

退院患者アンケート集計（2017年10月1日～2017年12月31日）

回答数 男 26名 女 34名 無記入 4名 計 64名
 退院患者数 119名（回収率53%）（前回65%）

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 [23] 医療設備が整っているから [11] 医師が信頼できたから [21]
 評判が良いから [6] 職員が親切だから [17] 他病医院の紹介 [25]
 人に勧められたから [7] 入院した事があるから [9] 近くだから [13]
 以前から知っていたから [11] 案内看板を見たから [0] 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？ [64]

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	1	7	53	0	3	80↑	80↑/80
②	看護師	0	8	54	0	2	87↑	83↑/83
③	検査職員	1	7	46	6	4	83↑	76↑/75
④	薬剤師	0	5	17	14	28	77↓	80↑/71
⑤	受付窓口職員	0	14	44	1	5	76↑	75↑/71

(2) 診療に対する印象は？ [67]

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	12	49	3	80↑	71↓/73
②	症状・手術・処置についての説明	0	10	46	8	82↑	65↑/72

(3) 入院環境は？ [64]

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	15	46	3	75↑	67↓/75
③	廊下の騒音	1	31	25	7	42↑	36↓/47
④	トイレの清潔さ	0	14	46	4	76↑	68↓/71
⑥	病室内でのプライバシー	0	20	39	5	66↑	51↑/49
⑦	食事	0	28	23	13	45↓	47↑/47
⑧	寝具	0	18	40	6	69↑	47→/55
⑤	清拭	3	13	22	26	50↓	57↑/56

3. 病院の感想

1. 入院前 良い病院だと思っていた [30] 2. 入院前 平均的な病院だと思っていた [27]
 入院後 →ア. 思っていたより良かった [16] 入院後 →ア. 思っていたより良かった [18]
 →イ. 思っていたとおりだった [11] →イ. 思っていたとおりだった [8]
 →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 [1]
 →エ. わからない・表示なし [3] →エ. わからない・表示なし [0]
 表示なし [7]

結果として良かったと回答のあった割合・・・84%（前回83%）

◇その他の意見等（患者さんの声）

- 先生はもちこのこと、看護師さんやお掃除の方も皆さん感じ良くて親切でした。(84歳 男性)
- 認知症が進み、大変迷惑をお掛けしましたのに、対応して下さい感謝しております。(95歳 男性)
- スタッフの方の声掛けで安心して過ごすことが出来ました。親しみやすさ、明るい声かけ、ありがとうございました。(68歳 女性)
- 親身にお世話頂き、先生もこちらの要望を聞いて下さってありがたかったです。(82歳 女性)