

患者さま満足度調査に関する御礼とお知らせ

本調査にご協力賜り、心より御礼を申し上げます。

皆様方からいただいたご意見は、病院の理念である「地域に望まれる理想の医療を目指して」を実践するために、病院サービスの改善に取り組み、よりご満足いただける病院となるよう役立てて参ります。

お気づきの点がございましたら、今後も当院へのご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願い申し上げます。

平成30年2月

医療法人社団 玄同会 小島病院

平成29年度 患者さま満足度調査結果報告

医療法人
の会 小島病院

平成29年12月に行いました患者さまアンケート調査の集計結果をお知らせします。
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆様にご挨拶申し上げます。
なお、詳しい内容やご意見については、外来ロビー、談話室にファイルして置いてありますので、どうぞご覧ください。

【入院】

良い評価をいただいた項目

- 毎日回診ありがとうございました
- 心優しく親切である
- 食事がおいしかった
- 医師、看護師、リハビリの方々は心より感謝の気持ちしかありません



【外来】

良い評価をいただいた項目

- いつも心ある診察をして頂いて感謝しています
- 皆様の優しい対応に嬉しい病院でした
- 駐車場が広がって満足しています

ご協力ありがとうございました

【入院】

改善を必要とする項目

- 大変なことはわかるが、落ち着いて静かに接してほしい
- 工事中のため病室がうるさい
- 売店がほしい

本調査で患者様が本当に必要と感じていることが何かを知ることができました。
たくさんのご意見を賜り誠にありがとうございました。

今後も患者満足度調査やご意見箱等でいただいた皆様のご意見を参考に、できることから少しずつ取り組んで参ります。

【外来】

改善を必要とする項目

- 親切にして頂いてはいるが、忙しそうに話しかけづらい
- 予約しているのに待ち時間が長い
- 身体障害者の駐車場が少ない
- 冬場の待合室が玄関を開けると寒い

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
1	医師の対応	お世話になり少しずつ体調も改善されています。先生も良く話を聞いてくださいます。焦らず治療をしていきたいと思えます。(40代女性)
2	医師の対応	いつも丁寧な聞いてくださり、ありがたく思っています。(60代女性)
3	医師の対応	自分のかかりつけの病院だけに、先生方皆さん頼りにしております。(70代女性)
4	医師の対応	良い治療をしてもらっています。(80代以上男性)
5	医師の対応	いつも心ある診察をして頂いて感謝しています。(80代以上男性)
6	医師の対応	院長先生、できるだけ長く長く元気で頑張って続けてください。(60代男性)
7	医師の対応	院長先生、原先生にわかりやすく丁寧に説明してもらっています。(70代男性)
8	医師の対応	先生方のお言葉で、病人・家族共々元気がでます。(80代以上男性)
9	医師の対応	心優しく親切である。(80代以上男性)
10	医師の対応	毎日、回診ありがとうございました。(80代以上男性)
11	看護師の対応	心優しく親切である。(80代以上男性: 第一病棟)
12	看護師の対応	皆様にはいつも親切で家庭的な対応、話し方をしてくださって本当に良かったと思えます。(50代女性: 第一病棟)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
13	看護師の対応	患者に優しく接して頂きありがとうございます。面会時に様子を教えて頂き満足しております。(80代以上男性ご家族:第二病棟)
14	看護師の対応	温かく病人に接して頂き、穏やかに過ごさせてもらっていると思います。感謝のみでございます。(80代以上男性:第二病棟)
15	看護師の対応	看護師長は大変優しく、患者の気持ちを受け止めてもらっている。(70代男性:第二病棟)
16	看護師の対応	多くの看護師・看護補助者他の方々に毎日お世話になり、名前が覚えられなくて申し訳ございませんでした。(80代以上男性:第一病棟)
17	その他職員の対応	週2回りハビリに来てもらっています。家族もお話ができるので安らぎます。(70代男性)
18	その他職員の対応	作業療法士の方は、本当に患者の気持ちを受け止めてもらえています。痛みも和らぎます。(70代男性:第一病棟)
19	事務職員の対応	インフルエンザの領収書を分けてほしいとお願いすると、すぐに対応していただき、とても感じが良かったです。(50代女性)
20	感謝の言葉	地域のイベント等の積極的参加企画に感謝しています。また入院中にもお世話になり細やかな対応をありがとうございました。入院中は常食だったので朝食モーニングを利用でき気分転換になった。(60代男性)
21	お褒めの言葉	職員は良く教育されているようです。(50代男性)
22	お褒めの言葉	長年お世話になっているので安心です。(80代以上女性)
23	感謝の言葉	スタッフの方、忙しいなか年寄りの話をしっかり聞いていただき大変ありがたく思っています。(80代男性)
24	お褒めの言葉	非常に努力されていると思います。今後とも宜しく願います。(80代以上男性)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
25	感謝の言葉	かかりつけ医とと思っているので何でも話せます。ありがとうございます。(70代男性)
26	お褒めの言葉	どの職員さんも感じが良く、きびきびと働いておられると思います。とても親切でした。(60代女性:第一病棟)
27	感謝の言葉	病院スタッフ全ての方々に感謝です。(30代女性:第一病棟)
28	感謝の言葉	大変な状態の時、良くして頂き感謝。(80代以上女性:第二病棟)
29	お褒めの言葉	職員の対応がよかった。(60代男性:第一病棟)
30	感謝の言葉	すぐ退院できない状態ですので、療養病棟に預かって頂き感謝でございます。宜しく申し上げます。(80代以上女性ご家族:第二病棟)
31	感謝の言葉	いつもありがとうございます。きめ細かくみて頂いているので安心しています。今後とも宜しくお願い致します。(80代以上ご家族:第二病棟)
32	感謝の言葉	不満も要望もございません。2泊3日の入院でしたが、職員の皆様には大変お世話になりました。(60代女性:第一病棟)
33	感謝の言葉	職員の親切、丁寧な対応に感謝とお礼を申します。日頃から職員研修に取り組まれてる様子が多く見受けられました。(60代男性:第一病棟)
34	感謝の言葉	医師、看護師、リハビリの方々には心より感謝の気持ちしかありません。(60代男性:第二病棟)
35	感謝の言葉	お世話になりました。6日間の入院でしたが、皆さん親切にしてくださり感謝しております。ありがとうございました。(50代女性:第一病棟)
36	感謝の言葉	母がお世話になりました。ありがとうございます。あまりにも元気になったので、私たち子供もびっくりしています。本当にありがとうございました。(70代女性ご家族:第一病棟)

