

退院時アンケート調査結果報告書

1. 目的

本調査（アンケート）は、退院する患者さんにアンケートを実施し、今後入院される患者さんが少しでも入院生活を安心して快適にお過ごしいただけるよう、患者さんのご意見をいただき改善に役立てることを目的としている。

2. 調査期間

令和5年10月1日～令和5年12月31日

3. 調査対象

上記期間に退院した患者もしくはそのご家族

4. 調査方法

退院する患者さまに退院日前日もしくは退院日にアンケートを配布

5. 回収状況

配布数：195票、回収数：150票、回収率：76.9%

6. アンケート結果について

ほとんどの項目において、“やや満足”以上が前回調査の割合を上回っていた。食事については、治療食のこともあるので、満足度を上げることは難しい可能性がある。全体としての満足度は、“やや満足”以上が89%であった。その他のご意見としては、よいものと改善を希望するもの等があったので、今後検討していき、それぞれの満足度において、アップするよう取り組む必要があると考える。

【改善事例1】

ご意見・ご要望

・メニューが同じ物が多い。食事の具材が同じ物が多いので、もう少し他のがあれば良いかな。

改善対応

食材の種類については、食種にもよるのですが、全食種への対応はなかなか難しいです。例えば、魚の場合、骨のたくさんある魚を使えない（看護部からの要望）のと、病院ですので一度にある程度の数量を仕入れる必要があるため冷凍中心になります。（20年前は骨つきの地魚を出していたこともありますが、骨が多きため嫌がられ、また今は地魚の量も減り、価格も高く、どうしても冷凍中心になります。）野菜については、例えば青菜の場合、硬い物を出すとクレームが出たため、小松菜や青梗菜、水菜は頻度や量が少なく、柔らかいほうれん草中心になってしまいます。また、食材費が高騰しているため、ある程度安価な物を入れなければならないという事情もあり、選択肢は少ないという問題もあります。特に、常食や特食でも並菜の場合はまだ使える食材の種類が多いですが、五分菜以下や嚥下食では繊維質の制限があるためさらに使える食材が少なく、これ以上どうしたらよいか・・・といったところです。常食については制限が少なく、変わった料理を入れるよう取り組んでいるところです。最近、嗜好調査で食べたいと要望の多い「炒飯」を献立に入れたところ、なかなか好評でした。こういった取り組みを続けていこうと思います。

【改善事例2】

ご意見・ご要望

・外来・検査室など行く時、場所が分かりにくい。他院では、床にも表示されており、それを目線に回って目的地に行った。

改善対応

外来案内図を作成し、各入口付近に置くようにしています。看板表示など苦情が出た部分（売店の場所、放射線室受付など）は、随時改善しています。全体の改善は、今後の外来改修で検討することとします。

【改善事例3】

ご意見・ご要望

・車椅子の利用者さんの車椅子の空気入れは点検されていますか？空気が入っていないのが良く分かりませんが、動くたびに変な音がしている。

改善対応

車いすについては、外来及び病棟で日々の点検を行い、不具合が見られる場合には、直ぐに修理対応しているところですが、空気不足や動作不良など不具合が見られる車いすがありましたら、お近くの職員にお声掛けください。

