

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19年1月25日～2月28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
 配布件数：75件
 回答件数：60件（回収率75%）

【はじめに】

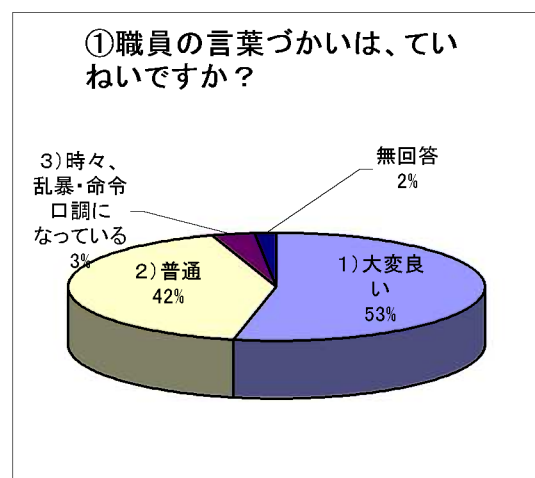
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、一昨年より「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟の入院患者様を対象に、平成19年1月～2月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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、宜しくお願い申し上げます。

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	32
2)普通	25
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)口調になっている	2
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	1
計	60



●ご意見

・時々乱暴で、命令口調になっている人もいます。ほんの少数ですが1人でもいると全体の印象が悪くなる。

■お答え

詰所内勉強会での「患者様との接しかた」をもう一度振り返り改善していきたいと考えます。

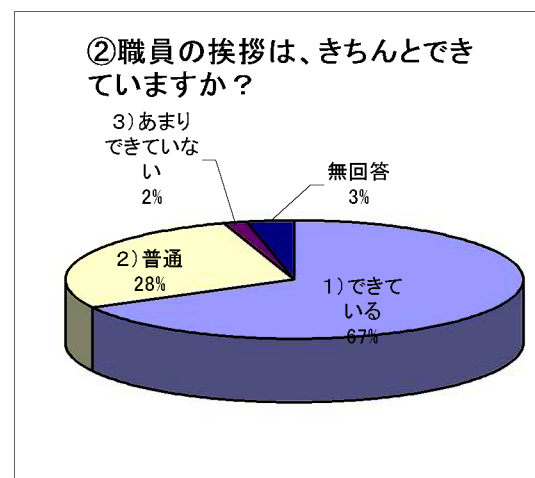
●ご意見

・皆様方は大変やさしい人達ですね。がんばって下さい。
 ・北成病院だけで他の病院を全く知りませんので比較する術を知りませんが、多分一番いいと思います。又、そうでないと困ります。

・大変よい

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	41
2)普通	17
3)あまりできていない	1
4)できていない	0
無回答	2
計	61



●ご意見

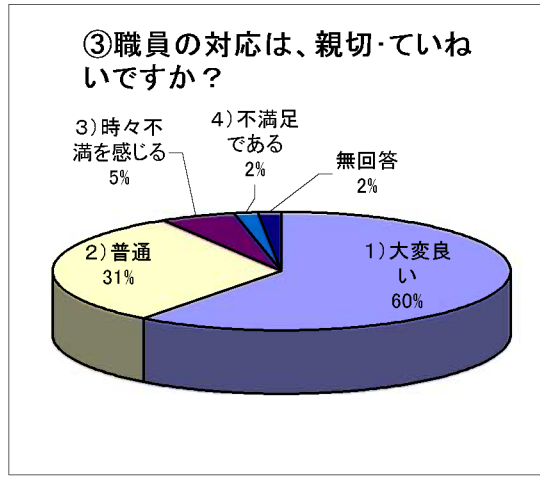
・今のままでよろしいと思います。
 ・よく教育されていると感じます。
 ・心やさしい人達ですね。今後共よろしく願います。

■お答え

ありがとうございます御座います。

③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	35
2)普通	18
3)時々不満を感じる	3
4)不満足である	1
無回答	1
計	58



