

# 平成 2 3 年度 入院患者満足度調査 結果報告書

## ◇ 調査概要 ◇

- (1) 調査対象：入院患者
- (2) 調査期間：平成 2 4 年 1 月 3 1 日（火曜日）
- (3) 調査方法：病棟看護師により、入院患者に対してアンケート用紙を配布。ナースステーションにて回収箱を設置。
- (4) 配布数

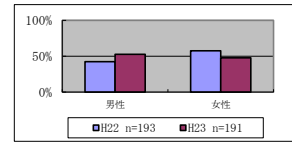
前回 有効回答率	5 1 . 1 %
今回 有効回答率	5 3 . 6 %

配 布 数	3 6 0 枚
有効回答数	1 9 3 枚

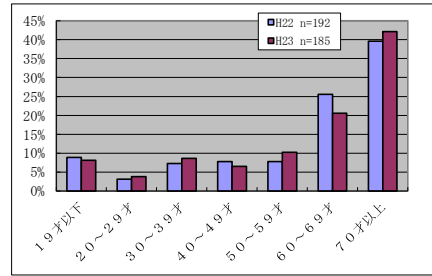
今回の傾向や結果は、このページ以降にあるグラフ・弊社からのコメント、ならびにフリーコメントの参照をお願い致します。ご活用頂けたら幸いです。

今回より、回答割合（年度比較を含む）を追加させて頂いております。

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	男性	82	42.5%	100	52.4%	18	9.9%
2	女性	111	57.5%	91	47.6%	-20	-9.9%
	合計	193	100%	191	100%	-2	-

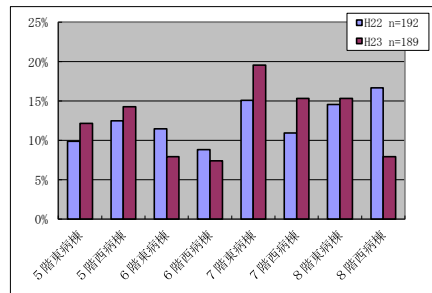


		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	19才以下	17	8.9%	15	8.1%	-2	-0.8%
2	20～29才	6	3.1%	7	3.8%	1	0.7%
3	30～39才	14	7.3%	16	8.6%	2	1.3%
4	40～49才	15	7.8%	12	6.5%	-3	-1.3%
5	50～59才	15	7.8%	19	10.3%	4	2.5%
6	60～69才	49	25.5%	38	20.5%	-11	-5.0%
7	70才以上	76	39.6%	78	42.2%	2	2.6%
	合計	192	100%	185	100%	-7	-

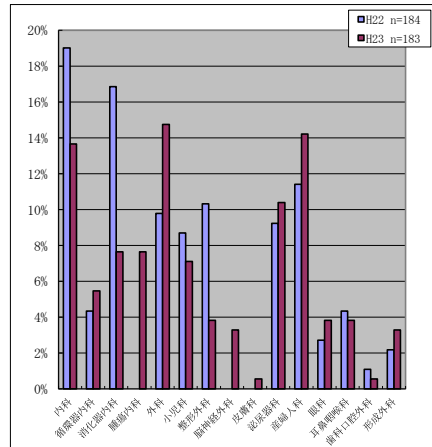


70才以上が42.2%、60才以上を含めると63%となり半数以上を占める。高齢者の割合が高いのと、青年層の割合が低いのが特徴である。

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	5階東病棟	19	9.9%	23	12.2%	4	2.3%
2	5階西病棟	24	12.5%	27	14.3%	3	1.8%
3	6階東病棟	22	11.5%	15	7.9%	-7	-3.6%
4	6階西病棟	17	8.9%	14	7.4%	-3	-1.5%
5	7階東病棟	29	15.1%	37	19.6%	8	4.5%
6	7階西病棟	21	10.9%	29	15.3%	8	4.4%
7	8階東病棟	28	14.6%	29	15.3%	1	0.7%
8	8階西病棟	32	16.7%	15	7.9%	-17	-8.8%
9	ICU	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10	NICU	-	-	0	0.0%	0	-
	合計	192	100%	189	100%	-3	-



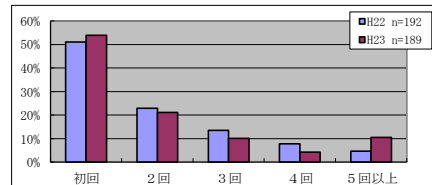
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	内科	35	19.0%	25	13.7%	-10	-5.3%
2	循環器内科	8	4.3%	10	5.5%	2	1.2%
3	消化器内科	31	16.8%	14	7.7%	-17	-9.1%
4	腫瘍内科	0	0.0%	14	7.7%	14	7.7%
5	外科	18	9.8%	27	14.8%	9	5.0%
6	小児科	16	8.7%	13	7.1%	-3	-1.6%
7	整形外科	19	10.3%	7	3.8%	-12	-6.5%
8	脳神経外科	0	0.0%	6	3.3%	6	3.3%
9	皮膚科	0	0.0%	1	0.5%	1	0.5%
10	泌尿器科	17	9.2%	19	10.4%	2	1.2%
11	産婦人科	21	11.4%	26	14.2%	5	2.8%
12	眼科	5	2.7%	7	3.8%	2	1.1%
13	耳鼻咽喉科	8	4.3%	7	3.8%	-1	-0.5%
14	歯科口腔外科	2	1.1%	1	0.5%	-1	-0.6%
15	形成外科	4	2.2%	6	3.3%	2	1.1%
	合計	184	100%	183	100%	-1	-



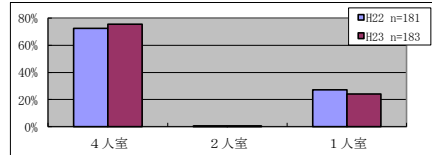
外科、産婦人科、内科、泌尿器科が10%台となった。

※腫瘍内科は22年度は内科にて集計

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	初回	98	51.0%	102	54.0%	4	3.0%
2	2回	44	22.9%	40	21.2%	-4	-1.7%
3	3回	26	13.5%	19	10.1%	-7	-3.4%
4	4回	15	7.8%	8	4.2%	-7	-3.6%
5	5回以上	9	4.7%	20	10.6%	11	5.9%
	合計	192	100%	189	100%	-3	-



		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	4人室	131	72.4%	138	75.4%	7	3.0%
2	2人室	1	0.6%	1	0.5%	0	-0.1%
3	1人室	49	27.1%	44	24.0%	-5	-3.1%
	合計	181	100%	183	100%	2	-



キ. 入院中、最も良かった印象があればご記入ください  
記入あり

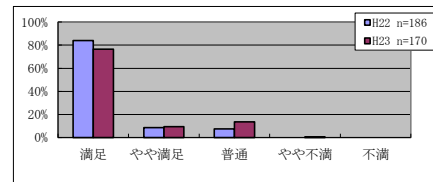
95

ク. 入院中、不満な点・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  
記入あり

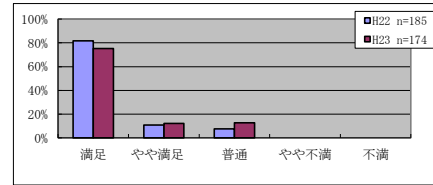
53

ケ. 以下の各職員の言葉使い・態度はいかがでしたか

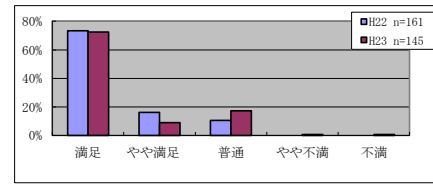
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	156	83.9%	130	76.5%	-26	-7.4%
4	やや満足	16	8.6%	16	9.4%	0	0.8%
3	普通	14	7.5%	23	13.5%	9	6.0%
2	やや不満	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		186	100%	170	100%	-16	-



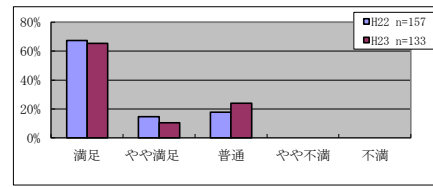
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	151	81.6%	131	75.3%	-20	-6.3%
4	やや満足	20	10.8%	21	12.1%	1	1.3%
3	普通	14	7.6%	22	12.6%	8	5.0%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		185	100%	174	100%	-11	-



