

## 患者さま満足度アンケート（入院） 集計結果

当院では、毎年一度、入院・外来の患者さま向けに満足度調査を実施しております。今回、平成26年度の調査の集計が完了しましたので、次の通り掲載いたします。

I. 実施期間：平成26年11月1日（土）～11月30日（日）の1ヶ月間

II. 回収枚数：88枚（昨年度は86枚でした）

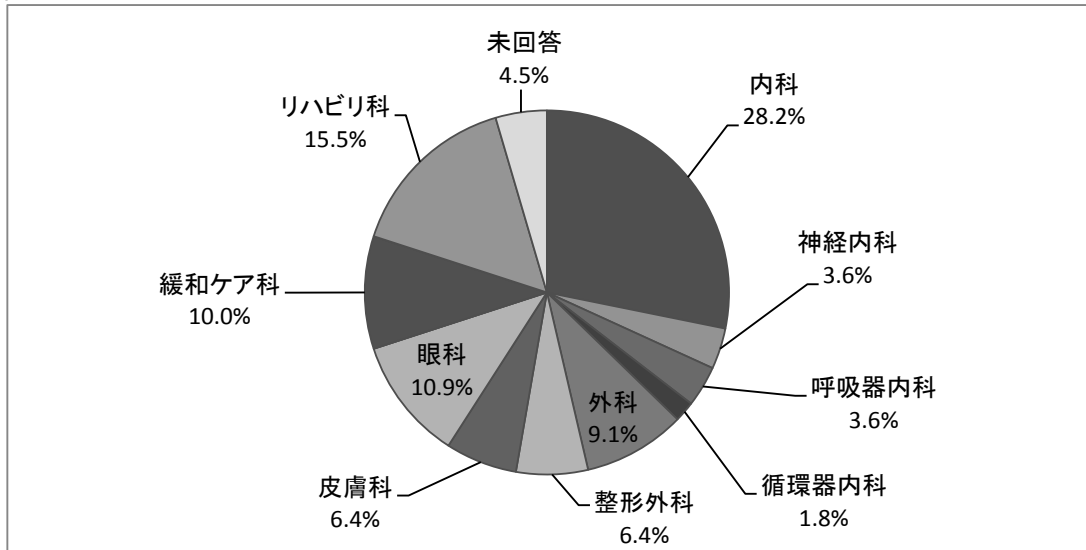
### III. 集計結果

#### 1. 退院時の診療科（複数回答含む）

##### ■ 件数

内科	31	神経内科	4	呼吸器内科	4	循環器内科	2
外科	10	整形外科	7	皮膚科	7	眼科	12
心療内科	0	緩和ケア科	11	リハビリ科	17	未回答	5

