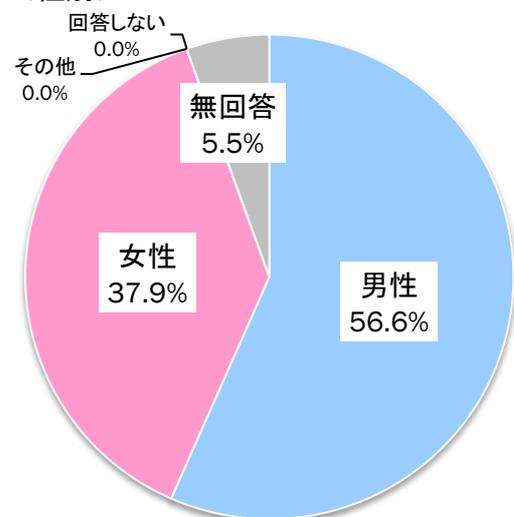


# 患者満足度調査の結果 〈入院部門〉

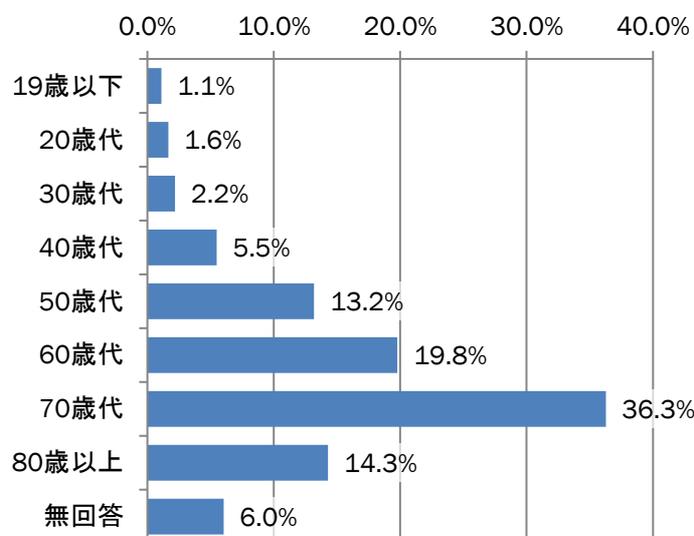
令和元年10月1日～令和元年10月31日実施、アンケート配布数284人、回答者数182人、回答率64.1%

