

平成29年度
患者満足度調査結果
【入院】

福井県立病院

1. 調査の概要	P1
2. 調査回答者の属性	P2
3. 当院選択理由	P4
4. 満足度評価	P7
5. 総合評価(100点満点)	P33
6. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思いますか	P34
7. 自由意見	P35

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院に入院されている患者さんの当院への評価・満足度等を把握し、今後の病院運営の向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

中央医療センター病棟

6南、6北、7南、7北、8南、8北、9南、9北、10南、10北、11南、11北、12南、12北病棟に入院している患者さん

こころの医療センター病棟

東2、東3、東4、西2、西3病棟に入院している患者さん

【調査内容】

対象者の属性、入院期間、当院の選択理由、入院期間、個別満足度、総合評価点、紹介・推薦意向、自由意見

【調査方法】

院内でアンケート用紙を手渡し、院内設置の回収箱により回収

【サンプル数】

配付枚数	576 枚
有効回収数	419 枚
有効回収率	73 %

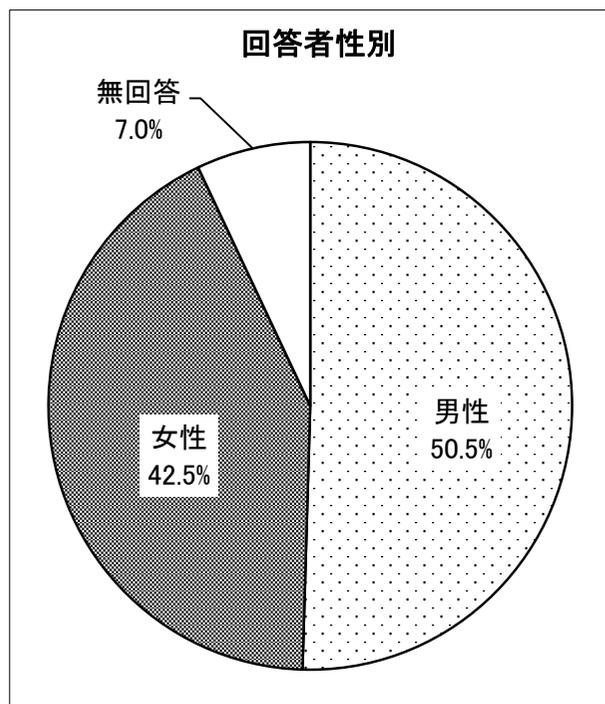
【調査日時】

配付日時 平成29年8月2日(水)～8日(火)まで

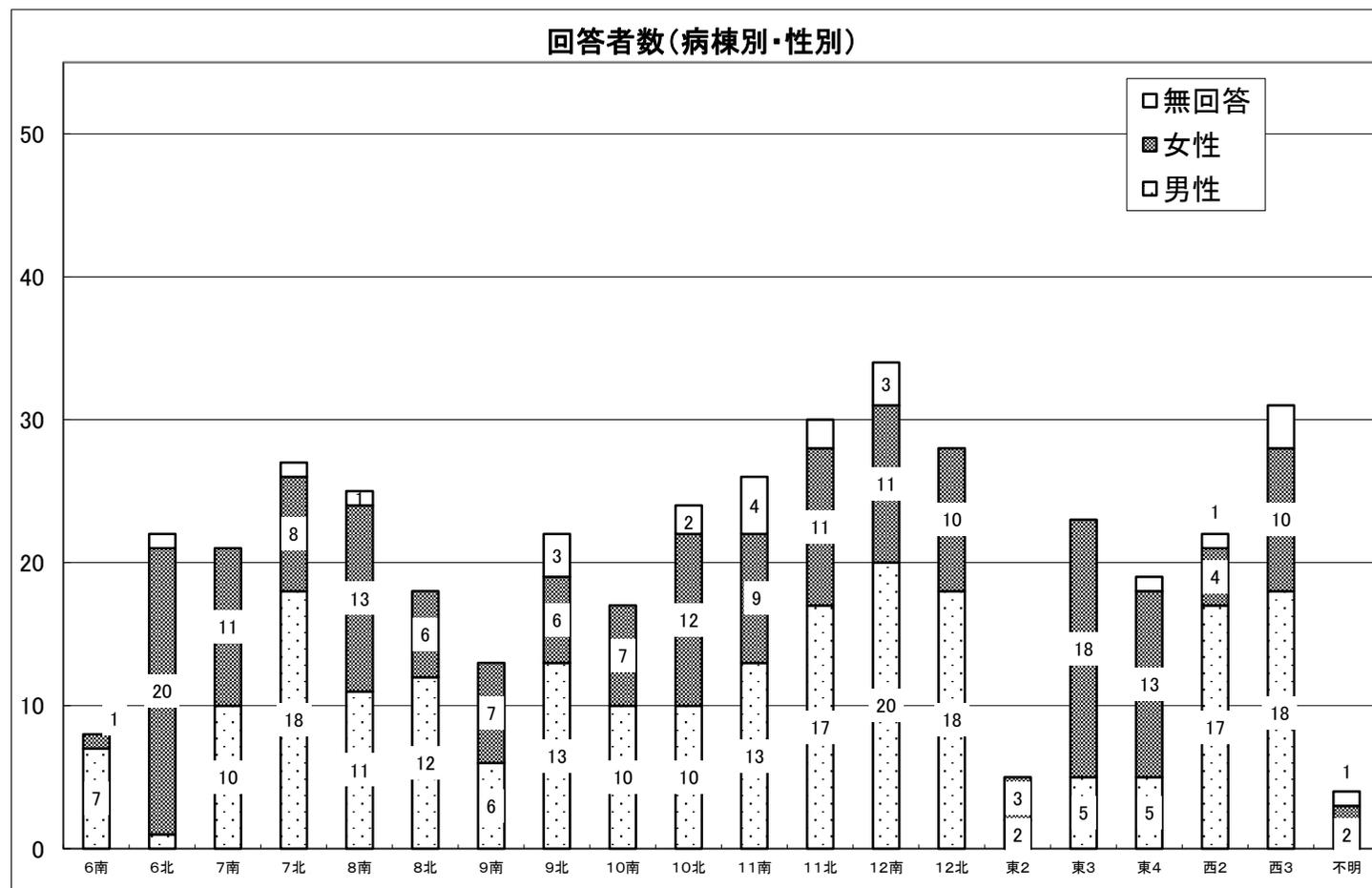
回収日時 平成29年8月2日(水)～10日(木)

2. 調査回答者の属性

(1) 回答者の性別



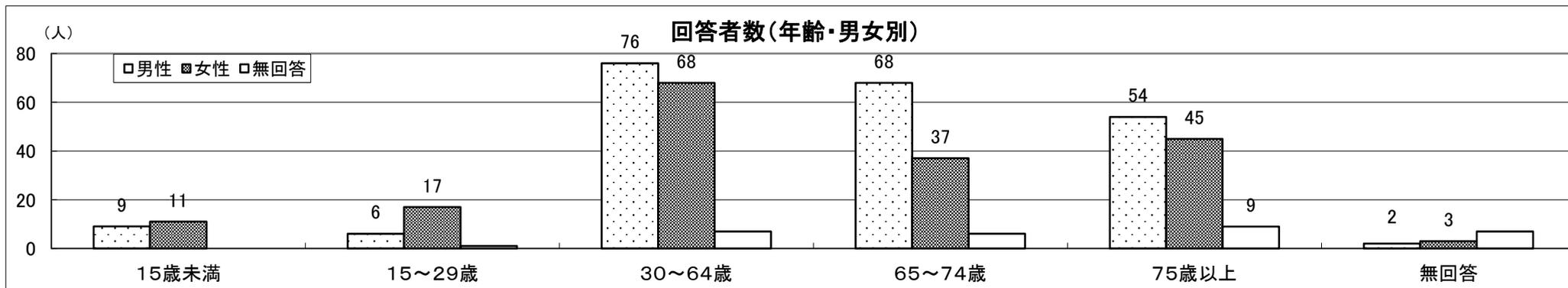
	男性	女性	無回答	計(人)
人数	215	181	23	419
割合	51.3%	43.2%	5.5%	100.0%



	6南	6北	7南	7北	8南	8北	9南	9北	10南	10北	11南	11北	12南	12北	東2	東3	東4	西2	西3	不明	計
男性	7	1	10	18	11	12	6	13	10	10	13	17	20	18	2	5	5	17	18	2	215
女性	1	20	11	8	13	6	7	6	7	12	9	11	11	10	3	18	13	4	10	1	181
無回答	0	1	0	1	1	0	0	3	0	2	4	2	3	0	0	0	1	1	3	1	23
計	8	22	21	27	25	18	13	22	17	24	26	30	34	28	5	23	19	22	31	4	419

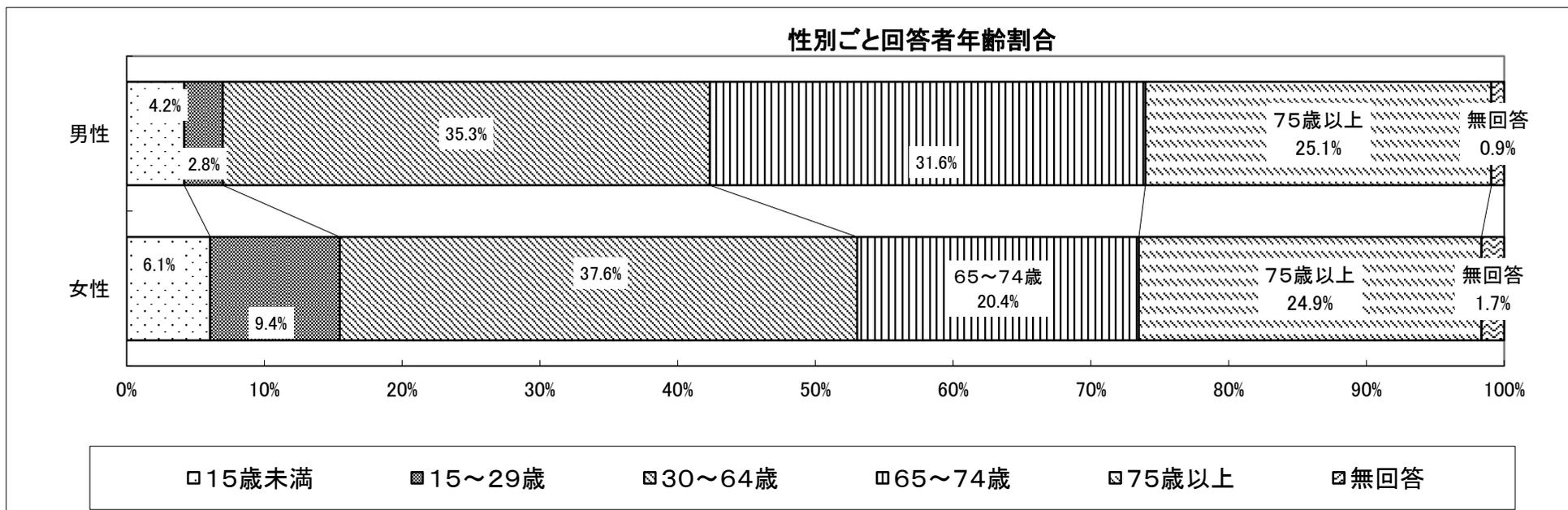
(2) 回答者の年齢・男女別

今年度より、年齢区分を整理した。男女ともに高齢者の比率が高いことがわかる。



(単位:人)

	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	無回答
男性	9	6	76	68	54	2
女性	11	17	68	37	45	3
無回答	0	1	7	6	9	0
計	20	24	151	111	108	5

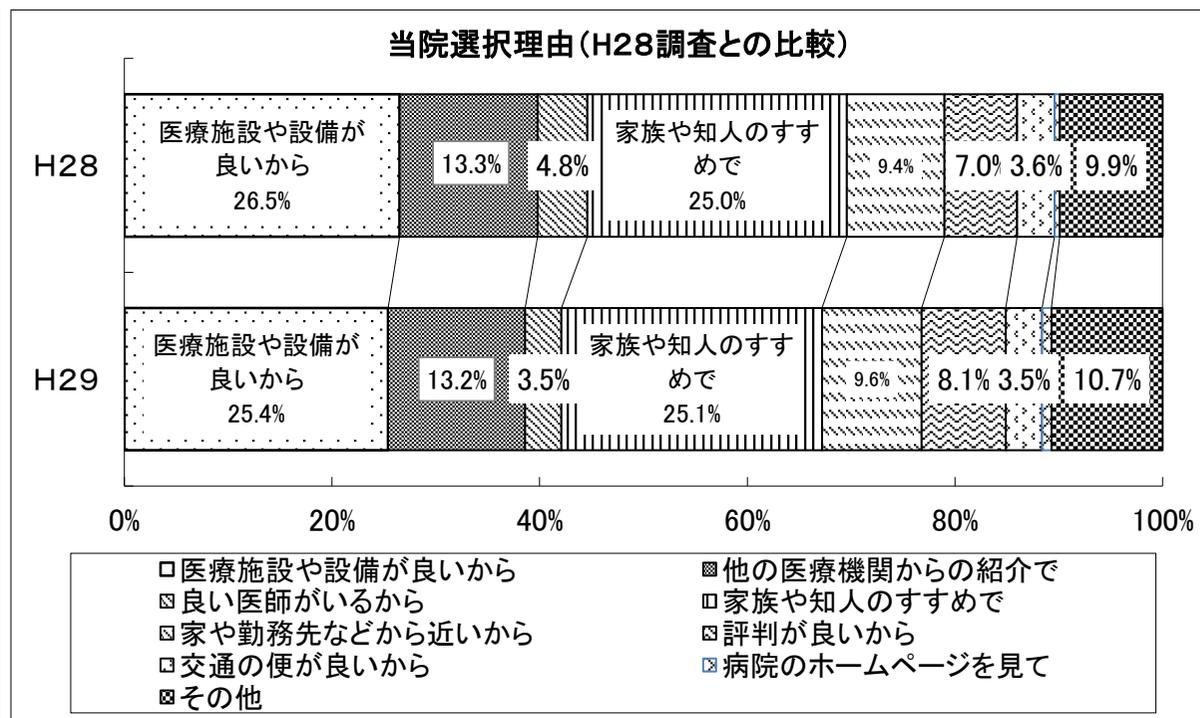
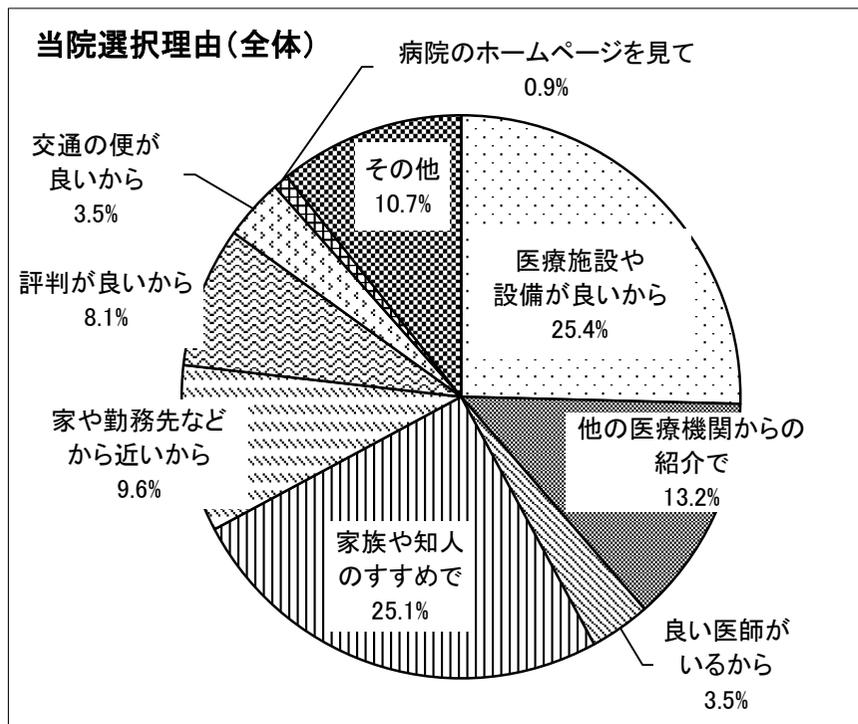


3. 当院選択理由

(1) 全体

「医療施設や設備が良いから」(25.4%)の回答割合が最も高く、全体の約4分の1を占めている。

次いで「家族や知人のすすめで」(25.1%)、「他の医療機関からの紹介で」(13.2%)の順に回答割合が高くなっている。



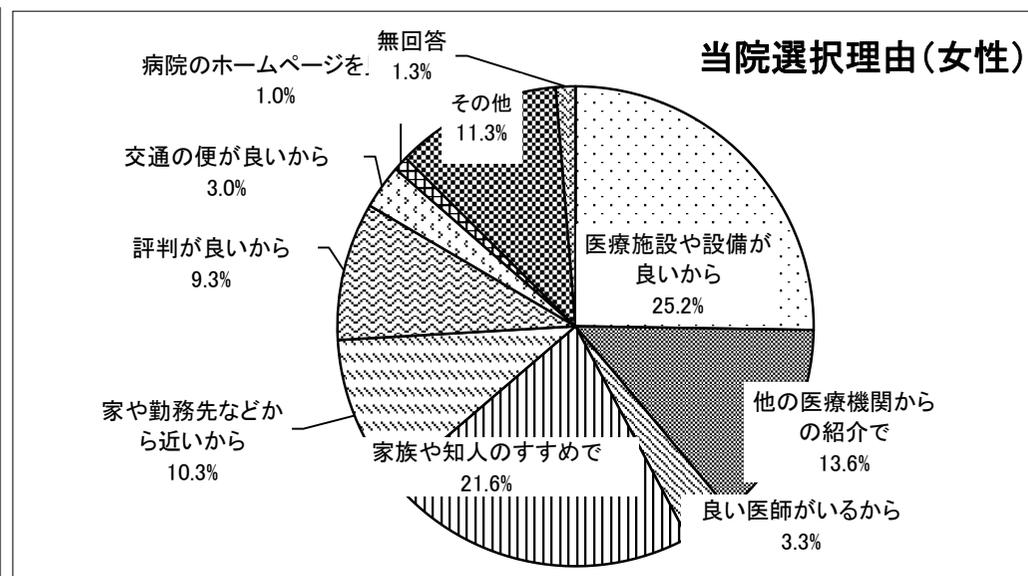
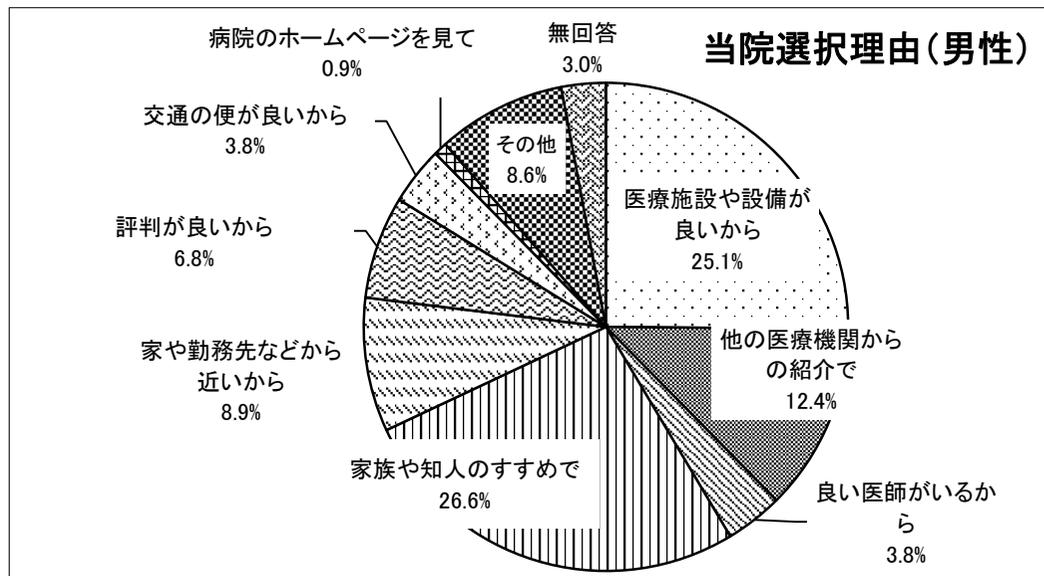
	15歳未満	15~29歳	30~64歳	65~74歳	75歳以上	無回答	計	割合(今回)	割合(H28)
医療施設や設備が良いから	6	7	56	49	48	1	167	25.4%	26.5%
他の医療機関からの紹介で	4	2	26	27	27	1	87	13.2%	13.3%
良い医師がいるから	0	1	6	8	8	0	23	3.5%	4.8%
家族や知人のすすめで	11	9	49	46	49	1	165	25.1%	25.0%
家や勤務先などから近いから	2	4	33	14	9	1	63	9.6%	9.4%
評判が良いから	3	2	22	12	14	0	53	8.1%	7.0%
交通の便が良いから	0	2	9	7	4	1	23	3.5%	3.6%
病院のホームページを見て	0	0	4	1	1	0	6	0.9%	0.5%
その他	4	8	32	12	13	1	70	10.7%	9.9%
無回答	1	1	5	6	2	1	16		
計	31	36	242	182	175	7	673	100.0%	100.0%

H28が無回答抜きの割合のため
H29年も無回答抜きで比較

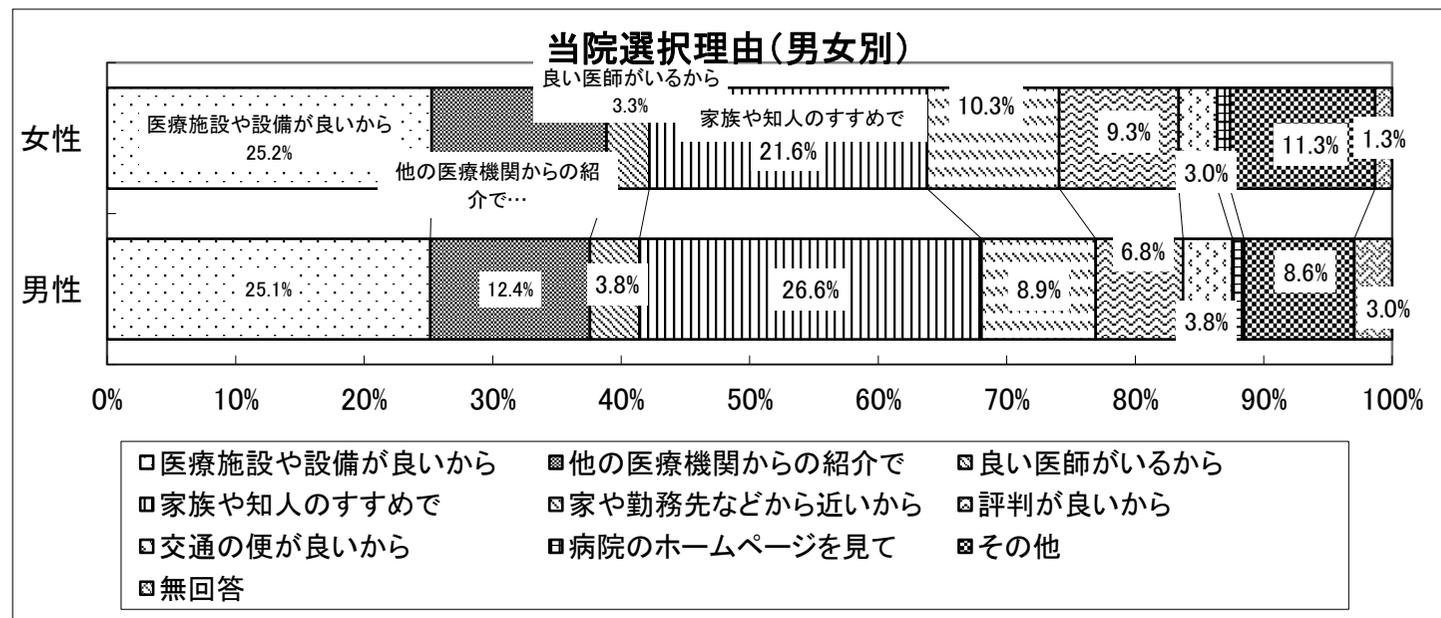
(※1人2つまでの回答)