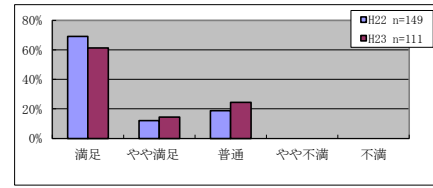
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	118	73.3%	105	72.4%	-13	-0.9%
4	やや満足	26	16.1%	13	9.0%	-13	-7.1%
3	普通	17	10.6%	25	17.2%	8	6.6%
2	やや不満	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%
1	不満	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%
合計		161	100%	145	100%	-16	-



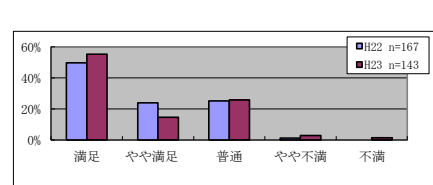
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	106	67.5%	87	65.4%	-19	-2.1%
4	やや満足	23	14.6%	14	10.5%	-9	-4.1%
3	普通	28	17.8%	32	24.1%	4	6.3%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		157	100%	133	100%	-24	-



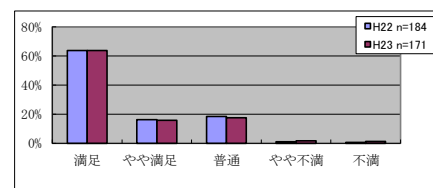
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	103	69.1%	68	61.3%	-35	-7.8%
4	やや満足	18	12.1%	16	14.4%	-2	2.3%
3	普通	28	18.8%	27	24.3%	-1	5.5%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		149	100%	111	100%	-38	-



		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	83	49.7%	79	55.2%	-4	5.5%
4	やや満足	40	24.0%	21	14.7%	-19	-9.3%
3	普通	42	25.1%	37	25.9%	-5	0.8%
2	やや不満	2	1.2%	4	2.8%	2	1.6%
1	不満	0	0.0%	2	1.4%	2	1.4%
合計		167	100%	143	100%	-24	-



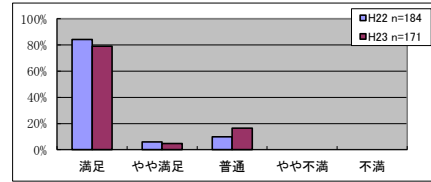
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	117	63.6%	109	63.7%	-8	0.1%
4	やや満足	30	16.3%	27	15.8%	-3	-0.5%
3	普通	34	18.5%	30	17.5%	-4	-1.0%
2	やや不満	2	1.1%	3	1.8%	1	0.7%
1	不満	1	0.5%	2	1.2%	1	0.7%
合計		184	100%	171	100%	-13	-



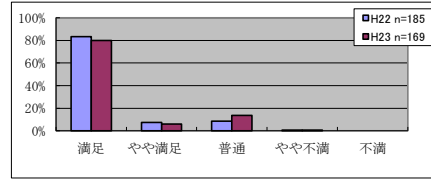
満足度の高いのは医師、看護師、看護補助が70%を超えた。なお、受付・事務職員の満足は55%ではあるが、やや満足を含むと69.9%となる。

コ、以下の各職員の身だしなみはいかがでしたか

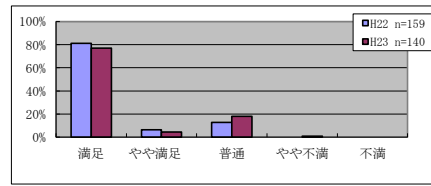
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	155	84.2%	135	78.9%	-20	-5.3%
4	やや満足	11	6.0%	8	4.7%	-3	-1.3%
3	普通	18	9.8%	28	16.4%	10	6.6%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	184	100%	171	100%	-13	-



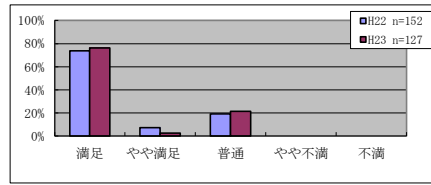
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	154	83.2%	135	79.9%	-19	-3.3%
4	やや満足	14	7.6%	10	5.9%	-4	-1.7%
3	普通	16	8.6%	23	13.6%	7	5.0%
2	やや不満	1	0.5%	1	0.6%	0	0.1%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	185	100%	169	100%	-16	-



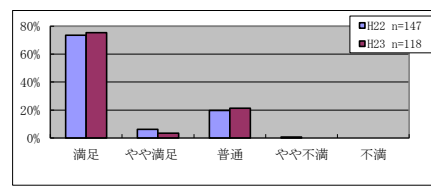
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	129	81.1%	108	77.1%	-21	-4.0%
4	やや満足	10	6.3%	6	4.3%	-4	-2.0%
3	普通	20	12.6%	25	17.9%	5	5.3%
2	やや不満	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	159	100%	140	100%	-19	-



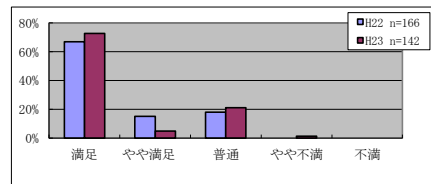
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	112	73.7%	97	76.4%	-15	-2.7%
4	やや満足	11	7.2%	3	2.4%	-8	-4.8%
3	普通	29	19.1%	27	21.3%	-2	-2.2%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	152	100%	127	100%	-25	-



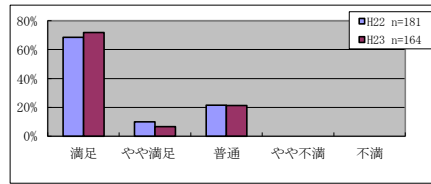
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	108	73.5%	89	75.4%	-19	-1.9%
4	やや満足	9	6.1%	4	3.4%	-5	-2.7%
3	普通	29	19.7%	25	21.2%	-4	-1.5%
2	やや不満	1	0.7%	0	0.0%	-1	-0.7%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	147	100%	118	100%	-29	-



		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	111	66.9%	103	72.5%	-8	-5.6%
4	やや満足	25	15.1%	7	4.9%	-18	-10.2%
3	普通	30	18.1%	30	21.1%	0	3.0%
2	やや不満	0	0.0%	2	1.4%	2	1.4%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	166	100%	142	100%	-24	-



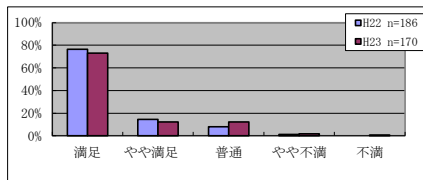
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	124	68.5%	118	72.0%	-6	-3.5%
4	やや満足	18	9.9%	11	6.7%	-7	-3.2%
3	普通	39	21.5%	35	21.3%	-4	-0.2%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	合計	181	100%	164	100%	-17	-



満足度が全職種で70%を超える。

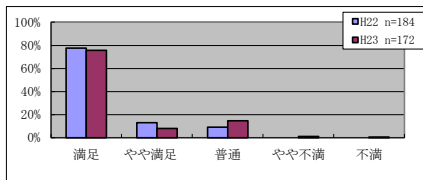
サ. 医師からの病状や治療・検査についての説明は、納得（満足）のいくものでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	142	76.3%	124	72.9%	-18	-3.4%
4	やや満足	27	14.5%	21	12.4%	-6	-2.1%
3	普通	15	8.1%	21	12.4%	6	4.3%
2	やや不満	2	1.1%	3	1.8%	1	0.7%
1	不満	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%
合計		186	100%	170	100%	-16	-



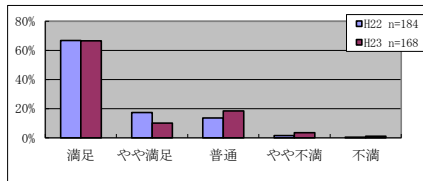
シ. 医師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	143	77.7%	130	75.6%	-13	-2.1%
4	やや満足	24	13.0%	14	8.1%	-10	-4.9%
3	普通	17	9.2%	25	14.5%	8	5.3%
2	やや不満	0	0.0%	2	1.2%	2	1.2%
1	不満	0	0.0%	1	0.6%	1	0.6%
合計		184	100%	172	100%	-12	-



