

患者アンケート調査 まとめ

(入院)

アンケート期間: 令和4年10月1日~31日

回収枚数: 125枚

評価方法: 接客に関する設問①, ③, ⑤下記の4点満点で採点

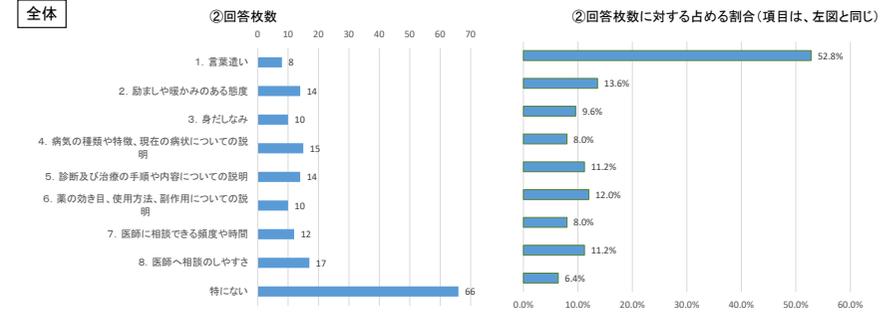


①医師の接客全般について問題を感じましたか？

① 医師の接客全般について問題を感じましたか？(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.37	3.47	△0.10	3.00	2.67	3.82	3.40	3.91	3.32

②医師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

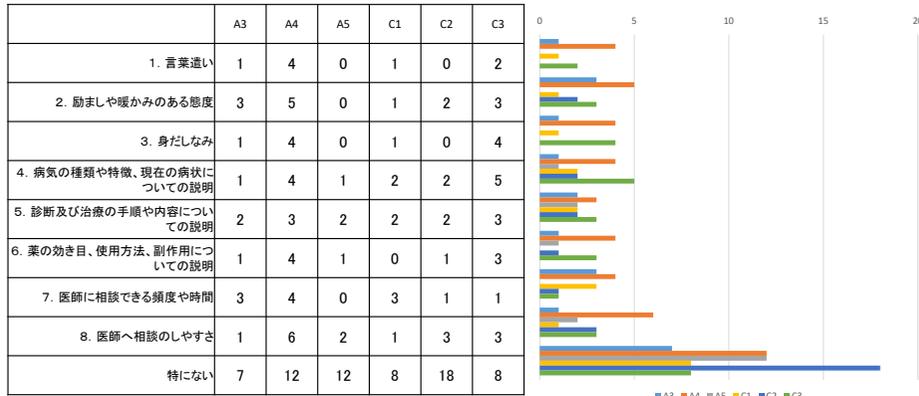


①医師の接客全般について問題を感じましたか？(病棟別)

②医師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

②回答枚数

(グラフの項目は、左図と同じ)

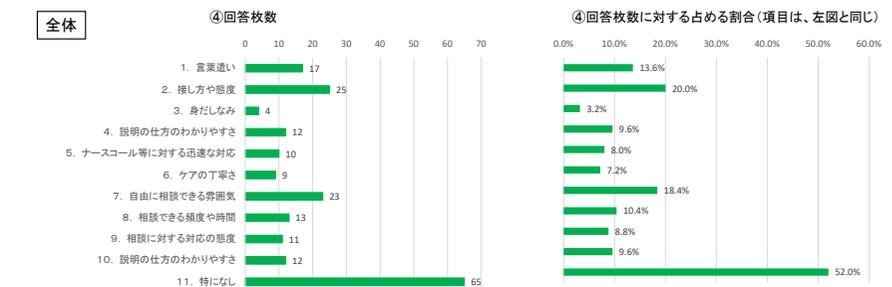


③看護師の接客全般について問題を感じましたか？

③ 看護師の接客全般について問題を感じましたか？(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.37	3.36	+0.01	3.19	3.00	3.78	3.47	3.87	3.18

