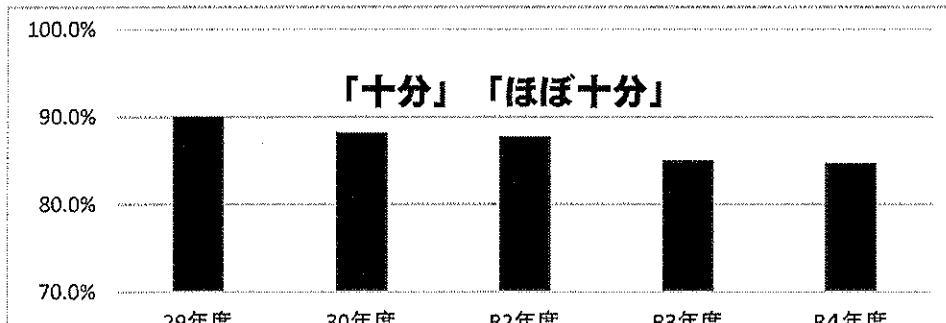
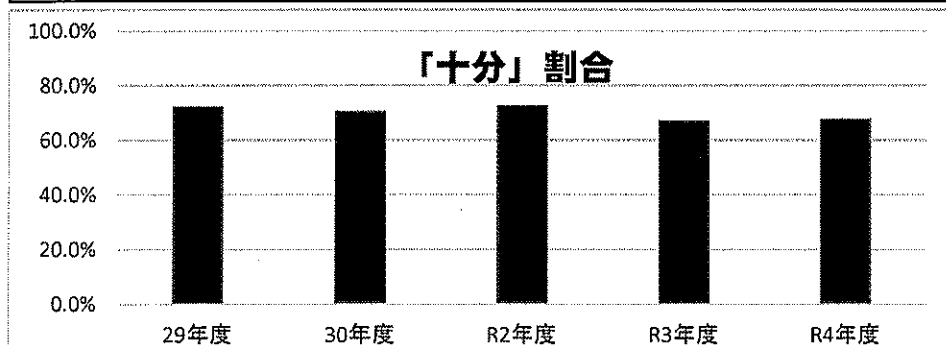


患者満足度調査結果

令和4年度 「退院時アンケート」集計結果

1. 回答

設 問	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	該当なし	回答数
①病室の室温や明るさ、静かさに配慮されていますか	261	91	25	8	3	1	389
②病室、トイレ等院内の清掃は行き届いていますか	310	57	20	0	1	1	389
③アラームが守られるよう配慮されていますか	256	78	46	3	3	3	389
④寝具は快適でしたか	226	88	57	10	4	4	389
⑤食事の味、温かさ等はいかがでしたか	188	108	69	12	7	5	389
⑥医師の説明はわかりやすいですか	288	60	32	1	1	7	389
⑦医師の対応は親切ですか	311	35	31	1	1	10	389
⑧看護師の説明はわかりやすいですか	312	60	13	2	0	2	389
⑨看護師の対応は親切ですか	326	48	10	1	1	3	389
⑩薬剤師の説明はわかりやすいですか	277	59	29	0	0	24	389
⑪薬剤師の対応は親切ですか	281	55	26	1	0	26	389
⑫X線撮影を行う放射線技師の対応は親切ですか	297	56	28	0	1	7	389
⑬心電図や超音波検査を行う検査技師の対応は親切	286	59	25	0	1	18	389
⑭リハビリ科職員の対応は親切ですか	158	33	10	1	1	186	389
⑮栄養士の対応は親切ですか	243	61	24	1	1	59	389
⑯受付や会計など事務職員の対応は親切ですか	242	72	39	2	1	33	389
⑰清掃員の対応は丁寧ですか	238	69	44	3	2	33	389
総 数	4500	1089	528	46	28	422	
割 合	68.0%	16.5%	8.0%	0.7%	0.4%	6.4%	



