

平成26年度 入院アンケートの結果について

平成27年2月2日から2月6日にかけて行われた、「患者満足度アンケート(入院)」の結果をお知らせいたします。入院期間中の貴重なお時間を頂き、アンケートにご協力頂きましたこと重ねてお礼申し上げます。また、職員一同アンケート結果を受け、一層の改善と努力を行います。今後とも、当院運営にご理解とご協力をお願いいたします。

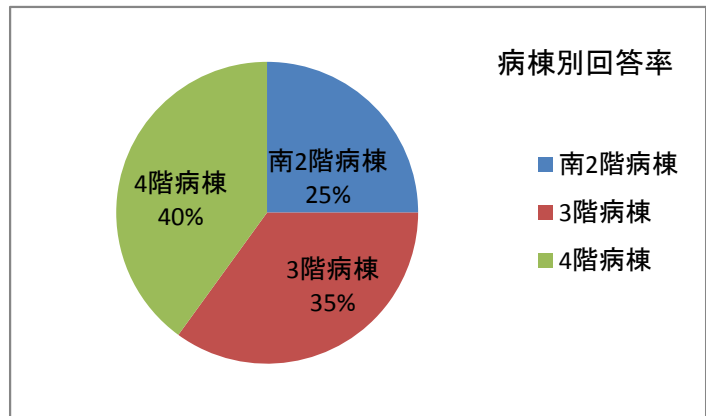
【アンケート内容】 概要 入院されている方への満足度調査
 方法 書面回答式
 対象 南2階病棟・3階病棟・4階病棟
 期間 平成27年2月2日から2月6日

