

令和3年度 患者満足度調査結果

令和3年度も患者満足度調査を外来および病棟で実施いたしました。

アンケート調査に、多くの皆さまのご協力をいただき、貴重なご意見・ご要望をいただきましたことをお礼申し上げます。

当院は今後も、「愛され、親しまれ、信頼される病院づくり」を目指し、職員一同一層の努力をしてまいります。

引き続き改善に努めてまいりますが、お気づきの点がございましたらお近くの職員までお声かけくださいますよう、よろしくお願ひいたします。

調査期間：令和3年10月18日（月）～10月29日（金）の平日

・外来 ◆調査対象 外来受診をされた患者さま

◆回答件数 456 件

・入院 ◆調査対象 調査期間中に退院された患者さま

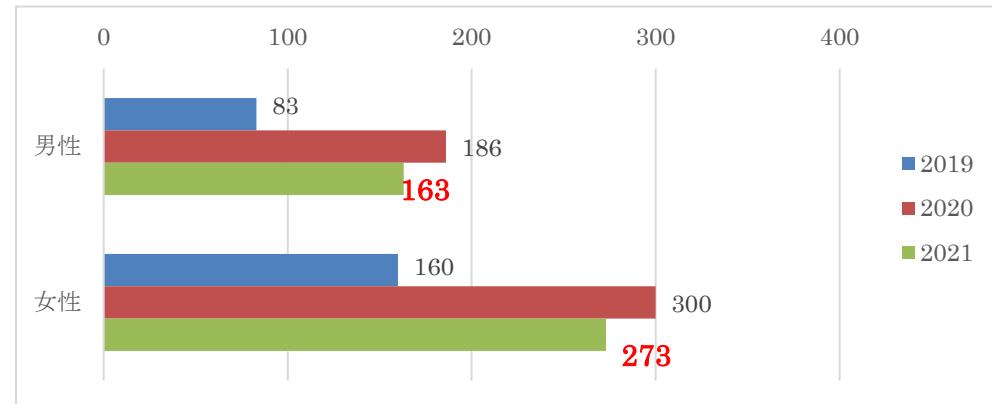
