

令和2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

令和元年10月5日～10月30日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 回答枚数

外来：100枚 入院：4枚（2F病棟）

- 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、診療予約の有無（外来のみ）

◎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

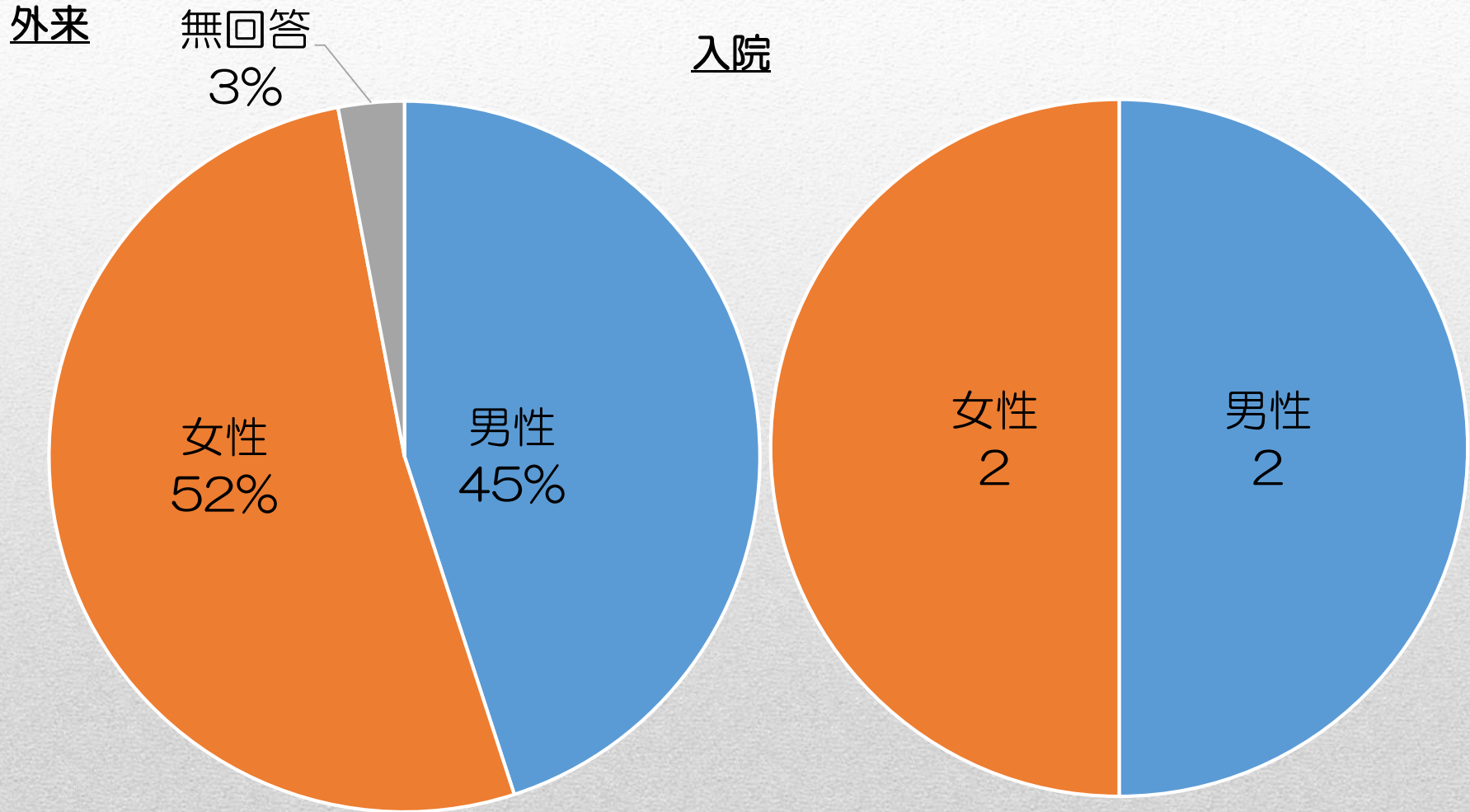
◎当院を家族や友人に薦めたいか（外来、入院共通）

