

# 令和3年度患者満足度調査の結果について

先般実施しましたアンケート調査にご協力いただきありがとうございました。

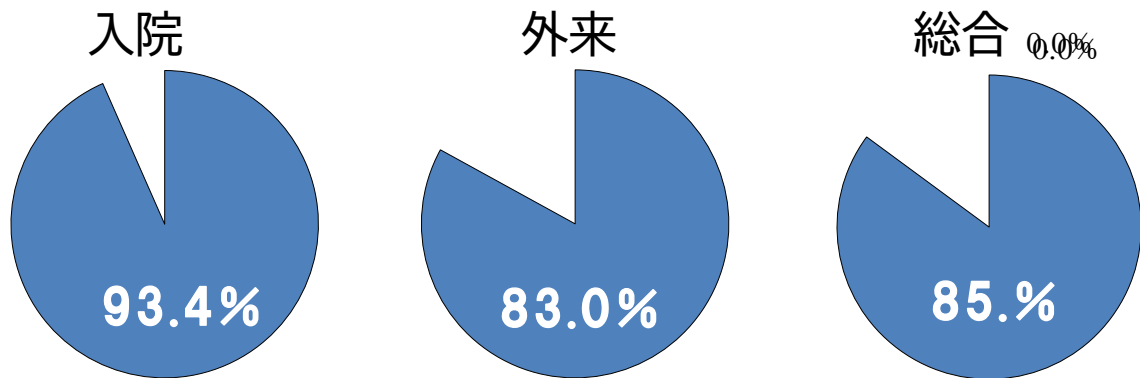
旭ろうさい病院は、調査結果を参考に、引き続き患者サービスの向上に努めてまいります。

## 1 実施時期及び対象患者

- (1) 入院 令和3年9月28日(火)～10月12日(火)までの28日間  
期間中に退院する患者さんで、回答可能な方
- (2) 外来 令和3年10月6日(水)及び10月7日(木)  
期間中に外来受診した患者さんで、回答可能な方

## 2 調査結果

### (1) 満足度(入院、外来、総合)



### (2) 区分別満足度

	入院	外来
① 診療面	93.8%	78.9%
② 接遇面	92.3%	81.5%
③ 病室環境面等	87.4%	76.5%
④ 院内設備面	87.0%	74.4%

## 患者さんからの感謝の言葉

- ・ 親切に対応して頂き満足しています。ありがとうございました。
- ・ 清潔さなど普通と思う。設備はすごく良くなり、使いやすい。
- ・ はじめてなので病室が広く感じました。
- ・ 全般的に問題ないと思います。
- ・ 急だったにもかかわらず、受け入れて下さり、わからない事にも丁寧に教えて下さり、感謝しています。
- ・ いつも本当に親切にして頂いて、ありがとうございます。感謝でいっぱいです。
- ・ 新しくなり、明るい感じします。益々の発展を望みます。
- ・ 担当先生の説明、治療がとてもありがたかったです。旭労災病院にお世話になって本当に良かったです。
- ・ とてもとても満足です。また何かありましたら、お世話になりたく思います。私は瀬戸ですけど息子たちは守山にいますのでみんなここに行きます。宜しくお願いします。
- ・ 個室の中の冷蔵庫の冷気が食事中に足に吹き付け、季節によっては困る。各々の職員の方々の誠実さが良かった。（仕事に向かう姿勢）コロナ禍の中で、看護師の方々の負担も多く感謝している。病室の担当者がご自分の名前を自己紹介してくださり、好感がもてました。各職員の言葉遣いは丁寧でした。院内の清掃は行き届いている。
- ・ こちらの病院は以前（昔から）知っていましたが、最近、近くに引っ越ししてきてお世話になる事になりました。ほかの市民病院よりもとても親切で温かい対応で（病院全体が）、本当にこちらの病院でお世話になり感謝してます。
- ・ 新型コロナウイルスの中、頑張って働いてくださりましてありがとうございます。皆様のおかげ様で安心して通院出来ております。これからもご自愛の上、頑張ってください。
- ・ 先生がいつも優しいのでお礼が言いたい。
- ・ 実父、養父の病気治療で各地を回りましたが、当院に勝る病院はありませんでした。大変満足しております。
- ・ Good！！電話対応もすばらしい。

## 患者さんからの主な要望及び病院からの回答

意見1 病気の事は、知人にも近所の人にも伝えてないので、なるべく待合室で名前と呼ばないで欲しいです。番号をお願いします。どこで誰がいるかわからないので、何度も大声で言われたりしている人を見ると、自分だったらイヤだと思いました。

回答1 患者さんの呼出しは、番号でお呼びすることを徹底します。何度か番号でお呼びしてお申し出がない場合に限り、「お返事がないので、お名前でお呼びします」などと前置きをおいてから、番号と名前をお呼びすることといたします。

意見2 処置室のカーテンとカーテンの重なりがないので外から見える。

回答2 カーテンが重なるようカーテンレールの位置を改修し、患者さんのプライバシーを確保します。

意見3 看護師間の連絡が少し悪い。←薬の処方間違いがあった。

回答3 患者さんからの要望や依頼事項を復唱し、間違っていないか確認したうえで対応いたします。

意見4 アナウンスを丁寧に行って欲しい。

回答4 はっきりと聞こえやすくわかりやすいアナウンスを心掛けるようスタッフに周知しました。

意見5 配膳、できれば1回毎に逆配膳して欲しい。

回答5 配膳車用エレベーターの位置の関係により病棟南側から配膳しています。また、配膳間違い等を防止する観点からも一定方向からの配膳が望ましいと考えておりご理解願います。

意見6 待ち時間が1時間以上の時がある。

回答6 1時間当たりの診療予約人数を調整するなど、効果的な対策を検討いたします。

意見7 病気にもよるけど、食事は最低。←仕方ないけど。もう少し工夫があっても良い！！それ以外は皆さん頑張って感謝しています。

回答7 検食や入院患者さんに行う嗜好調査の結果を考慮し、献立の見直しを行っています。引き続き、医師による治療食の喫食、評価を経て献立内容、味付けの改善を行います。

意見8 会計時に処方箋も一緒に貰えるとよい。

回答8 会計の際に窓口でお支払いされる方と自動精算機でお支払いされる方に分かれるため、課題の整理が必要ですが、スムーズに処方箋をお渡しする方法がないか検討いたします。

意見9 内待合の表示が出来ていない。(不可)・内待合のスペースが密状態。改善されたい。

回答9 中待合の表示は順番表示システムを導入し、待合や診療室前のモニターにより案内することとしておりますが、近日中にモニターの配置を一部見直して、一層わかりやすく表示するようにいたします。

意見10 売店の充実。種類が少ない。軽食処があると助かります。

回答10 見やすく(商品の全面が見えるように揃えて陳列)、選びやすく(関連商品・同類商品をまとめて陳列)、取りやすく(商品を詰め込みすぎず手に取りやすい陳列)、清潔な売り場作りに努めております。

引き続き、人気商品を観察し、お客様の流れ、単品ごとの売れ行きを研究してお客様に満足していただける売り場作りに努めていきたいと考えております。

