

# 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29年1月15日～2月15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: 10名

回答者数: 9名(回収率90%)

### 【はじめに】

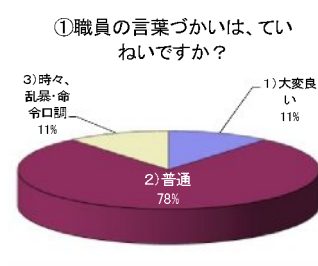
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、1月15日から2月15日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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、宜しく願い申し上げます。

社会医療法人延山会北成病院 サービス改善委員会

## I. 職員のサービスに関して

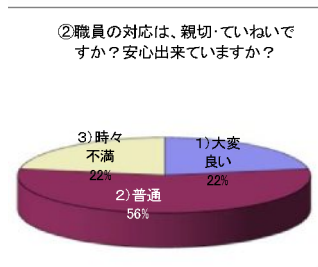
### ①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	1
2)普通	7
3)時々、乱暴・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	0
計	9



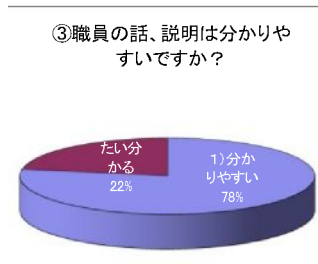
### ②職員の対応は、親切・ていねいですか？安心出来ていますか？

1)大変良い	2
2)普通	5
3)時々不満を感じる	2
4)不満足である	0
無回答	0
計	9



### ③職員の話、説明は分かりやすいですか？

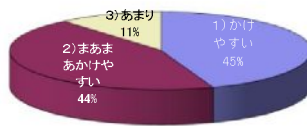
1)分かりやすい	7
2)だいたい分かる	2
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	9



④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	4
2) まあまあかけやすい	4
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	9

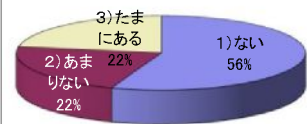
④職員に話しかけやすいですか？



⑤職員からの声掛けや対応で不快を感じたことがありますか？

1) ない	5
2) あまりない	2
3) たまにある	2
4) おおいにある	0
無回答	0
計	9

⑤職員からの声掛けや対応で不快を感じたことがありますか？

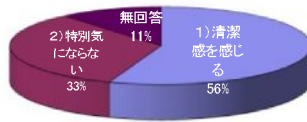


II. 施設設備に関して

①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	5
2) 特別気にならない	3
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	1
計	9

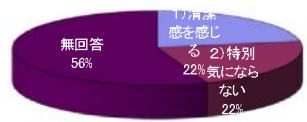
①病室は清潔に感じますか？



②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	2
2) 特別気にならない	2
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	5
計	9

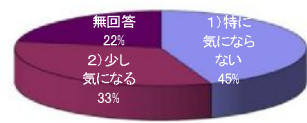
②トイレの清潔面について



③病棟内の音について

1) 特に気にならない	4
2) 少し気になる	3
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	2
計	9

③病棟内の音について



●ご意見

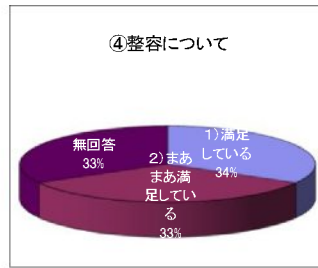
- ・他の患者さんの声が気になる事がある

■お答え

ご迷惑をお掛けしています。病状的に発声される方もいますので、ある程度はご寛容頂いております。同室者様の苦痛となる時はお部屋の調整等、何らかの対処をさせていただきます。

④介護で整容を受けられている方へお聞きます  
(身だしなみ・整髪・爪など)

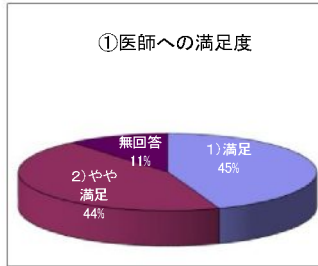
1)満足している	3
2)まあまあ満足している	3
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	9



Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1)満足	4
2)やや満足	4
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	1
計	9



