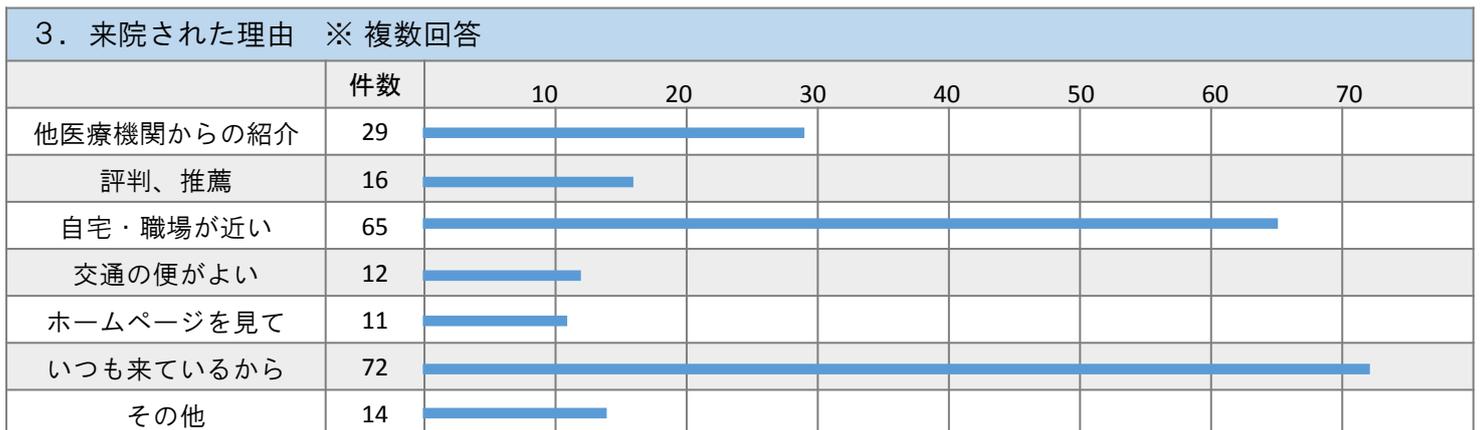
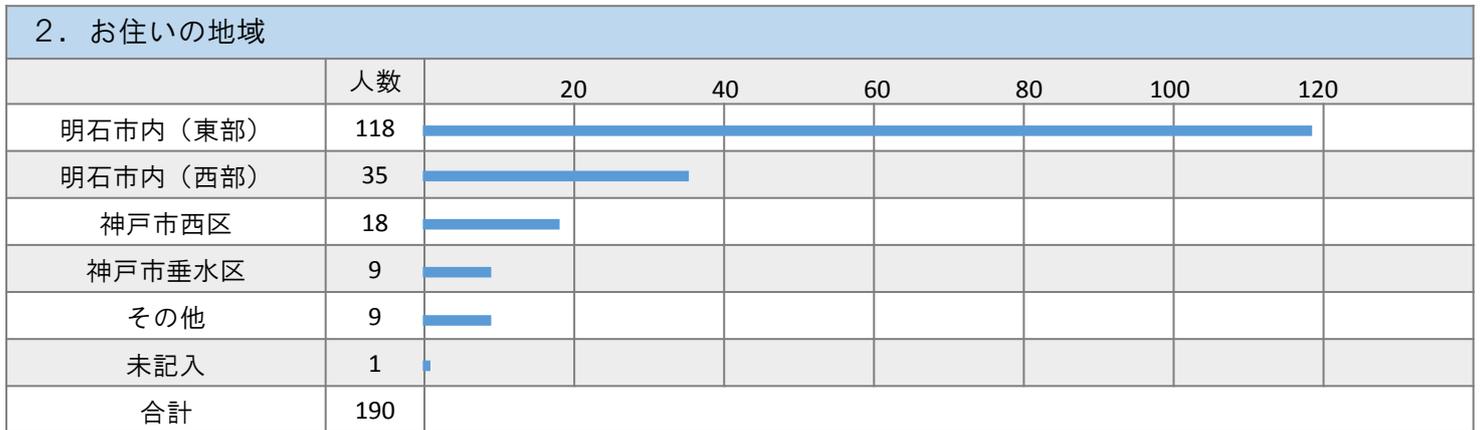
