

患者満足度アンケート（入院） 集計結果

I. 実施期間：平成22年10月18日（月）～11月17日（水）の1ヶ月間

II. 回収率：約89%（配付した67枚中64枚を回収）
（病棟別内訳）

| | 配付枚数 | 回収枚数 | 回収率 |
|-----|------|------|-------|
| 1病棟 | 30 | 30 | 100% |
| 2病棟 | 28 | 28 | 100% |
| 5病棟 | 9 | 6 | 66.7% |

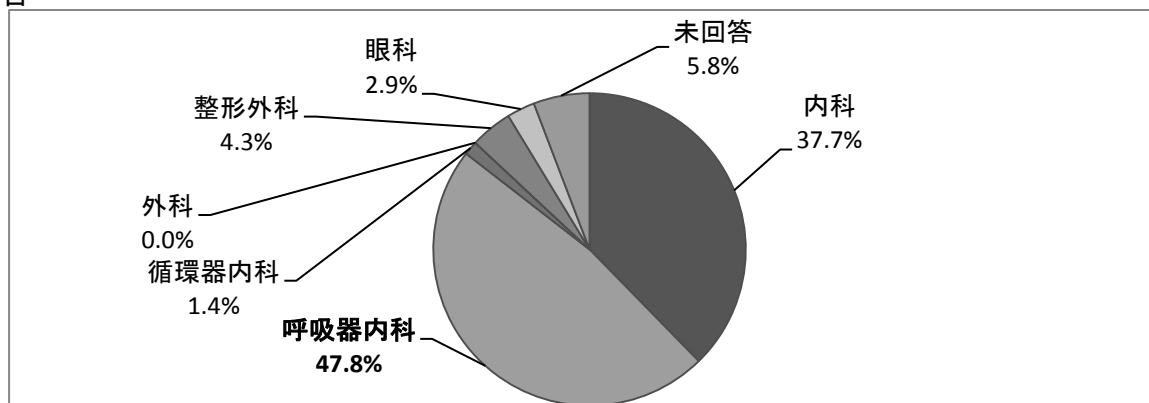
III. 集計結果

1. 退院時の診療科（複数回答含む）

■件数

| | | | | | | | |
|------|----|-------|----|-------|---|----|---|
| 内科 | 26 | 呼吸器内科 | 33 | 循環器内科 | 1 | 外科 | 0 |
| 整形外科 | 3 | 眼科 | 2 | 未回答 | 4 | | |

■割合

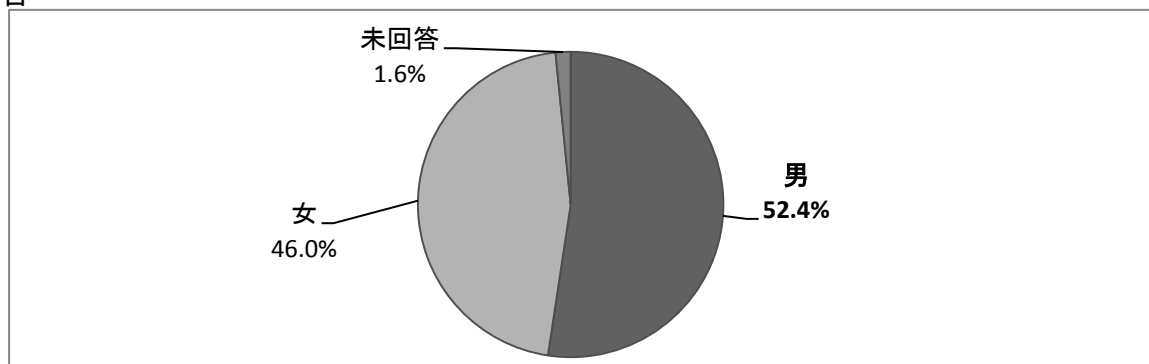


2. 性別

■件数

| | | | | | |
|---|----|---|----|-----|---|
| 男 | 33 | 女 | 29 | 未回答 | 1 |
|---|----|---|----|-----|---|

■割合

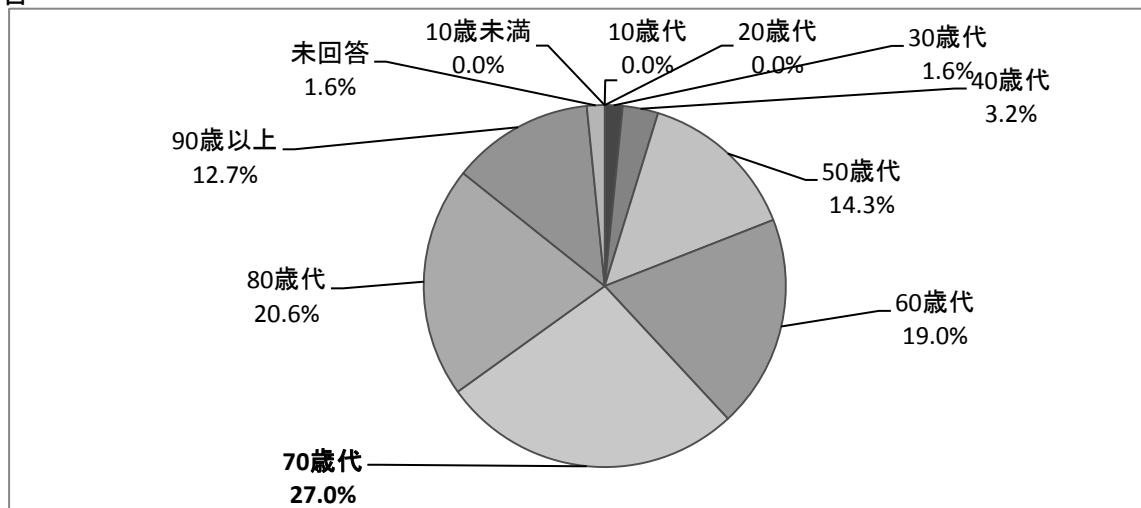


3. 年齢

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-------|---|------|----|------|----|
| 10歳未満 | 0 | 10歳代 | 0 | 20歳代 | 0 | 30歳代 | 1 |
| 40歳代 | 2 | 50歳代 | 9 | 60歳代 | 12 | 70歳代 | 17 |
| 80歳代 | 13 | 90歳以上 | 8 | 未回答 | 1 | | |

■割合

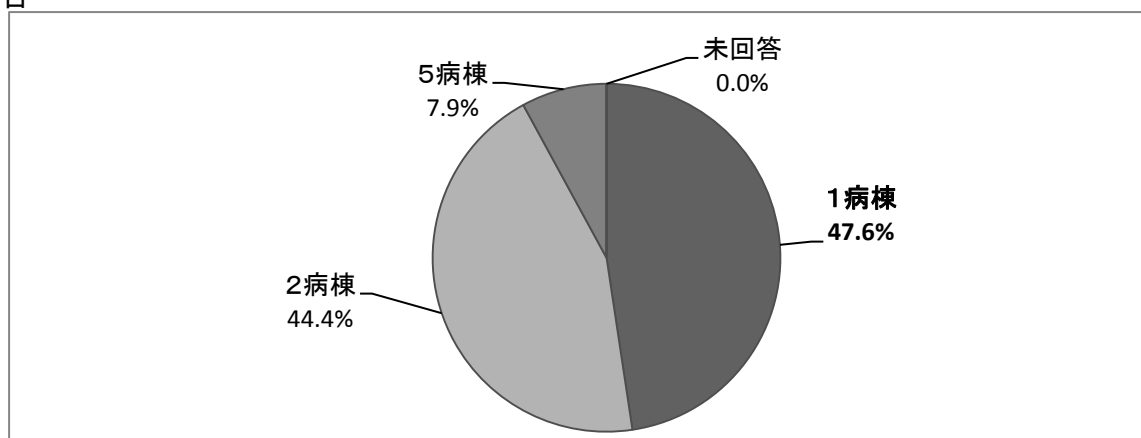


4. 退院時の病棟

■件数

| | | | | | | | |
|-----|----|-----|----|-----|---|-----|---|
| 1病棟 | 30 | 2病棟 | 28 | 5病棟 | 5 | 未回答 | 0 |
|-----|----|-----|----|-----|---|-----|---|

■割合



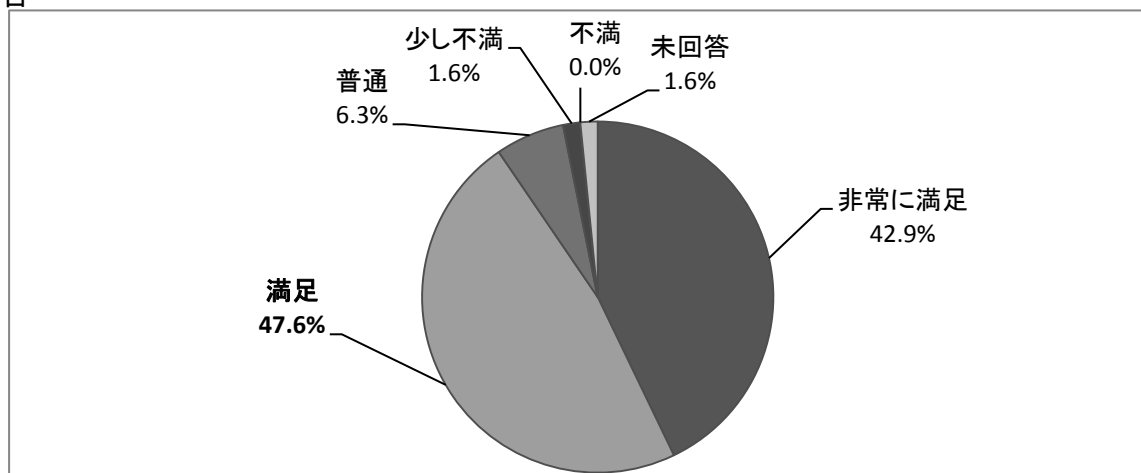
5. 医師について

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

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 27 | 満足 | 30 | 普通 | 4 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 1 | | | | |

