

# 賀茂精神医療センター 患者満足度調査 2023 結果

2023年11月に患者サービス向上を目的として患者満足度調査を実施しましたので、その結果をお知らせいたします。

ご協力いただきました患者さん、ご家族や成年後見人等の皆様貴重なご意見をありがとうございました。皆さまからいただいた貴重なご意見を、今後の病院運営に活かして参りたいと思います。

調査期間：2023年11月

対象：精神科病棟（1病棟・2病棟・5病棟）＝調査実施日（11月6日）に入院中の患者

重症心身障がい病棟＝2023年10月入院中の患者の家族・成年後見人等

外来＝調査対象日（11月6・7日）に受診の為来院された患者さんとそのご家族

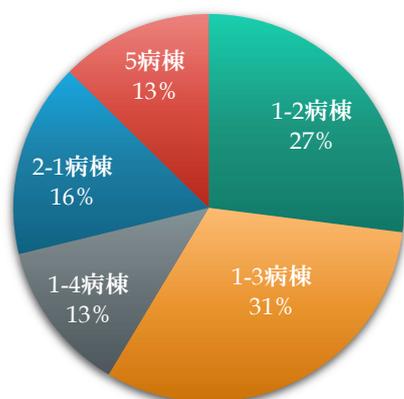
## 【結果】

### I. 精神科病棟（1病棟、2病棟、5病棟）

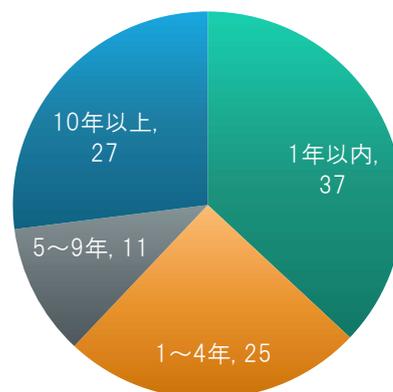
- ・対象者：1-2病棟、1-3病棟、1-4病棟、2-1病棟、5病棟入院中の患者
- ・回答者数：111人（配布数：193人、回収率：55%）
- ・回答方法：選択式（一部 自由回答あり）

