

平成 31 年 1 月 29 日

広報サービス委員会

2018 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「2018 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：2018 年 12 月 10 日（月）～1 月 10 日（木）までの計 32 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. 食事に関する満足度

4. 施設・設備に対する満足度

5. 総合評価

■ 調査結果

・新規入院患者数（12 月 10 日～1 月 10 日）：478 名

・実施数：28 件（回収率：5.8%）

■ 回答者情報集計

性別：男性：14 件、女性：14 件 無回答：0 件

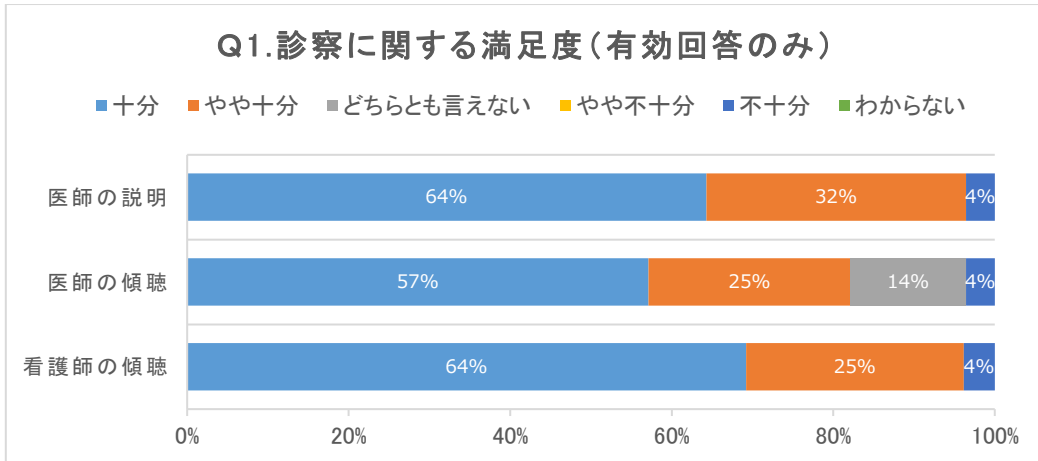
年齢：40 歳未満：2 件、40～60 歳：5 件、60 歳～80 歳：10 件、80 歳以上：11 件、無回答：0 件

● 当院を受診された理由

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

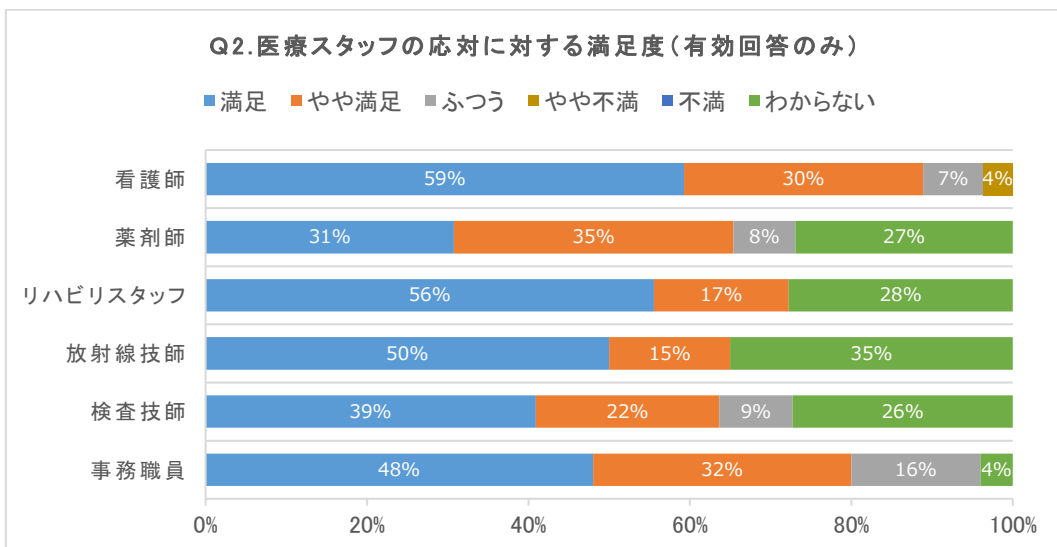
Q1.医師の診察に関する満足度

	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）	18	9	0	0	0	0	1
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）	16	7	4	0	0	0	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）	18	7	0	0	0	0	1



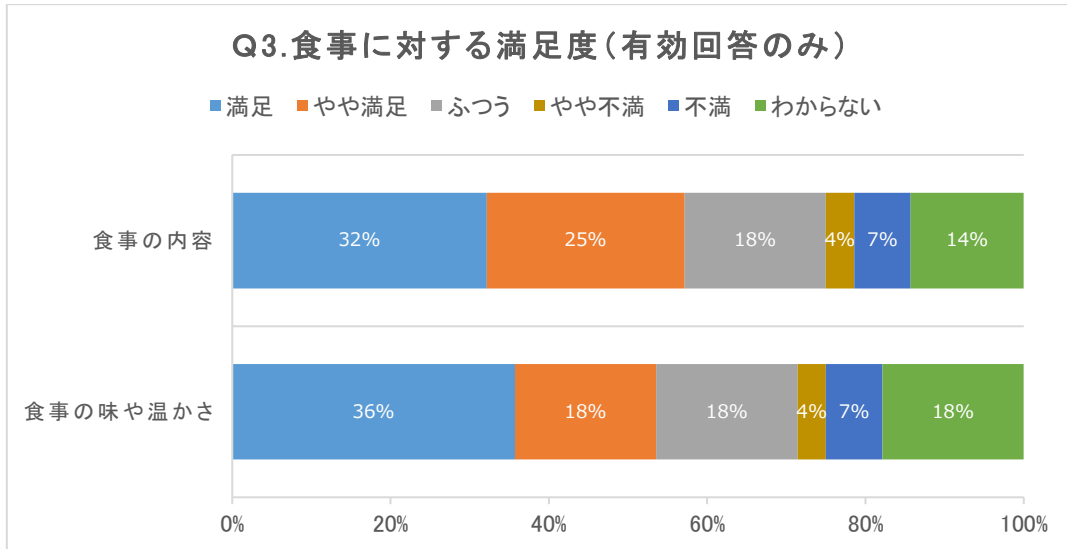
Q2.医療スタッフの対応に対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
看護師	16	8	2	0	0	0	2
薬剤師	8	9	1	0	0	7	2
リハビリ	10	3	0	0	0	5	10
放射線技師	10	3	0	0	0	7	8
検査技師	9	5	2	0	0	6	6
事務職員	12	7	4	0	0	1	4