◆回答件数 87 件

※無回答のため、一部件数の合わない箇所があります。

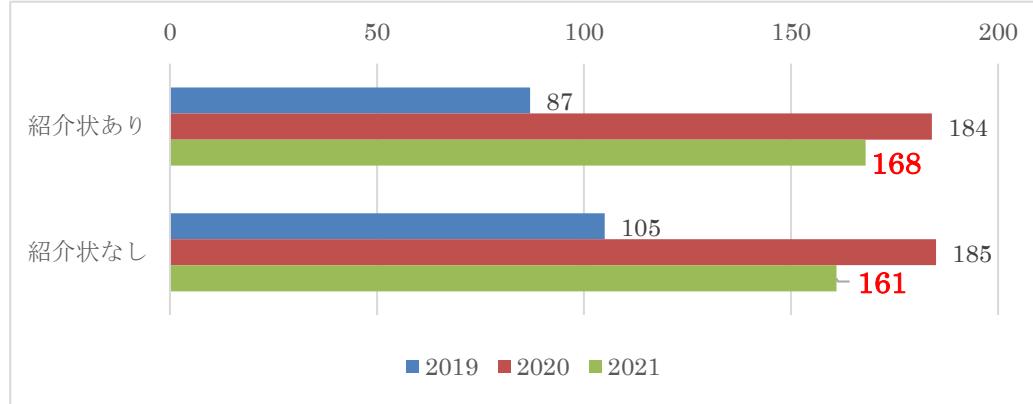
外 来 部 門

※抜粋

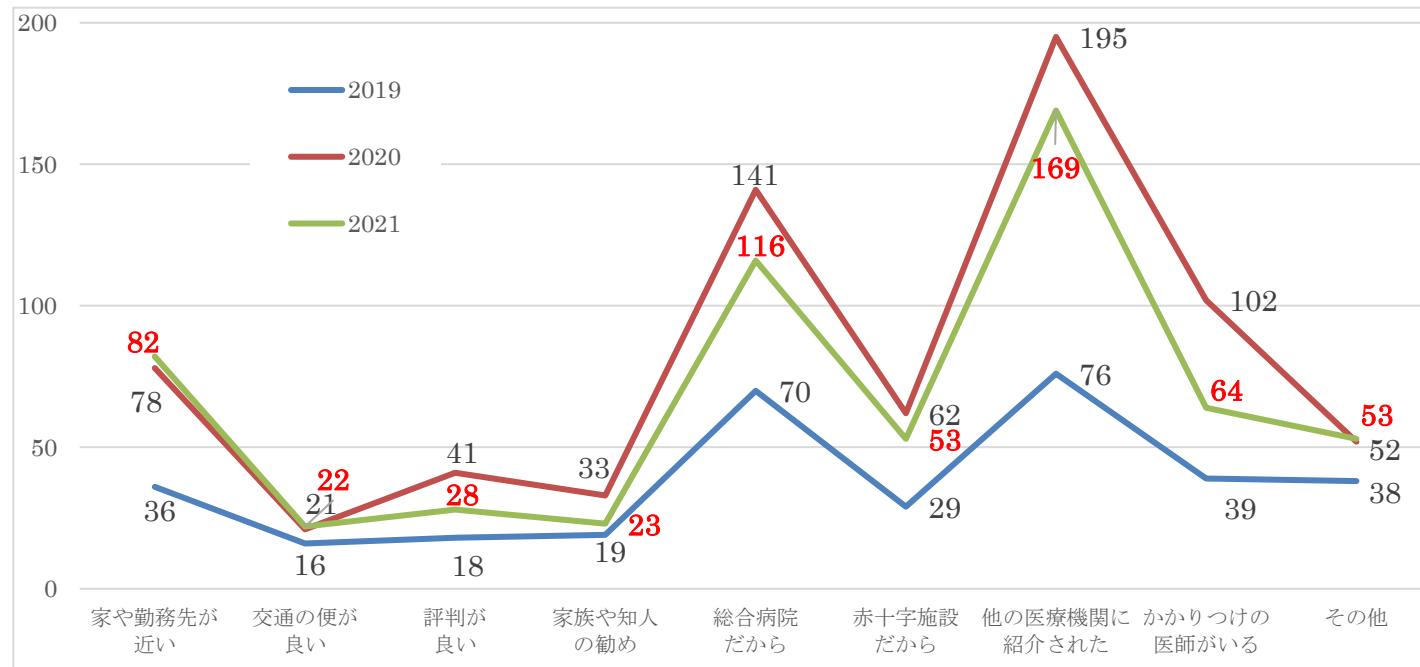
◇男女別回答件数



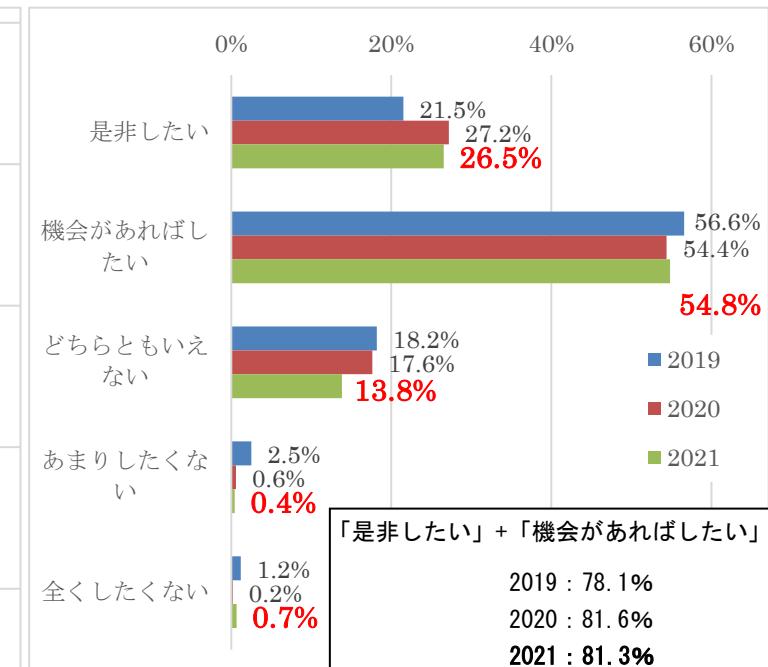
◇紹介状の有無について



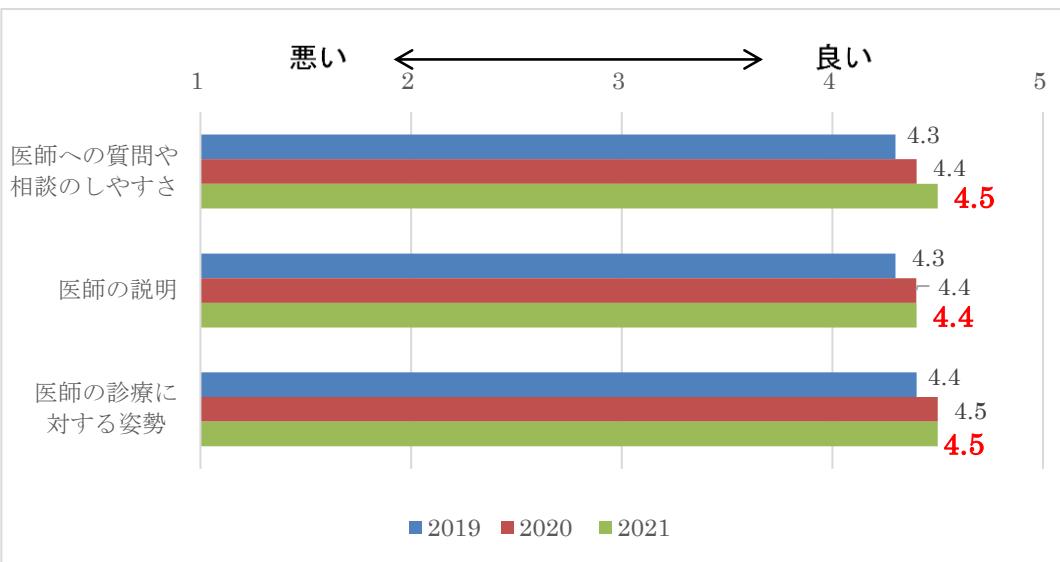
◇当院を受診した理由について



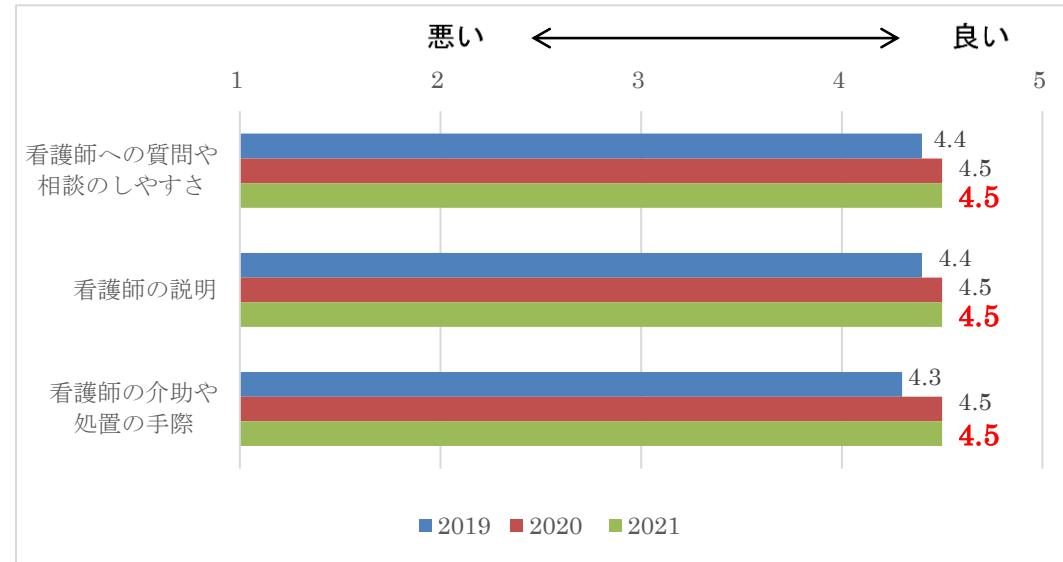
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



