

# 2019年度 新潟リハビリテーション病院 入院患者満足度調査結果

2019年度の新潟リハビリテーション病院 入院患者満足度調査 の結果を下記の通りご報告申し上げます。

アンケートにご協力頂きました皆様に厚くお礼申し上げるとともに、よりよい療養環境を創造するための貴重なご意見として真摯に承ります。

また、外来患者満足度調査については、本年12月頃の実施を見込んでおりありますこと、併せてご報告申し上げます。

## 1. ご利用者及びアンケート回答者について

①ご利用者の性別	男性	女性	未記入	計
	21	26	0	47
	44.7%	55.3%	0.0%	100.0%

②アンケート回答者	本人	配偶者	子	孫	その他	未記入	計
	35	5	5	2	0	0	47
	74.5%	10.6%	10.6%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%

## 2. ご利用されている施設や職員、サービスについて

	◎	○	△	×	未記入	計
③職員の言葉遣いや対応は丁寧か	30	17	0	0	0	47
	63.8%	36.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
④職員の身だしなみや言葉遣いで、不快に思ったことや感じたことはあるか	32	9	5	1	0	47
	68.1%	19.1%	10.6%	2.1%	0.0%	100.0%
⑤サービス内容や職員の対応に、心配りや気配りを感じるか	28	15	2	1	1	47
	59.6%	31.9%	4.3%	2.1%	2.1%	100.0%
⑥職員はサービス提供の際に、ご利用者のプライバシーに配慮していると感じるか	28	16	2	1	0	47
	59.6%	34.0%	4.3%	2.1%	0.0%	100.0%
⑦施設内は掃除が行き届いており、清潔に保たれていると感じるか	30	16	1	0	0	47
	63.8%	34.0%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
⑧入院にかかる費用や治療内容、入院生活等についての説明は、わかりやすかったか	16	23	4	0	4	47
	34.0%	48.9%	8.5%	0.0%	8.5%	100.0%
⑨介護や看護、リハビリの専門性が高いと感じるか	30	14	1	0	2	47
	63.8%	29.8%	2.1%	0.0%	4.3%	100.0%
⑩総合的にみて、当院の入院生活に満足しているか	23	22	0	0	2	47
	48.9%	46.8%	0.0%	0.0%	4.3%	100.0%
⑪友人や知人に、当院をを薦めたいと思うか	29	16	0	0	2	47
	61.7%	34.0%	0.0%	0.0%	4.3%	100.0%

### ※各項目の集計数記入欄

◎ 最も良い評価

○ まあまあ良い評価

△ あまり良くない評価

× 最も悪い評価

## 2019年度 利用者満足度調査 アンケート記載内容

事業所名：新潟リハビリテーション病院

サービス種別：病棟合計

1-② 「その他」の内容

---

---

---

2-③ 職員の言葉遣いや対応は丁寧ですか。

挨拶をしてくれて感じのいい職員とそうでない職員の差がある

言葉は大切で気持ちがそのまま出るので、個人的に心の配慮が必要と感じます。

声が大きすぎ

男性女性の職員の方々の優しい接し方に癒されています

---

---

---

2-④ 職員の身だしなみや言葉遣いで、不快に思った事や感じたことはありますか。

---

---

---

2-⑤ 当院のサービス内容や職員の対応に、心配りや気配りを感じますか。

サービスも良く、どの職員の方も親切に接してくださり、心配りをいつも感じます。

---

---

---

2-⑥ 当院の職員は、サービス提供の際にご利用者のプライバシーに配慮していると感じますか。

個人のプライバシーに面々おかしく入り過ぎる所があるので？

隣の大部屋の声すら聞こえる

---

---

---

2-⑦ 施設内は清掃が行き届いており、清潔に保たれていると感じますか。

一般用御風呂、洗濯機の排水溝、湯槽の縁、しきり戸のゴムパッキンの

黒いカビは厳重注意。すぐに。

時にトイレが汚れたり、便座に糞、尿がついている

リハビリの先生方、看護師の皆々様とても親切で笑顔が最高です。

---

---

---

2-⑧ 入院に際して、入院にかかる費用や治療内容、入院生活などについての説明はわかりやすかったですか。

治療内容は事前説明が全くない。入院計画書もないのは初めてでした。

こちらからの質問や問い合わせには良心的に対応してくださった

家族に任せきりで私本人は直接聞いていない

2-⑨ 当施設の看護やリハビリ、介護の専門性が高いと感じますか。

リハビリについてはとても感じます。

4階での経験があるので割引きました。

リハの方の動かし方が上手。信頼がある。

2-⑩ 総合的にみて、当院の入院生活に満足していますか。

他院から転院してきましたが、とても居心地良く過ごさせていただいている。

2-⑪ 友人や知人に、当院を薦めたいと思いますか。

リハに関してはある

話題として提供している

4階での経験があるので、今村先生の診察は受けられるならぜひに思います。

私は当院をはじめて利用させて頂きましたが、以前友人が入院した時

とても満足していた話を聞いておりましたので、その通りだと思いました。

3. 最後に、その他お気づきの点、ご意見、ご要望等ありましたら、ご記入下さい。

食事がマズイ（味がない）

とにかく職員の方の対応が素晴らしい、ちょっとした一言が励みになります。

療法士の方も優秀な方が多いと思いました。病院に対する嫌な印象が、

こちらの病院に入院してとても良い印象に変わりました。

リハビリの先生方のコミュニケーション能力が高くマナーが行き届いていると思いました。

冷暖房の管理は患者さんは寝ているだけで分からぬと思うので、

状況に応じ聴いてほしい。看護師さんは動いているので分からぬと思う。

とても良い病院です、私は感謝しております。夜間の看護師さん達は

みなさんとても親切してくれます。ありがとうございます。

入浴について、曜日や時間について別々にした方がいいのではないかと思います。

入院時の先生の説明がなかった。検査の結果、説明を聞きたいと思った。

3. 最後に、その他お気づきの点、ご意見、ご要望等ありましたら、ご記入下さい。 (つづき)

食事にもう少し楽しみがあってもいいのでは？トイレを男女別にしてほしい。

リネン類をもっとちゃんと保管してほしい。

看護師の声が大きすぎて3つ離れた部屋ですら聞こえる。

ごはんがべちゃべちゃ

食事がとてもおいしいので毎食残さず食べております。退院したら参考にして

作って家族に食べさせたいと思います。

連休の多い月はリハビリが少なく痛みが戻りました。

院内のスタッフさんの連携が良くとれてると思いました。

入院期間が短く痛みが取れないうちに退院の話が相談員さんからあり、残念です。

家に帰ったらどうなるのか。お風呂はとても良かったです。

給湯水器、図書室の設置、食堂書架の本の種類の充実を希望します。

10年ほど前に4階病棟に入院（義母が）した事があります。その時の4階はとても

質が悪く思いました。気分的にはあきらめに近いものでした。

その数年後3階病棟に入院した時は思いがけず快適でびっくり。

今回も気持ちよく過ごさせて頂いております。この差は何？と思います。