

患者様により満足していただける病院になる為、平成 19 年 10 月に患者様から素直なご意見やご希望をお聞かせいただきました。アンケートの結果がまとまりましたのでご報告いたします。

調査概要

【 調査目的 】

患者様により満足していただける病院になることを目指し、患者様の率直なご意見や、ご希望をお聞かせいただき、病院サービスの改善に取り組むことを目的としてアンケート調査を実施いたしました。

【 調査期間 】

外来： 平成 19 年 10 月 15 日 ～ 10 月 26 日（2 週間）
 入院： 平成 19 年 10 月 4 日 ～ 11 月 4 日（1 か月間）

【 調査対象・回収数 】

外来： 当院外来受診の患者様 1,466 人
 入院： 当院入院中の患者様 90 人

【 調査方法 】

院内でアンケート用紙を配布し、院内設置の回収箱で回収

【 集計・分析 】

患者様には病院に関する各項目について満足度を 5 段階で評価していただきましたが、分析上は「3」以下については「満足していない」と判断し、2 段階評価とさせていただきます。

「充分満足している」	5	} “満足”
「一応満足している」	4	
「どちらともいえない」	3	} “不満足”
「あまり満足していない」	2	
「不満足である」	1	

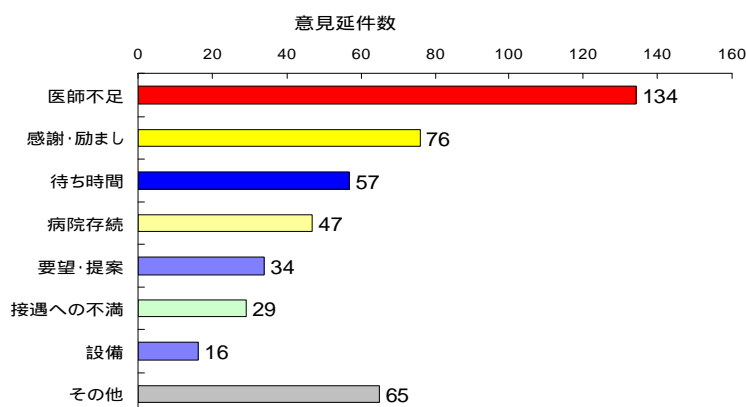
外来部門

【 結果 】

分析した結果、ほとんどの質問に対して 80% 以上“満足”(「充分満足」, 「一応満足」)の回答をいただきました。“不満足”の割合が高かったものは以下の項目です。

各部署	不満足割合
診療の待ち時間が長い	37.8%
検査時、苦痛や不快な思いをした	28.2%
リハビリの待ち時間が長い	21.9%
プライバシーが守られていない	21.8%
病院全体	
家族や知人に勧めたいとは思わない	38.7%
病院全体としてプライバシーが守られていない	29.2%

【 皆様のご意見 】 件数 458 件



医師不足・診療科再開希望の意見が多く聞かれました。感謝や励まし、病院存続の期待も多く寄せられ、このような声を裏切らないためにも、医師や診療科の充足をどのようにすれば改善できるのか住民の皆様とともに考えていきたいと思えます。

病棟部門

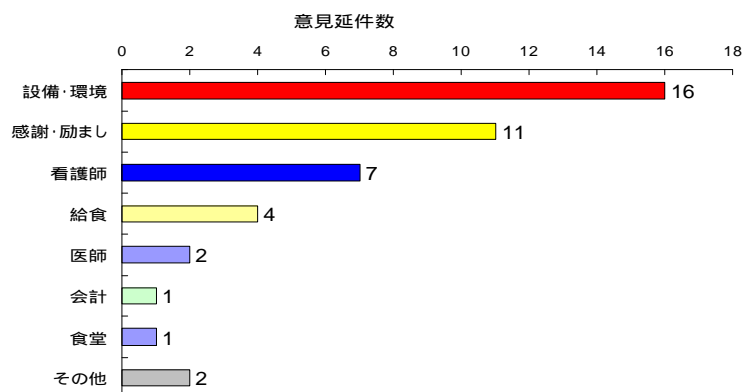
【結果】

アンケート回収件数が少ないため一概には言えませんが、病状や検査などの患者様に対する説明の部分および接遇の場面で問題があることがわかりました。

“不満足”の割合が高かったものは以下の項目です。

各部署	不満足割合
薬剤師の対応・接し方が不満	25.0%
栄養士の対応・接し方が不満	25.0%
服薬指導の説明がよく分からない	23.7%
栄養指導の説明がよく分からない	23.7%
検査時、苦痛や不快な思いをした	23.5%
請求書を渡す職員の対応・接し方が不満	22.5%
看護師が患者様の身体状況をよく知らない	16.5%
病院全体	
病院全体としてプライバシーが守られていない	20.0%
家族や知人に勧めたいとは思わない	15.6%

【皆様のご意見】 件数 44件



今後の取り組みについて

今回のアンケートで接遇・設備等に対する様々なご意見を頂きました。今後はできることから改善していきたいと思えます。その中で**本年はプライバシー保護について各部署（病院全体）で取り組んで参ります**。蒲原病院を家族や、知人に勧めたいと思っただけのような病院にするには、医療の充実を図り、安全・安心を地域住民の皆様へ提供して行くことだと考えております。これからも患者さまの声を大事に、より良い病院になる事を目指し職員一同努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。