

# 2020年度 入院患者満足度調査結果

2021年10月19日  
京都民医連あすかい病院  
入院診療管理会議

## 【調査概要】

- ・実施期間：2020年4月～2021年3月
- ・調査対象：期間中の入院患者さん、及びご家族
- ・調査方法：入院患者さんへの配布（入院のしおりに挟み込み）

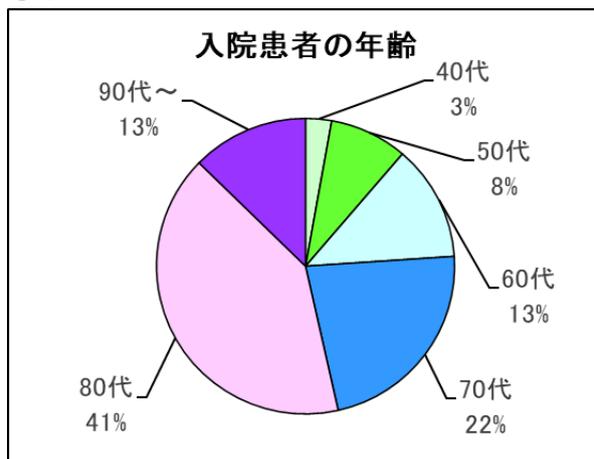
## 【調査結果】

### (1) アンケート回収数

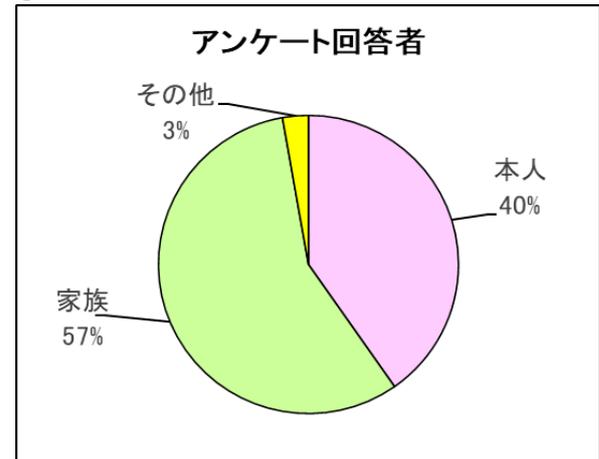
73件

### (2) 患者年齢と回答者

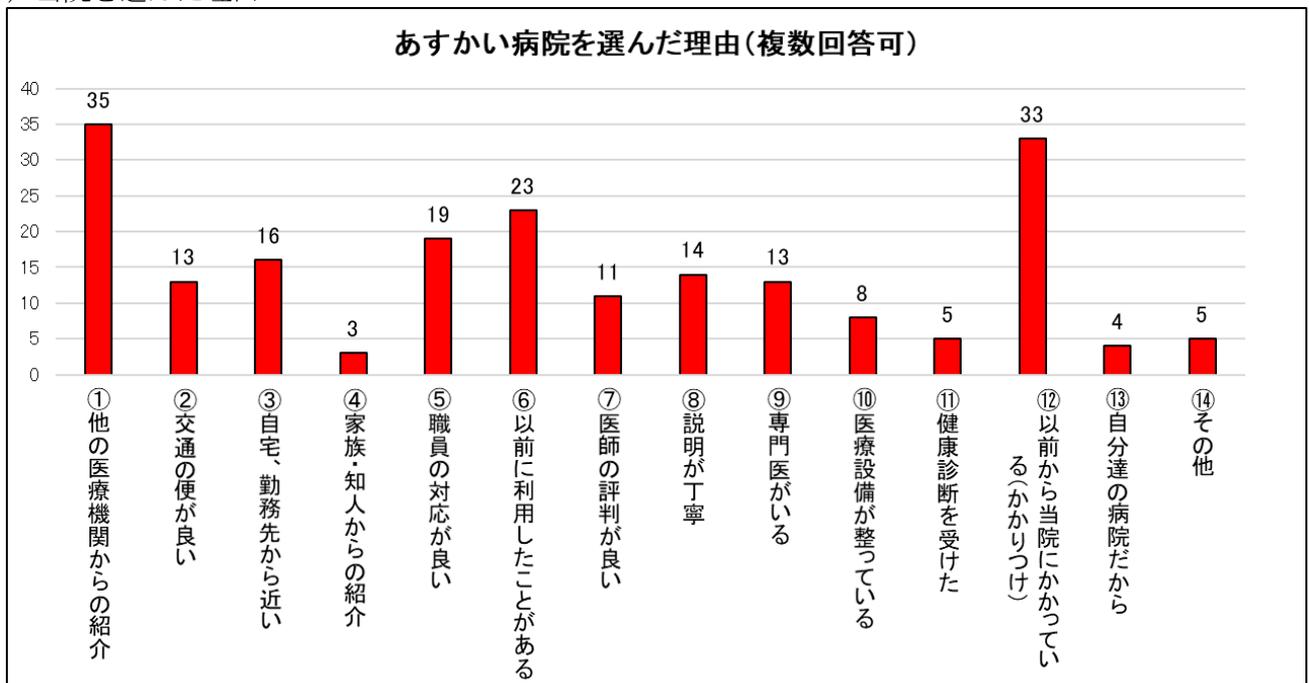
#### ①年齢



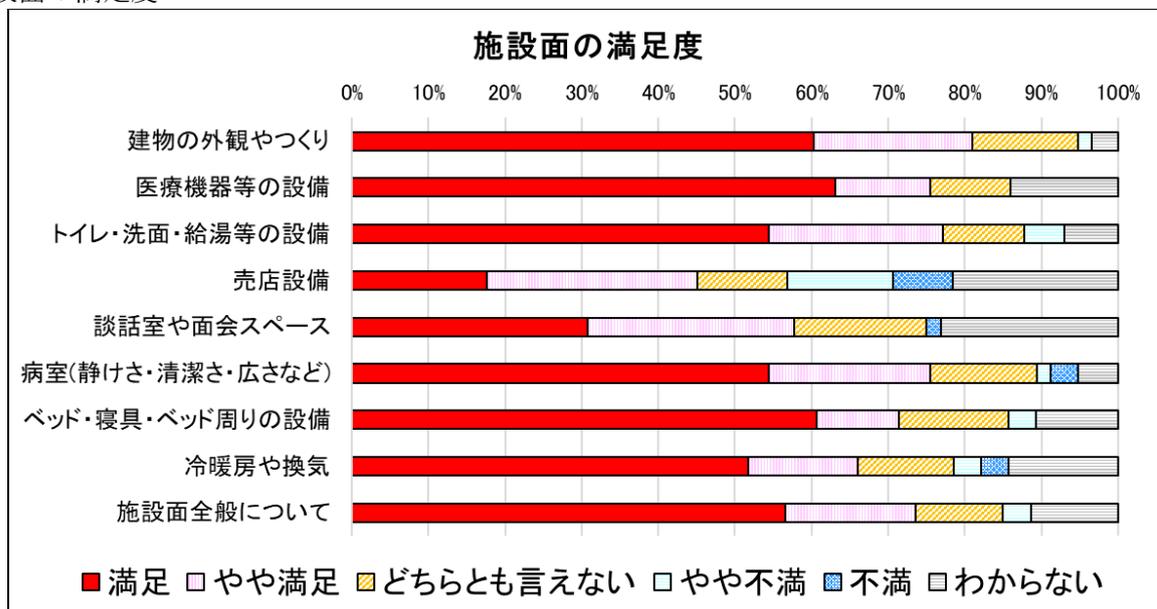
#### ②回答者



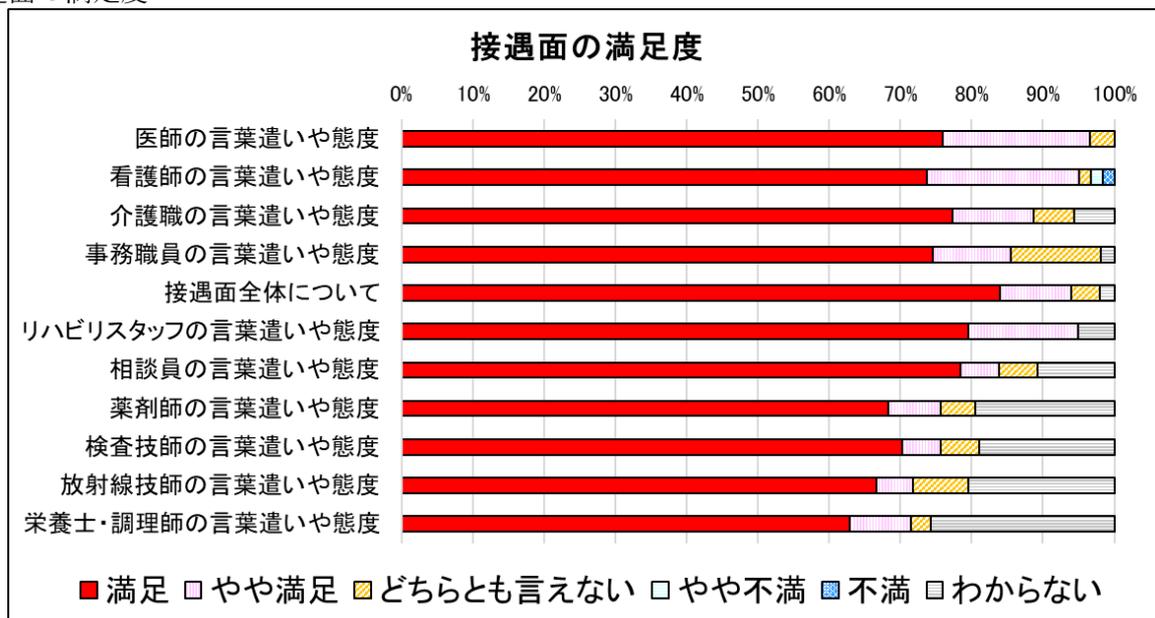