## ■回答者の性別・年齢

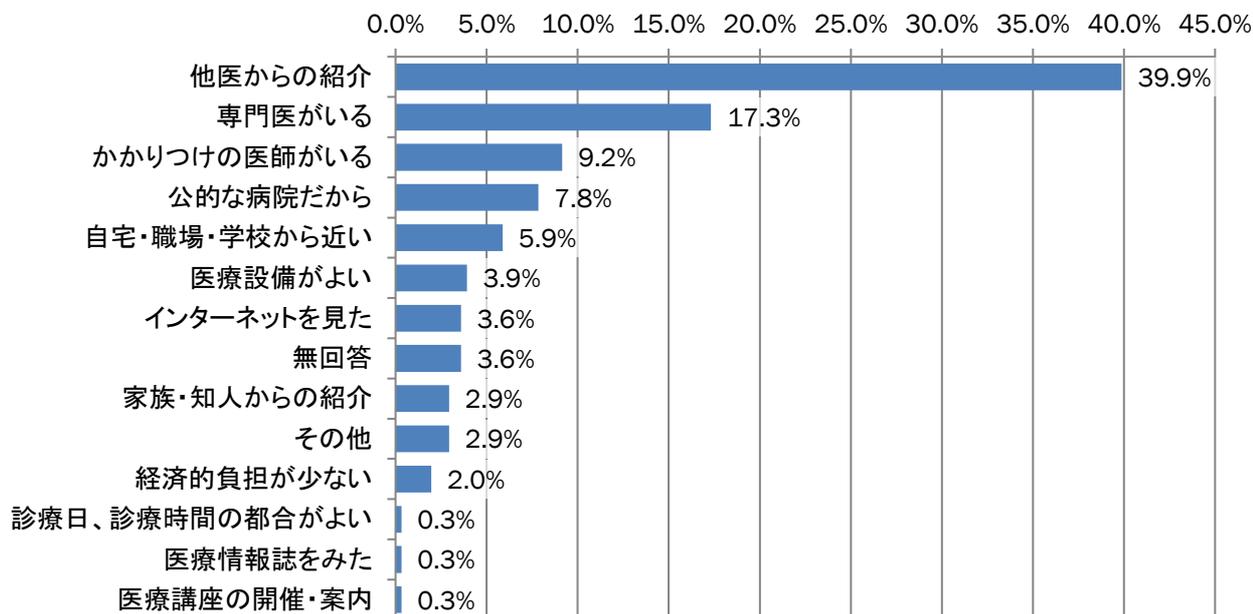
<性別>



<年齢>



## ■当院の選択理由(複数選択可)



### ーアンケート内容ー

#### ■質問(選択式)

- ・入院時の説明(8問)
- ・入院中の治療など(13問)
- ・退院(5問)

- ・入院中の診察や医療スタッフについて(15問)
- ・入院中の環境(17問)
- ・総合評価(14問)

#### ■自由記述

- ・改善すべき点
- ・良い点
- ・改善された点
- ・その他

## ■満足率の高い項目

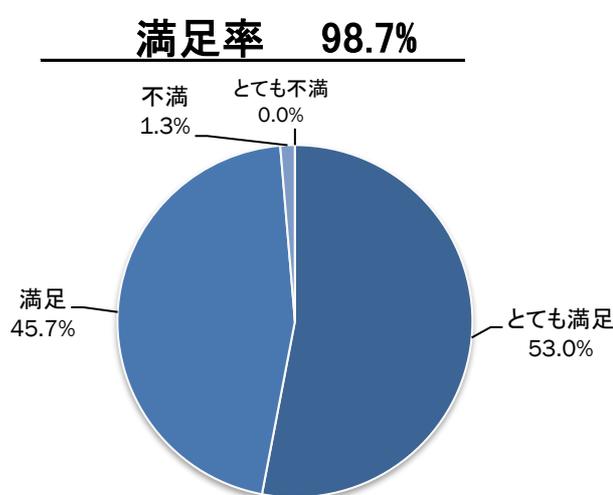
質問に対して、「とても満足」「満足」と答えられた回答の割合を満足率として集計いたしました。  
「どちらでもない」は、集計から除外しています。

以下は、いずれも満足率が100%でした。

- 【医師の技術・知識】 納得できる治療内容だった
- 【入院中に受けた看護など】 ナースコールをすれば、すぐに来てくれて、必要な対応をしてくれた
- 【医療スタッフのチームワークや連絡】 入院中に氏名、病名、薬などを間違えられたことはなかった
- 【検査】 心電図、肺機能、超音波検査などで、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- 【手術】 手術の前に麻酔の説明を受け、理解できた
- 【手術】 受けた手術の結果について理解できた
- 【リハビリ】 リハビリを受けて、日常生活での応用や、やり方などがわかった
- 【リハビリ】 リハビリのスタッフは、痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮した
- 【廊下や階段】 廊下や階段に、不要なもの、危険なものはなく、きれいで安全だった
- 【医療スタッフ以外】 事務職員は、礼儀正しく、ていねいだった
- 【退院時の説明】 退院できる日を、前もって知らせてくれた
- 【退院時の説明】 退院後の治療や通院、退院後に行く別の診療所や病院の説明を受けた
- 【退院時の説明】 退院後の不安、困ることなどについて相談できた
- 【院内の仕組み等】 院内ではいつでも同じようなサービスを受けることができた
- 【院内の仕組み等】 院内では安全に医療が行われていると感じた
- 【病院全体の評価】 入院期間に納得している
- 【病院全体の評価】 この病院は医療の水準や質を向上させるために、努力し、向上している