##### ■ 割合

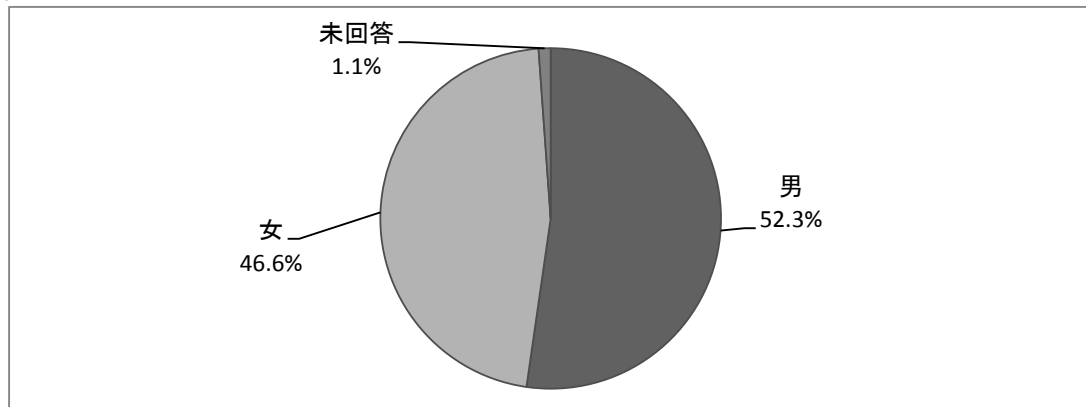


#### 2. 性別

##### ■ 件数

男	46	女	41	未回答	1
---	----	---	----	-----	---

##### ■ 割合

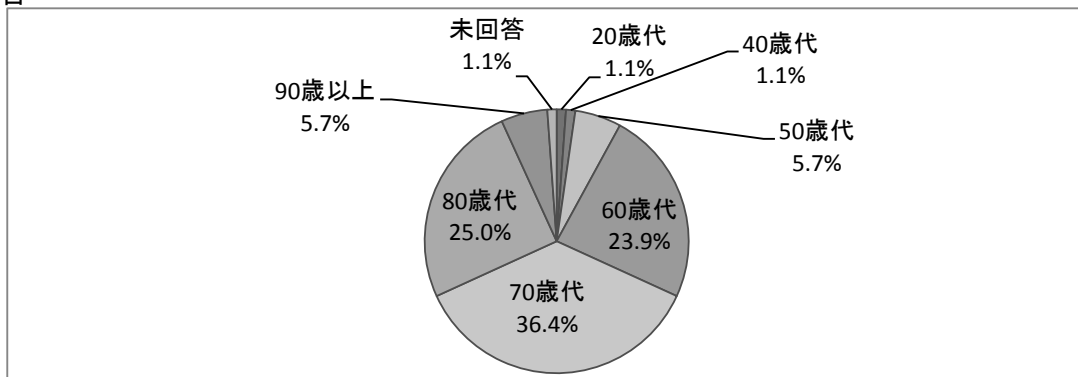


### 3. 年齢

#### ■ 件数

10歳未満	0	10歳代	0	20歳代	1	30歳代	0
40歳代	1	50歳代	5	60歳代	21	70歳代	32
80歳代	22	90歳以上	5	未回答	1		

#### ■ 割合

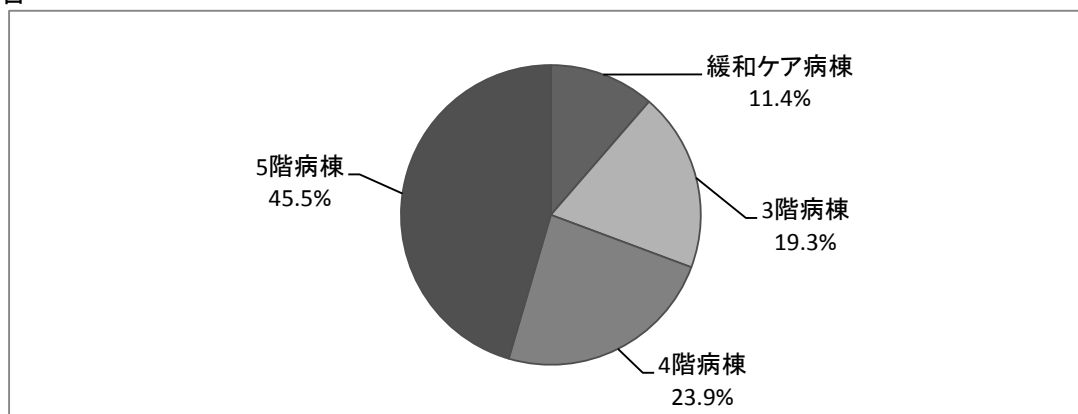


### 4. 退院時の病棟

#### ■ 件数

緩和ケア病棟	10	3階病棟	17	4階病棟	21	5階病棟	40
未回答	0						

#### ■ 割合



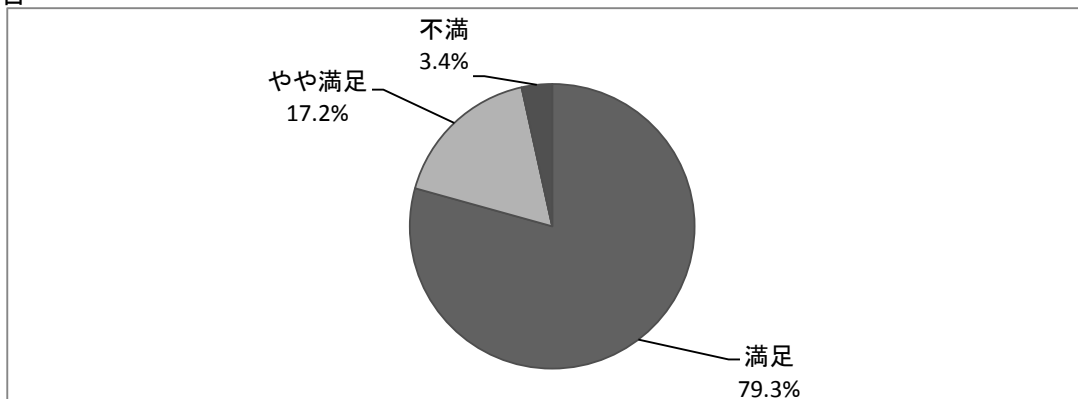
### 5. 医師について

#### ① 病気の状態や治療方法について、わかりやすく説明されましたか

#### ■ 件数

満足	69	やや満足	15	やや不満	0	不満	3
未回答	1						

#### ■ 割合

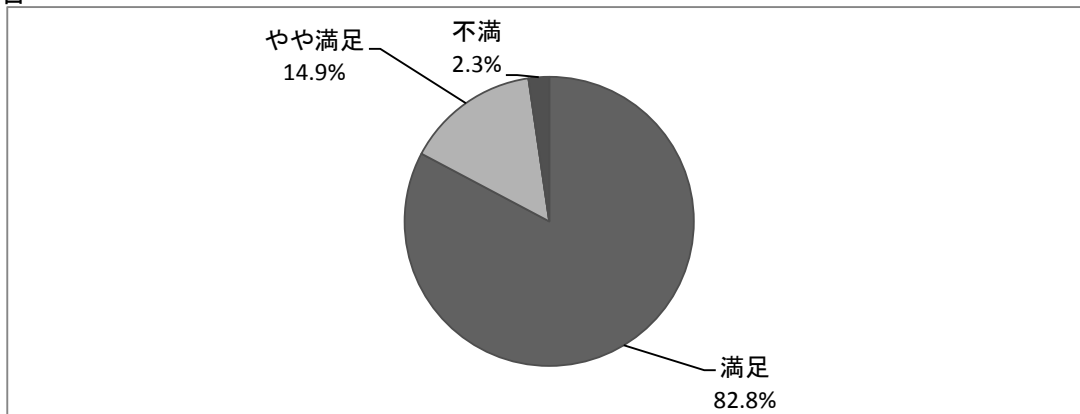


②病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

満足	72	やや満足	13	やや不満	0	不満	2
未回答	1						

■割合

