

# 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25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:66名

回答者数:56名(回収率85%)

### 【はじめに】

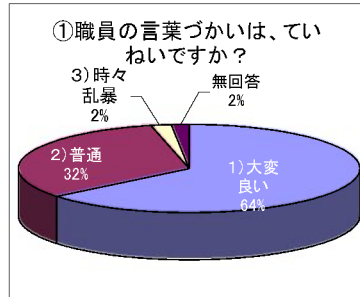
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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	36
2)普通	18
3)時々乱暴で命令口調になっている	1
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	1
計	56

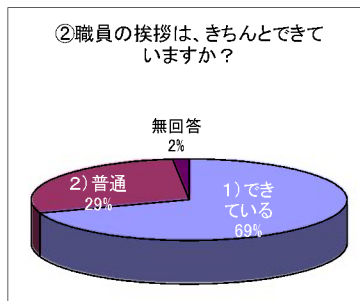


#### ●ご意見

- ・入院して4年が経過しましたが、この間職員に接して皆さん大変言葉づかいは良く結構です。感心しました。
- ・明るく、笑顔で接して下さり感謝しています。
- ・どの方も親切にいただきました。
- ・丁寧に明るく対応してくれる方がほとんどです。認知を自覚していない患者さんにも、粘り強く対応されていました。しかし、治療や安全のためには、強い態度も必要でしょう。チームワークで取り組みながらも昔と違うご苦労をされていると思いました。

### ②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	39
2)普通	16
3)あまりできていない	0
4)できていない	0
無回答	1
計	56

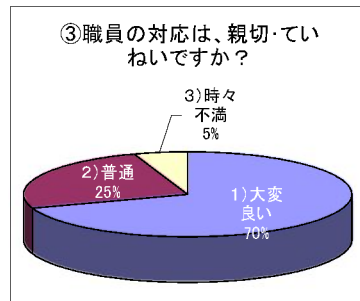


#### ●ご意見

- ・挨拶はきちんとされています。朝の挨拶と各担当者変更になった挨拶は良く判る様適切です。
- ・言葉づかいが丁寧に気持ちが良いです。
- ・とても好感をもてました。
- ・旧知の方も、新しく知った方も心よく挨拶してくれます。業務が次々とあり、こちらも挨拶を控えることもあります。お疲れ様です。

### 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	14
3)時々不満を感じる	3
4)不満足である	0
無回答	0
計	56



#### ●ご意見

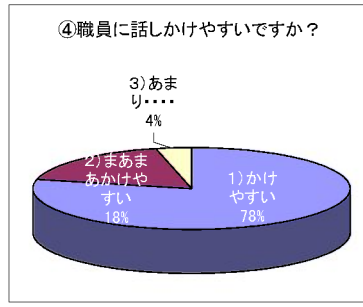
- ・優しく接していただいています。
- ・皆さんとても親切で気持ちの良い対応して下さいました。
- ・個々の職員の対応は充分です。やはり個別の配慮が必要な方(治療以外で)が多いので自分の運動、自立などについて、入院時に話さきれなかったのが、安静にして治した方が良いことと積極的に自分で動かすことと迷う場面があった。
- ・大体対応は親切で結構です。不満を感じる事は点滴の際、2度又は3度位失敗しても詫げる事もない職員もおられる。

#### ■お答え

思いやりのある看護が出来るように、診療の補助を含めた看護の質の向上に努めてまいります。

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	10
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	0
計(重複回答あり)	56

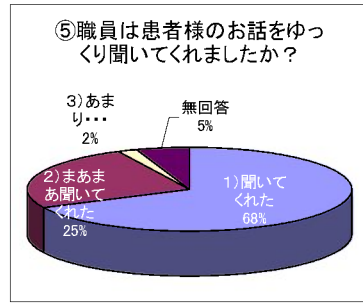


●ご意見

・私は話しかけやすいです。職員の方が笑顔でいると話しかけやすくなるし、信頼がうまれます。  
 ・気軽に話ができとても有難いです。  
 ・何事にもてきばきと答えてくれております。  
 ・みなさん、忙しくて目と目で挨拶をする場面もあり、でもそれでいいと感じました。

