

入院患者さま向け



アンケート調査結果

2020年度

生駒市立病院

II 調査項目

- Q1 年齢を教えてください
- Q2 性別を教えてください
- Q3 病棟を教えてください
- Q4 入院中に、主に治療を受けた診療科を一つ教えてください
- Q5 当院へのご入院は今回が初めてですか
- Q6 どのような経路で入院されましたか
- Q7 病院に着いてから、病室に行くまでの待ち時間をどのように感じましたか

【医師の対応】

- Q8 入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
- Q9 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
- Q10 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか

【看護師の対応】

- Q11 入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか
- Q12 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか
- Q13 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか
- Q14 ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか

【病棟の環境】

- Q15 病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか
- Q16 夜間、病室の周囲は静かでしたか

【入院時のこと】

- Q17 入院中、トイレまたは便器を使用する際、看護師など職員の介助が必要でしたか
- Q18 トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか
- Q19 入院中、痛みのための薬を必要としましたか
- Q20 入院中の痛みは十分コントロールされていましたか
- Q21 病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか

- Q22 入院中、今まで使ったことのない薬を使うことができましたか
- Q23 新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか
- Q24 新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか
- Q25 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか
- Q26 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか
- Q27 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか
- Q28 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか

【食事】

- Q29 食事全体の満足度はいかがでしたか
- Q30 食事に関して改善した方がよいと思う項目を教えてください。 ※複数回答可

【退院時のこと】

- Q31 退院日までに入院費用の提示を受けましたか
- Q32 退院後はどちらに帰りますか
- Q33 退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師または他の病院職員と話をする機会はありましたか
- Q34 退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか
- Q35 病院職員は退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望を配慮しましたか
- Q36 退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解していましたか
- Q37 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか
- Q38 ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか
- Q39 ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか

【総合評価】

- Q40 この病院について総合的にはどう思われますか
- Q41 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

◆このアンケートは徳洲会グループ本部の主導で行っています◆



入院患者さまへ

アンケート調査



皆さまの率直なご意見で当院のサービスを改善いたします。
ぜひご協力をお願いいたします。

〇〇徳洲会病院

※該当する選択肢に○を付けてください。
該当しない、または分からない質問は回答不要です

Q1 年齢を教えてください

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歳代 10. 90歳以上

Q2 性別を教えてください

1. 男性 2. 女性 3. あまり礼儀正しくなかった 4. 礼儀正しくなかった

Q3 病棟を教えてください

1	3階南	2	3階
6	6階西	7	6階
11	8階南	12	8階
16	10階西	17	11階
21		22	

Q4 入院中に、主に治療を受けた科を教えてください

1	内科	2	
6	消化器科	7	
11	整形外科	12	
16	心臓血管外科	17	
21	性病科	22	

Q5 当院へのご入院はどのように決めましたか

1. はい 2. いいえ

Q6 どのような経路で当院へ入院されましたか

1. 外来診療を受診した
2. 救急車で来院
3. 救急車で来院

Q7 病院に着いてから、病室へ入室するまでの時間は

1. とても早かった
2. 普通だった
3. やや長かった

【医師の対応】

Q8 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

Q9 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

Q10 検査、治療などに関して、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

【看護師の対応】

Q11 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

Q12 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

Q13 検査、治療などに関して、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか

1. 常に傾けてくれた
2. おおむね傾けてくれた
3. あまり傾けてくれなかった
4. 傾けてくれなかった

Q14 ナースコールのボタンを押したら、看護師はすぐに来てくれましたか

1. 常にすぐに来た
2. おおむねすぐに来た
3. ときどき遅かった
4. 来なかった

【病棟の環境】

Q15 病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか

1. 常に清潔だった
2. おおむね清潔だった
3. しばしば清潔ではなかった
4. 清潔ではなかった

Q16 夜間、病室の周囲は静かでしたか

1. 常に静かだった
2. おおむね静かだった
3. ときどき騒々しかった
4. 騒々しかった

【入院中のこと】

Q17 入院中、トイレまたは便器を使用する際、看護士など職員の見守りが必要でしたか

1. はい 2. いいえ → 「いいえ」の場合は、Q19に進む

Q18 トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか

1. 常にすぐに来た
2. おおむねすぐに来た
3. ときどき遅かった
4. 来なかった

Q19 入院中、痛みのための薬を必要としましたが、適切な薬が処方されましたか

1. はい 2. いいえ → 「いいえ」の場合は、Q22に進む

Q20 入院中の痛みは十分コントロールされていましたか

1. 常にコントロールされた
2. おおむねコントロールされた
3. ときどきコントロールされなかった
4. コントロールされなかった

Q21 病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか

1. 常に適切な処置をした
2. おおむね適切な処置をした
3. ときどき適切でなかった
4. 適切でなかった

Q22 入院中、今まで使ったことのない薬を使うことがありましたか

1. はい 2. いいえ → 「いいえ」の場合は、Q25に進む

Q23 新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか

1. 理解できる説明があった
2. おおむね説明があった
3. 説明はあまりなかった
4. 説明はなかった

Q24 新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか

1. 理解できる説明があった
2. おおむね説明があった
3. 説明はあまりなかった
4. 説明はなかった

Q25 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか

1. 常にされた
2. ときどきされた
3. あまりされなかった
4. 全くされなかった

Q26 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか

1. 常に使用できた
2. ときどき使用できないときがあった
3. 手指消毒液を見なかった
4. わからない

I 調査対象者の属性

Q1. 年齢

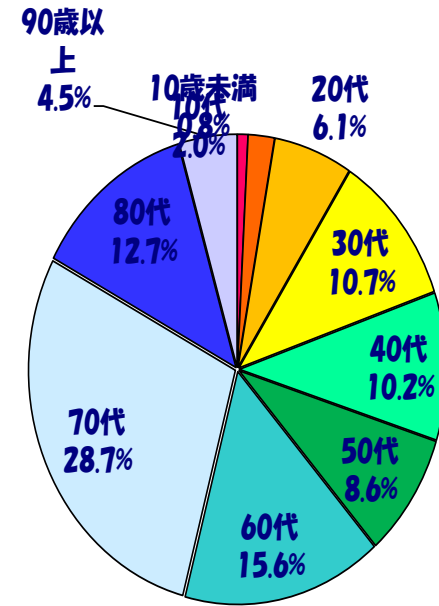
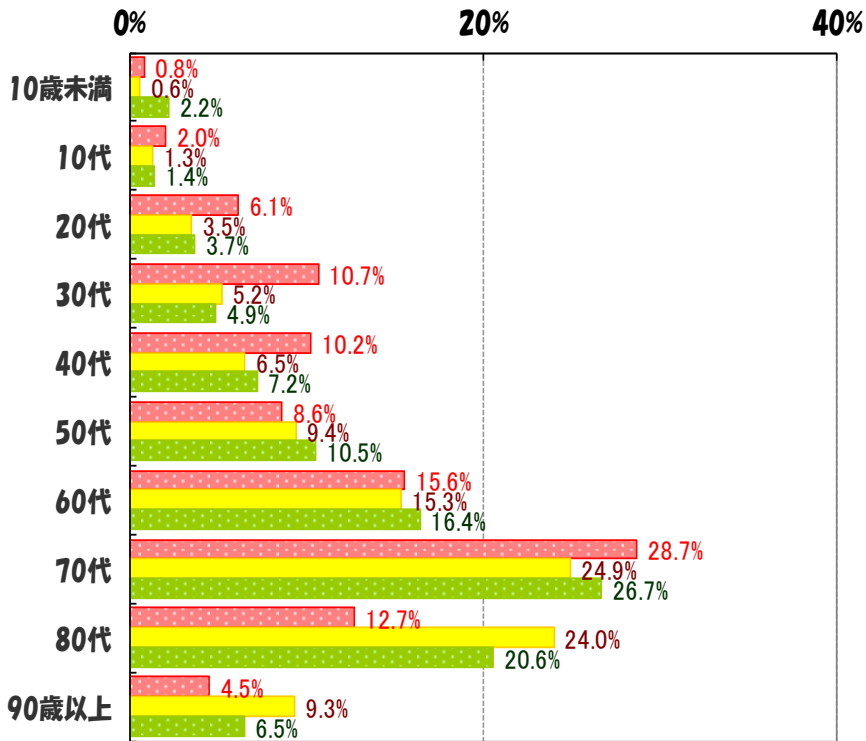
■年代別分布状況

<凡例：有効件数：平均年齢>

上段	： 当院	244 件	61.7 歳
中段	： 同規模病院	3,085 件	68.9 歳
下段	： 調査全病院	14,993 件	66.3 歳

■当院の分布状況

■ 10歳未満	■ 10代	■ 20代	■ 30代	■ 40代
■ 50代	■ 60代	■ 70代	■ 80代	■ 90歳以上



I 調査対象者の属性

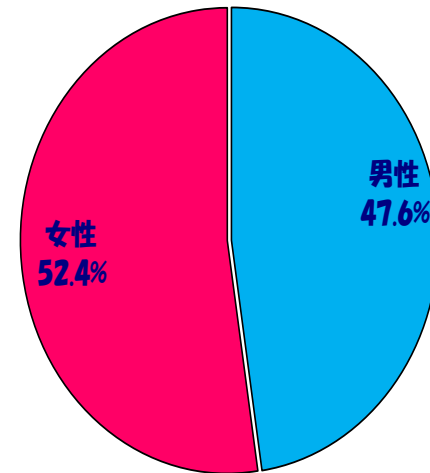
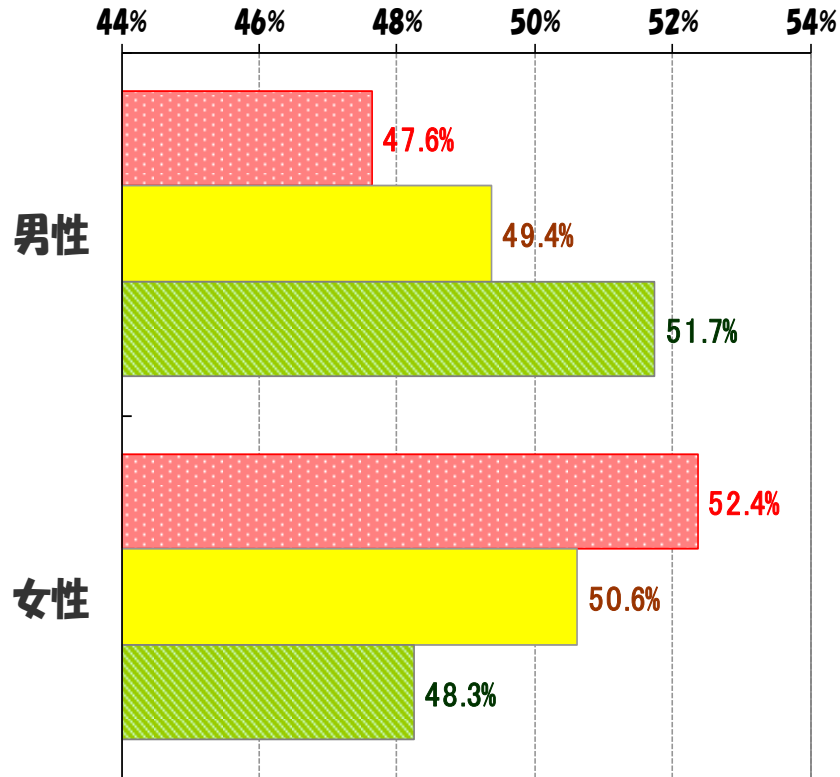
Q2. 性別

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	233 件
中段	：同規模病院	3,036 件
下段	：調査全病院	14,462 件

■当院の分布状況

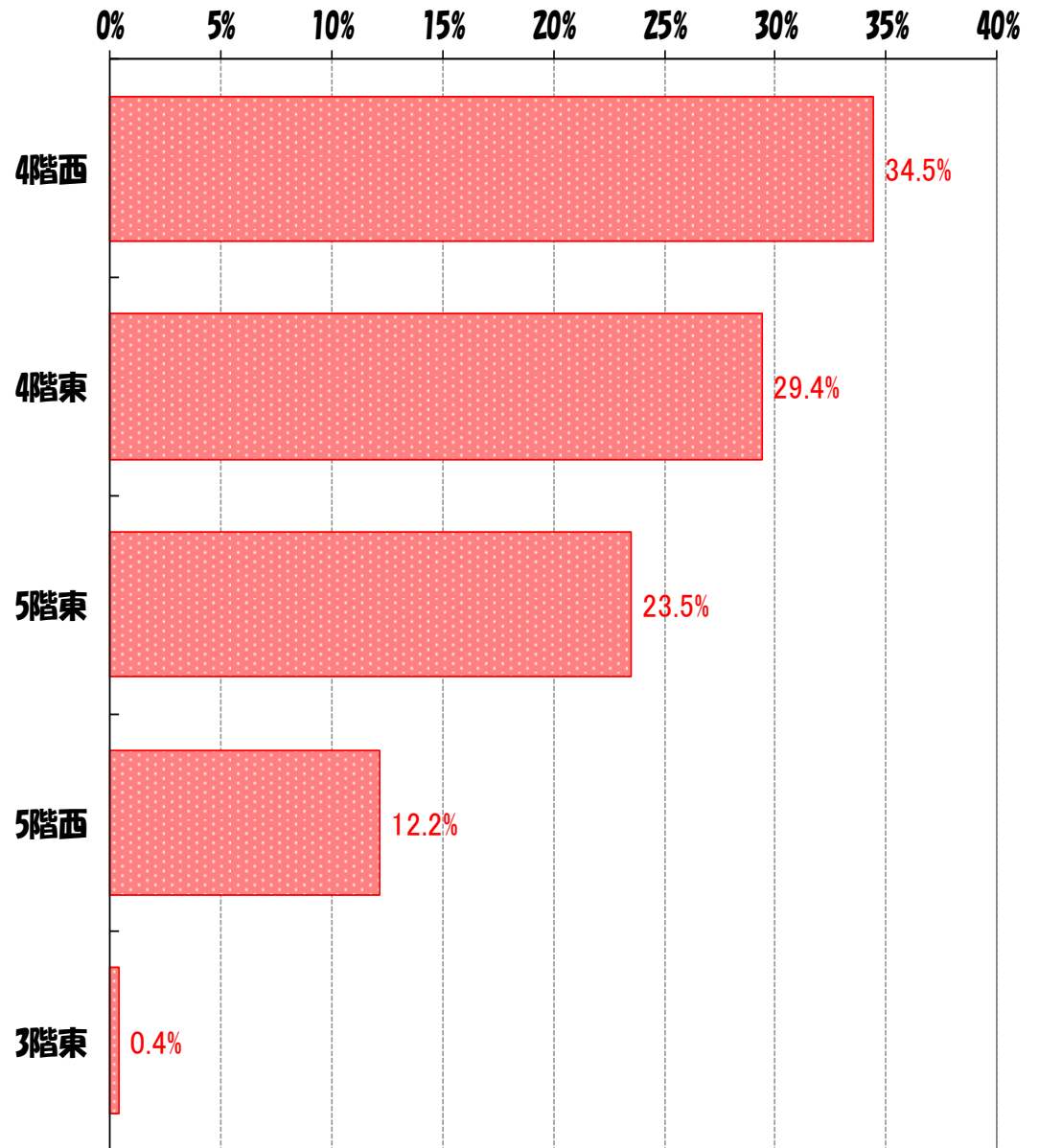


I 調査対象者の属性

Q3. 病棟

対象者が入院した病棟は次のとおりであった。

有効件数： 238 件

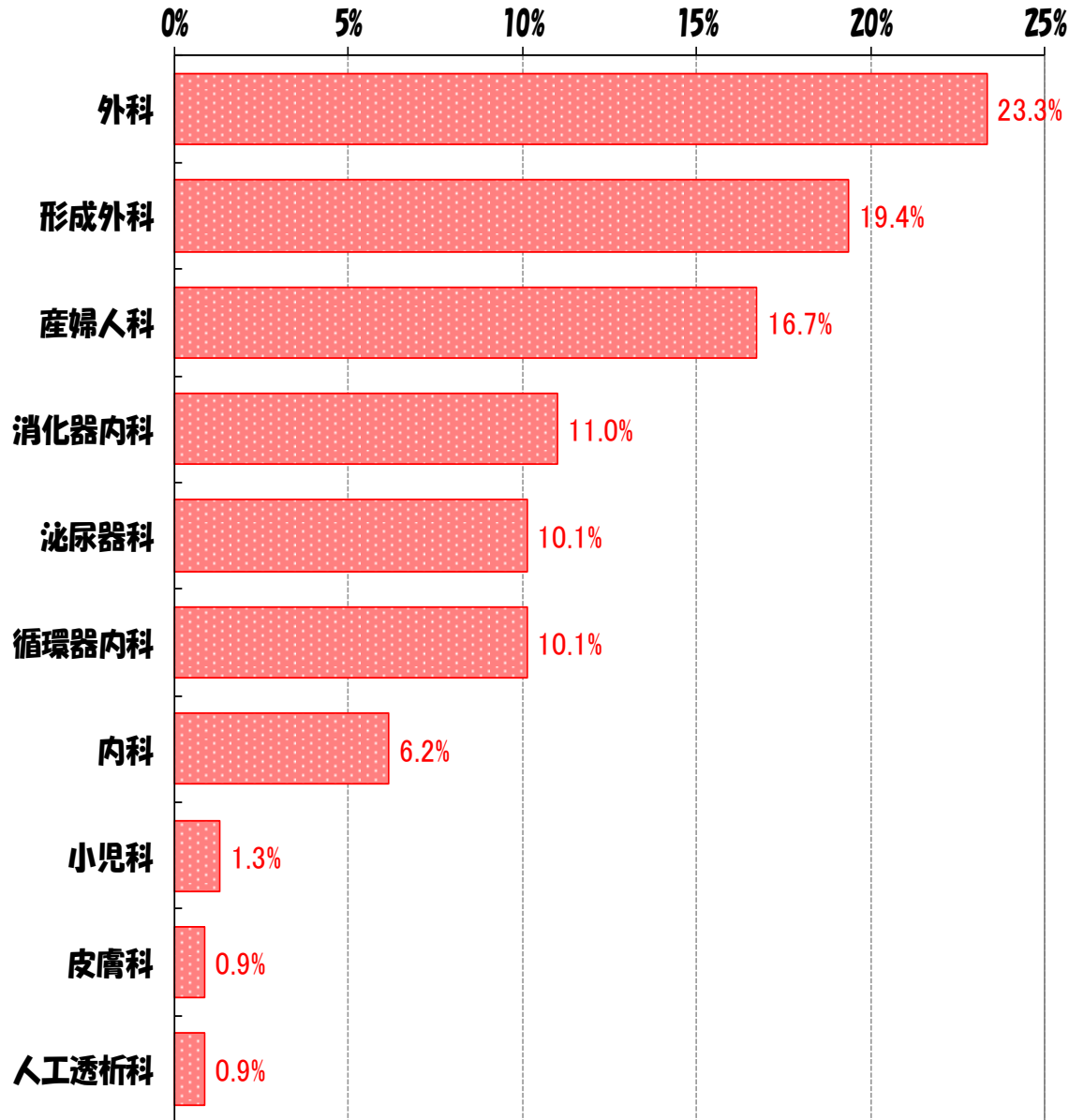


I 調査対象者の属性

Q4. 診療科目

対象者が受診した診療科は次のとおりであった。

有効件数： 227 件



I 調査対象者の属性

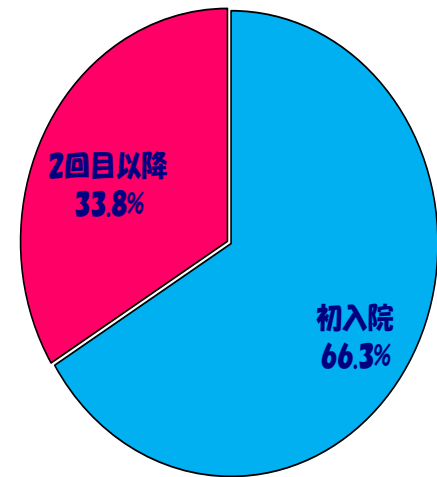
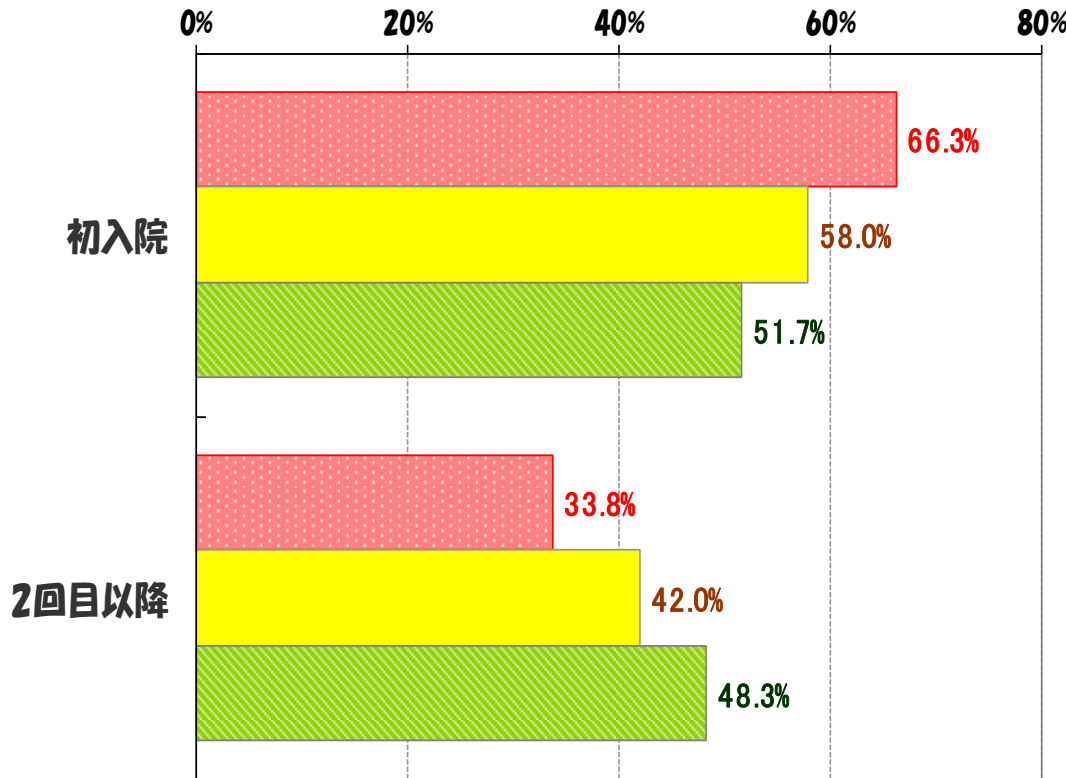
Q5. 入院歴

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	: 当院	240 件
中段	: 同規模病院	3,033 件
下段	: 調査全病院	14,850 件

■当院の分布状況



I 調査対象者の属性

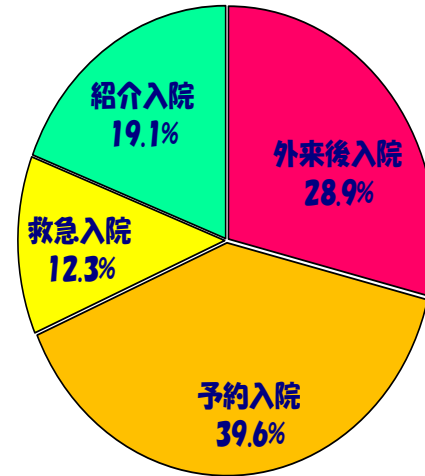
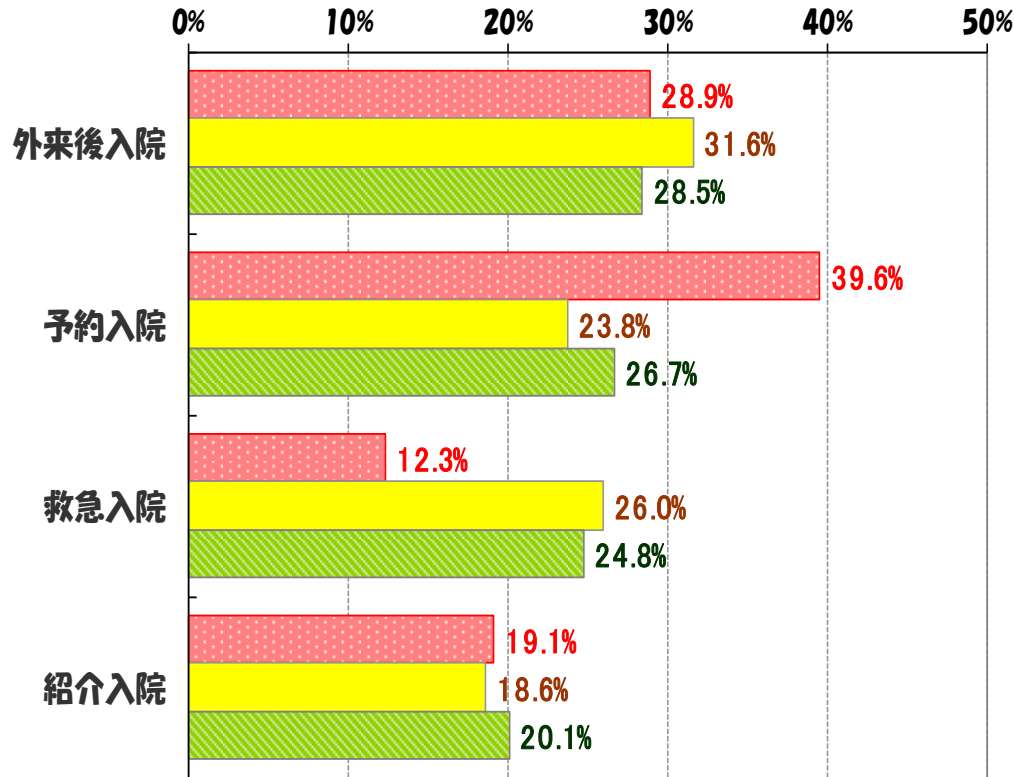
Q6. 入院経路

■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	： 当院	235 件
中段	： 同規模病院	2,980 件
下段	： 調査全病院	14,700 件

