

# 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30年10月～11月

調査対象:一般病棟入院患者様

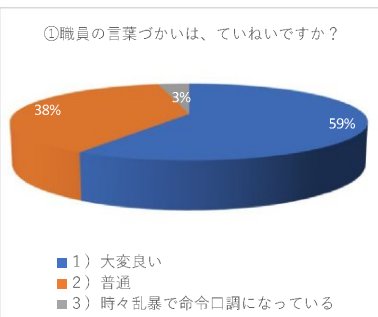
調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

調査人数:48名

回答者数:29名(回収率60%)

### 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？ H30	
1)大変良い	17
2)普通	11
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	0
計	29



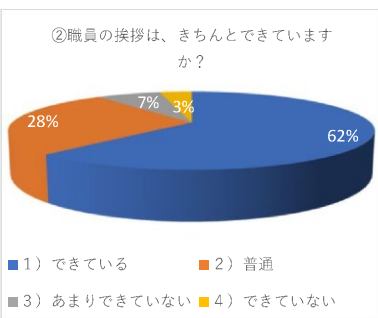
#### ●ご意見

- ・職員の言葉使いは、中には時々乱暴・命令口調になっている人がいた。
- ・全員親切である。
- ・皆様一生懸命頑張ってもらい感謝です。
- ・笑顔で話しやすいです。
- ・丁寧すぎず良いと思います。

#### ■お答え

患者様に不快を感じさせない対応が出来るように、接客教育を継続して行っていきます。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？ H30	
1)できている	18
2)普通	8
3)あまりできていない	2
4)できていない	1
無回答	0
計	29



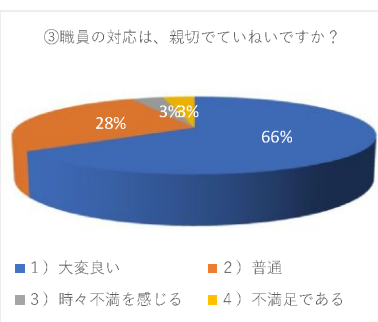
#### ●ご意見

- ・人、立場によってそれぞれ
- ・人により対応の良い悪いの差が大きく感じる。

#### ■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、その様な接客能力を身に付ける様に、教育を致します。

③職員の対応は、親切でていねいですか？ H30	
1)大変良い	19
2)普通	8
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	1
無回答	0
計	29



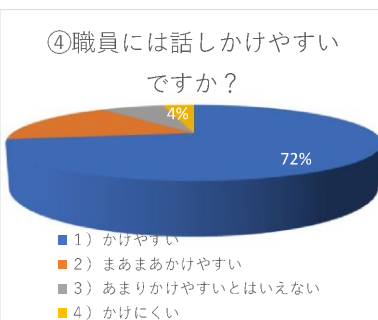
#### ●ご意見

- ・人によってとても親切な方もいます。
- ・聞きましたら教えて下さるので有難いです。

#### ■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職員には話しかけやすいですか？ H30	
1)かけやすい	21
2)まあまあかけやすい	5
3)あまりかけやすいとはいえない	2
4)かけにくい	1
無回答	0
計	29



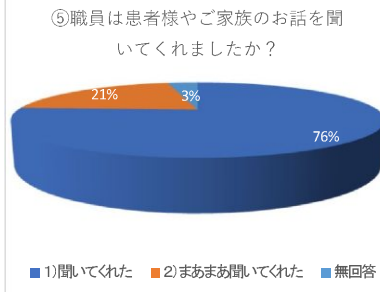
#### ●ご意見

- ・自分は脳梗塞後遺症で話せないけど皆親切です。
- ・忙しいのは承知していますが、自分の仕事に追われている感が出ていてとても話しかけづらい。

#### ■お答え

職員の多忙な様子で患者様のお話を充分聞く雰囲気に無い事は反省すべき点です。患者様が何時でも気軽に相談できる様にするにはどうしたら良いか、検討いたします。

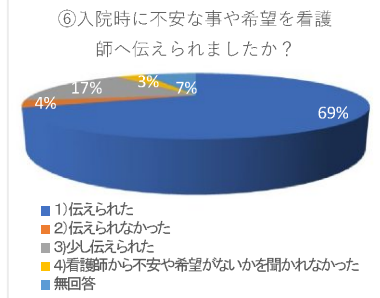
⑤職員は患者様やご家族のお話を聞きましたか？ H30	
1)聞いてくれた	22
2)まあまあ聞いてくれた	6
3)あまり聞いてくれなかった	0
4)聞いてくれなかった	0
無回答	1
計(重複回答あり)	29



