

令和2年度 アンケート調査結果報告書

医療法人 小林会
小林病院 院長 渡邊治

この度は、当院が提供しております診療サービスなどに関するアンケート調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。おかげをもちまして、各部門合計で160件の回答をお預かりすることができたことを重ねてお礼申し上げます。たくさんの温かいお言葉をいただいた一方、今後への貴重なご意見やご要望も数多くいただきました。そして、患者様や利用者様ならびにご家族様が私たちに何を望まれているのかを改めて認識することが出来る機会となりました。今後のより良い病院づくりのために、皆さまからいただいた評価一つ一つを真摯に受け止め、十分に協議・検討を行い、より一層ご満足いただける様、サービスの改善に努めて参ります。

外来診療に関する調査の概要

◎目的

小林病院の外来診療をご利用いただいております患者様やご家族様からの当院への満足度やご意見・ご要望を把握することにより、問題点を改善し、満足度の向上につなげることを目的として実施いたしました。

◎調査期間

令和2年9月1日～令和2年10月20日

◎調査対象者

小林病院の外来診療をご利用の患者様やご家族様

◎調査方法

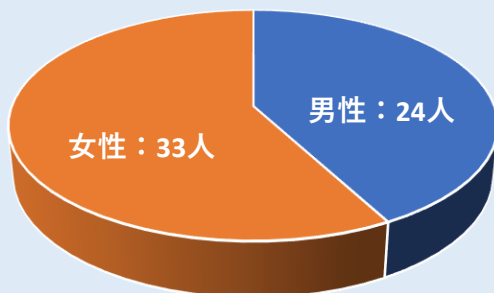
患者様にアンケート用紙を配布し、無記名方式でご記入いただきました。ご記入後、アンケート回収箱に投函して頂きました。

