

平成30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、これからも皆さまに

「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30年10月22日（月）～11月8日（木）の平日

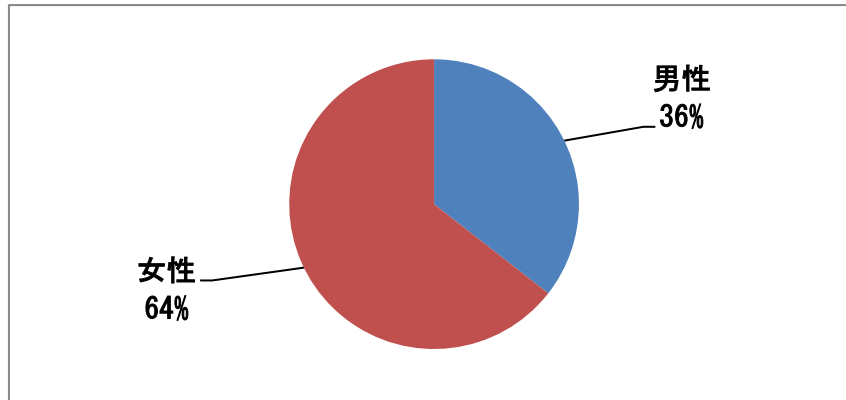
・外来	◆調査対象	外来受診をされた患者さま
	◆回答件数	239件
・入院	◆調査対象	調査期間中に退院された患者さま
	◆回答件数	95件

