

令和2年度
患者満足度調査 結果報告書

あかびら市立病院

は じ め に

この度、あかびら市立病院では、患者様とそのご家族の皆様を対象に、医療環境や病院スタッフの接遇などに対するご意見やご要望をお聞きし、さらなるサービス等の向上につなげるため、「患者満足度調査」を実施させていただきました。

今回の調査は、令和3年3月から約1か月間にわたり実施し、合計547名の方からご回答をいただきました。

また、結果については、回答が偏らないようにするために、病院スタッフによる代理記入は行いませんでした。

患者様とそのご家族の皆様、大変お忙しいところ本アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

この結果を十分に踏まえ、これから当院の診療体制やサービス面等の更なる向上と改善につなげてまいりたいと存じます。

令和3年4月

あかびら市立病院
病院長 渡 部 公 祥

調査目的

当院を診療している外来、入院患者を対象に調査を実施し、当院全体や各部署の対応等の印象や各施設の不満点を明確にし、今後のサービス向上に向けた基本資料収集を目的とする。

調査方法

- ◆外来患者 … 診察を終えた患者様に会計より手渡しし、設置された記入台（1Fエントランス）で記載し回収箱に投函、透析患者様には手渡し、控室の回収箱に投函
- ◆入院患者 … 各病棟にて入院患者へアンケートを配付し、設置された回収箱（2F病棟デイルーム、3F病棟デイルーム）に投函

調査期間と回収数

- ◆調査期間 … 令和3年3月から約1か月間
- ◆回収数 … 【外来患者】514名 【入院患者】31名 【合計】545名

質問項目

◆外来・入院共通

- 1) 性別・年齢
- 2) 医師について
- 3) 看護職員について
- 4) 他の職員について
- 5) 設備・施設 トイレについて、改善点について
- 6) 総合的評価と全体的なご意見

◆外来

- 1) 受診科
- 2) 予約の有無
- 3) 待ち時間
- 4) 設備・施設 感染対策・案内表示について

◆入院

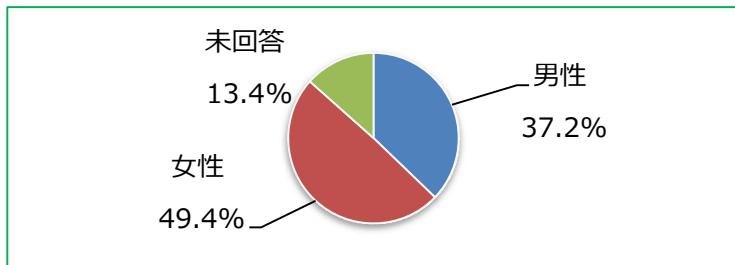
- 1) 設備・施設 お部屋の温度・食事内容・オンライン面会について

調査結果

◆性別◆

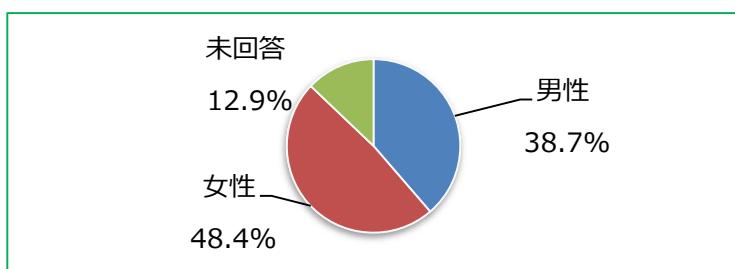
【外来患者】

性別	対象者数	割合
男性	191	37.2%
女性	254	49.4%
未回答	69	13.4%
合計	514	100.0%



【入院患者】

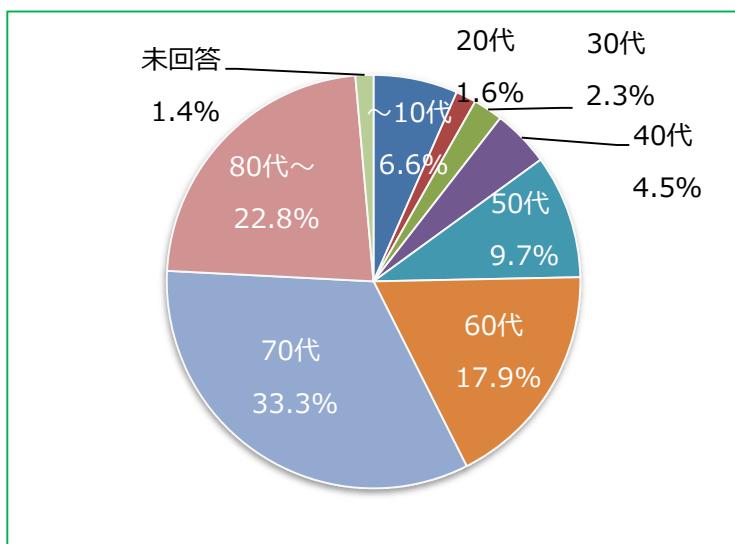
性別	対象者数	割合
男性	12	38.7%
女性	15	48.4%
未回答	4	12.9%
合計	31	100.0%



◆年齢◆

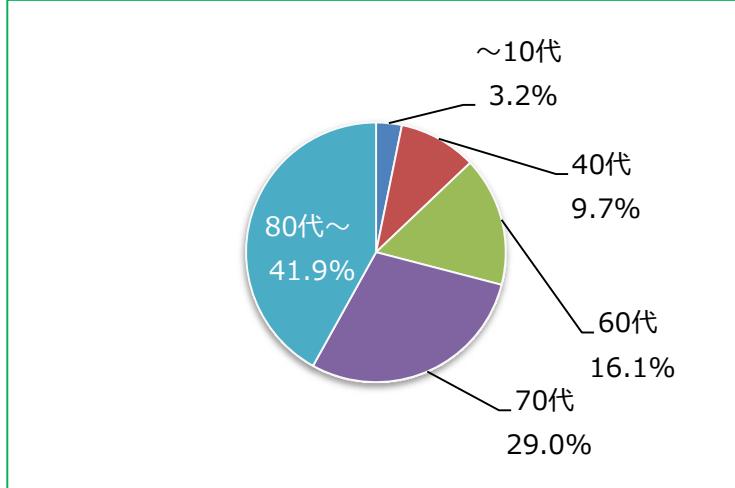
【外来患者】

年齢	対象者数	割合
~10代	34	6.6%
20代	8	1.6%
30代	12	2.3%
40代	23	4.5%
50代	50	9.7%
60代	92	17.9%
70代	171	33.3%
80代～	117	22.8%
未回答	7	1.4%
合計	514	100.0%