◎回収件数

57件

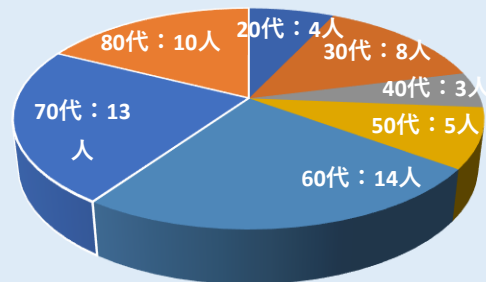
外来診療に関する調査結果

ご性別



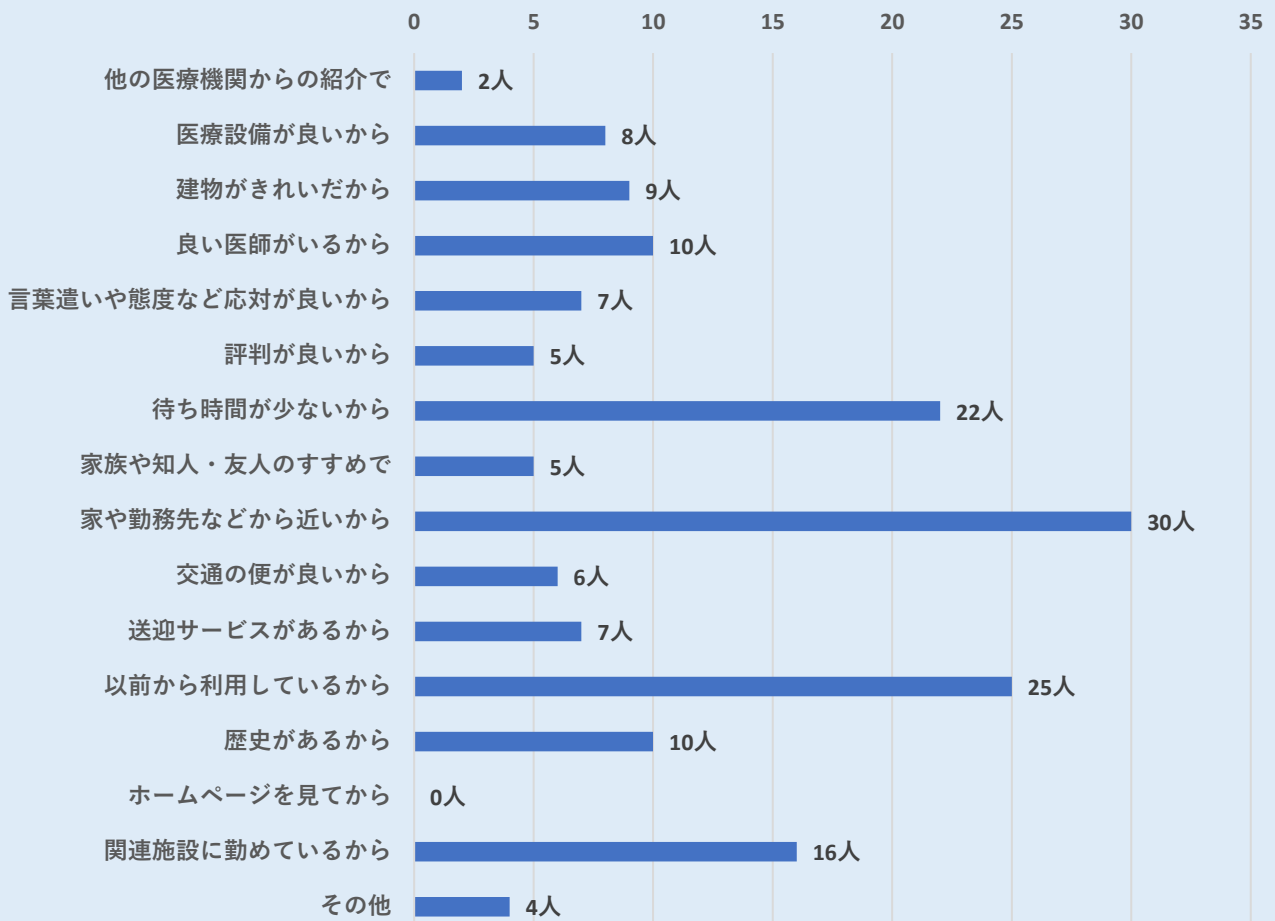
■ 男性 ■ 女性

ご年代

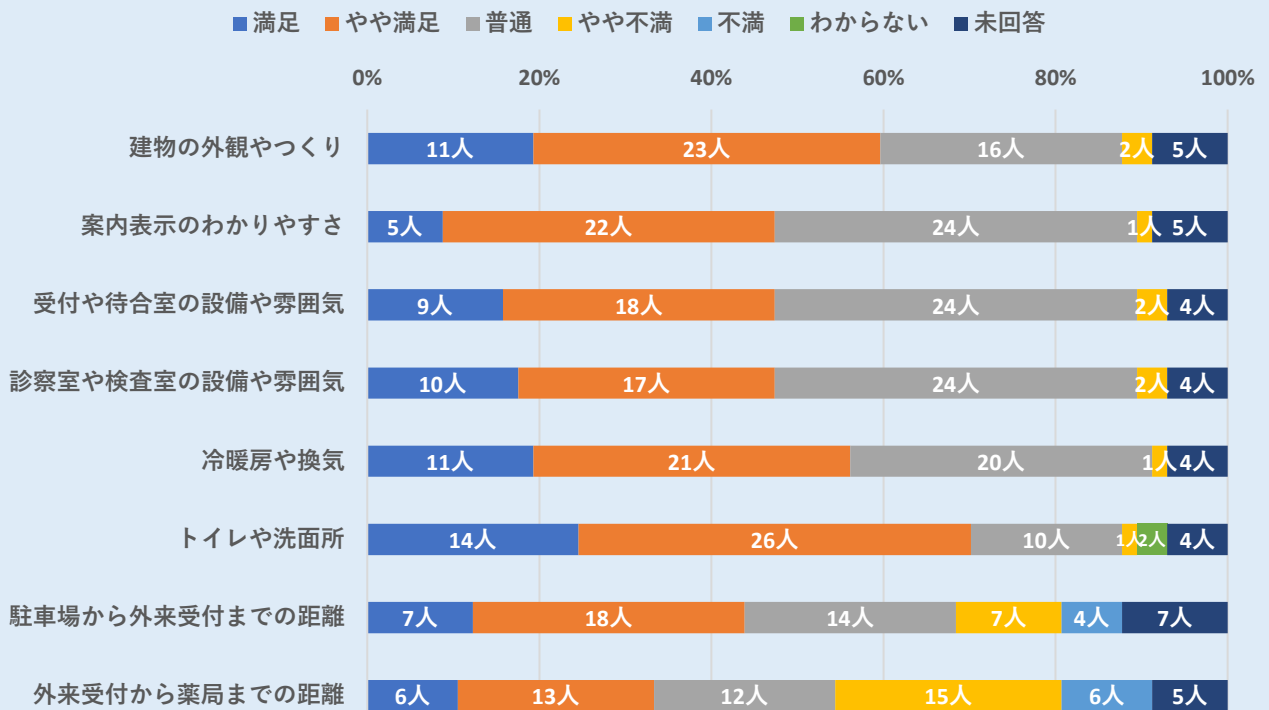


■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代
■ 60代 ■ 70代 ■ 80代

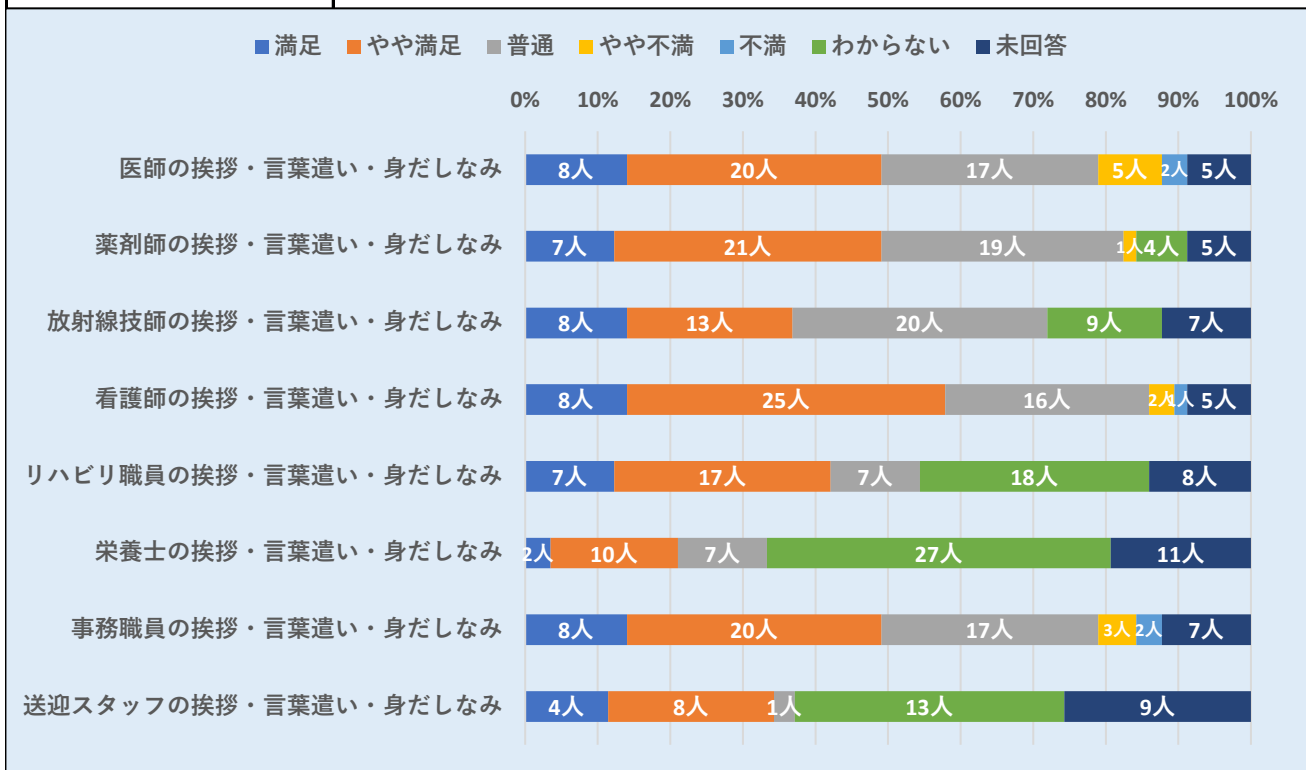
当院を選択された理由



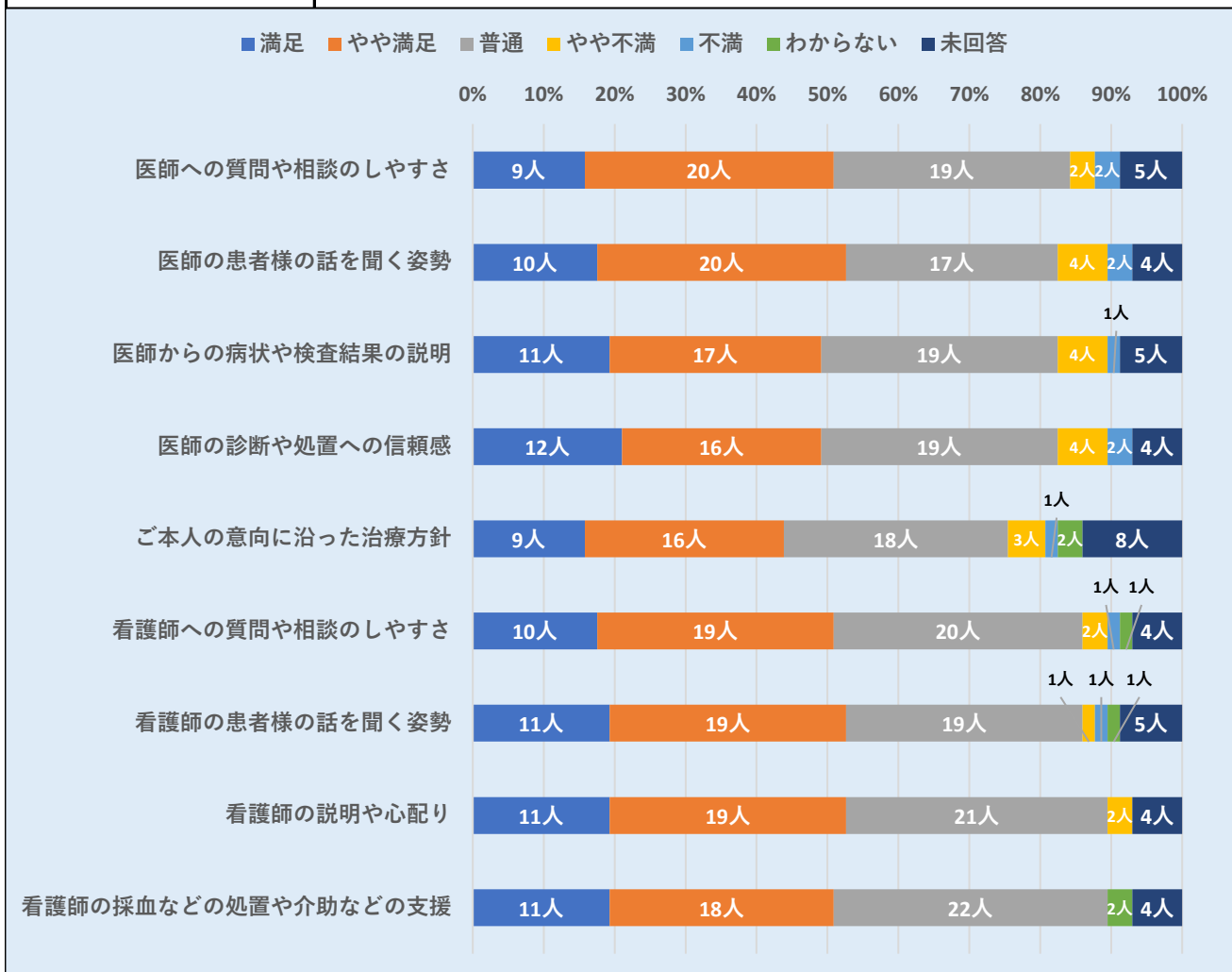
設備面



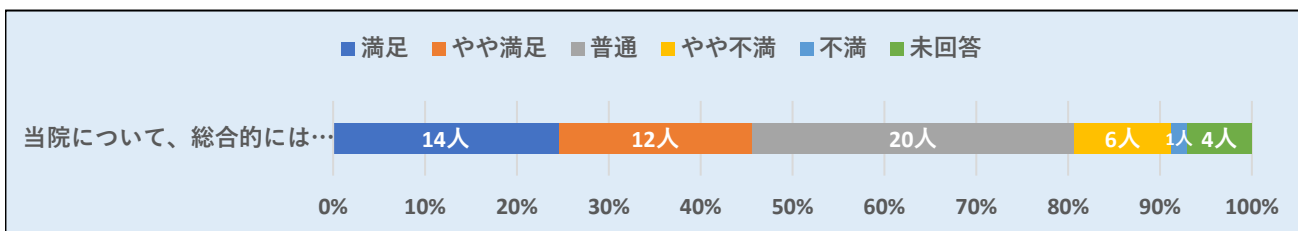
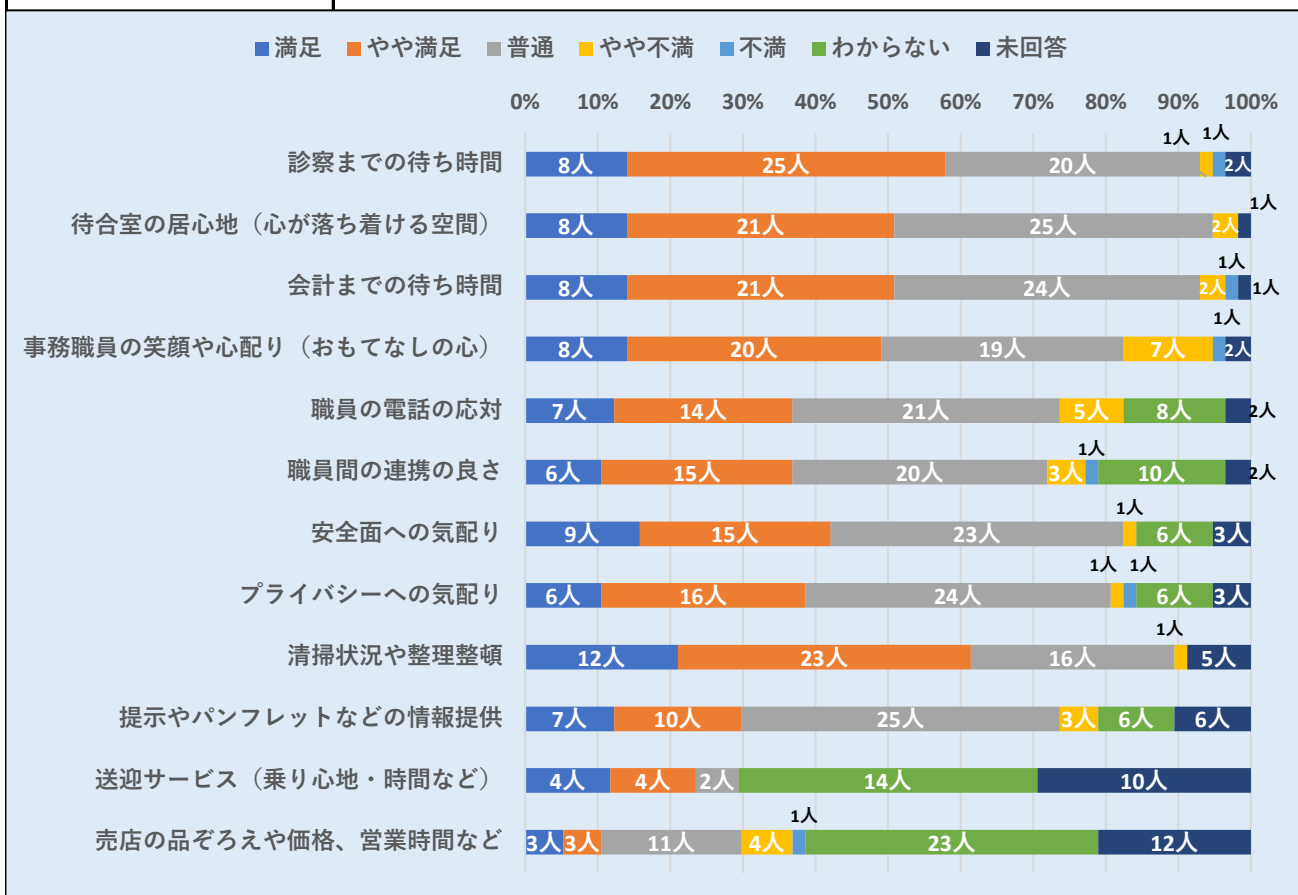
接遇面



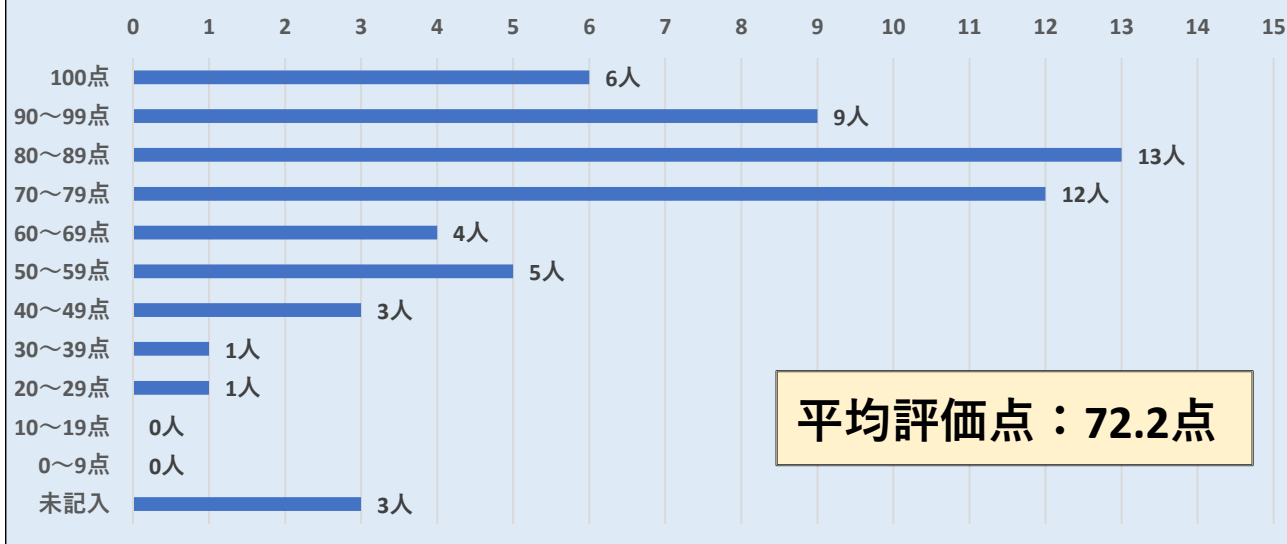
診療面

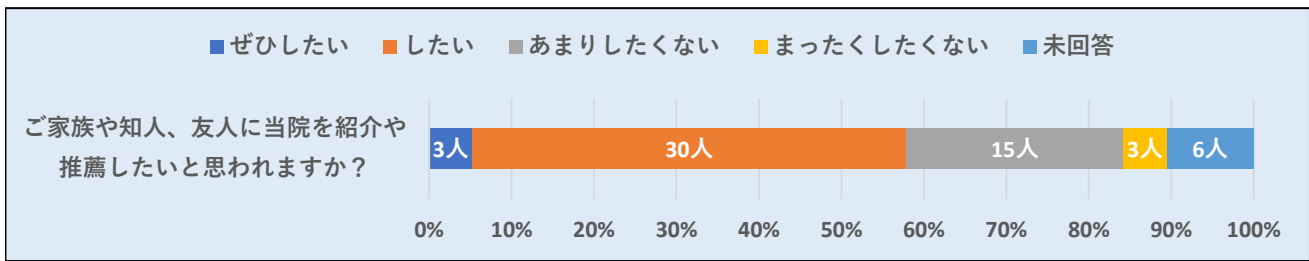


サービス体制面



100点満点で評価すると、何点くらいになりますか？





患者様並びにご家族様からのご意見やご要望内容と当院からの回答

(ご意見やご要望) 80才以上の人には、薬を一食分ずつ袋にでも分けてもらったら大変助かります。ぜひお願い致します。

(回答) 基本的に患者様にその都度確認を行い、必要に応じてお薬の一包化を行っておりますが、本人様に確認が行き届いてなかったこととお詫び申し上げます。次回の受診の際にお気軽にお申し出下さい。

(ご意見やご要望) 先生の診察時、横にいた看護師さんが明るく話して下さったことで、落ち着きました。職員さんがそれぞれ笑顔で、仲の良い環境だと個人的には感じました。待合室や施設が少しつめたい雰囲気のように感じ、テレビの音と会話だけが響いていました。オルゴールなどの音楽を流すと少し優しいのかなと感じました。

(回答) 患者様に、より優しい医療をより快適な環境でご提供するために、診察をお待ちいただいている間の待合室のレイアウトの工夫や備品の整備を行うとともに、心静かに診察をお待ちいただけるように、テレビの音量の調整や患者様のお呼び出し・お声かけの在り方など患者様への音環境にも配慮した、心が安らぐ空間づくりに努めて参ります。

(ご意見やご要望) 患者にはやさしく理解できるように説明してほしい。また、患者の話も聞いて年だからと片づけないでほしい。

(回答) 現在の病状や今後の治療方針の説明に関しましては、患者様にわかりやすく丁寧な対応を心がけて参ります。また、老若男女問わず、患者様のご意向を尊重した診療サービスの提供に努めて参ります。

(ご意見やご要望) 城南町には眼科がないので、あればいいなと思います。外科の先生ばかりでなくて、内科の先生も一人ほしいです。私は何科の先生かもわからず通院して笑われました。

(回答) 当院の診療科目につきましては、内科・外科・循環器科・整形外科・消化器科の標ぼう(診療が可能な科目)を行っておりますので、風邪やインフルエンザ、発熱、頭痛、めまい、胸痛、腹痛、下痢、悪心・嘔吐、胃腸炎、胃十二指腸潰瘍、逆流性食道炎、咳、喘息、気管支炎、呼吸困難、発疹、関節痛、甲状腺・内分泌疾患、アレルギー疾患などの一般的によくある内科系症状や疾患の方にも対応が可能ですので、ご安心ください。また、当院をご利用の方で眼科受診のご要望の際は、お気軽にご相談ください。専門医をご紹介します。

