

# 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20年2月25日～3月25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:70件

回答件数:58件(回収率83%)

### 【はじめに】

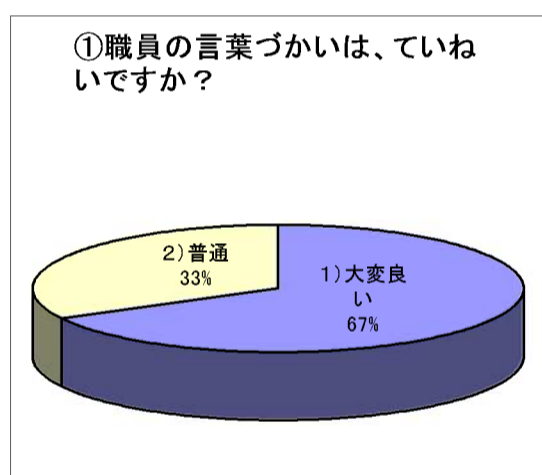
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、2月から3月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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	39
2)普通	19
3)時々、乱暴・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	0
計	58



#### ●ご意見

- ・患者を大事にお世話の心があると見て居ります。
- ・10年前に比べ訓育が行届いているとみて全体的に感じが良い対応になっている。
- ・優しくフレンドリーでした。うれしかったです。
- ・担当の先生はじめ検査の先生方、看護師の皆様に変えて頂いて心より感謝致しております。お部屋も廊下もとてもきれいです。夜間も静かで気持ちよく眠る事が出来ました。
- ・札幌で初めて良い先生です。
- ・言葉を選んで言うべきことを確実に伝えていて感じました。老人の患者が多いせいか年長者に対する接し方にも親身になっていると思います。
- ・受付係、その他の職員の方々の患者に対する言葉使いは相手に分け隔てなく丁寧で、とても気持ちが良いです。

#### ■お答え

当院の接遇に対して高い評価をいただきありがとうございます。当院では、ここ数年接遇教育に力を入れてまいりました。その成果を患者様に認めていただき職員一同、大変うれしく思い、また今後の励みとなります。今後も慢心する事無く、より高いレベルの接遇・サービス向上を目指してまいります。(紙面の都合でご紹介出来ませんでしたが多数の同様なご意見を頂戴しました。ありがとうございます。)

#### ●ご意見

- ・情報の伝達に少し不満があった

#### ■お答え

- ・「患者様のご要望がうまく医師、看護師等に伝わらなかったと言う事とでしょうか？」  
申し送り漏れがない様に心がけていますが今後は患者様、ご家族様に不安を与えない様、再度連絡、調整の徹底を図っていきます。
- ・「話し方など伝達方法に問題があったのでしょうか？」  
今後の為にも具体的にお教え頂ければと思います。恐れ入りますが常設のご意見箱にご投稿くださいます様に宜しくお願いいたします。

#### ●ご意見

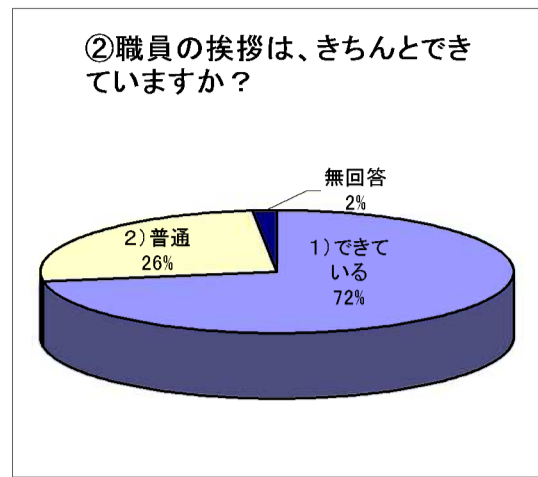
- ・幾人か慣れていない様でご指導されたか  
く思います

#### ■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。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	42
2)普通	15
3)あまりできていない	0
4)できていない	0
無回答	1
計	58



●ご意見

- ・集団訓練が行届き患者に対する挨拶は良好である。
- ・申し分なくきちんとしています。
- ・礼儀正しいと思います。
- ・皆様の一生懸命さがよく見えた気が致しました。

