

# 2019年度 患者様満足度調査結果



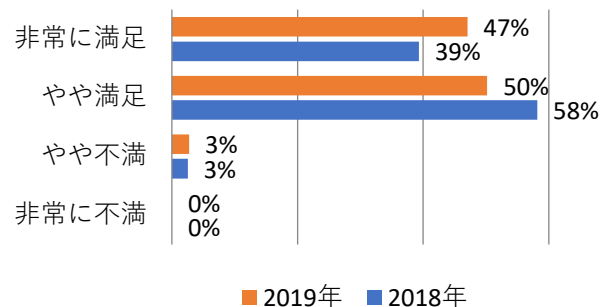
富山西総合病院  
TOYAMA NISHI GENERAL HOSPITAL

富山西リハビリテーション病院  
TOYAMA NISHI REHABILITATION HOSPITAL

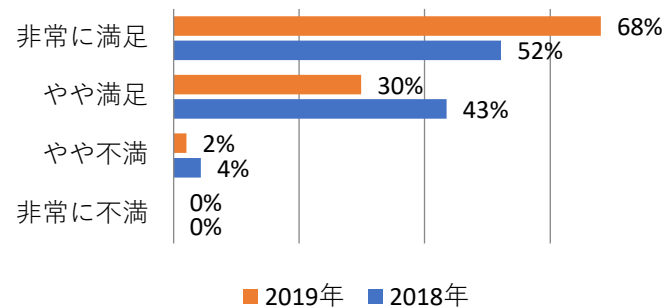
- 調査期間 2019年10月1日～2019年11月18日
- 対象 実施期間中の外来・入院患者さま
- 回答者数 外来患者様250名、入院患者様111名
- 主な調査内容 当院従業員の言動態度  
入院生活の満足度  
受付診療科の待ち時間  
総合評価など

