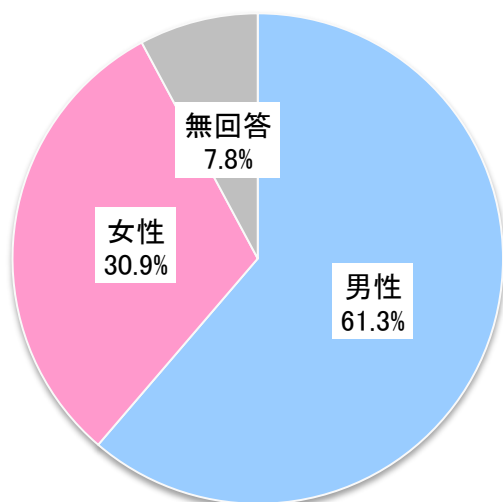


# 患者満足度調査の結果 〈入院部門〉

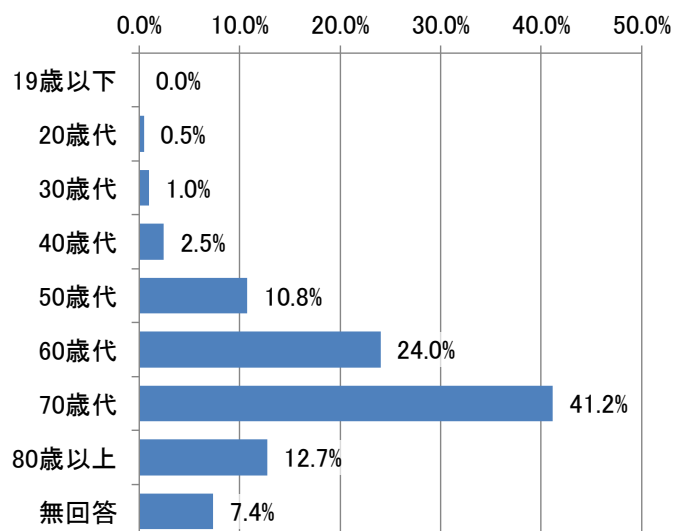
平成30年10月1日～平成30年10月31日実施、アンケート配布数322人、回答者数204人、回答率63.4%

