

# 療養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2月1日～2月29日

調査対象: 3階及び2階療養病棟患者様

調査方法: 担当看護師による聞き取り調査、及び患者様にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数: 28名

回答者数: 28名(回収率100%)

### 【はじめに】

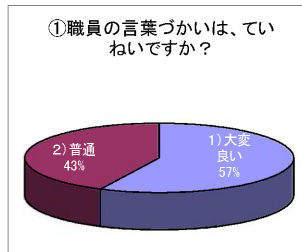
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月29日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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

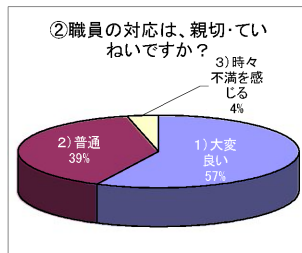
### ①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1) 大変良い	16
2) 普通	12
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	28



### ②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1) 大変良い	16
2) 普通	11
3) 時々不満を感じる	1
4) 不満足である	0
無回答	0
計	28



#### ●ご意見

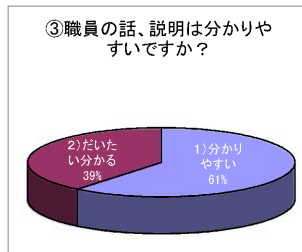
・コールしても来てくれないことがあった

#### ■お答え

全てのコールに速やかな対応を心がけていますが不手際があり申し訳御座いません。今後この様なことが無いように致します。

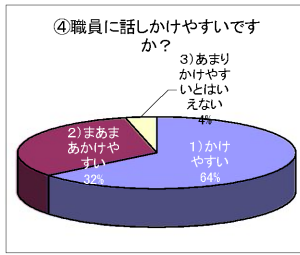
### ③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1) 分かりやすい	17
2) だいたい分かる	11
3) よく分からない	0
4) 分からない	0
無回答	0
計	28



④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	18
2) まあまあかけやすい	9
3) あまりかけやすいとはいえない	1
4) かけにくい	0
無回答	0
計	28



●ご意見

- ・話にくい人もいる
- ・耳が悪く眼も見えないのでトンチンカンになってしまう

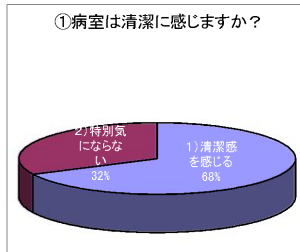
■お答え

・全職員が患者様にご満足頂ける接遇能力を身に付ける様に、教育を致します。  
また、視聴覚の不自由な方に対してのより良いコミュニケーションを今一度検討致します。

II. 施設設備に関して

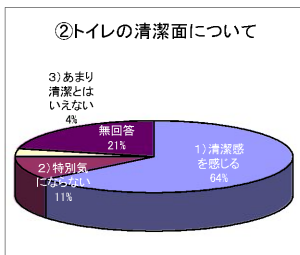
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	19
2) 特別気にならない	9
3) あまり清潔とはいえない	0
4) 清潔感を感じない	0
無回答	0
計	28



②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	18
2) 特別気にならない	3
3) あまり清潔とはいえない	1
4) 清潔感を感じない	0
無回答	6
計	28



●ご意見

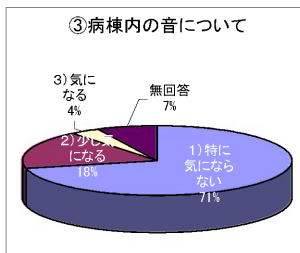
- ・未使用(2名)
- ・時々、故障していてトイレでボタンを押しても鳴らない

■お答え

ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。器機類の点検は、定期的に行っており、トイレのインターフォンについて異常は見つかっておりません。今後、不都合など感じられましたらお知らせ下さい。

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	20
2) 少し気になる	5
3) 気になる	1
4) 大変気になる	0
無回答	2
計	28



