

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29年2月1日(水)～平成29年2月28日(火)
- ・調査対象 : 調査期間中の全入院患者さん
- ・配布方法 : 入院中の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29年2月 新規入院数・・1,033人 退院数・・1,065人
- 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 760件 回収数・・・・402件 回収率・・・・52.8%

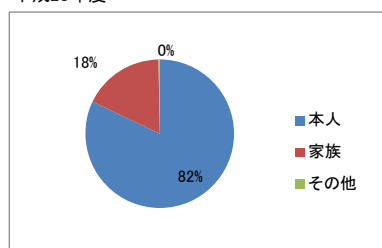
◆調査対象者の属性

問1 アンケートの回答者

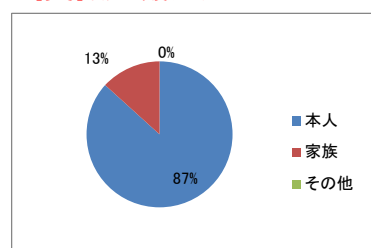
回答者	人
本人	325
家族	70
その他	1

(6名未記入)

平成28年度



【参考】平成27年度データ

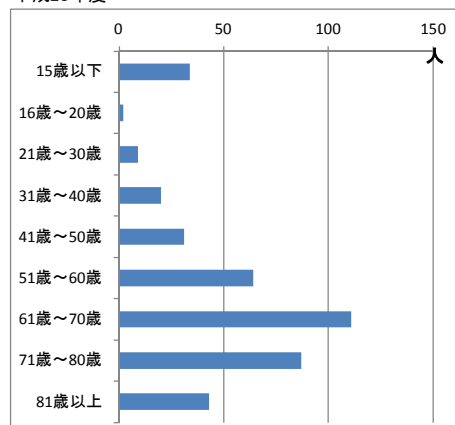


問2 患者様の年齢

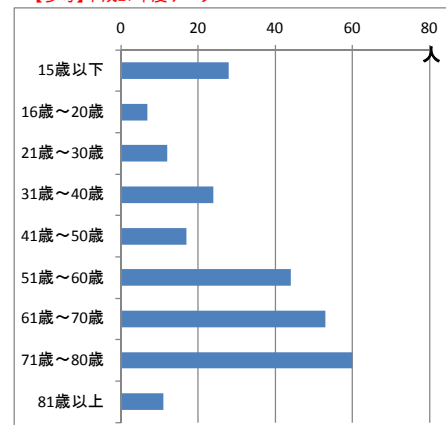
年齢	人
15歳以下	34
16歳～20歳	2
21歳～30歳	9
31歳～40歳	20
41歳～50歳	31
51歳～60歳	64
61歳～70歳	111
71歳～80歳	87
81歳以上	43
合計	401

(1名未記入)

平成28年度



【参考】平成27年度データ

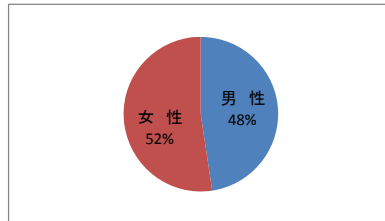


問3 患者様の性別

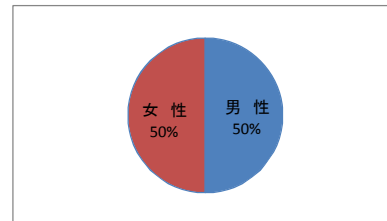
患者性別	人
男性	191
女性	210

(1名未記入)

平成28年度



【参考】平成27年度データ

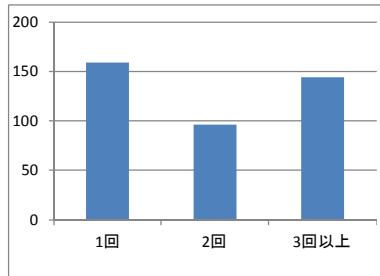


問4 当院への入院回数

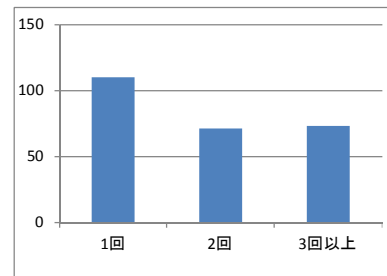
入院回数	人
1回	159
2回	96
3回以上	144

(3名未記入)

平成28年度



【参考】平成27年度データ



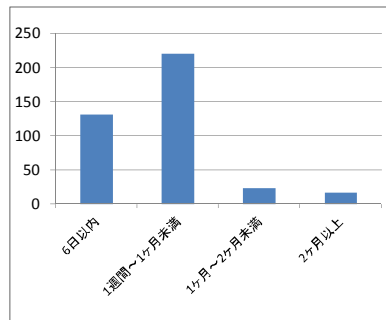
※平成27年度と比較して入院回数が3回以上の割合が増加した。

問5 今回の入院期間

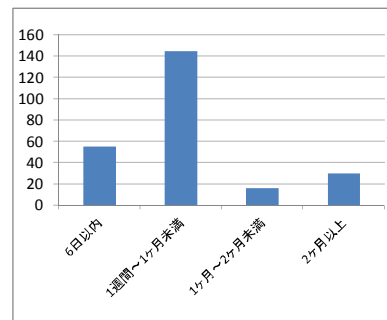
6日以内	131
1週間～1ヶ月未満	221
1ヶ月～2ヶ月未満	23
2ヶ月以上	17

(10名未記入)