(2) 男女別

男女とも25%以上の方が「医療施設や設備が良いから」を選択している。男性は「家族や知人のすすめで」が最も多い。



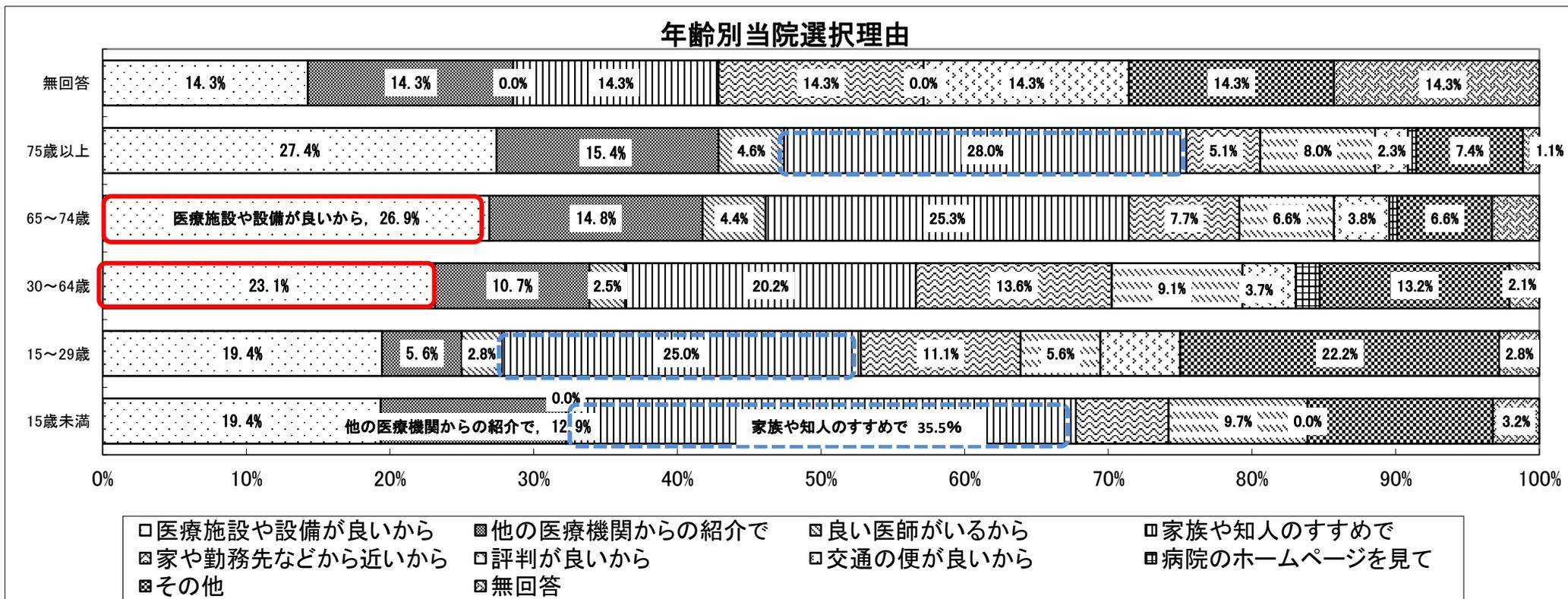
	男性	女性
医療施設や設備が良いから	25.1%	25.2%
他の医療機関からの紹介で	12.4%	13.6%
良い医師がいるから	3.8%	3.3%
家族や知人のすすめで	26.6%	21.6%
家や勤務先などから近いから	8.9%	10.3%
評判が良いから	6.8%	9.3%
交通の便が良いから	3.8%	3.0%
病院のホームページを見て	0.9%	1.0%
その他	8.6%	11.3%
無回答	3.0%	1.3%
計	100.0%	100.0%



(3) 年齢別

「医療施設や設備が良いから」の回答割合は、30～74歳の年代で高くなっている。

「家族や知人のすすめで」の回答割合は、29歳未満と75歳以上の年代で高くなっている。

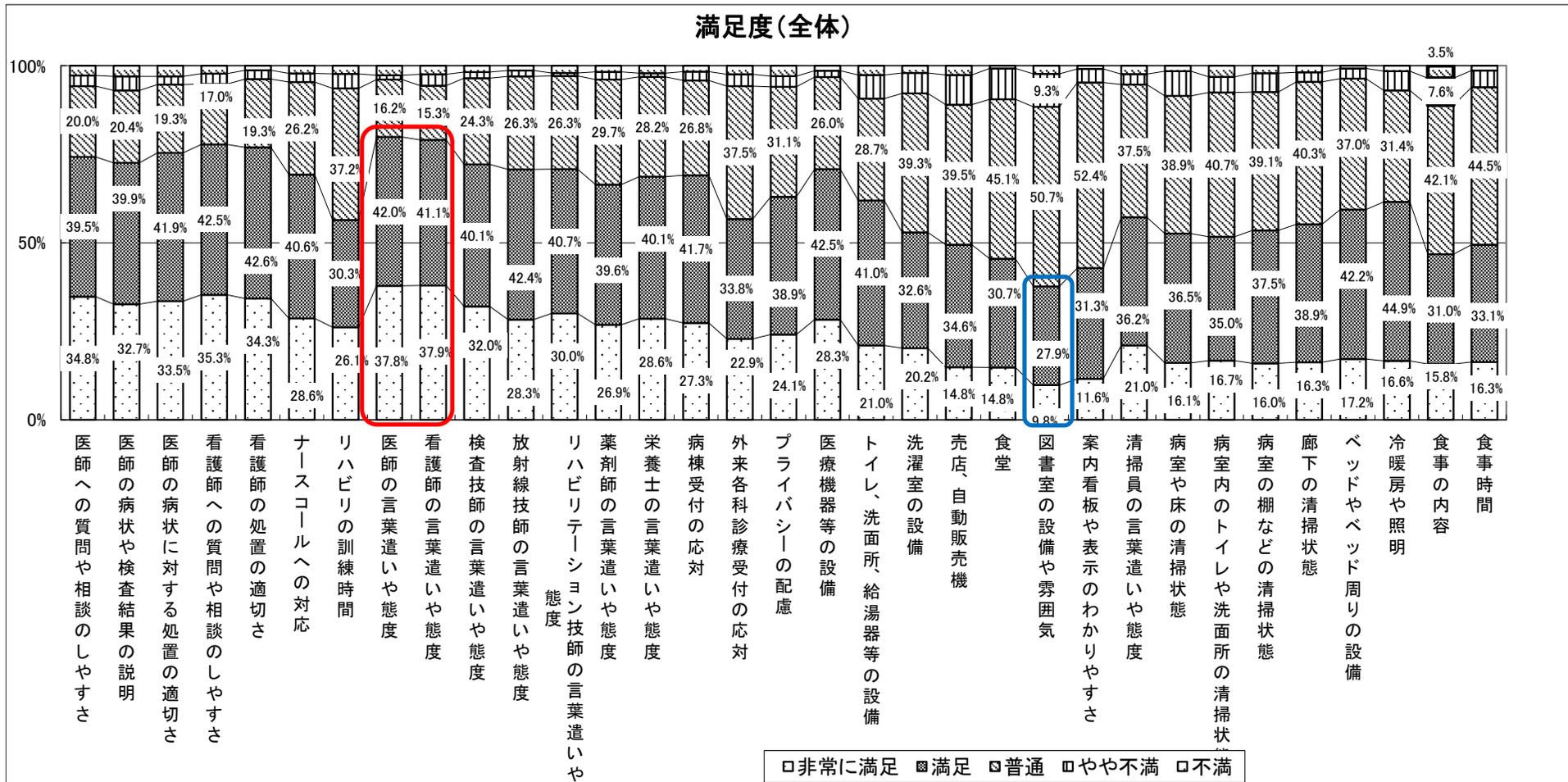


	15歳未満	15～29歳	30～64歳	65～74歳	75歳以上	無回答	計
医療施設や設備が良いから	19.4%	19.4%	23.1%	26.9%	27.4%	14.3%	24.8%
他の医療機関からの紹介で	12.9%	5.6%	10.7%	14.8%	15.4%	14.3%	12.9%
良い医師がいるから	0.0%	2.8%	2.5%	4.4%	4.6%	0.0%	3.4%
家族や知人のすすめで	35.5%	25.0%	20.2%	25.3%	28.0%	14.3%	24.5%
家や勤務先などから近いから	6.5%	11.1%	13.6%	7.7%	5.1%	14.3%	9.4%
評判が良いから	9.7%	5.6%	9.1%	6.6%	8.0%	0.0%	7.9%
交通の便が良いから	0.0%	5.6%	3.7%	3.8%	2.3%	14.3%	3.4%
病院のホームページを見て	0.0%	0.0%	1.7%	0.5%	0.6%	0.0%	0.9%
その他	12.9%	22.2%	13.2%	6.6%	7.4%	14.3%	10.4%
無回答	3.2%	2.8%	2.1%	3.3%	1.1%	14.3%	2.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

4. 満足度評価

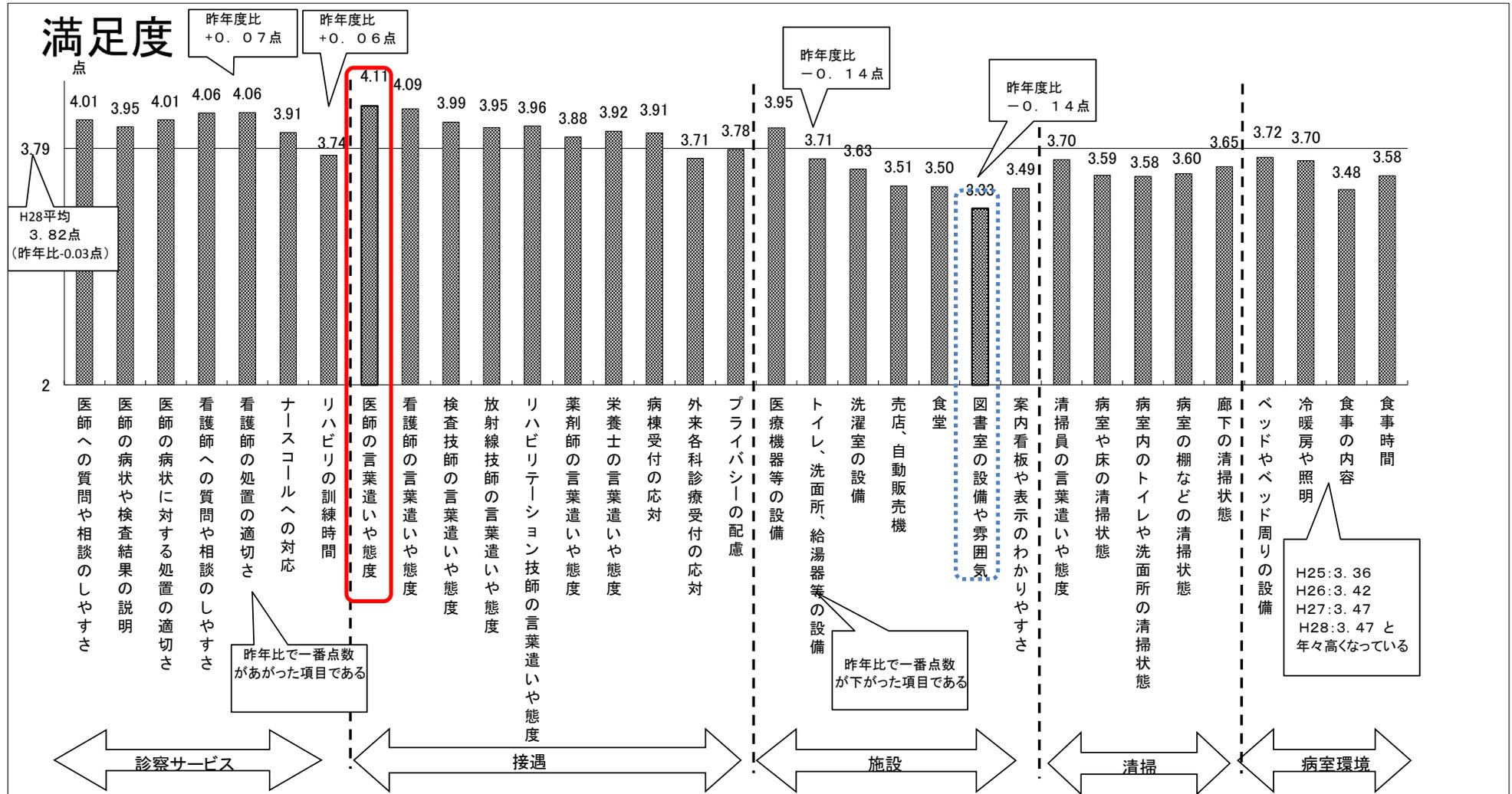
(1) 全体

ほとんどの設問で、非常に満足・満足・普通の回答割合が90%以上となっている。
 項目別にみると「図書室の設備や雰囲気」について「非常に満足」「満足」への回答割合が37.7%と一番満足度が低い。
 「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」については、非常に満足・満足の回答割合が約80%となり、最も高くなっている。



H29年度より言葉遣いや態度についての項目で、検査技師と放射線技師、薬剤師と栄養士を分けた。

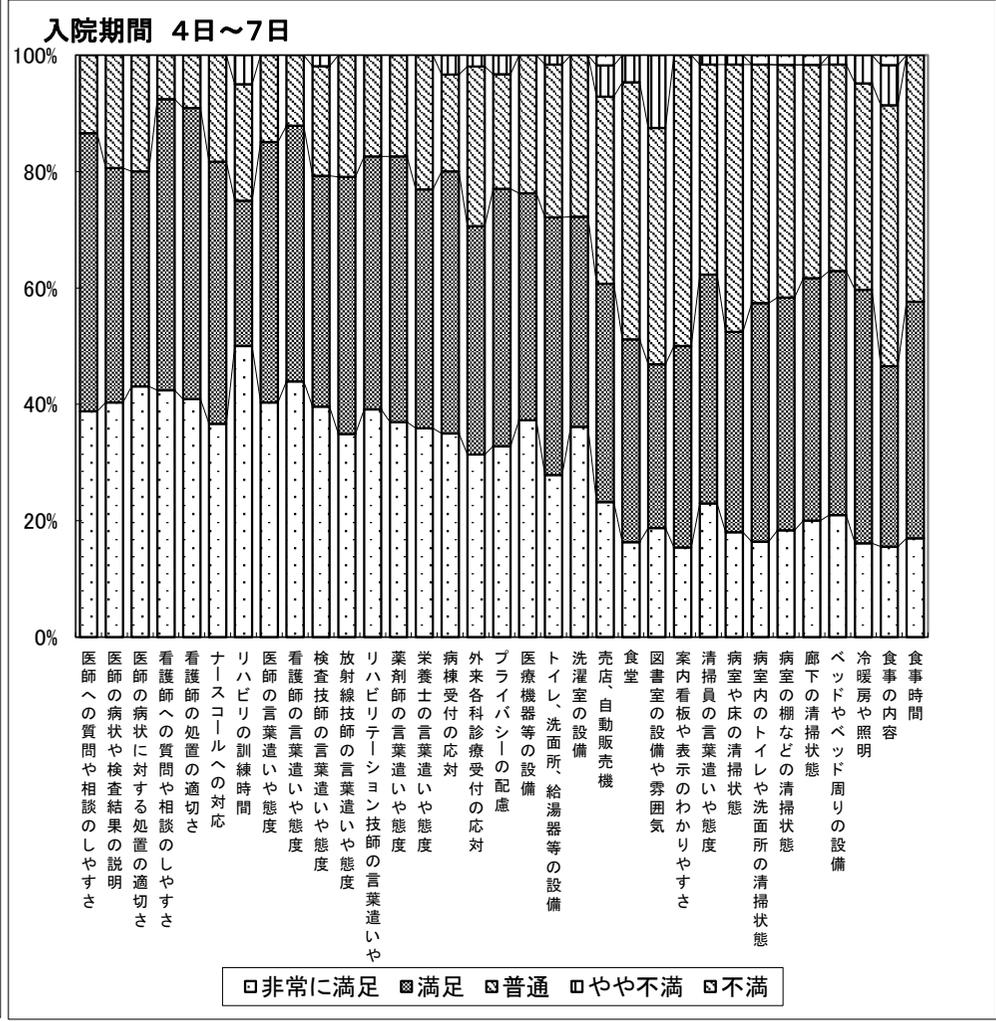
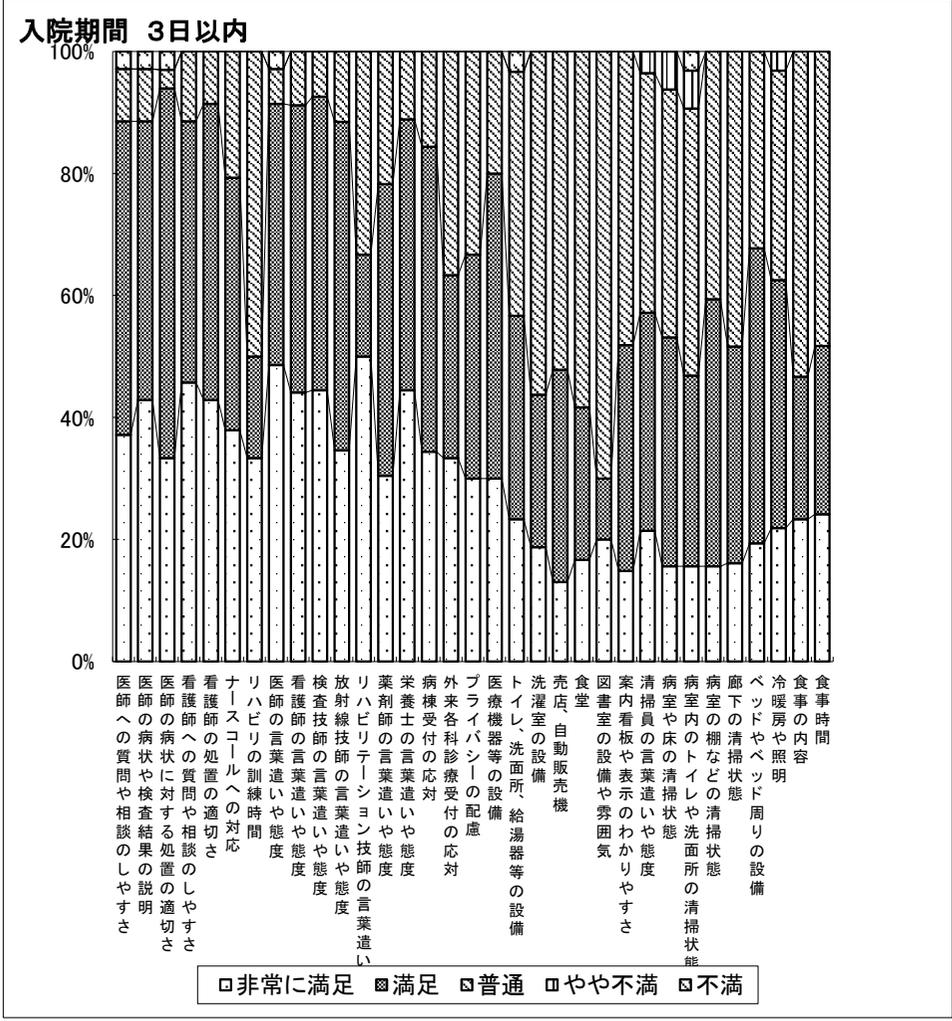
(1-2) 全体: 回答を点数化(非常に満足:5点、満足:4点、普通:3点、やや不満:2点、不満:1点とし、合計点数を回答数で割り、各設問の点数を算出)
 平均は、3.79点でありH28年度とほぼ変わりはない。
 最も点数が高い設問は、「医師の言葉使いや態度」であった。一方、最も点数が低い設問は、「図書室の設備や雰囲気」であった。



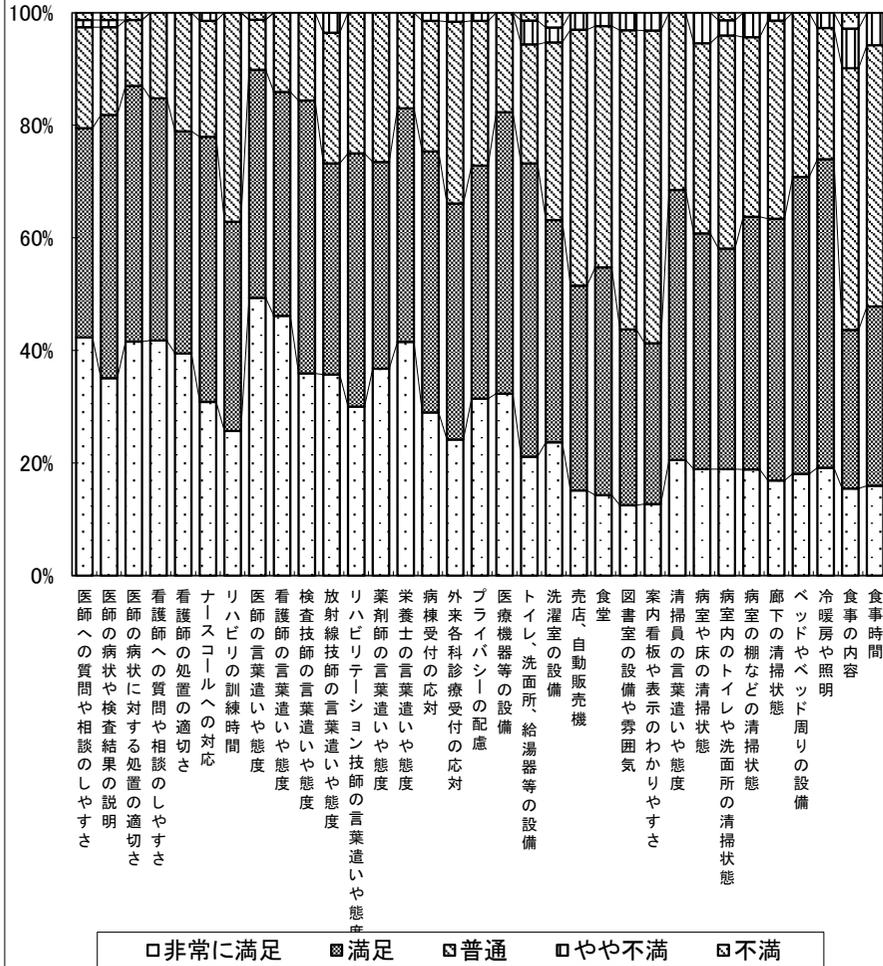
H29年度より言葉遣いや態度についての項目で、検査技師と放射線技師、薬剤師と栄養士を分けた。