#### <回答者の背景について>

回答者の病棟割合

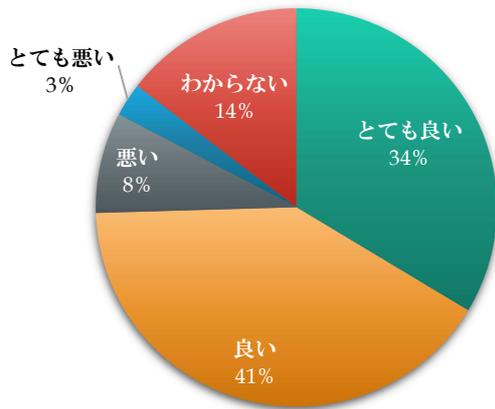


入院期間

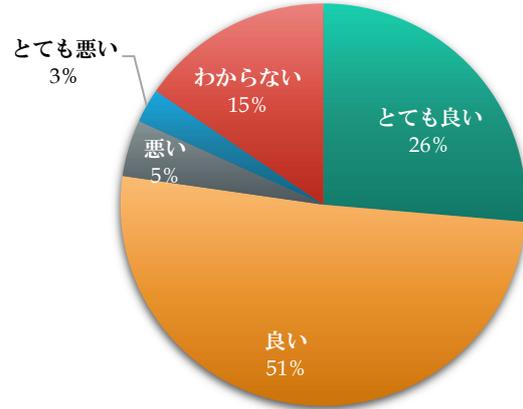


【職員の対応について】

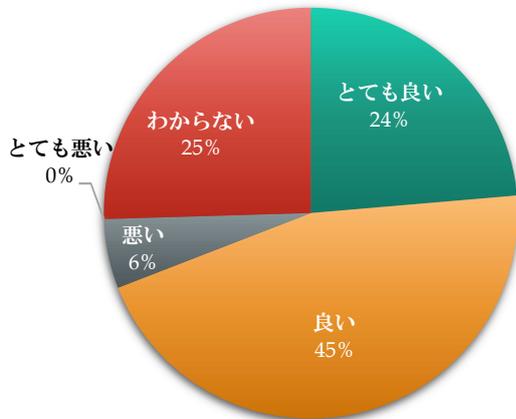
＜医師の対応はいかがですか＞



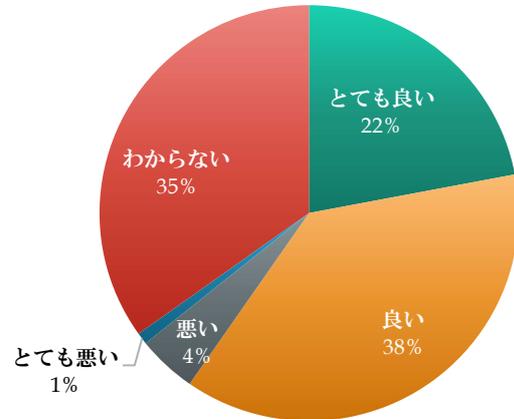
＜看護師の対応はいかがですか＞



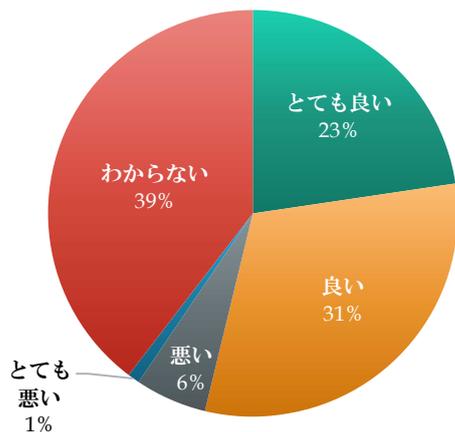
＜リハビリスタッフの対応はいかがですか＞



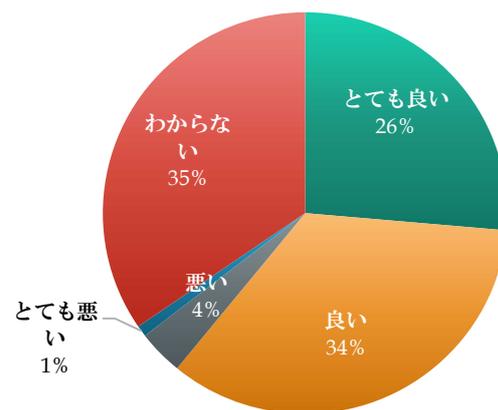
＜心理・ソーシャルワーカーの対応はいかがですか＞



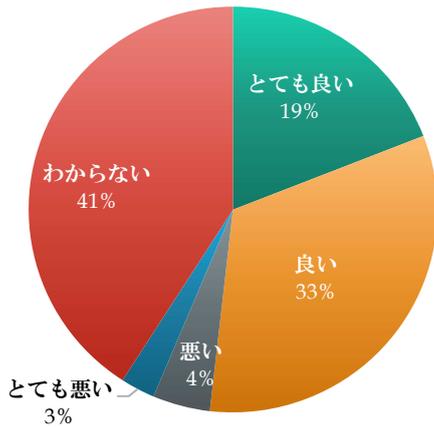
