

平成 25 年度

入院患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

調査概要

目的	市民病院への患者の要望や評価を把握し、今後の病院経営の参考資料とする。
実施主体	市立島田市民病院
期間	平成 25 年 11 月 25 日～12 月 2 日
対象者	平成 25 年 11 月 25 日に当院に入院している患者
実施方法	調査初日に各病棟の看護スタッフが調査票を配布 ナースステーションに設置した回収ボックスで回収
配布部数	269 部
回収部数	234 部
回収率	87.0%
有効回答	232 件（白紙回答 2 件）

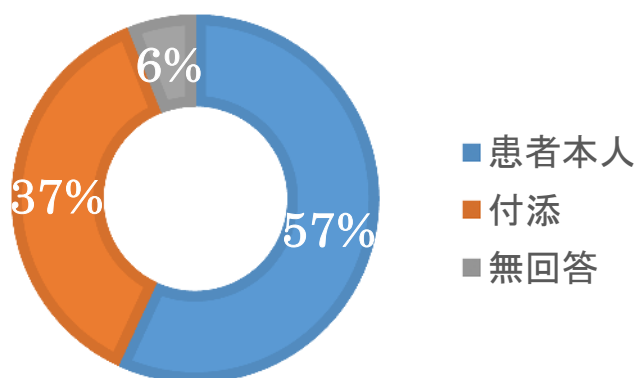
(注)

円グラフの回答数(標本数)は、232 件です。(グラフ 56、57 を除く。)

患者さんについて

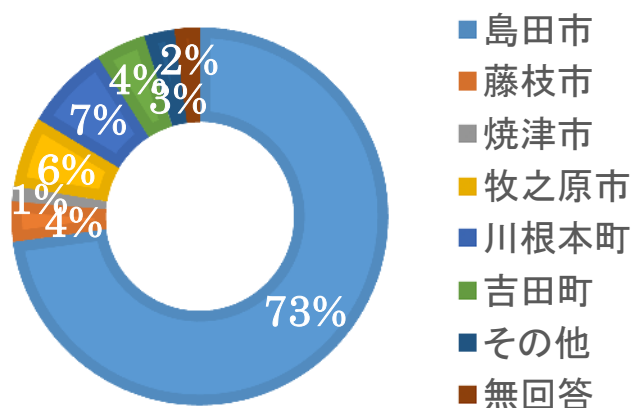
今回の調査では、患者さん自身が回答された割合が 57%で、付添の方が患者さんから聞き取られたり、自身の考えを回答された割合が 37%でした(グラフ1)。地域別では、島田市内の方が 73%、次いで川根本町、榛南地域からの患者さんでした(グラフ2)。年齢別では、80 歳以上の患者さんが最多でした(グラフ4)。

1 記入される方はどなたですか？



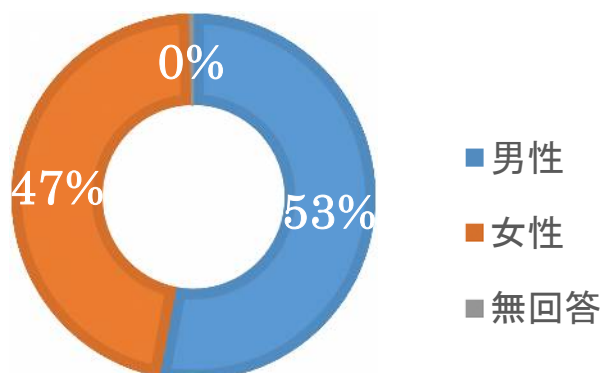
※グラフ 1

2 患者さんのご住所



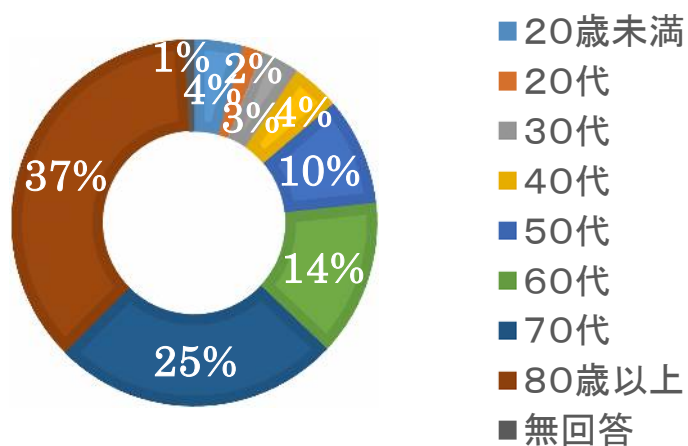
※グラフ 2

3 患者さんの性別



※グラフ 3

4 患者さんの年齢

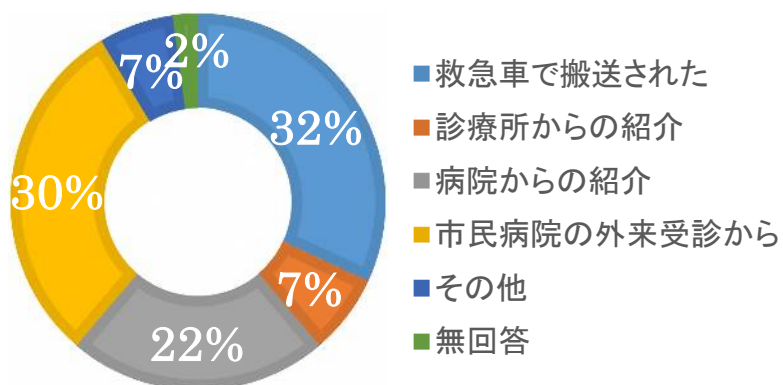


※グラフ 4

来院理由・入院科

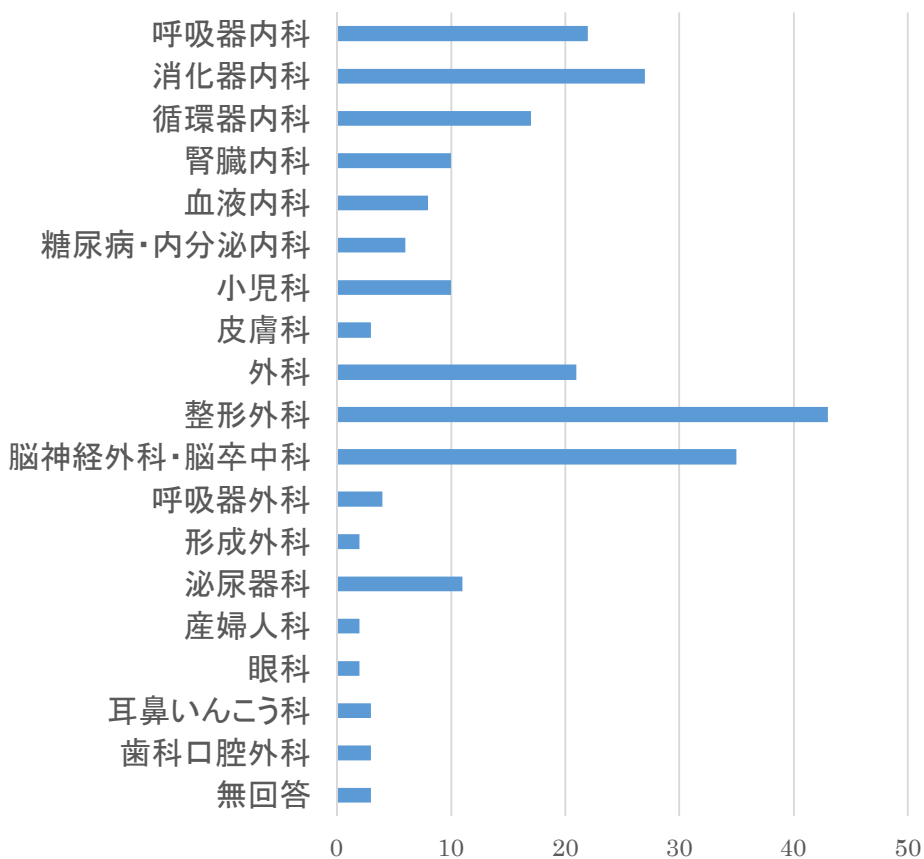
来院理由は、救急車搬送により救急受診されてから入院となった方が 32%で最多を占めました(グラフ5)。入院科は、外科系診療科では整形外科、脳神経外科、外科が、内科系診療科では消火器内科、呼吸器内科、循環器内科が多数を占めました(グラフ6)。

5 市民病院に入院した経緯・理由



※グラフ 5

6 入院科



※グラフ 6

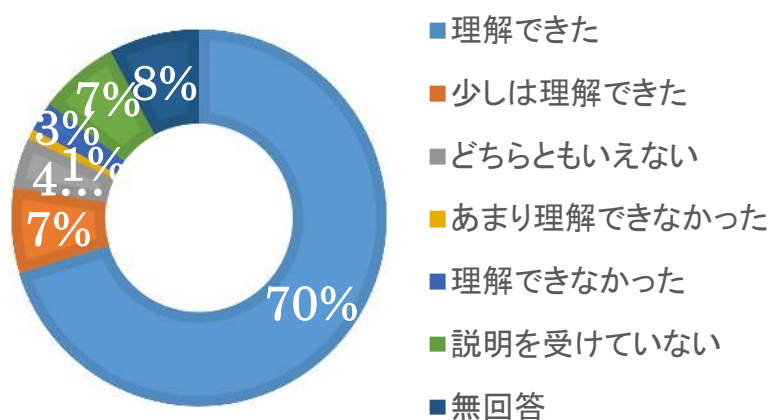
説明

入院前の手続の説明(グラフ7)や入院中の治療や検査に関する説明(グラフ8、9)については、約70%の方が「理解できた」と回答しました。

薬の説明については、「あった(少しだったがあった)」の割合が医師からでは67%(グラフ10)、看護師からでは61%(グラフ11)、薬剤師からでは31%(グラフ12)でした。薬の副作用の説明については、44%の方が「あった(少しだったがあった)」と回答しました(グラフ13)。