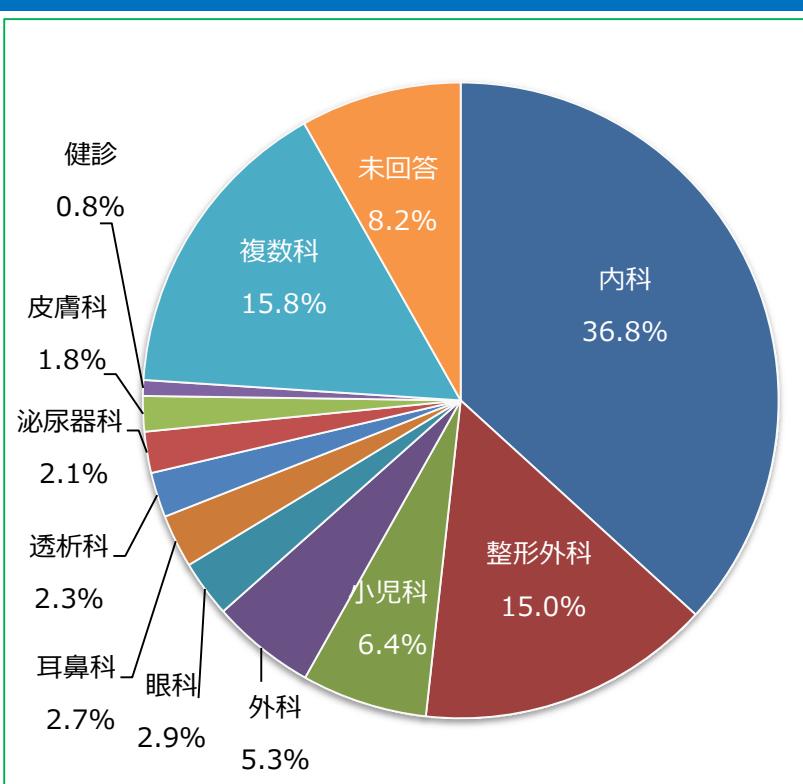
【入院患者】

年齢	対象者数	割合
~10代	1	3.2%
40代	3	9.7%
60代	5	16.1%
70代	9	29.0%
80代～	13	41.9%
合計	31	100.0%



◆受診科（外来患者）◆

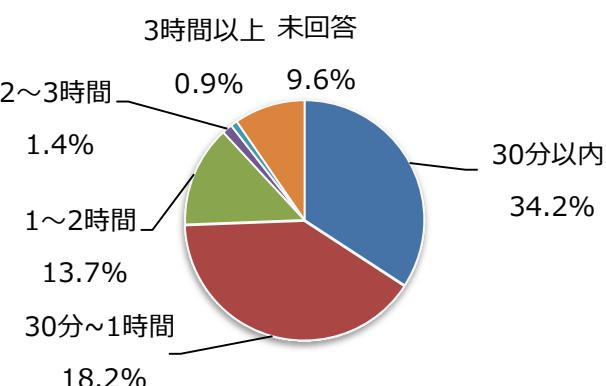
受診科	対象者数	割合
内科	189	36.8%
整形外科	77	15.0%
小児科	33	6.4%
外科	27	5.3%
眼科	15	2.9%
耳鼻科	14	2.7%
透析	12	2.3%
泌尿器科	11	2.1%
皮膚科	9	1.8%
健診	4	0.8%
複数科	81	15.8%
未回答	42	8.2%
合計	514	100.0%



◆待ち時間（外来患者）◆

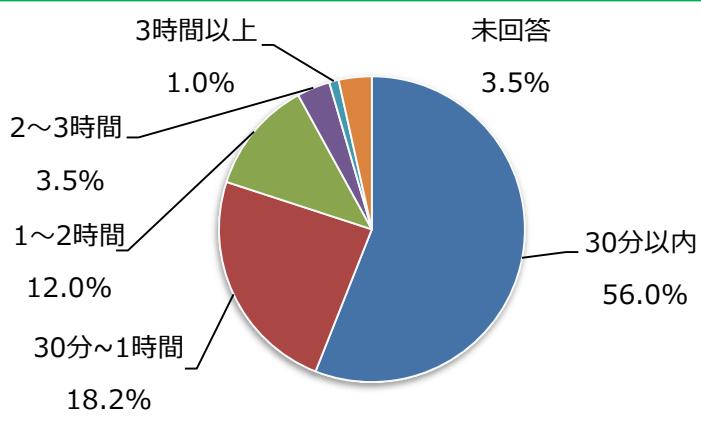
【予約あり】

待ち時間	対象者数	割合
30分以内	75	34.2%
30分～1時間	88	40.2%
1～2時間	30	13.7%
2～3時間	3	1.4%
3時間以上	2	0.9%
未回答	21	9.6%
合計	219	100.0%



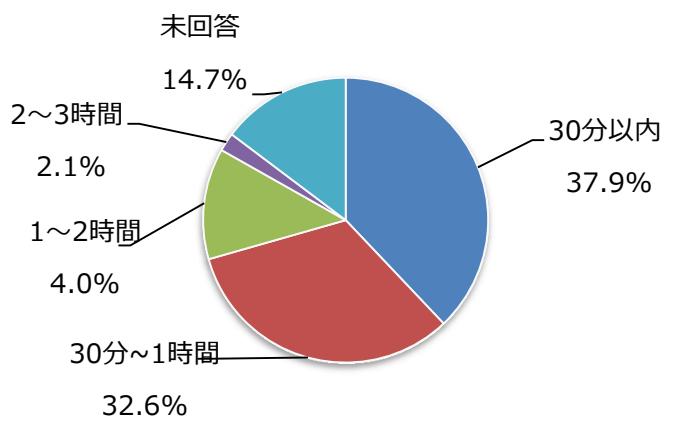
【予約なし】

待ち時間	対象者数	割合
30分以内	112	56.0%
30分～1時間	48	24.0%
1～2時間	24	12.0%
2～3時間	7	3.5%
3時間以上	2	1.0%
未回答	7	3.5%
合計	200	100.0%



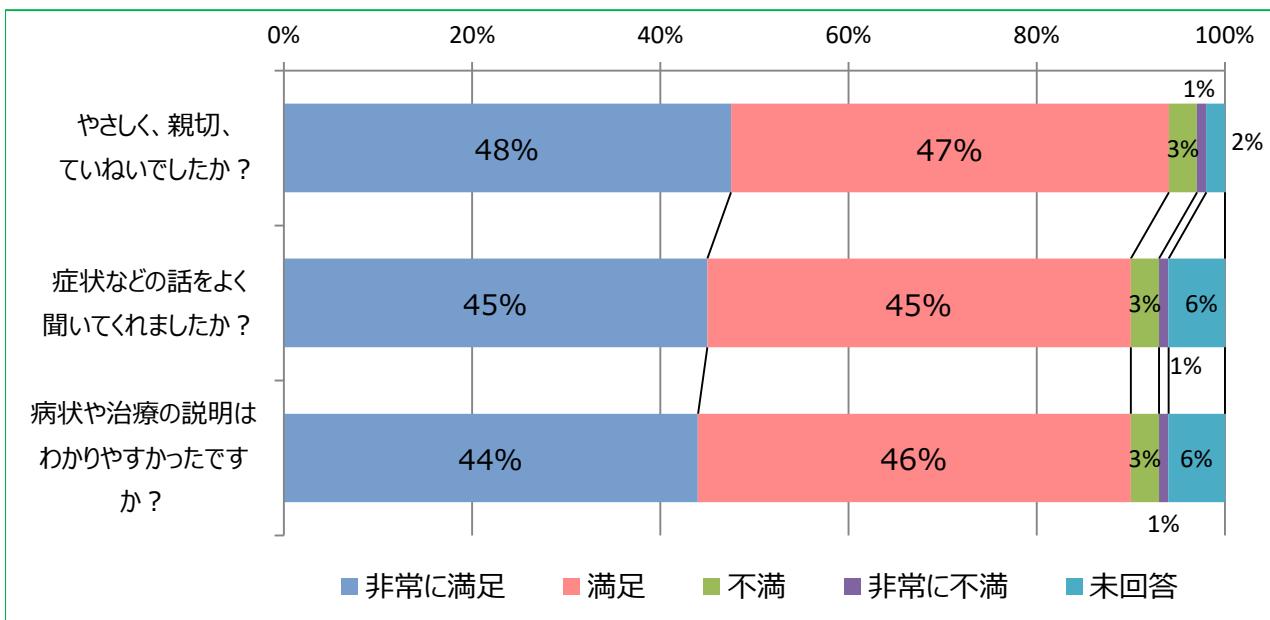
【予約未回答】

待ち時間	対象者数	割合
30分以内	36	37.9%
30分～1時間	31	32.6%
1～2時間	12	12.6%
2～3時間	2	2.1%
未回答	14	14.7%
合計	95	100.0%