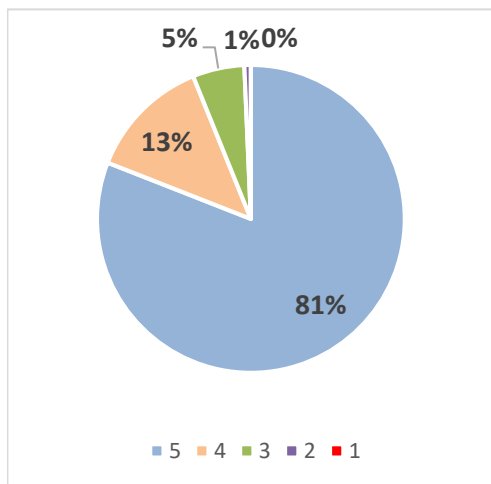
【その他のご意見】

・植田先生、看護師、病室に出入りするスタッフの方々。お世話になりました。笑顔とおしゃべりにありがとうございました。
・23年前にも当病院に入院したことがあります。その時も今回も優しく丁寧にしていただきました。ありがとうございました。
・看護師スタッフの皆様には大変お世話になり、ありがとうございました。
・手術後の看護師さん、ありがとう。感謝。
・大変良くして頂きました。ありがとうございました。
・心のこもった看護、リハビリでお世話になりました。色々と迷惑を掛けましたが、嫌な顔をされず、対応して頂き、家族共々感謝しております。ありがとうございました。
・入院していると言うより、自宅でのんびりして居るようで大満足でした。
・看護師さんに大変、お世話になりました。ありがとう。
・看護師さんの対応がとても丁寧でした。ありがとうございました。
・先生、看護師の方々に大変よくして頂き、感謝しかありません。ありがとうございました。
・地域の中核病院として信頼しています。
・看護師の対応の感じが良かった。病院に満足して、帰りたくないです。
・お世話になりました。ありがとうございました。
・言葉遣いも丁寧でご親切に対応して下さいました。
・トイレがいつも綺麗で気持ちよく使えました。食事も美味しかったです。皆さん親切にして下さいました。
・薬剤師：説明が分かりやすかった。栄養士：病室まで説明に来られ良いです。放射線技師：現場に来られ良いです。
・良くして頂きました。ありがとうございます。
・職員一同チーム力UPを計られておられると思う。
・この度は大変お世話になりました。体調も悪く心細かったのでこのままおうちに帰れないくらいしんどいと思うので、しっかりと検査と適切処置をして下さり、本当にありがとうございました。
・術後何事もなく無事に退院出来ました。主人の世話や家事から2泊3日でも開放されてゆっくりさせていただきありがとうございました。
・整形外科の新田先生は毎日2回病室に足を運んで下さいました。内科の谷本先生は病室で診察して下さいました。とても有難いことでした。また放射線技師、検査技師の方も優しく安心してまかせてもらいました。リハビリの阿部大亮さんも優しく丁寧でリハビリの時間があつという間に終わっていました。皆様によくしていただいたお陰で本日退院することが出来ます。ありがとうございました。
・主治医をはじめ、様々な役割を持った方が入れ替わり立ち替わり現れ、懇切に対応していただきました。至れり尽くせりでした。個人病院では言葉遣いがぞんざいな所も有りますが、貴病院の職員の方々は言葉遣いが丁寧で、立ち居振る舞いもきちんとしておられました。手術ということで多くの不安を抱えて入院したのですが、皆様の心尽くしのお陰で、順調に回復し、退院することが出来ました。心から感謝します。ありがとうございました。

・4人部屋を希望したが空きがなかった。
・患者は皆様お互い様ですが、一部の患者の大声で一晩中睡眠が出来ず、大変でした。
・病室にバストイレが設置された部屋だったが、もともと病室として使っていなかった部屋なのかちょっと使いづらかった。バストイレに段差があり、点滴している時はトイレを開けばなしにしないと入れない。
・再診受付機に診察券を通すのはいいが、押下する項目が細分されていて慣れていないと分かりにくい。案内票が出てくるタイミングが番号票より早くないと知らない者は取り忘れてしまう。
・友人・知人にいる病棟へ行けなかった（行ってはいけない）のが残念です。食事の味付けが薄すぎる。メニューが同じ物が多い。
・夜間、部屋内で異音が生じて気になって眠れない。壁が汚い。今時、電源コンセントにUSBの差し込み口が無い。
・寒いのにエアコンが入らない。個室料を払うのに。
・睡眠薬を飲んで2時間おきに看護師さんが隣の人のトイレの始末に来られ、お互い様とはいえずつらうつらで臭いので、気分が悪くあげそうになった。
・売店が不便。品揃えが悪い。広く落ち着いて食べられる所があればよし。患者にもスタッフも癒やされる売店にして欲しい。
・5分粥で味は感じなかったが、それ以外は良かった。個人差はあると思いますが、夜寝るとき寒く感じました。
・病院の通路側が暗くて不便でした。病棟看護師はスキルが高く安心できましたが、新人看護師の教育、スキル不足が怖いぐらい感じました。命を託していますので、不安を感じないようスキルアップを期待します。
・売店が小さいので、美味しいコーヒーとか焼きたてパン屋コーナーとかちょっとした幸せになれるコーナーがあればよかったなあと思いました。
・外来1階のトイレについて、古くなっているように感じました。
・食事の具材が同じ物が多いので、もう少し他のがあれば良いかな。でも作って下さっている皆様に感謝します。お世話になりました。
・看護師の対応：いい方はいいいし、目に付く方も居ました。放射線技師の対応：手を上げたらいけないのに、「上に手を上げて下さい」と言われた。病棟以外の療養に関する設備：車椅子の方の顔を洗う洗面台の鏡が高い。その他：外来・検査室など行く時、場所が分かりにくい。※他院では、床にも表示されており、それを目線に回って目的地に行った。その他：病棟内でも毎回、自分の部屋が分からず、迷子になられていた。車椅子の利用者さんの車椅子の空気入れは点検されていますか？空気が入っていないのか良く分かりませんが、動くたびに変な音がしている車椅子があるようです患者さん自身も体力を奪われて疲れてしまうと思います。患者さんの入れ替わりが激しいためか、その人の安静度がわかっていない人が多く見受けられました。誰が一目でわかる方法があればもっと素敵な病院になると思います。お世話になりました。ありがとうございました。

