

平成22年度 入院患者アンケート報告書

◇ 実施日

平成23年2月23日(水)

※回収箱は2月25日(金)まで設置

◇ 方法

看護師さんにより、患者さんにアンケート用紙を配布して頂いた。

◇ 回収率

配布予定： 380枚※

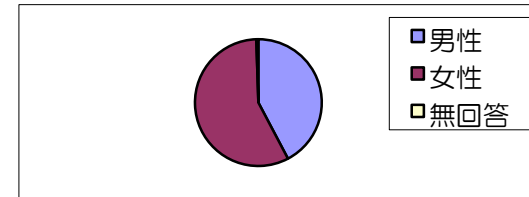
回収数： 194枚 ⇒⇒回収率 51.1%

※配布数は病床数380床を前提としています。

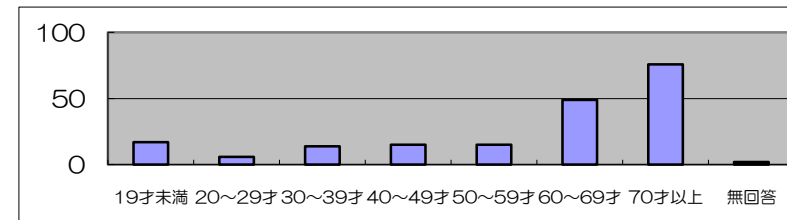
平成22年度 入院患者アンケート 集計

◇ 実施日：平成23年2月23日（水曜日）

ア. 性別			
男性	82		
女性	111		
無回答	1	小計	194

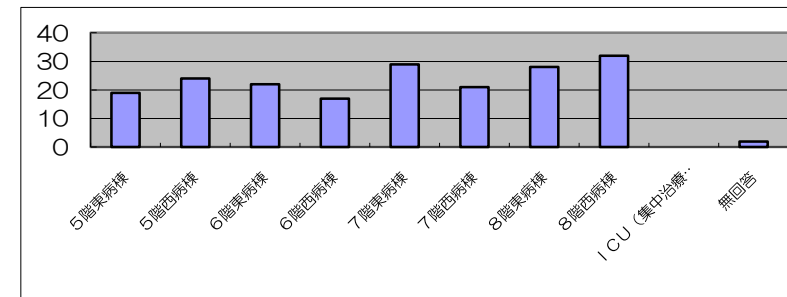


イ. 年齢			
19才未満	17		
20～29才	6		
30～39才	14		
40～49才	15		
50～59才	15		
60～69才	49		
70才以上	76		
無回答	2	小計	194



◆考察 回答が多いのは、前回同様70才以上、次いで60～69才である。60才以上の回答は約64%。

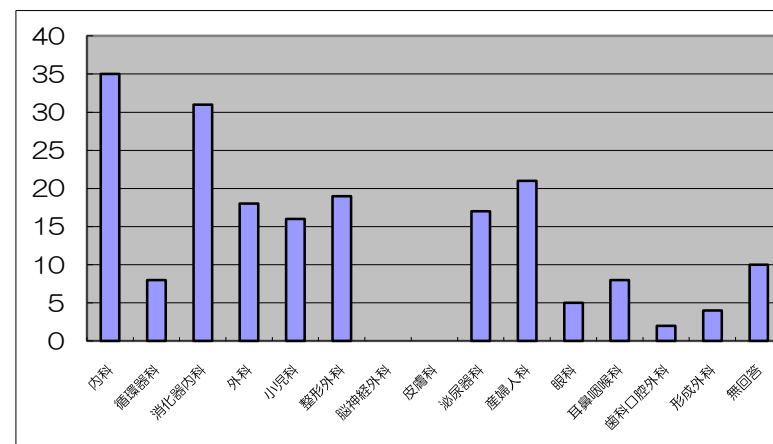
ウ. 現在入院されている病棟			
5階東病棟	19		
5階西病棟	24		
6階東病棟	22		
6階西病棟	17		
7階東病棟	29		
7階西病棟	21		
8階東病棟	28		
8階西病棟	32		
ICU（集中治療室）	0		
無回答	2	小計	194



平成22年度 入院患者アンケート 集計

工. 入院治療を受けている診療科

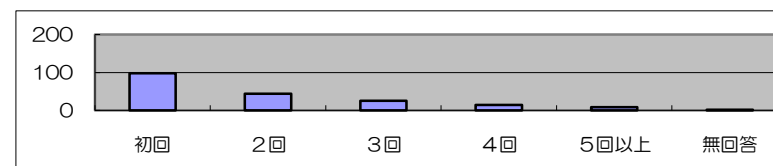
内科	35
循環器科	8
消化器内科	31
外科	18
小児科	16
整形外科	19
脳神経外科	0
皮膚科	0
泌尿器科	17
産婦人科	21
眼科	5
耳鼻咽喉科	8
歯科口腔外科	2
形成外科	4
無回答	10
小計	194



