

平成 23 年度
アンケート調査（入院患者）報告書

平成 24 年 2 月

周南市立新南陽市民病院

目 次

1 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) 回収結果	
 2 調査の結果	
I 患者様自身のことについて	1
(1) 性別・年齢について [問 1]	
(2) 入院されている場所・期間について [問 2]	
 II 看護師・看護補助者について	2
(1) 受け持ち看護師は、あなたの話をよく聞いて、指導やアドバイスをしてくれますか [問 3]	
(2) 看護の技術や方法は、安心できますか [問 4]	
(3) ナースコールへの対応は、素早く感じが良いですか [問 5]	
(4) 看護師や看護補助者の言葉づかいや接する態度は良いですか [問 6]	
(5) 看護師や看護補助者の身だしなみは良いですか [問 7]	
 III 医師について	4
(1) 医師は、治療に関して、わかりやすく説明していますか [問 8]	
(2) 医師は、あなたの話をよく聞いてくれますか [問 9]	
(3) 医師の回診する時間や回診にかかる時間は適切ですか [問 10]	
(4) 医師の言葉づかいや接する態度は良いですか [問 11]	
(5) 医師の身だしなみは良いですか [問 12]	
 IV 医師、看護師、看護補助者以外の職員について	5
(1) 薬剤師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 13]	
(2) 放射線技師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 14]	
(3) 理学・作業療法士の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 15]	
(4) 検査技師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 16]	
(5) 受付、会計、事務職員の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 17]	
(6) 掃除をする職員の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 18]	
 V 病棟の設備、環境、サービスについて	7
(1) ベッドや寝具、ベッドまわりの設備は、満足できるものですか [問 19]	
(2) 病室内、浴室やトイレは、清潔で掃除が行き届いていますか [問 20]	
(3) 病棟の設備(ディレーム・アメニティルーム・洗濯室・テレビ・給湯器)は利用しやすいですか [問 21]	
(4) 案内表示はわかりやすいですか [問 22]	

- (5) 起床・消灯時間は適切ですか [問 23]
- (6) 面会時間は適切ですか [問 24]
- (7) 病室内の温度調整は適切ですか [問 25]
- (8) 病棟内や病室は、静かで落ち着きますか [問 26]
- (9) 患者様のプライバシーは、守られていますか [問 27]

VI 食事について 10

- (1) 食事時間は、適切だと思いますか [問 28]
- (2) 食事の味や内容は、良いですか [問 29]
- (3) 食事のメニューは、適切ですか [問 30]

VII 全体の印象について 11

- (1) 当院の職員全体の印象について満足していますか [問 31]
- (2) 全体的にみて入院生活に満足していますか [問 32]

3 まとめ 12

○ 御意見等 14

1 調査の概要

(1) 調査目的

入院患者から職員の接遇態度や病院内の設備や環境について評価していただくことで、現状を把握し、入院患者が求める医療サービスのあり方について考えることを目的として実施しました。

(2) 調査対象

入院患者

(3) 調査期間

2日間 平成23年11月22日（火）及び12月21日（水）

(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、協力が得られた患者のみ実施。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する。

(5) 回収結果

回収率61% （2日間の入院患者 合計250人中 152件回収）

【病棟別回収率】

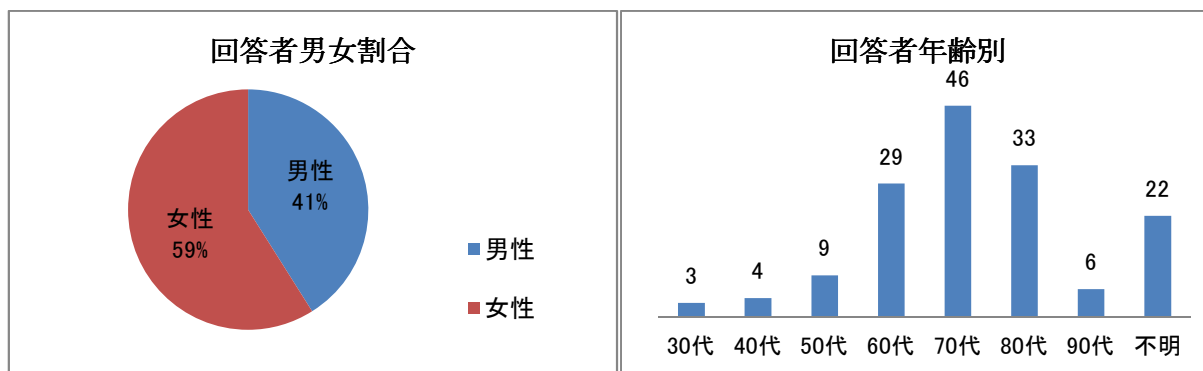
4階病棟	入院患者	86人中	61件回収	回収率	70.9%
5階病棟	入院患者	88人中	67件回収	回収率	76.1%
6階病棟	入院患者	76人中	24件回収	回収率	31.5%

2 調査の結果

I 患者様自身のことについて

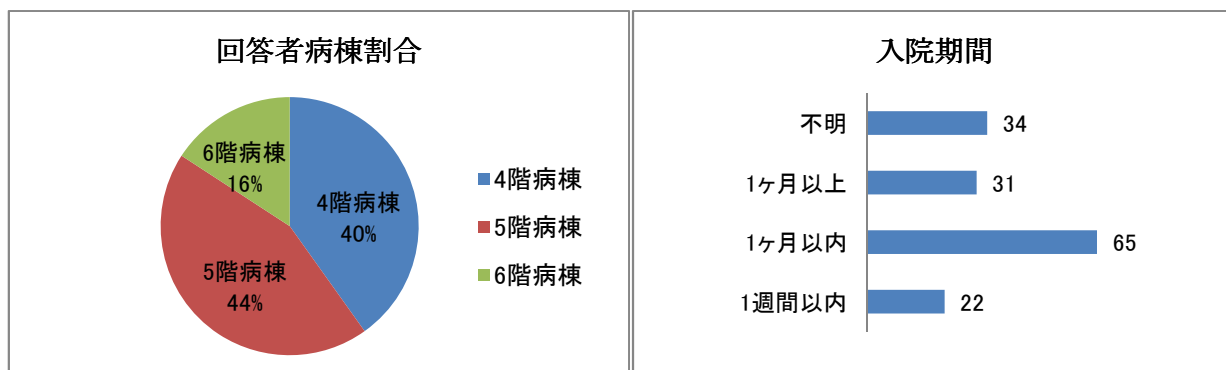
(1) 性別・年齢について [問1]

回答者の男女割合は、女性59%、男性41%となっています。年齢別では、70代が46人と一番多く、次に80代が33人となっています。



(2) 入院されている場所・期間について [問 2]

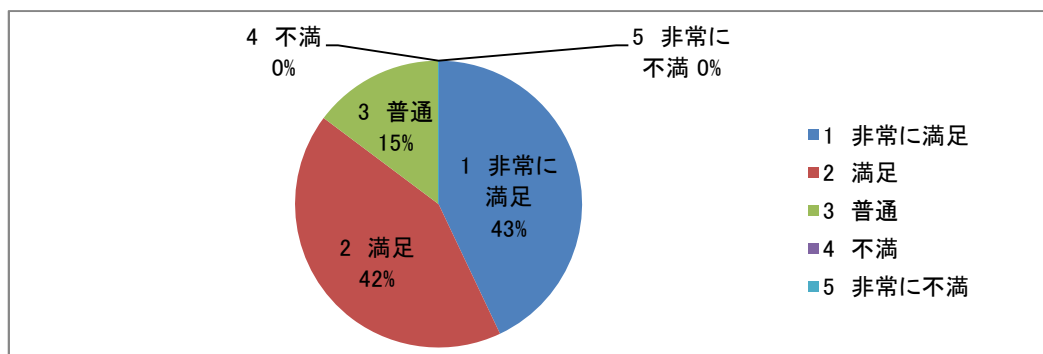
回答者の病棟割合は、5 階病棟 44 %、4 階病棟 40 %、6 階病棟 16 %となっています。入院期間については、1 ヶ月以内が一番多く 65 人となっています。



