

# 松山西病院

## 患者満足度調査集計結果

この集計結果は、外来患者・入院患者・透析患者・ご家族に対して令和3年3-4月に実施したアンケートによるものです。

\*方法は手渡し、または職員による聞き取り。  
回収は院内回収。ご家族へのアンケートは郵送回収もあり。

### 回収枚数(総数314枚)

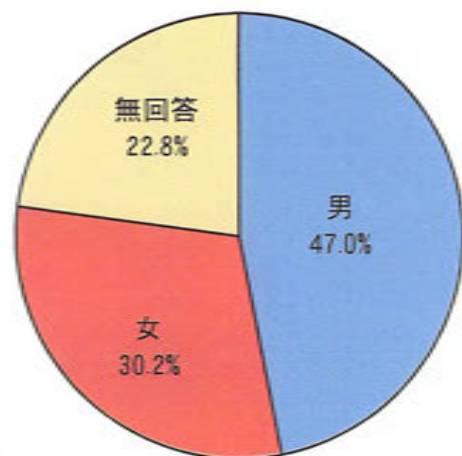
外来・・・149／160	透析・・・69／98
通所リハビリテーション・・・28／28	
一般病棟 (本人)・・・19／19	(家族)・・・11／11
療養病棟 (本人)・・・14／14	(家族)・・・24／28

# 基本項目結果

## 基本情報【外来】

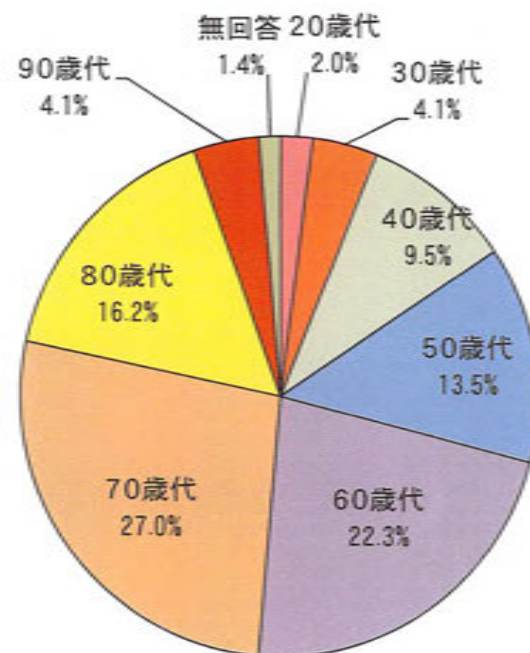
\* 回答者

性別	人数
男	70人
女	45人
無回答	34人
計	149人



\* 年齢別

年齢別	人数
20歳代	3人
30歳代	6人
40歳代	14人
50歳代	20人
60歳代	33人
70歳代	40人
80歳代	24人
90歳代	6人
無回答	2人
計	148人

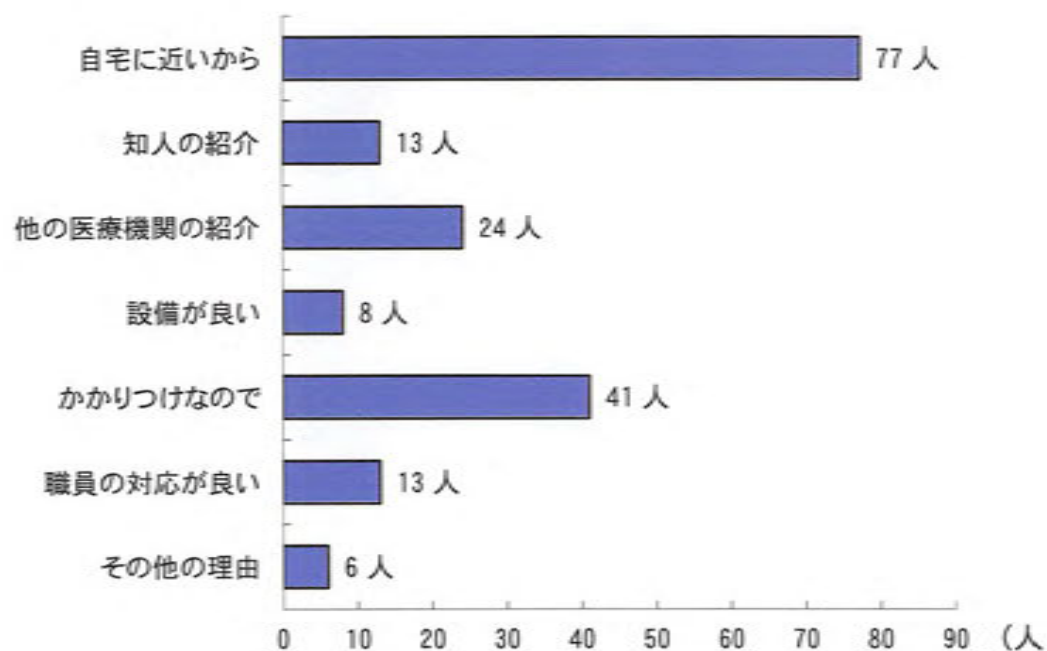


## \* 利用理由(複数回答)

利用理由	人数
自宅に近いから	77人
知人の紹介	13人
他の医療機関の紹介	24人
設備が良い	8人
かかりつけなので	41人
職員の対応が良い	13人
その他の理由	6人

### \* その他の理由

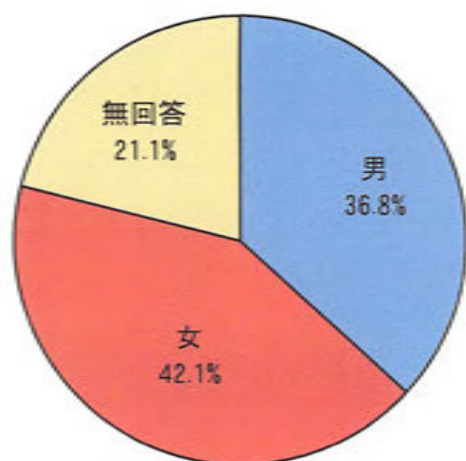
職場に近い  
 大岡先生  
 先生が良いから。優しい。  
 職場に近い  
 あまり混雑しておらず待ち時間が比較的短い  
 温熱療法  
 先生を信頼している。説明が分かりやすい  
 家族がかかったことがあったから



## 基本情報【一般病棟】

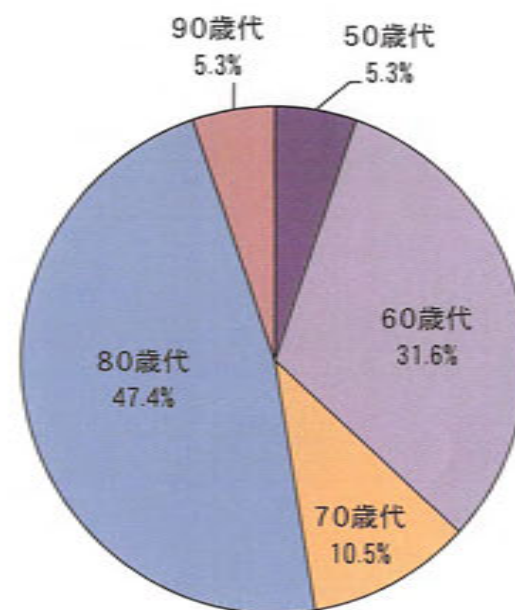
\*回答者

性別	人数
男	7人
女	8人
無回答	4人
計	19人



\*年齢別

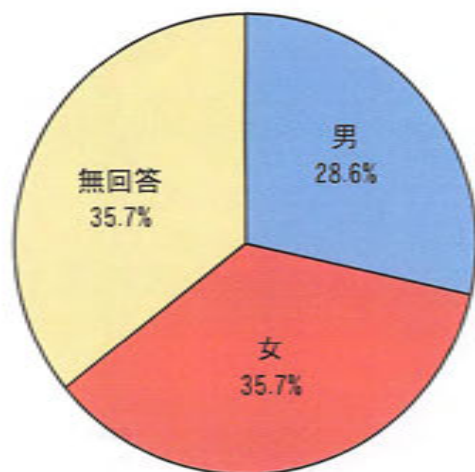
年齢別	人数
20歳代	
30歳代	
40歳代	
50歳代	1人
60歳代	6人
70歳代	2人
80歳代	9人
90歳代	1人
無回答	
計	19人



## 基本情報【療養病棟】

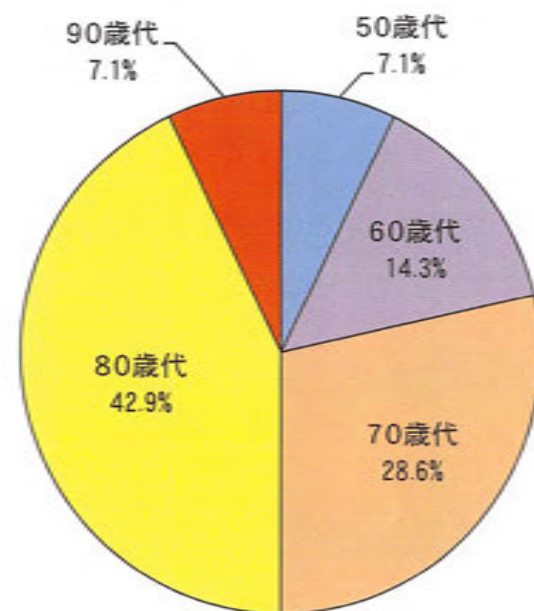
\*回答者

性別	人数
男	4人
女	5人
無回答	5人
計	14人



\*年齢別

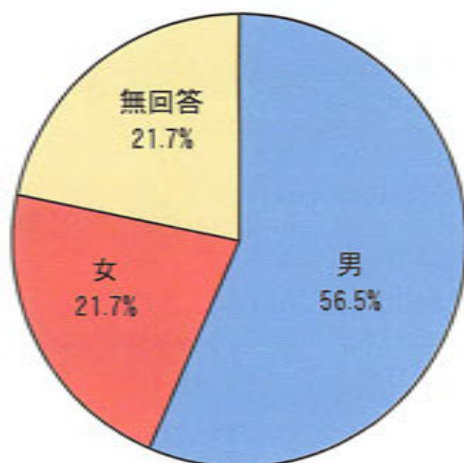
年齢別	人数
20歳代	
30歳代	
40歳代	
50歳代	1人
60歳代	2人
70歳代	4人
80歳代	6人
90歳代	1人
無回答	
計	14人



## 基本情報【透析室】

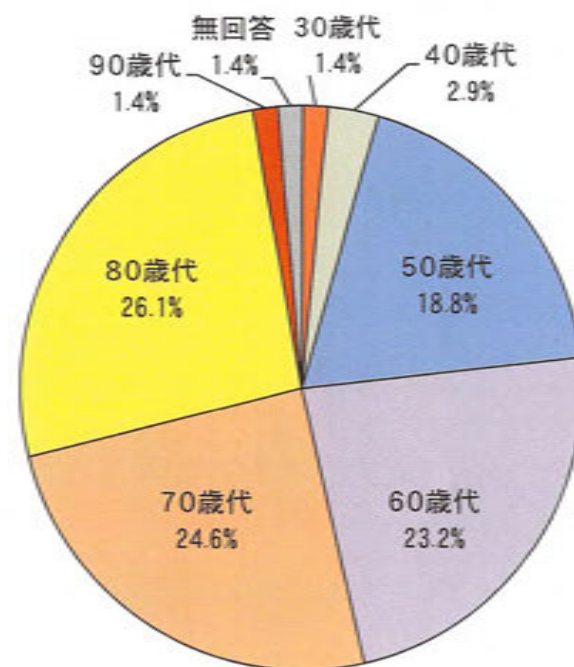
\*回答者

性別	人数
男	39人
女	15人
無回答	15人
計	69人



\*年齢別

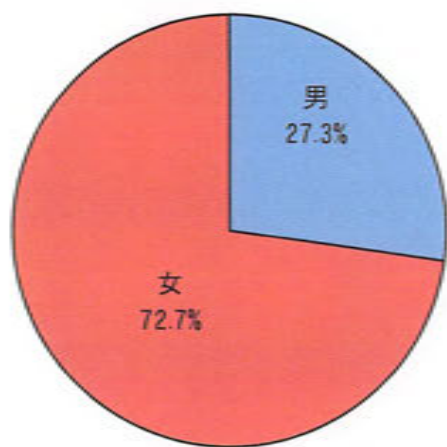
年齢別	人数
20歳代	
30歳代	1人
40歳代	2人
50歳代	13人
60歳代	16人
70歳代	17人
80歳代	18人
90歳代	1人
無回答	1人
計	69人



