

患者満足度アンケート調査報告

当院に来院される患者さま・家族を対象に、亀井病院に対する印象、評価、病院へのご要望を調査いたしました。その結果を分析・検証し、患者さまからのご意見を参考にさせていただき、より一層質の高いサービスを提供するにはどうすればいいのかを考えたいと思います。

以下に調査結果をご報告いたします。



<実施結果>

アンケート期間	入院	2017年5月15日(月)～6月11日(日)の28日間
	外来	2017年6月12日(月)～6月25日(日)の14日間
回収場所	総合受付、外来受付、病棟受付カウンター、透析談話室にアンケート回収箱を設置	
配布部数	: 317部	
回答部数	: 269部	
回収率	: 84.9%	

		配布数	回答数	回収率
一般	外来	184	184	100.0%
	入院	31	31	100.0%
	全体	215	215	100.0%
透析	外来	87	39	44.8%
	入院	15	15	100.0%
	全体	102	54	52.9%
全体	外来	271	223	82.3%
	入院	46	46	100.0%
	全体	317	269	84.9%

<集計方法での追記>

- 1) チェックの記入がされていない部分に対しては、未回答とさせて頂き、チェックの記入がされているところのみ集計させていただきました。
- 2) 同じ項目で複数回答がある場合については、チェック項目で評価が下の項目を有効として集計させていただきました。

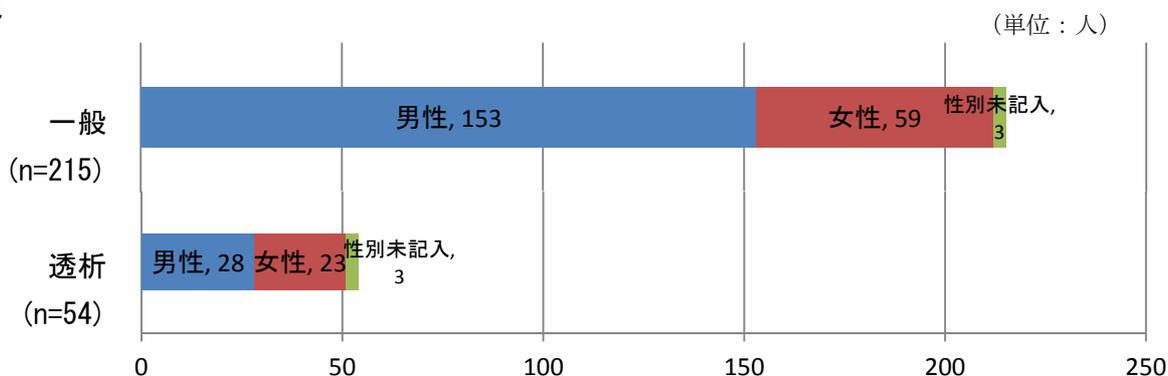
<患者さま(ご家族)からのご要望・ご意見について>

アンケート調査にあたり、たくさんのご意見やご感想をいただきありがとうございました。今後の改善のきっかけとさせていただきます。また、アンケートだけでは把握しきれないこともありますので、お気づきのことがありましたら、ご意見箱への投書や、スタッフ、品質管理室に気軽にお声がけくださいませ。

亀井病院 品質管理室 柏木英里子、中田拓史、岡田美千子、後藤知宏、木村貴志

患者背景

回答者数



回答者年齢

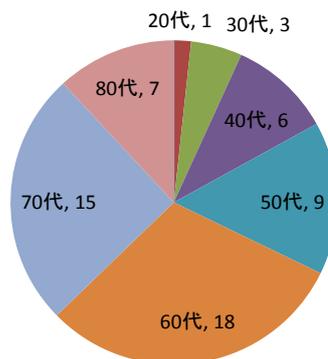
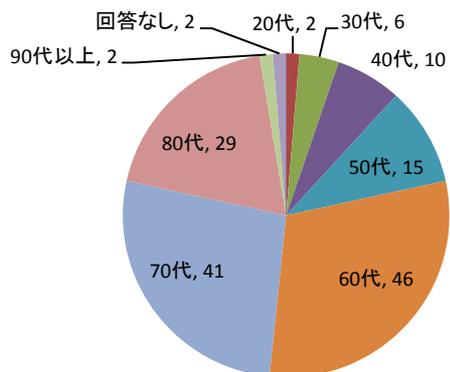
(単位：人)

一般

男性 (n=153)

女性 (n=59)

(性別・年齢不明 3 名除く)

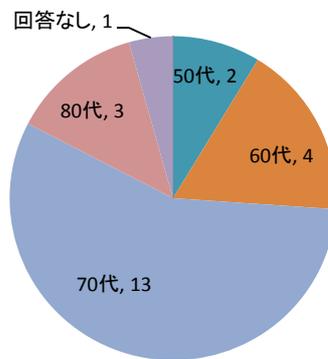
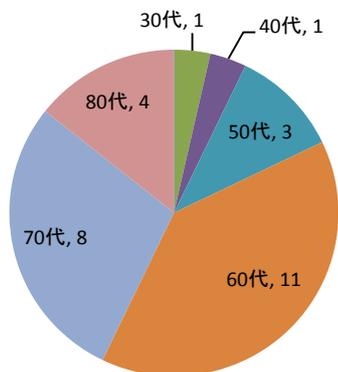


透析

男性 (n=28)

女性 (n=23)

(性別・年齢不明 3 名除く)

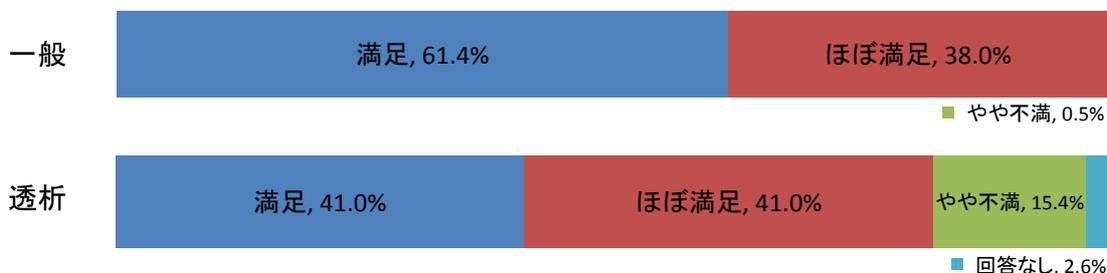


外来アンケート結果

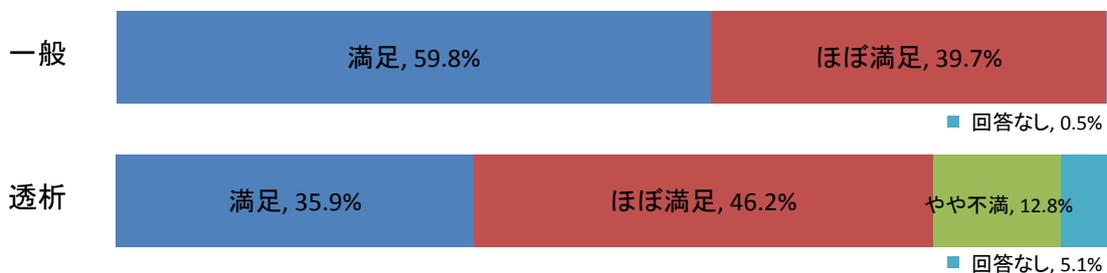
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

