

# 平成 24 年度入院患者満足度調査実施要綱

## 1 調査目的

入院患者様の満足の度合いや意見を聞くことにより、今後の業務改善に役立てるため。

## 2 調査設計

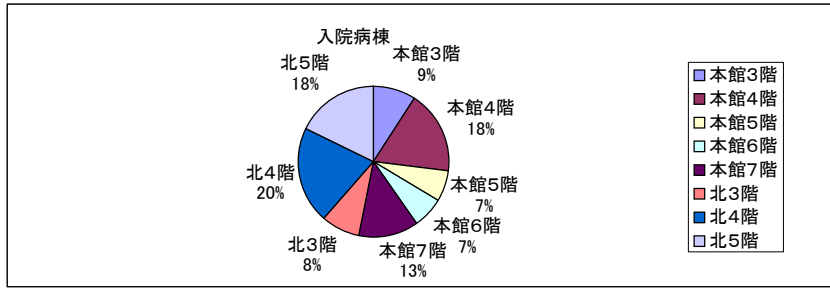
- ・調査対象 : 各病棟の入院患者様
- ・調査内容 : アンケート参照
- ・調査方法 : アンケート用紙は各病棟に配布し、対象者は各病棟の看護師が記載可能な患者を中心に選んで依頼する。回収箱は、事務局が各病棟に配布する。
- ・調査時期 : 平成 24 年 10 月 29 日 (月) ~平成 24 年 10 月 31 日 (水)

## 3 集計

別紙参照

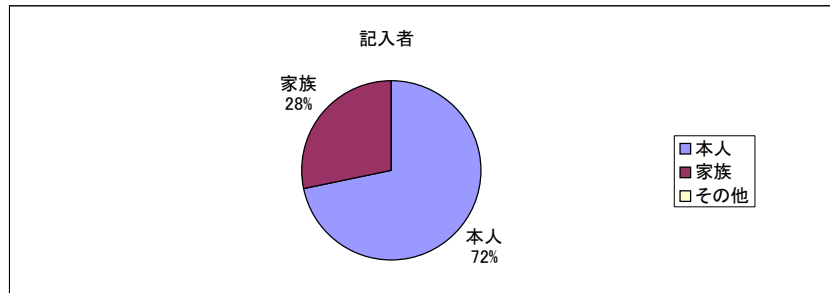
**入院病棟**

本館3階	本館4階	本館5階	本館6階	本館7階	北3階	北4階	北5階	合計
11	21	8	8	15	10	25	21	119
9.2%	17.6%	6.7%	6.7%	12.6%	8.4%	21.0%	17.6%	100.0%



**1. 記入者**

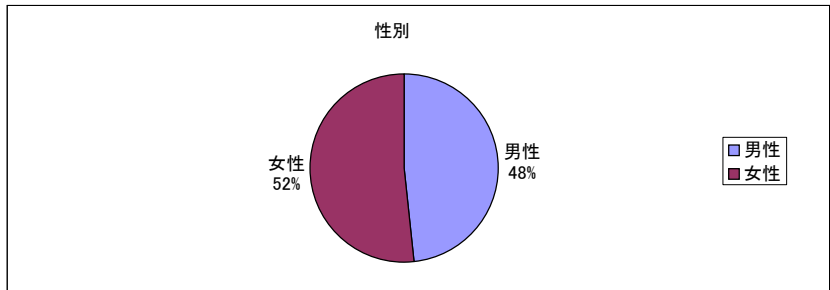
本人	家族	その他	合計	未記入	合計
81	32	0	113	6	119
71.7%	28.3%	0.0%	100.0%		



**2. 患者さん自身について**

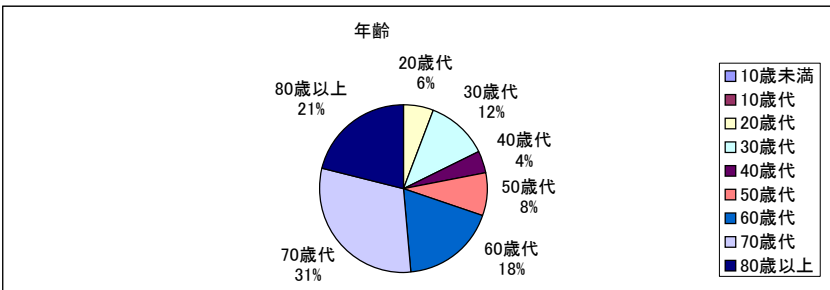
**①性別**

男性	女性	合計	未記入	合計
56	60	116	3	119
48.3%	51.7%	100.0%		



**②年齢**

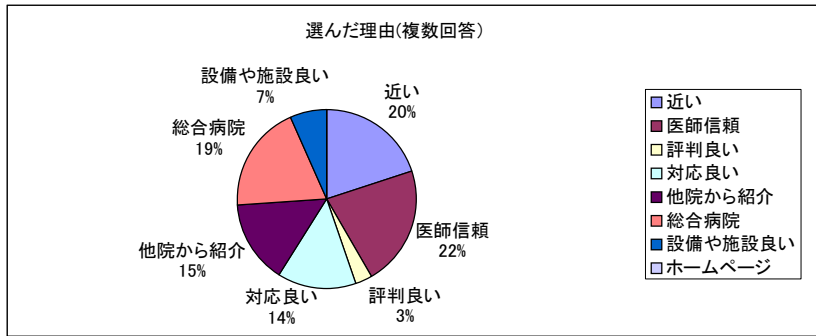
10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	合計
0	0	7	14	5	10	22	36	25	119
0.0%	0.0%	5.9%	11.8%	4.2%	8.4%	18.5%	30.3%	21.0%	100.0%



③選んだ理由(複数回答)

近い	医師信頼	評判良い	対応良い	他院から紹介	総合病院	設備や施設良い	ホームページ	その他	合計
39	42	6	28	29	38	13	0	17	212
18.4%	19.8%	2.8%	13.2%	13.7%	17.9%	6.1%	0.0%	8.0%	100.0%

