

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ん・ご家族を対象に、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、患者さん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 2021年6月21日(月)～7月18日(日)の28日間 外来 2021年7月19日(月)～8月1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に回収箱を設置 (2018年より、外来透析患者さんのアンケートは、透析室スタッフによる直接聞き取りの後、直ぐに回収する方法を採用)
配布部数	: 272部
回答部数	: 272部
回収率	: 100%

		配布数	回答数	回収率
一般	外来	131	131	100.0%
	入院	26	26	100.0%
	全体	157	157	100.0%
透析	外来	108	108	100.0%
	入院	7	7	100.0%
	全体	115	115	100.0%
全体	外来	239	239	100.0%
	入院	33	33	100.0%
	全体	272	272	100.0%

<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し、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。

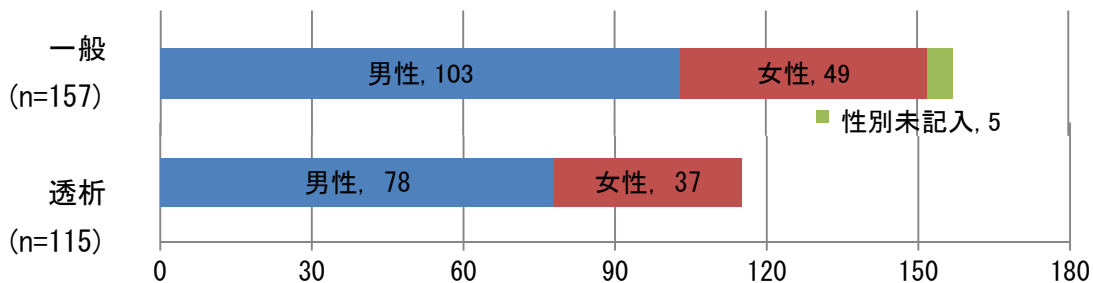
<患者さん(ご家族)からのご要望・ご意見について>

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掛けくださいませ。

患者背景

回答者数

(単位：人)



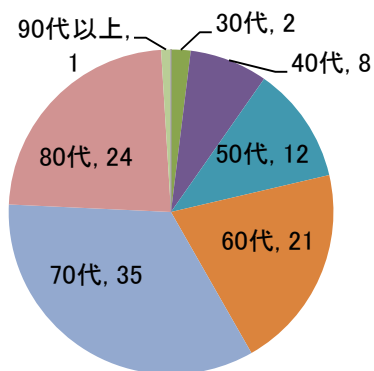
回答者年齢

(単位：人)

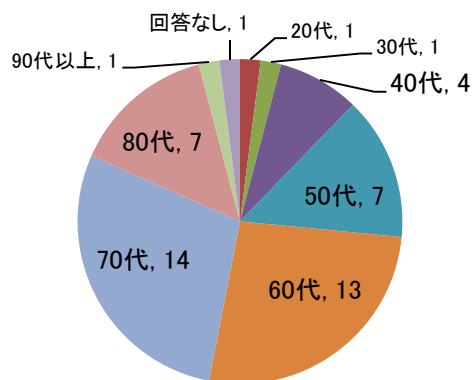
一般

男性 (n=103)

(性別不明 5 名除く)



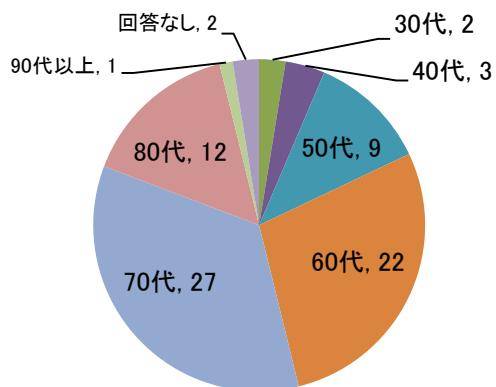
女性 (n=49)



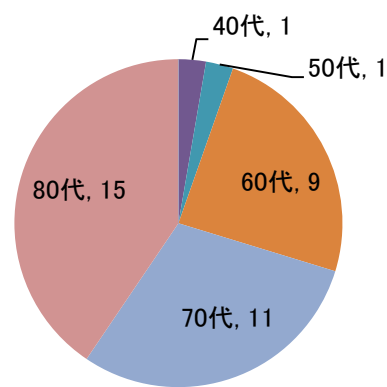
透析

男性 (n=78)

(性別不明 0 名除く)



女性 (n=37)

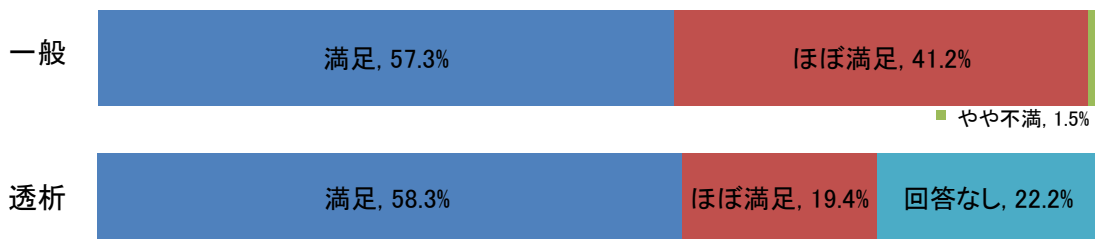


外来アンケート結果

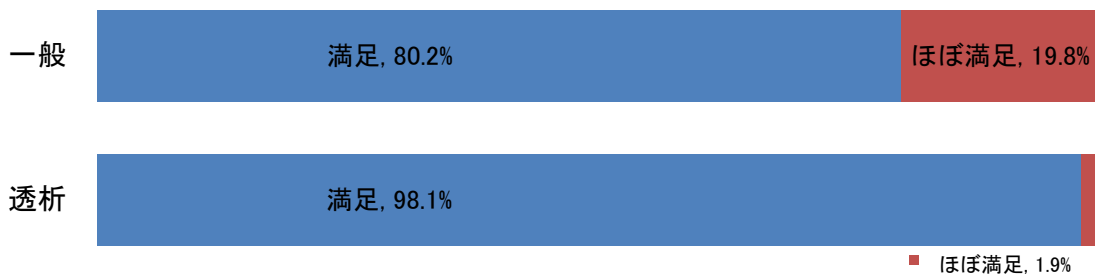
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