2. 評価

今年度より病院にとって顧客である患者、家族、職員に選ばれる『親切で温かい病院』を目指し、顧客満足（CS：customer satisfaction）向上委員会へ改称し、満足度の向上にむけた活動に取り組んだが、「十分」の評価は68%と昨年度とほぼ同等であったが、「ほぼ十分」を併せると84.5%とわずかに前年度を下回った。全てにおいて満足との評価がある一方で、寝具、食事の質、音や療養環境に対するニーズは年々高まっており、次年度も、可能な限りニーズに応えていくよう、丁寧な説明、きめ細やかな配慮を行なっていく必要がある。

令和4年度 患者満足度調査結果 一外来一

実施期間：令和4年11月2日（水）、4日（金）、7日（月）、8日（火）、10日（木）

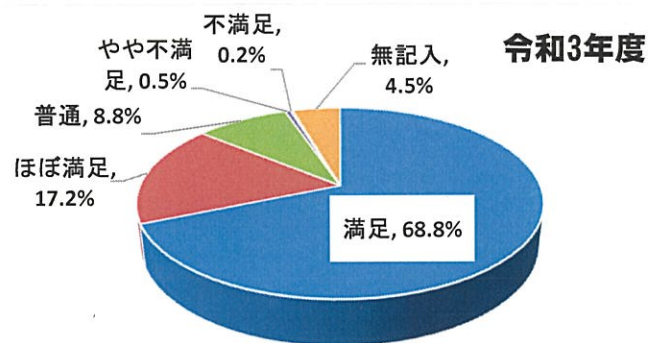
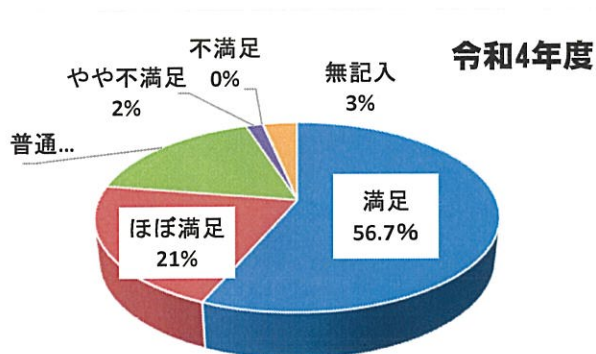
対象：調査協力に同意をいただいた外来再来患者109名

1. 日別調査数

月日	11/2	11/4	11/7	11/8	11/10	合計
調査数	23	30	25	22	9	109

2. アンケート集計

設問	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満足	不満足	無記入
① 受付・会計の事務職員の対応は親切ですか	70	18	20	0	0	1
② 医師の対応は親切ですか	65	24	18	2	0	0
③ 医師に相談や質問がしやすいですか	58	20	25	5	0	1
④ 医師の説明はわかりやすいですか	58	24	22	4	0	1
⑤ 看護師の対応は親切ですか	69	28	11	0	0	1
⑥ 看護師に相談や質問がしやすいですか	62	29	16	1	0	1
⑦ 看護師の説明はわかりやすいですか	63	28	17	0	0	1
⑧ 診療が遅れる場合、アナウンスや掲示がありますか	47	19	26	8	1	8
⑨ プライバシーに配慮されていますか	56	21	27	2	0	3
⑩ イトケソ室の放射線技師の対応は親切ですか	64	23	18	1	0	3
⑪ 心電図室やIJ-室の検査技師の対応は親切ですか	55	23	19	0	0	12
⑫ 院内の清掃は行き届いていると感じられますか	75	22	10	0	0	2
合計	742	279	229	23	1	34



3. ご意見

11/2（水）

- よくがんばっていると思います。コロナも大変ですが、がんばってください。
- 8時40分受付で、診察が10時15分になった。だいたいいいから時間がわかると嬉しい。
- ②～④（医師の対応）素人でもわかる対応をお願いします。