◎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）

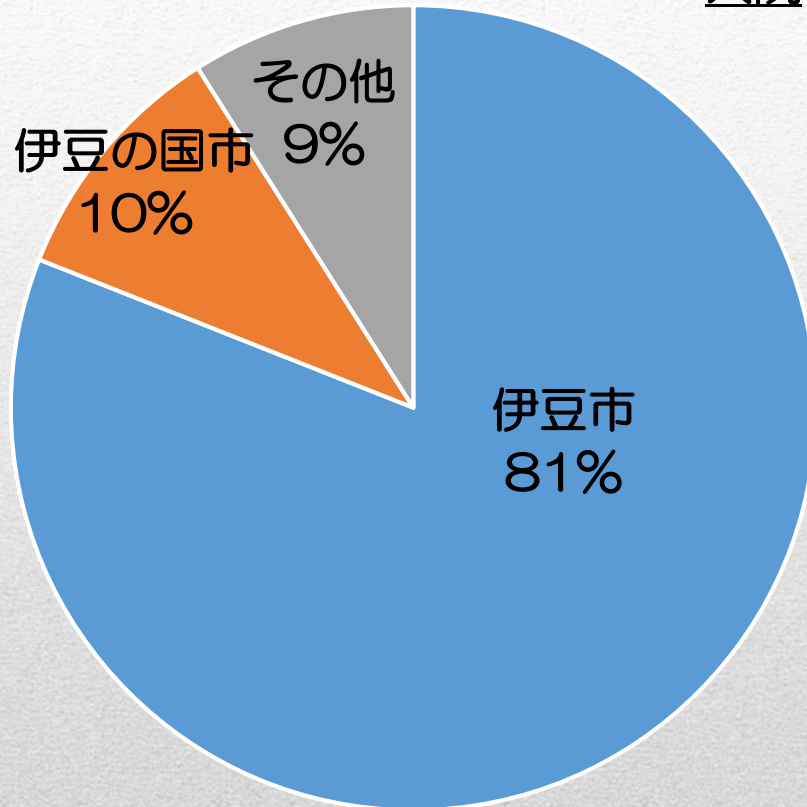
結果報告

回答者性別の割合

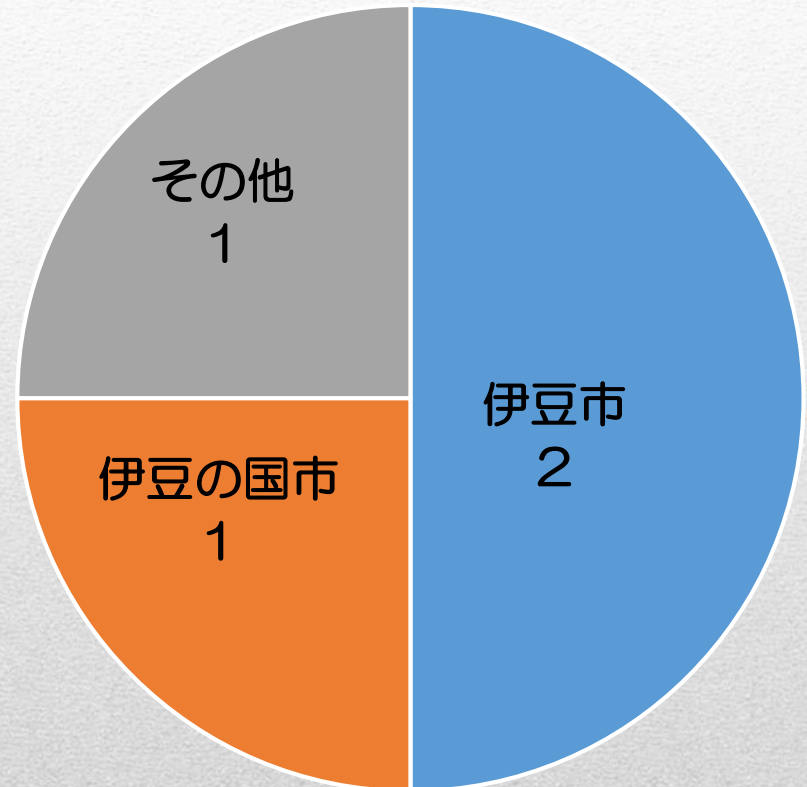


回答者の住まい

外来

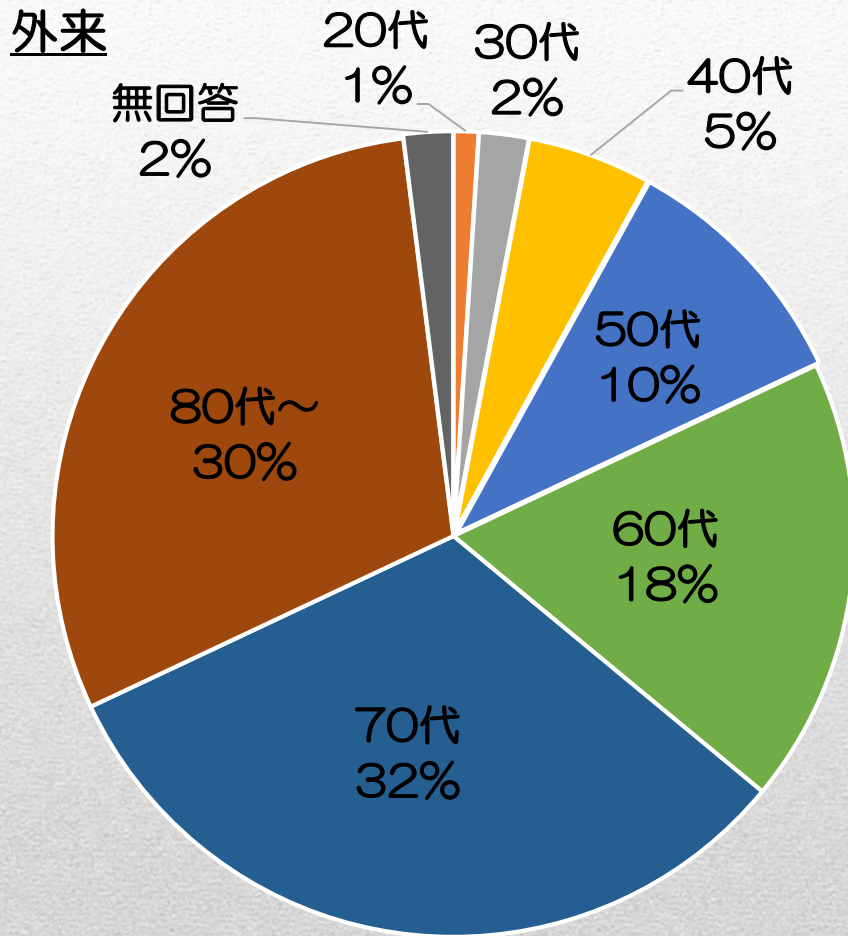


入院

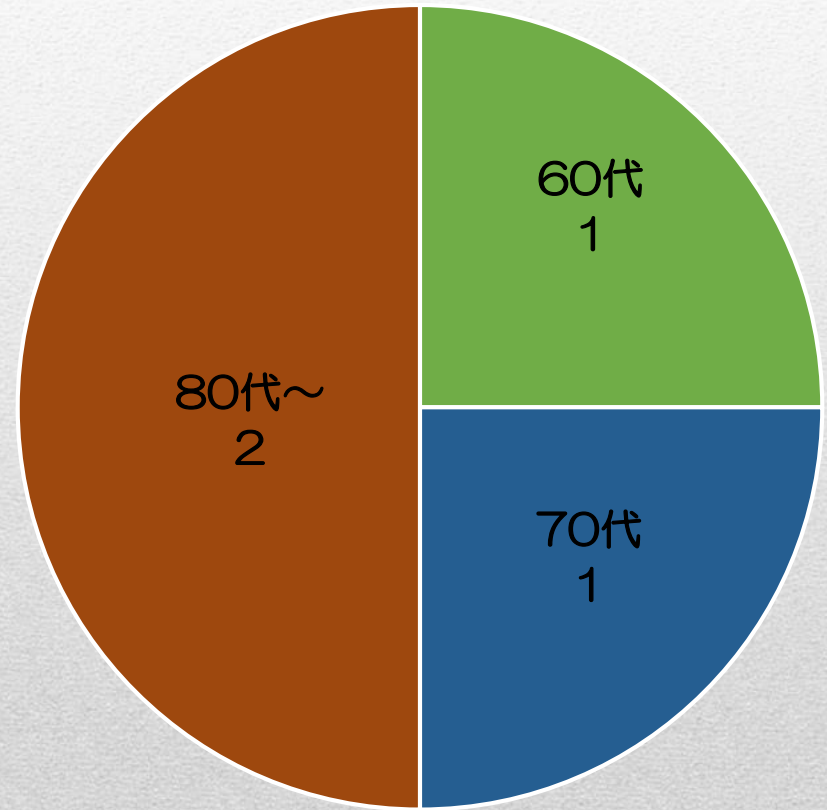


外来その他…長泉町、沼津市、三島市、裾野市、伊東市、清水町2名
入院その他…山口県

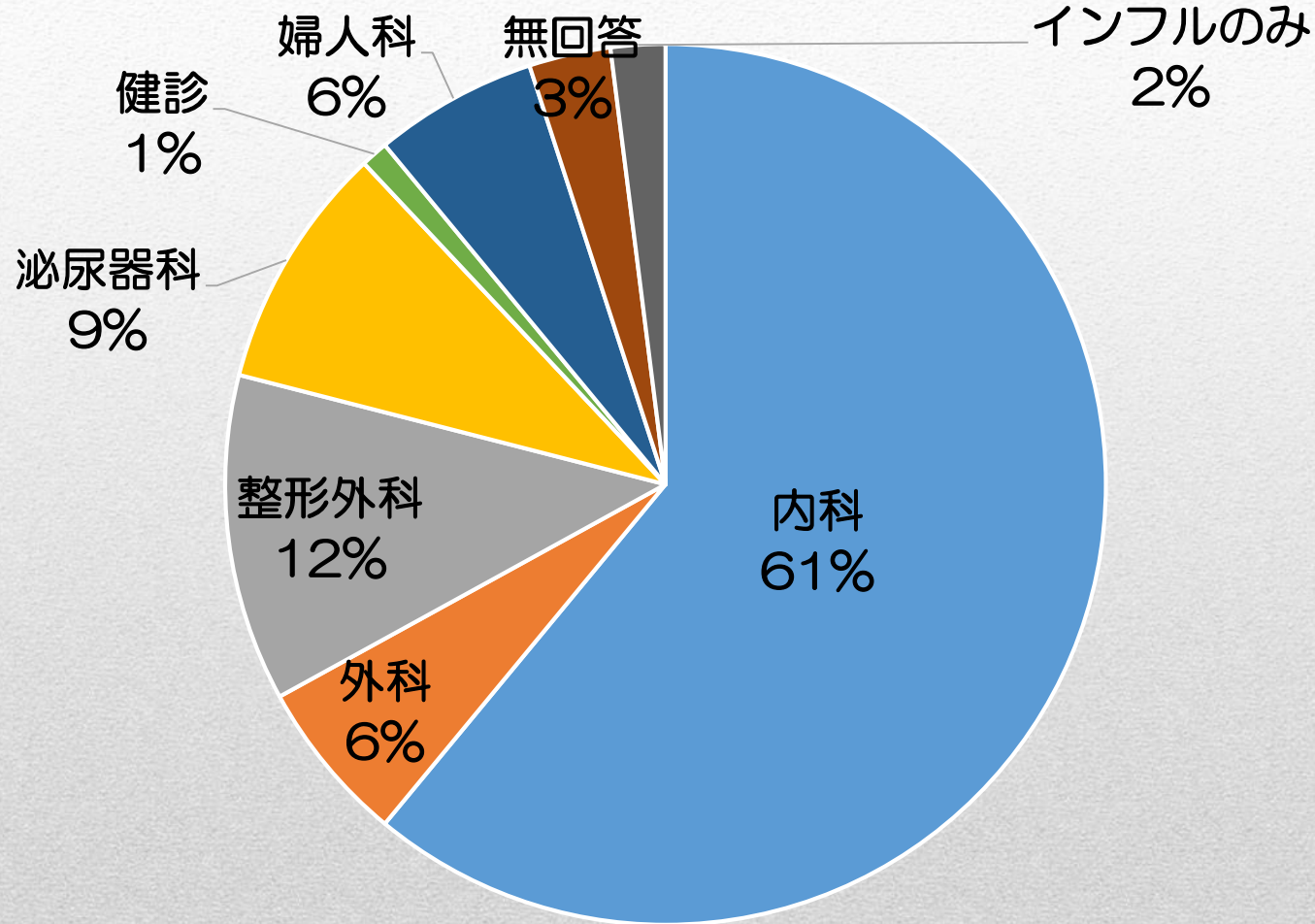
回答者年齢



入院

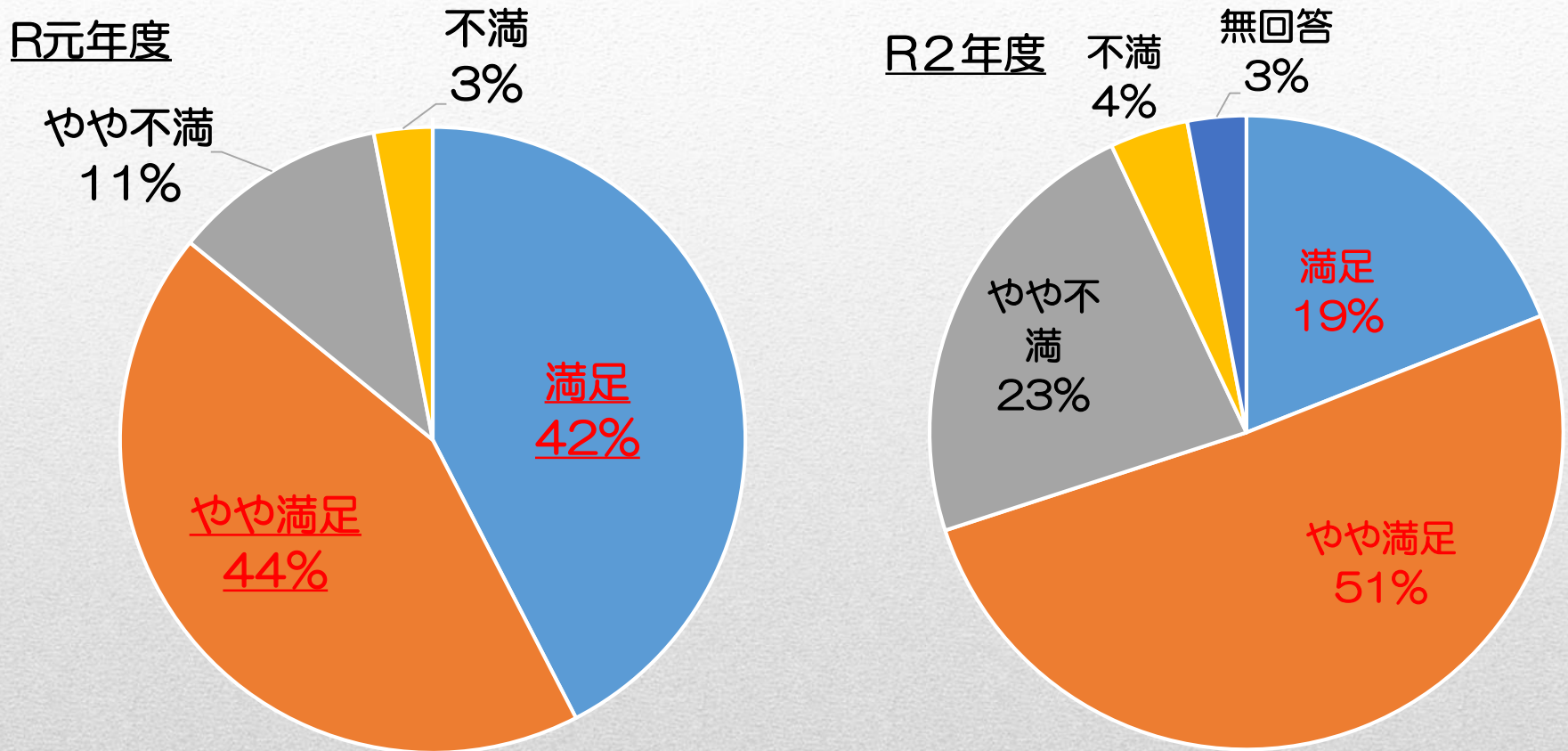