### (3) 当院を選んだ理由



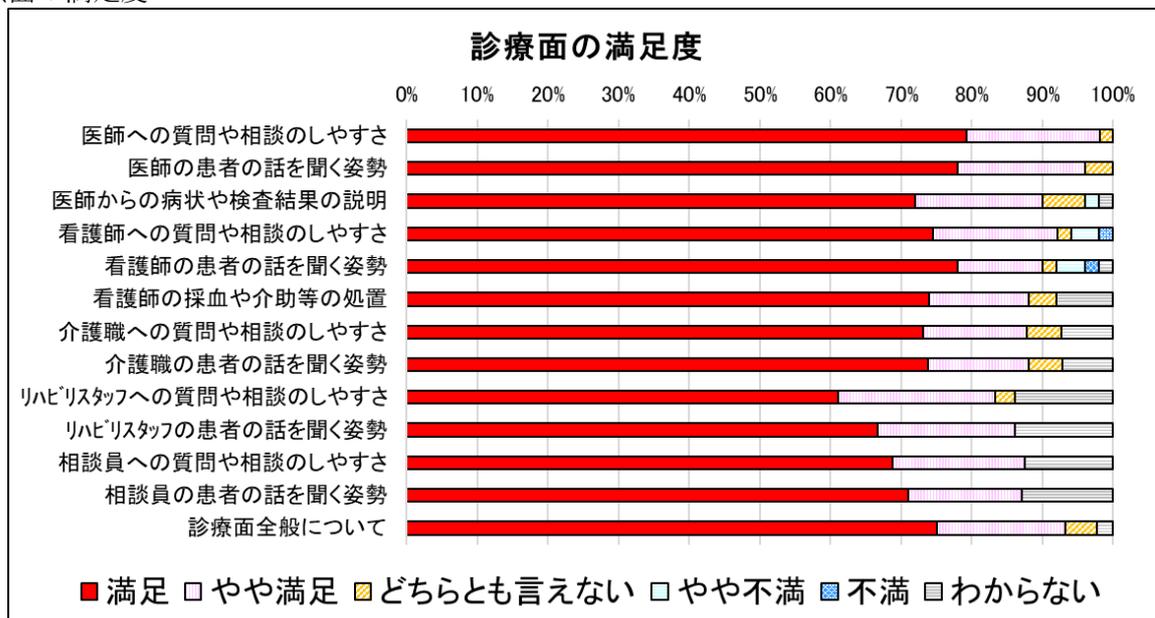
(4) 施設面の満足度



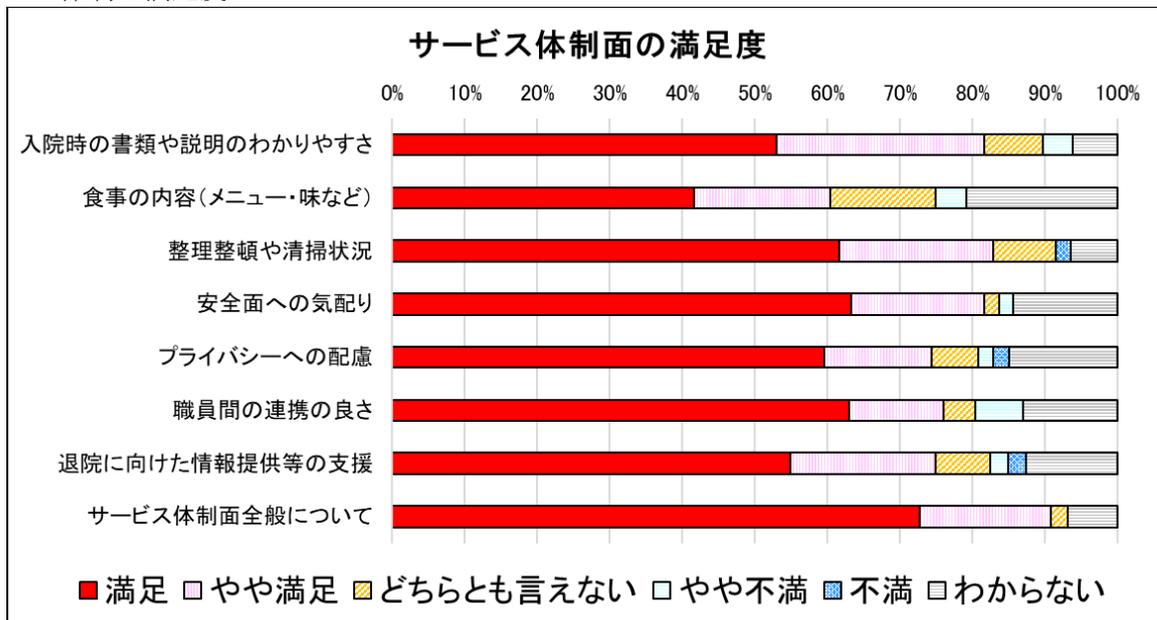
(5) 接遇面の満足度



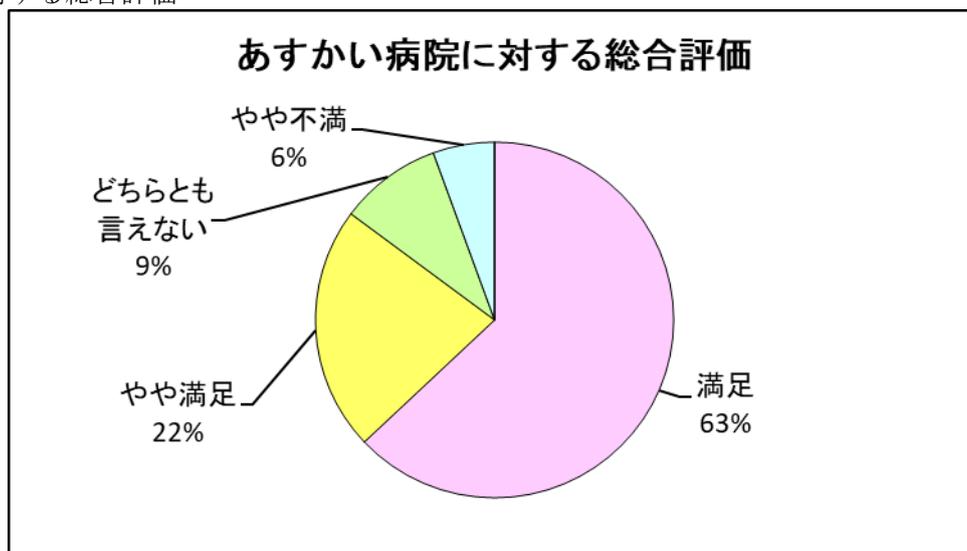
(6) 診療面の満足度



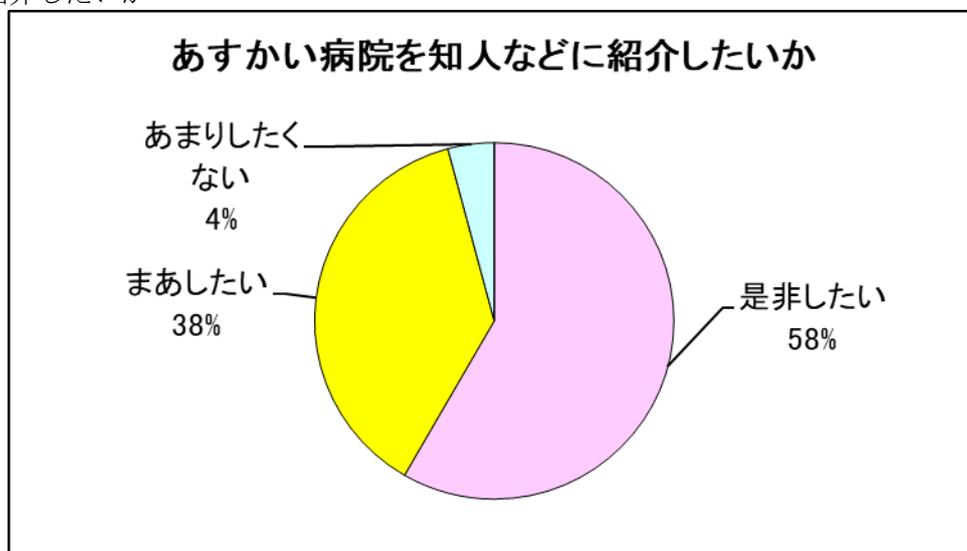
(7) サービス体制の満足度



(8) 病院に対する総合評価



(9) 病院を紹介したいか



(10) ご意見

- ・先生や看護師さん、その他スタッフ全員、他の病院では考えられないほど家族的で親切、経営方針が末端まで行き届いているのが解る。
- ・きれいになっていました。すごくきれいでびっくりしました。面会が禁止でしたが、考えようによっては良い点多々あって、十分に療養ができた。(南館)
- ・主治医がいるから安心感がある。
- ・先生、看護師さん共に丁寧。
