

9月に入院・外来でアンケート

## 済生館 患者満足度調査を実施しました

去る、9月入院と外来それぞれで患者さんにアンケートをお願いし、満足度調査を実施しました。

改善できる点は早急に取り組むとともに、質の高い医療の提供に努めてまいります。

### ◆ 入院患者満足度調査結果

調査期間：平成30年9月1日～9月30日（1ヵ月間）

退院患者数：906人（平成30年9月）

アンケート回答数：505人（回収率55.7%）

うち ご紹介患者数：100人 紹介患者率19.8%

前回アンケート回収数：544人（回収率55.1%）

### Q. 医師の診療、対応、説明等に満足していただけましたか？

	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
今回	48.0%	50.5%	1.4%	0.1%	723
H29	49.0%	48.8%	1.3%	0.2%	619

### Q. 看護師の看護、対応、説明等に満足していただけましたか？

	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
今回	52.2%	45.5%	2.1%	0.1%	701
H29	51.6%	46.3%	1.8%	0.3%	607

### Q. 食事の品数、味付け、色彩等は満足していただけましたか？

	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
今回	18.6%	63.4%	13.4%	4.6%	715
H29	25.0%	58.2%	15.7%	1.0%	591

### Q. あなたは、済生館に入院されてよかったと思いますか？

	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
今回	41.6%	56.4%	1.3%	0.7%	760
H29	41.3%	56.9%	1.4%	0.3%	629

### ◆ 入院患者さんから頂いたご意見より

#### 済生館へのご指摘

##### 診療、看護、接遇に関するご意見

- ・話し方がきつい看護師・医師がいる
- ・黙って部屋に入る清掃員がいる
- ・職員の私語が気になる
- ・看護師と医師の連携が悪かった
- ・入院手続きが長い

##### 施設設備に関するご意見

- ・病室 風呂場の空調設備のホコリが目立つ
- ・病室が寒かった（暑かった）
- ・掲示物が破れていた
- ・病室（建物）が狭い
- ・夜、計器の音がうるさい
- ・病室で携帯で話す人がいる

#### 済生館へのご要望

##### 施設設備に関するご要望

- ・売店を24時間コンビニ化してほしい
- ・売店に子供用のものがあるといい
- ・食堂の営業時間を長くしてほしい
- ・散歩する場所がほしい

##### 病院食に関するご要望

- ・特別食の献立を掲示してほしい
- ・小児が食べやすいメニューも検討してほしい
- ・食材が硬かったので細かくカットしてほしい

#### 済生館の良い点

##### 診療、看護、接遇に関するご意見

- ・笑顔で親切に対応してくれた
- ・やさしくこちらの意をくんでくれました

##### 病院食に関するご意見

- ・済生館のご飯はすごくおいしい

##### 清掃に関するご意見

- ・院内が綺麗に保たれている

### 市民健康講座のお知らせ

- 日時**：平成31年2月23日（土）14:00～
- 場所**：済生館4階 大会議室
- 内容**：「脳卒中～予防、もしなってしまったら～」
- 講師**：久下淳史（脳神経外科医師）
- 申込み**：電話で総務企画係（内線2391）まで

## ◆ 外来患者満足度調査結果

調査期間：平成 30 年 9 月 3 日～9 月 7 日（5日間）

外来患者数：3180 人（平成 30 年 9 月 3 日～7 日）

アンケート回答数：1,755 人（回収率 55.2%）

うち ご紹介患者数：99 人 紹介患者率 5.6%

前回アンケート回収数：1,773 人（回収率 56.7%）

### Q、待ち時間について

	予約したのに長時間待たされた	どのくらい待つのか知らされなかった	駐車場が不十分で駐車に時間がかかった
今回	37.4%	48.5%	25.0%
H29	39.7%	53.3%	30.4%

### Q、医師について

	十分な説明をしてくれなかった	期待していた専門的治療を受けられなかった	プライバシーに配慮しない医師がいた
今回	6.2%	4.3%	3.7%
H29	7.5%	4.1%	2.7%

### Q、看護師について

	十分な説明なしに点滴や注射をされた	質問や相談した方が対応してくれなかった	注射や点滴のやり直しを何度かあった
今回	5.4%	3.1%	10.7%
H29	8.9%	4.7%	10.4%

### Q、医事、受付職員について

	態度や言葉使いが悪かった
今回	3.2%
H29	4.0%

### Q、清掃について

	待合室、診察室などの清掃が不十分であった	トイレが汚い、不潔、臭い
今回	2.9%	6.5%
H29	3.5%	9.0%

### Q、あなたは、済生館に受診してよかったと思いますか？

	大変満足	満足	不満	大変不満	回答数
今回	20.5%	73.9%	4.8%	0.8%	1,534
H29	21.1%	74.8%	3.5%	0.6%	1,395

## ◆ 外来患者さんから頂いたご意見より

### 済生館へのご指摘

#### 診療、看護、接遇に関すること

- ・担当医の変更が数回あり不安だ
- ・検査結果数値の具体的な説明がなかった
- ・診察の要望に応じてもらえなかった
- ・忙しいのか看護師の態度が冷たい

#### 施設設備に関すること

- ・病院内が寒い（暑い）
- ・外来の手すりが邪魔で混雑時座れない
- ・待合室の椅子が少ない。
- ・トイレのドアが壊れて開かないことがあった

#### 待ち時間に関すること

- ・予約しても1時間位待つことがある
- ・受付、会計に時間がかかる。

### 済生館へのご要望

#### 施設設備に関すること

- ・トイレにファイル置場がほしい
- ・透析で通院しているが、土曜日だけでも正面1Fの玄関の締め切り時間を延長してほしい
- ・採血室やトイレが狭いので改善してほしい
- ・検査で立ち上がる際、手すりがほしい
- ・会計の際は並ばずに待てるようにしてほしい
- ・各フロアにオムツ替え場がほしい
- ・診療科によって診察中の会話が外まで聞こえるので改善してほしい

### 済生館の良い点

#### 診療、看護、接遇に関すること

- ・診察の際丁寧に詳しく説明してくれた
- ・医師が直接検査をしてくれ、温かいお言葉を時折かけていただき、安心して検査を受けることができた
- ・先生、看護師がとても優しく丁寧に、一回目の受診から、里帰り出産にこの病院を選んでよかったと思った
- ・子供の態度が悪かったにも関わらず医師も看護師さんも嫌な顔をしないで接してくれた

## 済生館 ホスপিタルコンサートのお知らせ♪

入場無料。申込み不要です。是非お越しください。

また、当院ではボランティアホスপিタルコンサートをしてくださる方を募集しています。



**日時**：平成 31 年 2 月 20 日（水）14：00～  
**場所**：済生館 4 階 大会議室  
**内容**：岡村流やまがた現代琴の皆さんによる演奏

**日時**：平成 31 年 2 月 27 日（水）14：00～  
**場所**：済生館 4 階 大会議室  
**内容**：マカナ・オ・マカナによるフラダンス