

令和元年度

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

令和元年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。



「患者さまに対するアンケート調査」

去る令和元年 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 18 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 309 枚

入院 609 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。

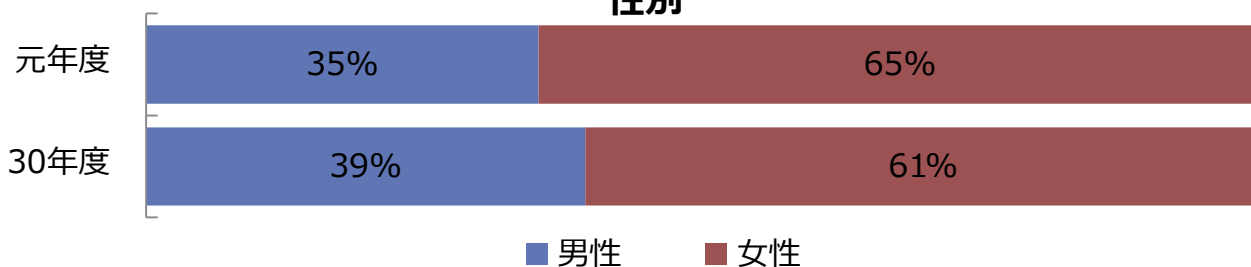
質問数は外来が 17 問、入院が 15 問で、外来のアンケートに関しましては質問項目の見直しを行いました。そのため前年度比較が出来ない項目がございます。

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。

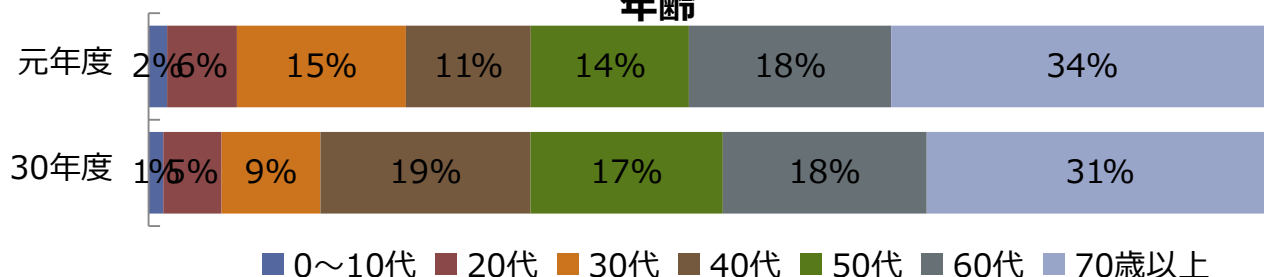
注：アンケート結果については小数点以下を切り捨てていますので合計が 100% ならない場合がございます。

