

平成29年度

アンケート調査（入院）報告書

平成30年3月

周南市立新南陽市民病院
サービス向上委員会

目 次

I	調査の概要	1
	1 調査目的	
	2 調査対象	
	3 調査期間	
	4 調査方法	
	5 回答状況	
II	調査の結果	2
	1 患者様自身のことについて[問1～問6]	2
	(1) 性別・年齢	
	(2) 入院場所・期間	
	(3) 入院の際の説明	
	(4) 家族や友人への当院紹介意思	
	2 看護師・看護補助者について[問7～問9]	3
	3 医師について[問10～問11]	4
	4 医師・看護師・看護職員以外の職員について[問12～問17]	5
	5 病棟の設備・環境・サービスについて[問18～問25]	7
	6 食事について[問26～問30]	9
	7 病院全体について[問31～問33]	11
III	まとめ	12
IV	意見・要望	14

添付資料

アンケート調査票（入院）

I 調査の概要

1 調査目的

入院患者に職員の接遇態度や病院内の設備・環境について評価していただくことにより、当院での入院生活等における入院患者の満足度を改善することを目的とし実施しました。

2 調査対象

入院患者

3 調査期間

2日間 平成29年11月29日(水)及び平成29年12月19日(火)

4 調査方法

調査日に入院されている患者に調査へのご協力をお願いし、実施した。
無記名とし、回収については、封筒に入れ封をした状態で回収した。

5 回収結果

回答率45.6% (2日間合計259人中 118件回収)

【病棟別回答率】

4階病棟	入院患者	84人中	32人が回答	回答率	38.1%
5階病棟	入院患者	86人中	49人が回答	回答率	57.0%
6階病棟	入院患者	89人中	37人が回答	回答率	41.6%

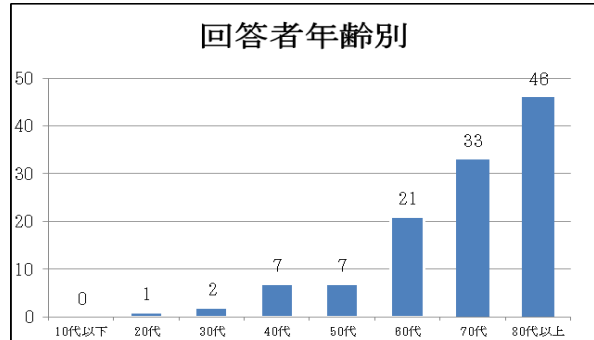
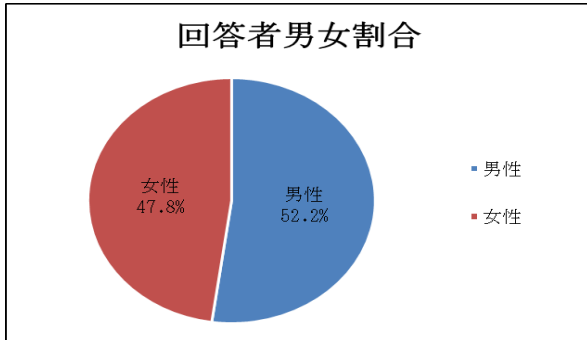
※ 調査結果についてはすべて無回答を除いたデータとなっています。

II 調査の結果

1 患者様自身のことについて

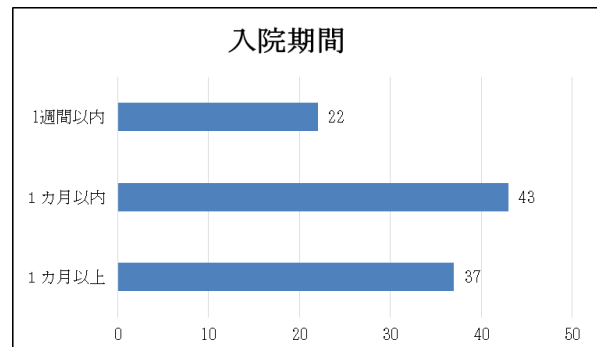
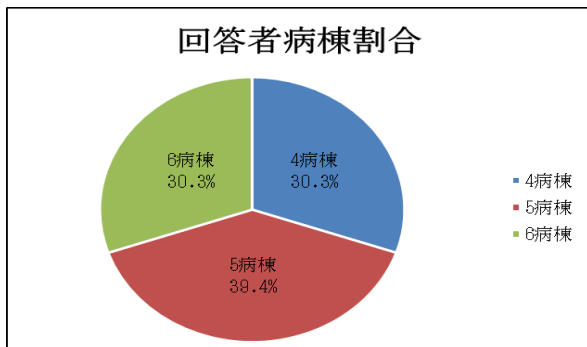
(1) 性別・年齢について [問1および問2]

回答者の男女比率は、男性 52.2%、女性 47.8%となっています。年齢別では、80代以上が 46人 (39.3%) と一番多くなっています。



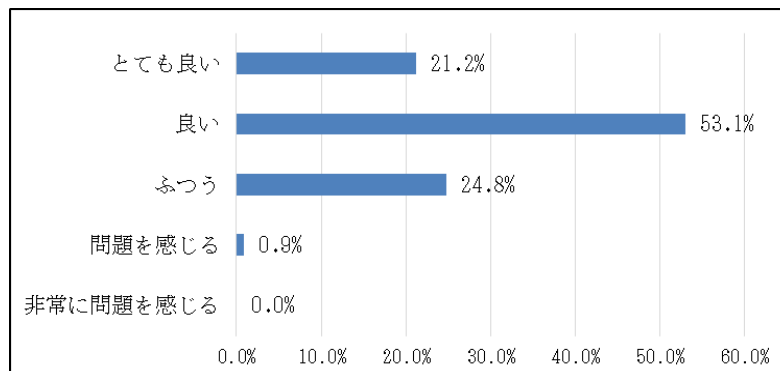
(2) 入院場所・期間について [問3および問4]

回答者病棟割合では、5階病棟が 39.4%、次いで4階病棟と6階病棟が 30.3%の順になっています。入院期間については、1ヶ月以内が一番多く 43人 (42.2%)、次いで1ヶ月以上が 37人 (36.3%) となっています。



