

# 平成27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28年2月1日(月)～15日(月)の計15日間

## 2 アンケート回答者数

外来患者 106名 入院患者 7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6人 家族1人
- ②性別 … 男性2人 女性5人
- ③年齢層 … 80歳代7人 無記入1人
- ④入院回数 … 初回1人 2回以上5人 無記入1人
- ⑤入院期間 … 2週間未満6人 未記入1人
- ⑥診療科 … 内科7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	5	0	2	0	0
態度や言葉遣い	4	1	2	0	0
診察や処置の対応	5	0	2	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	0	3	0	0
態度や言葉遣い	5	0	2	0	0
採血や点滴の対応	5	1	2	0	0

→ 満足度について、看護師によっていろいろだとの見いも

【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	3	1	2	0	0
放射線技師	5	0	2	0	0
薬剤師	4	1	0	0	0
栄養士	5	0	1	0	0

→ 各項目について、満足度は比較的高いとの結果が出た。

【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	5	1	1	0	0
清潔さ	5	0	2	0	0
明るさ	5	1	1	0	0
静けさ	5	1	1	0	0
温度・湿度	5	0	2	0	0
トイレ・洗面所	4	0	1	0	0
身だしなみ	5	0	2	0	0
清掃員・売店職員・警備員の対応	5	1	1	0	0

→ 院内環境についても満足度が比較的高い結果となった。

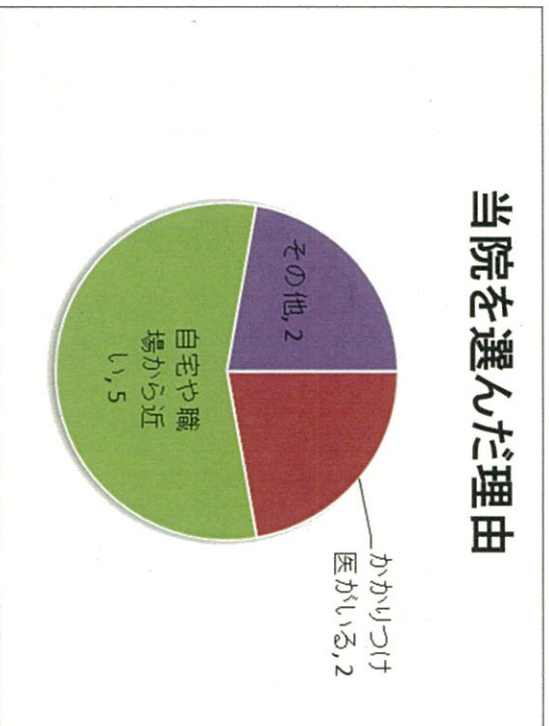
【問7】入院生活について(単位:人)

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
消灯・起床時間	5	0	2	0	0
面会時間帯	5	0	1	0	0
食事メニュー	4	0	3	0	0
食事の味	3	1	1	2	0
食事の時間帯	2	1	4	0	0
入院退院時の手続きの対応	2	1	1	0	0

→ 入院生活について、食事の味にやや不満を持つ人がいた。具体的には味が薄いとのことであった。

【問8】 当院を選んだ理由 (単位：人)

### 当院を選んだ理由

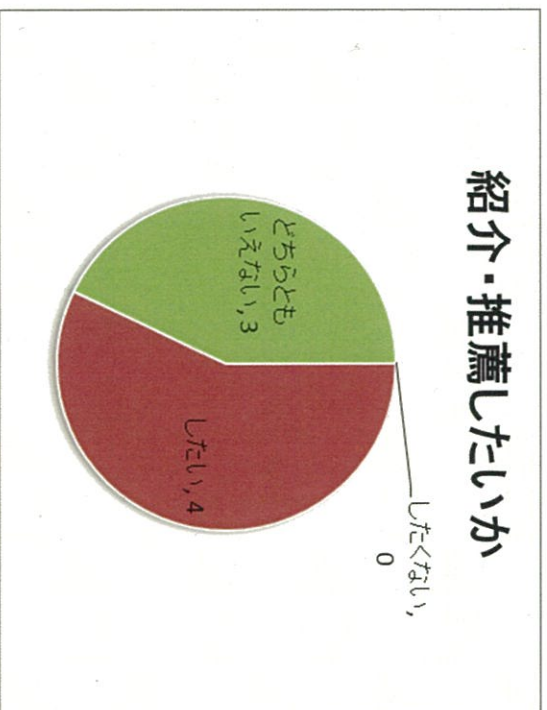


→ その他の内容  
・親切だから

・かかりつけ医に断られたから

【問9】 紹介・推薦したいか (単位：人)

