

気仙沼市立病院経営安定・健全化に係る改善策の取組 (附属資料)

- 1 平成 3 0 年度患者満足度調査
 - (1) 接遇向上委員会通知文書 P. 1
 - (2) 外来患者用アンケート P. 2
 - (3) 入院患者用アンケート P. 7
- 2 平成 2 9 年度苦情・クレームふれあい投書 P. 1 2

気仙沼市立病院

平成 30 年 11 月 19 日

関係者 各位

接 遇 向 上 委 員 会
委員長 横田 憲一

患者満足度調査（院内アンケート）実施について（依頼）

平成 30 年 11 月 20 日（火）、院内において患者満足度調査（院内アンケート）を実施いたします。

つきましては、職員の方々のご理解とご協力をお願いいたします。

記

- 1 日 時 平成 30 年 11 月 20 日（火） 8 時 30 分から 17 時
- 2 対 象 者 外来患者・入院患者
- 3 実 施 方 法 外来患者 来院時に職員が配布し、回収ボックスにて回収
入院患者 病棟にて職員が配布・回収
* 回答不可能な患者、家族が来院しない患者については対象外とします。

アンケート調査ご協力のお願い（外来用）

平成30年 月 日 気仙沼市立病院

当院では皆様から、「信頼される病院」となるよう取り組んでおります。この度は実際に当院をご利用いただきありがとうございます皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の参考にさせていただきたいと考えております。本調査の趣旨をご理解いただき何卒ご協力の程宜しくお願いいたします。

問1：患者さま御自身について（当てはまる番号に○印をお付け下さい。）

ご住所 1 気仙沼市内 2 気仙沼市以外

性 别 1 男性 2 女性

年 齡 1、 歳～10 歳代 2、 20 歳～30 歳代 3、 40 歳～50 歳代

4、60歳～70歳代 5、80歳以上

◎上記受診科の初診・予約での再来・予約なしの再来の別を記入下さい。

1 初診 2 予約での再来 3 予約なしの再来

問2：当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可)

1 医師からの紹介

2 病院の評判が良い

3 医療水準が高い

4 医療スタッフが良い

5 施設・設備が良い

6 知人・家族の薦め

7 近くに専門病院がない

8 大きな病院だから

9 以前から通っている

10 通院に便利だから

11 特にない

問3：病院職員の言動・態度について

① 『医師』の病状・治療方法などの説明について満足できましたか？

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。)

1 満足している

2 やや満足している

3 普通

4 やや不満

5 不満である

◎お感じになられる『医師』の問題点は下記のどれに当てはまりますか

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可)

1 話を良く聞いてほしい

2 病状・治療の説明をしてほしい

3 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい

4 その他（具体的にお書き下さい）

$$\left(\frac{1}{2} \right)$$

◎「病状・治療の説明をしてほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？（当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可）

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| 1 説明自体をしてくれない | 2 説明が簡単すぎる |
| 3 専門用語が多すぎて理解できない | 4 一回の説明では理解できない |
| 5 患者が説明を理解できているかどうか、確かめて欲しい | |
| 6 質問をすると嫌な顔をする | 7 話をさえぎられる |
| 8 近寄りがたい雰囲気を感じて、わかったふりをしてしまう | |
| 9 その他（具体的にお書き下さい） | |

()

◎「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？（当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可）

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 乱暴な言葉使いが多い | 2 声大きい | 3 年長者に対する言動ではない |
| 4 身だしなみを良くしてほしい | 5 もっと丁寧語を使ってほしい | |
| 6 「～だよね」「～してね」とか、なれなれしく感じる言葉が多く不快である | | |
| 7 その他（具体的にお書き下さい） | | |

()

②『看護職員』の言動・態度・説明などについて満足でしたか？

（当てはまる番号に○印をお付け下さい。）

- | | | |
|----------|------------|------|
| 1 満足している | 2 やや満足している | 3 普通 |
| 4 やや不満 | 5 不満である | |

◎お感じになられる『看護職員』の問題点は下記のどれに当てはまりますか

（当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可）

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1 話をよく聞いてほしい | 2 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい |
| 3 説明がわかりにくい | 4 その他（具体的にお書き下さい） |

()

◎「話をよく聞いてほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？
(当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可)

- 1 いつも忙しそうで話す時間がない
- 2 話し易い雰囲気がない
- 3 話をさえぎられる
- 4 看護師の考えを一方向的に言われる
- 5 心配な気持ちに共感してくれない
- 6 その他（具体的にお書き下さい）