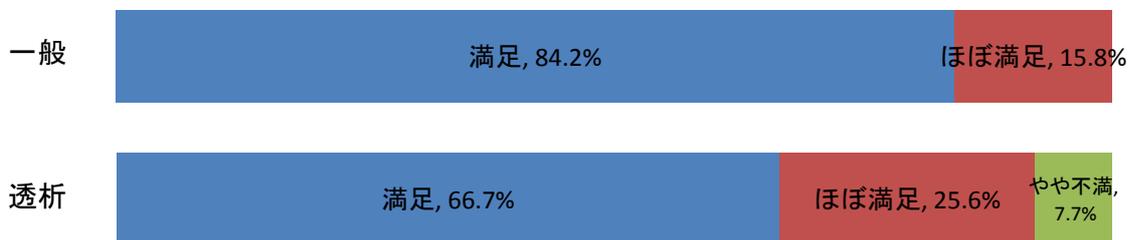
問1 案内表示はわかりやすいですか？



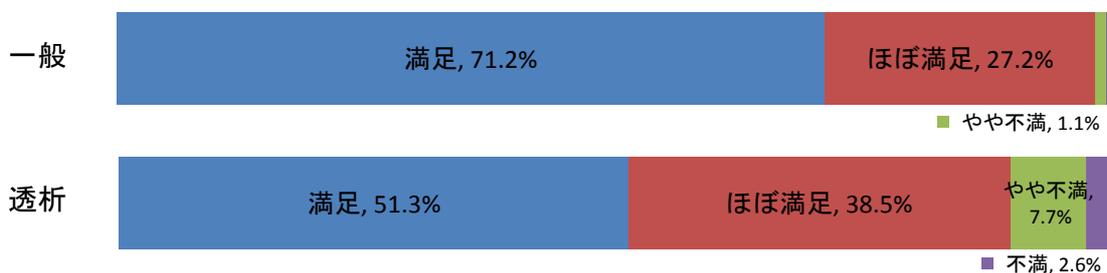
問2 掲示物はわかりやすいですか？



問3 清掃など衛生面について、配慮されていると感じましたか？



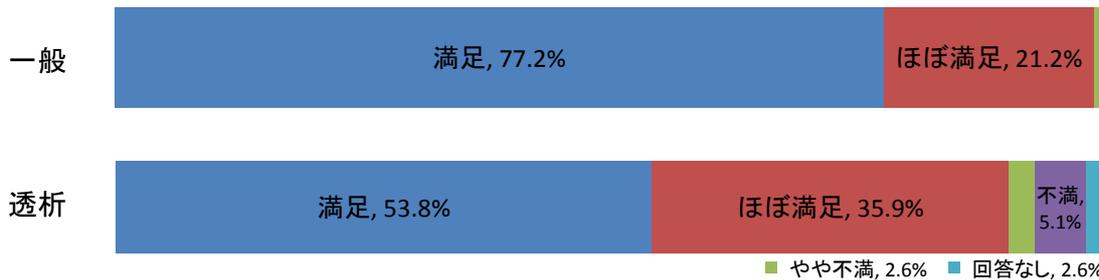
問4 待合室や談話室の環境は、いかがでしたか？



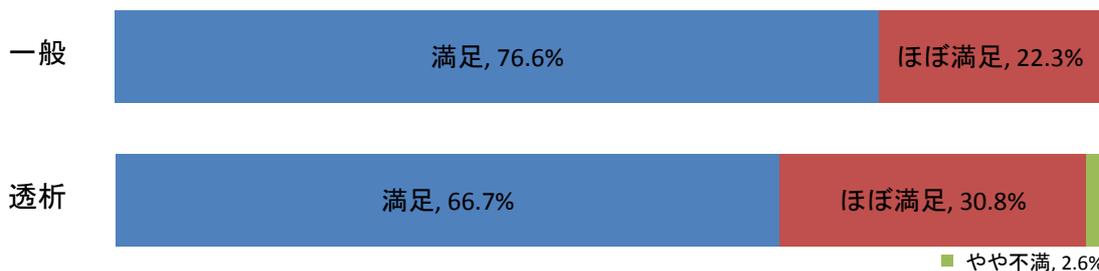
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

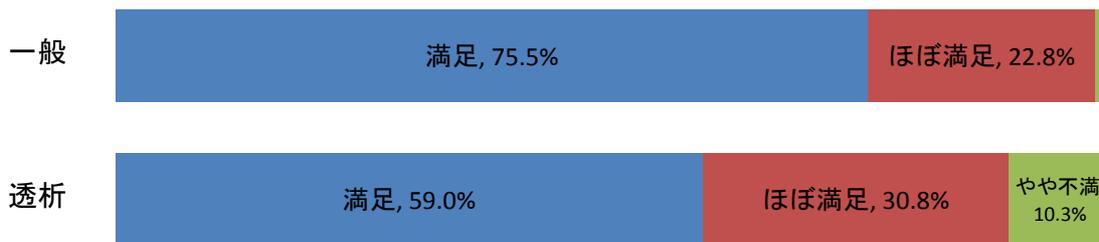
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



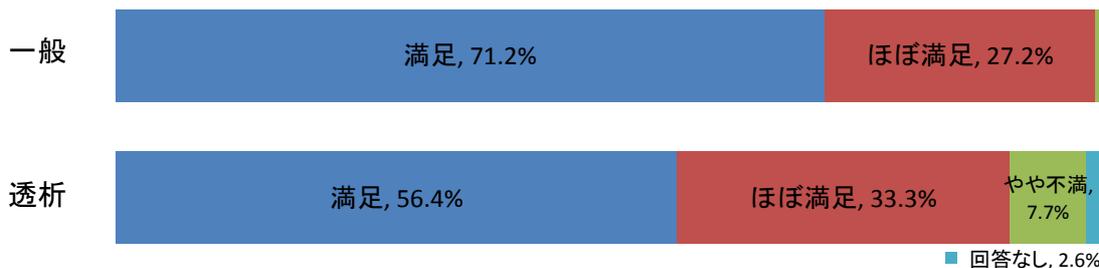
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 医師・看護師への質問や相談は、しやすい雰囲気でしたか？



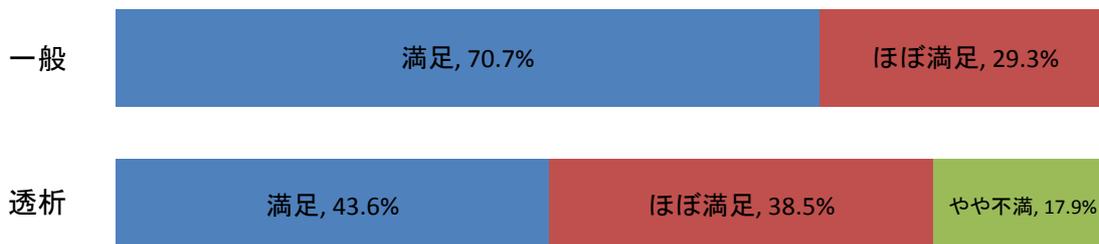
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていきましたか？



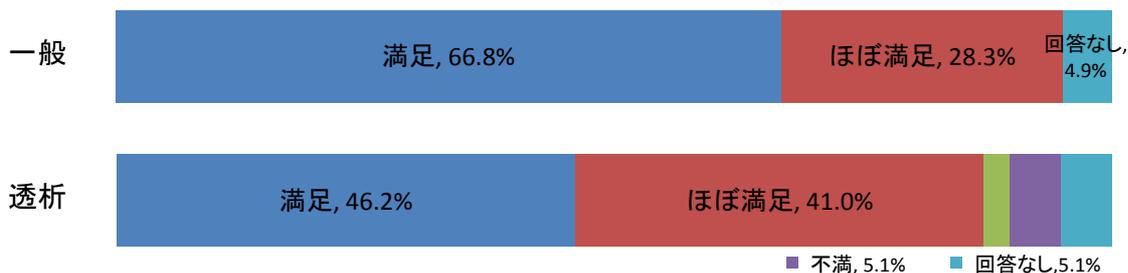
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

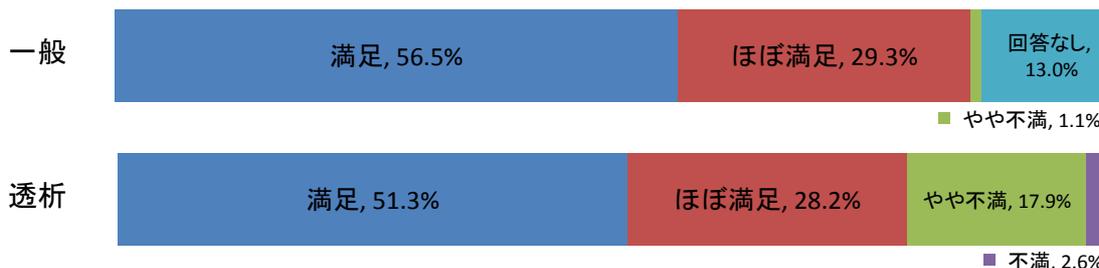
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？