### 紹介・推薦したいか



【入院関係で寄せられた意見】

- ・ (食事の味について) 塩分制限されているため食事の味が薄い、それがやや不満

## 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

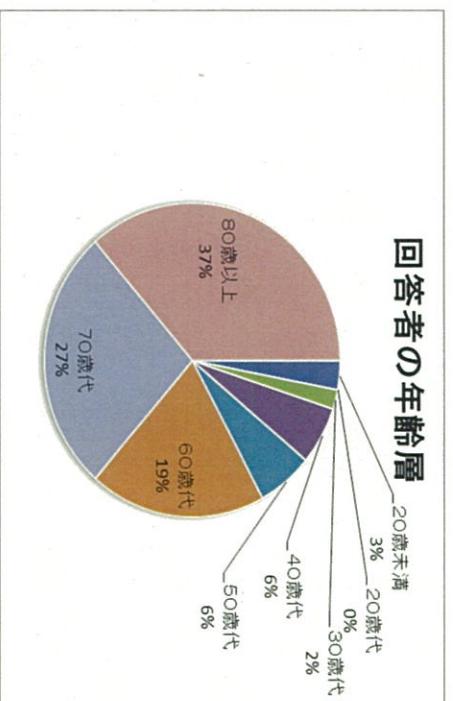
#### ①アンケート記入者

本人 81人 家族 11人 その他 0人

#### ②性別

男性 48人 女性 50人

#### ③年齢層



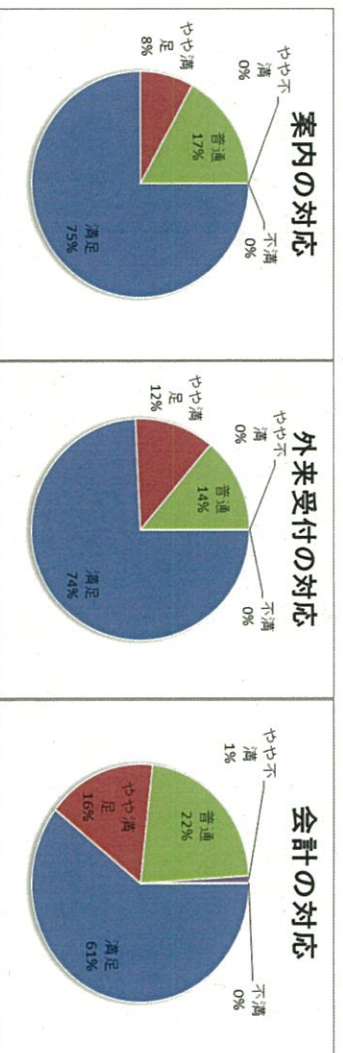
#### ④来院回数

初回 6人 2回以上 83人

#### ⑤診療科 (複数回答有)

内科 97人 整形外科 4人

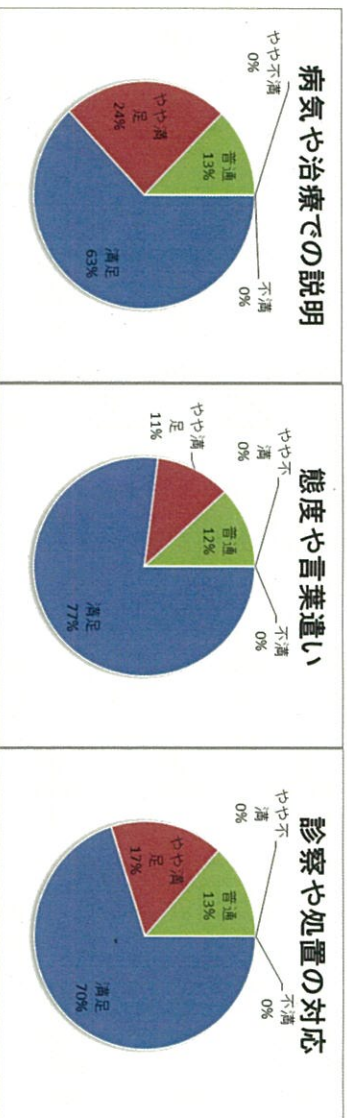
