

# 平成30年度 患者満足度アンケート調査結果

## 調査期間

病棟：平成30年11月 12日(月)より1ヶ月間

外来：平成30年11月19日(月)・21日(水)・22(木)・  
26日(月)・28日(水)・29日(木)

透析：平成30年 11月19(月) より約1週間

## 配布数

病棟 55枚      外来240枚      透析150枚

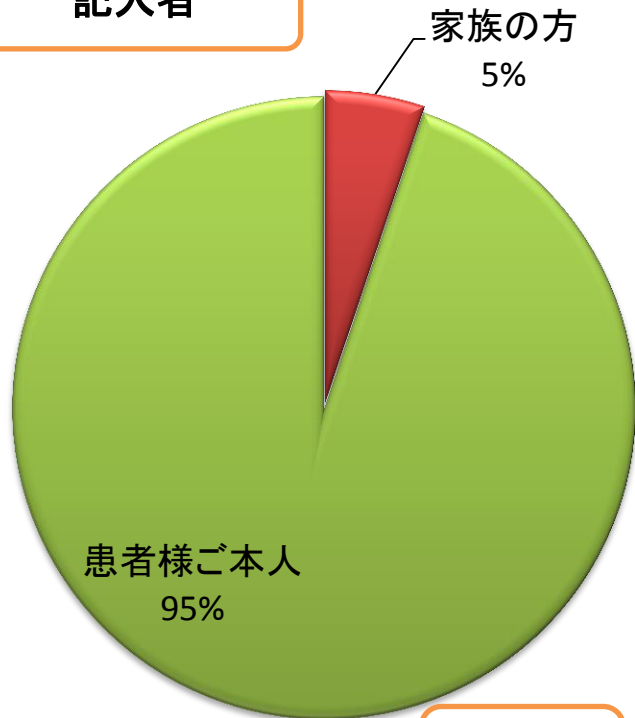
## 回収枚数

病棟	50枚	90.9%
外来	233枚	97%
透析	73枚	48.6%

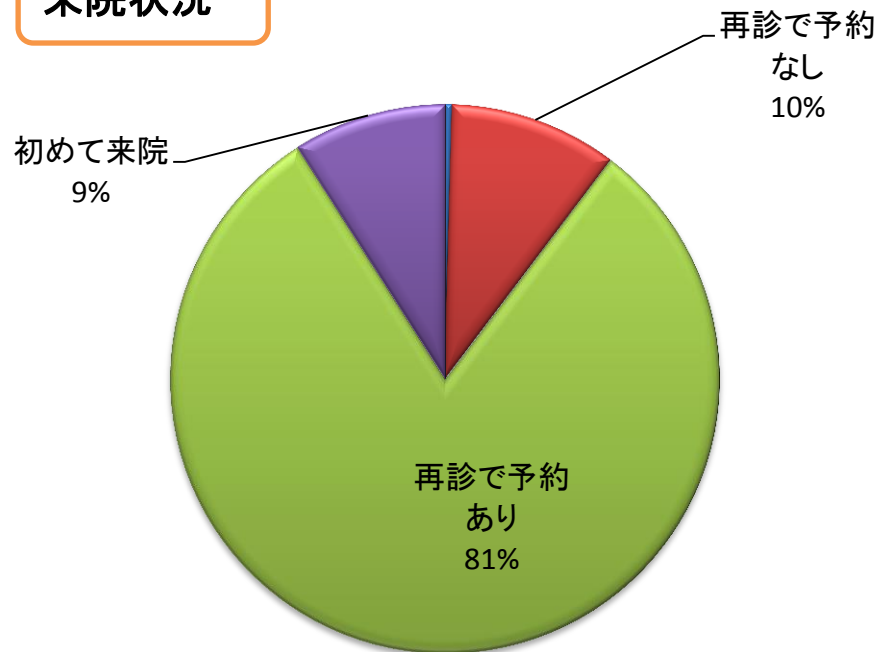
H30年度 外来

満足度調査アンケート結果

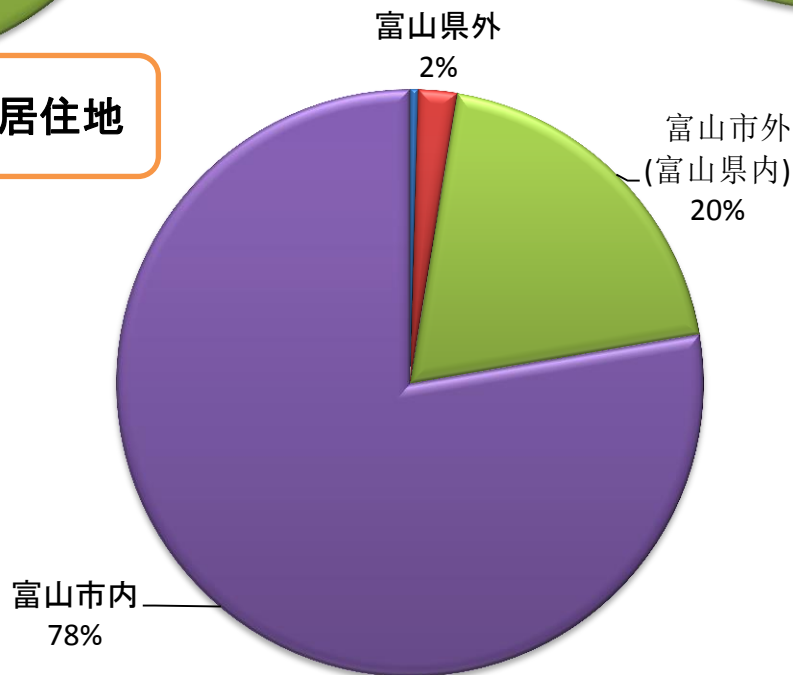
## 記入者



## 来院状況

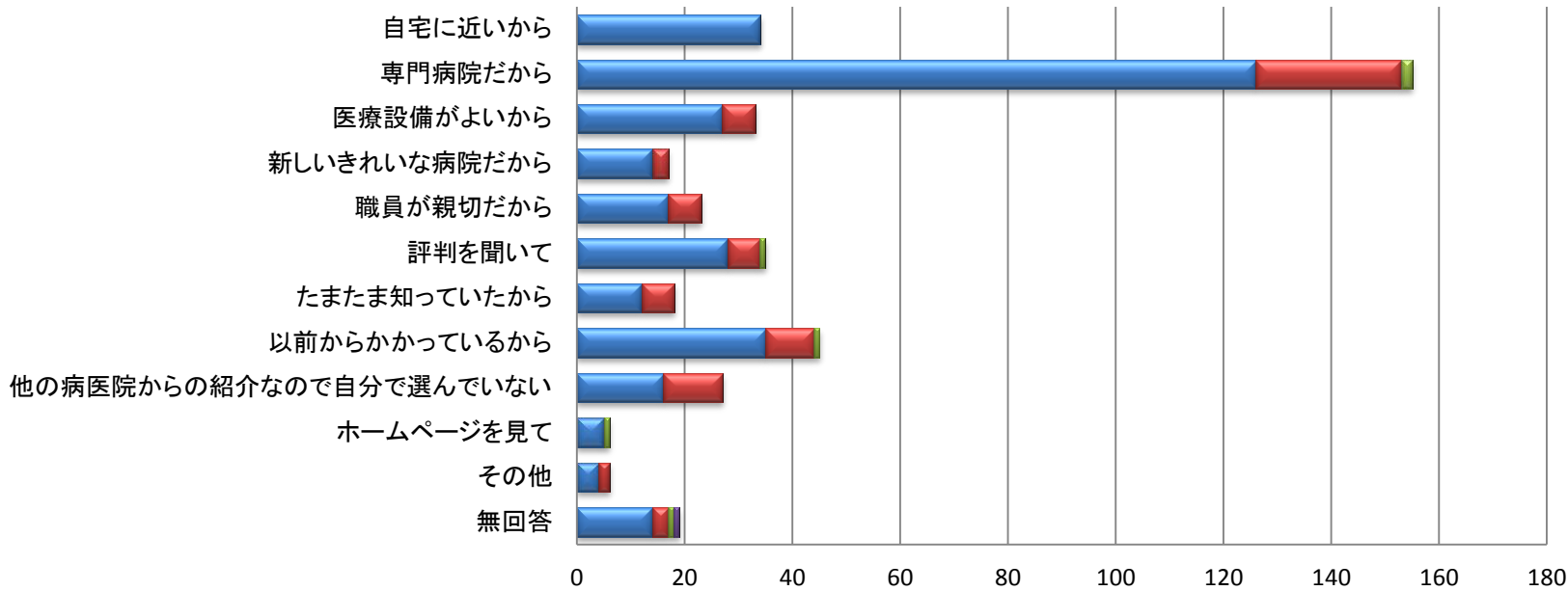


## 居住地

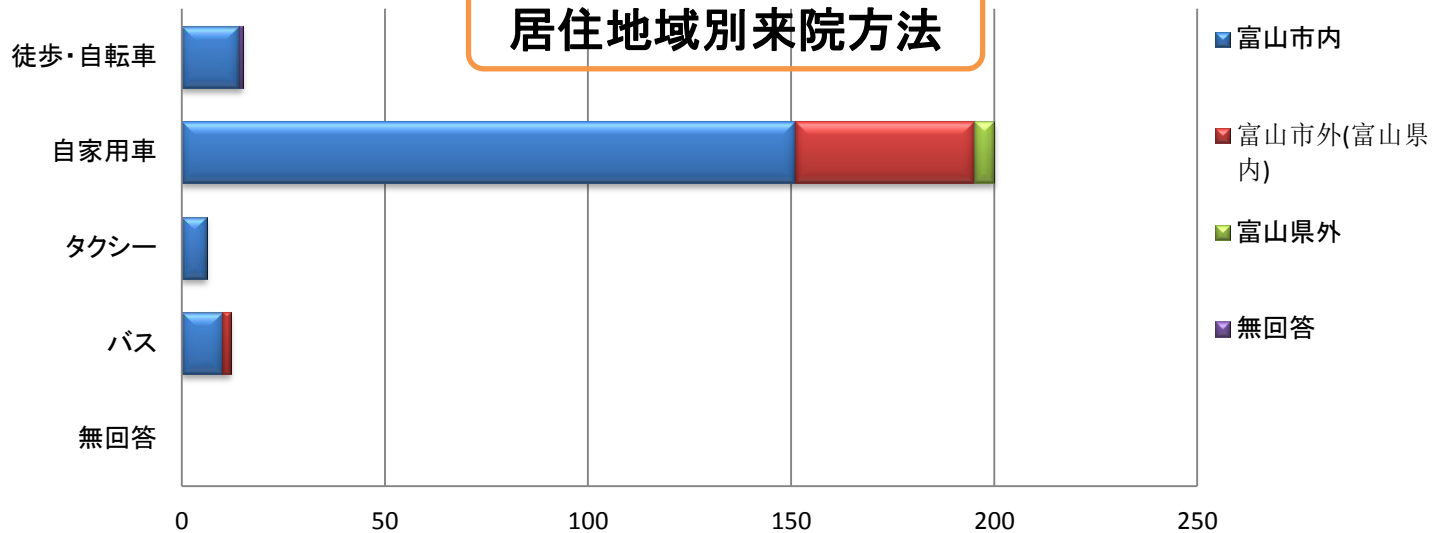




## 居住地域と来院選択理由



## 居住地域別来院方法

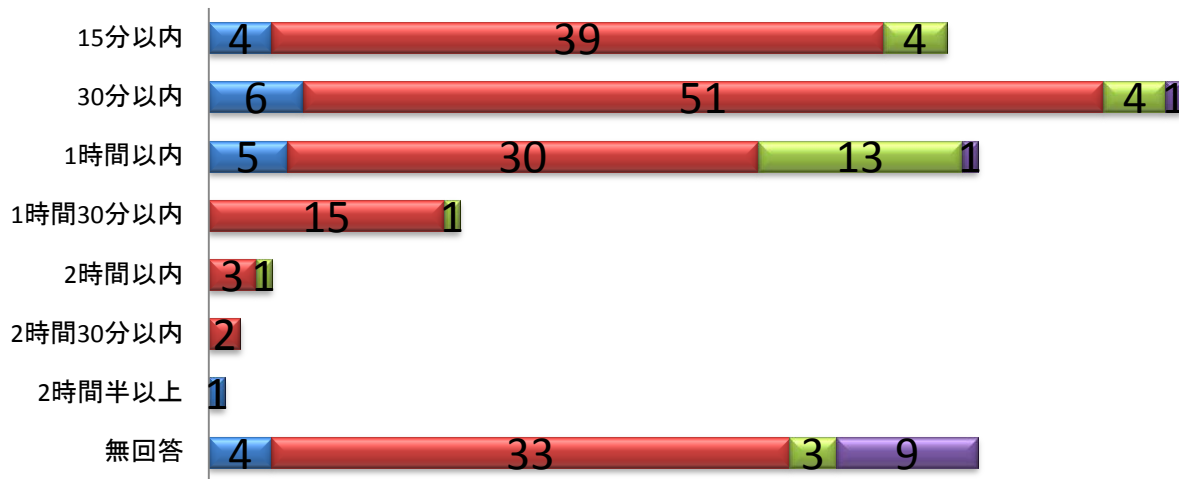