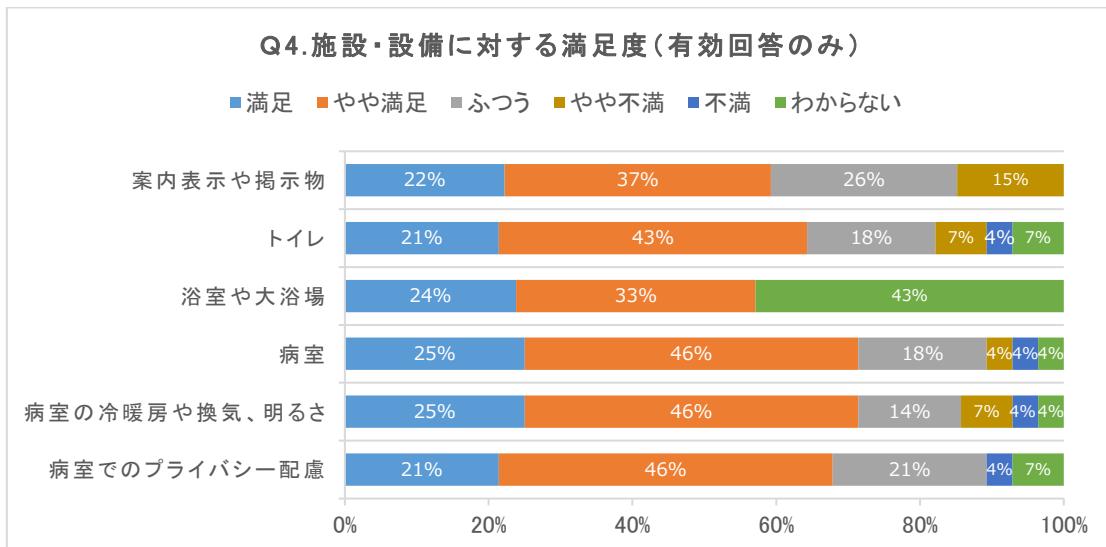
Q3.食事に関する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
食事の内容	9	7	5	1	1	4	1
食事の味や温かさ	10	5	5	1	1	5	1



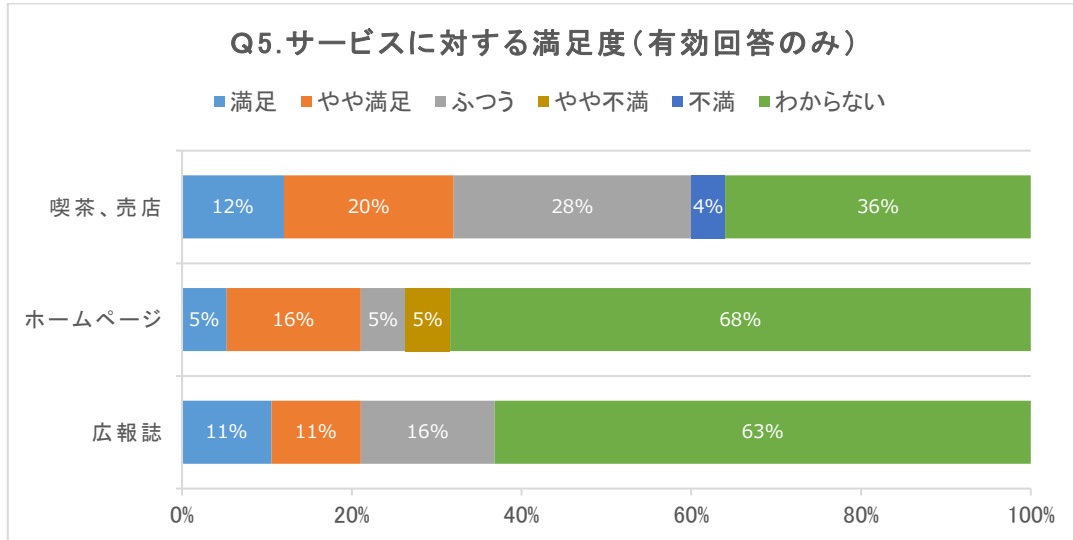
Q4.施設・設備に対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	分からない	無回答
案内表示や掲示物	6	10	7	3	0	0	2
トイレの清潔さ	6	12	5	2	0	2	1
浴室・大浴場の清潔さ	5	7	0	0	0	9	7
病棟の清潔さ	7	13	5	1	0	1	1
病室の冷暖房や換気、明るさ	7	13	4	2	0	1	1
病室でのプライバシー配慮	6	13	6	0	0	2	1



Q5.サービスに対する満足度

	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	わからない	無回答
喫茶、売店	3	4	7	0	1	9	4
ホームページ	1	3	1	1	0	13	9
広報誌	2	2	3	0	0	12	9



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	11	13	1	1	0	2