### 【問2】受付・案内・会計職員について



受付・案内・会計職員に関しては、各項目で「満足・やや満足」と答えた方が多かった。

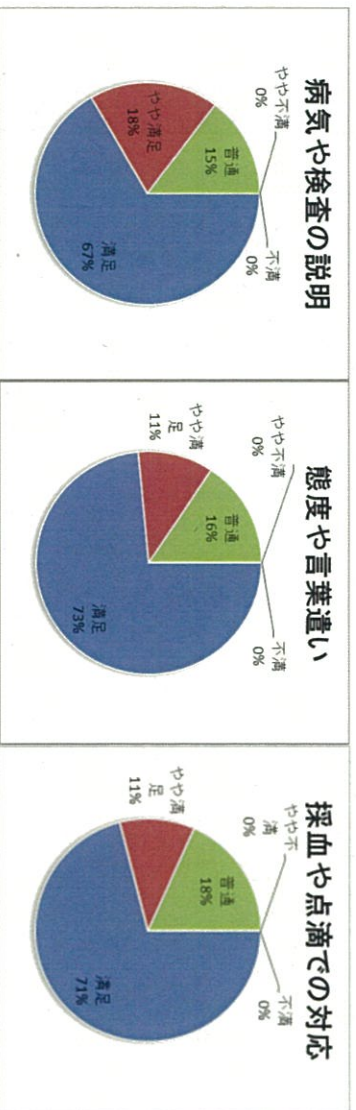
一方で、会計の対応に関しては満足度が下がる傾向が見られ、特に会計での待ち時間に対して、不満を持っている方がいた。

【問 3】 医師について



医師の各項目に関しては、どの項目でも不満の声はなく、高い満足度の結果が出た。

【問 4 看護師について】

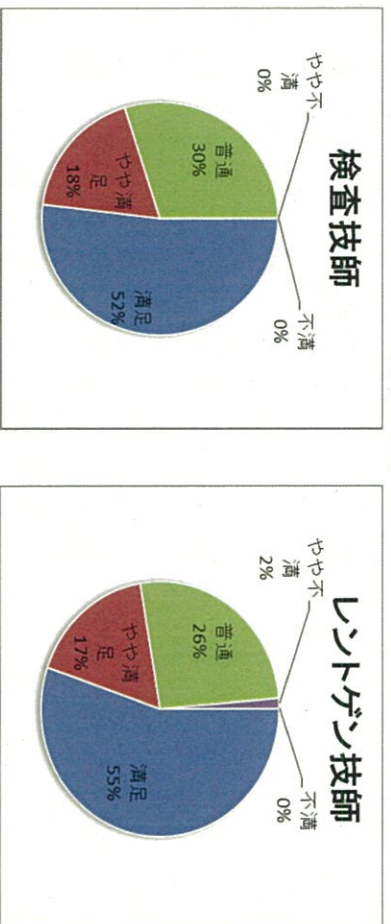


看護師においても、各項目に関して高い満足度を得られた。

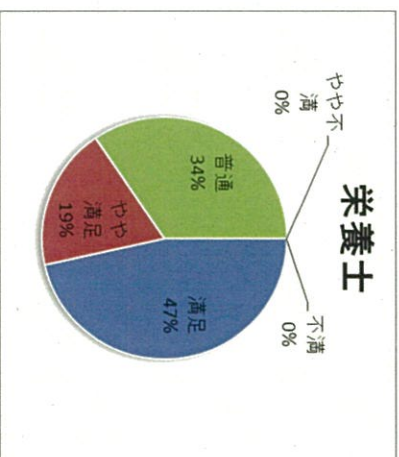
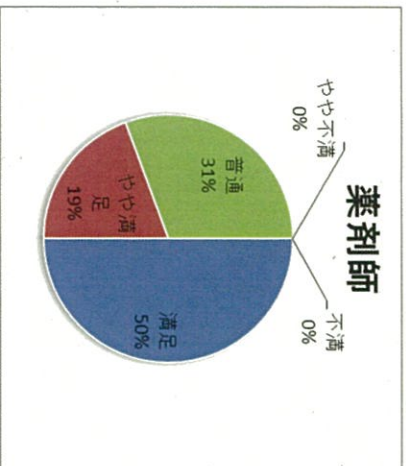
医師・看護師の項目では、「診察・処置」や「採血・点滴」の対応の点でやや満足度が落ちる傾向がある。