診療科別（外来）



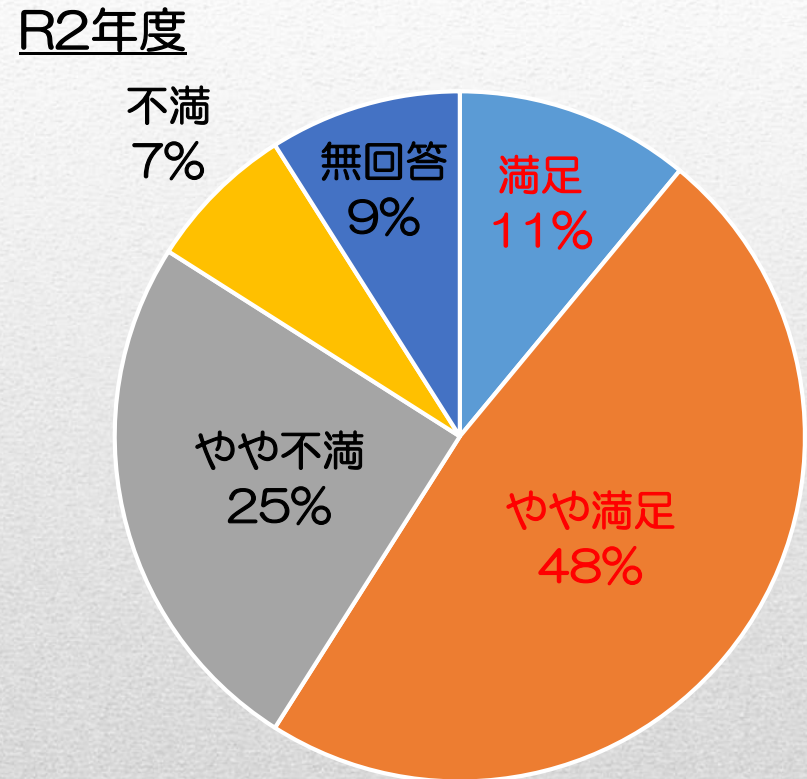
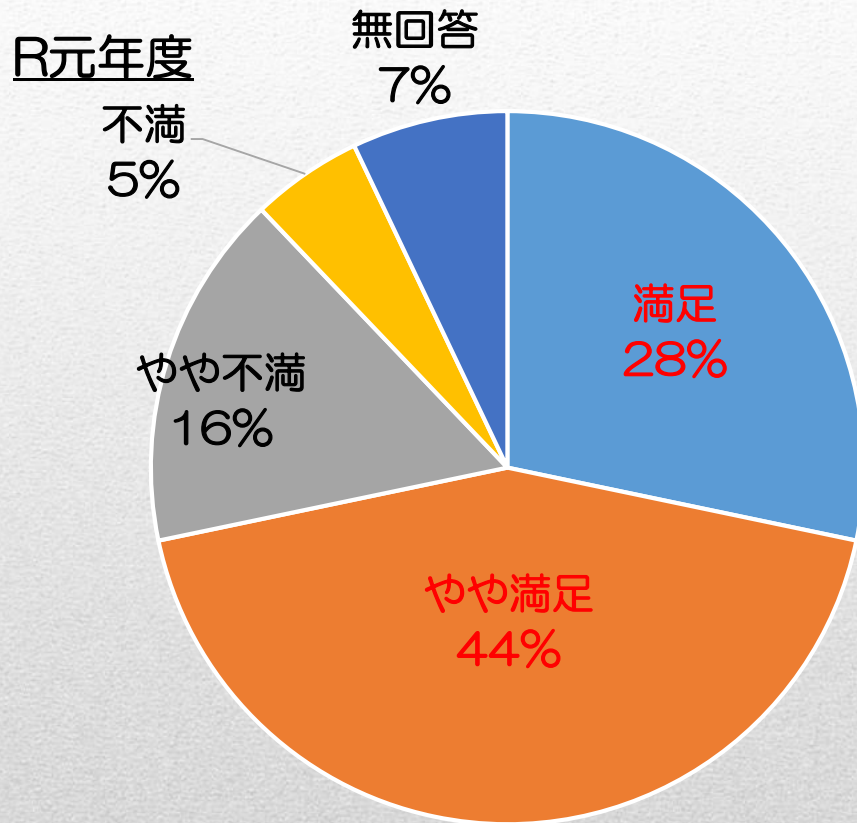
予約あり59% 予約なし17% 無回答24%

受付から診察までの時間



昨年に比べ16%満足度が減少した。
待ち時間環境と合わせて、引き続き待ち時間対策を検討していきたい。
また、お待たせしている患者さんへの配慮も必要であると考えます。

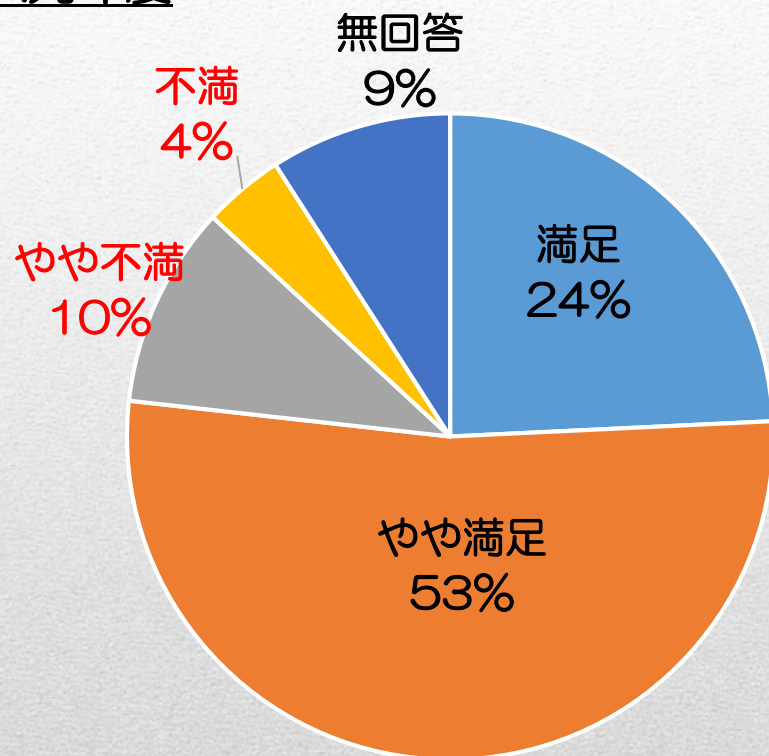
会計を呼ばれるまでの時間



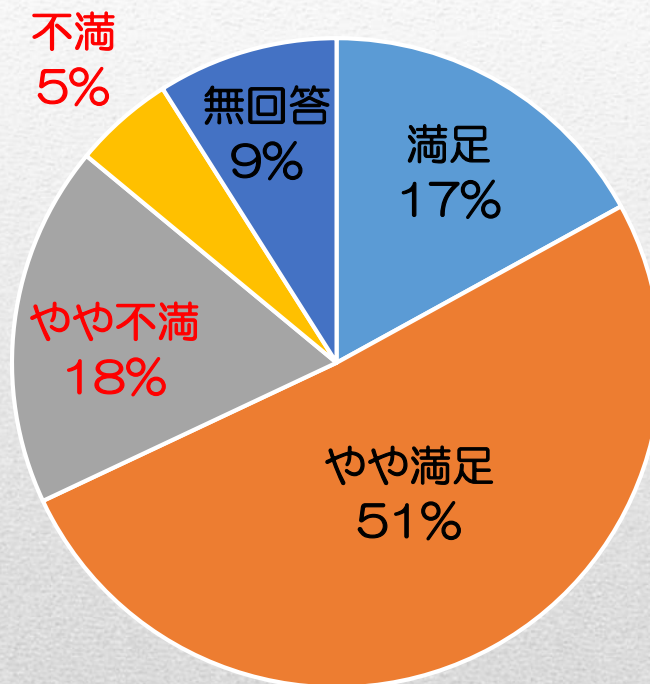
満足と感じる方が**13%減少**している。会計支払時の円滑な対応や、お待たせしている患者さんに配慮したい。

