平成28年度　入院患者アンケート集計表

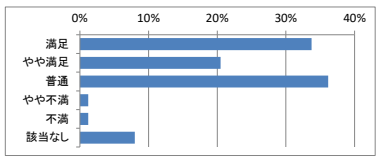
【実施日】平成29年3月20日（月）～3月26日（日）

1. 入院生活について

トイレ洗面所、温度調節、清潔さ、入浴設備の満足度（やや満足を含む）は64～81%　病室の設備、売店、デイルームの満足度は38～54%と施設内の項目でも差が目立ちました。静かさ、面会時間、消灯・起床時間、入院生活の説明、プライバシー保護の満足度は50～60%です。病院設備というハード面において新しい病院施設であることに満足せず、患者・家族にとって過ごしやすくわかりやすい環境を提供できているのか、職員一人一人が接遇というソフト面から適切に対応し、意識的に改善に取り組む必要があります。

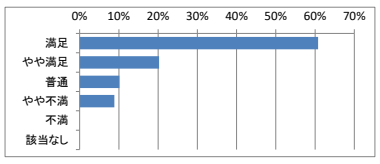
1. 入院生活の説明

区分	人数	割合
満足	28	34%
やや満足	17	20%
普通	30	36%
やや不満	1	1%
不満	1	1%
該当なし	6	8%
計	83	



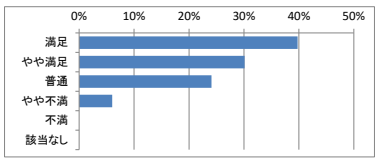
2. トイレ洗面所

区分	人数	割合
満足	48	61%
やや満足	16	20%
普通	8	10%
やや不満	7	9%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	79	



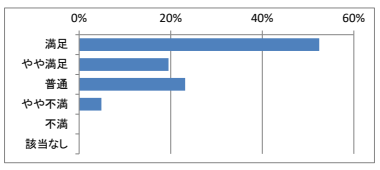
3. 温度調節

区分	人数	割合
満足	33	40%
やや満足	25	30%
普通	20	24%
やや不満	5	6%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	83	



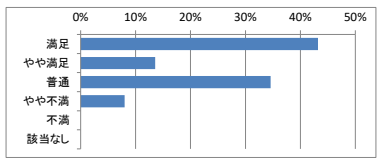
4. 清潔さ

区分	人数	割合
満足	43	52%
やや満足	16	20%
普通	19	23%
やや不満	4	5%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	82	



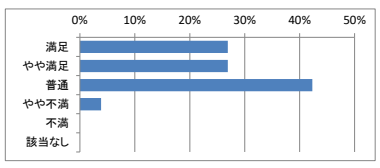
5. 静かさ

区分	人数	割合
満足	35	43%
やや満足	11	14%
普通	28	35%
やや不満	7	8%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	81	



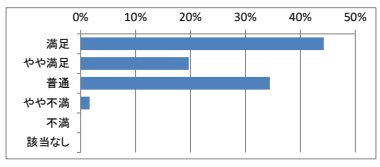
6. 病室の設備

区分	人数	割合
満足	21	27%
やや満足	21	27%
普通	33	42%
やや不満	3	4%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	78	



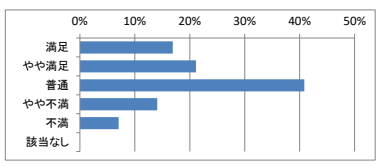
7. 入浴設備

区分	人数	割合
満足	27	44%
やや満足	12	20%
普通	21	34%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	61	



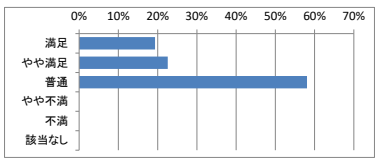
8. 売店

区分	人数	割合
満足	12	17%
やや満足	15	21%
普通	29	41%
やや不満	10	14%
不満	5	7%
該当なし	0	0%
計	71	



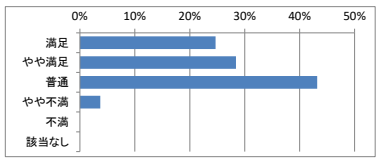
9. デイルーム

区分	人数	割合
満足	12	19%
やや満足	14	23%
普通	36	58%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	62	



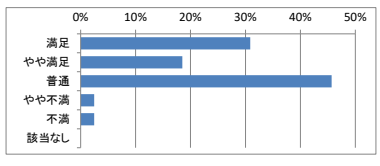
10. 面会時間

区分	人数	割合
満足	20	25%
やや満足	23	28%
普通	35	43%
やや不満	3	4%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	81	



