

平成27年度 患者満足度調査報告

患者サービス委員会

アンケート概要

- 実施期間

平成27年10月5日～10月30日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 配布回答枚数

外来：100枚 病棟：43枚

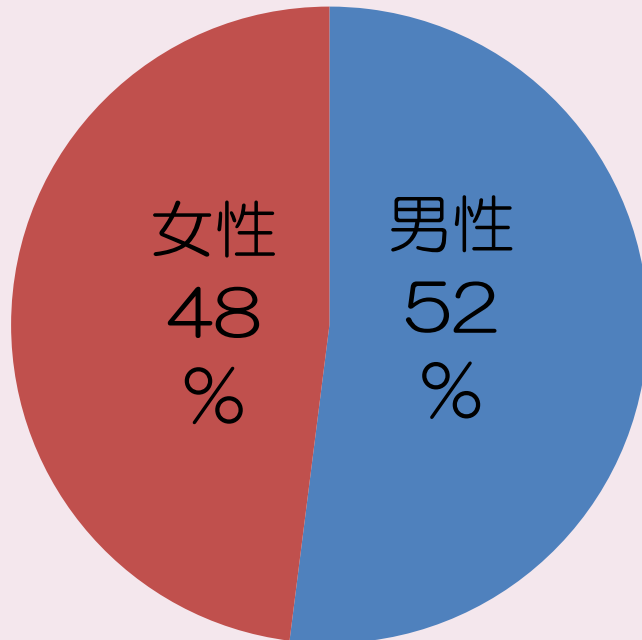
- 調査方法

外来：事務職員、総合案内職員による配布、聞き取り

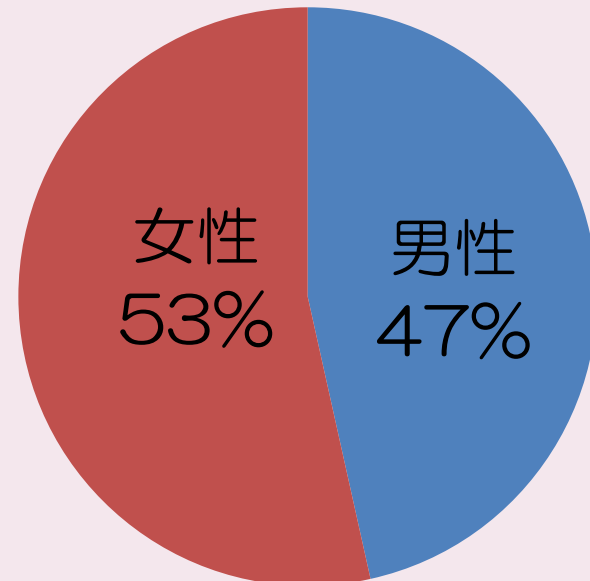
病棟：看護師長による配布、聞き取り

回答者性別の割合

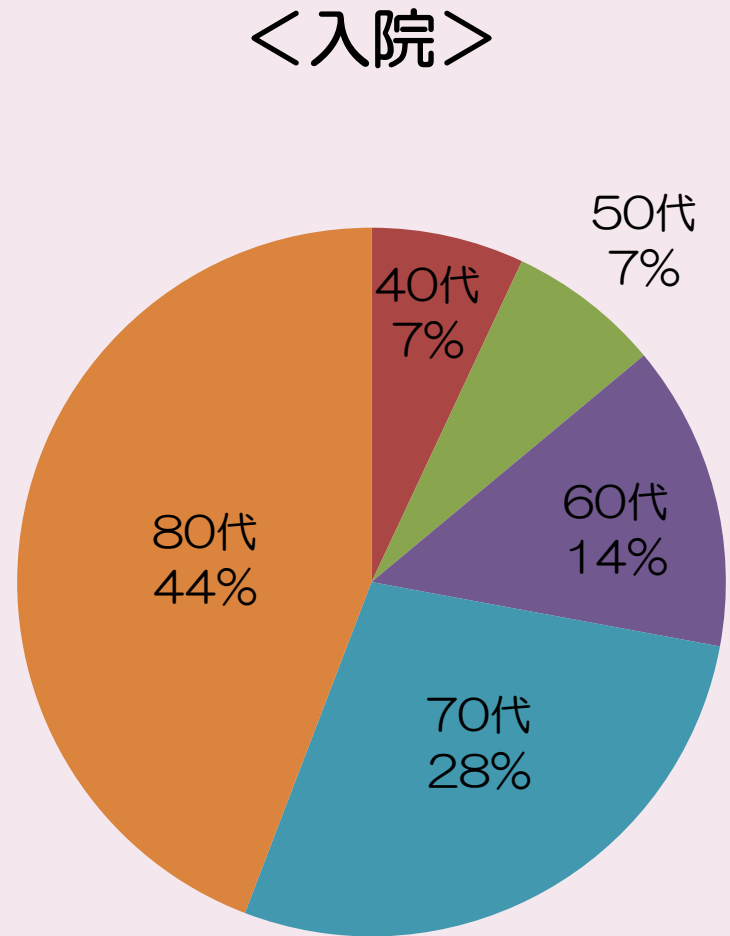
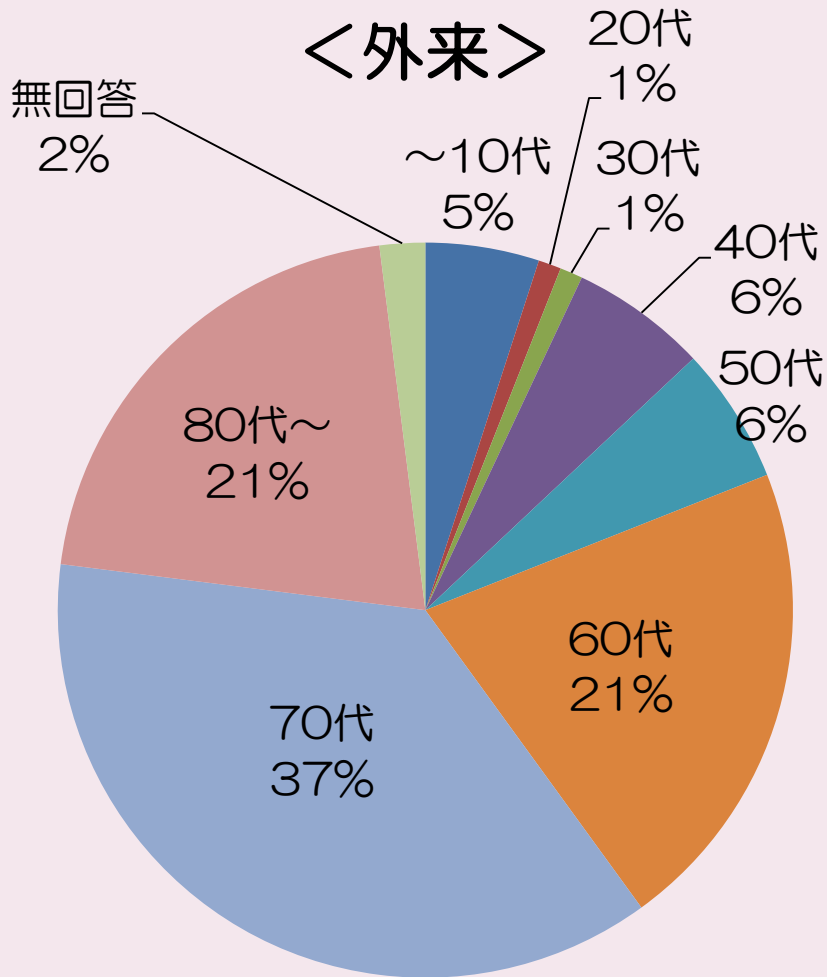
外来