(2)入院期間別比較

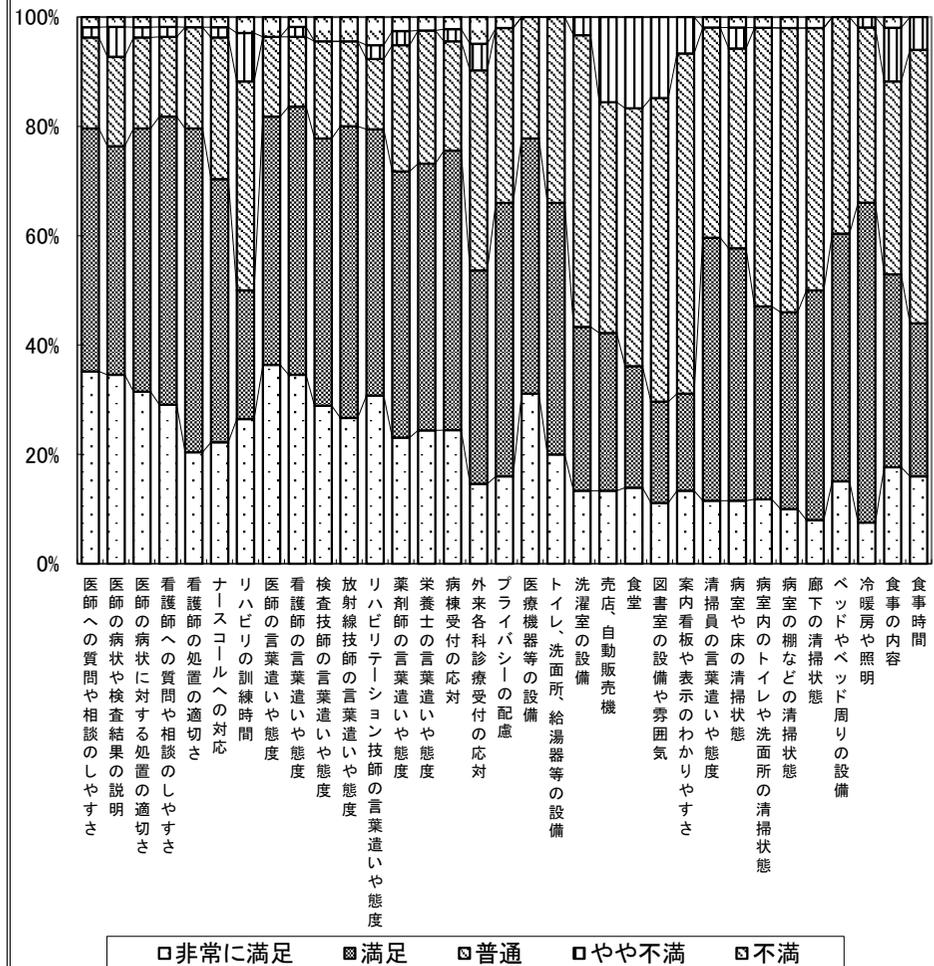
「リハビリの訓練時間」や「図書館の設備や雰囲気」に対する満足度は入院期間「4～7日」「8～14日」で高く、3日以内の短期入院者はひくい。3日以内短期入院の場合、「普通」に回答が集中しているためである。



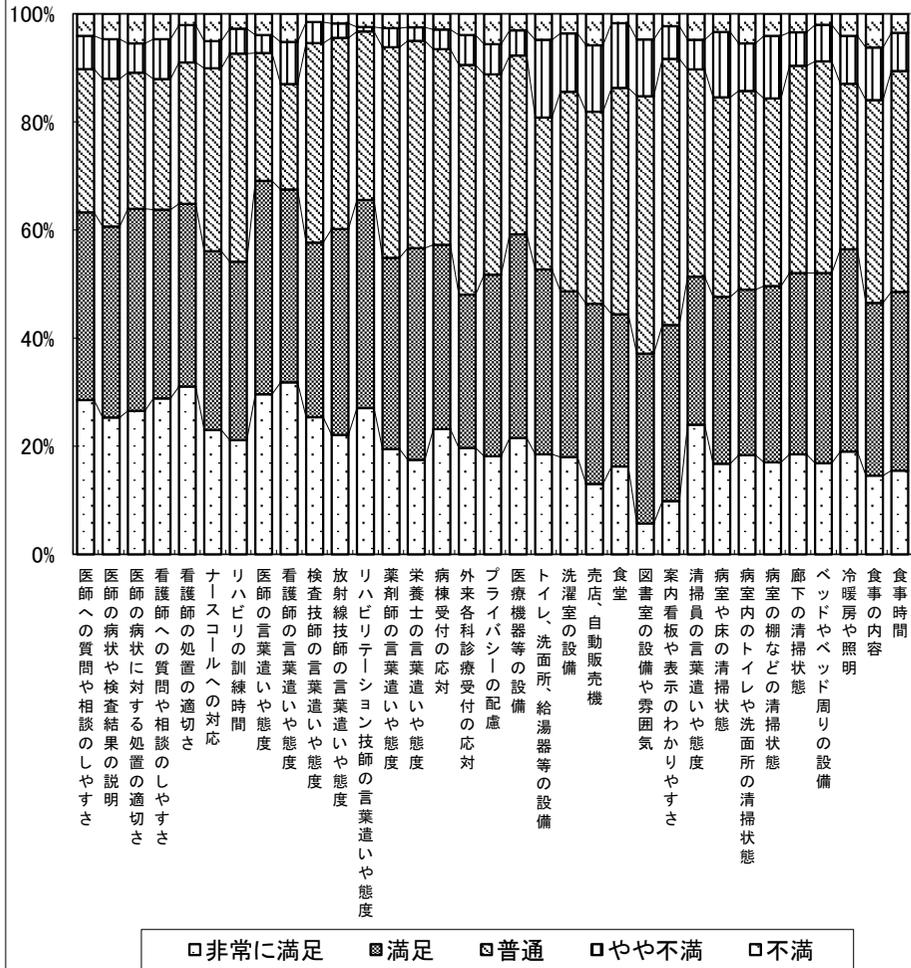
入院期間 8日～14日



入院期間 15日～1ヶ月未満

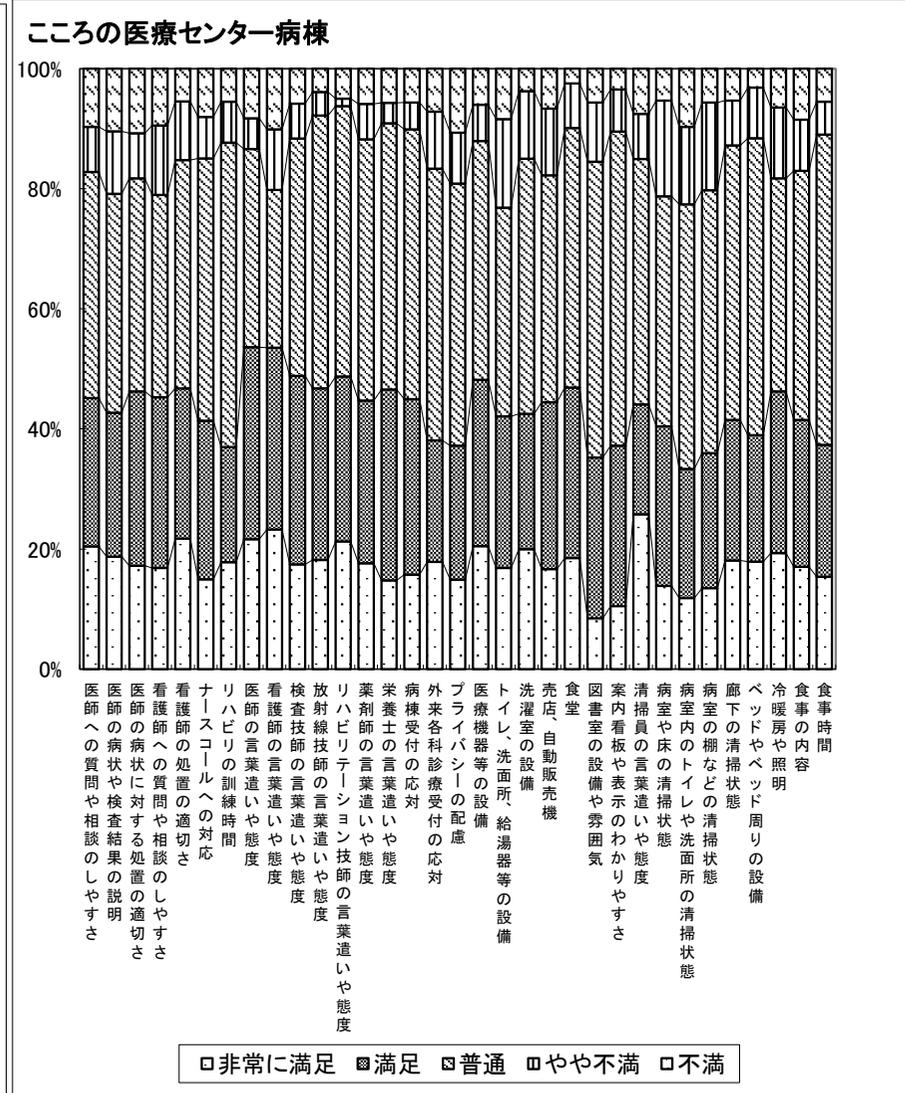
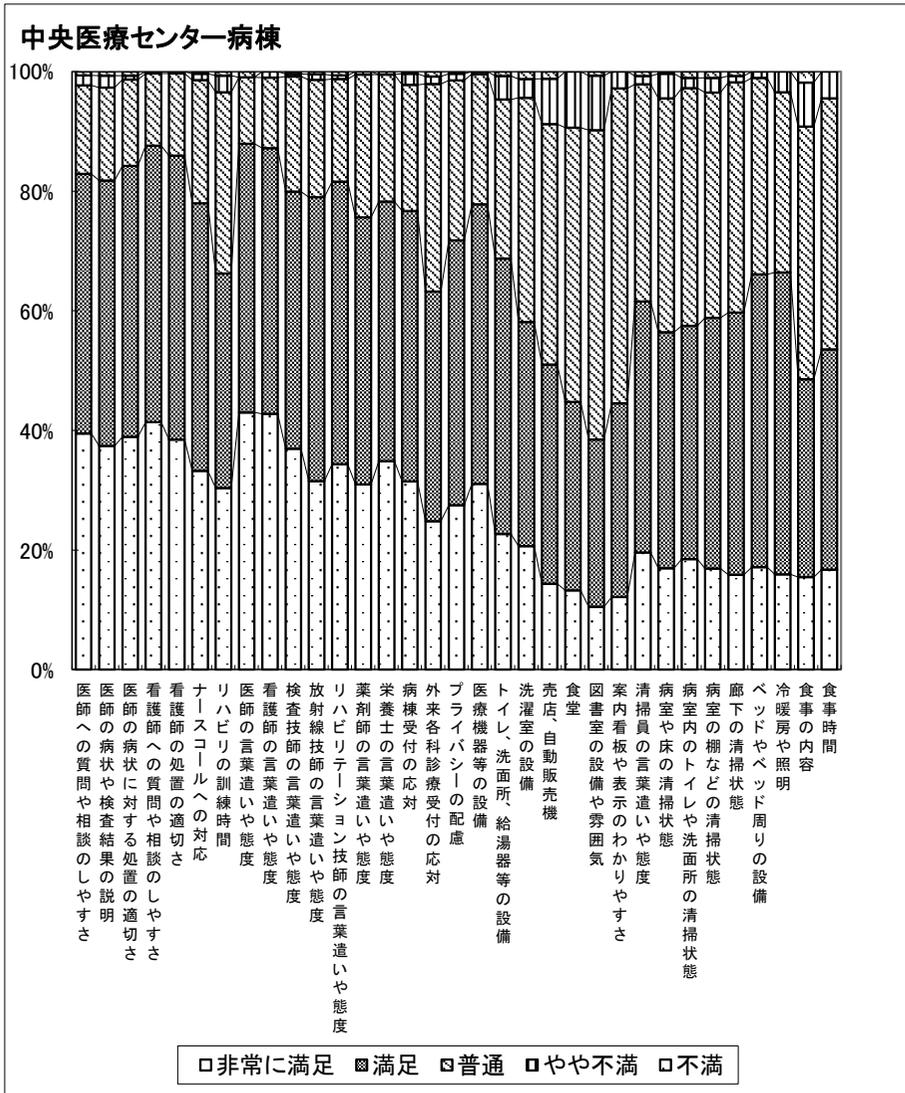


入院期間 1か月以上



(3) 中央医療センター病棟とこころの医療センター病棟との比較

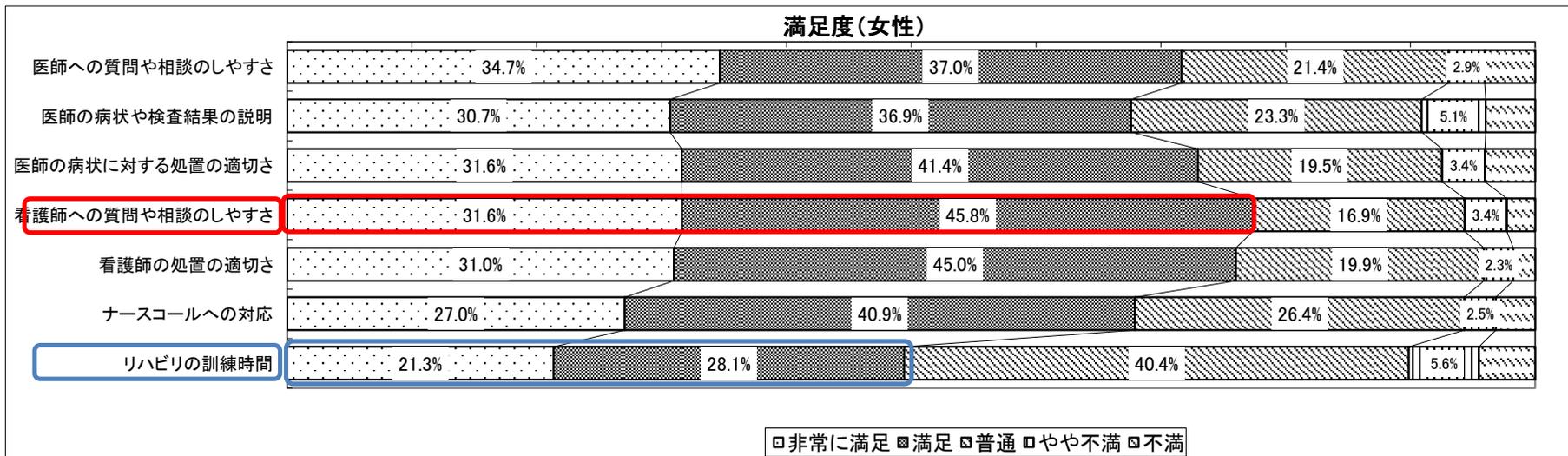
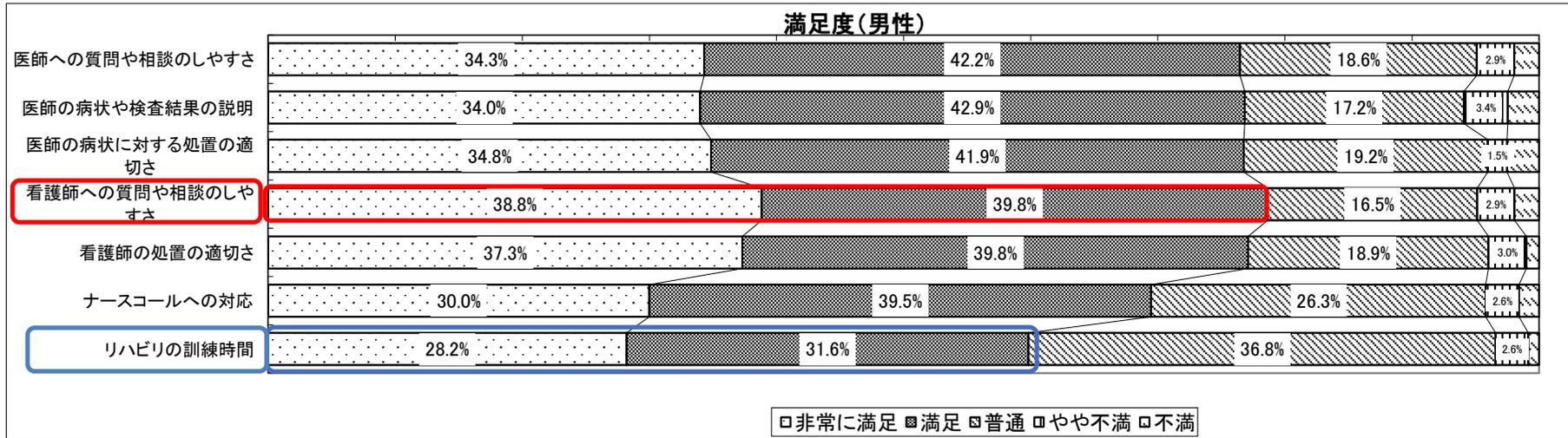
中央医療センターとこころの医療センターを比較すると、全般的に中央医療センターのほうが非常に満足・満足の回答割合が高くなっている。



(4) 男女別

【診察サービス面】

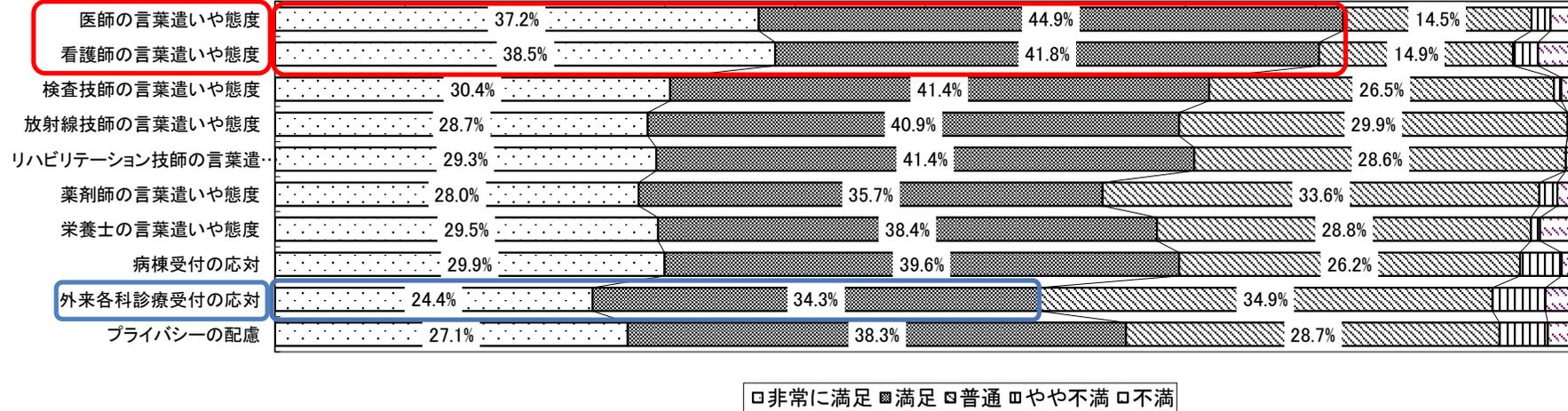
男性、女性とも「看護師への質問や相談のしやすさ」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も高くなっており、「リハビリの訓練時間」に対する非常に満足、満足の回答割合が最も低い。



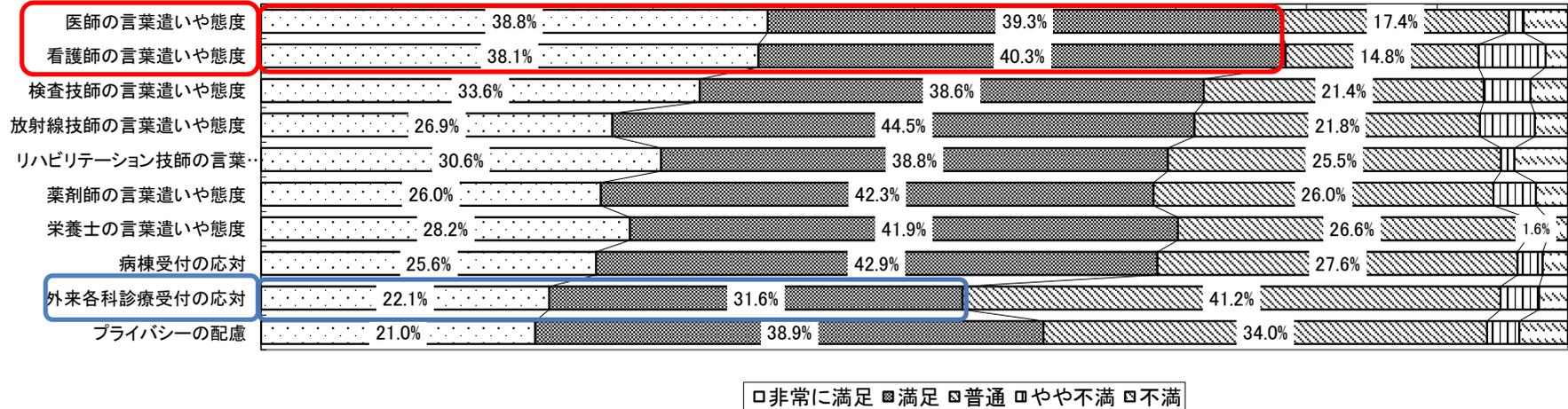
【接遇面】

男女性とも「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」に対する満足度が一番高くなっている。
 「外来各科診療の受付の応対」に対する女性の非常に満足、満足の回答割合が最も低くなっている。

満足度(男性)