【アンケート結果】

I. 基本情報

病棟別回答率

	回答数	割合	合計
南2階病棟	10	25.0%	40
3階病棟	14	35.0%	
4階病棟	16	40.0%	

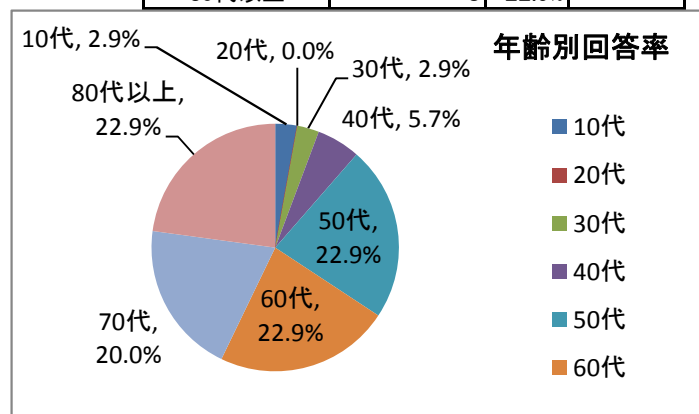


男女別回答率

	回答数	割合	合計
男	16	41.0%	39
女	23	59.0%	

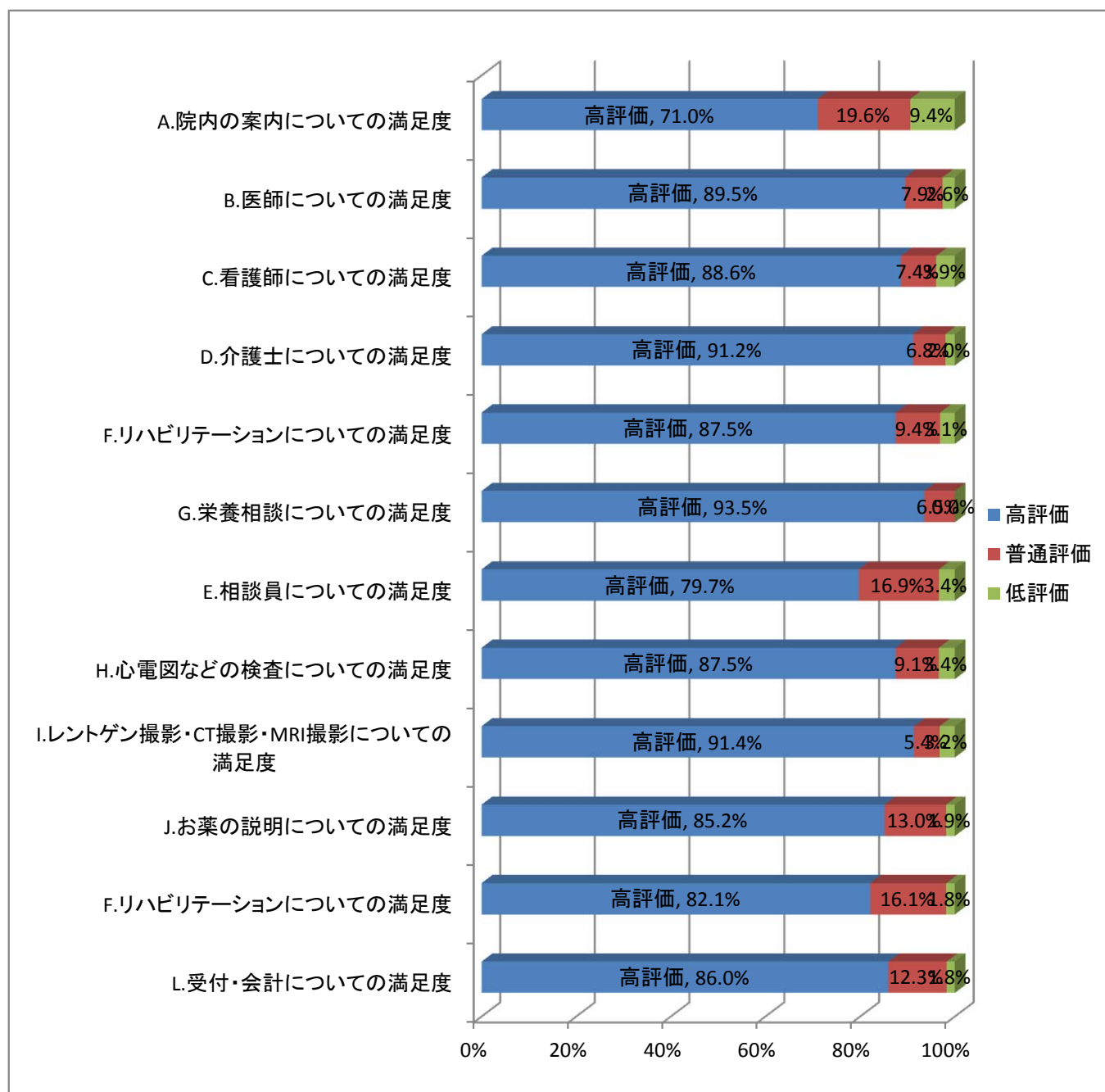
年齢別回答率

	回答数	割合	合計
10代	1	2.9%	35
20代	0	0.0%	
30代	1	2.9%	
40代	2	5.7%	
50代	8	22.9%	
60代	8	22.9%	
70代	7	20.0%	
80代以上	8	22.9%	



Ⅱ. スタッフについて

各アンケートの項目のアンケート結果を「高評価」「普通評価」「低評価」に集計して表示しました。



なお、高評価は満足度が高い選択肢の回答数、低評価には満足度が低い選択肢の回答数を集計してあります。一方で、普通評価には、「普通」といった満足も不満も測定できない回答の他に「特に相談が無かった」「説明を受ける機会が無かった」等の機会逸失の選択肢も集計されています。

入院満足度アンケート集計結果

高評価の割合	85.9%
普通評価の割合	10.6%
低評価の割合	3.5%

Ⅱ. スタッフについて(選択肢内訳)

