

平成28年度 患者満足度調査結果

今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。
多数の皆さまのご協力により、貴重なご意見・ご要望をいただきましたことにお礼申し上げますとともに、これからも皆様に

「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。

今後とも引き続き改善に努めてまいります。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、よろしくお願いいたします。

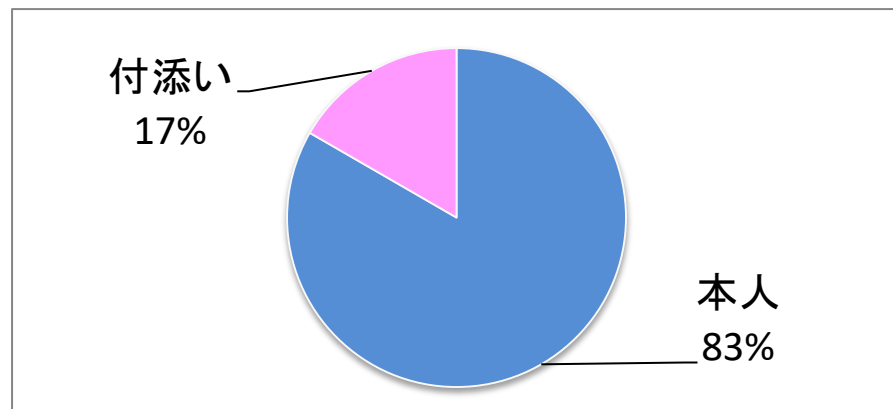
調査期間：平成28年9月8日（木）～ 外来分：9月21日（水）の平日

・ 外来	◆調査対象	外来受診をされた患者さま
	◆回収数	262 枚
・ 入院	◆調査対象	調査期間中に退院された患者さま
