

2021年度患者満足度調査結果報告

この度は、患者満足度調査のご協力ありがとうございました。以下内容につきましては、皆様よりいただきましたご意見・ご要望に対する当院の回答となります。

今後もより良いサービスをご提供できるよう努めさせていただきます。

■ご利用者様からのご意見・ご要望

No.	入・外	対 象	内 容
1	外 来	会計窓口	・会計の呼び出しが聞こえにくい。
2	外 来	会計窓口	・自動精算機を入れてほしい。
3	外 来	会計窓口	・会計の混雑がたまにあるのが困る程度の不満しかありません。
4	外 来	会計窓口	・待ち時間が長い。
5	外 来	外来部門	・予約しても待ち時間が長い。（30分以上待つ）
6	外 来	外来部門	・診察までの待ち時間が長い。
7	外 来	外来部門	・午後の診療枠も増やしてもらえると助かります。いつやっているかわかりません。
8	外 来	外来部門	・使用済のペン置きに、使用済みと表示してほしい。
9	外 来	検査課	・脳波の検査でおさんぼ（院外へ）で出ることができなくなって残念でした。
10	外 来	検査課	・病気の検査結果に値の説明をつけてほしい。
11	外 来	設 備	・テレビモニターの放映画像が幾年も前から変わっていません。何か他の内容にして下さると良いですね。
12	外 来	設 備	・軽食を食べられるような喫茶店等があったら良いと思う。
13	外 来	設 備	・パウチの貼紙が汚く見える（テレビに貼り付けてあったり）病院らしくきれいに！
14	外 来	設 備	・病院の規模がもう少し大きいと良いかなと思います。特に検査機器（MRI）などがもう少し新しいものが良いと思います。
15	外 来	設 備	・入口に入っすぐ大きい表示があると分かりやすいと思う。
16	外 来	設 備	・入口のアルコール消毒をアルコールレスのものを用意下さるとうれしい。（アルコール消毒アレルギーがあるため）
17	外 来	設 備	・高齢の母親は、床が光って見えて、すべりそうだと言うのですが、照明の関係でしょうか？
18	外 来	駐車場	・駐車料金を取るのが不満、無料にしてほしい。小銭を用意するのがめんどくさい。
19	外 来	駐車場	・駐車場は立体駐車場にしてほしい。
20	外 来	駐車場	・第4駐車場に行くように言われ停めました。水たまりがひどく歩きにくい。
21	外 来	駐車場	・駐車場を増やしてほしいです。
22	外 来	駐車場	・駐車場案内係の指示が分かりにくい時が多々あり、接遇が不満です。
23	外 来	駐車場	・駐車方法が変わっていてとまどいました。
24	外 来	駐車場	・駐車場せまい。
25	外 来	透 析	・透析のお支払いが透析センターで出来ると良いです。
26	外 来	売 店	・売店がせまく使いづらいです。
27	外 来	売 店	・売店高い割に品揃えが悪い。
28	外 来	薬局窓口	・待ち時間が長い。
29	外 来	薬局窓口	・院外処方希望出来るようにしてほしい。
30	外 来	感染対策	・2年ぶりに来院したので、コロナ対策など不明点が多く把握していない。
31	外 来	感染対策	・病院なので人が多いのは仕方ないが、換気、空気の入換えをお願いしたいです。
32	入 院	アメニティ	・シーツが汚れてしまった場合は、気づいた時に交換してほしい。
33	入 院	アメニティ	・アメニティのタオルやバジャマの担当窓口がわからない。（いつ・誰にお願いすれば良い？）
34	入 院	清 掃	・病室の窓の汚れと蜘蛛の巣が少し気になりました。
35	入 院	食 事	・昼食・夕食に味噌汁があれば良いかなと思いました。また、豚肉の角煮が固くて味がしみてないのがちょっと残念でした。
36	入 院	食 事	・魚の水分が少ない。
37	入 院	食 事	・もう少し子供が食べるような小児メニューがあったら良いかなと思いました。（大人の私は美味しくいただきました。）
38	入 院	食 事	・三分粥、七分粥、全粥・・・米の状態と内容が不一致
39	入 院	清 掃	・眺めが良かったのですが、窓の外側の汚れが気になりました。
40	入 院	設 備	・コピー機を設置してほしい。（有料OK）
41	入 院	設 備	・トイレがせまい。
42	入 院	設 備	・お風呂が汚い。カビがすぐくて不衛生
43	入 院	設 備	・wi-fiを設置してほしい。面会制限のなか、ビデオ通信をしたいのにwi-fiがないのはちょっと。（A5・B4病棟）
44	入 院	対 応	・病棟ごとで風呂予約・お箸の配布・消灯の時間が違うため、戸惑いました。
45	入 院	入院受付	・入院受付が早口だった。
46	入 院	入院部門	・当時は医師及び看護師さんとのコミュニケーションが良くとれていたと思う。様々な方が事務的に説明にきてもこちらの方が整理出来ない。
47	入 院	売 店	・売店で欲しいものがない。（品揃えが悪い）