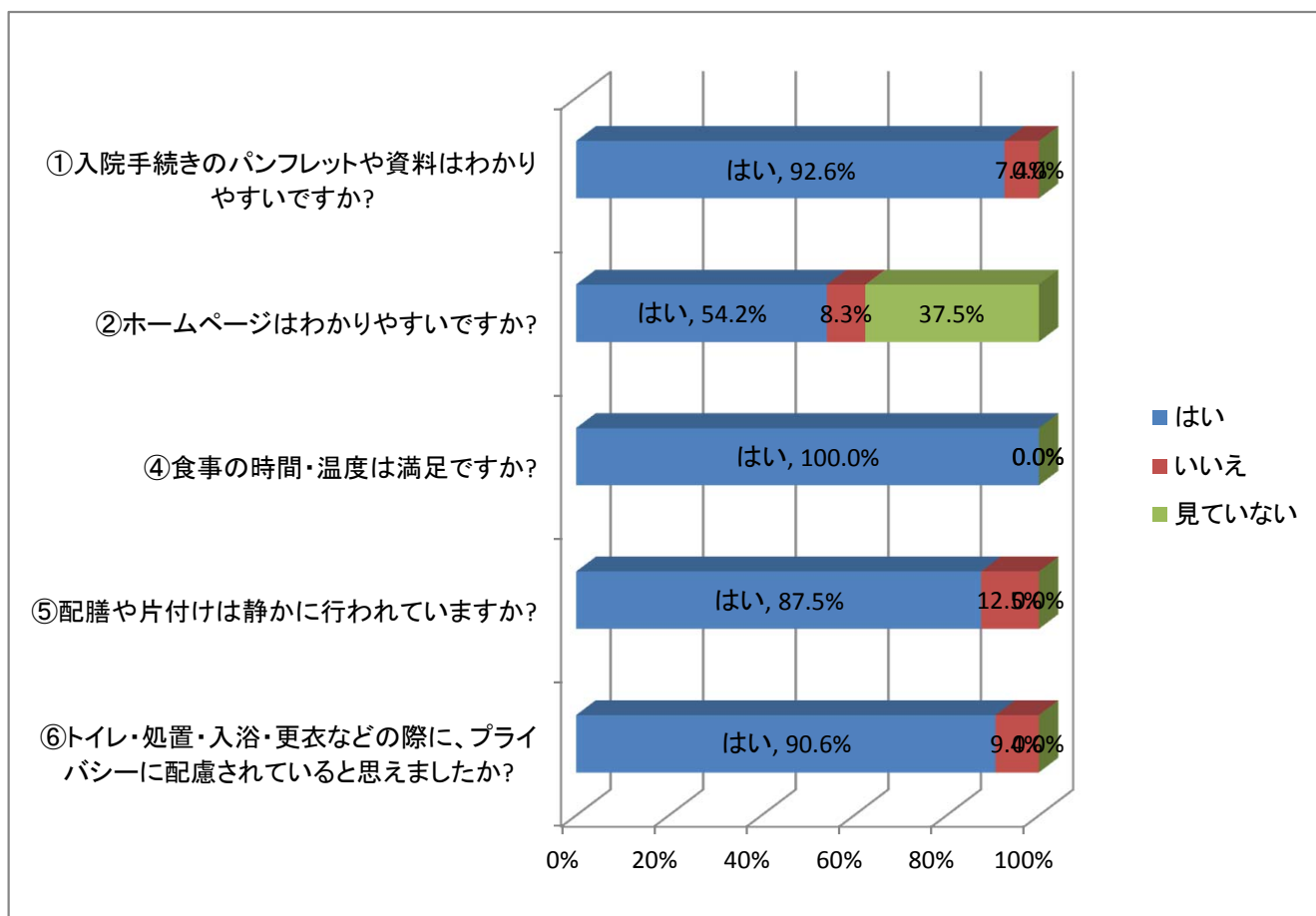
A.院内の案内について お伺いします。	Q1.案内はわかりやすいですか？	わかりやすい	33	89.2%	37
		わかりにくい	4	10.8%	
	Q2.職員の私語は気になりますか？	気になる	4	10.5%	38
		気にならない	34	89.5%	
	Q3.電話の対応はいかがですか？	良い	13	43.3%	30
		普通	17	56.7%	
		悪い	0	0.0%	
	Q4.入院費の説明はわかりやすいですか？	わかりやすい	18	54.5%	33
わかりにくい		5	15.2%		
その他(説明を受けていない等)		10	30.3%		
B.医師についてお伺い します。	Q1.医師の態度や言葉使いはいかがですか？	良い	29	76.3%	38
		普通	9	23.7%	
		悪い	0	0.0%	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	はい	38	100.0%	38
		いいえ	0	0.0%	
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	はい	36	92.3%	39
		いいえ	3	7.7%	
	Q4.質問や相談はできましたか？	はい	33	89.2%	37
質問や相談はない		3	8.1%		
いいえ		1	2.7%		
C.看護師についてお伺い します。	Q1.看護師の態度や言葉使いはいかがですか？	良い	30	75.0%	40
		普通	10	25.0%	
		悪い	0	0.0%	
	Q2.説明はわかりやすいですか？	はい	37	94.9%	39
		いいえ	2	5.1%	
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか？	はい	38	95.0%	40
		いいえ	2	5.0%	
	Q4.質問や相談はできましたか？	はい	33	89.2%	37
		質問や相談はない	3	8.1%	
		いいえ	1	2.7%	
	Q5.1日の大体の予定などを事前に説明してくれましたか？	はい	34	91.9%	37
		いいえ	3	8.1%	
Q6.ナースコールにすぐに対応していますか？	はい	31	86.1%	36	
	いいえ	1	2.8%		
	ナースコールを使っていない	4	11.1%		