	◆回収数	86 枚

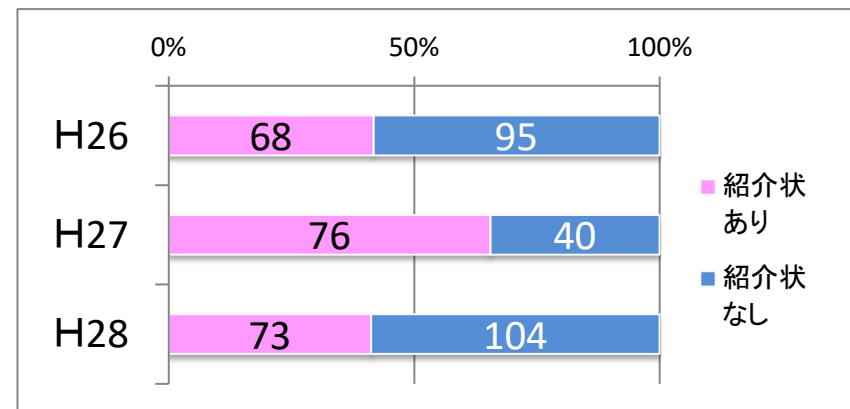
外 来 部 門

※抜粋

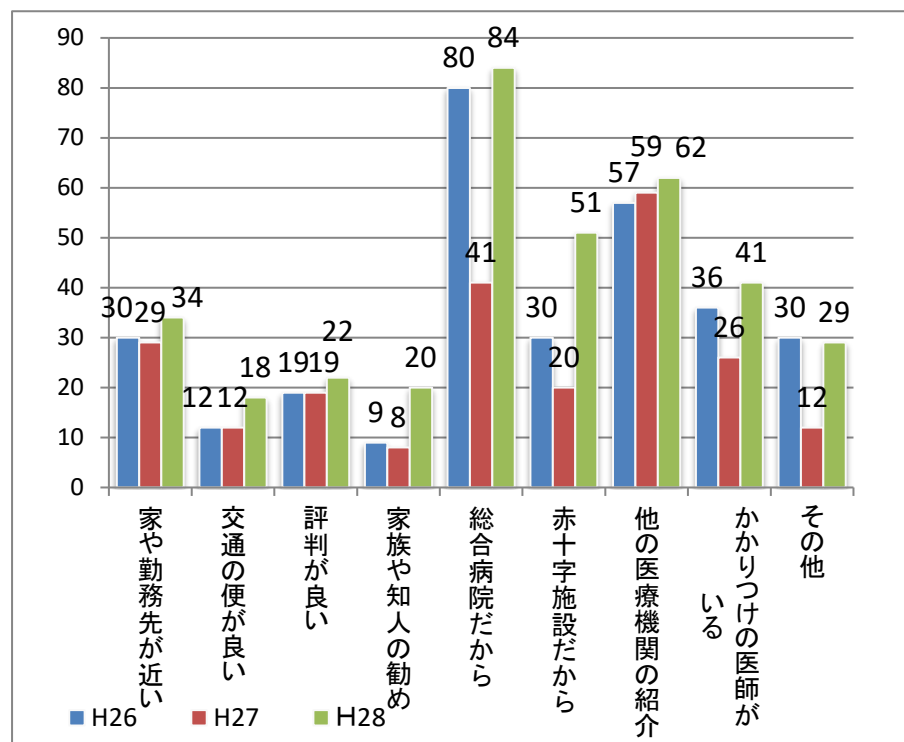
◇記入者別回答率（n=258）



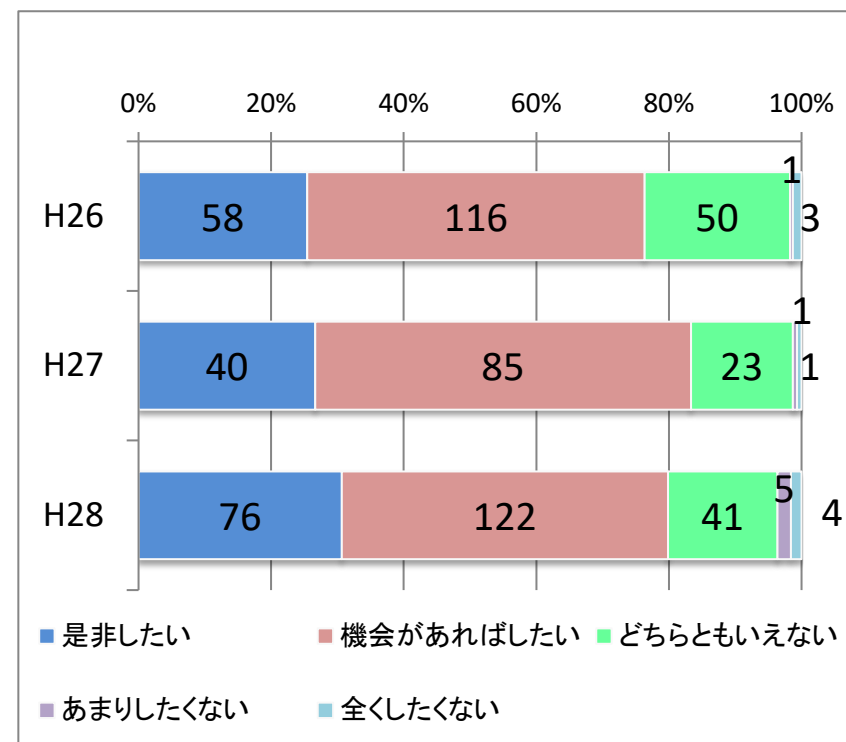
◇紹介状の有無について



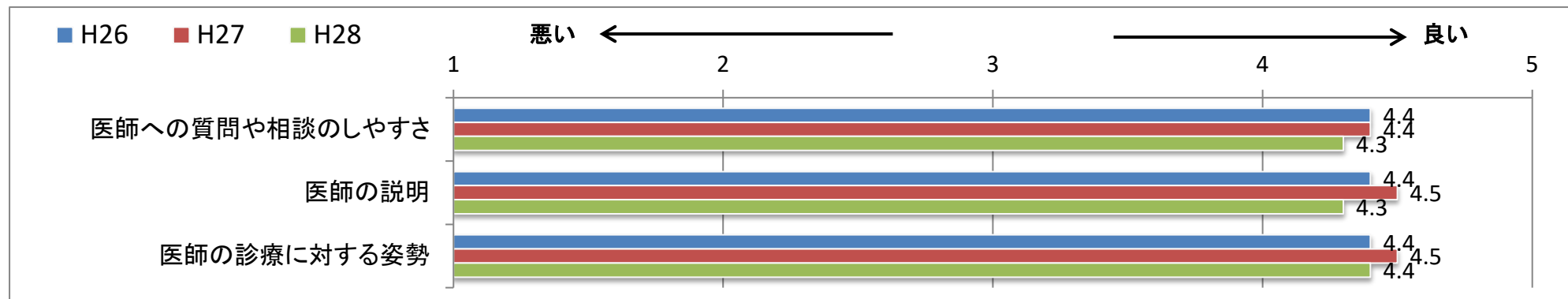
◇当院を受診した理由について



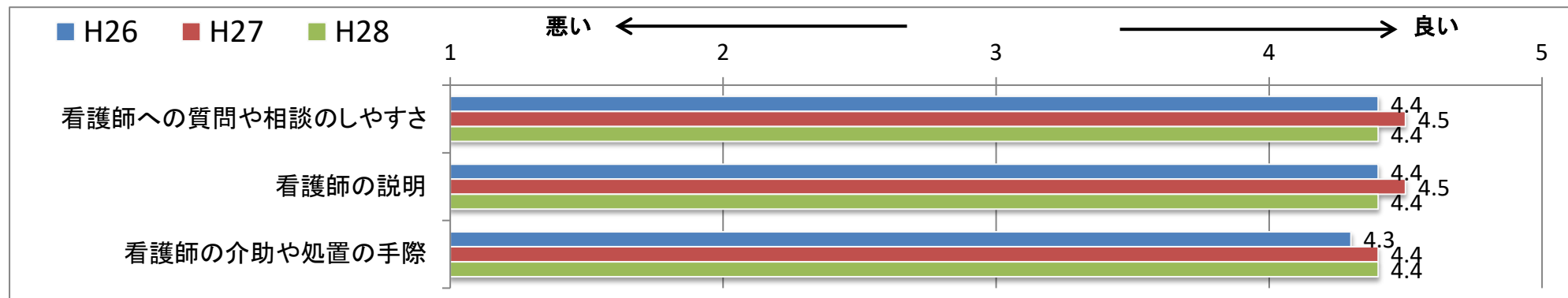
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇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）