■割合

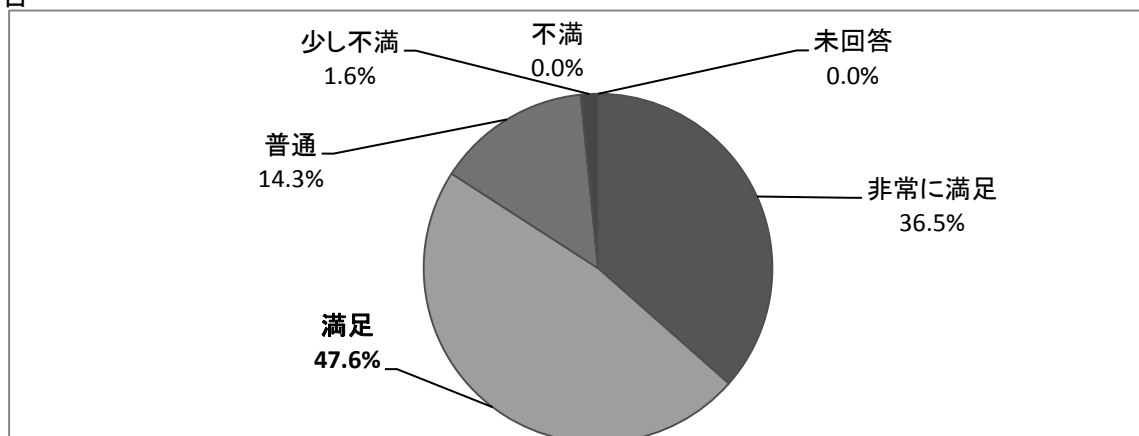


②病状や治療に関して質問しやすい雰囲気でしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 23 | 満足 | 30 | 普通 | 9 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 0 | | | | |

■割合

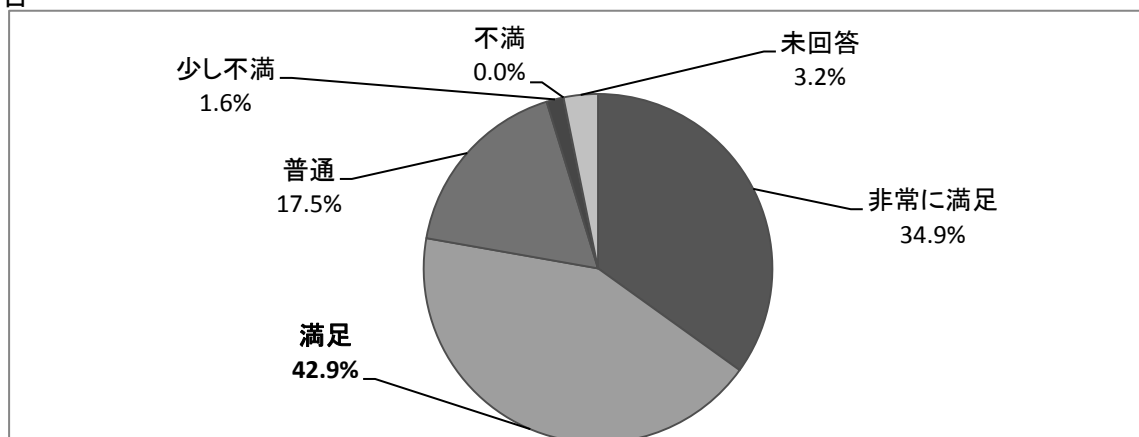


③病状や治療に関する訴えや相談等への対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 22 | 満足 | 27 | 普通 | 11 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 2 | | | | |

■割合

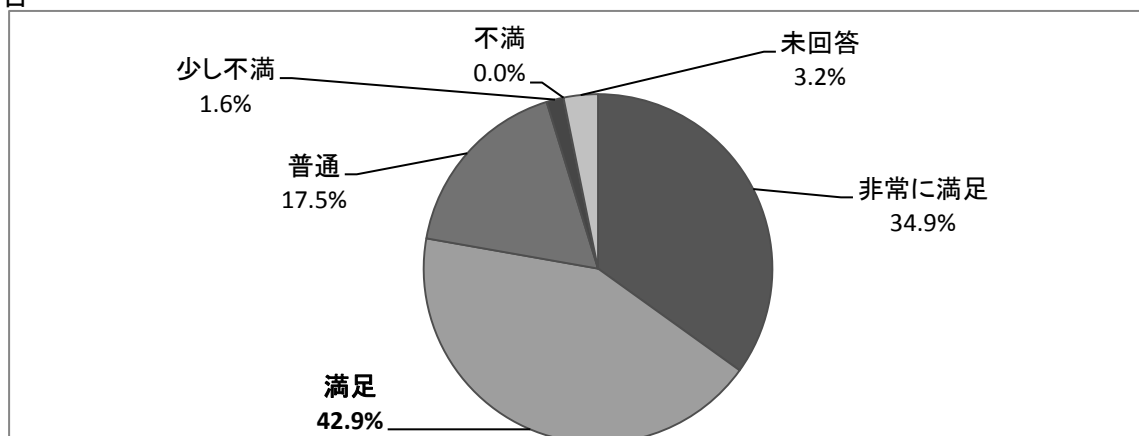


④退院後の生活や療養についての説明はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 18 | 満足 | 21 | 普通 | 13 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 10 | | | | |

■割合

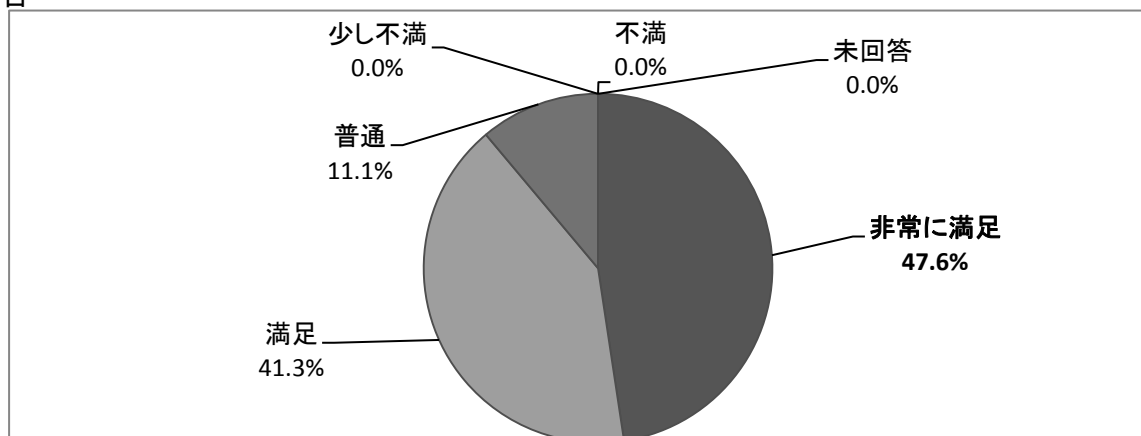


⑤言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 30 | 満足 | 26 | 普通 | 7 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 0 | | | | |

■割合

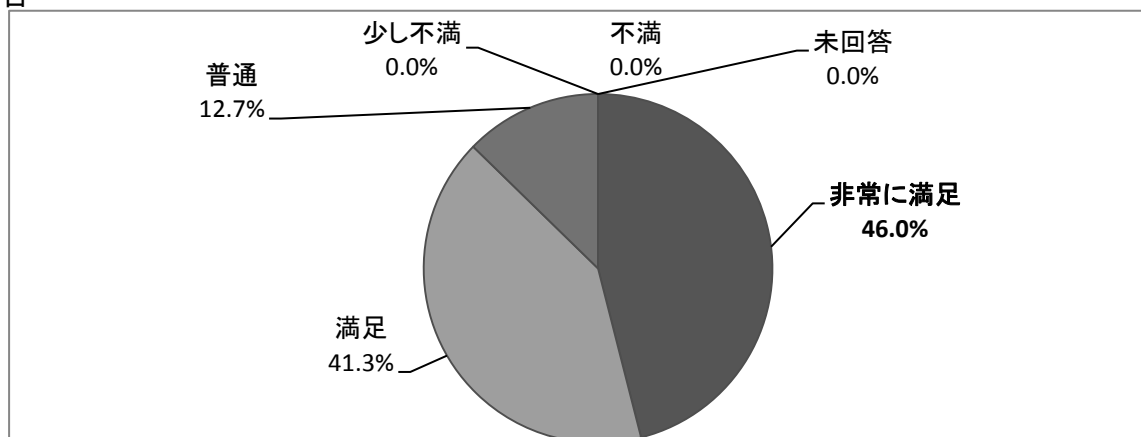


⑥服装などの身だしなみはいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 29 | 満足 | 26 | 普通 | 8 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 0 | | | | |