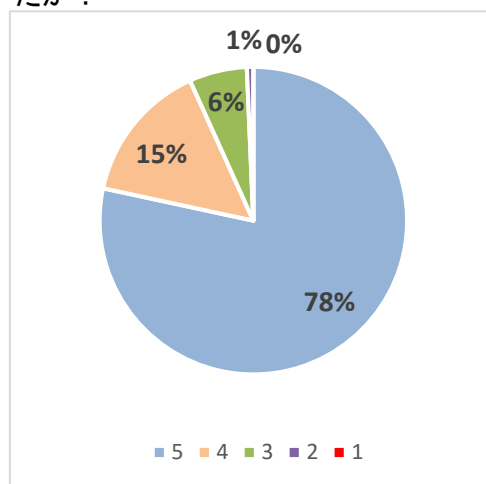
アンケート集計結果

1. 医師の治療は適切に行われ、安心して療養できましたか？



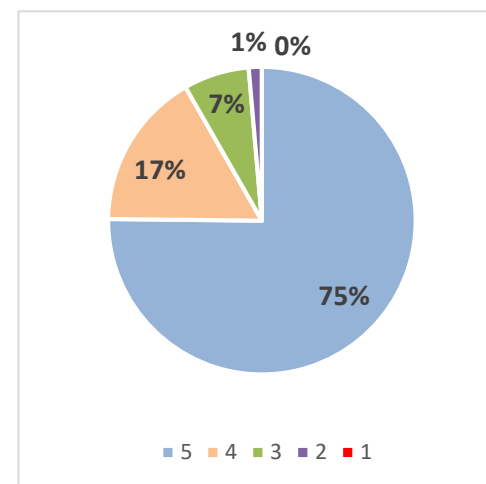
やや満足以上 (94%)

2. 病気や治療に対する医師の説明は十分に理解できるよう行われ納得することができましたか？



やや満足以上 (93%)

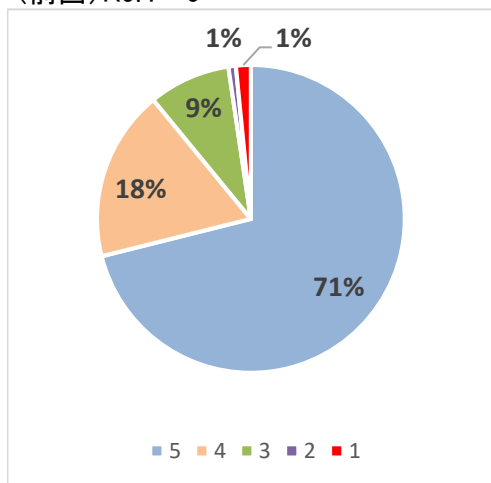
3. 看護師の対応はいかがでしたか？



やや満足以上 (92%)

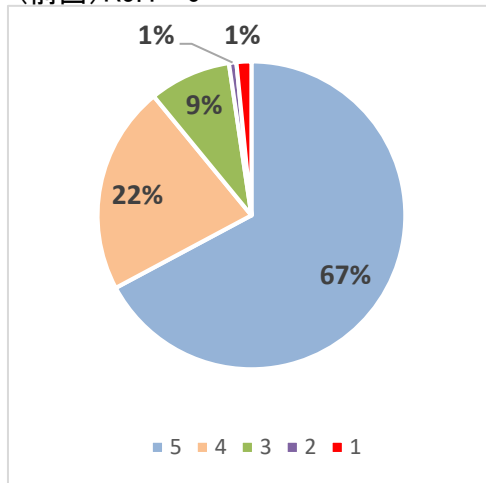
5	満足
4	
3	普通
2	
1	不満

(前回) R5.4~6



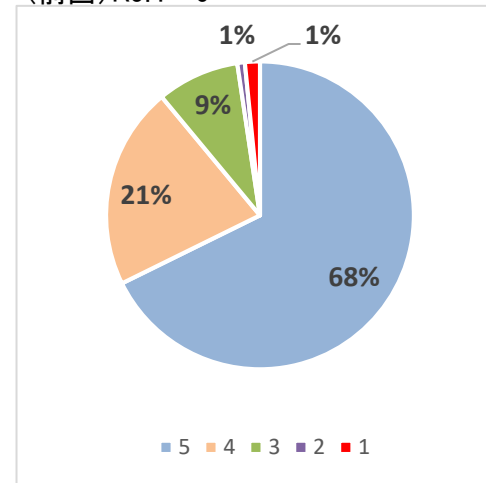
やや満足以上 (89%)

