

# 入院満足度調査

## アンケート結果

(4階病棟)

回収数 53 枚

平成 29 年 12 月・平成 30 年 1 月実施

接遇プロジェクト委員会

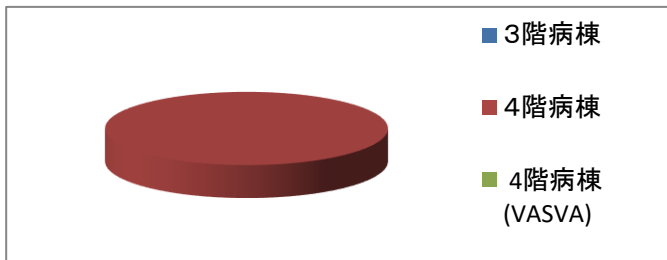
# 入院満足度調査

H29年12月・H30年1月実施

## 患者様ご自身についてお尋ねします

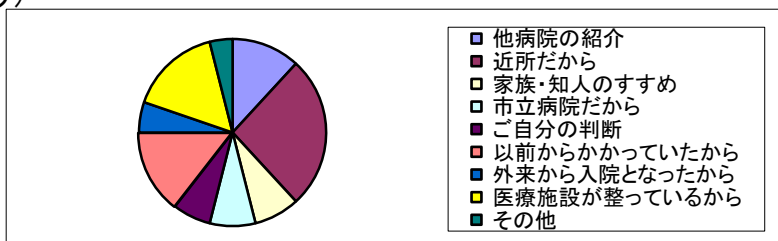
### ① 入院された病棟は

3階病棟	0
4階病棟	53
4階病棟(VASVA)	0
5階病棟	0
6階病棟	0
6階小児病棟	0



### ② 当病院を選ばれた理由は(複数回答あり)

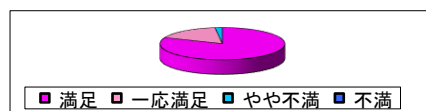
他病院の紹介	9
近所だから	20
家族・知人のすすめ	6
市立病院だから	6
ご自分の判断	5
以前からかかっていたから	11
外来から入院となったから	4
医療施設が整っているから	12
その他	3



## 医師についてお尋ねします

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

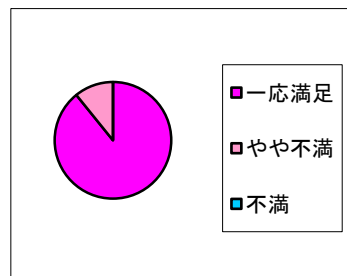
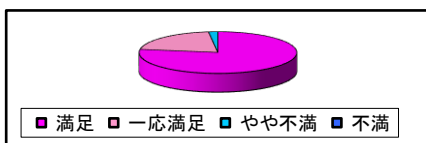
満足	43
一応満足	9
やや不満	1
不満	0



一応満足	20.9%
やや不満	2.5%
不満	0.0%

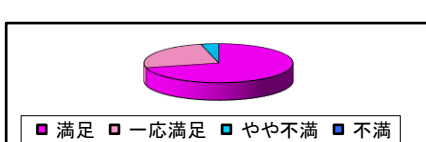
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	41
一応満足	11
やや不満	1
不満	0



### ③ 症状や治療法の説明はいかがでしたか

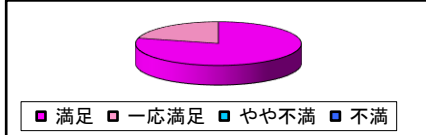
満足	37
一応満足	13
やや不満	2
不満	0



## 技師についてお尋ねします

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	15
一応満足	4
やや不満	0
不満	0

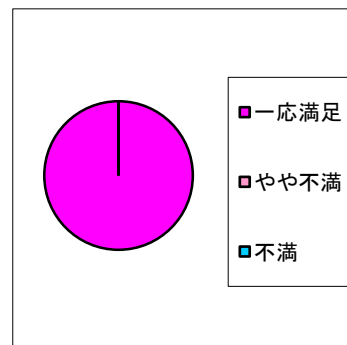
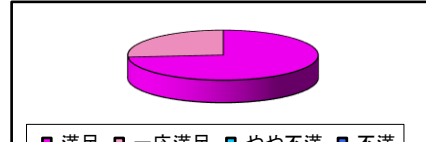


### 総合評価

一応満足	26.3%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

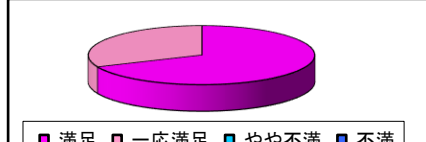
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	14
一応満足	5
やや不満	0
不満	0