＜薬剤師の対応はいかがですか＞



＜栄養士の対応はいかがですか＞



<医事課の対応はいかがですか>

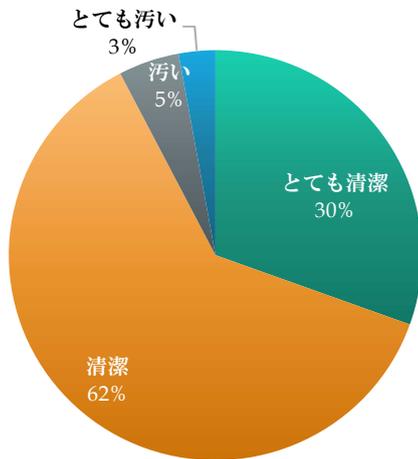


<職員についての自由記載>

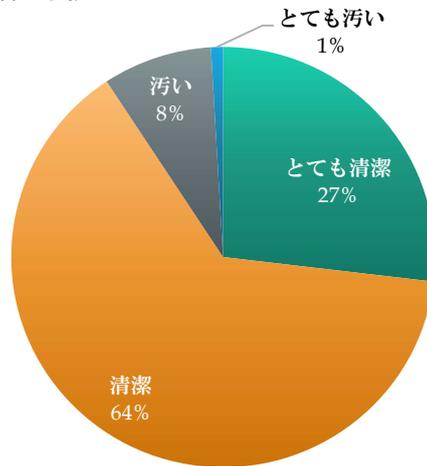
- ・良い対応の人はいいが、もう少し入院患者の気持ちを考えて欲しい時もある
- ・どんな小さな事でも把握してくれている
- ・丁寧かつ優しいのでいつも助けになっています
- ・医師も看護師もリハビリスタッフも心理ワーカースタッフも優しく、堅実に対応してくれて助かってます
- ・言葉遣いを良くしてほしい
- ・挨拶をちゃんとしてほしい
- ・もっと話を聞いてほしい
- ・態度が冷たい。あいさつ無視がイヤ。
- ・入院生活がながびいて よく泣いている人がいるので適宜トランプなど娯楽のようなものを提供してみて欲しい。