◆考察 前回同様に、回答数が多いのは内科、次いで消化器内科が多かった。

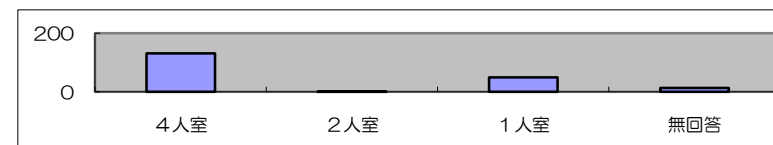
オ. 当病院に入院されたのは何回ですか

初回	98
2回	44
3回	26
4回	15
5回以上	9
無回答	2
小計	194



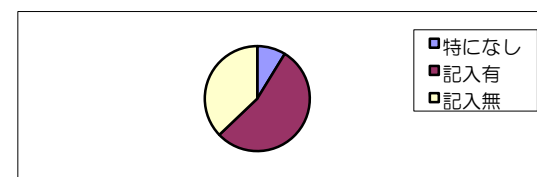
カ. 入院されている部屋

4人室	131
2人室	1
1人室	49
無回答	13
小計	194



キ. 入院中、最も良かった印象があればご記入ください

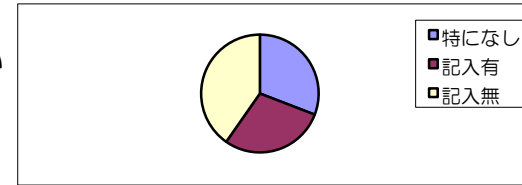
特になし	17
記入有	105
記入無	72
小計	194



平成22年度 入院患者アンケート 集計

ク. 入院中、不満足な点・改善が必要と思われる点にお気づきでしたらご記入ください

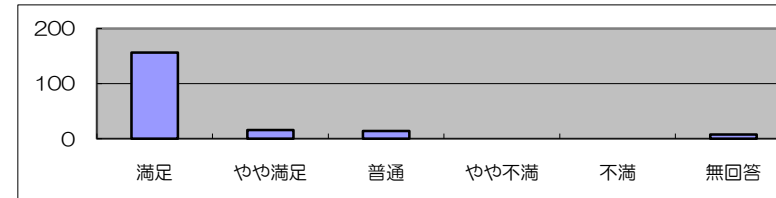
特になし	62		
記入有	58		
記入無	81	小計	201



ケ. 以下の各職員の言葉使い・態度はいかがでしたか

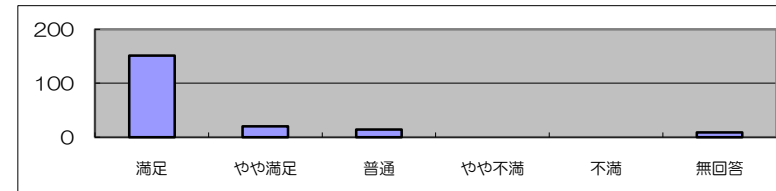
A 医師

満足	156		
やや満足	16		
普通	14		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	8	小計	194



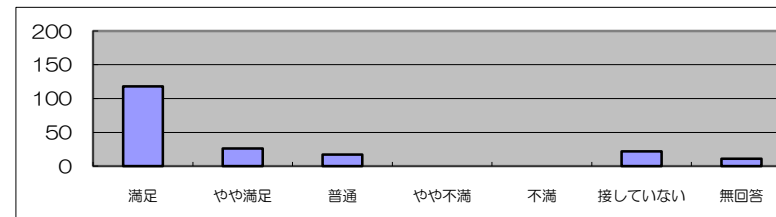
B 看護師

満足	151		
やや満足	20		
普通	14		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	9	小計	194



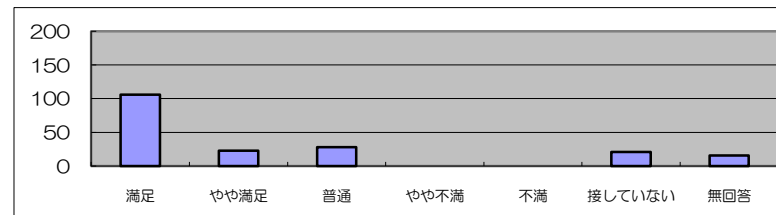
C 看護補助

満足	118		
やや満足	26		
普通	17		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	22		
無回答	11	小計	194



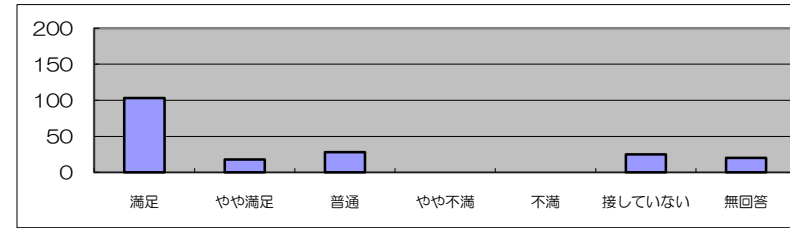
D 検査技師

満足	106		
やや満足	23		
普通	28		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	21		
無回答	16	小計	194