■お答え

ありがとう御座います。

●ご意見

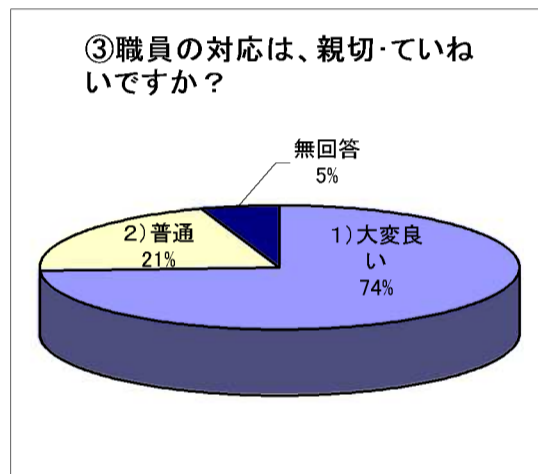
- ・ご指導願います。言葉ほど重い反射のあることはありません
- ・こちらが先にあいさつするときちんと応答してくれます
- ・看護師の挨拶は礼儀正しく明るく元気づけられます。部屋の掃除に入る際に遠慮のためか無言で掃除をし終了後もだまって出て行くのが気になる。出来るならば入室の際に一言声かけがあったらいいと思っています

■お答え

・挨拶に関してお褒めの言葉を頂いていますが、一方左記の様なご指摘も御座います。これは、まだ接遇に関して意識が低い職員が居るとい事になります。全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に、これからも継続して接遇教育に取り組んでまいります。また、清掃職員には指導いたしました。

③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	43
2)普通	12
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	3
計	58



●ご意見

- ・問題なく親切でていねいで、とても満足しています。
- ・小さな所に気を使っています。

●ご意見

- ・とても忙しそうにみえます

■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。

●ご意見

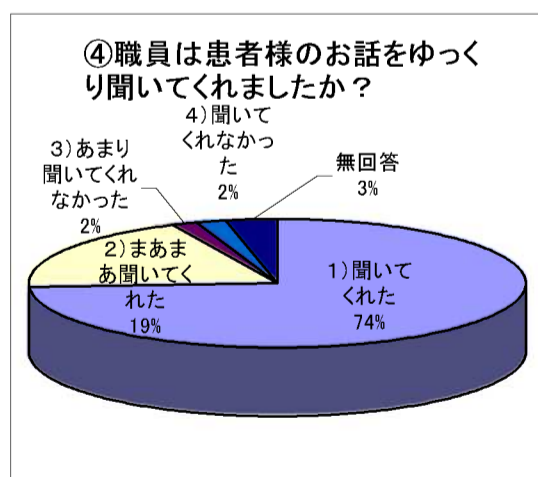
- ・大部屋(6人用)で血圧、血糖値、脈、便の回数等を聴取しているとカーテン越しで全部聞えるので他人の症状が非常に気になります

■お答え

毎朝の検温時の聴取は基本的にベットサイドにて行っております。患者様の病状、看護業務等を考えてのことですが、特にご希望がある場合は申し出頂ければ出来るだけ対応させて頂きます。患者様のプライバシー保護は日頃より十分注意を払っておりますが病院の構造的な問題などでご希望に添えない事があるかと思ひます。何卒ご理解の程宜しくお願い致します。

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	43
2)まあまあ聞いてくれた	11
3)あまり聞いてくれなかった	1
4)聞いてくれなかった	1
無回答	2
計	58



●ご意見

- ・忙しそうなのでしょがありませんね。
- ・一部の方のご指導あればと思います。

■お答え

看護師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、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。

●ご意見

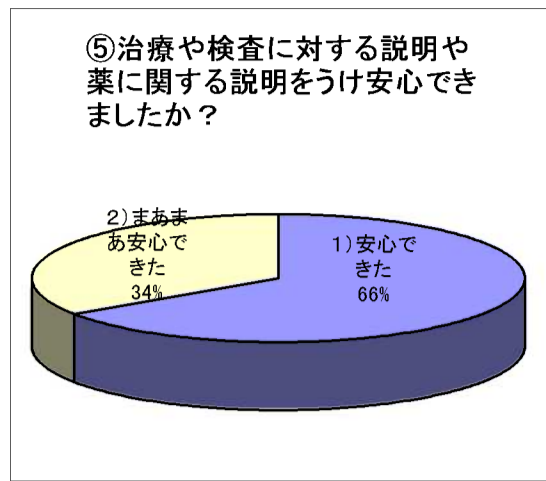
- ・いつも分からない事があったら聞いて下さい、と皆様が言ってくれています。
- ・皆さん親切でいつもニコニコして下さるので入院の時は、こんな病院に入りたい。
- ・時々お部屋にみえられ容態を気づかって下さり有り難う御座いました。
- ・病院の各々の病室ではなかなか本当の事をいうには勇気というか周りが気になりますが、当院では家族も一緒に看護詰所で説明等をして下さりプライバシーの点でも良いと思います