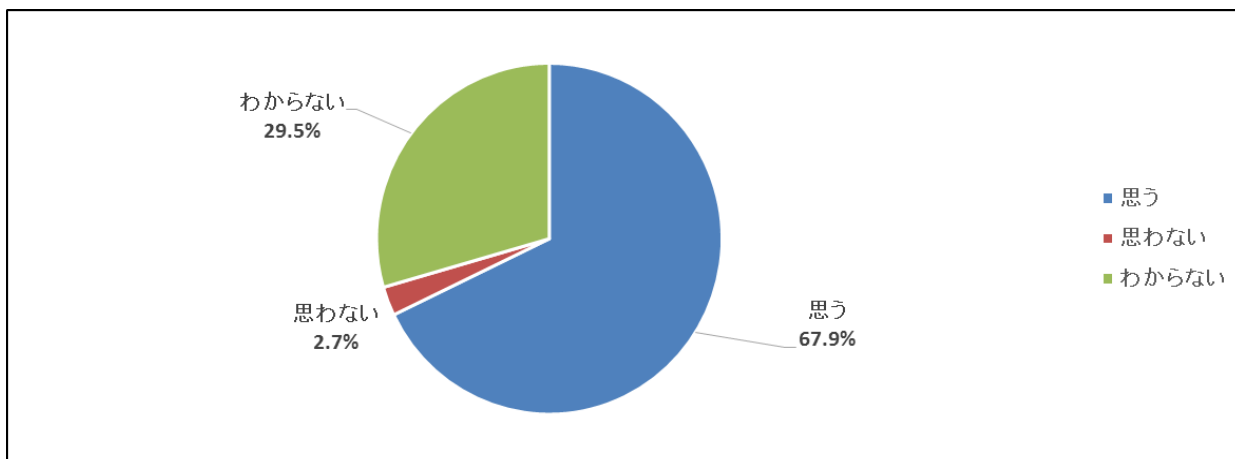
(3) 入院の際の説明 [問5]

入院時の説明については、「とても良い」「良い」が合わせて 74.3%と7割を超えており、「問題を感じる」が 0.9%となっています。



(4) 家族や友人への当院紹介意思 [問6]

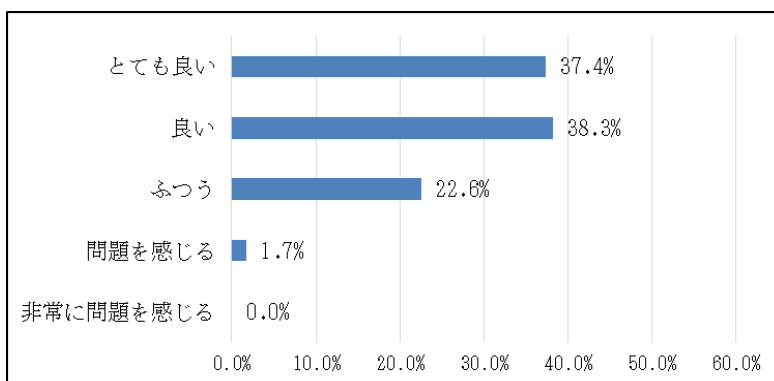
当院紹介意思については、「思う」が67.9%、「思わない」が2.7%となっています。



2 看護師・看護補助者について

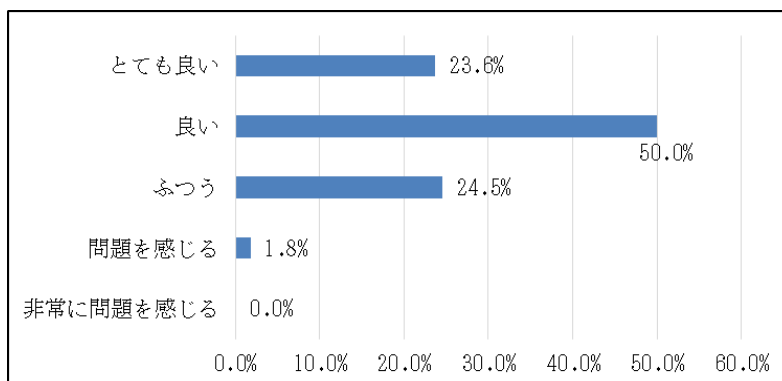
(1) 看護師・看護補助者の対応 [問7]

最も割合が高いのは「良い」で38.3%、次いで「とても良い」が37.4%となり、「問題を感じる」が1.7%となっています。



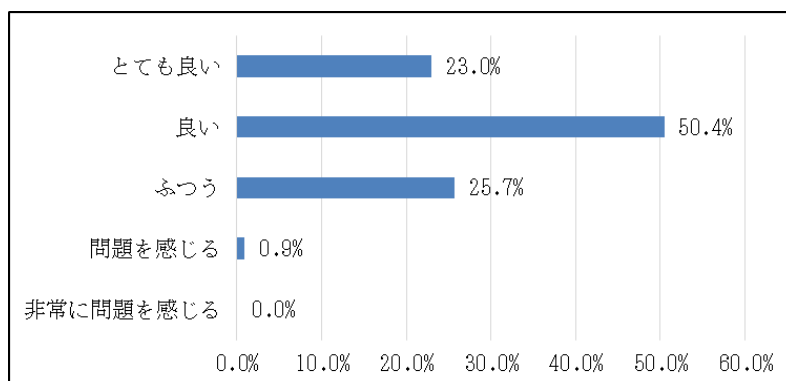
(2) 看護の技術・方法 [問8]

最も割合が高いのは「良い」で50.0%、次いで「ふつう」が24.5%となり、「問題を感じる」が1.8%となっています。



(3) ナースコールへの対応 [問9]

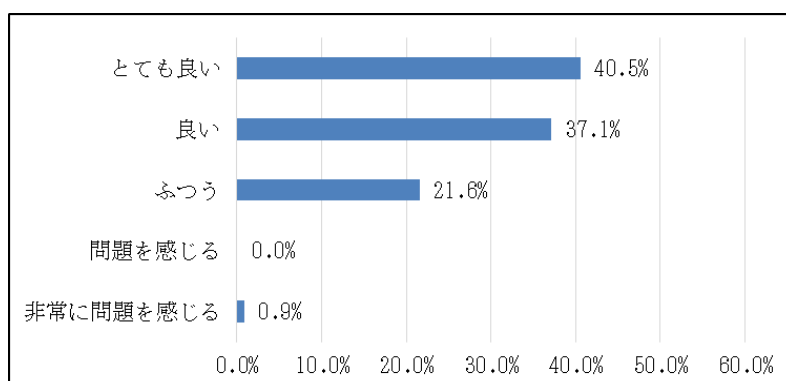
最も割合が高いのは「良い」で50.4%、次いで「ふつう」が25.7%となり、「問題を感じる」が0.9%となっています。



