

## V. 入院患者アンケート調査の概要

### 1. 調査目的

医療・サービスに対して、患者さんがどのように感じているかを把握し、その結果を病院運営に適切に反映することで、医療・サービスの一層の充実を図っていく。

### 2. 調査方法

- ・調査時期：平成28年2月1日(月)～平成27年2月29日(月)
- ・調査対象：調査期間中の全退院患者さん(ICU、ECU、EICU、死亡退院を除く)
- ・配布方法：退院が決定した患者さんに調査について説明を行い、用紙を配布した。
- ・回収方法：各病棟設置の回収箱で回収した。
- ・調査分析：データ入力及び分析は医事課で行った。

### 3. 分析方法

- ①患者状況：平成28年2月 新規入院数・995人 退院数・964人 死亡数・29件
- ②各設問の無回答及び満足度設問の「該当無し」は構成比の母数から除外した。
- ③満足度の設定は、以下の5段階で評価した。記入漏れを防ぐため該当なしを設定した。  
 「満足」  
 「ほぼ満足」  
 「ふつう」  
 「やや不満」  
 「不満」  
 「該当なし」

## VI. 入院患者アンケート結果

・配布数 650件 回収数・・・・257件 回収率・・・・37%

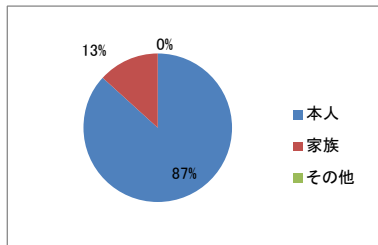
### ◆調査対象者の属性

#### 問1 アンケートの回答者

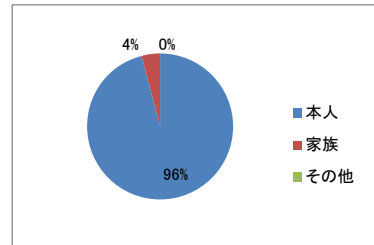
回答者	人
本人	216
家族	33
その他	0

(8名未記入)

平成27年度



【参考】平成26年度データ



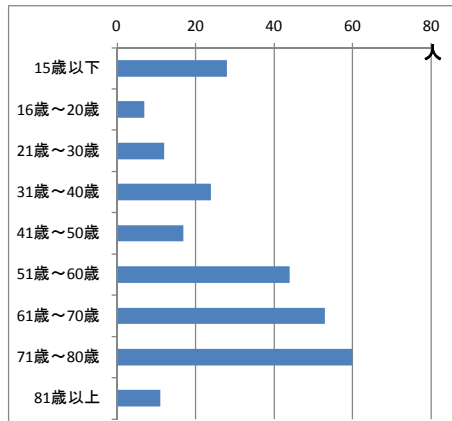
※ 回答者249名中、ご本人の回答は216名約87%であった。

#### 問2 患者様の年齢

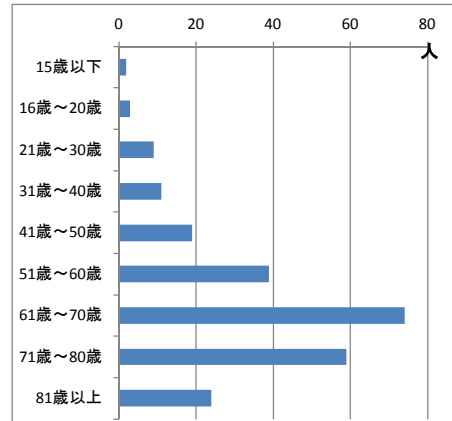
年齢	人
15歳以下	28
16歳～20歳	7
21歳～30歳	12
31歳～40歳	24
41歳～50歳	17
51歳～60歳	44
61歳～70歳	53
71歳～80歳	60
81歳以上	11
合計	256

(1名未記入)

平成27年度



【参考】平成26年度データ



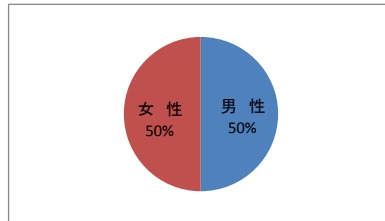
※ 61歳以上が全体の48%、約半数を占めていた。

### 問3 患者様の性別

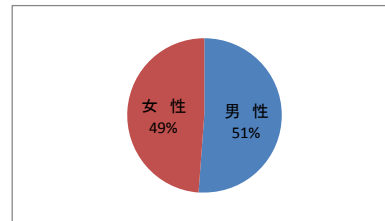
患者性別	人
男性	128
女性	128

(1名未記入)

平成27年度



【参考】平成26年度データ



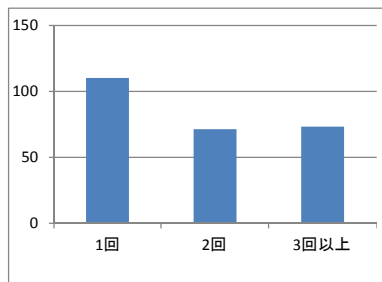
※対象性別は、「男性」「女性」ともほぼ同数であった。

### 問4 当院への入院回数

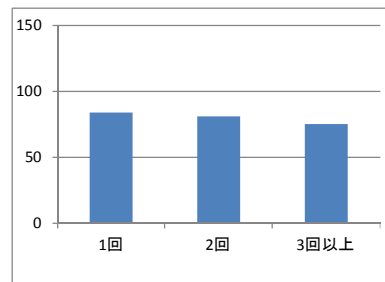
入院回数	人
1回	110
2回	71
3回以上	73

(3名未記入)

平成27年度



【参考】平成26年度データ



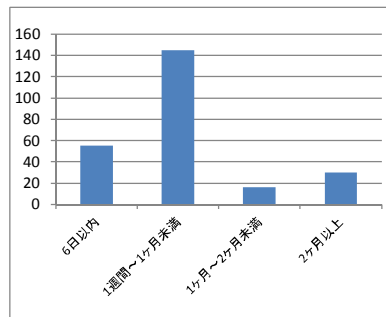
※平成26年度は入院回数がほぼ同じ割合であったが、今回は初回入院の方が多かった。

### 問5 今回の入院期間

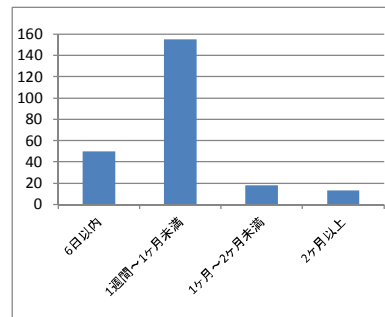
6日以内	55
1週間～1ヶ月未満	145
1ヶ月～2ヶ月未満	16
2ヶ月以上	30

(11名未記入)