D. 介護士についてお伺いします。	Q1. 介護士の態度や言葉使いはいかがですか？	良い	30	81.1%	37	
		普通	7	18.9%		
		悪い	0	0.0%		
	Q2. 説明はわかりやすいですか？	はい	36	97.3%	37	
		いいえ	1	2.7%		
	Q3. プライバシーに配慮されていましたか？	はい	35	97.2%	36	
		いいえ	1	2.8%		
	Q4. 質問や相談はできましたか？	はい	33	89.2%	37	
		質問や相談はない	3	8.1%		
		いいえ	1	2.7%		
	E. 相談員からの説明があった方についてお伺いします。	Q1. スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？	良い	16	64.0%	25
			普通	9	36.0%	
悪い			0	0.0%		
Q2. 説明はわかりやすいですか？		はい	23	95.8%	24	
		いいえ	1	4.2%		
Q3. プライバシーに配慮されていましたか？		はい	23	95.8%	24	
		いいえ	1	4.2%		
Q4. 質問や相談はできましたか？		はい	20	90.9%	22	
		質問や相談はない	2	9.1%		
		いいえ	0	0.0%		
Q5. 相談員からの福祉サービスの利用や退院後のケアについて説明は、満足できましたか？		はい	12	52.2%	23	
		いいえ	2	8.7%		
		その他(説明を受けていない)	9	39.1%		
F. リハビリテーションについてお伺いします。		Q1. スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？	良い	27	84.4%	32
			普通	5	15.6%	
	悪い		0	0.0%		
	Q2. 説明はわかりやすいですか？	はい	31	96.9%	32	
		いいえ	1	3.1%		
	Q3. プライバシーに配慮されていましたか？	はい	28	90.3%	31	
		いいえ	3	9.7%		
	Q4. 質問や相談はできましたか？	はい	29	90.6%	32	
		質問や相談はない	2	6.3%		
		いいえ	1	3.1%		
	Q5. リハビリテーションの内容に納得しましたか？	はい	25	75.8%	33	
		まだ分からない	8	24.2%		
		いいえ	0	0.0%		
	G. 栄養相談を受けられた方についてお伺いします。	Q1. スタッフの態度や言葉使いはいかがですか？	良い	6	75.0%	8
			普通	2	25.0%	
悪い			0	0.0%		
Q2. 説明はわかりやすいですか？		はい	6	100.0%	6	
		いいえ	0	0.0%		
Q3. プライバシーに配慮されていましたか？		はい	6	100.0%	6	
		いいえ	0	0.0%		
Q4. 質問や相談はできましたか？		はい	6	100.0%	6	
		質問や相談はない	0	0.0%		
		いいえ	0	0.0%		
Q5. 栄養相談の内容に納得しましたか？	はい	5	100.0%	5		
	いいえ	0	0.0%			
H. 心電図などの検査についてお伺いします。	Q1. 心電図などの検査の際のスタッフ(検査技師)の態度や言葉使いはいかがですか？	良い	23	74.2%	31	
		普通	8	25.8%		
		悪い	0	0.0%		
	Q2. 心電図などの検査の際のスタッフ(検査技師)の説明はわかりやすいですか？	わかりやすい	25	89.3%	28	
		わかりにくい	3	10.7%		
	Q3. 心電図などの検査の際は、プライバシーに配慮されていましたか？	はい	29	100.0%	29	
いいえ		0	0.0%			