■当院の対応・回答

担当部署	回答者	内 容
経理課	白木	呼び出し時は必ずマイクでの呼び出しを徹底すると共に、ゆっくりした言葉で行うよう周知いたしました。
経理課	白木	現時点では導入予定はございません。
経理課	白木	混雑時の待ち時間最長が20分程となっておりますが、混雑時には窓口を3ヶ所オープンして対応させていただいております。
外来運営会議	大上	紹介状待ち時間の改善に向けて、医事課・委託にて、運用の検討を行っております。
外来運営会議	大上	待ち時間改善に向けて、検討を行っております。
外来運営会議	大上	広報方法について、検討を行っております。
外来運営会議	大上	記載台のペンにつきましては、消毒済・使用済のペン立てを設置いたしました。
小児科	清水	病院近辺ですぐにお戻りになれる距離であれば、外出は可能となっております。
検査課	田口	薬局前の広報ラックに血液データの解説書が設置されておりますので、そちらのご確認をお願いします。
経営企画室	渡邊	2020年6月にシステムの入れ替えを行い、医療だけでなく、一般情報などの放映行っています。以前に比べ、回転数がはやくなっているため、同じ情報を目にする機会が多くなっております。
総務課	石川	売店スペースの見直しと合わせて検討を行って行きたいと思っております。
総務課	石川	尚、現在は、新型コロナウイルスの観点から院内でのご飲食は極力お控えていただければと思います。
放射線課	田沢	運用の見直しの検討を行っております。
放射線課	田沢	MRIは導入後10年程経過しております。経年劣化に対応するため、順次更新を検討していきます。
医事課	森	外来フロア案内図、外来受付と推察いたしますが、受付はパーテーションへラミネートし案内しております。
資材課	木下	新型コロナウイルスの手指消毒として有効とされている除菌方法はアルコール消毒または石けんによる洗浄とされています。一般的には次亜塩素酸水等が使用される場合もあるようですが、効果が定まっていないため当院ではアルコールのみを設置しております。参考 厚生労働省新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/syoudoku_00001.html）
施設管理課	外山	定期的にワックスを掛け被膜するため光沢が出ます。光沢=滑ると思われがちですがワックスが剥がれ被膜されていない方が滑りやすくなります。美観及び滑り防止、床材保護も含め定期的なワックス掛けは必要でありご理解いただきたい。
総務課・PW	石川	駐車場管理については、昨年6月から委託会社へ依頼したこともございまして、無料でのご対応はいたしかねます。
総務課・PW	石川	立体駐車場については、検討させていただきましたが、敷地内に建設することが不可であることが判明したため、断念せざるを得なくなりました。
総務課・PW	石川	借地であるため、地主へ要望依頼いたしますが、土地改良は厳しいとの返答がございました。
総務課・PW	石川	適宜砂利を敷く等の対応や大雨・長雨時は、駐車場係より注意喚起を促していきます。
総務課・PW	石川	病院近隣に駐車場として確保可能な土地が無い状況です。利用状況もみながら引き続き検討していきます。
総務課・PW	石川	案内係の対応や接遇面については、随時委託会社とも情報共有し改善に向けて対応をしております。
総務課・PW	石川	金券機等のご使用方法が不明な場合は、案内係までお気軽にお問合せください。
