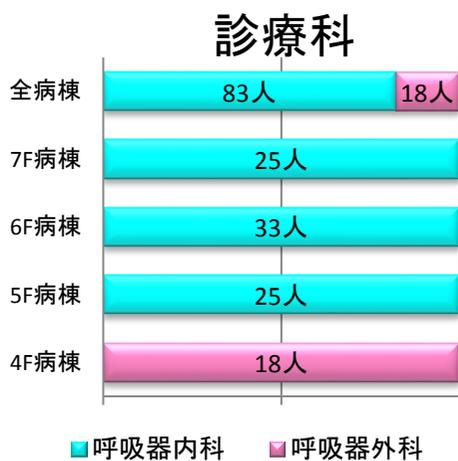
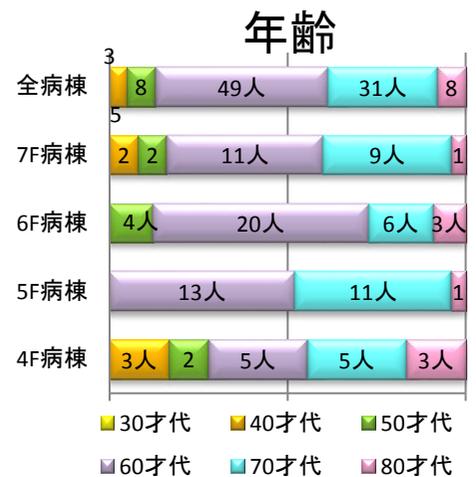
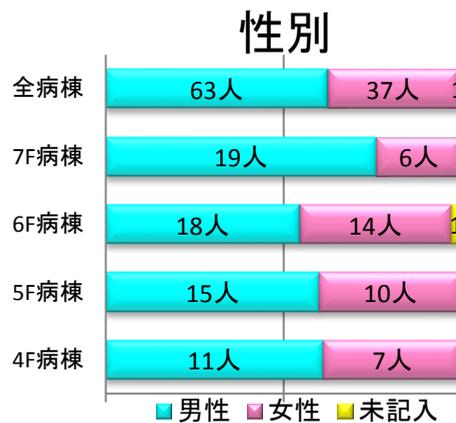
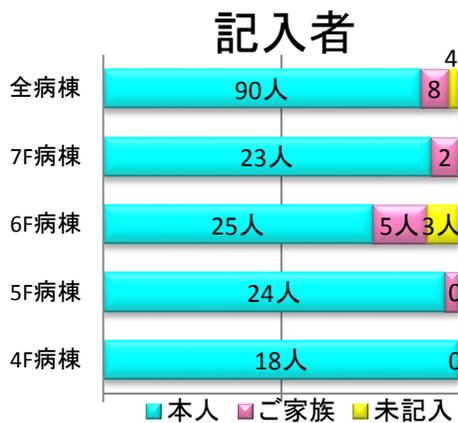


入院患者様満足度調査 平成29年末(11月13日～)

	配布枚数	回収枚数	回収率
全病棟	150枚	101枚	67%
7F病棟	37枚	25枚	68%
6F病棟	47枚	33枚	70%
5F病棟	36枚	25枚	69%
4F病棟	30枚	18枚	60%

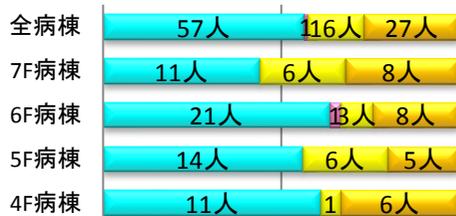
		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
記入者	本人	18人	24人	25人	23人	90人
	ご家族		1人	5人	2人	8人
性別	未記入			3人		3人
	男性	11人	15人	18人	19人	63人
	女性	7人	10人	14人	6人	37人
年齢	未記入			1人		1人
	10才代					
	20才代					
	30才代					
	40才代	3人			2人	5人
	50才代	2人		4人	2人	8人
	60才代	5人	13人	20人	11人	49人
	70才代	5人	11人	6人	9人	31人
	80才代	3人	1人	3人	1人	8人
	未記入					
診療科	呼吸器内科		25人	33人	25人	83人
	呼吸器外科	18人				18人
	一般内科					
	消化器内科					
	未記入					
入院回数	初めて	8人	2人	4人	3人	17人
	2回目	7人	5人	6人	7人	25人
	3回目	2人	2人	4人	3人	11人
	4回以上	1人	16人	19人	12人	48人
	未記入					