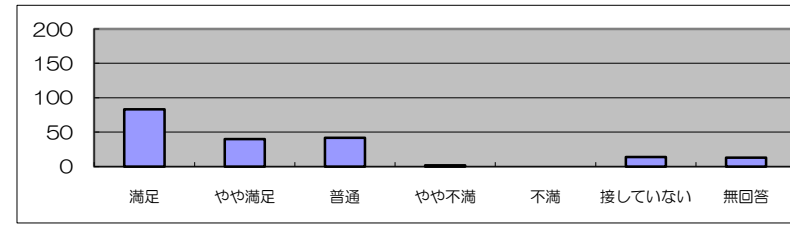


平成22年度 入院患者アンケート 集計

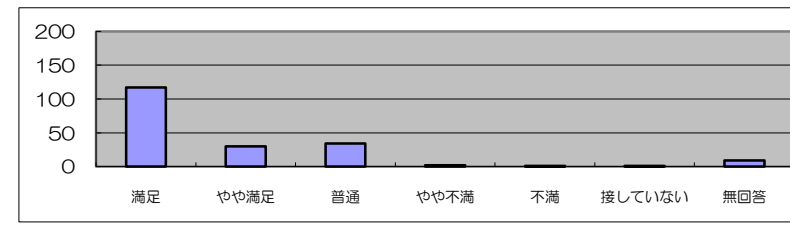
E 薬剤師			
満足	103		
やや満足	18		
普通	28		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	25		
無回答	20	小計	194



F 受付・事務職員			
満足	83		
やや満足	40		
普通	42		
やや不満	2		
不満	0		
接していない	14		
無回答	13	小計	194



G 清掃作業員			
満足	117		
やや満足	30		
普通	34		
やや不満	2		
不満	1		
接していない	1		
無回答	9	小計	194

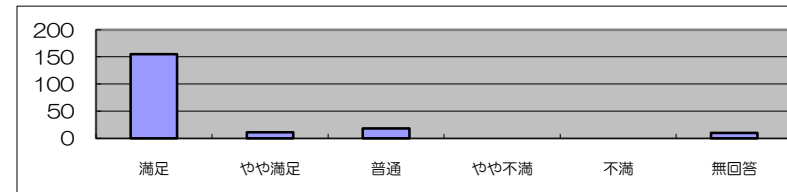


◆考察 満足度が最も高いのは、前回同様に看護師、次いで医師である。また、病棟で顔をあわせる看護補助、清掃作業員も評価が高い。

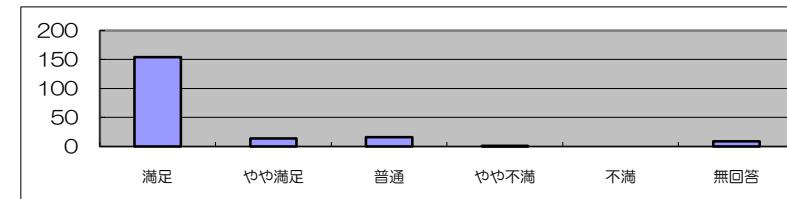
平成22年度 入院患者アンケート 集計

コ. 以下の各職員の身だしなみ（服装・髪型等）はいかがでしたか

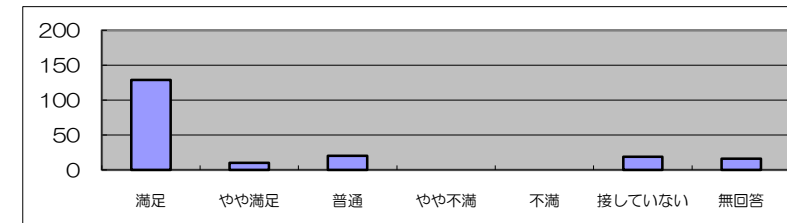
A 医師			
満足	155		
やや満足	11		
普通	18		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	10	小計	194



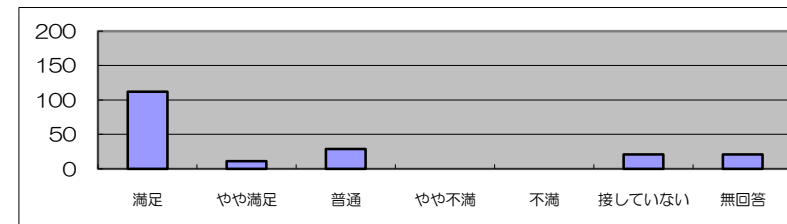
B 看護師			
満足	154		
やや満足	14		
普通	16		
やや不満	1		
不満	0		
無回答	9	小計	194



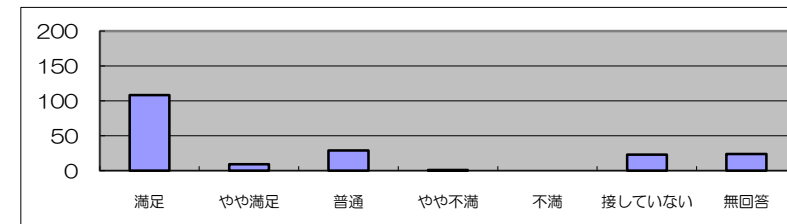
C 看護補助			
満足	129		
やや満足	10		
普通	20		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	19		
無回答	16	小計	194



D 検査技師			
満足	112		
やや満足	11		
普通	29		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	21		
無回答	21	小計	194

