

当院入院に関するアンケート調査結果報告

1. 調査目的

- ① 日ごろ提供している医療サービスを患者がどのように評価し、また何を望んでいるのかを再確認する。
- ② 調査結果を分析することにより改善すべき点を明確化し、優先順位に基づき改善を実施する。
- ③ 継続的に調査を行うことで、より良いサービスの向上に努める。

2. 実施期間

平成25年11月5日（火）から各病棟にて配布開始

3. 実施方法

- ・配布先 退院または退院予定者
- ・配布枚数 250枚（各病棟25枚）を予定
- ・配布方法 各病棟にて職員が説明しながらアンケート用紙を配布。
（アンケート用紙と記入用の鉛筆をセットして渡す。）
- ・回収方法 各病棟および玄関付近に回収箱を設置。
また、スタッフへの手渡しによる回収を行う。

4. 調査項目

- ・対象者の属性、当院の選択理由、入院期間、総合評価、職員の対応、入院環境、施設設備・サービス、自由意見。

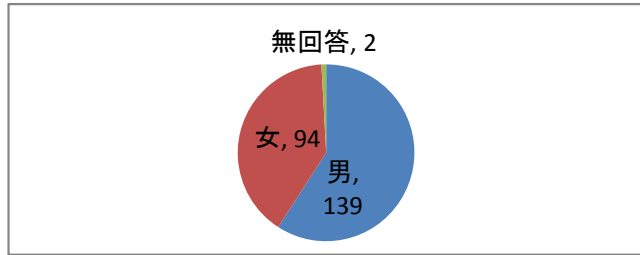
5. サンプル数

- ・配布数 250件、有効回収数 235件、有効回収率 94.0%

I 患者様について

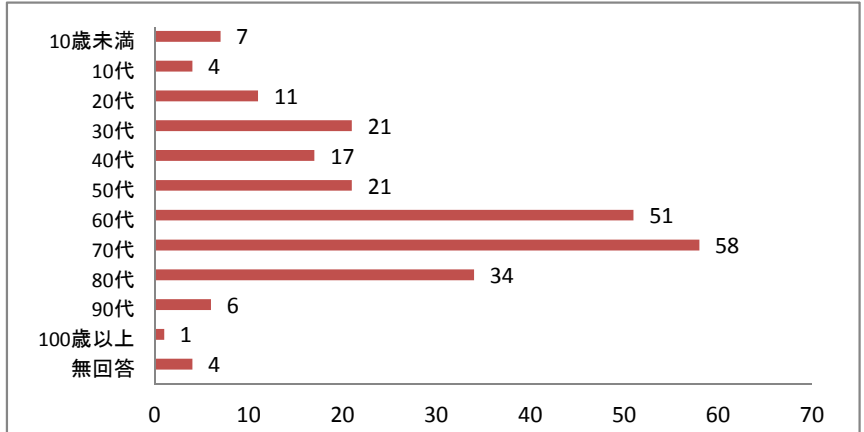
I-1 性別

性別	回答数	構成比
男	139	59.1%
女	94	40.0%
無回答	2	0.9%
総計	235	100.0%



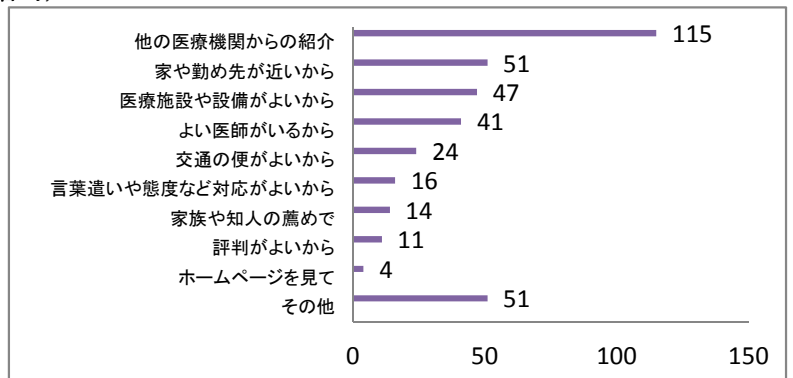
年齢

10歳未満	7	3.0%
10代	4	1.7%
20代	11	4.7%
30代	21	8.9%
40代	17	7.2%
50代	21	8.9%
60代	51	21.7%
70代	58	24.7%
80代	34	14.5%
90代	6	2.6%
100歳以上	1	0.4%
無回答	4	1.7%
総計	235	100.0%



I-2 当院を受診した理由をお答えください。(複数回答可)