患者様が他の場面よりも不安を感じやすいところなので、より患者様に寄り添った言動や行動をとる必要がある。

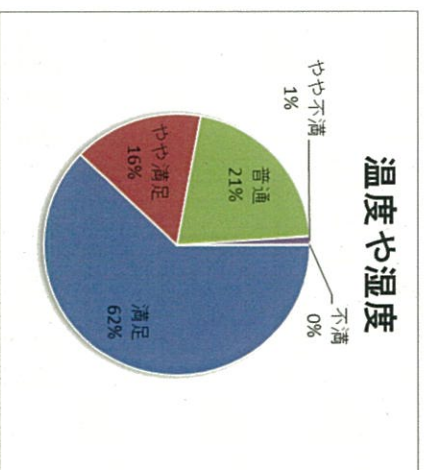
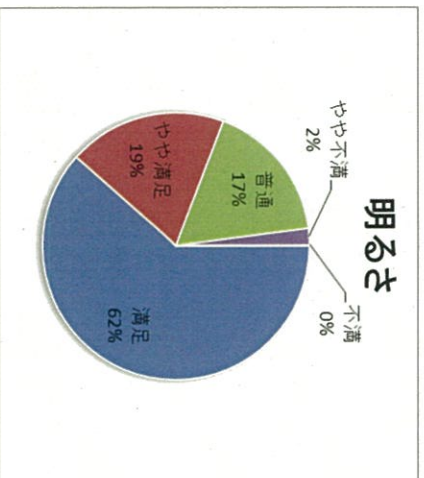
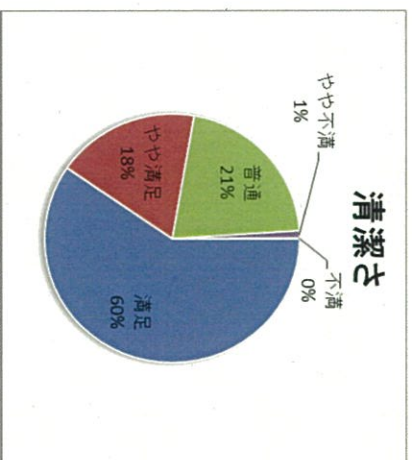
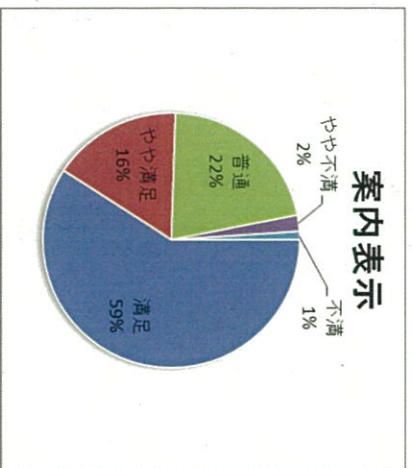
【問 5】 検査技師の説明及び放射線技師の説明はわかりやすかったですか

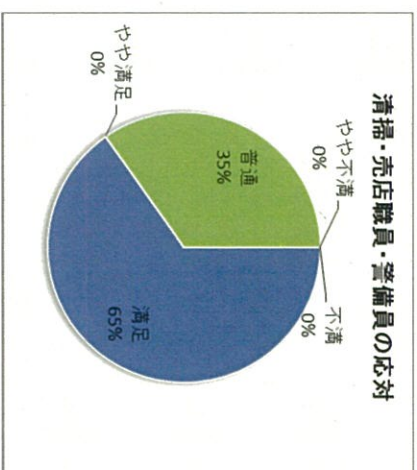
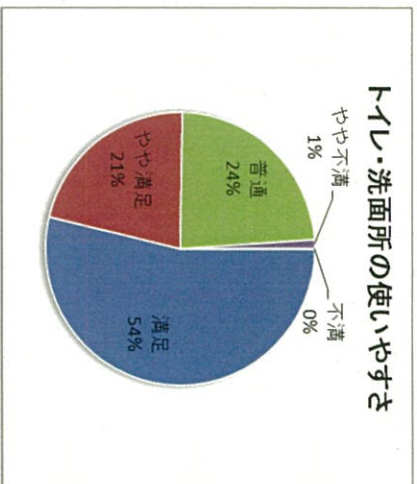


