

2019年度 患者満足度調査結果【入院】

当院では今後の病院運営やサービス提供の参考にするため「患者満足度調査（アンケート）」を実施いたしました。

ご協力いただいた患者さんにお礼を申し上げますとともに、ここに調査結果を掲示いたします。

- ・ 配布数 124票
 - ・ 回収数 61票
 - ・ 回収率 49.1%
- ・ 調査日程 2019年8月26日（月）～9月6日（金）

1. 患者さんご本人についてお聞かせ下さい。

1) 性別

■ 男 ■ 女 ■ 無回答



	男	女	無回答	計
回答数	26	35	0	61
割合	43%	57%	0%	100%

2) 入院病棟

■ 2階 ■ 4階 ■ 無回答



	2階	4階	無回答	計
回答数	34	27	0	61
割合	56%	44%	0%	100%

3) 年齢

■ 0歳～15歳 ■ 16歳～20歳 ■ 21歳～40歳 ■ 41歳～60歳 ■ 61歳～70歳
 ■ 71歳～80歳 ■ 81歳～90歳 ■ 91歳以上 ■ 無回答

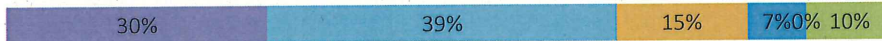


	0歳～15歳	16歳～20歳	21歳～40歳	41歳～60歳	61歳～70歳	71歳～80歳	81歳～90歳	91歳以上	無回答	計
回答数	0	0	2	2	10	5	27	12	3	61
割合	0%	0%	3%	3%	16%	8%	44%	20%	5%	100%

2. 食事について

1) 食事の見た目は如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答

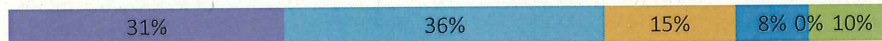


	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	18	24	9	4	0	6	61	4.0
割合	30%	39%	15%	7%	0%	10%	100%	

※1 平均点は5段階評価を点数化したものです。

2) 食事の味は如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	19	22	9	5	0	6	61	4.0
割合	31%	36%	15%	8%	0%	10%	100%	

3) 食事の温度は適切でしたか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	25	20	9	0	0	7	61	4.3
割合	41%	33%	15%	0%	0%	11%	100%	

3. 医師について

1) 言葉づかい・あいさつ・態度・接遇などは如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	41	11	6	0	0	3	61	4.6
割合	67%	18%	10%	0%	0%	5%	100%	

2) 病状に対して適切に対応していましたか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	40	13	5	1	0	2	61	4.6
割合	66%	21%	8%	2%	0%	3%	100%	

3) 検査結果、治療内容等の説明は如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	36	14	6	1	1	3	61	4.4
割合	59%	23%	10%	2%	2%	5%	100%	

4) 医師への満足度について。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	40	14	6	0	1	0	61	4.5
割合	66%	23%	10%	0%	2%	0%	100%	

4. 看護職員について

1) 言葉づかい・あいさつ・態度・接遇などは如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	41	15	3	2	0	0	61	4.6
割合	67%	25%	5%	3%	0%	0%	100%	

2) 看護の内容について如何でしょうか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	40	12	5	3	0	1	61	4.5
割合	66%	20%	8%	5%	0%	2%	100%	

3) 看護職員への満足度について。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	40	12	6	2	0	1	61	4.5
割合	66%	20%	10%	3%	0%	2%	100%	

5. その他の職員について

1) リハビリ技師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。

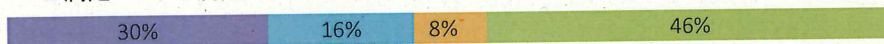
■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	22	10	6	1	0	22	61	4.4
割合	36%	16%	10%	2%	0%	36%	100%	

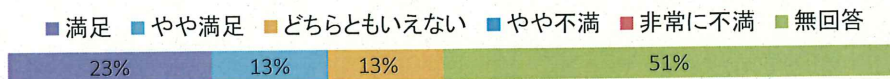
2) 放射線技師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