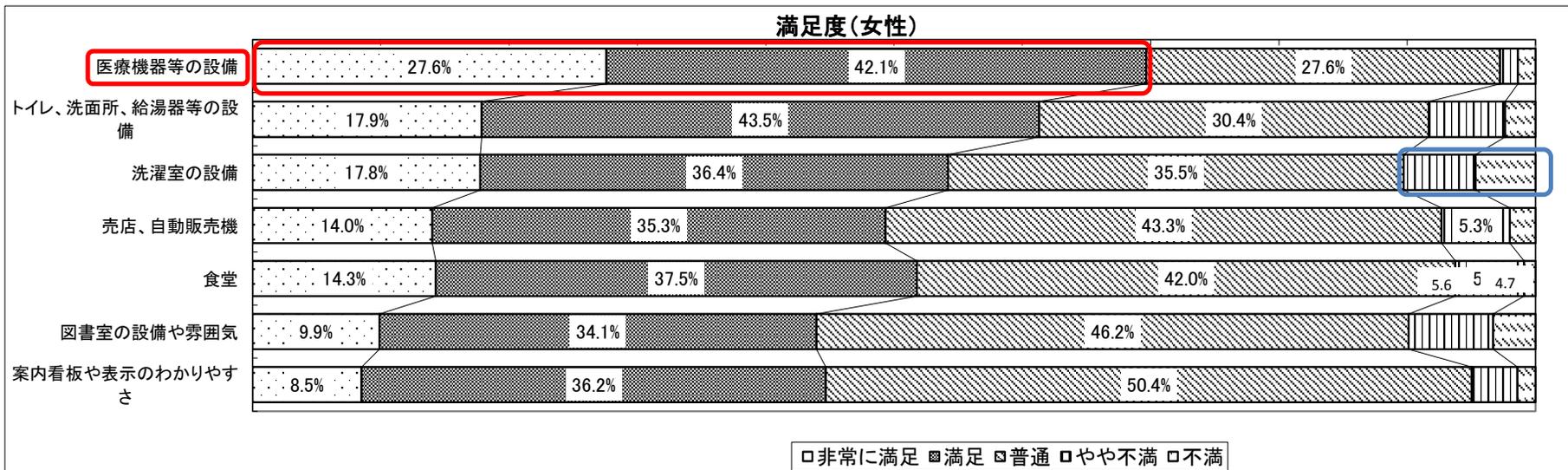
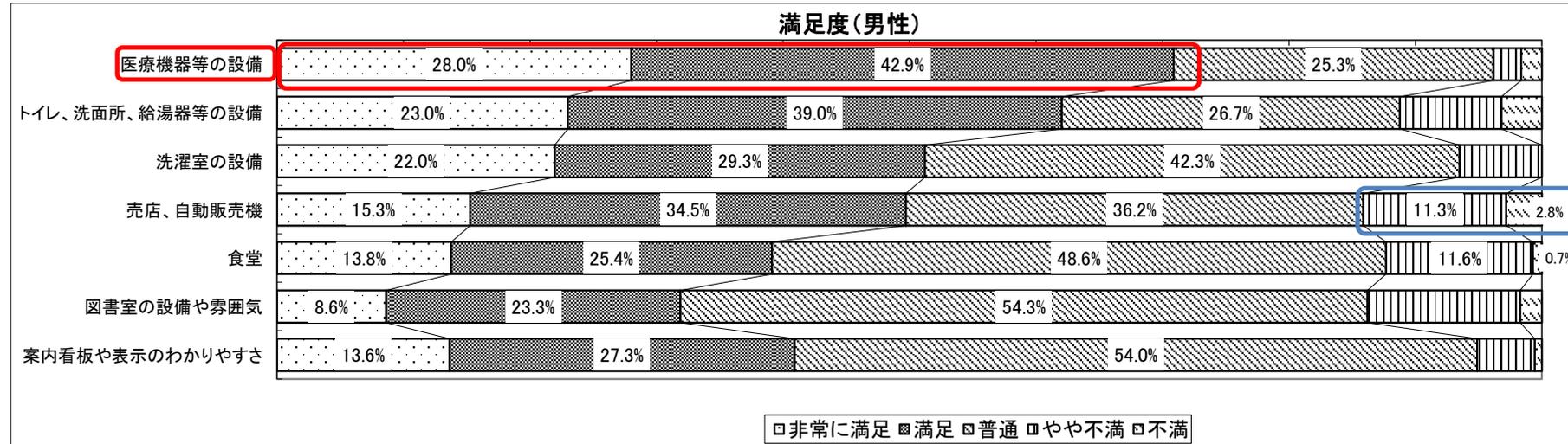
満足度(女性)



【施設面】

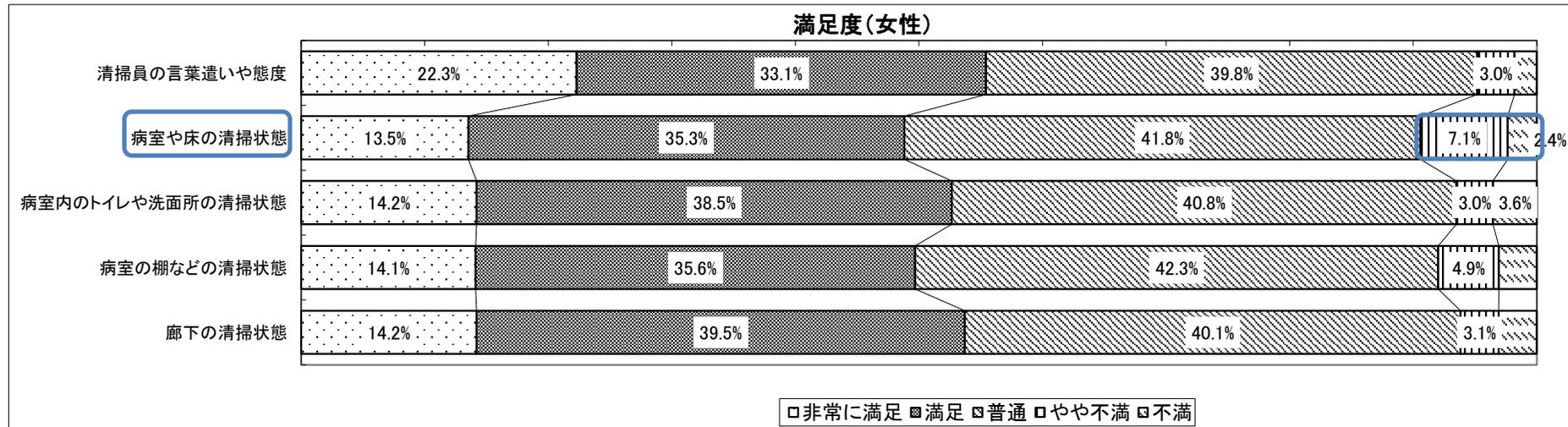
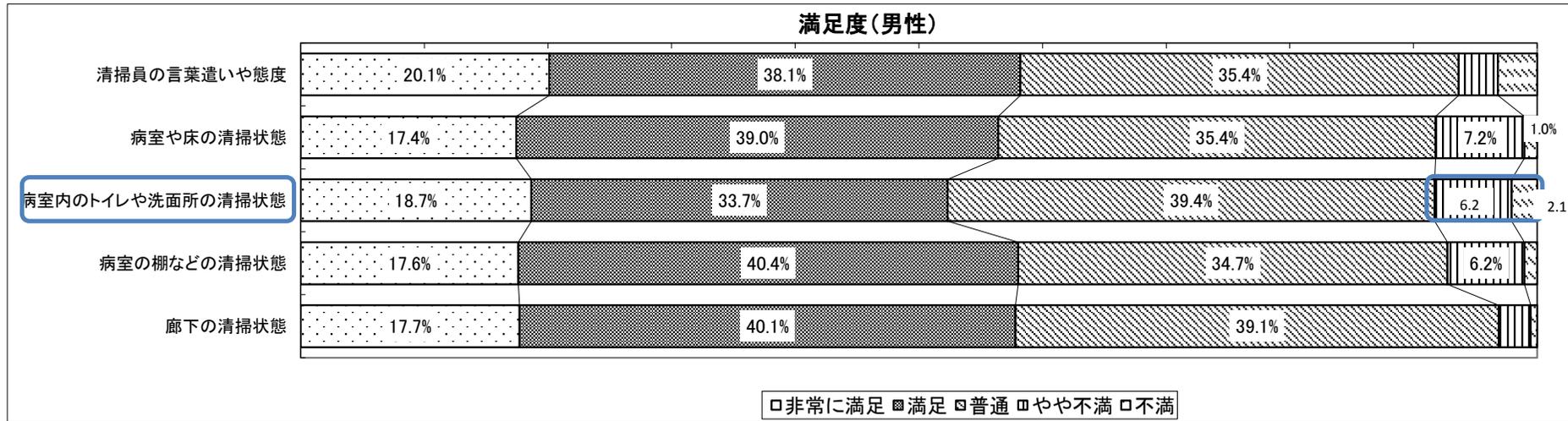
男性、女性ともに「医療機器等の設備」に対する非常に満足、満足への回答割合が高くなっている。

男性では「売店、自動販売機」、女性では「洗濯室の設備」に対するやや不満、不満の回答割合が高くなっている。



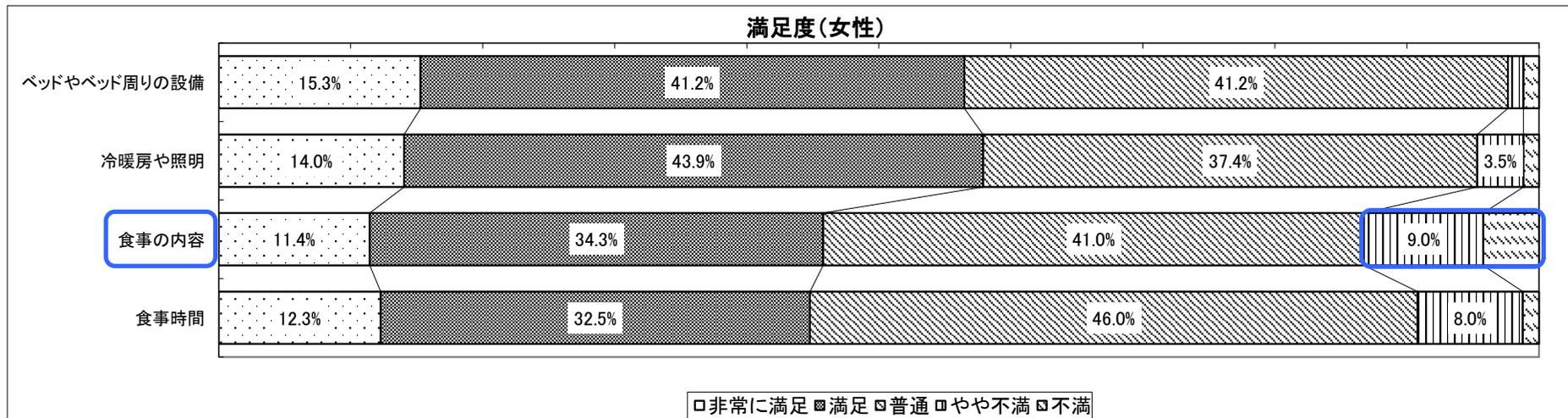
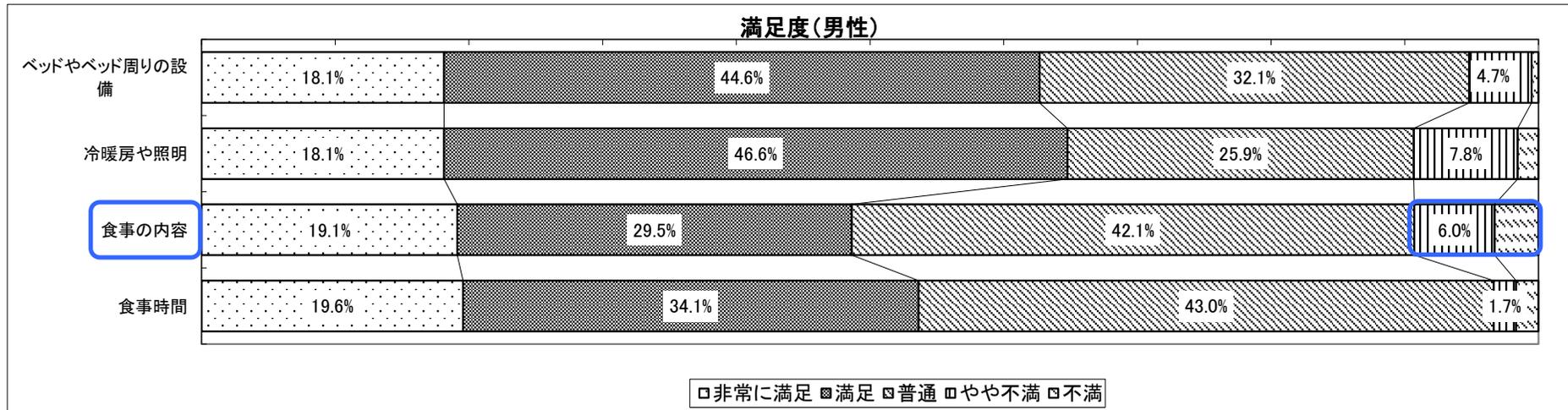
【清掃面】

男性は「病室内のトイレや洗面所の清掃状態」について、やや不満・不満の回答割合が高くなっている。
 女性は「病室や床の清掃状態」について、やや不満・不満の割合が高くなっている。



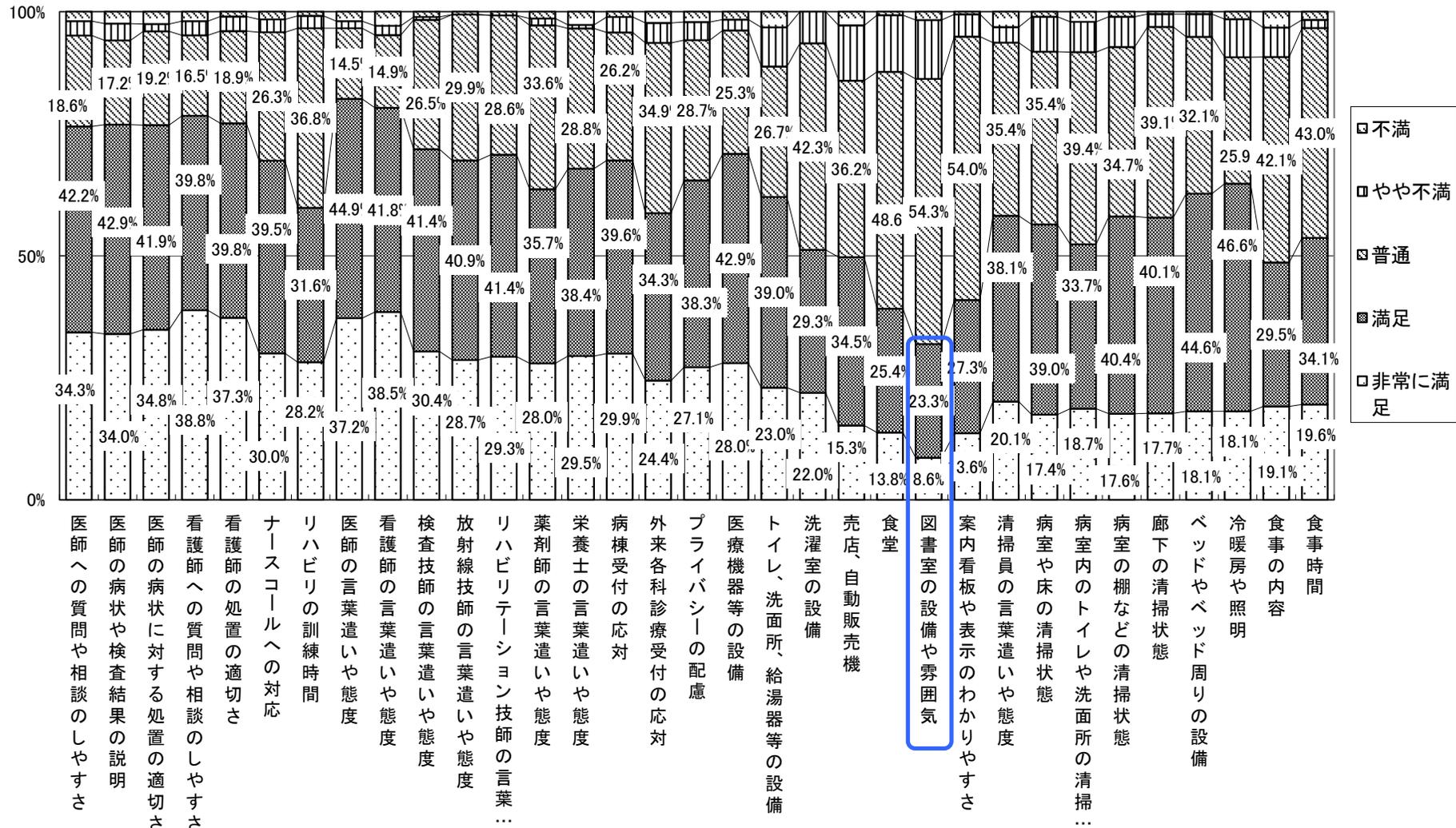
【病室環境面】

男性、女性ともに「食事の内容」について、やや不満、不満への回答割合が高くなっている。

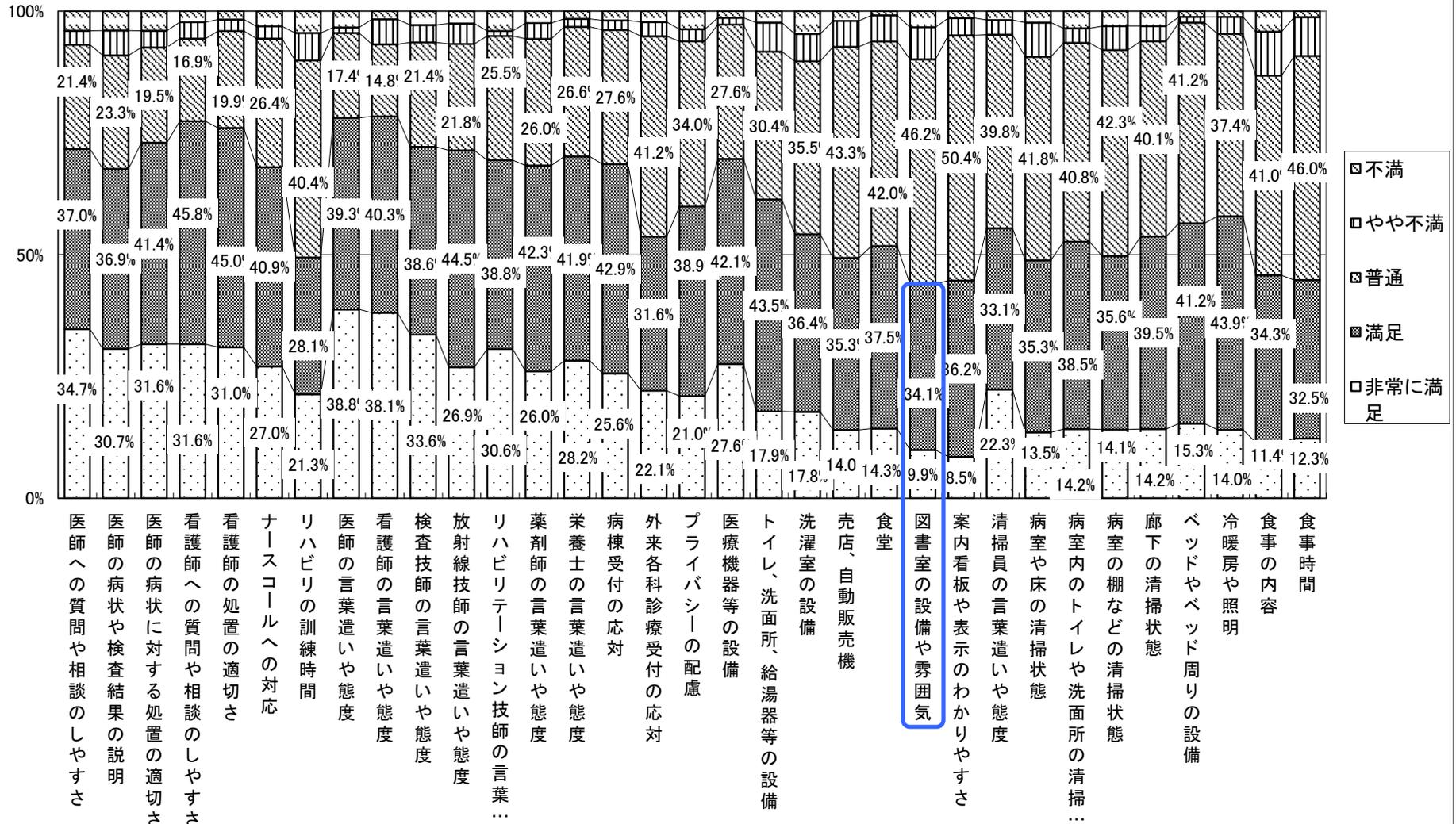


男女とも、「図書室の設備や雰囲気」の「普通」の回答割合が約50%を占めており、非常に満足、満足の割合が一番低くなっている。

満足度(男性)



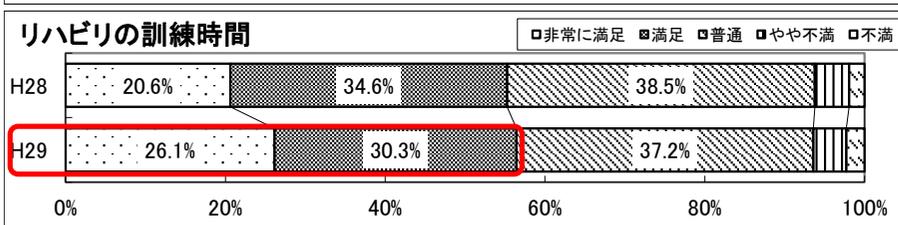
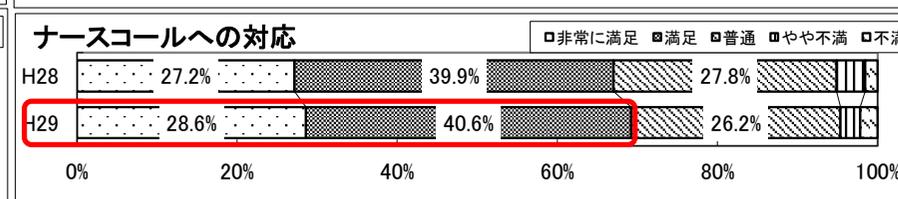
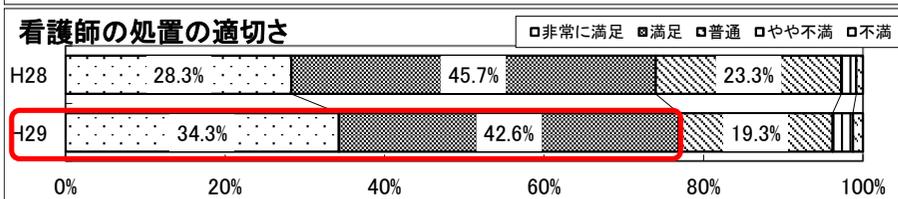
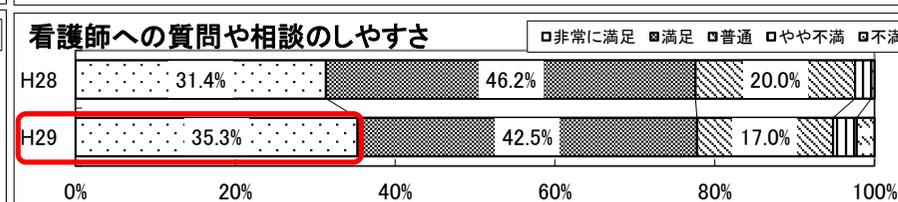
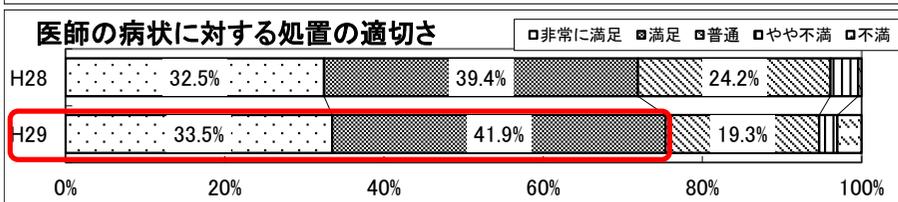
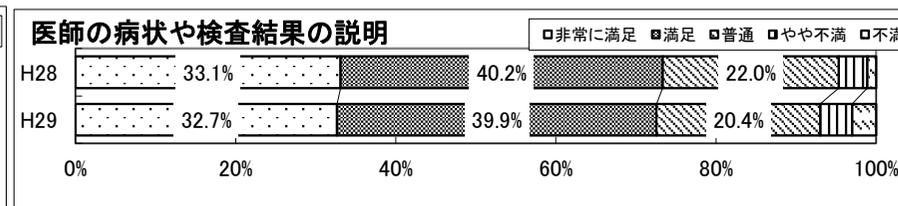
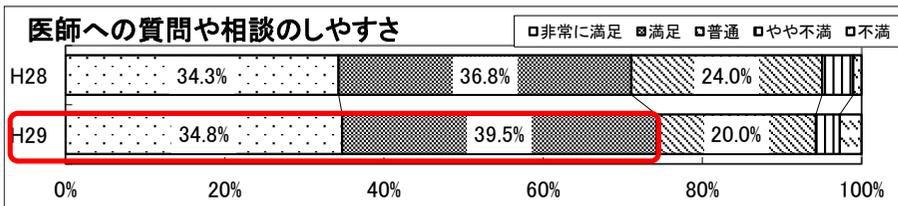
満足度(女性)



