

入院患者アンケート調査の概要

I. 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。

II. 調査方法

- ・調査時期:平成30年2月1日(木)～平成30年2月28日(水)
- ・調査方法: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は調査について説明を行い、用紙を配布した。
新規に入院する患者さんは、入院手続き時に説明を行い配布した。
- ・回収方法:各病棟設置の回収箱で回収した。
- ・調査分析:データ入力および分析は医事課で行った。

III 分析方法

- ①患者状況:平成30年2月 新規入院数…… 1,122 人 退院数…… 1,100 人
- ②各説問の無回答および満足度設問の「該当なし」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。

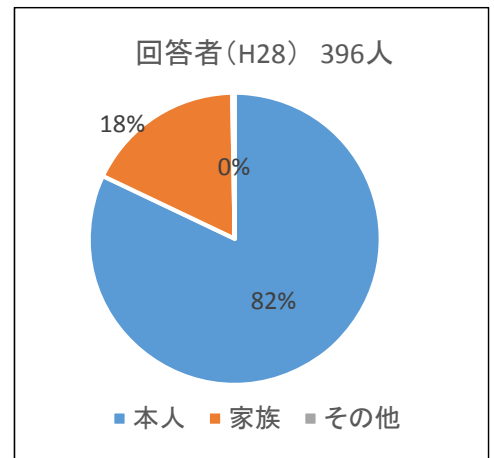
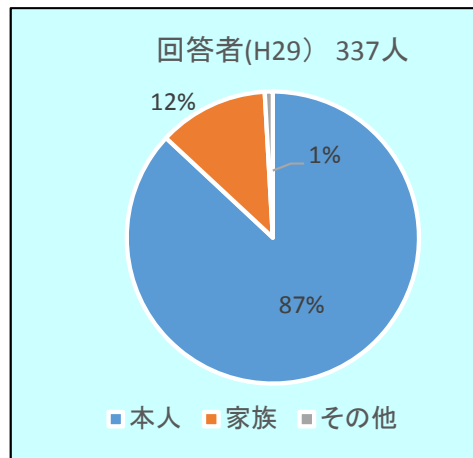
「満足」・「ほぼ満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」・「該当なし」

IV入院患者アンケート結果 【 配布数 1,000 件 回収数…… 354 件 回収率…… 35.4 % 】

参考:平成28年度 【 配布数 760 件 回収数…… 402 件 回収率…… 52.8 % 】

問1. アンケートの回答者

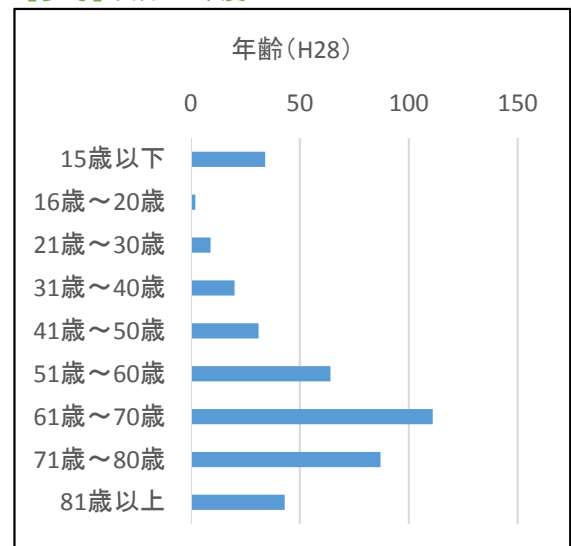
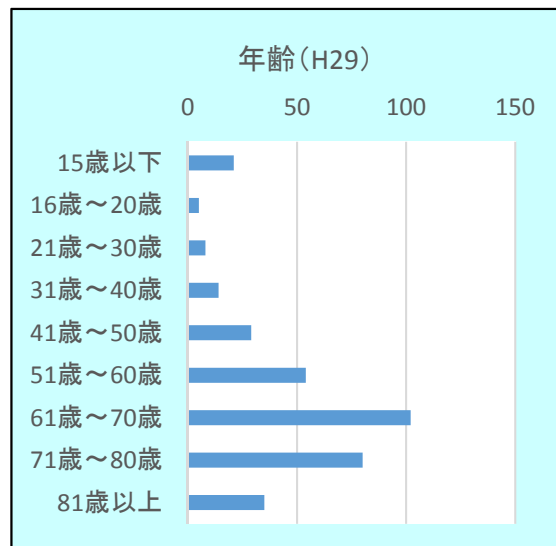
回答者	人
本人	293
家族	41
その他	3
(17名未記入)	



問2. 患者様の年齢

年齢	人
15歳以下	21
16歳～20歳	5
21歳～30歳	8
31歳～40歳	14
41歳～50歳	29
51歳～60歳	54
61歳～70歳	102
71歳～80歳	80
81歳以上	35
合計	348

(6名未記入)



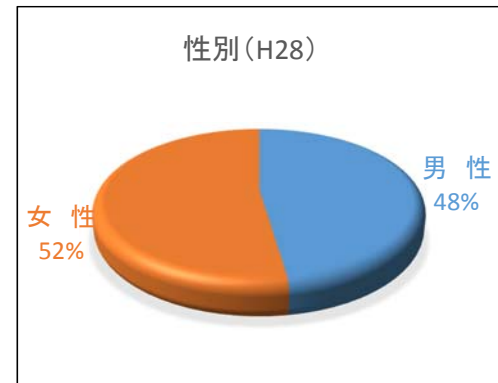
問3. 患者様の性別

患者様性別	人数
男性	172
女性	175

(7名未記入)



【参考】平成28年度

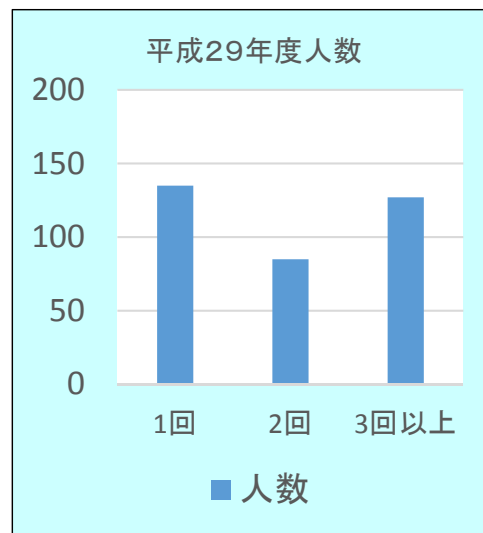


問4. 当院への入院回数

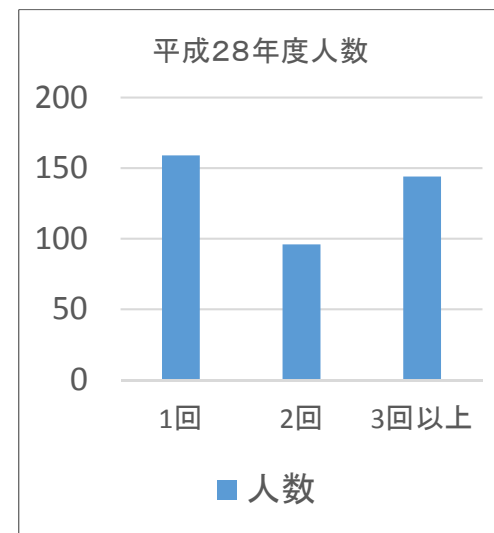
入院回数	人
1回	135
2回	85
3回以上	127

(7名未記入)

※平成28年度と比較して入院回数が3回以上の割合が減少しています。



【参考】平成28年度



問5. 今回の入院期間

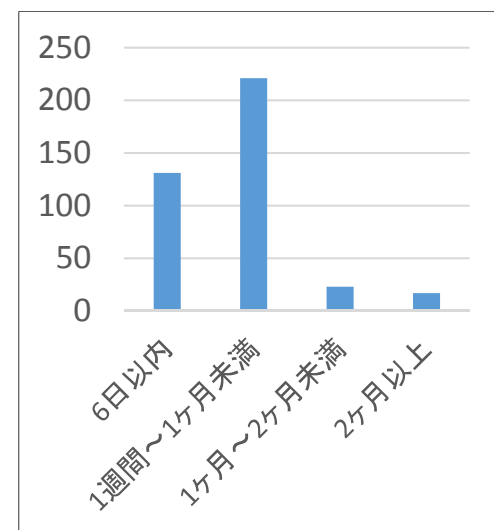
6日以内	94
1週間～1ヶ月未満	189
1ヶ月～2ヶ月未満	23
2ヶ月以上	24

(24名未記入)