(前回) R5.4~6



やや満足以上 (89%)

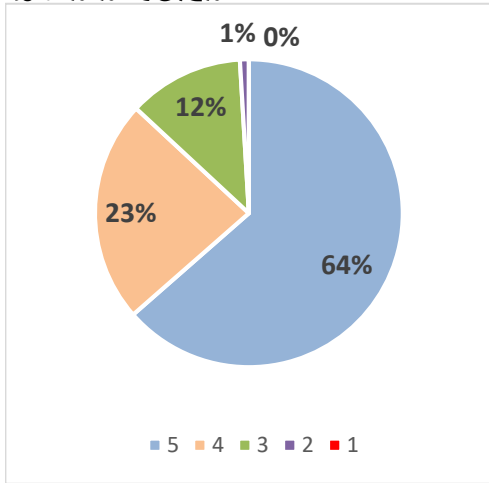
(前回) R5.4~6



やや満足以上 (89%)

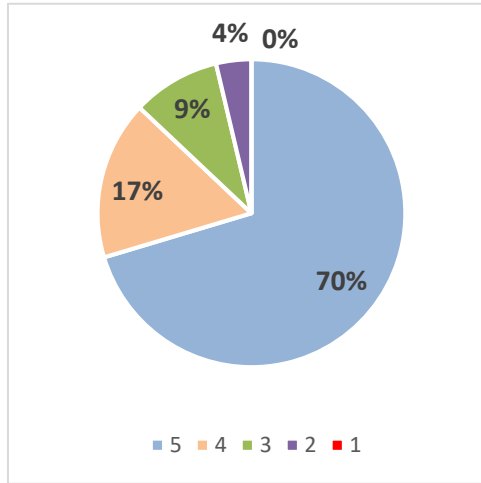
アンケート集計結果

4. 薬剤師の薬に関する説明や指導など、対応はいかがでしたか？



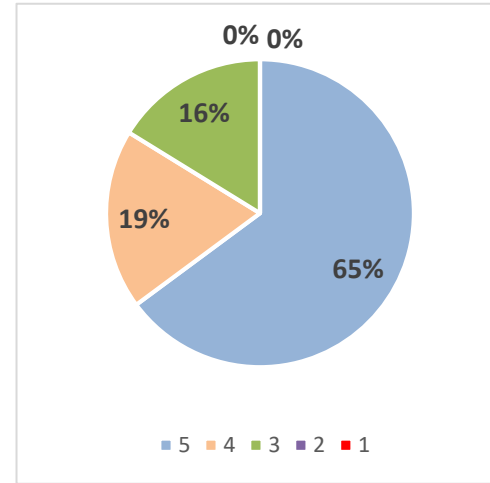
やや満足以上 (87%)

5. 栄養士の対応はいかがでしたか？



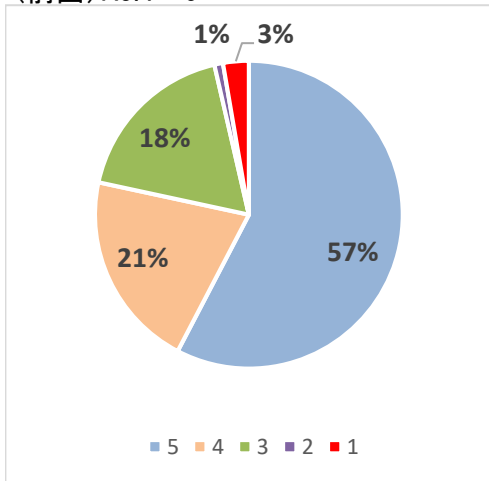
やや満足以上 (87%)

6. 放射線技師の対応はいかがでしたか？



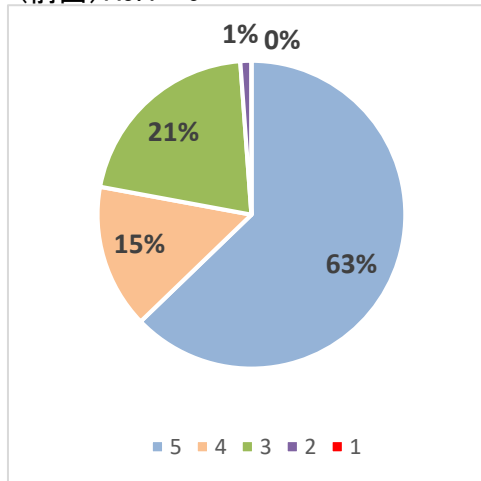
やや満足以上 (84%)