I.レントゲン撮影・CT撮影・MRI撮影についてお伺いします。	Q1.レントゲン撮影やCT撮影、MRI撮影の際のスタッフ(放射線技師)の態度や言葉使いはいかがですか?	良い	26	81.3%	32
		普通	5	15.6%	
		悪い	1	3.1%	
	Q2.レントゲン撮影やCT撮影、MRI撮影の際のスタッフ(放射線技師)の説明はわかりやすいですか?	わかりやすい	30	96.8%	31
		わかりにくい	1	3.2%	
	Q3.レントゲン撮影やCT撮影、MRI撮影の際はプライバシーに配慮されていましたか?	はい	29	96.7%	30
いいえ		1	3.3%		
J.お薬の説明についてお伺いします。	Q1.スタッフ(薬剤師)からの態度や言葉使いはいかがですか?	良い	20	62.5%	27
		普通	7	21.9%	
		悪い	0	0.0%	
	Q2.スタッフ(薬剤師)からの説明はわかりやすいですか?	わかりやすい	26	96.3%	27
		わかりにくい	1	3.7%	
	K.歯科を受診されている方についてお伺いします。	Q1.歯科医やスタッフの態度や言葉使いはいかがですか?	良い	8	72.7%
普通			3	27.3%	
悪い			0	0.0%	
Q2.説明はわかりやすいですか?		はい	12	100.0%	12
		いいえ	0	0.0%	
Q3.プライバシーに配慮されていましたか?		はい	8	100.0%	8
		いいえ	0	0.0%	
Q4.質問や相談はできましたか?		はい	8	88.9%	9
		質問や相談はない	1	11.1%	
		いいえ	0	0.0%	
Q5.歯科の治療後、食事がおいしくたべられるようになりましたか?		はい	4	80.0%	5
		いいえ	1	20.0%	
Q6.歯科診療室の雰囲気はいかがですか?	良い	6	54.5%	11	
	普通	5	45.5%		
	悪い	0	0.0%		
L.受付・会計についてお伺いします。	Q1.スタッフの態度や言葉使いはいかがですか?	良い	23	79.3%	29
		普通	6	20.7%	
		悪い	0	0.0%	
	Q2.説明はわかりやすいですか?	はい	28	96.6%	29
		いいえ	1	3.4%	
	Q3.プライバシーに配慮されていましたか?	はい	28	100.0%	28
		いいえ	0	0.0%	
	Q4.質問や相談はできましたか?	はい	19	67.9%	28
		質問や相談はない	8	28.6%	
		いいえ	1	3.6%	

