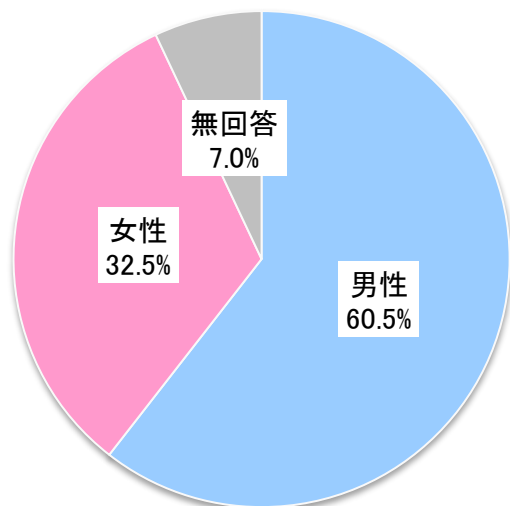


患者満足度調査の結果 〈入院部門〉

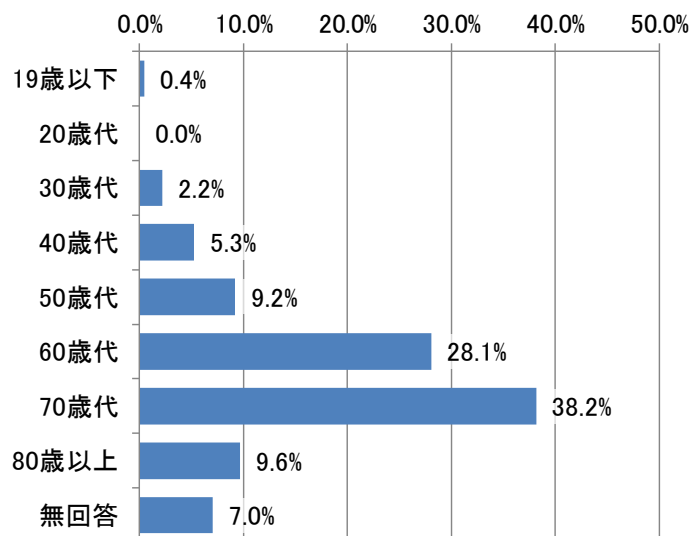
平成29年9月25日～平成29年10月24日実施、アンケート配布数360人、回答者数228人、回答率63.3%

■回答者の性別・年齢

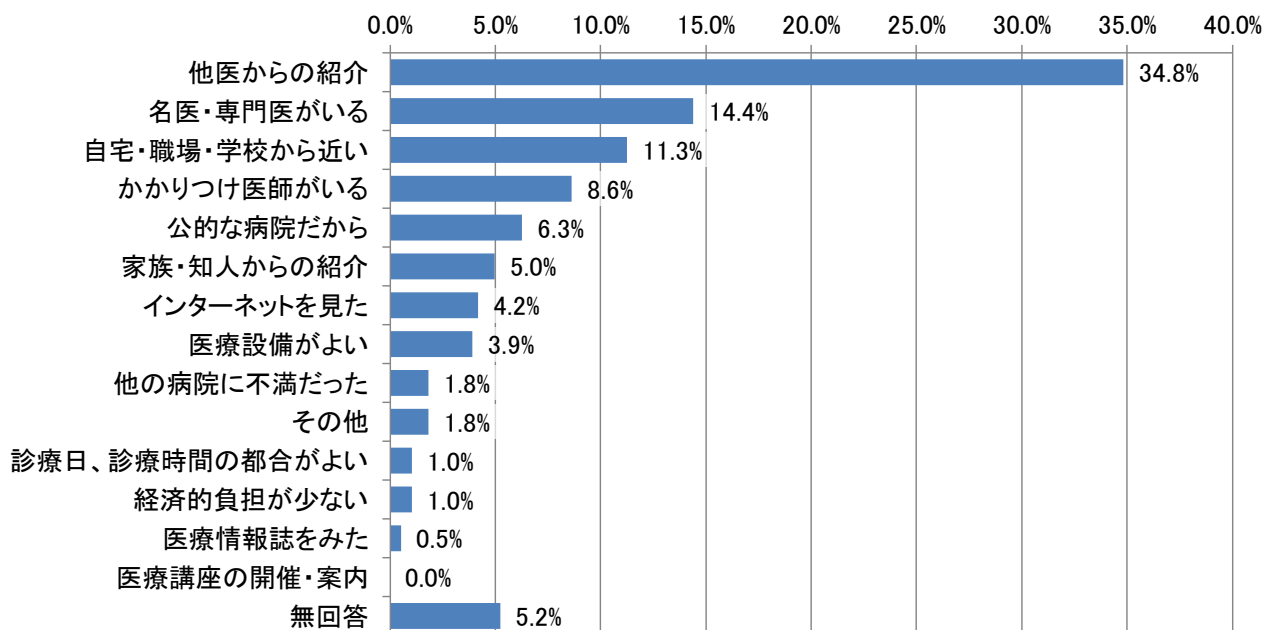
<性別>



<年齢>



■当院の選択理由(複数選択可)