(ご意見やご要望) 受付から雰囲気明るさが無い。活気が無いように見える。

(回答) ホスピタリティ(おもてなし)の精神で、明るく心のこもった対応を心がけて参ります。

(ご意見やご要望) 病院から駐車場まで道路を渡るが、横断歩道や信号がないため、危険。

(回答) 当院道向かいの南側駐車場にお車を止められた患者様におかれましては、ご面倒ではございますが、両側の横断歩道のどちらかで道路を渡って頂き、当院にお越しく下さい。

(ご意見やご要望) 他の病院では感染対策に熱がある方等、別部屋に通されるが、小林病院では感染対策等のリスクを考えられてない。体調が悪い時に薬局までが遠いし、駐車場までも不便。

(回答) 当院におきましても、発熱や風邪などの症状で感染症の疑いのある方の受け入れに関しましては、外来玄関入口横に感染症控室を設け、他の患者様と隔離した対応を行っております。また、外来受診後の薬局までの距離や当院北側駐車場にお車を止められた際の外来までの距離に対するご不満の解消に関しましては、今後前向きに検討して参ります。

(ご意見やご要望) 紹介や推薦したくない理由として、大丈夫と言われ施設に帰っても、その後急変して再度受診が必要などを見ているから。あまり話を聞いてくれないイメージがあるから。

(回答) 施設職員様と情報の共有を行い、的確な診断に努めて参ります。また、患者様のご容態の急変時には、その都度施設職員様との密な連携と迅速な対応を心がけて参ります。

(ご意見やご要望) 駐車場や薬局など距離的に離れている。医師の対応は明るく対応してくれてはいるが、病状の説明が分かりづかった。看護師の対応はあたたかみがあり、いい人と悪い人の差が激しい。内内の情報共有もできていない。地元の病院なので、きれいになってうれしく思っています。

(回答) 駐車場や薬局の利便性の向上に関しましては、今後前向きに検討して参ります。また、医師からの患者様への病状のご説明に関しましては、患者様にわかりやすく丁寧な対応を心がけて参ります。看護師の対応につきましても、患者様お一人お一人に寄り添った対応を心がけて参ります。情報の共有に関しましては、患者様が当院を受診の際、お待たせすることなくスムーズな検査や治療が行えるように、各職種間の連絡や連携体制の見直しを行って参ります。

(ご意見やご要望) ドクターにおいて患者の方を見もしないひとがいる。一般の方への対応も同じであるならば、どうしても良くない印象を与えてしまう。看護師さんにおいては、対応のいい方とオブラートに包んでもそっけない感じの悪い方に二分されているように感じる。待合室においては、何度も呼びかけても待ちぼうけにされている方や窓口から何度も話しかけても反応がない場面をよく見る。忙しくないときもあったのでお客様は立腹されていた。ハード面においては建て替え以降、迷われている方をよく見かける。説明やピクトグラム(案内表示)であったり、伝わる工夫が望ましいのかなと思う。待合室について、くつろげるように工夫ができるのではないかと。ホームページにおいて、予約を可能にするなどはどうか。