2. アンケート集計結果（外来 309 枚）

性別



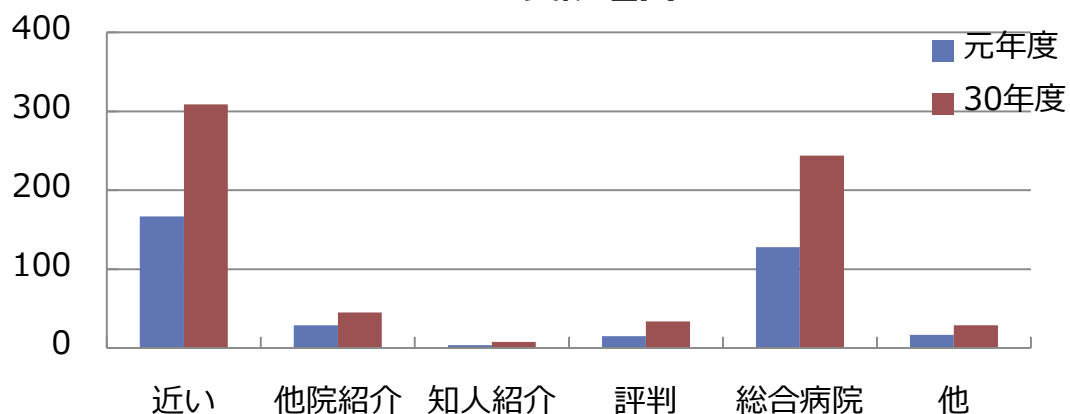
年齢



来院状況

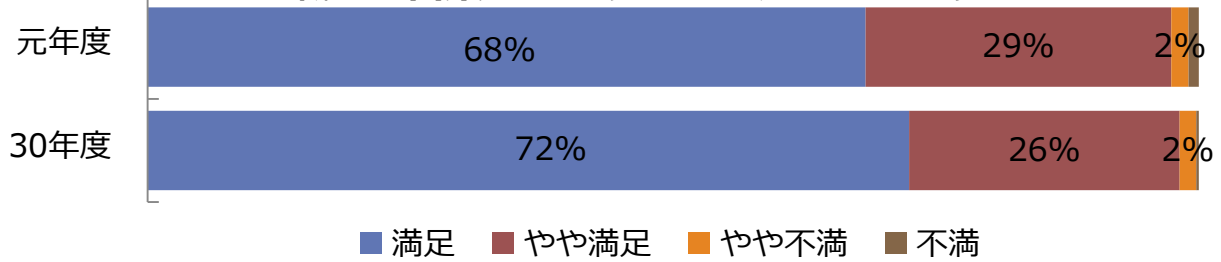


受診理由

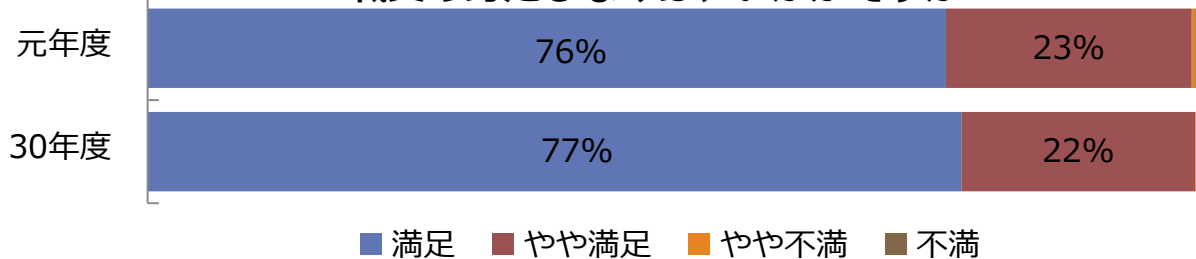


職員の接遇について

1. 職員の言葉づかいや応対は、いかがですか

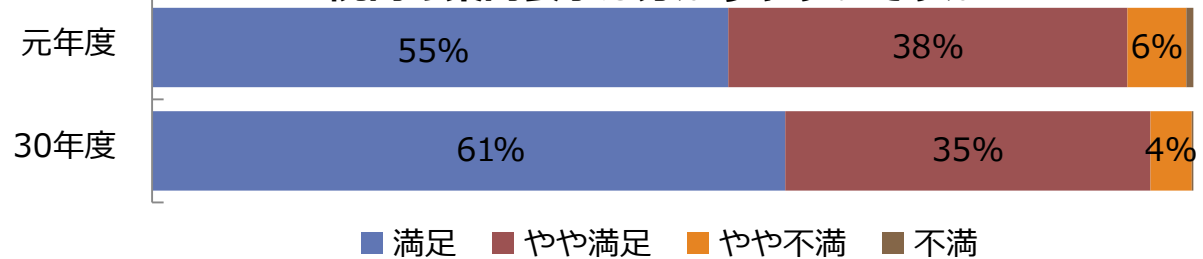


2. 職員の身だしなみは、いかがですか

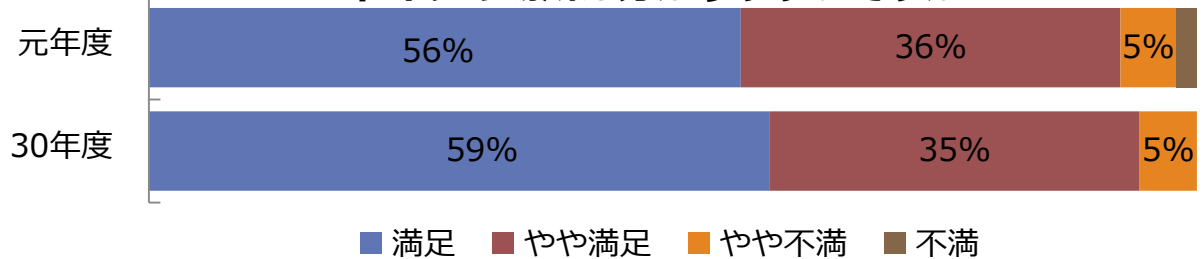


施設・機能・環境について

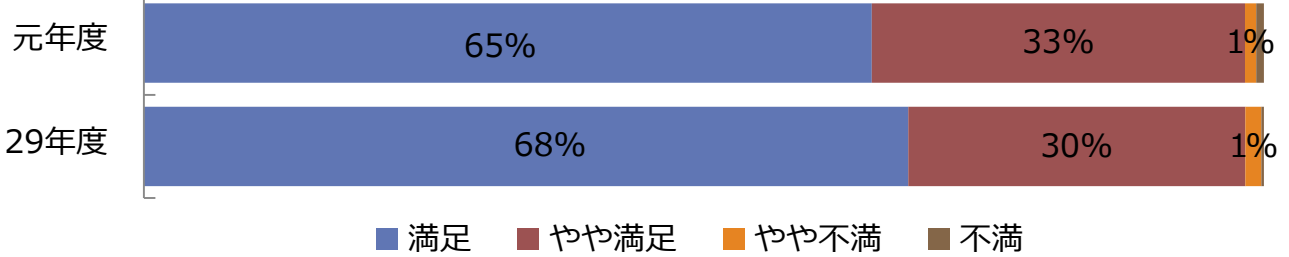
3. 院内の案内表示は分かりやすいですか



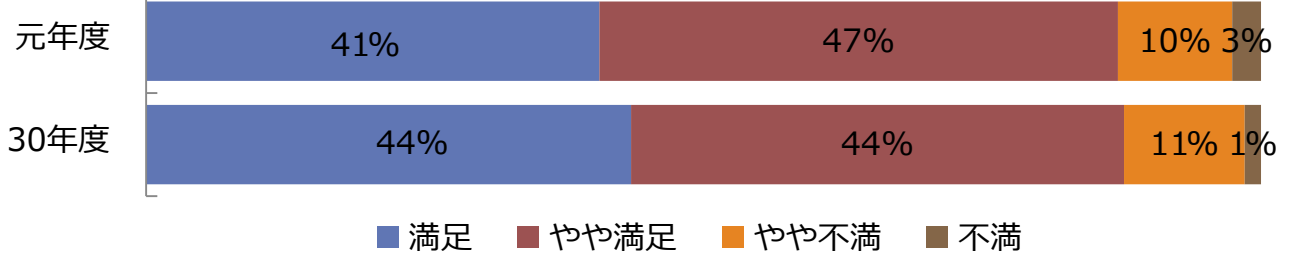
4. トイレの場所は分かりやすいですか



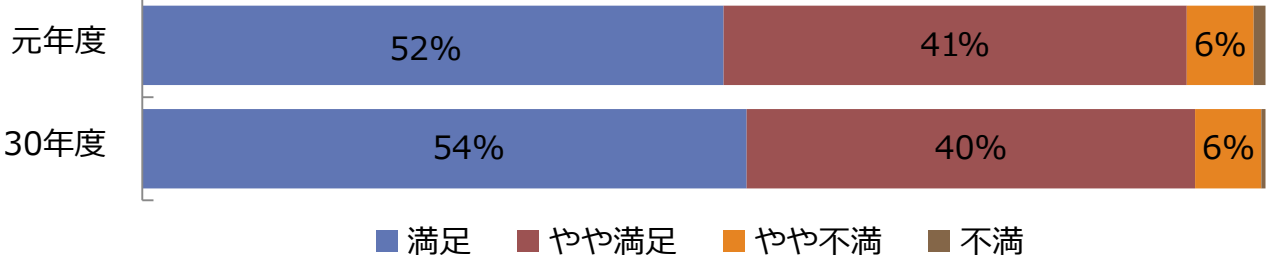
5. トイレは清潔でしたか