()

◎「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？
(当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可)

- 1 乱暴な言葉使いが多い
- 2 声が大きいの
- 3 年長者に対する言動ではない
- 4 身だしなみを良くしてほしい
- 5 もっと丁寧語を使ってほしい
- 6 「～だよね」「～してね」など、なれなれしく感じる言葉が多く不快である。
- 7 その他（具体的にお書きください）

()

③ 『事務員』の言動・態度・説明などについて満足でしたか？

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。)

- 1 満足している
- 2 やや満足している
- 3 普通
- 4 やや不満
- 5 不満である

◎お感じになられる『事務員』の問題点は下記のどれに当てはまりますか？

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。複数回答可)

- 1 挨拶ができていない
- 2 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい
- 3 身だしなみを改善してほしい
- 4 その他（具体的にお書き下さい）

()

- (複数回答可)

警備職員 その他 ()

- (当てはまる部分に○印をお付け下さい。複数回答可)

- 5 その他 (具体的にお書きください)

$$\left(\begin{array}{c} \text{ } \end{array} \right)$$

- $$(\quad)$$

① 受付から会計までの待ち時間はどの程度でしたか

- 3, 1時間30分～2時間 4, 2時間～3時間 5, 3時間以上

- 1 短い 2 やや短い 3 普通 4 やや長い 5 長すぎる

① 予約制によって、待ち時間が短くなったと感じますか？

- 4 あまり感じない 5 全く感じない

- 4 あまり感じない 5 全く感じない

- $$(\quad)$$

問6：面会時間について

当院では感染防止、また患者様の安静と治療の妨げにならないよう面会時間を 14:00～15:00 と 18:00～20:00 の合わせて 3 時間と定めております。下記の質問で当てはまる番号に○印をお付け下さい。

- ① 面会時間の長さについてどう思われますか？
- 1 長い 2 丁度良い 3 短い
- ② 面会時間の区切りについてどう思われますか？
- 1 今のままで良い 2 区切りは必要だが時間を検討してほしい
- 3 無い方が良い
- ③ 2の区切りは必要と答えた方にお尋ねします。面会時間は何時～何時と何時～何時が良いと思われますか？
- () ～ () と () ～ ()
- ④ 3の区切りは無い方が良いと答えた方にお尋ねします。面会時間は何時～何時が良いと思われますか？
- () ～ ()

問 7：気仙沼市立病院に点数を付けるとすると 100 点満点で何点つけていただけますか？当てはまる点数に○印をお付けください。

100点 90点 80点 70点 60点 50点 40点 30点 20点 10点 0点

問8：当院への改善要望・新病院になって困っていることなど、意見を自由にお書き下さい。

$$(\quad)$$

◎情報の取り扱いについて不利益を被ることはありません ご協力ありがとうございました。

出入口付近のアンケート回収箱にお入れ下さい。

アンケート調査ご協力のお願い（入院用）

平成 30 年 月 日 気仙沼市立病院

当院では皆様から、「信頼される病院」となるよう取り組んでおります。この度は実際に当院をご利用いただいております皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の参考にさせていただきたいと考えております。本調査の趣旨をご理解いただき何卒ご協力の程宜しくお願いいたします。

問 1：患者さま御自身について（当てはまる番号に○印をお付け下さい。）

- | | | | |
|-----|--------------|--------------|--------------|
| ご住所 | 1 気仙沼市内 | 2 気仙沼市以外 | |
| 性 別 | 1 男性 | 2 女性 | |
| 年 齢 | 1、0 歳～10 歳代 | 2、20 歳～30 歳代 | 3、40 歳～50 歳代 |
| | 4、60 歳～70 歳代 | 5、80 歳以上 | |

問 2：当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。（当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可）

- | | | |
|-------------|------------|-------------|
| 1 医師からの紹介 | 2 病院の評判が良い | 3 医療水準が高い |
| 4 医療スタッフが良い | 5 施設・設備が良い | 6 知人・家族の薦め |
| 7 近くに専門医がない | 8 大きな病院だから | 9 以前から通っている |
| 10 通院に便利だから | 11 特にない | |