## ■回答者の性別・年齢

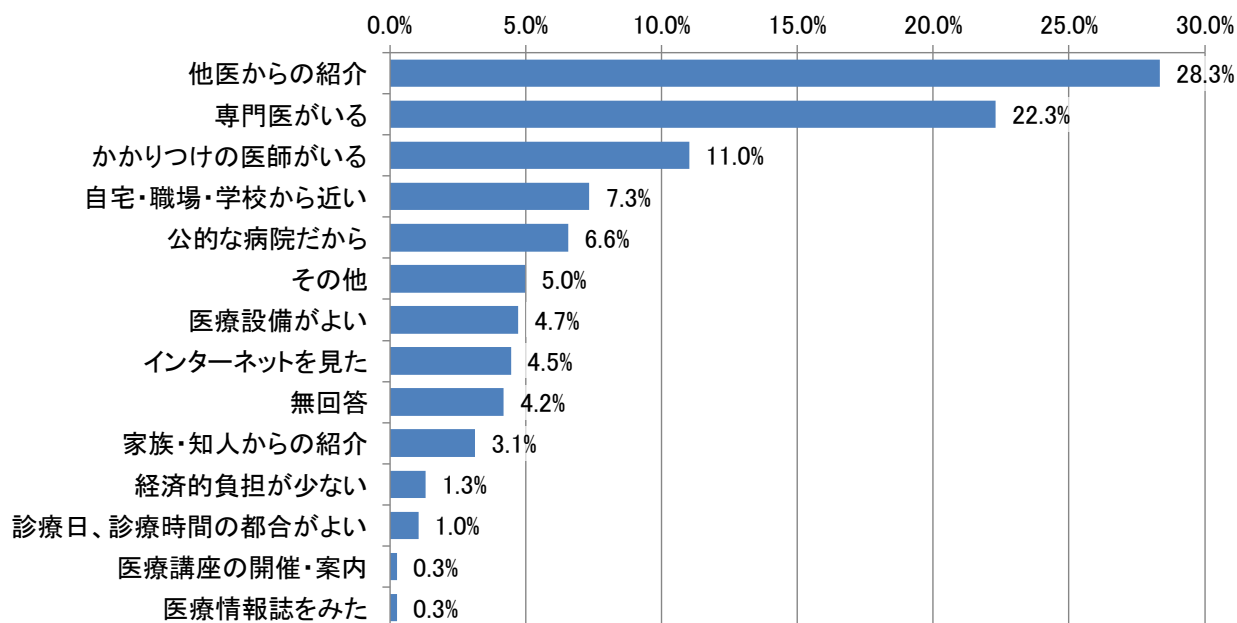
<性別>



<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)

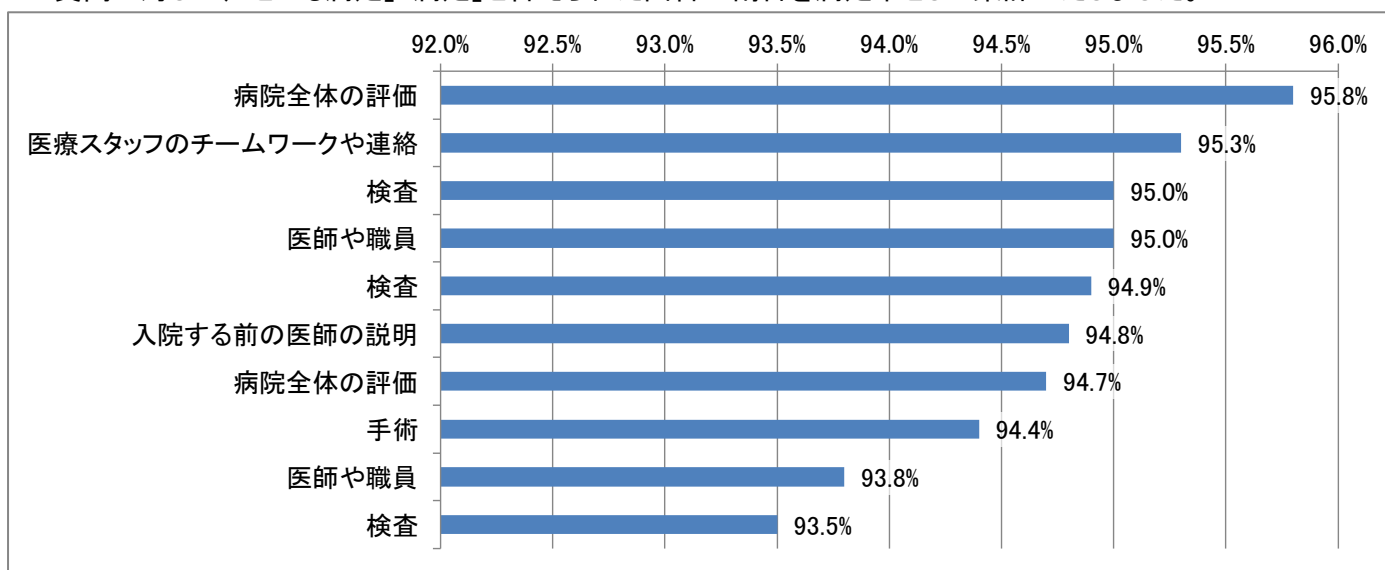
- ・入院中の診察や医療スタッフについて(15問)
- ・入院中の環境(17問)
- ・総合評価(14問)