H29年度

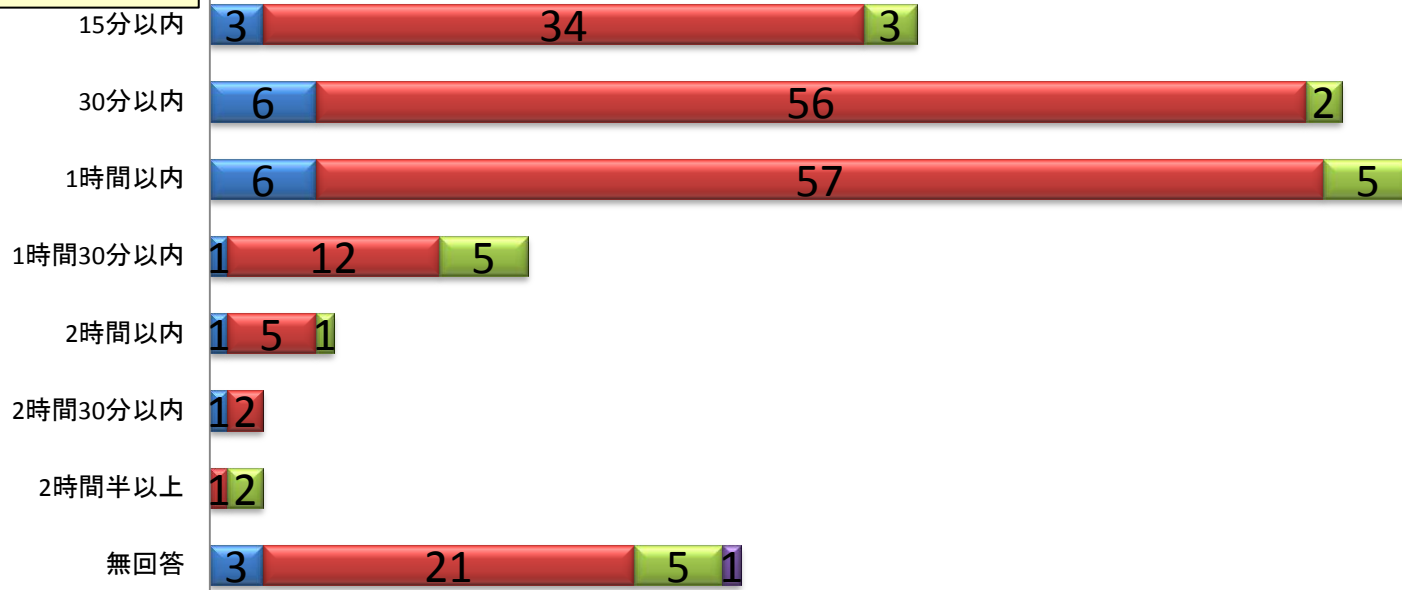
# 予約の有無と待ち時間

■初めて来院 ■再診で予約あり ■再診で予約なし ■無回答



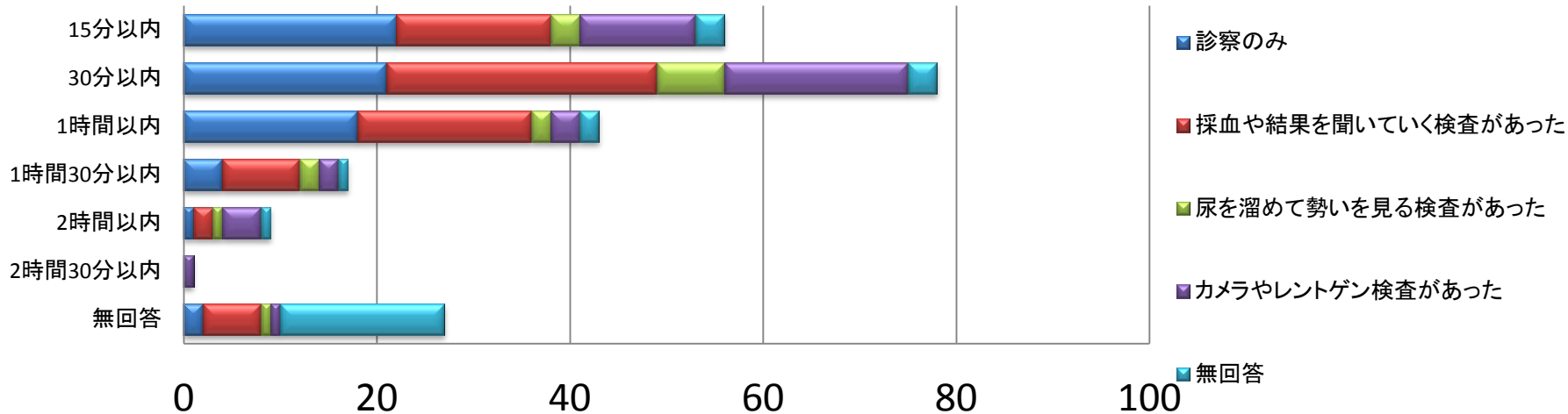
H30年度

■初めて来院 ■再診で予約あり ■再診で予約なし ■無回答

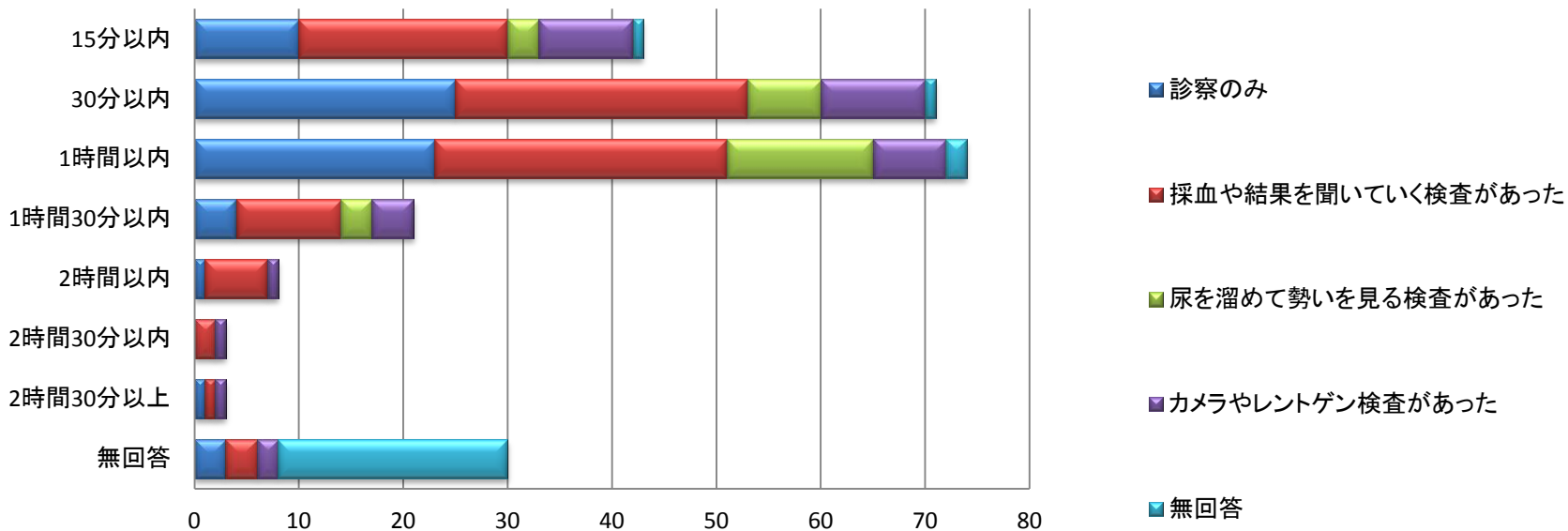


H29年度

# 診察内容と待ち時間



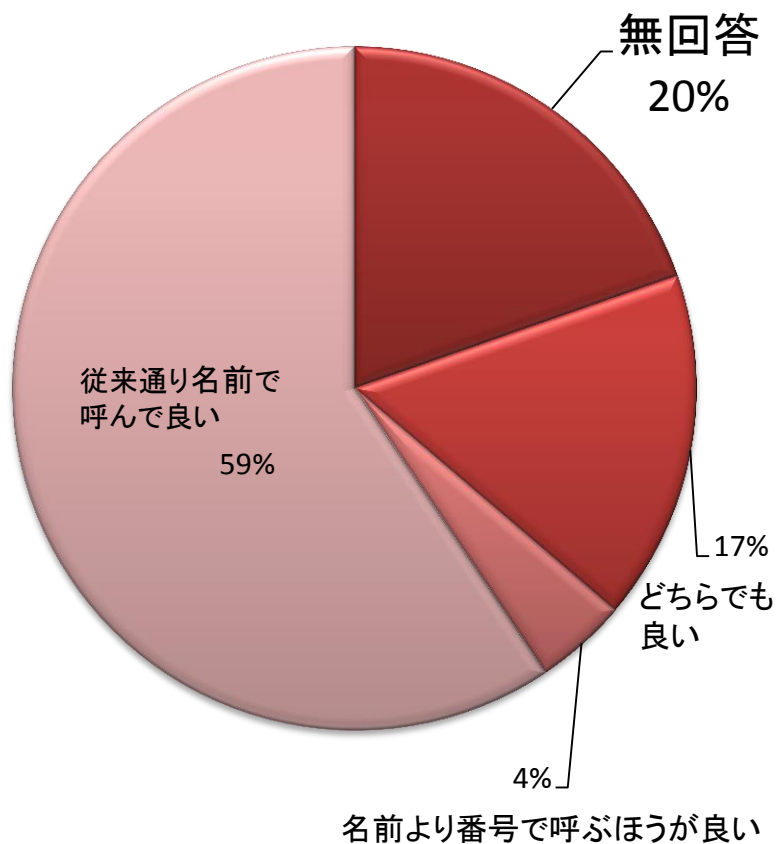
H30年度



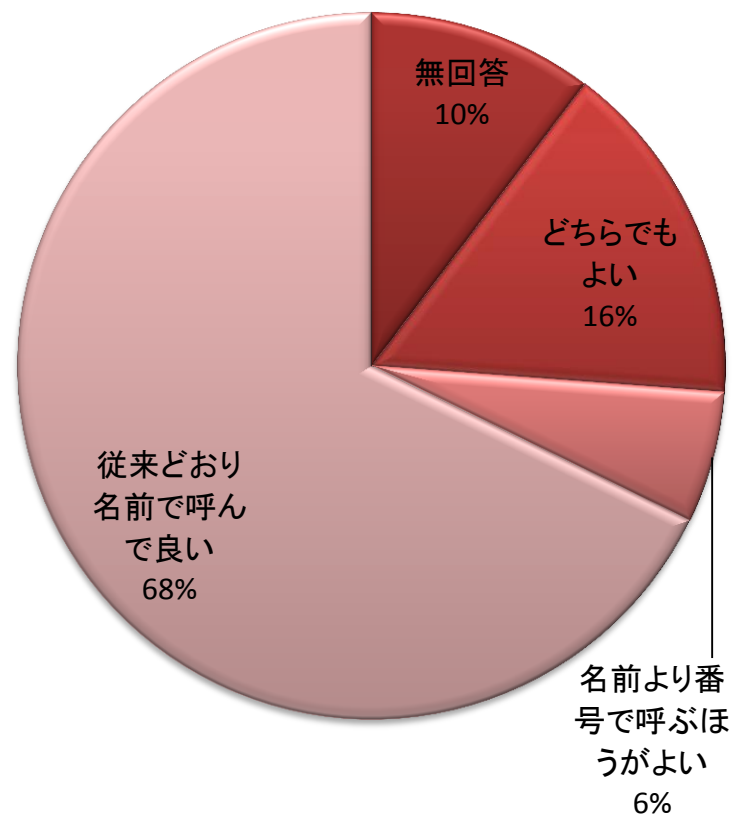


# 呼び出し方法

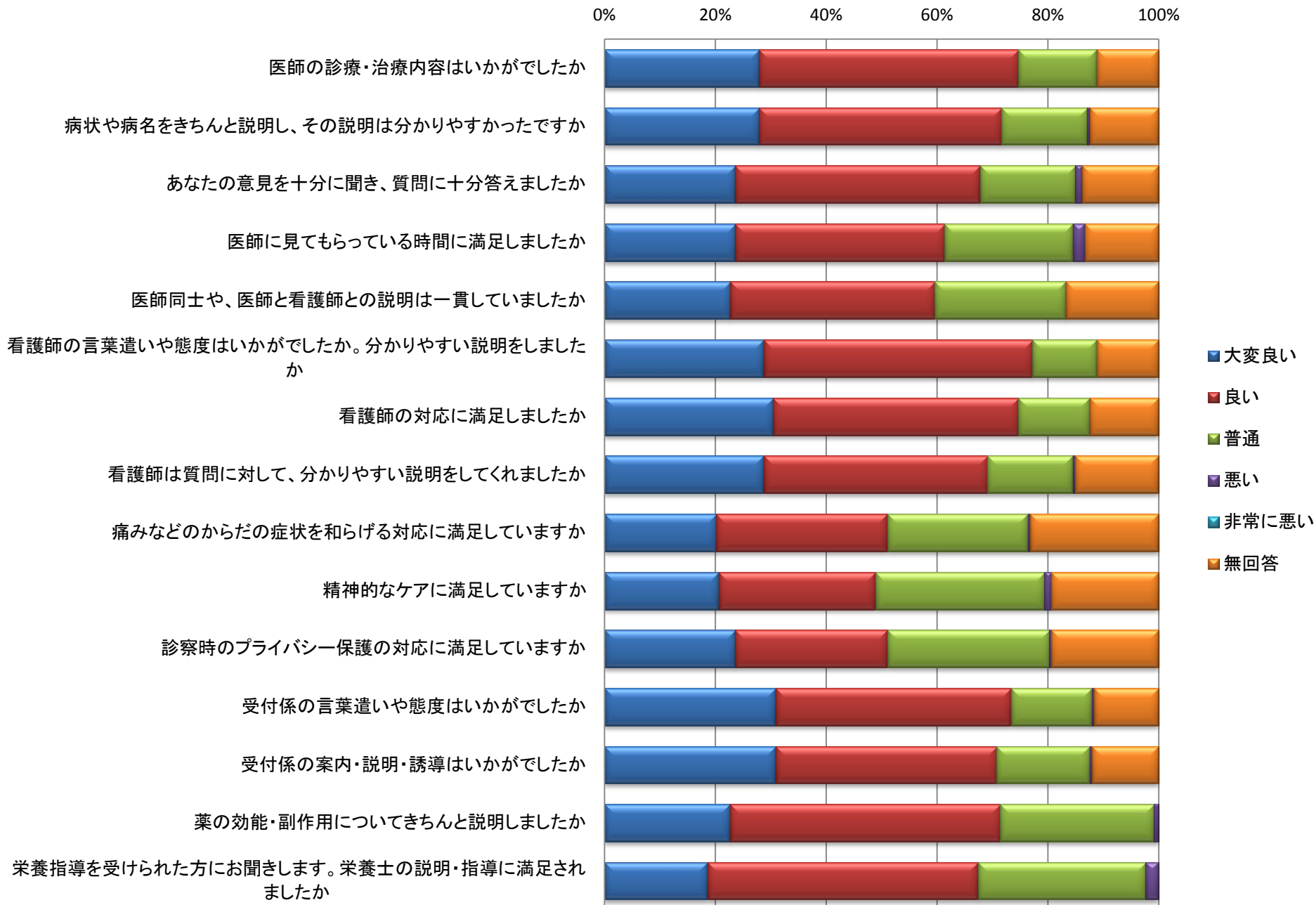
H29年度



H30年度



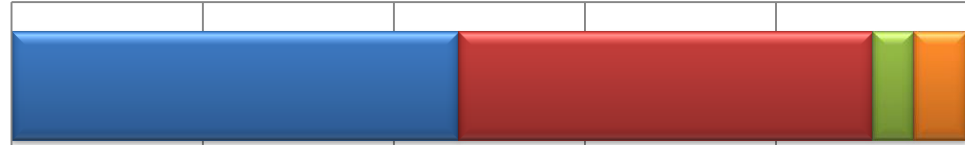
# 職員の対応について



# 施設の環境

0% 20% 40% 60% 80% 100%

診察室・待合室の清潔さや清掃状態はいかがでしたか



院内の冷暖房・空調設備は適度ですか



外来の案内表示はわかりやすいですか



診察室は安心して医師と会話ができる構成だと思いましたか