●ご意見

- ・患者が耳が遠い 声大きい
- ・職員の話声、物音(何かを落とす音)
- ・他患者のスリッパの音が気になる
- ・同じ部屋の人が同じ話を何度もする
- ・同室者に面会があると、ずっと話している声気になる
- ・寝ていてドーンという音が時々するのが気になる

■お答え

・患者様、面会者様の会話の声も時として耳障りに聞こえる時があると思います。常識の範囲を逸脱していると判断しましたら病院として、当該患者様等にご協力をお願いしております。今後も何かお気づきの所が御座いましたら遠慮なくお申し出下さい。  
・職員の話声は、業務上必要ではありますが声の大きさ、話し方等を考察し、指導いたします。また、就寝時間帯での雑音発生も今以上に注意して業務を行います。

●ご意見

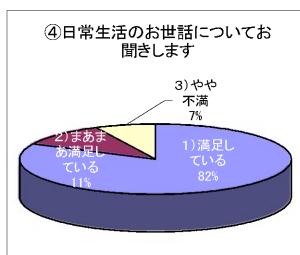
- ・何かを引く、台車などの音が気になる(2名)

■お答え

3階の廊下部分の床は凹凸が大きく、キャスターのついた台車などは振動により耳障りな音を発しています。キャスターの交換や注油などで対策をとっております。また、最近では廊下の凹凸の補修を出来る範囲で行っておりまして、一定の成果は得られたと考えております。今後も適時床の補修などの対策を行ってまいります。

④日常生活(入浴・清拭・食事・爪切りなど)のお世話についてお聞きします  
お世話には満足されていますか？

1) 満足している	23
2) まあまあ満足している	3
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	0
計	28



●ご意見

- ・夜にオムツをしているが、乱暴な人がいる
- ・あまり慣れていない看護師が入浴介助すると入浴した気がしない事がある
- ・優しくしてほしい

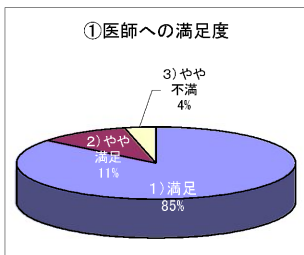
■お答え

不快な思いをさせ申し訳御座いません。日常のお世話については、患者様に満足して頂けるように、全職員研修を重ね、思いやりあるお世話、対応を行ってまいります。

### Ⅲ. 全体の印象

#### ①医師への満足度

1)満足	24
2)やや満足	3
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	0
計	28



#### ●ご意見

- ・忙しいからなかなか来ない
- ・あっさり過ぎなので、もう少し時間をかけて来てほしい
- ・もう少し話を聞いてほしい
- ・担当の先生が大好きです。顔を見ているだけで嬉しいです。
- ・優しいです。ニコニコしています。

#### ■お答え

・回診は適時行なっております。患者様の病状等に变化があった場合、担当医から患者様、ご家族に説明を行っています。病状に変化の無いときは療養病床の性格上、特段の説明は行なっておりません。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。

#### ●ご意見

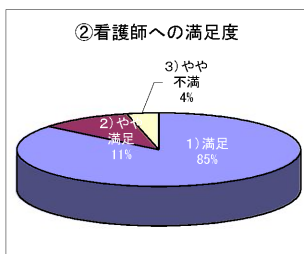
- ・いい先生だけど…言っている事がわかりにくい事がある

#### ■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、遠慮なく質問して下さい。

#### ②看護師への満足度

1)満足	24
2)やや満足	3
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	0
計	28



#### ●ご意見

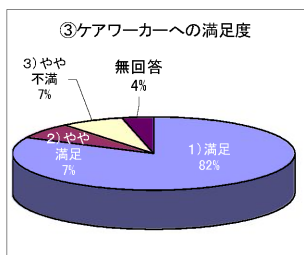
- ・車椅子を押してほしい(年なのでとても疲れる)
- ・優しいです

#### ■お答え

リハビリの一環として、操作できる方にはご自分で移動をして頂いておりますが、疲れたり、何か不都合が生じた場合は、遠慮なくお声を掛けて下さい。

#### ③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	23
2)やや満足	2
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	1
計	28



