

平成 21 年度

入院患者アンケート集計報告書

事務部病院企画課

◆実施目的

患者の要望を把握し、今後の病院経営の基礎資料とする。

◆実施方法

【調査期間】平成21年11月17日（火）から11月24日（火）まで（1週間）

【対象者】入院患者

【配布・回収方法】病棟の看護師を通して配布し、各病棟に設置した回収ボックスで回収した。

◆結果

病棟	病棟配布枚数	患者配布枚数	回収枚数	回収率
31	35	34	19	55.88%
32	50	32	27	84.38%
33	29	30	26	86.67%
34	50	24	20	83.33%
41	51	42	35	83.33%
42	34	43	21	48.84%
43	40	22	21	95.45%
44・45	41	30	26	86.67%
51	48	16	12	75.00%
52	44	11	11	100.00%
53	41	33	26	78.79%
54・55	47	25	18	72.00%
計	510	342	262	76.61%

※前回（H19年11月）の回収率72.4%（回収部数を患者配布部数で除した割合）

◆目次

【集計結果】・・・P 1 ～ P 14

【自由意見】・・・P 15 ～ P 18

【年度別推移】・・・P 19 ～ P 23

【病棟別推移】・・・P 24 ～ P 30

記入者（回答者）

本人	付添い	無回答	回答者数
128	90	44	262
48.9%	34.4%	16.8%	100.0%

設問1 あなた（患者さん）の住所、性別、年齢は？

a) 住所

市内	市外	無回答	回答者数
168	85	9	262
64.1%	32.4%	3.4%	100.0%

b) 性別

男	女	無回答	回答者数
125	128	9	262
47.7%	48.9%	3.4%	100.0%

c) 年齢

0～9歳	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代
4	3	5	16	6	21	65	73
3.2%	2.4%	4.0%	12.9%	4.8%	16.9%	52.4%	58.9%

80代	90代	無回答	回答者数
47	9	13	124
37.9%	7.3%	10.5%	100.0%

## 設問2 何科へ入院していますか？

血液・ リウマチ科	糖尿病・ 内分泌内 科	消化器内 科	循環器内科	小児科	外科	整形外科	形成外科	脳神経 外科	皮膚科
14	10	22	21	8	24	54	2	16	0
5.3%	3.8%	8.4%	8.0%	3.1%	9.2%	20.6%	0.8%	6.1%	0.0%

泌尿器科	産婦人科	眼科	呼吸器科	歯科口腔 外科	腎臓内科	緩和 ケア内科	脳卒中科	その他	無回答	回答者数
7	11	2	36	3	5	1	16	5	5	262
2.7%	4.2%	0.8%	13.7%	1.1%	1.9%	0.4%	6.1%	1.9%	1.9%	100.0%

## 設問3 入院している科のほかに、今、受診している科がありますか？

「ある」と答えた方は受診している科がいくつありますか？

ある							ない	無回答	回答者数
	1科	2科	3科	4科	5科以上	無回答			
104	55	30	6	1	5	7	138	20	262
39.7%	21.0%	11.5%	2.3%	0.4%	1.9%	2.7%	52.7%	7.6%	100.0%

前々回は45.9%、前回は40.6%と年々減少傾向にある。これらは開業医をかかりつけ医としていることが伺える。また、入院日数の短縮化により入院中に他科への受診をする患者が減少したと考えられる。

設問 4 受診に際して、市民病院を選んだ理由は？ 2つ選んでください。

他の病院・医院から紹介されたから	80	31.5%
医師が信頼できるから	70	27.6%
医療器械や検査器械が充実しているから	65	25.6%
自宅（または職場）から市民病院が近いから	59	23.2%
いろいろな診療科があるから	42	16.5%
市立の病院だから	39	15.4%
近くにほかの病院がないから	32	12.6%
医療内容が高度だから	29	11.4%
交通の便がよいから	6	2.4%
家族・知人等からすすめられたから	1	0.4%
その他	17	6.7%
無回答	8	3.1%
回答者数	254	

