

令和3年度 患者満足度調査結果のご報告

「患者満足度調査」は、当センターが日ごろ提供している医療サービスに対して、患者さんがどのように当センターを評価し、どのようなことを望まれているのかを把握し、サービスのさらなる向上を図ることを目的に毎年実施しております。

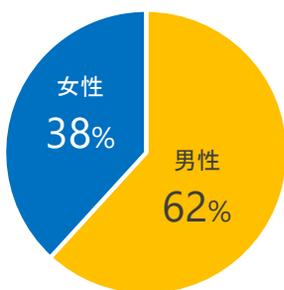
調査にご協力いただきました患者さまやご家族の皆さまには、厚く御礼申し上げます。

いただいた貴重なご意見は、県民の皆さまや医療機関の皆さまから信頼される心温かなセンターづくりに活用させていただきます。調査結果を次のとおり報告いたします。

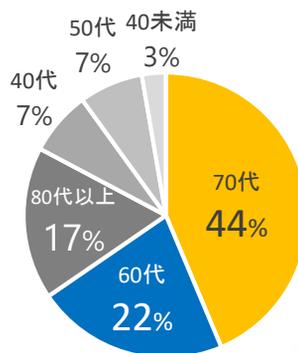
- ◆調査実施期間：8/23～9/3 ◆対象者：治療開始前・治療中・治療後の患者様 118名
- ◆回収枚数：110枚 ◆回収率：93.2%

..... ご回答いただいた患者様について

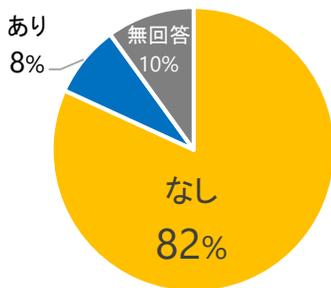
性別



年齢



放射線治療を受けるために、お仕事や学業、家庭・地域での役割に影響がありましたか。



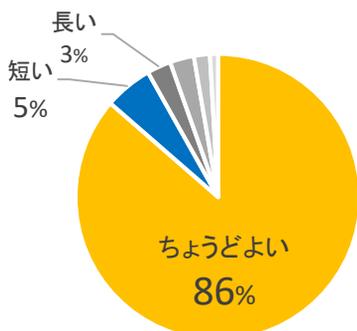
可能な範囲でできる限り生活スタイルに合わせられるよう、治療時刻の調整を行っています。仕事や育児、地域活動などの両立に支障のない治療を提供しています。

役割：家事一般、育児、介護、地域活動等

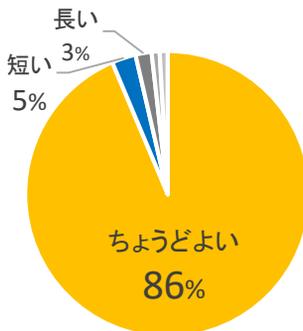


..... 診療に関することについて

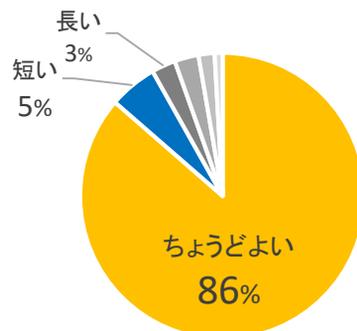
診察の待ち時間



診察時間について

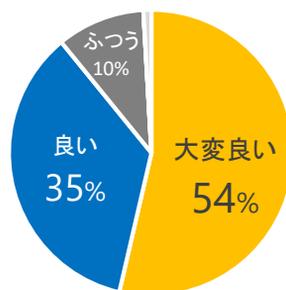
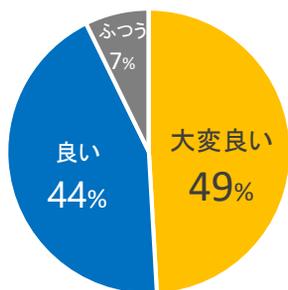


支払手続の待ち時間



あなたの不安を緩和しようと努めていますか？

治療・検査時のスタッフの手技に不安はありませんか？



----- スタッフの接遇・コミュニケーションについて -----

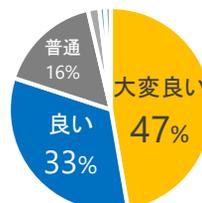
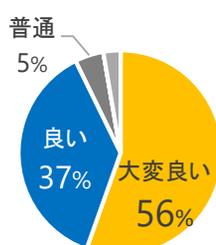
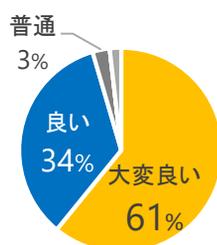
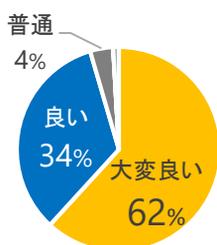
職員の説明・態度・身だしなみを職種毎に教えてください。