—アンケート内容—

■質問(選択式)

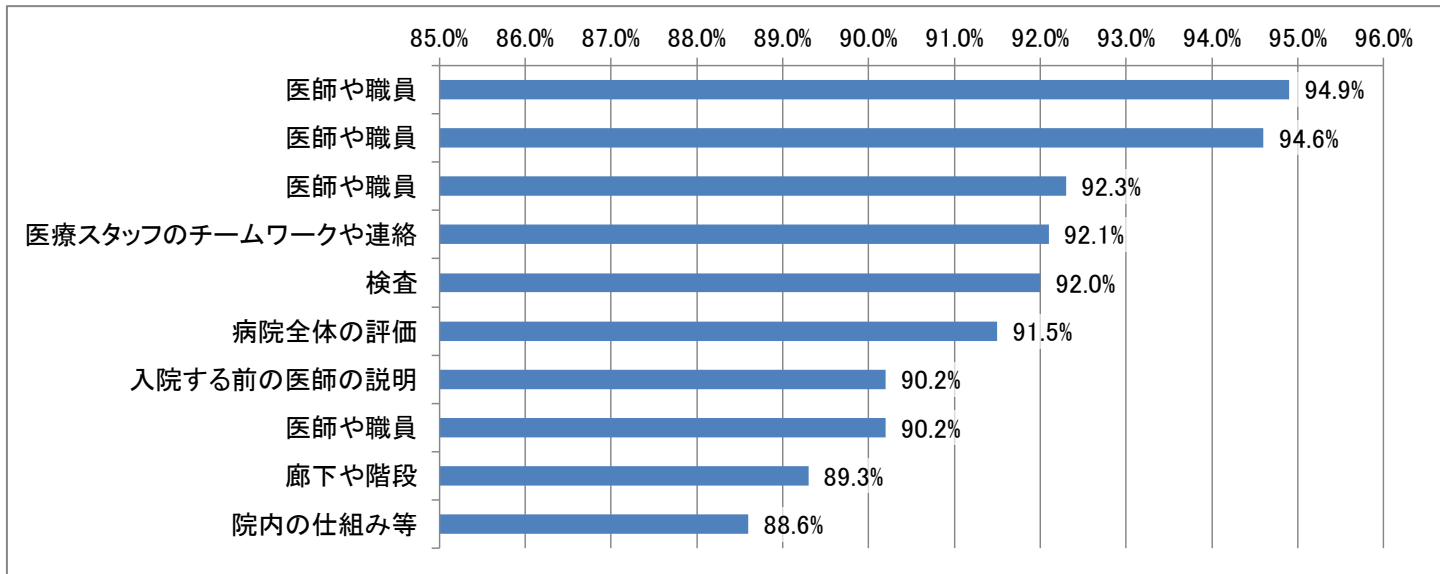
- ・入院時の説明(8問)
- ・入院中の治療など(13問)
- ・退院(5問)
- ・入院中の診察や医療スタッフについて(15問)
- ・入院中の環境(18問)
- ・総合評価(15問)