3 医師について

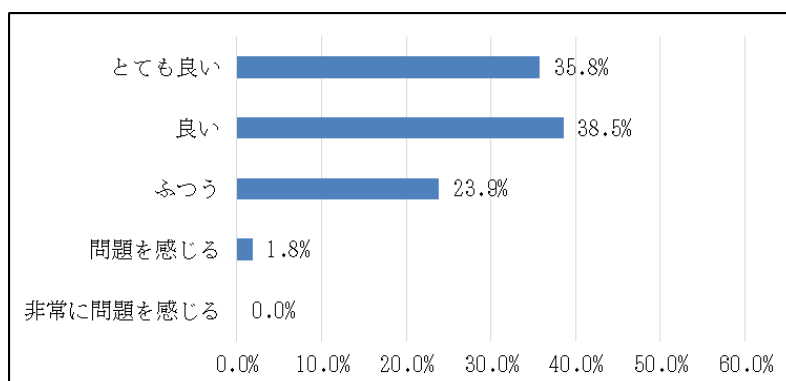
(1) 医師の対応 [問10]

最も割合が高いのは「とても良い」で40.5%、次いで「良い」が37.1%となり、「非常に問題を感じる」が0.9%となっています。



(2) 治療についての説明 [問11]

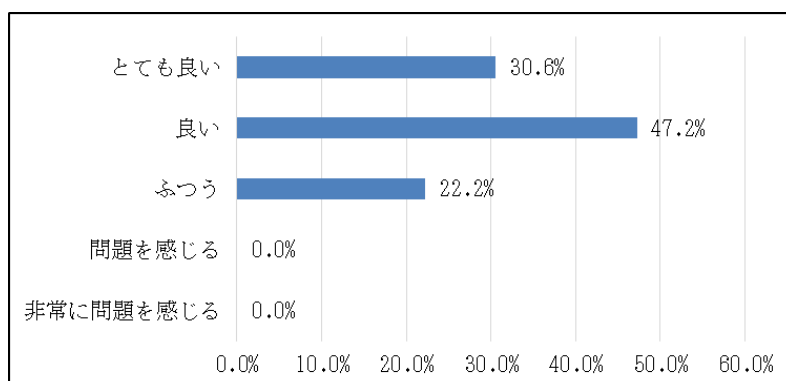
最も割合が高いのは「良い」で38.5%、次いで「とても良い」が35.8%となり、「問題を感じる」が1.8%となっています。



4 医師・看護師・看護職員以外の職員について

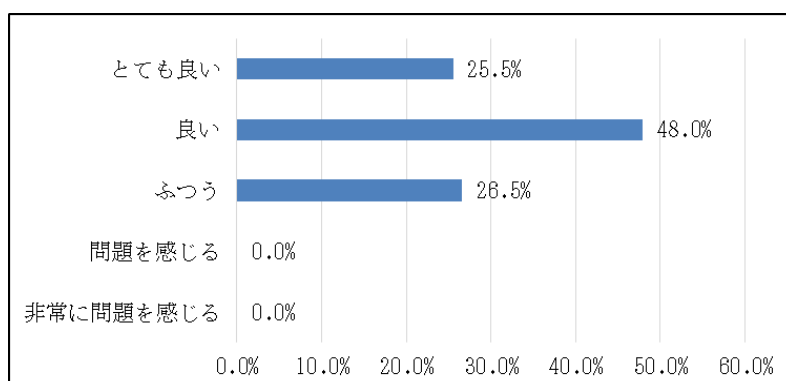
(1) 薬剤師の対応 [問12]

最も割合が高いのは「良い」で47.2%、次いで「とても良い」が30.6%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」は共に0%となっています。



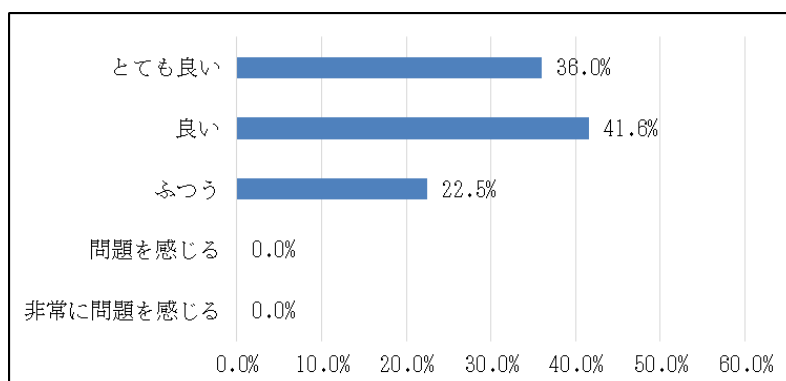
(2) 放射線技師の対応 [問13]

最も割合が高いのは「良い」で48.0%、次いで「ふつう」が26.5%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」は共に0%となっています。



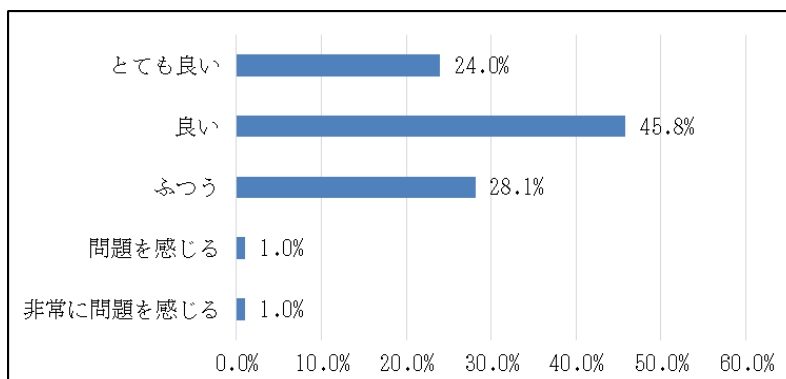
(3) 理学・作業療法士および言語聴覚士の対応 [問14]

最も割合が高いのは「良い」で41.6%、次いで「とても良い」が36.0%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」は共に0%となっています。



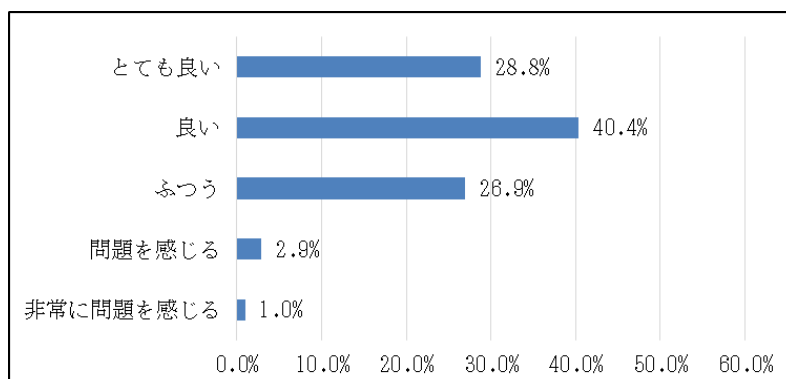
(4) 検査技師の対応 [問15]

