

患者満足度調査(入院) 報告書

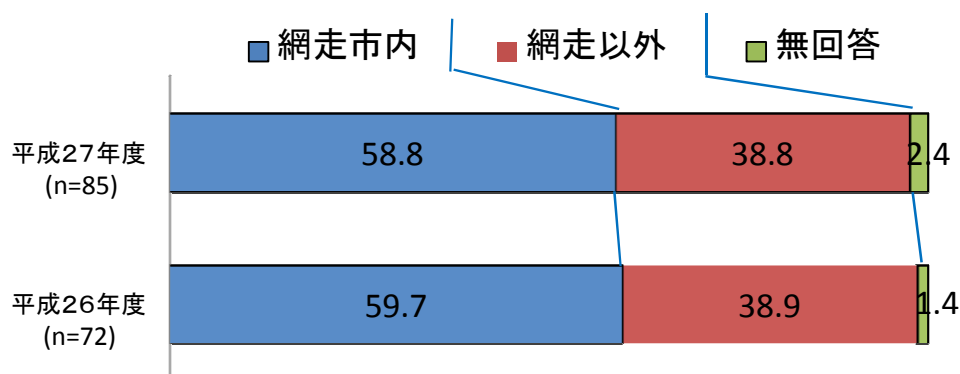
平成28年1月13日
サービス向上委員会
患者満足度調査部会

入院の患者満足度調査は平成27年11月16日～20日にアンケートを実施した。
アンケートは120枚配布し85枚が回収された。(回収率70.8%)
平成28年1月7日に実施した調査部会でまとめたアンケート結果を報告する。

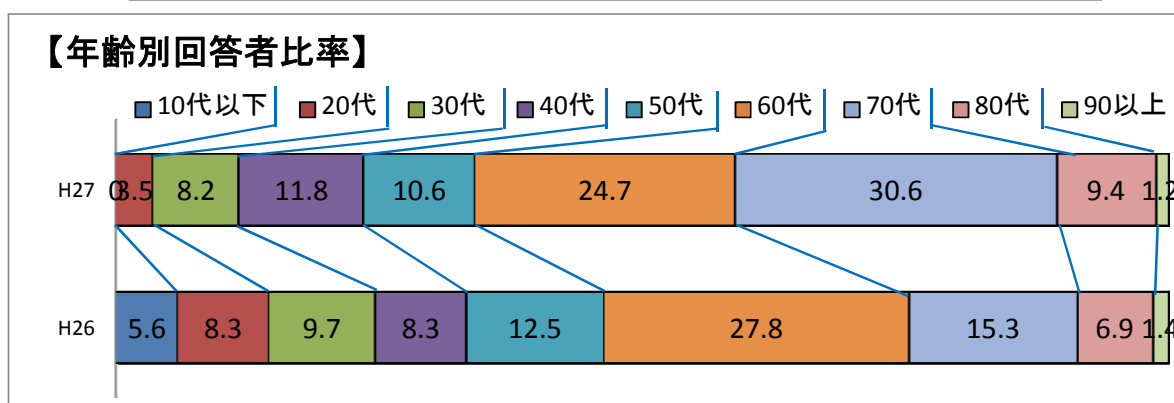
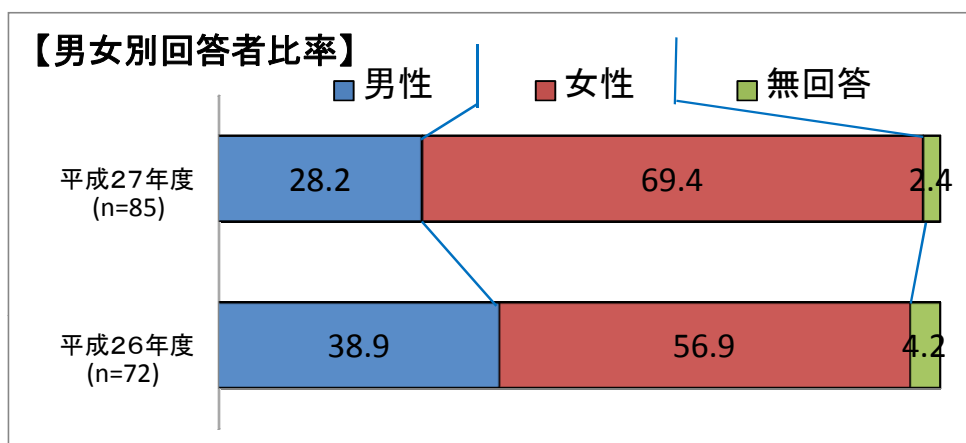
目次