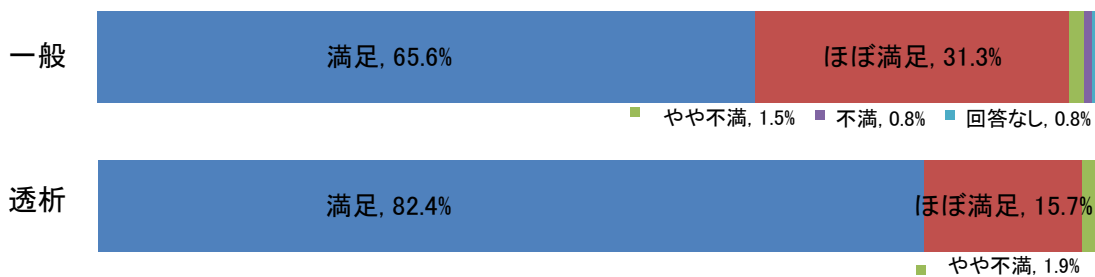
問1 掲示物はわかりやすいですか？



問2 清掃は行き届いていましたか？



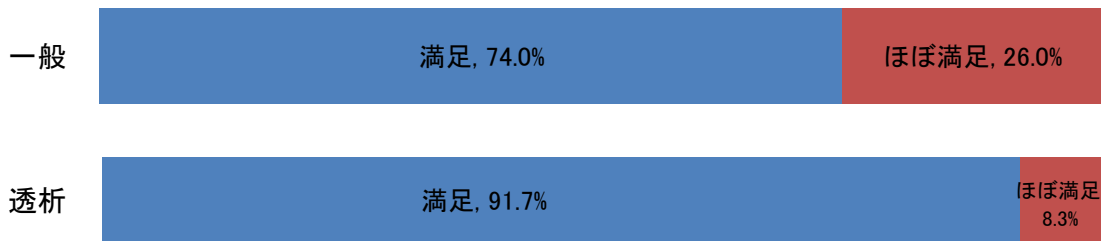
問3 院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



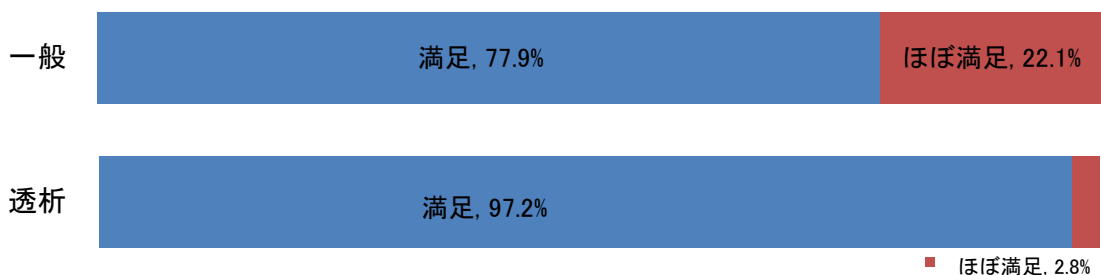
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

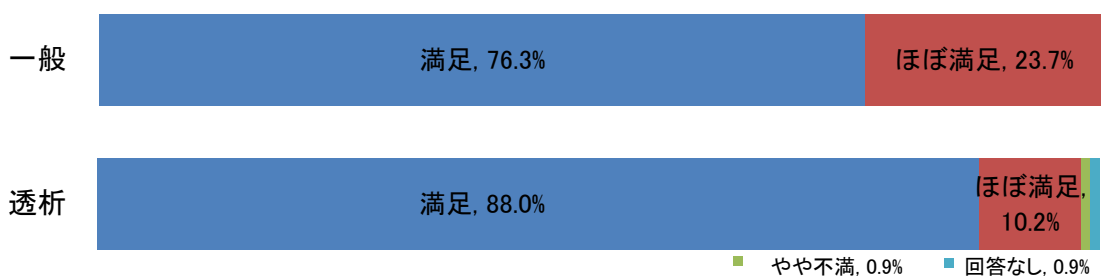
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



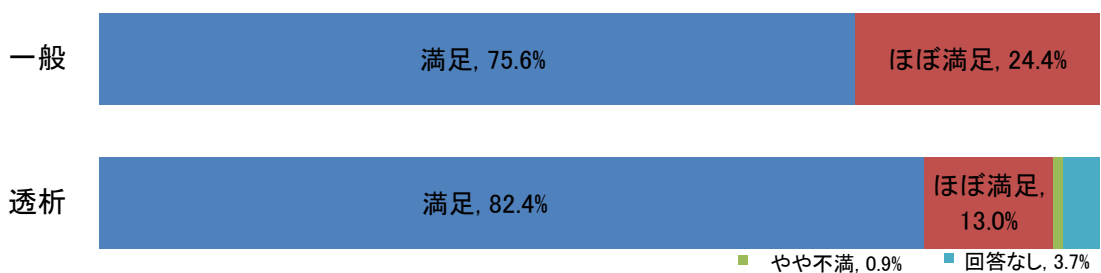
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



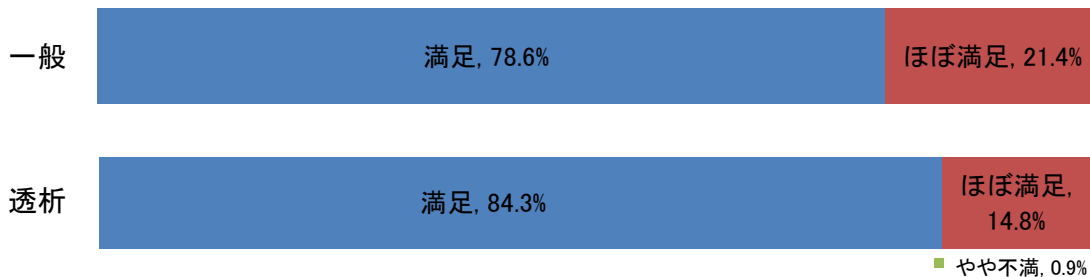
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていきましたか？