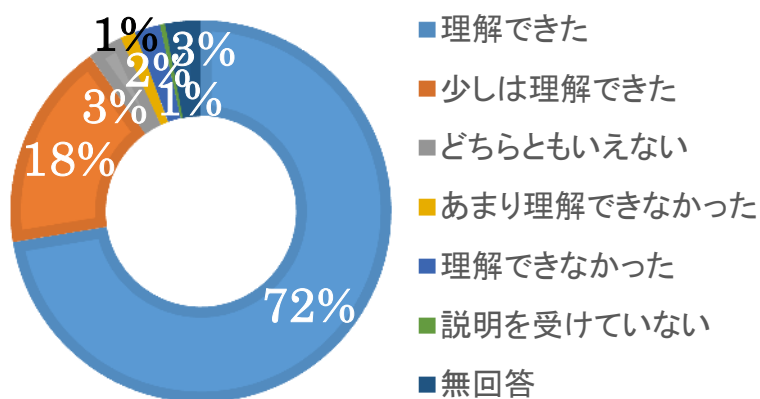
入院生活の決まりごとの説明については83%の方が「理解できた(少しは理解できた)」と回答しました(グラフ14)。

7 受付での入院前の手続の説明は理解できましたか



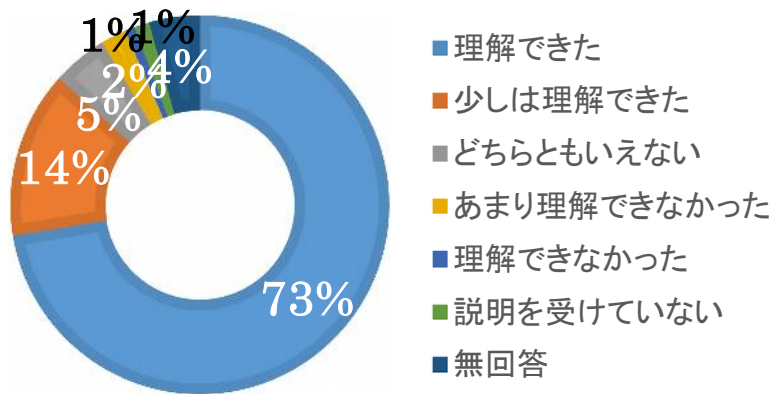
※グラフ7

8 入院中の治療や検査に関する「医師」の説明は理解できましたか



※グラフ8

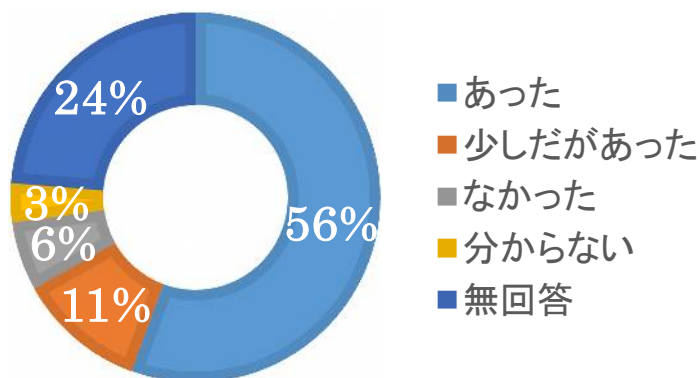
9 入院中の治療や検査に関する「看護師」の説明は理解できましたか



※グラフ 9

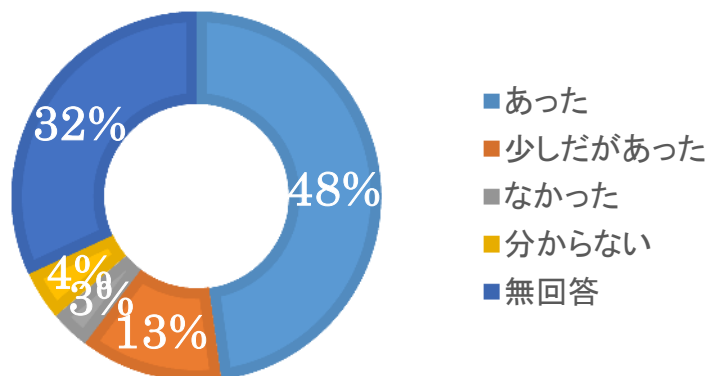
10 処方された薬について、何のために服用する必要があるか理解できる説明がありましたか

10.1 医師の説明



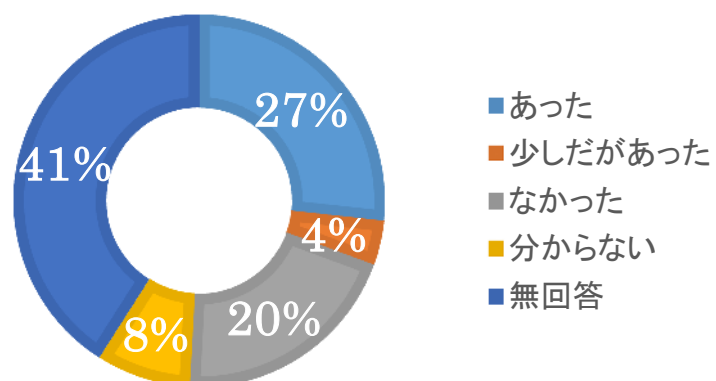
※グラフ 10

10.2 看護師の説明



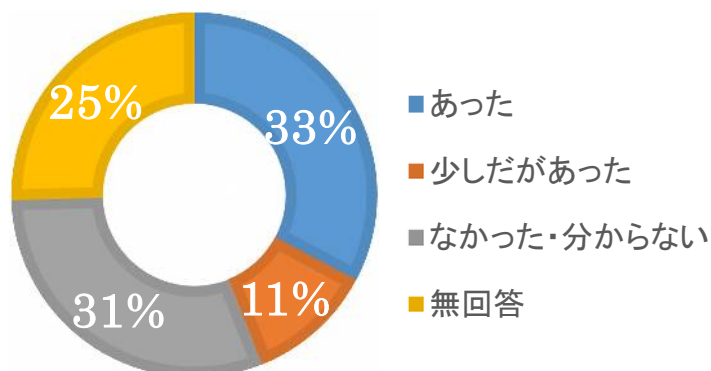
※グラフ 11

10.3 薬剤師の説明



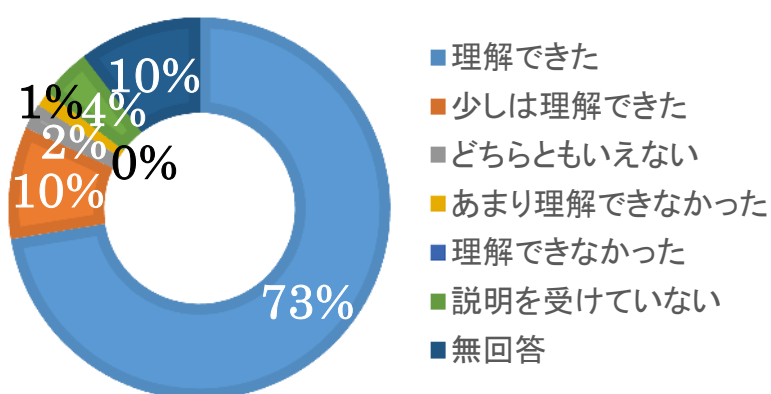
※グラフ 12

11 薬の説明の中で、注意してほしい副作用について説明がありましたか



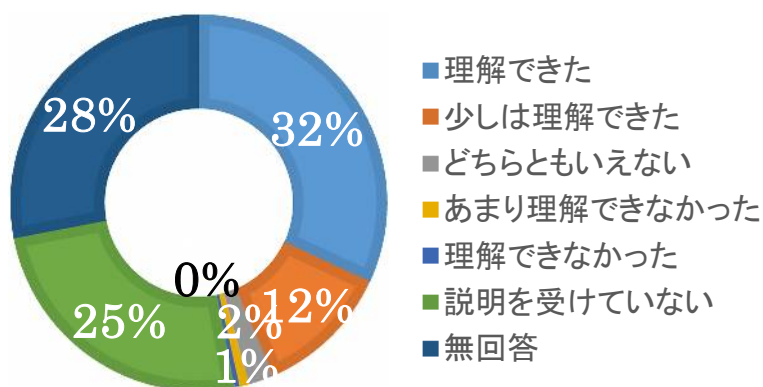
※グラフ 13

12 入院生活の決まりごと（入浴・食事・消灯時間・非常口・トイレ・サービス）についての説明は理解できましたか



※グラフ 14

13 退院後の治療や生活上の注意点についての説明は理解 できましたか



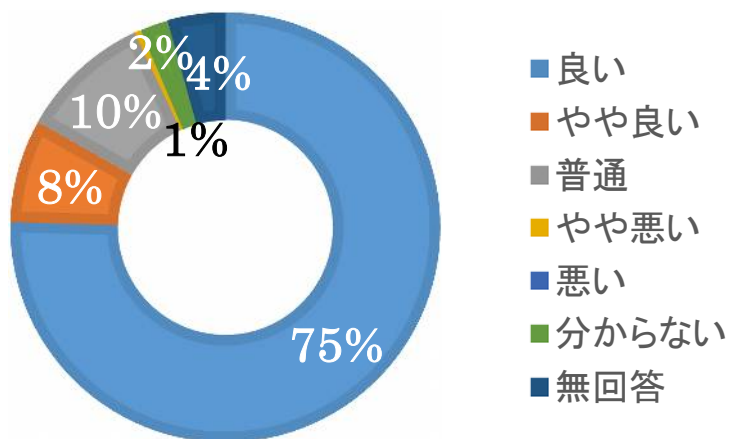
※グラフ 15

職員の対応

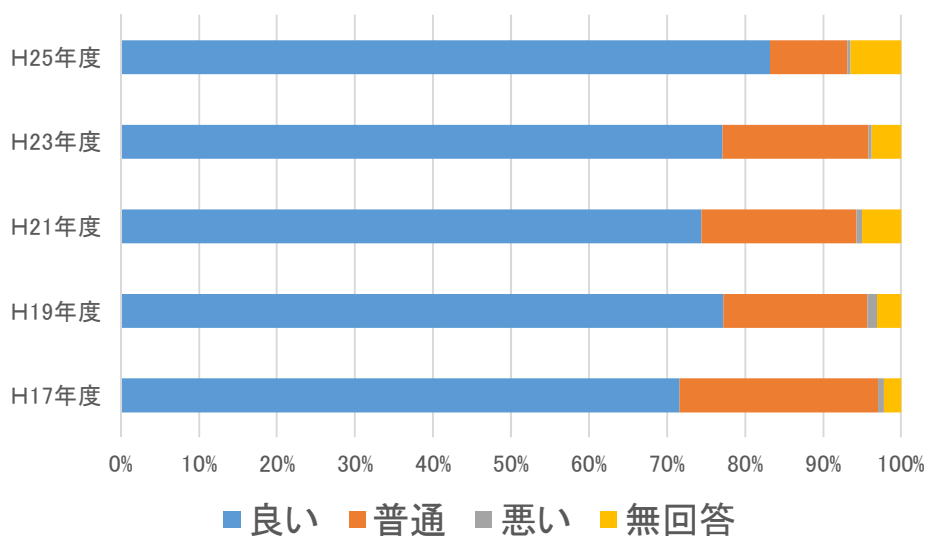
職種別では、医師、看護師、医療員、放射線技師が前回の調査より「良い(やや良い)」の割合を増やしたのに対し(グラフ 17、19、21、25)、検査技師、薬剤師、事務職員については無回答の割合が増加し、「良い(やや良い)」の割合が減少しました(グラフ 23、29、31)。理学療法士・作業療法士・言語聴覚士については今回が初の調査となりましたが、患者さんとの接点がリハビリに限られるため、無回答の割合が高くなりました(グラフ 27)。