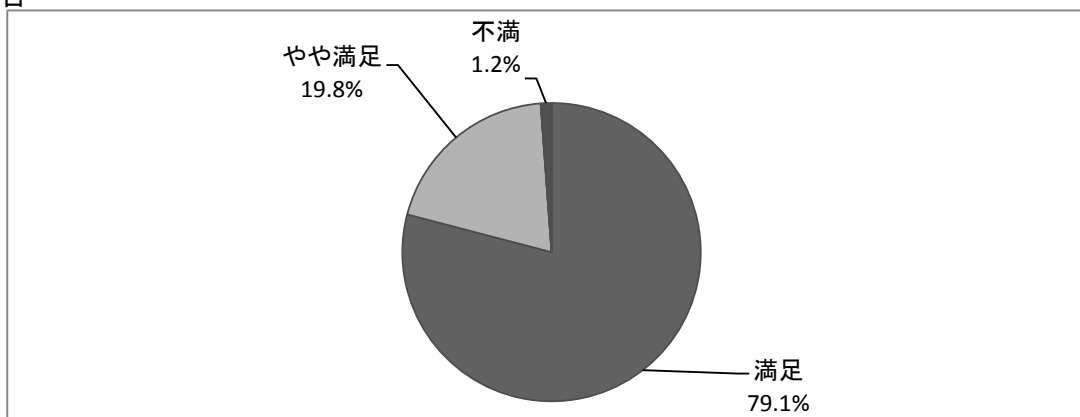


③病状や治療に関する訴えや相談等への対応はいかがでしたか

■件数

満足	68	やや満足	17	やや不満	0	不満	1
未回答	2						

■割合

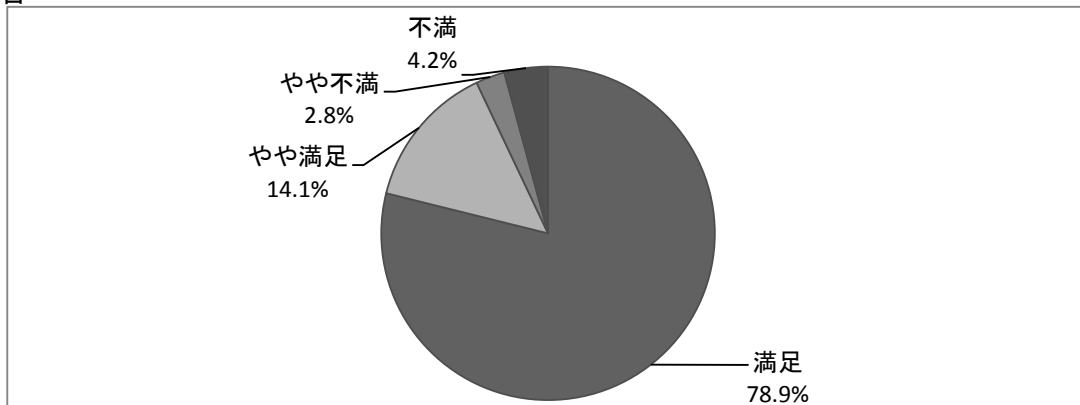


④退院後の生活や療養についての説明はいかがでしたか

■件数

満足	56	やや満足	10	やや不満	2	不満	3
未回答	17						

■割合

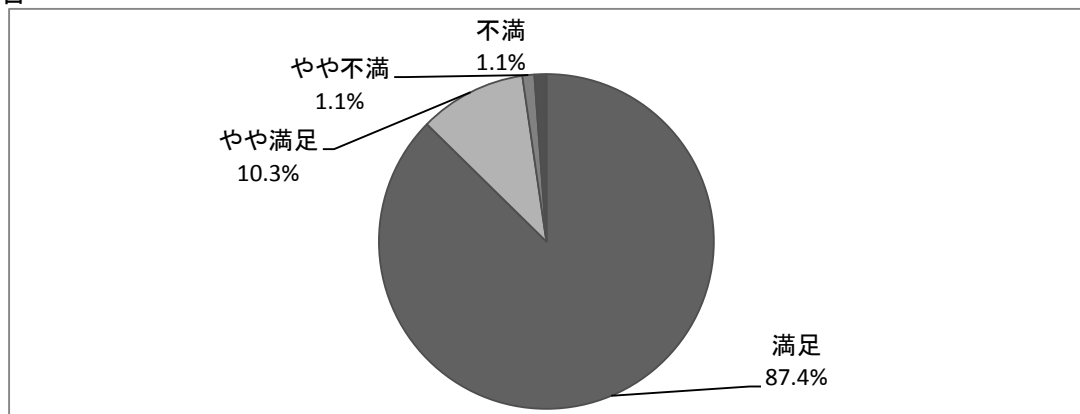


⑤言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

満足	76	やや満足	9	やや不満	1	不満	1
未回答	1						

■割合

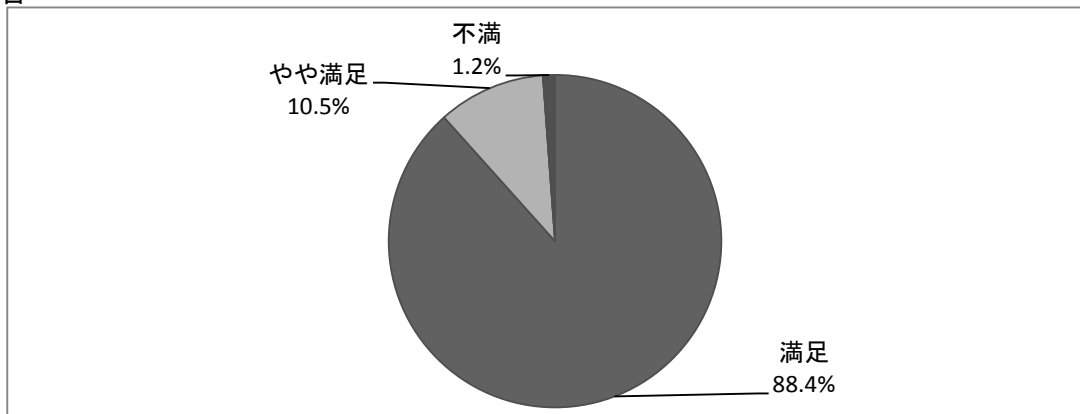


⑥服装などの身だしなみはいかがでしたか

■件数

満足	76	やや満足	9	やや不満	0	不満	1
未回答	2						

■割合

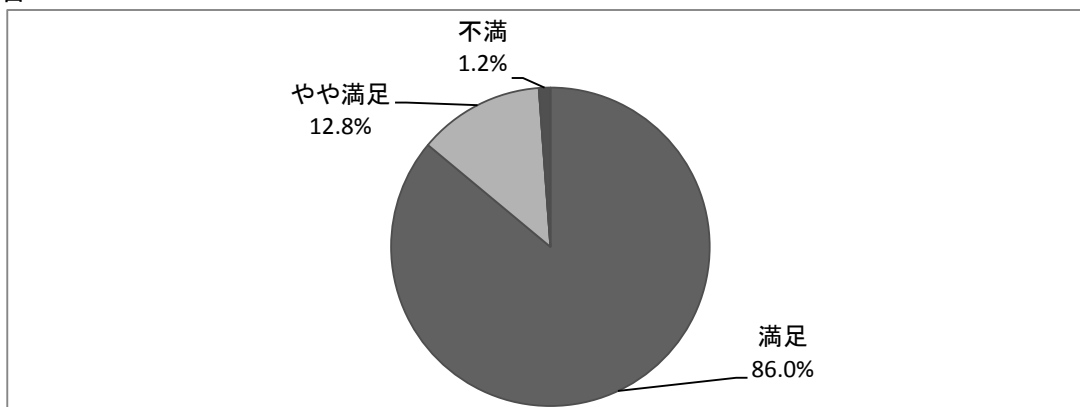


⑦患者さんのプライバシー保護への配慮についてはいかがでしたか

■件数

満足	74	やや満足	11	やや不満	0	不満	1
未回答	2						

■割合



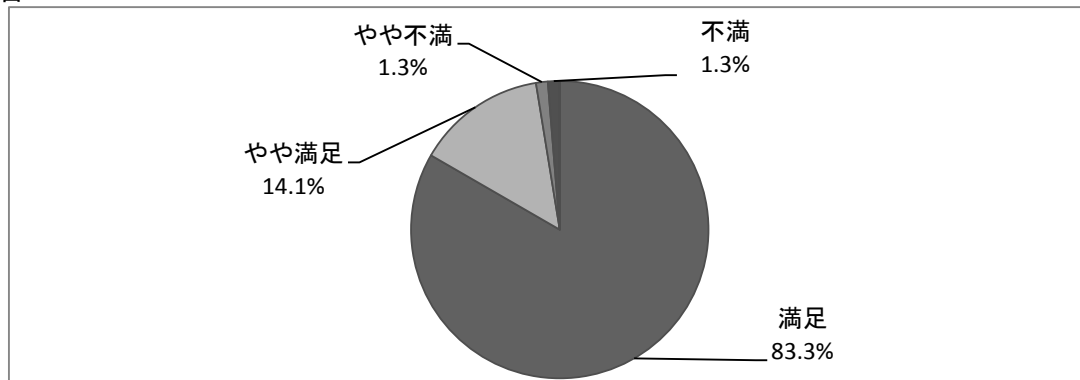
6. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