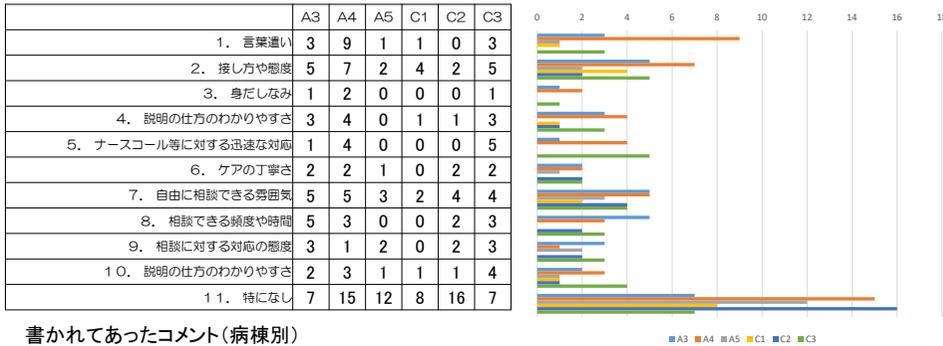
④看護師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)



③看護師の接遇全般について問題を感じましたか？(病棟別)

④看護師の接遇態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

④回答枚数(グラフの項目は、左図と同じ)



書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
C2	○いつも親切にいただいています。 ○日によって
A5	一部の人

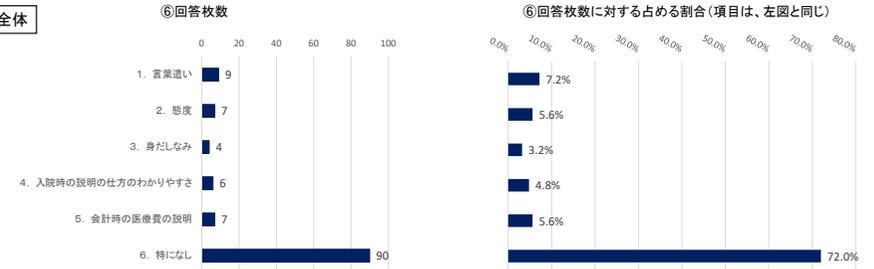
⑤受付時及び会計時の接遇全般について問題を感じましたか？

(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.61	3.64	-0.03	3.44	3.20	3.94	3.87	3.88	3.33

⑥受付時及び会計時の接遇態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

全体

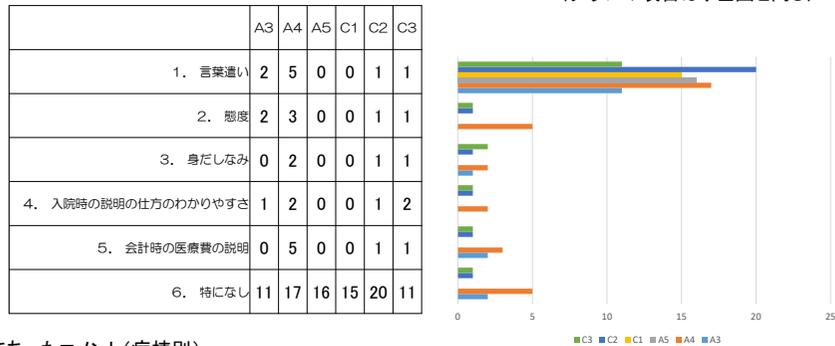


⑤受付時及び会計時の接遇全般について問題を感じましたか？(病棟別)

⑥受付時及び会計時の接遇態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

⑥回答枚数

(グラフの項目は、左図と同じ)

