

# 平成28年度患者アンケート調査の結果について

## 1 実施期間

平成29年2月21日（火）～3月3日（金）の計11日間

## 2 アンケート回答者数（※付添家族も含む）

入院患者 6名 外来患者 107名

## 3 入院患者の集計結果

（※人によって回答していない設問もあるため合計数に違いあり）

### 【問1】回答者について

- ①アンケート記入者 … 本人：1人 家族：5人
- ②性別 … 男性：2人 女性：3人 無記入：1人
- ③年齢層 … 40歳代：1人 70歳代：1人 80歳代：4人
- ④入院回数 … 2回以上：5人 無記入：1人
- ⑤入院期間 … 2週間未満：1人 ～1カ月：1人 ～3カ月：4人
- ⑥診察科 … 内科：6人

### 【問2】医師について（単位：人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
説明はわかりやすかったか	4	1	1	0	0
態度や言葉遣い	5	1	0	0	0
診察や処置の対応	5	1	0	0	0

### 【問3】看護師について（単位：人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
療養中の相談やお世話について	4	2	0	0	0
態度や言葉遣い	4	1	1	0	0
採血や点滴の対応	3	1	2	0	0

【問4～5】検査・放射線・薬剤師・栄養士について（単位：人）

Q. 説明は分かりやすかったか	満足	やや満足	普通	やや普通	不満
検査技師	1	0	2	0	0
放射線技師	1	0	2	0	0
薬剤師	2	1	1	0	0
栄養士	4	0	1	0	0

【問6】院内環境について（単位：人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
案内表示	1	2	2	0	0
清潔さ	2	0	3	0	0
明るさ	2	1	2	0	0
静けさ	1	2	2	0	0
温度・湿度	2	0	0	2	0
トイレ・洗面所	3	1	1	0	0
身だしなみ	2	1	2	0	0
清掃員・売店職員・警備員の対応	1	2	2	0	0

（コメント）

- ・部屋の広さで寒暖の差があり

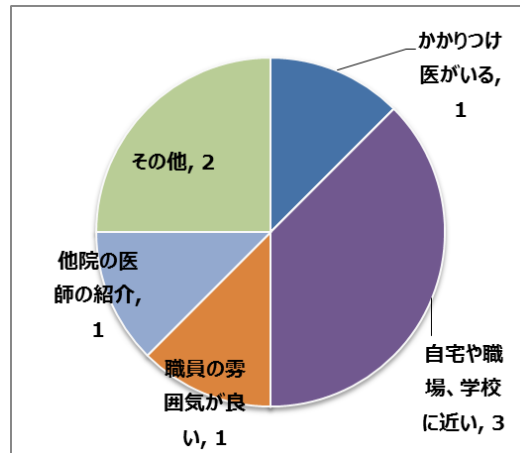
【問7】入院生活について（単位：人）

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
消灯・起床時間	2	1	1	0	0
面会時間帯	4	0	1	0	0
食事メニュー	1	1	0	1	0
食事の味	1	1	0	1	0
食事の時間帯	2	0	0	1	0
入院退院時の手続きの対応	1	0	2	0	0

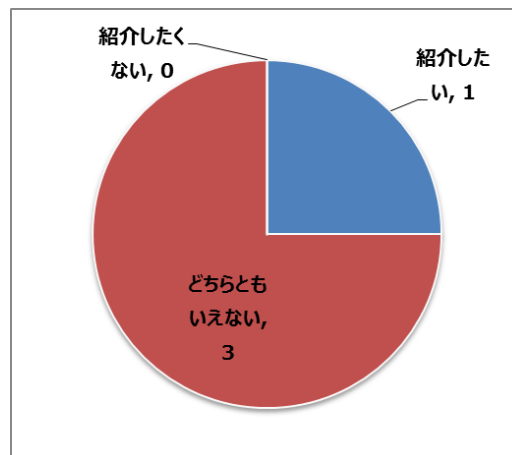
（コメント）

- ・昼食の時間と夕食の時間の間隔が短いため、もう少し遅い時間だと食べられるかと思いました。（30分ほど…）
- ・食事の形態などたくさん相談にのっていただき満足していますが、メニューや味は単調になりやすいように感じました。