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

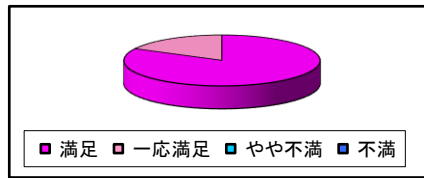
満足	13
一応満足	6
やや不満	0
不満	0



薬剤師についてお尋ねします

① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	38
一応満足	8
やや不満	0
不満	0

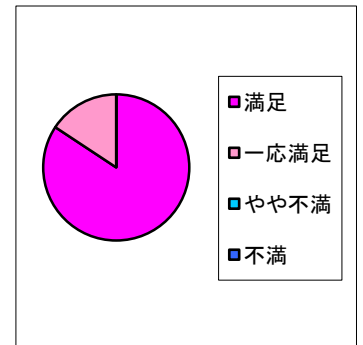
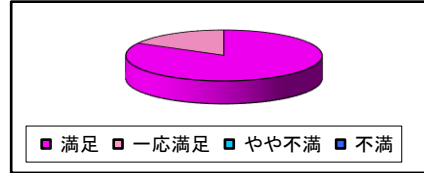


総合評価

満足	84.3%
一応満足	15.7%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

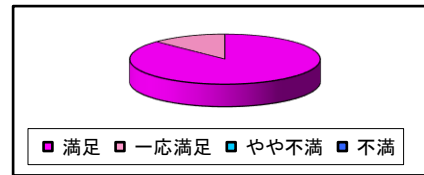
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	39
一応満足	8
やや不満	0
不満	0



③ お薬の説明はわかりやすかったですか

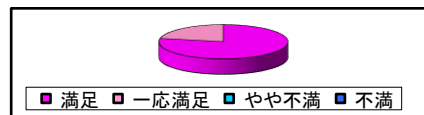
満足	41
一応満足	6
やや不満	0
不満	0



看護師についてお尋ねします

① 入院時の案内や説明はわかりましたか

満足	39
一応満足	11
やや不満	0
不満	0

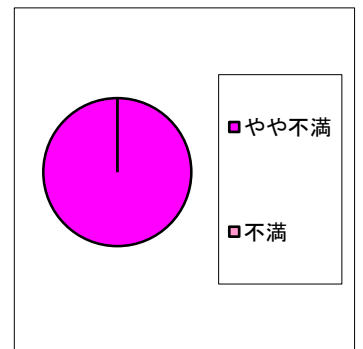
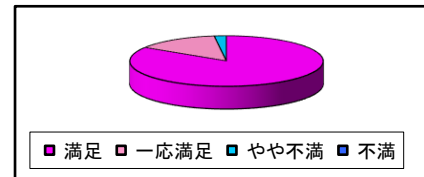


総合評価

やや不満	0.3%
不満	0.0%

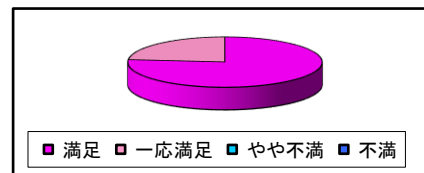
② 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	42
一応満足	7
やや不満	1
不満	0



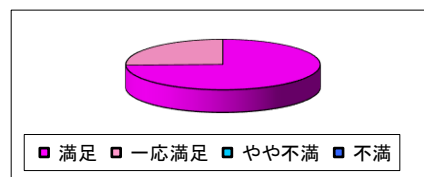
③ 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	39
一応満足	12
やや不満	0
不満	0



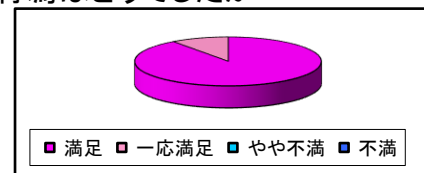
④ 話しかけやすい雰囲気でしたか

満足	38
一応満足	13
やや不満	0
不満	0



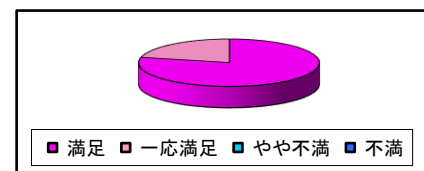
⑤ 注射や処置前に氏名を呼び、確認する行為はどうでしたか

満足	45
一応満足	5
やや不満	0
不満	0



⑥ 日常生活援助(身体を拭く、頭を洗うなど)に満足されましたか

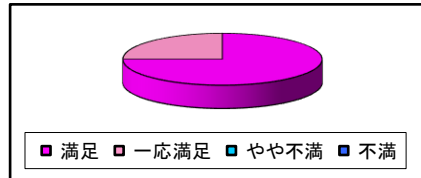
満足	33
一応満足	9
やや不満	0
不満	0



## 医事・会計についてお尋ねします

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	33
一応満足	11
やや不満	0
不満	0

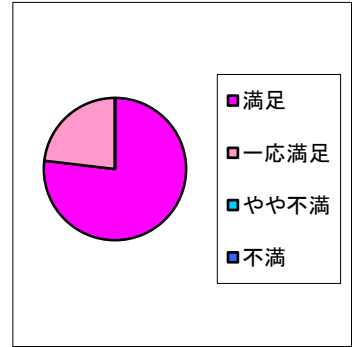
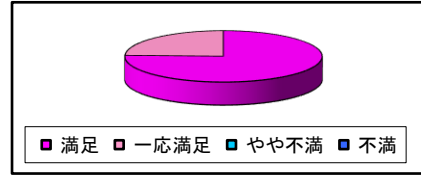