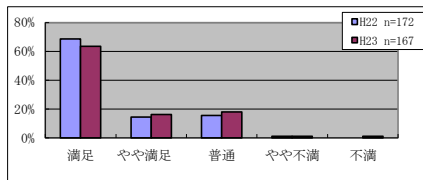
ス. 医師の診察時間に満足していますか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	123	66.8%	112	66.7%	-11	-0.1%
4	やや満足	32	17.4%	17	10.1%	-15	-7.3%
3	普通	25	13.6%	31	18.5%	6	4.9%
2	やや不満	3	1.6%	6	3.6%	3	1.9%
1	不満	1	0.5%	2	1.2%	1	0.7%
合計		184	100%	168	100%	-16	-



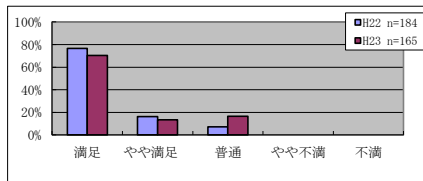
セ. 入院中の生活や病棟内の施設についての看護師の説明は、分かりやすくいいえいでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	118	68.6%	106	63.5%	-12	-5.1%
4	やや満足	25	14.5%	27	16.2%	2	1.7%
3	普通	27	15.7%	30	18.0%	3	2.3%
2	やや不満	2	1.2%	2	1.2%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	2	1.2%	2	1.2%
合計		172	100%	167	100%	-5	-



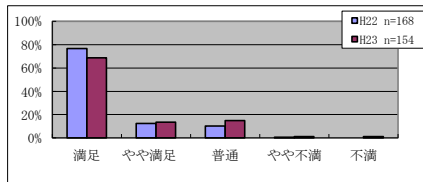
ソ. 看護師はあなたの話や質問を良く聞いてくれましたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	141	76.6%	116	70.3%	-25	-6.3%
4	やや満足	30	16.3%	22	13.3%	-8	-3.0%
3	普通	13	7.1%	27	16.4%	14	9.3%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		184	100%	165	100%	-19	-



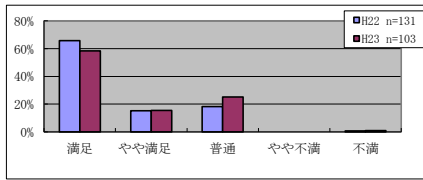
タ. ナースコールしてから看護師が来るまでの時間は適切でしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	129	76.8%	106	68.8%	-23	-8.0%
4	やや満足	21	12.5%	21	13.6%	0	1.1%
3	普通	17	10.1%	23	14.9%	6	4.8%
2	やや不満	1	0.6%	2	1.3%	1	0.7%
1	不満	0	0.0%	2	1.3%	2	1.3%
合計		168	100%	154	100%	-14	-



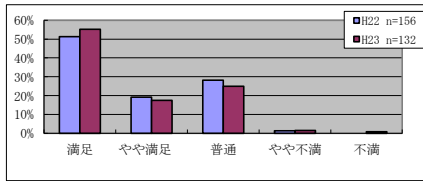
チ. 薬剤師による服薬指導(薬の飲み方や効能・副作用の説明)は分かりやすくいいえいでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	86	65.6%	60	58.3%	-26	-7.3%
4	やや満足	20	15.3%	16	15.5%	-4	0.2%
3	普通	24	18.3%	26	25.2%	2	6.9%
2	やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1	不満	1	0.8%	1	1.0%	0	0.2%
合計		131	100%	103	100%	-28	-



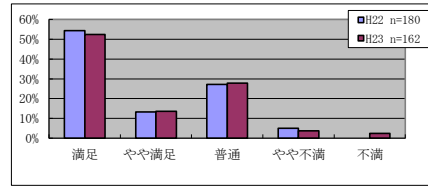
ツ. 入院時、2階の入院受付での説明は分かりやすくいいえいでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	80	51.3%	73	55.3%	-7	-4.0%
4	やや満足	30	19.2%	23	17.4%	-7	-1.8%
3	普通	44	28.2%	33	25.0%	-11	-3.2%
2	やや不満	2	1.3%	2	1.5%	0	0.2%
1	不満	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%
合計		156	100%	132	100%	-24	-



テ. 面会時間（11：00～20：00）は適当だと思われませんか

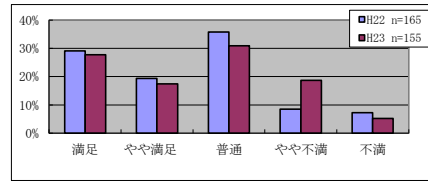
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	98	54.4%	85	52.5%	-13	-1.9%
4	やや満足	24	13.3%	22	13.6%	-2	0.3%
3	普通	49	27.2%	45	27.8%	-4	0.6%
2	やや不満	9	5.0%	6	3.7%	-3	-1.3%
1	不満	0	0.0%	4	2.5%	4	2.5%
合計		180	100%	162	100%	-18	-



ト. 食事についてはいかがでしたか

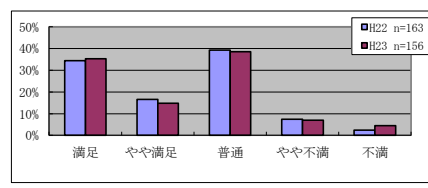
A. 味付け

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	48	29.1%	43	27.7%	-5	-1.4%
4	やや満足	32	19.4%	27	17.4%	-5	-2.0%
3	普通	59	35.8%	48	31.0%	-11	-4.8%
2	やや不満	14	8.5%	29	18.7%	15	10.2%
1	不満	12	7.3%	8	5.2%	-4	-2.1%
合計		165	100%	155	100%	-10	-



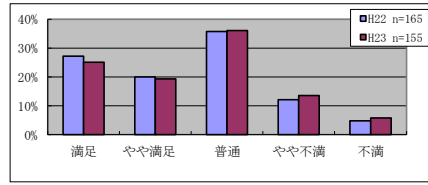
B. 食事の量

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	56	34.4%	55	35.3%	-1	0.9%
4	やや満足	27	16.6%	23	14.7%	-4	-1.9%
3	普通	64	39.3%	60	38.5%	-4	-0.8%
2	やや不満	12	7.4%	11	7.1%	-1	-0.3%
1	不満	4	2.5%	7	4.5%	3	2.0%
合計		163	100%	156	100%	-7	-



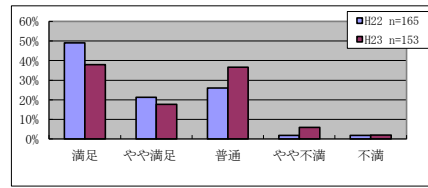
C. メニュー構成

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	45	27.3%	39	25.2%	-6	-2.1%
4	やや満足	33	20.0%	30	19.4%	-3	-0.6%
3	普通	59	35.8%	56	36.1%	-3	0.3%
2	やや不満	20	12.1%	21	13.5%	1	1.4%
1	不満	8	4.8%	9	5.8%	1	1.0%
合計		165	100%	155	100%	-10	-



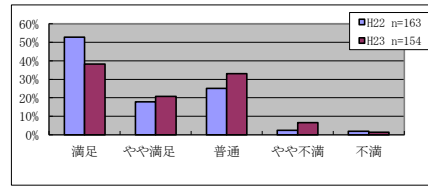
D. 温度

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	81	49.1%	58	37.9%	-23	-11.2%
4	やや満足	35	21.2%	27	17.6%	-8	-3.6%
3	普通	43	26.1%	56	36.6%	13	10.5%
2	やや不満	3	1.8%	9	5.9%	6	4.1%
1	不満	3	1.8%	3	2.0%	0	0.2%
合計		165	100%	153	100%	-12	-



E. 配膳時間

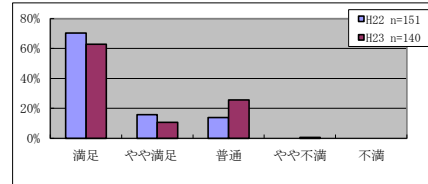
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	86	52.8%	59	38.3%	-27	-14.5%
4	やや満足	29	17.8%	32	20.8%	3	3.0%
3	普通	41	25.2%	51	33.1%	10	7.9%
2	やや不満	4	2.5%	10	6.5%	6	4.0%
1	不満	3	1.8%	2	1.3%	-1	-0.5%
合計		163	100%	154	100%	-9	-



