

# 令和5年度 院内サービス向上のためのアンケート（外来）実施結果

## 1 目的

当院に対する患者さんの満足度を把握するためのアンケート調査を実施し、病院のサービス向上に役立てます。

## 2 実施期間

令和5年 10月2日(月)～6日(金)

## 3 実施対象

実施期間に外来受診した患者様及びそのご家族

## 4 件数

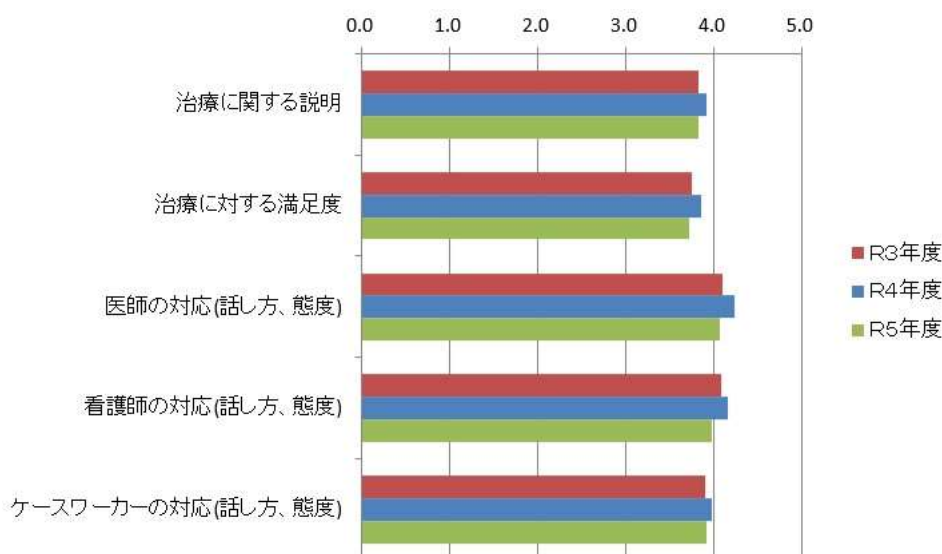
230件（前回・令和4年度 275件）

## 5 結果

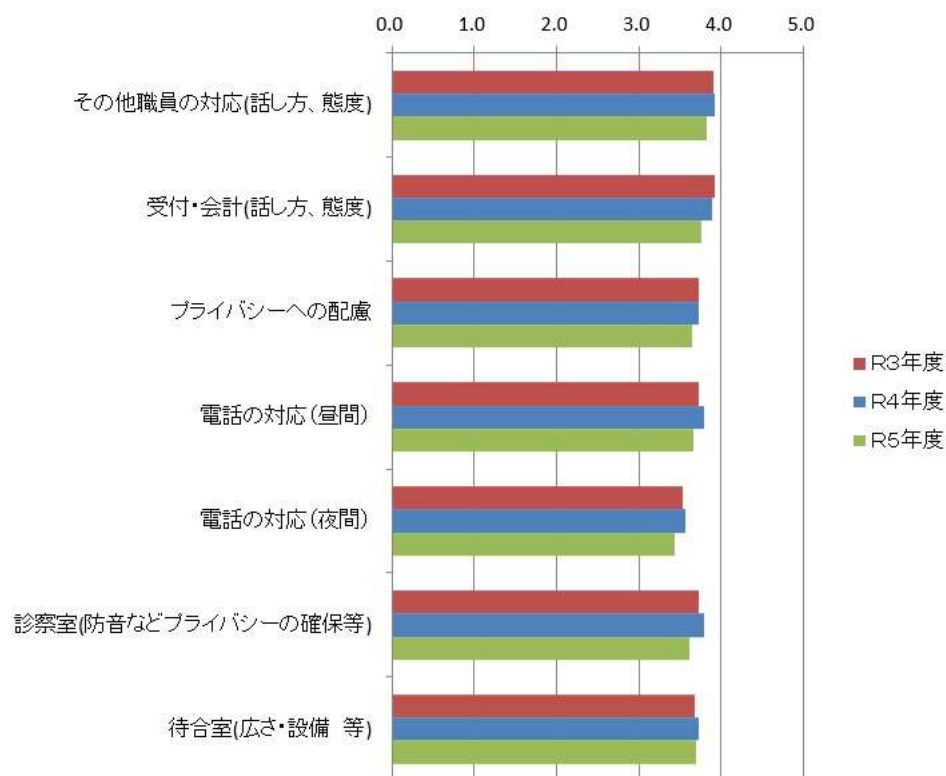
項目	令和5年度	令和4年度
100点満点での評価	77.6点	79.5点
受付(予約時間)から診察までの待ち時間	46.5分	44.0分
診察終了から会計までの待ち時間	33.1分	38.0分

