

当院では、来院された方々へのサービスを向上させ、より一層信頼される病院となるため、皆様から貴重なご意見をお伺いし、今後の参考とするためにアンケートを実施いたしました。アンケート結果を集計しましたので、ご報告させていただきます。

ご協力いただいた方には感謝申し上げます。

アンケート期間 平成19年5月8日～5月26日

アンケート回答の属性情報

	男	女	未記入	合計
人数	70	77	3	150

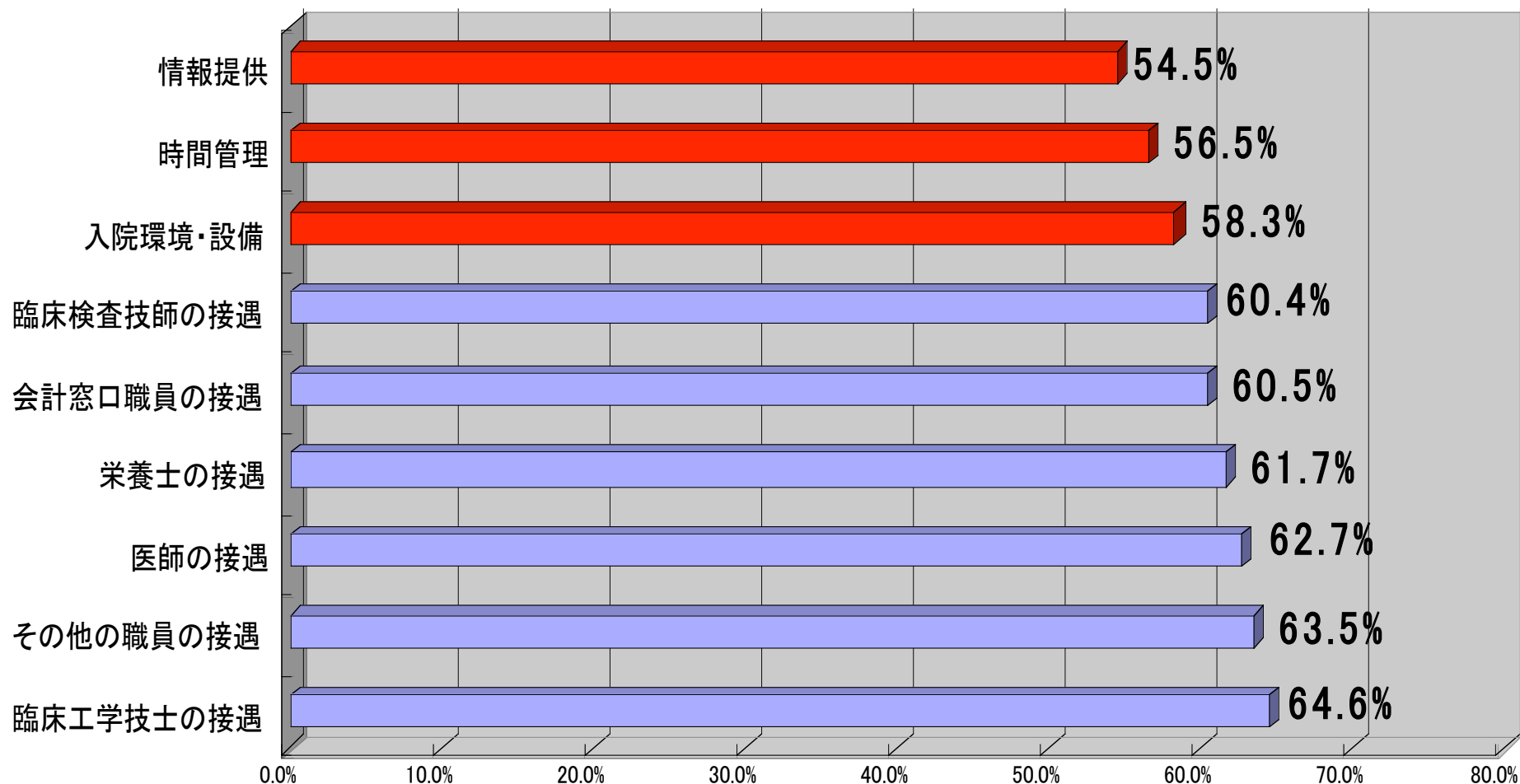
アンケート結果から不満足度と満足度の割合を出してみました。
入院患者様が最も不満を感じている「情報提供について」でした。
割合は7.5%と他の項目と比較しても倍近い数値となっております。

2番目に不満を感じている項目は、「入院環境、設備について」でした。割合は6.8%と最も不満を感じている「情報提供について」の7.5%とほぼ変わらない値となっております。