◆医師について◆

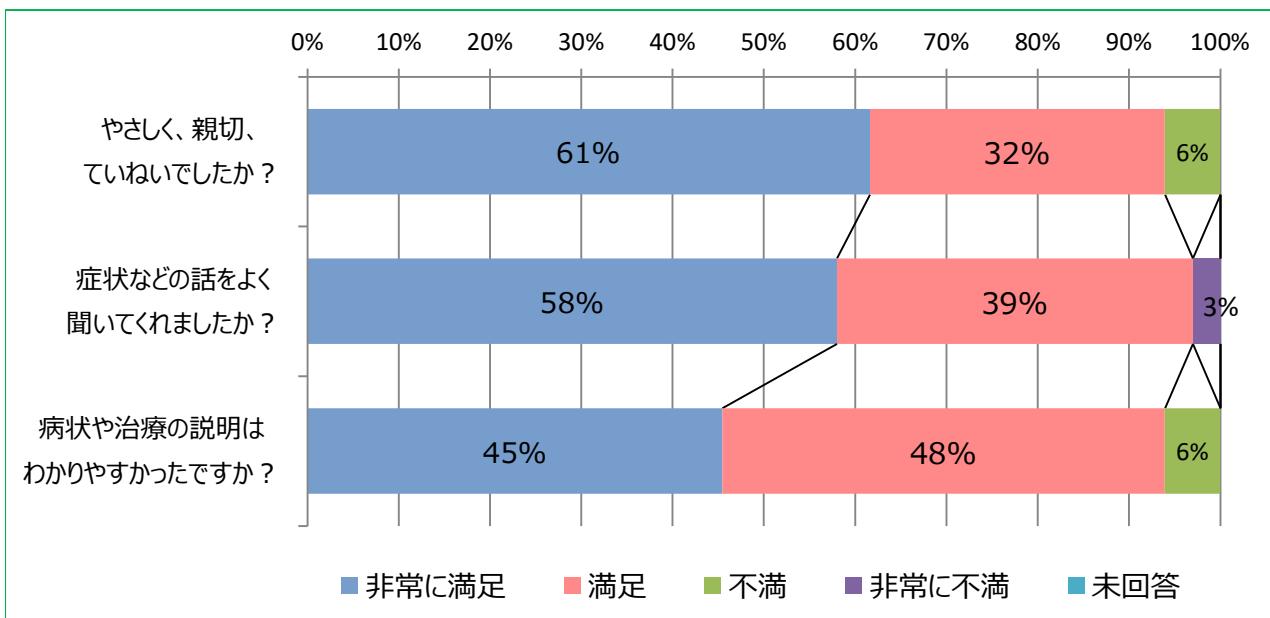
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は90~95%であり、前回調査時と比べて20~35%高くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は4%と低い結果となっています。

【入院患者】

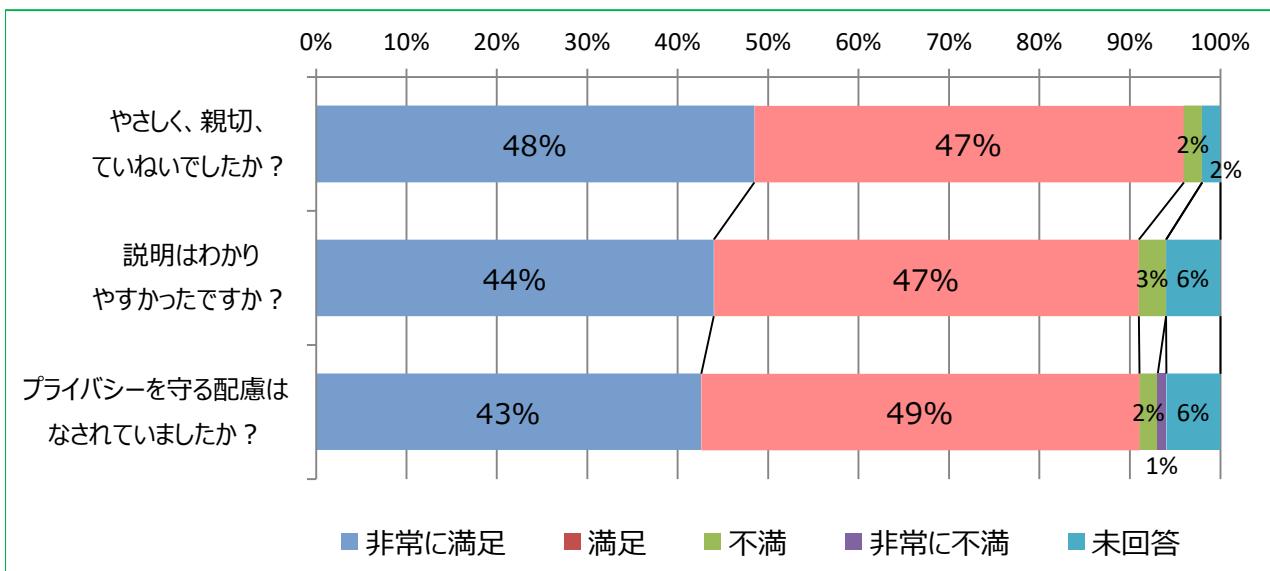


■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は93~97%であり、前回調査時と比べて20%程度高くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は6%と7%低い結果となっています。

◆看護職員について◆

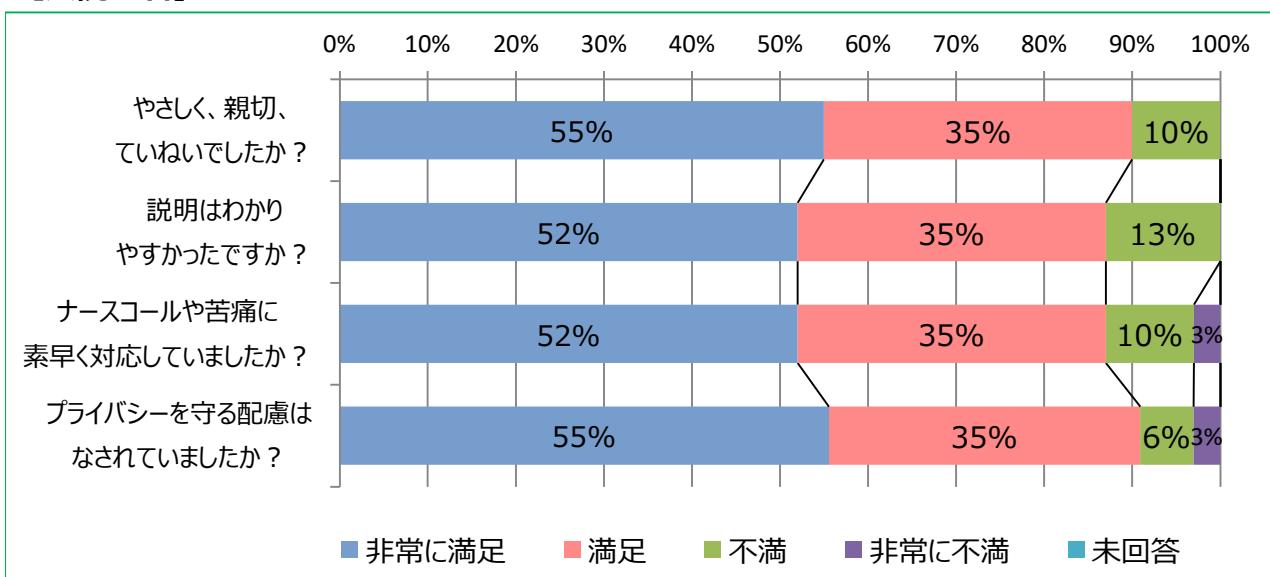
【外来患者】



■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は91～95%であり、前回調査時と比べて平均17%程度高くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は2～3%であり、前回調査時と比べて7%程度低い結果となっています。