味付け、メニュー構成の満足が30%以下。また、味付け、メニュー構成ともにやや不満と不満をたした場合、各々30%を超える結果となった。

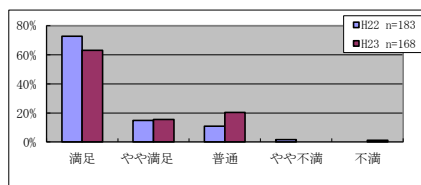
ナ. 看護補助の対応はいかがでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	106	70.2%	88	62.9%	-18	-7.3%
4	やや満足	24	15.9%	15	10.7%	-9	-5.2%
3	普通	21	13.9%	36	25.7%	15	11.8%
2	やや不満	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		151	100%	140	100%	-11	-

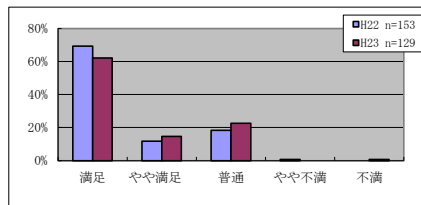


二. 病棟内の清掃状況（清潔感）はいかがでしたか

A. 病室		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	133	72.7%	106	63.1%	-27	-9.6%
4	やや満足	27	14.8%	26	15.5%	-1	0.7%
3	普通	20	10.9%	34	20.2%	14	9.3%
2	やや不満	3	1.6%	0	0.0%	-3	-1.6%
1	不満	0	0.0%	2	1.2%	2	1.2%
合計		183	100%	168	100%	-15	-

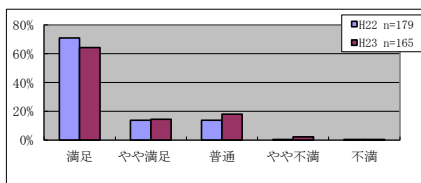


B. デイルーム		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	106	69.3%	80	62.0%	-26	-7.3%
4	やや満足	18	11.8%	19	14.7%	1	2.9%
3	普通	28	18.3%	29	22.5%	1	4.2%
2	やや不満	1	0.7%	0	0.0%	-1	-0.7%
1	不満	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%
0	利用せず	24	-	28	-	4	-
合計		177	100%	157	100%	-20	-

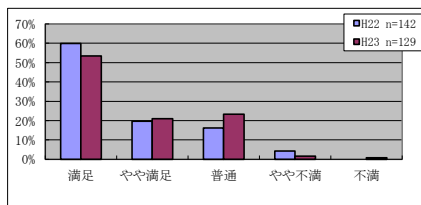


※割合は利用せずの総数を省く：H22：153、H23：129で計算

C. トイレ		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	127	70.9%	106	64.2%	-21	-6.7%
4	やや満足	25	14.0%	24	14.5%	-1	0.5%
3	普通	25	14.0%	30	18.2%	5	4.2%
2	やや不満	1	0.6%	4	2.4%	3	1.8%
1	不満	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%
合計		179	100%	165	100%	-14	-



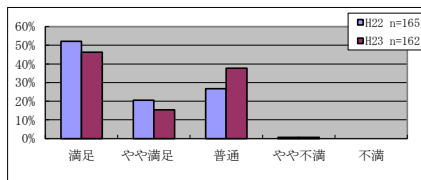
D. 浴室		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	85	59.9%	69	53.5%	-16	-6.4%
4	やや満足	28	19.7%	27	20.9%	-1	1.2%
3	普通	23	16.2%	30	23.3%	7	7.1%
2	やや不満	6	4.2%	2	1.6%	-4	-2.6%
1	不満	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%
0	利用せず	29	-	21	-	-8	-
合計		171	100%	150	100%	-21	-



※割合は利用せずの総数を省く：H22：142 H23：129で計算  
全項目、満足とやや満足をくわえると70%を超えている。

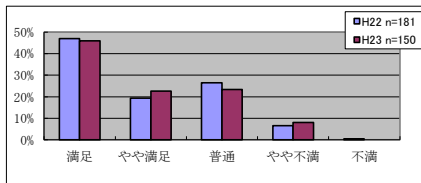
ヌ. 病院内の案内表示（看板・サイン等）は分かりやすいものでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	86	52.1%	75	46.3%	-11	-5.8%
4	やや満足	34	20.6%	25	15.4%	-9	-5.2%
3	普通	44	26.7%	61	37.7%	17	11.0%
2	やや不満	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%
1	不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計		165	100%	162	100%	-3	-



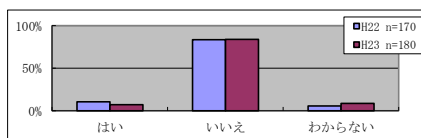
ネ. 病室内の空調（温度等）はいかがでしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	85	47.0%	69	46.0%	-16	-1.0%
4	やや満足	35	19.3%	34	22.7%	-1	3.4%
3	普通	48	26.5%	35	23.3%	-13	-3.2%
2	やや不満	12	6.6%	12	8.0%	0	1.4%
1	不満	1	0.6%	0	0.0%	-1	-0.6%
合計		181	100%	150	100%	-31	-



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

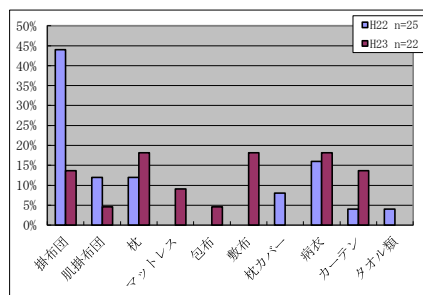
		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
3	はい	18	10.6%	13	7.2%	-5	-3.4%
2	いいえ	142	83.5%	151	83.9%	9	0.4%
1	わからない	10	5.9%	16	8.9%	6	3.0%
合計		170	100%	180	100%	10	-



ハ、設問ノで「3. はい」と答えた方にお聞きします

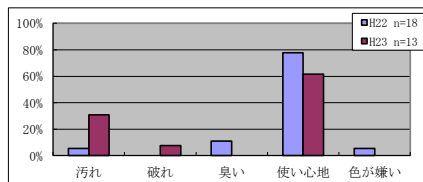
① それほどのような商品でしたか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	掛布団	11	44.0%	3	13.6%	-8	-30.4%
2	肌掛布団	3	12.0%	1	4.5%	-2	-7.5%
3	枕	3	12.0%	4	18.2%	1	6.2%
4	マットレス	0	0.0%	2	9.1%	2	9.1%
5	包布	0	0.0%	1	4.5%	1	4.5%
6	敷布	0	0.0%	4	18.2%	4	18.2%
7	枕カバー	2	8.0%	0	0.0%	-2	-8.0%
8	病衣	4	16.0%	4	18.2%	0	2.2%
9	カーテン	1	4.0%	3	13.6%	2	9.6%
10	タオル類	1	4.0%	0	0.0%	-1	-4.0%
	合計	25	100%	22	100%	-3	-



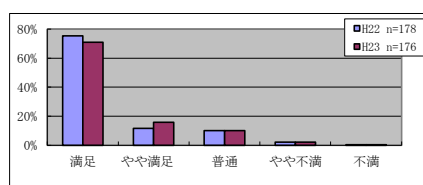
② 不快に感じられた理由は何でしょうか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	汚れ	1	5.6%	4	30.8%	3	25.2%
2	破れ	0	0.0%	1	7.7%	1	7.7%
3	臭い	2	11.1%	0	0.0%	-2	-11.1%
4	使い心地	14	77.8%	8	61.5%	-6	-16.3%
5	色が嫌い	1	5.6%	0	0.0%	-1	-5.6%
	合計	18	100%	13	100%	-5	-



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

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
5	満足	134	75.3%	125	71.0%	-9	-4.3%
4	やや満足	21	11.8%	28	15.9%	7	4.1%
3	普通	18	10.1%	18	10.2%	0	0.1%
2	やや不満	4	2.2%	4	2.3%	0	0.1%
1	不満	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%
	合計	178	100%	176	100%	-2	-