※ %は、回答者総数で除したもの

・他の病院・医院から紹介されたから」がトップとなっており、病診連携の推進が行われている結果である。続いて「医師が信頼できるから」「医療器械や検査器械が充実しているから」となっている。

## 設問 5

a) 入院中、患者さんご自身が市民病院の駐車場を利用（駐車）していますか？  
「利用している」と答えた方は、利用許可を受ける際、病院へ届出書を提出することを知っていますか？

利用している	利用していない	無回答	回答者数
27	199	36	262
10.3%	76.0%	13.7%	100.0%

知っている	知らない	無回答	回答者数
14	30	218	262
5.3%	11.5%	83.2%	100.0%

b) 付添の方は、市民病院の駐車場を利用（駐車）していますか？

利用している	利用していない	無回答	回答者数
111	23	128	262
42.4%	8.8%	48.9%	100.0%

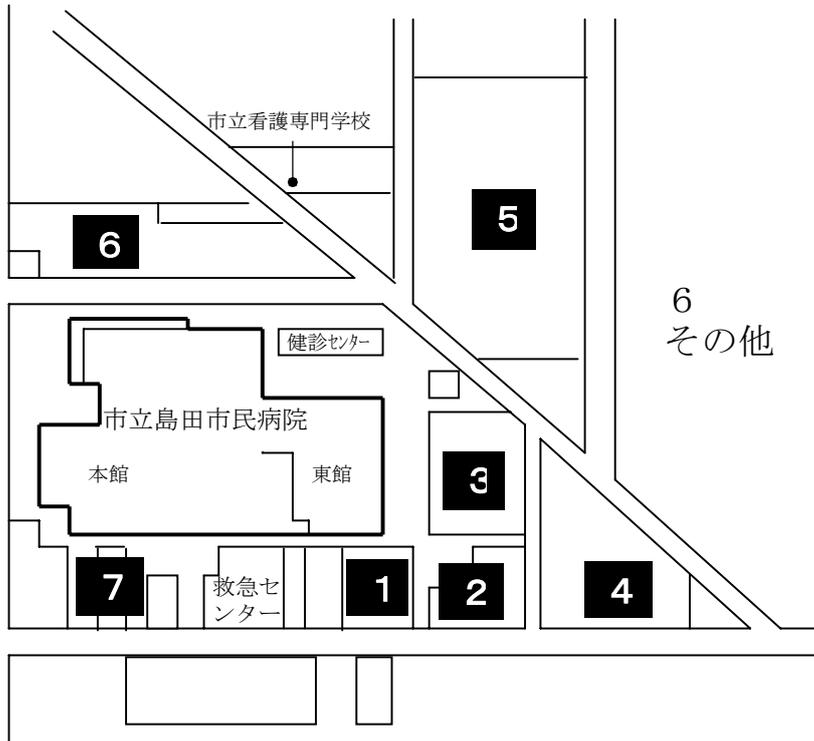
・入院患者の10.3%（前回16.5%）、付き添いの42.4%（前回59.4%）が駐車場を利用している。それぞれ約6%、17%となっており、入院時の説明が徹底されていると言える。

設問 5

a) 患者さんご自身または付添いの方は何番の駐車場を利用（駐車）していますか？

駐車されて  
いる位置は？

1	2	3	4	5	6	7	無回答	回答者数
2	6	37	29	13	1	0	50	138
1.4%	4.3%	26.8%	21.0%	9.4%	0.7%	0.0%	36.2%	100.0%



設問6 職員の対応（ことばづかい、態度）について

	良い		普通		悪い		無回答		回答者数	
医師	195	74.4%	52	19.8%	2	0.8%	13	5.0%	262	100%
看護師	179	68.3%	62	23.7%	2	0.8%	19	7.3%		
検査技師	147	56.1%	72	27.5%	2	0.8%	41	15.6%		
放射線技師	136	51.9%	76	29.0%	0	0.0%	50	19.1%		
薬剤師	119	45.4%	66	25.2%	1	0.4%	76	29.0%		
医療員	123	46.9%	83	31.7%	1	0.4%	55	21.0%		
事務員	121	46.2%	96	36.6%	1	0.4%	44	16.8%		