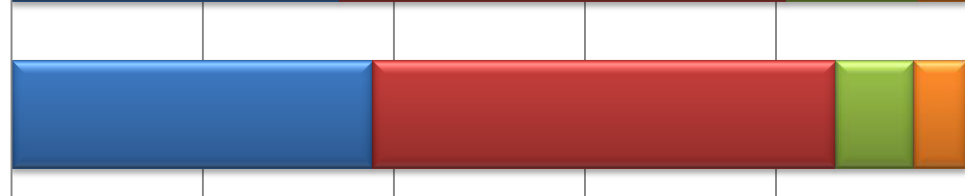
トイレの清潔さや清掃状態はいかがでしたか



トイレは使いやすかったですか



当院の全体の感想はいかがでしたか



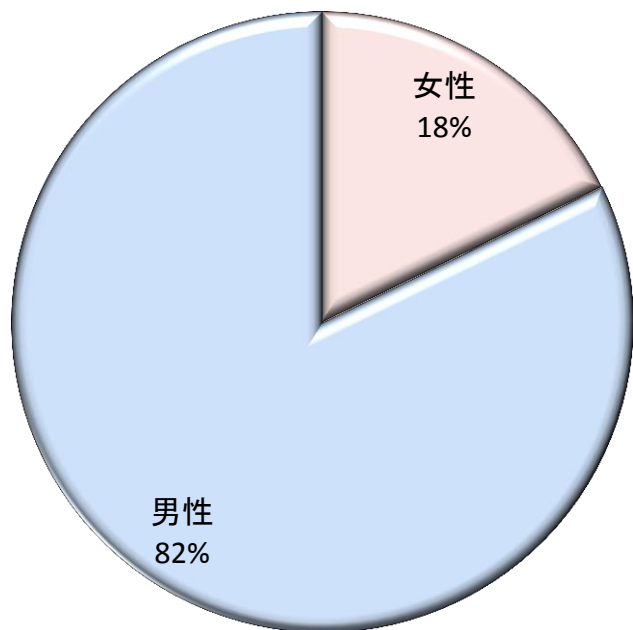
- 大変良い
- 良い
- 普通
- 悪い
- 非常に悪い
- 無回答

問10	その他お気づきの点
No.17	採血の目的、量について単純でもコメントがほしい(異なる病で他病院で連続採血となることがある)。
No.23	思ったより待ち時間が短かった。
No.37	日常の食事、生活の仕方について詳しく説明や指導をお願いしたい
No.77	私は少し耳が遠いので看護師さんにはもう少し大きい声で話をしてほしい。よろしく
No.86	初診より35年たちますがずっと良い病院だと思っております。
No.106	待ち時間の短縮があればなお良い
No.112	男子トイレの数(特に個室2室)は少ないと思う。
No.115	なにしろ満足しています。ありがとうございます。
No.123	担当医が週1回しか来ないのでもう少し回数を増やしてほしい。具合が悪い時大変困る。