平成27年度



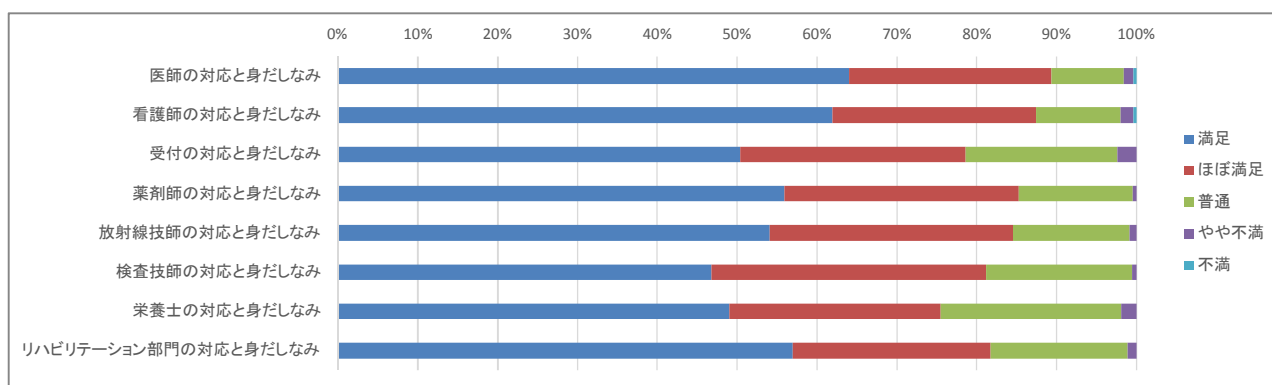
【参考】平成26年度データ



※1週間～1ヶ月未満の入院が59%、全体の半数以上であった。

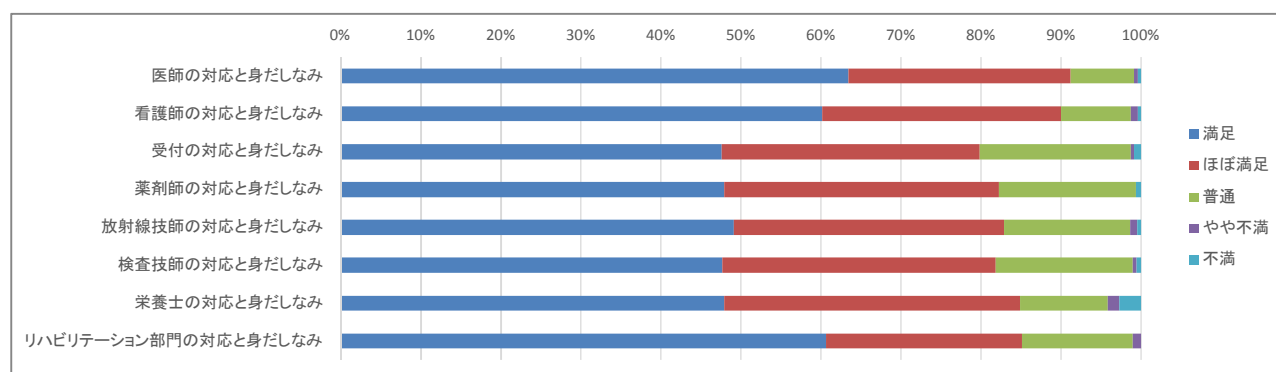
## ◆ 職員の接遇について

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
6	医師の対応と身だしなみ	162	64	23	3	1	4
7	看護師の対応と身だしなみ	158	65	27	4	1	2
8	受付の対応と身だしなみ	127	71	48	6	0	5
9	薬剤師の対応と身だしなみ	114	60	29	1	0	53
10	放射線技師の対応と身だしなみ	126	71	34	2	0	24
11	検査技師の対応と身だしなみ	87	64	34	1	0	73
12	栄養士の対応と身だしなみ	26	14	12	1	0	204
13	リハビリテーション部門の対応と身だしなみ	53	23	16	1	0	164



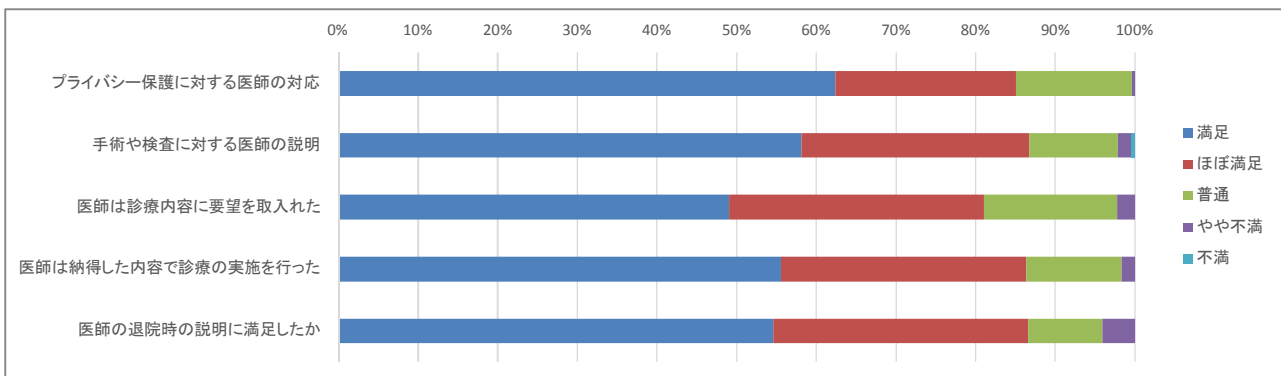
※昨年度は全職種において、満足・ほぼ満足が80%を越えていたが、今年度は受付と栄養士については80%以下の結果となった。

### 【参考】平成26年度データ



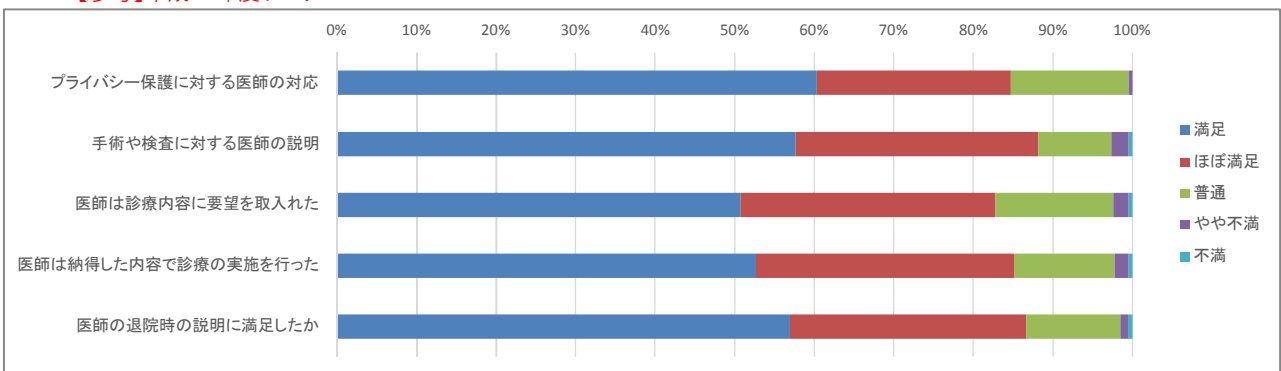
## ◆ 医師について

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
14	プライバシー保護に対する医師の対応	146	53	34	1	0	23
15	手術や検査に対する医師の説明	136	67	26	4	1	23
16	医師は診療内容に要望を取入れた	109	71	37	5	0	35
17	医師は納得した内容で診療の実施を行った	130	72	28	4	0	23
18	医師の退院時の説明に満足したか	106	62	18	8	0	63