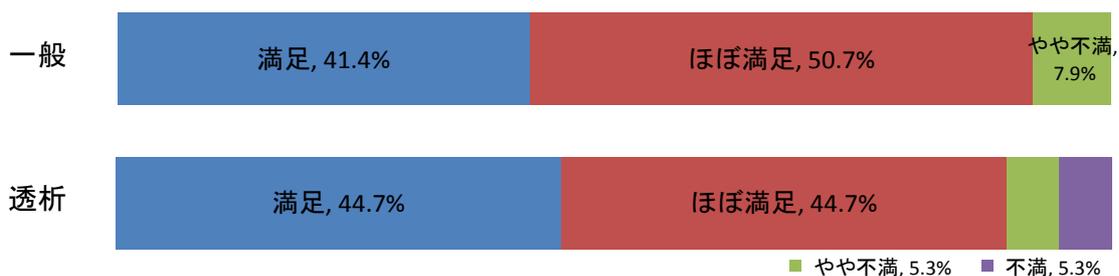


問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



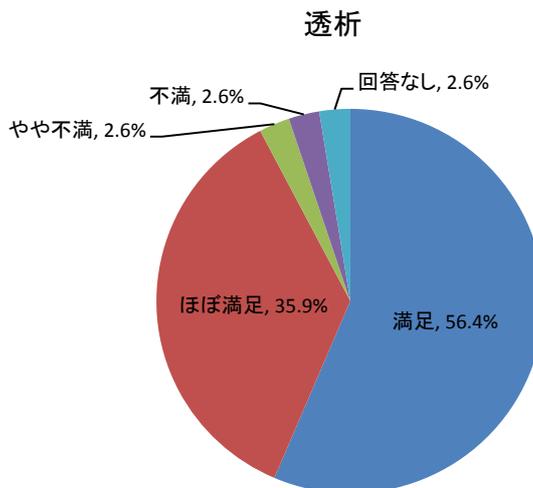
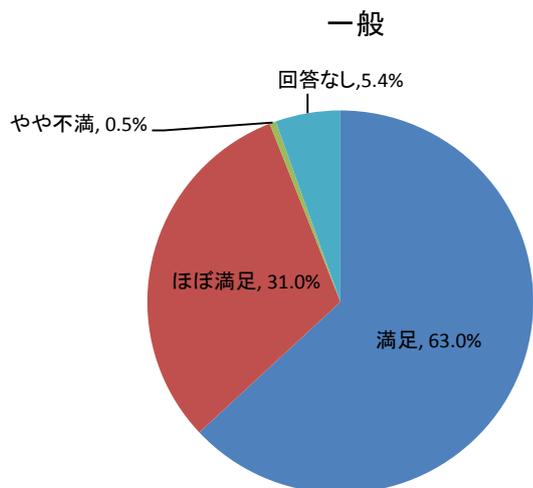
問4 (通院中、又は過去に通院したことのある方のみお答え下さい)

診察(透析患者さまは穿刺)までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

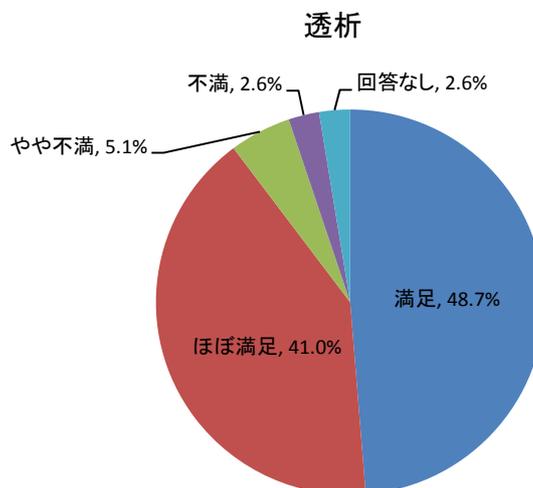
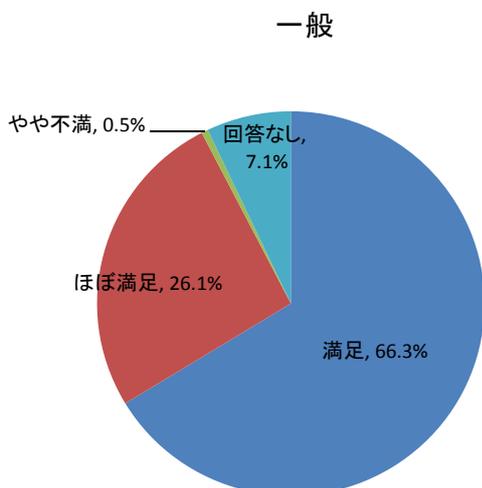


■ 総合評価

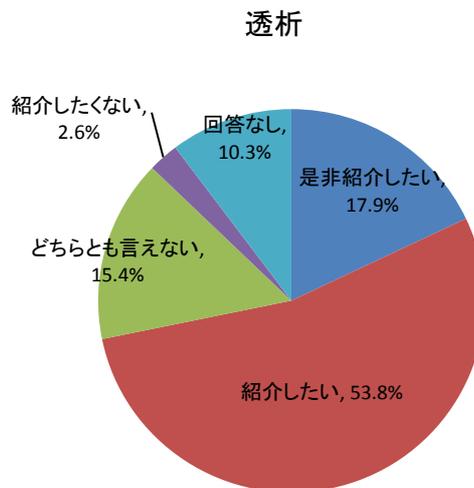
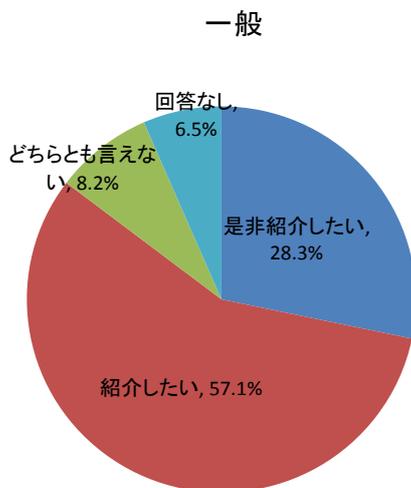
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を他の人に紹介したいと思いますか？

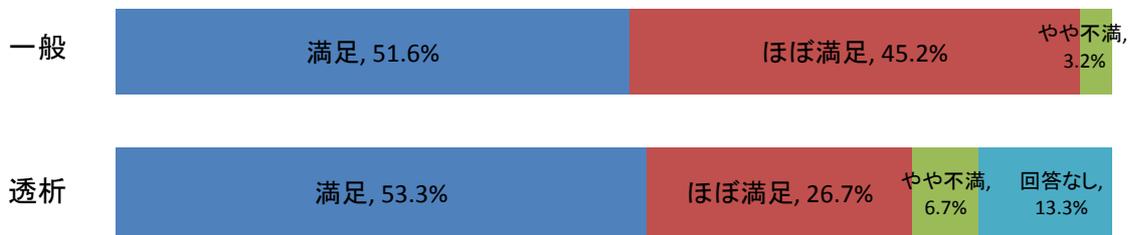


入院アンケート結果

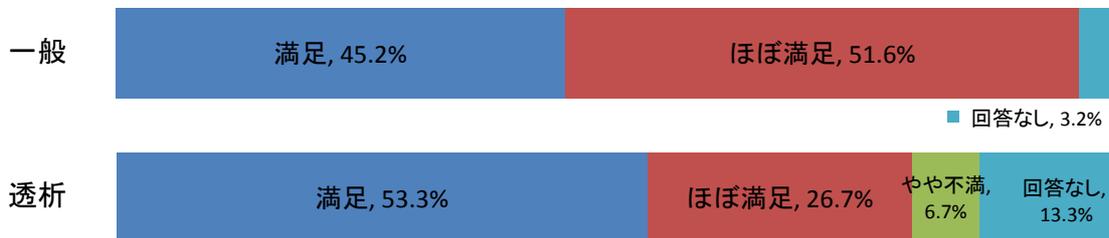
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