11/4（金）

- 最初の間診は個室が良い（待合ではないところで）
- ⑪職員は男性だけですか？
- パーフェクトです
- 皆さん頑張って！

11/7（月）

- ②医師の説明がわかりにくい。ちょっと曖昧。
- ③初診で余裕が無く、聞くことができなかった。
- 難聴でアナウンスがわかりにくい。補聴器をつけていても聞こえないことがある。呼ばれないなどと思い、確認したら会計ができていたことがあった。大きな声で直接呼んでほしい。
- 早く来たけど、ぼくより早くいく人がいた
- 初診で10月に来まして職員さん皆様の親切さにびっくり致しました。ありがとうございます。

11/8 (火)

- ・毎回親切な対応で心地よいです。これからも変わらずお願いいたします。
- ・カードが使えるようになってよかったです。ありがとうございました。
- 呼ばれないなと思い、確認したら会計ができていたことがあった。大きな声で直接呼んでほしい。
- ・待ち時間が短くなればよい
- ・待ち時間がもう少し短くなると嬉しいです

11/10 (木)

- ・皆さんごくろうさん。ありがとうございます。

4. 傾向と対策

昨年度と比較し、「満足」から「ほぼ満足」・「普通」へシフトする傾向となった。対策について以下のとおり検討した。

- 医師の説明に関するご意見について、看護師が質問を受け説明補足ができる体制が必要である。
- 待ち時間の短縮について、診察前検査を行う患者の受付時間を1時間前から30分前に短縮し、評価する。診察遅れのアナウンスは、現在診察している予約時間帯を窓口に掲示している。予約時間より30分以上遅れる場合は、アナウンスによりご説明している。また診察中断時は、医療クラークが中断理由とおおよその所要時間をアナウンスする。診察再開に時間を要する場合は、15分後再度アナウンスする。
- アナウンスの聞こえにくさについて、お呼びした患者が不在の場合は、どの職種もホール内を歩きながらお名前を呼んで対応するよう徹底する。難聴の方は、カルテ基本情報に入力し、不在の場合は5分間隔でお呼びしている。会計では、窓口に会計ができる方の番号を掲示する等の対策を検討する。これらの対策について、電子カルテ更新時、診療呼び出しシステムの導入により改善を図る。
- 問診時、プライバシーへの配慮を希望する声があり、問診スペースの確保を検討する。

令和4年度 患者満足度 一透析室一

実施期間：令和4年11月14日～11月21日

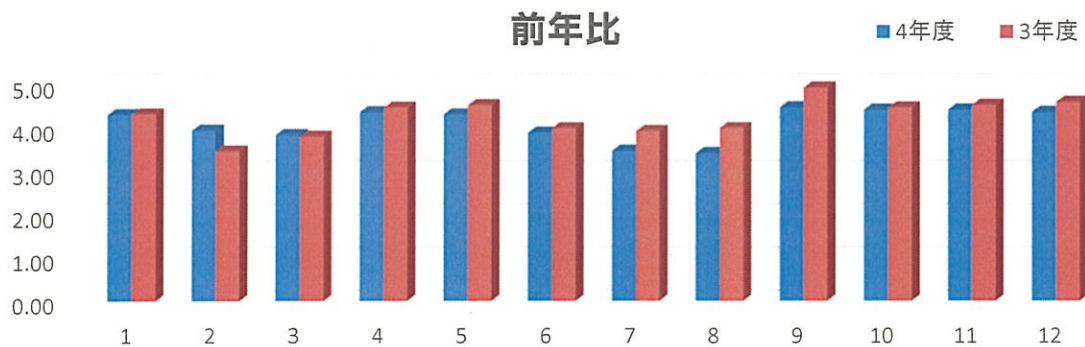
対象：調査に同意を得た透析患者22名 回収率86% (3名無回答)