6. ご意見・クレームを伝えやすいですか（ご意見箱）

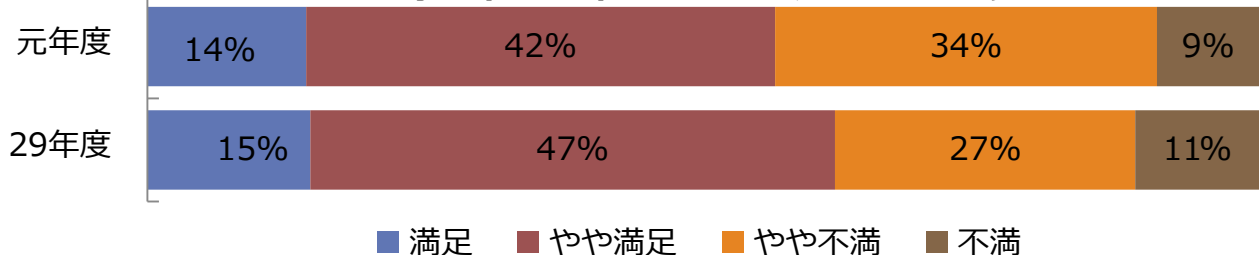


7. プライバシーの配慮は、なされていきましたか

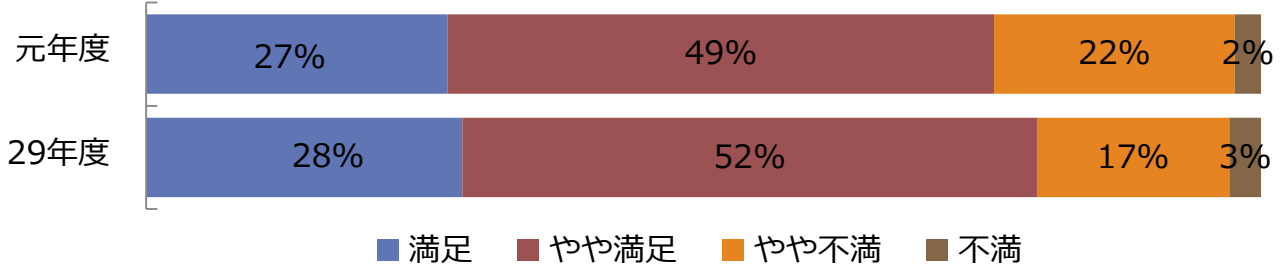


時間について

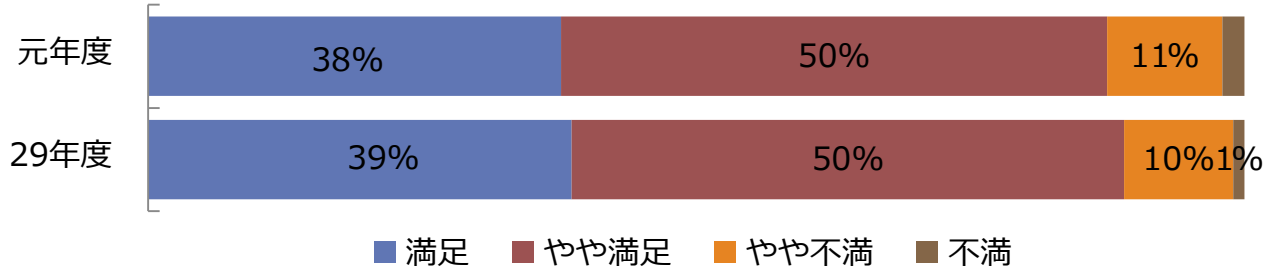
8-1. 診察の待ち時間の長さは、いかがですか



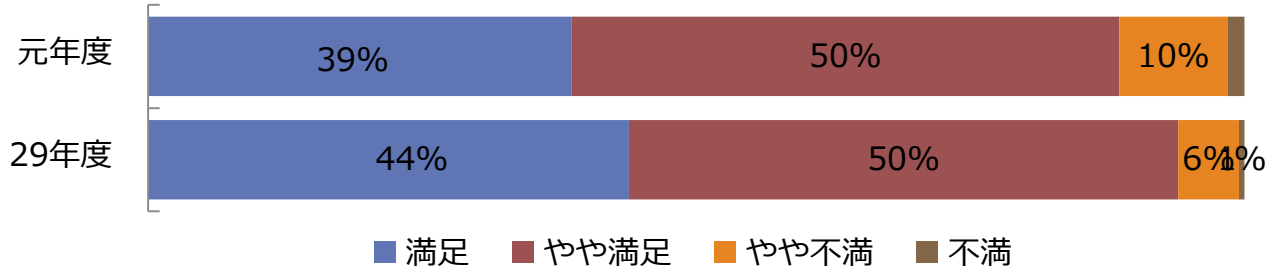
8-2. 採血（中央処置室）の待ち時間の長さは、いかがですか



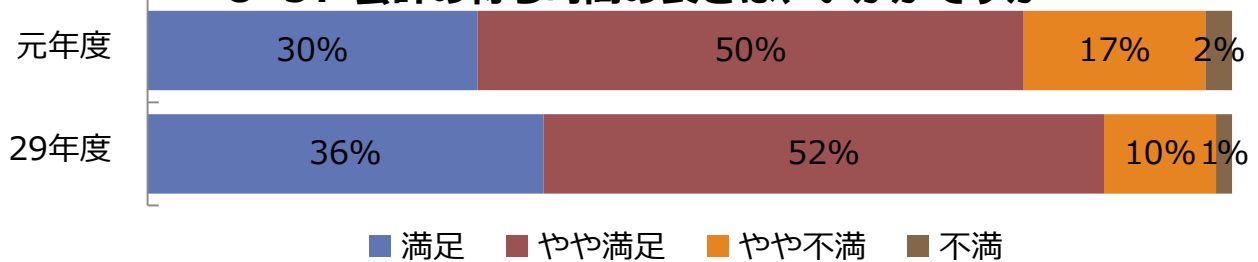
8-3. 検査（超音波、心電図等）の待ち時間の長さは、いかがですか



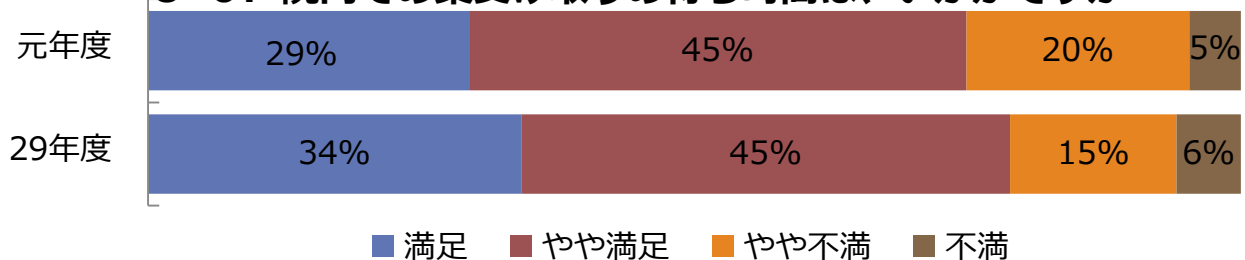
8-4. 画像撮影（レントゲン、CT等）の待ち時間の長さは、いかがですか



8-5. 会計の待ち時間の長さは、いかがですか

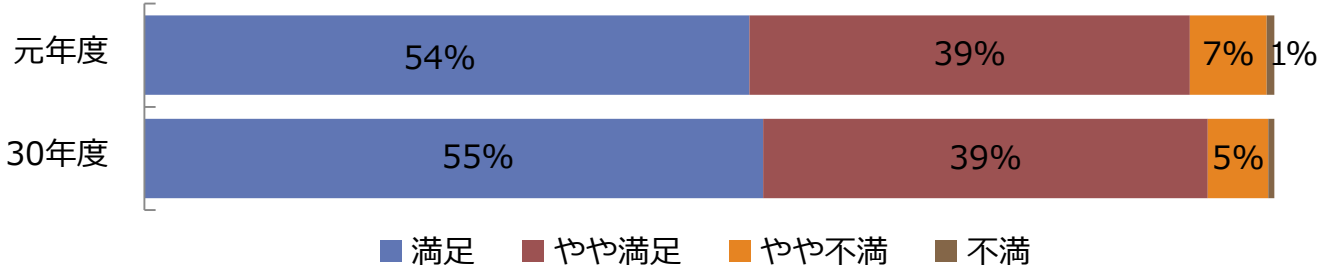


8-6. 院内での薬受け取りの待ち時間は、いかがですか