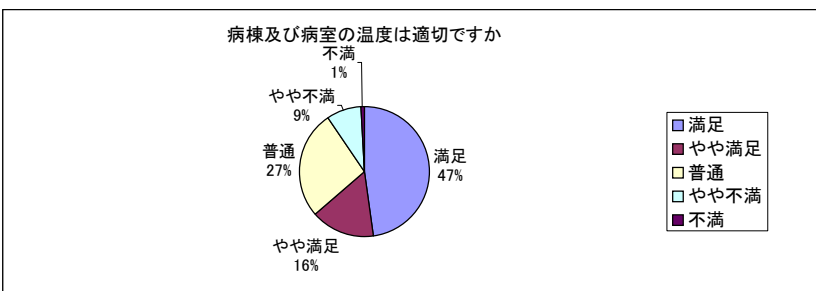
\*その他は救急搬送、前にもかかっていた等



【施設・入院生活について】

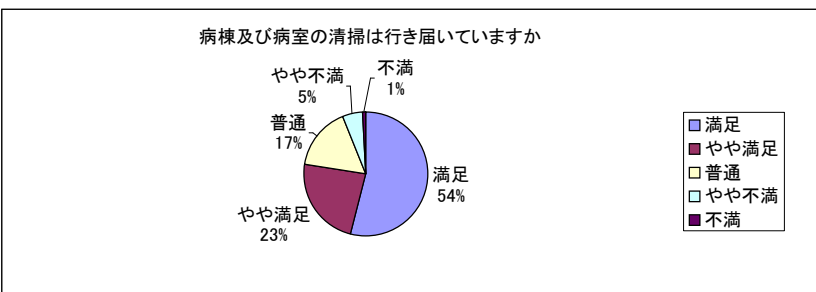
①病棟及び病室の温度は適切ですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
55	18	31	10	1	115	0	4	119
47.8%	15.7%	27.0%	8.7%	0.9%	100.0%			



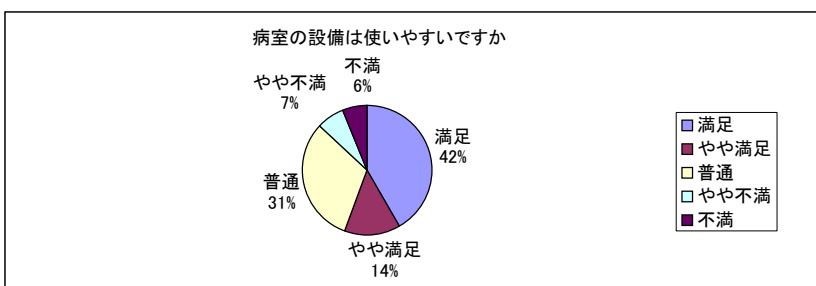
②病棟及び病室の清掃は行き届いていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
62	27	19	6	1	115	0	4	119
53.9%	23.5%	16.5%	5.2%	0.9%	100.0%			



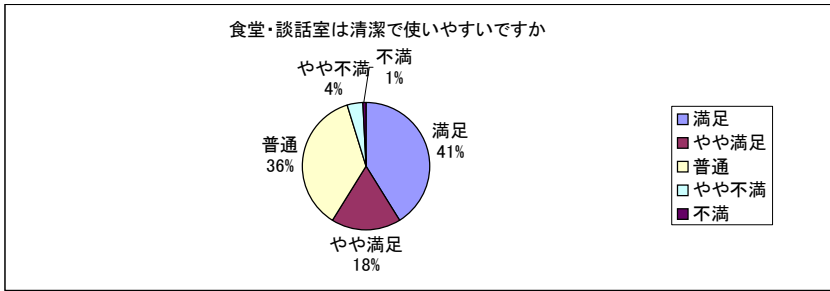
③病室の設備(テレビ、冷蔵庫、ロッカー、カーテン等)は使いやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
48	16	36	8	7	115	1	3	119
41.7%	13.9%	31.3%	7.0%	6.1%	100.0%			



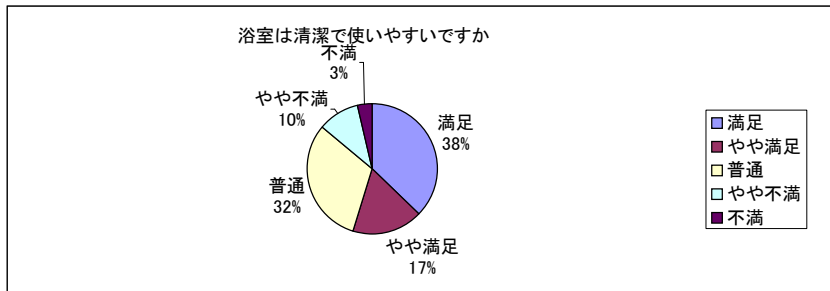
④ 食堂・談話室は清潔で使いやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
44	19	39	4	1	107	6	6	119
41.1%	17.8%	36.4%	3.7%	0.9%	100.0%			



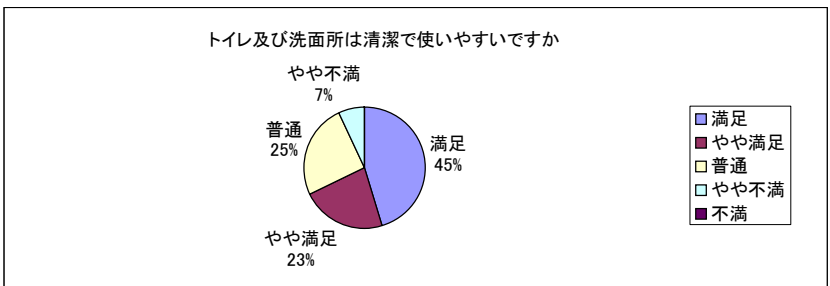
⑤ 浴室は清潔で使いやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
32	15	27	9	3	86	16	17	119
37.2%	17.4%	31.4%	10.5%	3.5%	100.0%			



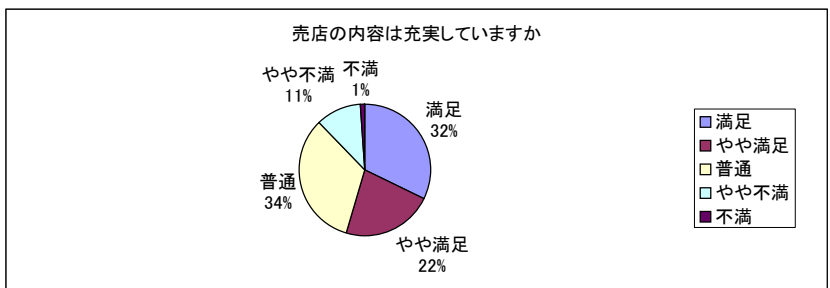
⑥ トイレ及び洗面所は清潔で使いやすいですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
52	26	29	8	0	115	1	3	119
45.2%	22.6%	25.2%	7.0%	0.0%	100.0%			