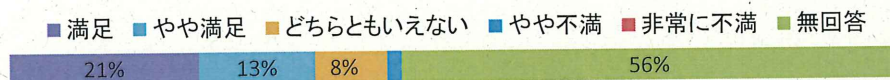
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	18	10	5	0	0	28	61	4.4
割合	30%	16%	8%	0%	0%	46%	100%	

3) 検査技師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。



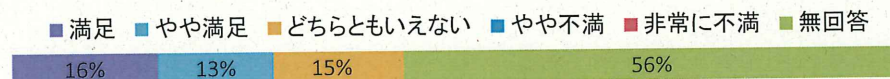
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	14	8	8	0	0	31	61	4.2
割合	23%	13%	13%	0%	0%	51%	100%	

4) 栄養士の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。



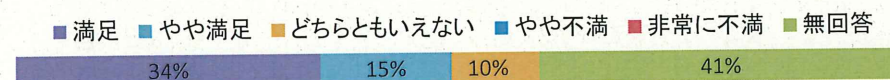
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	13	8	5	1	0	34	61	4.2
割合	21%	13%	8%	2%	0%	56%	100%	

5) 薬剤師の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。



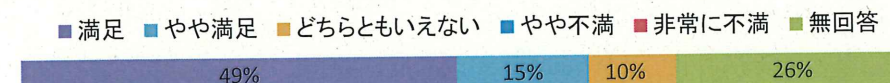
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	10	8	9	0	0	34	61	4.0
割合	16%	13%	15%	0%	0%	56%	100%	

6) 医療相談員の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	21	9	6	0	0	25	61	4.4
割合	34%	15%	10%	0%	0%	41%	100%	

7) 事務職員の『言葉づかい・あいさつ・態度等』に満足ですか。



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	30	9	6	0	0	16	61	4.5
割合	49%	15%	10%	0%	0%	26%	100%	

6. 病院の施設やサービスについて

1) 病室の清潔感

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	33	14	11	0	0	3	61	4.4
割合	54%	23%	18%	0%	0%	5%	100%	

2) トイレの清潔感・使い易さ

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	28	16	11	1	0	5	61	4.3
割合	46%	26%	18%	2%	0%	8%	100%	

3) 病棟内の静かさ

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	27	16	12	2	0	4	61	4.2
割合	44%	26%	20%	3%	0%	7%	100%	

4) 院内の温度・湿度

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	27	19	9	1	0	5	61	4.3
割合	44%	31%	15%	2%	0%	8%	100%	

5) 院内の臭い・清掃

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	31	15	10	1	0	4	61	4.3
割合	51%	25%	16%	2%	0%	7%	100%	

7. 全体的なことについて

1) 当院全体への満足度について

■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 非常に不満 ■ 無回答



	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	無回答	計	平均点
回答数	33	13	8	2	0	5	61	4.4
割合	54%	21%	13%	3%	0%	8%	100%	

2) 今後も当院を利用したいと思われますか。

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答



	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	計	平均点
回答数	52	4	0	5	61	2.9
割合	85%	7%	0%	8%	100%	

※3段階評価

※1 平均点は、「満足」5点「やや満足」4点「どちらともいえない」3点「やや不満」2点「非常に不満」1点とし、合計点数を「無回答」を除いた回答者数で割って算出しています。但し待ち時間については、「20分以下」5点「21分～30分」4点「31分～60分」3点「61分～90分」2点「91分以上」1点としています。

8. ご意見などございましたらお書きください。

1	ドクターからの検査の結果を患者に詳しく説明してほしい。
2	先生方、スタッフの方には大変お世話になっています。家族のものも安心してお願いできると思っています。これからもよろしくお願いします。
3	病院内の雰囲気が良いです。
4	満足しています。皆によくしてもらっています。
5	大変良くしてもらって、ありがとうございます。
6	エアコンの温度調節、除湿ができればいいなと思った。
7	いつもありがとうございます。
8	看護師に頼んでも知らん顔する。嫌われていると本人言う。皆さんしっかりしておられる。リハビリしてほしいことをお願いしても1～2回で終わる。寒いので衣類を着せてほしい。

2019年10月29日作成