

令和元年度利用者満足度アンケート

～患者さんからの声～

項目	患者さんからの声	回 答
患者対応	医師で、パソコンばかり見て顔を見て話してくれない先生がいました。	各科診療科多職種で、接遇対応について更に強化し教育してまいります。
	6Fに入院していたころ、家族が置いていった飲み物が足りなく、買ってきてくださいと言ったのですが、2人に断られてどうしていいか困りました。	要望に対しご本人と相談し、看護師が出来るだけであれば、ご家族の方へ連絡し相談させていただくなどの対応をする必要がありました。
	術後の夜間の対応が非常に遅く、辛い思い・不快な思いをした。前回入院した時も不快な思いをしたので、体制・対応の改善を強く望む	術後の辛い時期を安心して苦痛なく過ごされるように配慮し、迅速な対応を致します。
	夜間診療の説明不十分。必要な申し出もしたものの、説明なしにレントゲン撮られた。	検査前の説明は行っていますが、さらに徹底して行ってまいります。
待ち時間	いい人は良いが、ダメな人はダメと極端だと思います。この間、親戚が入院した時の看護師の対応が冷たかったです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの思いに寄り添える看護師教育（接遇教育を含め）を行ってまいります。
	数年前〇〇病棟に主人が入院、亡くなりました。その時の看護師の対応が最悪で忘れられることが出来ません。人生の最後をここで迎えた主人のことを思います、今でもこの病院に来たくありませんが、総合病院となるところもなく、母は高齢につき今更病院の変更は難しいので仕方ないといったところです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんやご家族の方の思いに寄り添える看護師の教育を行います。
	予約しても時間通りに進んでいないことが多く、まわりで少しザワザワしている。予約ないと大変です。	待ち時間が長くご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。予約時間通り、診察が進むように心がけておりますが、患者さん一人一人の体調に合わせて診察しておりますので、予約時間通り進まないこともをご理解下さい。予約体制について、各科でもう一度検討しています。
	外来受付にて会計書（明細書）待ちになるのは、大変混雑するため改善していただきたいです。まだ以前の1Fでの会計の方が自由に動けることもあり楽でした。	病棟の構造上、科によっては待合室が狭くなっていることをお詫びいたします。会計の待ち時間については、少しでも短縮できるようこれからも努力してまいります。
当院への要望	会計の待ち時間が以前より長くなった。	会計の待ち時間については定期的に調査を行って検討しておりますが、これからも少しでも短縮できるよう努力してまいります。
	循環器の窓口で会計を呼ぶときに、外に出て名前を呼ばないのでとても聞き取りにくく、対応が必要です。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。患者様をお呼びする際は、マイクを使用する事で統一しておりますが、マイクでお呼びできない場合もあります。聞き取りづらい場合については、何度かお呼びして対応して参ります。
	検査科での待ち時間が長かった。	待ち時間長くご迷惑をお掛けして申し訳ありません。朝8時30分から一斉外来受付スタートで、採血混雑が増えていた現状です。予約時間に合わせて採血を各科にお願いはしております。よろしくお願いたします。
	尿検査時の待ち時間が長くなり不便。担当職員が不足になったようだが？この時間帯は、このように混むのがわかっているはずなのに。もう少し工夫できないだろうか。	待ち時間長くご迷惑をお掛けして申し訳ありません。尿を我慢できない場合、窓口にお申し出ください。早急に対応致します。受付職員が長期休暇中ですが、カバー体制で対応しております。よろしくお願いたします。
当院への要望	子供の付き添いの為の簡易ベットがあれば良いと思う	お子さんの付き添いの方を使用して頂くソファまたは簡易ベットを個室に設置しております。お困りの事がありましたら、遠慮なくおっしゃってください。対応致します。
	医師（先生）長く滞在してほしい。余りにも短期間である。	貴重なご意見ありがとうございます。大半の医師は大学からの派遣で当院に勤務しております。人事異動等により短期間の勤務交替はやむを得ない状態となっておりますが、患者さんの情報はきちんと引き継がれておりますので、ご安心して頂きたいと思っております。ご理解の程お願いたします。
	患者は診察の先生の専門の領域を超える症状を訴えることもありますが、紹介・情報提供など頂ければ幸いです。	患者様が求める情報等について、できるだけわかりやすい説明を行ってまいります。