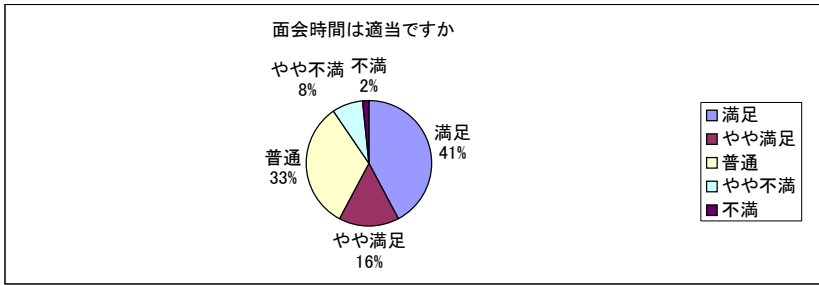
⑦ 売店の内容は充実していますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
32	22	33	11	1	99	13	7	119
32.3%	22.2%	33.3%	11.1%	1.0%	100.0%			



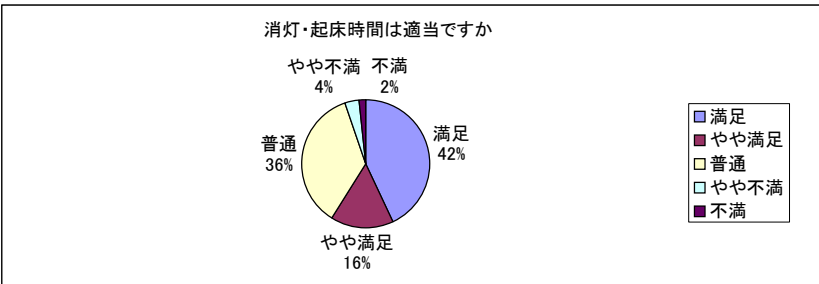
⑧家族等の面会時間は適当ですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
49	18	38	9	2	116		3	119
42.2%	15.5%	32.8%	7.8%	1.7%	100.0%			



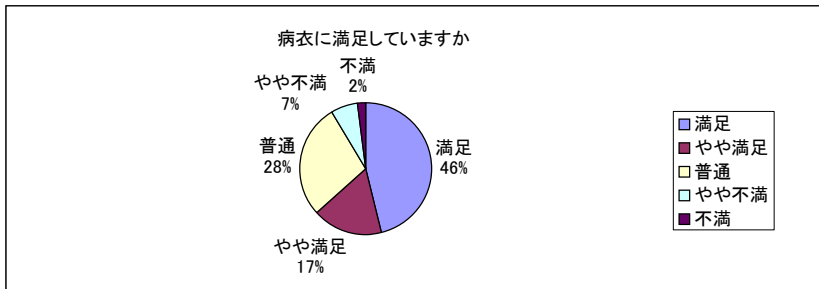
⑨消灯・起床時間は適当ですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
49	18	41	4	2	114	2	3	119
43.0%	15.8%	36.0%	3.5%	1.8%	100.0%			



⑩病衣に満足していますか

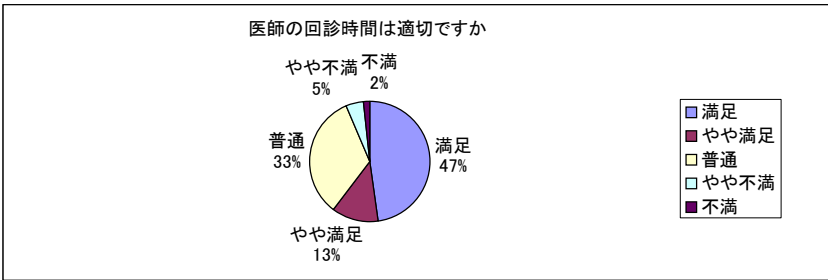
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
49	18	30	7	2	106	10	3	119
46.2%	17.0%	28.3%	6.6%	1.9%	100.0%			



【医師について】

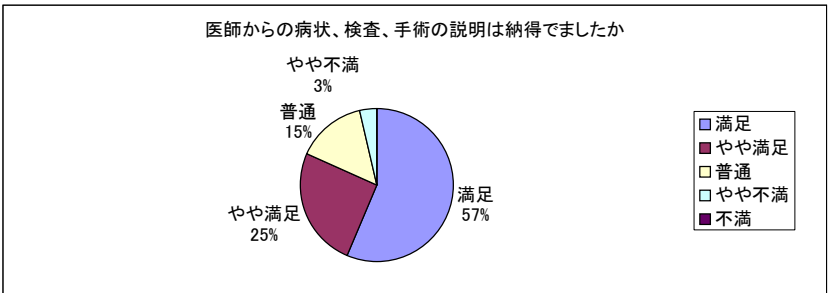
①医師の回診時間(回診時刻、診察時間)は適切ですか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
53	14	37	5	2	111	1	7	119
47.7%	12.6%	33.3%	4.5%	1.8%	100.0%			



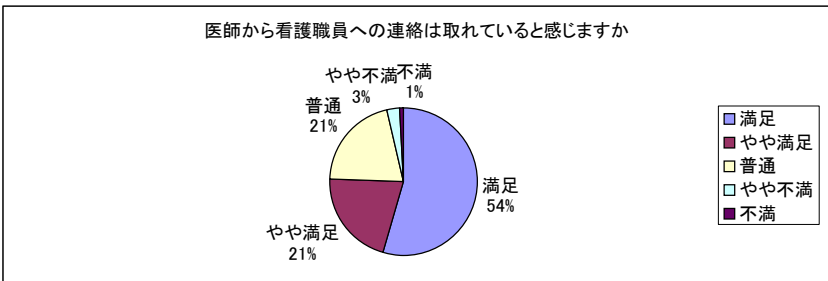
②医師からの病状、検査、手術等の説明は納得できましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
65	29	17	4	0	115		4	119
56.5%	25.2%	14.8%	3.5%	0.0%	100.0%			



