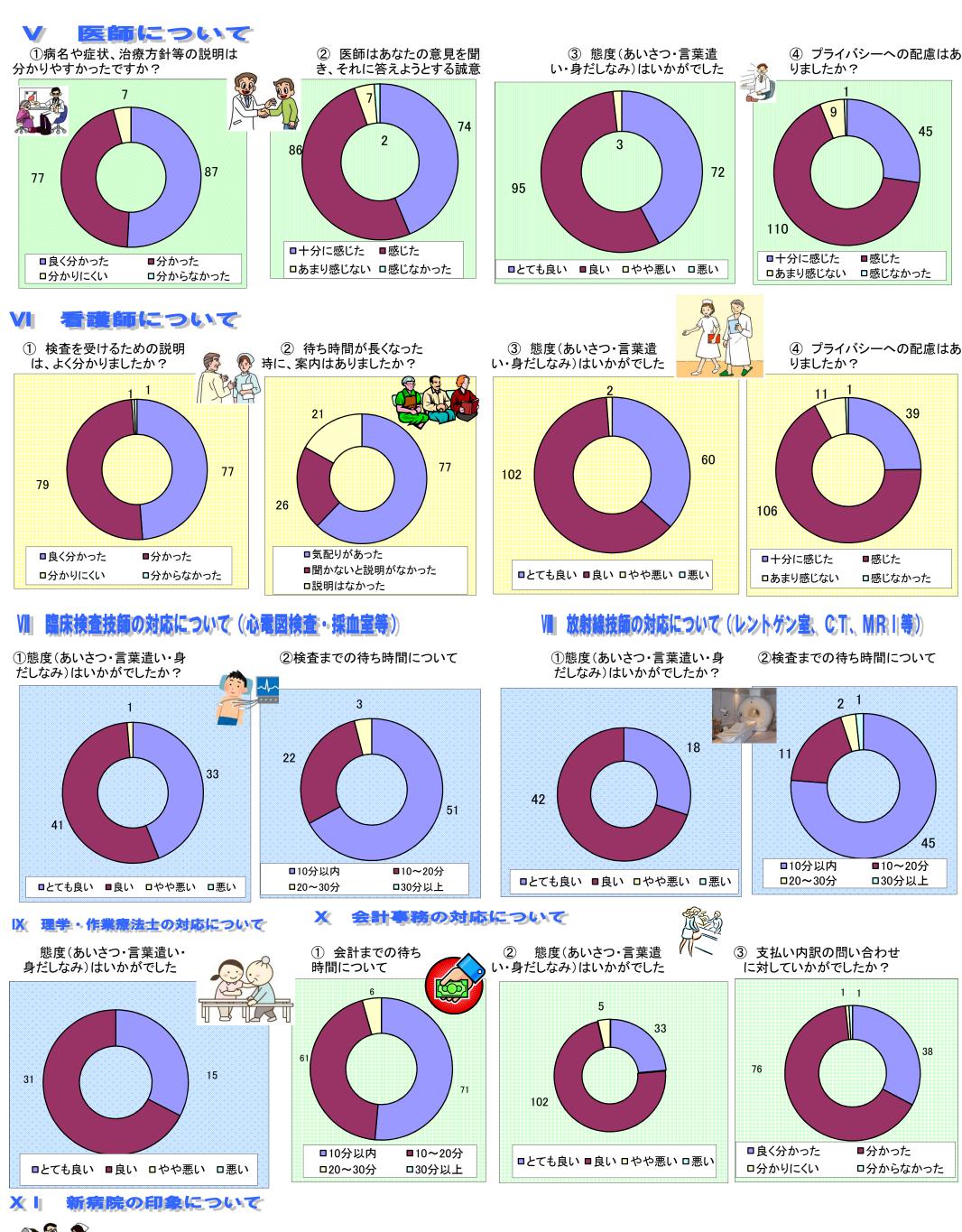


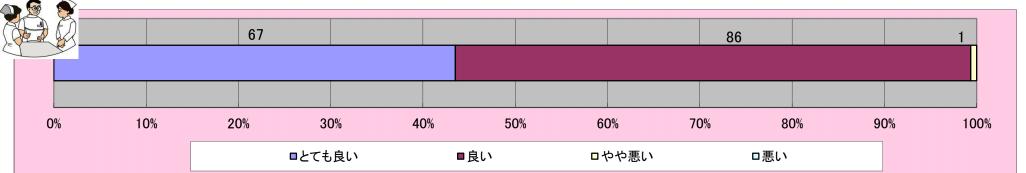
88

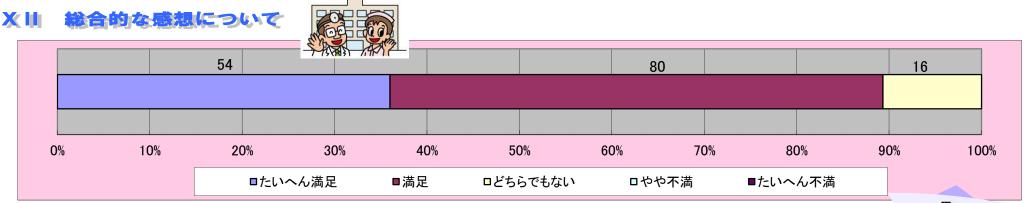


⑥ (診療所等の)かかりつけ医について









# その他ご意見として



#### 赤文字は改善等回答文

〇病院の説明等、わからないことがあっても、聞けば、親切に対応してくれる。礼儀あいさつ等しっかりとしています。今後も、お世話になりたいと思っております。

- ○トイレの便座の位置が、短身の老人には少し高すぎます。
- → 便座の高さ調整はできないため、踏み台設置で改善します。

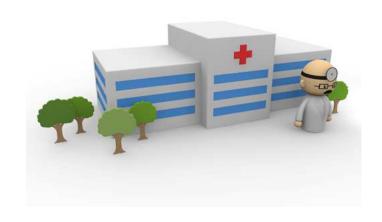
〇リハビリだったが、総合受付の時間がかかりすぎ、予約30分前に来たが、整形も通さないといけないので、今日もギリギリだった。会計がバタバタしている。呼ばれた番号が耳のわるい人は聞こえない。

- ○リハビリは、総合受付→整形→の順となっているが、整形受付なしでリハビリができたら良いと思うが?
- → 診察をしていただく必要がありますので、ご理解願います。
- ○車をとめる所から入口までがわかりにくく、遠い。
  - → 平成29年度に、病院玄関前の患者駐車場の整備をいたします。
- ○説明がわかる様にしてほしい。受付の説明がへた。
- → 受付・会計・診療・検査窓口の案内については、丁寧且つスムーズに出来るよう取り組みます。