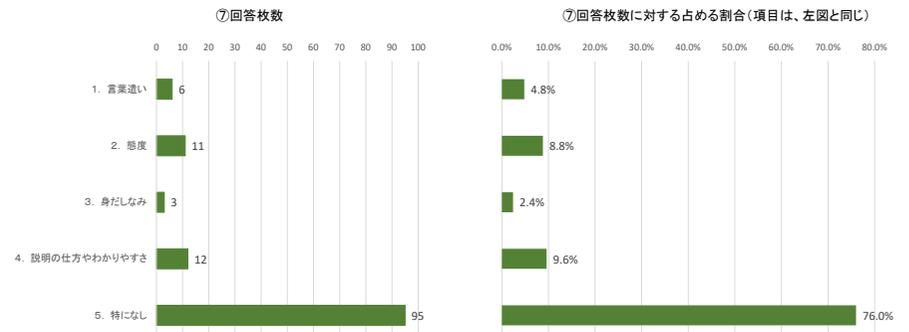


書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
A3	入院開始時の説明の不足

⑦リハビリ職員やソーシャルワーカー、薬剤師、栄養士等の接遇態度について問題を感じた項目があれば、○をつけて下さい(複数可)

全体

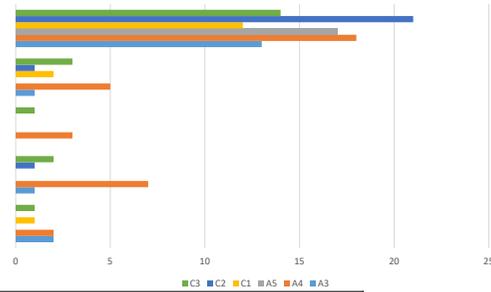


⑦リハビリ職員やソーシャルワーカー、薬剤師、栄養士等の接遇態度について問題を感じた項目があれば、○をつけて下さい(複数可)病棟別

⑦回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 言葉遣い	2	2	0	1	0	1
2. 態度	1	7	0	0	1	2
3. 身だしなみ	0	3	0	0	0	1
4. 説明の仕方わかりやすさ	1	5	0	2	1	3
5. 特になし	13	18	17	12	21	14

(グラフの項目は、左図と同じ)



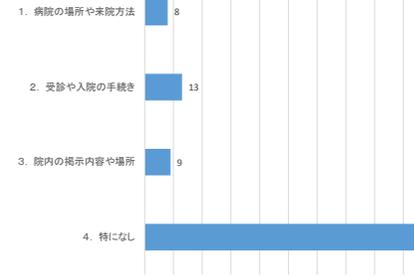
書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
C2	人によって。

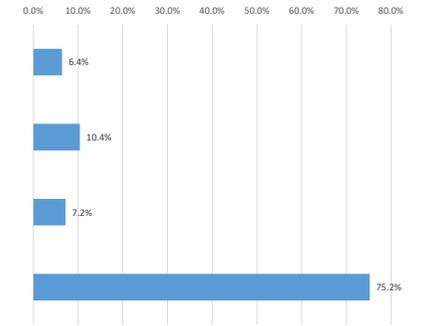
⑧病院からの案内や説明について問題を感じましたか？(複数可)

全体

⑧回答枚数



⑧回答枚数に対する占める割合(項目は、左図と同じ)

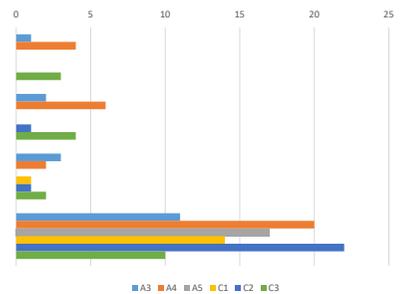


⑧病院からの案内や説明について問題を感じましたか？(複数可)病棟別

⑦回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 病院の場所や来院方法	1	4	0	0	0	3
2. 受診や入院の手続き	2	6	0	0	1	4
3. 院内の掲示内容や場所	3	2	0	1	1	2
4. 特になし	11	20	17	14	22	10

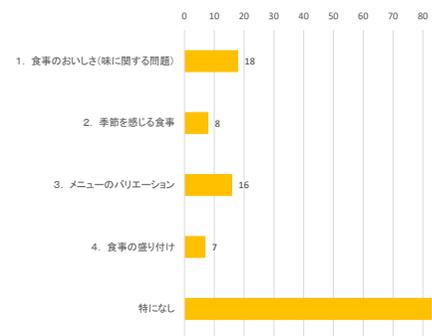
(グラフの項目は、左図と同じ)