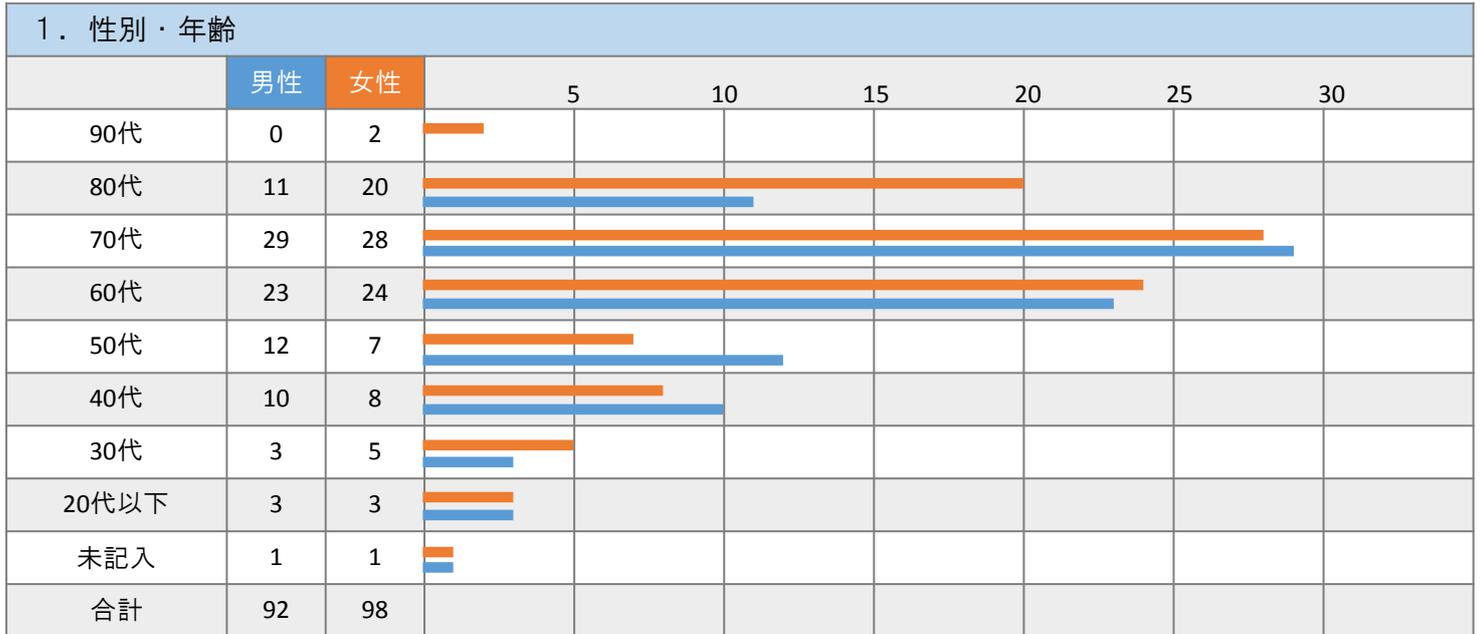