- 1、患者属性
 - 1)住所
 - 2)性別・年齢
 - 3)病院の選択理由
 - 4)受診科
- 2、職員の言動・態度について
 - 1)医師
 - 2)看護師
 - 3)看護助手・その他の職員
- 3、入院生活について
- 4、改善要望事項
- 5、病院評価

1. 住所



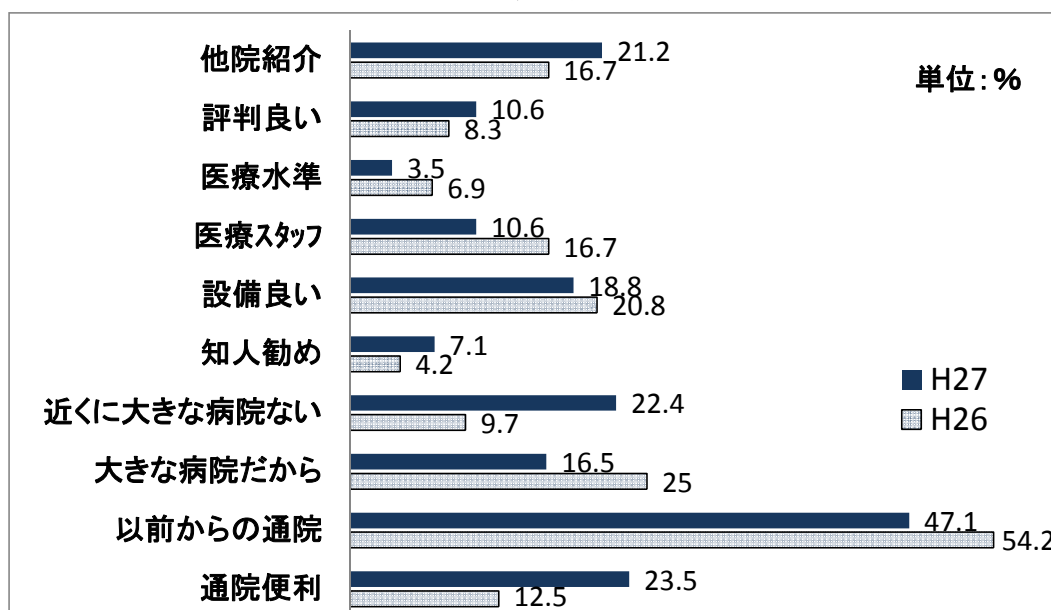
2. 性別、年齢



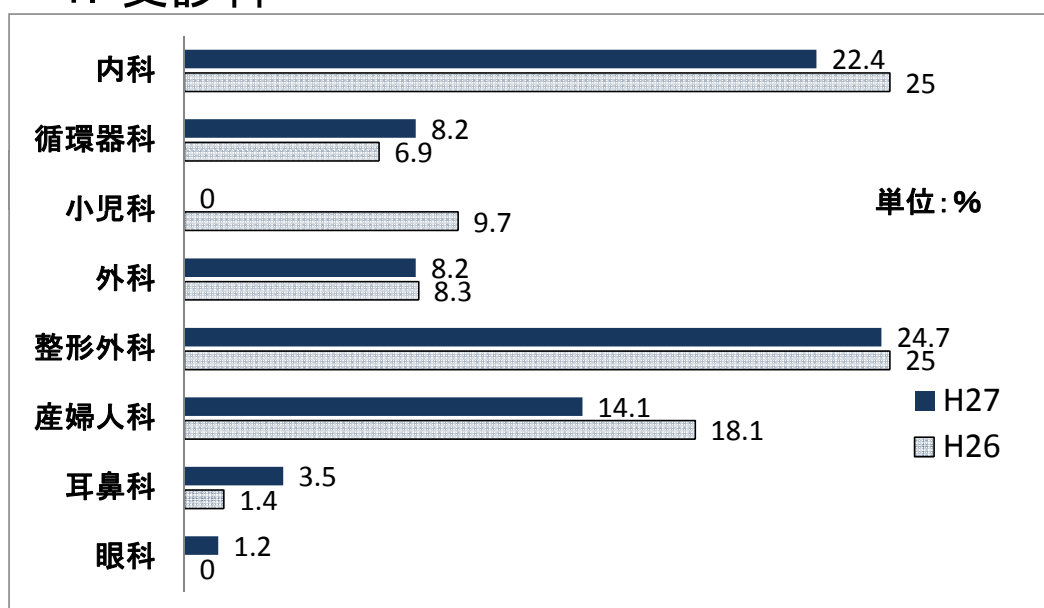
【年齢別回答者数】

	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	無回答	合計
平成27年度	0	3	7	10	9	21	26	8	1	0	85
平成26年度	4	6	7	6	9	20	11	5	1	3	72

3. 病院の選択理由(複数選択)

