

2020年度

患者満足度アンケート結果

2020年9月に実施いたしました、「2020年度患者満足度アンケート」に、ご協力いただきました患者様には心より感謝申し上げます。

当院では、皆さまからいただいたご意見、ご要望を真摯に受け止め、今後も皆さまに選ばれる病院を目指していきたくと存じます。

調査概要

- 調査目的

当院の療養環境を改善することを目的に、患者様へのアンケートを実施しました。

- 調査方法

調査期間中に患者様へアンケート用紙を配付し、記入された用紙を集計しました。

調査概要

- 調査期間

2020年9月24日～9月30日

- 調査部署と回答された患者様の人数

外来	123人
----	------

透析センター	39人
--------	-----

3階病棟	52人
------	-----

4階病棟	29人
------	-----

5階病棟	18人
------	-----

6階病棟	13人
------	-----

調査結果の概要（外来）

各項目で満足または、とても満足と回答した人の割合（前年度比）

案内表示の見やすさ	60.4%	(-7.9%)
院内の清潔さ	68.3%	(-1.9%)
思いやり	68.9%	(-7.9%)
説明のしかた	72.6%	(-5.3%)
身だしなみ	69.5%	(-7.8%)
音声ダイヤル	31.1%	(+4.0%)
プライバシーへの配慮	56.1%	(-14.3%)
食事	35.6%	(-6.7%)
ナースコール対応	57.8%	(+6.7%)
騒音	55.6%	(+20.0%)

満足またはとても満足の割合は、
音声ダイヤル、ナースコール対応、騒音は、改善されています。

調査結果の概要（入院）

各項目で不満または、とても不満と回答した人の割合（前年度比）

案内表示の見やすさ	1. 8%	(- 0. 4%)
院内の清潔さ	0. 6%	(- 1. 1%)
思いやり	1. 8%	(- 0. 6%)
説明のしかた	0. 6%	(- 0. 6%)
身だしなみ	1. 2%	(+ 0. 7%)
音声ダイヤル	6. 7%	(- 0. 7%)
プライバシーへの配慮	1. 2%	(- 1. 2%)
食事	1 1. 1%	(+ 1. 1%)
ナースコール対応	3. 3%	(- 3. 3%)
騒音	1 2. 2%	(- 1. 1%)

不満またはとても不満の割合は、
身だしなみ、食事以外で、昨年度より改善されています。

ご意見への回答

【ご意見】

テレビの音を少しでも大きくしてほしい。

【回 答】

ご提案ありがとうございます。現在、少し音量を大きくさせていただいております。なお、テレビの字幕放送ができる番組では、字幕が出るように設定させて頂いております。

ご意見への回答

【ご意見】

朝出勤した職員さんで数名マスクをしていない方が目についた。

【回 答】

申し訳ございません。マスクを付けることは感染対策の基本ですので必ずマスクをするように指導しております。今後このようなことのないように十分な指導徹底を行ってまいります。

ご意見への回答

【ご意見】

送迎時間が早くなったため、送迎バスに間に合わない。

【回 答】

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。病院から千早駅行き
のバス運行につきましては、東バイパスの開通による交通事情
の変化から、渋滞するようになり予定の到着時間に間に合わな
くなりました。やむを得ない判断として、千早駅発、病院行きの
バスの出発時間を5分早めさせて頂きました。患者様のご要望
にお応えする為の措置ですのでご理解とご協力をお願いします。

ご意見への回答

【ご意見】

発熱の待機スペースが不満足な状態と思う。

【回 答】

ご意見ありがとうございます。受付から診察まで他の患者様とのエリアを区分をする必要があるため臨時に待機スペースを設けております。皆様のご意見を頂戴しながら、安心してご利用いただけるよう病院として取り組んでいきますので、ご理解の程よろしくお願いいたします

ご意見への回答

【ご意見】

朝7:30からしか院内に入れないので、入れるように変更して欲しい。

【回 答】

ご不便をおかけして申し訳ございません。

現在、病院の防犯上の観点から17:00～7:30まで夜間通用口を施錠させていただいております。

病院といたしましては、病院機能を維持し患者様や職員を守るために、夜間の入院患者様の外出、入院患者様へのお見舞いもお断りしておりますので、引き続き、夜間通用口の施錠を継続することとしています。

皆様には、ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いします。

ご意見への回答

【ご意見】

中央受付に大きな時計を付けてほしい

【回 答】

ご意見ありがとうございます。中央受付の中に大きな時計が設置されていますが、中央受付のカウンターに感染対策のために透明ビニールカーテンを全面に設置しております。このため中央受付の時計が見えにくくなっており、ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。感染対策上やむを得ない措置ですが、カウンター上にはディスプレイがあるなどの設置場所の制約もありますので、ご要望を伺いながら設置場所の検討をしてまいります。

ご意見への回答

【ご意見】

洗面所をきれいにしてほしい

【回 答】

ご不快な思いをさせて申し訳ございません。洗面所などは、衛生面から常に清掃が行き届いた状態を維持する必要があります。直ぐにご指摘の洗面所は清掃をさせていただきましたが、今後このようなことのないように清掃の回数と清掃方法を見直し、十分に注意を払い清掃を行ってまいります。

ご意見への回答

【ご意見】

病室が狭い 患者同士のベッドや空間が狭すぎる

【回 答】

ご意見ありがとうございます。病室のスペースにつきましてはご指摘のとおりと存じます。

現状では、患者様が快適にお過ごしできるように、空きベッドがあればできる限り詰めないようにコントロールしておりますが、お隣に患者様を配置しなければならないこともあります。

何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

ご意見への回答

【ご意見】

スタッフステーションにスタッフが不在の時があるので必ず誰かいるようにしてほしい

【回 答】

ご意見ありがとうございます。夜間においては常勤のスタッフが限られていますので、患者様の対応をしている場合に不在となることもあります。できる限り不在とならないようにしておりますのでご了承をお願いいたします。