

# 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

- ・調査期間: 令和3年2月15日(月)～令和3年2月19日(金)
- ・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3年2月 新規入院数…… 1,039人 退院数…… 1,058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。

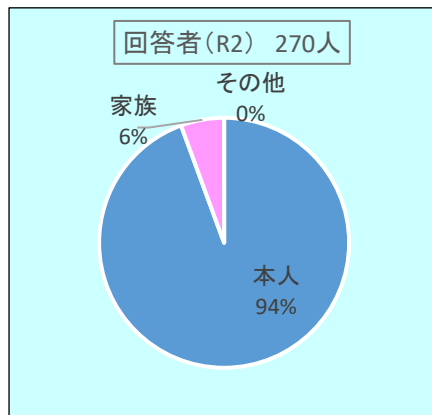
「満足」・「ほぼ満足」・「ふつう」・「やや不満」・「不満」・「該当なし」

IV 入院患者アンケート結果 【 配布数 436 件 回収数…… 270 件 回収率…… 61.9 % 】

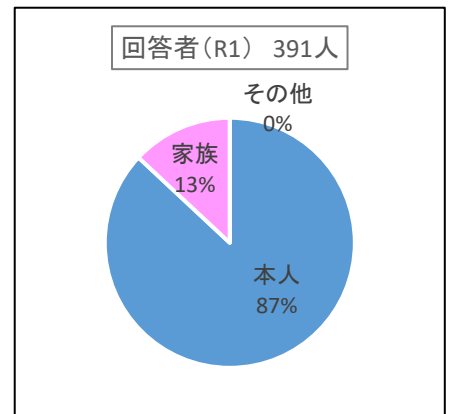
参考: 令和元年度 【 配布数 850 件 回収数…… 399 件 回収率…… 46.9 % 】

### 問1. アンケートの回答者

回答者	人
本人	253
家族	15
その他	0
未記入	2

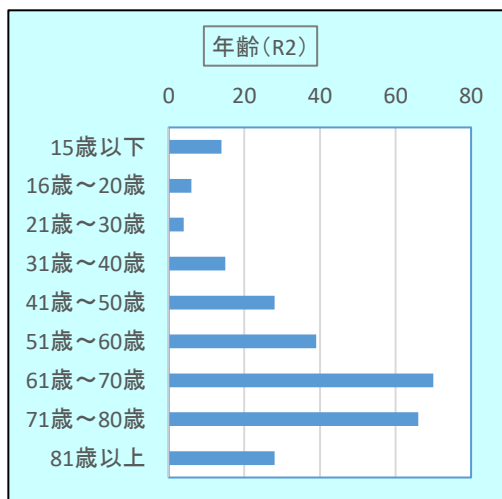


【参考】令和元年度

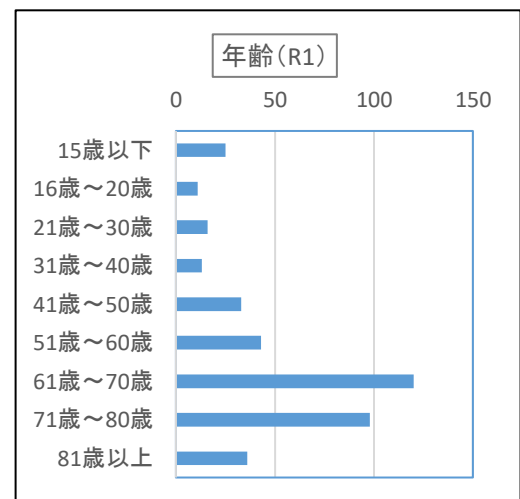


### 問2. 患者さんの年齢

15歳以下	14
16歳～20歳	6
21歳～30歳	4
31歳～40歳	15
41歳～50歳	28
51歳～60歳	39
61歳～70歳	70
71歳～80歳	66
81歳以上	28
合計	270



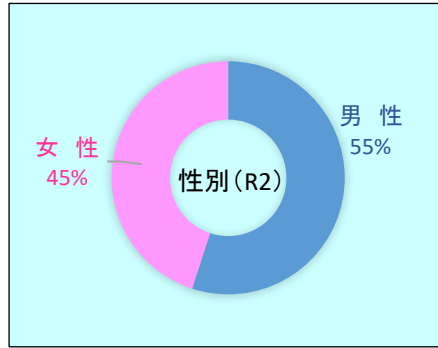
【参考】令和元年度



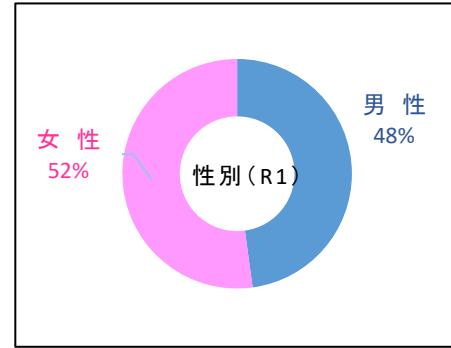
### 問3. 患者さんの性別

性別	人数
男性	148
女性	121

(1名未記入)



【参考】令和元年度

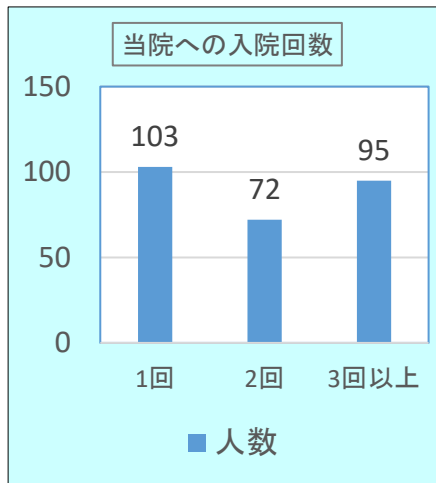


### 問4. 当院への入院回数

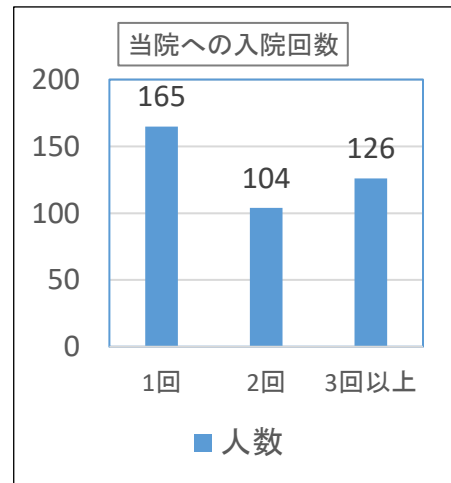
入院回数	人
1回	103
2回	72
3回以上	95

(未記入ナシ)