Ⅱ 看護師、看護補助者について

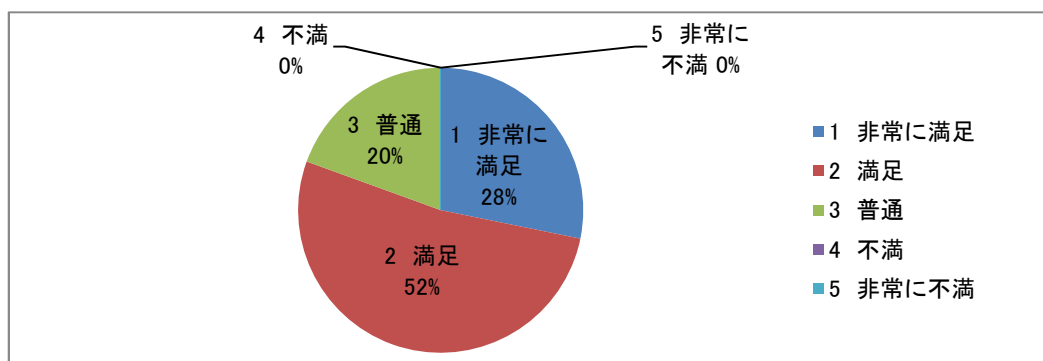
(1) 受け持ち看護師は、あなたの話を良く聞いて、指導やアドバイスをしてくれますか [問 3]

非常に満足が 43 %、満足が 42 %で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



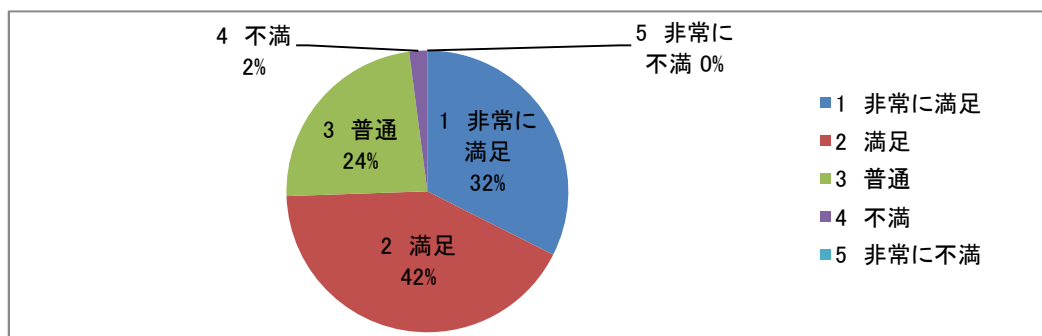
(2) 看護の技術や方法は、安心できますか [問 4]

満足が 52 %、非常に満足が 28 %で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



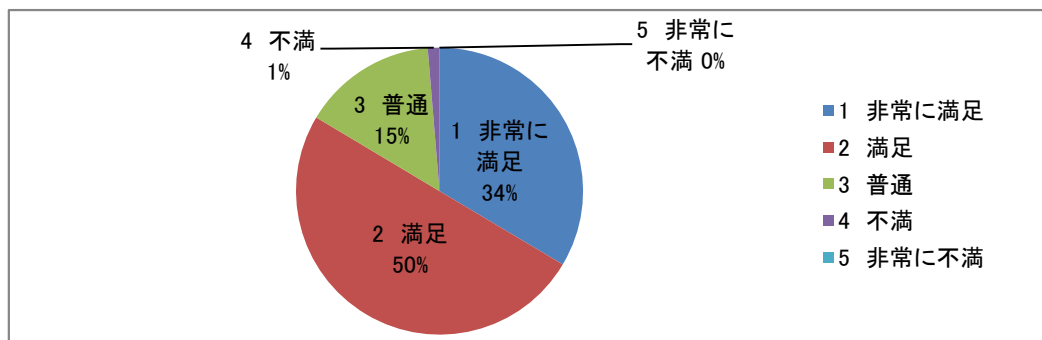
(3) ナースコールへの対応は、素早く感じが良いですか [問 5]

満足が42%、非常に満足が32%で、不満が2%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「遅い場合が多い」「早い人もいるがかなり遅い人もいる」「個人差がある」と3件ありました。



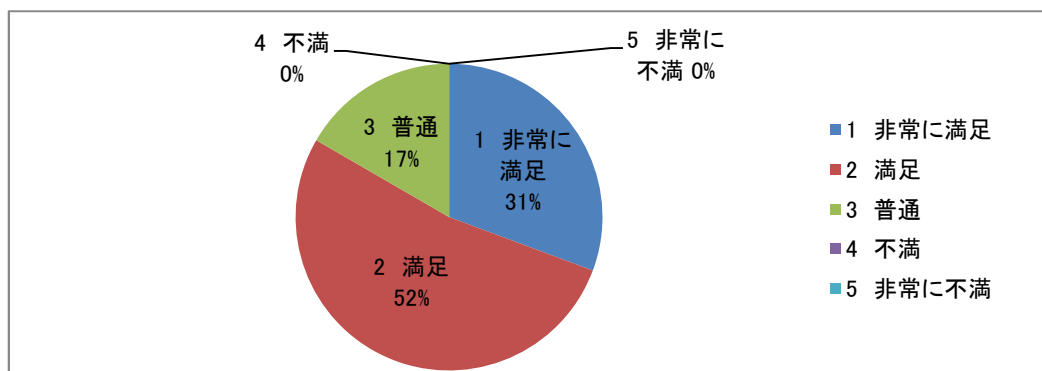
(4) 看護師や看護補助者の言葉づかいや接する態度は良いですか [問 6]

満足が50%、非常に満足が34%で、不満が1%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「言葉づかいが怖い」「言葉づかいが悪い人がいる」「看護師がボールペンで手を払いのけた」と3件ありました。



(5) 看護師や看護補助者の身だしなみは良いですか [問 7]

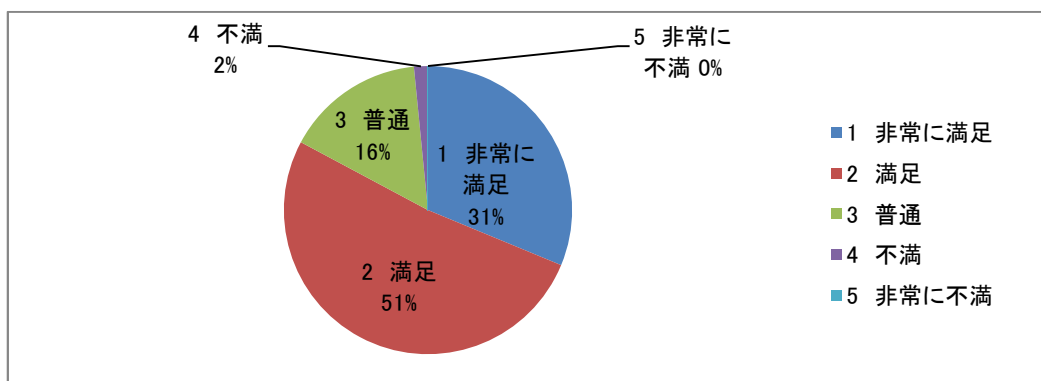
満足が52%、非常に満足が31%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