【頂いたお褒めのご意見】

順番	種別	内容(概要)
37	感謝の言葉	初めての入院でしたので非常に不安がありましたが、スタッフの方々に親切に対応して頂き、心身共に休むことができました。本当に感謝です。ありがとうございました。(40代男性:第一病棟)
38	感謝の言葉	皆さんにいつも良くしてもらっていて嬉しいです。ありがとさん。(60代女性:第一病棟)
39	お褒めの言葉	皆様の優しい対応に嬉しい病院でした。(60代女性)
40	食事	食事が美味しかった。(50代男性:第一病棟)
41	駐車場	駐車場が広くなって満足しています。(70代男性)
42	その他	地域医療ではなくてはならない小島病院ですので、ますます色々な意味で充実させて頂きたいと思っています。宜しくお願いします。(80代以上男性:第一病棟)
43	その他	歳をとっているので、近いし診療科の数も多いので安心する。(80代女性)
44	その他	大きい病院なので期待しています。(70代男性)
45	その他	いつまでも朝のラジオ体操を続けてほしい。(50代女性)
46	その他	国道より北のクリニックで診てもらっていたのですが、こんな立派な病院があるとは知りませんでした。これからは診察に来ようと思います。(70代女性)

【外来調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
駐車場 関連	<ul style="list-style-type: none"> ・少し遅く来ると車が止められない。できれば駐車場をもう少し増やしてほしい。(60代女性) ・時に駐車場が満車の時がある。関係者・受診者以外の駐車が目立つ。(70代男性) ・駐車場が満車になり、駐車するだけで時間が過ぎていく。少し困っています。(80代男性) ・駐車場を広くとってほしい。(40代男性) ・身体障害者の駐車場が少ない。もっと増やしてほしい。(70代男性) ・車椅子駐車場を作ってほしい。(80代男性) 	管理課	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場満車時にはご迷惑をおかけしております。現在、北館増築・新託児所の新築により、駐車スペースが少し狭くなっている状態です。平成30年4月には託児所が完成し駐車スペースも少し増える見込みです。今少しお待ち下さい。 ・車椅子駐車場は玄関前に設置しておりますが、スペースの関係でこれ以上は広げられません。申し訳ありません。
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが狭く、やや不潔。採尿置き場が不便なためトイレの改善をお願いしたい。 	管理課	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの狭さは今後建物改修時の検討事項とさせていただきます。トイレ清掃は徹底して行う様、対応して参ります。
空調管理	<ul style="list-style-type: none"> ・冬場の待合室が玄関を開けると寒い。(60代男性) ・1階が寒い。(70代女性) 	管理課	<ul style="list-style-type: none"> ・空調器の温度調整をこまめに行い、特に入口すぐの空調器の設定に気をつけて参ります。
待合	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が長いので、Free WiFiを設置してほしい。(60代男性) 	管理課	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間対策は今後も継続して行っていますが、待ち時間を少しでも快適にお過ごしいただく工夫にも取り組んで参ります。ご意見をいただいたFree Wifiにつきましても前向きに検討いたします。