※6日以内の入院が28%、1週間～1ヶ月未満の入院が57%であり、全体の約85%が1ヶ月未満の入院となっています。

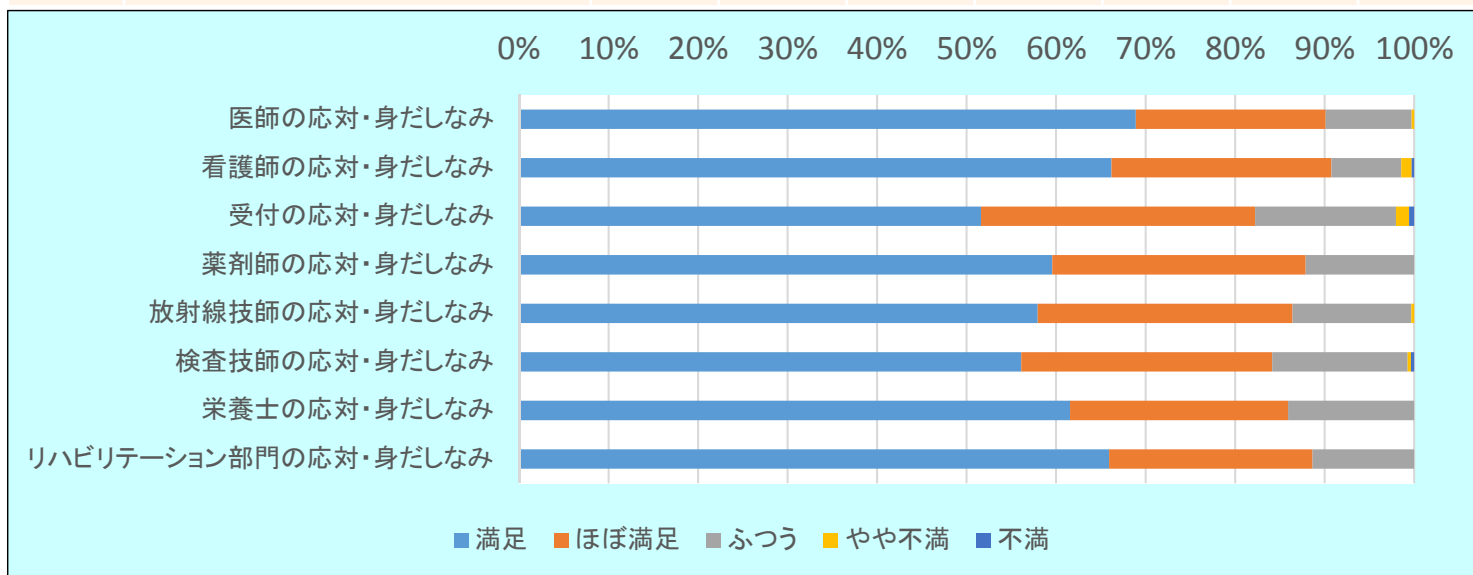


【参考】平成28年度



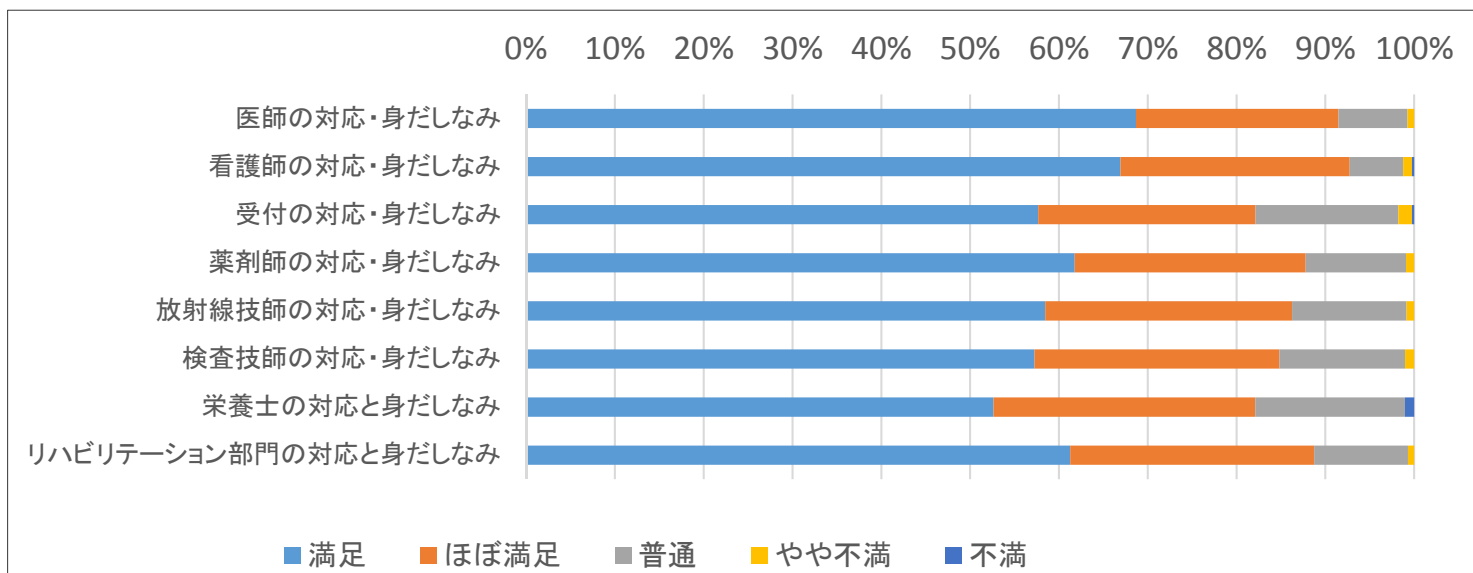
◆職員の接遇について

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし	未記入
問6	医師の対応と身だしなみ	237	73	33	1	0	0	9
問7	看護師の対応と身だしなみ	229	85	27	4	1	0	8
問8	受付の対応と身だしなみ	177	105	54	5	2	3	8
問9	薬剤師の対応と身だしなみ	162	77	33	0	0	17	65
問10	放射線技師の対応と身だしなみ	179	88	41	1	0	10	35
問11	検査技師の対応と身だしなみ	152	76	41	1	1	21	62
問12	栄養士の対応と身だしなみ	48	19	11	0	0	69	207
問13	リハビリテーション部門の対応と身だしなみ	87	30	15	0	0	62	160