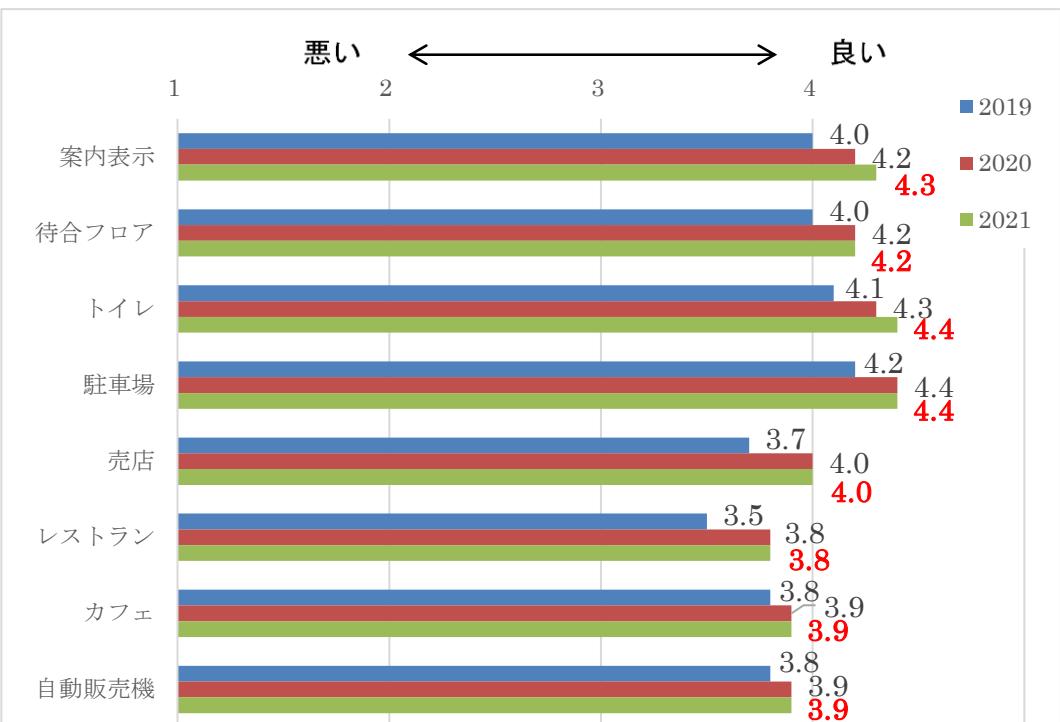
◇医師の対応について（5点評価）



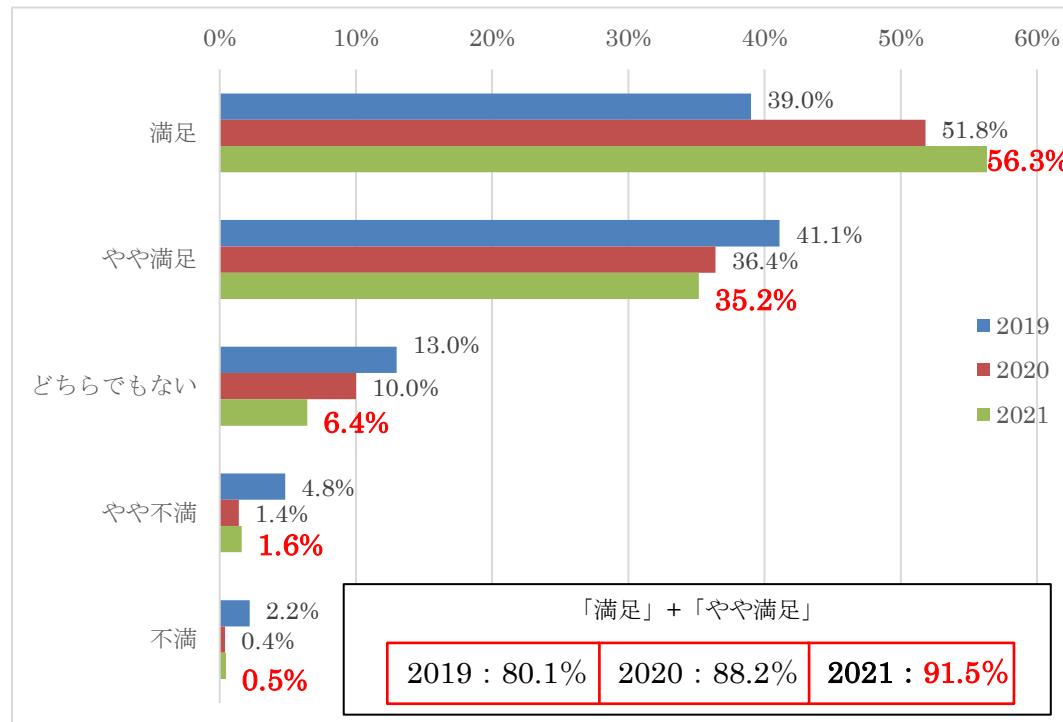
◇看護師の対応について（5点評価）



◇病院内の施設・設備について



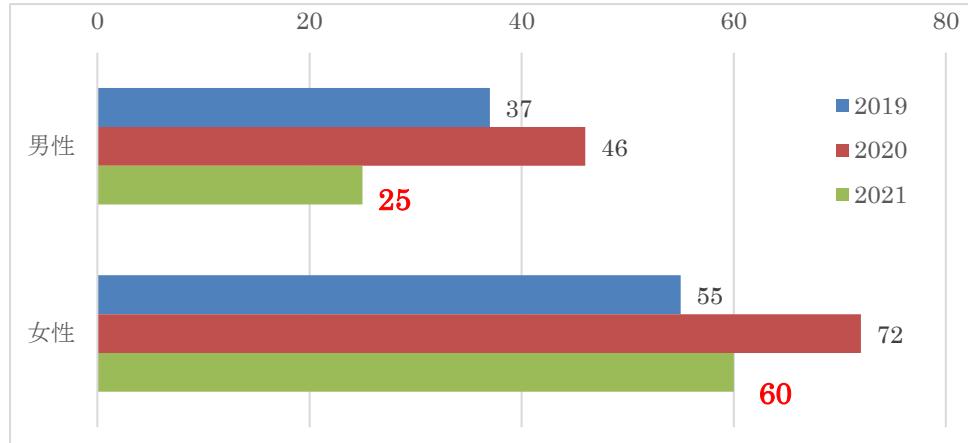