(5) 昨年比

【診療サービス面】

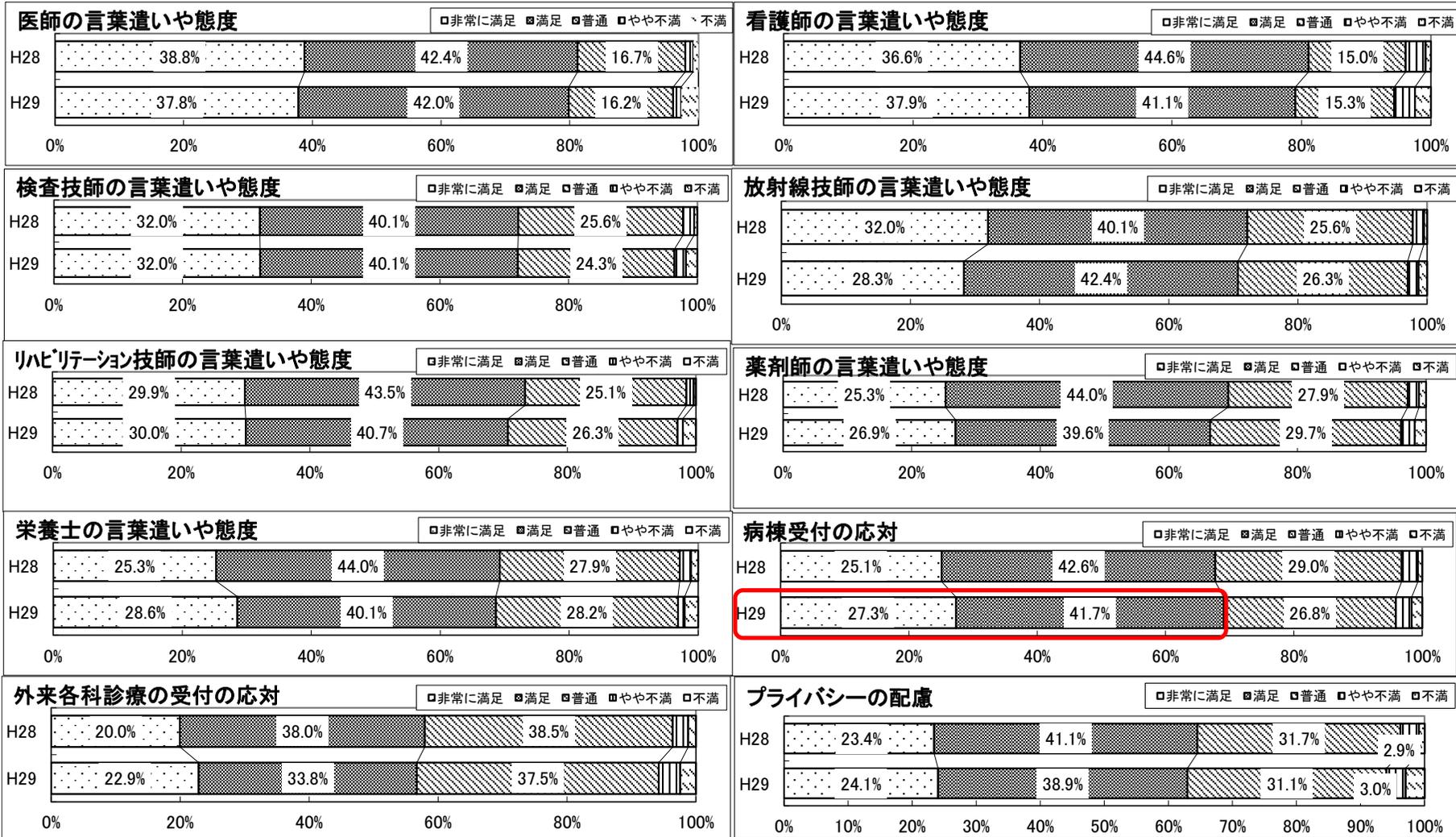
昨年と比較すると、「医師への質問や相談のしやすさ」「医師の症状に対する処置の適切さ」「看護師の処置の適切さ」に対する「非常に満足」「満足」の回答割合が増加した。診療サービス面全般にわたり非常に満足、満足への回答割合が上がり、満足度も上がっていると考えられる。



【接遇面】

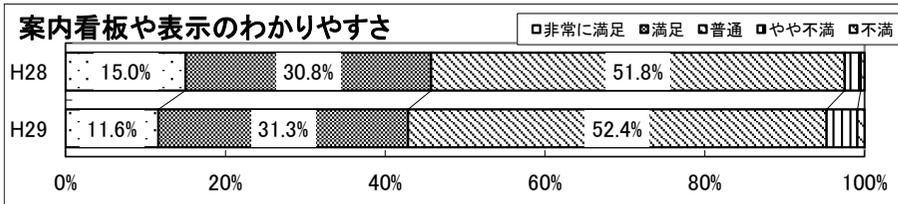
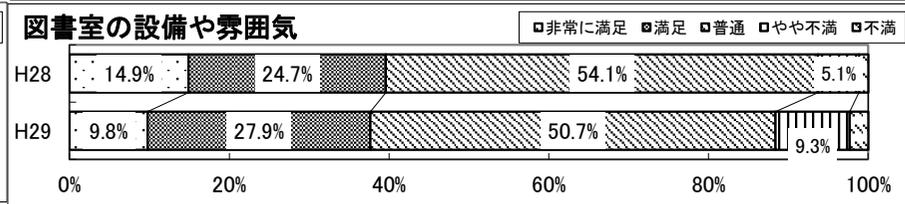
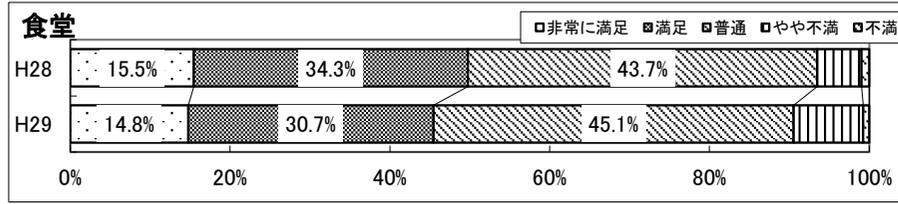
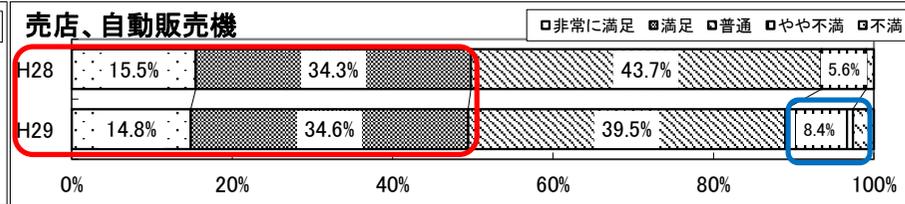
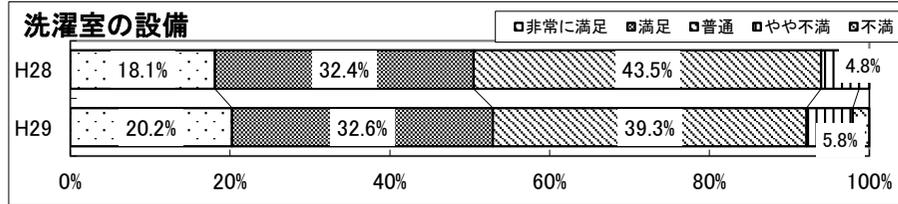
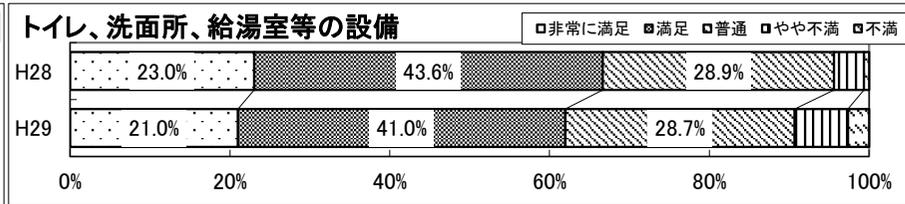
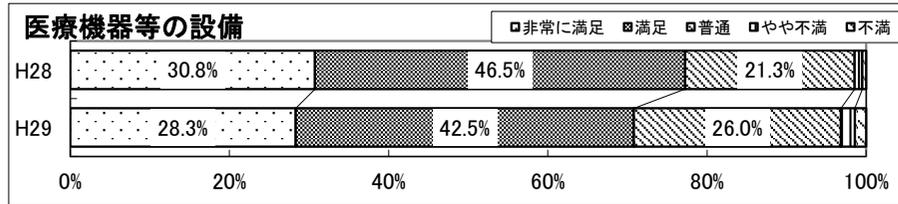
H29年度より、検査技師と放射線技師、薬剤師と栄養士の設問を分けた。そのためH28年度の実績は同じ数値となっている。

昨年と比較すると、「病棟受付の対応」に対して、非常に満足・満足の回答割合が増加している。「医師の言葉遣いや態度」「看護師の言葉遣いや態度」の非常に満足・満足の割合は微減となったが高い満足度を維持している。



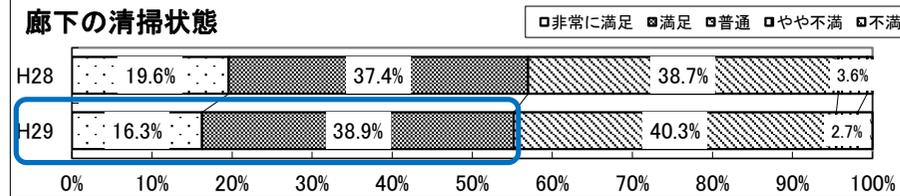
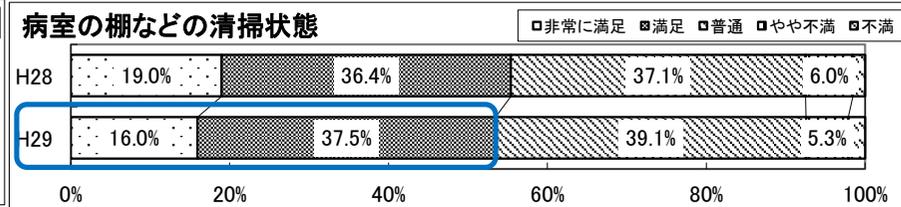
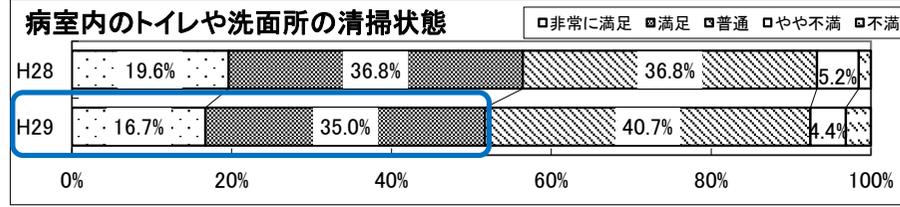
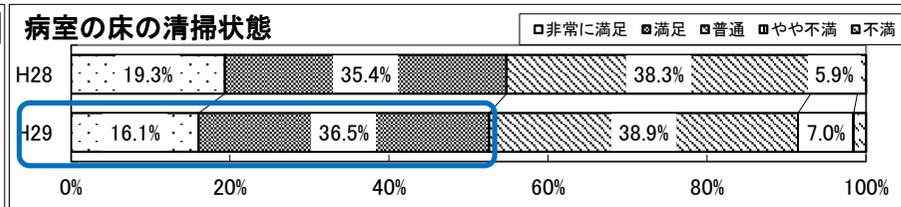
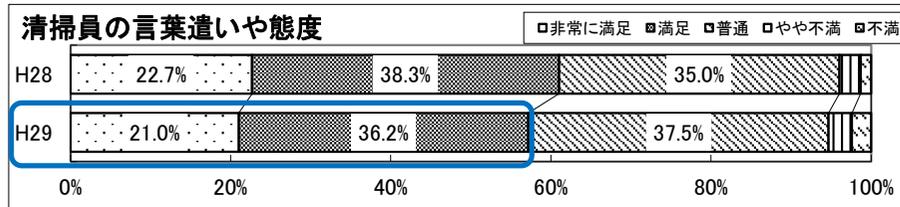
【施設面】

H29年度より売店自動販売機と食堂の設問を分けた。そのためH28年度の実績が同じ数値となっている。「売店、自動販売機」はやや不満・不満の割合が増えたが、非常に満足・満足の割合はほぼ変わっていない。全般に、非常に満足、満足の割合が減少している。



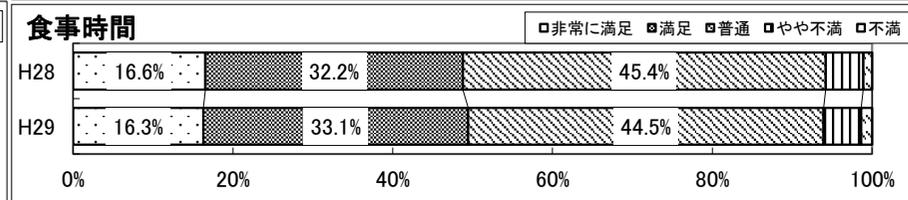
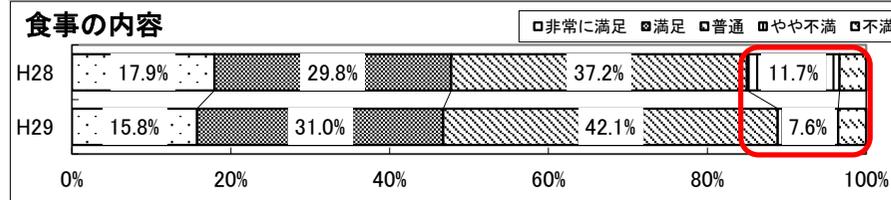
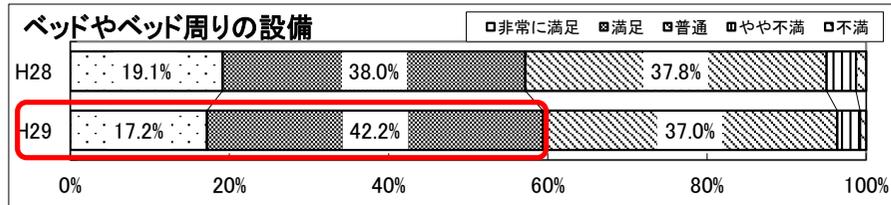
【清掃面】

昨年と比較すると、非常に満足・満足の割合は減少している。



【病室環境面】

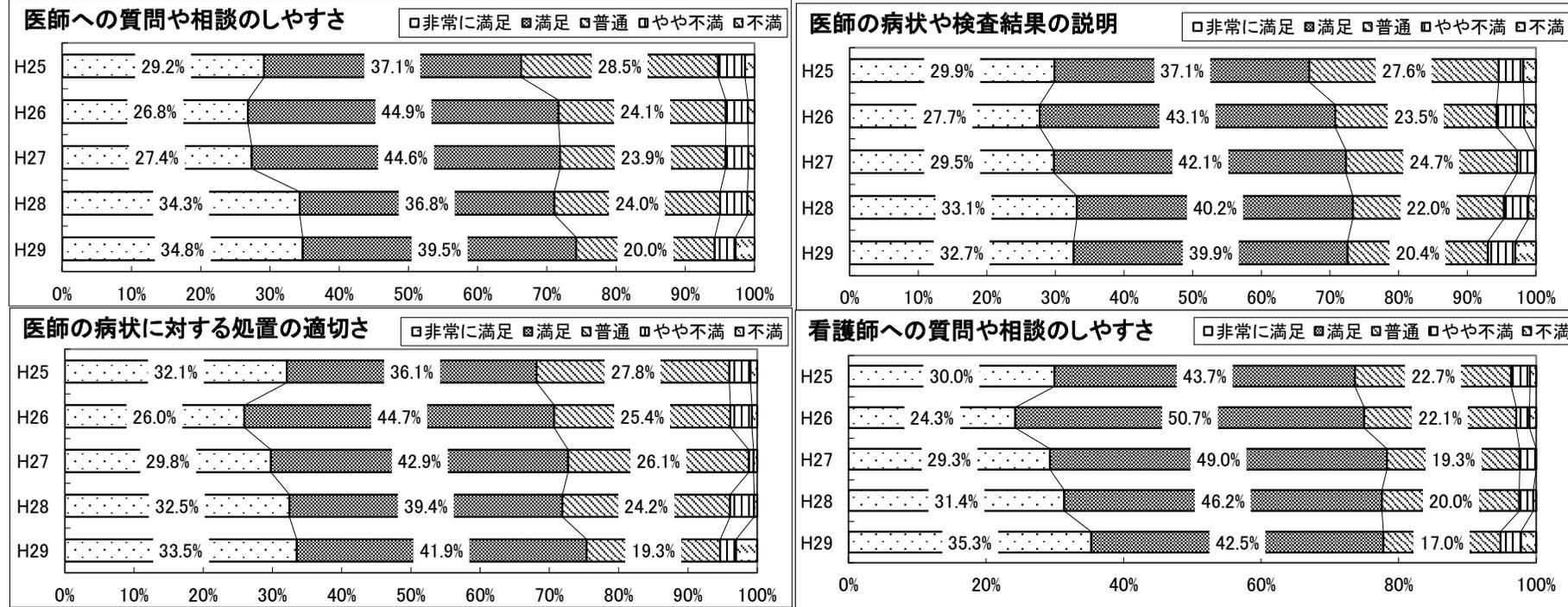
昨年と比較すると、ほとんどの設問で非常に満足 of 回答割合が増加している。
食事の内容については、やや不満、不満に対する回答割合が減少している。



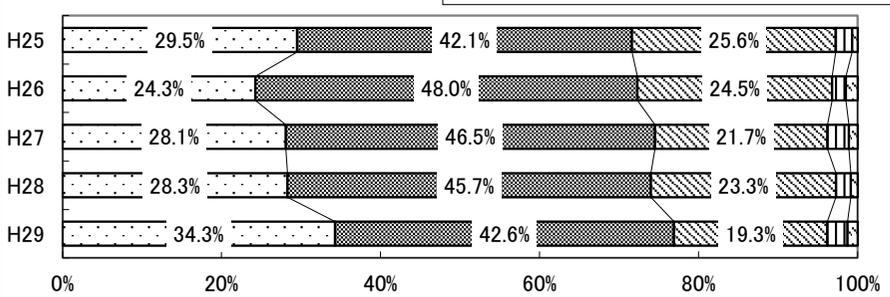
(6) 過去5年間の推移

【診療サービス面】

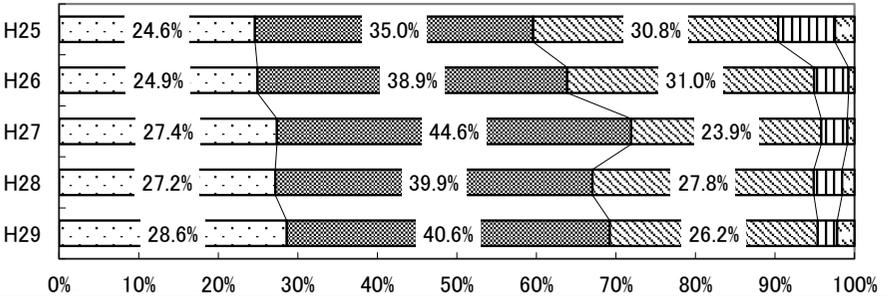
「医師への質問や相談のしやすさ」「看護師への質問や相談のしやすさ」「医師の病状に対する処置の適切さ」「看護師の処置の適切さ」については、非常に満足・満足の割合が年々増加し、全体的に医師、看護師への評価が上がっている。



