

# 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21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:73名  
 回答者数:65名(回収率89%)

### 【はじめに】

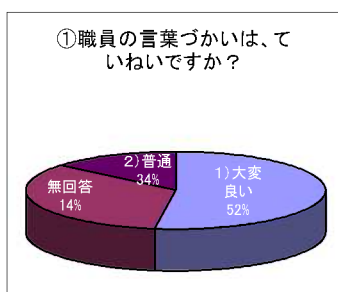
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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	34
2)普通	22
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	9
計	65



#### ●ご意見

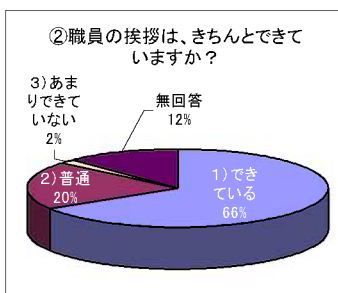
- ・個人差がある
- ・明るく楽しい出会いでした

#### ■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	43
2)普通	13
3)あまりできていない	1
4)できていない	0
無回答	8
計	65



#### ●ご意見

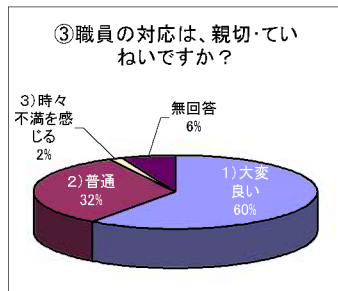
- ・中には大変きちんとしてくださる方もいます

#### ■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	39
2)普通	21
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	4
計	65



#### ●ご意見

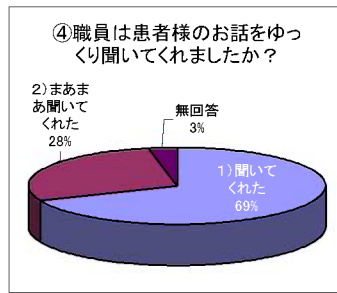
- ・大変個人差あり
- ・大変良い人とそっけない人もいます
- ・谷口師長はじめ、全員の方々の笑顔がとっても気持ちをやわらげてくれます。

#### ■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	46
2)まあまあ聞いてくれた	19
3)あまり聞いてくれなかった	0
4)聞いてくれなかった	0
無回答	2
計(重複回答あり)	67



●ご意見

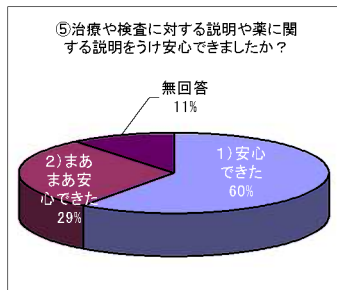
- ・個人差がある
- ・好い所ですね
- ・担当の人は大変よいです

■お答え

出来る限り個人差をなくす様に病院として教育してまいります。

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	39
2)まあまあ安心できた	19
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	7
計	65



●ご意見

- ・不安症ですがこれかもよろしくお願ひします
- ・検査説明を明確に
- ・正直、病院にいる間は多少なりとも不安に思うんじゃないでしょうか

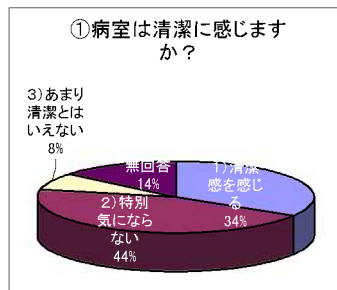
■お答え

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、遠慮なく何度でもご質問下さい。

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	22
2)特別気にならない	29
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	9
計	65



●ご意見

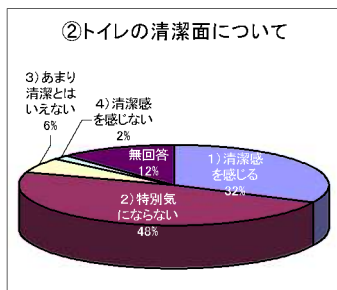
- ・空気が乾燥しているため、ほこりっぽい。空気の入替えなどが必要
- ・ロッカーなどの上が汚い
- ・病室の洗面台の詰まり(流れが悪い)を直してほしい
- ・床掃除があまりきれいでない

■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。申し入れて頂ければ、何らかの方法で対応したいと思ひます。遠慮なく詰所まで申し出て下さい。  
 ・ロッカーの上については定期的に確認して清掃する様に致します。  
 ・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。