(前回) R5.4~6



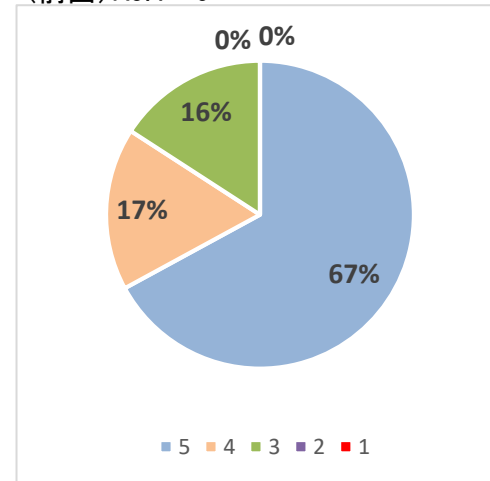
やや満足以上 (78%)

(前回) R5.4~6



やや満足以上 (78%)

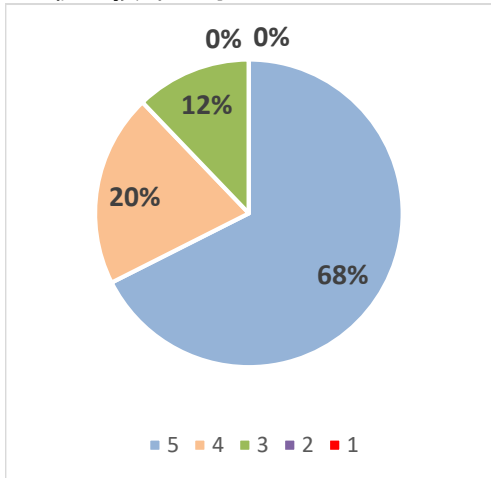
(前回) R5.4~6



やや満足以上 (84%)

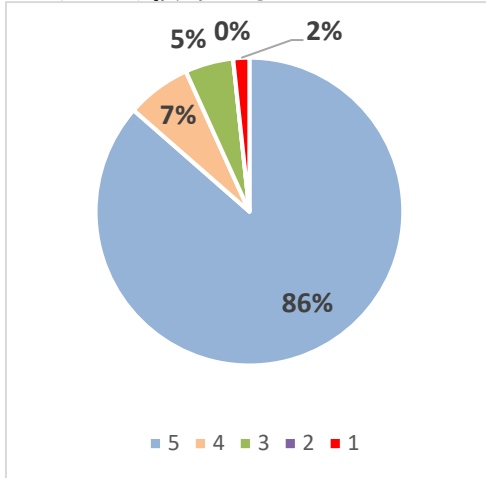
アンケート集計結果

7. 検査技師の対応はいかがでしたか？



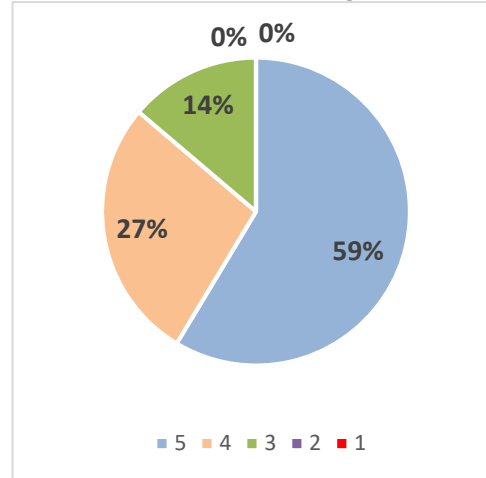
やや満足以上 (88%)

8. リハビリ技師の対応はいかがでしたか？



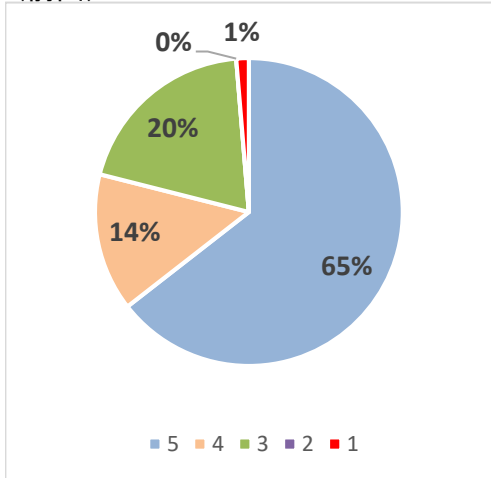
やや満足以上 (93%)

9. ソーシャルワーカーの対応はいかがでしたか？



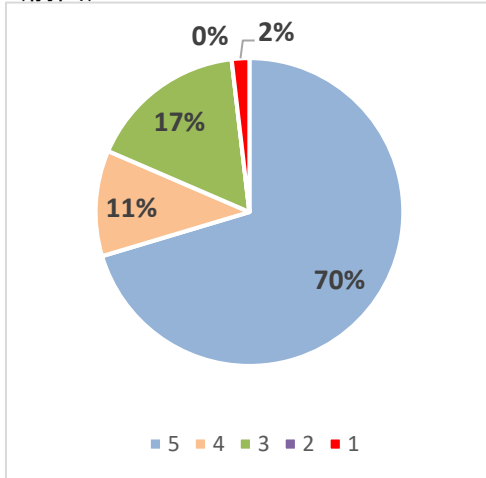
やや満足以上 (86%)