■割合

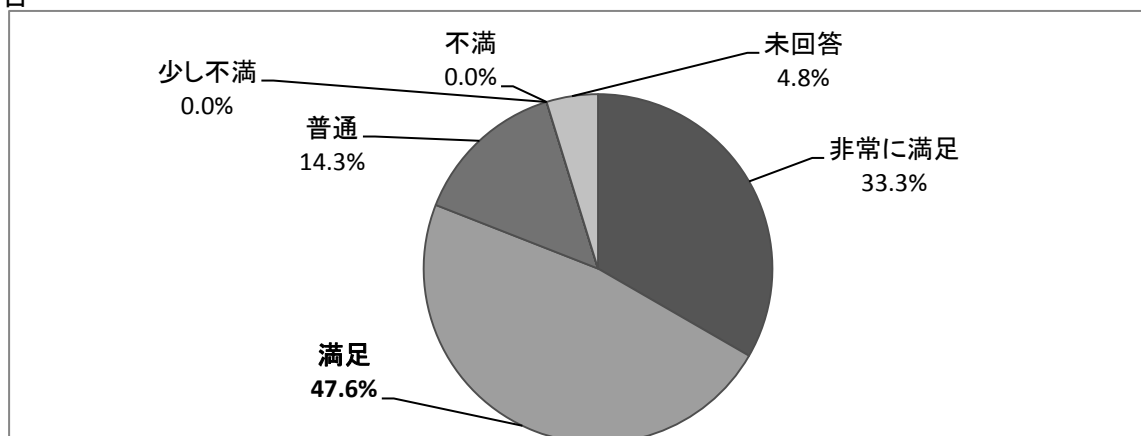


⑦患者さんのプライバシー保護への配慮についてはいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 21 | 満足 | 30 | 普通 | 9 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 3 | | | | |

■割合



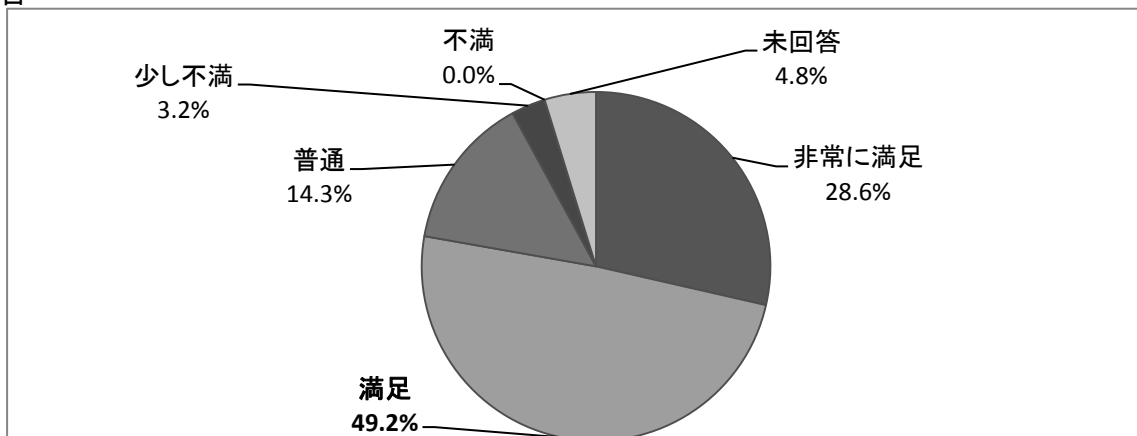
6. 看護師について

①看護師の説明はよくわかりましたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|---|------|---|
| 非常に満足 | 18 | 満足 | 31 | 普通 | 9 | 少し不満 | 2 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 3 | | | | |

■割合

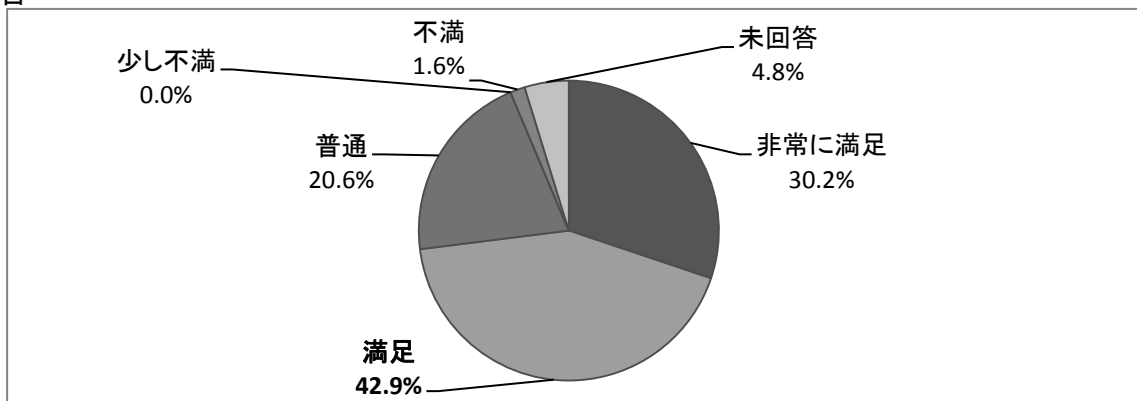


②何か困った時に自由に相談できる雰囲気でしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 19 | 満足 | 27 | 普通 | 13 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 1 | 未回答 | 3 | | | | |

■割合

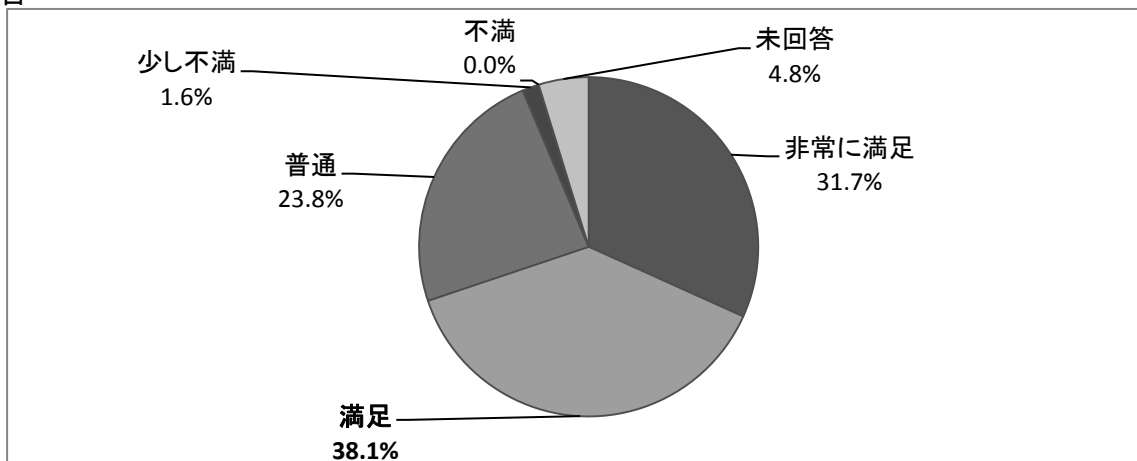


③言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 20 | 満足 | 24 | 普通 | 15 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 3 | | | | |

■割合

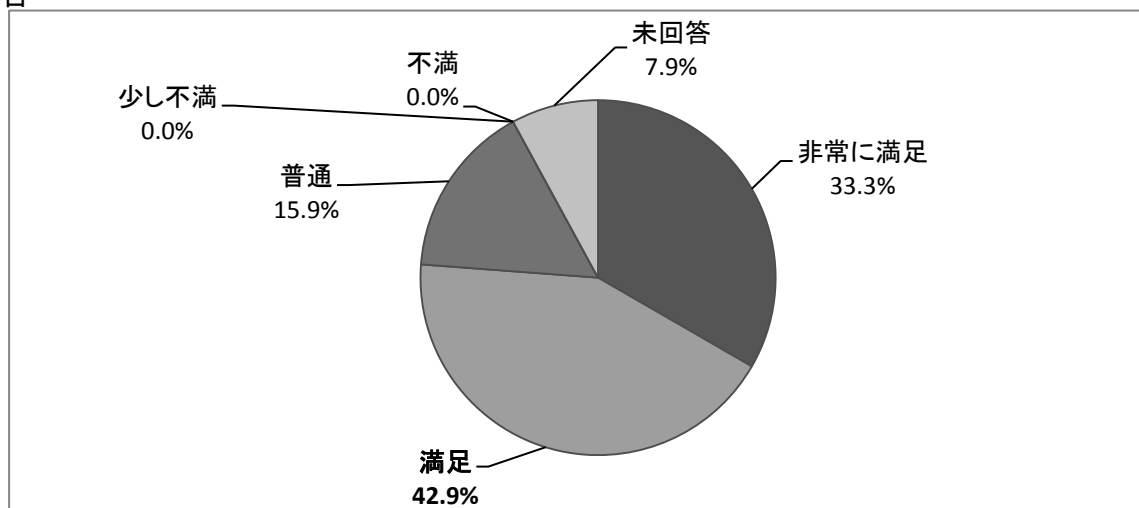


④服装などの身だしなみはいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 21 | 満足 | 27 | 普通 | 10 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 5 | | | | |