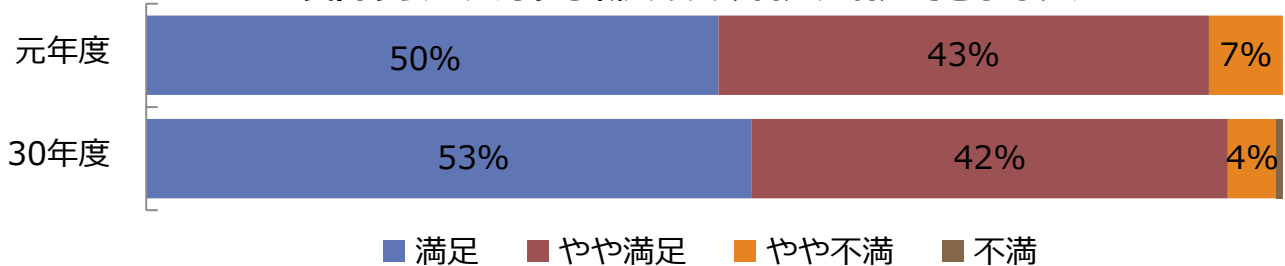


診察について

9. 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

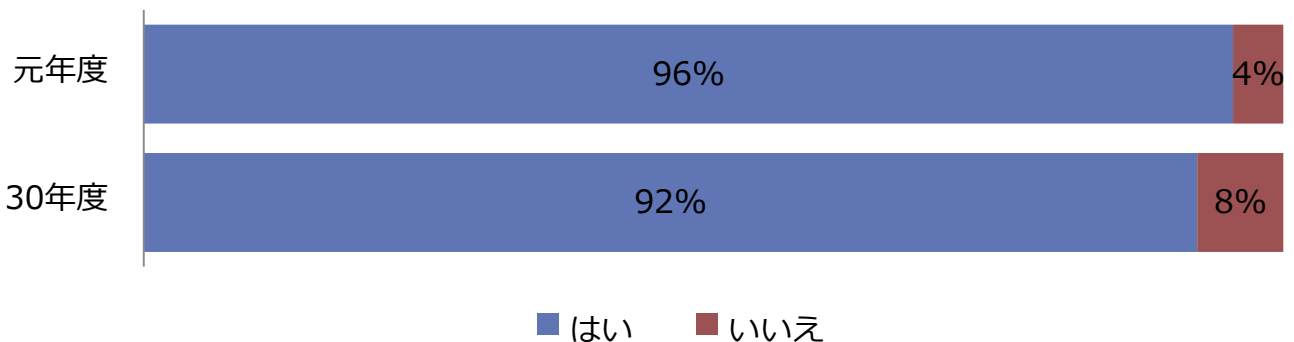


10. 質問や要望に対する職員の受け答えに満足できましたか

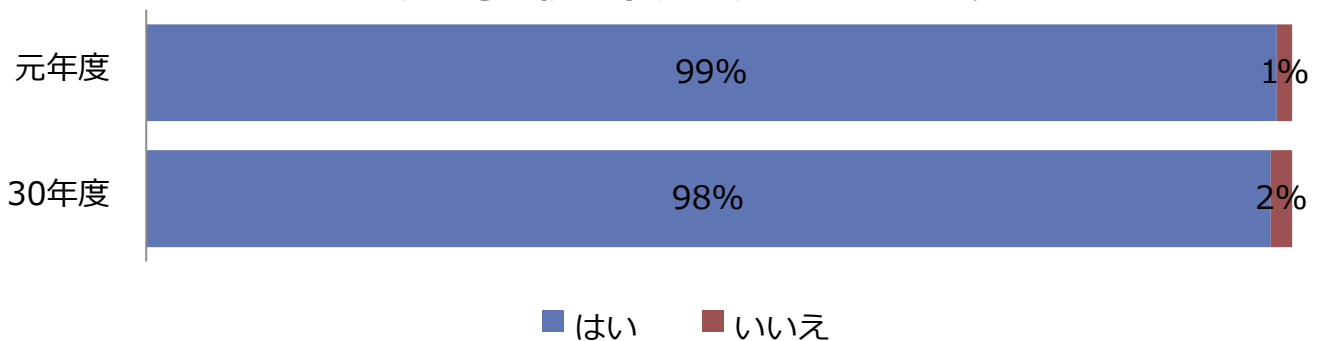


全体の印象

11. あなたは総合的にみてこの病院に満足できますか

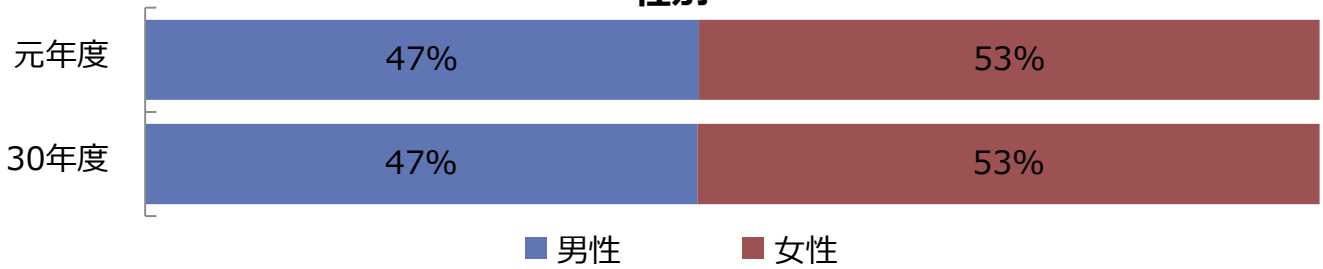


12. 今後も当院を利用したいと思いますか

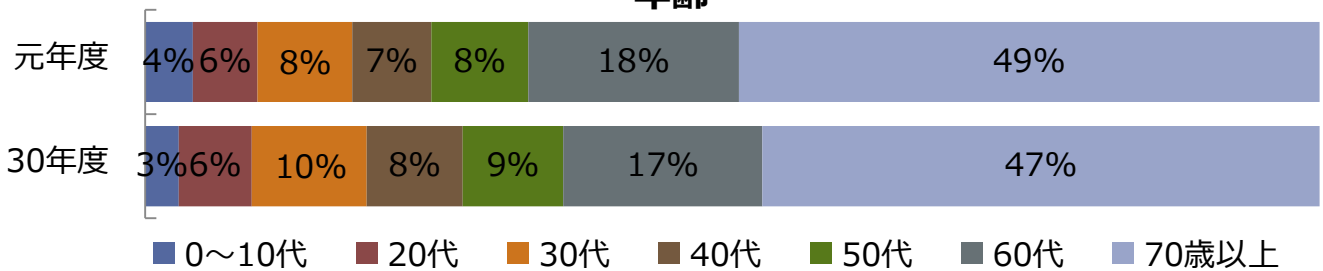


3. アンケート集計結果（入院609枚）

性別

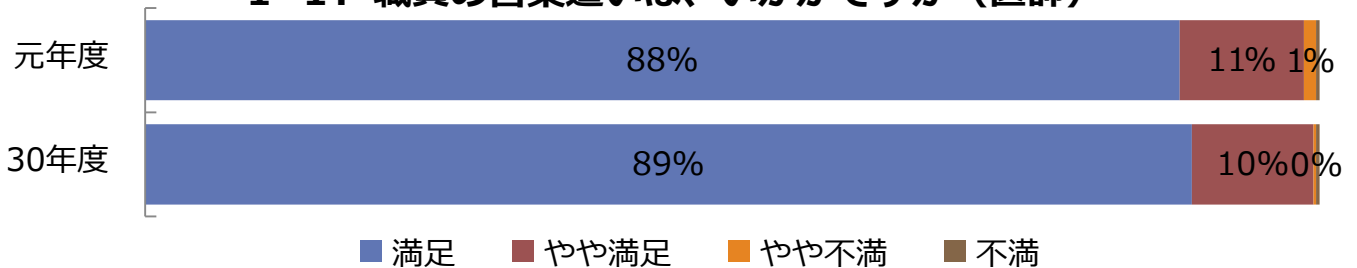


年齢

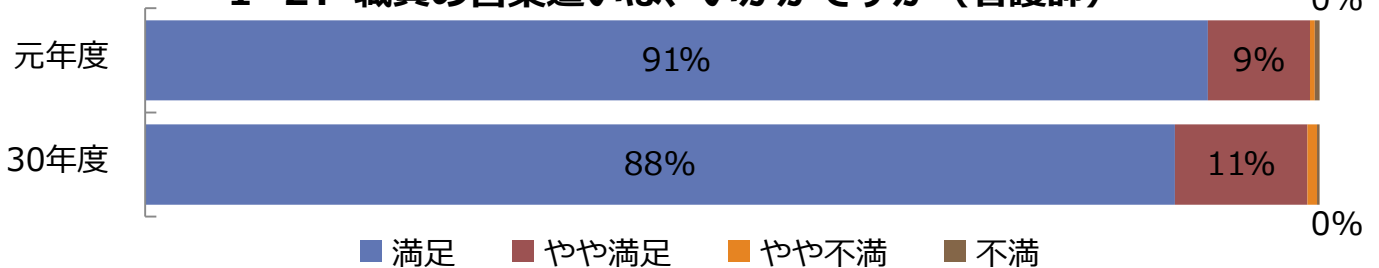


職員の接遇について

