

静岡市立静岡病院 入院患者様アンケート

ご記入日：平成 年 月 日

本日は、当院をご利用いただき、ありがとうございます。当院では患者様ならびにお付き添いの皆様に快適なサービスをご提供できますように、アンケートを実施しております。ぜひ、皆様の率直なご意見をお願いいたします。

お答えいただいた内容は、統計的に処理して病院サービスや経営の改善のための資料とさせていただきます、それ以外の用途には使用いたしません。

以下の質問について、該当する番号に○を、または()内にご記入をお願いいたします。

1. 患者様ご自身について教えてください。

ご記入をいただいているのは患者様ご本人ですか？

1. 本人 2. 付き添い

(患者様の)性別は？

1. 男性 2. 女性

(患者様の)年齢は？

1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代
5. 40歳代 6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代
9. 80歳以上

どの病棟に入院されていますか？

1. 西館9階 2. 西館8階 3. 西館7階 4. 西館6階
5. 西館4階 6. 東館10階 7. 東館9階 8. 東館8階
9. 東館7階 10. 東館6階 11. 東館5階

入院されているのはどの科ですか？

1. 内科 2. 神経内科 3. 腎臓内科 4. 内分泌・代謝内科
5. 血液免疫内科 6. 呼吸器内科 7. 消化器内科 8. 循環器内科
9. 小児科 10. 外科 11. 整形外科 12. 脳神経外科
13. 呼吸器外科 14. 心臓血管外科 15. 皮膚科 16. 泌尿器科
17. 産婦人科 18. 眼科 19. 耳鼻咽喉科・頭頸部外科
20. リハビリテーション科 21. 放射線診断科 22. 放射線治療科 23. 口腔外科
24. 形成外科 25. 緩和ケア内科

入院されるのは初めてですか？

1. 他の病院を含めて、入院は初めて 2. 他病院にはあるが、この病院は初めて
3. 以前にも、この病院に入院したことがある。

2. 当院をご利用いただいたきっかけは何ですか？ (複数回答可)

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. 他の病院、診療所から紹介されたから | 2. ご家族・知人に勧められたから |
| 3. 本や雑誌で評判が良かったから | 4. インターネットで調べて |
| 5. 診療科目が多く安心できるから | 6. かかりつけの医師がいるから |
| 7. 医師、看護師等が親切だから | 8. 信頼できる専門医がいるから |
| 9. 医療設備が整っているから | 10. 自宅・勤務先等に近いから |
| 11. 前の病院、診療所に不満があったから | 12. 以前からいつも利用しているから |
| 13. 救急受診にてそのまま入院となったから | |
| 14. その他(具体的に |) |

3. 病院を選ぶときに重視するものは何ですか？
それぞれの項目で該当するものに○をお願いします。

	重 非 視 常 に し て い る	重 一 視 し て い る	言 え ど ち ら も 言 え な い	重 あ 視 ま り し て い な い	重 ほ 視 と ん ど し て い な い
医師をはじめ医療スタッフの高度な知識と技術	5	4	3	2	1
先進的で高度な医療設備、治療機器	5	4	3	2	1
症状や処置、薬についてのわかりやすい説明	5	4	3	2	1
納得するまで聞ける相談のしやすさ	5	4	3	2	1
医師をはじめ医療スタッフの親身な対応	5	4	3	2	1
受付、会計等職員の親切な対応	5	4	3	2	1
診察、検査、会計の待ち時間	5	4	3	2	1
診察室、処置室や器具の清潔感	5	4	3	2	1
待合室やトイレ等の広さや清潔感	5	4	3	2	1
駐車場や売店などの充実した設備	5	4	3	2	1

4. 当院のサービスに対する満足度はいかがですか？

	十分満足している	一応満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	不満足である
入院までに					
入院が必要となった症状の説明はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
入院の事前説明はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
検査・診察について					
検査時に苦痛や不具合等はありませんでしたか？	5	4	3	2	1
検査技師の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
放射線技師の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
診察時に苦痛や不具合等はありませんでしたか？	5	4	3	2	1
医師による入院中の経過説明はいかがですか？	5	4	3	2	1
医師による治療や手術の説明は理解できましたか？	5	4	3	2	1

(前問で1または1とお答えの方にお聞きます。) 医師の説明が理解できない理由は何ですか？

1. 言葉の意味が難しい	2. 医師に遠慮して聞き返せない
3. 早口や小声で聞き取れない	
4. その他(具体的に)	