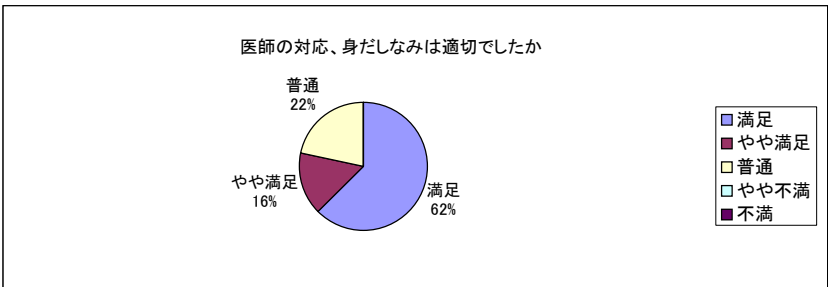
③医師から看護職員への連絡は取れていると感じますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
62	24	24	3	1	114		5	119
54.4%	21.1%	21.1%	2.6%	0.9%	100.0%			



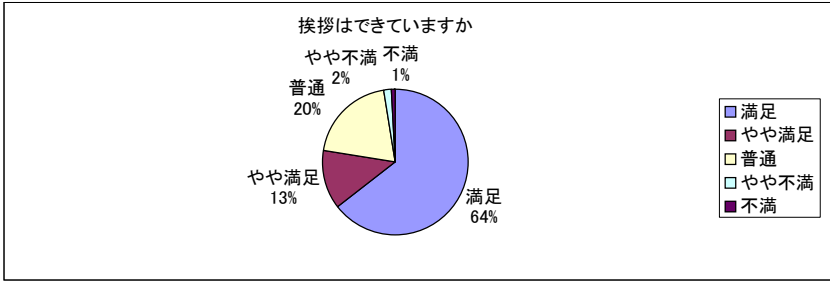
④医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは適切でしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
72	18	25	0	0	115		4	119
62.6%	15.7%	21.7%	0.0%	0.0%	100.0%			



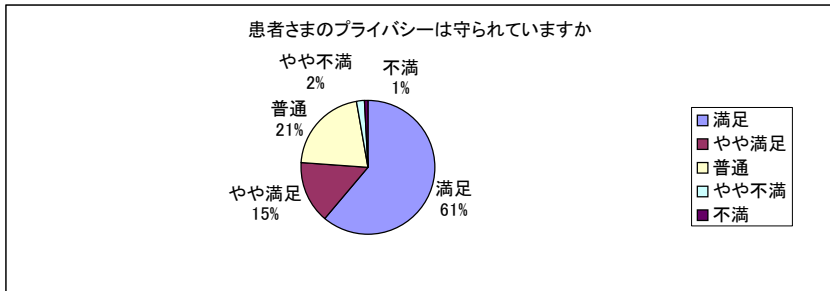
⑤挨拶はできていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
74	15	23	2	1	115		4	119
64.3%	13.0%	20.0%	1.7%	0.9%	100.0%			



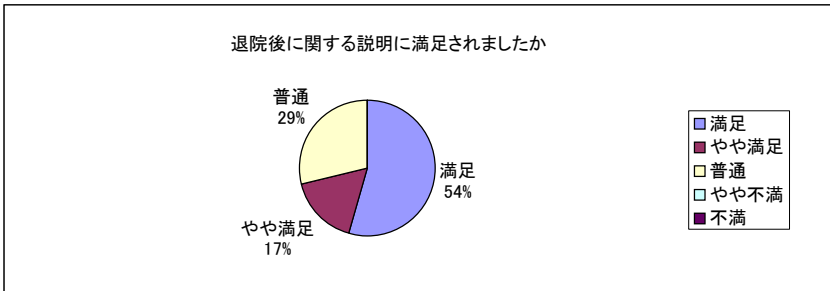
⑥患者さまのプライバシーの保護に関しては守られていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
69	17	24	2	1	113		6	119
61.1%	15.0%	21.2%	1.8%	0.9%	100.0%			



⑦退院後に関する説明に満足されましたか

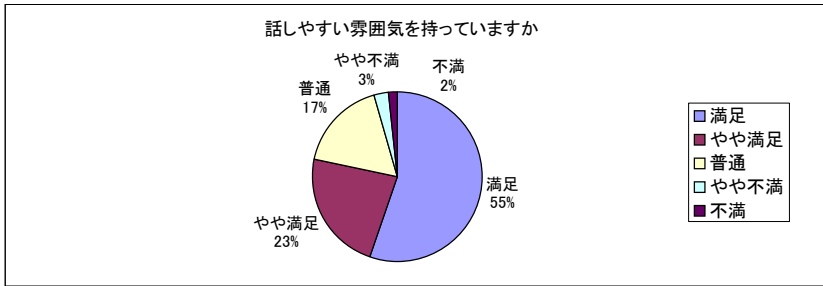
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
36	11	19	0	0	66	25	28	119
54.5%	16.7%	28.8%	0.0%	0.0%	100.0%			



【看護職員について】

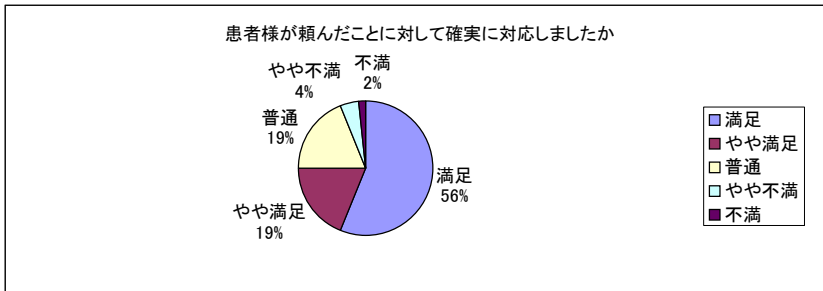
①話しやすい雰囲気を持っていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
64	27	20	3	2	116		3	119
55.2%	23.3%	17.2%	2.6%	1.7%	100.0%			