## 基本情報【一般病棟家族】

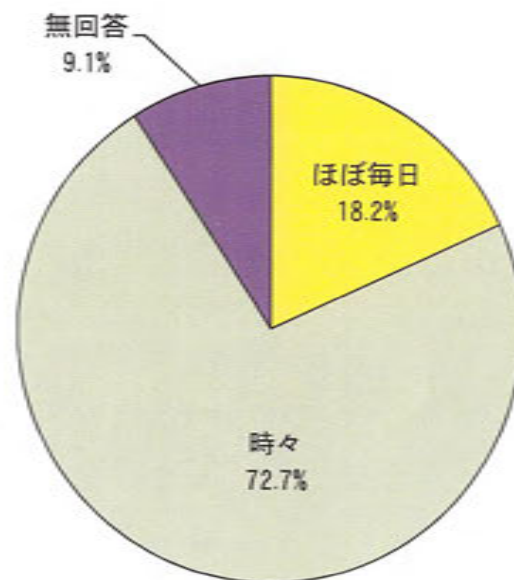
\* 回答者

性別	人数
男	3人
女	8人
無回答	
計	11人



\* 来院回数別

年齢別	人数
初めて	
ほぼ毎日	2人
時々	8人
無回答	1人
計	11人

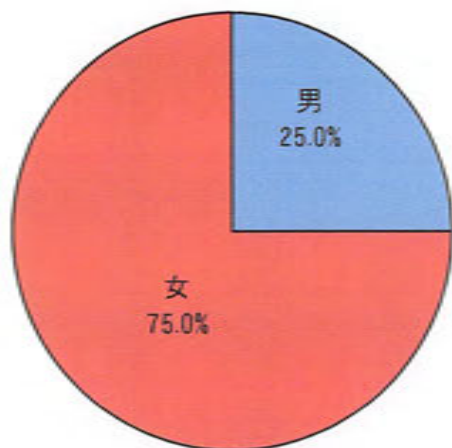




## 基本情報【療養病棟家族】

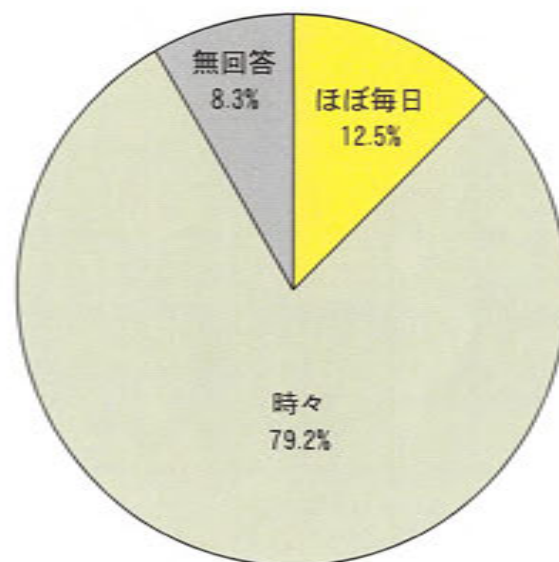
\* 回答者

性別	人数
男	6人
女	18人
無回答	
計	24人



\* 来院回数別

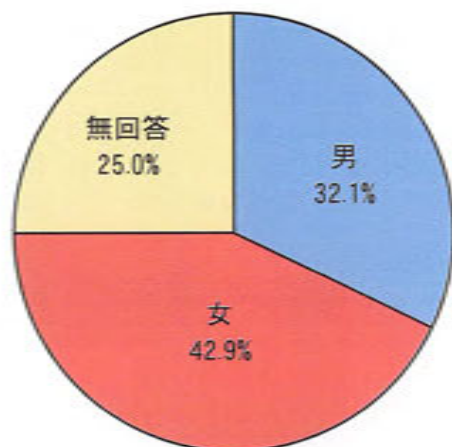
年齢別	人数
初めて	
ほぼ毎日	3人
時々	19人
無回答	2人
計	24人



## 基本情報【通所リハビリテーション】

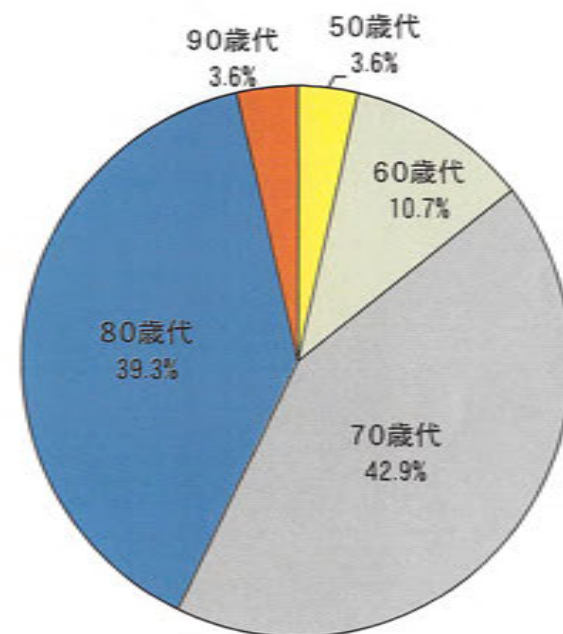
\*回答者

性別	人数
男	9人
女	12人
無回答	7人
計	28人



\*年齢別

年齢別	人数
40歳代	
50歳代	1人
60歳代	3人
70歳代	12人
80歳代	11人
90歳代	1人
無回答	
計	28人

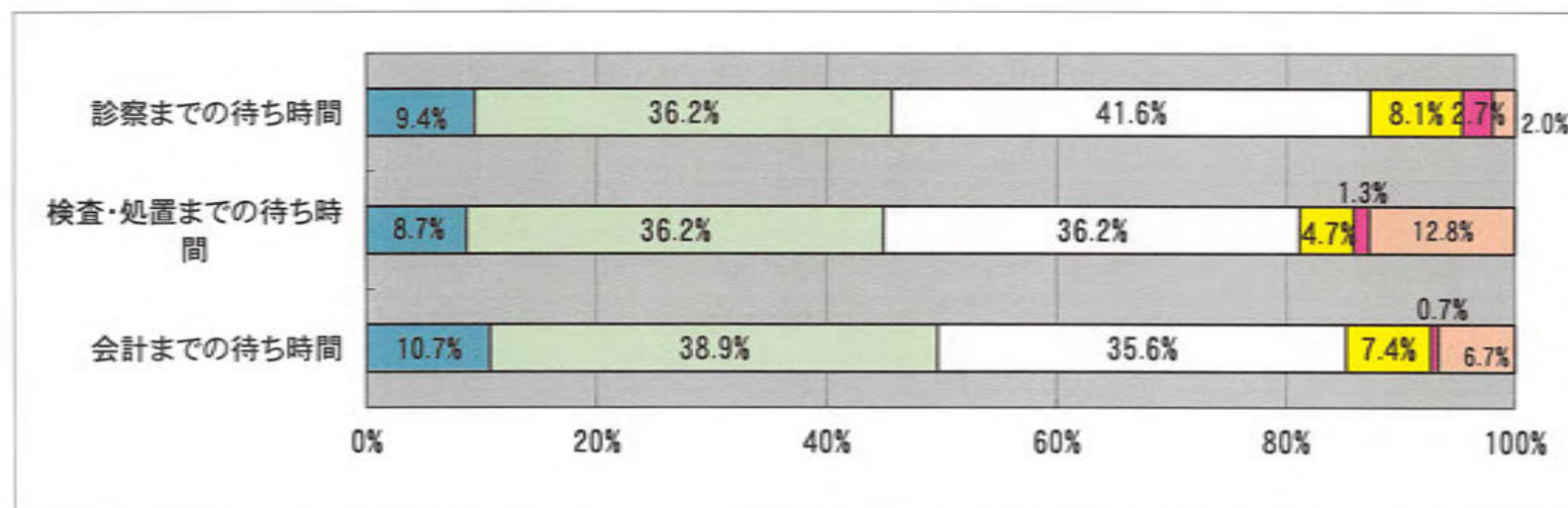


# 個別項目結果

## 個別項目結果【外来】

\* 待ち時間について

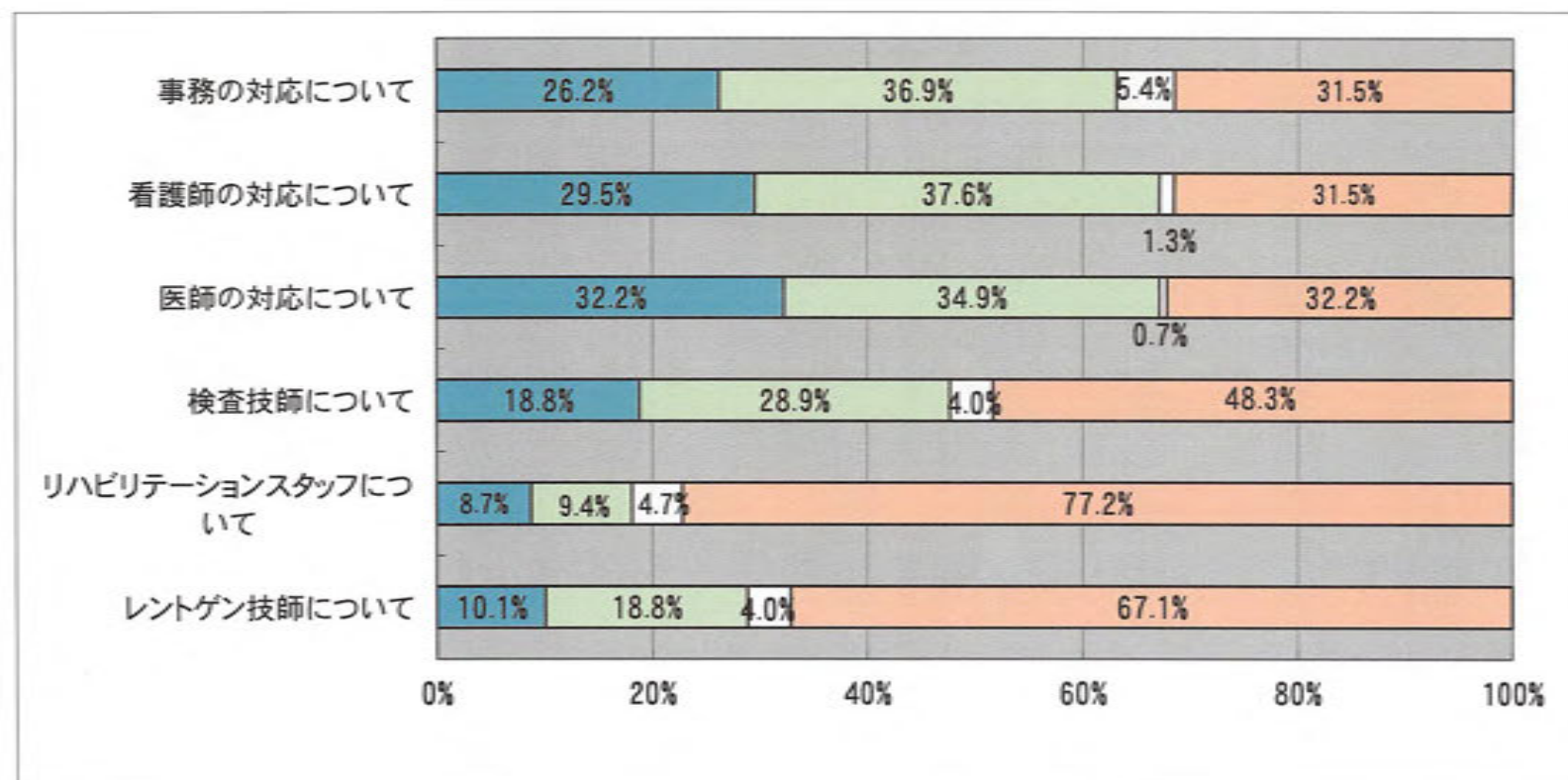
	大変短い	短い	どちらともいえない	長い	大変長い	無回答
診察までの待ち時間	14人	54人	62人	12人	4人	3人
検査・処置までの待ち時間	13人	54人	54人	7人	2人	19人
会計までの待ち時間	16人	58人	53人	11人	1人	10人



\* 職員の接遇について

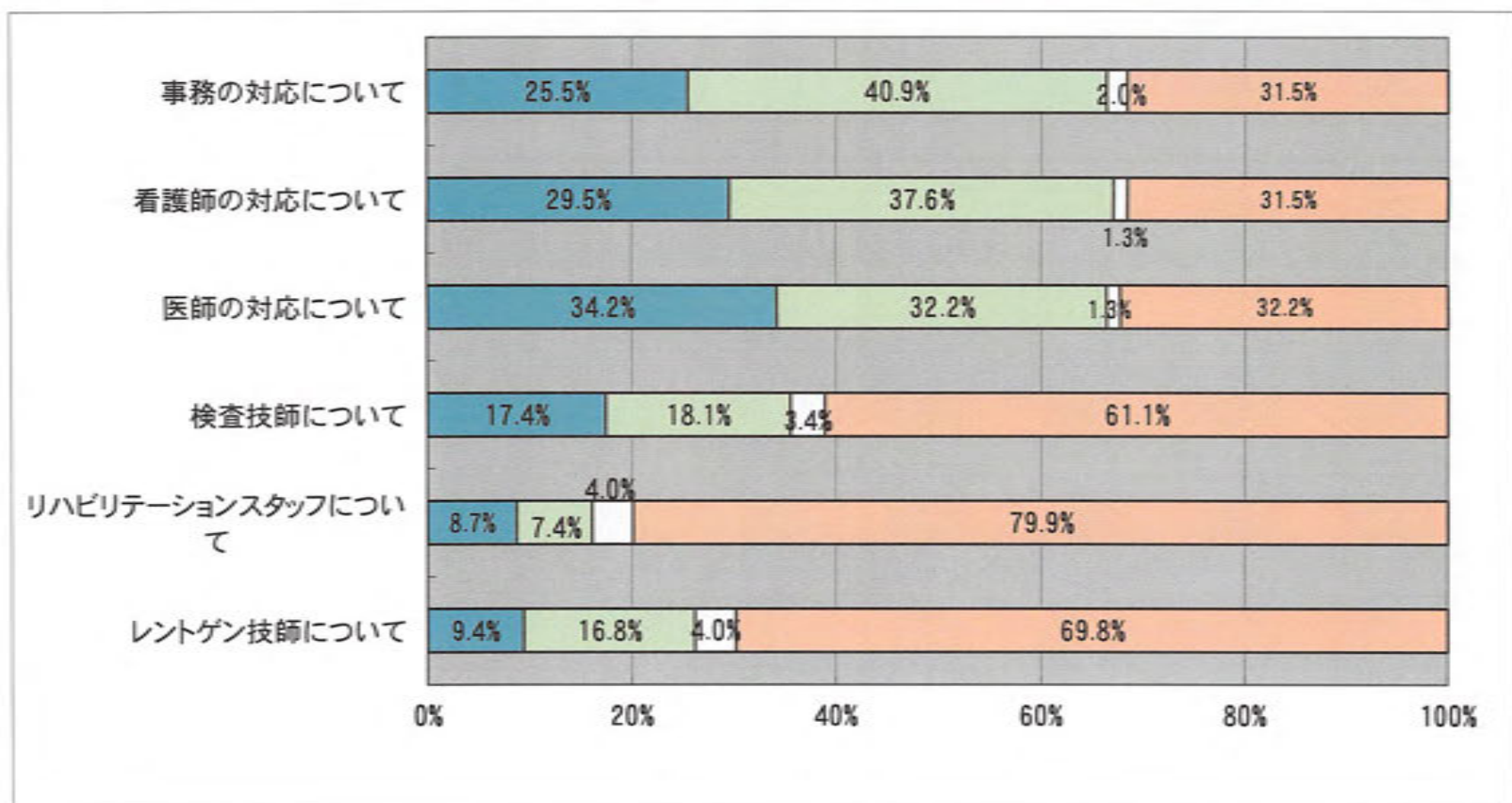
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務の対応について	39人	55人	8人			47人
看護師の対応について	44人	56人	2人			47人
医師の対応について	48人	52人	1人			48人
検査技師について	28人	43人	6人			72人
リハビリテーションスタッフについて	13人	14人	7人			115人
レントゲン技師について	15人	28人	6人			100人



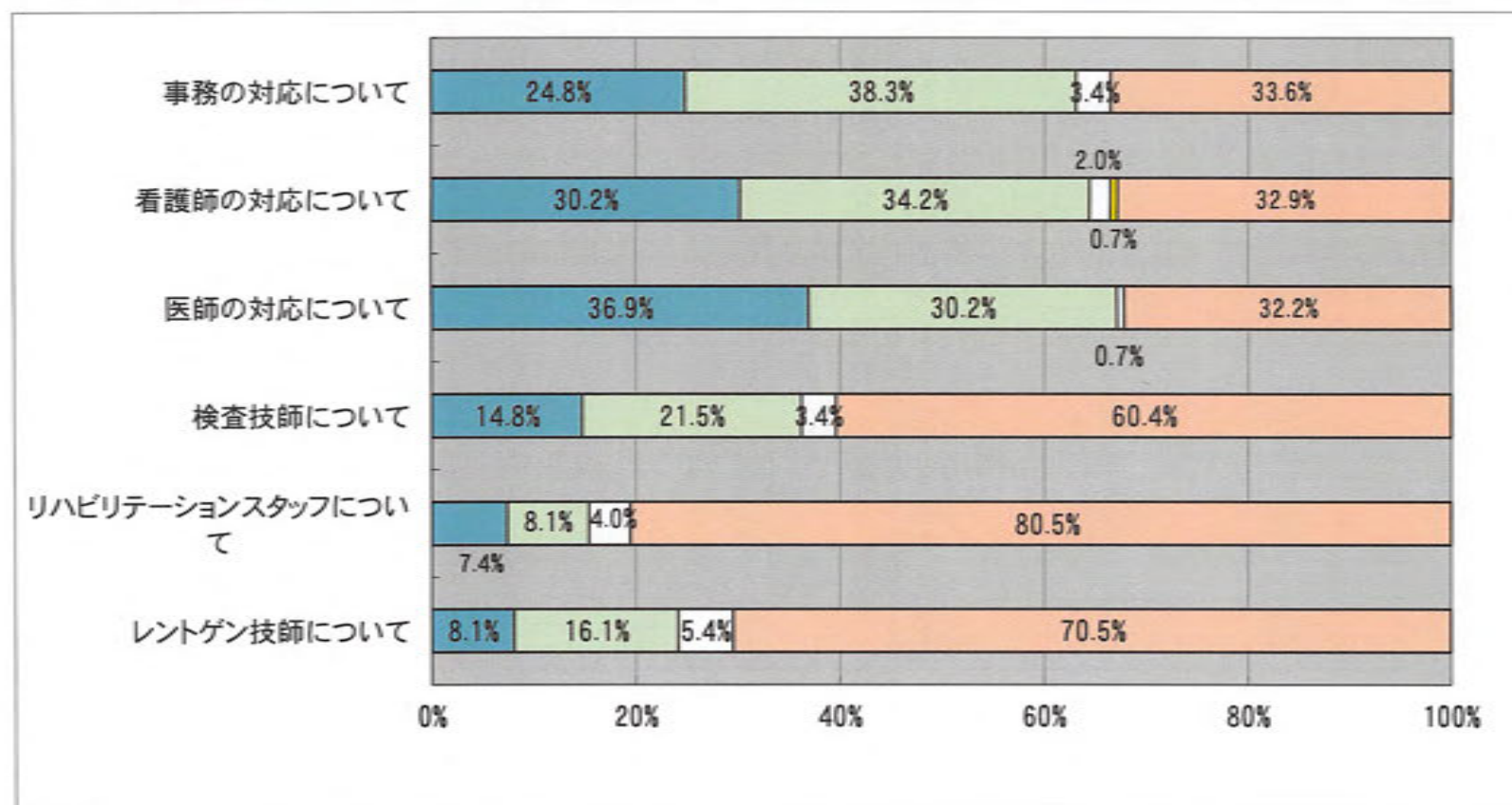
②説明は丁寧でわかりやすいと思われましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務の対応について	38人	61人	3人			47人
看護師の対応について	44人	56人	2人			47人
医師の対応について	51人	48人	2人			48人
検査技師について	26人	27人	5人			91人
リハビリテーションスタッフについて	13人	11人	6人			119人
レントゲン技師について	14人	25人	6人			104人



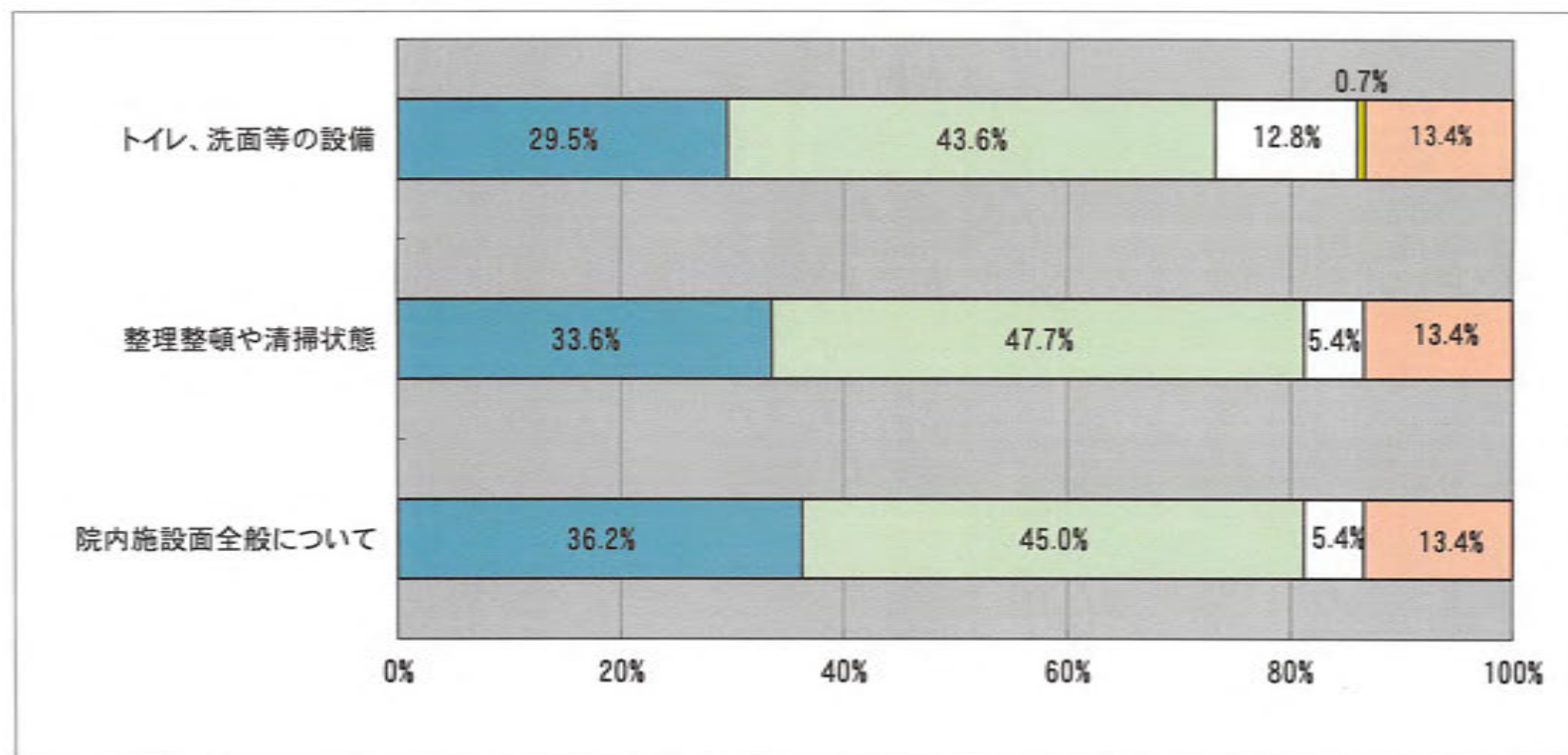
③話をよく聞いてくれましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務の対応について	37人	57人	5人			50人
看護師の対応について	45人	51人	3人	1人		49人
医師の対応について	55人	45人	1人			48人
検査技師について	22人	32人	5人			90人
リハビリテーションスタッフについて	11人	12人	6人			120人
レントゲン技師について	12人	24人	8人			105人



\* 環境・設備面について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
トイレ、洗面等の設備	44人	65人	19人	1人		20人
整理整頓や清掃状態	50人	71人	8人			20人
院内施設面全般について	54人	67人	8人			20人



