

# 患者さん満足度調査 結果のご報告 (入院編)

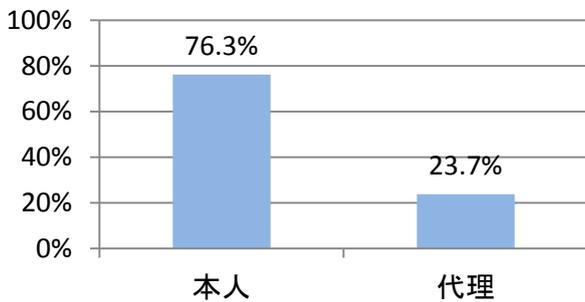
実施日：平成28年7月1日～31日

当院では、平成28年7月に患者さんに満足度調査を実施しました。  
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、ここに、調査結果の概要をご報告いたします。

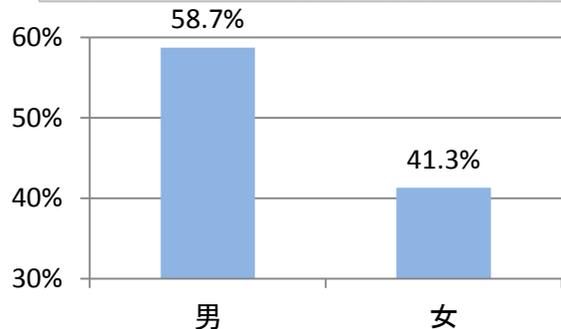
配布数： 572枚  
回収数： 506枚

## 回答いただいた患者さんについて

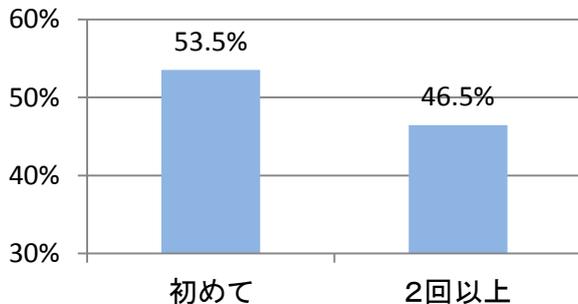
◎回答者について (有効回答数:506件)



◎性別について (有効回答数:499件)

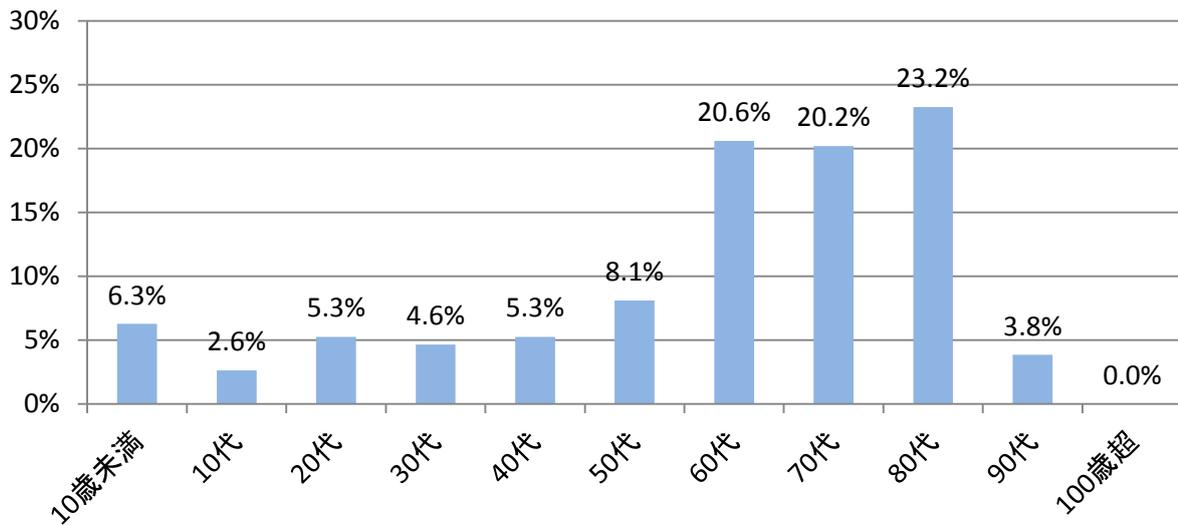


◎入院回数について (有効回答数:495件)



