

平成28年度  
患者アンケート調査  
結果報告

【 入 院 】

調査期間：平成29年2月13～17日

雲南市立病院

# アンケート調査結果報告

## I. 調査実施概要

### 1. 調査目的

当院を利用される患者の皆さまが病院に対して現在のサービスをどのように評価しているのか、またどのようなサービスを望んでいるのか、絶えず変化する医療ニーズを把握するために実施し、その調査結果をもとに、医療の質の向上や改善を図り、患者の皆さまが利用しやすく、地域に親しまれ信頼され愛される病院づくりを推進していくことを目的としています。

### 2. 調査概要

(1)調査対象 調査期間中における当院の入院患者

(2)調査内容 対象者の属性、待ち時間、職種別(接遇・身だしなみ・技術など)、施設・設備、病室の環境、受診全般、食事、病院の印象、意見要望など

(3)調査期間 平成29年2月13日(月)～17日(金)

(4)調査方法 病棟ごとの入院患者に個別配布し、封筒に厳封し回収箱に投函していただいた。(新規入院の方は入院時に配布した)

(5)サンプル数

配布枚数	232 枚
回収枚数	153 枚
回収率	65.9 %

### 3. 集計・分析方法

○満足度の設問については、「5 非常に満足」「4 満足」「3 ふつう」「2 不満」「1 問題あり」の5段階評価による選択とした。

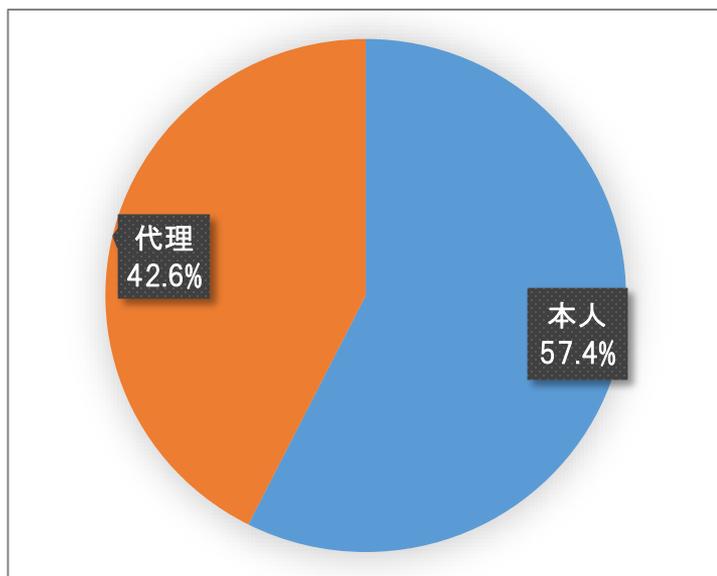
また、段階ごとの点数の平均点を算出した。

○各設問における「該当なし」の回答及び無回答については、集計・分析の対象から除外した。

## Ⅱ. 調査回答者の属性

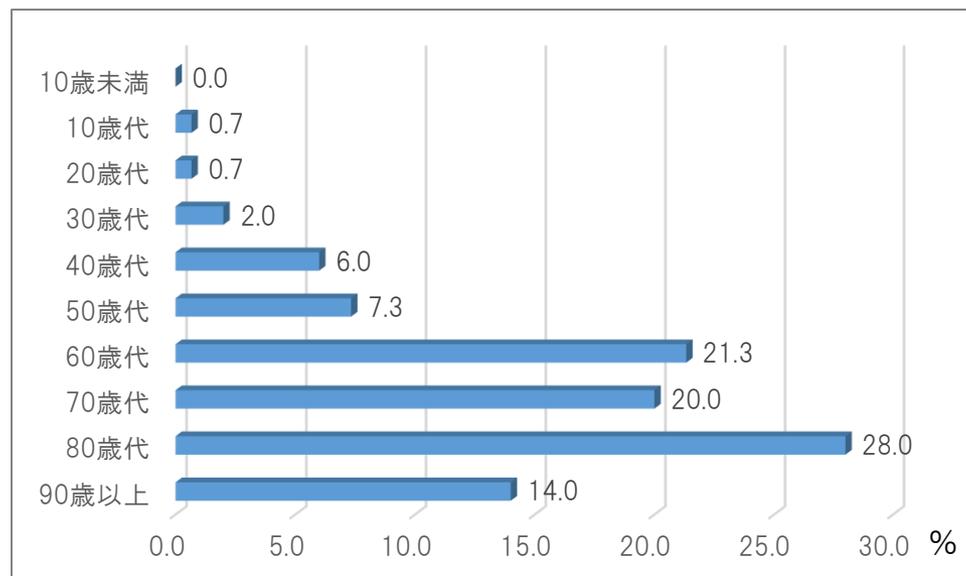
### 1. アンケート記入者

患者本人がご自身で回答される割合が多かった。  
(回答数:141)



### 2. 年齢構成

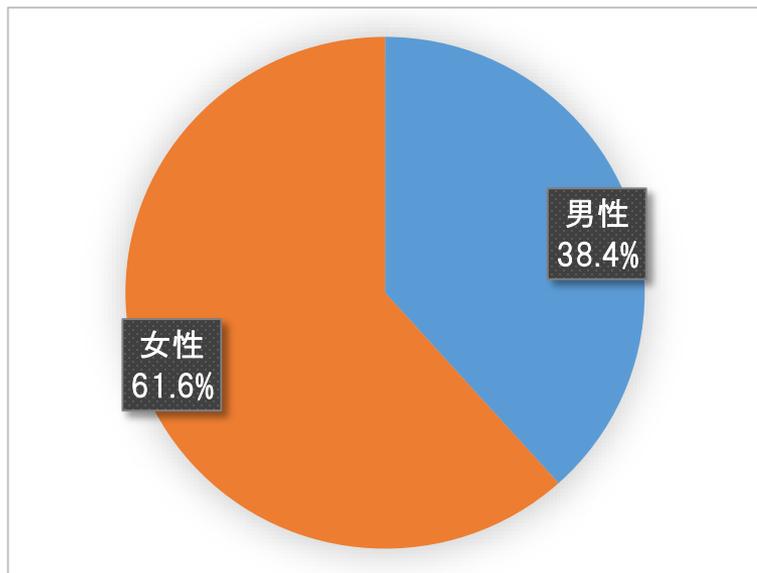
80歳代が最も多く、次いで60歳代、70歳代が多いという結果であった。  
70歳以上の高齢者が62.0%を占め、高齢者の入院割合の多さを示している。(回答数:150)