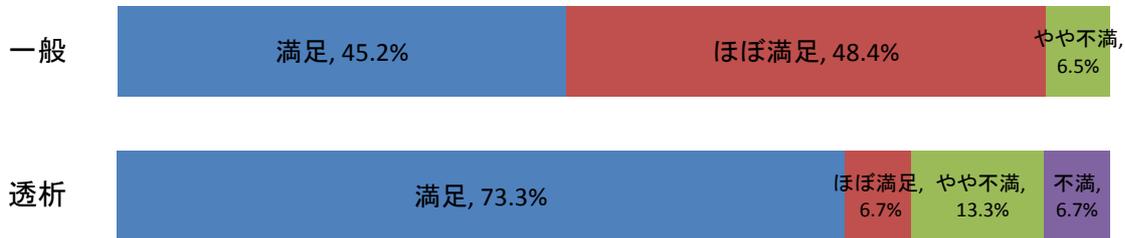
問1 案内表示はわかりやすいですか？



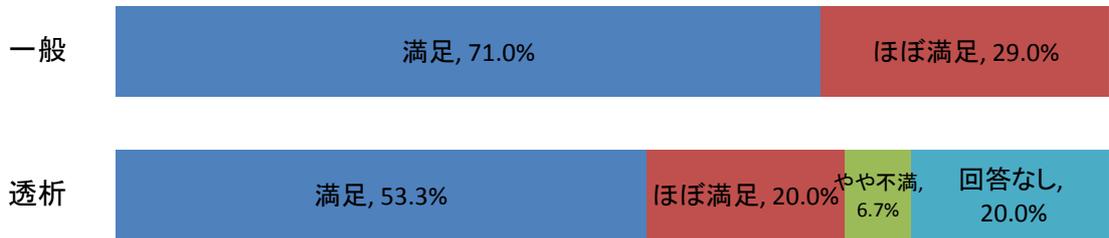
問2 掲示物はわかりやすいですか？



問3 清掃など衛生面について、配慮されていると感じましたか？



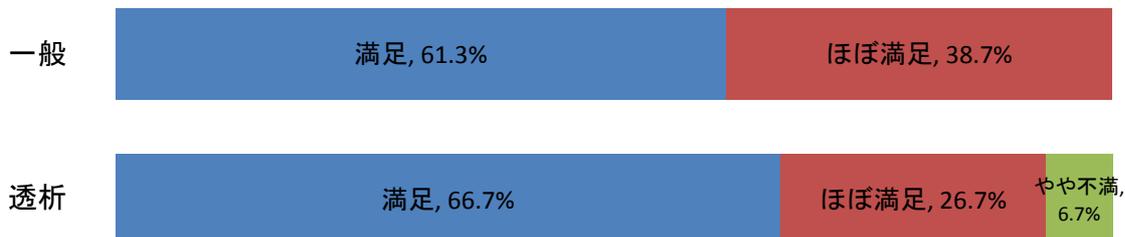
問4 待合室や談話室の環境は、いかがでしたか？



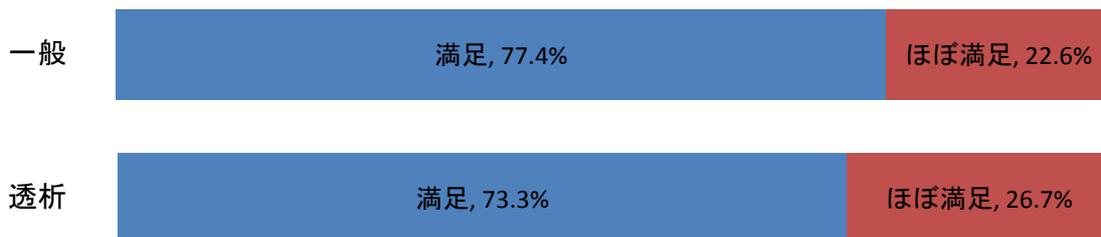
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

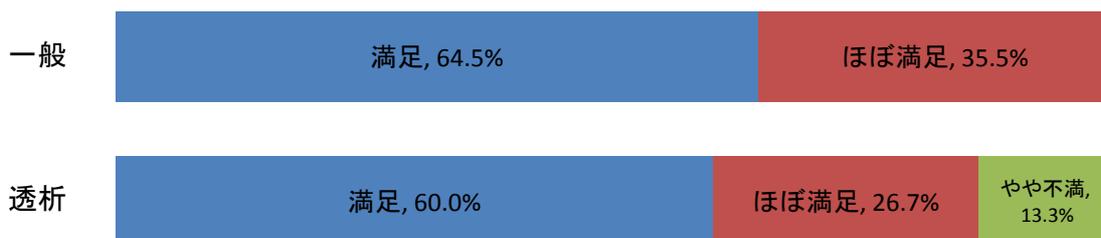
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



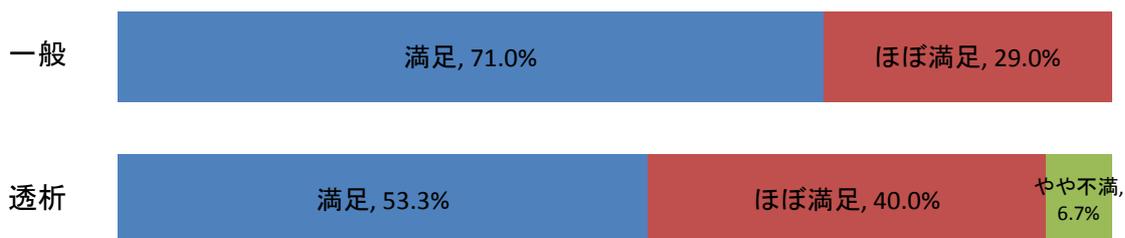
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 医師・看護師への質問や相談は、しやすい雰囲気でしたか？



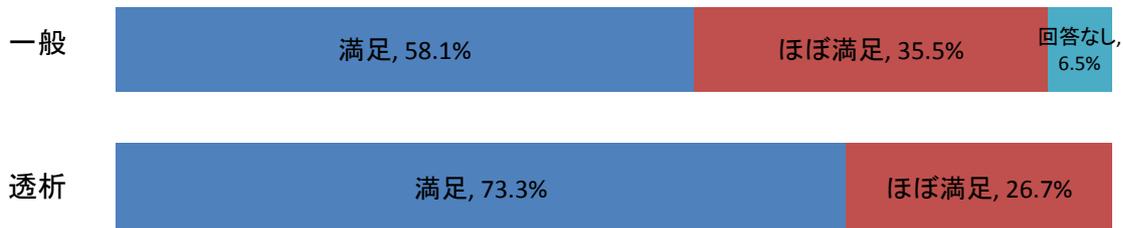
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていきましたか？



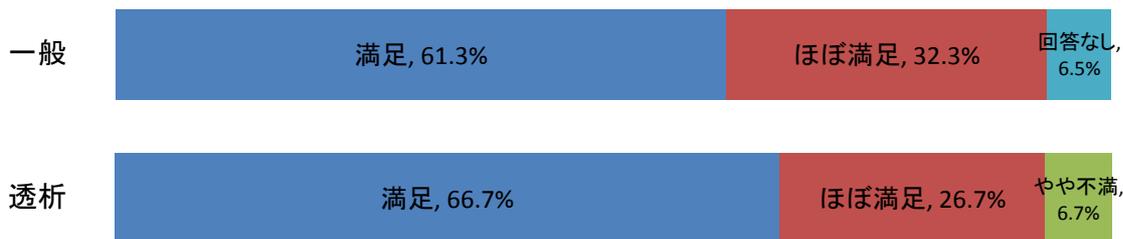
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

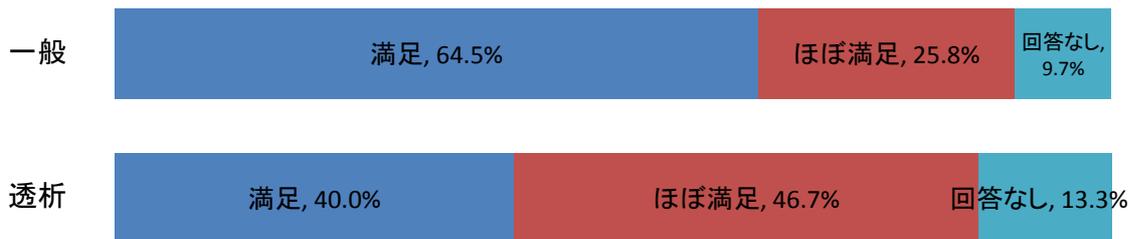
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