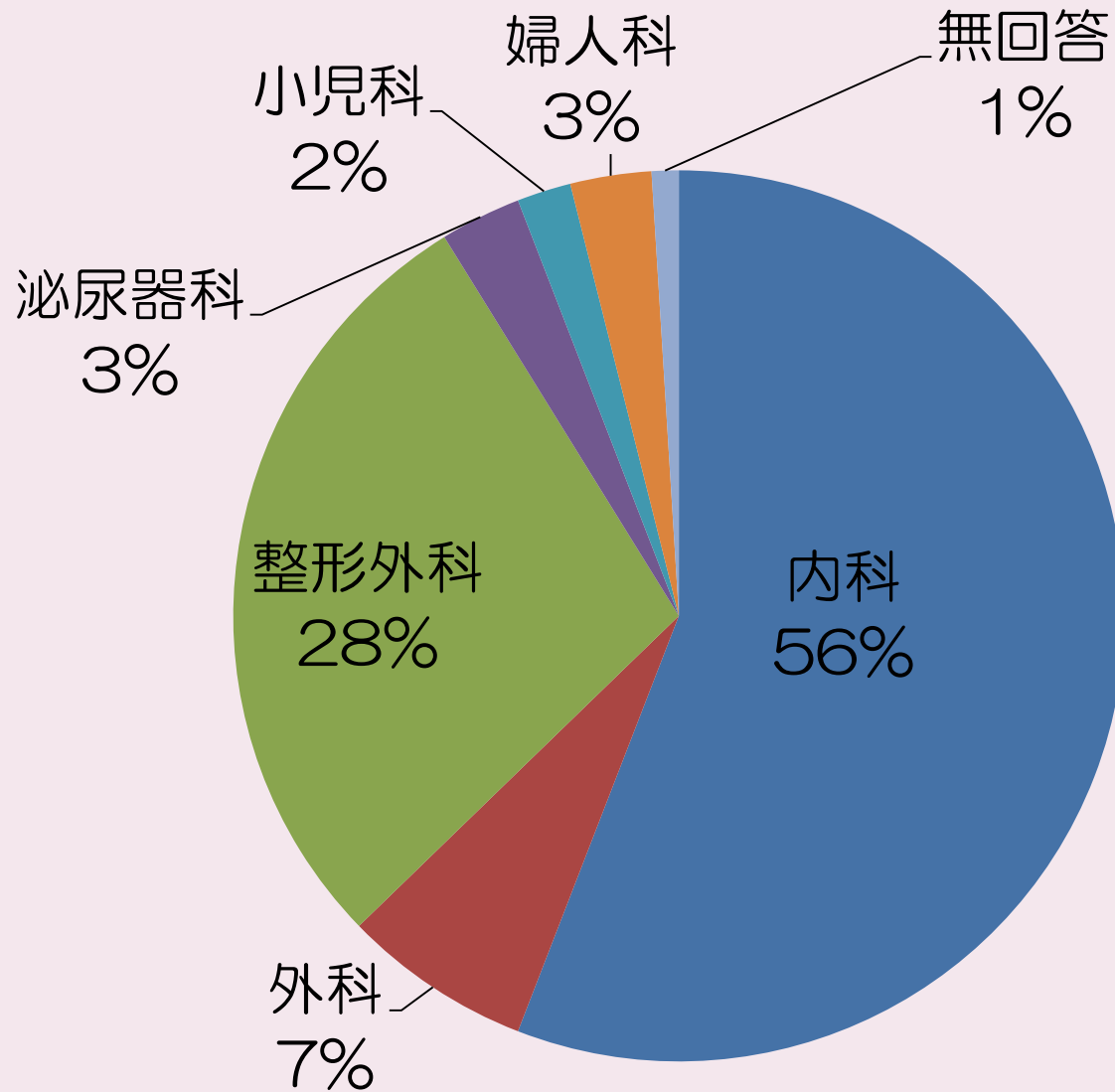
入院



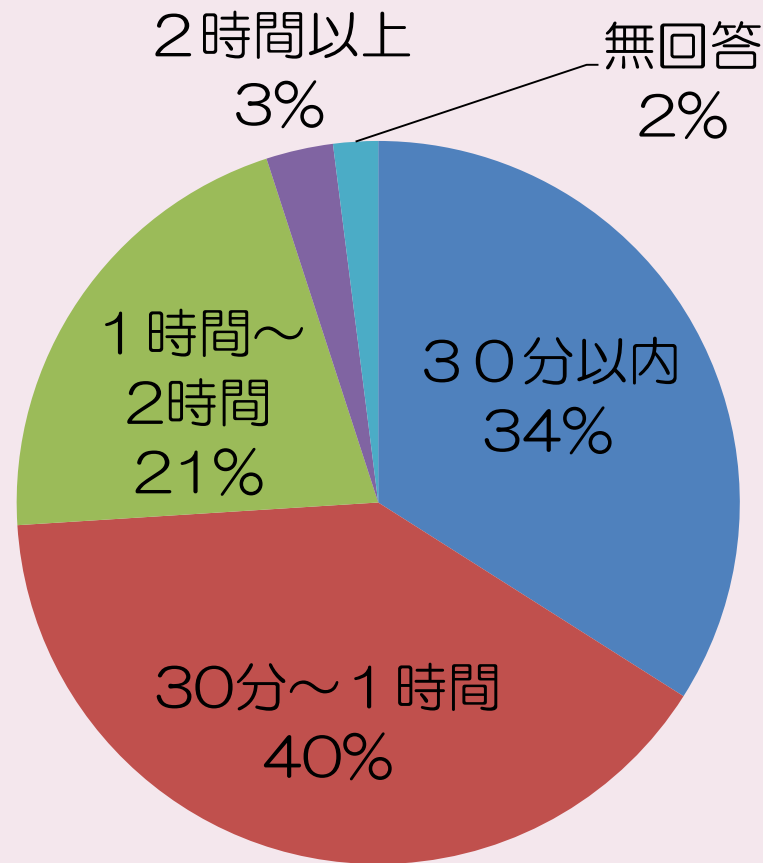
回答者年齢



診療科別（外来）

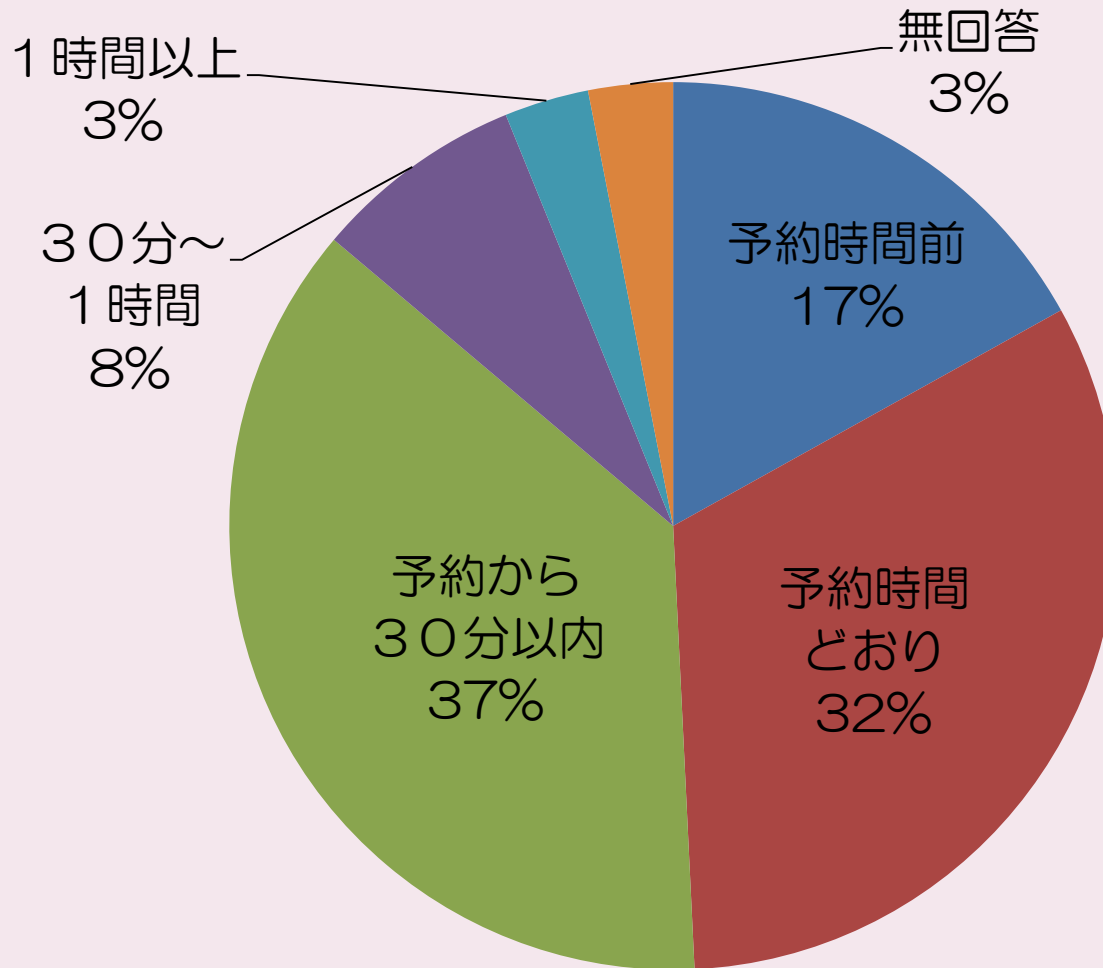


受付から医師の診察までの待ち時間（外来）



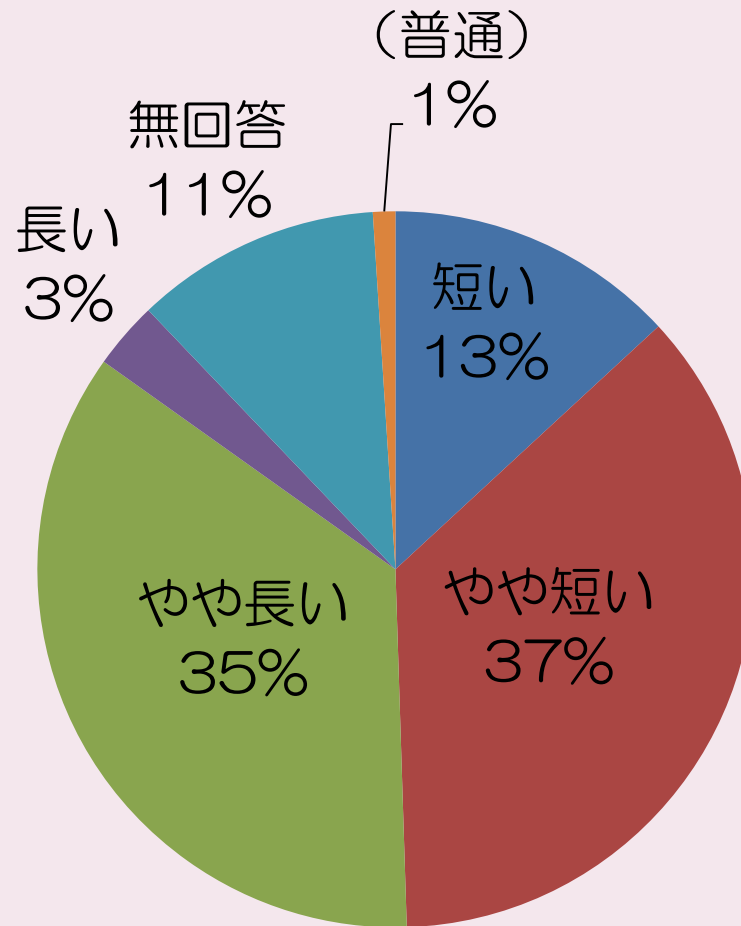
昨年度と比較して、1~2時間の割合が10%くらい減少。30分から1時間が15%増加した。患者さんによっては診察前に検査がある人もおり、結果を待ってから医師の診察に入る人もいるが、オーダリング導入の効果があると思われる。

