

## 患者満足度調査結果をお知らせします

成人病センターでは、皆さまに安心してご来院いただき、満足してお帰りいただけるよう、より良い医療の提供に向けて全職員が力を合わせて取り組んでおります。

患者さんのご意見をお聞かせいただき、さらに信頼の得られる病院となるため、当センターでは平成13年度から毎年「患者満足度調査」を実施しています。今年度も7月に調査を実施し、このたび結果を取りまとめましたので、主な結果についてご報告いたします。

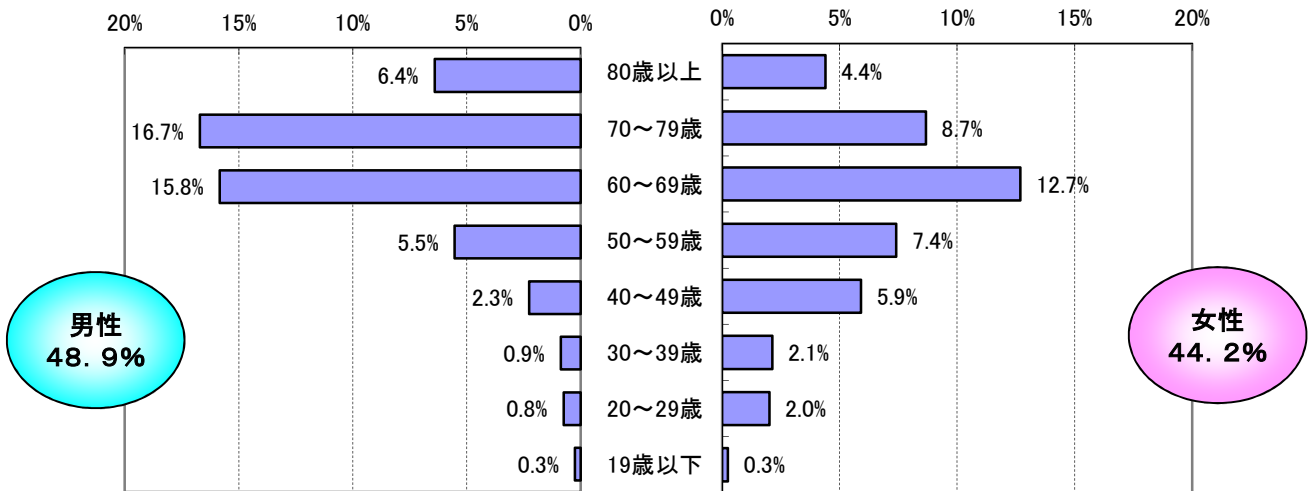
今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