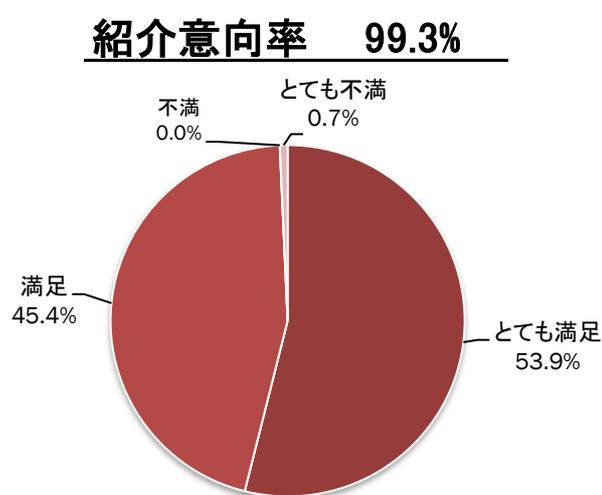
## ■総合評価（有効回答数：151人）

「全体としてこの病院に満足している」



## ■紹介・推薦意向（有効回答数：141人）

「この病院を家族や知人に勧めたい」



## ■今後の課題

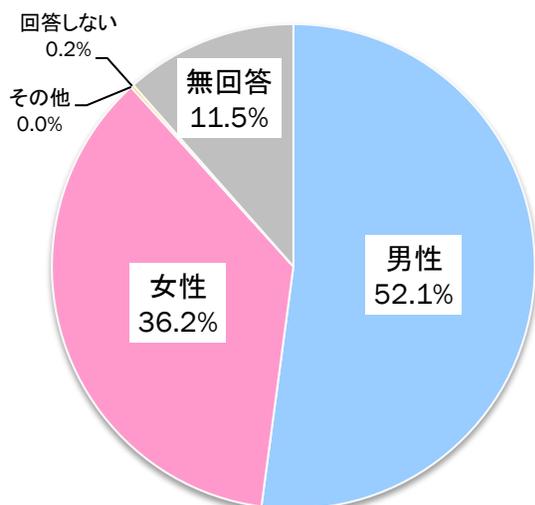
食事について、満足していただいた方が増えましたが、さらに多くの皆さんに満足していただけるよう、工夫に努めてまいります。

# 患者満足度調査の結果 〈外来部門〉

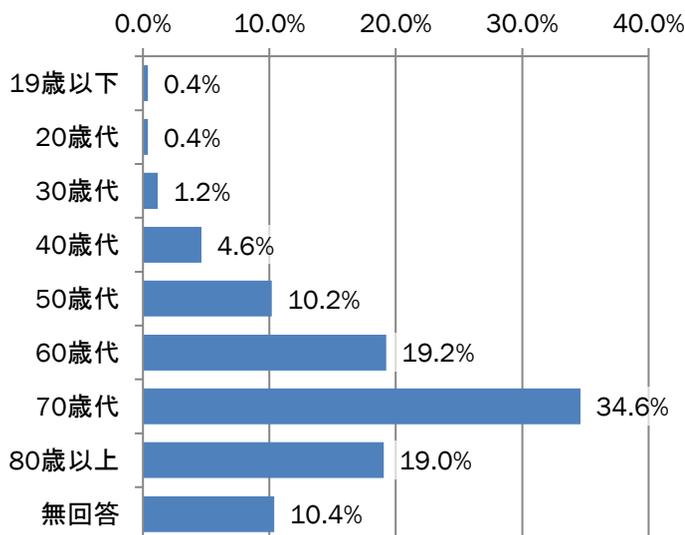
令和元年10月16日～令和元年10月18日実施、アンケート配布数600人、回答者数520人、回答率86.7%

