

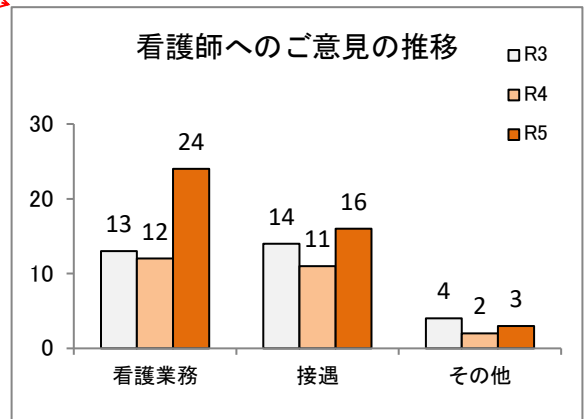
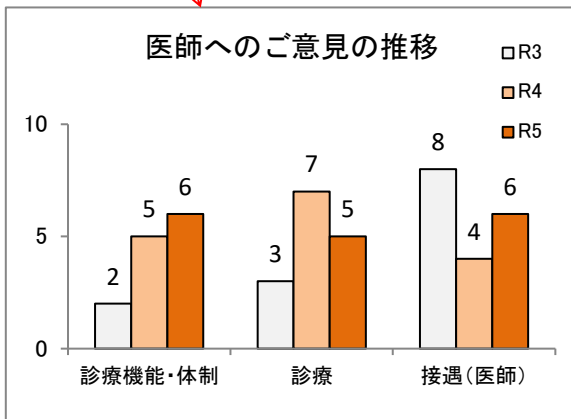
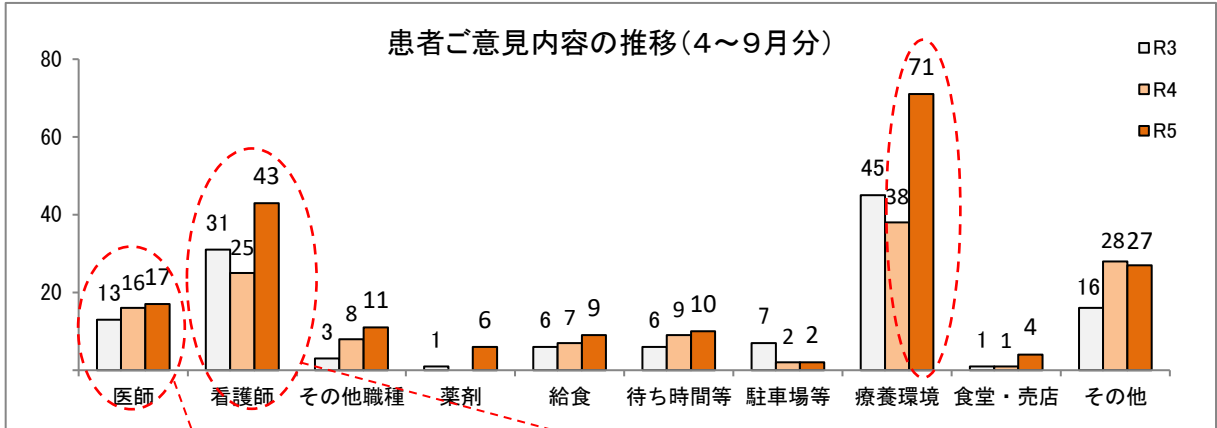
令和3年度～令和5年度 患者ご意見の状況について

R5.10.31 改善推進部

1 患者ご意見の全体状況（4～9月分）

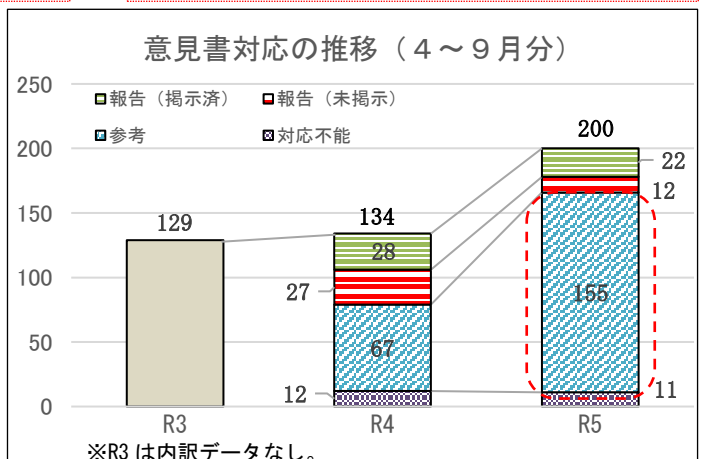
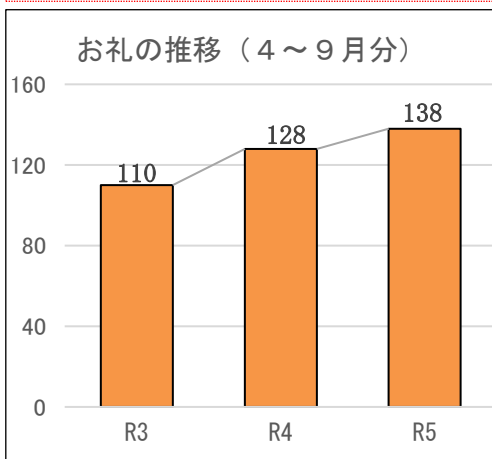
- 意見書の投函数は昨年度に比べて増加している。 R3：187件 R4：188件 R5：198件
- ご意見の内容は、療養環境が最も多く、次いで、看護師に関する内容が多い。
- 意見書への対応については、事実確認が難しく参考案件が最も多く、全体の8割近くを占めている。

