

# 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24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:63名

回答者数:48名(回収率76%)

### 【はじめに】

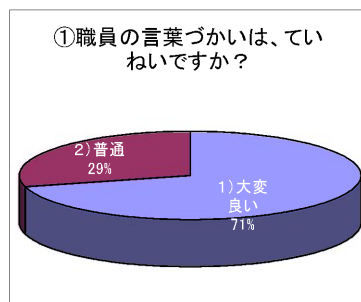
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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	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	0
計	48

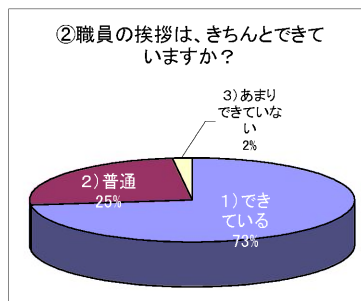


#### ●ご意見

- ・親切にさせていただいております。
- ・何時も親切でやさしくしていただきまして感謝しております。
- ・大変良いです。
- ・看護師の皆さんとてもやさしくて感じが良いと思います。
- ・良くしていただきまして感謝している。

### 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	12
3)あまりできていない	1
4)できていない	0
無回答	0
計	48

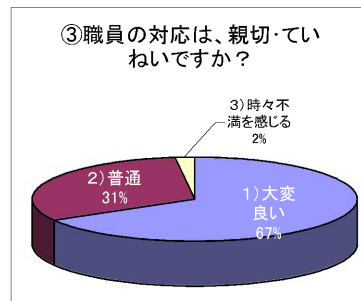


#### ●ご意見

- ・皆さんていねいです。
- ・皆さんきちんとされています。
- ・実に良い。
- ・皆様、礼儀正しい。

### ③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	32
2)普通	15
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	0
計	48

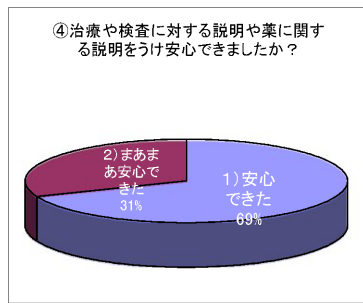


#### ●ご意見

- ・大変よくきいてくれます。
- ・皆々親切で朗らかで心優しく大好きです。
- ・良い。

④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	33
2) まあまあ安心できた	15
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	48

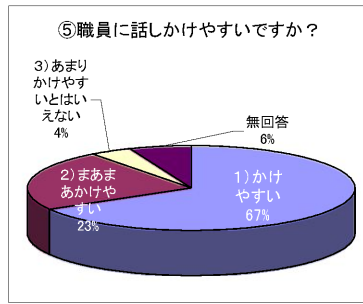


●ご意見

- ・本人にわかるまで話をしてくれています。
- ・良い。

⑤職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	32
2) まあまあかけやすい	11
3) あまりかけやすいとはいえない	2
4) かけにくい	0
無回答	3
計(重複回答あり)	48



●ご意見

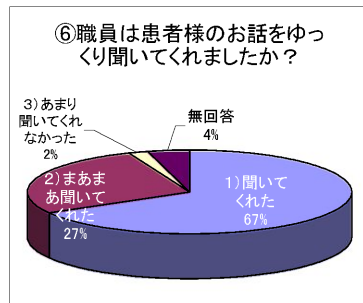
- ・よく話を聞いてくれます。
- ・職員の方と直接お話しをすることは少ない。ほとんどナースを通じるので、当方から話かけることは少ない。
- ・どなたにもお話ししやすいです、きちんと聞いてくださいます。
- ・担当じゃないと無視される。

■お答え

患者様の問い掛けに無視をするなど、あつては成らない事です。この様な対応をする職員がゼロになる様に接遇教育を充実させて行きます。

⑥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	32
2) まあまあ聞いてくれた	13
3) あまり聞いてくれなかった	1
4) 聞いてくれなかった	0
無回答	2
計(重複回答あり)	48