No.138	看護師の対応について:血をとる時、前回左手だったが手をやさしくさすって(上からおおう)下さってすごく安心しました。利用者に寄り添った看護の仕方だと感心しました。
No.163	先生の説明分かりやすく大変満足しました。ありがとうございました。
No.165	このままで良いと思いますが
No.181	薬の副作用...相談窓口を設けて欲しい(例:ハルナールを服用、痒い・痺れ強いなど)
No.184	良い
No.191	症状がなかなか改善しない前立腺肥大
No.198	ホテルの様に美しい館内でリラックスできました。全体的に不明な部分を感じません。
No.204	アウター着て少しあついかないと感じました。
No.205	少数のスタッフでも患者をゆったりした気持ちで診察できる病院だと思います。また、看護師のみなさんの勉強など患者にももっと公表(掲示)すると良い。
No.206	再々診の為前回別のDrに右背部の鈍痛訴えるが対応いただけず根治せず。スタッフの私語が目立つ(響く)。Drの傾聴姿勢が悪い印象があります。
No.208	障害者用トイレがくさかった
No.219	待ち時間が長い(9:00予約で診察は10:00すぎ)。その間自分の順番がいつなのか表示されるなどお知らせする仕組みになってほしい。
No.220	アンケートを実施する前向きな取り組みが良いと思います。
No.238	駐車場が混雑すぎる

