

# 特集

## 2006年度 ―五稜郭病院に満足していますか？― 患者さま満足度調査結果報告

**昨**年は「患者さま満足度調査」にご協力いただき、誠にありがとうございました。大変多くの患者さまからたくさんのお声かけをいただきました。貴重なご意見をいただいたことに感謝申し上げます。この度、入院・外来患者さま満足度調査の結果がまとまりましたのでご報告致します。

今回の調査では、より多くの患者さまのサービス改善につなげていけるよう、従来の調査様式を変更し患者さまの「不満足」

に焦点を当てて調査させていただきました。今回の特集では、これらの不満が多かった項目に対する回答や改善のご報告をさせていただきます。また、全設問の調査結果につきましては、デイルームおよび外来前の院内掲示板に掲示しておりますので、そちらをご覧ください。

### 調査の概要

■実施期間 入院：平成18年11月27日～12月22日 外来：平成18年11月27日～12月2日											
■調査対象人数 入院：917人 外来：1,500人	■有効回答数 入院：420枚 外来：512枚										
■回答方式 満足度についての五者択一方式											
<table border="0"> <tr> <td>不満</td> <td>やや不満</td> <td>どちらでもない</td> <td>やや満足</td> <td>満足</td> </tr> <tr> <td>1点</td> <td>2点</td> <td>3点</td> <td>4点</td> <td>5点</td> </tr> </table>	不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足	1点	2点	3点	4点	5点	■不満率 入院：6.0% 外来：13.3%
不満	やや不満	どちらでもない	やや満足	満足							
1点	2点	3点	4点	5点							
■平均点 入院：4.4点 外来：3.8点											
■不満率の算出方法 全回答に占める「不満」「やや不満」の割合											

### 外 来前の待合椅子が少ない

以前より待合椅子が不足となった場合は、長イスを一時的に設置するなど、その都度対応させていただいておりましたが、再度、調査をしましたところ、特定の外来で待合椅子が不足しているという状況を把握致しました。



このいった現状を改善するため、産婦人科外来と中央採血室前にスタッキングチェアを設置しました。今回設置したスタッキングチェアはとても軽量で、簡単に持ち運びできる椅子ですので、待合椅子が不足している場合は、ご自由にご使用下さい。

### 当 院はバスや電車で通いづらい

本設問では、バスや電車などの公共交通機関を利用した場合、当院へ通いやすいかどうかについての設問でした。結果、交通機関の利用がしづらく不便で、アクセスの悪さへの不満が表れた調査結果となりました。

今後、バス会社等へ路線変更の依頼をするなど、公共交通機関を利用したアクセス改善に向けて、働きかけていきたいと思っております。



### 売 店が遠い

現状としましては、各病棟に地下売店への直通エレベーターがないため、地下へのアクセスが悪く、階段の利用やエレベーターの乗り換えが必要となり、患者さまの大きな負担となっていると考えております。

現在、地下売店の利便性を向上させるため、一部の病棟で配達販売の試行運用を検討中です。内容としましては、患者さまに病棟で注文票を記入していただき、その伝票を病棟の回収ボックスに入れていただければ、当日中に病室に商品が届けられるというシステムです。



まだ検討段階ではありますが、患者さまが地下まで降りずに商品を購入できることで、患者さまの負担を少しでも軽減できるよう取り組んで参ります。

# 五稜郭病院に満足していますか？

### 駐 車場の警備員の態度言葉遣いが悪い

駐車場の警備員の接遇に関しましては、以前から多数のご意見を頂戴しており、改善に向けて警備係員への教育や指導等を行って参りましたが、今回の調査結果におきましても不満のご意見をいただきました。これを受けまして、当院では今年2月より、駐車場警備の委託会社を変更し、担当係員を一新させていただきました。

今後、患者さまはもちろん、来院される全ての方々への接遇に失礼のないよう心掛けて参りたいと思っております。



### 駐 車場が少ない

当院では、病室の個室化・4床化を実現し、療養環境の向上を図るため、総合設計制度による新棟増改築工事を行いました。そのため、建築上の容積率の割増し(緩和)を受ける代わりに、一般市民へ開放された公開空地を設置することが要件となり、敷地内にこれ以上駐車場を設置することができないのが現状となっております。

建築計画のなか、駐車収容台数の維持確保策として地下駐車場の建設、近隣駐車スペースの確保(第3・5駐車場)等を同時に行って参りました。結果的に駐車場が病院から分散するかたちとなり、大変ご不便をお掛けしておりますが、近隣駐車場は比較的空いており、巡回車による送迎サービスも行っておりますので、ぜひご利用下さい。

### 見 舞客との面会時間制限が多い

面会時間に関しましては、現在13時～19時を基本としていますが、産婦人科の北2病棟および小児科の南7病棟は、他の病棟より面会時間を短く設定しています。

今回の調査結果におきましては、産婦人科の北2病棟に入院されている患者さまから、多くの不満のご意見を頂戴しました。現在、北2病棟の面会時間は15時～19時となっております。他の病棟より2時間短い時間帯で面会時間を設定しておりますが、これにつきましては産科の患者さまの授乳時間等の確保を目的として設定しております。患者さまをはじめ、お見舞いで来院される方々にはご不便をお掛けしますが、趣旨をご理解のうえ、ご協力をお願い致します。