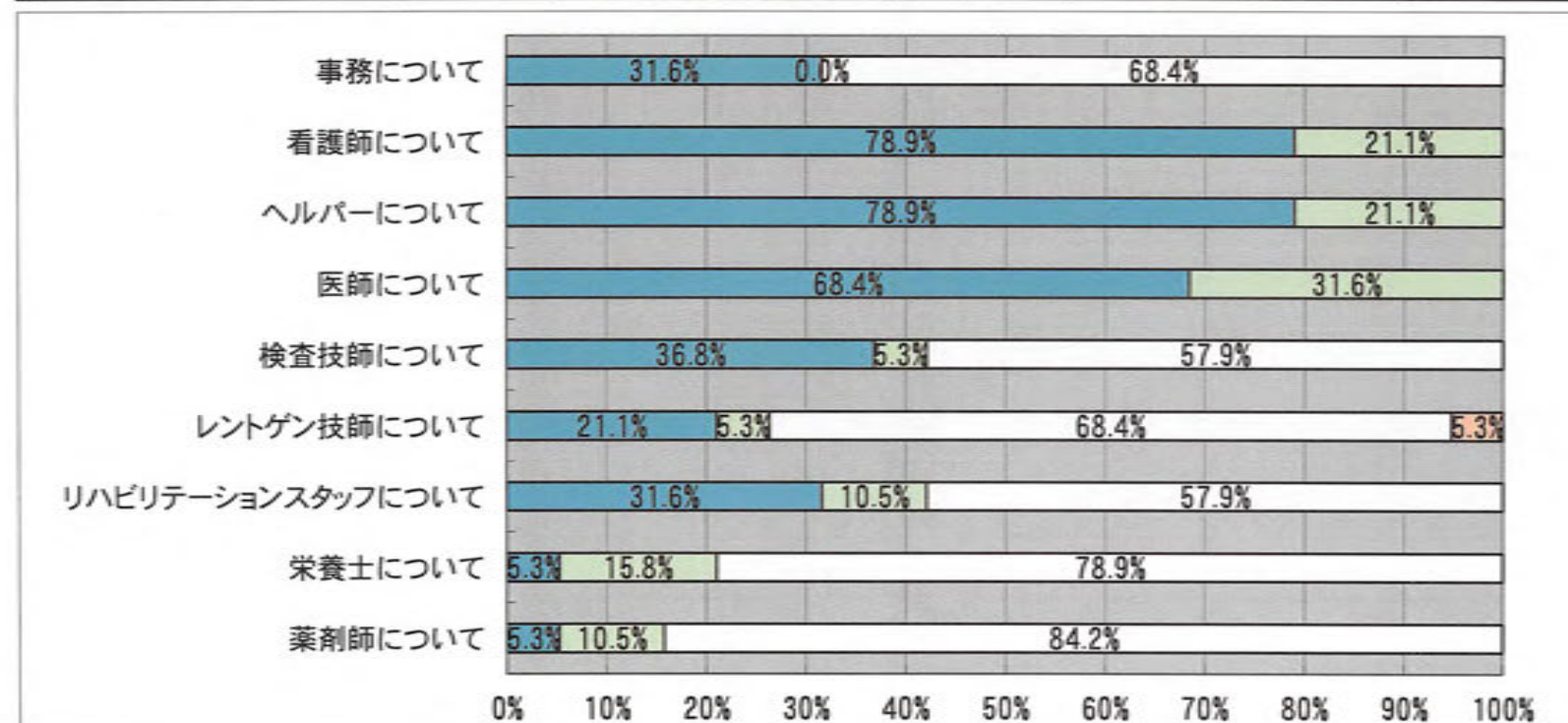


## 個別項目結果【一般病棟】

\* 接遇について

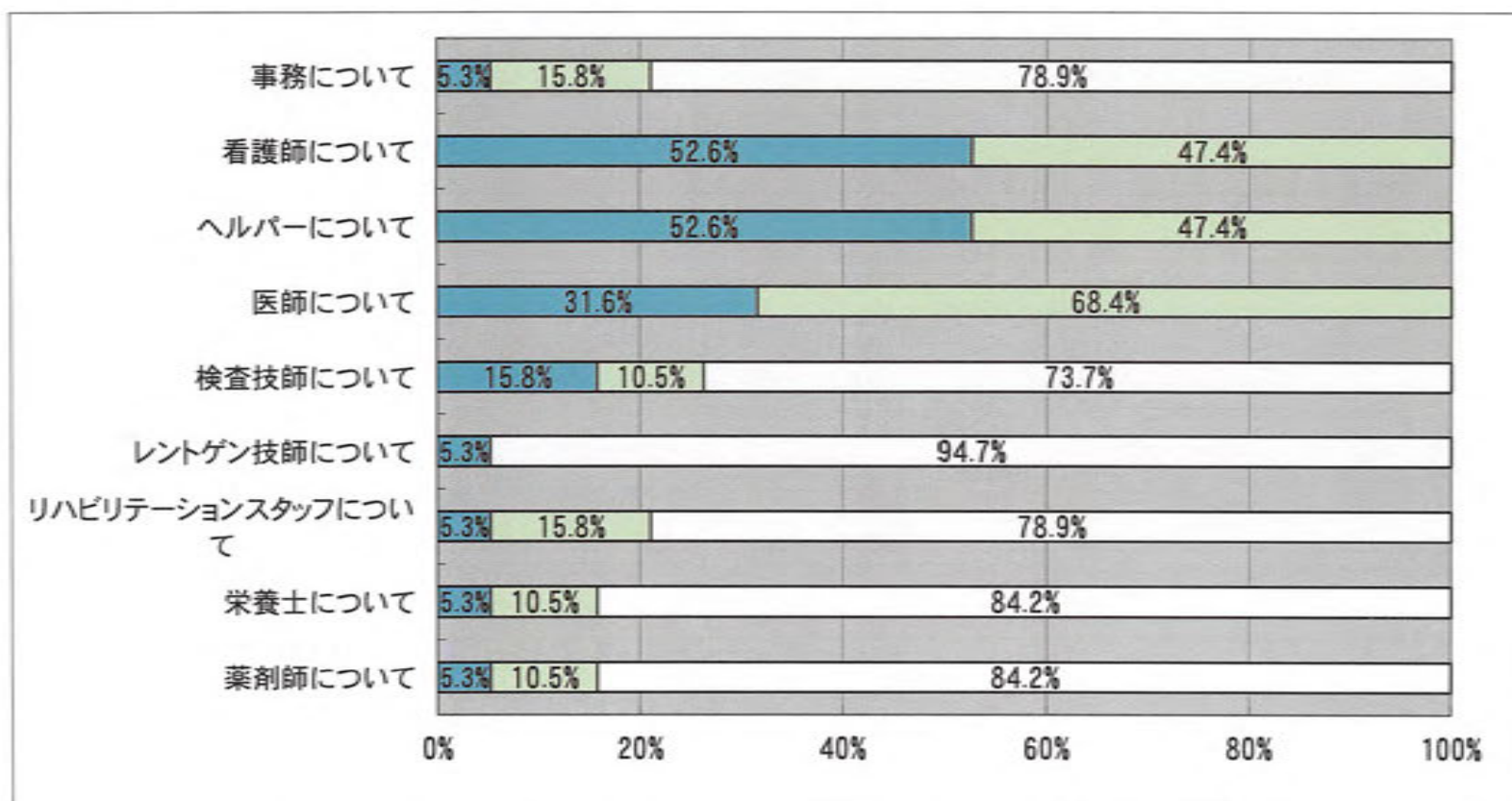
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	6人		13人			
看護師について	15人	4人				
ヘルパーについて	15人	4人				
医師について	13人	6人				
検査技師について	7人	1人	11人			
レントゲン技師について	4人	1人	13人			1人
リハビリテーションスタッフについて	6人	2人	11人			
栄養士について	1人	3人	15人			
薬剤師について	1人	2人	16人			



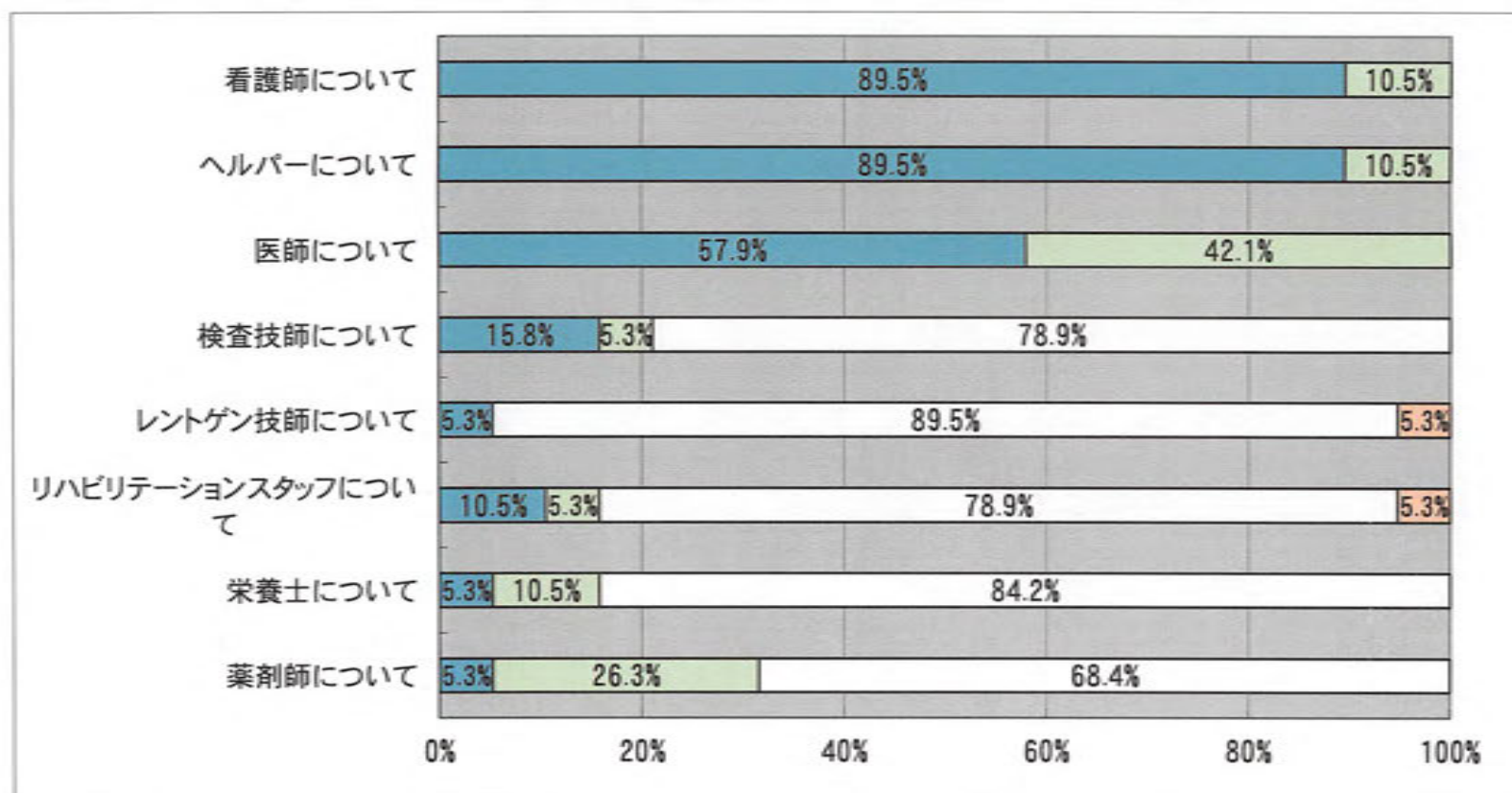
②説明は丁寧でわかりやすいと思われましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	1人	3人	15人			
看護師について	10人	9人				
ヘルパーについて	10人	9人				
医師について	6人	13人				
検査技師について	3人	2人	14人			
レントゲン技師について	1人		18人			
リハビリテーションスタッフについて	1人	3人	15人			
栄養士について	1人	2人	16人			
薬剤師について	1人	2人	16人			



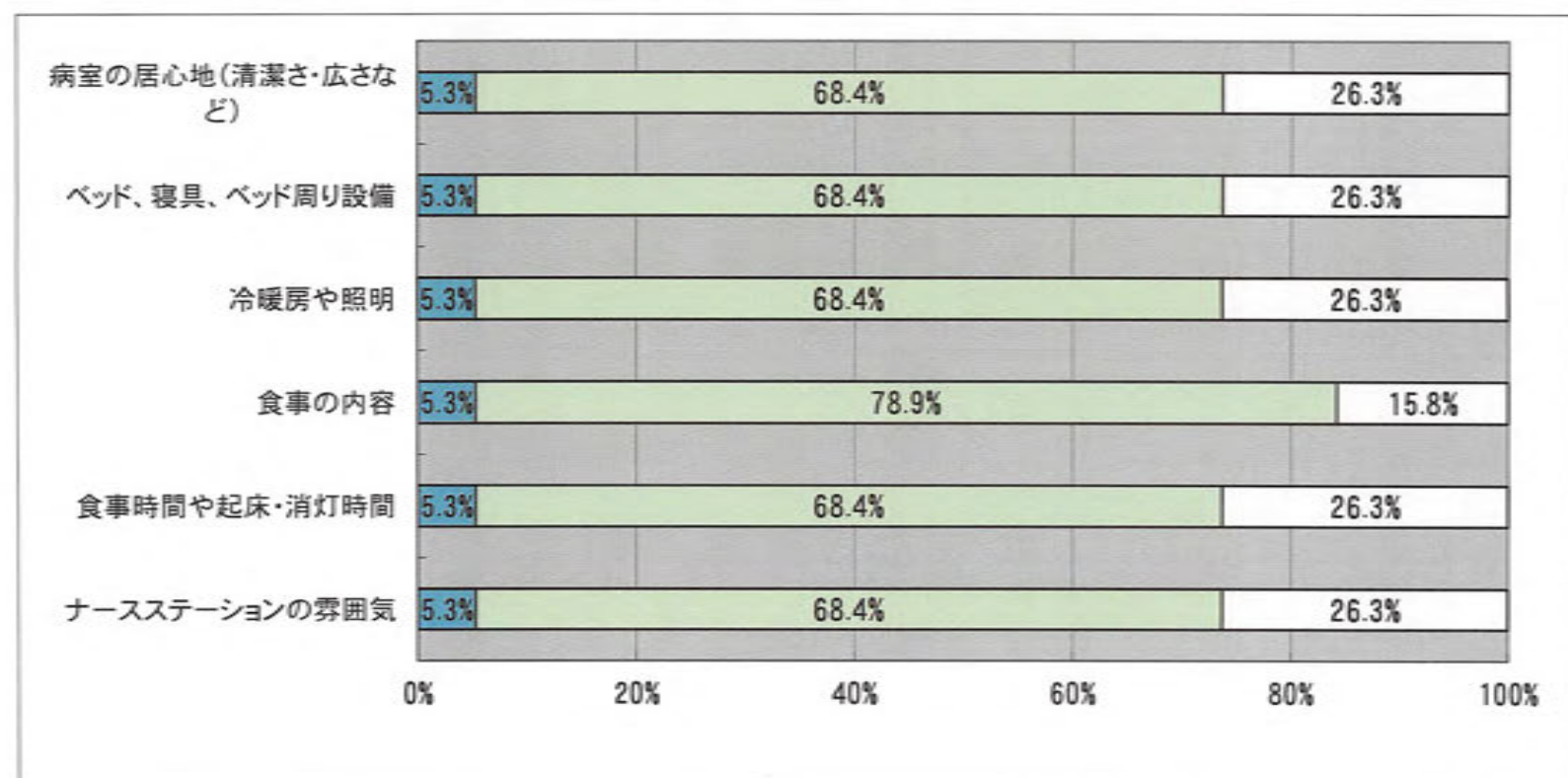
### ③よく話を聞いてくれましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
看護師について	17人	2人				
ヘルパーについて	17人	2人				
医師について	11人	8人				
検査技師について	3人	1人	15人			
レントゲン技師について	1人		17人			1人
リハビリテーションスタッフについて	2人	1人	15人			1人
栄養士について	1人	2人	16人			
薬剤師について	1人	5人	13人			



〔病棟環境面〕

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	1人	13人	5人			
ベッド、寝具、ベッド周り設備	1人	13人	5人			
冷暖房や照明	1人	13人	5人			
食事の内容	1人	15人	3人			
食事時間や起床・消灯時間	1人	13人	5人			
ナースステーションの雰囲気	1人	13人	5人			

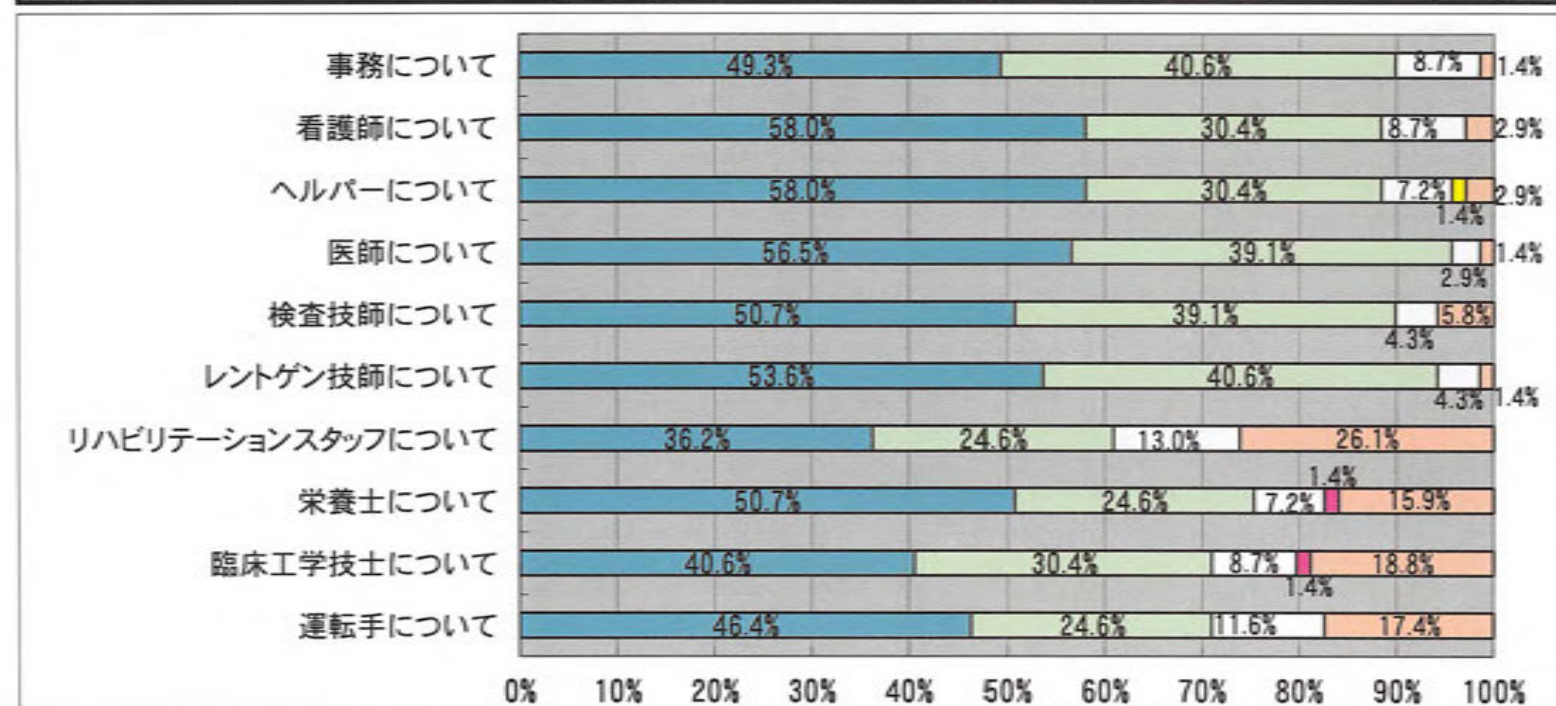


## 個別項目結果【透析室】

\* 職員の接遇について

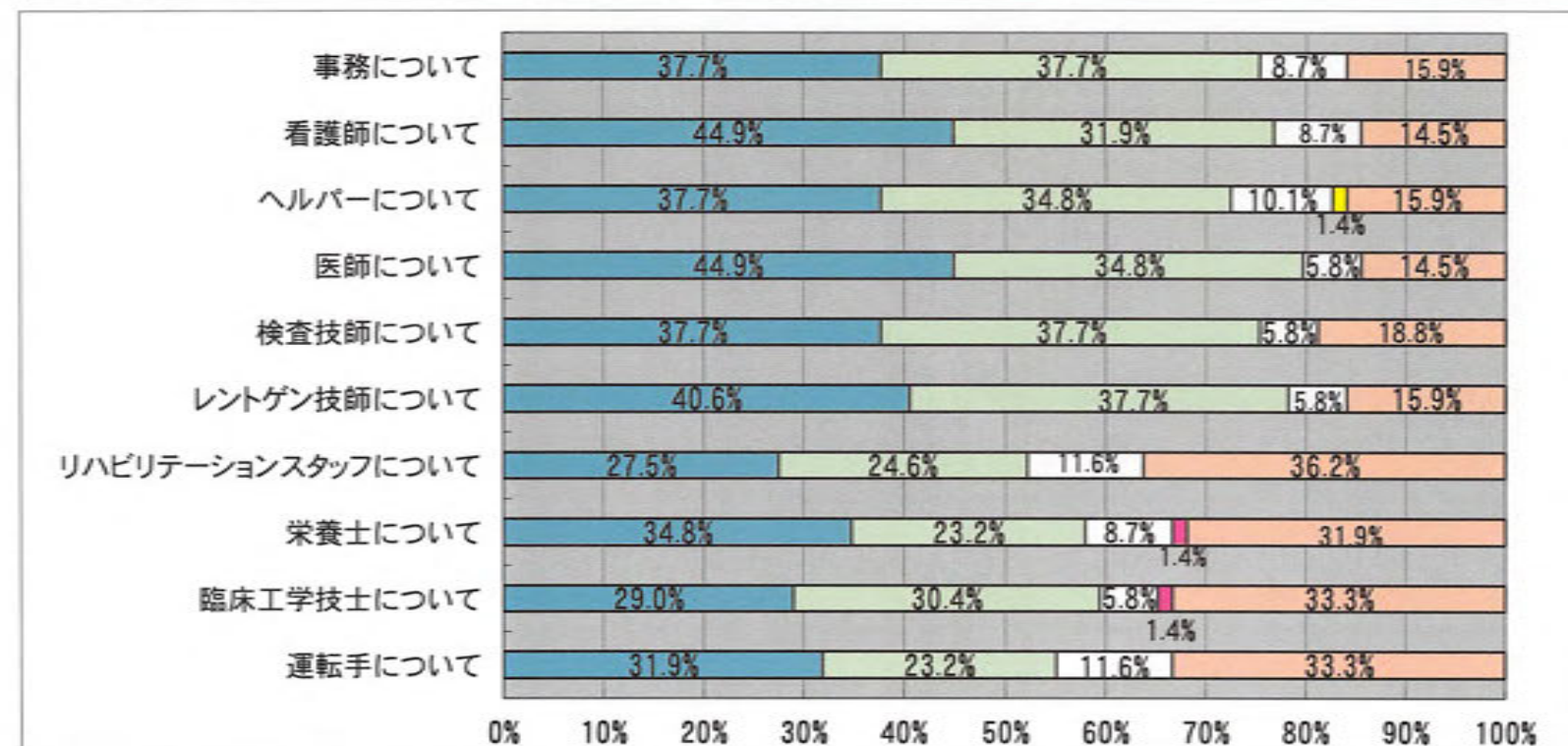
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	34人	28人	6人			1人
看護師について	40人	21人	6人			2人
ヘルパーについて	40人	21人	5人	1人		2人
医師について	39人	27人	2人			1人
検査技師について	35人	27人	3人			4人
レントゲン技師について	37人	28人	3人			1人
リハビリテーションスタッフについて	25人	17人	9人			18人
栄養士について	35人	17人	5人		1人	11人
臨床工学技士について	28人	21人	6人		1人	13人
運転手について	32人	17人	8人			12人