#### ■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（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。

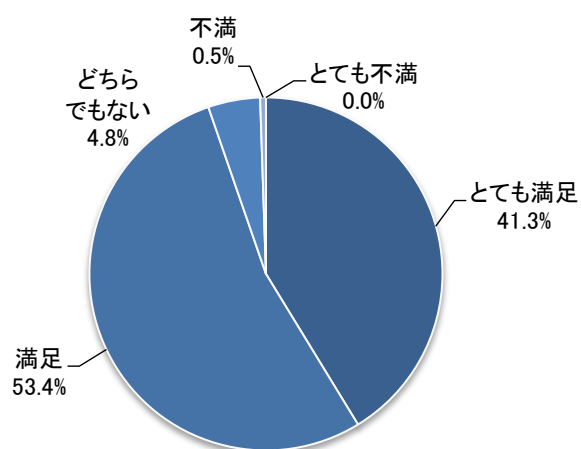


### 集計結果詳細（上記グラフの満足率が高い順番に順位付けを実施）

- 1位 病院全体の評価・・・全体としてこの病院を信頼している
- 2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
- 3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
- 3位 医師や職員・・・医療スタッフをはじめたとした職員は、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 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
- 6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 病院全体の評価・・・全体としてこの病院に満足している
- 8位 手術・・・手術前に手術内容について十分理解していた
- 9位 医師や職員・・・医療スタッフをはじめたとした職員は、聞き取りやすく、わかりやすい言葉で説明した
- 10位 検査・・・心電図、肺機能、超音波検査などで、検査までの待ち時間は許容の範囲だった

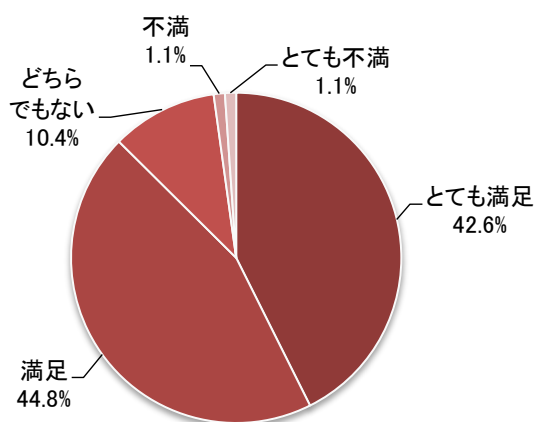
### ■総合評価（有効回答数：189人） 「全体としてこの病院に満足している」

**満足率 94.7%**



### ■紹介・推薦意向（有効回答数：183人） 「この病院を家族や知人に勧めたい」

**紹介意向率 87.4%**



### ■今後の課題

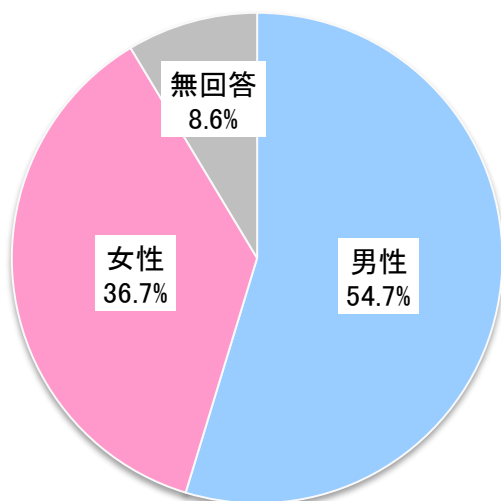
トイレや浴室の環境改善につきましては、経費的な面も考慮しながら今後、検討してまいります。

# 患者満足度調査の結果 〈外来部門〉

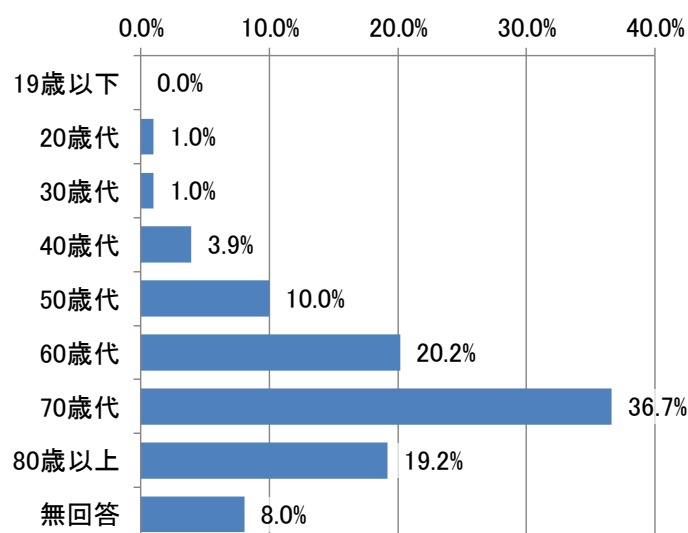
平成30年10月31日～平成30年11月2日実施、アンケート配布数599人、回答者数510人、回答率85.1%