■お答え

ありがとう御座います。

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	38
2)まあまあ安心できた	20
3)あまり安心できなかった	0
4)安心できなかった	0
無回答	0
計	58



●ご意見

・十分な検査結果の説明とは思わない

■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。

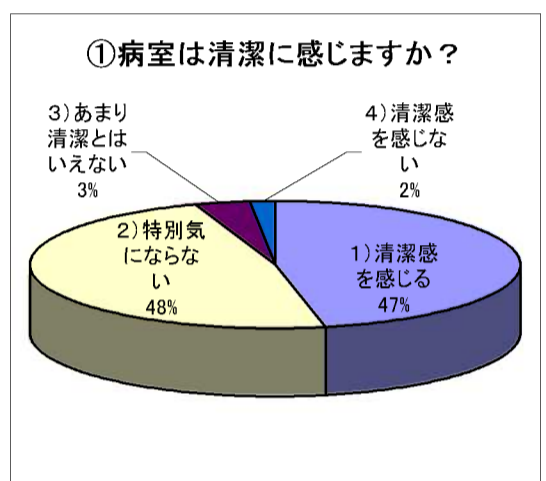
●ご意見

・検査の都度ははっきりと説明されて自分の病気の状態をその都度はっきり理解することが出来、満足しています。  
・何が原因でどういう結果になったのか、具体的な説明を家族と共に説明を受け、又検査方針と今後の薬に対する予備知識も得ることが出来て満足しています。詰所での看護部立会いの説明も、医師の考えが看護する側に完全に引き継がれていると感じ安心感があります。

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	27
2)特別気にならない	28
3)あまり清潔とはいえない	2
4)清潔感を感じない	1
無回答	0
計	58



●ご意見

・室温が高く暑く感じます。病人に影響は無いのでしょうか。冬なので家族もどうしたら良いか考えています。職員にも気を使う人はいますが少ないです

■お答え

温度、湿度は適時チェックして、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います。遠慮なく詰所まで申し出て下さい。また、病室環境について気を使う(気がつく)看護職員が少ないというお話ですが、この様な基本的で重要な看護業務に配慮が足りない看護職員が多い事は問題で、看護部門に問題提起し、改善を図ります。

●ご意見

・部屋の流しの流れが悪いので、流れればいいな。お掃除の職員の方、いつも隅々までありがとうございます。一生懸命に心うたれ、お手伝いしたくなりました。

■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気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。

●ご意見

・病室の全体は古い建物なのに、カーテン、寝具等は非常に清潔に交換されている。重症患者の居住のためか、カーテン、窓が閉め切られて暗い印象がある。定期的にも窓を開放して新鮮な空気を取り入れることは出来ないのか(窓側に老人が居るためか)。ほとんど開けることはないのが少々不満である

■お答え

・ご指摘の通り、特に冬季間は換気により病室の温度が急激に下がるため、窓を開けるなどの換気が出来ないのが現状です。設備的な面で制約がありますが何か良い方法がないか検討します。

●ご意見

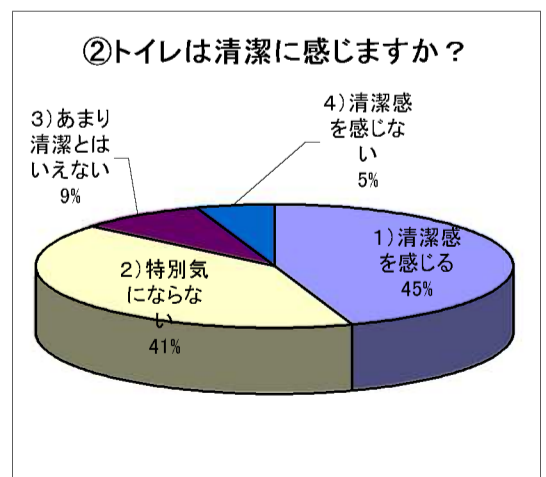
・全部合格です  
・清掃は行届いている  
・全く綺麗で文句の付けるところは無いと思っています  
・何時も清潔で気持ちがよいです