### 総合評価

満足	76.9%
一応満足	23.1%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

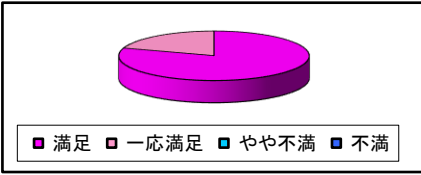
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	34
一応満足	11
やや不満	0
不満	0



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

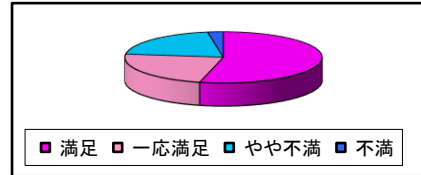
満足	36
一応満足	9
やや不満	0
不満	0



## 売店についてお尋ねします

### ① 商品の種類は適当でしたか

満足	21
一応満足	9
やや不満	8
不満	1

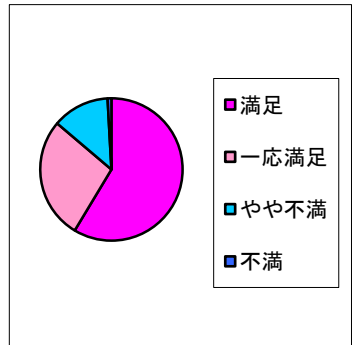
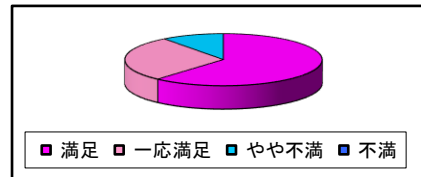


### 総合評価

満足	58.6%
一応満足	27.6%
やや不満	12.9%
不満	0.9%

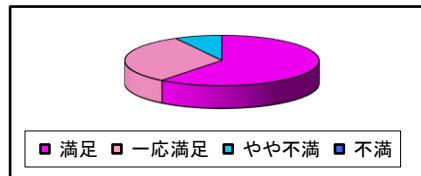
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	24
一応満足	11
やや不満	4
不満	0



### ③ 説明や対応はどうでしたか

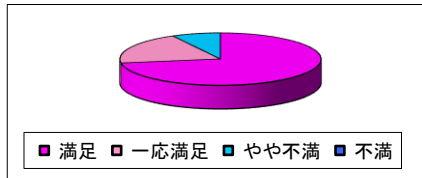
満足	23
一応満足	12
やや不満	3
不満	0



病院内の施設についてお尋ねします

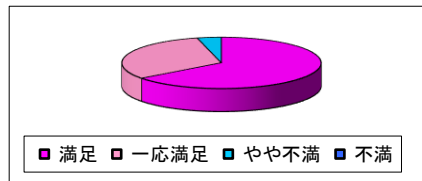
① トイレの清潔度はどうでしたか

満足	37
一応満足	10
やや不満	4
不満	0



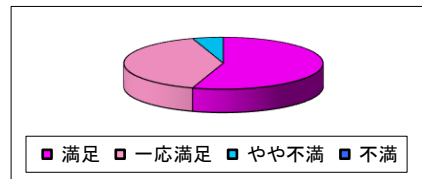
② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	33
一応満足	16
やや不満	2
不満	0



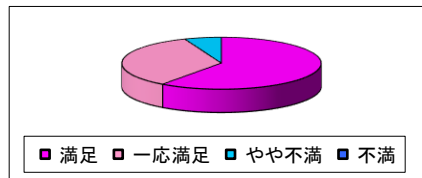
③ 室内の照明度はどうでしたか

満足	22
一応満足	16
やや不満	2
不満	0



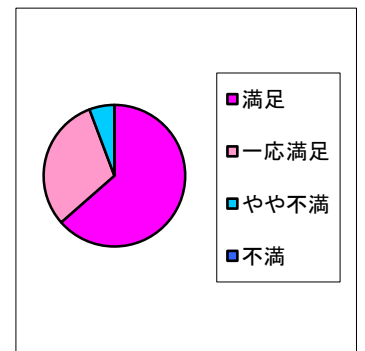
④ 病室・ディールーム等の広さはどうでしたか

満足	30
一応満足	17
やや不満	3
不満	0



総合評価

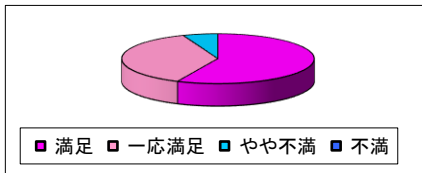
満足	63.5%
一応満足	30.7%
やや不満	5.7%
不満	0.0%



入院中の生活についてお尋ねします

① 起床・就寝時間はどうでしたか

満足	29
一応満足	19
やや不満	3
不満	0

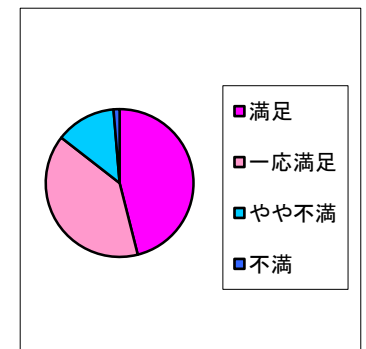
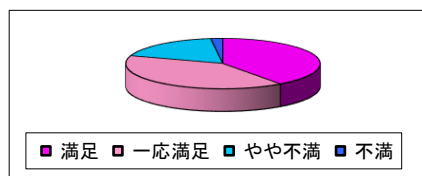