平成28年度



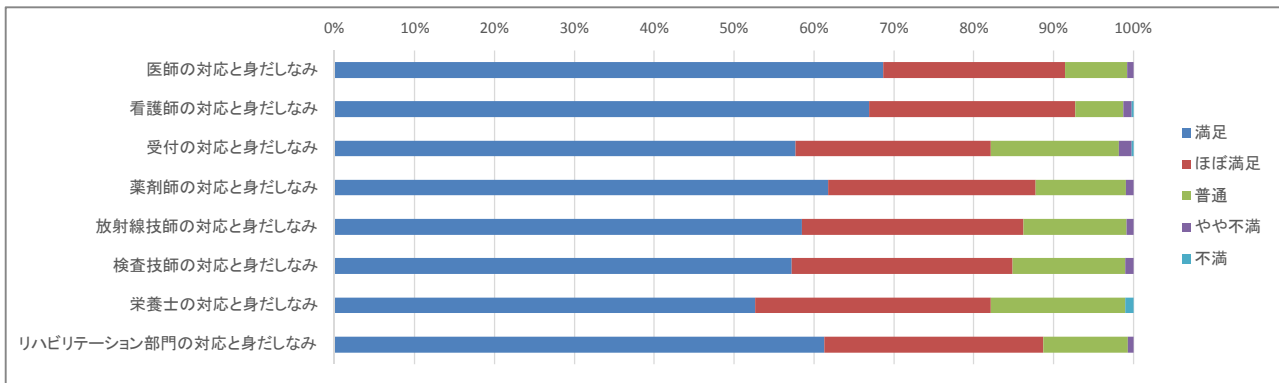
【参考】平成27年度データ



※6日以内の入院が33%、1週間～1ヶ月未満の入院が56%であり、全体の90%以上が1ヶ月未満の入院であった。

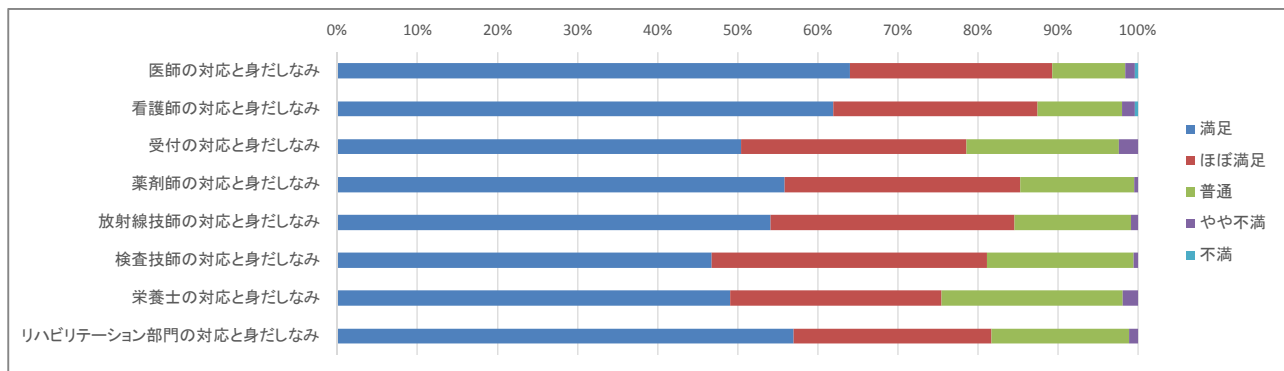
◆ 職員の接遇について

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	274	91	31	3	0	3
7	看護師の対応と身だしなみ	267	103	24	4	1	3
8	受付の対応と身だしなみ	226	96	63	6	1	10
9	薬剤師の対応と身だしなみ	202	85	37	3	0	75
10	放射線技師の対応と身だしなみ	204	97	45	3	0	53
11	検査技師の対応と身だしなみ	166	80	41	3	0	112
12	栄養士の対応と身だしなみ	50	28	16	0	1	307
13	リハビリテーション部門の対応と身だしなみ	87	39	15	1	0	260



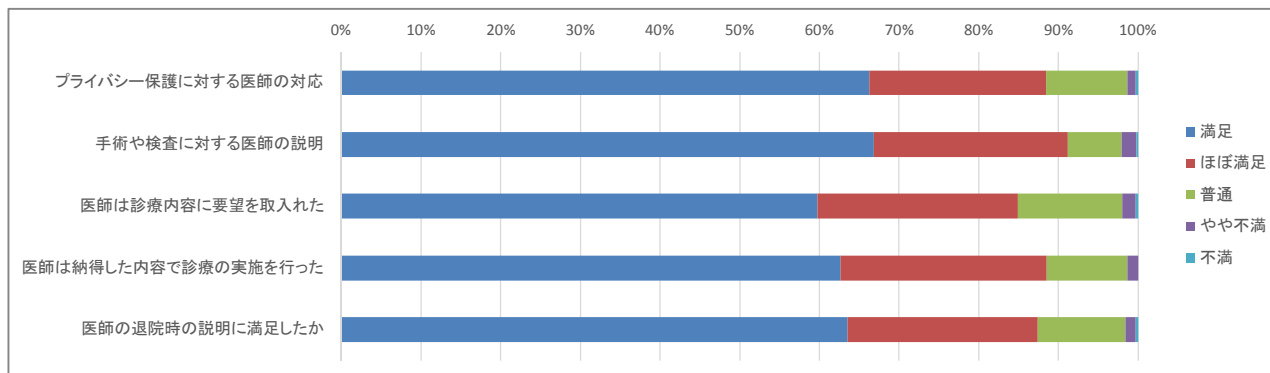
※昨年度は受付と栄養士については80%以下の結果であったが、今年度は全職種において、満足・ほぼ満足が80%を越えていた。

【参考】平成27年度データ



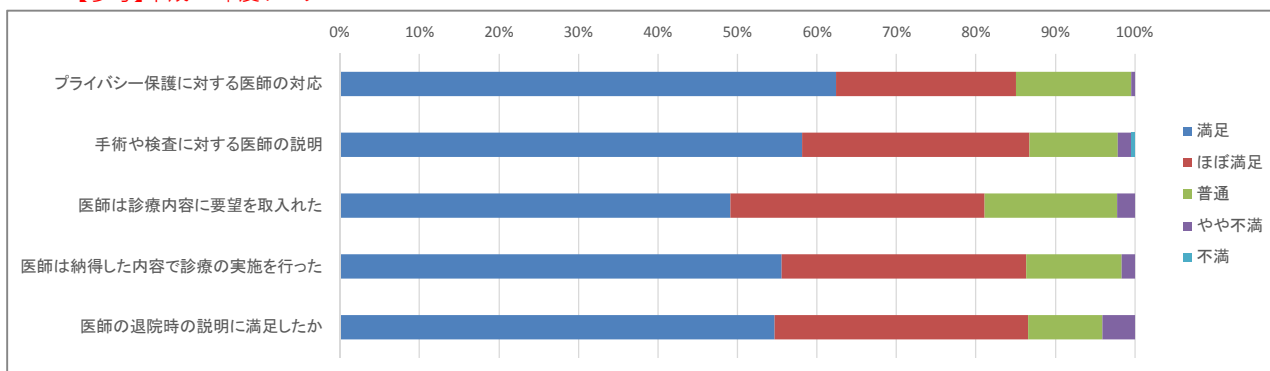
◆ 医師について

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	253	85	39	4	1	20
15	手術や検査に対する医師の説明	258	94	26	7	1	16
16	医師は診療内容に要望を取入れた	214	90	47	6	1	44
17	医師は納得した内容で診療の実施を行った	235	97	38	5	0	27
18	医師の退院時の説明に満足したか	202	76	35	4	1	84



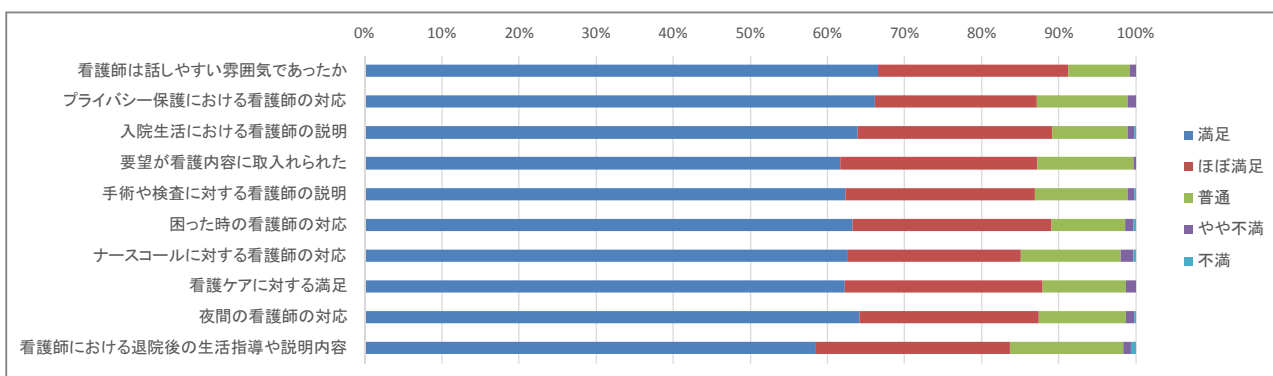
※ 医師については、昨年同様すべての項目に対し、満足・ほぼ満足は80%を超えた高い評価であった。

【参考】平成27年度データ



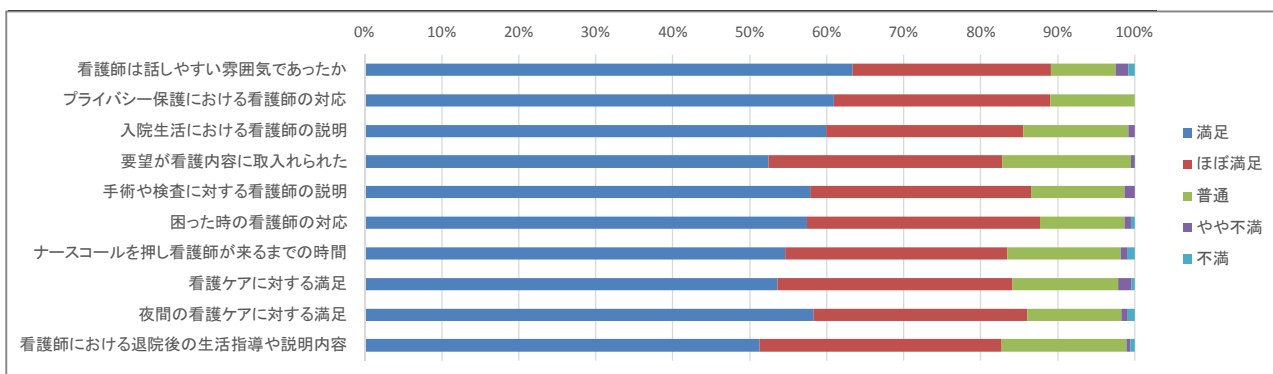
◆ 看護師について

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	259	96	31	3	0	13
20	プライバシー保護における看護師の対応	252	80	45	4	0	21
21	入院生活における看護師の説明	248	98	38	3	1	14
22	要望が看護内容に取入れられた	227	94	46	1	0	34
23	手術や検査に対する看護師の説明	233	92	45	3	1	28
24	困った時の看護師の対応	225	92	34	4	1	46
25	ナースコールに対する看護師の対応	218	78	45	6	1	54
26	看護ケアに対する満足	231	95	40	5	0	31
27	夜間の看護師の対応	240	87	42	4	1	28
28	看護師における退院後の生活指導や説明内容	179	77	45	3	2	96