平成27年度 石井病院 患者様満足度 アンケート調査報告書

当院では、より良い病院づくりを目指して、2年毎に患者さまに満足度調査を実施しております。この度、平成27年11月に実施致しましたアンケート調査の結果を下記の通りご報告いたします。外来患者様をはじめ、入院患者様及びご家族様には、実施期間中ご協力いただきありがとうございました。アンケートの結果は、病院として真摯に受け止め、ご期待にそえるよう病院運営に反映させていきたいと考えておりますので、今後ともご理解ご支援の程よろしくをお願いいたします。

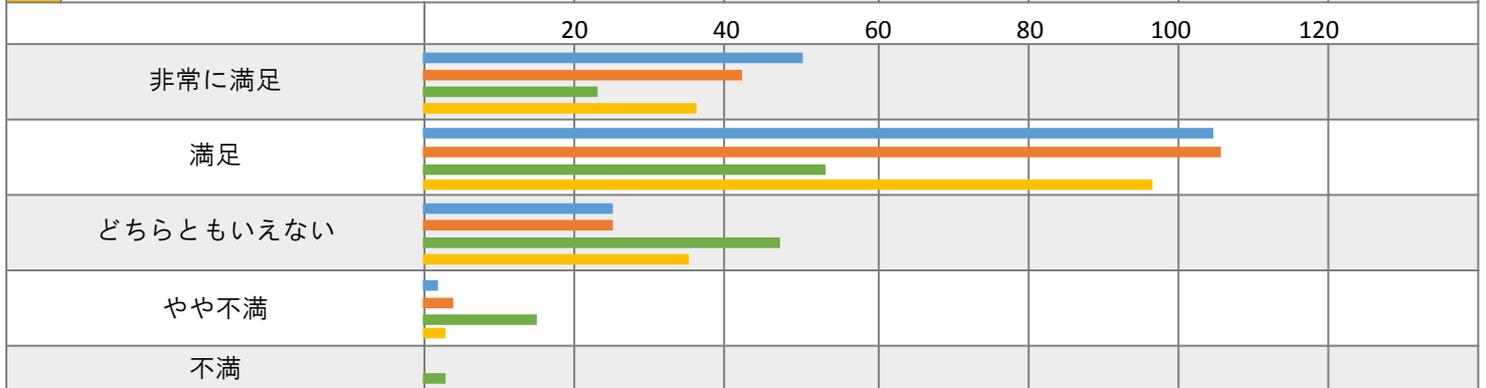
実施期間：平成27年11月10日（火）～14日（土）

<外来部門> 回答者数：190名



4. 病院の環境について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 清潔で、整理・整頓がされている	50	104	25	2	0	9
② 冷暖房の温度は適切である	42	105	25	4	0	14
③ 駐車場の設備はいかがですか	23	53	47	15	3	49
④ 院内の案内表示は適切ですか	36	96	35	3	0	20

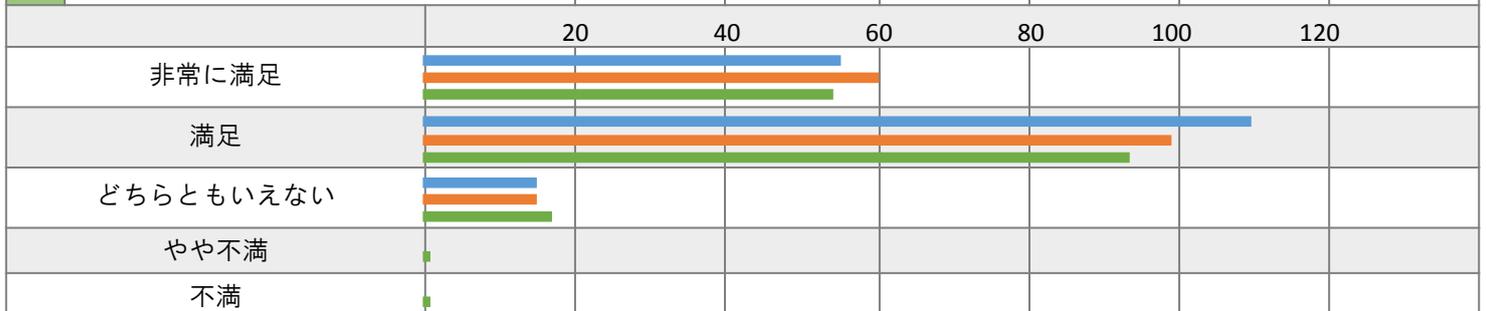


● 病院の環境、設備などについてのご意見

清潔な感じがして、対応も良く信頼できるいい病院だと思います。これからも宜しくお願いします。	女性 60代
お手洗いの荷物をかける所が高すぎて年配の方等、ひっかけようと思うと大変だと思います。もう少し低くしていただくか、何か他の方法で・・・。	女性 60代
もう少し公共スペースがあればいいのではないかと思います。例えば、コンビニが入るとか、何か買い物ができる、ゆっくり出来るスペースが。	女性 60代
駐車場が分かりにくい	男性 60代
第2駐車場は国道をわたるので大変である。	男性 50代
駐車場などが入りにくい。また、駐車場スペースが少ない。	女性 70代
駐車場の件で、もう少し近くにして頂きたいです。主人が足が悪いので困ります。	女性 50代
かべに貼付している案内について、貼付の高さがバラバラになっているので座っている人から見やすい方が便利な案内なのか、立ったままであったり、歩きながら見やすい方が便利なのかを工夫したらどうでしょうか。	男性 40代

5. 受付・会計職員について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 身だしなみはいかがですか	55	109	15	0	0	11
② 態度・言葉遣いは丁寧ですか	60	99	15	0	0	16
③ 電話対応は丁寧ですか	54	93	17	1	1	24