■当院の分布状況



I 調査対象者の属性

Q7. 病院に着いてから、病室に行くまでの待ち時間をどのように感じましたか

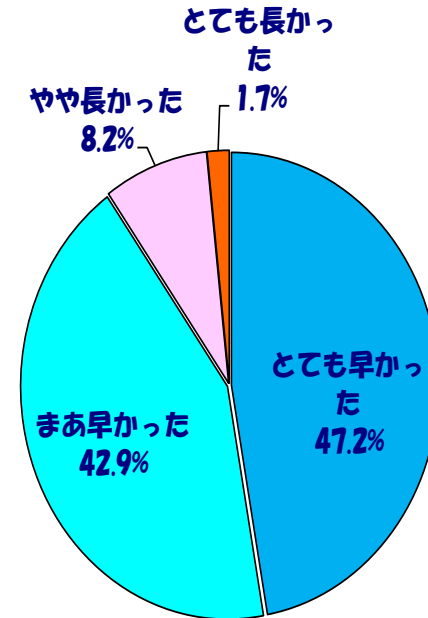
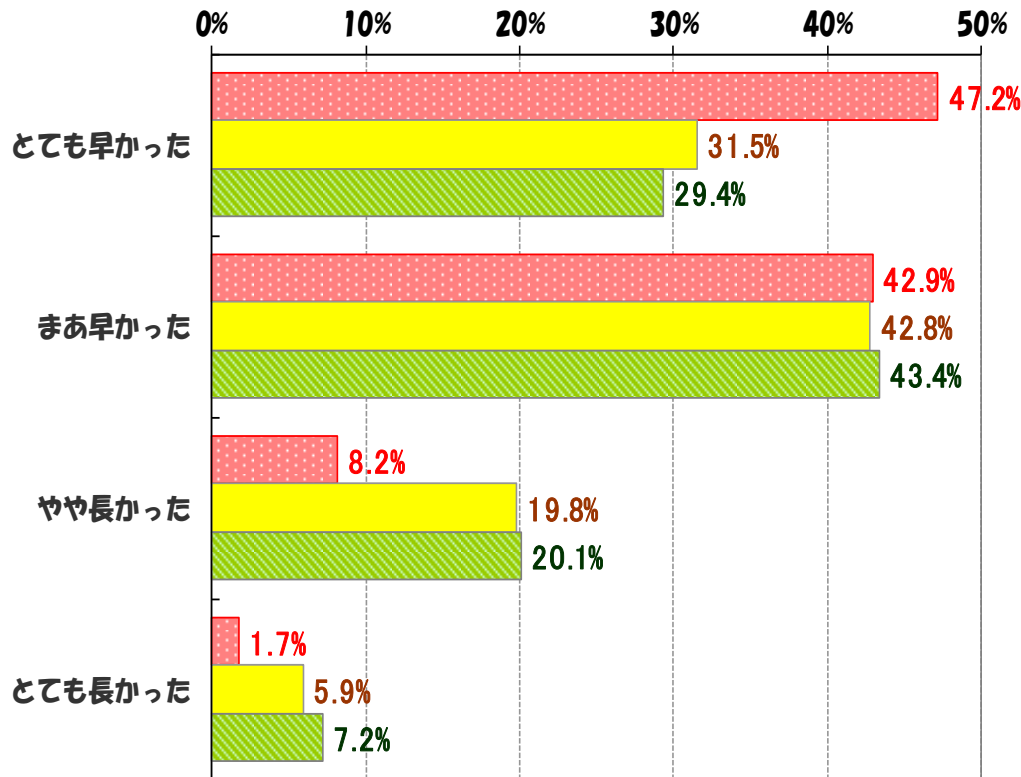
■性別分布状況

<凡例：有効件数>

上段	：当院	233	件
中段	：同規模病院	2,830	件
下段	：調査全病院	14,185	件

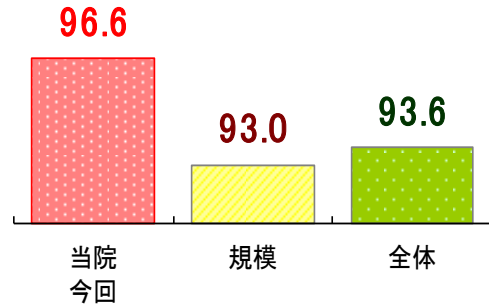
■当院の分布状況

■とても早かった	■まあ早かった
■やや長かった	■とても長かった

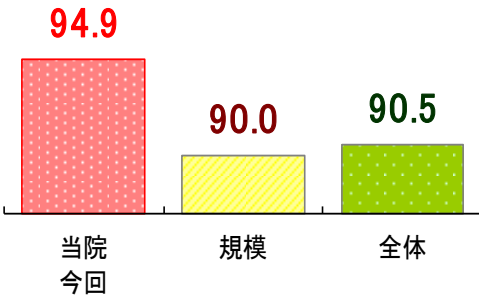
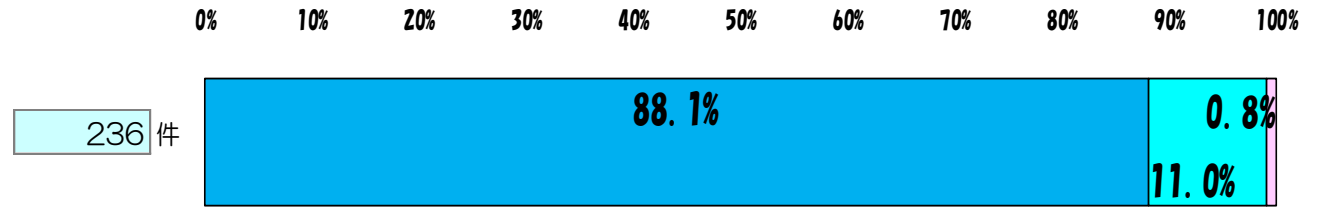


Ⅱ 【医師の対応】

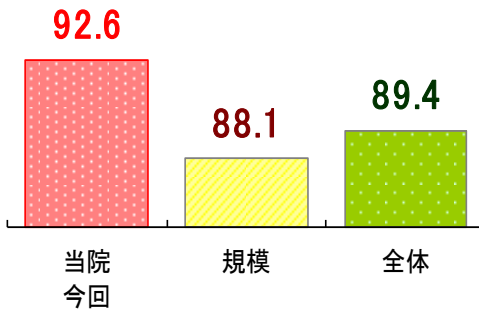
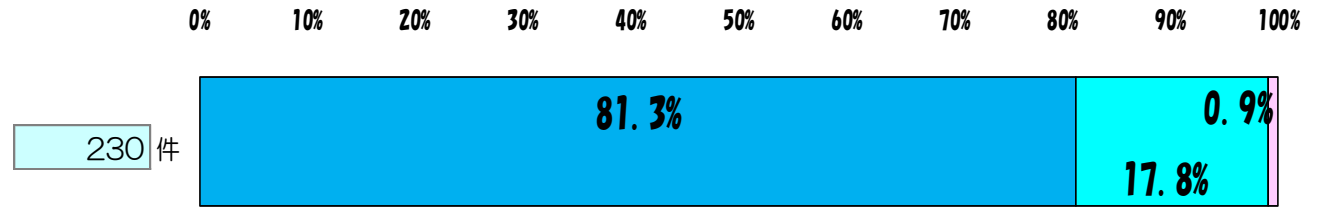
評点



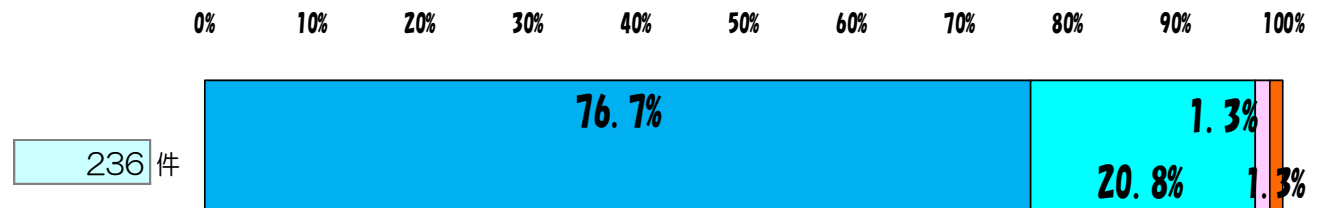
Q8. 入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



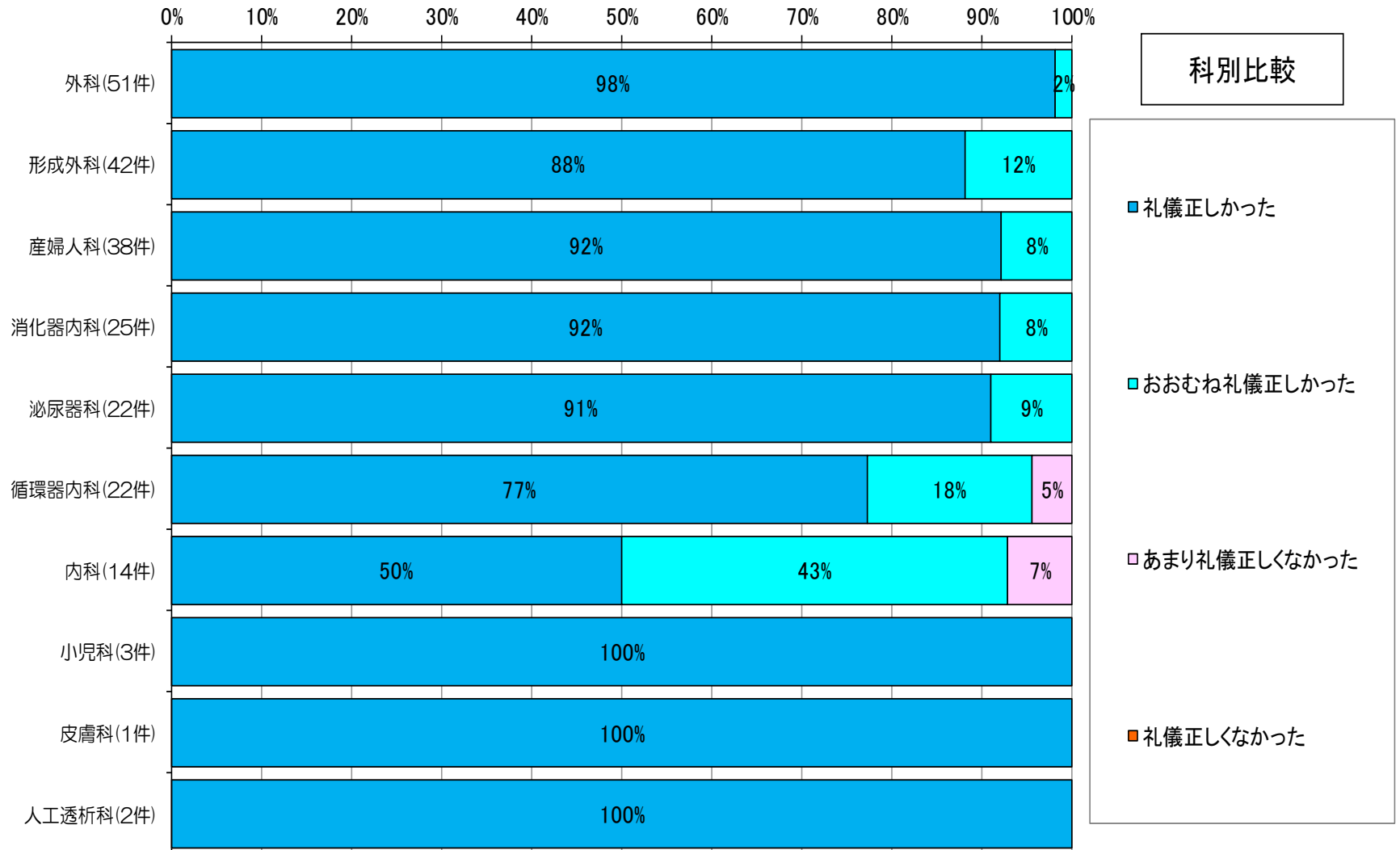
Q9. 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



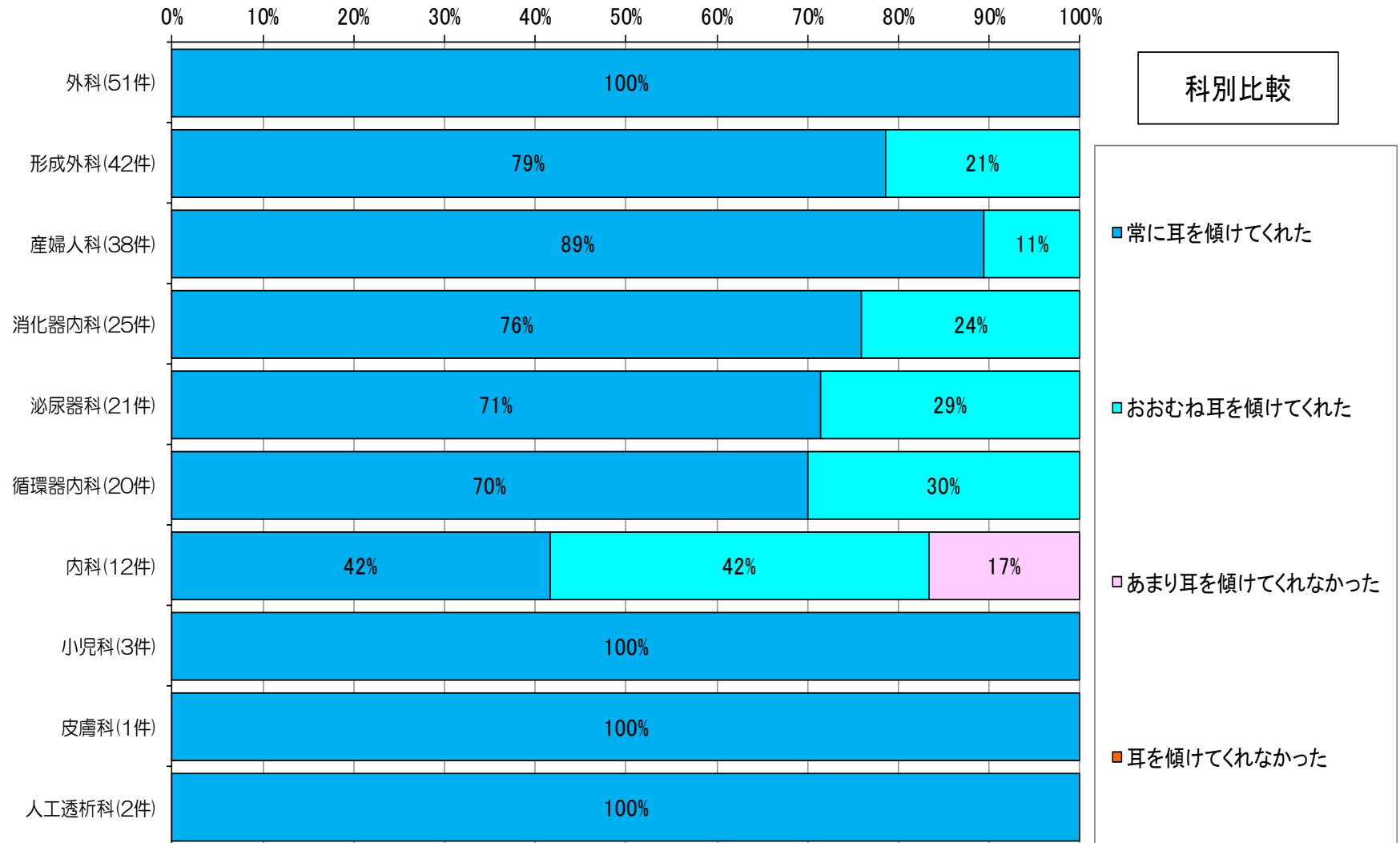
Q10. 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか



Q8. 入院中、医師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



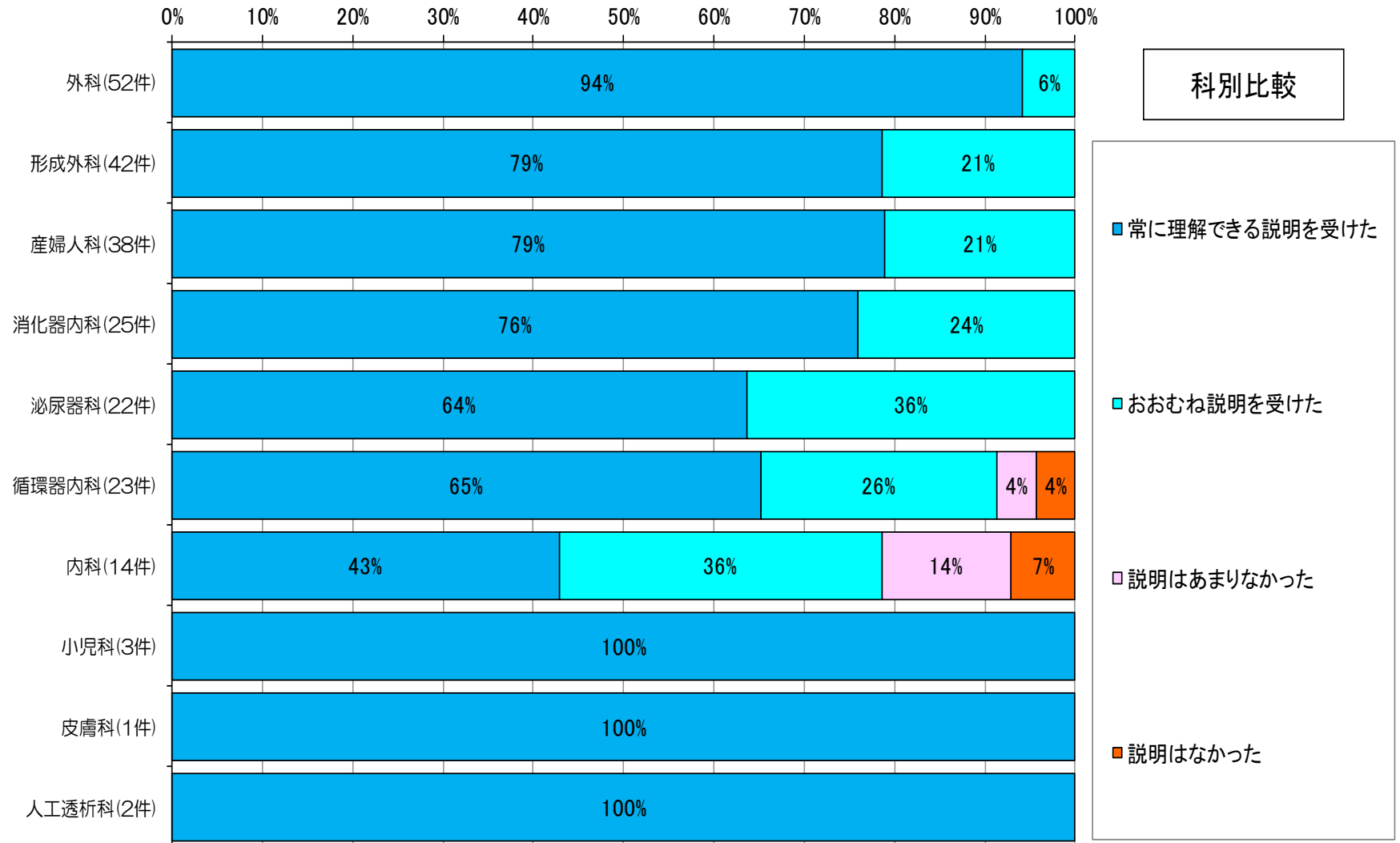
Q9. 入院中、医師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



科別比較

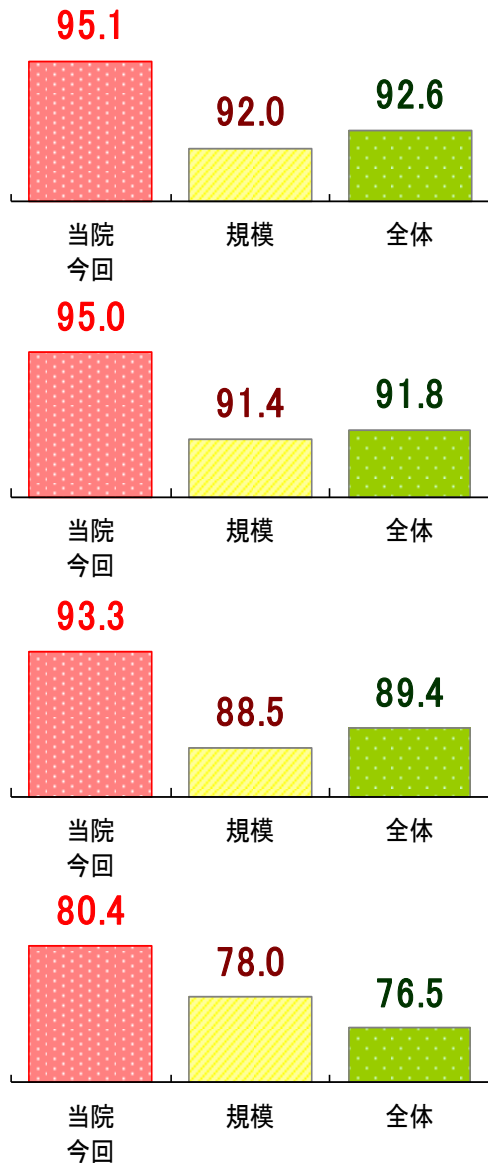
- 常に耳を傾けてくれた
- おおむね耳を傾けてくれた
- あまり耳を傾けてくれなかった
- 耳を傾けてくれなかった

Q10. 検査、治療などに関して、医師はあなたが理解できるように説明をしましたか

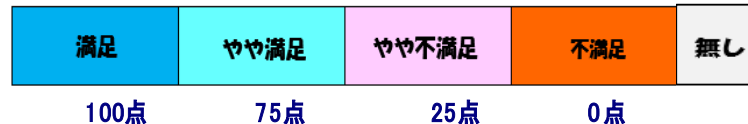


Ⅲ 【看護師の対応】

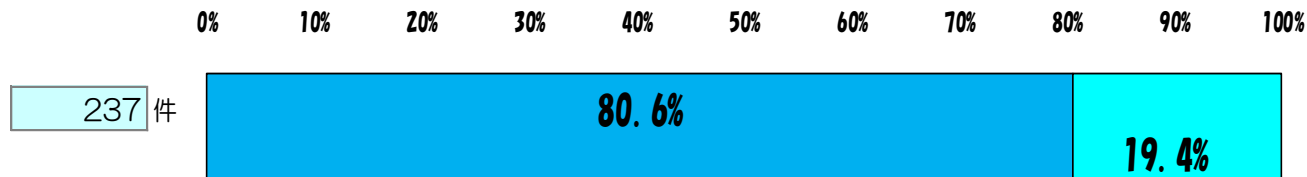
評点



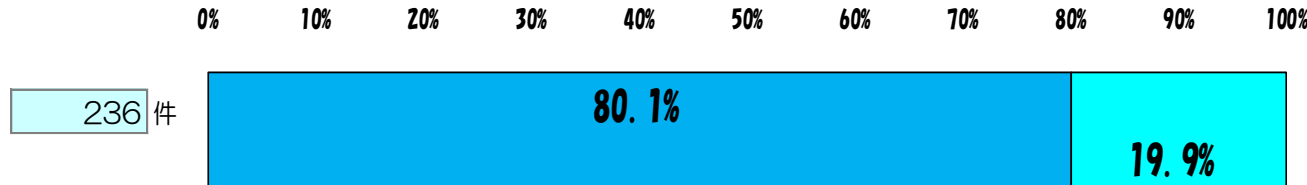
<凡例：有効件数>
評点 n=100



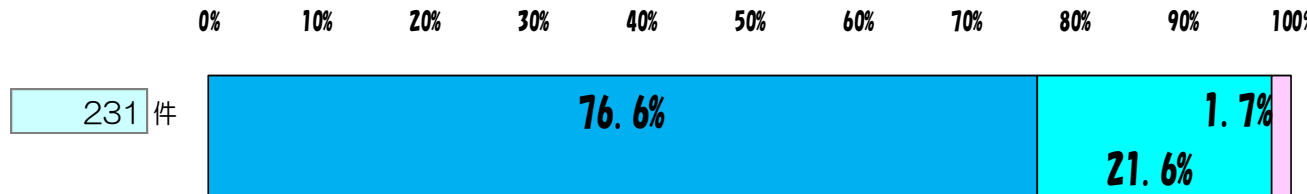
Q11. 入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



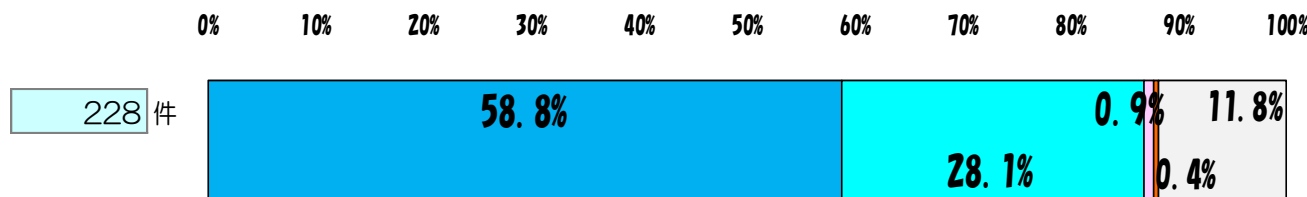
Q12. 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



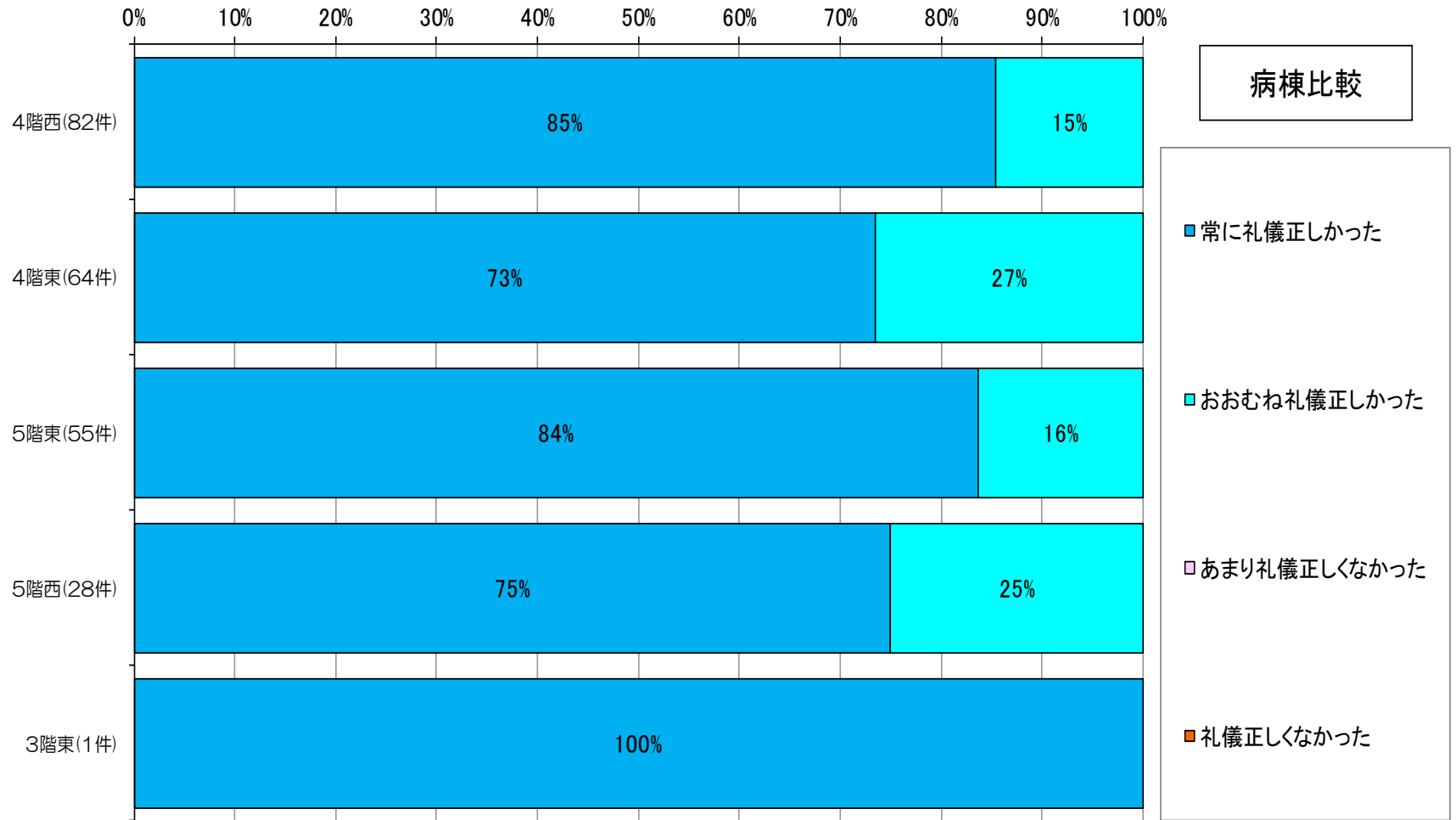
Q13. 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか



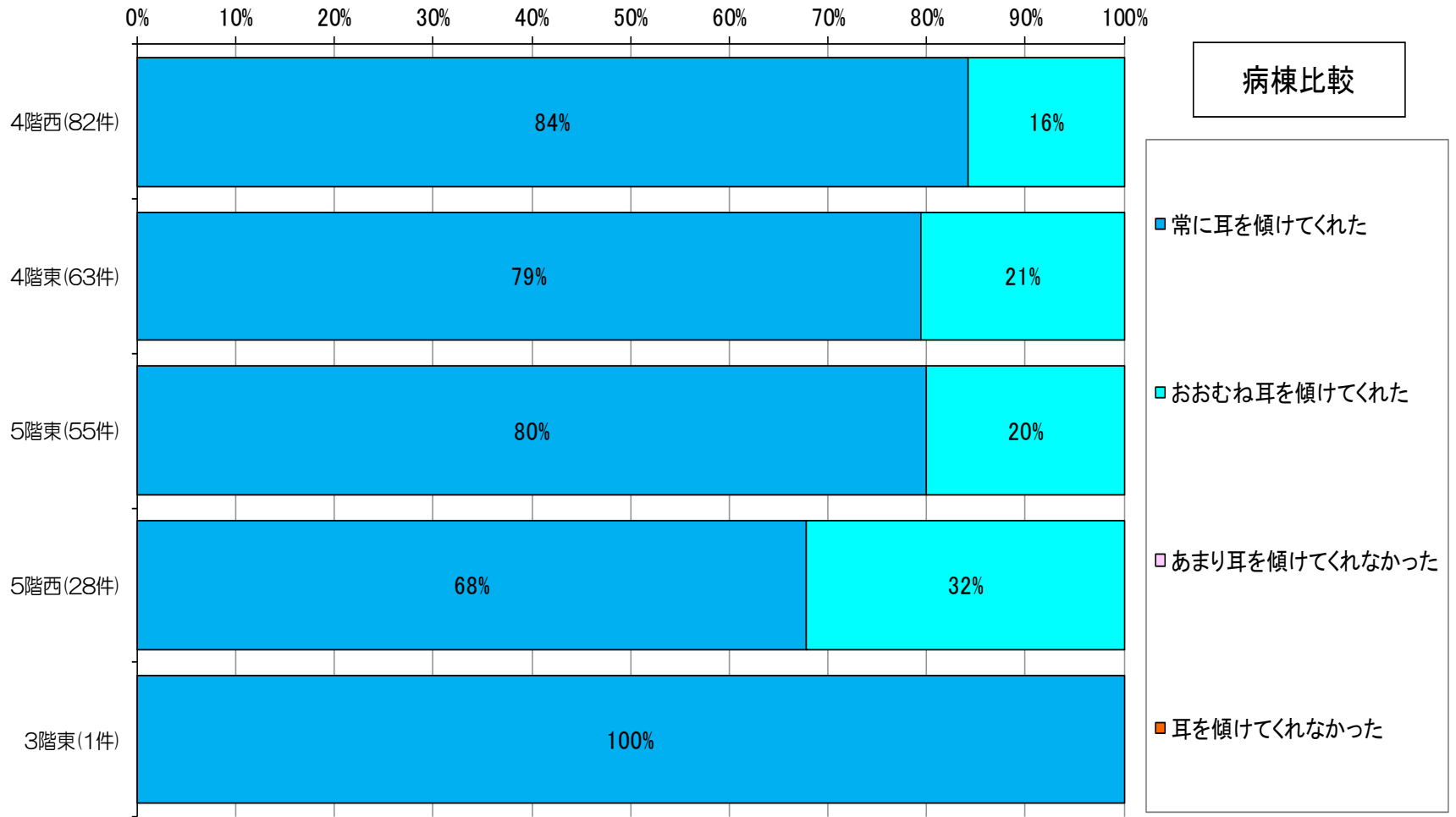
Q14. ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか



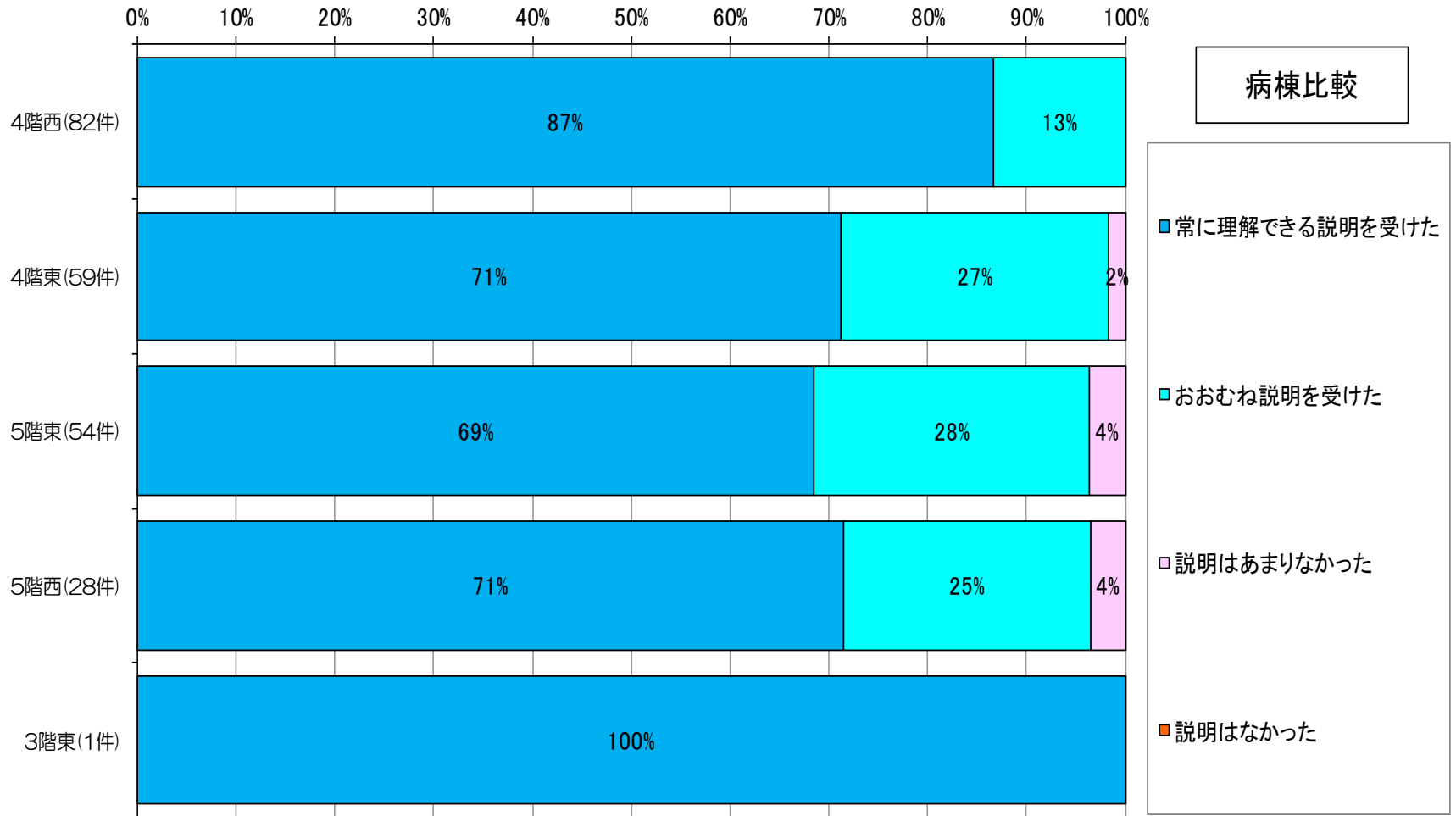
Q11. 入院中、看護師はあなたに敬意を払い、礼儀正しく対応しましたか



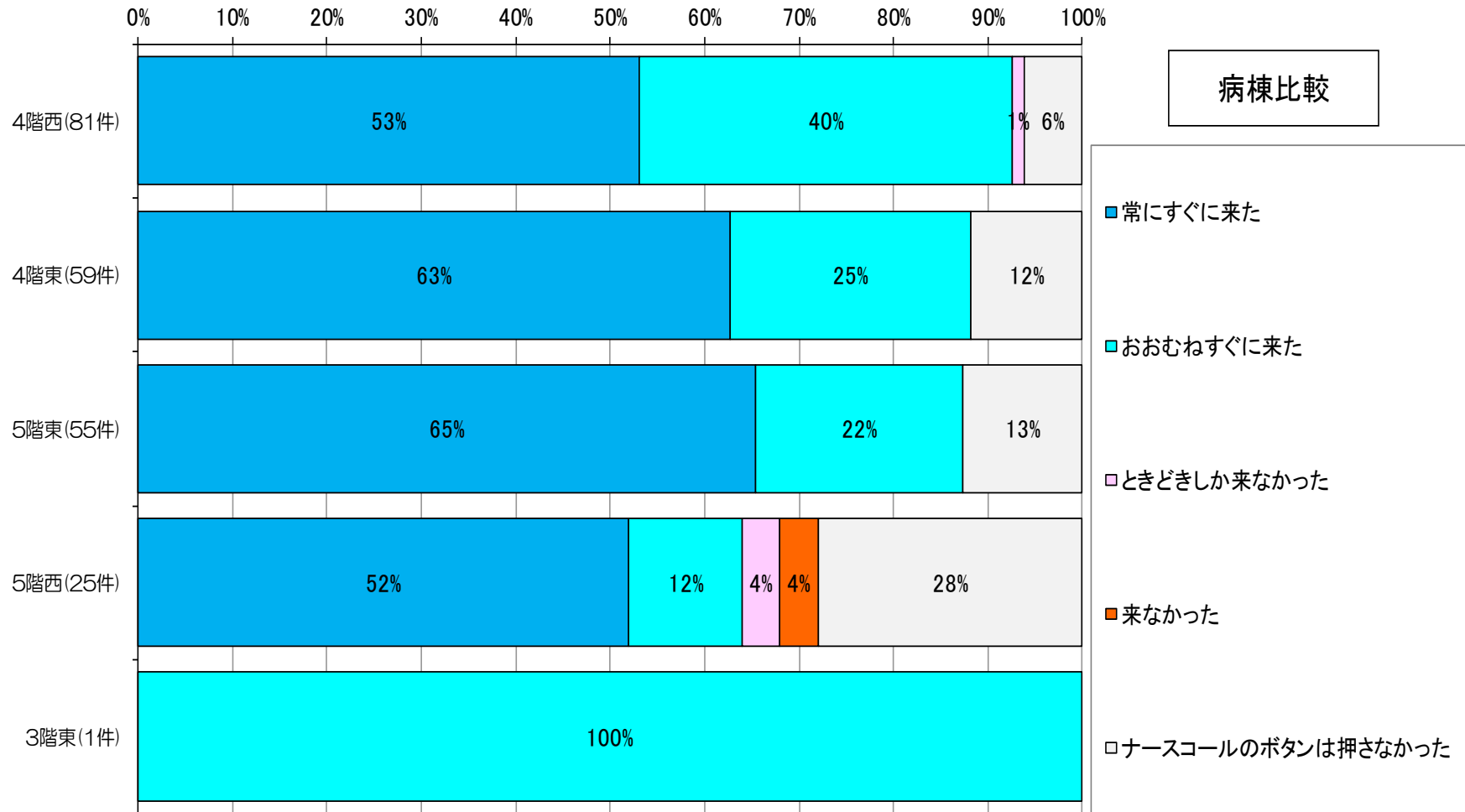
Q12. 入院中、看護師はあなたの不安や要望に耳を傾けましたか



Q13. 検査、治療などに関して、看護師はあなたが理解できるように説明をしましたか



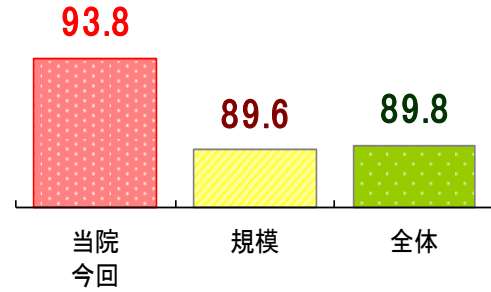
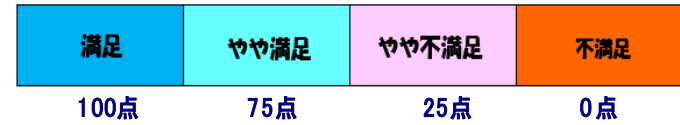
Q14. ナースコールのボタンを押した後、看護師はすぐに来ましたか



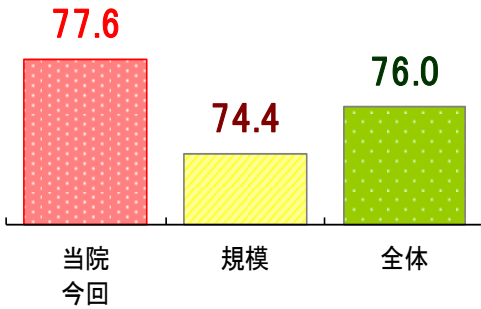
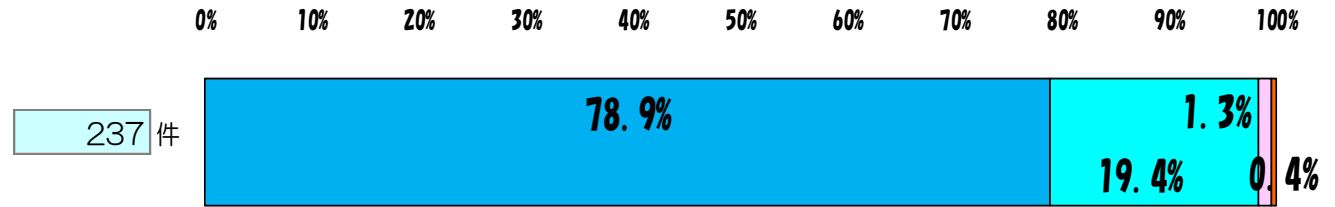
Ⅳ 【病棟の環境】

評点

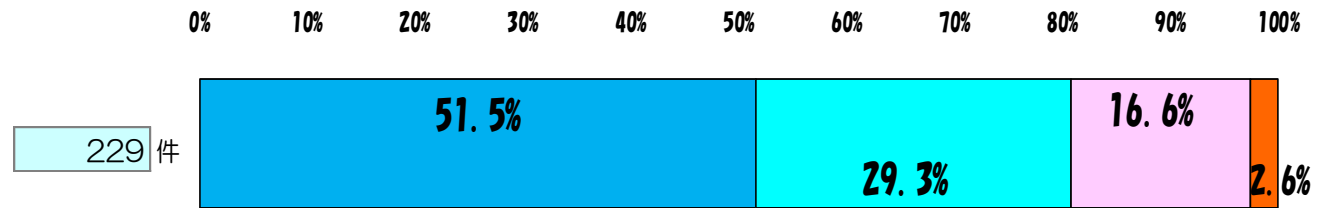
<凡例：有効件数>
評点 n=100



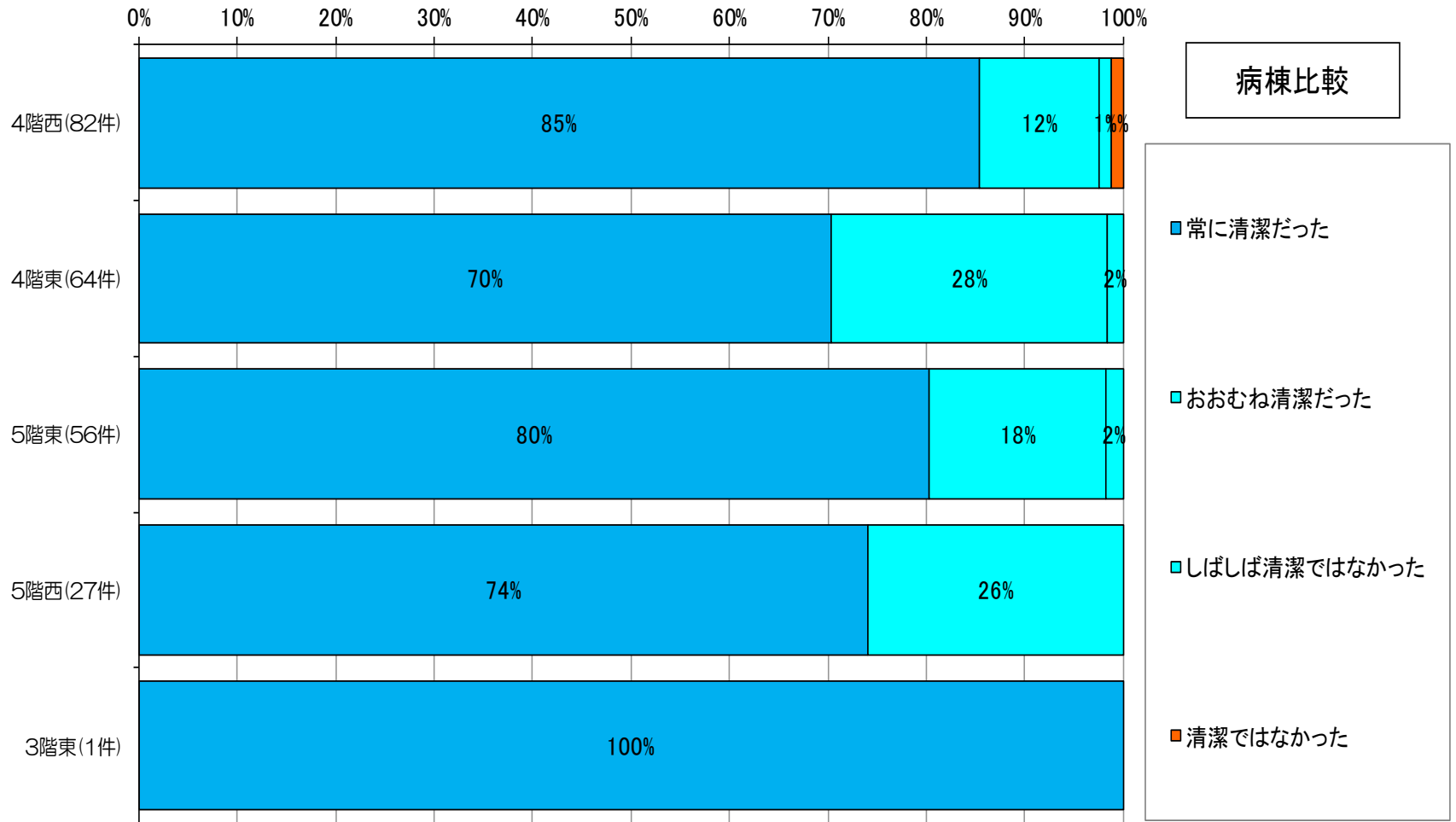
Q15. 病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか



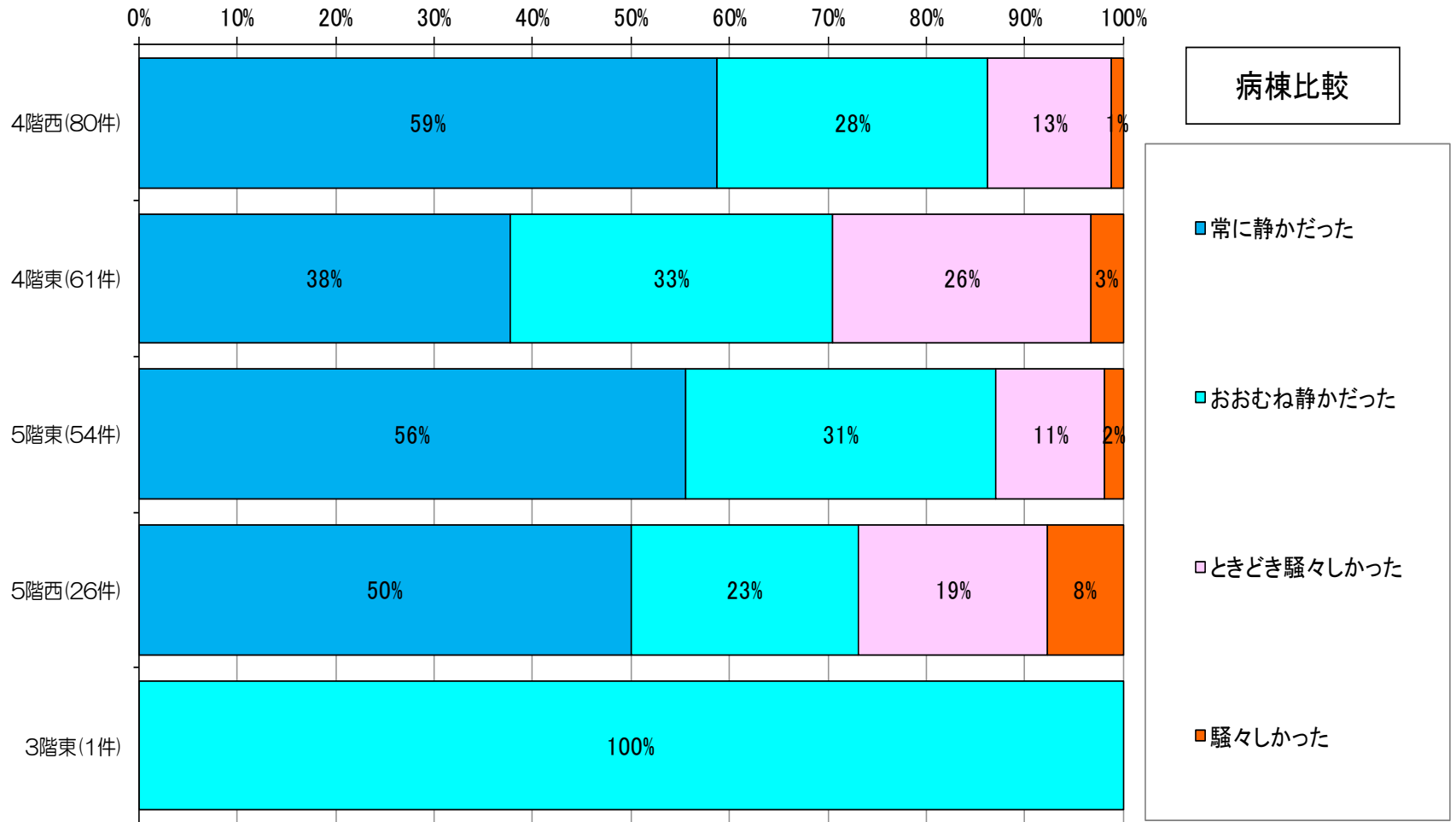
Q16. 夜間、病室の周囲は静かでしたか



Q15. 病室やトイレ、浴室は清潔に保たれていましたか

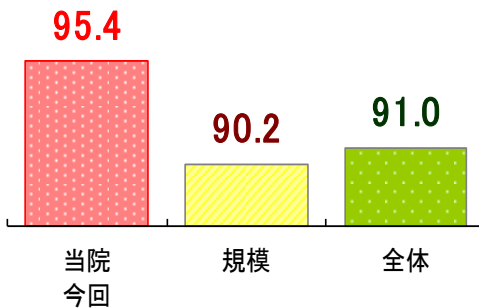
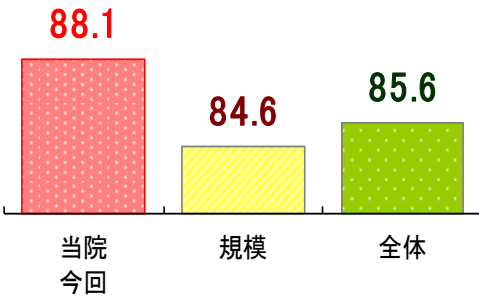
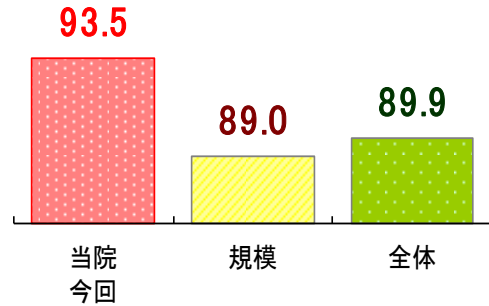


Q16. 夜間、病室の周囲は静かでしたか

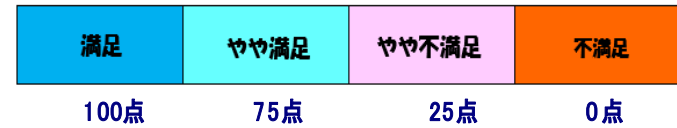


V 【入院中のこと】

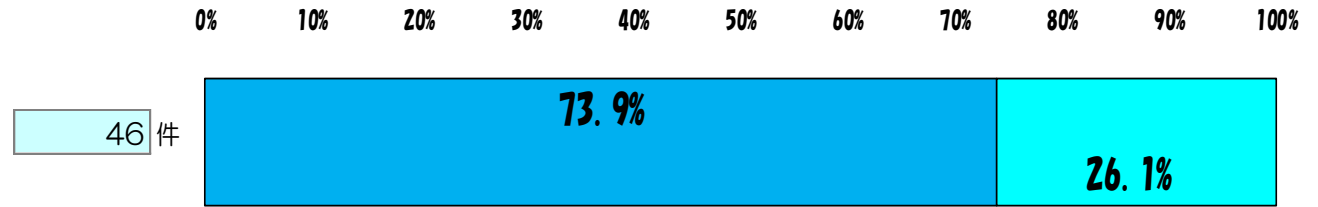
評点



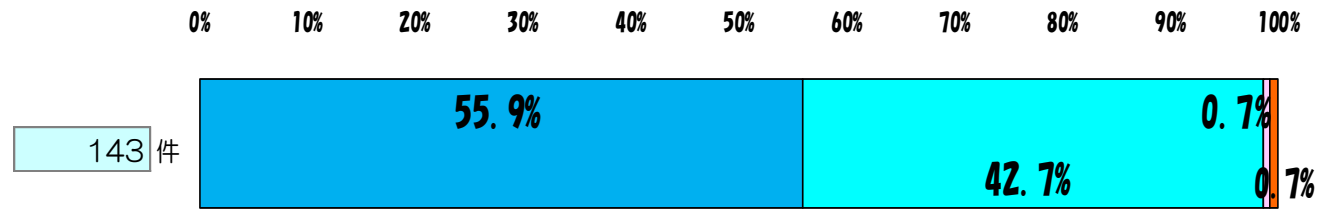
<凡例：有効件数>
評点 n=100



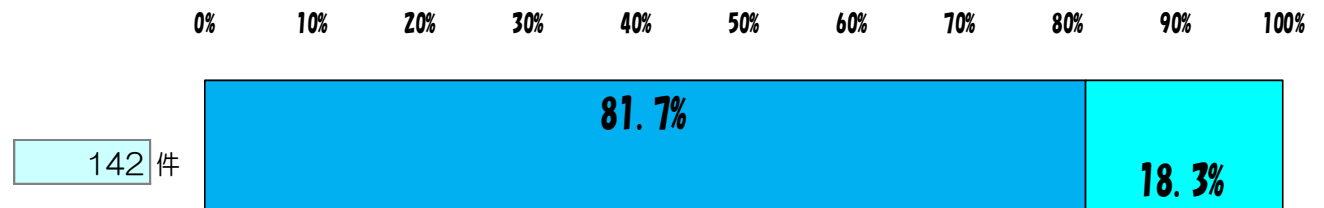
Q18. トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか



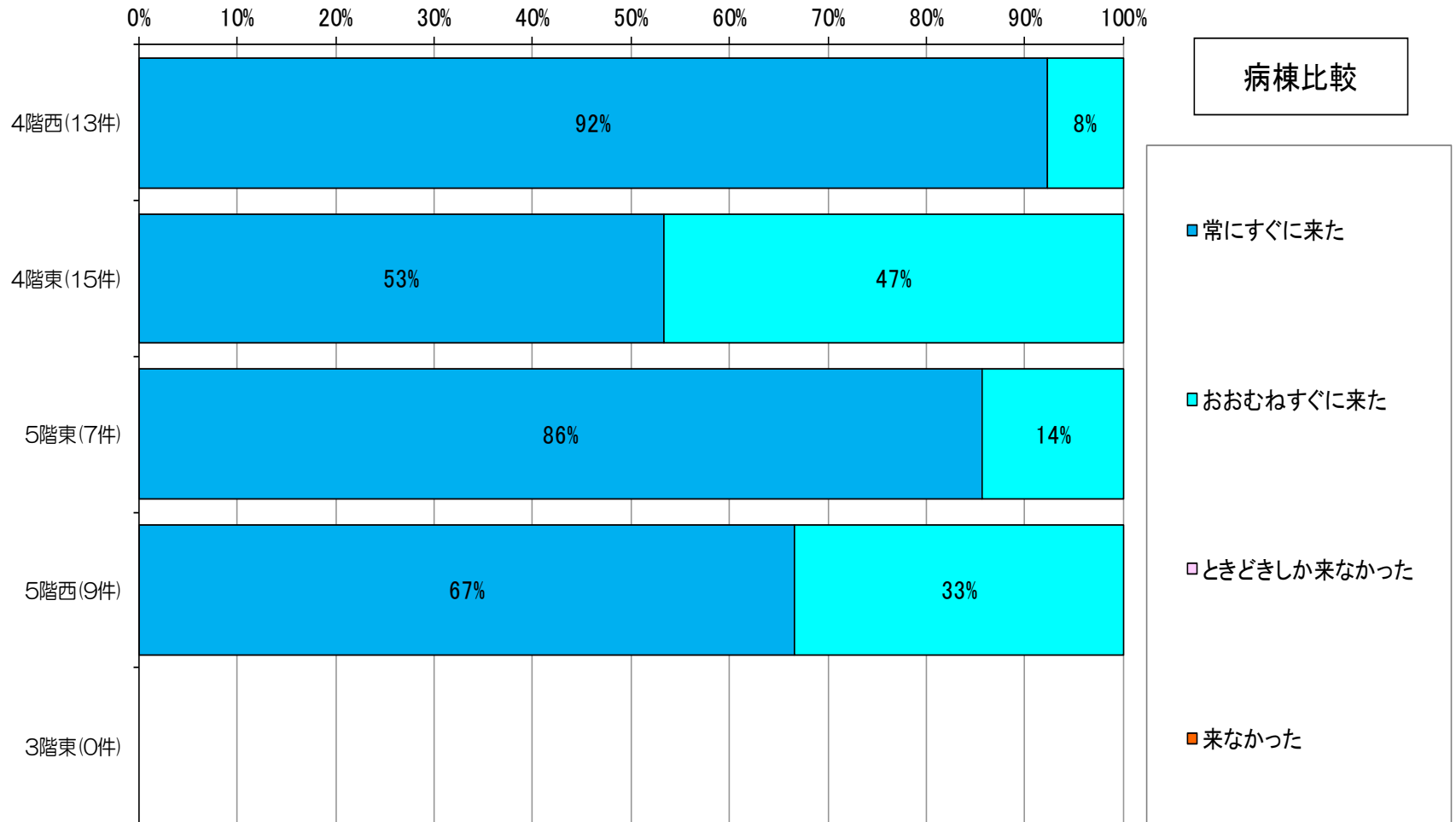
Q20. 入院中の痛みは十分コントロールされていきましたか



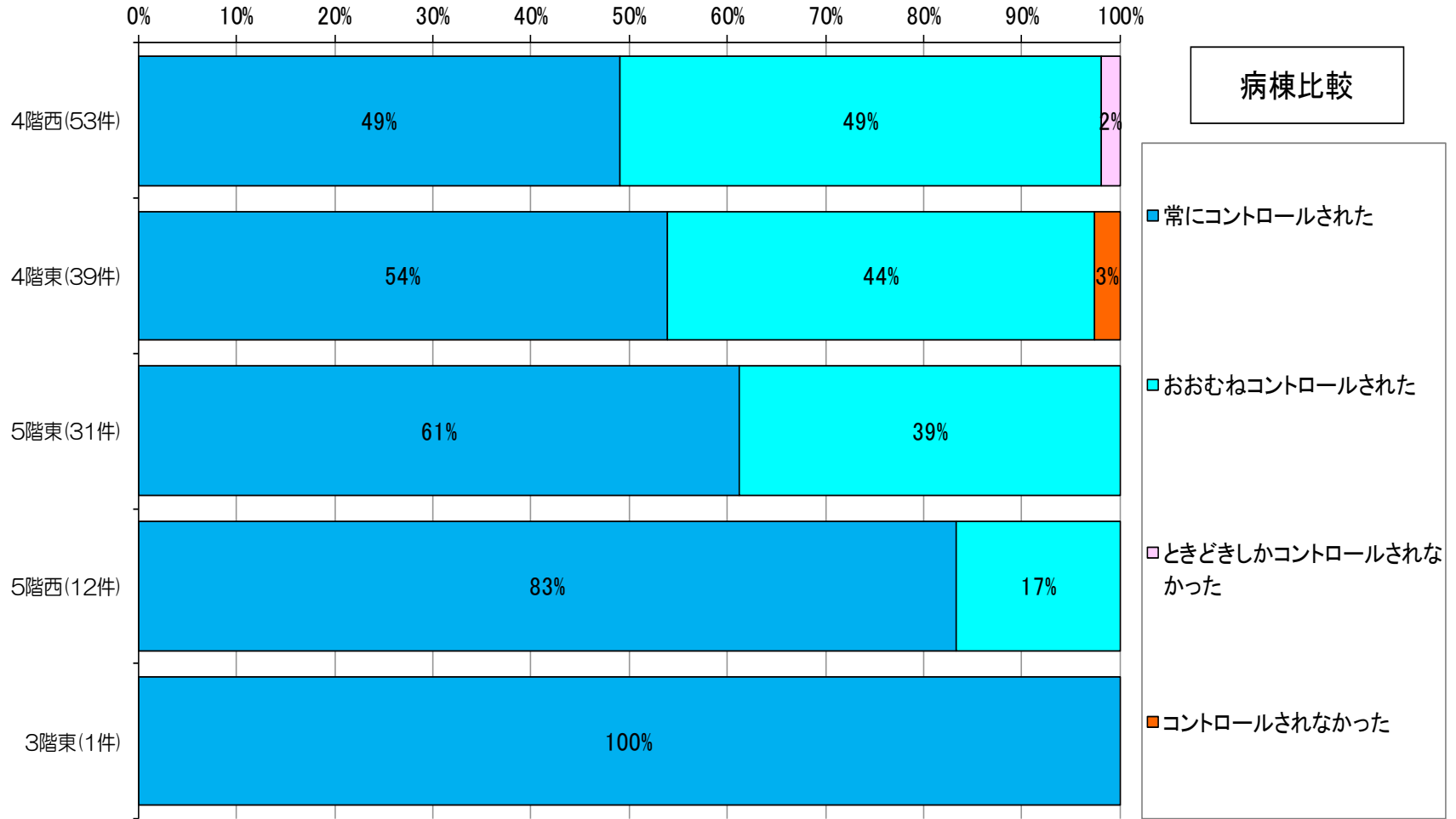
Q21. 病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか



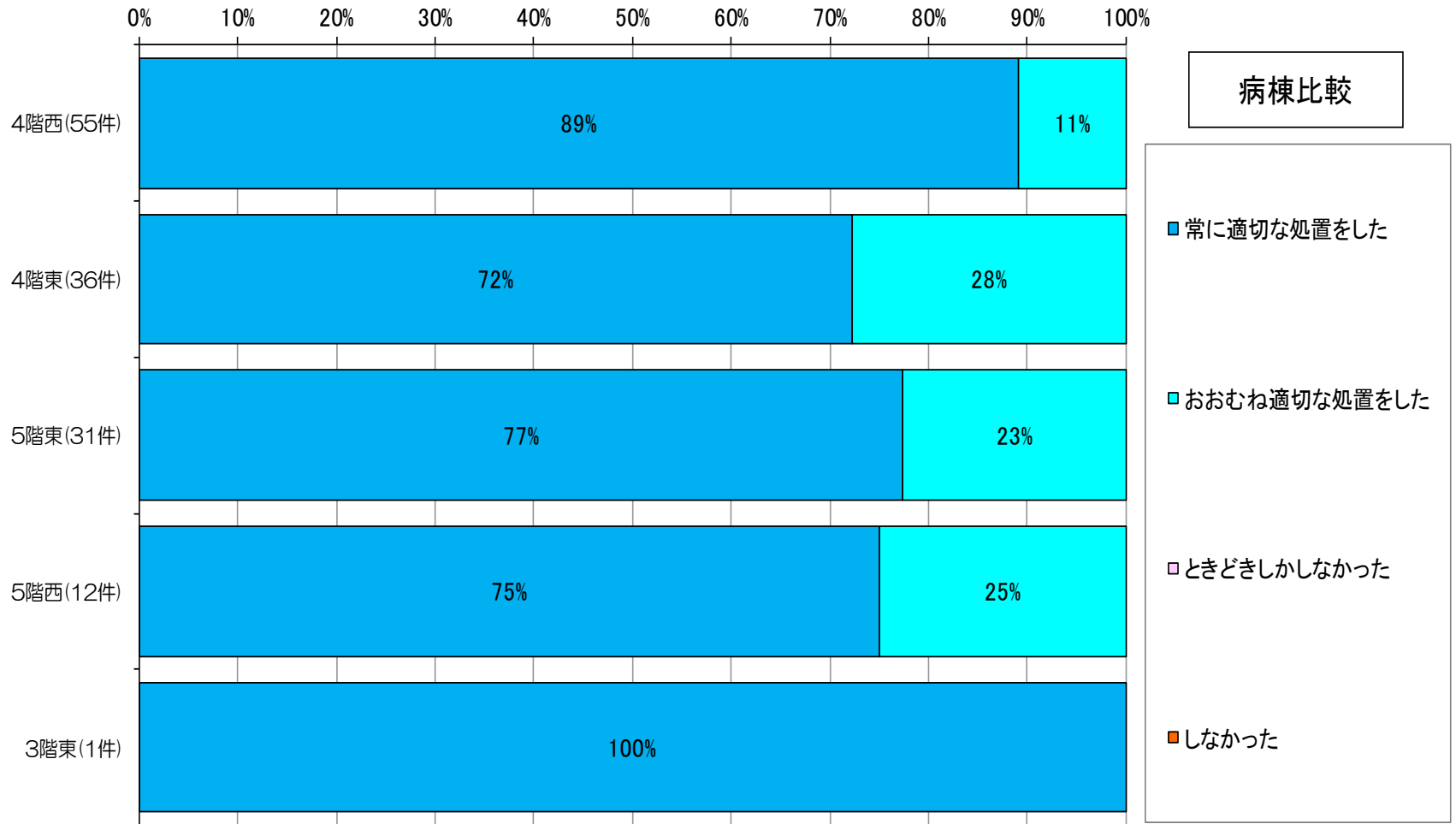
Q18. トイレまたは便器使用時に介助を求めた際、職員はすぐに来ましたか



Q20. 入院中の痛みは十分コントロールされていましたか

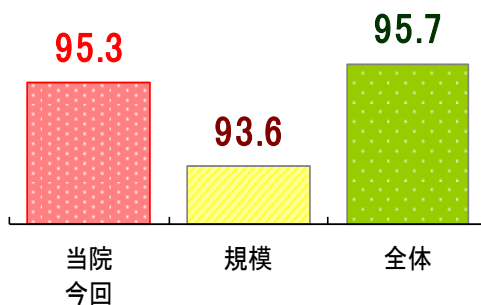
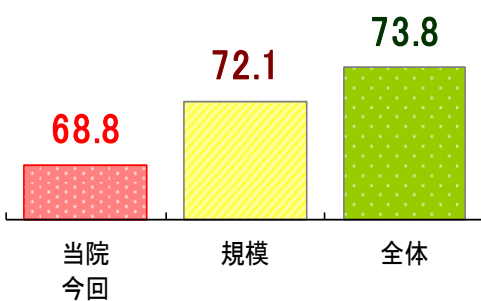
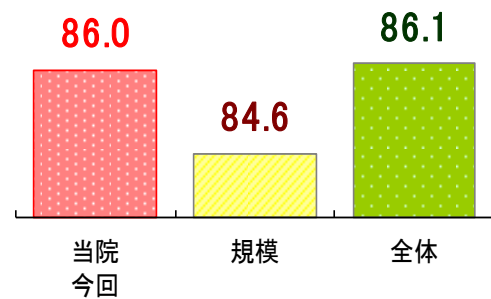


Q21. 病院職員は、痛みの状況にあわせて適切に処置をしましたか



V 入院中のこと

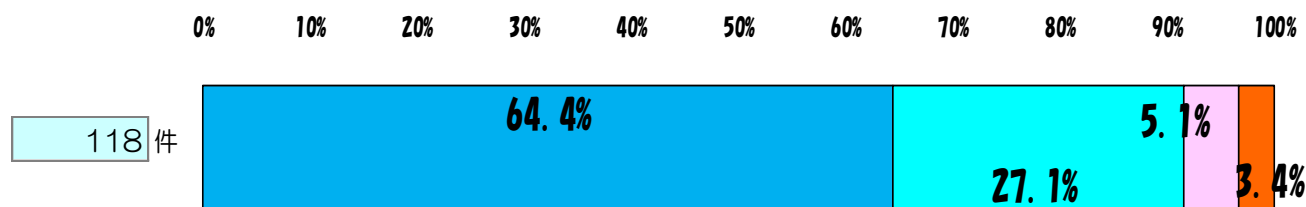
評点



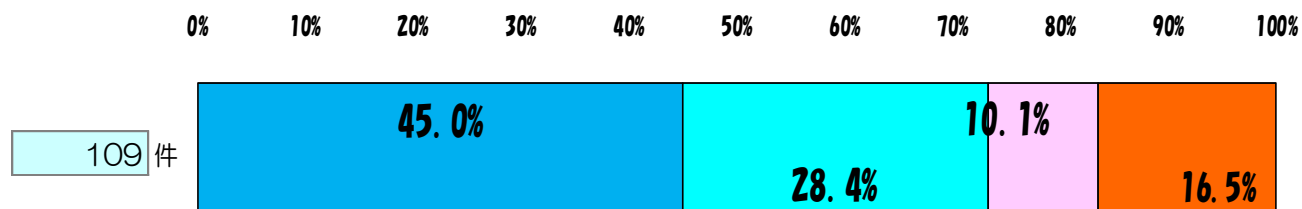
<凡例：有効件数>
 評点 n=100



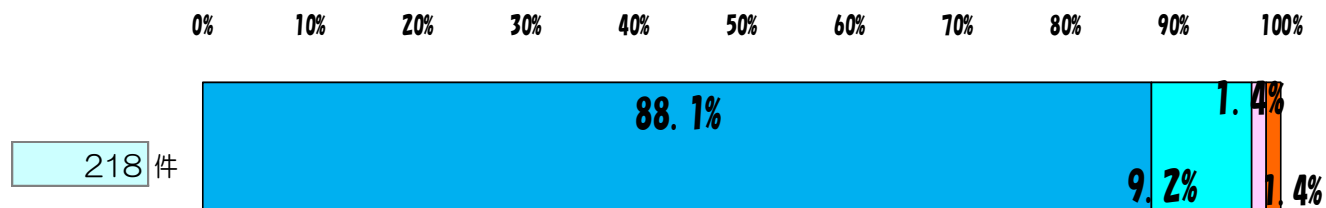
Q23. 新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか



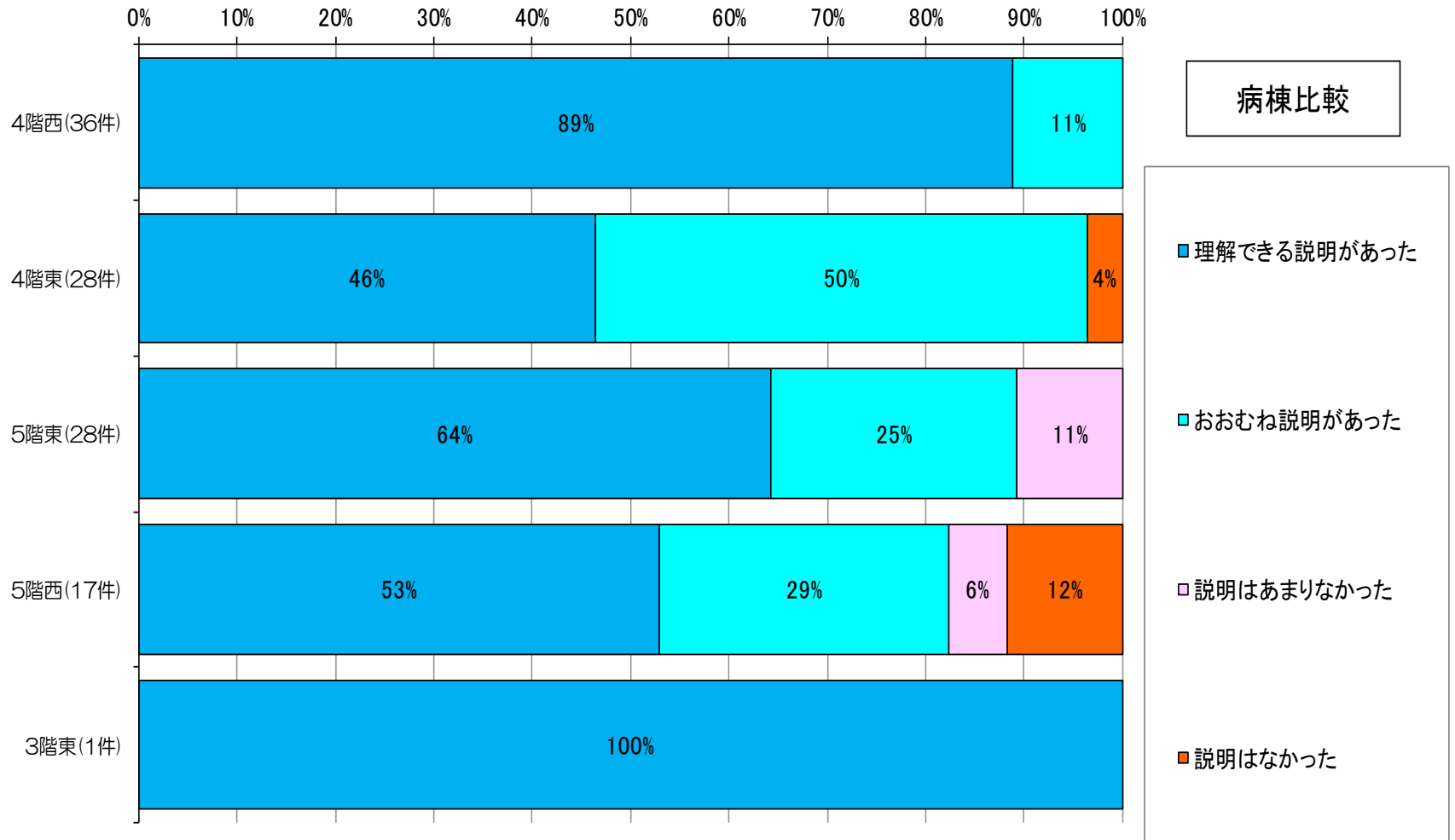
Q24. 新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか



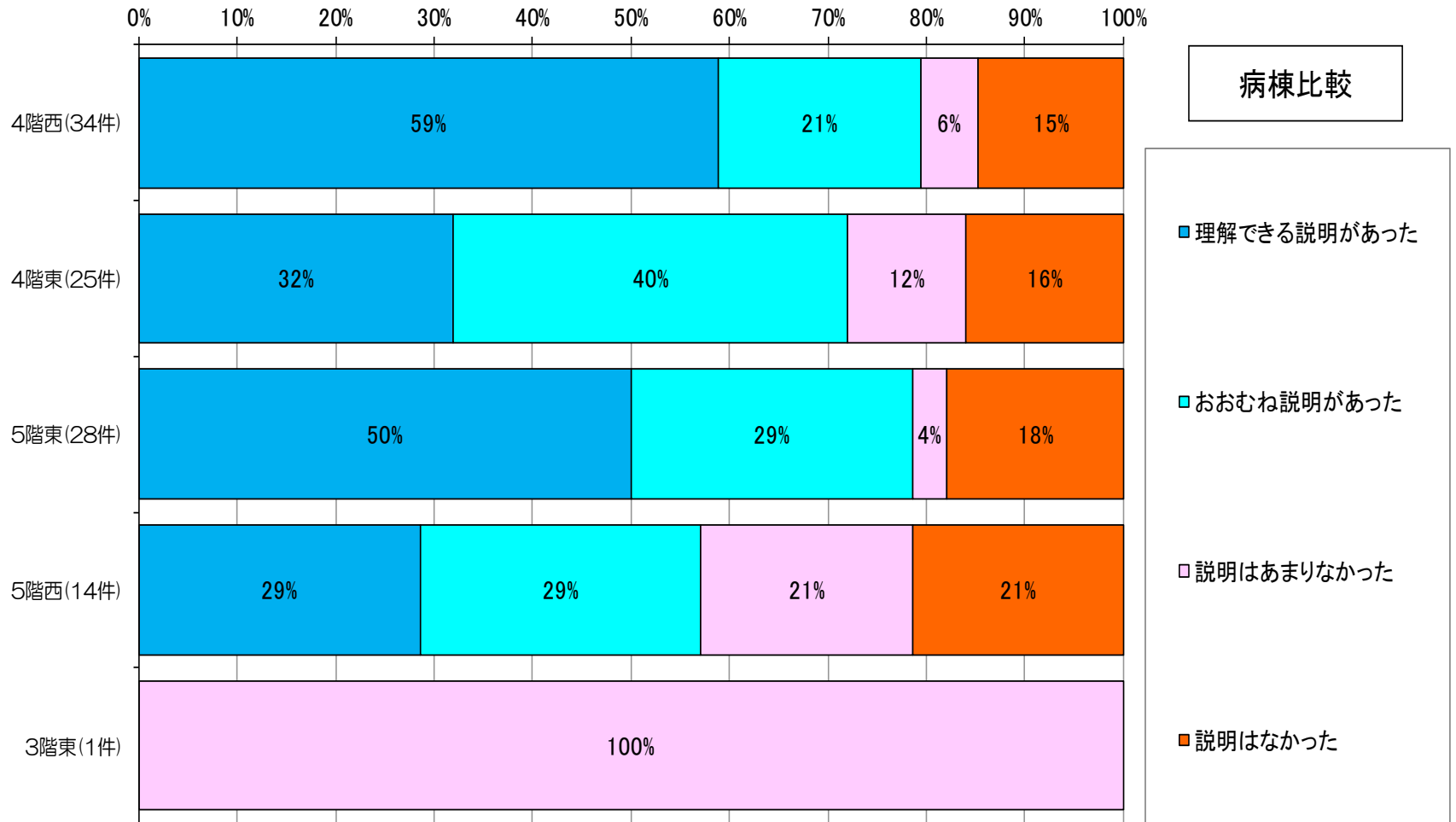
Q25. 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか



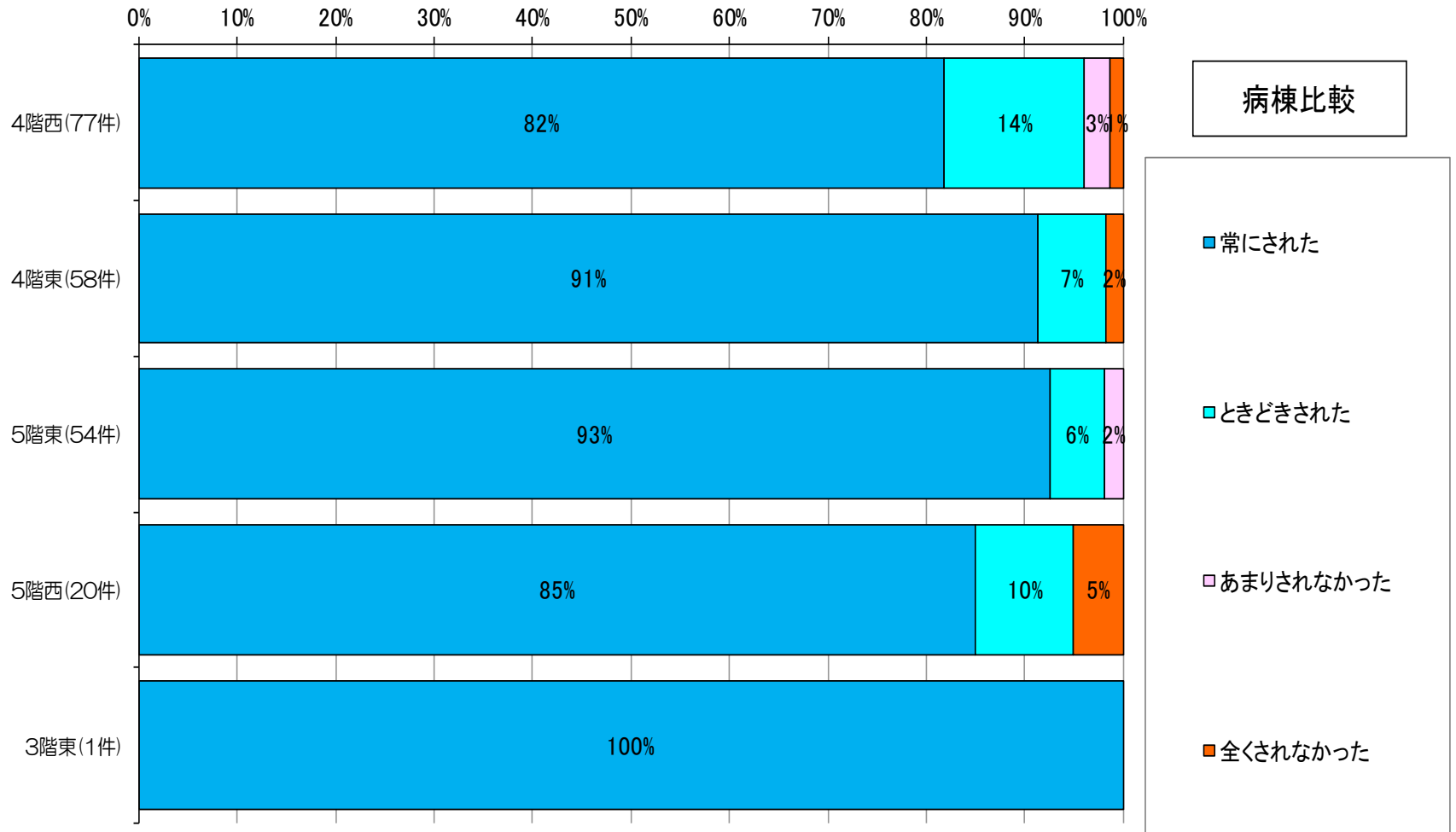
Q23. 新しい薬を使う前に、職員から何のための薬か説明がありましたか



Q24. 新しい薬を使う前に、職員から薬の副作用について説明がありましたか

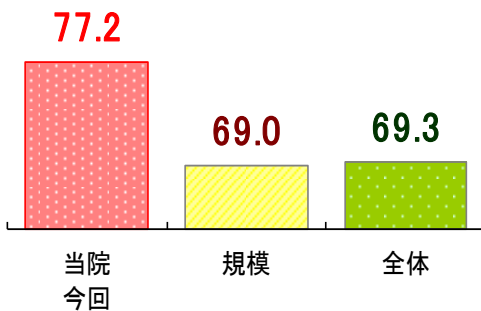
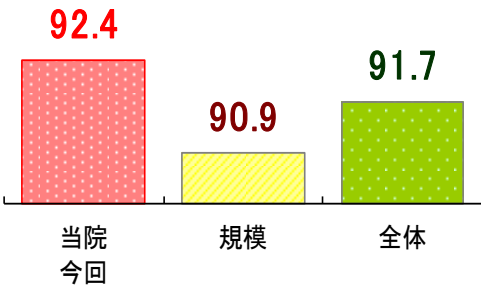
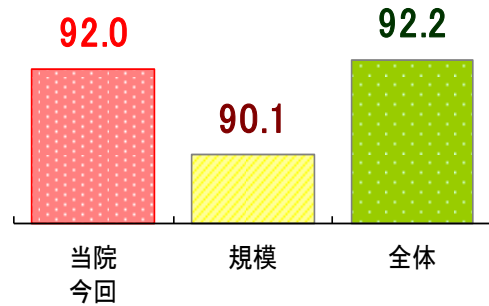


Q25. 診察や治療、検査の前にフルネームと生年月日、または患者IDのうち2つ以上の識別子を用いて本人確認をされましたか

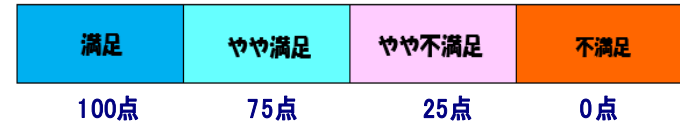


V 入院中のこと

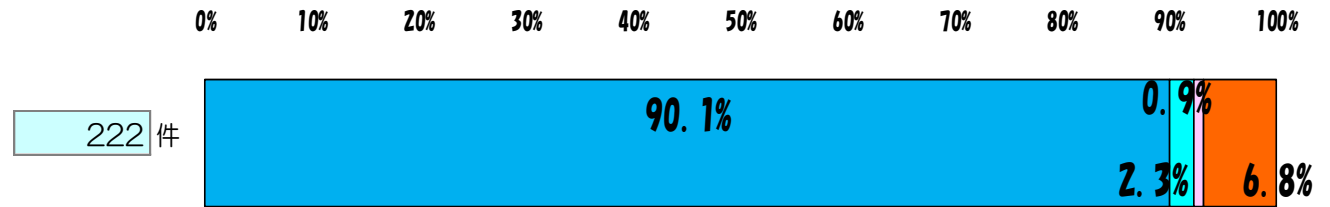
評点



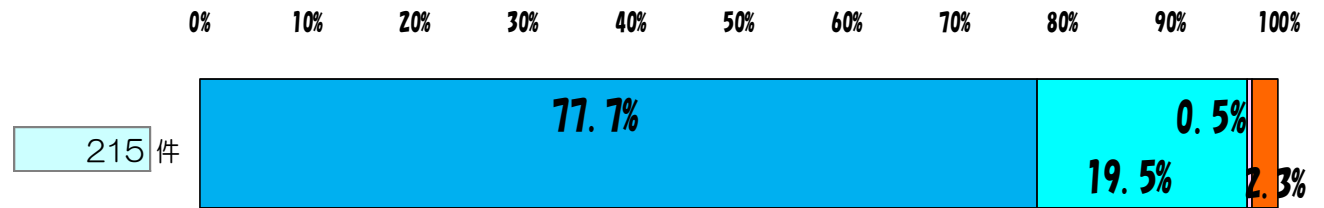
<凡例：有効件数>
評点 n=100



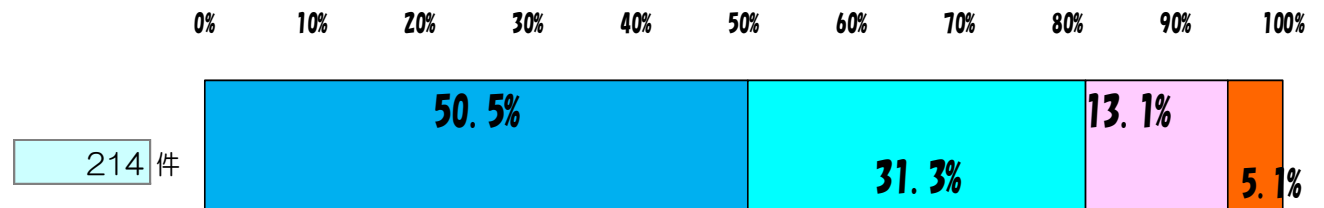
Q26. 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか



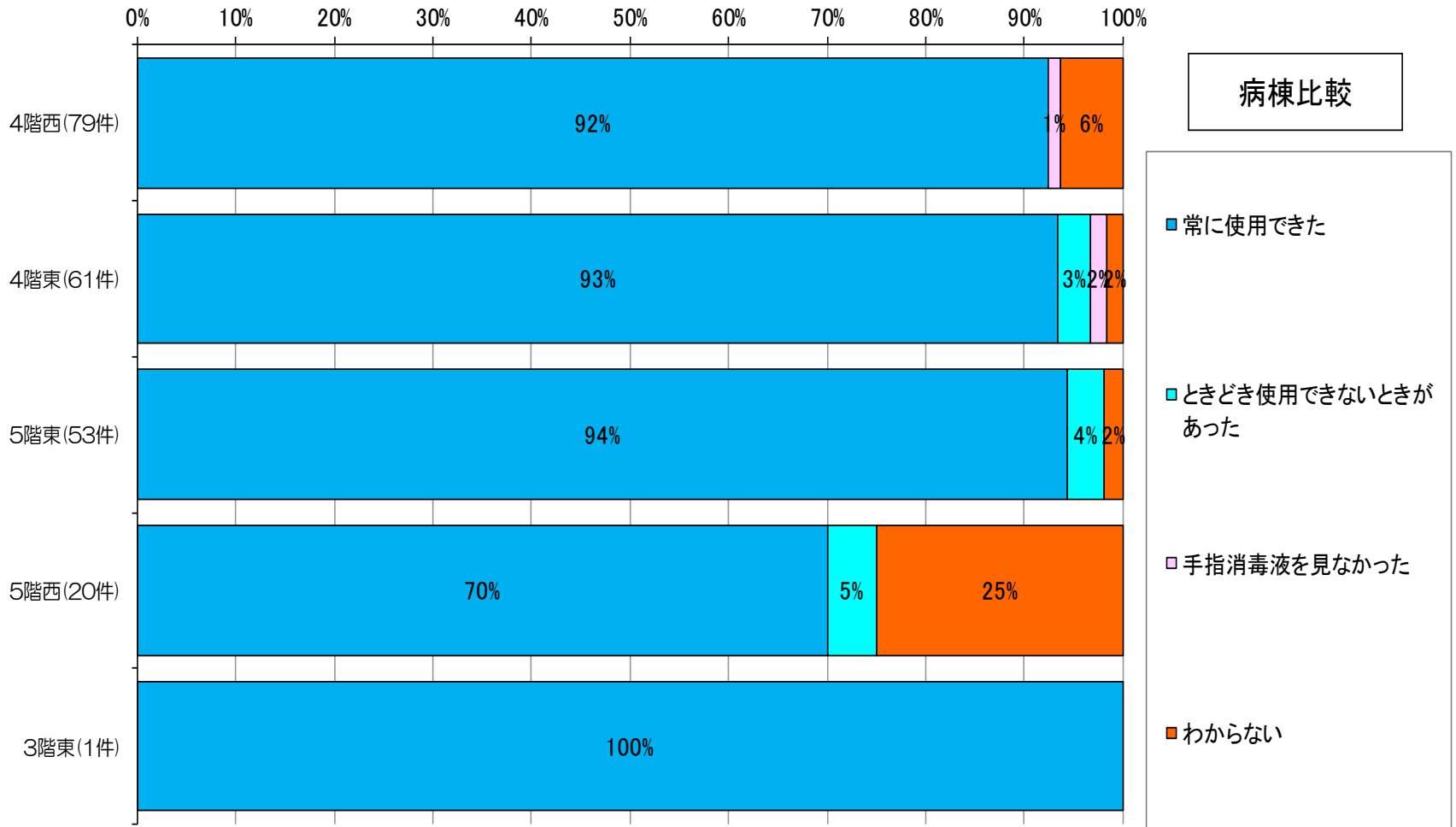
Q27. 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか



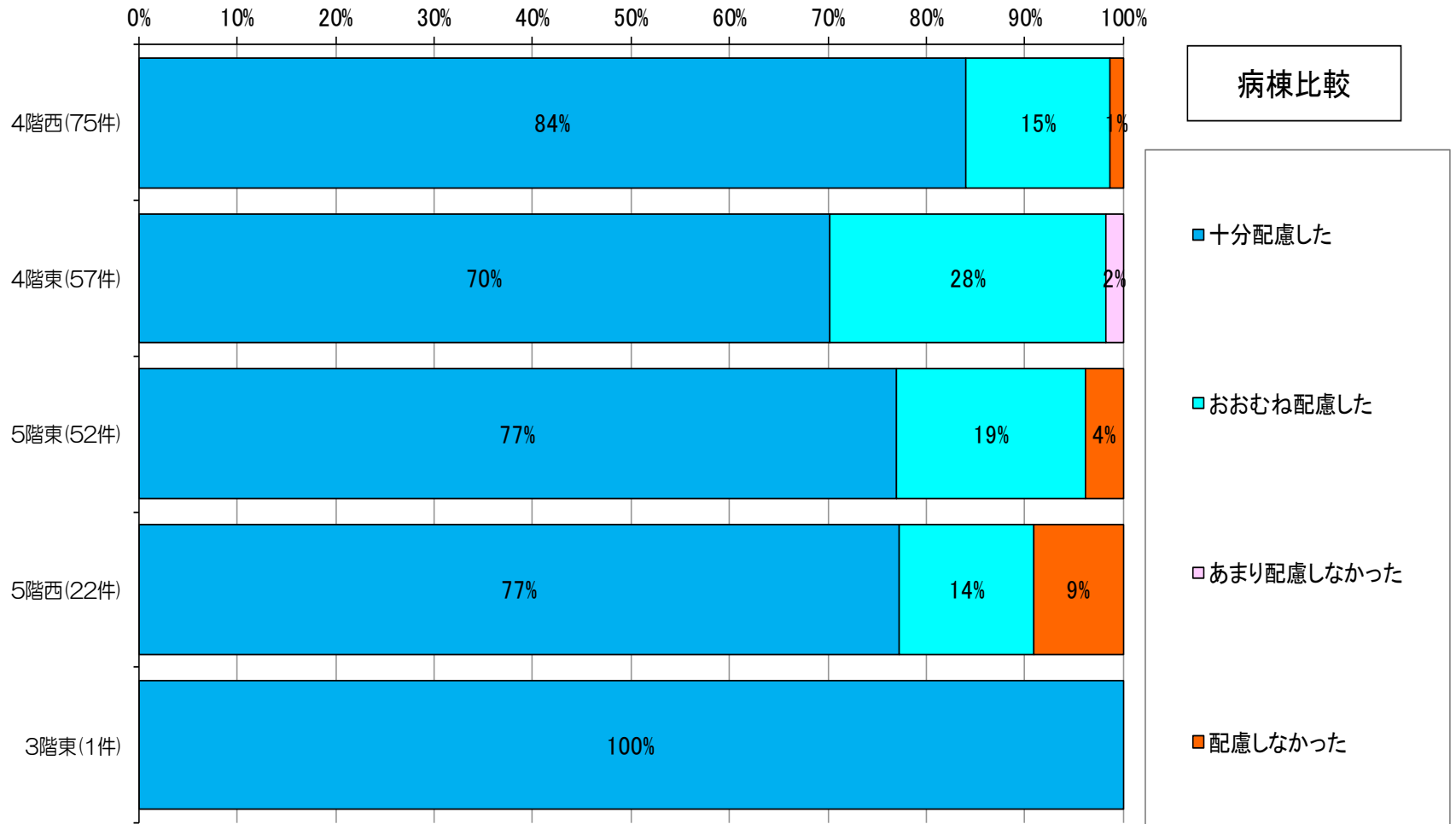
Q28. 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか



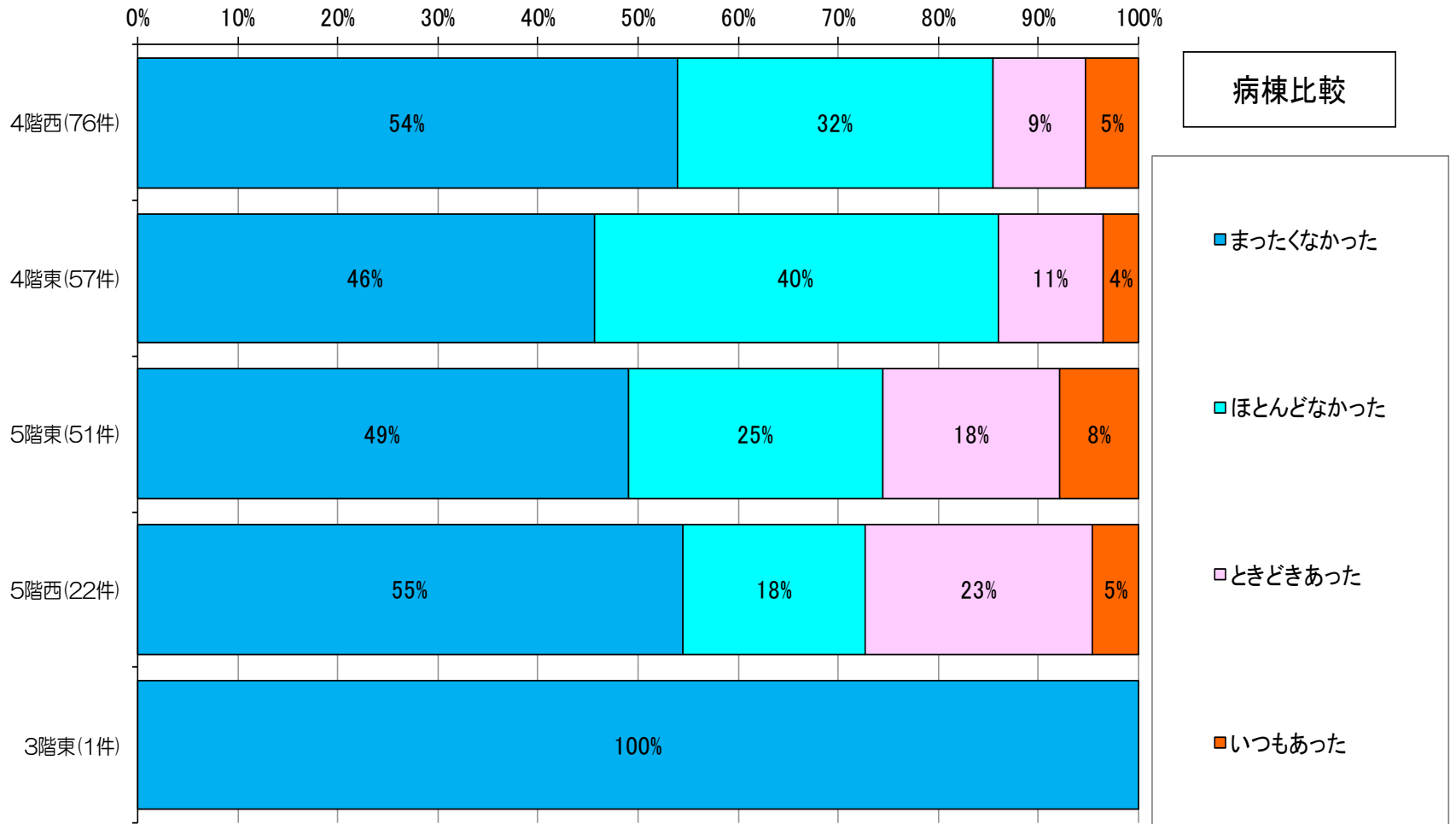
Q26. 手指消毒液は常に使用できる状態になっていましたか



Q27. 治療や検査の説明をする際、職員はあなたのプライバシーに配慮していましたか



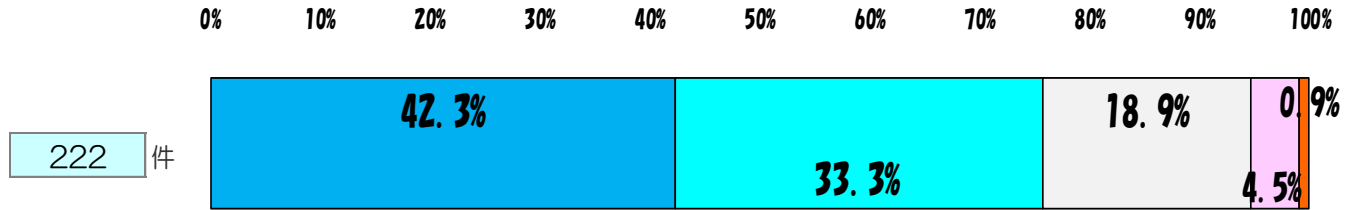
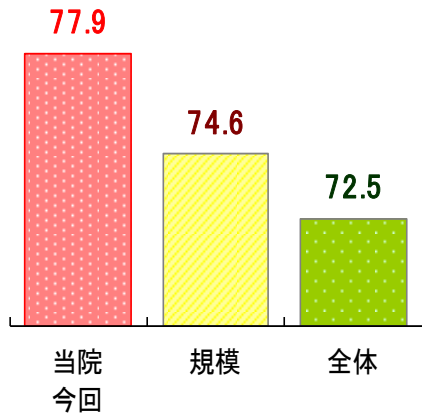
Q28. 伝えられる情報が職員によって異なっているという経験がありましたか



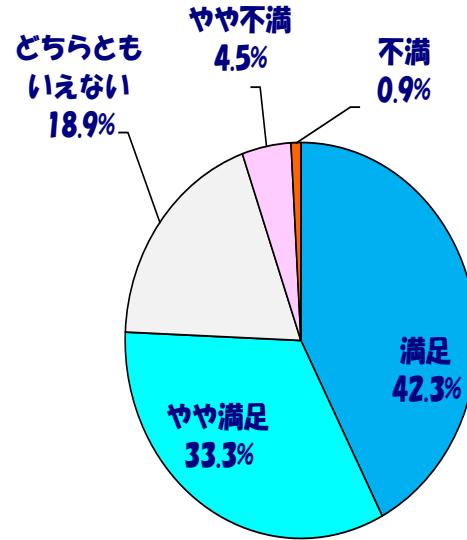
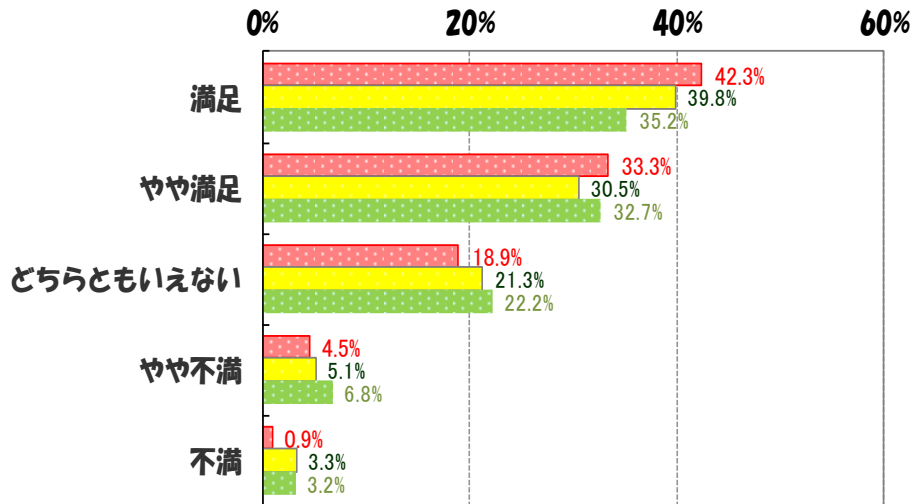
評点

VI 【食事】

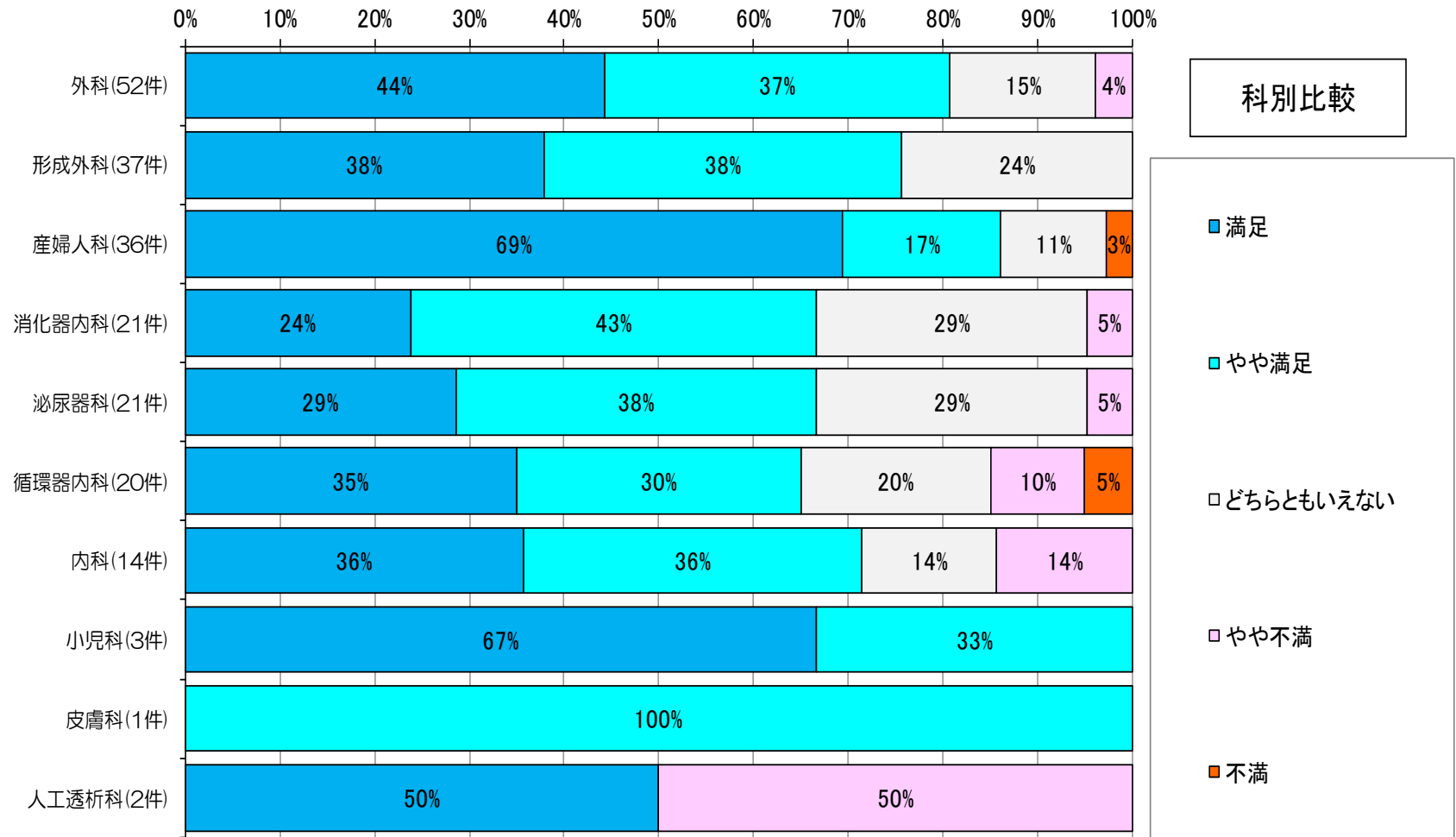
Q29. 食事全体の満足度はいかがでしたか



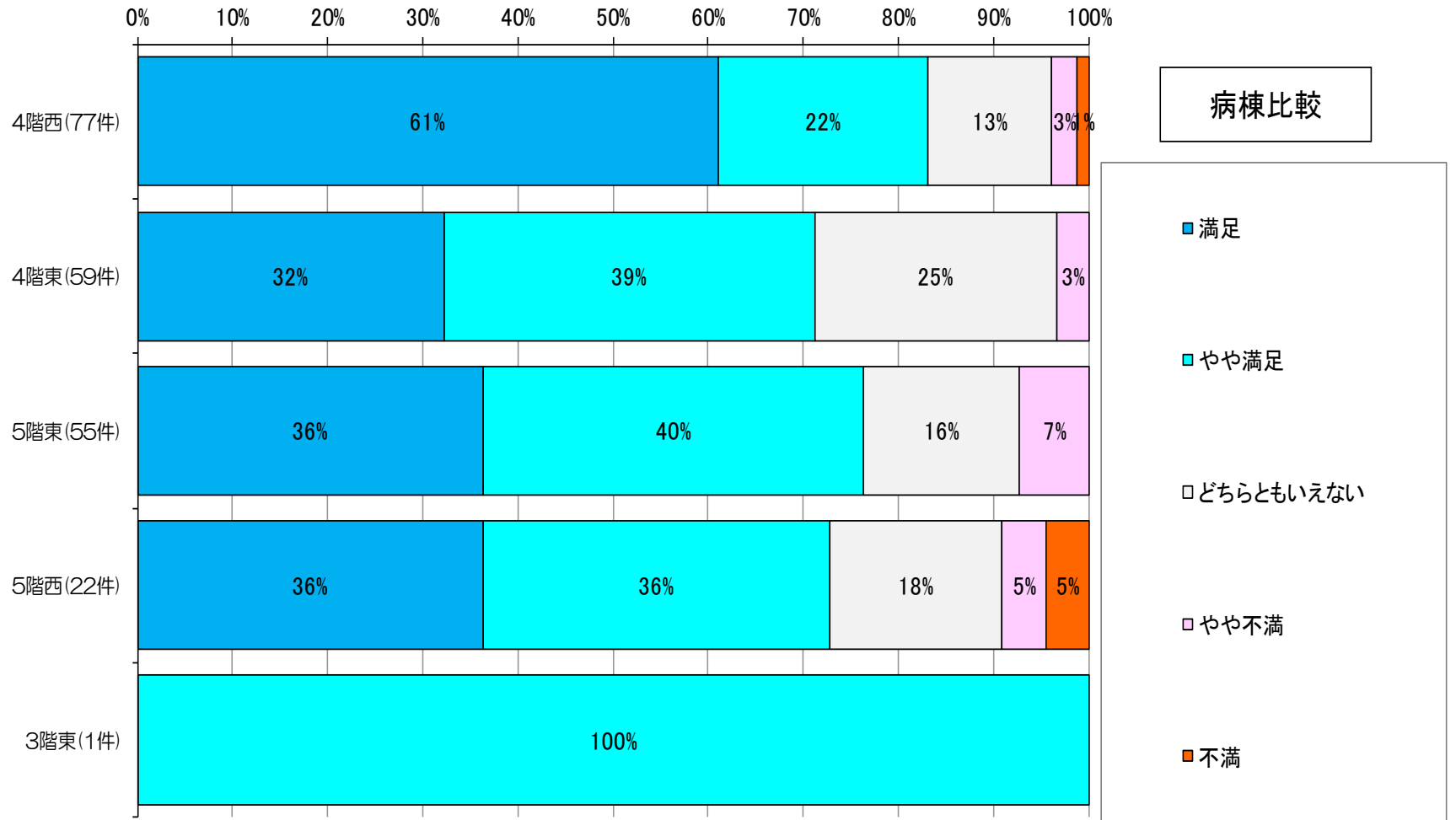
1段	: 当院 今回	222 件
2段	: 同規模病院	2,564 件
3段	: 調査全病院	13,198 件



