

# 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: 令和2年2月1日(土)～令和2年2月29日(土)
- ・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: 令和2年2月 新規入院数…… 1,089人 退院数……1,121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。

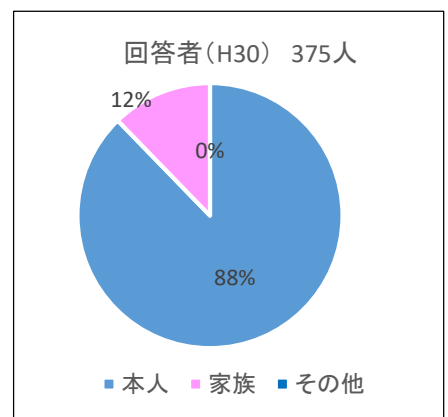
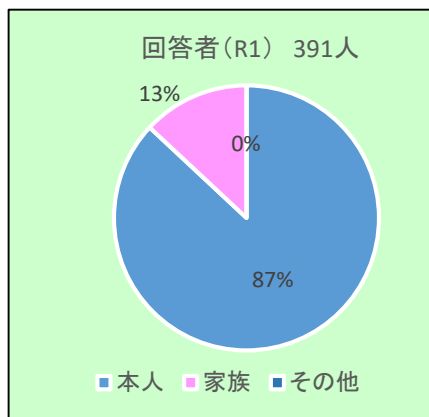
「満足」・「ほぼ満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」・「該当なし」

IV入院患者アンケート結果 【 配布数 850 件 回収数…… 399 件 回収率…… 46.9 % 】

参考: 平成30年度 【 配布数 900 件 回収数…… 383 件 回収率…… 42.5 % 】

### 問1. アンケートの回答者

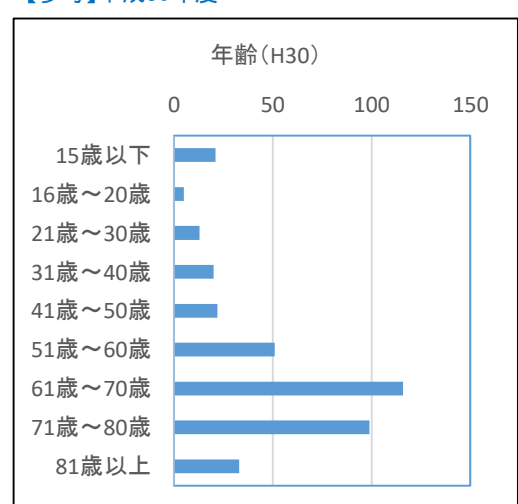
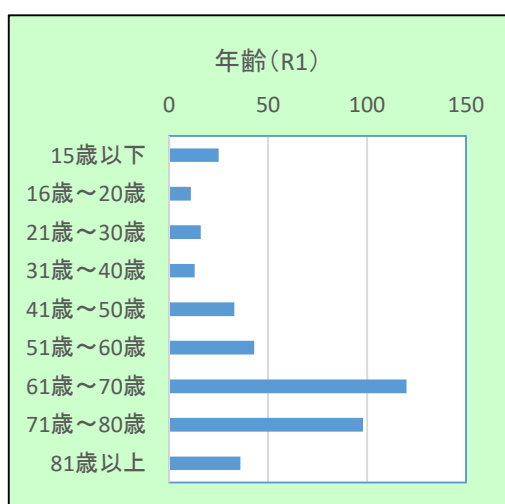
回答者	人
本人	340
家族	51
その他	0
(8名未記入)	



### 問2. 患者さんの年齢

年齢	人
15歳以下	25
16歳～20歳	11
21歳～30歳	16
31歳～40歳	13
41歳～50歳	33
51歳～60歳	43
61歳～70歳	120
71歳～80歳	98
81歳以上	36

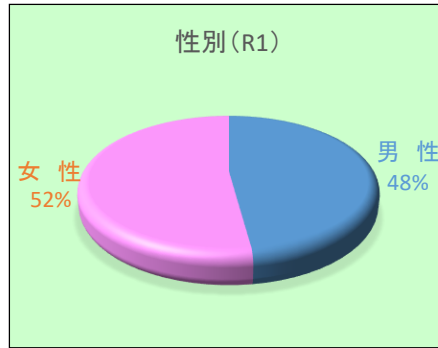
(4名未記入)



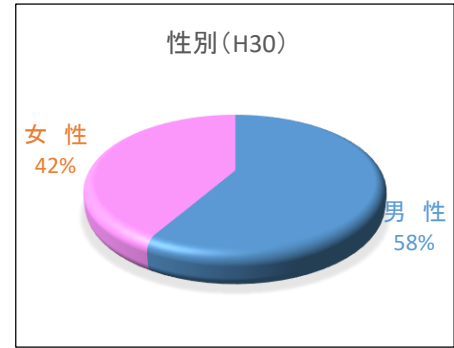
### 問3. 患者さんの性別

性別	人数
男性	189
女性	206

(4名未記入)



【参考】平成30年度

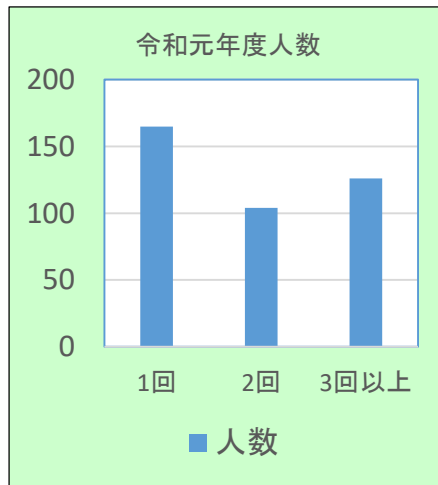


### 問4. 当院への入院回数

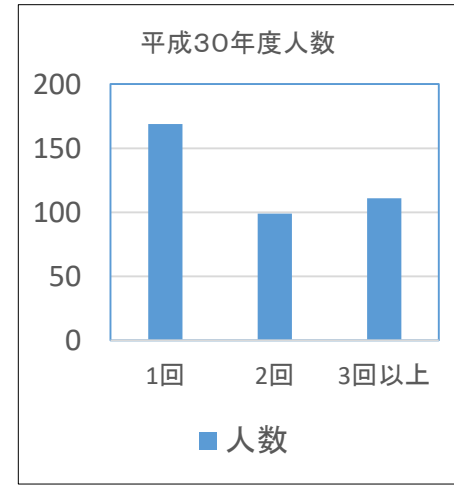
入院回数	人
1回	165
2回	104
3回以上	126

(4名未記入)

※入院回数の割合は昨年とほぼ変わっていません。



【参考】平成30年度

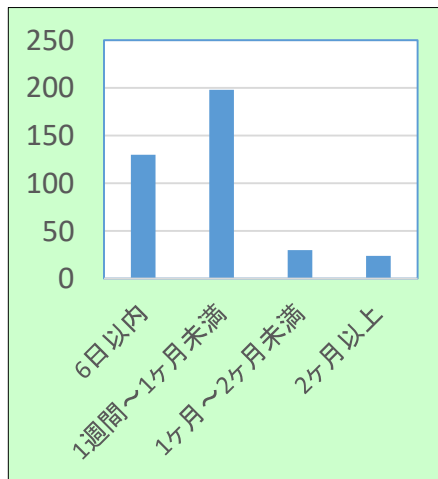


### 問5. 今回の入院期間

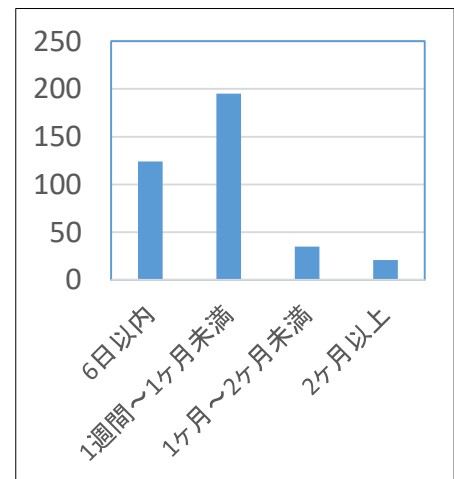
6日以内	130
1週間～1ヶ月未満	198
1ヶ月～2ヶ月未満	30
2ヶ月以上	24

