

# かるがも



第2号

発行所 千葉県こども病院  
〒266-0007 千葉市緑区辺田町 579-1  
TEL 043-292-2111  
FAX 043-292-3815  
<http://www.hosp.pref.chiba.jp/kodomo/>

## 患者アンケート調査の結果と御意見への対応の報告

今年度も昨年12月に患者さまのアンケート調査をさせていただきましたが、皆様の御意見につきまして現時点での対応がまとまりましたので、その概要を当院の広報紙「かるがも」第2号として報告いたします。御協力ありがとうございました。頂いた御意見は、ここに御報告するもの以外にも多く、解決困難な問題も多々ありますが、改善に向けて努力いたします。

今後とも、当院が皆様の信頼を得て、より良質な医療を提供できますよう努めますので、引き続き御理解・御協力をお願い申し上げます。

平成14年1月18日

千葉県こども病院長 鳥羽 剛

## 調査結果概要

### I. 外来患者アンケート

単位：パーセント (計は実数)

1. 調査者数 外来患者数 1,877名 配布枚数 1,292枚 回収枚数 846枚 回収率 66%

#### 2. 病院職員の対応

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	計
(1) 受付・会計 (医事課窓口)	38.1%	10.1	44.5	6.1	1.2	計 824
(2) 医師	62.2	13.7	22.0	1.7	0.4	計 823
(3) 看護婦	57.7	15.8	25.3	1.2	0	計 806
(4) 薬局	30.3	9.8	52.7	6.2	0.9	計 641
(5) 検査	42.1	13.1	42.6	2.1	0.2	計 658
(6) 放射線	40.8	13.2	43.2	1.5	1.3	計 463
(7) その他	39.7	5.1	39.7	10.3	5.1	計 78

#### 3. 診療の待ち時間 (○分とあるのは、各○分以内。60分超は、30分刻み)

待時間	0分	10分	20分	30分	40分	50分	60分	90分	120分	150分	180分	180分超	計
診療	2.5%	14.4	10.0	12.7	7.1	4.8	13.7	15.7	9.5	4.9	2.5	1.0	630
検査	2.3	35.5	21.5	16.3	5.2	1.2	6.4	4.7	4.1	1.7	1.2	0	172
放射線	3.0	53.7	19.4	14.9	4.5	0	1.5	1.5	1.5	0	0	0	67
会計	0.3	67.0	24.1	6.8	0.9	0	0.9	0	0	0	0	0	352
薬剤	10.4	44.8	17.7	11.5	3.1	3.1	7.3	1.0	1.0	0	0	0	96

#### 4. 医師の病状、診療内容(予定)等についての説明

	① 説明している 95.7%	② 説明していない 4.3%	計 792		
説明を	① 充分理解 48.2%	② おおむね理解 49.5	③ 余り理解できない 2.1	④ ほとんど理解できない 0.1	計 757
説明は	① 充分 45.8%	② おおむね充分 48.6	③ やや不充分 4.7	④ 不充分 0.8	計 716

#### 5. 薬についての説明

	① 説明を受けた 96.5% (下欄へ)	② 説明を受けていない 3.5	計 593		
説明者	① 医師 61.2%	② 薬剤師 12.5	③ 医師・薬剤師双方 14.3	計 522	
説明は	① 充分 46.8%	② おおむね充分 43.6	③ やや不充分 7.7	④ 不充分 1.9	計 583

#### 6. 院内環境

	① 満足 45.9%	② 普通 51.5	③ 不満 2.5	計 790
① 中央待合ホール	23.4	59.4	17.2	計 778
② 各科待合	28.4	65.3	6.3	計 747
③ 診察室・検査室・訓練室等	21.7	67.3	11.0	計 630
④ 食堂等	22.5	57.2	20.4	計 766
⑤ トイレ	23.2	71.5	5.3	計 379
⑥ 授乳室	40.1	57.0	2.9	計 755
⑦ きれいに掃除がされていますか。	20.0	67.7	12.3	計 65
⑧ その他				

## II. 入院患者アンケート

1. 調査者数 入院患者 240名 配付枚数 177枚 回収枚数 112枚 回収率 63%

## 2. 病院職員の対応

(1) 受付・会計	①良い 51.4%	②やや良い 15.3	③普通 32.4	④やや悪い 0.9	⑤悪い 0	計 111
(2) 医師	①良い 75.5	②やや良い 11.8	③普通 11.8	④やや悪い 0.9	⑤悪い 0	計 110
(3) 看護婦	①良い 56.9	②やや良い 24.8	③普通 16.5	④やや悪い 1.8	⑤悪い 0	計 109
(4) 検査	①良い 53.5	②やや良い 11.1	③普通 33.3	④やや悪い 1.0	⑤悪い 1.0	計 99
(5) 放射線	①良い 48.1	②やや良い 8.9	③普通 39.2	④やや悪い 3.8	⑤悪い 0	計 79
(6) その他	①良い 50.0	②やや良い 0	③普通 37.5	④やや悪い 0	⑤悪い 12.5	計 8