※入院回数の割合は昨年とほぼ変わっていません。



【参考】令和元年度

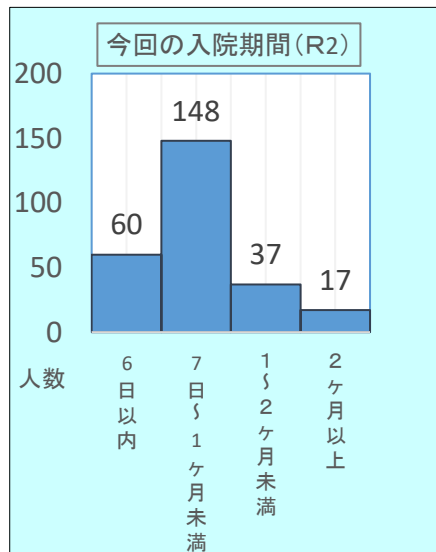


### 問5. 今回の入院期間

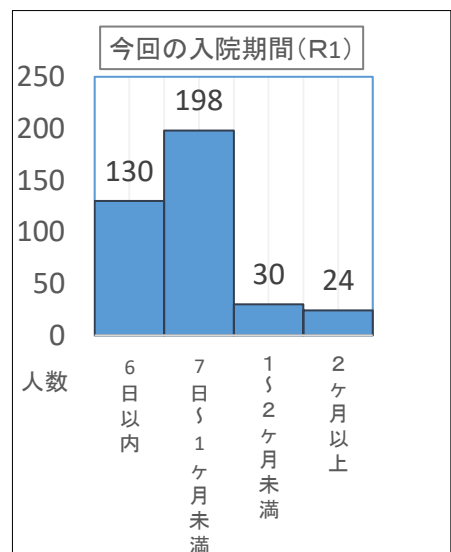
6日以内	60
1週間～1ヶ月未満	148
1ヶ月～2ヶ月未満	37
2ヶ月以上	17

(8名未記入)

※1ヶ月未満の入院が全体の約80%であり、そのうち6日以内の入院が全体の約20%となっています。

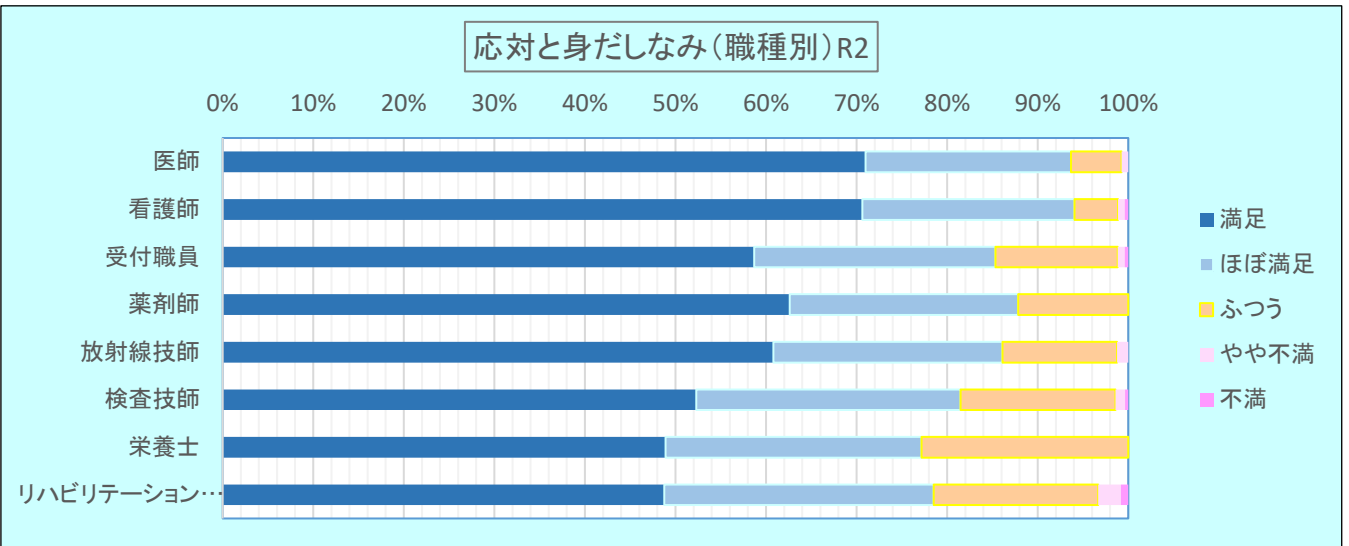


【参考】平成30年度

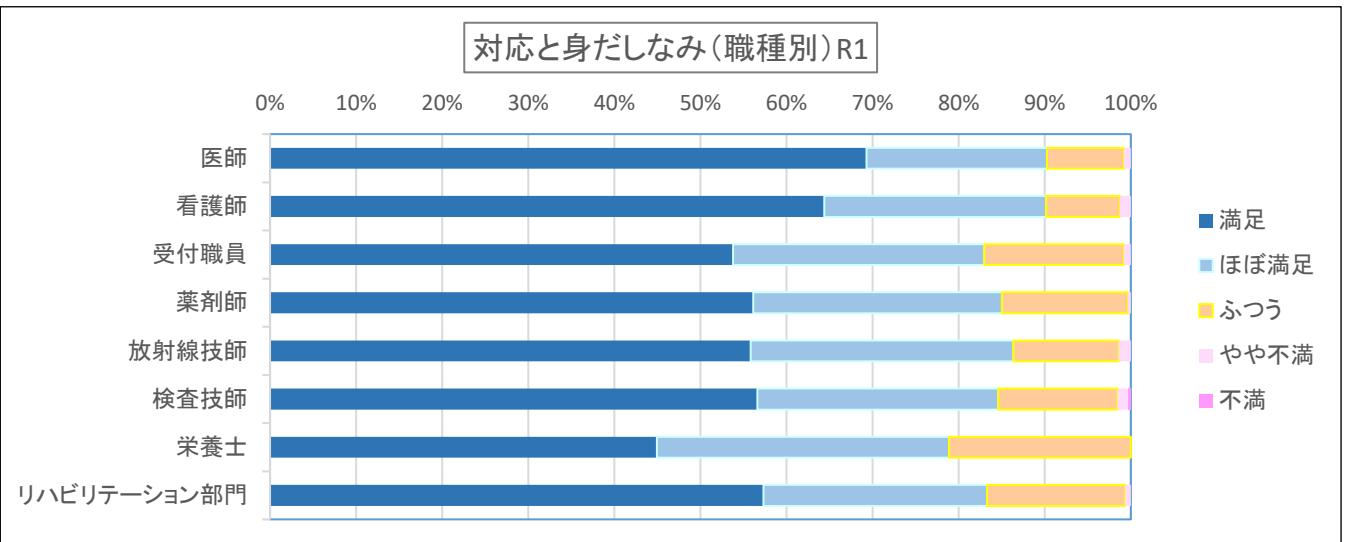


◆職員の接遇について(対応と身だしなみ)

		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	191	61	15	2	0	0	1
問7	看護師の対応と身だしなみ	190	63	13	2	1	0	1
問8	受付の対応と身だしなみ	152	69	35	2	1	2	9
問9	薬剤師の対応と身だしなみ	134	54	26	0	0	13	43
問10	放射線技師の対応と身だしなみ	149	62	31	3	0	5	20
問11	検査技師の対応と身だしなみ	130	56	27	2	0	10	45
問12	栄養士の対応と身だしなみ	51	16	12	0	0	72	119
問13	リハビリテーション部門の対応と身だしなみ	77	24	10	1	0	60	98