最も割合が高いのは「良い」で45.8%、次いで「ふつう」が28.1%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」が共に1.0%となっています。



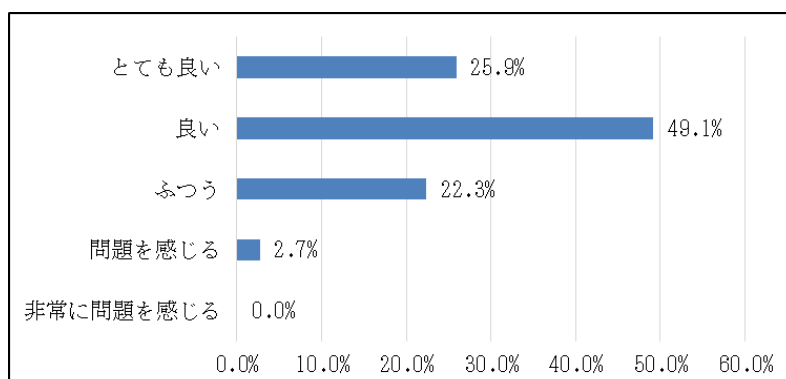
(5) 受付・会計・事務職員の対応 [問16]

最も割合が高いのは「良い」で40.4%、次いで「とても良い」が28.8%となり、「問題を感じる」が2.9%、「非常に問題を感じる」が1.0%となっています。



(6) 清掃をする職員の対応 [問17]

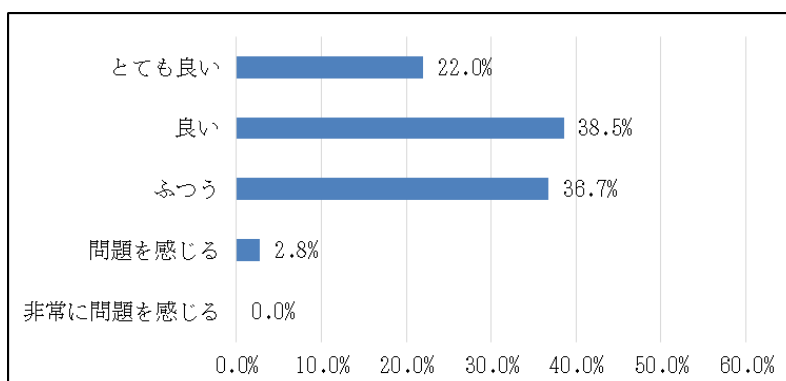
最も割合が高いのは「良い」で49.1%、次いで「とても良い」が25.9%となり、「問題を感じる」が2.7%となっています。



5 病棟の設備・環境・サービスについて

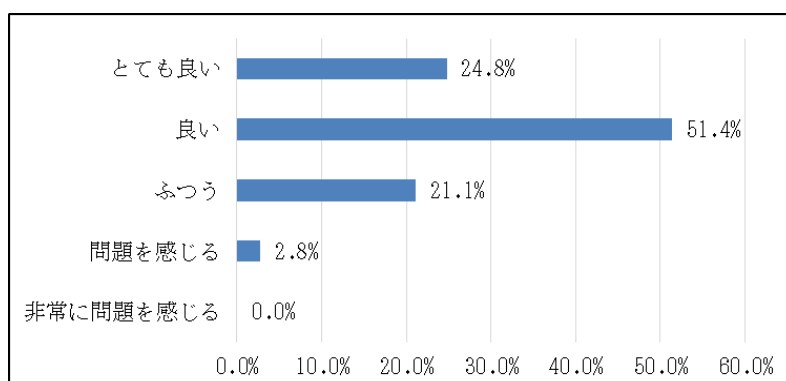
(1) 寝具・ベッドまわりの環境 [問18]

最も割合が高いのは「良い」で38.5%、次いで「ふつう」が36.7%となり、「問題を感じる」が2.8%となっています。



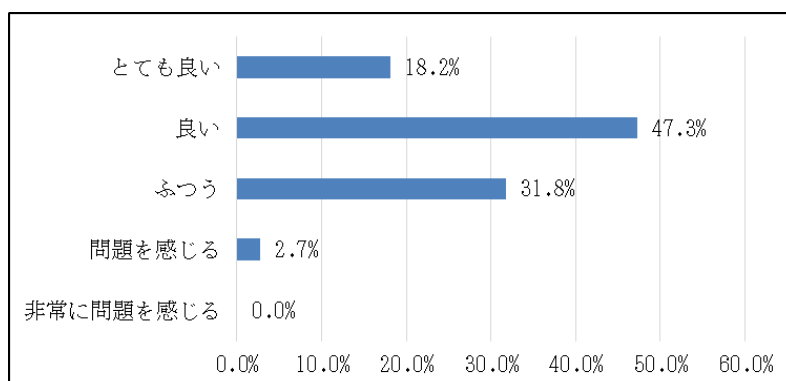
(2) 病室内・トイレ・浴室の清潔感 [問19]

最も割合が高いのは「良い」で51.4%、次いで「とても良い」が24.8%となり、「問題を感じる」が2.8%となっています。



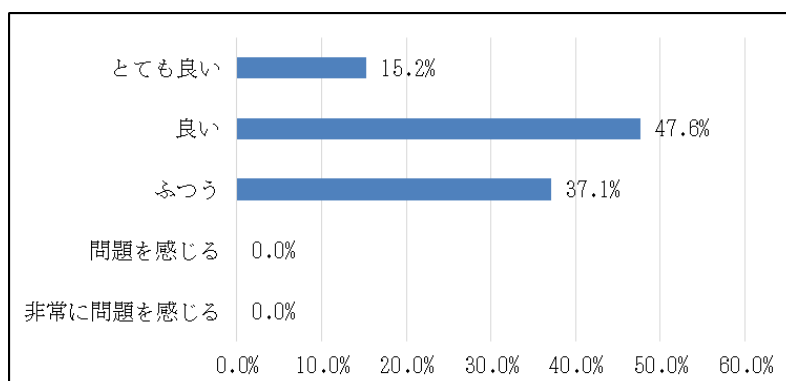
(3) 病棟内の設備（デイルーム・洗濯室・テレビなど） [問20]