●ご意見

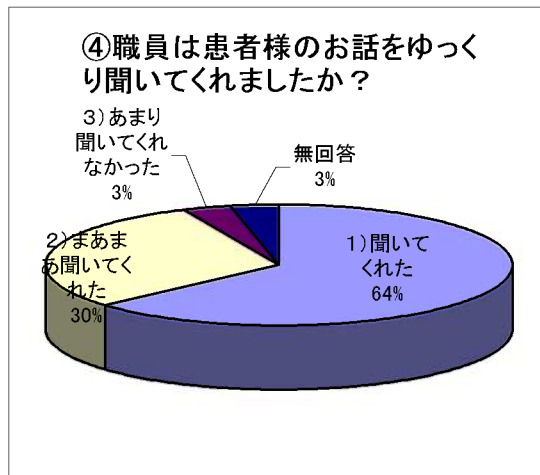
- ・個人差があります。
- ・その人によります。
- ・前よりすごくよくなったと思います。
- ・耳が悪いので、聞き返すことが多いが、親切に説明を繰り返してくれるので感謝しています。

■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。

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	38
2)まあまあ聞いてくれた	18
3)あまり聞いてくれなかった	2
4)聞いてくれなかった	0
無回答	2
計	60



●ご意見

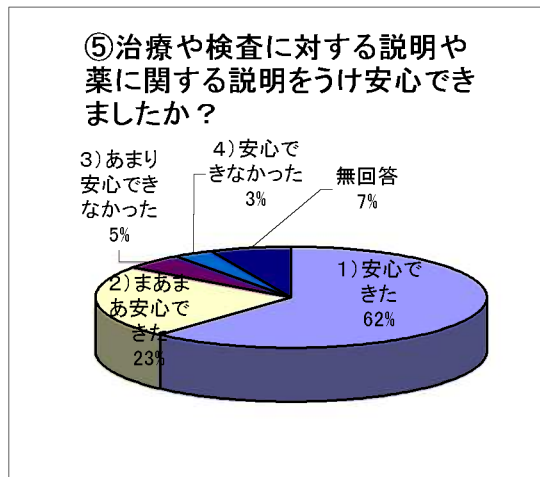
- ・職員の方、特に看護師さんが忙しすぎて話を聞いてもらいづらい。
- ・でも先生のお忙しい時は無理なくてよろしいです。

■お答え

看護師が忙しいという理由で話し掛けづらい雰囲気を作っていた事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ようにするにはどうしたら良いか、看護部全体で考えてまいります。また、出来るだけ時間をとって一人一人とじっくり話す機会を持つように師長・主任のみではなく、担当看護師も含め取り組みます。

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	37
2)まあまあ安心できた	14
3)あまり安心できなかった	3
4)安心できなかった	2
無回答	4
計	60



●ご意見

- ・皆様に大変よくしていただきほんとうにありがとうございました。
- ・本人はあまりわからなかった。
- ・薬局の職員、入院時大変よく安心しております。細かい説明が助かります。
- ・話が難しく、あまりわからない。
- ・できればもっとわかりやすく説明してもらいたい。

■お答え

医師の説明に関しては、理解できたかを同席の看護師が必ず確認するようにします。また、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、ご遠慮なく質問して下さい。

●ご意見

- ・事前の説明と結果の説明がタイムリーでなかった。

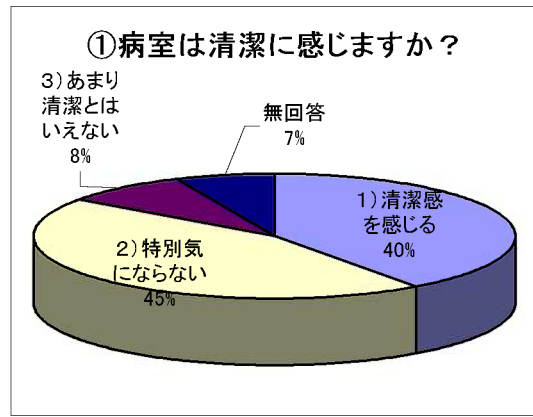
■お答え

申し訳御座いません。医師の説明が遅れたと言う事だと考えますが、回診時に現在の病状、検査結果等をお話しするのが基本ですが、病状によっては、いくつかの関連のある検査を行い、その結果が出なければ御説明出来ない場合があります。このケースがどうであったかは分かりませんが御理解の程よろしく申し上げます。

