

# 平成28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28年10月4日～10月31日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 回答枚数

外来：100枚 入院：29枚

- 調査方法

外来：医事課職員及び総合案内職員による配布、聞き取り

入院：病棟職員による配布、聞き取り

---



# アンケート内容

- ◎患者さん自身についての質問  
年齢、性別、診療科（外来、入院共通）住所（外来）
  - ◎受付から医師の診察までの時間（外来のみ）
  - ◎予約時間との比較（外来予約患者のみ）
  - ◎会計待ち時間（外来のみ）
  - ◎職員の接遇に関する質問（外来、入院共通）  
説明、対応、挨拶、身なり、私語、自由記述
  - ◎設備についても質問（入院）  
病室環境、清掃、トイレ洗面、風呂、自由記述
  - ◎総合的な評価（外来、入院共通）
  - ◎当院へのご意見（外来、入院共通）
-

# 結果報告

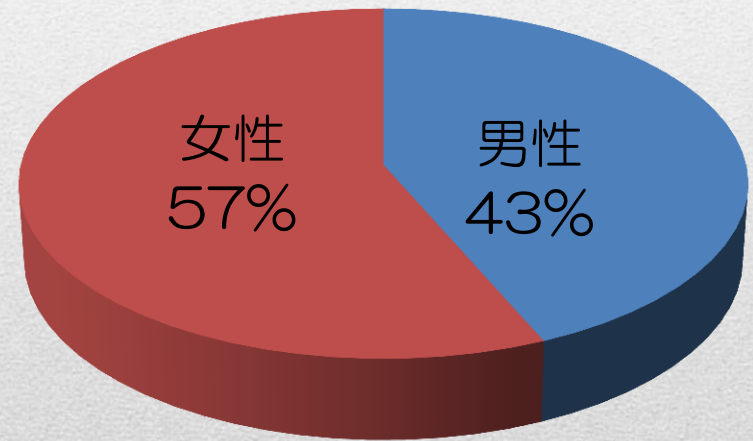
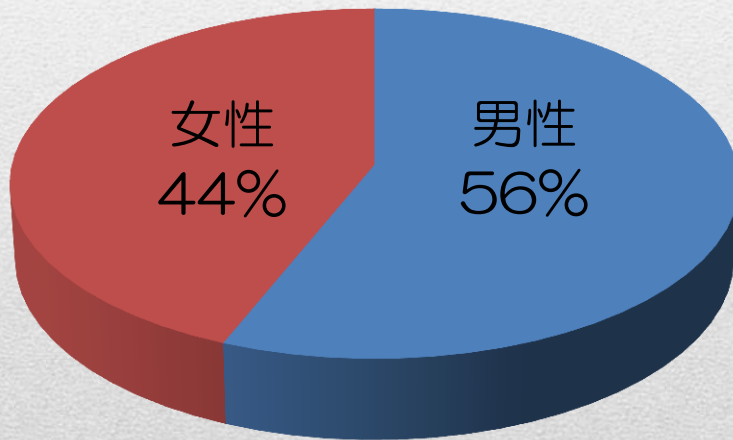
---