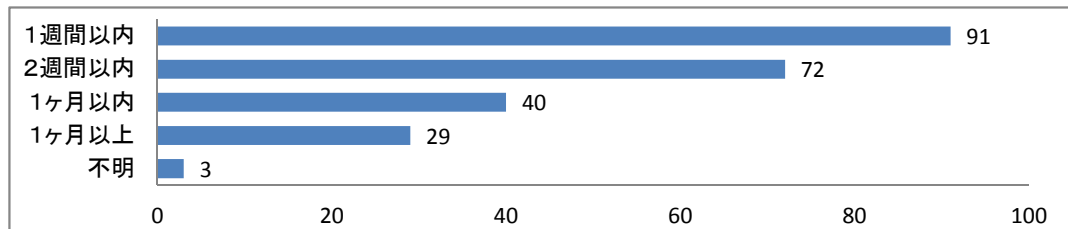
受診理由	回答数	構成比
他の医療機関からの紹介	115	31.6%
家や勤め先が近いから	51	14.0%
医療施設や設備がよいから	47	12.9%
よい医師がいるから	41	11.3%
交通の便がよいから	24	6.6%
言葉遣いや態度など対応がよいから	16	4.4%
家族や知人の薦めで	14	3.8%
評判がよいから	11	3.0%
ホームページを見て	4	1.1%
その他	51	14.0%
総計	364	100%



II 入院状況について

II-1 入院期間を教えてください。

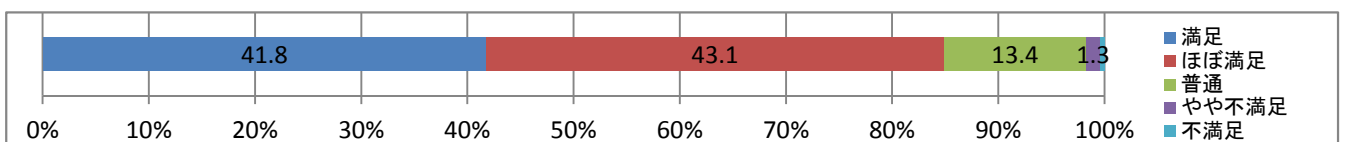
有効回答数	1週間以内	2週間以内	1ヶ月以内	1ヶ月以上	不明
235	91	72	40	29	3
100%	38.7%	30.6%	17.0%	12.3%	1.3%



III 総合評価

III-1 当院を総合的にみて満足していただけましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
232	97	100	31	3	1	4.2
100%	41.8%	43.1%	13.4%	1.3%	0.4%	

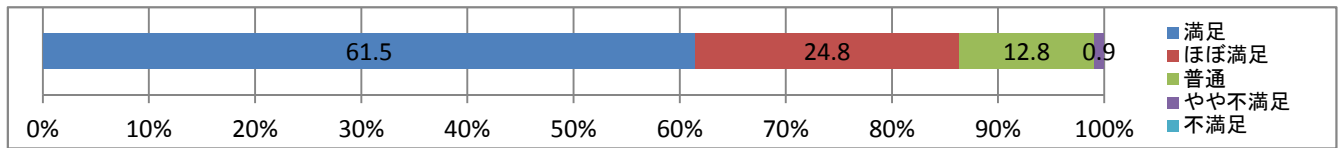


IV 職員の対応

【医師について】

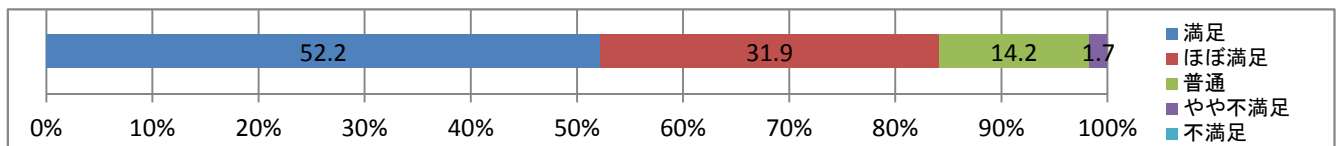
IV-1-1 あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
234	144	58	30	2	0	4.5
100%	61.5%	24.8%	12.8%	0.9%	0.0%	



IV-1-2 医師からの治療に関する説明は、わかりやすく、ていねいでしたか？

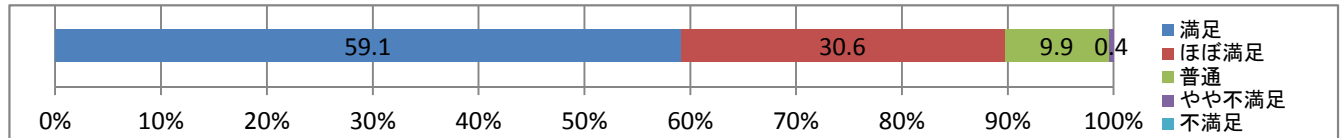
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
232	121	74	33	4	0	4.3
100%	52.2%	31.9%	14.2%	1.7%	0.0%	