II. 施設設備に関して

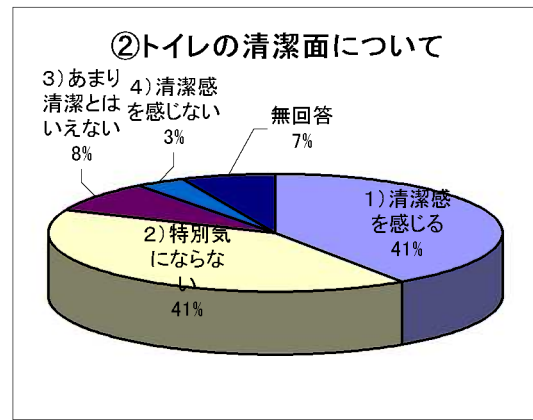
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	24
2) 特別気にならない	27
3) あまり清潔とはいえない	5
4) 清潔感を感じない	0
無回答	4
計	60



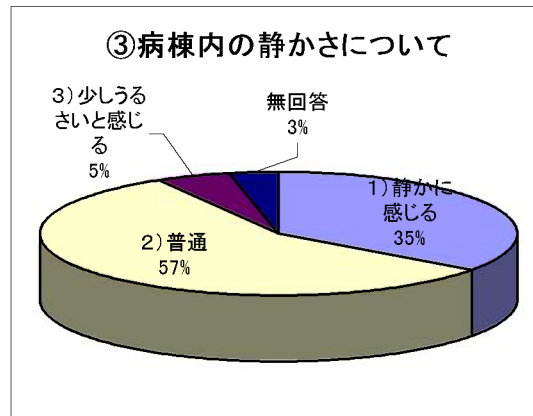
②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	24
2) 特別気にならない	24
3) あまり清潔とはいえない	5
4) 清潔感を感じない	2
無回答	4
計	59



③病棟内の静かさにについて

1) 静かに感じる	21
2) 普通	34
3) 少しうるさいと感じる	3
4) うるさい	0
無回答	2
計	60



●ご意見

- ・設備が古い。ベッドとベッドとの間が狭すぎて、ポータブルトイレなどが使いづらい上に、隣の方の物音が聞こえずぎ。
- ・古いから仕方ないだろうけど(あまり清潔感を感じない)

■お答え

日常生活に比べると入院生活は、限られた空間での療養となり、戸惑われる事もあるかと存じます。しかし、これ以上病室の面積を広げることは、建物の構造上不可能ですので、その他の療養環境を整え、ゆとりのある入院生活を過ごして頂けるように考えています。尚、医療法で定められている一人当たりの面積(4.3㎡)は、確保されています。

●ご意見

- ・1階の外来は大変きれいになりました。入院室もよいのですが、部屋の乾燥を考えて下さい。
- ・病室が乾燥しています。加湿器があったらよいと思う。

■お答え

温度、湿度は毎日チェックして、配慮していたのですが御迷惑をおかけしました。申し入れして頂ければ、何らかの方法で対応したいと思えます。遠慮なく詰所まで申し出て下さい。

●ご意見

- ・冷蔵庫がもう少し大きければ。

■お答え

病室の広さから考えますと冷蔵庫を現在の大きさより大きくすることは出来ないと考えています。

●ご意見

- ・前回退院してから1年ぶりの入院です。前は男子トイレの洗浄液が漏れており、不潔な感じが強かったが、今回は足元が綺麗になっており、病院全体が清潔な感じ。
- ・2月26日AM11時ころトイレに入ると、汚物が詰まって使用不能となっていました。大勢の人が使用し、しかも年輩の老人がいるので管理は大変と思いますが、がんばって下さい。
- ・男子トイレの小にもらしがみられ感じが悪い。
- ・トイレ内にオムツがあり大変臭う。
- ・トイレのあとは振り返って、個人の心掛けと思います。
- ・設備が古い。ウォシュレットなどがもっとあったほうがよい。
- ・ウォシュレットになって使いよくなりました。もう少し増やして下さい。
- ・古いから仕方ないだろうけど(あまり清潔感を感じない)
- ・車椅子のトイレが別にあると助かります。
- ・ウォシュレットに変わって満足しています。