Ⅲ 医師について

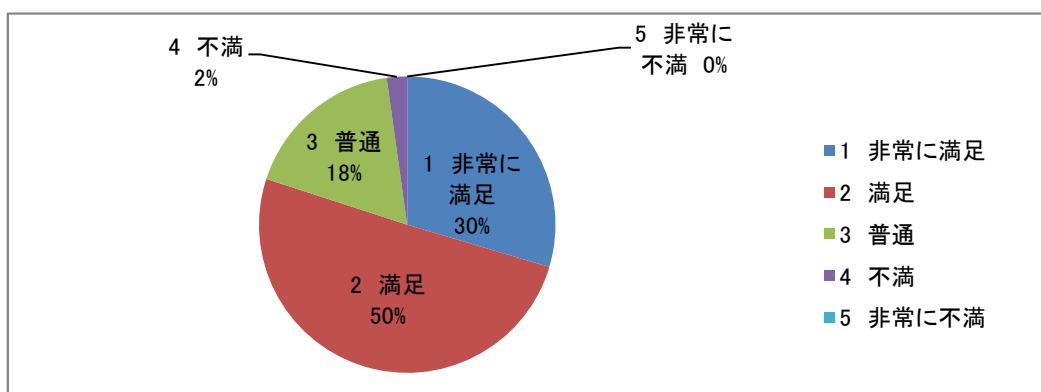
(1) 医師は、治療に関して、わかりやすく説明していますか [問 8]

満足が 51%、非常に満足が 31%で、不満が 2%ですが、非常に不満は皆無となっています。



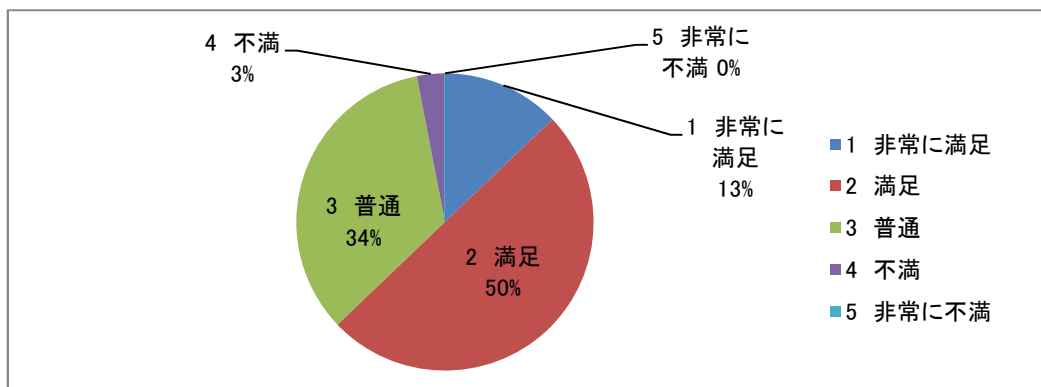
(2) 医師は、あなたの話を良く聞いてくれますか [問 9]

満足が 50%、非常に満足が 30%で、不満が 2%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「症状を聞いてくれないときがある」と 1 件ありました。



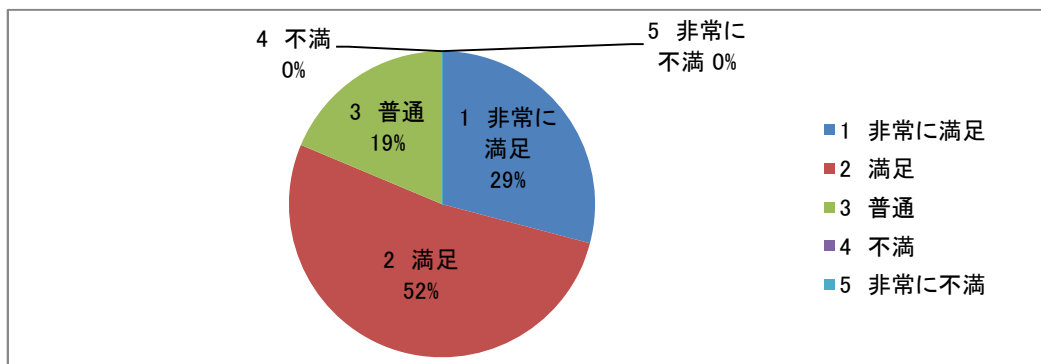
(3) 医師の回診する時間や回診にかかる時間は適切ですか [問 10]

満足が 50%、普通が 34%で、不満が 3%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「回診の時間が少ない」「ほとんど来ない」と 2 件ありました。



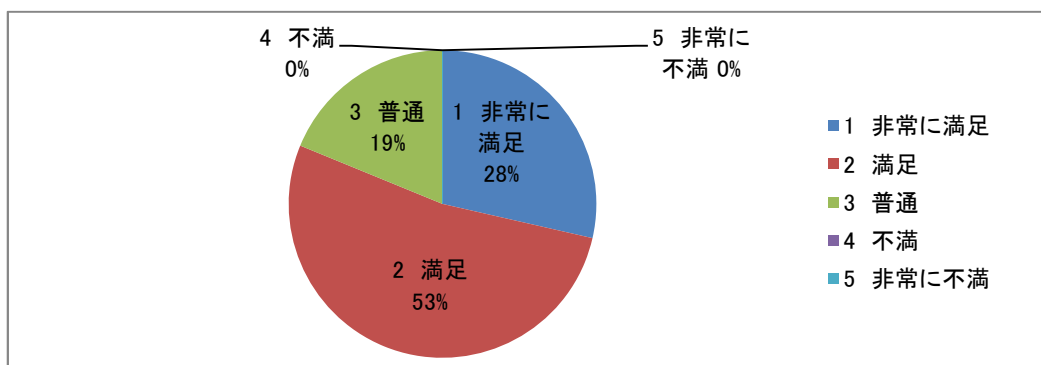
(4) 医師の言葉づかいや接する態度は良いですか [問 11]

満足が 52%、非常に満足が 29%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



(5) 医師の身だしなみは良いですか [問 12]

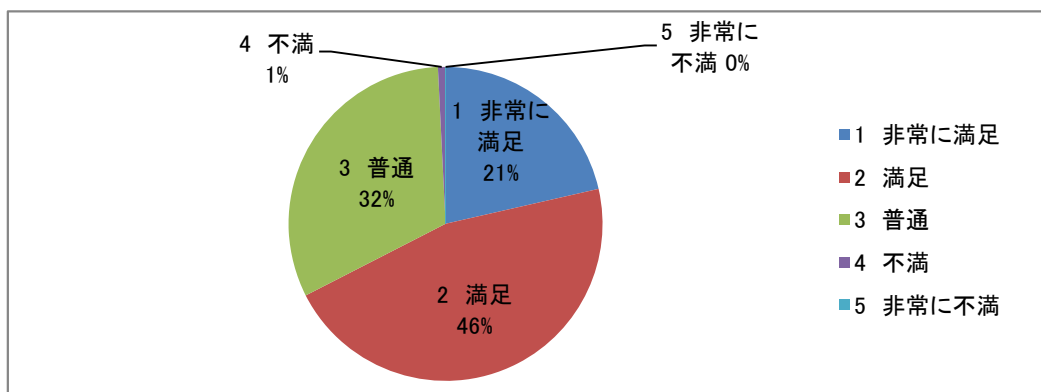
満足が 53%、非常に満足が 28%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