評価点：「十分」5点、「ほぼ十分」4点、「普通」3点、「やや不十分」2点、「不十分」1点

<個別回答>

設 問																向上	低下				
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	4年度	3年度
① 透析室の室温、明るさ	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4.32	4.33
② プライバシーの配慮	5	5	5	4	5	4	2	4	3	5	2	5	5	4	4	3	5	3	2	3.95	3.47
③ 音への配慮	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	3	5	3	3	3.84	3.80
④ 寝具の清潔	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4.37	4.47
⑤ 院内の清掃	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4.32	4.53
⑥ 医師の対応	3	5	5	4	5	4	2	5	2	4	4	5	5	4	3	3	5	1	5	3.89	4.00
⑦ 医師への相談や質問のしやすさ	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	1	4	3.47	3.93
⑧ 医師の説明のわかりやすさ	3	3	4	3	5	4	2	4	2	3	5	5	3	3	3	3	5	1	4	3.42	4.00
⑨ 透析室スタッフの対応	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4.47	4.93
⑩ 透析室スタッフに相談や質問のしやすさ	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4.42	4.47
⑪ 透析室スタッフの説明	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4.42	4.53
⑫ 透析室スタッフの援助の配慮	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4.37	4.60
合計点 (60点満点)	52	56	56	46	60	54	30	56	41	45	49	60	51	51	41	46	60	37	45	49.26	51.06
平均	4.3	4.7	4.7	3.8	5	4.5	2.5	4.7	3.4	3.8	4.1	5	4.3	4.3	3.4	3.8	5	3.1	3.8	4.11	4.26

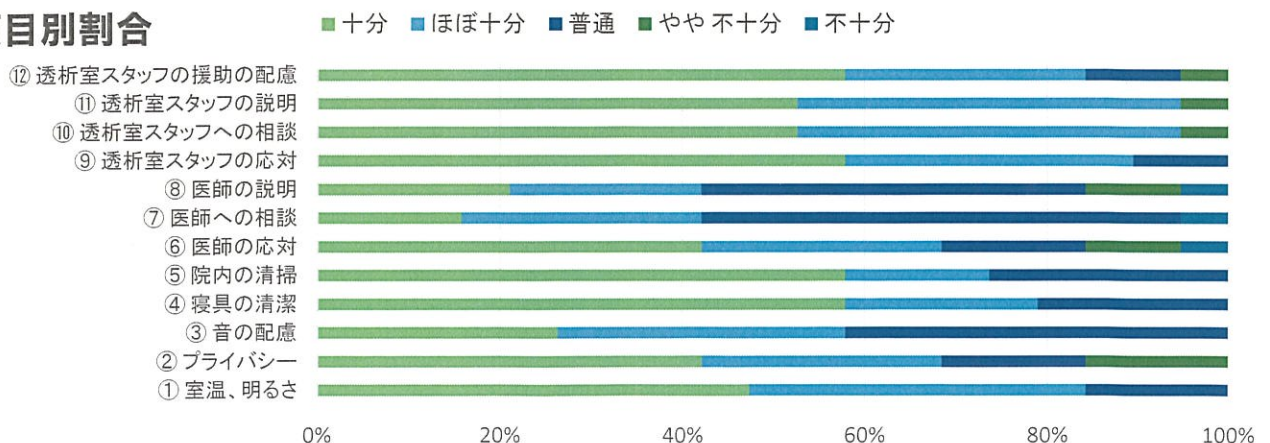
《ご意見》



《アンケート集計》

設 問	十分	ほぼ十分	普通	やや不十分	不十分	合計
① 室温、明るさ	9	7	3	0	0	19
② プライバシー	8	5	3	3	0	19
③ 音の配慮	5	6	8	0	0	19
④ 寝具の清潔	11	4	4	0	0	19
⑤ 院内の清掃	11	3	5	0	0	19
⑥ 医師の対応	8	5	3	2	1	19
⑦ 医師への相談	3	5	10	0	1	19
⑧ 医師の説明	4	4	8	2	1	19
⑨ 透析室スタッフの対応	11	6	2	0	0	19
⑩ 透析室スタッフへの相談	10	8	0	1	0	19
⑪ 透析室スタッフの説明	10	8	0	1	0	19
⑫ 透析室スタッフの援助の配慮	11	5	2	1	0	19
合計	101	66	48	10	3	228