◇病院全体の印象について



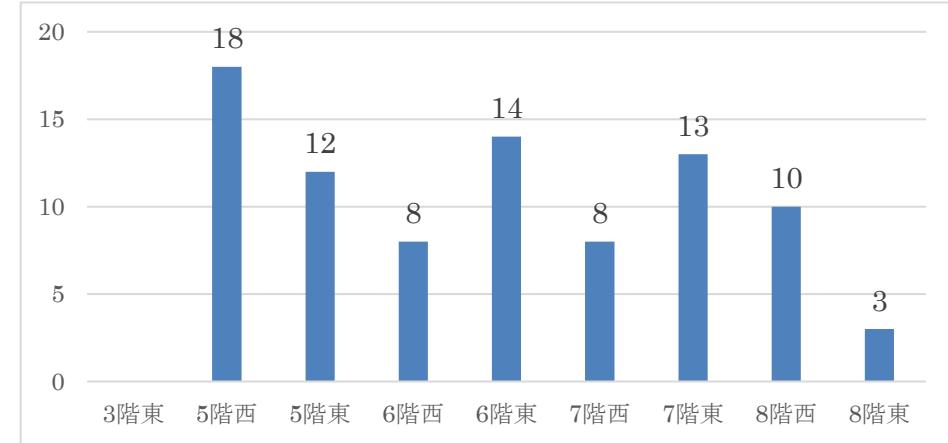
入院部門

※抜粋

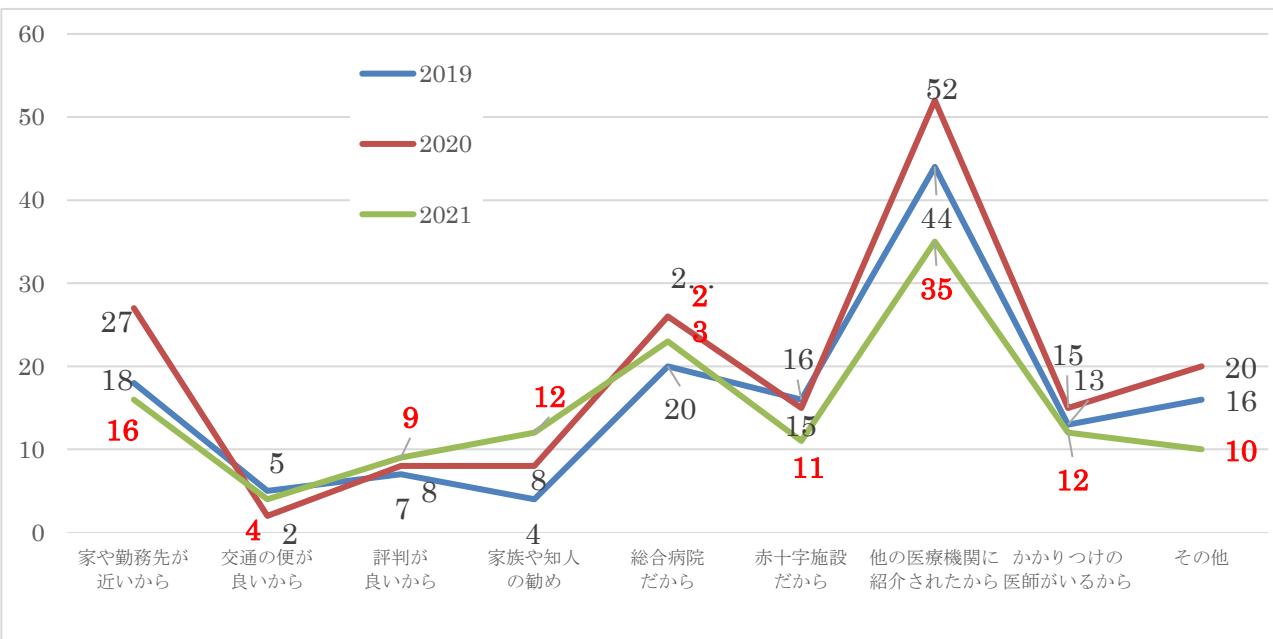
◇男女別回答件数



◇病棟別件数

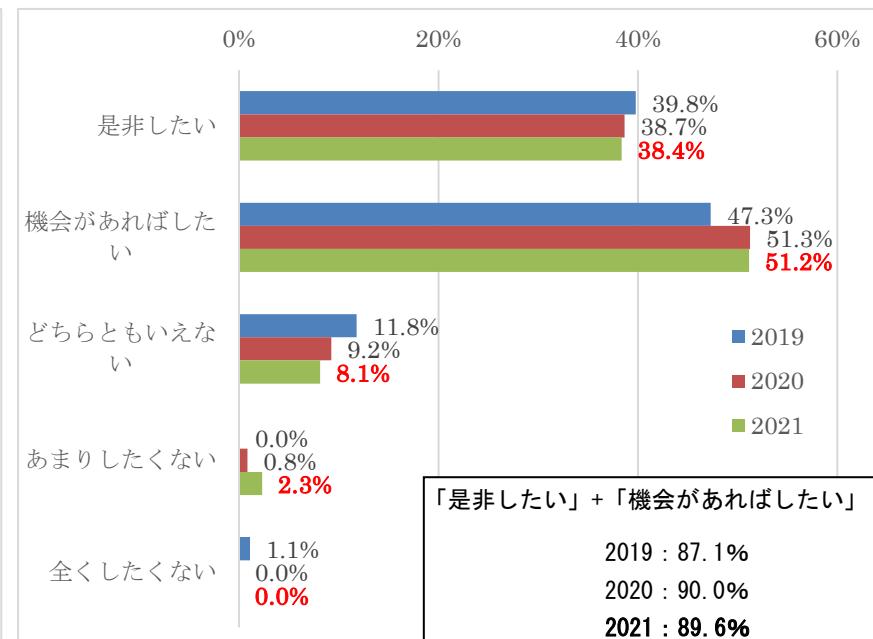