●ご意見  
・聞いてくれない時もあった。

■お答え  
患者様、ご家族様の思いに寄り添いながらの看護ができていない状況がまだまだあるとは思いますが、これからも安心して入院できる病棟を目指していきたいと考えています。

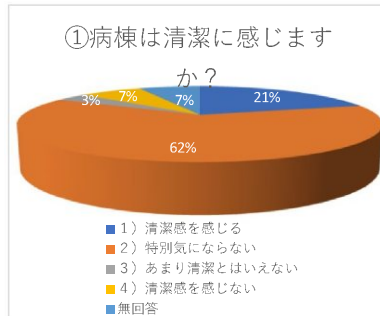
⑥入院時に不安な事や希望を看護師へ伝えられましたか？ H30	
1)伝えられた	20
2)伝えられなかった	1
3)少し伝えられた	5
4)看護師から不安や希望がないかを聞かれなかった	1
無回答	2
計	29



●ご意見  
・不安な事はなく、いつも対応して下さるので安心してます。

## II. 施設設備に関して

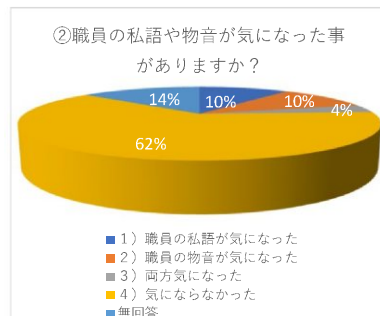
①病棟は清潔に感じますか？ H30	
1)清潔感を感じる	6
2)特別気にならない	18
3)あまり清潔とはいえない	1
4)清潔感を感じない	2
無回答	2
計	29



●ご意見  
・名札が床に落ちていたので落ちない所に入れた。  
・人的には清潔感を感じるものの、建物が古いためか清潔に感じない。物理的に当然といえる。

■お答え  
・名札の件については、不快な思いをさせてしまい申し訳御座いません。名札が落ちない工夫を検討します。  
・病院は来年築後40年を超え、建物の老朽化が進んでおります。優先度の高いところから順次修繕を行っており、また日々綺麗な清掃を心がけて参ります。

②職員の私語や物音が気になった事がありますか？ H30	
1)職員の私語が気になった	3
2)職員の物音が気になった	3
3)両方気になった	1
4)気にならなかった	18
無回答	4
計	29

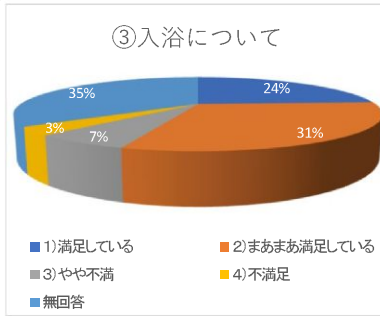


●ご意見  
・患者さんの声が気になる。  
・電話対応時、Drに聞いて来ますと待っていた時、会話が聞こえて気分は不快でした。

■お答え  
・患者さんの声については、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。  
・電話対応については、電話をお待ち頂く間は、「保留機能」を使うように教育致します。