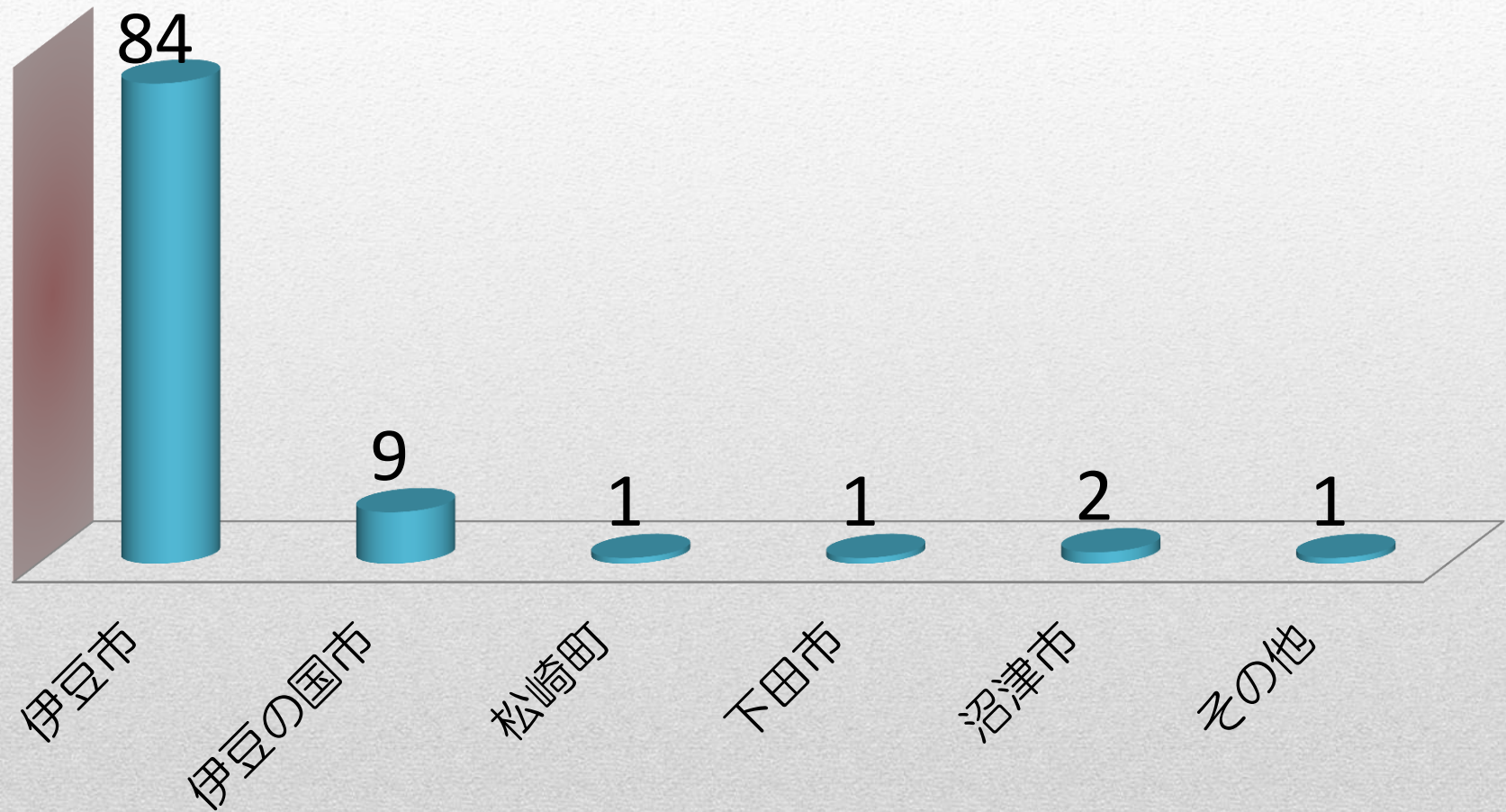
# 回答者性別の割合

外来

入院



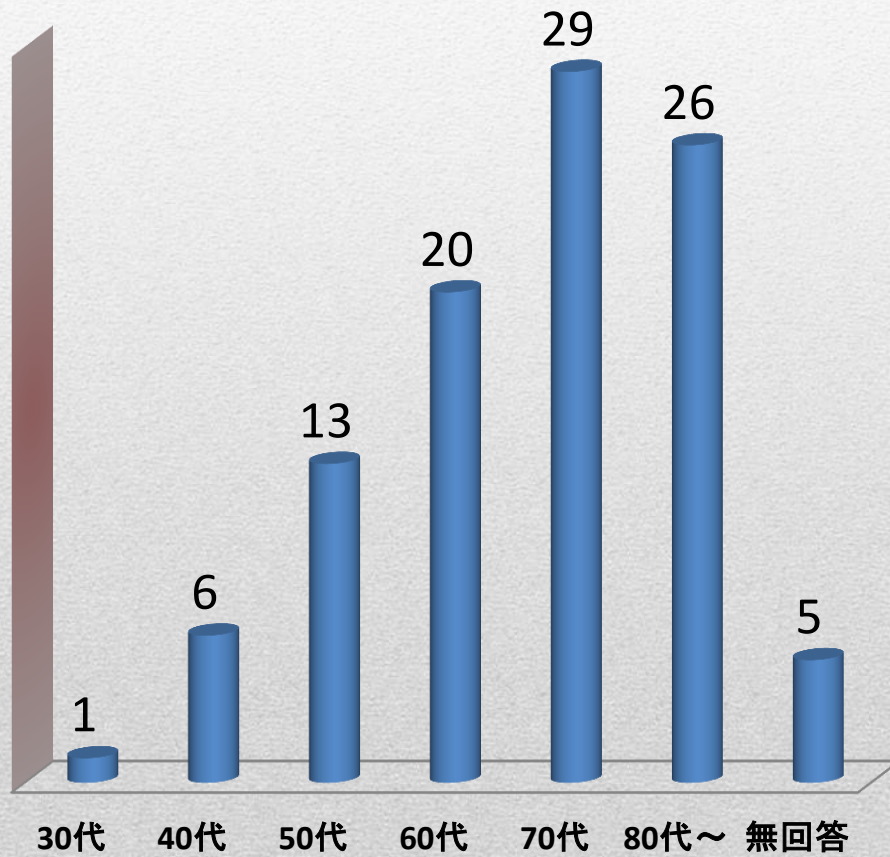
## 回答者住所（外来）



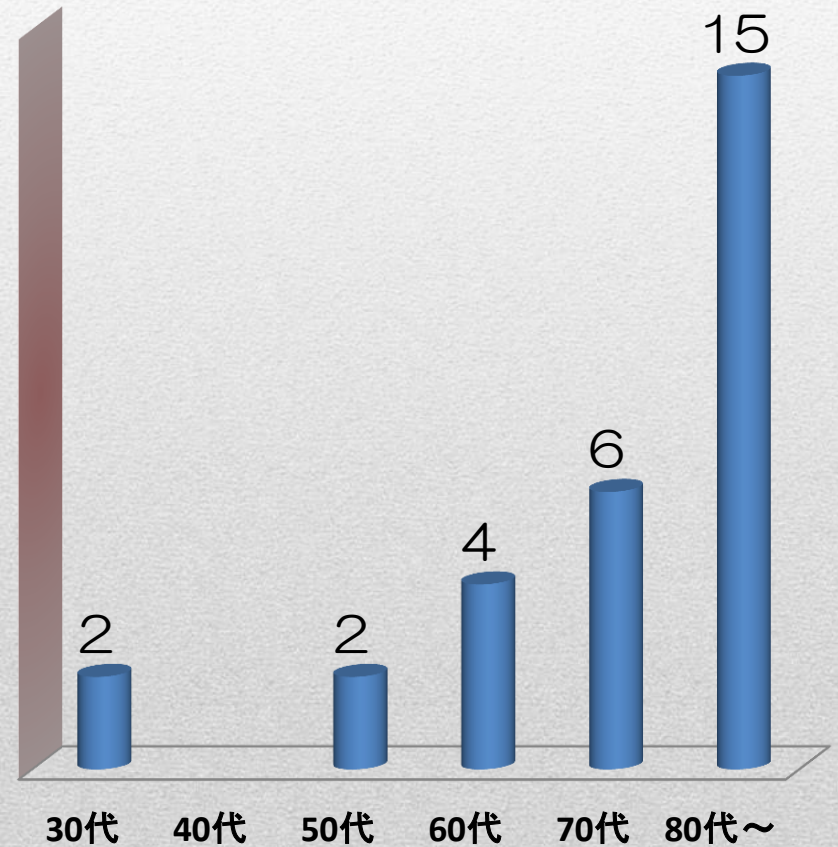


# 回答者年齢

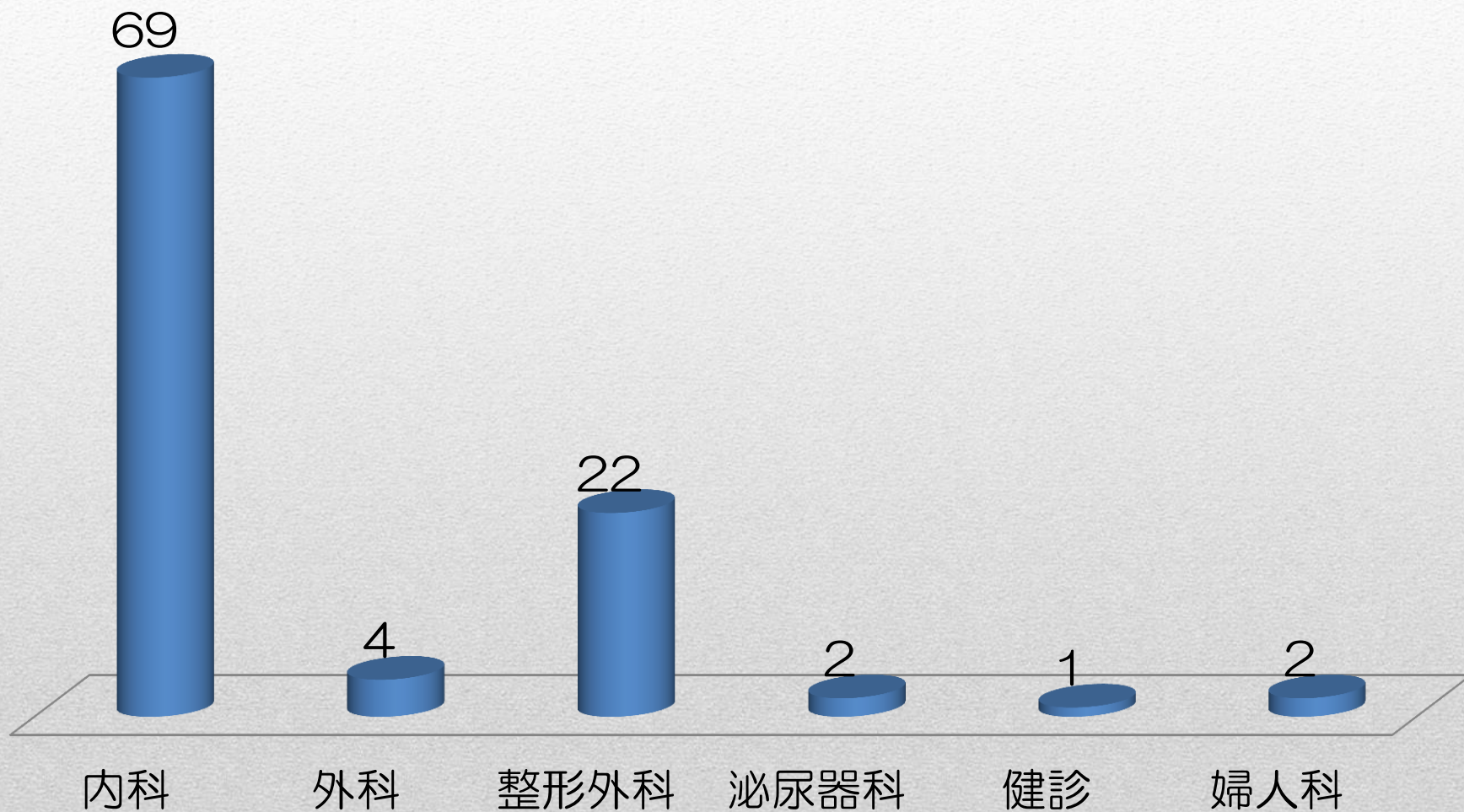
外来



入院



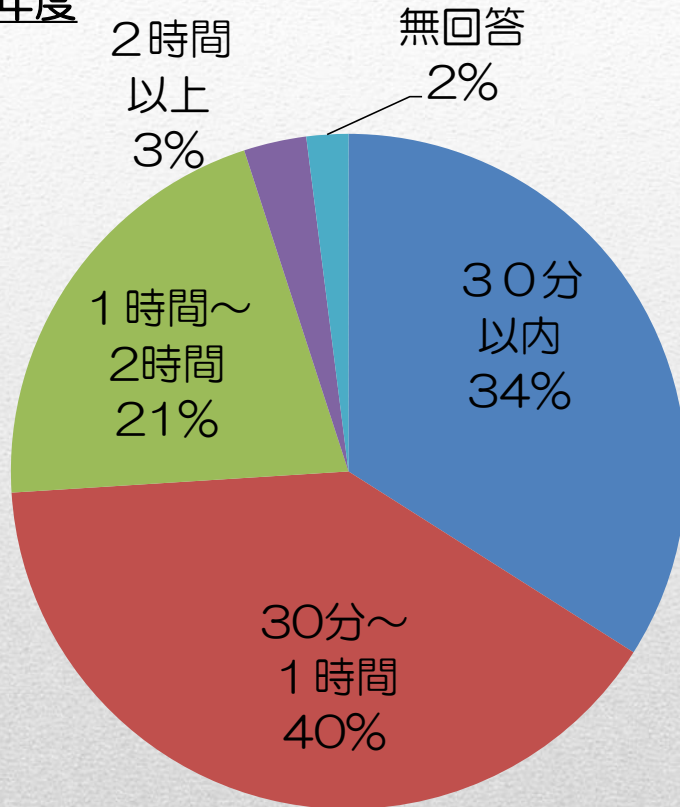
# 診療科別（外来）



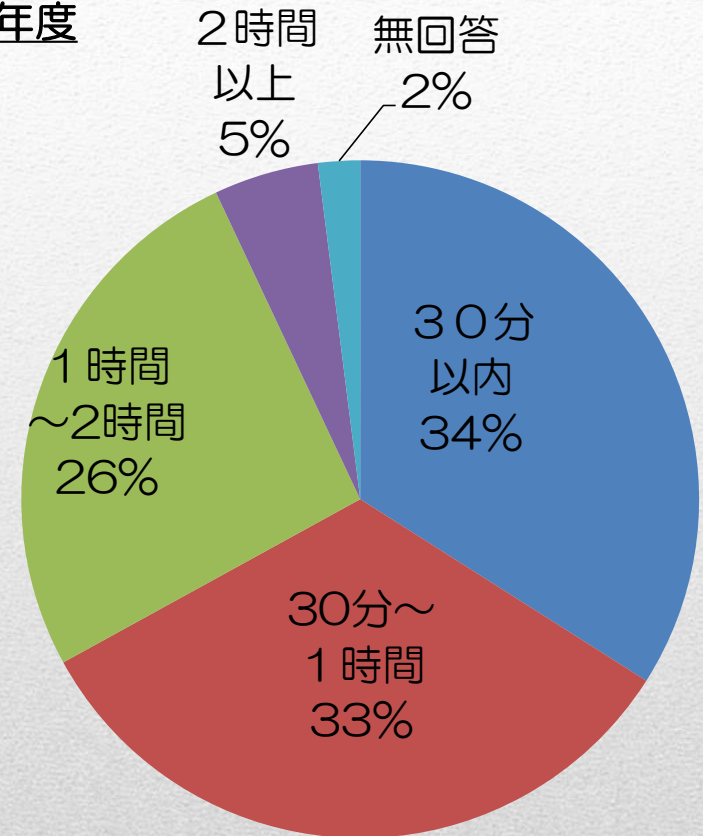


# 受付から診察までの時間

H27年度



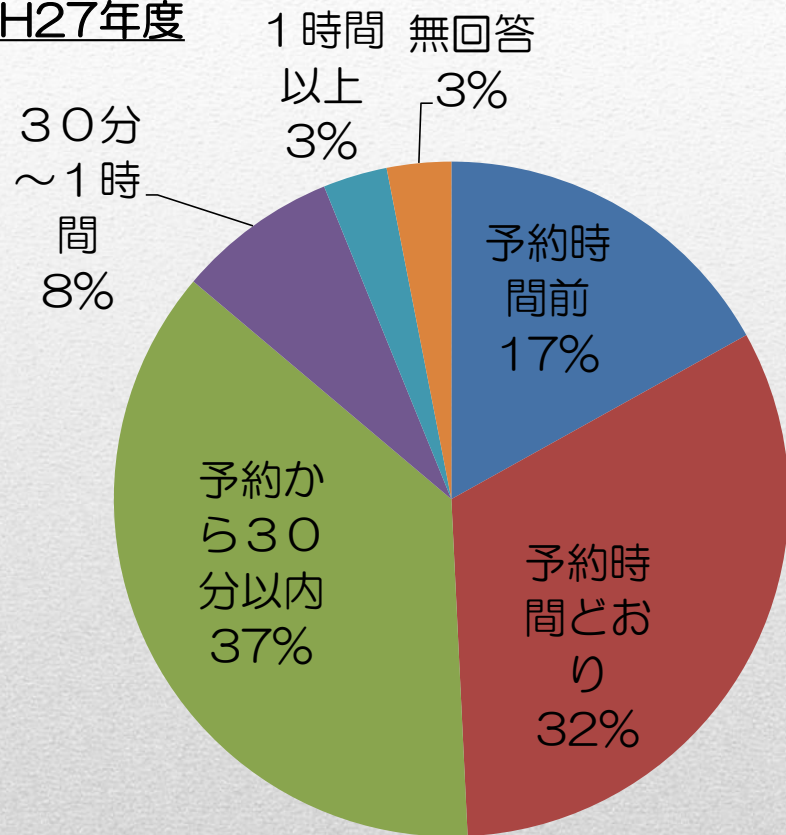
H28年度