◇当院を受診した理由について

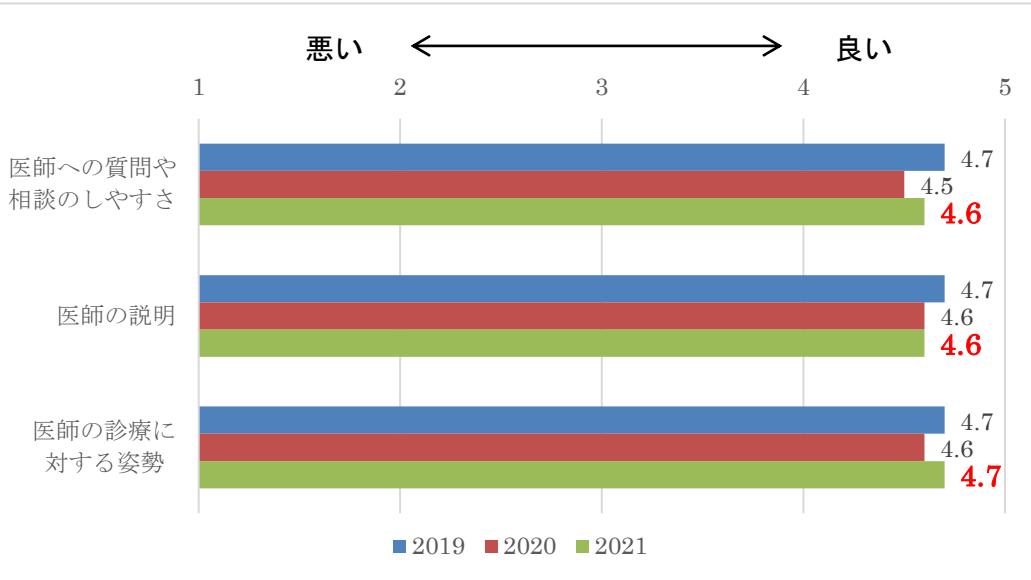


複数回答

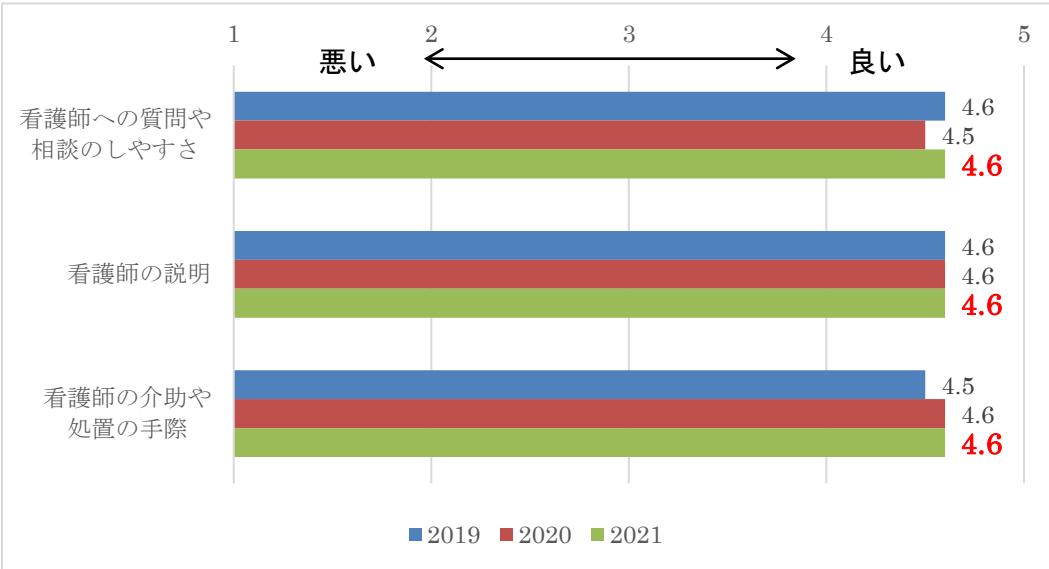
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