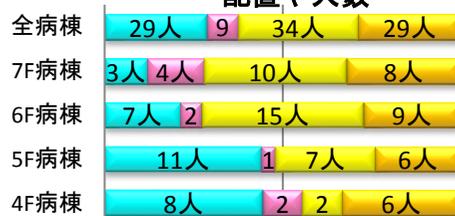
問1 病院を選択する際の情報

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟		
医師などの専門性や経歴	必要であった	11人	14人	21人	11人	57人	入手できた	19人
	必要でなかった			1人		1人	必要で入手できた	14人
	わからない	1人	6人	3人	6人	16人	入手率	25%
	未記入	6人	5人	8人	8人	27人		
医師、看護師などの配置や人数	必要であった	8人	11人	7人	3人	29人	入手できた	5人
	必要でなかった	2人	1人	2人	4人	9人	必要で入手できた	3人
	わからない	2人	7人	15人	10人	34人	入手率	10%
	未記入	6人	6人	9人	8人	29人		
診察や検査・治療などの待ち時間	必要であった	9人	16人	13人	9人	47人	入手できた	11人
	必要でなかった	1人		2人	1人	4人	必要で入手できた	5人
	わからない		3人	7人	7人	17人	入手率	11%
	未記入	8人	6人	11人	8人	33人		
受けることができる検査や治療方法の詳細	必要であった	12人	18人	17人	14人	61人	入手できた	16人
	必要でなかった			2人		2人	必要で入手できた	9人
	わからない		2人	5人	5人	12人	入手率	15%
	未記入	6人	5人	9人	6人	26人		
治療に要する平均的な通院期間	必要であった	12人	14人	12人	8人	46人	入手できた	14人
	必要でなかった			2人	3人	5人	必要で入手できた	8人
	わからない		5人	9人	7人	21人	入手率	17%
	未記入	6人	6人	10人	7人	29人		
生存率、合併症発症率などの治療効果	必要であった	8人	11人	10人	7人	36人	入手できた	10人
	必要でなかった	1人		1人	1人	3人	必要で入手できた	4人
	わからない	3人	8人	12人	10人	33人	入手率	11%
	未記入	6人	6人	10人	7人	29人		
治療に要する費用や支払いの方法	必要であった	6人	11人	13人	8人	38人	入手できた	10人
	必要でなかった	1人	1人	2人	1人	5人	必要で入手できた	2人
	わからない	3人	6人	8人	9人	26人	入手率	5%
	未記入	8人	7人	10人	7人	32人		
安全(医療事故防止など)のための取り組み	必要であった	8人	11人	14人	8人	41人	入手できた	8人
	必要でなかった	1人		4人	1人	6人	必要で入手できた	3人
	わからない	3人	7人	6人	9人	25人	入手率	7%
	未記入	6人	7人	9人	7人	29人		
連携している医療機関や福祉施設	必要であった	4人	9人	12人	7人	32人	入手できた	6人
	必要でなかった	1人		4人	2人	7人	必要で入手できた	5人
	わからない	5人	10人	8人	10人	33人	入手率	16%
	未記入	8人	6人	9人	6人	29人		

医師などの専門性や経歴



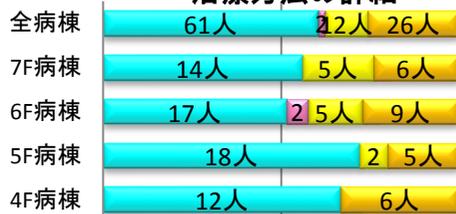
医師、看護師などの配置や人数



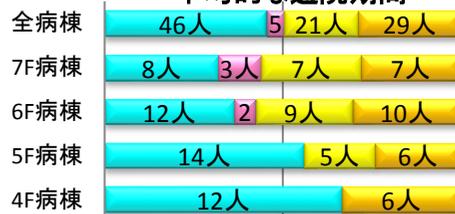
診察や検査・治療などの待ち時間



受けることができる検査や治療方法の詳細



治療に要する平均的な通院期間



生存率、合併症発症率などの治療効果



治療に要する費用や支払いの方法



安全(医療事故防止など)のための取り組み



連携している医療機関や福祉施設



■ 必要であった ■ 必要でなかった ■ わからない ■ 未記入

問2 当院を選ばれた理由(複数回答)

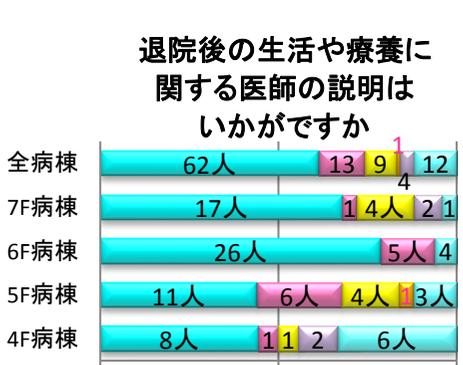
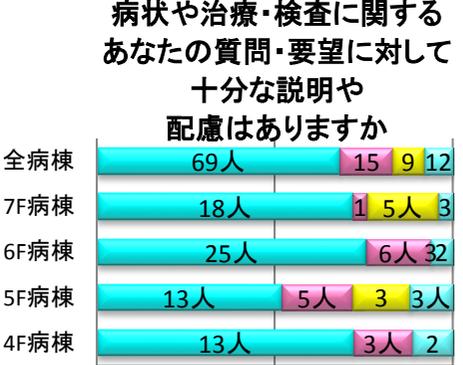
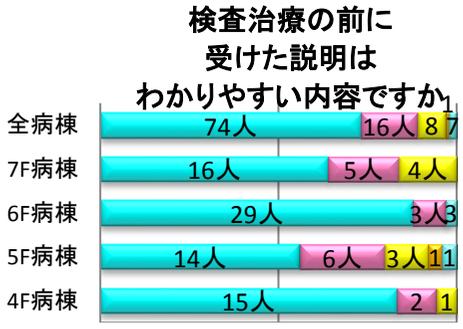
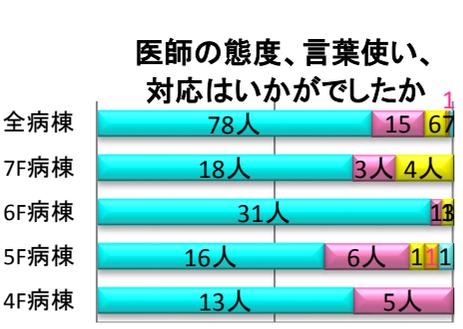
	4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
他の病院・クリニックなど医師による紹介	13人	17人	26人	18人	88人
家族・友人・知人のすすめ	4人	6人	9人	8人	25人
ホームページ	2人	1人	4人	4人	14人
府県・市区町村・保健所などの行政機関による情報提供		1人	2人		7人
交通の便がよいから	1人		1人	3人	6人
看板、新聞、雑誌、パンフレットなどの広告		1人	3人	3人	5人
病院の相談窓口				2人	4人
札幌南一条病院から引き続き	2人	1人	1人	2人	4人
当院の広報誌		1人		1人	3人
自宅や職場が近いから		1人		1人	1人
特になし		2人			2人
未記入		1人			1人