問 3：病院職員の言動・態度について

① 『医師』の病状・治療方法などの説明について満足していますか？

（当てはまる番号に○印をお付け下さい。）

- | | | |
|----------|------------|------|
| 1 満足している | 2 やや満足している | 3 普通 |
| 4 やや不満 | 5 不満である | |

◎お感じになられる医師の問題点は下記のどれに当てはまりますか

（当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可）

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1 話を良く聞いてほしい | 2 病状・治療の説明をしてほしい |
| 3 回診に来てくれない | 4 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい |
| 5 その他（具体的にお書き下さい） | |

()

◎「病状・治療の説明をしてほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？ (当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- 1 説明自体をしてくれない 2 説明が簡単すぎる
- 3 専門用語が多すぎて理解できない 4 一回の説明では理解できない
- 5 患者が説明を理解できているかどうか、確かめて欲しい
- 6 質問をすると嫌な顔をする 7 話をさえぎられる
- 8 近寄りがたい雰囲気を感じて、わかったふりをしてしまう
- 9 その他（具体的にお書き下さい）

()

◎「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？

(当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- 1 乱暴な言葉使いが多い 2 声が大きい 3 年長者に対する言動ではない
- 4 身だしなみを良くしてほしい 5 もっと丁寧語を使ってほしい
- 6 「～だよね」「～してね」など、なれなれしく感じる言葉が多く不快である
- 7 その他（具体的にお書き下さい）

()

② 『看護師』の言動・態度・説明などについて満足でしたか？

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。)

- 1 満足している 2 やや満足している 3 普通
- 4 やや不満 5 不満である

◎お感じになられる看護師の問題点は下記のどれに当てはまりますか

(当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- 1 話をよく聞いてほしい 2 説明がわかりにくい
- 3 ナースコールの対応が悪い 4 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい
- 5 その他（具体的にお書き下さい）

()

◎「話をよく聞いてほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？
(当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1 話し易い雰囲気がない | 2 いつも忙しそうで話す時間がない |
| 3 話をさえぎられる | 4 看護師の考えを一方向的に言われる |
| 5 心配な気持ちに共感してくれない | 6 その他（具体的にお書き下さい） |

()

◎「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」とお答えの方にお聞きします。その様に感じられるのはどのような事でしょうか？ (当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 乱暴な言葉使いが多い | 2 声が大きい | 3 年長者に対する言動ではない |
| 4 身だしなみを良くしてほしい | 5 もっと丁寧語を使ってほしい | |
| 6 「～だよね」「～してね」など、なれなれしく感じる言葉が多く、不快である | | |
| 7 その他（具体的にお書き下さい） | | |

()

③『看護助手』の言動・態度・説明などについて満足でしたか？

(当てはまる番号に○印をお付け下さい。)

- | | | |
|----------|------------|------|
| 1 満足している | 2 やや満足している | 3 普通 |
| 4 やや不満 | 5 不満である | |

◎お感じになられる看護助手の問題点は下記のどれに当てはまりますか

(当てはまる番号に○印をお付けください。複数回答可)

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1 あいさつが出来ていない | 2 言葉使いなど接遇態度を改善してほしい |
| 3 身だしなみを改善してほしい | 4 その他（具体的にお書き下さい） |

()

- (複数回答可)

警備職員 その他（ ）

- (当てはまる部分に○印をお付け下さい。複数回答可)

- $$\left(\begin{array}{c} \text{ } \end{array} \right)$$

- $$\left(\begin{array}{ccc} & & \\ & & \\ & & \end{array} \right)$$

当院では感染防止、また患者様の安静と治療の妨げにならないよう面会時間を 14:00～15:00 と 18:00～20:00 の合わせて 3 時間と定めております。下記の質問で当てはまる番号に○印をお付け下さい。

- 1 長い 2 丁度良い 3 短い

- 1今のままで良い 2区切りは必要だが時間を検討してほしい

- ③ 2 の区切りは必要と答えた方にお尋ねします。面会時間は何時～何時と何時～何時が良いと思われますか？

$$(\quad) \sim (\quad) \quad \text{と} \quad (\quad) \sim (\quad)$$

- $$(\quad) \sim (\quad)$$

問 5：入院生活についてお聞きします。当てはまる部分に○印をお付け下さい。

食事の内容	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
プライバシー	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の清潔さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の温度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
病室の静けさ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
トイレの清潔さ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満

