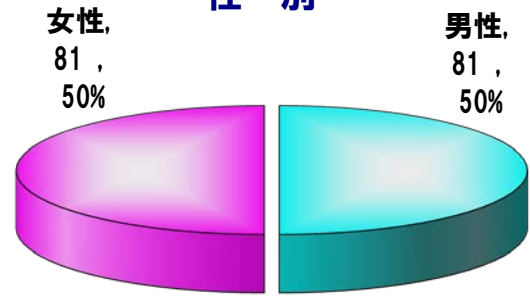


平成24年

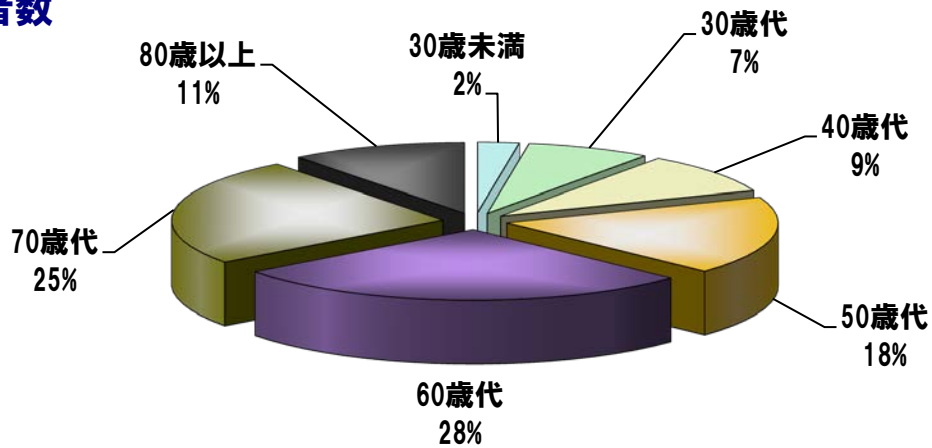
入院アンケート結果

調査対象 平成24年8月1日～31日に
入院した患者(総回答数162)