(回答) 今後の患者様への対応につきましては、医師をはじめ看護師・薬剤師・放射線技師・事務職員等一丸となって、「患者様お一人お一人に心のこもった診療サービスのご提供」をスローガンに掲げ、院内における接遇に関する勉強会等を実施し、職員一人一人の接遇技術の向上を図り、患者様の心に寄り添った対応の徹底を行って参ります。また、施設内外の案内表示に関しましても、患者様にわかりやすい表示に改善を行って参ります。待合室に関しましても、診察をお待ちいただいている間の待合室のレイアウトの工夫や備品の整備を行うとともに、心静かに診察を待つことができるよう、テレビの音量の調整や患者様のお呼び出し・お声かけの在り方など患者様への音環境にも配慮した、心が安らぐ空間づくりに努めて参ります。当院を受診される際の電話やネットからの予約に関しましては、今後前向きに検討して参ります。

(ご意見やご要望) 患者の立場になってもらって、いろいろアドバイスがしてもらいたい。

(回答) 患者様が何を求めて、何を思って、何に不安を感じていらっしゃるのかをしっかりと考え、的確なアドバイスを心がけて参ります。

(ご意見やご要望) 知人の話だと「入口」がわからないと言う事でした。(車利用)

(回答) 初めてのご利用の際にもわかりやすい案内板の設置を検討して参ります。

(その他のご意見)

- ・いつも大変お世話になっております。心遣いについては感謝致します。
- ・体調不良時に先生の対応に感謝しています。心筋梗塞でした。
- ・本当にいつ来院しても職員の皆様があたたかく感じられます。ケアマネージャーさんの用事も病院受付で対応して頂き、とてもありがたいです。この地域では最も信頼しております。

入院診療に関する調査の概要

◎目的

小林病院の入院診療をご利用いただいております患者様やご家族様からの当院への満足度やご意見・ご要望を把握することにより、問題点を改善し、満足度の向上につなげることを目的として実施いたしました。

◎調査期間

令和2年9月1日～令和2年10月20日

◎調査対象者

小林病院の入院診療をご利用の患者様やご家族様

◎調査方法

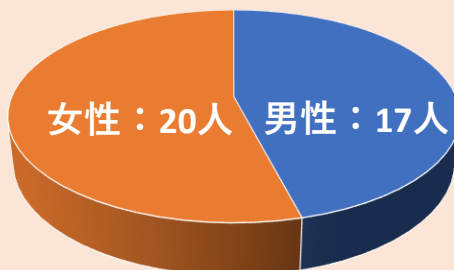
患者様にアンケート用紙を配布し、無記名方式でご記入いただきました。ご記入後、アンケート回収箱に投函して頂きました。