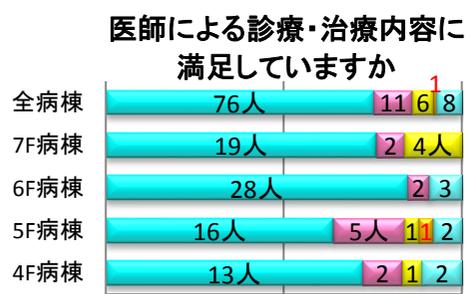
医師の対応について

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
医師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	非常に満足している	13人	16人	31人	18人	78人
	やや満足している	5人	6人	1人	3人	15人
	普通		1人	1人	4人	6人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし					
検査治療の前に受けた説明は、わかりやすい内容ですか	非常に満足している	15人	14人	29人	16人	74人
	やや満足している	2人	6人	3人	5人	16人
	普通	1人	3人		4人	8人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし					
病状や治療・検査に関するあなたの質問・要望に対して、十分な説明や配慮はありますか	非常に満足している	13人	13人	25人	18人	69人
	やや満足している	3人	5人	6人	1人	15人
	普通		4人		5人	9人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし					
退院後の生活や療養に関する医師の説明はいかがですか	非常に満足している	8人	11人	26人	17人	62人
	やや満足している	1人	6人	5人	1人	13人
	普通	1人	4人		4人	9人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし	2人			2人	4人
未記入	6人	3人	2人	1人	12人	

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
回診時間・回数は いかがですか	非常に満足している	9人	15人	23人	12人	59人
	やや満足している	3人	4人	6人	4人	17人
	普通	3人	1人	1人	6人	11人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし			1人	1人	2人
医師との対話に 満足していますか	非常に満足している	10人	14人	27人	16人	67人
	やや満足している	5人	5人	4人	6人	20人
	普通	1人	3人		3人	7人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし					
医師による診療・ 治療内容に 満足していますか	非常に満足している	13人	16人	28人	19人	76人
	やや満足している	2人	5人	2人	2人	11人
	普通	1人	1人		4人	6人
	やや不満である		1人			1人
	非常に不満である					
	該当なし					
	未記入	2人	2人	3人		7人



- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- やや不満である
- 該当なし
- 未記入

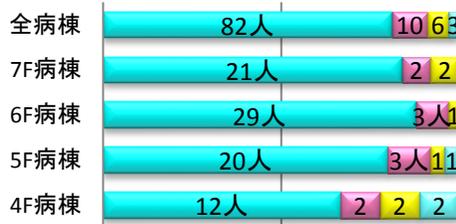


看護師の対応について

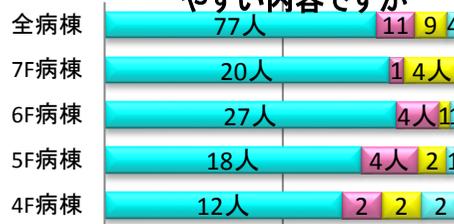
		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
看護師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	非常に満足している	12人	20人	29人	21人	82人
	やや満足している	2人	3人	3人	2人	10人
	普通	2人	1人	1人	2人	6人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人	1人			3人
看護師が行う検査や治療の説明はわかりやすい内容ですか	非常に満足している	12人	18人	27人	20人	77人
	やや満足している	2人	4人	4人	1人	11人
	普通	2人	2人	1人	4人	9人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人	1人	1人		4人
看護師はあなたの意見や希望を配慮し看護にあたっていますか	非常に満足している	12人	19人	23人	21人	75人
	やや満足している	2人	4人	6人	2人	14人
	普通	2人	1人	1人	2人	6人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人	1人	3人		6人
看護師に依頼したことは確実に行われていますか	非常に満足している	12人	21人	27人	21人	81人
	やや満足している	1人	3人	4人	3人	11人
	普通	2人			1人	3人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人	1人	2人		1人
看護師に話しかけやすい雰囲気ですか	非常に満足している	11人	19人	28人	20人	78人
	やや満足している	2人	4人	5人	2人	13人
	普通	2人	1人		3人	6人
	やや不満である	1人				1人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人	1人	2人		3人
食事は食べやすいように準備されていますか	非常に満足している	10人	16人	21人	14人	61人
	やや満足している	2人	3人	6人	7人	18人
	普通	4人	5人	1人	3人	13人
	やや不満である			1人		1人
	非常に不満である			1人		1人
	該当なし 未記入	2人	1人	2人	1人	5人
食事がご自分で摂れない場合の介助方法はいかがですか	非常に満足している	3人	6人	10人	4人	23人
	やや満足している	1人	1人	3人	1人	6人
	普通		3人	2人	2人	7人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	7人	7人	15人	11人	40人
食事に対する希望はすみやかに対応していますか	非常に満足している	8人	15人	22人	17人	62人
	やや満足している		3人	4人	2人	9人
	普通	4人	2人	1人	2人	9人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人		3人	3人	7人
	5人	5人	3人	1人	14人	

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
ご自分で排泄できない場合、介助を看護師に依頼しやすい状況ですか	非常に満足している	6人	9人	8人	4人	27人
	やや満足している	1人	1人	1人	1人	4人
	普通			1人	1人	2人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	6人	7人	19人	14人	46人
尿器や床上排泄(オムツや便器等による排泄)、ポータブルトイレを使用した場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	非常に満足している	6人	3人	3人		12人
	やや満足している	1人		1人	1人	3人
	普通			1人		1人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	5人	10人	22人	15人	52人
ご自分で入浴できない場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	非常に満足している	5人	5人	4人	5人	19人
	やや満足している	2人	2人	1人	2人	7人
	普通			2人	1人	3人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	5人	8人	20人	12人	45人
入浴、洗面、歯磨き等の清潔に関する看護は適切ですか	非常に満足している	6人	8人	9人	6人	29人
	やや満足している	2人	3人	4人	4人	13人
	普通	2人			2人	4人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	3人	6人	16人	10人	35人
シーツ、病衣等が汚れた場合の対応はすみやかに行われていますか	非常に満足している	9人	18人	21人	11人	59人
	やや満足している	2人		3人	3人	8人
	普通	1人	1人	1人	3人	6人
	やや不満である			1人	1人	2人
	非常に不満である					
	該当なし	2人	2人	5人	5人	14人
	非常に満足している	4人	4人	2人	2人	12人
	やや満足している					
	普通					
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし					
未記入						