	5B病棟について、スタッフの方々は良くして頂いて感謝しかありません。ラウンジ等もう少し子供が遊べるスペースや絵本等があれば面会時等で家族が過ごしやすいと感じた	ご意見頂きありがとうございます。本来ラウンジは面会する場所でございます。他の患者様やご家族の方のご利用もあり、また、病室では安静にして休息されている患者様もいらっしゃいます。ぬり絵や絵本などを設置し対応させて頂きます。どうぞご配慮願います。
	全病室に冷蔵庫があった方が便利	ご意見頂きありがとうございます。是非とも前向きに検討させていただきます。
	いつもお世話になっております。高齢の父に認知症の治療を受けさせたいと思っておりますが、担当科が精神科と言われ、本人がとても拒否を感じているようで、なかなか受診できません。名称の工夫をしてももらえたらと思います。今回のアンケートの趣旨とは異なると思いますがよろしくお願致します。	当院は認知症疾患医療センターとして秋田県から指定を受けております。受診診療科は精神科となっておりますが、「もの忘れ外来」として予約診療を行っております。拒否なく受診していただけるように対応を検討いたしましたので、お気軽にお問い合わせください。
	朝受付の7:30を7:00頃に変更してほしいです。7:30に行っても他の人が早く、受付8:00近くになってしまいます。	以前は早朝に受付時間を設定したことがありましたが、予約制を導入したことで待機している患者様が大幅に減少したことや防犯上の観点から現在の時間に設定しております。今後状況を見ながら検討してまいります。
	朝外来をはじめ時間は8:30に各科統一してほしい。5分早いだけで採血の順番がかなり違うので。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。再確認したところ一部の科において8:30前に開始している科が見受けられました。外来開始時間については、全科8:30に開始するよう徹底いたします。
	病院スタッフのみならぬ対応に不満はありませんが、予約時間はPMも診察出来たらと思います。	午後は入院患者様の巡回や検査、手術等があり、なかなか午後診察できる状況には至っておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解いただけますようお願いいたします。
	以前の、会計関係は下の階で行うシステムの方が良かったです（待つ間に処方箋を先に送ったりできたので）。対応はとてもよくして頂いてます。	以前は診察終了後、患者様に個人ファイルを持ち運びさせておりましたが、個人情報保護の観点から、ファイルの紛失や漏し間違いを防止するため変更させていただきました。何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
高額医療の説明ももっとしっかりしてほしい。	高額医療制度の説明も含め、当院には各病棟に入院担当事務を配置しております。また、入内時と各種制度や支払方法について等、様々な相談に対応できる「医療福祉相談室」を設置しておりますので、ご相談がある場合は院内スタッフへお気軽にお問い合わせ下さい。専門スタッフへご案内させていただきます。	
看護師の職員間の連携を良くするようにしてほしい	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。報告・連絡・相談の徹底と情報共有について指導してまいります。	
お風呂の回数をもう少し増やしてももらえたらありがたい。（1日おきなど）	貴重なご意見ありがとうございます。現状では週1回となっておりますが、頂いたご意見を参考に、まずは週2回提供することを目標に努めてまいります。	
職員の皆様、毎日のお仕事大変さご苦労です。	説明が不足しておりました。薄い紙パンツは売店や販売しておりますが、LTでの取り扱いについても検討いたします。	
リタスクが急に入院した場合、大変助かりますが、薄手の使い捨てパンツが売ってほしいと思いました（ローンでもありません）。（何も持たないで入院してもあまり不自由ませんが、おむつでは蒸れすぎます）	ご意見ありがとうございます。常日頃、患者さんの駐車場につきましては、安全第一にて警備員が巡回しておりますが、ご意見のありました呼び出しにつきましては、個人情報保護の観点から院内放送を自粛しているため対応できていない状況です。今後は、院内にて何らかの表示等を行い患者さんへお知らせできるよう検討を継続してまいります。	
駐車場にとめている車のハザードやルームランプ等の呼び出しをしてほしい。待ち時間が長く、とめた人はわからないし、バッテリーが上がります。	ご意見ありがとうございます。常日頃、患者さんの駐車場につきましては、安全第一にて警備員が巡回しておりますが、ご意見のありました呼び出しにつきましては、個人情報保護の観点から院内放送を自粛しているため対応できていない状況です。今後は、院内にて何らかの表示等を行い患者さんへお知らせできるよう検討を継続してまいります。	
シャワー浴は毎日の様に利用させてもらい、ありがたかったですが、肩が不自由な人は横下にはさむ補助員が必要で病院内に1ヶ所しかない様で貸し借りしている様ですが、病棟用があればと思いました。	事前に準備が出来ずお待たせしてしまつたようです。連絡を取りスムーズにシャワー出来る様にしております。必要に応じて購入も考慮して参ります。	