**【問8】当院を選んだ理由（単位：人）**



**【問9】紹介・推薦したいか（単位：人）**



**【入院関係で寄せられた意見】**

- ・わからないことやできない時、きちんと丁寧に教えてくださったり、手伝ってくださったりと対応していただき感謝しております。患者さんプラス家族の対応なので、大変なお仕事ですが、これからもがんばってください。
- ・以前に比べると病院全体が向上されたように感じました。チーム制になっていますが、チーム内で情報の共有がもう少しなされると、患者・家族の安心につながり、話がしやすくなると感じました。1人1人の看護師の方は自分の考えを持っているので、チーム内で意見を出し合ってチーム一丸となる、看護の方向性を定め関わっていただくと、人によってはやる人やらない人の差が出なくなるのではと感じました。お互いに切磋琢磨して質の向上につなげていただけるとありがたいです。  
限られた状況の中で本当によく見ていただきました。

## 5 外来患者の集計結果

(※人によって回答していない設問もあるため合計数に違いあり)

### 【問1】回答者について

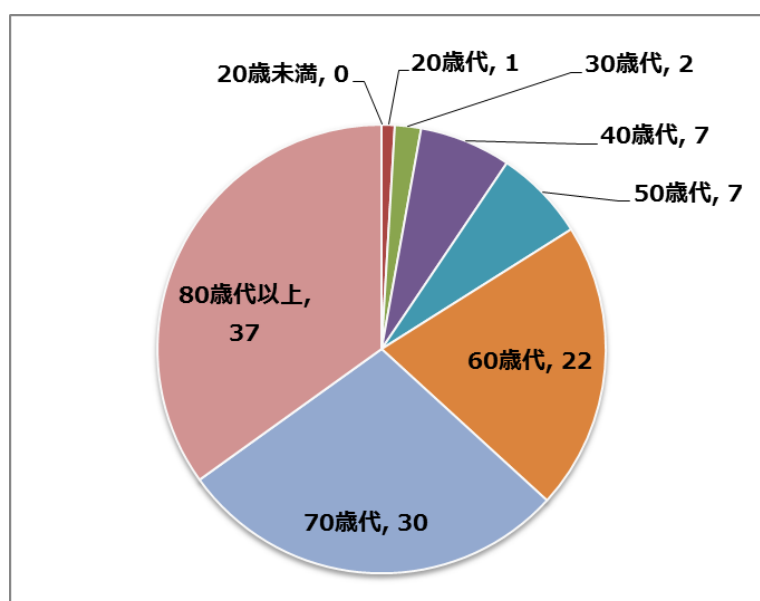
#### ①アンケート記入者

本人：92人 家族：11人 その他：0人

#### ②性別

男性：40人 女性：61人

#### ③年齢層（人）



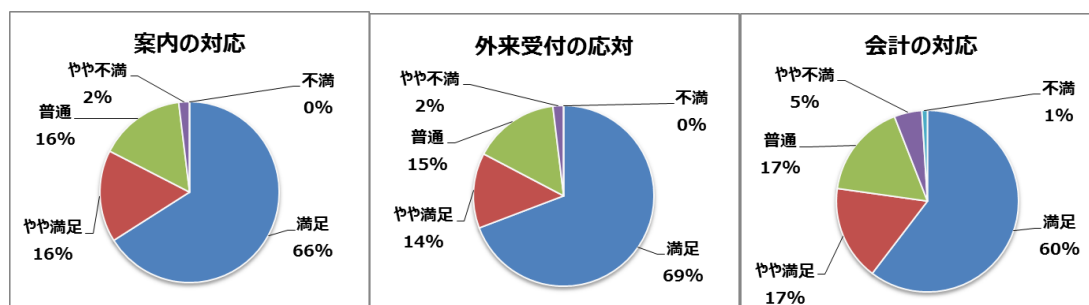
#### ④来院回数

初回：4人 2回以上：88人

#### ⑤診療科（複数回答有）

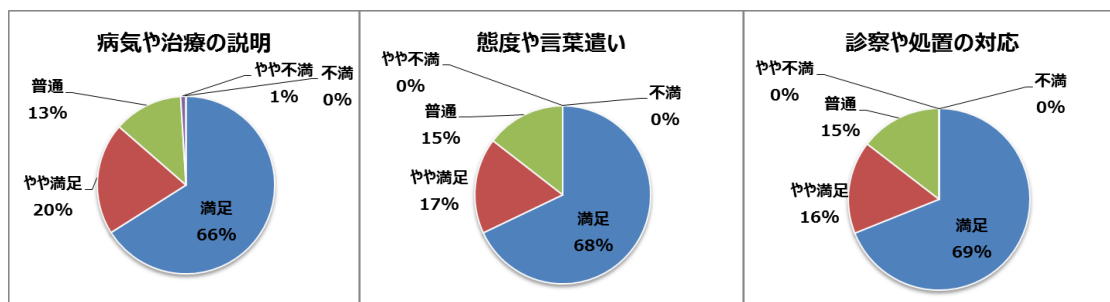
内科：98人 外科：1人 整形外科：3人 その他：3人（リハビリ、無回答）

### 【問2】受付・案内・会計職員について



→ どの項目も8割を超える方から、満足・やや満足という回答を得られた。ただ、会計の対応に関して不満・やや不満と答えた方が6%いた。

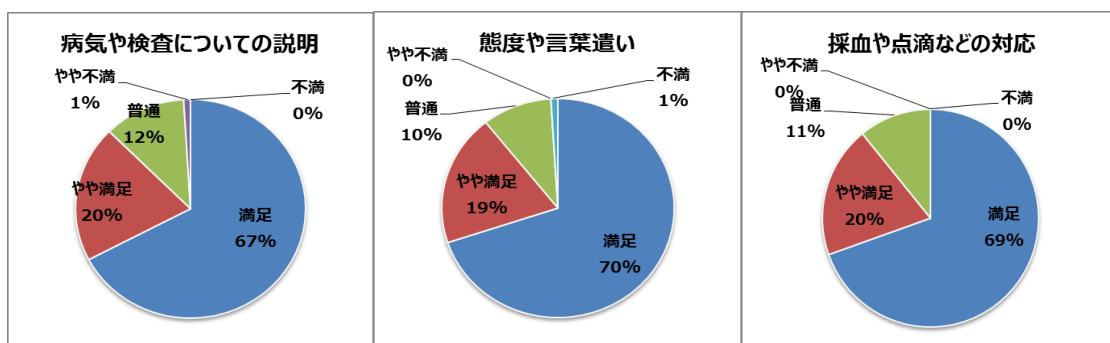
### 【問3】医師について



### (コメント)

- ・声を大きくゆっくりお願いしたいです。