◎回収件数

37件

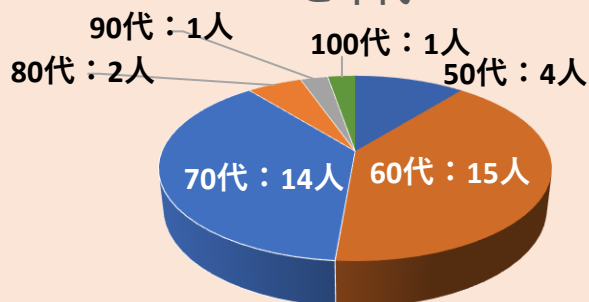
入院診療に関する調査結果

ご性別



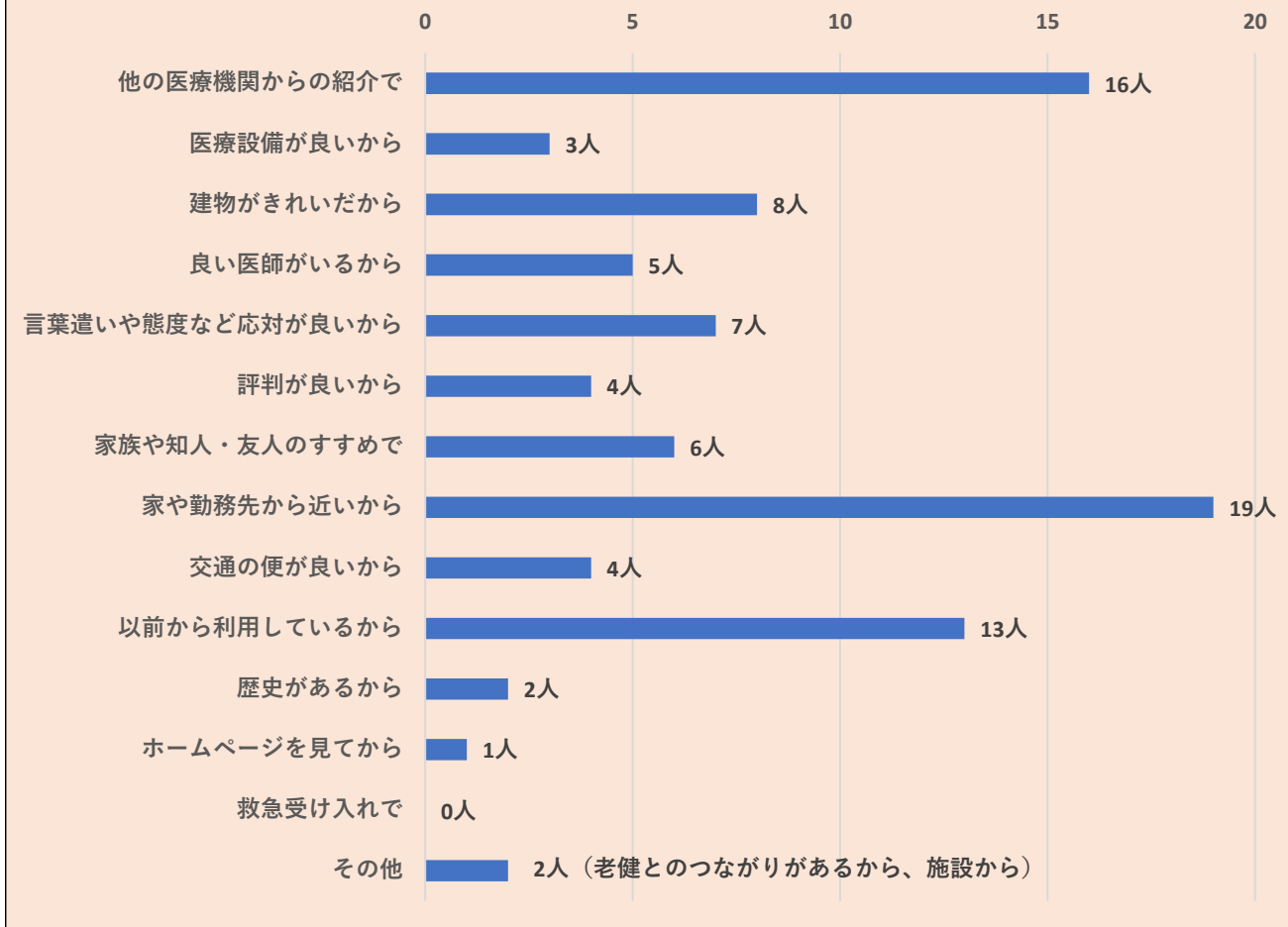
■ 男性 ■ 女性

ご年代

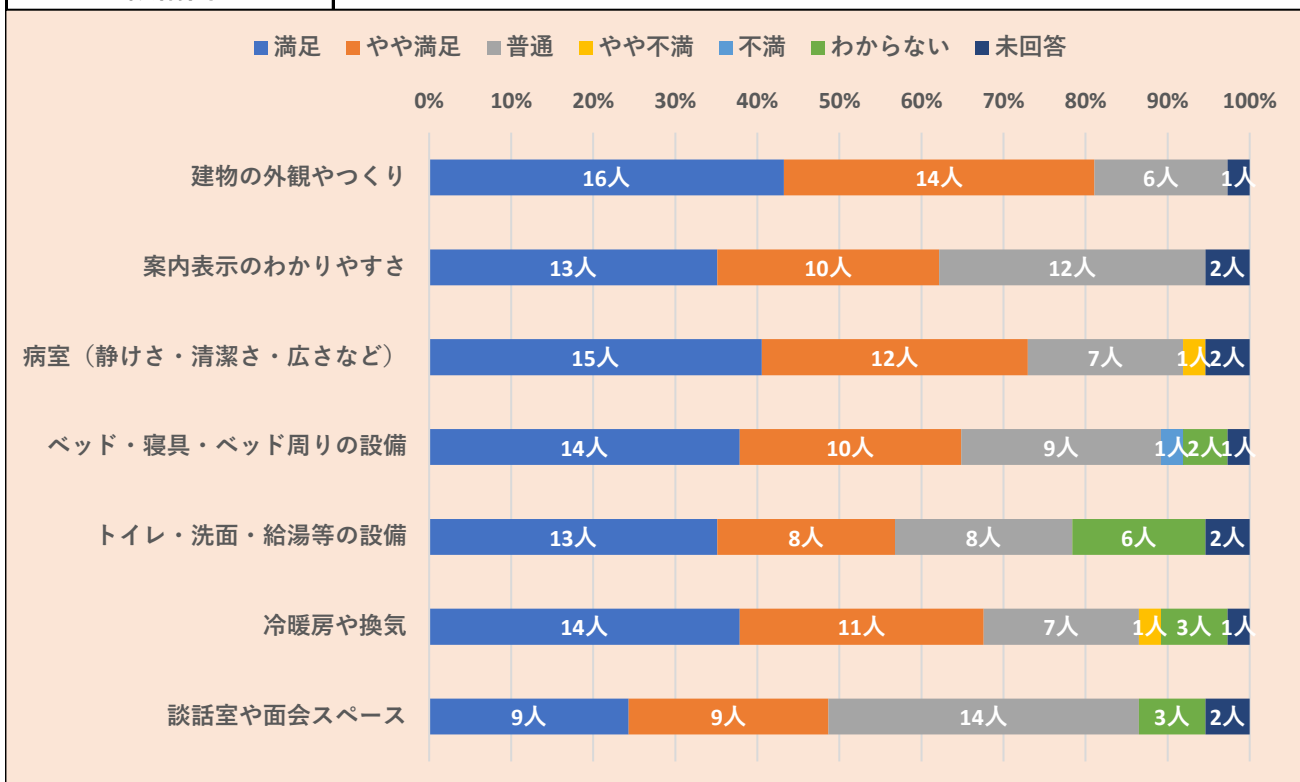


■ 50代 ■ 60代 ■ 70代 ■ 80代 ■ 90代 ■ 100代

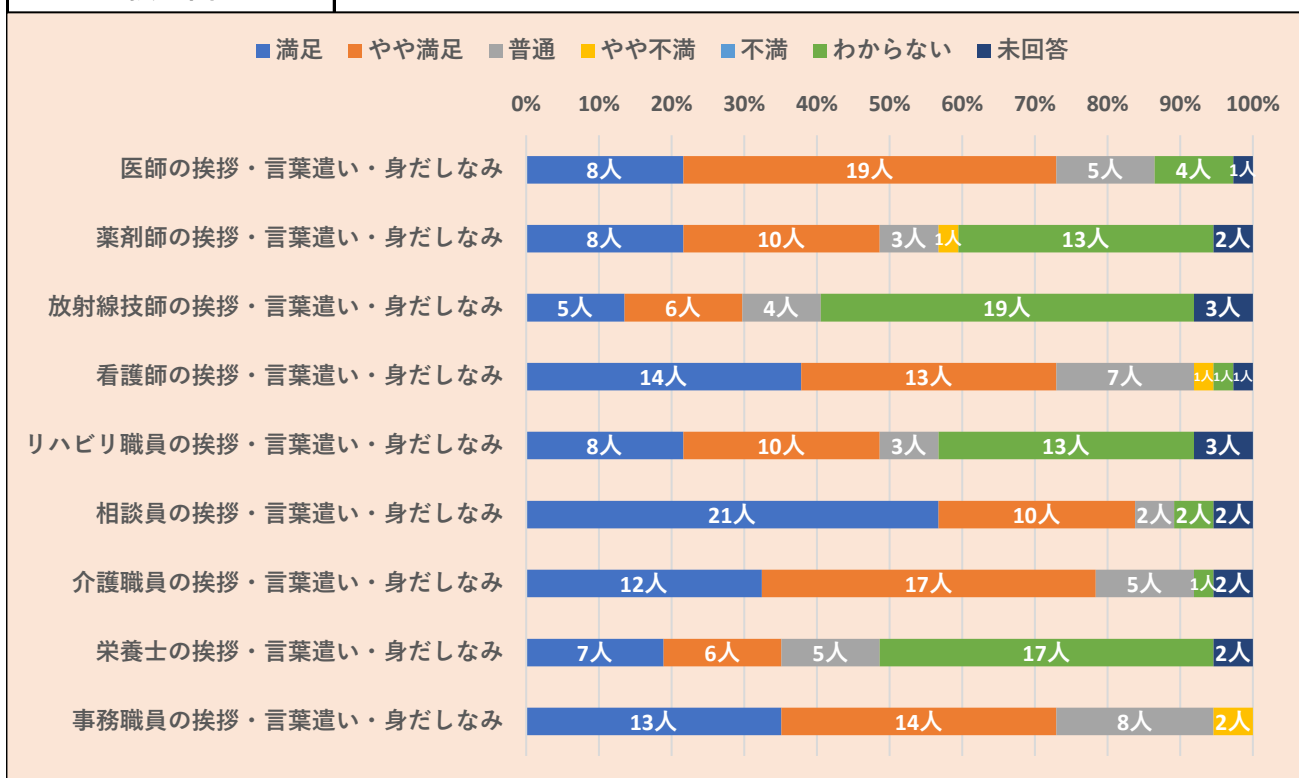
当院を選択された理由



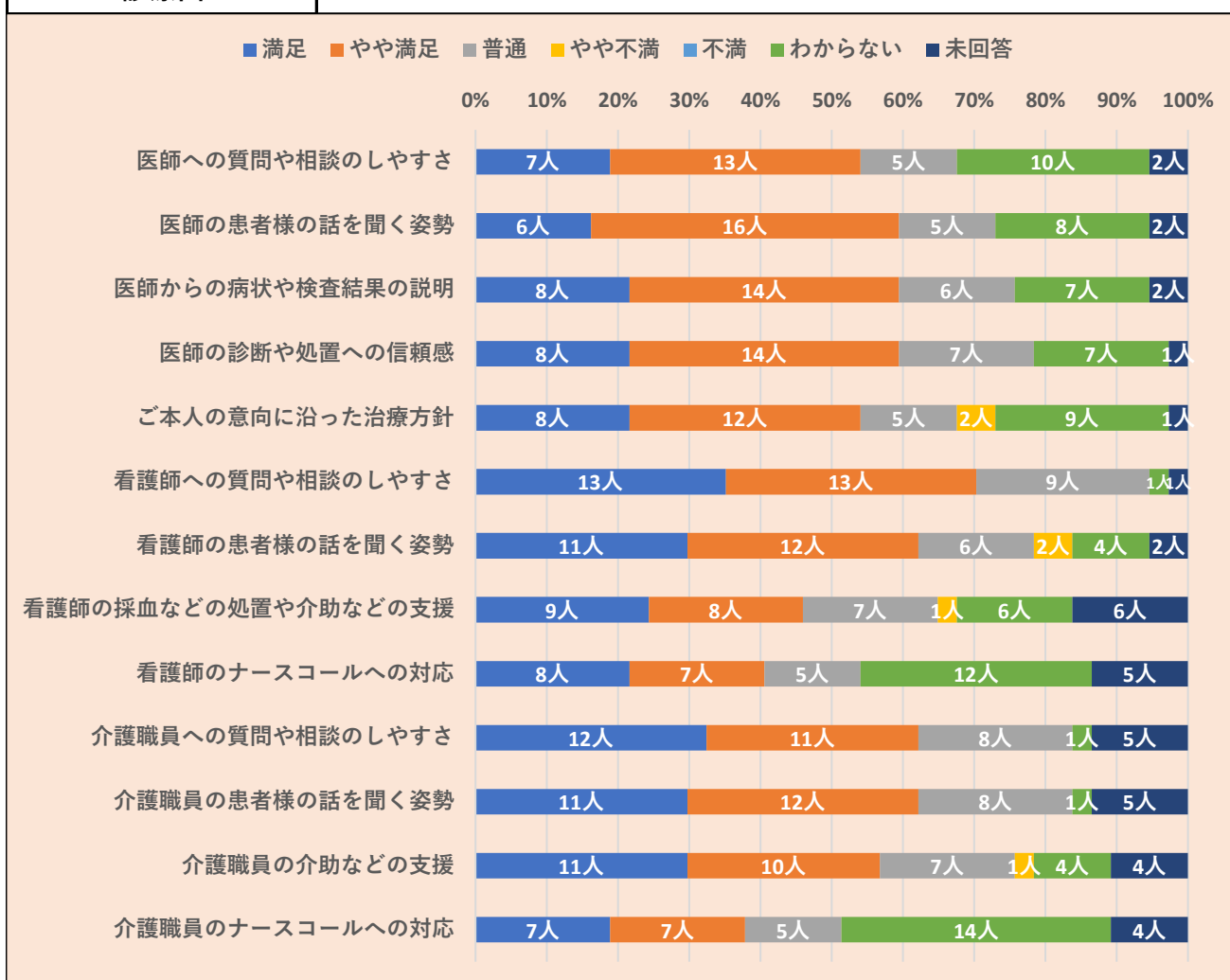
設備面



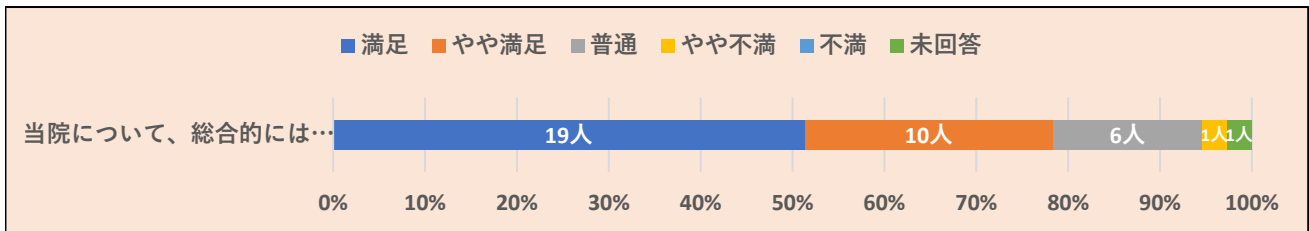
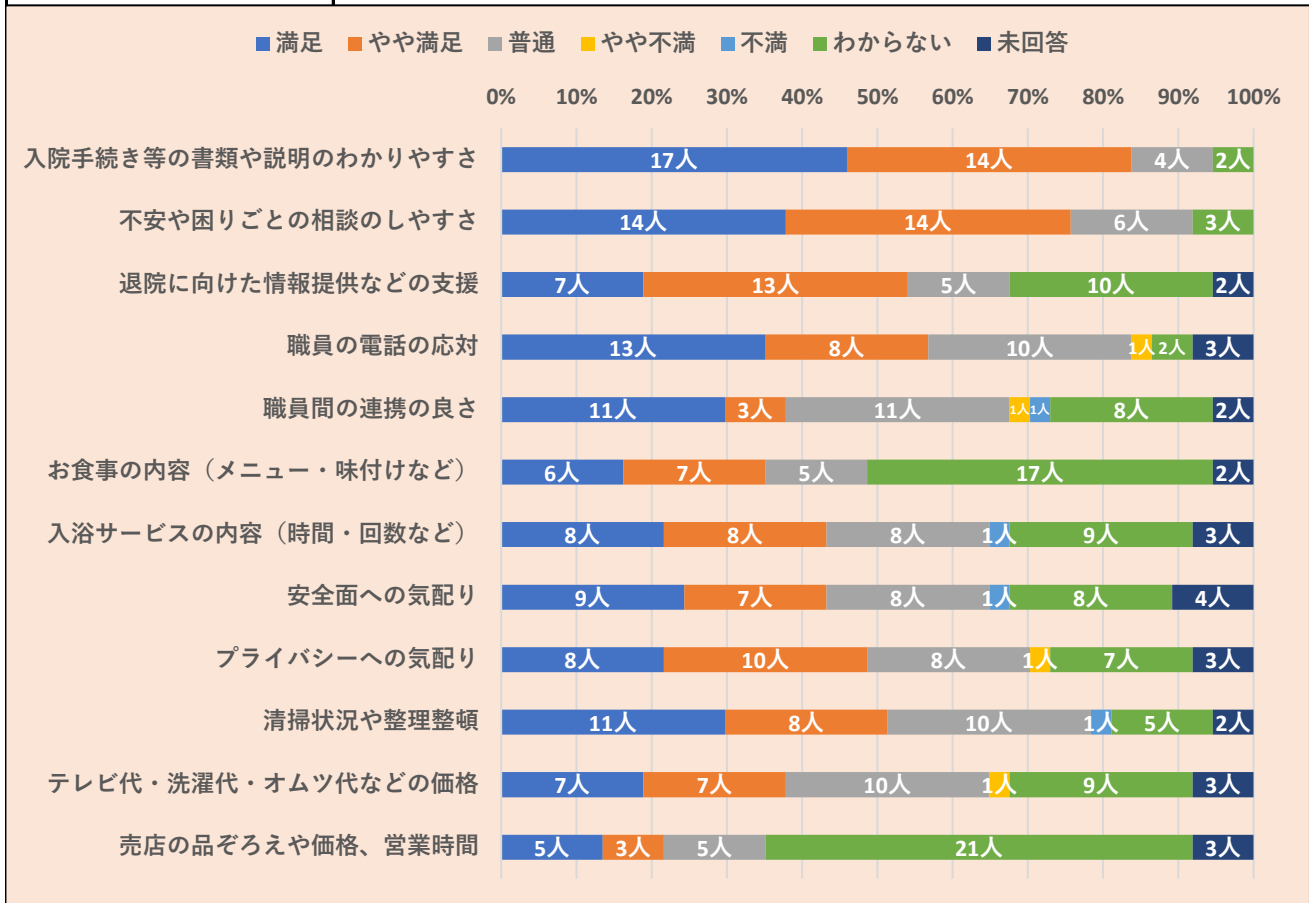
接遇面



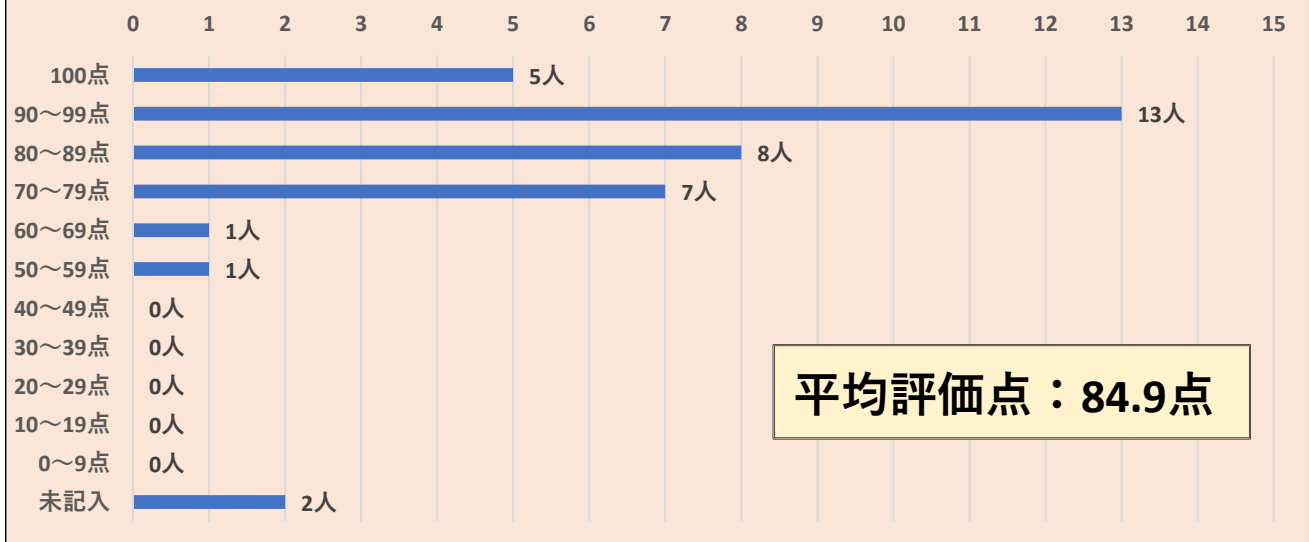
診療面

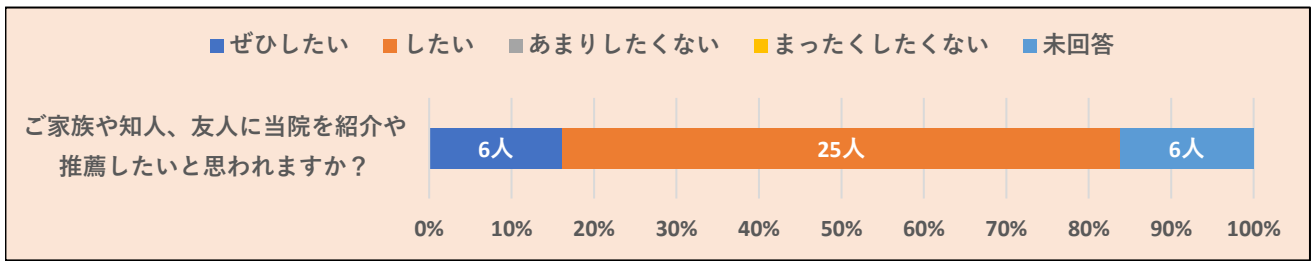


サービス体制面



100点満点で評価すると、何点 くらいになりますか？





患者様並びにご家族様からのご意見やご要望内容と当院からの回答

（ご意見やご要望）コロナの中で大変かと思えます。面会もできないため、わからない事が多くなりました。日頃からよくして頂いて感謝しています。もしできれば、支払いを口座引き落としにして頂くと助かります。

（回答）患者様へのご面会に関しましては、11月現在におきまして基本的に面会をお断りさせて頂いております。今後は県内の感染状況（リスクレベル）を踏まえ、面会制限の解除の時期を検討していきたいと考えております。入院患者様並びにご家族様におかれましては、大変ご不便やご迷惑をおかけしますが、院内における感染防止のため、何卒、ご理解ご協力をお願いいたします。入院費用のお支払い方法に関しましては、ご要望にお応えし、令和3年1月より口座振替サービス（口座引き落とし）を開始いたします。口座振替サービスをご希望の患者様並びにご家族様におかれましては、担当の職員までお申し出下さい。

（ご意見やご要望）入院して間がないこと、コロナで病室に入れないことなど十分に観察出来ない上で記入しているので、参考になるかわからない。

（回答）現在の面会制限で大変ご不便やご迷惑をおかけしております。患者様のご容態に関しましては、電話でお問い合わせいただければ、随時ご容態の説明を行っておりますので、お気軽にお問合せください。

（ご意見やご要望）上下の意思疎通を確実に、正確に患者・家族に伝えてください。

（回答）患者様の治療の方針につきましては、関係する職種での情報の共有を徹底し、患者様並びにご家族様に正確な情報をお伝えして参ります。

（ご意見やご要望）リハビリをしっかりとってもらいたい。ねたきりですので、体をほぐしてもらいたい。

（回答）患者様のリハビリのご要望などに関しましては、お気軽に病棟スタッフにお尋ねください。

（その他のご意見）

- ・安心感があります。細かな報告をして頂きうれいです。
- ・とても満足してありがたく思っております。
- ・母親のお世話ありがとうございます。コロナで大変でしょうが、頑張ってください。
- ・お世話になっており、大変感謝しております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・入院老人への毎日の介護、誠にありがとうございます。
- ・医師やナースの対応が良いので、安心感がある。
- ・ドクターが患者や家族のことまで思ってやってくれるので、安心しています。とても良い病院にお世話になっていると、感謝しています。本当にありがとうございます。
- ・経験豊富で肝っ玉のすわった看護師さんが多数おられ、安心して家族を預けることができている。食事もすごく良く（一人一人に対応してもらい）ありがたく思っている。
- ・他の病院から転院してきましたが、皆さまが全員心のこもった態度で私たち家族にも接してもらえるのが、本当に嬉しくありがたく思っています。普通に考えたら、年をとった人間に対しては、冷たい態度をとられてしまうということが、私自身心配していましたが、皆さまに本当に良くしていただき、感謝して今も洗濯物を取りに病院に通っています。

訪問診療及び訪問看護に関する調査の概要

◎目的

小林病院訪問診療及び訪問看護をご利用いただいております患者様やご家族様からの当院への満足度やご意見・ご要望を把握することにより、問題点を改善し、満足度の向上につなげることを目的として実施いたしました。

◎調査期間

令和2年9月1日～令和2年10月20日

◎調査対象者

小林病院訪問診療及び訪問看護ご利用の患者様やご家族様

◎調査方法

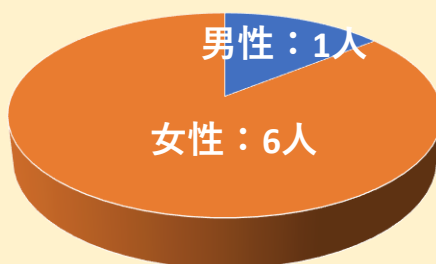
患者様にアンケート用紙を配布し、無記名方式でご記入いただきました。ご記入後、担当職員が回収いたしました。