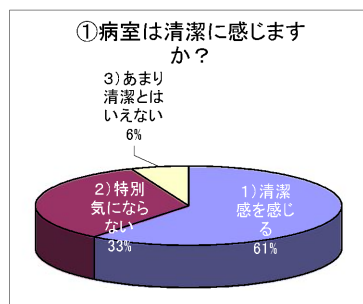
●ご意見

- ・私は満足しております。
- ・良く聞いてくれる。

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	29
2) 特別気にならない	16
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	0
計	48



●ご意見

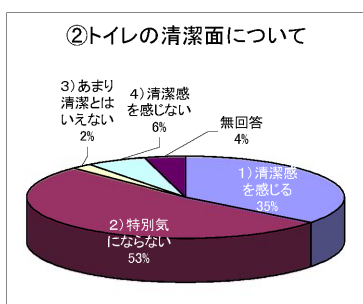
- ・たまに、空気を入れ替えてほしい。
- ・明るいところですので、私は喜んでおります。
- ・病室は1人または2名となっており、常に清潔でした。
- ・ベッドの下のほこりが気になります。

■お答え

・空調設備が整っていない、ご迷惑をお掛けします。状況を確認しながら病室の換気に配慮して行きたいと思えます。・ほこりについては清掃職員、看護部に申し入れ、環境整備に努めさせていただきます。

②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	17
2) 特別気にならない	25
3) あまり清潔とはいえない	1
4) 清潔感を感じない	3
無回答	2
計	48



●ご意見

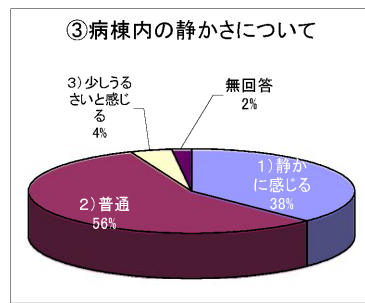
- ・トイレの回数多いため、気遣っております。
- ・2人用病室と後に1人で入室したが、清潔感を感じました。
- ・使用していないので、わからない。(2)
- ・便座は必ず消毒してから座ります。
- ・トイレが少し狭く、検便が不自由でした。
- ・古いので。

■お答え

一般病棟のトイレにつきましては、6年程前に改修工事を行っております。広さについては、全体のスペースの関係でこれ以上広げることが出来ません。ご不便をお掛けし申し訳御座いません。

### ③病棟内の静かさについて

1) 静かに感じる	18
2) 普通	27
3) 少しうるさいと感じる	2
4) うるさい	0
無回答	1
計	48



#### ●ご意見

- ・私は、満足しております。
- ・非常に静かに感じたのは、病室外でも高い話し声を感じませんでした。
- ・ボイラー音が夜は気になりました。

#### ■お答え

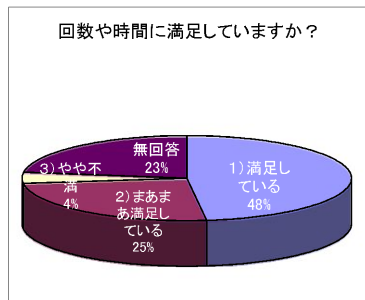
23年度の冬は、例年以上に寒い日が多く、夜間においても暖房用の循環ポンプの回転数を落とすことが出来ない日があり、患者様には大変ご迷惑をお掛けしました。来年度以降は、小まめに調節をして出来るだけ騒音を抑える努力を致します。また、他の方法で騒音を抑えられないか検討を致します。

### ④入浴について

回数や時間に満足していますか？

介助浴の方は入浴方法は満足していますか？

1) 満足している	23
2) まあまあ満足している	12
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	11
計	48



#### ●ご意見

- ・まだ、入浴していない。(2)
- ・自分で洗うのが大変ですので、よくしてくれています。
- ・多くの人を定められた時間でこなす関係が少し乱暴な処もありました。