【外来調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
呼び出し	・呼んで頂くときに「〇番でお待ちの方」と言われますが、高齢や難聴者には何度も繰り返し言ってもらえたらありがたい。テレビをみていると気づかないことが多い。(80代男性)	外来	・呼び込みの際、できるだけ大きな声で呼び出しが重ならないように、繰り返しお呼びしていきます。お返事がない場合は、受付番号と名字を呼ばさせていただきます。
待ち時間	・待ち時間が長すぎる。座る椅子もない。最低2-3時間。何とか改善してほしい。診察室を増やすとか医者を増やすとか。(50代男性:泌尿器科) ・泌尿器科の待ち時間が長すぎる。(60代男性・80代男性) ・糖尿病内科、神経内科にかかっている。毎回予約をしているが時間がかかりすぎる。(80代以上女性) ・糖尿病外来の予約をしている。もう少し時間を短縮してほしい。待ち時間が2時間くらいある。(60代男性)	外来	・大変ご迷惑をお掛けしております。午前診療枠を上回る患者さまが受診されています。少しでも待ち時間短縮に向け、ハード面・ソフト面の見直しを検討していきます。
(看護部) 接遇 説明	・内科受付スタッフの言葉使いが悪い。目上の人にもでも馴れ馴れしのがどうかと思う。(50代女性) ・忙しそうで話しかけづらい。(40代女性:内科) ・看護師の説明がわかりにくい。病人の身になって説明をしてほしい。(80代男性:内科) ・採血の際、とても下手で後が青く腫れ上がり痛みを伴った。(60代男性:内科)	外来	・接遇に対し、定期的に指導を徹底していきます。 ・説明に対し、患者さまの年齢・理解度によってわかりやすく行うよう指導いたします。 ・採血のスキルアップを図ります。採血後の圧迫止血の説明を徹底します。
その他	・診察前の血圧測定を処置時にしてください。駐車場より歩いてきて血圧が上がっているため。(40代男性) ・血圧計の椅子の高さは調整できるものがよい。(60代男性)	外来	・血圧測定は、基本自動血圧計で行っていただいています。自動血圧計で測定不可能な方などは看護師が測定しております。ご希望のある場合は、遠慮なく申し出てください。 ・内科の椅子は調整可能です。泌尿器科の椅子は交換を検討致します。

【外来調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
待合	・待合の椅子の並び方について、人の前に座ったり、人の前を 通って移動したりしなければならないので毎回気をつけて います。(50代女性)	管理課 医療企画課 外来	【医療企画課】 ・様々なレイアウトのパターンを試してみます。 【外来】 ・椅子のレイアウトを検討いたします。
受付	・受付の窓口で並ぶときにどのような列を作ったら良いかわか らないし、横入りされることもあるのでわかりやすくしてほし い。	医療企画課	・並び方について、分かりやすくなるよう工夫してみます。
(事務部) 接遇	・事務職員はもう少し患者の身になって接してほしい。あくまで 事務的なことにこだわらないように。(50代男性) ・診断書に間違いがあったにもかかわらず、対応が失礼で あった。(60代男性)	医療企画課	・接遇に対する教育を改めて行います。
その他	・入院した時や以前通院していた病院からの薬が余っている が、先生には言いづらく、薬を返す箱などがあればいいと思 います。(70代女性・内科)	医療企画課	・もし、何かの理由で薬が残っている場合には、遠慮なく処方医に 申し出ください。薬が余っている原因について一緒に考え、処方内 容を見直す良い機会となります。
(医師) 接遇 説明	・以前、夫が内視鏡検査を受けた時、医師の説明が雑で処方 もなく納得いかなかったと言っていた。自分も家族への説明は 雑に感じた。(30代女性・内科) ・いつもは土曜日で決まった先生に診てもらっているが、一 度、平日に来たときに他の先生の態度がとても冷たく、適 当だったので、もう平日には来れないなと思った。(20代女性・内 科)	診療部	・丁寧な対応と説明を納得するまで致します。また、不明な点・疑問 な点につきましてはお気軽にお尋ねください。