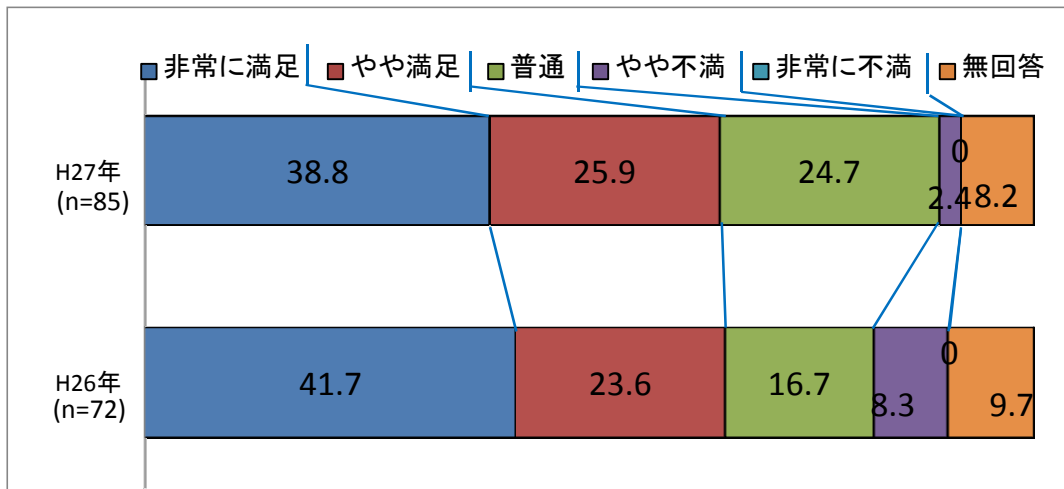


4. 受診科

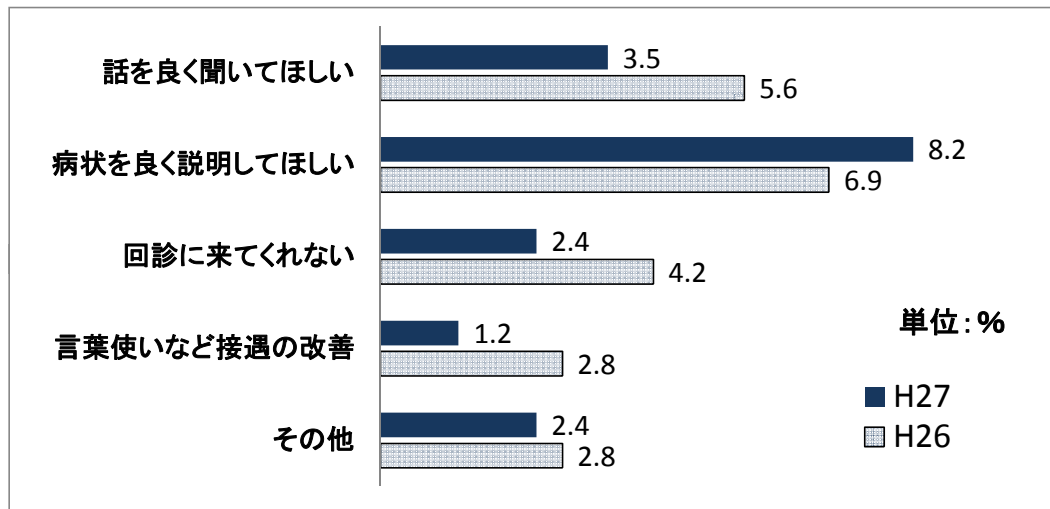


平成27年度	内科	循環器科	小児科	外科	整形外科	産婦人科	耳鼻科	眼科	無回・複数	合計
人数	19	7	0	7	21	12	3	1	15	85
割合%	22.4	8.2	0.0	8.2	24.7	14.1	3.5	1.2	17.6	100