待ち時間を過ごす環境について

R元年度



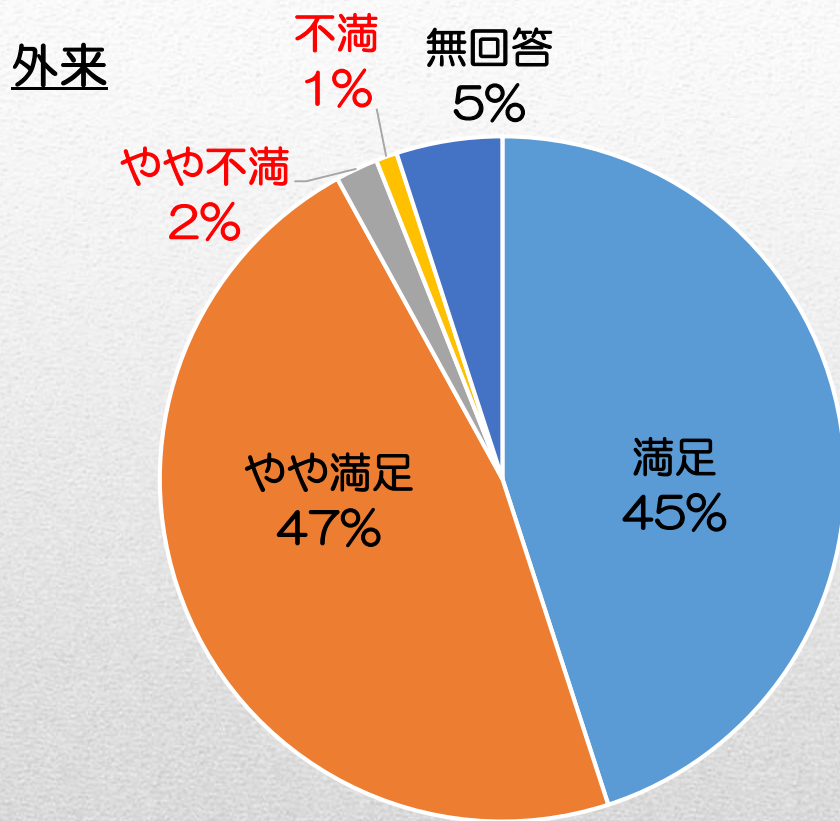
R2年度



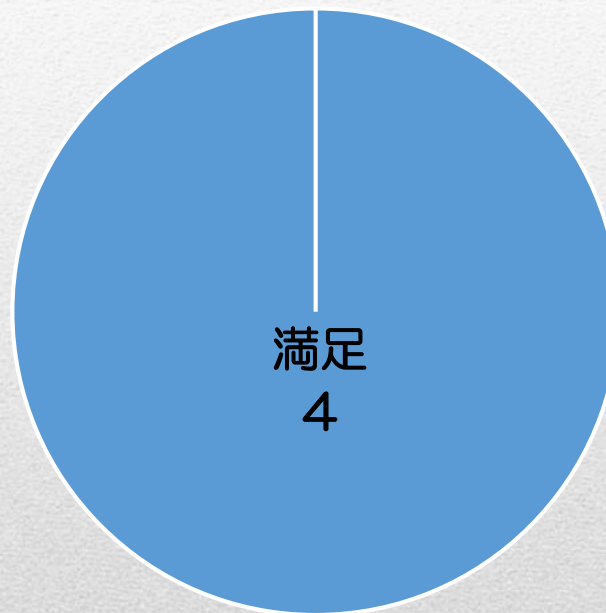
待ち時間を過ごす環境に、不満と回答する方が9%上昇した。昨年より、待ち合いへの写真掲示を行っているが、更なる環境改善に努めたい。