【入院患者】

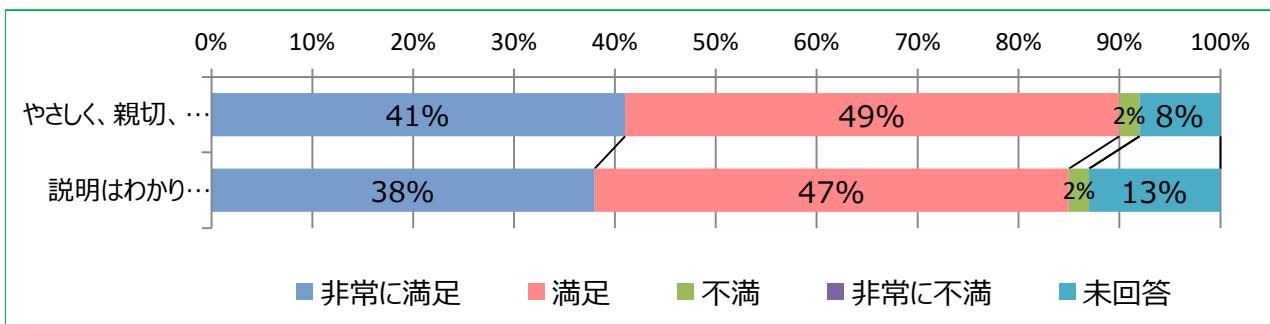


■結果■

全ての設問に対する「非常に満足」と「満足」の合計は87～90%であり、前回調査時と比べて平均15%程度高くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は9～13%であり、前回調査時と比べて3%程度低い結果となっています。

◆その他の職員について◆

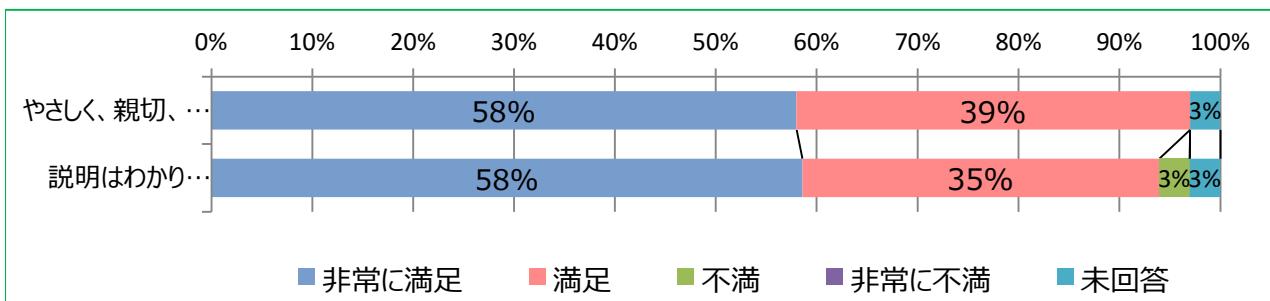
【外来患者】



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、85～90%であり、前回調査時と比べて24%高くなっています。一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は2%であり、前回調査時と比べて10%程度低くなっています。未回答は10%程度で前回より半分以上改善しております。

【入院患者】

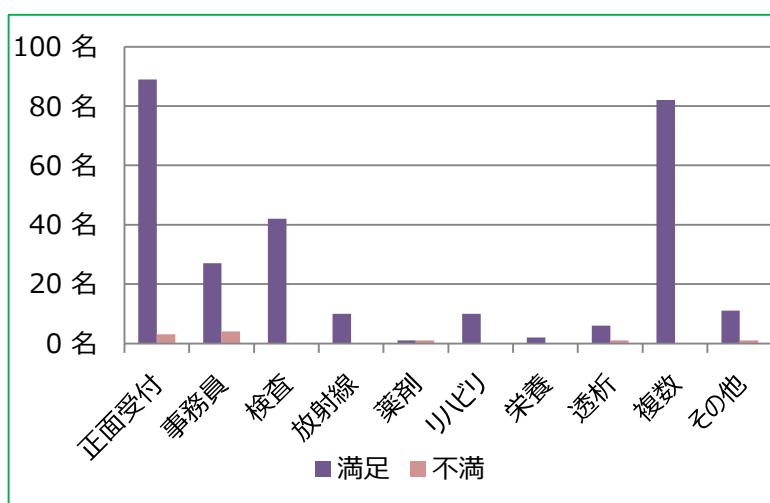


■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、93～97%であり、前回調査時と比べて、どちらも20%以上高くなっています。一方、全ての設問に対する「非常に不満」という回答はなく、「不満」は説明のわかり易さの3%で、前回調査時と比べて10%程度は低くなっています。

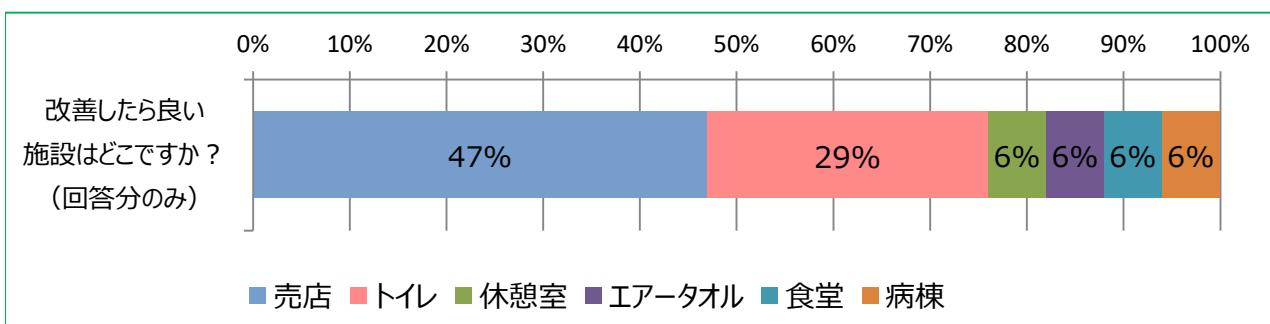
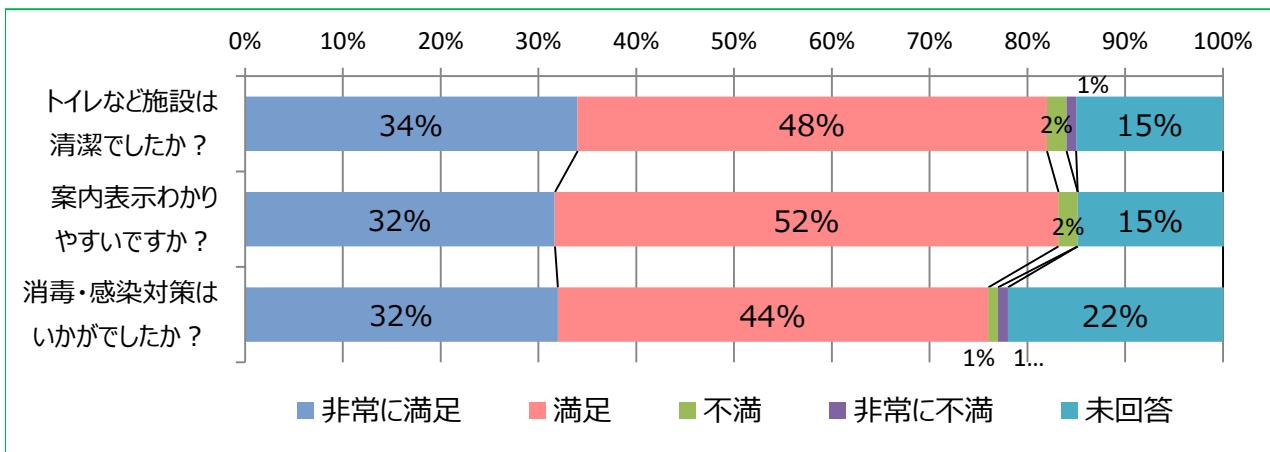
◆医師・看護師以外で満足または不満を感じた職種（外来・入院合計）◆

