

# 「患者・利用者の方への満足度調査」結果の報告と対応

皆様からいただきましたご意見ご要望について、回答いたします

業務改善  
検討委員会

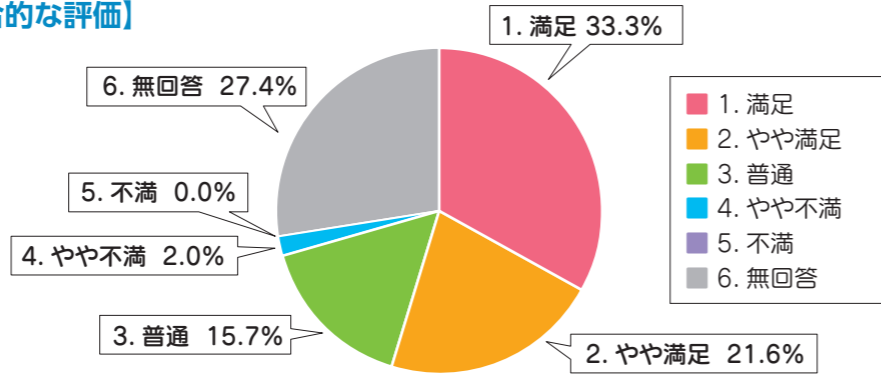
○ 当院では、医療の安全と質の向上を目指して活動しております。この度、2024 (R6) 年度の満足度調査の結果がまとまりましたのでご報告いたします。ご協力ありがとうございました。  
(なお、個人情報保護に配慮し、一部表現を変えています)

## 入院について

2024 (R6) 年10月1日～31日実施



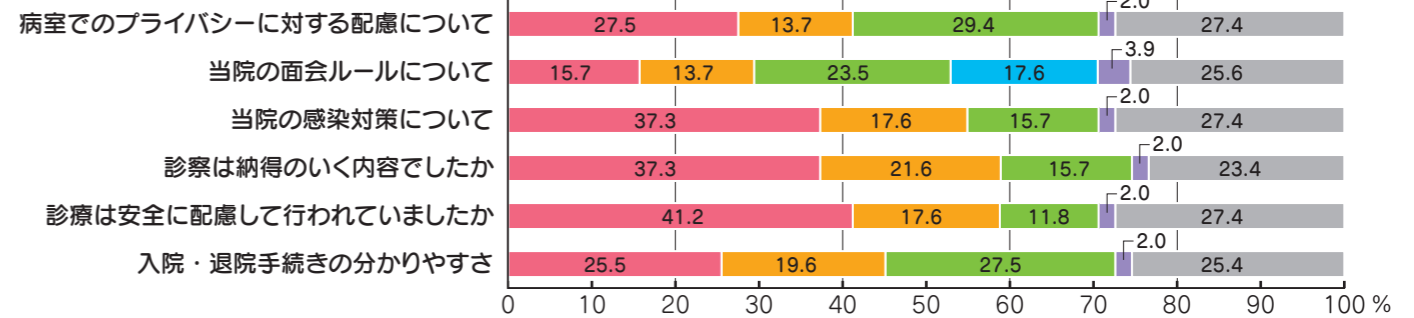
### 【総合的な評価】



### 【良い評価】

- \* 入院から退院までの間、たくさんのスタッフさんにお世話になりました。退院に至るまでの完璧なサポート体制には驚かされました。ただ、いつも感じるのは病棟の看護師さんの大変さです。頭が下がります。先生からは何回も詳しい病状や様子を知らせて下さり、家族を救って下さり、感謝しかありません。
- \* 主人が入院中、病状が心配になりお聞きした時に丁寧に知らせて下さり、安心致しました。
- \* 医師の説明は分かりやすく、こちらからも聞きやすいように気を遣っていただけるとても助かりました。また、看護師の方々には医療面、メンタル面共に支えになり、元気がもらえました。
- \* 私の病気にに対し、看護師さんが何かと心配してくれて一日何回も病室に来てくれて対応して下さい本当にありがたかったです。
- \* 主治医、看護師、リハビリ担当、歯科・栄養サポートチーム、全ての病棟スタッフの皆様へ感謝します。救急搬送入院に戸惑うばかりでしたが、全身の痛みが取れた時は嬉しかった。これからも通院治療に専念しなければと思います。自分で歩くこと

