

患者満足度調査の結果報告 「稲沢市民病院」サービス委員会

本年7月に行いました満足度調査の結果についてお知らせします。

〔調査の時期〕

入院患者：7月15日(水)～17日(金)

回収数 129人

外来患者：7月17日(金)

回収数 285人

〔調査の概要〕

入院患者さんには、職員の応接態度、診療内容、施設、食事、病院全体の印象(満足度)、今後の改善すべき項目について、外来患者さんには、待ち時間、職員の応接態度、診療内容、病棟全体の印象(満足度)、今後の改善すべき項目についてアンケートをお願いしました。

今回は、調査結果の概要をお知らせします。



◆入院患者さんの満足度

1. 職員の応接態度について

応接態度では、どの職種も87%を超える方から「問題ない」と高い評価をいただきました。特に、検査技師、放射線技師、薬剤師、栄養士、理学療法士(リハビリ)事務職員の項目で96%と良い評価をいただきました。

2. 治療について

「診療内容についていかがですか」との設問については、58%の方から「満足」、「やや満足」との回答をいただきました。昨年度と比べると6ポイント下がって

ます。

3. 施設について

病室の明るさについては、83%の方から「問題ない」と回答をいただきました。

病室のプライバシーについても、91%の方から「問題なし」の回答を受けました。

病室の広さや音、温度・湿度については、76%以上の方から良い評価を得ました。

トイレについては、「問題なし」が57%で昨年度と比べ5ポイントも下がっています。

4. 食事について

食事については、70%の方から「問題なし」の回答をいただきましたが、昨年度を15ポイントも下がっています。

5. 病院全体の印象(満足度)について

入院患者さんの「病院を総合的に評価するとしたら何点ですか」については、平均78.2%でした。昨年度と比較して、3.9ポイント下がっています。

6. 今後の改善すべき項目について

項目を選択していただく設問については、複数回答でお願いしたところ昨年度と同様、「建物等の環境整備」、「待ち時間の短縮」、「建物の耐震対策」などが挙げられています。



◆外来患者さんの満足度

1. 待ち時間について

予約診療の方の割合は、68%と、昨年

度より9ポイント下がっています。

予約以外の方も含めて、30分以内の待ち時間は66%、1時間以内では87%で、2時間以上待ったとされた方は5%ありました。

また、いろいろな部門での待ち時間については、放射線科や注射室、リハビリ、会計、薬局では83%以上の方から「問題ない」との評価をいただきました。診察室前での待ち時間については、「長い」、「やや長い」と評価された方が、昨年度を7ポイント下がったものの29%ありました。

2. 職員の応接態度について

応接態度については、どの職種も90%以上の方から「問題ない」と高い評価をいただきました。特に受付、会計などの事務職員については、97%となっています。

3. 診療内容について

「診療内容についていかがですか」との設問については、「満足」、「やや満足」と答えた方は60%で、昨年度より2ポイント上がっています。また、「問題あり」とする理由としては、「説明不足」、「不親切・思いやりがない」、「話を聞いてくれない」といった指摘がありました。

4. 病院全体の印象（満足度）について

外来患者さんの「病院を総合的に評価するとしたら何点ですか」とについては、平均で74.9点でした。昨年度と比較して、1.1ポイント高くなっています。

5. 今後の改善すべき項目について

項目を選択していただく設問については、複数回答でお願いしたところ、「建物の耐震対策」と「待ち時間の短縮」は昨年度と同様でしたが、「休日・夜間の救急体制」に変わって「建物等の環境整備」が上位に挙げられました。

◆まとめ

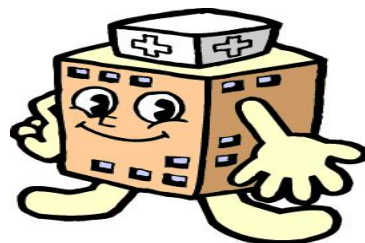
病院全体の印象としては、入院患者さんの満足度、78.2点、外来患者さんの満足度は、74.9点という結果となり、昨年度と比較して、入院が下がっており、また、昨年同様、外来での評価が入院に比べると低くなっています。

入院、外来患者さんともに、建物の老朽化や構造的な制約に関するご指摘や改善項目が挙げられており、満足度の低迷につながっていると推測されます。

今回の調査結果をもとに、患者サービスのさらなる向上に向けて、できるものから改善に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。

(※病院ホームページでもご覧いただけます。)
<http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>



稲沢市民病院の基本理念

地域の皆様に親しまれ信頼される病院をめざします。

基本方針

1. 患者さん主体の医療を行います。
2. 地域の基幹病院として、急性期医療の充実に努めます。
3. 地域医療機関と連携し、地域医療の充実に努めます。
4. 安全で質の高い医療を提供します。
5. 職員の教育・研修を行い、医療の質の向上に努めます。