(17名未記入)

※1ヶ月未満の入院が全体の85%であり、そのうち6日以内の入院が全体の34%となっています。

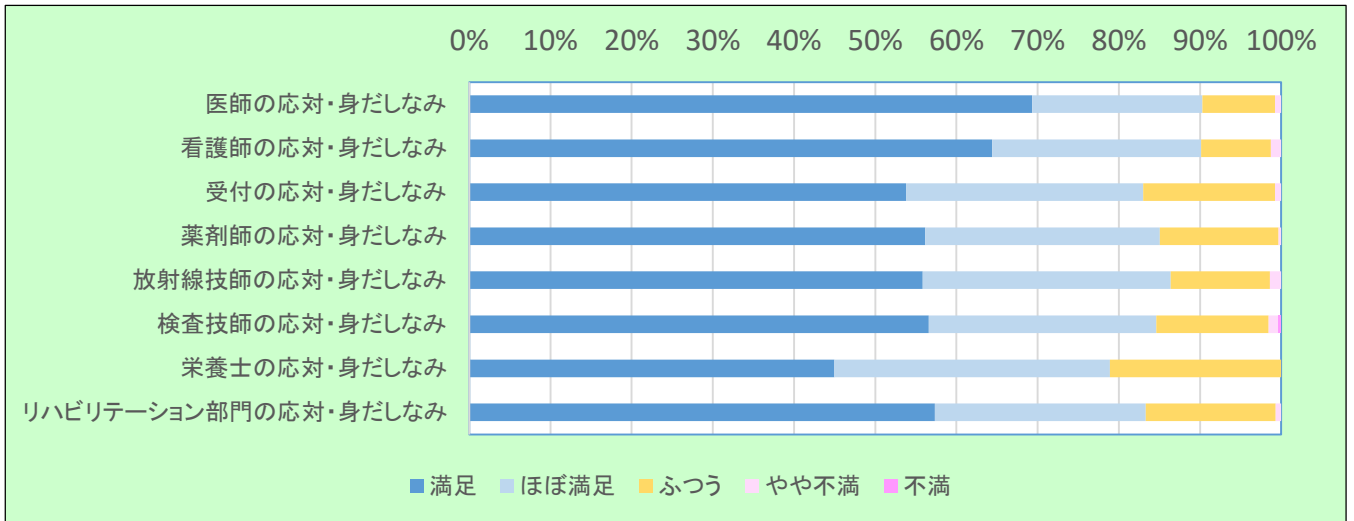


【参考】平成30年度



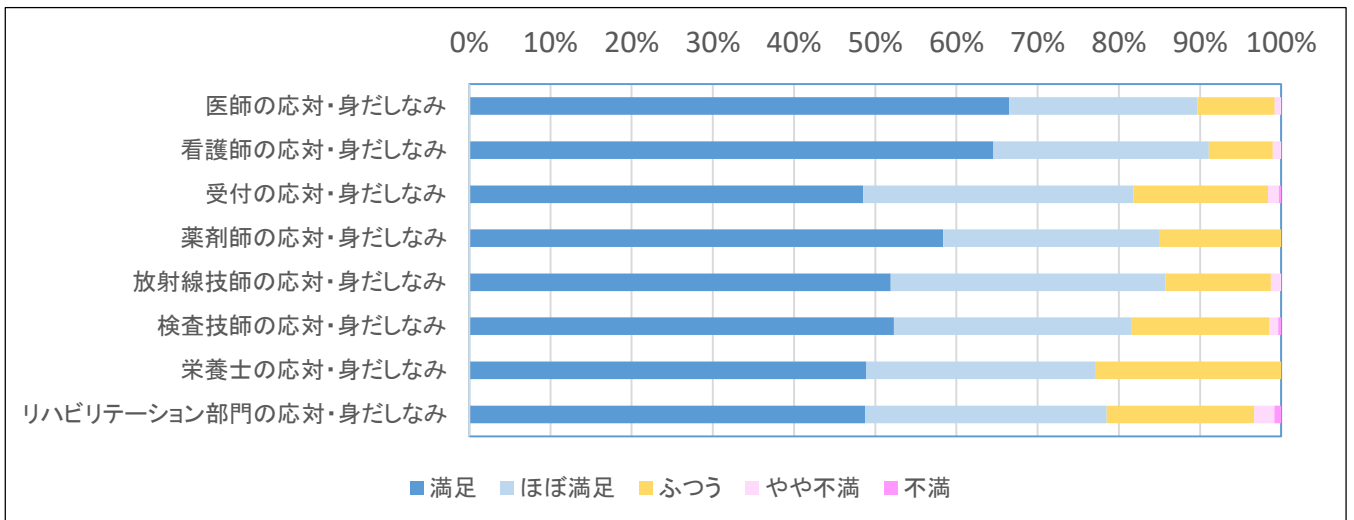
## ◆職員の接遇について

		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	271	82	35	3	0	2	6
問7	看護師の対応と身だしなみ	255	102	34	5	0	0	3
問8	受付の対応と身だしなみ	212	115	64	3	0	1	4
問9	薬剤師の対応と身だしなみ	169	87	44	1	0	22	76
問10	放射線技師の対応と身だしなみ	201	110	44	5	0	11	28
問11	検査技師の対応と身だしなみ	184	91	45	4	1	21	53
問12	栄養士の対応と身だしなみ	49	37	23	0	0	83	207
問13	リハビリテーション部門の対応と身だしなみ	86	39	24	1	0	72	177