Ⅳ 医師、看護師、看護補助者以外の職員について

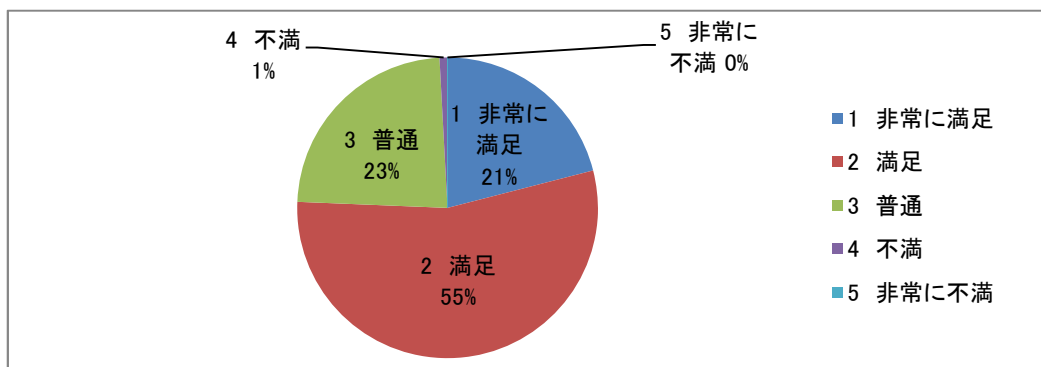
(1) 薬剤師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 13]

満足が 46%、普通が 32%で、不満が 1%ですが、非常に不満は皆無となっています。



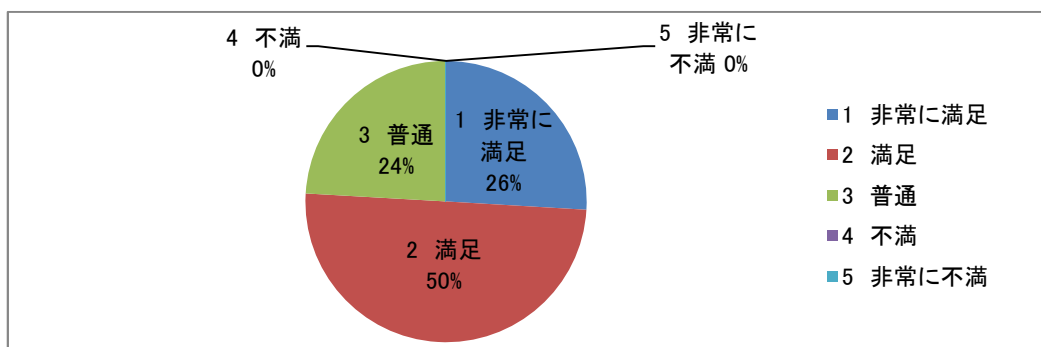
(2) 放射線技師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 14]

満足が 55%、普通が 23%で、不満が 1%ですが、非常に不満は皆無となっています。



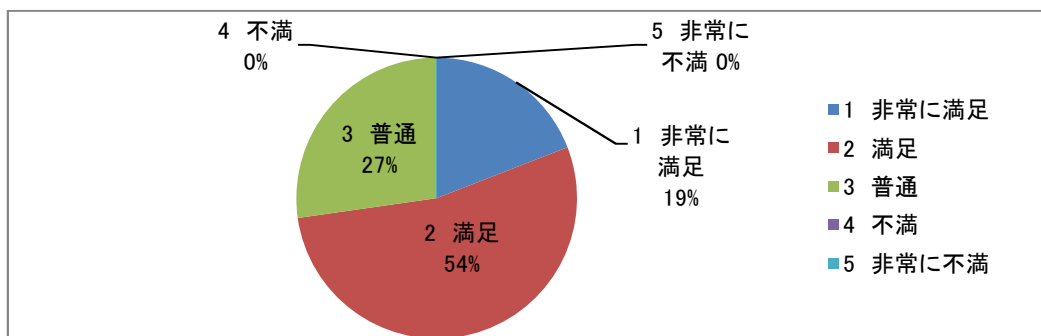
(3) 理学・作業療法士の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 15]

満足が 50%、非常に満足が 26%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



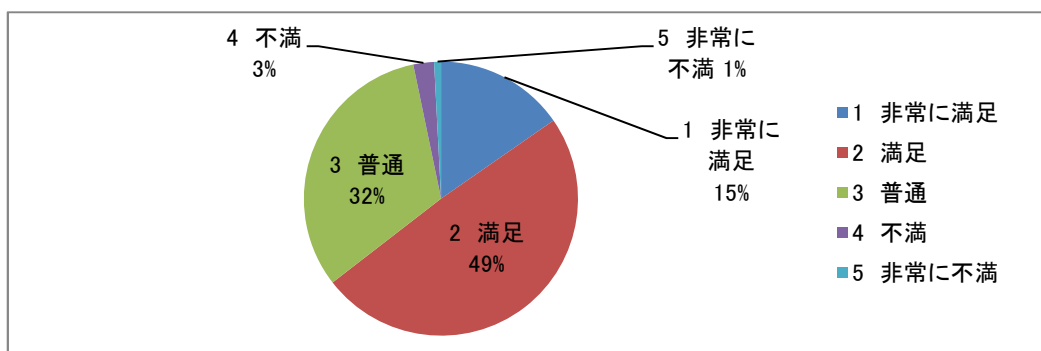
(4) 検査技師の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 16]

満足が 54%、普通が 40%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



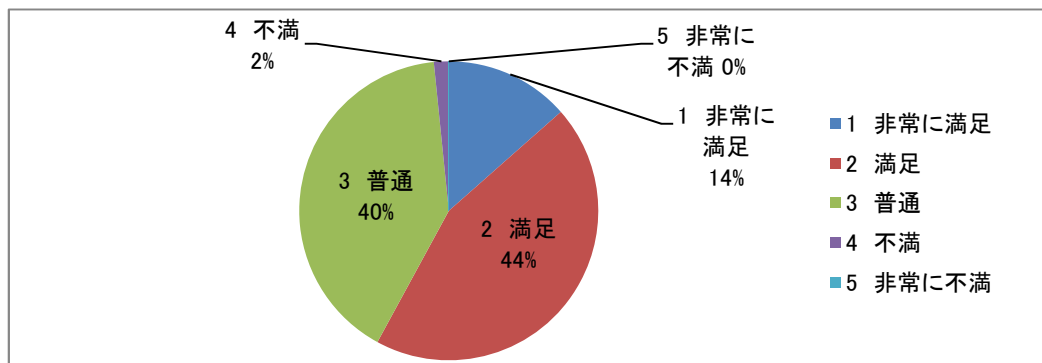
(5) 受付、会計、事務職員の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 17]

満足が 49%、普通が 32%で、不満が 3%、非常に不満が 1%となっています。意見として「時間がかかり過ぎ」「会計の時間が長い」「総合受付の態度が悪い」と3件ありました。



(6) 掃除をする職員の言葉づかいや態度、身だしなみは良いですか [問 18]