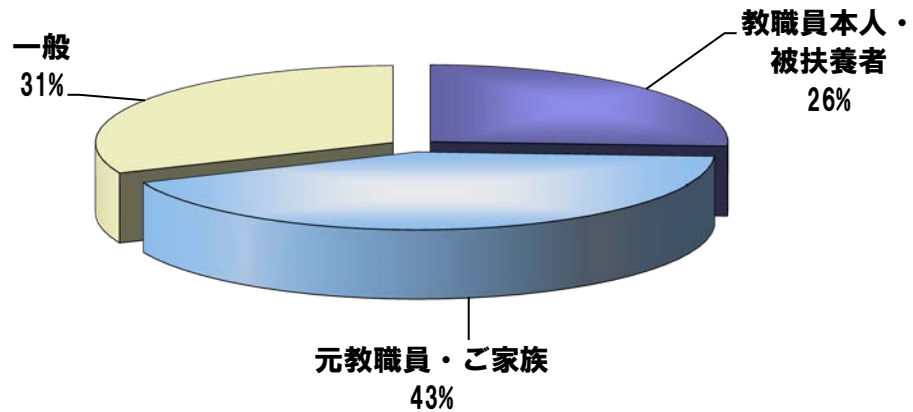
性別



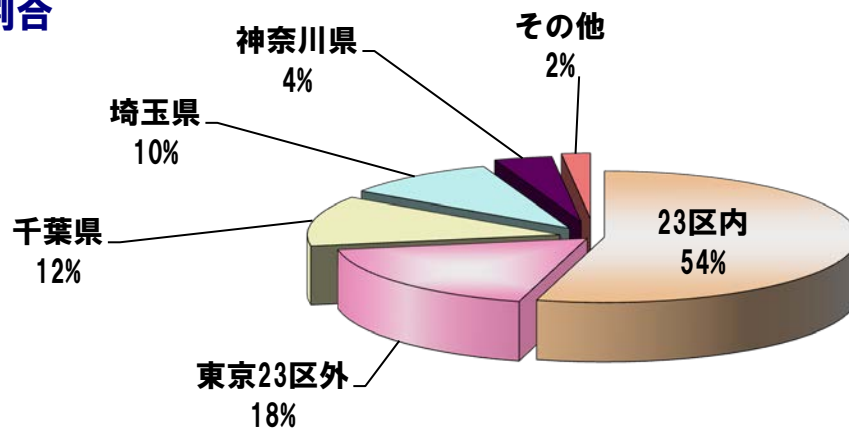
年代別患者数



職業別割合

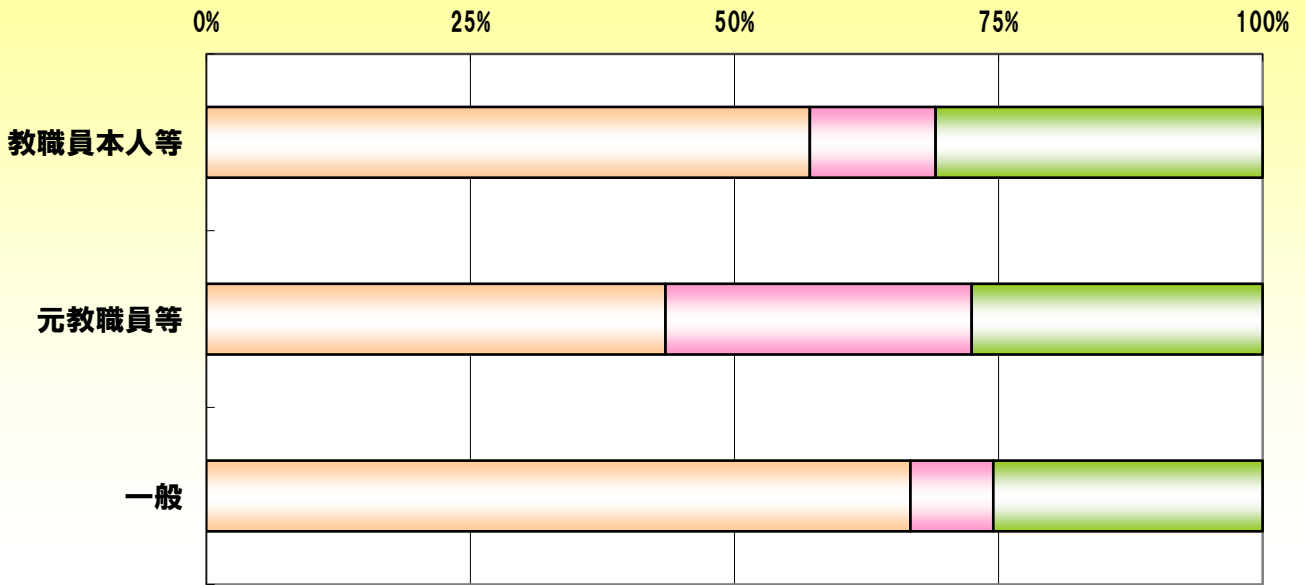


居住地別割合



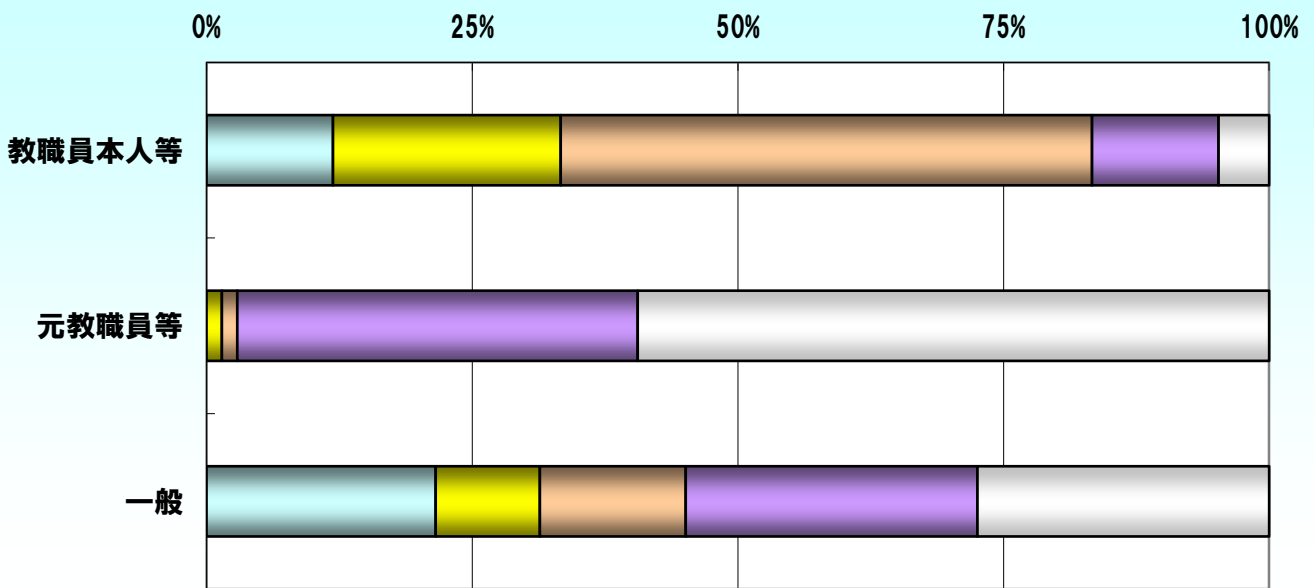
居住地別患者数

□23区内 □都内23区外 □他県

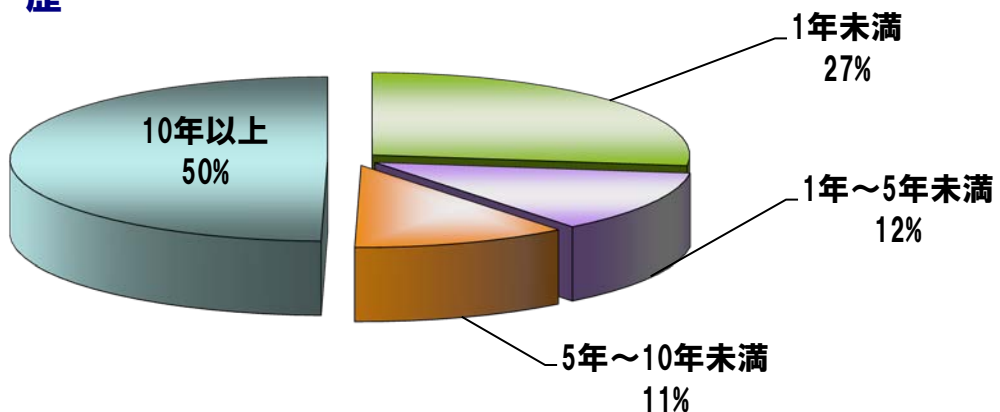


年齢別患者数

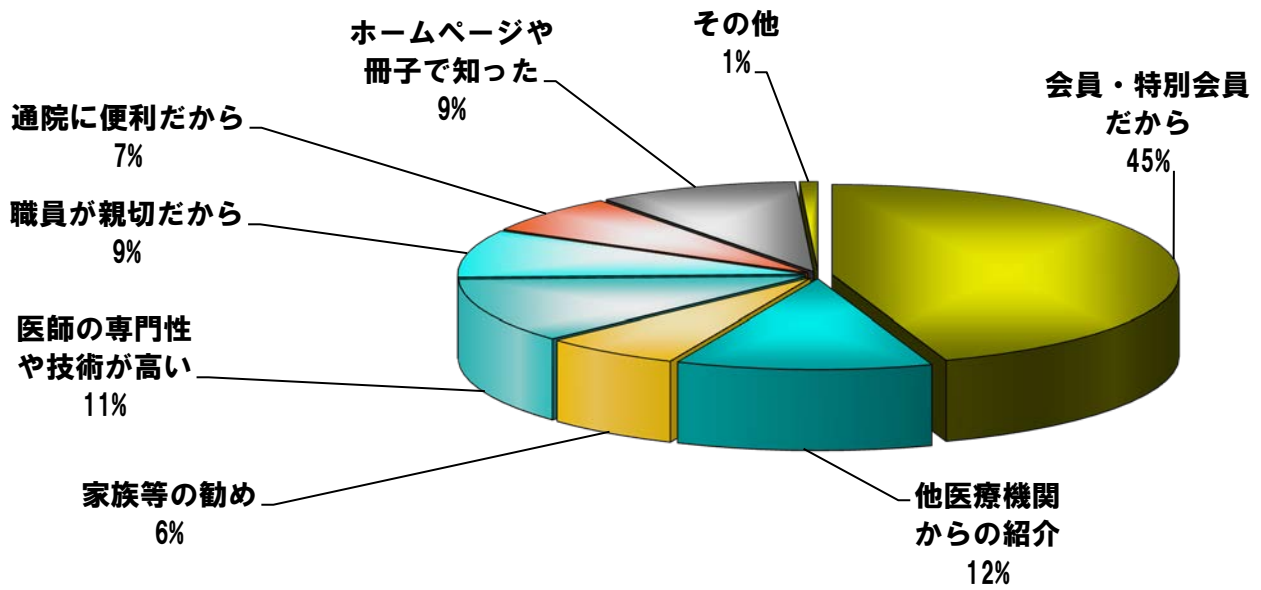
