

# 一般病棟入院患者様アンケート結果報告

## 入院患者様満足度調査の結果

調査期間:平成22年3月1日～3月31日  
 調査対象:一般病棟入院患者様  
 調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

調査人数:74名  
 回答者数:52名(回収率70%)

### 【はじめに】

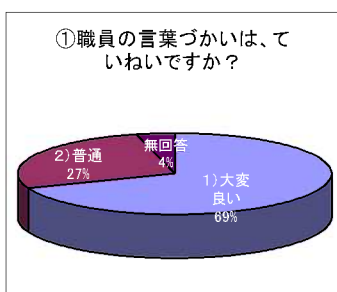
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願ひ申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

## I. 職員のサービスに関して

### ①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	36
2)普通	14
3)時々乱暴で命令口調になっている	0
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	2
計	52



#### ●ご意見

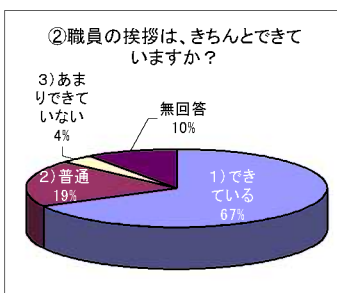
- ・入院患者の意思を尊重しながら対応していないこともある。
- ・人により、時によっては3)・4)の状況を見ることもありますが、全体的に良く指導がされていると思います。(他同種意見2)
- ・患者家族としては、大変親切で言葉づかいも丁寧で安心している。(他同種意見2)

#### ■お答え

- ・全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

### ②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	35
2)普通	10
3)あまりできていない	2
4)できていない	0
無回答	5
計	52



#### ●ご意見

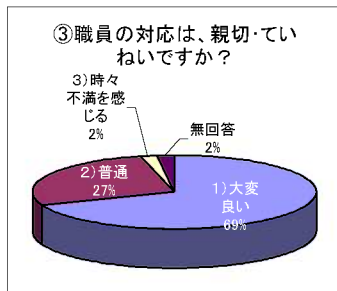
- ・挨拶する人も、しない人もいます。(他同種意見1)
- ・目についただけでも、今迄他の病院では会わないような人に3人程会いました。
- ・以前からの態勢に比し格段の向上をしている。
- ・忙しい中目礼をしてくれて、私も自分の病に向かってしまわずに過ごせました。

#### ■お答え

- ・全ての職員が患者様に満足頂けるよう思いやりのある関わり、言葉使いに心がけて行きます。

### ③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	36
2)普通	14
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	1
計	52



#### ●ご意見

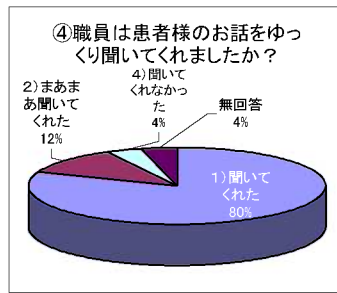
- ・親切な人もいますが、全員が親切ではありません。
- ・忙しいのがわかっていて、自分で出来る事はやっつけてしまいがちになる。今回はあまり仕事の邪魔をしないようにしました。
- ・親切に扱っていただいております。(他同種意見1)
- ・ものすごく良い人がいました。うれしかった。

#### ■お答え

- ・それぞれの部門で業務にあわせて人員を配置しておりますが突発的な事由により、一時的に多忙になる事が御座います。患者様、ご家族様には、話しかけ難い状況になりご迷惑をお掛けします。何かお話がある時はお気を使わずに申し出て下さい。

④職員は患者様のお話をじっくり聞いてくれましたか？

1)聞いてくれた	42
2)まあまあ聞いてくれた	6
3)あまり聞いてくれなかった	0
4)聞いてくれなかった	2
無回答	2
計(重複回答あり)	52



●ご意見

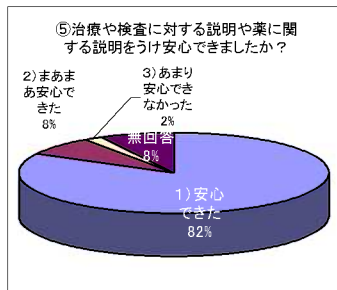
- ・患者専属がないため(専属以外)少し時間かかる。
- ・今、多忙なのでと断られました。
- ・とくに、病態について中心で他のことはあまり話さない。
- ・若い時の話を聞いて下さったと、とても喜んでおりました。