【看護師について】

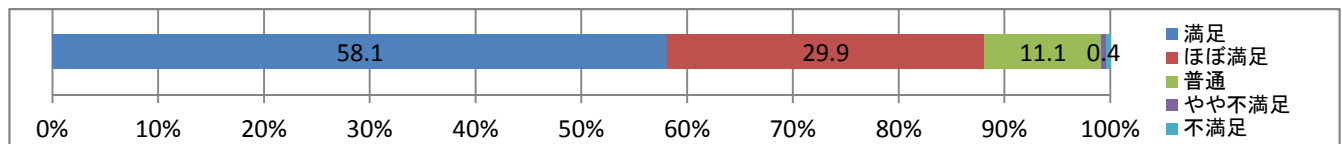
IV-2-1 看護師は、あなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
232	137	71	23	1	0	4.5
100%	59.1%	30.6%	9.9%	0.4%	0.0%	



IV-2-2 看護師の対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

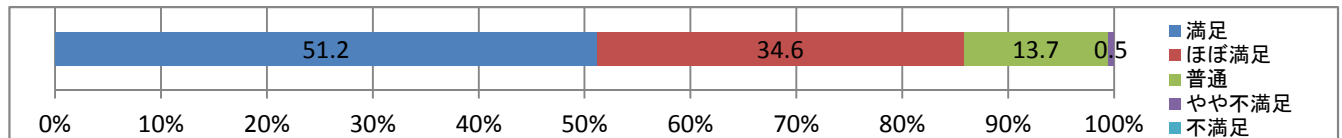
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
234	136	70	26	1	1	4.4
100%	58.1%	29.9%	11.1%	0.4%	0.4%	



【その他の職員について】

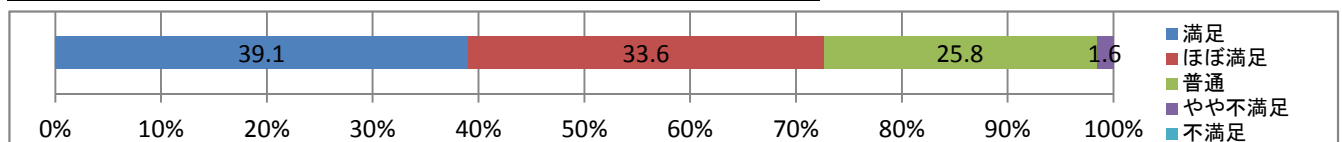
IV-3-1 薬剤師(薬の説明を行った職員)の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
211	108	73	29	1	0	4.4
100%	51.2%	34.6%	13.7%	0.5%	0.0%	



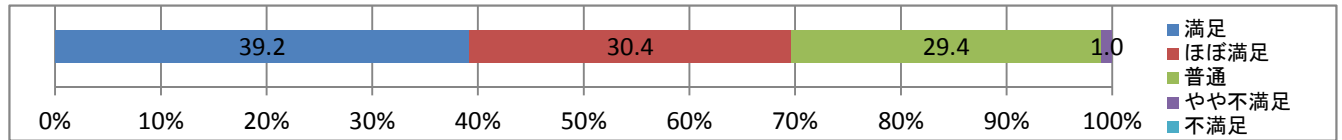
IV-3-2 管理栄養士の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
128	50	43	33	2	0	4.1
100%	39.1%	33.6%	25.8%	1.6%	0.0%	



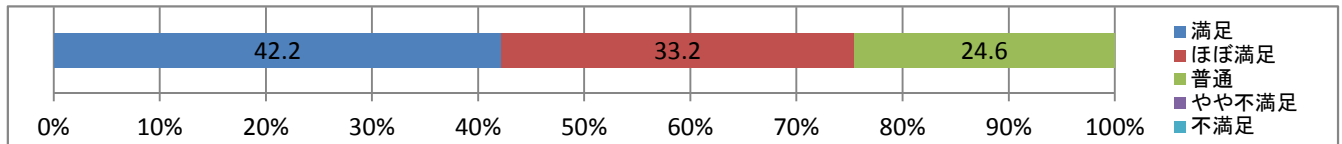
IV-3-3 理学療法士、作業療法士（リハビリの説明）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
102	40	31	30	1	0	4.1
100%	39.2%	30.4%	29.4%	1.0%	0.0%	