【問6】薬剤師、栄養士は質問しやすい雰囲気でしたか



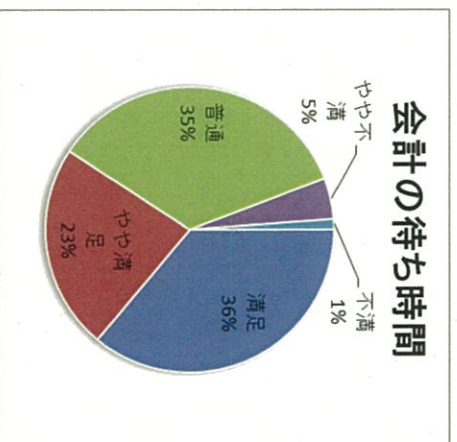
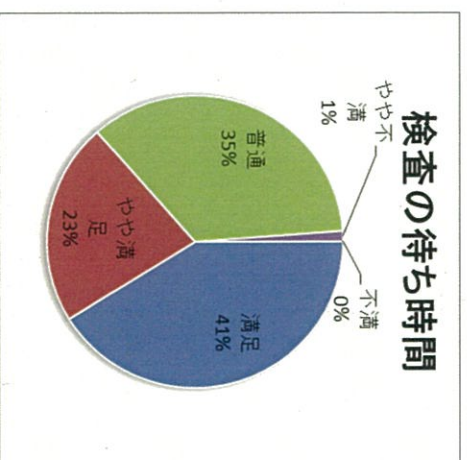
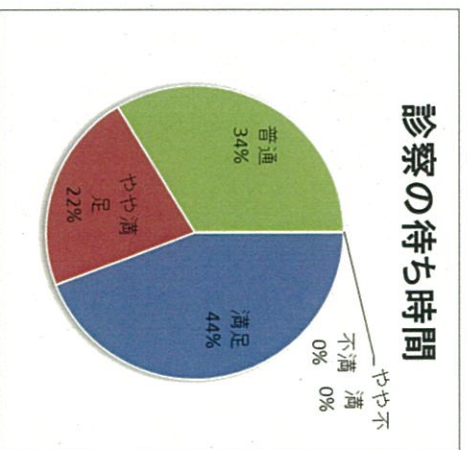
【問7】院内の環境等について