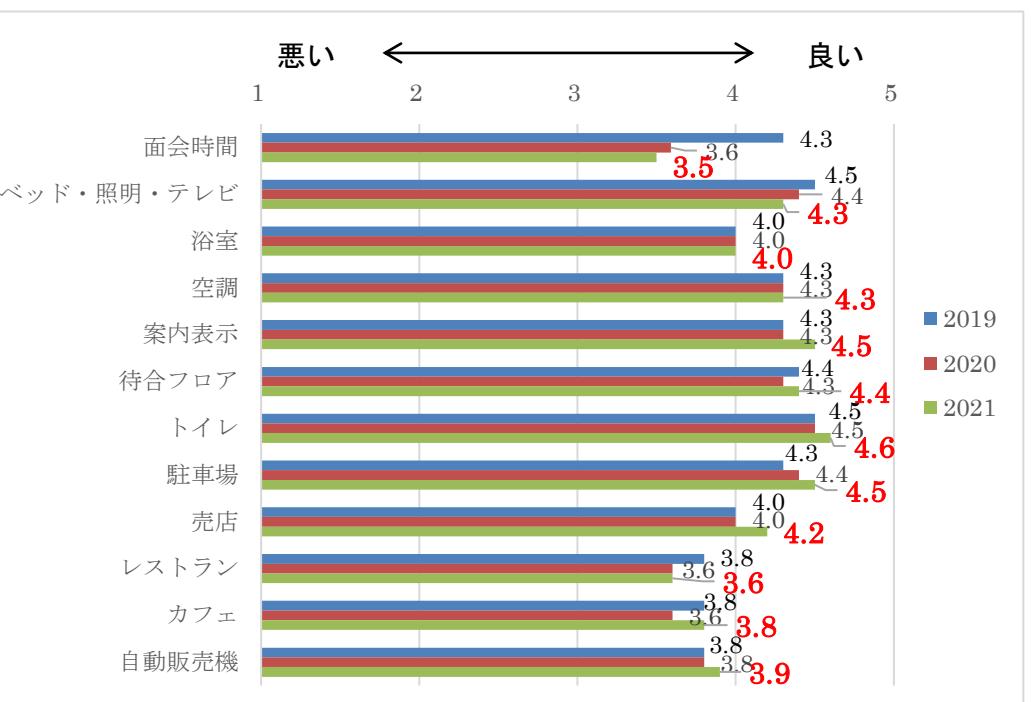
◇医師の対応について（5点評価）



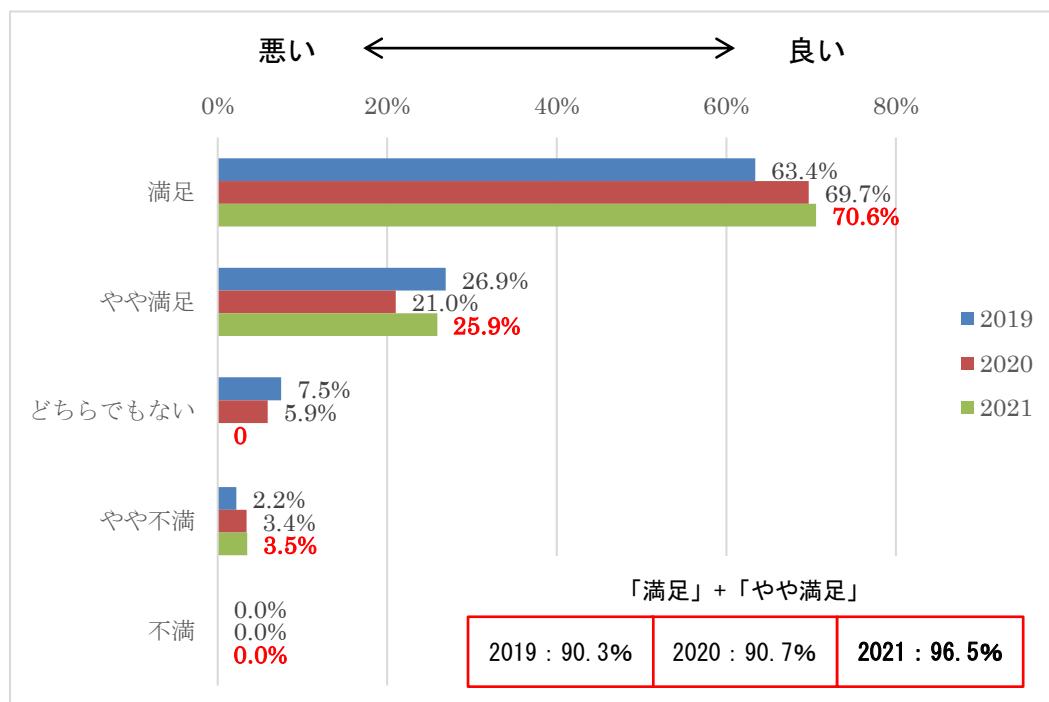
◇看護師の対応について（5点評価）



◇入院環境、病院内の施設・設備について



◇病院全体の印象について



ご意見への回答

※抜粋

外来部門



[看護師]

新しくなって看護師さんと接することがほとんどなく以前のように担当看護師がいて気軽に相談できる環境が望ましいです。診察時は医師のみの対応なので。

[看護師]

入院の持参するものでバスタオルを 2 枚持ってくるように言われたが病棟では 1 枚で良かった。他にも説明をうけた内容と病棟で聞く内容が違っていることがあったので統一してもらいたい。NS が個室で入院当日などの説明をする部屋（診察室①）があるが外（待合い）に声がまる聞こえになっている。

[受付]

入院したタイミングでの対応は良いと伺っているので期待したいのですが、検査段階の現在だと特に受付の方の対応を始め、かなり雑だと感じ残念です。今後、より相手に寄り添ったご対応を願っています。

▶新病院になり、受付窓口に担当看護師がない外来構造となっております。そのため、患者様に不安な気持ちにさせ申し訳ありませんでした。ご心配なことなどありましたら受付事務に声をおかけ下さい。担当看護師が参ります。貴重なご意見をありがとうございました。 （外来看護師長）

▶入院説明の不手際で申し訳ありません。患者様が安心して療養できますよう統一して参ります。また、説明の声は室外に聞こえないよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。 （外来看護師長）



▶この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。受付時の対応について、患者さまに寄り添い、患者さまの状況を考えた丁寧な対応をするようスタッフに周知いたします。 （医事課長）



[受付]

入院受付の対応が最悪。患者を思いやった対応をとるべき。



▶この度は大変不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。患者さまの気持ちに寄り添った対応ができるように再度指導し取り組んでいきます。いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同好感の持たれる接遇ができるよう努めてまいります。