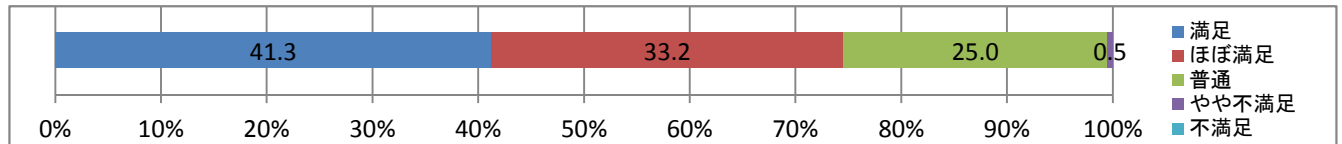
IV-3-4 検査技師（採血や心電図検査などを担当した職員）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
187	79	62	46	0	0	4.2
100%	42.2%	33.2%	24.6%	0.0%	0.0%	



IV-3-5 放射線技師（レントゲン、CT、MRIなどを担当した職員）の説明と対応は、わかりやすく、ていねいでしたか？

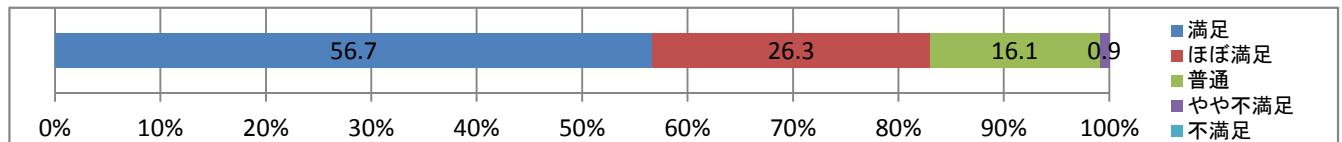
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
184	76	61	46	1	0	4.2
100%	41.3%	33.2%	25.0%	0.5%	0.0%	



【職員の服装について】

IV-4-1 職員の身だしなみ・服装はいかがでしたか？

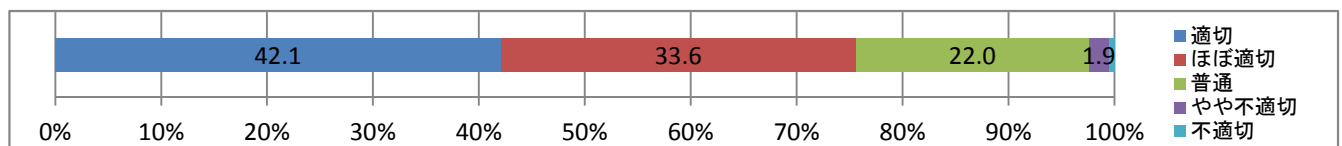
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
221	127	56	36	2	0	4.4
100%	56.7%	26.3%	16.1%	0.9%	0.0%	



V 入院環境

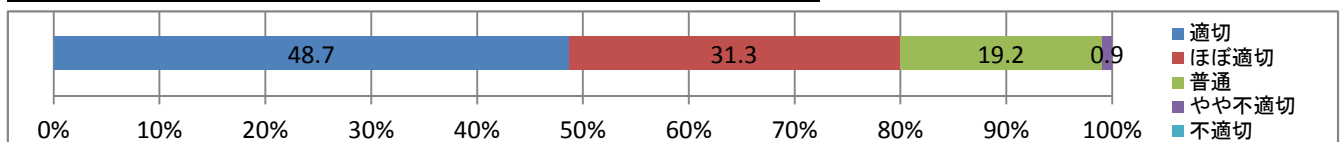
V-1 お見舞い・面会の時間は適切でしたか？

有効回答数	適切	ほぼ適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
214	90	72	47	4	1	4.1
100%	42.1%	33.6%	22.0%	1.9%	0.5%	