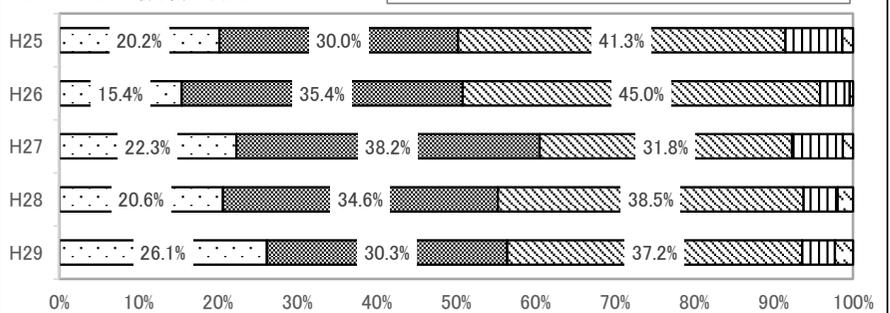
看護師の処置の適切さ



ナースコールへの対応

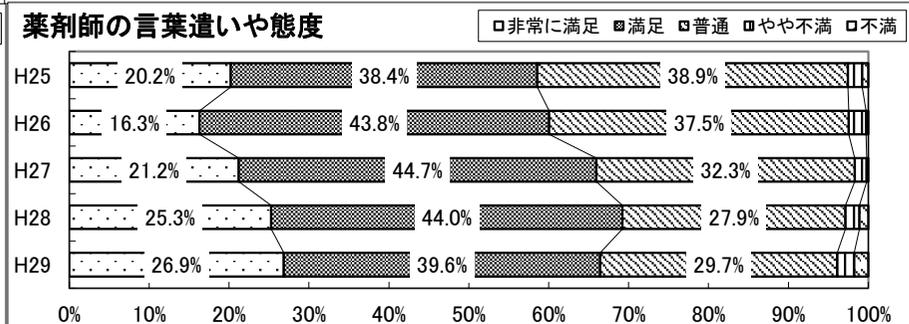
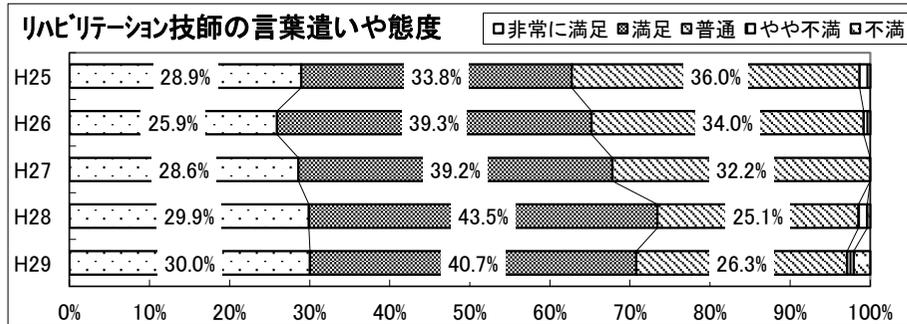
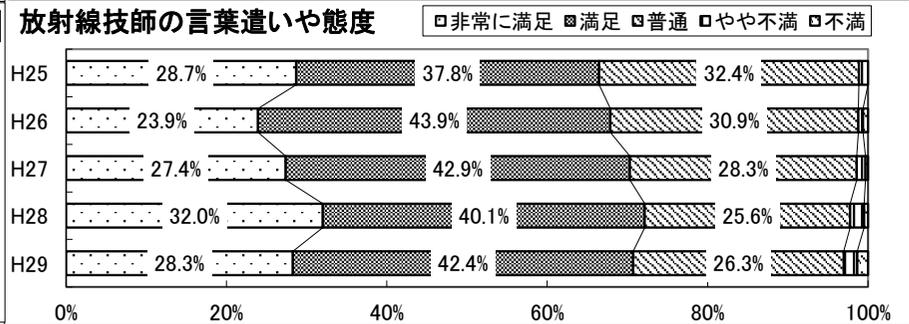
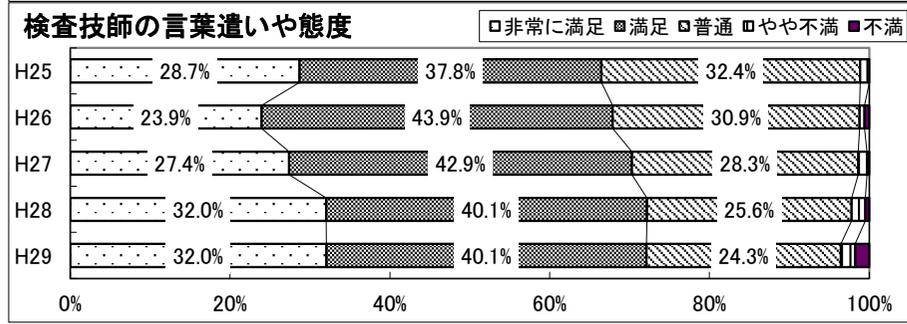
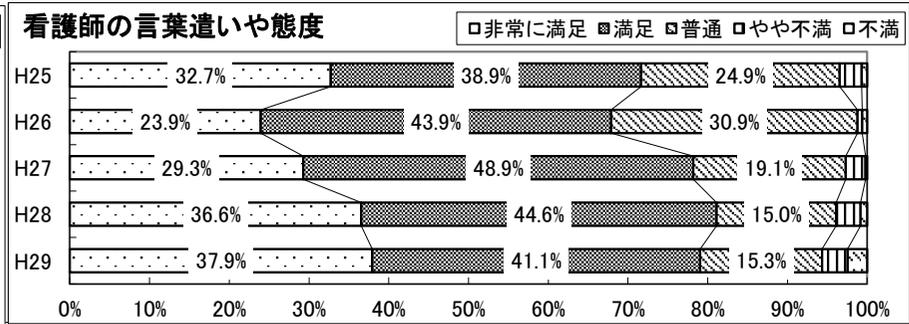
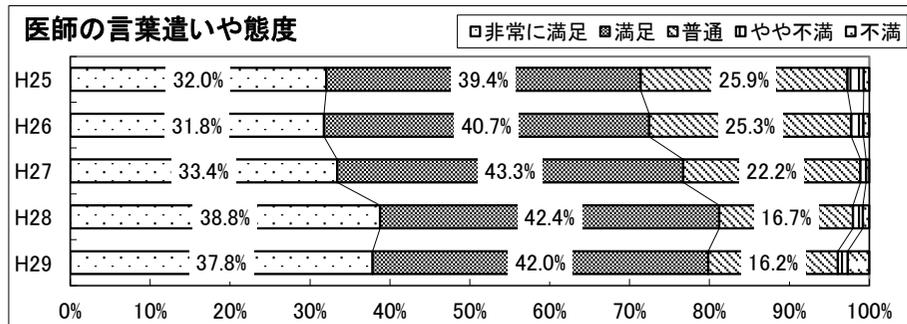


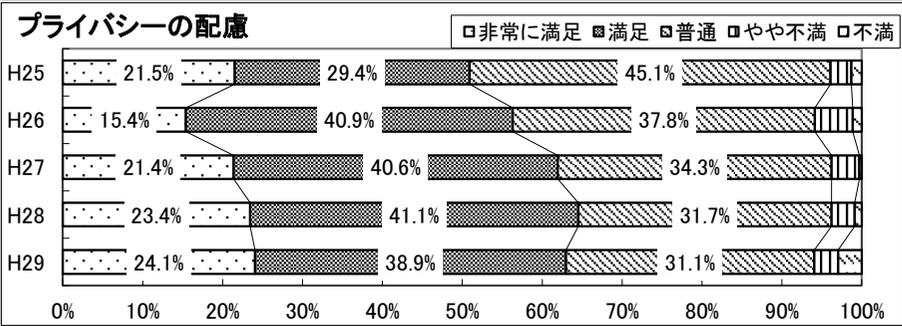
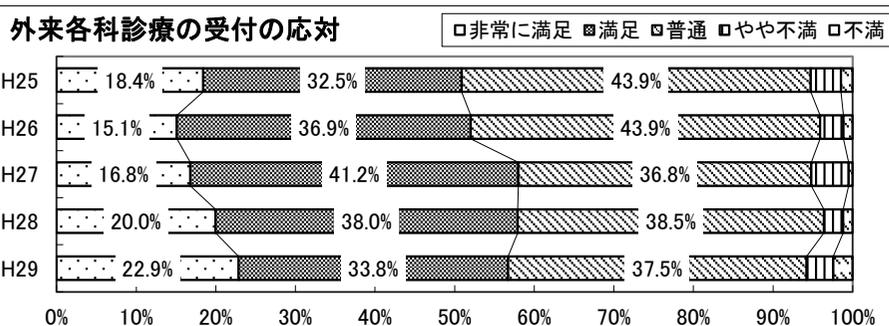
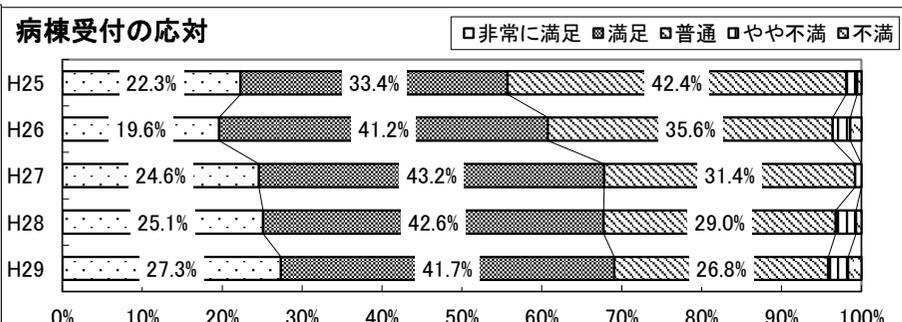
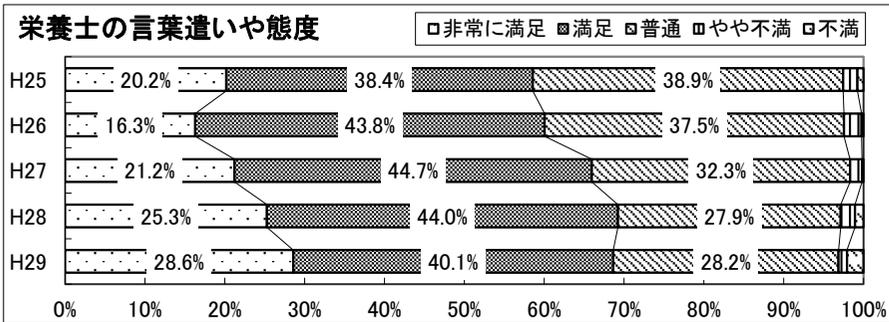
リハビリの訓練時間



【接遇面】

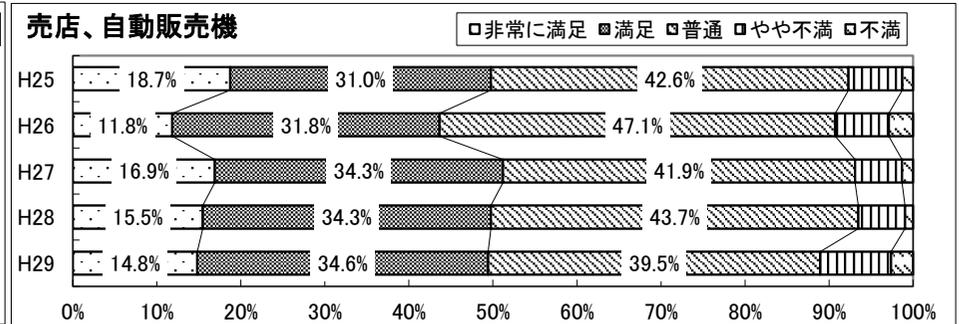
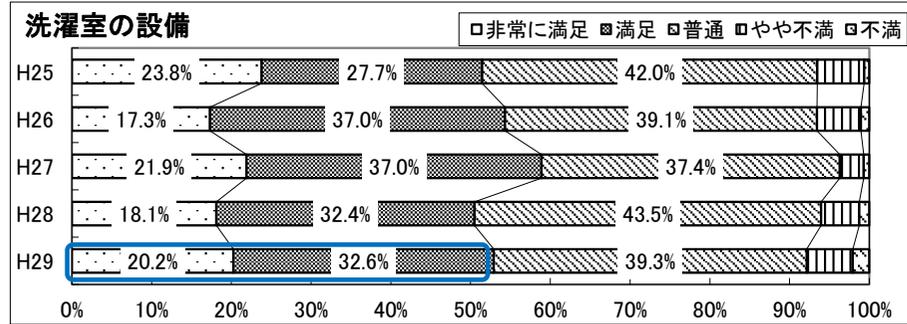
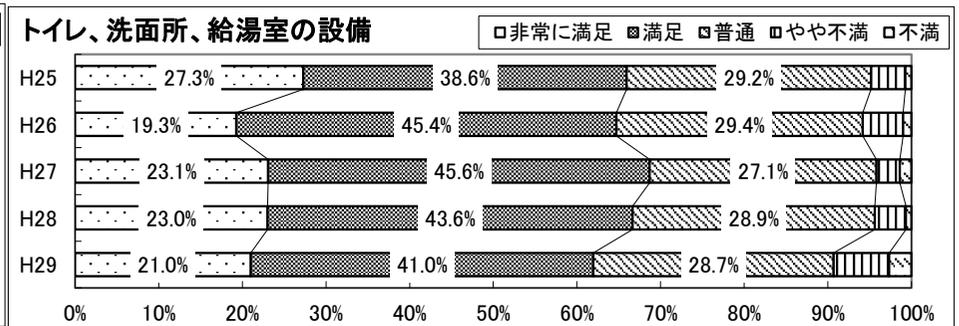
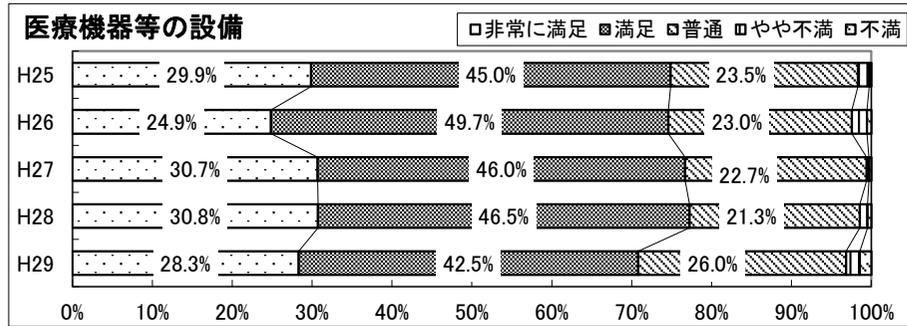
過去5年間の推移をみると、ほとんどの項目について非常に満足、満足への回答割合が増加してはいたが、平成29年度はのびが止まっている。しかし、医師や看護師の「言葉遣いや態度」は高水準を維持している。

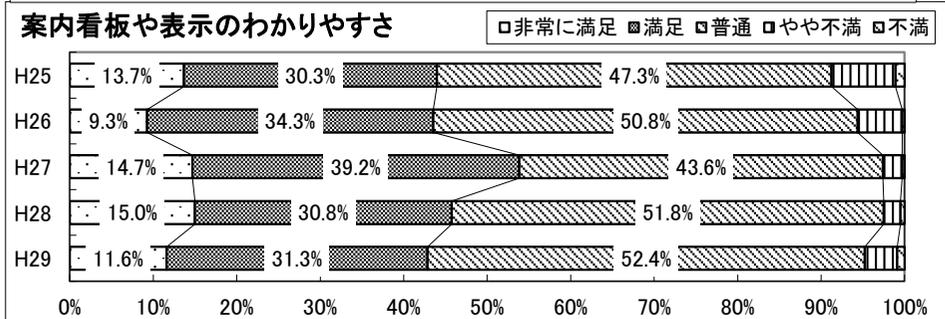
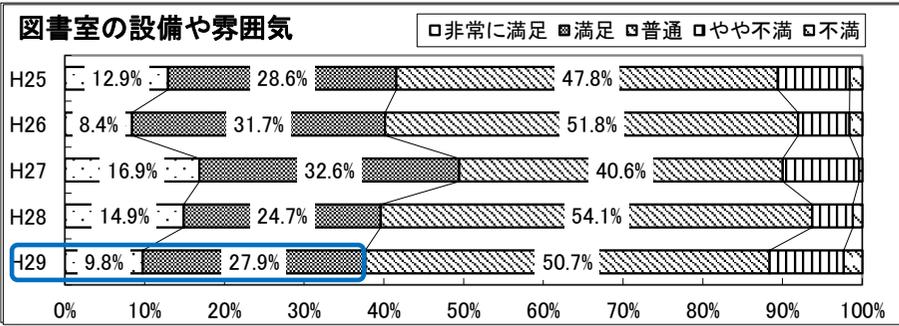
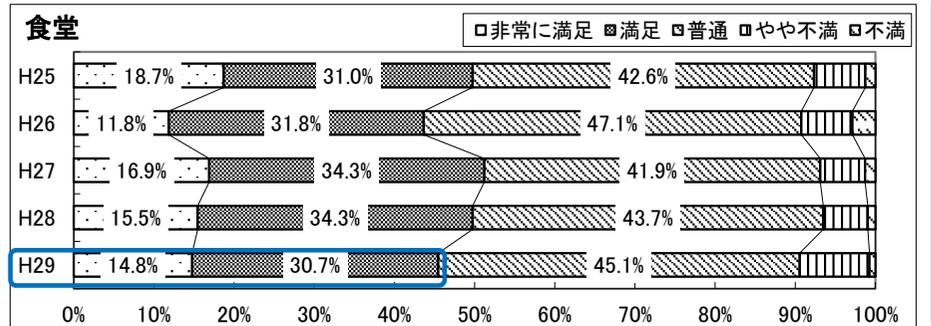




【施設面】

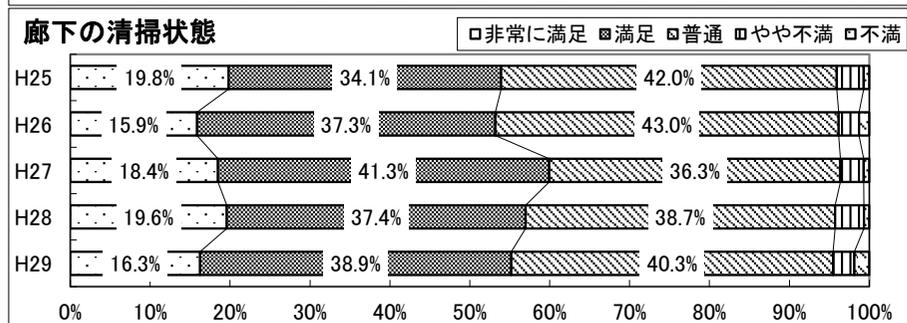
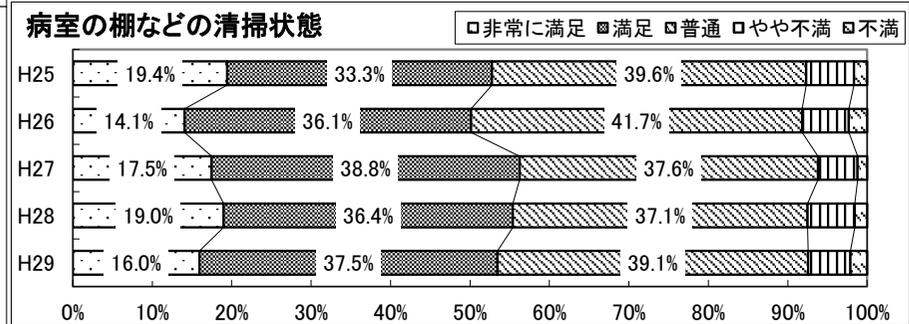
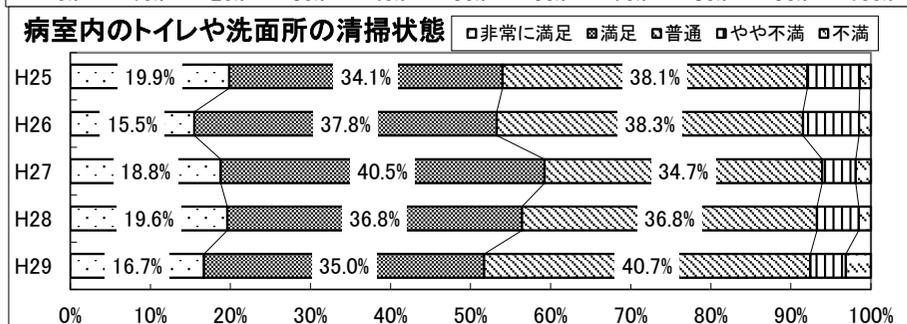
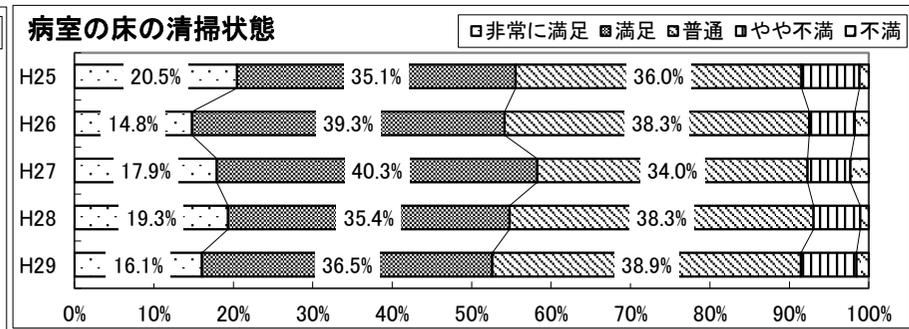
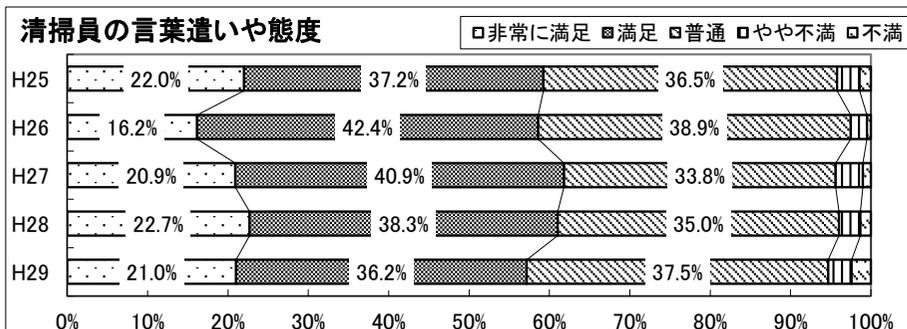
施設面全般にわたり、非常に満足・満足の回答割合は、H27年を境に徐々に減少している。