【医師の病状・治療方針等の説明】



【不満を感じた内容】

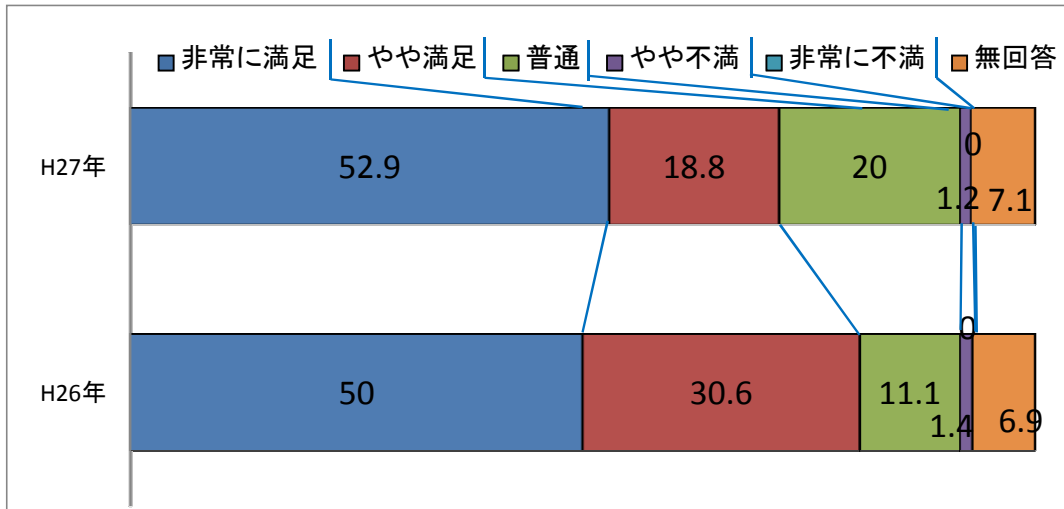


【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

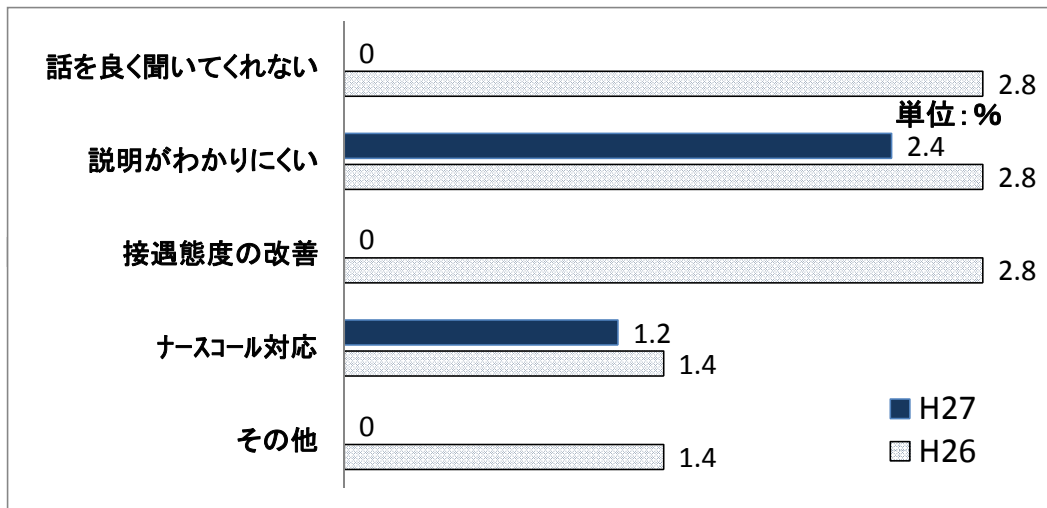
平成27年度	話を聞いて	病状説明	回診	接遇改善	その他	無回答	合計
人数	3	7	2	1	2	76	91
割合%	3.5	8.2	2.4	1.2	2.4	89.4	107.1