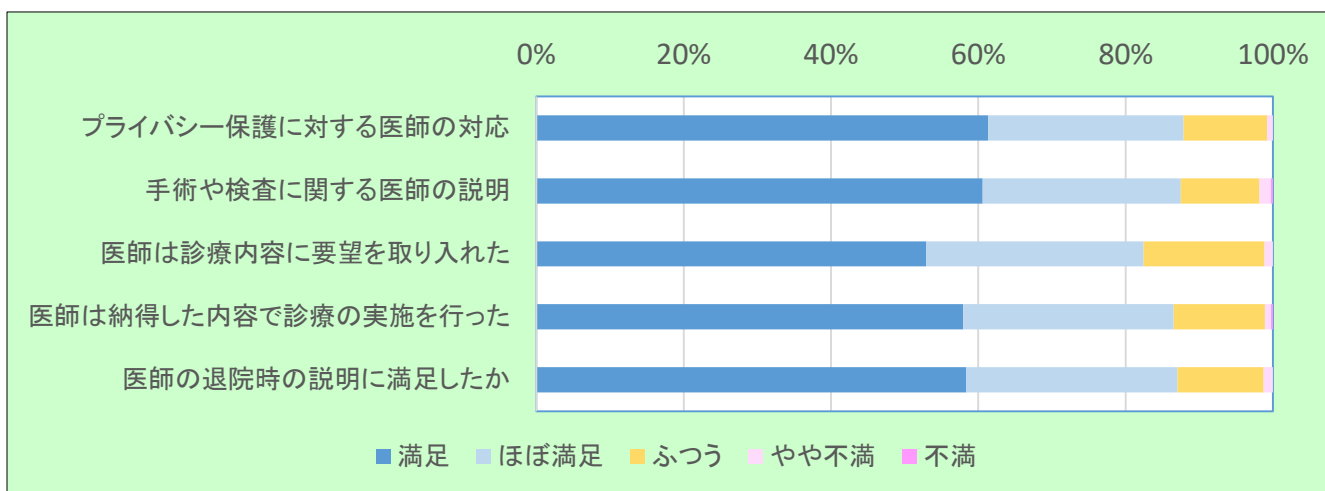
※栄養士部門以外は満足・ほぼ満足の割合が80%を超えています。

【参考】平成30年度



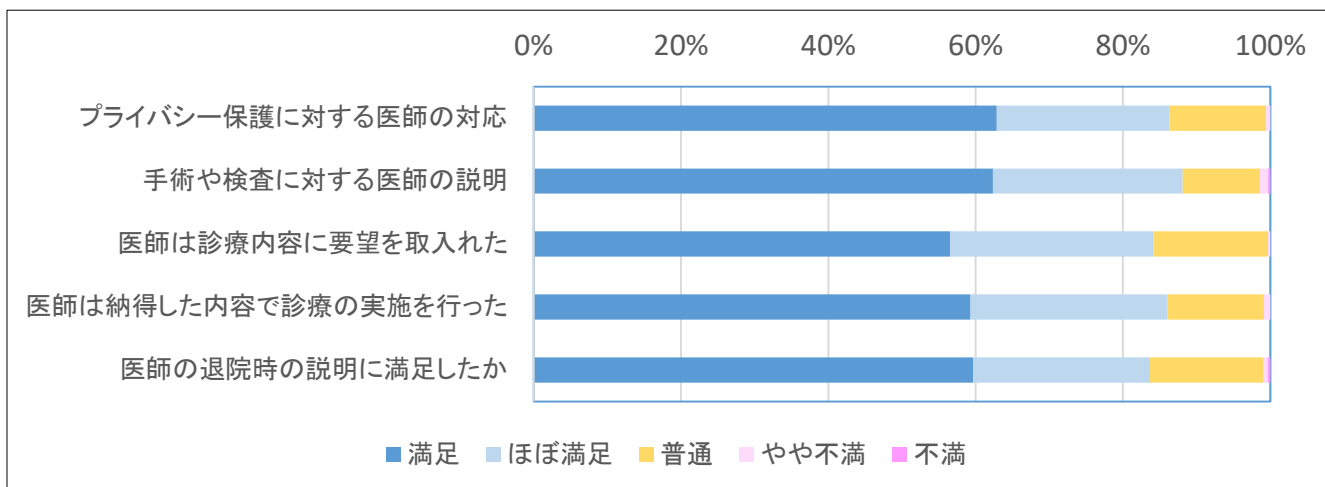
## ◆医師について

		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	233	101	43	3	0	3	16
問15	手術や検査に対する医師の説明	232	103	41	6	1	4	12
問16	医師は診療内容に要望を取り入れた	190	106	59	4	0	11	29
問17	医師は納得した内容で診療の実施を行った	215	106	46	3	1	5	23
問18	医師の退院時の説明に満足したか	185	91	37	4	0	17	65



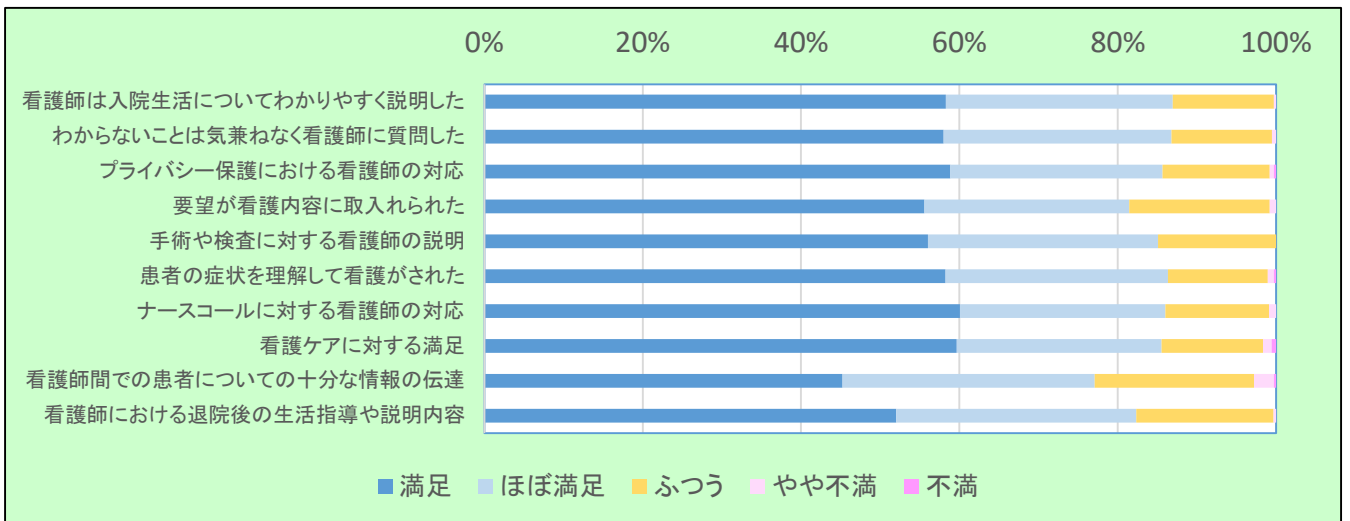
※医師については、昨年同様すべての項目に対し、満足・ほぼ満足は80%を超えた高い評価でした。

### 【参考】平成30年度



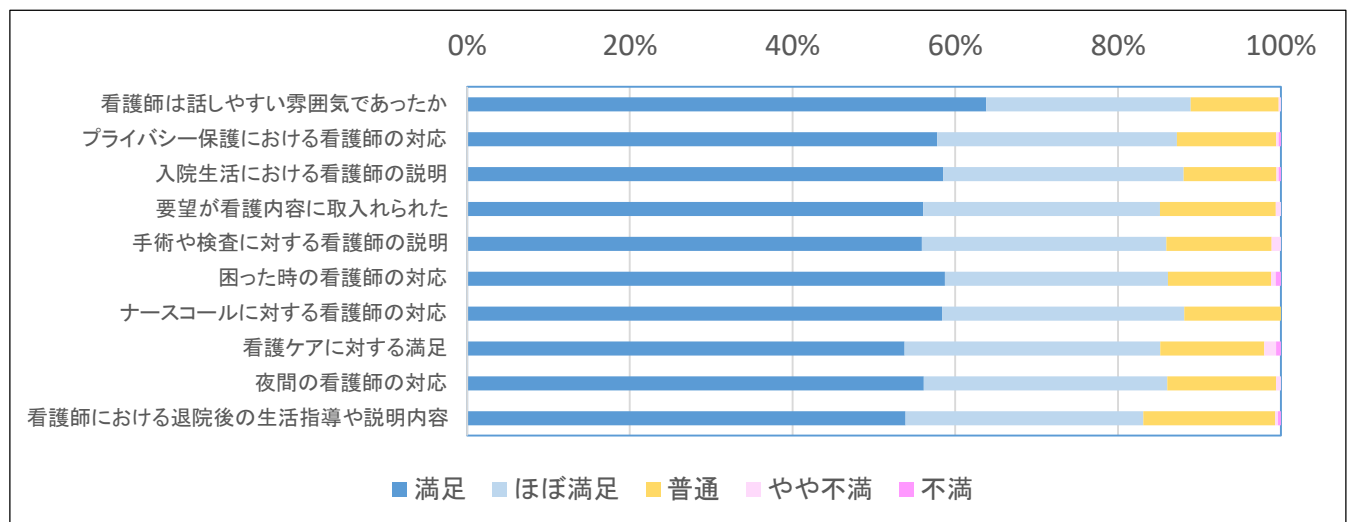
## ◆看護師について

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し	未記入
問19	看護師は入院生活についてわかりやすく説明した	228	112	50	1	0	0	8
問20	わからないことは気兼ねなく看護師に質問した	224	111	49	2	0	0	13
問21	プライバシー保護について看護師の対応	226	103	52	2	1	2	13
問22	要望が看護内容に取り入れられた	204	95	65	3	0	10	22
問23	手術や検査に対する看護師の説明	214	111	57	0	0	3	14
問24	患者の症状を理解して看護がされた	222	107	48	3	1	2	16
問25	ナースコールに対する看護師の対応	206	89	45	3	0	18	38
問26	看護ケアに対する満足	219	95	47	4	2	7	25
問27	看護師間での患者についての十分な情報の伝達	162	114	72	9	1	10	31
問28	看護師における退院後の生活指導や説明内容	165	96	55	1	0	19	63