■お答え

ご評価頂き有難う御座います。

②トイレは清潔に感じますか？

1)清潔感を感じる	26
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	3
無回答	0
計	58



●ご意見

・スペースが狭い  
・ウォシュレットにしてほしい  
・お部屋のトイレの流す音がうるさい。

■お答え

・「スペースが狭い」というご指摘ですが2階一般病棟側のトイレについては、一昨年に改修工事を行い、以前より広くしました。個室(2人部屋)のトイレについては、他の部屋との兼ね合いもあり大きくする事は出来ません。  
・ウォシュレットは、2階一般病棟トイレについては男女ともすべて設置済みです。個室については一部設置しておりますが残り予算が付き次第準じ設置する考えでいます。  
・「お部屋のトイレの流す音がうるさい。」と言うご指摘ですが、水の流量等で調節出来る様であれば行います。



●ご意見

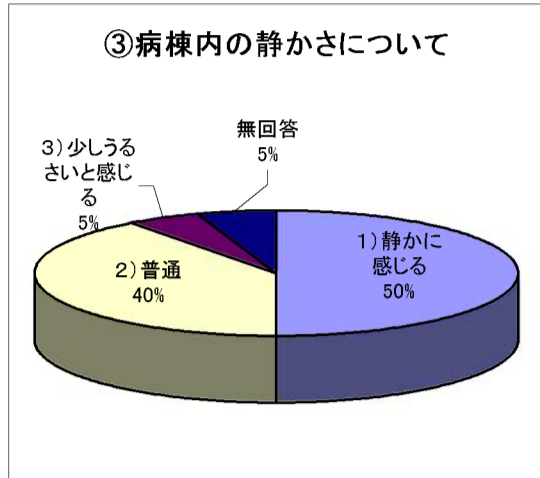
・個人の住宅と異なり大勢の人が使用されるのに、極めてきれいに手入れされている。定期的に掃除をされているのでしょが、これは掃除する人の心が患者に向いているためでしょう。病院全体のあり方を強く感じられます

■お答え

ご評価頂き有難う御座います。

③病棟内の静かさについて

1) 静かに感じる	29
2) 普通	23
3) 少しうるさいと感じる	3
4) うるさい	0
無回答	3
計	58



●ご意見

・患者さんの中で耳の遠い方への看護師さんの言葉は少し声高になり、その時には少しうるさいと感じますが、これは仕方の無い事であり許せます。その外は患者同士の話もなく静かです。  
・走る足音がたまに聞こえます。うるさくは無いけど、何かあったのかと気になります。

■お答え

・申し訳御座いません。難しい問題ですが何か良い方法がないか検討いたします

●ご意見

・病院の建物の構造上やむを得ないとは思いますが、病室の隣に洗面所、洗濯場があり、日中うるさく感じることもある。

■お答え

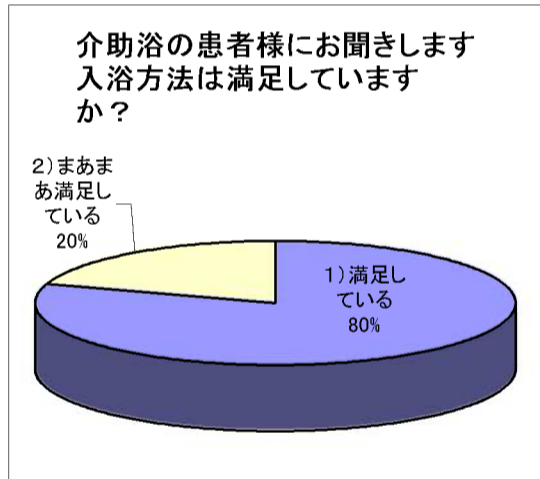
・改築や防音工事等すぐには出来ませんが、他に騒音をおさえる方法がないか検討します。

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	8
2) まあまあ満足している	2
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	0
計	10