成人病センターサービス向上委員会

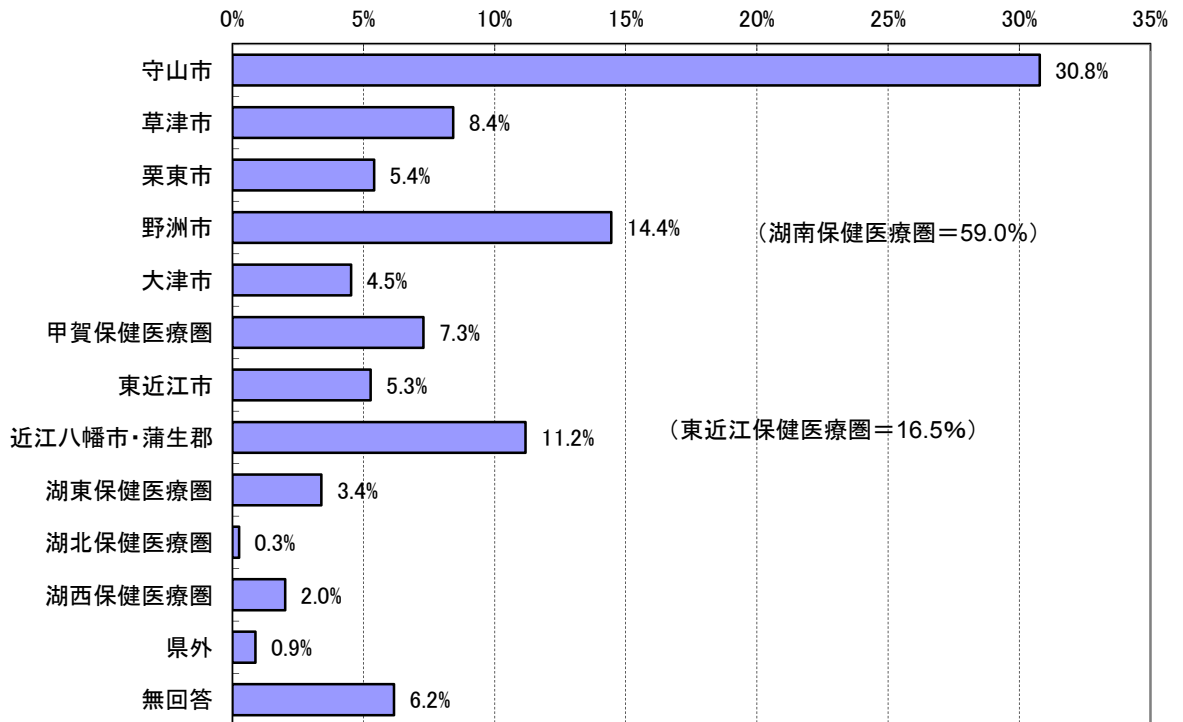
# 外来満足度調査結果

## 年齢・性別



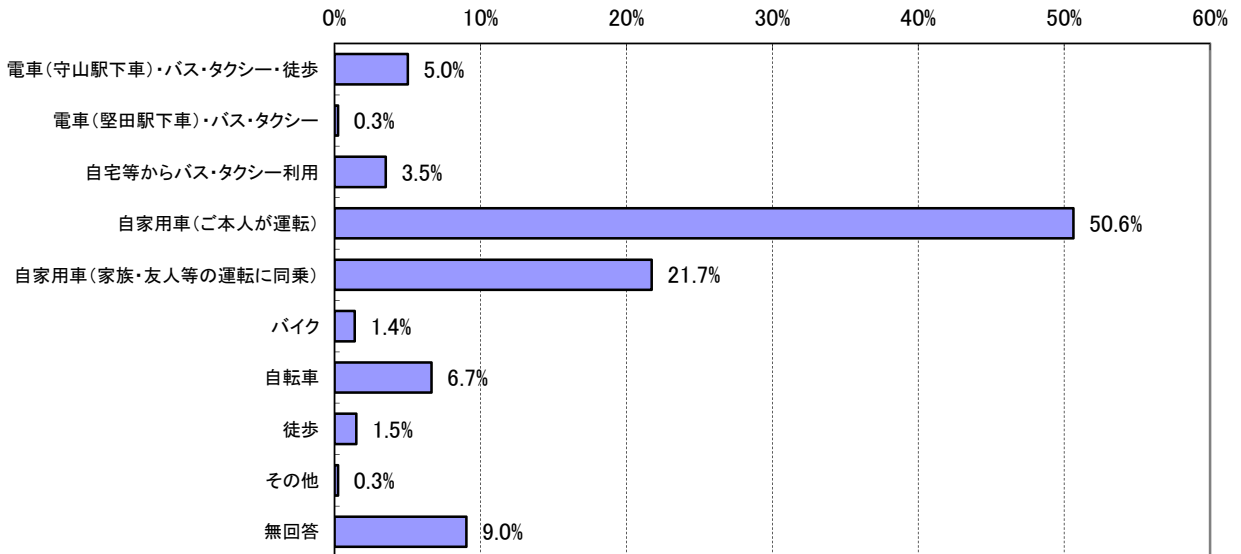
