

患者満足度調査の結果報告

入院について（平成28年9月15日～平成28年11月14日）

退院数：480名 配布数：305枚 回収枚数：291枚 回答率：60.6%

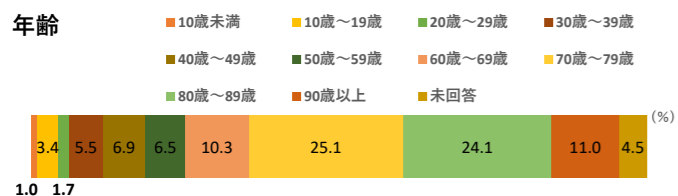
（実質回答率：95.4%）

当院では平成28年9月より2か月間、患者さまに満足度調査を実施致しました。

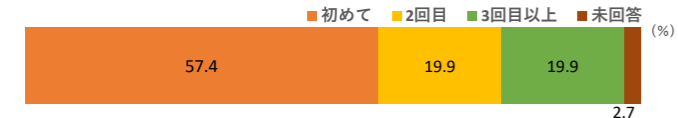
ご協力いただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

ここに調査結果のご報告をいたします。

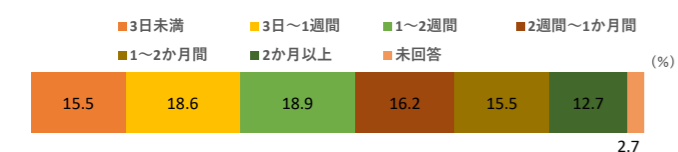
※回答いただいた患者さまについて



今回、当院へは何回目のご入院ですか

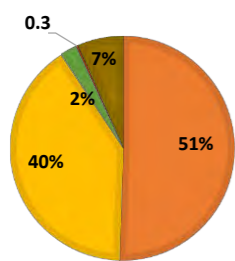


今回はどのくらい入院されましたか



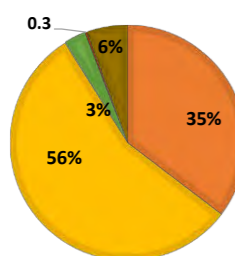
また当院を利用したいと思われませんか

是非したい してもよい あまりしたくない 全くしたくない 未回答

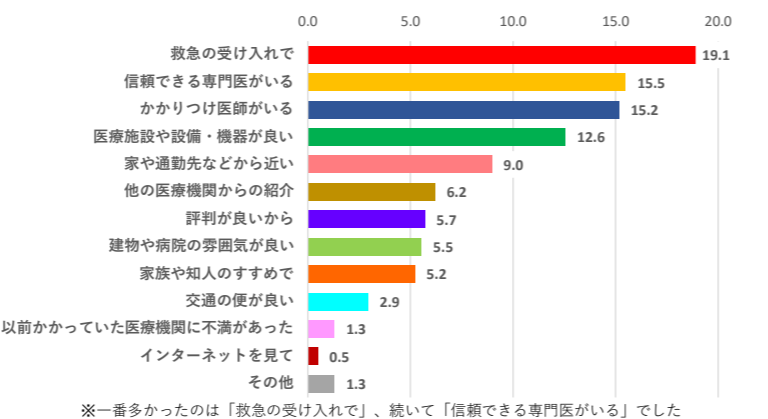


知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか

是非したい してもよい あまりしたくない 全くしたくない 未回答



当院の選択理由（複数回答可）

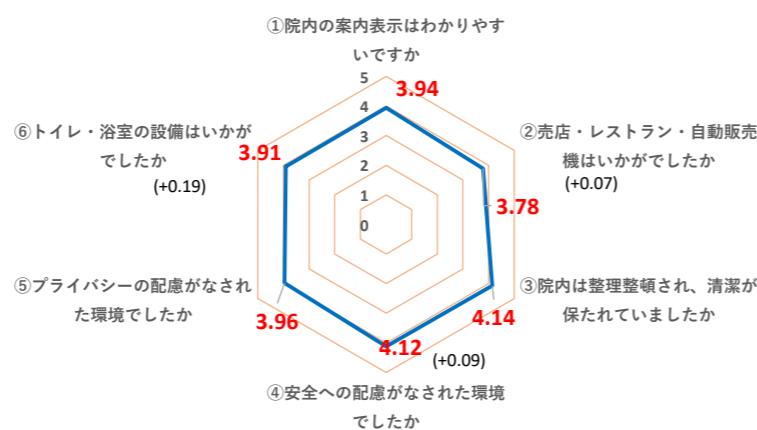


【医療サービスとして4項目に分けたアンケートを実施しました】

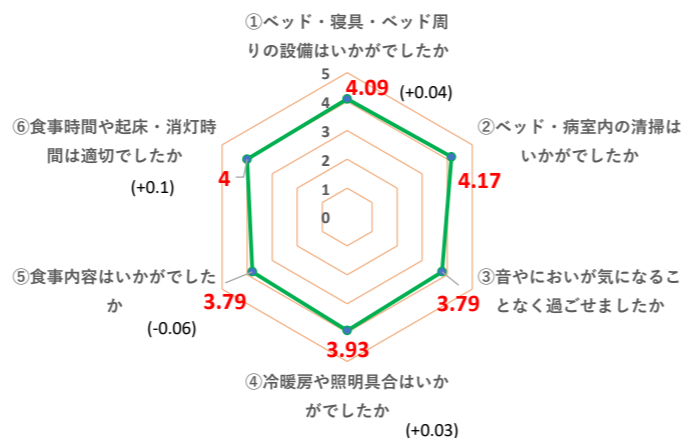
非常に満足5点、満足4点、どちらともいえない3点、やや不満2点、不満1点

として、それぞれ平均点を算出しています。（()内は前回H26年時との増減）