### 【医療サービスの満足度】



- ができ、退院の許可があり、安堵しております。
- \* スタッフの方々が病気で沈んだ心に明るく接してくださり感謝しております。

### 【意見・要望・苦情等】

- ご意見** 面会ができないので入院中の様子や病状がよくわからない。家族と会えないことで認知症が進んで、面会できない不利益もかなりありそうだと感じる。感染症対策で仕方がないと思うが、面会できる人数を増やすなど何かよい方法はないでしょうか。

**お答え** 感染状況が落ち着きましたら、早目に面会規制を緩和いたします。院内感染拡大防止のため、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。なお、最新情報は院内掲示やホームページでご確認願います。
- ご意見** 浴室は満足していますが、トイレの臭いが強すぎます。なんとか改善してほしいです。

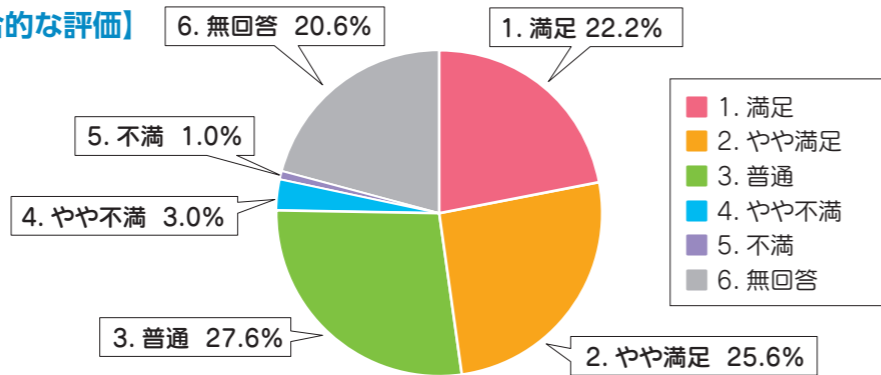
**お答え** ご指摘ありがとうございます。清掃時に確認し、消臭対策を行います。

## 外来について

2024 (R6) 年10月3日実施



### 【総合的な評価】



### 【良い評価】

- \* 全体的に丁寧な言葉遣いで、高齢者でも聞き取れる大きな声で話してくれるのが良い。特に外来の看護師さんがゆっくりと説明、わかりやすく対応してくれるのが良い。
- \* 場所が分からずに迷っていたらスタッフの方がすぐに声をかけてくださり助かりました。先生はいつも優しく丁寧に丁寧に対応して下さい、質問もしやすくありがたいです。
- \* 医師・スタッフの皆様が親切で気持ちの良いご対応に感謝しております。他院ではよくなり、こちらへ来てすぐ入院できてよかったです。これからもお世話になりたいと思います。
- \* 受付などの事務対応がスムーズで待ち時間も少なく、2つの科に通院する時は同じ日に受診できるよう調整してもらえるので安心できます。支払いも早くとても良いです。
- \* 病院内の明るさ、清潔感、職員の皆さんの声かけなど、いつも気持ち良く通院しています。ホームドクターからの紹介でしたが、良い病院を紹介していただき感謝しています。

