

西仙台病院 患者家族満足度調査アンケート結果

■ 調査方法・調査票回答率など

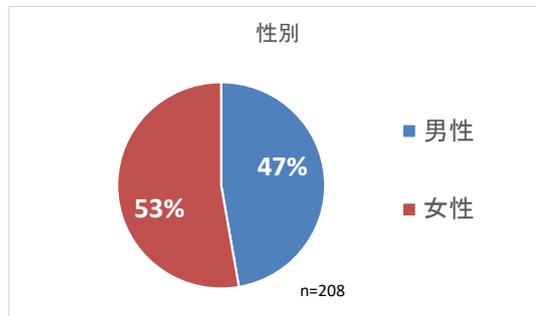
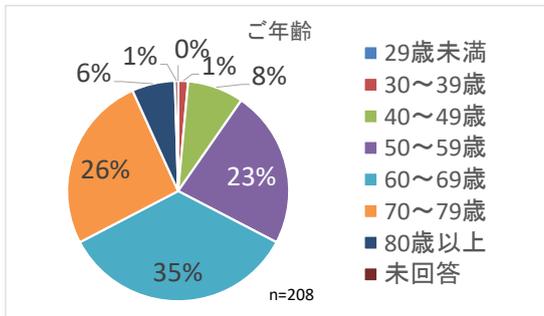
平成30年1月10日現在入院されている方を対象に、アンケートを配布し1月31日までに回収を行った。

配布数	451
回答数	208
回答率	46.1%

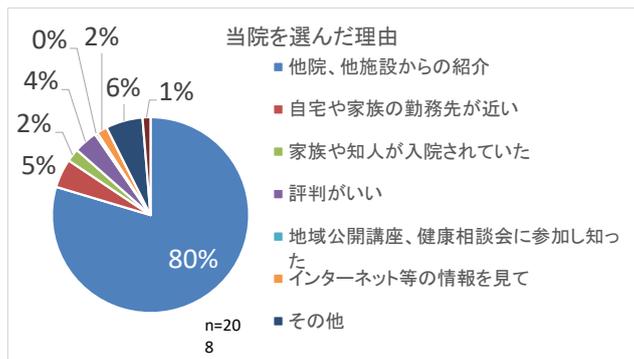
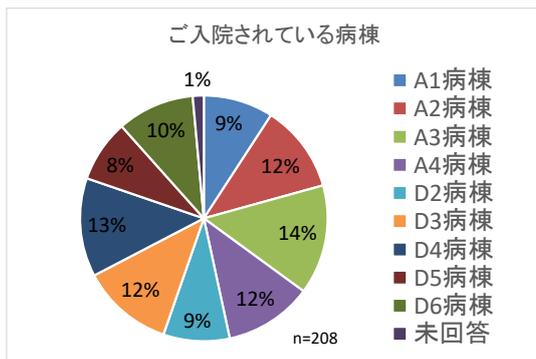
■ アンケート回答者の情報に関するアンケート結果

(今回、回答いただいた方々の属性に関する集計結果)