## ■回答者の性別・年齢

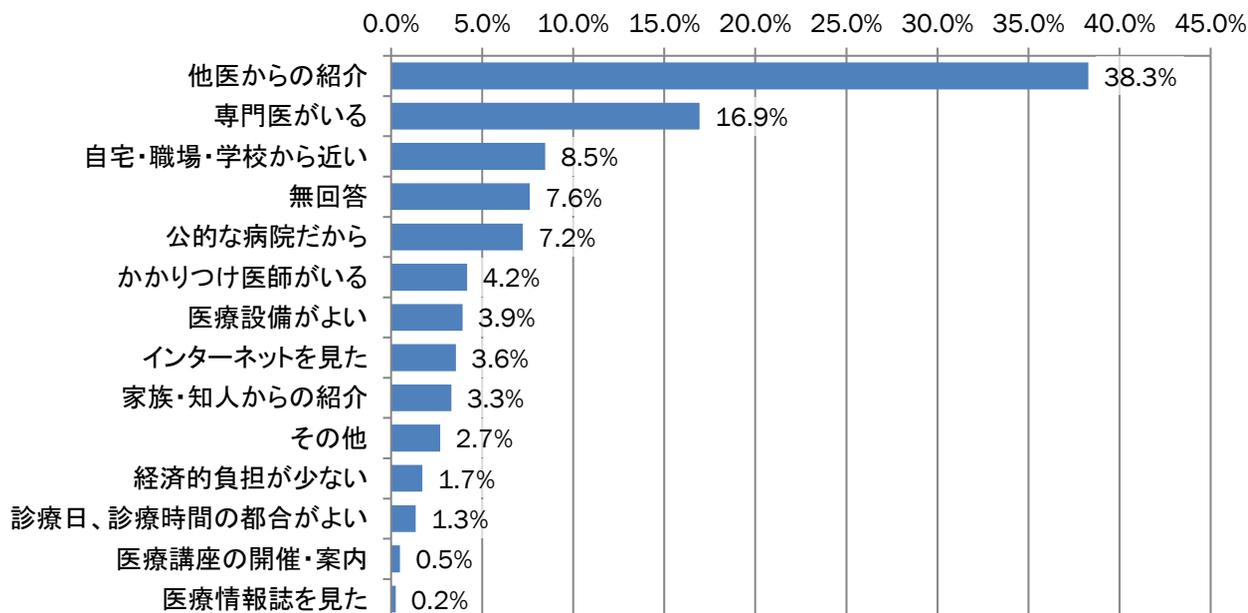
<性別>



<年齢>



## ■当院の選択理由(複数選択可)



### －アンケート実施内容－

#### ■質問(選択式)

- ・診療前のことについて(12問)
- ・検査、リハビリについて(7問)
- ・会計について(3問)

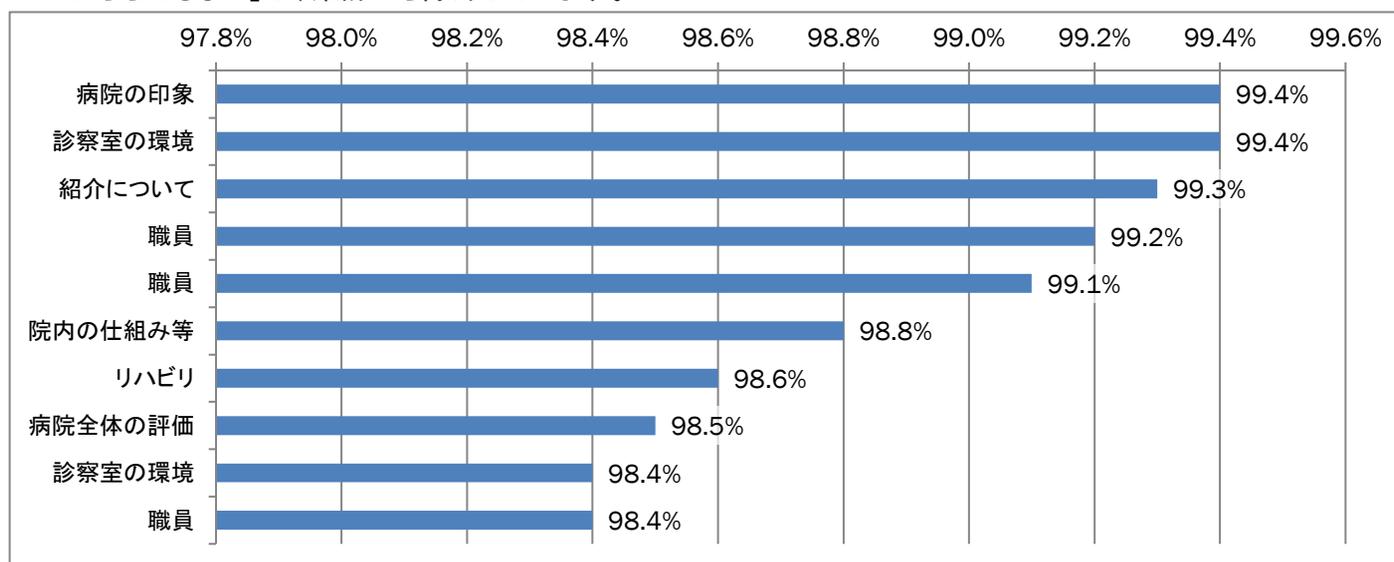
- ・診察や医療スタッフについて(9問)
- ・病院の環境について(9問)
- ・総合評価(13問)