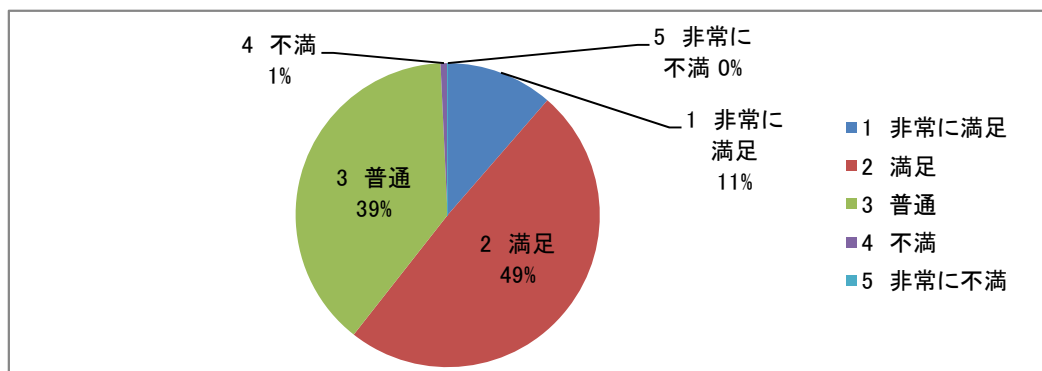
満足が 44 %、普通が 40 %で、不満が 2 %ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「移動したテーブルはもとに戻してほしい」「掃除が雑すぎる」と 2 件ありました。



V 病棟の設備、環境、サービスについて

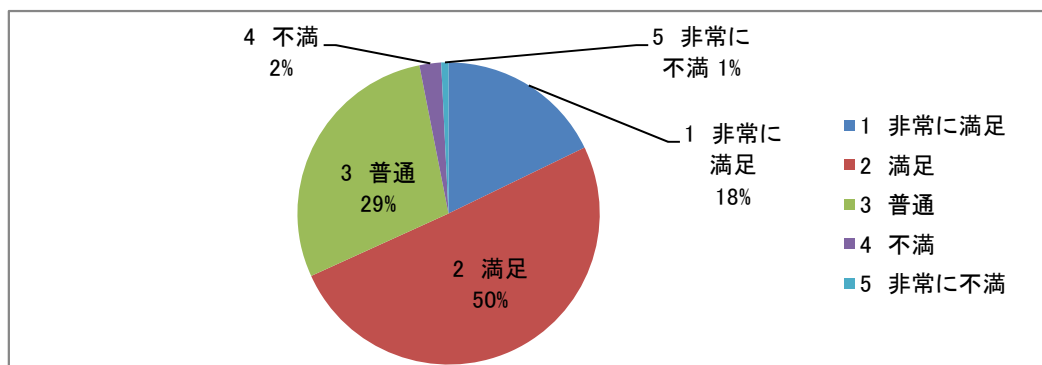
(1) ベッドや寝具、ベッドまわりの設備は、満足できるものですか [問 19]

満足が 49 %、普通が 39 %で、不満が 1 %あったが非常に不満は皆無となっています。意見として、「収納スペースが狭い」「衣類を入れるところが狭い」「手洗いソープが切れていた」と 3 件ありました。



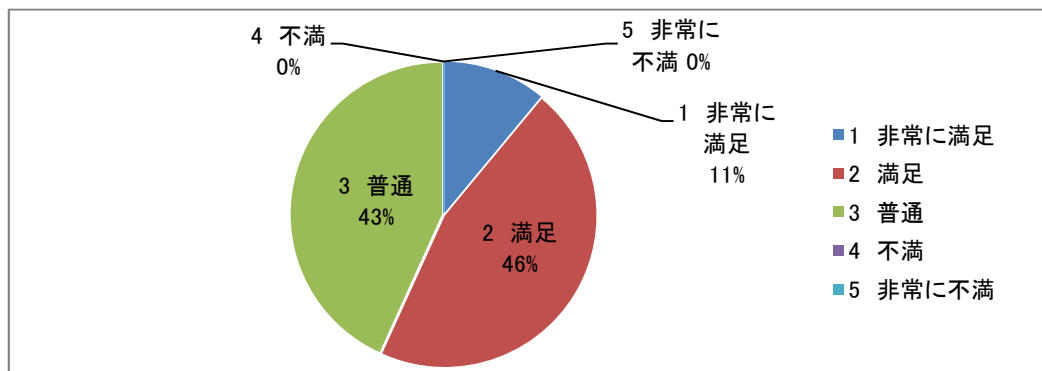
(2) 病室内、浴室やトイレは、清潔で掃除が行き届いていますか [問 20]

満足が 50 %、普通が 29 %で、不満が 2 %、非常に不満も 1 %となっています。意見として「個室のトイレが狭い」「ウォシュレットが旧式すぎる」「風呂がダメ」「掃除を隅々までしてほしい」と 4 件ありました。



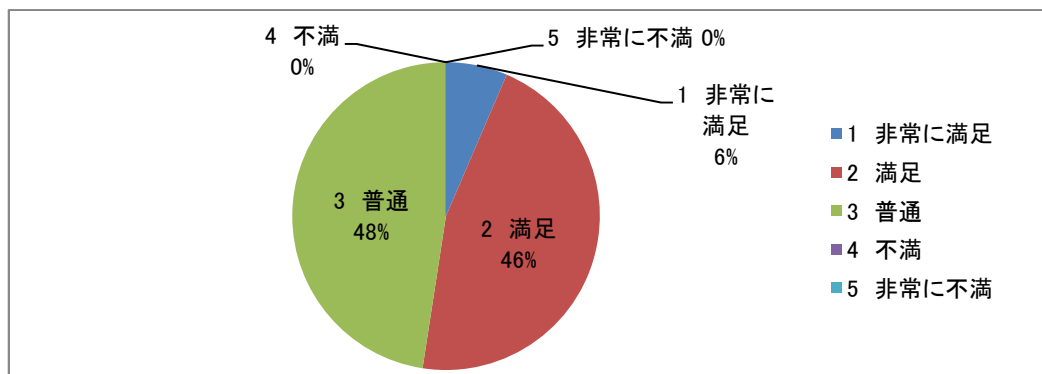
(3) 病棟の設備（ディールーム・アメニティルーム・洗濯室・テレビ・給湯器）は利用しやすいですか [問 21]

満足が 46%、普通が 43%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。意見として、「テレビカードが高い」「自動販売機が全階にあるとよい」と 2 件ありました。



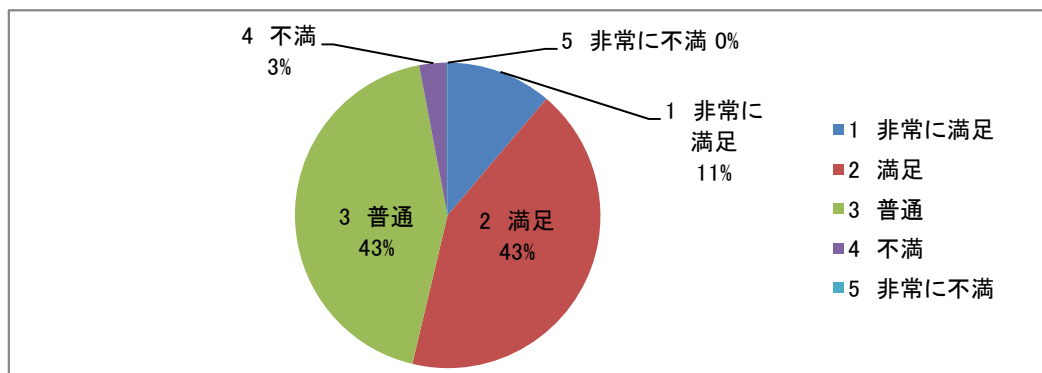
(4) 案内表示はわかりやすいですか [問 22]