その他の個別項目については次のとおりです。（各5点満点での評価）

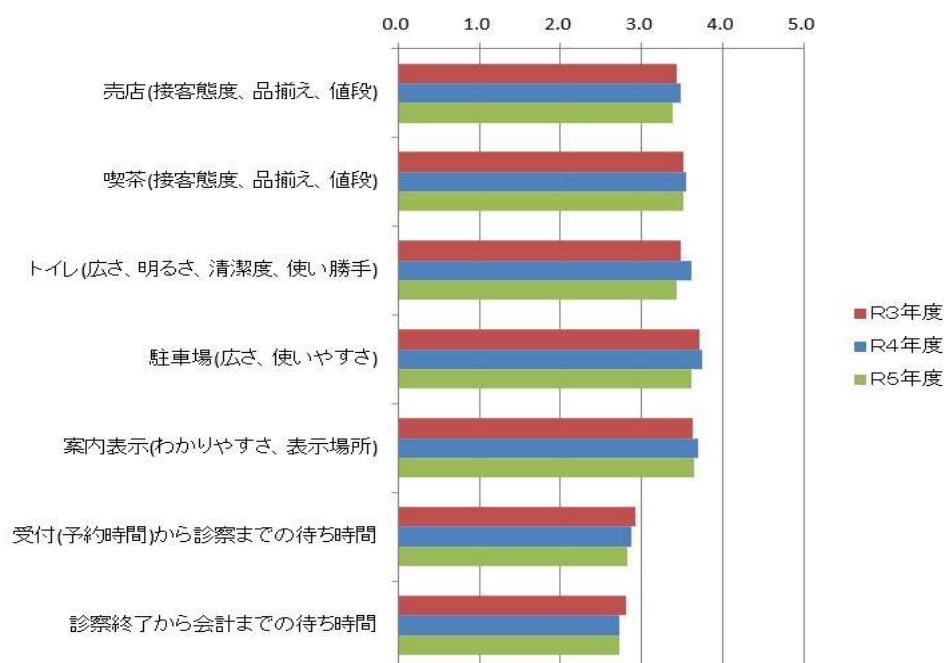
### ○医療サービスへの評価



## ○職員対応への評価



## ○施設・設備等への評価



## 6 皆様からいただいた御意見

### 1) 呼び出しについて

- ・個人名で呼びすぎる。番号で呼んでほしい。
- ・非常に難しいことですが診察室から呼ぶ時、名前以外はないでしょうか
- ・名前を呼ばれることが気になる方もおられると思うので、そのへんの配りよがもう少しあったらいいなと感じます。

(回答)

ご意見ありがとうございます。当院では患者取り違えなどの医療事故防止のため、お名前をフルネームでお呼びしています。お名前をお呼びすることに支障がある方は、お近くのスタッフへお申し出ください。

### 2) 診察終了から会計までの待ち時間

- ・会計までの時間が長すぎると思うのですが。
- ・診察が遅くなるのは仕方がないが会計待ちが長いのは努力や工夫が足りないのではないかと待ち時間ができるだけ短くなるよう改善してください

ほか同意見5

(回答)

お待たせして申し訳ありません。当日の患者様の人数や診察の状況、また診察終了後に検査や処方薬等について医師への内容確認を要するため、診察や会計をお待たせしてしまうことがあります。引き続き待ち時間を短縮できるよう努めてまいります。なお、会計で30分以上お待ちの際は窓口にお声がけください。

### 3) 受付から診察までの待ち時間

- ・診察時間は、人それぞれで多少の時間の前後は仕方ないが、予約時間が過ぎてもなかなか呼ばれず、平均1時間半は待つ事が苦痛であるため、予約時間のいみがないと感じる、待ち時間を少なくして頂きたい。
- ・予約した時間通りに、進んでほしい

(回答)

お待たせして申し訳ありませんでした。診察を始めるにあたり、事前の準備や確認等でお時間をいただくことがあります。なるべく患者様をお待たせすることの無いようにして参ります。

### 4) 医療サービスに係る接遇について

- ・薬の説明をちゃんとしてほしい
- ・緊急で診てもらおうとTELした事があったが、外来対応したNsの電話対応が悪かった
- ・検査の数値も本当の数値なのか疑うところがある。良く調べてほしい。一生薬飲まないといけないのか疑問である。セクハラ、パワハラ発言は辞めていただきたい。

(回答)

不快な思いやご心配をおかけして、大変申し訳ありません。こと細かな対応を心がけます。

お気づきの点などは、お近くのスタッフへお申し出いただくと幸いです。

## 5) 担当医について

- 担当医師を変更出来ますよう希望致します
- 週決まりではなくて、いろいろな先生に診てもらえると嬉しいです。
- 採用する医師をキャリアだけ採用するのは本当に止めた方が良いと思われれます
- ドクター間で患者の情報交換をしてもらい患者の病状の改善を図ってほしい
- 医療点数が高すぎる。Dr がたよりなく群大 HP へ転医したい旨担当 OODr に話してあるが返答がない こまる。

(回答)