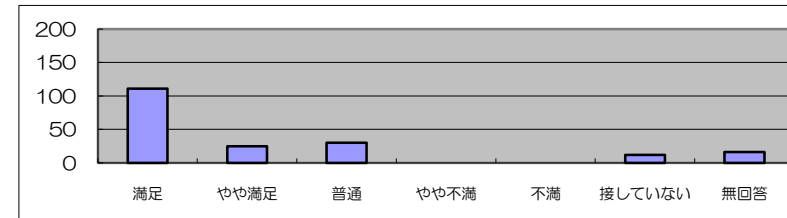


E 薬剤師			
満足	108		
やや満足	9		
普通	29		
やや不満	1		
不満	0		
接していない	23		
無回答	24	小計	194

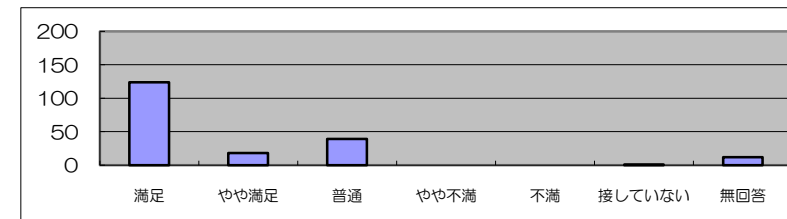


平成22年度 入院患者アンケート 集計

F 受付・事務職員			
満足	111		
やや満足	25		
普通	30		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	12		
無回答	16	小計	194

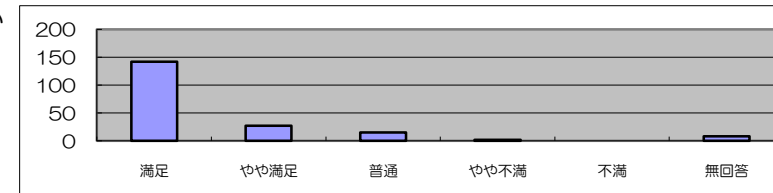


G 清掃作業員			
満足	124		
やや満足	18		
普通	39		
やや不満	0		
不満	0		
接していない	1		
無回答	12	小計	194

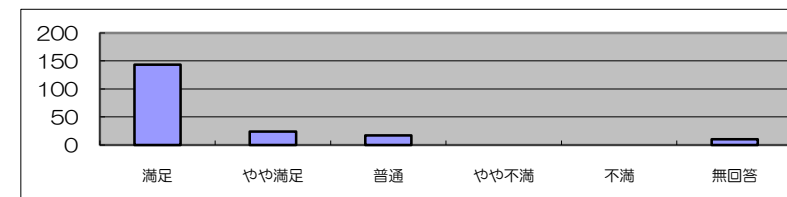


◆考察 前回同様、身だしなみにおいて満足度高いのは医師、次いで看護師である。また、病棟で顔をあわせる看護補助、清掃作業員も評価が高い。

サ. 医師からの病状や治療・検査についての説明は、納得（満足）のいくものでしたか			
満足	142		
やや満足	27		
普通	15		
やや不満	2		
不満	0		
無回答	8	小計	194



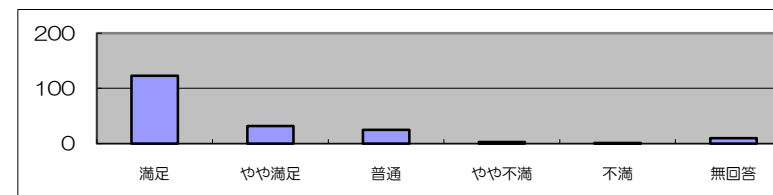
シ. 医師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか			
満足	143		
やや満足	24		
普通	17		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	10	小計	194



平成22年度 入院患者アンケート 集計

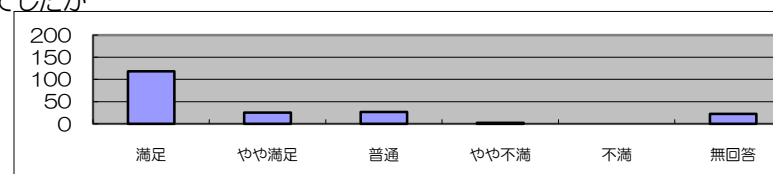
ス. 医師の診察時間に満足していますか

満足	123		
やや満足	32		
普通	25		
やや不満	3		
不満	1		
無回答	10	小計	194



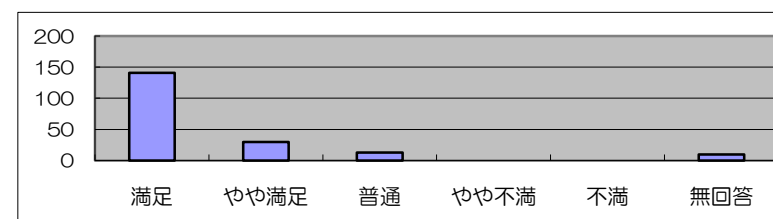
セ. 入院中の生活や病棟内の施設についての看護師の説明は、分かりやすくていねいでしたか