14 職員の対応（言葉づかい、態度、質問したときの対応など）について、どのように感じましたか

14.1 医師

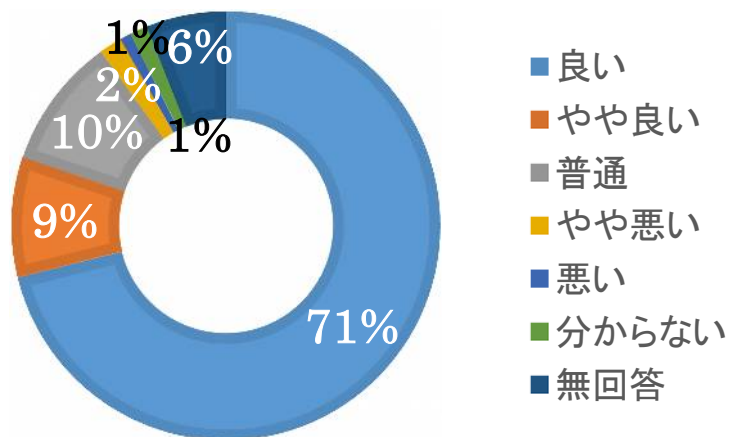


※グラフ 16

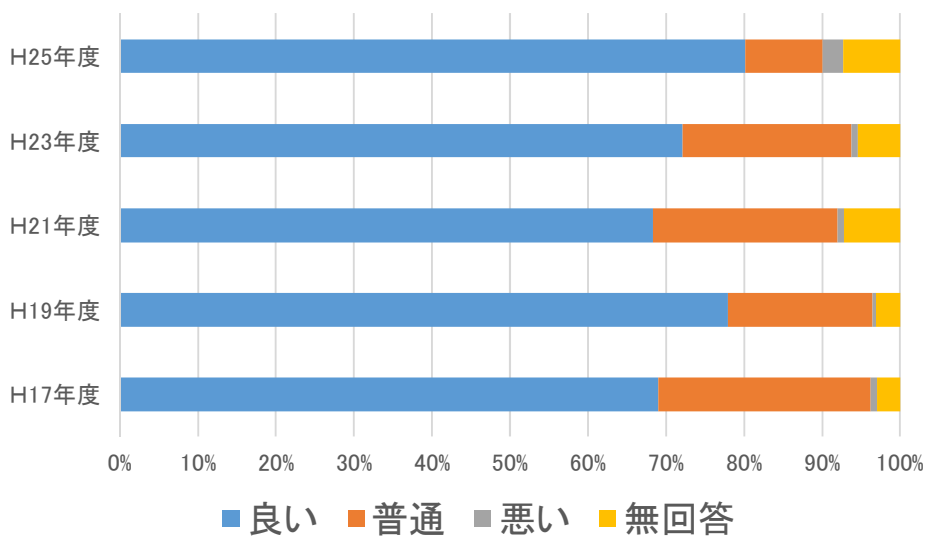


※グラフ 17

14.2 看護師

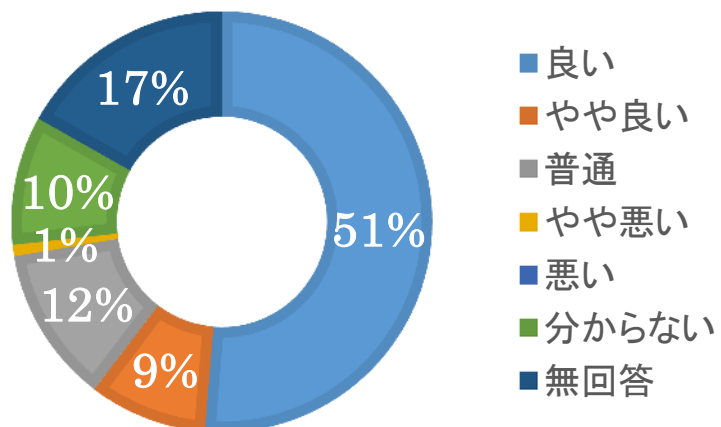


※グラフ 18

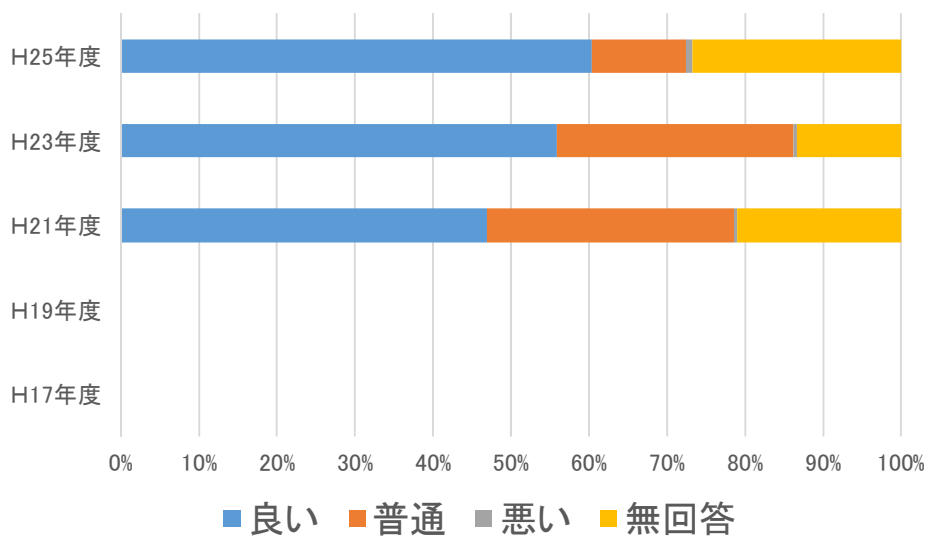


※グラフ 19

14.3医療員

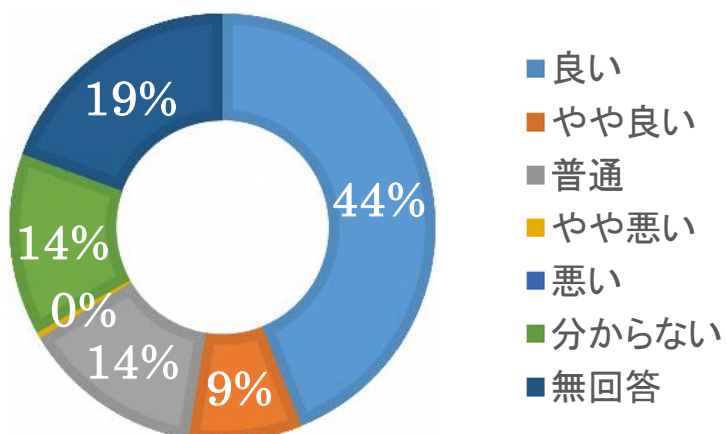


※グラフ 20

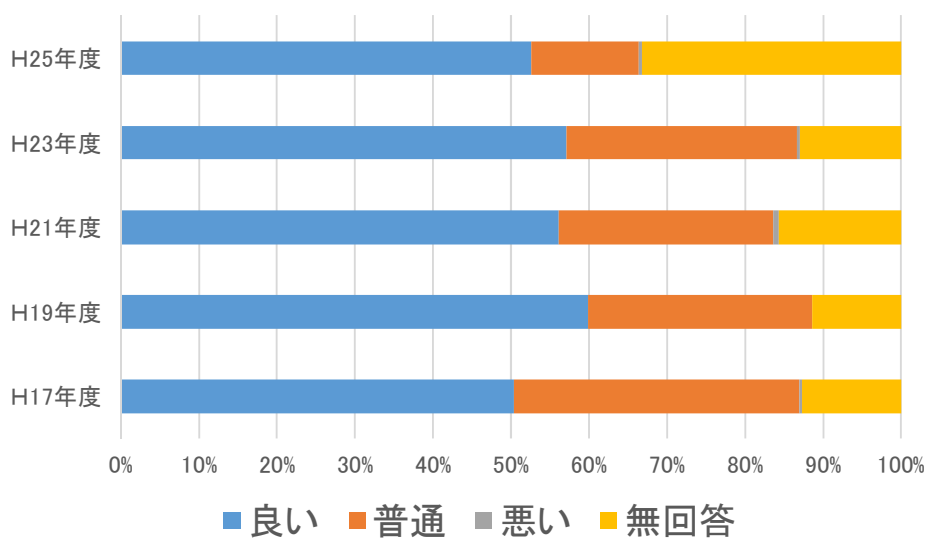


※グラフ 21

14.4検査技師

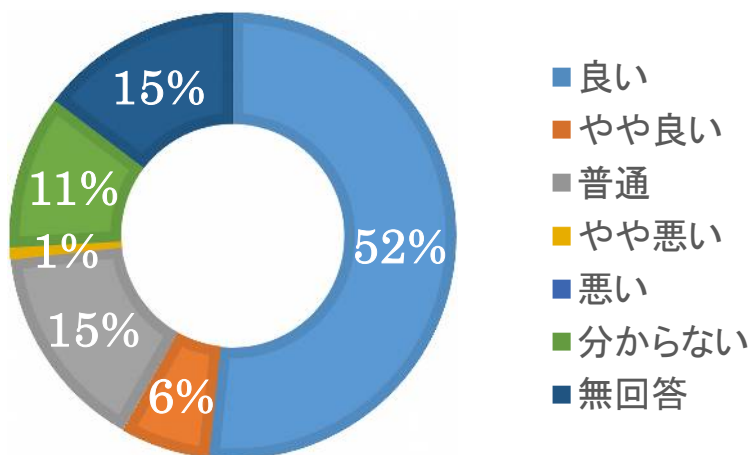


※グラフ 22

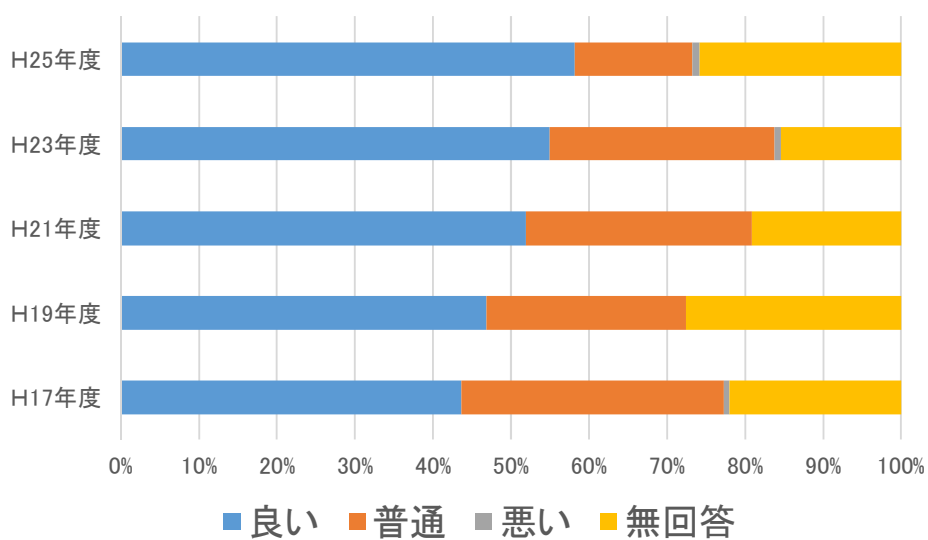


※グラフ 23

14.5放射線技師

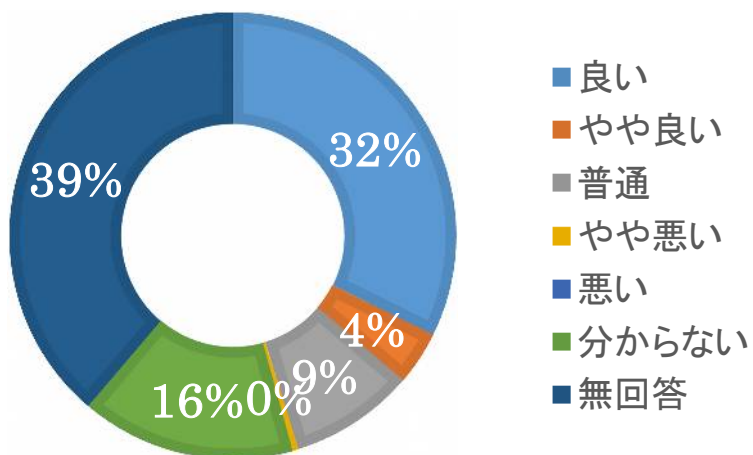


※グラフ 24

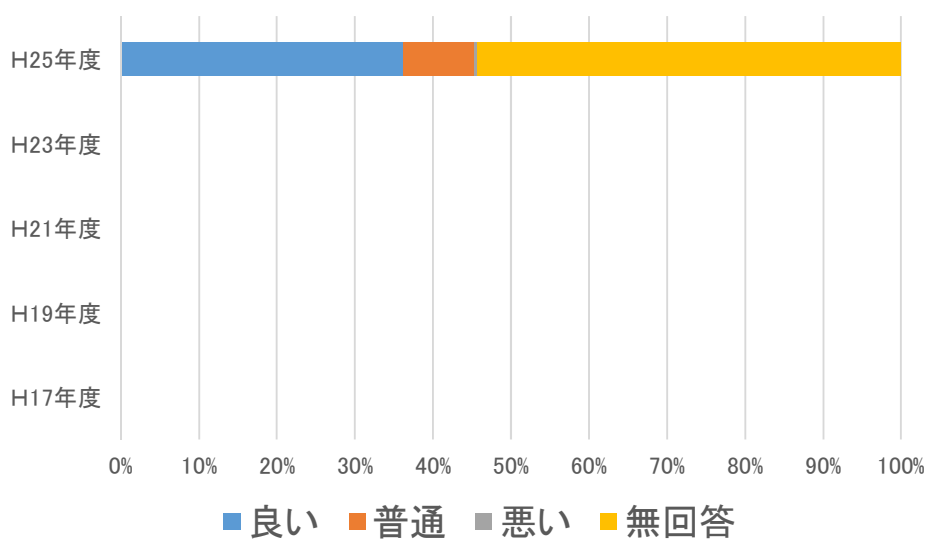


※グラフ 25

14.6理学療法士、作業療法士、言語聴覚士

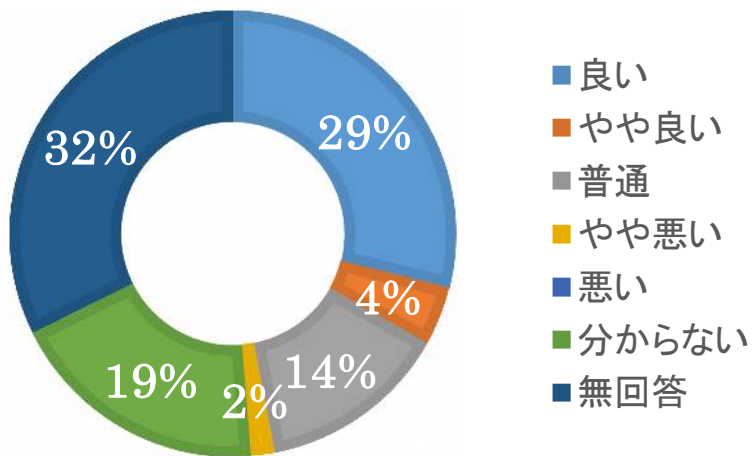


