

平成29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29年10月10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：27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、住所

◎受付から医師の診察までの時間（外来のみ）

◎会計待ち時間（外来のみ）

◎待ち時間を過ごす環境、自由記述（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

◎設備についての質問（入院）

病室環境、清掃、トイレ洗面、風呂、自由記述

◎当院を家族や友人に薦めたいか（外来、入院共通）

◎総合的な評価（外来、入院共通）

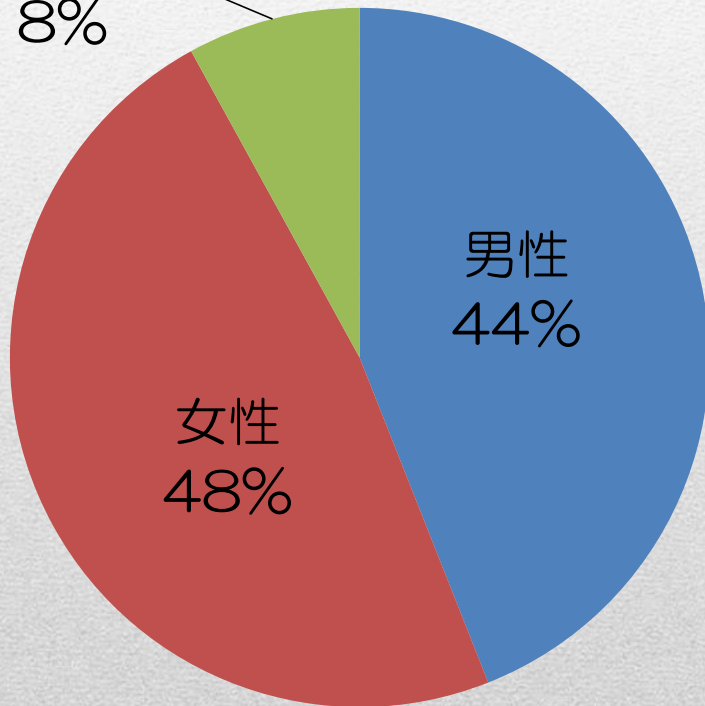
◎当院へのご意見（外来、入院共通）

結果報告

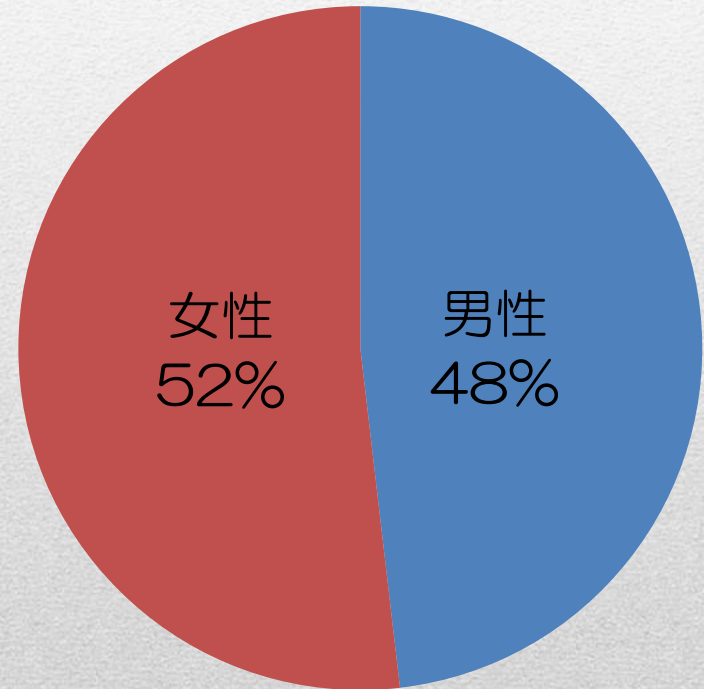