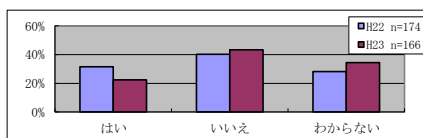


記入あり

83

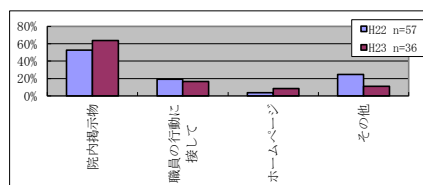
フ、当院の医療安全対策の取組みについてご存じですか

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
3	はい	55	31.6%	37	22.3%	-18	-9.3%
2	いいえ	70	40.2%	72	43.4%	2	3.2%
1	わからない	49	28.2%	57	34.3%	8	6.1%
	合計	174	100%	166	100%	-8	-



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

		平成22年度		平成23年度		小計 差異	割合 差異
		小計	割合	小計	割合		
1	院内掲示物	30	52.6%	23	63.9%	-7	11.3%
2	職員の行動に接して	11	19.3%	6	16.7%	-5	-2.6%
3	ホームページ	2	3.5%	3	8.3%	1	4.8%
4	その他	14	24.6%	4	11.1%	-10	-13.5%
	合計	57	100%	36	100%	-21	-



※その他の内訳  
 順番待ちのしているテレビ  
 八尾市の月刊広報誌などにて  
 入院して知りました  
 紹介

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えますか

記入あり

24



平成23年度 入院患者アンケート：設問（キ）入院中、最も良かった印象があればご記入下さい。

番号	性別	年齢	コメント
1	女性	20～29才	看護師さんがわからない事、心配な事、丁寧に教えてくれる。いつも、掃除の方がきちんとしてくれる。
2	女性	20～29才	病院が新しくきれい。
3	女性	20～29才	どの看護師さんもお話しやすかったので、相談もできやすいです。
4	女性	20～29才	スタッフの皆さんが親切だったこと、丁寧に安心感があったこと。
5	女性	20～29才	鼻の吸引が部屋についている。
6	女性	20～29才	主治医の先生がすごく良かった。
7	女性	20～29才	入院中、不安だった時に看護師さんが病室に頻繁に来てくれて話相手になってくださったのが嬉しかったです。
8	女性	30～39才	毎日、先生や看護師さん方の挨拶や温かい声かけに励まされていました。初めての入院で、最初は辛く感じたこともありましたが、スタッフの皆さんに支えられ、感謝しています。ありがとうございました(´_`)。そして、掃除をしてくれる方、お茶・配膳を毎日して頂いた方、ありがとうございました。
9	女性	30～39才	看護師さんが優しい。
10	女性	30～39才	室がきれい。皆さま非常に優しく頂きました。
11	女性	30～39才	きれい。看護師さんが親切、話しやすかった。
12	女性	30～39才	入院を決める診療の際、担当医がとても冷たいというかわかった。。。でも、入院してから毎日様子を見に来てくれて（特にたいした病気でもないのに）、すごく安心できました。
13	女性	30～39才	長い入院生活を、先生・看護師さんともにはげましてくれる点。
14	女性	30～39才	新生児への感染について良く対策が練られていると思います。上の子供が赤ちゃんに触れられないのは、少し残念ですが、入院中の5日間のみのこと。安心して預けられました。
15	女性	30～39才	産後のおっぱい指導が丁寧にたくさん話も聞いてくれて親切でした。
16	女性	30～39才	先生をはじめ、看護師さんや助手の方が親切でいつも気持ち良く過ごさせてもらっています。
17	女性	40～49才	何度も様子を見に来てくださる。体の調子など気にかけてくれる。
18	女性	40～49才	スタッフの皆さん、明るく親切でへこんでた自分がみるみる元気になっていくのがわかりました。感謝しています。
19	女性	40～49才	景色が綺麗。お部屋が綺麗。毎日、掃除に来てくださる。看護師さん、先生、お世話してくれる方が優しく声をかけてくださる。
20	女性	40～49才	親切、丁寧。
21	女性	50～59才	看護師の方がとても親身になってくださって、いつも声をかけてくださる事がとても安心感ももて、良かったと思います。先生の説明もいつもはっきり言うてくださるので安心です。
22	女性	50～59才	術後、何度も見に来てもらった事。
23	女性	50～59才	看護師さんが明るい。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（キ）入院中、最も良かった印象があればご記入下さい。

24	女性	50～59才	看護師さんの優しい所。
25	女性	50～59才	先生には、的確な治療をして頂き、看護師さんやスタッフの皆さんにとっても親切にして頂き、心身共に快適な入院生活を送らせて頂きました。有難うございました。
26	女性	50～59才	どんな患者にも常に優しく接してゆく素晴らしい皆さんだと思います。
27	女性	50～59才	看護師さんの優しい言葉が、入院中、一番嬉しいので本当にありがたかったです。
28	女性	50～59才	看護師さんが優しい。
29	女性	50～59才	医師も看護師さんもスタッフも丁寧に優しく対応して下さいました。医師が毎日の様に見に来てくださるので安心しました。
30	女性	60～69才	医師、看護師方皆さま対応すべてに満足しています。
31	女性	60～69才	気配り、優しい言葉、励ましの言葉。先生と看護師さんの連絡が悪い時がある（ごくわずかですが）。
32	女性	60～69才	先生方や看護師さん、みんな親切でやさしい！！
33	女性	60～69才	優しい看護師さんの言葉が気持ちをやわらげてくれます。
34	女性	60～69才	先生、看護師さんはじめお世話して下さい下さる方々の振る舞いに何事も前向きに考えられるようになりました。
35	女性	60～69才	看護師さんが大変優しく態度に好感がもてる。
36	女性	60～69才	親身になって話（病状の不安について）を聞いてくださること。
37	女性	70才以上	先生、看護師さんが親切で安心しました。
38	女性	70才以上	とっても言葉のはきはきした看護師さんがいらっしゃいます。〇〇さんです。パワーをもらった様で気持ちいいです。有難うございました。
39	女性	70才以上	皆さんが丁寧に優しい。
40	女性	70才以上	看護師さんが優しくかった。
41	女性	70才以上	いたれりつくせりで満足しています。
42	女性	70才以上	症状に対しての対応が早い。
43	女性	70才以上	安心して治療を受けることができる。
44	女性	70才以上	いい先生にあたり幸福を感じています。
45	女性	70才以上	4人部屋に入室したのですが、初めは個室にしようと思っていたぐらいですが、余りにも広々として清潔でびっくりしました。
46	女性	70才以上	みんなが親切です。
47	女性	70才以上	ベッドの上で髪の毛を洗ってもらって嬉しかった。同室の人と仲良くなれた。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（キ）入院中、最も良かった印象があればご記入下さい。

48	女性	70才以上	この位の事、自分ですればいいと思うような事でも気持ちよく「よっしゃ」と言って、引き受けてくれた事がとてもうれしく心に残っています。
49	女性	70才以上	先生はじめ皆さまに親切に頂きました。ありがとうございました。
50	女性	70才以上	皆さん親切です。
51	女性	70才以上	看護師さんの笑顔、優しさ、忙しくても嫌な顔をされないところ。きつい看護師さんが1人もいない。食事介助される時、他の病院には次々と口に入れたり、エサを与える様に口に入れたりされる看護師さんがいましたが、市民病院さんは一一口何であるかを説明しながらされていた。
52	女性	70才以上	〇〇先生をはじめ、7階西病棟のスタッフの皆さまには大変お世話になっております。家族を見て頂く「医療」に感謝しております。ありがとうございます。
53	女性	70才以上	シャンプーをしていただきさっぱりしました。ありがとうございました。
54	女性	70才以上	ナースさんが優しい。
55	女性	70才以上	看護師さんの対応も良く、気持ちよく入院しています。病室も他の病院に比較して綺麗です。
56	男性	19才以下	ナースコールを押すと、すぐ来てくれたこと。
57	男性	19才以下	点滴や内服など毎回名前の確認があった。
58	男性	19才以下	医師、看護師の方がまめに様子を見に来てくれて、連携のとれたサービスを提供してくれるのがすばらしいと思います。
59	男性	19才以下	相談したいことに対し、色々な（いくつもの）アドバイスをして頂き、とても助かりました。
60	男性	19才以下	医師の症状の説明がとても丁寧で不安も少なくすみました。（〇〇先生）ありがとうございました。
61	男性	19才以下	とにかく納得するまで説明して頂けるので安心です。
62	男性	30～39才	医師、看護師の対応。
63	男性	40～49才	皆さん親切で快適でした。治療も良好です。
64	男性	40～49才	病棟、病室がとても綺麗。看護師の方々が親切。
65	男性	40～49才	〇〇さん、〇〇さんの対応が良かった。
66	男性	50～59才	患者様を家族のように思っ看護をされていた看護師に接したこと。
67	男性	60～69才	親切。
68	男性	60～69才	看護師さん優しい。
69	男性	60～69才	自分の体の体調が悪い時など、いつも看護師さん達のやさしい笑顔の対応に、心がやすらぎ安心致します。
70	男性	60～69才	個室だけでなく、4人部屋にもトイレ洗面所が設置されており便利。
71	男性	60～69才	清潔で気持ちが良い。室も明るく生活しやすい。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（キ）入院中、最も良かった印象があればご記入下さい。