前回のアンケート調査と比べますと、若干の改善がみられますが、同じような傾向であると思われます。

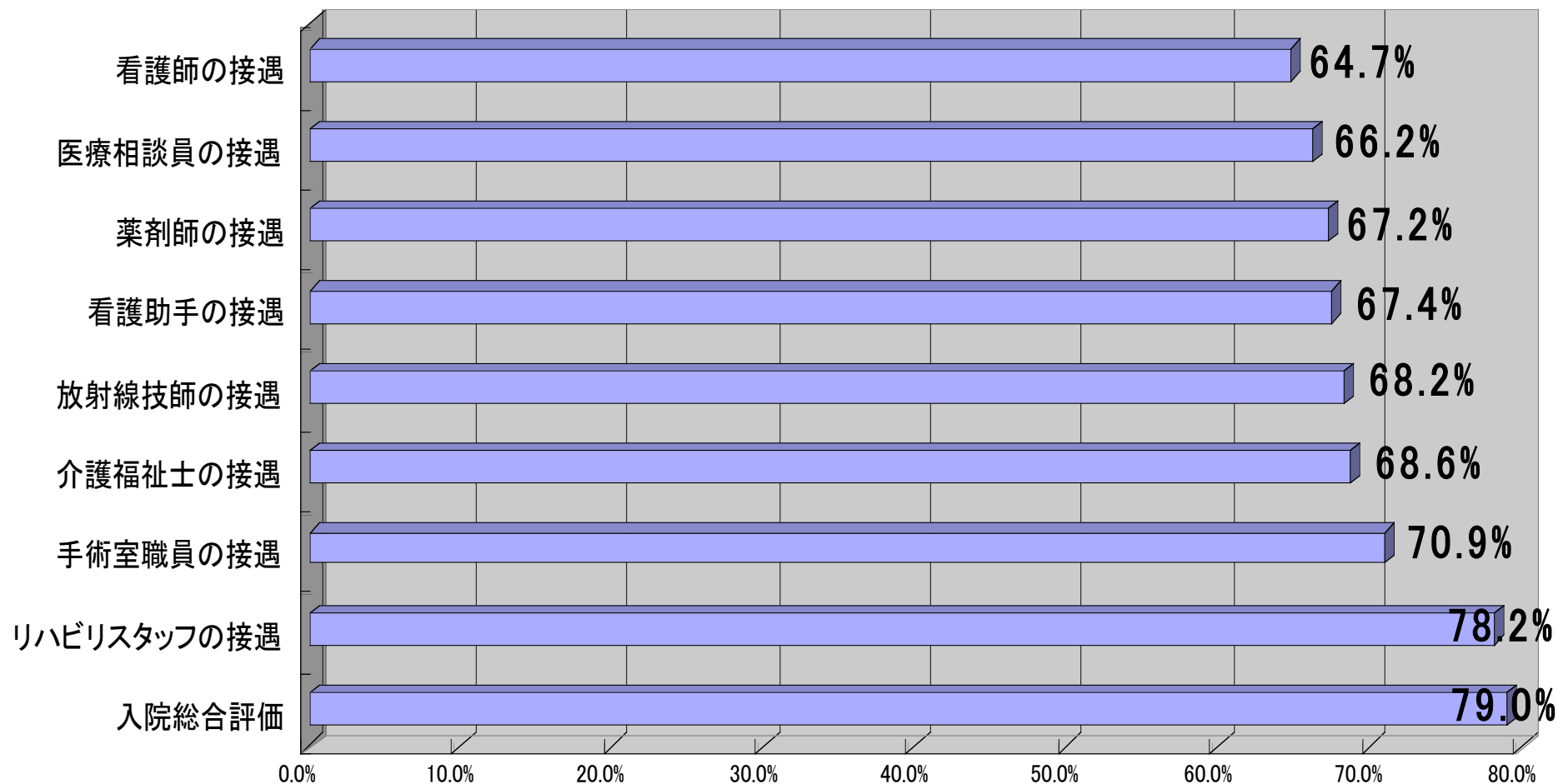
次のページに不満足度と満足度のグラフを表示していますのでご覧下さい。

入院患者様満足度



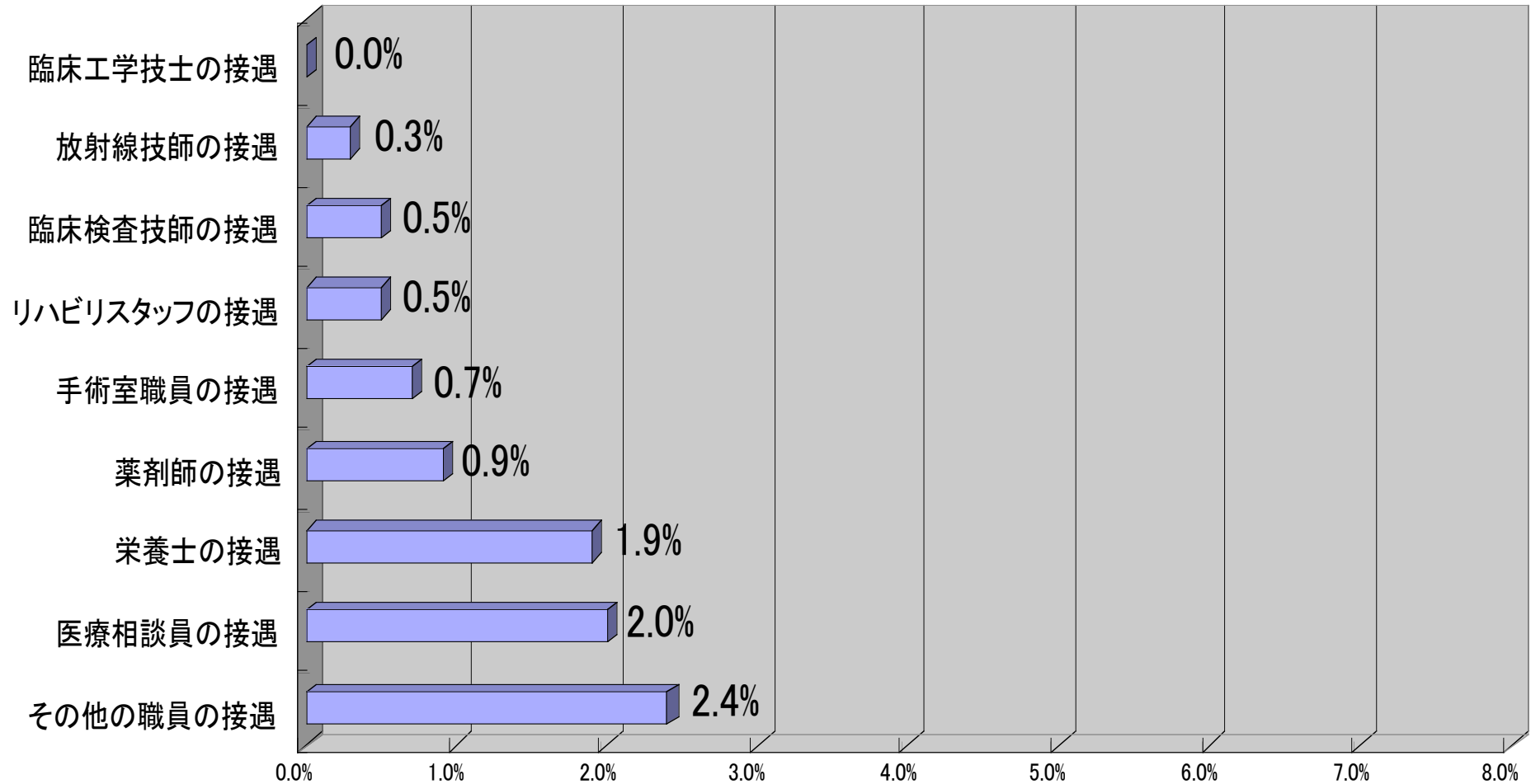
満足度 = 満足 + やや満足 の割合

入院患者様満足度



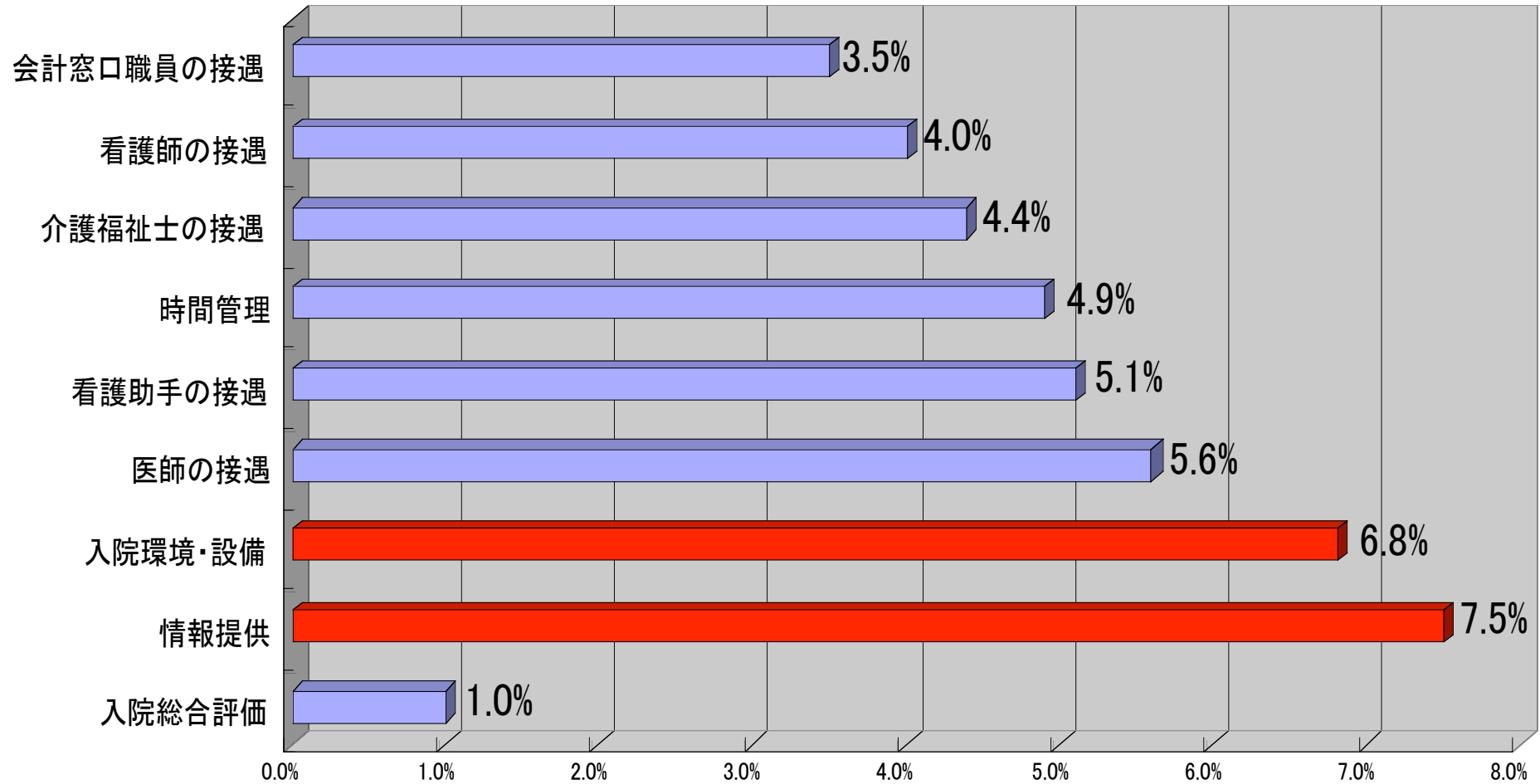
満足度 = 満足 + やや満足の割合

入院患者様不満足度



不満足度 = 不満 + やや不満の割合

入院患者様不満足度



不満足度 = 不満 + やや不満の割合

不満足度の最も高い「情報提供」について項目ごとに見てみると、「避難方法の説明について」18%の方が不満を感じていました。前回の不満足度24%にくらべると、改善がみられます。しかしながら、満足度は28%と、依然として低い値です。