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
接遇 申し送り (看護部)	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師、看護助手ともとても優しく丁寧な人もいるが、一部の人の態度が気になる。顔に「嫌だ」という気持ちが出ている。(第二病棟) ・看護師の対応が優しくない。ナースコールをしても対応するまでの時間が長い。(第二病棟) ・荒っぽいことがある。(第二病棟) ・申し送りができていない。(第二病棟) ・大変なことはよくわかるが、落ち着いて静かに接してほしい。(第二病棟) 	病棟師長	<ul style="list-style-type: none"> ・今一度、職員の接遇を振り返り、見直していきたいと思います。接遇研修を部署内で行い、患者さん・ご家族が安心して療養できるように努めたいと思います。(第二病棟師長)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・レントゲンの時間等、具体的に教えてほしいと思いました。病室で1日ひたすら待っているのは苦痛でした。(第一病棟) 	病棟師長	<ul style="list-style-type: none"> ・単純レントゲン検査は午前中に実施出来るのですが、医師が行う検査については予定が立ちにくい現状です。できる限り予定時間をお伝えさせて頂くように医師と連携して参りますのでお気軽にお尋ねください。(第一病棟師長) ・予定の検査について、おおよその時間をお伝えできるようにしたいと思います。(第二病棟師長)
プライバシー	<ul style="list-style-type: none"> ・患者さんに高齢者が多いため、プライバシーや静けさの配慮に欠ける。(第一病棟) ・プライバシーについて多床室のため見舞客との話し声は仕方ないですね…。(第一病棟) ・お互い様なのですが隣室の方の声が時々聞こえた。(第一病棟) 	病棟師長	<ul style="list-style-type: none"> ・患者さまの年齢や病態などに応じ、病室を提供しております。お見舞いの方との談笑には、4階談話室や5階サンルームをご利用ください。(第一病棟師長) ・療養環境を見直し、プライバシーと音について職員にも周知させ、配慮していきたいと思います。(第二病棟師長)

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリの状況について何らかの説明(情報)がもう少しほしい(紙面でもよい)。(第二病棟) ・ベッド上でのリハビリの状況、ベッドを離れてのリハビリの状態を知りたい。(第二病棟) ・リハビリが日に2回が1回になり本当に残念です。2回にしてほしい。(第二病棟) 	リハビリ	<ul style="list-style-type: none"> ・月に一度リハビリテーション総合実施計画書をもってご家族、ご本人へリハビリ内容や現状、目標などを説明させて頂き、署名を頂いておりますがそのタイミングだけではなく、ご家族の来院時には当方より自発的に現状報告やリハビリの見学をお勧めしていくように努めます。 また、リハビリの頻度において地域包括ケア病棟から医療療養病棟へ転棟された際は病棟の体制が違うため介入頻度が若干少なくなることがあります。必要な方には個々の体調や意欲、退院後生活などを見据えて自主トレーニング指導も併せて指導させて頂きます。
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリの状況について何らかの説明(情報)がもう少しほしい(紙面でもよい)。(第二病棟) ・ベッド上でのリハビリの状況、ベッドを離れてのリハビリの状態を知りたい。(第二病棟) ・リハビリが日に2回が1回になり本当に残念です。2回にしてほしい。(第二病棟) 	リハビリ	<ul style="list-style-type: none"> ・月に1度は必ずリハビリテーション実施計画書をもってご家族・本人へ、実施しているリハビリ内容・現状・目標を説明し署名頂いているが、そのタイミングだけでなく、家族の来院時には自発的に現状報告及びリハビリの見学をお勧めしていくよう働きかける。 ・各病棟の体制の違いについて、1病棟入棟時から説明し理解が得られるよう努める。
食事内容	<ul style="list-style-type: none"> ・12月3日の朝食は袋の中からそのまま出したような目玉焼きで冷たい。昼食は前日と同じ煮物が(前日の残り?)。前日に箸が入らなかった里芋が同じく箸が入らない。(第一病棟) ・料金が高くても良いので、食事のレベルアップをしてほしい。(第一病棟) 	栄養科	<ul style="list-style-type: none"> ・大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。朝食の目玉焼きは既製品でしたが、85度まで再加熱してお出したのですが冷たくなっていたようです。また煮物が2日続き、しかも硬かったとの事、(決して残り物をお出しするような事はありませんが)重ねてお詫びします。目玉焼きに関しては、冬場は特にすぐ冷めるので献立自体を変更しました。また、続けて同じ料理を出さないように、献立作成時と発注時にダブルチェックを行っていたのですが、2名で行うことにしました。配膳前に検食をしたものは硬くはなかったのですが、里芋は煮えにくい物があるので患者さんの所に配膳されたものは硬かったのでは、と考えます。その場合はおっしゃって頂ければ交換致します。いずれにしても今後このような事がないように十分注意致します。ご指摘ありがとうございました。 ・病院食の料金は入院時食事療養費と言いつながり国が決めた金額となっております。特別料金によるメニューの提供もできる場合もありますが、当院では行っておりません。食事のレベルアップをご希望という事をご不満がおありになったと思われまふ。栄養科では個別に病室を訪問し食事の説明と嗜好調査を行っており、安心と満足が提供できるよう出来るだけ対応しております。ご不満がある場合は遠慮なくお申し付けください。