◇病院につけられた点数

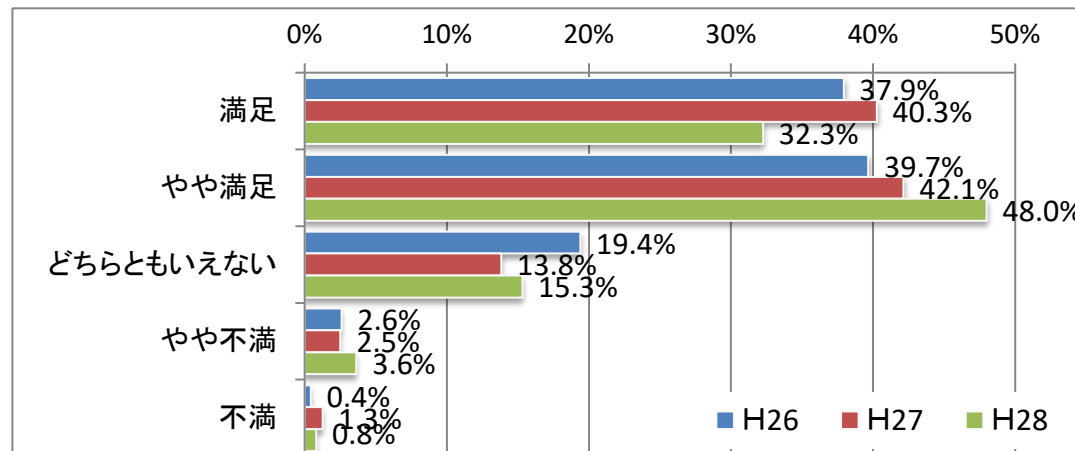
最高点数		
H26	H27	H28
120点	100点	200点

平均点数		
H26	H27	H28
81点	82点	79点

最低点数		
H26	H27	H28
25点	40点	1点

最多点数		
H26	H27	H28