- ・室温が暑かったり寒かったり難しいと思うが。
- ・大切なことを連絡したり、足らなければ伝えるとか。例えば靴下をはかせてなく、寒いのに半ズボンを着せているとか。
- ・面会でできなければ何でもよいのかと家族は心配になり、骨で尻が痛いので持って行っている座布団もリハ時車いすに使用してなくて、使ってくださいと伝えたら移動したときに無かったとか。調べてくださいと言ったら担当者が休みだからとか不信感で一杯で書面にすることにいたしました。
- ・コインランドリーは助かりました。少し高いので踏み台があればよかったかな？(南館)
- ・医師の方忙しすぎるのでしょうか、十分にお話しできないように思う。それが残念。退院に向けての面談ではきちんと説明して頂きました。
- ・掃除が不十分。トイレが汚い。ほこりが多くたまっている。ほこりが多いのはなぜか。洗面の流れ口いろいろ溜まっている。取れるものは自分で取るがゴミをとってほしい。
- ・職員が専門用語を使われるとわかりにくい。質問をすると答えて下さることもあるが、話が長くなりすぎなのか？最後に丁寧に説明してくださいました。
- ・看護師のレベルの低下が特に感じられる。
- ・お風呂の脱衣所に鏡があればと思いました。
- ・カーテンの仕切りに工夫があれば使いやすくなっていた。
- ・お風呂にどんな病気の人もやさしく手伝って入れて下さるのがよかったです。家にいるときと同じように入らせてもらえてよかったです。
- ・担当の先生の説明が分かり易く、安心しておまかせすることが出来ました。
- ・新しい建物は清潔さが増した気がします。コロナ禍で安全面は申し分ありません。(南館)
- ・看護師さんがとても親しみやすかった。看護助手さんがとても優しく親しみやすかった。
- ・リースの服はセットで数ですか？一週間に分けて考えていたらお風呂があつたり熱が出たりしましたのでセットで足りない時はタオル・パジャマ単品追加ができるとありがたいです。あとトイレトペーパーかけがベッドの柵にはちょっとびっくりでした。