■割合

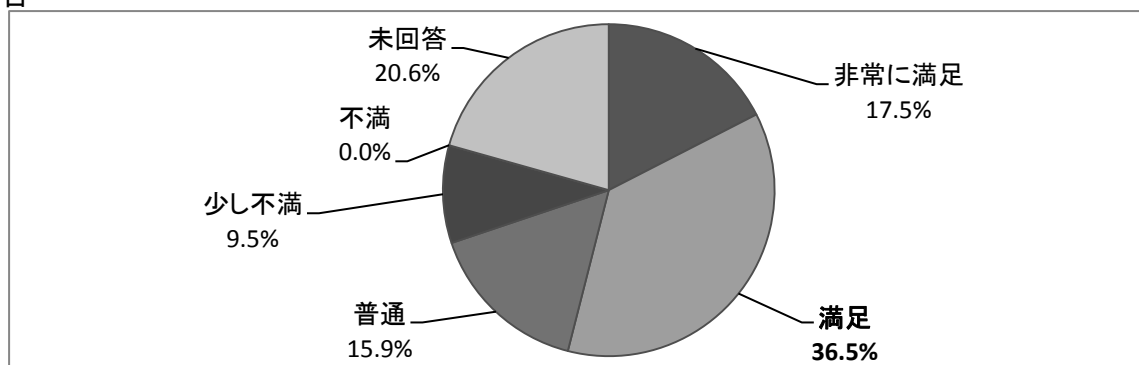


⑤ナースコールを押されてから看護師が来るまでの時間はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 11 | 満足 | 23 | 普通 | 10 | 少し不満 | 6 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 13 | | | | |

■割合

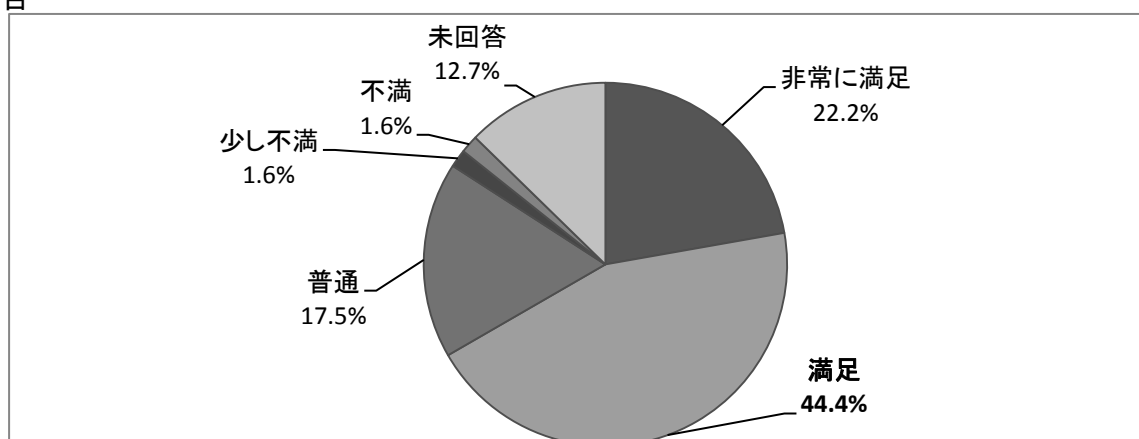


⑥依頼された事を確実に起こないましたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 14 | 満足 | 28 | 普通 | 11 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 1 | 未回答 | 8 | | | | |

■割合



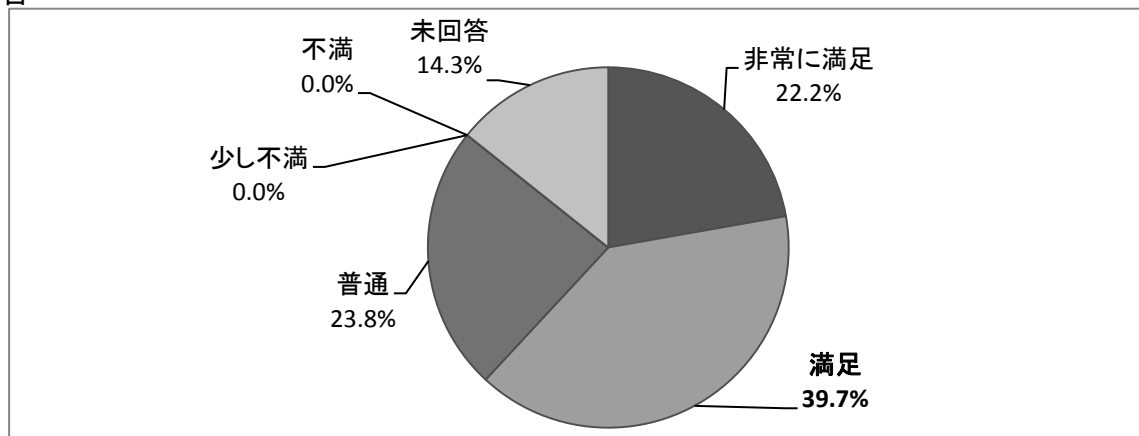
7. チーム医療（病院内職員の連携）について

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

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 14 | 満足 | 25 | 普通 | 15 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 9 | | | | |

■割合

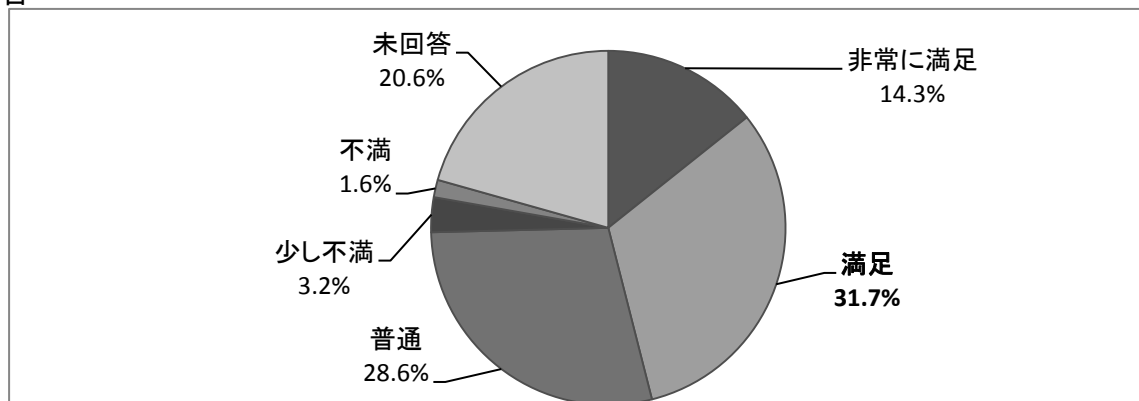


②同じことを別の職員から何度も聞かれることはありませんでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 9 | 満足 | 20 | 普通 | 18 | 少し不満 | 2 |
| 不満 | 1 | 未回答 | 13 | | | | |

■割合

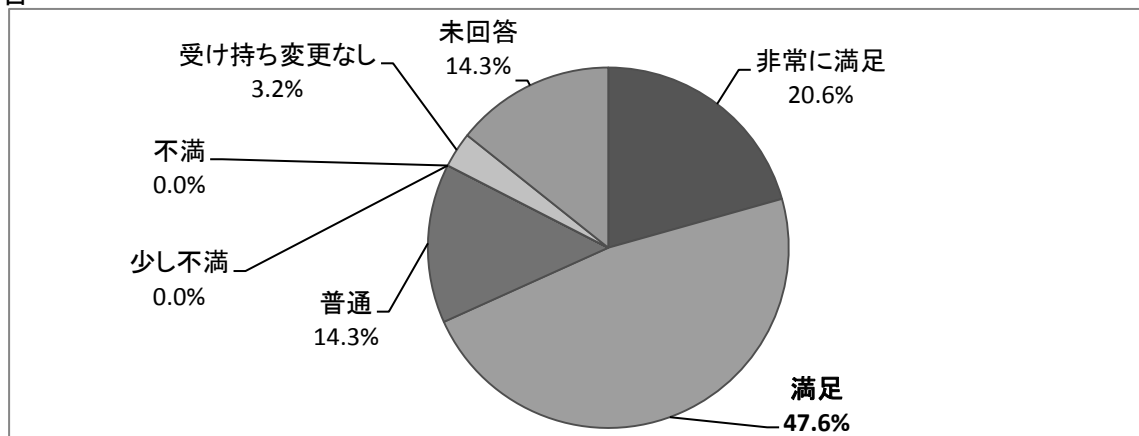


③受け持ちの医師や看護師がかわっても不安なく治療を受けられましたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|----------|----|-----|---|------|---|
| 非常に満足 | 13 | 満足 | 30 | 普通 | 9 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 受け持ち変更なし | 2 | 未回答 | 9 | | |

■割合



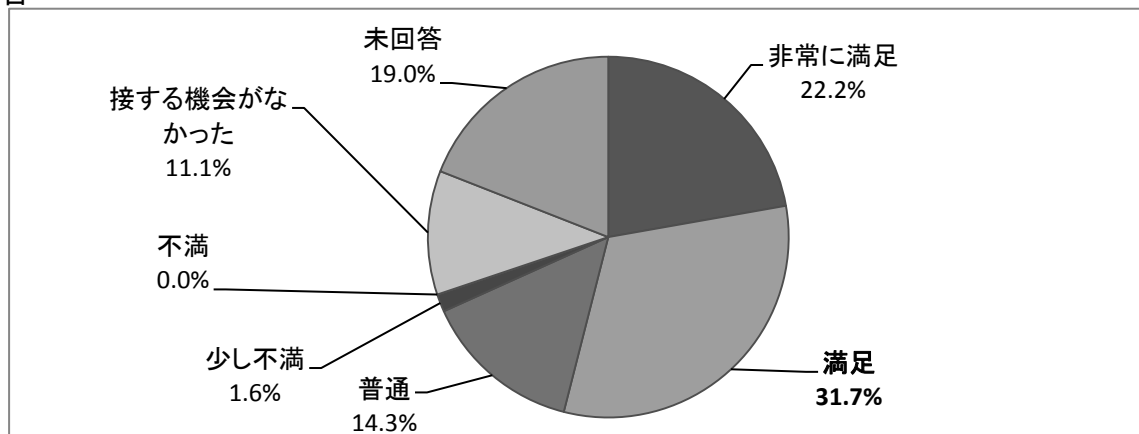
8. 薬剤師について

①お薬の飲み方や効能についての説明はわかりやすかったですか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|------------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 14 | 満足 | 20 | 普通 | 9 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 接する機会がなかった | 7 | 未回答 | 12 | | |