⑤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	14
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	3
計(重複回答あり)	56



●ご意見

・見舞いに来られなかった日の様子を聞くと、詳しく説明して下さるので安心します。  
 ・忙しい中要点を聞きとってくれました。変化した環境や内科以外の留意点、電話や面会の取次などが、古い情報になっていた。私からも訂正しませんでした。確認しようとしても忙しすぎるという実態なのかしらと思いました。

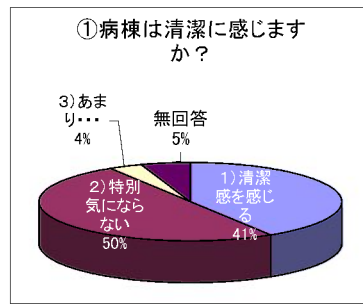
■お答え

何の情報も古かったのか不明のため、入院案内など再度点検致します。

II. 施設設備に関して

①病棟は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	23
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	0
無回答	3
計	56



●ご意見

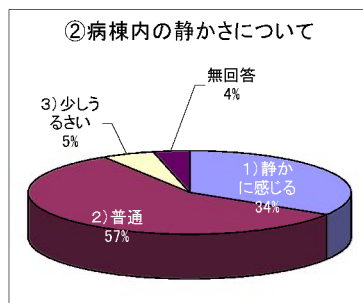
・人それぞれ病棟内の設備その他の観察力は違いますが、私は良好に設備、清潔感を感じる  
 ・いつも掃除をきれいにいただき、気持ちが良いです。  
 ・(病室は) 介護師さんがごまめに回って清潔にしてくれていますので安心して使えます。  
 ・年数から考えると当たり前ですが、トイレ(汚物処理)洗面所など、患者も使いやすく、職員も業務を遂行しやすくする改修はどこに頼めば補助がおりてくるのでしょうか。

■お答え

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。  
 また、この様な類の補助制度は、無いと承知しております。ご心配頂き有難う御座います。

②病棟内の静かさについて

1) 静かに感じる	19
2) 普通	32
3) 少しうるさいと感じる	3
4) うるさい	0
無回答	2
計	56



●ご意見

・静かすぎなくて、良い  
 ・建物が四方にのびているせいか、割に静かである  
 ・静かな雰囲気、気持ちが落ち着きます。  
 ・活気があって良いと思います。  
 ・あまり静かでもお昼寝をしてしまいます。今自分が音声に過敏になっているので、集中できない時や気持ちが落ち着かない時があった。声をあげている人はいつでもいたのに今はそれについてまた大きな声で話す人もいます。我が身もいつか通る道と思うが良策はないものかと思う。治療用のカートなども車の部分を交換すると音は静かになると思う。

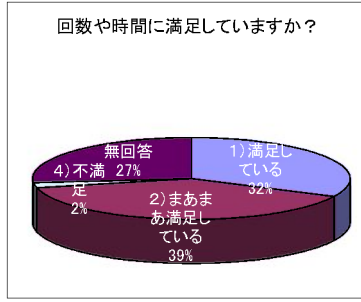
■お答え

ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。病状により声を出される患者様も中にはいらっしゃいます。その都度病室の移動なども含め配慮していきたいと思っております。  
 カートの騒音の根本的な理由は、車輪の問題ではなく廊下の床が凸凹になっている為です。現在、床の補修は、大掛かりになり行なえない状態です。対策としては、耐振動性のカートを購入してテスト使用します。また、カート移動時に振動を押さえる様に注意して押すように更に指導をしていきます。