※グラフ 26

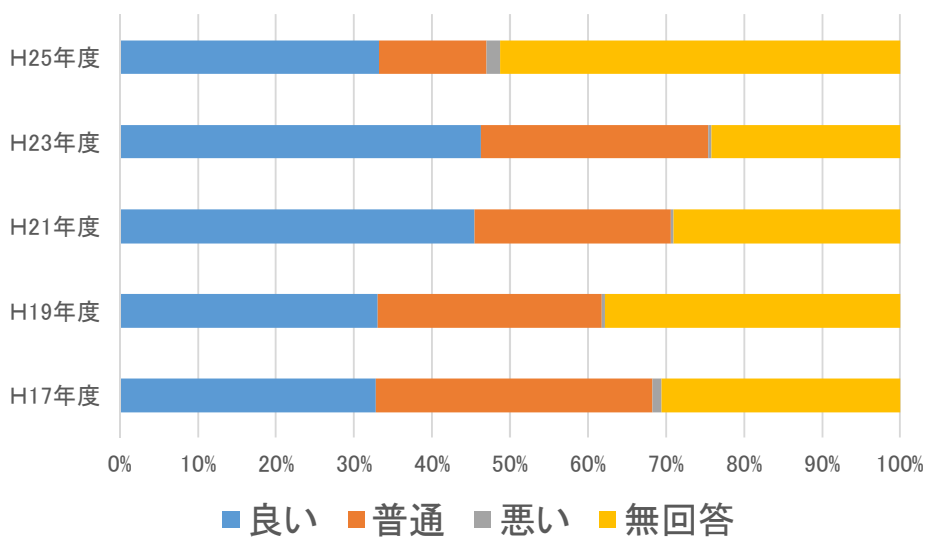


※グラフ 27

14.7 薬剤師

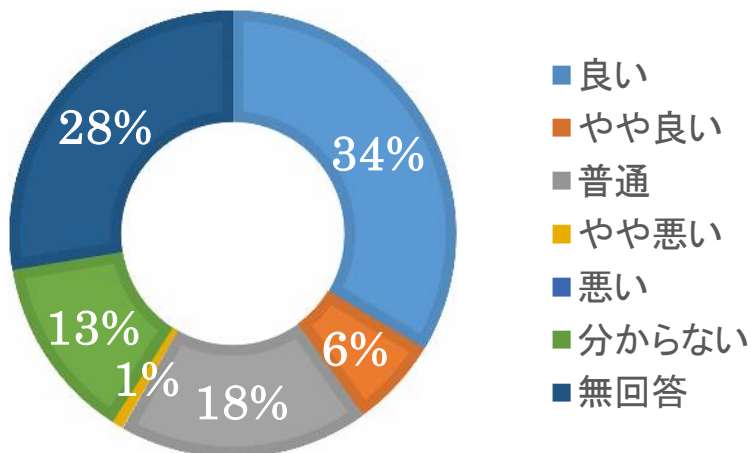


※グラフ 28

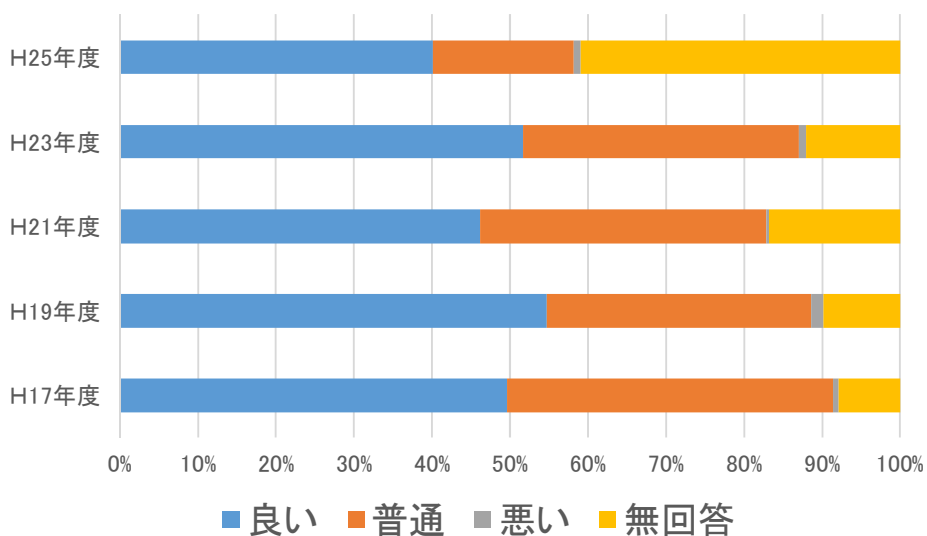


※グラフ 29

14.8事務職員



※グラフ 30



※グラフ 31

看護支援

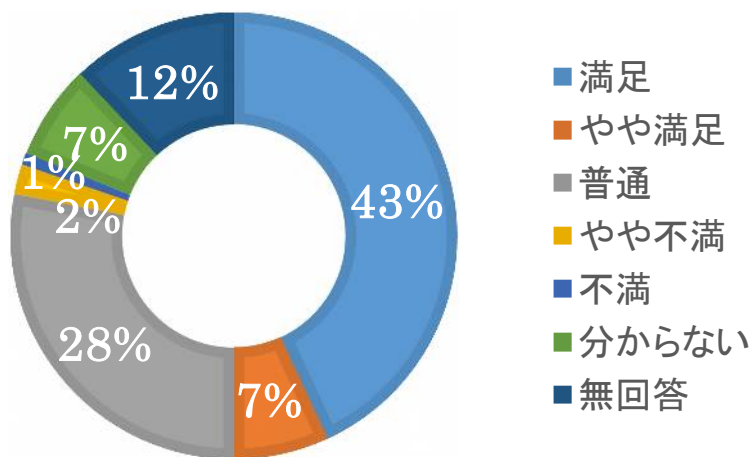
看護師による個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮(グラフ 32)については 50%の方が、看護師への質問のしやすさ、質問への対応(グラフ 33)については 74%の方が、入院生活中的支援(グラフ 35)については 66%の方が、それぞれ「満足(やや満足)」と回答しました。

ナースコールの待ち時間(グラフ 34)については 71%の方が「許容範囲」と回答しました。

受け持ちの医師・看護師の交代による不安については、「全くない(あまりない)」という回答が医師では 42%で(グラフ 36)、看護師では 72%でした(グラフ 37)。

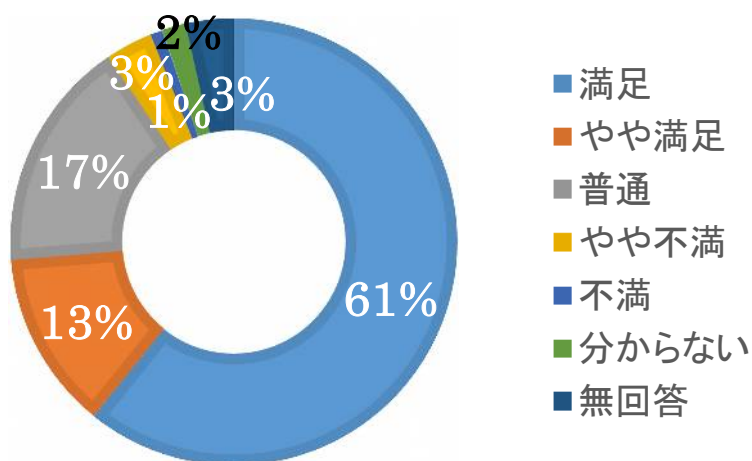
看護師同士の連携への不安(グラフ 38)、職員同士の私語による不快感(グラフ 39)については、それぞれ 77%の方が「全くない(あまりない)」と回答しました。