満足	118		
やや満足	25		
普通	27		
やや不満	2		
不満	0		
無回答	22	小計	194



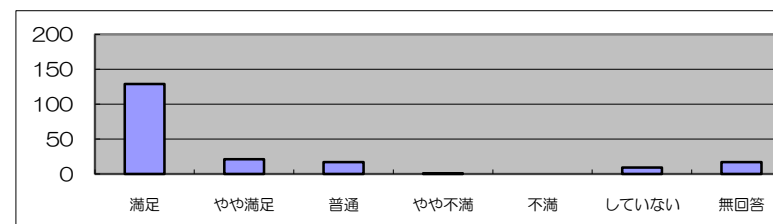
ソ. 看護師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

満足	141		
やや満足	30		
普通	13		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	10	小計	194



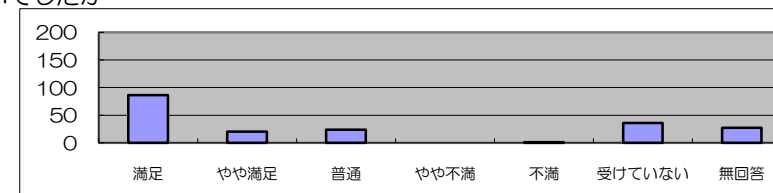
タ. ナースコールしてから看護師が来るまでの時間は適切でしたか

満足	129		
やや満足	21		
普通	17		
やや不満	1		
不満	0		
していない	9		
無回答	17	小計	194



チ. 薬剤師による服薬指導(薬の飲み方や効能・副作用の説明)は分かりやすくていねいでしたか

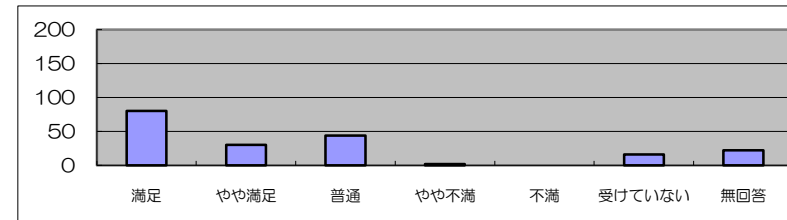
満足	86		
やや満足	20		
普通	24		
やや不満	0		
不満	1		
受けていない	36		
無回答	27	小計	194



平成22年度 入院患者アンケート 集計

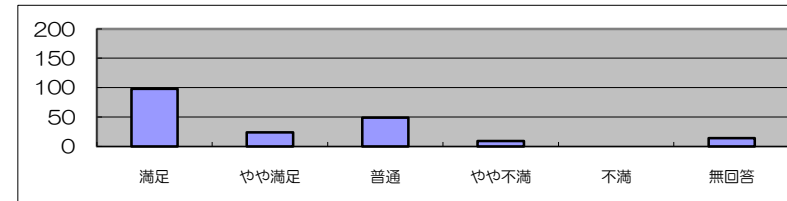
ツ. 入院時、2階の入院受付での説明は分かりやすくていねいでしたか

満足	80		
やや満足	30		
普通	44		
やや不満	2		
不満	0		
受けていない	16		
無回答	22	小計	194



テ. 面会時間（11：00～20：00）は適当だと思われませんか

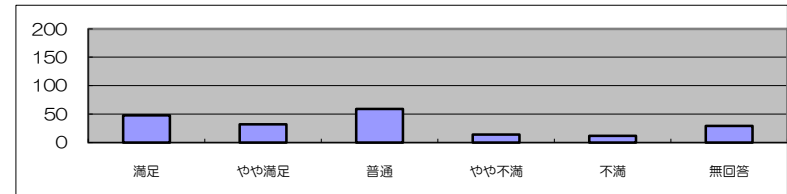
満足	98		
やや満足	24		
普通	49		
やや不満	9		
不満	0		
無回答	14	小計	194