## Ⅱ. 調査回答者の属性

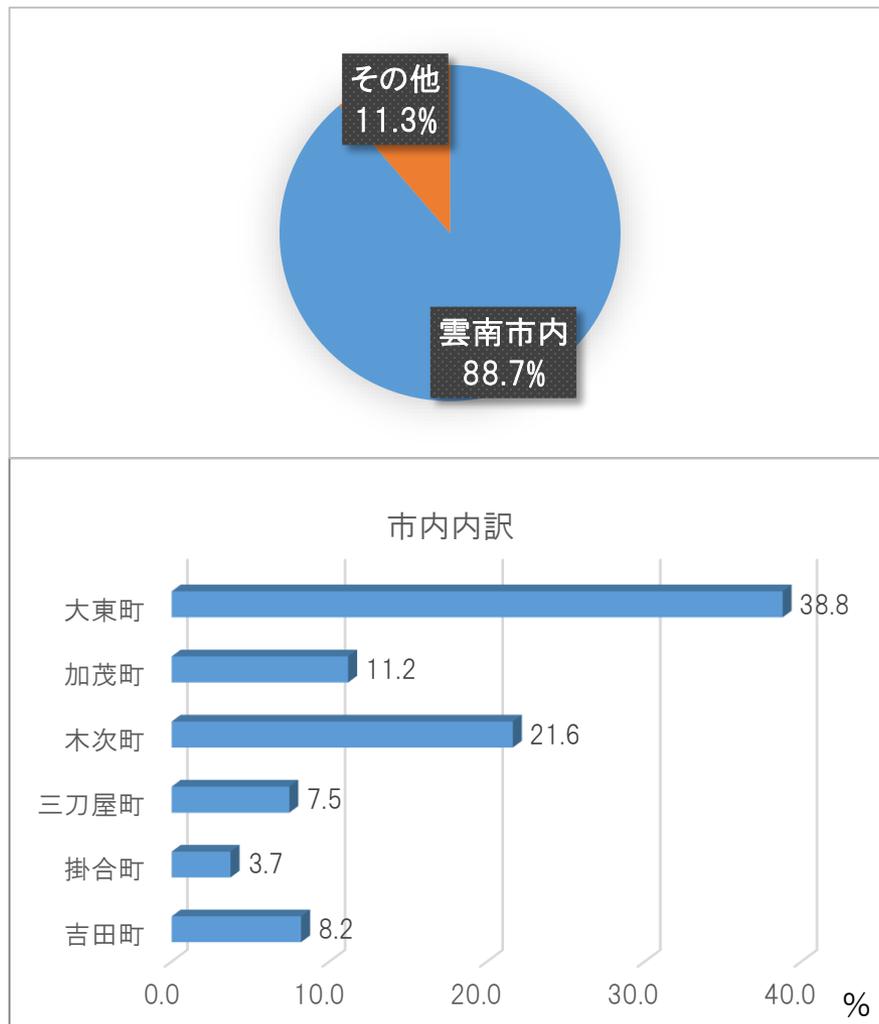
### 3. 性別

女性が男性を20%程度上回っている。  
(回答数:146)



### 4. 住所

雲南市内の方が88.7%とほとんどを占めている。  
市内では当院のある大東町が38.8%と最も多く、加茂町11.2%、  
木次町21.6%であった。(回答数:151)

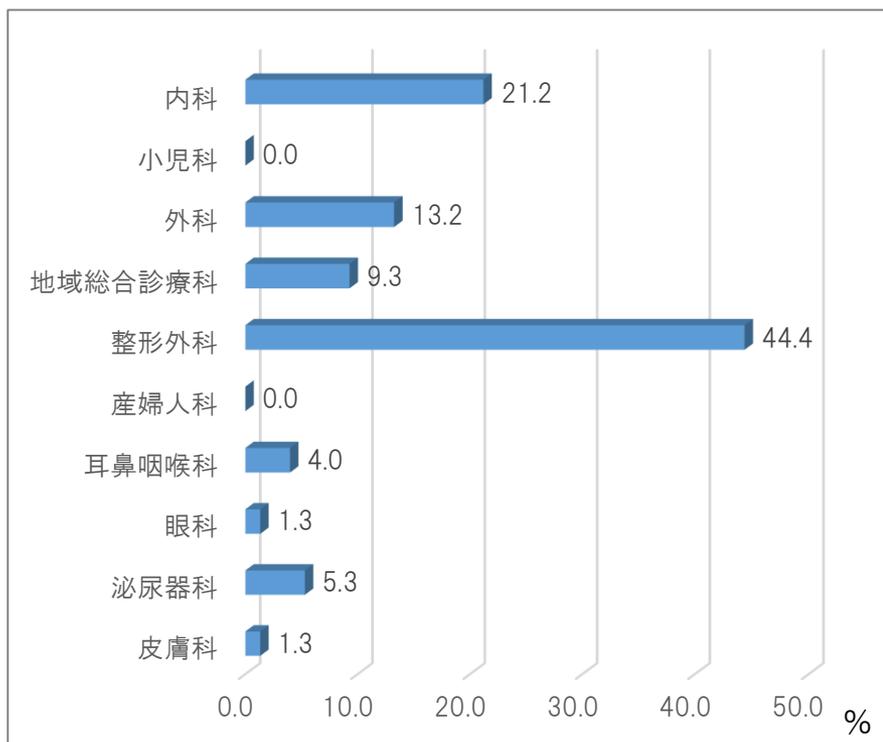


## II. 調査回答者の属性

### 5. 入院診療科

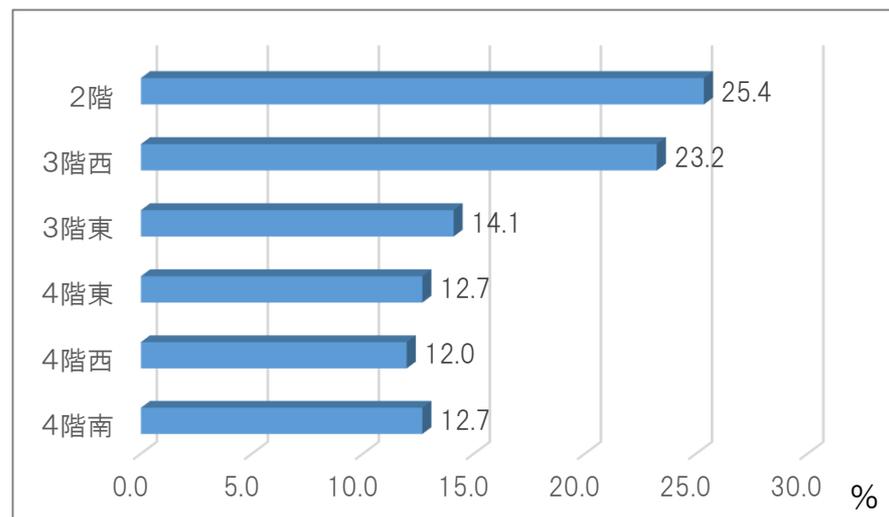
整形外科が最も多く(44.4%)、次いで内科(21.2%)、外科(13.2%)となっている。(回答数:151)