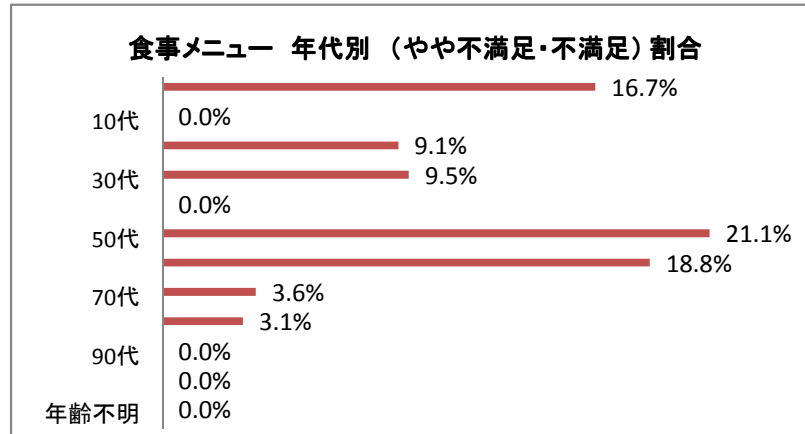
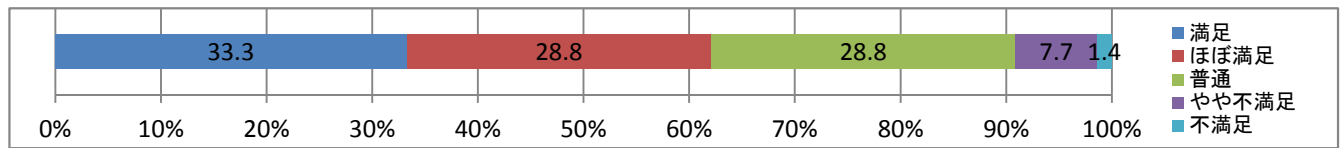
V-2 消灯、起床時間は適切でしたか？

有効回答数	適切	ほぼ適切	普通	やや不適切	不適切	※平均値
224	109	70	43	2	0	4.3
100%	48.7%	31.3%	19.2%	0.9%	0.0%	



V-3 食事のメニューは満足されましたか？

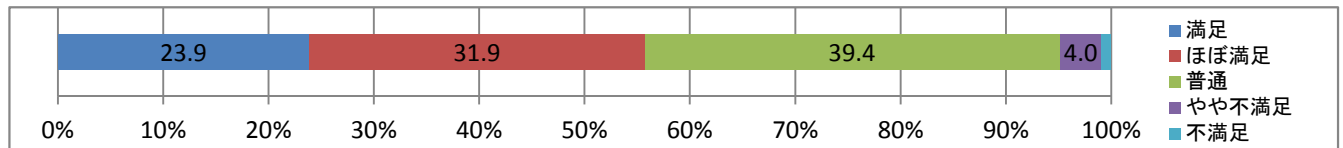
有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
222	74	64	64	17	3	3.9
100%	33.3%	28.8%	28.8%	7.7%	1.4%	



VI 施設設備・サービス

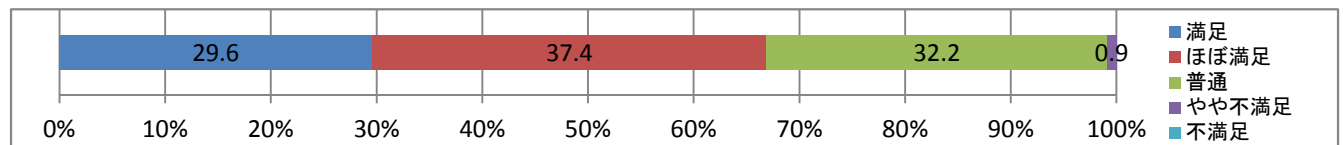
VI-1 案内図・掲示板の見やすさ・わかりやすさは、いかがでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
226	54	72	89	9	2	3.7
100%	23.9%	31.9%	39.4%	4.0%	0.9%	



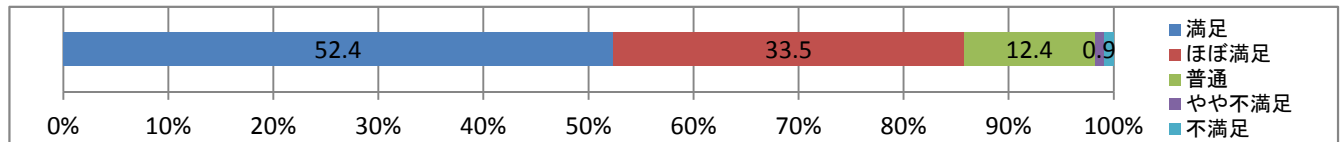
VI-2 病室でのプライバシーは守られていると感じましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
230	68	86	74	2	0	4.0
100%	29.6%	37.4%	32.2%	0.9%	0.0%	



VI-3 病室、トイレ等の清掃は行き届いていましたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
233	122	78	29	2	2	4.4
100%	52.4%	33.5%	12.4%	0.9%	0.9%	



VI-4 病室の環境 (冷暖房・照明など) はいかがでしたか？

有効回答数	満足	ほぼ満足	普通	やや不満足	不満足	※平均値
233	91	85	49	6	2	4.1
100%	39.1%	36.5%	21.0%	2.6%	0.9%	