満足	65	やや満足	11	やや不満	1	不満	1
未回答	10						

■割合

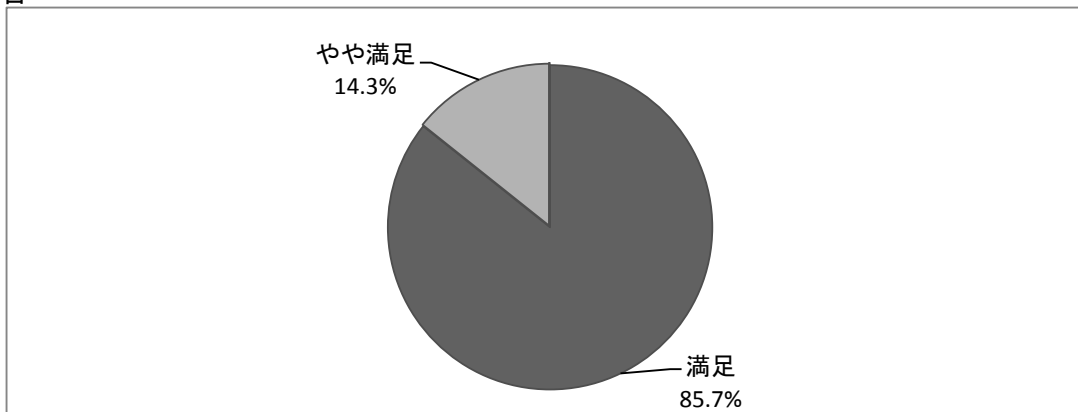


②何か困った時に気軽に相談できる雰囲気でしたか

■件数

満足	66	やや満足	11	やや不満	0	不満	0
未回答	11						

■割合

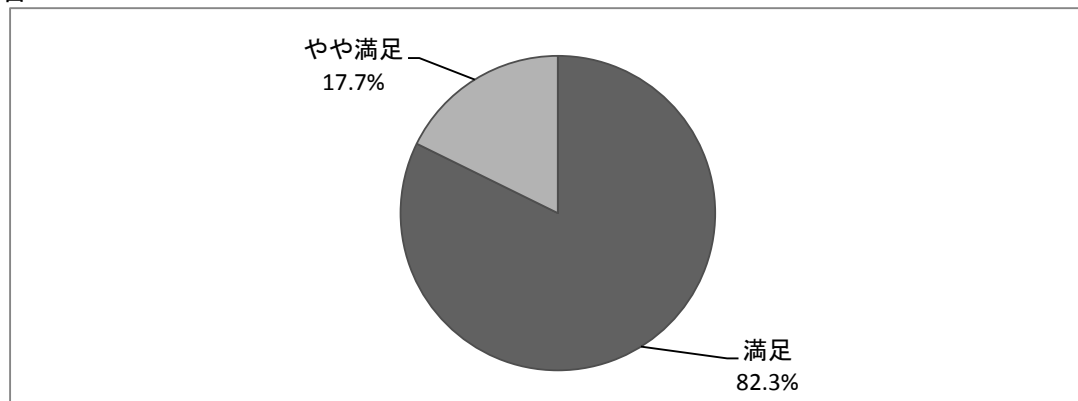


③言葉遣いはいかがでしたか

■件数

満足	65	やや満足	14	やや不満	0	不満	0
未回答	9						

■割合

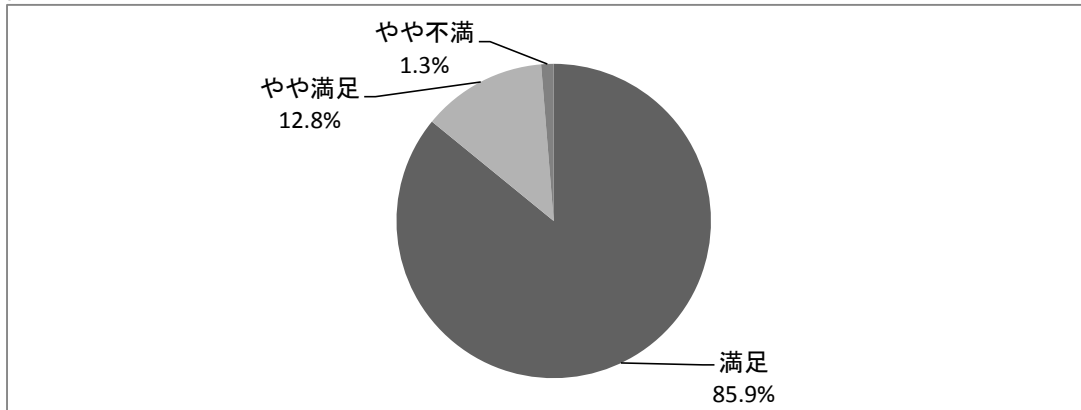


④態度はいかがでしたか

■ 件数

満足	67	やや満足	10	やや不満	1	不満	0
未回答	10						

■ 割合

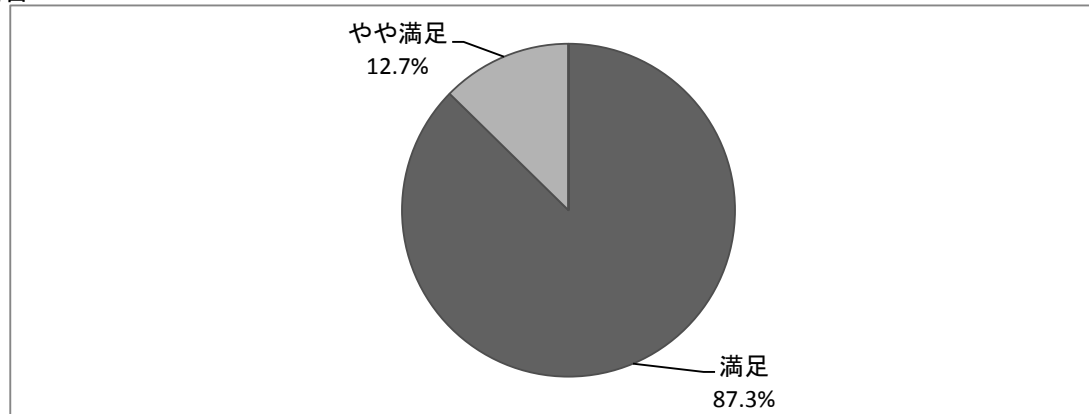


⑤服装などの身だしなみはいかがでしたか

■ 件数

満足	69	やや満足	10	やや不満	0	不満	0
未回答	9						

■ 割合

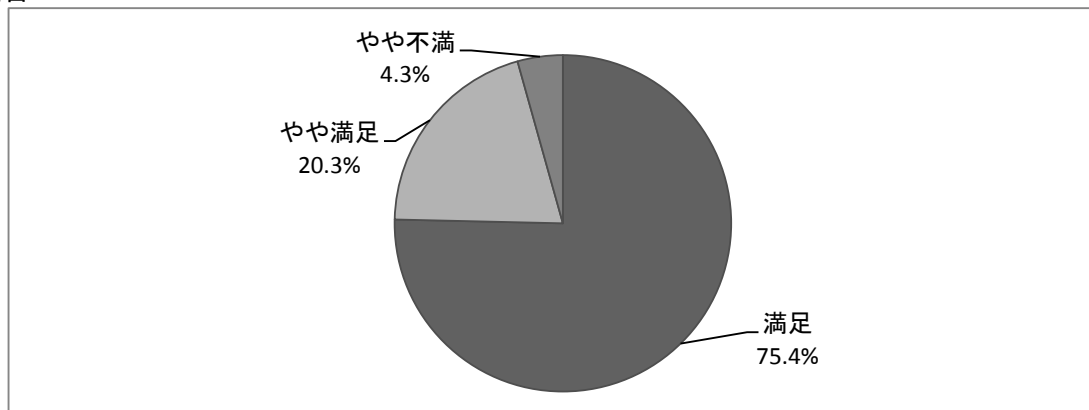


⑥ナースコールを押されてから看護師が来るまでの時間はいかがでしたか

■ 件数

満足	52	やや満足	14	やや不満	3	不満	0
未回答	19						

■ 割合

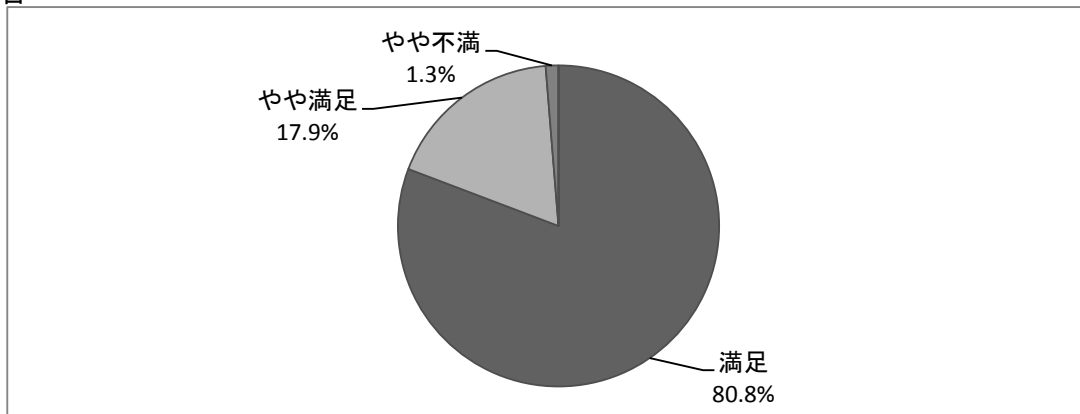


⑦依頼されたことを確実に行いましたか

■件数

満足	63	やや満足	14	やや不満	1	不満	0
未回答	10						

■割合



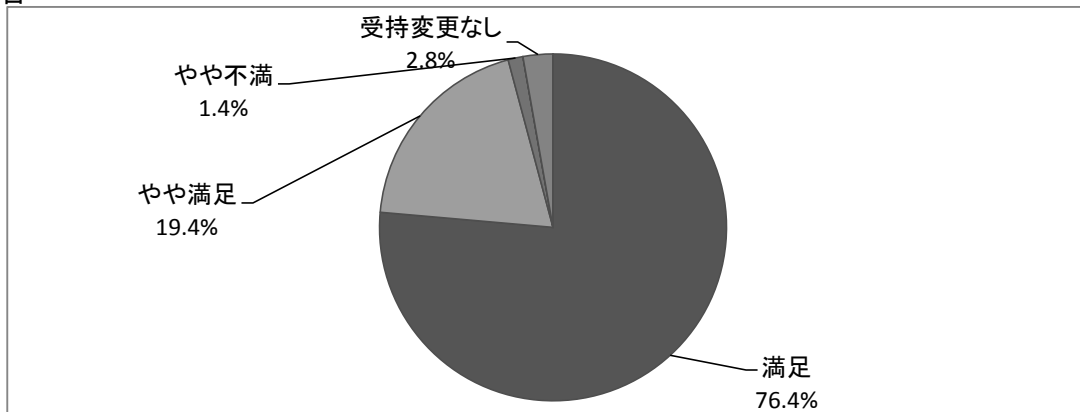
7. チーム医療（病院内職員の連携）について