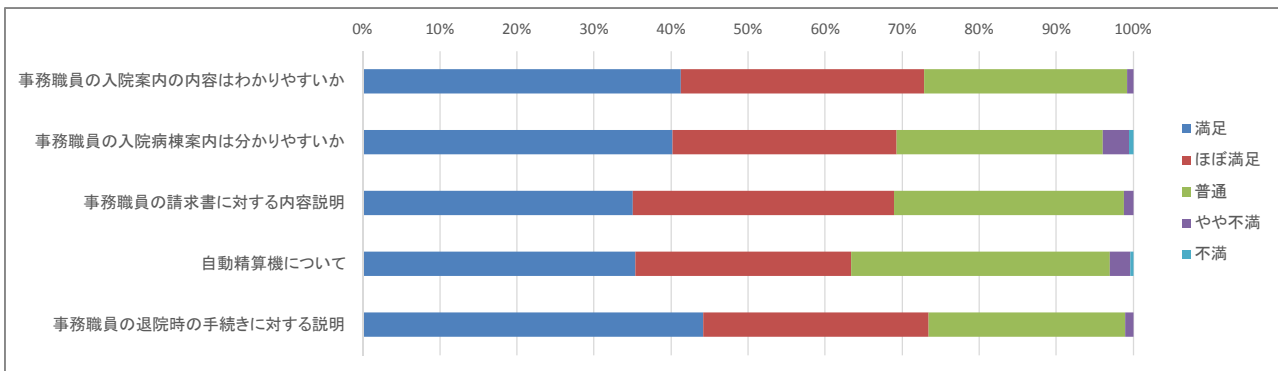
※看護師については、すべての項目で満足・ほぼ満足が80%を超えた高い評価であった。

【参考】平成27年度データ



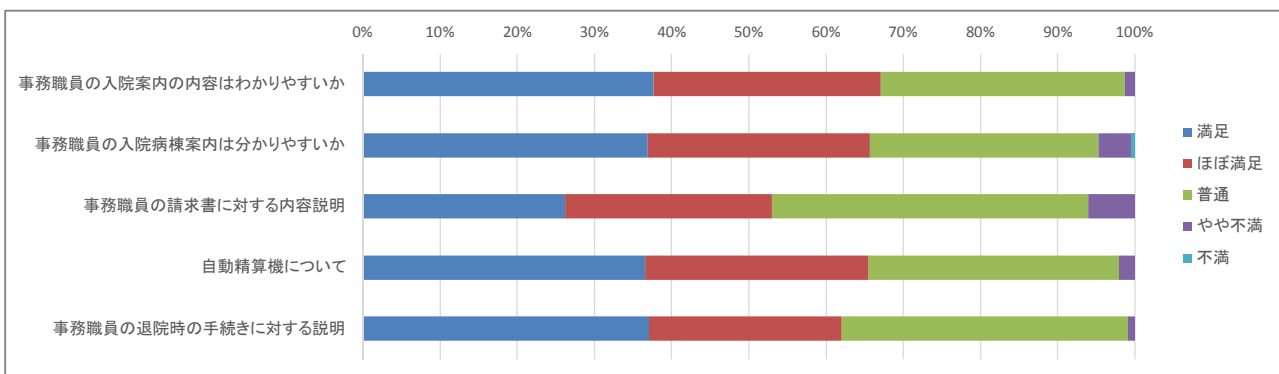
◆ 事務職員について

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	158	121	101	3	0	19
30	事務職員の入院病棟案内はわかりやすいか	152	110	101	13	2	24
31	事務職員の請求書に対する内容説明	87	84	74	3	0	154
32	自動精算機について	82	65	78	6	1	170
33	事務職員の退院時の手続きに対する説明	83	55	48	2	0	214



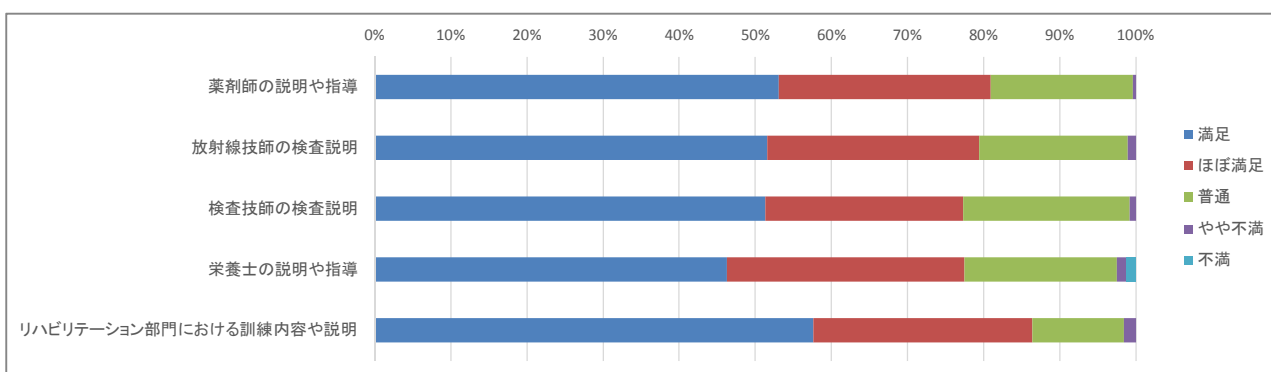
※事務職員については、それぞれの項目に対し、満足・ほぼ満足は満足度が80%以下であった。
請求書に対する内容説明や退院時の手続きに対する説明の項目については昨年度より少し改善が見られた。

【参考】平成27年度データ



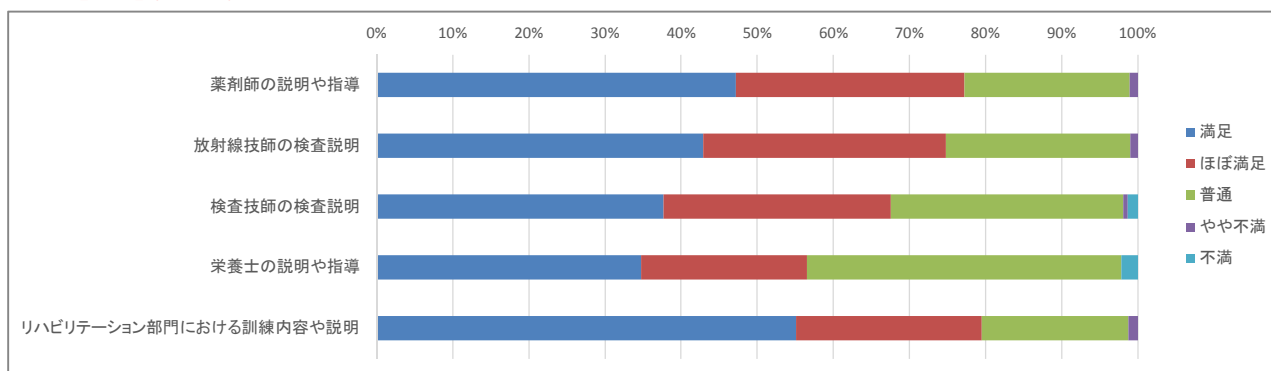
◆ その他の職員について

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	139	73	49	1	0	140
35	放射線技師の検査説明	150	81	57	3	0	111
36	検査技師の検査説明	120	61	51	2	0	168
37	栄養士の説明や指導	37	25	16	1	1	322
38	リハビリテーション部門における訓練内容や説明	72	36	15	2	0	277