■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（10位）

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。



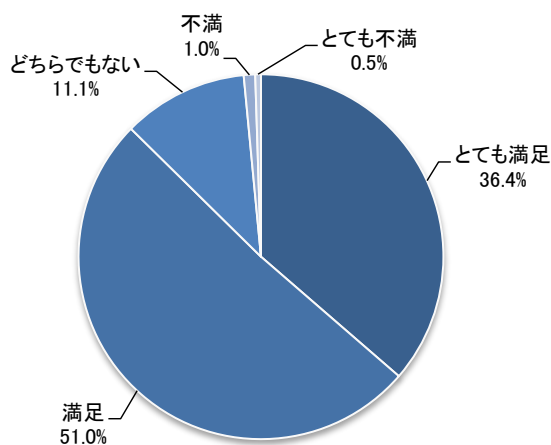
集計結果詳細（上記グラフの満足率が高い順番に順位付けを実施）

- 1位 医師や職員・・・医師や職員は、礼儀正しく、親切丁寧で身だしなみがきちんとしていた
- 2位 医師や職員・・・医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明した
- 3位 医師や職員・・・医師や職員は、必要な技術と知識を身につけていた
- 4位 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
- 5位 検査・・・CT、MRI、X線などの検査で、不快感、恥ずかしさは感じなかった
- 6位 病院全体の評価・・・全体としてこの病院を信頼している
- 7位 入院する前の医師の説明・・・医師は入院する理由を、検査数値や画像を見せて、わかりやすく説明した
- 7位 医師や職員・・・医師や職員は、患者さんの希望をできる限り取り入れようとした
- 9位 廊下や階段・・・必要な場所には手すりやスロープなどがあり、安全だった
- 10位 院内の仕組み等・・・院内では安全に医療サービスが行われていると感じた

■総合評価（有効回答数：198人）

「全体としてこの病院に満足している」

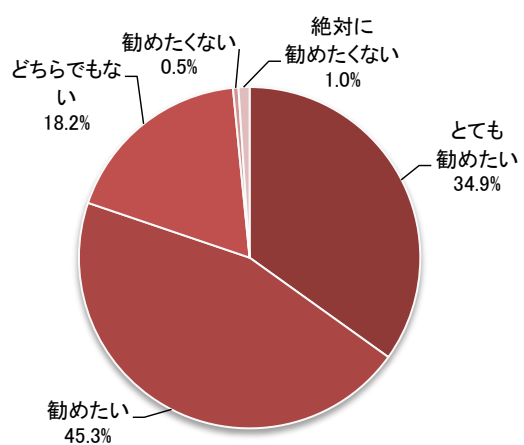
満足度 87.4%



■紹介・推薦意向（有効回答数：192人）

「この病院を家族や知人に勧めたい」

紹介・推薦意向率 80.2%



■今後の課題

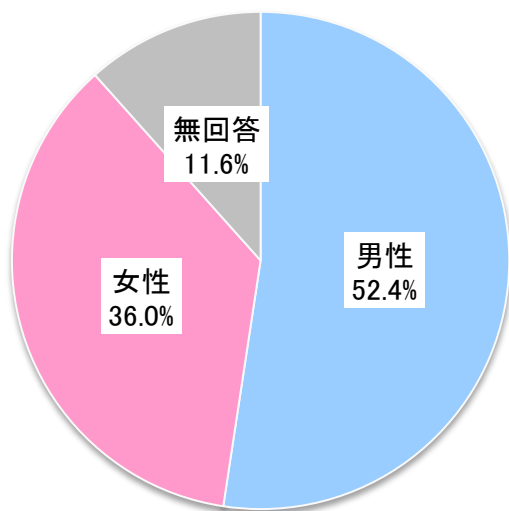
「食事」の項目について満足率が低かったので、工夫を行い満足していただけるよう努めてまいります。

患者満足度調査の結果 〈外来部門〉

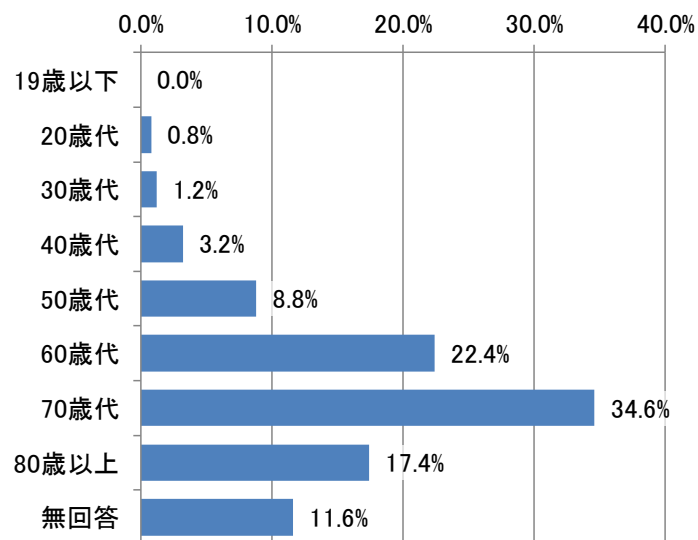
平成29年10月25日～平成29年10月27日実施、アンケート配布数598人、回答者数500人、回答率83.6%