診察を受けた時間は予約時間に比べどうか（外来）



予約時間については、30分以内に86%の患者さんが受診をされていることがわかる。前回同様、予約機能は十分に果たされている。

会計待ち時間（外来）

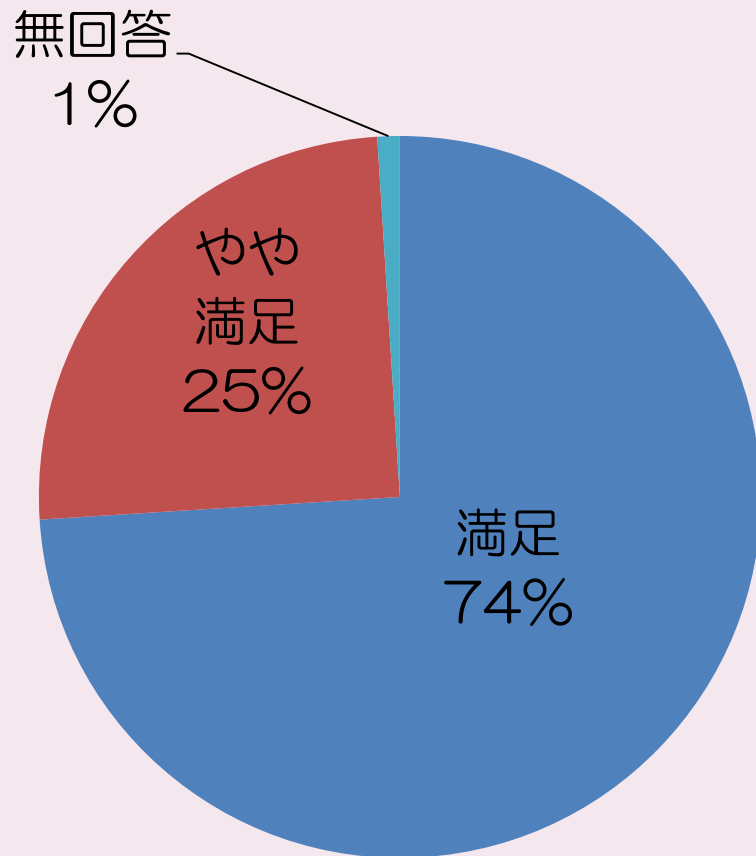


昨年度と比較して、長い・やや長いと感じる患者さんが増加した。オーダーリングシステムが導入されたことでコスト計算の時間は大幅に短縮されたが、会計呼び出しを職員1人で行い、1人ずつの呼び出しになるため待ち時間の改善にうまく結びついていない様子。

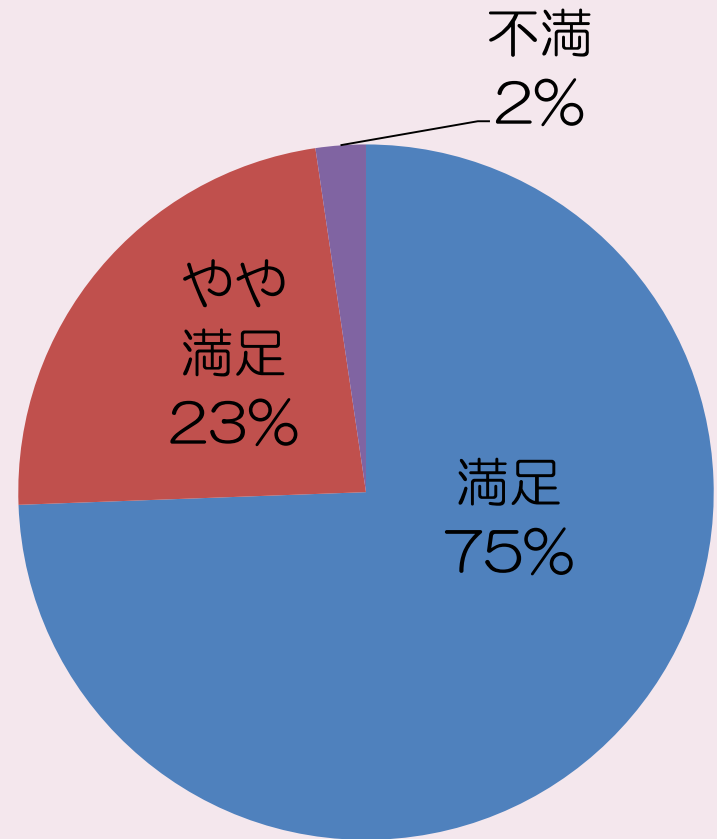
< 接遇について >

職員の説明はわかりやすいですか。

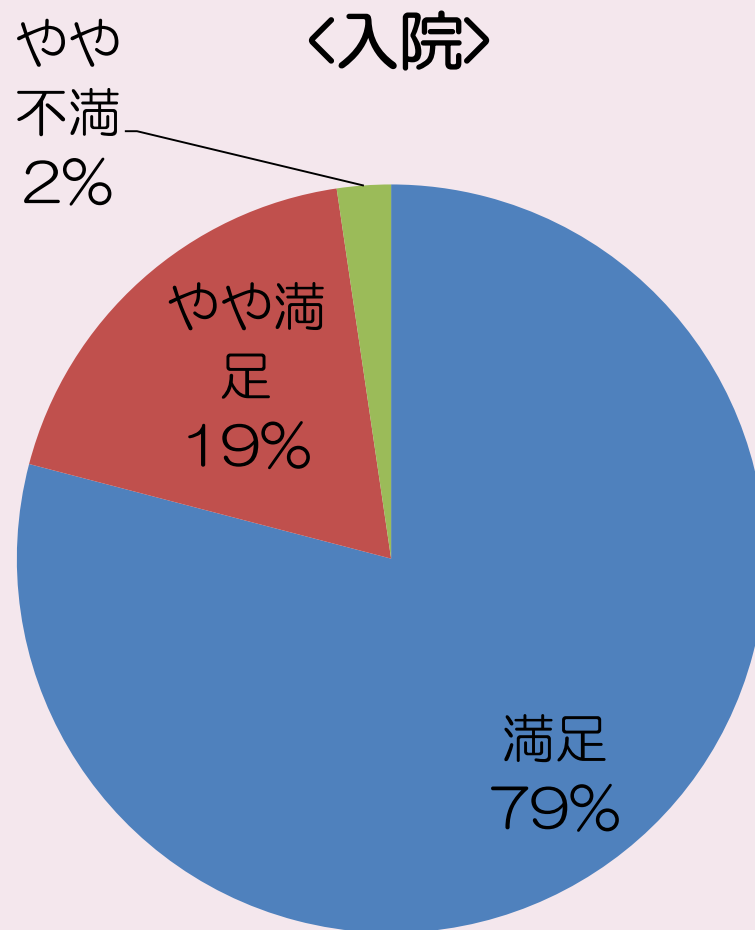
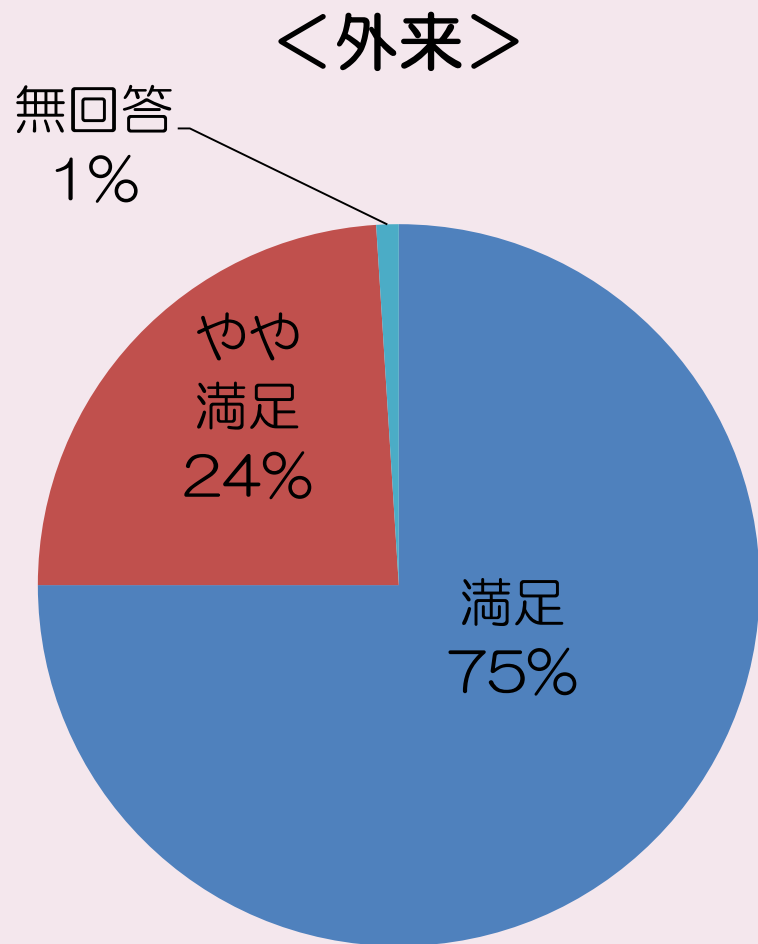
< 外来 >