#### ●ご意見

- ・熱心な人とそうでない人のバラツキがある
- ・車椅子を押してほしい
- ・悪い人は一人もいません

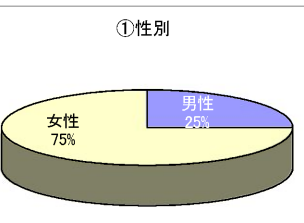
#### ■お答え

接遇教育を継続して行っています。

### Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きます

#### ①性別

男性	7
女性	21
無回答	0
計	28



#### ●不満に感じられたこと……

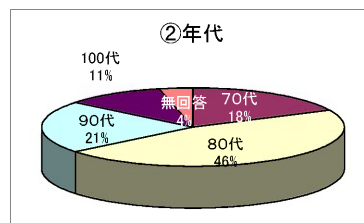
- ・食事のメニューにもう一工夫がほしい
- ・肉が固い

#### ●満足に感じられたこと……

- ・整っている。何も言う事はない
- ・看護スタッフのレベルが高いと思う

#### ②年代

60代	0
70代	5
80代	13
90代	6
100代	3
無回答	1
計	28



#### ■お答え

治療食の為、食事制限はありますが出来る限りメニュー改善に努めてまいります。(栄養室)  
 厨房スタッフと共に調理器具の使い方、調理方法について検討し、やわらかく調理出来るように工夫して行きます。  
 お気づきの所がありましたら遠慮なくお申し出下さい。(栄養室)

## ご家族様満足度調査の結果

調査期間: 平成24年2月1日～2月29日

調査対象: 3階及び2階療養病棟患者様のご家族

調査方法: 患者様のご家族にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

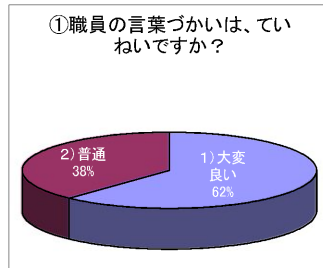
調査人数: 70名

回答者数: 58名(回収率83%)

### I. 職員のサービスに関して

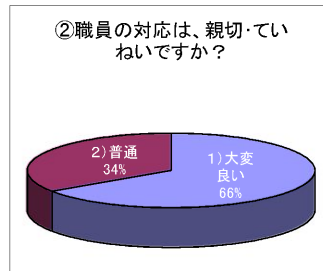
#### ①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	36
2)普通	22
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



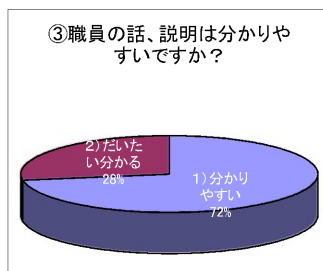
#### ②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	38
2)普通	20
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	58



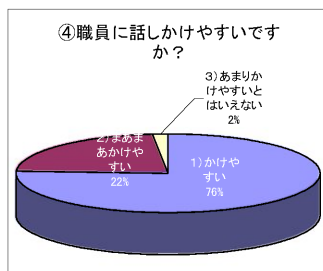
#### ③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	42
2)だいたい分かる	16
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	58