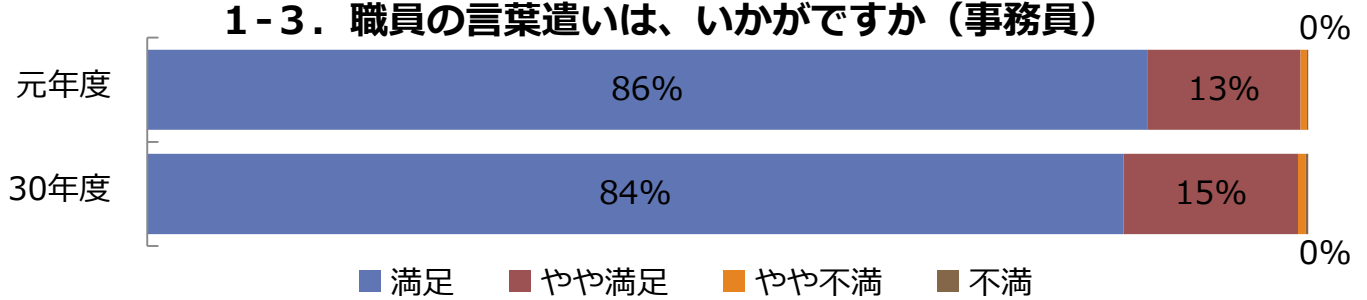
1-1. 職員の言葉遣いは、いかがですか（医師）



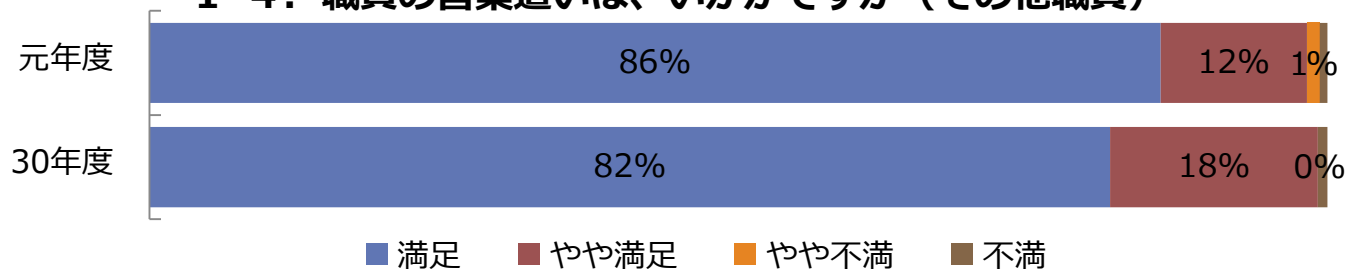
1-2. 職員の言葉遣いは、いかがですか（看護師）



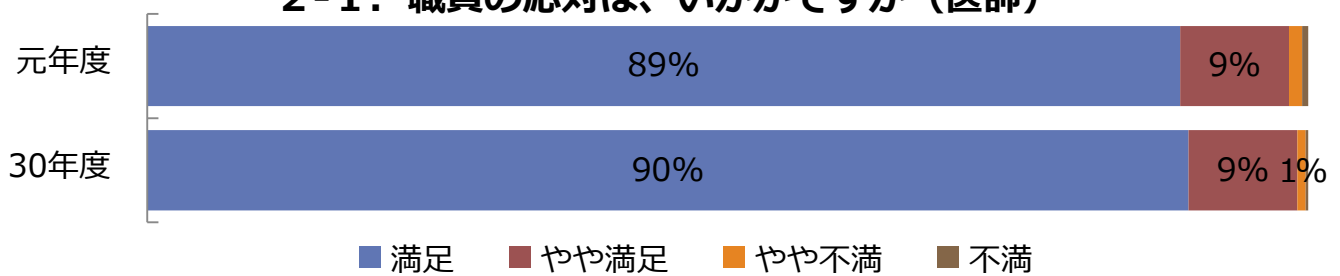
1-3. 職員の言葉遣いは、いかがですか（事務員）



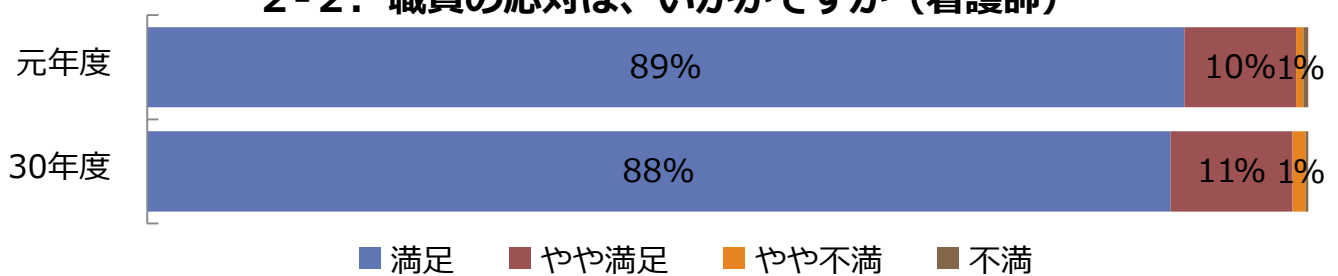
1-4. 職員の言葉遣いは、いかがですか（その他職員）



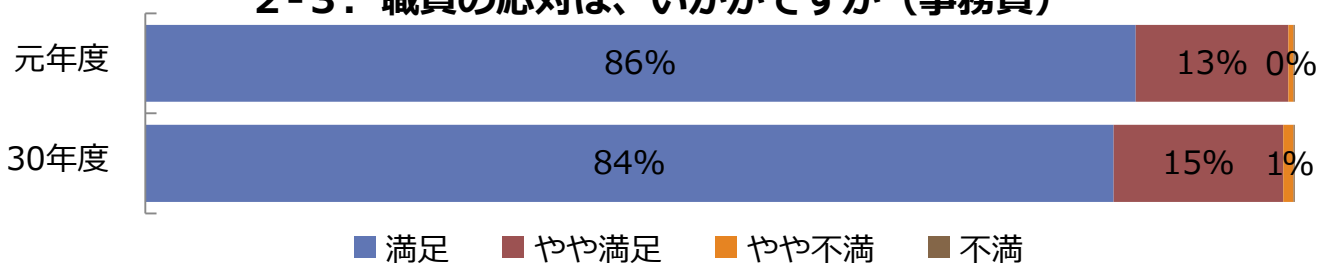
2-1. 職員の応対は、いかがですか（医師）



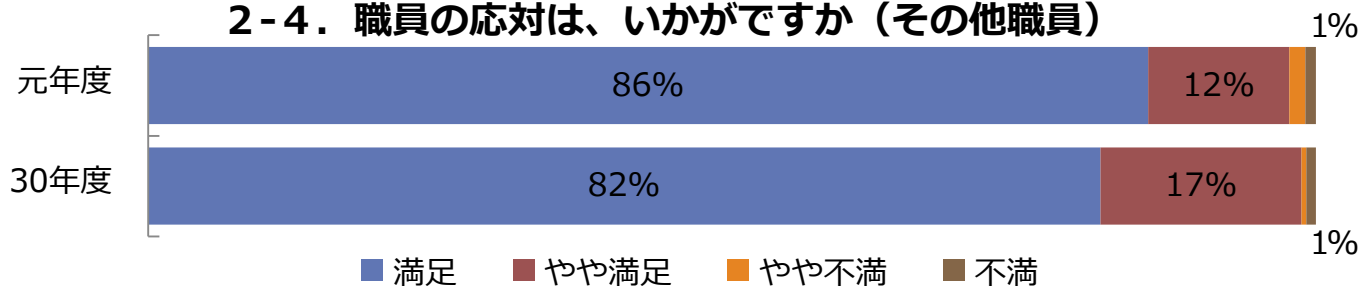
2-2. 職員の応対は、いかがですか（看護師）



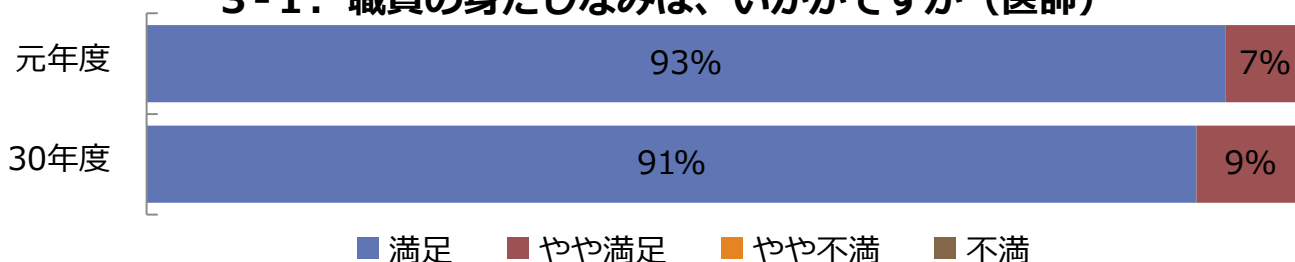
2-3. 職員の応対は、いかがですか（事務員）



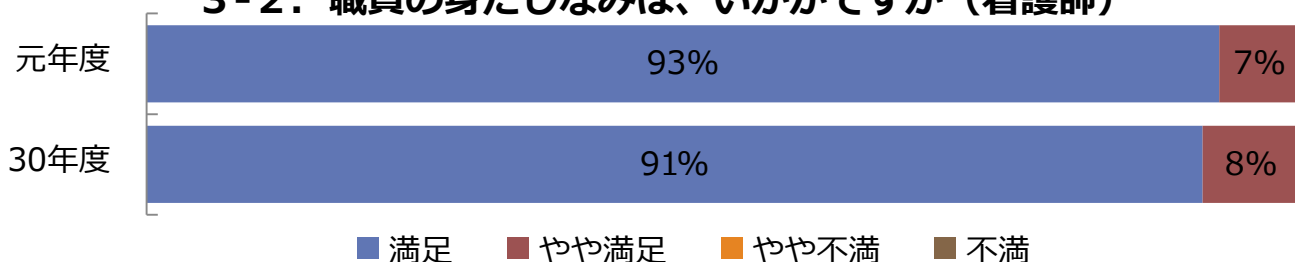
2-4. 職員の応対は、いかがですか（その他職員）



