

令和元年度 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15日～10月31日

- 対象

外来患者及び入院患者

- 回答枚数

外来：99枚 入院：18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、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）

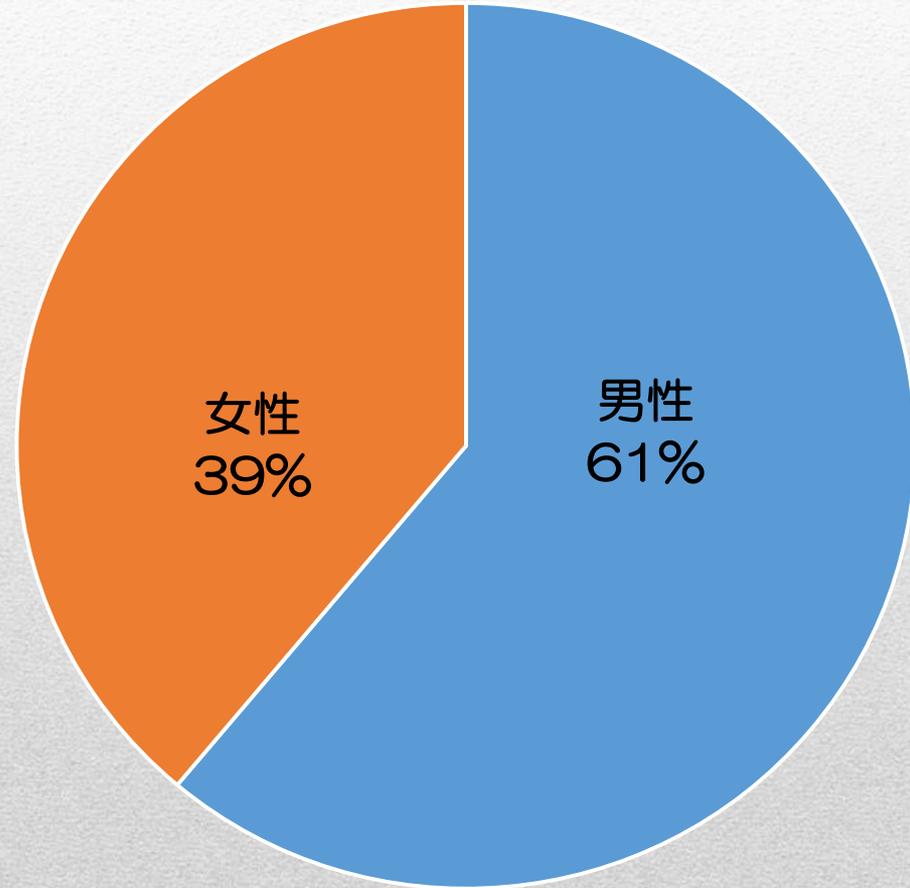
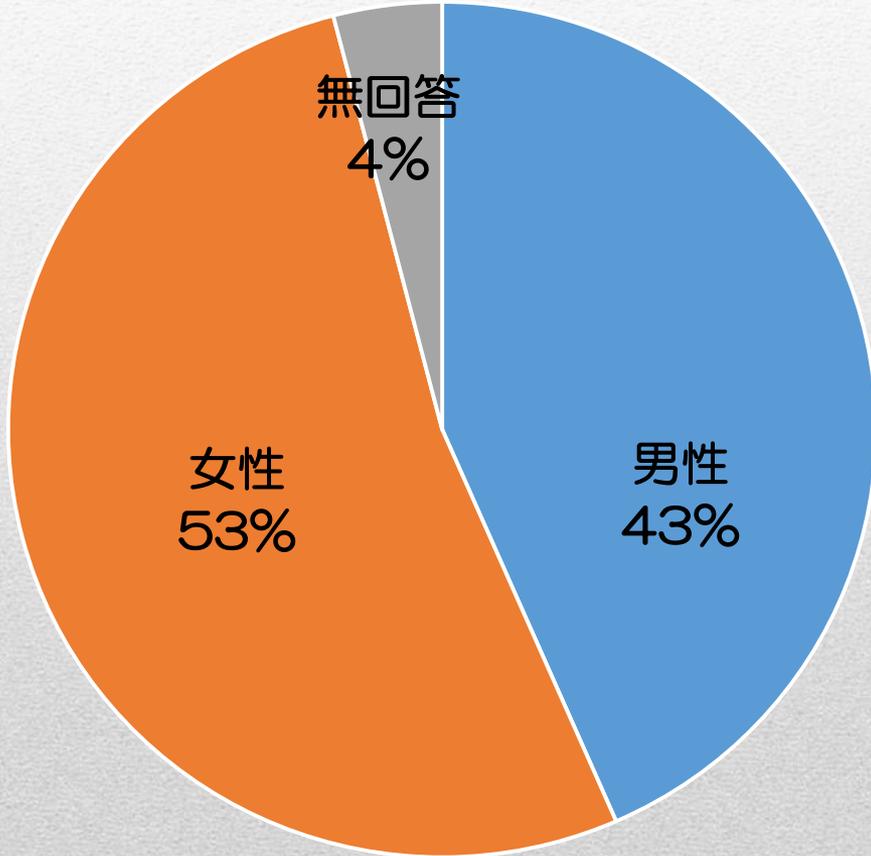
◎当院へのご意見（外来、入院共通）

