

平成 30 年度

# 患者さまに対する アンケート調査結果

愛知県厚生連 渥美病院

平成 30 年 11 月に実施しました患者さまに対するアンケートの調査結果を前年度と比較して掲載させていただきました。また患者さまからお寄せいただいたご意見への回答も掲載させていただいております。



愛知厚生連渥美病院  
患者サービス向上（CS）委員会



# 「患者さまに対するアンケート調査」

去る平成 30 年 11 月に実施しました「患者さまに対するアンケート調査」には、多くの方にご協力いただきまして、まことにありがとうございました。このアンケート調査は渥美病院の「患者サービス向上（CS）委員会」が中心となって毎年行っているもので、今回で 17 回目の実施となりました。

たくさんのご協力  
ありがとうございました。

アンケート回答枚数

外来 609 枚

入院 986 枚



## 1、患者さまに対するアンケートの内容

アンケートは入院患者さま用と外来患者さま用の 2 種類があり、次の 5 項目についてお聞きしました。

その内容は「1.職員の接遇」「2.施設・機能・環境」「3.時間」「4.診療について」「5.全体の印象」について当院に対しどのように感じているかを、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の 4 段階で満足度を回答して頂いたものです。

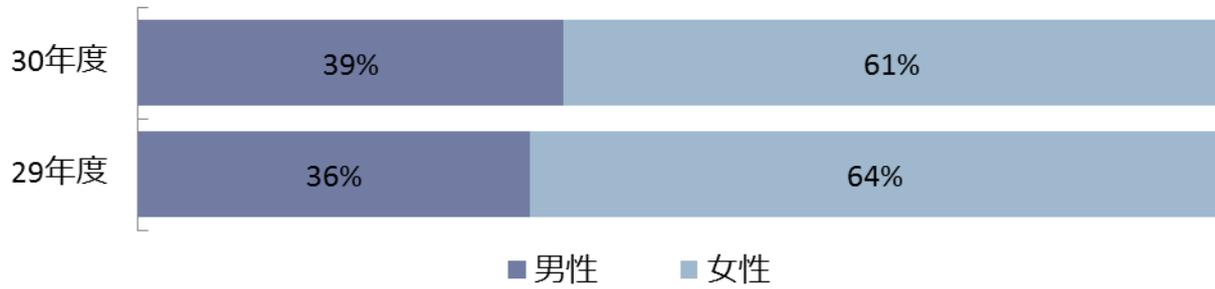
質問数は外来が 17 問、入院が 15 問で、外来のアンケートに関しましては質問項目の見直しを行いました。そのため前年度比較が出来ない項目がございます。

アンケート結果については外来、入院別にグラフにて掲載させていただきます。

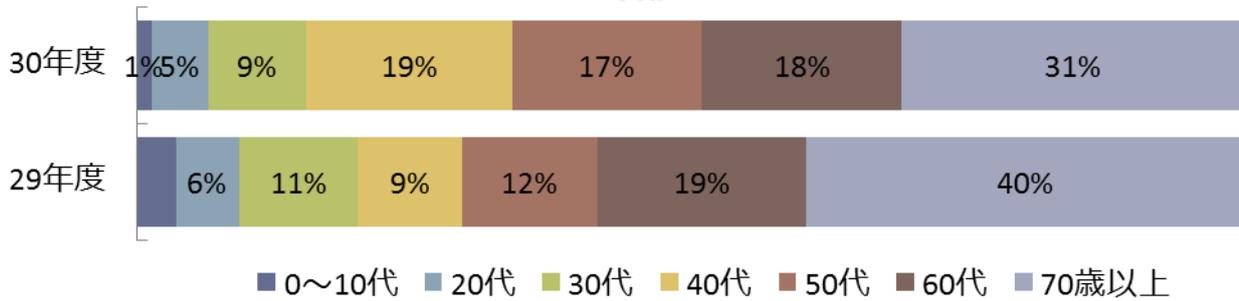
注：アンケート結果については小数点以下を切り捨てていますので合計が 100% にならない場合がございます。