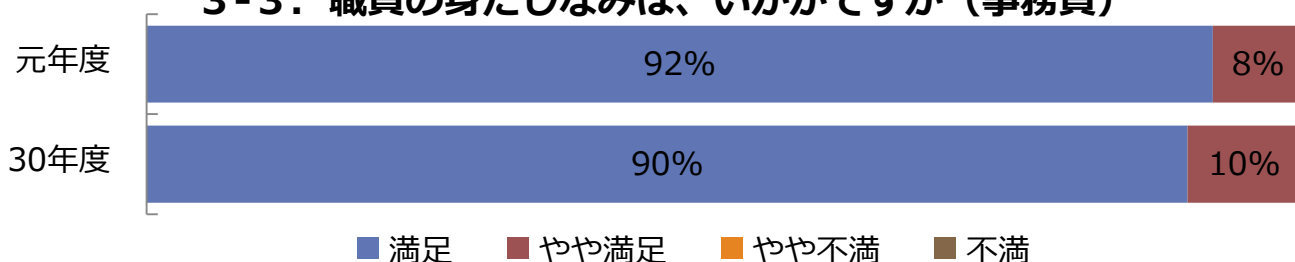
3-1. 職員の身だしなみは、いかがですか（医師）



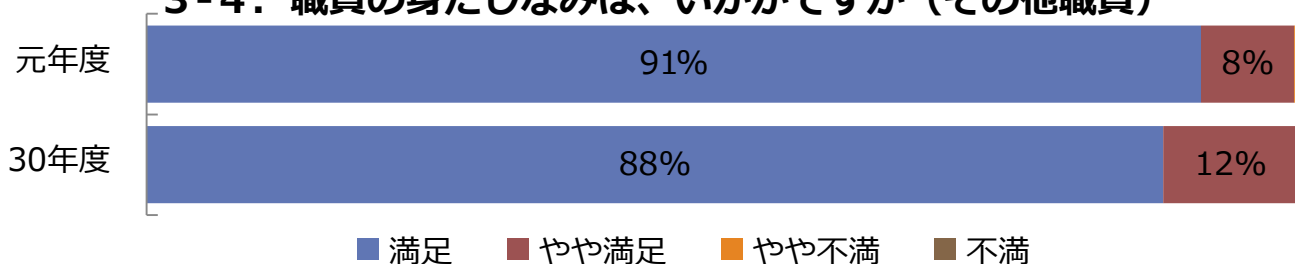
3-2. 職員の身だしなみは、いかがですか（看護師）



3-3. 職員の身だしなみは、いかがですか（事務員）

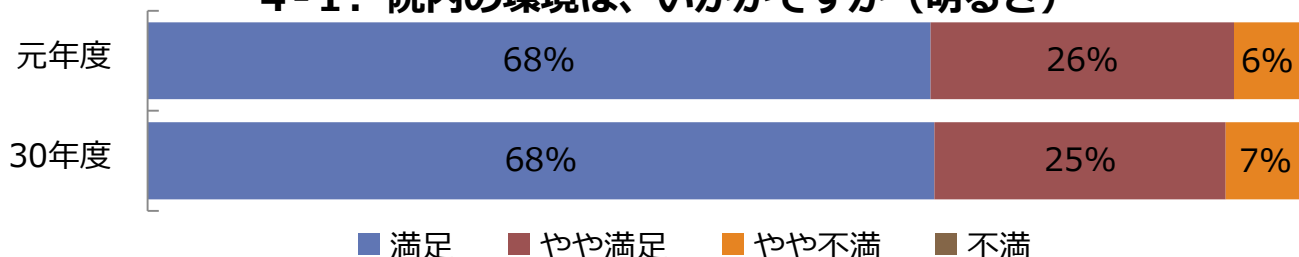


3-4. 職員の身だしなみは、いかがですか（その他職員）



施設・機能・環境について

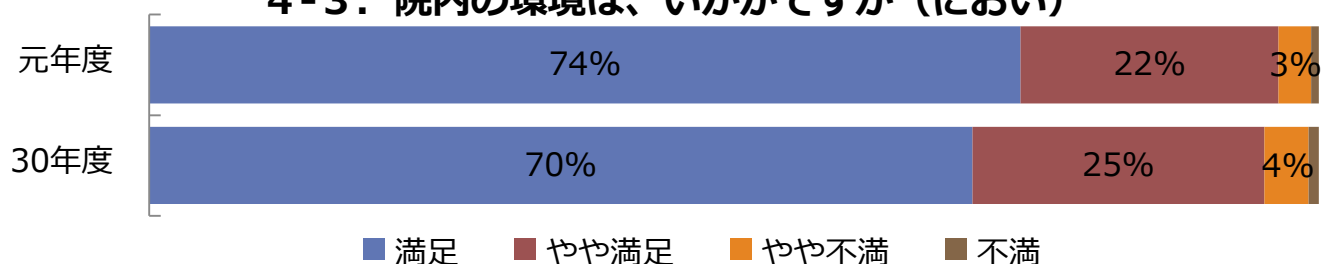
4-1. 院内の環境は、いかがですか（明るさ）



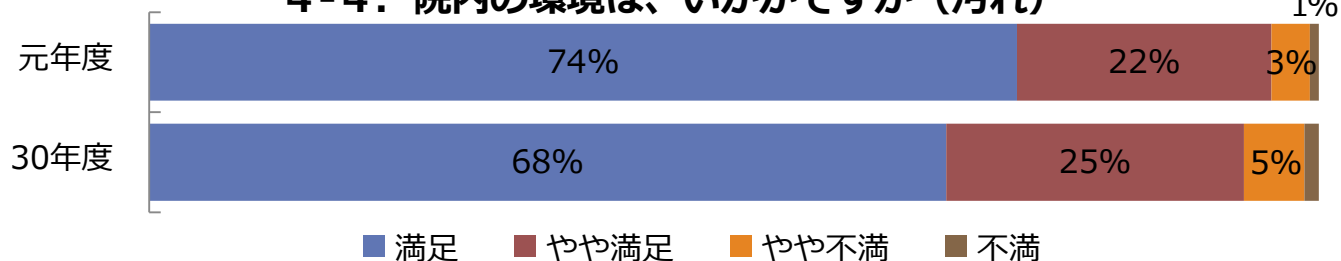
4-2. 院内の環境は、いかがですか（騒音）



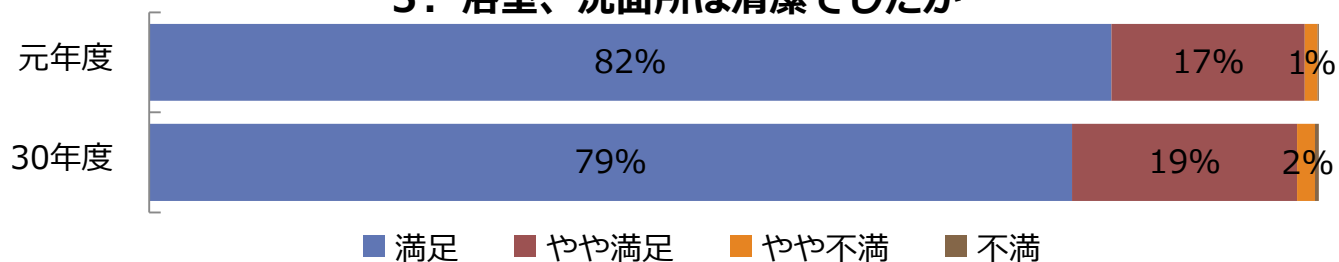
4-3. 院内の環境は、いかがですか（におい）



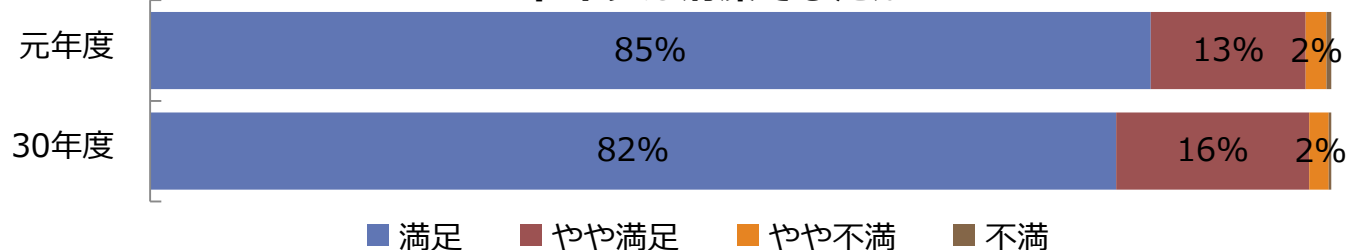
4-4. 院内の環境は、いかがですか（汚れ）