■割合

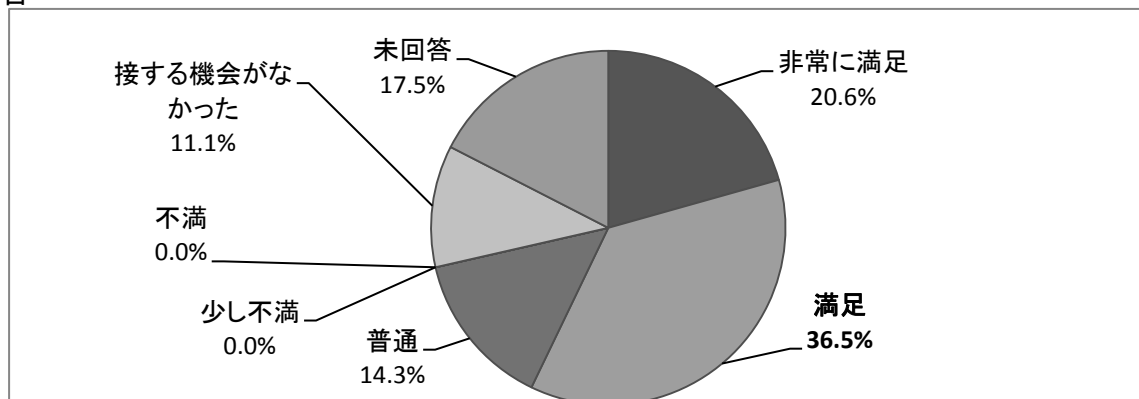


②言葉遣いや態度はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|------------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 13 | 満足 | 23 | 普通 | 9 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 接する機会がなかった | 7 | 未回答 | 11 | | |

■割合

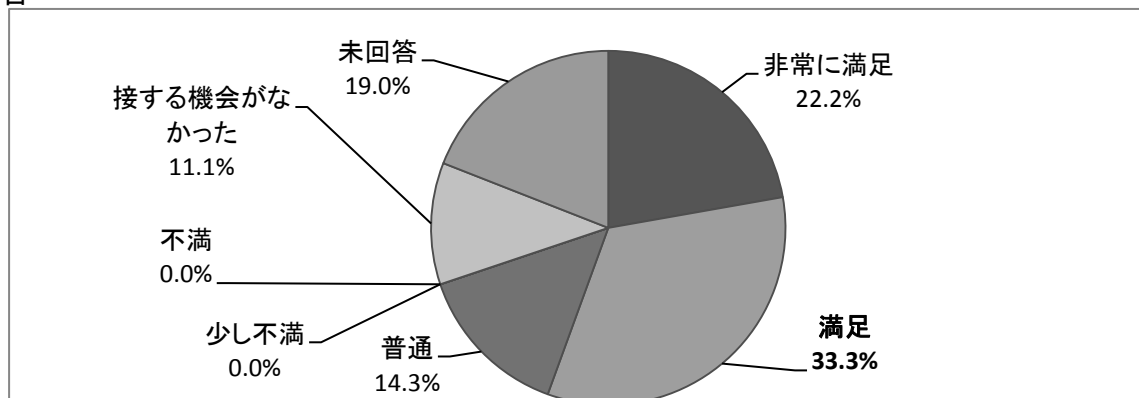


③服装などの身だしなみはいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|------------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 14 | 満足 | 21 | 普通 | 9 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 接する機会がなかった | 7 | 未回答 | 12 | | |

■割合



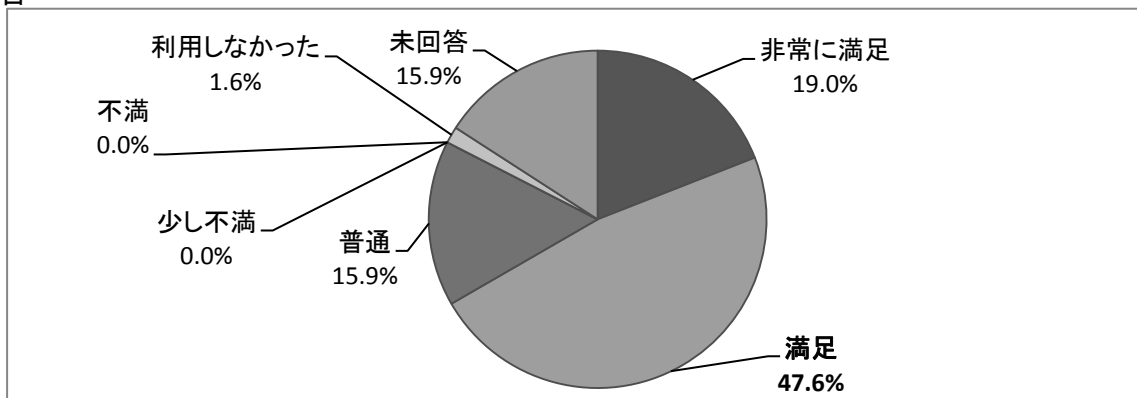
9. その他の職員について

①放射線技師（レントゲン）の対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 12 | 満足 | 30 | 普通 | 10 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 1 | 未回答 | 10 | | |

■割合

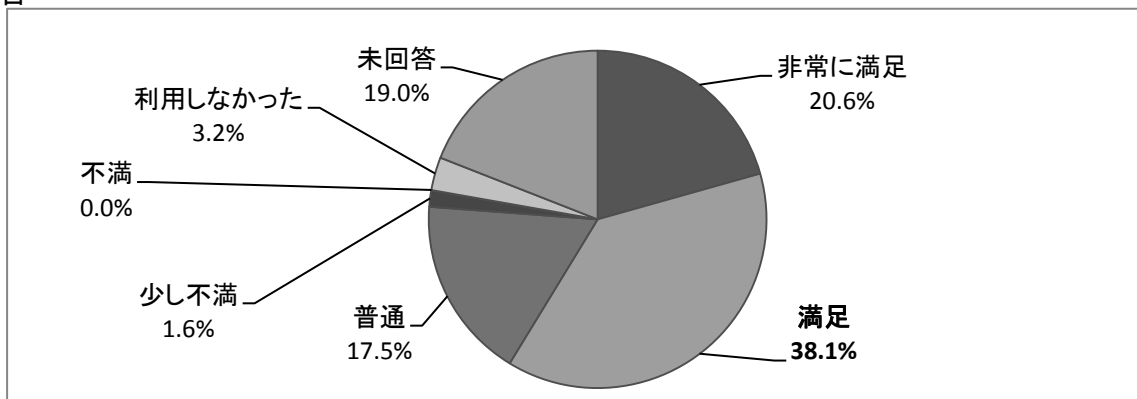


②検査技師（心電図・肺機能等）の対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 13 | 満足 | 24 | 普通 | 11 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 2 | 未回答 | 12 | | |

■割合

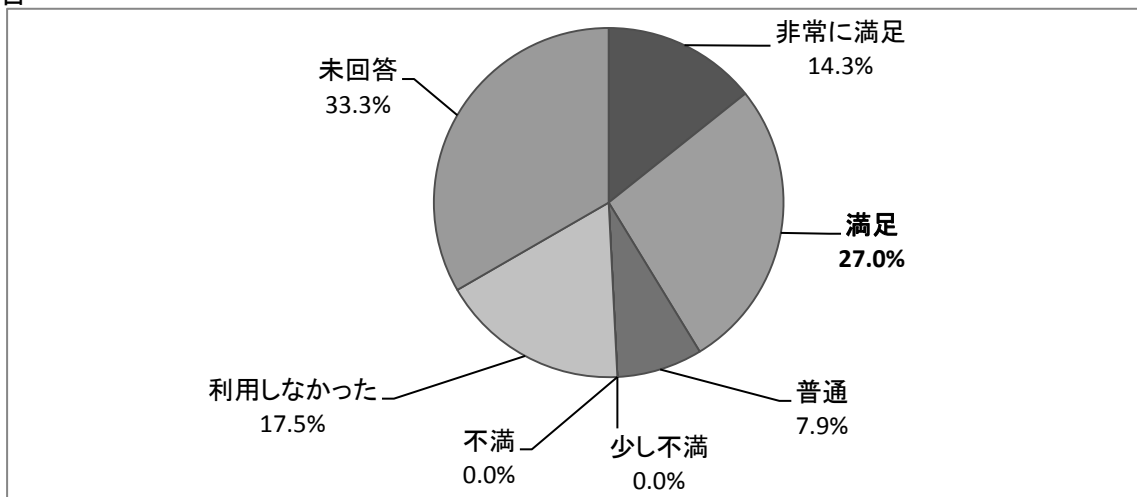


③理学療法士（リハビリ）の対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 9 | 満足 | 17 | 普通 | 5 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 11 | 未回答 | 21 | | |