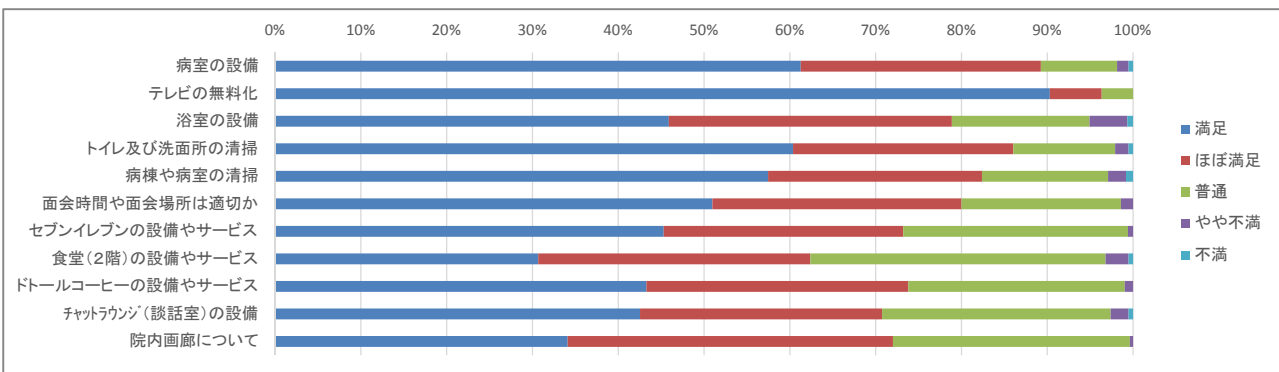
※ その他の職員については、それぞれの項目において昨年度を上回る結果となった。

【参考】平成27年度データ



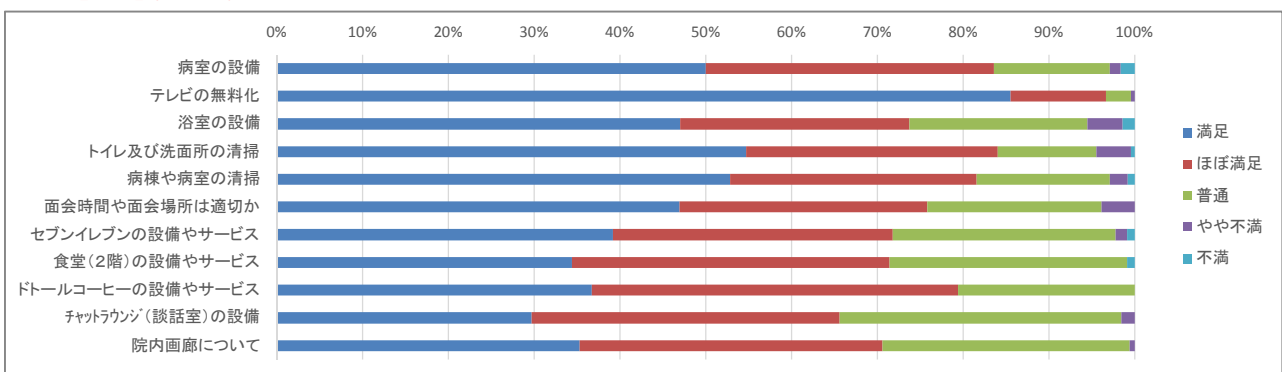
◆ 施設・入院生活に関して

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	234	107	34	5	2	20
40	テレビの無料化	346	23	14	0	0	19
41	浴室の設備	146	105	51	14	2	84
42	トイレ及び洗面所の清掃	230	98	45	6	2	21
43	病棟や病室の清掃	219	95	56	8	3	21
44	面会時間や面会場所は適切か	184	105	67	5	0	41
45	セブンイレブンの設備やサービス	149	92	86	2	0	73
46	食堂(2階)の設備やサービス	58	60	65	5	1	213
47	ドトールコーヒーの設備やサービス	91	64	53	2	0	192
48	チャットラウンジ(談話室)の設備	83	55	52	4	1	207
49	院内画廊について	89	99	72	1	0	141



※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27年度と同様に、かなり高い満足度の評価をいただいた。