90点	80点	80点

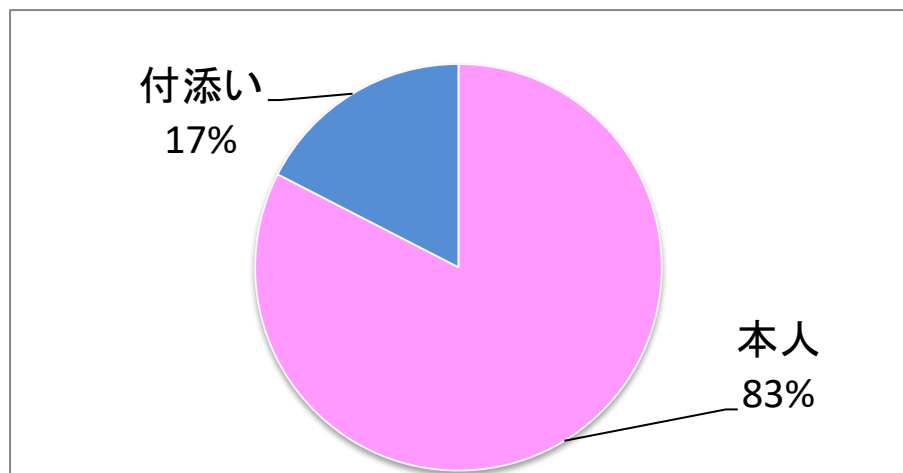
◇病院全体の印象について



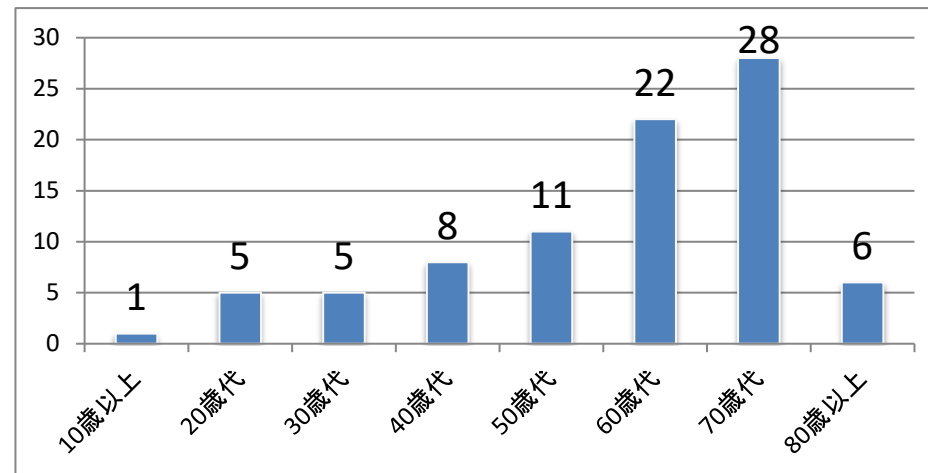
入院部門

※抜粋

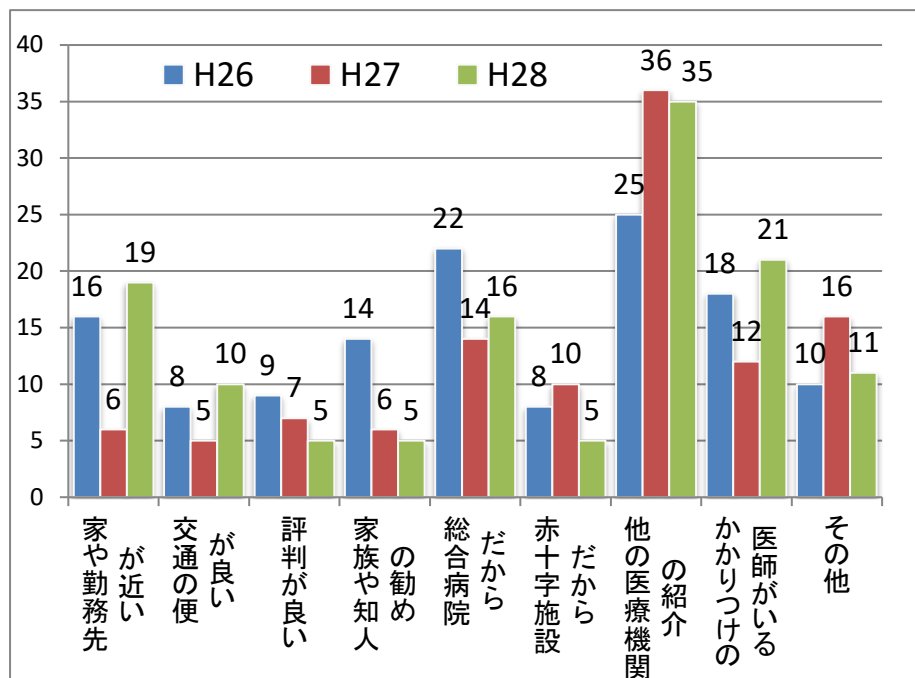
◇記入者別回答率 (n=86)