外来部門

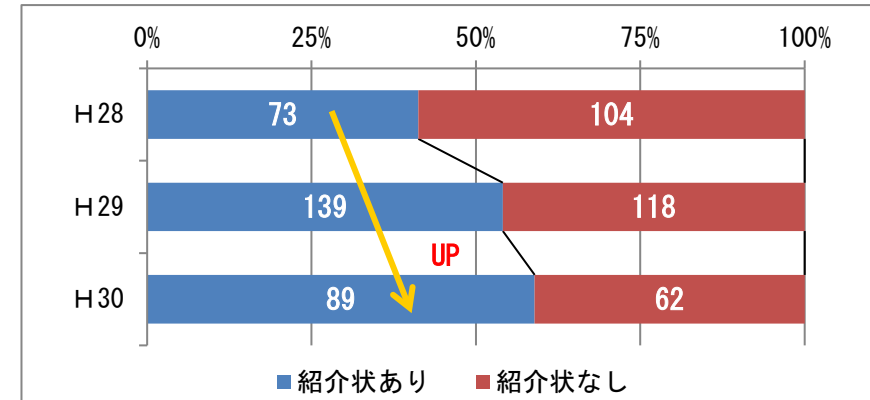
※抜粋

◇男女別回答率

n = 225

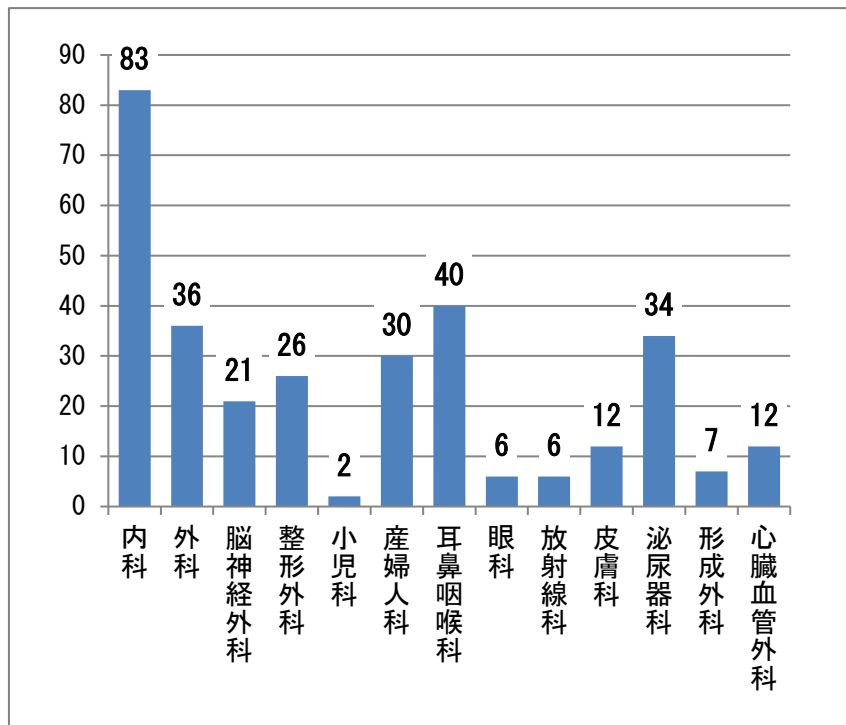


◇紹介状の有無について

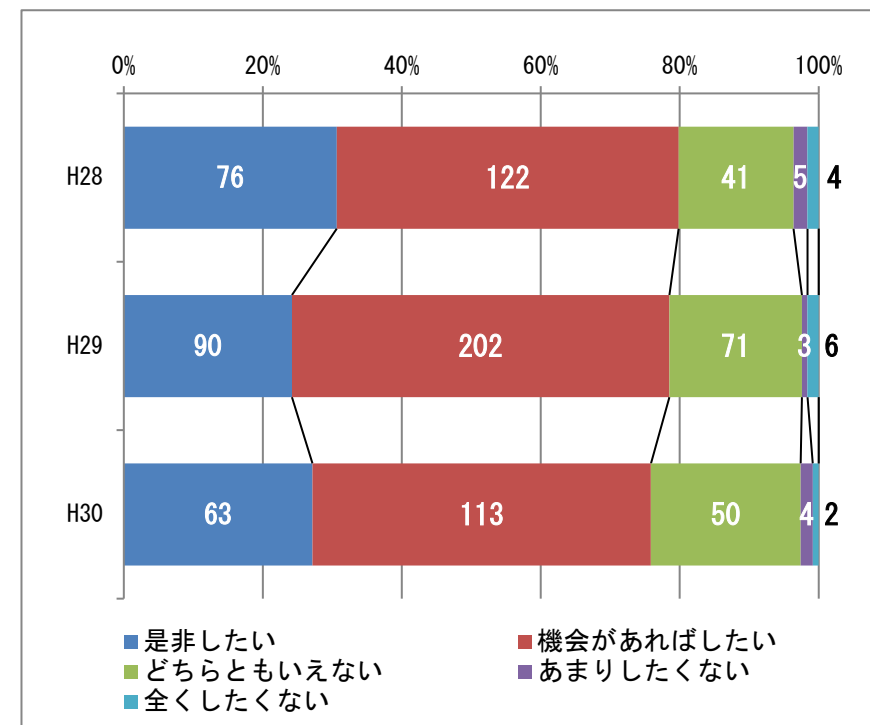


◇受診科別件数