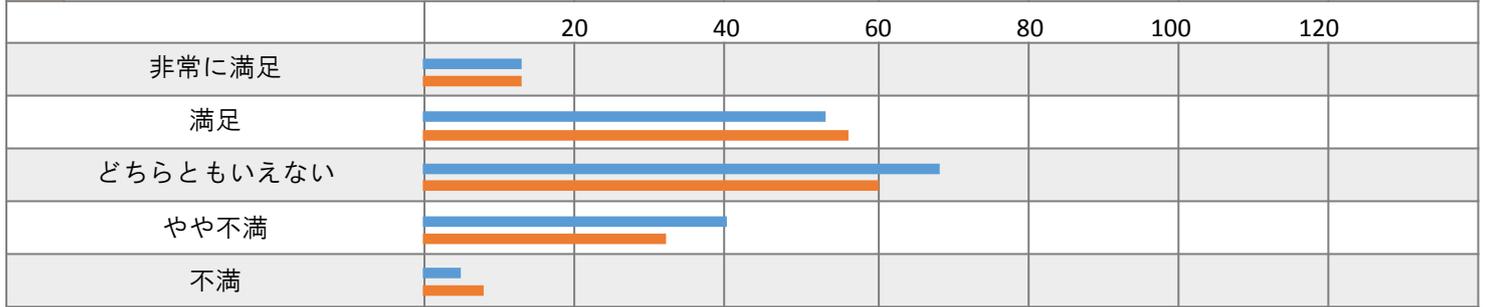


● 受付・会計職員についてのご意見

親しみ易く、病院に来るのが気分的に楽。受付は、さわやかで適切な対応が来ている。	女性 80代
会計で呼ばれる時の声がとてもよい。それだけで少しの待ち時間が長くても、まあいいかと思う。	女性 80代
スタッフの対応がよく満足できました。	女性 20代
電話対応についての受け答えの良い方、悪い方の差がある。	女性 60代
以前、TELで予約の変更をお願いしたとき、対応があまり良くなかった事があります。（結構年配の方）	男性 50代
たまにアルコール消毒剤（入口にある）が切れて、度々受付へ言うことがある。しかしすぐに対応をしてくれて、いやな顔を見せることはないためいい感じですよ。ありがたいです。	女性 60代

6. 待ち時間について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 診察・診療までの待ち時間は適切ですか	13	53	68	40	5	11
② 診察・診療後、支払いまでの待ち時間は適切ですか	13	56	60	32	8	21

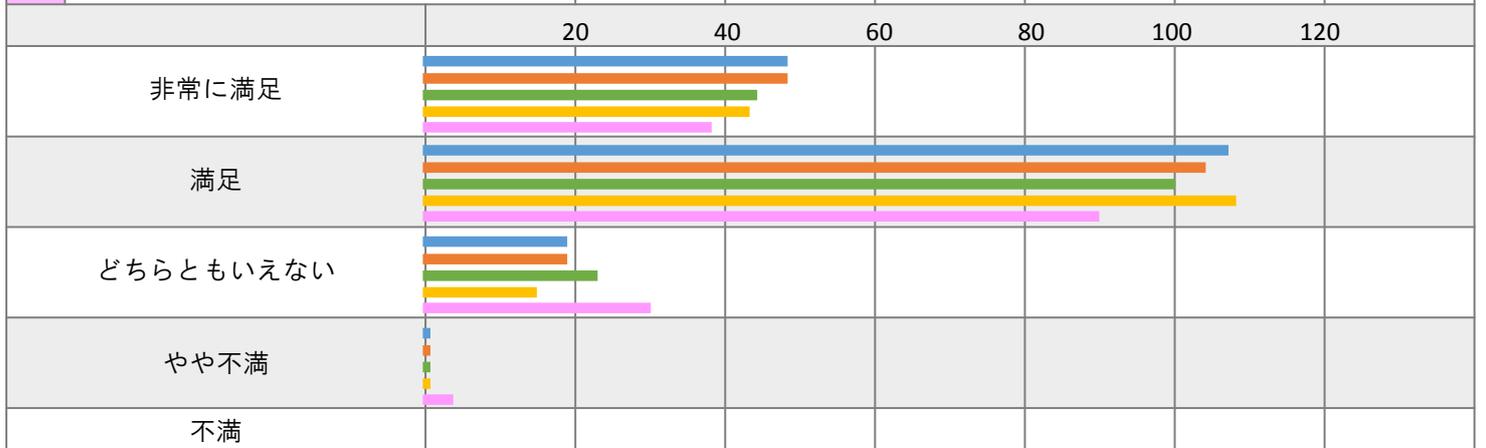


● 待ち時間についてのご意見

会計が早くなりました。	女性 80代
待ち時間が長い。	女性 60代
予約しても時間がかかり過ぎる。	女性 50代
診察後の支払い時間が今年9月よりも遅くなっているの、もう少し時間を短くしてほしい。	女性 50代
時々、会計の待ち時間が長いです。呼ばれているのかもしれませんが、口頭なので聞こえません。	女性 60代
支払までの待ち時間が長い。薬局も長い。	男性 50代
会計の待ち時間が患者様の少ない時も長い。	女性 60代
会計の待ち時間が長いのが不満です。	男性 60代
前に急いでいたので一番に来て診てもらったのに、会計にすごく待たされて遅刻しそうになったので早くしてほしい。	女性 30代
診察後、会計が遅い。	女性 90代