## 2. アンケート集計結果（外来609枚）

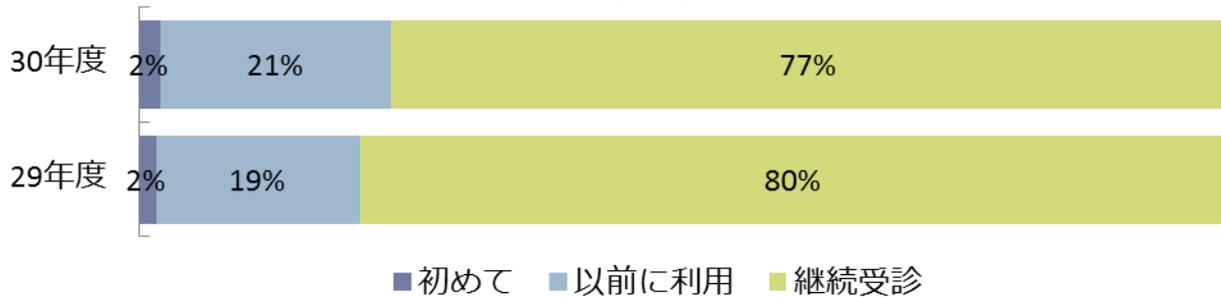
### 性別



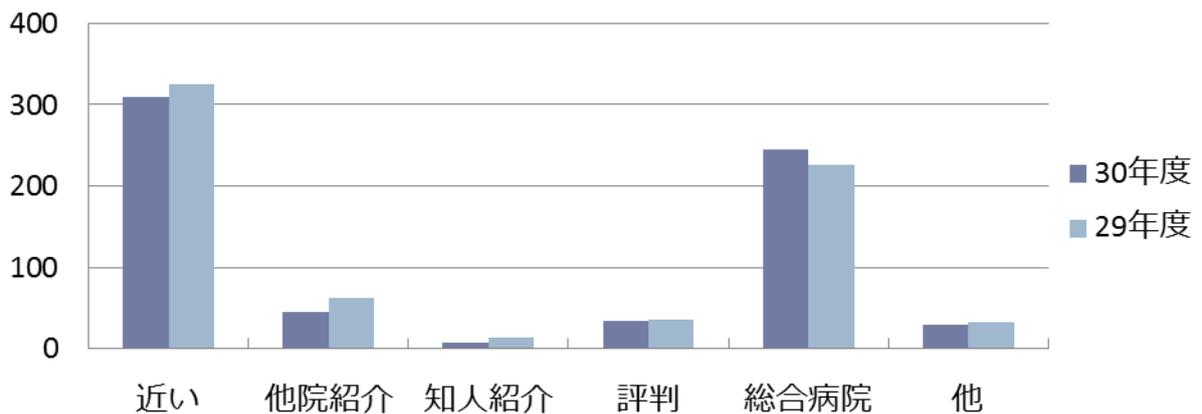
### 年齢



### 来院状況

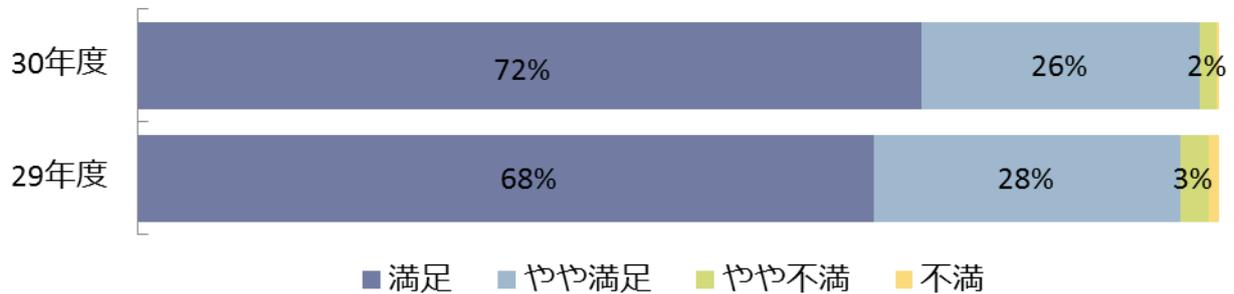


### 受診理由

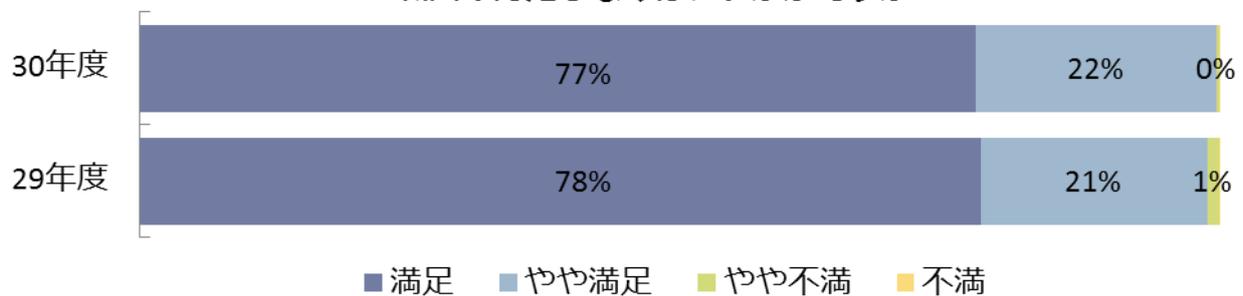


## 職員の接遇について

### 1. 職員の言葉づかいや対応は、いかがですか

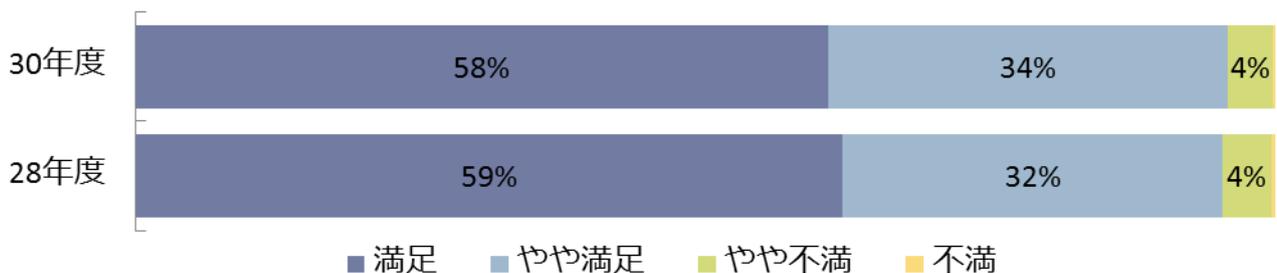


### 2. 職員の身だしなみは、いかがですか

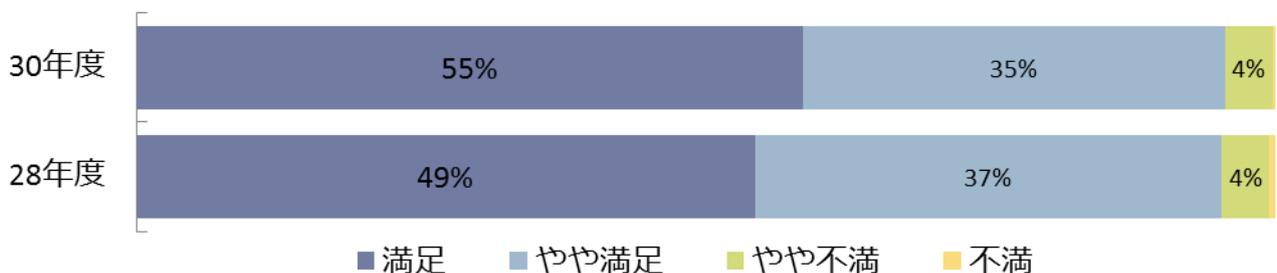


## 施設・機能・環境について

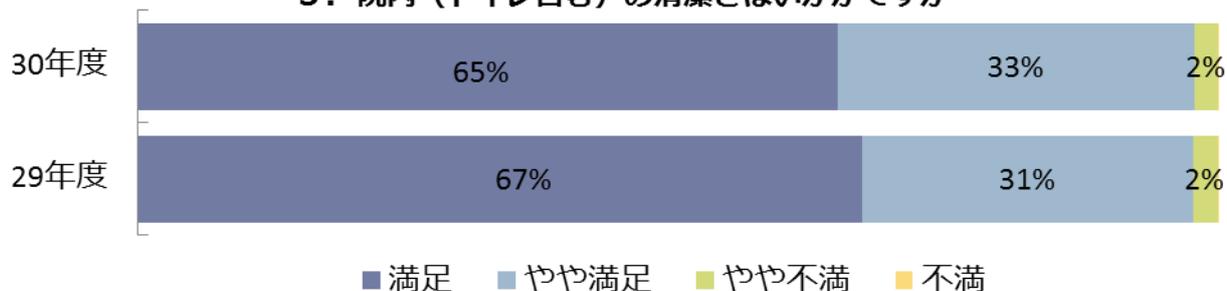