※複数回答あり



### 6. 入院病棟

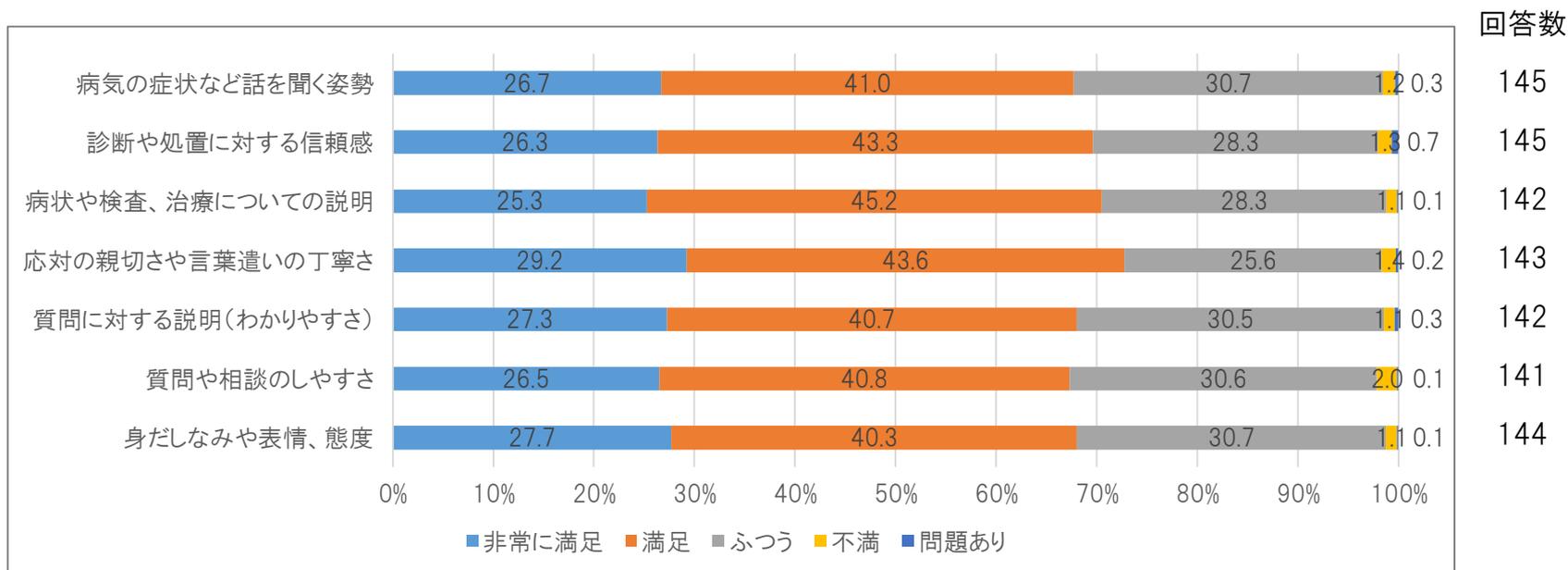
2階病棟(25.4%)、3階西病棟(23.2%)が多くなっている。(回答数:142)



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 1. 医師

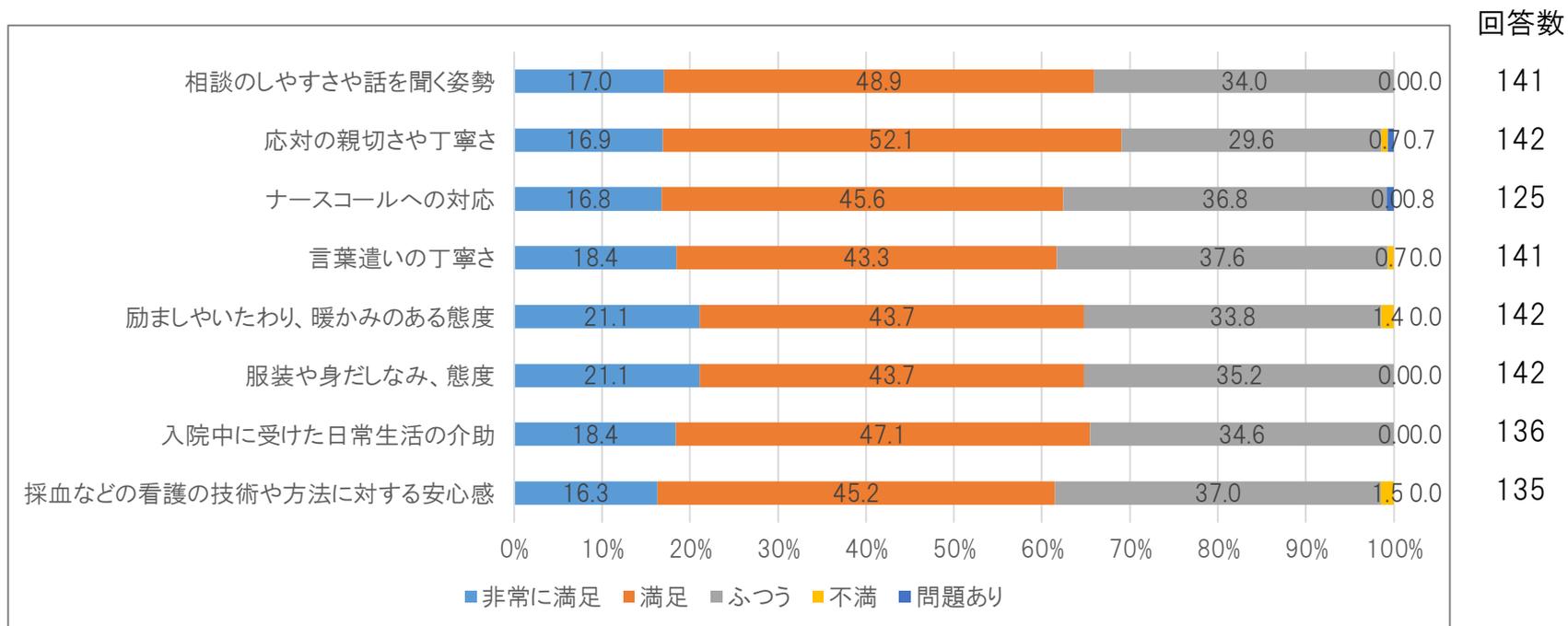
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、医師に対する満足度は総じて高いものと言えるが、どの項目においても1～2%の方が「不満」「問題あり」と回答された。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 2. 看護師

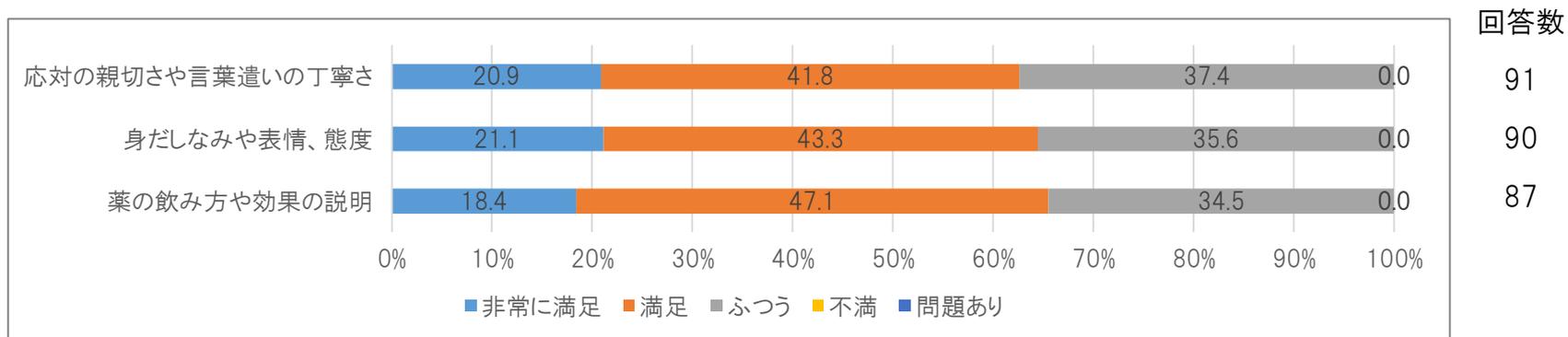
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で60%を超えており、看護師に対する満足度は総じて高いものと言える。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