7. 看護職員について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 態度・言葉遣いは丁寧ですか	48	106	19	1	0	16
② 説明は分かりやすいですか	48	103	19	1	0	19
③ 質問・相談等に対する対応はいかがですか	44	99	23	1	0	23
④ 身だしなみはいかがですか	43	107	15	1	0	24
⑤ プライバシーに配慮していますか	38	89	30	4	0	29

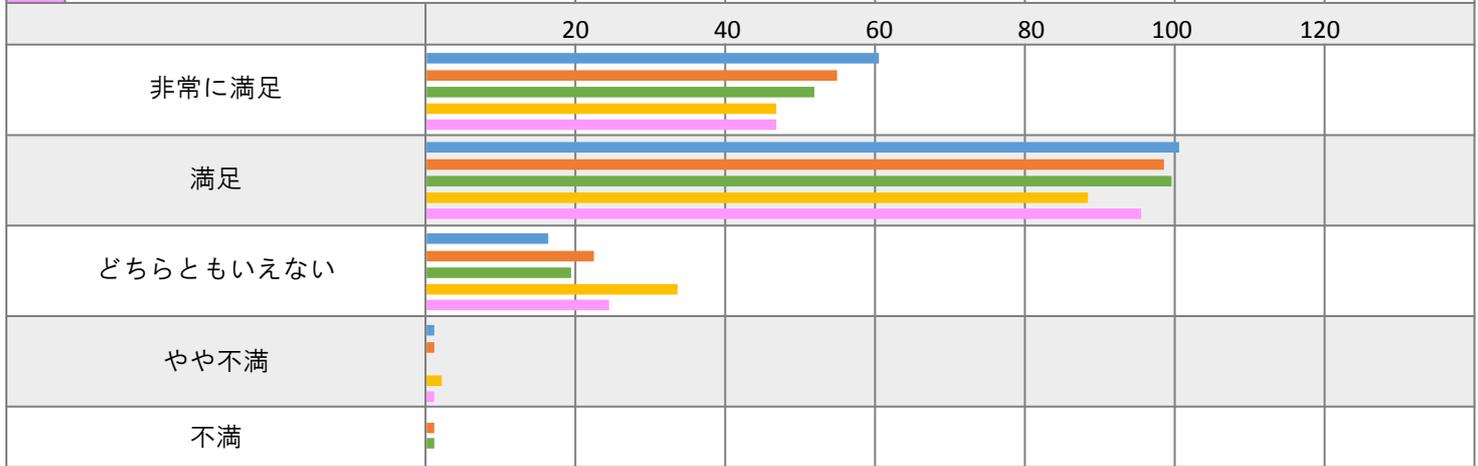


● 外来 看護職員についてのご意見

看護師、医師は親切に対応してくれるのが良い。	女性 70代
外来で呼び出しが聞き取りにくい。言葉をはっきり、ゆっくり聞きやすくしてほしい。	女性 80代

8. 医師について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 態度・言葉遣いは丁寧ですか	60	100	16	1	0	13
② 治療方針についての説明は丁寧ですか	54	97	22	1	1	15
③ 説明は理解できましたか	51	99	19	0	1	20
④ 治療に不安は無かったですか	46	87	33	2	0	22
⑤ プライバシーに配慮していますか	46	94	24	1	0	25



● 医師についてのご意見

乳がん検診に来ました。正直、男性の先生だったので不安でしたが、とても親切で丁寧に診てくださり、やさしかったので（明るいし）、不安は一気に解消されました。それに、お昼の時間をすぎたにもかかわらずこちらの都合を考慮して下さり、素早い対応で検診もして下さいました。イヤな顔ひとつせず・・・仕事、育児のある身としては本当に大助かりです。次の乳がん検診は、ここで受けよう、何かあったらここに来ようと思いました。（設備もきれいだし、マンモは女性の方がして下さったこともよかったです。）本当にありがとうございました。