72	男性	60～69才	看護師さん達がとっても親切で嬉しく思っています。
73	男性	60～69才	静かで落ち着いた。
74	男性	60～69才	若い力が感じられ気持ち良い。
75	男性	60～69才	毎回の入院でいつも看護師さんのケアがよく楽しい入院をさせていただいております。
76	男性	60～69才	看護師さんが常に笑顔で接して下さった事、安心感と勇気が持てました。担当医師の方が細かな質問にも丁寧に答えてくださり、説明がわかりやすく、今後の方針について理解しやすく頼りになりました。病室、他病院に比べ、個室の面積がゆったりとしていて過ごしやすかった。
77	男性	70才以上	本当に良くやって頂いた。
78	男性	70才以上	皆さん親切で良いです。
79	男性	70才以上	入浴をさせて頂いたこと。リハビリの治療が楽しかったこと。主治医の先生がよくして頂いた事。看護師の皆様にも色々とお世話して頂いた事です。
80	男性	70才以上	看護師さんが親切。
81	男性	70才以上	室内がゆったりしている。
82	男性	70才以上	先生や看護師の方がやさしく嬉しいです。力になります。
83	男性	70才以上	部屋の明るい事。日向が良い事。先生の説明がわかりやすく、質問もしやすい。静かな事（日中又は夜）。安心して治療が出来そう。看護師さんが優しく丁寧だ。
84	男性	70才以上	皆さんの親切。
85	男性	70才以上	医師のアドバイスや指導。看護師さんの笑顔と挨拶、助言。いろいろとありがとうございます。
86	男性	70才以上	看護師の方々みんな優しく親切に対応して下さる事。
87	男性	70才以上	手術後にガーゼが外されて周囲や小さな文字が見えた時は本当に感動しました。また、急に排便がなくなり、特に小便が出なくなったとき、看護師さんが親身になって手当てして下さいましたと感動しました。
88	男性	70才以上	入院説明が良かった。
89	男性	70才以上	優しく、親切に接してくれる事。
90	男性	70才以上	スタッフの方々が親切で常に声をかけて頂いた事。
91	男性	70才以上	我々患者に対して優しく接してくれる看護師さんに癒されます。
92	男性	70才以上	何かあった場合でも安心して過ごせる。
93	男性	70才以上	医師の説明、看護師の親切さ。
94	男性	70才以上	手術の際、身動きとれない時に優しく親切に接していただき本当に有り難く嬉しく思いました。
95	男性	—	行動が早い。親切です。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ク）入院中、不満な点・改善が必要と思われる点  
にお気づきでしたらご記入下さい。

番号	性別	年齢	コメント
1	女性	20～29才	カーテンを開けた時は、きっちり閉めて欲しいと思う時がある。空気が悪いなど感じる時がある（ほこりっぽい）。
2	女性	20～29才	食事が不満足（同じような食材が多い）。 防犯が悪いので、面会チェックをもう少ししっかりするべき。 清掃作業員や食事を運ぶ人がカーテンをいちいち開けて戻さず帰っていくので、ちゃんと閉めて欲しい。
3	女性	20～29才	ナースコールをおしても来なかった。
4	女性	20～29才	4人部屋で希望しているので不満な点は言えないですが、乳幼児と乳児、年齢で部屋を割り当てて欲しいです。
5	女性	30～39才	部屋の換気をして頂きたいと思いました。安全上、できない事だったのかも分かりませんが、私自身鼻が弱くほこりなどがだめで鼻がつまって苦しい時があったので・・・。後、お茶、配膳の係りの方で、カーテンを開けっぱなしにして行かれる人がいたので、少し気になりました・・・。
6	女性	30～39才	食事が揚げ物が多くて油っこすぎる。ほとんど食べれない。産科だけでも改善して欲しい。お金ももったいない。
7	女性	30～39才	（一時金等）書類の対応があまりよくない。
8	女性	30～39才	清拭の時、清掃の方が入ってくるのは、びっくりします。すぐカーテンをしめてくれるのですが、いつあけられるかドキドキします。
9	女性	30～39才	掃除してくれる人の中でカーテンをキッチンと閉めてくれない人がいて、少し開いているのが気になる為、その度に閉めるのに起き上がるのが大変でした。
10	女性	30～39才	面会に来られた方が、廊下で電話をしているのか大声で話す事が時々ありました。夜中、あまり寝られず、昼間に子供とうとうとしていて起こされるのが、しんどいことがあります。廊下でも静かにお願いしたいです。
11	女性	30～39才	1人だけですが、看護師さんか看護補助さんかわからないが、香水が強く鼻についた。しばらく、部屋も臭かった。
12	女性	30～39才	お風呂の順番を一度、忘れていました。
13	女性	40～49才	誰とも話しをすることがないので、息がつまりそう、ストレスがたまりそうです。
14	女性	40～49才	同室の方と接点をもてなかったのが残念です。みなさんしんどいので仕方ないのですが・・・
15	女性	40～49才	個室だけどころかなり壁がうすいので、テレビの音とか面会の人たちの声が隣に迷惑をかけたのではと思った。
16	女性	50～59才	ヘルパーの人が部屋のドアをきちんと閉めていってくれない時があるので、少し気をつけて欲しいと思います。
17	女性	50～59才	個室トイレのフロアのお掃除が雑。
18	女性	50～59才	お風呂に時計があれば有り難いです。
19	女性	50～59才	いんろんな患者がいていんな家族がいます。しかし中には自分勝手な思いで、行動する家族もいます。患者は病気であるからある程度仕方ない部分もありますが、患者に優しく何をやってもしからぬのが優しさではありません。秩序を守らない者に対しては、毅然と対応する統一した行動をお願いしたい。病室では静かにする。携帯電話をかける。あの人は注意するけど、この人は何も言わないでは秩序は守れません。特に4人部屋では、秩序を守らない者は個室への移動をお願いして下さい。入院の際の注意事項にすべきです。病状と入院患者の4人部屋の組み合わせには一考を。
20	女性	50～59才	部屋の洗面所に手洗いの石鹸がないのが、不便でした。
21	女性	50～59才	朝ごはんがもうちょっと早いほうがいい。洗面所にソーブボトルを置いて欲しい。
22	女性	60～69才	デイルームのテレビの8が映らない。洗面所がすぐぬれてしまう。洗濯の使用料金もう少し安ければ・・・
23	女性	60～69才	4人部屋にトイレ持ち込み2人の同室は夜が眠れなくてきびしかったです。お風呂に防水時計をかけて頂けたら、時間までゆっくり入れると思います。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ク）入院中、不満な点・改善が必要と思われる点  
にお気づきでしたらご記入下さい。