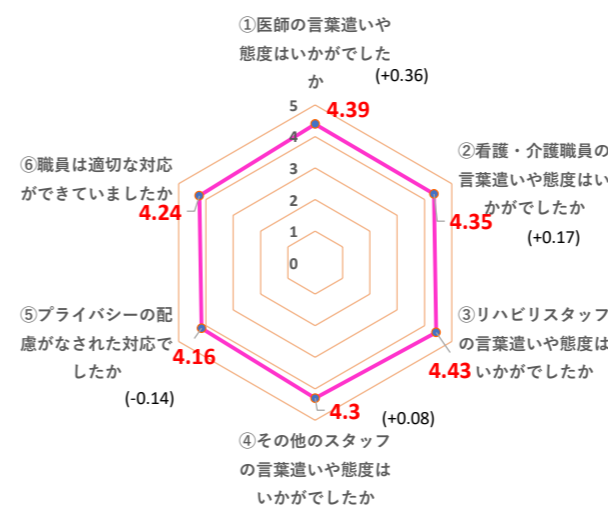
●院内設備について（各5点満点） 3.98点



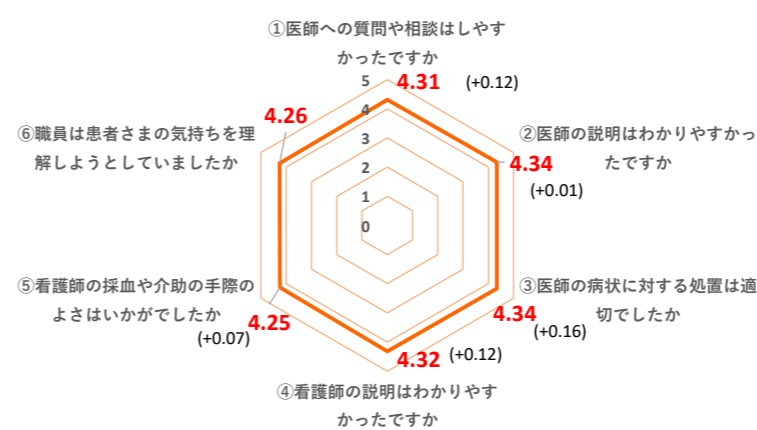
●病室環境について（各5点満点） 3.96点



●接遇面について（各5点満点） 4.31点

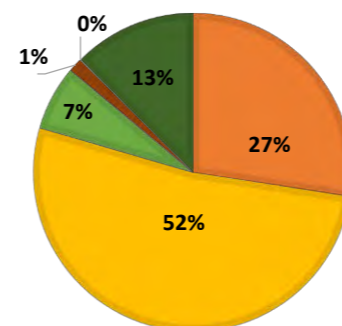


●診療面について（各5点満点） 4.30点



総合評価 4.21点（5点満点）

非常に満足 満足
どちらともいえない やや不満
不満 該当しないわからない



自由記述欄にていただいたご意見について（計84件回答あり）

【高評価をいただいた主な項目】

※スタッフの対応、接遇面（優しい・親切など）

※医師・看護師・介護士の診察・ケアに対する評価（安心できる、適切など）

※リハビリに対する評価（スタッフの熱心さ、ケア）

※食事に対する評価（おいしい・健康的なメニュー）

※グループ内の施設の充実さ

【改善してほしい主な項目】

※設備面の改善（病室・トイレ・シャワーなど）

※環境面の改善（衛生面・清潔さへのご意見）

※入院時の消灯時間についての意見

※食事へのご意見（メニュー・配膳時間など）

※接遇面へのご意見

【講評】

・総合的に見て、当院に入院して退院された患者さまには高い評価をいただいている。

特に、接遇面や診療面では高評価をいただいた。今後もこの結果を励みにさらに質の高い医療サービスを提供していきたい。

・設備面・環境面に対しては、改善点をご指摘いただいた。職員のひとりひとりの意識による改善できる項目もあるため、

より快適に院内で過ごしていただけるように心がけていきたい。

・いただいた意見は各担当部署に報告し、改善策を検討する。

・今回のアンケートの回答率は60.6%となった。

（配布枚数に対しては95.4%だった。）

ご回答いただいた患者さま、ご家族の方々には心より御礼申し上げます。