### 3. 院内の環境は、いかがですか（明るさ）



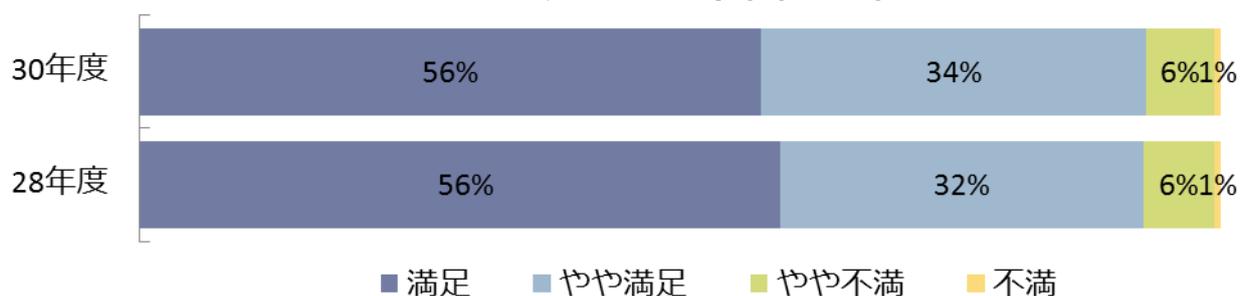
### 4. 院内の環境は、いかがですか（騒音）



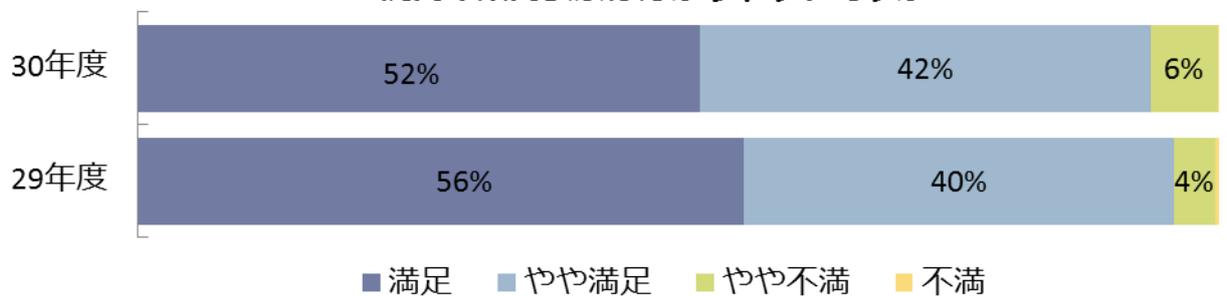
### 5. 院内（トイレ含む）の清潔さはいかがですか



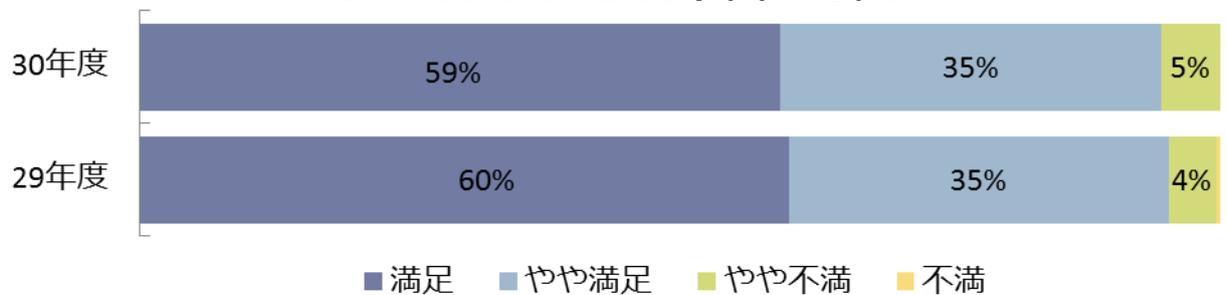
### 6. 呼び出しの声は聞き取りやすいですか



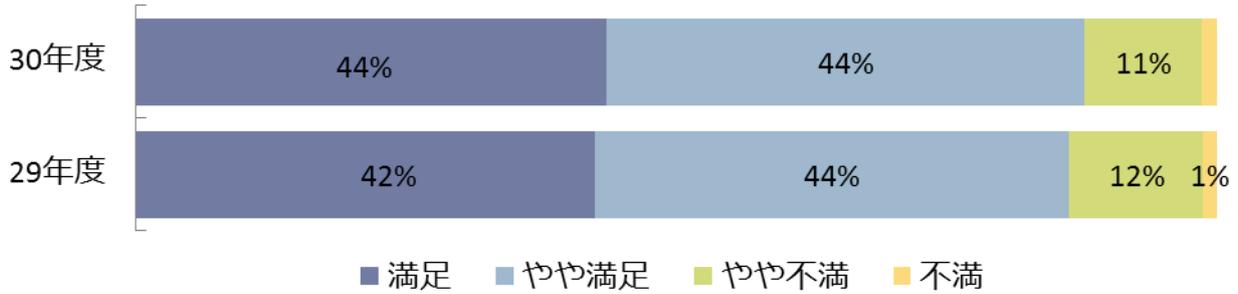
### 7. 院内の案内表示は分かりやすいですか



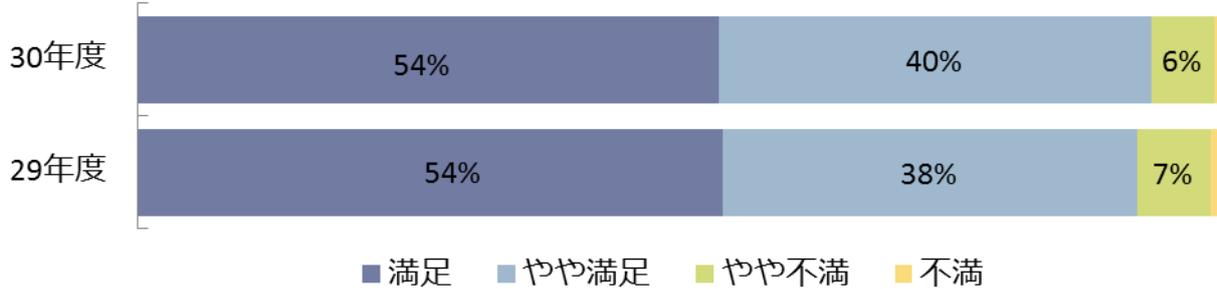
### 8. トイレの場所は分かりやすいですか



### 9. ご意見・クレームを伝えやすいですか (ご意見箱)

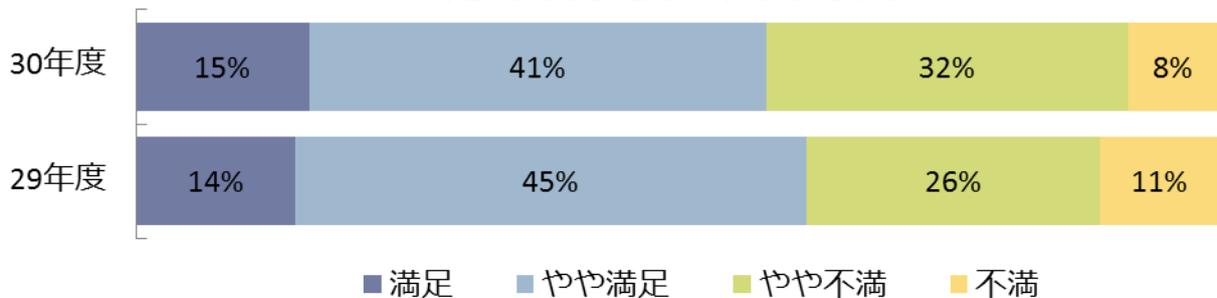


### 10. プライバシーの配慮は、なされておりましたか



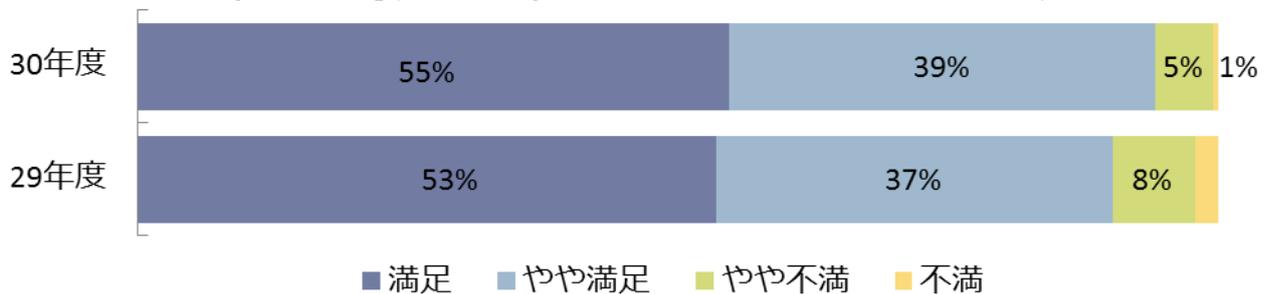