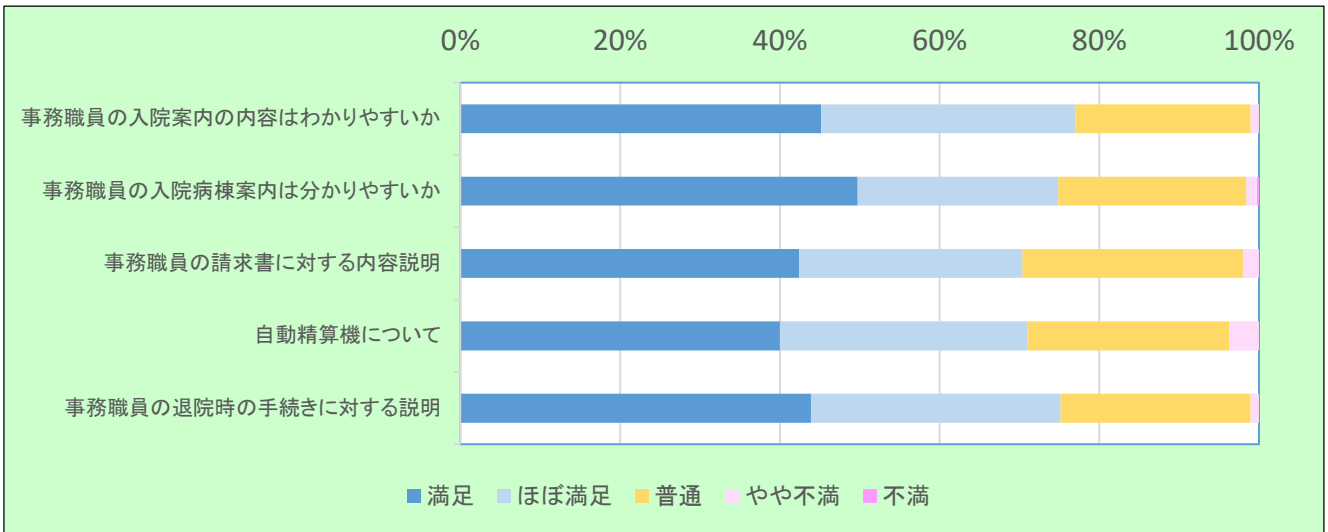
※看護師間での患者情報の伝達については、やや評価が低い結果となりました。

【参考】平成30年度



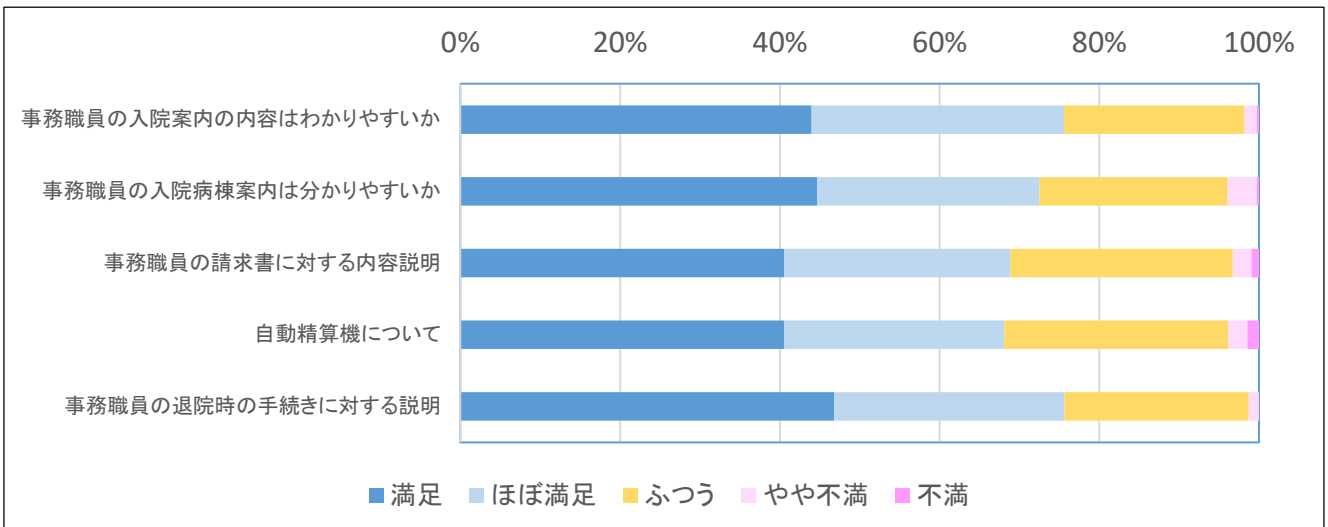
## ◆事務職員について

		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	173	122	84	4	0	4	12
問30	事務職員の入院病棟案内は分かりやすいか	188	95	89	5	1	6	15
問31	事務職員の請求書に対する内容説明	106	70	69	5	0	20	129
問32	自動精算機について	98	76	62	9	0	37	117
問33	事務職員の退院時の手続きに対する説明	83	59	45	2	0	48	162



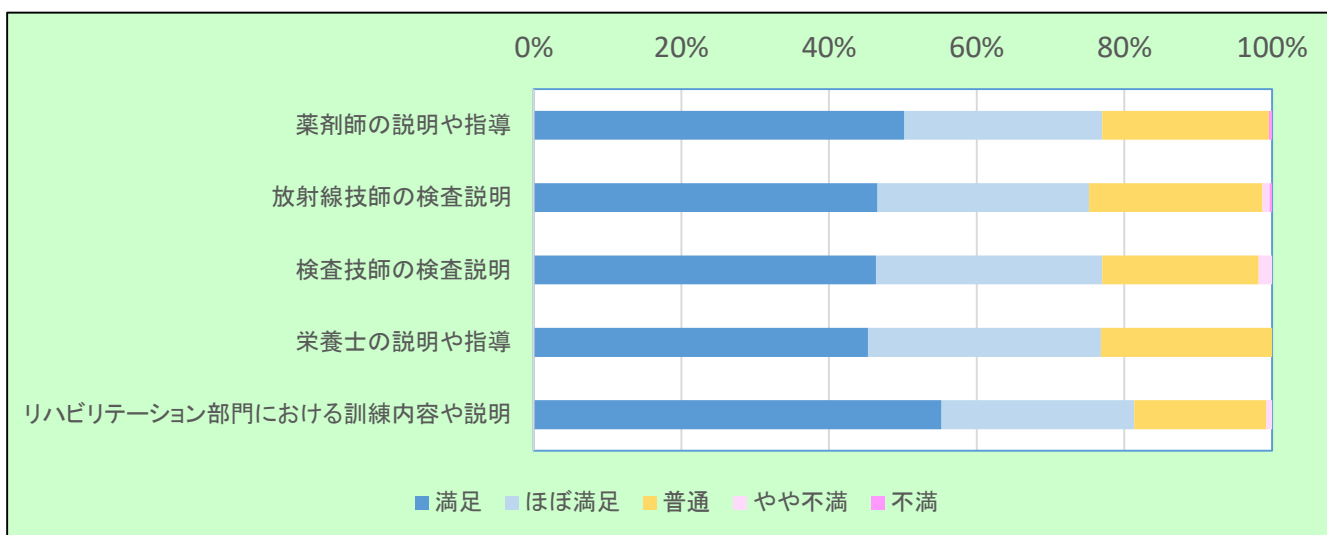
※事務職員については、すべての項目に対し、昨年度同様に満足・ほぼ満足が80%以下の結果となっています。入院病棟の案内については院内の改装に伴い案内用紙の地図をその都度作成し配布するなどの工夫をしていたこともあり満足度が上がってきています。