2 患者ご意見の推移（R3～R5年4～9月分。単位:件数）

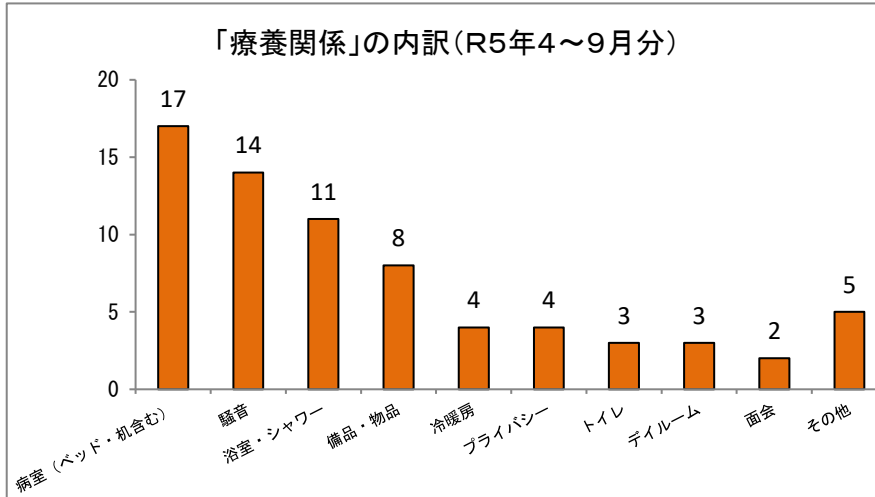


- 【主なもの】
- 診療機能・体制
診察の待ち時間が長い
 - 診療
治療後のことや、症状が悪化した場合の対処法等を伝えておいてほしい
 - 接遇
説明を求めたり質問をしても、一蹴された

- 【主なもの】
- 看護業務
質問をした時の答えや説明内容が人によって異なる、点滴の防水が不十分
 - 接遇
心無い声かけをされた、患者によって対応が異なる
 - その他
看護師の数を増やしてほしい

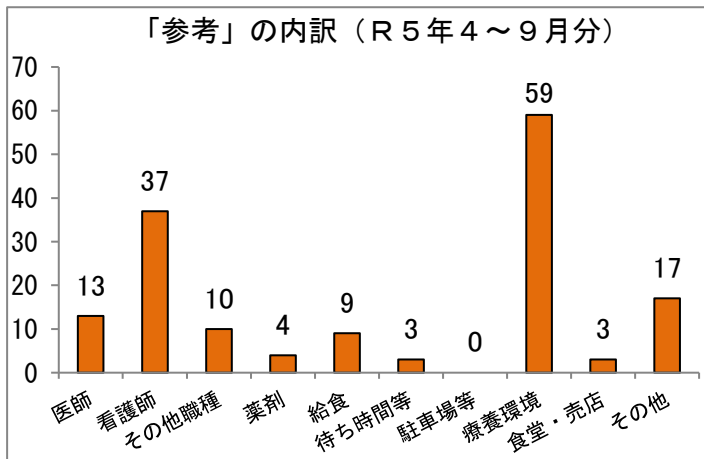


3 患者ご意見の内訳（R5年4～9月分。単位:件数）



【主なもの】

- 病室に時計を置いてほしい
- 洗面所の水の出がわるい
- 廊下の物音が気になって眠れない
- 同室患者のいびきで眠れない
- 換気扇の音がうるさい
- お風呂に鏡を設置してほしい
- 入浴できる時間を長くしてほしい
- エアコンの効きが悪く暑かった
- エアコンが効きすぎて寒かった
- 病室内や検査前において、声掛けなしにカーテンを開けられた
- トイレの便座が汚れていた



≪「参考」について≫

- ・無記名の意見書など、検証すべき場所や時間帯等が特定できず、対応できないもの
- ・給食の味付けなど、個人の嗜好に左右されるもの
- ・大規模な施設改修を要するなど、直ちに対応できないもの

【主なもの】

- 2人部屋や4人部屋を廃止して、個室を増やしてほしい
- ベッドを全て電動にしてほしい
- 注射の技術が足りない。
- 説明や予約等、入浴の際の対応が悪い。

4 ご意見を改善に結び付けた主な事例（R5年4月～9月。実施予定を含む）

No.	項目	内容
1	騒音	談話室の隣で、色々な人がスマホでおしゃべりしてうるさいです。 ⇒携帯使用エリアの掲示に、携帯電話を利用する際は、声の大きさに配慮することを求める添え書きを追加した。
2	診療体制	採血がある患者の診察予約時間は、9時30分以降にするよう申し合わせていると聞いたが、1年近く経っても守られておらず、診察時間に遅れることがある。 ⇒院内の医師全員に対して、上記ルールの遵守を徹底するよう、個別に依頼するとともに、ルールを院内全体に再周知した。
3	入浴	お風呂に時計がほしい。 ⇒全ての病棟の風呂場に時計を設置した。
5	トイレ	産婦人科や婦人科など、女性が安心していられる女性だけの病棟がほしい。 ⇒5月から、西4病棟を女性専用病棟として運用を開始した。
6	駐車場	7月7日10時頃に来院したら駐車場が満車でかなり待たされた。地下1階のエレベーター付近に、駐車不可の区画が10台位あったが、ここが空いていればもっと早く駐車できた。 ⇒七夕コンサートの演者用に確保した駐車区画であり、今後は、演者と調整して必要最小限の区画数を確保することとした。
7	その他施設・設備	患者やその家族用に図書室を作ってほしい。 ⇒新型コロナの影響で閉鎖していた、新東棟2階にある図書室（情報収集室）を、9月5日から再開した。