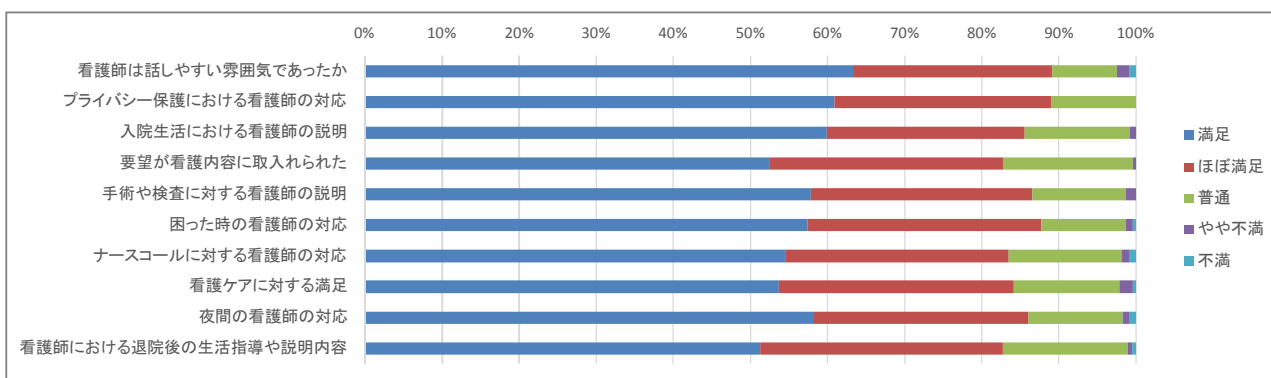
※ 医師については、昨年同様すべての項目に対し、満足・ほぼ満足は80%を超えた高い評価であった。

【参考】平成26年度データ



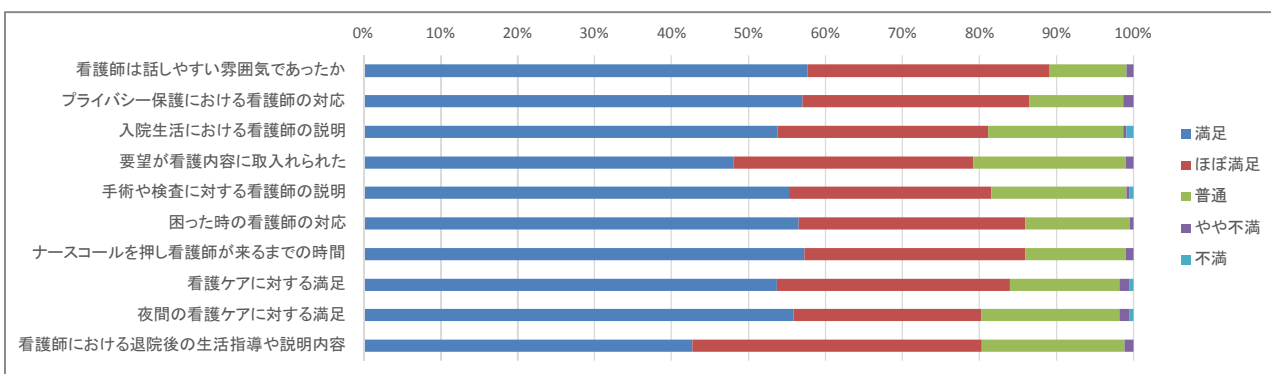
## ◆ 看護師について

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
19	看護師は話しやすい雰囲気であったか	152	62	20	4	2	17
20	プライバシー保護における看護師の対応	145	67	26	0	0	19
21	入院生活における看護師の説明	145	62	33	2	0	15
22	要望が看護内容に取入れられた	119	69	38	1	0	30
23	手術や検査に対する看護師の説明	133	66	28	3	0	27
24	困った時の看護師の対応	131	69	25	2	1	29
25	ナースコールに対する看護師の対応	119	63	32	2	2	39
26	看護ケアに対する満足	125	71	32	4	1	24
27	夜間の看護師の対応	134	64	28	2	2	27
28	看護師における退院後の生活指導や説明内容	98	60	31	1	1	66



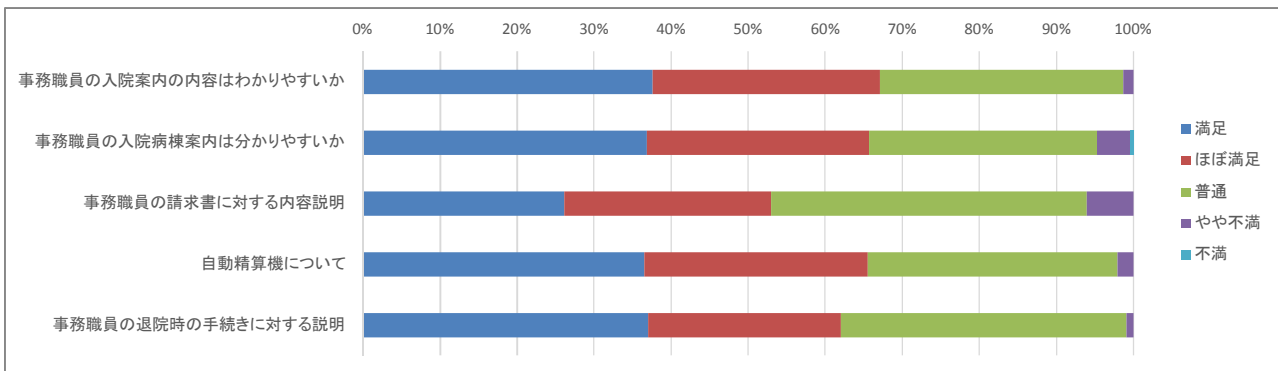
※看護師については、すべての項目で満足・ほぼ満足が80%を超えた高い評価であった。

### 【参考】平成26年度データ



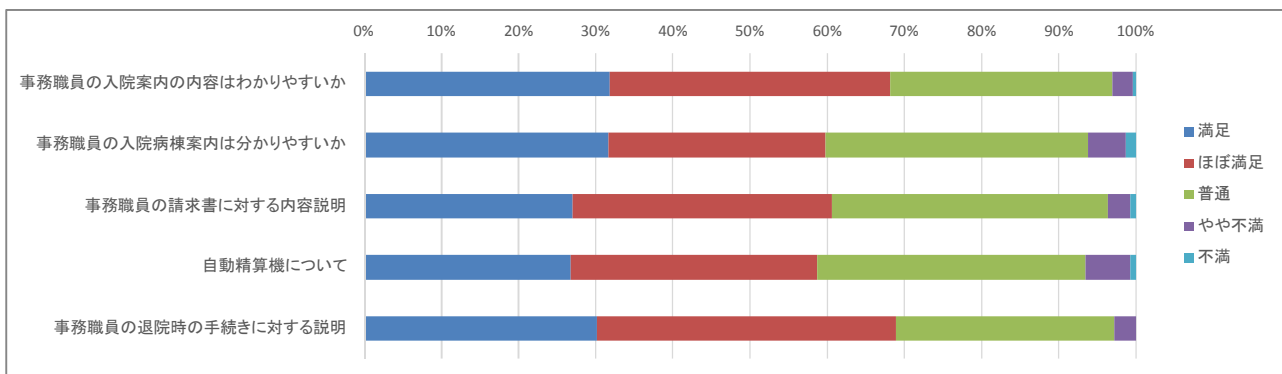
## ◆ 事務職員について

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
29	事務職員の入院案内の内容はわかりやすいか	88	69	74	3	0	23
30	事務職員の入院病棟案内は分かりやすいか	86	67	69	10	1	24
31	事務職員の請求書に対する内容説明	39	40	61	9	0	108
32	自動精算機について	53	42	47	3	0	112
33	事務職員の退院時の手続きに対する説明	43	29	43	1	0	141