(前回) R5.4~6



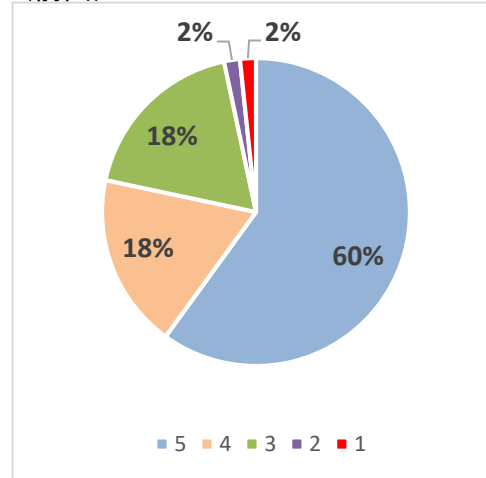
やや満足以上 (79%)

(前回) R5.4~6



やや満足以上 (81%)

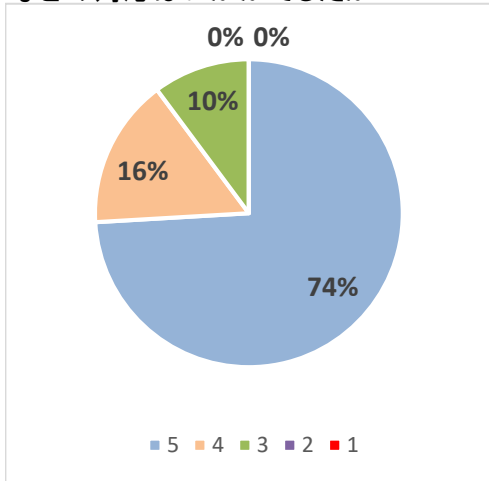
(前回) R5.4~6



やや満足以上 (78%)

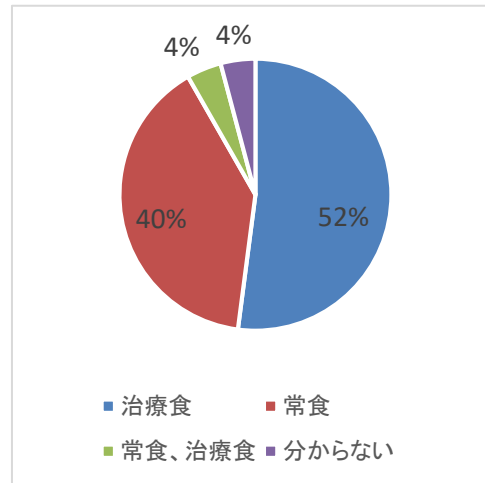
アンケート集計結果

10. 事務員の入院の手続きや医療費のことなどの対応はいかがでしたか？

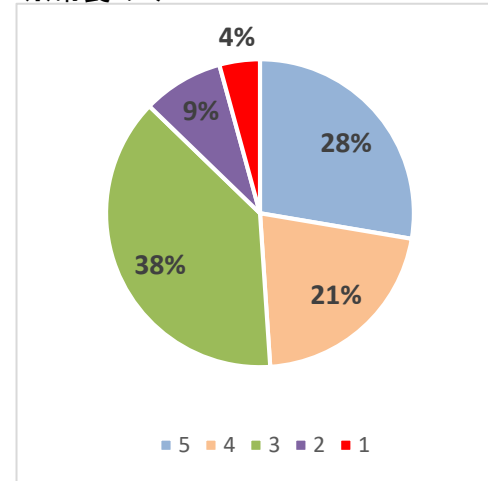


やや満足以上 (90%)