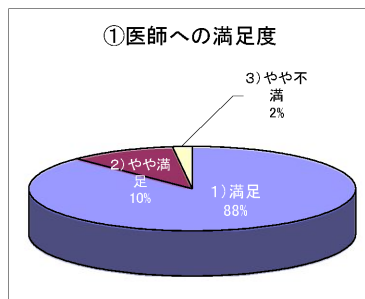
#### ■お答え

不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。入浴される方に満足頂ける様に配慮いたします。

## Ⅲ. 全体の印象

### ①医師への満足度

1) 満足	42
2) やや満足	5
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	48

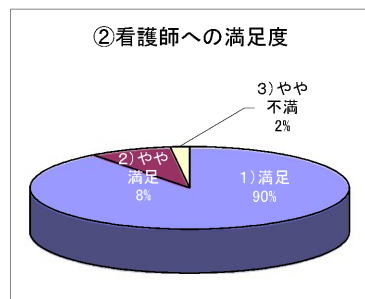


#### ●ご意見

- ・体の事よく気遣ってくれます。
- ・入院患者が申し上げる事項ではないと思いますが、〇〇先生には感謝の念で一杯です残された人生を〇〇先生の励ましと、優しさを忘れずに頑張りたいと思います。
- ・朝必ず、顔を出してくれるので安心です。
- ・ていねいで分かりやすく状況など話してくれる。

### ②看護師への満足度

1) 満足	43
2) やや満足	4
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	48

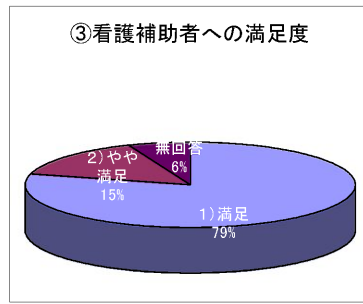


#### ●ご意見

- ・いつもよくしてくれています。
- ・入院患者の申し出及びお願い事をよく理解して対応していると思います。
- ・介護の大変さをしみじみ見ることができ、敬意を表します。
- ・とてもよくしていただいています。

### ③看護補助者への満足度

1)満足	38
2)やや満足	7
3)やや不満足	0
4)不満足	0
無回答	3
計	48



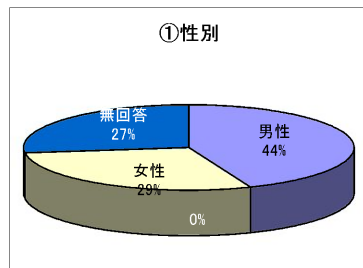
#### ●ご意見

- ・私は、喜んでおります。
- ・正看護者と見分けがつかない程、色々なことに対して対応されていると思います。
- ・皆様とても優しく朗らかで大好きです。

## IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

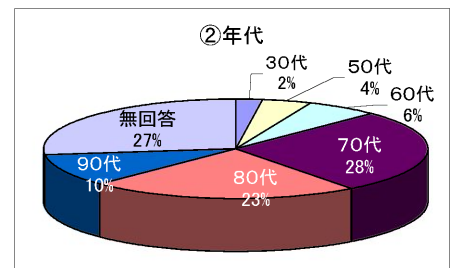
### ①性別

男性	21
女性	14
御家族	0
無回答	13
計	48



### ②年代

30代	1
40代	0
50代	2
60代	3
70代	13
80代	11
90代	5
無回答	13
計	48



#### ●不満に感じられたこと……

- 1)便、おしっこの臭いで私には大変

#### ■お答え

不快感を与え申し訳御座いません。環境整備に努めさせていただきます。

#### ●満足に感じられたこと……

- ・毎日が楽しんでおります。
- ・不満は有りません。
- ・あたたかい真心に心より感謝、お礼を申し上げます。ありがとうございます。
- ・良好です。
- ・皆様、朗らかに励ましてくださり心より感謝しております。看護師という職業は本人が健康で心が優しくなければできない仕事だとつくづく思い感謝の気持ちで一杯です。有難うございました。他の女性の方も同様です。
- ・大変満足しております、どうもお世話になりました。ありがとうございました。
- ・特記すべきことなし、1から100までお世話になっています。
- ・最初別の病院をと考え電話しましたが余りにも冷たい対応で行く気がなくなり、こちらに電話しました所、とても感じ良く適切丁寧に対処してくださいました。その場でここにきめようと思ひ氏名を名乗り担当先生の外来診療を教わり受けました。思った以上に皆さん明るく親切で100%満足です。退院後も素晴らしい北成病院を知人、友人に吹聴致します。
- ・対応が良く、満足に感じている。入院は又この病院にしたいと思ひます。
- ・嫌な思いをする事なく入院生活を送る事が出来ました、ありがとうございました。
- ・よく話を聞いてもらっている。