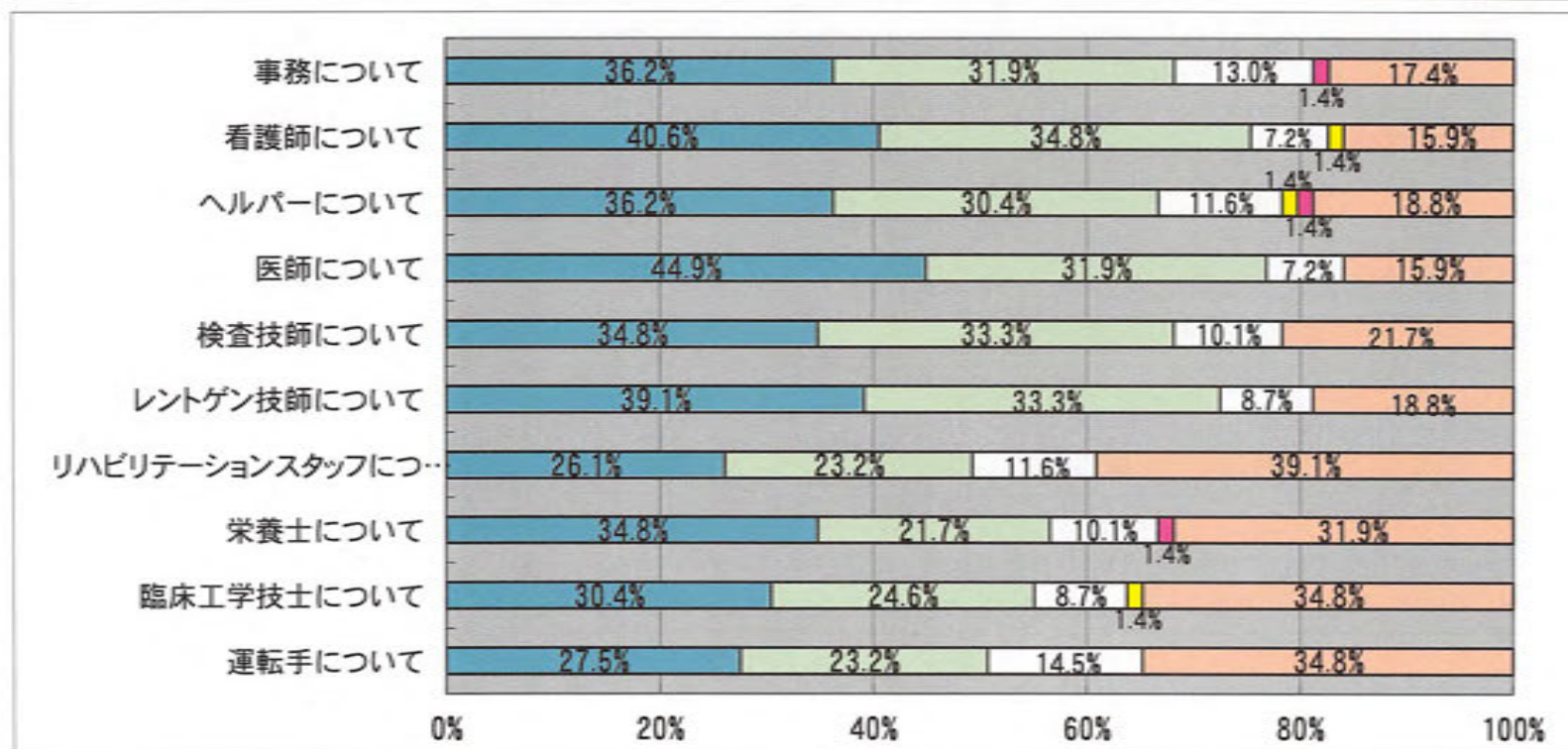
②説明は丁寧でわかりやすいと思えましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	26人	26人	6人			11人
看護師について	31人	22人	6人			10人
ヘルパーについて	26人	24人	7人	1人		11人
医師について	31人	24人	4人			10人
検査技師について	26人	26人	4人			13人
レントゲン技師について	28人	26人	4人			11人
リハビリテーションスタッフについて	19人	17人	8人			25人
栄養士について	24人	16人	6人		1人	22人
臨床工学技士について	20人	21人	4人		1人	23人
運転手について	22人	16人	8人			23人



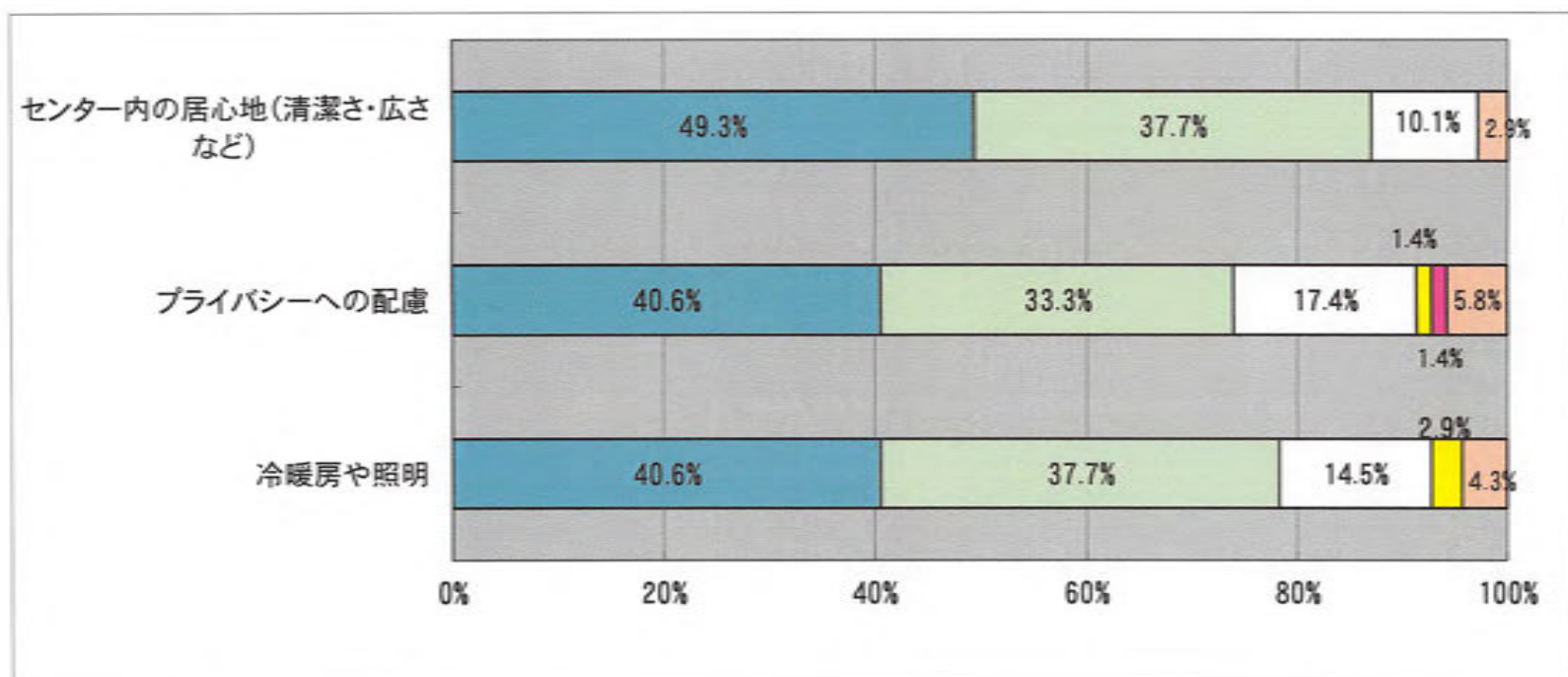
### ③よく話を聞いてくれましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	25人	22人	9人		1人	12人
看護師について	28人	24人	5人	1人		11人
ヘルパーについて	25人	21人	8人	1人	1人	13人
医師について	31人	22人	5人			11人
検査技師について	24人	23人	7人			15人
レントゲン技師について	27人	23人	6人			13人
リハビリテーションスタッフについて	18人	16人	8人			27人
栄養士について	24人	15人	7人		1人	22人
臨床工学技士について	21人	17人	6人	1人		24人
運転手について	19人	16人	10人			24人



\* 設備面について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
センター内の居心地（清潔さ・広さなど）	34人	26人	7人			2人
プライバシーへの配慮	28人	23人	12人	1人	1人	4人
冷暖房や照明	28人	26人	10人	2人		3人



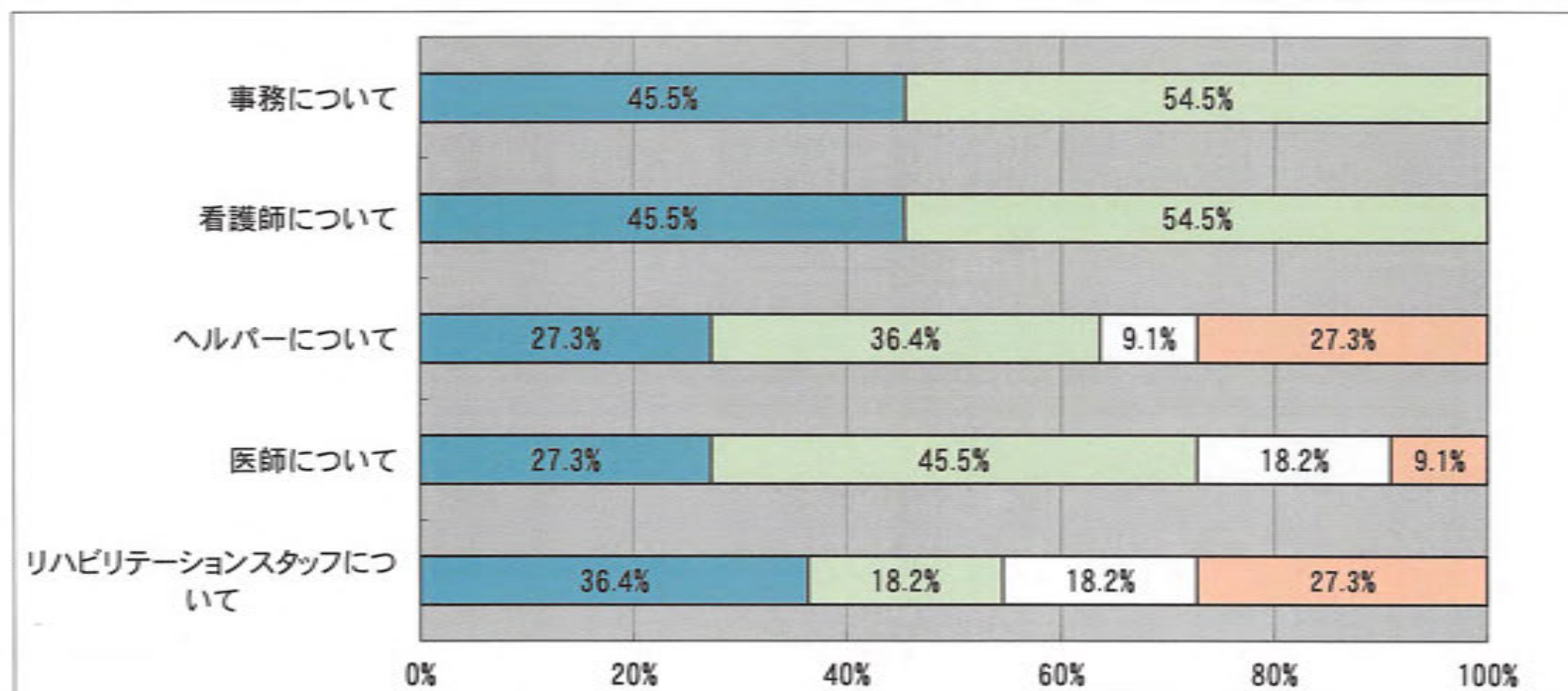


## 個別項目結果【家族(一般病棟)】

\* 職員の接遇について

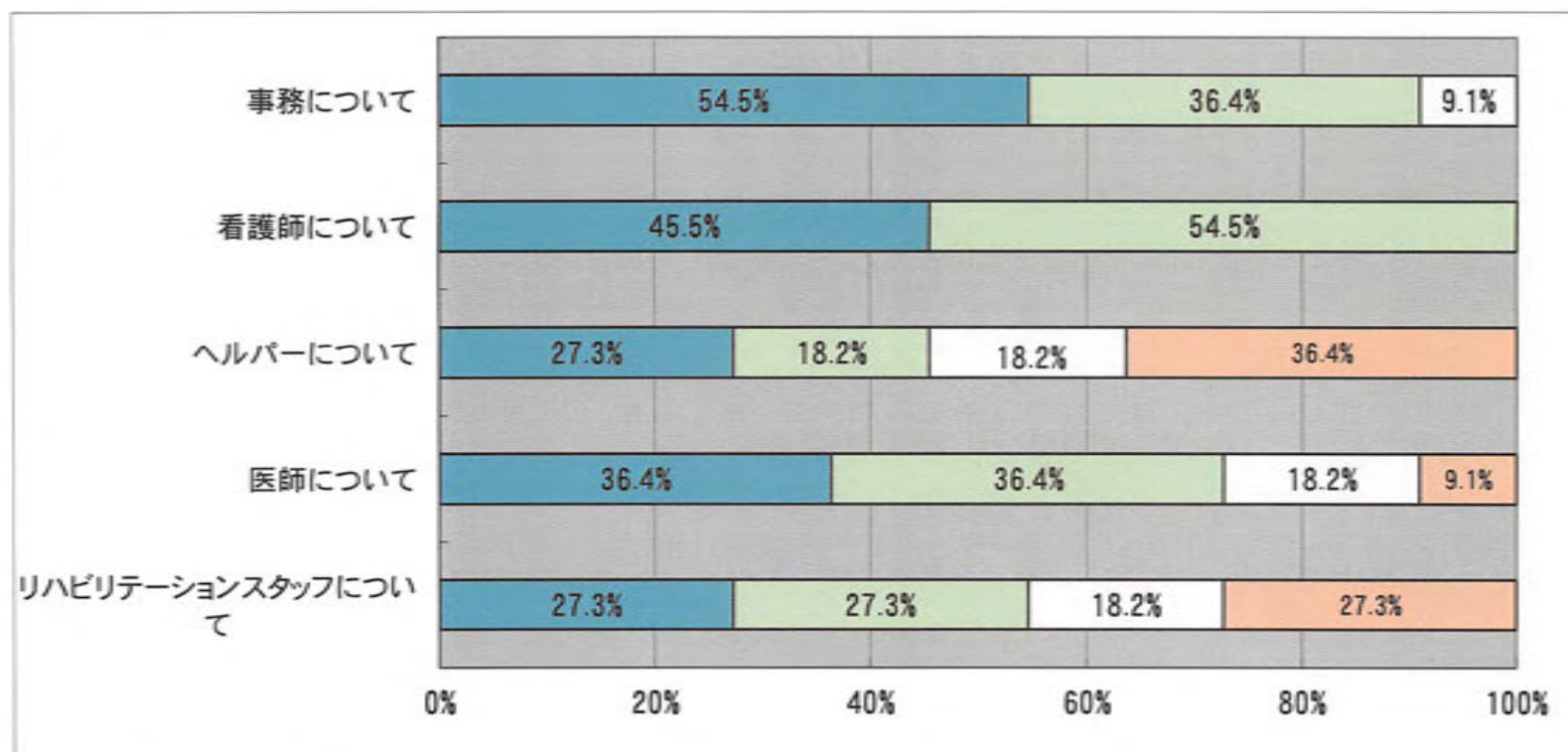
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	5人	6人				
看護師について	5人	6人				
ヘルパーについて	3人	4人	1人			3人
医師について	3人	5人	2人			1人
リハビリテーションスタッフについて	4人	2人	2人			3人