女性 40代

院長先生の新しい医療を取り入れる姿勢が好ましく、たのもしく思います。

女性 60代

会長時代からお世話になり、親しみがあるドクターがおられるので。

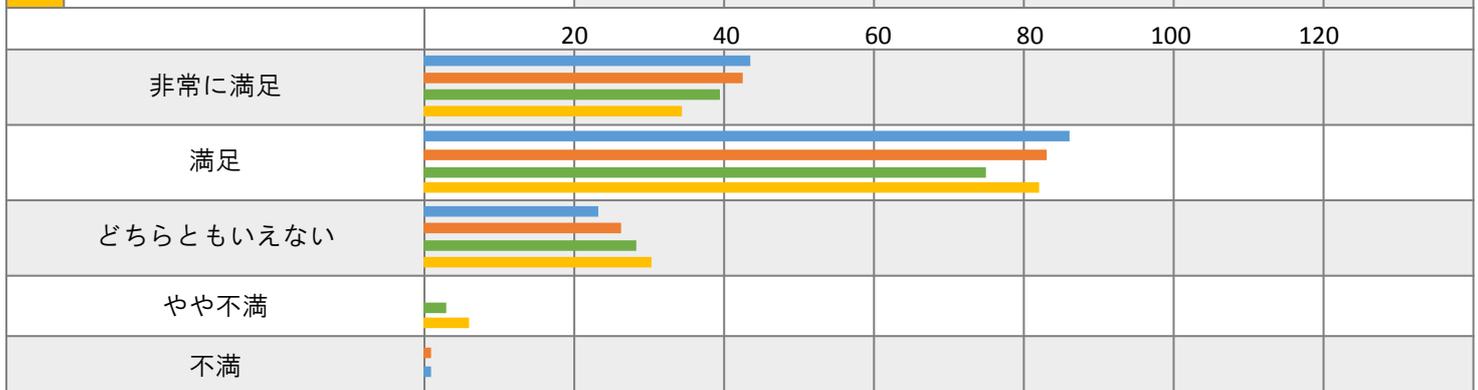
男性 70代

医師の説明が患者の立場に立っていない。医師が特定の曜日しかいないので、メールで連絡とれるようにしてほしい。

男性 60代

9. 検査（放射線、臨床検査）技師について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 態度・言葉遣いは丁寧ですか	43	85	23	0	1	38
② 説明は丁寧ですか	42	82	26	0	1	39
③ プライバシーに配慮していますか	39	74	28	3	0	46
④ 検査受付から開始までの時間がいかがですか	34	81	30	6	0	39



10. リハビリテーションについて						
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 態度・言葉遣いは丁寧ですか	27	44	17	1	0	101
② 症状や施術方針についての説明は丁寧ですか	26	43	16	1	0	104
③ 安心して治療を受けることができましたか	26	45	15	0	0	104
④ プライバシーに配慮していますか	24	39	23	0	0	104

	20	40	60	80	100	120
非常に満足						
満足						
どちらともいえない						
やや不満						
不満						

● リハビリテーションについてのご意見 ※ 入院患者さまのご意見ですが、質問内容に沿って掲載させていただきます。

初めてのリハビリ体験です。当医院でのリハビリ職員諸先生の患者受診者への気配り心温まる手厚い治療方針により、これ程までに早く回復させていただきリハビリの成果を体験できたことに家族と共に当院でお世話になり本当に良かったと感謝しております。担当医師先生をはじめ素晴らしい職員の皆様のお陰により社会復帰ができる日を楽しみにしています。ありがとうございました。

※4F

11. あなたにとって魅力ある（診てもらいたい）病院とはどのような病院ですか ※ 複数回答								
	人数	20	40	60	80	100	120	140
良い医師（医療技術が高い）がいる	144							
医師や看護師他、職員の対応が良い	126							
設備や環境が整っている	107							
医療安全対策が整っている	106							
待ち時間が長くない	100							
診療科目が充実している	98							
自宅、職場から近い	98							
感染管理対策が整っている	96							
交通の便が良い	88							
公共スペース等が清潔である	85							
病院の評判が良い	80							
手術の症例数が多い	62							
その他	3	<ul style="list-style-type: none"> 昔から知っているのので、親しみやすいため来院している Dr.の説明が具体的で分かりやすく、はっきりしている事をのぞむ 治療予測の相談にのって欲しい 						

● その他、本院についてのご意見

今の所、特に言うことはございません。家も近いので安心して通院しています。	女性 80代
MSWの方達は患者、家族の方々に対して、一生懸命頑張っている姿が見受けられます。	女性 60代
出来れば番号制の標示をしてほしい。	女性 60代
MRIありますか？	女性 70代
MRIがあればよいのと思います。	女性 60代
診療科目が沢山あればよい。	女性 70代
薬が多すぎると思いますが。	男性 70代
検査の結果が早く知りたい。（次の週ではなく当日に出来れば）	女性 80代