■回答者の性別・年齢

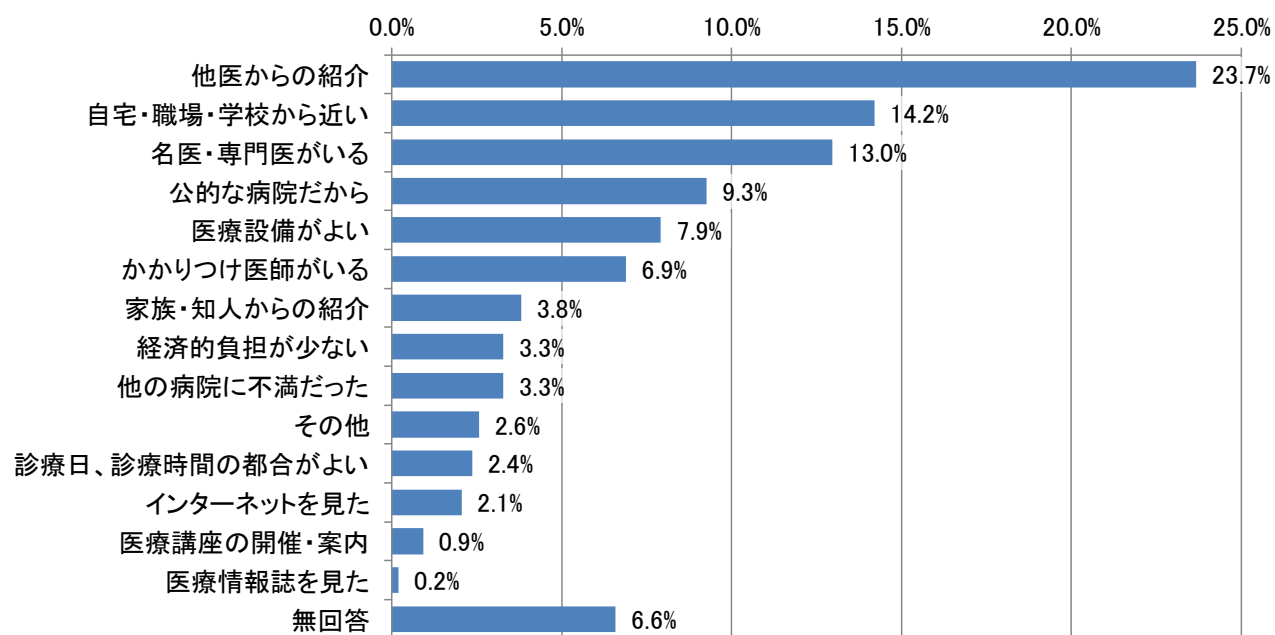
<性別>



<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)

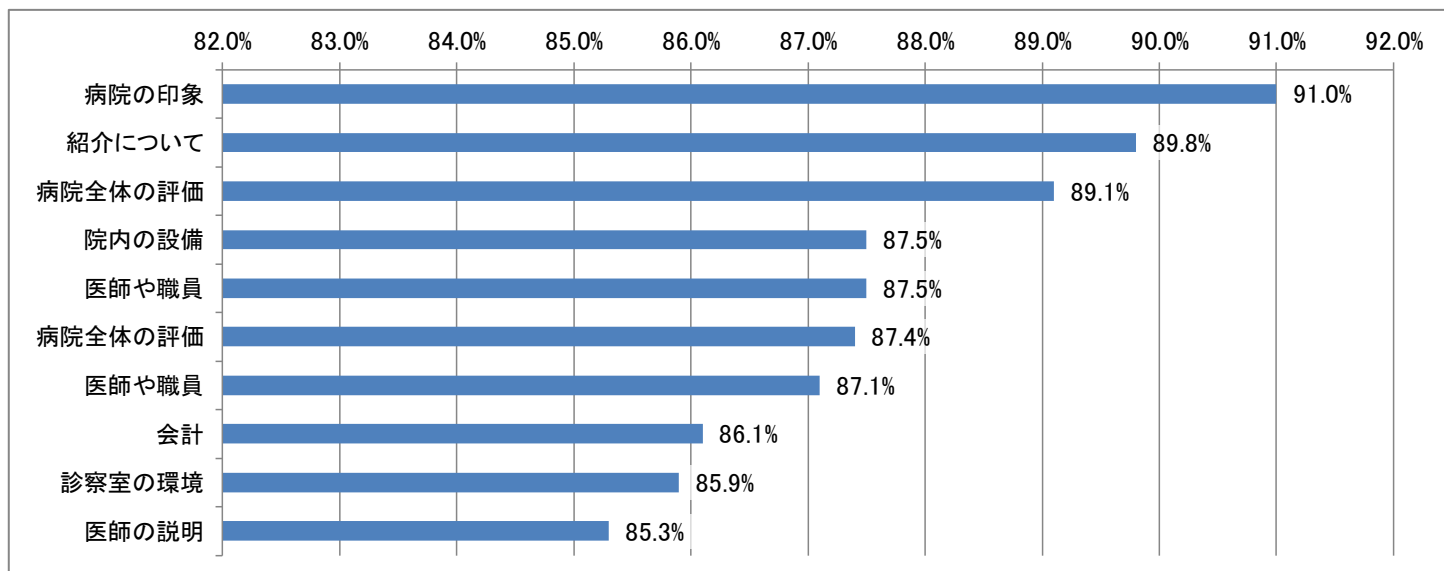
- ・診療前のことについて(14問)
- ・診察や医療スタッフについて(9問)
- ・検査、リハビリについて(7問)
- ・病院の環境について(9問)
- ・会計について(3問)
- ・総合評価(15問)