□40歳未満 □40～49歳 □50～59歳 □60～69歳 □70歳以上



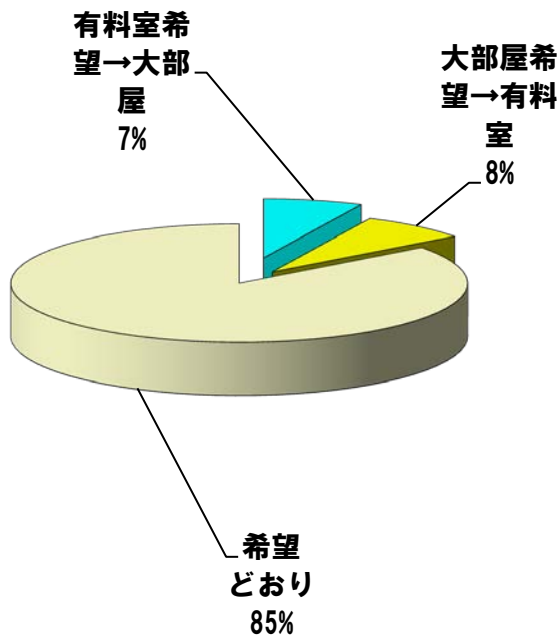
受診歴



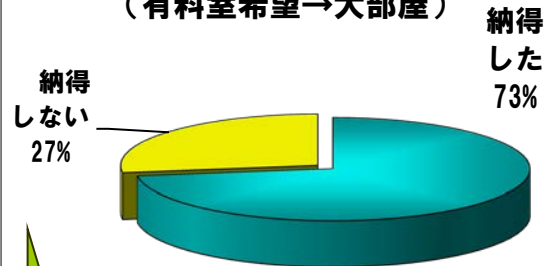
当院を選んだ理由



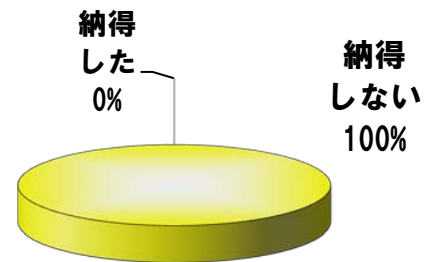
希望する部屋に入れましたか？



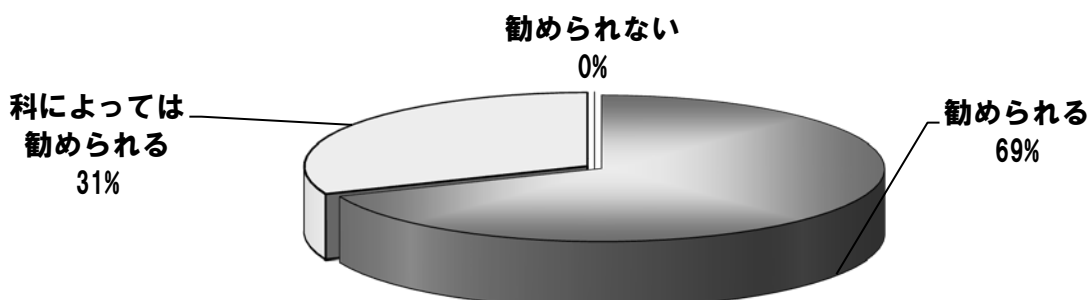
納得されましたか (有料室希望→大部屋)



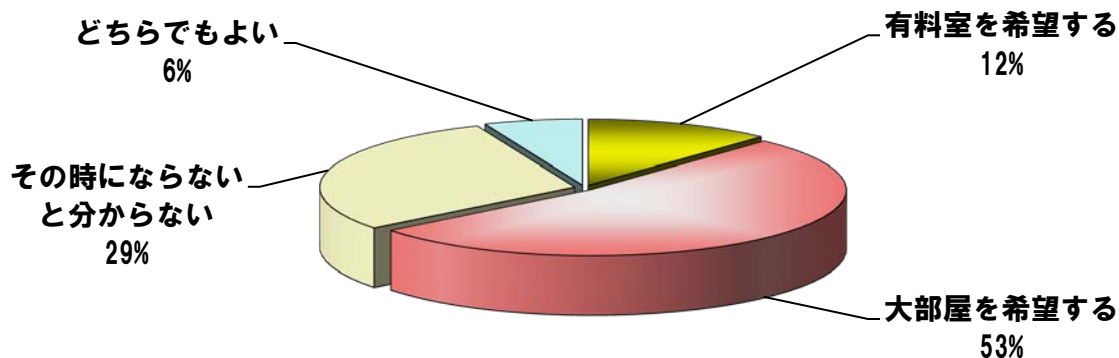
納得されましたか (大部屋希望→有料室)