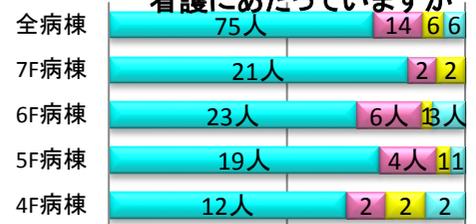
看護師の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか



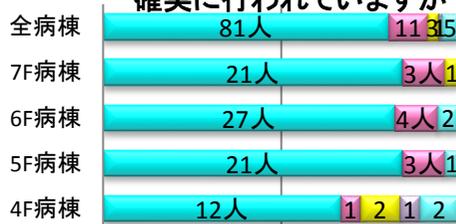
看護師が行う検査や治療の説明はわかりやすい内容ですか



看護師はあなたの意見や希望を配慮し看護にあたっていますか



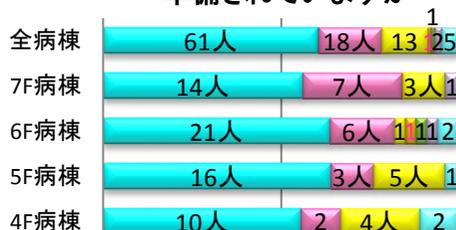
看護師に依頼したことは
確実にされていますか



看護師に話しかけやすい
雰囲気ですか



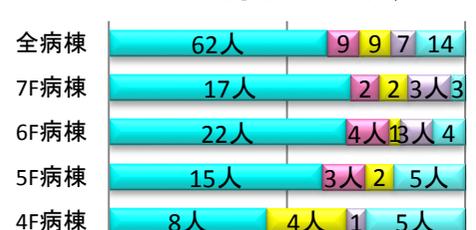
食事は食べやすいように
準備されていますか



食事がご自分で摂れない場合の
介助方法はいかがですか

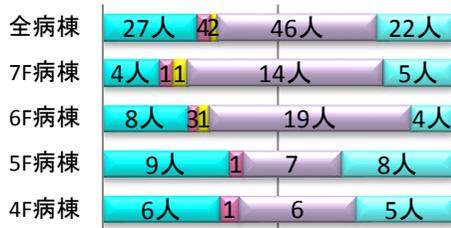


食事に対する希望はすみやかに
対応していますか



- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- やや不満である
- 非常に不満である
- 該当なし
- 未記入

ご自分で排泄できない場合
介助を看護師に
依頼しやすい状況ですか



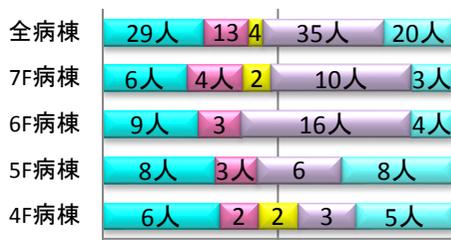
尿器や床上排泄
(オムツや便器等による排
泄)ポータブルトイレを
使用した場合の看護師の
説明対応はいかがでしたか



ご自分で入浴できない
場合の看護師の説明
対応はいかがでしたか



入浴、洗面、歯磨き等の清潔
に関する看護は適切ですか



シーツ、病衣等が
汚れた場合の対応は
すみやかに行われていますか



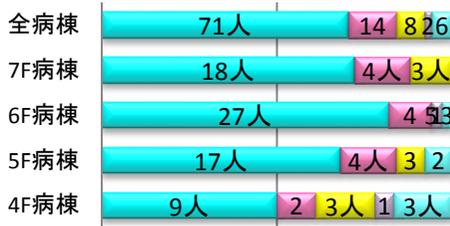
- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- やや不満である
- 非常に不満である
- 該当なし
- 未記入

医師・看護師以外の職員の対応について

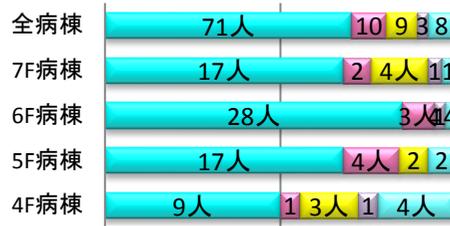
	4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟	
薬剤師の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	9人	17人	27人	18人	71人
	やや満足している	2人	4人	4人	4人	14人
	普通	3人	2人		3人	8人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	1人		1人		2人
薬の説明内容、 あなたの質問や ご要望に対する 対応はいかがですか	非常に満足している	9人	17人	28人	17人	71人
	やや満足している	1人	4人	3人	2人	10人
	普通	3人	2人		4人	9人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	1人		1人	1人	3人
薬剤師に 依頼したことは確実に 行われていましたか	非常に満足している	8人	13人	24人	16人	61人
	やや満足している	1人	4人	4人	1人	10人
	普通	2人	2人	1人	3人	8人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	3人	1人	2人	4人	10人
放射線技師 (レントゲン技師)の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	9人	19人	25人	19人	72人
	やや満足している	4人	3人	6人	3人	16人
	普通	3人	2人		3人	8人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし			1人		1人
生理検査技師の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	6人	14人	19人	12人	51人
	やや満足している	2人	1人	4人	2人	9人
	普通	3人	3人	1人	4人	11人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	1人	3人	5人	2人	11人
未記入	6人	4人	4人	5人	19人	