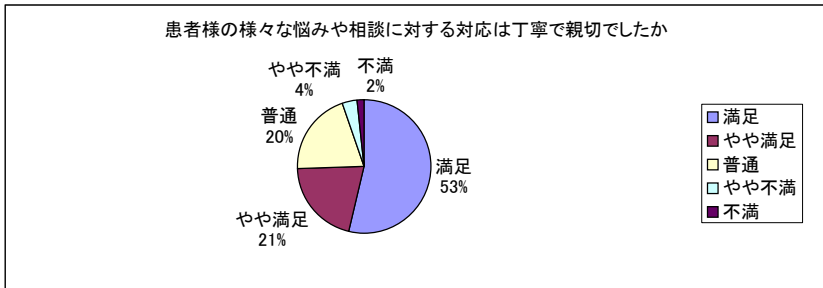
②患者様が頼んだことに対して確実に対応しましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
65	22	22	5	2	116		3	119
56.0%	19.0%	19.0%	4.3%	1.7%	100.0%			



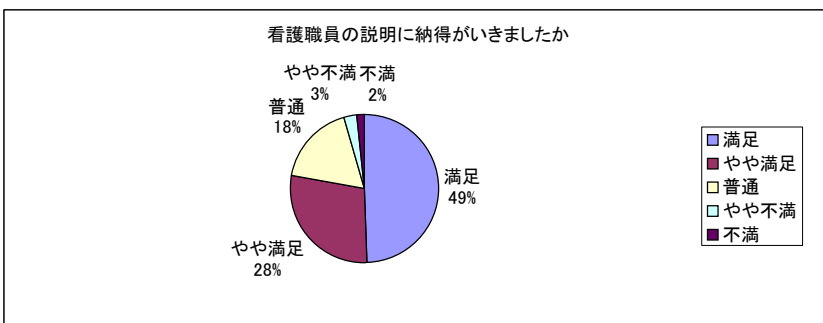
③患者様の様々な悩みや相談に対する対応は丁寧に親切でしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
61	24	23	4	2	114	1	4	119
53.5%	21.1%	20.2%	3.5%	1.8%	100.0%			



④看護職員の説明に納得がいききましたか

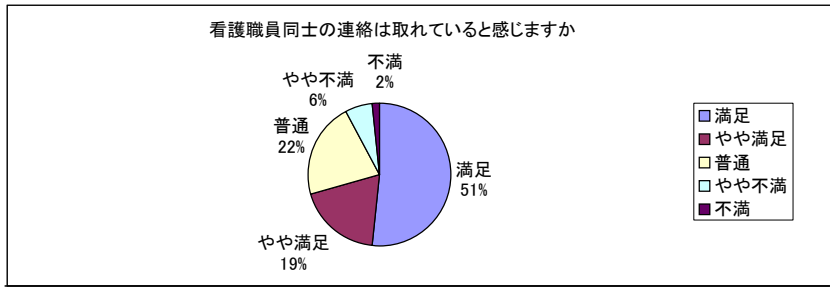
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
56	32	20	3	2	113		6	119
49.6%	28.3%	17.7%	2.7%	1.8%	100.0%			





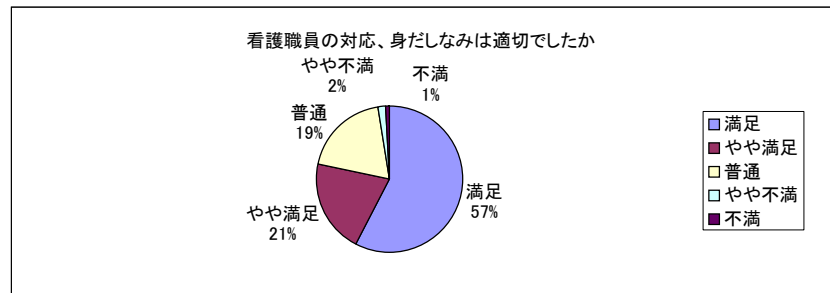
⑤看護職員の間での連絡は取れていると感じますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
60	22	25	7	2	116	1	2	119
51.7%	19.0%	21.6%	6.0%	1.7%	100.0%			



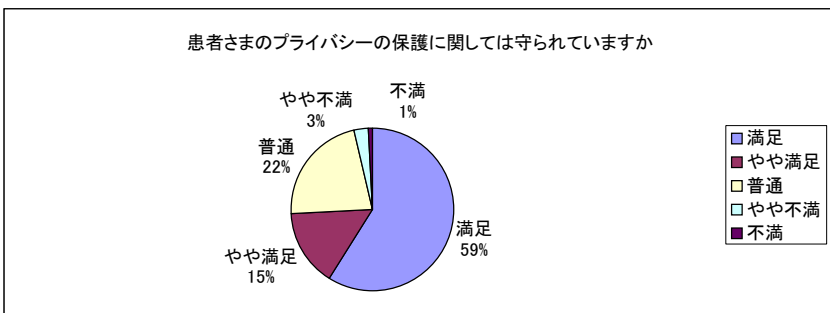
⑥看護職員への対応(言葉づかい、態度)身だしなみは適切でしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
66	24	22	2	1	115		4	119
57.4%	20.9%	19.1%	1.7%	0.9%	100.0%			



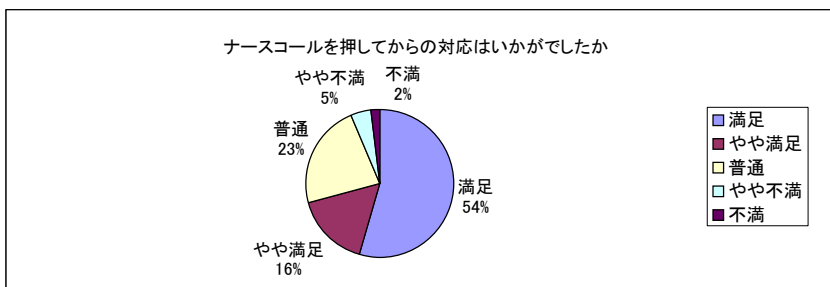
⑦患者さまのプライバシーの保護に関しては守られていますか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
66	17	25	3	1	112	2	5	119
58.9%	15.2%	22.3%	2.7%	0.9%	100.0%			