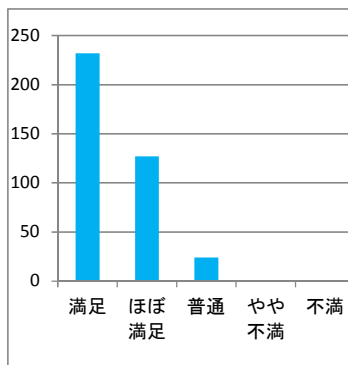
【参考】平成27年度データ



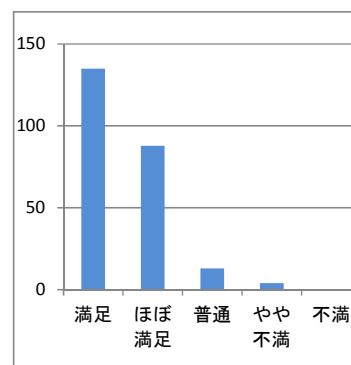
◆ その他当院の総合的な印象について

この病院に対する満足度

問 50	人	
	満足	232
	ほぼ満足	127
	普通	24
	やや不満	1
	不満	0
	合計	384

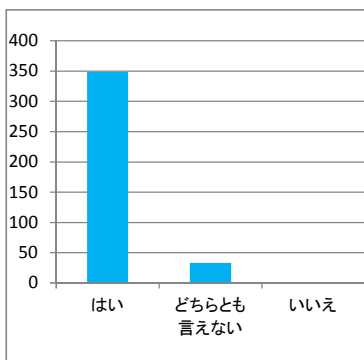


【参考】平成27年度データ

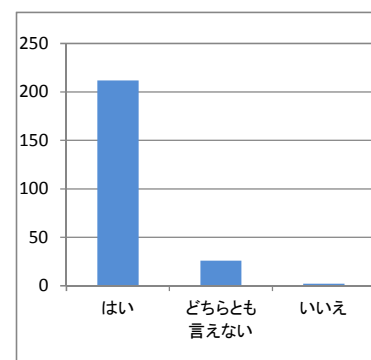


今後の入院希望

問 51	人	
	はい	349
	どちらとも言えない	33
	いいえ	1
合計	383	

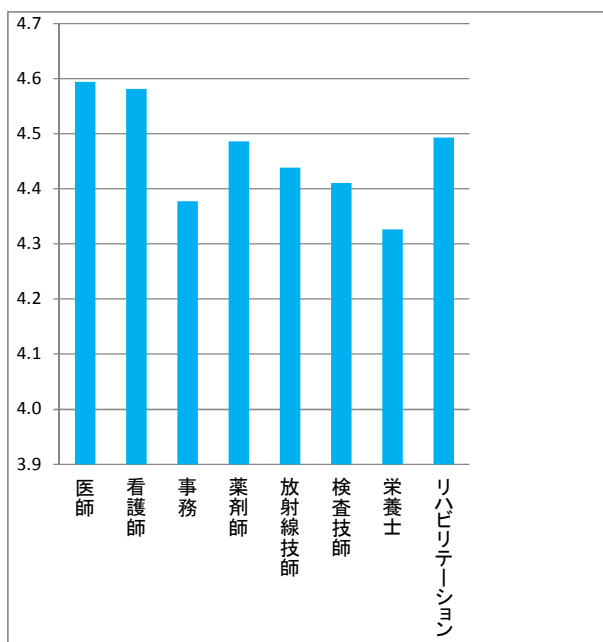


【参考】平成27年度データ

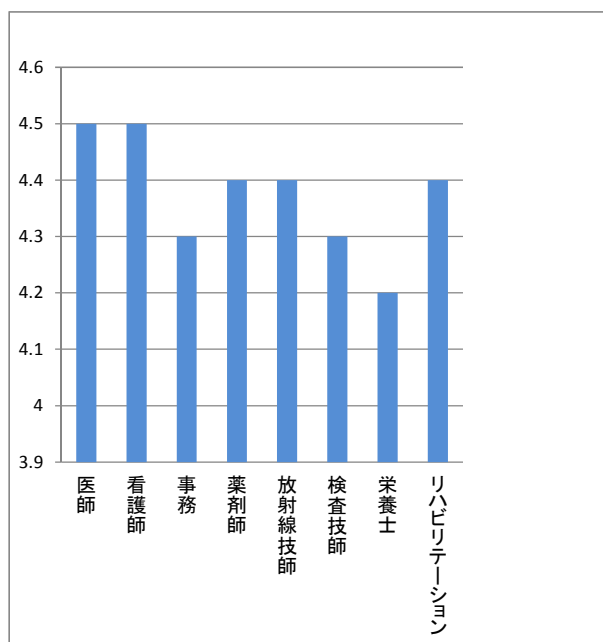


職種別にみた満足度の平均値

平成28年度



【参考】平成27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。

※ 平成27年度調査との比較について

平成28年度の調査内容は、平成27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。

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	4人部屋の中で病状や次の診療を話されショックだった。4人全員が同じ病気ではないので、別室での話をするなど配慮が欲しかった。痛みがある時「ちょっと待って下さいね」と言われ待っていたが、40分後に「前に飲んだ成分と一緒にのでもう少し開けてから飲みましょう」と言われた。早くその旨を知らせてくれたらよかったが、痛い時は特に待ち時間が長く感じた。
2	入院前に主治医の聞いたことに対するTELが遅いし、電話の時間も仕事に出かける10分前とか・・・2階外来の受付の人も日々のことは先生に聞いてくださいと言ったのに、薬をとめるのはいつからか先生に聞くとしても電話がつながらなかつたりと、とにかく要領が悪い。先生は、私に話を聞いていないと言われたが日によって先生が違うのもうかと思うのですが・・・とにかく暑くて皮膚がまけたのに先生に診てもらえない。伝えると言われても来てもらえない。
3	医師について、もう少し詳細な説明がいただければと思いました。個人的にですが・・・病院側の方針、方法が優先されるので家族の要望があとになるのは納得します。
4	医師について・・・術後の説明が人通りのある手術室入口の廊下でした。
5	入院してからのおべの説明はなかった。担当医が変更になったのを、オベ当日、違うDr.が言われましたよ。説明不足じゃないから。退院時の医師のすつめいはなく、電話1本のみ。顔も会わせてもらえなかつた。お礼のあいさつもしたかつた。
6	麻酔の先生がとても笑顔で優しく説明してくださって私にどれだけ勇気をもったかわかりません。本当にありがとうございます。医師の先生もわかりやすく説明していただき安心して手術を受けることができました。ありがとうございます。
7	挨拶をしない医師や看護師がいた。
8	呼吸器内科の〇〇先生が優しく対応していただき感動しました。先生の優しさと労りを感じた今回の入院でした。ありがとうございました。今後もよろしく願っています。

看護師について

1	冷たい看護師さんがいて廊下ですれ違うのが恐怖だった。担当になってほしくなしと思う。
2	今まで何回も他の病院に入院したけどこんなに冷たい看護師のいるのは初めてです。心も体も病んです。幸いは病室の方が良い方ばかりで、立ち直りつつあります。いい看護師、先生方も大勢おられて安心しています。よろしく願っています。
3	看護師さんはよくしてくれる人が多くですが、冷たいと感じる対応の方もいます。「お母さん、大変な時やキツイ時はいつでもナースコールして下さいね」と言われて、ナースコールをあいても看護師さんによっては「このくらいお母さんできますよね!」と言われナースコール押すことが迷惑をかけると思うと押すのが怖いです。他には、伝えたことが引き継ぎの看護師さんに伝わってなかつたり、夜間の見回りで個室の時、私(付き添い)が起きていることに気付くと「ドアを開けたのにすぐ閉められ、見回りするのをやめたりされたこと。ほとんどの方は起きていても点滴だけは確認に入られるのに・・・(今回ではなく前回の入院のときです)
4	看護師の対応が雑で見ててちょっと不愉快でした。
5	夜間の看護師の対応について一人だけ不満
6	看護師の対応は個人差がある。全体的に良好。よく訓練されている。
7	看護師さんの対応について、無理に説明してくることがある。わからないことはわからないと言ってほしい→医師への伝達
8	〇〇さんのケアにとても勇気もらい手術を受けることができました。〇〇さん、素晴らしい看護師さんになってください。また他の看護師さんにもとても良くしていただきました。
9	看護師は個人差があり、とても良い人もいればそうでない人もいます。ケア(体拭き)についても個人差があり丁寧な人とそうでない人がいる。仕方がないこと。
10	看護師の皆さんの思いがけないほど親切、丁寧に对应いただき本当にありがたく感じました。
11	看護師さん達が皆さん優しくてすごくありがたかつたです。不安な気持ちで来ましたが、頼りがあつて助かりました。
12	すごく皆さん優しく、対応良かつたです。ありがとうございました。(産婦人科)
13	色々考えるうちに手術が決まり看護師さんたちに明るく声をかけてもらい大変元気になりました。イビキで他の患者さんたちを寝不足にして心苦しいです。
14	冷たい看護師さん以外は対応に満足しています。本当にありがとうございます。
15	日直の看護師が受持ちの作業を忘れたなど体ふきを別の看護師が来て拭いてくれた。重大なミスである。
16	看護師さんの中でマスクをしている人、していない人がいる。ほぼされているが、この風習は徹底された方がよいと思います。患者の中(若い人)で室内でパジャマをしていない人がいる。(注意してほしい)
17	皆さんとても親切で、優しく長生きしてやろうという気持ちがわかりました。看護師さんの皆さん、本当にお世話になりました。(字がよろよろでごめんさい)
18	看護師の方にティッシュとボールペンを使用された。(いい気分ではない)清掃の方がマスクしていない。
19	看護師について・・・話しやすい雰囲気を持っている方とそうでない方がいらつしゃいます。看護師から術前に準備するもの等を聞いていなかったの、入院後、慌てて準備しなければなりませんでした。
20	看護師さんの数が特に夜間、不足していると思う。ナースコールが多く夜勤の方の仕事量は多い。
21	担当看護師の方が明るくて、好印象でし。
22	今回、胃カメラ検査・手術をしていただきました。看護師さんありがとうございました。不安でたまらない私をたくさん助けてもらいました。本当にありがとうございました。
23	看護師さんには不自由な母を良くしていただきました。
24	担当看護師他、入院中のお世話に対して大変満足する介護をしていただき皆様にお礼を申し上げたいのですが、この文面にて失礼させていただきます。
25	看護師のMMさんは誰に対しても優しく、いっぱい幸せをもらった気分になりました。これからも患者のため頑張ってください。
26	挨拶をしない医師や看護師がいた。
27	説明が丁寧でよく理解できました。日々の看護に頭が下がります。ありがとうございました。言葉と顔(笑顔)の介護ありがとうございました。
28	看護師さんによって夜間のオムツ変えやミルクをしてくれる人としてくれない人がいて統一してほしい。入院中、夜間の看護師さんに毎日その度に聞きづらい。
29	違う棟への入院で不安もありましたが、看護師の方々も優しく接していただき安心して過ごすことができました。ありがとうございました。お世話になりました。

30	特に看護師さんたちの献身的なお世話に感心しました。お世話になり本当にありがとうございました。会話の中に佐賀弁が混じっていて気取らず親しみを感じました。
31	看護師さんの対応にとても心おだやかに手術を受けられました。ほんとうに担当の〇〇さん、ありがとう。他の看護師さんも対応がとてもよかった。