各項目ともおおむね満足との声が多かった。ただ案内表示、清潔さや明るさ、温度・湿度に一部「不満・やや不満」の声もあった。

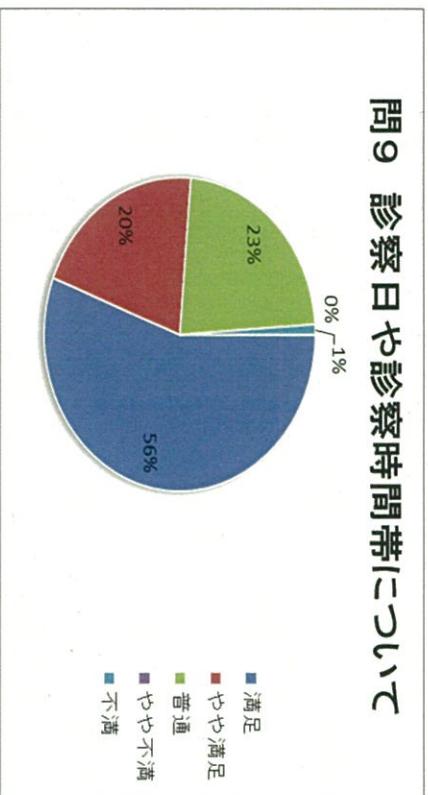
### 【問8】待ち時間について



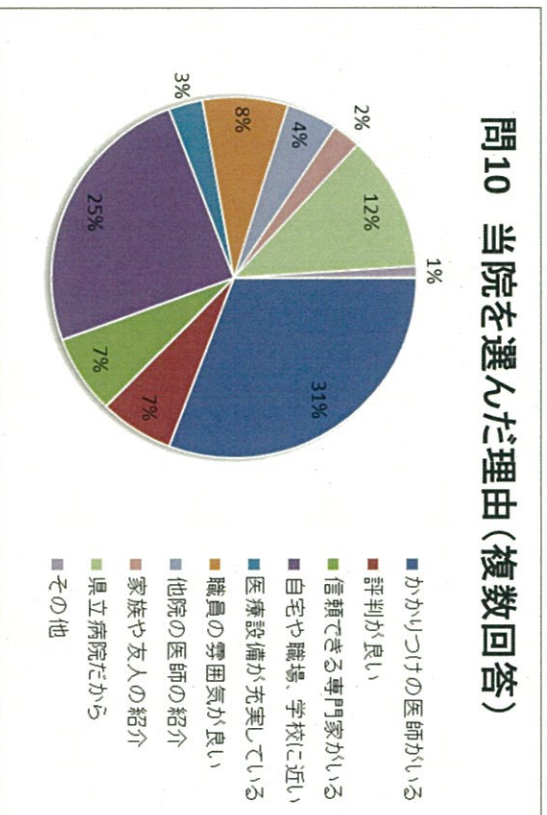
待ち時間に関しては、各項目の中で一番多く意見をいただいた。診察・検査に関しては、予約制であることもあり、比較的不満は少ないようであった。

会計での待ち時間では、診察・検査の待ち時間に比べ満足度が低くなっており、具体的な不満の声も聞かれた。

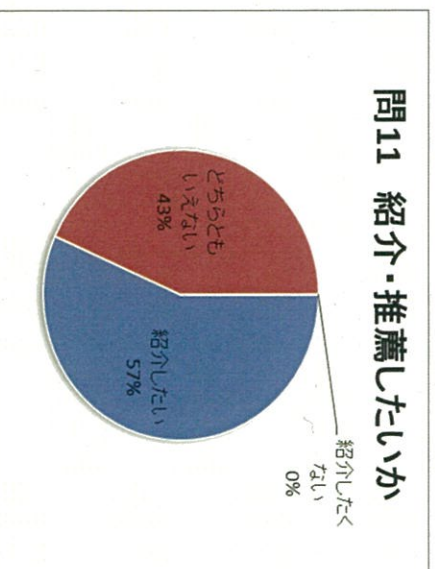
【問9】 診察日や診察時間帯について (回答数 93名)



【問10】 当院を選んだ理由について (回答総数 198)



【問11】 宮下病院を紹介・推薦したいか (回答数 67名)





## 【外来関係で寄せられた意見】

### ～送迎バス関係～

- ・送迎バスがありがたい
- ・大変良いシステムだと思います。
- ・(送迎バスについて) 助かっています。これからもよろしく
- ・(患者送迎バス) 冬は雪が降るので助かります。
- ・送迎バス本当にありがたいです。本当に助かります。
- ・病院から近くても車がないので老人を連れてくるのに困っている
- ・(送迎バス) 金山・本名方面まで送迎してほしい

### ～待ち時間について～

- ・家から近いことや待ち時間が他の病院と比べると短くとても助かっています。ありがとうございます。
- ・若松市内のある病院より待ち時間1/3です。ありがとうございます。
- ・待ち時間対策は予約ですので大丈夫です。バスがあるので大変助かっています。待ち時間にリハビリも助かります。
- ・時に会計で長い時間待たされイライラすることがある。
- ・予約の場合スムーズに診察してホッとしているが、会計の所で時間がかかるようである。担当の連携が明確でない気がする。
- ・もう少し気の利いたパンフレットや雑誌があってもいい。
- ・待ち時間対策として雑誌・新聞があるといい。

### ～その他～

- ・落ち着いた雰囲気がいいです。
- ・予約システムの改善 (わかりやすい表示、電光掲示板)。
- ・地元なので一番力になります。バスは村に入れないので利用できません。
- ・毎回ありがたいです。
- ・かかりつけの医師へ対応してくれた。看護師の対応が良かった。
- ・お世話になっております。ありがとうございます。
- ・インフルエンザ対策としてのマスク配付はありがたかった。本来であれば私の方が準備して受診しなければならぬものです。
- ・みな満足です
- ・靴を履き替えないままで病室に入れると良い。
- ・今後とも宮下病院が存続していくことを強く望みます。