職種	満足	不満
正面受付	89名	3名
事務員	27名	4名
検査	42名	0名
放射線	10名	0名
薬剤	1名	1名
リハビリ	10名	0名
栄養	2名	0名
透析	6名	1名
複数	82名	0名
その他	11名	1名



◆設備・施設について◆

【外来患者】



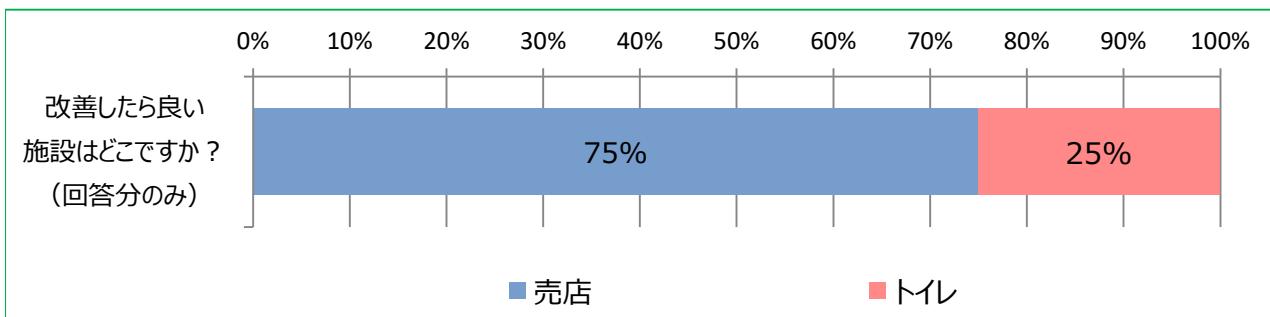
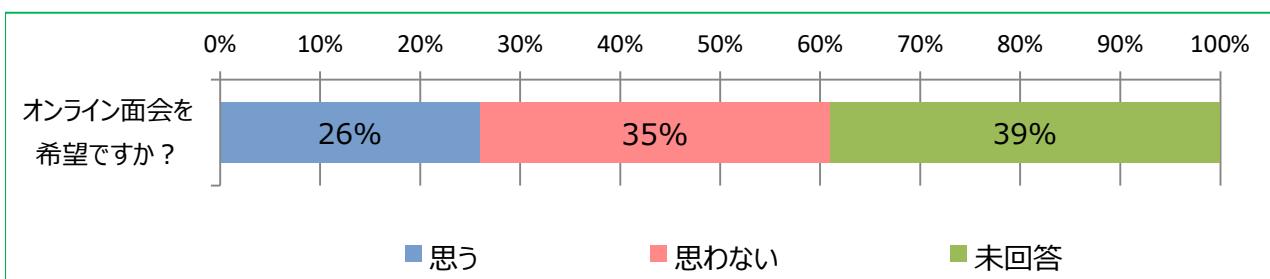
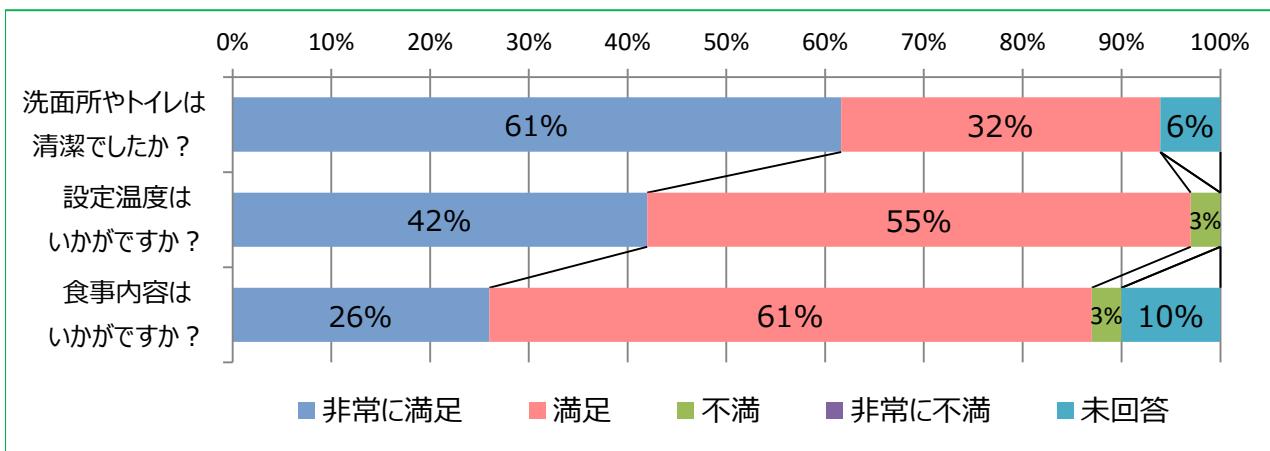
■結果■

今回新たに増やした項目です。「非常に満足」と「満足」の合計は76～84%、一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は3%であります。未回答は17%程度でした。

また、「改善したらよい施設」の問い合わせに17の回答があり、8名が売店、5名がトイレと記載がありました。

◆設備・入院生活について◆

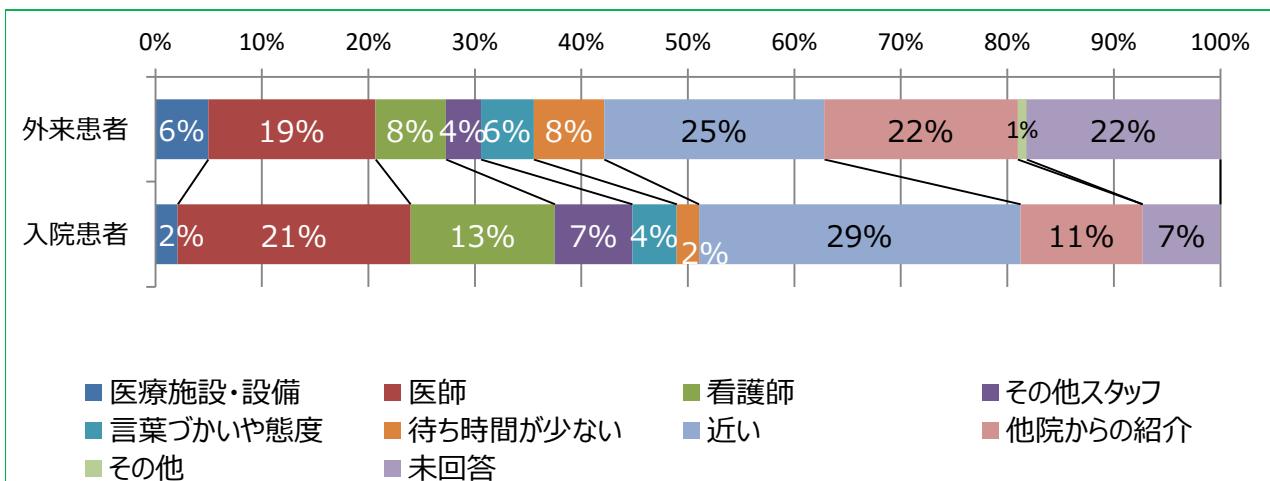
【入院患者】



■結果■

今回新たに増やした項目です。「非常に満足」と「満足」の合計は87～93%、一方、全ての設問に対する「不満」と「非常に不満」の合計は3%であります。未回答は10%程度でした。項目ごとに「非常に満足」と「満足」の割合が20%程度違います。オンライン面会は、「思う」が26%と低めでしたが、患者本人よりご家族の意向が多いと思いました。