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
栄養士の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	4人	12人	21人	11人	48人
	やや満足している	2人	3人	3人	1人	9人
	普通	1人	5人		3人	9人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	5人	2人	5人	6人	18人
理学療法士(リハビリ) の態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	6人	3人	4人	4人	17人
	未記入					
	非常に満足している	9人	5人	10人	8人	32人
	やや満足している	4人	2人	2人	1人	9人
	普通	2人	6人		2人	10人
	やや不満である					
事務職員の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に不満である					
	該当なし	1人	6人	17人	7人	31人
	未記入	2人	6人	4人	7人	19人
	非常に満足している	9人	13人	25人	16人	63人
	やや満足している	5人	4人	6人	2人	17人
	普通	2人	6人		5人	13人
医療ソーシャルワーカー の態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	1人		1人		2人
	未記入	1人	2人	1人	2人	6人
	非常に満足している	5人	5人	13人	8人	31人
	やや満足している	4人	2人	2人		8人
看護助手の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	普通	1人	5人		1人	7人
	やや不満である				1人	1人
	非常に不満である					
	該当なし	3人	6人	11人	7人	27人
	未記入	5人	7人	7人	8人	27人
	非常に満足している	9人	15人	25人	13人	62人
清掃・備品の 交換を行う職員の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	やや満足している	3人	6人	5人		14人
	普通	2人	3人		5人	10人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし	1人			1人	2人
	未記入	3人	1人	3人	6人	13人
守衛室受付(夜間)の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に満足している	7人	14人	25人	15人	61人
	やや満足している	4人	3人	2人	1人	10人
	普通	3人	4人	2人	3人	12人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし			1人	2人	3人
売店職員の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	未記入	4人	4人	3人	4人	15人
	非常に満足している	5人	9人	14人	7人	35人
	やや満足している	3人	5人	4人	1人	13人
	普通	3人	4人	1人	3人	11人
	やや不満である					
	非常に不満である					
売店職員の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	該当なし	3人	2人	9人	9人	23人
	未記入	4人	5人	5人	5人	19人
	非常に満足している	5人	6人	13人	7人	31人
	やや満足している	1人	7人	6人	3人	17人
	普通	3人	9人	5人	5人	22人
	やや不満である					
売店職員の 態度、言葉使い、 対応はいかがでしたか	非常に不満である			1人		1人
	該当なし	3人	1人	5人	4人	13人
	未記入	6人	2人	3人	6人	17人

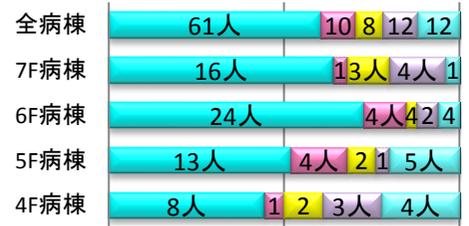
**薬剤師の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



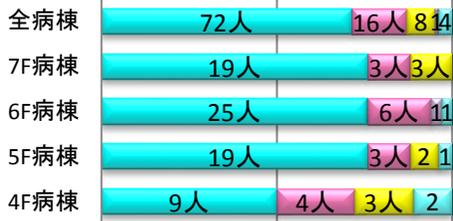
**薬の説明内容、
あなたの質問やご要望に
対する対応はいかがですか**



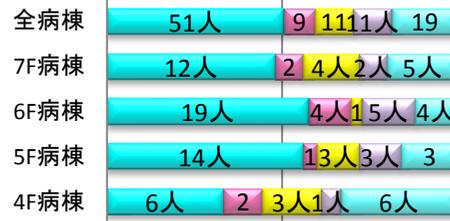
**薬剤師に依頼したことは
確実にされていましたか**



**放射線技師(レントゲン技師)
の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



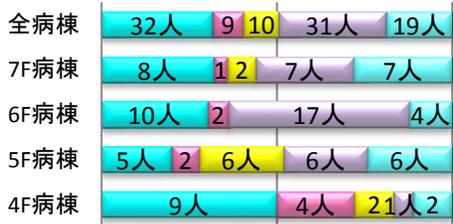
**生理検査技師
の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



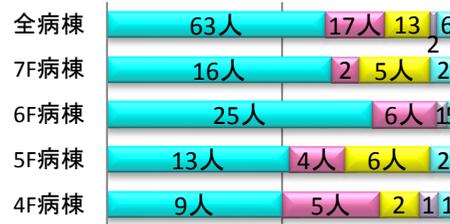
**栄養士の態度、言葉使い、
対応はいかがでしたか**



**理学療法士(リハビリ)
の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



**事務職員の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



**医療ソーシャルワーカー
の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



**看護助手の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



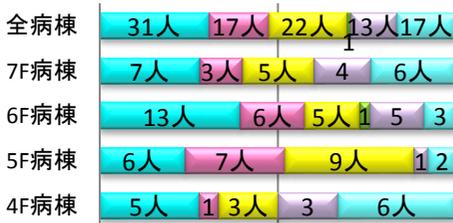
**清掃・備品の交換を行う
職員の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



**守衛室受付(夜間)
の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**



**事務職員の態度、言葉使い
対応はいかがでしたか**

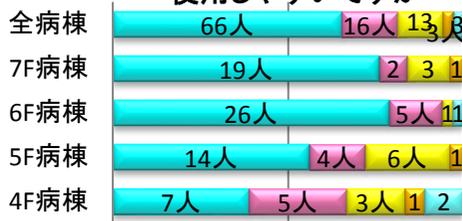


- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- やや不満である
- 非常に不満である
- 該当なし
- 未記入

