

令和7年度 鷹揚郷青森病院 接遇・医療安全アンケート調査報告



鷹揚郷青森病院
接遇委員会・リスクマネジメント部会

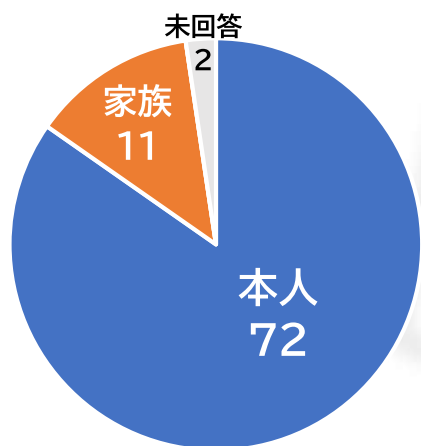


接遇・医療安全アンケート調査概要

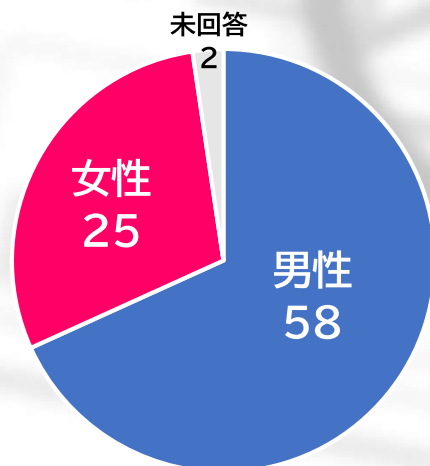
令和7年11月～令和8年1月の間に、当院の入院患者様および、そのご家族の方を対象に「接遇・医療安全アンケート調査」を行いました。