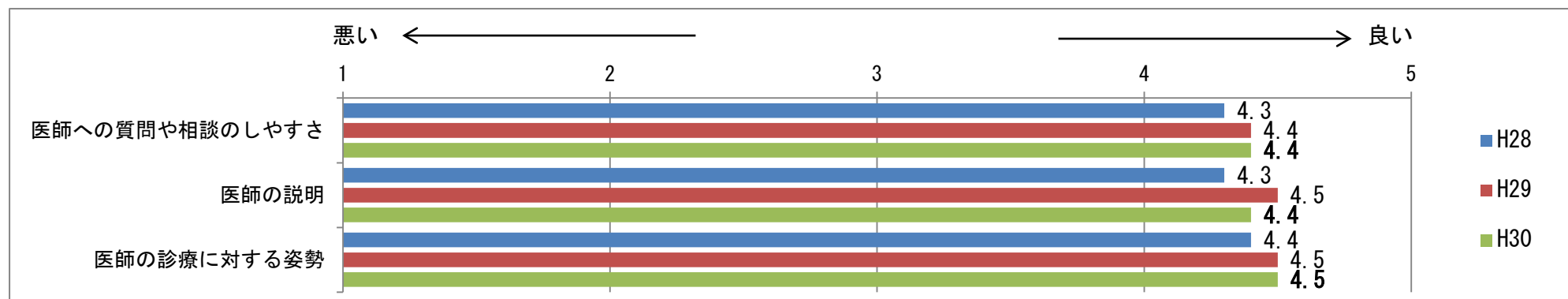
複数回答



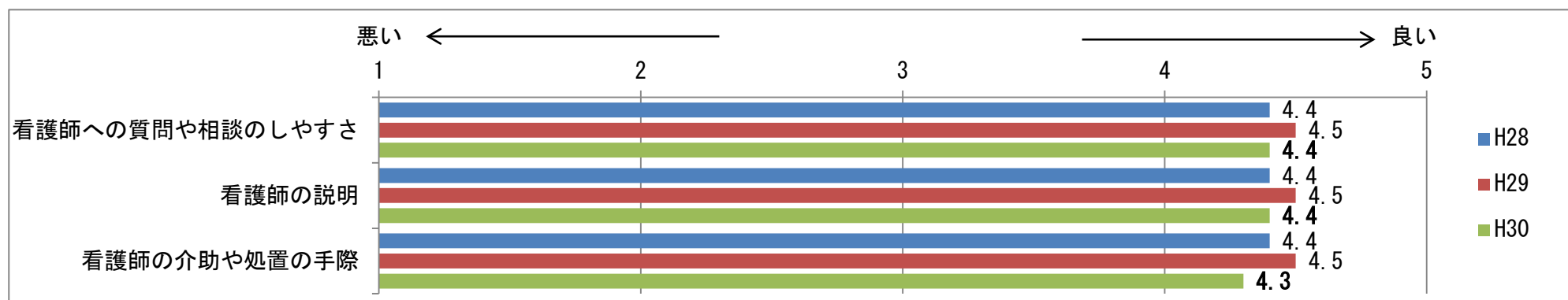
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇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）