接遇について

説明はわかりやすいか

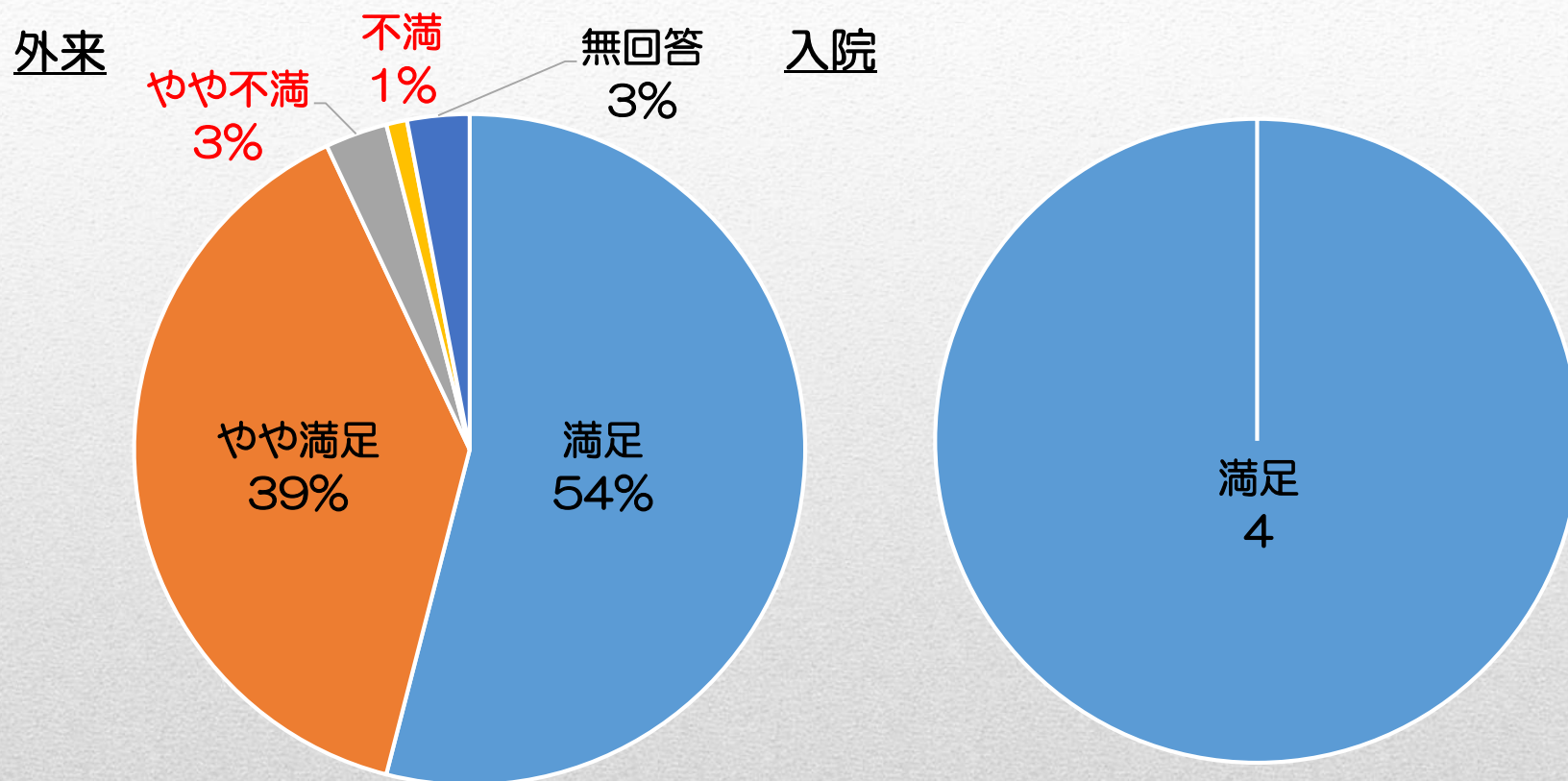


入院



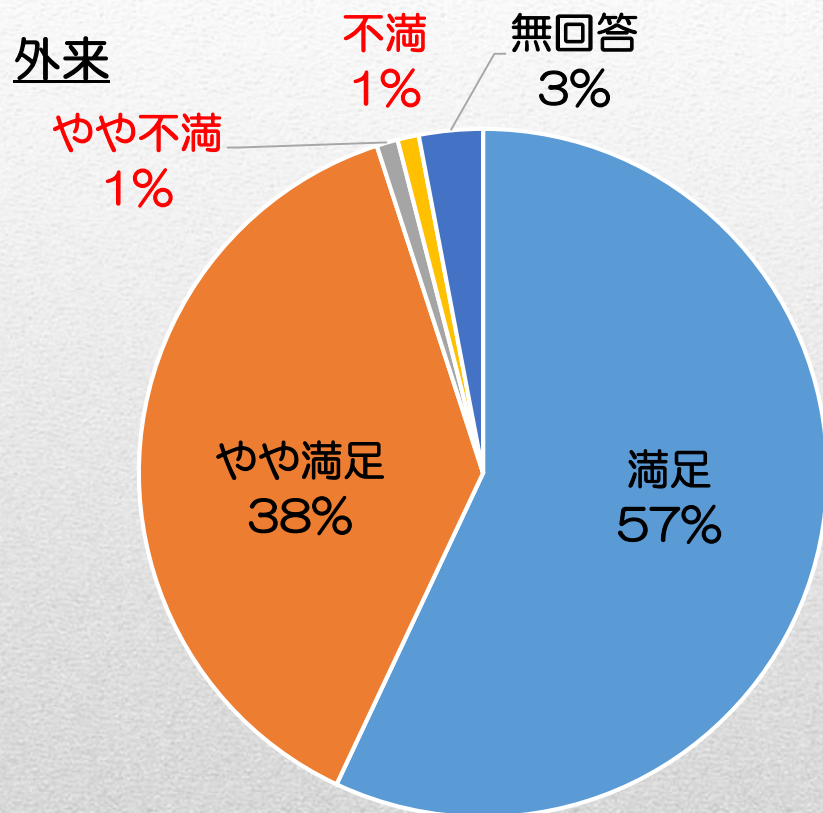
全体的には満足と感じている方が大半ではあるが、外来では3%の方が職員の説明に不満を持っている。

職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか

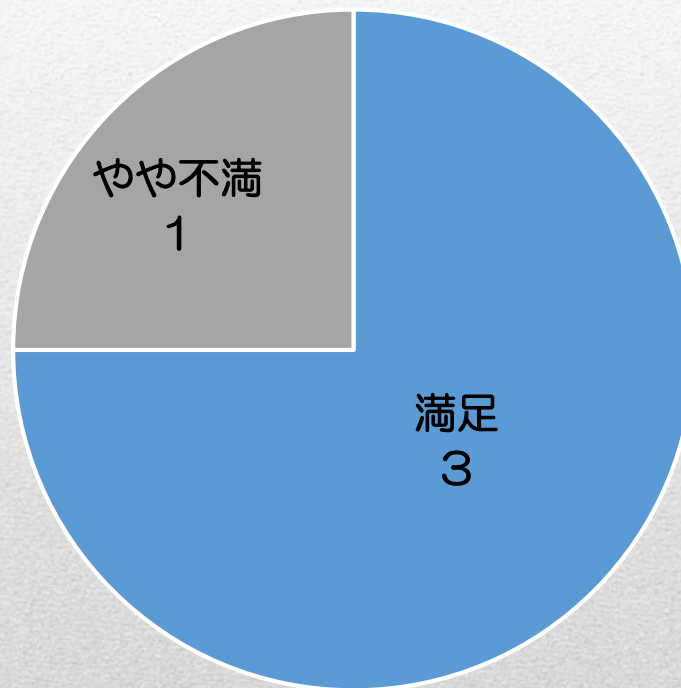


外来の4%の方で**職員の対応に不満**を感じた方がいらっしゃった。
患者さんに対して温かい対応を心がけたい。

挨拶はできていますか



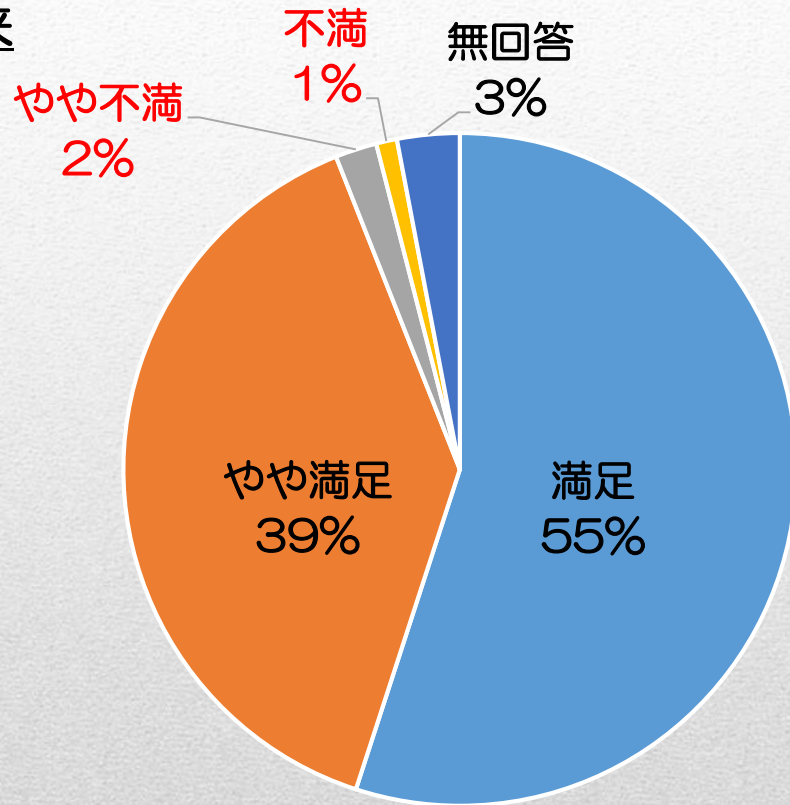
入院



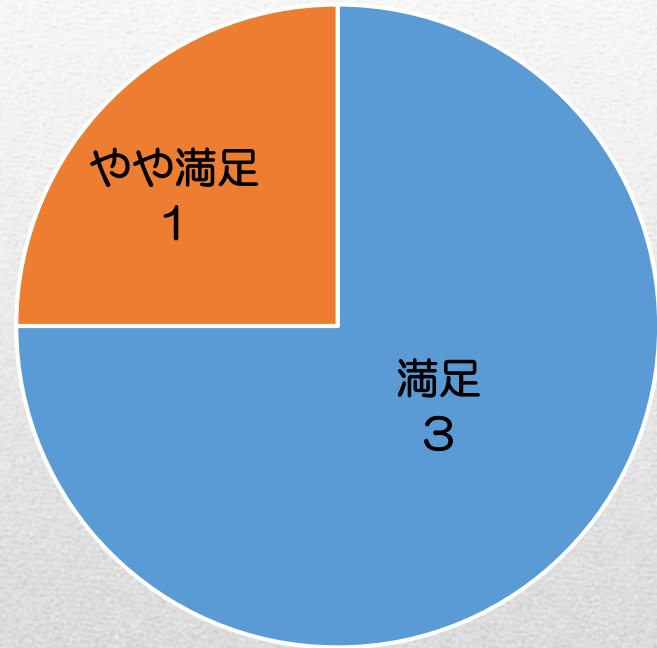
95%の患者さんは、職員の挨拶に関して満足している。挨拶は病院の印象を決める。不満の回答を0にしたい。