2. 病院職員の言動・態度について(看護師)

【看護師の言動・態度・説明】



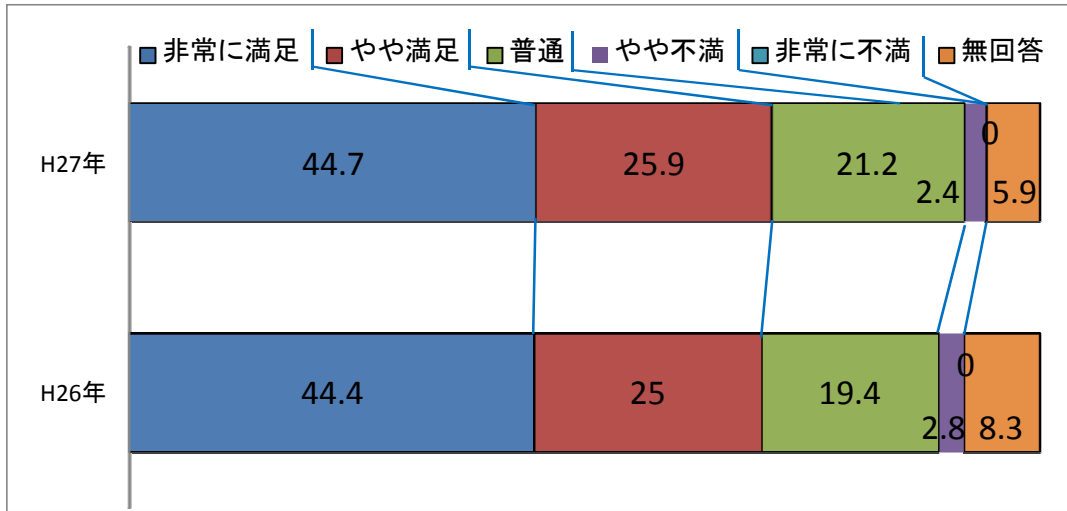
【不満を感じた内容】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成27年度	話を聞いて	説明	接遇改善	ナースコール	その他	無回答	合計
人数	0	2	0	1	0	82	85
割合%	0.0	2.4	0.0	1.2	0.0	96.5	100.0

