

平成 30 年 3 月 20 日

広報サービス委員会

2017 年度 患者満足度調査報告書（入院）

以下日程において実施した「2017 年度 患者満足度調査（入院）」について回収した調査用紙の統計処理を実施したので報告を行う。

■ 調査概要

調査期間：2017 年 11 月 10 日（金）～12 月 10 日（日）までの計 30 日間

調査場所：ICU、HCU を除く一般病棟全て

調査対象：入院診療による医療サービスを受けた患者本人

調査方法：アンケート用紙による調査方法

調査内容：1.診察に対する満足度

2.医療スタッフの対応に対する満足度

3.施設・設備に対する満足度

4.医療サービスに対する満足度

5.総合評価

■ 調査結果

・新規入院患者数（11 月 10 日～12 月 10 日）：460 名

・実施数：73 件（回収率：15.9%）

■ 回答者情報集計

性別：男性 23 件、女性 48 件 無回答 2 件

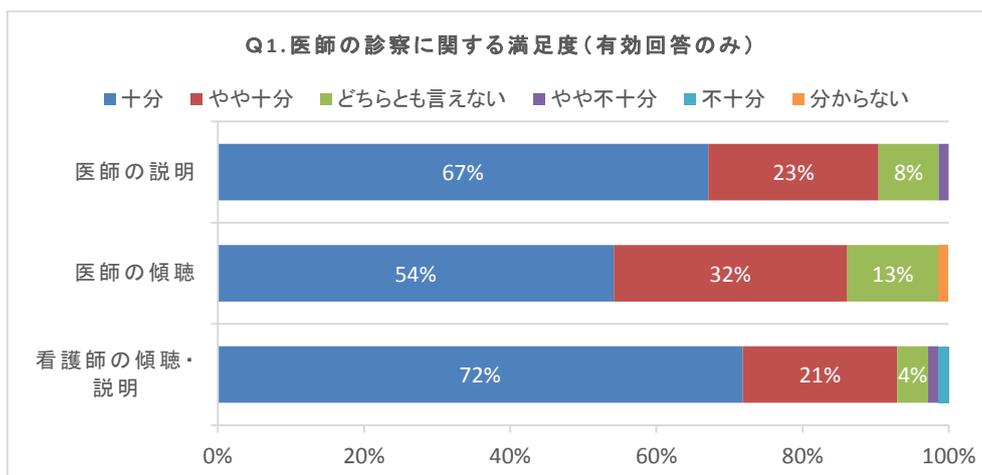
年齢：40 歳未満：13 件、40～60 歳：29 件、60 歳～80 歳：25 件、80 歳以：4 件、無回答：2 件

● 当院を受診された理由

1.他の医療機関からの紹介	11 件	2.救急車で運ばれた	31 件
3.良い医師がいる	28 件	4.自宅や勤務先から近い	10 件
5.交通の便が良い	7 件	6.職員の対応が良い	7 件
7.評判が良い	11 件	8.入院までの待機期間が短い	3 件
9.家族や知人からの勧め	0 件	10.その他	7 件
※無回答	1 件		