※性別については、無回答が6.9%ありました。

## 居住地

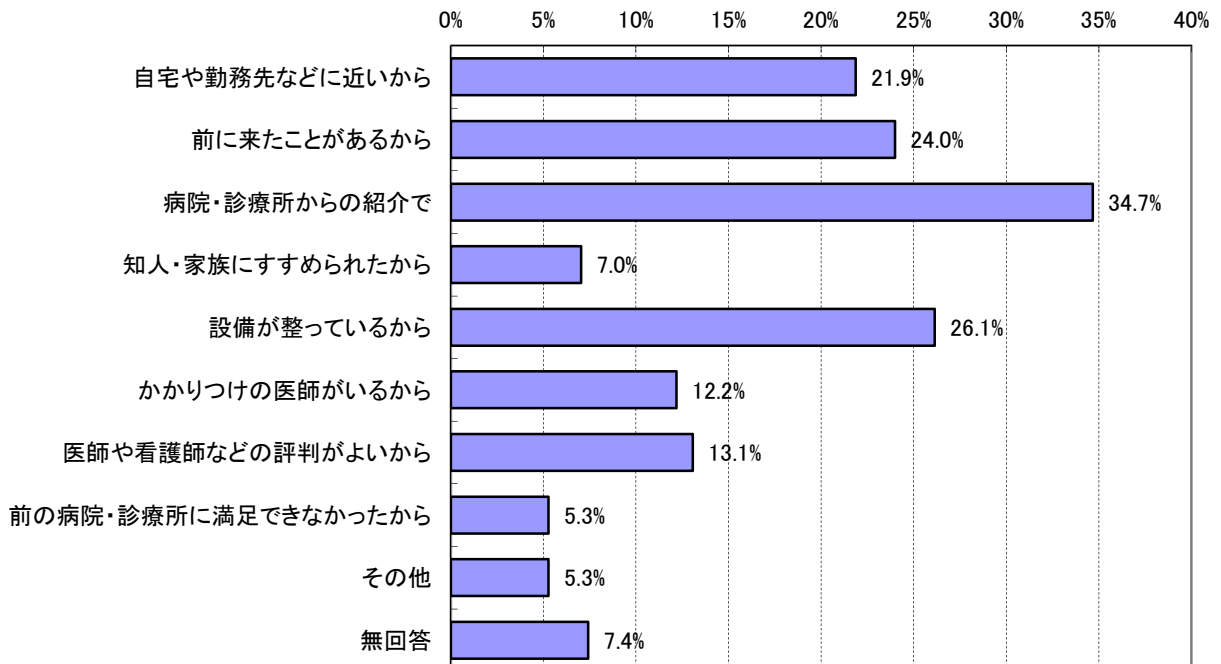


# 外来満足度調査結果

## 交通手段



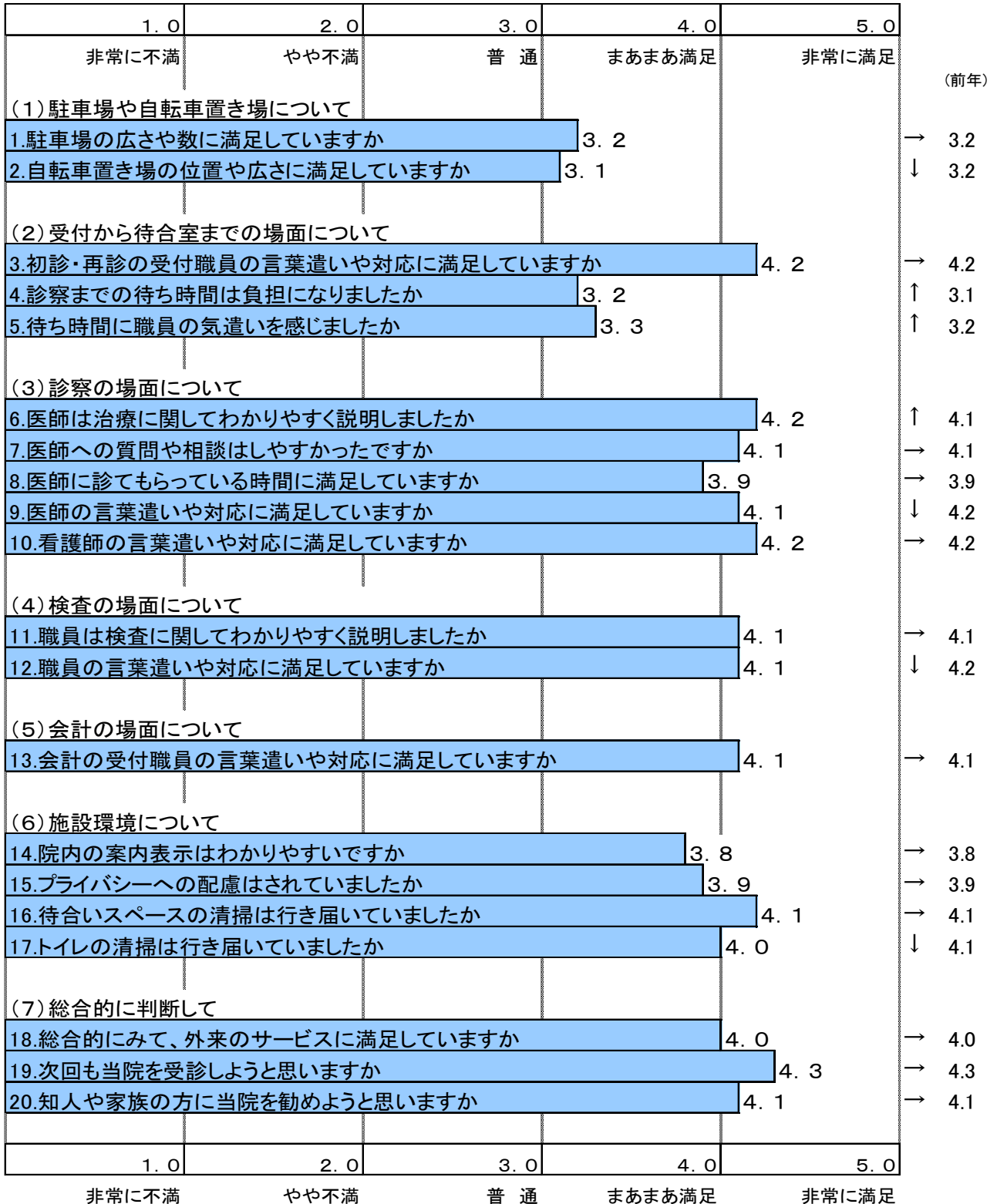