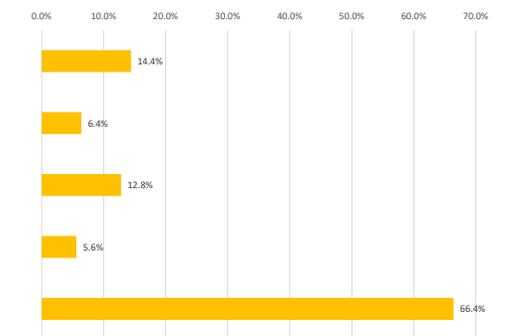
⑨療養生活における食事について問題を感じましたか？(複数可)

全体

⑨回答枚数



⑨回答枚数に対する占める割合(項目は、左図と同じ)

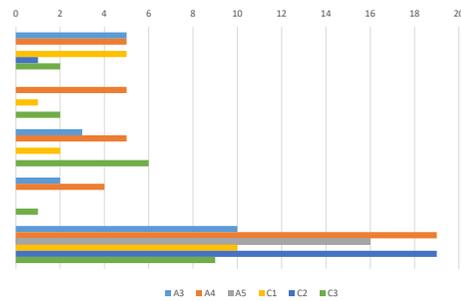


⑨療養生活における食事について問題を感じましたか？(複数可)病棟別

⑨回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 食事のおいしさ(味に関する問題)	5	5	0	5	1	2
2. 季節を感じる食事	0	5	0	1	0	2
3. メニューのバリエーション	3	5	0	2	0	6
4. 食事の盛り付け	2	4	0	0	0	1
特になし	10	19	16	10	19	9

(グラフの項目は、左図と同じ)



書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
C1	ドレッシングごくふつうの味のものにしてせっかくのりようりがまずい
C3	むしろおいしい。

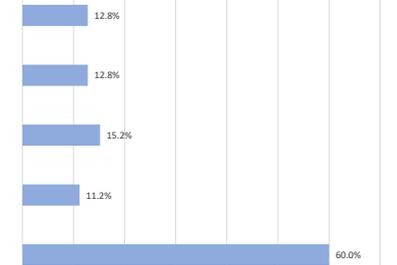
⑩病棟や病室など療養生活における環境について問題を感じましたか？

全体

⑩回答枚数



⑩回答枚数に対する占める割合(項目は、左図と同じ)

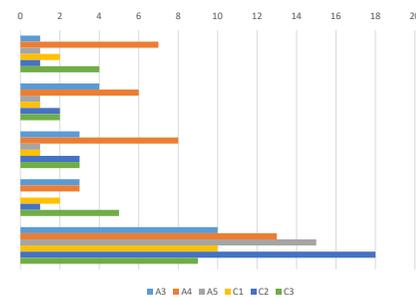


⑩病棟や病室など療養生活における環境について問題を感じましたか？病棟別

⑩回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 病棟・病室の明るさ	1	7	1	2	1	4
2. 清潔感	4	6	1	1	2	2
3. 空調	3	8	1	1	3	3
4. 病室から看護師等への連絡のしやすさ	3	3	0	2	1	5
5. 特になし	10	13	15	10	18	9

(グラフの項目は、左図と同じ)



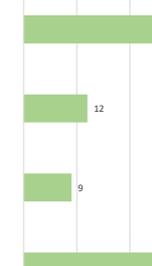
書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
C2	冬期の乾燥対策

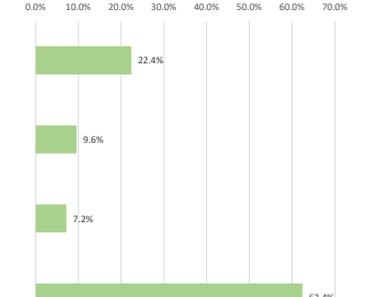
⑪トイレや売店などの院内の施設について問題を感じましたか？

全体

⑪回答枚数



(グラフの項目は、左図と同じ)