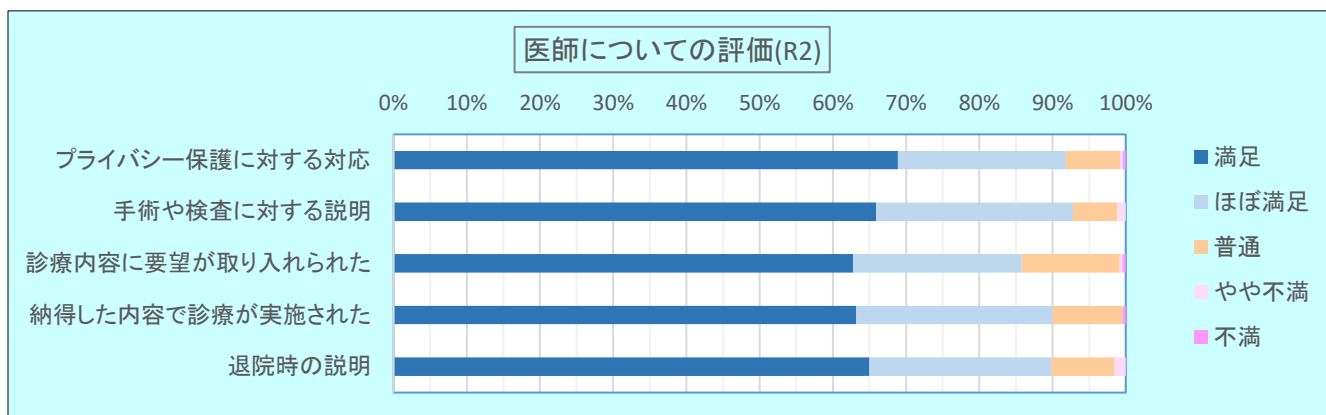


【参考】令和元年度



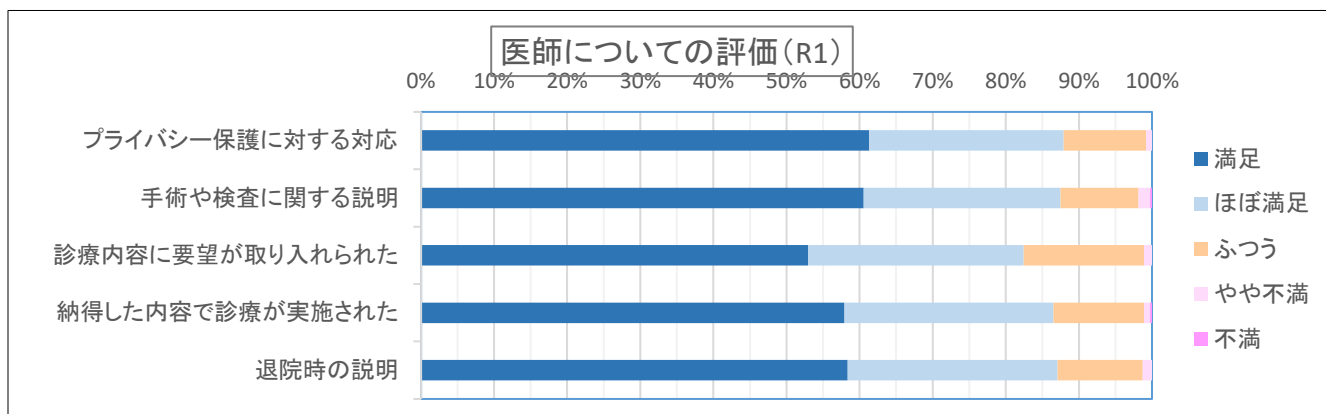
## ◆医師について

		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対応	177	59	19	1	1	2	11
問15	手術や検査に対する説明	174	71	16	3	0	0	6
問16	診療内容に要望が取り入れられた	150	55	32	1	1	10	21
問17	医納得した内容で診療が実施された	158	67	24	0	1	2	18
問18	退院時の説明	128	49	17	3	0	18	55



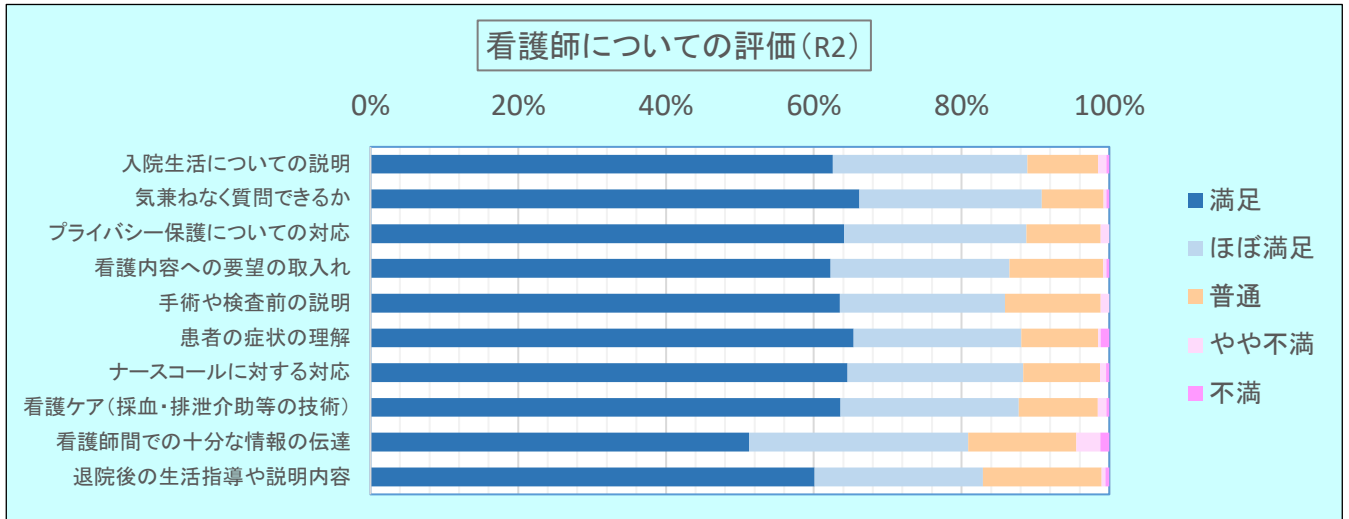
※医師については、昨年同様すべての項目に対し、満足・ほぼ満足は80%を超えた高い評価でした。