【参考】平成30年度



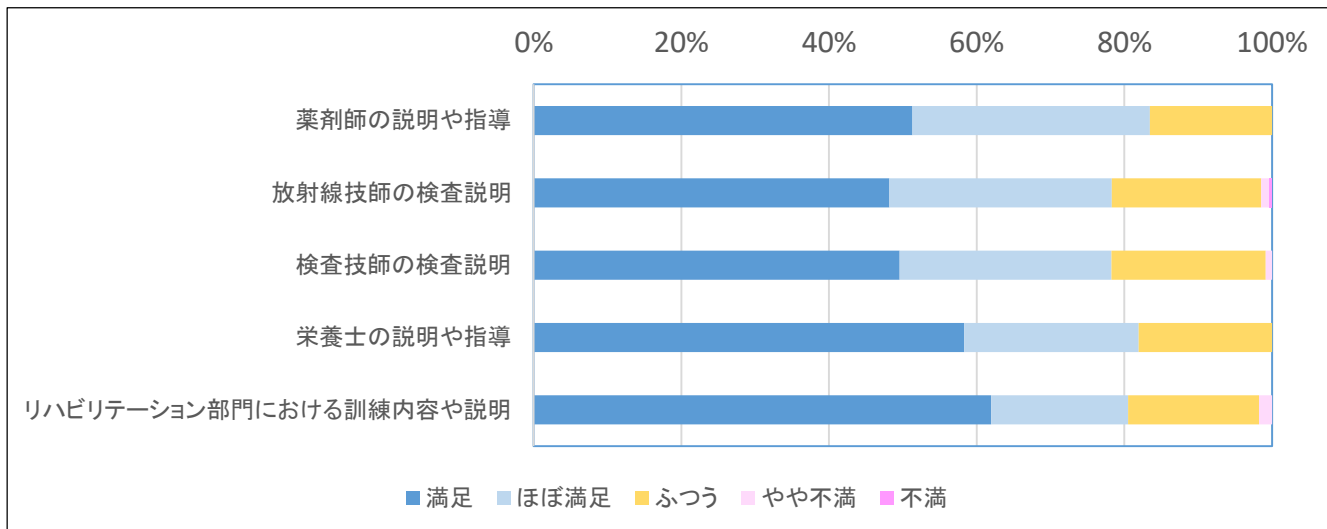
## ◆その他の職員について

		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	120	64	54	0	1	33	127
問35	放射線技師の検査説明	143	88	72	3	1	16	76
問36	検査技師の検査説明	127	84	58	5	0	27	98
問37	栄養士の説明や指導	43	30	22	0	0	86	218
問38	リハビリテーション部門における訓練内容や説明	74	35	24	1	0	82	183



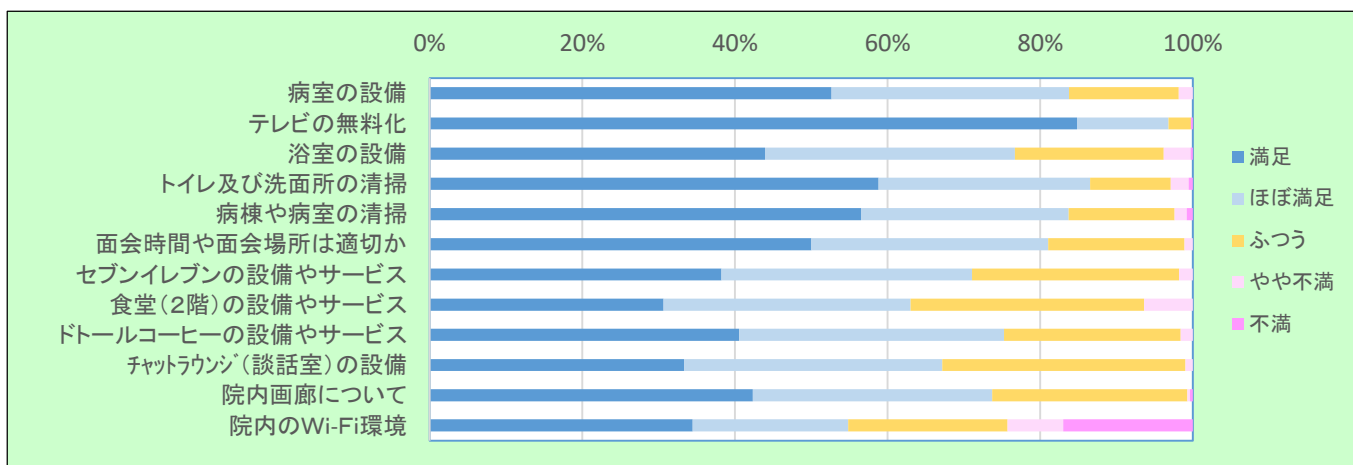
※栄養士およびリハビリ部門について、昨年度より満足度の割合が下がっています。

【参考】平成30年度



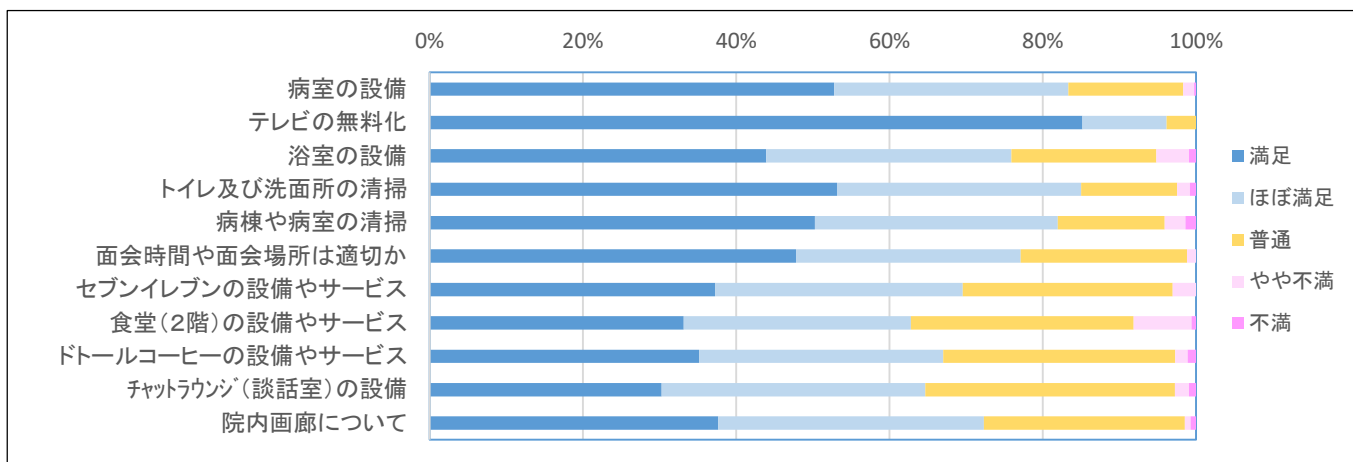
## ◆施設・入院生活に関して

	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	198	117	54	7	0	0	22
問40 テレビの無料化	319	45	11	0	1	2	21
問41 浴室の設備	149	111	66	12	1	9	51
問42 トイレ及び洗面所の清掃	223	105	40	9	2	0	20
問43 病棟や病室の清掃	212	102	52	6	3	0	24
問44 面会時間や面会場所は適切か	182	113	65	4	0	4	31
問45 セブンイレブンの設備やサービス	127	109	90	6	0	18	49
問46 食堂(2階)の設備やサービス	53	56	53	11	0	65	161
問47 ドトールコーヒーの設備やサービス	77	66	44	3	0	58	151
問48 チャットラウンジ(談話室)の設備	68	69	65	2	0	45	150
問49 院内画廊について	116	86	70	1	1	28	97
問50 院内のWi-Fi環境	71	42	43	15	35	55	138



