

患者さん満足度調査結果報告書

気仙沼市立病院 院長 安海 清
接遇向上委員会

当院では、平成27年10月15日、「第1回患者さん満足度調査」を実施いたしました。
接遇向上委員会でまとめました結果を報告させていただきます。

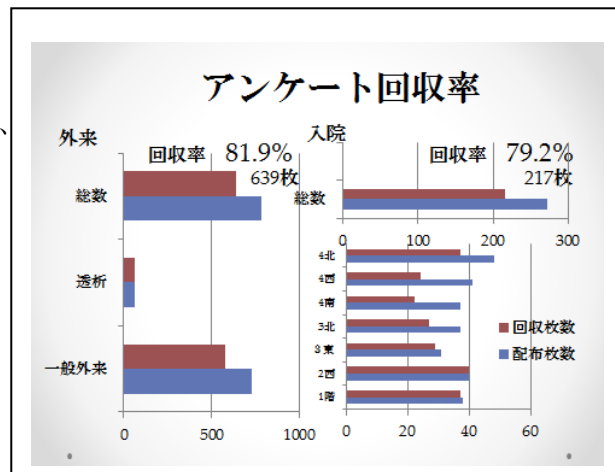
1、調査方法

①平成27年10月15日、8時30分～17時において、
選択回答ならびに自由記述方式によるアンケート
にて聞き取りをいたしました。

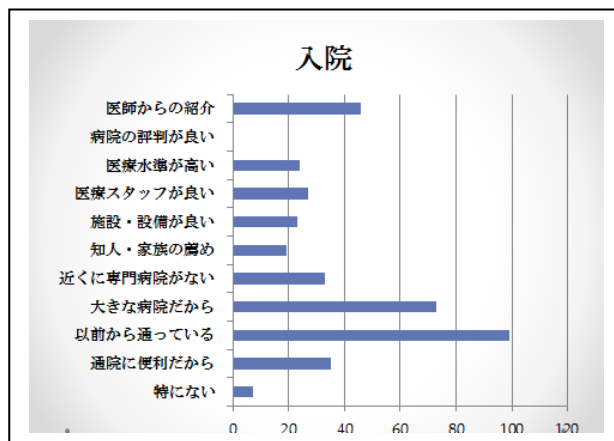
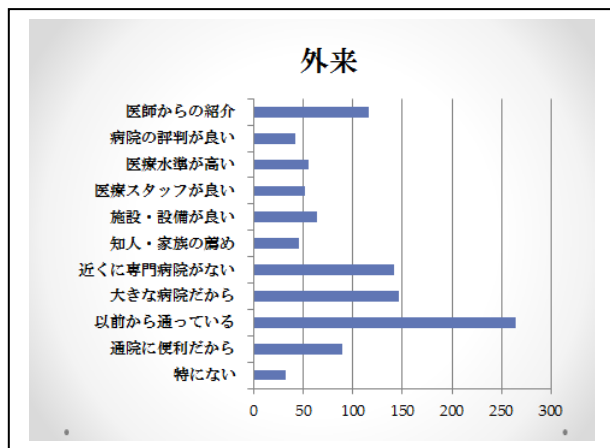
②アンケート配布数ならびに回収率