●ご意見

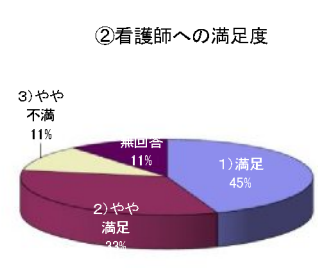
・顔を覚えていないくらい会っていない。沢山とは言わない、来て欲しい

■お答え

・回診は適時行なっております。患者様の病状等に変化があった場合、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。

②看護師への満足度

1)満足	4
2)やや満足	3
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	1
計	9

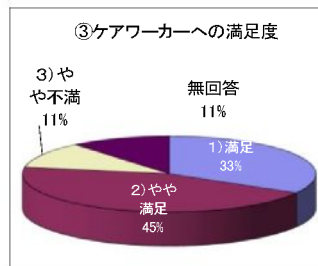


●ご意見

・今はない

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	3
2)やや満足	4
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	1
計	9



●ご意見

・オムツ交換時、乱暴な時がある

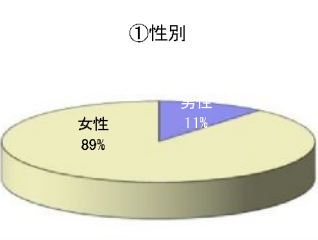
■お答え

・ご指摘有難う御座います。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

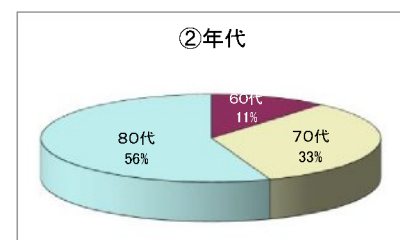
①性別

男性	1
女性	8
無回答	0
計	9



②年代

50代	0
60代	1
70代	3
80代	5
90代	0
100代	0
無回答	0
計	9



●満足に感じられたこと……

・看護師の方から声をかけてくれる事がありがたい (今日、大丈夫かい?等、うれしい)

## ご家族様満足度調査の結果

調査期間：平成29年1月15日～2月15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。

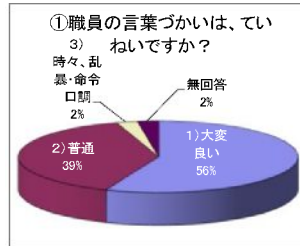
調査人数：51名

回答者数：41名（回収率80%）

### I. 職員のサービスに関して

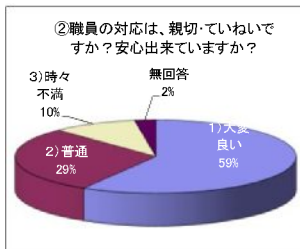
#### ①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	23
2)普通	16
3)時々、乱暴・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	41



#### ②職員の対応は、親切・ていねいですか？安心出来ていますか？

1)大変良い	24
2)普通	12
3)時々不満を感じる	4
4)不満足である	0
無回答	1
計	41



#### ●ご意見

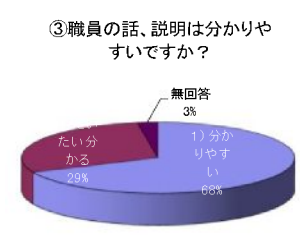
- ・お風呂に入るとき、首から肩にかけて寒そうでタオル一枚かけてほしい。
- ・病状説明がなかった。

#### ■お答え

- ・ご指摘頂き有難う御座います。入浴の為の移動の際は、肩まで被って移動するよう周知すると共に掛け物の種類を検討させていただきます。
- ・入院時あるいは患者様の病状等に変化があった場合、担当医から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棟の性格上、特段の説明は行なっておりません。しかし、説明を希望される場合は看護師、医療相談員にお申し出下さい。日程を調整し、担当医がお会いし説明させていただきます。

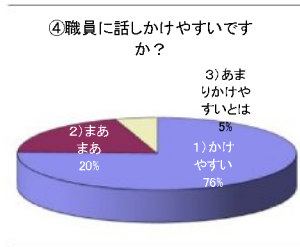
#### ③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	28
2)だいたい分かる	12
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	1
計	41