問4 (通院中、又は過去に通院したことのある方のみお答え下さい)

診察(透析患者さまは穿刺)までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

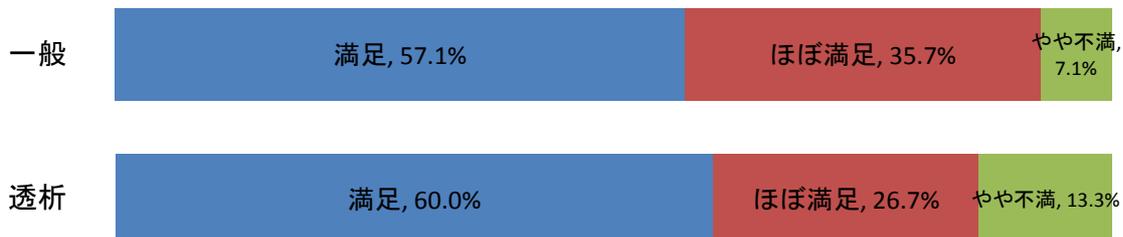
※本質問については、お答え下さった患者さま(一般:23名、透析:13名)の回答のみを集計しています。



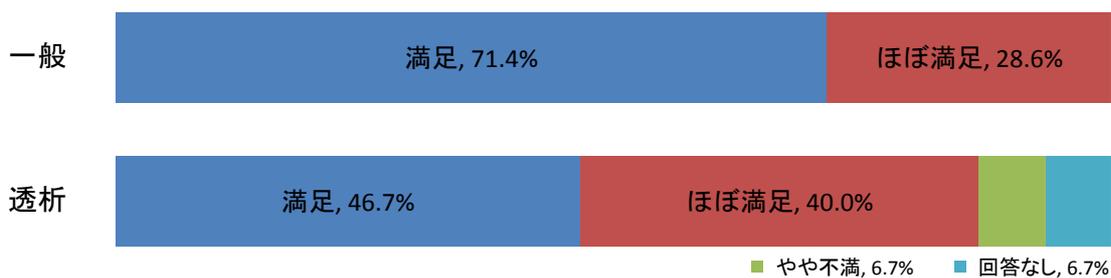
■病棟の療養環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

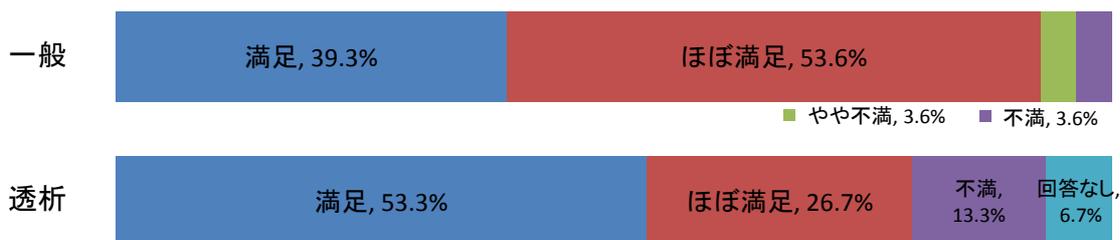
問1 病棟・病室の設備、調度品はいかがでしたか？



問2 療養生活は快適でしたか？



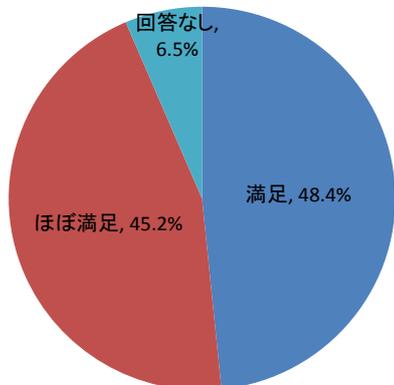
問3 食事の内容はいかがでしたか？



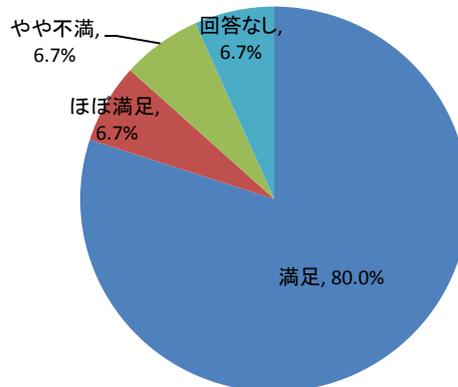
■ 総合評価

問1 当院全体の印象はいかがでしたか？

一般

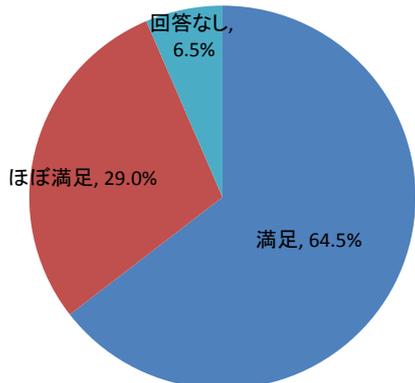


透析

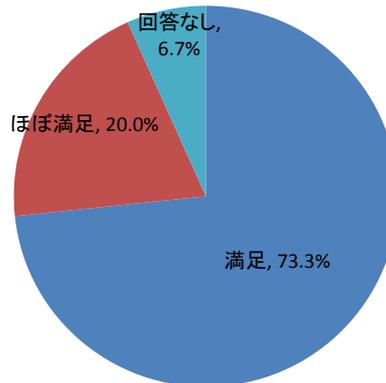


問2 当院を受診して良かったと感じましたか？

一般

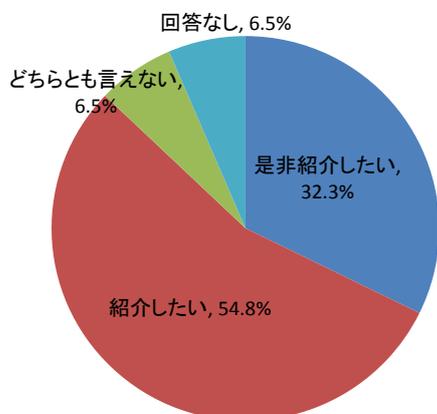


透析

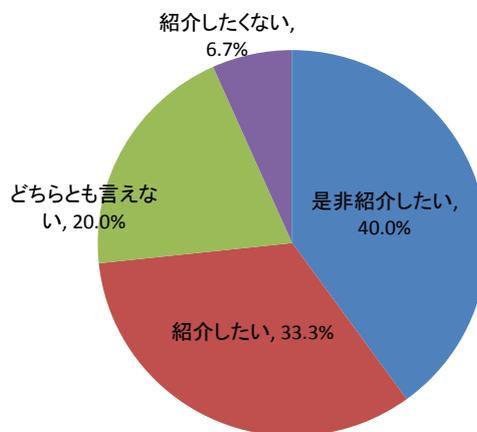


問3 当院を他の人に紹介したいと思いますか？

一般



透析



ご意見の内容と回答

患者満足度アンケート調査にご協力ありがとうございました。患者さま・ご家族の方から貴重なご意見をたくさんいただきました。患者さまの満足・不満足について検討し一歩ずつ改善して参ります。

今回のアンケート以外にも、当院では、ご意見箱を設けております。(3F：デイルーム、1F：公衆電話横、透析談話室) どのようなことでも構いませんので、お気付きの点がございましたら投書いただけますようお願いいたします。

【外来・透析】

設備環境について

●60代 男性 本人

お茶、お水を置いてください。

【回答】

当院には、厳しい水分管理をしている透析患者さんが多数いらっしゃいます。そのような状況下で、お茶やお水を自由に飲める環境を準備することは、透析医療を行う病院として大変矛盾することと考え、開院当初より病院の方針としてお茶やお水の設置は致しておりません。どうぞご理解ください。