外来では、配布数788枚に対し639枚を回収。
回収率は81.9%でした。

入院では、配布数272枚に対し217枚を回収。
回収率は79.2%でした。



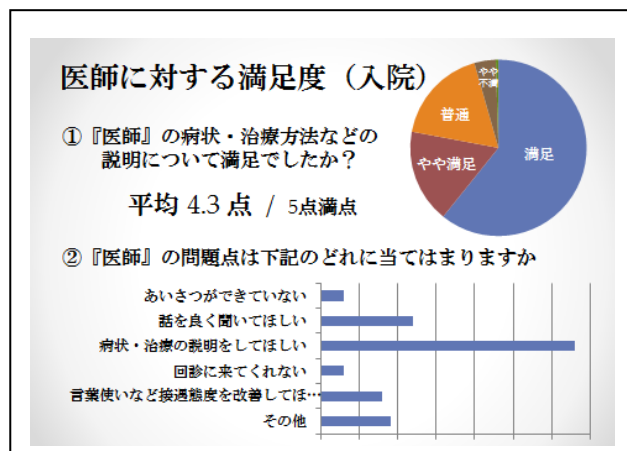
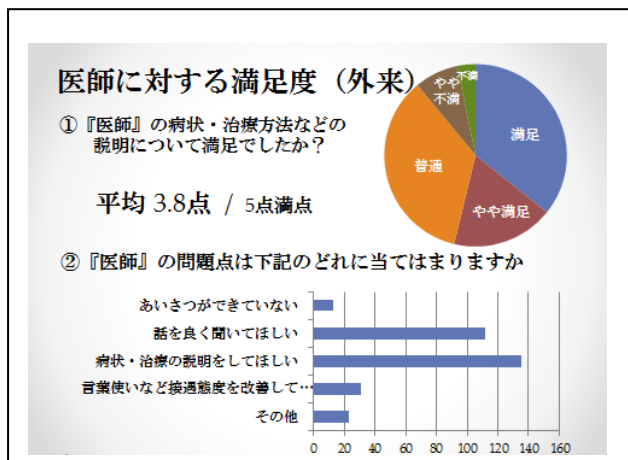
2、問：当院を選んだ理由をお聞かせください。



外来、入院ともに、「以前から通っているから」「大きな病院だから」「近くに専門病院がないから」「医師からの紹介」などの理由が受療動機になっているという結果でした。

当院は、気仙沼地域の中核病院としての役割を果たすことが求められていますが、今まで以上に医療水準を向上させ、皆様から信頼される病院を目指していかなければならないと受け止めさせていただきました。

3、問：「医師」に対する満足度

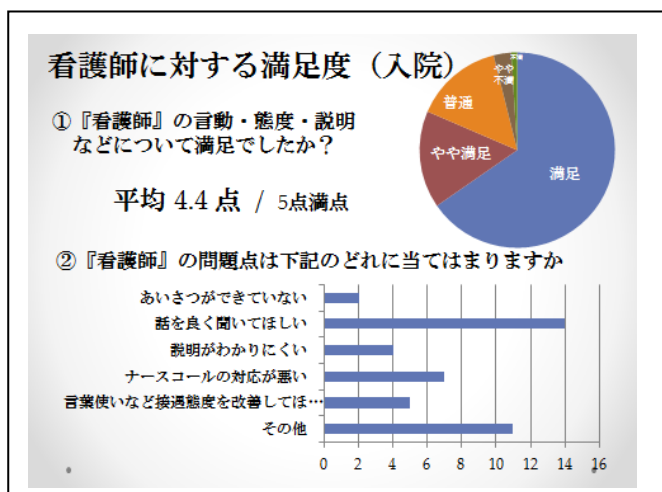
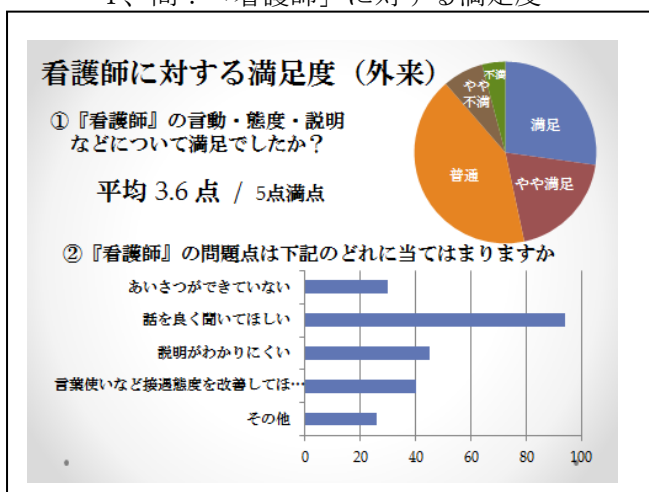