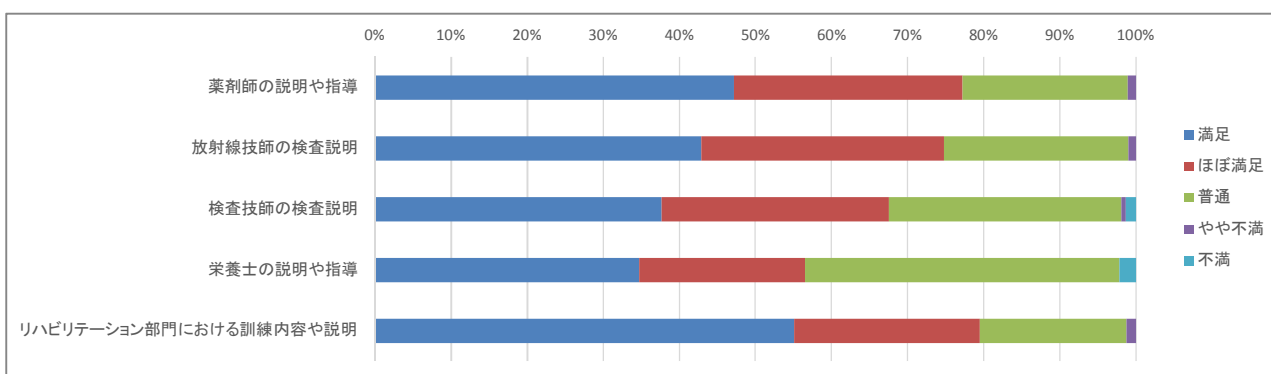
※事務職員については、それぞれの項目に対し、満足・ほぼ満足は満足度が80%以下であった。  
特に請求書に対する内容説明の項目について低い結果であった。

### 【参考】平成26年度データ



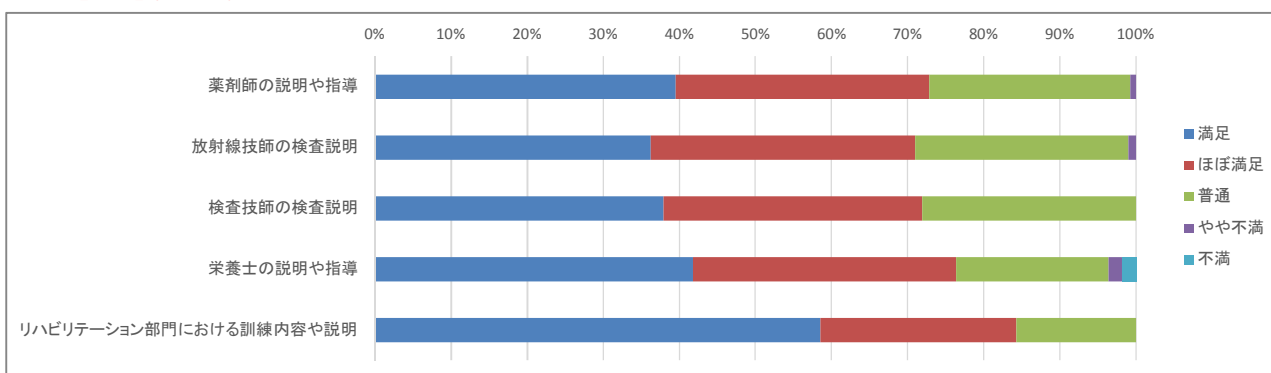
## ◆ その他の職員について

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
34	薬剤師の説明や指導	85	54	39	2	0	77
35	放射線技師の検査説明	85	63	48	2	0	59
36	検査技師の検査説明	58	46	47	1	2	103
37	栄養士の説明や指導	16	10	19	0	1	211
38	リハビリテーション部門における訓練内容や説明	43	19	15	1	0	179



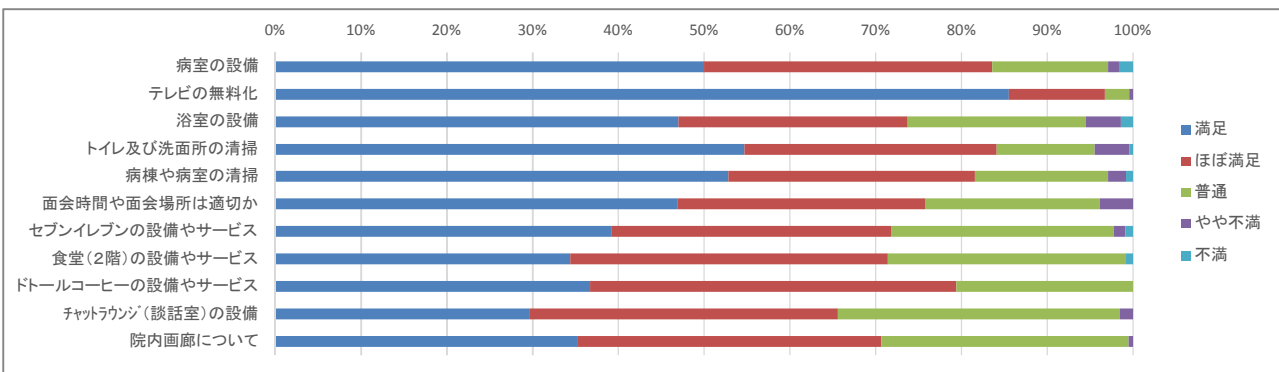
※ その他の職員については、それぞれの項目において満足・ほぼ満足は80%以下であった。  
特に栄養士の説明や指導について、昨年度を下回る結果となった。

【参考】平成26年度データ



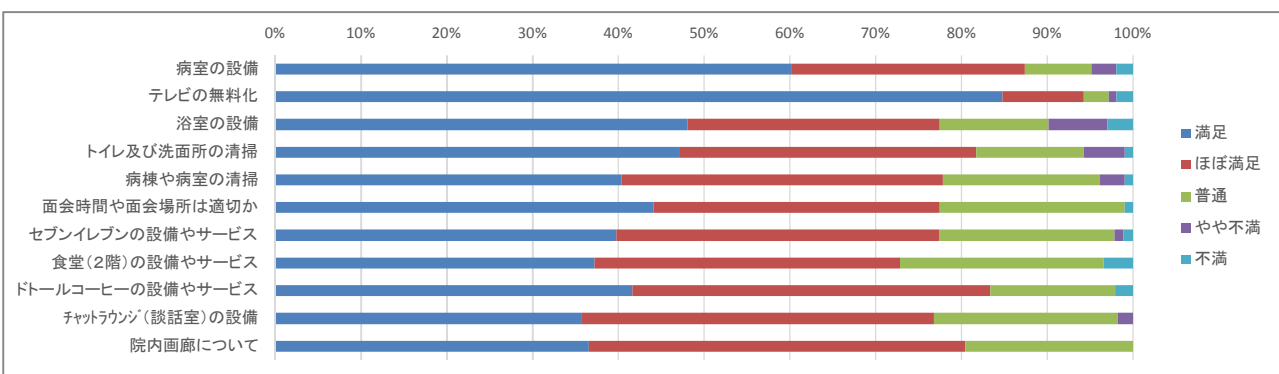
## ◆ 施設・入院生活に関して

問		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し
39	病室の設備	122	82	33	3	4	13
40	テレビの無料化	207	27	7	1	0	15
41	浴室の設備	102	58	45	9	3	40
42	トイレ及び洗面所の清掃	134	72	28	10	1	12
43	病棟や病室の清掃	129	70	38	5	2	13
44	面会時間や面会場所は適切か	109	67	47	9	0	25
45	セブンイレブンの設備やサービス	89	74	59	3	2	31
46	食堂(2階)の設備やサービス	41	44	33	0	1	138
47	ドトールコーヒーの設備やサービス	50	58	28	0	0	121
48	チャットラウンジ(談話室)の設備	38	46	42	2	0	129
49	院内画廊について	65	65	53	1	0	73