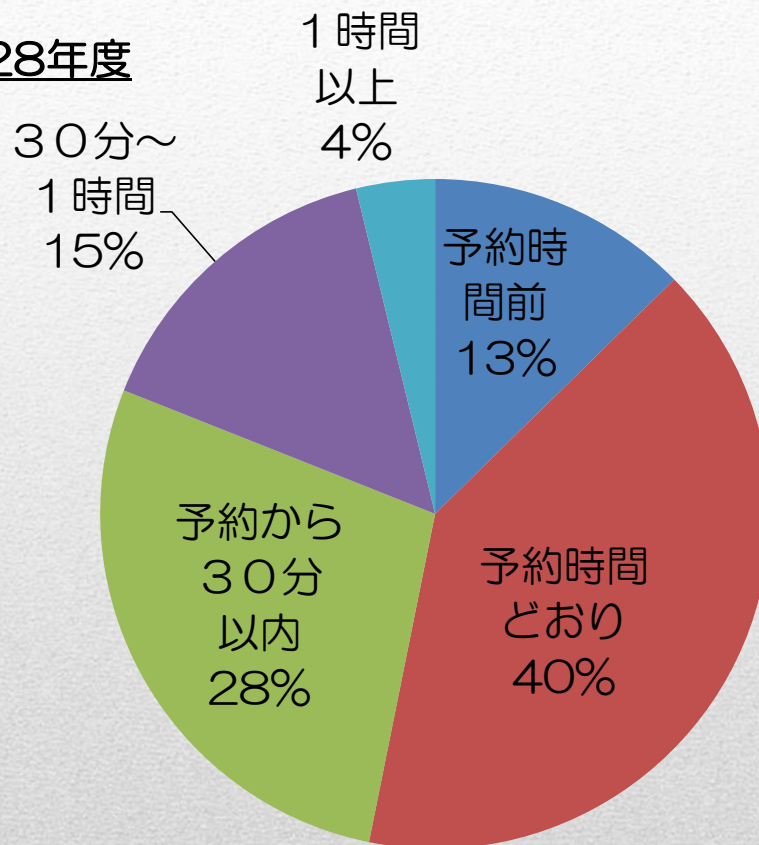
昨年度に比べ、30分から1時間が減り、1時間から2時間の割合が増え、受付から診察までの時間が延びている結果となった。

# 診察時間は予約時間と比べどうか

H27年度



H28年度

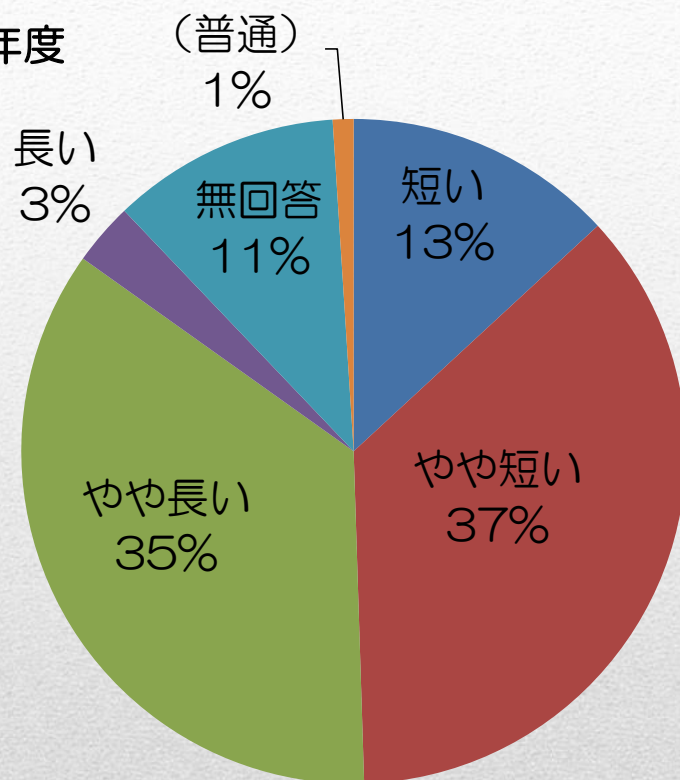


予約時間から30分以内に80%の方が診察を行えているので、予約機能は果たされていると思われる。

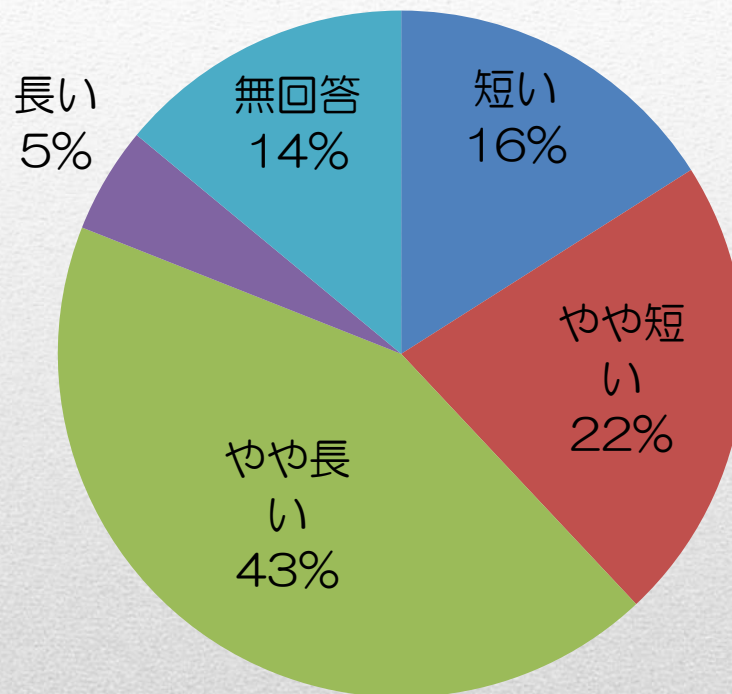


# 会計を呼ばれるまでの時間

H27年度



28年度



会計時間が短いと感じる方の割合が38%と、昨年度より12%減った。医事課によると、会計時の患者さんからの問い合わせに対し、懇切丁寧な説明を心がけていることで、1人1人の会計時間が延びているのではないかと。