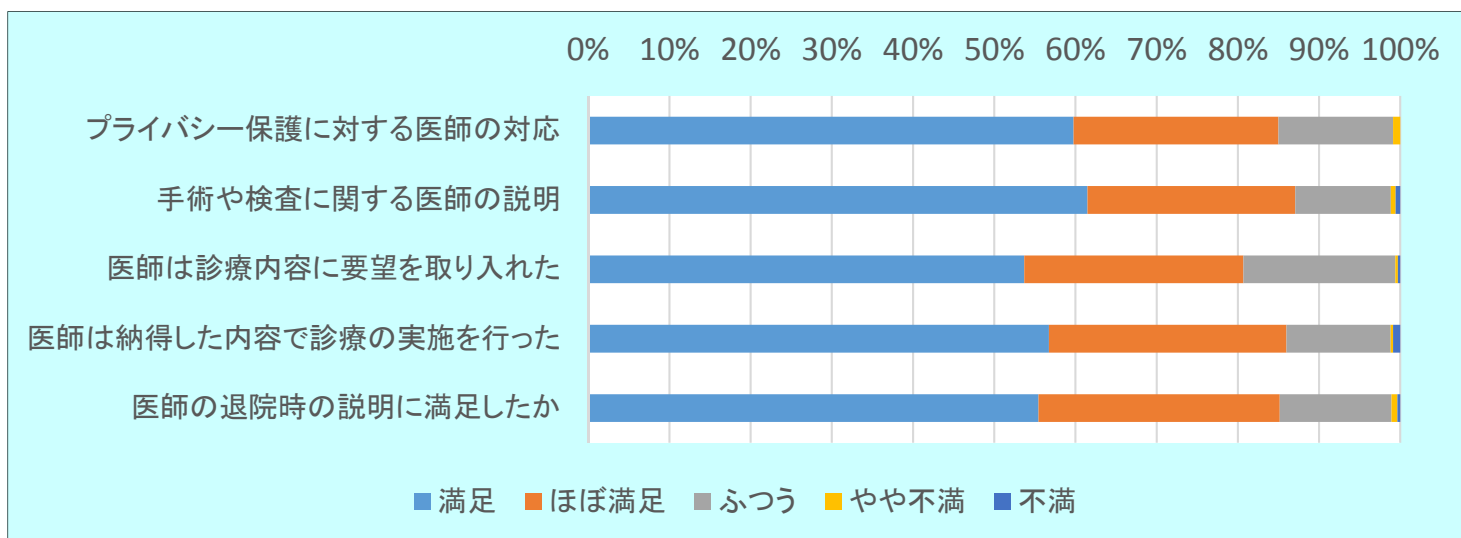
※昨年度と同様に、全職種において満足・ほぼ満足の割合が80%を超えています。

【参考】平成28年度



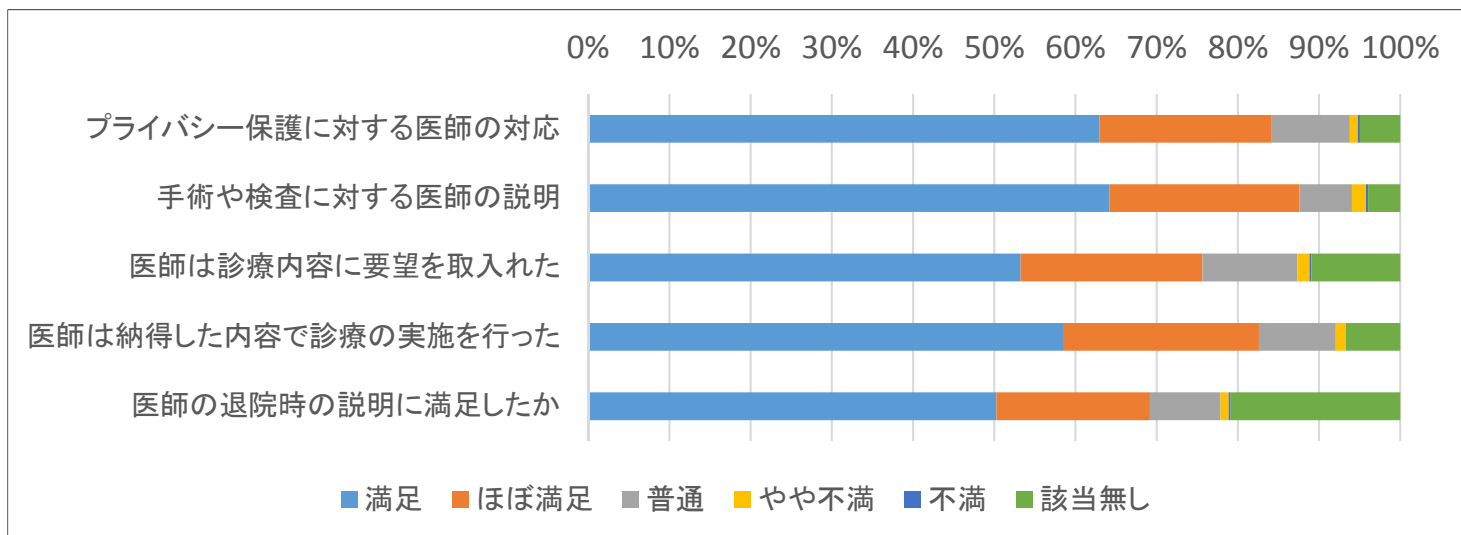
◆医師について

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし	未記入
問14	プライバシー保護に対する医師の対応	199	84	47	3	0	1	20
問15	手術や検査に対する医師の説明	209	87	40	2	2	0	14
問16	医師は診療内容に要望を取り入れた	175	88	61	1	1	7	21
問17	医師は納得した内容で診療の実施を行った	190	98	43	1	3	1	17
問18	医師の退院時の説明に満足したか	153	82	38	2	1	16	62



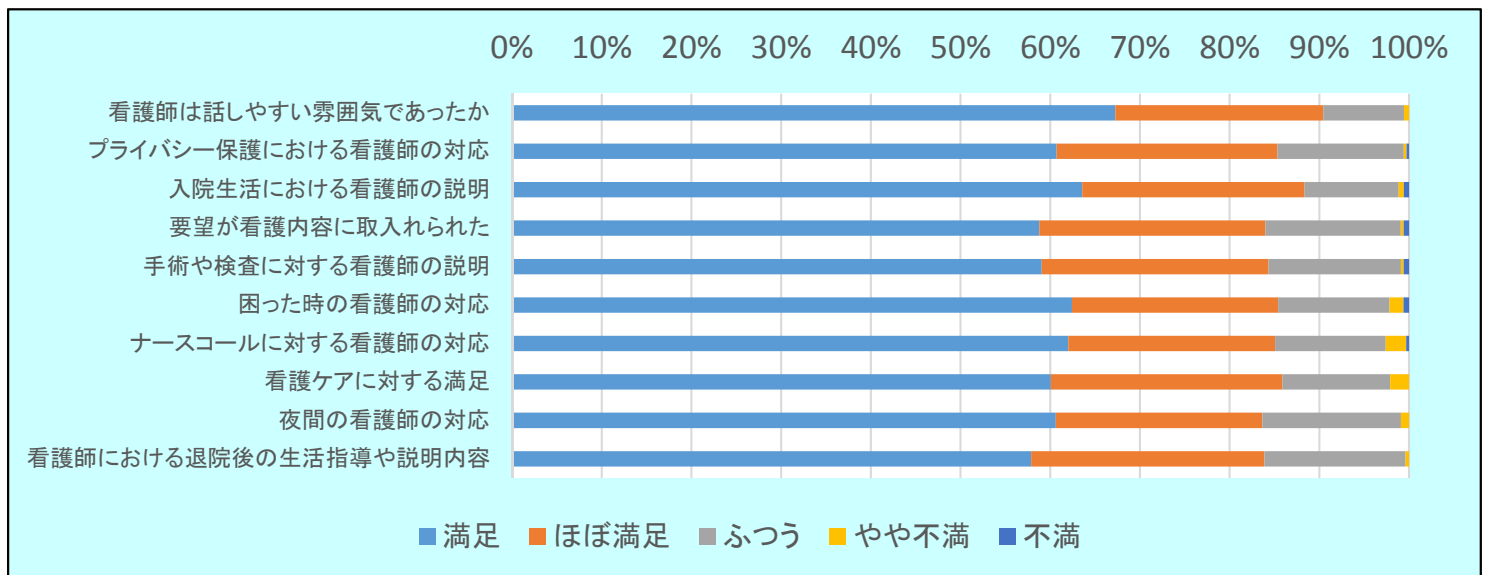
※医師については、昨年同様すべての項目に対し、満足・ほぼ満足は80%を超えた高い評価でした。

【参考】平成28年度



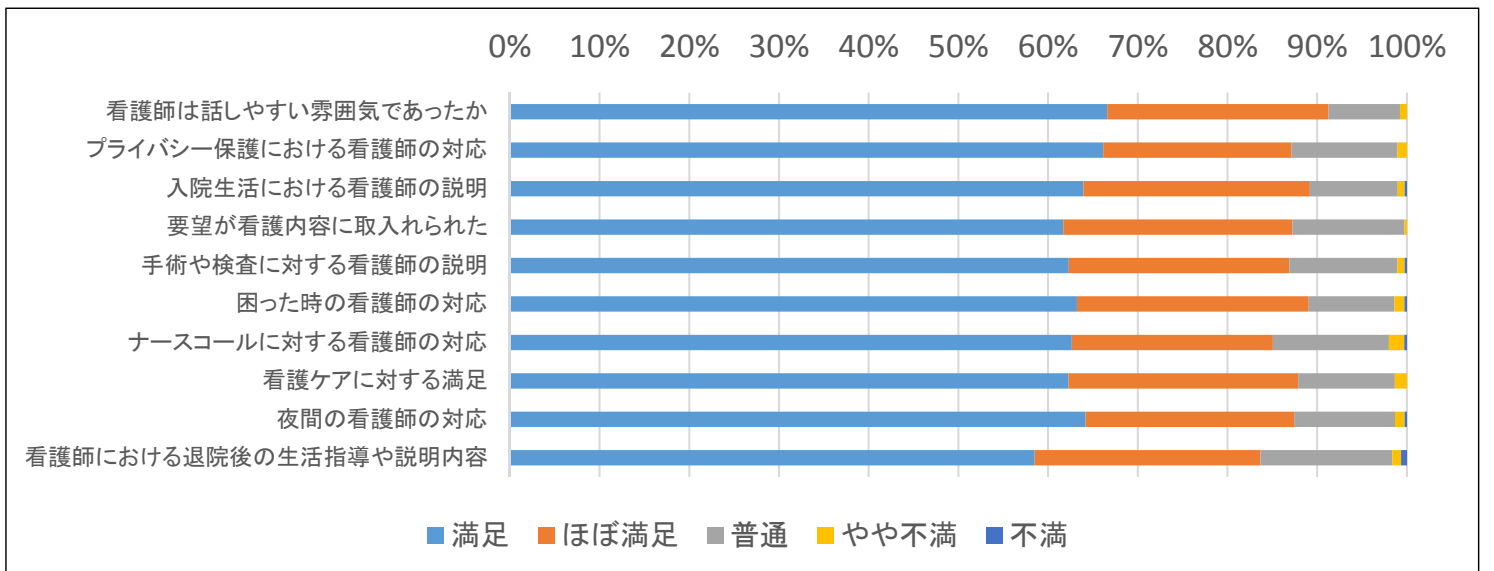
◆看護師について

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し	未記入
問19	看護師は話しやすい雰囲気であったか	232	80	31	2	0	0	9
問20	プライバシー保護における看護師の対応	207	84	48	1	1	0	13
問21	入院生活における看護師の説明	218	85	36	2	2	1	10
問22	要望が看護内容に取入れられた	191	82	49	1	2	4	23
問23	手術や検査に対する看護師の説明	196	84	49	1	2	4	18
問24	困った時の看護師の対応	201	74	40	5	2	11	21
問25	ナースコールに対する看護師の対応	191	71	38	7	1	13	33
問26	看護ケアに対する満足	200	86	40	7	0	2	19
問27	夜間の看護師の対応	200	76	51	3	0	4	20
問28	看護師における退院後の生活指導や説明内容	147	66	40	1	0	24	76