#### ④職員に話しかけやすいですか？

1)かけやすい	31
2)まあまあかけやすい	8
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	41



#### ●ご意見

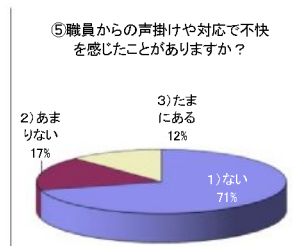
- ・忙しそうに動いているときは声をかけにくい

#### ■お答え

- ・ご遠慮なくお声を掛けて下さい。

#### ⑤職員からの声掛けや対応で不快を感じたことがありますか？

1)ない	29
2)あまりない	7
3)たまにある	5
4)おおいにある	0
無回答	0
計	41



#### ●ご意見

- ・職員さん同士で患者さんの悪口を言うことを耳にしたことがある
- ・タオルケット1枚で寝ていたので毛布を掛けてあげた時

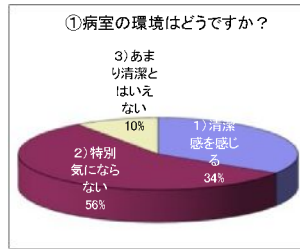
#### ■お答え

- ・ご指摘有難う御座います。職員同士の話し声は不快を感じることもあると思います。より一層の職員指導を行っていきます。

## 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	14
2) 特別気にならない	23
3) あまり清潔とはいえない	4
4) 清潔感を感じない	0
無回答	0
計	41



#### ●ご意見

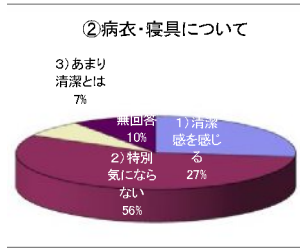
・クーラーが故障している  
・臭いがやはり気になります。仕方ないですね。オムツ交換等があるので

#### ■お答え

・故障中のクーラーについては、本年夏前には故障を完了させます。  
・臭気に関しては、色々な対策を取っておりますが不快な思いをお掛けし、申し訳御座いません。今後も検討してまいります。

### ②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	11
2) 特別気にならない	23
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	4
計	41



#### ●ご意見

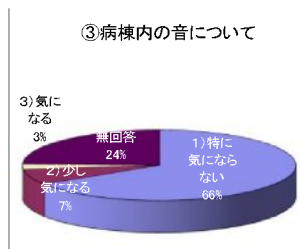
・時々流し忘れがある  
・使った事がないので分からない

#### ■お答え

トイレの状態については、清掃職員、看護スタッフ共に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病棟内の音について

1) 特に気にならない	27
2) 少し気になる	3
3) 気になる	1
4) 大変気になる	0
無回答	10
計	41



#### ●ご意見

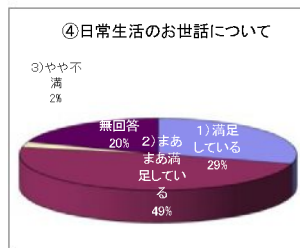
・レントゲンの来る音が気になる  
・夜の音など

#### ■お答え

来棟撮影用のX線装置は、事故防止のため、走行時に警告音が鳴る仕組みになっています。ご理解を宜しくお願いします。(消灯時間以降の撮影では、警告音を切って走行します。)

### ④介護で整容を受けられている方へお聞きします (身だしなみ・整髪・爪など)

1) 満足している	12
2) まあまあ満足している	20
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	8
計	41



#### ●ご意見

・爪を切ってもらえるか聞いたところ、爪切りを貸してあげるから「切って」と言われた。  
・いつ見舞いに行っても顔が汚れている  
・爪を切っていただけると嬉しく思います。目の病気があり、手元が良く見えない為、してあげられないでいます。面会時に思っていました。宜しくお願いします。

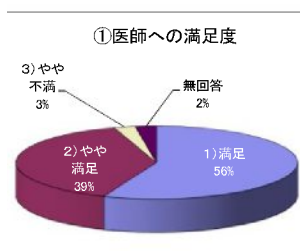
#### ■お答え

・爪切りに関しては定期的に行っていますが、十分に行き届かず申し訳ありません。ご家族の方が爪切りされる時には、爪切りをお貸しすることも出来ます。お気付きのことや、ご希望を気軽に話し頂ければ対応いたします。今後も定期的、又は状況に応じて行ってまいります。