【看護助手の言動・態度・説明】



【不満を感じた内容の件数・割合(複数回答)】

平成27年度	挨拶	接遇	身だしなみ	その他	無回答	合計
人数	1	2	1	0	82	86
割合%	1.2	2.4	1.2	0.0	96.5	101.2

【言動・態度・説明などで気になったその他の職員】

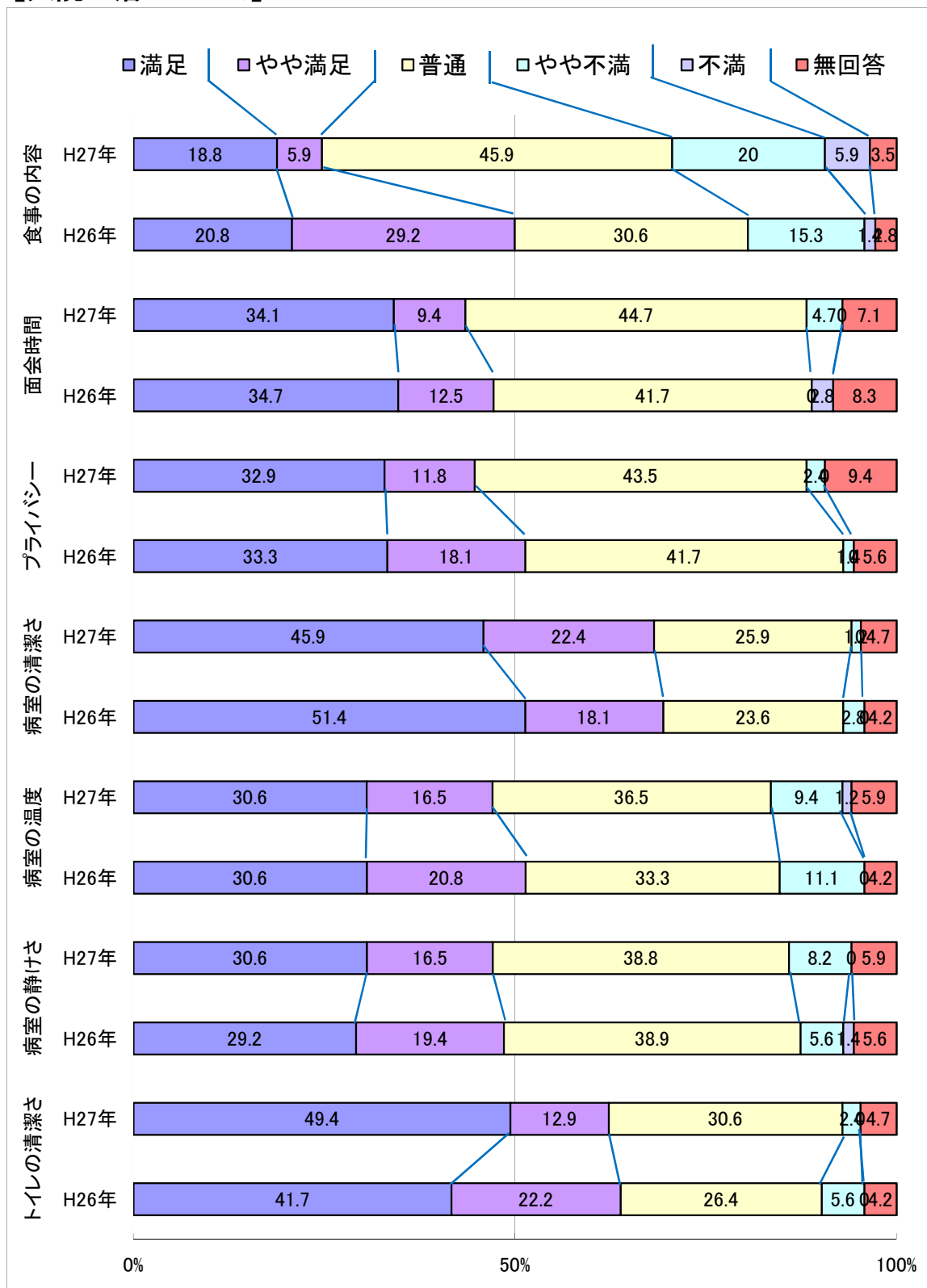
平成27年度	薬剤師	放射線	臨床検査	理学療法	臨床工学	栄養士
人数	0	0	0	0	0	0
割合%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	事務員	ローソン	清掃員	無回答	合計	
	0	0	1	84	85	
	0.0	0.0	1.2	98.8	100.0	