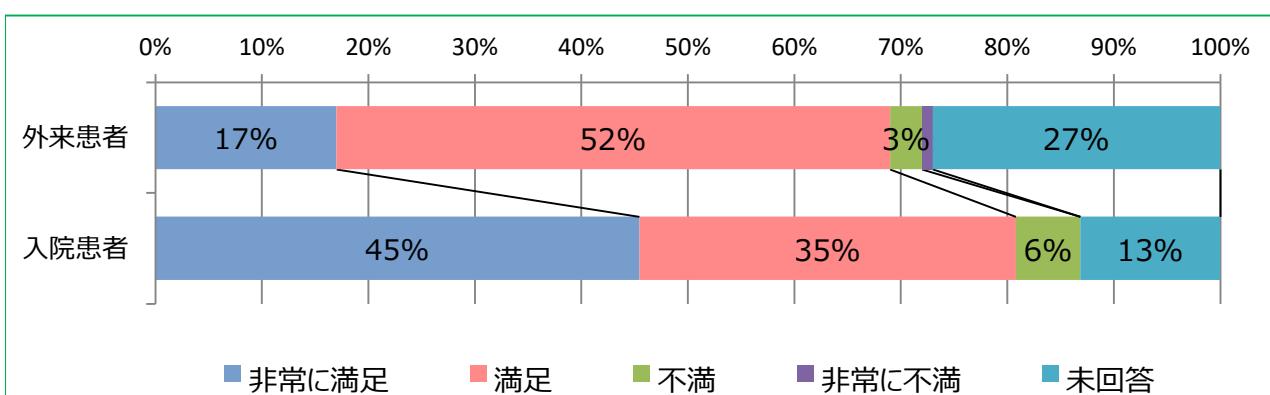
◆当院の選択理由（複数回答可）◆



■結果■

今回新たに増やした項目です。外来患者さんの当院選択理由は「近い」が25%と1/4を占め、次に「他院からの紹介」「良い医師がいる」の順で約7割を占めております。また、入院患者さんの当院選択理由は「近い」が29%、次いで「良い医師がいる」の21%、「良い看護師がいる」の13%で約2/3を占める結果となりました。

◆総合評価◆



■結果■

「非常に満足」と「満足」の合計は、外来患者で69%入院患者で80%であり、前回調査時と比べて、それぞれ外来患者が7%、入院患者が2%程度高くなっています。一方、外来患者の「不満」と「非常に不満」の合計は4%であり、前回調査時と比べて18%程度改善されており、入院患者は「非常に不満」の回答はなかったものの、「不満」という回答は6%であり、前回調査時とより7%改善さてた結果となっています。

まとめ

- ▽ 集計数は、外来で514名（前回 10.3倍）・入院では31名（前回 1.35倍）と特に外来での回答率が大幅に上昇しました。入院では新型コロナ感染対策で面会禁止となっており、ご家族の意見が集まらなかつた事が大幅な集計増に繋がらなかつたと思われます。
- ▽ 回答された方の男女比は外来で男性43%女性57%、入院は男性44%女性56%でした。平均年齢は、外来で67歳、入院は73歳でした。
- ▽ 受診科別では内科受診が37%と最も多く、整形外科の15%、前回28%の透析科は今回2.3%でした。また、複数科の受診が16%いらっしゃいました。
- ▽ 待ち時間の平均は、予約あり・なしに関わらず、平均40分程度でした。因みに前回調査では52分でした。
- ▽ 医師についての設問では、外来・入院ともに満足度が20～35%高くなつており、外来では90～95%、入院では93～97%となり、やさしく・ていねいで、わかり易い説明、そして話を聞いてくれる事が前回調査時より大きく上回る結果となりました。
- ▽ 看護職員についての設問では、満足度が外来では91～95%に対して入院では87～90%と5%程度下回り、不満も入院では10%程度多いことがわかります。
- ▽ その他の職員についての設問では、満足度は、外来・入院とも前回調査時より20%以上高くなり、特に入院での「非常に満足」が高い結果となりました。
- ▽ 院内の設備・施設また入院での生活環境での設問での満足度では、外来で76～84%入院では87～93%となり、どちらも高い結果となりましたが特に病棟新築による入院での満足度が高い結果となりました。ただ、「非常に満足」が「満足」より少ない結果となっております。改善点の具体例は外来トイレと売店が多い結果でした。
- ▽ 総合評価では、前回調査時よりはわずかに良い結果となりました。しかし、外来では非常に満足がわずか17%しかいない現実です。この結果を真摯に受け止め、研修等により職員全体で接遇のさらなる強化を図るほか、患者様一人ひとりに寄り添い、当院で安心して診療を受けていただけるよう努力してまいります。

「ご意見欄」にいただいたご意見内容

◆感謝・満足や激励のお言葉◆

No.1

- ・近くにあるから来ている。努力して、病院をなくさないように
- ・皆様とても頑張っていると思います。
- ・あかびら市立病院で働く方々は皆さんとてもやさしい
- ・市民としては市立は大切なでいつまでも病院は残ってほしい
- ・地いき医療にかかせない病院ですので頑張ってください、頼りにしています。
- ・みなさん頑張って下さい。
- ・新型コロナウィルス防止の為玄関先で出迎いの職員の皆様大変御苦労なされてる事でしょう 感謝します。
- ・全体的に大変親切です
- ・良い部分もたくさんある病院です 悪い部分をてってい的にかいぜんして下さい。
- ・満足していますのでご意見はありません。いつもありがとうございます。
- ・これからも小児科でアンパンマンを流してください♡ トムとジェリーもみたいです。
- ・人々の命をすくってください。
- ・とくにありません。お世話になり、いつも有難うございます。
- ・小児科のピンクのクッションはとても便利です。
- ・母が他の市の病院へ通院していましたが、近いほうがいいと思いました、赤平市立病院へお願いしました。先生と看護師さんが優しく、母の不安は消えたみたいです。ありがとうございました。心強かったです。
- ・患者の悩みまで良く聞いて下さって本当に素晴らしい先生です。安心して通院が出来ます。水曜日のPMより患者です。命を大切にする先生に出会い感謝します。
- ・特にありません。コロナ禍の中大変ご苦労様です。職員の皆様感謝しております。
- ・スタッフの皆さん一同が一丸となって当院の改善に取り組んでいる姿勢が伝わってきます。頑張ってください。
- ・スタッフの皆さん親切・丁寧な対応をしていただきありがとうございました。感染症対策などお忙しく大変だと思いますが、皆さんも体調に気を付けて頑張ってください。
- ・赤平の病院は看護師・医師達は大変やさしいです。
- ・病棟スタッフの方が少ない様ですので、可哀想と思う事があります。
- ・みなさんしんせつです
- ・人口の少ないまちですが、あかびら市立病院には主要な科がそろっていて禁煙外来もありすごいなと思います。高齢化率の高い市町村では小児科がなく困っているところもありますが、自分の住んでいるまちに小児科があることは、子育て世代のかたにとって心強いのではないかと思います。あかびらは高齢化率が高いので必然的に外来・入院患者さんも高齢のかたが多いと思います。耳の遠いかたや、何度も説明が必要なかたも多く、対応に時間を要したり苦りょすることも多いと想像します。どの職種のかたも大変だと思いますが、お身体に気をつけて、病院を守ってもらえたならありがたいです。ばらん亭、市民ボランティアが食堂を支えているのは、まちのほこりです。
10年以上継続され、いつもおいしい食事を提供してくれる…そんな団体はなかなかないと思います。将来、ばらん亭の一員になれるように・・・と考えています。
- ・患者さん達に接する姿勢(態度)が良く、全体的に落ち着いていて雰囲気も良いです。