最も割合が高いのは「良い」で47.3%、次いで「ふつう」が31.8%となり、「問題を感じる」が2.7%となっています。



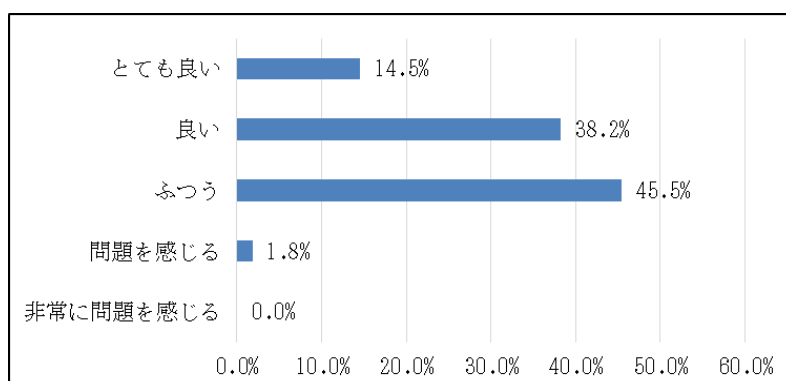
(4) 病院内の案内表示 [問 2 1]

最も割合が高いのは「良い」で47.6%、次いで「ふつう」が37.1%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」は共に0%となっています。



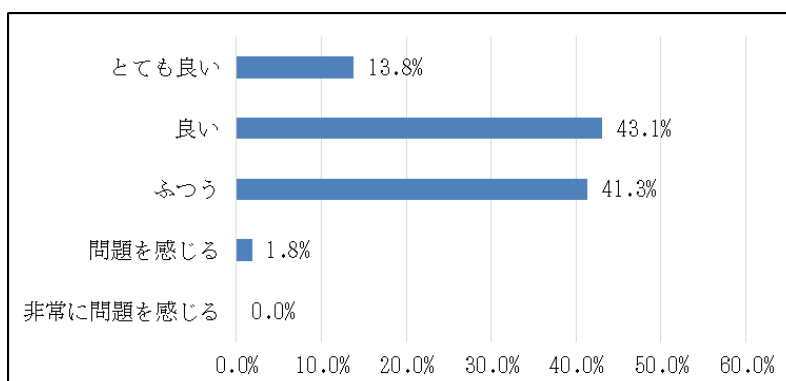
(5) 起床・消灯時間 [問 2 2]

最も割合が高いのは「ふつう」で45.5%、次いで「良い」が38.2%となり、「問題を感じる」が1.8%となっています。



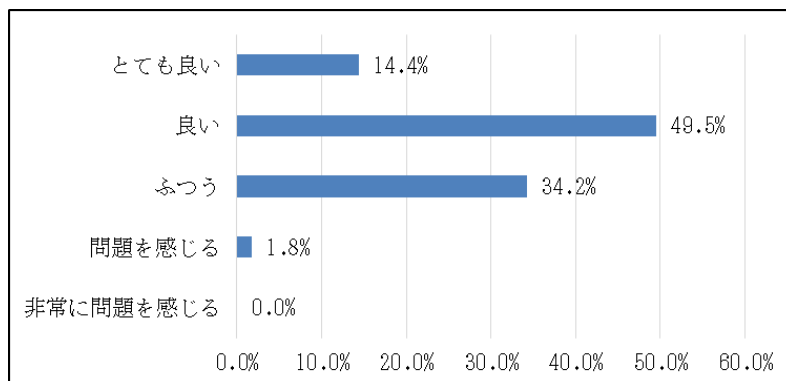
(6) 面会時間の設定 [問 2 3]

最も割合が高いのは「良い」で43.1%、次いで「ふつう」が41.3%となり、「問題を感じる」が1.8%となっています。



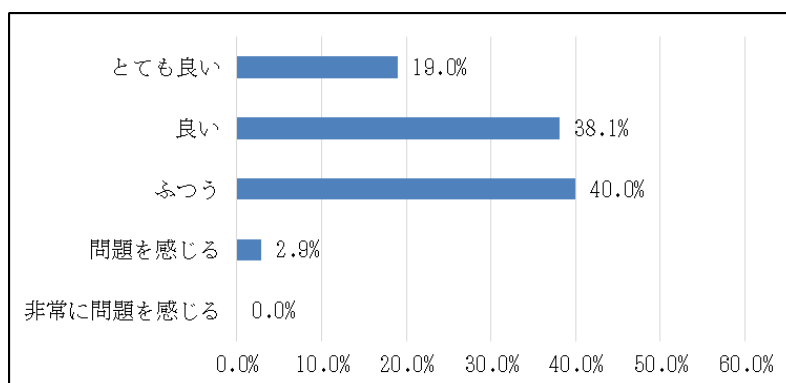
(7) 病室内の温度管理 [問24]

最も割合が高いのは「良い」で49.5%、次いで「ふつう」が34.2%となり、「問題を感じる」が1.8%となっています。



(8) プライバシーの配慮 [問25]

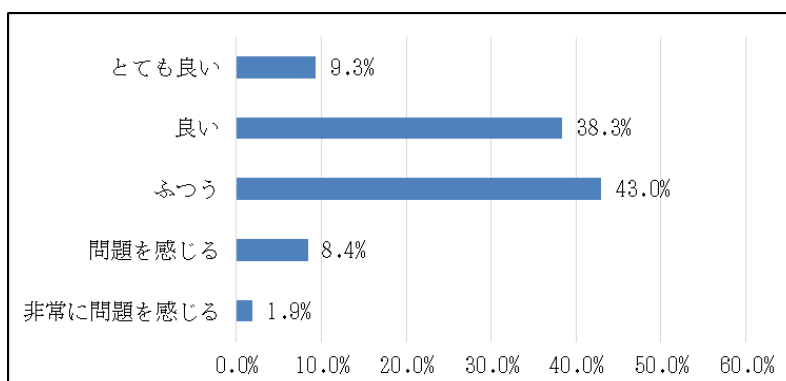
最も割合が高いのは「ふつう」で40.0%、次いで「良い」が38.1%となり、「問題を感じる」が2.9%となっています。



6 食事について

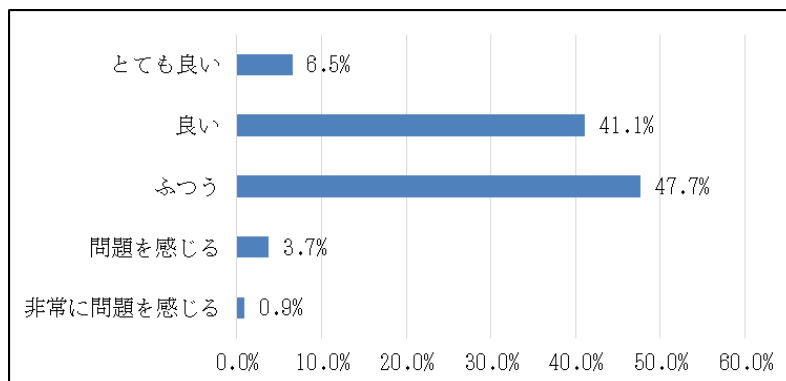
(1) 食事の味 [問26]