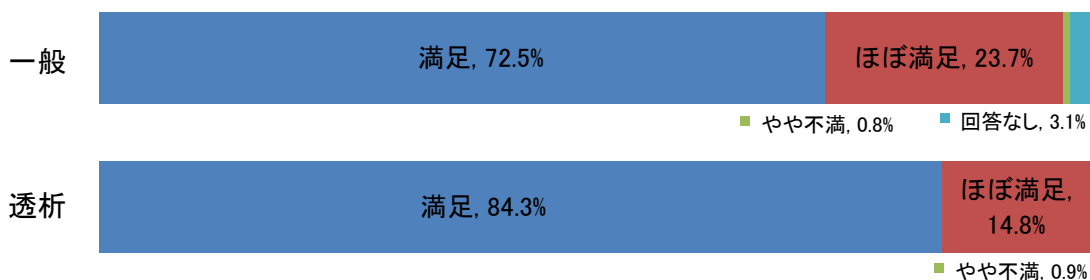
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

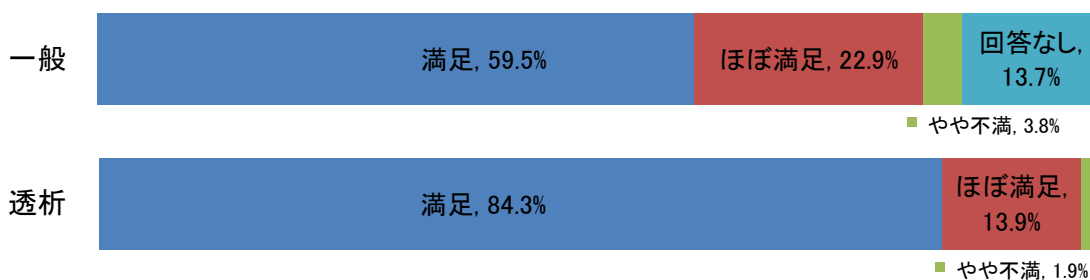
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



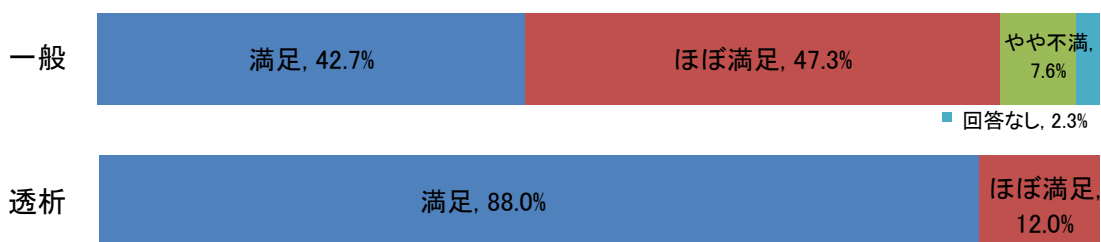
問2 療養に関する注意事項の説明は、わかりやすかったですか？



問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？

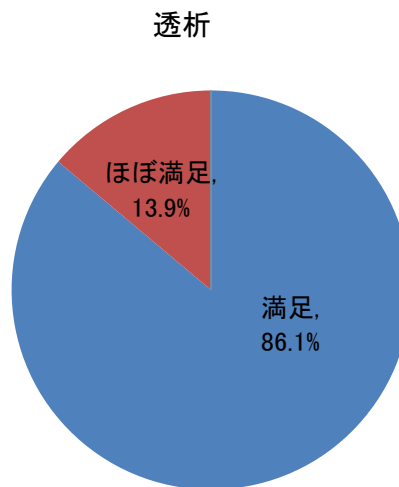
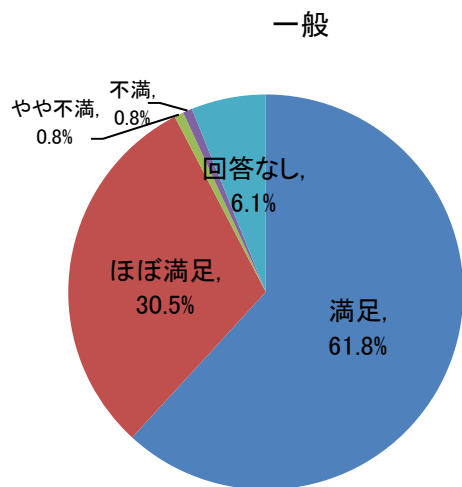


問4 診察（透析患者さんは穿刺）までの待ち時間は許容できる範囲でしたか？

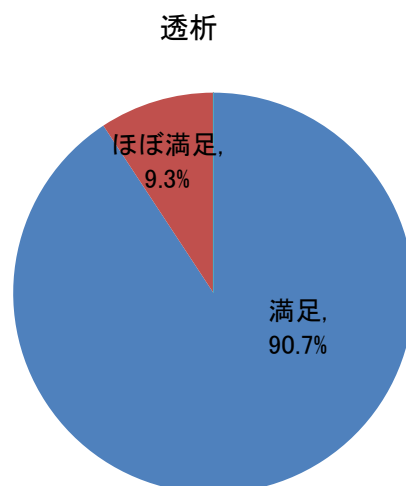
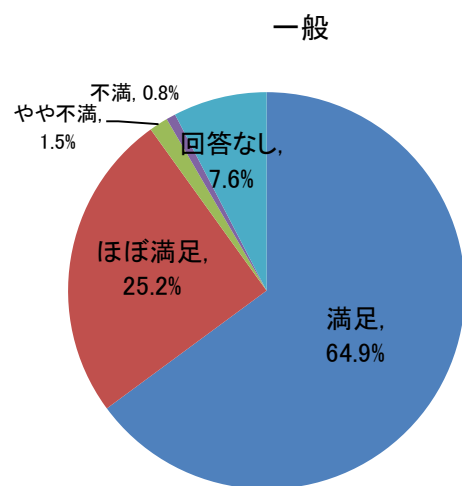