## 待ち時間について

### 11. 待ち時間の長さは、いかがですか

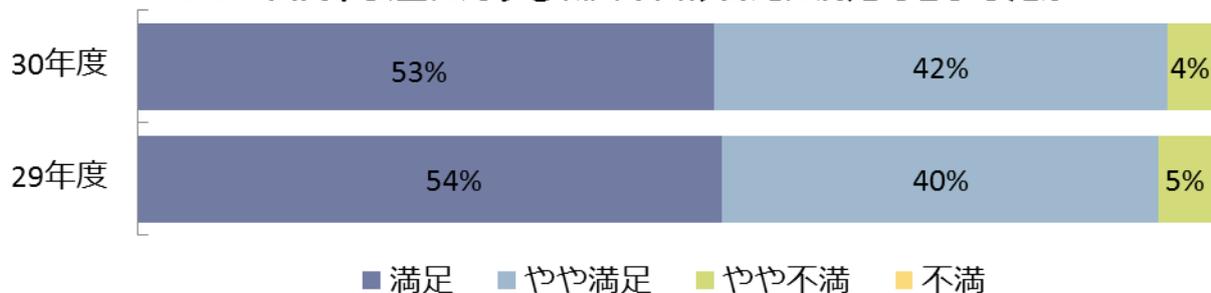


## 診療について

### 12. 医師はあなたに診療や病状についてきちんと説明しましたか

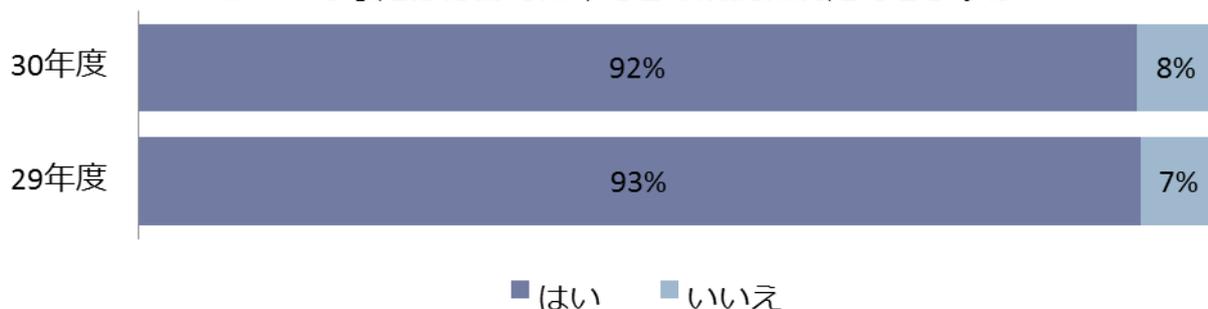


### 13. 質問や要望に対する職員の受け答えに満足できましたか

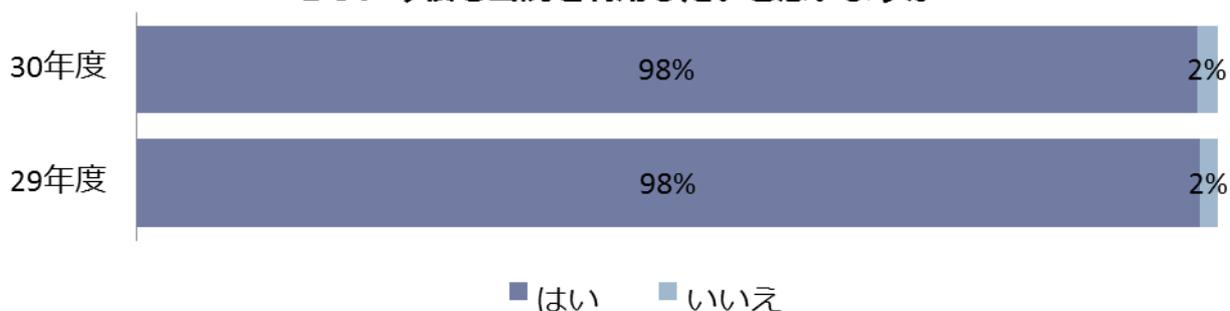


## 全体の印象について

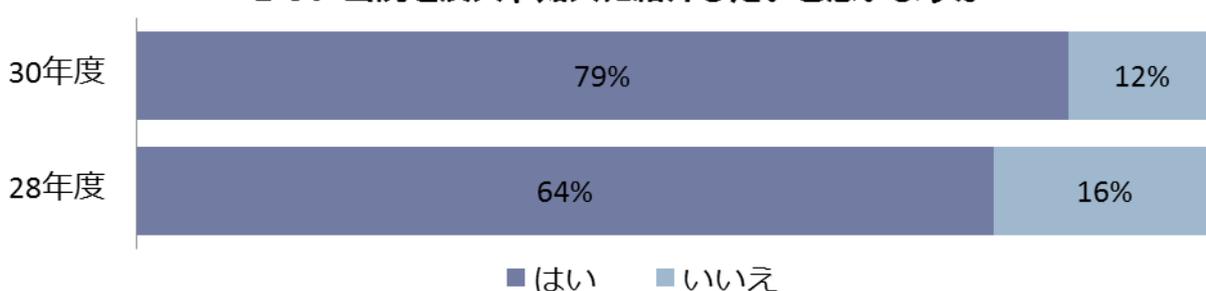
### 14. あなたは総合的にみてこの病院に満足できますか



### 15. 今後も当院を利用したいと思いますか

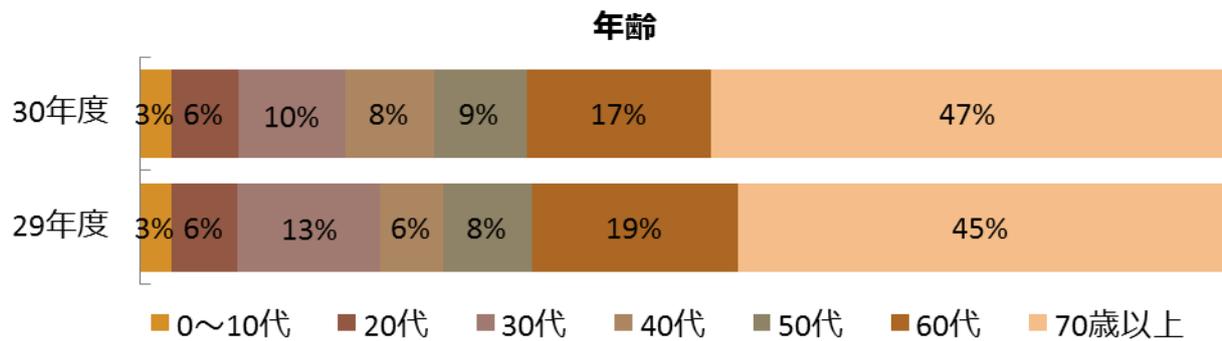
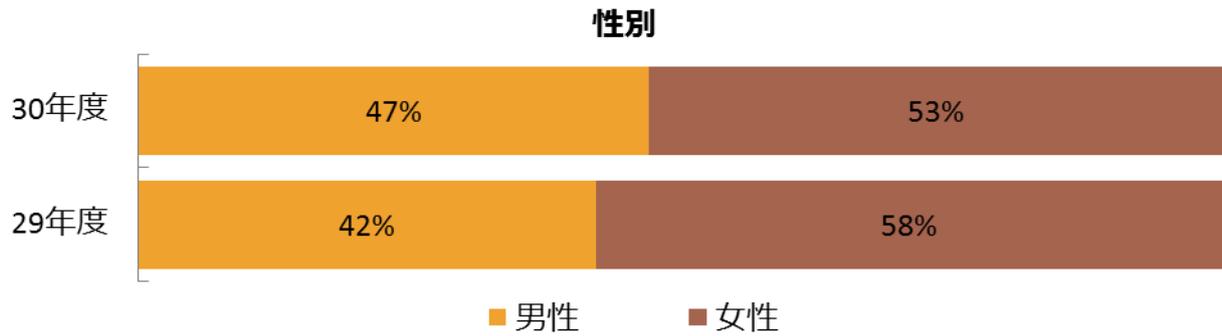