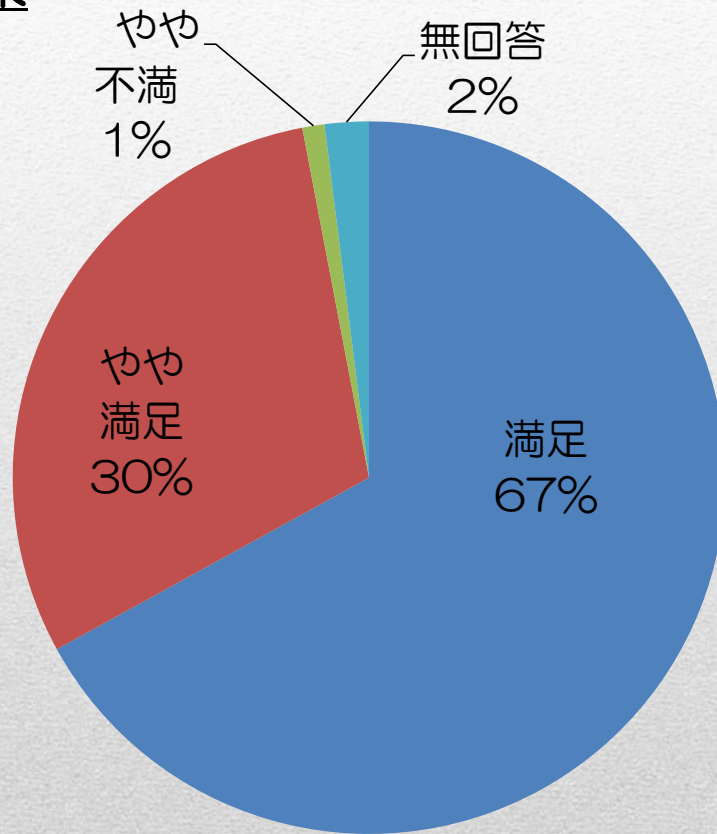
接遇について

---

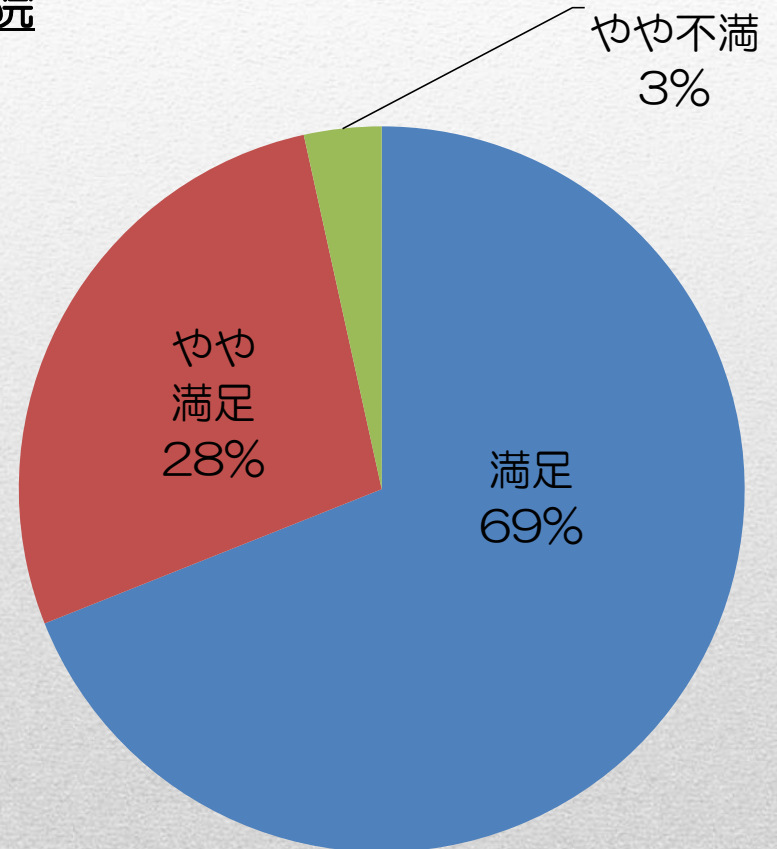


# 説明はわかりやすいか

外来

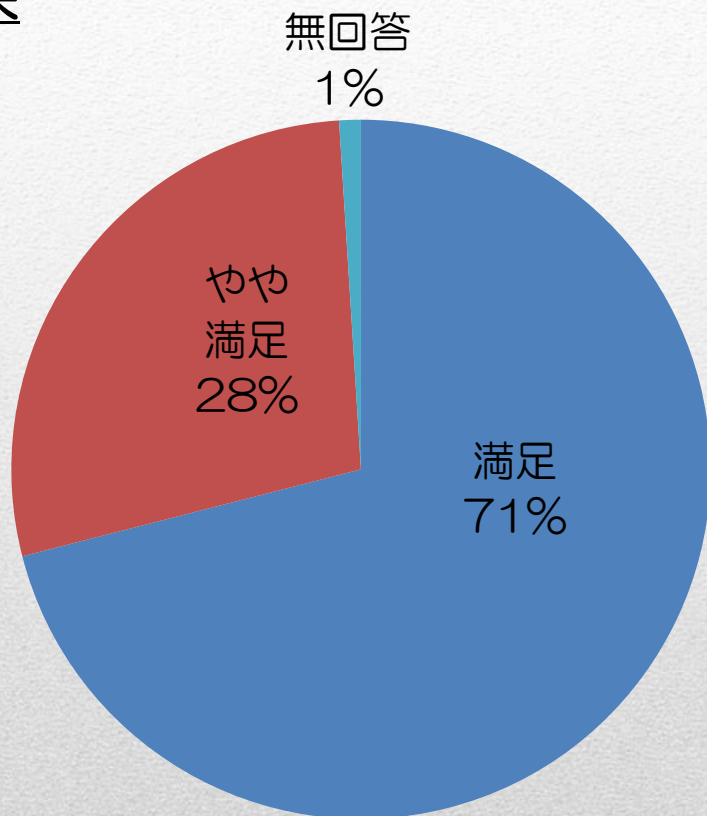


入院

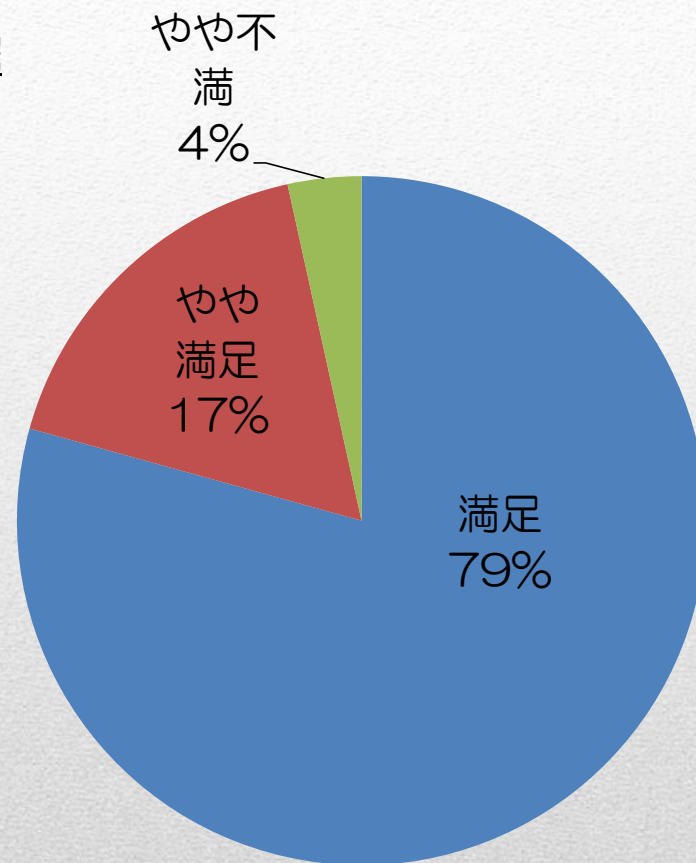


# 職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか

外来



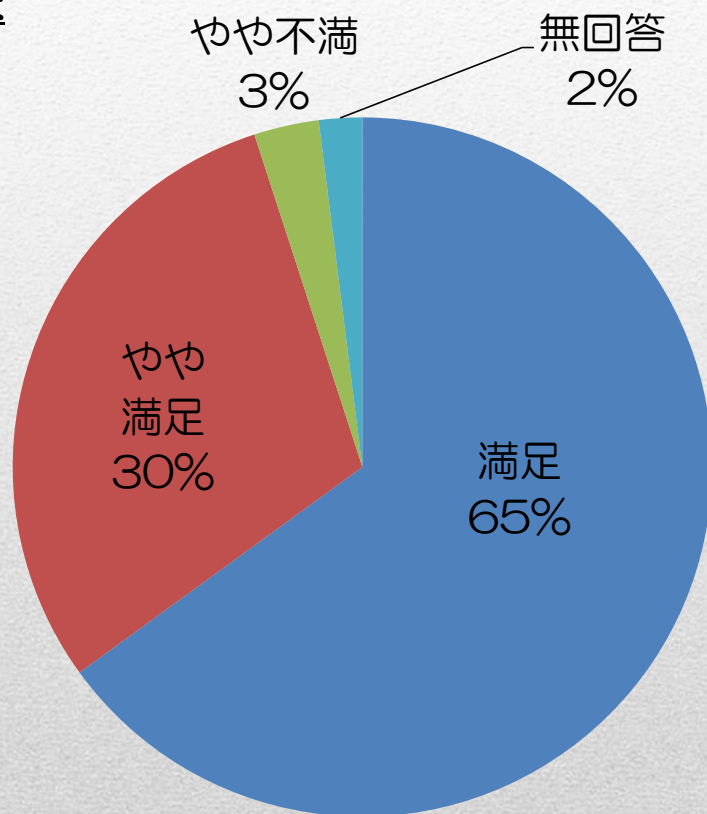
入院



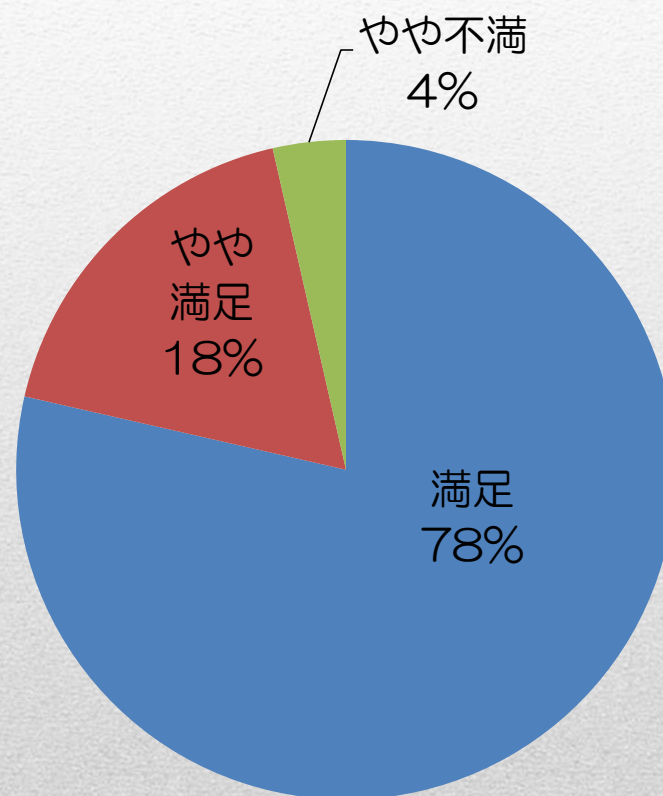


# 挨拶はできていますか

外来

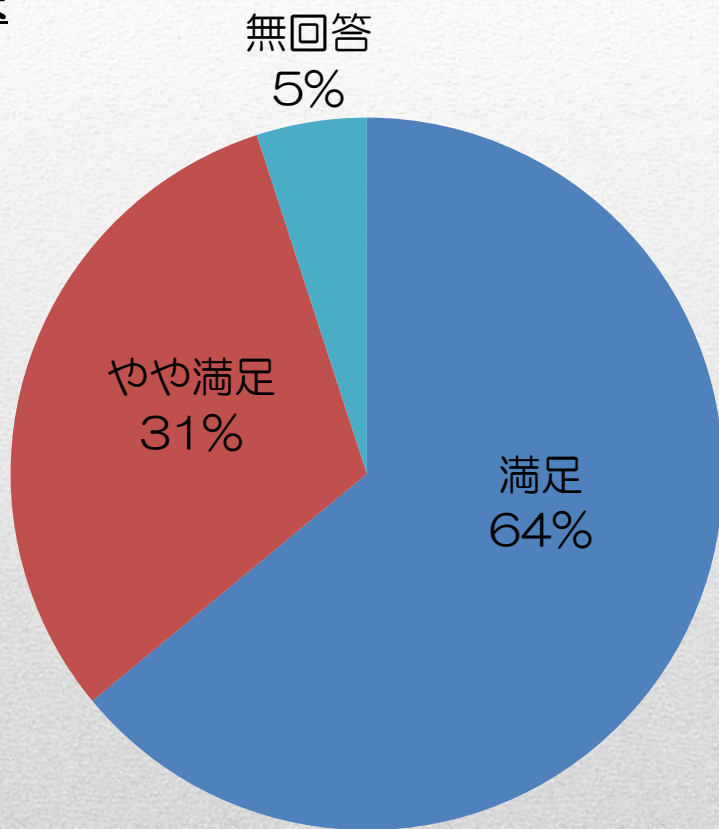


入院

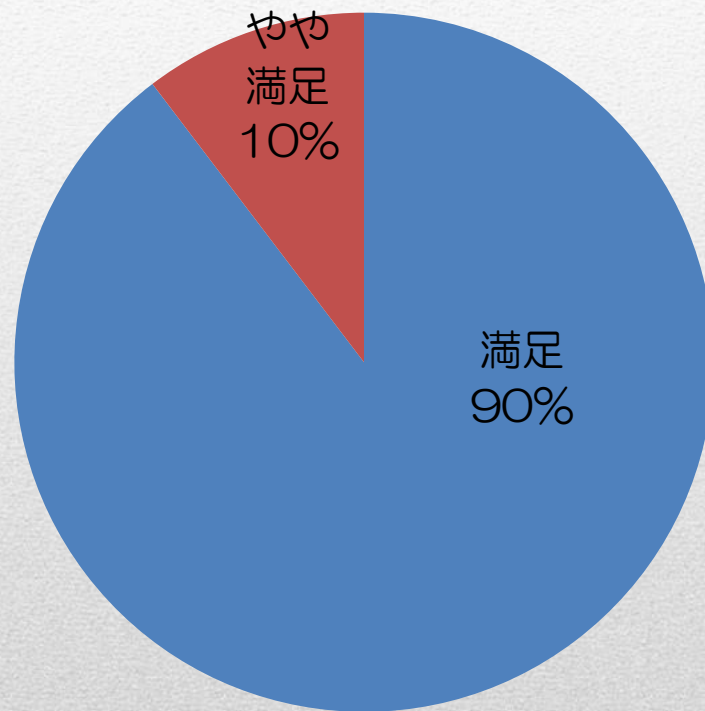


# 身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか

外来



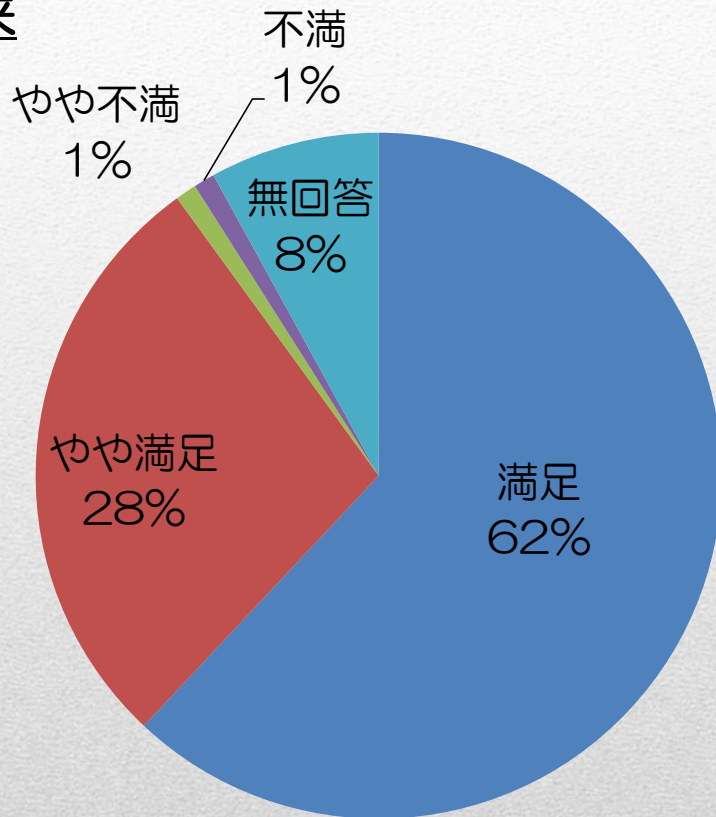
入院