■ 外来総合評価

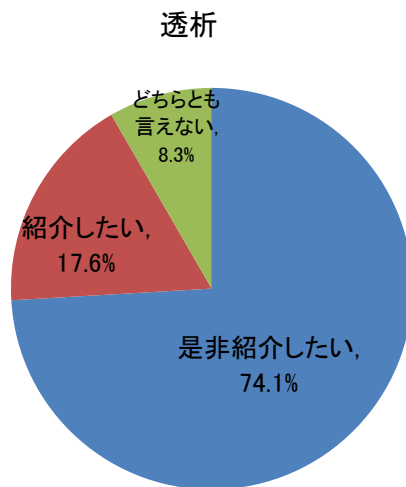
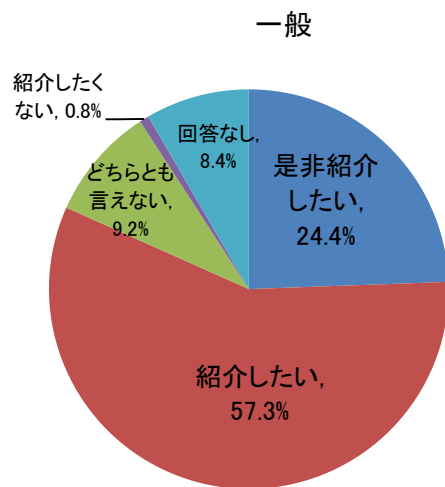
問1 当院全体の印象はいかがでしたか？



問2 当院を受診して良かったと感じましたか？



問3 当院を親しい人に紹介したいと思いますか？

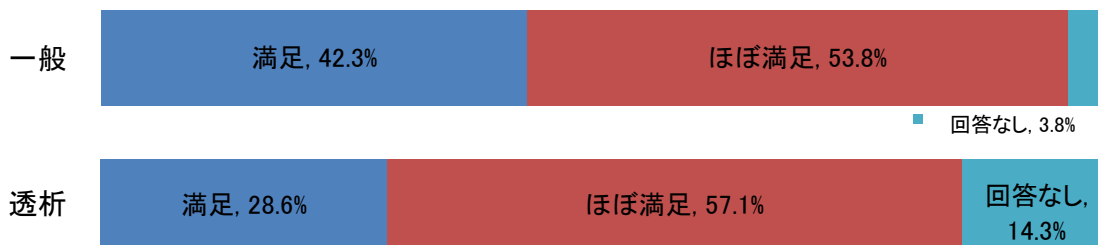


入院アンケート結果

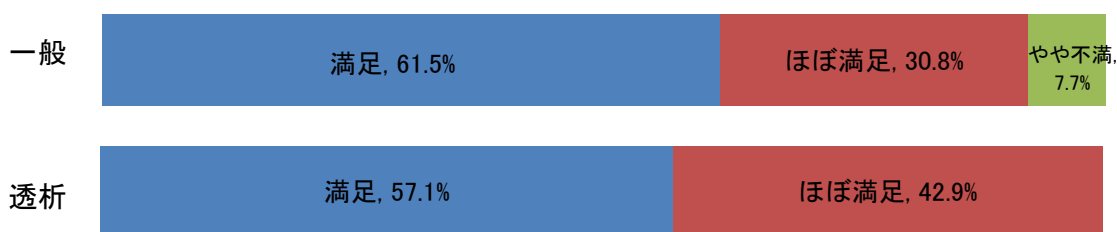
■環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