## III. 全体の印象

### ①医師への満足度

1) 満足	23
2) やや満足	16
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	1
計	41



#### ●ご意見

・直接会ったことがないのでわかりません  
・医師の方から介護士を通じて診察した時の様子を知りたい  
・先生に会うことがない  
・2週間に1回くらい状況を教えてほしい  
・1か月に一度くらいは病状を聞きたい  
・診察しているのかわからない

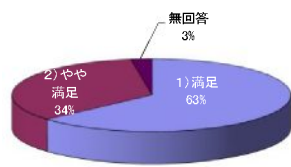
#### ■お答え

患者様の病状等に変化があった場合、担当医から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。しかし、説明を希望される場合は看護師、医療相談員にお申し出下さい。日程を調整し、担当医がお会いし説明させていただきます。

②看護師への満足度

1)満足	26
2)やや満足	14
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	1
計	41

②看護師への満足度



●ご意見

・簡単なことを聞いても教えてくれない、先生に聞いてからの返事しかない

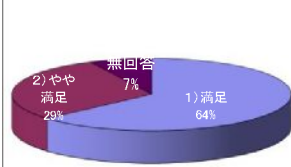
■お答え

この度は、ご家族様に満足頂ける対応が出来ず申し訳御座いません。ご質問の内容によっては、医師に確認が必要な事柄がありますが、その場合でも出来るだけ早い対応を心掛けます。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	26
2)やや満足	12
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	41

③ケアワーカーへの満足度



●ご意見

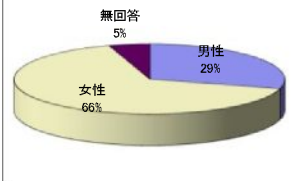
・本当に親身に相談にのって頂いています。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

①性別

男性	12
女性	27
無回答	2
計	41

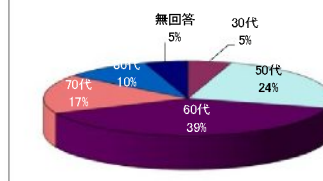
①性別



②年代

20代	0
30代	2
40代	0
50代	10
60代	16
70代	7
80代	4
90代	0
無回答	2
計	41

②年代



●不満に感じられたこと……

・挨拶しても返事が返ってこない

・長期で入院しているのでテレビカードがもう少し少なくなるようになってほしい

・見舞いに行ったときとても暑いのにエアコンが故障していて、熱く、夏が終わるまでエアコンは治らなかった

■お答え

接遇教育を継続して行っています。

冷蔵庫、テレビの管理は、外部の業者が行なっております。月単位の精算や長期割引制度は行っていません。(参考:冷蔵庫1日120円、テレビ1時間60円)しかし、現在患者様ご利用するアメニティ全般の見直しを行っており、改善に向けて検討中です。

対応が遅くなり申し訳御座いません。本年度早々に、対応させていただきますのでご了承ください。

●満足に感じられたこと……

- ・体調が悪くて後日行ったときに、元気な姿で迎えてくれたこと
- ・お願いしたら、すぐ対処してくれる
- ・優しいのに感心しました
- ・看護師、ケアワーカーさんともとても親切に対応していただき感謝しております 忙しい時でも声をかけて容態を聞いても、にこやかに話していただき安心できます
- ・声掛けもよく明るくとても感謝しています 面会にも安心して来れますし、本人も元気で年間通ごさせていただいています
- ・家族の要望をかなえてくれて、大変満足しています
- ・ハードワークの中いつもありがとうございます 本当に感謝しております
- ・医師、看護師、ケアワーカーの皆様には、父のケアをしていただき感謝しております
- ・親切、丁寧な対応には感謝しています
- ・いつも言葉をかけてもらって有り難うございます
- ・親切に思います
- ・療養病棟の職員の皆さんが優しい対応で安心できます
- ・皆さんに感謝しています