

アンケートご協力のお願い

当院では、今年度も患者さんからのご意見をお伺いする「アンケート調査」を実施いたします。

患者さんがどのように評価し、どのようなことを望まれているのかを再認識することにより、より良い医療サービスの提供を目指してまいりますので、お手数ではございますが、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

富山大学附属病院
病院長 林 篤志

【ご記入にあたって】

- ・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。
- ・ご記入後は、1階の「⑤番窓口」横に設置してありますアンケート回収箱にお入れください。

1) 患者さんの日頃名乗っておられる性別と年齢をお聞かせください。

1 男 2 女 (歳)

2) 今日の受診科をお聞かせください。(複数の場合は主な診療科1つのみ)

- | | | | | | | |
|---------|----------|-----------|----------------|----------|----------|----------|
| 1 第一内科 | 2 第二内科 | 3 第三内科 | 4 皮膚科 | 5 小児科 | 6 神経精神科 | 7 放射線科 |
| 8 第一外科 | 9 第二外科 | 10 脳神経外科 | 11 整形外科 | 12 産科婦人科 | 13 眼科 | 14 耳鼻咽喉科 |
| 15 泌尿器科 | 16 麻酔科 | 17 歯科口腔外科 | 18 和漢診療科 | 19 脳神経内科 | 20 総合診療科 | |
| 21 感染症科 | 22 臨床腫瘍部 | 23 血液内科 | 24 形成再建外科・美容外科 | 25 呼吸器外科 | | |

3) ご来院に利用の主な交通手段をお聞かせください。

- | | | |
|------------|---------|---------------------------------|
| 1. バス | 2. タクシー | 3. 自家用車 (自分で運転 ・ 家族等の運転) |
| 4. 自転車・バイク | 5. 徒歩 | 6. その他 () |

4) ご来院にあたり、公共交通機関(バス)の便が良くなったら利用されますか。(15~20分間隔等)
(1. 利用する 2. 利用しない 3. わからない 4. その他)

5) 診察までの待ち時間はどの位でしたか、予約受診か予約無受診での来院かもお聞かせください。

* 待ち時間は、受診受付をしてから診察開始までの時間をご記入ください。

診療待ち時間: 分

予約の有無: 1. あり 2. なし

検査の有無: 1. あり 2. なし

検査待ち時間: 分

来院時間 時 分頃 会計での待ち時間 約 分

予約時間 時 分(予約のあった方)

診察開始時間 時 分頃

6) 現在、診察、会計等で長時間にわたりお待たせしている状況にございますが、待ち時間を快適に過ごしていただくためにどのような設備、環境等があると良いでしょうか。

7) ご意見やご要望などがありましたら、自由にご記入ください。

8) 次の各項目について、当院の満足度を5点満点で番号に○印でおきかしてください

		5・・・非常に満足	4・・・満足	3・・・どちらともいえない	2・・・やや不満	1・・・不満	0
		0・・・該当しない(わからない)					
施設面	駐車場の広さや入りやすさ	5	4	3	2	1	0
	ロビーの設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	各診療科の待合室周辺の設備や雰囲気	5	4	3	2	1	0
	トイレや洗面所設備	5	4	3	2	1	0
	売店や自動販売機	5	4	3	2	1	0
	食堂	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
	清潔感	5	4	3	2	1	0
	施設面全般について	5	4	3	2	1	0

接遇面	受付窓口、会計窓口職員の言葉使い、対応や態度	5	4	3	2	1	0
	各科診療受付の言葉使い、対応や態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使い対応や態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使い対応や態度	5	4	3	2	1	0
	検査・放射線技師・薬剤師等の言葉使い対応や態度	5	4	3	2	1	0
	プライバシーの配慮	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0

診療サービス面	診察待ち時間	5	4	3	2	1	0
	検査の待ち時間	5	4	3	2	1	0
	診察時間	5	4	3	2	1	0
	初診、再診、会計窓口の案内・説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	診察後の支払いまでの待ち時間	5	4	3	2	1	0
	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果についての説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	診察科でのサービス全般について	5	4	3	2	1	0

9) 総合的に当院を100点満点で評価すると、何点くらいになりますか。

点くらい(100点満点でご記入ください)