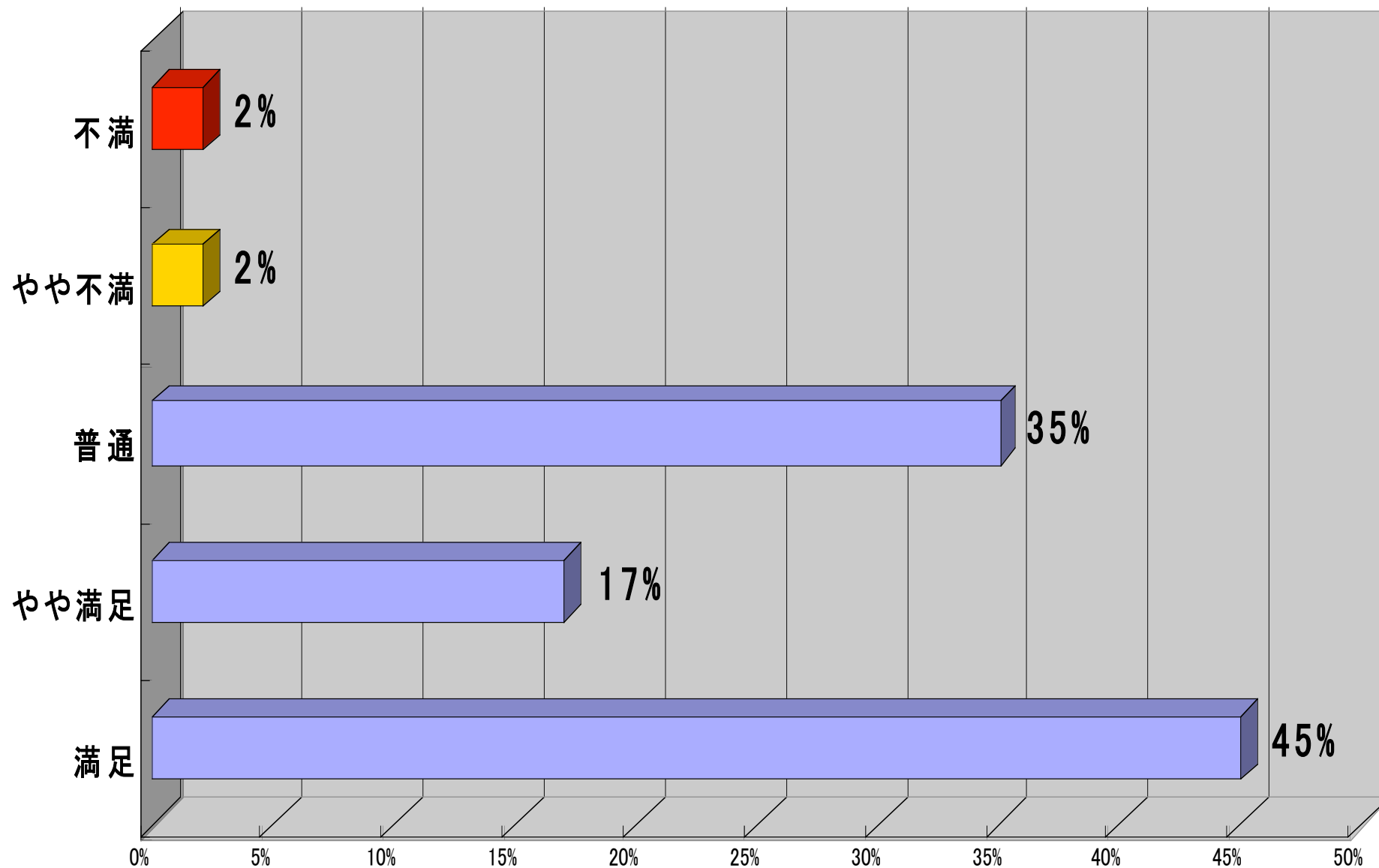
また、「医師による治療の説明」について不満足度は9%と2番目に悪い値ですが、満足度は63%とそれほど低い値となっていません。

次のページから「情報提供」の項目ごとの「入院案内書配布・生活説明」「医師による治療の説明」「看護計画の説明」「退院後生活指導」「避難方法の説明」について、満足度と不満足度の表とグラフを載せています。

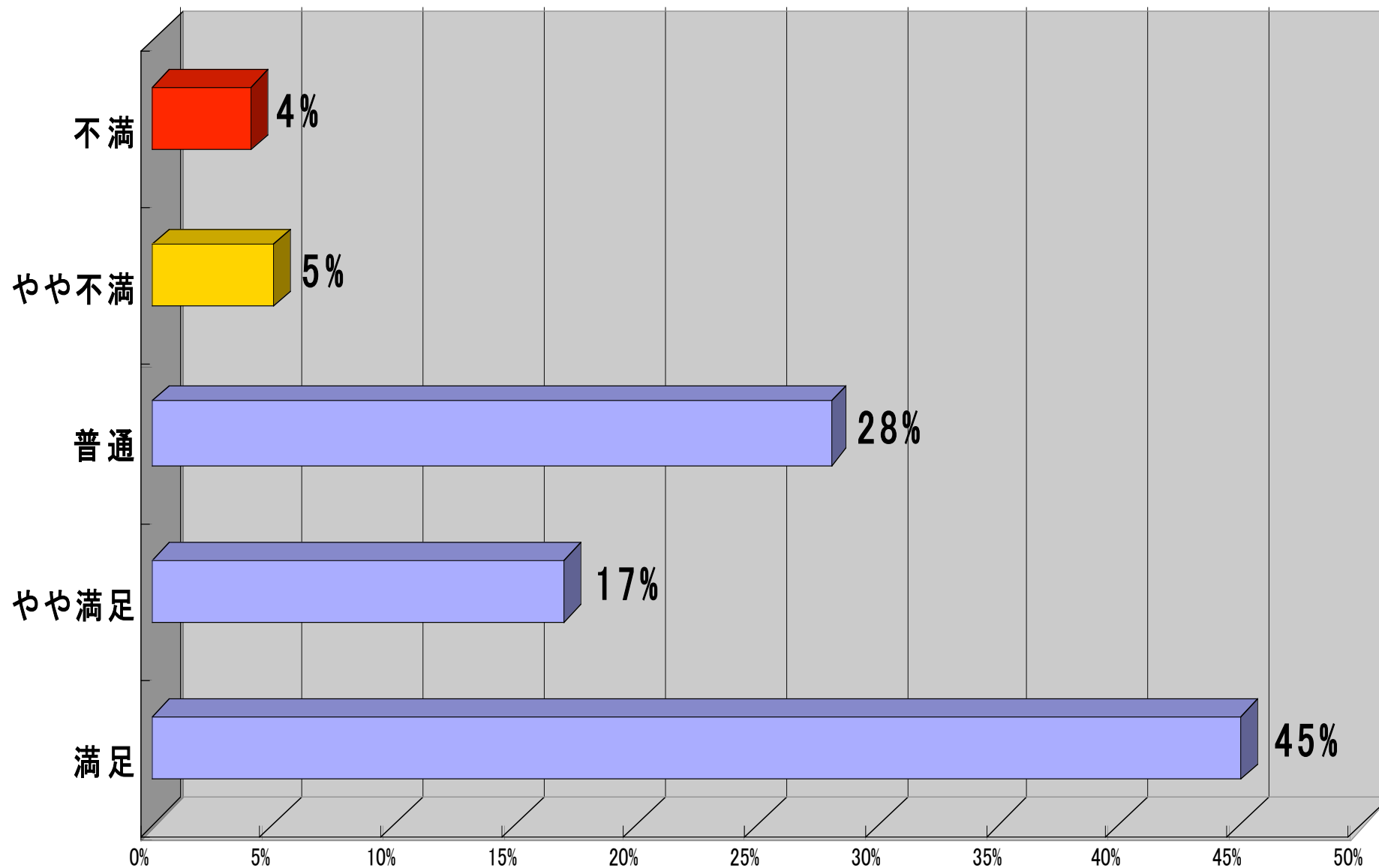
情報提供について（無回答は除く）

割合	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
入院案内書配布・生活説明	45%	17%	35%	2%	2%	100%
医師による治療・手術内容説明	45%	17%	28%	5%	4%	100%
看護計画の説明	38%	24%	34%	2%	3%	100%
退院後生活指導	36%	22%	39%	1%	2%	100%
避難方法の説明	18%	10%	55%	5%	13%	100%
平均	36.4%	18.1%	38.1%	2.9%	4.6%	100%