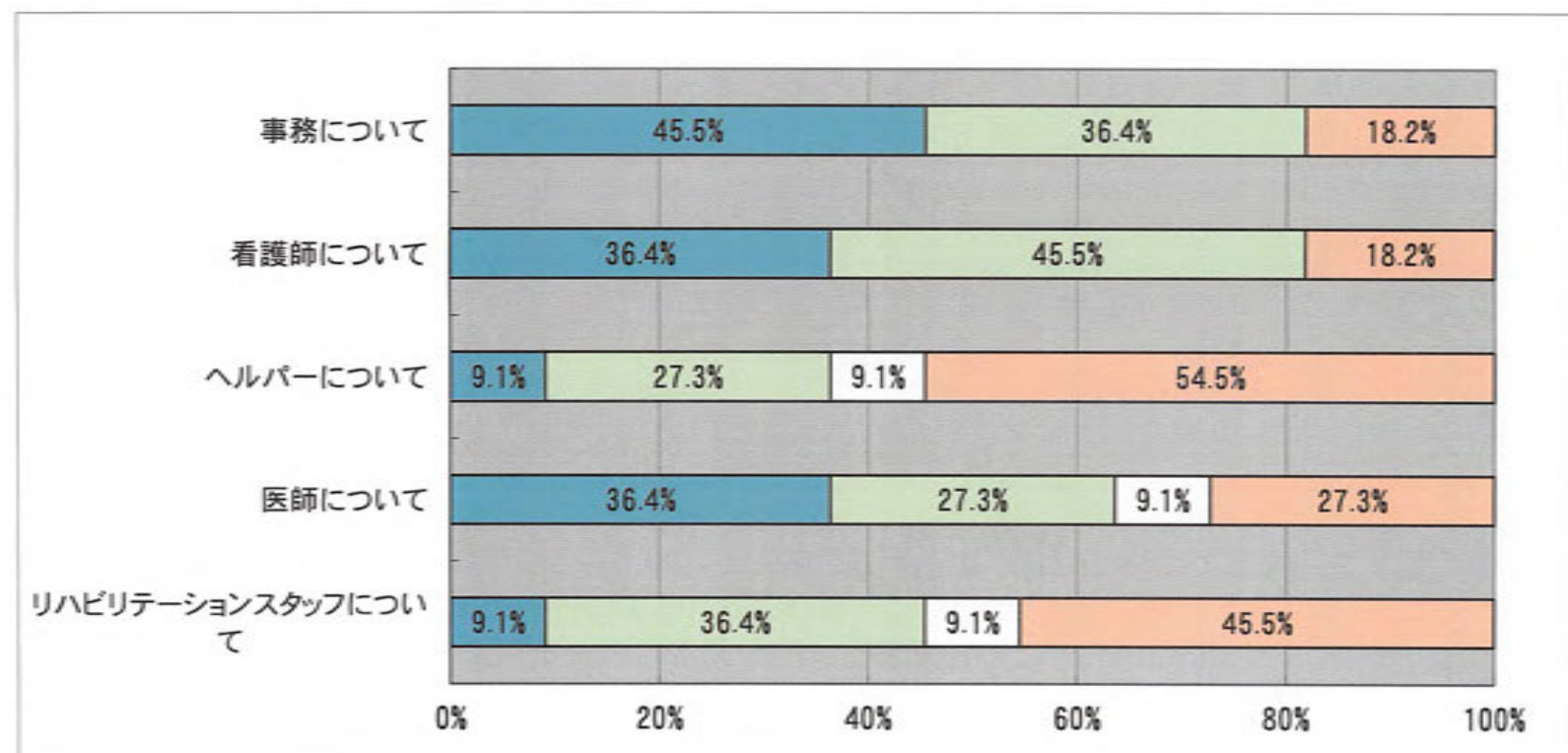
②説明は丁寧でわかりやすいと思われましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	6人	4人	1人			
看護師について	5人	6人				
ヘルパーについて	3人	2人	2人			4人
医師について	4人	4人	2人			1人
リハビリテーションスタッフについて	3人	3人	2人			3人



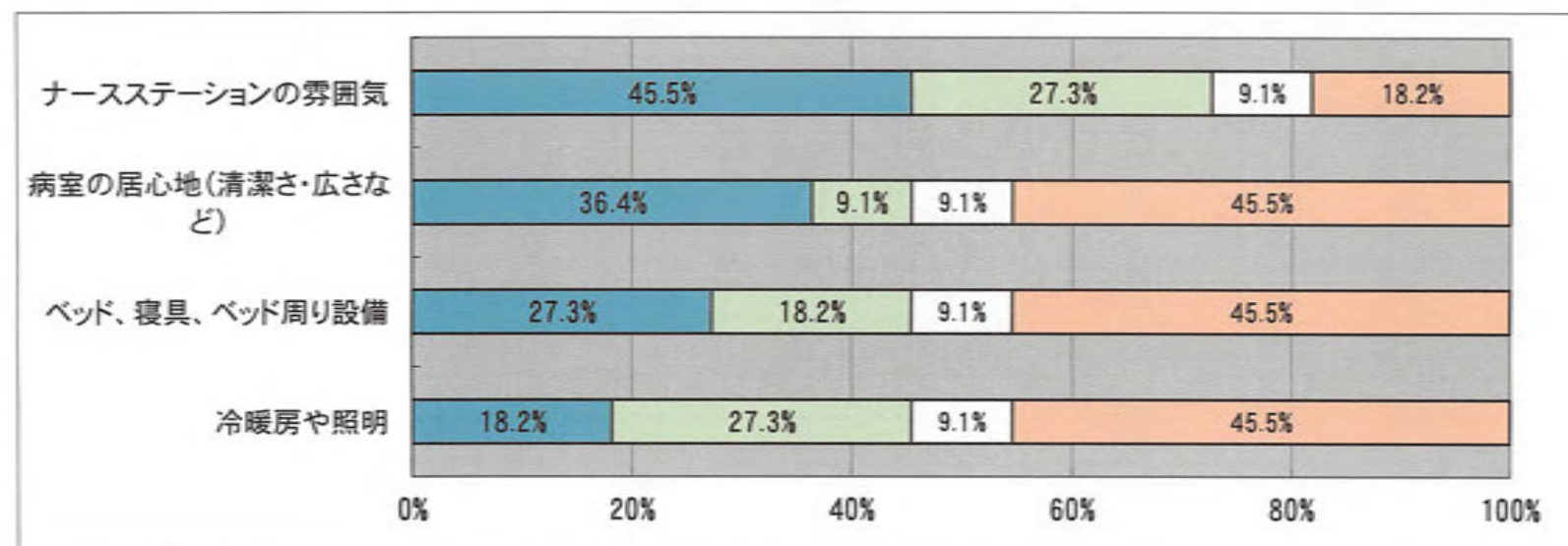
### ③よく話を聞いてくれましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	5人	4人				2人
看護師について	4人	5人				2人
ヘルパーについて	1人	3人	1人			6人
医師について	4人	3人	1人			3人
リハビリテーションスタッフについて	1人	4人	1人			5人



〔病棟環境面〕

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
ナースステーションの雰囲気	5人	3人	1人			2人
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	4人	1人	1人			5人
ベッド、寝具、ベッド周り設備	3人	2人	1人			5人
冷暖房や照明	2人	3人	1人			5人

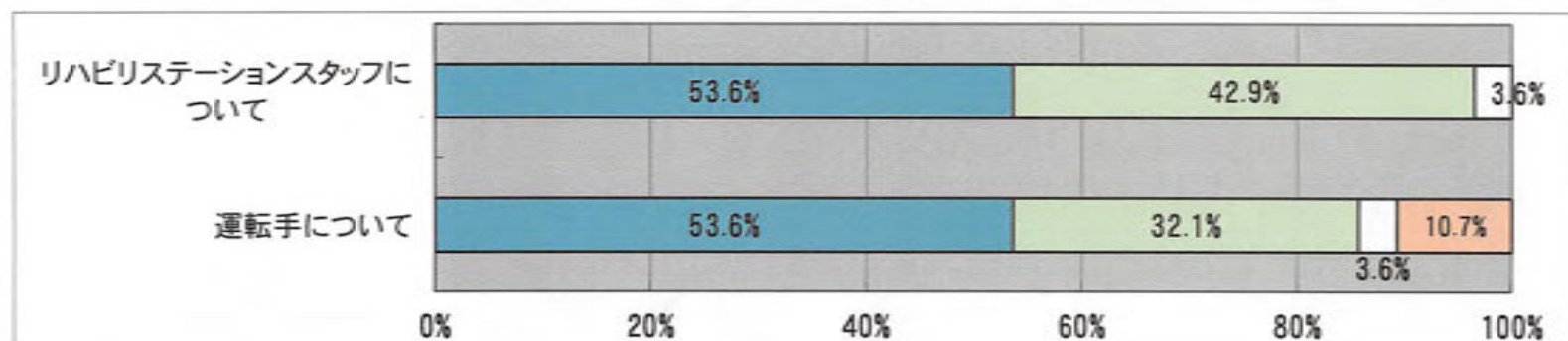


## 個別項目結果【通所リハビリテーション】

\* 職員の接遇について

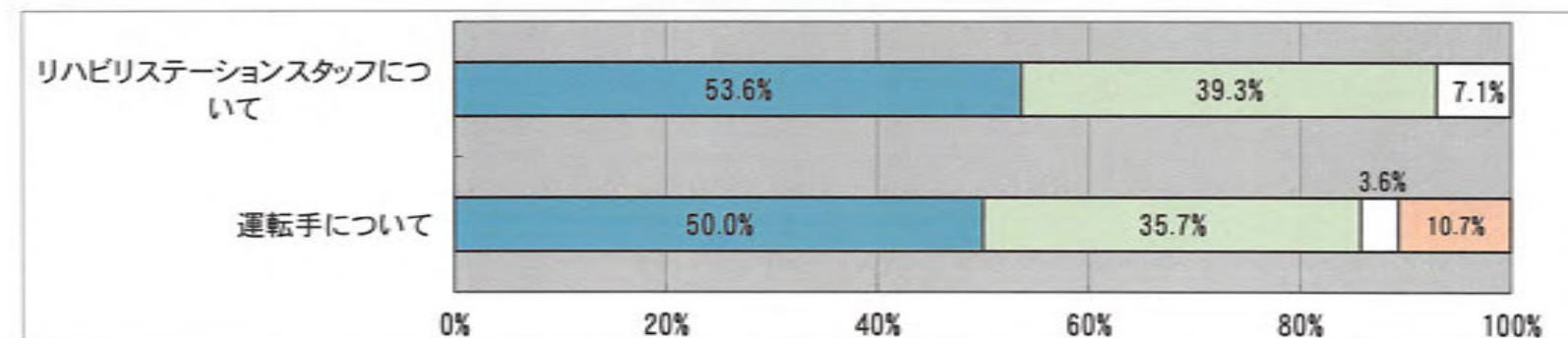
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
リハビリステーションスタッフについて	15人	12人	1人			
運転手について	15人	9人	1人			3人



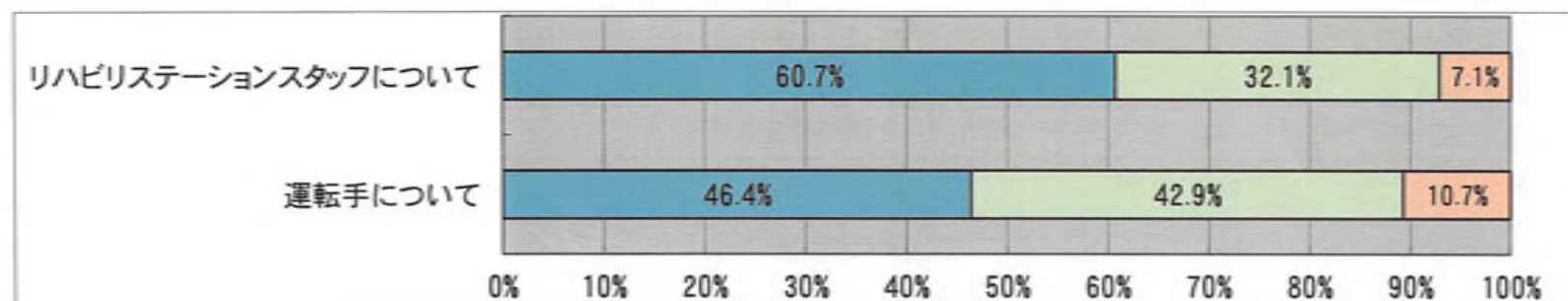
② 説明は丁寧でわかりやすいと思えましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
リハビリステーションスタッフについて	15人	11人	2人			
運転手について	14人	10人	1人			3人



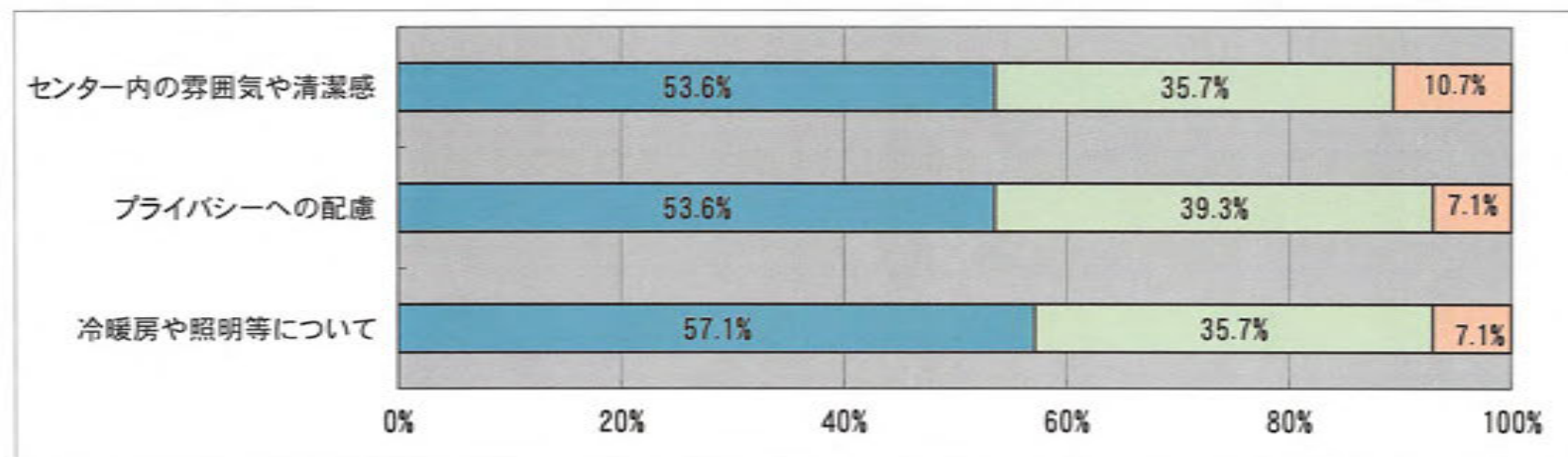
③話をよく聞いてくれましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
リハビリステーションスタッフについて	17人	9人				2人
運転手について	13人	12人				3人



\* 設備面について

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
センター内の雰囲気や清潔感	15人	10人				3人
プライバシーへの配慮	15人	11人				2人
冷暖房や照明等について	16人	10人				2人

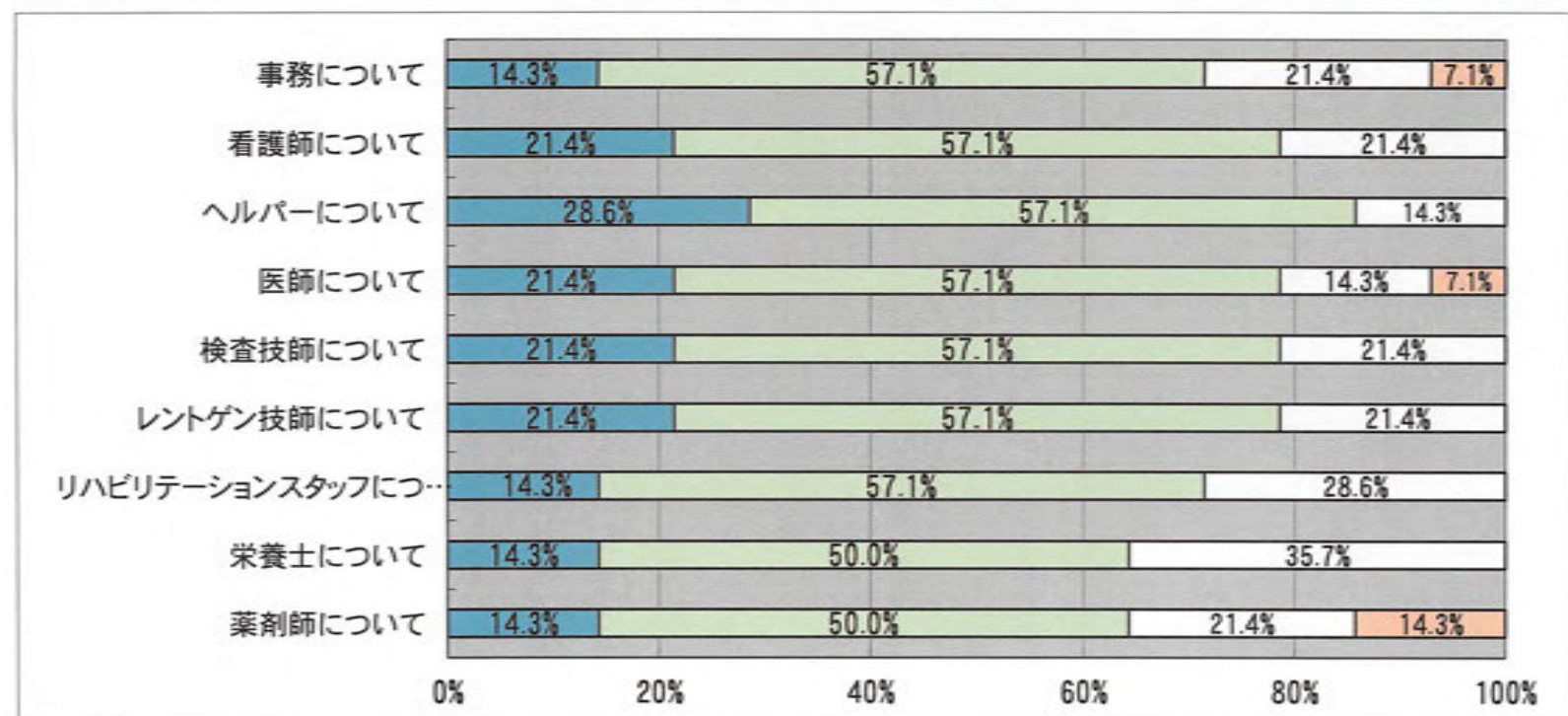


## 個別項目結果【療養病棟】

\* 接遇について

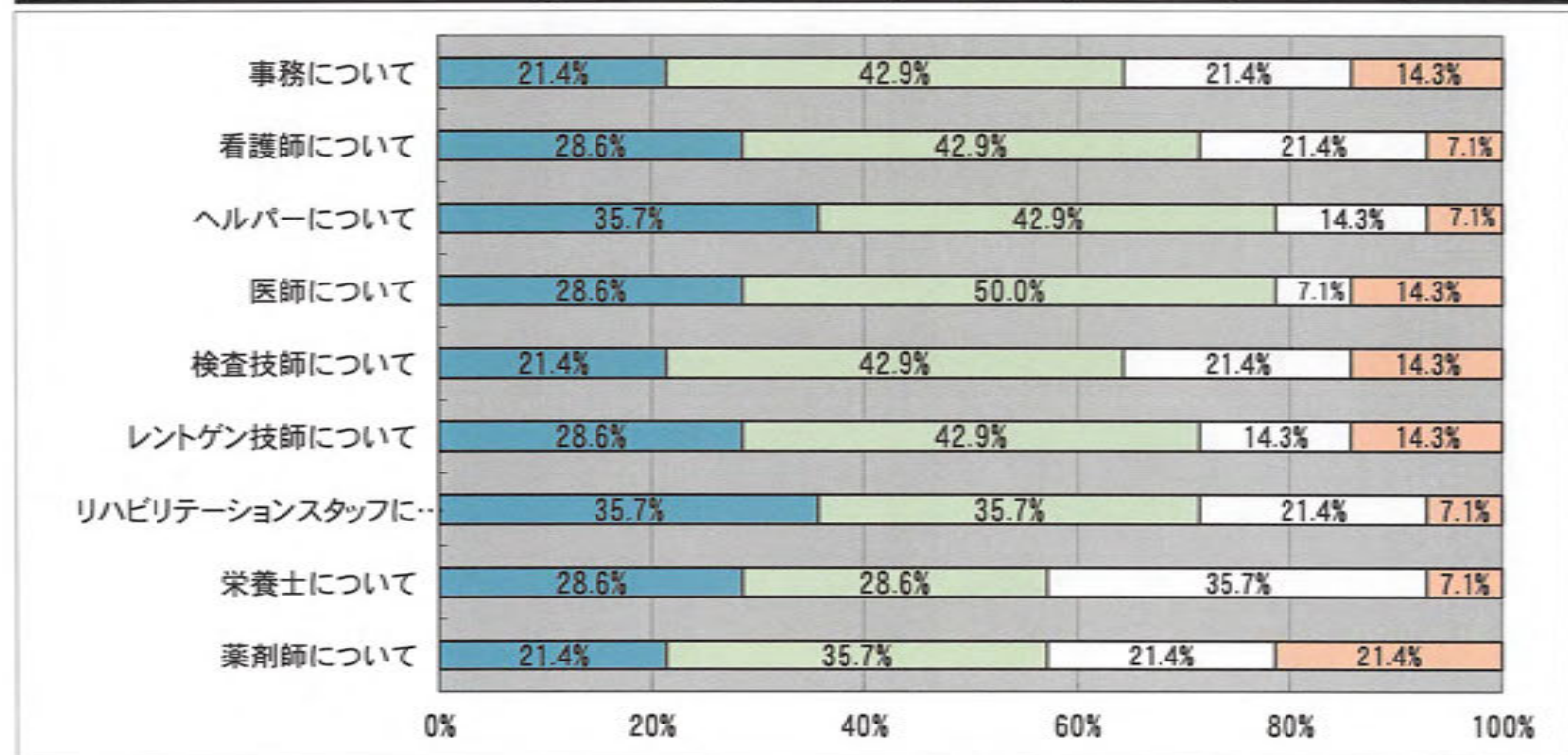
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	2人	8人	3人			1人
看護師について	3人	8人	3人			
ヘルパーについて	4人	8人	2人			
医師について	3人	8人	2人			1人
検査技師について	3人	8人	3人			
レントゲン技師について	3人	8人	3人			
リハビリテーションスタッフについて	2人	8人	4人			
栄養士について	2人	7人	5人			
薬剤師について	2人	7人	3人			2人