#### ④職員に話しかけやすいですか？

1)かけやすい	44
2)まあまあかけやすい	13
3)あまりかけやすいとはいえない	1
4)かけにくい	0
無回答	0
計	58



#### ●ご意見

・人による

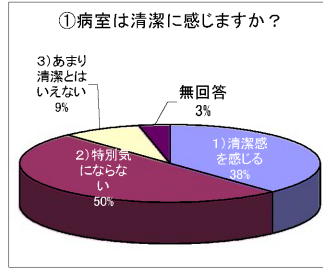
#### ■お答え

・全ての職員が患者様に満足頂ける、思いやりのある関わり、対応を心がけます。また、その様な接遇能力を身に付ける様に、教育を致します。

## 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	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	2
計	58



#### ●ご意見

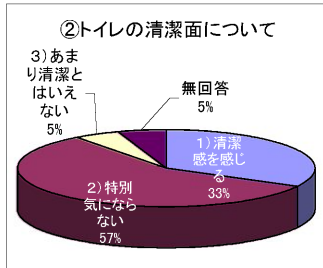
- ・時々、綿ゴミが気になります
- ・清潔感を感じる…ベッド回り、床など
- ・あまり清潔とはいえない…建築年数に関係なく病室の壁の黒ずみ。カーテンを明るい色に替えるだけでも…

#### ■お答え

- ・綿ゴミは清掃職員、看護部に申し入れ、環境整備に努めさせて頂きます。
- ・当院は開院以来30余年が過ぎ、確かに建築物、設備共に老朽化が目立ちます。建物の整備は、必要な所から優先して補修を行ってまいります。皆様の御理解お願い致します。

### ②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	19
2) 特別気にならない	33
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	3
計	58



#### ●ご意見

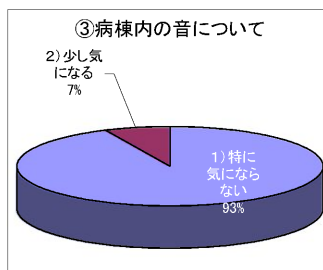
- ・未使用
- ・冷たい便座が気になる。

#### ■お答え

- 不快な思いをさせて申し訳御座いません。
- 当院は、ご承知のとおり建築物、設備機器の老朽化が進んでおります。設備機器に関しては、優先度の高い物から順次更新を行っております。どうぞご理解下さい。

### ③病棟内の音について

1) 特に気にならない	54
2) 少し気になる	4
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	0
計	58



#### ●ご意見

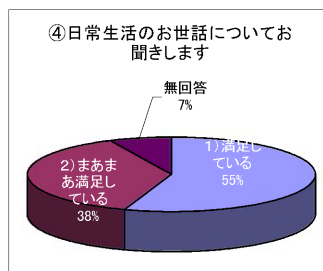
- ・職員の声大きい…
- ・(音ではないのですが)看護師さんの声が必要以上に大きい時

#### ■お答え

- ・職員の会話は、業務上必要ではありますが声の大きさ、話し方等を考察し、指導いたします。

### ④日常生活(入浴・清拭・食事・爪切りなど)のお世話についてお聞きします お世話には満足されていますか？

1) 満足している	32
2) まあまあ満足している	22
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	4
計	58



#### ●ご意見

- ・散髪がいつも長さがバラバラなので統一してほしい。

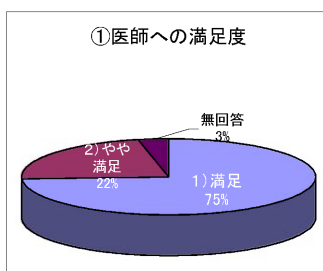
#### ■お答え

- ・気になる所がありましたら遠慮なく申し出下さい。理髪店へ申し伝えます。

## III. 全体の印象

### ①医師への満足度

1) 満足	43
2) やや満足	13
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	2
計	58



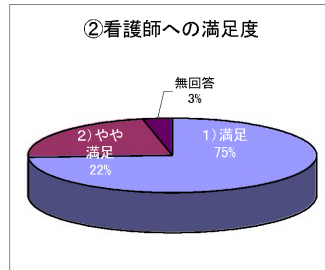
#### ●ご意見

- ・医師への満足度は分かりません。最善を尽くして下さい。お願いします。

## ②看護師への満足度

(病室内での私語についてもお尋ねします)