■お答え

職員が忙しいと言う理由で患者様のお話を充分聞く事が出来ていないのは反省すべき点です。患者様が何時でも気軽に相談できる様にするにはどうしたら良いか、検討いたします。

⑤治療や検査に対する説明や薬に関する説明をうけ安心できましたか？

1)安心できた	43
2)まあまあ安心できた	4
3)あまり安心できなかった	1
4)安心できなかった	0
無回答	4
計	52



●ご意見

- ・安心できたのは薬の説明です。安心出来なかったのは検査で大変でした。4日間歩けなかったです。血圧の検査で腕を圧迫されてすぐ痛かったです。
- ・薬の説明をもう少し詳しく説明してください。
- ・内視鏡検査の時私たちがモニターをみるのが、出来たら良いですね。
- ・専門用語分からない。
- ・理解でき安心している。
- ・治療は医師まかせ信用

■お答え

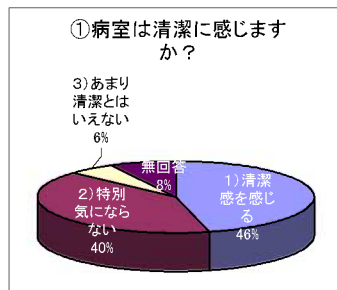
検査のスケジュールを含めた説明は、その都度医師・看護師等が行っていますが、今回それが充分ではなかった様です。申し訳御座りません。患者様にわかりやすく説明するように心掛けていますが、もしわからないことがありましたら、遠慮なく何でもご質問下さい。

・内視鏡検査時にモニターを見たいと言う要望ですが、一部可能な場合(時間帯)もありますので予め医師にご相談下さい。

II. 施設設備に関して

①病室は清潔に感じますか？

1)清潔感を感じる	24
2)特別気にならない	21
3)あまり清潔とはいえない	3
4)清潔感を感じない	0
無回答	4
計	52



●ご意見

- ・全てが古い為、あまり清潔感を感じないのかも。
- ・窓の所から風が入って、寒かった。
- ・トイレ、洗面台等が前より清潔に感じた。
- ・時々、手抜きをして行きます。

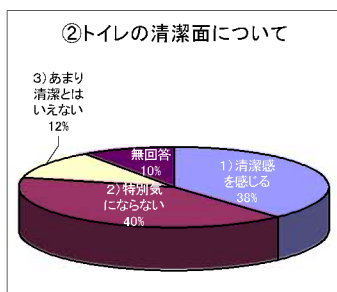
■お答え

・設備の老朽化により不具合が多々発生している事をお詫びいたします。出来る事から改善してまいりますので何かお付きの点が御座いましたら遠慮なさらずにお申し出下さい。

・清掃の手抜きに付いては清掃職員に申し入れ、環境整備に努めさせて頂きます。

②トイレの清潔面について

1)清潔感を感じる	20
2)特別気にならない	21
3)あまり清潔とはいえない	6
4)清潔感を感じない	0
無回答	5
計	52



●ご意見

- ・臭いが気になる。
- ・空調が悪すぎると思われます。
- ・新しいトイレになり清潔感を感じます。但し、前の方をもう少し広くしてくださいと良いと思う。
- ・一時小便器の故障で不潔感が強かったが、今はきれいです。
- ・時々、手抜きして行きます。
- ・どこでもキレイです。

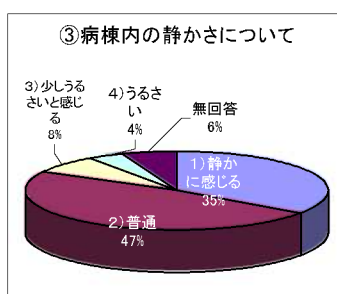
■お答え

2階一般病棟側のトイレについては、3年程前に改修工事を行い、以前より広くしました。「前方が狭い」とのご指摘ですが近々改修工事を行う予定は御座りませんが、今後の参考にさせて頂きます。