②説明は丁寧でわかりやすいと思われましたか。

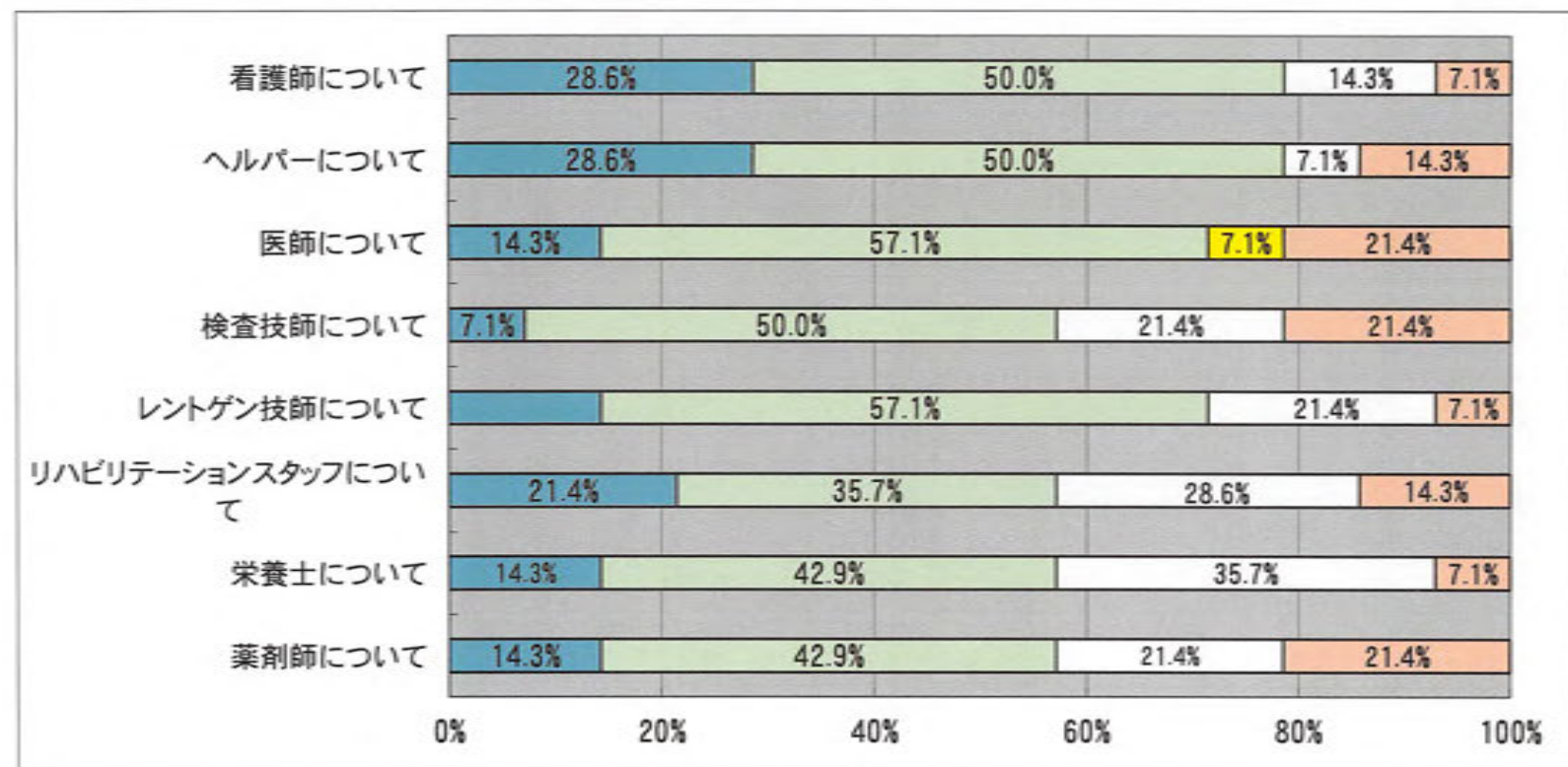
	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	3人	6人	3人			2人
看護師について	4人	6人	3人			1人
ヘルパーについて	5人	6人	2人			1人
医師について	4人	7人	1人			2人
検査技師について	3人	6人	3人			2人
レントゲン技師について	4人	6人	2人			2人
リハビリテーションスタッフについて	5人	5人	3人			1人
栄養士について	4人	4人	5人			1人
薬剤師について	3人	5人	3人			3人





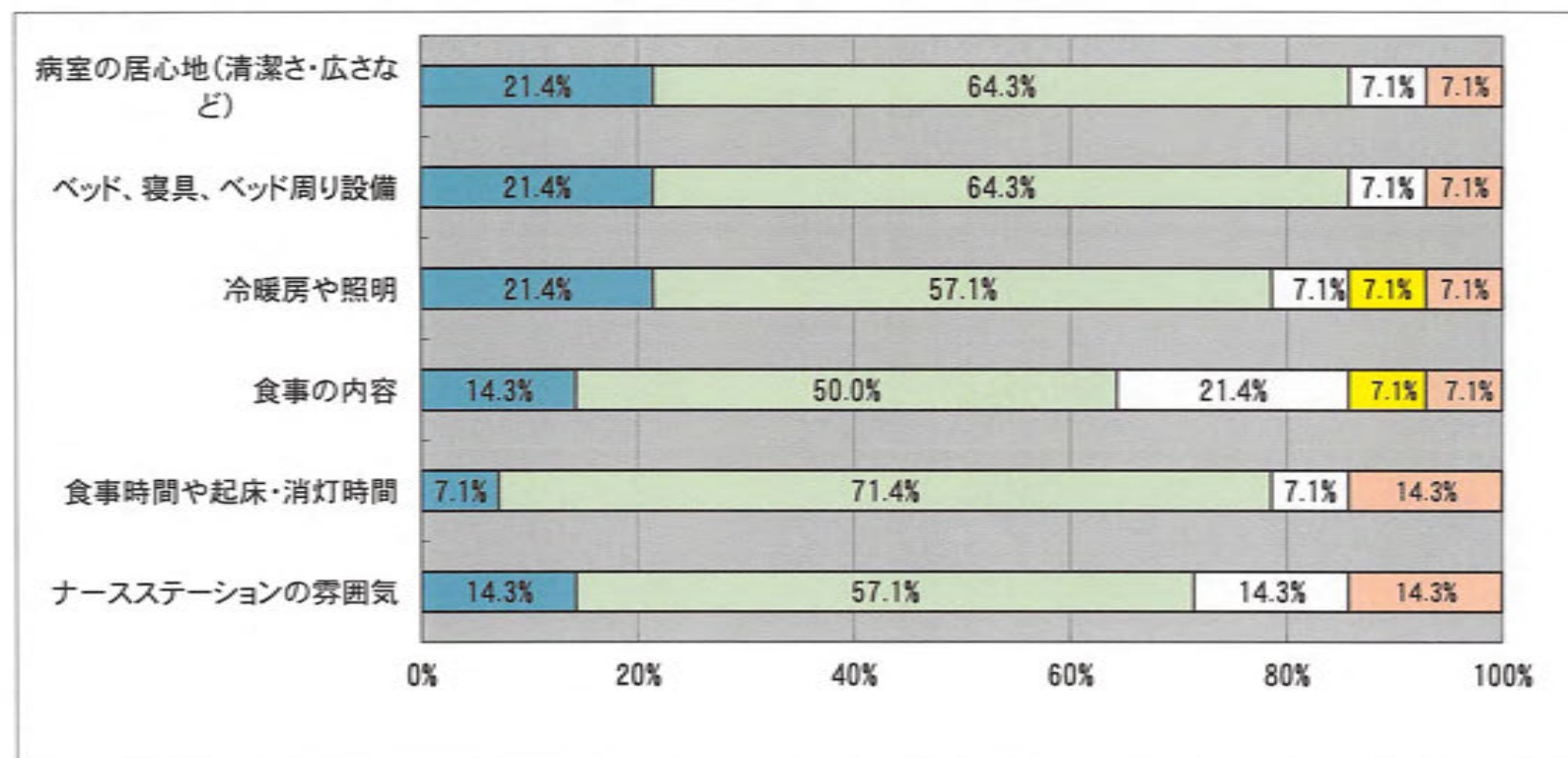
### ③よく話を聞いてくれましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
看護師について	4人	7人	2人			1人
ヘルパーについて	4人	7人	1人			2人
医師について	2人	8人		1人		3人
検査技師について	1人	7人	3人			3人
レントゲン技師について	2人	8人	3人			1人
リハビリテーションスタッフについて	3人	5人	4人			2人
栄養士について	2人	6人	5人			1人
薬剤師について	2人	6人	3人			3人



〔病棟環境面〕

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
病室の居心地（清潔さ・広さなど）	3人	9人	1人			1人
ベッド、寝具、ベッド周り設備	3人	9人	1人			1人
冷暖房や照明	3人	8人	1人	1人		1人
食事の内容	2人	7人	3人	1人		1人
食事時間や起床・消灯時間	1人	10人	1人			2人
ナースステーションの雰囲気	2人	8人	2人			2人

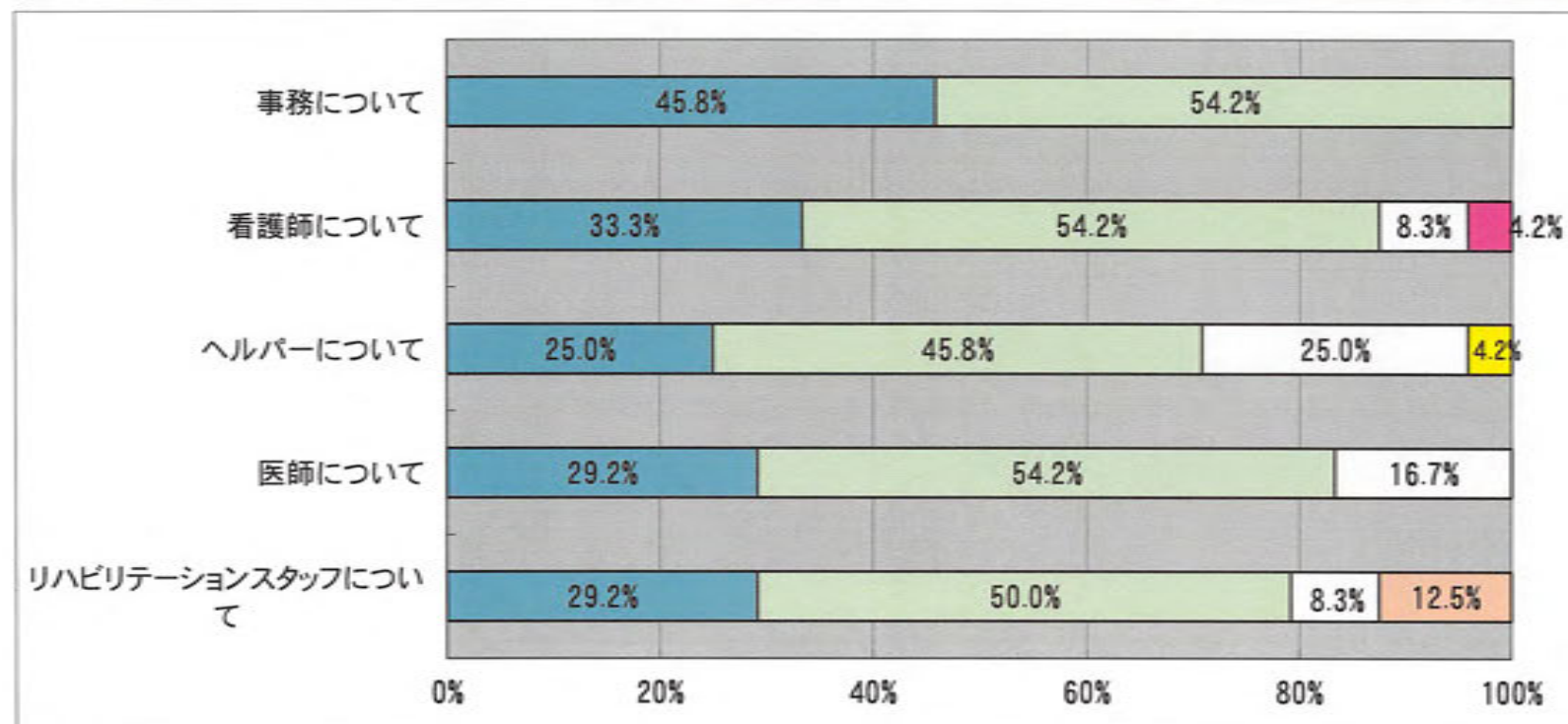


## 個別項目結果【家族(療養病棟)】

\* 職員の接遇について

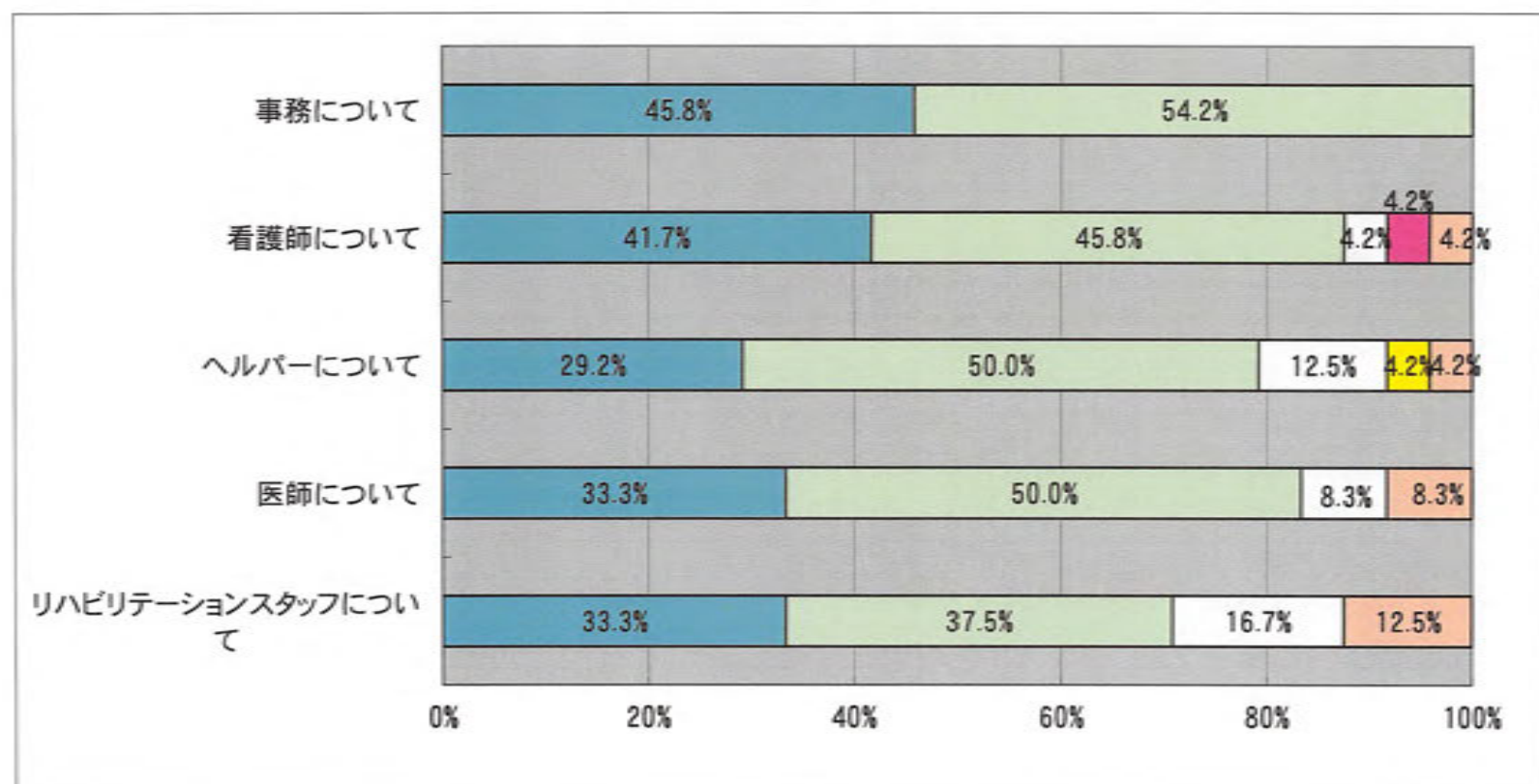
① 明るい気持ちのよいあいさつ、ていねいな言葉遣いをしていましたか。

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	11人	13人				
看護師について	8人	13人	2人		1人	
ヘルパーについて	6人	11人	6人	1人		
医師について	7人	13人	4人			
リハビリテーションスタッフについて	7人	12人	2人			3人