結果報告

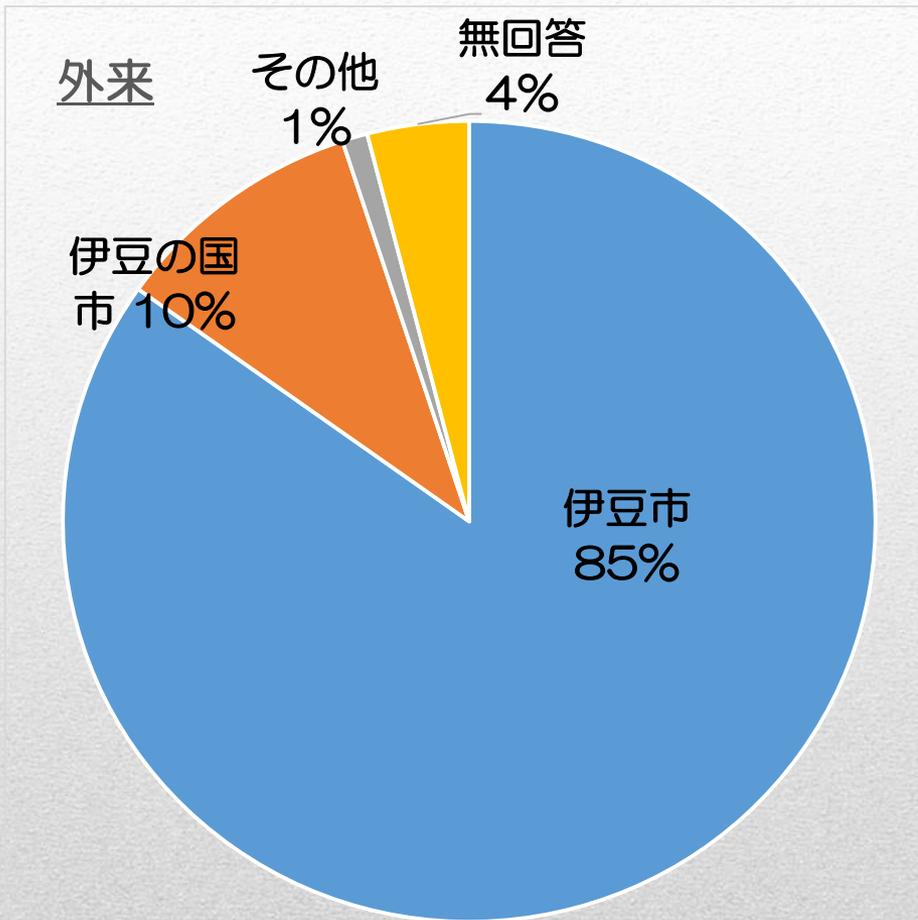
回答者性別の割合

入院

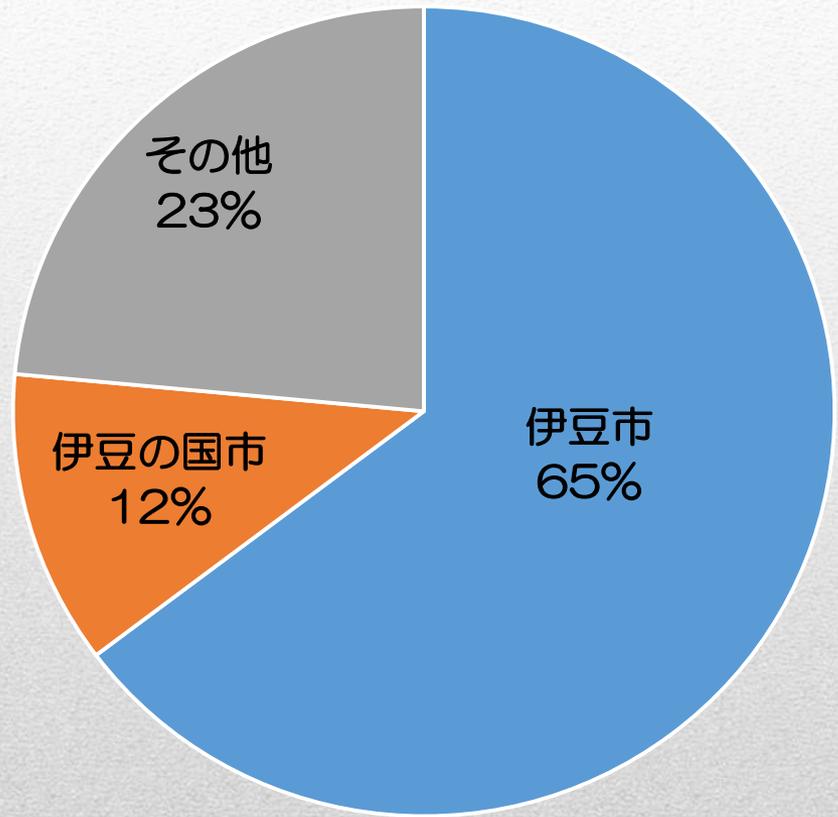
外来



回答者の住まい



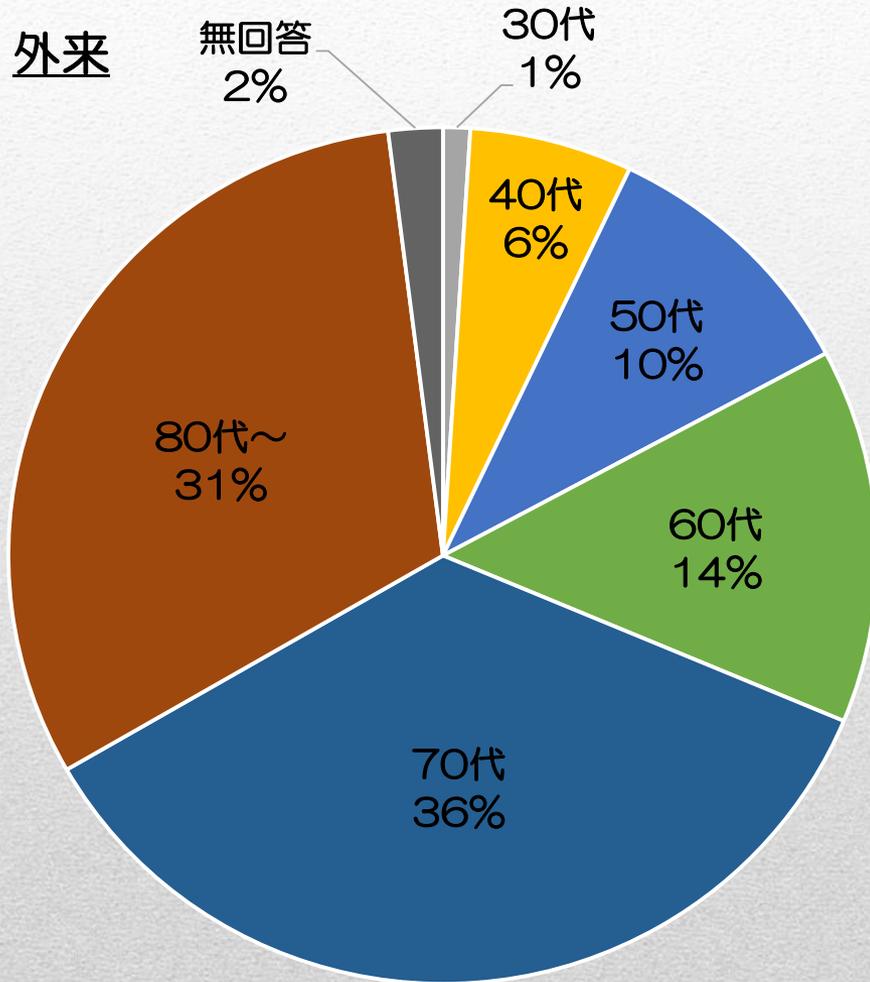
入院



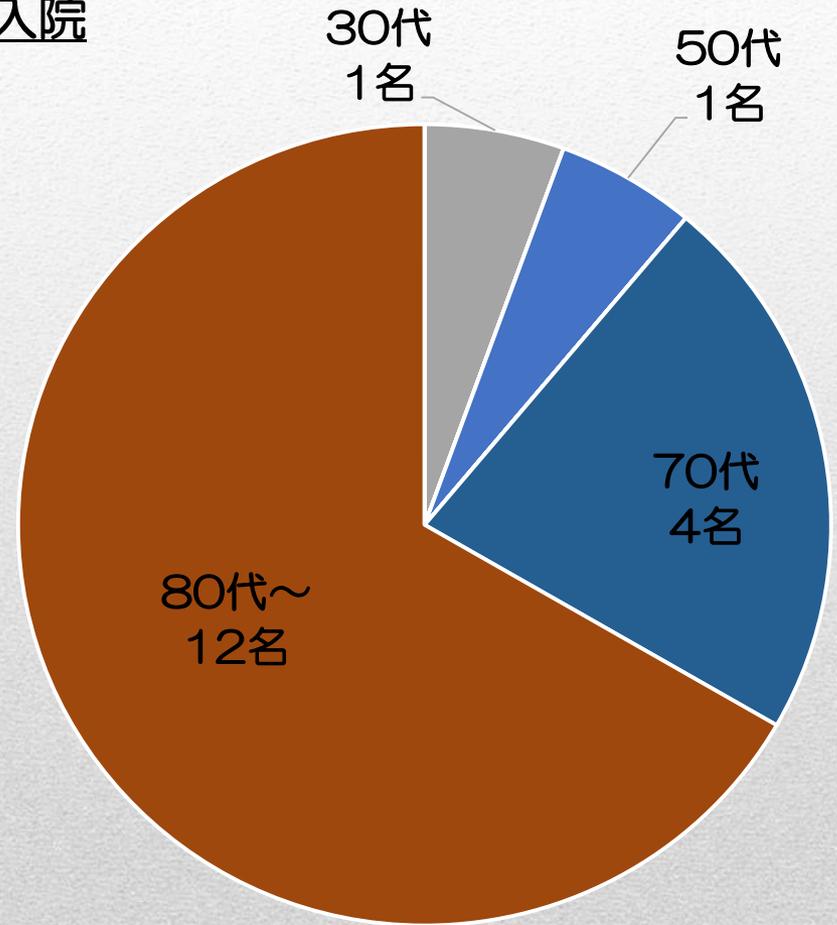
外来その他・・・河津町1名

入院その他・・・沼津市1名 函南町1名 西伊豆町1名