※病棟に入院された患者さんからは、施設面での評価は平成26年度と同様に、かなり高い満足度の評価をいただいた。

### 【参考】平成26年度データ【新病棟に入院された方】

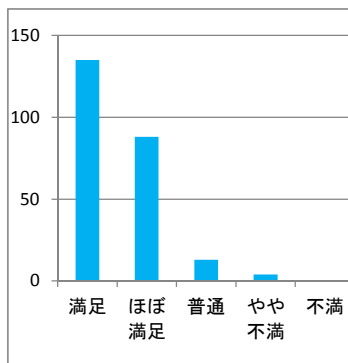




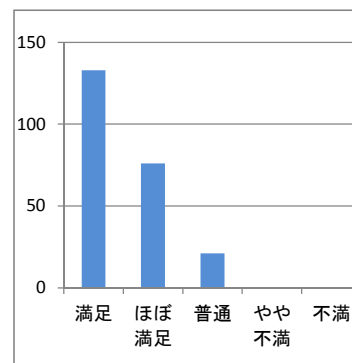
## ◆ その他当院の総合的な印象について

### この病院に対する満足度

問 50		人
	満足	135
	ほぼ満足	88
	普通	13
	やや不満	4
	不満	0
	合計	240



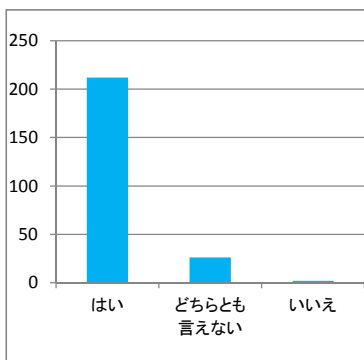
【参考】平成26年度データ



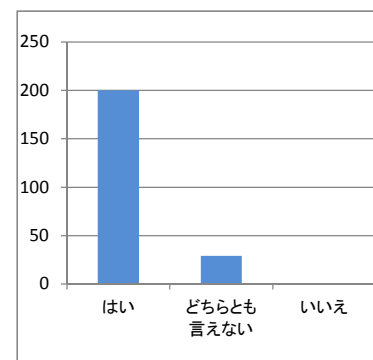
※満足・ほぼ満足が全体の93%を占めていた。

### 今後の入院希望

問 51		人
	はい	212
	どちらとも言えない	26
	いいえ	2
	合計	240



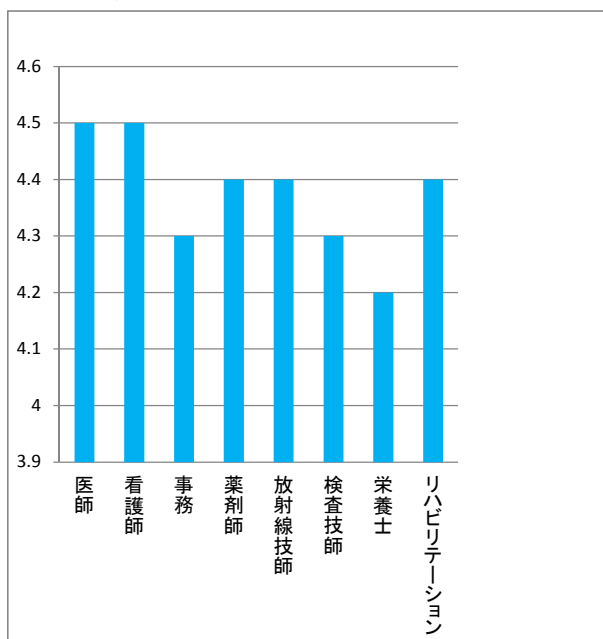
【参考】平成26年度データ



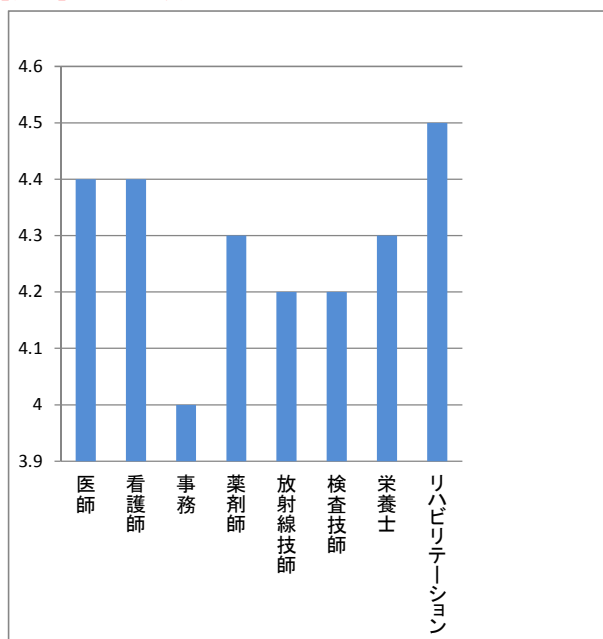
※「はい」と答えていただいたのは全体の88%であった。

## 職種別にみた満足度の平均値

平成27年度



【参考】平成26年度データ



※前年度と比較すると総合的に満足度は上がっていたが、栄養士とリハビリ部門に対する満足度が下がっていた。

## ※ 平成26年度調査との比較について

平成27年度の調査内容は、平成26年度調査との比較を実施しました。

それぞれの項目について比較を行い、前年度調査とほぼ同様の結果となりましたが、西病棟のリニューアルにより入院された患者さんからは設備面において高い評価をいただいております。

また、自由記載欄に寄せられましたご意見・ご要望についても、まだまだ改善しなければならないところをご指摘いただいております。

御指摘いただいた改善点については、今後も改善に向けて努めてまいります。

なお、今後の病院再整備にあたり、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。

最後にアンケート調査に御協力いただきました入院患者さんと御家族に感謝いたします。

## VII. 自由記載(入院患者アンケート)

### 医師について

1	大変満足。
2	医師の対応や身だしなみについて、ひげや尋ねたことへ自信なさそうな返答にやや不満
3	若い先生(大学生)がおはようございますと言えない。
4	主治医〇〇先生の、外来診療、入院日の選定、病相に関する手術、又術後について、患者に不安を与えぬ様、術後においても尋ねれば、詳しく説明いただき、感謝致しております。