※施設面での評価は、昨年同様に食堂(2階)に対する評価が低い結果となりました。また院内のWi-Fi環境については多くの方が不満を抱えていることから早めの改善が望ましいと感じられました。

【参考】平成30年度

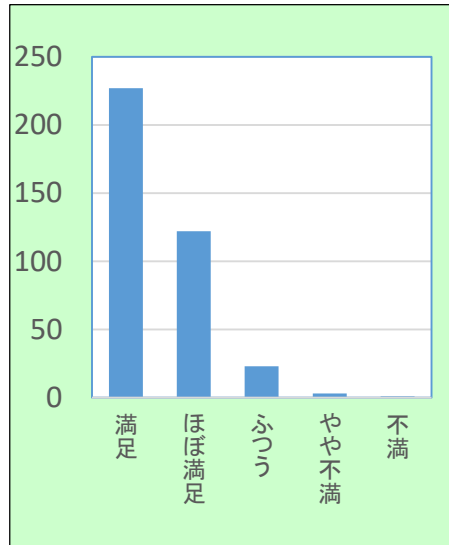




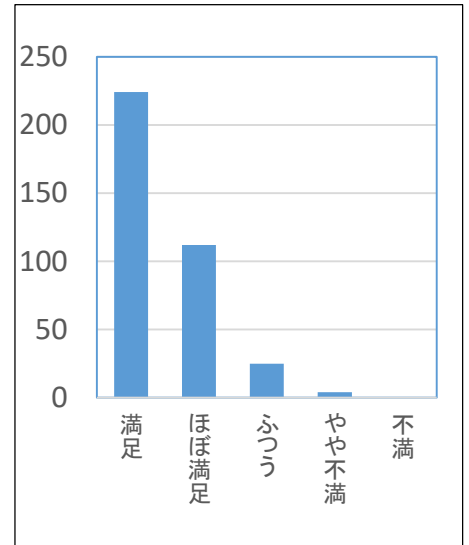
◆その他 当院の総合的な印象について

問50.この病院に対する満足度

	人数
満足	227
ほぼ満足	122
ふつう	23
やや不満	3
不満	1
未記入	23



【参考】平成30年度

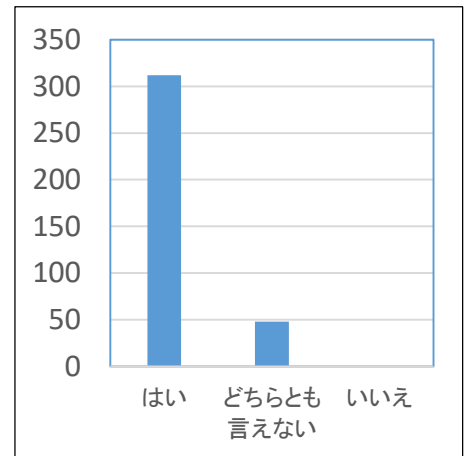


問51.今後の受診希望

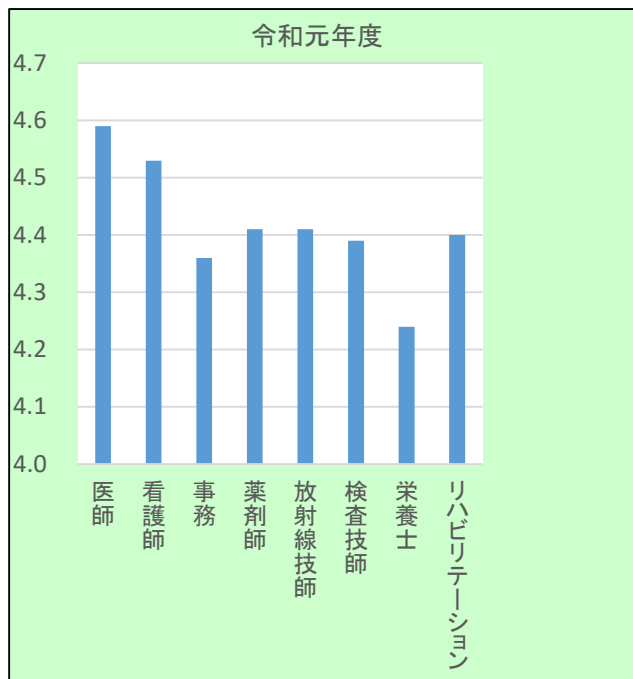
	人
はい	327
どちらとも言えない	49
いいえ	0
未記入	22



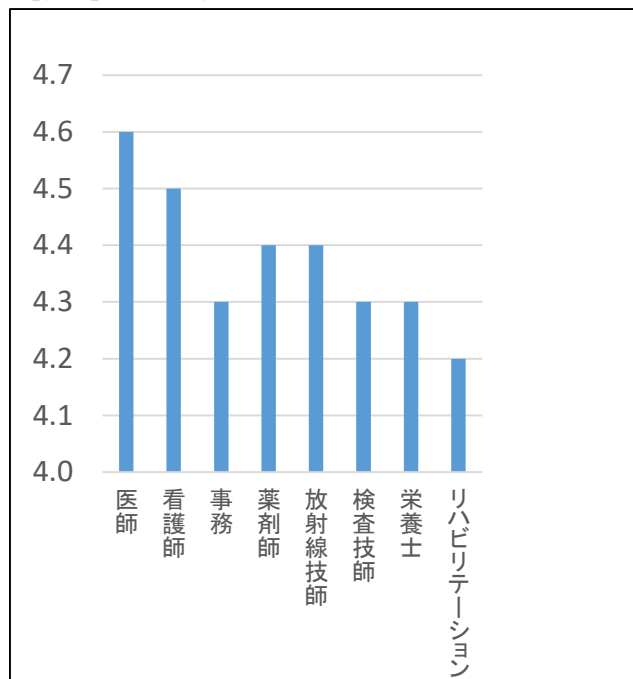
【参考】平成30年度



## 職種別にみた満足度の平均値



【参考】平成30年度



※平成30年度との比較では、医師・看護師に対する満足度は変わらず高い評価となっていますが、栄養士に対する満足度は下がっている結果となりました。一方、事務部門、検査技師、リハビリテーションについては昨年と比べ満足度の向上が見られました。

### ※平成30年度調査との比較について

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さんと御家族様に深く感謝いたします。

入院患者アンケート)