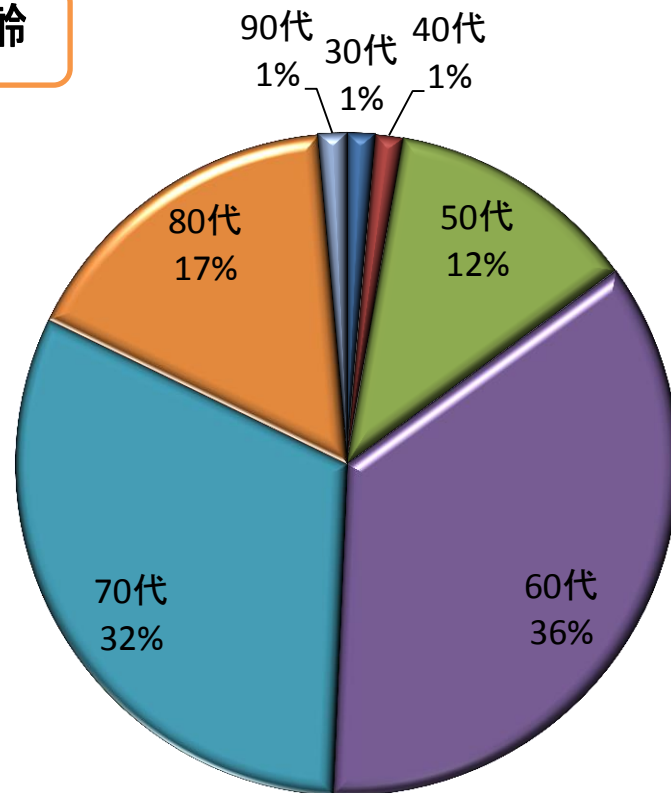
H30年度 透析

満足度調査アンケート結果

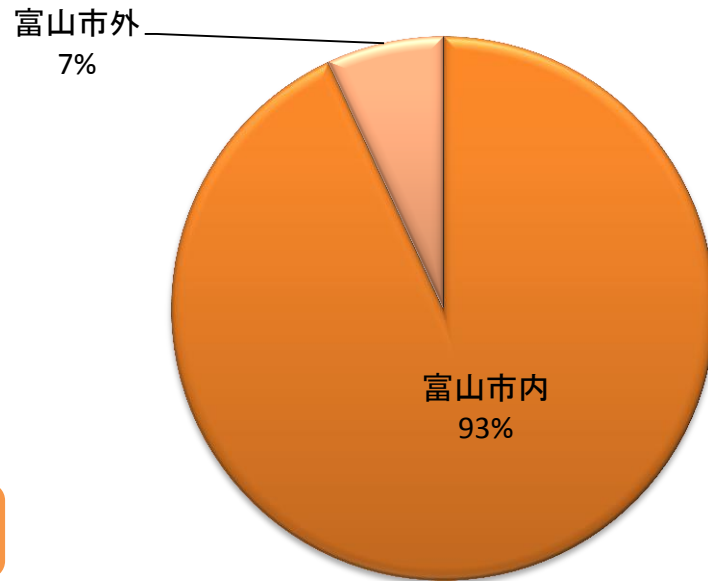
## 性別



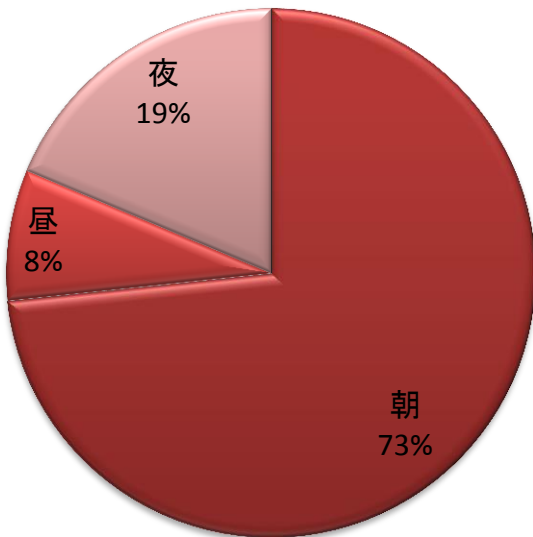
## 年齡



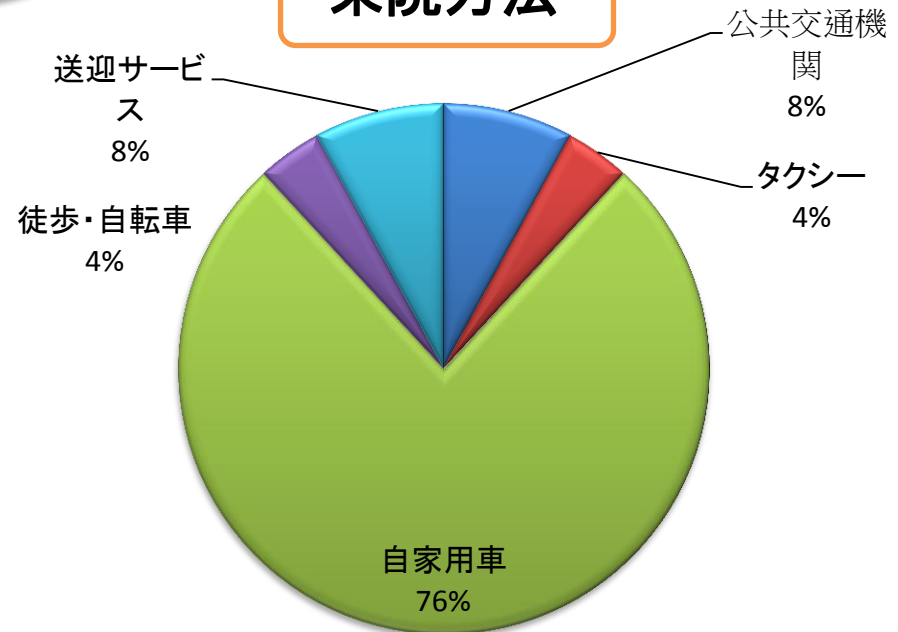
## 居住地



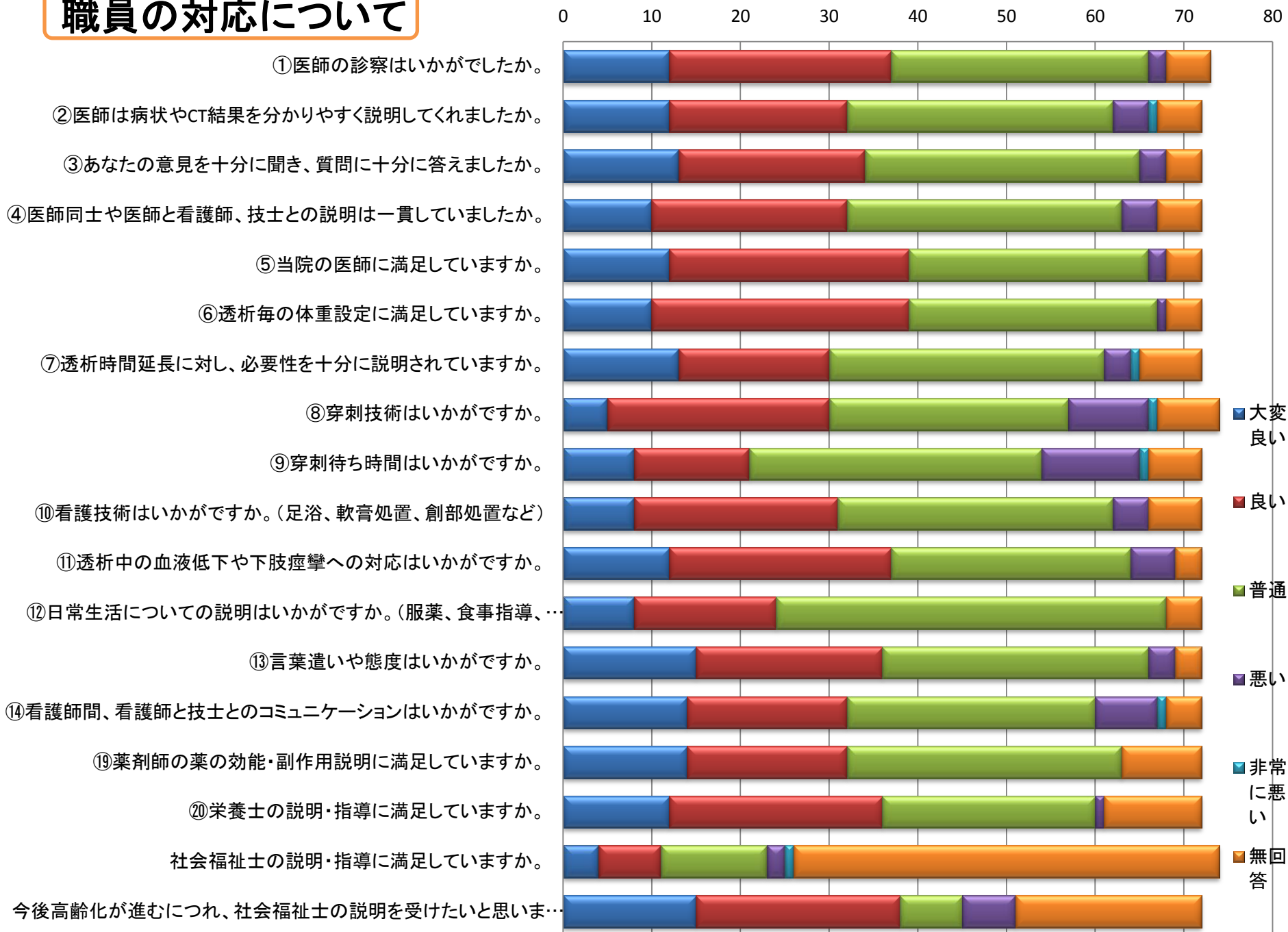
## 来院時間



## 来院方法



# 職員の対応について





# 環境について

0 20 40 60 80

⑮トイレ・ロビーの清潔さや掃除状態はいかがでしたか。



⑯院内の冷暖房・空調整備はいかがですか。



⑰透析室内の清潔さや掃除状態はいかがですか。



⑱寝具の清潔さはいかがですか。



家族や友人に紹介できる病院ですか。



## No お褒めのお言葉(透析)

- 1 職場の人の対応にお母さんは、大変満足しているようです。ありがとうございます。
- 2 大変良くしてもらっております、感謝しております。
- 3 皆さん一生懸命です。ガンバレ！！

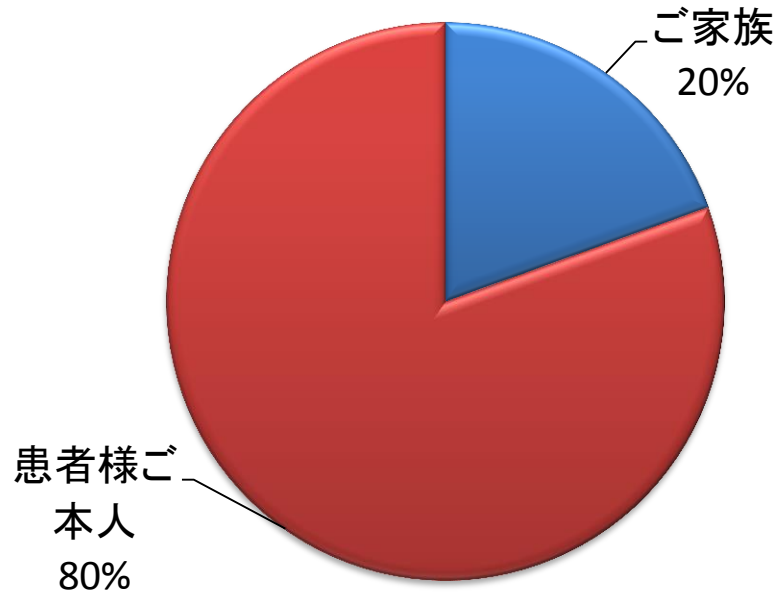
## No ご意見(透析)

- 4 止血確認する時、タイマー設定を忘れて止血しないで帰った事があった。タイマー設定を忘れないでほしい。