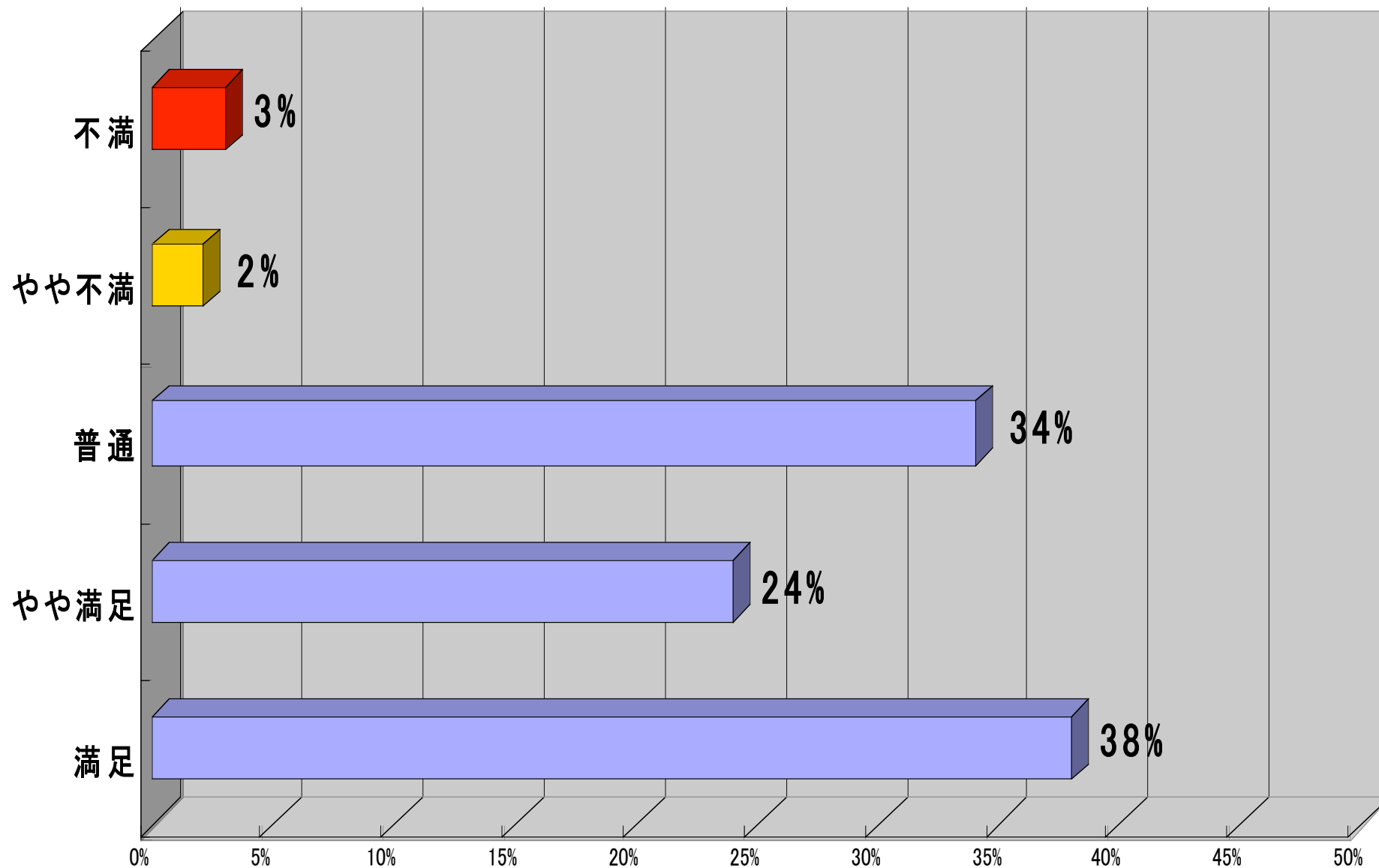
入院案内書配布・生活説明



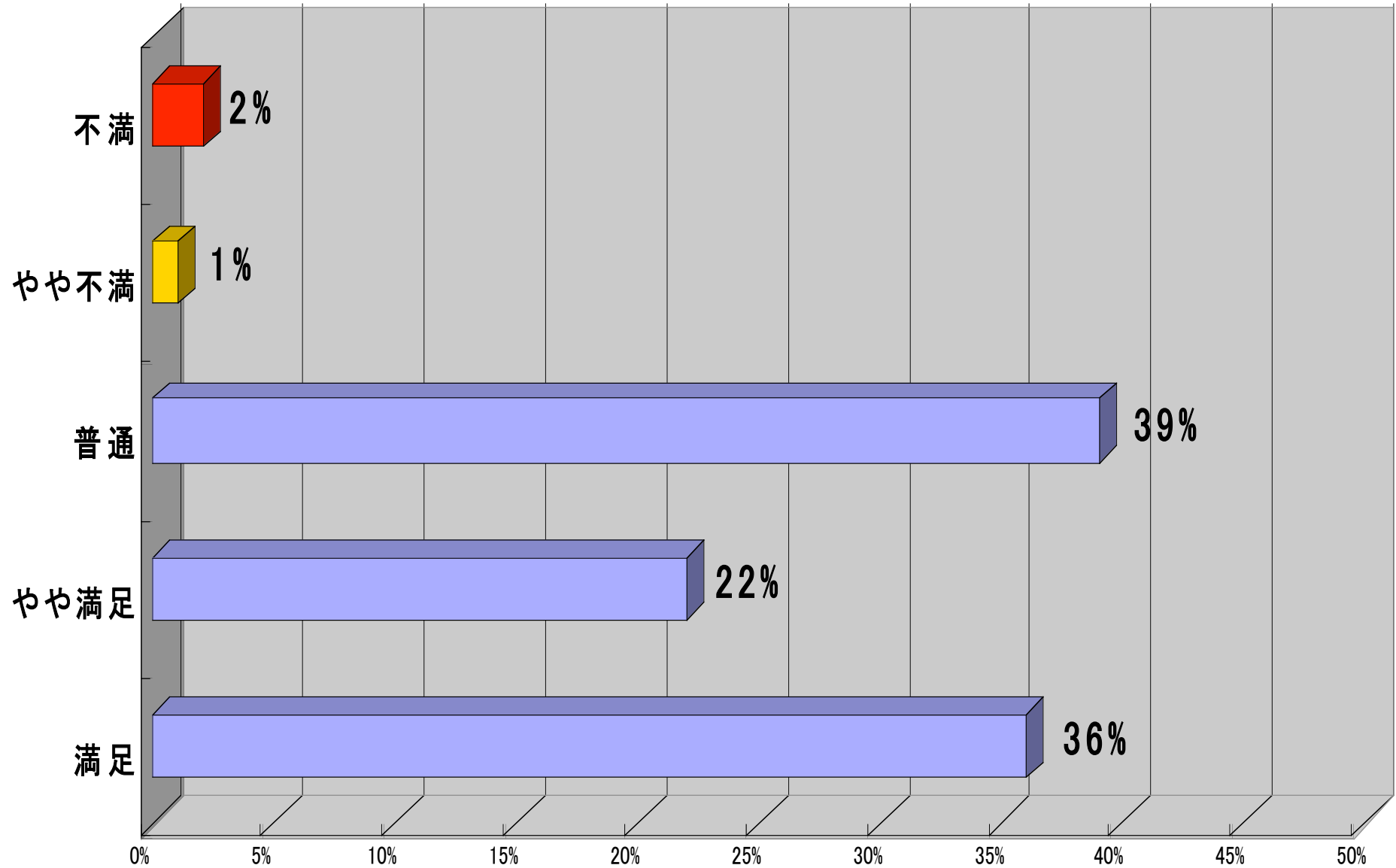
医師による治療・手術内容説明



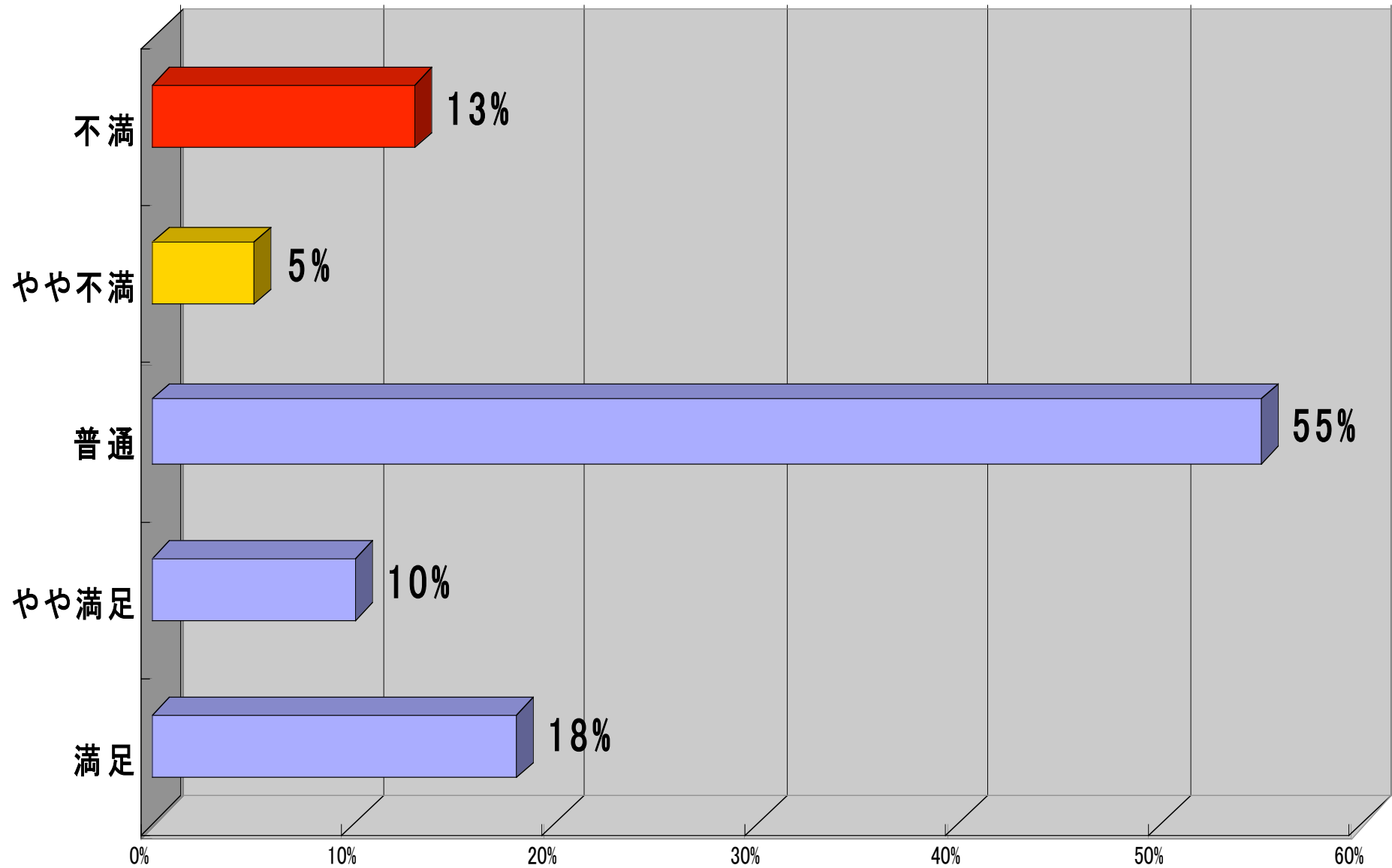
看護計画の説明



退院後生活指導



避難方法の説明



不満足度の2番目に高い「入院環境・設備」について項目ごとに見てみると、前回21%の方が不満を感じていた「食事（味・量・温かさ）」の項目が今回の不満足度7%と改善がみられました。