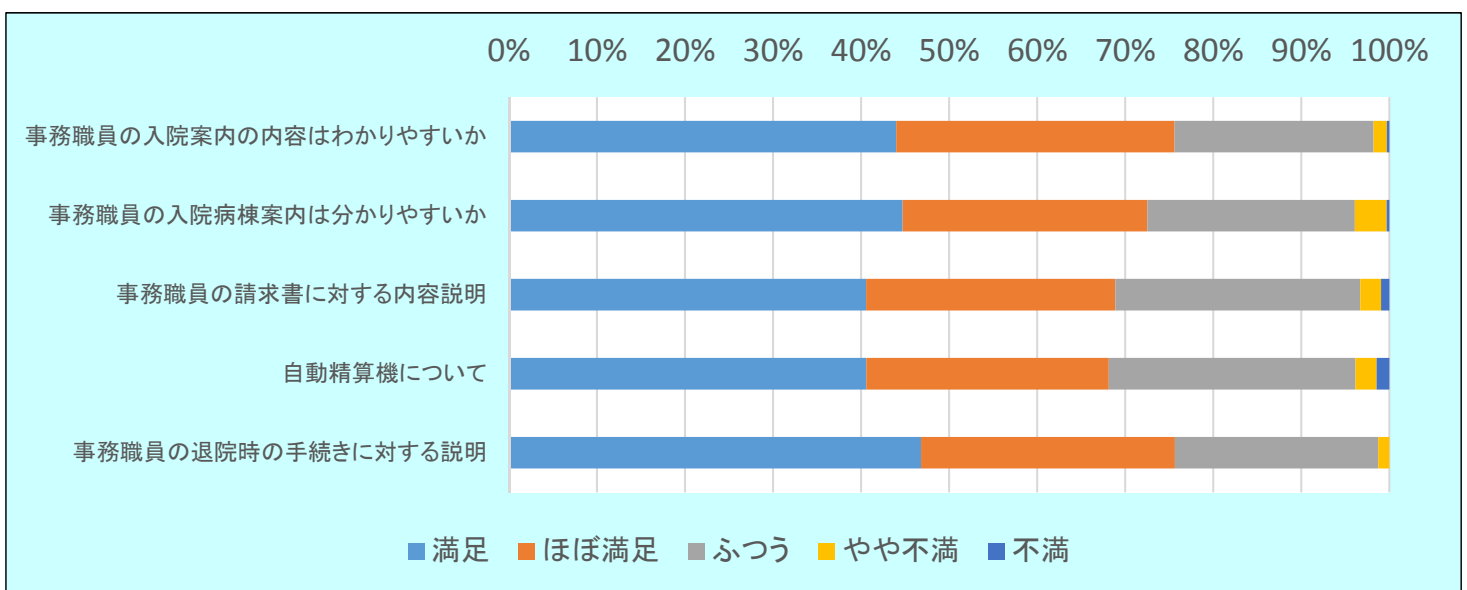
※看護師については、昨年度同様すべての項目で満足・ほぼ満足が80%を超えた高い評価でした。

【参考】平成28年度



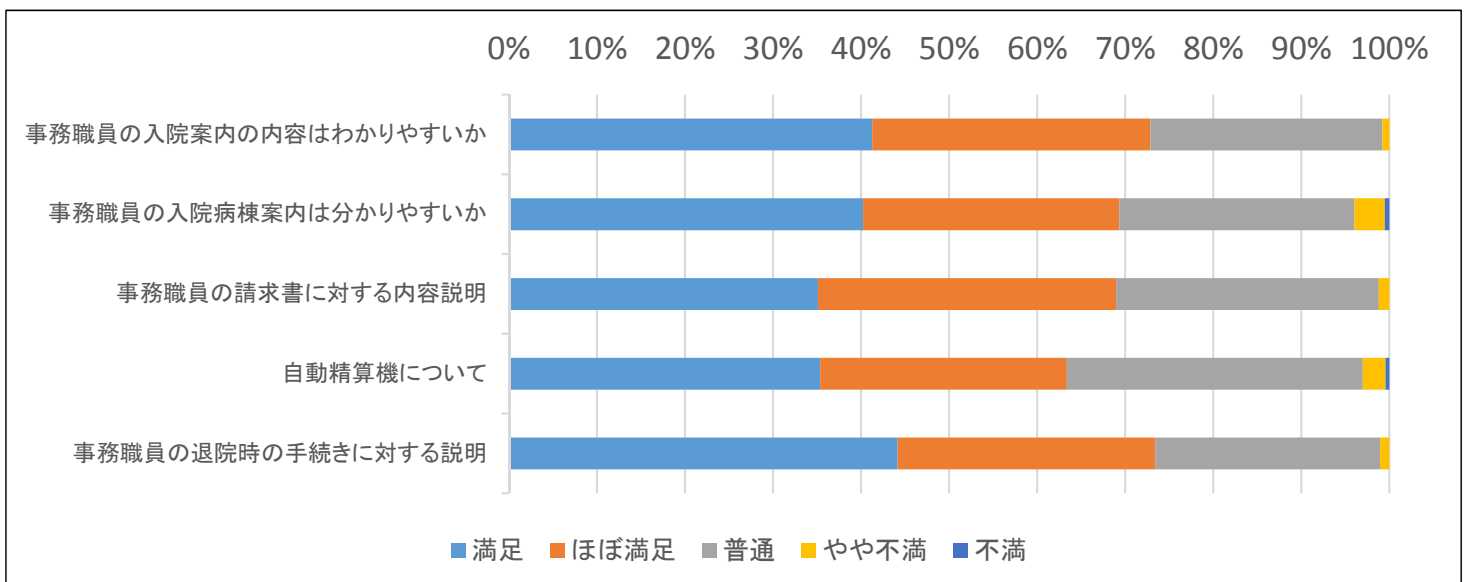
◆事務職員について

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし	未記入
問29	事務職員の入院案内の内容はわかりやすいか	146	105	75	5	1	3	19
問30	事務職員の入院病棟案内は分かりやすいか	148	92	78	12	1	4	19
問31	事務職員の請求書に対する内容説明	86	60	59	5	2	26	116
問32	自動精算機について	84	57	58	5	3	29	118
問33	事務職員の退院時の手続きに対する説明	73	45	36	2	0	44	154



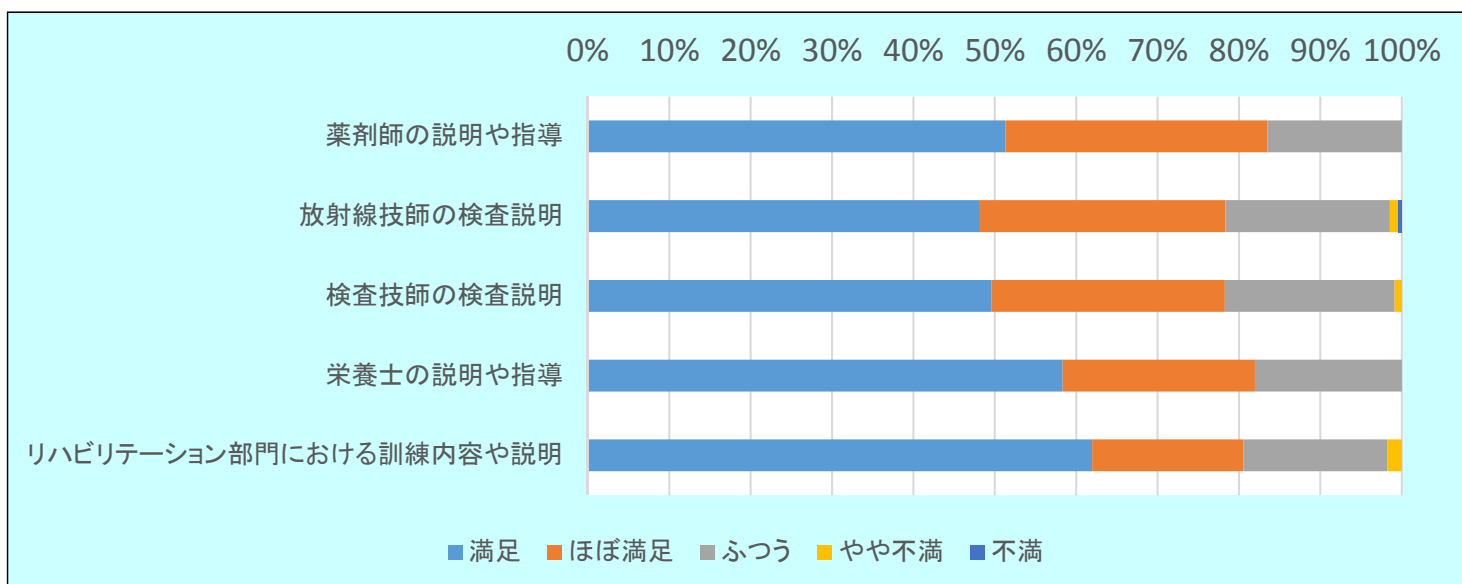
※事務職員については、それぞれの項目に対し、昨年度同様に満足・ほぼ満足が80%以下の結果となっています。その中で、入院病棟案内については昨年度より少し改善が見られています。