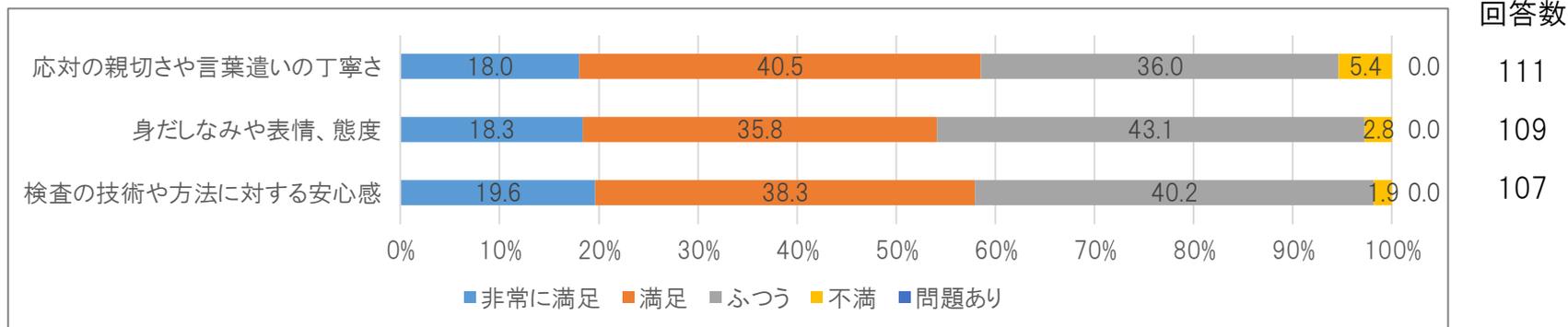
#### 3. 薬剤師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で65%を超えており、薬剤師に対する満足度は総じて高いと言える。



#### 4. 放射線技師

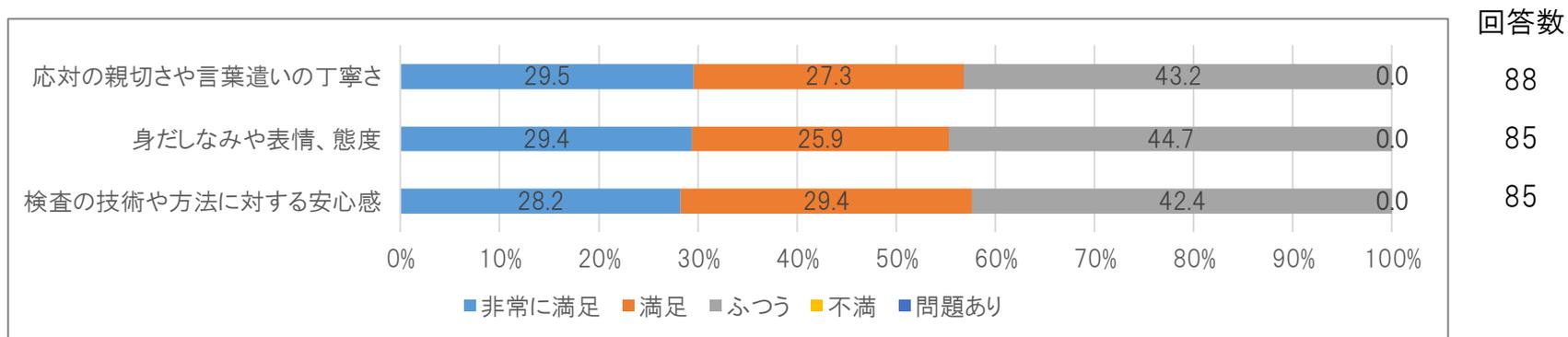
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、放射線技師に対する満足度は良好なものと言える。しかし、「応対の親切さや言葉遣いの丁寧さ」の項目では5.4%が不満と回答されている。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

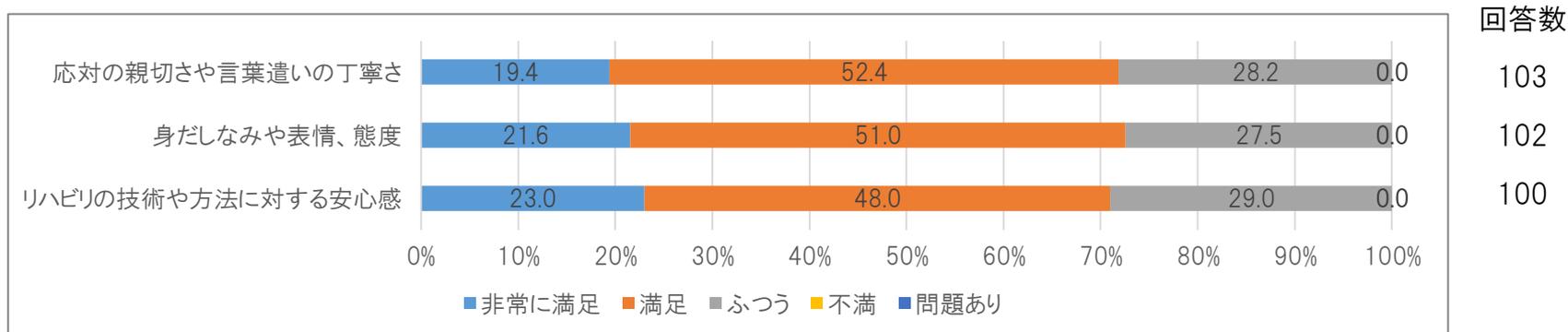
#### 5. 臨床検査技師

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、臨床検査技師に対する満足度は良好なものと言える。



#### 6. リハビリテーション科職員（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）

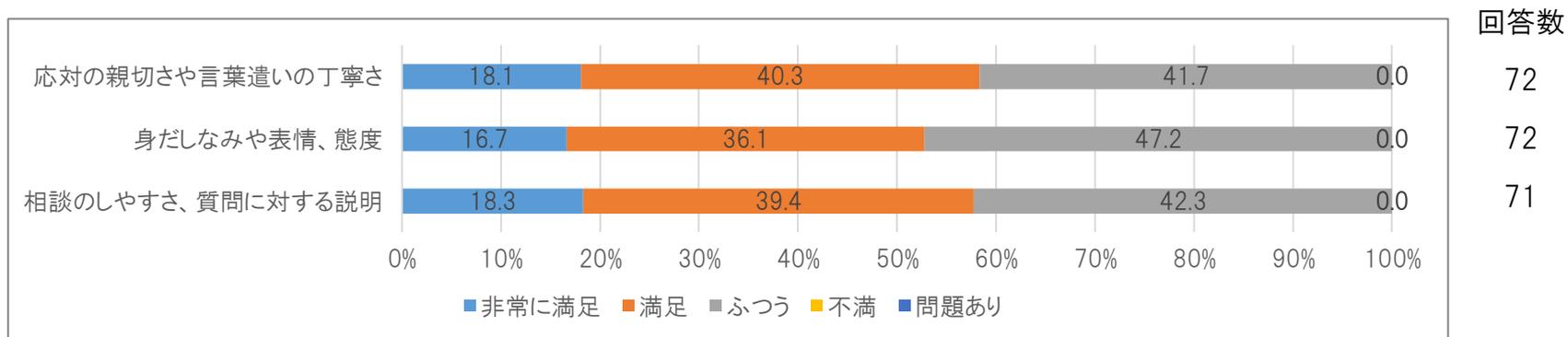
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で70%を超えており、リハビリ職員に対する満足度は総じて高いものと言える。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