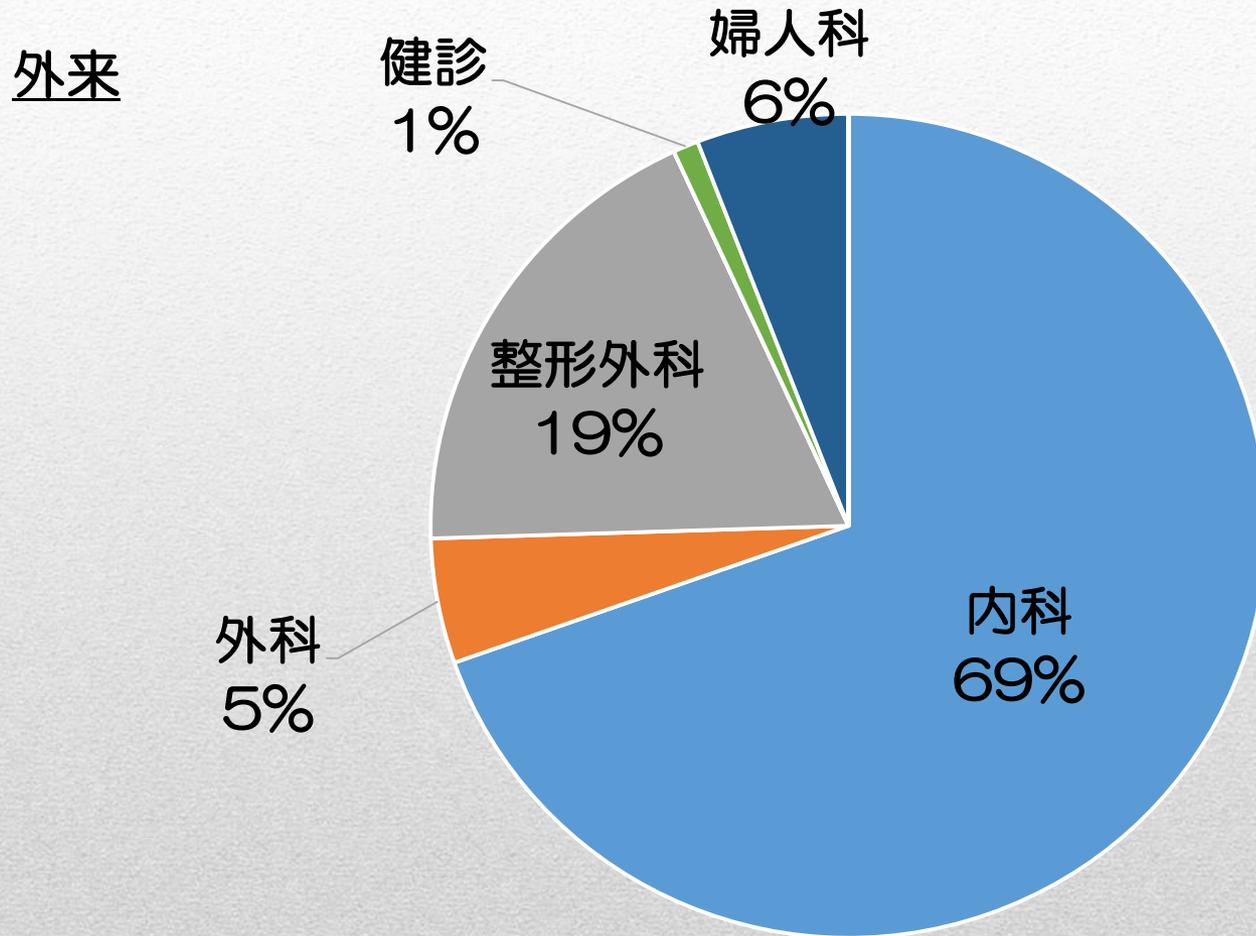
回答者年齢



入院



診療科別（外来）

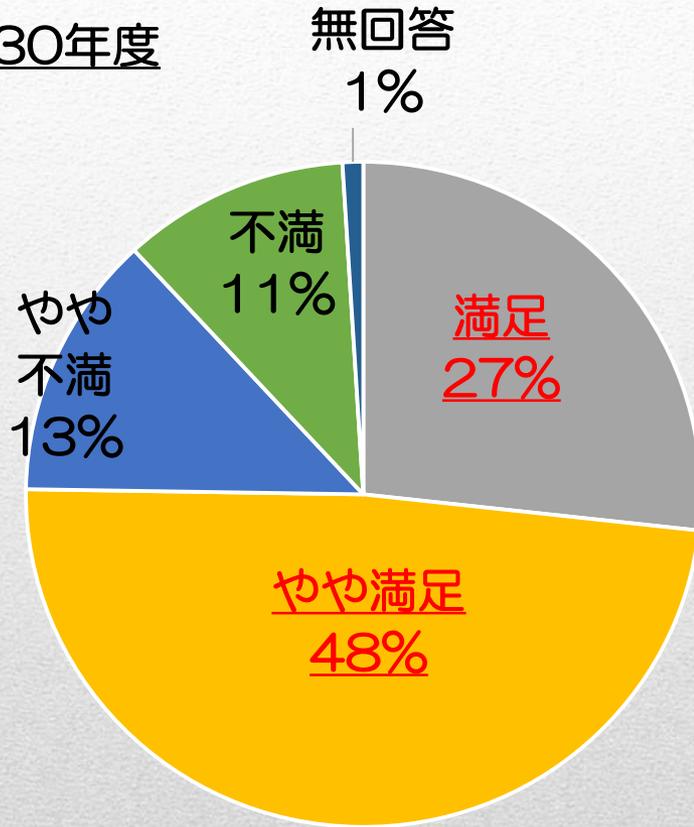


外来

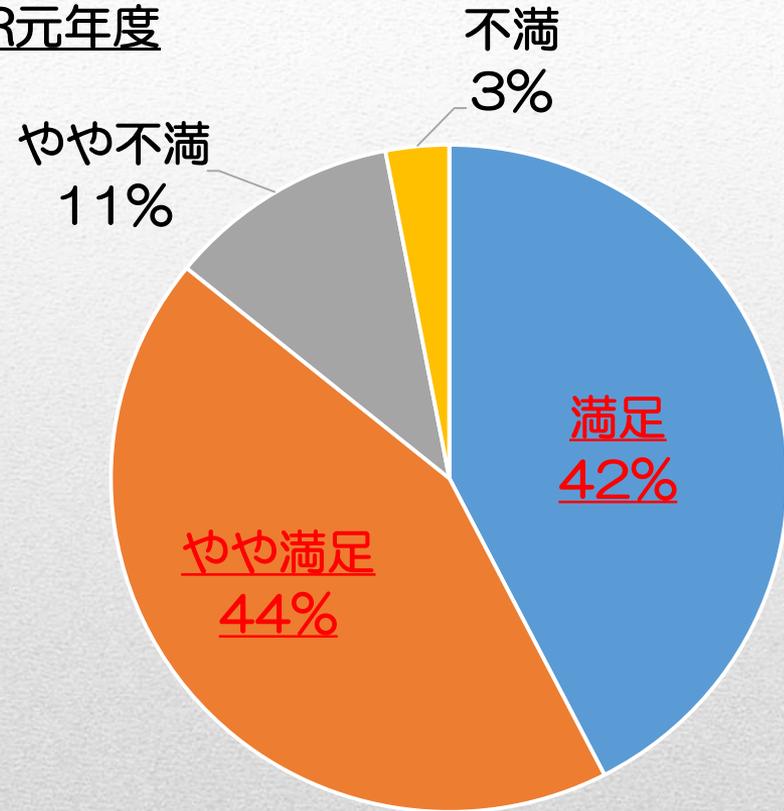
予約あり63% 予約なし17% 無回答19%

受付から診察までの時間

H30年度

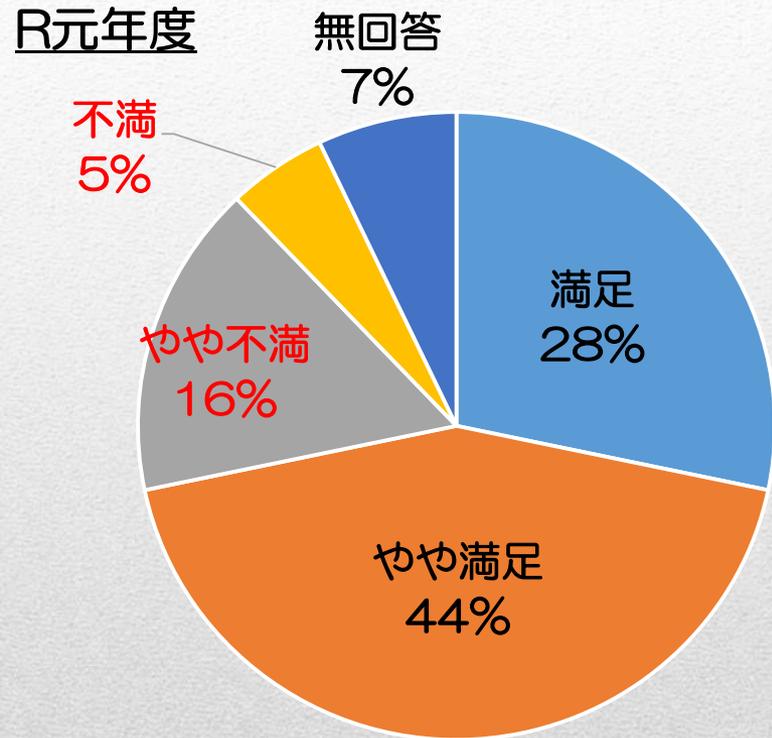
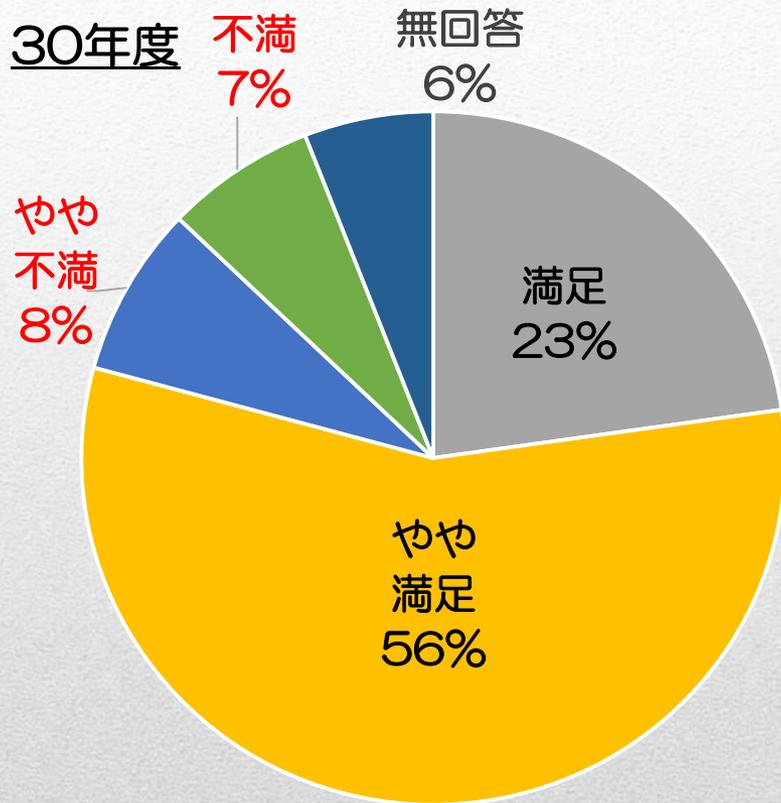