・今回から<受付>を<事務員>に変更し、医療員を新たに加えて調査を行った。全ての職種で「悪い」がほとんどなかった。しかし、「良い」が全体的に減少している。

医療員を新たに加えて調査を行った。全ての職種で「良い」が全体的に減少している。

設問7 入院の際の説明はどうでしたか？

a) 入院手続きの説明

わかりやすかった	128	48.9%
大体わかった	112	42.7%
わかりにくかった	6	2.3%
無回答	16	6.1%
回答者数	262	100.0%

b) 入院生活（治療）に関する説明

わかりやすかった	131	50.0%
大体わかった	108	41.2%
わかりにくかった	8	3.1%
無回答	15	5.7%
回答者数	262	100.0%

設問8 病気や検査に関する説明はどうでしたか？

a) 医師の説明

わかりやすかった	148	56.4%
大体わかった	94	35.9%
わかりにくかった	8	3.1%
無回答	12	4.6%
回答者数	262	100.0%

b) 看護師の説明

わかりやすかった	152	58.0%
大体わかった	95	36.3%
わかりにくかった	4	1.5%
無回答	11	4.2%
回答者数	262	100.0%

## 設問9 入院中、薬について説明を受けましたか？

受けた	190	72.5%
受けていない	45	17.2%
無回答	27	10.3%
回答者数	262	100.0%

「受けた」と答えられた場合のみ、お答えください。

### a) 医師から説明を受けた方

わかりやすかった	82	52.2%
大体わかった	73	46.5%
わかりにくかった	2	1.3%
回答者数	157	100.0%

### b) 薬剤師から説明を受けた方

わかりやすかった	68	54.8%
大体わかった	55	44.4%
わかりにくかった	1	0.8%
回答者数	124	100.0%

### c) 看護師から説明を受けた方

わかりやすかった	73	51.0%
大体わかった	68	47.6%
わかりにくかった	2	1.4%
回答者数	143	100.0%

※ %は各項目の回答者数で除したもの

- ・ 医師、薬剤師、看護師とも「わかりやすかった」の回答が多かった。
- ・ 190人の中で薬の説明を受けた割合は、医師82.6%、薬剤師65.2%、看護師75.3%となっている。三者の中で、薬剤師の説明が一番「わかりやすかった」という結果となったが前回調査と比較して約6%の減少だった。

設問10 入院中の看護支援について

						回答者数	
a)入院生活の説明について	わかりやすかった		大体わかった		わかりにくかった		
① 食事の選択についての説明は？	87	42.6%	104	51.0%	13	6.4%	204
② 入浴・食事・消灯時間等決まりの説明は？	93	46.0%	98	48.5%	11	5.4%	202
③ 非常口・トイレ・テレビなどのサービスについての説明は？	80	40.4%	102	51.5%	16	8.1%	198
b) 看護師の対応について							
	満 足		普 通		不 満		
① 看護師の説明は？	154	63.1%	88	36.1%	2	0.8%	244
② 質問や相談をした時の態度は？	158	64.5%	83	33.9%	4	1.6%	245
③ 看護師によるプライバシーの配慮は？	133	55.6%	103	43.1%	3	1.3%	239
④ 看護師との日常会話は？	129	53.1%	109	44.9%	5	2.1%	243
⑤ 看護師の身だしなみは？	171	69.8%	73	29.8%	1	0.4%	245
c) 入院中に受けた日常生活の介助について							
	満 足		普 通		不 満		100.0%
① ナースコールを押してから看護師が病室に来るまでの待ち時間は？	114	50.7%	105	46.7%	6	2.7%	225
② 身体を拭くなど清潔に関する介助は？	123	57.2%	89	41.4%	3	1.4%	215
③ 身体の向きを変える時の介助は？	101	57.4%	72	40.9%	3	1.7%	176
④ 食事の介助は？	83	50.3%	78	47.3%	4	2.4%	165
d) 医師や看護師など医療スタッフのチームワークについて							
	全くない		ときどきある		常にある		
① 同じことを別の職員から何度も聞かれたことは？	146	62.9%	76	32.8%	10	4.3%	232
② 受け持ちの医師や看護師が変わって不安に思ったことは？	174	74.7%	54	23.2%	5	2.1%	233
③ スタッフの人間関係が悪く不安に思ったことは？	211	90.2%	21	9.0%	2	0.9%	234
④ 職員同士の私語が多くて不快に思ったことは？	209	87.8%	24	10.1%	5	2.1%	238