②トイレの清潔面について

1)清潔感を感じる	21
2)特別気にならない	31
3)あまり清潔とはいえない	4
4)清潔感を感じない	1
無回答	8
計	65



●ご意見

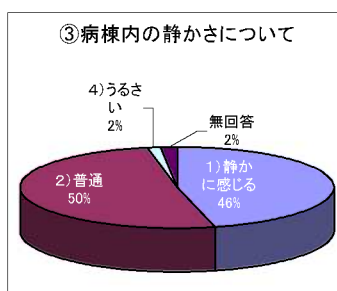
- ・仕方ないですが、もう少し広い個室の沢山あるトイレが良かったです。落ち着かず便が出にくかったです。
- ・家族として1Fを使用させていただきましたが、使用数が多分多いと思われるのにgoodでした
- ・女性のトイレの中のピンクのカーテンは使用後は必ず開けておくように書いてるのにほとんど閉めてある。

■お答え

「スペースが狭い」という指摘ですが2階一般病棟側のトイレについては、3年前前に改修工事を行い、以前より広くしました。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。

③病棟内の静かさについて

1)静かに感じる	30
2)普通	33
3)少しうるさいと感じる	0
4)うるさい	1
無回答	1
計	65



●ご意見

- ・夜、ドアを開けておくといびきで寝れない
- ・面会時間を守ってほしい
- ・年齢の関係で私だけ大声をだして申し訳ない
- ・入院中、夜中、台車付用具を使用しているため音が気になる
- ・静すぎるのもあまり心地よくないので普通が一番かと！！
- ・多少うるさいのは仕方ないと思ひます

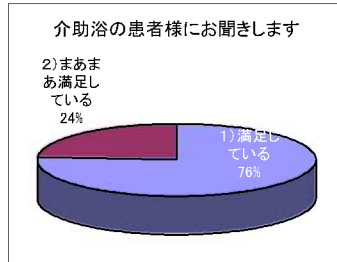
■お答え

・他者のいびきに関しては、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出下さい。何らかの対処をさせていただきます。  
 ・面会時間については特別な事由が無い限り、面会時間を守って頂く様にお願ひ致しております。何かお気付きの点が御座いましたらお申出下さい。  
 ・台車の音については以前から同様の指摘を受け、その都度対策をとりましたが完全ではありません。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

#### 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	16
2) まあまあ満足している	5
3) やや不満	0
4) 不満足	0
計	21



#### ●ご意見

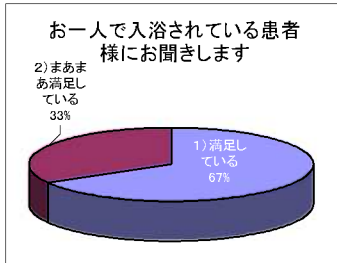
・頭をもう少ししていねいに洗ってほしいと思います

#### ■お答え

・不快な思いをさせて申し訳御座いません。以後気を付けます。

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	18
2) まあまあ満足している	9
3) やや不満	0
4) 不満足	0
計	27



#### ●ご意見

・勝手なお願いをしているので早めに終わるようにしています  
・汗だくで2日間過ごしたのでも気持ちよかったです

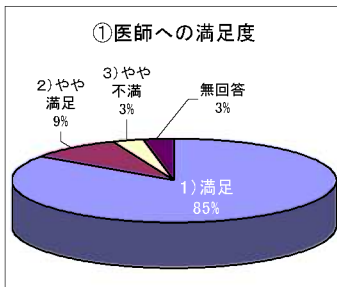
#### ■お答え

設備が質・量とも十分とは言えず、ご迷惑をお掛けしています。現状では入浴も、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	55
2) やや満足	6
3) やや不満	2
4) 不満足	0
無回答	2
計	65



#### ●ご意見

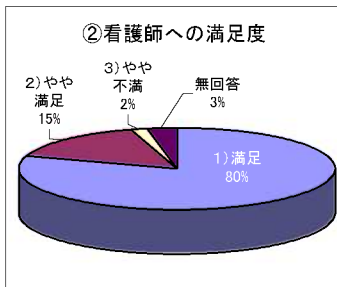
・他患者さんの中では、先生が回診に来ないと不満の声を耳にしました。  
・〇〇先生の細やかな診察が良く伝わります  
・適切な説明に感謝します  
・医師を信じようと思っています