◇病院につけられた点数

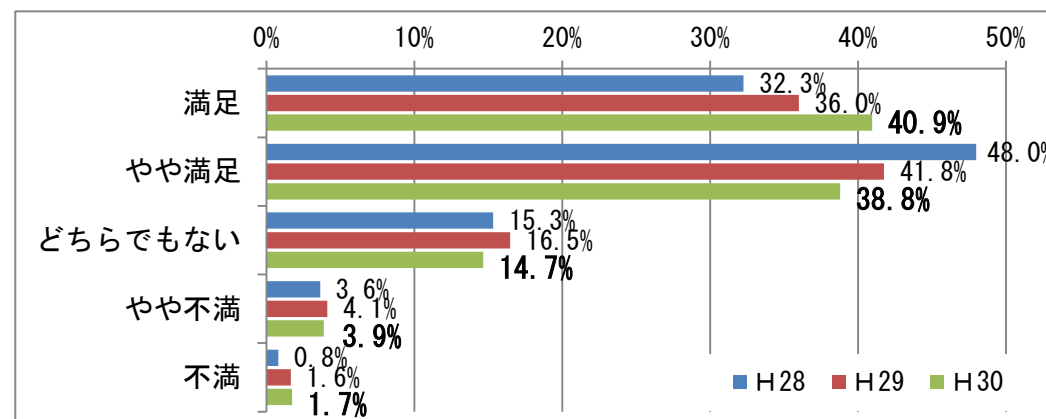
最高点数		
H28	H29	H30
200 点	100 点	100 点

平均点数		
H28	H29	H30
79 点	79 点	79 点

最低点数		
H28	H29	H30
1 点	10 点	5 点

最多点数		
H28	H29	H30
80 点	80 点	80 点

◇病院全体の印象について