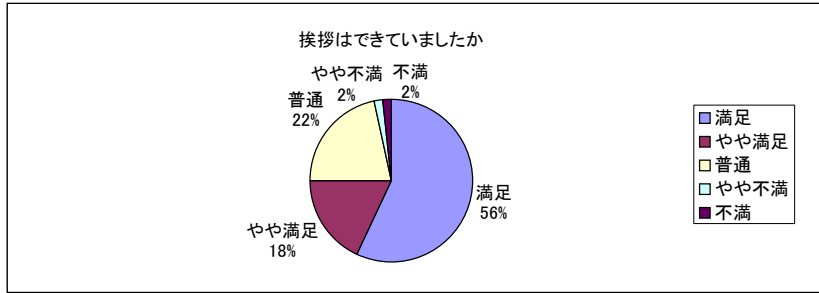
⑧ナースコールを押してからの対応はいかがでしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
60	18	25	5	2	110	7	2	119
54.5%	16.4%	22.7%	4.5%	1.8%	100.0%			



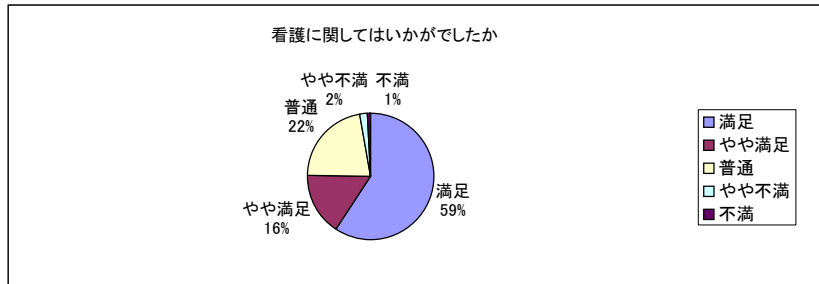
⑨挨拶はできていましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
66	21	25	2	2	116		3	119
56.9%	18.1%	21.6%	1.7%	1.7%	100.0%			



⑩看護に関してはいかがでしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
67	18	25	2	1	113		6	119
59.3%	15.9%	22.1%	1.8%	0.9%	100.0%			

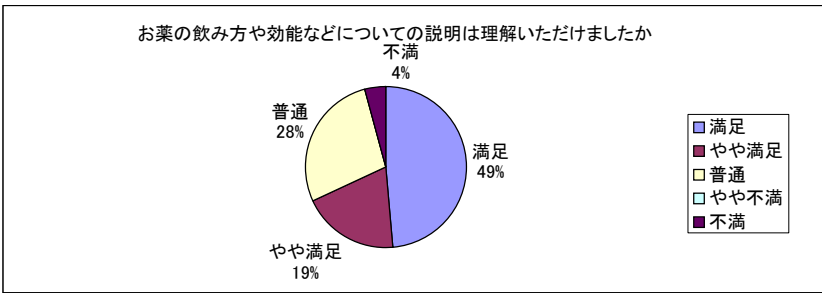


【その他の職員について】

① 薬剤師

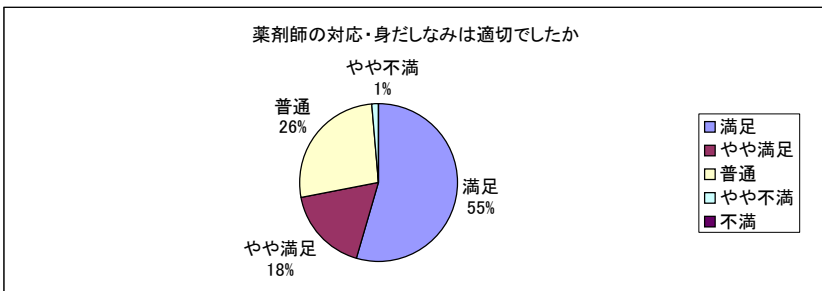
ア、お薬の飲み方や効能などについての説明は理解いただけましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
35	14	20	0	3	72	24	23	119
48.6%	19.4%	27.8%	0.0%	4.2%	100.0%			



イ、薬剤師の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみは適切でしたか

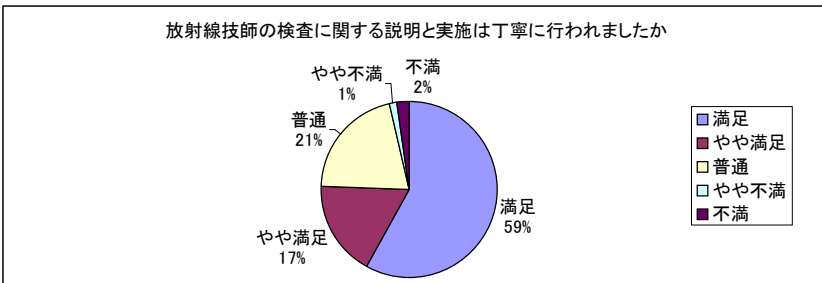
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
37	12	18	1	0	68	25	26	119
54.4%	17.6%	26.5%	1.5%	0.0%	100.0%			



② 画像検査

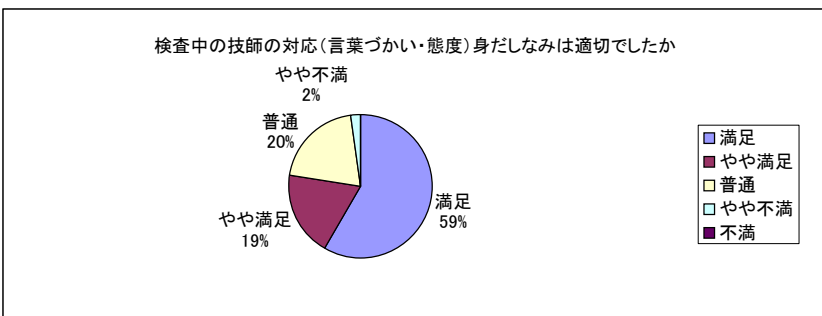
ア、放射線技師の検査に関する説明と実施は丁寧に行われましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
50	15	18	1	2	86	15	18	119
58.1%	17.4%	20.9%	1.2%	2.3%	100.0%			



イ、検査中の技師の対応(言葉づかい・態度)身だしなみは適切でしたか

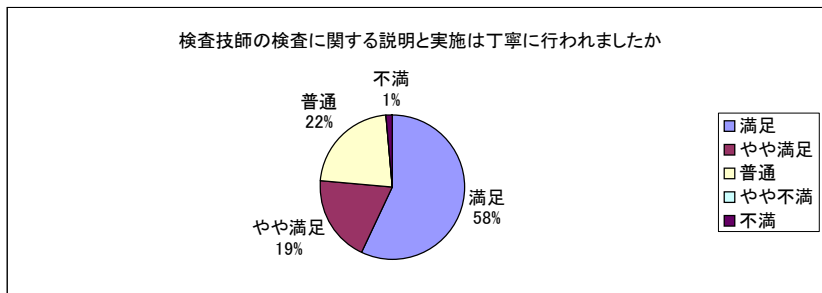
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
52	17	18	2	0	89	14	16	119
58.4%	19.1%	20.2%	2.2%	0.0%	100.0%			