### 【参考】令和元年度



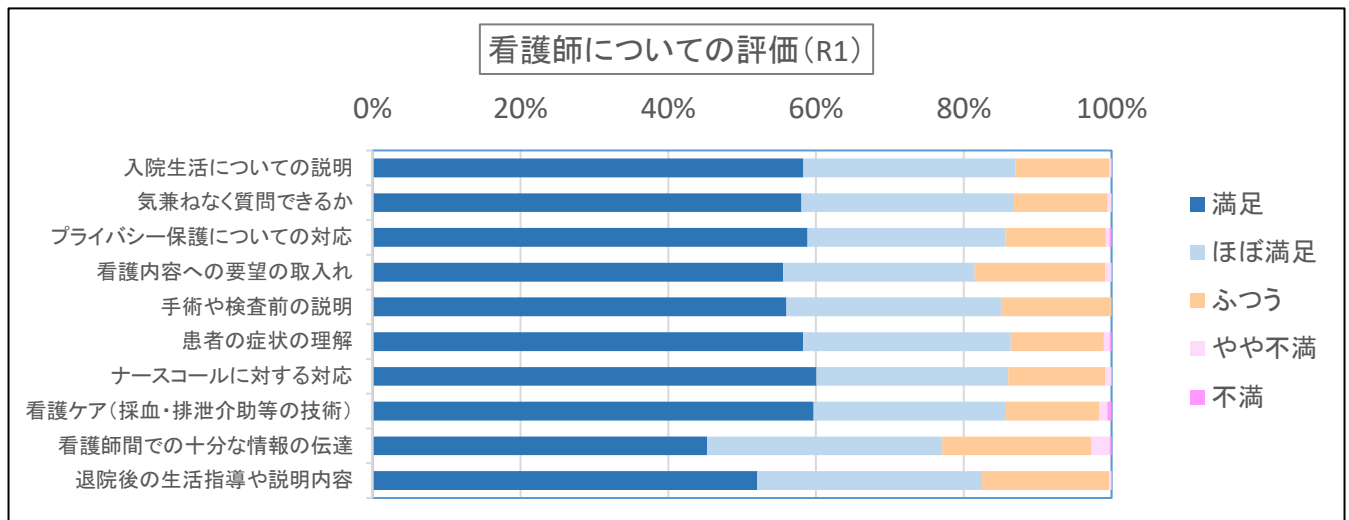
## ◆看護師について

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満	該当無し	未記入
問19	入院生活についての説明のわかりやすさ	164	69	25	3	1	0	8
問20	わからないことは気兼ねなく質問できる	174	71	16	3	0	0	6
問21	プライバシー保護についての対応	166	64	26	3	0	2	9
問22	要望が看護内容に取入れられた	152	59	31	1	1	9	17
問23	手術や検査前の説明について	162	57	33	3	0	4	11
問24	患者の症状を理解して看護された	170	59	27	1	3	2	8
問25	ナースコールに対する看護師の対応	155	57	25	2	1	9	21
問26	看護ケア(採血・排泄介助等の技術)に対する満足	161	61	27	3	1	3	14
問27	看護師間での患者についての十分な情報の伝達	126	73	36	8	3	8	16
問28	退院後の生活指導や説明内容	116	44	31	1	1	25	52



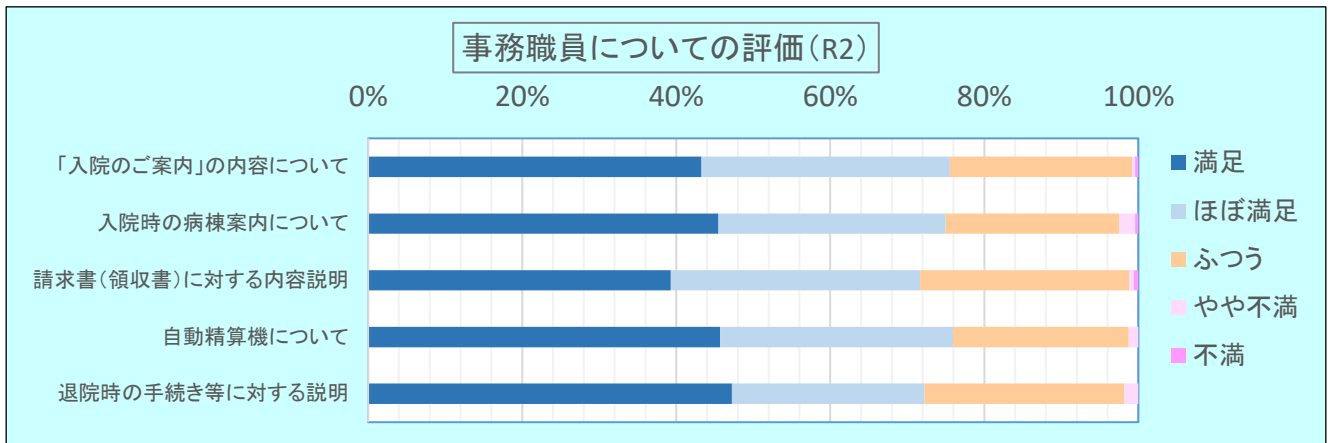
※看護師間での患者情報の伝達については、昨年度同様、やや評価が低い結果となりました。

【参考】令和元年度



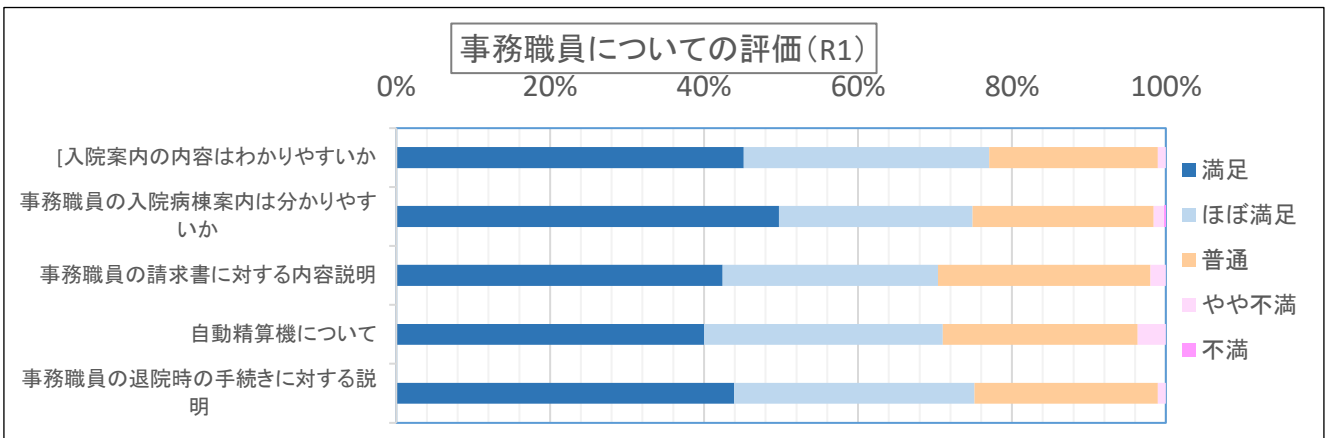
## ◆事務職員について

		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満	該当なし	未記入
問29	渡された「入院のご案内」の内容はわかりやすいか	106	79	58	1	1	7	18
問30	入院時の病棟案内は分かりやすいか	111	72	55	5	1	6	20
問31	請求書(領収書)の内容はわかりやすいか	68	56	47	1	1	18	79
問32	自動精算機について	74	49	37	2	0	25	83
問33	退院時の手続き等に対する説明	51	27	28	2	0	50	112



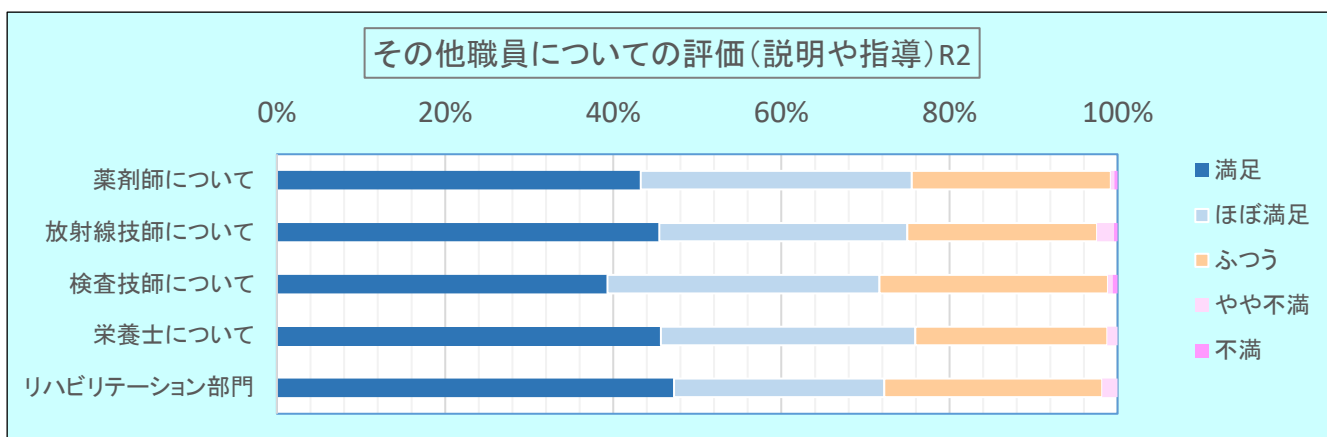
※事務職員については、すべての項目に対し、昨年度同様に満足・ほぼ満足が80%以下の結果となっています。入院時の病棟案内については、院内の改装に伴い案内用紙の地図をその都度作成し配布するなどの工夫をしていたこともあり、満足度が上がってきています。