【その他の職員～内容について】

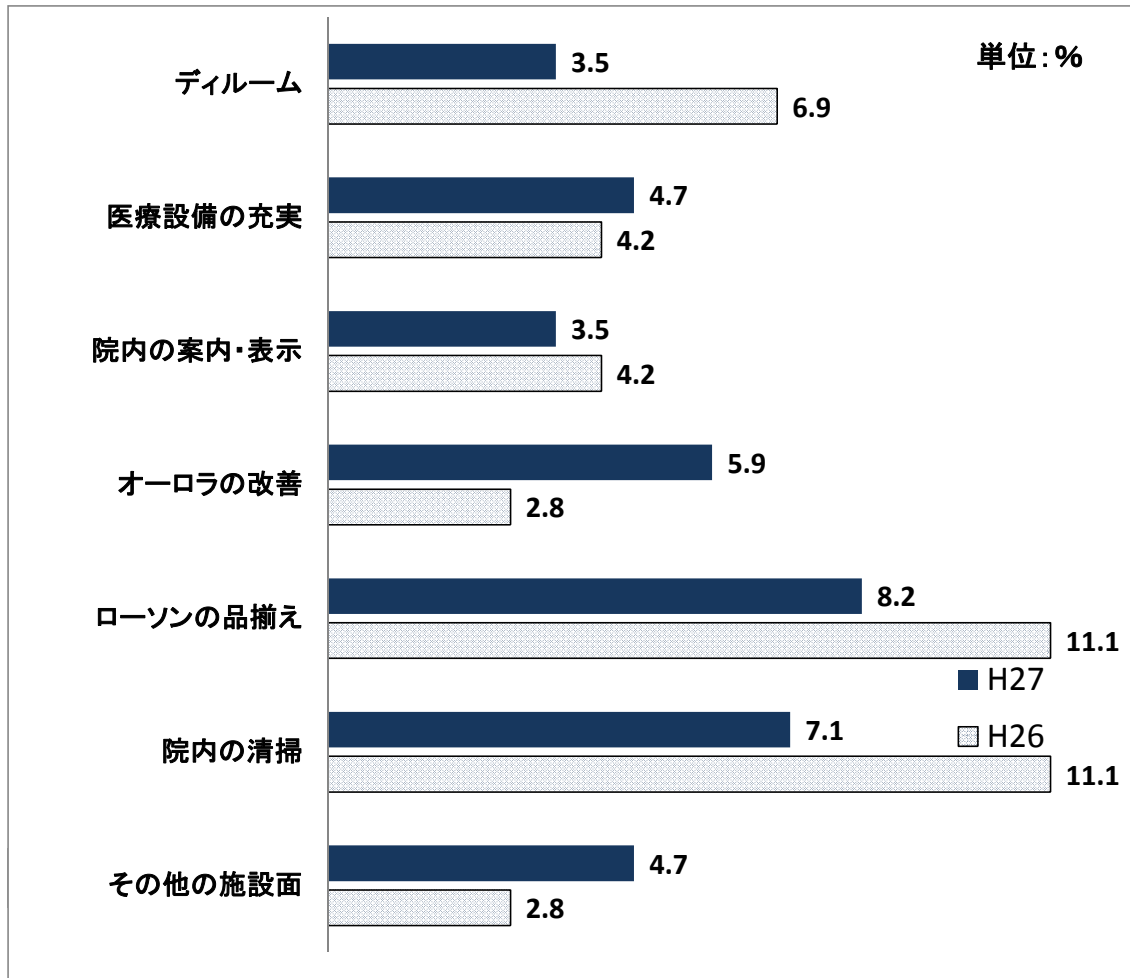
当院に関するご意見欄に記入されていた内容

掃除はとても丁寧ですが一部の人について点滴台やテーブルの移動はふれない人もいます。気になります。

【入院生活について】



【病院の改善要望事項について】

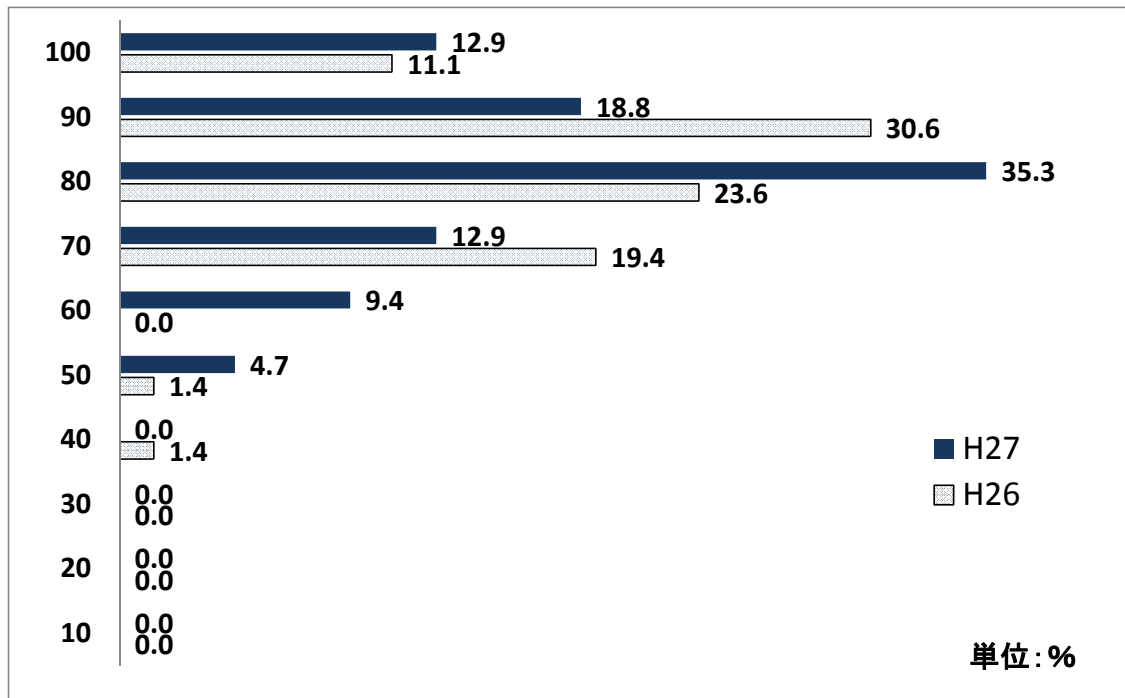


【病院の改善要望事項の回答者と割合(複数回答)】

平成27年度	ディルーム	医療設備の充実	院内の案内・表示	オーロラの改善	ローソンの品揃え	院内の清掃	その他の施設面	無回答	合計
人数	3	4	3	5	7	6	4	65	97
割合%	3.5	4.7	3.5	5.9	8.2	7.1	4.7	65	114.1

その他の施設面：1カ所でも喫煙できる場所を作るとよい。無いから隠れて吸うのです。浴室に時計が欲しい。

【病院の点数評価】



【病院の点数評価～回答者数と割合】

	点数	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	未記入	合計
H27年度	人数	0	0	0	0	4	8	11	30	16	11	5	85
	割合%	0.0	0.0	0.0	0.0	4.7	9.4	12.9	35.3	18.8	12.9	5.9	100
H26年度	人数	0	0	0	1	1	0	14	17	22	8	9	72
	割合%	0.0	0.0	0.0	1.4	1.4	0.0	19.4	23.6	30.6	11.1	12.5	100

【病院の点数評価～70点以上・60点以下】