- 5 今年は勉強会等の実施がないので定期的に行ってください。一度決めたことは中途半端にせず、継続してください。
- 6 木曜日の昼食は透析開始時間の関係から一時すぎになるため全て冷たい食事になります。冬期に向い配膳時間に配慮してもらいたい。
- 7 穿刺技術の良い悪いは患者にしましたら安心感や恐怖感で何度かパニックになったことがありましたが、最近では失敗も少なくなり安心していきます。日頃患者の様態の解っている看護師さんに行って欲しいと思います。患者と看護師さんは一声一声が大事だと思います。
- 8 くわしく説明して下さい(もう少し)
- 9 情報の共有をお願いします。対応がマチマチで戸惑うことがあります。
- 10 看護師に腎友会の事を言ったら、それは何ですか。と言われました。驚きました。
- 11 毎週月曜日始まるのが遅い。
- 12 提供食事のごはんが仏さまごはんでもらっていた。更衣室の窓枠がいつもほこりだらけ。換気がされておらず匂いがこもっている時がある。
- 13 穿刺時間をせめて30分以下にしてほしい。長いときは50分～1時間ちかくなる事がある。穿刺の失敗が多い。
- 14 1階の受付の方の笑顔が不足
- 15 A・Cの吹き出し口にホコリ。教科書的説明、患者個人の特性も考えて(栄養士)。火曜日の通院日に必ず駐車場の通路に車を駐車する人がいる。目の前に止められると出庫時にぶつかりそうになる。空いている所があるのに、玄関に近いから道路に停めるのはやめさせてほしい！！