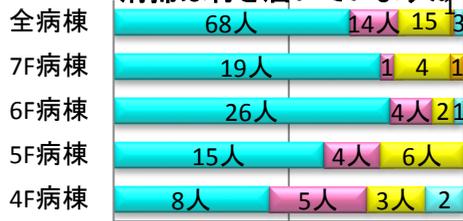
問5 病院内の施設・環境について

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
病院内の施設は 清潔で 使用しやすいですか	非常に満足している	7人	14人	26人	19人	66人
	やや満足している	5人	4人	5人	2人	16人
	普通	3人	6人	1人	3人	13人
	やや不満である	1人	1人		1人	3人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人		1人		3人
トイレ、ロビー、 待合室などの清掃は 行き届いていますか	非常に満足している	8人	15人	26人	19人	68人
	やや満足している	5人	4人	4人	1人	14人
	普通	3人	6人	2人	4人	15人
	やや不満である				1人	1人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人		1人		3人
病院内の温度は、 適切ですか	非常に満足している	8人	11人	22人	14人	55人
	やや満足している	4人	8人	4人	3人	19人
	普通	4人	6人	5人	7人	22人
	やや不満である	1人		1人	1人	3人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人		1人		2人
病院内の湿度は、 適切ですか	非常に満足している	7人	12人	21人	14人	54人
	やや満足している	5人	6人	6人		17人
	普通	4人	4人	5人	9人	22人
	やや不満である	1人	3人		2人	6人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人		1人		2人
病院内の照明は、 適切ですか	非常に満足している	7人	11人	20人	15人	53人
	やや満足している	6人	7人	7人	2人	22人
	普通	3人	7人	5人	6人	21人
	やや不満である	1人			1人	2人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人		1人	1人	3人
院内の案内表示は、 わかりやすいですか	非常に満足している	5人	10人	22人	15人	52人
	やや満足している	7人	5人	5人	3人	20人
	普通	5人	9人	4人	6人	24人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	1人	1人	1人	1人	4人
食事の献立・量・温度・ 味付け・食事時間は いかがですか	非常に満足している	8人	8人	15人	11人	42人
	やや満足している	4人	6人	5人	5人	20人
	普通	4人	9人	8人	6人	27人
	やや不満である		2人	1人	2人	5人
	非常に不満である					
	該当なし 未記入	2人		2人	1人	5人
売店で扱っている 商品の種類・量・内容、 対応はいかがですか	非常に満足している	1人	3人	8人	5人	17人
	やや満足している	4人	3人	6人	2人	15人
	普通	7人	10人	8人	8人	33人
	やや不満である	2人	5人	3人	2人	12人
	非常に不満である		2人	1人	1人	4人
	該当なし 未記入	4人	1人	4人	3人	12人

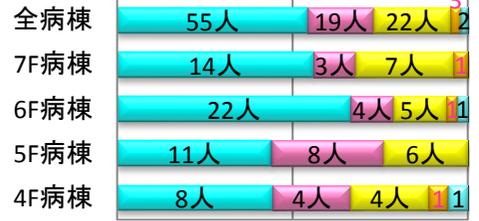
病院内の施設は清潔で使用しやすいですか



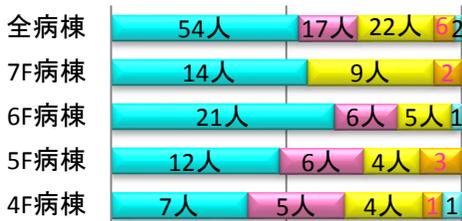
トイレ、ロビー、待合室などの清掃は行き届いていますか



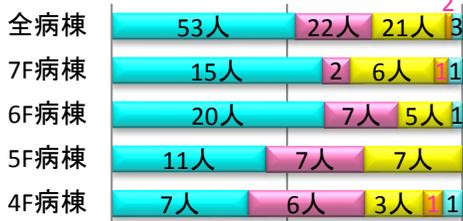
病院内の温度は適切ですか



病院内の湿度は適切ですか



病院内の照明は適切ですか

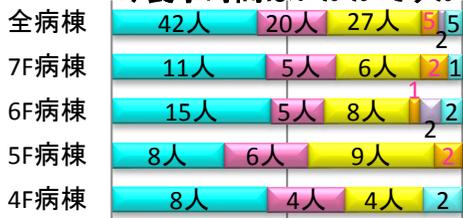


- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- やや不満である
- 非常に不満である
- 該当なし
- 未記入

院内の案内表示はわかりやすいですか



食事の献立・量・温度・味付け食事時間はいかがですか



売店で扱っている商品の種類・量・内容、対応はいかがですか

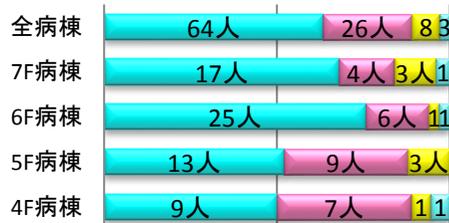


全体として

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
全体として当院には満足していますか	非常に満足している	9人	13人	25人	17人	64人
	やや満足している	7人	9人	6人	4人	26人
	普通	1人	3人	1人	3人	8人
	やや不満である					
	非常に不満である					
	該当なし					
	未記入	1人		1人	1人	3人

全体として当院には満足していますか

- 非常に満足している
- やや満足している
- 普通
- 未記入



入院患者様満足度調査病棟毎の比較

		4F病棟	5F病棟	6F病棟	7F病棟	全病棟
医師の対応について	医師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	94	91	98	91	94
	検査治療の前に受けた説明は、わかりやすい内容ですか	96	88	98	90	93
	病状や治療・検査に関するあなたの質問・要望に対して、十分な説明や配慮はありますか	96	88	96	91	93
	退院後の生活や療養に関する医師の説明はいかがですか	94	85	97	92	92
	回診時間・回数はいかがですか	88	91	95	85	90
	医師との対話に満足していますか	91	88	97	90	92
	医師による診療・治療内容に満足していますか	95	91	99	92	94
看護師の対応について	看護師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	93	96	97	95	96
	看護師が行う検査や治療の説明はわかりやすい内容ですか	93	93	96	93	94
	看護師はあなたの意見や希望を配慮し看護にあたっていますか	93	95	95	95	95
	看護師に依頼したことは確実に行われていますか	93	98	97	96	96
	看護師に話しかけやすい雰囲気ですか	89	95	97	94	94
	食事は食べやすいように準備されていますか	88	89	90	89	89
	食事がご自分で摂れない場合の介助方法はいかがですか	95	86	91	86	89
	食事に対する希望はすみやかに対応していますか	87	93	96	94	93
	ご自分で排泄できない場合、介助を看護師に依頼しやすい状況で	97	98	94	90	95
	尿器や床上排泄(オムツや便器等による排泄)、ポータブルトイレを使用した場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	97	100	88	80	94
	ご自分で入浴できない場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	94	94	86	90	91
	入浴、洗面、歯磨き等の清潔に関する看護は適切ですか	88	95	94	87	91
シーツ、病衣等が汚れた場合の対応はすみやかに行われていますか	93	98	94	87	93	
医師・看護師以外の対応について	薬剤師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	93	97	92	94
	薬の説明内容、あなたの質問やご要望に対する対応はいかがでしたか	89	93	98	91	94
	薬剤師に依頼したことは確実に行われていましたか	91	92	96	93	93
	放射線技師(レントゲン技師)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	88	94	96	93	93
	生理検査技師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	85	92	95	89	91
	栄養士の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	87	98	91	92
	理学療法士(リハビリ)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	78	97	91	89
	事務職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	86	96	90	91
	医療ソーシャルワーカーの態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	88	80	97	90	89
	看護助手の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	90	90	97	89	92
	清掃・備品の交換を行う職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	86	90	96	93	92
	守衛室受付(夜間)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	84	86	94	87	88
	売店職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	84	77	84	83	82
病院内の施設・環境について	病院内の施設は清潔で使用しやすいですか	83	85	96	91	90
	トイレ、ロビー、待合室などの清掃は行き届いていますか	86	87	95	90	90
	病院内の温度は、適切ですか	82	84	89	84	85
	病院内の湿度は、適切ですか	81	82	90	81	84
	病院内の照明は、適切ですか	82	83	89	86	86
	院内の案内表示は、わかりやすいですか	80	81	92	88	86
	食事の献立・量・温度・味付け・食事時間は、いかがですか	85	76	83	81	81
売店で扱っている商品の種類・量・内容、対応はいかがですか	66	60	73	69	67	
全体として	全体として当院には満足していますか	89	88	95	92	91