- ほとんどの方が満足・やや満足と回答され、不満・やや不満と答えた方はいなかった。

### 【問4】看護師について

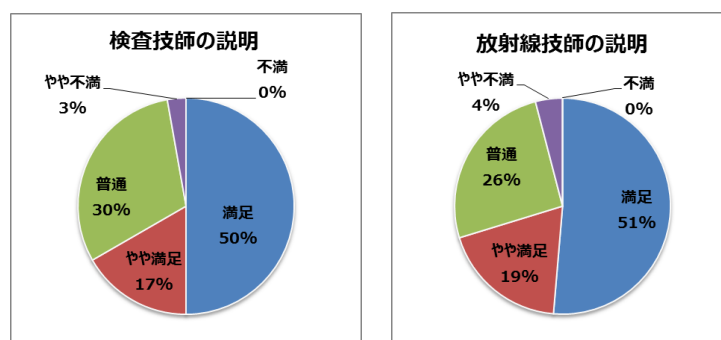


### (コメント)

- ・いつもではないが、看護師の中には口調が激しい人がいて気になっていた。

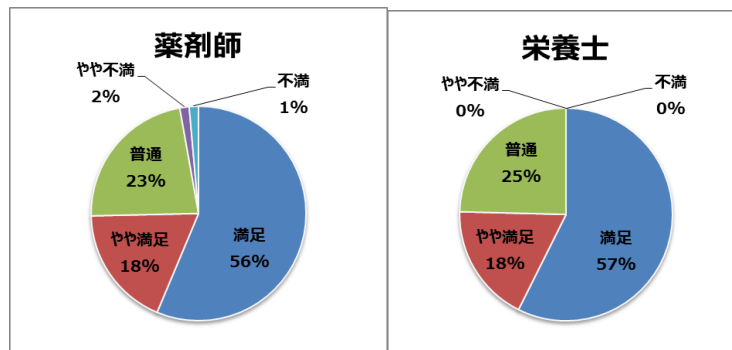
### 【問5】検査技師の説明及び放射線技師の説明はわかりやすかったですか

※検査等を実施していない方がいるため回答数は減ります。

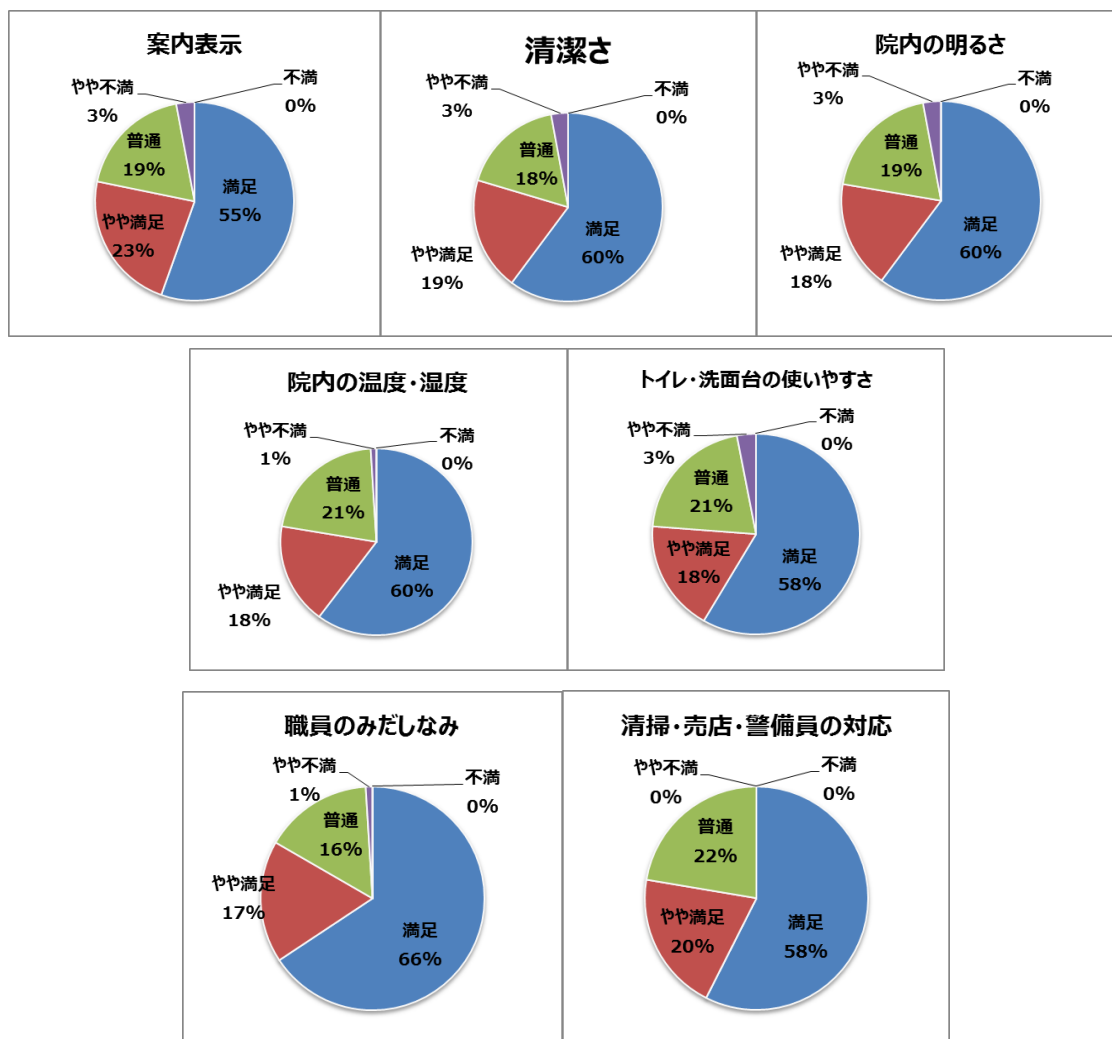


【問6】薬剤師、栄養士は質問しやすい雰囲気でしたか

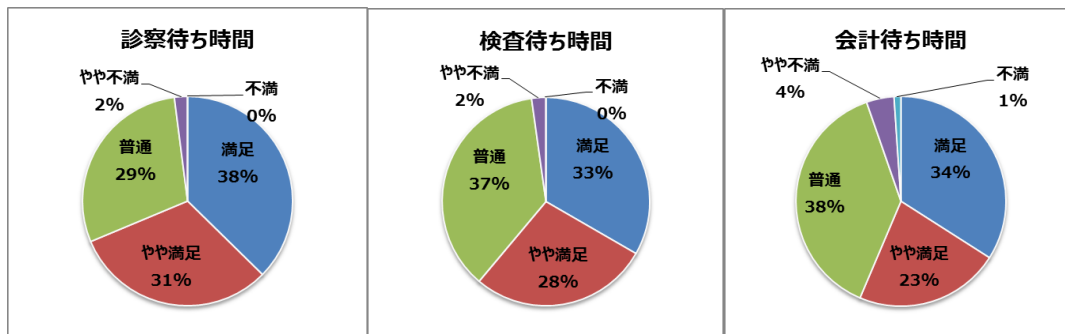
※関わらなかった方もいるため回答数は減ります。



【問7】院内の環境等について



## 【問8】待ち時間について



(コメント)