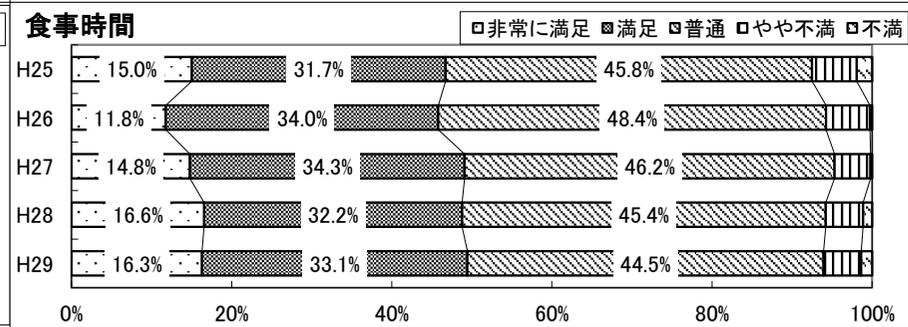
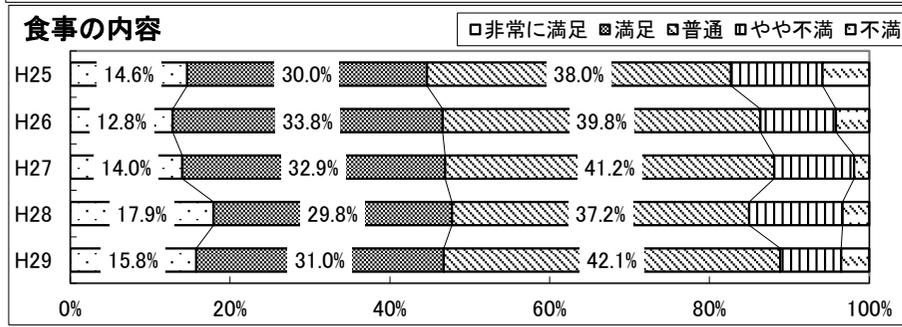
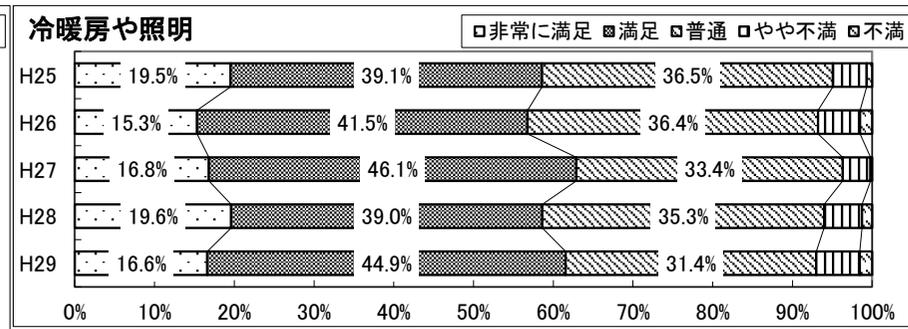
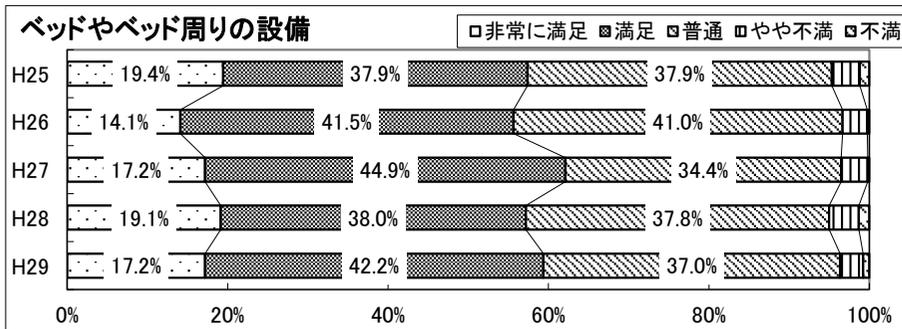
【清掃面】

清掃面全般にわたり、非常に満足・満足の割合は、H27年度に回復したが、それ以降徐々に下がっている。



【病室環境面】

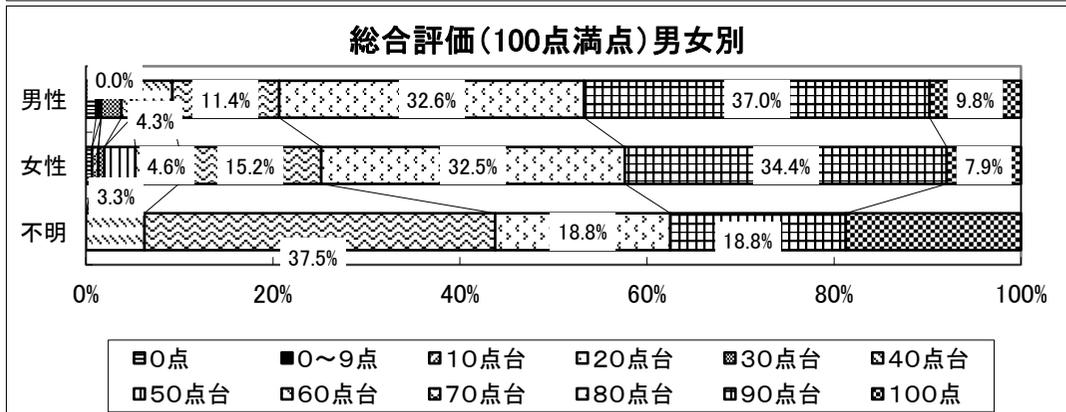
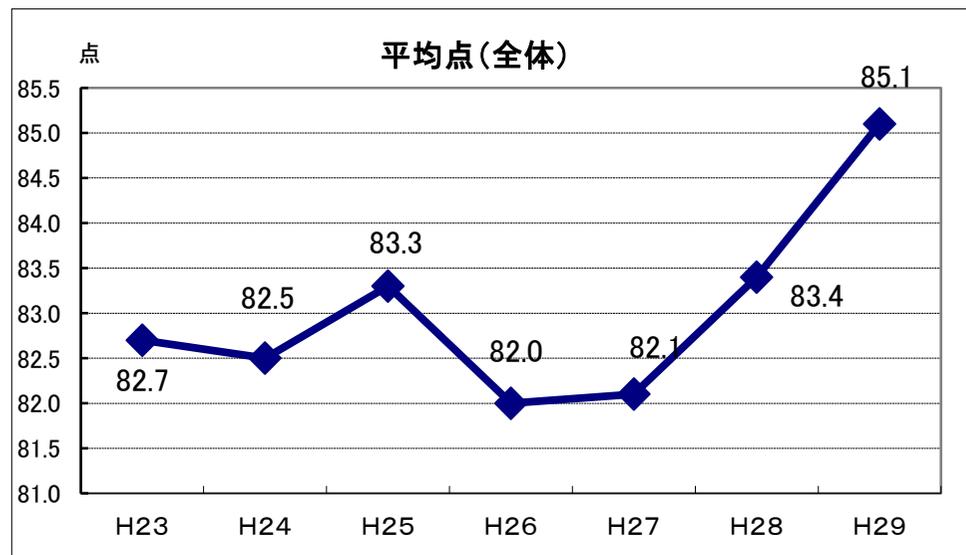
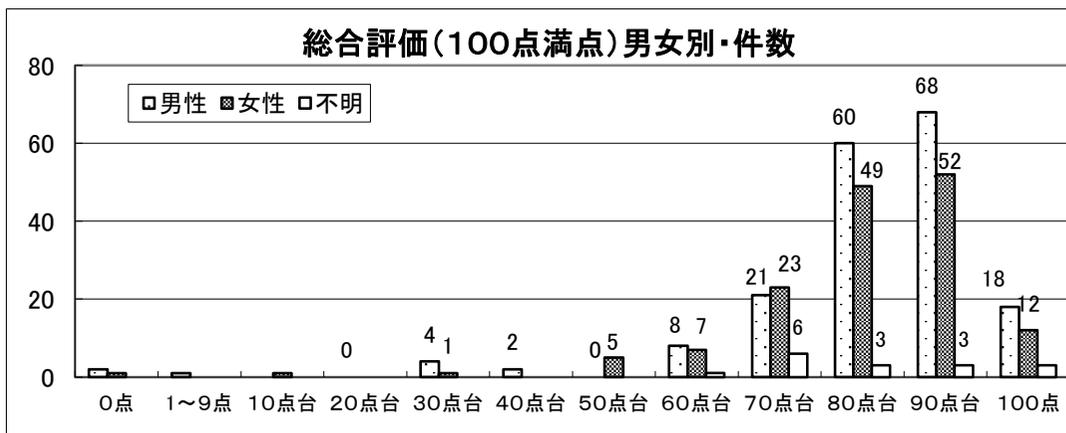
5年間の推移を見ると、満足度に大きな変化は見られない。



5. 総合評価(100点満点)

100点と評価した人が33人で9.4%(昨年比-0.9%)、90点台が123人で35.0%(昨年比+0.7%)、80点台が112人で31.9%(昨年比-0.2%)となった。

平均点は男性が85.3点(昨年比+1.2点)、女性が84.8点(昨年比+2.2点)で、全体で85.1点(昨年比+1.7点)となった。



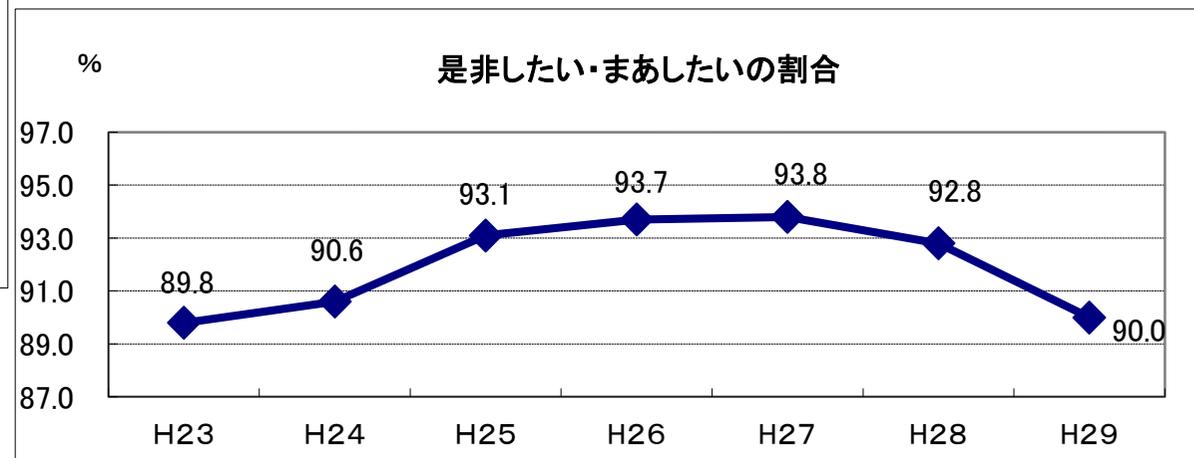
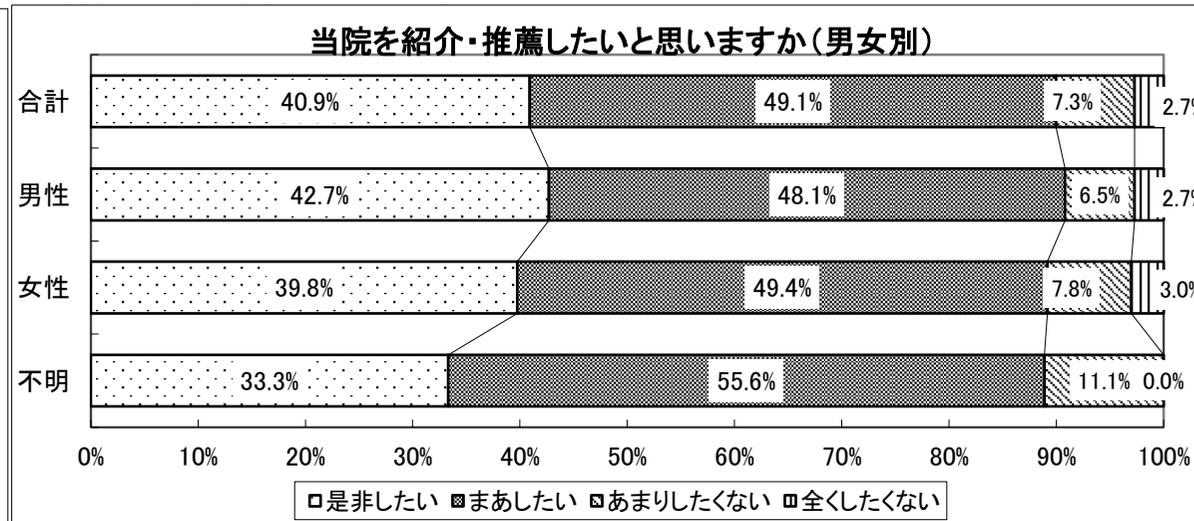
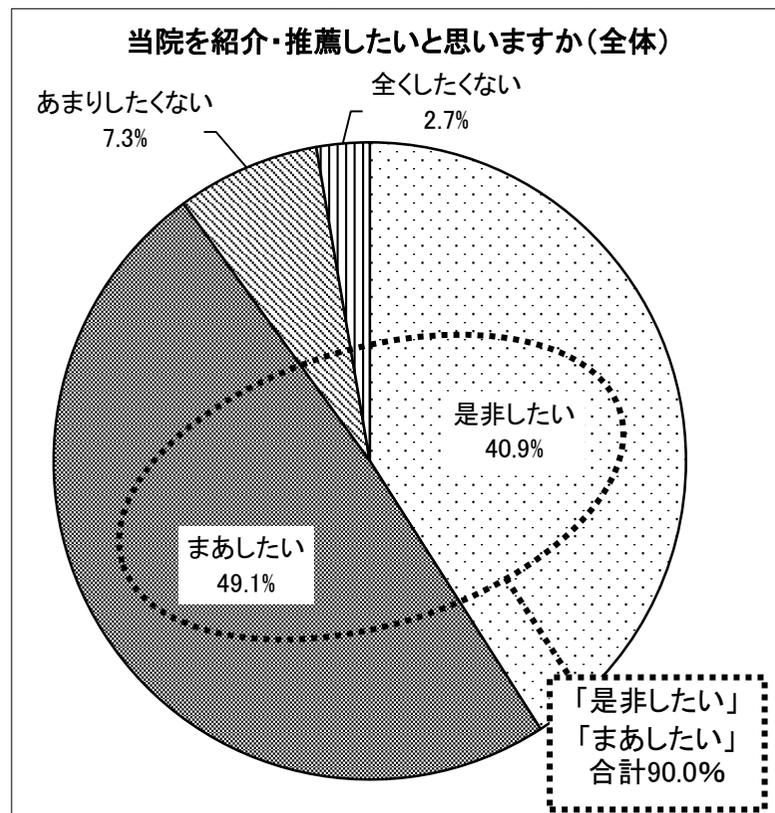
年度	平均点
H23	82.7
H24	82.5
H25	83.3
H26	82.0
H27	82.1
H28	83.4
H29	85.1

	0点	1~9点	10点台	20点台	30点台	40点台	50点台	60点台	70点台	80点台	90点台	100点	計	平均点数	平均点数(H28)
男性	2	1	0	0	4	2	0	8	21	60	68	18	184	85.3	84.1
女性	1	0	1	0	1	0	5	7	23	49	52	12	151	84.8	82.6
不明	0	0	0	0	0	0	0	1	6	3	3	3	16	84.7	84.8
計	3	1	1	0	5	2	5	16	50	112	123	33	351	85.1	83.4
割合(今回)	0.9%	0.3%	0.3%	0.0%	1.4%	0.6%	1.4%	4.6%	14.2%	31.9%	35.0%	9.4%	100%		
	23.6%						76.4%						100%		
割合(H28)	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	1.1%	1.3%	4.9%	15.5%	32.1%	34.3%	10.3%	100%		
	23.3%						76.7%						100%		

6. 家族や知人に当院を紹介や推薦したいと思えますか

「是非したい」と「まあしたい」を合わせた割合は90.0%で、昨年度より2.8%低くなっている。

「是非したい」の回答割合は40.9%で、男女別では女性より男性のほうが高くなっている。



		是非したい	まあしたい	あまりしたくない	全くしたくない	計
割合 (今回)	男性	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%	100%
	女性	39.8%	49.4%	7.8%	3.0%	100%
	不明	42.7%	48.1%	6.5%	2.7%	100%
	合計	40.9%	49.1%	7.3%	2.7%	100%
割合	合計(H28)	41.7%	51.1%	6.1%	1.1%	100%