※ %は、各項目の回答者数で除したもの

前回の調査と比較して特に大きな変化はないものの、「看護師との日常会話」について「満足」が減少した。急激な患者の増加により対応が困難になっていることが伺える。また、「職員同士の私語が多く不快におもったことがある」については「全くない」が減少している。

## 設問11 入院中の食事について

a) あなた（患者さん）の食事の種類を教えてください。

一般食	136	51.9%
特別食	75	28.6%
無回答	51	19.5%
回答者数	262	100.0%

b) 毎回の食事ごと個人のトレイに置いてある食事メニューを表示し紙（食札）を利用していますか？

食札をとっておいて退院後の参考とする	58	22.1%
食札には目を通す	127	48.5%
あまり関心がない	34	13.0%
その他	3	1.1%
無回答	40	15.3%
回答者数	262	100.0%

c) 食事の味はいかがでしょう？

良い	50	19.1%
普通	146	55.7%
悪い	29	11.1%
無回答	37	14.1%
回答者数	262	100.0%

d) 食事の温度はいかがでしょう？

良い	48	18.3%
普通	162	61.8%
悪い	13	5.0%
無回答	39	14.9%
回答者数	262	100.0%

前回の調査と比較して大幅な違いはなかったが、食事の味については、「良い」と「悪い」が増加している。このことから患者の食事に対する意識は高くなっていると思われる。

設問12

病院の施設や環境について、どのように感じましたか？

	良い		普通		悪い		無回答		回答者数	
病室	121	46.2%	95	36.3%	9	3.4%	37	14.1%	262	100%
現在の お部屋は 何人部屋 ですか？	6人部屋		4人部屋		2人部屋		個室		—	
	64		120		15		44		243 —	
	良い		普通		悪い		無回答			
ベッド	153	58.4%	87	33.2%	3	1.1%	19	7.3%	262	100.0%
ベッド用 テーブル	115	43.9%	107	40.8%	9	3.4%	31	11.8%		
照明	124	47.3%	103	39.3%	17	6.5%	18	6.9%		
冷暖房	120	45.8%	107	40.8%	6	2.3%	29	11.1%		
トイレ	115	43.9%	92	35.1%	14	5.3%	41	15.6%		
浴室・ シャワー室	73	27.9%	80	30.5%	12	4.6%	97	37.0%		
清掃	139	53.1%	91	34.7%	5	1.9%	27	10.3%		
ゴミ箱	134	51.1%	96	36.6%	6	2.3%	26	9.9%		

- ・前回と比較して「悪い」は減少した。
- ・特に毎回「悪い」が多かった「トイレ」は5.3%の減となった。
- ・清掃やゴミ箱の環境についても「良い」が増加している。このことから清潔が保たれており過ごしやすい環境となっていると感じている患者が増えていると思われる。