15 看護師による個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮はどうでしたか



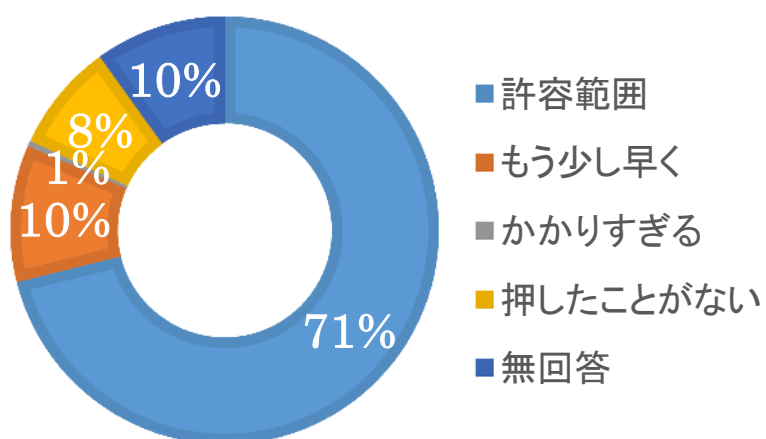
※グラフ 32

16 看護師に質問しやすいですか？ 質問への看護師の対応はいかがですか（態度、行動など）



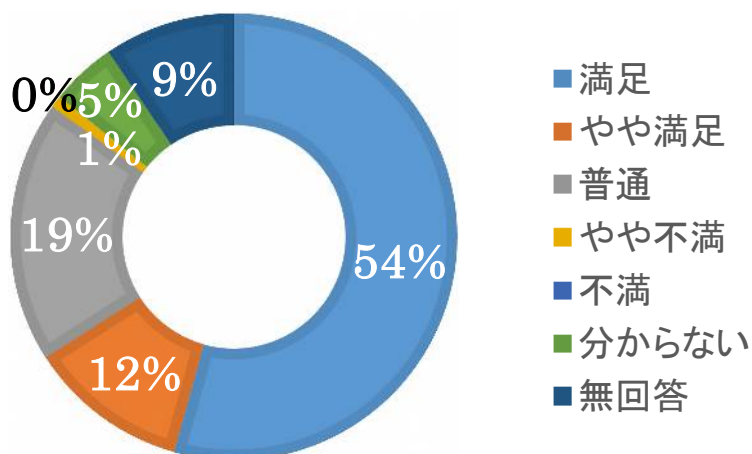
※グラフ 33

17 ナースコールの待ち時間はどうでしたか



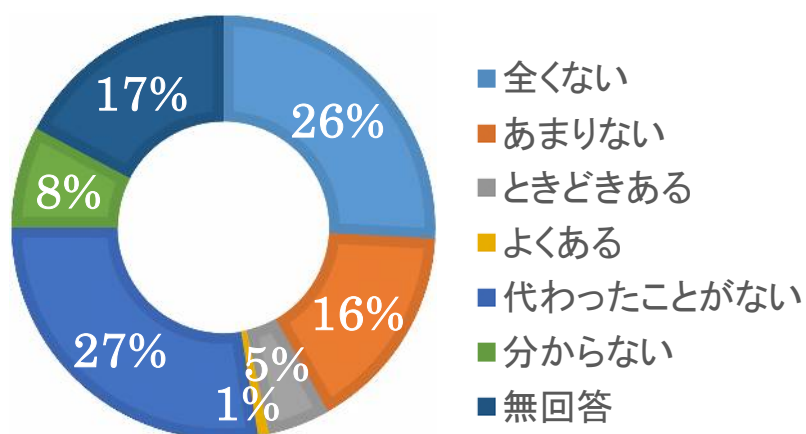
※グラフ 34

18 入院生活中的の支援（身体の清拭の介助、体の向きを変える介助、食事の介助など）はどうでしたか



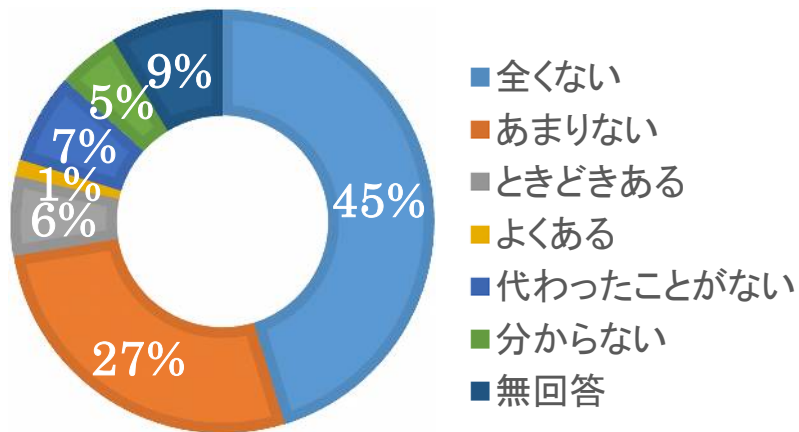
※グラフ 35

19 受け持ちの「医師」が代わって不安に思ったことがありますか



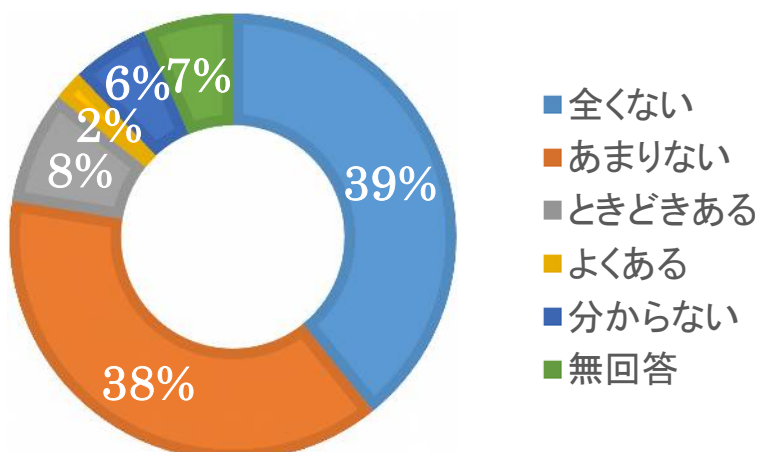
※グラフ 36

20 受け持ちの「看護師」が代わって不安に思ったことがありますか



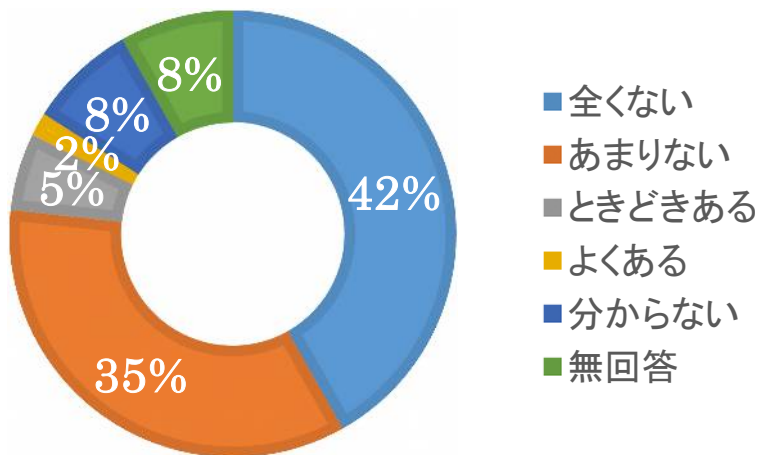
※グラフ 37

21 看護師同士の連携について、不安に思ったことがありますか



※グラフ 38

22 職員同士の私語を不快に思ったことがありますか

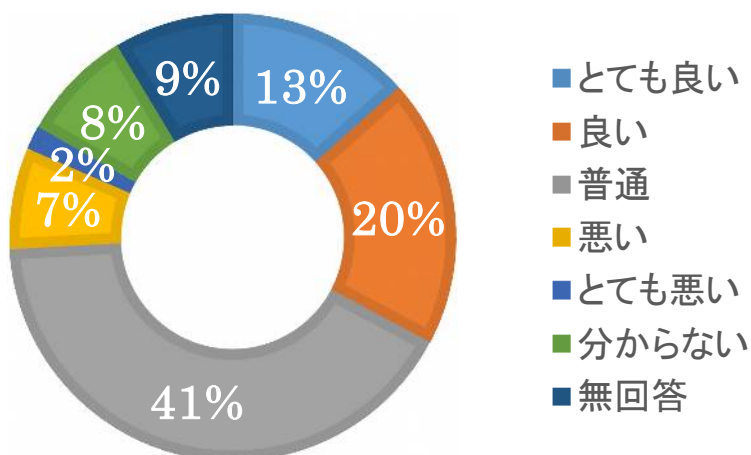


※グラフ 39

食事

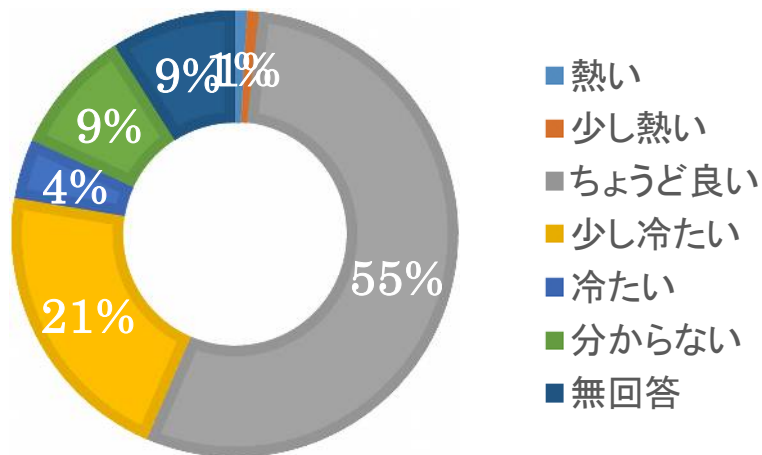
食事の味(グラフ 40)と食事の温度(グラフ 41)については「普通」の回答が最多でした。また、自由意見では、献立や味付け、量などについて様々なご意見やご提案をいただきました。

23 食事の味はどうか



※グラフ 40

24 食事の温度はどうか



※グラフ 41

環境

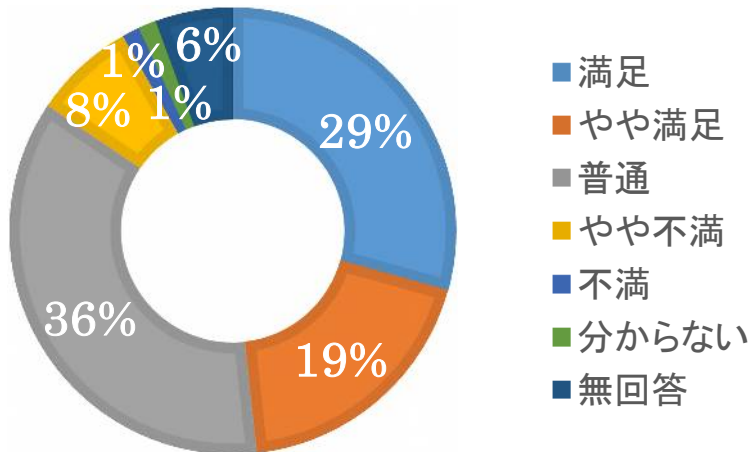
病室、病棟内の環境については、すべての項目で「普通」の回答が最多を占めました(グラフ 42-50)。東館(31、32、41、42、51、52 病棟)の患者さんからは病室の人数や室内の環境に関するご意見が多く、本館(33、34、43、44、53、54 病棟)の患者さんからはトイレ、洗面所の環境や面会者のマナーに関するご意見が多く寄せられました。

売店については「普通」の回答が 35%で最多でした。売店に置いて欲しい品物は「果物」、「お弁当」など食料品に関する回答が多く寄せられました。

院内に欲しい施設・設備については、体を動かすことができる場所(散歩コース、トレーニングルーム、公園など)、患者さん、面会者が寛げる場所(喫茶室、談話室、図書室など)、自動販売機などの回答が多く寄せられました。