# 従業員の言動・態度について

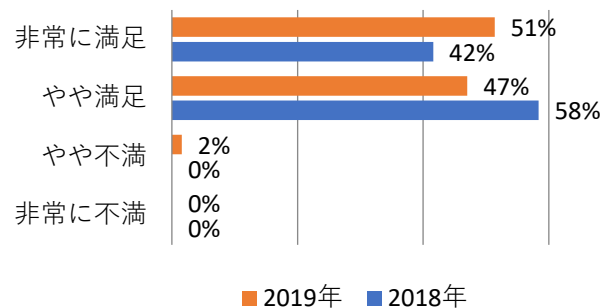
## 医師の言動・態度について（外来）



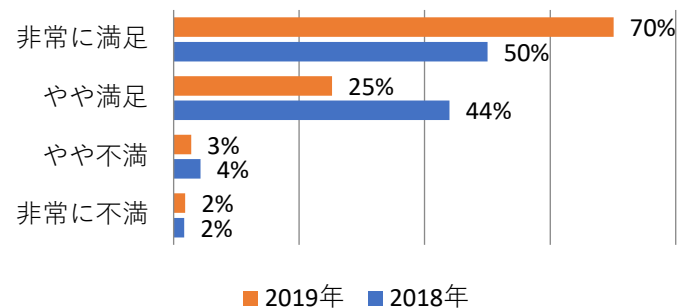
## 医師の言動・態度について（入院）



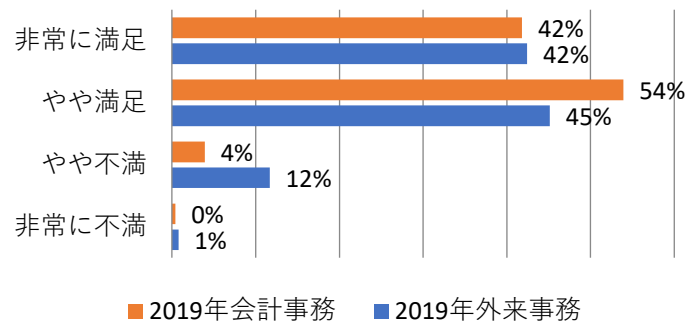
## 看護師の言動・態度について（外来）



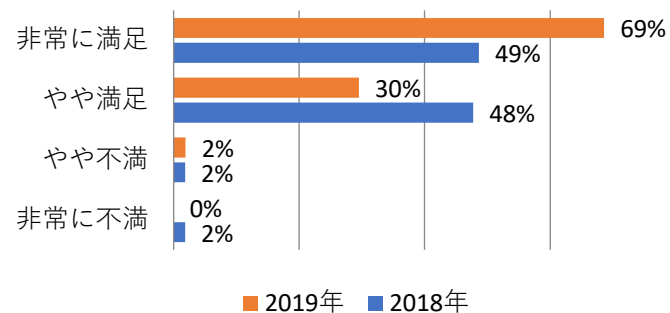
## 看護師の言動・態度（入院）



## 外来・会計事務員の言動・態度について（外来）

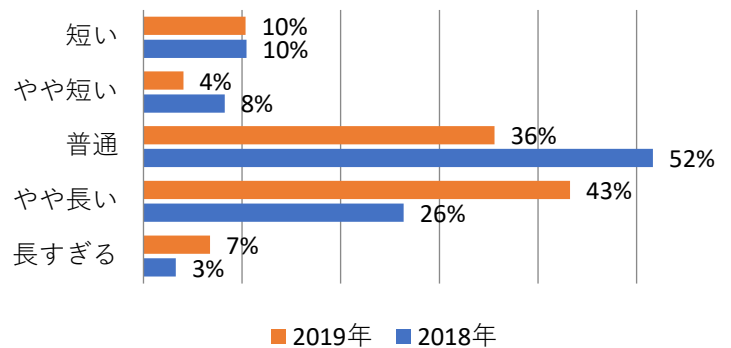


## 看護助手の言動・態度について（入院）

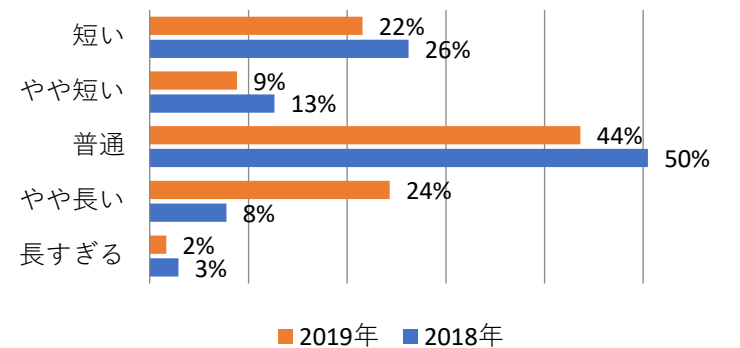


# 外来待ち時間について

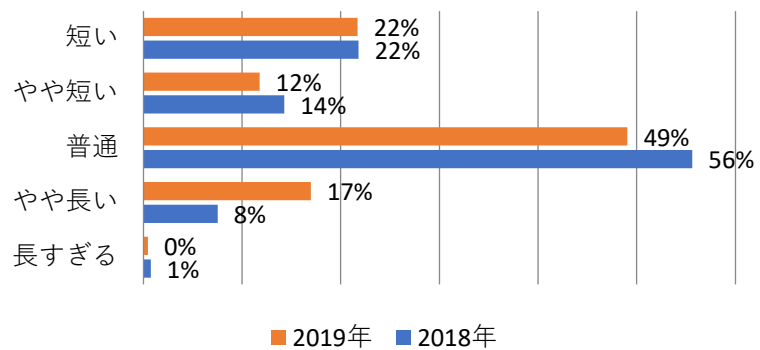