ト. 食事についてはいかがでしたか

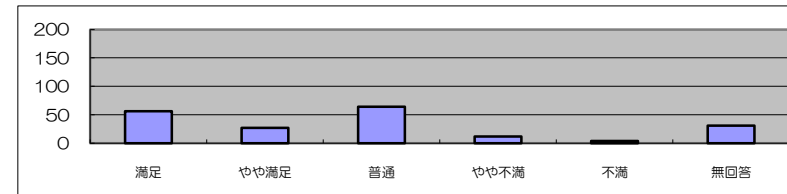
A 味付け

満足	48		
やや満足	32		
普通	59		
やや不満	14		
不満	12		
無回答	29	小計	194



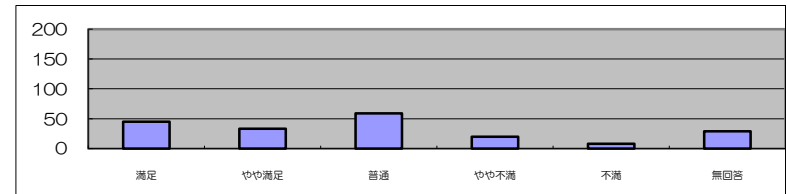
B 食事の量

満足	56		
やや満足	27		
普通	64		
やや不満	12		
不満	4		
無回答	31	小計	194



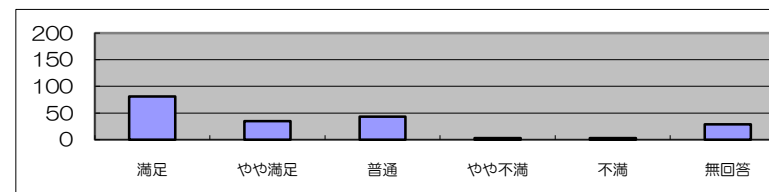
C メニュー構成

満足	45		
やや満足	33		
普通	59		
やや不満	20		
不満	8		
無回答	29	小計	194

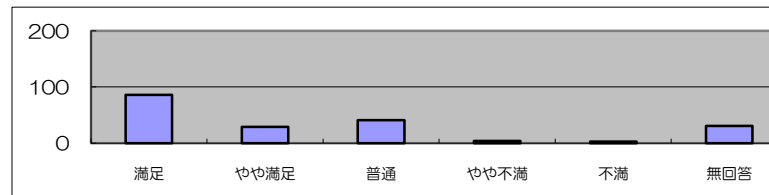


平成22年度 入院患者アンケート 集計

D 温度			
満足	81		
やや満足	35		
普通	43		
やや不満	3		
不満	3		
無回答	29	小計	194

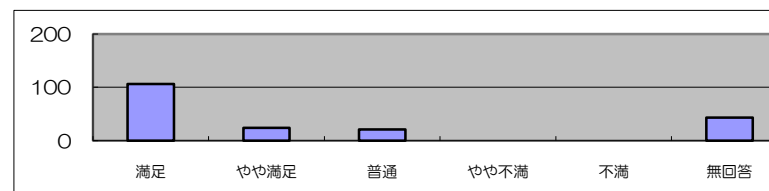


E 配膳時間			
満足	86		
やや満足	29		
普通	41		
やや不満	4		
不満	3		
無回答	31	小計	194



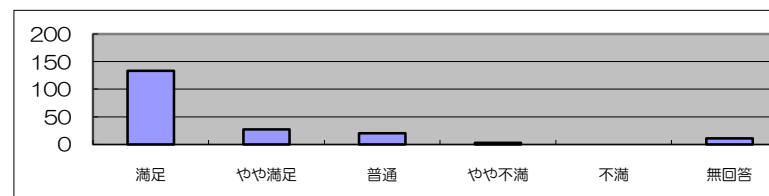
◆考察 温度、時間については評価が高い。食事の味付け、量、構成の項目は普通の割合が若干目立つ。