「大変良くして頂いております」「丁寧に説明してくれているので助かってます」など、励ましのお言葉をたくさん頂戴いたしました。大変ありがとうございました。

一方、「医師」に対する要望では、外来、入院ともに「病状・治療の説明をしてほしい」「話をよく聞いてほしい」という声が多く寄せられました。「専門用語ではなく、患者に分かりやすい説明をして欲しい」「一通りの説明でなく病状を詳しく説明してもらいたい」「病状とこれからのことを説明してほしい」など、分かりやすく丁寧な説明を求める声や、「忙しいのはわかるが、話を最後まで聴いてほしい」などの声も寄せられました。また、「言葉使いが悪い時がある」「聞き返すと嫌な顔をする」といった基本的な接遇態度の改善を求める声もいただきました。

より一層、患者さんの不安な気持ちに寄り添った耳の傾け（傾聴）、医学用語ではなく患者さんに分かりやすい丁寧な説明、他者を敬う態度などに気を付けていく努力をしてまいります。

4、問：「看護師」に対する満足度

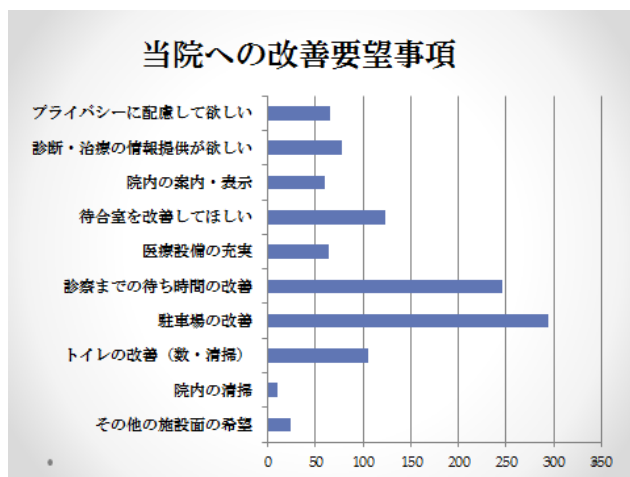


「気持ちに寄りそっていただき、いやされます」「みんな一生懸命やっている」など、励ましのお言葉をたくさん頂きました。看護師一同、今後の仕事へのやる気が高まったと大変感謝いたしております。

一方、「看護師」に対する要望では、「話をよく聞いてほしい」「ナースコールの対応が悪い」「言葉使いなど接遇態度を改善してほしい」という声が多くありました。「説明事項を分かりやすくゆっくり話して欲しい。早過ぎて理解できない時が多い」「気配りが出来ていない」「忙しくても丁寧に対応してほしい」など、患者さんの体調や心情にさらに配慮した対応や、「配慮を感じない声が多い」「丁寧な言葉使いをして欲しい」など基本的な接遇態度の改善を求める声もいただきました。

これらのご指摘を重く受け止め、今後、院内における「接遇トレーニング研修会」や、院外講師による講習会を多く開催し、より信頼される看護ケアを目指していきたくと考えています。

5、問：外来患者さんに、当院への改善要望事項についてお聞きします



外来患者さんの当院への改善要望は、1069 件の声が寄せられました。その中では、「駐車場の改善」「診察までの待ち時間の短縮」「待合室を改善して欲しい」が多くを占めました。

気仙沼市立病院は、昭和**年に現在地に移転しましたが、当時、自家用車での来院をあまり想定しなかったため、病院前駐車場は狭隘になってしまいました。順次、駐車場スペースの確保に努め、現在、第1から第5駐車場で運営しておりますが、来院者数に対して決して十分な数ではなく、皆様には大変ご迷惑をおかけしております。平成29年度開院予定の新病院におきましては、約600台の駐車スペースを確保し、この問題の改善を期しておりますので、何卒ご理解のほどをお願い申し上げます。