●60代 男性 本人

1階トイレの倉庫にゴキブリがいた。入院室のトイレの掃除の回数を増やしてください。

【回答】

不快な思いをさせて申し訳ございません。

ゴキブリについては、院内清掃を徹底するとともにゴキブリ駆除薬を用いることで、発生防止に努めて参ります。

トイレ掃除の回数を増やすことは、清掃業者の人員に限りがあるため困難ですので、当院スタッフが訪室時にトイレの汚れを確認し、対応するようにいたします。

接遇について

●60代 男性 本人

血液検査の結果わるい所があれば文章で書いてください。

【回答】

血液検査の結果は、書面でご提供しております。検査の結果で気になる所があれば、分かり易い言葉で丁寧に説明するように努めておりますので、納得のいくまでお聞きください。

●年齢未記載 女性 本人 (過去に入院をされたことのある患者様)

相変わらず言葉づかいがわるい。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。各部署の役職者・責任者を通じて、いつも笑顔を心掛け、どの部署でも優しさや温かみのある言葉遣いで丁寧な対応が出来るように指導して参ります。

診療について

回答なし

その他の意見・要望など

●年齢未記載 女性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

（※複数のコメント欄に、食事に関するコメントを記載されていたため、一つにまとめています。）

- ①食事はおなじ物が多いのであきてしまう。どういう物が食べたいかアンケートでもとってほしい。
- ②食事の配膳がえらい配るのがおそい。特に朝ごはんがおそい。7：30にくるのだから早くしてほしい。

【①についての回答】

食事のアンケートにつきましては、嗜好調査を6月と12月の年2回実施しております。また、毎週月・木の午前中に回診を行い、患者様のご意見をお聞きしています。メニューについては、出来るだけ同じような内容にならない献立をたてておりますが、病態や嗜好によっては調理内容が似かよる場合がございます。ご希望については、回診時等にスタッフがお尋ねいたします。

【②についての回答】

申し訳ございません。配膳時間は毎日決まっていますが、他の業務と重なり多少ずれてしまうことがあります。恐れ入りますが、ご理解下さいますようお願いいたします。

●70代 男性 本人

透析中、患者Aの無駄話が多くうるさい。注意してもらいたい。迷惑している。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。透析室内では、声の大きい方、そうでない方と様々な方が透析をされていますので、気になる点がございましたら、スタッフまでお申し付けください。対応させていただきます。

尚、今回、ご指摘のあった患者さんについては、透析室スタッフが話をさせていただきました。

●80代 女性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

皆様全員やさしく、又親切なので言う事はありませんが、強いて言いますと入院した時部屋に冷蔵庫があれば良かったと思いました。それ以外は何もありません。

【回答】

いただいたご意見を検討し、9月25日、全個室に冷蔵庫を設置いたしました。貴重なご意見、ありがとうございました。

尚、大部屋に入院される患者さんは、デイルームにロッカー式冷蔵庫を備えておりますので、必要な場合はこちらをご利用くださいますようお願いいたします。

【外来・透析以外】

設備環境について

●50代 男性 本人

イスが少ない。

【回答】

イスが少ないのご意見は以前よりあったため、昨年10月より、廊下の待合スペースに長イスを3つ追加いたしました。

又、立ってお待ちになられている方に対しては、スタッフが待ち合いの状況を見廻りし、適宜イスを準備するようにいたします。

●40代 女性 本人

少し暑いです。

【回答】

院内の冷房は26度で設定しております。暑い、寒いとのお声をいただいた時には微調整いたしますので、お声掛けください。

接遇について

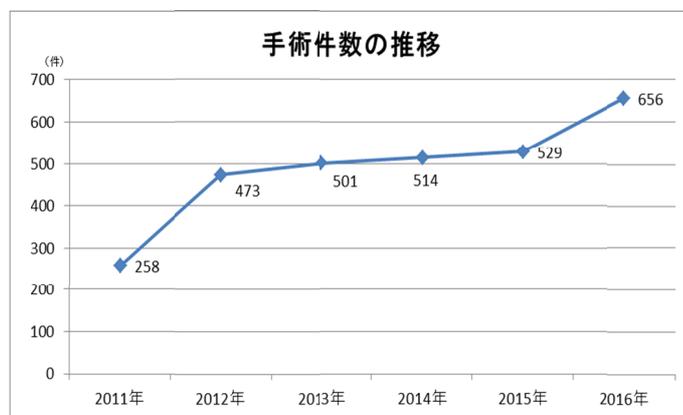
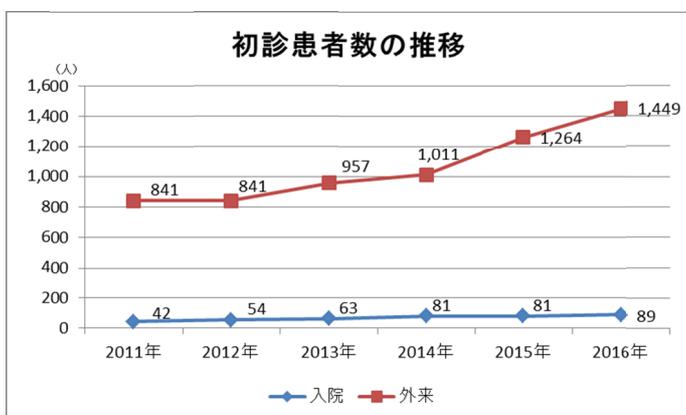
●60代 男性 本人

みなさん多忙の様です。

【回答】

新病院開院後13年目を迎え、県内の医療機関の先生方や近隣住民の皆さまのお力添えにより、下記グラフに示す通り、多くの患者さんに受診いただける病院となりました。心より御礼申し上げます。

職員一同、日々忙しく各々の業務に邁進してはおりますが、その目的は、患者さんにより良い医療を提供することにあります。治療について、気になることや相談したいこと等ございましたら、どうぞ遠慮無く、近くのスタッフまでお声掛けください。また、透析室内でご質問やご相談がございましたら、ベッドサイドにナースコールを設置しておりますので、こちらでお知らせくだされば、対応させていただきます。



●40代 男性 本人

病院は緊張するので話しかけたりするのはかなり緊張します。

●30代 男性 本人

もっと看護師や医師と話がしやすい環境状況なら、患者としてももっともっと安心するかな？とは思う。

【回答】

当院では、次の4つを品質方針に掲げています。

【品質方針】

私たち亀井病院は、

1. 患者さんの話に耳を傾け、患者さんとコミュニケーションを図り、患者さんとともに歩む医療を行います。
2. 職員一人一人が、それぞれ医療人としての知識と技術を責任を持って発揮し、安全で質の高いチーム医療を行います。
3. 職員全員の力を合わせて、患者さんの健康回復、社会生活への復帰を手助けします。
4. 県内外の医療機関と連携し、最善の医療を提供します。

品質方針の「1」に記した通り、当院では患者さんの話に耳を傾け、患者さんとコミュニケーションを図り、信頼関係を構築していくことで、患者さんとともに歩む医療を実現したいと考えています。話しかけたりするのは緊張するとのことですが、治療に関して気になることや相談したいことなどございましたら、遠慮なさらず、どんどんお声掛けください。また、患者さんが話しかけやすい雰囲気を醸し出せるよう、今後とも職員への接遇教育や院内の環境整備に努めて参ります。

貴重なご意見、ありがとうございました。

●60代 男性 本人

結石で痛くて来ているのに受付時間の8時半まで待たされ、診察は9時まで待たされたこと。急患あつかいでほしい。

【回答】

長時間お待ちいただくことになり、申し訳ございません。

当院では、8時半から9時までの間に診察のための様々な準備を行っており、その間はお待ちいただく時間が発生します。また、当院に初めてお越しになられた患者さんの場合は、電子カルテに患者さんの基本情報を登録しなければ診察を行うことが出来ないため、お待ちいただく時間が更に長くなります。患者さんの診察開始時間が少しでも早くなるよう、迅速な作業を心掛けておりますが、診察待ちの患者さんの人数によってはお待ちいただく時間が長くなることもございます。どうぞ、ご理解いただきますよう、お願いいたします。