### 16. 当院を友人や知人に紹介したいと思いますか



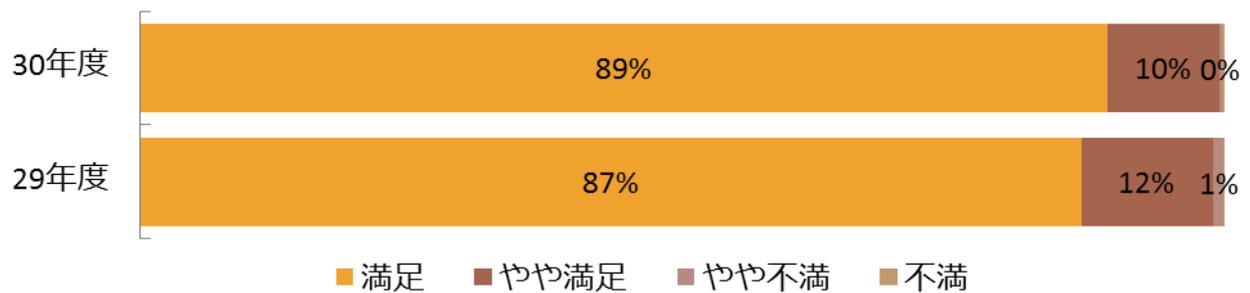
※ 29年度のアンケートにない項目は28年度と比較をしています

### 3. アンケート集計結果（入院 986 枚）

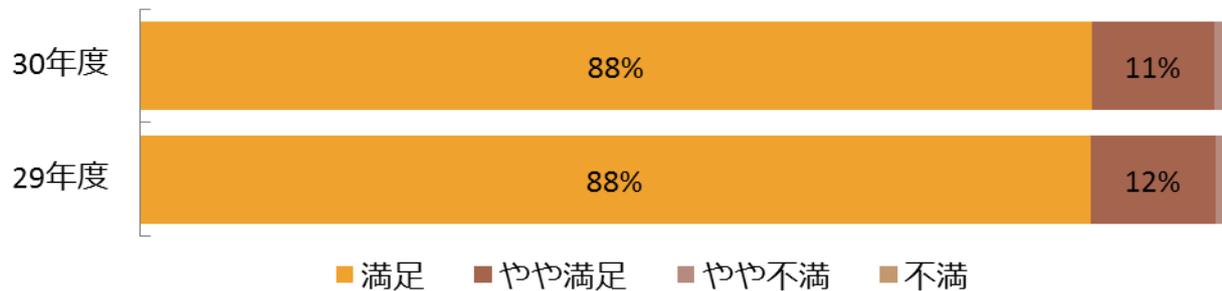


### 職員の接遇について

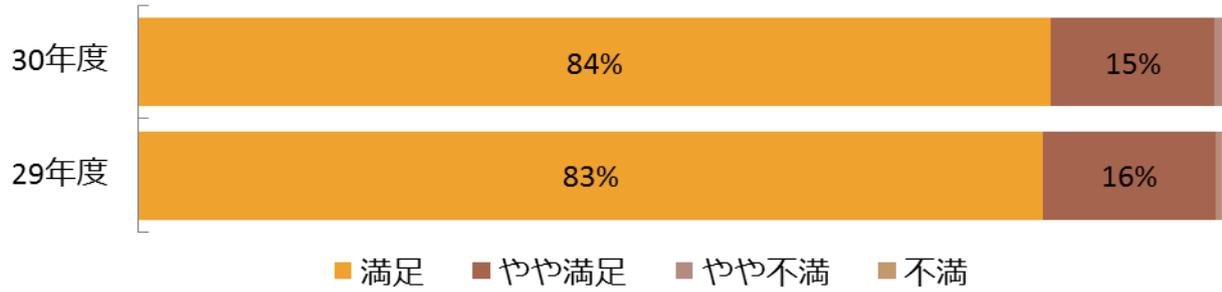
#### 1-1. 職員の言葉遣いは、いかがですか（医師）



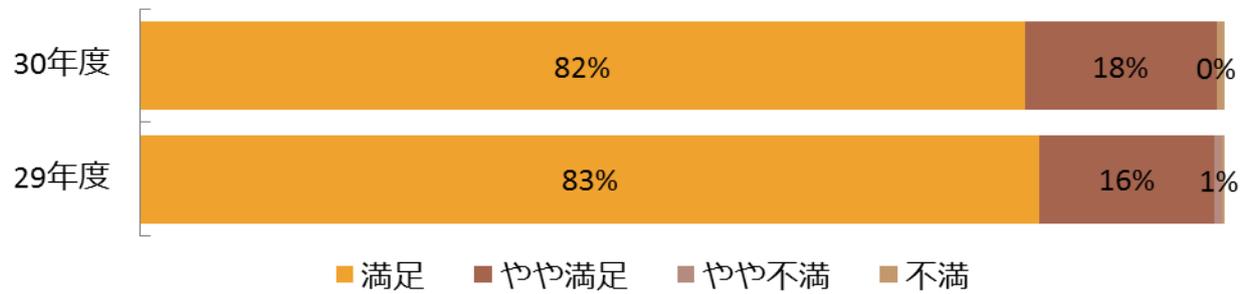
#### 1-2. 職員の言葉遣いは、いかがですか（看護師）



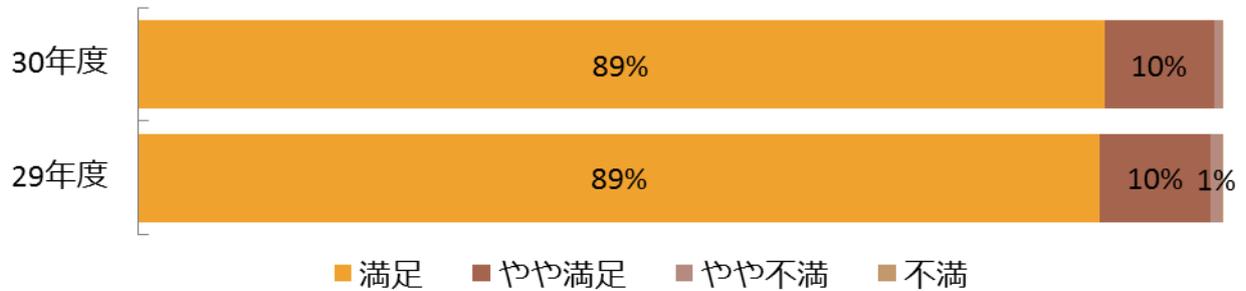
### 1-3. 職員の言葉遣いは、いかがですか（事務員）



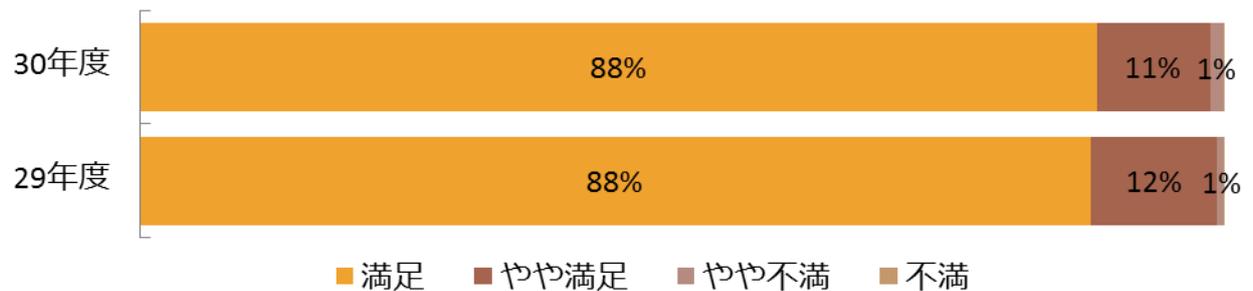
### 1-4. 職員の言葉遣いは、いかがですか（その他職員）



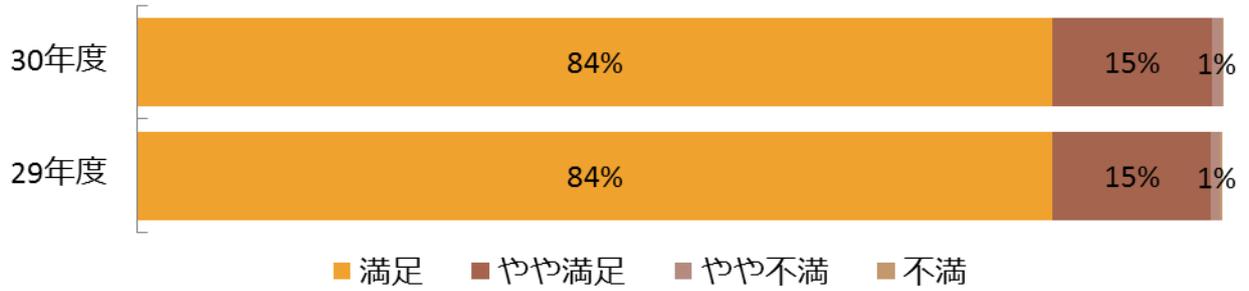
### 2-1. 職員の対応は、いかがですか（医師）



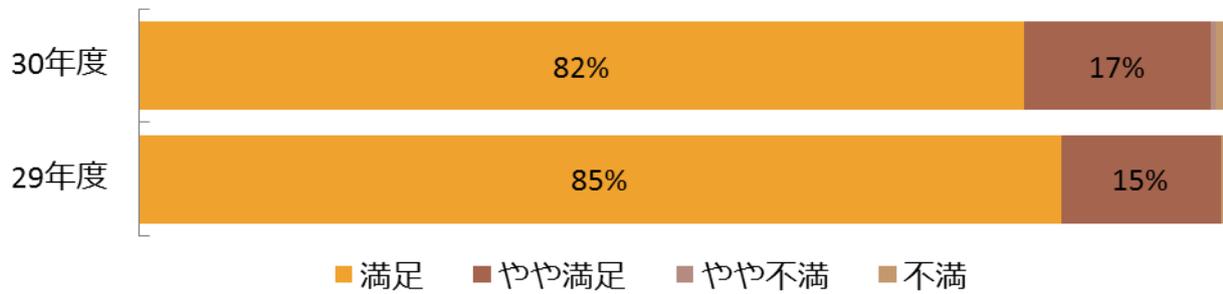
### 2-2. 職員の対応は、いかがですか（看護師）



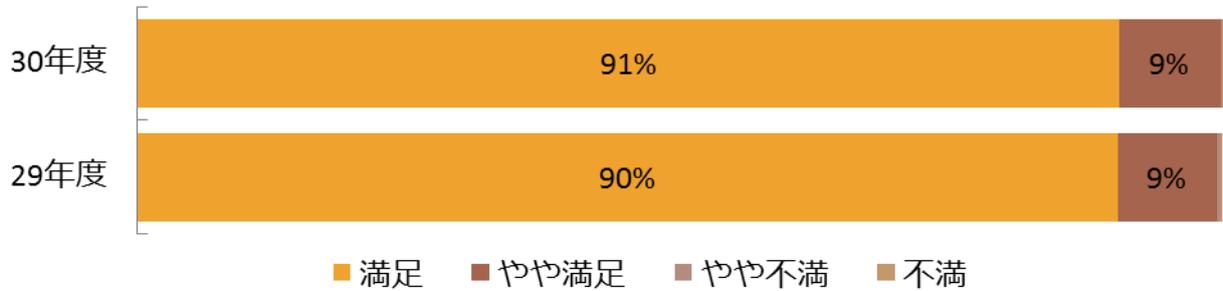