【環境について】

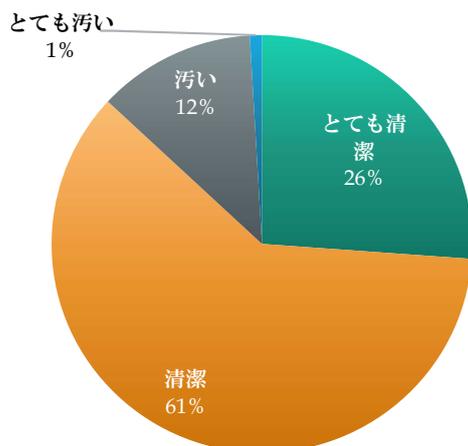
<病室>



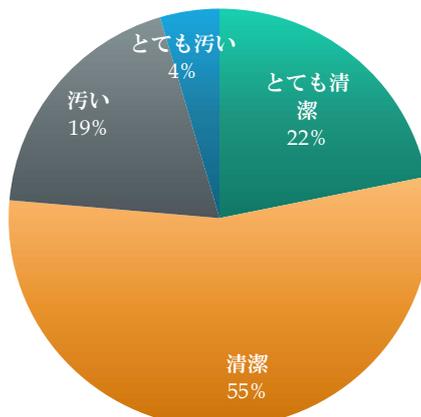
<デイルーム>



<浴室>

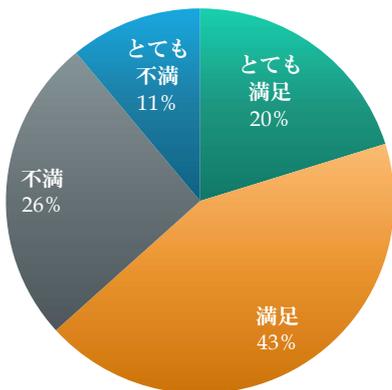


<トイレ>

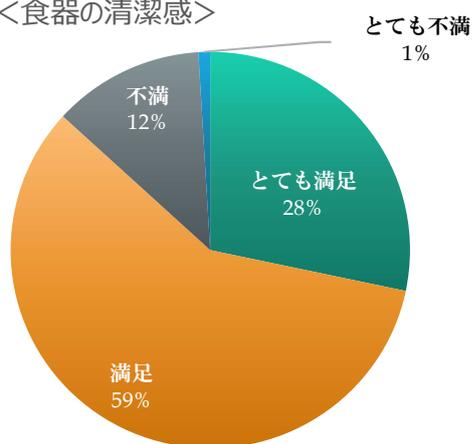


【食事について】

<味>

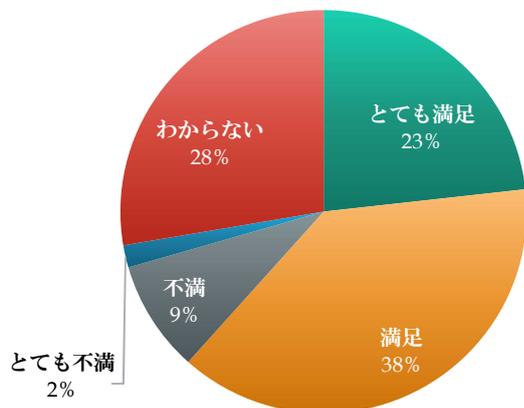


<食器の清潔感>

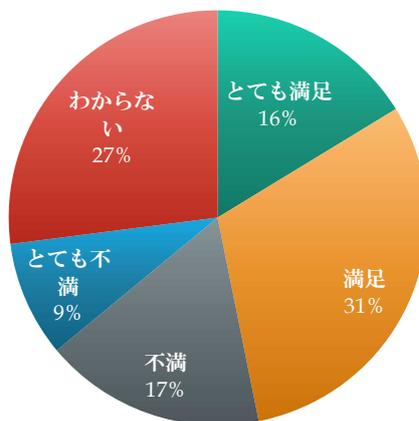


【売店について】

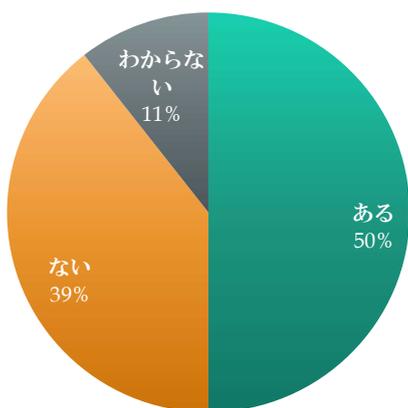
<スタッフの対応>



<品揃え>



<入院生活についての不便さ>



<環境についての自由記載意見>

- ・お部屋がきれい
- ・食事メニュー、味を改善して欲しい
- ・食事に牛乳をつけてほしい
- ・魚が多い
- ・売店の商品が高い
- ・売店の待ち時間が長い
- ・売店のスタッフの方に丁寧に接してほしい

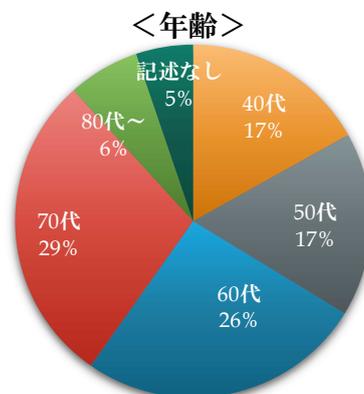
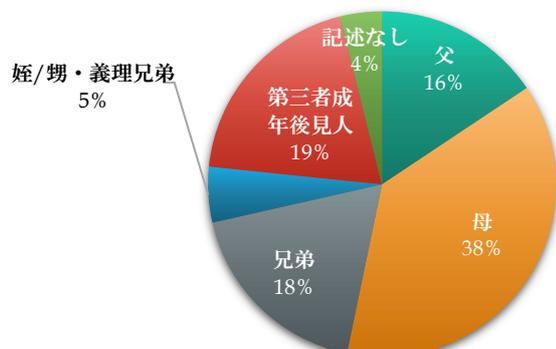
<入院生活について>

- ・トイレトペーパーホルダーが使いにくい
- ・トイレが清掃したては良いのですが、時間がたつとそこそこ臭う
- ・冷蔵庫を各階に欲しい

## II. 重症心身障がい病棟（3-1 病棟・3-2 病棟）

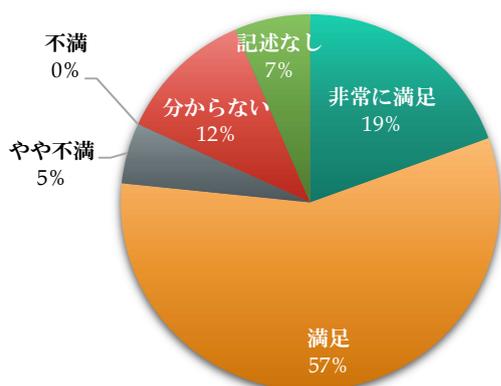
- ・対象者：3-1 病棟、3-2 病棟入院・入所中の患者さんのご家族又は後見人
- ・回答者数：77 人（配布数：107 人、回収率：72%）
- ・回答方法：選択式（一部 自由回答あり）