【参考】令和元年度



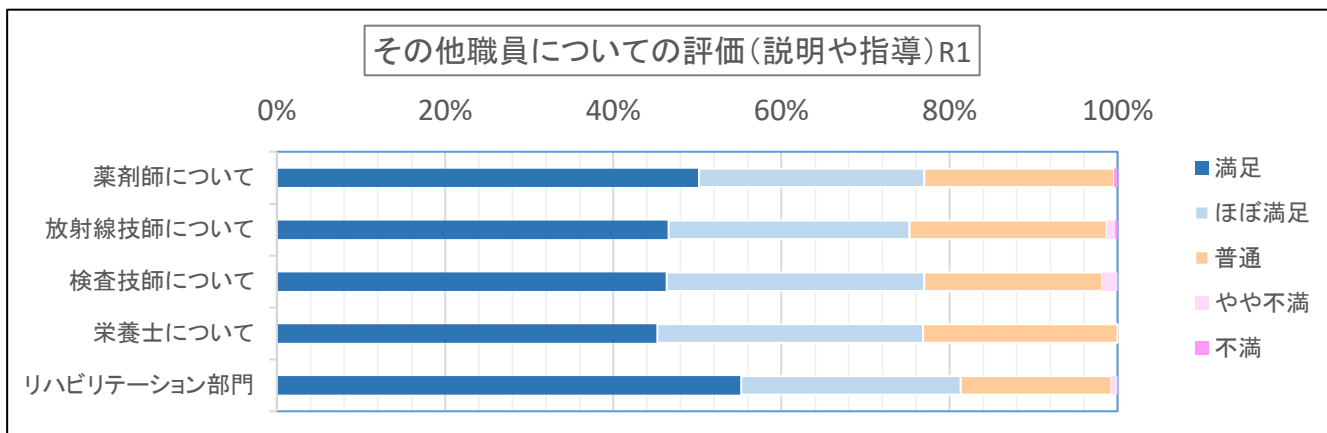
## ◆その他の職員について

		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	106	79	58	1	1	7	18
問35	放射線技師の検査説明	111	72	55	5	1	6	20
問36	検査技師の検査説明	68	56	47	1	1	18	79
問37	栄養士の説明や指導	74	49	37	2	0	25	83
問38	リハビリテーション部門における 訓練内容や説明	51	27	28	2	0	50	112



※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。

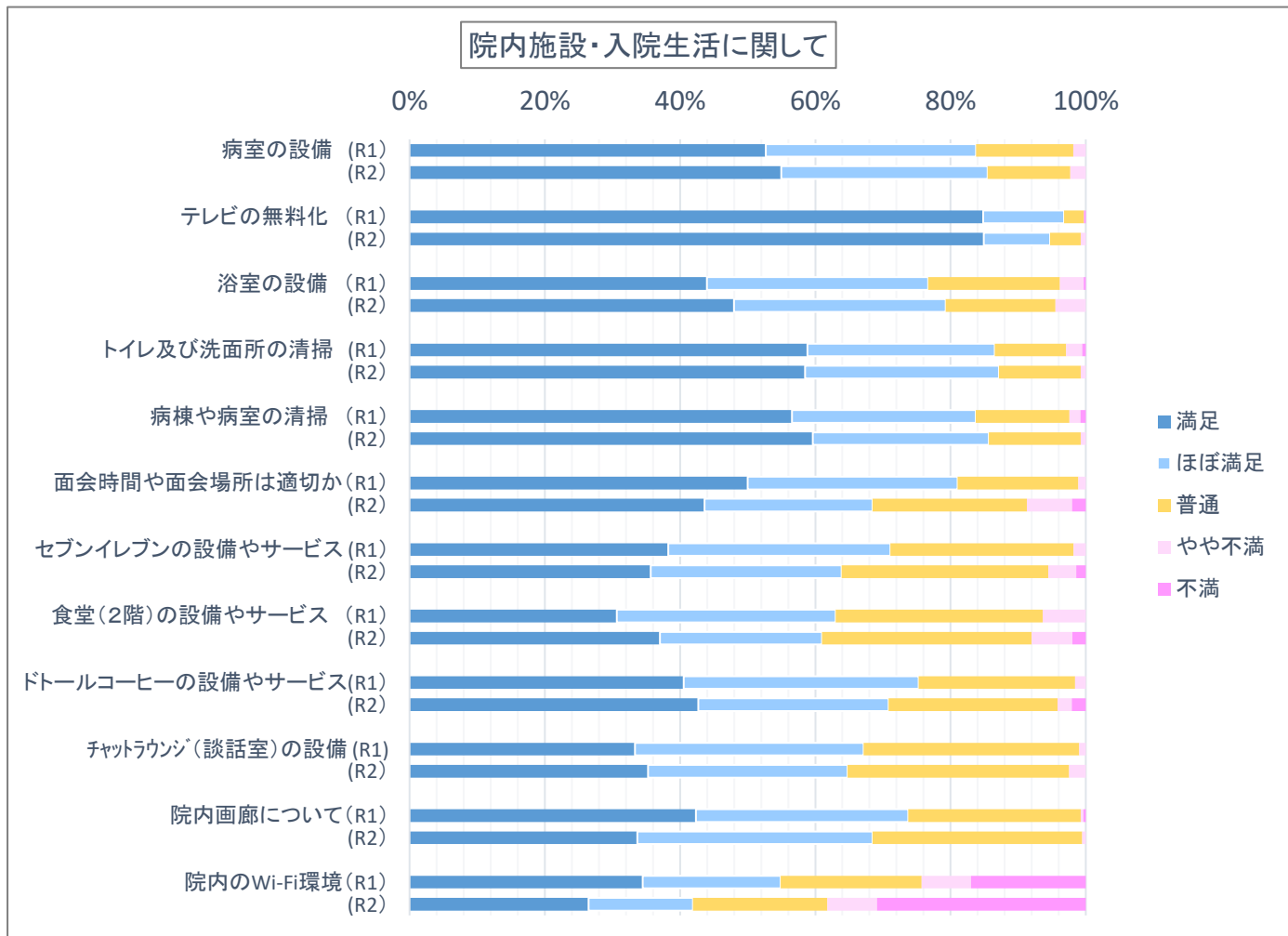
【参考】令和元年度



## ◆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	144	80	32	6	0	0	8
問40 テレビの無料化	225	26	12	2	0	0	5
問41 浴室の設備	118	77	40	11	0	8	16
問42 トイレ及び洗面所の清掃	155	76	32	2	0	0	5
問43 病棟や病室の清掃	158	69	36	2	0	0	5
問44 面会時間や面会場所は適切か	65	37	34	10	3	61	60
問45 セブンイレブンの設備やサービス	77	61	66	9	3	13	41
問46 食堂(2階)の設備やサービス	37	24	31	6	2	64	106
問47 ドトールコーヒーの設備やサービス	41	27	24	2	2	71	103
問48 チャットラウンジ(談話室)の設備	43	36	40	3	0	60	88
問49 院内画廊について	63	65	58	1	0	27	56
問50 院内のWi-Fi環境	36	21	27	10	42	57	77