11. 食事は次のどれに該当しますか？

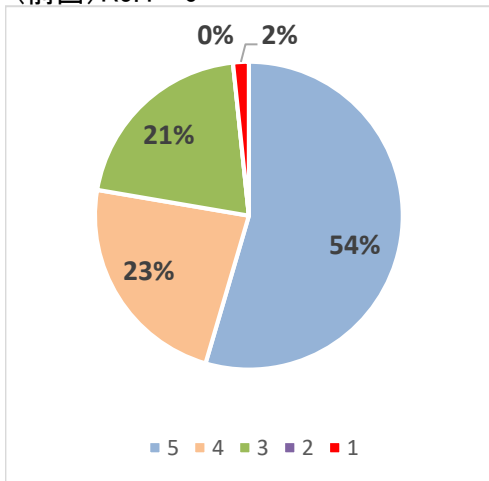


11-1. 味付けはいかがでしたか？
※常食のみ



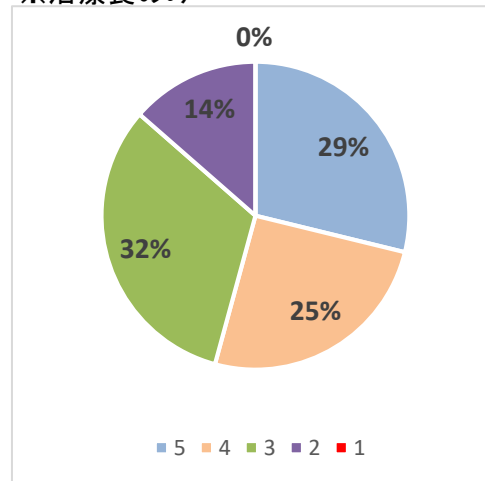
やや満足以上 (49%)

(前回) R5.4~6



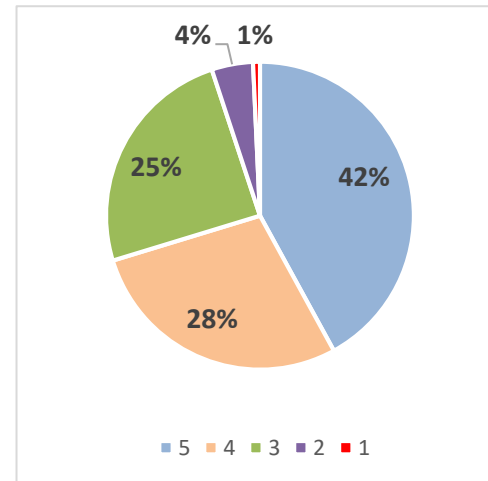
やや満足以上 (77%)

11-1. 味付けはいかがでしたか？
※治療食のみ



やや満足以上 (54%)

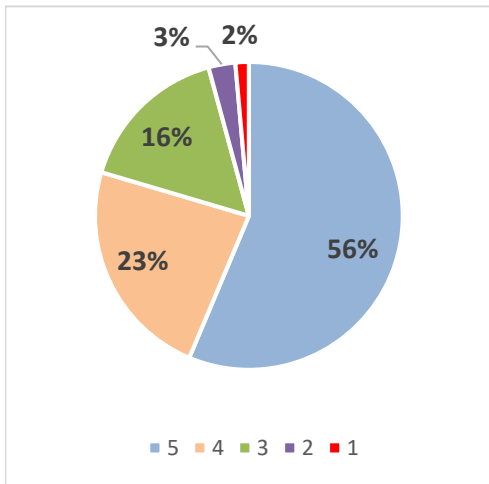
11-2. 温度管理はいかがでしたか？



やや満足以上 (70%)

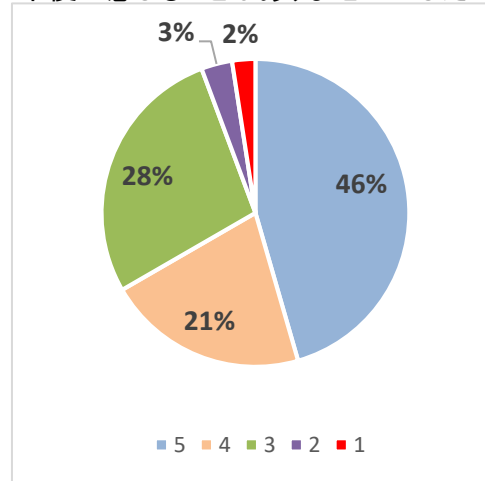
アンケート集計結果

12. 病棟内の設備の充実度、清潔感はいかがでしたか？



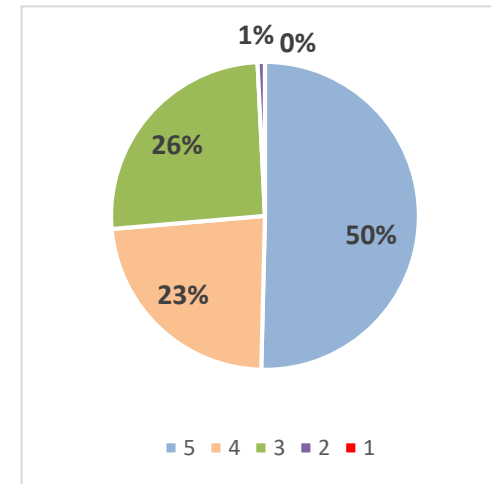
やや満足以上 (79%)