### 看護師について

1	採血の際に何回もさし直して、やっと何回目かで止血してもらったのですが、あちこちに注射のあとが、赤黒く数日残って、大変いやな思いをした。
2	夜間担当 言っていることをよく理解していない。
3	洗髪…担当された方によりムラあり
4	看護師さんの声かけなど人柄がそれぞれ。あたたかく ありがたかったです。
5	どなたの看護婦さんも、俊敏に動かれ尚かつ、笑顔で声かけされてました。すばらしいと思うと共に感謝の一言です。丁寧に仕事されます。
6	看護師さんが優しくて かけてもらった言葉に支えられました。ありがとうございました。
7	看護師さんの教育がなってない!! 笑顔で接する看護師さん、役目すまして、言われたことだけする看護師さん いろいろでした。私じゃないですけど、同室の年配の方に点滴の交換する時、声かけしながらされてあった看護師さん感動しました。
8	小児科とは思えない程、暗い対応の看護師がいる。もう少し明るく接した方がいいと思う。朝の回診がないのがビックリした。「後で〇〇持って来るね」「あとで〇〇しに来るね」と言ってそのまま来ないで終わりの看護師さん…ちょっと呆れました。
9	人数が多く個人差があり全員100点とは言いがたいがステキな人は200点!
10	みんないい看護師さんばかりでほんとうによかったです。担当看護師さんはやさしくて、親切で細かい所までの心くばり、すばらしい看護師さんです。本当にありがとうございました。感謝、感謝、感謝
11	私はナースコールを押すことはなかったのですが、夜間の看護師さんの人数が少ないような気がした。(忙しすぎる。)
12	患者には注意の仕方がきつくて怖いです! 看護師、おこらないように説明してください。もっと優しくお願いします。 口が悪いので、患者が困っているときはためいきをしないでください。患者が何かができない時、遅いから舌うちしないでください!
13	看護師のみなさん、お世話になりました。ありがとうございました。
14	看護師の皆様のきびきびした態度・対応に元気をもらいました。教育が行き届いていると感心しました。毎日のお仕事ご苦労様です。
15	痛みがある足を雑に扱われて、その度に痛みがきます。看護師さんたちは痛くないでしょうけど。だからと言って雑にされると腹立ちますし、痛いです。
16	担当看護師の〇〇さんは、私が利き腕の手術でしたが、その利き腕の代わりと成って、看護いただきました。満足しております。ありがとうございました。
17	看護師同士の連絡～引継ぎが良くなされており安心して入院治療が出来感謝いたします。
18	1名の看護師の言葉、態度におどろきました。
19	小さい事でもよく申し送りが出来ていることが、私達の生命を預かっておられると思いました。
20	夜間の大変さにはびっくりしています。

### 事務職員について

1	早口で、わかりづらい
2	入院、会計にすごく時間がかかり待たされた。入院時は特に荷物も多く子供を抱いていたのでとても困りました。

3	事務員の方は早口で説明が早いです。 なかなか聞き直せません。忙しいのはわかりますが・・・
4	駐車券の説明が悪かった。入院受付時に駐車券の提示を求められ、スタンプを押してもらい、「これで大丈夫です」と言われたが、駐車場から出る際、千円以上の請求があった。時間外受付でも説明したが返金してもらえず。
5	病棟までは案内で行けるけど、部屋がわかりにくいと、見舞いに来た人ほとんど迷った。

### その他職員について

1	もってきた くすりがなくなっていた
2	薬の数は入院者の目の前で確認して欲しい。
3	薬剤師: 好感の持てる対応だった。
4	入院当日、保育士の方に「今回はもう予約が一杯なので代わりに付き添いを呼んでくれ」と言われ、ちょっと面食らった。たまたま家が市内だったから何とかあったけど、家が遠いと困ると思う。
5	おそうじの方の衛生面が気になります。トイレそうじの後に各部屋のそうじをされますが、どちらもそのままエプロン等つけておらず、ふとんにあたられるのがイヤです。手袋等も各部屋に入るとき、つけかえてほしいです。(トイレの人と部屋の人を分けてやる等)
6	駐車場管理の方ですがカードが曲がっていてこれでは使えないと目の前で破られたそうです。ワザとではないのに家族の見舞いに来て不愉快な思いをして帰らなければならないのはどうかと思います。たまたま、係の人がいなくて他の方をお願いした時もないはずはないといって、不正なことをしているかのように言われたそうです。 病院内の方もですが医療に直接関係ない方の指導もお願いしたいと思います。
7	リハビリテーション:「〇〇さん！」と声をかけて下さいました。ニッコリ!
8	リハビリテーション: 大変良く指導していただきました。
9	患者が歩く所をどかさされて病院の服を着ている人がどいてくれないのです。 結局私はぶつかりそうになり、ころんでしまいました。社員の人は悪いと思わないのですか?

### 施設・入院生活について

1	突然転院と言われた。当日言われて、明日かあさってと言われた。
2	初めての入院、ベッド、部屋の照明等、質問したら詳しく教えてくれますが聞かないと教えてくれないのでよろしく。
3	トイレにペーパータオルが切れていることが多々ある。
4	畜尿トイレとトイレが別れていたのも臭いもなくトイレに行きやすかったです。
5	トイレの場所が遠くなることもある。数が少し足らぬ。
6	トイレ及び洗面: きれいでうれしいです。
7	病棟にストマー処理する専用のがついてないので床にひざまついて処理した。床はせいけつではないので困った。
8	尿道カテーテルをはずして入浴の予約を記入していたが、同姓の方がいらっしゃった様で午前中の最後になり、心外でした。次の入浴ではフルネームで記入するぞー。どうせ 暇人の私ですが・・・。
9	今回、子供が入院したけど、一緒にお風呂に入れないのは面倒だと思いました。
10	浴室: 狭いへやもあるといってる人も居られたが、これで充分でしょう。
11	浴室にゴミ箱をおいてほしいです。
12	浴室で前の方がドアを開いたままシャワーをして脱衣場まで水があつて服を脱ぐのに大変。ぞうきんみたいのがあつたらいいのにと考えた。
13	シャワー室も3つもあって、スムーズに入れたのでよかったです。
14	シャワーの時間制限があるのに中に時計がないから時間がわからない。
15	シャワー室にペーパーと汚物入れがあればよい。洗濯機と乾燥機の一体型があればよい。
16	シャワー室に洗面器又はタライがあつたら・・・衛生上問題があるのでしょうか。明るく清潔感に溢れていた。とても快適でした。謝々。
17	衛生に問題があると思いますが、更衣室に椅子があつたらいいと思いました。
18	この病院は、ホテル見たいで きれいで本当に気持ち良かったです
19	テレビ無料化は大変助かりました
20	以前TVがなかったので、ひまでしたが今回は退屈せずすみしました。

21	テレビ:見たい人が見るには料金がいてもよい気もする。低所得の方は助かると思うが、これにしたことで何か減らされたのかな?それも心配。
22	各部屋に小さい冷蔵庫があればよい。アルコールタオルも。
23	個室を利用させていただいて、あきスペースに小さいテーブル、イスがあれば便利かなと思いました。掃除もきれいにされて明るくていごちがよかったです。
24	清掃は臭いもなくきれいになってます。
25	清掃:気の毒なくらいよくして下さいます。
26	病室は毎日よく整備して頂きました。
27	清掃:前にいらした方のゴミが床に残っていた。
28	ベッド下のほこりがずーとそのままであった。お部屋、浴室、トイレ、廊下など床が汚れが目立つところがあった。
29	チャットラウンジでの冷暖のお茶のフリーサービスはよかったです。
30	チャットラウンジ:テーブルが汚れたままだった。
31	チャットラウンジは車いす、歩行器を使うと置く場所がない(せまい)。
32	院内画廊は素晴らしいです
33	院内画廊:高いだろうなー!と思う。すばらしい作品にびっくり!ふれられてgood!
34	まくらが柔らかかった
35	他の人のいびきでねむれない(ハナに貼るシール等ないですか?)
36	体拭き等のすすめは3人の看護師さんだけでした。 どこのドアかわかりませんが朝は早い時間からびっくりする位ほぼ毎日のようにきこえました。
37	床頭台に冷蔵庫が欲しい。
38	面会時間:急な時は午前になることもあるが、とがめられなくてホッ!
39	セブンイレブン:以外にありそうでないものもあります。セブンがあって助かります。去年の2月に入院した時、通路に荷物が高積みされていて、品物を取ろうとしたらOP後すぐの私の身体にのっかかり動けなくなりました。そばにいてくださった方に助けられました。何度となく高積みされて、みかねた主人が「どうにかしてくれませんか?」その後にはよかったです。
40	図書室があったら患者の気晴らしにいいと思う。デイルームに本、新聞をおいてくれたら最高。
41	デイルームに簡単なリハビリ機械があったらいいと思う。ルームランナーみたいなもの。
42	BS放送が欲しい。
43	ワイハイ、ととのえて!
44	ポストがあればよかったですと思います(玄関まで行けない人)。
45	リハビリとかない人はたいくつなので、なにかイベントがあればと思う。 深夜のろうかでの会話などが気になる。
46	スタッフルーム(ナースステーション)近くの部屋は消灯後も明るすぎて寝れない。扉を閉めるとか遮光カーテンを追加するとかできないでしょうか?
47	整形外科の人は面会が多いので談話室がもう少し広いほうがいいのかもと思いました。
48	病室内の面会で私語が多すぎる。要改善。
49	ほぼ満足でしたが、洗濯機と乾燥機の数合わない。洗濯は30分で終わり、乾燥は1時間かかるので、乾燥機は追加した方がいいと思います。 それと、音が響くので音の軽減を考えて欲しい。