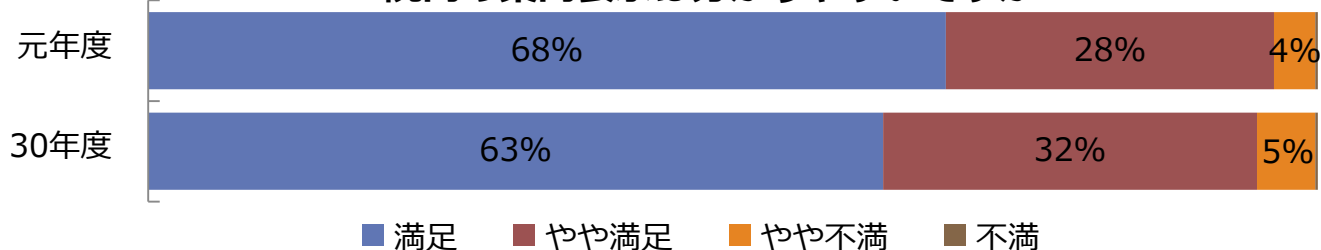
5. 浴室、洗面所は清潔でしたか



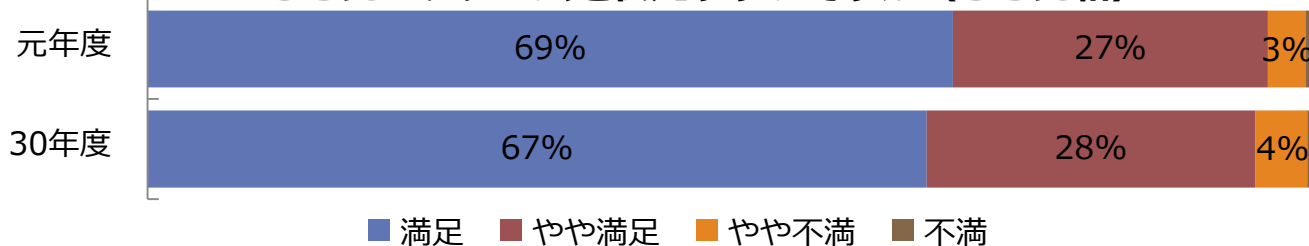
6. トイレは清潔でしたか



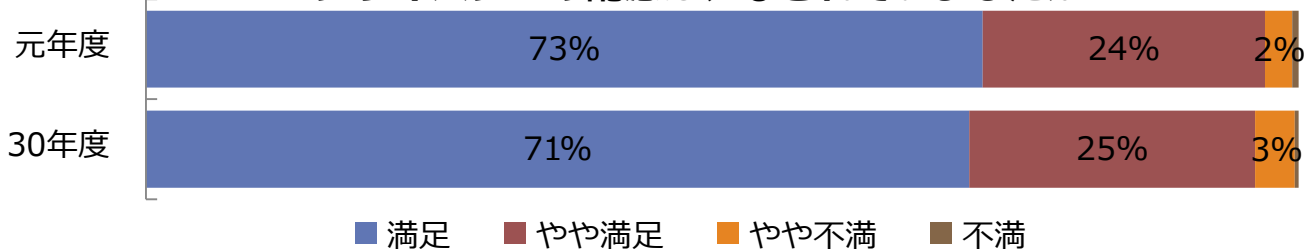
7. 院内の案内表示は分かりやすいですか



8. ご意見・クレームを伝えやすいですか（ご意見箱）

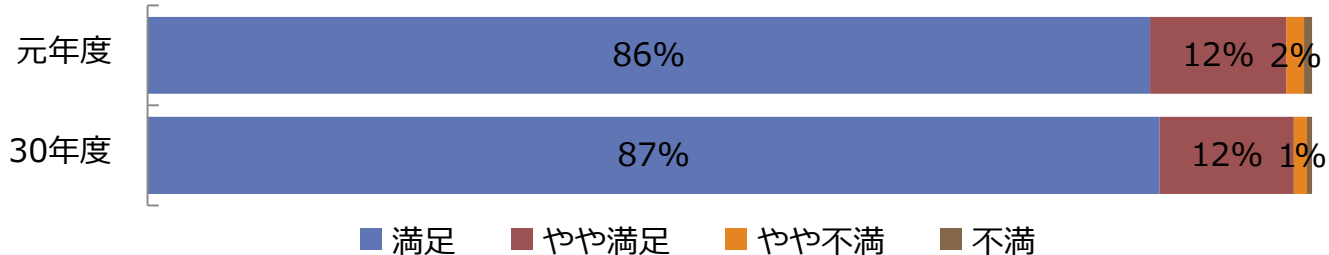


9. プライバシーの配慮は、なされていましたか

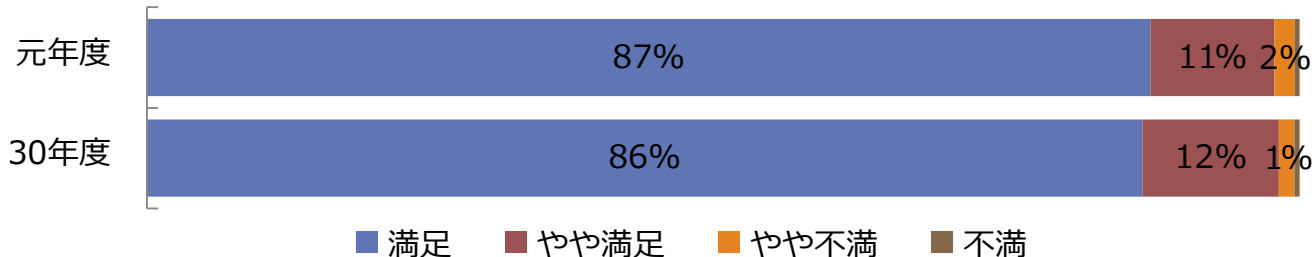


診療について

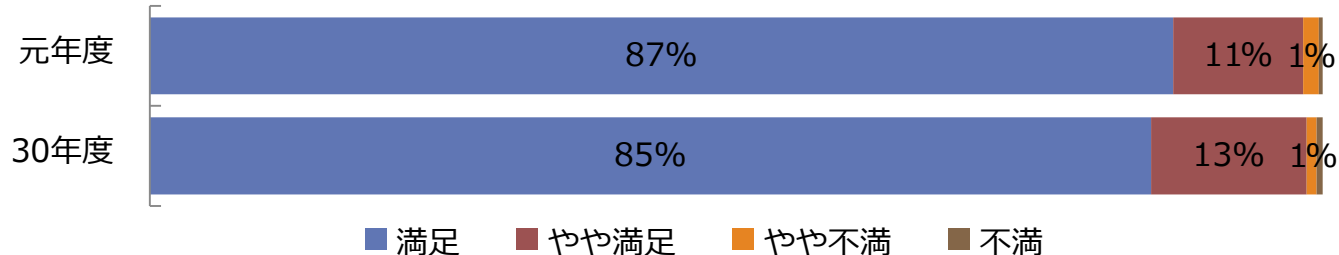
10. 医師はあなたに診療や病状についてきちんと説明しましたか



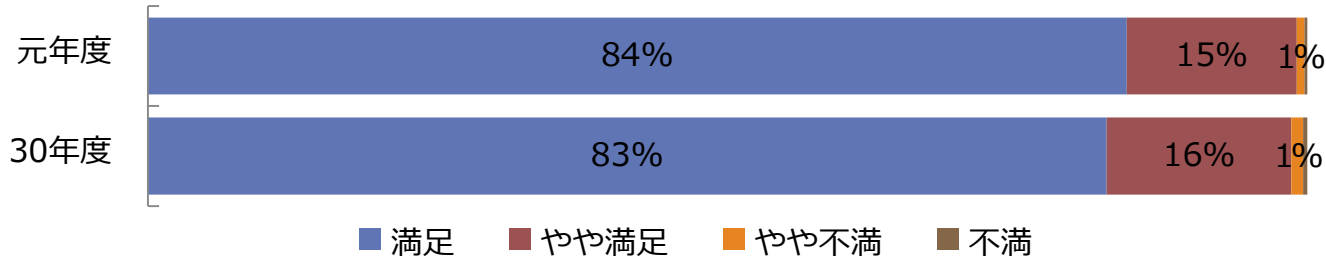
1 1 - 1. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（医師）