総合評価

満足	46.1%
一応満足	39.5%
やや不満	13.2%
不満	1.3%

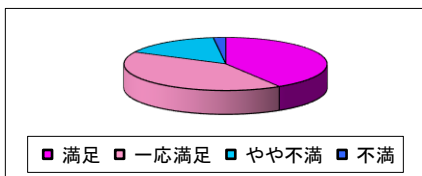
② 面会時間はどのように感じましたか

満足	20
一応満足	20
やや不満	9
不満	1



③ 食事の内容はどうでしたか

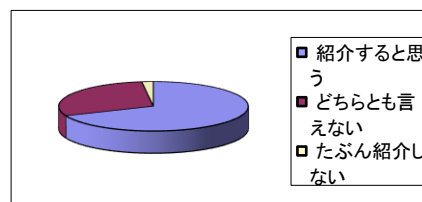
満足	21
一応満足	21
やや不満	8
不満	1



その他

① あなたの家族・知人がご病気で入院されることになった場合、この病院をご紹介いただけますか

紹介すると思う	35
どちらとも言えない	15
たぶん紹介しない	1



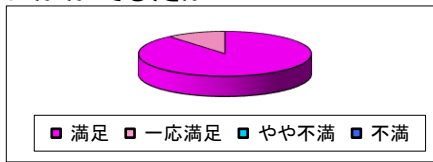
# 入院満足度調査

H29年12月・H30年1月実施

手術を受けられた患者様にお尋ねします

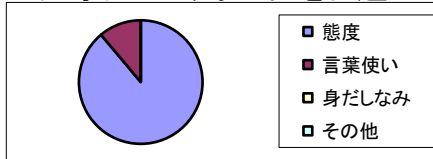
① 手術室看護師による、手術前の訪問はいかがでしたか？

満足	8
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



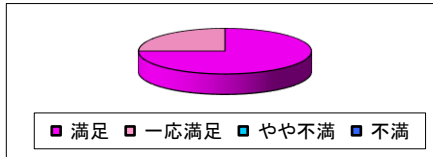
※ 「不満」「やや不満」と答えられた方にお尋ねします。理由をお選びください。

態度	8
言葉使い	1
身だしなみ	0
その他	0



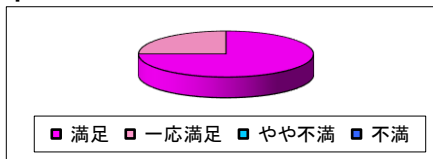
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか？

満足	6
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



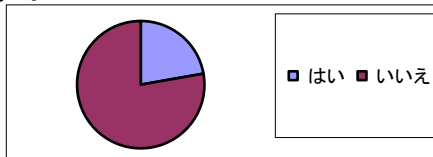
③ 案内や説明はわかりやすかったですか？

満足	6
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



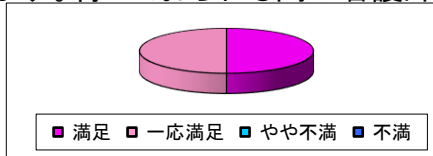
④ 手術室入室後、待ち時間はありましたか？

はい	2
いいえ	7



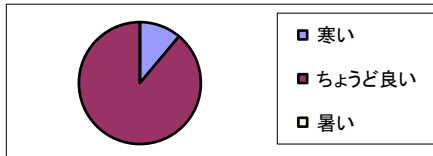
※ 「はい」と答えられた方にお尋ねします。待っておられる間の看護師の対応はいかがでしたか？

満足	1
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



⑤ 手術室の温度はいかがでしたか？

寒い	1
ちょうど良い	8
暑い	0



※ 「寒い」または「暑い」と答えられた方にお尋ねします。その時の看護師の対応はいかがでしたか？

満足	1
一応満足	0
やや不満	0
不満	0

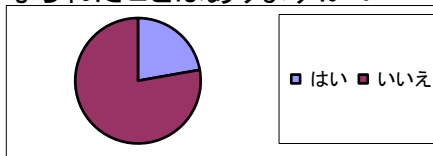


総合評価

満足	78.6%
一応満足	21.4%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

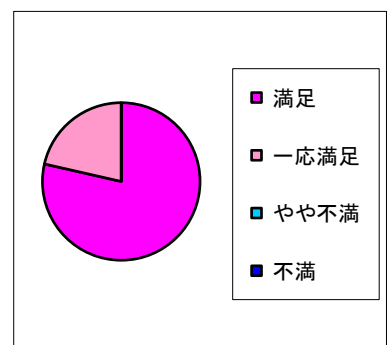
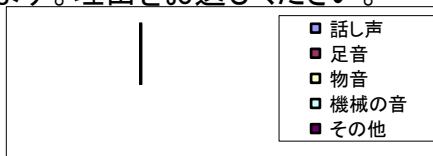
⑥ 手術室での看護師の行動に対して気になられたことはありますか？