(地域医療連携課長)

[その他]

マスク越しだと、声が小さくなりがちなところが気になります。

▶この度は、貴重なご指摘をいただき、ありがとうございます。いただいたご意見をスタッフに周知し、対応の際は、声の大きさを意識するよう指導いたします。(医事課長) / 聞き取りやすくゆっくり会話をするよう努めて参ります。
(外来看護師長)

[その他]

前の方が私は良かった。入口で 40 分に入り、2F には 8 時でないと上がれない。採血 8:10 分頃、受付 30 分でないと出来ない。何回もチェックをしているので、めんどい！この行程をもっとスムーズにしてほしい！寒くなる月が外で 7 時 40 分まで、またされるのが寒い！早く来ても中に入れてほしい。

▶ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。感染防止のため、状況確認をさせていただいています。少しでもスムーズな運用を検討し、対応させていただいている。ご理解とご協力をお願いいたします。
(看護部長)



[待ち時間]

今回は良かったが診察に 4 時間待たされたことがある。急患もあるので仕方ないが、せめて教えてほしい。トイレも食事も我慢してテレビの告知画面を 30 秒おきに見つめる。これを 4 時間はキツイ。せめて 1 時間くらいにはできるはず(4 時間待ったとしても)。



▶待ち時間が長くなりたいへん申し訳ありません。救急の患者さま、紹介状をお持ちの患者さまの受診の状況により待ち時間が延長されることがあります。そのため、予約の患者さま、さらに予約外で来院された方はお待たせすることになります。看護師より診察時間の目安をお伝えしております。また、お待ちの間に検査や入院の説明等をさせていただいております。

予約外で受診される患者さまはかかりつけ医より紹介をしていただきますようにご協力のほどよろしくお願ひいたします。
(外来看護師長)

入院部門

[看護師]

患者しかも年配に対してはことば使いに気をつけて、忙しいのはわかるのでなるべくコールしないように気をつけた。先生達には助けてもらい感謝しておりますが今後入院はしたくないと思いました。しかしあ世話になった看護師さん達にはいやなことばを出すこともなく退院しました。又、看護師さん達の伝達ミスもありました。忙しく大へんと思いますが患者は見ています。



▶大変申し訳ありませんでした。貴重なご意見をありがとうございました。
職員間の伝達ミスや言葉遣いなど、職員教育に努めてまいります。

(看護部長)

[会計]