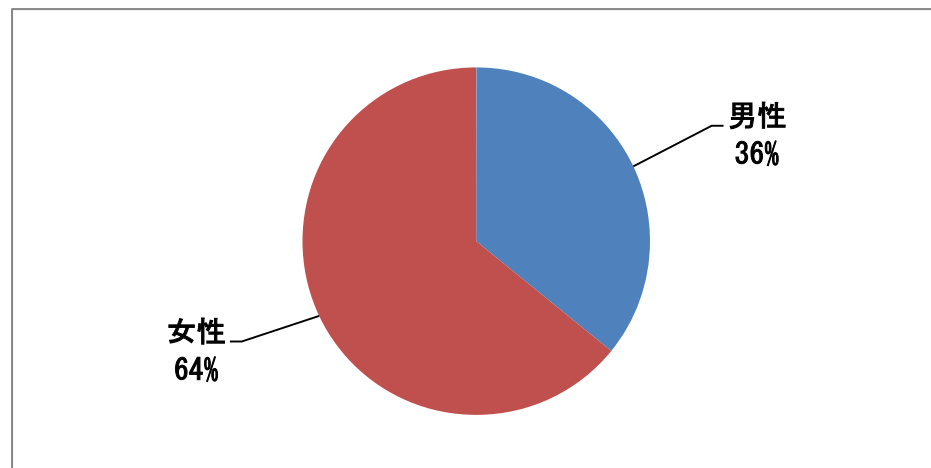


入院部門

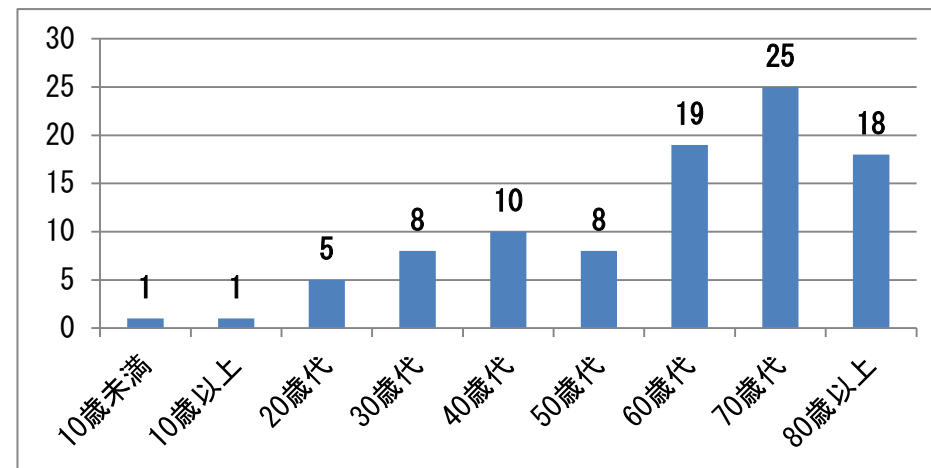
※抜粋

◇男女別回答率

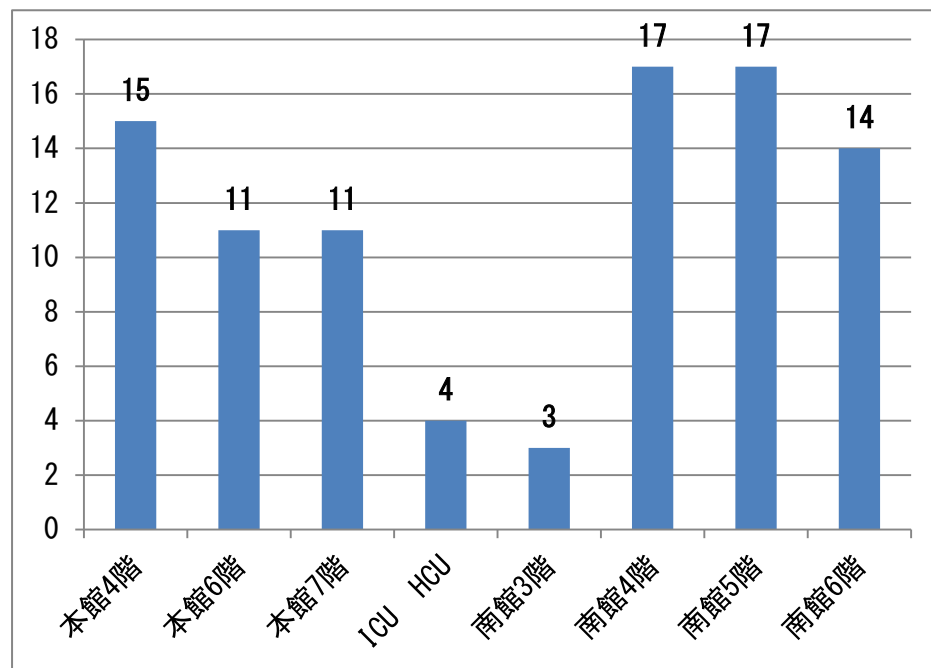
n = 92



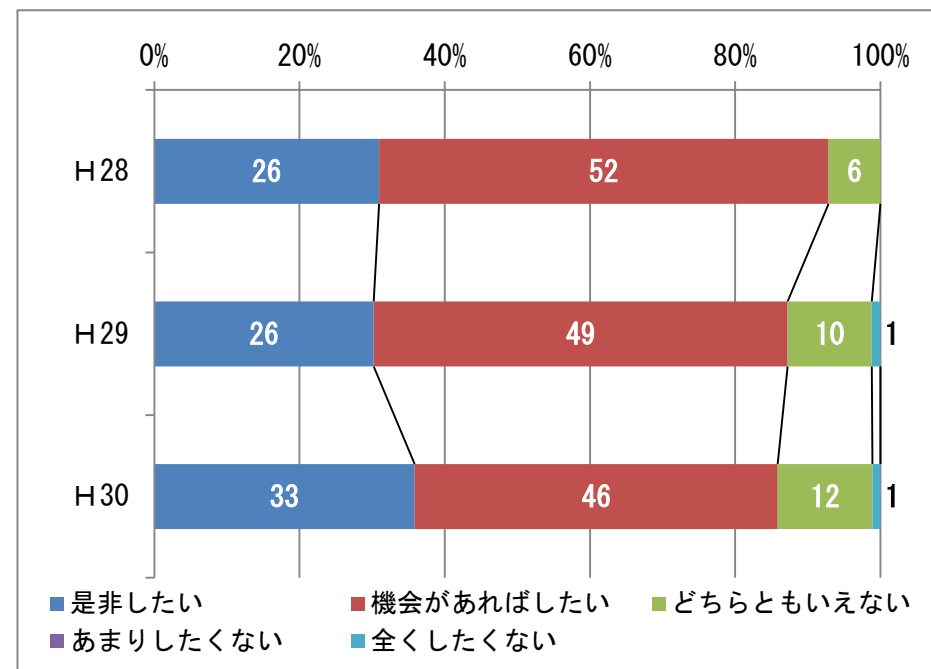
◇年齢別件数 (n=95)