◎年齢について（有効回答数：495件）

< 平均 61.6歳 >



## 総合的な設問に対する満足度評価（4点満点）

今年度より、看護師の看護・対応・説明等の評価項目を新たに加え、11項目について伺いました。下の全ての設問について、良い評価をいただいていることがわかりました。職員の努力や取組を、患者の皆様にご評価していただいたことを大変うれしく思います。今後もさらに高い評価がえられるよう医療サービスの向上に努めてまいります。

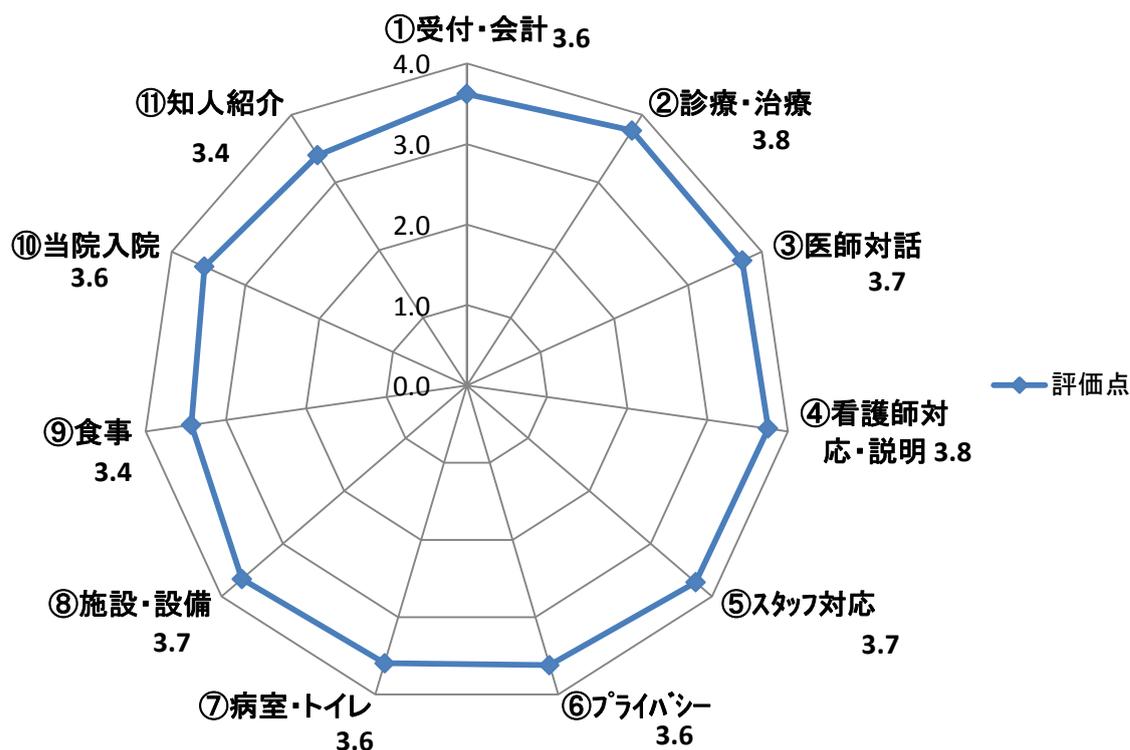
### 【設問】

- ①受付や会計の対応に満足していますか？
- ②医師による診療・治療内容に満足していますか？
- ③医師との対話に満足していますか？
- ④看護師の看護・対応・説明等に満足していますか？
- ⑤医師以外の病院スタッフの対応に満足していますか？
- ⑥病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか？
- ⑦病室・シャワー室・トイレなどに満足していますか？
- ⑧当院の施設や設備に満足していますか？
- ⑨食事の内容に満足していますか？
- ⑩当院に入院して良かったと思いますか？
- ⑪当院を知人に紹介したいと思いますか？