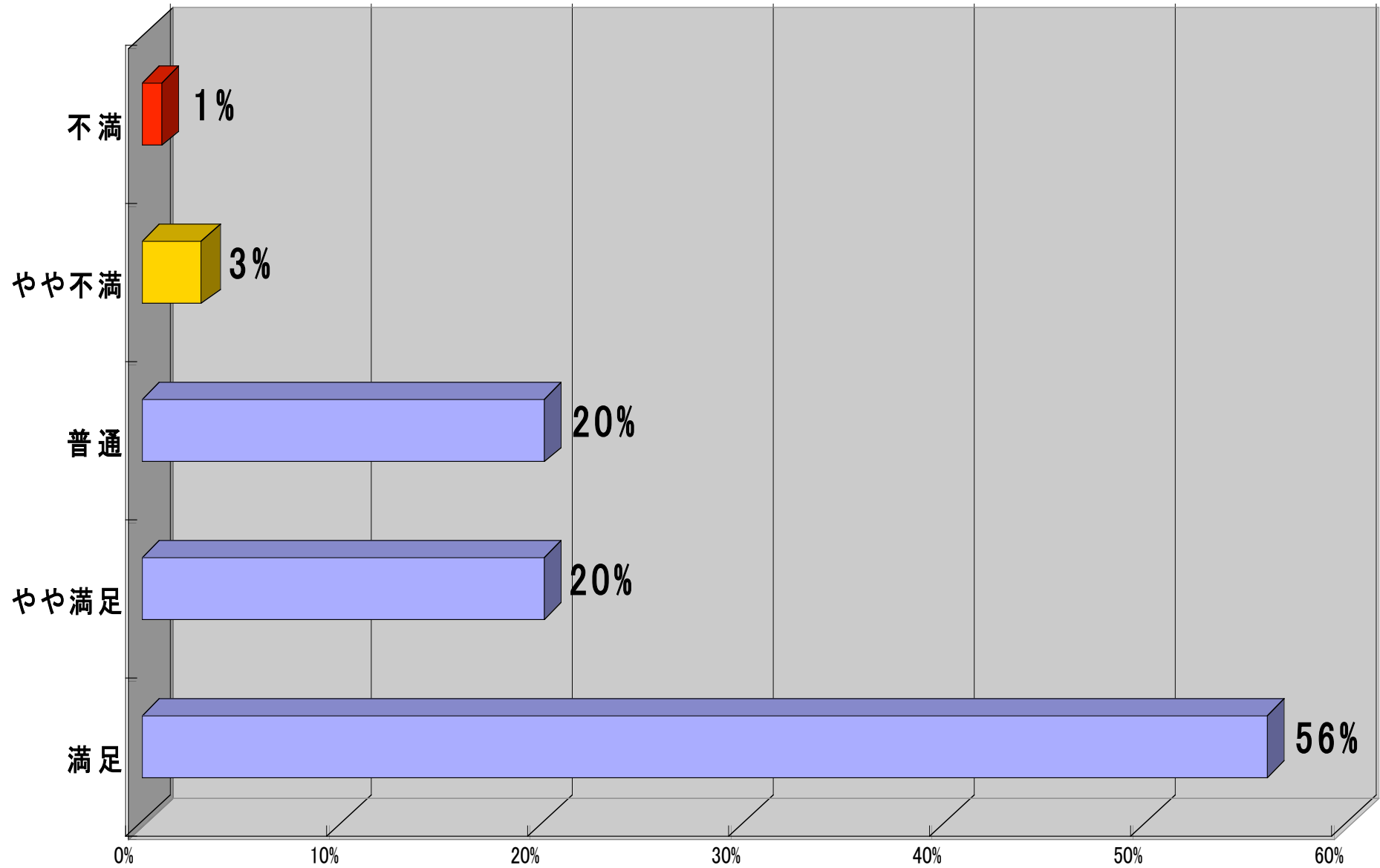
また、「レストラン（メニュー・味）」についての項目は、前回の不満足度11%に対して、今回は14%と、あまり変化が見られませんでした。満足度についても44%と低い値となっています。

次のページから「入院環境・設備」の項目ごとの「院内の清掃状況」「病室の快適性」「トイレ・洗面台の使い易さ」「入浴設備（機能・回数・時間）」「食事（味・量・温かさ）」「売店（商品の種類）」「レストラン（メニュー・味）」「プライバシーの配慮」について、満足度と不満足度の表とグラフを載せています。