### 【回答者について】

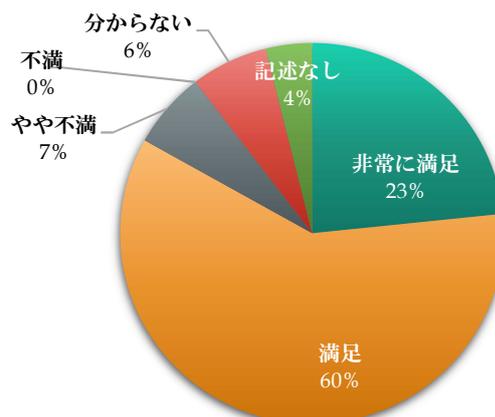


### 【診療・診察、サービスについて】

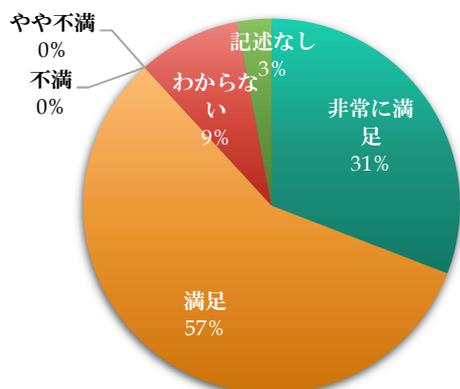
#### <医師からの説明はわかりやすいですか>



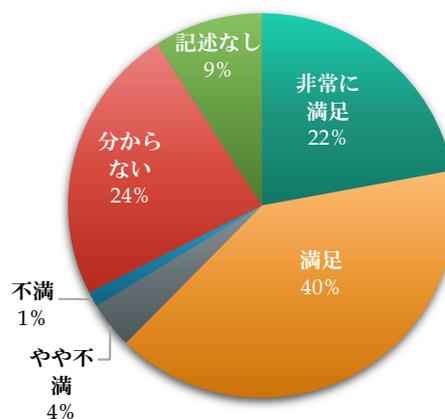
#### <看護師の対応はいかがですか>



#### <療育指導室の対応はいかがですか>



#### <リハビリスタッフの対応はいかがですか>



#### <回答者（入所者のご家族・後見人）からの自由記載>

- ・1つのことにおいて、担当課において、事務対応の仕方が異なる、もしくは縦割りで情報の共有が不十分な点があるなど、改善いただきたい
- ・会えない日が続く様子が気になる中、「れんげ」の発行は楽しみにしていた。今後も回数を増やして発行して欲しいと思います
- ・病院からの郵便物が多いと思います  
各課から出されているようですが、急を要さないものは、1本にできませんか。費用がかかりますし・・・
- ・れんげ新聞ありがとうございます。いつもわが子の姿、顔を探すのですが見当たりません。難しい子の宿命なのでしょうかね？
- ・本人の様子がもっとわかると嬉しいです。
- ・医師からの説明では電話で話した程度なので「はてな」という感想です
- ・医師とは会って話をしたことが無いのでわかりません。面会時、紹介等の言葉がはっきり聞き取りにくいです
- ・面会に行ったとき、逢う人が看護師なのかわかりませんが、言葉使いがため口なのは礼儀正しくない人が多いと感じます。特に中年の女性。リハビリスタッフはどの人なのかわかりません。時々会う私たちにはそんな対応は気にしなくて良いです。子供本人に優しくしてやってください
- ・平素はわが子の生活、安全を守っていただいで満足。10年以上お世話になり、大変なわが子がここで生活させてもらっていることのありがたさを実感しています
- ・「れんげ」を楽しみに読ませて頂いています。楽しそうな笑顔、はじけるような笑顔が見られ場景が目には浮かびます。いつも世話になっています。感謝しかありません。親として安心しています
- ・面会はできるだけ行って子供の表情、動きなど顔を見て安心です
- ・最近リハビリしていないので少しでもリハビリをお願いします
- ・面会ができなかった3年間ほど、リモート面会以外、本人の写真などを冊子などの1冊にして渡すなどの工夫があっても良かったのかと思いました
- ・電話にすぐ出られないことも多く、着信ありました際は必ず折り返しておりますが、連絡手段の一つとしてメールでのやり取りは可能でしょうか
- ・子供は表現できません。満足というアンケートは不適切だと思います

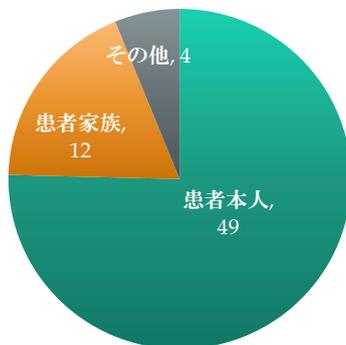
#### <回答者（入院患者のご家族・後見人）からの自由記載>

- ・家族からの差し入れが、乾燥したものだけだったので、患者（本人）のお誕生日とかにケーキの差し入れができたなら、患者自身が喜べるので、生ものはだめだとのことで、コロナで3年半近く直接会えなかった分、患者が辛い思いがあると感じました。買って来たケーキ（手作りではないもの）を差し入れたかったです
- ・面会も再開され、満足しております
- ・自分たちで病院（歯医者）に連れて行くのが難しかったので、院内で歯の治療ができてよかったです
- ・もう少し歩行で筋肉をつけてもらいたい
- ・先日、息子との初めての面会時に看護師の方がよくくださり、安心して面会ができ、ありがたかったです
- ・このまま入院という形が続くのか入所ということになるのか…半年に一回でもお話の場を持ってもらえればと思います