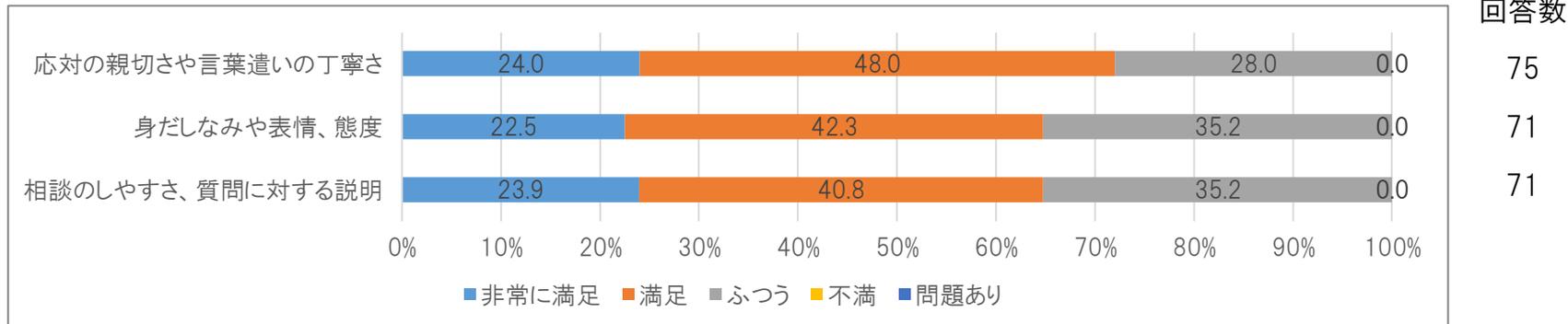
#### 7. 栄養士(管理栄養士)

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、管理栄養士に対する満足度は良好なものと言える。



#### 8. 相談員

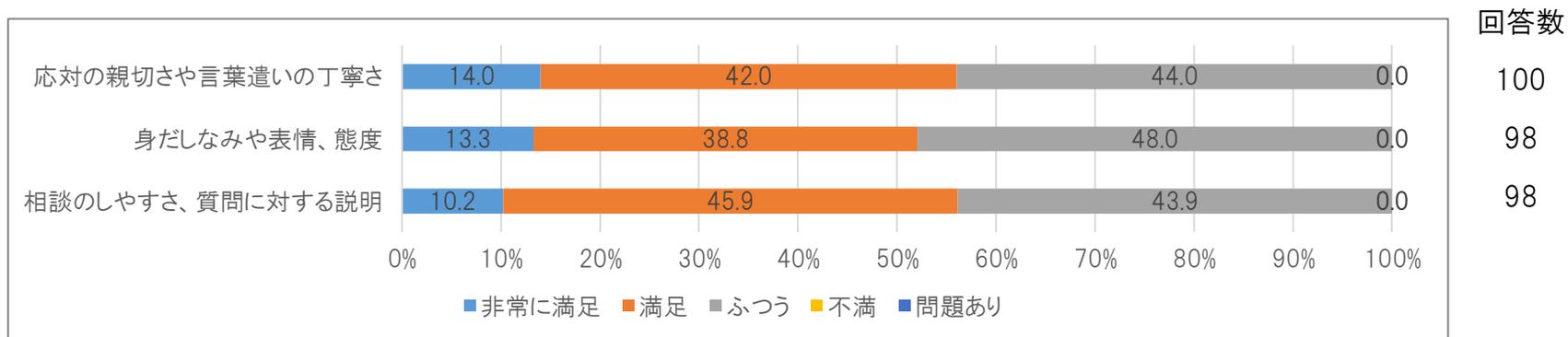
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で60%を超えており、相談員に対する満足度は総じて高いものと言える。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

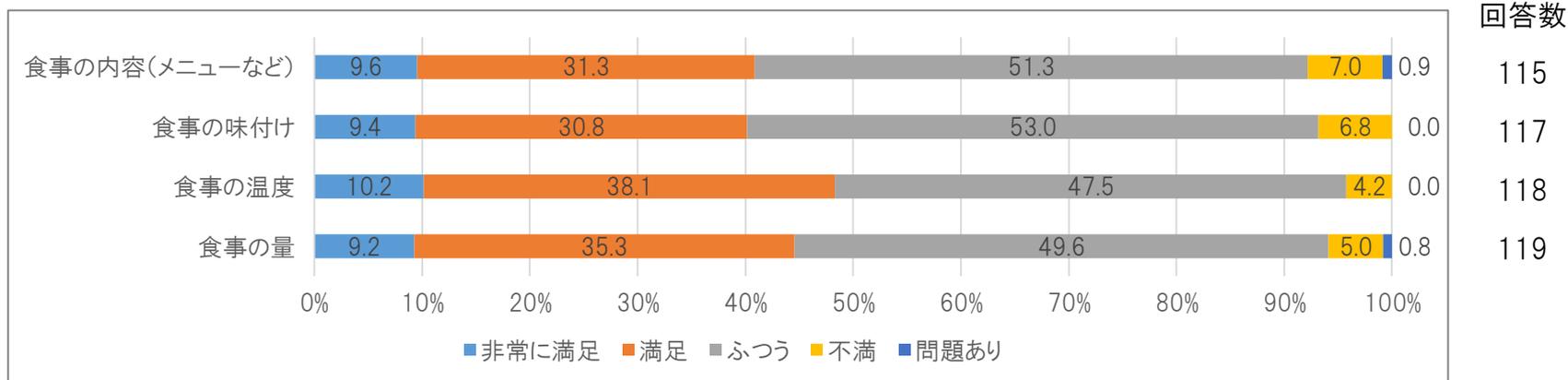
#### 9. 事務職員

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%を超えており、事務職員に対する満足度は良好なものと言える。