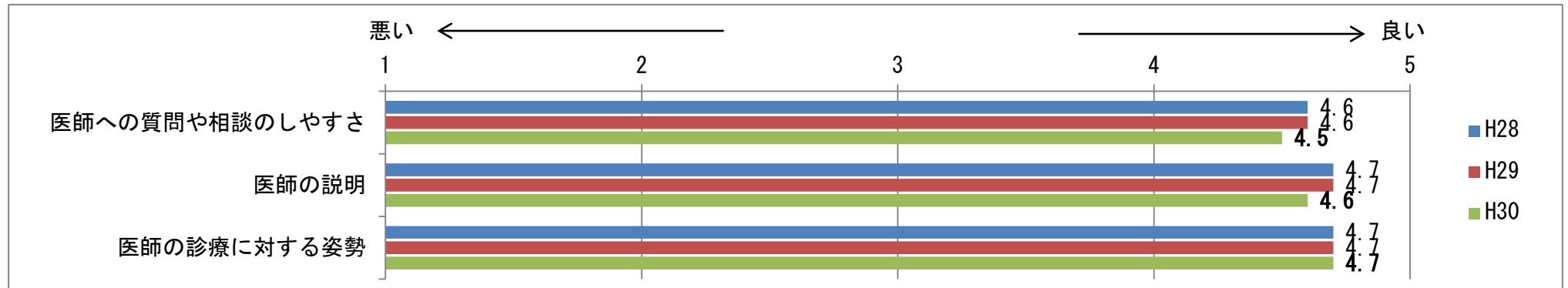
◇入院病棟別件数



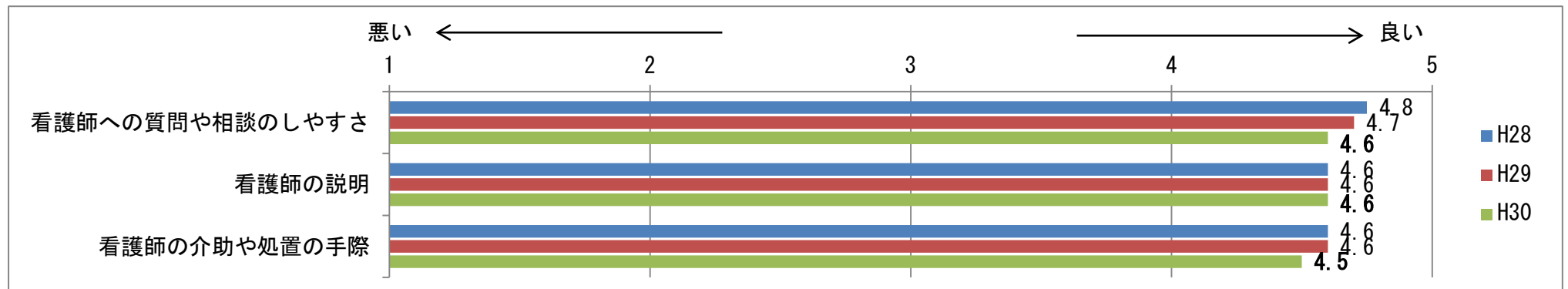
◇家族や知人に紹介・推薦したいか



◇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

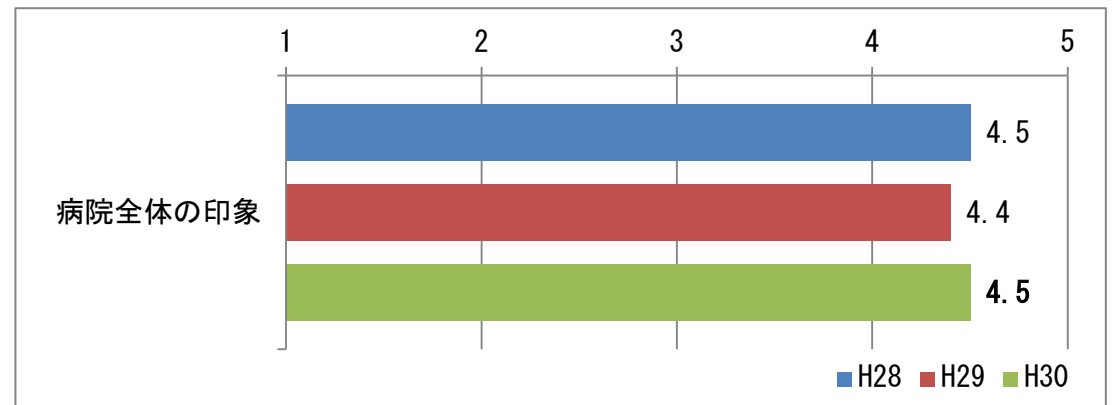
最高点数		
H28	H29	H30
100 点	100 点	100 点

平均点数		
H28	H29	H30
87 点	85 点	83 点

最低点数		
H28	H29	H30
60 点	20 点	20 点

最多点数		
H28	H29	H30
100 点	90 点	80 点

◇男女別病院全体の印象について



ご意見への回答

※抜粋



お褒めの言葉



- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・大変に皆さんの対応がよく、安心して受診できました。ありがとうございました。これからもよろしくお願いします。
- ・特に医師、看護師さんの対応が素晴らしかったです。退院時にも、エレベーターまで見送って下さり、皆さんの笑顔に感謝。
- ・お産で入院することになり、大変お世話になりました。先生をはじめ、看護師さん達には、本当に優しくご指導頂き、退院も安心してできます。2人目以降も是非、日赤さんをお願いしたいと思います。
- ・食事が一番良かった。毎日、楽しみにしていた。

温かいご意見をいただきありがとうございます。
いただいたお言葉を励みに、これからも患者さまに安心して療養頂けますよう、技術、接遇の向上に積極的に努めてまいります。

(看護部長)

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。お言葉を糧に患者さまが安心して受診できますよう精進してまいります。

(外来看護師長)

この様なご意見をいただき、大変ありがたく嬉しく思っています。
病院も新しくなりますが、現病院においての入院生活が良い経験となり、次の出産も日赤で…と、お考えいただけることにスタッフ一同、感謝しております。これからも患者さまお一人おひとりを大切に、看護力を高め、当院を選んでいただけるよう、精進してまいります。
ありがとうございました。

(本館4階病棟看護師長)