尚、痛みのある患者さんが来院された場合には、患者さんの状態を外来看護師が確認し、担当医に報告した上で、予約患者さんよりも早く診察を行うように対応しています。痛みが強い患者さんや気分の悪い患者さんは、診察の順番が来るまでの間、別室で横になってお待ちいただくことも出来ますので、スタッフまでお申し出ください。

診療について

● 70代 男性 本人

願わくばもう少し早くしてもらえればと思います。

【回答】

待ち時間については、毎年、待ち時間調査を行い、問題点の把握と改善に努めております。今年は、3月6日～4月1日に行い、現在、結果の集計と分析を行っています。待ち時間調査の結果が出たら、待ち時間短縮に向けた対策を講じます。尚、検査や処置の内容によっては時間が掛かるものもございますので、ご理解くださいますようお願いいたします。

患者さんの待ち時間が少しでも短くなるよう、今後とも継続的改善に努めて参ります。

● 30代 女性 付添・家族

尿の検査結果は何を書いているのか、さっぱり分からない。

【回答】

尿の検査結果を記した用紙が英数標記であるため、内容が分かりにくいとのご指摘かと存じます。今回いただいたご意見を基に、早速、尿検査の内容を解説したリーフレットを下記の通り作成いたしました。

貴重なご意見、ありがとうございました。

みかた

尿一般検査の見方




表記	和名	基準値	解説
GLU	尿糖	—	糖尿病の初期診断に用いる
SG	尿比重	1.005 ～1.030	尿が希釈、濃縮されているかどうか類推*する
OB*	尿中赤血球	—	おもに腎・尿路系の出血をともなう疾患の検出に用いる
pH	尿pH	5.0～7.5	体の酸・塩基平衡の異常などを類推*する
PRO	尿中蛋白	—	腎症の初期診断に用いる
URO	尿中 ウロビリノーゲン	+/-	肝機能の初期診断に用いる
WBC*	尿中白血球	—	白血球に含まれる酵素を測定し、尿路感染などの初期診断に用いる。

*類推（るいすい）＝似ている点をもとにして他のことを推し量ること

※OB、WBCのどちらかに「±」以上の結果がでていたら尿沈渣（尿中の血球・上皮・円柱や細菌を検出した）り、腎・泌尿器系疾患を診断する基本的な検査）を行います。

20170801 亀井病院

●40代 女性 本人

薬をもらうまでに少し時間がかかる。

【回答】

院内でお薬をお出しする場合、薬の内容や日数の確認の為に、時間がかかることがあります。また、薬の種類が多い場合は、一緒に飲む薬毎に小袋に詰める作業（＝分包化）のため、時間を要する場合があります。いずれも、お薬を安全に飲んでいただくために必要な行為であるため、少々お時間を要することをご了承願います。尚、院外処方箋による処方も行っていますので、ご希望の方は、担当医までご相談ください。

●50代 男性 本人

あまり予約時間の意味がない。

●60代 男性 本人

希望する予約日取りにくい。

【回答】

予約時間は出来るだけ患者さんのご希望に沿って取るように努めておりますが、午後休診の曜日や予約が混み合う時間帯、その日の予定手術数により外来診察時間を制限している場合は、患者さんのご要望に十分応えられないこともあります。当日の電話連絡や予約外で来院された患者さんに対しては、事前予約の方の順番を優先するため、混んでいる日は待ち時間が生じることと診察の順番が後回しになることをあらかじめ説明してお受けしています。ご了承いただけるのであれば、診察はお断りしていません。また、急を要する検査や処置を予定外に行う場合もあります。

待ち時間が発生している場合は、スタッフより順番や待ち時間の目安を早めにお伝えするよう努めております。ご不便、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解くださいますようお願いいたします。

その他の意見・要望など

●60代 男性 本人（過去に入院をされたことのある患者様）

病院食はまずい物だという定説（？）がある通り、薄味でタンパク質が少なくかなり物足りなかった。病気に影響があるかどうかは解りませんが、ないのなら少し一般食に近い食事にして欲しかった。

【回答】

入院後の食事は、医師の指示に従い、各種病態に合わせた献立に基づき調理しております。一般食においても食事摂取基準に準じ外食等に比べれば薄味になっています。病状改善のためご理解をお願いします。

●30代 女性 付添・家族

生活保護を受けている人を生保と呼ぶのはかまわないと思いますが、患者とその家族に対して生保ですね？というの少し気分が悪かったです。

【回答】

患者さんが受付に来られたら、現在お持ちになられている保険証を正確に把握する目的で、上記のような問いかけと確認を行なっています。気分を害されたのであれば申し訳ありません。お声掛けをする際には、周りの患者さんに聞こえないように配慮いたします。

● 80代 女性 本人

過日、神山町での先生のお話は聞いていませんが、お友達からとても良いお話だったと聞きました。お話聞けなくて残念でした。

【回答】

ご指摘のお話は、3月22日に神山町で開催された「健康づくり講演会」の中で当院の泌尿器科医師が行った、「尿路結石はメタボリックシンドロームの一つ～予防できますよ！」という講演だと存じます。お友達から、とても良いお話だったとお褒めの言葉をいただき、とても嬉しく思います。今後も機会があれば、近隣住民や患者さんを対象とした公開講座を行いたいと考えております。その際は、是非、お越してください。

● 60代 女性 本人

支払いにカードが使えるら便利です。

【回答】

ご意見ありがとうございます。

現在、クレジットカードでのお支払いは考慮しておりません。今後の検討課題とさせていただきます。

● 70代 男性 本人

実際に検査機で検査をしていただき、よく理解できました。

【回答】

お褒めいただき、誠にありがとうございます。今後とも、患者さんに分かり易く、病気や検査の説明を行えるよう、工夫して参ります。

● 40代 男性 本人

結石の人がいたら紹介したいと思います。

● 50代 女性 本人

診療科が少ないので泌尿器なら紹介します。

【回答】

お褒めいただき、誠にありがとうございます。今後とも、より良い医療が提供出来るように、日々研鑽に励んで参ります。

また、お知り合いの方で、泌尿器科の受診を考えている方がいらっしゃいましたら、是非、ご紹介ください。

【入院・透析】

設備環境について

●60代 男性 本人

技士さんにより作業時に細かく声を掛けてくれる人と、さっさとされる人が居ります。テレビのイヤホンジャックも抜いてくださる人と、そのままの人もおられますので、少しマニュアル化して統一した方が良いのでは？

【回答】

配慮にかけるところがあったようです。申し訳ありません。与えられた仕事だけでなく、いろんなことに気づき、臨機応変の対応が出来るように指導や研修を続けます。また、どのスタッフも温かい印象を持っていただくことが出来るよう、更に患者さんが安心出来る雰囲気をつくれるよう心掛けます。

●70代 男性 本人

男子ロッカールームで時々紙くずやらが落ちている事がある。もう少しロッカールームの清掃に気くばりしてほしい。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ロッカールームの清掃について意見をいただいたことを清掃業者に伝え、今後の清掃により一層、気をつけて臨みますとの回答を得ました。また、透析室スタッフが巡回する際にも、紙くずなどのゴミが落ちていないか、確認いたします。

尚、ロッカールームは多くの患者さんがお使いになられる共有スペースです。皆さんが気持ちよく使うことの出来るよう、皆さんにもご協力をお願い申し上げます。

貴重なご意見、ありがとうございました。

接遇について

●70代 男性 本人

これも時々ですがほったらかしにされる事がある。スタッフの方にももう少し気くばりがほしい時がある。

【回答】

不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

今後、患者さんへの声掛けの回数を増やすことで、患者さんの声に耳を傾け、いろんなことに素早く気づくことができるように努めて参ります。また、患者さんに対して細かい気くばりや配慮が出来るように、各部署役職者・責任者を通じて、スタッフへの接遇教育に努めます。

診療について

回答なし

入院環境について

●50代 女性 本人

(食事について) 朝と昼が同じ物くる。残したのにそのまま出てくる。

【回答】

献立は、重ならないように注意しておりますが、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。使い回しは一切ございません。どうしてもお嫌いで召し上がれない場合は、スタッフまでご相談ください。