普通が 48%、満足が 46%で、不満及び非常に不満は皆無となっています。



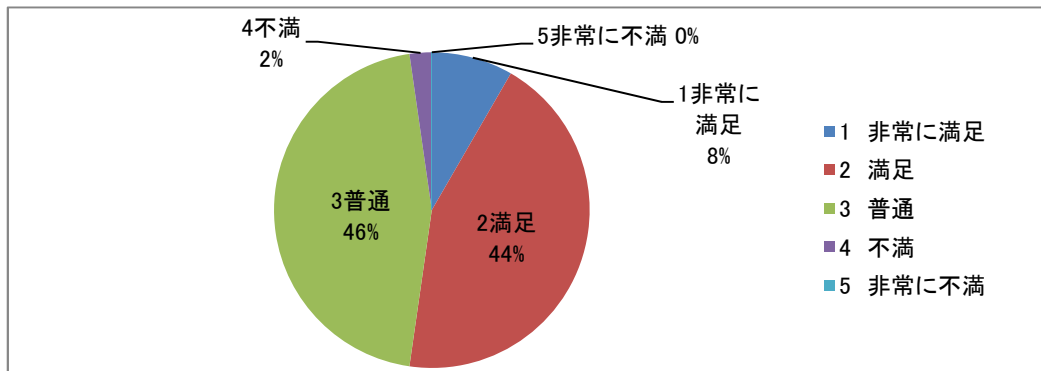
(5) 起床・消灯時間は適切ですか [問 23]

満足、普通ともに 43%で、不満が 3%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「夜 9 時消灯は早すぎる（4 件）」「時間がまちまちであった」「起床してから検温に来るのが遅い」と 6 件ありました。



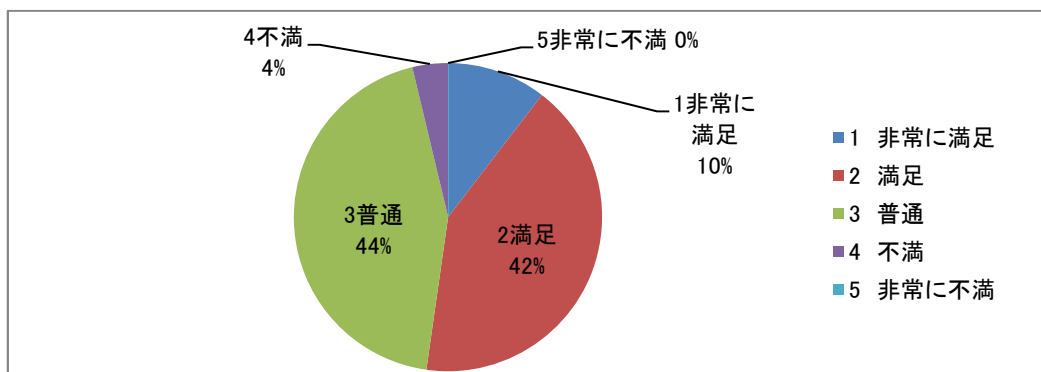
(6) 面会時間は適切ですか [問 24]

普通が 46%、満足が 44%で、不満が 2%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「長時間の面会は迷惑なのでディールームなどの利用を指導するべきだ（2件）」「夜間の面会時間が短い」と3件ありました。



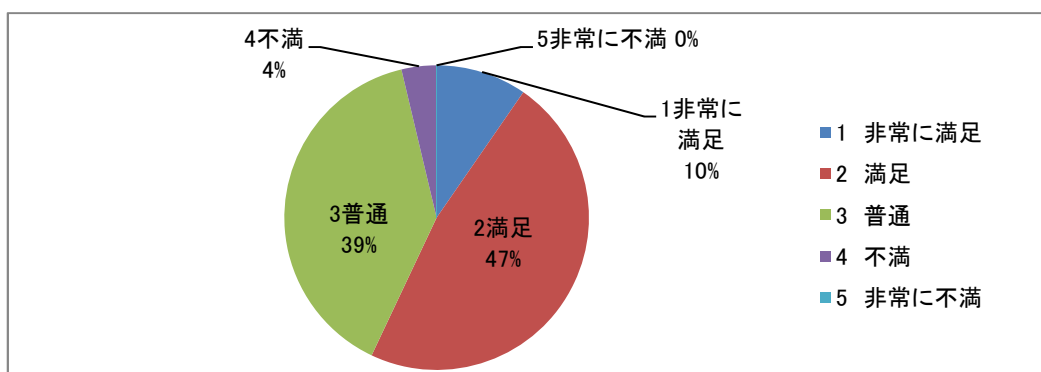
(7) 病室内の温度調整は適切ですか [問 25]

普通が 44%、満足が 42%で、不満が 4%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「土曜・日曜は、暖房がきいていない」「夏場が暑い（2件）」「夜が寒い」「場所によって温度差がある」と5件ありました。



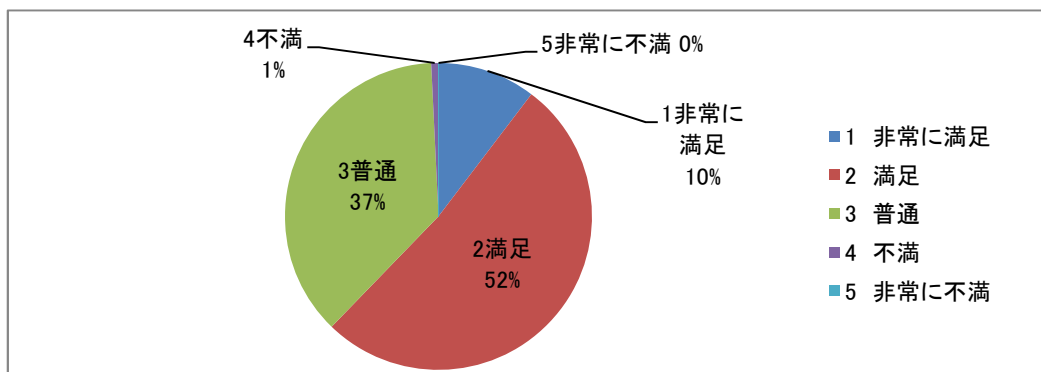
(8) 病棟内や病室は、静かで落ち着きますか [問 26]

満足が 47%、普通が 39%で、不満が 4%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「職員の私語が多い」「静かなのはさみしい」「毎日の隣室の声は迷惑」「カーテン1枚では、テーブルに物が置けない」など6件ありました。



(9) 患者様のプライバシーは、守られていますか [問 27]

