

2023年度 玉川病院 入院患者満足度アンケート概要

総合的質管理委員会 満足度チーム

1. 目的

入院患者の現状の思いを把握し、今後の当院の医療サービス向上を図るため

2. 調査設計

調査対象：退院患者および家族など（死亡患者・コロナ患者を除く）

調査内容：次ページ

調査期間：2023年7月18日（火）～8月14日（月）

調査方法：アンケート調査（死亡退院は除く）

期間中の退院患者へ退院決定時に病棟スタッフがアンケート用紙を配布

患者は、アンケート用紙記入後、回収用封筒に入れる

集計方法：Google フォーム

回収したアンケート用紙を、満足度チームにて入力し集計を行う



玉川病院 入院患者満足度アンケート



退院日
2023 年 月 日

記入者
本人 ・ 家族 ・ その他 ()

【患者さんについて教えてください】

1. 今回入院された診療科は、何科ですか？（複数回答可）

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 | <input type="checkbox"/> 外科 | <input type="checkbox"/> 泌尿器科 |
| <input type="checkbox"/> 循環器内科 | <input type="checkbox"/> 胸部外科 | |
| <input type="checkbox"/> 腎臓内科 | <input type="checkbox"/> 乳腺外科・形成外科 | <input type="checkbox"/> 眼科 |
| <input type="checkbox"/> 消化器内科 | | |
| <input type="checkbox"/> 糖尿病内科 | <input type="checkbox"/> 脳神経外科 | <input type="checkbox"/> 皮膚科 |
| <input type="checkbox"/> 膠原病・リウマチ科 | | |
| <input type="checkbox"/> 脳神経内科 | <input type="checkbox"/> 整形外科 | <input type="checkbox"/> 産婦人科 |
| <input type="checkbox"/> 救急科 | <input type="checkbox"/> リハビリテーション科 | |

2. 入院された病棟はどこですか？（退院の時にいた病棟）

- | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 2階 東病棟 | <input type="checkbox"/> 2階 西病棟 | <input type="checkbox"/> 3階 東病棟 | <input type="checkbox"/> 3階 西病棟 | <input type="checkbox"/> 4階 東病棟 | <input type="checkbox"/> 4階 西病棟 |
| <input type="checkbox"/> 北病棟 | <input type="checkbox"/> 3階 南病棟（産婦人科） | <input type="checkbox"/> 1階 南病棟（回復期リハビリテーション病棟） | | | |

3. 患者さんの性別を教えてください

- 女性 男性

4. 患者さんの年齢を教えてください

- ~15歳 16~19歳 20代 30代 40代 50代 60代
 70代 80代 90歳以上

5. 今回入院された状況はどのようでしたか？

- 救急外来（救急車） 救急外来（救急車以外） 外来診察後の当日 予約入院

【スタッフについて教えてください】

1. 医師について教えてください

- | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| ① 診断や治療方針についての説明は適切でしたか？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ② 説明の際に、医師に疑問や意見を聞くことはできましたか？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ③ 対応（態度・言葉づかい・親切さ・責任感など）は適切でしたか？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

2. 病棟看護師について教えてください

- | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| ① 看護師に声をかけやすかったですか？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| ② 看護師は話をよく聞いてくれましたか？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |

	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	まったくそう思わない	わからない
3. その他のスタッフの対応は、適切でしたか？						
① 薬剤師	5	4	3	2	1	0
② 臨床検査技師（採血・心電図など）	5	4	3	2	1	0
③ 放射線技師（レントゲン検査・CTやMRI）	5	4	3	2	1	0
④ リハビリテーションスタッフ	5	4	3	2	1	0
⑤ 事務職員（窓口や会計など）	5	4	3	2	1	0
⑥ その他のスタッフ（ ）	5	4	3	2	1	0

4. スタッフ全体について						
① スタッフ間の連携はとれていましたか？	5	4	3	2	1	0
② 痛みや症状を和らげる対応は適切でしたか？	5	4	3	2	1	0
③ 精神的なケアについては適切でしたか？	5	4	3	2	1	0
④ 身の回りのお世話について適切でしたか？	5	4	3	2	1	0