#### ■自由記述

- ・改善すべき点
- ・良い点
- ・改善された点
- ・その他

## ■満足率の高い項目

質問に対して、「とても満足」「満足」と答えられた回答の割合を満足率として集計いたしました。「どちらでもない」は、集計から除外しています。

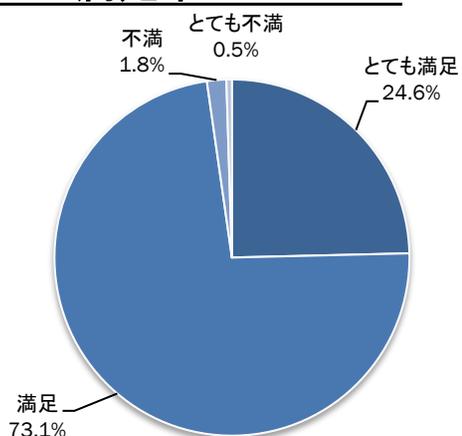


- 1位 病院の印象…受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 1位 診察室の環境…カルテなど個人情報適切に管理されていると感じた
- 3位 紹介について…(紹介元の)他の診療所や病院から、この病院を紹介されて満足している
- 4位 職員…医療スタッフをはじめとした職員は、礼儀正しく、親切丁寧で身だしなみがきちんとしていた
- 5位 職員…医療スタッフをはじめとした職員は、必要な技術と知識を身につけていた
- 6位 院内の仕組み等…院内では安全に医療が行われていると感じた
- 7位 リハビリ…リハビリのスタッフは、痛み、不快感、恥ずかしさ、不安に配慮した
- 8位 病院全体の評価…この病院は医療の水準や質を向上させるために、努力し、向上している
- 9位 診察室の環境…診察室は、清潔で整理整頓されている
- 9位 職員…医療スタッフをはじめとした職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明した

## ■総合評価 (有効回答数: 398人)

「全体としてこの病院に満足している」

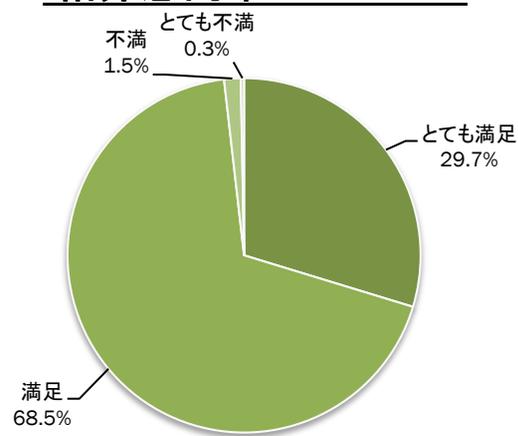
**満足率 97.7%**



## ■紹介・推薦意向 (有効回答数: 330人)

「この病院を家族や知人に勧めたい」

**紹介意向率 98.2%**



## ■今後の課題

外来患者さんが増えている中で、診療をはじめとした各部署での待ち時間の改善が強く求められていますので、お待たせしないようできる限り速やかな対応に努めてまいります。

患者満足度調査にご協力いただきありがとうございました。  
 今回の調査結果を踏まえて、お褒めの言葉を励みとし、いただきましたご意見・ご要望につきましては改善に取り組み、より良い病院づくりに活かしてまいります。  
 今後も、患者さんと家族の方に信頼され、安心していただける心あたたかい医療の提供に努めてまいります。