

# 退院患者さまアンケート集計

(2012年7月1日～2012年9月30日)

回答数 男 25名 女 41名 無記入 4名 計 70名

退院患者数 124名 (回収率56.5%)

## 1. 病院を選んだ理由 (複数回答可)

|             |      |              |      |            |      |
|-------------|------|--------------|------|------------|------|
| 当院に通院していたから | [25] | 医療設備が整っているから | [13] | 医師が信頼できたから | [29] |
| 評判が良いから     | [8]  | 職員が親切だから     | [18] | 他病医院の紹介    | [36] |
| 人に勧められたから   | [6]  | 入院した事があるから   | [24] | 近くだから      | [13] |
| 以前から知っていたから | [7]  | 案内看板を見たから    | [0]  | 電話帳を見たから   | [0]  |
| その他         | [6]  |              |      |            |      |

## 2. 入院中に受けた医療サービスについて

(満足度は回答無しを差し引いた回答数に、「満足」とお答え頂いた回答数が占める割合です。)

### (1) 職員の対応・態度は? [70]

| 番号 | 職員     | 不満 | 普通 | 満足 | わからない | 回答無し | 満足度% | 前回  |
|----|--------|----|----|----|-------|------|------|-----|
| ①  | 医師     | 0  | 12 | 56 | 0     | 2    | 82↑  | 72↑ |
| ②  | 看護師    | 0  | 17 | 52 | 0     | 1    | 75↓  | 83↑ |
| ③  | 検査職員   | 0  | 17 | 38 | 10    | 5    | 69↓  | 70↑ |
| ④  | 受付窓口職員 | 0  | 22 | 42 | 4     | 2    | 66↑  | 63↑ |

### (2) 診療に対する印象は? [70]

| 番号 | 診療内容            | 不満 | 普通 | 満足 | 回答無し | 満足度% | 前回  |
|----|-----------------|----|----|----|------|------|-----|
| ①  | 訴えを良く聞いてくれる     | 0  | 19 | 48 | 3    | 72↑  | 67↑ |
| ②  | 症状・手術・処置についての説明 | 0  | 19 | 45 | 6    | 70↑  | 69↑ |

### (3) 入院環境は? [67]

| 番号 | 入院環境        | 不満 | 普通 | 満足 | わからない | 回答無し | 満足度% | 前回  |
|----|-------------|----|----|----|-------|------|------|-----|
| ①  | 病室の清潔さ      | 2  | 15 | 52 | 0     | 1    | 73↓  | 82↑ |
| ②  | 病室や廊下の明るさ   | 0  | 28 | 40 | 0     | 2    | 59↓  | 76↑ |
| ③  | 廊下の騒音       | 2  | 35 | 30 | 0     | 3    | 42↓  | 45↑ |
| ④  | トイレの清潔さ     | 1  | 19 | 47 | 0     | 3    | 69↓  | 75↑ |
| ⑤  | 入浴回数        | 5  | 20 | 21 | 0     | 24   | 35↓  | 40↑ |
| ⑥  | 病室内でのプライバシー | 2  | 35 | 26 | 0     | 4    | 37↓  | 52↑ |
| ⑦  | 食事          | 3  | 27 | 33 | 0     | 7    | 48↓  | 46↑ |
| ⑧  | 寝具          | 1  | 31 | 35 | 0     | 3    | 51↓  | 56↓ |

## 3. 病院の感想

1. 入院前 良い病院だと思っていた [32]

2. 入院前 平均的な病院だと思っていた [29]

入院後→ア. 思っていたより良かった [13]  
 →イ. 思っていたとおりだった [19]  
 →ウ. 思っていたより悪かった [0]  
 →エ. わからない [0]

入院後→ア. 思っていたより良かった [15]  
 →イ. 思っていたとおりだった [14]  
 →ウ. 思っていたより悪かった [0]  
 →エ. わからない・表示なし [0]

結果として良かったと回答のあった割合・・・77% (前回82%)

#### ◇その他の意見等（患者さんの声）

○CT、大腸ファイバーなど、検査をしてもらえるので助かります。今後も診療を続けさせて頂きたいと思います。  
(57歳・女性)

○何回も入院させて頂いております。お世話になりました。(81歳 女性)

○病院内も綺麗だし、スタッフの皆様も親切で、安心して治療を受けられました。(20歳 女性)

○病院が清潔で病院臭がなくて快適に過ごさせて頂きました。車椅子で入院して、歩いて退院出来ますのにも有難く思っております。(84歳 女性)

○初めて聞く病院だったので、入院時は不安だったが、思ったより良かった。(63歳 女性)