3か月の期間で、合計**85名**の方にアンケートにご協力をいただきました。たくさんのご回答、ご協力ありがとうございました。

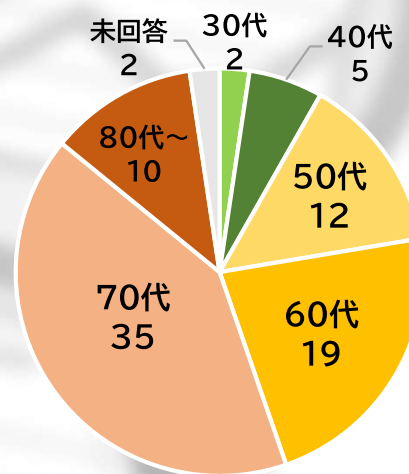
【回答者別】



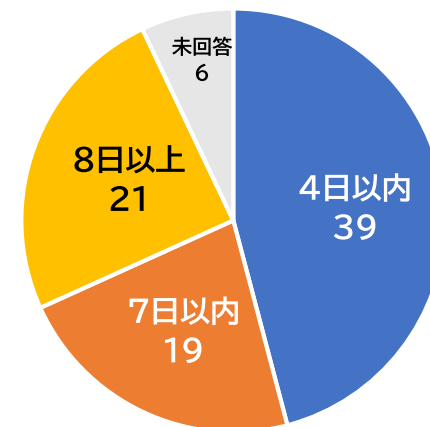
【性別】



【年齢別】



【入院期間別】



令和7年度接遇・医療安全アンケート設問

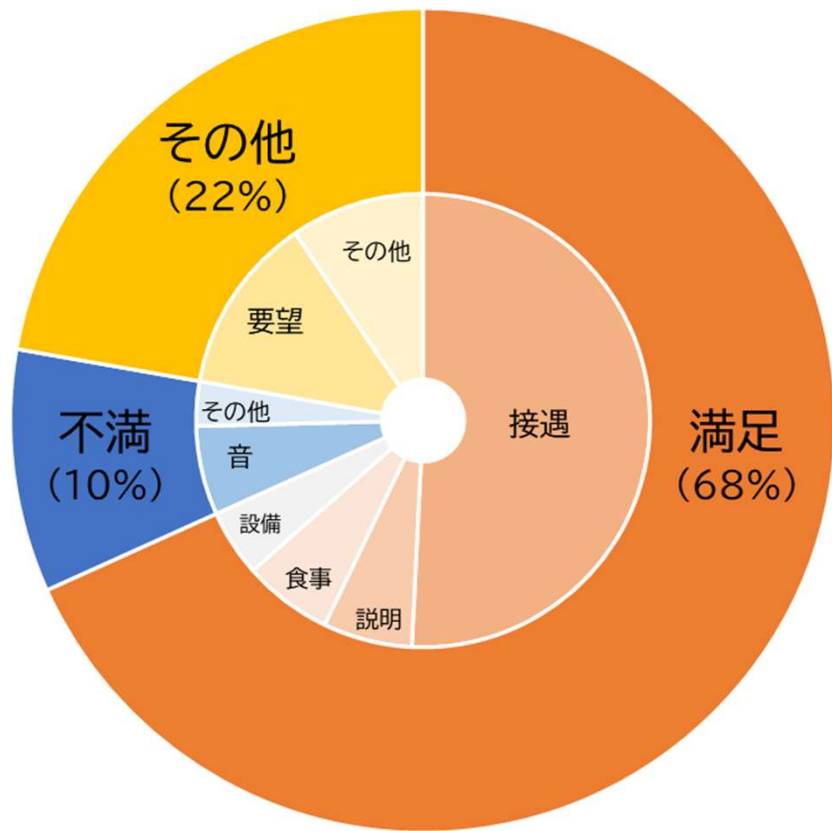
	4点	3点	2点	1点	スコア	指数※	R6.病棟 指数
	○		×				
Q1. 職員(医師・看護師・その他スタッフ)は、にこやかに気持ちよくあいさつしていましたか？	とても良い 58	良い 27	やや不満	不満	3.68	89	83
Q2. 医師や看護師の説明は、むずかしい言葉を使わず、わかりやすかったですか？	とてもわかりやすい 66	まあわかりやすい 18	少しわかりづらい 1	とてもわかりづらい	3.76	92	81
Q3. 検査や治療で「痛いこと」「つらいこと」があると、前もって説明がありましたか？	十分説明があった 61	まあ説明があった 19	あまりなかった 3	まったくなかった 1	3.67	89	81
Q4. 心配なことや、わからないことを、安心して相談できる雰囲気でしたか？	とても相談しやすい 65	まあ相談しやすい 20	少し相談しづらい	とても相談しづらい	3.76	92	81
Q5. 病室での話(病気や体のことなど)が、他の人に聞こえないように職員は気をつけていましたか？	とても 気をつけている 42	まあ 気をつけている 39	あまり 気をつけていない 3	まったく 気をつけていない	3.46	82	80
Q6. 職員の笑い声や話し声が病室まで聞こえて、いやな気持ちになったり、ゆっくり寝られなかったりしたことはありませんでしたか？	いやな気持ち 寝られないことが なかった 80		いやな気持ち 寝られないことが あった 3		96.4%	※R6年度は5段階評価(「普通」あり)の 為、それぞれのスコア を正規化した値(0~ 100)を指数とした	
Q7. 注射や点滴、体を動かすのを手伝ってもらうとき、いやな気持ちやつらさはありましたか？	いやな気持ちやつらさがなかった 80		いやな気持ちやつらさがあった 1		98.8%		
Q8. 病室で体の調子が悪くなったり、困ったことがあったりしたとき、しっかり対応してくれましたか？	対応してくれた 79		対応してくれなかった		100%		
Q9. 同じことを何度も聞かれたり、前に話したことがスタッフに伝わっていないと感じたりすることはありませんでしたか？	伝わっていないと 感じることはなかった 80		伝わっていないと 感じるがあった 2		97.6%		
Q10. 職員の対応や接し方に、満足できましたか？	とても満足 72	まあ満足 12	やや不満	不満	3.86	95	81