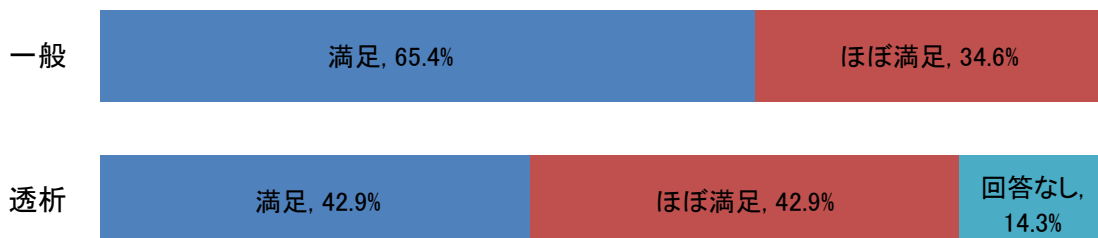
問1 掲示物はわかりやすいですか？



問2 清掃は行き届いていましたか？



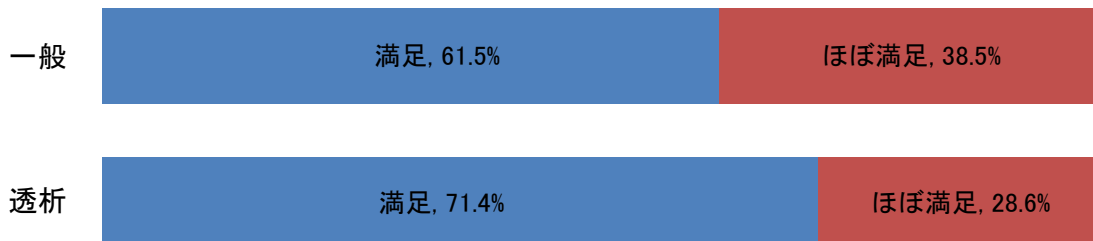
問3 院内の待合、透析室や談話室は快適でしたか？



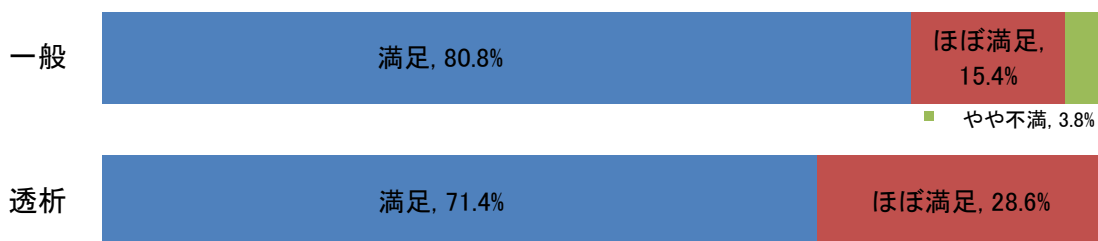
■ 接遇について

■ 満足 ■ ほぼ満足 ■ やや不満 ■ 不満 ■ 回答なし

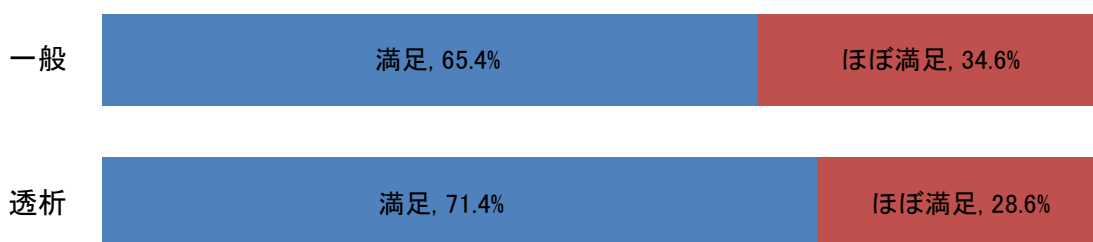
問1 病院スタッフの説明や案内は、わかりやすく丁寧でしたか？



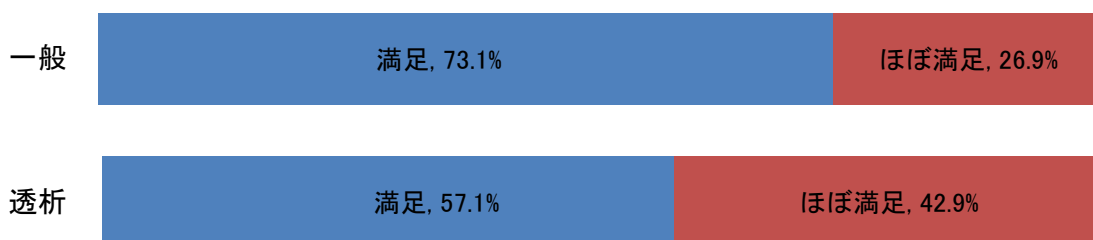
問2 病院スタッフの身だしなみは、清潔で好感がもてましたか？



問3 病院スタッフへの質問や相談は、しやすかったですか？



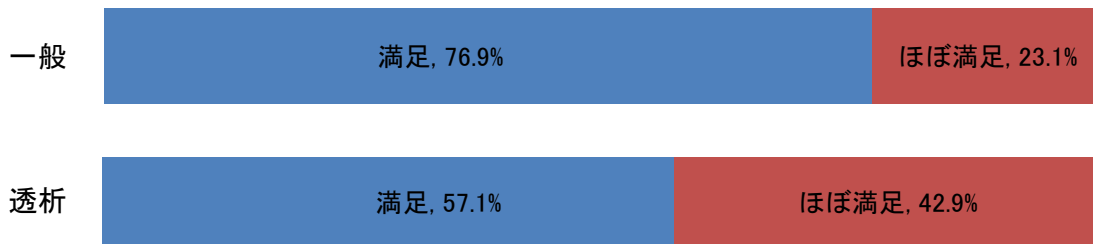
問4 病院スタッフの対応で、プライバシー保護の配慮はされていきましたか？



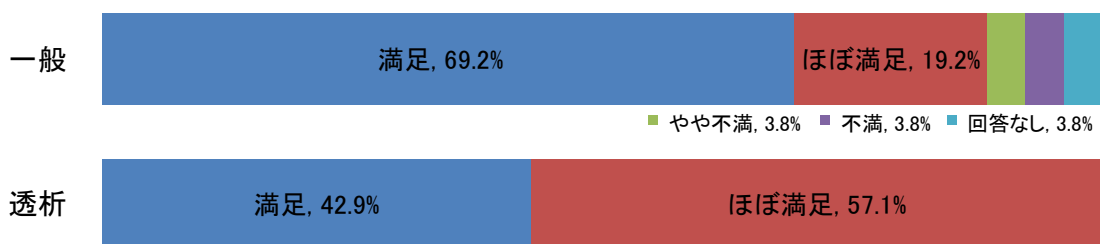
■医療について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