身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか

外来

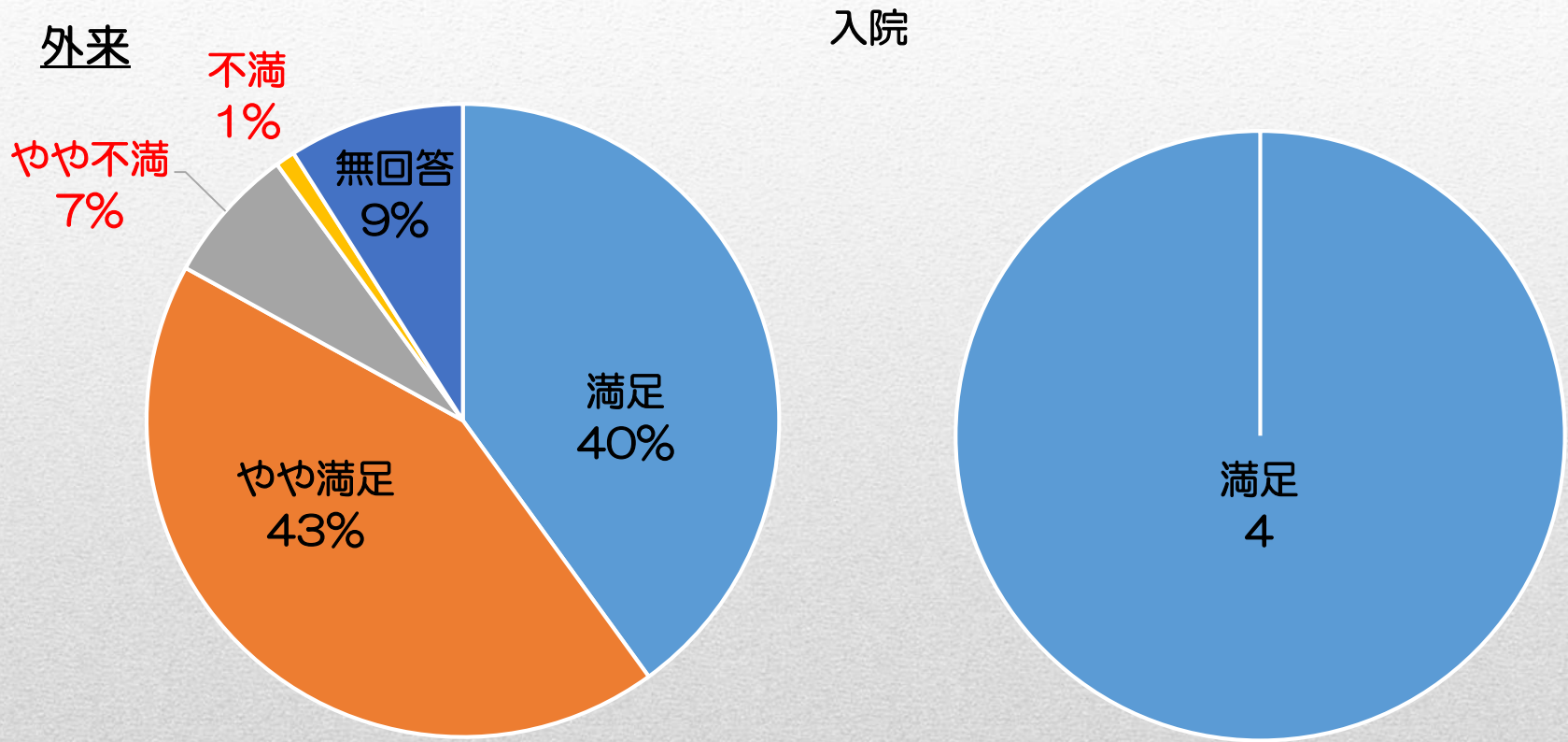


入院



身なりの基準は「相手から見てどう映るか」。清潔で、相手に不快感を与えない事が基本である。特に初対面の場合には身だしなみで判断されることもある事に気をつけたい。

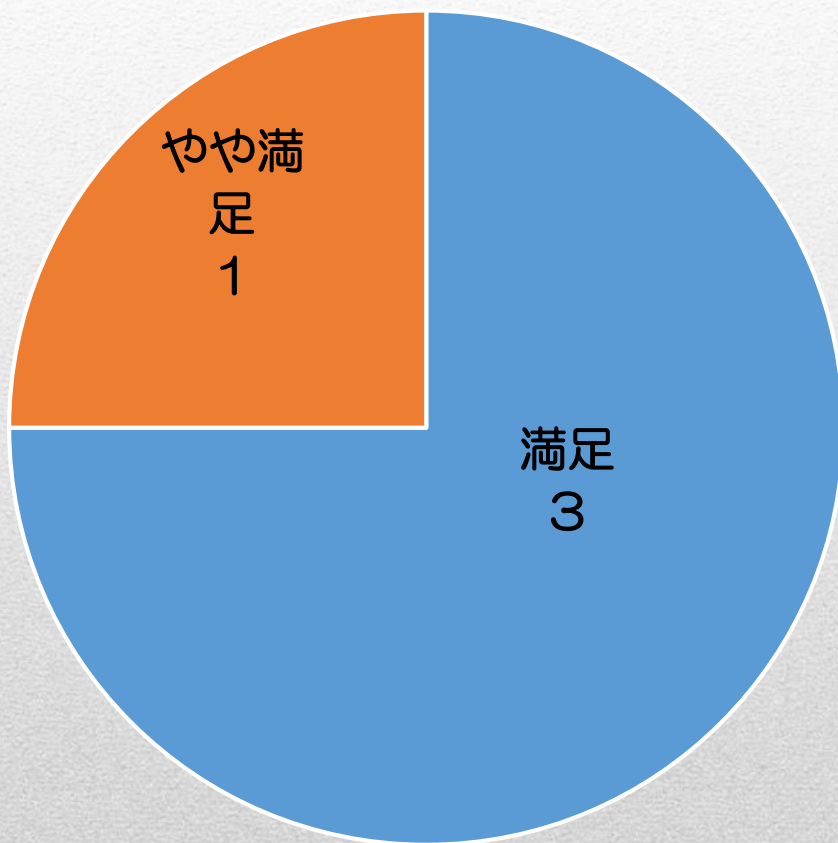
私語についてどう感じますか



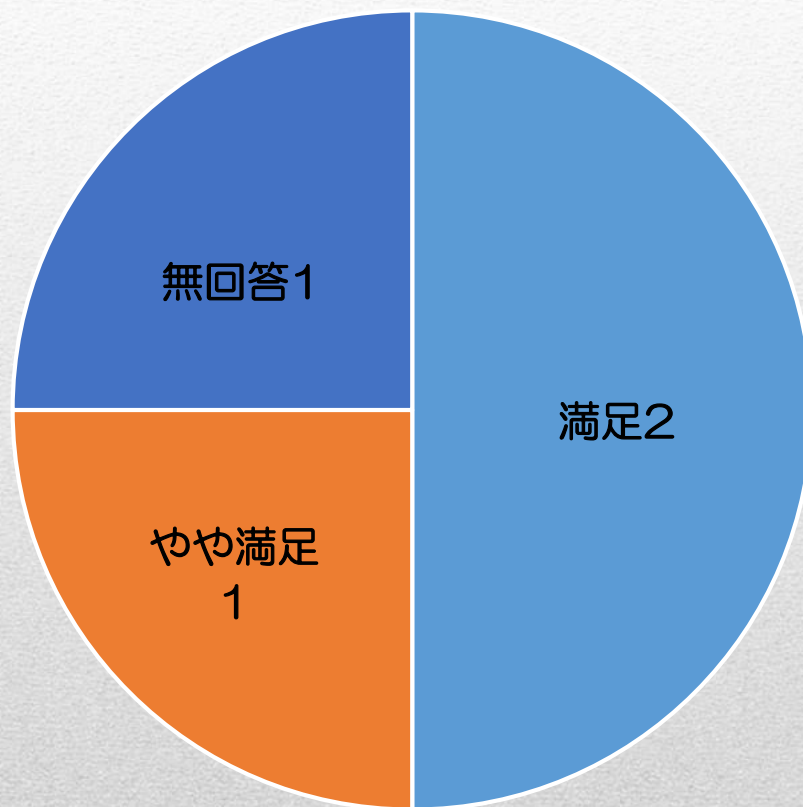
私語については、例年不満と回答する患者さんがいる。
不愉快な思いをさせないよう心掛けていきたい。