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
接遇 (事務部)	・駐車許可証について尋ねたが、受付事務職員より説明なし。後ほど、病棟事務職員より説明があった。(第一病棟)	医療企画課	・不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。分かりやすく、納得して頂ける説明ができるよう指導致します。
駐車場 関係	・駐車場がもっと広ければ…。(第一病棟) ・駐車場、設備が狭い。(第一病棟) ・駐車場が満車になっていることが多いので、午前中は何度も病院のまわりをウロウロしていた。(第二病棟)	管理課	・駐車場満車時にはご迷惑をおかけしております。現在、北館増築・新託児所の新築により、駐車スペースが少し狭くなっている状態です。平成30年4月には託児所が完成し駐車スペースも少し増える見込みです。今少しお待ち下さい。 ・車椅子駐車場は玄関前に設置しておりますが、スペースの関係でこれ以上は広げられません。申し訳ありません。
環境	・工事中のため病室がうるさい。(第一病棟)	管理課	・申し訳ございません。病院改修工事の為、今しばらくご容赦下さい。
設備	・5階展望台のコーヒーがまずい。少し高くても美味しい方がよい。(第一病棟) ・売店がほしい。(第一病棟)	管理課	・コーヒーの販売は自動販売機の設置とさせていただいており、現状での対応となります。 ・申し訳ございません。売店の設置は現状、設備スペースの関係で難しい状況です。
トイレ	・トイレトーパーが取りにくい。(第一病棟)	管理課	・トイレトーパーホルダーの位置は調整しますので、いつでもお申し出下さい。
空調管理	・少し微熱のためか、窓際のせいか、夜中から明け方にかけて寒さで目がさめた(日中でも感じたのでヒーターの関係かも)。寝る前にスカーフを使って首筋を防ぐようにした。(第一病棟)	病棟師長	・全病室に温室計を設置し、温度調整に努めておりますが、それぞれの患者さまでご希望の温度も異なりますので、病棟スタッフにお申し出ください。(第一病棟師長) ・温度調節については、個人差もありますので、お気軽に担当看護師などにお申し出ください。(第二病棟師長)
その他	・各部屋の見取り図、写真等をホームページに載せてほしい。選ぶときに参考になると思う。(第一病棟)	医療企画課	・ご意見ありがとうございます。掲載方法を検討して取り組みたいと思います。

【入院調査より 頂いたお叱りのご意見】

分類	具体的な意見	回答部署	回答および対応策
その他	・病院なので仕方ないですが、病室の中に悪臭が漂うのが長時間続くと気分が滅入ります。ずっと部屋の中にいる患者には耐えられないことも…。食事前になると悪臭が漂って食欲もダウンします。(第一病棟)	病棟師長	・配慮が足りず申し訳ございません。状況に応じ換気対応し、悪臭が滞らないよう努めて参ります。(第一病棟師長) ・配慮が足りず申し訳ございませんでした。今後は臭いが滞らないよう換気していきたいと思っております。(第二病棟師長)
その他	・トイレの手洗い後にペーパータオルを2枚も3枚も使ってゴミ箱がいつも山盛りになっている。私はいつも1枚使用し、小さく丸めて捨てています。これは患者の常識を疑う行為です。片付けてくださる病院スタッフの方に申し訳ないと思えます。2-3枚は使いすぎだけど、せめてかさばらないように小さくまとめて捨てたらどうですか！と張り紙をしたいくらいです。(第一病棟)	医療企画課	・ご意見ありがとうございます。ペーパータオルは職員も使用しますので各部署スタッフも意識したいと思います。
CSセット	・長期入院になると安くなればうれしい。(第一病棟) ・入院日数によってCSセットの金額を変えたらどうか。(第二病棟) ・CSセットに石鹸がない(”ない”と明記されていない)(第一病棟)	病棟師長	・申し訳ございませんが、入院期間による金額の変更は行っておりません。扱っている業者とセットの内容や金額については今後も随時見直しを行っていきます。 ・浴室にはボディソープ、病室内の洗面台にはハンドソープを設置させて頂いておりますのでご利用ください。(第一病棟師長)