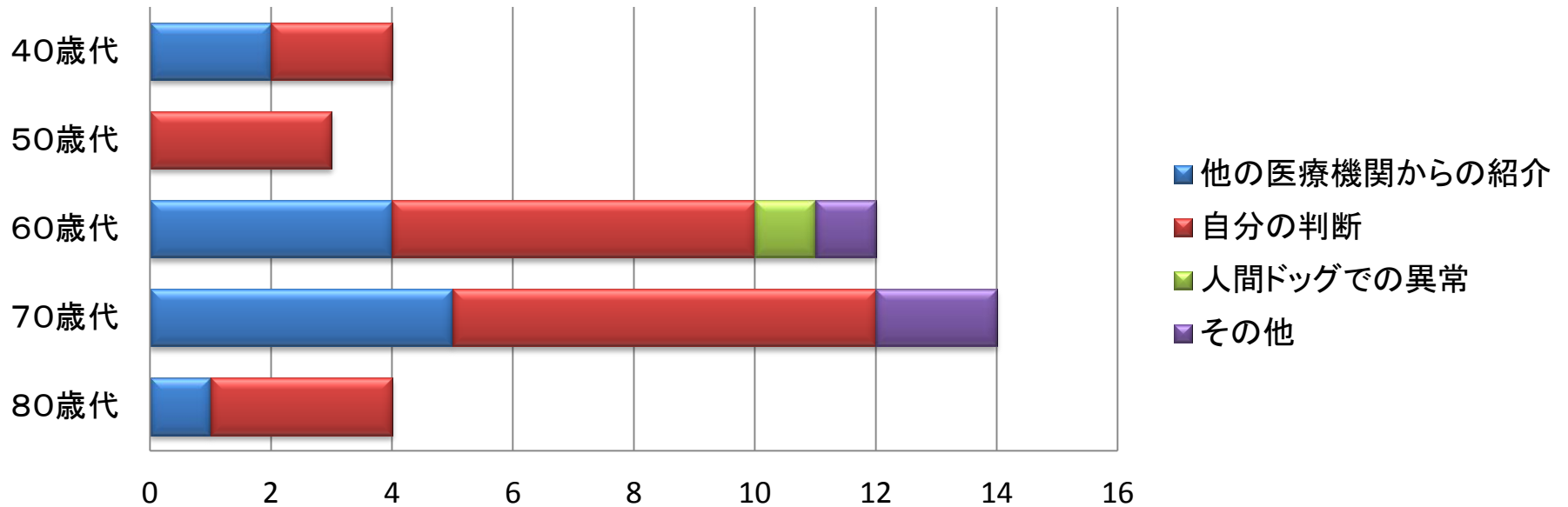
H30年度 病棟

満足度調査アンケート結果

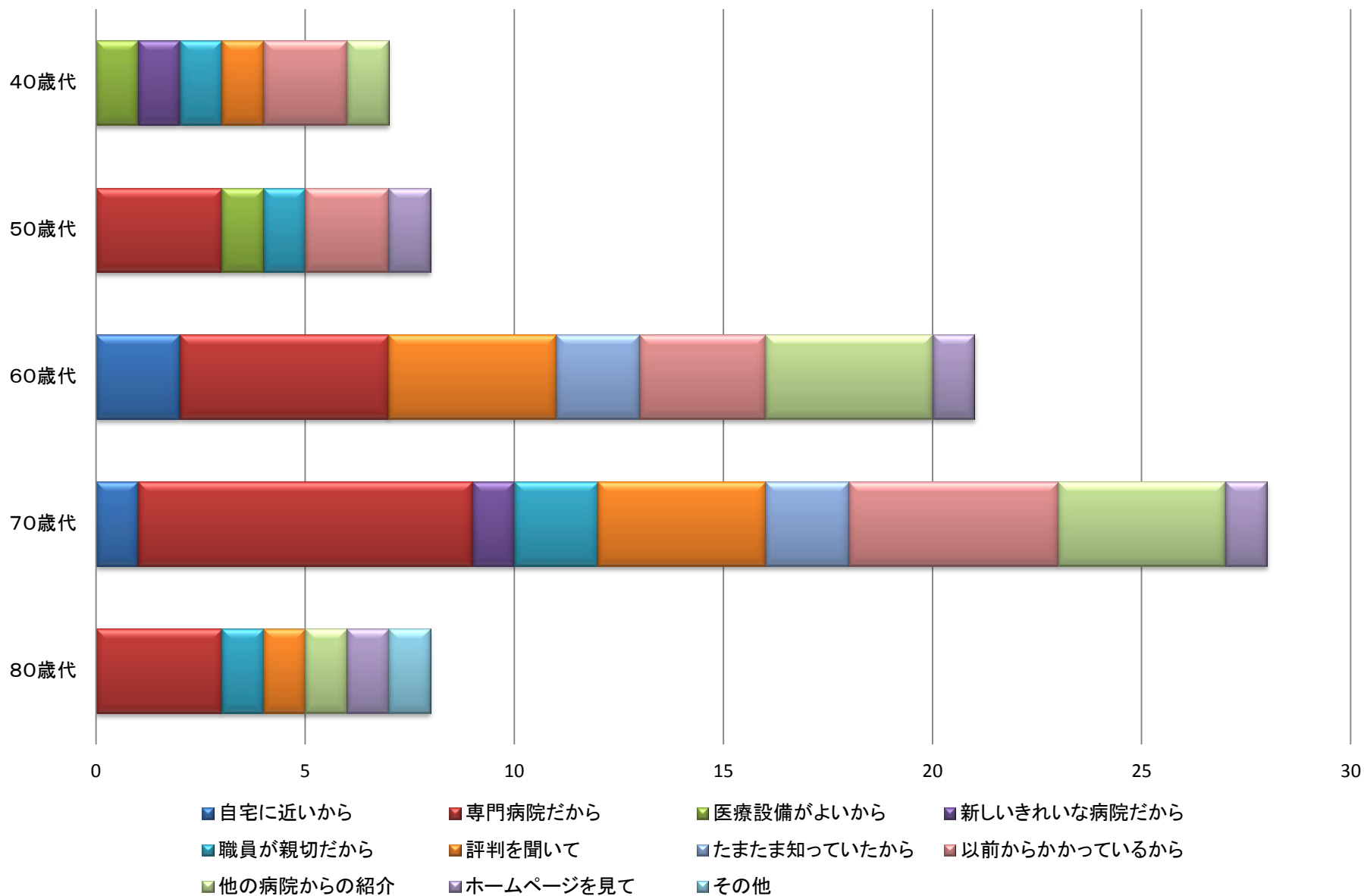
## 調査記入者



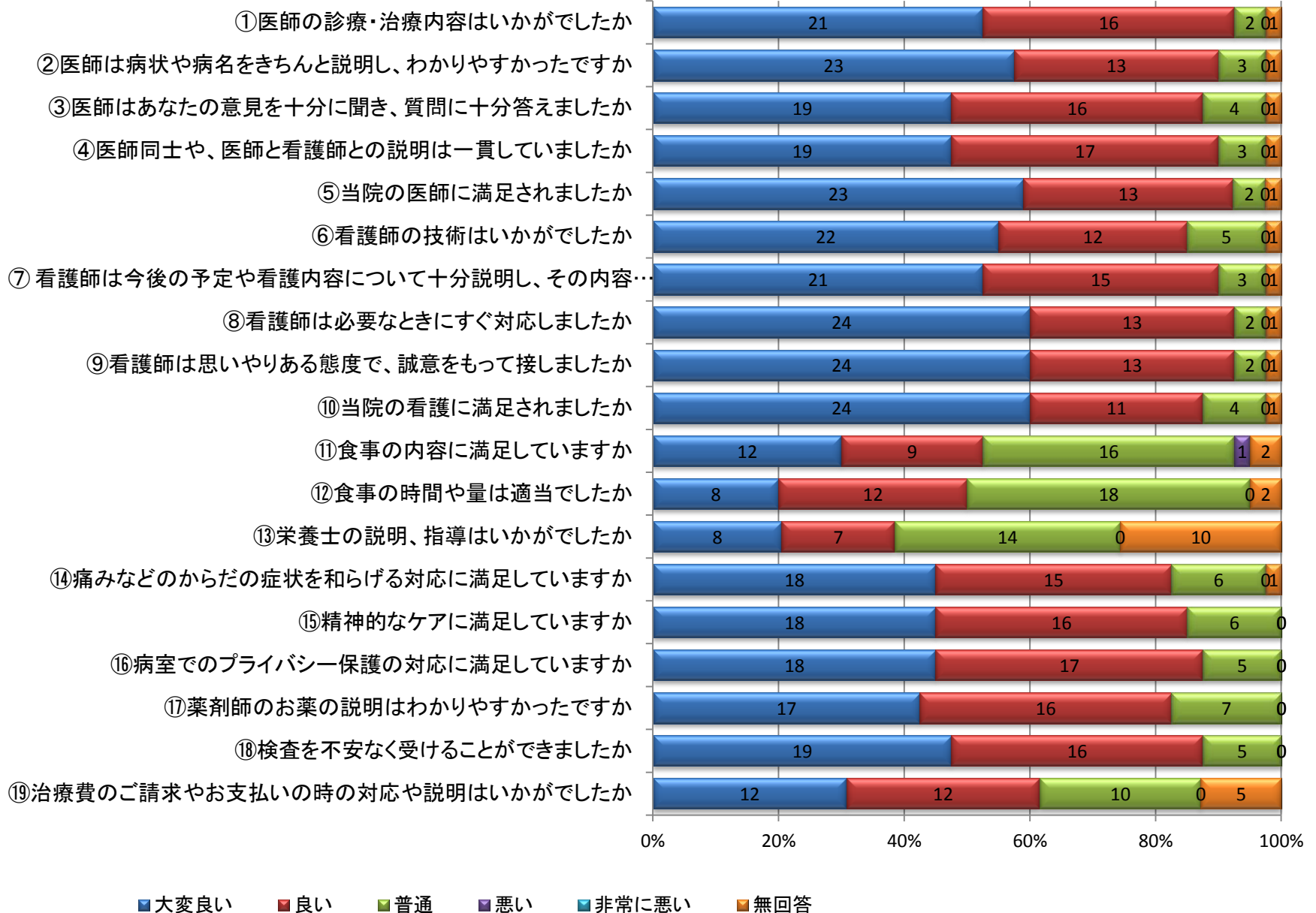
## 年齢別入院経緯



# 年齢別当院を選ばれた理由

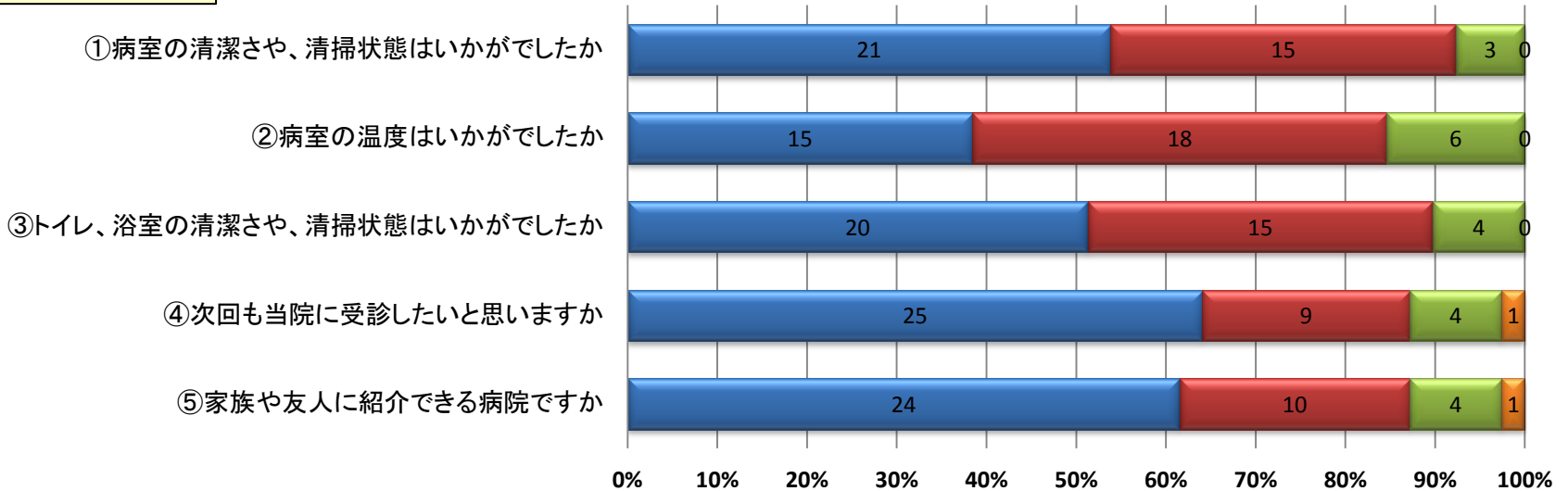


# 職員の対応について

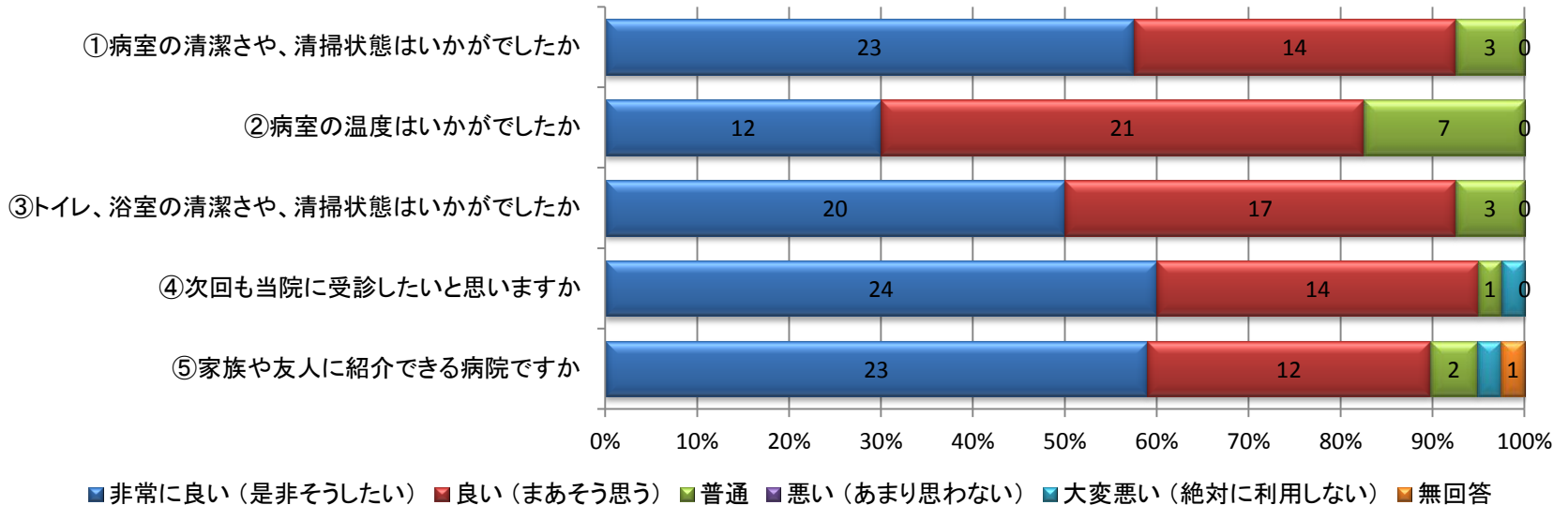


# 施設の環境について

## H29年度



## H30年度



No	お褒めのお言葉(病棟)
1	個室・大部屋共とても満足しました。
2	対応が良く、スタッフの皆様の姿に安心感がありました。
3	先生も含めて、皆さんとても親切にして頂き、有り難う御座います。此から宜しく願います。
4	設備のクリーンネスと医師・従業員皆様のカインドネスに感謝・感激しています。
No	ご意見(病棟)
6	手術の時に、おおよその時間を示して欲しい。お世話になりました。
7	有料でも良いのでWIFIが整備されると嬉しい。朝食のおかずがさみしい(ごはんが入っていない)
8	Wi-Fi環境があれば良い。
9	ペットボトルに水を注ぐものが手付きビーカー、ろうとというのは衛生上あまり良くないのではと思いました。浄水機や整水機の導入をご検討頂ければと思います。
10	経過表の内容は良いが時間中心で書いてもらう方が分かりやすかった。AM7:30 朝食 8:00 検温等 8:15~9:15回診 12:00 昼食
11	病院＝サービス業を目標に実施されていた。今後、サイバーナイフ対応も宜しく願ひ申し上げます。
11	ラジオが聞けたら良かった