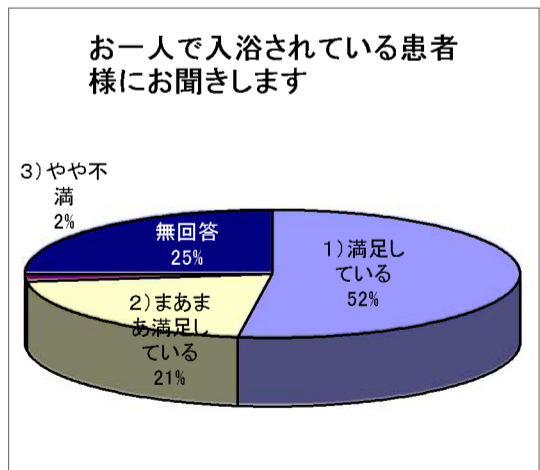
●ご意見

・ゆっくりは入れた。  
・満足です。そして良く洗ってくれるので喜んで入れます。

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	25
2) まあまあ満足している	10
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	12
計	48



●ご意見

・3人で入浴するとちょっと不満、2人が良い

■お答え

・ご不便をお掛けし申し訳ございませんが時間的制約がありましてこの様にさせて頂いております。

●ご意見

・大きくてゆったりできました。  
・看護師が患者に事前に入浴するか否かを聞いてくれるので、予定が立って極めて良いことだと思う。又入る時間も部屋毎に割り振りされて同室の他人と思えぬ人と入れるので安心である。回数的に週3回は一般人には最高である

●ご意見

・浴室に手すりの様な設備がほしい  
・個室なのですが、水の出が悪いのと排水も悪い。シャワーのフックがもう一つほしい。換気が悪い。タオルをかけるフックもほしい。

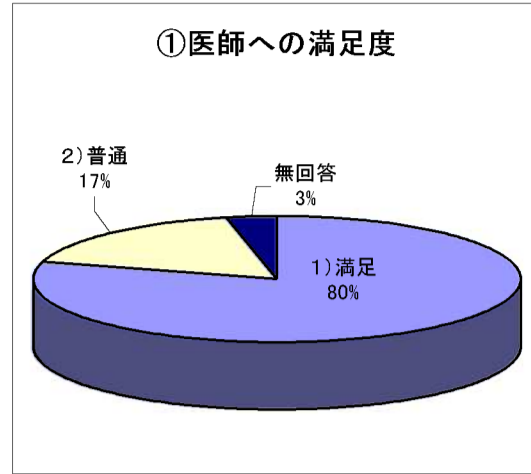
■お答え

・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気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。尚シャワーとタオルのフックに関しては早急に対応致します。

### Ⅲ. 全体の印象について

#### ①医師への満足度

1)満足	46
2)普通	10
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	2
計	58



#### ●ご意見

- ・先生は、どこまでも完全に治すのだと責任感を持っておられることがはっきりとわかって、大変良い事だと思います。本当に満足です。
- ・病院や医師の不足で困っている所が多いのに札幌に住んでこの病院にお世話になる事を幸せに思っています。
- ・私の場合は診察のため軽い気持ちで来院したが、医師は現在の状況をいち早く把握し即入院と検査を助言し、家族への説明と今後の方針を指示された。よく勉強されていると感心すると共に、本当の医師の情熱が伝わって嬉しかった
- ・親切ていねいで心より感謝しております
- ・頑張ろうと励ましてくれます

#### ●ご意見

- ・急に体にふれるので病人はビックリしています。声をかけてくれないでしょうか

#### ■お答え

回診時は当然お声を掛け、ご了解を頂き触診等の行為をさせて頂いております。今回の場合はそれが成されていなかったということになります。大変申し訳御座いません。今後十分注意して診療に当たらせて頂きます。

#### ●ご意見

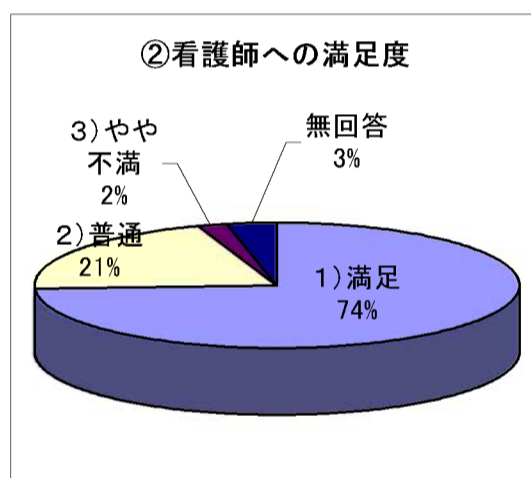
- ・多忙のためか一部の患者から不満を聞く

#### ■お答え

・受持ちの患者様の病状などにより、急に手が離せなくなる事があります。他の患者様にはご迷惑をお掛けする事が御座いますが看護師にご連絡頂ければ対応致しますのでご理解下さいませ。尚、平時についてはお気軽に声を掛けて頂ければと考えています。