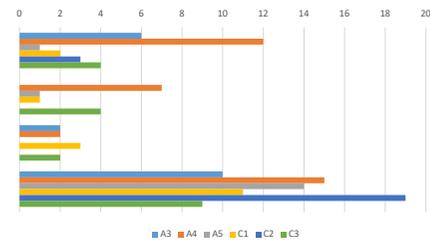


⑪トイレや売店などの院内の施設について問題を感じましたか？病棟別

⑪回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. トイレの清潔感	6	12	1	2	3	4
2. 売店の場所、明るさ、清潔感	0	7	1	1	0	4
3. 病棟内の備品（自動販売機、給湯器、洗濯機等）	2	2	0	3	0	2
特になし	10	15	14	11	19	9

(グラフの項目は、左図と同じ)



書かれてあったコメント(病棟別)

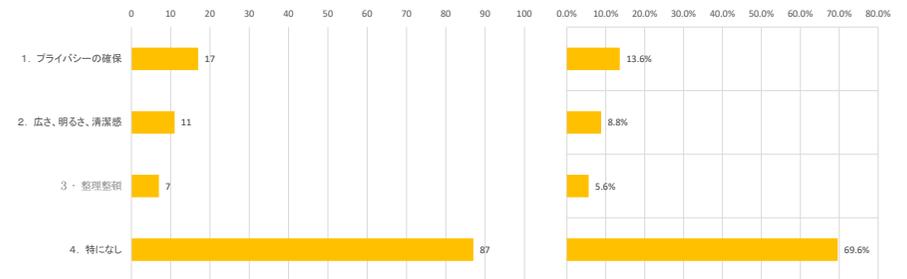
病棟	記入されたコメント
A3	150mlの午後ティがあれば嬉しかった
C1	ゆかがきたないとき ゆかがきたないたまにはキレイにして自動販売機うれてきてる
C3	ティッシュ、ハンドウォッシュ常備設置希望 プイがたくさんいる

17

⑫病状や治療内容の説明や場所等について問題を感じましたか？

全体

⑫回答枚数



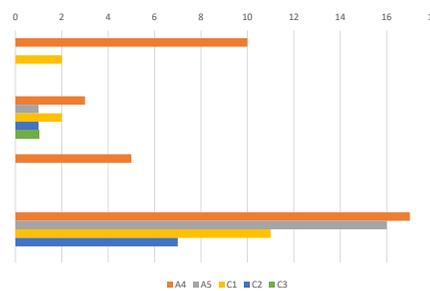
18

⑫病状や治療内容の説明や場所等について問題を感じましたか？病棟別

⑫回答枚数

(グラフの項目は、左図と同じ)

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. プライバシーの確保	2	10	0	2	0	0
2. 広さ、明るさ、清潔感	3	3	1	2	1	1
3. 整理整頓	0	5	0	0	0	0
4. 特になし	12	17	16	11	7	0



書かれてあったコメント(病棟別)

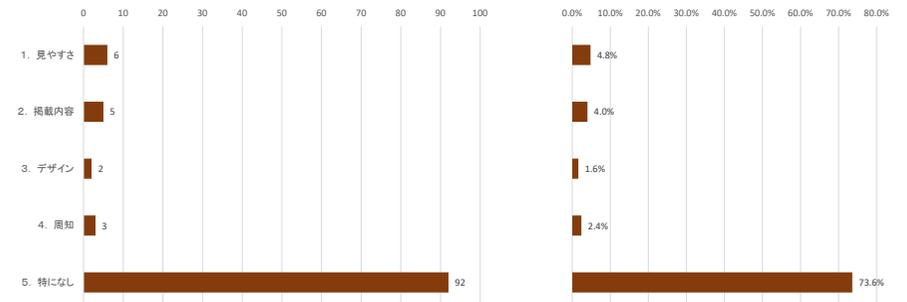
病棟	記入されたコメント
A3	少なくとも他の患者さんが入ってきてしまう事への不安