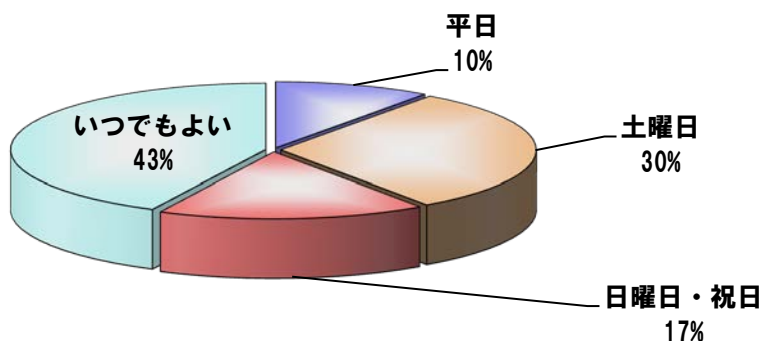
当院をご家族や友人に勧められますか？



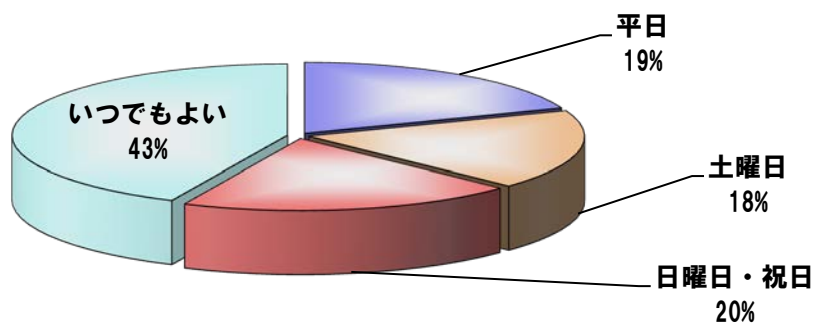
次回入院するとしたら？



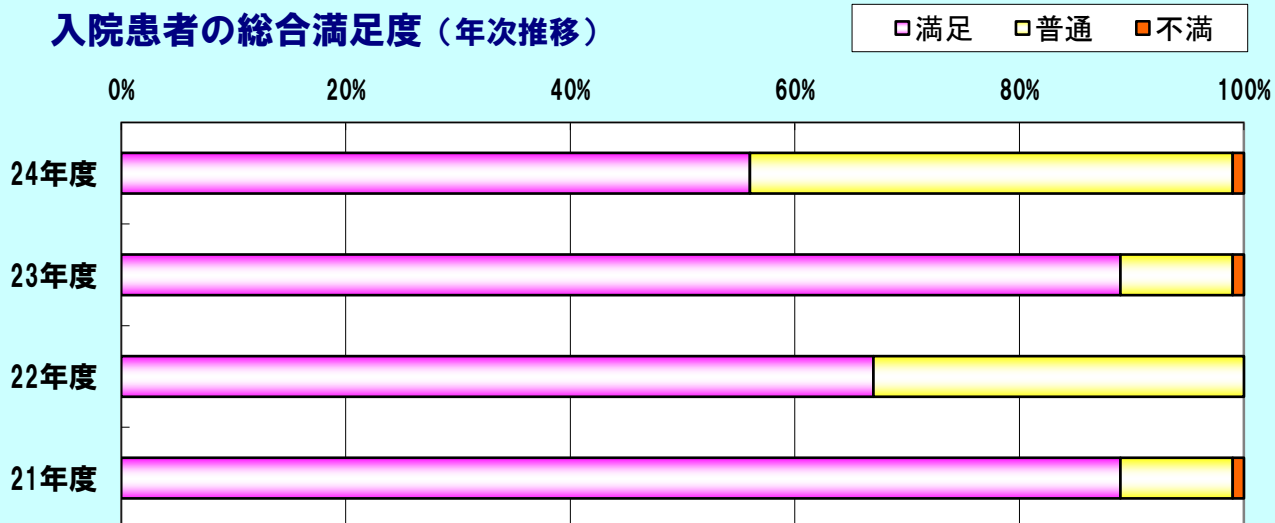
入院日を希望出来たら何曜日を希望しますか？



退院日を希望出来たら何曜日を希望しますか？



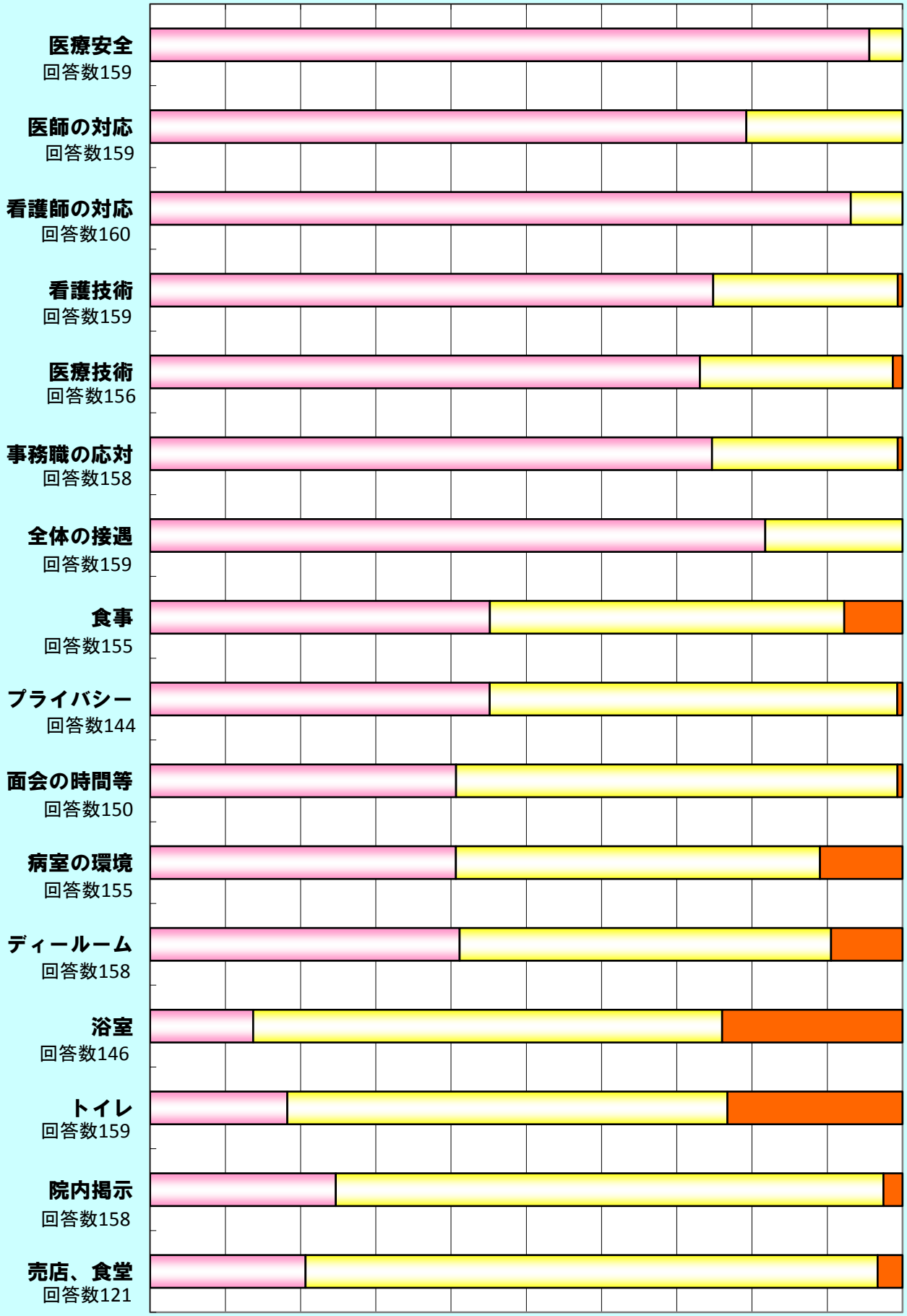
入院患者の総合満足度（年次推移）



入院患者の満足度

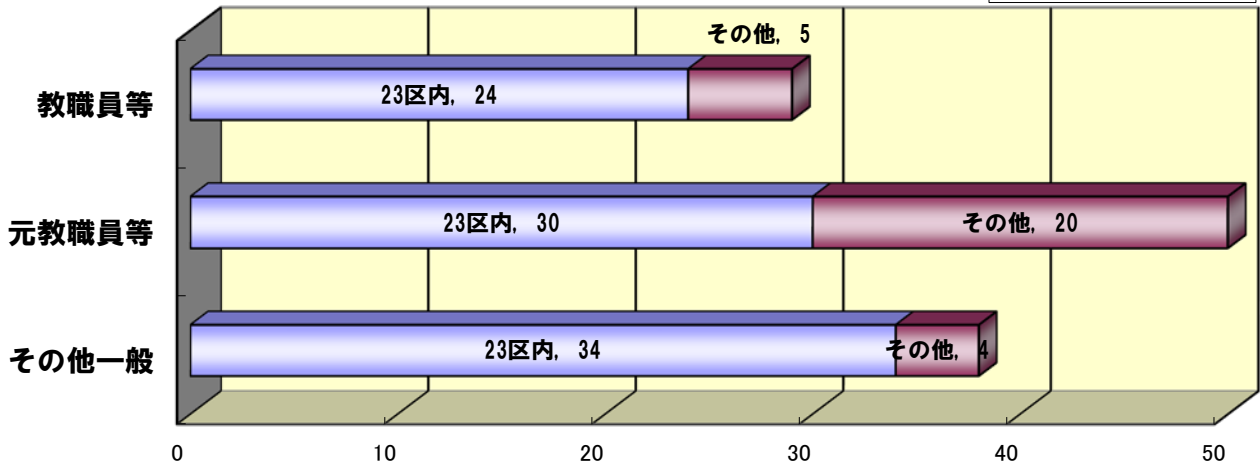
□満足 □普通 □不満

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



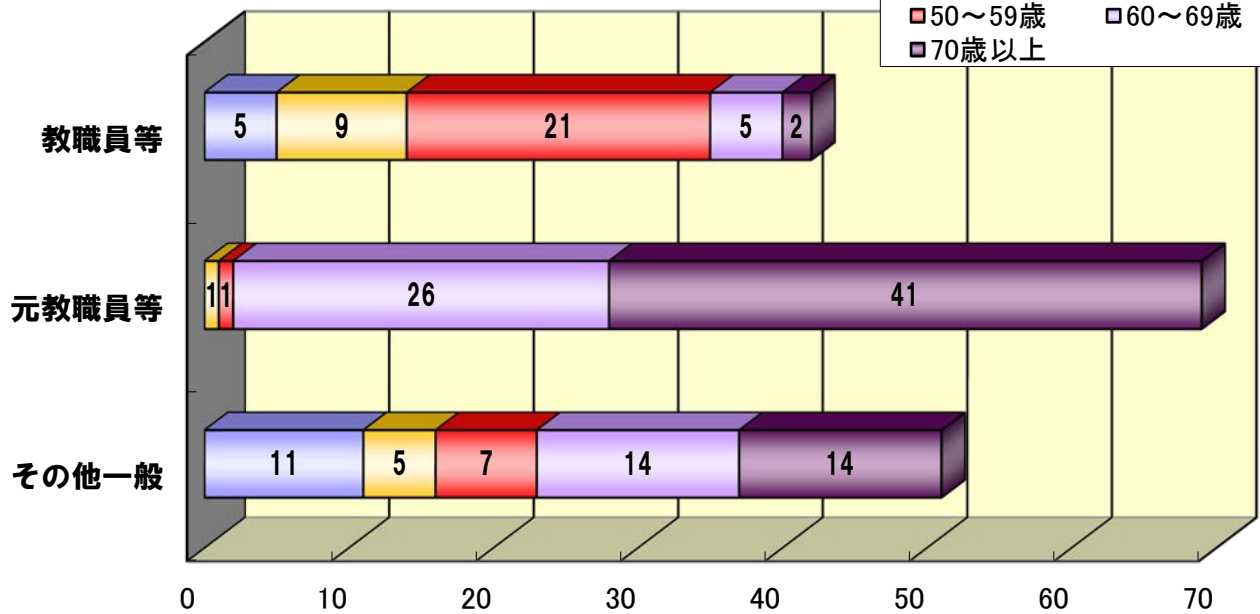
職業別居住地

□23区内 □その他



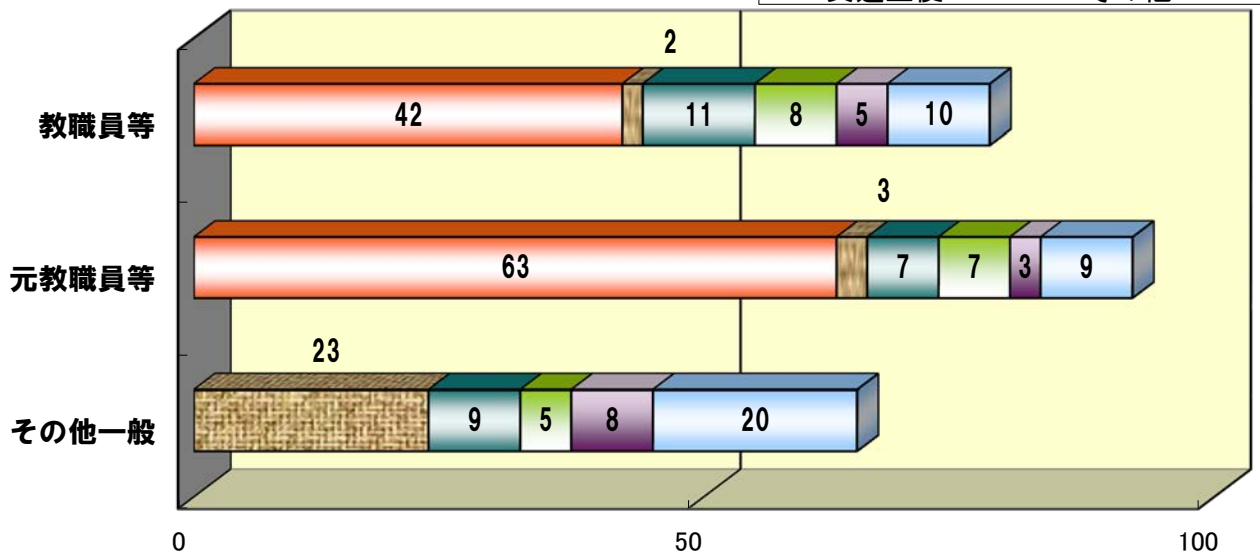
職業別年代

□40歳未満 □40～49歳
 □50～59歳 □60～69歳
 □70歳以上



職業別受診理由 (複数回答可)

□会員だから □他医紹介
 □医師の技術 □職員が親切
 □交通至便 □その他



Q12 当院の悪い点、改善すべき点をお聞かせください

※複数 2~4件 多数 5件以上

項目	内 容	備考
診療	術後のリハビリが不十分、早期復帰に不安がある。リハビリの充実を望む。	複数
診療	医師に血液検査の結果を聞いたら、1階の受付で聞けと言われた。事務に？と思ったが事務に聞いてみると、内科外来へという。検査結果を医師が説明しない病院などどこにもない。	