### ③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	18
2) まあまあ満足している	22
3) やや不満	0
4) 不満足	1
無回答	15
計	56



#### ●ご意見

- ・入浴していない(5)
- ・待ち時間が多いためスピーディーにしてほしい
- ・いつも体が清潔に保たれていて、感謝しています。
- ・お風呂担当の皆様、ご苦労様です。
- ・詳しい内容を把握していないのでわからない。
- ・検査や体調によって、今の時間枠では1週間は入れないこともある。シャワーだけの利用でもいいので自立度の高い人は毎日使えるようになるとうれしいです。
- ・実を言うと回数を現在より多くすることを望みますが、体の洗浄等があるので良いとする。

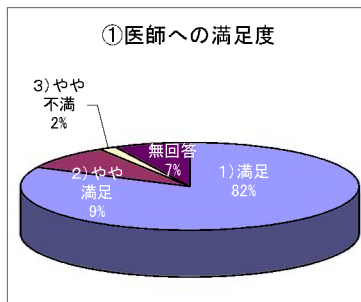
#### ■お答え

- ・待ち時間について 不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。介助入浴についてと思われそうですが、なるべく待ち時間がなく入浴できるように心がけていましたが、今後更に検討していきたいと思っております。
- ・入浴回数について 同じような声が多く聞かれていますので、給湯の関係などを確認して今後検討ご希望に添えるようにしていきたいと思っております。

## Ⅲ. 全体の印象

### ①医師への満足度

1) 満足	46
2) やや満足	5
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	4
計	56

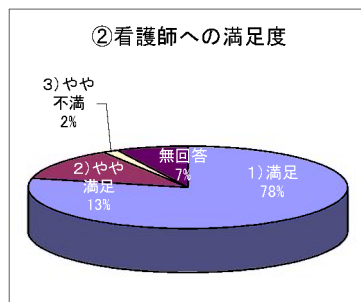


#### ●ご意見

- ・時々、症状を話していただき様子がわかり安心です。
- ・とても親切にいただいております。
- ・細かい事の質問にもお答えいただき納得と安心をもらっています。
- ・毎回細かく分かりやすく、説明してくれている。
- ・大変感謝しています。
- ・親切に対応していただきました。
- ・基本の体調を知ってくれているので安心してあります。自分が今の生活や体調をうまく伝えられず、もどかしい思いも感じました。これからの外来でも伝えていこうと思います。
- ・現在週4回他の病院の先生と面談しました(病気のため)。4人の先生方は皆印象としては同じよう感じております。

### ②看護師への満足度

1) 満足	44
2) やや満足	7
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	4
計	56

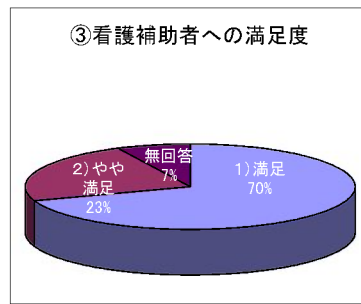


#### ●ご意見

- ・特に看護師の〇〇さんは、笑顔で入院患者に挨拶され退院の時に声を掛けられる態度に感心しました。
- ・きめ細かく見ていただきいつも感謝しています。担当以外の看護師さんも話しかけて下さり、とても有難く思っています。
- ・皆さんとても親切で気持ちよく接しております。
- ・皆様親切で看護師さん同士の連携も良く安心である。良く気が付くし、声かけも多く病人にとっては嬉しいことです。病人も声をかけやすい雰囲気があり気が休まります。感謝いたしております。
- ・親切に対応していただきました。
- ・とにかく忙しく、物的部分もカバーしながらみなさん注意深く働かれていますと思います。
- ・大体の満足度は結構よいと思います。