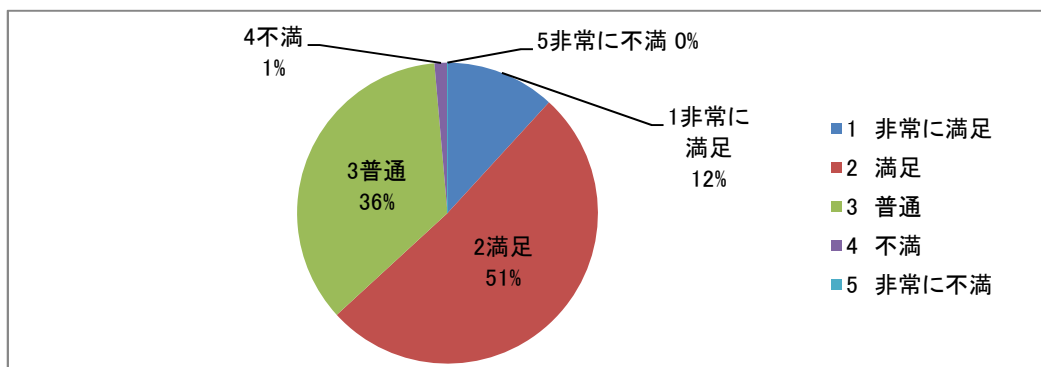
満足が 52%、普通が 37%で、不満が 1%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「見舞いの人たちの声大きい」「看護師が急にカーテンを開けることがある」と 2 件ありました。



Ⅵ 食事について

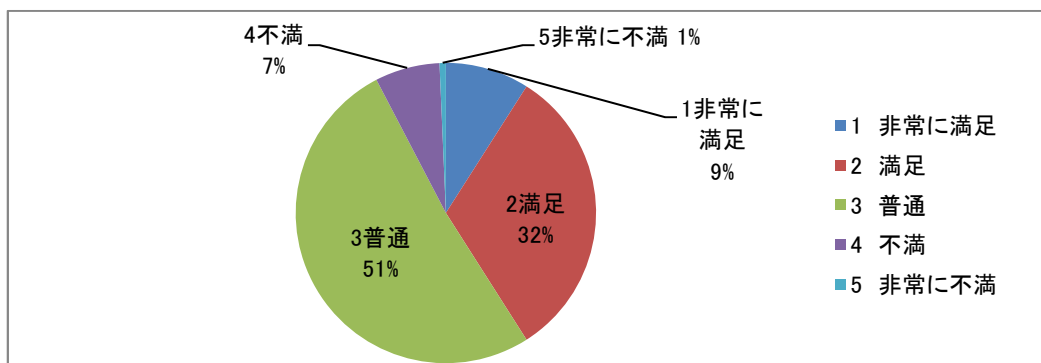
(1) 食事時間は、適切だと思いますか [問 28]

満足が 51%、普通が 36%で、不満が 1%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「朝食を 7 時 30 分頃にすると良い (昼食との間が短い)」と 1 件ありました。



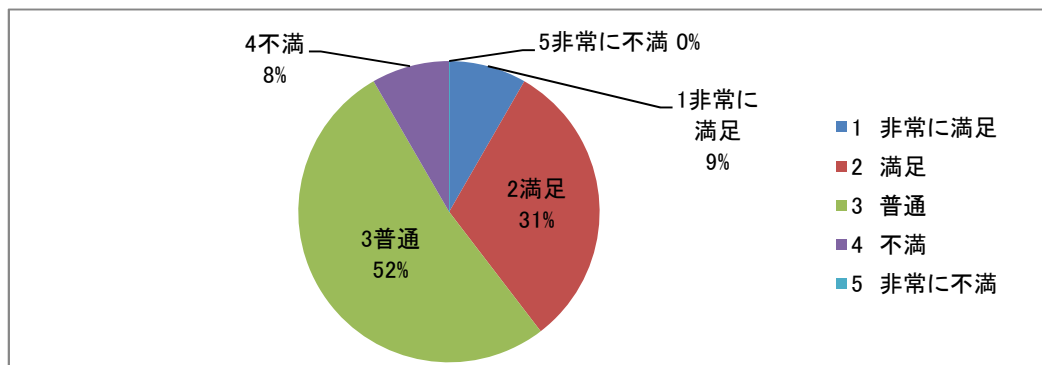
(2) 食事の味や内容は、良いですか [問 29]

普通が 51%、満足が 32%ですが、非常に満足は 9%となっています。また、不満が 7%、非常に不満が 1%となっています。意見として、「風味食感に欠ける調理の仕方」「量は良いが、米が悪く味がない」「野菜の種類がいつも同じ」「味付けが悪い」「甘すぎる」「和え物の味が濃い」「魚が良くない」「特に魚料理がまずく、臭みがある」など 9 件ありました。



(3) 食事のメニューは、適切ですか [問 30]

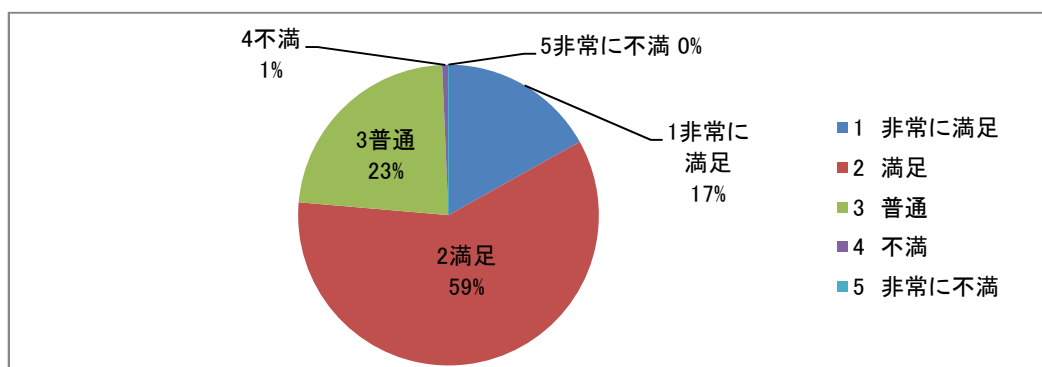
普通が52%、満足が31%ですが、非常に満足は9%となっています。また、不満は8%ですが、非常に不満は皆無となっています。意見として、「1回の食事に飲み物は2つ足りない」「魚の匂いが気になる」「以前より落ちた」「肉類が少ない」「いつも同じものがでる（特に味噌汁の中身）」「野菜の煮物がべちょべちょで気持ち悪い」など9件ありました。



VII 全体の印象について

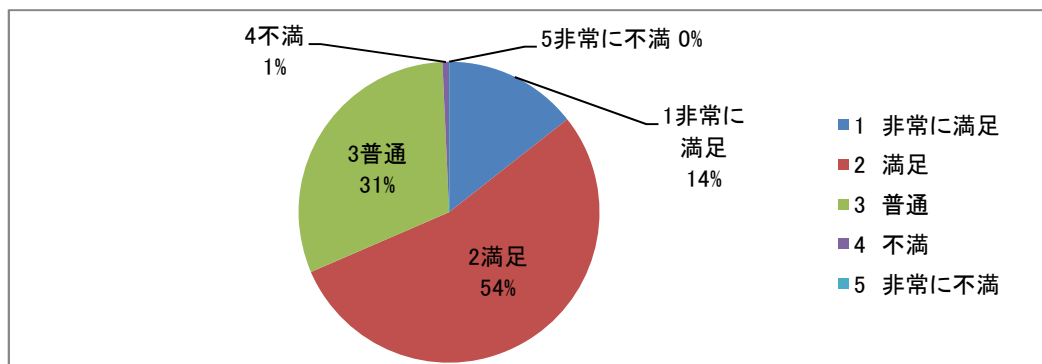
(1) 当院の職員全体の印象について満足していますか [問 31]