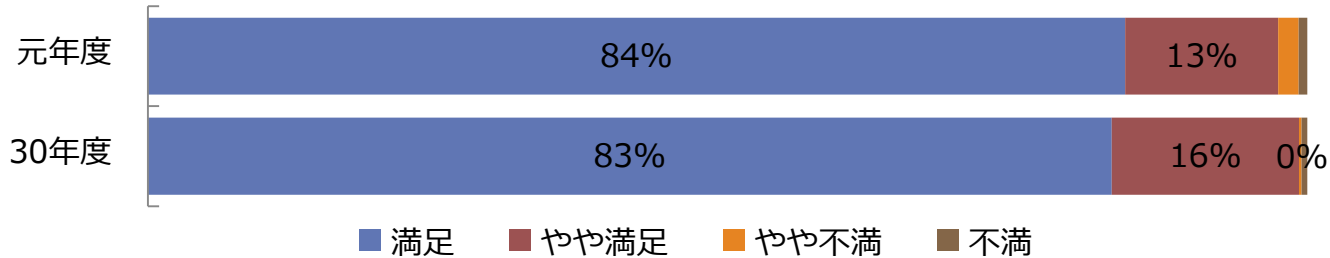
1 1 - 2. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（看護師）



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）

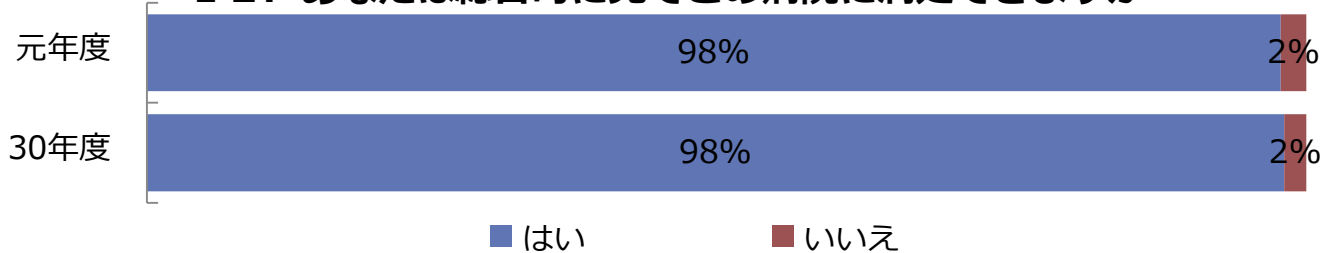


1 1 - 4. 質問や要望に対する受け答えに満足できましたか（その他職員）

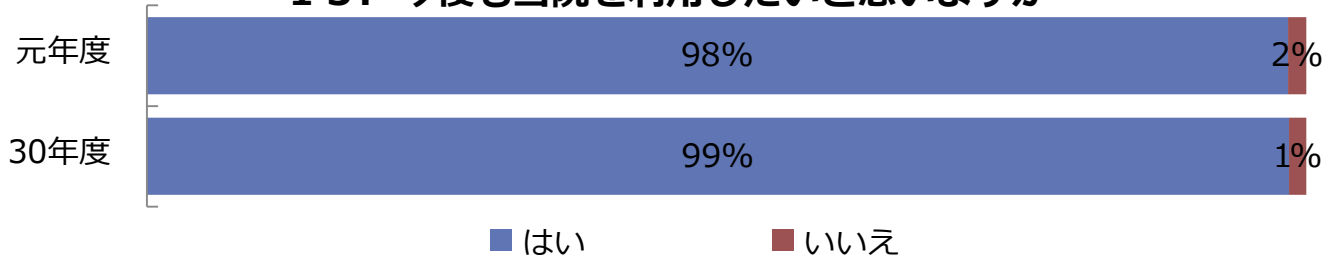


全体の印象について

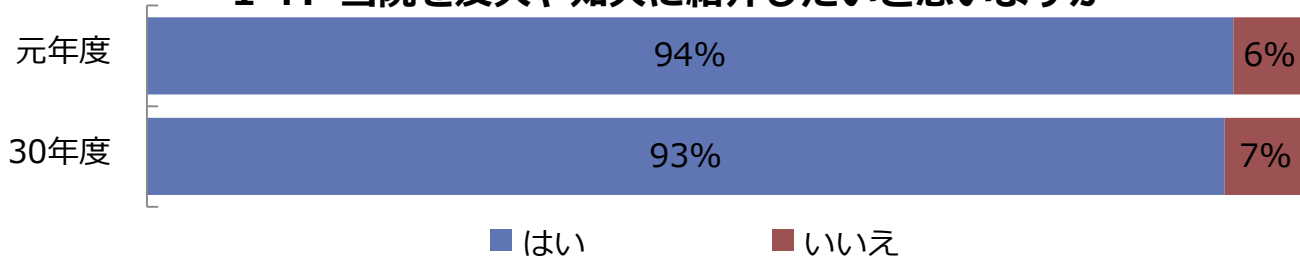
12. あなたは総合的に見てこの病院に満足できますか



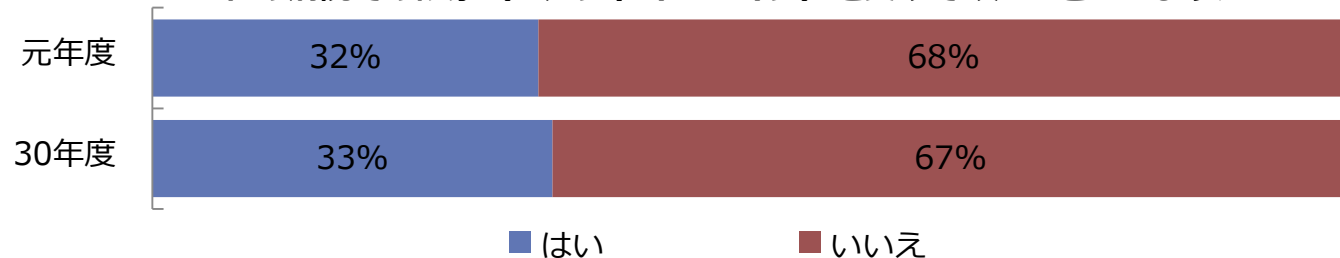
13. 今後も当院を利用したいと思えますか



14. 当院を友人や知人に紹介したいと思えますか



15. 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



※ 30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

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。

ご意見：中央処置室の方の対応がとても優しく不安な気持ちがなくなり、ありがたかったです。

回答：温かい意見ありがとうございます。いただいた意見に関しては全職員に共有させていただきます。皆様に安心して受診していただける病院を目指し、これからも努力いたしますのでどうぞよろしくお願いいたします。

ご意見：先生が変わりやすい。他科の医師の入れ替えが多く感じる。近い病院なので、安心して受診できるようにお願いします。

回答：医師の勤務交代については病院の裁量ではなく、大学医局の人事によるものとなります。また、新専門医研修として今年度より当院で短期的に診療に従事する医師もいます。患者さまには大変ご心配とご迷惑をお掛けしますが、ご理解とご協力を何卒よろしくお願い致します。

みなさまからのご意見でこんな改善をしました！

食事をするところが狭くて困ります。

回答：自動販売機付近に設置されているゴミ箱の位置を変更し、少しでも多くの方が気持ちよく利用出来るよう、レイアウトを変更させていただきました。

Before

After



5. 総 括

今回の評価結果では、調査日程を 3 日間から 2 日間に変更しましたが、外来では 96%（前年 92%）、入院では 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。一方で診察の待ち時間については、約 40%の患者さまがやや不満、不満と回答されており今後の当院の課題であると認識しています。待ち時間への取り組みについては、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 を上映したり、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を整えております。待ち時間を短縮させることは容易ではありませんが、患者さまが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