トイレの状態については、清掃職員、看護スタッフ共に定期的に確認をし注意を払っていますが、お付きの点がありましたら看護スタッフにお知らせ下さい。

③病棟内の静かさについて

1)静かに感じる	18
2)普通	25
3)少しうるさいと感じる	4
4)うるさい	2
無回答	3
計	52



●ご意見

- ・キャスターの音が気になる。耳の遠い人に看護師さんが大きな声で話します。
- ・同室者が発する騒音について、3件のご意見がありました(イビキ・排泄など)。
- ・1日中静かで体を休めます。

■お答え

・キャスターの音については注油するなど、その都度対策を講じておりますがまだ完全ではない様です。また、病院業務の性格上、夜間の救急カートなどの使用は避けることが出来ません。ご迷惑をお掛けしますがご容赦下さいませにお願い致します。

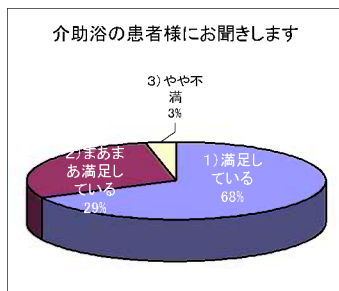
・看護師の大声は、気に留めてはおりますが業務上致し方ない部分もありますのでご理解の程宜しくお願い致します。

・他者のイビキに関しては、それにより睡眠が取れない等体調管理に影響が御座いましたらお申し下さい。何らかの対処をさせて頂きます。

#### ④入浴について

介助浴の患者様にお聞きします  
入浴方法は満足していますか？

1)満足している	21
2)まあまあ満足している	9
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	21
計	52



#### ●ご意見

・夕方入りたい(外出しても入りたいので)

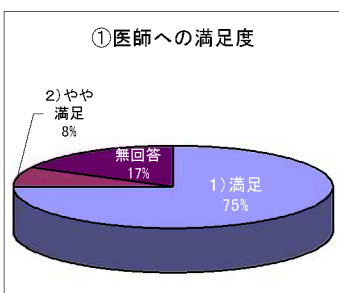
#### ■お答え

介助入浴・一般入浴それぞれ曜日・時間を決めさせて頂いております。設備的・時間的制約が御座いますので現状では既定のルールをお守り頂いて使用をお願いしております。

### Ⅲ. 全体の印象

#### ①医師への満足度

1)満足	39
2)やや満足	4
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	9
計	52

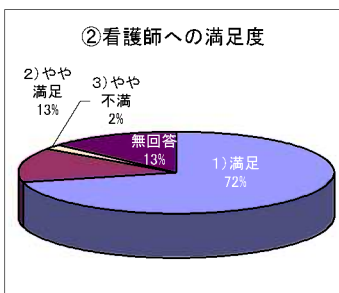


#### ●ご意見

・以前から改革されたと思う。特に職員全体のサービス向上  
・親切に説明して下さい、特に薬の説明を詳しく下さり大変ありがたかったです。(他同種意見2)

#### ②看護師への満足度

1)満足	37
2)やや満足	7
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	7
計	52



#### ●ご意見

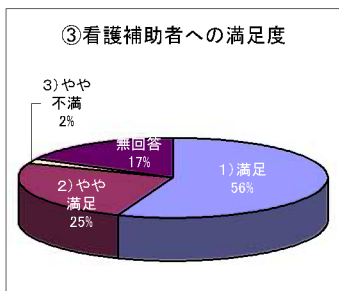
・少々書きにくい。遊びに夢中。私語多い。  
・その時の気分で人に接することのない様に。  
・皆さん、やさしく親切です(他同種意見5)。

#### ■お答え

勤務中の私語については常々指導していますが、患者様に不快感を与えない様に今後も継続して指導します。

#### ③看護補助者への満足度

1)満足	29
2)やや満足	13
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	9
計	52



#### ●ご意見

・勉強不足  
・非常に親切な人もいれば、あまり親切じゃない人もいます。  
・看護師と看護補助者の区別が分からない。ユニフォームが違う？  
・家族のように明るく声をかけてくれます。やさしいです。  
・補助者の教育は大変ですが老体の方は言葉が支えですから。