- ① 記入していただくあなたの年齢は次の内どれに当てはまりますか？ ② 記入していただくあなたの性別をお答えください。



- ③ 患者様が入院されている病棟はどちらの病棟になりますか？ ④ 当院を選ばれた理由をお尋ねします。あてはまる項目に○をつけて下さい。



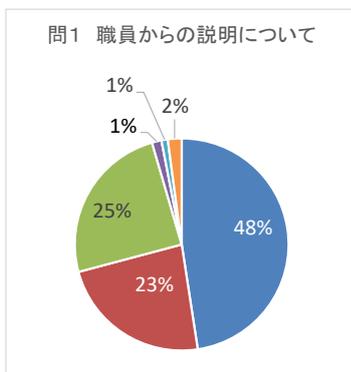
■アンケートの集計結果

	回答者数	208	208	208	208	208	208
設問		満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	答えられない
の職員から説明について	1. 入院手続きや入院のための説明などの書類	102	43	58	2	1	2
	2. 入院手続きした職員の説明や対応	111	51	37	3	2	4
	3. 請求書や領収書の詳細のわかりやすさ	84	51	59	4	3	7
	合計	297	145	154	9	6	13
提供している医療について	1. 診療について	85	42	46	7	1	27
	2. 看護について	95	44	44	6	2	17
	3. 介護について	85	39	46	7	2	29
	4. リハビリ・検査等の実施について	69	39	38	8	0	54
合計	334	164	174	28	5	127	
に職員について	1. 職員のあいさつや言葉遣いに関して	120	44	39	3	1	1
	2. 職員の身だしなみに関して	122	38	44	1	0	3
	3. 担当職員からの説明に関して	101	42	50	9	1	5
合計	343	124	133	13	2	9	
に病室について	1. 病室の清潔さ	74	52	59	16	4	3
	2. 寝具類の清潔さ	74	54	64	10	4	2
	3. プライバシーへの配慮	56	47	83	12	3	7
合計	204	153	206	38	11	12	
設備内の備品について	1. トイレ(清潔さ、臭いなど)	58	45	74	22	1	8
	2. 廊下、階段(清潔さや明るさ、温度など)	65	38	84	17	1	3
	3. 院内の見取り図や案内板(見やすさなど)	54	43	94	12	1	4
	4. 売店について(品揃えや品数など)	30	27	94	23	8	26
合計	207	153	346	74	11	41	
広報誌について	1. 内容はいかがでしたか	29	26	50	2	1	100
	2. 発行回数はいかがでしたか(年4回発行)	27	24	54	2	0	101
	合計	56	50	104	4	1	201
ム当院ホームページについて	1. 内容はいかがでしたか	21	19	51	0	1	116
	2. 情報の検索のしやすさ	20	17	52	2	0	117
	3. 情報の更新時期はいかがでしたか	16	14	54	2	0	122
合計	57	50	157	4	1	355	

■アンケートの調査結果

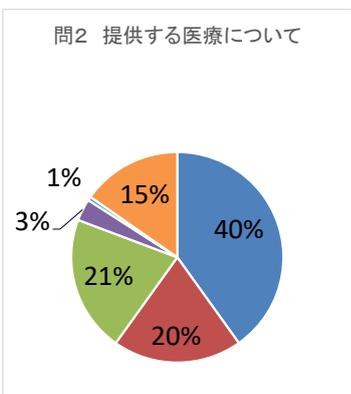
※5段階評価

■満足 ■やや満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満 ■答えられない



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

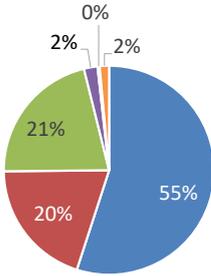
丁寧で親切です。
退院後自宅で介護すると思っていますが、退院後もぜひ先生の力をかりたい。
入院患者の性格を読んで適切に対応されていることに感謝しています。
積極的に多方面のリハビリに対応している。リハビリの方策良好。
職員皆様言葉使いが丁寧でしっかり話も聞いていただき、とても感謝しました。自宅が遠い為、不安でしたが対応が暖かく安心しています。
入院時の精神福祉士の説明と親切に満足
先生はじめスタッフの皆さん大変親切で感謝でいっぱいです。いつもありがとうございます。
何名の方がおりました。人によっては不快に感じた覚えがあります。
最初は相談員がいたが、今は誰が相談員かわからない？医師に言えない事を相談出来ない。



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

いつも丁寧に、細やかなケアをして頂いており、感謝感謝です。
みなさん、すれちがえばあいさつしてくれるし、親切に看護、リハビリ、介護されていると感じます。
病室に入って来る時、声をかけていただいて、とても気持ちがいいです。
入院患者の訴えを基に適切に対応されていることに感謝。
主治医の先生は思っている以上に要して下さって感謝しております。
入院時の初診の際はせんせいや看護師の親切な態度にとってもホッとしました。
精神面や体にいろいろ病気をかかえています、その都度治療をして頂きありがとうございます。
時々話しかけて頂きたい
人によって親切さや言い方のやさしさが違う。
口腔ケアが少ない。
リハビリの担当方をあまり変えないで、信頼していますのでよろしくお願いします。
患者の家族との会話(コミュニケーション)をもっとしてほしい
リハビリして下さる人にもよりますが、もう少し声がけをしながらして頂きたいと思う時があります。
日々の様子を文書で時々郵送して欲しい
主治医と土曜日面談(出来れば休みが合うので)
もう少し丁寧に説明してほしい。