手術後の経過や痛みは事前の説明と違いませんでしたか？	5	4	3	2	1
医師の接遇について					
親身になった的確な対応を受けましたか？	5	4	3	2	1
どんな事でも、話し掛け(相談)やすかったですか？	5	4	3	2	1
看護師の接遇について					
親身になった的確な対応を受けましたか？	5	4	3	2	1
どんな事でも、話し掛け(相談)やすかったですか？	5	4	3	2	1
受け持ち看護師は「私が受け持ち看護師です」と挨拶しましたか？	はい・いいえ				
入院に関する看護師の説明はわかりやすかったですか？	5	4	3	2	1
当院全体について					
全体として当院に満足していただいていますか？	5	4	3	2	1

5. 入院中にもっと聞いておきたいことを教えてください。(複数回答可)

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. 症状に関する説明をもっと聞きたい。 | 2. 検査や手術に関する説明をもっと聞きたい。 |
| 3. 入院費用の額や明細を聞きたい。 | 4. 地震や火事など災害時の対応を聞きたい。 |
| 5. 手術実績や症例数を聞きたい。 | 6. 退院した後の通院や生活の注意点 |
| 7. その他(具体的に) | |

6. プライバシーや看護についてお聞きします。

	十分満足している	一応満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	不満足である
プライバシーの保護について					
全体としてプライバシーを守るよう配慮されていませんか？	5	4	3	2	1

(前問で1または2とお答えの方にお聞きします。)満足できなかった理由は何でしたか？

具体的にお答えください。

()

看護について

看護ケアは安心して受けられるものでしたか？	5	4	3	2	1
看護師は、あなたの身体状況をよく知ってくれていると思いますか？	5	4	3	2	1

当院全体の印象について

あなたの知り合いからどこか病院を紹介してほしいといわれたら、当院を紹介したいと思いますか？					
1. そう思う	2. どちらとも言えない	3. そう思わない			

7. 当院に対するご意見やご希望について、ご記入ください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。

記入が終わりましたら、回収箱まで投函をお願いします。

調査担当課：静岡市立静岡病院 地域医療支援室

静岡市立静岡病院 外来患者様アンケート

ご記入日：平成 年 月 日

本日は、当院をご利用いただき、ありがとうございます。当院では患者様ならびにお付き添いの皆様に快適なサービスをご提供できますように、アンケートを実施しております。ぜひ、皆様の率直なご意見をお願いいたします。

お答えいただいた内容は、統計的に処理して病院サービスや経営の改善のための資料とさせていただきます、それ以外の用途には使用いたしません。

以下の質問について、該当する番号に○を、または()内にご記入をお願いいたします。

1. 患者様ご自身について教えてください。

ご記入をしていただいているのは患者様ご本人ですか？

1. 本人 2. 付き添い

(患者様の)性別は？

1. 男性 2. 女性

(患者様の)年齢は？

1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代
5. 40歳代 6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代
9. 80歳以上

本日はどの科を受診なさいましたか？

- | | | | |
|--------------|------------|-----------|----------------|
| 1. 内科 | 2. 神経内科 | 3. 腎臓内科 | 4. 内分泌・代謝内科 |
| 5. 血液免疫内科 | 6. 呼吸器内科 | 7. 消化器内科 | 8. 循環器内科 |
| 9. 小児科 | 10. 外科 | 11. 整形外科 | 12. 脳神経外科 |
| 13. 呼吸器外科 | 14. 心臓血管外科 | 15. 皮膚科 | 16. 泌尿器科 |
| 17. 産婦人科 | 18. 眼科 | 19. 耳鼻咽喉科 | 20. リハビリテーション科 |
| 21. 放射線診断科 | 22. 放射線治療科 | 23. 口腔外科 | 24. 健診センター |
| 25. 血液浄化センター | 26. 精神科 | 27. 形成外科 | 28. 緩和ケア内科 |

当院における通院回数は本日で何回目ですか？

1. はじめて 2. 2回目 3. 3～10回目 4. 10回目以上

本日は予約をされて来院なさいましたか？

1. 予約 2. 予約外

(時 分からの予約)