③生理機能検査

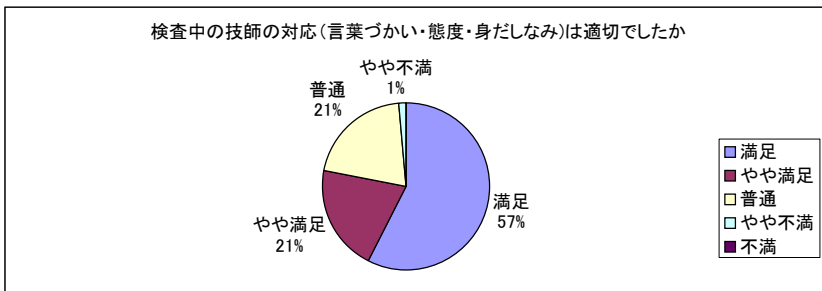
ア、検査技師の検査に関する説明と実施は丁寧に行われましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
41	14	16	0	1	72	20	27	119
56.9%	19.4%	22.2%	0.0%	1.4%	100.0%			



イ、検査中の技師の対応(言葉づかい・態度)身だしなみは適切でしたか

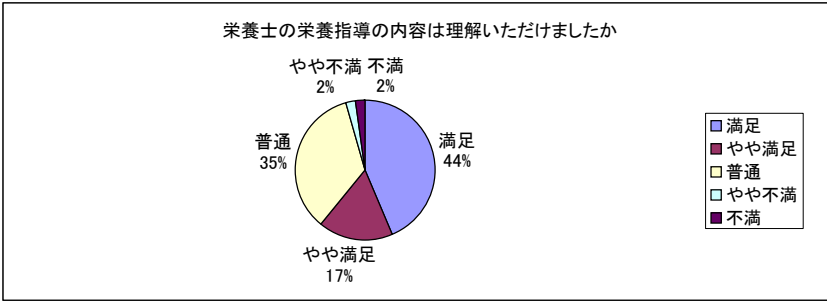
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
42	15	15	1	0	73	20	26	119
57.5%	20.5%	20.5%	1.4%	0.0%	100.0%			



④栄養指導

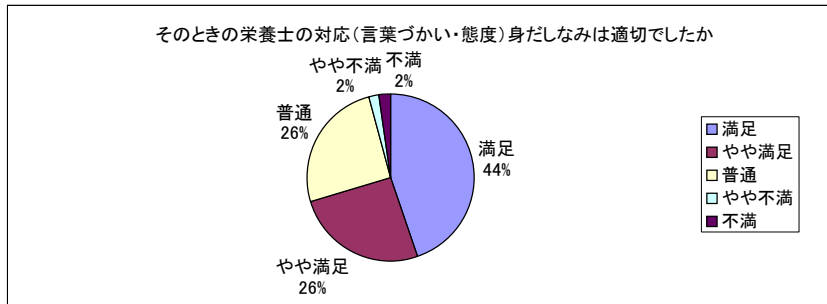
ア、栄養指導の内容は理解いただけましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
20	8	16	1	1	46	34	39	119
43.5%	17.4%	34.8%	2.2%	2.2%	100.0%			



イ、そのときの栄養士の対応(言葉づかい・態度)、身だしなみは適切でしたか

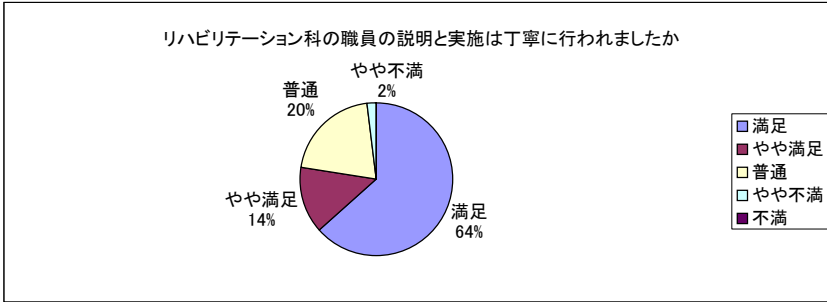
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
21	12	12	1	1	47	35	37	119
44.7%	25.5%	25.5%	2.1%	2.1%	100.0%			



⑤リハビリ

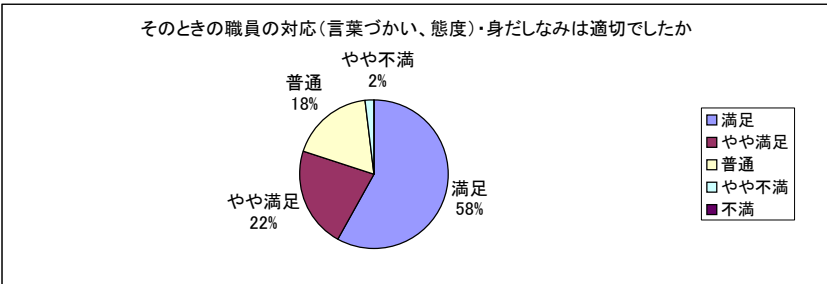
ア、リハビリテーション科の職員の説明と実施は丁寧に行われましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
31	7	10	1	0	49	32	38	119
63.3%	14.3%	20.4%	2.0%	0.0%	100.0%			



イ、そのときの職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみは適切でしたか

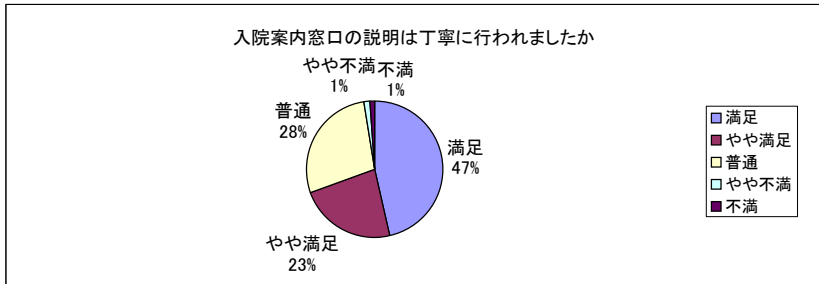
満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
29	11	9	1	0	50	33	36	119
58.0%	22.0%	18.0%	2.0%	0.0%	100.0%			