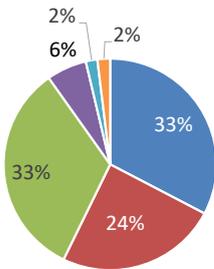
問3 職員について



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

院内ですれ違う職員さんが、皆さん気持ちのよい挨拶をして下さい雰囲気が良いです。
詳しく対応してくれてありがたく思っています。
千葉にいたので医事課の方はとても親切な対応ありがたいです。
受付の方や病棟の方々もやさしい対応です。
皆さんどこでお会いしてもあいさつされるので、最初から感じの良い病院だなと思いました。
病棟のスタッフの皆さんがとても良くして下さいるので安心して家族をおまかせしています。
職員の対応、接遇は親切で大変満足しております。
昼休み時間でもいねいに親切対応して頂きました。
とても明るく挨拶してくれて、気持ちがいいです。
A2の職員の方々の対応には非常に好感を持っております。
あいさつをしないスタッフの方はやはりおります。
時々、扱いが雑だと感じる事があります。
職員の名札が見えなくて、胸にしっかりつけてほしいと思います(3件)
担当職員というより、誰が担当かわかりません。担当は日替でしょうか？
ただ寝たきりにさせている印象が強く感じる。
すばらしい職員の方も居ますが、全員でない為、すごく残念です。職員全員が同じ対応、親身に嫌な顔をしないで接遇を希望します。(1人でも居ると、その方1人の為イメージが悪くなります)
病棟では声かけていただいています。事務受付では、形式どおり気味に聞こえます。
病室内でもアイサツをされない方もいます。
病室の変更の連絡がない(ナースセンターの病室一覧は字が小さく見えない)

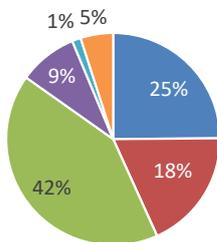
問4 病室について



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

いつもきれいにされていてありがとうございます。
病室の床がいつもごみが落ちていて。又、汚れがある。掃除の仕方をもっと丁寧にするよう指導してもらいたい。
ベッドの下にほこりが残っていて気になります。
トイレなどの臭いが病室に入った時感じますが、それは仕方ないですよね。
8人部屋は隣が近すぎて、耳の聞きがよくない親と話すのは気が引ける。
多人数の病室で仕方ないのですが、換気をして頂けると助かります。
テーブルの上が汚れている。時々、ベッド移動の際、わたゴミがかたまって有り。
温度、湿度計がなく、室内が乾燥しているように思う。
もう少しテレビ台及びテレビのホコリがすごい。
殺風景なところが少し寂しくもあります。仕方ないのでしょうか。
窓ガラス(外)がきたないかも。
壁のシミ
テレビ台及びテレビのホコリが気になる
カーテンの上部にくもの巣があり、上部の方も清掃してほしい。

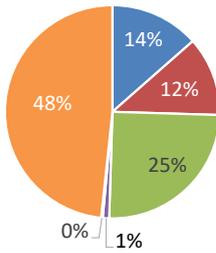
問5 院内の設備備品について



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

1F窓口側のトイレが暗い。
D2病棟までのアプローチが遠く、途中寒い所あり。
ホールからナースステーションあたりの臭いが気になる。
受付から売店までの気温が一定でない。暖房代もバカにならないので、仕方ないかもしれませんが。
トイレに荷物かけがあるとよいです。廊下は寒いですが受付のバスを待つところも非常に寒い。
通路は寒い。土曜は空調入っているが、日祝は寒い。
弁当などがない
売店の品数をもっと多くしてもらいたい。
売店の品揃えが不足しているように思う。入院患者の要求により、他店で購入し持参している。
パン、おにぎり等手軽に食べれる物(おかし含む)を増やしてほしい
売店に患者用衣類が少ない
売店は日曜日に開いて頂きたいです。
売店が17:00までだったらいいのと思う。最終愛子発のバスが16:30なので病院に16:45頃にしか着かない。
要望、受付から非常扉間の廊下は明るくする為、床や壁を明るい色で工夫しては
廊下に車椅子を設置しているようですが、みえないように工夫するか、車椅子専用の部屋をもうけては！
廊下側にモップ棒が傾いて置いてるのはやめて下さい！(歩けない)院内の案内板は見ても分かりません！