回答者性別の割合

外来

無回答
8%

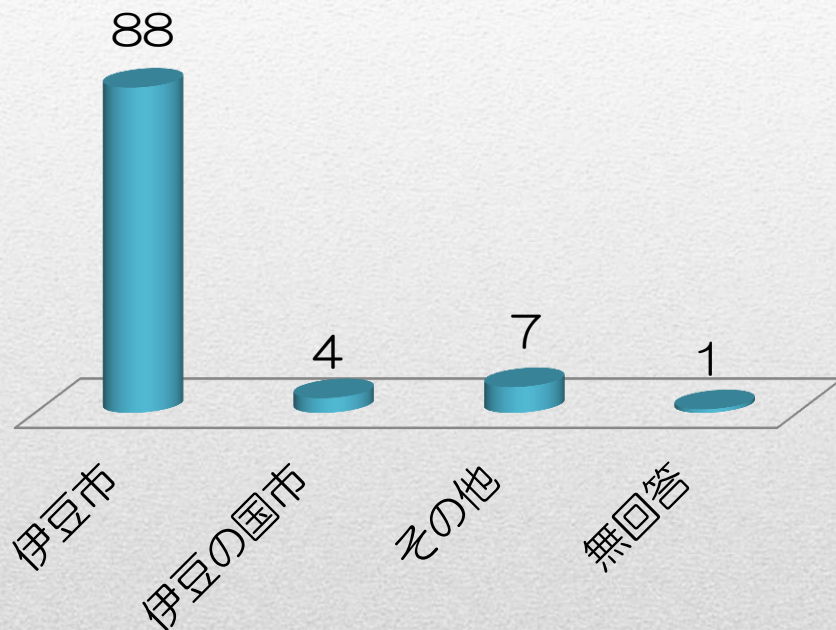


入院

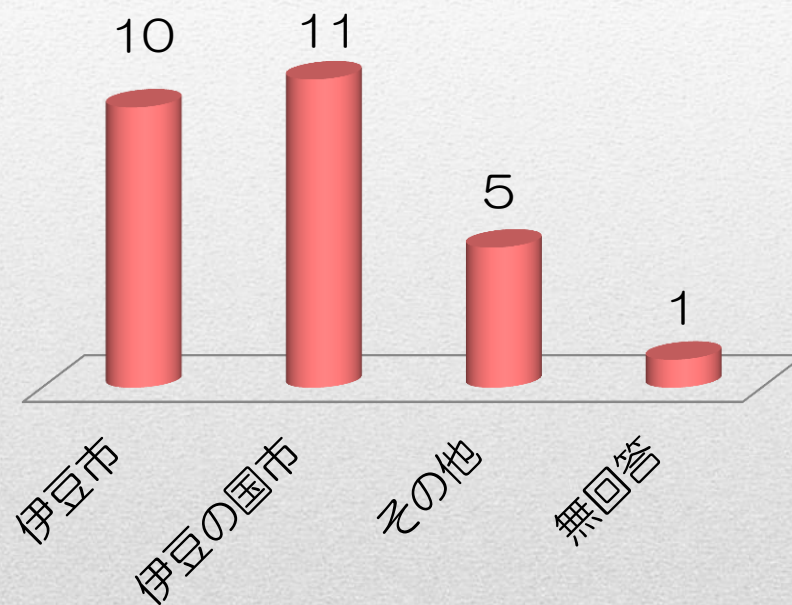


回答者住所

外来



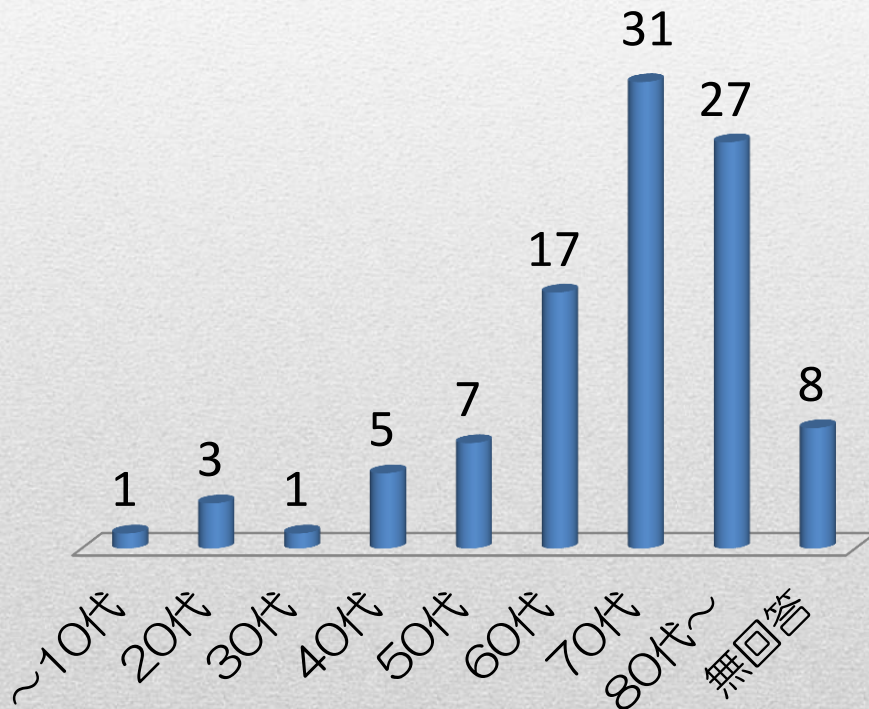
入院



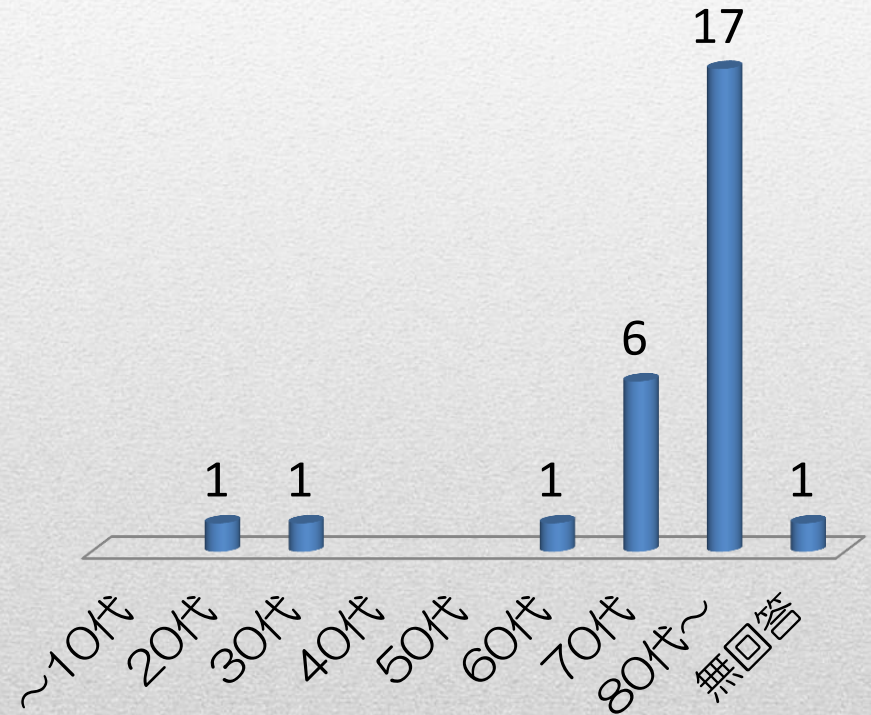
- ・外来のその他で記載があったうち、駿東郡・小田原・伊東・西伊豆が各1名ずついらっしやった。
- ・外来は圧倒的に伊豆市、入院はアンケート回収数が少ないものの伊豆市と伊豆の国市がほぼ半々であった。

回答者年齢

外来

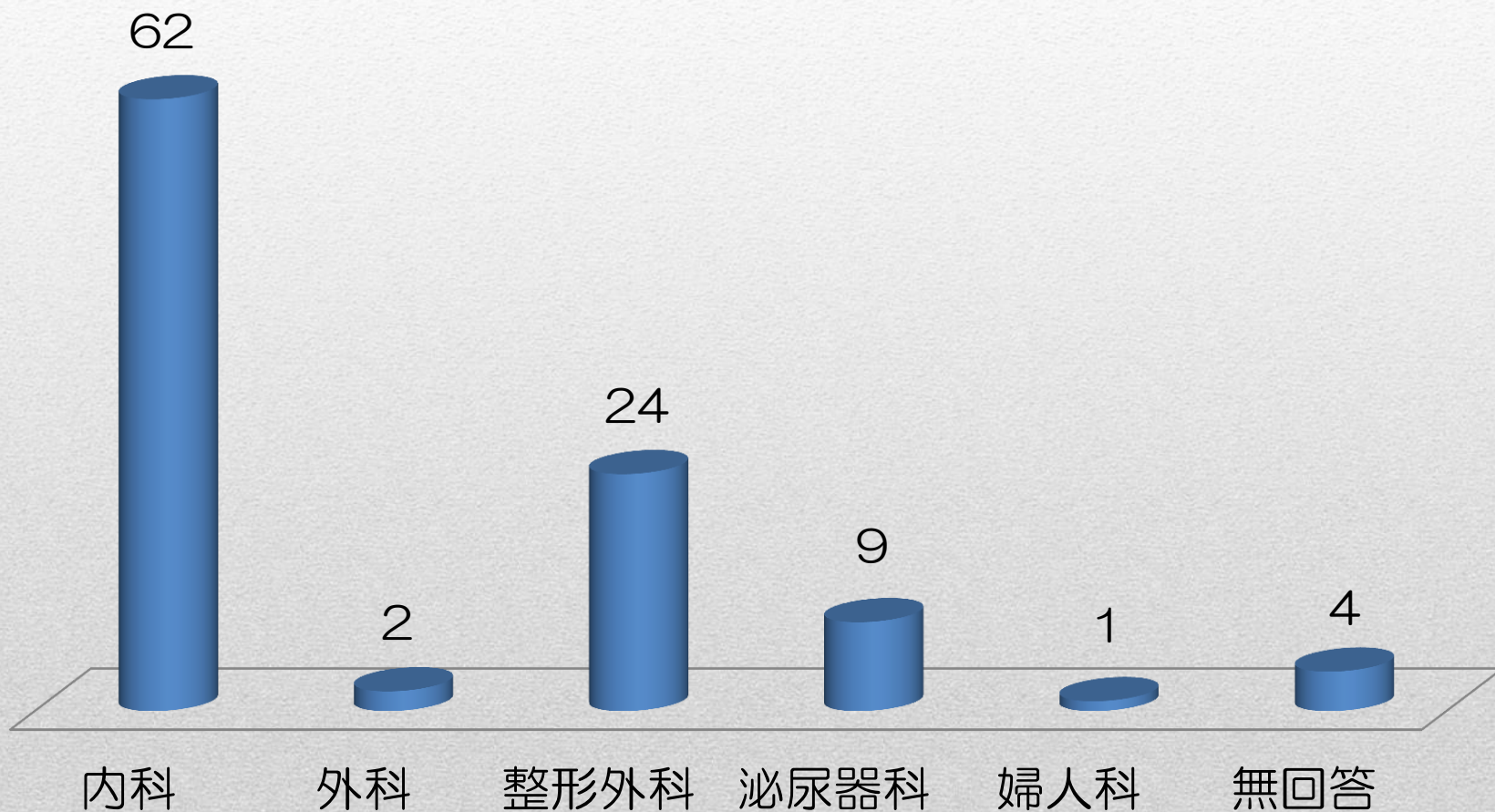


入院



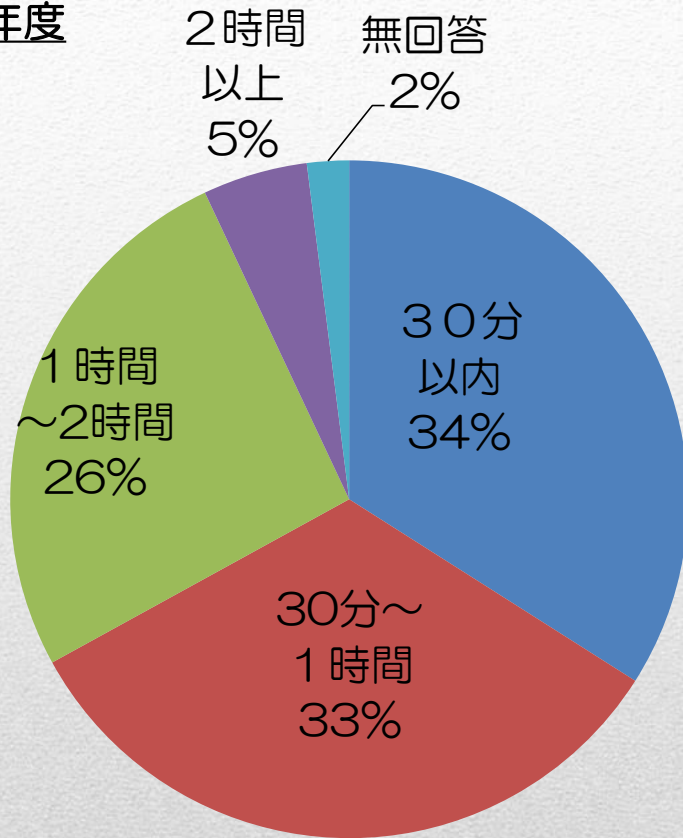
入院は85%が70歳以上、外来は75%が60歳以上。伊豆市の高い高齢化率を表していると言える。