ナ. 看護補助の対応はいかがでしたか			
満足	106		
やや満足	24		
普通	21		
やや不満	0		
不満	0		
無回答	43	小計	194

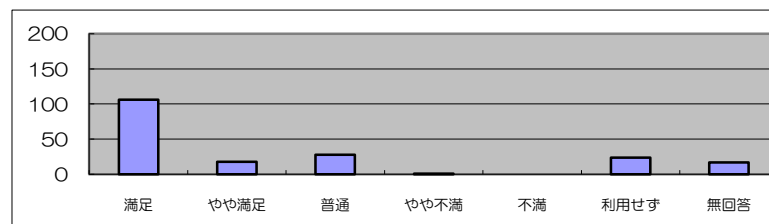


二. 病棟内の清掃状況（清潔感）はいかがでしたか

A 病室			
満足	133		
やや満足	27		
普通	20		
やや不満	3		
不満	0		
無回答	11	小計	194

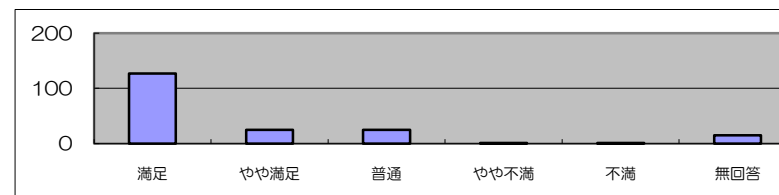


B デイルーム			
満足	106		
やや満足	18		
普通	28		
やや不満	1		
不満	0		
利用せず	24		
無回答	17	小計	194

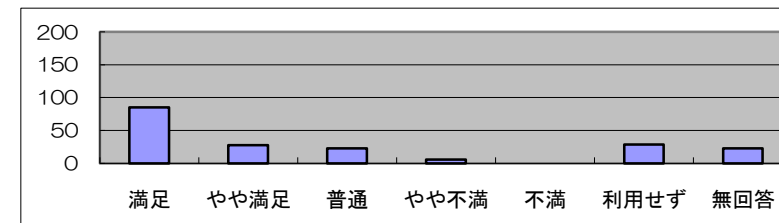


平成22年度 入院患者アンケート 集計

C トイレ			
満足	127		
やや満足	25		
普通	25		
やや不満	1		
不満	1		
無回答	15	小計	194

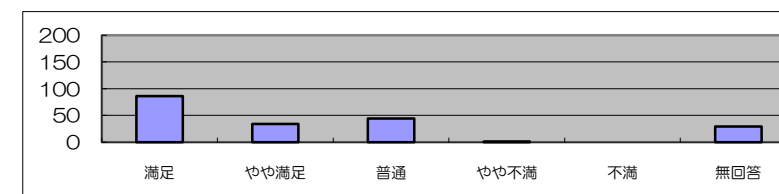


D 浴室			
満足	85		
やや満足	28		
普通	23		
やや不満	6		
不満	0		
利用せず	29		
無回答	23	小計	194

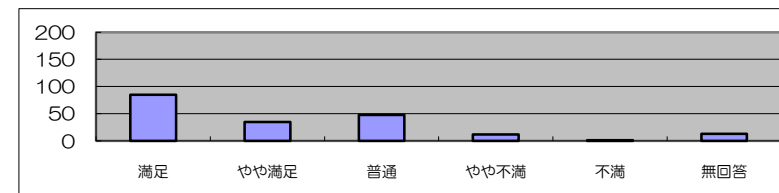


◆考察 病棟内の清掃状況については全体的に評価が高い

又. 病院内の案内表示（看板・サイン等）は分かりやすいものでしたか			
満足	86		
やや満足	34		
普通	44		
やや不満	1		
不満	0		
無回答	29	小計	194



ネ. 病室内の空調（温度等）はいかがでしたか			
満足	85		
やや満足	35		
普通	48		
やや不満	12		
不満	1		
無回答	13	小計	194



ノ. 寝具類・病衣・タオル類について、ご使用の際に不快に感じられたことはありますか			
はい	18		
いいえ	142		
わからない	10		

平成22年度 入院患者アンケート 集計

ハ. 設問ノで「3. はい」と答えた方にお聞きます

①それはどのような商品でしたか

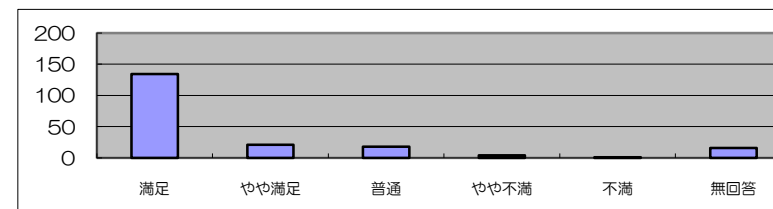
掛布団	11
肌掛布団	3
枕	3
マットレス	0
包布	0
敷布	0
枕カバー	2
病衣	4
カーテン	1
タオル類	1

②不快に感じられた理由は何でしょうか

汚れ	1
破れ	0
臭い	2
使い心地	14
色が嫌い	1

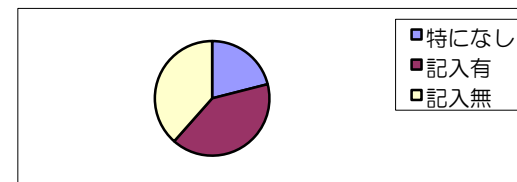
ヒ. 今回、当院で診療を受けられて良かったと感じられていますか

満足	134
やや満足	21
普通	18
やや不満	4
不満	1
無回答	16
小計	194



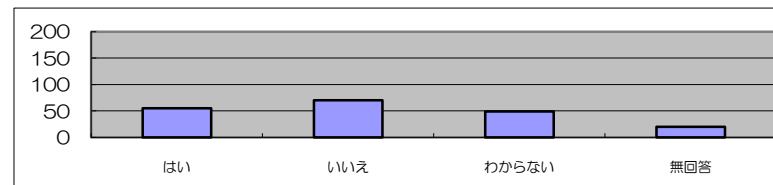
また、差し支えなければ、その理由をご記入ください。

特になし	41
記入有	79
記入無	75
小計	195



フ. 当院の医療安全対策の取り組みについてご存知ですか

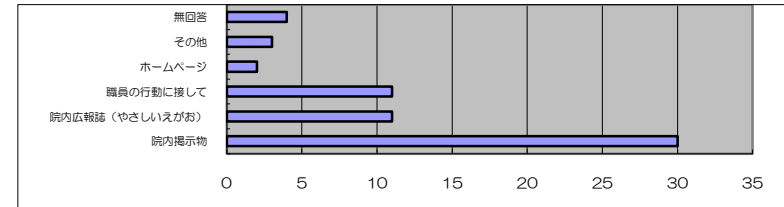
はい	55
いいえ	70
わからない	49
無回答	20
小計	194



平成22年度 入院患者アンケート 集計

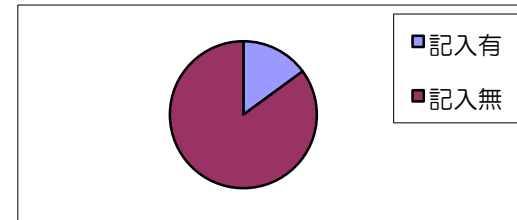
ハ. 設問へで「3. はい」と答えた方にお聞きします。何でお知りになりました

院内掲示物	30		
院内広報誌（やさしいえがお）	11		
職員の行動に接して	11		
ホームページ	2		
その他	3		
無回答	4	小計	61



ホ. 医療安全対策について患者様に知っていただく為には、今後どのような取り組みをすればよいと思いますか

記入有	29		
記入無	165	小計	194



アンケート調査票（入院用）

日頃より、より良い医療サービスを提供すべく取り組んでおりますが、至らぬ点多いかと存じます。今後のサービス向上を目的にアンケートを実施いたしますので、お手数ではございますが、ご協力をお願い申し上げます。