●50代 女性 本人

看護師さんと助手さんの人数を増やしてください。

【回答】

職員募集は継続して受付しています。お知り合いの看護師や看護助手で、当院への就職に興味のある方がいらっしゃいましたら、是非ご紹介ください。

●70代 男性 本人

始めの頃は食事があまり良くないと思っていたが大分改善されて良くなっていると思っている。

【回答】

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。提供しているお食事が美味しくなったと評価していただき、大変嬉しく思います。今後とも、入院患者さんに喜んでいただける食事の提供に努めて参ります。

その他の意見・要望など

●60代 男性 本人

設備が新しく美しく、スタッフの方々もきちんと挨拶してくれて気持ちが良いです。ロビーに生け花が生けられているのは素晴らしいと思います。玄関に点字ブロックが埋められていて、気配りが感じられました。白い杖の人は見かけた事はないですが、傘立てがブロックをふさいでいます。ちょっと・・・と思います。

【回答】

ご指摘いただいた傘立ては、早速、点字ブロックをふさがないように位置を変更しました。貴重なご意見、ありがとうございました。

●70代 女性 本人

透析ですので、これからもよろしくをお願いします。

【回答】

患者さんが、健康で快適な日常生活を送るためのお手伝い出来るよう、職員一同、全力を挙げて協力させていただきますので、ご安心ください。

●70代 男性 本人

透析患者としては出来るだけ、気くばりをしてスタートを気持ち良く出来る様に心掛けるともっと良くなると思います。清掃については非常に良く出来ていると思います。

【回答】

貴重なご意見ありがとうございます。

与えられた仕事だけでなく、患者さんの声に耳を傾け、いろんなことに気づくことができ、臨機応変の対応が

2017/12/22

出来るように指導や研修を続けます。また、どの職員も温かい印象を持っていただくことが出来るよう、更に患者さんが安心出来る雰囲気をつくれるよう心掛けます。

【入院・透析以外】

設備環境について

●40代 男性 本人

大部屋トイレ内の採尿容器の位置を表示して決めてはどうでしょうか。

【回答】

ご意見ありがとうございます。今後の検討課題とさせていただきます。

●50代 女性 付添・家族

部屋の掃除がする人によって違う。

【回答】

部屋の掃除が清掃担当者によって違うとのご意見があったことを清掃業者に連絡し、今後は手順の見直しと統一化を行うとの回答を得ました。ご意見、ありがとうございました。

接遇について

●年齢未記載 男性 本人

前回、看護師点数100点、今回80点。若い看護師、配慮がかける。

【回答】

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。若い看護師に何か至らぬ点があったのでしょうか？

当院では、患者さんに寄り添った医療の提供を行うために接遇教育にも力を注いでおります。もし、気になる点がありましたら、今後の接遇サービス向上のきっかけとさせていただきますので、是非、お知らせください。

●60代 女性 付添・家族

電子レンジの設置をお願いします。あと飲める水（給水サーバー）の設置をお願いします。水を毎日持つてくるのは大変です。飲める水をお願いします。

【回答】

9月25日、3階デイルームの流し台に電子レンジを設置しましたので、どうぞご利用ください。

給水サーバーの設置については、開院当初より病院の方針として設置しないこととしております。なぜなら、当院には厳しい水分管理をしている透析患者さんが多数いらっしゃるのに、そのような状況下でお茶やお水を自由に飲める環境を準備することは、透析医療を行う病院として大変矛盾すると考えるからです。

どうぞご理解くださいますよう、お願いいたします。

診療について

●70代 男性 本人

退院当日のスケジュールが少し不明確。

【回答】

ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。患者さんに気持ち良く退院していただけるよう、退院日のスケジュールと説明の見直しを行います。

貴重なご意見、ありがとうございました。

●60代 女性 付添・家族

(外来) 通院時、1時間以上待ったので大変でした。

【回答】

1時間以上もお待たせしご迷惑をお掛けしたことで、申し訳ございませんでした。

先に待たれている患者さんの人数や診察・処置・検査等の状況によっては、止むを得ず、お待ちいただく時間が長くなりご迷惑をお掛けすることもあるかと存じます。そのような場合には、診察の順番が来るまでのおおよその時間をお知らせするなどの対応いたしますので、都合の悪い場合にはお知らせください。可能な限り対応・相談に応じさせていただきます。

尚、当院では、毎年、待ち時間調査を行い、待ち時間短縮に向けての問題点の把握と改善に努めております。今年は、3月6日～4月1日に行い、現在、結果の集計と分析を行っているところです。待ち時間調査の結果が出たら、外来診療に携わる職員間で対策を話し合い、患者さんの待ち時間が少しでも短くなるよう努めて参ります。

入院環境について

●70代 女性 付添・家族

米がかたかったです。

【回答】

患者様用の米飯は、若干柔らかめに炊いております。さらに柔らかい軟飯をご希望の場合は、お気軽にスタッフまでお申し付けください。

●60代 女性 付添・家族

水道の水の調節が出来たらよいのですが。

【回答】

水道水の調整がしにくい理由として、水道の蛇口に問題があるのかもしれませんが。一度、スタッフが点検に伺い、現状を調査した上で、修理が必要か判断させていただきます。

●80代 男性 本人

食事に梅干しを毎食つけてほしい(小さくて柔らかいもの)

【回答】

塩分制限の有無にもよりますが、追加可能な場合もございますので、お気軽にスタッフにご相談ください。

その他の意見・要望など

●30代 男性 付添・家族

仕事の関係でなかなか来れない事が多く、病状説明等忙しいと思いますが、ある程度幅を持たせて、日と時間を調整してほしい(できれば)と思いました。

【回答】

お仕事の都合で時間が空かず、病状説明の時間調整が難しいとのご意見は、以前からよく耳にします。ご家族の都合に合わせて、可能な限り日時の調整に当たらせていただきますので、まずは、病棟職員までご相談ください。

【頂戴したお褒めの言葉】

- 40代 男性 本人（透析以外 外来）
病院は緊張しますがきれいです。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）
大変満足しています。益々ご期待をしています。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）（過去に入院をされたことのある患者様）
食事がすごくおいしく、病気でなくとも入院したいです。
- 40代 男性 本人（透析以外 外来）（過去に入院をされたことのある患者様）
入院時の食事はおいしかったという印象しかありません。野菜とかも残さず、全部食べた記憶があります。
- 40代 男性 本人（透析以外 外来）
とてもきれいな病院です。スタッフの皆さん親切です。担当以外の方もあいさつをしてくれます。病院に来る事に抵抗がなくなりました。
- 70代 男性 本人（透析以外 外来）
受診して非常に良かったので、知人等に紹介しています。
- 40代 男性 本人（透析以外 外来）
先生や皆さんにここにきて頂き不安もなく診察できました。今後共宜しく願います。
- 50代 女性 本人（透析以外 外来）
先生をはじめスタッフの方々、皆さんとても親切に対応してくださり、とても心強く感謝しております。今後共よろしく願います。
- 50代 男性 本人（透析以外 外来）
スタッフみんなやさしい。
- 80代 男性 本人（透析 外来）
当院での透析も早いもので15年近くになりました。この間先生方、スタッフの皆様の親切な接遇に安堵しています。
- 60代 男性 本人（透析 外来）
患者に優しく対応していて非常に好感が持てました。これからもより向上してください。
- 80代 男性 本人（透析以外 入院）
徳大病院を希望したが当院を勧められた。（今は）受診して満足している。

●90代 男性 本人（透析以外 入院）

1階に花をいけている（飾っている）のが良いと思います。皆さん挨拶をよくしてくれます。

●80代 男性 本人（透析以外 入院）

調子が悪い時にすぐ見てもらえて助かりました。

●70代 女性 付添・家族（透析 入院）

医師・看護師・スタッフの対応に深く感謝いたします。病院の皆様のお心遣いありがとうございます。これからもよろしく願いいたします。

●70代 女性 付添・家族（透析 入院）

医師・看護師・スタッフの対応に深く感謝いたします。

【回答】

多くのお褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。今後も、皆さま方に信頼していただけるように、職員一同努めて参ります。

また、お気付きの点がございましたら、お気軽にスタッフまでお申し出ください。

院内には、「ご意見箱」も設置しておりますので、投書いただければ幸いです。