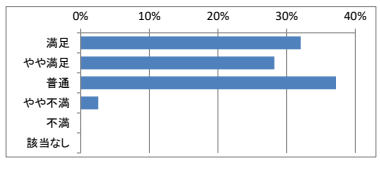
11. 消灯・起床時間

区分	人数	割合
満足	25	31%
やや満足	15	19%
普通	37	46%
やや不満	2	2%
不満	2	2%
該当なし	0	0%
計	81	



12. プライバシーの保護

区分	人数	割合
満足	25	32%
やや満足	22	28%
普通	29	37%
やや不満	2	3%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	78	

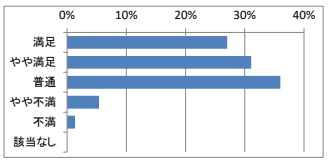


2. 食事について

３項目において46～58%の満足度（やや満足を含む）となっています。治療、嚥下障害、アレルギー、個人的嗜好など病院食に求められる内容や形態は実に多様です。食事は入院患者にとって楽しみの一部であることを考えた対応と提供ができるよう、関わる全員のさらなる努力が必要と思われます。

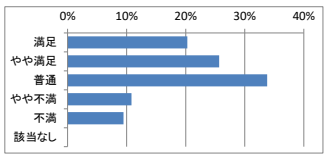
1. 時間・温度

区分	人数	割合
満足	20	27%
やや満足	23	31%
普通	26	36%
やや不満	4	5%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	74	



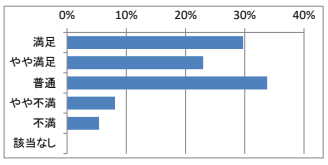
2. メニュー・味

区分	人数	割合
満足	15	20%
やや満足	19	26%
普通	25	34%
やや不満	8	11%
不満	7	9%
該当なし	0	0%
計	74	



3. 食べやすさ

区分	人数	割合
満足	22	30%
やや満足	17	23%
普通	25	34%
やや不満	6	8%
不満	4	5%
該当なし	0	0%
計	74	

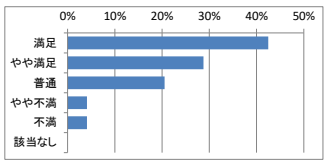


3. 医師について

満足度（やや満足を含む）は68～71%でした。医師の様々な役割の中で、患者・家族にとって安心満足な対応を行うことは時間的に厳しくなっています。クラークなど助手的業務を行う周りのスタッフが協力・連携して、医師が余裕をも持って患者・家族に接することができるよう配慮する必要があります。

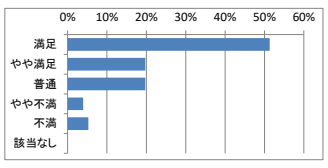
1. 治療・手術の説明

区分	人数	割合
満足	31	42%
やや満足	21	29%
普通	15	21%
やや不満	3	4%
不満	3	4%
該当なし	0	0%
計	73	



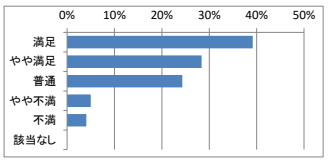
2. 信頼感

区分	人数	割合
満足	39	51%
やや満足	15	20%
普通	15	20%
やや不満	3	4%
不満	4	5%
該当なし	0	0%
計	76	



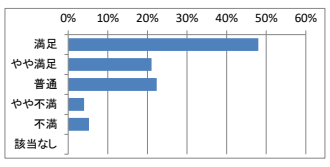
3. 悩み・相談

区分	人数	割合
満足	29	39%
やや満足	21	28%
普通	18	24%
やや不満	3	5%
不満	3	4%
該当なし	0	0%
計	74	



4. 態度・言葉遣い

区分	人数	割合
満足	36	48%
やや満足	16	21%
普通	17	22%
やや不満	3	4%
不満	4	5%
該当なし	0	0%
計	76	

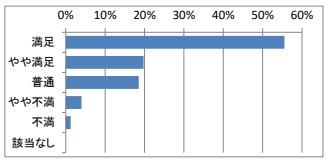


4. 看護スタッフについて

満足度（やや満足を含む）は62～77%でした。患者・家族に接することが最も多いのが看護スタッフです。変則的勤務体制の中でも、スタッフが連携して業務がスムースに行えるよう協力しあい、ゆとりをもって患者・家族に接することができるようプロ意識を持って行動することが求められます。

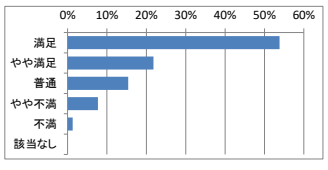
1. 話しやすい雰囲気

区分	人数	割合
満足	45	56%
やや満足	16	20%
普通	15	19%
やや不満	4	4%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	81	