診療科別（外来）

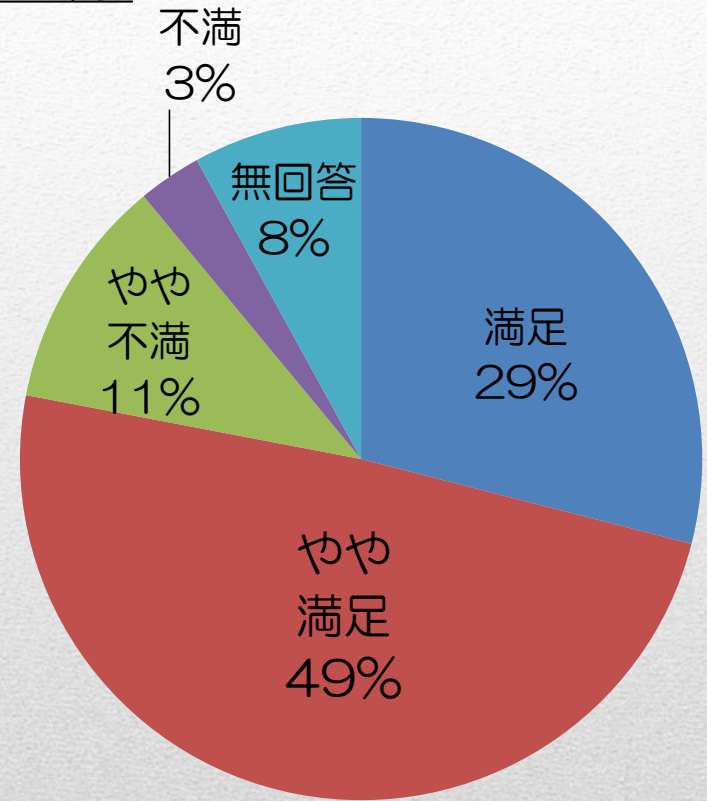


受付から診察までの時間

H28年度



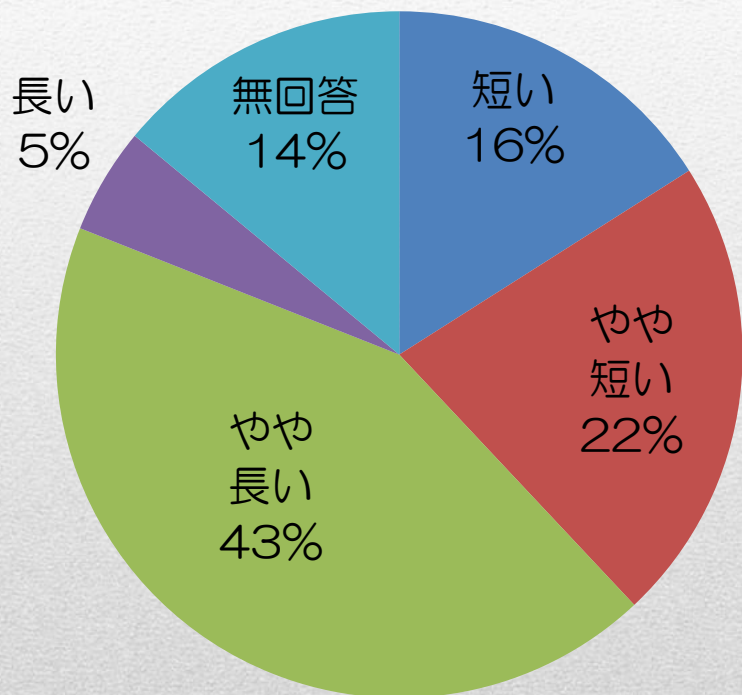
H29年度



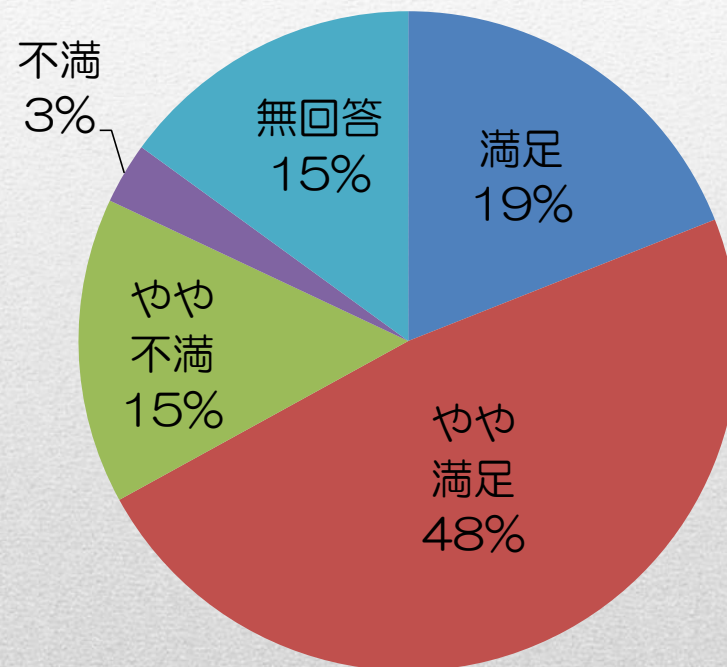
昨年度と回答形式は違うものの、約80%の方は満足の行く時間で診察を受けることができています。

会計を呼ばれるまでの時間

28年度

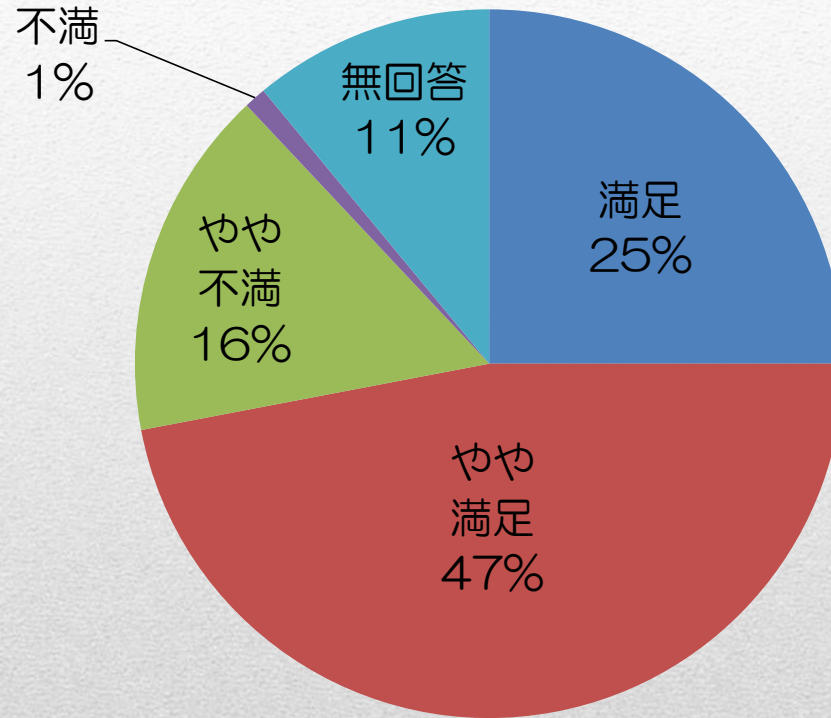


29年度



・回答形式が違うものの、不満と感じる方が20%弱と昨年に比べ、患者さんにあまりお待たせすることなくお会計が出来ているようである。

待ち時間を過ごす環境について

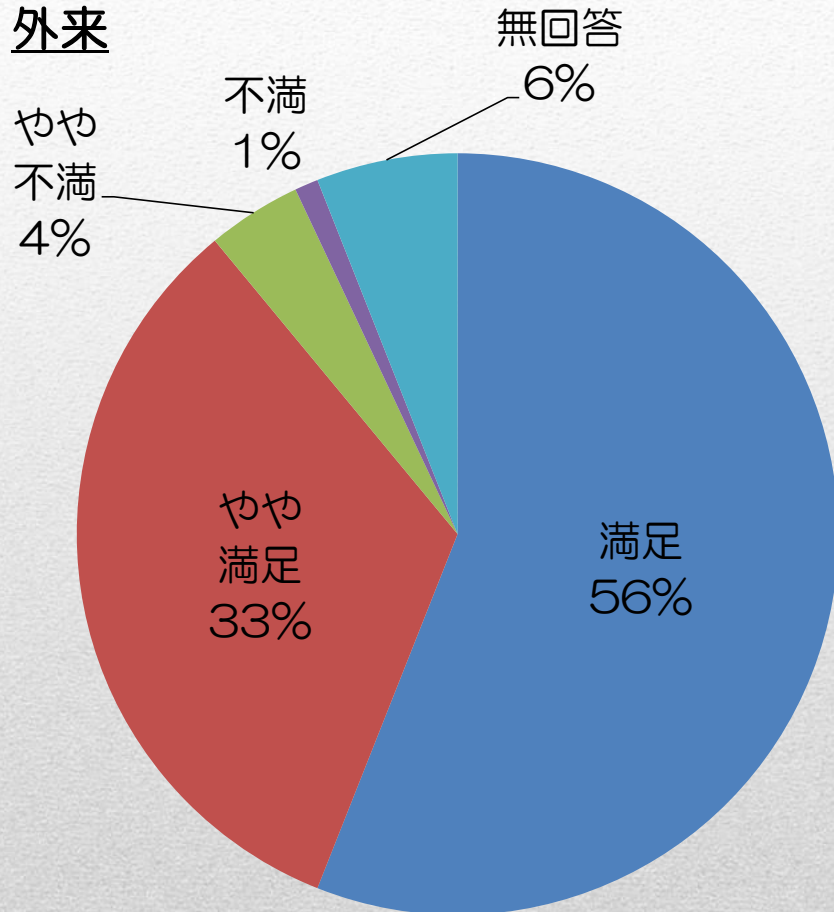


待ち時間を過ごす環境に、20%弱の方は不満を感じている。
ご意見にも雑誌が撤去されたことについて記載されており、不満に繋がる要因の1つとなっているのかもしれない。
新たな環境整備の検討も必要か。