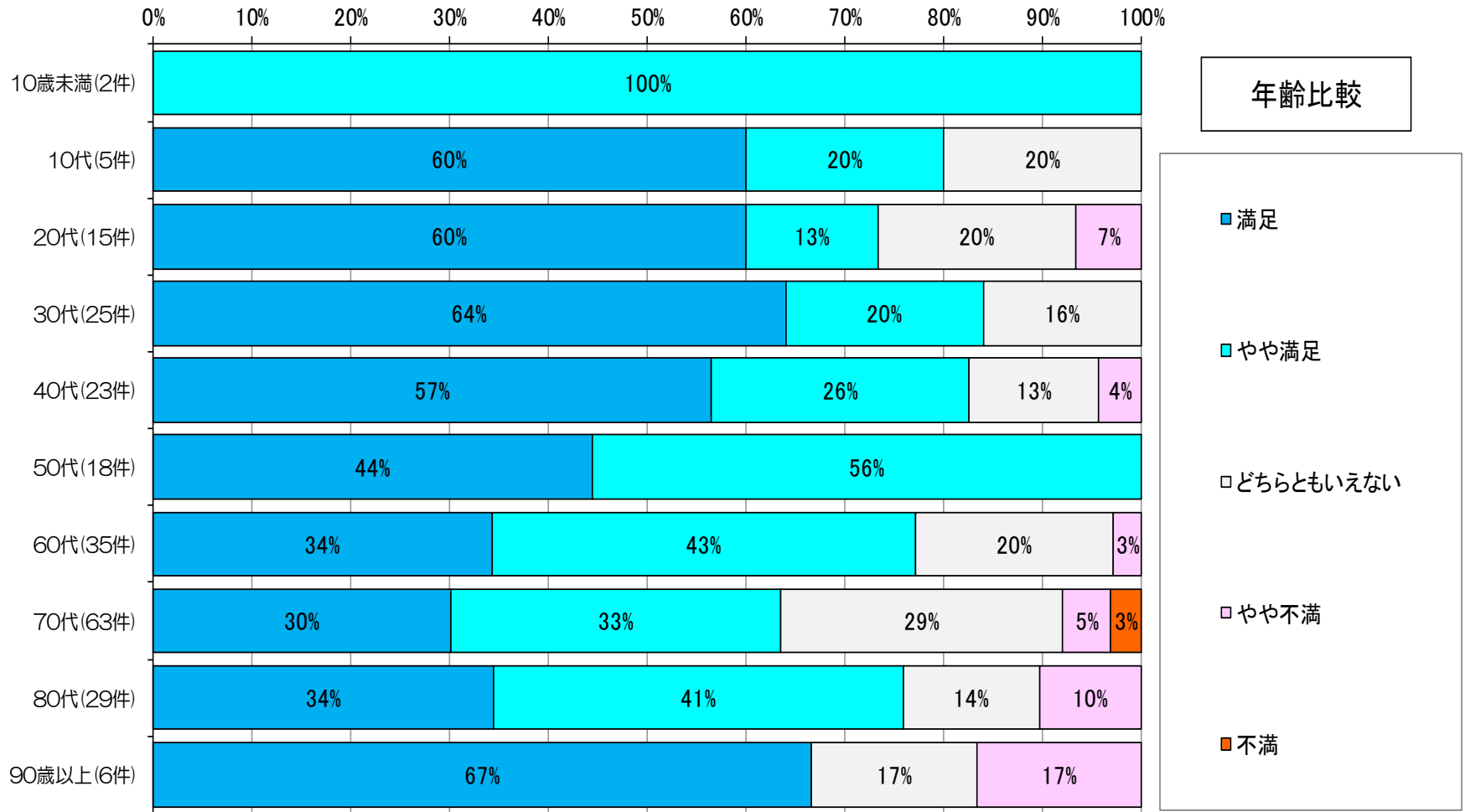
Q29. 食事全体の満足度はいかがでしたか



Q29. 食事全体の満足度はいかがでしたか



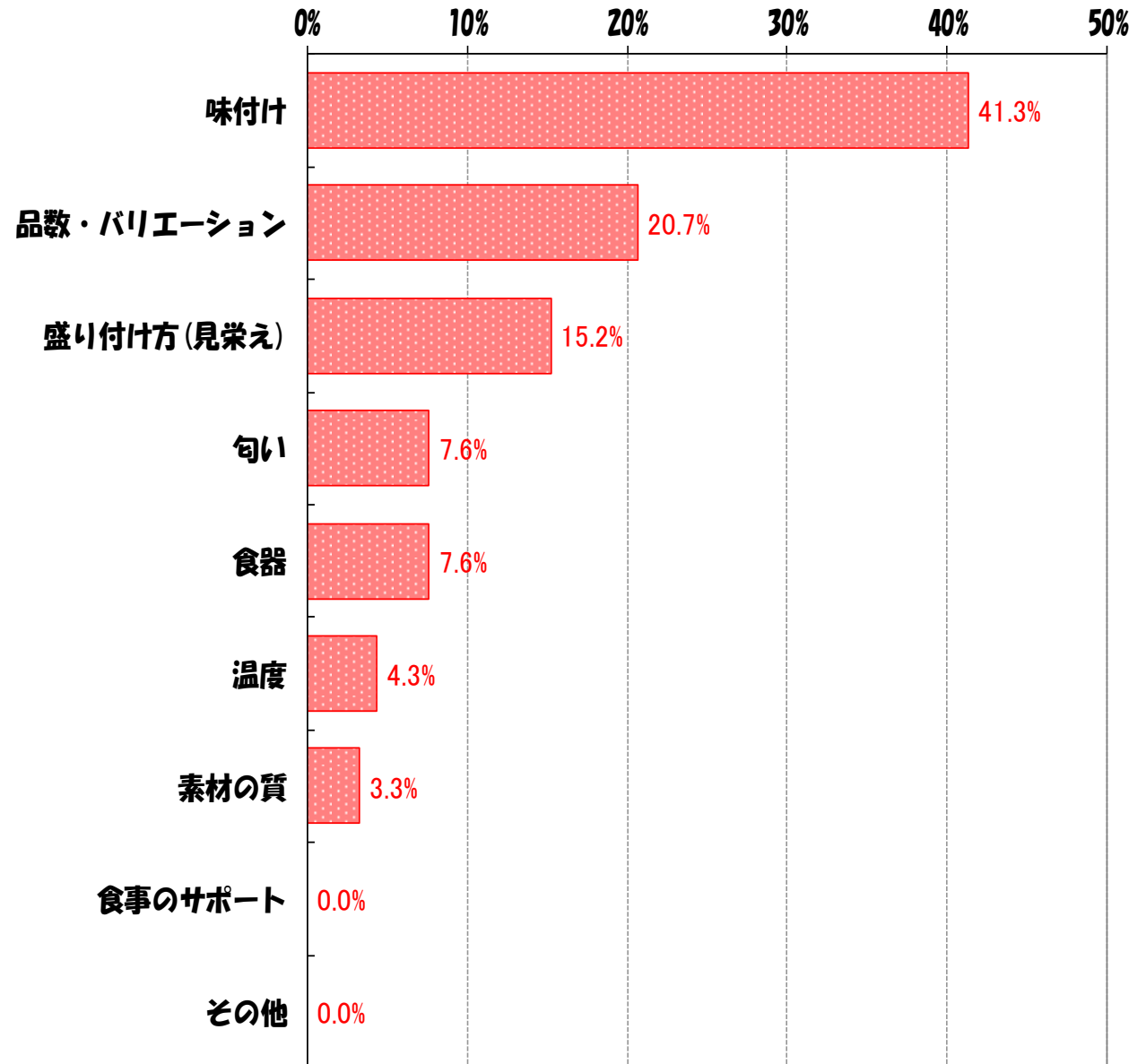
Q29. 食事全体の満足度はいかがでしたか



VI 【食事】 Q30. 食事に関して改善した方がよいと思う項目を教えてください。

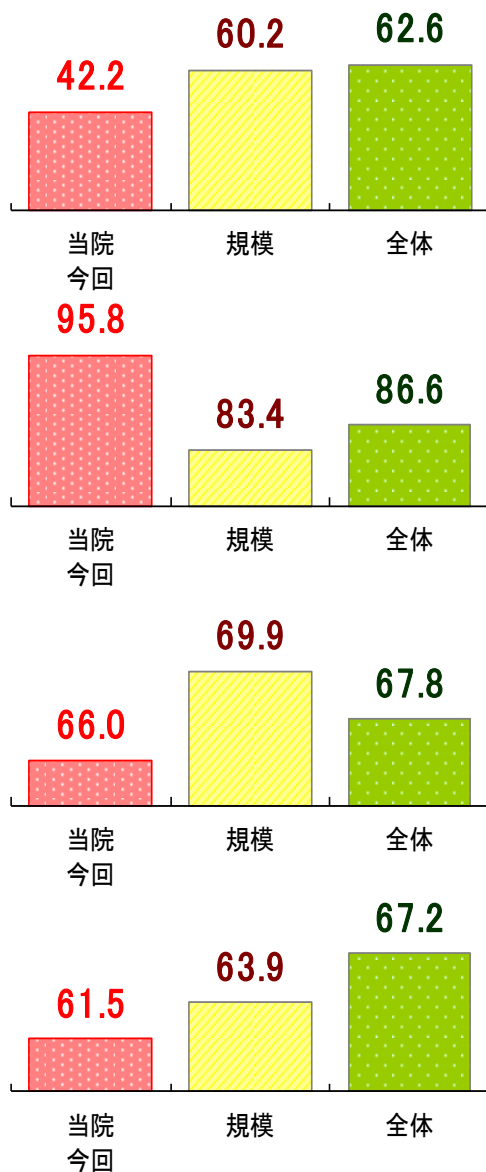
※複数選択可

有効件数： 92 件



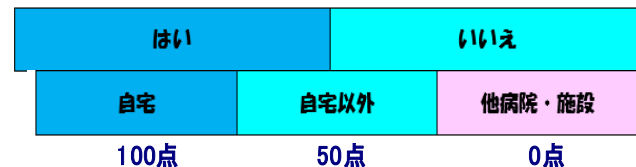
VII 【退院時のこと】

評点



<凡例：有効件数>

評点 n=100



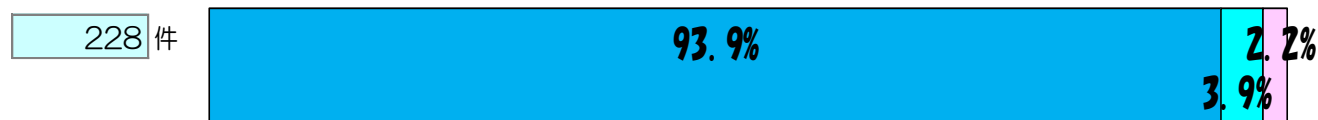
Q31. 退院日までに入院費用の提示を受けましたか

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



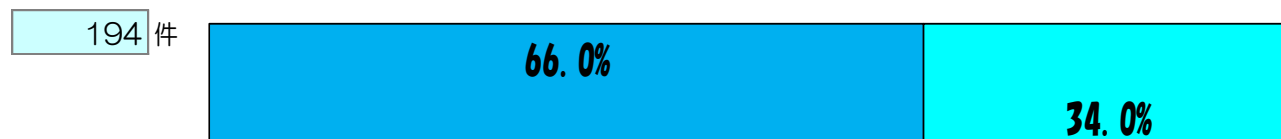
Q32. 退院後はどちらに帰りますか

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



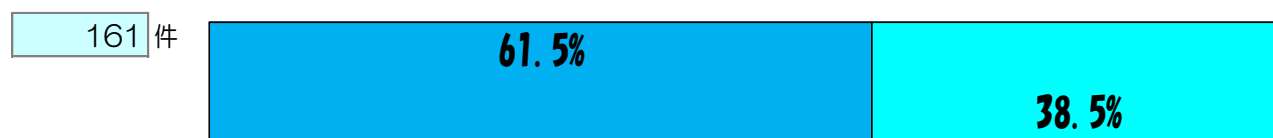
Q33. 退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師または他の病院職員と話をする機会がありましたか

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

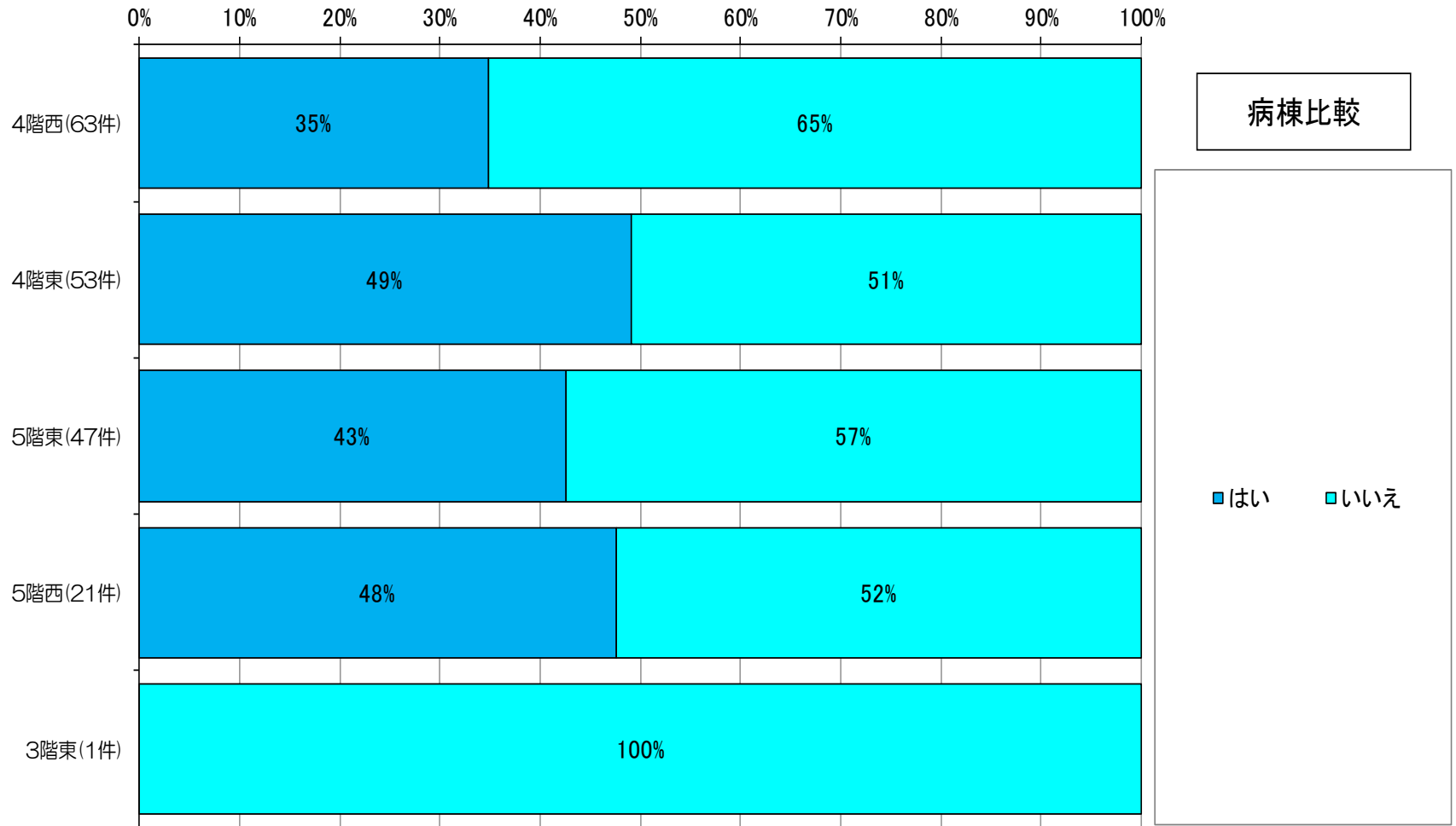


Q34. 退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか

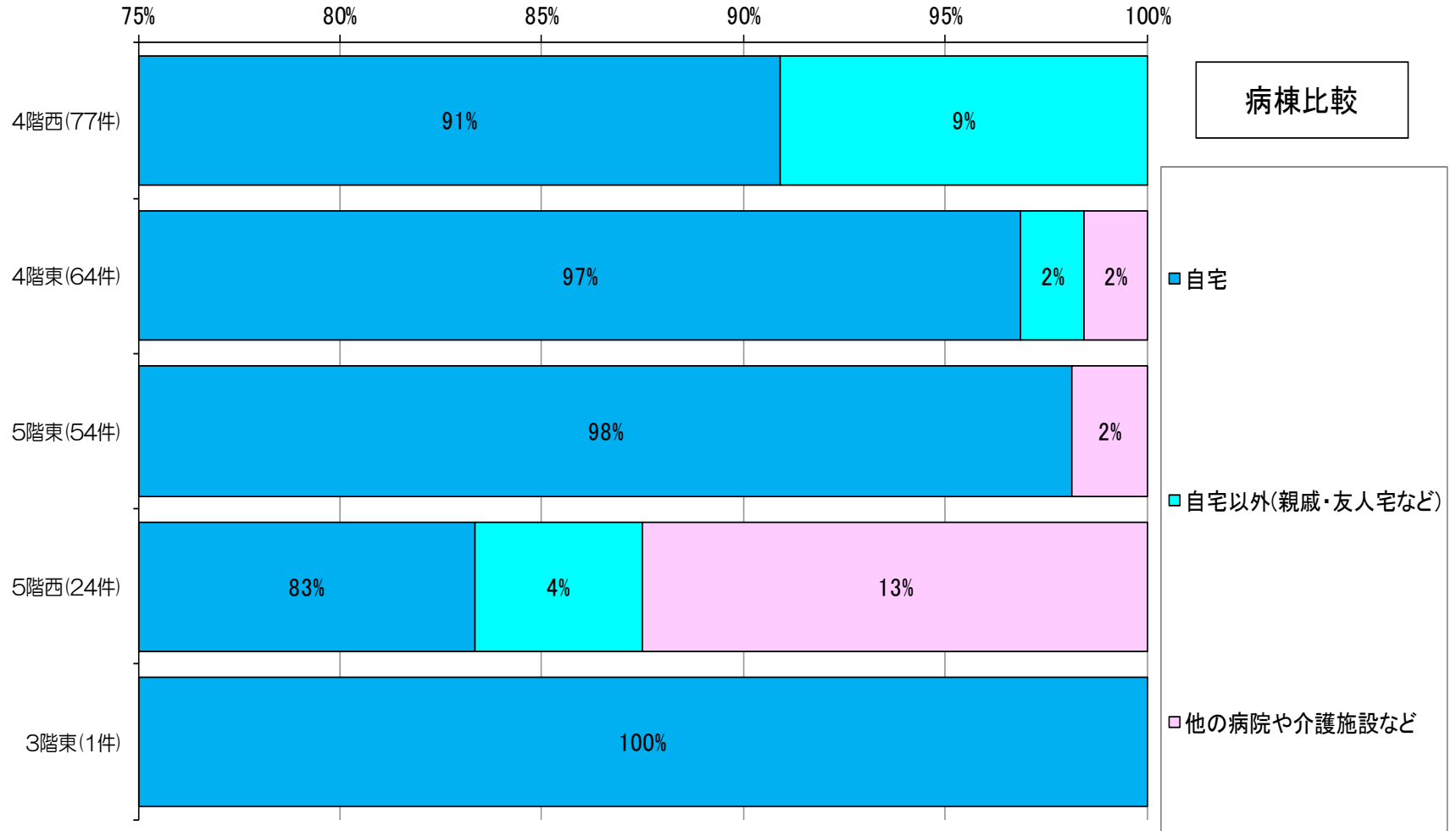
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