◎回収件数

7件

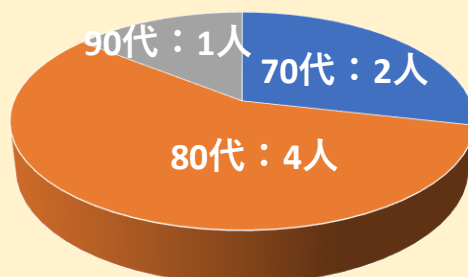
訪問診療及び訪問看護に関する調査結果

ご性別



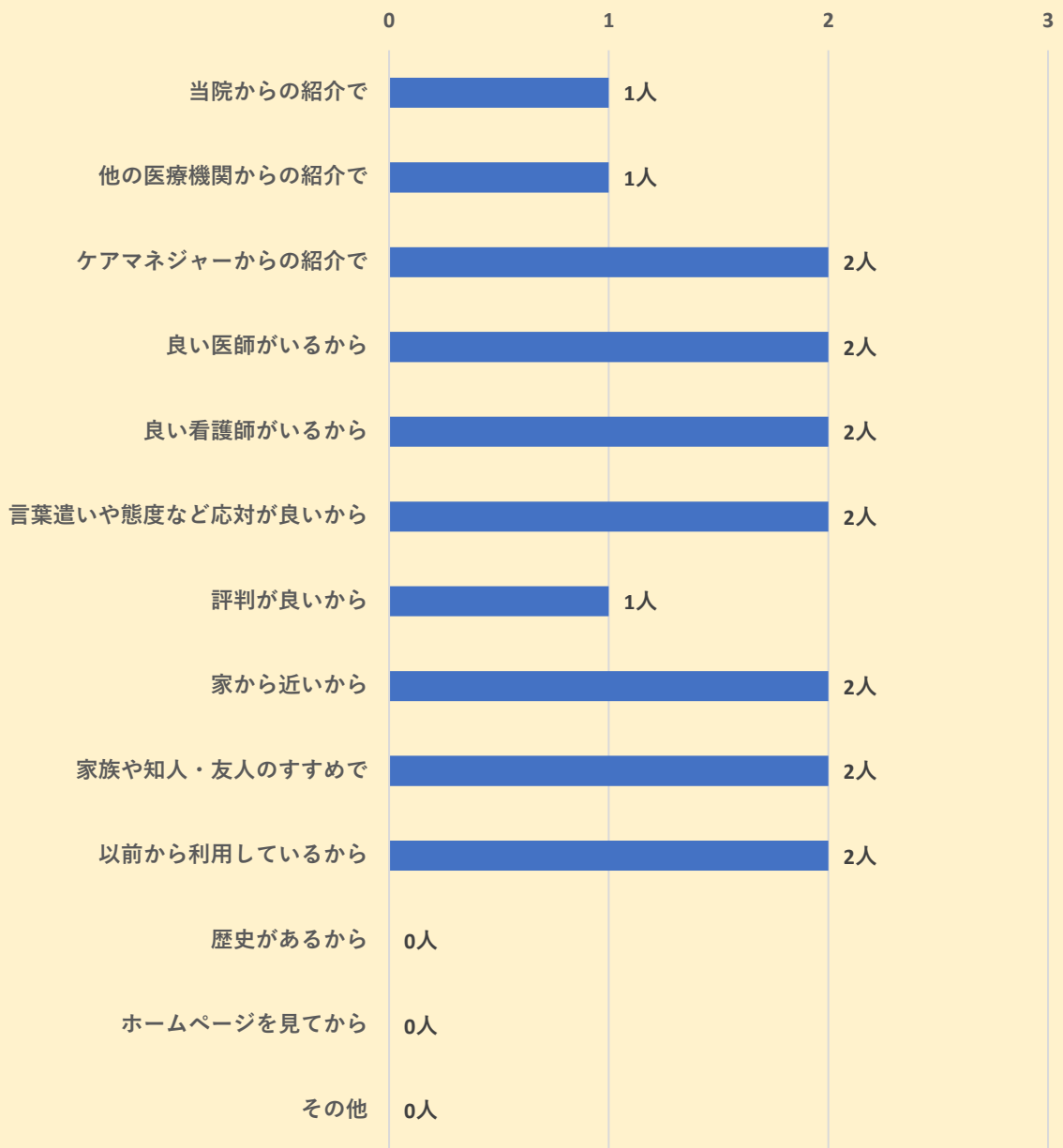
■ 男性 ■ 女性

ご年代

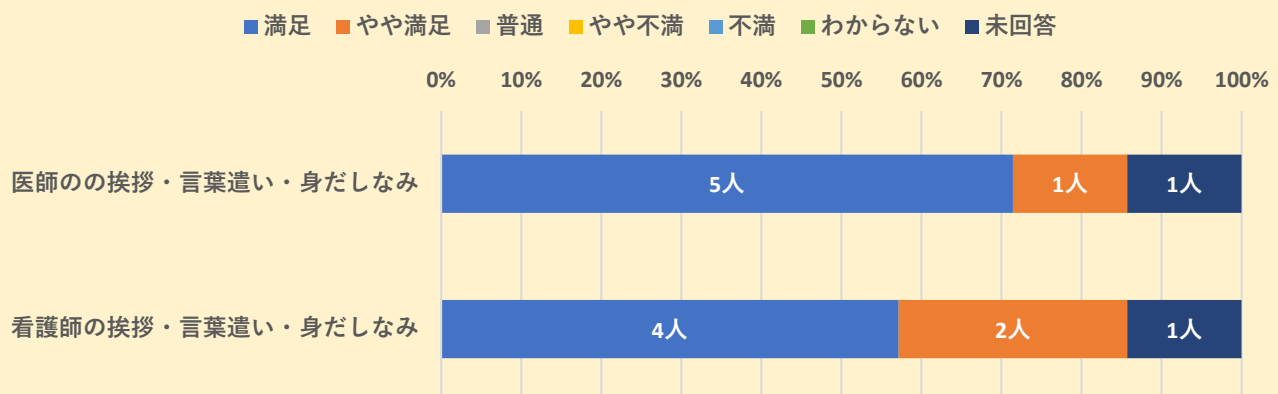


■ 70代 ■ 80代 ■ 90代

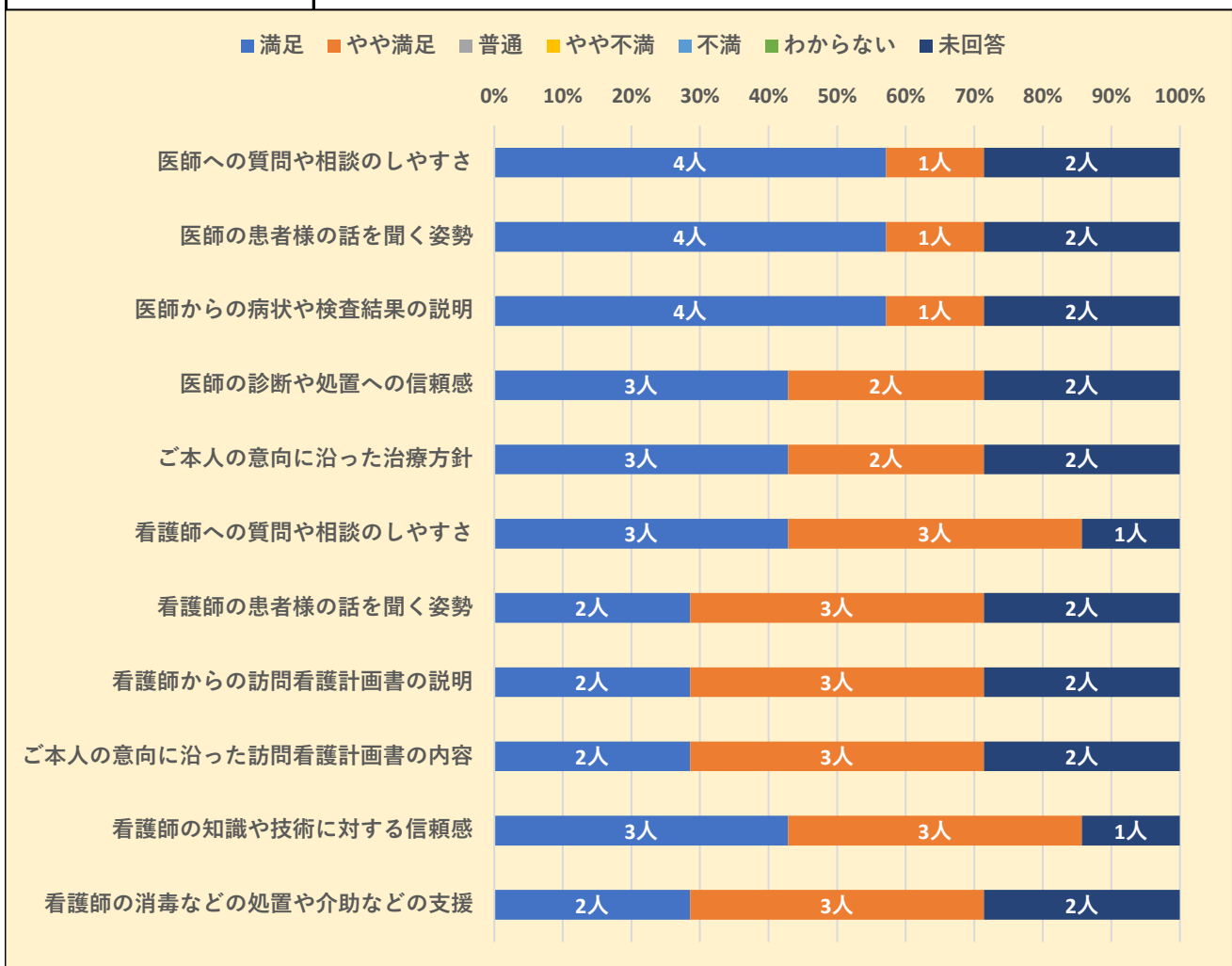
当院を選択された理由



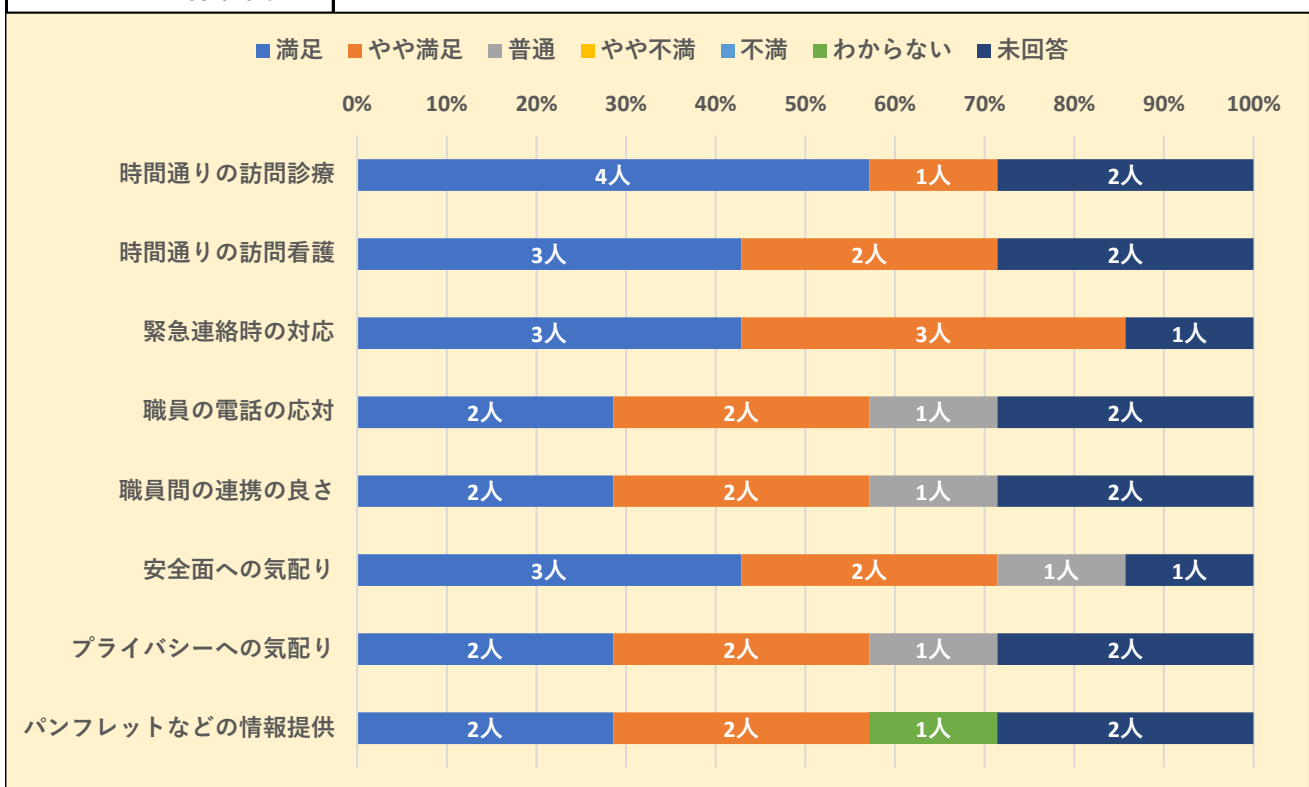
接遇面

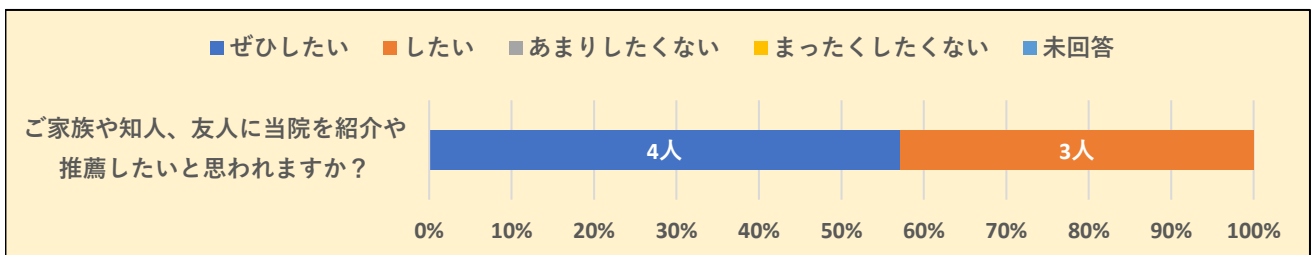
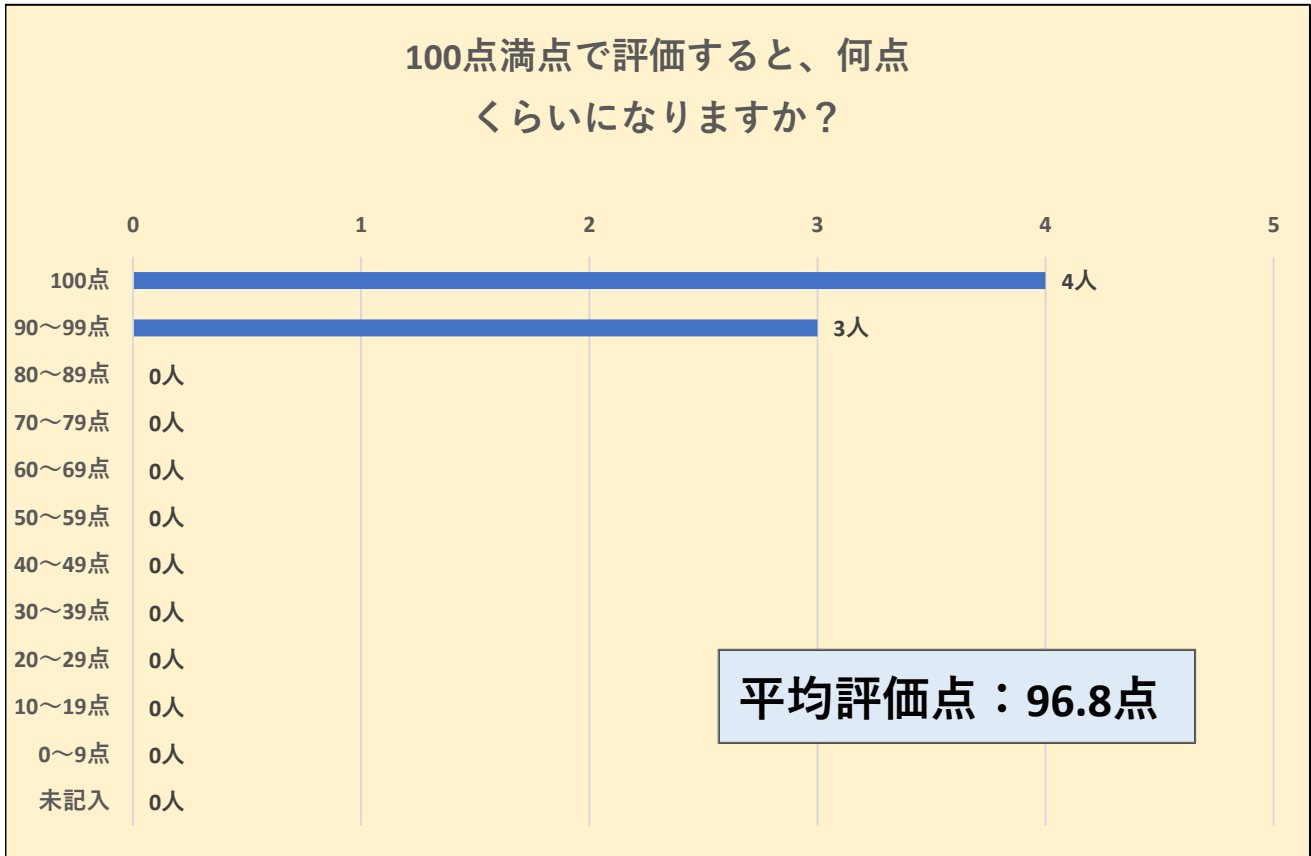
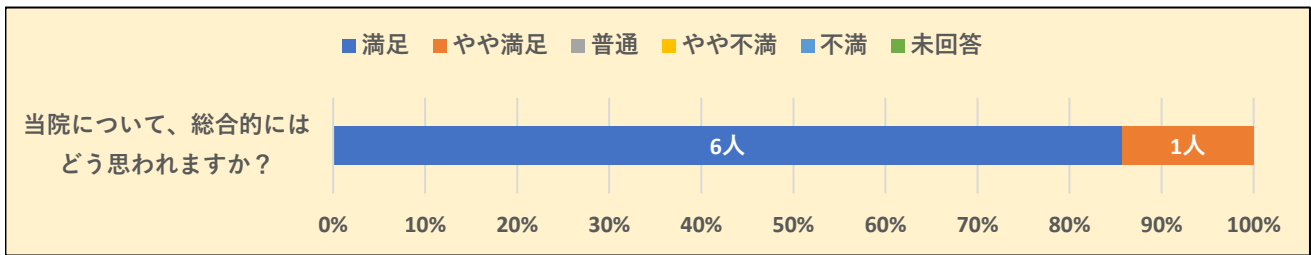


診療面



サービス体制面





患者様並びにご家族様からのご意見内容

(ご意見)

- ・手厚い看護に対し、感謝致します。
- ・通常の診療及び緊急時の対応を含め、きちんと適切な対応をして頂き、有難いと思っております。
- ・私たち家族にとっては、毎週3回お願いしております。ケアマネージャーさんを始め、看護師さん達も本当に良くして頂いて、仕事も準じ良くされて、満足しております。今後もよろしくお願い致します。(来られる日は楽しみに待っています)

通所リハ及び訪問リハに関する調査の概要

◎目的

小林病院通所リハビリテーション及び訪問リハビリテーションをご利用いただいております利用者様やご家族様からの当事業所への満足度やご意見・ご要望を把握することにより、問題点を改善し、満足度の向上につなげることを目的として実施いたしました。

◎調査期間

令和2年9月1日～令和2年10月20日

◎調査対象者

小林病院通所リハビリテーション及び訪問リハビリテーションの利用者様やご家族様

◎調査方法

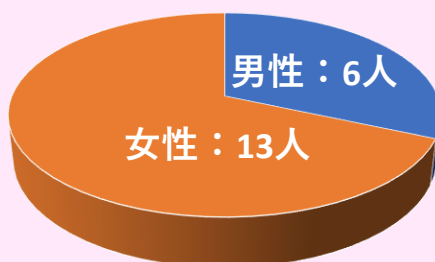
利用者様にアンケート用紙を配布し、無記名方式でご記入いただきました。ご記入後、アンケート回収箱に投函して頂きました。