項目別割合



《ご意見》

- ・「もうすこし静かにしてね」：スタッフ間の声の大きさや、アラームなどの機械音に迅速に対応し静かな環境を提供できる様配慮していきます。
- ・③「いびき」：ベッドの配置やカーテンを閉めるなど音への配慮をしていきます。
- ・「TVのカード 無料にしてください。」：現段階では実現困難であることを説明、無料WiFiの利用を案内します。
- ・「何もありません。いつもありがとうございます。」
- ・「寒いときがある」：室内の温度調整・掛け物の調節・ホットパックなどで、個別に快適な温度を提供できるように配慮します。
- ・「苦痛をなるべく軽くなるように対処してほしい。穿刺技術の向上を願う。」：スタッフ全員が技術の向上を図るよう努力します。
- ・⑥「同じ言葉」：医師も患者さんのために最善の対応をするよう心がけます。
- ・②「侵害の時がある。」：回診や情報収集時には声の大きさや話の内容に留意し、必要時は別室で対応するなど配慮します。プライバシーが守れるようカーテンの開閉についても配慮します。

《傾向と対策》

○環境に関する項目 ①～⑤

*療養環境について

- ・室温、調光、寝具の清潔や清掃について「十分」「ほぼ十分」の割合が、前年度82%から79%へ下降した。室温は28度をベースとし、季節、気温に合わせて調節しているが、個々の体感温度やベッド位置などで室温に変化があり、個々に合わせた室温調整は難しいのが要因と考える。個別に着衣や掛け物、ホットパックの提供などで調節していただけるよう声かけを行う。調光は個々の患者に希望を伺い、個別の照明の調節やフロア全体の照明はカーテンの位置で遮光するなど調節している。寝具やベッド周囲の汚染時は速やかに清掃・交換し、またベッドへの臥床時にはシーツの皺がないよう整頓し、快適に療養できるよう配慮していく。
- ・プライバシーへの配慮について「十分」「ほぼ十分」の割合が、前年度60%から68%年々改善傾向にある。しかし「やや不十分」の評価も16%ある。治療室内はワンフロアであり、回診時や会話の内容などが聞こえやすい環境であることが影響している。プライバシーに関わる情報の共有時には、フェイスシールドを使用し音量を抑え、耳元で話声の大きさに配慮する。また、内容によって場所を変えプライバシーの保護を行う。
- ・音への配慮は、「十分」「ほぼ十分」の割合が、前年度67%から58%と下降した。職員の声の大きさやトーン、ドアや引き出しの開閉音などの物音、電話の音やアラーム音の迅速な対応が低下しているのではないかと推測する。静かな療養環境を提供できるよう職員間で注意喚起を図る。

○職員の接遇に関する項目 ⑥～⑫

- ・医師の接遇に関する3項目では、「十分」、「ほぼ十分」の割合が、前年度78%から51%へ下降した。医師が1名体制となり、回診で十分な時間が取れないことも要因と推測する。医師1名体制に対する他職種がフォローを行い、回診で相談したいことがないか確認し、回診に同行した看護師は医師の説明についても理解出来ているか確認し、状況に合わせて対応する。プライバシーに関わる回診では、声の大きさに配慮するよう職員間で注意喚起を行い、また別室や日を改めるなどで対応する。
- ・透析室スタッフの接遇に関する4項目では、「十分」、「ほぼ十分」の割合が、95%から91%へ下降した。透析室では臨床工学技士など他職種も穿刺・返血などで患者とのかかわりもあり、今年度より「看護師」から「透析室スタッフ」に設問内容を変更した。昨年度と設問内容が異なるため昨年度と傾向や比較はできないが、定期的な会議や文面で情報を提供するなど、他職種と連携を図りながら情報を共有していく。質問などは曖昧な説明にならないよう事実を確認し説明を行う。希望に添った援助を受けられる様、他職種と連携をとりながら対応を行う。