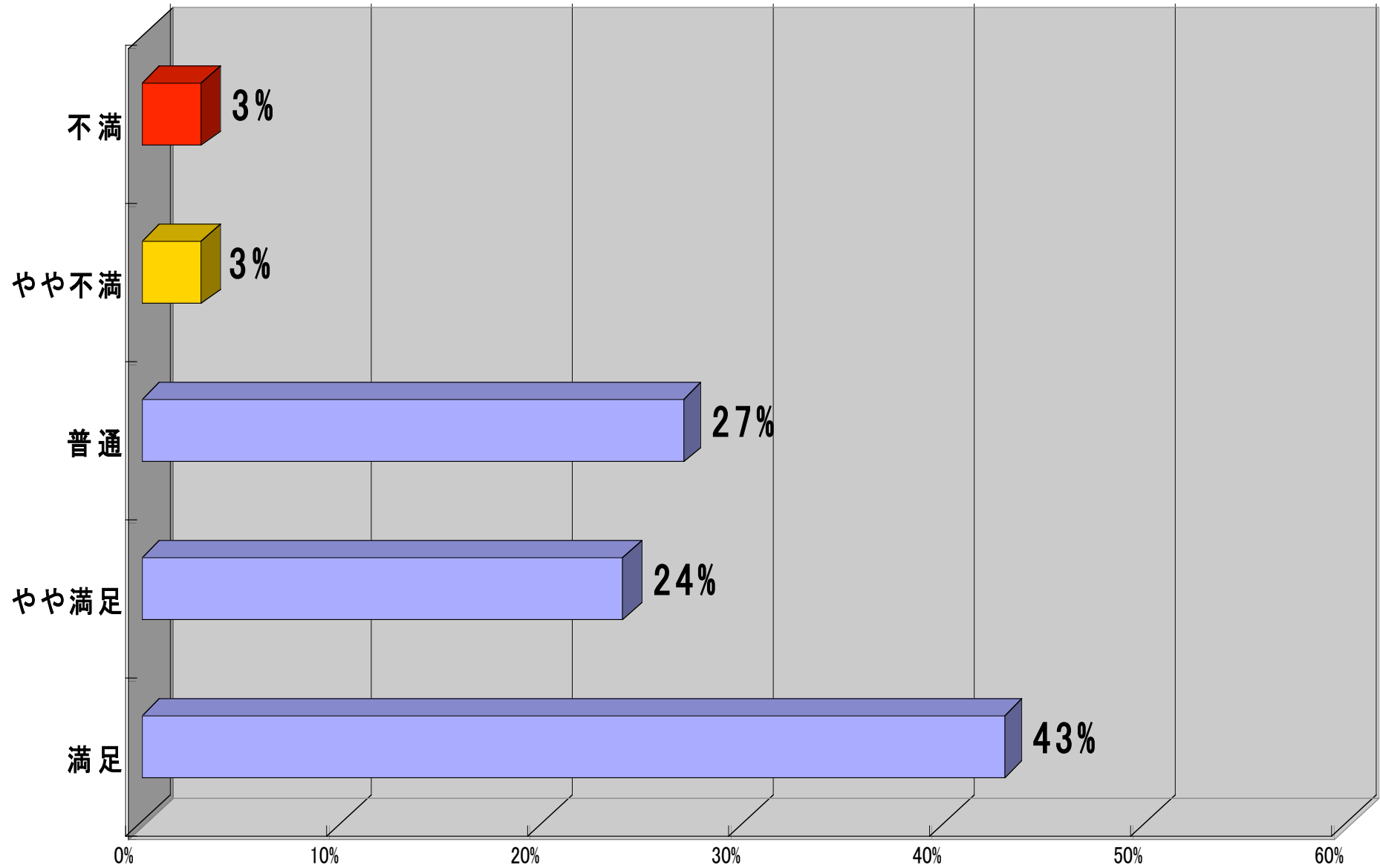
入院環境・設備について（無回答除く）

割合	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
院内の清掃状況	56%	20%	20%	3%	1%	100%
病室の快適性	43%	24%	27%	3%	3%	100%
トイレ・洗面台の使い易さ	37%	23%	31%	5%	3%	100%
入浴設備（機能・回数・時間）	41%	20%	31%	7%	2%	100%
食事（味・量・温かさ）	28%	22%	42%	5%	2%	100%
売店（商品の種類）	30%	23%	42%	4%	1%	100%
レストラン（メニュー・味）	27%	17%	43%	9%	4%	100%
プライバシーの配慮	40%	14%	43%	2%	1%	100%
平均	37.9%	20.4%	35.0%	4.7%	2.1%	100%