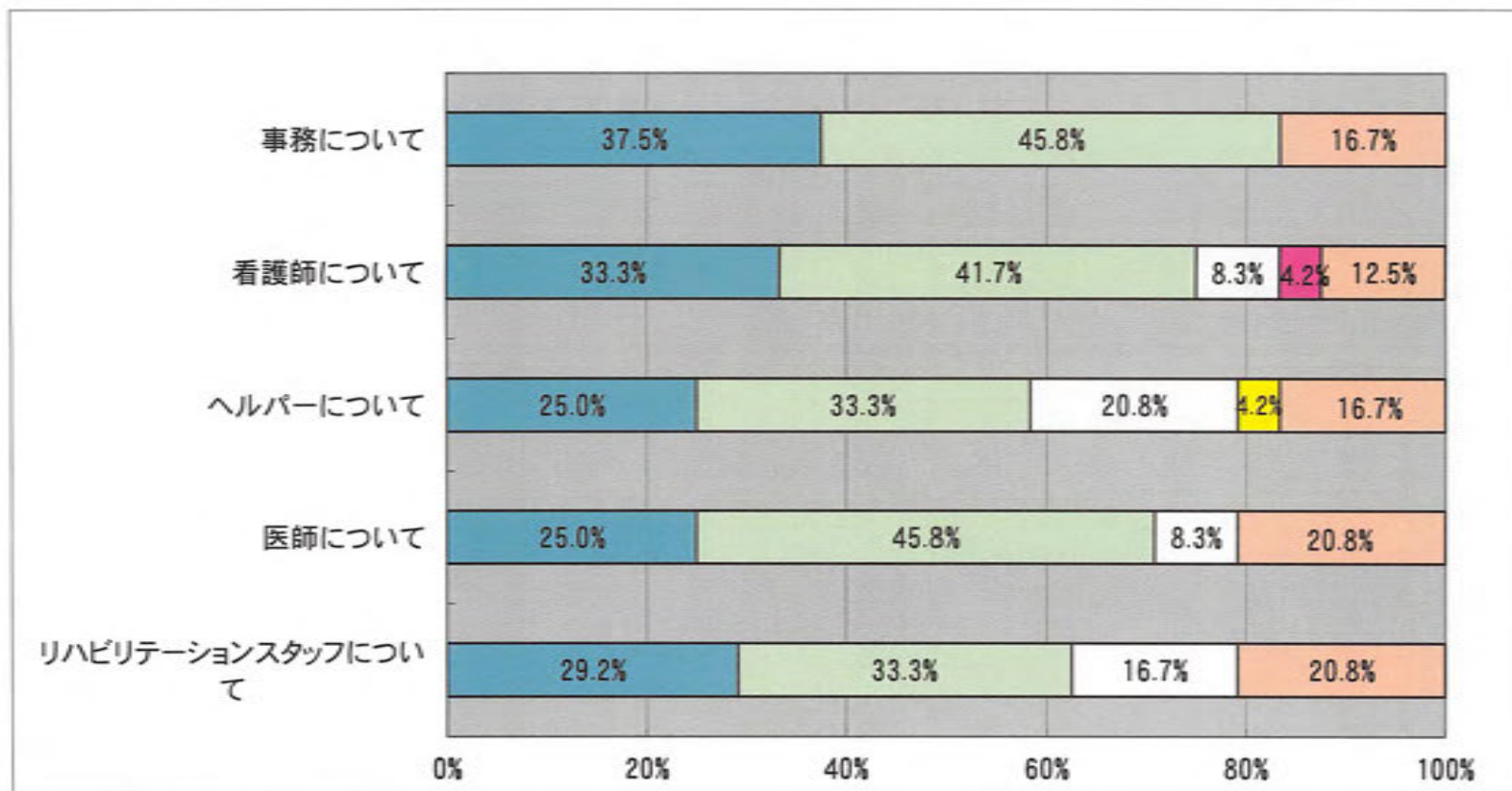
②説明は丁寧でわかりやすいと思えましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	11人	13人				
看護師について	10人	11人	1人		1人	1人
ヘルパーについて	7人	12人	3人	1人		1人
医師について	8人	12人	2人			2人
リハビリテーションスタッフについて	8人	9人	4人			3人



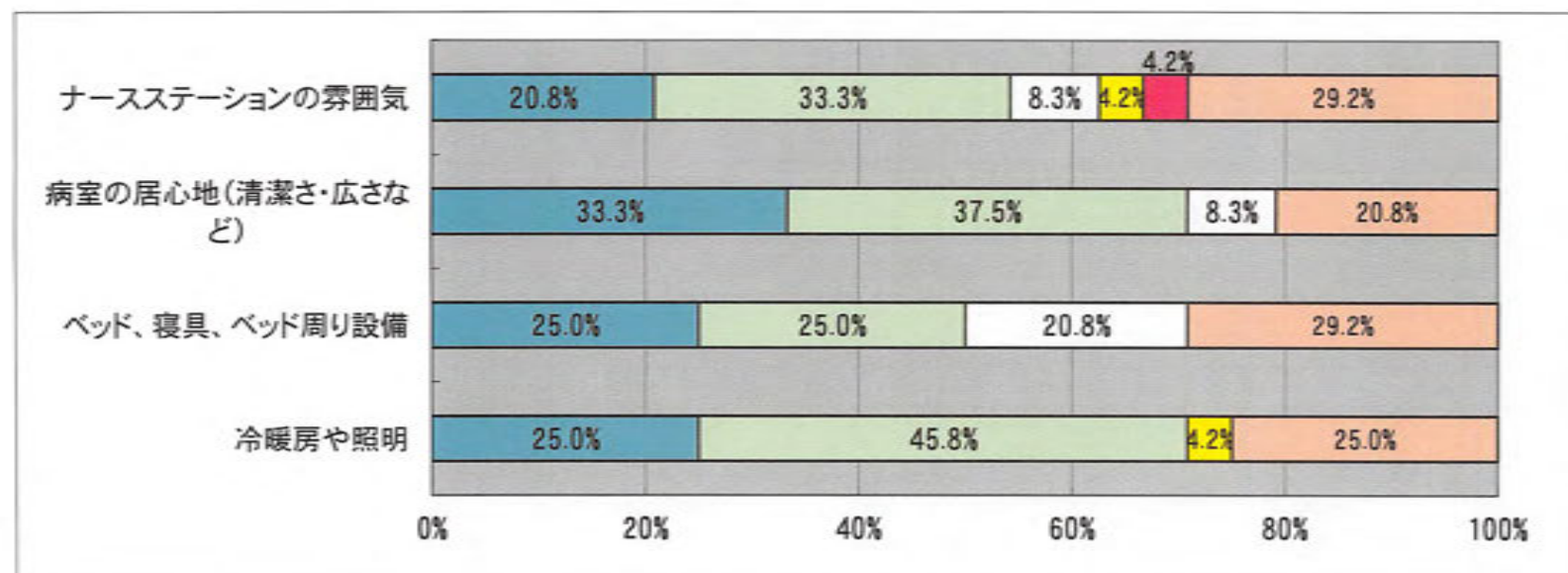
③よく話を聞いてくれましたか

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
事務について	9人	11人				4人
看護師について	8人	10人	2人		1人	3人
ヘルパーについて	6人	8人	5人	1人		4人
医師について	6人	11人	2人			5人
リハビリテーションスタッフについて	7人	8人	4人			5人



〔病棟環境面〕

	非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
ナースステーションの雰囲気	5人	8人	2人	1人	1人	7人
病室の居心地(清潔さ・広さなど)	8人	9人	2人			5人
ベッド、寝具、ベッド周り設備	6人	6人	5人			7人
冷暖房や照明	6人	11人		1人		6人

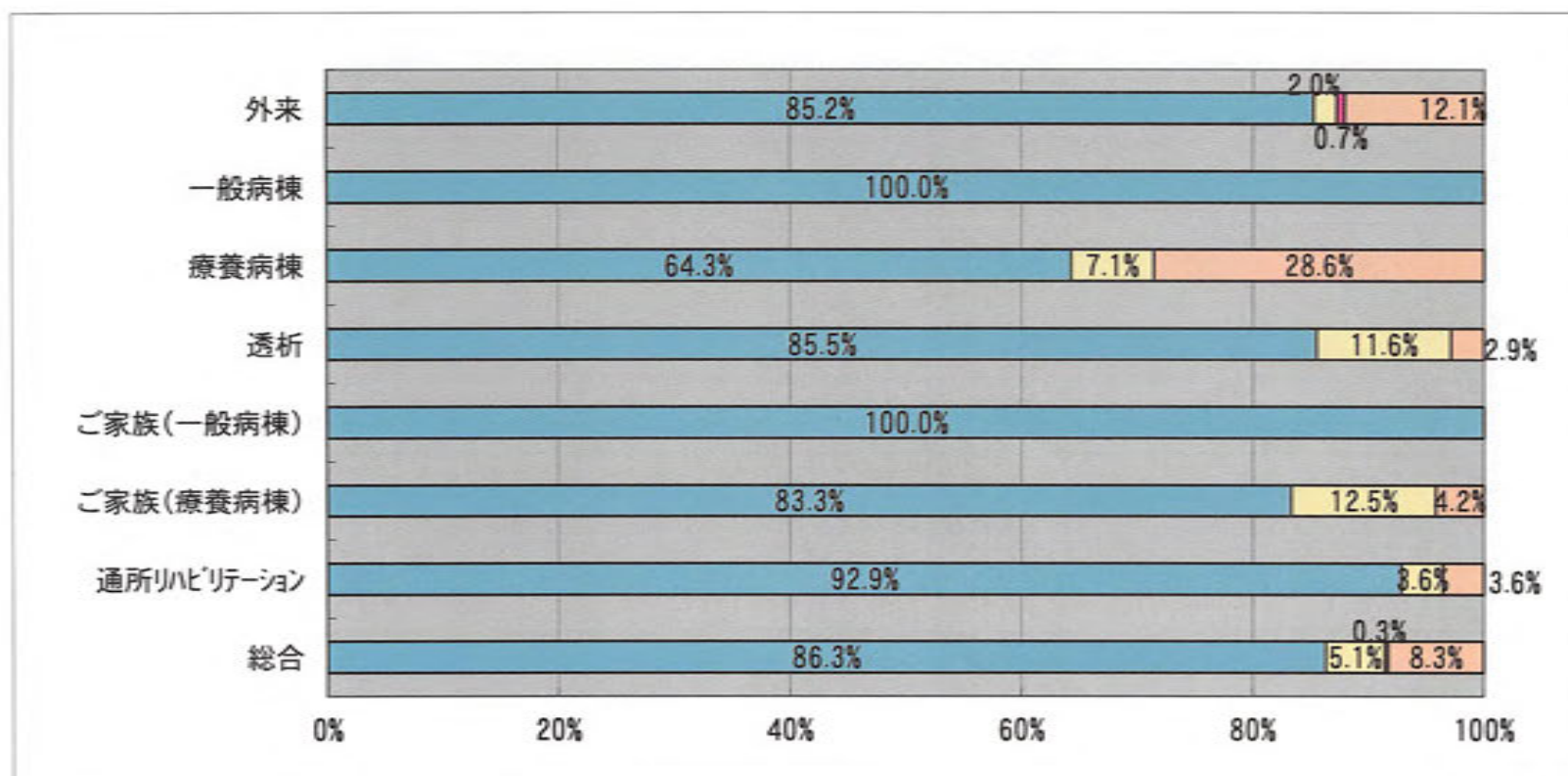


# 総合結果

## 総合結果

### \*満足度

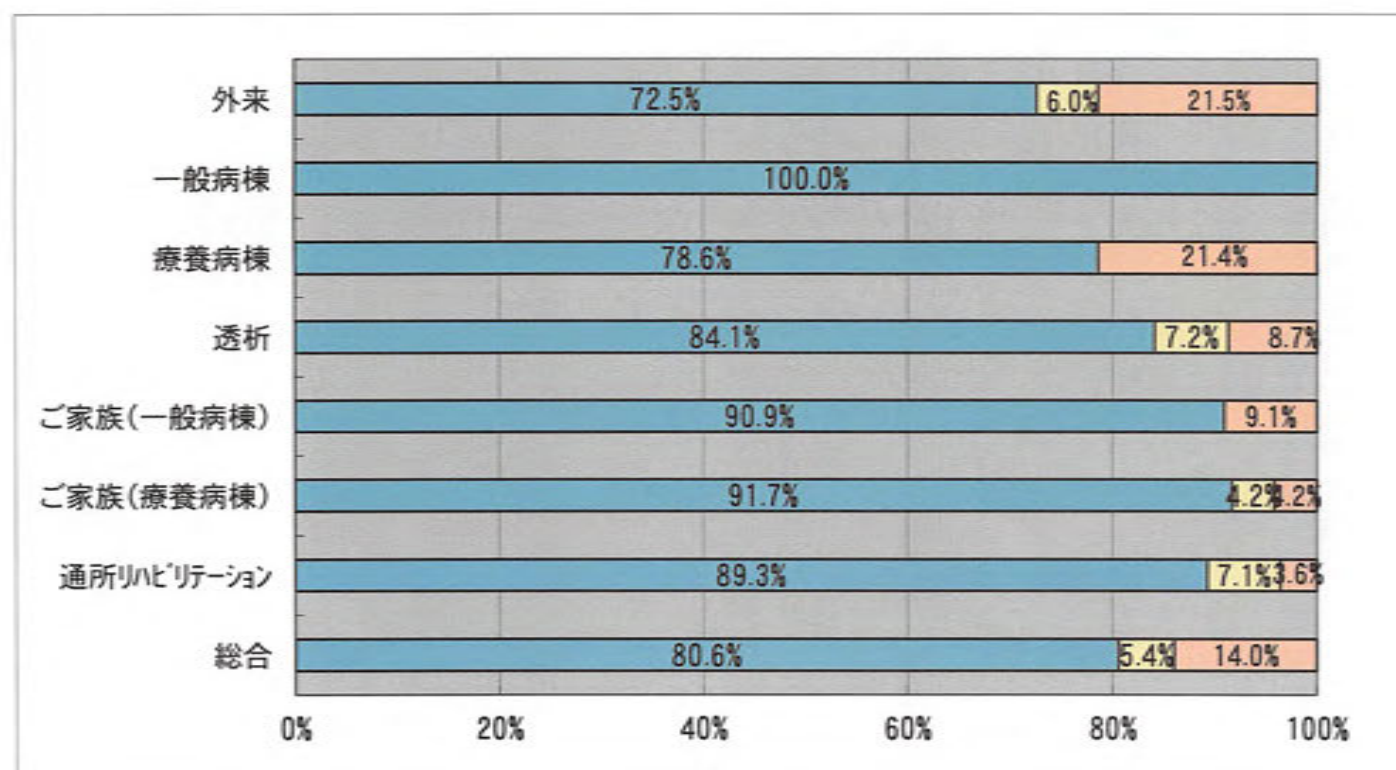
	満足している	どちらともいえない	不満である	無回答	計
外来	127人	3人	1人	18人	149人
一般病棟	19人				19人
療養病棟	9人	1人		4人	14人
透析	59人	8人		2人	69人
ご家族(一般病棟)	11人				11人
ご家族(療養病棟)	20人	3人		1人	24人
通所リハビリテーション	26人	1人		1人	28人
総合	271人	16人	1人	26人	314人





## \*紹介意向

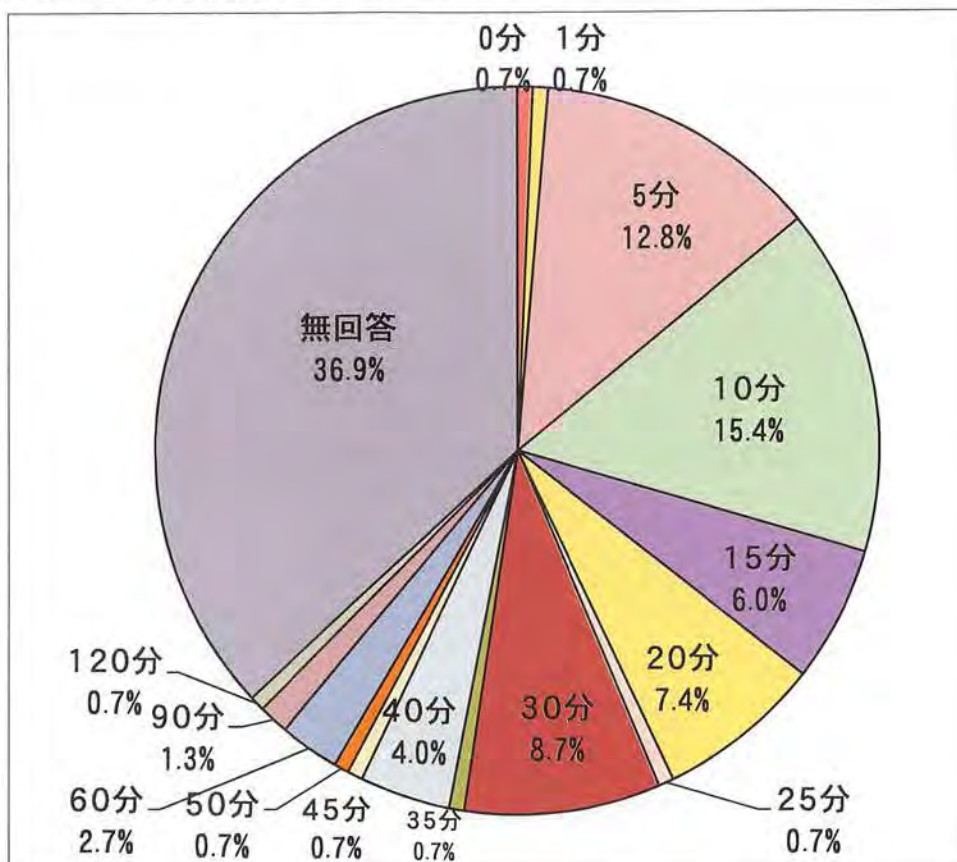
	紹介する	紹介しない	無回答	計
外来	108人	9人	32人	149人
一般病棟	19人			19人
療養病棟	11人		3人	14人
透析	58人	5人	6人	69人
ご家族(一般病棟)	10人		1人	11人
ご家族(療養病棟)	22人	1人	1人	24人
通所リハビリテーション	25人	2人	1人	28人
総合	253人	17人	44人	314人



# ◇待ち時間調査 (2021.4月) 149枚中

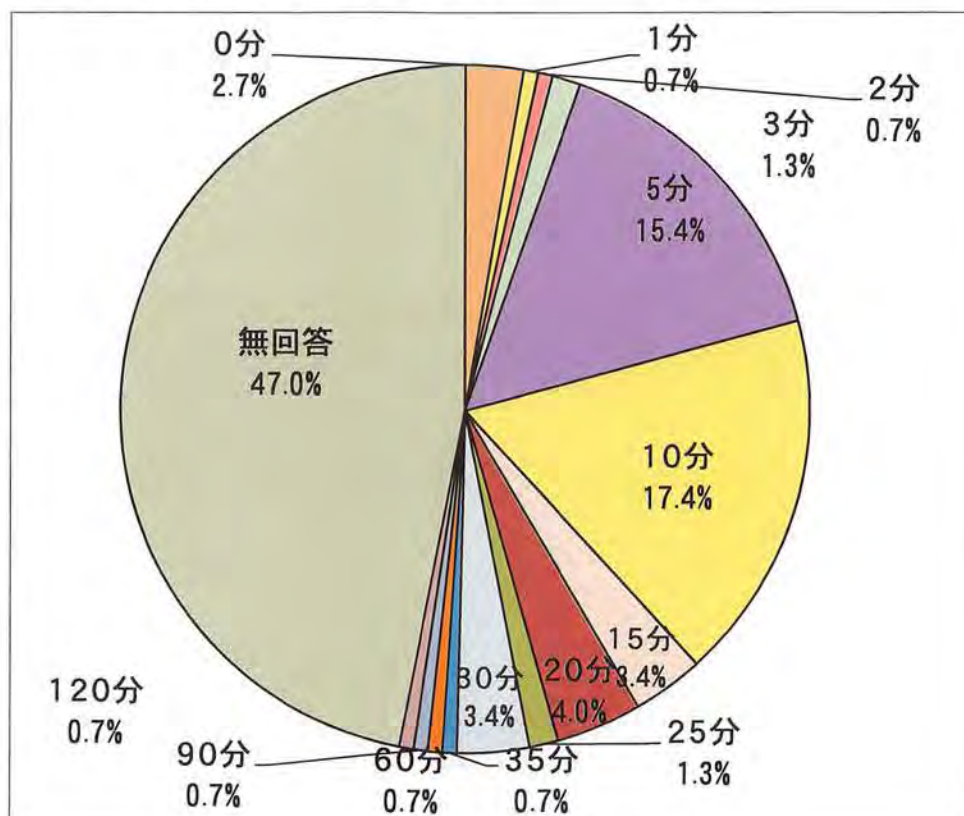
## 1. 診察までの待ち時間は何分でしたか

項目	人数
0分	1
1分	1
5分	19
10分	23
15分	9
20分	11
25分	1
30分	13
35分	1
40分	6
45分	1
50分	1
60分	4
90分	2
120分	1
無回答	55
149	