【入退院手続きについて教えてください】

1. 入院手続きは、わかりやすかったですか？	5	4	3	2	1	0
2. 入院時の書類量は、適切でしたか？	5	4	3	2	1	0
3. 退院手続きは、わかりやすかったですか？	5	4	3	2	1	0
4. 退院時の書類量は、適切でしたか？	5	4	3	2	1	0

【プライバシーなどの対応について教えてください】

1. プライバシーについて配慮されてきましたか？	5	4	3	2	1	0
2. 要望や苦情への対応は適切でしたか？	5	4	3	2	1	0

【食事について教えてください】

1. 食事の内容（質）は満足のいくものでしたか？	5	4	3	2	1	0
--------------------------	---	---	---	---	---	---

とても満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 とても不満 わからない

【設備・施設について教えてください】

1. 病室やトイレなど、院内の設備の清潔さはいかがでしたか？	5	4	3	2	1	0
2. アメニティ（パジャマやタオルなど）はご利用されましたか？						
□ いいえ □ はい → 利用されていかがでしたか？	5	4	3	2	1	0
3. テレビカードは使用されましたか？						
□ いいえ □ はい → 使用されていかがでしたか？	5	4	3	2	1	0

4. 病院内の設備や施設（コンビニエンスストアや喫茶室など）で改善する点をお聞かせください
場所：

内容：

【ACP（アドバンス・ケア・プランニング）について】

1. 人生の最終段階における医療・療養について考えたことはありますか？

- ある ない

2. 万が一あなたの死が近い場合、受たい医療・療養や受たくない医療・療養について、ご家族や友人などや医療介護関係者とどのくらい話し合ったことがありますか？

- 詳しく話し合っている 一応話し合っている 話し合ったことはない

〔理由〕

(1) 2. について話し合っている方へお聞きします
内容について書面を作成していますか？

- 作成している 作成していない

- 話し合いたくない
 話し合う必要性を感じていない
 話し合うきっかけがない
 知識がないため何を話し合うのかわからない

3. ACP（人生会議）を知っていますか？

*ACP（人生会議）とは・・・もしもの時のために望む医療やケアについて前もって考え、繰り返し話し合い共有すること。

- 良く知っている 聞いたことはあるがよくわからない 知らない

4. 人生の最終段階の医療・療養について、あなたの意思に添った医療・療養を受けるにはACP（人生会議）が重要といわれています。このような話し合いを進めることについてどう思いますか？

- 賛成である 反対である 分からない

5. 玉川病院ではACP（人生会議）を普及する活動をしています。

病院でも相談できるとしたら利用したいですか？

- 是非利用したい 機会があれば利用してみたい 利用したくない

そう思う ややそう思う どちらとも言えない あまりそう思わない まったくそう思わない わからない

【全般的なことについて教えてください】

1. 今後も玉川病院を利用したいと思えますか？	5	4	3	2	1	0
2. 他の方に当院を紹介したいと思えますか？	5	4	3	2	1	0

とても満足
 やや満足
 どちらとも言えない
 やや不満
 とても不満
 わからない

【総合的評価】

	5	4	3	2	1	0
1. 玉川病院について、総合的にどう思いますか？						
2. 玉川病院を何でお知りになりましたか？（複数回答可）						
1. 他の医療機関の紹介						
2. 家族や知人のすすめで						
3. 救急搬送されたから						
4. 新聞、TV、雑誌などの広報媒体						
5. インターネット（玉川病院のホームページ含む）を見て						
6. 勤務先や自宅が近く、以前から知っていた						
7. その他（ ）						
3. 玉川病院を受診した理由を教えてください						
1. 医療施設や設備が良いから						
2. 良い医師がいるから						
3. 言葉遣いや態度など対応が良いから						
4. 評判が良いから						
5. 待ち時間が少ないから						
6. 交通の便が良いから						
7. 駐車場があるから						
8. 勤務先が近いから						
9. 自宅が近いから						
10. 他の医療機関からの紹介で						
11. その他（ ）						

【最後に・・・】

ご意見などありましたら、ご自由にお書きください



ご協力ありがとうございました

アンケートに関する問い合わせ先：総合的質管理委員会 アンケート担当