■お答え

トイレの使用に関しては、患者様個々のモラルに委ねる事が基本と考えておりますが、もちろんトイレの状態については、清掃職員、看護スタッフ共に注意を払っています。お気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。設備が古いと言う御指摘がありますが、当院はあと数年で開院30年を迎えます。確かに建築物、設備共に老朽化が目立ちますが昨今の医療経済情勢を鑑みますと計画はあっても簡単に建て替えとは、成りません。ウォシュレットの増設を含めて、建物、設備の整備は、今必要なものから優先して行っていくので御理解お願い致します。

●ご意見

- ・一人部屋がなくなり、将来作ってほしい。
- ・一人部屋の数が多いので、家族の人などが来るといっばいになってしまう。
- ・外から機械の音が聞こえてくる。耳栓をしないと夜は眠れない。
- ・病人が生活しているので良いことばかりでない。

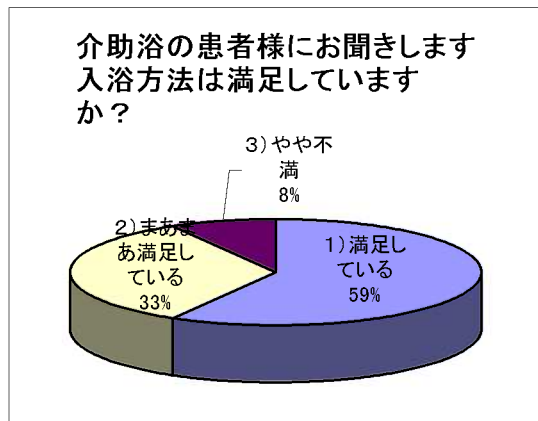
■お答え

御迷惑をお掛けして申し訳御座いません。一人部屋の設置、病室の定員人数の変更は、建物の大幅な改築、あるいは新築が必要になります。上記のとおり、現在すぐに新築等行う事は出来ません。近い将来、その時期が来たら検討いたします。御理解の程宜しくお願い致します。機械の音等、夜間の騒音が気になる場合は看護師に申し出下さい。可能な限り対処致します。

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	14
2)まあまあ満足している	8
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	0
計	24



●ご意見

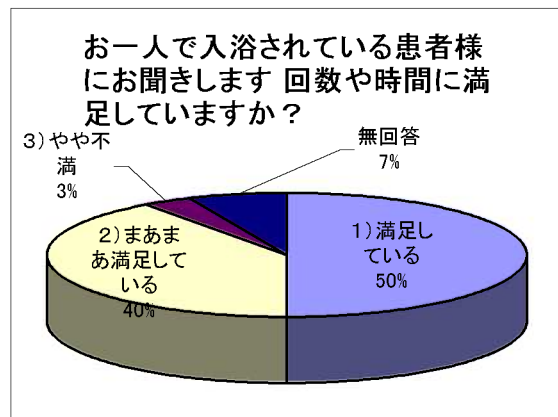
- ・水曜日、体調が悪くて入れない時は、次の週まで入れないので代替の日があれば良い。
- ・入浴室を増やして欲しい

■お答え

現在介助浴は、週1回水曜日に決めさせて頂いています。介助浴は、それなりの設備、介助者の人員が必要となり、当院の現状から考えて代替日の設定は難しい状況です。水曜日に入浴出来なかった場合は、清拭で対応させて頂きますので看護師まで申し出下さい。
また、現在の所、浴室を増設する考えは御座いません。