※ アンケート用紙は裏面にもございます。設問について、該当する番号に○印を付けてください。

※ 付き添いの方が記入される場合でも、内容は患者様ご本人についてご記入をお願いします。

ア. 性別

1. 男性 2. 女性

イ. 年齢

1. 19才以下 2. 20～29才 3. 30～39才 4. 40～49才 5. 50～59才
6. 60～69才 7. 70才以上

ウ. 現在入院されている病棟

1. 5階東病棟 2. 5階西病棟 3. 6階東病棟 4. 6階西病棟
5. 7階東病棟 6. 7階西病棟 7. 8階東病棟 8. 8階西病棟
9. ICU（集中治療室）

エ. 入院治療を受けている診療科

1. 内科 2. 循環器科 3. 消化器内科 4. 外科 5. 小児科
6. 整形外科 7. 脳神経外科 8. 皮膚科 9. 泌尿器科 10. 産婦人科
11. 眼科 12. 耳鼻咽喉科 13. 歯科口腔外 14. 形成外科

オ. 当病院に入院されたのは何回ですか

1. 初回 2. 2回 3. 3回 4. 4回 5. 5回以上

カ. 入院されている部屋

1. 4人室 2. 2人室 3. 1人室

キ. 入院中、最も良かった印象があればご記入ください

ク. 入院中、不満足な点・改善が必要と思われる点にお気づきでしたらご記入ください

各設問について、5段階評価で該当する番号に○印をお付ください

ケ. 以下の各職員の言葉使い・態度はいかがでしたか

- | | | | | | | |
|------------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|
| A. 医師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | |
| B. 看護師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | |
| C. 看護補助 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| D. 検査技師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| E. 薬剤師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| F. 受付・事務職員 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| G. 清掃作業員 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |

コ. 以下の各職員の身だしなみ（服装・髪型等）はいかがでしたか

- | | | | | | | |
|------------|-------|---------|-------|---------|-------|-----------|
| A. 医師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | |
| B. 看護師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | |
| C. 看護補助 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| D. 検査技師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| E. 薬剤師 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| F. 受付・事務職員 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |
| G. 清掃作業員 | 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 | 0. 接していない |

サ. 医師からの病状や治療・検査についての説明は、納得（満足）のいくものでしたか

- | | | | | |
|-------|---------|-------|---------|-------|
| 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 |
|-------|---------|-------|---------|-------|

シ. 医師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

- | | | | | |
|-------|---------|-------|---------|-------|
| 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 |
|-------|---------|-------|---------|-------|

ス. 医師の診察時間に満足していますか

- | | | | | |
|-------|---------|-------|---------|-------|
| 5. 満足 | 4. やや満足 | 3. 普通 | 2. やや不満 | 1. 不満 |
|-------|---------|-------|---------|-------|

裏面にもアンケートがあります。

セ. 入院中の生活や病棟内の施設についての看護師の説明は、分かりやすくていねいでしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

ソ. 看護師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

タ. ナースコールしてから看護師が来るまでの時間は適切でしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満 0. していない

チ. 薬剤師による服薬指導(薬の飲み方や効能・副作用の説明)は分かりやすくていねいでしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満 0. 受けていない

ツ. 入院時、2階の入院受付での説明は分かりやすくていねいでしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満 0. 受けていない

テ. 面会時間（11：00～20：00）は適当だと思えますか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

ト. 食事についてはいかがでしたか

A. 味付け

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

B. 食事の量

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

C. メニュー構成

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

D. 温度

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

E. 配膳時間

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

ナ. 看護補助の対応はいかがでしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

二. 病棟内の清掃状況（清潔感）はいかがでしたか

A. 病室

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

B. デイルーム

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満 0. 利用せず

C. トイレ

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

D. 浴室

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満 0. 利用せず

又. 病院内の案内表示（看板・サイン等）は分かりやすいものでしたか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

ネ. 病室内の空調（温度等）はいかがでしたか

裏面にもアンケートがあります。

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

ノ. 寝具類・病衣・タオル類について、ご使用の際に不快に感じられたことがありますか
3. はい 2. いいえ 1. わからない

ハ. 設問ノで「3. はい」と答えた方にお聞きします

① それはどのような商品でしたか

1. 掛布団 2. 肌掛布団 3. 枕 4. マットレス 5. 包布
6. 敷布 7. 枕カバー 8. 病衣 9. カーテン 10. タオル類

② 不快に感じられた理由は何でしょうか

1. 汚れ 2. 破れ 3. 臭い 4. 使い心地 5. 色が嫌い

ヒ. 今回、当院で診療を受けられて良かったと感じられていますか

5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満

また、差し支えなければ、その理由をご記入ください。

フ. 当院の医療安全対策の取組みについてご存じですか

3. はい 2. いいえ 1. わからない

ヘ. 設問フで「3. はい」と答えた方にお聞きします。何でお知りになりましたか

1. 院内掲示物 2. 院内広報誌（やさしいえがお） 3. 職員の行動に接して
4. ホームページ 5. その他

ホ. 医療安全対策について患者様に知っていただく為には、今後どのような取組みをすればよいと思いますか

ご協力ありがとうございました。みなさまのご意見をもとに改善に努めてまいります。

平成23年 2月 八尾市立病院