■割合

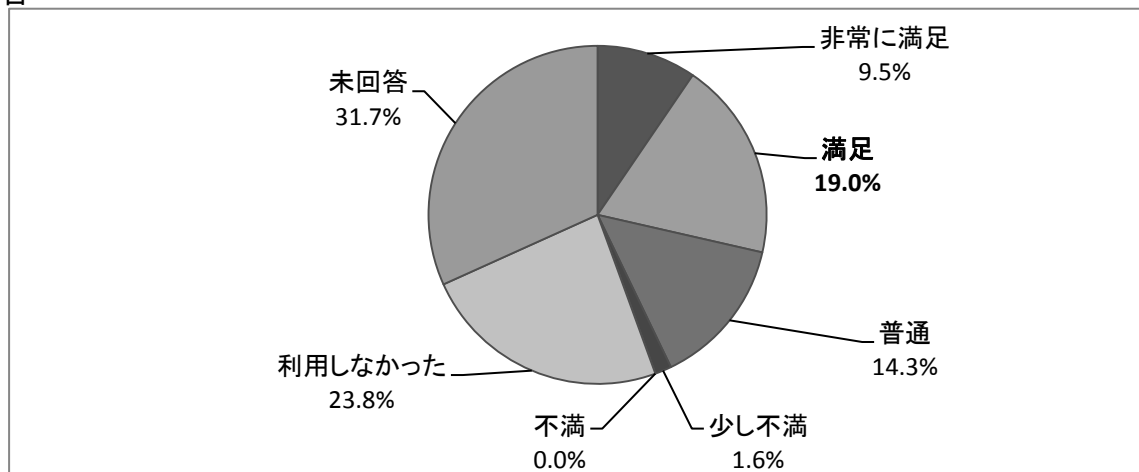


④栄養士（栄養指導の際等）の対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 6 | 満足 | 12 | 普通 | 9 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 15 | 未回答 | 20 | | |

■割合

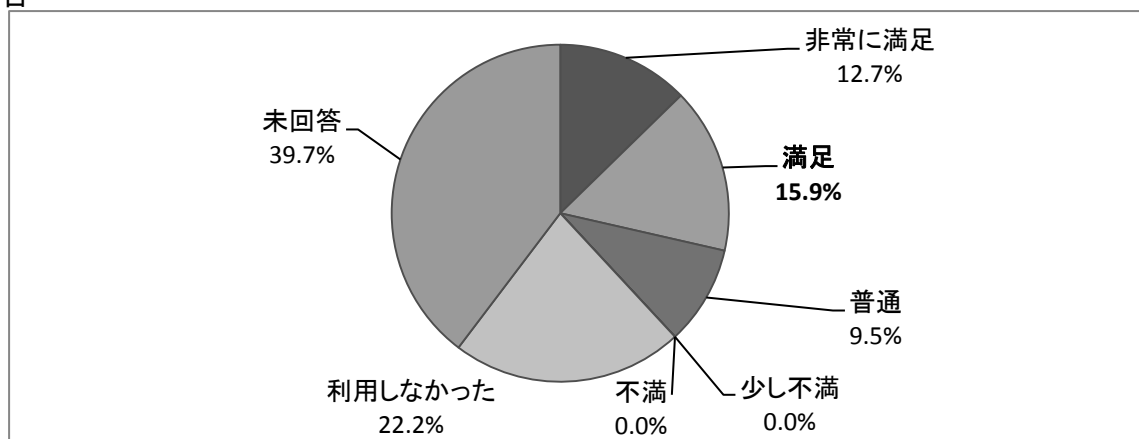


⑤医療ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 8 | 満足 | 10 | 普通 | 6 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 14 | 未回答 | 25 | | |

■割合

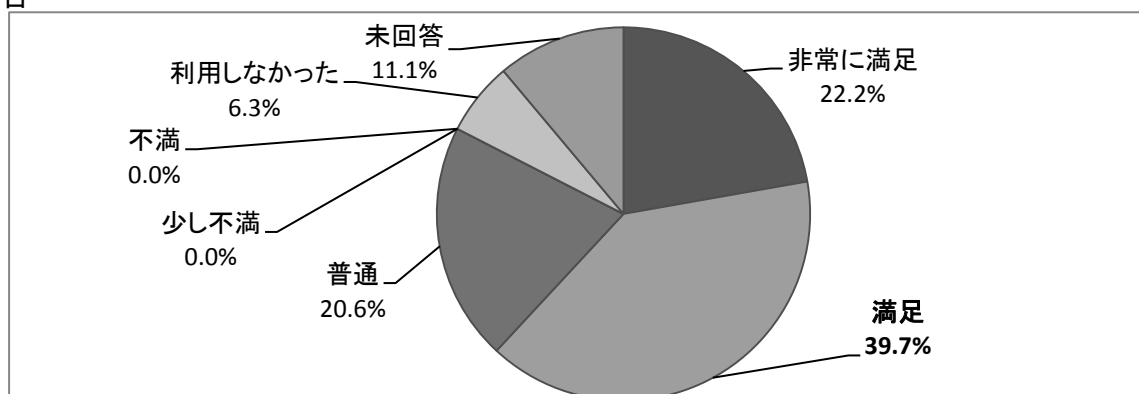


⑥事務職員（受付・会計等）の対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 14 | 満足 | 25 | 普通 | 13 | 少し不満 | 0 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 4 | 未回答 | 7 | | |

■割合



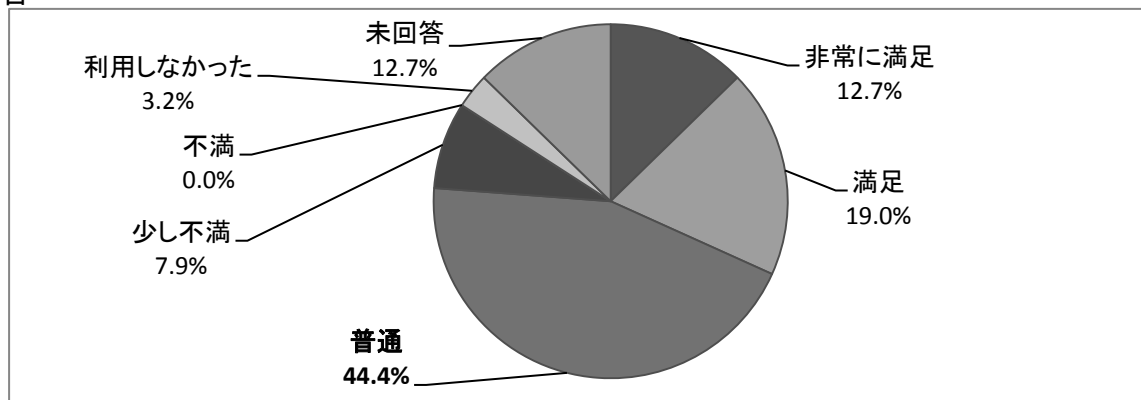
10. 食事について

①食事（給食）の味はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 8 | 満足 | 12 | 普通 | 28 | 少し不満 | 5 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 2 | 未回答 | 8 | | |

■割合

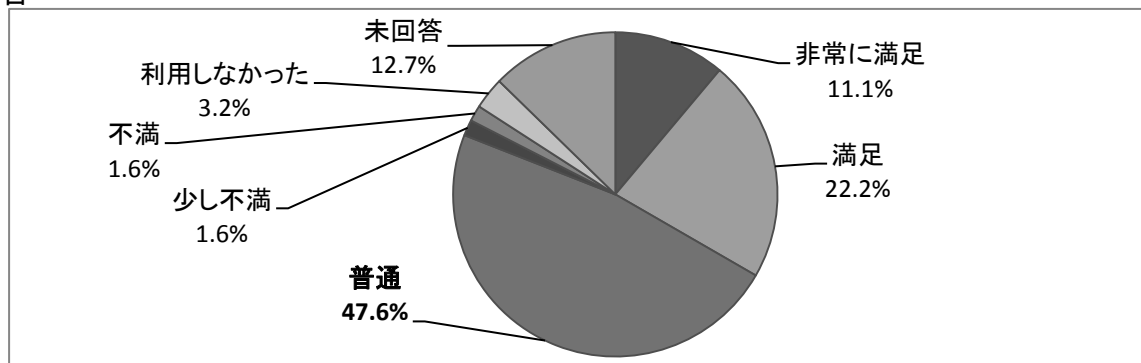


②食事（給食）の献立内容はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 7 | 満足 | 14 | 普通 | 30 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 1 | 利用しなかった | 2 | 未回答 | 8 | | |

■割合



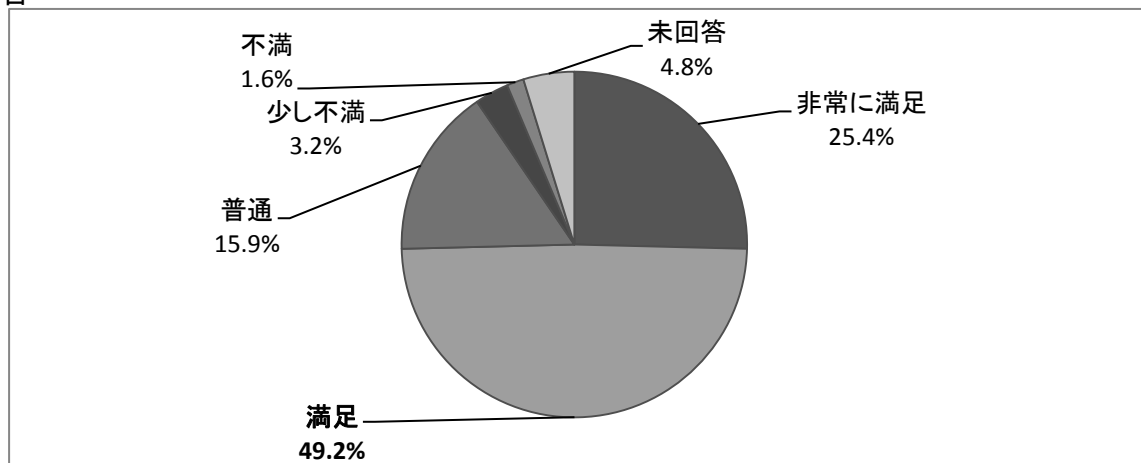
11. その他

①病棟や病室内の清掃はいきとどいていましたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 16 | 満足 | 31 | 普通 | 10 | 少し不満 | 2 |
| 不満 | 1 | 未回答 | 3 | | | | |