診療	土・日に退院したかったのに、平日にされた。空床があるのになぜ選べないのか？	
診療	お産で入院した。3Dのエコーが整備されていなかった。整備してくれるといい。	
診療	医師の回診時間を前もって教えてほしい。回診時にはベッドを離れずに待っていたいから。	
診療	産婦人科。医師が交代制なので自分に合う医師と合わない医師がいる。指名できるといい。	
診療	土・日に検査が出来ないから病状の重い患者は辛い。土・日の医療体制の充実を望む。	
診療	術後の家族に対する説明が「終わりましたよ」だけだった。病院では手術など日常茶飯事なのだろうが患者にとっては大変な出来事。もっと親身になった対応はできないものか。	
診療	主治医が手術してくれたが、術前術後の説明は他医師。主治医の方が安心できる。	
診療	手術前日にやっと説明を受けた。とても不安だった。早く説明してくれれば落ち着いたのに。	
診療	大腸検査入院。予約をしてあるのに検査の時刻をいつまで経っても教えてくれない。結局、長時間待たされた。黙っていたらどうなっていたのか。とても不満である。また、会計も高額を請求された。こんなに高いなら事前に教えてほしい。こう高くはもう受診したくない。	
診療	医師の入れ替りが多く、長期的な病気の場合、個々の経過を把握しきれていない。	
診療	眼科で手術をした。術後の予想、例えば何時間後に痛みがでるから鎮痛剤を…などといった説明が全くされなかった。また、普通なら担当医が「どうですか」と回診してくれるのに、それも無く不安な時間を過ごした。どんな簡単な手術でも患者は不安。医師は慣れ過ぎでは。	
診療	医師がころころ変って不安。長期にわたって責任を持って貰えるような体制の確保を希望する。	
看護	男性看護師が少なすぎる。男性看護師のよさをもっと活かすべきだ。	