①職種に関わらず医療スタッフ間の連絡は行き届いていましたか

■件数

満足	55	やや満足	14	やや不満	1	不満	0
受持変更なし	2	未回答	16				

■割合



※不満だった部分

受け持ちNsと中々お話する機会がなく、時折お会いできて母の生活状況等聞かせて頂ければ助かります。

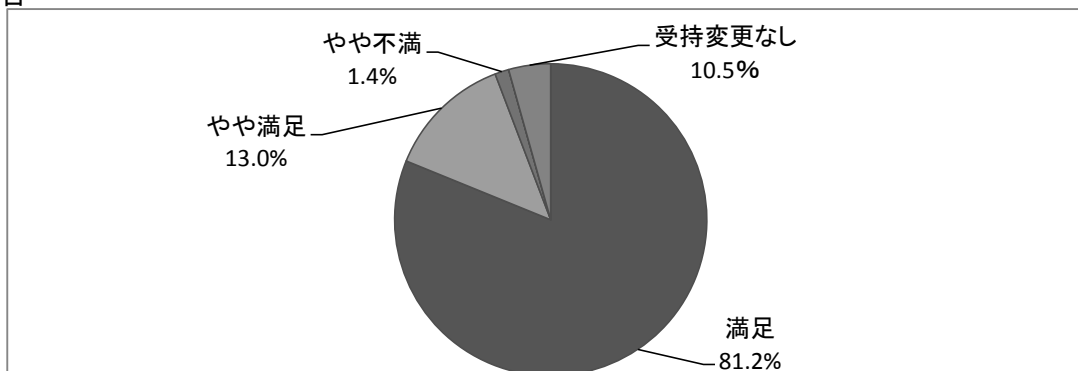
配膳はよかったですのですが、夕食後と朝食の後の下げるのが忘れたのか、こちらが云うまで気がつかなかった。

②受け持ちの医師や看護師が変わっても不安なく治療を受けられましたか

■件数

満足	56	やや満足	9	やや不満	1	不満	0
受持変更なし	3	未回答	19				

■割合



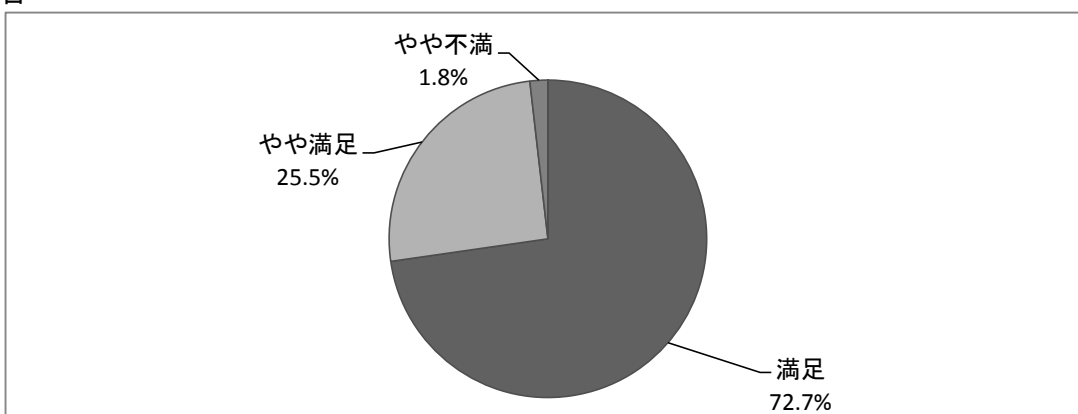
8. その他の職員について

①薬剤師の対応はいかがでしたか

■件数

満足	40	やや満足	14	やや不満	1	不満	0
利用なし	27	未回答	6				

■割合

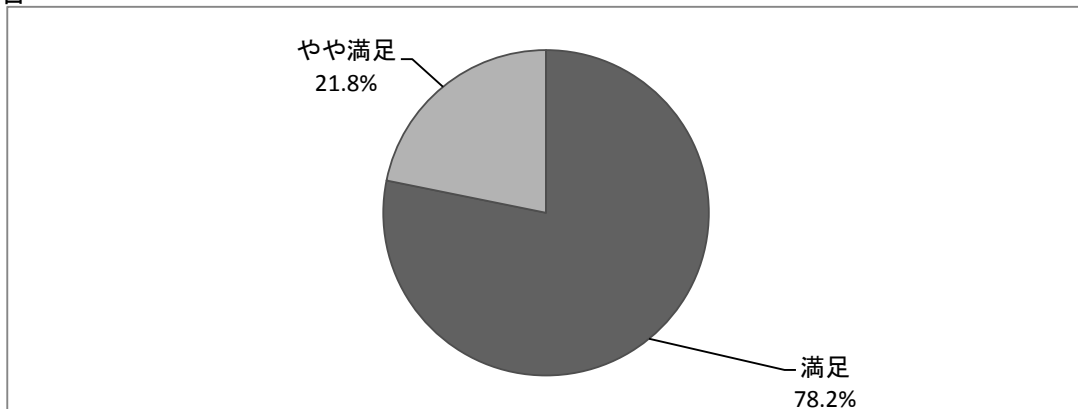


②放射線技師（レントゲン・CT等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	43	やや満足	12	やや不満	0	不満	0
利用なし	28	未回答	5				

■割合



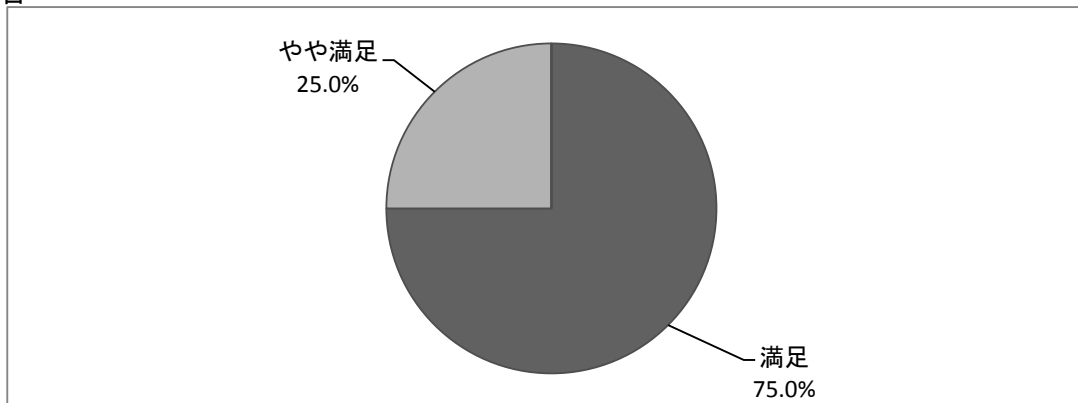


③検査技師（心電図・エコー等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	33	やや満足	11	やや不満	0	不満	0
利用なし	29	未回答	15				