事務職員について

1	入院案内をしてもらうときに病室のテレビ使用はイヤホンがいることを教えていただきたい。
2	入院受付で待っている際、職員の方が他の職員の方に注意？指導されていたのですが、見ていて嫌な気分になりました。入院時の病棟案内はされなかった。
3	病棟案内説明が割と早口で説明された為、聞き取る理解に苦戦。
4	入院受付・待ち辛い、整理されてない

その他職員について

1	心電図のテープが痛い。はがすときピツとされ赤くなり悲しかったです。男性の若い方。
2	看護師を除き、医師や技師等の上衣等の下が私服のズボンとスカート(タイトなもの)みたいなものはいかがかと思う(Gパンの方もいらっしやったが)もっとキチンと清潔感のあるものでお願いしたい。私自身(私のみかな?)は非常に不快に思います。オンとオフはしっかりしましょう。何かしらの影響?いっそ私服がいい。検査や採血というなら、いつどこでやるのか事前に知らせておいてほしい。何か変更とかあれも・とか多すぎる。患者は初めての方もいると思いますのできちんと示してほしい。
3	生理機能検査(心電図等)できれば女性技師の方がいいです。
4	付添寝具の受付職員さんの対応は問題ありだと思います。説明がわかりにくい、こちらの話は聞かない、昨日と今日言っていたことが違う、第一に先払いの返金制で運用しているのに「領収証はいりますか?」の質問は間違ってますか?利用側に、どう払い金額の説明を残すんですか?間違った料金言われてもわからなくなりますよね
5	心エコーで左半身不自由の身でグイグイとされて痛かった。

施設・入院生活について

1	部屋がせまかった。お風呂の所で足がふける様なものがあってほしいと思った。
2	二階西病棟と案内されたが西には何もなくて迷いました。
3	動けない人のナースコールと緊急のナースコールが同じような扱いになっていたのが気になった。手術前の手術室での点滴、麻酔の導入のとき、医師にビックリするぐらいやり直しをされたがいきなりやり直されて(声かけとかがなく)怖さと痛さと不安が一杯だった。手術室で周囲にいた人がすごく励ましてくれてとてもありがたかった。薬をもらいたかったりした場合に相談して届くまで異常に時間がかかった。(人というより仕組みの問題?)個室ではないので、薬をもらいたい場合などナースコールしづらかった。大変だとは思いますが、忙しいと思うけど思えば思うほど呼びづらかった。
4	ベッドの件で電動の説明なし。カーテンの開ける前の説明なし。ご用意いただくもの説明書を訂正したほうが良い(イヤホン等) 採血ができない人がいた。
5	シャワーを浴びることができないので、良く洗髪をしてくれて嬉しかったです。ありがとう
6	患者さんのプライバシーについて、持病については周りに知られたくない、できれば・
7	テレビが近過ぎる。もう少し移動させることができるかと助かる。カーテンがつながっているの、外を見たくても全部開けないと見れない。(適度に閉めてプライバシーが守れ、外を見て気晴らしをしたい。)
8	BS放送がないのはおかしい。時代おくれ。
9	談話室に新聞、雑誌その他NHKのためして合点等の医学に関する本をおいたらどうですか?室に入ってもマンガ本が主で他にないので・トイレの尿こぼれは速やかに清掃してください。病室の床の汚れを除去してください。チャットラウンジに新聞をおいてください。
10	トイレの流し忘れの多さにうんざり、早く帰りたい。
11	談話室に佐賀新聞がなかった。
12	家族の面会時間が1時からの為、県外からお見舞いに来てもらっても時間が少し足りなかったの、早めの時間にしてもらえれば…(1時~が一般的かもしれませんが) 脱衣所に髪の毛を掃除する為のペーパーがあればラクラクでキレイにできるのでは…(前回に比べ入口にマットが敷かれ良かったです)病棟が馬渡先生はじめ主治医の先生等スタッフ皆様の暖かい雰囲気、お陰様で安心して「楽しい入院生活」ができありがとうございました。
13	風呂場にペーパータオルおいてほしい。緑のマットで滑ったので怖かったです。
14	ドトールコーヒーについて・メニューがあったら良い。自分で運べないので運んでほしい。
15	病室の清掃に毎日来ていただきましたが、床頭台の下などほこりがたくさん残っていました。また、清掃の度にテレビの線が外れており嫌な思いをしました。もう少しきれいに清掃してほしいです。
16	ほぼ同じ病気で治療だと思えますが昼間のカーテンの各自、閉めすぎだと感じました。ありがとうございました。
17	掃除中に手袋でテーブルやベッドのさくに触られるのが不衛生だと思う。
18	シャワー室がほしい
19	改装中ではあるが当館南外来用エレベーター(1~3階)1基しかなく待ち時間が長い。もう1基はほしいところ。
20	私は眼科に入院しましたが血糖値の検査の回数の多さが気になりました。お茶の設備についてポットへの給湯ができないことを少し大きく表示したほうがいい。(6507号の窓側のテレビリモコン異常)ON、OFF作動しにくい
21	Wi-Fi利用できると良いなと思いました。 窓側の壁のてっぺんが大ベッドが2つ並ぶと特に狭くて不便だった。 テレビが無料なのと冷蔵庫が個々についているのは本当に良かったです。
22	院内画廊はすごいと思った。
23	外の空気を吸えるスペースがほしい
24	希望の声のボックスの所に用紙がなかったので置いてほしいです。入院時、工事の音はあまりしません。術後は工事をやめてもらいますと説明を受け個室を希望したのですが、入院当日も術後も工事の音がうるさく何度かお伝えしたのですが入院時の説明と違いすぎていました。無事に手術を終え退院いたします。お世話になりました。ありがとうございました。