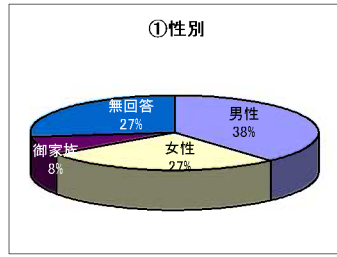
#### ■お答え

患者様に満足して頂ける様な対応を心がけています。今後も個々の差が無い様に全体で勉強して行きたいと思っております。

#### IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

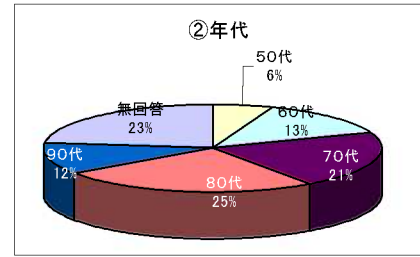
##### ①性別

男性	20
女性	14
御家族	4
無回答	14
計	52



##### ②年代

30代	0
40代	0
50代	3
60代	7
70代	11
80代	13
90代	6
無回答	12
計	52



##### ●不満に感じられたこと……

1) 男性の病棟、女性の病棟に別れていたら良いと思います。

2) 院内放送少し減って良かった。最初びっくりした。入院やめたかった。今は満足。大声にはまいった。

3) 病院の知名度が低い。

4) テレビの時間だけでも少しのばしてほしい。

5) 売店欲しいです。

6) 職員の日々の気分で接している。中には先入観で決めている。

7) 携帯電話の危険範囲は25cmと下のポスターにもありました。自分でもイヤホンでかけられる時代です。スペースの確保、エリアの指定をお願いしたいです。

8) 入院中、不便と感じたことは「病衣に小型のポケットが付いていれば便利だがな」と思ったことです。

##### ■お答え

今後の大規模な改築工事あるいは将来的な新築工事の際に参考意見とさせていただきます。

院内放送は5年程前より日本医療機能評価機構の認定を目指す中で療養環境の向上を目的に極力行わない様取り組み始めました。

病院としても近隣住民へのPRの必要性を認識しています。今後はより一層地元町内会様へのPR、地域住民の方への認知度を上げる努力が必要だと痛感しました。

病院生活は、日常生活と違い色々な決まり事があり慣れるまでは大変かと存知ますが、病院は療養の場がありますのでこの時間に決めさせて頂いております。御理解の程宜しくお願い致します。

現在、売店設置の考えは御座いません。患者様の入院生活に最低限必要な物品については、事務部門で販売を代行しておりますのでそちらをご利用下さい。

対応に不備がありました事を深くお詫び致します。患者様に不快感を与えない様に接遇の勉強を重ね、また今後も継続して指導いたします。

携帯電話の使用エリアは、1階正面玄関側の公衆電話周辺に限定させて頂いております。しかし、実状に合わない部分も御座いますので、現在使用エリアの拡大を検討しております。結果が出るまで今しばらくお待ち下さい。

貴重なご意見有難う御座います。検討させていただきます。

##### ●満足に感じられたこと……

・ 年老を看護するのは、大変だと思う。本当に感謝です。ありがとうございました。

・ 全員明るい方ばかりでした。全ての面で不安に感じたこともなく無事に退院できました。本当にありがとうございました。また入院できるのが楽しみです？笑

・ 大変感謝をしたことは、手術の後、右手より使えなく、2回おにぎりを作ってくださった看護師さんには大変お世話になりました。ありがとうございました。

・ このアンケートの職員、看護師にたいする満足度等については、職員、看護師の個人差があり満足できない部分はおくわずかであり、ほとんどの職員、看護師の方々の対応には満足しております。お世話になりありがとうございました。

・ 同室の方々も食事から排泄と介護が必要な状態で忙しい職員の皆さんながら、患者や家族に対する声掛け・態度等、本当に気持ち良く頭が下がります。本来、家族が介護すべき所を、医師の下で看護される事がなにより安心である為、お世話になっていますが、職員の皆さんの優しさに心より感謝しております。

・ 特別病院側にクレームが無い限りアンケートは必要ない、皆さん一生懸命働いています。評価します。

(他にお礼のコメントを頂いております)