■割合

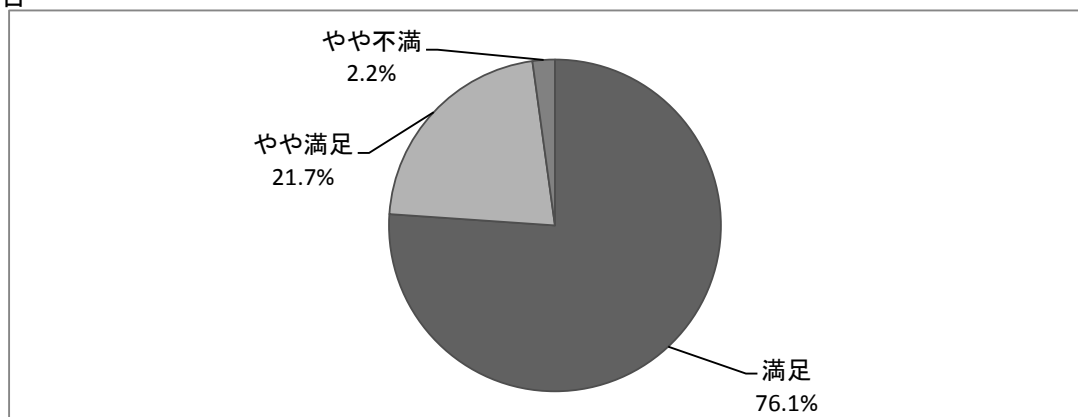


③リハビリテーションスタッフの対応はいかがでしたか

■件数

満足	35	やや満足	10	やや不満	1	不満	0
利用なし	29	未回答	13				

■割合

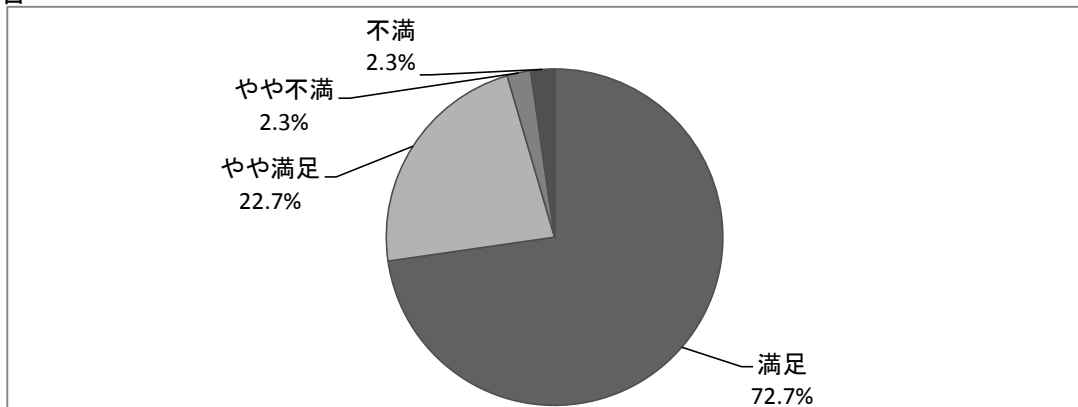


④栄養士（栄養指導の際等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	32	やや満足	10	やや不満	1	不満	1
利用なし	31	未回答	13				