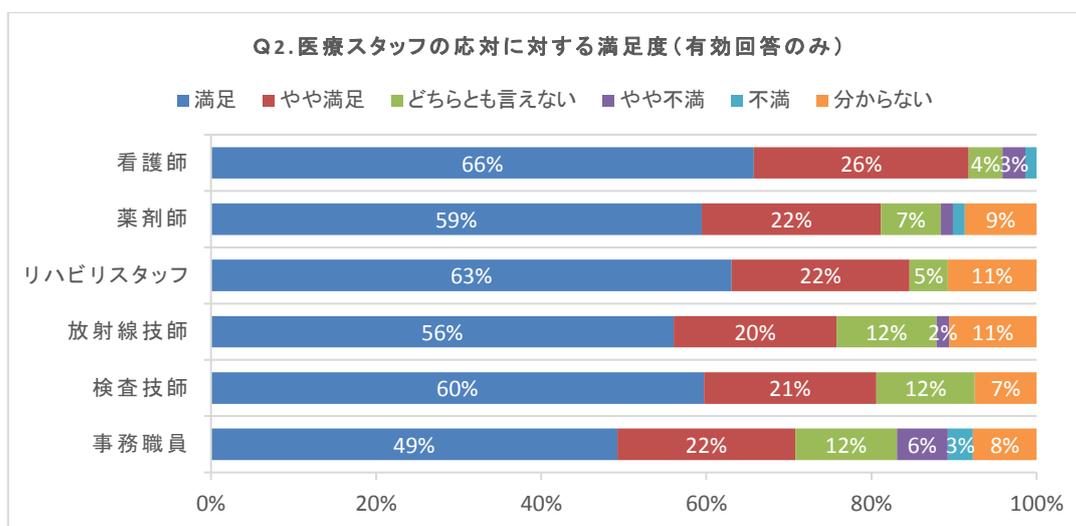
Q1. 医師の診察に関する満足度

	十分	やや十分	どちらとも言えない	やや不十分	不十分	分からない	無回答
診断や治療方針について、医師からの説明は十分でしたか？（医師の説明）	49	17	6	1	0	0	0
診断や治療方針について、あなたの疑問や意見は医師に十分に伝えられましたか？（医師の傾聴）	39	23	9	0	0	1	1
看護師はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか？（看護師の傾聴・説明）	51	15	3	1	1	0	2



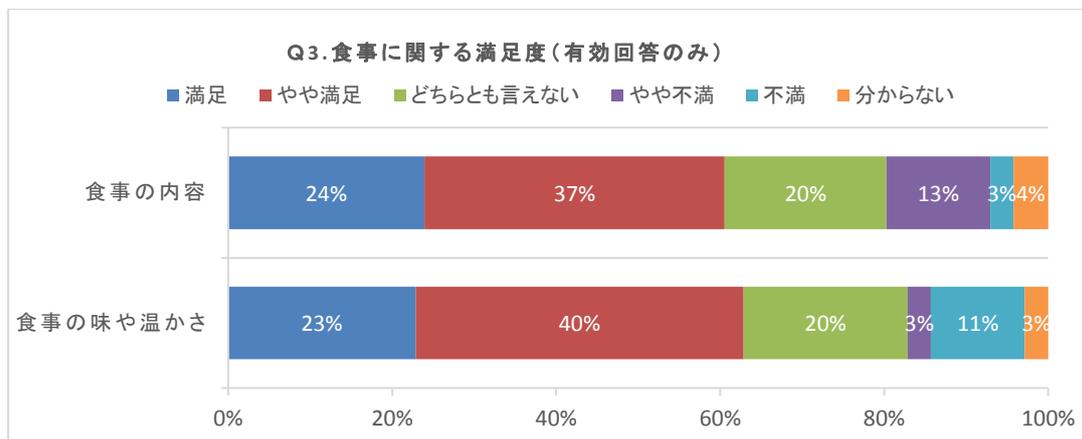
Q2. 医療スタッフの応対に対する満足度

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	分からない	無回答
看護師	48	19	3	2	1	0	0
薬剤師	41	15	5	1	1	6	4
リハビリスタッフ	41	14	3	0	0	7	8
放射線技師	37	13	8	1	0	7	7
検査技師	40	14	8	0	0	5	6
事務職員	32	14	8	4	2	5	8