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？

③入浴について H30	
1)満足している	7
2)まあまあ満足している	9
3)やや不満	2
4)不満足	1
無回答	10
計	29

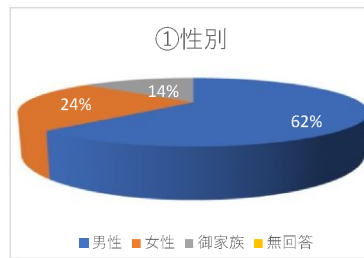


●ご意見  
・夏も週一回ですがせめて2回入浴出来たら有難いです。

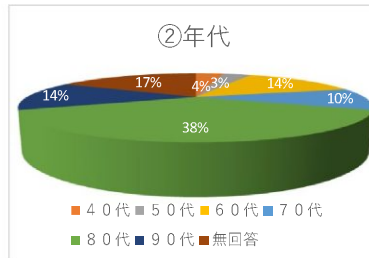
■お答え  
一般病棟については、自分で入浴出来る方は週3回、介助入浴は週1回になっています。将来的には、ご希望に添えるように検討しますが、近々には設備と人的な理由で介助浴を増やす事は出来ません。入浴できない時には清拭、洗髪、足浴、手浴対応し、清潔が保持できるよう配慮して行きます。

#### IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

①性別	H30
男性	18
女性	7
御家族	4
無回答	0
計	29



②年代	H30
30代	0
40代	1
50代	1
60代	4
70代	3
80代	11
90代	4
無回答	5
計	29



#### ●不安、不満に感じられたこと……

何かを伝えても「ハイ・ハイ」との返事だけで理解してもらえず「認知症扱いか」と思った事がある

検査等の予定が伝えられていないのに、いきなり来室したうえ、都合も聞かずに移送する、指示されるなど当初は「品物扱いか」と不満を感じる時があった。

売店がないので不十分です。

一日の日用品費が他と比べて少々高いと思います。

TV、冷蔵庫のカードの減りが早すぎる

第一印象は大事だと思います。忙しくても挨拶、笑顔で慣れない病院生活での不安や悩みの軽減に繋がると思います。

・患者さんどうし、もう少し洗面所をきれいに使いたいものです。

入院案内の小冊子、2部頂きたかったです。内容を知るために私が持ち帰ったため、夫は病院の事が全く分からなかったので困りました。

・起床時間が早い気がします。

・食事の時間が遅い気がします。

#### ●満足に感じられたこと……

- ・良くしてもらっています。
- ・職員の親切さに満足しています。有難う御座います。
- ・いつも何回も入院してお世話かけます。大変感謝しています。
- ・先生、並びにスタッフの皆様の親切、丁寧な治療をして頂き、お陰で退院することが出来ます。深く感謝申し上げます。
- ・良くして下さり感謝しています。
- ・院内はとても静かです。

#### ■お答え

不快な思いをさせてしまい申し訳御座いません。この様なことが無いように接遇能力を身に付ける様に、教育を致します。

説明がなされていず、不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。

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。

ご不便をお掛けし申し訳御座いません。現在の所、売店を設置する予定はありません。必要最小限の物ではありますが調剤薬局、事務受付にて販売しています。

療養病棟で頂いている日常生活費は、一般病棟では頂いていません。

患者様ご利用するアメニティ全般について適時見直しを行っており、改善に向けて検討中です。

冷蔵庫、テレビの管理は、外部の業者が行なっております。近々には、変更の予定は御座いません。(参考:冷蔵庫1日120円、テレビ1時間60円)

ご指摘有難う御座います。職員の対応に至らない点があったようです。挨拶や笑顔を絶やさずにいることは大切だと思います。職員への指導を徹底していきます。

洗面所の状態については、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。

ご不便をお掛けし申し訳御座いません。何かお困りの事が御座いましたら何なりとお申し出ください。

起床時間は、一日の入院生活時間、治療等の医療行為のスケジュール等を勘案して6時となっています。病状や個人の特別な事由が御座いましたら看護スタッフまでお申し出下さい。

現在の食事時間は、朝食7時30分、昼食12時30分、夕食18時となっています。これは、法の規定による届出(入院食事療養Ⅰ)では、夕食が配膳される時間が、原則として午後6時以降となっており、そこを基準として、消化吸収時間等の医学的な理由で朝食・昼食の時間を決めています。また、食事は医療の一環として提供されていますので、地域における日常生活サイクル合わせた食事時間と考えて決めています。上記理由の範囲内であれば個別の対応も出来ますのでご相談下さい。