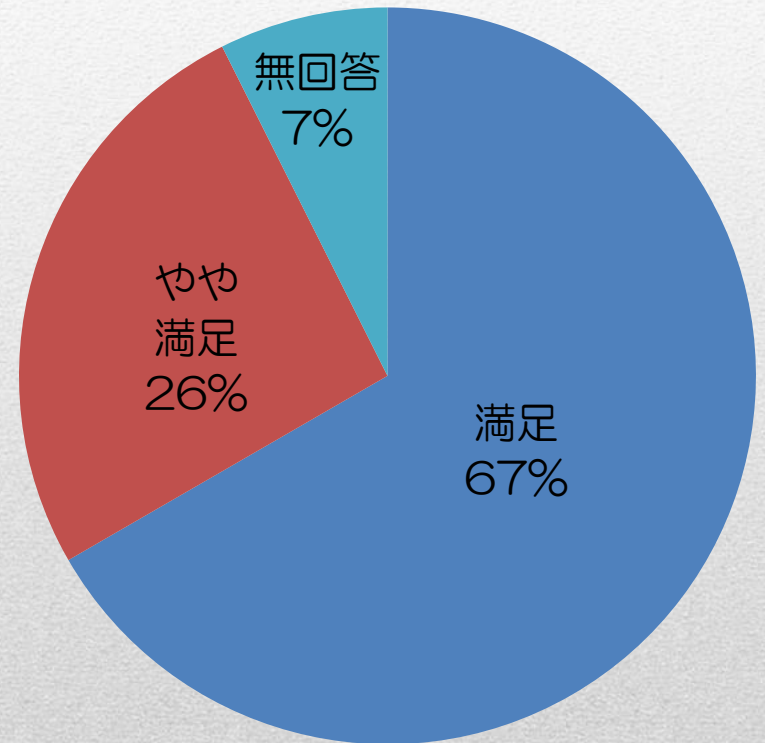
接遇について

説明はわかりやすいか

外来

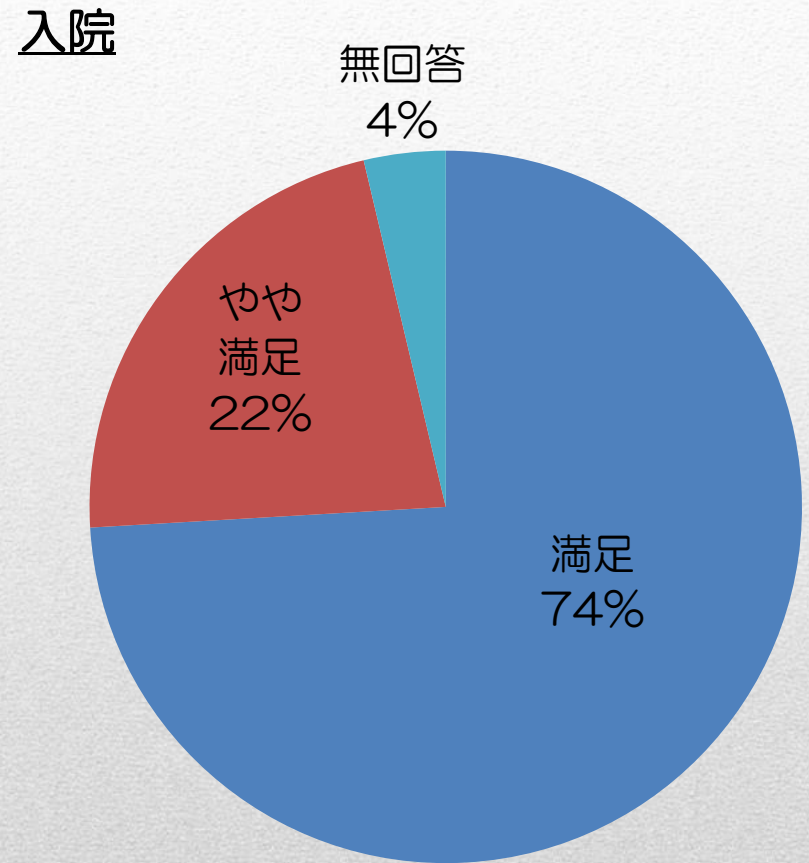
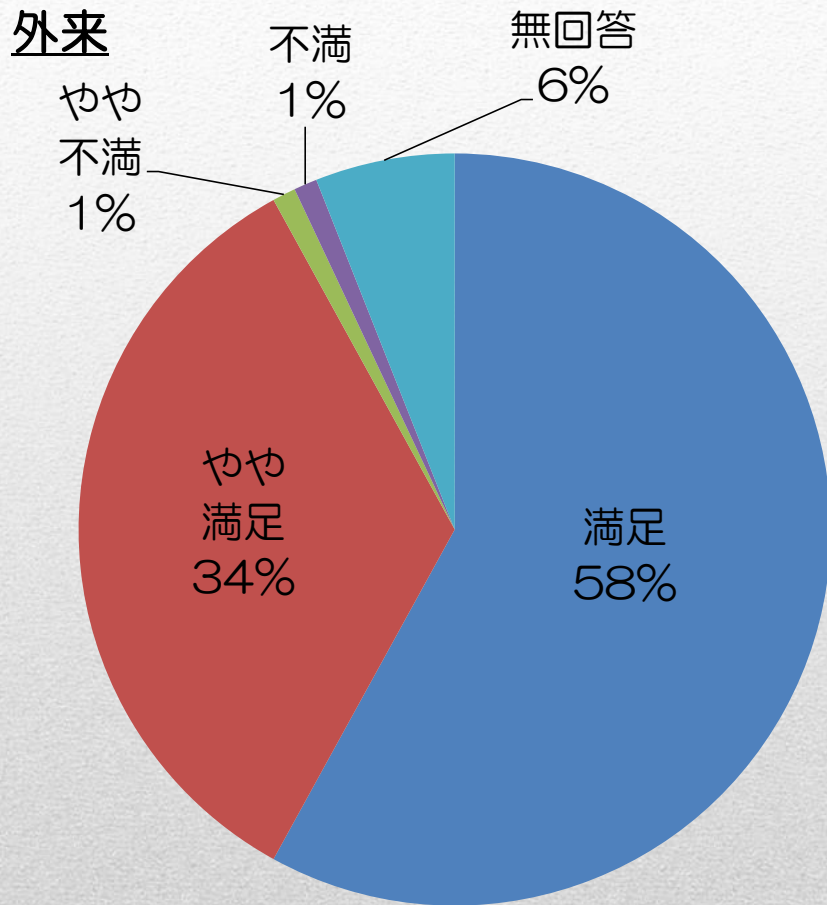


入院



全体的には満足と感じている方が大半ではあるが、外来では5%の方が説明に不満を持っている。

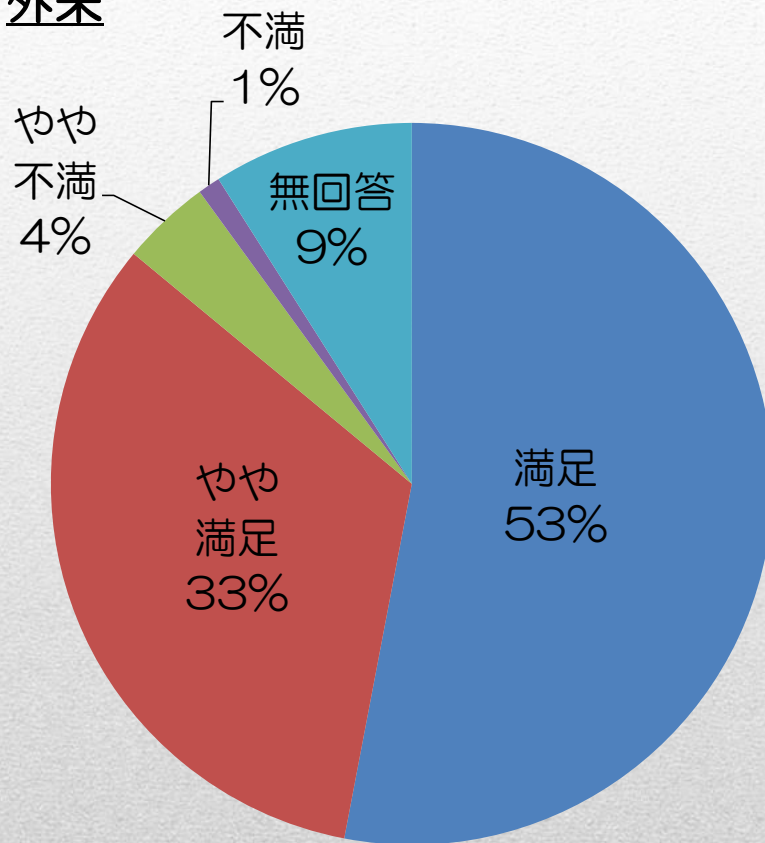
職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか



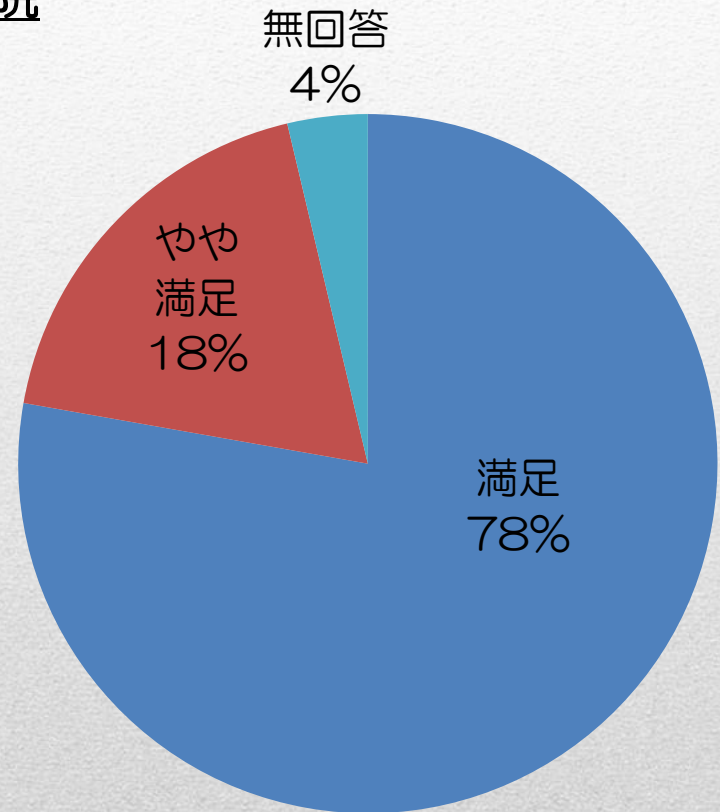
外来の2%の方で職員の対応に不満を感じた方がいらっしゃった。
病院のイメージを損なうことのないような対応を心がけたい。

挨拶はできていますか

外来



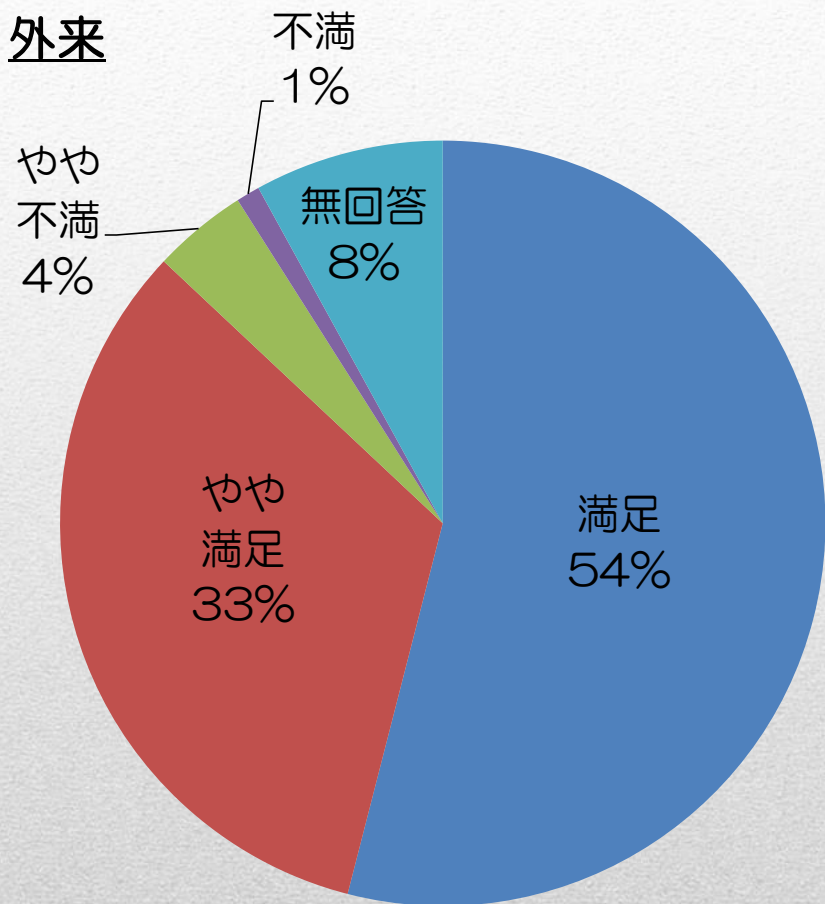
入院



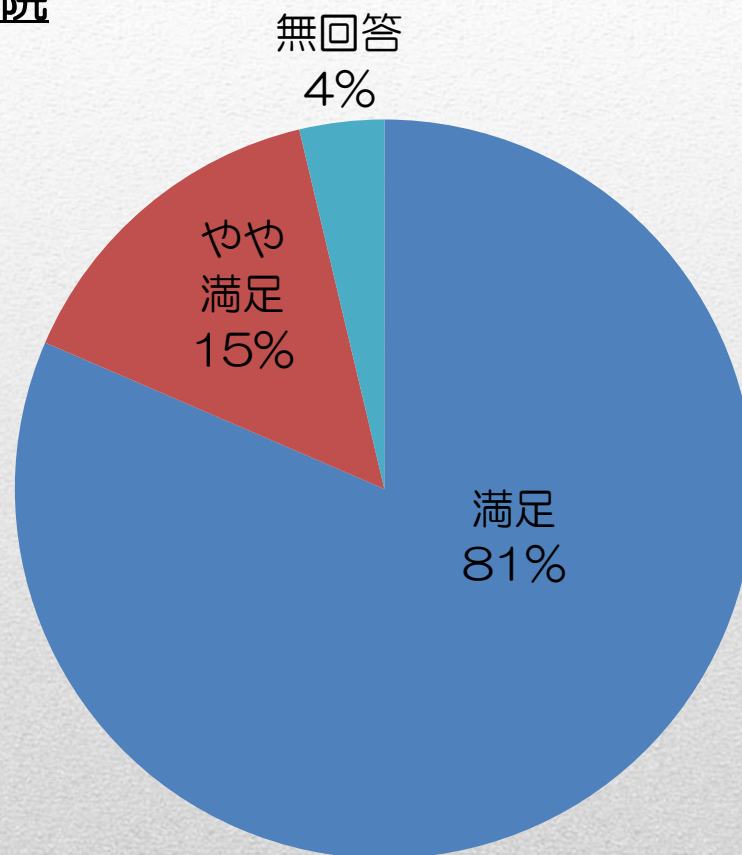
挨拶が出来ているか出来ていないかで、病院の印象が大きく変わる。
職員全体で挨拶の意識を高められたら良いと思う。