はい	2
いいえ	7



※ 「はい」と答えられた方にお尋ねします。理由をお選びください。

話し声	0
足音	0
物音	0
機械の音	0
その他	0



# 入院満足度調査

## アンケート結果

(4階 NASVA 病棟)

回収数 8枚

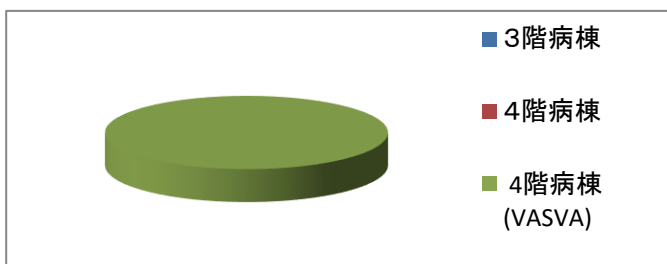
平成29年12月・平成30年1月実施

接遇プロジェクト委員会

患者様ご自身についてお尋ねします

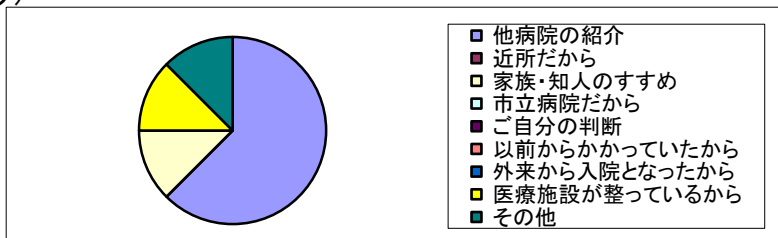
① 入院された病棟は

3階病棟	0
4階病棟	0
4階病棟(VASVA)	8
5階病棟	0
6階病棟	0
6階小児病棟	0



② 当病院を選ばれた理由は(複数回答あり)

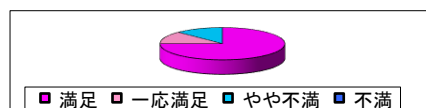
他病院の紹介	5
近所だから	0
家族・知人のすすめ	1
市立病院だから	0
ご自分の判断	0
以前からかかっていたから	0
外来から入院となったから	0
医療施設が整っているから	1
その他	1



医師についてお尋ねします

① 質問や相談に親切に対応しましたか

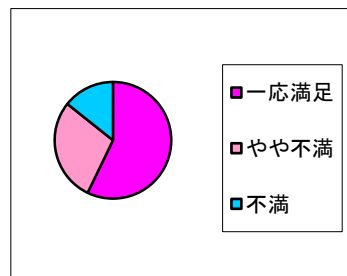
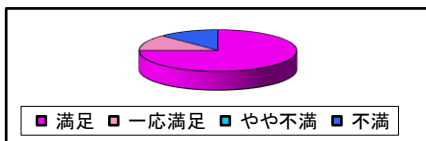
満足	6
一応満足	1
やや不満	1
不満	0



一応満足	16.7%
やや不満	8.3%
不満	4.2%

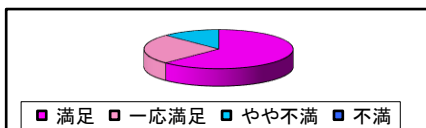
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	6
一応満足	1
やや不満	0
不満	1



③ 症状や治療法の説明はいかがでしたか

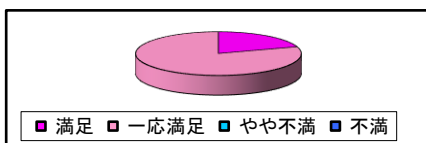
満足	5
一応満足	2
やや不満	1
不満	0



技師についてお尋ねします

① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	1
一応満足	4
やや不満	0
不満	0

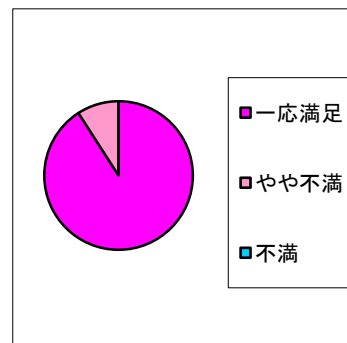
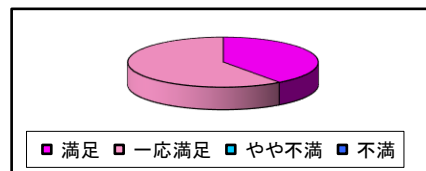


総合評価

一応満足	66.7%
やや不満	6.7%
不満	0.0%

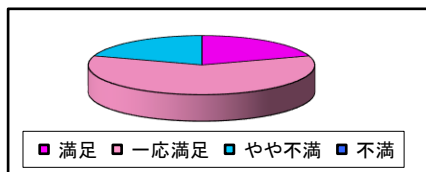
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	2
一応満足	3
やや不満	0
不満	0