R元年度



昨年に比べ10%程満足度が上昇した。
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。

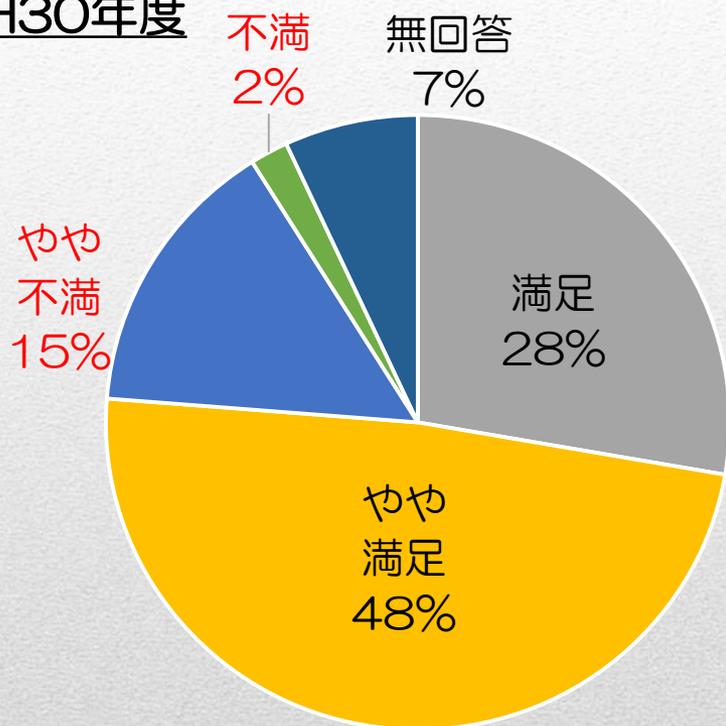
会計を呼ばれるまでの時間



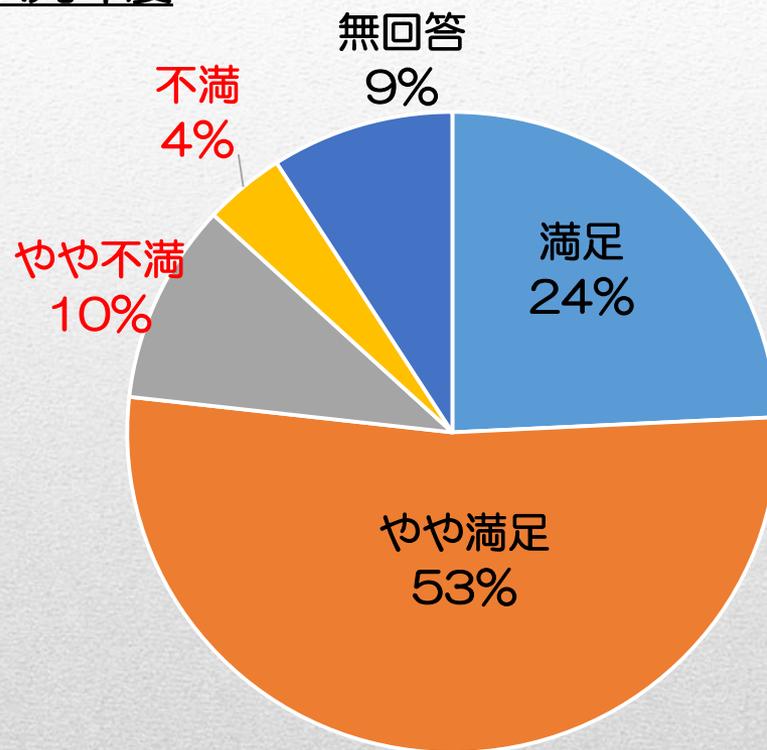
不満と感じる方が**21%**と昨年に比べ**上昇**している。会計支払時の円滑な対応や待ち時間を検討したい。

待ち時間を過ごす環境について

H30年度



R元年度

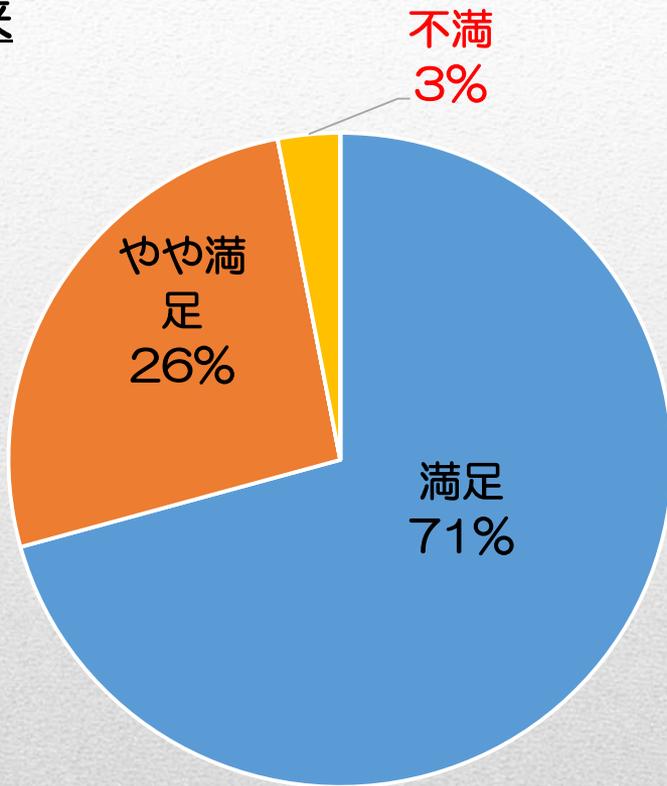


待ち時間を過ごす環境は、昨年とほとんど変わらない結果であった。今年度は外来待ち合いに、風景写真を掲示することで環境改善を図った。

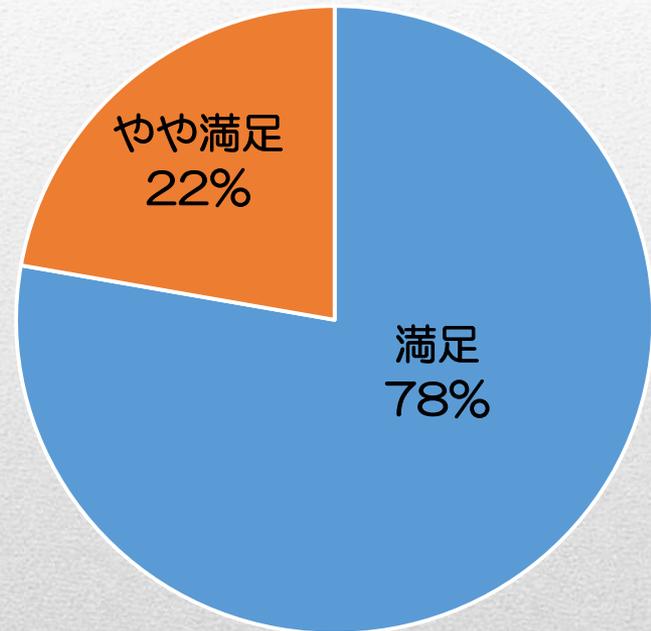
接遇について

説明はわかりやすいか

外来



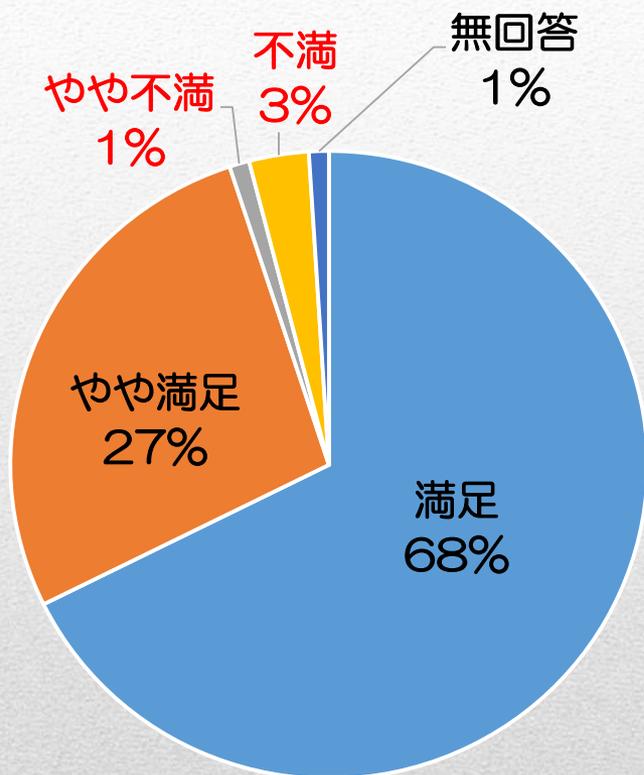
入院



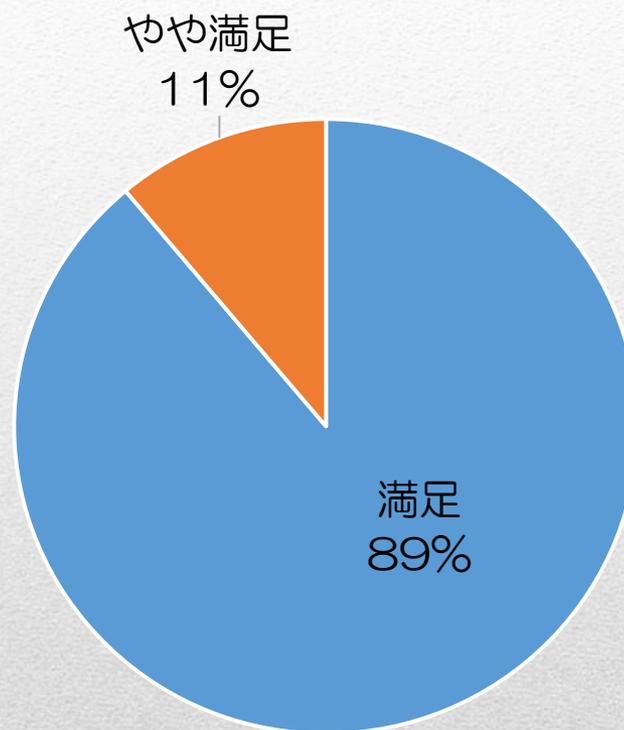
全体的には満足と感じている方が大半ではあるが、外来では3%の方が職員の説明に不満を持っている。