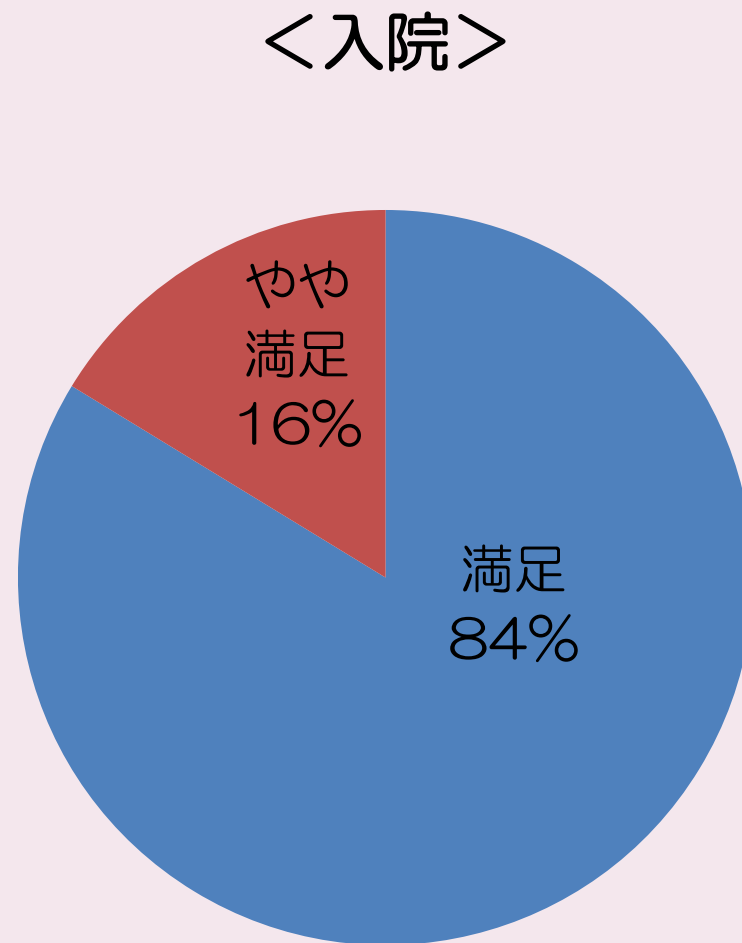
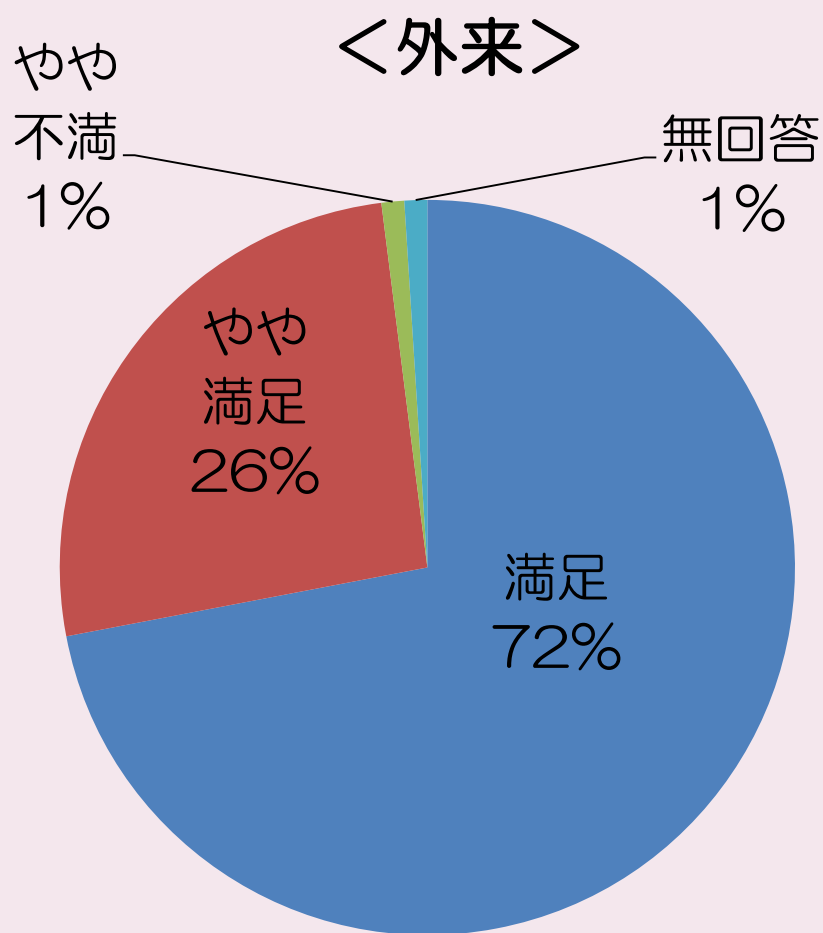
< 入院 >