③ 案内や説明はわかりやすかったですか

満足	1
一応満足	3
やや不満	1
不満	0

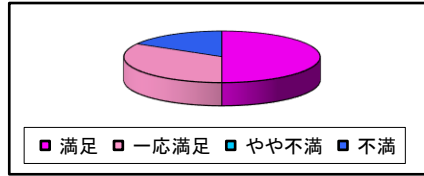




薬剤師についてお尋ねします

① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	3
一応満足	2
やや不満	0
不満	1

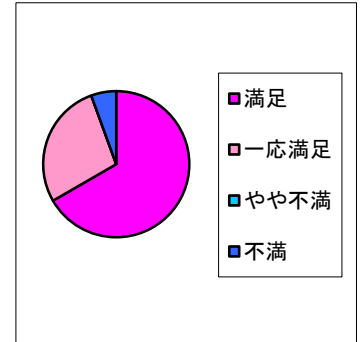
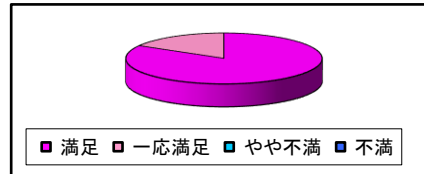


総合評価

満足	66.7%
一応満足	27.8%
やや不満	0.0%
不満	5.6%

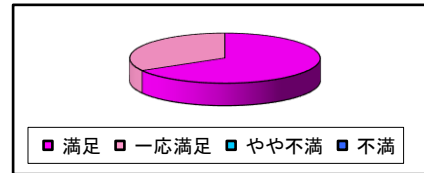
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	5
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



③ お薬の説明はわかりやすかったですか

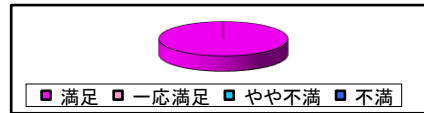
満足	4
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



看護師についてお尋ねします

① 入院時の案内や説明はわかりましたか

満足	7
一応満足	0
やや不満	0
不満	0

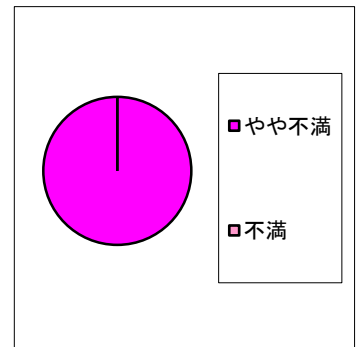
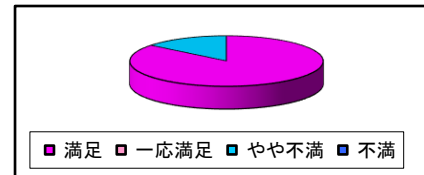


総合評価

やや不満	4.9%
不満	0.0%

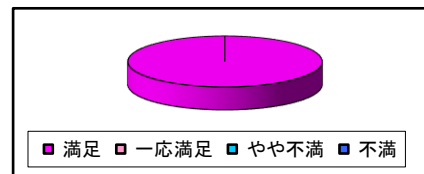
② 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	6
一応満足	0
やや不満	1
不満	0



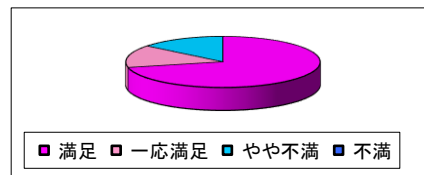
③ 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	7
一応満足	0
やや不満	0
不満	0



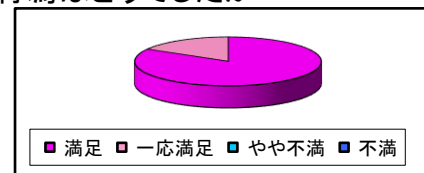
④ 話しかけやすい雰囲気でしたか

満足	5
一応満足	1
やや不満	1
不満	0



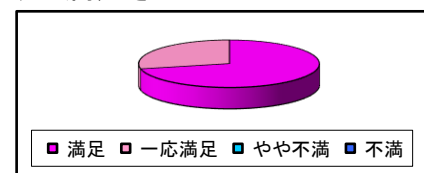
⑤ 注射や処置前に氏名を呼び、確認する行為はどうでしたか

満足	5
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



⑥ 日常生活援助(身体を拭く、頭を洗うなど)に満足されましたか

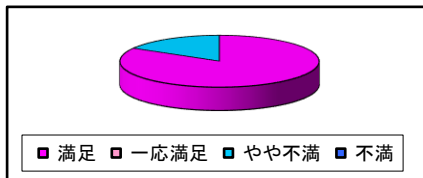
満足	5
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



## 医事・会計についてお尋ねします

### ① 質問や相談に親切に対応しましたか

満足	5
一応満足	0
やや不満	1
不満	0

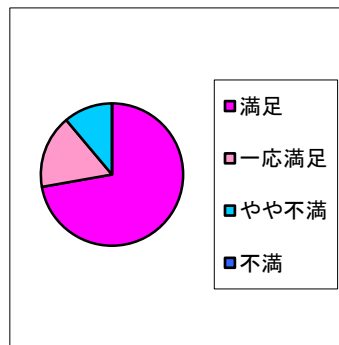
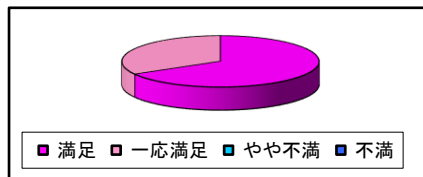