13. 病棟以外の療養に関連する設備はいかがでしたか？
不便に感じることはありませんでしたか？



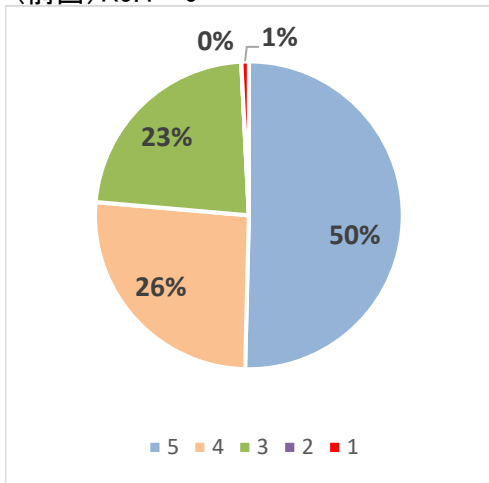
やや満足以上 (67%)

14. 案内、掲示物などは過不足なく提供・提示されていませんか？



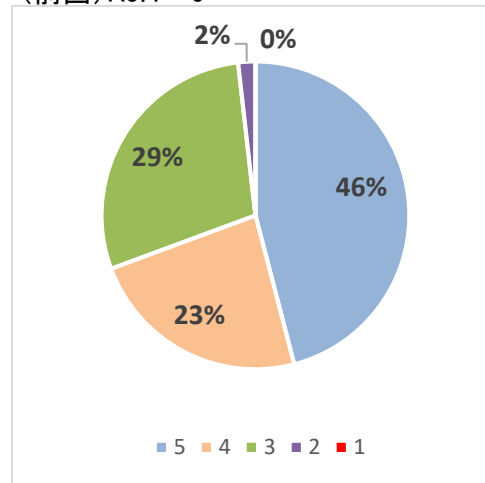
やや満足以上 (73%)

(前回) R5.4~6



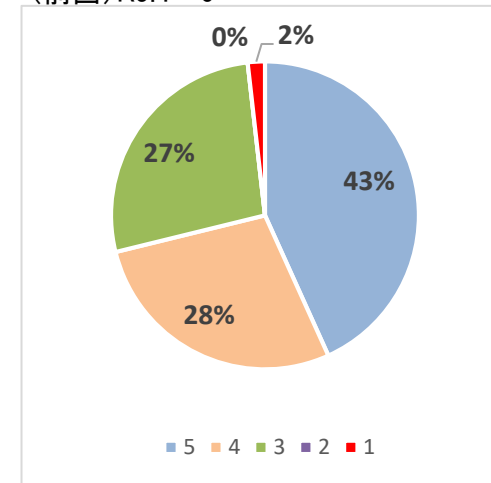
やや満足以上 (76%)

(前回) R5.4~6



やや満足以上 (69%)

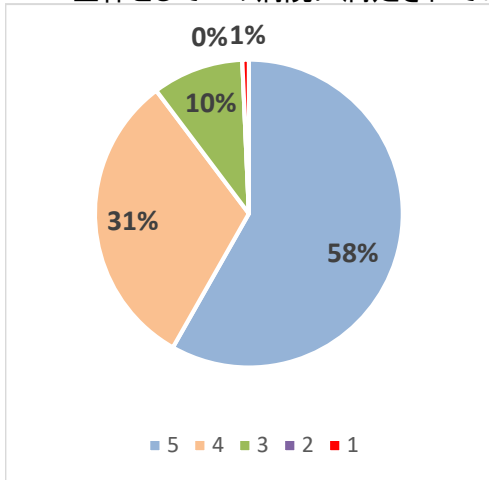
(前回) R5.4~6



やや満足以上 (71%)

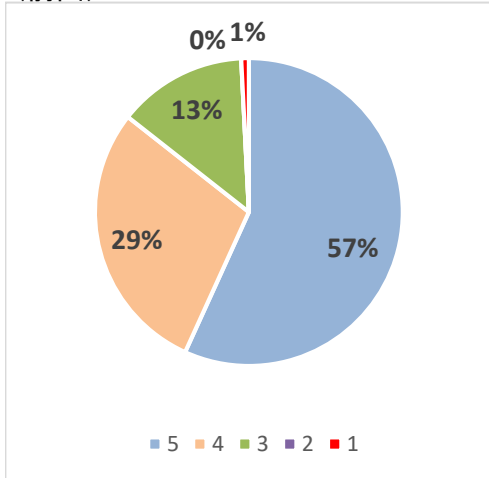
アンケート集計結果

15. 全体としてこの病院に満足されていますか？



やや満足以上(89%)

(前回) R5.4~6



やや満足以上(86%)