費用請求の方法 現在会計機で支払い後に明細が出るが事前に確認できない。過去に誤請求があり、当方の申出により訂正があった。

▶この度はご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。領収書及び明細書は支払い後に発行されるシステムとなっております。退院時には、病室へ請求書と一緒に診療明細書も同封してお持ちしております（自動精算機で出力されたものと様式が異なりますが、同じ内容です）。お手数をお掛けしますが、そちらでご確認をお願いいたします。なお、誤請求なく計算するよう指導いたします。

(医事課長)

[食事]

毎日ベッドで寝ていたので食事の量が多く余りおいしくなかつた



▶貴重なご意見をありがとうございます。入院中は食事が食べ辛くなることもありますし、治療上食べなれないお食事となる場合もあります。当院では各病棟に管理栄養士がおりますので、是非、御相談下さい。少しでも快適な療養になりますようサポートをいたします。

(栄養課長)

[自動販売機]

7階の待合フロアの自動販売機が売切れになつたらしばらく続いて買いたいものが買えず、違う階まで買いに行くのが大変だった。



▶自販機の売り切れにつきまして、大変ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。自販機の管理会社へ連絡し、全自販機の状況確認を行いました。今後につきましては、現状週1回の補充頻度を今後は週2回に変更するとともに、売れ行き状況を確認し常に補充を行ってまいります。

(売店)

施設・設備

[案内表示]

受診案内票ファイル内よごれている。

- ▶貴重なご指摘ありがとうございます。受診案内票を入れるファイルについて、清拭、老朽化したものの交換をしていますが、再度、チェックを行うよう指導いたします。

(医事課長)

[待合]

待合が少し熱く感じます。／中待合が少し暑い。

- ▶待合が暑かったようで誠に申し訳ありませんでした。今後、快適にお過ごしいただけるように努めてまいります。

(病院資産・施設管理課長)

[待合]

ロック前のイスが少ない



- ▶この度はご不便な思いをさせ申し訳ありません。

現在の椅子の数につきまして、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、席と席の間を確保するため、椅子を減しております。2階再来受付機前のモニターでは全ロックの案内状況を順次、流しています。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

(医事課長)

[会計]

会計前の待合は狭い。

- ▶ご不便をおかけし誠に申し訳ありません。スペース的に限りがあり、ご理解くださいますようお願い申し上げます。貴重なご意見ありがとうございます。

(医事課長)

[駐車場]

屋根付にはほとんど職員が停めている真夏などおかしい。



- ▶この度は、ご不便をおかけし誠に申し訳ありませんでした。経費節減のため、病院駐車場の一部を職員用として活用させていただいております。患者さまやお見舞いの方が病院建物の近いところに駐車できるよう、職員は建物から離れた立体駐車場に駐車するようにしております。ご理解くださいますようお願い申し上げます。

(病院資産・施設管理課長)

[売店]

売店の品数が少ない。



▶この度は、売店商品の品数につきまして、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。

限られた店舗面積の中で各カテゴリー毎に最低限必要な物を取り揃えるようにしています。また、菓子やラーメン等は定番商品以外に新商品コーナーを設け、出来るだけ飽きの来ないよう心がけております。

ご利用者様のご要望にお答えできるほどの店舗の大きさでは無い為、どうしても商品数に限りがございますが、店舗に無い商品に関しましてはお取り寄せ対応も行っておりますので、お気軽に売店スタッフまでお声がけください。

(売店)

[売店]

パンは好きですが、もう少し安ければ利用できる。



▶2月から焼き立てパンがたいへんお得になるスープセット、ドリンクセットを販売開始しております。従来の焼き立てパン単品の購入と比べてセットをご利用いただければ、焼き立てパン1個限りではございますが最大で90円割引の100円でご購入いただけます。ぜひこの機会にスープセット、ドリンクセットをご利用ください。

(売店)

[レストラン]

レストランはもう少しおしゃれな料理（定食）があるとうれしい。



▶いつもご利用ありがとうございます。幅広い年齢層のお客様に満足していただけるよう、試行錯誤してまいります。なお、メニューにつきましては本社にて検討させていただきます。

(レストラン)



お褒めの言葉

とても良くしていただいている。不安を抱えながら通院しているところもありますが、お優しく、親切な対応をしていただくと、気持ちが和らぎます。ありがとうございます！

担当医より症状及び今後の対応等画像に基づき説明を受け安心して入院又退院後の対処も出来る。本当にありがとうございます。

看護師さんや先生がとても親切にしてくれました。前の病院より対応がいいので、日赤を選んで良かったです。まだまだ、入院が続きますが、この病院で治療していくこうと思います。

今回は5階の西病棟で生まれた娘と2人でお世話になりましたが、娘だけでなく、私自身への対応も優しく丁ねいに接して下さり、初めての帝王切開での出産でしたが、あまり不安にならず、赤十字病院にしてよかったと心から思いました。また、2人目の機会があれば、次もこちらでお願いしたいと思いました。

▶ありがとうございます。患者さまの不安な気持ちに寄り添った対応ができるよう、職員全員で取り組んでいきたいと思います。
(副院長)



▶ありがとうございます。丁寧な説明ができるように職員全員で対応していきたいと思います。
(副院長)

▶ありがとうございます。今後とも、患者さまやご家族の意向を大切に医療を提供していきます。
(看護部長)



▶初めての出産に当院を選んでいただき、このようなお褒めの言葉をいただいたことを大変うれしく思います。産科では赤ちゃんとお母さんともにケアさせていただきます。今後も皆さんに安心していただけるよう、そして満足な体験となるように努力してまいります。このようなご意見を頂きありがとうございました。
(五階西病棟看護師長)