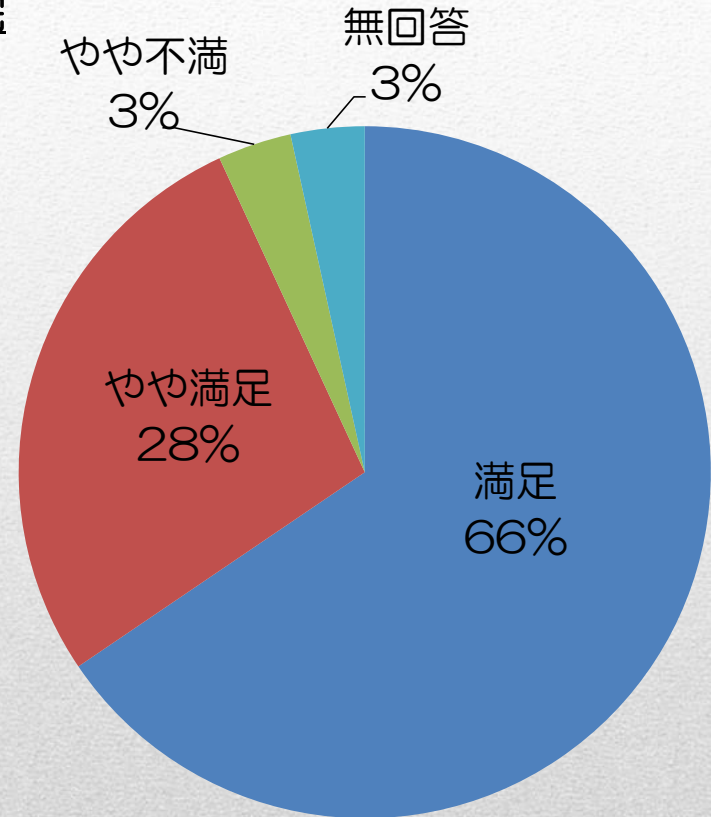


# 私語についてどう感じますか

外来



入院

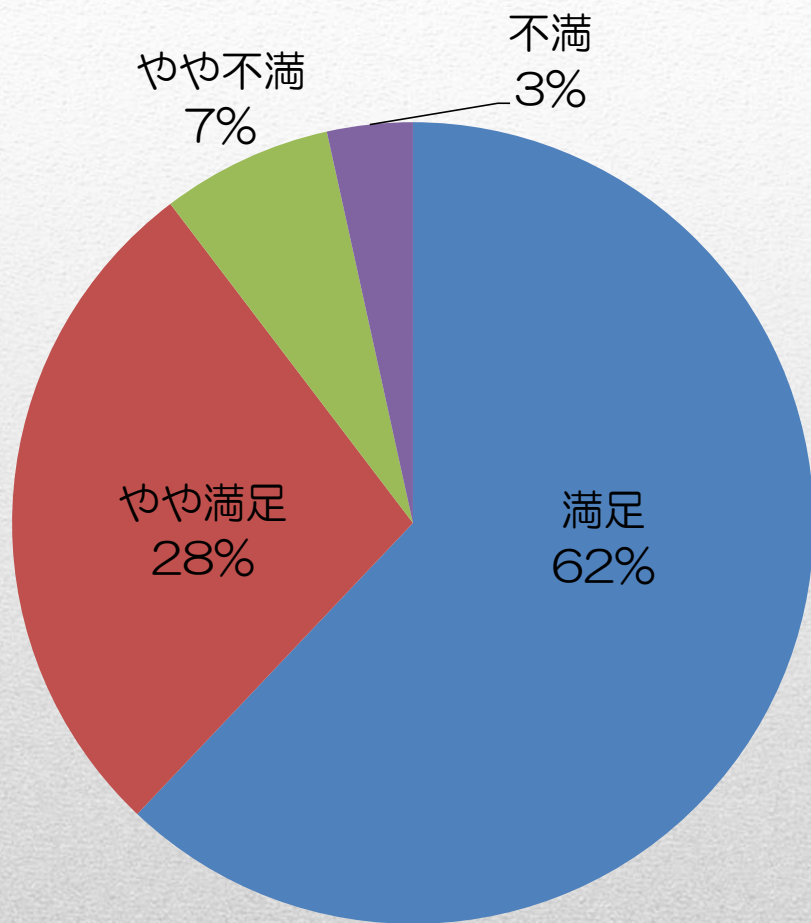


設備等について（入院のみ）

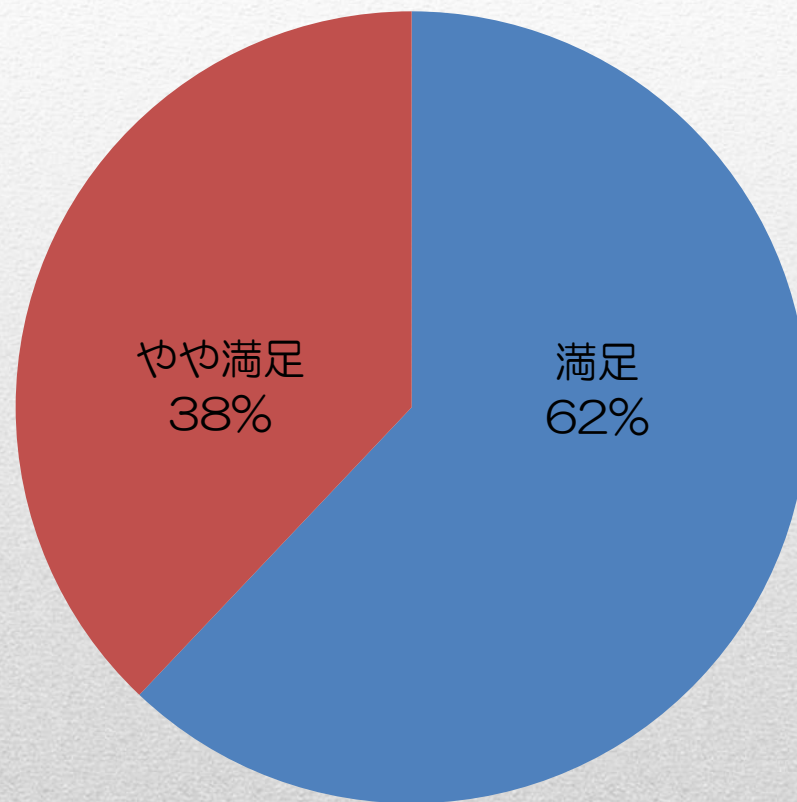
---



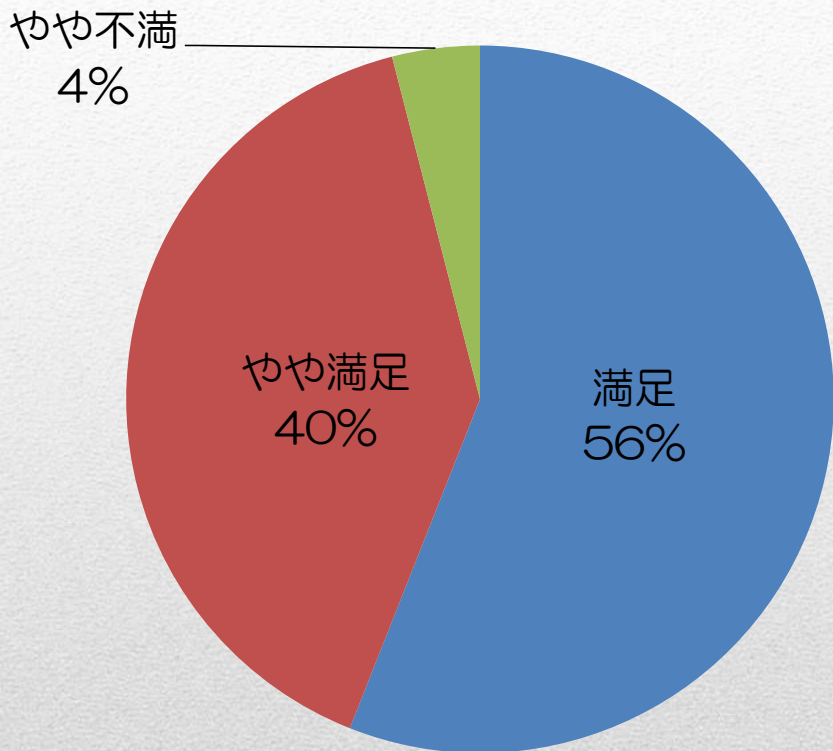
### 病室の環境（音、匂い、広さ等）



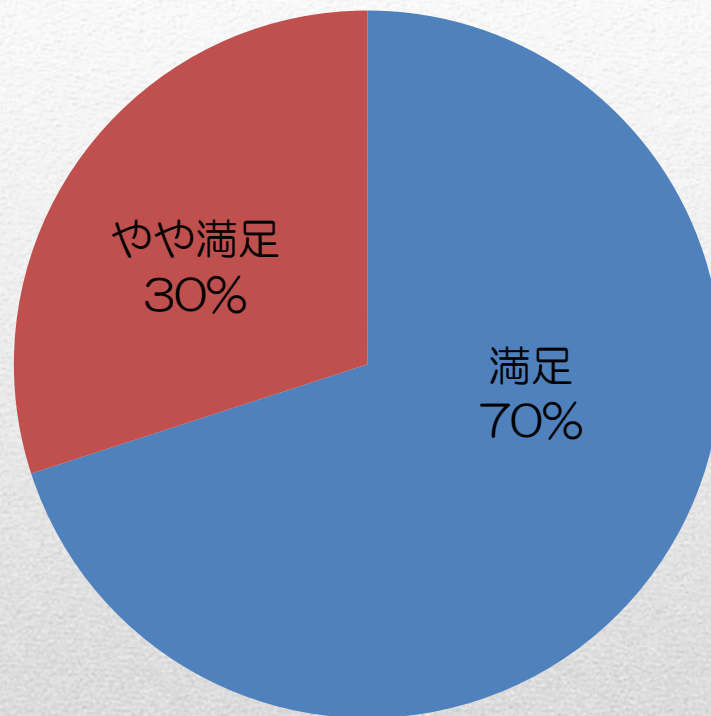
### 病棟の清掃はいき届いていますか



## トイレや洗面所は清潔か

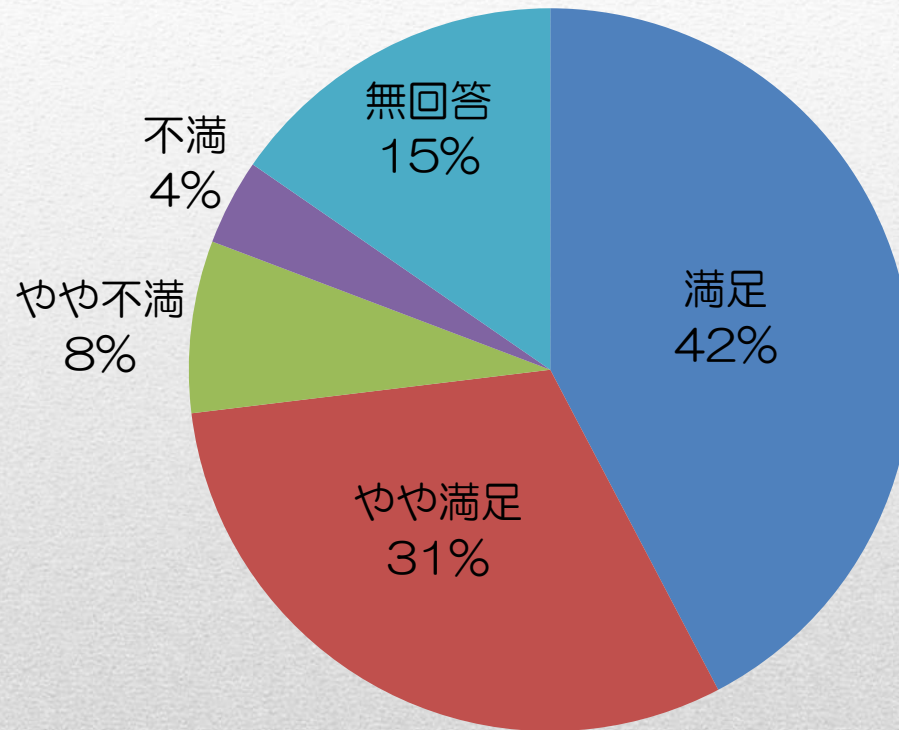


## お風呂は清潔か



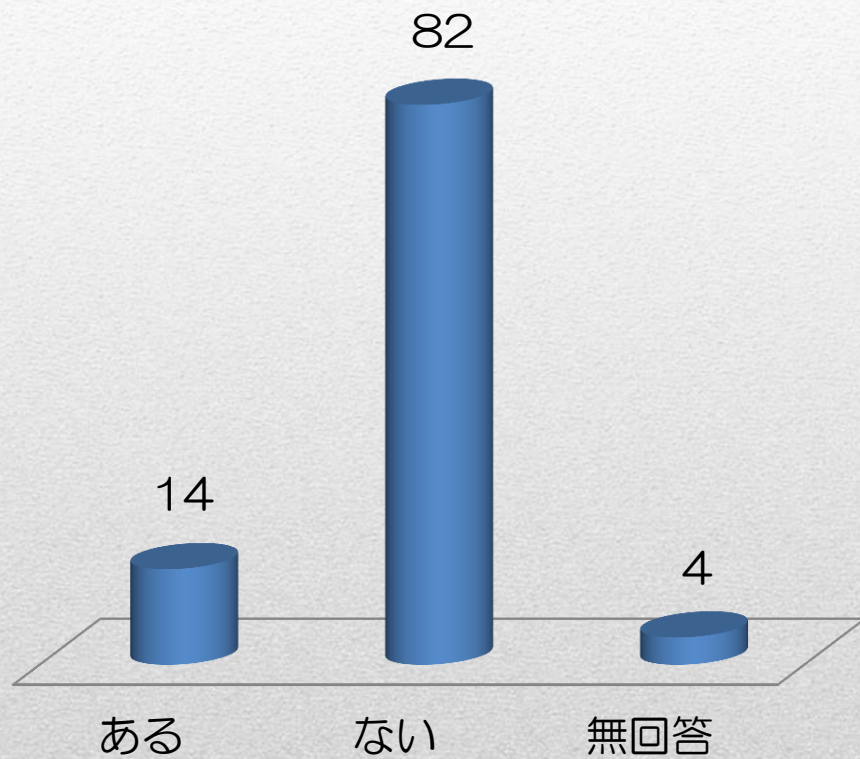


# 食事はいかがですか

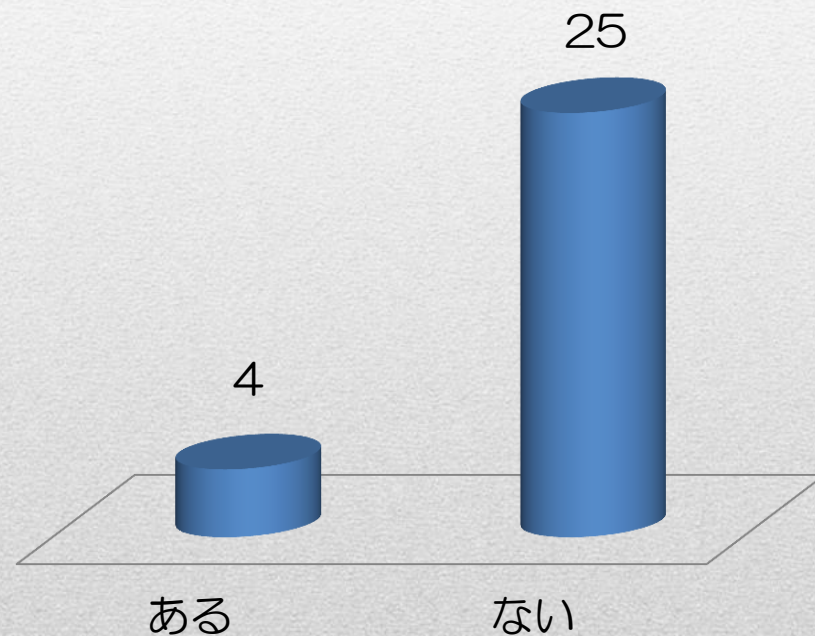


# ホームページを見たことがありますか

外来



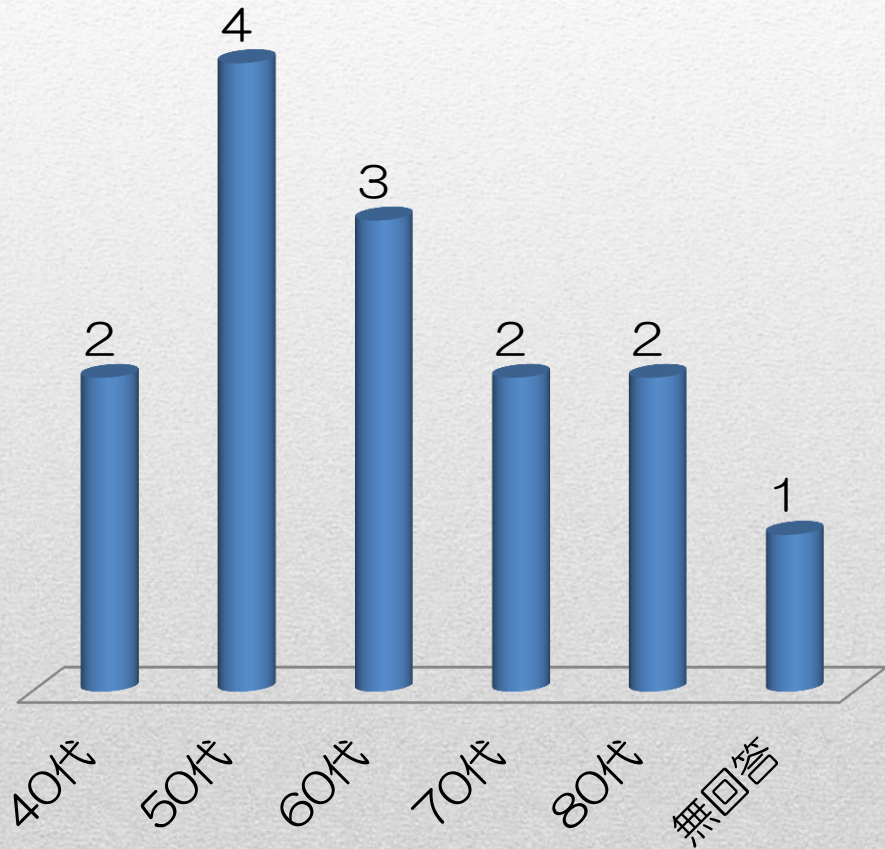
入院



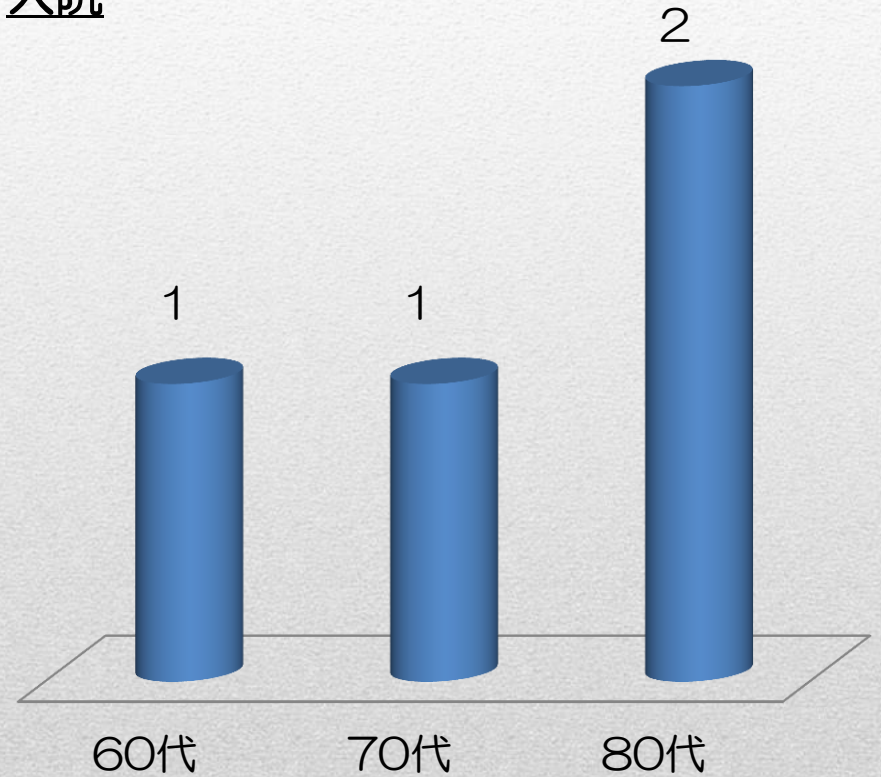