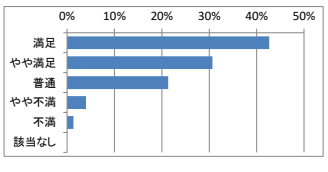
2. 頼んだことへの対応

区分	人数	割合
満足	42	54%
やや満足	17	22%
普通	12	15%
やや不満	6	8%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	78	



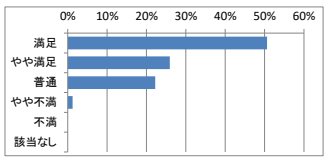
3. 悩み・相談

区分	人数	割合
満足	32	43%
やや満足	23	31%
普通	16	21%
やや不満	3	4%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	75	



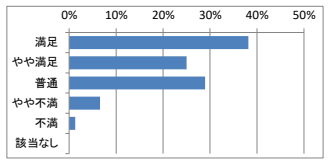
4. 説明のわかりやすさ

区分	人数	割合
満足	41	51%
やや満足	21	26%
普通	18	22%
やや不満	1	1%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	81	



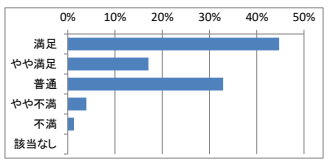
5. スタッフ同士の連絡

区分	人数	割合
満足	29	38%
やや満足	19	25%
普通	22	29%
やや不満	5	7%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	76	



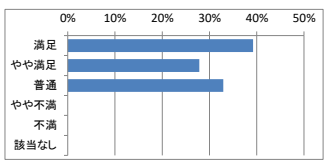
6. ナースコール

区分	人数	割合
満足	34	45%
やや満足	13	17%
普通	25	33%
やや不満	3	4%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	76	



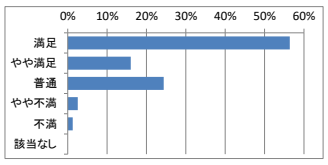
7. 身のまわりの援助

区分	人数	割合
満足	31	39%
やや満足	22	28%
普通	26	33%
やや不満	0	0%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	79	



8. 態度・言葉遣い

区分	人数	割合
満足	44	56%
やや満足	12	16%
普通	19	24%
やや不満	2	3%
不満	1	1%
該当なし	0	0%
計	78	

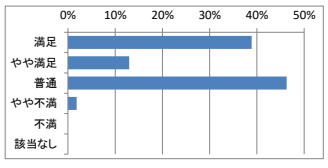


5. その他のスタッフについて

満足度（やや満足を含む）は薬剤師52%、放射線技師61%、検査技師58%、栄養士52%、リハビリ79%、相談センター67%でした。比較的長時間関わるリハビリが79%で高値となっています。今後も専門職として一人一人が、患者・家族にとってその役割の重要性を意識して、丁寧に対応することが求められています。

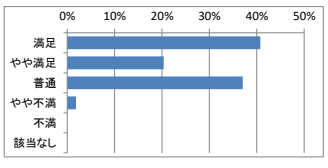
1. 薬剤師の対応

区分	人数	割合
満足	21	39%
やや満足	7	13%
普通	25	46%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	54	



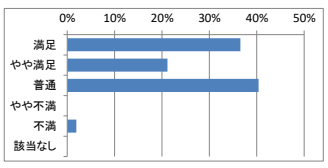
2. 放射線技師の対応

区分	人数	割合
満足	22	41%
やや満足	11	20%
普通	20	37%
やや不満	1	2%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	54	



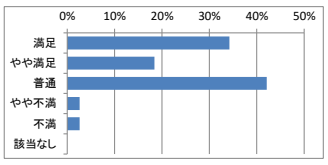
3. 検査技師の対応

区分	人数	割合
満足	19	37%
やや満足	11	21%
普通	21	40%
やや不満	0	0%
不満	1	2%
該当なし	0	0%
計	52	



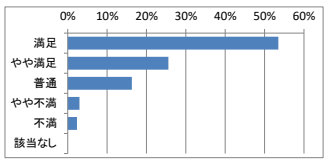
4. 栄養士の対応

区分	人数	割合
満足	13	34%
やや満足	7	18%
普通	16	42%
やや不満	1	3%
不満	1	3%
該当なし	0	0%
計	38	



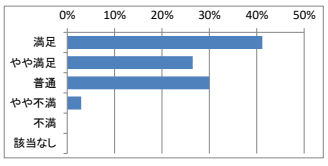
5. リハビリスタッフの対応

区分	人数	割合
満足	23	53%
やや満足	11	26%
普通	7	16%
やや不満	1	3%
不満	1	2%
該当なし	0	0%
計	43	



6. 相談センターの対応

区分	人数	割合
満足	14	41%
やや満足	9	26%
普通	10	30%
やや不満	1	3%
不満	0	0%
該当なし	0	0%
計	34	



南魚沼市民病院　患者サービス向上・業務改善委員会