24	女性	60～69才	病室のトイレの尿の入れ物に、目隠しになるようなものをつけて頂けたらと思います（自分のものでもいやなので、人のものだとおさらと思います）。
25	女性	60～69才	食事がだいぶ良くなった様に思える。
26	女性	70才以上	2度目ですけど、集中治療室では大変親切にして頂き、どんなにうれしかったことが本当にうれしかったです。又、同性の先生がいらっしゃって身近に感じられます。有難うございました。感謝いたしております。
27	女性	70才以上	散歩コース、外に出て歩ける事。
28	女性	70才以上	部屋の中にトイレをおかないで！
29	女性	70才以上	身体をふいてもらう際にとっても痛かった。
30	女性	70才以上	術後、入浴許可が出るまでと出てからも、一度しか入浴できず。髪だけでも洗っていただけたら有り難いのですが。
31	女性	70才以上	浴室に時計をお願いします。
32	女性	70才以上	入院中の食べ物の不満。
33	男性	19才以下	加湿器が是非必要。カラカラで困った。
34	男性	19才以下	ベッド上の電気が明るすぎて、夜間つけるのに気を使う。スタッフの人、自己紹介があまりなく、誰が担当かわかりにくかった。
35	男性	19才以下	乳児でまだよく寝るので、お掃除を含め度々伺ってもらうのに寝ていることがあります。あまり勢いよく入ってこられると起きて泣くので、普通に入って頂けたらと思います。
36	男性	19才以下	患者側が理解できていると思っている前提での説明のように感じたことがあった。
37	男性	19才以下	入院の時、駐車場1回は不満。
38	男性	19才以下	各部屋に食事を運んで来られるのにびっくりしました。時間もかかるでしょうに。違う病院では歩ける人はとりに行っていました。ドアの電気つけてる所と消えてる所の違いは何でしょうか？
39	男性	19才以下	担当の人によって対応が違いすぎるし、カルテにも症状が記載されていなかった。
40	男性	40～49才	〇〇という看護師の対応の悪さに驚いた。何もしない言われたことをするだけ、あんないだけの人材ならいらないので？
41	男性	50～59才	看護師の中に愛想の悪い人がいる。
42	男性	50～59才	入院後すぐに病室に入り、看護師が来られ、初対面であるにも関わらず症状とかの確認をため口で話しかけてくる。看護師が患者に話しかけていたのが聞こえなかった時でも、「〇〇さん耳遠い」と言い、かなり不愉快な思いがした。
43	男性	60～69才	食事の副食、味がついていない。
44	男性	60～69才	院内処方箋の袋に記載されている薬名の文字が小さく読みづらい。もっと、大きくすると共に赤字する等して目立つようにした方がよい。個別包装の袋にも薬名を記載した方がよい。配膳時間のバラつきが大きい。もう少し一定時間に近づけられないか？
45	男性	60～69才	看護師が病室内に入室の際、自己紹介して頂きたい。患者等との接点のスタートに当たり、信頼関係が良好になる。
46	男性	60～69才	消灯時間が早い。あと1時間、10時にして欲しい。
47	男性	60～69才	食事、野菜を必ず採れるよう工夫されているのは良いですが、塩分を控えているのに塩辛い味付けが続いたり、カロリーの辻褃合わせのゼリーやクッキーは大人が食べられるものではありません。初めから無い方が納得します。自分でお茶などを入れたいのに、熱湯（湯）を提供してもらえませんでした。飲用のお湯があればありがたいです。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ク）入院中、不満な点・改善が必要と思われる点  
にお気づきでしたらご記入下さい。

48	男性	60～69才	現在は、個人情報云々を言っておりますので、してないかもしれませんが昔は入院すると担当の看護師が先の入室入院者に今日入院される〇〇さんです、よろしく願い致しますと言ったものです。最近は何もありません！「個人情報云々」がネックですか？残念です！
49	男性	70才以上	テレビの設置（ベッドで寝てみると首が痛い）。
50	男性	70才以上	別にないです。満足しています。有り難うございます。
51	男性	70才以上	すべてにわたって気持ちよく、便利よい施設で、お世話下さる人々はみな親身で気持ちよく、不満な点や改善などは思いつきません。どうもありがとう。
52	男性	70才以上	面会時間が長すぎる（13：00～17：00）。
53	男性	70才以上	長時間点滴の時、少し多めに見回りして下さい。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ヒ）今回、当院で診察を受けられて良かったと感じられていますか

番号	性別	年齢	評価	コメント
1	女性	19才以下	満足	先生も看護師さんも親切で良かったです。
2	女性	20～29才	満足	入院していて不安な気持ちを取り除こうとスタッフの皆さんがしているのがとても伝わってきました。
3	女性	20～29才	満足	ハイリスク出産の受け入れ。
4	女性	20～29才	満足	親切で少し安心して受けることができるし丁寧に答えていただけだし、良かったと思います。
5	女性	20～29才	満足	皆さんが親切だからです。
6	女性	30～39才	満足	総合病院なのに、先生は1人1人の患者に優しく親身に接している所が良いと思いました。後、待ち時間が短いのが良かったです。
7	女性	30～39才	満足	今まで2回、お産をこちらで3人目も予約していますが、5階西の看護師さんはとても細かい配慮や気遣いをして、話を聞いてくれて嫌な顔は絶対しないし、いつも安心させてくれます。
8	女性	30～39才	満足	スタッフの方々もとても親切で、質問にも良く答えてくれました。何よりNICUが同じ病院にあるという安心感が満足です。分娩制限が厳しいのが、少し残念ですが・・・
9	女性	30～39才	満足	看護師さんがとにかく優しく明るく、話も聞いてくれてとても満足でした。
10	女性	40～49才	満足	安心して入院できたから。
11	女性	40～49才	満足	先生や、スタッフの皆さんが良くしてくれるから。
12	女性	40～49才	満足	男の先生は、不親切な方がおられました。他のスタッフの方が親切でありがたかったです。病棟も清潔で少し、また入院したいです。
13	女性	40～49才	満足	手術はキズも綺麗だったし、先生たちが毎日見に来て下さった。ガンの検査をすぐスムーズにしてくださいました。なにより、先生の人が安心できた。ありがとうございました。
14	女性	50～59才	満足	先生の治療にも満足しています。又、看護師の皆さまのケアには本当にありがたくとても満足しています。
15	女性	50～59才	満足	看護師の方は本当に良くしてもらいました。
16	女性	50～59才	満足	みんな優しい。
17	女性	50～59才	満足	先生には的確な治療をして頂き、看護師さんには良いアドバイスと思いやりのある言葉を頂き、皆さまに親切にして頂いたので安心して入院生活を送ることができました。
18	女性	50～59才	満足	こちらの要望にすぐ答えてもらえる。
19	女性	50～59才	満足	4人部屋でも広く綺麗で気分が落ち込まない。
20	女性	50～59才	満足	とても良い医師とスタッフの皆さんにケアをして頂いてとても快適な入院生活を送れました。ありがとうございます。
21	女性	60～69才	満足	すぐに対処してくれるので安心します。
22	女性	60～69才	満足	しんどいので助かった。
23	女性	60～69才	満足	患者の受け入れ体制、入院、治療の進行など私にとってすべてスムーズに行なって頂き満足な気持ちで一杯です。
24	女性	70才以上	満足	診療を丁寧に頂いた。
25	女性	70才以上	満足	認知症がありますが、何かをする時必ずわかってもらってなくても「何々しますよ」と声かけてくださる。
26	女性	70才以上	満足	病室が快適。看護師さんが親切。



平成23年度 入院患者アンケート：設問（ヒ）今回、当院で診察を受けられて良かったと感じられていますか

27	女性	70才以上	満足	いい先生にみて頂けたこと。
28	女性	70才以上	満足	とても親切ですし、頻繁にちゃんと答えてくれること。
29	女性	70才以上	満足	きれい。
30	女性	70才以上	満足	どんな嫌な事をお願いしてもいつも気持ちよく受け答えしてもらえたので、心の中でいつも喜んでます。
31	女性	70才以上	満足	先生が信頼できる。病状を説明して下さる。命を救って頂いている。面会時間外でも出入りを許して頂ける。
32	女性	70才以上	満足	皆さんの優しい言葉です。
33	女性	70才以上	満足	先生方の医療安全対策によって何事も早く見つけ満足しています。そして先生も男前、看護師さんも綺麗な方と喜んでます。それによくて下さいます。
34	女性	70才以上	満足	病室が明るく、清潔でゆったりして良かった。
35	女性	70才以上	満足	今回の入院に際して、医療関係スタッフの皆さまの「情熱」を感じ、八尾市民の一人として喜んでます。
36	女性	70才以上	満足	対応が良かった。
37	女性	70才以上	満足	病名がはっきりしたこと。
38	女性	70才以上	満足	病院の立地がよく、病院特有の待たされるイメージは変わりました。手際の良い経営となっているのでしょうか。
39	女性	70才以上	満足	こちらの言うことをよく聞いて頂いて、わかりやすく親切でした。
40	男性	19才以下	満足	スタッフの皆さんが丁寧に見て下さり、わからない事や困ったこと全てにきちんと対応して頂きました。また、家が近いため、長期になっても、たまに帰れたから。
41	男性	19才以下	満足	夜が寒かった。面会の駐車料金が高すぎる。駐車場が高すぎるのが不満。
42	男性	30～39才	満足	親切で丁寧な対応をして頂いたから。
43	男性	60～69才	満足	医師に良くみて頂いている。
44	男性	60～69才	満足	医療技術が想像以上にうまい。
45	男性	60～69才	満足	安心して治療を受ける事が出来ております。
46	男性	60～69才	満足	救急対応で助かりました。
47	男性	60～69才	満足	医師、看護師の方々の連携がうまくいっていると感じたこと。医師の力、判断力があると思いました。
48	男性	60～69才	満足	前回の治療を行なっていただいた医師なので、私の体をよく把握しておられます。スタッフの方々も一生懸命やってくれましたので、大変満足しております。
49	男性	60～69才	満足	清潔で看護師、清掃の親切と誠実さ。
50	男性	60～69才	満足	医師や看護師の???とその後の説明が良かった。
51	男性	70才以上	満足	何かにつけて良くやって頂いた。
52	男性	70才以上	満足	スタッフが明るい。
53	男性	70才以上	満足	時間外にも的確に対応していただき喜んでおります。看護師さんの心遣いにも感謝しております。
54	男性	70才以上	満足	素晴らしい先生や看護師さんにめぐりあえた事などを喜んでおります。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ヒ）今回、当院で診察を受けられて良かったと感じられていますか