お一人で入浴されている患者様にお聞きします
回数や時間に満足していますか？

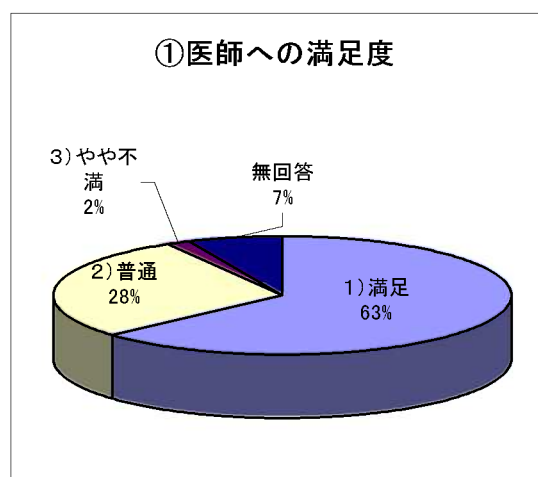
1)満足している	15
2)まあまあ満足している	12
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	2
計	30



Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1)満足	38
2)普通	17
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	4
計	60



●ご意見

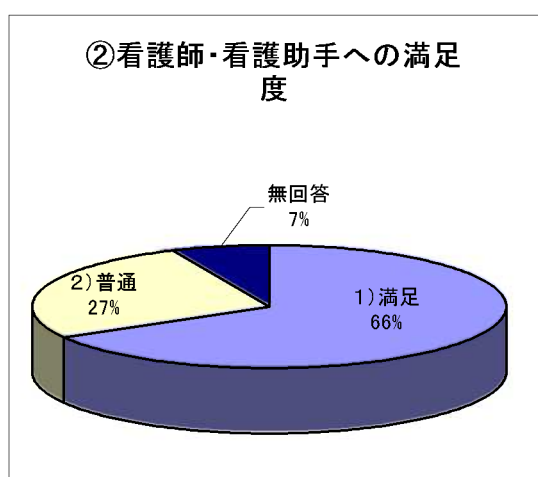
- ・「よくなっている」だけでなく、具体的数値を示して説明して欲しかった。
- ・説明をしたり、しなかったり。
- ・家族の意向を聞き、本人に説明してほしい。
- ・先生が小さいことでもよく聞いてくださり、心強く安心です。

■お答え

病状や検査結果についての説明は、出来るだけ患者様ならびに御家族様が納得されるように心がけていますが、それでも足りない点が多々あるかと思えます。その際は、言いづらいかも知れませんが、どんな事でも遠慮せず申し出て下さい。より分かりやすく御納得される形で説明させて頂きます。

②看護師・看護助手への満足度

1)満足	40
2)普通	16
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	4
計	60



●ご意見

- ・親切にしてくださいまして心が癒えます。ありがとうございます。湯たんぽありがとう。
- ・湯飲み茶碗をピカピカにしてくださいましてあり難き事です。自分でも気にしながら、なかなかできない事をよく気づかれました事に、心から感謝と厚くお礼申し上げます。名前はわかりませんが、心がけのよい方が院に居なされることに院長先生始め師長様ありがたき幸福と思えます。

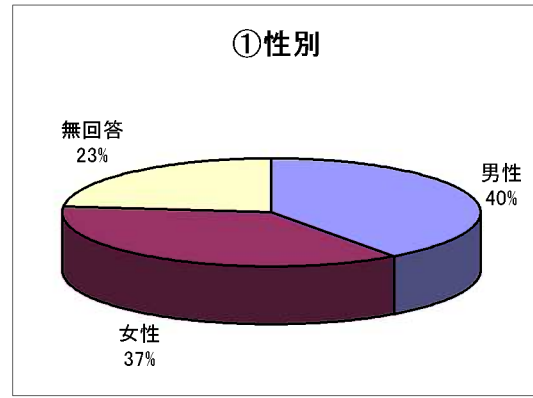
■お答え

お褒めの言葉ありがとうございます。ここ数年来、看護部初め職員一同は、接遇教育の大切さに改めて気付き、勉強会の開催など、その向上に努めてまいりました。やっと、ここに来て僅かではありますがその成果が現れてきたようです。今後、一つでも多く、患者様に快く思ってもらえるように職員全体のレベルアップに努めてまいります。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします。