## 当院を選んだ理由



# 外来満足度調査結果

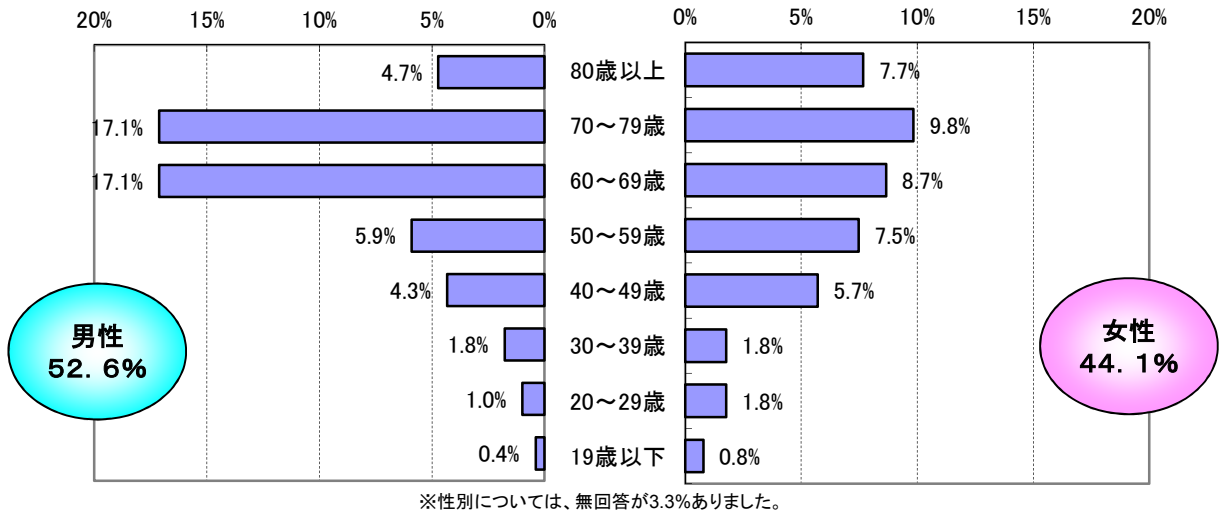
## 5段階評価

■平成26年度 外来患者満足度調査 5段階評価(平均点)