医師について

1	質問15: 医師から肺がポロポロになっていると言われた。恐らく他の人と勘違いでは? こういった発言はいかがなものか。本人も心当たりがない。家族も唖然としていた。⇒ 2/21 医師と話をして勘違いと言われました。
2	担当の医師の方や看護師の方たちの素晴らしい対応に満足しました。ありがとうございました。
3	主治医の先生をはじめ、看護師さん達、リハビリの先生、皆さん、優しくしていただきました。ありがとうございました。
4	とてもいいです。先生方が本当に話しやすく、相談にのっていただけます。
5	先生・看護師さん、スタッフの温かい対応に感謝します。不安な手術を受けることができました。ありがとうございました。
6	医師・看護師のみなさんに良くしていただき、不安なく入院生活を送ることができました。
7	先生、看護師さん、お世話になりました。●●さん、すごくよけて頂き不安なくすごせました。本当に本当にありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。
8	専門用語が多く、分かりづらい。
9	今回も早い対応(手術)をしていただき、ありがとうございました。
10	他の診療科(口腔外科)にも診てもらっていますが、入院中に口腔外科は診てもらえないのか?
11	医師、看護師さん、とてもよけて頂き感謝いたします。ありがとうございました。
12	主治医が複数だとそれぞれ言う内容が違って混乱した。
13	3泊4日の入院でしたが、担当の循環器の先生も看護師さんも良くして下さい、本当に良かったです。
14	特にありません。先生方を含め対応が非常に良いと思います。

看護師について

1	②入院時間が遅れる旨の電話をして(担当に伝えると言っていたが)うまく伝わっていなかった。(再度担当から確認の電話があった)
2	病院のみなさんに大変お世話になりました。また、単調な入院生活のなかにも看護師さんやリハビリの担当の人が優しく寄り添っていただいたのがよかったです。
3	フラインジャーを他の患者の横で話をすると場所が不満。看護師に質問したら聞いてきますと出て行って数時間後に他の看護師が来ていっぱい言い訳をして行った。(肝心な事を言わずに)
4	ナースコールを使って呼んでも、ランダムで看護師が来るので術部など認識されていないことが多々あった。ベッド上に名前札があったので、それに患部を記入するなど工夫が必要ではないでしょうか。Ex 右骨盤等
5	皆さん親切で楽しく入院できました。ありがとうございました。
6	若い看護師の再教育が必要な所あり。
7	患者の希望、並びに問い合わせに対して看護師の対応が非常に遅い。連携がとれていない。
8	(看護師について)良い方も多いが、面倒臭そうに来る者もおおりに不愉快。笑顔で気さくに対応してくださる方との対比が激しい。看護師にとっては日々の業務風景なのだろうが、患者にとっては健康な生活から一変しての不安な日々であるため、特別丁寧にしてほしいわけではないが、せめて表情くらいやわらかくしてほしい。
9	看護師さんに大変な治療と聞いてますが? と言ったら私達が支えます。その言葉に勇気(元気)をもらいました。ありがとうございました。
10	看護師さん達が忙しそうに病棟内を歩き回り、働いておられる姿に患者側としてはいつも安心感、信頼感を覚えております。北病棟3 脳外科、入院時担当の●●看護師さんには退院前まで挨拶に来て頂く等、親身になってもらいました。ありがとうございました。
11	7階西病棟スタッフの方は、たいへん優しくされる方々ばかりでした。
12	看護師の●●さんには、とても親切にしてくださいました。洗髪してくれた看護師さんとてもよけて頂きました。ありがとうございました。
13	度重なる夜中のナースコールにも素早く対応してもらい感謝しかありません。ありがとうございました。
14	担当看護師さん、とても親切でとても安心できました。他の看護師さんもみなさん良かったです。(●●さん)
15	1つ1つの行動に説明と声掛けをされて、患者に不安を持たせない事はとてもいい事だなあと感心しました。
16	看護師さんの対応がやさしかった。
17	先生方、看護師の方々の気配りには感謝するばかりです。
18	入院直後同室の方の看護師さんがワゴンを私のベッドにつけて無反応だったのがひっくり。気づいているとは思いますが、2日続けてあったのもビックリ。他の看護師さんに話したら、必死にその方の代わりにと謝られました。気持ちの良い方も雑な方もいらっしゃるんだと思いました。でもほとんどの先生、看護師さんに良くしていただき優しく大満足です。ありがとうございました。

事務職員・その他職員について

1	身体障害者手帳の申請について、入院する1週間前の金曜日の午後(14:30~15:00)電話があり、2、3年で手帳の認定は取り消れると思うが申請されますか?との事。私は来週入院するけど申請はぜひしたいと言ったら、書類を取りこられますか?との事。私は歩けないので速達便で郵送してくださいと返事。翌土曜日に医大から書類が届いたので、早速月曜日に写真等々持参して手続完了。金曜日に入院しました。もう少し早くこういうことは連絡して欲しい。(名前を尋ねて知っていますがあえて名前は書きませんでした)
2	皆様親切でとてもよかったです。いつもありがとうございます。スタッフのスキルがすごく安心できました。
3	どのスタッフさんも患者対応が温かく感謝の想いしかありません。病院のイメージが良いのは、この方々の素晴らしいホスピタリティの賜物かと思えます。
4	お世話になりました。関係職員の皆様にも感謝の一言です。
5	接客については素晴らしいです。医者も看護師・事務官もすべて完璧な接客でした。ありがとうございました。
6	皆さん大変親切で満足しています。ありがとうございます。

7	皆様に優しくしていただき本当に感謝の気持ちしかありません。これからも患者さんの目線での取り組みをよろしく お願いします。
8	やさしくしていただき不安も解消し感謝いたします。
9	患者と病院スタッフのコミュニケーションをもっと……
10	職員の皆様は優しく声をかけていただいたり、丁寧な対応で安心して入院生活を送ることが出来ました。ありがとう ございました。