# 閲覧者の年齢

外来

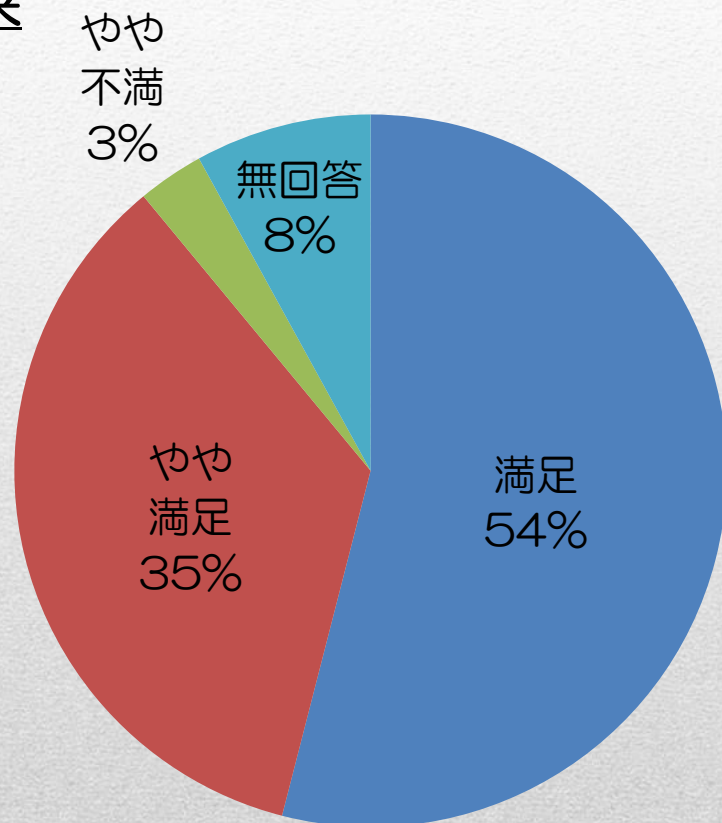


入院

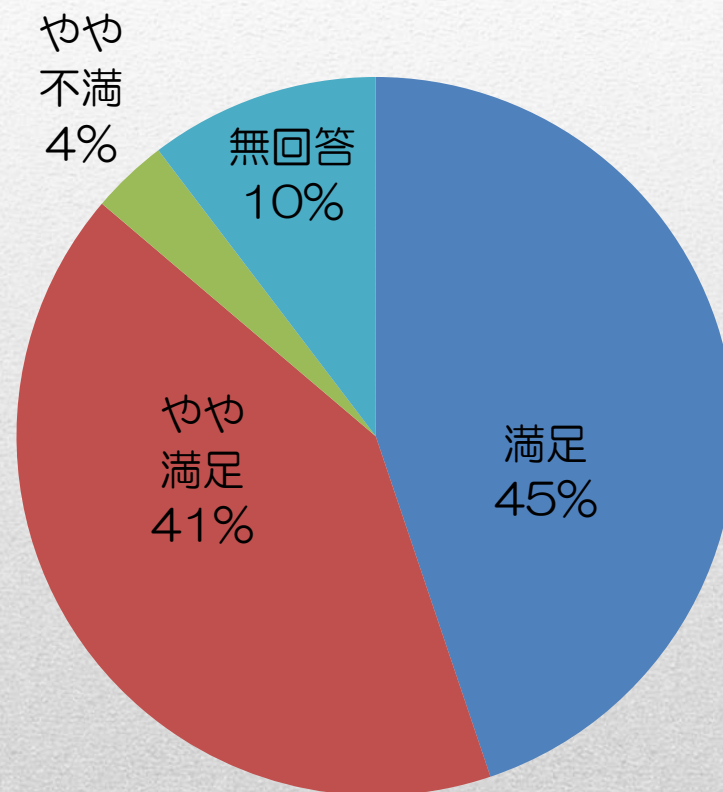


# 当院を総合的に評価する満足いただけたか

外来



入院





患者さんからのご意見

---

## <外来分>

- 伊豆の国市の職場から病院まで、136号線バイパスを使えば予想以上に早く（12分程度）待ち時間や診察時間も短いので今後も受診したい。（外科）
  - 親切な対応が気持ちいい。
  - 婦人科の先生の対応がとてもよく感じます。
  - 医師・看護師・受付等大変対応がよくありがたい。
  - 先日小児科に受診。PM7時までの診察は助かりました。これからも続けて下さい。
  
  - 駐車場がいつもいっぱい。
  - 予約の変更がしにくい。（内科）
  - 受付と医師の連絡が不十分なところ有。（整形外科）
  - 血液検査の際、痛い人とそれほどでもない人がいる。あまり痛くないようにお願いしたい。
  - 診察時間前に医師は来ていてるなら予約時間は守って欲しい。今何番目を診察しているか分からない。
  
  - 常勤の医師がほしい。
  - 内科、外科、整形外科の先生が永続して勤務されることを切に望みます。