10) 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

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

* 差し支えなければその理由をお願いします

次頁につづきます

当院では、今年度も患者さんからのご意見をお伺いする「アンケート調査」を実施いたします。

患者さんがどのように評価し、どのようなことを望まれているのかを再認識することにより、より良い医療サービスの提供を目指してまいりますので、お手数ではございますが、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。

富山大学附属病院
病院長 林 篤志

【ご記入にあたって】

- ・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。
- ・ご記入は患者さんご本人にお願いします。患者さんご本人が、ご高齢・怪我等で記入が困難な場合やお子さまの場合には、ご家族または保護者の方がご記入ください。
- ・ご記入後は、病棟のスタッフステーションの窓口カウンターに設置してありますアンケート回収箱に12月23日（金）13時まで用紙とペンを投函又はスタッフにお渡しください。

患者さんの日頃名乗っておられる性別をお聞かせください。

1	男
2	女

患者さんの年齢をお聞かせください。

歳

次の質問について、あてはまるもの1つに「○」をつけてください。

1. 入院された診療科（部）（入院中、診療科が変わった場合は、現在の診療科をお書きください。）

1	第一内科	2	第二内科	3	第三内科	4	皮膚科	5	小児科
6	神経精神科	7	第一外科	8	第二外科	9	脳神経外科	10	整形外科
11	産科婦人科	12	眼科	13	耳鼻咽喉科	14	泌尿器科	15	麻酔科
16	歯科口腔外科	17	和漢診療科	18	脳神経内科	19	総合診療科	20	感染症科
21	臨床腫瘍部	22	血液内科	23	呼吸器外科	24	形成再建外科・美容外科	25	救急科

2. 入院された病棟（入院中、病棟が変わった場合は、現在の病棟をお書きください。）

1	北2階病棟	2	北3階病棟	3	北4階病棟	4	北5階病棟	5	北6階病棟
6	北7階病棟	7	南2階病棟	8	南3階病棟	9	南4階病棟	10	南5階病棟
11	南6階病棟	12	南7階病棟						

3. 今回の入院期間

1	7日以内	2	8日以上	3	未定
---	------	---	------	---	----

4. 入院の予約をされてから入院までの期間はどれくらいありましたか。

	日位
--	----

5. 入院中にあなたの病気の状態やその治療方法等について、あなたの主治医（主治医グループ）からの説明は、理解できましたか。

1	適切な説明が行われ、非常によく理解できた
2	適切な説明で、よく理解できた
3	どちらともいえない
4	説明内容に問題があり、あまり理解できなかった
5	適切な説明が行われず、全く理解できなかった（説明がなかった）

問題点、良かった点等

()

6. 主治医（主治医グループ）の診療行為や診察姿勢、またあなたやご家族からの相談等に対する対応についてお聞かせください。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(問題点、良かった点等：

)

7. 入院中にあなたやご家族が、看護師から受けた説明はよく理解できますか。

1	わかりやすい言葉で説明が行われ、非常によく理解できた
2	言葉が難しかったが、内容は理解できた
3	どちらともいえない
4	専門用語が多く、内容もあまり理解できなかった
5	適切な説明が行われず、全く理解できなかった（説明がなかった）

(不十分な点、良かった点等：

)

8. 看護師の看護態度や、あなたやご家族からの相談等に対する対応はいかがですか。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(不満な点、良かった点等：

)

9. プライバシーは守られていると感じますか。

1	十分に守られている	2	ほぼ守られている
3	どちらともいえない	4	少し不十分である
5	不十分である		

(不満な点、良かった点等：

)

10. 当院の食事は、いかがですか。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(不満な点、良かった点等:)

11. 病棟・病室内の設備（ベッド・浴室・トイレ・空調等）の使いやすさや、快適性についてはいかがですか。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(不満な点、良かった点等:)

12. 病院内の設備（エレベーター・待合室等）の使いやすさや、案内板の見やすさなど、快適性については、いかがですか。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(不満な点、良かった点等:)

13. 病院内の売店・自動販売機等の品揃え、サービスについてはいかがですか。

1	非常に満足した	2	ほぼ満足した
3	どちらともいえない	4	少し不満がある
5	不満がある		

(不満な点、良かった点等:)

14. その他、当院に対するご意見、ご要望のほか、来院時・退院時に感じたこと等がありましたらご記入ください。

ご協力いただきありがとうございました。

今回、ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後の病院運営の参考とさせていただき、「信頼」と「責任」ある診療、そして医療サービスの充実に、より一層努めてまいりたいと考えております。