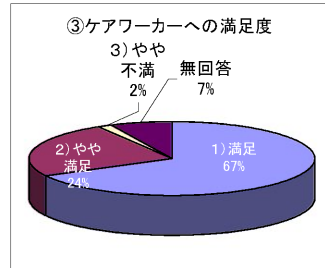
1)満足	43
2)やや満足	13
3)やや不満	0
4)不満	0
無回答	2
計	58



## ③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

(病室内での私語についてもお尋ねします)

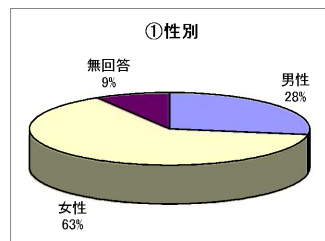
1)満足	39
2)やや満足	14
3)やや不満	1
4)不満	0
無回答	4
計	58



## IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

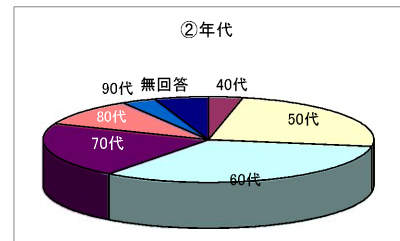
### ①性別

男性	16
女性	37
無回答	5
計	58



### ②年代

30代	0
40代	2
50代	14
60代	19
70代	12
80代	6
90代	2
100代	0
無回答	3
計	58



### ●不満に感じられたこと.....

- 夜7:30迄ですが、8:00迄、玄関を開けて頂くと仕事帰りに寄り安いのですが、如何でしょうか？
- 3Fエレベーターを降りると不快な臭いが鼻につきます。
- ベッドが旧式なので新しくしてほしいのですが、それはなかなか無理な事だと思っておりますが、何かわずらでも新しくして下さい。お願いします。

### ■お答え

面会時間のこれ以上の延長は看護業務に支障をきたす恐れがありますので延長は考えておりません。尚、特別のご事情がある場合はご相談頂ければと考えます。  
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。  
現在、ベッドの更新に着手しております。諸般の事情により、全てのベッドを一斉に交換は出来ず、徐々に行っておりますのでご理解下さい。

### ●満足に感じられたこと.....

- 日々、色々満足しております。(3名)
- 説明がわかりやすいと思います。
- スタッフが揃っていて心強い。いつも声をかけてくれて有難うございます。
- 全体の雰囲気が明るいので、ありがたいです。
- 認知の低下している患者への声かけに感謝します。
- 口の中を清潔にさせていただいて感謝しています。
- 病院内の清掃担当の方は、とても一生懸命きれいにして下さっています。気持ちが良いです。
- 細かく目配りしてくださって感謝してます。
- とても親切で安心しています。
- 相談員さんが居てくれる安心感
- 年配の方々に対して子供扱いしないところ、粘り強く説明して下さる事。
- 隣、向いの患者さんとの間隔がありホッとします。
- 自宅で見れない人を見て頂いているので感謝しています。
- 毎年、頂く心暖まる手作りのお誕生日カードにとても感謝しています。
- 容態の変化などには詳細な説明を頂いている事。
- 身づくろいの(皮膚や爪など)にきれいにしてもらっている事。
- 皆様に大変お世話になり感謝しております。
- 挨拶など、必ずしてくれます。良くして頂き満足しております。
- 高齢者の介護の大変さは良く分かりますので、とても良く見て下さっていると思います。
- 言葉のかけ方が家族のようで、誉めてみたり小さく叱ったり、とても大事な事だと思います。
- 看護師の方には通路や病室ではいつも笑顔で挨拶をして下さり、患者の事で私達や家族にも気遣ってくれて感謝しております。
- 部屋が明るく外も見れてとても良いと思えました。患者を車椅子に乗せて部屋の外へ出して頂きありがたく思います。でも又、何か月かしたらこの病院からも出されるのでしょうか。国のやり方に矛盾を感じます。