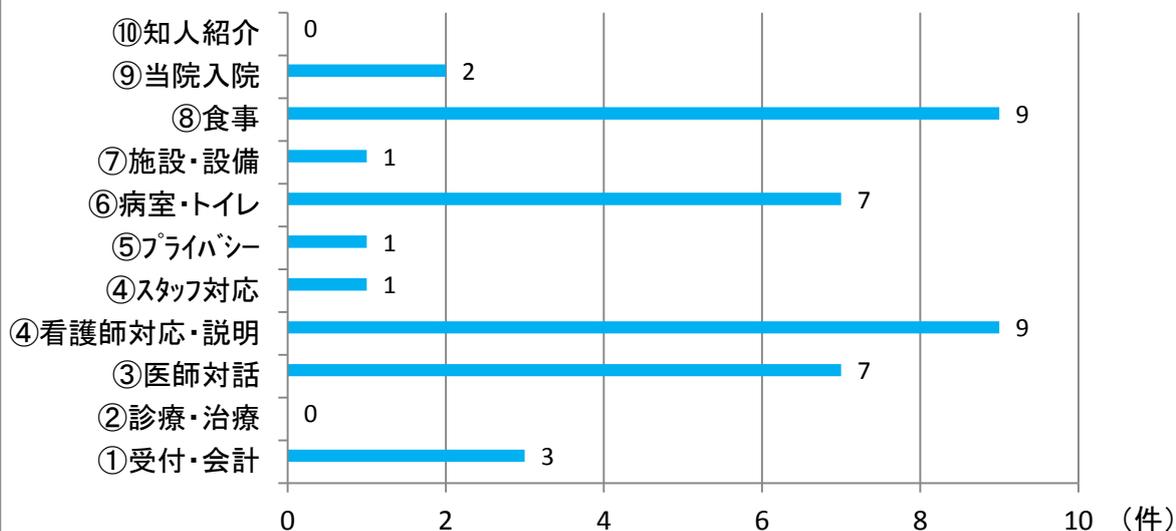
非常に満足している（とても思う）＝ 4点    やや満足している（思う）＝ 3点  
やや不満である（あまり思わない）＝ 2点    非常に不満である（全く思わない）＝ 1点



## 平成28年度 入院満足度評価(結果)



### 設問に対するご意見・ご感想 (40件)



今回のアンケートでお寄せいただいたご意見・ご感想を40件いただきました。

看護師の看護・対応・説明と食事に関する事項が最も多く、看護師の看護・対応・説明では、常に丁寧でとても心強かった。対応に差がありすぎる。看護師さんは忙し過ぎるといったご意見を頂きました。食事については、ご飯はとてもおいしかった。献立が談話室にしかないのが不便。検査後の食事(柔らかいもの)等についてご意見を頂きました。

次に医師との対話と病室・トイレに関する事項が多く、医師との対話では、先生の説明で安心できた。病気について詳しく聞きたかった。もう少しゆっくり話をして欲しかった等のご意見を頂きました。病室・トイレに関しては、トイレがいつもきれいで気持ち良い。シャワー室が広いので寒い。小児科の方にもドライヤーが欲しい等のご意見を頂きました。

その他、貴重なご意見、お褒めの言葉を頂きありがとうございました。重要性・可能性などを検討し、改善できるところから進めていきたいと思っております。

## 満足度評価（年度比較）

項目	年度	H27	H28	H29	H30	H31
	①受付・会計		3.7	3.6		
②診療・治療		3.8	3.8			
③医師対話		3.7	3.7			
④看護対応・説明 ★		-	3.8			
⑤スタッフ対応		3.7	3.7			
⑥プライバシー		3.6	3.6			
⑦病室・トイレ		3.5	3.6			
⑧施設・設備		3.6	3.7			
⑨食事		3.3	3.4			
⑩当院入院		3.5	3.6			
⑪知人紹介		3.4	3.4			

★ H28年度より実施

平成28年9月  
みやぎ県南中核病院