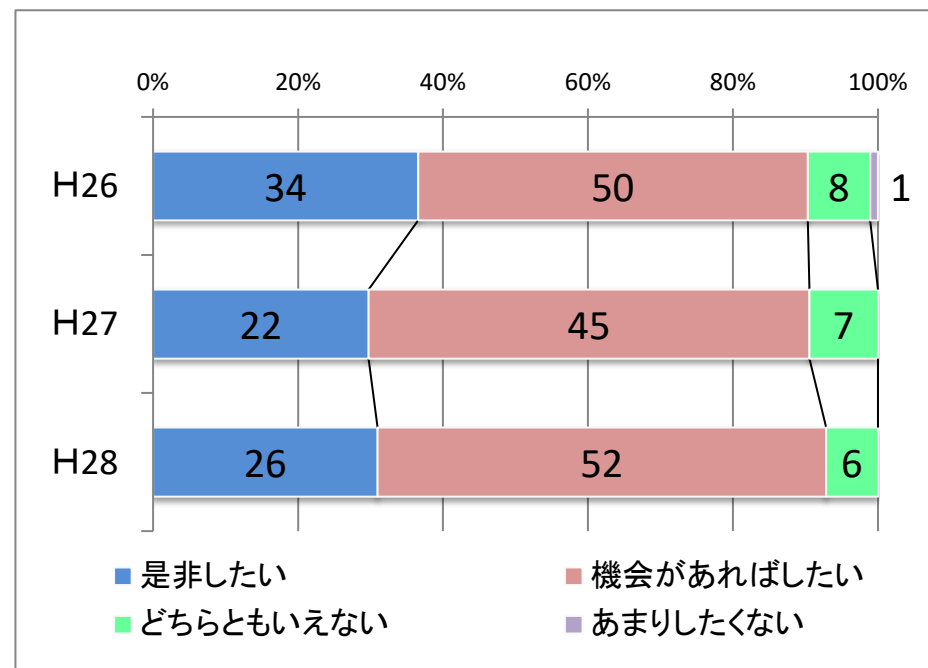
◇年齢別件数 (n=86)