設備等について（入院のみ）

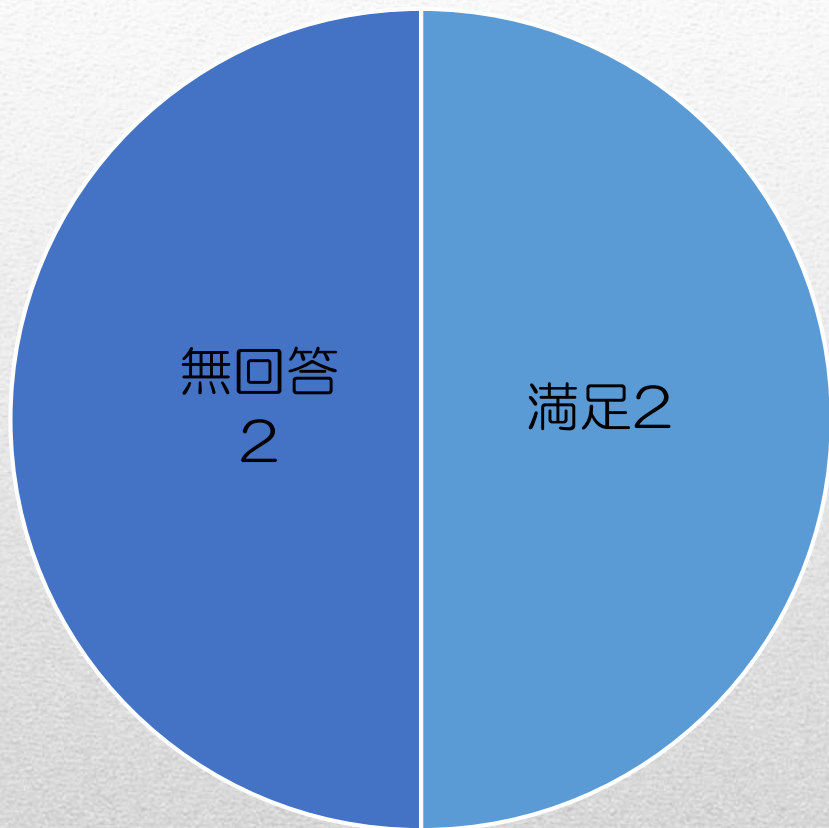
病室の環境はいかがですか



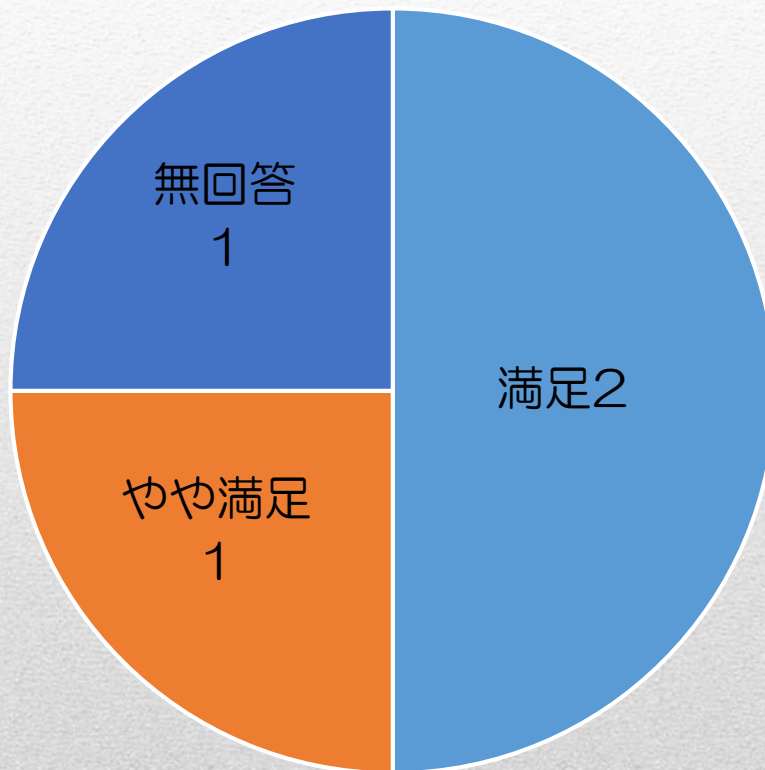
病棟の清掃はいき届いているか



トイレや洗面所は清潔ですか



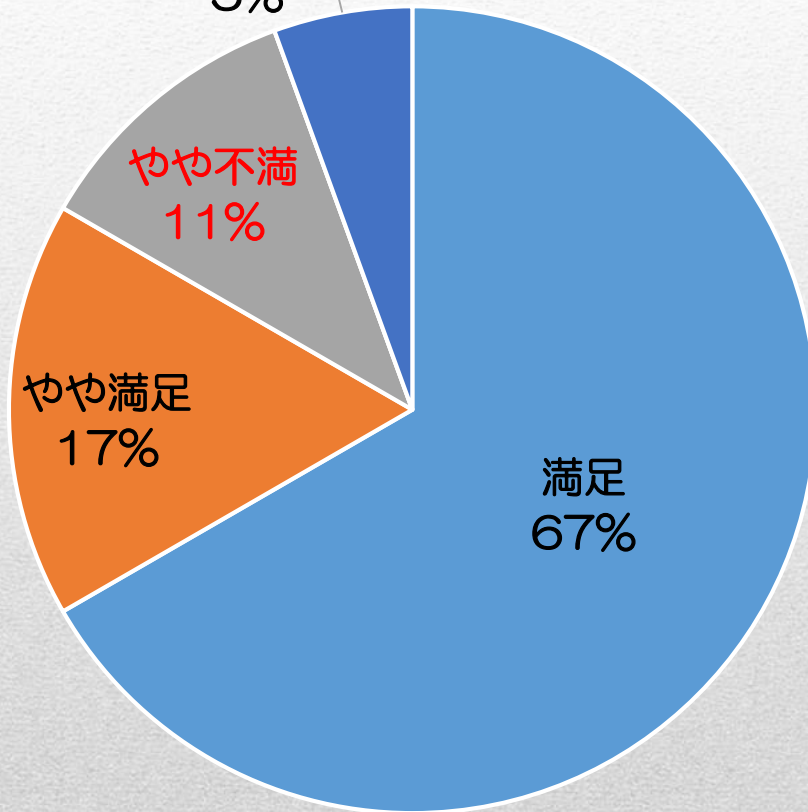
お風呂は清潔ですか



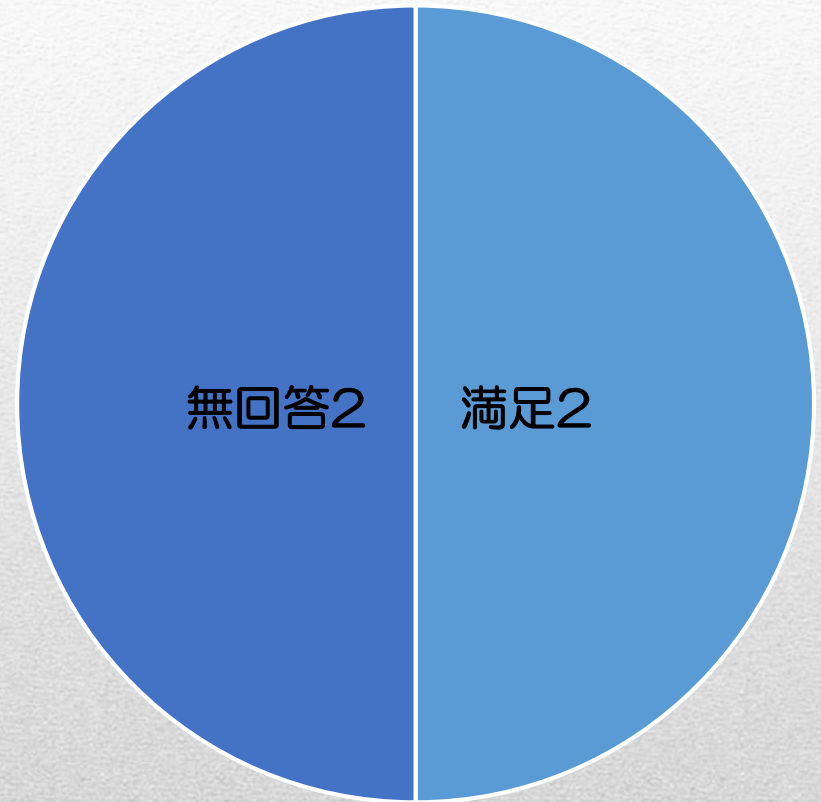
食事はいかがですか

R元年度

無回答
5%

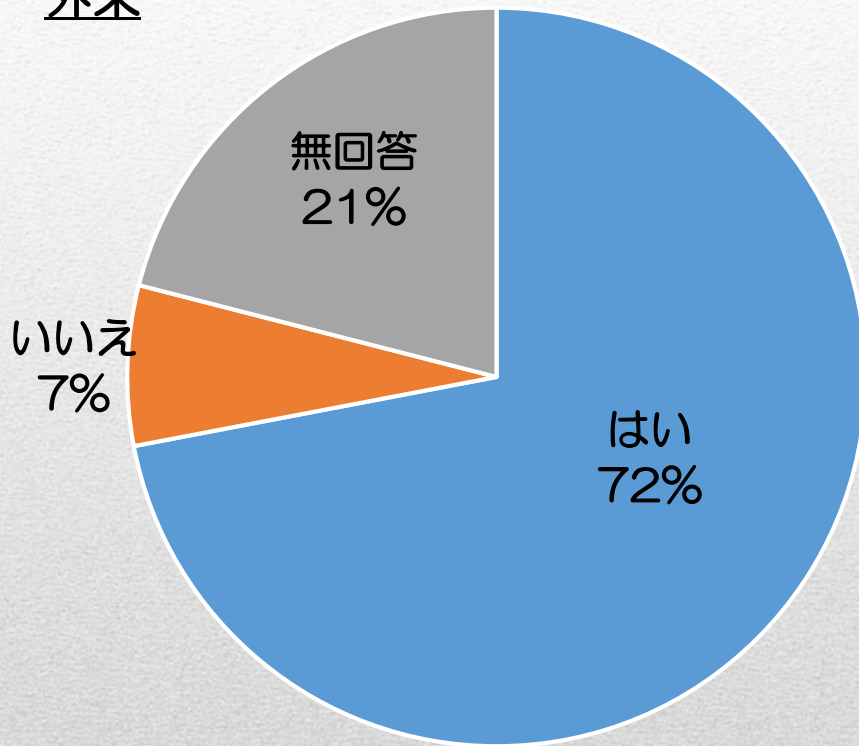


R2年度

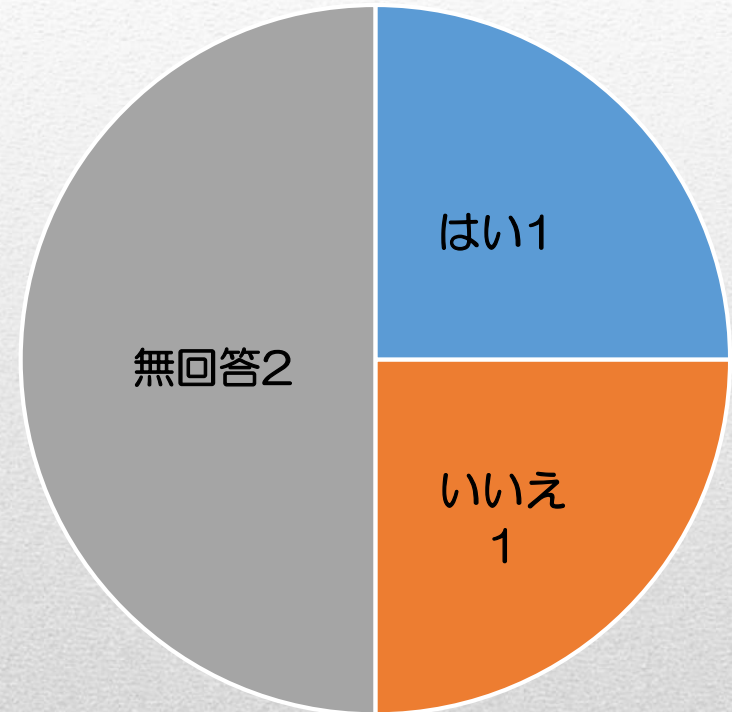


日赤を家族や友人に薦めたいか

外来

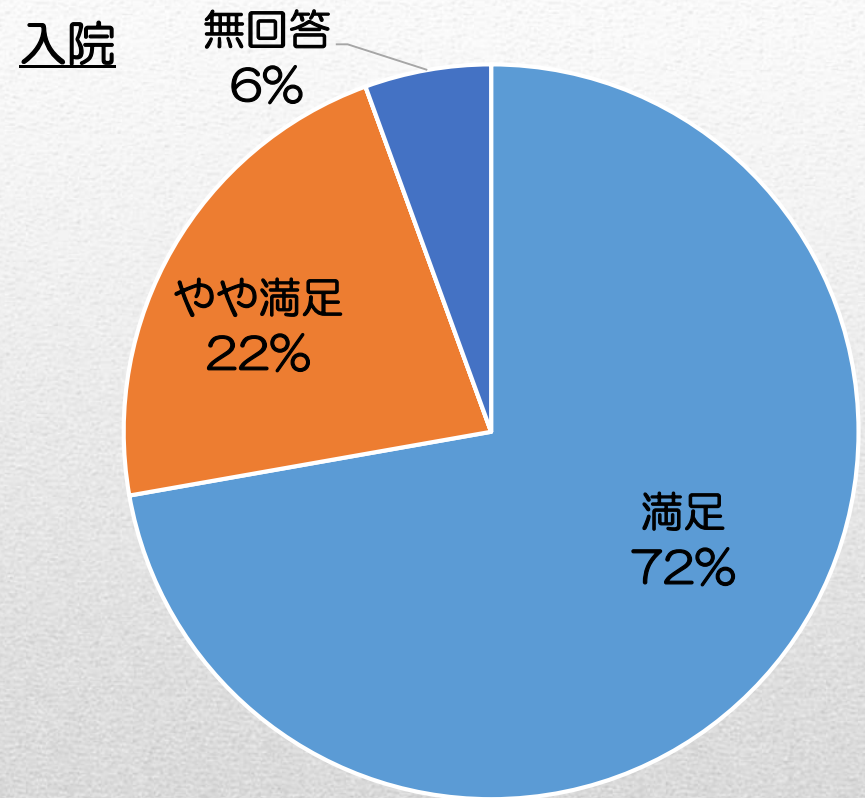
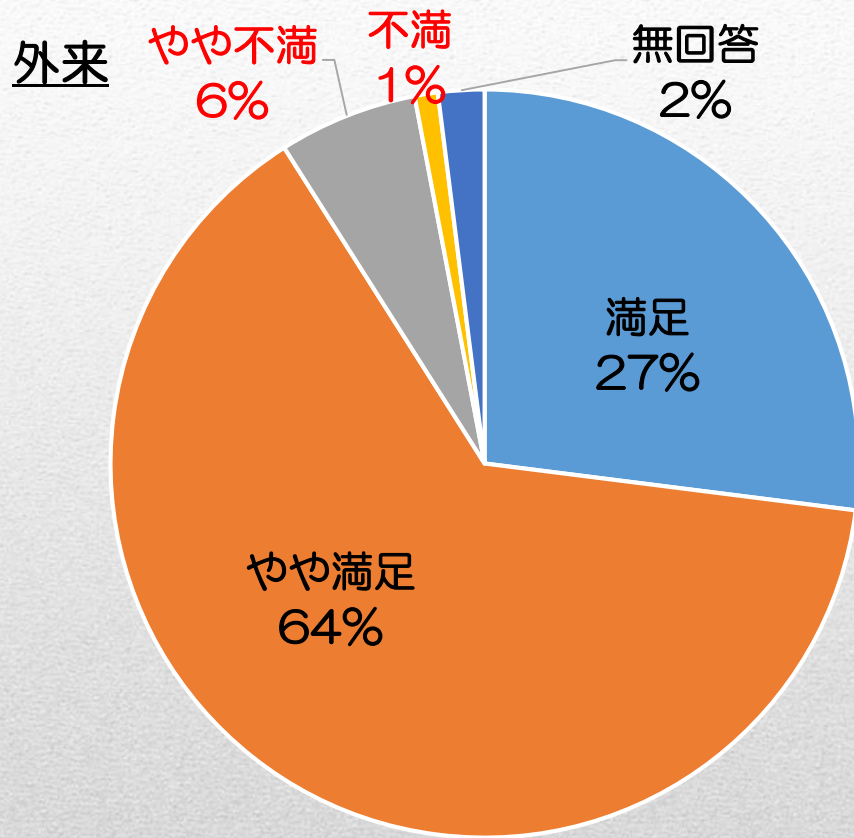


入院



薦めたいという理由に、スタッフが親切であると多くのご意見をいただきました。

当院を総合的に評価する満足いただけたか



外来では不満と感じる方が7%いらっしゃった。待ち時間や接遇、設備面等において、改めて患者サービス委員会で検討・改善に努めたい。

患者さんからのご意見

【外来待ち時間についてのご意見ご要望】

- 雑誌を置いてほしい。
 - 血液検査があるため、1時間前に来て下さいとのことだったので1時間以上前に来たのですが、検査をしたのが40分も経ってからなので、診察予約が意味ない。1時間以上待った。
 - 患者数のわりに待ち時間が長い。
 - 写真が展示していても気が付かない。
 - 新聞でもあればうれしいけど。
 - 患者様のお話合いなのか騒がしく思った。
 - 時間がかかり過ぎ
 - ざわついている
 - 診察までの時間は待っても仕方がないと思うが、会計まで30分以上待っているのに一言もない。
なぜこんなに待つのか分からない
-

【接遇についてご意見】

- とてもよいと思う。
- 職員さんはさすが日赤、感じがいいです。
- 老人に対しての説明、対応が親切だと思う。
- 職員の方が親切で優しい。

【当院を薦めたいと思うかについて「はい」のご意見】

- とても親切で病状の説明もわかりやすい。
- 大変親切でうれしく思っております。
- 感じがいいし職員が親切。薬もしっかり出してくれるので安心
- 近くの病院ですし、職員もよい。先生はちょっと足りない。
- フットケアのNSが優しい。
- 先生方が優秀だと口コミで聞いて、来てみたら丁寧な皆様の対応に感謝したいから