問 6：気仙沼市立病院に点数を付けるとすると 100 点満点で何点つけていただけますか？当てはまる点数に○印をお付けください。

100 点 90 点 80 点 70 点 60 点 50 点 40 点 30 点 20 点 10 点 0 点

問 7：当院への改善要望、新病院になって困っていること等ご意見をご自由にお書き下さい。

()

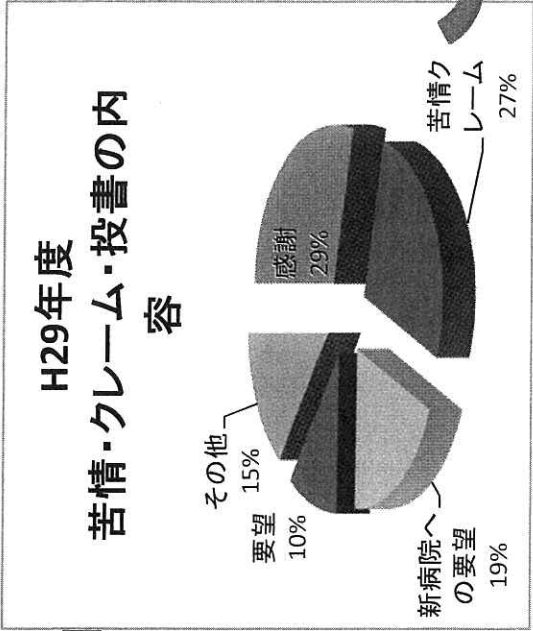
◎情報の取り扱いについては不利益を被ることはありません。ご協力ありがとうございました。

後程係りの者がアンケート回収にお伺いいたします。

平成29年度の 苦情・クレーム・ふれあい投書

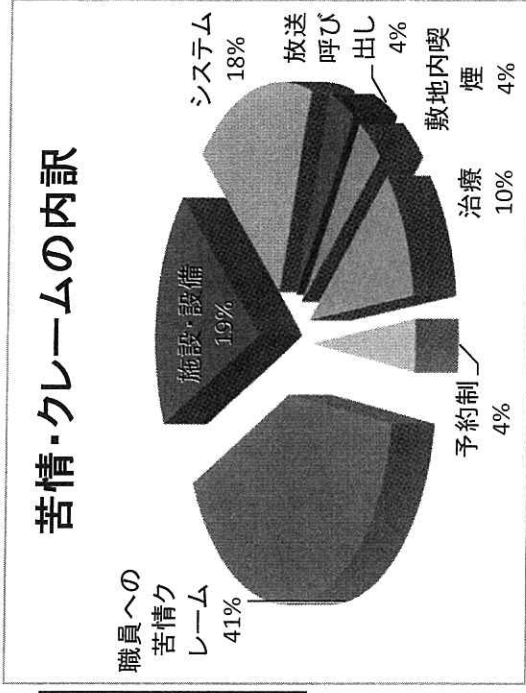
病棟系 70件 外来系 108件

感謝	51
苦情クレーム	49
新病院への要望	34
要望	18
その他	26
合計	178



＜クレームの内容＞

職員への苦情クレーム	20
施設・設備	9
システム	9
放送呼び出し	2
敷地内喫煙	2
治療	5
予約制	2



H29年度は、病院移転の年で旧病院と新病院では苦情の内容も違ってきている。ふれあい投書、電話での投書、窓口での苦情など 178件寄せられた。一番多かったのは、「感謝の言葉」と「要望」(旧病院、新病院併せて)次いで苦情クレーム

＜新病院＞

- 施設・設備への苦情・要望**
- ・駐車場が広すぎてどこに止めたかわかりづらい
 - ・病棟デイルームのテレビの位置が低く見えにくい
 - ・外来部門の椅子が少ない(増設してほしい)
 - ・食堂がほしい
 - ・トイレをもっと増やしてほしい
 - ・外来電光掲示板が見えにくい
 - ・総合受付の表示が分かりづらい

- システム面での苦情・要望**
- ・面会時間を改善してほしい
 - ・朝の保険証確認をなんとかしてほしい
 - ・セキュリティが厳しすぎる
 - ・クレジットカード支払いの拡大
 - ・その他

その他

- ・車椅子患者に対応してほしい
- ・入院セットに関して
- ・生命保険などの診断書のできあがりが遅い
- ・病院入り口の道路が危ない
- ・職員の教育をもっとしっかりしてほしい(接遇面)
- ・(新患)診療拒否に関して
- ・その他