看護	夜中のポータブルトイレの使用について。患者の方は周りに気を使っているのに、看護師は静かにする配慮がなかった。周りのひとのことを思うと、夜のトイレを頼みにくい。	
看護	看護師さんの動きに統一性がない。自分の考えだけで勝手に行動している感じ。	
看護	入院時に、地震や火災が起きた場合の避難方法を説明してくれると安心できる。	
看護	朝、挨拶しても返事を返さない看護師がかなりいる。朝の挨拶は基本中の基本。再教育を！	複数
看護	入院前に、入院時や入院後の説明が全くなくて不安だった。	
看護	ナースコールをすると、看護師に「あなた一人の担当じゃないんですから…」と言われた。チーム看護では、先輩看護師が若手をもっと指導する体制が必要ではないか。それともベテランを真似してこうなのか。いずれにしても残念。	
看護	初めての入院のうえ、細かな説明がなかったもので、外出の手順、点滴の受け方、空いていれば日曜でもお風呂が使えるなど、何でもないことも分からず、不安だった。	
看護	高齢の患者の小さなミスや指示に従わなかった行為に対し、厳しく対応する看護師が見受けられるが、これは高齢者の自尊心を大いに傷つける行為である。もっと温かく対応されたい。周囲から見ても思いやりのなさに残念な気持ちにさせられた。	
看護	師長さんが顔を見せたのは入院時にたった1度だけ。以前の病院では毎日容態を看に来てくれ、とても心強かった。三楽は患者の数も少ない。師長さんは毎日そんなに忙しいのだろう	
看護	看護師が廊下を走るの怖い。ぶつかりそうになったこともある。走らないでほしい。	
看護	患者のミスを頭ごなしに指摘する看護師がいて不愉快だ。病院でストレスで病気になってしまう。病気を治すことが目的なのだから、もっと優しく接してもらいたい。	