25	①付き添いの食事についての案内があまりなかったのでもわかりにくかった。(食堂の配達があること) ②ベッドサイドの照明の説明をもらった方がよかった。 ③セブんに赤ちゃん用ボディソープがなかった。
26	冬場は特に湯舟につかれたら良いなと思いました。個人的にですが、夜間とかトイレの設置があればうれしい(近いので)
27	シャワー室の換気扇がホコリで汚れている。それ以外はとてもきれいでした。
28	部屋の照明が暗い。加湿器があればよい。
29	ゴミ箱があってよかったのだが燃えるゴミ、ペットボトル、カン等まとめて入れるので片付ける人に申し訳ない思いです。普段、入院しないので自分としては十分でした。
30	お掃除でお部屋に来られる方もよく声をかけて下さり、うれしく思います。
31	室内が非常に乾燥している為、加湿器を設備してほしい。WIFIを引いてほしい、またパソコンも許可してほしいです。テレビの無料化は大変助かり退屈せずにすみました。師長さんの病室訪問も時にはしてほしい。(具合や悩み等聞いてほしい)
32	自分は人工膝関節置換手術を受けた。エレベーターは良いが入院受付から北病棟北までの移動が大変だった。
33	掃除に関してほこり。髪の毛等が残っている。BS放送が見たかった。
34	トイレの便座クリーナーのホコリ、トイレトペーパーのホコリが気になった。
35	ゴミ箱が本来必要などころになかった。(シャワー室、洗濯室)洗面台の高さが座って使うにはちょうど良いが立って使うと低く、シンクが浅いので使いづらかった。朝、顔を洗おうとしたら水しかでず冷たかった(洗濯室) 交換や清掃、衛生面はかなり徹底してあり気持ちよく生活できた。食事の温度管理も毎食よくされていたと思う。
36	トイレのウォシュレットあたりに便の付着があった。入院後に掃除の人が言わなくてもキレイにトイレ掃除されて便の付着もキレイにしてもらったが、入院前(個室利用)にその状態にしてほしかった。汚かった。他は皆さん対応よく快適に過ごせました。
37	各科によって違うんだな~と思った。とにかく病室での説明や見舞客との会話は差し控えてほしい。やかましい、聞きたくもないことだし他人に聞かれたら~と思う。中央の柱が邪魔。本が古いものばかり、囲碁や将棋などもおいてほしい。絵画は素晴らしかった、満足です。もっとみんなが知って気付く所への設置や紹介、PRを~ トイレはキレイだったが洗面所が~
38	ベッドで腰が痛くなった。朝の面会があったら~
39	食堂(2階)の窓側にゴミがたまっていて清掃が行き届いていなかった。
40	談話室のお茶のサービスが有り難く、よくほうじ茶を利用しました。 2階の食堂とドールはどちらももう少し明るいといいなと思います。
41	消灯時間が9時30分になっていますが、できれば10時にしてもらえたら。テレビドラマがほぼ1時間区切りだから。
42	明るくどこも清潔で思った以上に気持ちよく過ごせました。
43	佐賀病院に長期入院しましたが、テレビカードが冷蔵庫共に必要でしたので、テレビの無料化は良かったです。
44	冷水器の周りに何か拭くものがあれば嬉しいです。少しこぼしてしまう事があったので、探しに行く必要があって困りました。
45	清掃が適当だと感じました。清掃というより、ただ床をなでているだけで、ゴミやホコリは清掃前と変わらず。トイレはただ水を流すボタンを押して流すだけで、電気も「つけたまま出ていきました。
46	面会用のデイルームの近くに「トイレ」が必要~外から来た人たちが中のほうへ入っていくようになるから。
47	面会時間や面会場所について、毎日面会に来られるご家族がいらっしゃる中で、周囲への配慮がない方がいます。例えば、女性の病室で男性の方が長時間いらしたり大声で他の患者さんに話しかけられたり、咳をしているのにマスクをしていないご家族など~。同じ病室内で具合が悪い患者さんや体調のすぐれない患者さんがいる中で気になっています。その方達はデイルームにいらつしゃることもなく毎日3~4時間はいらつしゃる方もあります。その様子を見護士さんは気付いてあっても何も言わないです。体調が悪い時は面会者の方の一言があってもいいかなと思います。他の病院では注意をされてました。言いにくかったりするでしょうか? 考えをお願いします。
48	シャワー位置調整ネジ不良 残念
49	テレビの無料化はありがたい
50	シャワー室に小さなホウキ等があると助かります。髪の毛が落ちるので次に使う方のためティッシュで集めて捨てていました。
51	ベッドのバットの種類を病気の症状により選べるようにしてほしいです。ガンの転移で骨が痛くてベッドバットが硬すぎて快適な睡眠がとれずに~その他は満足でした。最期のギリギリまで当院にお世話になりたい気持ちです。
52	浴室に時計を設置してあると助かります。
53	チャットラウンジだけでもFreeWiFiが使えると良いのですが~
54	清掃がイマイチでベッドの下を言わないとされない。
55	天気の良い日は散歩でもしたかったですが、病院内も外もないのでルームランナーでもあれば気分転換で良かったかもです。
56	4階男子トイレがやや不潔。
57	入院したとき、朝は熱いタオルを持ってきてくださいますが、この病院はないのですかね? 主人のときはあったように思いましたが~
58	病室によっては外の景色が見えず閉鎖的な気分になります。中庭や院内図書館などがあると気分転換になると思います。
59	入院中は工事中だったので悩まされましたがおかげさまで気持ちよく過ごさせていただきました。ありがとうございます。テレビのイヤホンについて、個室のところはせめて両方使えるようにしてください。イヤホンだけは疲れる。洗顔時にセンサーで水が少しづつしかでないのは洗った気がしない。清掃について、モップばかりじゃなく時々濡れ雑巾で拭いてください。床頭台も移してふく。
60	衣類やタオル等の収納がもう少しあれば良いと思いました。衣類をかけるハンガーがあれば良かったです。地元患者は家族が自宅に持ち帰れるけど、県外の方も多数おられるのでそう感じました。(入院時の着ていた衣服)ベッドのそばにフックがついていたら助かります。
61	2階の食堂は30年前から変わっていない。リニューアルしていいのでは? 味は満足。
62	入浴について、洗い桶があれば尚可! トイレ、洗面所を患者の中で汚く使用する人がいて困った。一般食堂じゃ照明が暗い。Wifiが利用できれば良かった。テレビだけでは~玄関から病棟までの移動距離が長すぎる。車いすがあるにせよ足が不自由なものにとっては大変です(仮病棟だとのこと)
63	カーテンを全開にしておかないといけなのは嫌だと感じた。同室者同士でもプライバシーの配慮が必要だと思った。

食事について

1	食事のバラエティーがなく、おいしくなく香りが殺菌の臭いがする。むっとした香りが強く食事がおいしくない。
2	特に食事がまずい。人間の食べ物でないものが多い。一年近く同じメニューでは時々吐き気がする。早急な返事してほしい。
3	食事のときに出る粉茶おいしくありません。せっかくおいしい食事が出ているのにもったいないように思われます。

4	食事に関するアンケートが入っていない。患者にとって楽しみの食事が味が薄すぎてストレスを感じる。(煮魚は生臭かった)
5	小児科の食事の改善(食事内容の改善、周期の改善)
6	病院食をもっと改善してほしいです。
7	16~17年前に入院した時の食事と味が良くなった。
8	食事が少し物足りない感じでした。
9	食事について同じメニューのくり返して楽しみがなくなってきた。食事が楽しくなるメニューを考えていただけたらと思います。お願いします。入院中は食事が一番楽しみなのです。
10	糖尿病治療中なので食事が常食で、ゴハンいっぱい良かったのでしょうか？
11	食事がおいしくない(材料のマンネリ化)低価格であればA定食、B定食で値段の差を設け患者が選抜できるようにしてほしい。食事が楽しみになるようにしてほしい。
12	食事がおいしかったです。みなさんに親切にしてくださいました。ありがとうございました。
13	入院中の食事のメニューが少なく同じ食材で工夫がされていない。魚とかの生臭い時が多々ある。
14	入院前、病院食は進まないかと思っていましたが、温かいものは温かく、冷たいものは冷たいまま提供していただき毎食おいしく食べることができました。特に煮物の味付けが良かったです。ありがとうございました。
15	食事のおかずが美味しそうにみえないのがちょっと残念
16	食事の食器も有田焼で良かったし、味付けもよく美味しかったです。
17	食事が美味しくなく、子どもが白米しか食べませんでした。もっと子どもが好むような食事にしてほしいです。レトルトと聞き、すごく残念です。サラダのドレッシングも青じそだとすっぱくて食べられません食事内容も幼児食となっているものの、全く幼児食っぽくありません。特に食事制限のある子どもは出されたものしか食べれないと思いますので、もう少し食事を改善した方がいいと思います。Dr.やナース、薬剤師さんの対応はとても良かったです。
18	食事が気になるどころでした。長期の入院となるとメニューもマンネリ化していました。子どものメニューが工夫があればと思いました。
19	なかなか食事が進まなくて、子どもが食べやすい食事してもらえたらいいなと思いました。
20	フルーツのキウイが固くて酸っぱい時が多くて残念。もう少し待って出してほしいが…。朝は牛乳ではなくて時にはヨーグルトでは？
21	入院中に病室の移動の際に食事が(2食2日間)3北南ではなく、元のECUへ配食されていた。食事なので何の不便、不満もないがこれが血清や重要な指示事項だとしたら…
22	食事は旬の野菜を使用されず、メニューも変化しないので不満です。
23	毎食事に汁物があれば嬉しいです。
24	食事のメニューが変わり映えしないので長期入院や入院回数が重なると食事がつらい。何とかしてほしいです。
25	1年前に来たときより食事が美味しくなっていました。
26	食事が美味しくなりました。