- ・力が入らず1Lの牛乳でももてない体なのに検査で2Lドーンと継いでくださってももてませんと呼び出し押ししたらちょっとムツとされた感じはしました。
- ・短い期間の入院でしたが、とても親切にしてくださいました。心より感謝申し上げます。ありがとうございました。
- ・いつも待合室が整然としません。ご一考よろしく願います。
- ・1月中旬寒い日が続いた不慣れな日南入り口に電気ストーブ一台のみ待つ間外気とそれほど変わらず寒い体験いたしました。次に続かれた方も寒そうにされていました。コロナのせいもあったのは十分理解しています。
- ・呼び出し押ししてから時間がかなり長く不安だった。
- ・職員の人数、特に夜少なく不安だった。その説明してくれた人の時は時間がかかるけど必ず見に行くからと待つことが出来た。後で来ます、でずっと後だったり、それっきりも何回かありました。
- ・お風呂上りにドライヤー室があれば・・・。狭くてもかまいませんご検討お願いします。
- ・コロナ禍の所為もあって自由に外出できなくて息が詰まってストレスが溜まった。
- ・家では出来ない「酸素マスク」や「痰の吸引」などをして頂いたのもっと早く入院させてやれば良かったと思っています。
- ・主人が緩和ケア病棟にお世話になり安らかに旅立ちました。短い期間でしたが本当に良くして頂き感謝しております。どうか先生をはじめスタッフの方々に宜しくお伝え下さいませ。
- ・かかりつけ医療機関との連携がスムーズで安心です。
- ・リハビリ病棟への入院でしたがしっかり歩いて良かったです。ありがとうございました。
- ・スタッフのみなさんの優しさがとてもありがたかったです。
- ・食事をもう少し頑張っって欲しいです。
- ・看護師の若い男性の滑舌、声の小ささ、不明瞭さが気になります。(特に電話で)
- ・看護師さんやスタッフの皆さんが、とてもやさしくて温かかった。落ち着いて安心できた。うれしかった。ありがとう。”
- ・体の中の問題(病気)をしっかりみきわめ、対応していただきました。
- ・主治医の先生が、納得いくまで説明してくれた。薬剤師さんも納得いくまで説明してくれた。看護