- ○会計がもたついていて、係の方も大変そうに思いました。
- ○会計の電算化を進めるべき。支払いは機器個人対応で良い。例えば、可児市とうのう病院の支払方法が良い。
- 〇会計の番号札の呼び出しが、こわいです。大きな声を出さなければならないのはわかりますが、ちょっとおこられているみたいでした。
- ○会計も番号の掲示で呼び出してもらえるといい。
- ○会計も番号表示にしてはどうか。いちいち番号を渡さなくてもよいのではないか。
- ○支払の番号表示があると良い。
- → 当初はマイクだけの呼び出しでしたが、番号表示での案内も始めました。ご意見ありがとうございます。
- 〇時間外の入口、いつでもOK?正面玄関までの道に屋根をつけるか?
- → 平成29年度に患者駐車場の整備工事をします。今しばらくお待ち願います。なお駐車場から正面玄関までの屋根の設置計画は、残念ながらありません。
- 〇本日新しい病院。整形から内科、内科の待ち時間がなかなか呼んでもらえなかった。ピンクのファイルをカウンターに出していなかったため、いつもより1時間遅かったです。もう少しわかるようにしてくださればと思いました。
- → 複科受診の時の説明が足りませんでした。案内とファイルの提出が分かりやすいように改善します。

〇1つだけ。朝7:00に待っていました。番号を取りました。2番でした。病院の方が知り合いとかの番を取ってあげる事は あり だと思いますが、その場合待っている人を優先された方がいいと思います。それ以外満足でした。また、お願いします。