<入院部門> 回答者数：61名（2F/27名、3F/15名、4F/19名）

1. 病棟の環境について						
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 清潔で、整理・整頓がされている	11	43	4	1	0	2
② 冷暖房の温度は適切である	11	40	6	2	0	2
③ 病室内の環境はいかがですか	11	39	6	2	1	2
④ デイルームの環境はいかがですか	13	33	8	0	0	7
⑤ 設備・備品などの充実度はいかがですか	8	31	13	3	0	6

	10	20	30	40	50	60
非常に満足						
満足						
どちらともいえない						
やや不満						
不満						

● 病棟の環境についてのご意見	
快適な入院生活を過ごしています。特に問題ないです。	2階
入院中は毎日身体がよくなるのがわかります。	3階
トイレ、床、掃除が汚い	2階
電動ベットの導入、3階病室の加湿対策、洗面所の手拭ペーパーを検討して頂きたいと思います。	3階
病室が狭いし、清潔感がない。待合室が狭い。	女性 70代

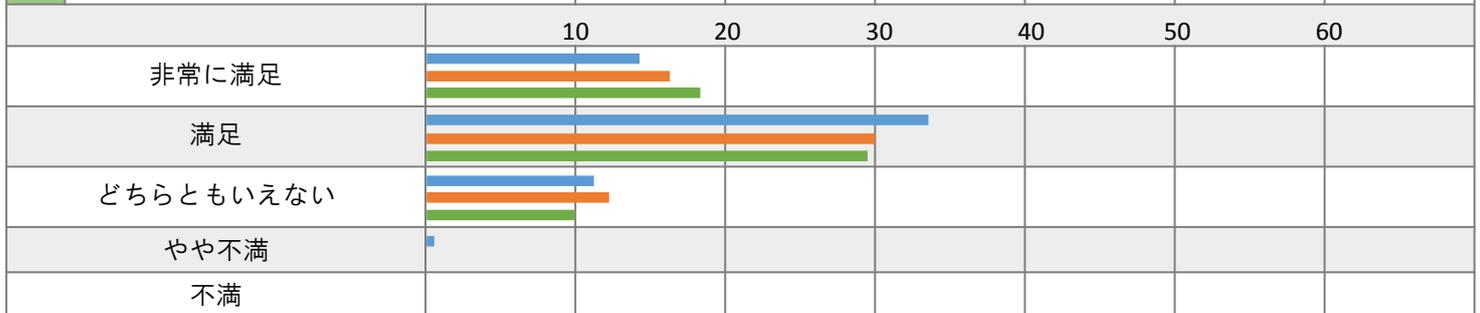
2. 接遇面について ※ グラフは次ページにて表示						
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 医師の態度・言葉遣い	23	31	4	1	0	2
② 看護師の態度・言葉遣い	23	33	4	0	0	1
③ 介護職員の態度・言葉遣い	18	33	3	1	0	6
④ リハビリ職員の態度・言葉遣い	22	27	4	0	0	8
⑤ 薬剤師の態度・言葉遣い	13	29	4	0	0	15
⑥ 放射線技師の態度・言葉遣い	7	30	5	0	0	19
⑦ 検査技師の態度・言葉遣い	7	29	7	0	0	18
⑧ 栄養士の態度・言葉遣い	9	26	6	0	0	20
⑨ 医療連携相談員の態度・言葉遣い	15	32	4	0	0	10
⑩ 事務職員の態度・言葉遣い	15	37	3	1	0	5
⑪ 清掃員の態度・言葉遣い	15	38	3	0	0	5

● 接遇面についてのご意見	
入院中、看護師や清掃の人の私語が多い（ウルサイ）。	男性 70代
各病棟内について非常に言葉遣い、態度の評価の悪いスタッフがみられる。	女性 60代
先日、母が入院したんですが、2階の看護師（ひとり）の言葉遣いがきつかったです。優しく接して欲しかったです。	女性 60代
4階回復棟は自立へ向け、PT、OT、ST、NS、ヘルパーが一体となり、個々の患者に対して、看護、介護が充分行われていると思います。スタッフの皆様お疲れ様です。御身体ご自愛下さい。	4階
スタッフの皆様よくして下さいありがとうございますので感謝しております。ありがとうございます。	4階

2階と3階では制度、方針が全く異なるのでとまどう事が多かった。全く別の病院に来たみたいだった。療養病棟という考え方が中々理解できなかった。又、入る前の相談員の説明と実態にずれがあった。ナースとリハビリ職員との連携がしっかりしていない、ナースがリハビリの時間他知らない事が多く、又、口腔ケアの人と歯科衛生士との連絡がしっかりしていない、各々云う事が違うのでとまどってしまった。							不明
	10	20	30	40	50	60	
非常に満足							
満足							
どちらともいえない							
やや不満							
不満							