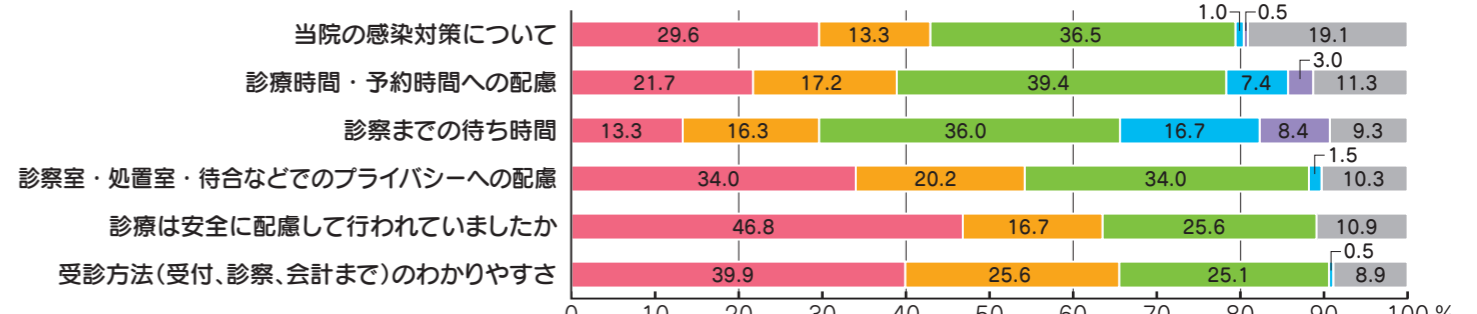
### 【意見・要望・苦情等】

- ご意見** 待ち時間が長すぎる。診療科によっては午後から予約患者しか診てもらえなくなり、以前より受診するのが不便になった(他にも同様のご意見が7件ありました)。

**お答え** 県の地域医療構想に基づく医療再編により、県央地域の医療提供体制が大きく変わり、当院外来には多くの患者さんが来院されています。また、診療科によっては医師数の減少により、診療の縮小を行わざるを得ない状況となっています。ご不便をおかけし、申し訳ございませんがご理解とご協力をお願いいたします。
- ご意見** 駐車場がいつも満車で正面入口近くに停められない。障がい者専用駐車場の数を増やしてほしい(他にも同様のご意見が3件ありました)。

**お答え** 乗降幅の広い車いす使用者用駐車区画を整備する予定です。また、車いすの方は夜間・休日入口から病院建物へ入

### 【医療サービスの満足度】



- ることができまので、ご利用ください。
- ご意見** 駐車場に段差が多く車イスを押しづらい。ひび割れもあって歩きづらい。正面玄関から薬局までの歩道が狭くて傾いており、車イスで通行するのが大変。

**お答え** 駐車場のアスファルトの傷みがひどく、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。計画的に修理をいたします。また、薬局までの歩道を車いすで利用される際は、職員がお手伝いいたしますので、お声がけください。
- ご意見** スタッフによって言い方が乱暴だったり不愛想だったりする。

**お答え** 高齢者に対して職員・技師の方の配慮がもっとあると良いと思いました。ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。改めて職員の接客向上に努めてまいります。
- ご意見** 予約なしでも診察してもらえるのか、紹介状がなくても大丈夫なのか仕組みがよくわからない。受付で初診でも良い、紹介状がなくても良いと言われたのにその部署に行ったら紹介状を持ってくるように言われて二度手間になった。

**お答え** 説明に相違があり、申し訳ございません。他院にかかりつけのある方は紹介状が必要です。また、診療科により、新患の方は紹介状が必須ですので、ご不明な時は広報紙「あんしん」やホームページに掲載されている外来診療担当表でご確認をお願いいたします。
- ご意見** 診察や会計その他、受付番号で呼ばれるのですがそのたびに自分の番号を確認しなければならないのが煩わしく感じます。特に高齢者は番号を呼ばれるたびに紙を取り出したりして大変そうです。

**お答え** ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では個人情報保護と患者誤り防止のため、受付番号でお呼びしています。ご理解とご協力をお願いいたします。
- ご意見** 会計時にクレジットカードだけでなく、バーコードやQR決済にも対応してほしい。また、病院内にWi-Fiがほしい。

**お答え** 申し訳ございませんが、今のところバーコードやQRコード決済、院内Wi-Fiを導入の予定はございません。今後検討してまいります。