病院設備・給食	トイレですが、片手が不自由になると、トイレットペーパーが取れないことに不自由さを感じました。左右両方に欲しいと感じました	貴重なご意見ありがとうございます。トイレのスペースが狭く、現在病棟内の全てのトイレのペーパーホルダーは右側に設置されています。ご意見を参考にどのような状態の方でも使用しやすい位置や方法を早急に対応させていただきます。
	細かい窓の掃除を行うと更に良くなると思います。	窓の汚染や蜘蛛の巣などに気付いた場合は、早めに清掃を行い、窓の清潔を保つように致します。
	3食つゆつけて下さい。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。当院では塩分制限や治療食の方には朝1回、それ以外の方には朝夕2回汁をお付けしております。日本人の一日の塩分摂取量目標値が男性8g未満、女性7g未満を基準に設定を作成しております。どうぞご理解願います。
	食事もう少しおいしく食べられるのになと思いました。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。家で食べている食事は異なる場合があると思いますが、治療食の場合、塩分やカロリー等の制限があります。制限のあるなかでも美味しい食事を提供するよう努力してまいります。
	クーラーが効きすぎている。いつも24℃～25℃では寒い。ON・OFFの調整は？	ご意見頂きありがとうございます。定期的な清掃を行っておりますが、安静にしてお休みされたい場合などは、遠慮なくお申し出ください。清掃が必要のない場合、お声を掛けて頂ければご配慮致します。
	部屋の掃除は1日1回でいいかと思った。各場所の時計の時刻がずれている。	ご指摘いただきありがとうございます。清掃時には臨時に椅子を設置し対応しておりますが、ホールにある椅子の配置など検討させていただきます。
その他	病室に使用済みの医療器具が置いたままになっていたり、床に落ちたままになっていることが数回あった	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。病棟の構造上、冷蔵庫の切り替えはできない仕組みとなっております。また、空調の強弱については部屋ごとに設置しております。スイッチで調整可能となっております。しかしながら、全ての方に適した温度管理は非常に難しい状態となっておりますので、まずは職員に遠慮なく申し出てください。寒い方につきましては追加で毛布などを提供することが可能ですので、ご理解・ご協力の程よろしくお願いたします。
	定期的なタイミングででしょうか。駐車スペースを探すのに苦労した。また、駐車区画線が不鮮明。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。10月中旬に駐車場の線引きを行い対応いたします。
	雨の日の受診は傘の置き場にちょっと困ります。いつもとても親切に接していただいています。ありがとうございます。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。9月から正面玄関に傘立てを設置しましたのでご利用下さい。
	総合受付の所で、新患の受付をする際に、座って待たれるイスが3人用1つしかなかったので、立っている方もいて、もう一つ増やしたほうがいいと思いました。	ご指摘いただきありがとうございます。混雑時には臨時に椅子を設置し対応しておりますが、ホールにある椅子の配置など検討させていただきます。
トイレの中に荷物を置く棚があれば良い。トイレの中のフックは高いのと低いのがあれば良いと思う。	ご指摘いただきありがとうございます。トイレ内に荷物を置く棚とフックを追加で設置できるか検討させていただきます。	
病室に使用済みの医療器具が置いたままになっていたり、床に落ちたままになっていることが数回あった	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。今後このようなことがないよう、病棟スタッフに注意徹底を図り、過ごしやすい環境整備に努めてまいります。	
〇月〇日入院したのですがずっと痛くてたまらなくてもう少し早く手術を行うのは無理だったでしょうか。	患者様の状況によっては、最適な治療のために、術前検査等をしっかり行い手術までに数日かかる事もあります。状況ごとの説明と苦痛の緩和に努めています。ご意見ありがとうございます。	
薬が一つ足りないことが何度あった。	調剤・配薬時の確認の徹底など、薬局と病棟が連携して再発防止に努めています。	

アンケート内の自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では上記のとおり取り組んでまいります。

今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものから一部を抜粋したものです。