身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか

外来



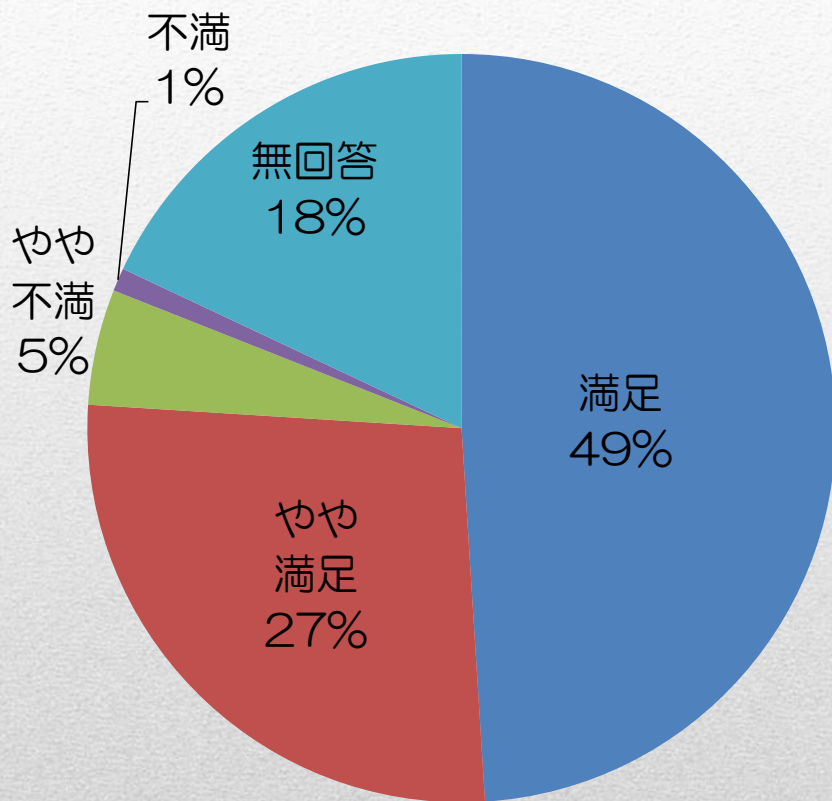
入院



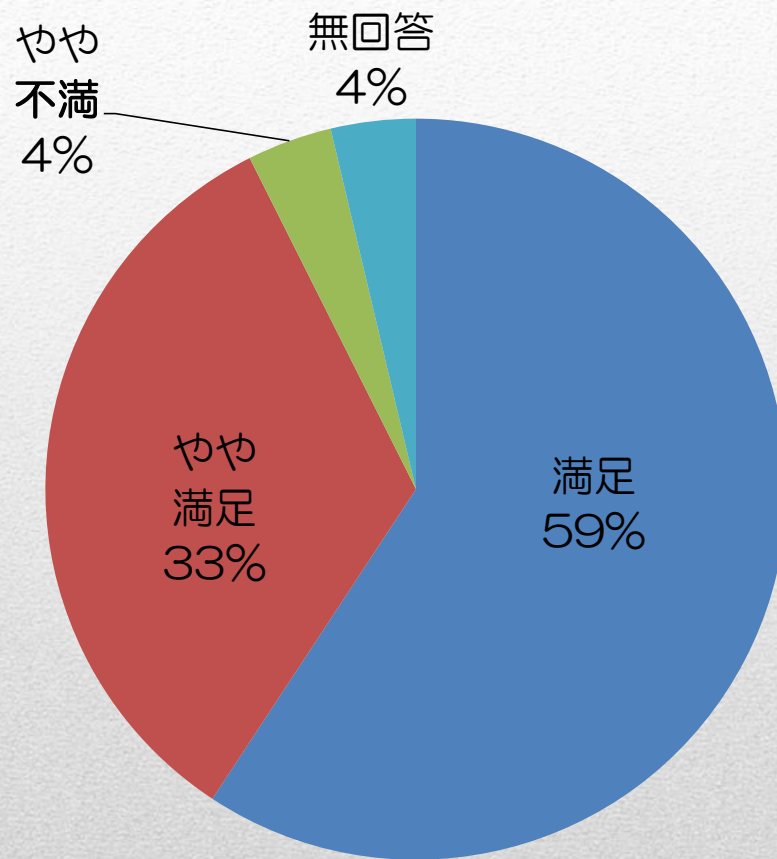
身なりは患者さんの目に常に映っている。
適切な身なりでないと、言葉や行動に説得力がなくなってしまう。

私語についてどう感じますか

外来



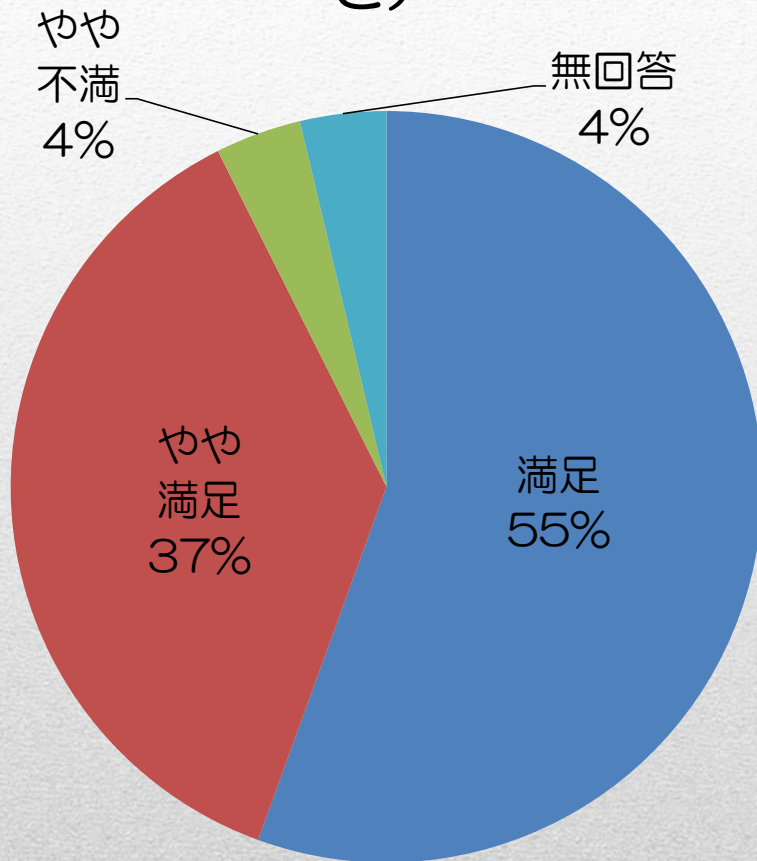
入院



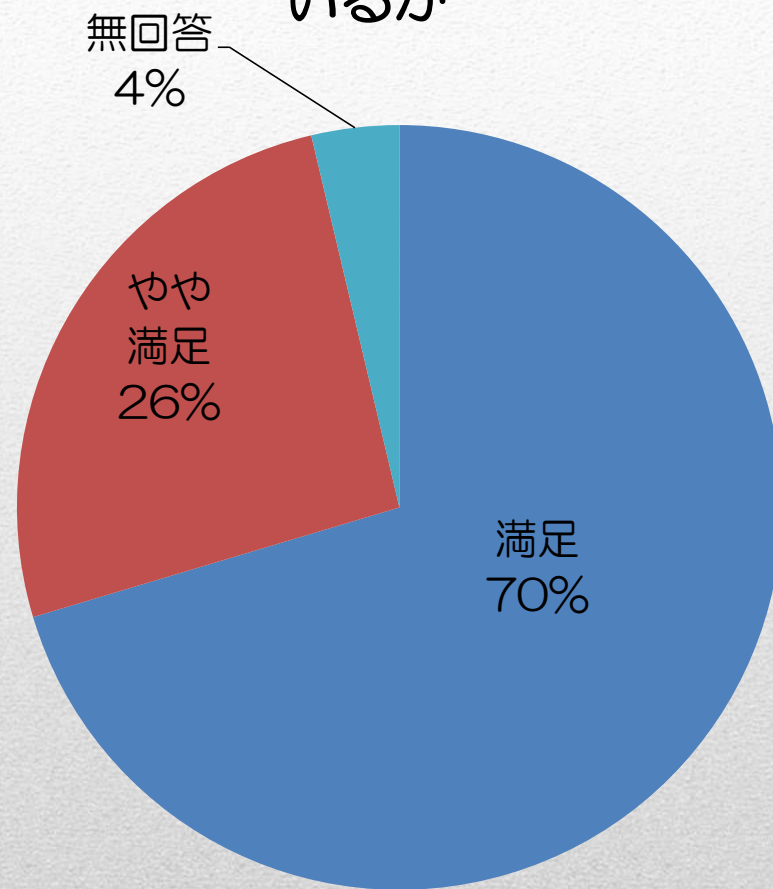
患者さんは病気を患い不安な気持ちで治療に来ている方もいる。
不愉快な思いをさせないよう、勤務中の会話には気を付けなければならない。