## 受付・診察時待ち時間について



## 処方時待ち時間について

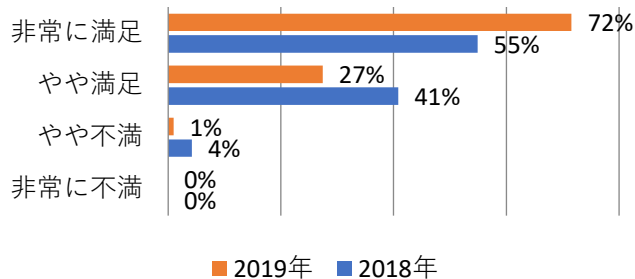


## 会計時待ち時間について

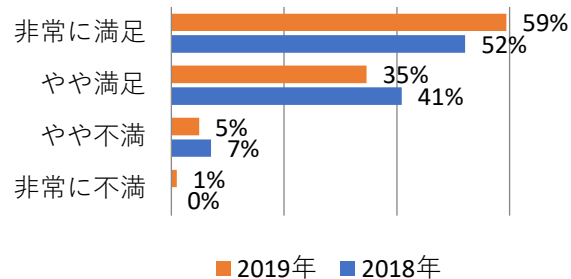


# 入院生活各種について

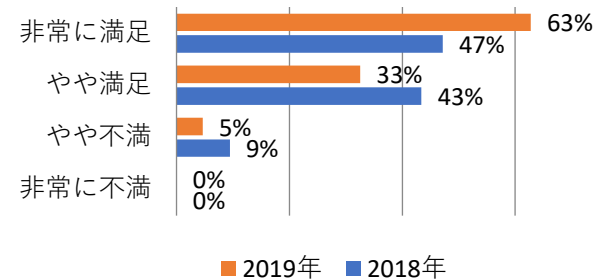
## 病室の清潔さ



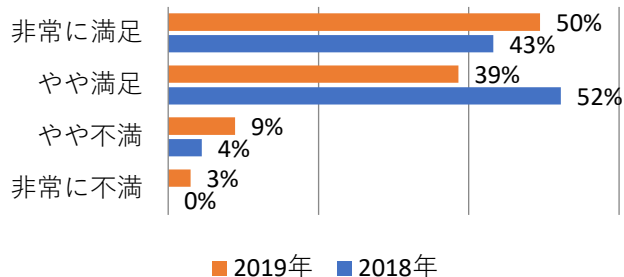
## 病室の明るさ



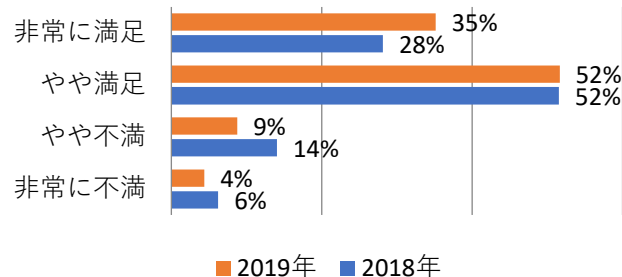
## 浴槽・シャワー室について



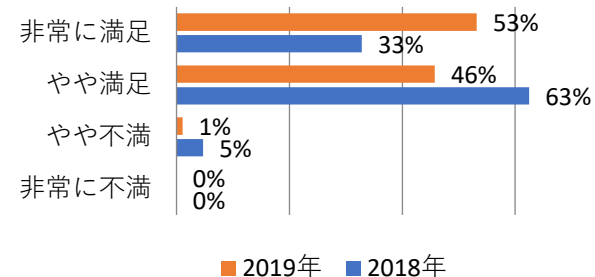
## 病室の温度



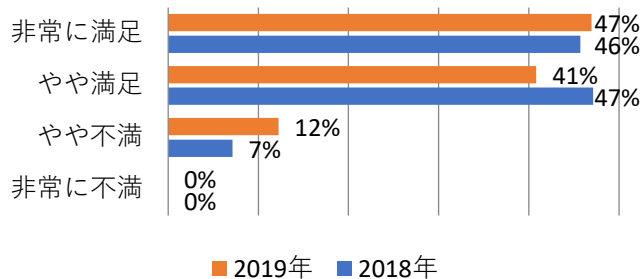
## 食事について



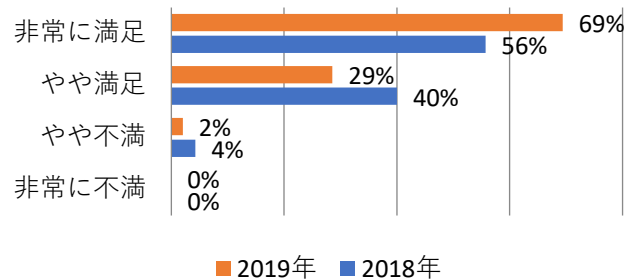