### 食事について

1	食事代の内容がよくわからない
2	毎日朝昼夜と温かい器で食事を運んでいただきありがとうございました。 なかなかお目にかかれぬ栄養課様ですが管理栄養士の共、献立が組まれ、提供されていると思いますが、この入院期間中に繰り返し同じメニューがあったように感じます。食材・豆類・根菜類・インスタントが多く、あまり好ましく感じませんでした。日々検食され検討改善して頂きたいと思ます。
3	お食事が気になりました。栄養面では優れていても、食材をより患者さんに食べてもらう工夫があれば…入院されている方にとって、食事はよろこびの1つだと思うので、献立なども1週間単位でなくお願いできればと思います。
4	食事の面を もっと改善して欲しい。 煮物系は甘みが強い

5	食事がワンパターンである。
6	入院中に感じた事は、病院食の、メニューが一週間ローテーションになっているので、メニューの幅を増やしたほうが良いと思います。(長期入院の場合、同じメニューだと食欲もわかないと思います。)
7	食事内容
8	食事は申し分なく美味しかったのですが、1週間ごとに全く同じメニューというのは、長期入院の方は飽きられると思います。3週間弱の入院であった私も多少飽きたので…。入院患者にとって食事は唯一ともいえる楽しみです。せめて2週間ごとのローテーションであってくれたらと思います。大変お世話になりました。
9	食事のこんだて、味付け、最高でした。
10	1.いろいろ都合あると思いますが給食の献立が全くくりかえしの点、いかがなものかと思えます。食品も偏ると思います。食材料や各々の味付け、果物など、質はよく、おいしかった(特に果物) 2.食器が上質で又、温冷の区分をきちんとして頂いて毎回メニュー今少しの変化があれば、もっとよかった点残念です。 3.一人一人の個人差、病状がありますが、お茶もう少しあつければと思います。
11	食事のメニューをもう少し工夫したいいただきました。毎週同じものとは？
12	病院食が苦痛に…
13	子どもの食事に刻み食を用意してもらいたいです。
14	ご飯が毎週同じなのがツライです。
15	食事をもう少し同じ様な物ばかりでなくて量は少なめでいいですので考えてほしいです。
16	食事について ・メニューが三日位で同じ物がある ・季節の野菜が使われていない ・冷凍物が多い これらの割には食費が高い。
17	食事がとても美味しかったです。
18	メニューを1ヶ月ごとに変更して欲しいと思いました。
19	病院食はメニューがいつも同じで業務用のレトルト食品みたいなものも多く、食が進まない。なるべく旬のもの、国産の食材をつかってほしい。みなさん口をそろえて言われています。
20	以前入院の際の時の食事の食器が今回変わっていました。陶器の容器で気分が良く料理もおいしく食べられました(ありがとう)！
21	食事がまずい。毎日、同じようなメニューですぐにあきる。食べれないときに食べられるような物を用意出来ないなら、前と変わらないと思います。むしろ前は容易で来たそうですが。
22	食事を改善されたほうが良いと思います。 10年前に来た時はおいしかったのに！
23	食事メニューが良くない。
24	38日間の入院生活でしたが、給食メニューが単発で変化に乏しい。塩分も少し強めではないか。以前(1年前)とは全く違う感じです。入院患者の楽しみは食事で～す。
25	食事が週が変わるたび同じものが出るので少しかえてもらいたい。味が甘すぎる、又塩辛い時の差がある。
26	食事のメニューが1週間のサイクルになっているのでせめて10日から2週間のサイクルが良いのでは。 メインのおかずを持って美味しくしてほしい。
27	食器が深川製磁に代わっていて、感動！器ひとつで食事がおいしくなります。SNSで深川と発信してしまいました。さすが佐賀県。

### その他総合的な印象について

1	◎サービスも技術も非常に良かった。
2	大変お世話になり ありがとうございます 看護師さんも先生もほんとうに本気で患者の身(病気)のことを、しんげんに対応して頂き、これ以上の医療はないと思い、只々感謝感謝です。心づくしの医療に何の心配もなく安心して病院生活ができたことは回復にも効果は大きかったと思っております。(夜間でも)チャイムを押すと出ていくとき(終わって)ありがとうございます、又読んでくださいと言われることには只おどろきの外ありませんでした。ありがとうございます。

3	皮フ科で足の痛みがひどいと訴えていた時 早くに診察して頂きたかったです。そしたら、こんなにひどくならなかったのでは?と思います。
4	大変お世話になりました。ありがとうございました。
5	・室温が高い ・乾燥している ・付き添いをする小児病棟には、床頭台に冷蔵庫付きのものを、そのまま使用するべきだと思う。 ・医療機器を使用する者の入院の際、駐車場からの病棟までが遠すぎる。
6	職員、担当医師、看護師 皆さん すばらしい対応で、すべてにおいて満足しております。特に改善して欲しい所など、全くございません。 が！食事においては不満というより、あまりのメニューのローテーションに呆れております。長期の入院患者さんには、ストレスの原因になってしまうと思われます。
7	先生をはじめ、スタッフすべての方が良心あふれて接して頂きました。有難うございました。
8	医師や看護師の皆さんに丁寧に見守られて頂き、安心して入院生活を送ることができました。
9	看護師教育がなされていない。 食事のうまくないものはやめてほしい。(患者の立場で考えてほしい) 食事代が高すぎるのでは? 掃除人の手が足りないのでは、掃除が出来ていない。
10	医師、看護師の方々の気配り、対応とても好感が持て良かったです。受付の方はせかせかせしているせいか、笑顔もなく対応イマイチと感じました。
11	佐賀県では一番すばらしい病院と思います。せいけつで明るく対応もすばらしいです。
12	病室もきれいになり、食事もおいしく みなさん優しく声をかけてくださり安心できました。ありがとうございました。
13	大変お世話になりました。
14	工事のため騒音があった。
15	15年前にも入院いたしましたが、建物がきれいになっていたのが驚いたのが1つと、、15年前とは変わって、とても教育なされてらっしゃるんだなと、感激致しました。今回は、安心して入院できました。有難うございました。
16	本当に本当にみなさん良くしていただき感謝です。ありがとうございました。
17	佐賀県一と思います。大変満足しています。
18	先生方の丁寧な言葉使い、低い物腰、不安なことを尋ねると理解できるまで説明頂き、安心して治療に専念することができ、とても感謝してます。 本当にお世話になりありがとうございました。
19	私は当院の3科に入院しましたし、(それぞれ入院期間は違います)。 どの科でも先生はじめ看護師さんその他スタッフの方など、患者の身になってお世話して頂き感謝しています。特に夜中の対応、有難うございました。
20	遠かった。
21	看護師さん、医師にはとても親切にして頂き感謝しています。
22	先生や看護師、スタッフの方々がいつも優しく話しかけてくださったり、笑顔でいてくださるおかげで入院生活が苦ではないです。むしろ楽しいです。いつもありがとうございます。
23	形成のDr. 1北北の職員の方の笑顔がすばらしい！ 何気ないセリフのあたたかさに感動しています！皆にPRし続けています！ (北北に入ったトタン救われた気持ちになりました。何よりの治療です！他の病院には必ず1人位、イヤな職員さんがいるけど、ここは全員良いねー。声も笑顔も自然体ですばらしい！なんでも言える。つい甘えてしまう。)
24	全体的に清潔で看護師さん、お医者さま皆さんとても親切にいただきました。入院をしてるというよりホテルに泊まってるくらい居心地よかったです。
25	・スタッフはみんなやさしい。心からありがとう！若い方が多いのでベテランさんも増やしてほしい。
26	皆様とてもお気づきが良く、うれしく思いました。
27	北病棟ができて迷路のように現在地がわかりにくい。
28	〇〇先生、〇〇さんありがとうございました。
29	手術が無事終了元気に退院することができ大変嬉しく思っています。入院中は先生・看護師の方・他にも色々とお世話して頂き本当にありがとうございました。病院食もおいしく頂きました。これから私も食べすぎに注意し参考にしたいと思います。