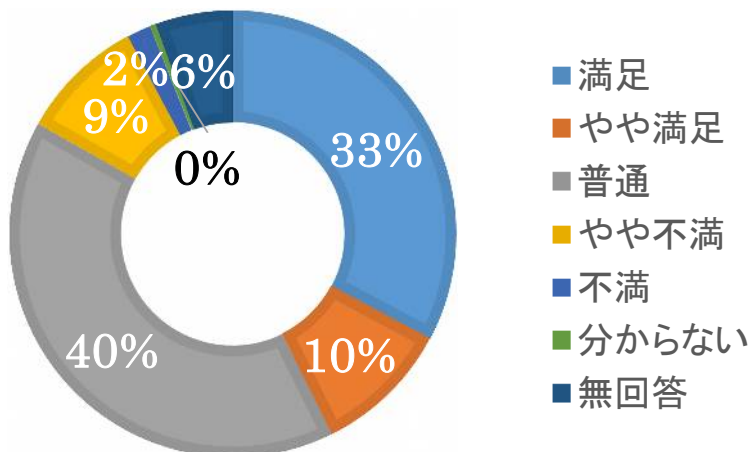
25 病室・病棟内の環境はいかがですか

25.1 病室、ベッドまわりの使い勝手



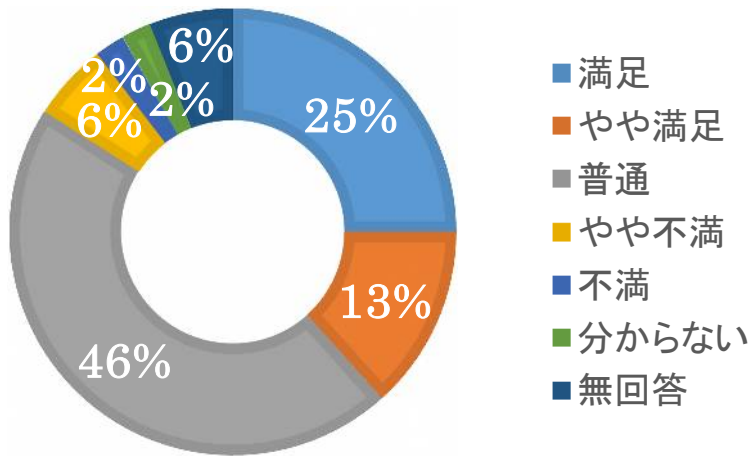
※グラフ 42

25.2 室内の照明



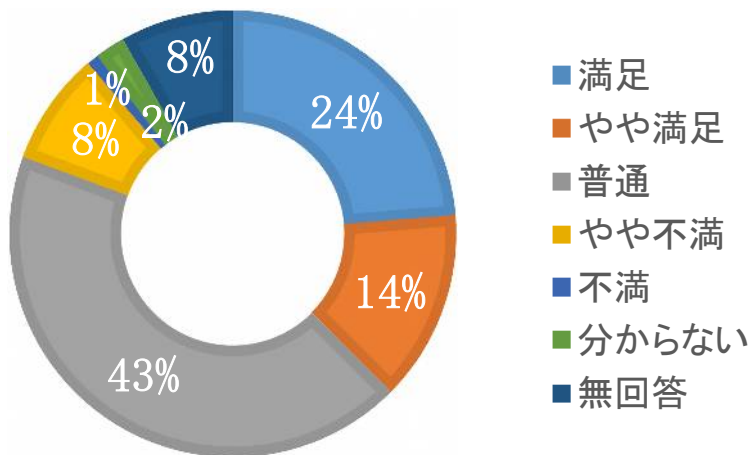
※グラフ 43

25.3室内の換気



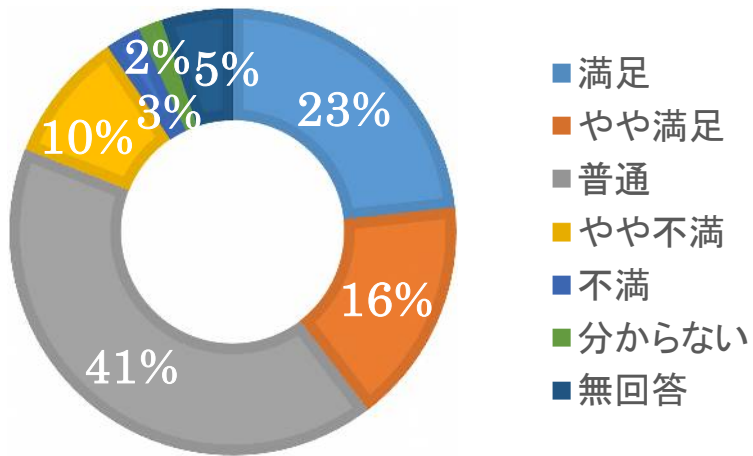
※グラフ 44

25.4室内の冷暖房（室温の設定）



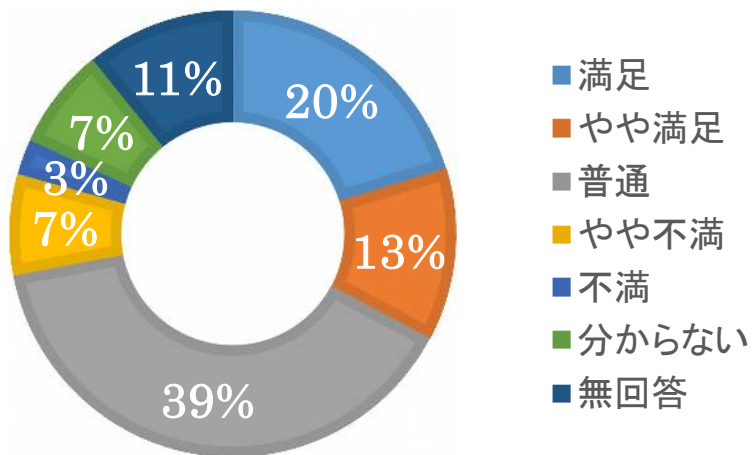
※グラフ 45

25.5室内の静けさ



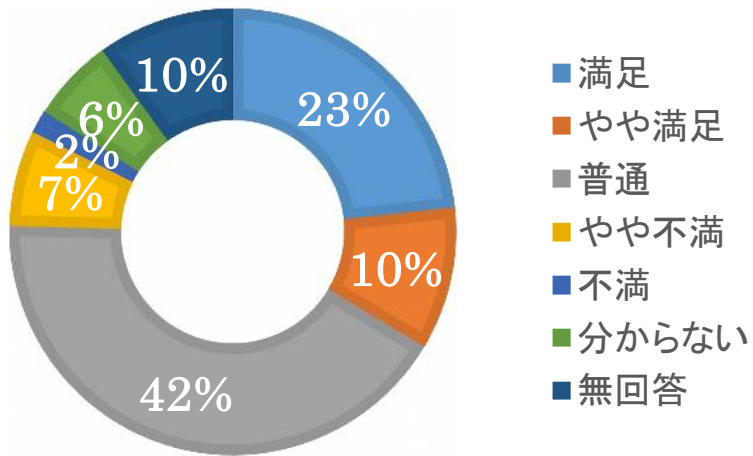
※グラフ 46

25.6トイレの使いやすさ・清潔感