## 入院時のプライバシー



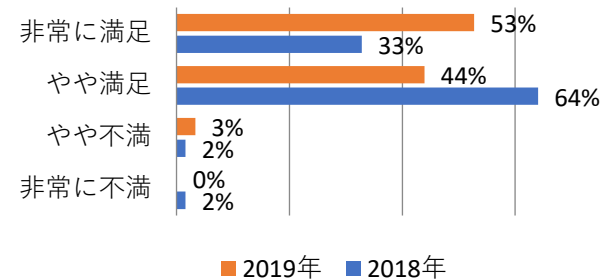
## 病室の静かさ



## トイレの清潔さ

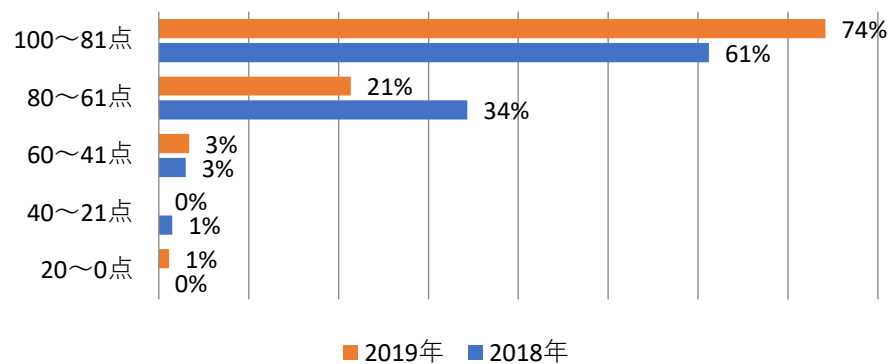


## 面会時間について

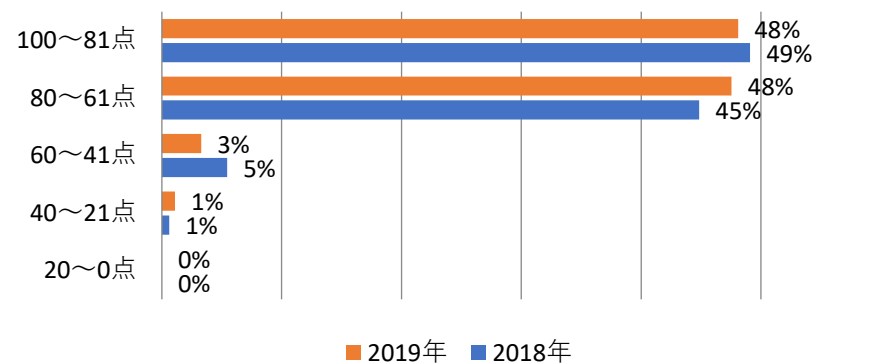


# 総合評価点数について

## 総合評価点数（入院）



## 総合評価点数（外来）



# お褒めの言葉【抜粋】

## ■医師に対して

- ・説明が丁寧で親切。
- ・患者顔を合わせて話しをしてくださり質問にもしっかり答えてくれて安心。
- ・毎朝病室に顔を出して頂き、身体の調子を伺ってくださいました。
- ・丁寧な説明に加え当方からの質問等にも真摯に応えてくださいました。他病院（富大）との連携、応援体制にも信頼感を得ることが出来ました。
- ・癌という病気に不安と緊張を持って臨んだのに、話しがわかりやすく納得でき質問にもすぐに答えてくださった事。