【参考】平成28年度



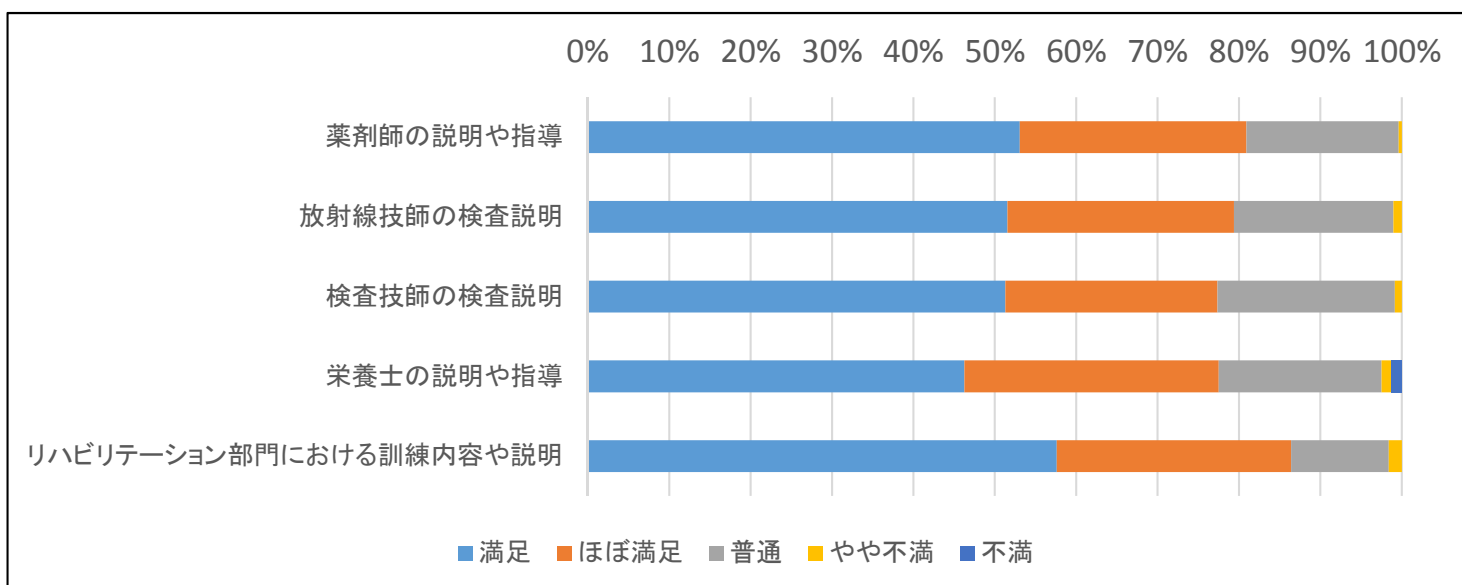
◆その他の職員について

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし	未記入
問34	薬剤師の説明や指導	118	74	38	0	0	26	98
問35	放射線技師の検査説明	131	82	55	3	1	14	68
問36	検査技師の検査説明	114	66	48	2	0	28	96
問37	栄養士の説明や指導	42	17	13	0	0	80	202
問38	リハビリテーション部門における訓練内容や説明	70	21	20	2	0	64	177



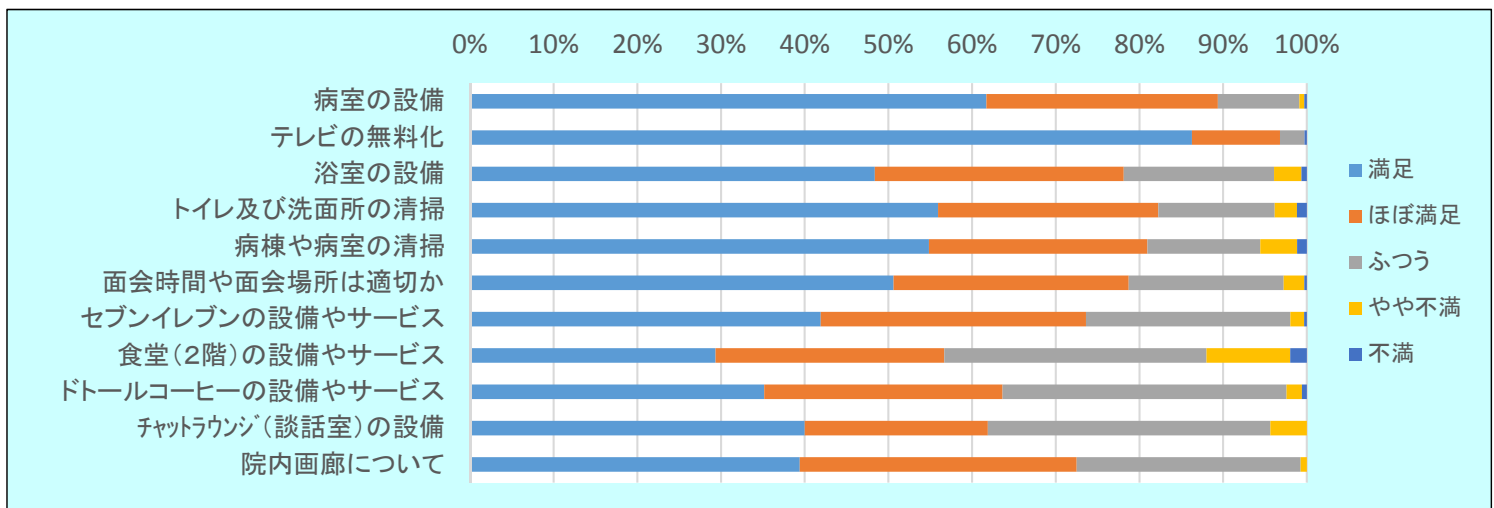
※その他の職員については、薬剤師や栄養士において改善が見られました。

【参考】平成28年度



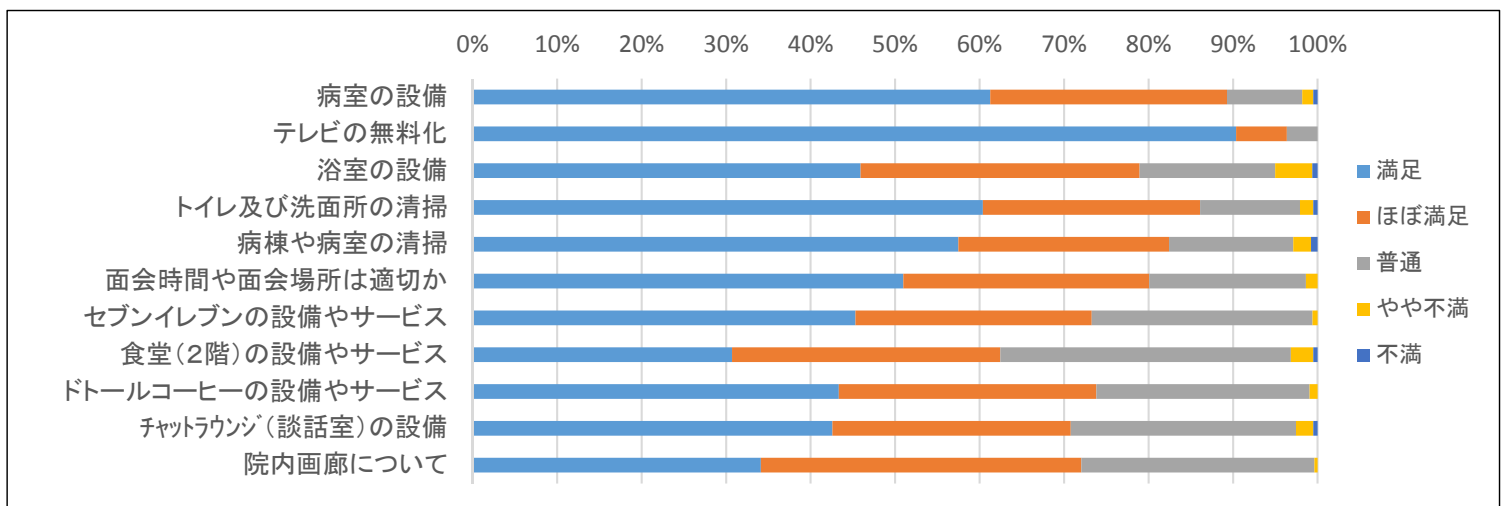
◆施設・入院生活に関して

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し	未記入
問39	病室の設備	203	91	32	12	1	0	15
問40	テレビの無料化	295	36	10	0	1	0	12
問41	浴室の設備	148	91	55	10	2	9	39
問42	トイレ及び洗面所の清掃	189	88	47	9	4	2	15
問43	病棟や病室の清掃	187	89	46	15	4	0	13
問44	面会時間や面会場所は適切か	164	91	60	8	1	1	29
問45	セブンイレブンの設備やサービス	127	96	74	5	1	9	42
問46	食堂(2階)の設備やサービス	44	41	47	15	3	61	143
問47	ドトールコーヒーの設備やサービス	58	47	56	3	1	49	140
問48	チャットラウンジ(談話室)の設備	64	35	54	7	0	46	148
問49	院内画廊について	106	89	72	2	0	18	67