30	大変満足しています。歩く時の痛み、手術後の痛みもなく整形外科のの皆様ありがとうございました。
31	別にございません。良くしていただきました。ありがとうございます。
32	佐賀大学病院は本当に素晴らしい病院でした。医療面は最高です。欲を言えば時期的2~3月の為、エアコンによる空気乾燥が気になりました。それから、院内WiFiの充実を計ってもらえれば、更に快適な入院生活が出来ると思います。
33	スタッフオンリーの部屋から出てくる時は(北北病棟のスタッフ出入口近くでしたので)体についたタバコの臭いに気をくばってほしいです。部屋にタバコの臭いがします。タバコをすわない者にとってタバコの臭いはキツイです。



# アンケート調査票(入院患者さん用)

該当する番号を○で囲んでください。

1 アンケートにお答えいただいている方はどなたですか。

1. 本人                      2. 家族                      3. その他(                      )

2 患者さんの年齢

1. 15歳以下                      2. 16歳～20歳                      3. 21歳～30歳  
4. 31歳～40歳                      5. 41歳～50歳                      6. 51歳～60歳  
7. 61歳～70歳                      8. 71歳～80歳                      9. 81歳以上

3 患者さんの性別

1. 男性                      2. 女性

4 当院への入院回数

1. 1回                      2. 2回                      3. 3回以上

5 今回の入院期間

1. 6日以内                      2. 1週間～1ヶ月未満  
3. 1ヶ月～2ヶ月未満                      4. 2ヶ月以上

## ◆ 職員の接遇について

	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
6 医師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
7 看護師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
8 受付(入院受付・病棟クランク・会計窓口など)の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
9 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。 薬剤師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
10 画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。 放射線技師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
11 生理機能検査(心電図、肺機能検査等)を受けられた方にお尋ねします。 検査技師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
12 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。 栄養士の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
13 リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。 職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみに満足されましたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 医師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
14 患者さんのプライバシー保護について、医師の対応に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
15 手術や検査など診療に対し、医師の説明に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
16 あなたや、ご家族の要望が診療の内容に取り入れられたと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
17 あなたや、ご家族が納得した内容での診療が実施されたと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
18 退院時の医師の説明(今後の継続治療や退院先、退院時期等)に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 看護師について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
19 看護師は、入院期間中話しやすい雰囲気をもっていましたか。	5	4	3	2	1	0
20 患者さんのプライバシー保護について看護師の対応に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
21 入院生活について看護師からわかりやすく説明を受けたと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
22 あなたや、ご家族の要望が看護の内容に取り入れられたと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
23 手術や検査を受ける前に看護師より十分な説明を受けたと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
24 あなたが困っている時、看護師は医師に連絡するなどの対応を迅速に行ったと思われましたか。	5	4	3	2	1	0
25 ナースコールに対する看護師の対応に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
26 看護師のケア(採血や注射、体拭きや洗髪、排泄介助などの技術)に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
27 夜間の看護師の対応について満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
28 退院後の生活について指導や説明内容に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0

◆ 事務職員について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
------------	----	------	-----	------	----	------

事務職員の説明を受けられた方にお尋ねします。

- |    |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 29 | 入院時にお渡しした「入院のご案内」の内容はわかりやすかったですか。                                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 30 | 入院時の病棟案内はわかりやすかったですか。   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 31 | 入院費の請求書(領収書)を受け取られた方にお尋ねします。<br>請求書(領収書)内容はわかりやすかったですか。               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 32 | 診療費の精算の際に自動精算機を利用された方にお尋ねします。<br>自動精算機はどう思われましたか。                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 33 | 退院後に必要なサービスや制度の紹介・手配などの説明を受けられた方にお尋ねします。<br>退院時の手続きなどの説明はわかりやすかったですか。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

※ 回答で、2. やや不満 1. 不満足の場合は、その項目について具体的な内容をお聞かせください。

◆ その他の職員について	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
--------------	----	------	-----	------	----	------

薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。

- |    |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 薬の飲み方や効能などについての説明や指導に納得(満足)されましたか。                                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 35 | 画像検査(レントゲン、CT、MRI等)を受けられた方にお尋ねします。<br>放射線技師の検査に関する説明に納得(満足)されましたか。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 36 | 生理機能検査(心電図、肺機能検査等)を受けられた方にお尋ねします。<br>検査技師の検査に関する説明に納得(満足)されましたか。   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 37 | 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。<br>栄養士の説明や指導に納得(満足)されましたか。                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 38 | リハビリテーション(理学・作業・言語療法)を受けられた方にお尋ねします。<br>訓練内容や説明に納得(満足)されましたか。      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

◆ 施設・入院生活に関して	満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当無し
---------------	----	------	-----	------	----	------

39 病室の設備(ベッド・寝具・テレビ・床頭台・カーテン等)に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
40 平成24年4月からテレビの無料化を開始しましたが、どう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
41 入浴・シャワーを利用された方にお尋ねします。浴室の設備に満足されましたか。	5	4	3	2	1	0
42 トイレ及び洗面所は清潔で使いやすかったですか。	5	4	3	2	1	0
43 病棟や病室の清掃はいきとどいていましたか。	5	4	3	2	1	0
44 ご家族等の面会時間や面会場所は適切ですか。	5	4	3	2	1	0
45 セブンイレブンをご利用された方にお尋ねします。設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
46 一般食堂(2階)をご利用された方にお尋ねします。設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
47 ドトールコーヒー(1階)をご利用された方にお尋ねします。設備やサービスについてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
48 チャットラウンジ(談話室)をご利用された方にお尋ねします。設備についてどう思われましたか。	5	4	3	2	1	0
49 院内画廊(1階～3階の南北の画廊通り)をご覧になられていかがでしたか。	5	4	3	2	1	0

◆ その他 当院の総合的な印象についてお尋ねします。
----------------------------

- 50 あなたは、「この病院に来てよかった」と思いますか。
1. 満足    2. ほぼ満足    3. ふつう    4. やや不満    5. 不満
- 51 今後、入院することがあれば当院に入院されますか。
1. はい    2. どちらとも言えない    3. いいえ
- 52 その他、入院されてお気づきの点があればご記入ください。

ご協力ありがとうございました。