## ■看護師に対して

- ・皆さん笑顔で気持ちよかったです。
- ・病状の大小問わず患者の身になって細かく話を聞いて対応してくれる。
- ・たくさんの病院に入院してきたが、当院の看護師の対応が一番良かった。
- ・初めての大手術を受ける事に対してスタッフが患者の心境を推し量りサポートしてくれました。術後病棟においてもチームを組んでサポートしていただき感謝しています。
- ・優しくて明るい。点滴が上手な人が多い(4F)。私の血管は細くて蛇行しています。そのため入院時の点滴はとても苦痛でしたが、今回は助かりました。

## ■看護助手に対して

- ・非常にやさしく対応していただだけ心配りをしてくれて患者は安心。
- ・病状の大小問わず患者の身になって細かく話を聞いて対応してくれる。
- ・シャンプーだけしていただいたり、きれいなお風呂で介助もていねいにしていただきました。

# お褒めの言葉【抜粋】

---

## ■薬局に対して

- ・薬剤師の方は薬の説明を丁寧に行ってくれる。

## ■リハビリに対して

- ・リハビリの柔軟に対応は良好。
- ・非常に親切で明るく楽しい。

## ■外来受付に対して

- ・言葉使いがきれいだった。
- ・親切だった。

## ■会計事務に対して

- ・笑顔で丁寧に対応してもらっている。対応が早い。
- ・順番に気をくばってくれている。
- ・待たされて苛立っている方にも丁寧である。

## ■検査に対して

- ・不安な時と辛い時（検査）、やさしく声をかけてくれた。
- ・親切に対応していただきました。



# ご指摘事項および改善案

項目	ご意見・ご要望	改善案
医師の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・治療、リハビリなど退院までの段階をわかりやすくしたらよい。</li> <li>・手術の説明はキチンと聞いたが、術後検査をした目的や結果を説明してもらっていない。</li> <li>・初めに入院中にどのような事をするのか(具体的な検査等)の全体像の説明を受けたかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明が不十分というご意見を多く頂いております。今回のアンケート結果患者様のご意見を当院医師の面々に周知すると共に、説明不足がないよう気をつけさせていただきます。</li> </ul>
看護師の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温や血圧測定にばらつきがある、日中や夜間の担当がわからないことがある。</li> <li>・非常に満足している人もおられるが気持ちの合わない人もいる。</li> <li>・適当な事ばかりでとても残念。</li> <li>・夜の方からのお話と朝の方のお話が伝わっているのかな？とモヤモヤしたものがありません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・測定方法にばらつきがある場合、測定行為の意味合いを説明し、結果についても説明いたします。</li> <li>・気持ちの合う方、合わない方と人間性はそれぞれですが、公平な対応を行うよう努力致します。</li> <li>・適当なことばかりと医療・看護を受けられる方に思わせてしまったことは誠に申し訳ないこととございます。一つ一つの対応を過去の事例なども踏まえ、現場・管理者ともに適当と思われぬような行動をさせていただきます。日中夜間での引き継ぎが漏れないよう業務手順に沿い、職員・リーダー・師長に周知し対応するように致します。</li> </ul>
外来受付の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応悪い。冷たい。笑顔ない。可能なら対応の良い方に変わって欲しい。</li> <li>・話し方がきつい、つめたいイメージ、態度、接客マナーがなっていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者様への笑顔での対応、あたたかい対応を意識し、患者様に寄り添う対応を行っていくように致します。</li> <li>・混み合っている状況でも声のトーンや表情に気をつけて一人一人の患者様に丁寧に対応致します。</li> </ul>
会計窓口の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・番号を出すところがせまい。うまく誘導してほしい。</li> <li>・よく似た名字の方が間違えてこられ、その人への対応がよくない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カウンターの案内を分かりやすい表示案内へと変更させていただきます。</li> <li>・患者様のお名前がよく似た場合などの対応につきましては、各スタッフより丁寧な対応をさせていただきます。</li> </ul>