19

⑬当院のホームページについて問題を感じましたか？

全体

⑬回答枚数



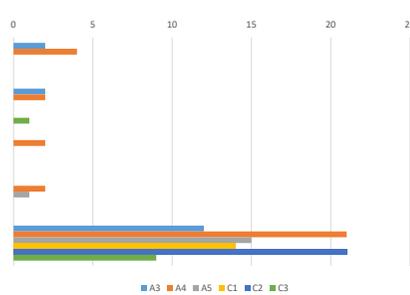
20

⑬ 当院のホームページについて問題を感じましたか？病棟別

⑬ 回答枚数

	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 見やすさ	2	4	0	0	0	0
2. 掲載内容	2	2	0	0	0	1
3. デザイン	0	2	0	0	0	0
4. 周知	0	2	1	0	0	0
5. 特になし	12	21	15	14	21	9

(グラフの項目は、左図と同じ)



書かれてあったコメント(病棟別)

病棟	記入されたコメント
A4	パソコンの利用方法がわからない
A5	家にパソコン無し ホームページ見ること出来ない

21

⑭ 当院について何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください

- 【A3】
 ○薬しいところでしたけど、結構気味が悪い患者さんのことです。わがままのところなんかも同じ事をいっている所です。
 ○初めて入院し大変良い病院と見えます。
 ○嬉しいと思いますが、明るく空気を指してほしいです。
 ○薬が増えるのが知らずに増えたりすることに対する疑問です。(説明がなかったので)
 ○説明など、わからないことが多々あり戸惑ってはかりです。治療法など、相談しづらい。
 ○これはあくまで個人的な意見を多く含みます。看護師の接遇態度等に多くの不満をあげましたが、それは一部の方であって全員が全員という訳ではありません。笑顔で接してくれるだけでも嬉しい印象変わります
- 【A4】
 ○ずっといかんじて生きてゆけるかんきょう。
 ○入院して40年いるだけだのしみのある生かすつたい。かいけつはまちがいないとわかつたらすくしらせてほしい。げんざいですがぼいてんはやくいきたいです。
 ○はきりとしたはしら。
 ○とても個人的に不自由があり。生活に不自由があり、普通の人のようには扱ってられない。
- 【C1】
 ○500円とか千円のホールベンほしい。シュークリームといなりずしかつたけどおいしい 久しぶり おはぎほたもち1回だけたべさせて お手玉2ヶあるから3ヶほしい おじやみとあそびするため私につかうために
 ○夜食を食べてから菓子のむかんで2時テレビ見 まつるのです
 ○特にありませんが、がんばってほしいです。
- 【C3】
 ○お風呂に勝手に入ってくる男性がいる。
 ○入院当初は大家ご迷惑をおかけて申し訳ございませんでした。
 ○通院、入院ともに信頼して続けて入れると感じています。
 ○担当医師の面会の回数は最低週1にしてほしい。
 ○入院中は運動不足になるのでトレーニングルームを作って、そこで患者が体を動かせるといいと思う。日中の喫茶以外でラジオ体操や卓球などできるといい。漫画が古く巻もバラつきがあるので新しい漫画や雑誌を入れ替えた方がいい
 ○売店のお菓子、甘くてやわらかいお菓子を入れてほしい。キャラメルコーンとかポン菓子とか。ビスケットやクッキーが多いから、小麦由来じゃないとうもろこしや米粉のお菓子がほしい。おせんべい以外で、おせんべいでもやわらかいおせんべいがほしい。赤ちやんが食べるようなもの。看護師さんは素晴らしい人が多いので、よく働いていらしゃるので。とある一部の看護師に多少アレ？って思う対応されても耐えられます。
 ○アンケートの項目が多すぎ。字が小さすぎ。障がい者には難です。車の入り口の車がぼろぼろです。シルバーセンターに頼むといいと思います。室にくもがいたリダニがいいたりふいがいたり不安です。お風呂にもくもがいました。自分で殺しました。たくさんの看護師さんや主治医さんからたくさんの言葉のプレゼント。たとえば○ドクターからは「十分じゃないか」□ドクターからは「入れあげたな」△ドクターからは「半分のかで」「仕事の楽しいことを思い出して」「おさん」「ふっつがいない」「マさん」「お室に入りなさい」○口さん「コップが立派だね」「回想法」「恋の思い出。昔物語」※サースコールと電気スイッチが壊れないです。※いつまでたっても電気が直してもらえません。□マさん「歯磨きしないと歯がなくなつて死んじやうよ」▽口さん「ひさごさんごはんですよ」お風呂にもくもがいました。みんな自分で殺しておきました。※優しい医療楽しい職場では患者として困ります※□マ君が女子トイレの前でちょっと困ります※ソファで夜中に寝る人がいますが、やめてほしいです。