・接遇委員会目標80点に達していない項目
 ・目標から著しく劣っている項目。要改善

※比較の方法について

評定尺度(5:非常に満足、4:満足、3:普通、2:やや不満、1:非常に不満)方式のアンケートから
 重み付け算術平均を出し、100点満点(最低20点)に換算

入院患者様満足度調査年度毎の比較

		今年度	H28年度	H27年度	H26年度	H25年度
医師の対応について	医師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	94	95	96	95	95
	検査治療の前に受けた説明は、わかりやすい内容ですか	93	93	93	94	92
	病状や治療・検査に関するあなたの質問・要望に対して、十分な説明や配慮はありますか	93	93	93	92	92
	退院後の生活や療養に関する医師の説明はいかがですか	92	88	92	89	89
	回診時間・回数はいかがですか	90	91	93	91	89
	医師との対話に満足していますか	92	93	94	92	91
	医師による診療・治療内容に満足していますか	94	93	94	93	91
看護師の対応について	看護師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	96	93	94	93	94
	看護師が行う検査や治療の説明はわかりやすい内容ですか	94	93	93	93	91
	看護師はあなたの意見や希望を配慮し看護にあたっていますか	95	93	94	95	94
	看護師に依頼したことは確実に実行されていますか	96	94	95	95	93
	看護師に話しかけやすい雰囲気ですか	94	94	95	93	92
	食事は食べやすいように準備されていますか	89	87	90	88	88
	食事がご自分で摂れない場合の介助方法はいかがですか	89	84	86	88	85
	食事に対する希望はすみやかに対応していますか	93	90	92	91	89
	ご自分で排泄できない場合、介助を看護師に依頼しやすい状況で	95	90	89	87	88
	尿器や床上排泄(オムツや便器等による排泄)、ポータブルトイレを使用した場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	94	85	89	84	86
	ご自分で入浴できない場合の看護師の説明・対応はいかがでしたか	91	85	86	87	89
	入浴、洗面、歯磨き等の清潔に関する看護は適切ですか	91	89	91	87	88
シーツ、病衣等が汚れた場合の対応はすみやかに実行されていますか	93	92	93	91	91	
医師・看護師以外の対応について	薬剤師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	94	92	91	91	93
	薬の説明内容、あなたの質問やご要望に対する対応はいかがでしたか	94	92	93	91	91
	薬剤師に依頼したことは確実に実行されましたか	93	92	92	91	92
	放射線技師(レントゲン技師)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	93	88	91	93	92
	生理検査技師の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	91	88	89	92	91
	栄養士の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	92	87	90	88	90
	理学療法士(リハビリ)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	90	91	89	89
	事務職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	91	85	90	87	91
	医療ソーシャルワーカーの態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	89	90	92	87	91
	看護助手の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	92	91	92	92	91
	清掃・備品の交換を行う職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	92	88	87	87	89
	守衛室受付(夜間)の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	88	82	84	81	83
売店職員の態度、言葉使い、対応はいかがでしたか	82	75	78	80	77	
病院内の施設・環境について	病院内の施設は清潔で使用しやすいですか	90	91	91	89	90
	トイレ、ロビー、待合室などの清掃は行き届いていますか	90	91	91	89	89
	病院内の温度は、適切ですか	85	84	87	86	85
	病院内の湿度は、適切ですか	84	81	84	82	81
	病院内の照明は、適切ですか	86	83	85	85	83
	院内の案内表示は、わかりやすいですか	86	83	85	83	83
	食事の献立・量・温度・味付け・食事時間は、いかがですか	81	79	83	80	82
売店で扱っている商品の種類・量・内容、対応はいかがですか	67	61	66	64	66	
全体として	全体として当院には満足していますか	91	92	92	92	92