項目	内 容	備考
看護	看護師によっては、正しく連絡をしてくれなかったり、忘れたり。無視されているようで悲しかった。また、看護師ごとに言っていることに相違がある。マニュアルなどで統一してほしい。	
看護	患者の家族と看護師が知り合いらしく、プライベートの話ばかり…病室中に丸聞こえ、仕事と私は区別をつけた方がよいでしょう。	
看護	入院生活での問題点。1日の自分の行動が全く説明されていない。今日は何をするのか皆目見当がつかない。突然、検査ですなどと言われて戸惑う。1日の行動計画ぐらい示してほしい。	
看護	明らかに年長の患者が敬語で話をしているのに、友達言葉で話す看護師が多い。	複数
看護	病棟の廊下でスタッフの方々に出会っても、挨拶もしてくれない人が多い。	
看護	夜勤看護師が少ないのか、ナースコールを押してもなかなか対応して貰えない。	
看護	看護師が処置やいろいろな対応を忘れてしまうことがある。メモを取るなどまじめに対応してほしい。	
看護	シーツの取り換えがいつなのか分からなかった。入院の最初の説明に加えてほしい。	
病棟	大部屋といっても6人は多すぎる。せめて4人してもらいたい。	多数
病棟	看護師が医療機器を乗せて押しているキャスター付き台、夜中はうるさくて寝られない。	
病棟	お風呂の清掃時間が短く、湯が溜まっていなかったり、ゴミが落ちていることが多かった。	
病棟	日曜日もお風呂に入らせてもらいたい。	
病棟	検査で入院したが、重症の患者さんと同室になり、気が重くなった。軽症の部屋、重症の部屋を分けてくれたらいいと思う。	
病棟	病室前の消毒液が期限切れだった。もう少し細かいことにも注意を払ってほしい。	
病棟	手術前日、入浴を指示されたので入浴していたら、看護師が扉を開けて「まだですか」と言われた。出たら女性患者から「今日は女性の入浴日よ」ときつく言われた。こちらは病院の指示で入浴したのにとっても嫌な気分だった。病棟では患者の状況を把握していないのか。	
病棟	高度な技術や専門性も大切だが、最も大切なのは人間性。患者はとても不安なもの。医師や看護師の一言が患者を元気づけ、不安にもする。相手の身になって、優しく接してほしい。	
病棟	面会者用の椅子を、常時用意しておいてもらえるとありがたい。	
病棟	看護師の名前が小さすぎて読めない。字の大きな名札を着用してほしい。	
食事	手洗いに行けない状態の時もある。食事の時に濡れタオルか、お手拭きがほしい。	
食事	術後の夕食に通常食が出た。少し患者の身になって気を遣ってほしい。	
食事	お米がまずくて食べられない。もっとよい米を使ってもらいたい。	
食事	以前の入院時と比較して食事がまずくなった。	
食事	特別選択メニューの曜日をもう少し増やして貰いたい。	
食事	おかずの味付け、ご飯の炊き方をもっと工夫されたい。	
設備	お風呂場が狭く、不潔、危険。	多数
設備	中庭や屋上など、屋外空間がないので気分転換ができない。歩行リハビリの場所もない。	多数
設備	トイレが狭すぎる。点滴しながらトイレに入れないのは、病院としては論外である。	多数
設備	空調が寒すぎる。	多数
設備	病室でAMラジオが聞こえない。聞けるようにしてほしい。	複数
設備	4階東病棟の車いすトイレが1カ所というのはおかしい。男女別にしてほしい。	
設備	内視鏡検査室の更衣室が男女兼用というのには驚いた。早急に改善してもらいたい。	
設備	談話室は憩いの場、しかし、狭く暗く使いにくい。	

項目	内 容	備考
設備	寝たきりの患者は壁と天井を1日中眺めるだけ。心暖かな室内装飾をしてほしい。一般室はどんな状況なのかと思う。(壁紙の剥がれ、壁のキズ、換気口の汚れなどの写真添付あり)	
設備	ベッドライトなどがベッドサイドにもあるといい。ロッカーの位置が低いと助かる。術後は頭上に手を伸ばすのが辛い。	
設備	病室の洋服を入れる棚が高くて使えなかった。何か良い工夫はないでしょうか。	
設備	ベッド横のワゴンの後ろのロッカーは使うのが難しい。使えなかった。何か工夫はないものか。	
設備	院内に明るくてリラックスできる空間が1カ所あるとよい。	
設備	大部屋にも鏡くらいはつけてほしい。	
設備	自販機の飲み物の種類が少ない。 コーヒーなど紙カップ式ものもあるといい。	
設備	大部屋の物入れは高齢者には使いにくい。何か工夫をしてほしい。これを言ったら「大部屋だから仕方がない」と言われたが、患者にとって辛いことだ。	
設備	個室を利用したが、設備がとても悪い。特に椅子、テーブルなど。	
設備	エレベータの制御が出来ず、無駄な待ち時間ばかり。制御システムを導入してほしい。	
設備	個室を利用した。ベッドルームとバス・トイレの間に大きな段差が。これで病人の部屋ですかね。また、冷蔵庫や換気装置の音がうるさいので、電源が切れると有難い。	
設備	明るい病室は、昼間節電しても良いのではないか。その分、暗い廊下の点灯をするとよい。	
設備	エレベーターの中に鏡があるといい。	
設備	浴室が汚い。特にバスタブ内が汚くて入れなかった。	
設備	個室を利用したが、壁紙は汚れ、カーテンには血液かと思われるシミがあり不快だった。せめてカーテンくらいは取り替えてもらいたい。	
設備	談話室のテレビが小さ過ぎて見にくい。もっと大きいのにしてほしい。	
設備	浴室が汚い。もっと快適で清潔なものにしてほしい。	
設備	建物・設備が老朽化している。長期メンテナンス計画をたてて大切に使用してほしい。	
設備	浴室の清掃が行き届いておらず、ガーゼや髪の毛が落ちていたりして不潔だった。	
その他	退院ぎりぎりまで医療費の請求書が出来なかった。概算だけでももっと早く教えてほしい。	
その他	談話室の清掃員「掃除するからどいてください」と乱暴。他に言いようがないのか。	
その他	三楽は、教職員の病院という印象が強く、一般の患者は近寄りづらい。	
その他	看護師や女子清掃員が声もかけず、当然のように男子トイレに入ってくるのは嫌。	複数
その他	体調不良で何科に受診すればよいか分からなかった。患者相談窓口があるとよい。	
その他	ホームページで、いろいろな情報や病院の実績などをもっと発信してほしい。	
その他	昔はロビーや待合室に患者が溢れていた。今はがらガラ、患者が激減している。心配。	
その他	アンケートでの課題を関係者で協議し、改善して、結果を公表されたい。	
その他	内科など専門分野に分れている科は「A医師(循環器科)」など専門分野を明示されたい。	
その他	5年連続の赤字なのだから、各医師の得意分野をもっとPRするなど、教職員以外の患者を増やす努力をしないとイケない。脊椎手術の実績表の掲示はよいPRになっている。	
その他	外出の手続きが分からなかった。方法を事前に説明してほしい。	
その他	もっと患者サイドに立った医療・看護を心がけてほしい。経営改善のキーポイントはこれだ。	
その他	職場での三楽の評判は、年齢の高い人ほど悪い。風評は怖いもの。対応には十分注意を。	