#### 10. 食事

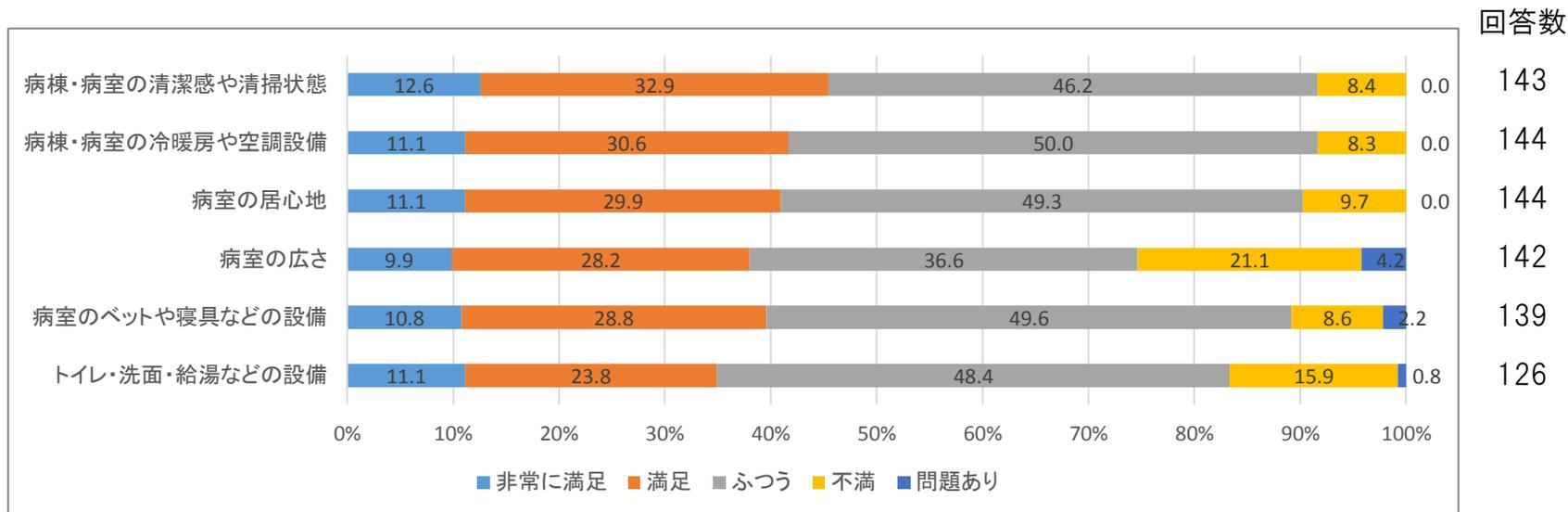
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合が全項目で50%に満たない結果となった。「不満」「問題あり」と回答された方も4～8%にのぼり、改善する必要がある。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 11. 病棟・病室の環境

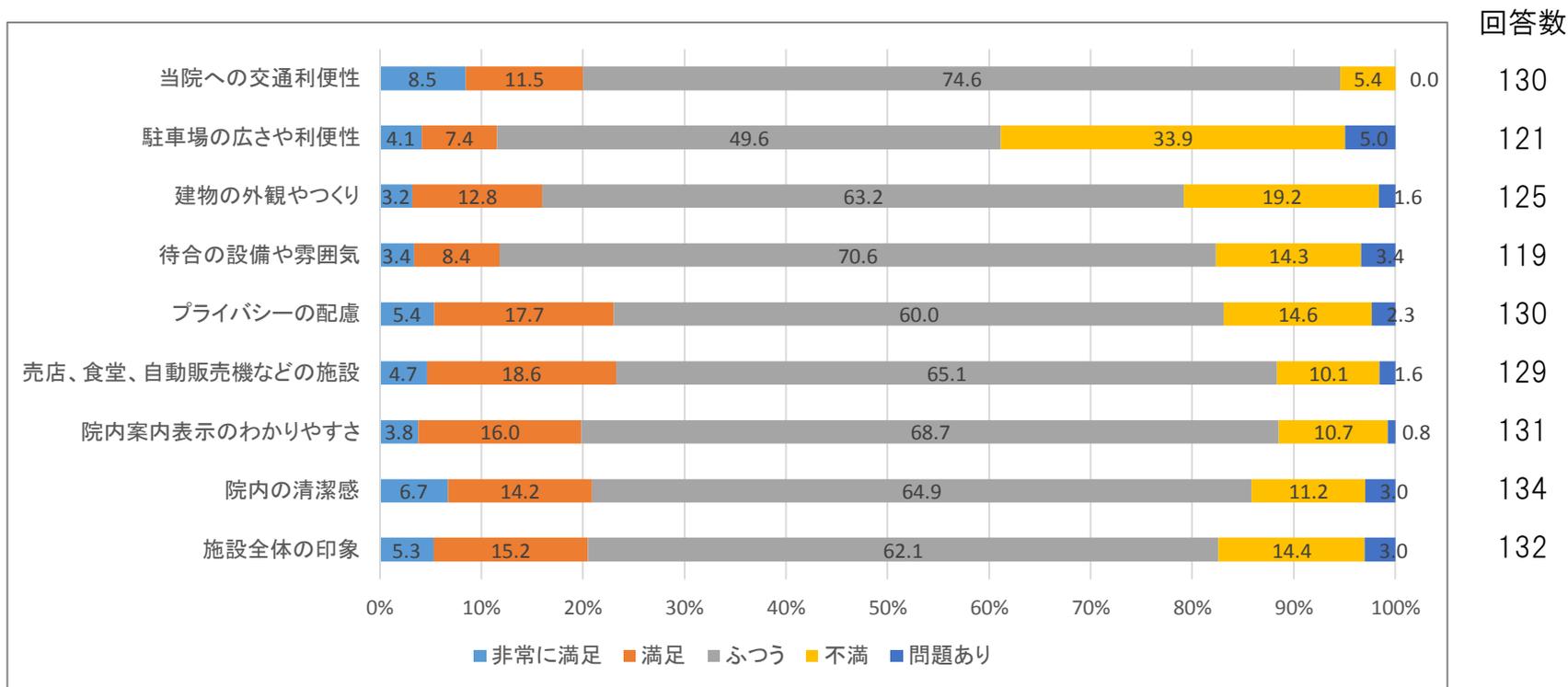
「非常に満足」「満足」と回答された方の割合は35～45%程度であり、病棟・病室の環境に対する満足度は総じて低いものと言える。特に「病室の広さ」の項目においては25%もの方が「不満」「問題あり」と回答された。



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 12. 施設・設備等について

「非常に満足」「満足」と回答された方の割合は11～24%程度と、施設・設備等に対する満足度は非常に低いものと言える。特に駐車場に関する項目においては約40%もの方が「不満」「問題あり」と回答され改善を求める声を多くいただいた。



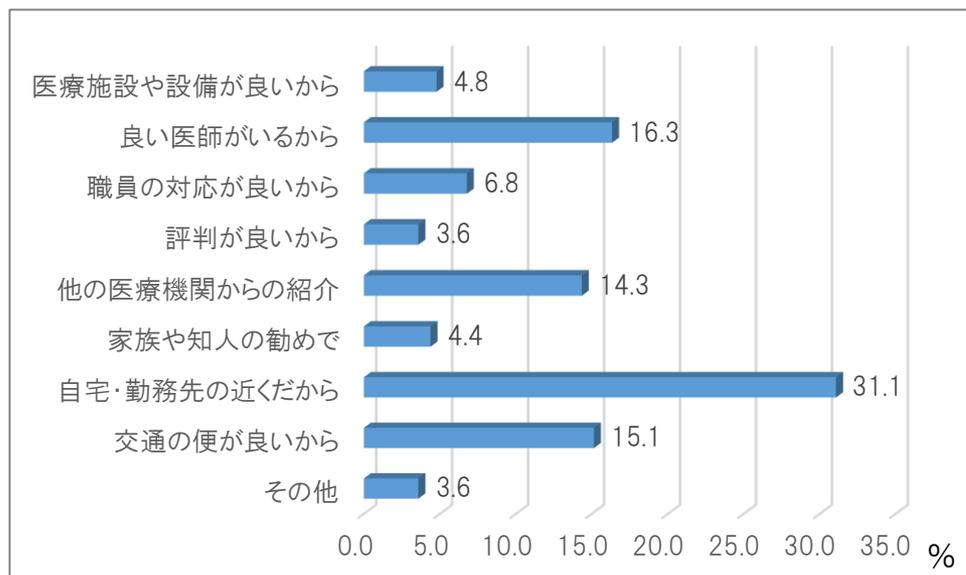
### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 14. 病院全体の印象について