### 2-3. 職員の対応は、いかがですか（事務員）



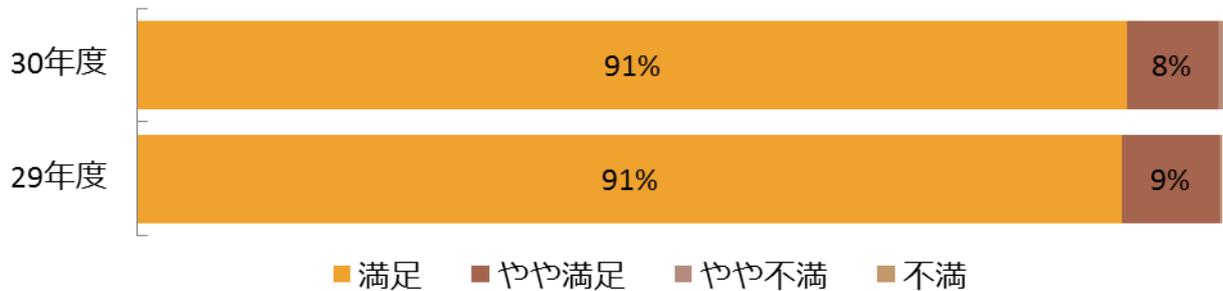
### 2-4. 職員の対応は、いかがですか（その他職員）



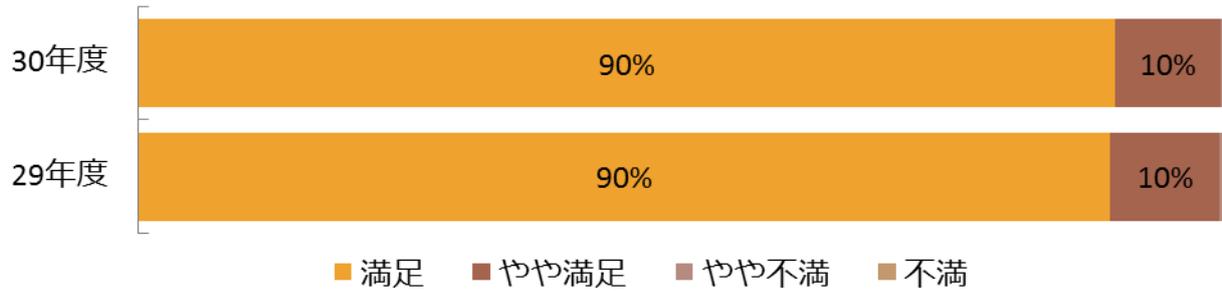
### 3-1. 職員の身だしなみは、いかがですか（医師）



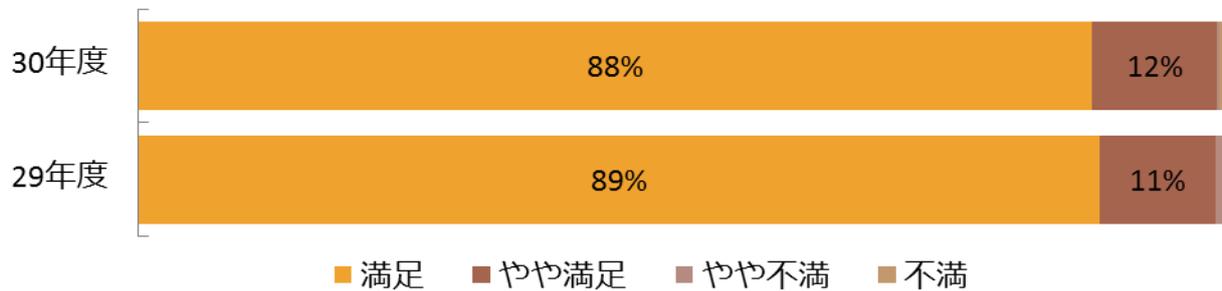
### 3-2. 職員の身だしなみは、いかがですか（看護師）



### 3-3. 職員の身だしなみは、いかがですか（事務員）

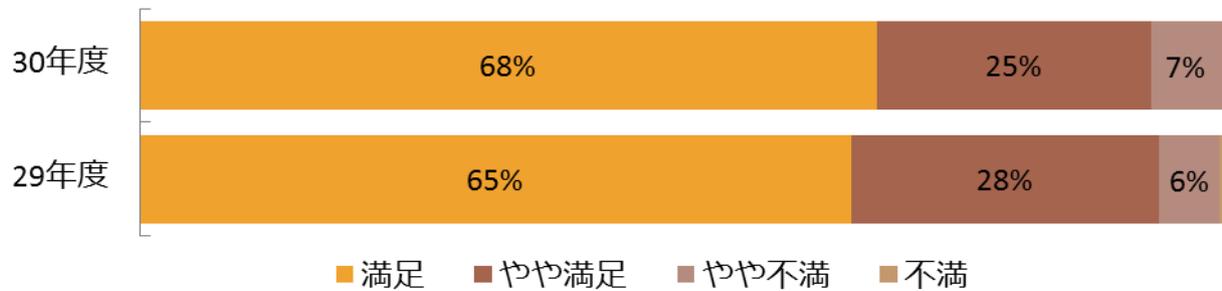


### 3-4. 職員の身だしなみは、いかがですか（その他職員）

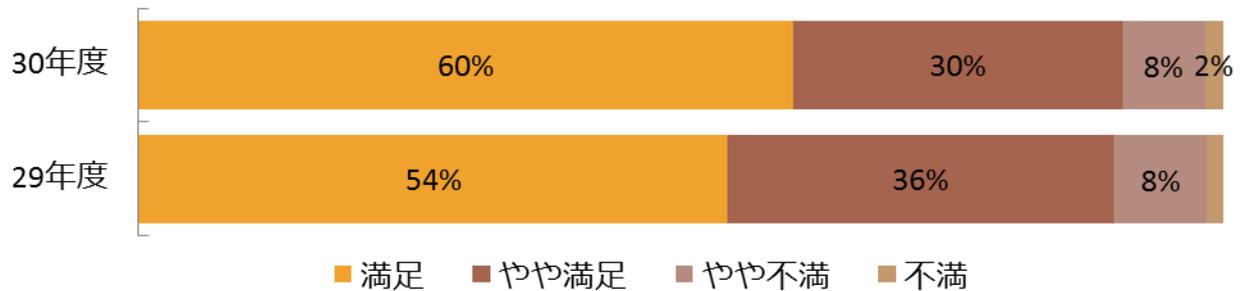


## 施設・機能・環境について

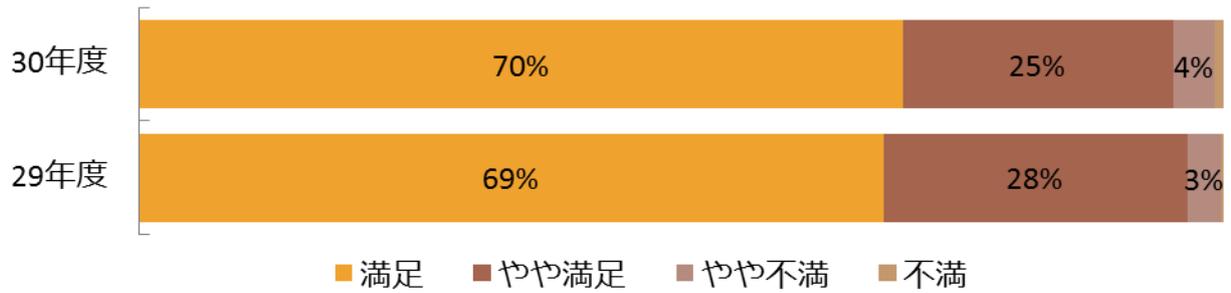
### 4-1. 院内の環境は、いかがですか（明るさ）



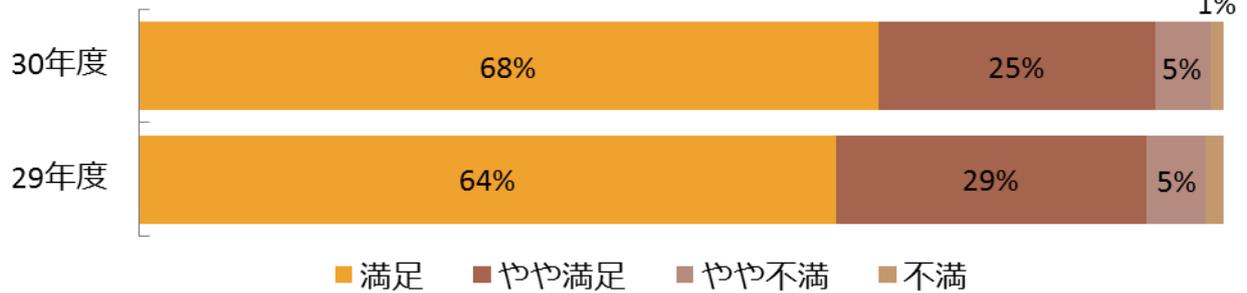
### 4-2. 院内の環境は、いかがですか（騒音）



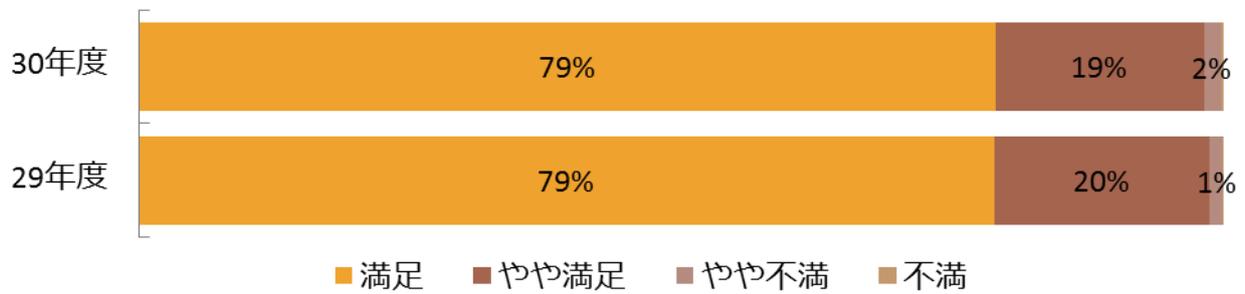