医師

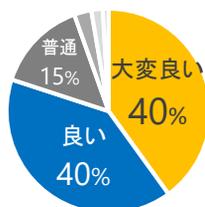
看護師

技師

受付

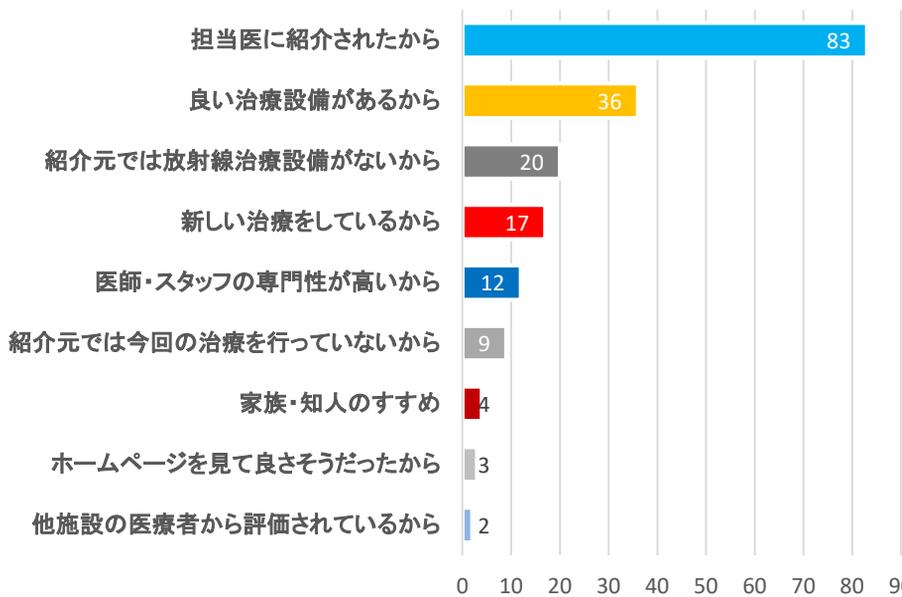


プライバシーへの配慮は充分に行なわれていますか？



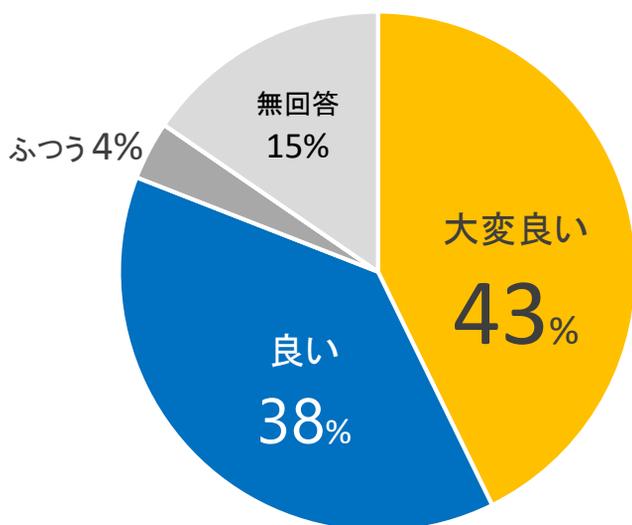
スタッフの努力や取組を、皆様に高く評価していただいたことを大変嬉しく思います。引き続き、スタッフ一人一人が「思いやりの心」を大切にした接遇を心がけてまいります。

----- 当センターを選択した理由 -----



当センターを「良い治療設備があるから」、「新しい治療をしているから」と選択された方もいらっしゃいました。皆様により信頼される医療機関となるよう、治療環境作りと新たな治療の開発に努めてまいります。

(複数回答可)



患者さんからの嬉しいお言葉（抜粋）

施設が清潔で気持ちが良い。ロビーホールが良い。

広々としたセンター内で距離を置き、安心して治療を受けることができます。

スタッフの皆様、いつも優しく笑って対応下さり、心和む瞬間でもありました。大変お世話になりました。

初めての事や治療の内容で不安でしたが、先生やスタッフの方に優しい言葉で対応して頂き、安心して治療を受けることができました。

最新の環境・設備のセンターで治療を受けることができ、ありがとうございます。

いつも親切に対応してくださり助かっています。何を質問しても先生がくわしく説明して下さい、安心していきます。

治療が早くて良い。



貴重なご意見をありがとうございました。この度いただきましたご意見を参考に、今後とも、皆さまに満足していただける医療機関を目指し、スタッフ一同努力してまいります。ご指導・ご鞭撻賜りますようよろしくお願い申し上げます。