※施設面での評価は、平成28年度と同様全般的に高い満足度の評価をいただいておりますが、特に食堂(2階)に対する評価が下がっていることから、改善に取り組んでいきたいと考えております。

【参考】平成28年度

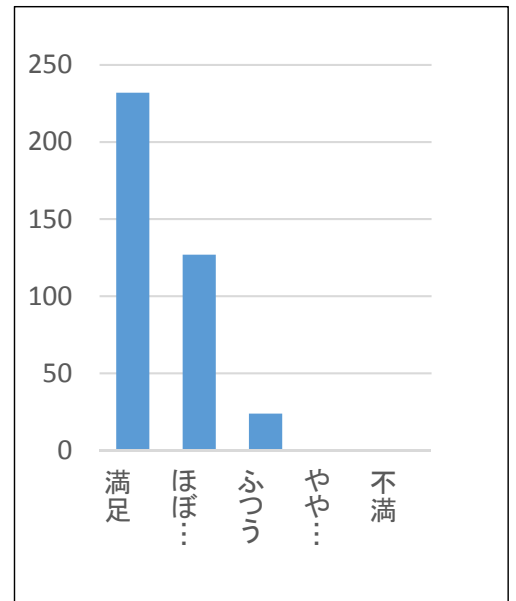
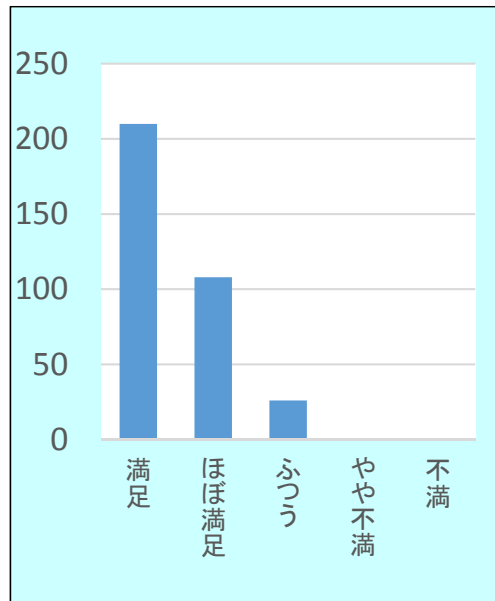


◆その他 当院の総合的な印象について

問50.この病院に対する満足度

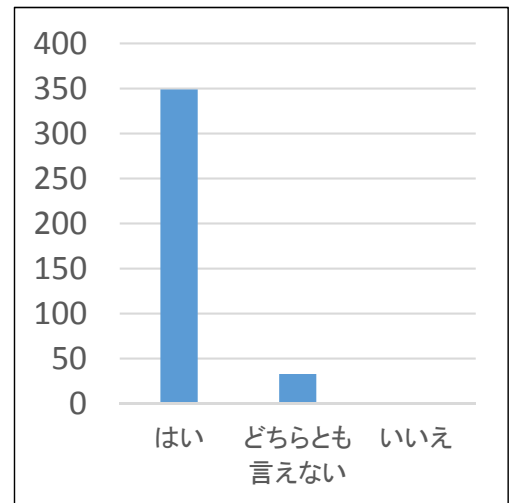
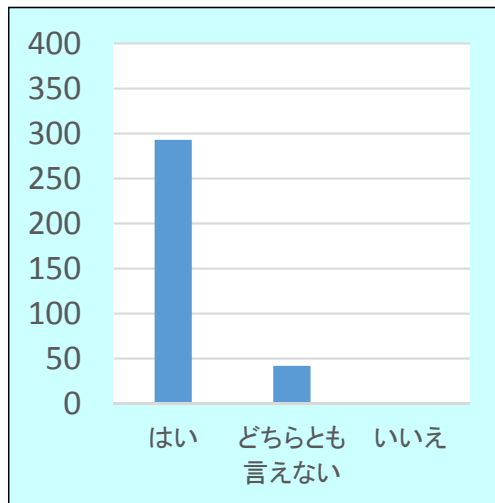
【参考】平成28年度

	人数
満足	210
ほぼ満足	108
ふつう	26
やや不満	0
不満	0
未記入	10



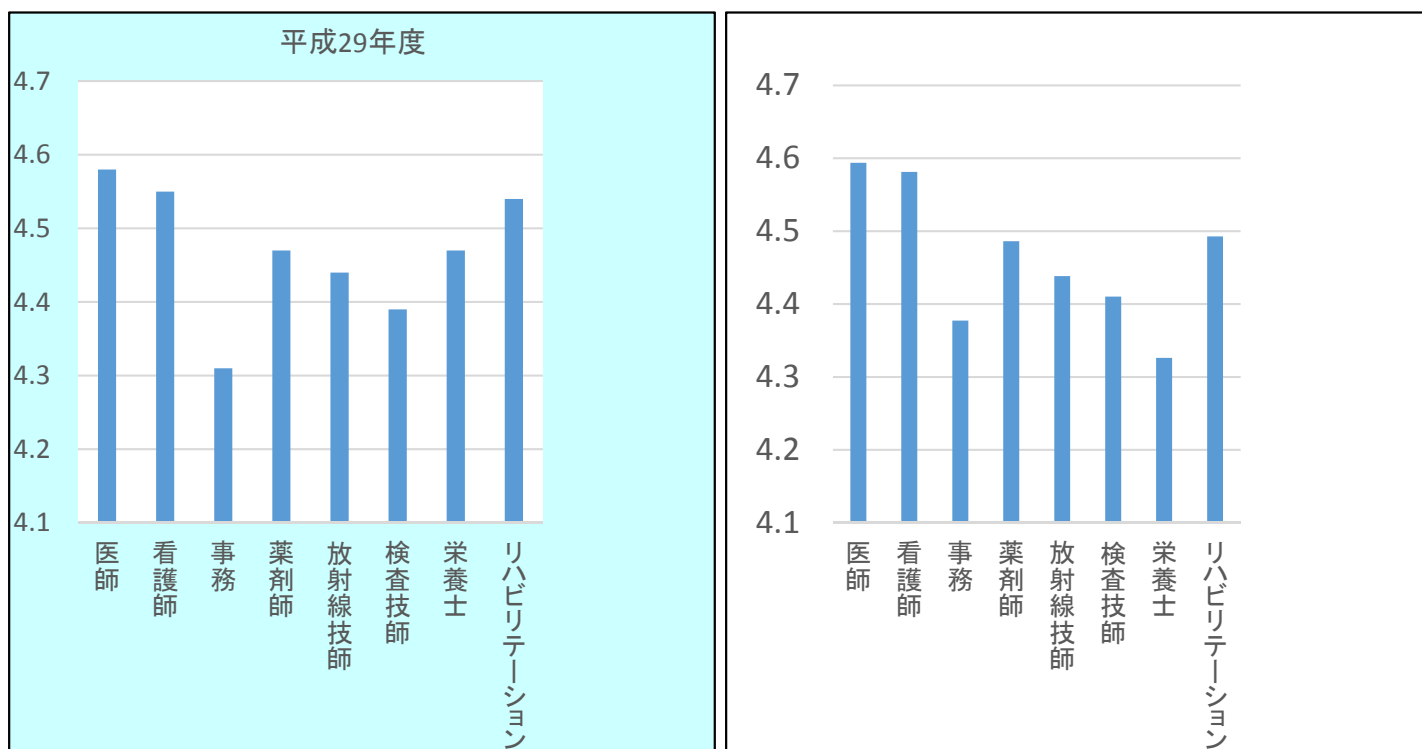
問51.今後の受診希望

	人
はい	293
どちらとも言えない	42
いいえ	1
未記入	18



職種別にみた満足度の平均値

【参考】平成28年度



※平成28年度との比較では、事務に対する満足度は下がっていますが、一方で、栄養士、リハビリテーションに対する満足度は向上しています。

※平成28年度調査との比較について

平成29年度の調査内容は、平成28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の比較では、前年度調査とほぼ同様の結果となりましたが、評価が下がっている項目や向上している項目も見受けられます。

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多数御指摘いただき、各御指摘については、今後も改善に向けて務めてまいります。

今後の病院運営にあたり、貴重な御意見をいただきまして厚く御礼申し上げますとともに、アンケート調査に御協力いただきました入院患者様と御家族様に深く感謝いたします。

V 自由記載(入院患者アンケート)