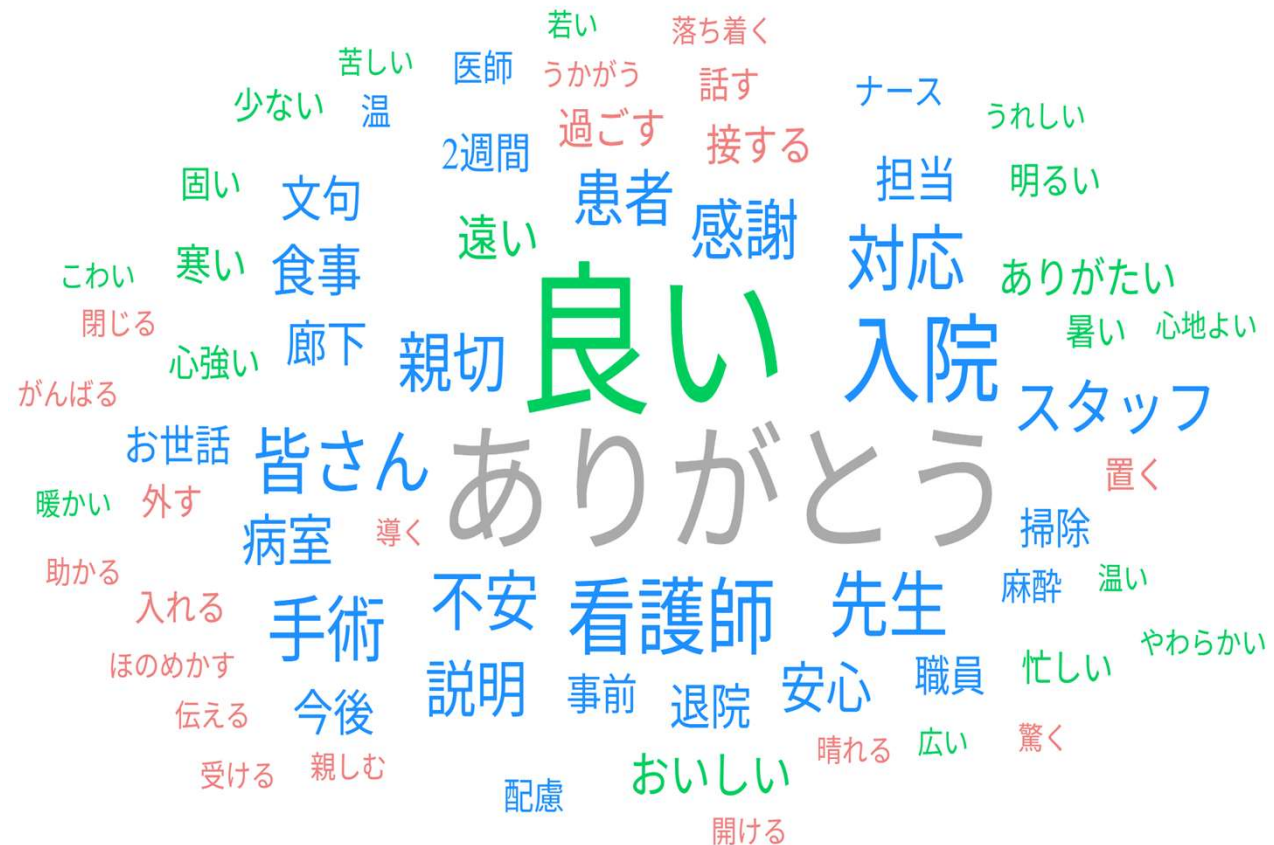
自由記入欄からいただいた意見

アンケートの自由記入欄には約40件の意見をいただきました。
意見の内容やキーワードを分類・集計すると以下のようになりました。

【意見の分類】



【ワードクラウド】





寄せられた意見の一部を紹介します

(※接遇・医療安全に関する意見)

70歳代 男性 (入院7日以内)

患者の情報がスタッフ間で良く伝わっていて感心しました。これからもガンバッテ下さい。

50歳代 女性 (入院4日以内)

手術室に入るまで声がけして下さり、心強かったです。みなさん、本当にありがとうございました。

70歳代 家族 (入院8日以上)

不安いっぱいでしたが、みなさんの家族のような会話を聞かせていただいているうちに落ち着いてきました。

いつも掃除が行き届いていてきれいでした。

何かうかがってもイヤな顔されずうれしかったです。感謝しかありません。

80歳代 男性 (入院4日以内)

先生の説明もわかりやすく患者に寄り添う治療計画でありがたかったです。ナーススタッフも対応良くテキパキと信頼感がありました。ありがとうございました。

70歳代 男性 (入院8日以上)

「チーム鷹揚郷」の皆さんへ

検査入院8日間、皆さんのおかげで無事退院することができました。ありがとうございました。コロナ、インフル等に気をつけて、今後もがんばってください。ご苦労様でした。

80歳代以上 女性 (入院7日以内)

食事がとてもおいしかったです。皆さん声をかけてくださりありがとうございました。

他にも「病棟の自販機設置」「夜間の暖房」について等、施設に対する要望や様々な意見もいただきました。検討し、可能なものは出来る限り改善に努めてまいります。

ご協力ありがとうございました！