◎回収件数

19件

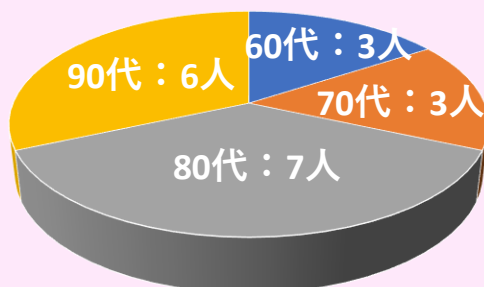
通所リハ及び訪問リハに関する調査結果

ご性別



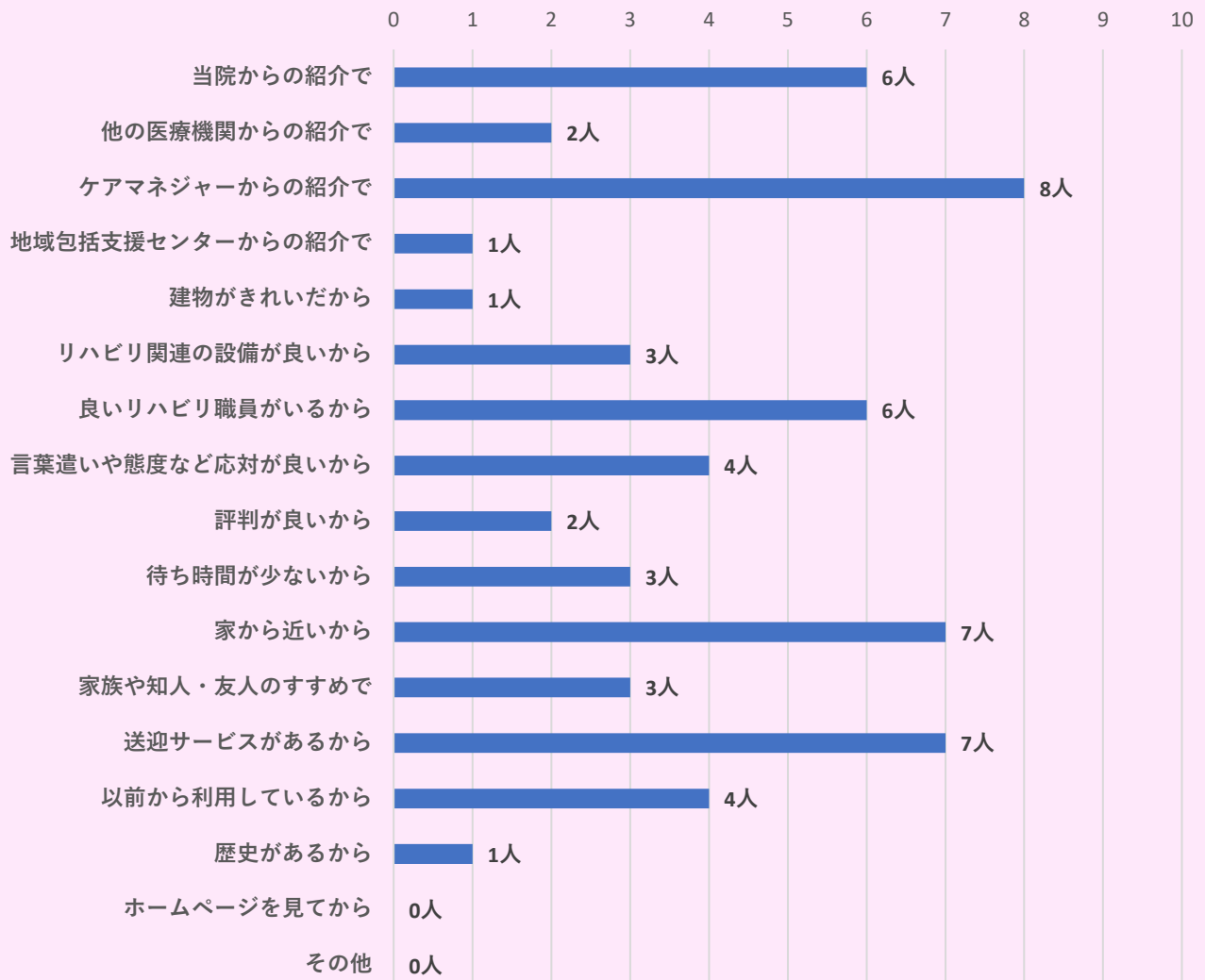
■ 男性 ■ 女性

ご年代

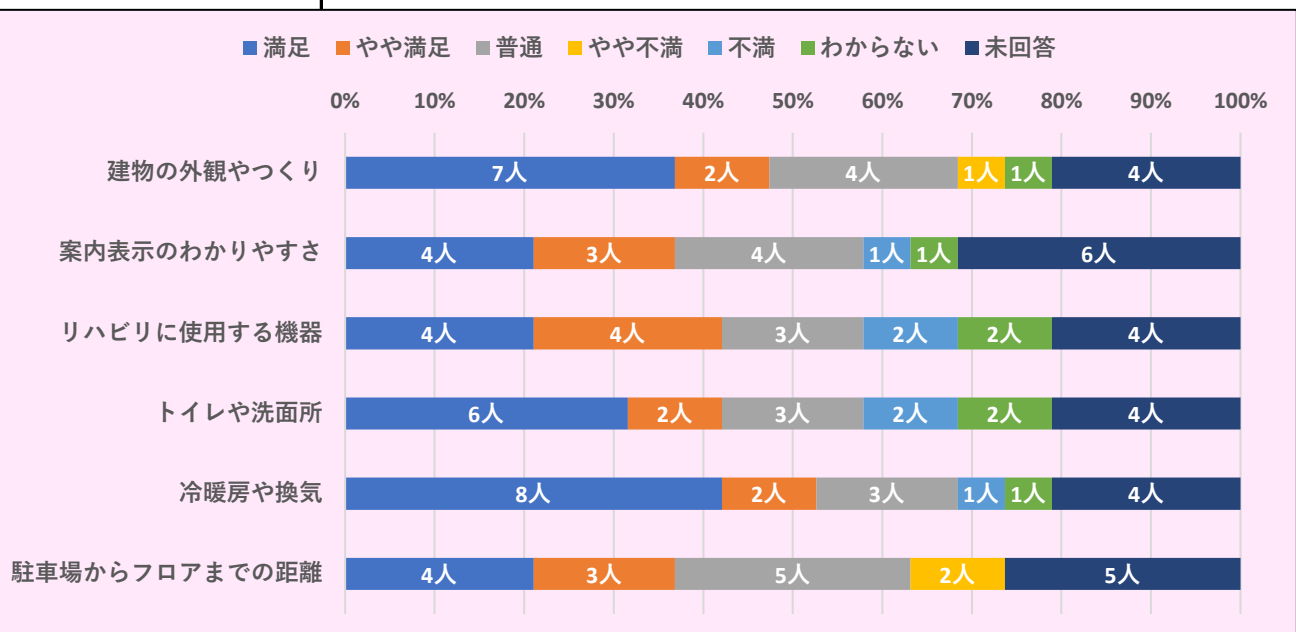


■ 60代 ■ 70代 ■ 80代 ■ 90代

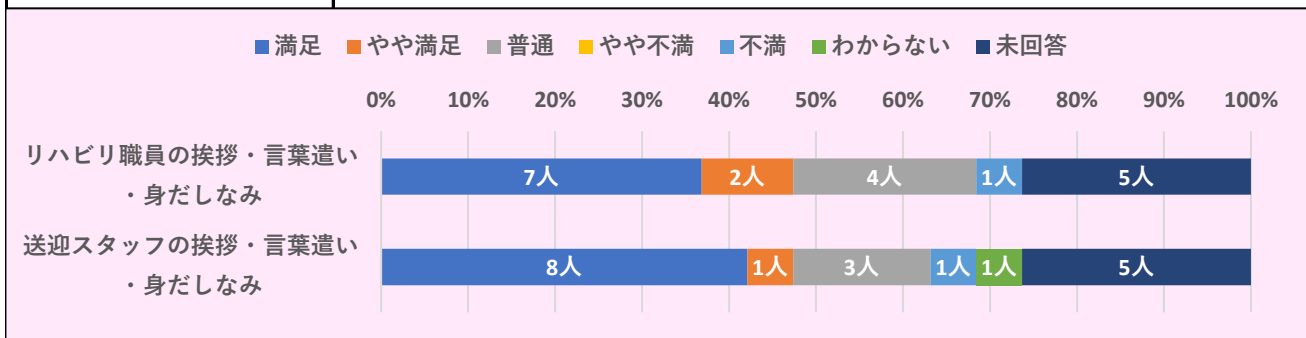
当事業所を選択された理由



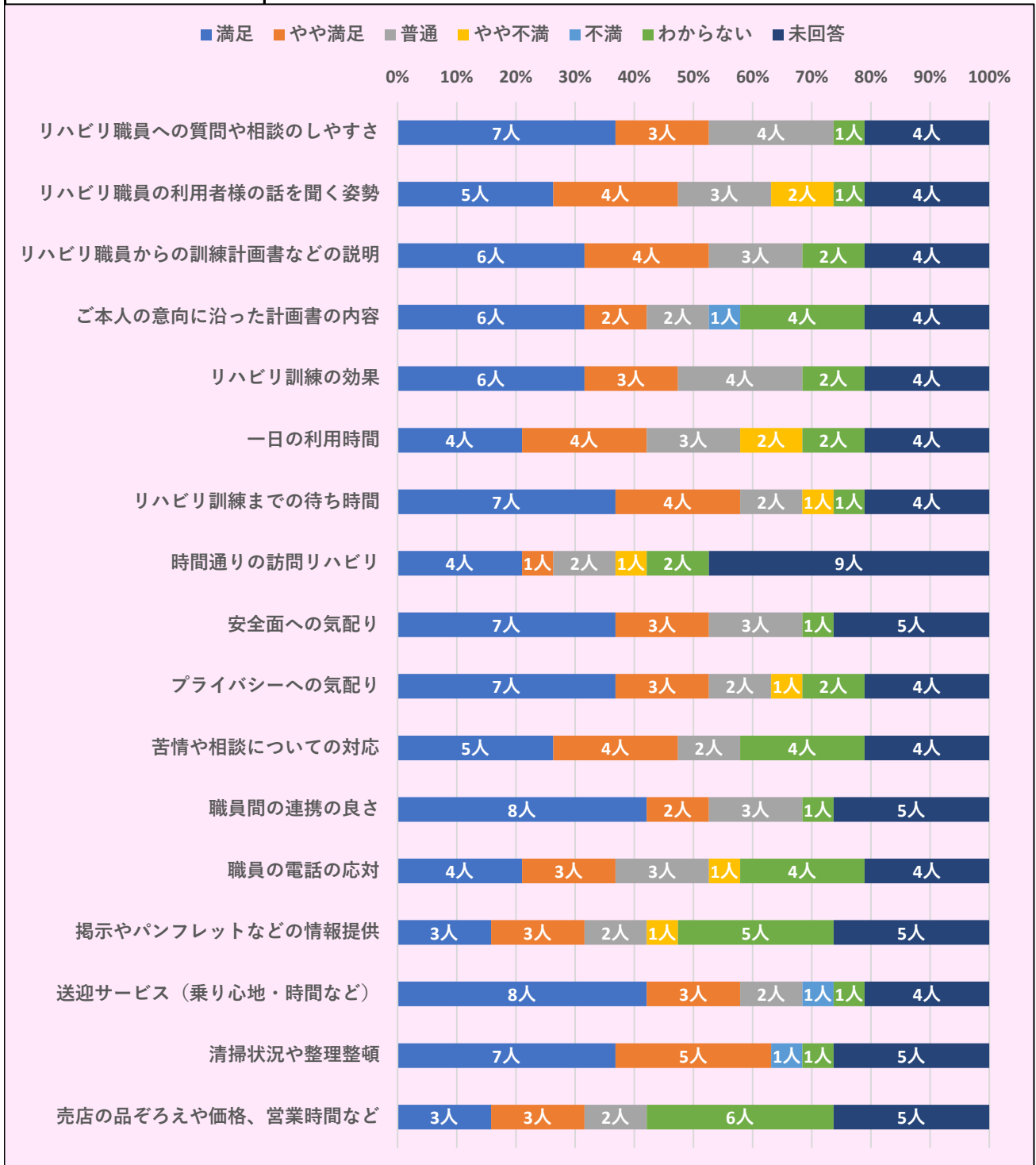
設備面

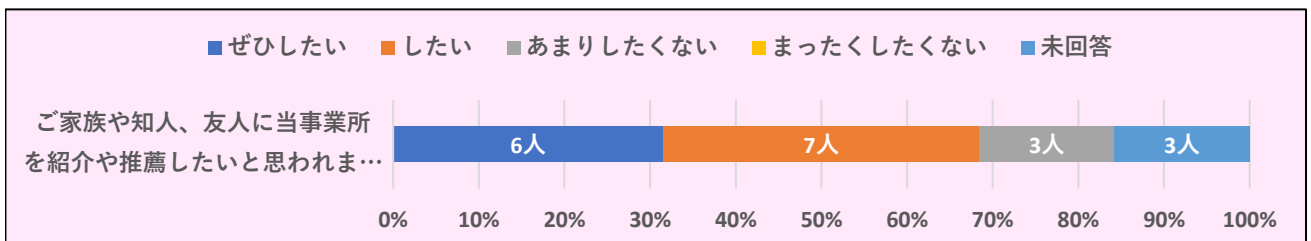
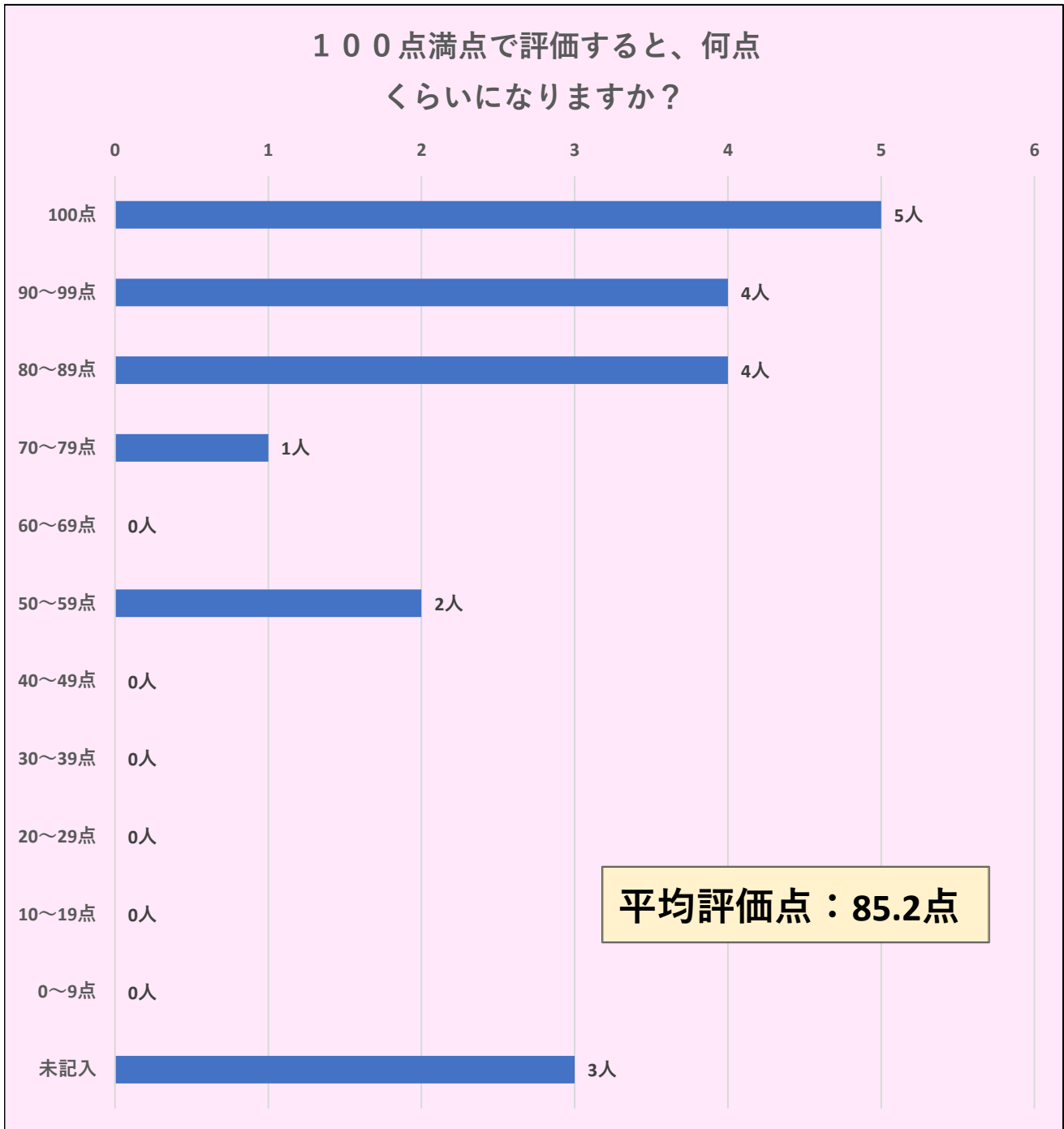
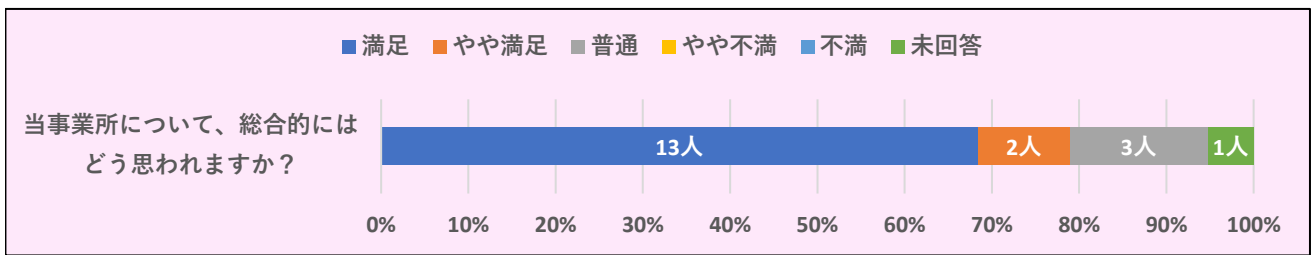


接遇面



サービス体制面





利用者様並びにご家族様からのご意見やご要望内容と事業所からの回答

(ご意見やご要望) 通所リハビリの時間がもう少し長ければ良いと思います。

(回答) 小林病院では現在80分という枠で運営を行っております。時間枠の延長に関しましては、今後のご要望にお応えが出来るよう、検討を重ねていきたいと考えております。

(ご意見やご要望) リハビリ室専用の電話がない。

(回答) リハビリ室直通の固定電話の設置を行い、利用者様に電話口でお待たせすることのないよう、心がけて参ります。

(ご意見やご要望) 飲みたい時に飲める水又はお茶がほしい。(冷たいもの)

(回答) リハビリ室でのご利用の際に、いつでも水分補給が出来るような環境を整えて参ります。

(その他のご意見)

- ・気持ちよく利用させて頂いています。
- ・対応が良い。親切です。

居宅介護支援事業所に関する調査の概要

◎目的

小林病院居宅介護支援事業所をご利用いただいております利用者様やご家族様からの当事業所への満足度やご意見・ご要望を把握することにより、問題点を改善し、満足度の向上につなげることを目的として実施いたしました。

◎調査期間

令和2年9月1日～令和2年10月20日

◎調査対象者

小林病院居宅介護支援事業所の利用者様やご家族様

◎調査方法

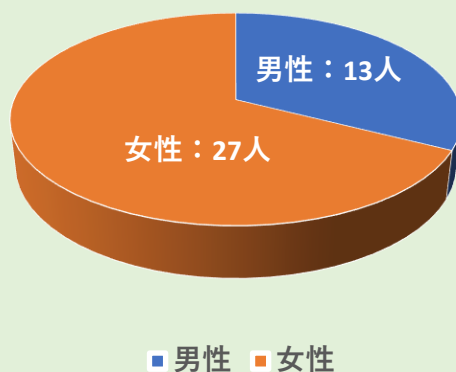
利用者様にアンケート用紙を配布し、無記名方式でご記入いただきました。ご記入後、担当職員が回収いたしました。