2. 当院をご利用いただいたきっかけは何ですか？（複数回答可）

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. 他の病院、診療所から紹介されたから | 2. ご家族・知人に勧められたから |
| 3. 本や雑誌で評判が良かったから | 4. インターネットで調べて |
| 5. 診療科目が多く安心できるから | 6. かかりつけの医師がいるから |
| 7. 医師、看護師等が親切だから | 8. 信頼できる専門医がいるから |
| 9. 医療設備が整っているから | 10. 自宅・勤務先等に近いため |
| 11. 前の病院、診療所に不満があったから | 12. 以前からいつも利用しているから |
| 13. 救急へ搬送又は受診してから | |
| 14. その他(具体的に) | |

3. 病院を選ぶときに重視するものは何ですか？
それぞれの項目で該当するものに○をお願いします。

	非 常 に 重 視 し て い る	一 応 重 視 し て い る	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 重 視 し て い な い	ほ と ん ど 重 視 し て い な い
医師をはじめ医療スタッフの高度な知識と技術	5	4	3	2	1
先進的で高度な医療設備、治療機器	5	4	3	2	1
症状や処置、薬についてのわかりやすい説明	5	4	3	2	1
納得するまで聞ける相談のしやすさ	5	4	3	2	1
医師をはじめ医療スタッフの親身な対応	5	4	3	2	1
受付、会計等職員の親切な対応	5	4	3	2	1
診察、検査、会計の待ち時間	5	4	3	2	1
診察室、処置室や器具の清潔感	5	4	3	2	1
待合室やトイレ等の広さや清潔感	5	4	3	2	1
駐車場や売店などの充実した設備	5	4	3	2	1

4. 当院のサービスに対する満足度はいかがですか？

	十分満足している	一応満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	不満足である
受付について					
受付の場所や手続きは分かりやすいですか？	5	4	3	2	1
受付職員の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
検査について（検査を受けた方にお聞きします。）					
検査の場所や手続きは分かりやすいですか？	5	4	3	2	1
検査の待ち時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
検査時に苦痛や不具合等はありませんでしたか？	5	4	3	2	1
検査技師の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
放射線について（レントゲン撮影等を受けた方にお聞きします。）					
放射線の場所や手続きは分かりやすいですか？	5	4	3	2	1
放射線の待ち時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
放射線時に苦痛や不具合等はありませんでしたか？	5	4	3	2	1
放射線技師の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
診察について					
診察の場所や手続きは分かりやすいですか？	5	4	3	2	1
診察の待ち時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
診察時に苦痛や不具合等はありませんでしたか？	5	4	3	2	1
医師による説明は理解できましたか？	5	4	3	2	1

(前問で1または2とお答えの方にお聞きします。)医師の説明が理解できない理由は何ですか？

1. 言葉の意味が難しい 2. 医師に遠慮して聞き返せない

3. 早口や小声で聞き取れない

4. その他(具体的に)

医師の接遇について					
親身になった的確な応対を受けましたか？	5	4	3	2	1
どんな事でも、話し掛け(相談)やすかったですか？	5	4	3	2	1
看護師の接遇について					
親身になった的確な応対を受けましたか？	5	4	3	2	1
どんな事でも、話し掛け(相談)やすかったですか？	5	4	3	2	1
会計・薬剤処方について					
会計・処方の場所や手続きは分かりやすいですか？	5	4	3	2	1
会計・処方の待ち時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
会計職員の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
薬剤窓口職員の対応・接し方はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
当院全体について					
全体として当院に満足していただいていますか？	5	4	3	2	1

5. プライバシーや看護師などについてお聞きします。

	十分満足している	一応満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	不満足である
プライバシーの保護について					
全体としてプライバシーを守るよう配慮されていましたか？	5	4	3	2	1

(前問で1または2とお答えの方にお聞きします。)満足できなかった理由は何でしたか？

具体的にお答えください。

()

看護師について

看護師に望むことは何ですか？(複数回答可)

- | | | |
|-------------|-------------|------------|
| 1. 確実な技術 | 2. 親身な対応 | 3. 医師との橋渡し |
| 4. 療養生活の指導 | 5. 不安や悩みの相談 | 6. 専門的な知識 |
| 7. その他(具体的に | | |

当院全体の印象について

あなたの知り合いからどこか病院を紹介してほしいといわれたら、当院を紹介しようと思えますか？

- | | | |
|---------|--------------|-----------|
| 1. そう思う | 2. どちらとも言えない | 3. そう思わない |
|---------|--------------|-----------|

6. 当院に対するご意見やご希望について、ご記入ください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力ありがとうございました。

記入が終わりましたら、回収箱まで投函をお願いします。

調査担当課：静岡市立静岡病院 地域医療支援室