嬉しいご意見をいただきありがとうございます。

入院中のお食事は、体調によってはなかなか食べづらかったり、食欲がでないこともあるかと思います。

その中で、お食事を楽しんでいただけたこと、本当に嬉しく思います。

ご意見をスタッフと共有し、今後の励みとさせていただきます。

ありがとうございました。

(栄養課長)



診療体制に関するご意見

- ・ 医師、看護師ともにとてもお忙しいそうなので、聞きたいと思っていることがあっても、言い出せない時がある。また、一度説明を受けても、患者が充分理解できなかつたりする。

ご意見ありがとうございます。

常日頃より、丁寧な外来診療を心掛けていますが、予約患者さまをお待たせする訳にもいかず、十分な説明時間を確保できていないことがあり申し訳ありません。なお、病状説明等につきまして、ご要望に応じて、文書を用いてご説明するなど、柔軟に対応してまいります。

(診療部長)

ご意見ありがとうございます。

患者さまの立場にたった対応が不十分であり、申し訳ありませんでした。患者さまへの説明後に、ご理解いただけたかどうかのお声掛けをさせていただくなど、ご意見を真摯に受け止め、改善していくよう指導してまいります。

(外来看護師長)

- ・ 朝、受付機で待っているのですが、後で来た人が並ぶので困ります。来た順番通りにして欲しいです。整理番号を配るとか、検討よろしくお願いします。



ご意見ありがとうございます。

再来受付機の順番は、あくまで当日の受付確認であり、診察の順番ではありません。診察前に検査やレントゲン等のある患者さまもいらっしゃいます。どうかご理解をいただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。
新病院では、この点が明確に分かるように、「受付番号」を「受診番号」として運用することはせず、お名前が変わる別の呼称で運用することとしています。

(医事課長)



待ち時間に対するご意見

- ・面会時間が少ない。

面会時間は、患者さまの状態に応じてご家族と相談し調整させていただく場合もございますが、すべての患者さまが安心して療養できる環境を整備するために、検討を重ね、現在の面会時間を設けております。どうかご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

(医療安全管理者)



会計・受付に関するご意見

- ・会計で 30 分待たされた。窓口が 4 つもあるのに 2 つしか使わないのはなぜ？待たせすぎ。効率が悪く、感じが悪い。不親切な対応。会計の窓口をもっと利用して欲しい。

お待たせしまして申し訳ありませんでした。

診療費の計算時に、診療内容の確認作業で時間を要することがあり、お呼び出しに時間がかかっております。会計窓口を開けることでは解決できない状況のため、患者さまが集中する時間帯の人員体制を再度検討し、迅速に対応できるよう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。

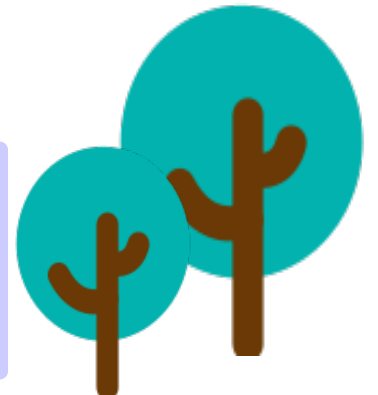
(医事課長)

- ・総合案内の職員さんは感じが悪い。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

ご指摘いただきました内容を関係スタッフと共有し、指導を行いました。今後も、温かく思いやりのある言葉づかいや表情で対応できるよう研修を重ね、接遇向上に努めてまいります。

(医事課長)





食事に関するご意見

- ・ お願いしたはずの食事が手配されておらず、がっかりしました。

ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ありませんでした。

当院では、食事の開始、変更などを電子カルテのオーダーリングシステムで管理しているため受付の締切時間があり、すぐに対応できない場合があります。ご不便をお掛けしますが、病棟の看護師または管理栄養士にご相談ください。

貴重なご意見ありがとうございました。

(栄養課長)



施設・設備に関するご意見

- ・ 駐車場が少ない。
- ・ 車の駐車場が停めにくい。
- ・ 車を停めるのに時間がかかり過ぎます。

ご不便をお掛けして申し訳ありません。

現病院では敷地面積が限られ、十分な駐車台数が確保できない状況です。新病院では、収容台数 604 台となり、現在の 3 倍ほどになりますので、十分な駐車台数と広さを確保しております。

(会計・施設管理課長)