  - 土曜日に診療があると良い。（内科）
  - 内科OOD r.は話し方がこわいです。もう少し患者の気持ちを汲み取って欲しいです。
-



## <2F病棟分>

- ・ 経過や検査のスケジュールがもう少し分かりやすければいいと思う。
- ・ 廊下の床の汚れが気になりました。
- ・ 車椅子のトイレがもっとあれば良い。
- ・ 先生がよく見てくださり（何回も様子を見に来て下さった）スタッフの皆様に声を掛けていただきありがたいと思っています。
- ・ 先生、看護師さん、スタッフの皆様の温かい言葉に感謝の言葉しかありません。

## <3F病棟分>

- ・ 患者への声掛けがきつい。私語が多く感じられ、言葉使いにも疑問、上から目線で話しかけてくる（おしつける）方がいます。
  - ・ 麻痺している手が体の下敷きになっていることがあった。少し気をつけて見ていただきたいです。（入院のはじめ頃）
  - ・ 病院ですから食事の管理は難しいことは解ります。現場にも身体を運んで患者さんの意見も聞いてもらいたい。身近な某病院の食事の評判は誰に聞いても大変良く、1回試食してもらいたいくらいです。金額の負担も同じ、毎日の食事が楽しみでした。
  - ・ 床がべたべたしている時があります。
  - ・ 電動式のベッドが欲しい。