医師について

1	医師の上からのものの言い方。自分の感情でしか話さない。患者さんではなく物として扱っている。
2	さすが佐賀医大だと思いました。本当に本当にそう思いました。回診の先生も〇〇先生も触診に来ていただいたことにびっくりしました。105歳で亡くなられた日野原先生も触診だけでほとんどの病気は良くわかるとおっしゃっていました。触診をされる先生は近頃じゃ珍しいのでありがたかったです。
3	診察回診の時、患者への診察内容についてこちらからの説明を求めなくても、今のような状況にあるのかくらいの説明を患者にも分かるようにしてほしい。
4	この度は娘が大変お世話になりありがとうございました。先生方、スタッフの皆様が気持ちよく対応して下さり、安心して過ごすことができました。心から感謝いたします。
5	消化器外科の先生達は毎朝7時に回診に来られ、また適時様子を見に来られます。
6	先生やスタッフの皆さん、お世話になりました。
7	自身の不明なことを説明して下さったドクターに感謝します。
8	この病院の職員はほとんど挨拶をされないのですね。〇〇〇〇の職員さんは皆さん挨拶されます。
9	全国一の整形外科で最新、最先端の手術を受け最高に幸福感を頂き感謝と感動でした。看護師、リハビリの先生方にも大変お世話になりありがとうございました。皆様の温かい心配りに、もうほとんど痛みもなく転院できます。学ばせていただいたことを守りながら私も世のため人のために頑張りたいと思います。誠にありがとうございました。
10	医師、看護師、職員の方々、素晴らしい人ばかりに出会ったのが第一印象でした。本当にお世話になりました。ありがとう。
11	先生、看護師の皆さんの優しさ、気配りで安心して入院できました
12	先生や看護師さんはいつも丁寧で優しいです。楽しく入院生活を送ることができました。
13	主治医の先生も、質問や相談に丁寧に対応して下さりありがたかったです。
14	回診の時、患者に一言声をかけてあげるような優しい気持ちで接してあげてほしいと思いました。
15	不安いっぱい入院しましたが、皆様(先生、スタッフ他)が優しく接し、話しかけて頂いたので良かったです。
16	医師、看護師の方、皆さん親切に優しく接していただき、ありがとうございました。 主治医の先生も、質問や相談に丁寧に対応して下さりありがたかったです。

看護師について

1	パジャマがレンタルだったが、居室に着替えがなかったので次の日の着替えをしないまま3日間同じパジャマを着た。看護師の方に初めて渡されたときに気づいた。いつ着替えるのか？
2	看護師さんの経験、年数、人柄等もあると思いますが、人よっての違いが気になった。患者の気持ちを理解しどこまで寄り添えるのか、出来ない場合、説明するというのも大切だと思います。看護師さんの気持ち、やりたいことを上から押し付ける、相手に対し決めつけるようなものの言い方をされる人が1~2名いらっしゃいました。しかしその反面、本当に心が穏やかになる対応をしてくださる方もおられ、ありがたく思ってます。
3	冷たい看護師さんもいた。
4	スタッフの皆様には大変よくして頂きました。 17日間の入院生活でしたが安心して過ごすことができました。
5	看護師さんの対応や雰囲気がとても落ち着いた。 何かあった時も話しやすく、ストレスない入院生活を送ることができた。
6	介護では〇〇さん他に大変親切にいただきました。なかには無言で対応する方もいた。言葉や会話は大切です。会話がないう方は印象が本当にマイナスです。お世話になりました。
7	看護師さんによってケア等の差があるように感じました。 経験の長さによって差があるのかもしれませんが……
8	この病院の職員はほとんど挨拶をされないのですね。〇〇〇〇の職員さんは皆さん挨拶されます。無料のテレビはびっくりしました。冷蔵庫はありがたかったです。
9	看護師さんの対応が人によって違う(例えば、体拭きの時に「今しないともうしませんよ」と言われた)。15~30分待つてくれない看護師には腹が立った。

10	毎朝ベッドメイキングしてくださるのはありがたいです。周りの患者さんの対応などで忙しいと思いますが、嫌な顔一つせずいつもほんとうによくしていただきました。こんなに素晴らしい看護師さんは他に知りません。
11	看護師さん方は忙しいのに、丁寧に対応していただき感謝しています。
12	看護師の方々に本当によくして頂き、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。
13	看護師、リハビリの先生方にも大変お世話になり、ありがとうございました。皆様の温かい心配りに、もうほとんど痛みもなく転院できます。学ばせていただいたことを守りながら私も世のため人のために頑張りたいと思います。誠にありがとうございました。
14	前は看護師さんが新人さんを怒る声が聞こえたが、今回は静かでもよかった。お世話になりました。
15	担当看護師さんがいつも気にかけてくれて、気さくに話しかけてくれて、お話しして楽しかったです。お別れがさみしい。ありがとうございました。
16	不安いっぱい入院しましたが、皆様(先生、スタッフ他)が優しく接し、話しかけて頂いたのが良かったです。
17	看護師さんたちは時間なく回っておられ、また親切、丁寧に接してくれます。本当にご苦労様です。ありがとうございました。
18	すぐ持ってきますと言われて消灯をすぎてしまったことがありました。緊急のものではなかったのですが、ちょっとだけ困りました。
19	看護師さんの笑顔に癒されました。ありがとうございました。
20	担当の看護師さんが特にいろいろと気を遣って下さり、心強かったです。
21	ナース様たちの言葉掛けに元気をもらいました。Rさんありがとう。
22	看護師さんの名札の文字が小さくて見えにくかったです。
23	医師、看護師、職員の方々、素晴らしい人ばかりに出会ったのが第一印象でした。本当にお世話になりました。ありがとう。
24	ナースセンターに用事があり『すみません』と声をかけたがどなたもすぐには来てくれなかったの、男性の方に『看護師さんをお願いします』と頼んだら看護師さんが来て下さった。もう少し速やかに対応していただきたい。検査後の説明があるとのことで病室に患者と待っていたが2時間待っても先生はいらっしゃらなかった。結局自分の用事もあったので、看護師さんに伝言して帰った。途中1時間おきにまだでしょうかと尋ねたが、連絡したんですが・・・との返答でした。何時くらいになりますと一言おっしゃって下されば、こちら動きようがあるのに、すっきりしない対応でした。
25	医師、看護師の方、皆さん親切に優しく接していただき、ありがとうございました。
26	看護師がみな親切だった。
27	先生、看護師の皆さんの優しさ、気配りで安心して入院できました。
28	先生や看護師さんはいつも丁寧で優しいです。楽しく入院生活を送ることができました。
29	様子がおかしいことに気づいてもらえないときがあった。だいぶたってから対応してもらえたが、もっと早くに対応してもらいたかった。
30	この度は娘が大変お世話になり、ありがとうございました。先生方、スタッフの皆様が気持ちよく対応して下さい、安心して過ごすことができました。心から感謝いたします。
31	医大に転院をしまして精神的肉体的に本当に安堵しました。スタッフの皆様の笑顔での対応や迅速な事で不安なく安心して付き添いができております。ただ清掃においてはもう少し丁寧に希望いたします。
32	部屋で携帯を使用しているのを看護師が見ているのにもかかわらず、注意していない。
33	熱や咳をされている方へのマスク着用の対応が遅いと感じました。
34	皆さん優しいです。

事務職員について

1	ごちゃごちゃしている。分かりにくい。
2	患者の身になって(初めて来院した人なら～)という立場になって考えていない。一方的に説明しても目的や部屋名の明示が理解できるものではありません。例えばメディカルサポートセンターなど。
3	入院のご案内の内容は、早口でまくしたてられたのでわかりにくかった。病棟案内はなかった。
4	外科から内科へ移った時、見舞いの方から聞いたのですが、私は退院していないことになっていました。科が変わったとき、病棟の受付は何も知らないのでしょうか。意味が分かりません。
5	入院手続きに時間がかかる。

6	初診時に即入院の場合でも、入院に必要なものを教えて頂けると助かります。
7	医師、看護師、職員の方々、素晴らしい人ばかりに出会ったのが第一印象でした。本当にお世話になりました。ありがとう。
8	この病院の職員はほとんど挨拶をされないのですね。〇〇〇〇の職員さんは皆さん挨拶されます。
9	入院前の手続きの時に医大前のホテルの利用はありますかと聞いてもらえるといい。割引の券があることを先に知れるとありがたい。

その他職員について

1	毎回検査等で名前と生年月日を聞かれるので、何のためのリストバンドなのかと思う。他の患者さんの前で自分の生年月日を言うことに抵抗がある人もいます。
2	薬の袋を一緒にしてもらえると助かる。袋ばかりが増えて困る。検査の方からは親切にして頂いたけど、説明はほとんどされなかった。
3	レントゲン技師の物を置く音や夜間のナースコールの光や洗面台の電気の消し忘れ等が気になりました。
4	心電図検査は同性にやってほしかった。
5	当院の評判がいいのがよく分かりました。ハード、ソフト面でも充実していると思います。欲を言えばもっと笑顔のある人が多いと嬉しいです。
6	給食の方々に感謝しております。
7	医大の皆様には感謝感謝の毎日です。ありがとうございます。ご苦労様です。
8	医師、看護師、職員の方々、素晴らしい人ばかりに出会ったのが第一印象でした。本当にお世話になりました。ありがとう。
9	リハビリの先生方にも大変お世話になり、ありがとうございます。皆様の温かい心配りに、もうほとんど痛みもなく転院できます。
10	この病院の職員はほとんど挨拶をされないのですね。〇〇〇〇の職員さんは皆さん挨拶されます。