### 施設・入院生活について

1	採血や注射が一回でできないから。
2	外来の時などバーコードを下向きにしないといけませんが、それがよく分からずとまどいます。一筆書いてくださ れば良いと思う。
3	入浴・シャワーの手続きについては、もう少し、簡単にしてほしい。各科・病棟によって異なるので、統一しても良い のではないのでしょうか？
4	50.Wi-Fiを利用できなかったのが不満です。
5	病室の暖房が暑くて少し眠りにくかったです。
6	Wi-Fiが使えなかったのが残念でした(パスワードを看護師に聞いても使えないことを知りました)。一般病院に比べ て生活用品が揃っていて入院中は助かりました。
7	駐車場→障害者(入口へ移動?)
8	シャワースイッチを手元で切られていたので、なぜ出ないのか少し考える必要があった。テレビ台を動かせばよいが ベッドの位置との関係がよくない。
9	南側はまぶしかった。洗髪していただいた時ドライヤーがもっと強ければと思います。手洗に紙がないことも多かつ た。ゴミ箱がすぐ一杯。Wi-Fiでしたか？教えてもらえなかった。消灯時間が入院案内には9:00と書いてあったのに なかなか消灯がなかった。
10	病衣のズボンが左手が使えないので小便がしにくい。
11	病院内が広く検査室に行く時は迷うことがあった。案内板は、もう少しわかる案内板があったらと思った。
12	階段もわかりにくく、エレベーターも一般用と業務用に分かれていて戸惑った。病棟もわかりにくかった。
13	Wi-Fiが院内病室で使えると良いかなあ〜。冷蔵庫・TV無料はとても良いと思う。
14	入院が長くなるとWi-Fi環境があると助かる。
15	病室の各冷蔵庫の熱抜きが少なく引出し内にもこもった。浴室の新タオル棚が小生は高い位置に欲しかった(シャ ワールーム内)。旧館のトイレの改修が早目にできればgood!
16	個室を希望する人も多いようなので、広い高級な個室ではなく狭くて良いので、有料の部屋がもう少しあっても良い のでは？又トイレも数が少ないと思った。満室で漏れそうになって我慢するのに一苦労することもあった。
17	トールは医師や学生がいっぱいいるのももう少し広いと嬉しい。2階の食堂がまずすぎる。前の方がおいしかつ た。
18	談話室のTVをBSも観られるようにしてもらいたい。NO.48の答え…暗い絵ではなく、ほっこりする絵を飾ってくださ い。
19	シャワー室のコンセントの位置が真逆で使いづらい。鍵をかけないで入るとしたら仕切りが欲しい。トイレみたいに (空)・(使用中)と大きな見出しが欲しいです。
20	テレビが無料で視聴できるのはとてもありがたかった。Wi-Fiがつながれば……。小さな読書灯があると消灯後も作業 がおこなえたかなと思いました。
21	(通院中)自動精算機が3台あるが、隣を覗き見できる(できそう)なので、ついたてを設置して欲しい。2階から階段 を通過して放射線窓口へ向かう際に道に迷ってしまったので、案内板を設置して欲しい。
22	テレビを無料で見れることは有難いことですが、音声を少しだけ上げてもらえたら(今の所が限界でしょうね)
23	Wi-Fi無料で使いたい。TV無料よりもWi-Fiがいい。
24	衛生面でなくなったのかもしれませんが、お風呂がシャワーのみになってしまったのが残念です。冬場は特にあつ たらうれしいようです。駐車場から病棟が遠くて入院時や退院時、荷物が多いとき大変。一人で入院の高齢者等には もっと大変じゃないですか？病棟の北側に入院者用の駐車場とかあれば。
25	医療機器がたくさんあるなかWi-Fiを導入することは難しいとは思いますが、出来れば取り入れてほしい。
26	駐車場から病室までの距離が遠すぎる。(消化器外科)
27	病室がせまい。
28	小児プレイルームの絵本を1ヶ所にまとめて選びやすいように整理してほしいです。長期入院の子供にとって病室で 過ごすのはとてもストレスがかかります。もう少し自由に入出りが出来る遊びルームがあってもいいと思います。(現 在、時間指定のため利用することができません。)
29	シャワー室にフラインク(体洗い)をかける所があればいいと思います。お部屋から見える山が癒しになりました。
30	大変設備が整っているし、ホテル並みの部屋で満足できる状態です。
31	冷蔵庫が遠い。付添いの人のことを何も考えていない。レンジ・トースターを一緒に使えるようにしてほしい。小さな 子供がいると時間がない。
32	男性用のパジャマのズボンは前開きがいいかも！
33	夜の消灯が早いのが気になる。テレビを見る時間がもう少し遅いと助かる。
34	無料のWi-Fi環境があればありがたい。
35	Wi-Fiがあることがわかりませんでした。ありがとうございました。
36	TVよりWi-Fiが欲しかった。
37	シャワー室に鏡はあるが、衣替え室にも鏡がほしい。脱衣服を置く台がほしい、小さくても良いので。車椅子用トイレ が少なく病室から遠い。増やしてほしい。
38	病衣のズボンが左手が使えないので小便がしにくい。
39	杖を保持するものがなく、手洗いやその他で杖の置き場所に困った。
40	カーテンは出来るだけあけててくださいとはありますが、昼少し休みたい時はカーテンを閉めて休みたいです。休む 時のプライバシーを守って欲しいです。

### 清掃(衛生面)について

1	シャワー室の換気扇が汚い。
2	トイレの清掃・・・便器の汚れが気になった。毎回ではないけど病人だから仕方がないかもしれないけど。午前と午後で見回って欲しいと思った。掃除が少し雑かなあ〜
3	衛生的、そうじをはしはしまで、ほこりが多いです。一度見に来て。
4	室内、トイレの床等がきたない。洗面台が汚れている。シャワー室のドア・レール・ホコリ、カヒがある。床の掃除をもっと丁寧にしてほしい。
5	シャワーヘッドが汚かった。隙間が黒く水あかがある。
6	病棟の車椅子用トイレや洗濯場を使用する際に便器や床に髪の毛が一時期たくさん落ちることがありました。洗濯場ではドライヤーを使用する付添いの方もいた為、付添い者も気をつけていかなければと思いました。
7	正面玄関奥の男子トイレが臭いがするので不満。
8	待込の食事(めん類)などを食べられた後に流しに残り汁を捨ててあったのを見たときは、そういうのを捨てる所があったらいいのと思いました。
9	シャワー室をもう少しきれいに。コンセントの位置が低いので、もう少し高い所に。
10	モップ等での拭き取りがない? ほこり、毛が多く残。

### 食事について

1	食事の後片付けが遅い(終わったところよりやる)
2	食器も深川製磁で感激。
3	食事がまいち。料金を上げてもいいので、一、二品増やしてほしい。入院中の楽しみは食事です。
4	次の日の朝食をパン食に変えてもらったけど、その翌日の朝食はまたご飯に戻ったのが不思議でした。
5	食事の面で見ていると気づいて頂きありがとうございました。
6	入院患者だからある程度仕方がないが食事がまずい。飯がガラガラしている。
7	子供向けの食事を出してほしかった。
8	入院食を入院付き添い者の自費で用意できないか。付添い者の食事がコンビニ等で、体調を崩しかねない。制度上難しいと思うが、一考を。
9	食事の内容が以前より良くなっているように思う。・・・食べられる様になった。
10	唯一の楽しみのお食事がとても味よく満足、また、食器も陶器なのがとても良かった。
11	医療・ホスピタリティ日本一、世界トップを目指してあるほど満足でした。ありがとうございました。お食事もおいしいいただきました。時々、う?・・・があったけど。
12	食器が「深川」になっており、中身もおいしかった。トレーが黒で花柄でこれまたgood。入院中は食事とTVが重要でした。
13	食器が深川製磁で大変良かった。
14	病院食のメニューで魚が多すぎます。バサバサだったり生臭さもあります。調理とメニューの改善をお願いします。おやつもチョコ系が多すぎると思われます。コンビニもあるので、特別おやつを提供しないでいいと思います。食事が非常に嫌。調理される方々はこのメニューを半年も食べられるのか? 少し考えた方がよいと思います。同じメニューがいつも出る。(とうがん、なす、魚)ハンバーグもゴムみたい。少しの入院なら分かるが長期入院の場合、うんざりする。
15	

### その他

1	前回、手術前検査でレントゲン室にてガウンに着替え中に開けられ、他の男性患者さんにも見られ嫌だった。
2	会計の待ち時間が長すぎる。対応方法を考えてほしい。
3	自動精算機は普段の診察時も会計が待ち長いと思いました。あと1台追加してほしい。
4	血液検査等、他の検査がなされず、持病がどうなっているのか少々心配だった。
5	廊下に障害物がありすぎるので、きちんと整理した方がよいと思います。
6	体重測定は月/日時刻で受診要で確認し、自動化。(スタート)→(受診票を通す)→(LANと交信)→(END)
7	全て満足です。
8	特になし
9	適切な受診? 皆さん、お達者で!!
10	皆様、ありがとうございました。
11	お世話になりました。
12	別にないです。
13	よくして頂きました。ありがとうございました。
14	たいへん良かったです。ありがとうございました。
15	満足です。
16	他の診療科(口腔外科)にも診てもらっていますが、入院中に口腔外科は診てもらえないのか?
17	血液検査等、他の検査がなされず、持病がどうなっているのか少々心配だった。
18	職員の皆様は優しく声をかけていただいたり、丁寧な対応で安心して入院生活を送ることが出来ました。ありがとうございました。
19	患者と病院スタッフのコミュニケーションをもっと・・・
20	夜の消灯が早いのが気になる。テレビを見る時間がもう少し遅いと助かる。

# 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 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
20 わからないことは気兼ねなく看護師に質問できましたか。	5	4	3	2	1	0
21 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
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 看護師はあなたの症状(痛みや不快感等)を理解して関わっていたと思えますか。	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 伝えてほしいことを一人の看護師に言えば他の医療スタッフにも伝わっていましたか。	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 事務職員の説明を受けられた方にお尋ねします。	満足	ほぼ満足	ふう	やや不満	不満	該当無し
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	ふう	やや不満	不満	該当無し
34 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。 薬の飲み方や効能などについて説明や指導に納得(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
50	院内のWi-Fi環境についてどう思われましたか。	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。

51 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

52 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

53 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。