総務課・PW	石川	駐車幅については、委託会社に委託時に一般的な幅に整備を行っております。
医事課	森	過去に対応させていただいた経緯がありますが、防犯管理上の観点から対応を取り止めております。
資材課	木下	1月の売店運営変更に伴い面積拡大を検討しましたが、空きスペースがなく持ち越しとなりました。引き続き検討課題といたします。
資材課	木下	価格については回答する立場にありません。品揃えについては必要に応じて要望することは可能です。
外来運営会議	大上	すでに改善に取り組んでおり、以前30～40分あった待ち時間が5～10分まで軽減出来ております。
薬剤課	牧野	当院でも院外処方を検討しておりますが、院内調剤を希望される患者様も多く、現状では、院外処方に対応しておりません。待ち時間につきましては、種々の取り組みによって、以前より改善してきたところではありますが、さらに短縮できるよう努めて参ります。
外来運営会議	大上	病院玄関での問診・検温・手指消毒、院内でのマスク着用や受付での問診などの協力依頼を行い、院内感染の対策に努めております。
外来運営会議	大上	院内各所では、常時空気換気を行っております。また、定期的に館内放送を行い、各職場に換気業況の実施を呼びかけております。
A5病棟	山田	環境整備の視点を強化しております。看護師とヘルパーで連携し、その都度対処しております。
A5病棟	山田	入院時+週2回アメニティ配布し、ベッドサイドに補充しております。それ以外に必要な場合は、病棟スタッフにお声掛けいただいております。
施設管理課	外山	年2回定期的にガラス清掃を行っております。風雨などによっては直ぐに汚れてしまうこともあります。病室に普段入ったの確認はいたしかねますがご依頼があれば都度対応を検討をいたします。
栄養課	高松	1日3回の味噌汁は塩分過多となる為、ご対応いたしかねます。
栄養課	高松	角煮のご意見がいつか分からないのですが、11月から調理を見直し軟らかく仕上がっていると思われれます。
栄養課	高松	乾かないように注意していきます。
栄養課	高松	味付け等は子供向けに配慮していますが今一度、検討していきます。
栄養課	高松	重湯7+粥3＝三分粥。重湯3+粥7＝七分粥。疑問な点は御説明に伺います。
施設管理課	外山	年2回定期的にガラス清掃を行っております。費用増となるが回数を増やせばある程度の改善は可能ですが風雨などによっては、直ぐに汚れてしまい常に汚れていない状態の維持はいたしかねます。
総務課・資材課	石川	現状は、スペースの問題もありコピー機の設置はご対応はいたしかねます。
施設管理課	外山	ハード面の問題でありご対応いたしかねます。今後の改修等があれば検討していきます。
施設管理課	外山	清掃委託会社への指導教育に努めます。
情報システム室	小野田	多額の投資が必要となるため、病院運営への影響を考慮し検討していきます。
A3病棟	芦沢	転入後のオリエンテーションを徹底していきます。
医事課	森	懇切丁寧に説明いたします。委託スタッフへ指導いたしました。
A5病棟	山田	医師との連携を強化し、統一した対応ができるようにしていきます。入院時は特にサインをいただく書類が多く、困惑の要因ではないかと考えます。説明後も質問いただいたときに返答させていただくようにご対応いたします。
資材課	木下	価格については回答する立場にございません。品揃えについては必要に応じて要望することは可能です。