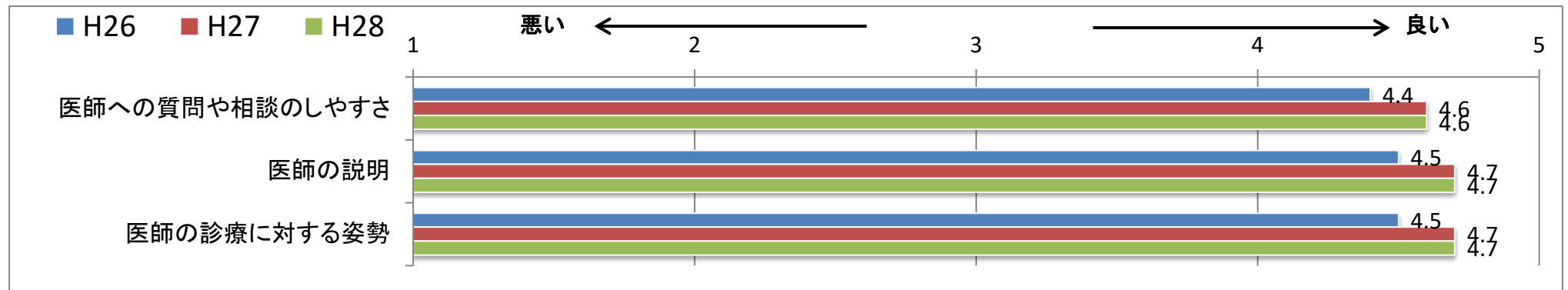
◇当院を受診した理由について



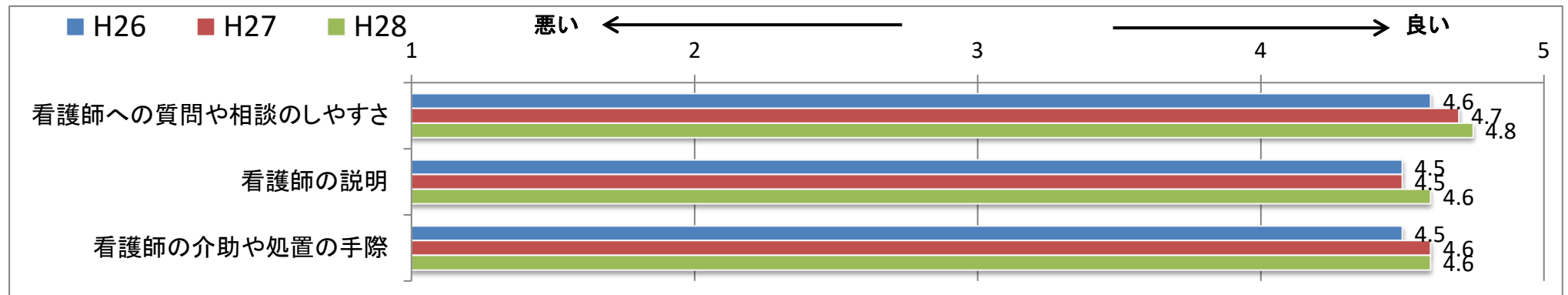
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇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）

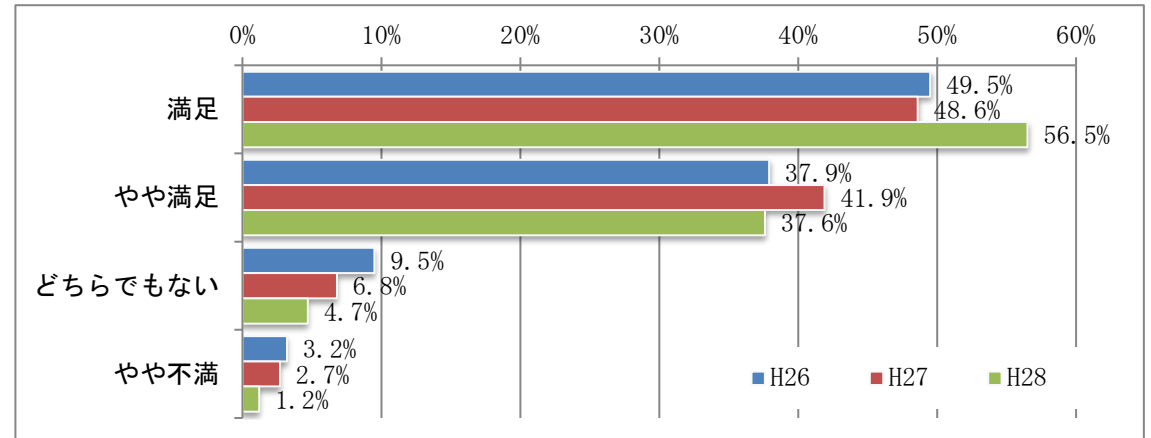


◇病院につけられた点数

最高点数			平均点数		
H26	H27	H28	H26	H27	H28
100点	100点	100点	85点	84点	87点

最低点数			最多数数		
H26	H27	H28	H26	H27	H28
40点	50点	60点	90点	90点	100点

◇病院全体の印象について

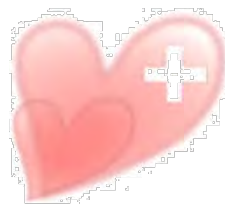


ご意見への回答

※抜粋

診療（接遇）に対するご意見

- ・いつもお世話になっています。検査や病状について丁寧に説明してくれてありがとう。
- ・検査・注射等の清潔操作に感動しました。
- ・栄養士の方の対応が大変丁寧で、分かりやすく教えて下さって、本当に助かりました。
- ・サービスは上等です。看護師をはじめ医師の細かい配慮が十分にされていて、安心して治療が受けられ嬉しかった。職員全体、感じが良い。
- ・医師の方をはじめ、看護師の皆さん、リハビリ職員の対応、全ての方の親切な配慮に感激し、感謝しながら退院の日を迎える事ができました。