トイレの利用につきましては、「いつもきれいにして頂き、清掃員の方に感謝しています」との声の一方、「もっときれいにしてほしい」など改善を求める声も多数寄せられました。清掃業務をさらにきめ細かくすなどの対応を行ないます。また、「トイレの数を増やしてほしい」「ウォシュレットをつけて欲しい」「トイレは子供や介護者と一緒に入れ

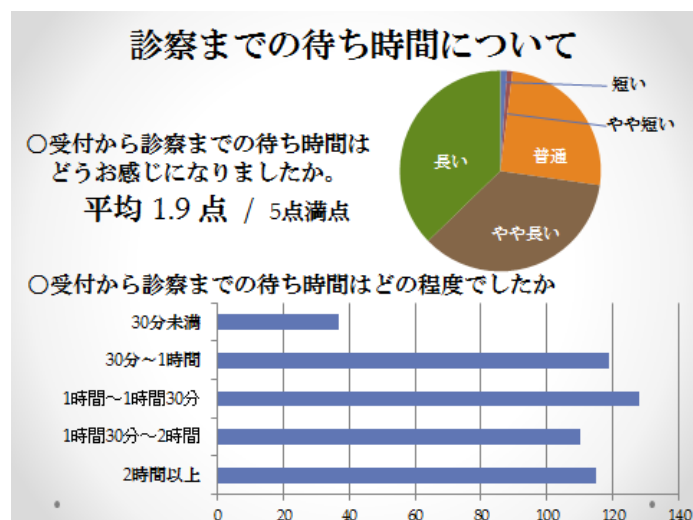
るようになると良い」という声には、新病院においてウォシュレットの設置のみならず、介護者と一緒に利用できるトイレも整備される予定になっておりますので、ご理解をお願いいたします。

待合室の環境については、新病院ではゆったりと座れる椅子の配置や、順番待ちの状況がすぐわかる電光掲示版の設置、待合室に静かに音楽が流れるなどを実現する予定です。少しでも待合の環境が改善するように努めてまいります。

プライバシーへの配慮につきましては、新病院では中待合室を廃止し、個室による診察によって声の漏れがないようにいたします。氏名、生年月日などの確認につきましては、患者さん確認という点との整合性を考慮して改善に向けたと考えております。

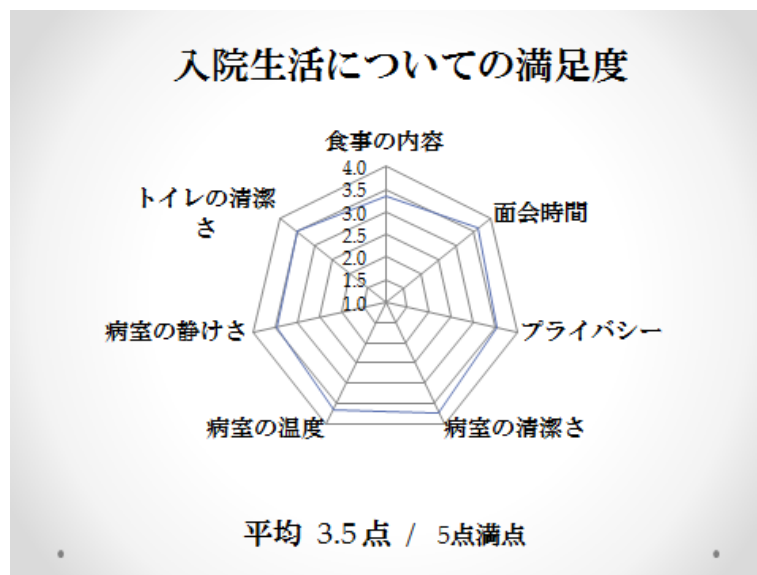
受付の混乱や分かり難さにつきましては、再来患者さんの予約制を浸透し、受診患者さんの分散による混雑の緩和や、患者さんの分かりやすい窓口の配置などを実現していきます。