満足が59%、普通が23%で、不満が1%ですが、非常に不満は皆無となっています。



(2) 全体的にみて入院生活に満足していますか [問 32]

満足が54%、普通が31%で、不満が1%ですが、非常に不満は皆無となっています。



3 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御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歳代が一番多く、次いで80歳代で、男女の割合では女性が約60%となっています。

(2) 看護師、看護補助者について

受け持ち看護師としての役割、看護の技術や身だしなみについては、非常に満足及び満足を合わせると80%以上で、不満等もなく満足度は高くなっています。

言葉づかいやナースコール対応では、やや満足度が落ち、不満が1～2%あり、「看護職員の接遇やコール対応に個人差がある」の意見がありました。

《今後の課題》

- ① ナースコールへの素早い対応
- ② 言葉づかいや接する態度

(3) 医師について

回診に関する項目以外は、非常に満足及び満足を合わせると80%以上で、全項目で非常に不満もなく満足度は高くなっています。

説明や回診に関しては、不満が2～3%あり、「症状を良く聞いてほしい」「回診に殆ど来ない」「回診時間が少ない」などの意見がありました。

《今後の課題》

- ① 治療に関してわかりやすい説明
- ② 適切な回診

(4) 医師、看護師、看護補助者以外の職員について

殆どの項目で、非常に満足及び満足を合わせると65%以上ですが、受付・会計や掃除をする職員については、やや満足度が落ち、不満が2～3%で、非常に不満（受付・会計）が1%となっています。受付・会計に対しては、「会計の時間がかかり過ぎる」「総合受付の態度が悪い」など、掃除に対しては、「移動したテーブルは元に戻してほしい」「掃除が雑すぎる」などの意見がありました。

《今後の課題》

- ① 受付・会計職員の言葉づかいや態度
- ② 丁寧な清掃

(5) 病棟の設備、環境、サービスについて

殆どの項目で、満足が50%未満で、全項目について、非常に満足は10%前後となっています。中でも、案内表示、面会時間や室温調整については、満足より普通の割合が高く、満足度は低くなっています。

また、殆どの項目に不満が1～4%あり、特に起床・消灯時間、面会時間に対しては、消灯

時間の延長や面会場所に関する要望があり、室温調整に対しては、「土曜・日曜は、暖房がきいていない」「夏場が暑い」「夜寒い」などの意見がありました。

《今後の課題》

- ① わかりやすい案内表示
- ② 適切な面会（時間・場所）
- ③ 病室内の温度調整

(6) 食事について

食事時間は、満足が51%で意見も少数でしたが、食事の味・内容やメニューについては、非常に満足及び満足を合わせても40%程度で満足度が低くなっています。また、不満が7～8%あり、意見も今回のアンケート項目の中で一番多くなっています。これは、嗜好の問題もあり、意見が出しやすかったことも要因の一つだと考えられますが、特に魚料理について不満が多く、「魚がよくない」「臭みがある」などの意見がありました。

《今後の課題》

- ① 食事の味や内容
- ② 食事のメニュー

(7) 全体の印象について

職員全体の印象については、非常に満足及び満足を合わせて76%で、入院生活全般では、常に満足及び満足を合わせて68%ですが、どちらも、非常に満足は10%台で、不満が1%あり、満足度はやや低くなっています。

《今後の課題》

- ① 非常に満足及び満足を合わせて80%以上

○ 御意見等

アンケートの際に寄せられた御意見等を病棟ごとにまとめています。

病棟	年齢	性別	御意見等
4階病棟	66歳	男性	TVカードが高額すぎる。
	69歳	男性	家族や友達との外出手続きをもっと簡単にしてほしい。
	84歳	女性	顔を拭くタオルが少し臭い。
	64歳	男性	日々の点滴時間が決まっているのに催促しても20～30分遅れる。医師と病状について話したが、病室では話づらい。カンファレンス室などで話したい。
	69歳	女性	外来で大腸カメラを受けるとき、待合室にトイレがあると良い。
	82歳	男性	外来でよく聞かすが、待たされるのに閉口する。半日仕事になる。外来で一般テレビを上映したら良い。駐車時間1時間は無料にしてほしい。お茶サービス、ベッドメイクの職員さん、いつも親切です。
	50歳	男性	1階が数年前から廃水臭がします。最近は少し薄くなったが気になる。今回で入院3回目、他の病院に入院したことないが、設備は新しく清潔感があり満足です。
	44歳	女性	皆さん親切で良いと思いますが、お風呂がダメです。
	69歳	男性	非常に明るくテキパキしていて満足です。
	不明	男性	何回か入院したが親切である。このアンケートも非常に良い。
	78歳	女性	まだよく分かりませんが、とても優しく親切です。ありがとうございます。
	62歳	女性	皆さん対応が良く満足しています。
	77歳	女性	各階に入院しました。どの階も皆さん明るく親切に接してくださり、本人・家族ともありがたく思っております。いつも感謝しています。
	81歳	女性	大変良くしていただきありがとうございます。感謝しています。
	71歳	女性	初めての入院でしたが、皆様のお陰でゆっくり治療ができました。感謝しています。これからもよろしくお願いします。
5階病棟	82歳	男性	売店の営業時間1時間ぐらい早くならないでしょうか。
	68歳	男性	21時から6時は、エレベーターの案内コールをOFFにしてほしい。退院時は患者の意見も聞いてほしい。
	60歳	男性	外の空気がわかる場所がほしい。ベッドばかりで退屈。
	78歳	男性	病室トイレの出入口、車椅子が出入りできたら良い。(10cm広げると良い)
	69歳	男性	外来での初診の場合、待ち時間が長すぎる。
	60歳	女性	身障者用トイレが少ないので、順番に並ばなければいけない。個室は車椅子でトイレに行けないので、個室の意味がない。中はすごく狭いし、洗面所も狭い。
	71歳	女性	動けないので感じたことですが、ベッドまわりとか、テレビ台の拭き掃除を週に何回かしてほしい。病院の方々は、とても親切で優しく感謝しています。
	56歳	男性	自治体病院としての限界があると思うが、職員の皆さん精一杯患者のために働いていることがわかり好感が持てる。

5階病棟	不明	男性	全てに満足しています。ありがとう。看護の優しさに驚きました。
	84歳	男性	お世話になります。大変満足しています。これからもよろしくお願いします。
	77歳	男性	いろいろ心遣いありがとう。全体として好印象です。左手のみの食事ですが、食べやすくしていただき、助かっています。
	81歳	女性	とても静かです。
	89歳	女性	先生はじめスタッフの方々、皆様とても親切で優しい、とても感謝しています。
	58歳	女性	先生方、看護師、看護補助者の方に良くしていただき、本当にありがとう。皆様の優しい言葉やステキな笑顔に励まされました。感謝しています。
6階病棟	不明	男性	特にない。今の状態を維持してください。
	84歳	男性	申し分ありません。
	76歳	女性	大変良くしていただき、ありがたく思っています。
	89歳	女性	私は入院の場合、当院以外は考えておりません。
	86歳	女性	短期間ですが、大変お世話になりました。
	71歳	女性	5年間に4回入院したが、その都度、先生や看護師さんに優しくしていただきました。他の人たちもここは他の病院と違いみんな優しいと言っている。患者には、優しさが一番です。
	89歳	女性	最悪の状態で担ぎ込まれましたが、充実した治療をしていただき、感謝でいっぱいです。

※ 御意見等は、原文のまま掲載しています。