### ③看護補助者への満足度

1)満足	39
2)やや満足	13
3)やや不満	0
4)不満	0
無回答	4
計	56



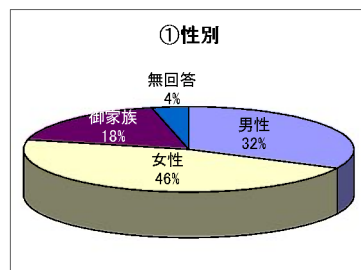
#### ●ご意見

- ・職員の皆様で見ていただいているようで、感謝しています。
- ・皆様活発にお仕事に専念なさり良く気がつかれます。患者さんにも良く声をかけられ、お話しなされ嬉しい事です。お疲れ様と感謝しています。
- ・元気をいただきました。
- ・安全に気を付け、様々な介護のニーズに応えながらがんばっていると思います。ナースとのコミュニケーションにも気を付け共有して看護にあたっておられると思います。

## IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

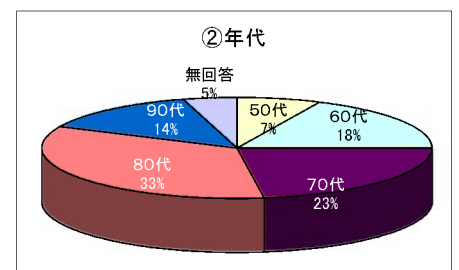
### ①性別

男性	18
女性	26
御家族	10
無回答	2
計	56



### ②年代

30代	0
40代	0
50代	3
60代	8
70代	10
80代	15
90代	6
無回答	2
計	44



#### ●不安、不満に感じられたこと……

- ・早く元気になってもらいたいです
- ・トイレが短い(小さい)
- ・2Fロビーでの飲食は少し抵抗があります。休日祝日の時は1F待合場をお借りしています。
- ・売店がないのが不便
- ・入院家族の感想です。父が入院初日に部屋のトイレが間に合わず、皆様にご迷惑おかけいたしました。その時の様子を次の看護師さんに(父のベッドの前で、手振り身振りをして、大きくして)伝えていて、父もガックリしておりました。プライドは何歳になってもあると思います。たとえ呆けの老人(父は違います)でもそのような扱いをされるのは、人としてどうかと感じました。もっと看護師教育をご指導していただきたく思います。
- ・個人的なことですが、いつも感じることです。生活を一人で管理していると、どうしてもこちらから電話連絡が必要だったり、書類の提出を求められたりします。ベットテーブルなどでメモをとったり、用紙に記入したりが必要になります。2Fエリアにも座って書き取りながら電話が出来るスペースがほしいです。1Fは外来を避けて使わせてもらっていますが、夕方では官庁はすでにつながらないこともあり、遅れ遅れになってしまいます。

#### ■お答え

- トイレの広さについては、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。
- ご不便をおかけし申し訳ありません。現在、お見舞いの方々がお食事の出来る専用のお部屋は御座いません。しかし、お食事される時にお声をかけて頂ければ、お部屋をご用意できる場合も御座います。ご遠慮なくお申し出下さい。
- ご不便をお掛けし申し訳御座いません。調剤薬局にお願いして販売している品物の数を増やすよう検討します。食べ物など調剤薬局には置けない品物は宅配業者などで対応できないか検討に入ります。
- 大変申し訳なく思います。私達は「患者様、ご家族にとって……」を最優先しながら看護していく事に心がけています。患者様の思いに寄り添えずにこのような行動をとったものと思われれます。今後このようなことを繰り返す事のないように、しっかりと指導していきたいと思ひます。
- 病棟ロビーの電話コーナーが狭い事は確かです。テーブルなどはありますが、書類の記載など、ゆっくり使用してもらえ環境にはなっていません。今後その様な設備を設けることが出来るか検討を致します。

#### ●満足に感じられたこと……

- ・皆様に声をかけていただき、とても心強く思っています。家にいるような感じで、とても落ち着きます。病院らしくなく、来やすいです。
- ・患者同士皆さん仲良く治療しておりました。
- ・皆様の細やかなお気づかいに感謝しております。ありがとうございます。
- ・お世話になりました。ありがとうございました。