ご心配をおかけしたり、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

ご不満な点などありましたら、外来看護師または患者相談窓口（医療福祉課または GRM）へお申し出ください。

- 毎年先生が変わるのではなく同じ先生にみてもらいたい。

(回答)

ご意見ありがとうございます。勤務医の異動は避けられないものがあります。

しかし、治療については後任の医師に十分引き継いでおりますので、不安に思うことは医師にお伝えいただき、安心して受診してください。

また、医療福祉課は様々な相談にに応じていますので、不安な事などありましたら声を掛けてください。

- Dr により、診察の内容も声かけも違うのは仕方ないと思うが、前の Dr がていねいにあいさつ、話を聞いてくれていたので、どうしても比べてしまう。

(回答)

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。いただいた意見を元に職員の接遇が向上するよう適切な指導を行います。

## 6) 院内設備、環境について

- 再来の人は受付を機械でできたり、会計を機械でできれば嬉しいです。

(回答)

ご意見ありがとうございます。将来の導入を検討いたします。

- 無料の水やお茶の出る機械があったり、パルファンとは別にエントランスでお茶できるようにしたい

(回答)

ご意見ありがとうございます。共用の給水機や談話スペースは感染対策で廃止した経緯がございます、ご理解いただけますと幸いです。

- 座るところを増やしてほしい
- 待合椅子のレイアウト変更、パーテーションの設置、椅子の更新

(回答)

ご意見ありがとうございます。椅子のレイアウト等は検討いたします。

椅子の更新については傷み具合などを確認し、適宜実施いたします。

- 中庭が汚い落ち葉がいっぱい。そうじはしないのですか。
- 中庭の手入れ、四季を感じる樹木や花の設置

(回答)

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。除草、清掃等に配慮いたします。

- ・福祉の駐車場に一般車がとまっているので管理をお願いします。

(回答)

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした、掲示や管理を行います。

また、必要な際に身障者用駐車場に駐車ができない場合、駐車スペースをご案内しますのでスタッフまでお声がけください。

- ・トイレに荷物をかけるフックがないので見直しを希望

(回答)

ご不便をおかけして申し訳ありません。フックは無いのですが、ペーパーホルダー上は荷物置きにご利用いただけますので、よろしければご利用ください。

- ・病院じたい、古い。

- ・通院するたび暗い印象が避けられない。明るい雰囲気があってもいいかな

(回答)

ご意見ありがとうございます。建物は築年数が30年近くになりますが、感染対策や衛生に配慮し、御迷惑をかけないように努めてまいります。

## 7) その他院内の運用について

- ・いつになったらマスクをはずせるのか。インフルエンザにかかっている人のが多い。自分はコロナワクチンは1度しか打ってなくてコロナにかかっていません。1度もワクチンを打っていない人もいます。マスクを着けるのは病院の方針かもしれませんが。。

(回答)

ご意見ありがとうございます。マスク着用の考え方は、厚生労働省からは原則個人の判断としながらも感染対策に効果的との情報もあります。当院としては院内利用に際してはマスクの着用をお願いしているところです。引き続きご協力いただけると幸いです。

- ・入院中タバコを吸わしてほしい

(回答)

令和元年7月1日付の健康増進法改正により、当院を含む病院は敷地内禁煙となっております。

また、外来トイレ等でタバコの吸い殻が見つかるなどしております。院内では絶対タバコを吸わないようお願いします。

## 8) 病院以外に寄せられたご意見

- ・売店の拡大を御願いたい

- ・売店の商品が入院したときより悪かったので品物をよくして下さい。喫茶店も目の前でレンジでチンをしないで下さい。やる気なさそうです。

- ・売店の代わりにコンビニが入ってほしい

(回答)

ご意見ありがとうございます。ご意見は売店、喫茶店へ繋がります。

- ・病院のそばに、薬局がもっとあると良い。診察や会計がスムーズに終わっても薬を待つ時間が30~60分はかかるので

(回答)

ご意見ありがとうございます。いただいたご意見を薬局に繋がります。

なお、院内薬局前のFAX送信サービスにて、ご自宅に近い薬局などのご利用も検討いただければ幸いです。

9) その他

- ・清潔感と皆様の温かさを感じます。病棟へ行くまで歩くのが大変です。寂しい時間も多いと思うので寄り添っていただきたいと思います。家族と一対となって治療ができることを願います。
- ・家庭、社会から生み出される患者が増加していると思うが、多様な治療方法が開発されると良いと思います。ご苦労の多い仕事かと思いますが、必要な役割です。人員確保が必要かと思います。
- ・デイケアでの作品が飾られていて、いつも楽しみにしています。

(回答)

ご意見ありがとうございます。いただいたご意見を励みに、今後も選ばれる病院となるよう努めて参ります。

皆様から貴重なご意見をいただきありがとうございました。

寄せられたご意見を真摯に受け止め、皆様から選ばれる病院となるよう、サービス向上に努めてまいります。

引き続き、意見箱等により忌憚のないご意見をお寄せくださいますよう、おねがいいたします。

<サービス向上委員会>