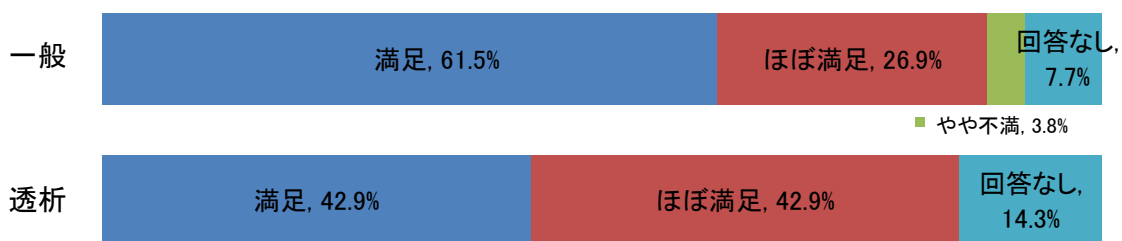
問1 病状や治療に関する説明は、わかりやすかったですか？



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？



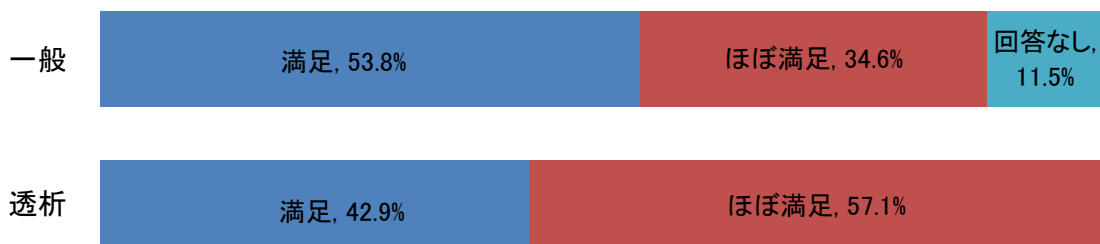
問3 薬の説明は、わかりやすかったですか？



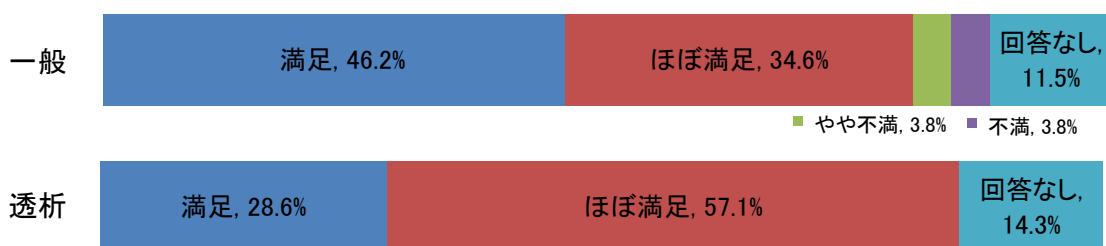
■病棟の療養環境について

■満足 ■ほぼ満足 ■やや不満 ■不満 ■回答なし

問1 入院生活は快適ですか？



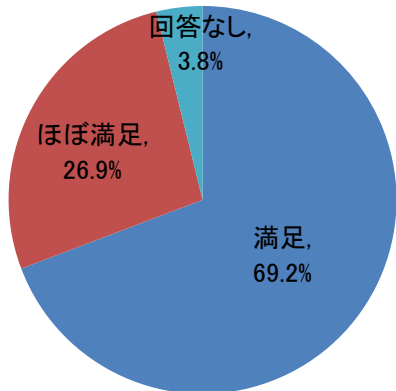
問2 食事の内容はいかがですか？



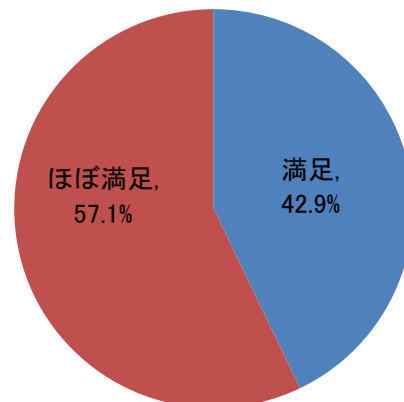
■入院総合評価

問1 当院全体の印象はいかがでしたか？

一般

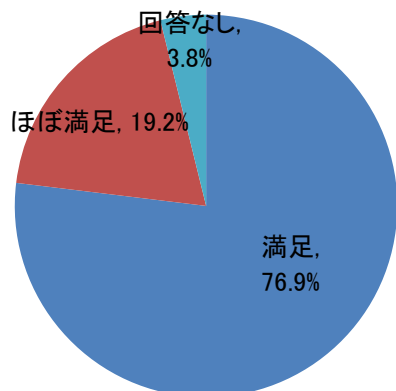


透析

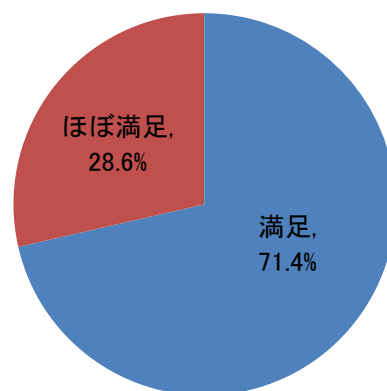


問2 当院を受診して良かったと感じましたか？

一般

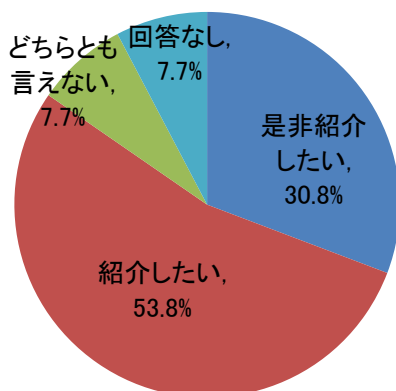


透析

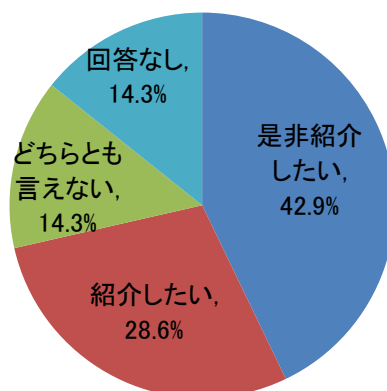


問3 当院を親しい人に紹介したいと思いますか？

一般



透析



ご意見の内容と回答

患者満足度アンケートにご協力ありがとうございました。患者さん・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。患者さんの満足や不満足について改善のキッカケとして一歩ずつ身の丈に合った改善を重ねて参ります。

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、お気付きの点がございましたらご意見をいただけますようお願い申し上げます。

【外来・透析】

設備環境について

●80代 女性 本人

コロナ過でも談話室のソファは必要だと思う。

●70代 男性 本人

感染対策で仕方がないが、待合室のソファが少ない。

【回答】

新型コロナ感染対策のためご不便をお掛けしておりましたが、7月28日より、透析談話室のソファの台数を増やし、使用できるようにいたしました。

ご利用の際は、密にならないよう間隔を空けて、感染対策にご協力をお願いいたします。

●70代 男性 本人

スタッフ間の話し声が気になることがある。

【回答】

配慮が足りず申し訳ありませんでした。

透析室の職員には、業務に直接関係ないことを話す場合はバックヤードで話すこと、業務に関係することを話す場合は声の大きさに配慮することを指導しておりますが、十分にできていなかったようです。透析室職員には、今回のご意見を改めて周知し、徹底するように指導いたしました。

貴重なご意見、ありがとうございました。

●70代 男性 本人、80代 女性 本人

掲示物の字が小さい。

●60代 男性 本人

掲示物が高いところにある。車椅子の人は見えにくい。

【回答】

掲示物を見やすくするため、2021年5月に、1階と2階の廊下にデジタルサイネージを設置いたしました。同時に紙媒体の掲示様式を見直し、以前よりも見やすくなるよう文字の配置や大きさを工夫して作成いたしました。