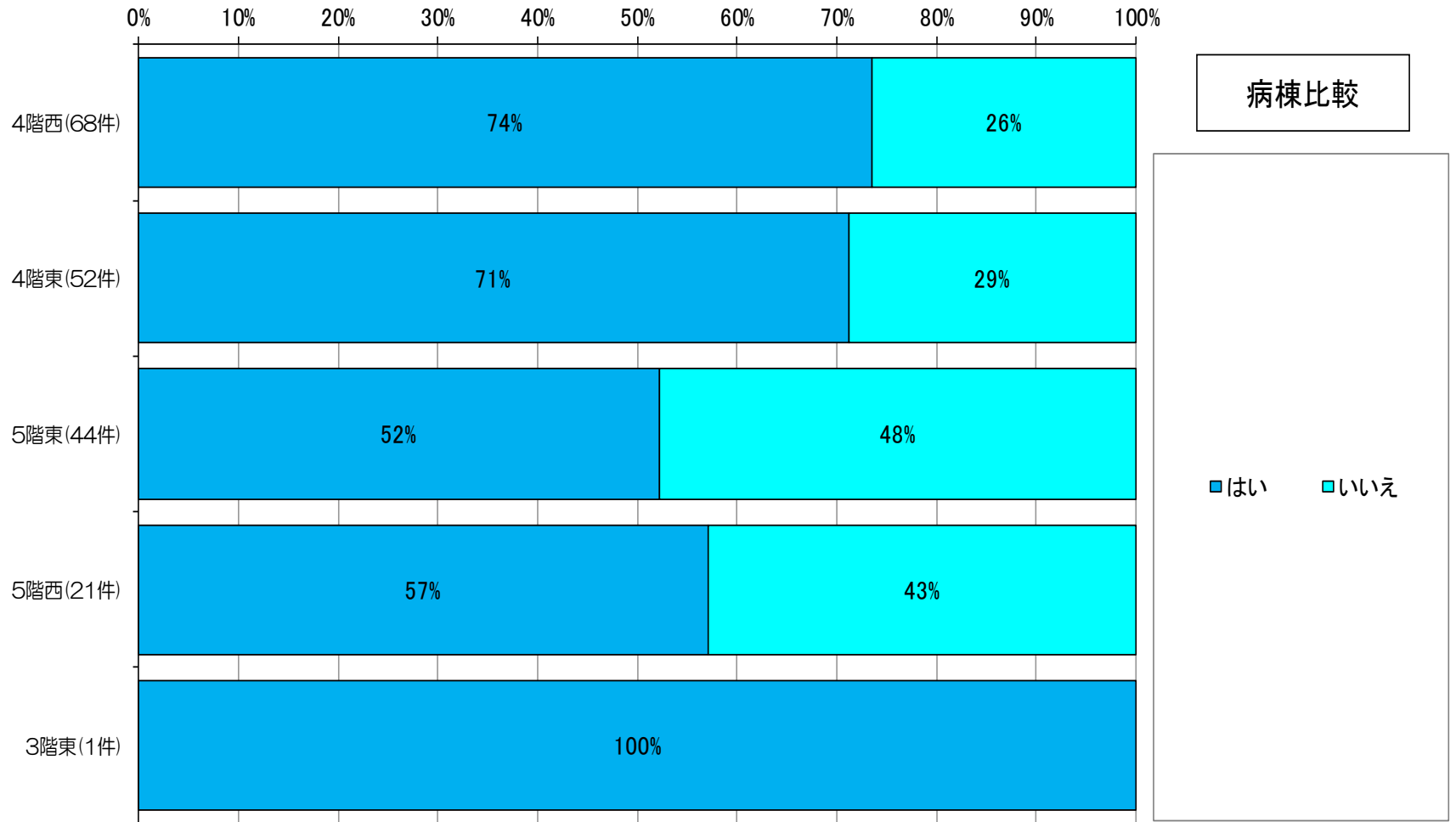
Q31. 退院日までに入院費用の提示を受けましたか



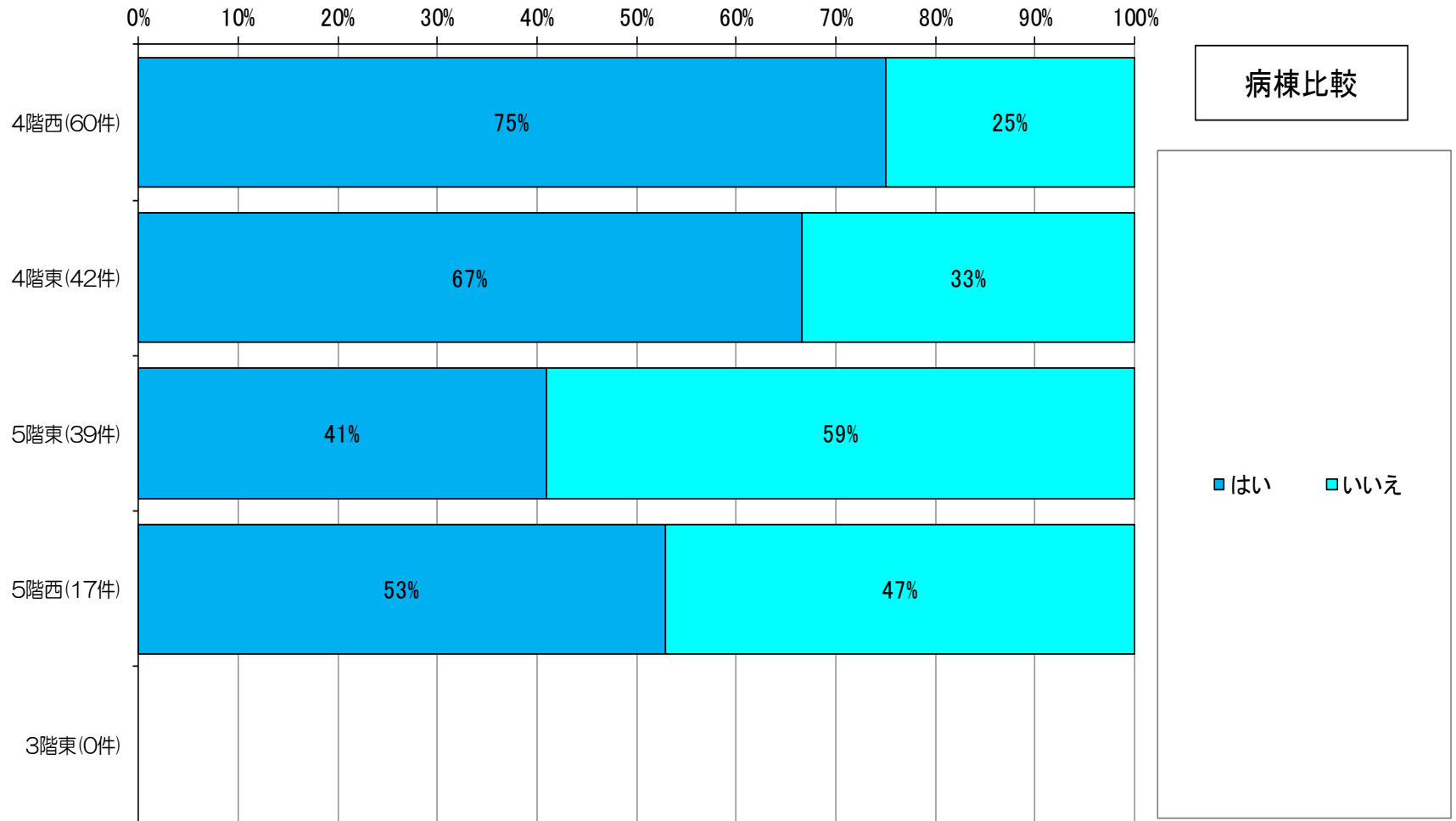
Q32. 退院後はどちらに帰りますか



Q33. 退院後の生活に必要な援助について、医師、看護師または他の病院職員と話す機会がありましたか

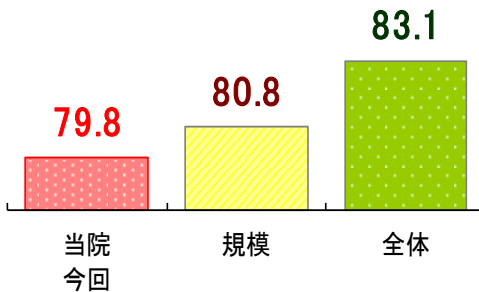
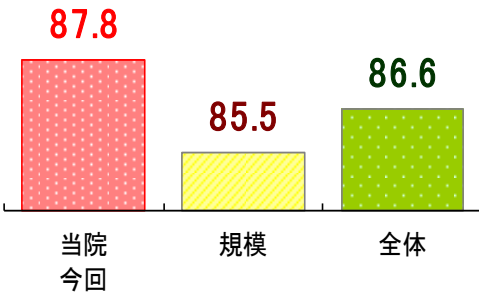
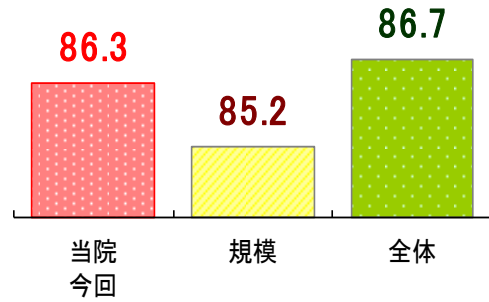


Q34. 退院後に注意すべき症状や健康問題に関する情報をあなたは書面で受け取りましたか

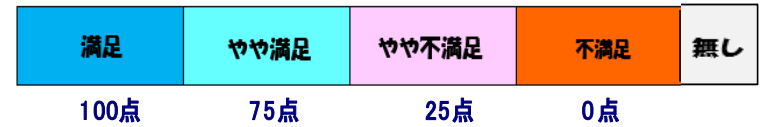


Ⅷ 【退院後ケアへの理解】

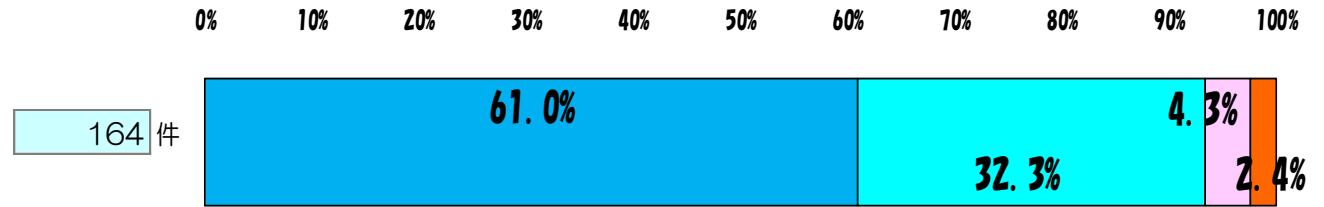
評点



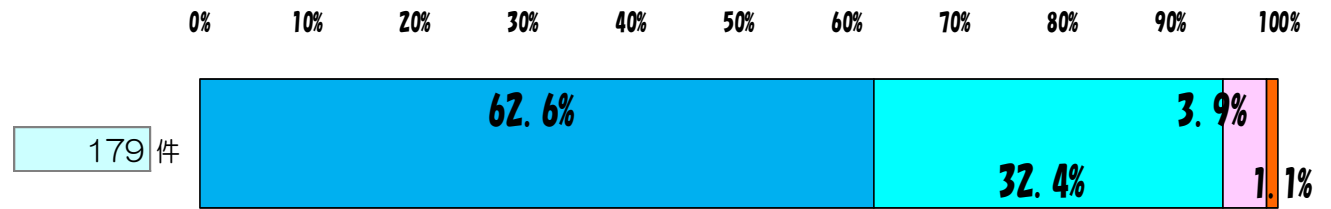
<凡例：有効件数>
評点 n=100



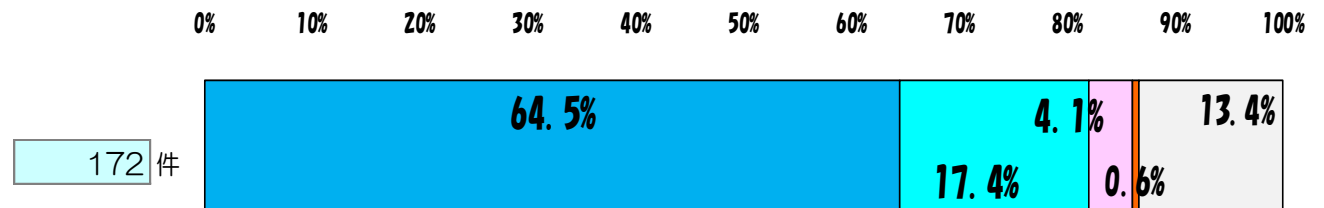
Q35. 病院職員は退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望を配慮しましたか



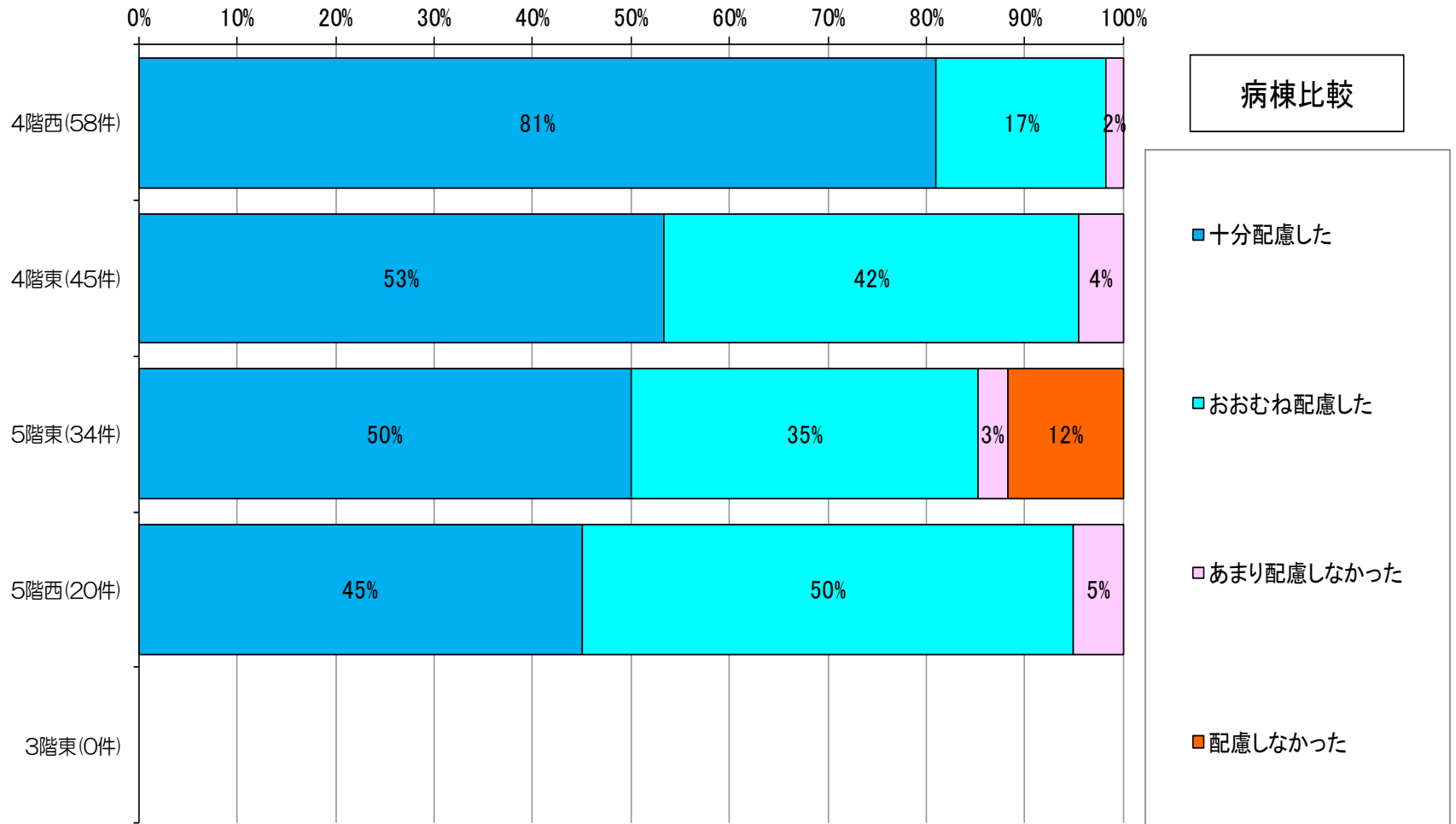
Q36. 退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解していましたか



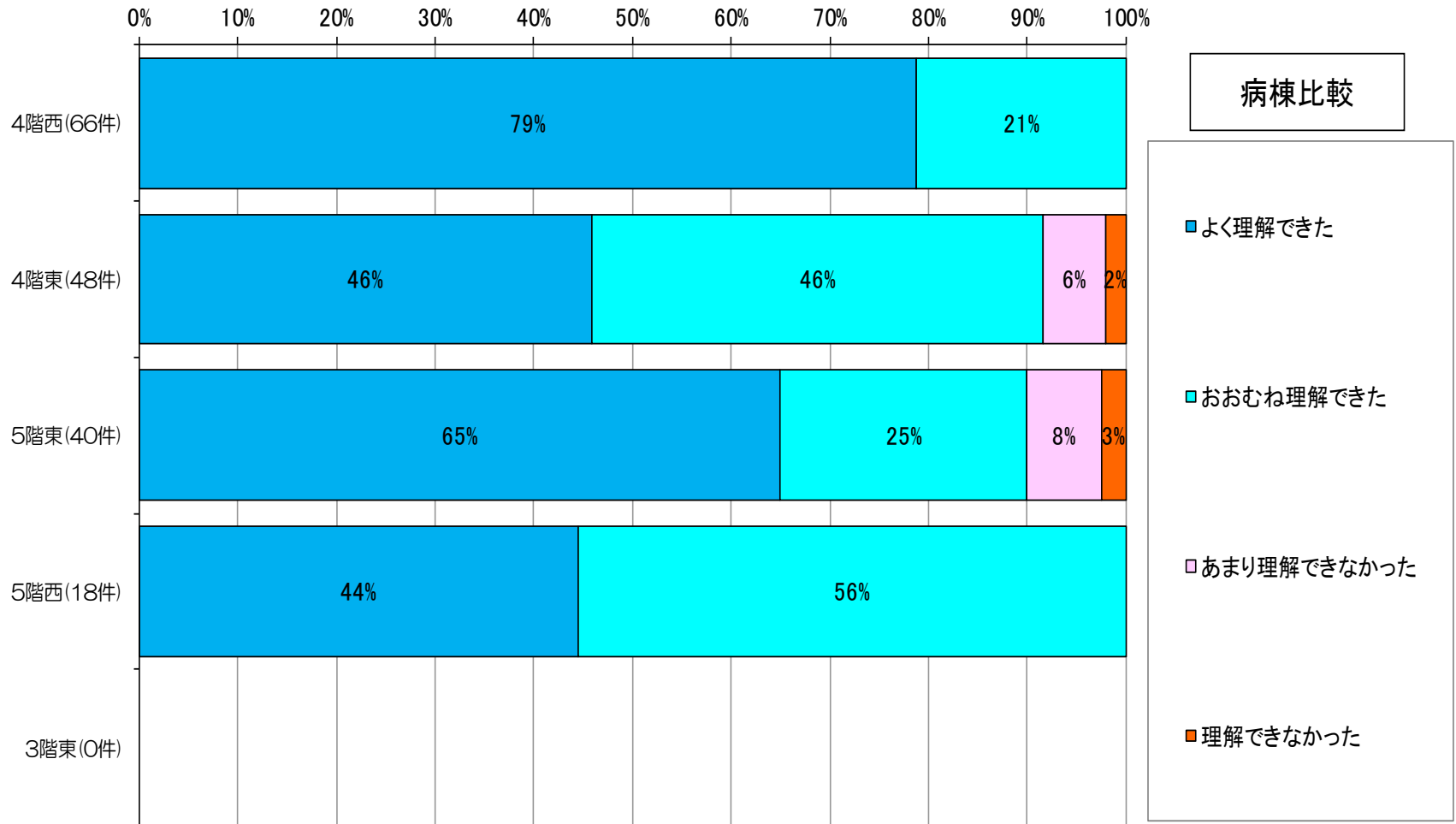
Q37. 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか



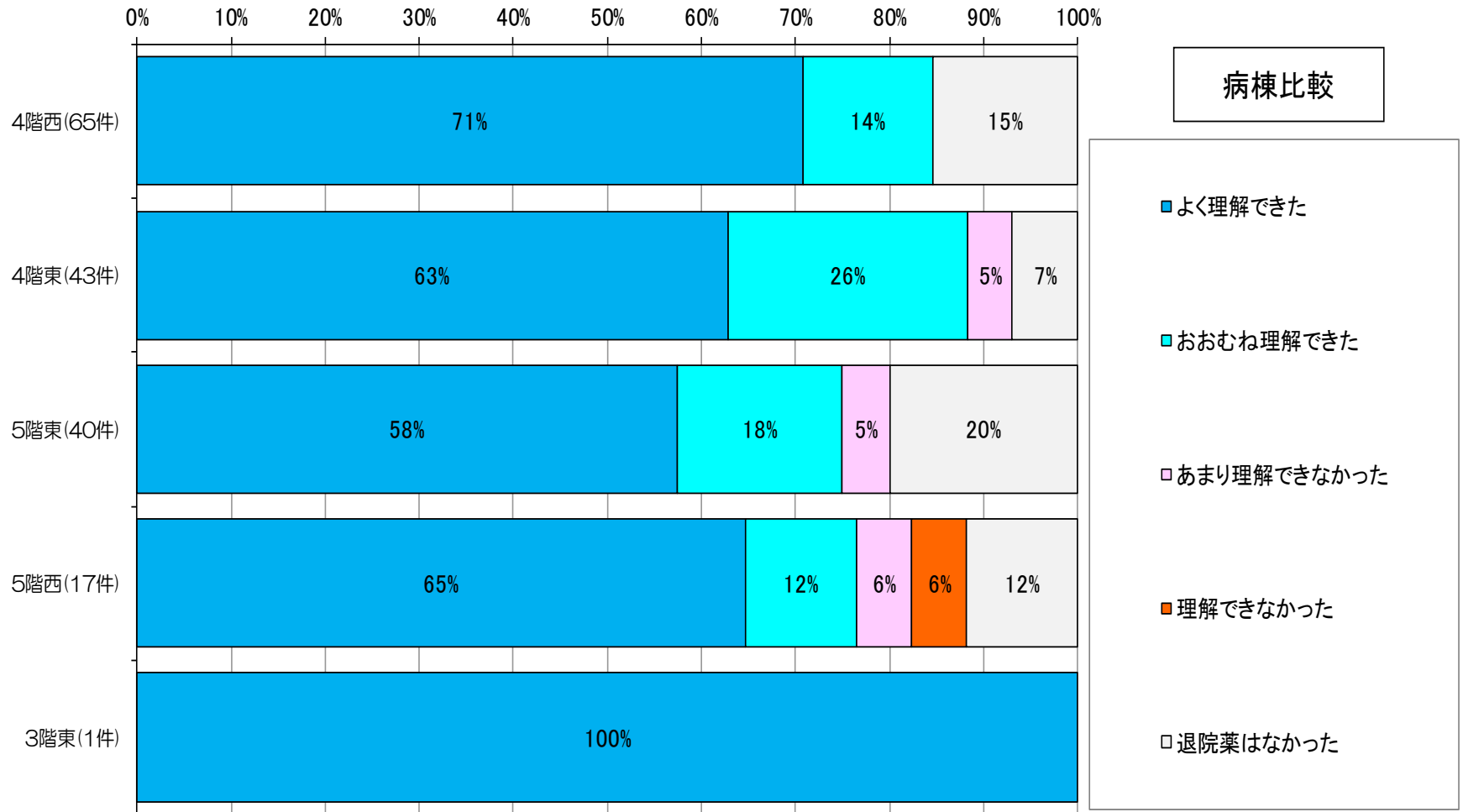
Q35. 病院職員は退院後に必要な看護や治療についてご本人またはご家族（介護者）の要望を配慮しましたか



Q36. 退院時には自分で行う必要がある健康管理について理解していましたか

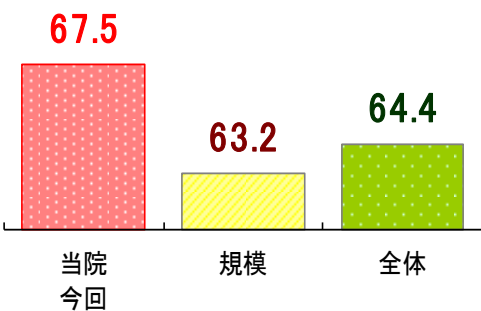
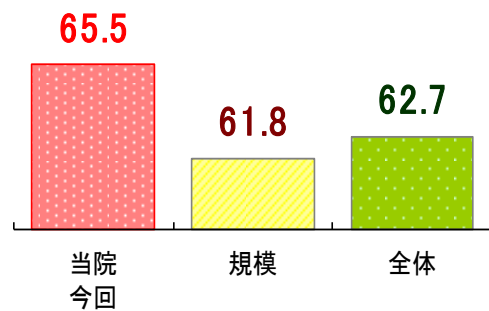


Q37. 退院時、退院薬について服用する目的、効果などを理解していましたか

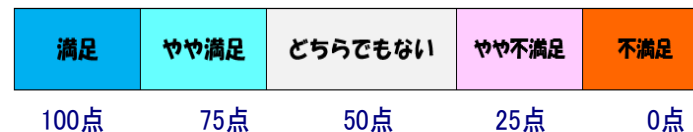


VIII 【退院後ケアへの理解】

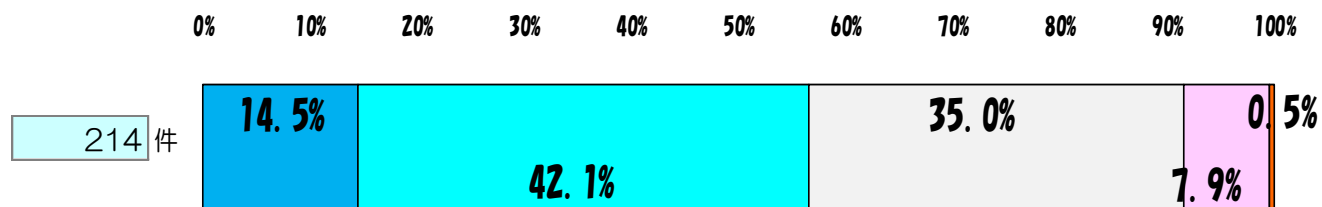
評点



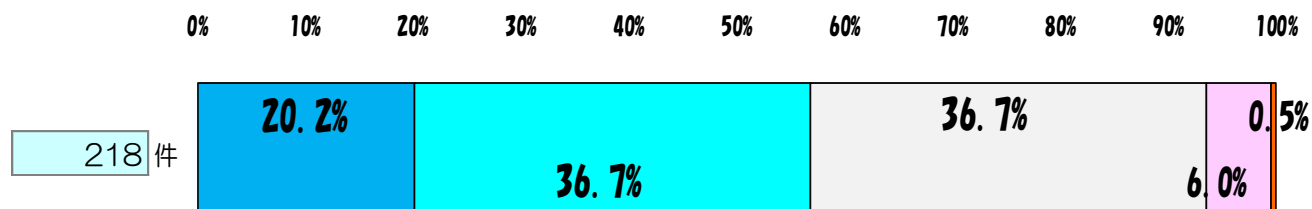
<凡例：有効件数>
 評点 n=100



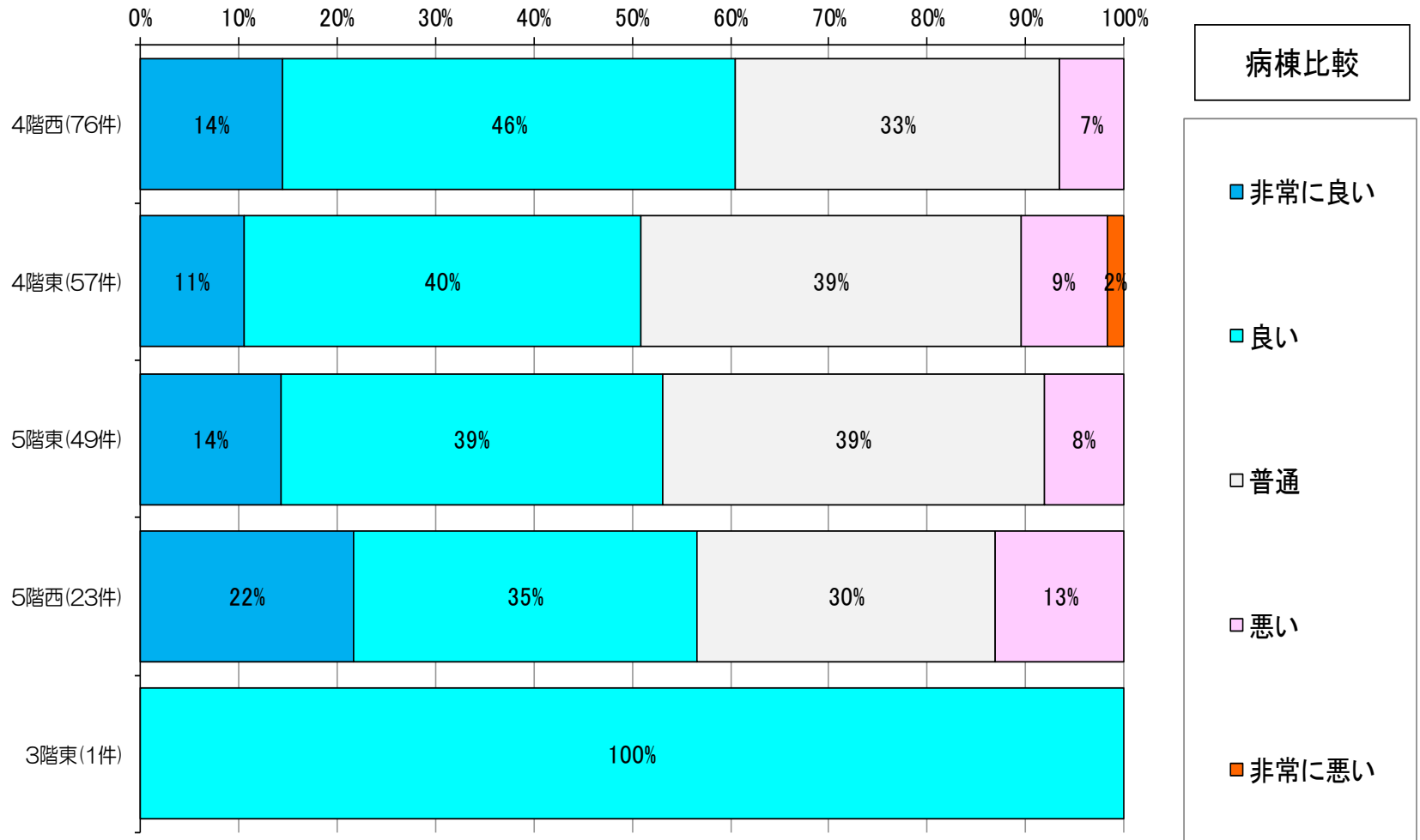
Q38. ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか



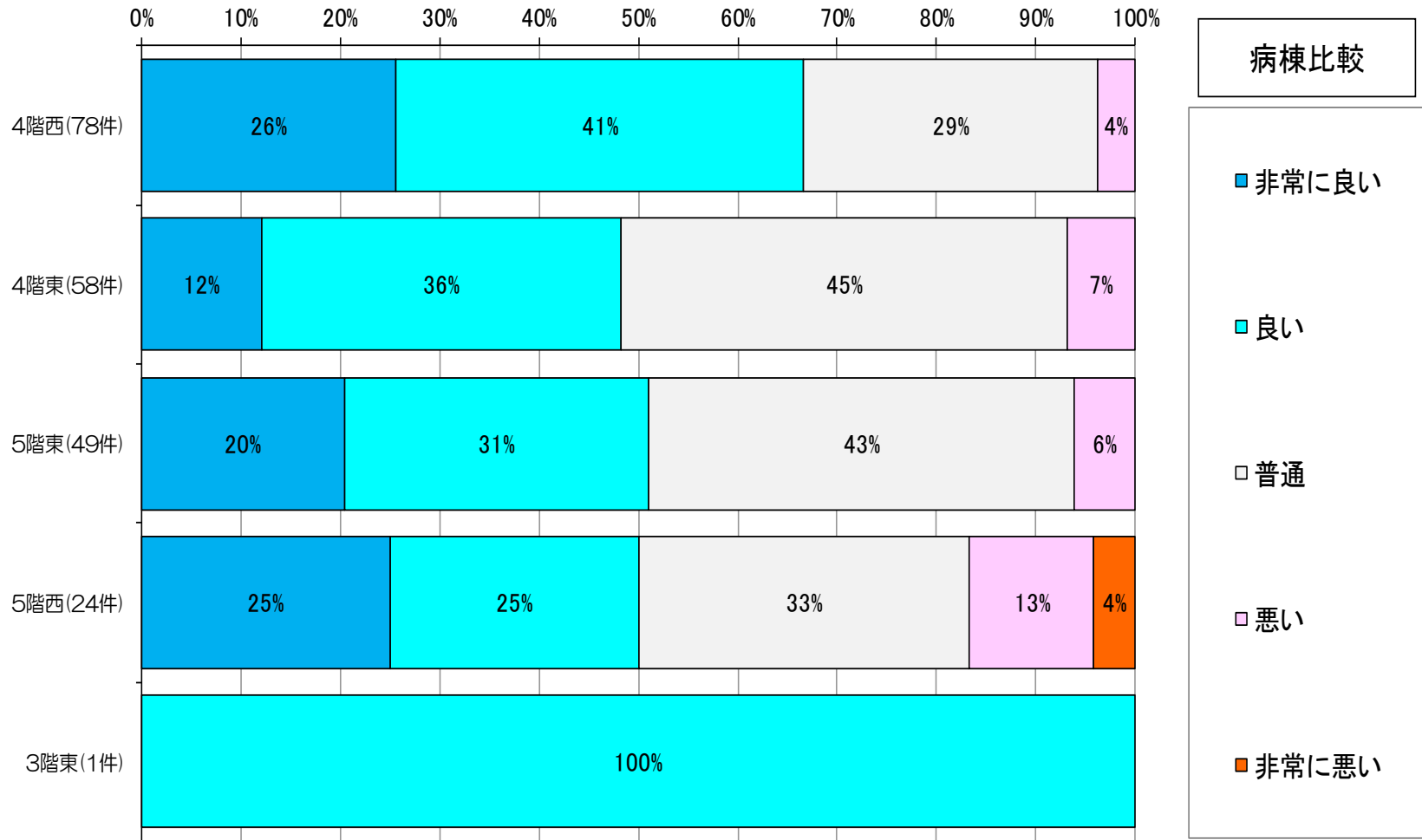
Q39. ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか



Q38. ご自身の現在の健康状態について総合的にどのように評価していますか？



Q39. ご自身の現在の精神面あるいは情緒面の状態をどのように感じていますか

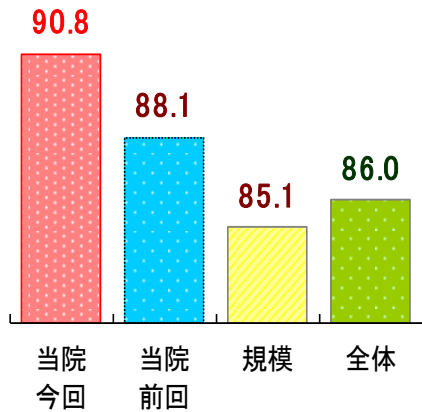


評点

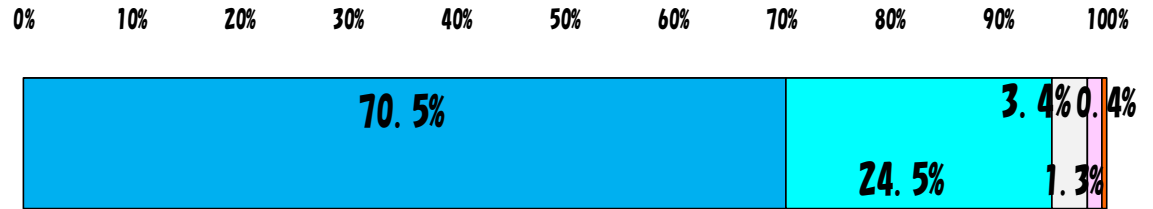
Ⅸ 総合評価

Q40. この病院について総合的にはどう思われますか？ <凡例>

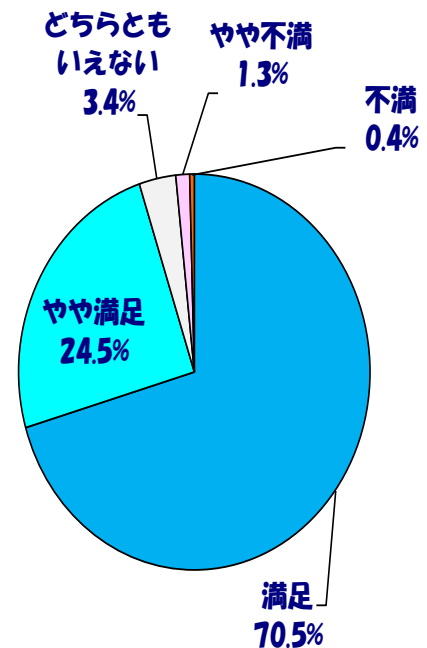
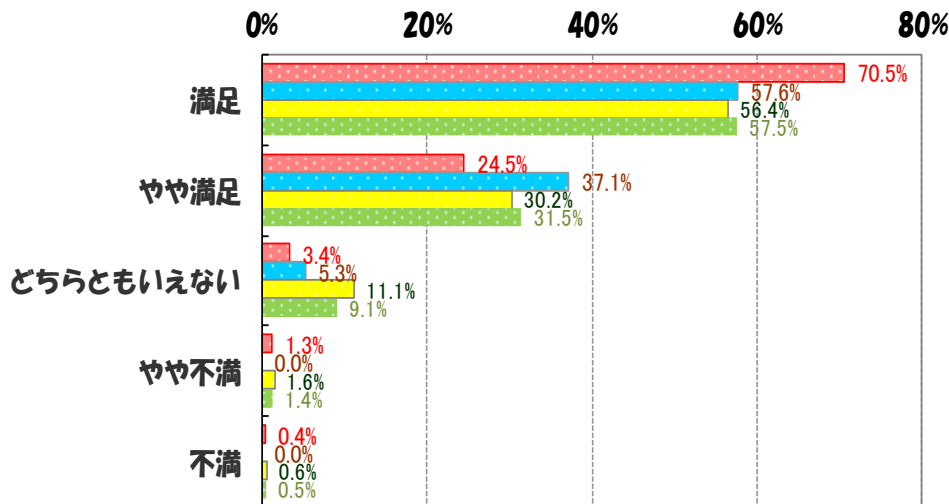
評点 n=100



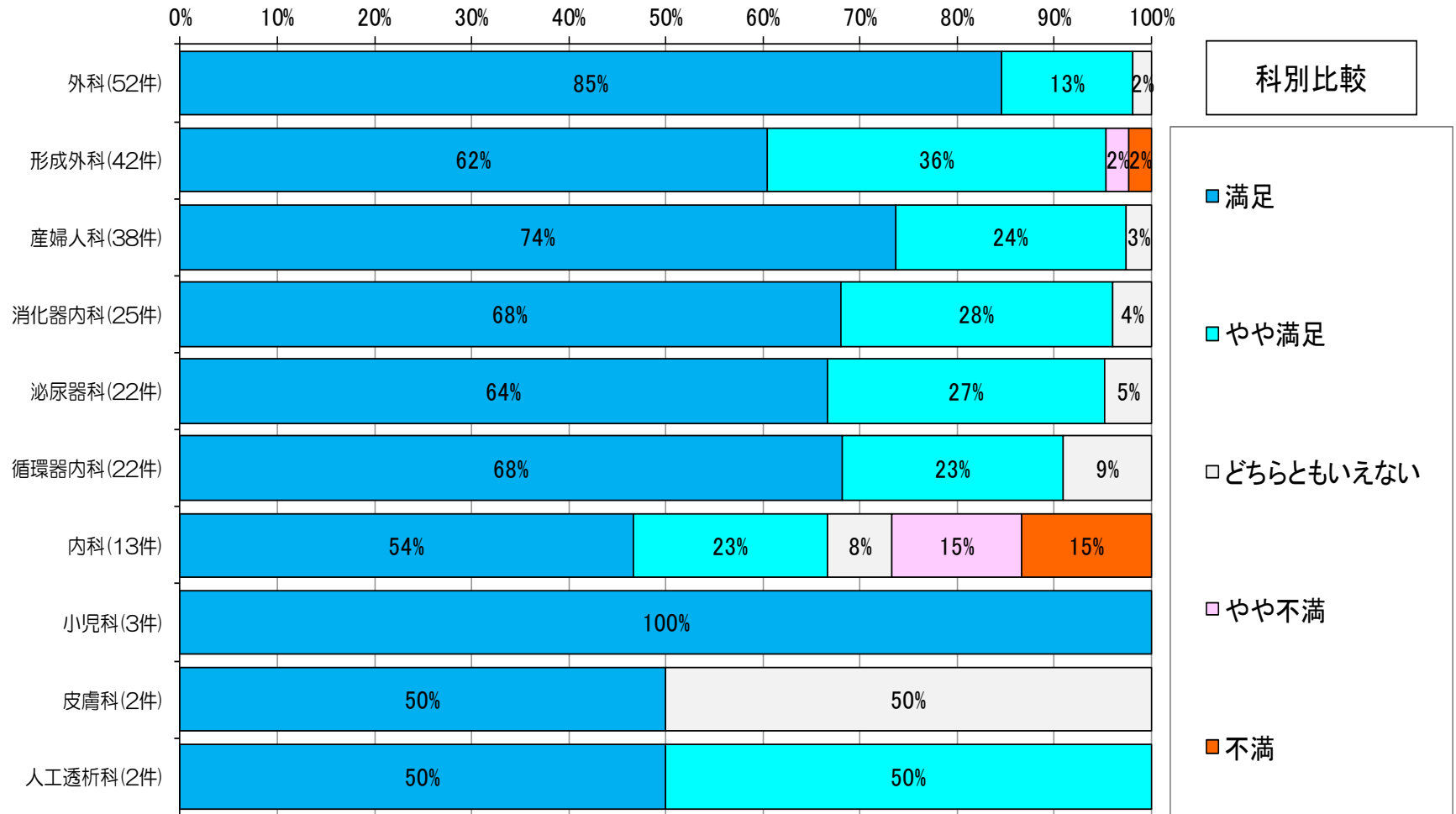
237 件



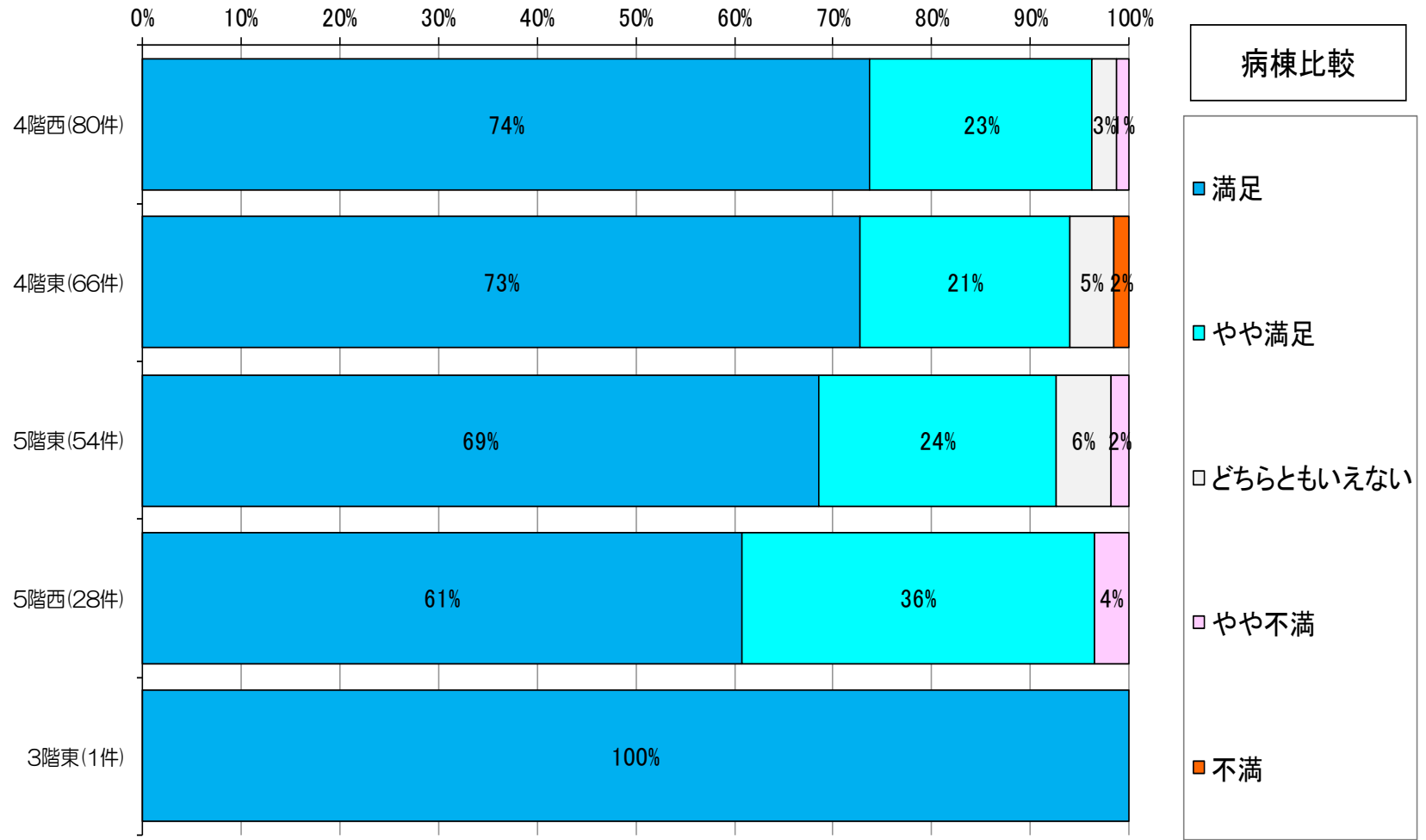
1段	: 当院 今回	237 件
2段	: 当院 前回	132 件
3段	: 同規模病院	2,754 件
4段	: 調査全病院	13,656 件



Q40. この病院について総合的にはどう思われますか？



Q40. この病院について総合的にはどう思われますか？



NPSの計算方法

Q 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか

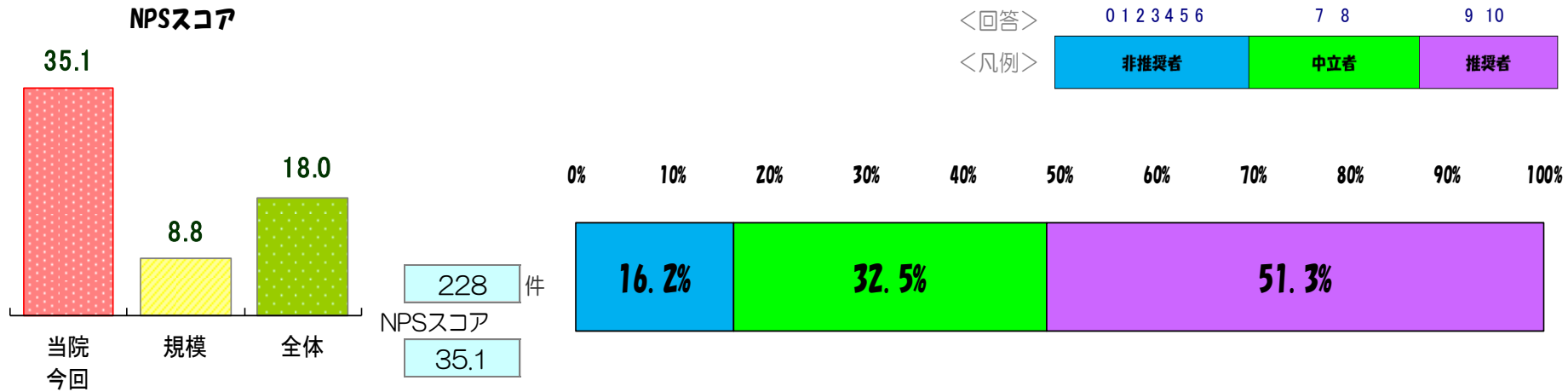


$$\text{NPS}^{\text{®}} = \text{推奨者の割合} - \text{非推奨者の割合}$$

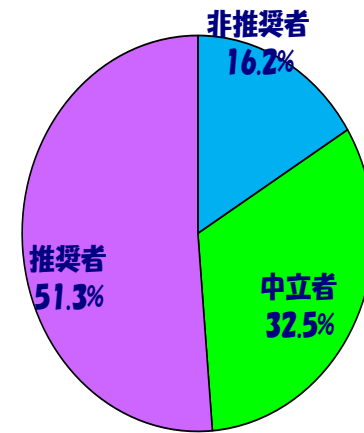
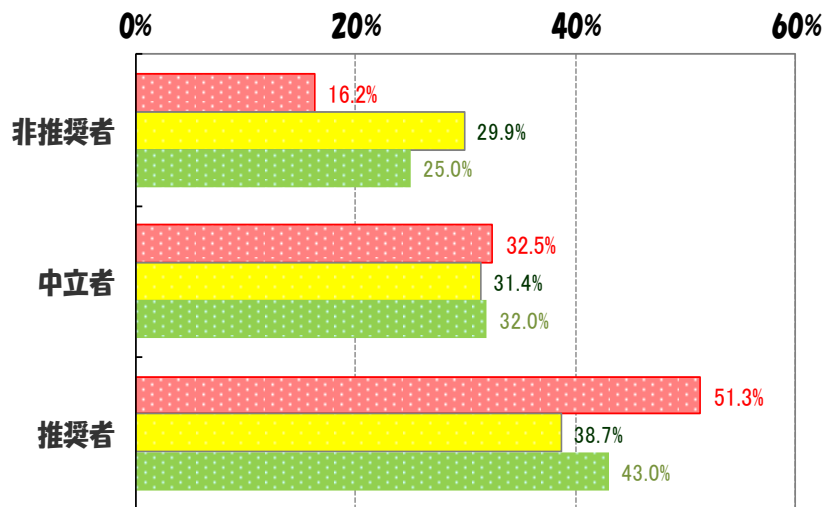
NPSとは「Net Promoter Score」の略で、
顧客ロイヤルティを測る指標です。

その病院やサービスに対して、どれくらいの好感や信頼
(ロイヤルティ)を持っているかを表した指標です。

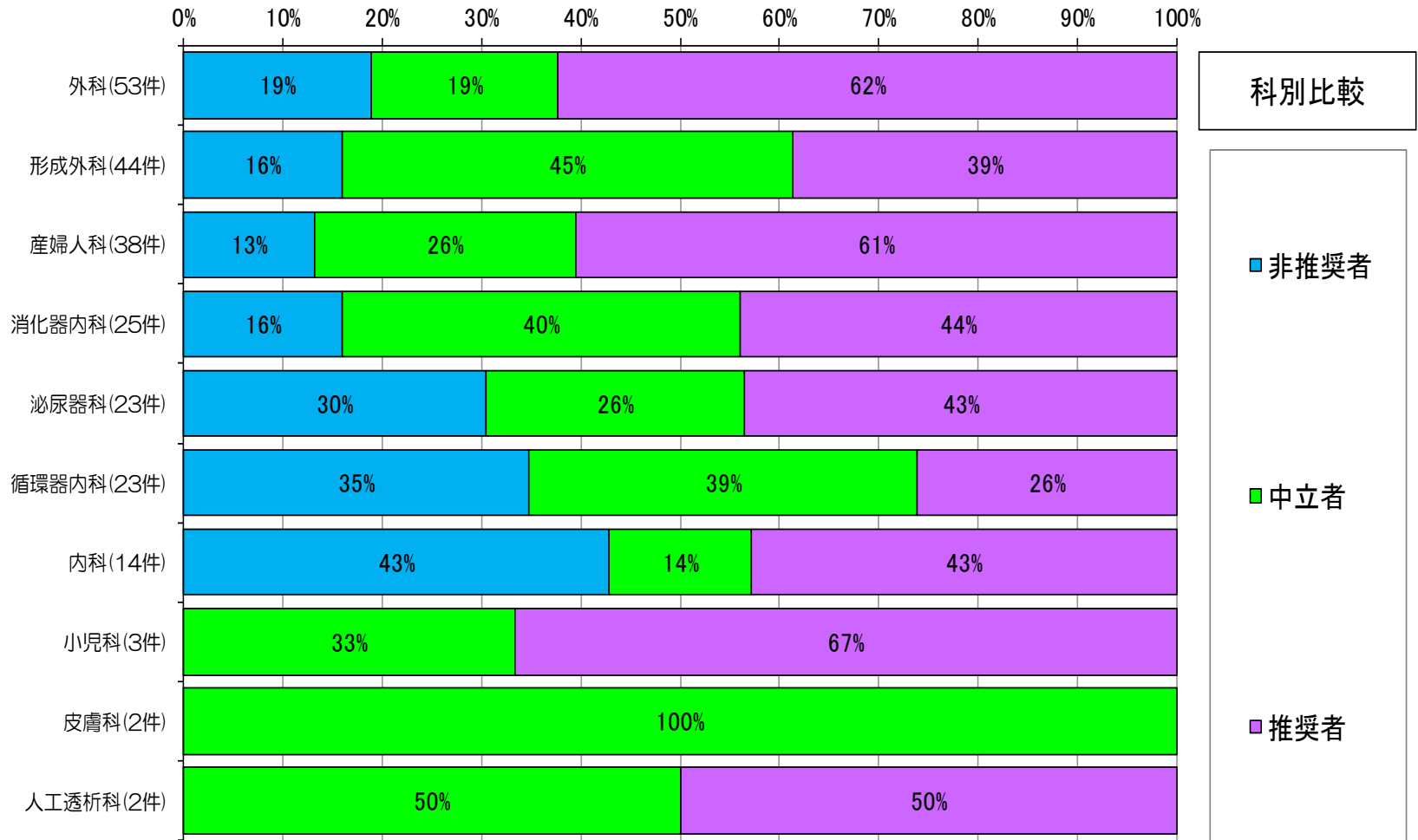
Ⅸ 総合評価 Q41. 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか



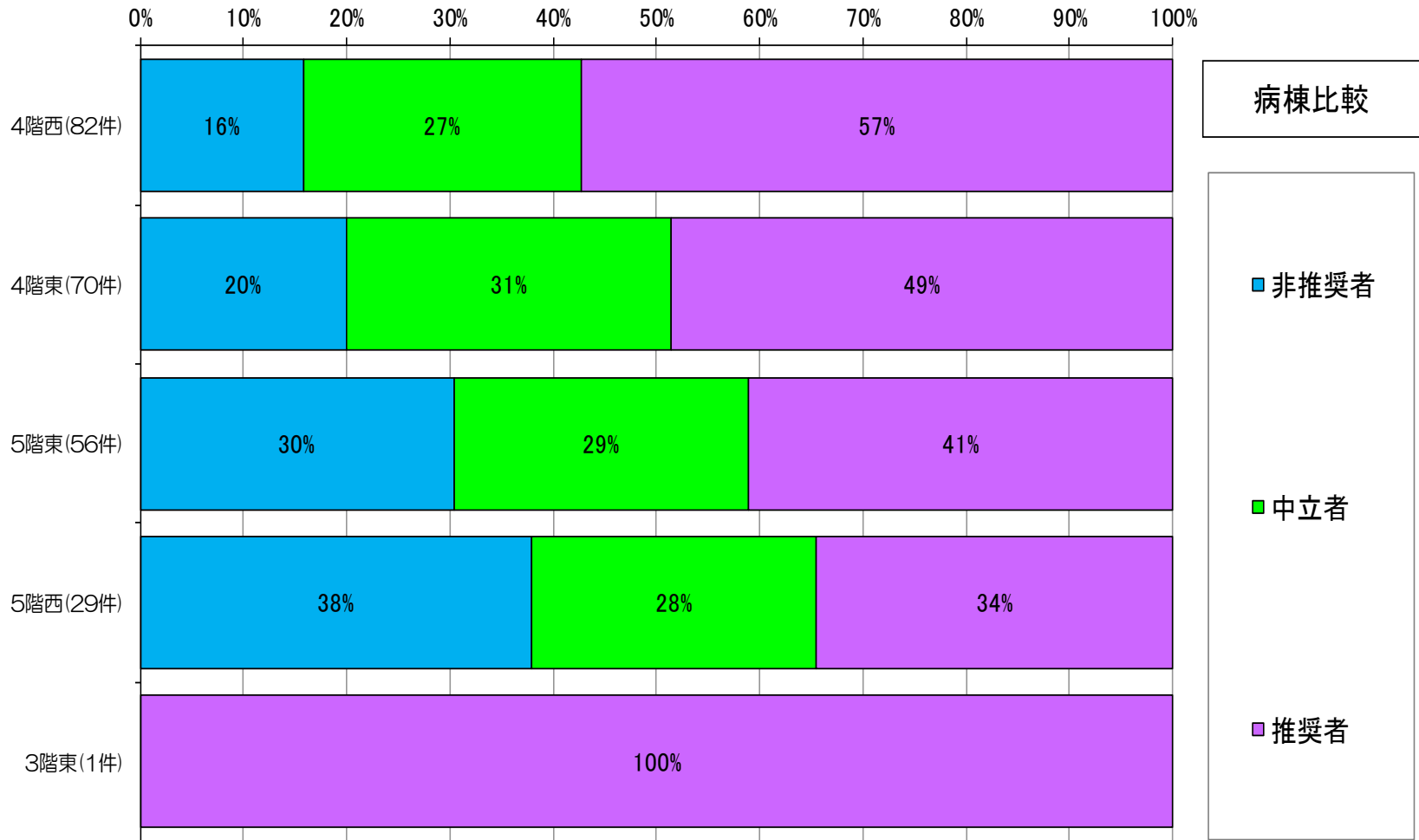
1段	: 当院 今回	228 件	NPSスコア	35.1
2段	: 同規模病院	2,538 件		8.8
3段	: 調査全病院	12,799 件		18.0



Q41. 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか



Q41. 知人やご家族に当院での診療を薦める可能性はどのくらいありますか



満足度調査