■割合

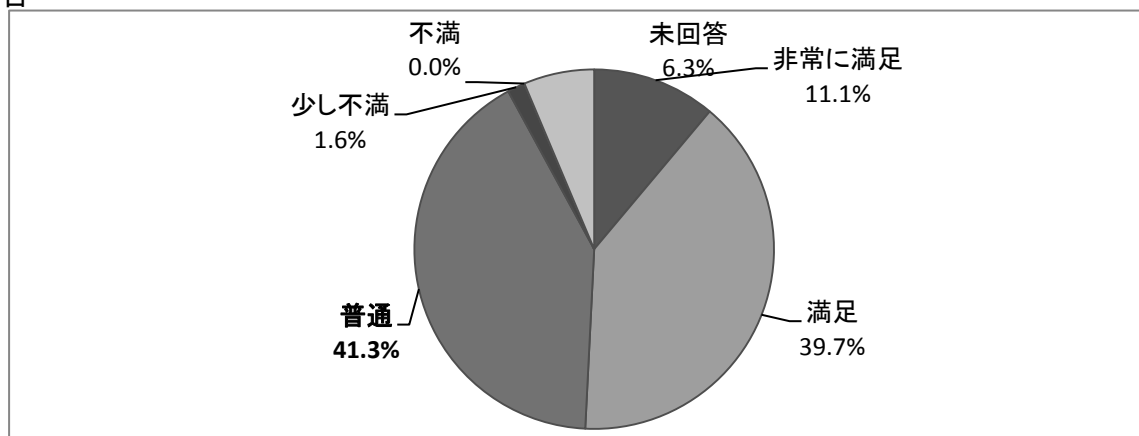


②院内の案内表示等はわかりやすいものでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 7 | 満足 | 25 | 普通 | 26 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 未回答 | 4 | | | | |

■割合

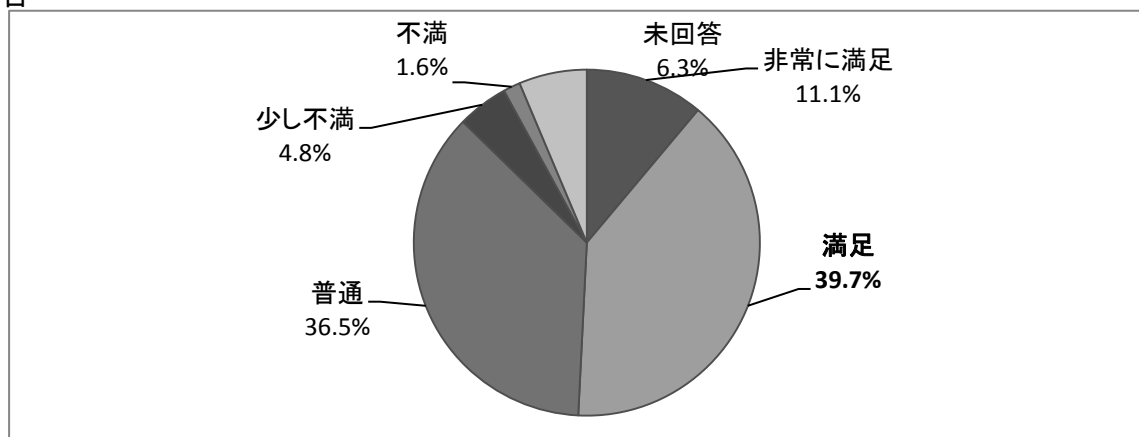


③病棟や病室内の温度調節はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 7 | 満足 | 25 | 普通 | 23 | 少し不満 | 3 |
| 不満 | 1 | 未回答 | 4 | | | | |

■割合

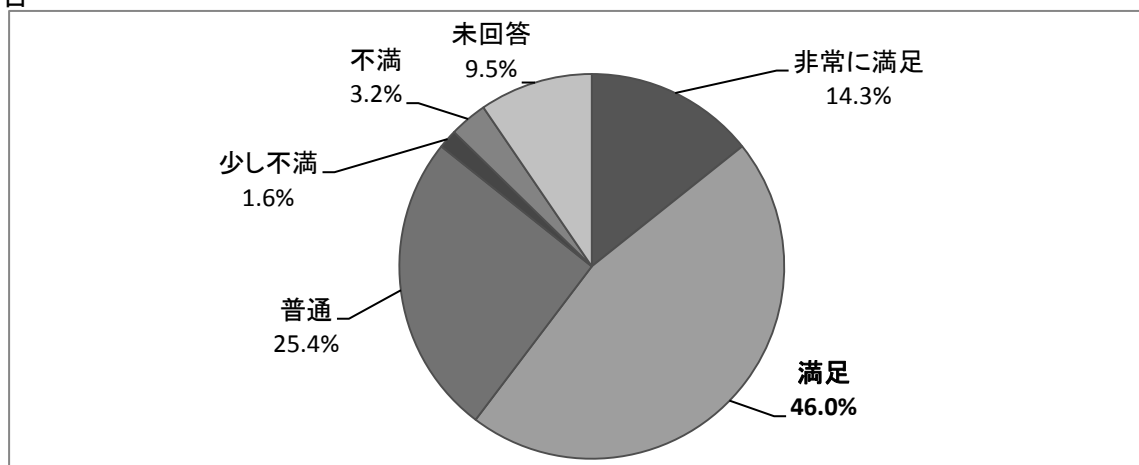


④トイレ・洗面等の清掃はいきとどいていましたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|-----|----|----|----|------|---|
| 非常に満足 | 9 | 満足 | 29 | 普通 | 16 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 2 | 未回答 | 6 | | | | |

■割合

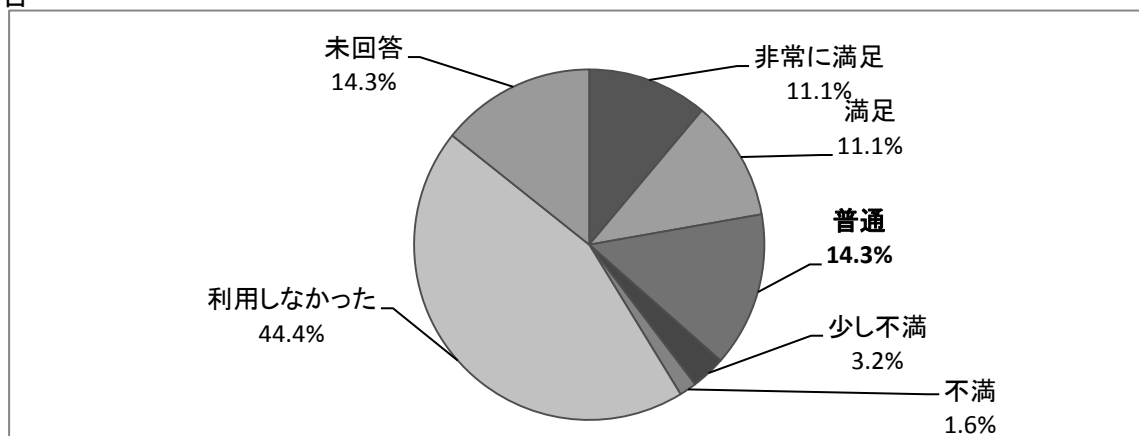


⑤正面玄関右側に喫煙所を設置していますが、いかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|----|-----|---|------|---|
| 非常に満足 | 7 | 満足 | 7 | 普通 | 9 | 少し不満 | 2 |
| 不満 | 1 | 利用しなかった | 28 | 未回答 | 9 | | |

■割合

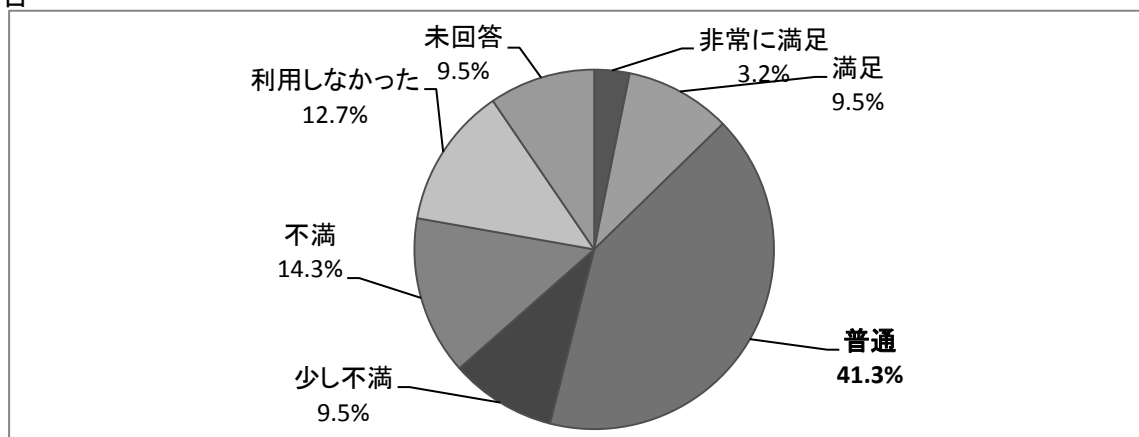


⑥売店の品揃えはいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|---|---------|---|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 2 | 満足 | 6 | 普通 | 26 | 少し不満 | 6 |
| 不満 | 9 | 利用しなかった | 8 | 未回答 | 6 | | |