最も割合が高いのは「ふつう」で43.0%、次いで「良い」が38.3%となり、「問題を感じる」が8.4%、「非常に問題を感じる」が1.9%となっています。



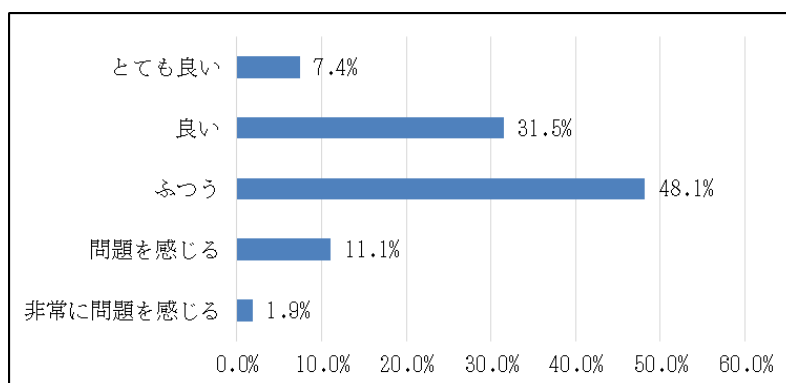
(2) 食事の量 [問27]

最も割合が高いのは「ふつう」で47.7%、次いで「良い」が41.1%となり、「問題を感じる」が3.7%、「非常に問題を感じる」が0.9%となっています。



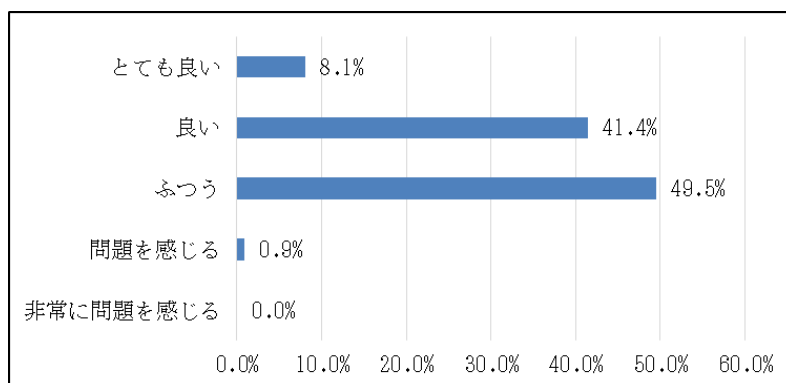
(3) 食事のメニュー (内容) [問28]

最も割合が高いのは「ふつう」で48.1%、次いで「良い」が31.5%となり、「問題を感じる」が11.1%、「非常に問題を感じる」が1.9%となっています。



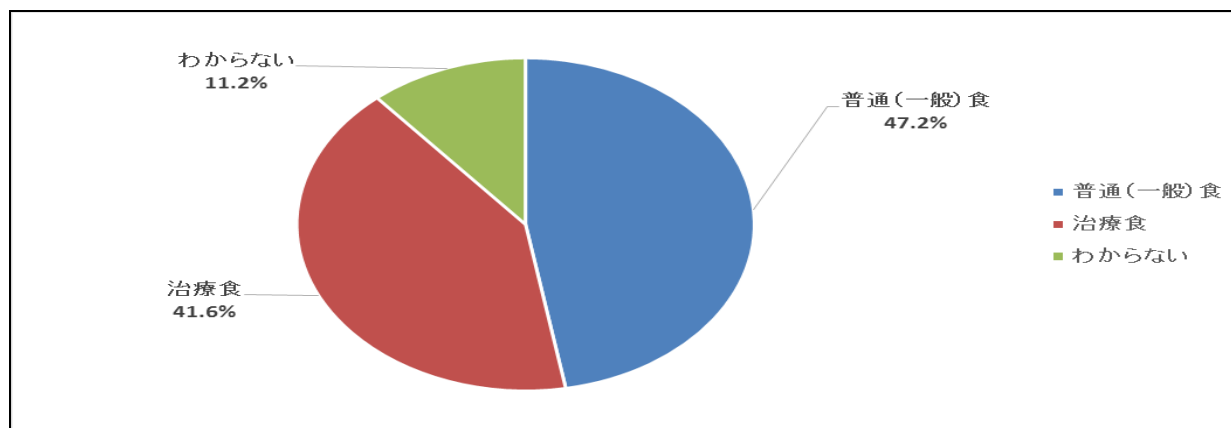
(4) 食事の時間 [問29]

最も割合が高いのは「ふつう」で49.5%、次いで「良い」が41.4%となり、「問題を感じる」が0.9%となっています。



(5) 食事の種類 [問30]

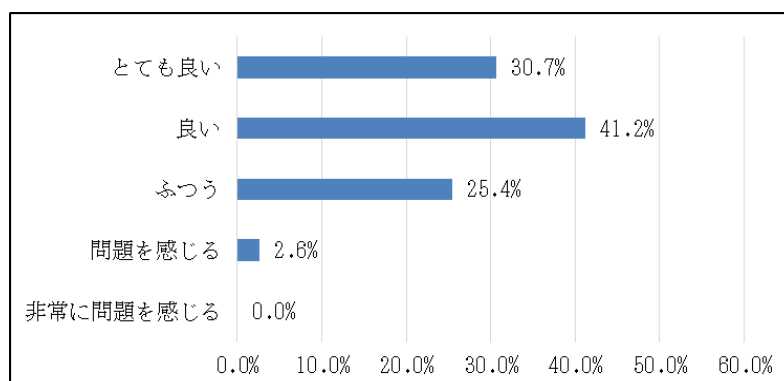
最も割合が高いのは「普通（一般）食」で47.2%、次いで「治療食」が41.6%となり、「わからない」と答えた人の割合が11.2%となっています。



