

2022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が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	受付時間	各科の受付が午前中の早い時間に終了してしまうから患者が集中して駐車場や待合室が溢れてしまうのが原因では？
2	外 来	受付時間	どの科も午後の初診・再診の診察があれば、患者もバラけて診察に来院するのではないのでしょうか？改善して頂けると有難いです。
3	外 来	清 掃	通路にゴミが落ちていたり、トイレがあまり綺麗じゃないので、お掃除の頻度を高くすると良いと思います。
4	外 来	掲示物	掲示物、標識・表示が判読し難いと感じます。文字サイズを更に大きくしたり、ユニバーサルフォントの採用等、文字の視認性向上に取り組まれることを要望します。
5	外 来	掲示物	Wi-Fiのパスワードをあっちこっちに掲示してほしい。
6	入 院	サービス	長期間入院している人には、何かとストレスがかかる物です。何か、レクリエーションや午後におやつを出す工夫をしたらどうですか？
7	外 来	紹介対応	診察体制が変わったり混雑緩和などわかるが、経過観察などの状態だと他の病院を紹介されるが、最初から紹介ではなく、こちらの病院か他の病院を紹介するのかという選択肢が欲しい。近くの病院を紹介されても結局肝心な所はこちらの病院に行かなければならないのならあちこち行くより1つの病院で診てもらいたいと思う。
8	入 院	食 事	別袋で良いので小さな袋におむすびの塩を頂けると二個食べられると思います。骨折の人は望んでいると思いますが？
9	入 院	食 事	ヨーグルトだけでなく時々牛乳にして下さい。
10	入 院	食 事	病院食なので、大人には充分かもきれないですが、うちの子供にはあまり喜べるメニューではなかったです。
11	入 院	食 事	洋食メニューが増えると嬉しいです。
11	入 院	食 事	3日続けて同じおかずは！！
12	外 来	診療体制	整形外科の医師がよく変わる点が不満
13	外 来	診療体制	皮膚科の先生すばらしいですが、受付対応が悪い診療日が少ない受付時間が短いことが不満です。
14	入 院	説 明	入院初日の説明が不足しておりました。
15	外 来	説 明	先生は患者に合わせて説明しているようでした。前の患者さんは高齢の方でしたが大きな声で嘔み碎いて薬の確認をしていました。
16	外 来	説 明	以前、コロナで受診した時に 女の医師からワクチン接種をしていない事を責められ コロナのウィルスがワクチンをしていないから、あなたの場合、えげつない速度で増殖しますからと脅され 凄く嫌な思いをしました。 ワクチン接種には人それぞれの状況もあり 任意であるにもかかわらず 具合の悪い人に対しての対応がひどいとおもいました。
17	外 来	説 明	産科婦人科で妊婦健診をお願いしましたが、エコーでは、胎児の心拍数や胎嚢の大きさなど詳細な情報まで教えていただけると安心します。
18	入 院	接 遇	一部のヘルパーさんの口のきき方、仲間同士の無駄口、声の大きさが耳につく
19	外 来	接 遇	感じの悪い受付の方がいる。
20	入 院	設 備	トイレが少なく狭い、汚い
21	入 院	設 備	各病室の天井及び壁の汚れが目立つ
22	入 院	設 備	病院にカレンダーを置いてほしい
23	入 院	設 備	自販の水が「evian」しかないため、日本の水を差し入れてもらわないとならなかった。
24	入 院	設 備	子供の入院でSWITCHを使うのにWi-fiがあると良いなとも思いました。
25	入 院	設 備	自販機にほうじ茶がほしかったです。
26	外 来	設 備	院内も広く地下にレントゲンに歩くのも疲れてしまう。
27	外 来	設 備	待合室で座って待てないのも不満！
28	外 来	駐車場	駐車場に困るときが多い。もっと台数を増やして欲しい
29	外 来	駐車場	駐車場が有料で驚きましたー。
30	外 来	駐車場	駐車場のカウントをしっかりと欲しいです。駐車場に入ったら満車の時がありました。非常に困りました。
31	外 来	駐車場	駐車場に車を止めるまで長く時間かかったのが不満！
32	外 来	駐車場	第四駐車場の発券機が入り口出口共に使いにくく、一度降車しなければならないのが不満
33	外 来	駐車場	駐車場を利用する際、第一駐車場のところから、いつも確認している。満車と言われて、待っているが、空の駐車場が3ヶ所くらいあることもある。直接空の駐車場に行った人が先に停めていたりしないのか気になります。