あたたかいお言葉ありがとうございます。
職員にとって何よりの励みとなります。
今後も、職員一同、日々の業務の一つひとつを丁寧に、患者さまに安心していただける安全な医療、看護を目指してまいります。
ありがとうございました。

（看護部、診療部、管理部）

- ・医師の診療に対する姿勢が良くない。
- ・大変お忙しいとは思いますが、もう少し一人ひとりの気持ち、思いと向き合ってほしい。結果は病院側に託すしかないのですが、聞いて頂けるだけでも気持ちが悪くもものだと思います。
- ・3階に入院していた時、夜の看護師の対応がものすごく悪かったです。

医師・看護師の対応が充分でないために不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。
患者さまに真摯に向き合い、安心していただける診療、看護を提供できるように接遇研修等による職員教育を反復継続し、改善に努めてまいります。
貴重なご意見ありがとうございました。

（病棟看護師長、診療部長）



- ・17時過ぎの電話交換、非常によくない。

警備員の接遇について、請負先である ALSOK 高知株式会社へ定期的な接遇教育の実施を義務付けておりますが、今回のご意見を頂き、再度徹底を申し入れました。

（会計・施設管理課長）

- ・窓口の対応がマニュアル通りで、心がこもってない感じ。
- ・時間外の受付の人たちがだらしないというか、やる気がないというか、すごく対応が悪いです。ちゃんと対応してほしいです。



この度は、スタッフの不適切な対応により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を頂き、改めてスタッフに注意・指導いたしました。体調も優れず不安な状況で来院される患者さまに、安心して治療に専念していただけるよう、接遇研修などを通してマナー対応の指導・教育をしてまいります。(医事第一課長)

待ち時間に対するご意見

- ・待ち時間が長い。
- ・予約時間で 2 時間待ちはやめて下さい！
- ・予約時間通りにはまずいかない。
- ・体調の悪い人や高齢者などは少しでも早く診察をしてほしいと思っています。
- ・会計の窓口が少ないと思います。
- ・会計するまでが長く、対応も悪い。説明も分かりやすくちゃんとしてほしい。



お待たせして申し訳ありませんでした。診療費の計算では、内容の確認作業に時間を要することがありご迷惑をお掛けしております。また、会計窓口は、通常 2 カ所で運用しており、3 カ所目はカード払いや、各種精算手続きなど時間を要する場合の窓口として使用しております。今後、繁忙時間帯における会計について、柔軟に対応できるよう窓口の運用及び人員体制の見直しを検討するとともに、窓口の対応における接遇マナーの強化のため接遇研修を行ってまいります。

(医事第一課長)

長時間お待たせして申し訳ありません。予約枠には制限を設けておりますが、紹介患者さまの優先診療や重症の方の診療により予定通りにお呼びできないのが実情です。改善策として、余裕のある予約枠の運用が考えられますが、現状の患者数に対応するには非常に厳しい状況にあります。待ち時間の短縮、また急性期病院としての役割を果たすために、病状が安定している方には希望をお伺いし、地域の先生にご紹介させて頂いております。病状の変化や、特別な検査が必要な時には当院をご受診いただけるよう、地域の先生方と連携を密にして参りますので、どうぞご理解とご協力をお願いいたします。なお、待ち時間中に具合が悪くなった方は、外来看護師にお声をお掛けください。空きベッドの利用など、できる限りの対応をさせていただきます。

(看護部、診療部)