- ・患者少ない経営大丈夫ですか。心配です。病院再編は？
- ・皆さん頑張っていられる様子に安心しています
- ・今回のアンケート大変良い事だと思います。これからも続けて下さい。
- ・全てにレベルは達していると思います。

医師に対して

- ・先生に感謝しております。
- ・内科の先生は良い先生です
- ・いつも適切な対応をしていただき感謝です！
- ・よく話を聞いてくれて、指示もわかりやすい
- ・親身に診てくれる
- ・健診の診断結果を丁寧に教えていただいた
- ・くわしく説明して下さいまして、納得した。
- ・良い先生ばかりです。
- ・信頼が出来て安心感があります
- ・大変親切です
- ・満足しています
- ・整形外科 リハビリに通っています。良く話を聞いてくれます。
- ・皆がやさしいです
- ・最高～
- ・言葉使いがていねいで不かい感がない
- ・症状について詳しく、また、親切に話して下さいました
- ・いつも穏やかな口調で威圧感も無く
- ・先生がやさしい！！
- ・自分には理解できた
- ・良く話をきいて下さってくれます。
- ・膝のお注射は痛くなくとても良かったです。
- ・初めての診察でしたが、医師や看護師さんが優しくて
- ・肘の具合を丁寧に診ていただいた。
- ・言葉が親切。ゆっくりな話しかただったので理解しやすかった。
- ・部位により説明してもらいよかったです。
- ・丁寧に聞いてくださいまして安心感がありました
- ・まず優しいこと
- ・丁寧で感じのいい先生でした
- ・なんでもせつめいをしてくれます。
- ・はっきり話をきいてくれます
- ・対応がていねいで先生はとってもやさしく信頼して治療しています
- ・良く理解出来ました
- ・説明がはっきりして良かった
- ・とてもやさしく患者さんの事を考えて下さり、信頼しています
- ・いつでも親切ていねいで、今まであまり見た事ない位な先生です
- ・私は病院の医師の説明が良いのではないかと思います。

看護職員にたいして

- ・安心
- ・痛い所をていねいに聞き 親切です。
- ・いつも親切です
- ・笑顔がない
- ・笑顔で接して下さいました
- ・大きな声ですぐ理解できた。
- ・勝手を聞いてくれる
- ・かんべきです
- ・気遣いがなされて老人のことを常に考えてくれている。
- ・個人差の問題ですが良くやって下さっていると思います
- ・質問にも答えてくれます
- ・充分でした
- ・大変親切です
- ・只渡されるのでは無くて少しの注意をしてくださいました。
- ・とても親切でした。
- ・人それぞれの考え方等もあり、指示に従うべき等思います
- ・皆様に感謝して居ります
- ・良いです。
- ・言葉使いがていねいで不かい感がない
- ・入院はとまどいましたが、看護職員のみなさんが明るく元気なのでこちらも元気をもらい、気持ちは落ちずに過ごせています。24時間、時間に追われながらの業務で大変だと思いますが、声をかけた時には、嫌な顔をせずに対応してもらいたいありがとうございます。洗髪していただいたり、動作しやすいようにベットの位置をずらしたり、看護師さんの気づかいのおかげで快適に過ごせています。

その他の職員

- ・一日じゅう立っているのは大変だろうと思った。
- ・いつも思うことですが、親切に接して下さり、感謝しています。
- ・入り口のコロナ対さくの人親切ていねいでした
- ・結構でした。
- ・言葉がていねいです。
- ・コロナ対策がしっかりしている
- ・信頼が出来て安心感があります
- ・全員の方々、親切でした。
- ・他では早口になりがちで圧を感じるところが多いですが、ゆっくりした時間でやさしい感があり安心感がある。
- ・臨床工学技士の方、3名はどの方も親切・丁寧に接してくれます。また、病気の事についても詳しく説明してくれます。
- ・皆様、本当に親切にしていただいております。

- ・外来はとても良いが、入院はしたくないと思ってます。過去ひどいめにあいました。
- ・全体に声が聞きとりにくく、かなり集中力を要しました。
- ・科目が休診なのが残念です。午後帯がもう少しあったら良いです。
- ・わからない事はていねいに教えて頂いてとても印象が良かったです。1つ残念なのは初回にシップを処方してもらう際に強いシップは肌が弱いのでかぶれる旨を伝えたのに結局、強いシップを処方されて、結果的にかぶれてしまいました。医師は少しはこちらの話をちゃんと聞いてほしいです。
- ・ごはん(3度の)片付け時間が早すぎる。せかされて食事ができない。まだありますか…、他病院で研修でもされたら良いと思います。
- ・アンケートの場所にも消毒液を置いた方が良いのでは?エンピツを使い回してるので
- ・耳が遠いので、診察室の前で中から名前を呼ばれても、きこえにくくて、困ります。
- ・暗いふいんき。笑顔がない。
- ・常勤の先生が増えてくれたらうれしいです。ここにない科があるので、滝川・砂川に出向かわなくてはならない時がある。
- ・皮膚科、耳鼻科の回数をもっと増やしてほしい。
- ・午後の診察のときに、ばしょとりをしているみたいなので、やめてほしいです。
- ・高齢者が多いので寄り添う看護をしてほしいと思う。
- ・看護師の態度が非常に悪い
- ・患者の事をもう少し、わかって欲しい(外来 内科)。昔の病棟の看護婦と今はちがって、すごく良くなつた。
- ・入院初日から嫌な思いはしたけれど、階が変わってからとてもよくしてもらつてます。
- ・食事の件ですが大変苦労されていますね。日に3度ですものお察し致します。
- ・患者が電話をする時は廊下でかけるとかすれば良いが、部屋で電話をする人がいます。
- ・前回と同じ検査を、前は失敗だったのか
- ・先生はやさしい口調で話してくれましたが本人があまり説明をできないので話をしようとしてもきちんときいてくれない。
- ・きかないと答えてくれない
- ・医師が時々かわる
- ・話の内容を分かりやすく、理解しやすく話してほしい
- ・先生だけが話して、かんじやの言う事をきかない
- ・最悪
- ・もう少しお話を聞いてほしかったと思います。
- ・年をとったせいか、具合が悪かったのか、何を言っているのか声も聞き取れず、全くがっかりしてしまいます。
- ・医師の個人差によると思います
- ・前任の医師は必ず聴診器をあて足のむくみを確認しておりましたが現在の医師はパソコン上のカルテを見るだけで身体のチェックはしない。なぜ?
- ・病気の説明をしてくれるが、もっとわかりやすくしてほしい。
- ・ある一部の看護師は患者都合は聞かず自分達の都合で発言する。パワハラ的な発言をされた事もあります。
- ・大きな声で名前を呼ばれる

