

## 【患者満足度調査結果(入院)】

患者満足度調査のアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。  
 今回の結果を参考に、より良い医療サービスの提供に取り組んでいきたいと思っております。

### 調査対象

入院病棟(性別)	① 3階病棟 (男性 14名 女性 9名) ② 4階東病棟(男性 7名 女性 3名) ③ 4階西病棟 (男性 8名 女性 8名)
年 齢	①20歳未満(2名) ②20歳代(0名) ③30歳代(2名) ④40歳代(3名) ⑤50歳代(7名) ⑥60歳代(12名) ⑦70歳代(8名) ⑧80歳代(13名) ⑨90歳以上(2名)

	不満	やや不満	普通	ほぼ満足	満足
	1	2	3	4	5
<b>施設・入院生活について</b>	結 果 (平均点)				
(1) トイレ及び洗面所は清潔で使いやすいですか？	4.4				
(2) 病棟及び病室の設定温度はいかがですか？	4.1				
(3) 病棟及び病室の清掃は行き届いていますか？	4.4				
(4) 病棟及び病室内の静けさはいかがですか？	3.8				
(5) 病室の設備(テレビ、ロッカー、カーテンなど)はいかがですか？	4.1				
(6) 入浴・シャワーを利用された方にお尋ねします。					
a 入浴・シャワーの設備はいかがでしたか？	4.2				
b 入浴・シャワーの回数はいかがでしたか？	3.9				
(7) 売店の印象はいかがでしたか？	3.7				
(8) デイルームの利用状況はいかがでしたか？	3.6				
(9) 家族などの面会時間は適切ですか？	3.8				
(10) パジャマ・タオル等のレンタルをご利用の方にお尋ねします。 着心地・料金・交換など、レンタル制度はいかがですか？	3.6				
(11) 個室をご利用の方にお尋ねします。 設備・個室料金等はいかがですか？	3.4				
<b>入退院について</b>	結 果 (平均点)				
(1) 入院時にお渡しした「入院のしおり」の内容や入院生活に関する説明はいかがでしたか？	4.0				
(2) 受付職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.2				

**【患者満足度調査結果(入院)】**

医師について	結 果 (平均点)
(1) 医師の回診時間は適切ですか？	4.1
(2) 症状に対して適切に対応していますか？	4.3
(3) 医師による治療経過や手術内容などの説明は納得(満足)されましたか？	4.4
(4) 担当医に信頼感が持てますか？	4.4
(5) 患者さんの様々な悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？	4.1
(6) 医師から看護師への連絡は取れていますか？	4.1
(7) 医師の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがですか？	4.4
(8) 患者さんのプライバシーの保護に関してはいかがですか？	4.1
(9) 退院後の注意事項などに関する説明を受けられた方にお尋ねします。説明の内容はいかがでしたか？	4.2
病棟看護職員について	結 果 (平均点)
(1) 話しやすい雰囲気を持っていますか？	4.2
(2) 患者さんが頼んだ事に対して確実に対応していますか？	4.1
(3) 患者さんの様々な悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？	4.2
(4) 看護職員の説明に納得(満足)されましたか？	4.2
(5) 看護職員同士の連絡は取れていますか？	3.9
(6) 看護職員から医師への連絡は取れていますか？	4.1
(7) 看護職員の対応(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがですか？	4.2
(8) 患者さんのプライバシーの保護に関してはいかがですか？	4.1
(9) ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間はいかがですか？	3.9
(10) 採血を受けられた方にお尋ねします。看護職員の採血の技術はいかがですか？	4.3
(11) 看護職員の介助で身体を移動された方にお尋ねします。その時の手際の良さはいかがですか？	4.0
(12) シーツ交換を受けられた方にお尋ねします。シーツが汚れた時にすぐに交換されましたか？	3.9
(13) 看護職員に身体を拭いてもらった方にお尋ねします。その時の拭き方やお湯の温度はいかがでしたか？	4.1
(14) 寝巻き(パジャマ)の交換をされた方にお尋ねします。その時の手際の良さはいかがでしたか？	3.9
(15) 排泄時の介助を受けられた方にお尋ねします。その時の介助は手早く確実にできていましたか？	4.2

**【患者満足度調査結果(入院)】**

その他職員に関して	結 果 (平均点)
(1) 薬剤師の説明を受けられた方にお尋ねします。	
a お薬の飲み方や効能などについての説明は分かりやすかったですか？	4.3
b その時の薬剤師の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.4
(2) 放射線科(レントゲン、CT、MRIなど)での検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 放射線技師の検査に関する説明は十分でしたか？	4.4
b 検査中の技師の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.3
(3) 検査室(心電図、超音波など)で検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査技師の検査に関する説明は十分でしたか？	4.3
b その時の職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.3
(4) 内視鏡検査を受けられた方にお尋ねします。	
a 検査に関する説明は十分でしたか？	4.3
b 検査の時に職員から声掛けはありましたか？	4.3
c その時の職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.3
(5) 栄養指導を受けられた方にお尋ねします。	
a 栄養士の説明は十分でしたか？	3.8
b 栄養士の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.8
(6) ソーシャルワーカーを利用された方にお尋ねします。	
a 相談内容に関する説明は十分でしたか？	3.9
b その時の職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	3.9
(7) 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。	
a 訓練内容に関する説明は十分でしたか？	4.1
b その時の職員の応対(言葉遣い、態度)、身だしなみはいかがでしたか？	4.2
食事について	結 果 (平均点)
(1) 食事のメニューはいかがですか？	3.5
(2) 食事の味はいかがですか？	3.5
(3) 食事の温度は適切ですか？	3.8
(4) 配膳時間はいかがですか？	3.8
(5) 食事の量はいかがですか？	3.6

**【患者満足度調査結果(入院)】**

ホームページに関して	結 果 (平均点)
(1) 当院のホームページをご覧になった方にお尋ねします。 情報提供の内容は十分でしたか？	3.4
全般的な事に関して	結 果 (平均点)
(1) 今後も当院を利用したいと思われませんか？	4.6
(2) 当院を他の方に紹介したいと思われませんか？	4.3
	結 果 (平均点)
(3) この病院について総合的にはどう思われますか？	4.2
(4) 当院を何でお知りになりましたか？(複数回答あり)	
①他医療機関の紹介で	8人
②家族や知人の勧めで	12人
③インターネット(当院ホームページ含む)を見て	2人
④新聞・TV・雑誌などの広報媒体	2人
⑤当院の公開講座に参加したから	0人
⑥当院医師の講演を見て	0人
⑦救急搬送されたから	4人
⑧勤務先や自宅が近く、以前から知っていた	28人
⑨その他	2人
回答なし	8人
(5) 当院を選択した理由は何ですか？(複数回答あり)	
①医療施設や設備が良いから	12人
②良い医師が居るから	13人
③言葉遣いや態度など対応が良いから	7人
④評判が良いから	2人
⑤待ち時間が少ないから	2人
⑥交通の便が良いから	6人
⑦駐車場があるから	9人
⑧勤務先に近いから	2人
⑨自宅が近いから	25人
⑩他の医療機関からの紹介で	10人
⑪その他	3人
回答なし	8人