お薬に関するご意見

- ・ 医薬分業と言われているが、病院で薬を出してもらえば幸甚です。薬の希望制をとっていただきたい。

医薬分業の目的の一つに「かかりつけ薬局」の推進があります。「かかりつけ薬局」は、患者さまの薬歴簿（服薬している薬の種類や機関などの記録）を作成し、複数の医療機関で処方された薬についても、重複投与や飲み合わせのチェックなどを行いますので、質の高いサービスを受けることができます。患者さまには、病院と院外薬局を回ることによって二度手間となり、ご不便をお掛けしますがご理解とご協力のほどよろしくお願い致します。

（薬剤課長）



食事に関するご意見

- ・ 栄養士の方の対応が大変丁寧で、分かりやすく教えてください、本当に助かりました。
- ・ 以前、出産前に2カ月入院していました。唯一の楽しみの食事がローテーションで1週まわって同じ食事でがっかりしましたので、食事のローテーションが長ければ、と思います。



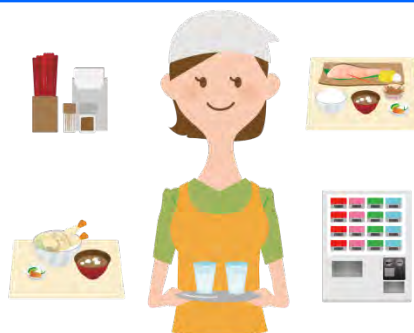
お褒めのお言葉ありがとうございます。お食事内容の相談や食事療法についての説明も随時させて頂きますのでお気軽にお声掛けください。また、お食事へのご提案を頂きありがとうございます。今後、献立サイクルの期間を各科の治療期間を踏まえて検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

（栄養課長）



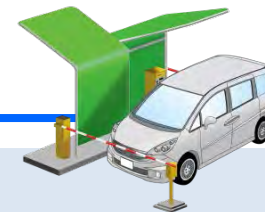
食堂・売店などに関するご意見

- ・ 食堂がゆっくりできない。
- ・ 売店はもう少し品数があればいいと思う。
- ・ 自販機が各階にあると便利だと思います。



食堂・売店については、周辺店舗との比較や患者さまのニーズの把握、顧客満足度の向上に努力するよう申し入れを行いました。また、自販機については、現施設では構造上増設ができないため、ご迷惑をお掛けしておりますが、ご理解を頂きますようお願いいたします。（会計・施設管理課長）

施設・設備などに関するご意見



- ・ 駐車場が狭い。
- ・ 駐車場が狭く、進入に時間がかかる。
- ・ いつも車を駐車するのを苦労します。
- ・ 洋式トイレの数が少ない。
- ・ トイレを改修してほしい。
- ・ 車イス用のトイレが少なく、とても不安でした。
- ・ 空調が暑かったり、寒かったり。
- ・ エアコンの効きが悪いと思います！

ご不便をお掛けし申し訳ありません。

毎回多数のご意見を頂きます駐車場については、現施設での増設は困難なことから、運用面で混雑解消の見直しを随時行っております。また、トイレについても、同様に改修対応にも限りがあり、ご不便をお掛けしております。空調については、建物全体を一括管理する「セントラル空調」を導入しており、病室ごとの調節ができず申し訳ありません。

新病院では、皆さまに快適にご利用いただけるようバリアフリー化の徹底や、ユニバーサルデザインを導入し、機能的で優れた療養環境を提供できる施設にしたいと考えております。ご理解のほどお願いいたします。（会計・施設管理課長）

新築移転に関するご意見



- ・ 電車で直、交通費も安くて市内では日赤が近くて行きやすい。新しくなっても行きやすいように、バス便を増やしてください。
- ・ 施設も移転して新しく生まれ変わるとともに、更なる発展を願っております。

新病院完成予想図



貴重なご意見をいただきありがとうございます。

新病院への交通手段については、今後ともできるだけ変わらずご利用いただけますよう、バス乗り入れ方法や、便数について関連会社と協議を進めていきたいと考えております。

また、新病院へのあたたかいご支援をありがとうございます。

新病院建築については、今年3月の着工、平成31年春に開院の予定です。

新病院開院に向けて、診療機能のさらなる充実はもとより、ヘリポートの整備をはじめとした災害拠点病院としての機能の充実など、皆さまに安心してご受診いただけますよう、職員一丸となって準備を進めているところです。

今後とも、ご理解とご協力をお願いいたします。

（新病院建設準備室）