34	外 来	駐車場	仕方ないのはわかりますが、いつ来ても駐車場が満車な点が不満です。渋滞を改善してほしい。
35	外 来	駐車場	一部の駐車場案内係の方の説明も少し高圧的で気分悪いです。
36	外 来	駐車場	晴れていればまだ良いが、雨の日等は駐車場が遠いのがツライです。
37	外 来	駐車場	駐車場があちこちにあるが一方通行の道も多いため探しにくい。近くに立体駐車場が出来るかと助かる。
38	入 院	売 店	売店が日祝お休みなのが残念。雑誌本新聞があっても良いと思った。
39	外 来	待ち時間	待ち時間が短縮されたら良いと思います。初診で時間が掛かったと思うので予約で解消されるかな。待ち時間があるので、あと何人ほど待てば良いか分かれがたい。
40	外 来	待ち時間	会計と調剤で1時間以上待つことが多々あるので会計を自動会計にするなどもう少し効率良くしてもらいたい。希望者は院外処方ができるようにしてもらいたいです。待ち時間が長すぎます。
41	外 来	待ち時間	本日午前中に内科と皮膚科を受診しました。 朝七時に5番目の札で受付し、採血→皮膚科の順に受診をしたところ、皮膚科の順番が9番となっていました。 外来受付に説明を求めるとサバーの関係と意味のわからない説明を受けました。結果、11時30分に診療が終わりました。
42	入 院	面 会	家の者と面会の時間がほしい。
43	外 来	予約対応	予約票の封書が診察が終わってから届いていたのでネットなどで確認できれば便利だと思いました。
44	外 来	感染対策	マスクをしていない方を多数見かけました。なにか改善策をお願いします。

■当院の対応・回答

内 容
貴重なご意見ありがとうございます。各診療科ごとで診療内容および検査や手術などの予定が異なるため、午後の診療枠の調整が難しく、現状の体制となっております。引き続き、患者さんが利用しやすい環境が提供出来るよう努めてまいります。
通路は毎朝1回、トイレは朝昼の2回の清掃をしています。委託業者と清掃回数の検討は行っていますが実現には至っていません。院内全体において、可能な限り改善に努めてまいります。掲示物に関しては、2022年度中を目途に掲示物規定を作成し、患者さんから見える部分の掲示に関しては見やすさなどを審査してから掲示する仕組みを考えています。標識・表示に関しても、3ヶ月に一度行っている掲示物の院内巡視時に患者さん目線で見回る様に努めます。2023年1月現在 外来エリアのフリーW i f i は停止中です。再開時には所定の掲示エリアへ、2～3箇所掲示する予定です。
今後は、コロナの流行状況を確認しながら、レクリエーション等を考えていきたいと思います 他院へ紹介する際は患者さんのご要望を確認し紹介させて頂いております。 今回の件につきましては、説明不足やコミュニケーション不足があったと思います。今後も患者さんへの説明等、丁寧に対応していきます。 食事摂取量をみながら個別に対応します。（塩分制限等で対応できない場合もあります） 同じ乳製品に偏らないよう献立見直ししていきます。
色々な料理を取り入れ、当院を利用される皆様に喜んで頂ける献立作成に努めます。
同じおかずが続かないよう献立編成していきます。 この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 医師が変更となった場合につきましては、患者さんの情報をしっかりと引継ぎ対応させていただきます。 現在、1名の非常勤医師で対応しております。診療体制の見直しが行えるよう医師の確保の検討をしてまいります。
入院時の説明に不足がないよう、統一した書類の運用を検討していきます。
患者さん一人一人に適した対応を心がけております。個人情報に関しては今後も配慮するように努めてまいります。 この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。ワクチン接種については任意ですので今回の当該医師の対応は不適切であります。また言葉遣いに関しましては体調不良のなかお越しになっているのも関わらず配慮が足りなかったこと重なお詫び申し上げます。 当院では不定期ではありますが全職員を対象とした接遇研修を実施しております。今後はこのようなことがないよう努めてまいります。 ご希望に添えるように患者さんの思いに寄り添って診察をするよう心がけてまいります。
ヘルパーと情報共有し、お互いに注意し合い、接遇の改善に努めています。