設備等について（入院のみ）

病室の環境（音・匂い・広さ）

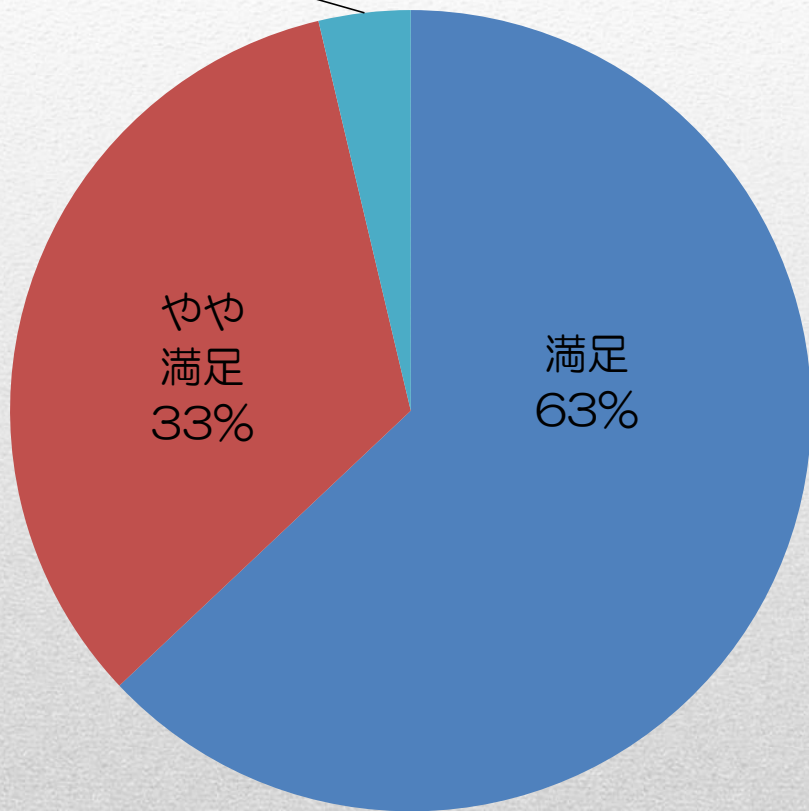


病棟の清掃はいきとどいて いるか

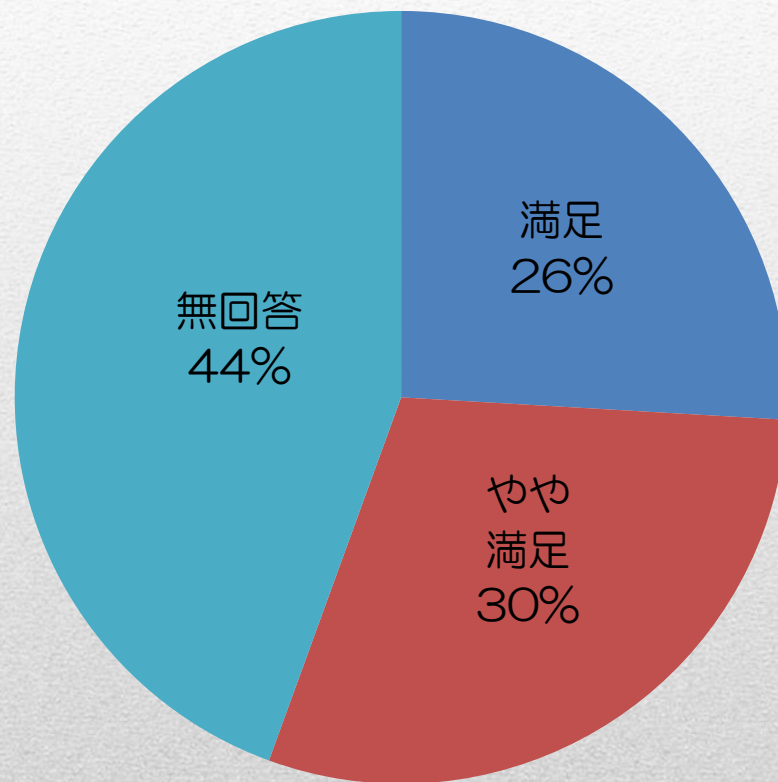


トイレや洗面所は清潔か

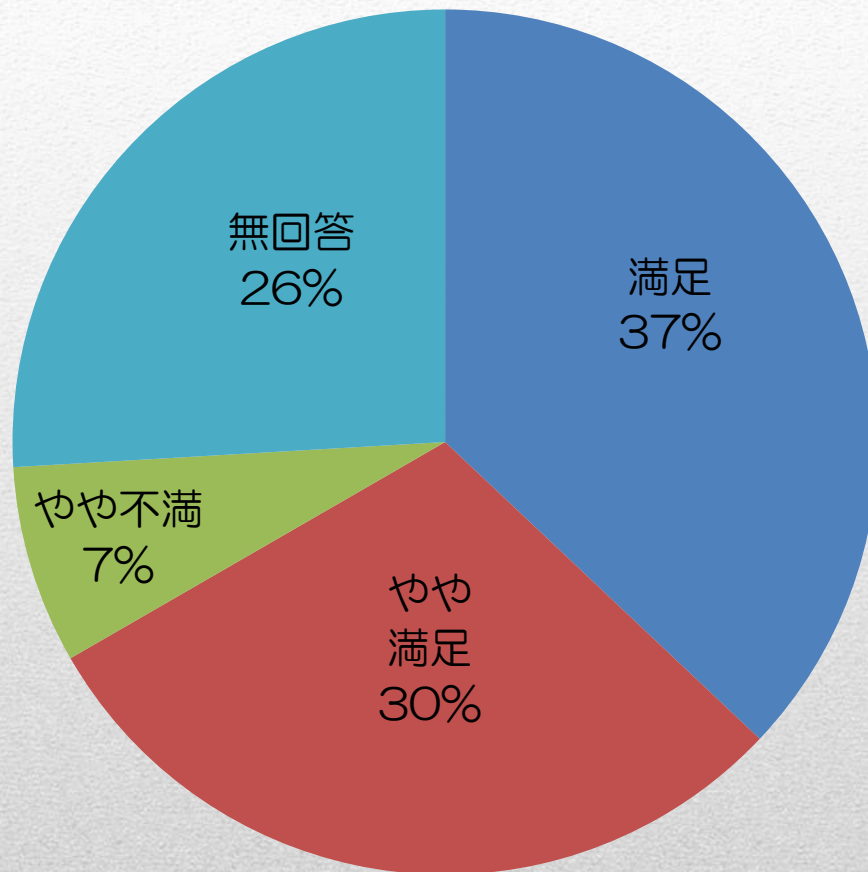
無回答
4%



お風呂は清潔か



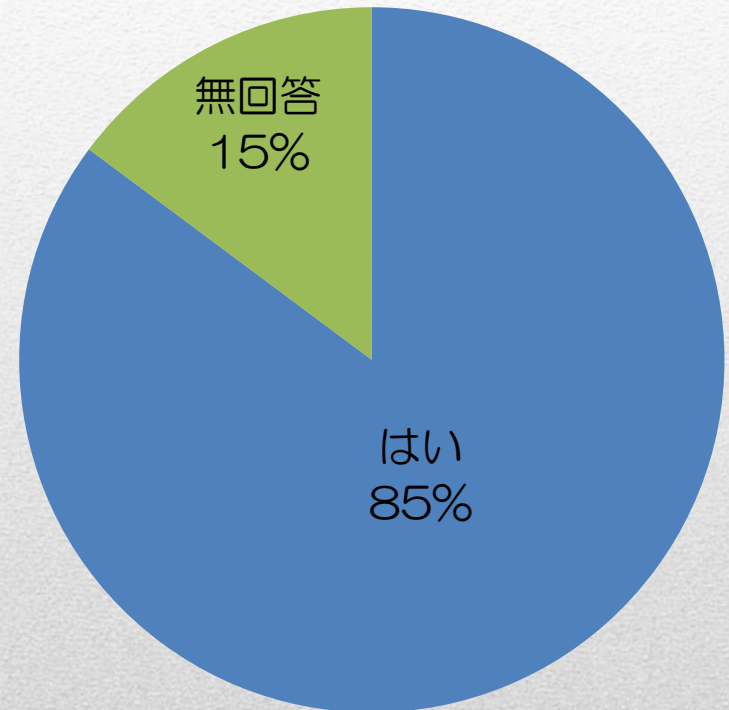
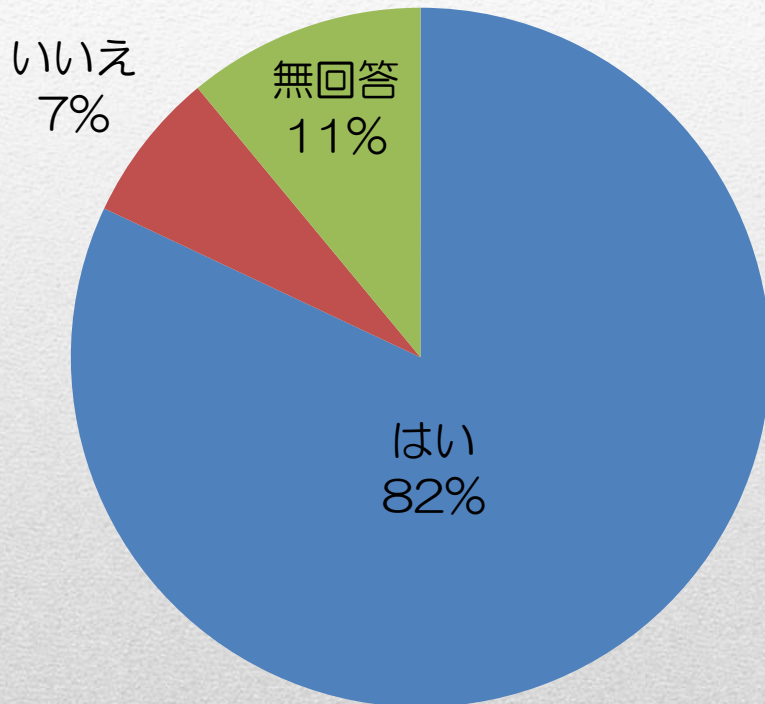
食事はいかがですか