Q13 当院の良い点、伸ばしてほしい点をお聞かせください

※複数 2~4件 多数

項目	内 容	備考
接遇	先生や看護師さんの温かさが嬉しい。	多数
接遇	三楽病院の職員の方々はみんな親切で丁寧で、気持ちがよい。	多数
接遇	看護師さんの笑顔、受付の方の親切な対応などに救われた思いがする。	多数
接遇	病院の職員が親切で、みんなフレンドリーなのがいい。	多数
接遇	看護師さんは優しく親切。朝、挨拶しても返事を返してくれない人がかなりいるのは残念。	
診療	医師の医療技術が高い。	多数
診療	看護師のチームワークがよく、医師との連携もよくとれていて、安心して医療を受けられた。特に若い看護師はよく頑張っている。	複数
診療	主治医、麻酔医、看護師がきびきびしていて、対応がよかった。	複数
診療	胃摘出をした。技術が優れているなど医師団には力があり、回診も含めて懇切丁寧に対応してくれて、とても信頼できた。	複数
診療	医師や助産師さん、多くの皆さんが親切にしてくれて心強かった。	複数
診療	初めての入院手術。不安がいっぱいだったが、手術の方法、術後のスケジュール、経過予想などを細かく説明してくれたので、これからの見通しがたち、安心して手術を受けられた。	複数
診療	外来では医師から十分な説明を受けられなかったが、入院してからは医師と対話が出来、医師もよく応えてくれてよかった。これで治療の見通しも立てられてよかった。	複数
診療	担当医師が毎日様子を見に来てくれて、頼もしかった。他の患者さんの担当医師も毎日来てくれていたようだ。みんな心強いと言っていた。	複数
診療	医療行為が、全般に丁寧で親切である。素晴らしい。	
診療	医師は、私の職場復帰の時期や患者の治療方法などを親身になって考えてくれて嬉しい。	
診療	思いがけず癌の手術・抗がん剤治療で入退院を繰り返すことになった。しかし、医師、看護師、薬剤師など多くの方々が容態をたびたび聞いてくれ、私の愚問にも丁寧に説明を繰り返してくれた。とても感謝している。	
診療	医師や看護師が度々声をかけてくれて心強かった。また、検査結果や傷の具合などの現状をよく説明してくれて安心して治療を受けることができた。	
診療	主治医、麻酔医、看護師、薬剤師、整形スタッフから適切で分かりやすい説明があり、手術に際して不安や恐怖もなかった。スタッフ間の緻密な連携プレイに満足した。	
診療	産婦人科では、母乳育児の推進を図ってほしい。	
診療	入院から退院までの予定や手術の詳細等を書面で提示してくれたので、見通しが立てやすく、不安が減少した。	
看護	看護師さんが明るくて親切。落ち込んでいるときに声をかけてくれて励ましてくれた。	複数
看護	内視鏡の看護師さん、不安なときに声をかけたり親切に対応してくれて、不安が和らいだ。	複数
看護	ベッドサイドで膝をついて話を聞いてくれた看護師さんに感動した。	
看護	看護師が、手術後の体位変換、痛い時など度々の要求にも嫌な顔もせず、親切に対応してくれてたのが嬉しかった。	
看護	体を動かさない時に、個人的な事まで笑顔で気持ちよくやってくれて、嬉しかった。	

項目	内 容	備考
看護	看護師さんが親切で優しい。看護師という職業を尊敬する。担当交代時の挨拶も嬉しい。	
看護	手術から戻ったら、看護師さんが温かいお茶を出してくれた。みんな優しくて親切だ。	
看護	受持ちの患者以外は関係ないという風潮の中、私の受持ちでない看護師が、私の名前を覚えていてくれた。皆で患者を看護してくれているようで嬉しい。	
看護	受持ちでない看護師だったのに、困っていたら手助けしてくれて嬉しかった。	
看護	看護師が、わがままな高齢者に嫌な顔もせず根気よく対応していた。好印象を受けた。	
病棟	医師、看護師を始め病院の皆さんが親切でほっとする。	多数
病棟	病院が明るくて清潔のところが良い。	多数
病棟	先生や看護師さんが、話を良く聞いてくれて、嬉しかった。	多数
病棟	初めての入院だったが、みなさん大変親切で、明るく、建物も衛生的でよかった。	多数
病棟	医師も看護師も親身になってくれたから、前向きに勇気を持って病気に立ち向かえるような気持ちになれた。三楽病院にきて良かったと思う。	多数
病棟	大部屋が案外過ごしやすいのは意外だった。	複数
病棟	以前入院した時、医師や看護師の対応は最低だったが、今回は改善されていてよかった。	複数
病棟	医師、看護師、薬剤師の皆さんが親切で丁寧、病棟の雰囲気は穏やかで温かい。	複数
病棟	初めての入院。医師や助産師の皆さんが親切丁寧に対応してくれ、楽しい入院生活が送れた。手術の前に主治医、麻酔医、助産婦の方々がしっかり説明してくれて、質問にも答えてくれたので、何の不安もなく安心することができた。	
病棟	付き添い人にも厳しすぎず、必要に応じ臨機応変に対応してくれ、家族なども喜んでくれた。	
病棟	必要品のレンタルサービスは便利で良い。	
病棟	薬剤師さんが病棟に来て、丁寧にお薬の説明をしてくれて、安心できた。	
食事	食事がおいしい。病院ではこれだけが楽しみなので、感謝している。	多数
食事	食事が適時に適温のものが出されて、とてもおいしかった。担当者の心づくしに感謝する。	複数
食事	毎週、同じ曜日に入院している。以前は同じような献立ばかりだったが、近頃はいろいろな食事が頂けるようになって、とてもよかった。	
食事	特別メニューは別配達でベッドまで届けてくれた。温かいものを美味しくいただけた。	
食事	食事の盆にメッセージカードが添えられていて心が和んだ。とてもよいサービスだ。	
その他	いろいろなアンケート調査を実施して、病院を改善、改革しようとしている姿勢が良い。	複数
その他	診断書を郵送してくれるのが有難い。	