### 4-3. 院内の環境は、いかがですか（におい）



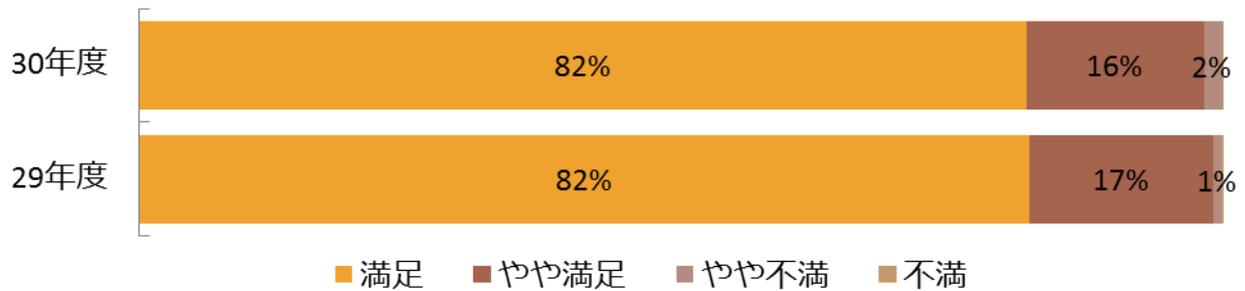
### 4-4. 院内の環境は、いかがですか（汚れ）



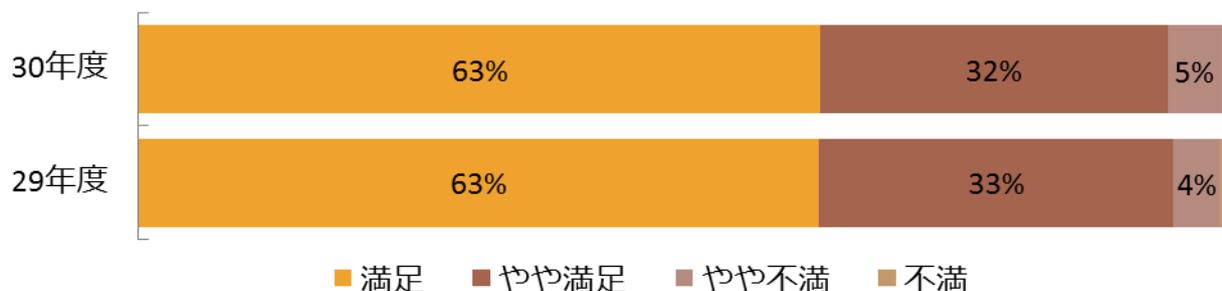
### 5. 浴室、洗面所は清潔でしたか



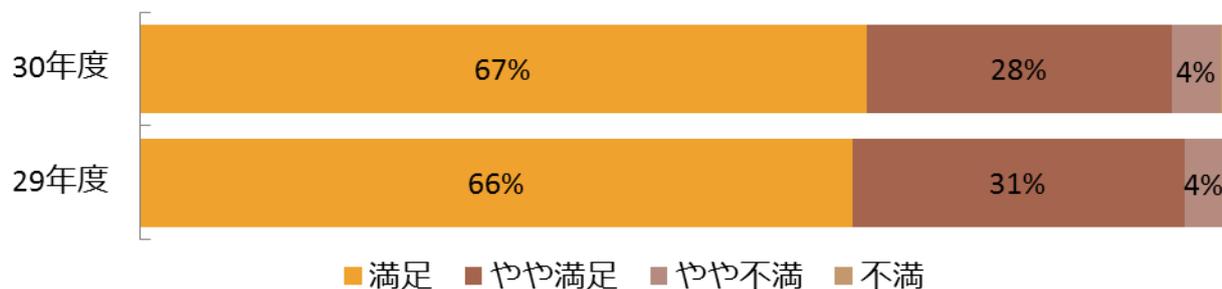
### 6. トイレは清潔でしたか



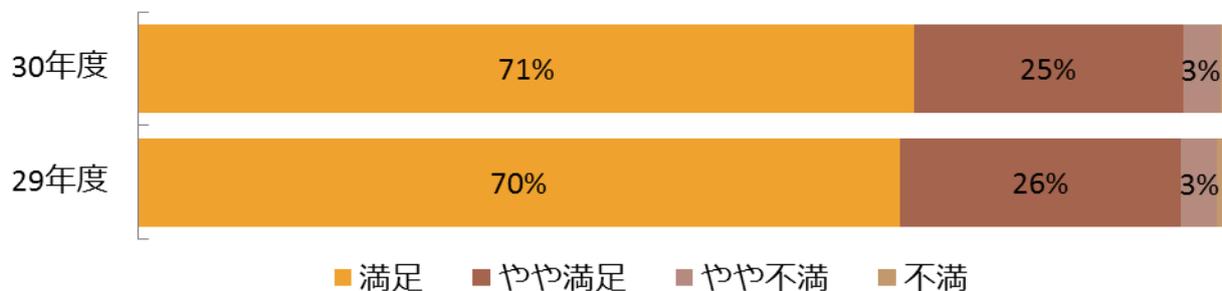
### 7. 院内の案内表示は分かりやすいですか



### 8. ご意見・クレームを伝えやすいですか (ご意見箱)

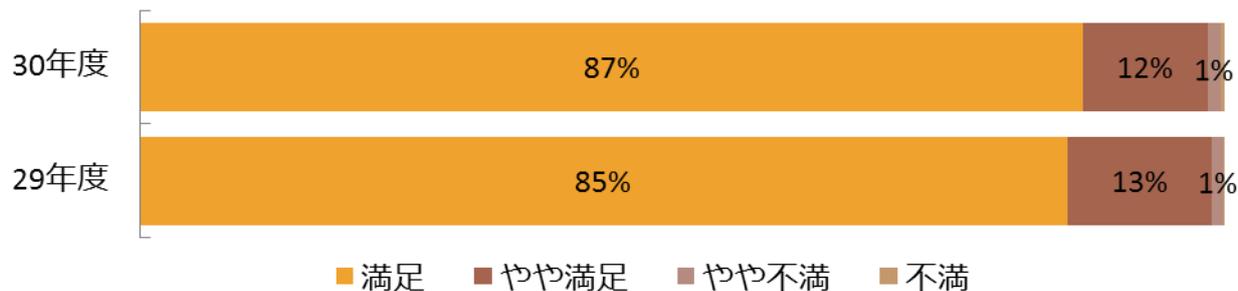


### 9. プライバシーの配慮は、なされておりましたか

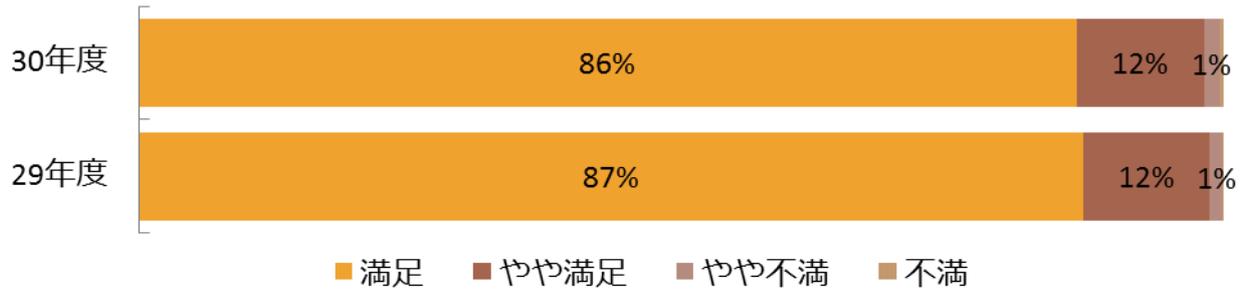


## 診療について

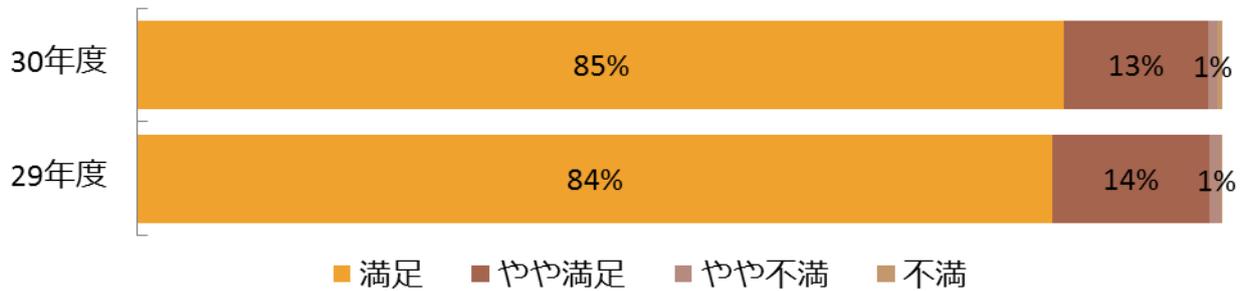
### 10. 医師はあなたに診療や病状についてきちんと説明しましたか



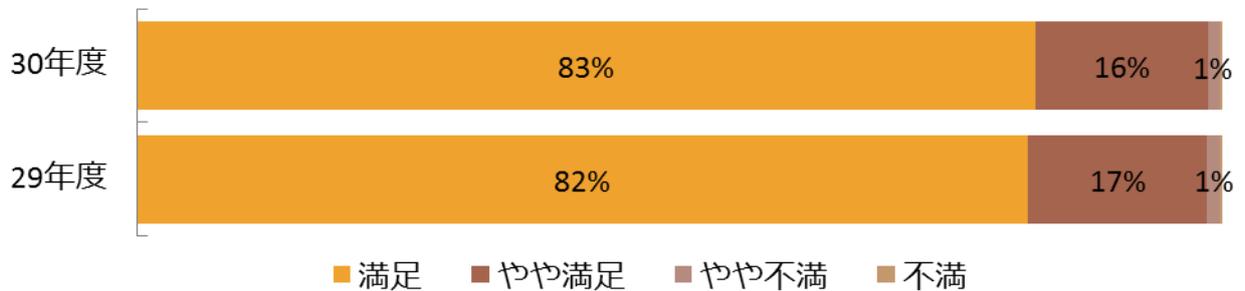
### 1 1-1. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（医師）