職員の対応（言葉使い・態度）はいかがですか。

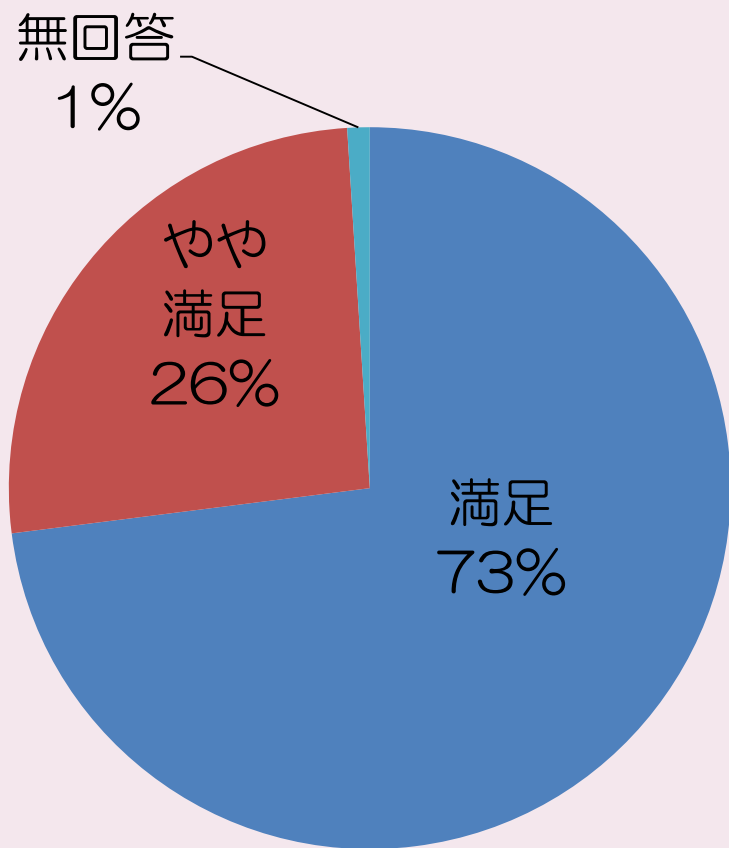


職員は挨拶ができていましたか。

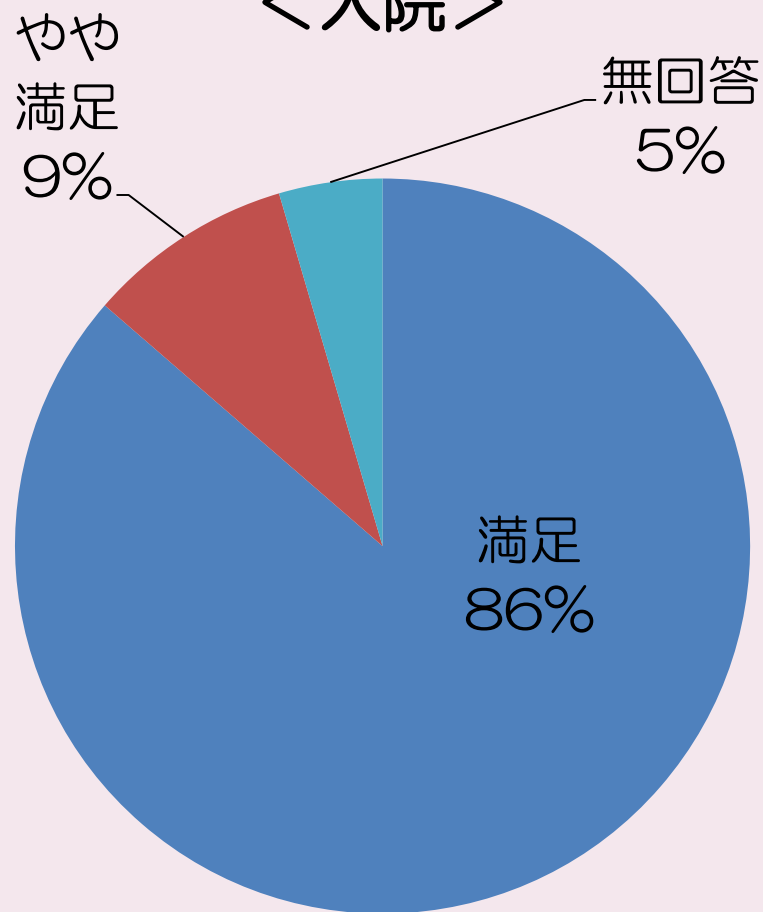


職員の身なり（髪型や服装・白衣）はいかがですか。

<外来>

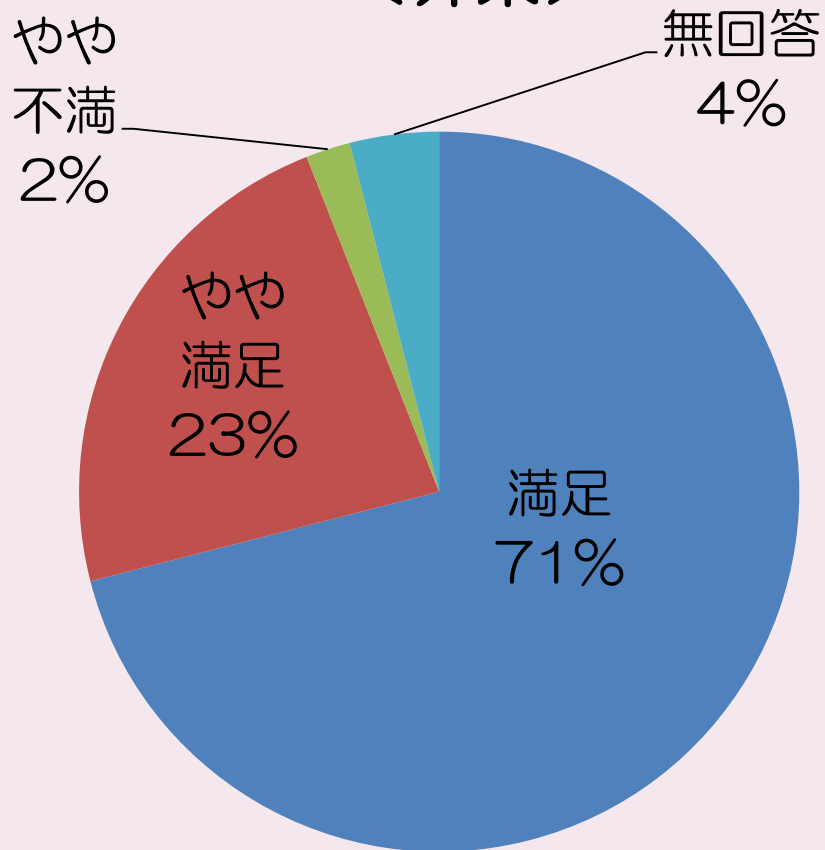


<入院>

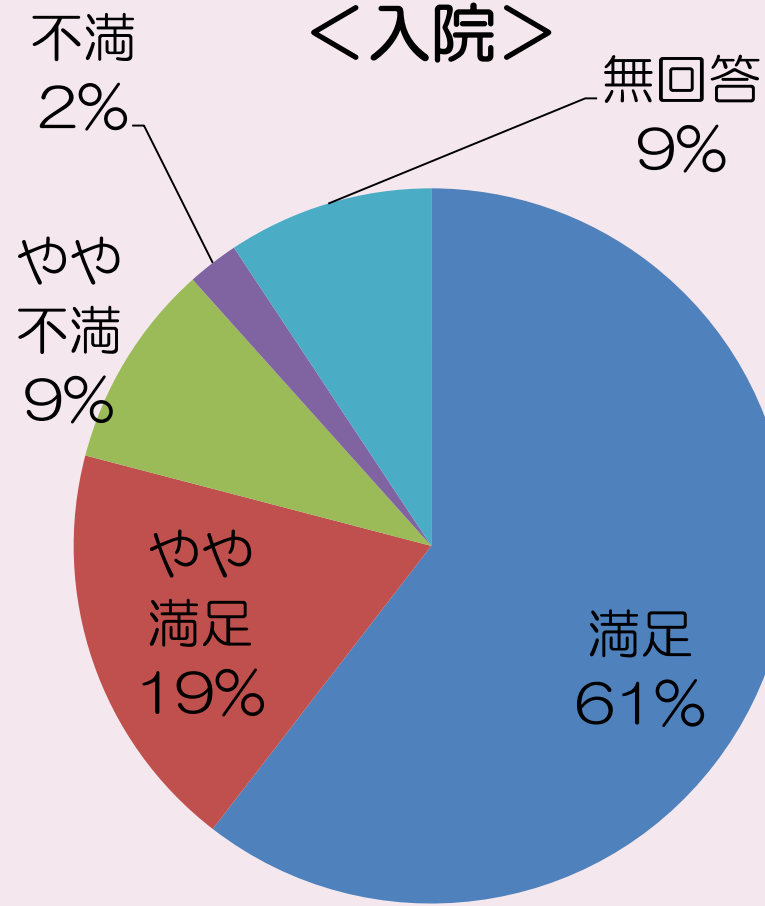


職員の私語が気になりますか。

<外来>



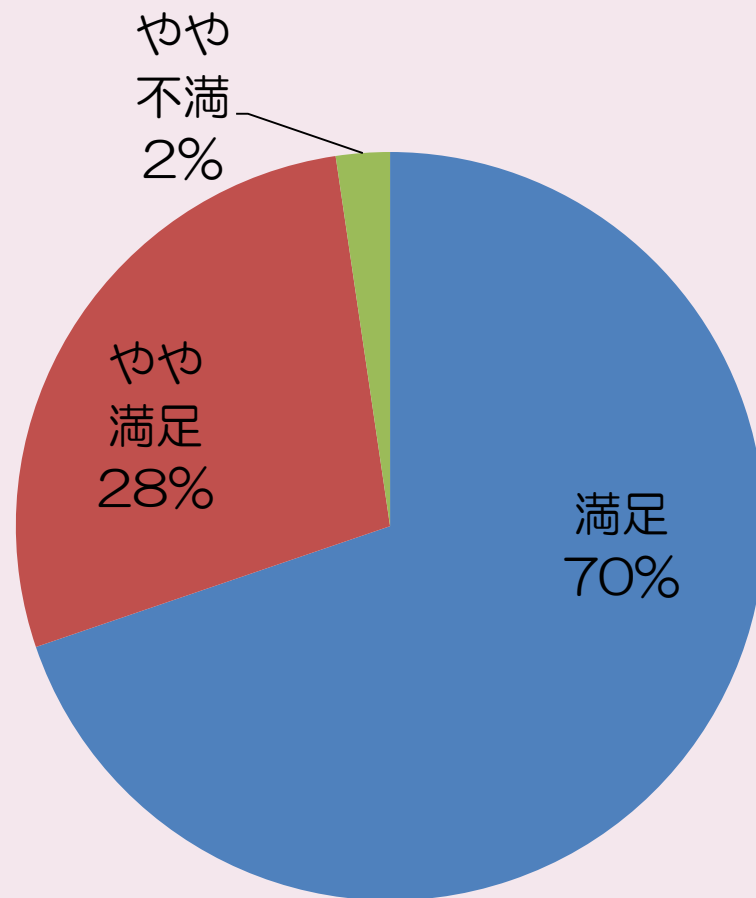
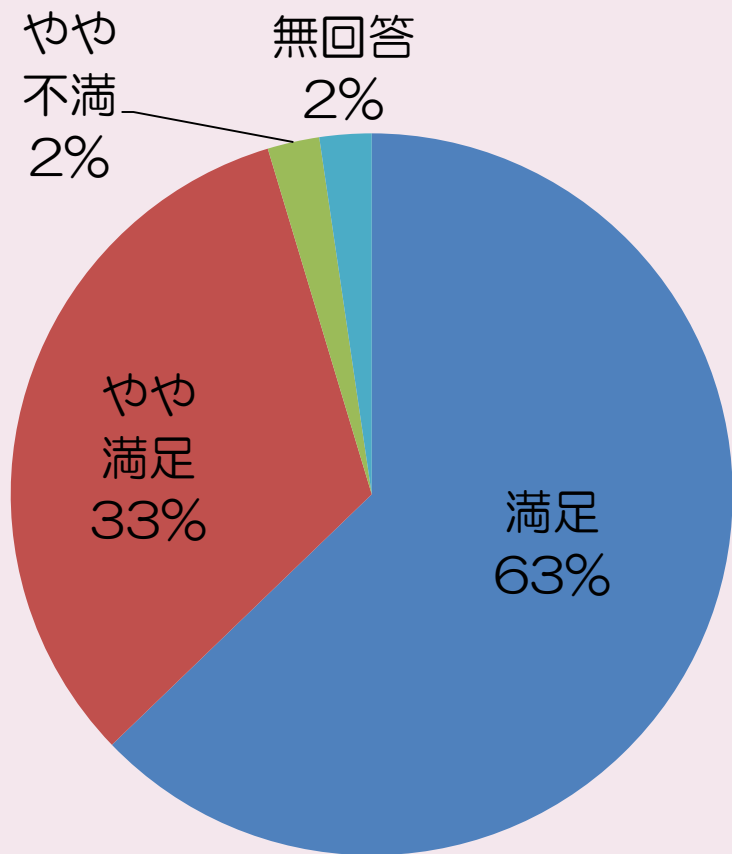
<入院>



