

退院患者アンケート集計（2017年7月1日～2017年9月30日）

回答数 男 39名 女 33名 無記入 4名 計 76名
 退院患者数 118名（回収率65%）（前回53%）

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	[3 2]	医療設備が整っているから	[1 2]	医師が信頼できたから	[2 1]
評判が良いから	[7]	職員が親切だから	[2 2]	他病医院の紹介	[3 1]
人に勧められたから	[6]	入院した事があるから	[2 8]	近くだから	[1 9]
以前から知っていたから	[8]	案内看板を見たから	[2]	電話帳を見たから	[0]
その他	[1]				

2. 入院中に受けた医療サービスについて

（満足度は「満足」の回答を、回答数（回答なし除く）で除した数字。なお、「不満」1名につき「満足」1名を差し引く。）

(1) 職員の対応・態度は？ [7 6]

番号	職員	不満	普通	満足	わからない	回答無し	満足度%	前回/平均
①	医師	0	14	58	0	4	80↑	77↑/80
②	看護師	0	12	60	0	4	83↑	73↓/83
③	検査職員	0	10	53	6	7	76↑	73→/75
④	受付窓口職員	0	16	51	1	8	75↑	64↓/71

(2) 診療に対する印象は？ [7 6]

番号	診療内容	不満	普通	満足	回答無し	満足度%	前回/平均
①	訴えを良く聞いてくれる	0	20	49	7	71↓	73↓/73
②	症状・手術・処置についての説明	1	23	46	6	65↑	62↓/72

(3) 入院環境は？ [7 6]

番号	入院環境	不満	普通	満足	回答無し	満足度%	前回/平均
①	病室の清潔さ	0	24	48	4	67↓	72↓/75
③	廊下の騒音	1	21	37	13	57↓	60↓/67
④	トイレの清潔さ	4	37	30	5	36↓	42↓/47
⑥	病室内でのプライバシー	1	21	50	4	68↓	71↑/71
⑦	食事	1	31	32	12	51↑	40↓/49
⑧	寝具	0	33	29	14	47↑	39↓/47
⑤	清拭	1	36	35	4	47→	47↓/55

3. 病院の感想

1. 入院前	良い病院だと思っていた	[3 8]	2. 入院前	平均的な病院だと思っていた	[2 7]
入院後	→ア. 思っていたより良かった	[1 3]	入院後	→ア. 思っていたより良かった	[1 8]
	→イ. 思っていたとおりであった	[2 3]		→イ. 思っていたとおりであった	[6]
	→ウ. 思っていたより悪かった	[0]		→ウ. 思っていたより悪かった	[0]
	→エ. わからない・表示なし	[2]		→エ. わからない・表示なし	[3]
	表示なし	[1 1]			

結果として良かったと回答のあった割合・・・83%（前回83%）

◇その他の意見等（患者さんの声）

○ 2ヶ月間、大事に親切に面倒を見て頂き、重篤な状態だった母親の顔色が日に日に良くなってホッとしておりました。

本当にありがとうございました。（65歳 男性、患者家族）

○ 突然のことだったのに丁寧に対応して下さいありがとうございました。すごく痛くて、不安だったので安心しました。（21歳 男性）

○ 長い間お世話になり感謝です。どんな些細な事でも聞いてすぐ対応して下さい心が安らぎました。一人一人の状態を皆さんが覚えて下さっていてすごいなと思いました。本当にありがとうございました。（92歳 女性）