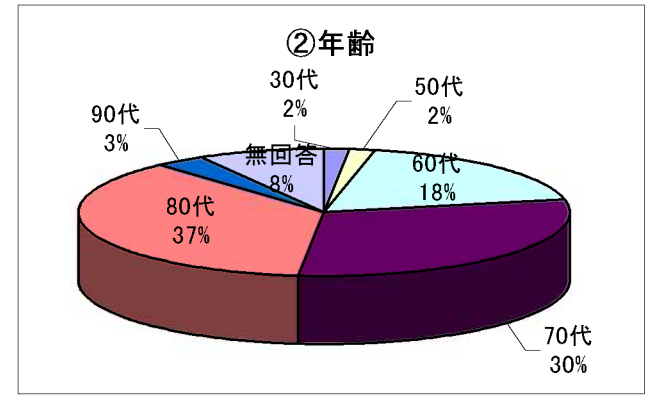
①性別

男性	24
女性	22
無回答	14
計	60



②年齢

30代	1
40代	0
50代	1
60代	11
70代	18
80代	22
90代	2
無回答	5
計	60



●不満に感じられたこと……

- ・六人部屋を四人部屋に希望します。
- ・ノロウイルスのような感染する事柄は、院内掲示板だけでなく、患者家族が往来する部屋入口や、デイルームに立て看板を立てるなどして知らせてほしい。診察室前の掲示で初めて知った。
- ・検査等、職員さんの行為、その他に配慮がない。
- ・食事のグレードを上げてほしい。
- ・テレビの時間を10時にしていただけたら。
- ・売店について、ある時駄菓子を買ったときに、日にちが切れていて同じ物を求めましたら、値段が違ったことはどうゆう事でしょうか？
- ・売店の内容をもっと充実させてほしい。
- ・早期離床、早期自立をお願いしたい。
- ・本当は入院生活はしたくないと思っている人が多いと思う。病気を早く治して退院したい。特に大部屋はプライバシーがない。

■お答え

- 現在の所、部屋の定員を変更する考えは御座いません。病院の前面改築の時期をお待ち下さい。
- 御迷惑をお掛けいたしました。掲示は診察室前だけではなく院内数箇所に掲示しましたが、今後より見やすい掲示方法について検討いたします。
- 検査部職員で不快に思われる行為があったようで大変申し訳御座いません。具体的どの様な事が分かりませんが、担当部署には患者様との接し方について、今一度勉強する様に指導致します。
- 申し訳御座いませんが病院給食部は限られた財源で運営しております。現在の所、食材等の大幅な向上は不可能です。しかし、献立、盛り付け等を工夫出来るだけ満足頂ける様に努力して参りますので御理解の程宜しくお願い致します。
- 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、病院は療養の場で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。
- 御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。売店については今まで沢山の苦情をお受け致しておりますがその都度申し入れをしています。
- 早期退院に付いては、患者様と医師を初め病院職員も考えが同じと思います。一日も早い回復を願って患者様の療養の手助けをしております。また、病院の療養生活を出来るだけ快適に過ごせる様に考えておりますが、限られた設備の中でその限界も確かにあります。プライバシーの確保について、特に大部屋については、気を配っておりますが難しい面があります。気が付いた事については職員にお申し出下さい。改善に向けて努力致します。

- ・看護師の皆さんが良心的な人ばかりで安心できました。
- ・良くしていただいております。ありがとうございます。
- ・体に合った気遣いをしてくれる。
- ・大変良い入院生活を受けました。どうもありがとう。
- ・私も年でございますが、すべての物に感謝を忘れず、主人と共に明るく暮らします。ありがとうございました。
- ・〇〇先生はじめ皆様にご協力いただき何も申し上げる事はありません。ありがとうございました。

有難う御座います。