⑥事務等

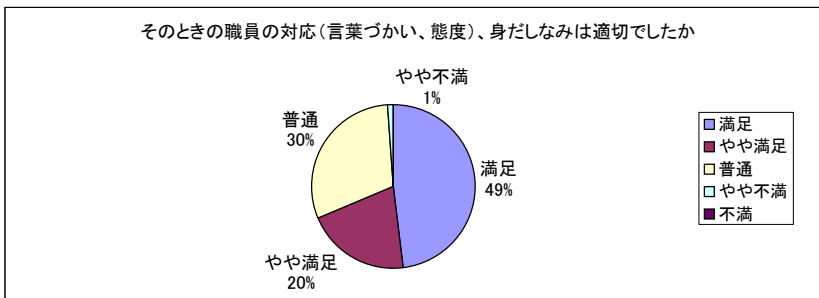
ア、入院案内窓口の説明は丁寧に行われましたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
38	19	23	1	1	82	17	20	119
46.3%	23.2%	28.0%	1.2%	1.2%	100.0%			



イ、そのときの職員の対応(言葉づかい態度)、身だしなみは適切でしたか

満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計	該当なし	未記入	合計
40	17	25	1	0	83	17	19	119
48.2%	20.5%	30.1%	1.2%	0.0%	100.0%			



病棟	性別	年齢	ご意見
本館4階	女性	60歳代	一人生活の人が多い最近、銀行のATMが市内全銀行の取り扱いが出来るようになってほしいです。看護職員さんの対応は満足しています。
本館4階	男性	80歳以上	当院の益々のご発展を期待します。
本館4階	女性	50歳代	ここは患者のプライバシーを人に漏らしてはいけないと思いますし、病院に入院中の人に不安を与えてはいけません。病気をなおして帰るところが病気になって帰ってうつ病になります。それでは私達は困りますので気をつけて下さい。
本館4階	女性	70歳代	手術をしていただいた先生、とてもよくなりました。ありがとうございました。リハビリの先生もとても親切でよくしていただきありがとうございました。看護師の皆さんとてもよくして下さいました。薬剤師の説明、全部理解できました。レントゲンの皆さん何回も親切にしてくださいました。検査は一度ですがきちんとしていただいた。リハビリテーションはとても若い方なのに親切にしてくださいました。その他の職員の皆さん信頼できました。
本館4階	女性	60歳代	テレビのカード代が高すぎます。食事の時にしかテレビをつけないのにすぐカード度数がなくなります。以前は、カード度数が2,400で1,000円だったそうですが、是非考慮して下さい。
本館4階	男性	70歳代	地域医療の中核病院としてますますの充実発展を期待しております。施設、医療スタッフも素晴らしい。
本館5階	女性	50歳代	皆様に親切にしてくださいありがとうございました。
本館5階	女性	80歳以上	医師の回診を増やして下さったら安心するんですが！患者にとって毎日が不安であるので。
本館6階	男性	70歳代	簡単な運動について何か施設が考えられないか。
本館6階	男性	70歳代	夜間の付き添いが必要な時に貸し布団、毛布などが用意されているとありがたいと思います。
本館7階	男性	60歳代	寒かった時、毛布を貸してほしいと伝えたが貸してもらえず、寒かった。腹、足がむくんでいるので心配。薬が合わないのではないか。
本館7階	男性	60歳代	入院して付き添いがいる時にサマーベッドのような貸し出しがあるといいと思います。他の病院にはあるから全部自宅から持ってくるのは大変です。夜間の看護師が2人では少ないと思います。
本館7階	女性	50歳代	玄関の受付の対応が悪かった。大勢の人の対応を一人でも多い職員でしてほしい。言葉づかいがきつかったです。
本館7階	女性	40歳代	頼んだ事に対してすぐに対応してくれない！再度聞いてみると忘れていた様子で何度か同じ件でありました。
北3階	男性	80歳以上	家族と同じ思いで、お世話戴いている事に感謝しています。
北3階	男性	80歳以上	医療機器、病衣(10年以上も同じ)などの数・品質の充実を考慮していただければと思います。
北3階	女性	80歳以上	お世話になり大変感謝しております。清拭等いつなされるのか知らせてもらいたい。入院生活の一日の予定などを知らせてもらいたい。(点滴、回診、着替等)
北3階	男性	50歳代	満足です。
北4階	女性	80歳以上	散歩ができるようなところがあればいいと思う。
北4階	女性	70歳代	色々、親切にして頂きありがとうございました。
北4階	男性	80歳以上	いろいろな時に説明がない。薬剤師の説明何もない。
北4階	男性	70歳代	いつもお世話になり、ありがとうございます。病室でのお見舞いの方のおしゃべりはほどほどにして、談話室を利用するように決めて下さい。貼り紙等して下さい。病人が迷惑することがわかります。
北5階	女性	70歳代	看護師さんありがとうございますいつも笑顔で心が和みます。話もよく聞いてくれますし、大変な仕事なのに頭が下がります。これからもよろしくお祈りします。

病棟	性別	年齢	ご意見
北5階	女性	20歳代	先生も看護師さんも助産師さんもととても親切で優しくお産も心強かったです。また、次の子ができて敦賀病院にお世話になりたいと思います。ありがとうございます。
北5階	女性	60歳代	ありがとうございました。
北5階	女性	30歳代	看護師さんの話しやすさにびっくりしました。万が一また入院するならこの病床がよいと思いました。いろいろ話をしてくれて看護師さんありがとう。
北5階	女性	50歳代	浴室のマットがあまりにもびっしょりぬれていたのだけが気になってしまいました。
北5階	女性	30歳代	病室近くに自販機があると助かった。
北5階	女性	30歳代	初めての出産で突然の破水で不安だったんですが、ナースさんの声かけやサポートによりすごく素敵な出産をさせていただけたと思っています。本当にありがとうございました。二人目に対して前向きに取り組めそうな出産をさせて頂けて本当に幸せです。
北5階	女性	70歳代	北病棟の階ごとに洗濯機がほしかったです。