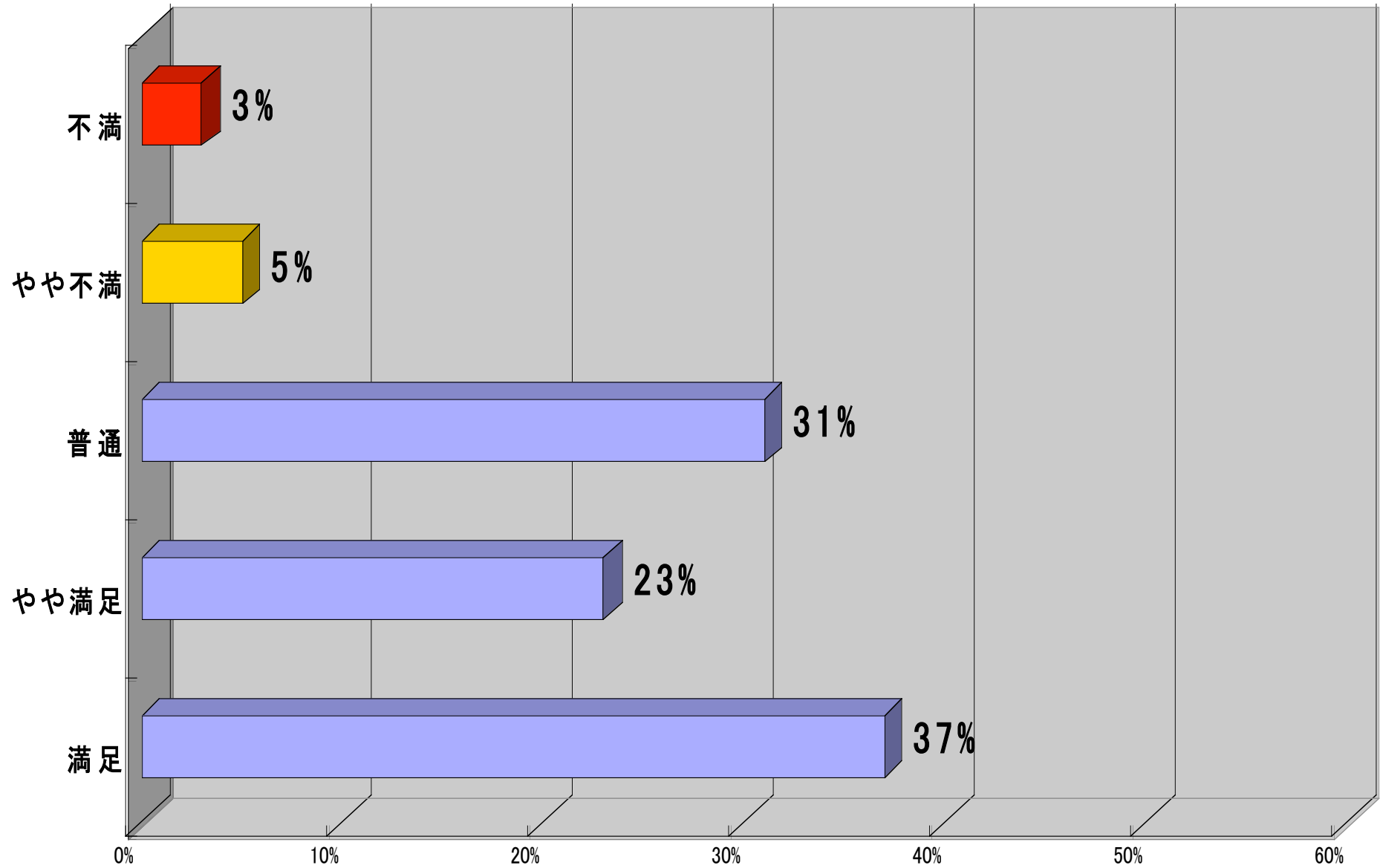
院内の清掃状況



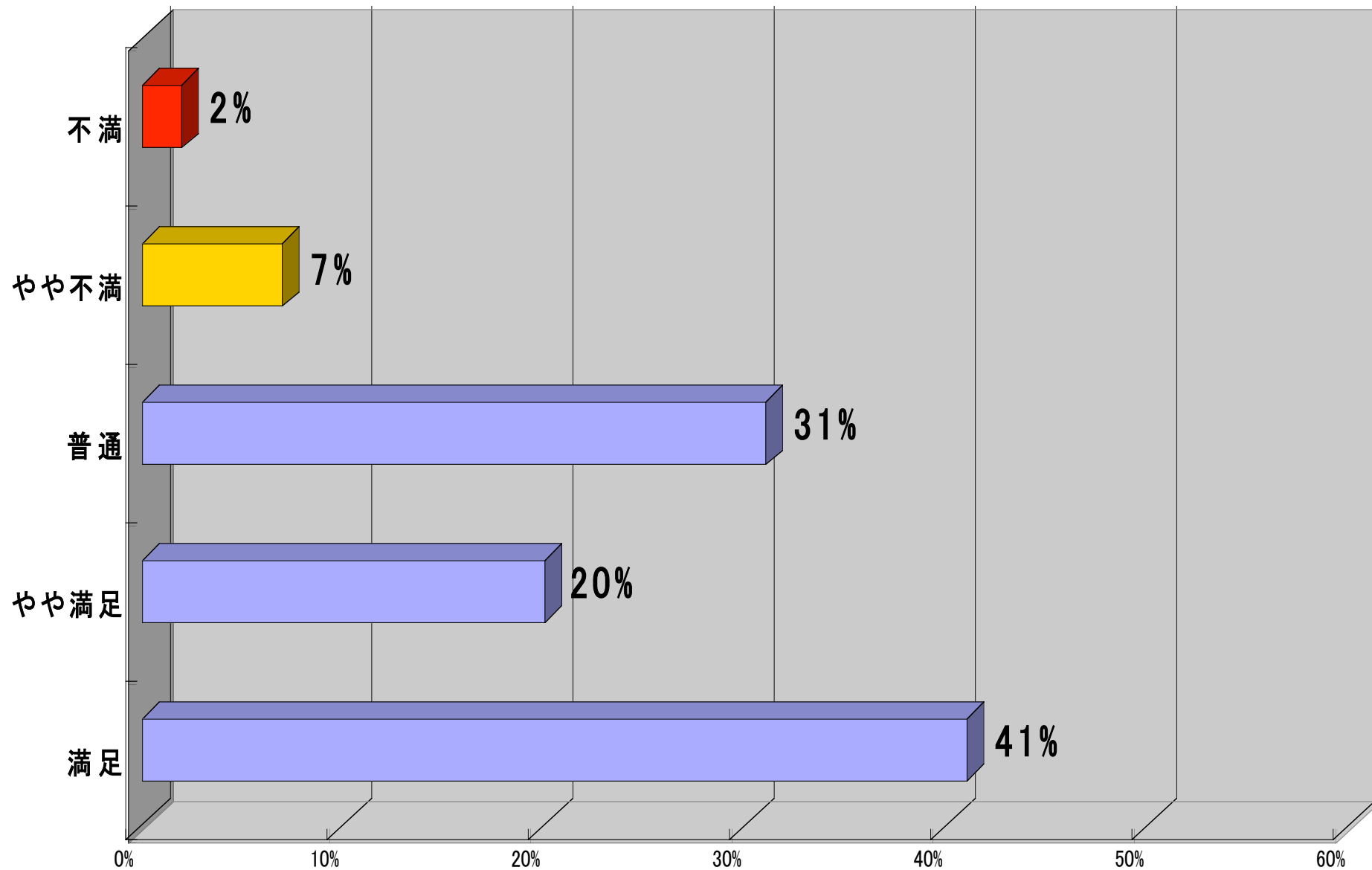
病室の快適性



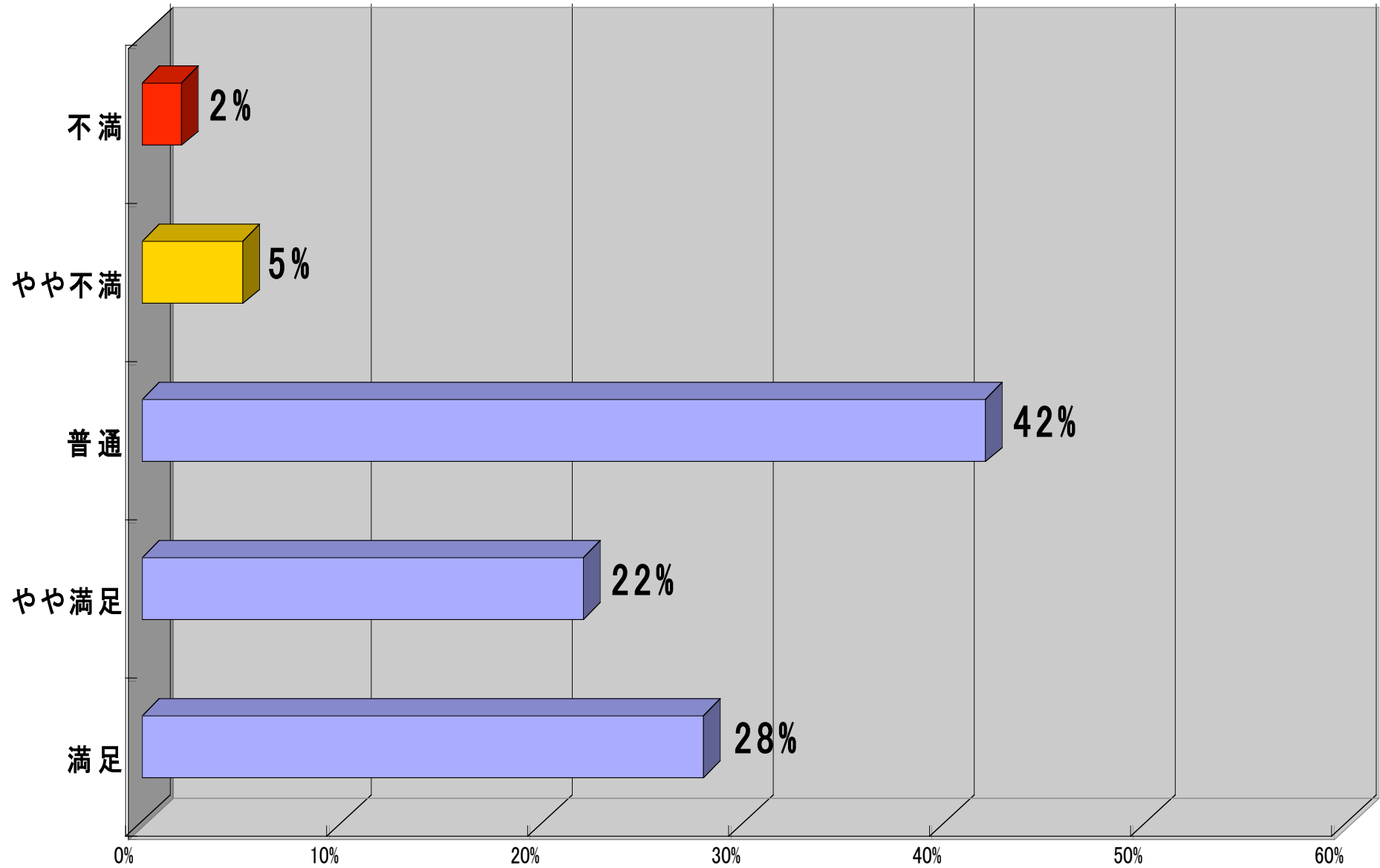
トイレ・洗面台の使いやすさ



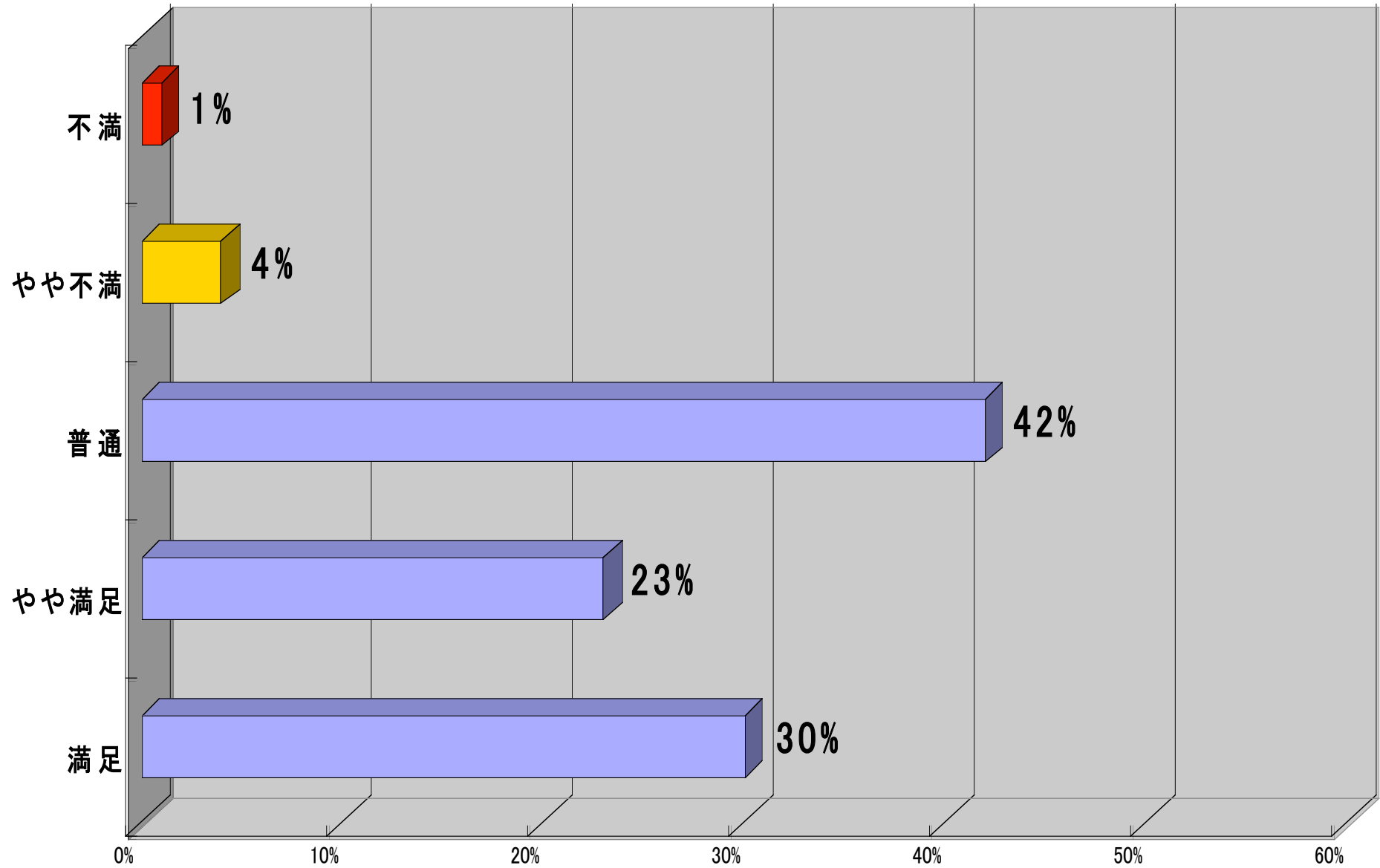
入浴設備（機能・回数・時間）



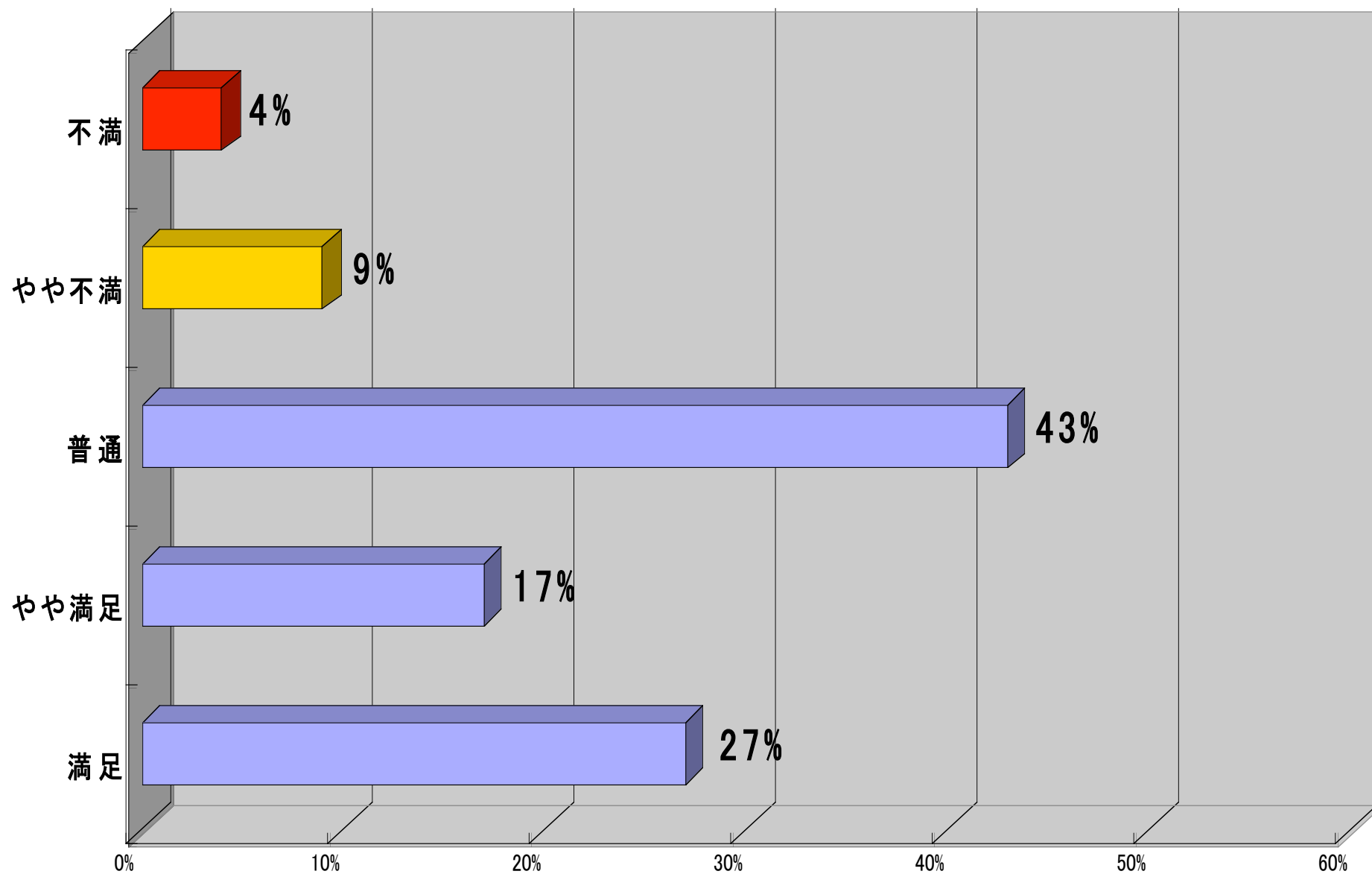