見えづらかったり、内容がわかりにくい場合は近くのスタッフまでお声掛けいただければご案内させていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。

●70代 男性 本人

空調が寒いことがある。

【回答】

院内の冷房は26度（暖房は22度）に設定しております。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

●80代 女性 本人

ベッドメイクを手伝ってくれるスタッフがいてうれしかった。

【回答】

お褒めの言葉をいただき誠にありがとうございます。

当院では、新型コロナウイルス感染防止対策の一環として昨年（2020年）8月19日より、透析終了後に毎回シーツ交換を行うようにいたしました。今後も、患者さんに清潔なシーツをご利用いただけるよう、継続して参ります。貴重なご意見、ありがとうございました。

●60代 男性 本人

スタッフの名札が見えにくいので名前がわからない。

【回答】

名札は、普段は左胸につけていますが、患者さんの治療時に邪魔になる場合は外すこともございます。見えにくい場合はご指摘ください。

●80代 女性 本人

耳が遠いので大きな声で説明してほしい。

【回答】

申し訳ありません。配慮が足りなかったようです。患者さんにお声掛けする際には、声の大きさとトーンに配慮するよう心掛けて参ります。

診療について

●70代 男性 本人、70代 女性 本人、80代 男性 本人

専門用語が多い、むずかしい。

【回答】

説明が分かりにくくて申し訳ありませんでした。常日頃から、患者さんにわかりやすい言葉で説明をするよう職員一同気をつけて参りましたが、十分ではなかったようです。今後は、できる限りわかりやすい言葉を用い、理解していただけるように気をつけて説明いたします。説明が分かりにくい場合は、遠慮なくお尋ねください。貴重なご意見、ありがとうございました。

●80代 女性 本人

忙しいためか、すぐ行ってしまって話をする時間がない

【回答】

透析室スタッフは、限られた時間内で数多くの患者さんの透析を行っていますので、毎日、慌ただしく動いています。そんな中でも、患者さんには目配せを怠らず、話しかけられやすい雰囲気作りに努めておりますが、今回のご意見は、その取り組みが不十分で、話をしたくてもできないと感じられたのだと推察しております。今後は、別の患者さんのところへ移動する前に患者さんが話しかけたい雰囲気でないか察するよう、今まで以上に気をつけて参ります。

その他の意見・要望など

●70代 女性 本人

(特定の)患者へのマナー指導をしてほしい。

【回答】

どのような状況下でどのようなことがあったのか分からないため、具体的な回答ができないことをお許しください。気になる点がございましたら、その都度対応させていただきますので、職員までお申し付けください。

●70代 女性 本人

売店がほしい。

【回答】

病院周囲にコンビニやスーパーはありませんが、当院のような小さな病院では売店を設置することもできかねております。どうぞご理解くださいますよう、お願いいたします。

●70代 男性 本人

夜間の開始時間が遅くなったので、食事の摂り方に困っています。もう5時に戻らないのですか。

【回答】

申し訳ございません。新型コロナ感染対策のため夜間の開始時刻を変更しています。何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

●60代 男性 本人

回路をはずしてから抜針までの時間が気になる。機械を触らずすぐ抜いてほしいと自分はおもう。

【回答】

少しでも早く針を抜いて帰りたいという患者さんのお気持ちを透析室の職員一同に周知しました。今後も、患者さんのお気持ちを考え、安全で安心な手技ができるよう取り組んで参ります。

【外来・透析以外】

設備環境について

ご意見なし

接遇について

●40代 女性 本人

休日に一度緊急のお電話をしましたが電話対応がとても良かったです、急診は当日しませんでした。明日どうするか等の案内があり安心できました。有り難うございます。

【回答】

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。今後もご安心いただけるよう努力して参ります。

●70代 女性 本人

電話受付の女性が、もう少し丁寧に対応して欲しい。

【回答】

電話での対応が丁寧ではなかったとのことで、申し訳ありませんでした。今後、そのようなことがないように、電話対応の指導・教育を行って参ります。

●40代 男性 本人

プライバシーに配慮が行き届いていて安心して治療出来ています。可能なら薬を院内で貰えると外部の薬局で病気の説明をしなくてすむのでありがたいのですが・・・。

【回答】

当院では、原則として院内での処方はいたしておりません。やむを得ない事情があり院内での処方をご希望の方は、担当医にご相談ください。（外部の調剤薬局（かかりつけ薬局）を持つことで、他院の処方薬との併用による相互作用のチェックが出来ます。）

診療について

●70代 女性 本人

今までは少し待たされる事があったと思っていたが、今回は予約通りだったので良かったです。

【回答】

お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。今後も、診察開始までの待ち時間短縮に努めて参ります。

その他の意見・要望など

●70代 男性 本人

書物はコロナ感染の防止に撤去したほうがいいと思います。

【回答】

当院では、来院時の手指消毒、院内のアルコール清拭などの感染対策に努めています。書物からの感染が気になる方は、書物の閲覧をお控えいただければと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。

【入院・透析】

設備環境について

ご意見なし

接遇について

ご意見なし

診療について

ご意見なし

入院環境について

●60代 女性 付添・家族

細やかに体の変化に気をつけて頂けていると思います。部屋に入ると仕切りカーテンが半分開いていたりするときがあります。面会可能になり他の家族さんの目もありますので、きちんと閉めていただければありがたいです。

【回答】

申し訳ございません。今後は、職員一同、きちんと閉まったことを確認するよう指導いたします。

●40代 女性 本人

食事代が高すぎる 300円ぐらいにしてほしい。

【回答】

患者さんが入院された際にご負担いただく食事代金は、国が定めた全国統一の負担金額となっており、当院独自で決められるものではございません。ご理解くださいますよう、よろしく願いいたします。