■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（10位）

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。



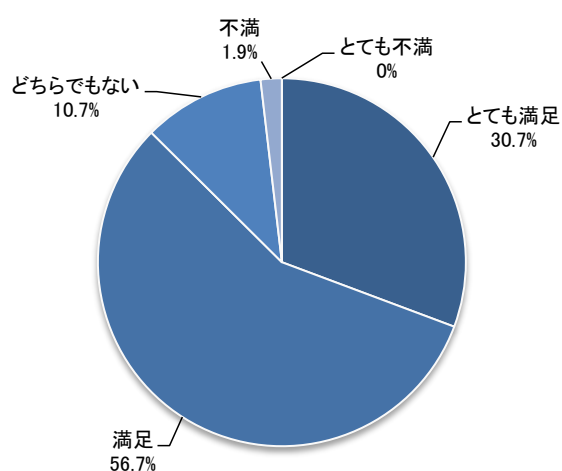
集計結果詳細(上記グラフの満足率が高い順番に順位付けを実施)

- 1位 病院の印象…受付の職員は、礼儀正しく、親切である
- 2位 紹介について…(紹介元の)他の診療所や病医院から、この病院を紹介されて満足している
- 3位 病院全体の評価…全体としてこの病院を信頼している
- 4位 院内の設備…院内は清掃が行き届いている
- 4位 医師や職員…医師や職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明した
- 6位 病院全体の評価…全体としてこの病院に満足している
- 7位 医師や職員…医師や職員は、礼儀正しく、親切丁寧で身だしなみがきちんとしていた
- 8位 会計…会計の職員は親切である
- 9位 診察室の環境…診察室は、清潔で整理整頓されている
- 10位 医師の説明…医師は、検査数値や画像を見せて、症状の変化や治療の進み具合を説明した

■総合評価 (有効回答数: 430人)

「全体としてこの病院に満足している」

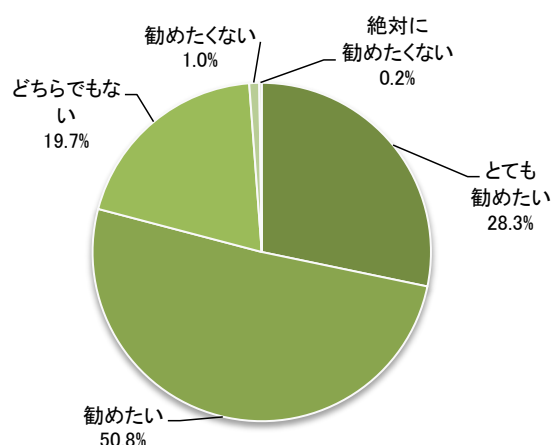
満足度 87.4%



■紹介・推薦意向 (有効回答数: 421人)

「この病院を家族や知人に勧めたい」

紹介・推薦意向率 79.1%



■今後の課題

診療までの『待ち時間』に関することが満足いただけていないので、お待たせしないようできる限り速やかな診療を行なうよう努めてまいります。

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。
 今回の調査を通じて患者さんからいただきました評価・ご意見・ご要望を全職員で共有し、改善できるところから着実に対応し、今後、より良い病院づくりに活かしてまいります。
 これからも、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。