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
おほめ (35件)	1	医師・看護師の対応や表情などがとても気持ちよくいつも安心できた	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。(患者さんの声部会)
	2	7年前にも入院しましたが、以前よりももっと患者に対して皆さん丁寧で、親切で、安心して入院生活を送ることが出来ます。	
	3	急な入院、救急だったが医師も看護師さんもみなさん優しく心強かったです。ありがとうございました。	
	4	初めてで心配でしたが親切に対応していただき安心しました。	
	5	特にありません、非常に良くやって頂いてます。	
	6	初めての検査、そして手術でしたが、無事に終え退院します。3人の先生、そしてスタッフの方々には大変お世話になり、誠にありがとうございました。	
	7	丁寧に対応していただきありがとうございました。	
	8	いつも先生、看護師の方々に親身にお世話になり、有りがとうございます。	
	9	病棟の看護師さんの対応が易しかったです。不安の状態でしたが安心して入院することができました。事務さんも優しく教えてくださってなんでも聞くことができました。	
	10	私は急に熱が出て会合の場で救急センターとして県立にと連絡して下さって自家用車で入らせていただき、まだ日があさいのですが、いろいろと調べていただいて本当にありがたく思っております。家族皆県立で入院させていただいています。ありがとうございます。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
おほめ (続き)	11	入院中、時間帯などによって多くの看護師さんにお世話になりましたが、どの方たちも本当に温かく、心配り、目配りをしてくださり、少しの不安事でもじっくりに確に聴き取って引き継ぎしてくださっていることがよく分かり、うれしくありがたかったです。〇〇病棟の看護師さんたちに出会えてよかったです。あと、ごはんおいしかったです。手術の翌朝、ようやく食べられると思いき楽しみにしていたのですが、どの痛みで箸が進まなかったのが悔やまれるほど、味付けは本当においしく、バリエーションもあり、とても良かったです。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございます。今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。(患者さんの声部会)
	12	今回の入院で不安でしたが、スタッフの方々によくしていただき感謝いたしております。有り難うございました。	
	13	信頼している病院ですので安心して入院していただけます。	
	14	D先生 お忙しい中、大腸ポリープの切除術をしてくださり、ありがとうございました。前回の検査の時は痛みが強く心配していましたが、先生にさせていただいて痛みが無く、本当にありがたかったです。さすが先生ですね。神の手だと思います。本当にお世話になりました。	
	15	信頼できる先生(医師)で安心して手術など出来ました。また、看護師さんも落ち着いてやさしく接してくれました。	
	16	今回高血圧という事で薬を飲むことになりましたが、薬についての説明や栄養指導をしていただき、とても助かりました。また、治療についても、その時その時で必要な上方や説明があり、心配事についても相談に乗っていただける等、心身ともに助けていただき、心強く思いました。	
	17	大変お世話になりありがとうございます。	
	18	当病院側にただただ感謝です。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
おほめ (続き)	19	30年前に胃がんになり当院で手術を受け完治しました。それ以後毎年ドッグを受けていたのですが、定年退職して本籍地へ戻っています。体の異変については県立病院での治療と決めています。今回もお世話になっております。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。(患者さんの声部会)
	20	はじめて県立病院に入院させていただきましたが、皆さんが親切でよくしてくださるのでびっくりしました。感謝の気持ちでいっぱいです。なんのお礼も出来ませんが担当して下さった先生、看護師さんありがとうございました。	
	21	入院経験がない私ですが、先生を見、スタッフの方の大変さをこの目で見つづく大変なお仕事だと思いました。使命感がなければ出来ない職業だと思った。	
	22	不満などありません。ありがとうございます。	
	23	いろいろありがとうございました。	
	24	看護師さん優しい。〇〇さん〇〇さんいつも手をさすってくれてありがとうございます。	
	25	医師の対応も丁寧で安心できた。でも忙しすぎないのかと心配にもなりました。どこへ行っても皆さんの対応はよかったです。これからも大変だろうけど感じのよい病院』安心できる病院を続けてください。	
	26	県立病院は初めての利用でしたが、各科がとても上手く連携できていてチームとしてよく機能できていると感じます。今回は12階の病室でしたので窓からの眺めもよくいつも外から素敵な外観を見ていた私にとってエンジョイ出来る入院生活でした。(まだ2日目治療もこれからなので、また感想も変わるかもしれませんが)	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
おほめ (続き)	27	1年前に入院していましたが、又、入院することに成りとても気持ちが辛いのに優しい笑顔で接していただき少しほっとしました。ありがとうございました。	多くの皆様から「おほめ」の言葉をいただきまして、ありがとうございました。今後も皆様からいただきました貴重な意見を真摯に受け止め「信頼されこころあたたまる病院」を目指し、職員一丸となって努力してまいります。(患者さんの声部会)
	28	この階の看護師さん達の言葉使いはここまで患者に対してへりくだらなければならないのかと思うほど、へりくだって働いていらっしゃる。こちらの方が申し訳なくなるくらいです、日々ありがとうございますと、感謝の気持ちが自然とわいてきます。	
	29	まるでホテルに入っているみたいです。	
	30	わがまま聞いてくれてありがとうございます。	
	31	いつもありがとうございます。	
	32	設備がよい。	
	33	食事がいろんなが出てうれしい。楽しい。絵とラジオを朝5時から色鉛筆をくわえている塗りや絵描きをさせてくれるのでうれしい。5時から部屋で6時からはしょくどうでっていうのがきちんとしている。	
	34	いつもありがとうございます。	
	35	サービスも良く良かったです。	
ご意見 (13件)	36	100点にしたかったけど、100点と書けばそれで満足してしまうと思いきや90点にしました。これからも良い病院にしてください。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
ご意見 (続き)	37	2つの科でお世話になりましたが、医師にも大きな差があること、看護師にも科によって集团的差があることを感じた。これは、幹部・婦長の教育の違いか1度、科、階の交流の意見交換で均一化し、向上を目指すべきではかならうか。特に記したい、〇〇科のF先生の患者への対応には頭がさがる思いで顕賞に値する名医と思われた。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会)
	38	福井県を代表する病院になって下さい。	
	39	細かいことでも2~3有るが-総合点はもう少し上げても良いと思うから今以上少しでも努力して欲しいと思うから-何か以前と比べて少々(個々人が)サラリンマン化した様に思う。病院といえ職種に係わる人は出来るだけヒューマンライフにと思うが。	
	40	大きな病院でのCS活動大変ですね。「一度が入院してみたい」と言われるように頑張ってください。患者とのコミュニケーションが大事だと思います。	
	41	治療に専念している間、健全でもてあましている部分で何かに集中できれば「知らないうちに治療が終わった」なんて理想。	
	42	交通の便が悪い。越鉄の駅を設置希望。	
	43	今のところかもなく不可もないと思います。お金はかかると思いますが最新の医療技術を取り入れて福井県内外から患者さんが来る病院にしてください。	
	44	きれいなびょういんなので、メンテナンスをしっかりとてながくつづいてほしい。	
	45	病院の紹介で入院してきた、途中で退院をさせず、最後まで面倒を見てほしい。	
	46	夜間看護師が少なくなるので心配。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
ご意見 (続き)	47	4人部屋が狭い状態。	いただきましたご意見は、今後の業務運営などの参考にさせていただきます。ご意見ありがとうございました。(患者さんの声部会)
	48	駐車場の料金(30分超えたら100円入用。但し4時間以上であれば別途申請をすれば100円になる)、国立・私立共1時間100円で設定されています。毎日、顔、容態を見たくても30分では無理です。せめて1Hであれば、ゆっくり状態を見れます。 少しずつ良くなっていく主人を目の前にして対応して下さった先生方、看護師さんに感謝してもし切れない程です。私と息子に希望を持たせていただき、大変うれしく思い、又これからどのようなかわかりませんが、主人と共に老後を過ごせたらと思っています。ありがとうございます。	
診察 (7件)	49	医師の説明不足と思えることが何度か有り不満が残りました。	申し訳ありません。疑問な点がありましたら、再度、質問して頂ければと思います。説明させて頂く側としましては、患者さんからの質問内容を蓄積し、今後に活かしていければと思います。(中央医療センター長)
	50	・医師、看護師多忙そうで、じっくり相談、対話の時間がとりにくい。 ・ナースコールの配線が短く使いづらい。	大切なお話や御相談には十分な時間が必要ですので、急なご要望にはお応えできないかもしれません。お話や御相談の日時を外来・病棟で相談頂きますよう、お願い致します。ご質問の内容によっては、医師・看護師以外の者の方がお役に立てる場合もあります。 ナースコールは長いと絡まって危険な場合もありますが、緊急時にも必要ですので、看護師と相談しながら、可能な範囲で調整していただければと思います。(中央医療センター長) ご使用のナースコールに不具合がございましたら、お近くのスタッフにお知らせ下さい。交換など適切に対応させていただきます。(利用環境サービス室)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
診察 (続き)	51	医者のレベルが低いです。信用できない所もある。	不信なお気持ちを抱かせてしまい、申し訳ありませんでした。適切なご説明やお返事ができるよう、努力して参りたいと存じます。(中央医療センター長)
	52	医者が相手してくれない。	患者さんとのコミュニケーションの重要性について日頃から指導しておりますが、この度はこのような不快な思いをおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。今後はこの基本的な理念を再認識するよう指導を徹底して参ります。(こころの医療センター長)
	53	医師がもっと患者側にたって対応しないとイケない。	ご意見誠にありがとうございます。今後さらに患者側に立った視点見地から医師が対応できるよう、指導教育を徹底して参ります。(こころの医療センター長)
	54	・退院日数の時間日にちを夏か秋か冬か決めてほしい・外出院外院内をできたら自宅に一人で帰れるくらいに外出時間を延ばしてほしいな～・また体調くずしたら弟か叔父さんを保証人で入院で体調もどしたい。	ご意見、大変ありがとうございます。入院生活から段階的に外出や外泊を繰り返して自宅退院へと繋いで普段は地域で生活し、急な病状悪化再燃時には迅速に入院して療養や治療を速やかに開始できる体制づくりをさらに強化して参ります。(こころの医療センター長)
	55	医者のやってることがなっとくいかない。	患者さんの声に書いていただければ、お伝えします。具体的にお知らせください。また、診療の内容については直接主治医にご相談ください。(患者さんの声部会)
受付 (1件)	56	1番受付の人は最高です。さわやかな笑顔でやさしい。その他の所はただ事務的でいやな思いをしたことがあります。〇〇病棟の看護師さん達も文句のつけようがありません。	ご意見ありがとうございます。関係スタッフを指導し、患者さんのお気持ちに沿った丁寧な対応ができるよう努力して参ります。(医療サービス課)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
接遇 (6件)	57	病室患者の治療がないときの声かけをたまにはしてほしい、検温などはあるが。	気配りがいならず、申し訳ありませんでした。今後は、善処して参ります。(担当師長)
	58	病室のカーテンに破れが気になる。 外来受診したとき1時間経っても呼ばれないときがあって、問い合わせたところ、看護師さんが「今日は担当日ではないので遅れるかもしれません、希望されたんですね」と言われ予約日を決めたのは先生で自分ではないので不快感がぬぐえない。	カーテンに破れ・汚れなど不具合がございましたら、お近くのスタッフにお知らせ下さい。交換など適切に対応させていただきます。(利用環境サービス室) お待たせして申し訳ありませんでした。担当医の診察日ではない日に予約が入った理由が何かあったのだと思いますが、医師だけでなく、患者さんの御都合も確認した上で予約日を決めることが基本だと思います。(中央医療センター長)
	59	気配りがない。優良とは言えない。	この度は、ご不快な思いをさせて申し訳ありません。お声かけを充分にし、処置や点滴などは予測をもって早めに放湿させていただきます。また、検査や他の科に受診の時なども、事前にお伝えし、時間調整を行うなど配慮に努めます。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
	60	こころの医療について、はじめてのことだったので大変驚いた。健かけの部屋についてもっと他の方法がないだろうか。	このたびは、精神科に初めて入院されて、他の科との違いに驚かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。精神科で鍵のかかる部屋を使用することを隔離と言います。隔離は、患者の症状からみて、本人または周囲の者に危険が及ぶ可能性が著しく高く、隔離以外の方法で危険を回避することが著しく困難と判断される場合に、その危険を最小限に減らし、患者本人の医療または保護を図ることを目的として行われます。症状が良くなれば、1人部屋や4人部屋に移っていただきます。今回は、治療上必要でしたのでご理解をいただきたいと思っております。困り事があれば、いつでもお伝えください。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
待遇 (続き)	61	本人の意志があまりに通じない状態。絶望に近い気分を時に感じる	このたびは、入院中に不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。精神科でも、他の科と同じように、患者本人の意思を尊重しながら治療や看護を行っています。しかし、症状によっては、治療上制限が必要な時があり、その場合は、意志が通じないと感じられると思います。今後は、今以上に意思疎通を図り、不快な思いを抱かせないよう、信頼回復に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
	62	入院前の治療方法、内容についてもっと説明がほしかった。	治療方法・内容については、入院を決定する前に外来で説明しています。外来と連携し、説明内容・方法を見直したいと思います。(担当師長)
看護 (7件)	63	看護師が雑。	行き届かない点があった事をお詫び申し上げます。今後のために、どのようなことで、ご意見を頂戴したか、具体的に御鞭撻戴けると幸いです。(担当師長)
	64	入院患者の安全確保と看護師の健康保持のため、夜勤の勤務体制を3人なら4人と1人増員を検討してください。	看護師3人にて、ご不安をお感じになったことお詫びいたします。また、看護師の健康についての温かいお言葉を頂戴し、ありがとうございます。状況に応じ応援者の依頼や、ベッドサイドにうかがえる時間を多くできるよう夜勤業務の改善を行ってまいります。(担当師長)
	65	看護師によって態度が違う。	看護師によって態度が違うとお感じになられた際には、具体的に教えていただくと幸いです。スタッフと共有し対応の方法を考えていきたいと思っております。(担当師長)
	66	看護師の交代時間を知らせてください	看護師の勤務 ①深夜:00:30~9:15②日勤:8:30~17:15③準夜16:30~25:15 で各勤務帯への申し送りが0:30・8:30・16:30となっています。入院の際に3交代で看護師が交代するとお伝えしていますが、詳しい時間に関してはお伝えしていません。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
看護 (7件)	67	ナーススタッフの不足、人員の増加が必要	このたびは、満足いただける看護の提供ができず、大変申し訳ありませんでした。看護師の増員につきましては、非常に難しいですが、今後も、配属された人員で満足いただける看護を提供できるよう、努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
	68	看護師を呼んでいるのに全く来てくれないので不安が増す。	この度はご不安な思いをおかけして申し訳ありませんでした。今後は患者さんの立場に立ち、出来るだけ早く対応出来るようにスタッフに指導・教育してまいります。ご意見ありがとうございました。(担当師長)
	69	フトンとおおいがコロコロになってしまうので、せめてよつ角だけでも紐で結んで固定できると使いやすいです。アンケートはむつかしくてかけません(比べるものがないから、、、何が正しいのかわからないから、、、)ギム的ばかりでなく親身の心くばりが少しでも見れるとうれしいです(看護師の)	布団カバーの件、ご不便をお掛けして申し訳ありません。カバーに留め具類が付いていると洗濯乾燥機の故障と布団カバーの破損に繋がることから留め具類は難しいとの事ですので、ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室) 今回は不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後このような誤解をまねく対応がないように、スタッフ全員で話し合いました。貴重なご意見ありがとうございました。(担当師長)
施設 (19件)	70	消灯の時間を決めて守ってほしいで、卓上電気などでお願いします。(体の不調でイライラして病気に悪い)。先生にお願い、他原因を調べる必要なとき、なぜ他が必要か、そしてその時間が長く感じます。本人は早く知りたいばかりに、気ままでしょうか。	21時が消灯時間となっておりますが、厳守されていなかったことお詫びいたします。 検査や診断結果が、早くお知りになりたい気持ちは、よく分かります。必要性についての説明を十分に行い、迅速な診断に心掛けます。(担当師長)
	71	就寝時用の電気がもっと暗い電灯があると助かります。(蛍光灯に付いている豆球のようなもの)	病院における深夜の照明照度については、JISの基準で決まっております。これ以上暗くすることは出来ません。ご不便をお掛けしますが、ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	72	部屋の温度が少し高くおもわれたので看護師さんに言ったところあまりきいてくれなかった。	この度はご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。室温は外気温に合わせ調整させていただいております。4人部屋では、他の方の事もありますので、ご協力をお願いいたします。ご意見ありがとうございました。(担当師長)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
施設 (続き)	73	室の温度をもう少し下げてもいいのではないかと。夜など暑くて眠れない	24時間室温調整はできますが、4人部屋の場合、他の患者との調整もあります。室温の調整を希望される場合は、病棟スタッフに声をかけて下さい。(担当師長) 現在病院の温度設定は24℃です。場所や個人差により暑い寒いのご意見を承っておりますが、全ての方のご要望にお応えするのは難しいのでご理解お願いいたします。(利用環境サービス室)
	74	シャワー・入浴の見直し 就寝時の雑音	アルコール棟の入院患者数が過去最高になったために、浴室の利用時間を変更し、対応させて頂きました。就寝時の雑音については、ご不快な思いをおかけしまして申し訳ありませんでした。今後も、患者さんやご家族に寄り添った看護ができるように努めてまいります。(担当師長)
	75	使用する冷蔵庫の不具合だった事と窓ガラスに面したカーテン、チョコ等のお菓子でか触って汚くなってしまいましたので。	冷蔵庫・カーテンなど病室備品に不具合がございましたら、お近くのスタッフにお知らせ下さい。修理・交換など適切に対応させていただきます。(利用環境サービス室)
	76	TBSや朝日放送も見れるようにしてほしい。	BS(TBS・朝日)は見られますが、地デジ(北陸放送・北陸朝日放送)については受信出来る電波が弱く、全館で視聴するのが難しいため対応する予定はありませんご理解お願いいたします。(利用環境サービス室)
	77	テレビ代が高い	デイルームのテレビは無料ですので、そちらのご利用をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	78	病棟全体がフリーWifi環境になってもらうと仕事面、娯楽面でも助かる	Wifiについては、医療機器への電波障害の可能性があるため、1Fふれあい図書館を除いて使用いただくことができません。ご理解お願いいたします。(利用環境サービス室)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
施設 (続き)	79	洗濯機の長時間故障	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。今後は早期に修理できるようにいたします。(利用環境サービス室)
	80	・トイレの数が少ない ・乾燥機が高いところにありすぎ	乾燥機の高さについては、洗濯機の開閉部との関係で現在より低くすることは出来ません。ご不便お掛けしますが、ご理解お願いいたします。 (利用環境サービス室)
	81	・トイレに手洗いが欲しい ・床のシミ ・オレンジの切り方	病室内トイレに手洗いは、現在の建物構造上設置する事が出来ません。ご不便お掛けしますが、ご理解お願いいたします。 床のしみにつきましては、ご不快な思いをさせて申し訳ありません。日々の清掃で取れない汚れは病室が空きになる時、極力綺麗になるように清掃をしています。ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室) 食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただきましたご意見を参考に、果物のカット方法の改善に向けて当室スタッフで検討し、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めてまいります。(栄養管理室)
	82	病院内の床についてキズへこみが有り掃除がしにくいいため不衛生だと思えます。	不快な思いをさせて申し訳ありません。床のへこみ・キズについて補修が可能か検討します。(利用環境サービス室)
	83	トイレの壁の手すりの位置が微妙、何度も頭ぶつけました。	どのような状況で頭をぶつけられたのか、スタッフにお知らせ下さい。対処可能な不具合か検討させていただきます。(利用環境サービス室)
	84	4人部屋のトイレに手洗いがほしい	病室内トイレに手洗いは、現在の建物構造上設置する事が出来ません。ご不便お掛けしますが、ご理解お願いいたします。(利用環境サービス室)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
施設 (続き)	85	病室内のトイレのドア開閉困難。夕食の時間が早い。オーバーテーブルの安定感があるのはよいが重すぎる。洗濯乾燥機が高く、出入困難安定した踏み台がほしい。部屋の隅は円く拭く、物をよけて拭かない。	トイレドアについて、ご迷惑をお掛けしました。どの場所かお近くのスタッフにお知らせ下さい。直ちに修繕いたします。乾燥機用の踏み台については、転倒防止の為設置しておりません。ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	86	大部屋だと情報が漏れる。個室をふやして欲しい	個室を用意できず、申し訳ありませんでした。個室を増やすことについて検討していきます。(利用環境サービス室)
	87	掛け布団のカバーがとれやすく困った。工夫をお願いしたい	布団カバーの件、ご不便をお掛けして申し訳ありません。カバーに留め具類が付いていると洗濯乾燥機の故障と布団カバーの破損に繋がることから留め具類は難しいとの事ですので、ご理解をお願いいたします。(利用環境サービス室)
	88	ウォシュレット出すぎるところがあり、使い勝手が悪い。浴室の出入り口カビが汚い。床も汚いと感じてしまう。	ウォシュレットの水圧調整は脇にあるスイッチで調整が可能なので調整をおねがいします。使用方法が解らないときは、お近くのスタッフにお知らせ下さい。また浴室の汚れについて、不快な思いをさせてしまい失礼いたしました。清掃業務担当者により、清掃を実施いたしました。(利用環境サービス室)
駐車場 (1件)	89	駐車場2階の連絡通路の使用時間を広げてほしい	防犯上、診療時間外は守衛室の前を通過する運用となっております。ご不便をお掛けしますが、ご理解をお願いします。(利用環境サービス室)
清掃 (4件)	90	トイレ清掃 水流すだけ。洗面所は掃除してない	ご不快な思いをさせて、申し訳ありません。清掃業務責任者を通して清掃担当者全員に周知徹底するよう注意しました。(利用環境サービス室)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
清掃 (続き)	91	トイレが汚れている	不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。清掃についてのご意見は、清掃業務責任者を通して清掃担当者全員に周知いたしました。場所を詳しくお知らせいただければ、すぐに対応させていただきます。今後も、当院をご利用される方の意見を反映させて、気持ちよく入院生活を送れますよう努めてまいります。(利用環境サービス室)
	92	7F北の浴槽内窓際にカビが見られます。	
	93	病室の掃除が雑である。	
待ち時間 (1件)	94	外来で入院が決まってから、病室に行くまでの待ち時間が長くて疲れる。	この度は入院までの待ち時間が長くご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。小児病棟は緊急入院が多く、病気や年齢等を考えた病室やベッドの選択、看護師の業務調整などでお待たせすることがありますが、少しでも早く入院が受け入れられるよう努力して参ります。(担当師長)
食事 (11件)	95	子供の手術入院でした。いろいろと不安に感じている本人に何かと優しく親切に接していただきました。また、付きそいの私たちにも親切にしてくださいありがとうございました。食事時間が、朝と昼の間隔が少し狭く感じました。	ご意見ありがとうございます。配膳時間につきましては、全ての病棟へ適温のお食事が配膳できるよう設定しており、現在の時間を変更することが困難な状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。(栄養管理室)
	96	長期入院なので食事のマナー化で食欲が無くなります。	
	97	食材が悪いのとメニューが変わりばえない。	
	98	調理に工夫がほしい。味付け、素材の使い方、同じ食事が数日ごとに出されると飽きてくる。	
	99	入院していると食事だけが楽しみなので、食事内容をもう少し考えてほしい。先日トマトのサラダが出ましたが、皆さんが喜んでいました。	
			食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に献立内容や調理、味付けについて、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理室)

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
食事 (続き)	100	かみくだくことが出来ない為、どろどろの食事をいただきました。本人にとって長期間、同じ色で同じどろどろ感では食欲が出ないと思います。食器が少し変わるとか、どろどろのうえにやわらかい飾りの一つも有ると楽しいかな…。現実には難しいと思いますが。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただきましたご意見を参考に、当室スタッフで検討し患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理室)
	101	朝パン食にしてもらい、やいて食べようと思うが、オーブンレンジのしきり板がなく、うまくやく事ができなかった。渡しの場合、DMがあり、化学療法中という事もあり、食欲がなく、できるだけ食べる努力をしていたが、主食はめんがよいと言っていたが、その話しをしに来たのが退院前日だったのは、残念だった。スタッフの皆さんは、親切に接してくれたと思います。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。当院では、食欲不振食等の昼食・夕食で麺を提供しております。患者さんの病気の状態に合わせて調整を行っております。食事内容などご要望がございましたらご遠慮なく栄養士や病棟の看護師にご相談ください。(栄養管理室)
	102	ヨーグルトは無糖にしてほしい。病院食は刺激物をいれないでほしい。スタッフ室の灯が明る過ぎる。食事はオリーブ油を使用してほしい。新聞は読売も見せてほしい。先生とスタッフの対応が怖い。	食材は年度ごとに契約を行っており、年度途中での変更は出来ませんが、今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。(栄養管理室)
	103	昔はもっと食事がおいしかった。	食事につきまして、ご意見をいただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に献立内容や調理、味付けについて、当室スタッフで検討いたします。また、季節メニューや旬の食材を増やし、患者さんに喜んでいただける食事提供に努めて参ります。(栄養管理室)
	104	食事があまりうまくない。	
	105	食事の時間が慣れない。	

7. 自由意見

分類	番号	自由意見	回答(回答者)
売店 (2件)	106	売店が閉店するのが早いように思う。仕事帰りに寄ろうと思うとまにあわない。	<p>売店は、一般財団法人である県立病院共済会が運営しておりますが、その設立目的の一つである患者様の援助に必要な事業の一環として始められました。</p> <p>このため、当売店では、売り上げの中から、患者様の利便性、快適性を向上するための院内の各種行事や活動、共用備品の購入等に対する助成を継続して行い、売店をご利用いただく皆様への利益還元に努めているところです。</p>
	107	売店の営業時間が短すぎる。	<p>営業時間につきましては、これまでにお客様のご要望により幾たびか時間延長を行ってきており、現在は、平日は8時から18時30分まで、土日祝日は9時から17時30分まで（ただし12月29日～1月3日は12時30分まで。元日は休み）となっております。採算面でぎりぎりの人員数により営業していることに加え、施設内の売店という性格上、利用客数等の観点から今以上の時間延長は困難と判断されますのでご理解をお願いいたします。(県立病院共済会)</p>
その他 (3件)	108	入院中体温を測る回数が多いので、もう少し早く対応できる体温計の方がよい。	電池切れで使用不可能となった体温計から順次、測定時間が短い体温計に交換していましたが、今回のご指摘後、すべての体温計を測定時間の短い体温計に交換しました。(担当師長)
	109	今すぐ転院したい。先がみえない。	入院中の不安や心配については、医師や看護師にご相談ください。(患者さんの声部会)
	110	家で作った物、家にある物等買って来たものではないのに、皆さんに食べて貰おうと思って差し上げても「規則ですから」と受け取ってくれない。せっかく持ってきて又持って帰る寂しいです。	お気遣いありがとうございます。病院スタッフへのお心使いは頂かないことになっています。またお気持ちはうれしいのですが、食事制限を必要な他の患者もおられるので、食べ物の持ち込みは制限させていただいています。ご理解いただきたいと思います。(担当師長)

当院では、患者サービスの向上を目指しアンケート調査を定期的実施しております。
ご協力いただきましたアンケートは、今後の病院運営の参考にさせて頂き、サービス等の充実に努めてまいります。誠にお手数ですが、アンケート調査にご協力のほどよろしくお願いします。

① 入院患者さんの性別、年齢に当てはまるものに○をつけてください。

1. 男性 2. 女性

1. 15歳未満	2. 15～29歳	3. 30～64歳	4. 65～74歳	9. 75歳以上
----------	-----------	-----------	-----------	----------

② 入院病棟名に○をつけてください。

1. 6F 南	2. 6F 北	3. 7F 南	4. 7F 北	5. 8F 南
6. 8F 北	7. 9F 南	8. 9F 北	9. 10F 南	10. 10F 北
11. 11F 南	12. 11F 北	13. 12F 南	14. 12F 北	15. 東2
16. 東3	17. 東4	18. 西2	19. 西3	

③ 当院を選んだ理由を次の項目から2つ以内で番号でご記入ください。

--	--

- | | | |
|-----------------|------------------|-----------------|
| 1. 医療施設や設備が良いから | 4. 他の医療機関からの紹介で | 7. 交通の便が良いから |
| 2. 良い医師がいるから | 5. 家族や知人のすすめで | 8. 病院のホームページを見て |
| 3. 評判が良いから | 6. 家や通勤先などから近いから | 9. その他 |

④ 現在の入院期間について、当てはまるものに○をつけてください。

1. 3日以内	2. 4～7日以内	3. 8日～14日	4. 15日～1ヶ月未満	5. 1ヶ月以上
---------	-----------	-----------	--------------	----------

⑤ 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で該当する番号に○をつけてください。

	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	該当からしない
(1) 診察サービス面						
医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
看護師の処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
ナースコールへの対応	5	4	3	2	1	0
リハビリの訓練時間	5	4	3	2	1	0

その他(

(2) 接遇面について

医師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
看護師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
検査技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
放射線技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
リハビリテーション技師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
薬剤師の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
栄養士の言葉遣いや態度	5	4	3	2	1	0
病棟受付の対応	5	4	3	2	1	0
外来各科診療受付の対応	5	4	3	2	1	0
プライバシーの配慮	5	4	3	2	1	0

その他(

※裏面につづきます

	非常に満	満足	普通	やや満 やや不	不満	該当しな わからな
(3) 施設面について						
医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
トイレ、洗面所、給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
洗濯室の設備	5	4	3	2	1	0
売店、自動販売機	5	4	3	2	1	0
食堂	5	4	3	2	1	0
図書室の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
案内看板や表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0

その他(

(4) 病室などの清掃について

清掃員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
病室の床の清掃状態	5	4	3	2	1	0
病室内のトイレや洗面所の清掃状態	5	4	3	2	1	0
病室の棚などの清掃状態	5	4	3	2	1	0
廊下の清掃状態	5	4	3	2	1	0

その他(

(5) 病室環境面について

ベッドやベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
食事の内容	5	4	3	2	1	0
食事時間	5	4	3	2	1	0

その他(

⑥ 当院を100点満点で評価すると、何点ぐらいになりますか。 点くらい(100点満点でご記入ください)

⑦ 家族や知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。当てはまるものに○をつけてください。

1. 是非したい	2. まあしたい	3. あまりしたくない	4. 全くしたくない
----------	----------	-------------	------------

※「3・4」とお答えいただいた方にお聞きます。どこが改善されれば、紹介・推薦したいと思われますか。

⑧ 自由意見(ご不満なことについて詳しくご記入いただくなど、ご自由にお書きください。)

以上でアンケート調査は終わりです。

お手数ですが、この用紙は、各病棟に用意してあります「アンケート回収箱」にお入れください。

◇◆◇◆◇ ご協力ありがとうございました。 ◇◇◆◇◆◇

アンケート結果は、1階ふれあい図書室または当院ホームページにて、ご覧ください。12月頃に公表予定です。