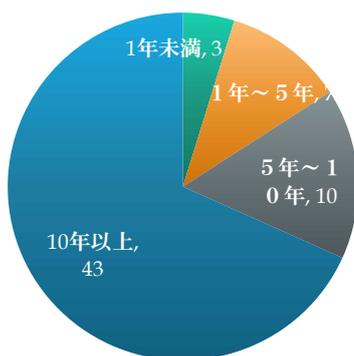
### Ⅲ. 外来

- ・対象者：11月6日（月）・7日（火）外来受診者
- ・回答者数：65人（配布数：65人、回収率：100%）
- ・回答方法：選択式（一部自由回答あり）

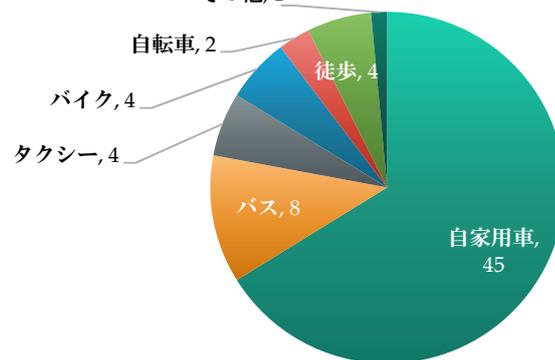
#### 【回答者について】



#### ＜通院期間＞

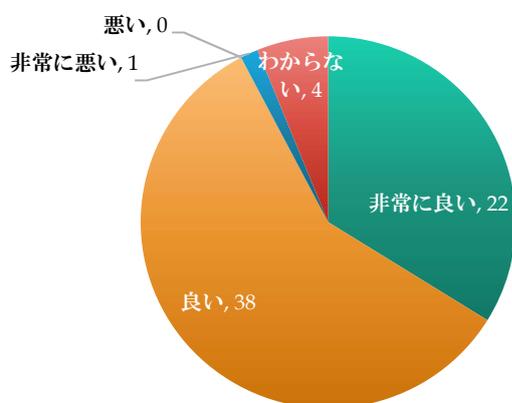


#### ＜通院方法＞

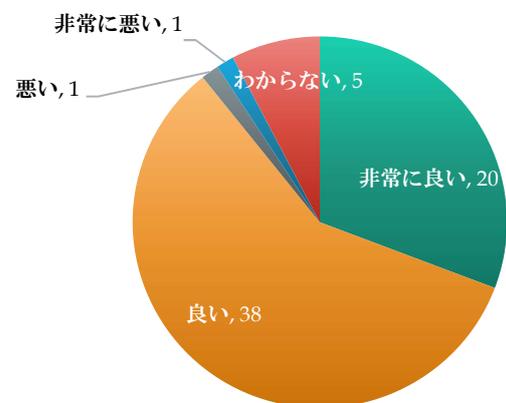


#### 【職員について】

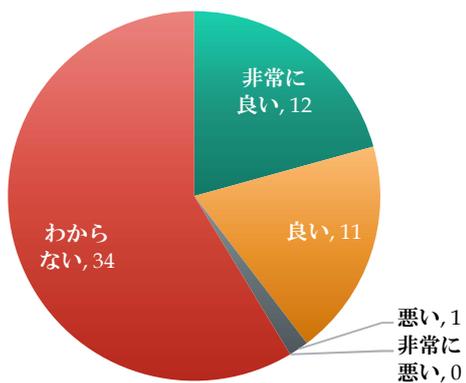
##### ＜医師の対応はいかがですか＞



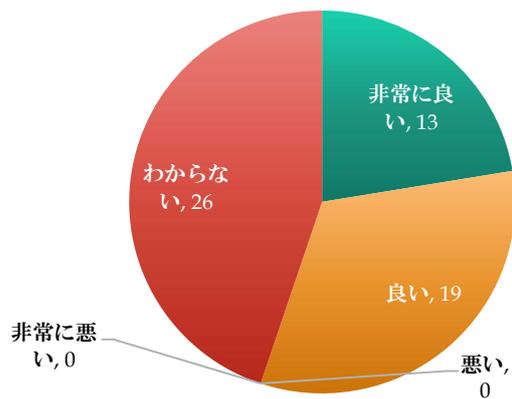
##### ＜看護師の対応はいかがですか＞



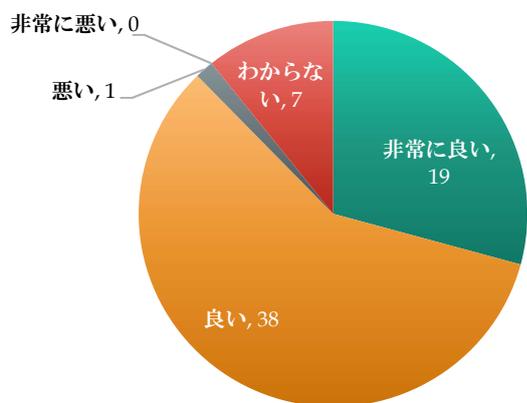
<リハビリスタッフの対応はいかがですか>