職員の対応（言葉遣い・態度）はいかがですか

外来



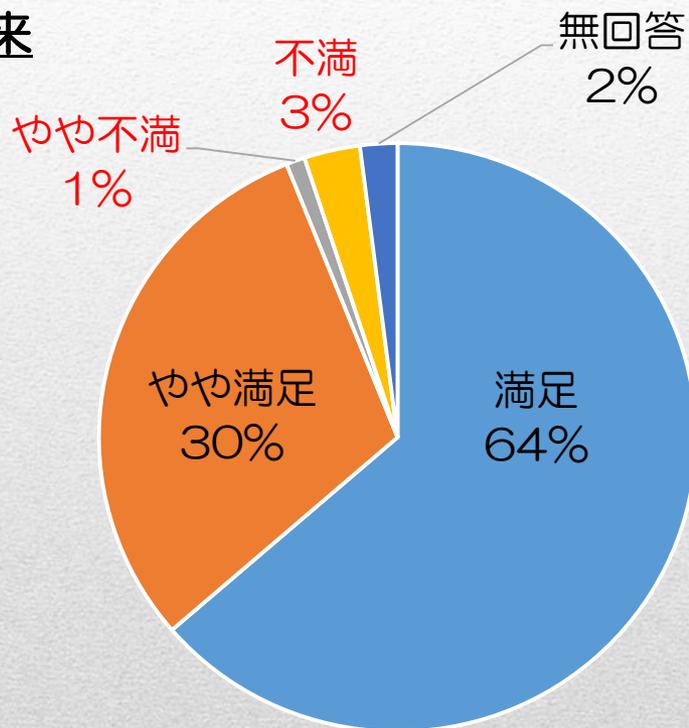
入院



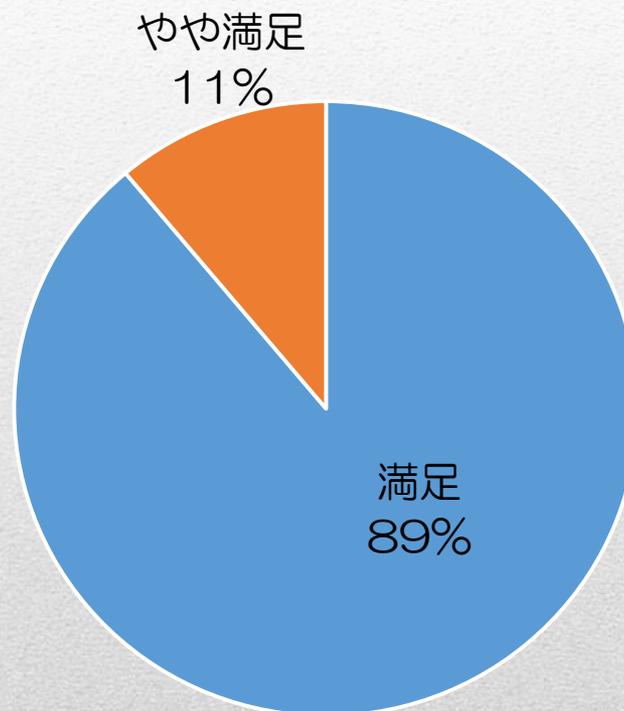
外来の4%の方で**職員の対応に不満**を感じた方がいらっしゃった。
患者さんに対して温かい対応を心がけたい。

挨拶はできていますか

外来

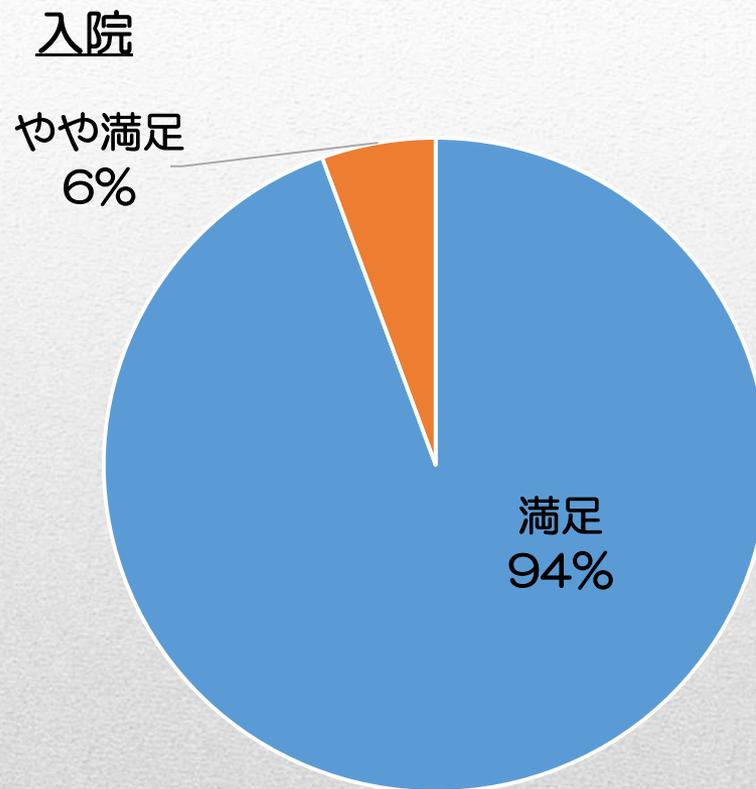
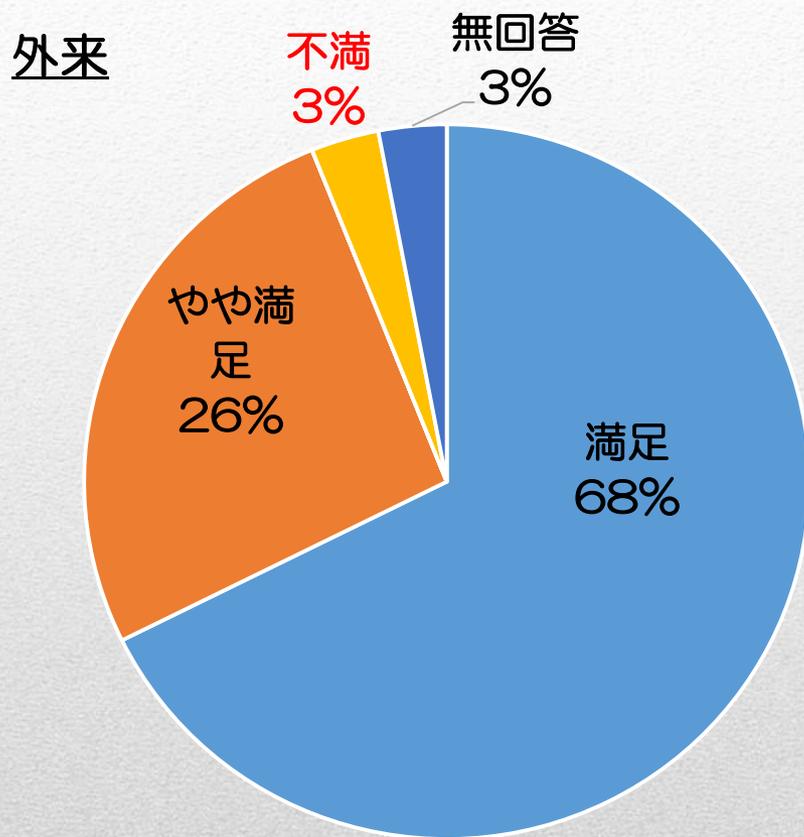