その他総合的な印象について

1	何回も入院するのに1回1回5万円を出し入れしないでいいようにしてほしい。
2	アナログであり自動精算機は苦手
3	お世話になりました。
4	入院のご案内ももらっていない。
5	もっと長く入院していたいと思いました。やっぱり人です。
6	今回で3回入院しましたが何にも不満はありませんでした。
7	改修工事中ということもあり、病棟への地図がごみごみしてわかりにくかった。
8	病棟案内がわかりにくいのは現在、工事中のため仕方ないと思います。
9	老人の方には自動精算機の操作は大変と思った。(次の操作への理解がわからないと言っていた)「入院のご案内」の内容について、厚生医療について高額医療について具体的に説明してほしい。不備があり入院してからバタバタして手続きをする羽目になった。同病棟の患者さんで厚生医療と高額医療が同時に使えると知らない患者さんがやはりいてバタバタして手続きをされていた。気があせり交通事故でも起こしそうだったと話されていた。
10	自動精算機の使い方に自分が慣れていないから、別の清算方法もあって良くはないか。
11	病棟が工事のため、わかりにくかった
12	5日間入院して気持ち良い日を過ごすことができありがとうございました。
13	冷蔵庫も他の病院では、テレビと同様に有料なのに、医大は無料で患者本人も喜んでます。担当してくださる先生も「すべて検査をします」と最初に説明されたとおり検診料が変わってからも、先生方は丁寧に説明して頂きわかりやすく安心できます。看護師さんも優しく声かけをしてくださるので患者本人が喜んでます。何より最先端の病院で治療をしていただいているので先生方、看護師さんスタッフの方に感謝しています。テレビの無料化…素晴らしいです。感謝しています。セブ機も役に立ちます。入院本人はよく利用しています。
14	スタッフ一同、先生を長として看護師さん奉仕の精神、優秀な技術、安心と感謝の気持ちです。管理栄養士さん、給仕さんの気配り、目配り、心配りに感謝いたします。
15	本当にお世話になりました。引き続きぜひこちらの病院で治療をしていただけたら、どんなに本人が喜ぶ(安心)かなと思っております。今後ともどうぞよろしく願いいたします
16	良く行き届いて、さすが医大だけあるなと感心しました。節分の甘納豆等
17	看護師さん清掃の方、いつも優しくこまかく気付かれ医療技術も先端で安心して父を入院させることができました。佐賀の病院では最高です。
18	夜中遅くまで工事をされて騒音で眠れなかった日がありました。非常識にもほどがある。業者との話し合いをきちんとして患者に迷惑をかけることのないようにしてほしい。
19	大変親切にさせていただいて安心して病院生活を送る事ができました。(初めての入院生活だったんですけど)お世話になりました。ありがとうございました。
20	冬入院の方へは温度管理がされているので薄手のものを用意して、羽織もの程度の用意で大丈夫の方が多いと助言されてもいいのでは？ シャワーができないとき、美容室のようにシャンプーしてもらったのが良かった。

21	忙しく動いておられるときいつも親切にしてもらい感謝しております。ありがとうございました。大変お世話になりました。
22	今回の入院もよい先生、看護師さん、リハの先生に恵まれ痛いし、キツイ中でも笑顔で乗り切れました。
23	スタッフの皆さんの暖かい言葉にとても勇気をいただきました。子供でもかけないような優しい言葉使い、男性スタッフの優しさ、心打たれる事ばかりでした。先生方の暖かい眼差しに不安も消え、信頼して命を預けることができ無事生還することができました。本当にありがとうございました。わがままばかり言っすみませんでした。とても楽しい(?)1ヶ月でした。スタッフの皆さんありがとうございました。
24	入院手術をする場所、会計のところは人数を増加してください。(もう少し何とかならないかね)前もそうでしたけど、いつも混雑しているね
25	すべてに大変よくしていただきました。ありがとうございました。
26	私のもやもやとした感情に親身になって対応してくださり、ありがとうございました。皆様方に向けた迷惑を、早く元気になって恩返ししたいと思えます。本当にすみませんでした。そしてありがとうございました。
27	初めての入院ということで、いろいろ勉強させていただきました。
28	手術も順調にすみスタッフの皆さまの気配り、目配り、思いやりの気持ちで快適な病院生活でした。大変お世話になりました。スタッフの皆様によろしくお伝えください。〇〇先生、〇〇先生ありがとう！！
29	医師、看護師の皆さまには良くしていただいてありがとうございました。
30	皆さまのお蔭で体の調子も良くなり、通院できて家で生活できるようになり、本当に有り難く思います。家庭でも静かに今の体調がつづいていけたらと思っております。皆様のお心遣い頂き心より感謝いたします。
31	お世話になりました。ありがとうございました。
32	過剰サービス。ホテル並。患者側としてはありがたいですが、職員の負担が大きそう。でも心細かったのでうれしかった。
33	特にありません。また入院の際はよろしく願います。
34	気持ちよく安心して過ごすことができました。ただ小児病棟だったため、小さな子どもを連れての面会ができなかったので孫や娘たちに会えず、寂しい思いを少しだけしました。でも、インフルエンザが流行っている時期でしたので、かえて面会に出来ないほうが良かったのかもかもしれません。お世話になりありがとうございました。先生も看護師さんもみなさん大変優しく親切にしてくださいました。
35	主治医、リハビリ、みなさんの笑顔がとても励みになりました。
36	Dr.も看護スタッフの方々もみなさんよくしていただいて感謝しております。病気や手術、術後の不安等もどんな小さな事でも耳を傾けてくださり、寄り添っていただきました。本当にありがとうございました。
37	入院期間は短期(11日間)でしたが病院関係の皆さんの思いやり、親切、優しい言葉をかけられとても自分としては満足しています。これからも身体には気を付けてください。本当にありがとうございました。
38	皆さま今後も頑張ってください。ありがとうございました。
39	みなさんに親切にしてくださいいただき本当にありがとうございました。お世話になりました。
40	いつもお世話になっています。〇〇先生、いつも安心な対応ありがとうございました。これからもよろしく願います。看護師の〇〇さんいつもありがとうございました。
41	熱が下がってきてよかった。お世話になりました。
42	大変お世話になりました。
43	16年前に入院したときと全然変わっていました。思った事、感じた事を書きました。快適な入院生活でした。
44	病棟も快適でした。看護師さんも皆さん親切で安心して入院することができました。
45	手術目的で入院しました。近くに家族がいなくても、看護面、施設面と、一人でも十分に生活できました。ありがとうございました。
46	お部屋もきれい。スタッフも一生懸命さが伝わり満足しています。どなたにお尋ねしても返事が同じだったのは素晴らしいと思いました。
47	全般に前回よりも格段に全てで良くなっている(特に接遇に関して)感じた。
48	職員の方々への指導教育が徹底していると感ずます。
49	医大の先生で週に何回か他の病院に行かれている方に「医大は病気の重い人が行くところで自分は重くないので専門医を探して他の病院へ行くように」言われた。今回は他の先生に紹介状を書いてもらって手術してもらったことになった。医大は病気や患者を選んでそれと合わなければ診てもらえないかとほんとにがっかりしたし患者への対応が遅い、要領をえなくて本当にイラつきました。
50	〇〇Dr.ありがとうございました。〇〇看護師さん、ありがとうございました。〇〇Dr.点滴バッチリでした。良かったです。皆さまもどうぞありがとうございました。がんばってください。
51	毎回、必要以上によくしていただいてありがとうございます。一生懸命仕事されていて素敵でした。
52	先生の説明も丁寧でわかりやすく、看護師さんも皆、優しく丁寧で安心して入院生活を送ることができました。外来でもいろいろ検査などしましたが、どの部署のスタッフさんも皆優しくしていただきました。ありがとうございました。
53	もう少し入院していたかったです。
54	先生や看護師の皆さん、とても優しく説明もわかりやすかったです。またお世話になるときはこちらの病院を利用したいです。
55	皆さまとても親切なお方ばかりで感謝感謝
56	横(?)のつながりがもう少しあると良いと思いました。同じことを何度も言うのは少し閉口しました。
57	先生方も看護師さん方もとても親切で満足しました。
58	〇〇教授、主治医の〇〇先生、〇〇師長〇〇さんはじめ看護師の皆さまリハビリの〇〇さん各々専門の先生方従業員の皆さま本当に心を尽くしてご対応いただき誠にありがとうございました。おかげさまで大変気持ちよく入院生活を過ごすことができました。これからも皆さまお元気でご活躍されることを願っています。ありがとうございました。
59	満足しております。ありがとうございました。

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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。