ご指摘ありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。□いただきましたご意見の共有と接遇教育に努めてまいります。
ブースについては今後の検討課題としていきます。引き続き、患者さんが利用しやすい環境が提供出来るよう努めてまいります。
都度対応を行っていきます。クロスや天井張替えなどが必要なものに関しては検討していきます。
デイルーム、洗面・洗濯室、個室にはカレンダー掲示していますが、大部屋では掲示するスペースの確保が難しい現状です。 A5病棟には伊藤園の自動販売機を設置しています。伊藤園の自販機で販売できる水は現状エビアンしかなく対応が難しい状況です。 尚、A棟1階フロアの売店や自動販売機ではその他の水を販売しております。 今後の設備計画の検討事項とさせていただきます。
B4病棟にはサントリーの自動販売機を設置しています。患者さんから要望があったことを自動販売機を管理している売店に伝え検討を依頼しました。
構造上、直ちに改善することは困難ですが、貴重なご意見をいただきましたので今後の改修、建築計画の折には「受診しやすい環境整備」を念頭に検討していきたいと思います。
混雑緩和は当院の課題事項であり、今後も受付から受診、会計までのスムーズな受診となるよう検討してまいります。 2021年6月より駐車場を有料化した際、利便性の向上を目的に車室幅を2200 c mから2500 c mへ拡張した為、以前より台数が減ってしまいました。 近隣に別の駐車場もない為、回転を上げるなどの対応をしていきます。 不正駐車対策ならびに駐車場整備を目的に2021年6月より駐車場を有料化となりました。 総合満空表示板と各駐車場看板の表示がズレていることが度々発生しご迷惑をお掛けしております。 その都度管理会社に調整依頼を行い、再発防止策について取り組んでまいります。 繁忙期となる10～12月にかけて度々駐車待ちが発生しご迷惑をお掛けしております。適切な誘導ならびに回転を上げるなどの対応を取っていきます。
第4駐車場の出入口の公道幅が狭く駐車券が取りづらくなる場合があります。
現在の空き駐車場を速やかにご案内するよう係員に指導しました。（1月31日）
回転率を上げてスムーズな案内ができるよう努めて参ります。
委託業者へ接遇面について係員へ再指導するよう依頼しました。（1月26日）
9ヶ所に点在しているため、ご迷惑をお掛けしています。
以前、第2駐車場に立体駐車場の建設について検討しましたが区画整理区域の為、建設不可。
現在、売店営業時間外対応として、衛生材料等の自販機を設置しております。雑誌新聞含め同様の対応が可能か売店業者へ相談させていただきます。 この度はお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。初診患者さんに関してはお名前等の登録を行ってから各外来へご案内させていただくため、待ち時間が発生してしまいます。このあたりは運用面も含め継続的に検討してまいります。また、ご予約にて来院の際は再来受付機を利用していただくお待ち時間なくスムーズな受付ができますので是非ご利用ください。 薬局）お薬の待ち時間が長くなる日もあり、大変申し訳ありません。希望者のみ院外処方に関しては今後の検討事項とさせていただきます。 会計）午前中の混雑時は、3名体制で会計を行っております。お薬の院外処方を含め会計の効率的運用を検討して参ります。 この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 患者さんひとりひとりにご理解いただけるような説明を心がけてまいります。
病院的な面会制限運用基準に沿って対応をしています。患者さんの状態や状況に応じて対応をしている場合もあるので病棟スタッフへご相談ください。
ネットでの予約確認は、現状難しいです。予約票が診察後に届いてしまったことは申し訳ございません。予約から受診までの期間が短い場合は口頭のみの対応や万が一送付しても届かない場合でもお電話にて予約を確かに承っていますとお伝えをさせて頂いています。 予約票が届かないという不安をなくす為に説明の仕方として予約から受診までを1週間程度の方を対象にしていた期間を2週間程度へ変更させて頂きました。 入館チェックにて、マスクをしていない方へ声かけをしています。院内で見かけた場合は職員より声かけをするよう再度指導致します。 なお、3月以降につきましては、着用は個人の判断に委ねられるため、声かけを行っておりません。