その他の意見・要望など

ご意見なし

【入院・透析以外】

設備環境について

●70代 男性 本人

待ち時間は暇なのでテレビで病気に対する学習ができればいい。

【回答】

現在、テレビで病気についての学習ができる設備の用意はございません。ご質問等がありましたら、遠慮なくお知らせください。

接遇について

ご意見なし

診療について

●60代 男性 本人

入院患者ですがCTの説明については口頭説明ではなく先生と一緒に画像を見ながら丁寧にゆっくり説明をお願いしたい。少々説明時間は長くなるとおもいますが・・・。

【回答】

配慮が足りず申し訳ありません。

画像を見ながらの説明は、入院患者さんにスタッフステーションへ移動していただかねばなりませんので、病室で説明を行っているのが現状です。説明が分かりにくい場合は、遠慮なくお尋ねください。

貴重なご意見、ありがとうございました。

入院環境について

●60代 男性 本人

個室について、洗面台の横にタオル掛けがあればいい。側にハンガーを掛ける場所があればいい。ソファは個室的にはもう一回り小さくてもいい。320番台の個室は田んぼに面しているためサッシ、窓に小さな虫が付いている。掃除回数を増やしてほしい。

【回答】

ご意見いただきました備品類については、次回の買い換えの際に検討させていただきたいと思います。

窓周囲の清掃については、不十分で申し訳ありませんでした。虫の多い季節は、窓周囲の清掃に努めて参ります。

その他の意見・要望など

ご意見なし

【食事について】

●60代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】

たくさんありますが、今回一つだけあげるなら食事が大変おいしい全て完食しました。給食のスタッフの皆様
に感謝です。ありがとうございました。

●80代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】

食事の時間がきっちりしている、Nsの動きがてきぱきしている。

●年齢不詳 男性 本人【入院・透析患者様】

食事がおいしい、お米がおいしい。

●60代 女性 本人【入院・透析患者様】

入院時の食事がおいしい。

●70代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】

食事がおいしかった。

●70代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】

米はおいしかった。私事ですが、ケッチャップとマヨネーズは好物ではない。

お褒めの言葉をたくさんいただき、誠にありがとうございます。今後も、患者さんにご満足いただける食事の
提供に、栄養部職員一同、取り組んで参ります。

(亀井病院 栄養部)

【その他のご意見】

※今回の患者満足度アンケートでは、上記の他にも様々な意見が多数寄せられていました。このページでは、それらの意見をまとめました。

今回は改善に結びつけることが出来ませんでした。今後、当院の改善へのきっかけに繋げて行ければと考えております。

貴重なご意見、ありがとうございました。

●70代 男性 本人【外来・透析患者様】

車で通院しているが、高齢のため運転が不安、送迎してくれるといい。

●60代 男性 本人【外来・透析患者様】

駐車場に屋根があればいい。

●40代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】

薬局が近くにあると助かる。

●50代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】

自販機のコインレスも考えてほしい。

【頂戴したお褒めの言葉】

- 80代 女性 本人【外来・透析患者様】
リハ室からの見晴らしがいい。
- 80代 女性 本人【外来・透析患者様】
長い間診ていただきありがとうございます。
- 80代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
病院各部署が入院患者にも良く判る内容です。
- 70代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
新しい技術PVPができる。
- 80代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
専門的な診察。
- 50代 女性 付添・家族【外来・透析以外の患者様】
検査がスムーズ。

- 80代 男性 付添・家族【入院・透析以外の患者様】
全体に皆さん親切です。優しくしてくださるのでよかったです。
- 60代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
皆様に親切にいただきありがとうございました。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
スタッフが親切、感謝しています。
- 90代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
看護師さんが丁寧な対応をしてくださる。
- 50代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
先生方、スタッフの皆様丁寧に丁寧に対応して頂き、ありがたく感じました。
- 70代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
病院スタッフがやさしい。特に女性の方。
※上記を含め、「親切、丁寧、優しい、明るい」という接遇に関するお褒めの言葉を、約40件いただきました。

- 60代 女性 付添・家族【入院・透析患者様】
全体的に清潔で雰囲気の良い病院だと思います。
- 60代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
清潔で静か。
- 50代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
清潔なところ、掃除も行き届いている。病状の説明もわかりやすい。
- 70代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
清潔で静かな雰囲気が感じられます。
※上記を含め、「清潔、きれい」という清掃に関するお褒めの言葉を、約20件いただきました。

- 60代 女性 付添・家族【入院・透析以外の患者様】
明るくはきはきとした患者への話し方。
- 70代 男性 本人【入院・透析以外の患者様】
スタッフの対応が感じよかった。
- 60代 女性 本人【入院・透析以外の患者様】
相談しやすい。
- 30代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
色々話しやすい。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
受付の対応が良い。
- 70代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
職員の方がテキパキとしている。
- 60代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
通院しても疲れが残らない。
- 80代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
先生の説明が良い。
- 60代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
先生とのカウンセリングでいろんな事を質疑しながら進めていくところがいいところ。
- 60代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
専門の先生で説明が分かりやすい、安心できる。
- 80代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
待ち時間が早い。
- 80代 女性 付添・家族【外来・透析以外の患者様】
廊下が広く待っている時間が短い。
- 50代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
スタッフの方々が親身になってくださる。
- 60代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
お医者様、皆様、感じ良くていいと思います。
- 70代 女性 本人【外来・透析以外の患者様】
車が駐車しやすい。
- 40代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
プライバシーに配慮されていてストレスなし。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
駐車場が広い、線が多い、環境が良い。
- 30代 男性 本人【外来・透析以外の患者様】
スタッフがみんな頑張っている。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
透析導入を勧めてくれて良かった。
- 80代 男性 本人【外来・透析患者様】
最高じゃ。

- 60代 男性 本人【外来・透析患者様】
ベッド間隔が広くて良い。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
急に対応して欲しいことでも対応してくれる。
- 70代 男性 本人【外来・透析患者様】
いいです（寒さと時間以外は完璧です）。

今回も、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。

医療に携わる者にとって、患者さんからのお褒めの言葉は大変うれしいもので、ますます患者さんの健康回復のためにがんばろうという気持ちになります。これからも、皆さま方の信頼に応えられるよう、職員一同精進して参ります。

(亀井病院 品質管理室)