6、問：診察までの待ち時間についてお聞きします



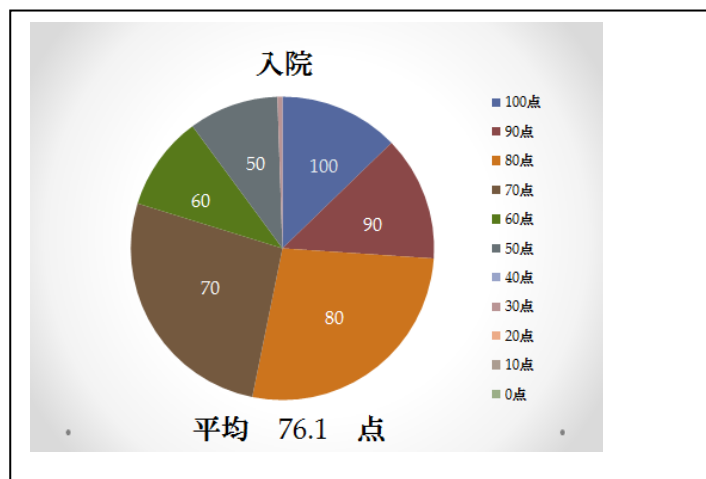
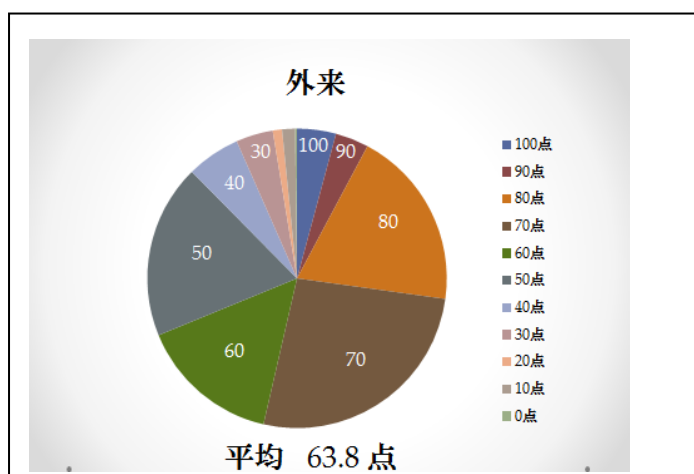
診察までの待ち時間につきましては、来院される皆様にご負担にならないように、短くなる方向で改善策を考えてまいりましたが、多くの方に 1 時間以上と長い待ち時間でご迷惑をおかけしておりますこと、大変申し訳なく重ねてお詫び申し上げます。現在、予約制による受診を全科的に推進することにより、ご負担とご不満の解消に向けて改善作業中ですので、今少しのご猶予をお願い申し上げます。

7、問：入院生活についてお聞きします



入院生活につきましての満足度では、おおむね 3.5 点以上のご評価でしたが、食事の内容についてが 3.3 点とややご満足いただけない結果でした。さらに、入院患者さんの体調に合わせた食事の提供に関し、きめ細かな対応をしていきたいと考えております。

8、問：気仙沼市立病院に点数をつけるるとすると、70 点を合格点とすると 100 点満点で何点つけていただけますか？



外来では 63.8 点、入院では 76.1 点とのご評価でした。特に外来におきましては合格点を下回るご評価でありますことを重く受け止め、今回ご指摘を頂きました点を改善するために、病院一丸となって取り組んでいく所存でございます。

9、まとめ

当院としまして、今回、「患者さん満足度調査」を初めて行いました。これまで、新病院建設に向けてのアンケートなどで市民の皆様の声をお聞きすることはありましたが、患者さんの満足度に焦点を当てたアンケートは初めてのことでした。皆さまから寄せら

れました暖かくも率直で貴重なご意見は、院内の各部署におきまして共有させていただき、その反省から当院の理念であります「患者さん第一の医療」を実践していきたいと考えております。

これからも、皆様から暖かい励ましとともに厳しいお叱りのお言葉を頂くことにより、一つ一つ課題を改善していき、職員一丸となりまして「質の高い医療」に向けて進ませていただきたいとお願い申し上げます。