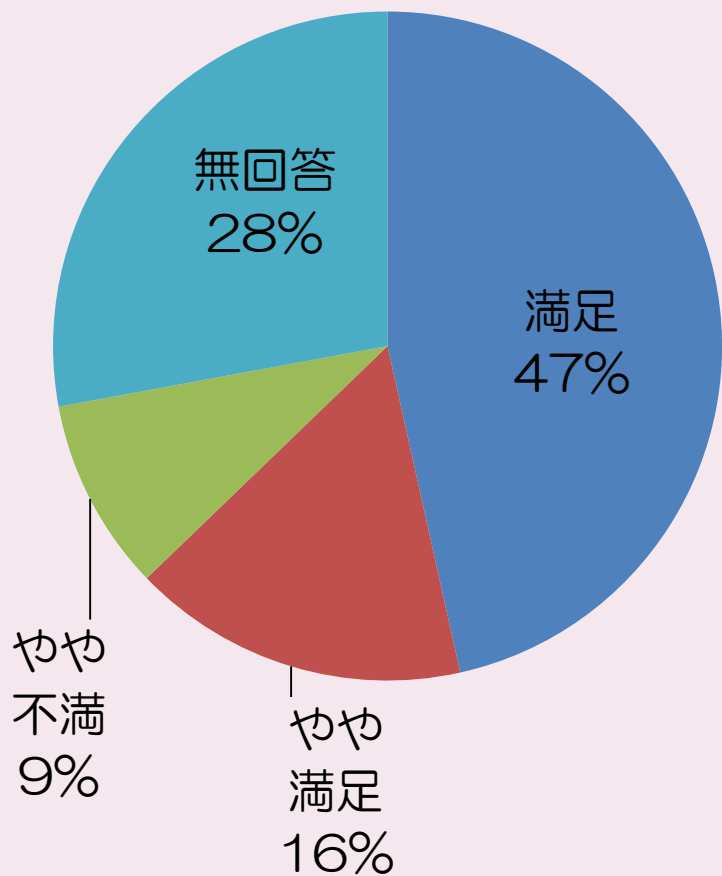
<設備等について（病棟のみ）>

病室の環境はいかがですか。

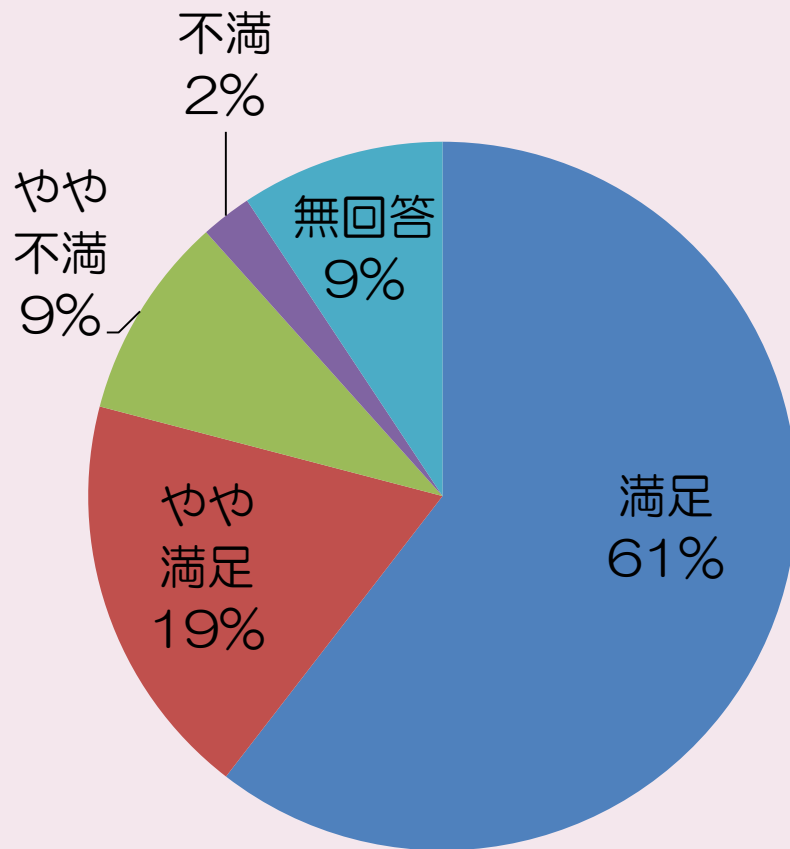
病棟の清掃は行き届いて
いましたか。



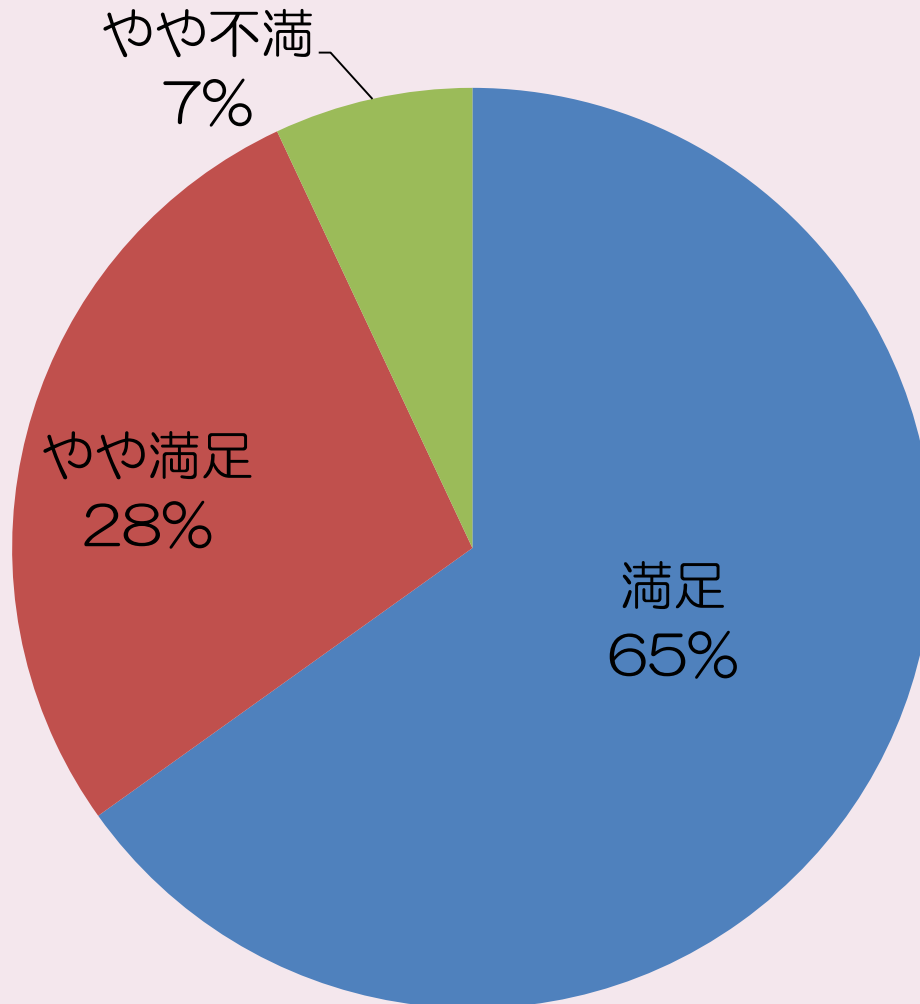
お風呂は清潔で使いやすかったですか？



食事はいかがでしたか？

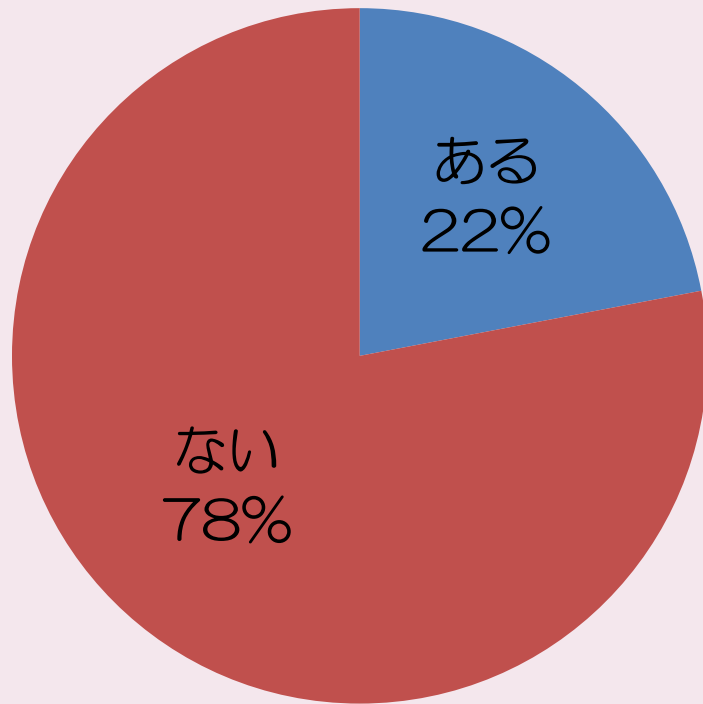


トイレや洗面所は清潔で使いやすいですか？

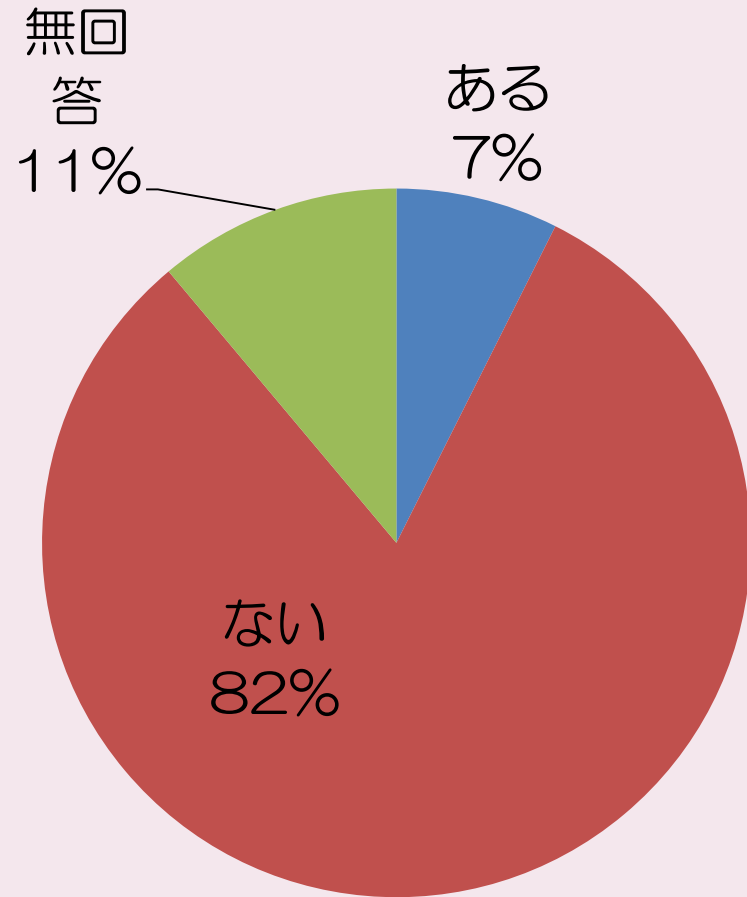


ホームページを見たことがありますか。

<外来>

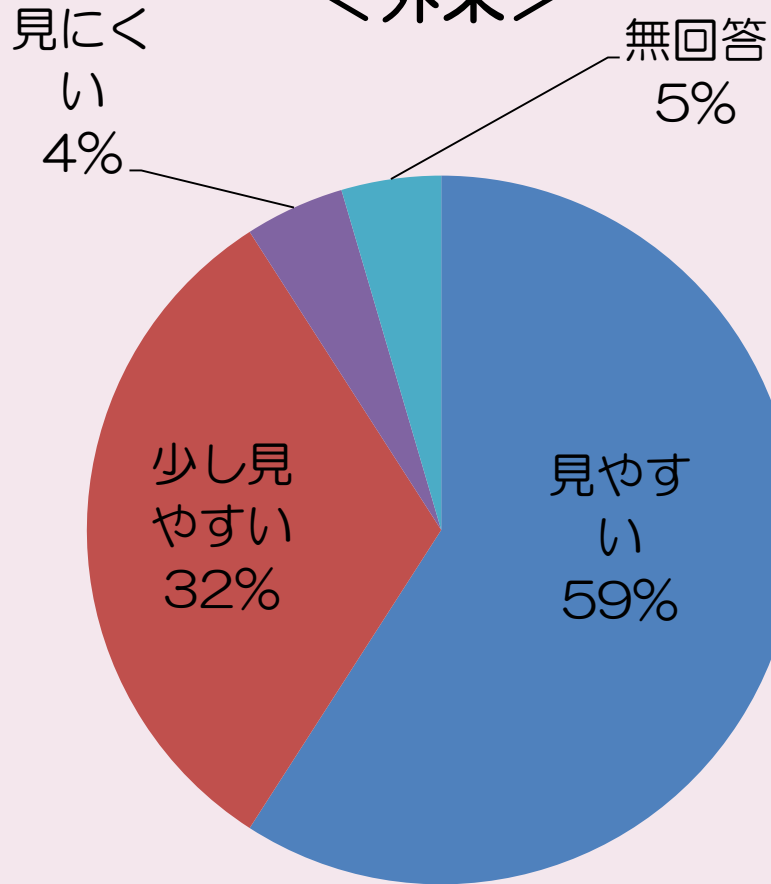


<入院>

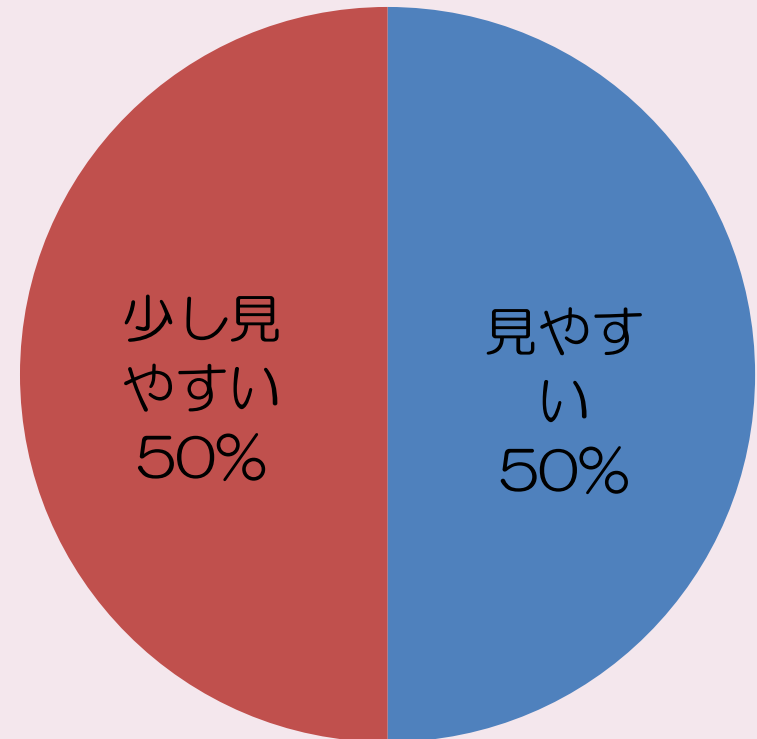


ホームページは見やすいですか。

<外来>

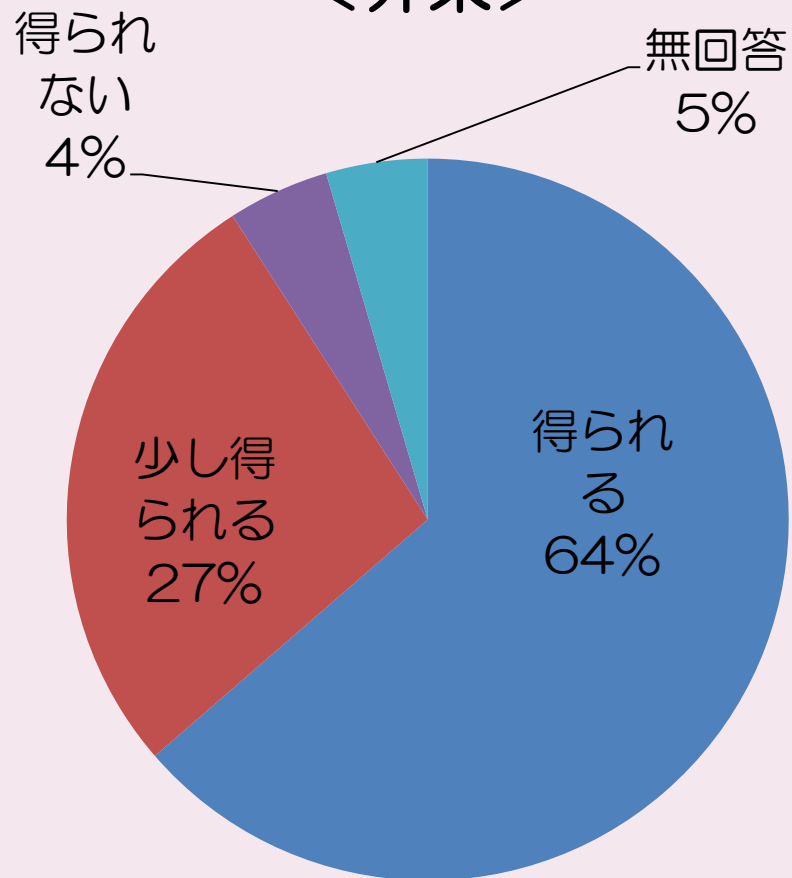


<入院>

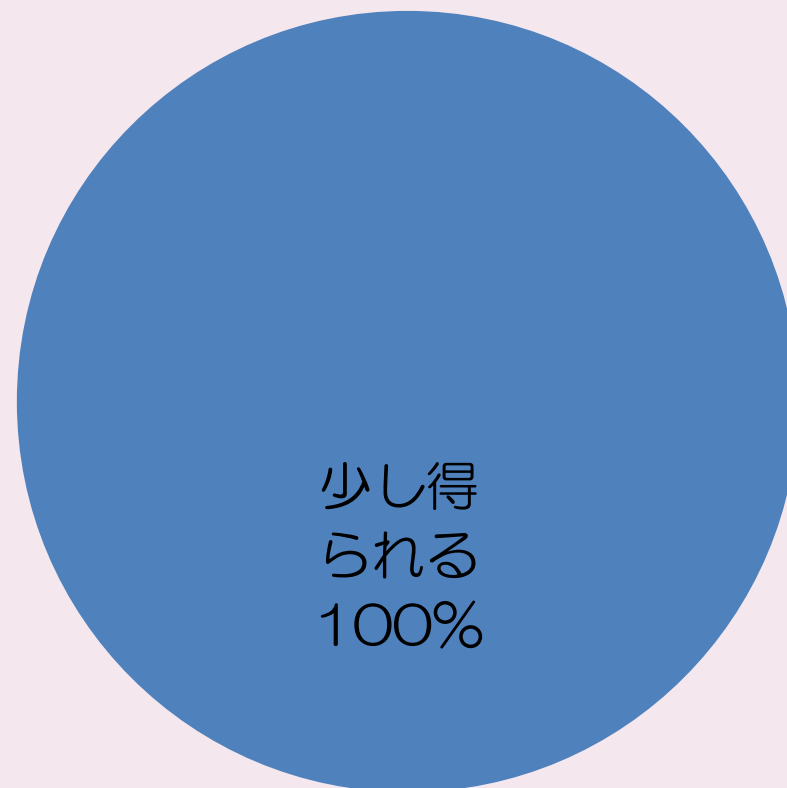


知りたい情報は得られるか。

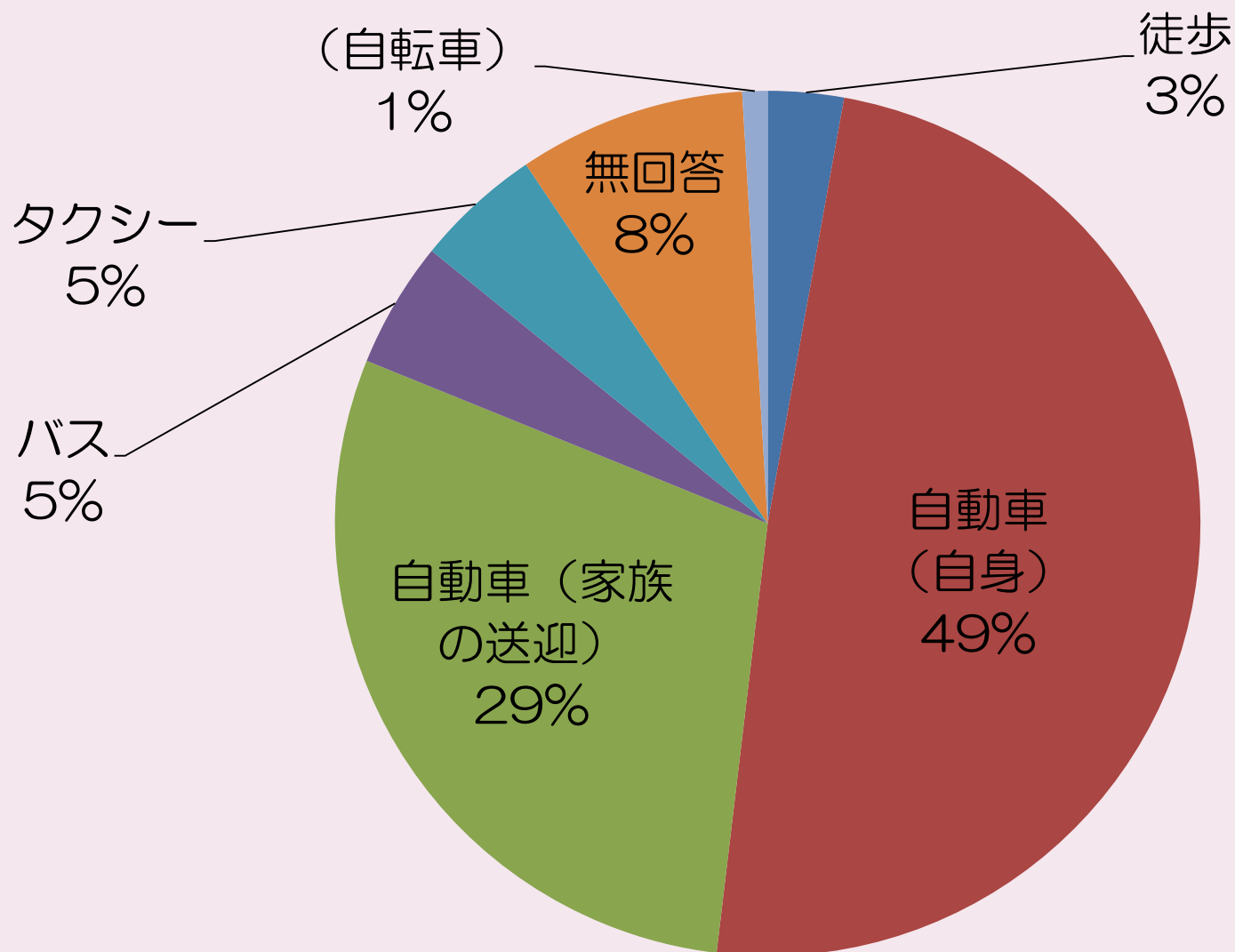
<外来>



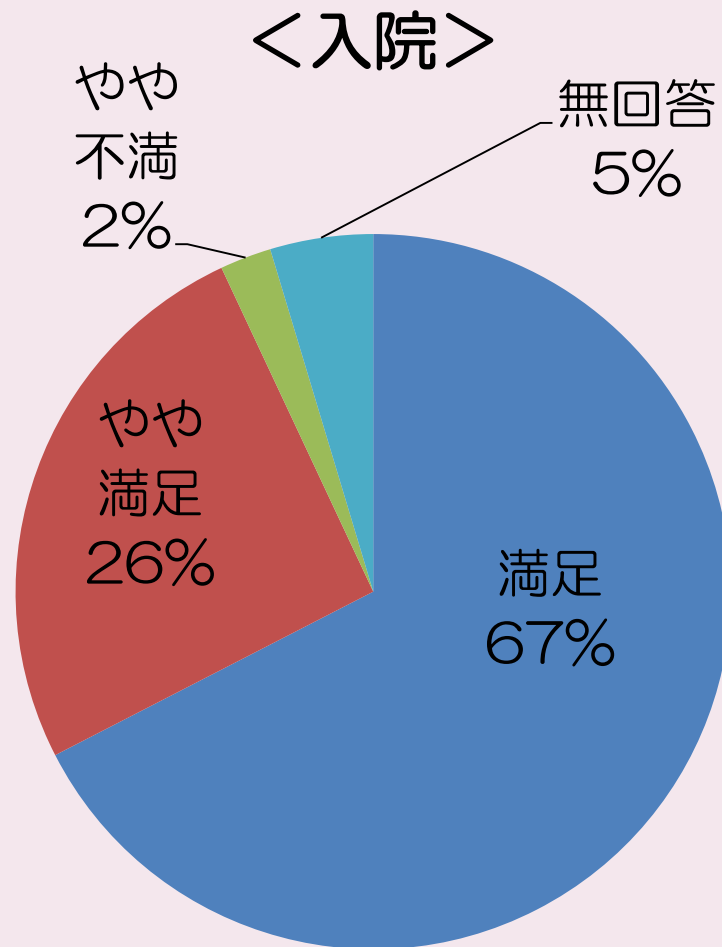
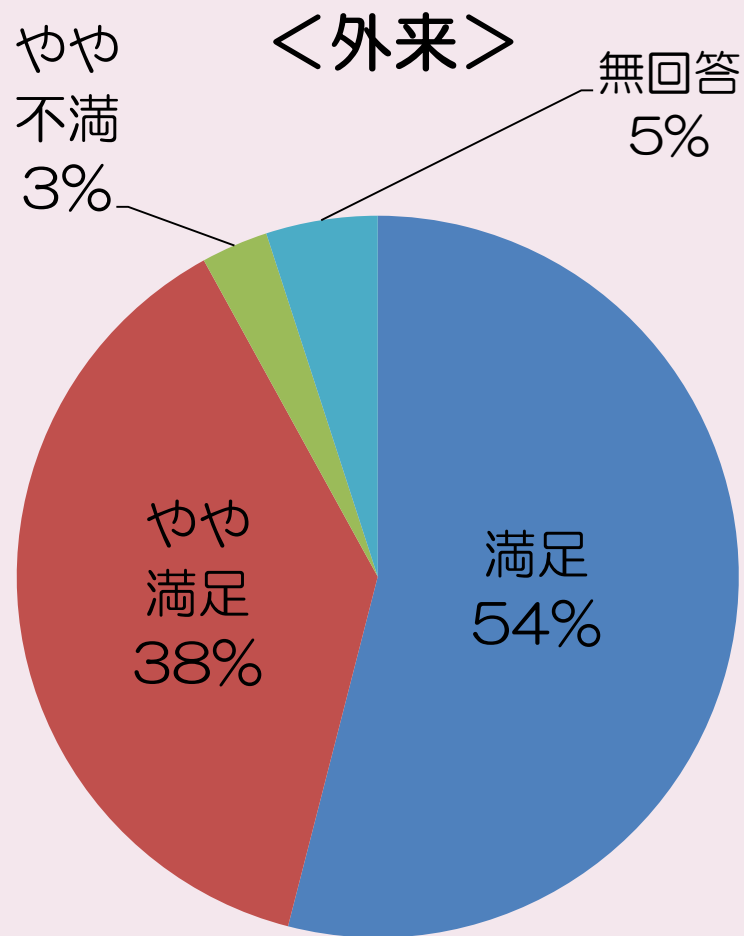