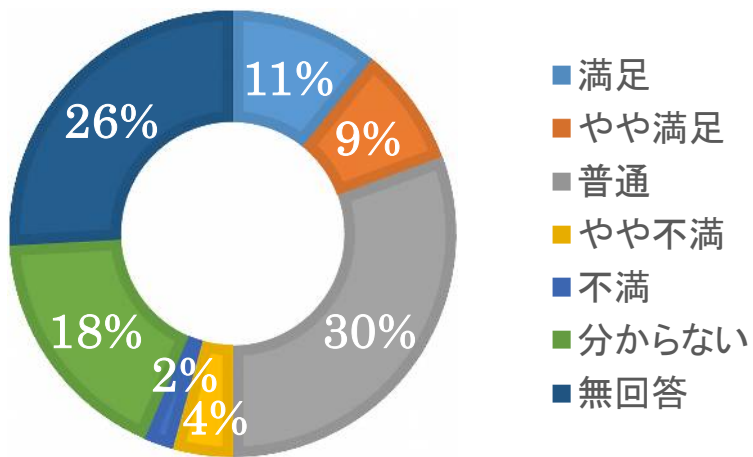
※グラフ 47

25.7洗面所の使いやすさ・清潔感



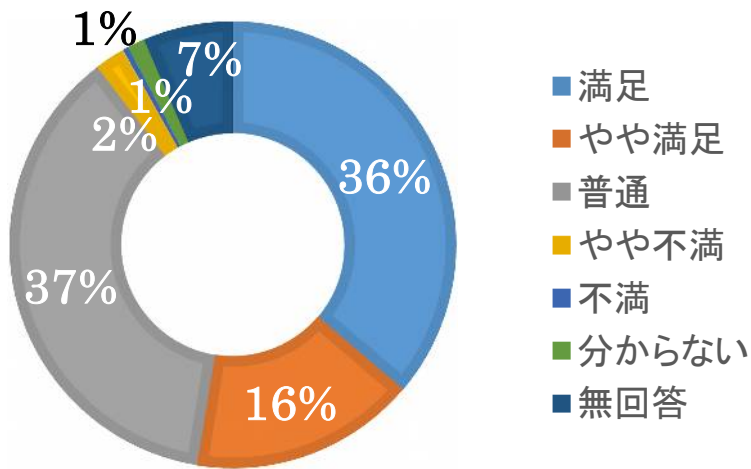
※グラフ 48

25.8浴室・シャワー室の使いやすさ・清潔感



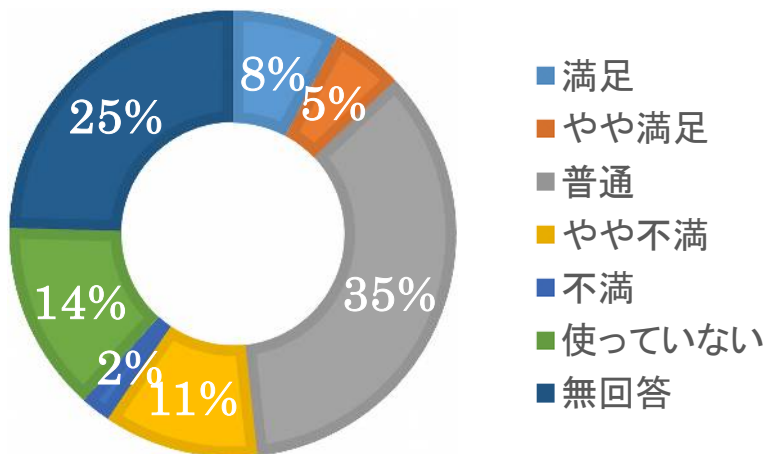
※グラフ 49

25.9病室や病棟内の清掃



※グラフ 50

26 店の品揃え、価格、営業時間等はいかがでしたか



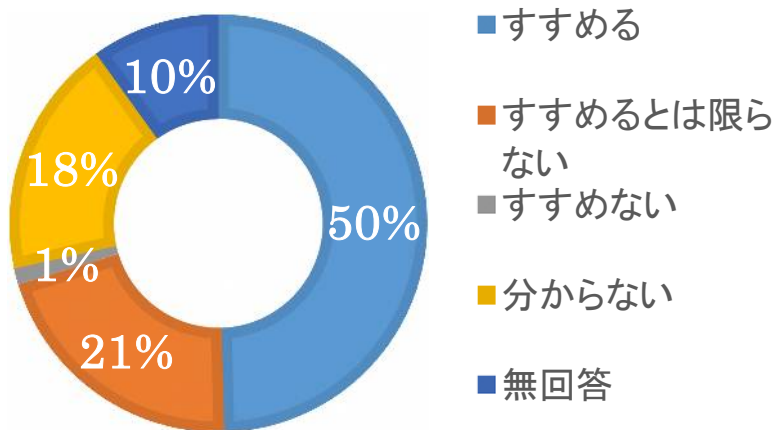
※グラフ 51

評価

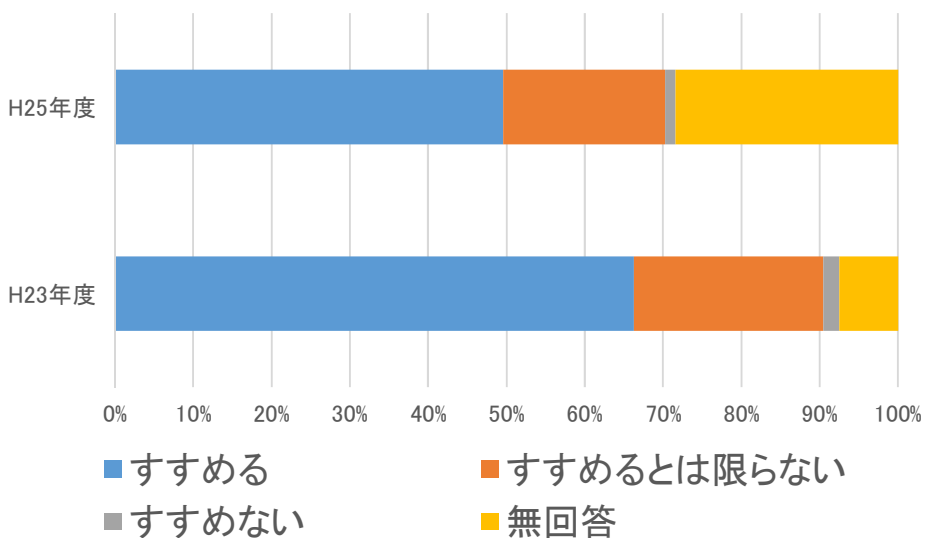
家族や友人に市民病院の受診をすすめるかという質問については、50%の方が「すすめる」と回答しましたが(グラフ 52)、前回の調査と比較すると「すすめる」の割合は減少しました(グラフ 53)。