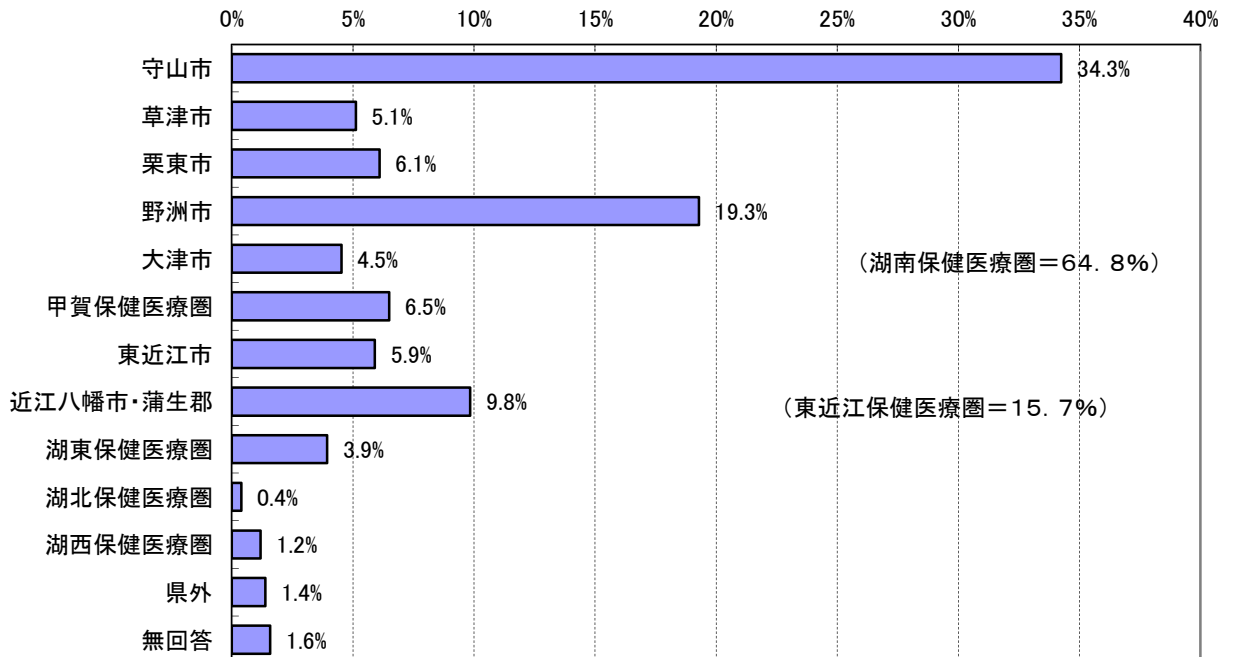


# 入院満足度調査結果

## 年齢・性別



## 居住地



## 5段階評価

# 入院満足度調査結果

■平成26年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足	(前年)
<b>(1)入院手続き時の事務職員について</b>					
1.職員は入院についてわかりやすく説明しましたか				4.5	→ 4.5
2.職員への質問や相談はしやすかったですか				4.5	→ 4.5
3.職員の言葉遣いや対応に満足していますか				4.6	→ 4.6
<b>(2)医師について</b>					
4.医師は手術や治療に関してわかりやすく説明しましたか				4.7	→ 4.7
5.医師への質問や相談はしやすかったですか				4.6	→ 4.6
6.医師の言葉遣いや対応に満足していますか				4.7	→ 4.7
7.医師の診療内容に満足していますか				4.6	→ 4.6
<b>(3)看護師について</b>					
8.看護師は病気や入院生活などに関してわかりやすく説明しましたか				4.5	→ 4.5
9.看護師への質問や相談はしやすかったですか				4.6	↑ 4.5
10.看護師の言葉遣いや対応に満足していますか				4.6	→ 4.6
11.看護師の採血などの技術に満足していますか				4.3	→ 4.3
12.看護師の手助け(歩行、入浴、食事など)に満足していますか				4.5	↑ 4.4
<b>(4)検査時の職員について</b>					
13.検査時の職員の検査に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.5	↑ 4.4
<b>(5)薬剤師・栄養士について</b>					
14.服薬指導時の薬剤師の薬に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.5	↑ 4.4
15.栄養指導時の栄養士の食事に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.3	↑ 4.2
<b>(6)食事について</b>					
16.食事の味に満足していますか				3.7	→ 3.7
17.食事の内容(メニュー)に満足していますか				3.7	→ 3.7
<b>(7)療養環境について</b>					
18.病室の設備には満足していますか				4.3	↑ 4.2
19.病室の静寂性は保たれていましたか				4.0	↑ 3.9
20.病室での診察やケアなどの際に、プライバシーへの配慮はされてきましたか				4.3	→ 4.3
21.病室の清掃は行き届いていましたか				4.1	↓ 4.2
22.浴室の清掃は行き届いていましたか				4.0	↓ 4.2
23.トイレの清掃は行き届いていましたか				4.0	↓ 4.1
<b>(8)総合的に判断して</b>					
24.総合的にみて、入院中のサービスに満足していますか				4.4	→ 4.4
25.今後も当院に来院しようと思えますか				4.6	→ 4.6
26.知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか				4.5	↑ 4.4
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足	