<入院>



当院に来られる際の交通手段は何ですか。



当院を総合的に評価すると満足いただけただか。



～まとめ～

- 前回の調査に比べ、会計待ち時間が延びてしまった事について何か解消方法があるか。
- 私語についての質問に対し、入院では11%の方、外来でも2%の方が不満の回答をされた。みなさんで注意していきたい。
- ホームページを見たことのある人はまだまだ少ないが今後は増えていくはず。見やすいホームページ作りを担当者中心に、職員の方々の協力を得ながら作成していきたい。

患者満足度調査報告会での意見

<会計待ち時間について>

会計呼び出しを現在1名で行っている。人員配置等を検討し、混雑時等は呼び出し方法を工夫したい。

<私語について>

診療上必要な会話であっても私語として受け止められる場合もある。場所や言葉など十分気を付け引き続き注意したい。

～アンケートに記載されたご意見～

外来 < 接遇について >

- ・大変気になる。椅子に座らないで説明等対応するので。
- ・個人差はあるが中にはキマリ事を伝えているだけの人がいる。偏屈を言う人もいるように感じる。
- ・もう少し具体的に注意点等を言ってもらいたい。（水を摂りましょうとか、ゆっくり歩きましょうとかで良いんです。薬を出します、飲んで様子を見ましょう、後はご勝手にみたいにとれる）
- ・職員の方が笑顔であいさつをして下さる。（４）（以前よりも良くなった）
- ・挨拶をしていただけるだけで安心できます。
- ・とても先生は気持ちよく分かりやすい。（内科受診患者）