- ○駐輪場の場所がわからない。
- → 現在駐輪場は設置していません。平成29年度の整備計画で検討します。
- ○とても感じの良い病院だと思います。
- O(N(3)病院の配置・掲示について)聞けば親切に教えて下さり良かった。
- ○(IV④)診察室へのお名前での呼び込みについて)目が悪いので呼んでほしい。
- → 番号表示にてお見えにならない場合は、お名前でお呼びしています。
- ○まだ新しいので、これからだと思います。
- 〇声のトーンがもう少しやわらかいと、びっくりしたりドキドキしないと思います。聞き取りやすいなどの理由もあるので声のトーンや大きさは、なかなか難しいですが…。
- → 丁寧な対応を心掛けます。
- 〇キレイになっていて良かったです。
- ○外科の待ち合いがせまい!
- → 外科待合室にあったゴミ箱を時間外入り口に移動したことで、待合室のスペースを広くしました。

- 〇お年寄りは予約の機械受付や予約なし外来の違いがわかっていない方が多い。そのため2度手間がかかり受付も混むので機械受付の場所や 人員配置を工夫したら良いと思います。
- 〇リハビリに週2回位来ているが、会計の時に出される予約の印刷は度々同じものでいらないのではないか。
- ○(№⑤かかりつけ医について)熱が出たりした時、恵那病院は時間がかかるので近くの医院へ行くことがあります。
- ○他県から移住して、初めて来院した為、戸惑うことが多々ありました。
- → 開院時からの(サイン)表示を見直しました。気楽に職員にお声かけ下さい。
- ○駐車場が遠い。
- → 平成29年度の事業で、正面玄関前の駐車場を整備いたします。
- 〇内科の受付にいらした男性スタッフがとても良い感じの方でした。親身になり、親切に対応して下さるので素晴らしいと感じました。
- → ありがとうございます。
- ○番号が出るテレビと、イスの間隔が狭すぎて、首が痛くなります。
- ○こちらへはバスで来るのですが交通の便がもう少し便利(バスの回数)がよいと良いのですが。
- 〇時間外からも常に入れるようになって欲しいです。足の不自由な方などの駐車場はとても広くて良いと思う。
- ○外見は良くても中味が以前と一緒では、なんともならないですね!
- ○1月23日のことですが、自賠でかかったのですが、会計時、番号で呼び名前が呼ばれないようになっているのに、説明の時に「車の事故が~」と大きな声で言われ離れている人たちにも聞こえたそうです。その配慮はないのでしょうか。とても嫌でした。
- → 大変失礼しました。窓口対応の研修を進めて参ります。
- Oトイレが近くなった。<br />
  待つ時間が短くなった。
- 〇新しくなってすぐ4日ほど入院しました。とても環境の良い所で感動しました(まわりの景色)。今後、他の病院に移されるような事があってもこの病院で良い。死ぬ迄お願いします。
- ○採血してからの待ち時間が長いと思います。もう少し短い時間であればと。
- ○知人が、初めての時、検尿のトイレの位置がわかりづらかったと言っておりました。
- → 案内表示(サイン)の見直し・追加をしました。
- ○廊下の上部に各診療の案内板がほしかった(眼が悪いので)。
- ○ゴミ箱(飲み物等)の設置が無いので設置をして欲しい!!
- → 売店・時間外入り口に設置してあります。
- 〇待ち時間に読む物等あるといいなと思います。とくに前来た時に思ったのが、婦人科・小児科は子供がダレてくるので、そういった物がほしいです。
- → 小児は特に感染症対策が必要であり、不特定多数の方が触れた後の整理整頓・清拭等が難しいので設置していません。
- ○立派な建物になってありがたく思っていますが、サインが見にくいと思います。特に年配の方がわかりづらそうにしてみえます。廊下に立ったときに一目で何科かわかるようにしていただけると良いと思います。あと、受付に(受付のカウンターが開く前に)年配の方にも見やすい時計があると良いのではないでしょうか。リハビリでは、とても良くしていただいていて作業療法士の方々にはとても感謝しています。
- ○以前より待合室のイスがかたい。
- ○(アンケート用紙の)字が小さくて読めない。
- ○今日は空いていたので全てが早かった。(検査技師に)名前を読み間違えられた。
- → 名前の読み間違え失礼しました。確認が大切です。
- ○思ったより待ち時間が少なかったです。私の話をよく聞いて下さり、良かったです。
- ○医師の都合により診察を休まれる場合、ホームページに出てない。中津川市民病院は、出ている。そちらの病院でもできることではないか? → 失礼しました。ホームページでも案内を始めました。よろしくお願いします。





### アンケートにご協力ありがとうございました!

市立恵那病院:接遇等患者サービス推進委員会

### 外来患者満足度の年次推移