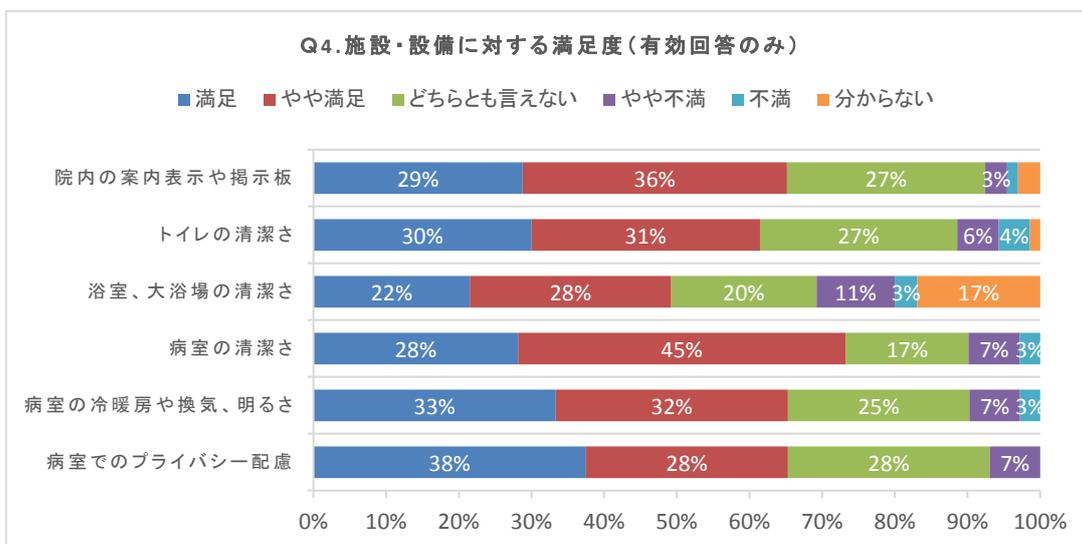
Q3.食事に関する満足度

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	分からない	無回答
食事の内容	17	26	14	9	2	3	2
食事の味や温かさ	16	28	14	2	8	2	3



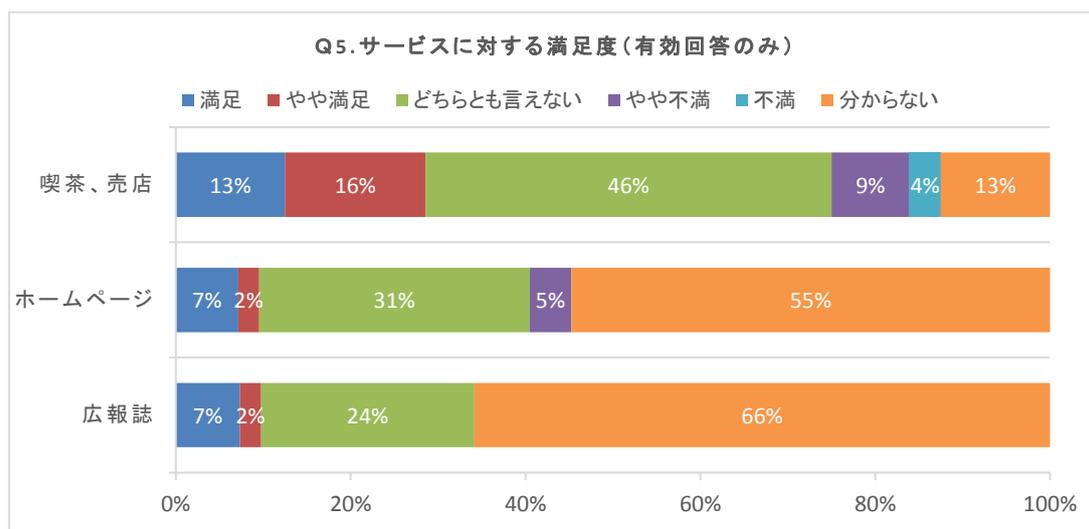
Q4.施設・設備に対する満足度

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	分からない	無回答
院内の案内表示や掲示板	19	24	18	2	1	2	7
トイレの清潔さ	21	22	19	4	3	1	3
浴室、大浴場の清潔さ	14	18	13	7	2	11	8
病室の清潔さ	20	32	12	5	2	0	2
病室の冷暖房や換気、明るさ	24	23	18	5	2	0	1
病室でのプライバシー配慮	27	20	20	5	0	0	1



Q5.サービスに対する満足度

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	分からない	無回答
喫茶、売店	7	9	26	5	2	7	17
ホームページ	3	1	13	2	0	23	31
広報誌	3	1	10	0	0	27	32



Q6.当院について、総合的にはどう感じられますか？

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	無回答
総合評価	26	31	6	5	1	4