設問13 院内の環境（アメニティー）について

a) 売店を設けていますが、ご意見をお聞かせください。

営業時間	長い	適当	短い	無回答	回答者数
	5 1.9%	157 59.9%	34 13.0%	66 25.2%	
価格	安い	適当	高い	無回答	
	2 0.8%	149 56.9%	54 20.6%	57 21.8%	
品目数	多い	適当	少ない	無回答	
	6 2.3%	148 56.5%	50 19.1%	58 22.1%	
店員の接客態度	良い	普通	悪い	無回答	
	49 18.7%	148 56.5%	9 3.4%	56 21.4%	

b) 食堂を設けていますが、ご意見をお聞かせください。

営業時間	長い	適当	短い	無回答	回答者数
	2 0.8%	104 39.7%	27 10.3%	129 49.2%	
価格	安い	適当	高い	無回答	
	20 7.6%	99 37.8%	15 5.7%	128 48.9%	
品目数	多い	適当	少ない	無回答	
	12 4.6%	105 40.1%	16 6.1%	129 49.2%	
味やボリューム	満足	適当	不満	無回答	
	26 9.9%	104 39.7%	6 2.3%	126 48.1%	
店員の接客態度	良い	普通	悪い	無回答	
	33 12.6%	102 38.9%	1 0.4%	126 48.1%	

c) 院内に喫茶室（コーヒーショップ）があれば良いと思いますか？

思う	思わない	無回答	回答者数
119	86	57	262
45.2%	32.7%	22.1%	100.0%

d) 院内にコーヒーや軽食を提供するお店があれば利用しますか？

利用する	利用しない	無回答	回答者数
134	78	50	262
51.0%	29.7%	19.4%	100.0%

- ・売店や食堂については、「適当」が多く、ほぼ満足していただいていると思われる。
- ・今回、新規に「院内喫茶」について調査をした。結果、「院内喫茶があれば利用する」と回答した人が半数であった。患者サービスの一環として院内喫茶の導入も検討か？

#### 設問14

現在、院内では40名余りのボラティアの皆さんが活動されています。  
あなたが受けるならば、どのようなサービスを希望しますか？

正面玄関での車いす介助	90	35.4%
病棟でのワゴンによる図書サービス	45	17.7%
自動受付機・支払機の介助・案内	42	16.5%
患者さんの日常生活に関わる小物作り (綿棒作り、広告で作ったゴミ箱など)	24	9.4%
その他：上記以外で希望するサービス	12	4.7%
回答者数	254	

※ %は、全回答者数で除したもの

前回と同様、車いす介助のサービスの希望が多かった。その他希望するサービスとしては「食事の介助」、「買い物を頼みたい」「小児病棟での読み聞かせ」であった。

設問15 この病院に対して、あなたが特に望まれることは何ですか？  
(いくつでも結構ですのでお選びください)

医師数の増加	91	35.8%
駐車場の拡大	85	33.5%
看護師数の増加	63	24.8%
救急医療体制の整備	55	21.7%
開業医との連携	44	17.3%
病室・トイレ等の改善	44	17.3%
食事の充実	44	17.3%
バス路線の拡充	42	16.5%
在宅医療（訪問看護、訪問リハビリテーション、訪問診療）の充実	35	13.8%
リハビリテーションの充実	33	13.0%
医師の応対向上	33	13.0%
病棟の個室を増やす	29	11.4%
診療・治療説明の充実	29	11.4%
食堂・売店の充実	29	11.4%
医療機器の充実	27	10.6%
看護師の応対向上	25	9.8%
見舞い者のマナーの対応向上	24	9.4%
医療技師数の増加	24	9.4%
防災対策の充実	19	7.5%
診療室におけるプライバシーの保護	19	7.5%
喫煙所の設置	19	7.5%
医療技師の応対向上	17	6.7%
健康管理指導の充実	17	6.7%
医療相談室の充実	17	6.7%
図書サービスの充実	16	6.3%
日帰り手術の実施	14	5.5%
窓口、会計の応対向上	9	3.5%
検査等の項目・回数をへらす	8	3.1%
検査等の項目・回数を増やす	6	2.4%
専門外来の充実	4	1.6%
無回答	9	3.5%
回答者数	254	

※ %は、全回答者数で除したもの

- ・「医師数の増加」が15.3%の増加、「看護師数の増加」が14.6%の増加となり医師や看護師の充実を要望する意見が多かった。
- ・「駐車場の拡大」が14.6%の増となり、駐車場の利用者が今まで以上に増えている傾向にあると考えられる。