※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人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。

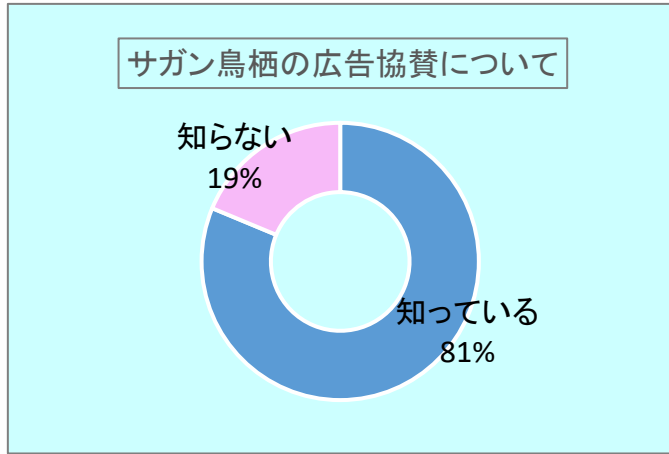




◆当院の対外的な取組について

問51サガン鳥栖の広告協賛について

認知度	人数
知っている	204
知らない	47
未記入	19

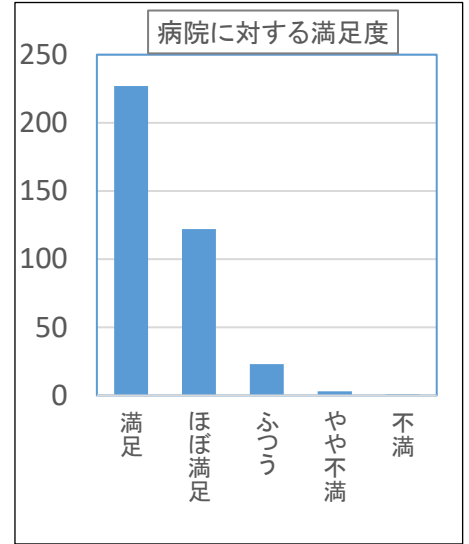
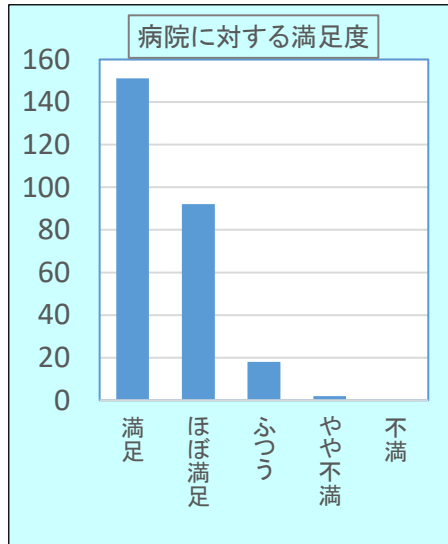


◆その他 当院の総合的な印象について

【参考】令和元年度

問52.この病院に対する満足度

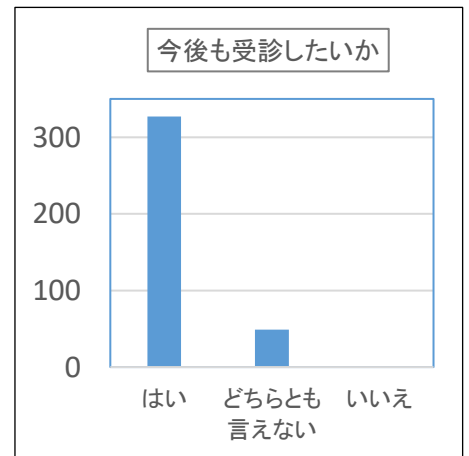
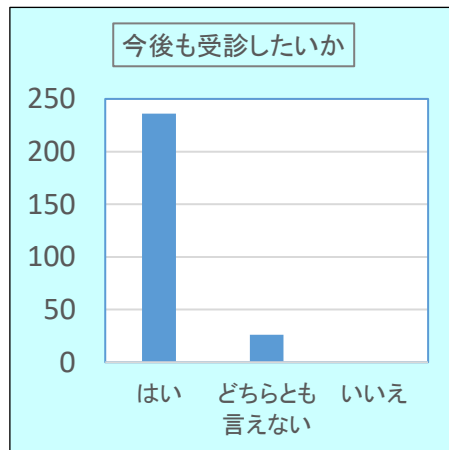
	人数
満足	151
ほぼ満足	92
ふつう	18
やや不満	2
不満	0
未記入	7