## 3. 医師の病状、診療内容(予定)等についての説明

①説明している	100%	②説明していない	0	計 111	
説明を	①充分理解 42.7%	②概ね理解 55.5	③余り理解できなかった 1.8	④ほとんど理解できなかった 0	計 110
説明は	①充分 53.3%	②おおむね充分 41.9	③やや不十分 4.8	④不十分 0	計 105

## 4. 食事

総合評価	①良い 47.0%	②やや良い 26.5	③普通 22.9	④やや悪い 2.4	⑤悪い 1.2	計 83
------	-----------	------------	----------	-----------	---------	------

## 5. 生活・環境

①入浴や身体ふき、シャンプーなどで清潔にできていますか	①満足 58.1%	②普通 39.0	③不満 2.9	計 105
②食事が楽にできる(しやすい)よう援助してくれていますか。	①満足 47.3	②普通 49.5	③不満 3.2	計 93
③排泄・排便が支障なくできるように援助してくれていますか。	①満足 50.0	②普通 42.9	③不満 7.1	計 98
④きれいに掃除がされていますか。	①満足 44.4	②普通 42.6	③不満 13.0	計 108
⑤テレビの時間は適当ですか。	①満足 32.9	②普通 50.7	③不満 16.4	計 73
⑥病棟の温度・湿度は適当ですか。	①満足 25.2	②普通 43.0	③不満 31.8	計 107
⑦看護婦の歩く音や赤ちゃんの泣き声、騒音等は気になりますか	①静か 20.4	②普通 65.7	③気になる 13.9	計 108
⑧病室内等は整理整頓されていますか。	①満足 41.3	②普通 54.1	③不満 4.6	計 109

## 6. 医師・看護婦による患者さんの入院中の状況の説明(良く説明するか)

① はい	88.8%	② いいえ	11.2	計 107
------	-------	-------	------	-------

## 7. 面会時間(原則午後0時~午後8時)

① 適当	87.6%	② 適当でない	12.4	計 105
------	-------	---------	------	-------

## III. 主な意見と対応等

意見(コメント)が多かったのは待ち時間・予約システム(長い・予約とはいえない)と駐車場不足、次いでスタッフの対応等であり、院内環境ではトイレ・各科待合いについて意見が多く寄せられました。

主な意見に対する現時点での対応は下表のとおりです。

項目	対応等
駐車場	患者さま用と職員用の区別を徹底し、患者さま優先区域を確保します。また、平日の午前11時15分までは、警備員が誘導します。
待ち時間 予約システム	待ち時間が短くなったというご意見もありましたが、特定の診療科で依然として長いという意見が多く寄せられています。今後も少しでも待ち時間が短くなるよう予約システムの改善を検討します。また、早期に適切な診療を行うため多くの患者さまの予約を受けていることをご理解ください。なお、特に長い診療科にはビデオを設置します。
電話予約受付時間	受付時間を平日の10時から4時までを9時から5時に拡大しました。
診療待ち時間が知りたい	患者さまがあとどれくらい待つのか予想がつくような方法を検討します。
職員の対応	スタッフ一同、患者さまの立場にたち、一層正確な対応・説明、接遇の改善に努力します。
患者さまへの説明	治療方針や入院中の状況等についてわかりやすい説明に努めインフォームドコンセントを徹底します。
休診等のお知らせ	医師の交代、休診などにつきましては、掲示して患者さまにお知らせします。
診療開始時間	入院患者さまの処置等で外来開始時間が遅れることもありますが、9時から開始できるように努めます。
入院食	食分量、調理法等は、患者さまの要望に沿えるよう努めますので、看護婦にご相談ください。
面会時間・付き添い	入院当日や手術など患者さまの状況により柔軟に対応しています。看護婦にご相談ください。
トイレ	外来トイレは、1日3回から4回に清掃回数を増やしましたが、汚れにお気づきのときは、お知らせ下さい。また、増設や改修は、スペースの問題で困難ですが、利便性の向上のため蛇口の自動水栓、照明灯の交換、芳香剤の設置など実施します。
売店・食堂	広げることは、スペースの関係で困難です。売店では、品揃えなど内容の充実に努めますのでご理解ください。また、売店の営業時間について平日の5時くらいまで延長することや食堂の休業日には売店を営業することを検討します。

外来診療科の待合イス	混雑する診療科では、逆に通路が狭いという意見も寄せられています。スペースの問題があり、増設困難な状況にあります。
院内の温度	温度管理は、病室ごとに可能ではありますが、機能が充分でなくご迷惑をおかけしています。当日の気温により、エリアごとの温度をこまめに調整します。
院内清掃	今後とも清潔な環境づくりに向けて努力します。汚れなどお気づきのときはお知らせください。
療情報コーナー	外来待合ホールに設置しました。ご利用ください。
総合案内	外来待合ホールで、午前9時から11時30分まで皆様をご案内しています。ご利用ください。