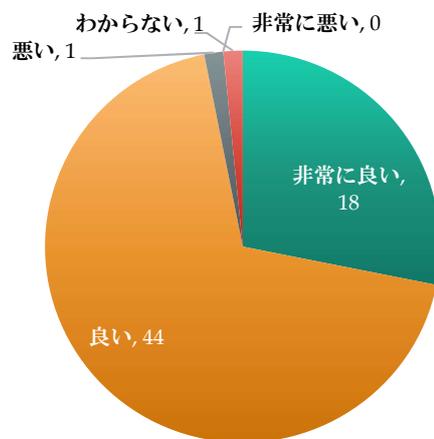
<心理・ソーシャルワーカーの対応はいかがですか>



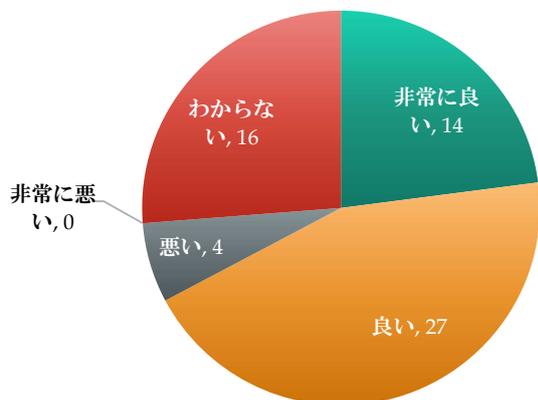
<薬剤師の対応はいかがですか>



<受付・会計窓口対応はいかがですか>

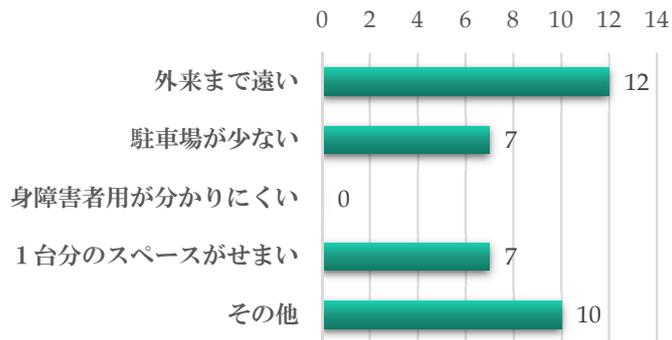


<電話対応はいかがですか>

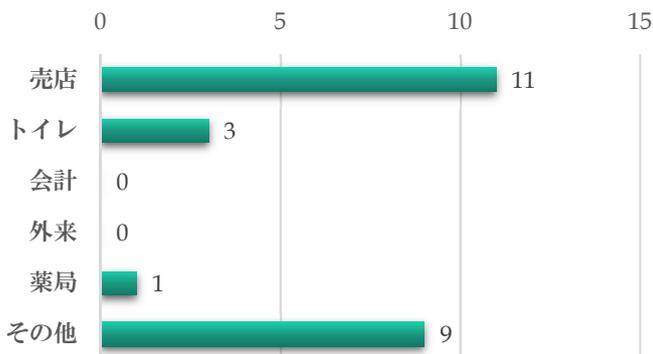


## 【施設・環境について】（複数回答あり）

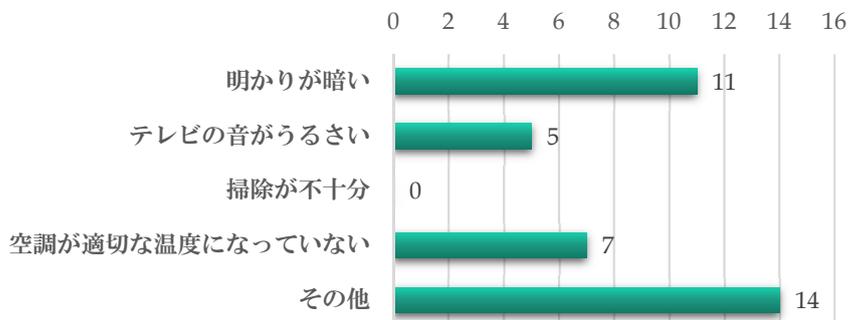
<駐車場は利用しやすいですか>



<病院の中で分かりにくい場所がありますか>



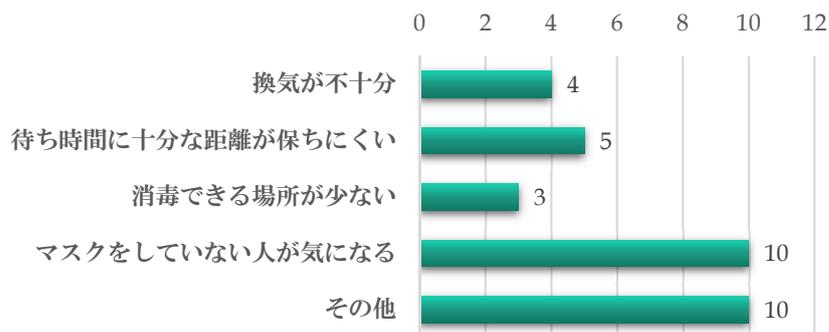
<待合室は過ごしやすいですか>



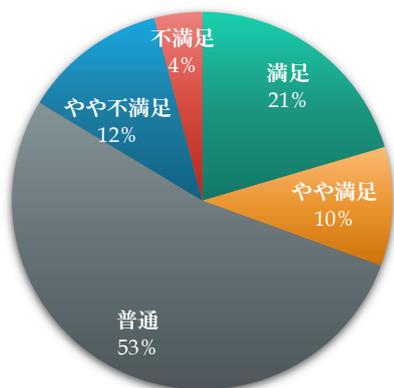
<プライバシーの配慮について>



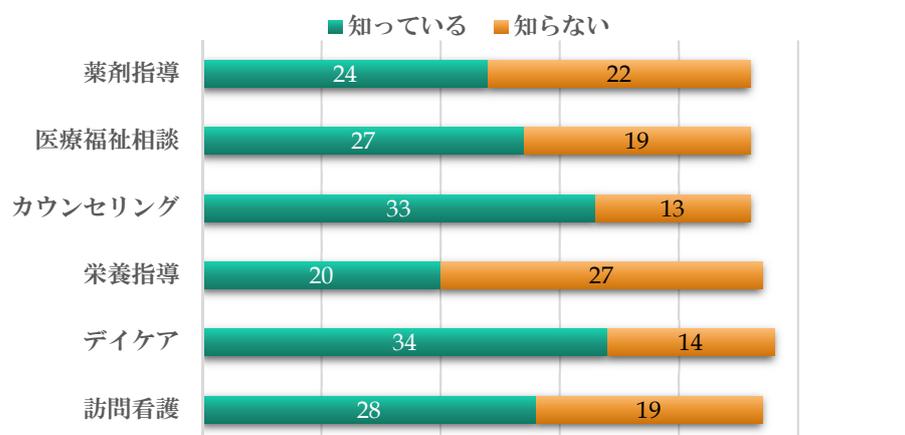