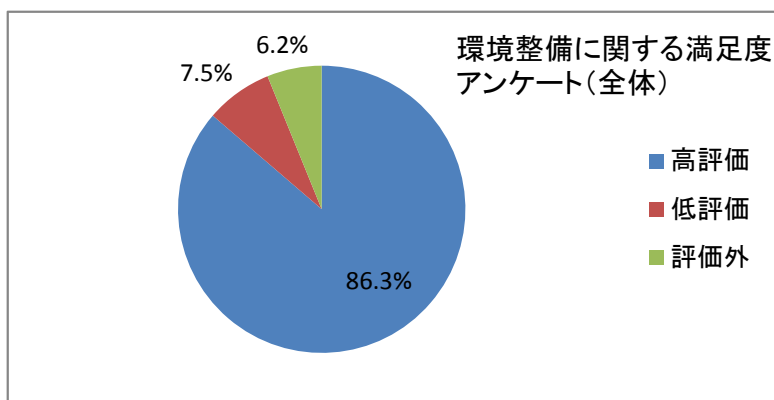
Ⅲ. 環境整備に関する内容について

環境整備に関するアンケートの集計結果です。



全体の集計結果

高評価	86.3%
低評価	7.5%
評価外	6.2%



Ⅲ. 環境に関するアンケート結果の内訳は下記の通りです。

①入院手続きのパンフレットや資料はわかりやすいですか？	はい	25	92.6%	27
	いいえ	2	7.4%	
②ホームページはわかりやすいですか？	はい	13	54.2%	24
	いいえ	2	8.3%	
	見ていない	9	37.5%	
③日々使うもので、もっときれいにしてほしいと思うものはありますか？	ベッド	0	0.0%	7
	シーツ	1	14.3%	
	トイレ	3	42.9%	
	浴室	1	14.3%	
	食堂	1	14.3%	
	食器	0	0.0%	
	テーブル	0	0.0%	
	その他	1	14.3%	
④食事の時間・温度は満足ですか？	はい	31	100.0%	31
	いいえ	0	0.0%	
⑤配膳や片付けは静かに行われていますか？	はい	28	87.5%	32
	いいえ	4	12.5%	
⑥トイレ・処置・入浴・更衣などの際に、プライバシーに配慮されていると思えましたか？	はい	29	90.6%	32
	いいえ	3	9.4%	

I 改善が必要な点	
1	販売機(飲み物)が欲しい。
2	お風呂場のシャワー
3	久しぶりに入院し、随分便利になった印象を受けた。ただ、車いす設備がもっと増えるとよい(南病棟の洗面所、トイレ、コインランドリー)
4	待ち時間が長すぎる
5	お風呂に週2日しか入れないので、もう1回増えると嬉しいです。
6	各病棟に冷水器があるとよい
7	内科の充実
8	プライバシーがわからない
9	窓ガラスをきれいに
10	トレイをきれいに 乾燥対策 トイレトペーパーの質(やわらかく、手でつまみやすい2枚重ねに) 売店は毎日営業してほしい スタッフが廊下を走っている 部屋の洗面台にもペーパータオルを置く 売店にコピー機を置いてほしい
11	特にない
12	病室の棚の位置が高すぎる テレビの下に冷蔵庫があるとよい
13	特にない
14	病院内が乾燥しているので、湿度を40%位になるように調整してほしい。
15	ベッドの位置の関係なのか、入院に必要な私物を入れる棚がベッドの頭の真上にあるので、出し入れがスムーズにできない。背の低い人には高すぎる。
16	夜勤スタッフの増員
17	無用に灯火が点灯している。

II 良い点	
1	レントゲン撮影について、とってもやさしくしてもらい、うれしかったです。スタッフの方々の感じが良いところ です。
2	スタッフが多く、親切である。
3	リハビリの先生方が良くして頂くので、リハビリを行うのに張り合いが出る
4	心配なこともすぐに対応してもらえるので、安心できる。
5	スタッフの皆さんとても親切で助かっています。
6	清潔感があり、病院全体の雰囲気明るい。
7	入院生活を案じて過ごせた
8	優しい言葉で話しかけてくれる スタッフ全員が係ってくれる
9	皆さんに親切にして頂きありがとうございます。
10	院内が清潔でとても親切。若いスタッフはキビキビと動いているので、見ていて気持ちが良い。
11	大変良いと思います。
12	明るく親切、とても気さくな方が多く安心。「こんにちは」の挨拶が良い。うれしい。ありがたいです。
13	リハビリはみんな親切でよい
14	病院の全員のスタッフが優しいです。
15	看護や介護をしてくださる方が丁寧で優しい。家族というように接していただいているようです。
16	建物 部屋に光が入って明るくてよろしいです
17	人手が十分で不自由しない。

III これからの新潟リハビリテーション病院に期待することは何ですか？	
1	診察科を増やしてほしい(皮膚科、耳鼻科など)
2	新潟地域に根差した病院として、これからもあたたかい治療・効果と希望を与えるリハビリを期待します。
3	眼科、耳鼻科があるとよい
4	総合病院になったら便利でよいと思う。
5	耳鼻科、眼科もあればうれしいです。駐車場を増やしてほしい。
6	手術の幅を広げてほしい
7	リハビリを多く受けられるように リハビリ用品の貸し出し
8	特にない。
9	私は母を介護していただいている者ですが、仕事をしているので夕方にししか会いに行けません。時々でいいですので、紙の切れ端にでも今日の進行した事などをちょこっと知らせてもらえるとありがたいなあとと思います。
10	思い浮かびません。駐車場が広ければよいです。