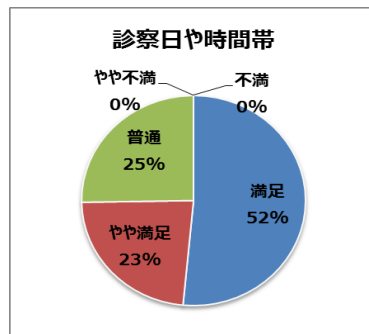
～感想・意見～

- ・会計を早くしてほしい
- ・会計の待ち時間がちょっと長いような気がする
- ・待ち時間がかかることはしょうがないところもある
- ・待ち時間はできるだけ早くしていただければ大変助かります。
- ・会計の人が知り合いの人と話をし指が止まり先に進まなかった
- ・予約で診ていただけるのでよろしいです。
- ・会計が遅い

～要 望～

- ・体操の機械があると良い
- ・フットマッサージ
- ・本を置いてほしい・充実させてほしい
- ・売店・販売器の充実
- ・値段が高い

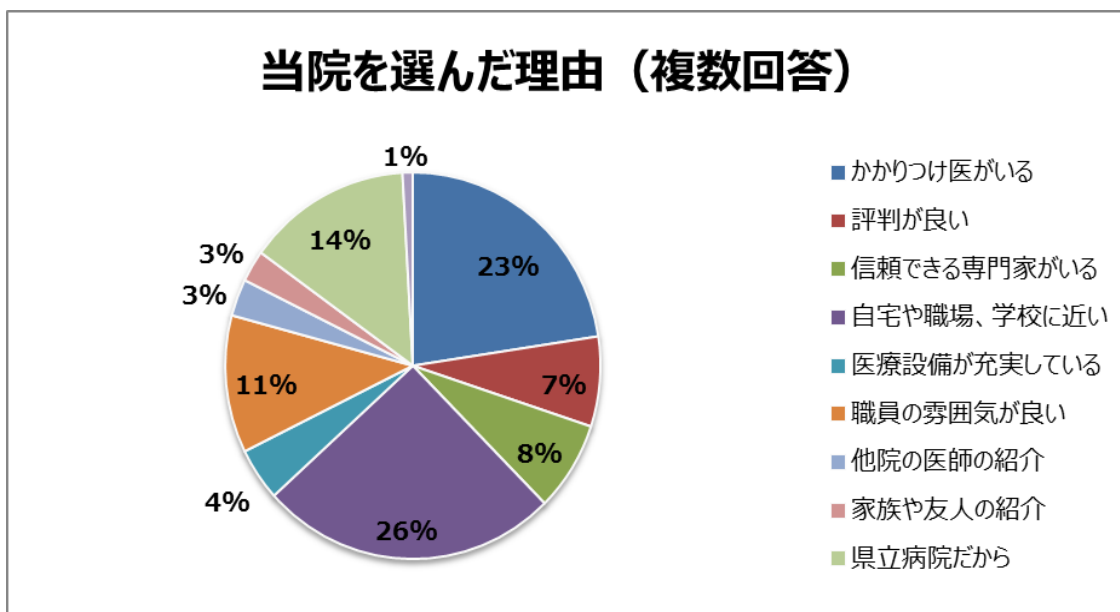
## 【問9】診察日や診察時間帯について



(コメント)