日赤を家族や友人に薦めたいか

外来

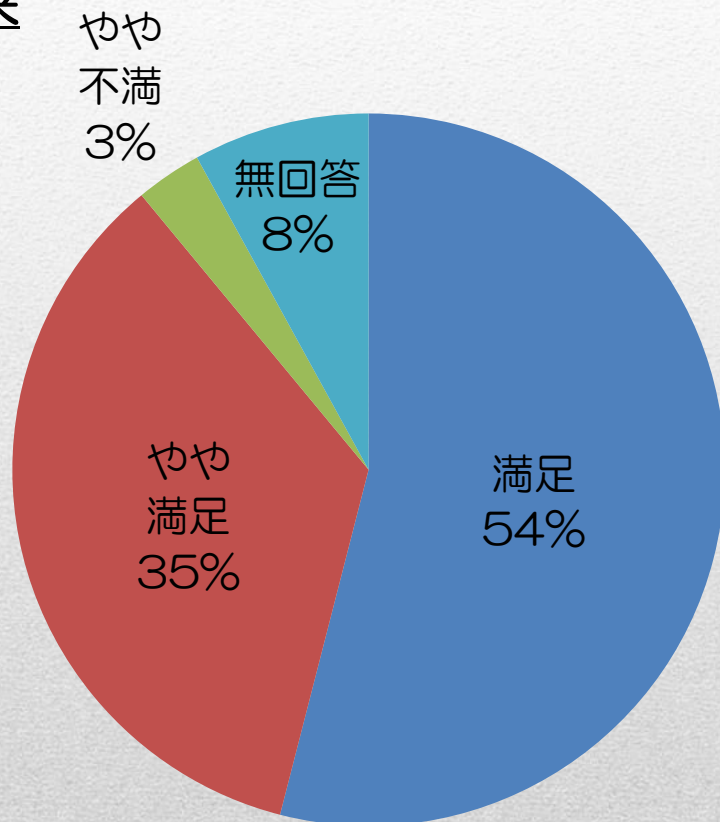
入院



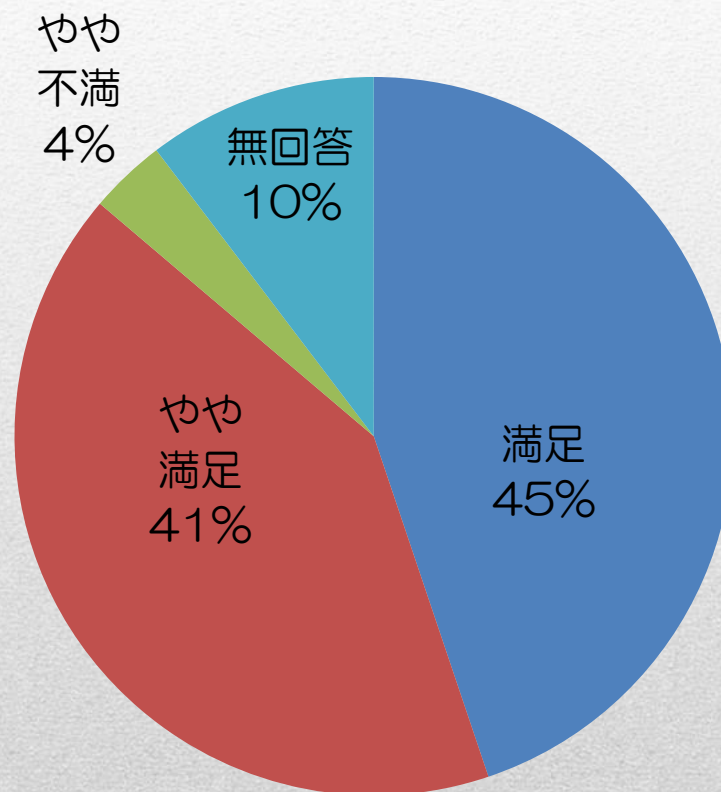
いいえとお答えいただいた方の中に、明確な理由のご記載がなかったが、7%の方はお薦めできないという結果だった。これを真摯に受止め、より良い病院にしていけるよう努力したい。

当院を総合的に評価する満足いただけただか

外来



入院



外来・入院ともに大半は当院に満足をしているという結果が得られた。しかし、待ち時間や接遇に関して改善すべき点は残されている。

患者さんからのご意見

ご意見（外来）

＜待ち時間について＞

- 出来たらもっと会計を早くして頂ければありがたいです。
- 予約して受診するのに待ち時間が長い。
- 早い方が良いでしょう。
- 待ち時間をつぶすための雑誌とかは、なくなってしまいましたかどうしたのですか？
- 受付から診察までの時間今までは本があったので待つ時間を過ごしやすいかったが今ではないのもてあます。
- 本や新聞がなくなった。
- 急患が入って待つ場合の説明があまりない。

＜接遇について＞

- 看護師さんの対応が丁寧です。
 - 親切でした。
 - 説明不足のところもある。
 - スタッフの皆様、優しく接していただき満足しています。
 - 親切でありがたいです。×2
 - 自分の気持ちと話せない。昔は気軽に明るく話せた。
 - 内科のかかりつけがなかったが、母から親切で対応が良いと聞いたので、今年から初めて通うようになりました。
-

<当院へのご意見要望>

- 寒くなってきた割には、健康の人・健康を害している人の温度差を調整していただきたい。10/12
 - 人口減・過疎化につき医師不足の充実を願います。
 - 信頼できる医療機関として常在する医師の数を増やせる経営運営体制の確立を望みます。
 - ドクター不足が気になる。
 - 不働の先生が欲しい。異動が多い。
 - 常勤医師が少ないと思います。
 - 希望の科の診察時間、曜日がやっていたりやっていなかったりするので思ったときに受診出来ないのが不便。
 - 知り合いが入院している時、診察終了時に少しの時間顔を見に行くことが出来ないので（面会時間外）融通を利かせてもらいたい。
 - 受診可能な科と不可能な科を知らせて欲しい。先日知人が脳で運ばれたが、対処できず他院へ行った。
 - 整形外科を毎日にして欲しい。
 - 泌尿器科が月曜日しかないのもう1日くらい欲しいです。
 - 待ち時間がわりとあるので、また本を置いていただきたいのですが。
 - HPでは月～金、火のみ手術ということだったが、来てみたら（火）水、木しか診察がないようだった。もっと診察を充実して欲しい。HPは随時更新が必要。HPでは充実しているように見えた。
 - 屋根のある駐車スペースがあると、雨の日は特に助かります。
-

【2階病棟】

＜接遇について＞

- ・声大きい。 → 私語・・・やや不満

＜当院へのご意見要望＞

- ・スタッフ等の皆さん長時間勤務お疲れ様です。お体に気をつけてこれからもよろしくお願ひします。
- ・本人がとても満足しているのが良かったです。
- ・高齢者の対応が細かく、安心して入院することができます。ありがとうございます。
- ・朝食は7時がよい。
- ・図書室が欲しい。
- ・退屈な日を送らないように皆さんが親切でうれしかった。
- ・パーキングスペースが不足しているように感じられる。
- ・手術が出来るといいのですが。

【3階病棟】

＜当院へのご意見要望＞

- ・いつも良い対応をして頂き感謝しています。×2
 - ・皆様には本当にお世話になり頭が上がりません。心から感謝申し上げます。介護施設に行く時には父も私も涙が溢れます。もう少しですがよろしくお願ひいたします。
 - ・面会時間が午後2：00からをせめて土日祝日だけでも午前中から可能にしていきたいです。
-

<まとめ>

・ 接遇項目（説明がわかりやすいか、言葉遣い・態度、挨拶、身なり、私語）において、外来患者さんに不満、やや不満とお答えする方が何名かいた。この結果を真摯に受止め、日常業務からの接遇意識の向上、また、今後開催予定の接遇研修を通して、接遇の底上げを図っていく。

・ 職員の中に、患者さんの前では相応しくない服装をしている者がいる。職員一人一人が「日赤の職員」という事を意識しなければならない。服装規定を改めて周知徹底・改善をする必要がある。

・ 雑誌の撤去に対する待ち時間の過ごし方の面で、不便を感じるとご意見いただいた。待合環境の改善・整備を具体的に検討し、患者さんに提供していきたい。

アンケートにご協力いただきました皆様、誠にありがとうございました。

より良い病院となるよう努めてまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

**伊豆赤十字病院
患者サービス委員会**