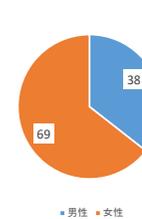
⑭ 当院について何かご意見がございましたら、ご自由にお書きください

- 【A5】
 ○少しの期間でも(11月・12月中等)対面会にしてほしい。お世話になり感謝しております。
 ○具体的な助言をいただき安心できます。いつもありがとうございます。
 ○面会する時間帯をもっと増やしてほしい。親切に接していただけて感謝しています。
 ○いつも母がお世話になりありがとうございます。母の髪も肌もいつもきれいで、感謝しかありません。ありがとうございます。これからもよろしく願います
 ○看護師さんにいつも親切にいただき、可愛がってもらえて本人も家族も大変感謝しております。今後も幸せな時間が1日でも長く続くことを願っています。いつも本当にありがとうございます。
 ○医師の山本先生、A5病棟の看護師さん介護士さんはみんな親切で明るく良い方ばかりです。受付の方やA5クラーク水上さんいつも笑顔で応対してくださりとでも気分が良いです。1つ希望をいうとコロナ感染が多くなるとすぐに面会窓越しになってしまうのですが、最近はずごく減ってきていると思うのですが、面会再開をよろしく願います。
- 【C2】
 ○常に丁寧な言葉遣いや感じの良い対応を取っておられ日頃の介護状況の報告説明もわかりやすくしていただき感謝しております。
 ○特にありません。いつもありがとうございます
 ○面会の再開予定が前もってわかると家族(遠方)の中期的な予定がたられるのですが。
 ○時節柄厳しいですが、面会をガラス越しから対面していただけたらうれしいです。
 ○COVID-19対応によりなかなか面会が出来ませんが、出来るだけ早く解除いただき直接面会ができれば幸いです。いつもお世話になりありがとうございます。

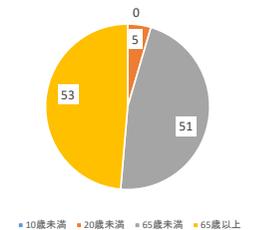
23

III. 患者様自身について

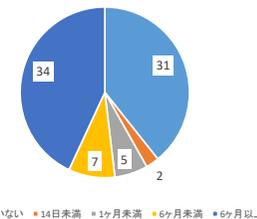
性別



年齢



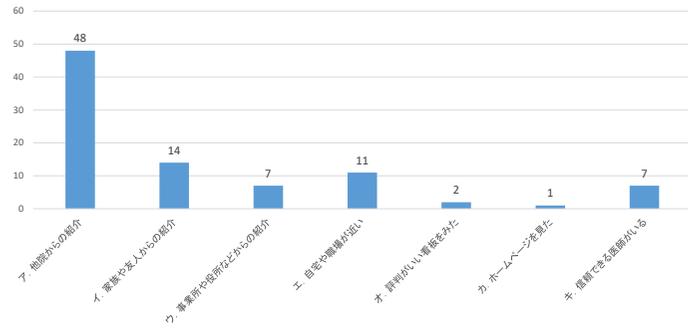
現在の通院期間



14

Ⅲ. 患者様自身について

共和病院を何でお知りになりましたか？



以上