- ・良かったと思います
- ・内科以外の科目も毎日診察できるといいと思います。

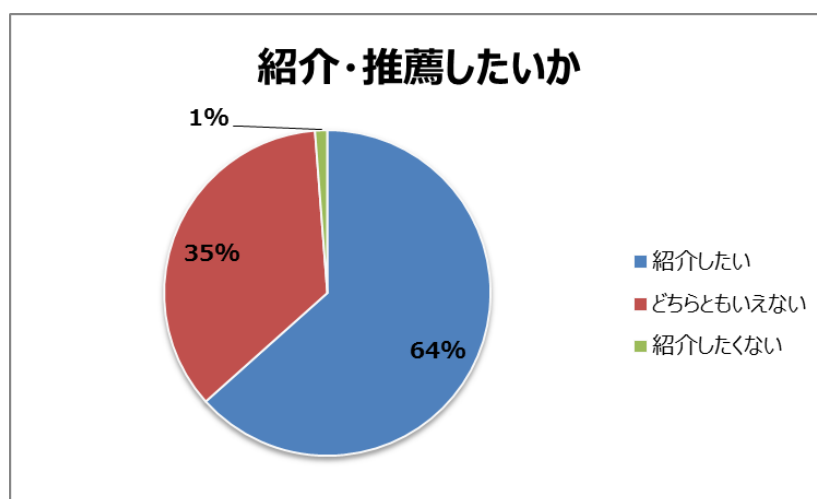
【問 1 0】当院を選んだ理由について（回答総数 2 2 6）



（コメント）

- ・ 以前竹田H Pに紹介され入院後に宮下病院受診するように言われ現在に至っている
- ・ 近くて何より
- ・ 送迎バスがあるから

【問 1 1】宮下病院を紹介・推薦したいか



（コメント）

- ・ ひとそれぞれかかりつけがあるので、どちらともいえない。



## 【外来関係で寄せられた意見】

### ～意見・感想～

- ・受診して2年にしかならないが、設備も充実しているし、先生以下の方々にも満足している。また自宅からも近く今後もお世話になりたい。
- ・看護師さんが親切でありがたいです。
- ・自宅に近く病院バスもありいつも感謝です。帰りリハビリもやってもらっていきます。帰りもバスがあるので安心して病院に来ています。
- ・病院局のプランは妄言にすぎず現実とは程遠い。勝手にやってください。誰も協力しません。福島の医療行政は最低レベルで嘘つきで、火事場泥棒。誰もこんな県に住みたいとは思わない
- ・いつもお世話になっています。近くに病院があってとても助かっています。無くさないでください。よろしくお願いします。
- ・バスの運行は助かる。
- ・みんなやさしい。以前行った若松市内の病院では職員の対応に大変不愉快な思いをした。
- ・特にない
- ・看護師さんたちの対応がとても良い
- ・特に看護師さんの対応は良いと思います（すべてにおいて）
- ・なくてはならない病院ですので、長く存続していただくようお願いいたします。
- ・予約できること
- ・私の両親も宮下病院で世話になり、父は99歳、母は93歳で亡くなりました。私たち2人も宮下病院で世話になっております。現在県議会等で病院の統合等が話になっておりますが、ぜひ統合等にならないようよろしくお願いします。
- ・なくなったら困ります。
- ・大変良好なので地区でも話題にしている
- ・職員様親切でありがたいです。
- ・いつもやさしくして下さいます。
- ・高齢のため
- ・予約で診ていただけるのでよろしいです。
- ・給食室のお知らせ等は家に帰ってから参考にできるので良い。

### ～要 望～

- ・読書できるのは良いですが、いつも同じようなので、古い本（文庫本）でもいいから入れかえてほしい
- ・土足にしてほしい。
- ・履物を履いたまま病院内に入れるといいです。

# 患者アンケート調査結果について

全体的にみて、満足度は高いとの結果が出た

## 【医師・看護師の項目】

### ・どの項目も昨年度同様かそれ以上の満足度となった。

→ 医師の項目に関しては昨年度より2～3%下がったが、85%の方から「満足・やや満足」との回答を得られた。

ただ医師に関して、「声を大きくゆっくりお願いしたい」との声が寄せられた。

→ 看護師に関しては、全ての項目で満足度が高くなり、87～89%の方が、「満足・やや満足」と回答した。

一方で、「看護師の口調が激しい・きつく感じる時があった」との声も聞かれた。

## 【待ち時間について】

### ・会計の待ち時間に関して不満の声が聞かれた。

→ 待ち時間に関して、ある程度はしょうがないという声が聞かれる一方で、今回もちょっと遅いという不満の声が聞かれた。

### ・待ち時間対策について

→ 待ち時間対策の一環として始まった本棚設置について、利用者の姿を見ることも多く、実際に好評の声が聞かれた一方、ラインナップが変わらないので、入れ替えてほしいといった声も出た。

→ 「給食室のお知らせは家に帰ってから参考にできるので良い」という声もあった。

## 【その他】

### ・入院病棟へ行く際も土足で行けると助かるとの声

→ 毎年要望がでているので、院内の土足使用については、その周知も含め、再度医療安全チーム会議などで検討。

### ・宮下病院のあり方など

→ 宮下病院の存続について、これからも存続してほしいといった意見や要望が多く聞かれた。しかし、県や病院局のやり方に厳しい声もあったので、そういった患者様の意見を病院局に伝えていく。