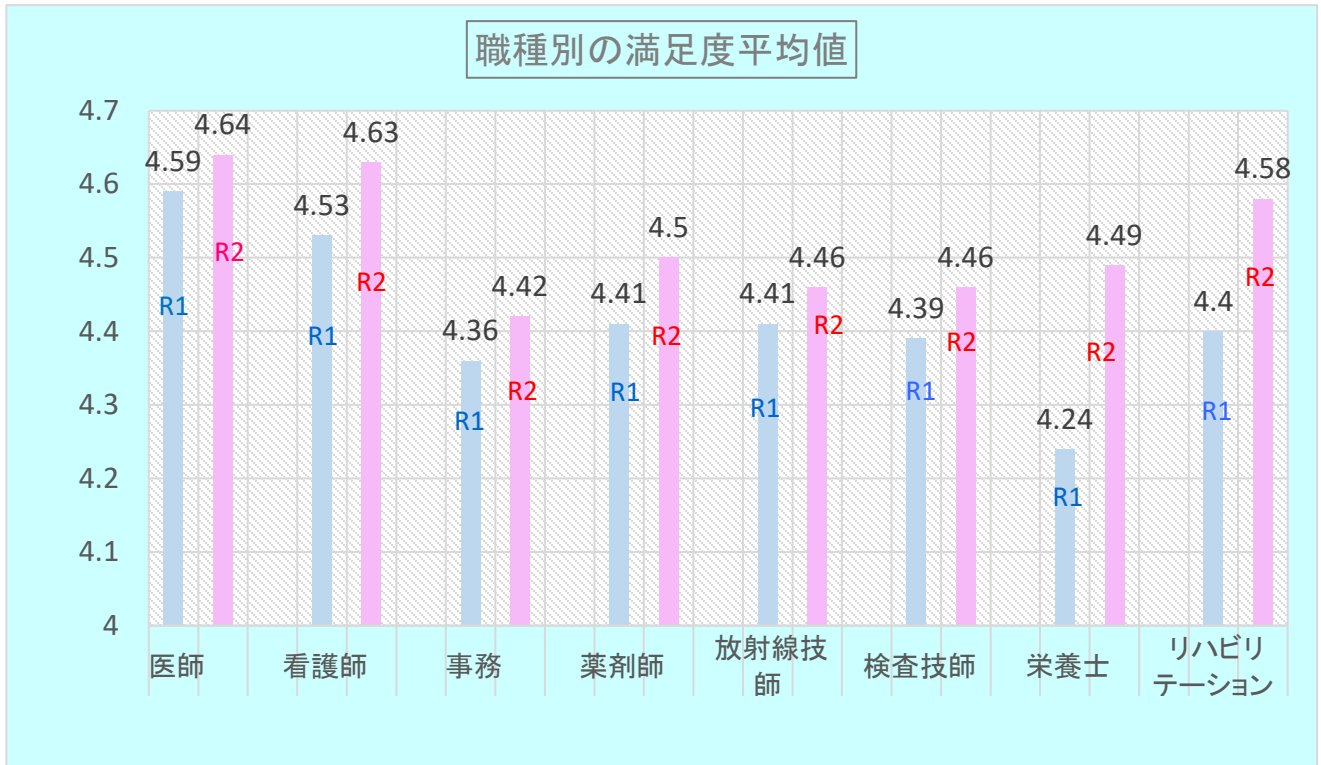
問53.今後の受診希望

【参考】令和元年度

	人
はい	236
どちらとも言えない	26
いいえ	0
未記入	8



## 職種別にみた満足度の平均値



※令和元年度との比較では、どの職種も満足度の平均値が上がっています。

### ※令和元年度調査との比較について

今年度の調査結果は、概ね令和元年度と同様の傾向が見られます。

どの職種も満足度の平均値が上がっているのは特筆すべき点です。

他方、Wi-Fi等の施設面での満足度が低いため、改善が急務です。

自由記述欄では、清掃面等、施設や入院生活に関するご意見が多いため、引き続き改善に努めてまいります。

今回、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の方に深く感謝いたします。

また、今後の病院運営にあたり貴重な御意見をいただきましたことに厚く御礼申し上げます。

## VII. 自由記載(入院患者アンケート)

### 医師について

1	次回診察日を決められていて困る。こちらにも都合があります。
2	初めての入院で自分自身もわかりませんが、医師と看護師さんも説明や対応は十分、満足しています。
3	緊急で入院させていただき、担当科のベッドが少ないにもかかわらず、また、科が違うのにしっかりと対応していただきありがとうございます。
4	画像検査を受けた分は全部説明してほしい。
5	リハビリで隣の方は40～50分でしたが、私は10～15分、この違いは何なのか不明です。よくしていただいたのでクレームではありません。ただ、筋肉量は計ってもらっていません。
6	言われた事を第一に仕事を進めているのかな？病人の気持ちに寄り添っていない人がいるのが残念。仕事をその様に進める理由の説明もない。
7	ドクター、ナースの皆さんも優しく落ち着いておられ、同じ職種として「人のふり見て我がふり直せ」だと改めて思いました。
8	Eコー検査があまりにも長すぎる。もっと短縮出来ないでしょうか。
9	先生、看護師さん、他みなさん早い時間から遅くまで対応されてておつかれさまでした。
10	眼科●●先生に執刀していただき感謝しております。眼科ナースの皆さんにも優しく接していただき感謝しております。ありがとうございました。
11	ナースが優しい人が多い。受け持ちナースには感謝の気持ちでいっぱいです。ドクターは2人とも親切で安心できました。

### 看護師について

1	点滴をしている腕で血圧を測られようとして、こっちの腕で大丈夫？と聞いたけどそのまま続けて、痛いと言ったら外してもらえましたが、その看護師さんにはその後不安しかありませんでした。
2	11月から入院して3ヶ月になろうとしています。11月に来た時は、看護師に対してたくさん不満もありましたが、その都度昔からいる方にお話をさせていただき、また、師長さんともお話することができ、今はだいぶ良くなりました。ただ、私のわがママを聞いてもらっているというか、11月来た時よりかは、看護師へのイライラもなくなりました。ただ、研修医や看護師の中で声が小さくて何をいっているか分からない方がいらっしやるので困ります。
3	初めての入院で自分自身もわかりませんが、医師と看護師さんも説明や対応は十分、満足しています。
4	緊急で入院させていただき、担当科のベッドが少ないにもかかわらず、また、科が違うのにしっかりと対応していただきありがとうございます。
5	2/15のベッド交換時に部屋より廊下にお願ひしますと言われた時に自身の荷物をいくつか床に置いていた時、ベテランの看護師さんが床にいっぱい荷物が置いてあると言われ気に障りました。片づけたくても食事を1週間摂っていなかったので力が入らず、やる気も起こらなかったで片づけていませんでした。何か迷惑をかけましたか。体力もなく、やる気が入らない患者に対して知らない方から言われ気分が悪くなりました。脱力感があったのでそんなことです。貴方方にわかりますか。
6	離床後、洗面台にて前鼻ガーゼを当てる際ガーゼの作り方を教えてくれず入院時パンフレットはみた？と責められた。前鼻ガーゼの作り方の記載はないし、疼痛も強い状況のためもう少し配慮してほしいと思う部分がありました。疼痛コントロールも最善を尽くしてほしい。ルート側の袖伸しももっとゆっくり。忙しいのは分かりますが、患者の立場でお願いしたいです。
7	看護師は親切な人が多いが、中に大変不親切、感じの悪い人がいる。態度、言葉遣いが悪い人がいる。
8	本当にお世話になりました。ありがとうございました。皆様の健康を祈っています。ICUの方々にも感謝、感謝です。
9	若い看護師皆様お疲れ様です。皆さん優しく、来てくれたのでほっとして心が癒されました。やっぱり教育が行き届いているのだ…と感心しました。(すばらしい、さすが大学病院だ)これからも力を合わせて患者様のため頑張ってください。
10	言われた事を第一に仕事を進めているのかな？病人の気持ちに寄り添っていない人がいるのが残念。仕事をその様に進める理由の説明もない。
11	看護師さん達の優しさに救われました。日々の業務、大変だと思いますが、いつも優しい笑顔で感謝でいっぱいです。
12	ドクター、ナースの皆さんも優しく落ち着いておられ、同じ職種として「人のふり見て我がふり直せ」だと改めて思いました。
13	先生、看護師さん、他みなさん早い時間から遅くまで対応されてておつかれさまでした。
14	看護師の方の対応、非常に細かい所まで気を配っていただき満足です。
15	ナースが優しい人が多い。受け持ちナースには感謝の気持ちでいっぱいです。ドクターは2人とも親切で安心できました。

16	看護師、水色の服の看護師、清掃の方々など言葉遣いが丁寧だと嬉しく思いました。患者も同じようになりたいものです。特に水色の服の方々には温かい人間性を感じるが多々あり、ありがたくかつ頭が下がる思いでした。
17	看護師さん達が皆親切であり、本当にありがたかったです。「感謝」
18	病室のドアを開放し放っしの看護師が何人いるのが不快だった。