入院生活の全体的な満足度については、「満足(やや満足)」の回答は 56%でした(グラフ 54)。

27 もし家族や友人から相談されたら、あなたは市民病院の受診をすすめますか

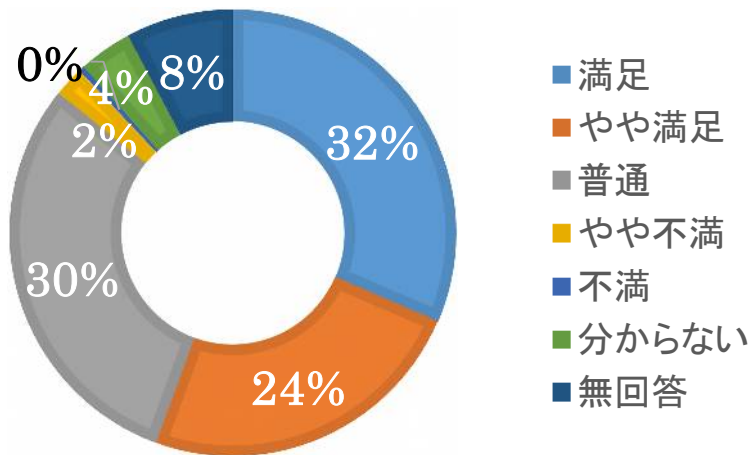


※グラフ 52



※グラフ 53

28 この病院での入院生活の全体的な満足度はいかがですか

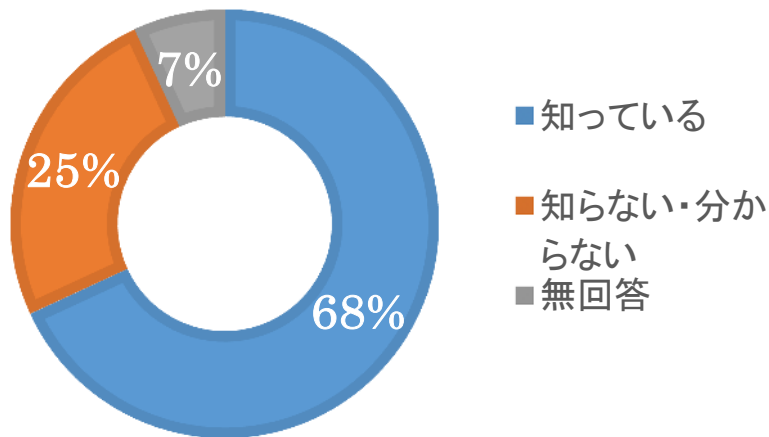


※グラフ 54

新病院建設

新病院の建設については、68%の方が検討を行っていることを「知っている」と回答しました(グラフ 55)。新病院建設の必要性については、54%の方が「必要である(どちらかといえば必要である)」と回答し、「必要ない(どちらかといえば必要ない)」は30%でした(グラフ 56)。建設場所については、「現在の場所」が41%で最多で、次いで「郊外」が20%でした(グラフ 57)。

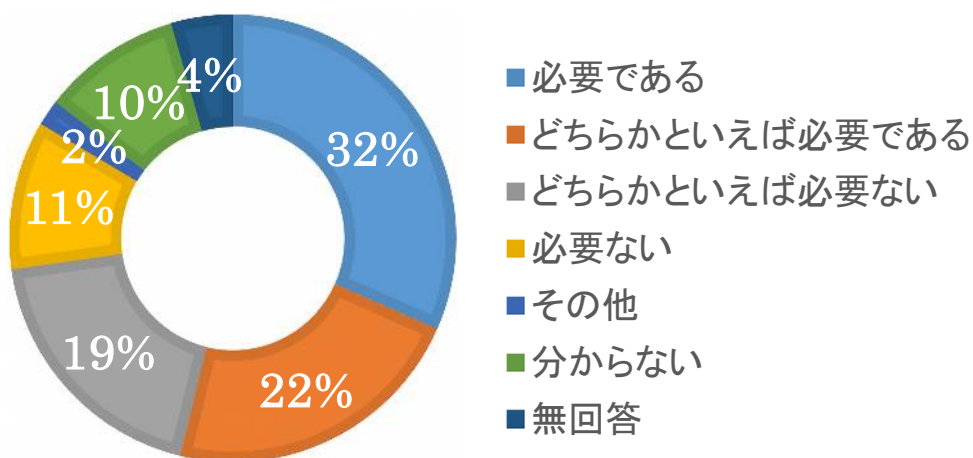
29 島田市では新病院建設の検討を行っていることを知っていますか



※グラフ 55

30 新病院を建設することの必要性についてどう思いますか

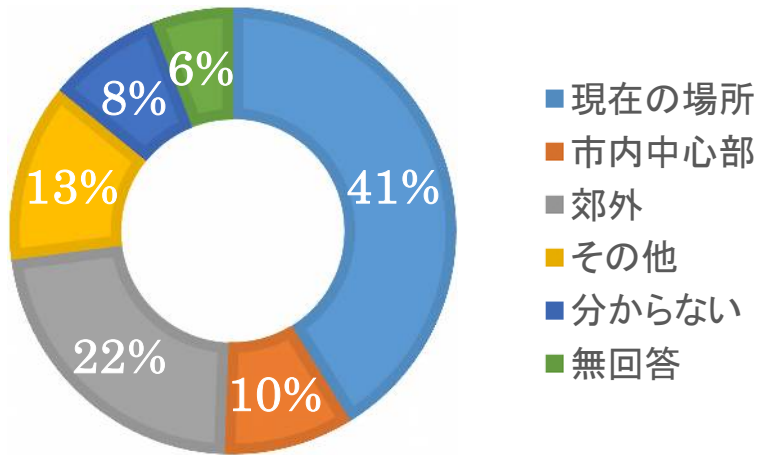
前の質問で「知っている」と答えた方にお尋ねします。（回答者数 N = 158）



※グラフ 56

31新病院の建設場所は、どこが適当だと思えますか

前の質問で「必要である」、「どちらかといえば必要である」と答えた方にお尋ねします。（回答者数 N = 85）



※グラフ 57

市民病院へのご希望・ご意見

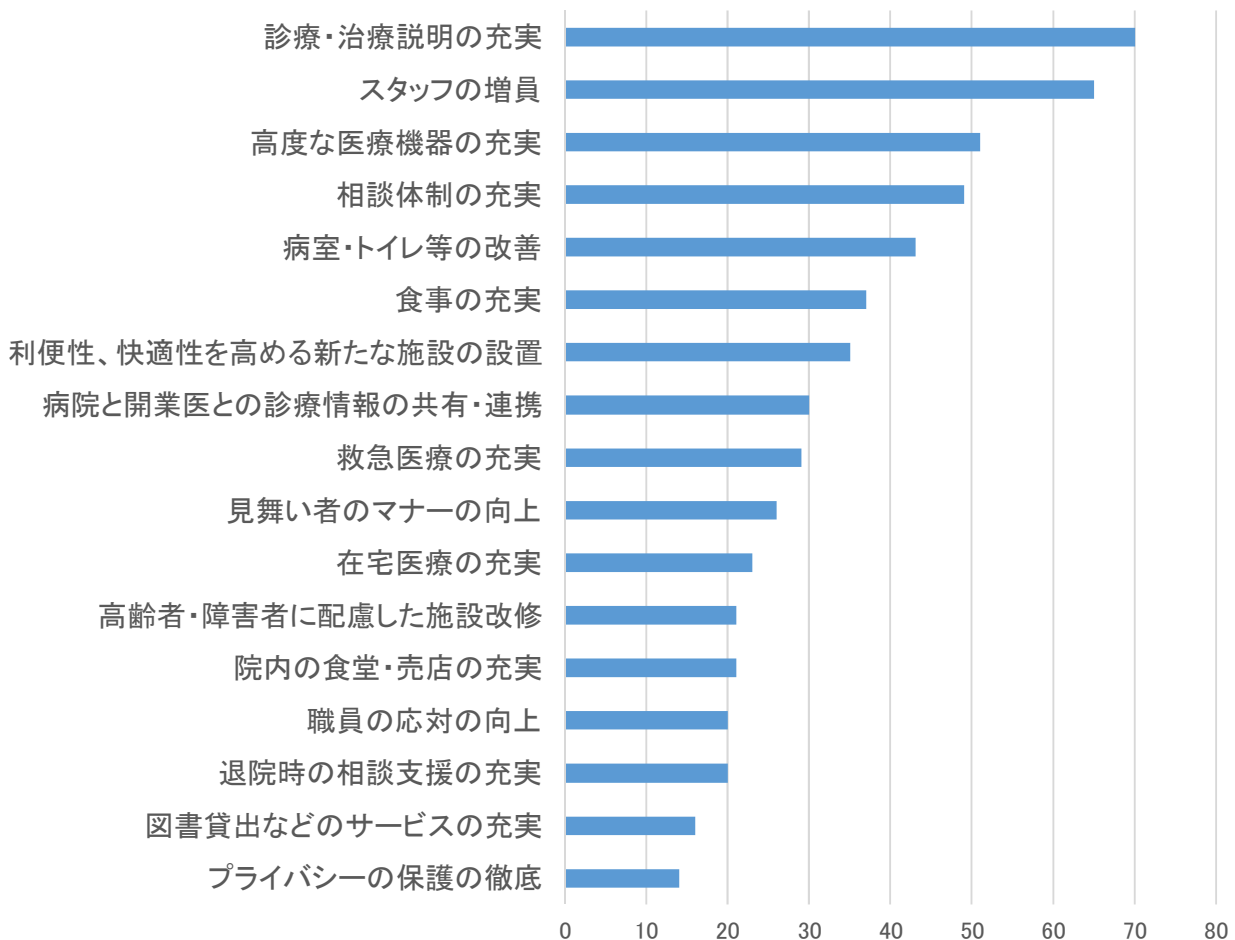
当院に望むことの上位3件は次のとおりです(グラフ 58)。

1. 診療・治療説明の充実
2. スタッフの増員
3. 高度な医療機器の充実

自由記述による当院へのご意見、ご希望については 47 件が寄せられ、うち感謝のご意見が 32%(15 件)、サービスに関するご要望が 30%(14 件)、施設・設備に関するご要望が 38%(18 件)でした。

32 この病院に入院されるに当たって、特に望まれることは何ですか？

※ 3 つ以内で選択



※ グラフ 58