##### (1) 当院を選択した理由

選択した理由は「自宅・勤務先の近く」が最も多く31.1%、「交通の便がよい」が15.1%で立地で選択された方が46.2%を占めたが、「良い医師がいるから」が16.3%、「職員の対応が良いから」が6.8%と、23.1%の方は職員に好意をもち当院を選択していることを示している。(回答数:251)

※複数回答あり

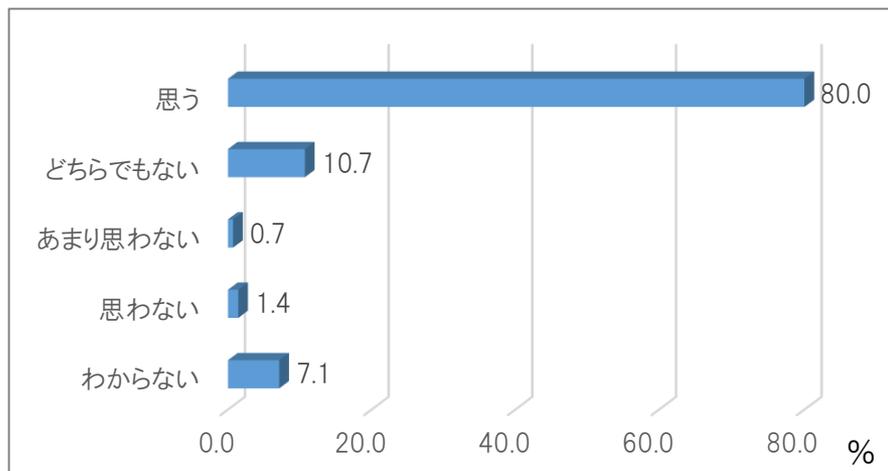


### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 14. 病院全体の印象について

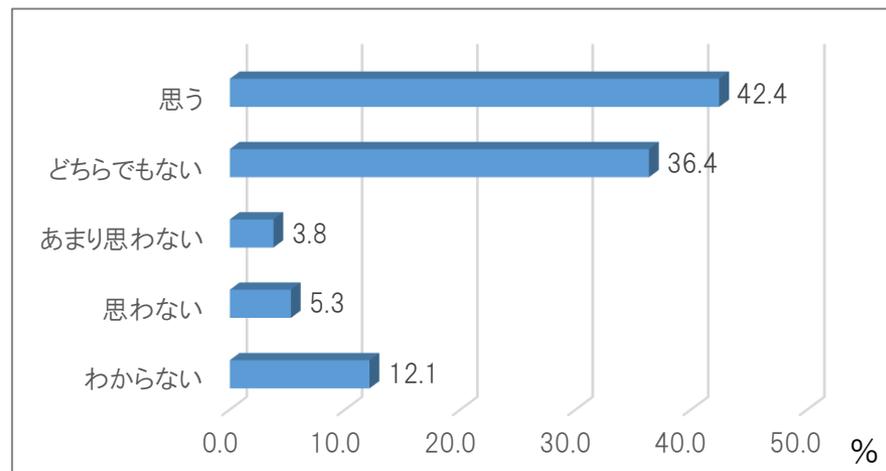
##### (2) 今後も当院を利用したいか

今後も当院を利用したいと「思う」と答えられた方が80.0%であり、当院の役割の重要性が伺える。(回答数:140)



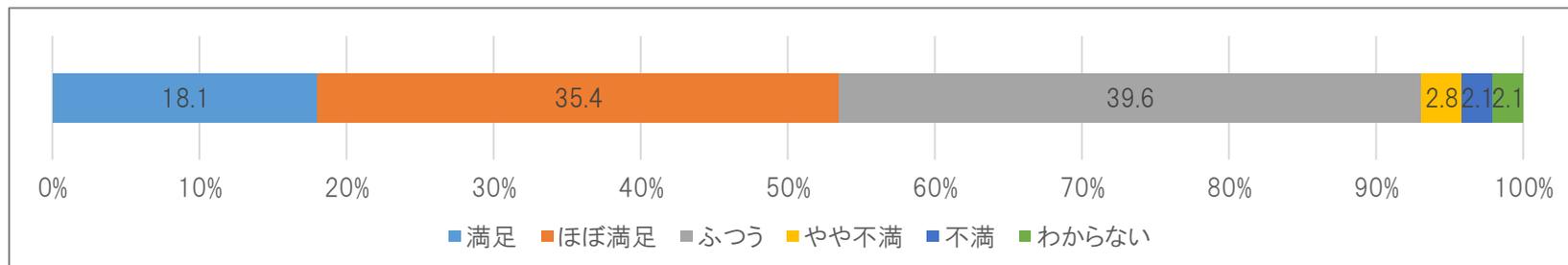
##### (3) 当院を知人に紹介したいか

知人に紹介したいと「思う」と答えられた方が42.4%であり、「あまり思わない」「思わない」は9.1%であった。(回答数:132)



##### (4) 当院の総合的な満足度

「満足」「ほぼ満足」と回答された方の割合が53.5%で、当院に対する満足度は良好なものと言える。(回答数:144)



### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 15. ご意見・ご要望等(自由記載)

##### (1)施設・設備に関すること

- 駐車場台数の確保をしてほしい。
- 駐車場スペースを広くしてほしい。
- 駐車場からの動線を便利にしてほしい。歩くエリアは屋根にしてほしい。
- 入院した時夜暖房が切られ、大変寒い思いをした。
- 施設全般がやや古い。改築をすみやかに
- 病室入口の扉は締めてほしい。常にドアがあいている。
- 夜間も雑音が多く不思議だ。時計の音・患者の叫び等々眠れない。
- 6人部屋は4人にしてほしい。
- 病室が狭い
- 病棟はきれいにしてほしい。ふれあい病棟はふさわしい療養環境にあります。
- 病室にも椅子を持って来なくても座れる場所があるといい。
- リラクゼーションルーム等休日に気分転換が出来る部屋があると良い。
- wi-fiが使えるようにしてほしい。テレビをもう少し安くしてほしい。
- 各病室に冷蔵庫を設置してほしい。
- 面会室を明るくしてほしい。
- 洗面所をきれいにして欲しい。
- 洗面所も病室内ほしい。
- 新病院では是非「手洗」「洗面所」にお湯が出るようにしてほしい。
- 洗面所が男性と女性と一緒なので仕切りが欲しい。
- コインランドリー室の乾燥機が洗濯機の上であり届かない。下に置いてほしい

### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 15. ご意見・ご要望等(自由記載)