■割合

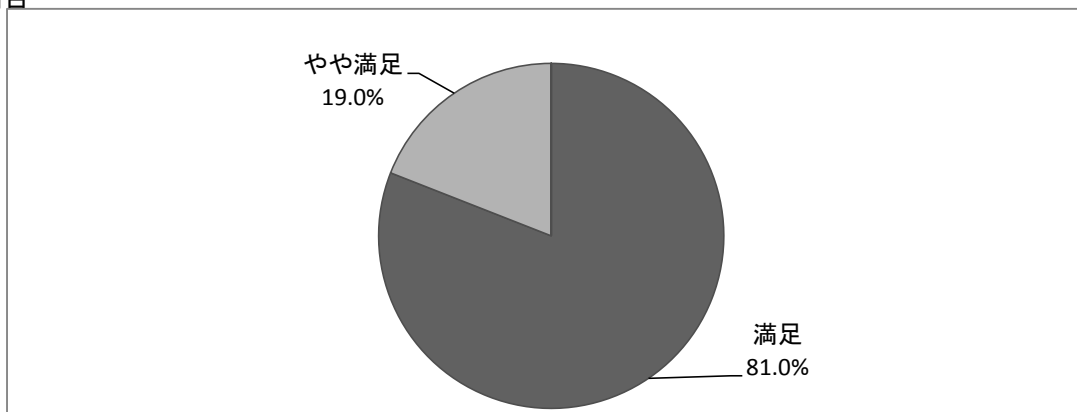


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

満足	34	やや満足	8	やや不満	0	不満	0
利用なし	33	未回答	13				

■割合

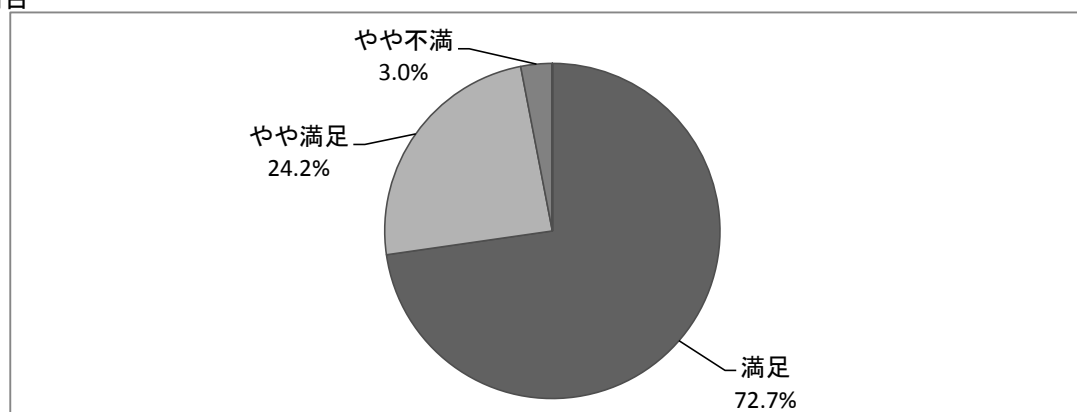


⑥事務職員（受付・会計等）の対応はいかがでしたか

■件数

満足	48	やや満足	16	やや不満	2	不満	0
利用なし	7	未回答	15				

■割合



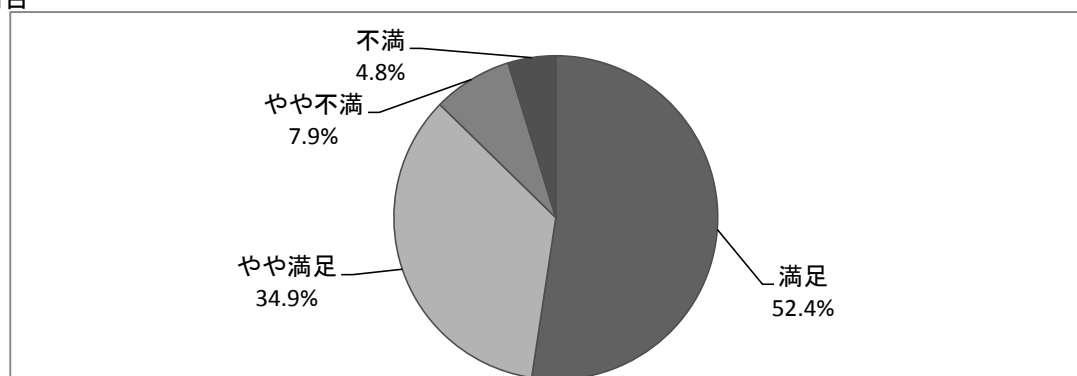
9. 食事について

①食事（給食）の味はいかがでしたか

■件数

満足	33	やや満足	22	やや不満	5	不満	3
利用なし	12	未回答	13				

■割合

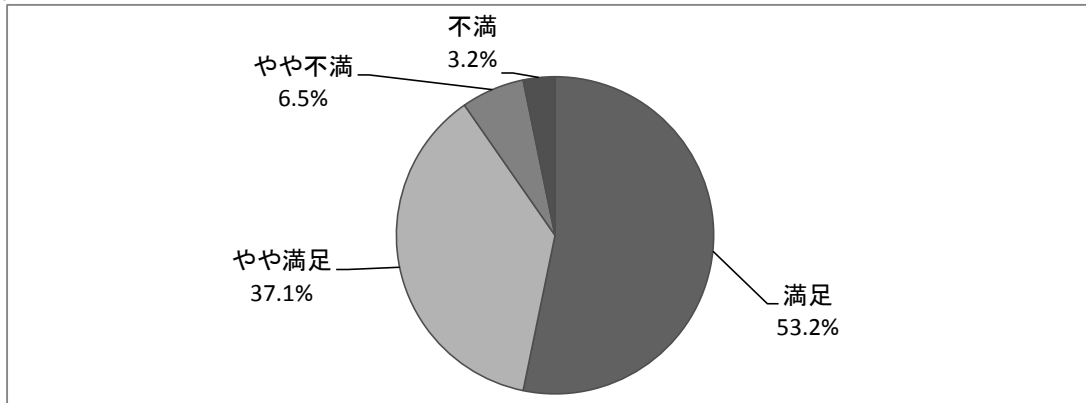


②食事（給食）の献立内容はいかがでしたか

■件数

満足	33	やや満足	23	やや不満	4	不満	2
利用なし	12	未回答	14				

■割合



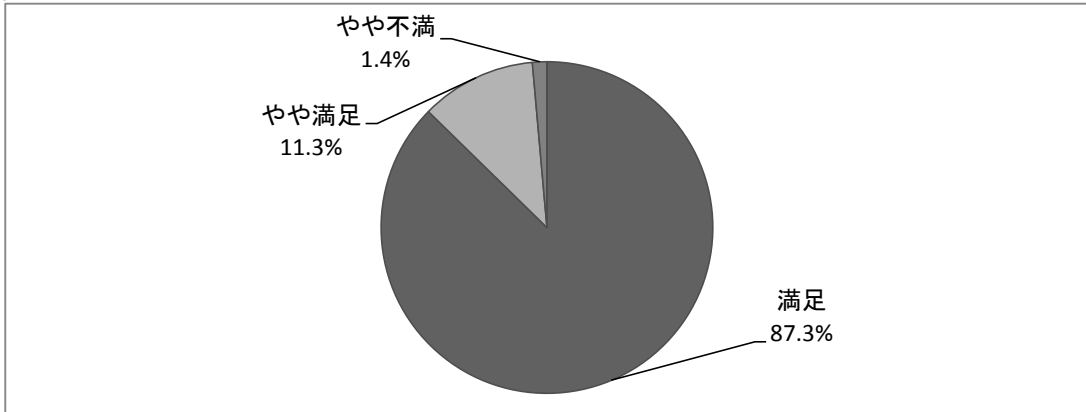
10. その他

①病棟や病室内の清掃は行き届いていましたか

■件数

満足	62	やや満足	8	やや不満	1	不満	0
未回答	17						

■割合

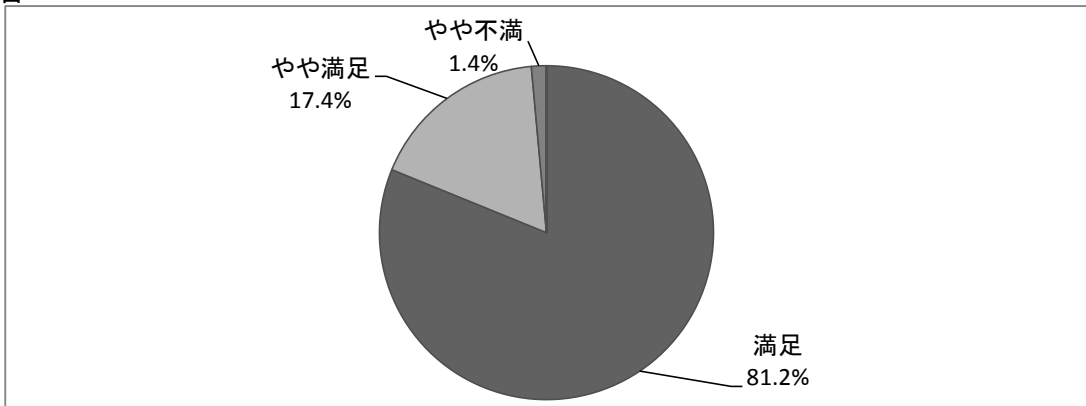


②院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

満足	56	やや満足	12	やや不満	1	不満	0
未回答	19						

■割合

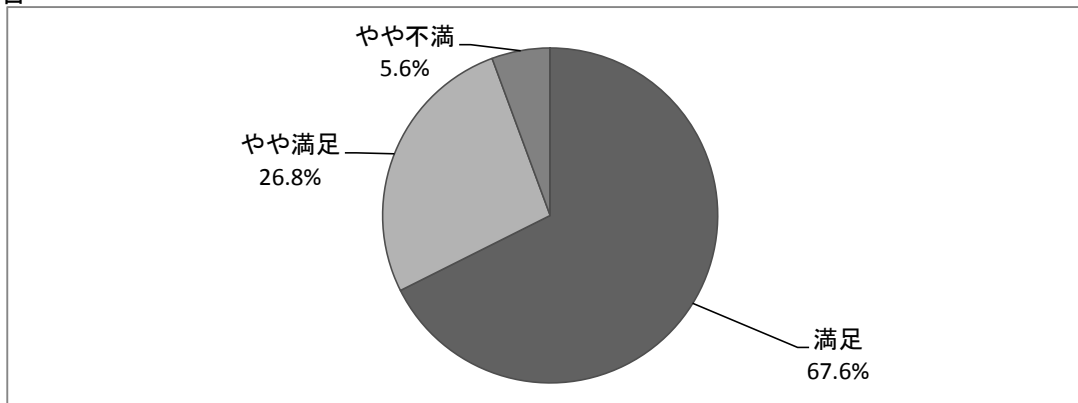


③病棟や病室内の温度調節はいかがでしたか

■ 件数

満足	48	やや満足	19	やや不満	4	不満	0
未回答	17						

■ 割合

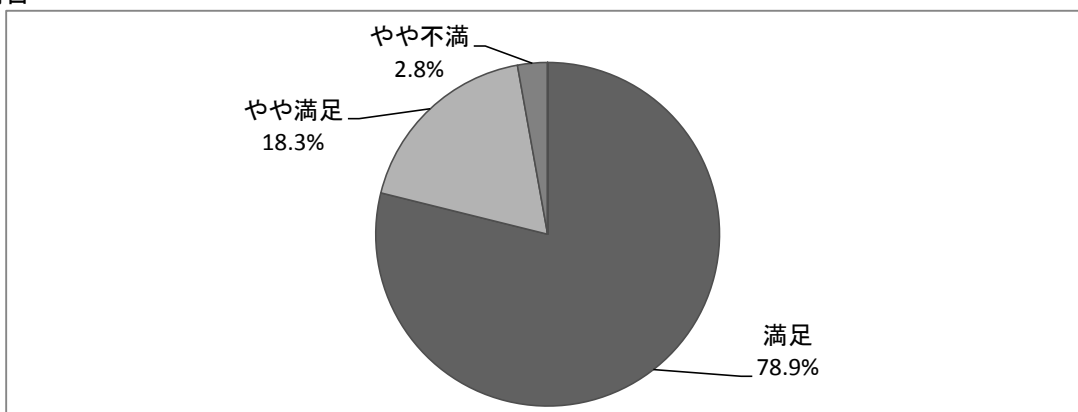


④トイレ・洗面等の清掃は行き届いていましたか

■ 件数

満足	56	やや満足	13	やや不満	2	不満	0
未回答	17						

■ 割合

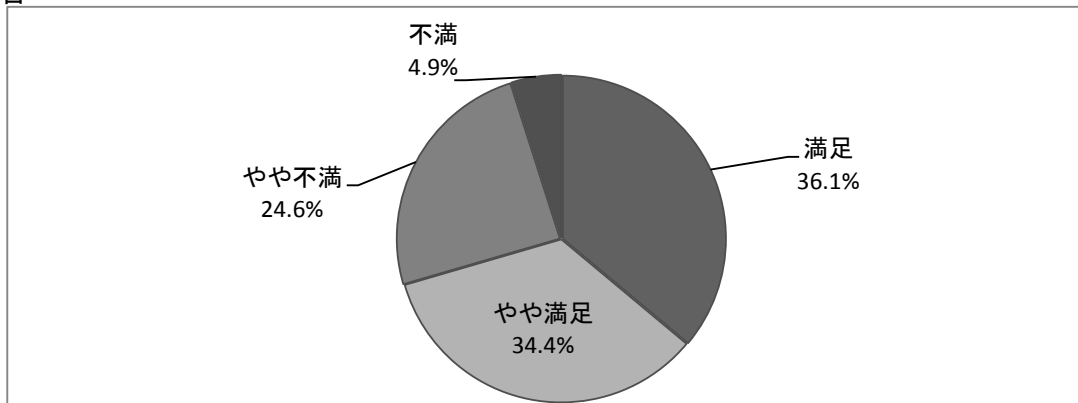


⑥売店の品揃えはいかがでしたか

■ 件数

満足	22	やや満足	21	やや不満	15	不満	3
未回答	27						

■ 割合

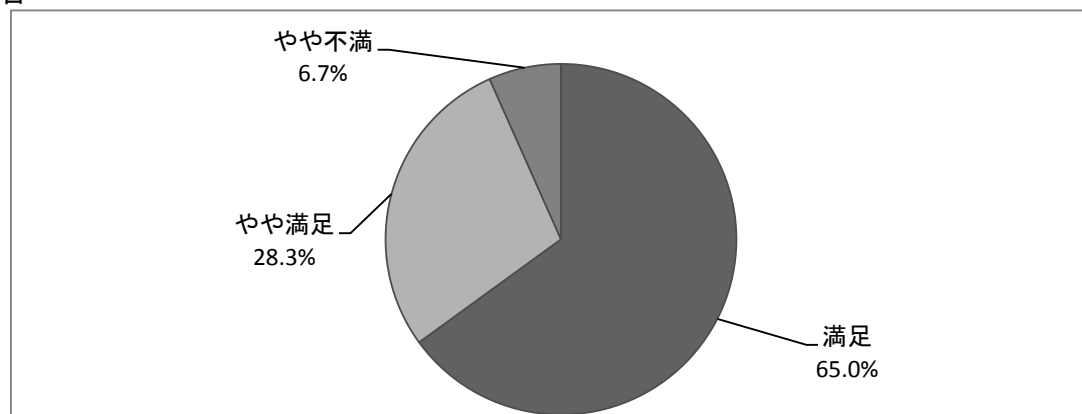


⑦売店での対応はいかがでしたか

■ 件数

満足	39	やや満足	17	やや不満	4	不満	0
未回答	28						

■ 割合

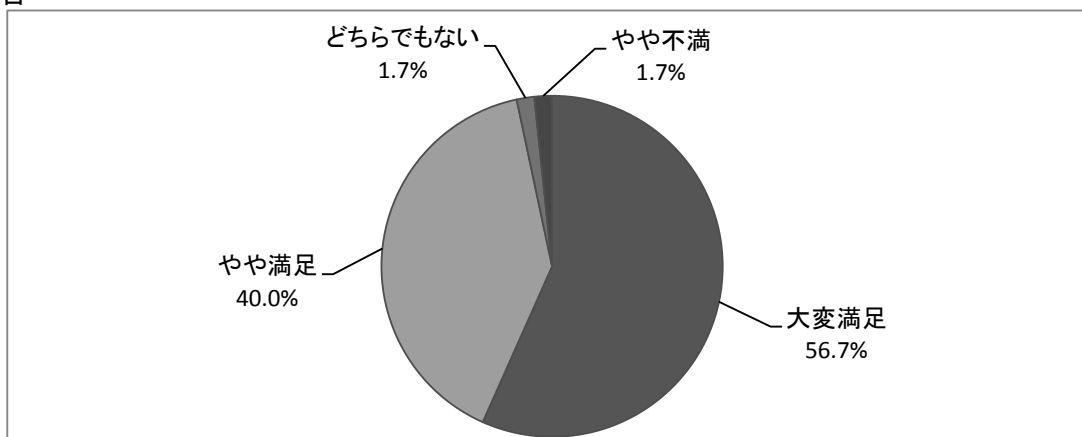


11. 当院への総合評価

■ 件数

大変満足	34	やや満足	24	どちらでもない	1	やや不満	1
大変不満	0	未回答	28				

■ 割合



13. その他に何かお気づきのことがあればご自由にお書きください。