7 病院全体について

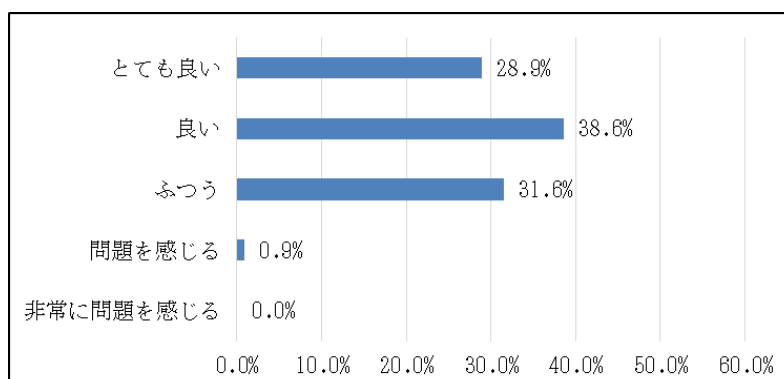
(1) 病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ [問31]

最も割合が高いのは「良い」で41.2%、次いで「とても良い」が30.7%となり、「問題を感じる」が2.6%となっています。



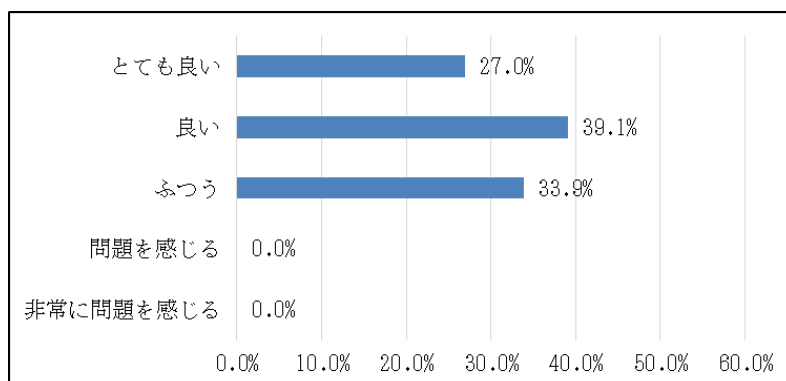
(2) 病院全体の清潔感 [問32]

最も割合が高いのは「良い」で38.6%、次いで「ふつう」が31.6%となり、「問題を感じる」が0.9%となっています。



(3) 病院全体の満足度 [問33]

最も割合が高いのは「良い」で39.1%、次いで「ふつう」が33.9%となり、「問題を感じる」「非常に問題を感じる」が共に0%となっています。



Ⅲ まとめ

ここでは、アンケート調査の集計結果及び寄せられたご意見等から明らかになった当院が抱える改善すべき主な課題について、整理しています。

1 患者様自身のことについて

回答者の「年齢」は70代と80代以上が多く、「男女の割合」では男性が約52.2%、女性が47.8%となっています。「入院の際の説明」については、「問題を感じる」が0.9%あり、家族や友人への当院紹介意思については、「思わない」が2.7%ありました。

《今後の課題》

- ① 入院時の患者へのわかりやすい説明
- ② 家族や友人への当院紹介意思「思わない」の項目0%

2 看護師・看護補助者について

すべての項目で「とても良い」または「良い」の合計が70%を超えており、満足度は高くなっています。

しかし、「看護師・看護補助者の対応」は「問題を感じる」が1.7%、「看護の技術・方法」は「問題を感じる」が1.8%、「ナースコールへの対応」は「問題を感じる」が0.9%と、全ての項目でマイナスの評価があります。

《今後の課題》

- ① マイナスの評価を0%とし、患者満足度の向上

3 医師について

全ての項目で「とても良い」または「良い」の合計が70%を超えており、満足度は高くなっています。

しかし、「医師の対応」は「非常に問題を感じる」が0.9%、「治療についての説明」は「問題を感じる」が1.8%と、全ての項目でマイナスの評価があります。

《今後の課題》

- ① 患者の立場に立ったわかりやすい説明

4 医師・看護師・看護職員以外の職員について

ほとんどの項目で「とても良い」「良い」の合計が70%を超えており、満足度は高くなっています。

しかし、「検査技師の対応」は「問題を感じる」「非常に問題を感じる」が共に1.0%、「受付・会計・事務職員の対応」は「問題を感じる」が2.9%「非常に問題を感じる」が1.0%、「清掃をする職員の対応」は「問題を感じる」が2.7%となっており、マイナス評価がある項目も複数あります。

《今後の課題》

- ① 患者への接客対応の強化

5 病棟の設備・環境・サービスについて

全ての項目で「とても良い」「良い」が過半数の50%を超えており、全体的に満足度は高い傾向にあります。

しかし、「寝具・ベッドまわりの環境」「病室内・トイレ・浴室の清潔感」は「問題を感じる」が共に2.8%、「病棟内の設備（デイルーム・洗濯室・テレビなど）」は「問題を感じる」が2.7%、「起床・消灯時間」「面会時間の設定」「病棟内の温度管理」は「問題を感じる」が共に1.8%、「プライバシーの配慮」は「問題を感じる」が2.9%と、マイナス評価がある項目も複数あります。

《今後の課題》

- ① 病棟の環境整備
- ② 患者のプライバシー保護への対応強化

6 食事について

食事に関しては、全ての項目の満足度が50%を下回っています。特に、「食事の味」「食事のメニュー（内容）」については、「問題がある」または「非常に問題がある」の合計が、共に10%を超えています。

また、「食事の種類」が、普通（一般）食か治療食か「わからない」との回答が11.2%ありました。その結果、「食事の味」や「食事のメニュー」へのマイナス評価につながっている可能性も考えられます。

《今後の課題》

- ① 食事内容（味、メニュー）の改善
- ② 満足度の50%超え
- ③ 患者への食事の種類周知

7 病院全体について

全ての項目で「とても良い」、「良い」の合計が65%を超えており、満足度は高くなっています。

しかし、「病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ」は「問題を感じる」が2.6%、「病院全体の清潔感」は「問題を感じる」が0.9%と、マイナス評価がある項目もあります。

《今後の課題》

- | |
|-------------|
| ① 職員の接遇能力向上 |
| ② 病院の清掃環境整備 |

IV 意見・要望

アンケートの際に寄せられたご意見等を病棟ごとにまとめています。

病棟	性別	年齢	ご意見等
4病棟	女性	80代以上	いろいろな人様と話す事ができて自分の自分勝手の行為で反省させられる事をこの年になって知ることが出来てとても感謝します。いろいろありがとうございました。
	女性	60代	病人側の痛みの訴えを本気で聞いて欲しい。
	男性	70代	食事に変化をつけてほしい。
	男性	60代	病院やら介護施設やら分からん。
		70代	看護師さん、忙しいのはわかるけど患者の話は最後まで聞いていただきたい。
	男性	60代	早く食事がしたい。
5病棟	女性	80代以上	看護師の皆さん優しくとてもよろしい。ありがとうございます。
	女性	80代以上	整形外科の先生がいつもおられたら良い。
	女性	70代	当院で治療中で自宅療養している場合、自宅にて高熱、他。問題が起こった場合、病院休日・夜であっても救急受け入れしていただきたい。お願いします。
	男性	70代	看護師さんに対し、こちらの希望が素早く実現してもらえ、横のつながりもよい。(例えば、自分では体の一部分(背中等)はどうしてもクリーム等はぬり得ないが、すぐに補完してもらえる等)
	女性	50代	お疲れ様です。