- 師さんも他の職員の方も患者の立場で色々接してくださって、この病院に入院して良かったです。
- ・色々な病気の人がいてよかった。患者さんに怒りはなかった。
  - ・看護師さんたちも良い人で良かったです。色んな出会いが出来たし、昔、某診療所でお世話になった事務員さんと再会できてよかったです。栄養士さんも良い人で良かったです。
  - ・看護師、介護職員、親切。言葉遣い対応まことに良好
  - ・私も勝手かなと思いますが、読書が好きで、家も用事をしているとき以外本を手放せません。夜になってからの照明が読書には暗すぎるので、
  - ・親切であたたかい場所でした。ありがとうございました。
  - ・点滴注射で痛い思いでした。不慣れな看護師さんに数回針をやり直しされて、経験を積んでいくことも必要ですが、先輩看護師さんは傍らでついていましたが、まずいと（もっと注視して）わかれば早く交代してほしいと思います。
  - ・床の清掃等、助手や準看の仕事範囲が分からない。制服で分けているらしいが。
  - ・自宅のベットマットなどの環境づくりの相談がしたかった。持病に対する配慮がなく過剰防衛（窓から飛び出したかった）してしまった。”
  - ・北館の水回り、洗面所、トイレ、浴室、不便で汚い。画像検査データの開示、説明が一度もないのは？入院後のCT・レントゲン等の説明皆無
  - ・スタッフの皆さん、忙しすぎると思いました。仕事を外注するかなんとかスタッフの皆さんの身体を大切にしてほしいと思います。
  - ・部屋は4人病室で、一人きりのスペースはゆったり広いですが、個室は病気の重い人と入院前の説明で外来看護師さんより聞いていましたが、個室も入院患者本人が希望すれば、重症でなくとも別料金支払いで（数千円くらいで、5~8千円）あればよいとも考えますが、気兼ねなく（例えば室内エアコン入切の調整も含めて）病院の趣旨はよく理解していますが、いかがでしょうか。
  - ・制度がよくわからないので、在宅医療の連携も取ってほしい。リハビリの算定など。入院計画書など書類のサインが退院直前、何のためのサインか分からない。インフォームドコンセントをもう少し丁寧に（まだ理解力はある）。人不足でしんどそうなものを見るのがつらい。
  - ・衛生面に疑問がのこる。特に拭き掃除。リハビリメニューにテーブルや小物、リハビリで使う棒など、患者さんにも手伝える人には拭いてもらうとか。包括の制度をうまく使ってほしい。
  - ・また外来でお世話になることがあるかもしれませんので、その折にはよろしく願いいたします。
  - ・医師、看護師をはじめ、スタッフの皆様には大変お世話になりました。ありがとうございました。
  - ・皆さん親切でした。個室料のかからないのは何より有り難いです。
  - ・トイレはパンツ、オムツなしの自立ですので、ベッドのシーツはバスタオルなしの方が良いです。
  - ・とてもよく本人の状況を聞き取っていただき、安心しました。さすがだと思いました。
  - ・建て替えられた中央病院から転院してきたため、北館の施設面が気になりました。
  - ・洗濯物が行方不明になった。その対応が不満。その後対応くださった男性はよかったが、洗濯物は出てこない。洗濯物の中に不織物マスクが入っていることが3回もあった。
  - ・室内の洗面器がもう少し大きい物であればよい。（顔の洗える程度）
  - ・食事について、ご飯の量が多いかと思いましたが全体に薄味なのはわかりますが、その分最後に佃煮とか梅干し、漬物、海苔等、箸休め的なものが欲しいです。
  - ・入院時に洗濯物になるものに、名前を書く指示（案内）が欲しかった。
  - ・霊安室周辺の様子について、以前に比べたらよくなっているが、もっと遺族に配慮したところがほしい。壁面に装飾的な絵描き、暗い、隔離されたような雰囲気を感じさせない思いやりがほしい。数々TVで病院全体がそんな同じようなところを放映していて心に残っています。一番つらい思いをするところですから、一番大事だと思います。
  - ・洗面所について、顔を洗うところと洗濯するところが一緒のようでなんとなく感じがよくない。
  - ・お茶 もう少し美味しいお茶にしてもらえれば…
  - ・ベテラン看護師さん、若い看護師さんの違い 若い看護師さんの頑張り、皆さんやさしかった。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。

コロナ禍の医療者への励ましのお言葉はとても嬉しく思います。スタッフ一同、このお声を励みに、これからも邁進してまいります。

アンケートでご指摘いただいた内容を改善できるよう、皆様の声に耳を傾け、安心と信頼を提供できる入院診療が行えるように、常に努力してまいります。

アンケート調査にご協力をいただいた患者さん・ご家族の皆様にお礼申し上げます。