- ・案内係の方が声を掛けて下さり良かったです。

< ご意見・要望 >

- ・他院では支払いも機械でできる。
- ・自分の診察順が、リアルタイムで分かれば助かります。（４）
- ・待ち時間が長いです。（３）
- ・診察と注射の時、早い方を先にやっていただけたらと。時間の短縮になると思い良いかと。
- ・科を増やしてください。（２）
- ・医師の交代が早やくとも寄り添った診察が望めない。（３）
- ・これまで受けられた予防接種が受けられなくなり他の病院へ行かなくてはならないので不便を感じる。
（小児科）→現在は予約制にて再開中
- ・自動受付機必要ないと思う ⇔ 受付機械が良くなった。予約がわかる。
- ・会計はカードで引き落とせるようになると利便性が上がる。→カード支払い現在可能。
- ・冷房がきいて寒かった時があった。（気温が低い日）
- ・血圧が機械だと高めに出る。
- ・男子トイレの手洗いの水の出が鈍い。
- ・採血が皆さん上手です。
- ・私は25年間通っています。満足しています。
- ・近くてすぐに診ていただけるので本当に助かっています。

入院 < ご意見・要望 >

- ・皆さん明るくとても良いと感じます。・非常に満足している。
- ・スタッフの方々やさしくしてくれるのでとても助かります。
- ・感謝しています。（２）
- ・入院費の額が分からなくなり支払の時お金をいくら用意するか不明
- ・リハビリ科があるといいと思いました。→診療科としてはありませんが、外来・入院患者さんにリハビリを行っています。
- ・職員の対応は満足とはいきませんが、うまくやっていきたいと思います。