  - ・ 階段の上がり場に足拭き用のシートが敷いてあった時すべって階段から落ちそうになった。危ないので別の方法にして下さい。
  - ・ 売店を充実して欲しい。（コンビニのように）
  - ・ 以前、自家発電の作動チェックがあり、排気の煙が部屋に入り込みましたのですぐに窓を閉めました。実施の前に排気ガスが入らぬよう窓を閉める等ご配慮いただけましたら幸いです。
  - ・ リハビリがもう少し充実していればと思います。
  - ・ 口腔ケアにも気を遣っていただき感謝しています。職員の対応も大変満足しています。
-



## <まとめ>

- ・ 職員の挨拶に対して「やや不満」と回答する方が外来・入院ともに見られた。挨拶は、病院全体の印象を決めるはじめの一步であるため、患者さんへの気持ち良い挨拶を職員みんなが心がけていきたい。

- ・ 会計待ち時間が昨年度に比べ長く感じる人が増えてしまったが、コスト計算の時間はオーダリング導入により格段に早くなっている。

要因としては、診察後のDr.のカルテ記載やシステムへの入力、会計呼び出しが1人ずつであることなど、様々なことが考えられる。また、曜日によって患者さんが集中する日もある。

現状としては最善を尽くしており、今後委員会内で待ち時間のストレスを軽減できる策を考えていきたい。

---



**ご協力いただきまして  
ありがとうございました。**

---