入院



90%以上の患者さんは、職員の挨拶に関して満足しているが、外来患者の4%は不満に感じている。挨拶は病院の印象を決めると思う。気持ちの良い挨拶を心掛けたい。

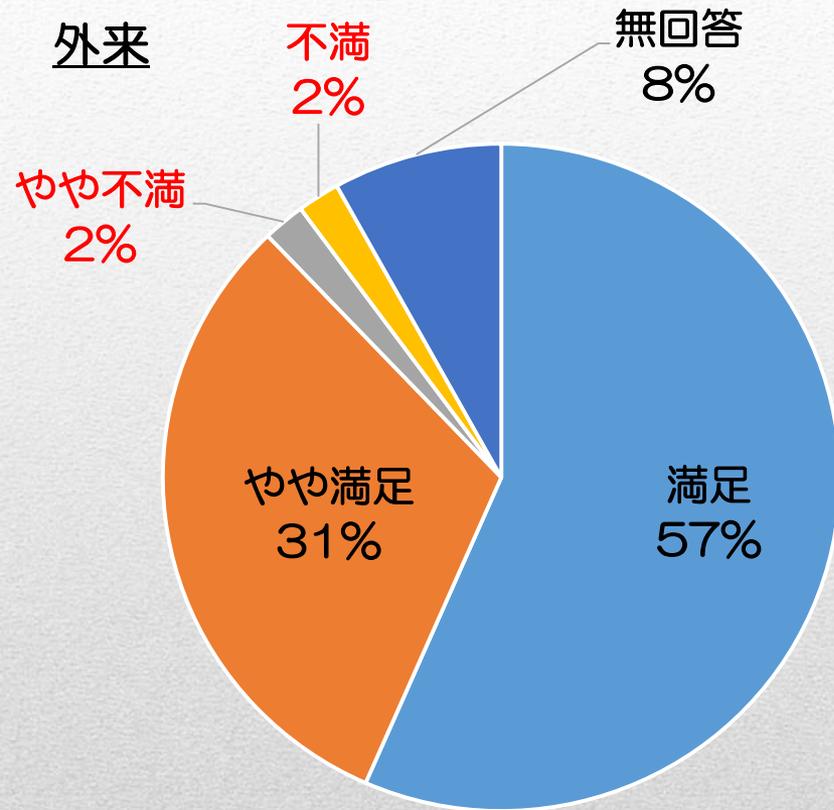
身なり（髪型・服装・白衣）はいかがですか



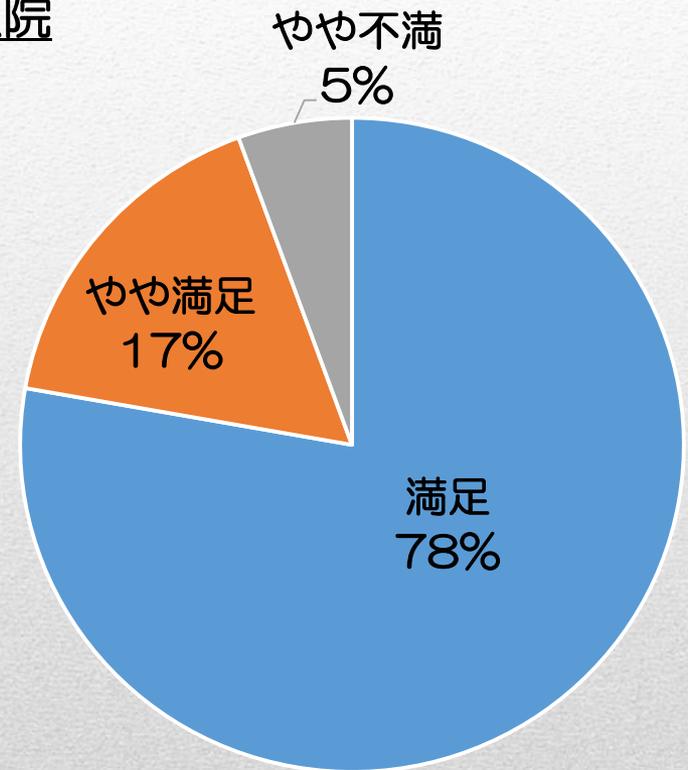
身なりは病院のイメージにつながる。
清潔な身なりを徹底したい。

私語についてどう感じますか

外来



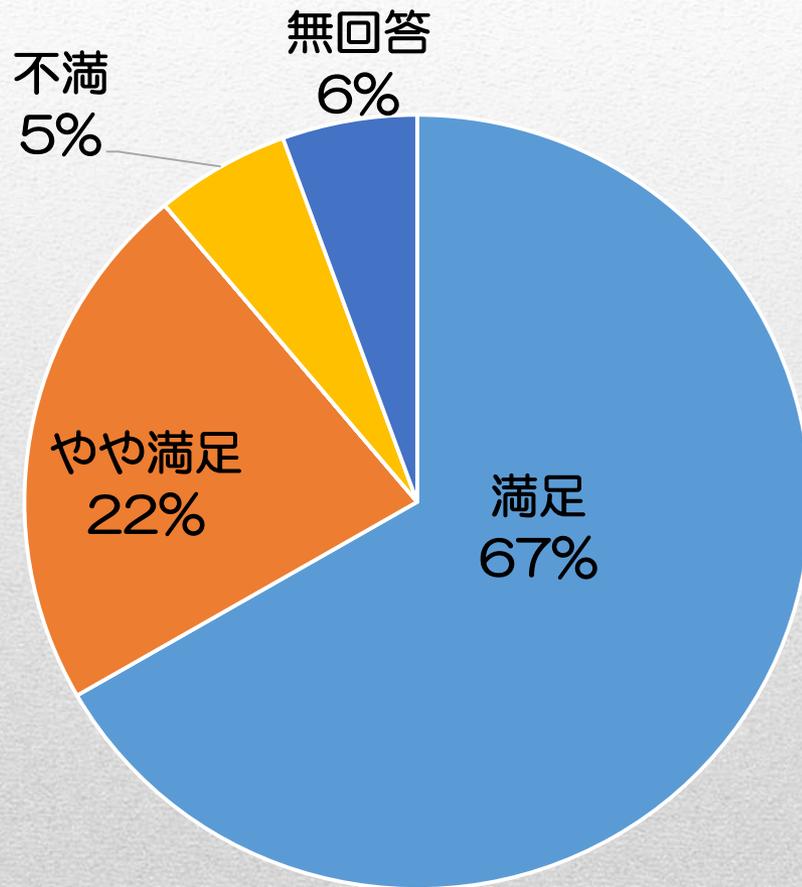
入院



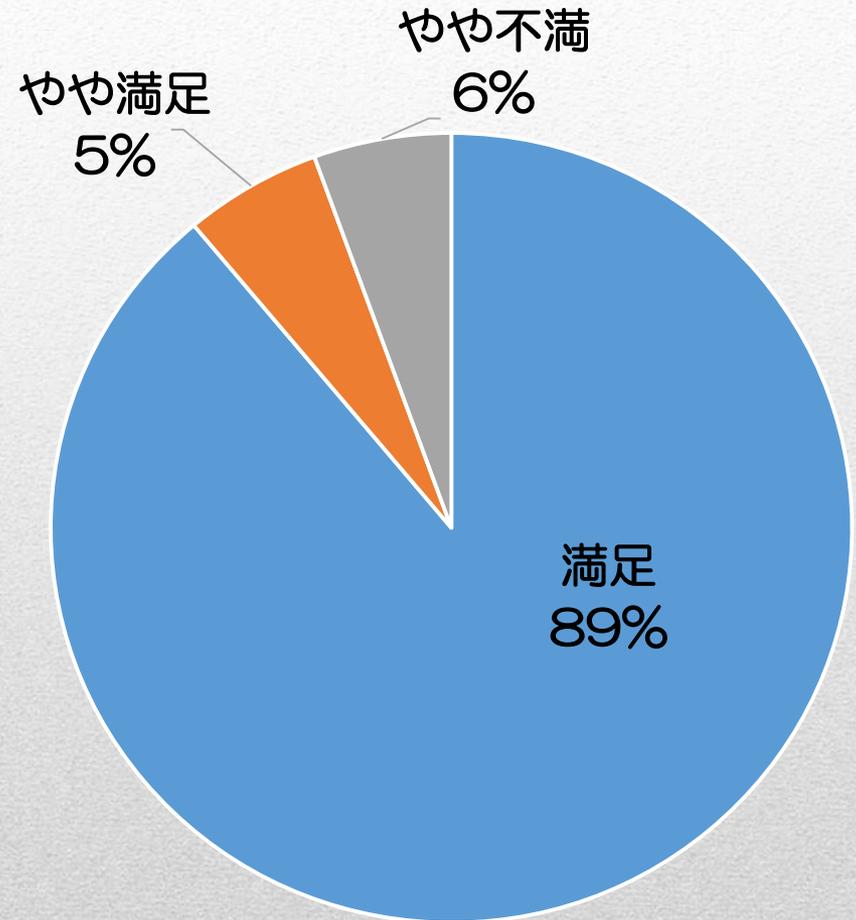
私語については、例年不満の印象を持つ患者さんがいる。
不愉快な思いをさせないように心掛けていきたい。