(ご家族の代筆) 緩和病棟でお世話になっています。毎日が母の事が心配で心休まることはございませんが、〇〇先生やナースの方々のお優しさに触れると、心がほっとしています。これからも変わらぬお優しさをお願いします。母はわがままも言ってスタッフの方々を困らせているかと思いますが、どうぞよろしくをお願いします。私もできるだけ面会して母をサポートして行きます。いつもありがとうございます。

スタッフの皆様は、いつもキビキビとお仕事をされていて凄いなと思っています。先生もやさしい言葉をかけて下さり、安心と感謝をしています。よろしくお願ひ申し上げます。ありがとうございます。

看護師等の言葉遣いはバカ丁寧でなく、時には友達感覚の言い方が良い心地である。しかし、上手に相手の立場を捕らえているので私には心地よい。楽しい病院生活を送っています。

洗濯機の乾燥機の時間が40分であれば少しの洗濯も乾くのでは？今は30分では2回回さないと乾きません。

すばらしい施設の設備が整いリハビリが充実しており日に日に回復し自宅へ帰る目標に向け近づいてうれしく思います。先生をはじめスタッフの皆様の明るい対応に感謝し、毎日の入院生活が穏やかに過ごせております。残すところ退院まで1ヶ月を切っていますので、毎日のリハビリに励み自宅生活がスムーズに過ごせるように頑張りたいと思います

当院が大好きですので、よその病院へ行くつもりはありません。これからもよろしくおねがいします。

普通の食事よりも量が多かったし満足しました

入院していますが、コップ、スプーン等ほこりやごみ等への配慮のなさにびっくりです。もう少し衛生面できちんとしてほしいです。

事務の方の対応がものすごく良かったです。親切丁寧に対応されていたので、本当に安心して退院することが出来ましたので本当に良かったです。本当にありがとうございました。

薬を毎食後用意するのがハサミもないのに面倒である。長年飲みなれた薬などなれているので・・・薬剤師さんの対応がいまひとつ

食事について好き嫌いが多いのと病院食が食べれず残すことが多くて申し訳ありません。

壁の向かいがトイレだった為に夜に他の人の使用の音で目がさめて眠れなかった。

先生も気さくで安心して治療できました。ありがとうございました。

部屋でも大変楽しく過ごせました。皆さんによくしていただきました。

夕方交代の挨拶が良かった。廊下で皆さん挨拶をしてくださいます。

病室にいびきかけられる方がおられると睡眠の妨げになりますね。文句は言えないですけどね。

部屋によってベッドの位置が少し違うようですが、入り口側のベッドは暗く、狭く感じました。窓側は広く明るい。自分で起き上がれない分、外が見えると気分も変わるが、自分で動けず景色も見えないと気分も沈む。同室で空きが出たとき、ベッドの変更ができると良いと思いました。この病院のスタッフや設備には感心しています。玄関入口には男性職員がいて下さり、車からの乗り降りの介助等して下さいます。どの院内のスタッフも方々も笑顔で心ある対応をして下さり気持ちよく感じます。デイルームもいいですね。家族や知人が来てゆっくり話をする場所で他の患者さんとの交流もあって最高です。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

皆様からいただいた貴重なご意見を参考に、今後もより良い病院作りに努めてまいります。