- ・看護助手にプロ意識がない。以前、同じ名字で間違い、男性なのに女性にされた。
- ・技術・技の向上を（処置室は大事）
- ・しんさつ室にいつも人の聞えるような事を言う
- ・別にプライバシーはありませんでした。
- ・前に受けていたからではなく、1回1回せつめいするべき
- ・痛い時にすぐ薬をくれない時があるので、早く対応してほしい
- ・何でも看護師がえらいんだと思った。話がしにくい
- ・入院初日から説明なしでむし！
- ・入院生活が長くなり、お互いに慣れてきてるので、良い時と悪い時がある
- ・透析送迎の運転手さんも個人差があります
- ・自分の耳が遠いせいかも知れませんが皆さん早口のように思いました。返答するまで少し考えてしまします
- ・名前間違いがあったので、読み方を見て呼んでほしい
- ・予約時間に来ているのに待たされた。私も患者、前者のみ大切なような感じ
- ・診察待ちの際に大きな声で話をしている高齢者が気になりましたコロナ禍と病院であること考えてほしいと思います。他山の石として自分も気をつけたいと思いました。
- ・病院の施設（売店・食堂・床屋）あまり行かないでわかりません。
- ・病院の施設にはあまり利用しない
- ・病院の施設には、行ったことがない
- ・外来のトイレすべて洋式にしてほしい。
- ・案内表示はさいしょは、わかりずらかったです。
- ・消毒液は色々なところに置いて下さるとうれしいです。
- ・透析センターの洗面台に備えている手洗い石鹼が時々入っていない事があります。
- ・売店や食堂に行くことはないけれど正面フロアーやちょっとしたところに何かあると心が和む。造花とか。ちょっと殺風景かなと
- ・フロア全体の案内図が受付と反対にあるため、見つけにくい印象
- ・ベビーカーあると移動は楽です。
- ・洋式トイレにしてほしいです。
- ・片手でも切れやすいトイレットペーパーだと良かったなと思いました。
(上手に切れず、結果的に多く使ってしまったので)
- ・下着など（タンクトップ）やパンツなど売店にあつたら、よごした時や用意していない時に助かると思います。安いもので良いですから。
- ・売店の営業時間をもう少し長くして欲しい
- ・売店の時間（営業）長くしてほしい

■いただいたご意見について■

上記のご意見は、一部個人が特定されるものなどを除いています。感謝のお言葉や激励のお言葉を今後の励みとさせていただき、ご要望やご不満につきましては、今後改善できるよう努力し、市民の皆様に満足していただける病院を目指してまいります。

おわりに

今年度の「患者満足度調査」の結果につきましては、以上のとおりまとめさせていただきました。

今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していくだけの診療体制のご提供と、さらなる接遇の向上および療養環境の充実に努めてまいりたいと存じます。

今回の結果を前回調査結果（平成30年度）と比較しますと、ご満足いただいているご意見がある一方で、職員の対応等によりご不満を抱いた患者様のご意見も多く寄せられおります。数字的には満足度が2～7%増し、不満度が22%減少しましたが、“非常”に満足”と答えた方の割合が前回並みと低い値となっております。

この調査結果を真摯に受け止め、患者様に多くの満足をしていただく病院として、当院の理念である「市民に愛され、信頼され、選ばれる病院」となりますよう、病院職員が一丸となって取り組んでまいりますので、これからもご支援、ご協力をいただきますようよろしくお願ひ申し上げます。また、当院に対し、ご意見かご要望等ございましたら、何なりと当院職員にお申し付けいただくなれば、「ご意見箱」に投稿いただけすると幸いです。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者様ならびに来院者の皆様に、心よりお礼申し上げます。

あかびら市立病院
業務サービス向上委員会

病院を利用された方にアンケートのお願い

(外来)

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性 2. 女性
年齢	～10代 • 20代 • 30代 • 40代 • 50代 • 60代 • 70代 • 80代～
受診科	内科・整形外科・外科・泌尿器科・皮膚科・小児科・眼科・耳鼻科・透析・健診
* 今日の受診は予約ですか？	1. はい 2. いいえ
* 受付から医師の診察までの待ち時間はどのくらいでしたか？ • 30分以内 • 30分～1時間 • 1～2時間 • 2～3時間 • 3時間以上	

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に 満足	満足	不満	非常に 不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったです？	4	3	2	1
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったです？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
* 他の職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったです？	4	3	2	1
	*問い合わせのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？ • 正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析・他 ()				
	*問い合わせのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？ • 正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析・他 ()				
* 設備・施設について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	案内表示はわかりやすいですか？	4	3	2	1
	消毒・パーテーションなど感染対策はいかがでしたか？	4	3	2	1
	病院内の施設（売店・食堂・休憩室など）で、改善したら良い点がありましたらお答えください。 (場所 :)				
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				

↓ 裏面につづきます

病院を利用された方にアンケートのお願い

(外来)

* 全体	当院の選択理由は：下の選択肢欄の該当する番号に○で囲んで下さい。 : 複数回答可							
	1.医療施設や設備が良いから	2.良い医師がいるから	3.良い看護師がいるから	4.その他、良いスタッフがいるから	5.言葉づかいや態度など対応が良いから	6.待ち時間が少ないから	7.勤務先や自宅が近いから	8.他の医療機関からの紹介で
	9.その他：							
	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？		非常に満足	満足	不満	非常に不満		
			4	3	2	1		

* その他、当院へのご意見などございましたらお書きください。

* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

2021/3/1

あかびら市立病院 業務サービス向上委員会

病院を利用された方にアンケートのお願い

(入院)

ご意見やご要望を伺い、ご満足いただける病院となるよう努めたいと思います。
是非、アンケート調査にご協力をお願いいたします。

* 患者さんご自身について○をつけて下さい。（代理の方は患者さんについてお答え下さい）

性別	1. 男性	2. 女性						
年齢	～10代	・20代	・30代	・40代	・50代	・60代	・70代	・80代～

* 下記の質問について 4 3 2 1 のいずれかに○をつけて下さい。

		非常に満足	満足	不満	非常に不満
* 医師について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	症状などの話をよく聞いてくれましたか？	4	3	2	1
	病状や治療の説明はわかりやすかったですか？	4	3	2	1
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
* 看護職員について	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったです？	4	3	2	1
	ナースコールや苦痛に素早く対応していましたか？	4	3	2	1
	プライバシーを守る配慮はなされていましたか？	4	3	2	1
* 他の職員について	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
	やさしく、親切、ていねいでしたか？	4	3	2	1
	説明はわかりやすかったです？	4	3	2	1
	* 問いのどちらかに4～3をつけた方は、特にどの職員に満足を感じましたか？ ・正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析・他（　　）				
* 設備・入院生活について	* 問いのどちらかに2～1をつけた方は、特にどの職員に不満を感じましたか？ ・正面受付・事務員・検査・放射線・薬剤・リハビリ・栄養・透析・他（　　）				
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				
	洗面所やトイレは清潔でしたか？	4	3	2	1
	病棟および病室の設定温度はいかがですか？	4	3	2	1
* 設備・入院生活について	食事内容は、いかがですか？	4	3	2	1
	オンラインで家族や遠く離れた方と面会したいと思いますか？（思う・思わない）				
	病院内の施設（売店・食堂・休憩室など）で、改善したら良い点がありましたらお答えください。（場所：　　）				
	・具体的なご意見をお聞かせ下さい。				

病院を利用された方にアンケートのお願い

(入院)

* 全体	当院の選択理由は：下の選択肢欄の該当する番号に○で囲んで下さい。 : 複数回答可 1.医療施設や設備が良いから 2.良い医師がいるから 3.良い看護師がいるから 4.その他、良いスタッフがいるから 5.言葉づかいや態度など対応が良いから 6.待ち時間が少ないから 7.勤務先や自宅が近いから 8.他の医療機関からの紹介で 9.その他：							
	非常に満足	満足	不満	非常に不満				
	* 当院を総合的に評価すると満足していますか？	4	3	2	1			

* その他、当院へのご意見などございましたらお書きください。

* ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

2021/3/1

あかびら市立病院 業務サービス向上委員会