紹

臨床工学室

介

平成19年4月1日より院内医療機器中央管理業務を組織変更にて、血液浄化センター兼務状態から独立で臨床工学室として本稼働しています。

現在、室長（副院長）+臨床工学技士2名で、臨床業務提供と医療機器保守管理業務に対し安全な医療提供を行なっています。

臨床工学技士は医師の指示のもとに、生命維持管理装置をはじめとした医療機器の操作、及び保守点検を行なうことを業務とする医学と、工学の両面を兼ね備えた国家資格です。

現況

◆ 臨床業務は血液浄化主体に関連生命維持装置の24時間サポート

（病棟透析・薬物吸着・IHD・TDD吸着・血漿交換・CVVHD・白血球除去療法・難治性腹水濃縮再還流・ラジオ波焼灼療法・人工臓腑・他）

◆ 医療機器保守管理業務（医療器の安全使用に向けて保守・院内研修・他）

人工呼吸器・呼吸管理センター・輸液ポンプ・シリンジポンプ・麻酔器・除細動器・メラサキューム・透析機器保守管理+浄化機器等・電気メス・AED・他

※「生命維持装置」といってもいろいろ種類が有ります。

身近な事で一例を挙げますと、昔、パンダのランランかカンカンのどちらかが、腎臓が悪くなり透析治療を行なったのをご存知ありませんか？ 血液が毒素で高くなり、血液をきれいにする為に医療機器で治療する装置です。

つまり、病状に応じた医療機器と治療材料をもちいて治療のお手伝いをするところが臨床工学室です。今、残念ながら当院の透析は停止中ですが、多い時は80名ほどの患者さんを治療しており、公立病院では全国で初めての夜間透析治療も行なっていました。

★ 臨床工学室では患者さんの臨床現場の信頼性・安全性に奇与できる様努力しています。



稲沢市民病院 診療担当医師一覧表

平成21年11月1日現在

診療科名	時間区分	診察区分	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	備考
内科	午前	1 診	野村 〈内分泌〉	奥山名誉院長 〈内分泌〉	奥山名誉院長 〈内分泌〉	伊藤 〈内分泌〉	野村 〈内分泌〉	
		2 診	鈴木 〈循環器〉	福井 〈循環器〉	福井 〈循環器〉	鈴木 〈循環器〉	小林 〈循環器〉	
		3 診	———	神田 〈消化器〉	草田 〈内分泌〉	栗木副院長 〈消化器〉	栗木副院長 〈消化器〉	
		5 診	川澄 〈腎臓〉	———	小林 〈循環器〉	神田 〈消化器〉	佐藤 〈腎臓〉	
	午後	6 診	河辺〈消化器〉 (1・3・5週)	成田	———	成田	水谷 〈呼吸器〉	
		7 診フリ	神田 (1・3・5週) 小林 (2・4週)	小佐野	栗木副院長 (1・3・5週) 鈴木 (2・4週)	小佐野	広瀬	
		8 診フリ	福井	草田 (1・3・5週) 伊藤 (2・4週)	広瀬	野村 (1・3・5週) 河辺 (2・4週)	福井	
		(予約制)	野村〈内分泌〉 多田〈呼吸器〉	栗木副院長〈消化器〉 小佐野 小野寺〈血液〉 〈甲状腺外来〉	草田〈内分泌〉 伊藤〈内分泌〉	吉田〈神経〉 伊藤〈内分泌〉	野村〈内分泌〉 草田〈内分泌〉 河辺〈消化器〉	
小児科	午前	1 診	種田	種田	種田	種田	種田	
	2 診	———	———	成瀬	判治	———		
外科	午前	1 診	久納副院長	尾上	鳥本院長	久納副院長	鳥本院長	
	2 診	小出	小出	吉田	吉田	尾上		
脳神経外科	午後	(予約制)	———	久納副院長〈乳腺外来〉	———	尾上〈乳腺外来〉	———	
	午前		———	———	中島	山田名誉院長	———	
泌尿器科	午前		傍島	成田	傍島	加藤	傍島	
	午後	(予約制)	傍島	———	傍島	成田	———	
整形外科	午前	1 診	安藤	佐々	林	安藤	今村	
	2 診	夏目	今村	佐々	今村	佐々		
皮膚科	午後	(予約制)	———	〈ギプス外来〉	林〈リハビリ〉	〈ギプス外来〉	———	
	午前	1 診	正木	正木	正木	正木	正木	
産婦人科	2 診	後藤	後藤	後藤	後藤	後藤		
	午後	(予約制)	後藤	———	正木	———	富田(第1金)	
眼科	午前	廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬	廣瀬		
	午後	婦人科	———	廣瀬	———	廣瀬	———	
耳鼻咽喉科	午前	1 診	高乗	高乗	高乗	高乗	高乗	
	2 診	山下	山下	山下	———	山下		
歯科口腔外科	午後	(予約制)	———	———	〈小児眼科〉(1週)	———	———	
	午前	初診・フリ診	岩田	増田	岩田・八木	大竹	八木	
歯科口腔外科	午後	予約診	八木	岩田	———	八木	岩田	
	(予約制)	予約学生診 (3~4時)	———	———	〈いびき外来〉 (1・3週) 〈補聴器外来〉 (2・4週)	———	———	
歯科口腔外科	午前	初診	佐野	日下	日下	匹田	佐野	
	再診	日下	佐野	佐野	日下	匹田		

※ 診療担当医師一覧については、病院ホームページでもご覧いただけます。(URL <http://www.city.inazawa.aichi.jp/hospital>)



稲沢市民病院ニュース 第19号 発行日 平成21年11月1日
 発行元 稲沢市民病院 〒492-8510 稲沢市御供所町1-1

※ ご意見をお待ちしています
 電話 0587(32)2111
 ファックス 0587(32)2151
 電子メール hospital@city.inazawa.aichi.jp (発行部数 500部)