<外来の感染対策について>



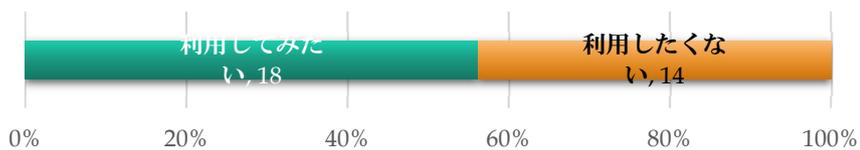
<診察までの待ち時間について>



<院内にある機能をご存じですか？>



<上記の機能を利用したいと思いますか？>



### <回答者からの自由記載>

- ・先生とは長い付き合いなので、基本的にはすべて信頼しているので特に不満はない
- ・薬の副作用があるので困っています
- ・時間がかかる
- ・先生が早口なので聞きづらい
- ・薬局（院内）の受け付けの方の声が小さく分かりにくい
- ・待合の椅子を個人掛けにしてもらえたら。（個人的に思います）
- ・待合室が冬は寒い
- ・いくら早目に来ても初診の方が 9:30 すぎに呼ばれる状況なので待ち時間がすごく長い
- ・最近減ったと思うが、診察が時間通りに始まらないことが結構あった
- ・ATM を置いてほしい
- ・カウンセリング、Dr 不在時代わりに対応してほしい
- ・売店、コンビニを充実してほしい
- ・公衆電話を再度設置してほしい
- ・リハビリの通院者への解放

賀茂精神医療センター 医療サービス向上委員会