設備等について（入院のみ）

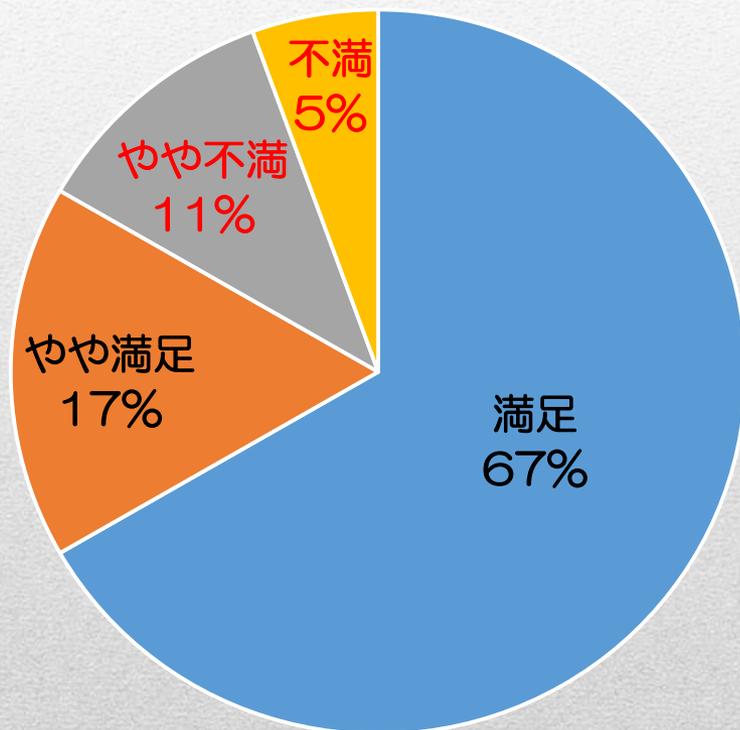
病室の環境はいかがですか



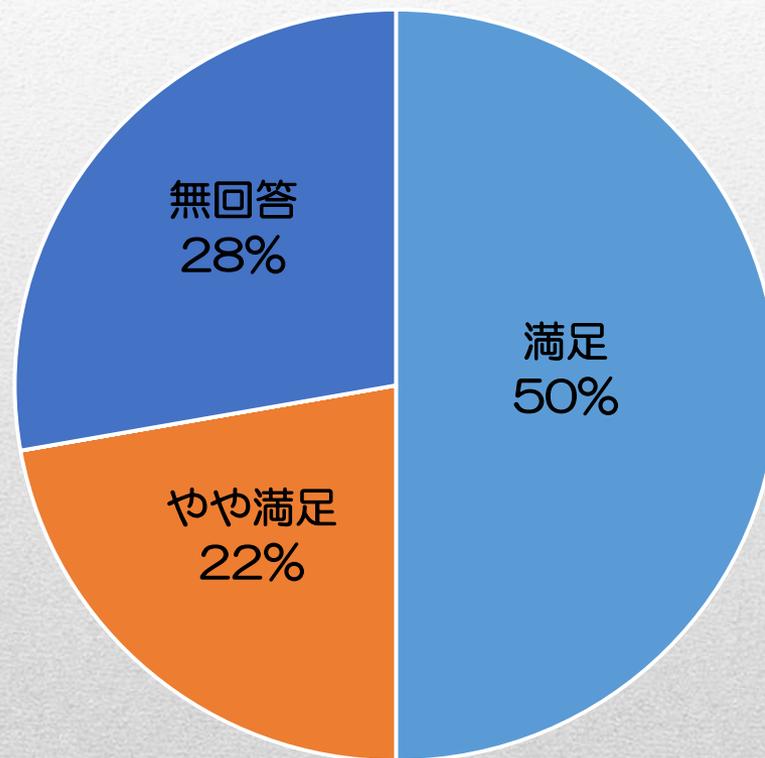
清掃はいきとどいていますか



トイレや洗面所は清潔ですか 入院



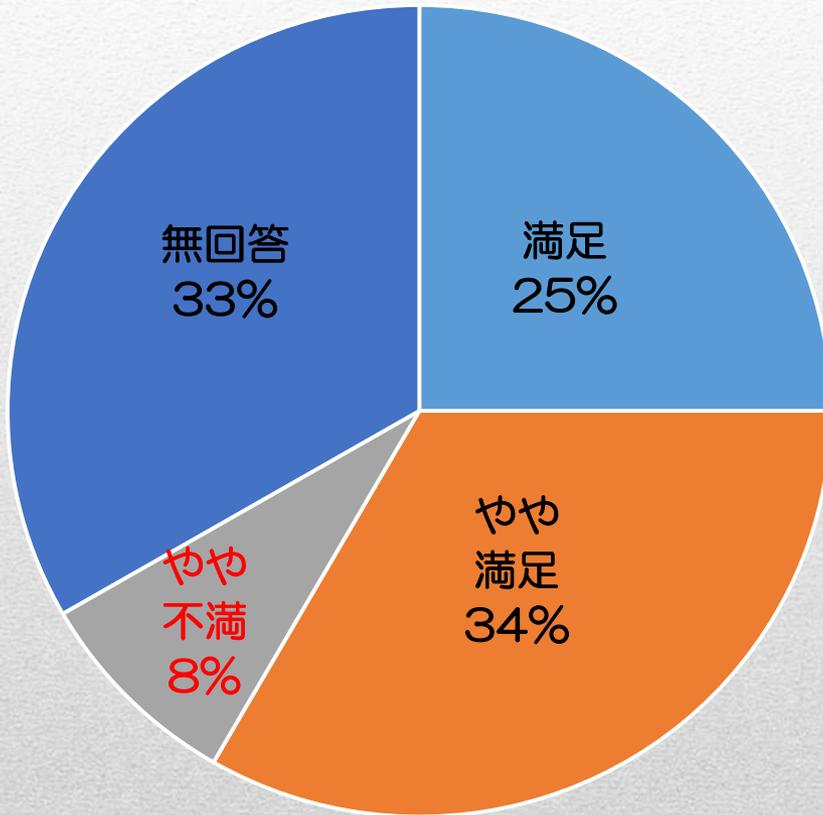
お風呂は清潔ですか



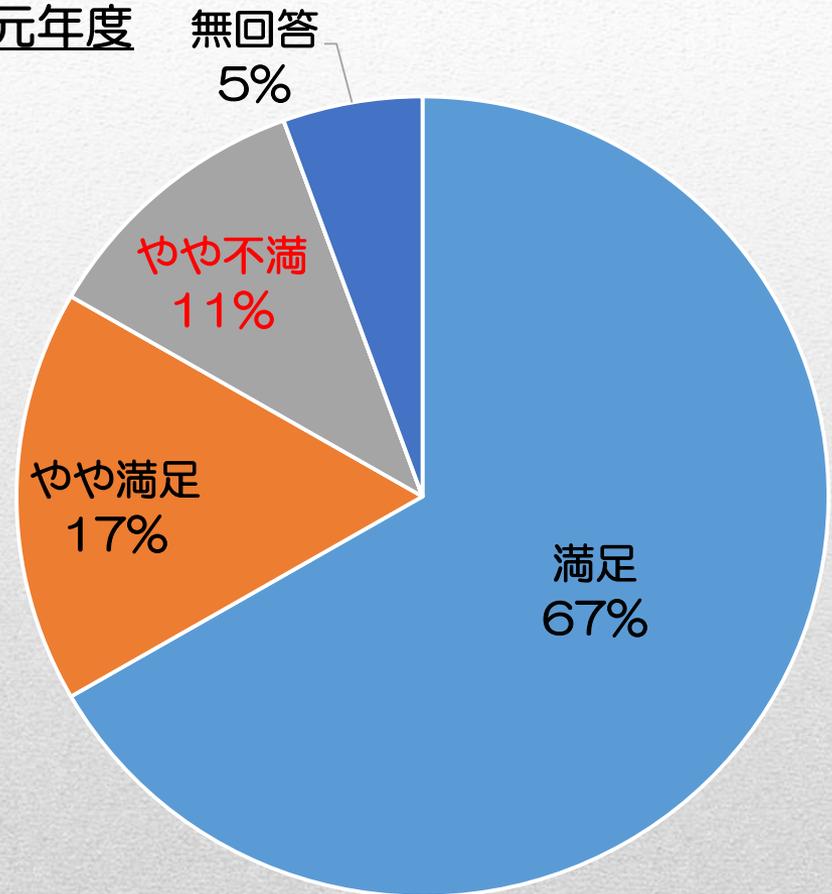
トイレ・洗面所に対する不満がある。清潔にしておくことを心掛けたい。

食事はいかがですか

H30年度



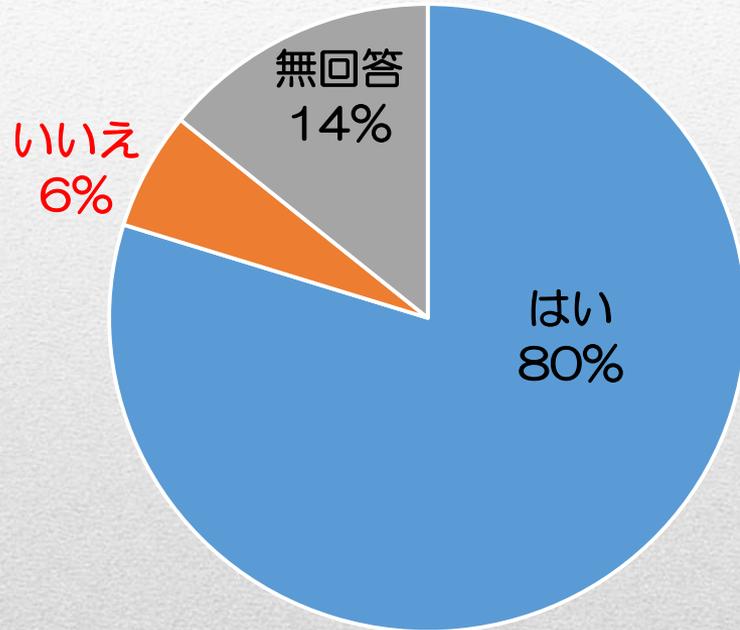
R元年度



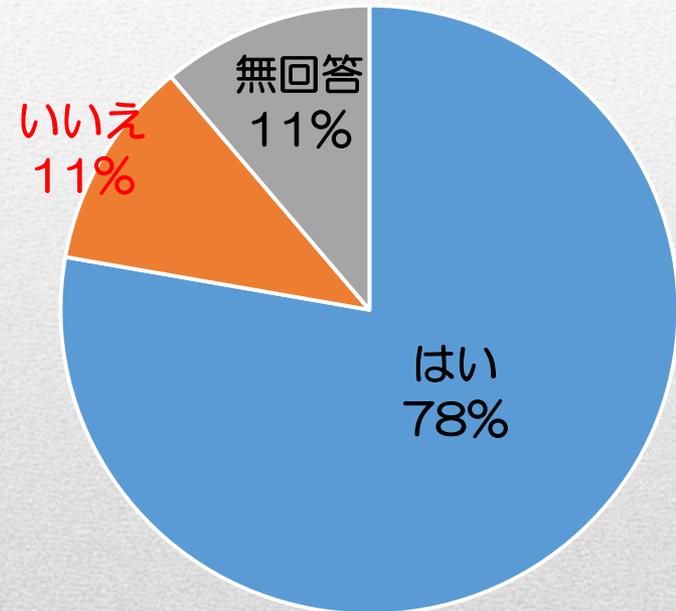
食事に対する不満が例年ある。食事は入院中の楽しみの一つでもあるので改善できればと思う。