食事（味・量・温かさ）



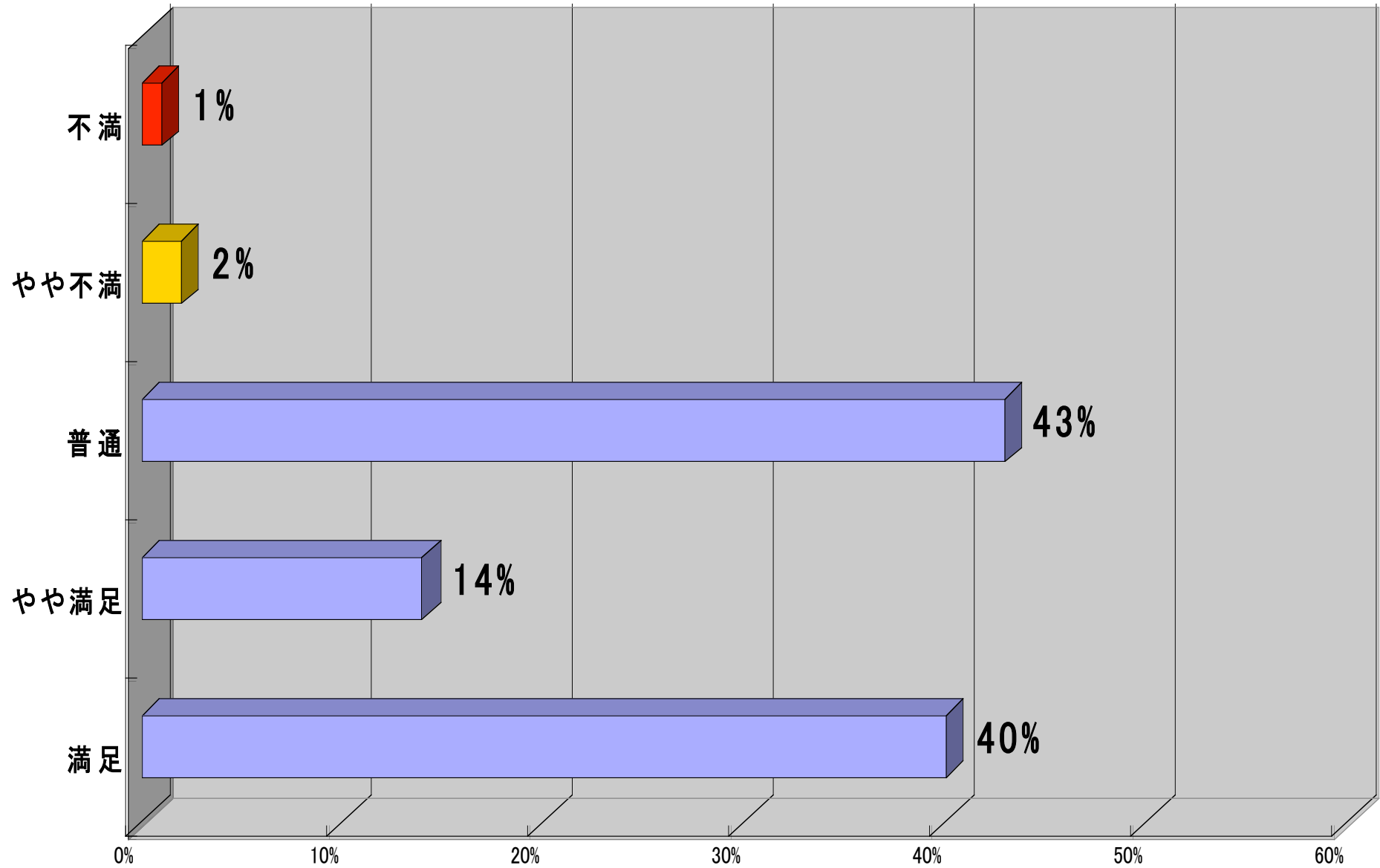
売店（商品の種類）



レストラン（メニュー・味）



プライバシーの配慮



今回、アンケート回答により、以上のような問題点が明らかとなりました。前回のアンケート調査より、患者様不満足度の改善をはかって来ましたが今後はこれらの結果をふまえ、引き続き不満足度が高かった「入院環境・設備について」「情報提供について」の業務改善に努めてまいります。

アンケートにご協力いただきました皆様、誠にありがとうございました。