# 患者満足度調査 患者さんからのご意見・ご要望等に対する回答

1. 駐車場から総合受付までが遠い。  
身障者用駐車場を増やしてほしい。  
駐輪場が狭い。

## (回答・対応状況)

新病棟建設後に東館を解体(平成29年度工事開始予定)し、跡地を駐車場として整備します。これにより、これまでより新館受付の近くに駐車可能となります。現在と比べて約170台分駐車可能台数を増加させる計画です。

身障者用駐車場についても台数を増加させるとともに、このうち5台分については屋根つきのものとし、新館入口まで屋根付きの通路で接続する計画です。この他、身障者用駐車場とは別に妊婦さんやベビーカーをお持ちになって来院される方等のために、通常の駐車区画よりも広い「おもいやり駐車区画」を整備する計画です。

駐輪場についても現状よりも駐輪台数を増加させる計画です。

2. 会計の時、混んでいて待つ時間が長い時がある為、自動支払機の台数をもう少し増やしていただければいいと思います。年配の方がわからない場合があるので、その場合、横に職員の方が付いて説明していただければありがたいと思いました。

## (回答・対応状況)

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。自動支払機の設置台数について検討いたします。操作の補助につきましては、11時までの混み合う時間帯はボランティアスタッフによる補助を行っておりますが、そのほかの時間帯についてもお声掛けいただけましたら対応いたします。

3. 室内設備すでに変更されています。「入院生活のしおり」の更新をお願いします。

## (回答・対応状況)

ご指摘ありがとうございます。「入院のご案内」につきまして、室内設備の変更の間に合わずご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。院内設備や取扱の変更がある都度の更新を行っておりますが、今回のご入院手続き時に間に合いませんでした。ご指摘の箇所は既に更新いたしましたが、今後も適宜更新を行ってまいりますので、よろしく願い申し上げます。この度ご迷惑をおかけしましたことにあためしてお詫び申し上げます。

4. 病気検査だけでなく、生活指導の方も先生より伺えたら有り難いと思います。

## (回答・対応状況)

病気に関する説明だけでなく、それに対する生活指導は大変重要です。診療チームとして対応できるよう努めます。将来的には、院内に病気を予防するためのセンターを開設し、様々な予防・健康情報の提供、病気にならないような生活指導、適切な検診・健診の相談窓口を整備する予定にしています。

5. 面会時間は出来る限り守ってもらうよう指導すべきだと思います。個室ならまだしも、他の患者さんの迷惑を考慮してもらいたいです。病気で入院しているのですから、普通ではないということをよく考えて配慮していただければありがたいと思います。

## (回答・対応状況)

この度は時間外に面会に来られる方のことで、大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。どうしても時間内に来られない場合は、申し出いただき場所も考慮し、短時間で済ませていただくようお願いしています。室内で話したり守られていない面会者がおられましたら、看護師に伝えていただけたら指導させていただきます。今後も面会時間についてのご案内を継続し、ご理解いただける様に努力してまいります。

その他、多くのご意見・ご要望をいただきました。  
いただきましたご意見・ご要望は、今後の病院運営に活かしてまいりたいと考えております。  
調査にご協力いただき、ありがとうございました。

# サービス向上委員会では、よりよい医療環境を目指し、サービス改善に向け活動しています

【ご意見・ご要望に対する改善活動の一例】

ご意見  
ご要望

院内のどこに何があるのかわかりにくい。

改善  
内容

「外来診療のご案内」パンフレットを更新し、患者さんがよく使用される場所や窓口へお問い合わせになれる場所名などを追加いたしました。

ご意見  
ご要望

検査で靴を脱ぐ場所には靴べらを設置してほしい。

改善  
内容

順次設置を進めていきます。

ご意見  
ご要望

老眼鏡が窓口にあると助かる。

改善  
内容

各外来ブロックに老眼鏡を設置いたしました。

ご意見  
ご要望

医療者には笑顔で気持ちよく対応してほしい。

改善  
内容

外部講師を招聘し、職員接遇研修を実施いたしました。

今年度も、さらなるサービス向上を目指して活動しています

委員会では、皆さんからのご意見に対する改善策の検討、職員の接遇能力向上に向け研修会の設定、その他サービス向上に関する施策を実施しています。

委員会のメンバー自らが高齢者や障害のある方の立場に立って病院を見直してみようということで、インスタントシニア体験等による院内ラウンドを実施いたしました。

接遇マニュアルを作成し、職員へ配布を行っています。また、随時、内容の見直しも行っています。