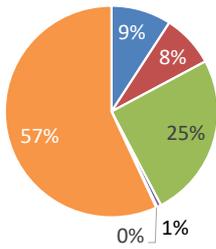
問6 広報誌について



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

いろいろな資料がありましたすかります。(情報ありで助かります)
知りたい事が書いてないです！(実生活に役立つことが書いてあるといいですね)
広報誌どこに置いてあるかも分からないので、もっと見やすい場所に置いてもらいたい。
大変かもしれませんが、発行回数を増やしていただけるとありがたいです。
年4回発行の割には、情報量が少し少ないと感じます。
薬局近くに設定した方が手にとりやすそう思う。
毎回送られてくる請求書に「せせらぎ」も同封していただけたら見る機会ができて良いと思う。

問7 ホームページについて



●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

ホームページの方が職員に笑顔ありますが、実際はどうかと思います。
フロア案内図に非常口の表示がない。
以前見た時、赤文字の注意書きがべったりとあり、負のイメージしか持てなかったのが、今回見てみたら良かったです。

●寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

入院している人は、職員のお母さんやお父さんと思って看護、介護してもらいたいです。
工事のためか交通誘導員がいる時はスムーズに通行できるので大変助かります。いつまでも交通誘導員がいるのではないと思います。通行するたびに対向車がこないか心配しています。道路工事等に使用している信号機を設置することはできないのでしょうか(誘導員と常時置く必要はないと思います)
病院近くの急な狭い坂道がいつも不安でいます。改善策への要望(市)は行っているのでしょうか？
今坂道に誘導員がいるので助かってます。
病室内の清掃だけ少し不満、廊下とか通路はきれいになっているのでもう少し、室内をきれいにしてほしい。
鳴合橋から病院への急な坂道の拡幅について、安全のためにも仙台市への強い要望をお願いします。
いつも安心しておまかせ出来ます。
クリーニングに出してはいると思うが、靴下を家族が言わないとはいっていないことが多い。特に寒がりなので、不足しているときは枚数を増やしてほしいです。
病院までのせまい坂道が不安です。夕方面会が多いので冬は特に不安です。交互通行用の信号をつけるなどの改善は難しいでしょうか。
紙おむつ、パッド類が高すぎる！！早く値下げして下さい！！他病院は紙オムツ10円、パッド54円です。
愛子・病院間の送迎バスを利用しておりますが、運転手の方々の出発時、着時の声かけがあり、気持ちが軽くなります。一階トイレが暖熱便座に取り替えられ、対応の早さに感謝。病棟に入った時の特有の臭いは気になります。従業員で病棟職員の挨拶態度(対応)は良好だが、事務窓口職員の対応が悪い。
受付からA棟内を通過してD棟へ至る通路を作って欲しい。
請求書と明細が一緒の方がよいと思う。
冬場の急な坂道が怖いです。楽にすれ違えるようにしてほしいです。
防犯カメラが設置されていないので時々、大丈夫だろうかと不安になります。
鳴合橋から病院前までの道路は市道で拡幅が困難とのことですが、市長さんも郡さんに代わりましたので再度要望して下さい。
面会時に看護師などから、少しでも様態の説明がもらえたら心強い。
食事の際、温かいお茶を出してほしいと思います。(事前に準備されているようで、口にする時には冷えているようですが)
家族送迎バスの仙台駅方面(イムス明理会仙台総合病院)からの直行便の増便を希望します。
クリーニング代が高い。
病院への駐車場に至る坂道が急で狭く不安です。
10時45分発直行のバスが走り助かります。できたら帰り仙台までのバス(イムス明理会仙台総合病院)、12時半頃もう1便増やしてほしいです。
手足のつめが伸びたら切って欲しい。
看護師さん、その他スタッフの方々が父に声がけて優しく接してくれている姿を見ていつも感謝しています。家族としては安心して父をお願い出来ます。いつもありがとうございます。
入院中は大変良くして頂きありがとうございました。家族がスタッフの皆さんに患者の状況をお聞きすると、丁寧に答えて頂きとても良いと思います。これからも大変ですが仕事に生きがいを感じ頑張ってください。
1Fの自販機、夏場には全ての飲み物がコールドになってしまうのを、少しはホットも置いてほしいです。
道路についてお願いします。今は工事中なので係の方がいますが、過去に細く、急な坂道をバックして下がりました。こわいです。タイマー式に信号等を考えて下さい。
駐車場に来るとの急で狭い坂道が車のすれちがいの時に不安です。

多くの貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。
 意見の多少を問わず、皆様から頂いた意見を真摯に受け止め、少しでも多くの項目が改善できるよう努めて参ります。
 今後とも西仙台病院をよろしくお願い申し上げます。

医療法人財団明理会 西仙台病院
 院長 鈴木 知信