##### (2)診療体制の充実

- 入院中主治医の回診多くしてほしい
- 患者の病状やこれからの治療のことなど節目になると必ずきちんと医師による家族への説明をしていただきました。ただ、家族は専門知識も無く聞くことになり理解が追いつかないことがありました。忙しい時に解説することなど困難な面があるかと思いますが、少し時間をかけて解説して頂けるとありがたいと思っています。また、検査につきましても逐一はご面倒でしょうが結果を伝えて頂きますようよろしくお願いします。
- この機会だから書かせてもらいます。今後の雲南病院の為に〇科〇〇先生患者減りますよ。こんな薬欲しいと言っても自分のポリシーで出せないとか他の科でみてもらいなさいとか言われ、それ以来自分も他病院に代わりました。他でもたくさんおられると思います。良い病院になってほしいです。
- 担当の医師を変えてほしい！
- 専任看護師希望
- 夜間専門医師に診察して貰いたい(呼び出し可)
- 精神科が入院が出来ると良い

##### (3)待ち時間

意見なし

### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 15. ご意見・ご要望等(自由記載)

##### (4) プライバシーへの配慮

- 入院説明等は待合室ではなく、別室でしてほしい(個人情報の管理面がゆるい)

##### (5) 接遇に関すること

- まず医師に問題あり。若い医師(●●)で口のきき方も知らない、患者をバカにしている。自分は知識があるかもしれないが患者、その家族にもわかるように説明すべき！あたまごなしに物を言うな！！
- インフルエンザで面会できない場合、面会者に対して言葉をやさしくしてほしいです。
- 全体の看護師さんが数人の看護師さんの為に全体のイメージが悪くなるのは良くないと思います。入院し今回のようにインフルエンザの問題もあり他人との接しようが思うようにできないと全然働けない人にとっては、必要なものも入手できない……出来れば売店の御用聞きが1週間に2回できるように必要なもの記入し看護師さんを通して売店から届けるシステムがあると良いと思いました。
- 以前、入院した際に向かって「あなたは認知症」といわれた看護婦さんがおられなくなり、安心いたしました。その際に下着に名前を記入せず袋に入れたままの状態ロッカーに入れておきましたが、退院の際に失っていました。その看護婦さん、ロッカーの中味を探しておられた事もありました。今回も前回は安心いたしております。
- 以前入院していた時あまり親切でないナースがいると面会に行くのも気が重くなることがあった。
- 仁多病院では朝看護婦さんがおはようございます！本日お世話させていただく〇〇です。宜しくお願いしますとあいさつされすぐ気持ちよかったです。ここの〇〇師長です位は言ってほしいです。廊下ですれちがっても階が違くとそしらぬ態度、不愉快です。気持ちのいい人もおられますが私はあんたなんか知らんと言う態度のいいやですね。時たま愛想のない看護師さんもいらっしやいます気分が悪い時もあります。
- あまりにもせまく、ロッカーの所を開けてくださいとお願いしたら……、対応の親切さ丁寧さ言葉使いの丁寧さ、一部のみ問題あり
- 入院中の昼夜の引継が不足。ホーレンソウが少したりない。
- この場を借りて意見させていただきます。母が3階病棟→4階病棟入院していました。看護師さんの言葉使い、態度が気になりました。年上の者に「何でかねー」「〇〇してあげたけん」などと「ため口」やおうへいな態度……。また、頼んだ事が伝わっていない事が多く何度も頼んだり……。上司の方は注意したりきちんと指導されているのでしょうか？何年も前から変わっていないような気がして残念です。

### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 15. ご意見・ご要望等(自由記載)

##### (6)その他(ご意見)

- 4階南に入院していますが看護師さん介護師さんのネーム名札があると思われませんが、表示されていません。介護の時じゃまだと聞きましたが、名前をおぼえられませんかので出来るなら表示して下さい。
- 薬は早く手元にほしい
- 患者の入歯と食事用スプーン、バスタオルが紛失したため、看護師さんに問い合わせたところ、対応してもらいましたが、今後は持ち物が紛失しないようにしてもらいたいです。
- 職員(看護師・薬局等)の方が1日2日くらいでその様な病院に研修に行くことが大切かとも思います。将来のことを考えると当院での1-2年位の人が良とも考えます。
- 午前中の検温の時間帯に大変にばらつきがある。段取りがあるのでもう少し時間幅を少なくしてもらいたい。
- 退院日の決定について。本人への連絡前に本人を退院後に世話をする家族に知らせておいてほしい。特に入院期間が予定より早くなった時、家族に連絡なく本人のみが聞いていて対応に戸惑ったことがある。(家族も病気で迎えに行けず。本人は帰りたい一心で退院したいと言いつつ困った。)
- 1年前に入院した事がありました。部屋はとてくさく最悪でした。ポータブルトイレの放置。
- 食事の量が多い
- メニューの味付けが甘すぎるのではないかと。砂糖多すぎ。どんなもの(煮物)を食べても同じ、肉じゃがもふつうの大根と人参を煮たのも
- 食後のデザートをもう少し増やしてほしいです。お願いします。
- リハビリの目標について考えさせられたことがありました。リハビリは患者がもっている機能の回復とか維持とかを目指しておられると思います。体に麻痺がありとりあえずはベッドに座ることができることをめざして訓練されていました。ベッドに座っている状態を血圧に注意しながら5分程度維持できるようサポートしてもらいました。(疲れてくると頭が下がってくる)(体が左側に傾く)(右手は身体を支える力を持っているが、そうしようとする意志が持ていない状況であること)などを話してくださいました。そして「意志」の大切さについて気付かせてもらいました。「体を支えよう」という意志を持てば元気な方の手で上半身を起こすことが出来るはず。そこに目標(希望)を見つけてリハビリを続けてくださっていることが分かりありがたく思っています。
- 職員(看護師・薬局等)の方が1日2日くらいでその様な病院に研修に行くことが大切かとも思います。将来のことを考えると当院での1-2年位の人が良とも考えます。
- リハビリテーション科の施療時間、前日の夕方お知らせして頂くと良い(おおよそ)

### Ⅲ. アンケート結果まとめ

#### 15. ご意見・ご要望等(自由記載)

##### (6)その他

- 先生方職員さんたちに温かな気持ちがありますので今後も宜しくお願い致します
- 看護師さんにとって、口腔ケアはあくまで仕事の一つだと思います。忙しい中、時間がかかりしかも患者の中には口を開けてくれず困られることも多いかと思っています。特に成り立ての看護師さんにとってはなおさらだと思いますが、その日はその若い看護師さん(初心者マークが名札についていました)が口腔ケアに来てくださり、時間をかけ丁寧にやってくれました。口腔内の衛生を保つことの重要性を考えれば当たり前かもしれませんが、患者のためという思いが伝わり家族にとって嬉しい対応でした。
- 少ない職員数の中で、常に気を配ってお世話になっていることに対し感謝いたしております。師長をはじめ皆さまが気にかけてやさしく接して頂いていることに対しありがたく思っております。お陰さまで父も穏やかな気持ちで過ごすことができ、命を繋ぐことができているものと思っています。
- 入院中は大変気持ちよく過ごさせてもらいました。本当にありがとうございました。
- 西3階病棟の看護師さん、ささいな事もすぐ対応して頂きました。結果、夜だったのでDrと連絡取れず要望かなわなかったがこちらが恐縮しました。誠意ある態度とても嬉しく思いました。
- リハビリ室の雰囲気明るくて親切です。思った通りに書いていただけです。