施設・入院生活について

1	明るく安心して治療を受けることができました。
2	レントゲンの着替える部屋がタバコのおいがきつかった。無香の消臭剤など取り入れられないか？
3	DVDの利用時間やプレイルーム等、利用する時間が決められているものは、一覧表にして、一枚ラミネートにしたもので良いので、部屋に置いてもらえると有難いです。
4	Wi-Fi環境で院内で使用できないので不便な点が多かった。調べものとかできなくて困った。
5	トイレの床及び便器が汚れた状態の時間が長く不潔感否めず、清掃の頻度を上げるべきと思料します。
6	シャワー脱衣室の天井に扇風機があればいいと思った。
7	工事中で仕方がないか、迷路のような部分があって一人で動くと迷子になるようだった。
8	病棟案内がわかりにくい。
9	わかりにくかった。
10	別室の入院患者が大声で長時間の携帯電話使用を注意しなかったのは理解できない。
11	入院中満足な生活ができました。感謝いたします。ありがとうございました。
12	家族が入れないのがやや不満。コロナでしかたないか？
13	コロナ禍で仕方がない事とはいえ、3分、5分位の面会はしたいと思いました。精神的にはきついです。
14	皆様お忙しいのに優しくしていただき感謝しております。ありがとうございます。
15	満足です。
16	満足しています。
17	入院中院内Wi-Fiを利用したい。
18	Wi-Fi環境にしてもらえたらうれしいです。
19	長い入院になったとき荷物を入れる場所が少ない。安静で洗濯もできず、1週間分持ってきてもらっていたが、片付けにくかった。
20	長期入院の人達用にチェストや3段位のBOXの棚等の貸し出しがあったらいいと思う。テレビ台だけだと…。おもむつ、おもちゃ、教科書等があるから…。子供と2人分の荷物を置くスペースが欲しい。っていつも思っています。九大では筆筒と棚が別にあり、すごく助かりました。子供センターだけでも準備してもらえたらうれしいです。
21	改装されてエレベータの位置が変わり迷った。
22	DVDは助かりました。
23	Wi-Fiをもっと広範囲で使用できるようにしてほしい。
24	通常病棟にWi-Fiがほしい。
25	Wsi-Fiを有料でもよいので使用させてほしい。
26	せめて家族の面会は有りにしてほしい。
27	入院手続きや外来や窓口の順番がわかりづらく、転医してきたのでとても疲れました。
28	可能であればトイレのペーパータオルが無くなりやすいので、ホルダーが2つあると紙が取り出しやすく
29	Wi-Fiがどこにあるか知らなかった。
30	・トイレ:ペーパータオル助かりました。米ペーパーを小さくして捨てるように指示されるとゴミ袋の節約と美化につながると思います。トイレを汚すのも患者のマナーの問題だと改善したいものですね。 ・トイレおよび洗面所:患者が汚しても清掃はいつもきれいで、清潔な状態になっていてありがたかったです。 ・病棟や病室の清掃はとても丁寧にいただきました。
31	ベッドサイドテーブルについて、動きが非常に悪い。(2020年6月)近日交換予定と書いてあるが(2020年1月)から入院しているが、佐賀医大の近日ってどのくらいが近日？
32	Wi-Fi環境ありませんでした。
33	シャワー一室に足ふきマットがあれば良いと思いました。。
34	シャワー一室の出入り口が濡れてすべりやすいので危ないと思う。
35	寝具(掛け布団・毛布)がもう少し軽ければと思います。
36	洗面・トイレノ掃除が行き届いてなかった様でした。
37	Wiu-Fiが使えたら言うことなし。
38	寝具は良いが床が余りきれいではなかったと思う。
39	院内画廊:グラフィックデザインとかイラストなど他のジャンルの作品もあっていいのでは？
40	テレビのチャンネルを増やしてほしい。(BSとか)
41	コロナ時代入院患者マスクなし。合点がいきません。一日も早く退院したい。
42	部屋はWi-Fiが使えなかった。
43	個室のお風呂(シャワー付近上部)に着替えを置く棚などが必要では。
44	シャワーの椅子がもう少し座りやすい高い方がいい。着替える床が使用后汚い。

### 食事について

1	なんでもおいしかったです。ありがとうございました。
2	残念ですが、食事が美味しくなかった。体力をつける為に食べなければと思うのだけれど、喉を通りませんでした。
3	食器が有田焼の深川製磁だったことに感動しました。とてもきれいで温かい物は温かく、冷たい物は冷たく提供していただきありがとうございました。
4	食事に手間がかけられていないのでおいしくない。
5	食事に関するアンケート等もあれば良い。
6	食事の質をもう少し向上させてください。
7	食事の味おいしくなっています。
8	食器が深川製磁で料理も満足しました。
9	食器がきれいだなと思ったら深川製！自宅で食べているようでホッとします。素敵な絵柄で食器まで気付けたいです。
10	食事は入院患者の楽しみの1つですが、副菜を栄養面だけでなく、味やおかずとなるかを考慮して改善してほしい。

### 上記に該当しない

1	治療が終わり会計に精算書を出し自分の番号が掲示板に出るのがものすごく遅いのをどうにかしてほしい。
2	なし
3	アンケートが職員に対するものが主で他に食事面、清掃等項目を増やしてほしい。
4	医療保険の診断書をどのタイミングでどこに出せばよいか分からなかった。最初に説明してもらえばありがたいです。
5	あと、質問が全体的によくない。世の中にはいい人と悪い人がいます。
6	会計の方の対応や態度は昔と比べるととても変わったと思います。会計窓口の一番北側のクレジット取り扱い等をされる年配(ベテラン)の方は他の方々とちょっと違うとirumo感じます。(以前よりよくなりましたが)病棟のスタッフの方々とは次元が違うように思います。短時間の対応なので事務的な対応でよいのですが、それにしても徹していらっしゃると思います。せっかくの病院の御努力が最後に落とされているのではと残念です。
7	入院費の請求書で部屋の料金が一日いくらかわからなかった。高額医療での計算だったがよくわからなかった。退院する時、後の説明がなかった。安静にした方がいいのか普通に働いていいのか。
8	治療が終わり会計に精算書を出し自分の番号が掲示板に出るのがものすごく遅いのをどうにかしてほしい。
9	あと、質問が全体的によくない。世の中にはいい人と悪い人がいます。
10	会計の時、長い時間自分の番号が掲示板に出ないのが不満。もう少し早くならないでしょうか。
11	タクシーを使わずにバスの尼寺～医大までの直行便があれば便利ですが一応バスセンターに寄ってのルートになっています。

### その他総合的な印象について

1	セブンイレブンの店員教育をしっかりして欲しい。
2	他の病院も見ますが、医大が一番対応が良いと思います。
3	廊下でもスタッフの皆さんに声をかけてもらい元気ができました。ありがとうございました。
4	この病院で助けてもらいました。本当にありがとうございました。
5	男子職員が少し冷たい感じがする。
6	毎日お疲れ様です。ありがとうございました。
7	いつもありがとうございます。
8	優しくしてくださって感謝しています。
9	院内での声掛け、あいさつがほしいです。
10	病院関係の方々皆様親切に接していただきましてありがとうございました。
11	質問が看護師が先生が書かれているが。看護師による。又は先生による。
12	このコロナの中、やさしくずっとよりそっていただきありがとうございました。心から感謝です。佐賀大学医学部附属病院のあらゆるスタッフの方大変ありがとうございました。
13	手際よくできて安心しました。
14	お世話になりました。
15	いろいろとお世話になりありがとうございました。
16	家族との接点は限られていたが、他の家族さんとの接点はあったので、コロナの時期の対応として少し不十分ではないかと思ってしまうが、安全なのであれば今のままで良いと思います。
17	丁寧に説明していただきお安心しました。
18	お世話になりました。
19	入院の窓口の対応がとても印象が悪いです。不愛想、口調、表情、全て最低です。

# 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・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		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

◆ 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
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

※ 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。

◆ 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

◆ 当院の対外的な取組について

51 当院がサガン鳥栖のホームスタジアムにボード広告の協賛をしていることをご存知でしたか。  
 1. はい 2. いいえ

◆ その他 当院の総合的な印象についてお尋ねします。

52 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

53 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. どちらともいえない 3. いいえ

54 その他、病院につい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。