■割合

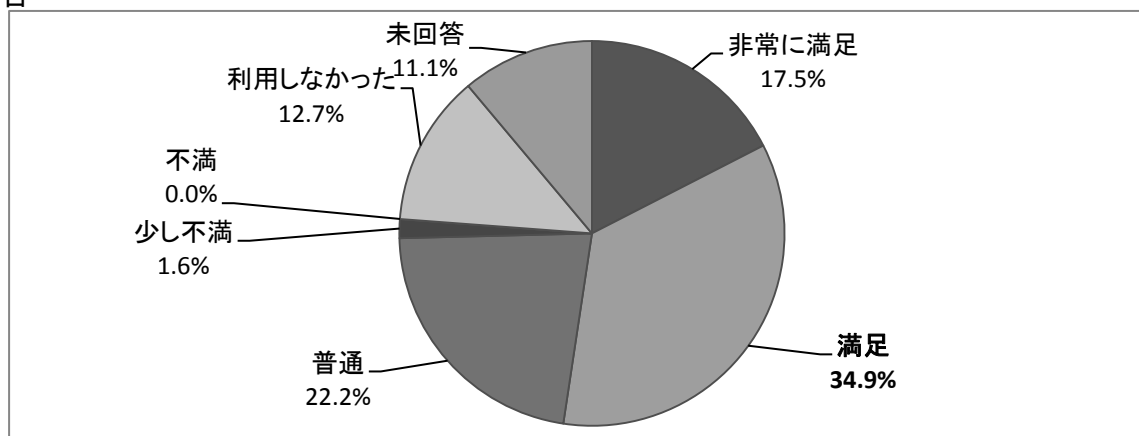


⑦売店での対応はいかがでしたか

■件数

| | | | | | | | |
|-------|----|---------|----|-----|----|------|---|
| 非常に満足 | 11 | 満足 | 22 | 普通 | 14 | 少し不満 | 1 |
| 不満 | 0 | 利用しなかった | 8 | 未回答 | 7 | | |

■割合

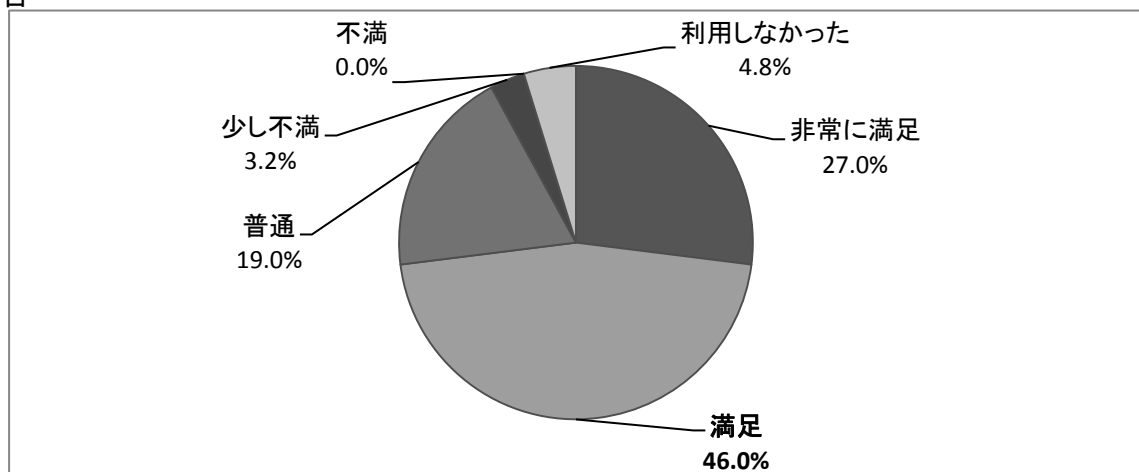


12. 当院を他の方に紹介したいと思いますか

■件数

| | | | | | | | |
|--------|----|------|----|-------|----|------|---|
| 是非勧めたい | 17 | 勧めたい | 29 | わからない | 12 | 勧めない | 2 |
| 絶対勧めない | 0 | 未回答 | 3 | | | | |

■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。

- 医療にあたる者、全員が笑顔（常に）。特に患者にとって看護師さんは天使だ。
- 外来の若い看護師さん、馴れ馴れしさと親しみやすさの違いを知らず、言葉づかいが悪いしプライベートの私言が多い。こちらが苦しんでいる移動時に声かけすらなく日常生活の男の話をナース同士でされるのは気持ち良いことではない。
- 交通の便が車がないと不便
- 病院に入院したことが初めてで、こんなものかなって感じがしてますが、皆様の笑顔がとても素敵でした。より一層の笑顔と新病棟の活躍と医療の充実をご期待致します。なお、売店の品数も充実させていただきたいし、入院に必要なものも取り扱っていただきたい。
- （売店に対して）おしゃべりが多い、しゃべりすぎ！！人の持っているものなど、色々きいてくる。うるさい。
- 飯塚病院から済生会病院を紹介されて知らない病院だったので、最初は不安でしたが、今まで色々な病院で診てもらったことがあります。高木先生のような先生は初めてでした。最初から済生会病院にかかっていたわけでもなく紹介されてきたのに、初めから優しく対応していただいてほんとうに感謝しております。私は田川ですが、私の友達、親族、色々な人たちに済生会病院をすすめています。
- 看護師、薬剤師、各スタッフも一生懸命働かれています姿を見て、私も看護師ですが、見習うことがあり、私も現場に復帰したら初心へ戻り残った時間自分なりに頑張りたいと思いました。良いDrにめぐり会えたと思いました。これからも外来へ受診すると思っています。よろしくお願い致します。感謝の気持ちで気持ちよく退院できます。
- 特にありませんが看護師さんの笑顔の対話は心休まる。事務的な対話はいやですね。
- アンケート内のチーム医療について、わかりません。
- 入院患者向け必需品が売店にない。
- 看護師さん達の対応がとてもやさしく良かったです。
- トイレが一番汚く苦になりました。モップばかりで掃除しているので、すみの方や壁面や便器のうしろなどきかない！！
- ポータブルトイレを交換するのは大変だと思います。ありがとうございます。特に夜間に交換するのは大変だと思います。ただし、交換の際「ボタン、コトン」等大きな音がし、部屋の者が全員目が覚めてしまいます。できれば静かに交換してもらいたいとありがたいです。勝手な注文ですみません。色々お世話になりました。ありがとうございました。
- 夜のトイレの悪臭が少しあります。
- 大串先生には長い付き合いでしたが、いつも変わらぬ、よく見ていただいてほんとうにありがたく思っています。
- 11の⑤の喫煙所について、中に入ってみると換気設備がなく、所内にいると衣服に“タバコ臭”がより付着しそうである。（煙がこもる）1階でエレベーターを待っていると喫煙所から出てきた人は“タバコ臭”が強い。確かではないが、エレベーター内の手すりのウ内側にゴミがガムのようなものが付着しているような気がする。

- 短い入院期間ではありましたが、医師、看護師の方々をはじめ食事や清掃のお世話をしてくさる方、外来職員、売店の方々皆様にあたたかく接して頂き、安心して入院生活を送らせていただきました。大変お世話になり、ありがとうございました。
- 売店の品ぞろえが不足していると感じました。1ヶ月間本当にありがとうございました。
- 万全の治療看護体制に心から感謝しております。長期間の入院にも拘わらず親切丁寧な看護をしていただくこと、異動による入れ替えが再三ありましたが、全く支障なく対応していただだけ、頭が下がります。誰に話してもこれだけ万全のカバーをしてくさる病院は少ないよと言われます。全ての事に満足しており、新しい病棟に移れることを楽しみにしています。本人にとってここ数年211号室が全世界で部屋を変わるということは天地創造であり、どんな生活がまっているか期待と不安でいっぱいだろうとおもいますが、楽しみも大きいものがあると思じています。食事の件で②になっているのが、ひっかかりますが、決して不満があるわけはありません。私も長い教師生活の中の給食のありがたさは十分すぎるほど実感していますが、病人の好みや食べられる状態により禁止食、おかゆ食、流動食、刻み食等的確な対応に感謝していますが、本人が完食できなかったり、食べ難いものばかりの時もあり、1がつけられませんでした。低料金の中での素晴らしい献立に家族としては感謝100%です。売店もあまり使うことはないのに記入することにちょっとひるんでおります。
- 看護師さん方、どなたも対応の難しい患者であるにもかかわらず、いやな顔ひとつなさらず、落ち着いて接してくさることに感心するとともに心から感謝しています。なかなかできることではないと思いました。また、家族にとっては、肉体的にも精神的にもくたくたになるところを看護師さん方の声かけや笑顔に本当に救われる思いです。今回の父の入院で「看護師」という職業の大変さを実感しましたし、もう少し、スタッフの人数が多く配置されるともっともってそれぞれの方がもっていらっしゃる力が発揮できるのではないかとも思いました。医療の現場を支えているのはむしろ優秀な看護師さん方ではないかと思います。本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。（家族より）