◎回収件数

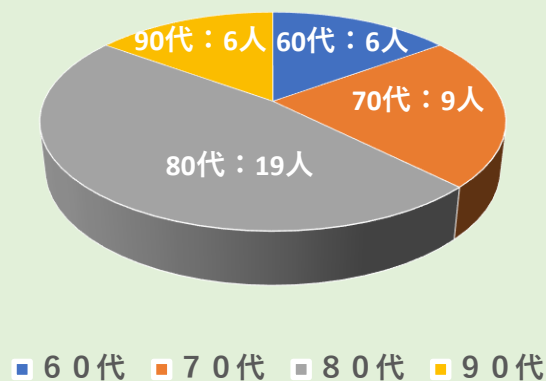
40件

居宅介護支援事業所に関する調査の結果

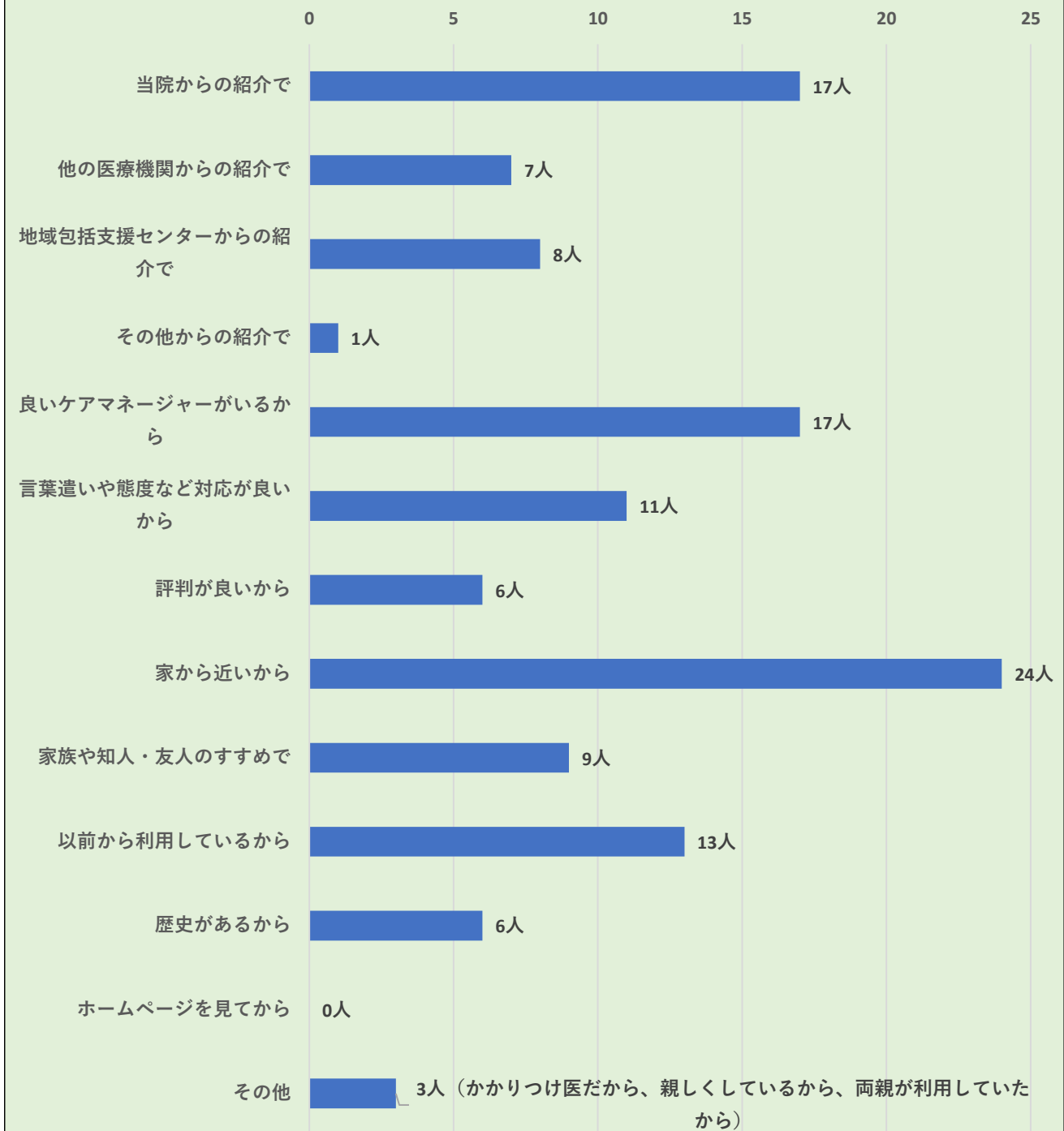
ご性別



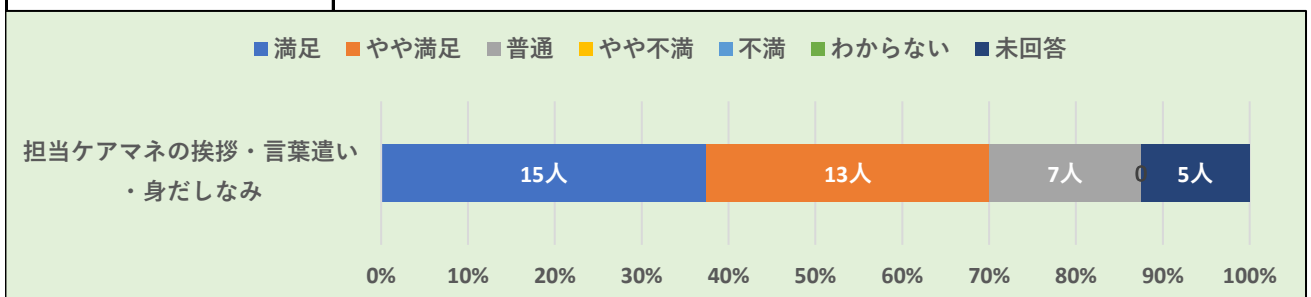
ご年代



当事業所を選択された理由

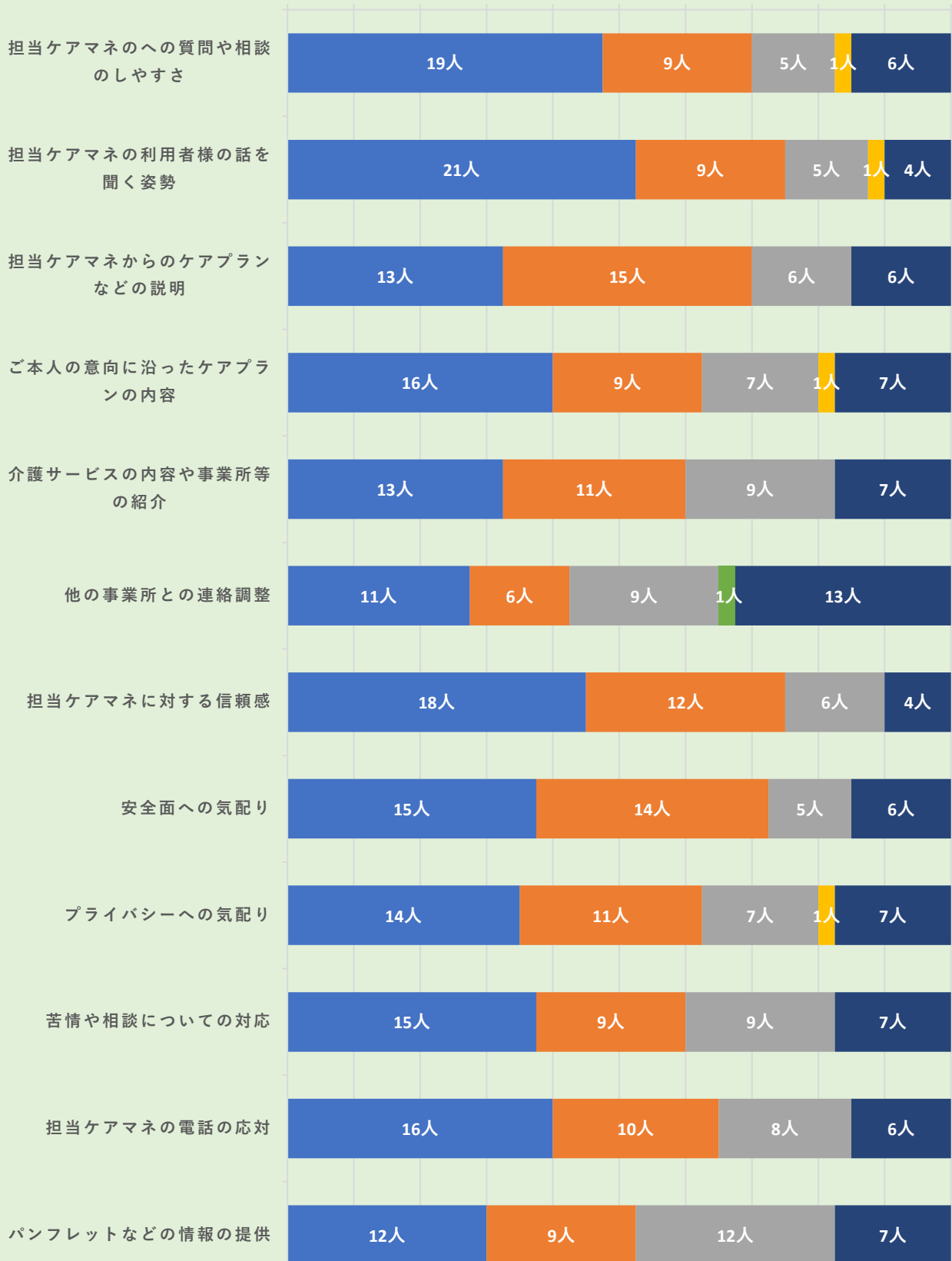


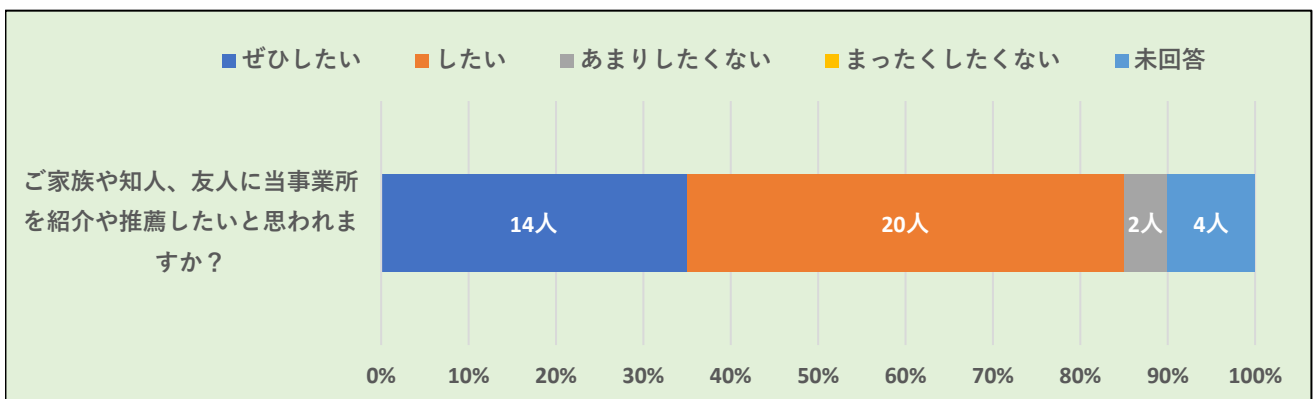
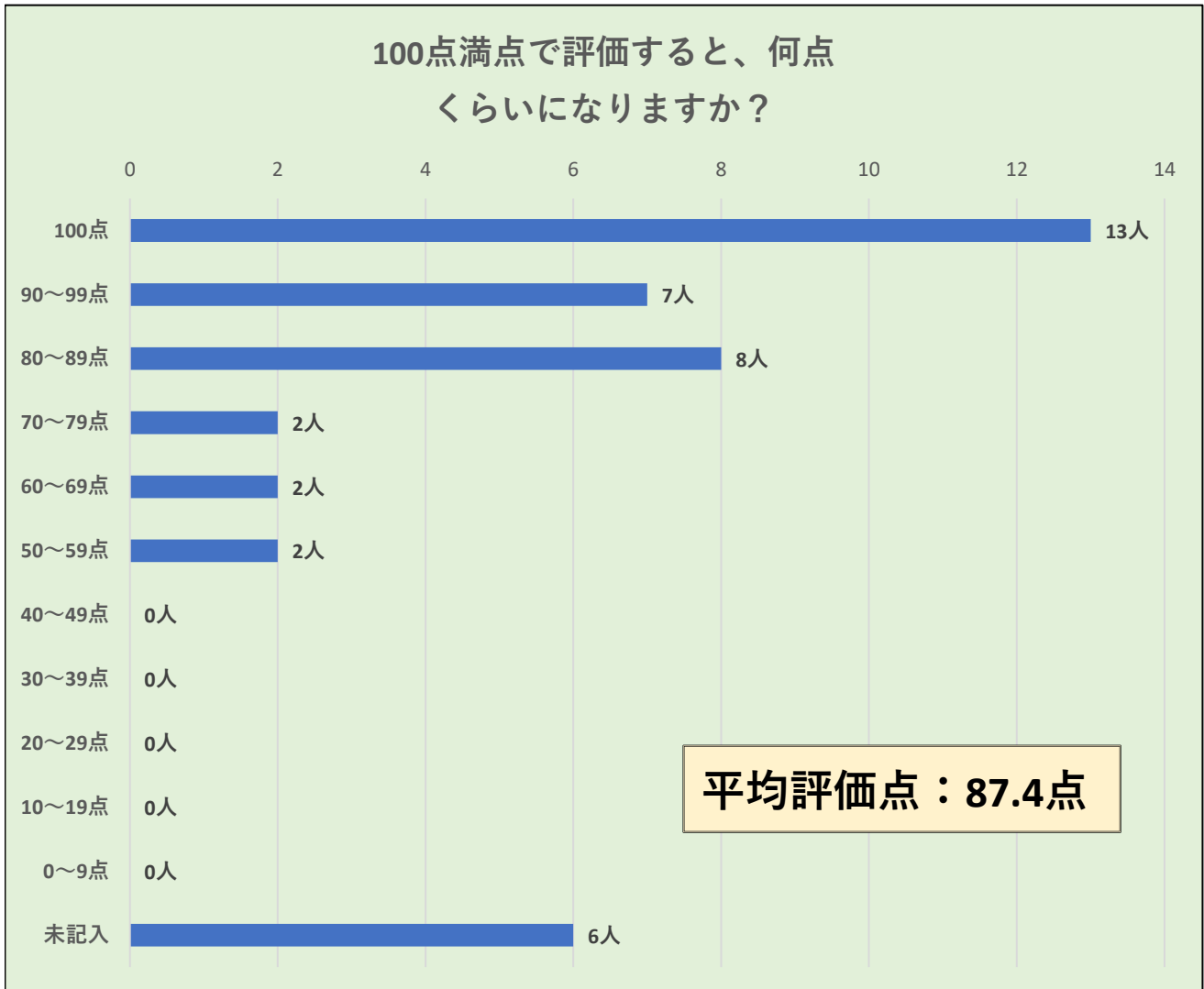
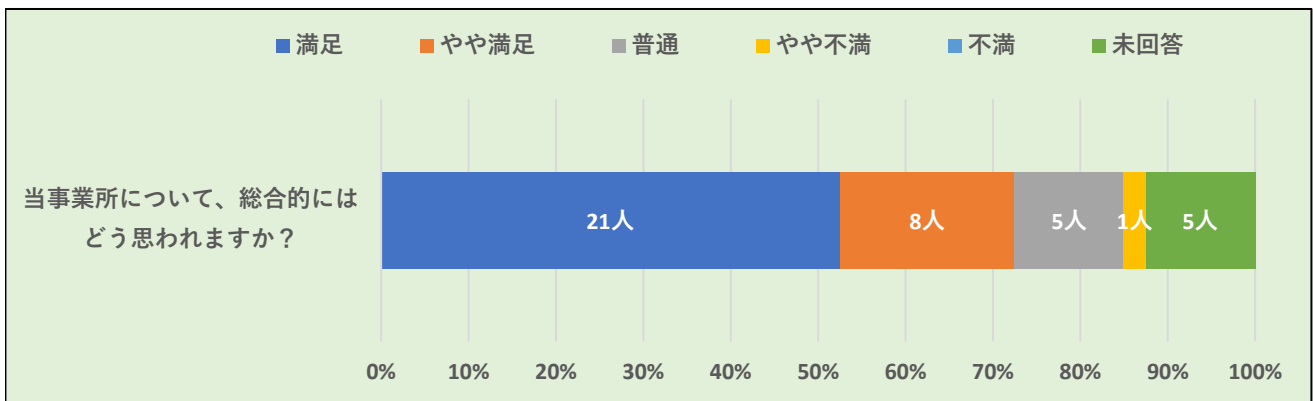
接遇面



サービス体制面

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満 ■ わからない ■ 未回答
 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%





利用者様並びにご家族様からのご意見やご要望内容と事業所からの回答

(ご意見やご要望) 利用が始まったばかりで、まだ信頼関係を築いている途中ですので、まだはっきりしていません。

(回答) 本人様の思いに寄り添った支援に努めて参ります。今後ともよろしくお願いいたします。

(ご意見やご要望) ケアマネの仕事は、施設と家庭を繋ぐもの。家庭での様子と施設での様子をチェックして、双方の意見を聞いて、プラン作成するのではと思う。(各家庭には事情があると思うので)

(回答) ご家庭に毎月訪問をさせていただき、本人様のご様子の確認を行うと共に、施設ご利用の際の状況の聞き取りを行い、毎月ケアプランの見直しを行っております。ご不明な点や疑問点などがございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

(ご意見やご要望) リハビリを利用しているのですが、器具をもう少し入れてください。

(回答) ご利用されている事業所に利用者様からのご要望として報告をさせていただきます。

(その他のご意見)

- ・施設が新しく掃除も行き届いている。いやなおいがしない。職員が優しい。
- ・今のところは特にありません。午後の時間が4時30分になったのが大変助かります。
- ・全面的に介護サービスが行き届いています。特に雨の日など。とても親切で私はありがたく感謝しています。
- ・心配なく何でもお話しでき、安心してお世話様になっています。喜んでいます。
- ・ぐずぐずしないで、早くから準備するので安心してます。楽しいんだあとと思っています。
- ・他の介護施設にお願いしたことがあり、今お願いしている居宅介護は、ケアマネさんはじめ二人の介護に来られている方も頑張っておられます。私たち家族は感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・楽しみに行っています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・担当のケアマネージャーさんに大変お世話になっています。3月に交代され、以前のケアマネージャーさんもとても良い方だったのですが、今のケアマネージャーさんも色々話しやすく、満足しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・行き届いた対応にて、満足しています。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・ケアマネージャーさんと私の娘が同級生で、心強く感じ何事も相談しています。今後ともよろしくお願いいたします。私も急に腰を痛めて、リハビリをお願いしています。
- ・いつもありがとうございます。何も言うことはありません。