施設・入院生活について

1	毎回検査等で名前と生年月日を聞かれるので、何のためのリストバンドなのかと思う。他の患者さんの前で自分の生年月日を言うことに抵抗がある人もいます。
2	火事の避難経路の説明がどうだったかが記憶にない。
3	自動精算機を利用しようとしたがバーコードが反応しなかった。表、裏があるみたいで、その注意事項が見当たらない！
4	ごちゃごちゃしている。わかりにくい。
5	頸椎手術をした患者として、枕が高すぎたので低い枕をお願いしましたが、当医院には置いていないとのこと、少くくは低い枕を準備していただけたらと思います。
6	パジャマがレンタルだったが、居室に着替えがなかったので次の日の着替えをしないまま3日間同じパジャマを着た。看護師の方に初めて渡されたときに気づいた。いつ着替えるのか？
7	何回も入院しているから馴れ馴れしい。不安なのに不安を聞いてくれない。心を開くまで話を聞いてほしい。
8	患者の身になって(初めて来院した人なら～)という立場になって考えていない。一方的に説明しても目的や部屋名の明示が理解できるものではありません。例えばメディカルサポートセンターなど。
9	レントゲン技師の物を置く音や夜間のナースコールの光や洗面台の電気の消し忘れ等が気になりました
10	無菌室で外出が困難なので足腰の運動のために手すりを設置してほしい。無菌室は個室で一般病棟のように会話がないのでデイルーム室の設置をお願いします。
11	外科から内科へ移った時、見舞いの方から聞いたのですが、私は退院していないことになっていました。科が変わったとき、病棟の受付は何も知らないのでしょうか。意味が分かりません。
12	無料Wi-Fiは必須です。患者自身も自宅じゃないのだからもう少し他人に気を使った方がいいと思います。決まりごとにもう少し職員は厳しくあってもいいと思う。入院しても違う意味でストレスがたまる。
13	図書の本の整備をお願いしたい。
14	セブンイレブンの店員の笑顔がない。ドールコーヒの店員も笑顔がない
15	ベッドの手すりがぐらぐらして怖かった。上り下り口が狭いのも不自由でした。

16	完治するまで入院できないのが残念である。でも大きい病院は仕方がないですね。
17	無料のテレビはびっくりしました。冷蔵庫はありがたかったです。
18	シャワー室のコンセントの位置が低すぎてドライヤーの時不便でした。
19	入院前の手続きの時に医大前のホテルの利用はありますかと聞いてもらえるといい。割引の券があることを先に知れるとありがたい。
20	歩行器の数が患者に対して足りないのでは。
21	整形外科は杖を使う人が多いので、ベッドのそばに杖置きとかがあるといいですね。杖がよく倒れます。
22	同室の方のお見舞いの方が手作りのケーキを持ってこられて、私たちに配られました。食べたくなかったのですが、目の前に立って配られたので仕方なく食べました。外部からの手作りの物は食中毒などの危険があると思います。入院される方へは口頭で一言おっしゃることを義務付けた方がいいのではないのでしょうか。
23	シャワー室に時計があればと思う。脱衣所の自分の使用後の落ちた髪の毛が気になる。
24	手術の時間が前の方が延びたことで3時間ほど遅れた。その間水も飲めなくてきつかった。
25	佐賀大学病院は佐賀市内の方だけが入院されるわけではないと思いますので、チャットラウンジから見える景色について見える範囲でいいので案内板等があるといいなと思います。また、病院の位置として佐賀市内が一望できるので建物の最上階にレストランがあるとご家族や患者さんの憩いの場になるのでは。
26	洗面台の洗面器からよく水がこぼれます。水は自動給水のようなのですが、器具が敏感なので出て止まるとの繰り返しでとても不便です。水が出る蛇口を別につけてください。
27	階段の掃除が十分でない。綿埃や髪の毛が散乱している。
28	インターネットがあればなおよい。
29	部屋の洗面台のそばにゴミ箱があったら便利だと思います。1階ドトール横のトイレの掃除がイマイチで残念でした。
30	入院手続きに時間がかかる。
31	初診時に即入院の場合でも、入院に必要なものを教えて頂けると助かります。
32	好生館のような図書施設があればいいなと思います。デイルームの本は嗜好に偏りがあると思います。
33	清掃業者が変わり、前の業者の方は病室を二度拭きで隅々までされていたのに今度の業者はざっとしか拭いていない。
34	扉は開けたら閉めてください。
35	シャワー室に鏡があるとありがたい
36	本がもう少し多い方がうれしい。
37	ベッドサイドに小さいランプが欲しかった。
38	退院を急がせるのはなぜか。
39	男性のズボンにファスナーを付けてほしい。
40	図書館があるといいなと思いました。
41	内装がきれいで病院じゃないみたい。まるでホテル。
42	トイレの手をふく紙の予備を備えてください。
43	一般食堂やドトールの質問はあるのになぜ院内配食の質問はないのですか。
44	衣類を脱がざるを得ない検査室で隙間風が入ってきてとても寒い思いをした。時計の数が少ないのは意図的なのでしょうが、時刻が気になります。専門用語の部屋名にはわかりやすい和名を併記して下さい。
45	患者さんで携帯でいたるところに電話をされている方がいて、他の人がベッドで静養しているのに理解されているのか気になった日がありました。看護師さんも気になる者も注意がしにくいので、入院の心得に一筆記していただければ効果があるかも・・・と思いました。
46	入院のしおりに手術日や入退院の家族の駐車場の券についてのことを記載してもらえたら安心すると思います。
47	個室のテレビは音が出るようにしてほしい。部屋の床の汚れがちょっと目立った。
48	手術の時間がはっきりせず、ずいぶん待たされました。待つのはいいですが、もう少し情報が欲しいです。
49	通院が一人暮らしで無理だったので希望して入院させて頂きました。入院できてよかったです。

50	2年前ほど前から比べると部屋の床等の清掃がいきとどいていないと感じました。毎日清掃員の方が来ていますが、汚れやほこりがそのままだったりするので、そこがすごく気になりました。モップとかも昔と違うのか、水気があまりないようです。
51	同室の方のいびきが気になって眠れなかった。長期の入院だと耐えられない。
52	身障者用の駐車場スペースに屋根が欲しいです。雨の時、子どもを車椅子に乗せたり車に移動させたりするのがものすごく大変です。付き添いの負担が大きいので改善してほしいです。
53	24時間付き添いで簡易ベッドに昼も横になれないのが身体的にきつい(小児科)
54	部屋の収納がもう少しあると助かります。
55	床頭台の収納が少ない。
56	各病室やトイレ、洗濯機のある部屋すべての洗面台が汚い。付き添いの時、汚いとげんなりして見るだけで気がめいった。昨日の汚れが今日またあって、手を洗うところとは思えない。
57	清掃においてはもう少し丁寧に希望いたします。
58	お茶の配膳が早すぎて飲むとき冷めていた。忘れてあるときもあった。
59	給食の方々に感謝しております。
60	食事の時に個室のトイレ掃除はやめてほしい。

食事について

1	長期の入院では食事がいつも同じようなものばかりで飽きてしまう。
2	食事の改善を。3回目の入院でしたが、食事のことを考えるだけ憂うつでした。
3	食事の時間をあと10分ほど長くほしい。
4	食事の味を良くしてください。
5	給食の方々に感謝しております。
6	食事がまずい。
7	食事の米が少し硬い。
8	料理に満足しました。
9	ご飯が美味しかったら言うことなし
10	食堂のレベルを上げてほしい。コストダウンのし過ぎ。一般食堂やドトールの質問はあるのになぜ院内配食の質問はないのですか。
11	食事がもう少しおいしくなればいい。
12	食事が受け入れませんでした。長期間の入院になると冷凍食品はちょっと・・・毎回同じようなメニューでしたし、肉料理も少しは取り入れてほしかったです。クリスマスケーキやお正月料理はありがたく頂きました。うれしかったです。
13	毎食美味しく頂きました。おかげで入院中すべて完食でした。参考になる組み合わせなど、また料理方法、味付け、彩り等々、素材の使い方があることを知り、帰宅したらさっそく参考にします。私にしてみれば好奇心もあり、楽しい食事でした。
14	食事は、朝の味噌汁は温かいものがよかった。ご飯はもう少し美味しかったらよかった。
15	もう少し汁物を付けてほしい。子供向けの食事内容にしてほしい。朝食もパン、昼食もパンの日がありました。もう少し配慮を。

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・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 テレビを無料で視聴できることについて、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。