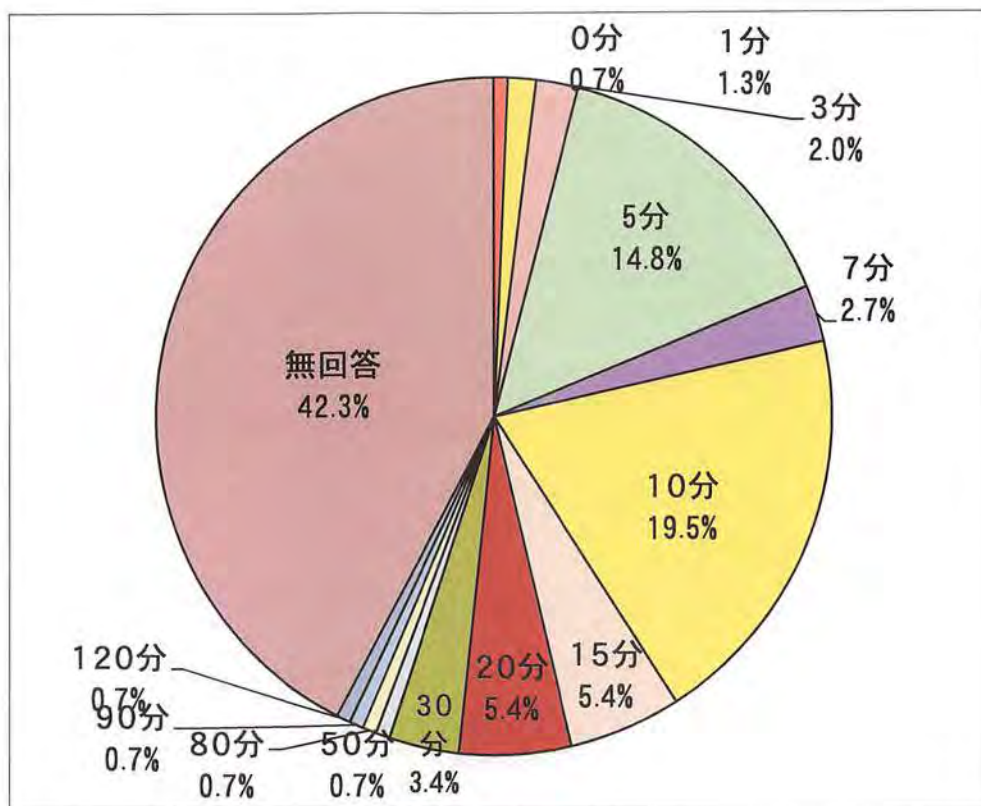
## 2. 検査・処置までの時間は何分でしたか

項目	人数
0分	4
1分	1
2分	1
3分	2
5分	23
10分	26
15分	5
20分	6
25分	2
30分	5
35分	1
60分	1
90分	1
120分	1
無回答	70
149	



### 3. 会計までの待ち時間は何分でしたか

項目	人数
0分	1
1分	2
3分	3
5分	22
7分	4
10分	29
15分	8
20分	8
30分	5
50分	1
80分	1
90分	1
120分	1
無回答	63
149	



ご意見

# 外来部門

## <具体的に気になった点>

### ●職員の接遇について

<好意的なご意見>

\*とても良い(80代 男性)

<ご意見ご要望>

\*待合室など他の方のいるところで、症状等デリケートな答えにくい事も質問される事があります。他の方に聞かれないところで質問していただくと助かります(70代 女性)

### ●施設・環境面について

\*外来のトイレを洋式にしてほしい。(60代 女性)

\*車いす用のトイレの便座の暖房が切れている(60代 女性)

## <自由意見欄>

<好意的なご意見>

\*満足しています。(40代 男性)

\*時間予約があるため安心している。(80代 男性)

\*院内の雰囲気は軟らかくリラックスして待つことが出来る。(80代 男性)

\*私にとって、大切なかかりつけ病院です。スタッフ皆様のコロナ対策等留意され、今までのように運営いただけたらありがたいと思います。(50代 不明)

\*現状維持 望む(80代 男性)

\*診察が丁寧で安心しています。(40代 男性)

\*皆さんにとっても良くして頂いて感謝です。(40代 女性)

<ご意見ご要望>

\*予約に関わらず待ち時間が長い。何のための予約か?(50代 不明)(60代 女性)

\*強いて言えば会計が他の病院より遅い。(80代 不明)

\*患者が少ない時間なのに待ち時間が長いときがある。(80代 男性)

\*世間一般では老人専門病院であると認識されているような気がします。若年層へのイメージは決して良くない。(60代 男性)

\*血液検査装置の導入等により検査結果が早くなるのを望む。(60代 男性)

\*急な体調不良に対応してもらいにくい点が不安(60代 女性)

\*待ち時間はやや長いですが、会計の方は電話対応もあり大変だと思います(60代 男性)

\*予約時間通りに受診出来ないことがあり、せっかく時間を決めているのに待たされるのを改善してほしい。(40代 男性)

# 透析室

## <具体的に気になった点>

### ●職員の接遇について

\*食事に改善が見られない。(50代 男性)

### ●施設・環境面について

\*コロナ対策で更衣室を開放しているが、丸見えな件。女子更衣室にだけついたてを置いている(50代 男性)

\*更衣室のドアがあげ放し(50代 男性)

\*個人の病院でのロッカーを少し広げて欲しい。患者がまとめて例えばおしめとが着替え等をおくから。(80代 女性)

\*夜の自転車置き場が暗いと感じる(40代 男性)

## <自由意見欄>

### <好意的なご意見>

\*とても良い(70代 不明)

\*今のままで良い(50代 不明)

\*職員の皆様、とても感じがよく心配りに感謝しております。運転手の皆様には早朝よりご苦労様です。優しく接していただき只々有難く感謝、感謝です。ありがとうございます。(80代 女性)

\*松山西病院に来て良かったと思います。患者さん全員がそのように思っていると思いますし、これからも、医療に頑張ってください。(60代 男性)

\*透析機器の取り扱いについて指差呼称が出来ている方がいますね、感心します。また、針入れや針抜きするとき皆さん声掛けがあり患者の心の準備ができます。とても良い事です。(80代 男性)

\*挨拶がよくできている(80代 男性)

### <ご意見ご要望>

\*第一タクシーはやめてほしいです。思いやりがかなり欠けていると思うので。(50代 不明)

\*食事後のお膳の片付けを各個人が片付けるのはやめて欲しい。コロナ対策でヘルパーさんがお膳を片付けてテーブルを消毒する(拭く)のが良いと思います(70代 男性)

\*ベット脇に置いてある靴を足で扱われることがあるので、しっかり教育してほしい(30代 男性)

\*ATMの設置を検討してほしい(50代 男性)

\*BSのテレビが見えるように希望。(80代 男性)

## 病棟（一般病棟）

### <具体的に気になった点>

### <自由意見欄>

\*病院の方皆さんが他の病院では見られないくらい親切に対応して下さるので、本当に感じの良い病院だと思っています。今のまま、変わらずにいて欲しいです。(80代女性)

## 病棟（療養病棟）

### <具体的に気になった点>

#### ●職員の接遇について

\*先生があまり来ない。(80代 女性)

#### ●施設・環境面について

\*朝晩はまだ冷えますので暖房をおねがいします。(80代 不明)

\*冷暖房スイッチ、オフこまめ、オンルーズ。患者ファーストで温調を(80代 不明)

\*（食事が）まずい(70代 男性)

### <自由意見欄>

#### <ご意見ご要望>

\*高宮が長すぎ、理解能力のなさ。(60代 女性)

\*食堂の各自テーブルの湯呑には全員蓋をしてほしい(80代 不明)

#### <その他>

\*夜の時間にお世話を掛けるのが一寸と気になります(80代 女性)

\*会ってない人(職員の事と思われます)はわからない。(70代 不明)

## ご家族（一般病棟）

### <具体的に気になった点>

#### ●施設・環境面について

\*レースのカーテンを洗ってください。（女性）

### <自由意見欄>

#### <好意的なご意見>

- \*母が入院しています。家では診ることが難しいため、とても助かっております。今後ともよろしく願いしたいと思っております。（女性）
- \*コロナの関係で入院している本人に会えないので状態が分からない。こちらから聞けば教えてくださるけど、忙しいのが分かっているので、そう時間を取らせられない。看護師さんは、とてもやさしい。（女性）

#### <ご意見ご要望>

- \*コロナのせいで、面会できないので、伝えたこと（お願いしたこと）が実際されているかどうか分からない。（（例）ベッドで食べないで、看護師さんの手はかかるけど、車いすで座って食事をするなど。本人はいやというかも知れないけど、なんとかやってほしいと思うから、まず立つ練習になると思うので。）（女性）



## ご家族（療養病棟）

### ＜具体的に気になった点＞

#### ●職員の接遇について

- \* 医師とはあまり話したことがありません。（女性）
- \* コロナのため看護師さんやヘルパーさんと会うことがなくなったので分からない。（女性）

#### ●施設・環境面について

- \* 冷暖房は満足しているが、病室の証明はカーテンを閉めた状態だと暗いので、不便な様子。窓側は必要ないと思うが、廊下側の病室は間接照明があれば良いと思う。（女性）
- \* コロナのため入れないので分からない（女性）
- \* 面会ができていないので何とも言えない（女性）

### ＜自由意見欄＞

#### 〈好意的なご意見〉

- \* 受付の事務員さん達の応接を見ると、病院の顔として本当に良い病院であることが分かります。普段から院長先生等の指導教養が徹底されていると思い安心しています。各々の資質の良さがうかがうことができます。（男性）
- \* 10月から面会禁止で受付までしか行けないので、ほとんど職員の方と接する機会も少ないが、コロナ禍で入院させていただいて、とても助かった。家では、十分な感染対策ができないと思うので。（女性）
- \* 今後とも、よろしくお願い申し上げます。（女性）

#### 〈ご意見ご要望〉

- \* 病院食の保温・保冷がされていれば有難い。味噌汁などぬるくてかなり不満な様子。乳製品など食事時間に合わせて保冷して欲しい。（検査・透析などで食事時間が遅れる場合）（女性）
- \* 面会をできるようなシステムを作ってほしいです。病院の方には大変お世話になっておりますが、コロナで病院にも行けなくて、病人の声を聞くことがなく回答が難しいです。大変な中お世話していただいて感謝しております。（女性）

#### 〈その他〉

- \* 迷惑をかけていないかと気がかりです（女性）

# 通所リハビリテーション

## <具体的に気になった点>

### ●職員の接遇について

### ●施設・環境面について

\*もう少しマシンを増やしてほしい。(60代 不明)

## <自由意見欄>

### <好意的なご意見>

\*いつもお世話になります。おかげさまで少し足取りもしっかりし、意欲的に出かけるようになりありがとうございます。今後もよろしく願いたします。(80代 男性)

### <ご意見ご要望>

\*松山市も感染者が増加している。クラスターの事例も出ている。マッサージは密接作業であり、一時中止を検討されたらどうでしょう。(80代 男性)

\*トイレが、分かりにくいので、もう少し分かりやすいといいと思います(60代 不明)

\*請求書のタイミングが各部署によってバラつくので、わかりにくい。(60代 不明)

\*会計がひまがかかると思います。(80代 女性)

\*患者が少ないのに、呼んでもらえるのに時間がかかるので西病院には行きにくい(70代 女性)

# <コロナウィルス感染症対策についてのご意見>

2021.3月

## ◆外来部門

<好意的なご意見>

- \*良い(60代 不明)(80代 男性)
- \*しっかりとしているけどもう少し厳しくチェックしたらよいと思う(60代 不明)
- \*検温・消毒面がきちんとされていると思います(50代 女性)
- \*完全な感染対策がなされていると感じる(60代 男性)(50代 男性)
- \*問題なしです(50代 不明)
- \*外来客や患者さんに対して、消毒や検温など徹底した管理がされていると思い安心しています。(60代 男性)
- \*予約制で、他の患者さんとの接触が少ないので感染症防止対策がよくできていると思います(30代 女性)

<改善点疑問点>

- \*換気がちゃんとされているかわからない(60代 女性)
- \*椅子などの消毒はどうされているのだろうか(60代 女性)

<その他>

- \*チラシ類の配布をして意識付けする。(日頃何に注意をしたら良いか)(50代 男性)
- \*手洗い・マスク・うがいを欠かさない。3密を避ける。(70代 男性)

## ◆透析部門

<好意的なご意見>

- \*いろいろな面で徹底していると思う。(70代 女性)
- \*清潔で明るく満足度100%である。(70代 女性)
- \*良く全職員に対し教育されている満足している。(80代 男性)
- \*満足している(70代 不明)
- \*今のまま、感染防止に努めてください(60代 男性)
- \*全般的に防止策ができています。(80代 男性)

<改善点・疑問点>

- \*コロナ対策で更衣室を開放しているが、丸見え。女子更衣室にだけついたてを置いている(50代 男性)

〈その他〉

- \*メガネ・マスクの装備あと自分自身を保護すること。まだまだコロナは続くと思うので自分自身気をつけようと思う。(50代 不明)
- \*コロナ対策でできることは何でもする。(手の消毒・手洗い・マスク着用の徹底等)(70代 男性)
- \*初期なので、あまり分かりません。(70代 男性)

## ◆通所リハビリテーション部門

〈好意的なご意見〉

- \*感染症対策については、原則を確実に守って行われている(80代 男性)
- \*コロナの注射はこの病院でしてもらいたい。(70代 女性)
- \*予防接種も西病院でしてくれたらいいと思っています。手洗いうがい、家でもしっかり行っていきたいと思います。(80代 女性)
- \*いろいろ気を使って充分気を配ってくださいます。(80代 女性)
- \*現状で良いと思います。(70代 女性)
- \*職員の方一回一回をの都度消毒を丁寧にしてもらっています。(70代 男性)

〈その他〉

- \*早くしてください。(70代 不明) ←ワクチン接種の件？

## ◆病棟部門

〈好意的なご意見〉

- \*全体的には良い(70代 男性)

〈改善点・疑問点〉

- \*家族との面会を早期に実施してほしい(50代 男性)
- \*高宮のせい(60代 女性)
- \*家族面会復旧希望(面会時間1h/週1回)

## ◆ご家族

〈好意的なご意見〉

- \*完全な面会禁止措置は厳しいように感じられるが、患者の生命を守る為との配慮からと思い我慢ができる。家族も看護師等も今は相互理解し耐えるときと考える。(男性)
- \*コロナ禍で大変な中、感染防止に対して細心の注意を払っていただき、病院、スタッフの皆様、本当にありがとうございます。(女性)
- \*十分にされていると思う。ただ入院している者は、病室から出られずストレスを感じているようだ。(女性)

- \*面会禁止で、面会できないのは寂しいが、徹底していてすごいと思う。(女性)
- \*万全だと思います。(女性)
- \*今まで通りで良いです(女性)
- \*よく頑張っていると思います(男性)
- \*感染者も出ず、防止対策に力を入れていることに感謝しています(男性)
- \*満足しています。(女性)

〈改善点・疑問点〉

- \*早く面会ができるようになればいいなと思います(女性)
- \*緊急事態宣言以外は、面会を月1回でも許可しているとありがたいです。落ち着いたら、週一回希望します。(男性)
- \*ガラス越しでもいいから会いたい。(面会したい。)(女性)

## — 総 括 —

新型コロナウイルス感染症への対応が長期化するなか、リスクを抱えながら第一線で奮闘されている医療従事者の皆さまには、本当に頭が下がる思いです。心から感謝と、少しでも心の支えになりましたらという気持ちで、今年度の患者様満足度調査のご報告をさせていただきたいと存じます。

まず、はじめに、今年度新しく問いに加わりました、「新型コロナ感染症対策への取り組みに対する評価」についてです。対策についてはもちろん、教育の徹底等も“よくやってくれている”とかなりの高評価でした。患者様・スタッフの命を守る大切な取り組みと心がけです。今後も継続をしていってください。

次に「総合評価」ですが、314人のうち271人の方（86.3%）が満足され、一般病棟・ご家族様は100%満足と出ています。外来で1名“不満”とありますが、内容を見てみますと、待ち時間問題でした。診察までに予約をしても50分、会計待ち時間は20分です。他の患者様も同様の思いかもしれませんので、ひと声かけるなど働きかけを忘れないようにしてください。ただ、待ち時間調査の結果では、長いものが減り、平均は短いほうにシフトしていますのでいい傾向かと思えます。ただ、会計までの待ち時間はまだ若干長いと感じられますので、対策をされましたら、さらに満足度は上がるでしょう。

全体的にみますと、ご意見・ご要望もありましたが、良い意見が多く、特筆すべき重大な問題はなかったように思います。前年までは辛辣な意見も確かにありました。今年度は、先生、スタッフの皆さまに対する感謝の言葉が多く、患者様に寄り添った対応への思いも記されています。“よく話を聴いてくれる”“雰囲気が良い”“松山西病院にきて良かった”“優しく接していただき感謝、感謝です”等、皆さまの接遇レベルアップへの努力、連携の良さがみえました。特に病棟のご家族からの評価は高く出ています。また、“病状が回復した”“指差呼称ができています”等、技術面への評価も出ています。

部門別にみますと、不満の評価がついていましたのは、「看護師：話を聴いてくれたか」「ヘルパー：挨拶」「栄養士・臨床工学士：挨拶・説明の丁寧さ」の部分でした。“他の人のいるところでデリケートな質問をされた”“ベッド脇の靴を足で扱われる”のような具体的なご指摘もありました。

全体としてみると、人に対する評価が高いという結果がでましたが、個別にみると不満の声は実際にあります。患者様が一番期待する“挨拶・傾聴・説明”というコミュニケーションの部分をさらに意識してください。現状を振り返り、課題対応が必要です。

時に患者様は勉強材料をくださいます。それはご要望・意見という形で出てきます。真摯に向き合う気持ちを忘れずにいてください。また、無回答が多いのも気になります。普段のケア・会話から『気がかりなことはないか』等、患者様の生の声を吸い上げていただければと思います。

患者様の層は、60歳代以上の方が多く、年々高齢化しています。構造上やコスト面から難しいものもありますが。環境面・ハード面のリスクマネジメントは必須でしょう。

今まで積み上げた信頼を一瞬で失うことがないように、日々、振り返りと改善を続けていってください。そして、スタッフ間でお互いに伝えあう、協力する等、社会人基礎力のアップ⇒チーム力アップについても、意識を高めていってください。

時節柄、新型コロナ対策というプラスの取り組みがまだまだ続きますが、皆さまが一枚岩になって、地域に親しまれる病院づくりをしていってください。

この患者満足度調査の結果がその一助となりますよう祈っております。

株式会社よんやく 事業開発部