## ■回答者の性別・年齢

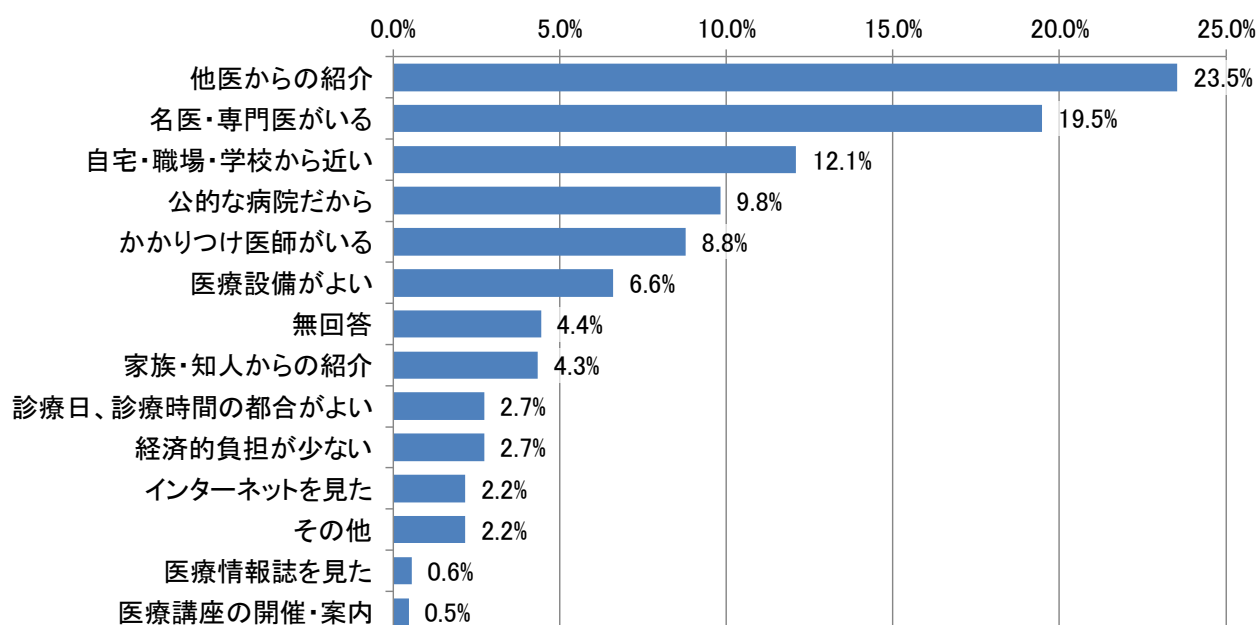
<性別>



<年齢>



## ■当院の選択理由(複数選択可)



### —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)

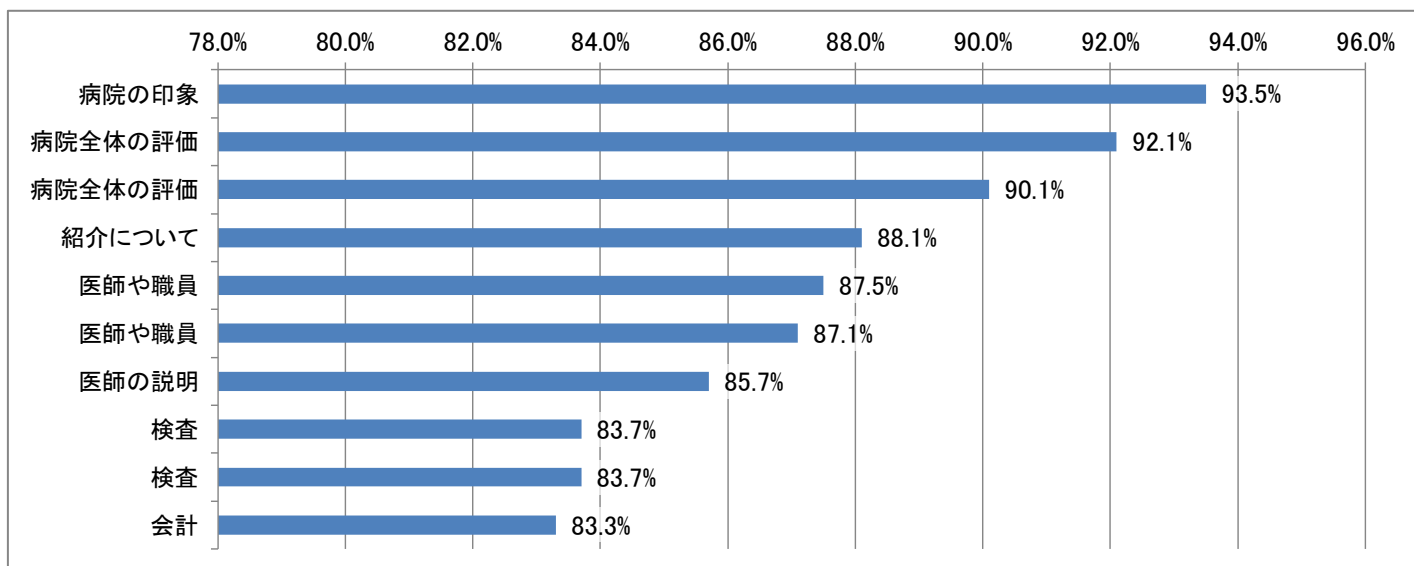
- ・診察や医療スタッフについて(9問)
- ・病院の環境について(9問)
- ・総合評価(13問)

#### ■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（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。



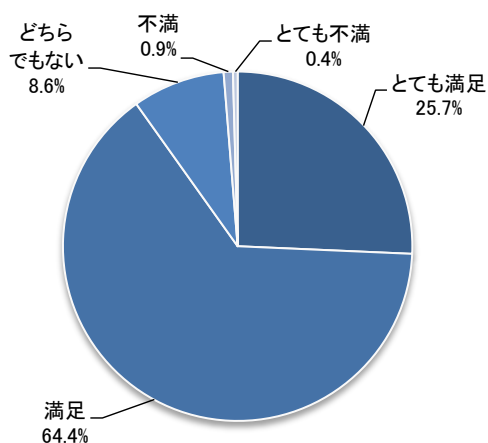
### 集計結果詳細（上記グラフの満足率が高い順番に順位付けを実施）

- 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 病院全体の評価…全体としてこの病院を信頼している
- 3位 病院全体の評価…全体としてこの病院に満足している
- 4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
- 5位 医師や職員…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
- 6位 医師や職員…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
- 7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
- 8位 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
- 8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
- 10位 会計…会計の職員の対応は適切である

### ■総合評価（有効回答数： 467人）

「全体としてこの病院に満足している」

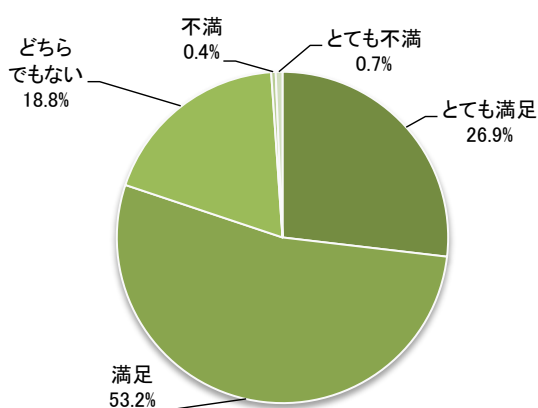
**満足率 90.1%**



### ■紹介・推薦意向（有効回答数： 458人）

「この病院を家族や知人に勧めたい」

**紹介意向率 80.1%**



### ■今後の課題

昨年度に引き続き診療をはじめとした各部署での待ち時間の改善が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。