3. 医師について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 病状や治療方針の説明の分かりやすさ	14	33	11	1	0	2
② 質問や相談のしやすさ	16	30	12	0	0	3
③ プライバシーへの配慮	18	29	10	0	0	4



● 医師についてのご意見

いつもありがとうございます。先生のごことはとても気に入ってよるこんでいます。（中尾先生）皆さんによくしていただき、家族も助かっています。

2階

4. 看護師について ※グラフは次ページにて表示

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① ナースコールへの対応	16	26	8	4	0	7
② 説明のわかりやすさ	12	36	5	2	0	6
③ 質問や相談のしやすさ	14	36	3	3	0	5
④ プライバシーへの配慮	16	30	7	1	0	7

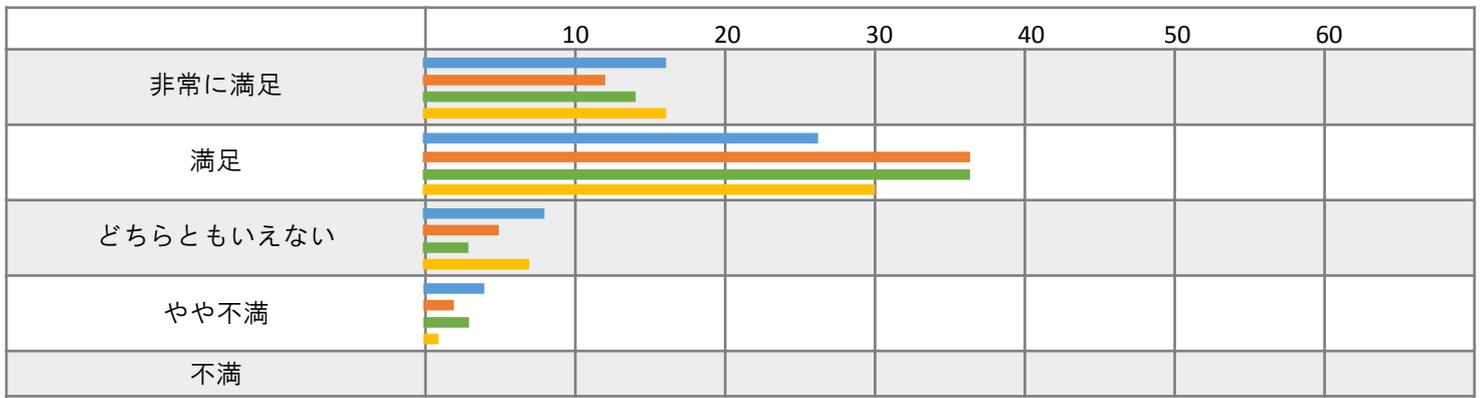
● 看護師等についてのご意見

入院患者に対する看護師さんの数が少ないように思う。対応がせわしないように感じる。

2階

3階ではやはりナースの数が少なく重労働になっておりのではないかと思います。夜勤の回数も多いように感じます。夜はどうしてもナース一人でないといけないのですか？

不明



5. 食事について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 味付け	7	18	12	7	0	17
② 量	6	23	15	1	0	16
③ 食事形態(きざみ食など)への配慮	10	18	15	1	0	17
④ 食事の介助	8	17	10	0	0	26
⑤ 食事に対する説明のわかりやすさ	8	14	16	1	0	22

	10	20	30	40	50	60
非常に満足	15	12	18	10	0	0
満足	25	35	30	0	0	0
どちらともいえない	8	3	5	0	0	0
やや不満	5	3	1	0	0	0
不満	1	0	0	0	0	0

6. その他

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	未記入
① 身体の清潔保持	10	36	7	0	0	8
② シーツ交換、更衣の対応	11	34	8	1	0	7
③ 排泄介助などへの対応	12	28	8	0	0	13
④ 入院生活における安全・安心への配慮	15	30	7	2	0	7

	10	20	30	40	50	60
非常に満足	15	12	18	10	0	0
満足	25	35	30	0	0	0
どちらともいえない	8	3	5	0	0	0
やや不満	5	3	1	0	0	0
不満	1	0	0	0	0	0

● その他についてのご意見

サービスの均一(例)・入院中 日により朝あついタオル出る日、出ない日ある日、ない日 忙しいのに、いっそう総じてなしにしては如何ですか? ・食事後 口を洗う水と器

2階