#### ②看護師への満足度

1)満足	43
2)普通	12
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	2
計	58



#### ●ご意見

- ・皆さんがやさしくしてくれた
- ・看護師さん方の患者への心遣いの積極的な姿勢には全く頭の下がる思いがします。ほめてあげたいです
- ・看護師長含め、皆明るく元気である。入院、検査、手術と暗くなりがちな患者には何よりの心のよりどころである。よく習練されている組織を感じる

#### ■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。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。

#### ●ご意見

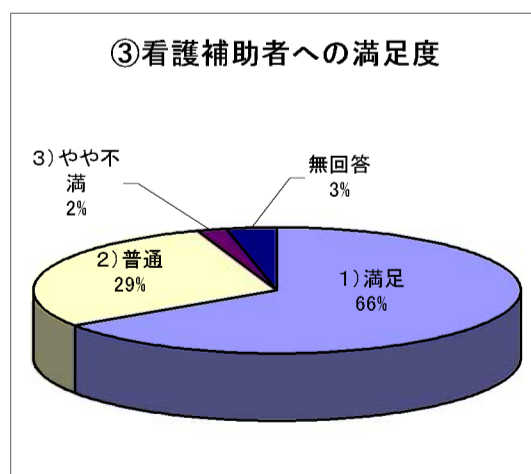
- ・体温測定等の時、衣類をはだけて肌が露出されている。
- ・病状、様子を家族が聞いた時、部屋の担当看護師がいないので分からないと言われた。
- ・人手不足の時もある様に思います。

#### ■お答え

・配慮が足りなく大変申し訳御座いません。今後気を付ける様に指導致します。  
・当院の看護基準に見合う看護師の人員配置は行っておりますが患者様の急変などで一時的に多忙になりご迷惑をお掛けしております。看護師の適正人数は、現状を踏まえ再考を重ねております。