### 総合評価

満足	72.2%
一応満足	16.7%
やや不満	11.1%
不満	0.0%

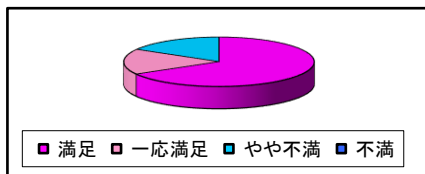
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	4
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



### ③ 案内や説明はわかりやすかったですか

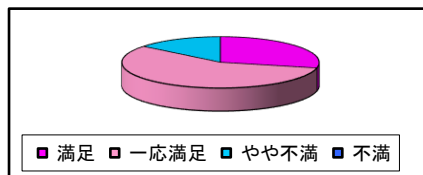
満足	4
一応満足	1
やや不満	1
不満	0



## 売店についてお尋ねします

### ① 商品の種類は適当でしたか

満足	2
一応満足	4
やや不満	1
不満	0

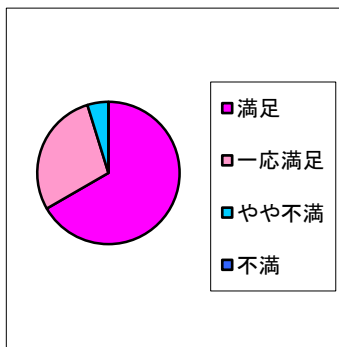
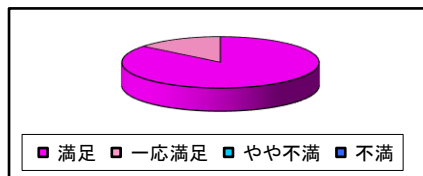


### 総合評価

満足	66.7%
一応満足	28.6%
やや不満	4.8%
不満	0.0%

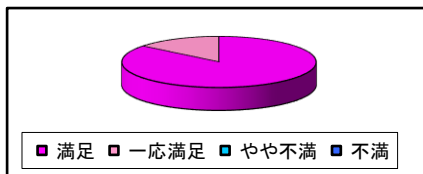
### ② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか

満足	6
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



### ③ 説明や対応はどうでしたか

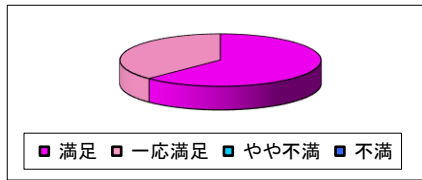
満足	6
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