#### ■お答え

・回診は適時行なっております。特に医師の診察を希望される時は、看護師にお申し出下さい。別に時間を設定して診察させていただきます。

#### ②看護師への満足度

1) 満足	52
2) やや満足	10
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	2
計	65

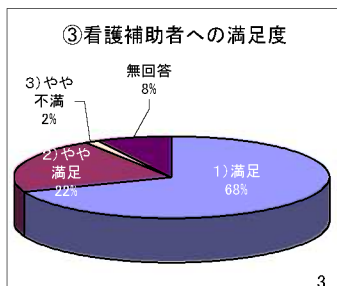


#### ●ご意見

・何でも話を聞いてくださるから大変満足です  
・師長は患者ばかりか、家族の疲労度まで気遣ってくれて感謝いたしております  
・みなさん、いやな顔せずニコニコ接してくれ感謝しています。

#### ③看護補助者への満足度

1) 満足	45
2) やや満足	14
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	5



#### ●ご意見

・大変優しく親切でした  
・看護師さんを助けよくやっているといます

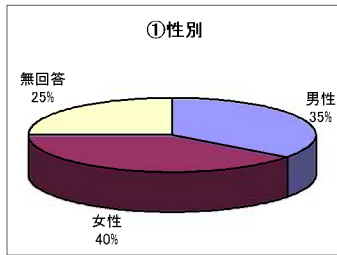
計	65
---	----



#### IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

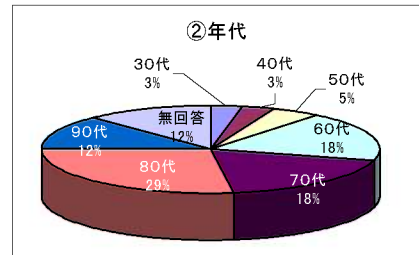
##### ①性別

男性	23
女性	26
無回答	16
計	65



##### ②年代

30代	2
40代	2
50代	3
60代	12
70代	12
80代	18
90代	8
無回答	8
計	65



#### ●不満に感じられたこと……

1)加湿器が必要

2)汗をかいたのと病衣の交換を申し出た際に、病衣だけでなく清拭もすすめてくれるととっても親切だったと思います。まだ具合が良くなかったのでそういう時の気の利いた一言ってうれしいです。

3)担当看護師がローテーションによって数多く変わるので顔も覚えられず相談事をどの看護師にしてよいかわからないことがあった。又、検査などの予定時間(準備)等が看護師によりまちまちであった(誤差約2時間)

4)食事の味付けが合わない(これは個々にみな違うと思いますが)

5)夕食の時間と寝る時間が近すぎる

#### ■お答え

病室の湿度は適時チェックし改善に向けて努力します。加湿器は、衛生面に問題があるので採用は考えておりません。

貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘どおり患者様の状況をきちんと把握して看護出来る様今後指導していきます。

看護師は、入院生活において安心して治療が受けられる様にサポートしていく立場にあります。少なからず不安を持たれていたのだと思い、申し訳なく思っています。担当看護師以外にも遠慮なくお申出下さい。

また、検査に関しましては、その日の状況で予定を変更する事が御座います。説明が不十分だったと思われる。ご意見を参考にさせて頂き看護の体制の見直しを行ってまいります。

一般的に病院食はご家庭の味付けより薄味になっており、患者様によっては、お口に合わない方もいらっしゃると思います。患者様それぞれに嗜好が違い、患者様全てにご満足頂くのは難しいですが何か対応できる部分があるかもしれませんので遠慮なくご相談頂ければと考えます(栄養士も定期的に病室を回る様にしております)。また、夕食から消灯時間までが短すぎるというご指摘ですが、これも患者様全ての生活サイクル(時間)合わせる事は出来ません。入院生活は、普段の生活スタイルと違う所が多々あると思いますが、これも治療の一環だとお考え頂き、ご理解頂けます様に宜しくお願い致します。

#### ●満足に感じられたこと……

・皆様にやさしくして頂き本当にありがとうございました。年寄り皆様にお手数をおかけしたことに心より感謝しています。ありがとうございました。

・良く話を聞いてくださり満足しています。

・皆様のきびきびした仕事に感謝しています。今後ともよろしく願い致します。院長先生の歯に衣着せぬ対応に最初はちょっと驚きましたが本当は優しい方と思い大変好感をもてました。今後ともよろしく願います。皆様ありがとうございます(家族より)

・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のごくわずかであり、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。

・総体的に良好です、先生のお話しも。

・感じがよい