#### ③看護補助者への満足度

1)満足	38
2)普通	17
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	2
計	58



#### ●ご意見

- ・皆さんがやさしくしてくれた。
- ・とにかくよく気配りをしている。相手を思いやる、それが押しつけがましく見えず温かいのが良い。

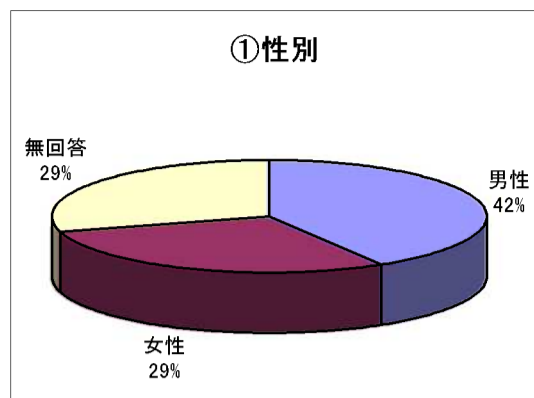
#### ■お答え

・お褒めの言葉ありがとうございます。

#### IV. 皆様方ご自身についてお聞きします。

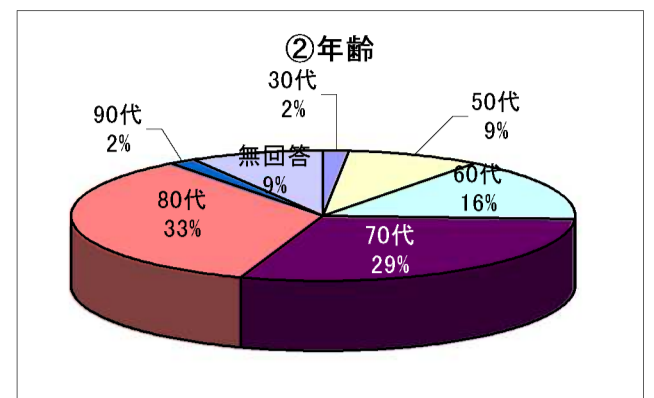
##### ①性別

男性	24
女性	17
無回答	17
計	58



##### ②年齢

30代	1
40代	0
50代	5
60代	9
70代	17
80代	20
90代	1
無回答	5
計	58



##### ●不満に感じられたこと……

- ・冷たい水呑場を2階にも作って欲しい。
- ・消灯後のテレビは禁止の様ですが、イヤホンを使つての視聴は問題無いと思う。特に若い人には9時に寝ると言っても無理じゃないですか
- ・消灯時間後もテレビを見ている患者がいる。テレビに細工して光らないようにしている
- ・部屋の中でケイタイを使っている患者がいる
- ・喫煙を始めて41年、厳寒の玄関はつらいものでした。でも禁煙は簡単には出来ず、禁煙を決意してから10日目に婦長さんにその旨伝え、「エライ、エライ」とほめられ、男は何十歳になろうともほめられるのはうれしいもんだと2ヶ月が過ぎました。ありがとうございました。
- ・検査スケジュールは予定通りで大変良かった。ウォシュレットを付けていただいたのでとても助かりました。後は浴室だけです

##### ■お答え

- 水の自動給水機は、設置スペース、使用頻度等を勘案し検討いたします。
- 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じますが、病院は療養の場で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。
- 病院生活も団体生活で御座います。個々人によりそれぞれのお考えがあると思いますが、余計なトラブルに発展しないように決まり事を守って頂きたいと存じます。患者様のモラルを信じます。携帯電話使用は1F指定場所をご利用下さい。
- 喫煙は、喫煙者自身にガン・心臓疾患・脳血管疾患・肺気腫などの多くの致命的な疾病を招くだけでなく、周囲の非喫煙者が他の人の煙草の煙を吸ってしまう受動喫煙(間接喫煙)により深刻な健康被害をもたらすことが科学的根拠により示されており、大きな社会問題となっています。この機会に是非、継続して禁煙される事をお勧め致します。
- 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気づ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。
- ナースコールのボタンが見えにくい事、手が届きにくい所にある事が有り困ります。
- 皆様ご承知のように昨年10月末日をもって当院の売店を閉鎖いたしました。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。今後については只今検討中です。

##### ●満足に感じられたこと……

- ・スタッフの皆様全員親切で、気持ち良く入院生活を送れました。どうもありがとうございました。又、傾斜路廊下は運動にとっても良かったです。
- ・短い期間の入院ですが、いつも良くしていただき感謝しています
- ・私は2年に1度は必ずお世話をかける1人です。先生、看護師長、看護師の皆様、看護助手の皆様、掃除をして頂く方々、どの部門を見ても事細かく親切で、大変やさしく対応が早く、頭が下がるばかりです。北成病院は安心してすべてをおまかせできる代表だと思います。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。これからも御発展、御活躍を心からご祈念申し上げます。売店がなくなり、楽しみが無く残念です
- ・自分一人ではなかなか治すことが出来ないの、病院、先生方の手助けを感謝しています
- ・生まれて初めての入院生活で戸惑いや不安が大きかったのですが、看護師さんがとても優しい対応やフレンドリーな対応をしてくれてとても安心できました。仲良くしてくれてありがとうございます。若くて常識にかけている私かもしれませんが退院までよろしくお願ひします
- ・以前とくらべ、食事も良くすべて改善されてきました
- ・入院して5日間があつという間に過ぎた。検査項目を前日に看護師が患者本人に伝えるなどシステム的な面は本当に充実されている。食事担当の方、薬担当の方、更に高額医療などについての手続き上のアドバイス等私のような年金生活者にとってはどれも大切な事ばかり(妻も感謝しています)、病院のなすべき使命を医師、看護師と一体となって支えている。表には出ない裏方(失礼?)まで徹底されていることに、病院側の指標が見えます。私も先日まで1万2,000人規模の組織の一員でしたが、比較して思わず自身が恥ずかしくなることがあります。今後、ますますのご活躍を期待しています。入院途中ですが、今日まで本当にありがとうございました。退院しても定期的に検査に来ることになるでしょうが、命をあずけてもよいと、安心、安全な気持ちで通院出来ると思います。来週の検査に向けて「頑張るぞ」と勇気を頂きました