・接遇委員会目標80点に達していない項目
 ・目標から著しく劣っている項目。要改善

※比較の方法について

評定尺度(5:非常に満足、4:満足、3:普通、2:やや不満、1:非常に不満)方式のアンケートから
 重み付け算術平均を出し、100点満点(最低20点)に換算

ご意見・ご希望

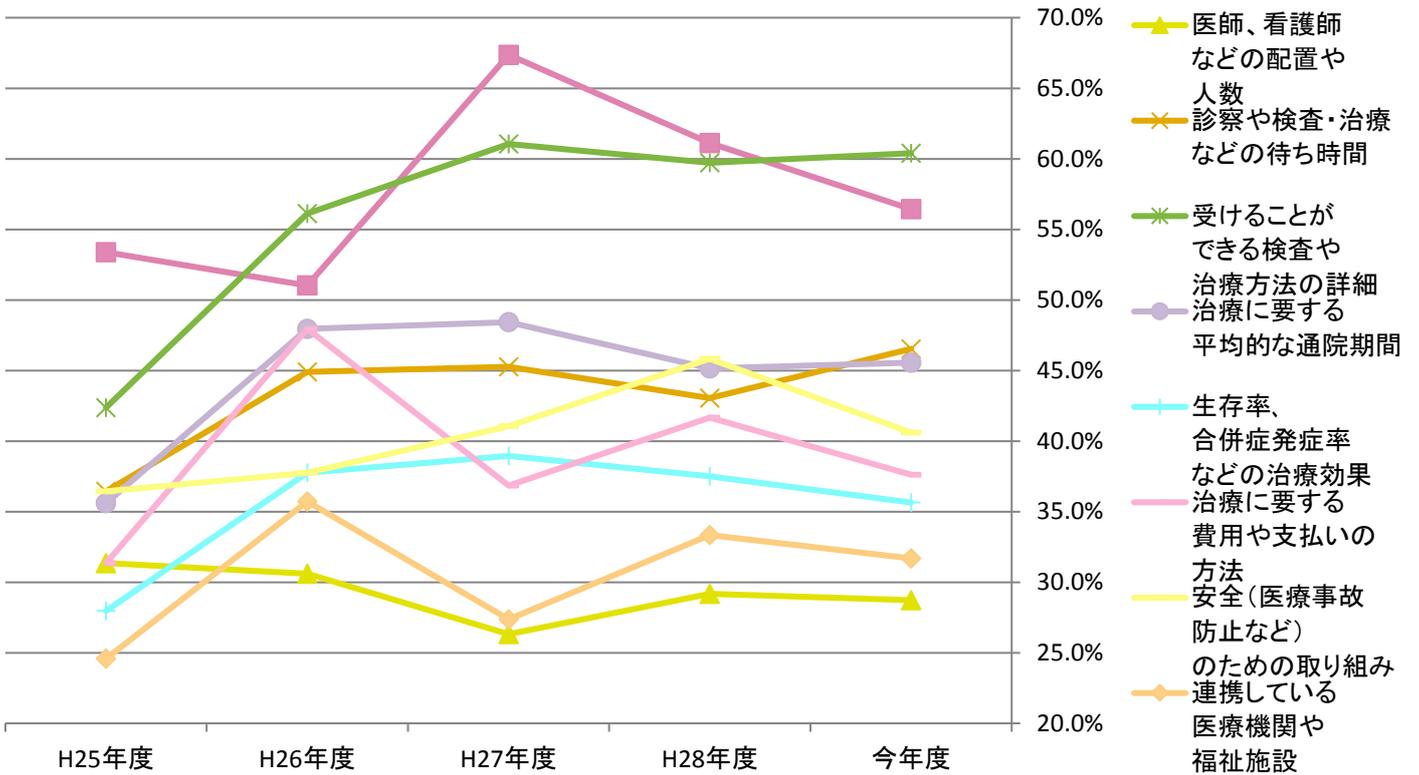
- ・ 札幌市中心にあり、便利だと思います。病院内も綺麗で先生方、看護師の対応もとても親切で良いとも思う。
出来れば病院内に銀行ATMがあると良い。売店にはあるが自動自販機に麦茶が欲しい。
同じ商品が2本とか入っているのだから商品数を多くして欲しい。病院内が乾燥気味。加湿器があれば良い。
- ・ 売店を充実させてほしい。新聞等雑誌類を置いてほしい。ATMを設置してほしい。
- ・ 看護師くつのかかとを音が出るようになったらだめになっているのでは。聖地ですよ。
- ・ 看護師の対応が非常に良い。食事が美味しい。

- ・ 体温計の事ですが自分は遠くから来るので荷物の中入れ方が悪く壊れてしまいました。借り代出してもいいから貸して下さい。今は借りてます。今度は持ってきて下さいと言われました。少し強に。
- ・ 初めての経験で不安でいっぱい治療に入りました。主治医先生、
看護師さん他皆様大変自分の親でも看病する様な接し方をされて、本当にありがとうございます。
- ・ 外来での診察、検査で診察の待ち時間が早く1時間以上会計にいたっては、30分以上かかり、
それから薬局にまた時間が取られ、以前会計の待ち時間に1時間30分も待たされ、
なんとカルテが会計に回っておらず謝罪の言葉もなく検査に来るたびにストレスを感じている。
診察から会計までの改善を要求します。

- ・ 床の清掃をもう少し丁寧にして頂きたい(特にベッド周り、隅はほとんど拭いて行かない)
- ・ 大変お世話になりありがとうございます。
- ・ これからもよろしく願います。
- ・ 70歳代まで大きな病気も無く入院生活は初めてです。何もわからず先生初め看護師さん方々など病院の職員の方々に優しく接していただき心から感謝しています。日常生活においていろいろな面で注意すべき点多々あったことと今さらながら反省の毎日です。でもステージ4の主人が今まだ1年半以上も頑張り続けられ手厚い看護のお陰です。どうぞこれからもよろしく願います。心細いのが本音です。
- ・ 医療技術はもちろんホスピタリティに富んだ病院であると感じた

- ・ 医師からの病状、治療法等、非常にわかりやすい説明で安心感がありました。
看護師の処置など訓練されていて感心致しました。
- ・ 掃除をもう少し丁寧に。温度、湿度、外気の取り込みなど一日の一定時間で行うとすっきりする。
- ・ 他の病院から転院してきて医師、看護師、薬剤師、看護助手さんの皆さんが非常に親切で親身に手当てをしていただけることに感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 外来の看護師の言葉かけが少ない感じです
- ・ 色々な治療法も聞きたい。その中より自分で決定したい。
- ・ 病気や入院に対する不安もなく信頼して治療に専念でき、医師、看護師、施設(医療含む)の三つの素晴らしい連携に感謝しております。

必要であったと答えた人数/全回答者



必要で入手できたと答えた人数/必要と答えた人数