55	男性	70才以上	満足	説明（病状）がわかりやすい。聞きたい事が聞ける（気さくでしゃべりやすい、親切、丁寧）。
56	男性	70才以上	満足	先生の素早い処置で辛い思いもなく回復に向かっている為に本当に喜んでます。
57	男性	70才以上	満足	親切。
58	男性	70才以上	満足	的確に対応して頂き、安心して任せられる。
59	男性	70才以上	満足	看護師さんの対応が、優しく、話やすい。部屋が広く気持ちがいい。
60	男性	70才以上	満足	看護師さん、看護補助さんに良くして頂くので良かったです。
61	男性	70才以上	満足	設備面、接客面などにおいて。
62	男性	70才以上	満足	先生、看護師さん、スタッフさん皆さんに感謝しています。
63	男性	70才以上	満足	がん手術、通院化学療法、定期健診など通っているのです。
64	男性	70才以上	満足	現在、受診中につき答えられない（進行形として満足している）。
65	男性	—	満足	親切です。
66	女性	30～39才	やや満足	看護師さんが優しく接してくれて、色々わからない事など聞きやすい雰囲気だったのが良かったです。毎日、掃除などしてくれて、気持ち良く過ごせました。
67	女性	50～59才	やや満足	配膳と回収の時間が短い。最近、洗濯の時の柔軟剤に香りのつくのがほとんどで、看護補助さんも看護師さんも色んな香りをつけてこられます。中には、患者にとって匂いの方が大変かと思いますが、検討願えればと思います。枕はもう少し厚さが調整できるもの。掛け布団はカバーが外れやすい。
68	男性	19才以下	やや満足	家から近い。女医さんだったから話やすい。整っていて安心。
69	男性	40～49才	やや満足	親切、丁寧な対応でした。
70	男性	60～69才	やや満足	食事に野菜が多すぎる。
71	男性	60～69才	やや満足	総体的に看護師が若くスピーディーがある。逆に患者は不安である為、アドバイスを求めている部分の不足も感じる。
72	男性	60～69才	やや満足	回復に対する各医療者の協力度が高い。
73	男性	70才以上	やや満足	早くにみつきり良かった。入院が急すぎた。
74	男性	70才以上	やや満足	信頼しています。
75	女性	70才以上	普通	安心してかかれる。
76	男性	40～49才	普通	可もなく不可もないから。
77	女性	20～29才	やや不満	病院によって入院せず、自宅安静の所もある中で、よくわからないまま気づけば点滴につながれていた感じがするから
78	女性	30～39才	やや不満	「万が一、万が一」と不安を煽られた感じで、逆にストレスを感じた。各々の患者にあった治療をして欲しい。
79	女性	60～69才	やや不満	部屋のなかで飲食物のやりとり、看護師さんの機嫌の良い時と悪い時がある。夜中、看護師さんの私語が多いことで寝られない時がある。急患がある時は許せます。お互い様ですから。
80	女性	70才以上	やや不満	術後の経過は良いと聞いていたが、退院間近に発熱しその原因が今一つ納得のいくものではなかったから。
81	男性	70才以上	やや不満	待つ時間が長すぎる。
82	男性	50～59才	不満	本人の希望通りにならない。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（ヒ）今回、当院で診察を受けられて良かったと感じられていますか

83	男性	60～69才	—	地理的な利便性。各診療時間の連携が迅速。病状確定の為の検査実施などの対応が迅速に行われている。
----	----	--------	---	---

※類型

満足：65

やや満足：9

普通：2

やや不満：5

不満：1

不明：1

平成23年度 入院患者アンケート：設問（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

番号	性別	年齢	満足コメント
1	女性	70才以上	手術前に視聴をしましたビデオによる説明は理解しやすく、安心感を感じられました。
2	男性	40～49才	今でいいと思います。
3	男性	50～59才	心の病の事を十分に理解され、患者の話しも傾聴されるなど尊敬する医師に出会った事である。
4	男性	60～69才	入院すれば患者は安全対策については、わかると思いますので今までのように取り組みをすれば良いと思います。

番号	性別	年齢	改善を要望すると思われるコメント
1	女性	19才以下	市報に繰り返しアピールする。
2	女性	50～59才	八尾市民なので、市政だよりに掲載していただければ、たまに先生（新しい）のお話を見るのですが。
3	女性	70才以上	市政便りののせる等。
4	男性	70才以上	市政だよりなどでもっと市民病院の良い所をとりあげてもらったら・・・と思います。
5	男性	70才以上	八尾市の広報等でも知らせて頂いていますが、その他新聞等の地方版にも大いにPRされたら良いと思います。がんばってください。
6	男性	30～39才	しおりの配布。
7	女性	50～59才	デイルームにわかりやすく（目立つよう）掲示して欲しいです。
8	男性	70才以上	壁に色々の掲示がありますが、カップをつけているので掲示に関心が向かず、また見にくいからです。
9	男性	70才以上	わかりやすくPRする。
10	女性	30～39才	口頭で説明する。
11	男性	70才以上	説明を行なう。
12	男性	70才以上	情報の公開。
13	女性	70才以上	外来で待ち時間がたくさんありました。テレビの放映に安全対策も流したらいいかな。
14	女性	20～29才	掲示物、HP、これからも引き続きつづけていくことかな？

番号	性別	年齢	改善を要望すると思われるコメント
1	女性	60～69才	注射の時、バーコードが入りにくかったり入らなかった時。本人名前を確認せず行かされた時。
2	女性	70才以上	糖尿の人がしっかり歩ける所が欲しいです。

平成23年度 入院患者アンケート：設問（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

3	女性	70才以上	取り組みとして何をされているのかわかりませんが、点滴後、他の看護師さんがチェックされている事でしょうか
4	男性	60～69才	今回入院した後に、点滴が逆流しました。ナースステーションに寄りベッドで寝ている様に指示され、待ってましたが誰も来ませんでした。応急処置で、点滴は全開の状態でした。
5	男性	70才以上	いま取り組んでいることが患者にどれくらい判っているかを精査して、何度も繰り返すことで答えの糸口が見えてくると思います。
6	男性	70才以上	医療安全対策そのものがわからない。

# 八尾市立病院：入院アンケート調査票

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、至らぬ点も多いかと存じます。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）              10. NICU（新生児集中治療部）

## エ. 入院治療を受けている診療科

1. 内科                      2. 循環器内科              3. 消化器内科              4. 腫瘍内科              5. 外科  
6. 小児科                      7. 整形外科                      8. 脳神経外科              9. 皮膚科                      10. 泌尿器科  
11. 産婦人科                      12. 眼科                      13. 耳鼻咽喉科              14. 歯科口腔外科              15. 形成外科

## オ. 当病院に入院されたのは何回目ですか

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

ニ. 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

ヌ. 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」と答えられ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

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」と答えられ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. 職員の行動に接して 3. ホームページ  
4. 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。皆様のご意見をもとに改善に努めてまいります。

平成 24年 1月 八尾市立病院