ご意見内容（抜粋）	当センターの対応（予定を含む）
<p>名前での呼び出しは良くないと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。初診時にお名前での呼び出しの可否をお伺いいたします。番号での呼び出しをご希望の方は、その際にお申し出ください。全患者様を番号呼び出しの運用にすることも検討いたしました。ご高齢の方や難聴の方からは、番号では聞き取りにくいとのご意見もあり、ご希望される方のみさせていただくことをご了承ください。</p>
<p>看護師さんとの会話が丸聞こえです。 少し離れたところで話されると良いと思います。</p>	<p>プライバシーへの配慮が足りず、大変申し訳ございません。毎回の治療前に、体調の変化や気がかりなことをお伺いしております。お待ちになっておられる場所でお話をして良いか、確認することを徹底いたします。 今後は、治療室前の待合スペースの隅から少し離れた場所に、問診用スペースを設け、他の患者様と離れた場所で問診をさせていただくことにいたしました。また副作用オリエンテーションなど、病状に関する内容を多く含む場合には、面談室でおこなうよう努めます。 体調の悪い方など、治療室前のソファから移動することに苦痛が生じる場合には、ご本人の了解のもとで、その場でお話をさせていただくことがございます。</p>
<p>Wifi、待ち時間が楽しくなる。</p>	<p>ご意見をいただき、有り難うございます。現時点でのWifi整備は、大変申し訳ございませんが、困難です。将来的な課題とさせていただきます。</p>
<p>自動販売機があるとよい。</p>	<p>併設する広島県医師会館 1 階に自動販売機を設置しておりますので、ご利用ください。</p>
<p>更衣室内の空調。着替える時に暑い。</p>	<p>ご不便をおかけし、大変申し訳ございません。当センターの更衣室にはエアコンが設置されておりません。適宜ドアを開放することで、廊下のエアコンからの温度調整を図っておりますが、効果が不十分であったと存じます。 この度、冷風機等の整備に向けて準備を進めております。今後もご不便やご不快な点がございましたら、ご教示いただければ幸いです。</p>
<p>駐車場時間ももう少し早く7:30くらいに設定してほしい。現在8時。</p>	<p>駐車場は、7：00から開場しております。ご案内ができておらず、大変ご迷惑をおかけいたしました。いただいたご意見をセンター内で共有し、患者さんへのご案内を徹底致します。</p>
<p>換気が気になる。</p>	<p>当センターでは、ビル管理法における空気環境の調整に関する基準に適合し、必要換気量（一人当たり毎時30m³）を確保できる機械換気を行っております。診療時間中は空調設備によるこの機械換気により、館内に空気が停滞することはありませんので、ご安心ください。</p>
<p>手の消毒について厳しくない。玄関と地下一階にアルコール消毒液の設置。 玄関入り口で車いすを利用するにあたり、入り口にも消毒用アルコールの設置をしてほしいです。</p>	<p>アルコールは両手に15秒以上擦り込むことで、消毒効果が生じます。正面玄関そばの受付カウンターには、手指消毒用アルコールと荷物台を設置しておりますので、ご利用いただければと存じます。 また、地下一階は、更衣室前に手指消毒用アルコールを設置しております。更衣前後や治療室入室前後に、適宜ご使用ください。</p>

ご意見内容（抜粋）

地下駐車場エレベーター前に除菌薬を置いてほしい。

自動体温計が欲しい。

受付の方がちゃんと挨拶ができない？
おはようございますがない。

先生との診療は数秒ですが、それは必要な事でしょうか？コロナ時にはとても良い環境です。病院だとこうはできません。

杖がないと歩行が困難なので広島駅前から直行のタクシーを利用したい。

技師さんに女性が居られると良いなと感じました。

当センターの対応（予定を含む）

ご意見くださり、有り難うございます。8月23日（月）に設置しました。

来館された方の体温を、スタッフが確実に把握するために、自動体温計ではなく、受付で体温を測定・確認させていただいております。ご不便をおかけしますがご理解とご協力をお願いします。

大変申し訳ありませんでした。センター内でいただいたご意見を共有し、指導いたします。

放射線治療では、開始直後に体調変化を生じることがほとんどありませんが、不安や疑問なことも多いかと思われます。そのため、治療開始当初は、患者さんの状態を伺うために毎日診察させて頂いております。特にご質問がない場合には、短時間の診察となることもありますが、ご了承ください。治療期間中は、適宜患者さんの状態を確認させていただき、「放射線治療の継続が可能か」「治療が必要な副作用が出現していないか」などを判断しております。診察予定日以外にも、ご希望があればいつでも診察対応いたしますので、遠慮なく申し出ください。

ご意見をいただき、有り難うございます。タクシーのご利用については、それぞれ患者様のご判断でお願いいたします。

ご意見をいただき、有り難うございます。当センターには、女性の診療放射線技師が1名おり、患者さんの治療に携わらせていただいております。しかし、診療放射線技師は一般的にも男性が多く、女性の検査・治療に必ずしも女性技師を担当とすることができないのが実情です。検査室・治療室では、診療放射線技師と看護師とがチームで診療に携わっております。患者さんの心理的・身体的状態に応じ、女性看護師が付き添うよう配慮しておりますので、ご不安な点があればいつでもご相談ください。



**HIPRACに関する質問は、
下記へお問い合わせください。**

【E mail】 office@hipac.jp
【 HP 】 <http://www.hiprac.com>
【Address】広島市東区二葉の里三丁目2番2号
【 Tel 】 : 082-263-1330
【 Fax 】 : 082-263-1331