日赤を家族や友人に薦めたいか

外来



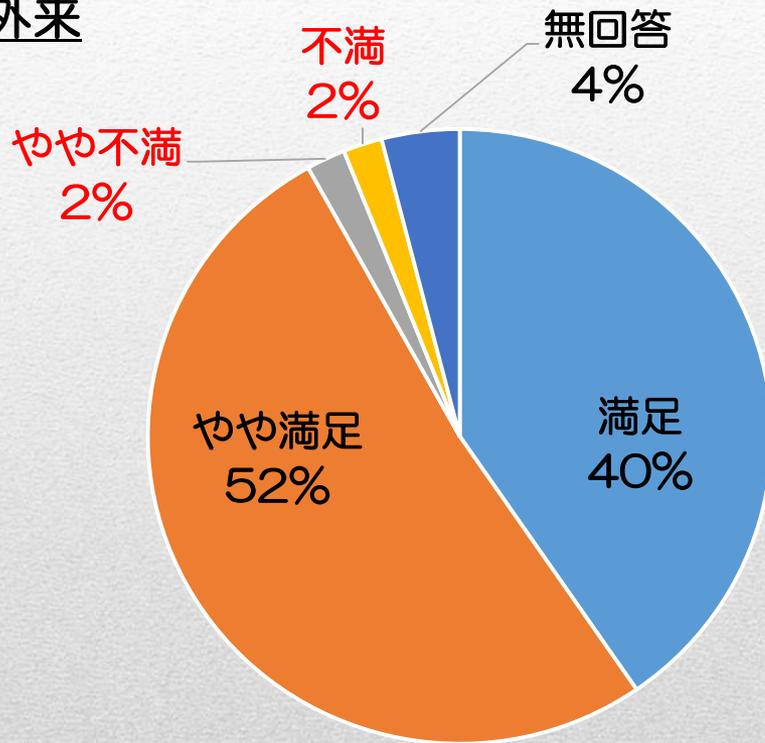
入院



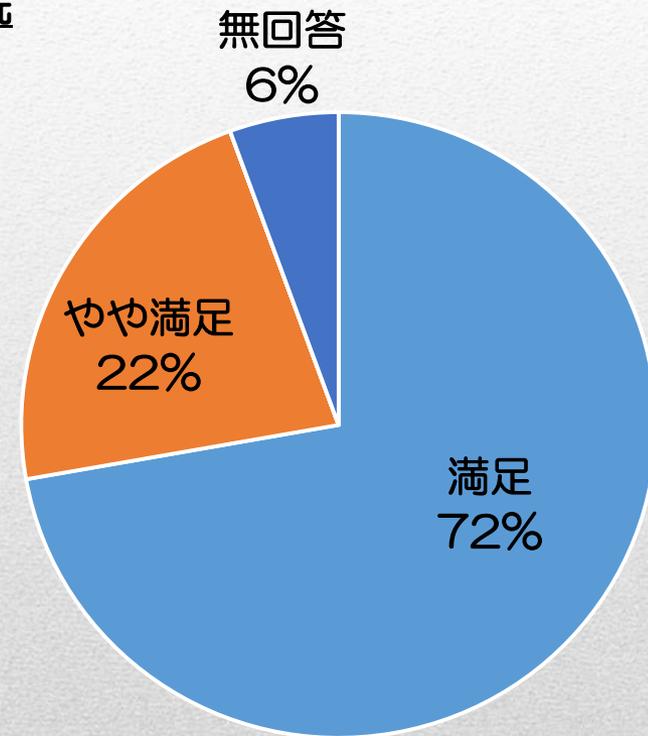
職員の対応が良い、待ち時間が短いなど、多くのよい意見をいただいた。反対に、予約が必要だったり、曜日によって休診があるなど、受診に制限があり受診がしにくい等ご意見があった。

当院を総合的に評価する満足いただけたか

外来



入院



外来では不満と感じる方がいた。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】

- 会計待ち時間を短く出来ませんか？！
- 予約が決まっても、早めに受付しないと同じ。
- 雑誌等があればよい。
- 患者数からして流れは良い方ではないか。
- 予約で来ても帰るまで2時間くらいかかります。もう少し早く終わるといいですね
- 車いすがなかったがすぐに対応していただきました。
- お会計の時間がかかり過ぎでは？

【接遇についてご意見】

- 親切で心が温まる。
- 言葉遣いは丁寧だが表情が. . . 。ナースは良かった。
- 青山先生と原田先生に大変お世話になっております。優しく接して下さいありがとうございます。

今後ともよろしくお願いいたします。

- 丁寧に対応してくれるので感じがいいですね。
- とても親切でした
- 婦人科の先生・看護師さんはいつ来ても対応がいい。
- 職員で挨拶がない人もいる。

【当院を薦めたいと思うかに、「はい」とお答えいただいたご意見】

- 婦人科をすすめています。医師が優しく親身できれいだから。
 - 病気や怪我の種類によって決めます。（無回答）
 - 家が近いから
 - 交通上便利だから
 - とても親切で80代の父に声をかけてくれて、手を携えてくれ喜んでいきます。
 - 外来の時間などが比較的短く、毎日各科がそろっているわけではないので、仕事をしていると若干受診しにくい。「予約がなければダメ」などが多い。
 - 自分は9年前に十二指腸潰瘍をやり今通院2か月おきに来ています。妻は胆石の手術を吉田先生にやってもらえて良かったです。
 - 広々してて窮屈でないところが良いと思います。• 職員の方の対応がいいです。
 - 面倒見が良いと思う。
 - 自分が満足しているから進める
 - 10年前の印象が非常に悪かったので何とも言えません。体調が悪いのに8：30に受付をして呼ばれたのが12：30。ありえません。
 - 診療内容がもう少し総合的だと思うが、患者数から無理か？
 - 先生方も優しいし丁寧に説明してくれていると思う。
 - 市の健診しか来たことがなかったが、とても感じが良く設備が整っているため
 - きちんと早く診てくださるから
 - 曜日によって休診の科があるから×
-

【当院へのご意見ご要望】

- 何年も日赤さんにお世話になっているので良かったと思っています。ただ、対応ができない。病気もあるのでそれはとても残念に思っています。もっと診察範囲が広がってくれればいいなと思います。
 - もう少し大きかったらよいと思います。
 - 時間外でも気持ちよく診察してくれる。
 - 地域医療の中心的施設として充実してほしい。
 - もっと地域の中心となる病院として活躍してほしい。応援しています。
 - 外科手術のできる常任の先生がいるといいなと思います
 - 空調の管理を適切にお願いしたい。
 - 診療が早く終わればいう事ないです。
 - お医者様が早く変わることが不安。
 - 五十嵐先生の対応がとてもよかった。女性のいたみを分かってくれてうれしかった。
 - 何十年お世話になっているが気分が大変よい。
 - 非常勤医師が多すぎる。
-

《2F病棟》

【接遇についてご意見】

- 1人だけあいさつしない人や乱暴な人がいる
- 皆さん笑顔が素敵でしたが、人によっては、. . . と思うところもあったため「3」にしました。お世話になりながらすみません。
- スタッフが変なことを言っていることがある。
- 別に病院でこんなかな。

【設備等についてご意見】

- 床をもう少しきれいにしてもらいたい
- ご高齢の方が多いため仕方ないと感じますが、汚れていてトイレに入れなかった時が何回かありました。
- 食事は個人的な好みになってしましますが、柔らかいものが苦手でした。
- 食事は野菜や豆腐が多い。
- 食事に味がない。
- トイレが狭い。お尻を拭く際少しトイレから出ないと拭けない。(2F東トイレ)

【友人や家族に薦めたいか】

- 安心できる病院です。
- 近くにある「頼れる病院」としてなくては困ります。これからも地域住民の健康を守っていかしてください。

お付き合いは少ない方が良いですが、これからも何かあった時はよろしく願いいたします。

家にいるより安心する。

《3F病棟》

【設備等についてご意見】

- お風呂に入りたい。
- 食事量をもう少し多く。
- 電気がついたり、窓のカーテンでまぶしい。目の手術をしている。

【友人や家族に薦めたいか】

- 医療がしっかりしてそうである。
 - 看護師さん助手さんが親切。
-

<まとめ>

本年度の結果からも、外来診察及び会計の待ち時間や待ち合い環境において、不満と回答される方がいらっしゃいました。今年度の取組みとして、外来待ち合いに風景写真を掲示しております。少しでも待ち時間を快適に過ごしていただければと思っております。

また、接遇面において、全職員に対し接遇セルフチェックを実施し、接遇の強化を図っていきます。

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**