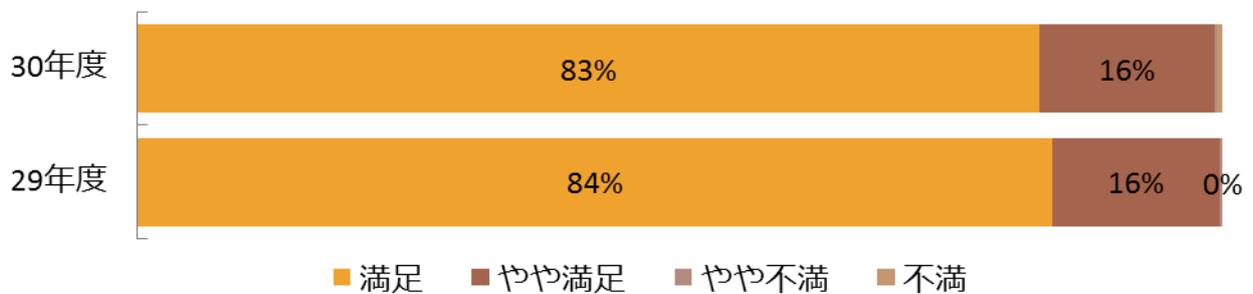
### 1 1-2. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（看護師）



### 1 1-3. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（事務員）

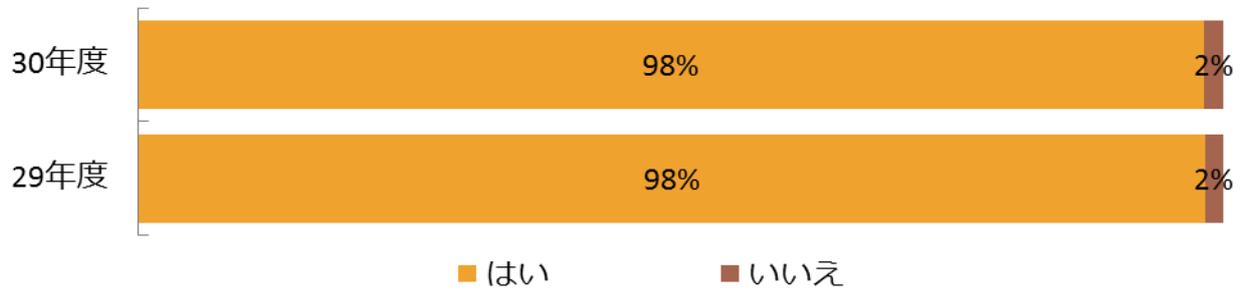


### 1 1-4. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（その他職員）

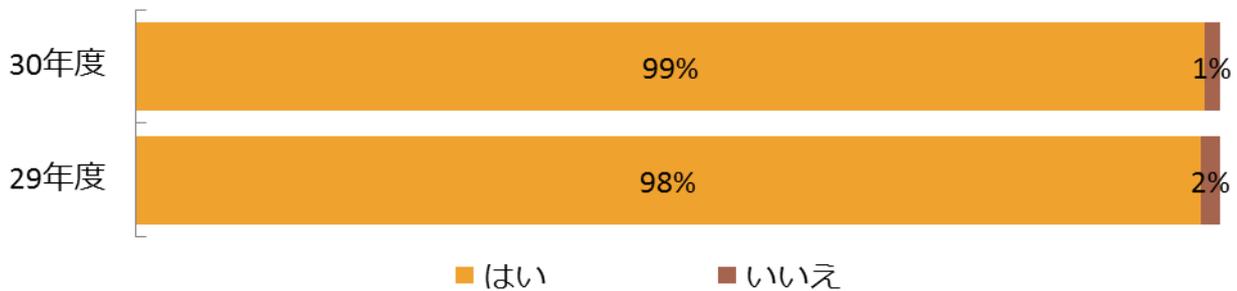


# 全体の印象について

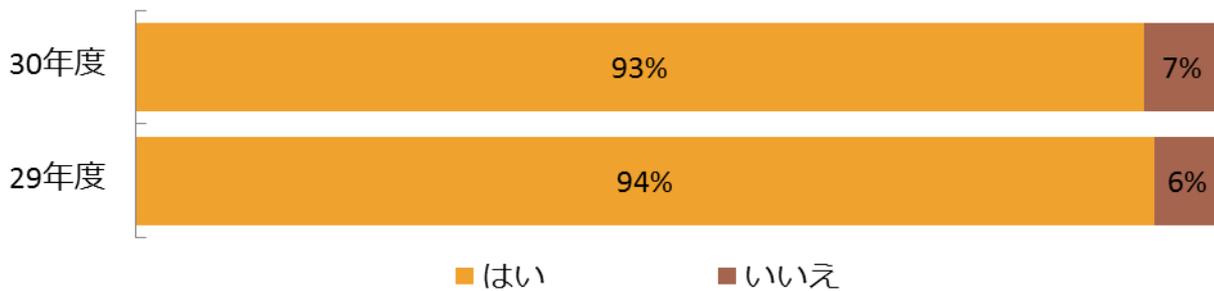
## 1 2. あなたは総合的に見てこの病院に満足できますか



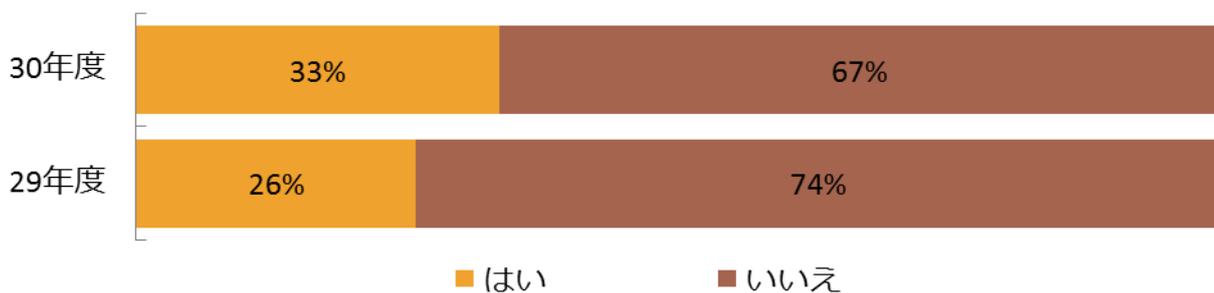
## 1 3. 今後も当院を利用したいと思えますか



## 1 4. 当院を友人や知人に紹介したいと思えますか



## 1 5. 他の病院での診察（セカンドオピニオン）を受けてみたいと思えますか



## 4. 自由記述に対する回答

アンケートにいつもご協力ありがとうございます。さまざまなご意見を頂きましたが、そのなかでも多い内容につき回答させていただきますのでご参照下さい。

### 待ち時間・外来での諸問題について

ご意見：小児科にこどもの絵本を置いて欲しいです。

回答：当院では院内感染予防の観点から、特に小児のお子様に対しては感染のリスクが高いと判断し絵本の取扱いを控えております。絵本の代わりにお子様向けのアニメDVDの上映などを行っております。何卒ご理解・ご協力をお願い申し上げます。

### 施設面への意見

ご意見：玄関のスロープのところ、大雨が降ると滝のように雨が流れ落ちるので車椅子利用の方は不便です。以前もお伝えしたと思いますが改善をお願いします。

回答：玄関スロープ付近は風等を遮る所もなく、駐車車輛まで覆っている庇がない為、雨天時等にはご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。当院は、大規模災害時の拠点病院として機能するよう、地震に強い免震構造を採用しています。構造上、道路と建物の床面高さに段差が生じてしまうことや庇などの拡大が構造上難しく、正面玄関の改装は困難な状況です。車椅子の方等お身体が不自由な方は、ご足労ですが、時間外入口で乗降して下さいますようご理解、ご協力をお願いします。

みなさまからのご意見でこんな改善をしました！

ご意見：病室の壁紙の汚れが気になります

当院では病院移転後 12 年が経過し病室の壁紙も老朽化により徐々に汚れが目立ってきました。壁紙の汚れについては度々ご意見としても頂戴しており、患者さまやそのご家族さまに今後も快適に病室を利用していただくために 29 年度より張替作業を開始しています。(平成 32 年度全病棟完了予定) ちなみに今年度は 3 東、5 西病棟の壁紙補修を行いました。今後もみなさまからの貴重なご意見をもとに改善に取り組み、よりよい医療サービスが提供できるよう努力して参ります。

Before



After



## 5. 総括

今回の評価結果では、外来で92%（前年93%）、入院で98%（前年98%）と前年同様多くの方々に「満足」とのお答えをいただきました。

職員の言葉づかいや身だしなみなど「職員の接遇面」や「施設・機能・環境」においては、昨年同様多くの方々に「満足」との評価をいただき、接遇教育の一定の成果の表れの結果であると認識していますが、一方で待ち時間については、救急対応などで診察をお待たせする場合もあり、「満足」の割合が20%以下と他の項目と比べても低く、当院の継続課題となっています。こうした待ち時間を患者さまが苦痛なく過ごしていただけるように、小児科待合ではお子様向けにアニメDVDを上映しております。また体調の悪い患者さまが、中央処置室で休養しながら待ち時間を過ごすことができる体制も整えております。待ち時間を短縮させることは容易ではありませんが、今後も苦痛なく待ち時間を過ごしていただける工夫を院内で検討して参ります。今後もみなさまのご意見に耳を傾けながらよりよいサービスの提供に努めて参ります。ご理解・ご協力をお願いします。



患者サービス向上（CS）委員会