- いつも利用していて感じがいいから。
- 明るくてハキハキしていて良い。
- 落ち着いた感じがいいと思います。

【「いいえ」のご意見】

- かかりつけの医師が毎日いない。
-

【当院へのご意見ご要望】

- 科が少ない。泌尿器科などは週1では困る。
 - これ以上縮小しないようお願いします。
 - 先生をもっと入れてほしい
 - 先生の異動が多すぎる。常駐の先生の確保が良い。
 - 土曜日の午前中に診察できるようにしてほしい。
 - 受診の曜日に制限があるのでもう少し改善して増やしてほしい。
 - 皮膚科がほしい
 - 無料給水機を設置してほしい。夏の間水道水を洗面所で飲用していました。
 - リハビリ待ち時間も少なく大変満足しています。
 - 高齢のため送迎してもらえれば助かります。
 - 地域が期待している病院なので頑張してほしい
 - 総合病院であってほしい（産婦人科等）
 - 病院に来た理由を説明すると時に周りに人がいると全部聞こえてしまうので配慮がほしいと思いました。（言いにくいこともあるので）
 - 男子用トイレを少し多くしてほしい。
 - 放送案内の時、開始のチャイムが必要。いきなりの放送では「オドロキ」ます。
-

<入院（2F病棟）>

【接遇についてご意見】

- 旅先で心細いなか、病状やこれからの事など、毎日詳しくお話をさせていただく機会をおつくり下さりうれしく思いました。息子も妻もそのように云っておりました。
- 看護師はよく勉強している。

【設備等について】

- 初日はエアコンもなく掛布団1枚で寒かった。→電気ストーブが来た。
- 人様に気兼ねなく主人が個室を選んでくれてよかった。

【友人や家族に薦めたいか】

- はいとお答えしたいのですが、何分遠方ですので。
- コロナの事も細かくやっていてとにかく安心。
- 病気、けが大きい病院を薦める。

【当院へのご意見要望】

- 転院も決まり、退院ももうすぐ。旅先で心細い思いもしましたが、皆さんに大変よくしていただきありがとうございました。
-

<まとめ>

受付から診察までと会計の待ち時間について、不満の割合が昨年より増加した。昨年度から行っている外来待ち合いへの写真掲示を継続していくとともに、長時間お待ちいただいている患者様への声掛けをするなど、患者サービス向上に努めていきます。

また、昨年から実施している全職員への接遇セルフチェックを継続し、自身の接遇の見直し強化を図っていきます。

調査の結果は、職員へ周知し接遇に対する意識を高めていきます。

**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**