- ・ トイレ、洋式が少ない。
- ・ トイレが狭くて、荷物を置く場所もない。

トイレにつきましては、可能な限り、和式から洋式への改修を行ってまいりましたが、和式 2 室を洋式 1 室にするため、十分な数の確保には対応できない場所もあります。限られた敷地内での改修のため、ご不便をお掛けしますがご理解いただきますようお願いいたします。

新病院では、患者さまに快適にご利用いただけますよう、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。

(会計・施設管理課長)



- ・ 食堂、売店が狭い。
- ・ 売店など、愛想がない。
- ・ 食堂、売店、品数が少ない。

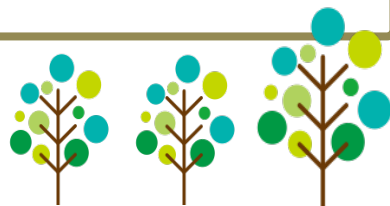


ご不便をお掛けしまして申し訳ありません。

売店・食堂の業者へこの度のご意見を伝え、少しでも皆さまに満足していただけるよう改善に努めるよう申し入れを行いました。新病院の売店では、豊富な品ぞろえで皆さまにご利用いただけますよう準備を進めており、レストランにつきましても、多彩なメニューと十分な広さを確保しております。また、皆さまへの利便性の向上を目的としたイートインコーナーも併設しております。

(会計・施設管理課長)

- ・ 2日間で 1000 円のテレビカードが無くなります。
少し、高く感じる。



テレビ料金については、以前から多くのご意見をいただいております。その都度、委託業者と検討を重ねてまいりました。新病院からは料金を改定し、1日 200 円といたします。どうかご理解をいただきますようお願い申し上げます。

(用度課長)

- ・ 病衣について、4 年位前に利用させてもらった時と比べて、あまりにもひどいアイロンがけにびっくり!!
襟が襟の役目をしていないと思った。利用料金も 4 倍になっているので、もう少し利用者の身になって考えて欲しい。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

病衣について、他にもご意見をいただいております。その都度委託業者に申し入れ、改善に努めているところです。新病院では、病衣を一新し、デザインも変更するように計画しております。

利用料金につきましても、患者さまの病衣の選択頻度に応じて料金を選べるように変更し、これまで皆さまより頂いたご意見を参考に、退院後のお支払いについても、当日にできるように進めております。

(用度課長)



新築移転に関するご意見

新病院建築状況 H31.1.25 撮影

- ・今の病院は高知駅に近く、交通の便が良い。新しく出来る病院は駅より遠くにあり、通院に利便を図って欲しい。バスの回数を増やすか、駅より無料バスとか出して欲しい。

貴重なご意見をありがとうございます。

移転に伴い、現病院よりも高知駅からの距離は遠くなり、高知駅をご利用の皆さまにはご不便をお掛けします。新病院までの公共交通機関に関しましては、路線バスを何便か敷地内バス乗り場に乗り入れていただくようにしておりますが、今後も、患者さまの利便性が少しでも向上するよう関係機関と協議を継続してまいります。どうかご理解をいただきますようお願いいたします。

(新病院建設準備室 室長)

- ・新しい病院を楽しみにしています。
- ・新しい病院へ移転しても頼りにしています。

この度は、新病院へのご期待のお言葉をありがとうございます。

新病院は、平成 31 年 5 月 6 日に開院を迎えます。現在の新本町では、90 年の長きにわたりお世話になってまいりました。馴染み深いこの地を離れるのは名残惜しい思いですが、日本各地で度重なる災害が相次いでいる昨今、ここ高知県でも危惧されている「南海トラフ巨大地震」に備える広域的な災害拠点病院として、現在の敷地面積の約 2.8 倍となる新病院用地への移転を決意いたしました。新病院では、免震構造の採用はもとより、自家発電装置や給水設備など非常用設備を強化するとともに、ヘリポートを整備、災害対応力、救急医療の充実を図っています。また、専門外来、看護外来の充実のほか、高知県初の女性専用フロアを開設いたします。

新しい高知赤十字病院が、ご期待くださる皆様に応えられるよう、職員一同力を合わせて精進してまいります。

今後とも、温かいご支援をいただきますよう心よりお願い申し上げます。

(高知赤十字病院 院長)