5 病棟		50 代	何よりうれしいのは皆さん親切である。
	女性	80 代 以上	入院が短くてまだよくわかりませんが満足しています。
6 病棟	女性	60 代	入院の際（12 時頃）昼食の確認を外来を受付にお願いしたところ「今聞いています」答え。3 度確認しました。そのあと受付の方は昼食に行かれましたので次の方が来られました。13 時半過ぎに病棟に入り、昼食をとっていない事をNsに言い、出していただきました。しかし、本人が苦手のパン食で、慌てて売店に行きましたがもう何もありませんでした。結局外へ買いに行きましたが、本人がお腹がすいてパンを食べていました。
	男性	70 代	何事についてももう少し詳しく説明が欲しい。
	女性	80 代 以上	師長さんをはじめ皆様に良く接していただき誠に感謝の気持ちでいっぱいです。患者にとって一番に元気をいただき幸せを感じます。
	女性	70 代	私は糖尿病患者で朝夕の食事前のインスリン注射が欠かせないのですが、ある看護師さんは「何単位ですね。はいわかりました」と言われますが、ある看護師さんは「何単位打つか実際に見せて下さい」と言われました。看護師さんにより対応が違くと混乱するので統一して欲しいです。ある程度は患者を信用していただくとうれしいのですが・・・。
	女性	70 代	来客が来られた場合、歩ける人はできるだけデイルーム等で話してほしい。長い時間話されると調子の悪い人は本当迷惑をします。
	男性	60 代	会計が遅い。
	男性	40 代	ベッドがちょっと小さい。体が痛い。
	男性	80 代 以上	ナースコールを押してもすぐに来られて安心します。
	女性	80 代 以上	当院の皆さんみんな一生懸命がんばってつとめていらっしゃいます。頭が下がります。皆様のご健康をお祈り申し上げます。ありがとうございます。
	男性	80 代 以上	おかずが毎日同じ。魚が食べたい。
男性	80 代 以上	とても親切にいただきました。	

無記名			<p>医師と看護師やリハビリの先生たちとの連絡がうまく機能してないように思う。病気に対する質問や、症状の悪化を訴えても医師の指示を次回の診察日まで待たなくてはいけない。電子カルテを活用してももう少し時間短縮できないか？リハビリの処方箋はあまり詳しい訓練内容の指示がされていないように感じた。リハビリをもっと充実してほしい。</p>
			<p>重症患者がいない為か、看護師は緊張感がたりていないのではないかと。又、知識や技術の習得に努力してほしい。家庭でも傷から浸出液が出れば消毒し、ガーゼで保護するのは一般的であり医師の指示を待つまでもなく処置をして良いと思うが、看護師の中には医療機器を適正に使用できない人や、症状に関する簡単な質問に適切な回答が出来ない人がいた。検査を忘れていた、検尿を検査室に持参するのを忘れていた、依頼した事や伝言が次の勤務者に申し送られていないなど等、ミスが多い。</p>
			<p>患者の迷惑行為には毅然とした態度で注意をして欲しい。面会時間は13時～20時までとなっているが、20時まで病室で居続ける見舞い客がいる。たとえ包括支援病棟で病室であることに変わりなく、談話室等へ移動するよう注意して欲しかった。大部屋でカーテンを引き回し、窓を独占している患者がいる。後ろ側の患者は薄暗い場所での生活を我慢せざるを得ない。個人情報云々やプライバシー問題だと文句を言う患者もいるが、何か改善策を講じてほしい。</p>
			<p>看護師や助手さん等の言葉づかい、心遣いは丁寧で優しくかったです。おかげさまで無事入院生活を終えることができました。ありがとうございました。</p>

平成29年度 アンケート調査票（入院）

当院では、多くの方に満足していただける病院を目指してサービスの向上に取り組んでいます。是非とも皆さまのご意見をお聞かせください。結果は、アンケート以外には使用いたしませんので、ご協力よろしく願いいたします。

★ アンケートの記入方法 … 該当する番号および記号等に○印をつけてください。

- 問1 性別 (1) 男性 (2) 女性
- 問2 年齢 (ア) 10代以下 (イ) 20代 (ウ) 30代 (エ) 40代 (オ) 50代
(カ) 60代 (キ) 70代 (ク) 80代以上
- 問3 入院場所 (ア) 4階病棟 (イ) 5階病棟 (ウ) 6階病棟
- 問4 入院期間 (ア) 1週間以内 (イ) 1ヶ月以内 (ウ) 1ヶ月以上
- 問5 入院の際の説明
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問6 家族や友人に当院を紹介したいと思う
(ア) 思う (イ) 思わない (ウ) わからない

看護師・看護補助者について

- 問7 看護師・看護補助者の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問8 看護の技術・方法
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問9 ナースコールへの対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

医師について

- 問10 医師の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問11 治療についての説明
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

医師・看護師・看護補助者以外の職員について

- 問12 薬剤師の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問13 放射線技師の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問14 理学・作業療法士および言語聴覚士の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問15 検査技師の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問16 受付・会計・事務職員の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる
- 問17 掃除をする職員の対応
(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

病棟の設備・環境・サービスについて

問18 寝具・ベッドまわりの環境

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問19 病室内・トイレ・浴室の清潔感

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問20 病棟内の設備(デイルーム・洗濯室・テレビなど)

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問21 病棟内の案内表示

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問22 起床・消灯時間

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問23 面会時間

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問24 病室内の温度管理

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問25 プライバシーの配慮

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

食事について

問26 食事の味

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問27 食事の量

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問28 食事のメニュー(内容)

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問29 食事の時間

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問30 食事の種類

(1) 普通(一般)食 (2) 治療食 (3) わからない

病院全体について

問31 病院職員の言葉づかい・態度・身だしなみ

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問32 病院全体の清潔感

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

問33 病院全体の満足度

(1) とても良い (2) 良い (3) ふつう (4) 問題を感じる (5) 非常に問題を感じる

その他、当院に対するご意見、ご要望がございましたらお聞かせください。

ご記入が終わられましたら、アンケート回収箱に入れてください。
ご協力ありがとうございました。

周南市立新南陽市民病院
サービス向上委員会