## 病院内の施設についてお尋ねします

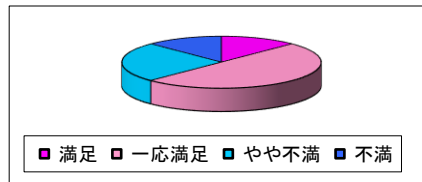
### ① トイレの清潔度はどうでしたか

満足	5
一応満足	3
やや不満	0
不満	0



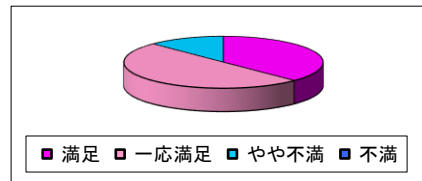
### ② 病院内の清潔度はどうでしたか

満足	1
一応満足	4
やや不満	2
不満	1



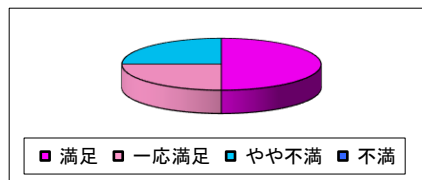
### ③ 室内の照明度はどうでしたか

満足	3
一応満足	4
やや不満	1
不満	0



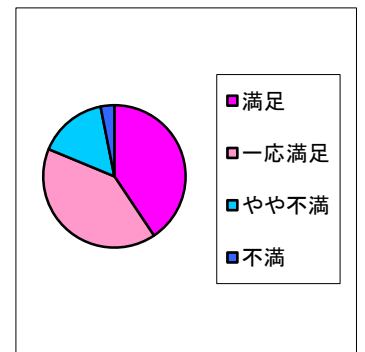
### ④ 病室・ディールーム等の広さはどうでしたか

満足	4
一応満足	2
やや不満	2
不満	0



### 総合評価

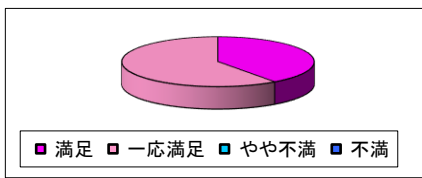
満足	40.6%
一応満足	40.6%
やや不満	15.6%
不満	3.1%



## 入院中の生活についてお尋ねします

### ① 起床・就寝時間はどうでしたか

満足	2
一応満足	3
やや不満	0
不満	0

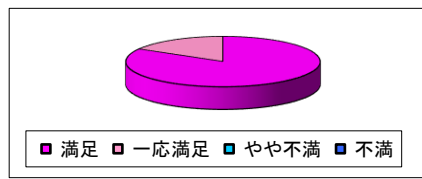


### 総合評価

満足	62.5%
一応満足	37.5%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

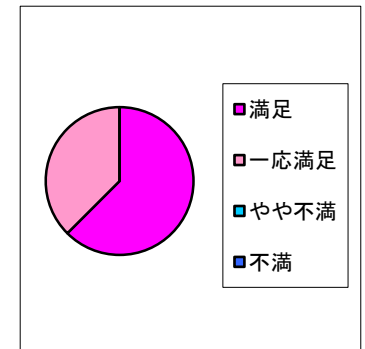
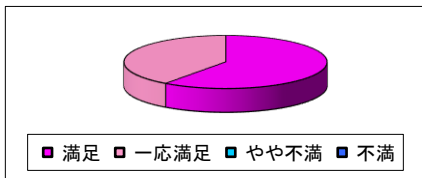
### ② 面会時間はどのように感じましたか

満足	5
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



### ③ 食事の内容はどうでしたか

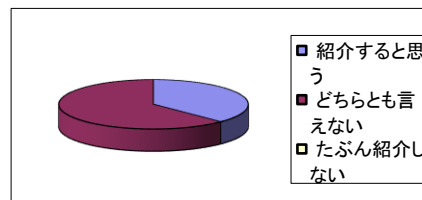
満足	3
一応満足	2
やや不満	0
不満	0



## その他

### ① あなたの家族・知人がご病気で入院されることになった場合、この病院をご紹介いただけますか

紹介すると思う	3
どちらとも言えない	5
たぶん紹介しない	0



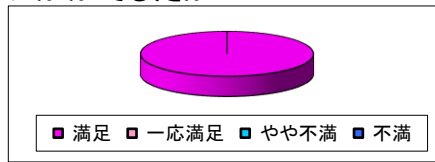
# 入院満足度調査

H29年12月・H30年1月実施

手術を受けられた患者様にお尋ねします

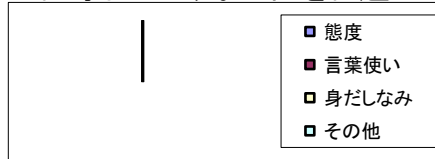
① 手術室看護師による、手術前の訪問はいかがでしたか？

満足	2
一応満足	0
やや不満	0
不満	0



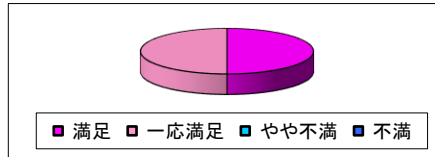
※ 「不満」「やや不満」と答えられた方にお尋ねします。理由をお選びください。

態度	0
言葉使い	0
身だしなみ	0
その他	0



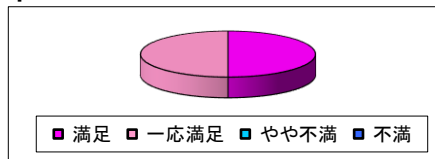
② 笑顔・挨拶・身だしなみはどうでしたか？

満足	1
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



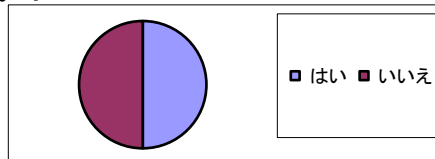
③ 案内や説明はわかりやすかったですか？

満足	1
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



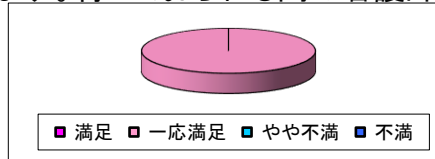
④ 手術室入室後、待ち時間はありましたか？

はい	1
いいえ	1



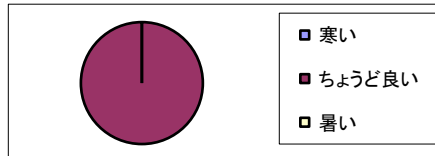
※ 「はい」と答えられた方にお尋ねします。待ってられる間の看護師の対応はいかがでしたか？

満足	0
一応満足	1
やや不満	0
不満	0



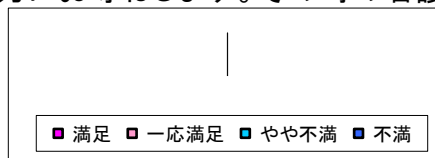
⑤ 手術室の温度はいかがでしたか？

寒い	0
ちょうど良い	2
暑い	0



※ 「寒い」または「暑い」と答えられた方にお尋ねします。その時の看護師の対応はいかがでしたか？

満足	0
一応満足	0
やや不満	0
不満	0

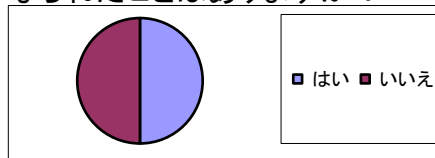


総合評価

満足	57.1%
一応満足	42.9%
やや不満	0.0%
不満	0.0%

⑥ 手術室での看護師の行動に対して気になられたことはありますか？

はい	1
いいえ	1



※ 「はい」と答えられた方にお尋ねします。理由をお選びください。

話し声	0
足音	0
物音	0
機械の音	0
その他	0

