

# 倉敷平成病院 入院患者満足度調査報告

## 実施期間

- H26年8月11日～H26年9月30日
- H26年10月14日～H26年10月31日

## 結果

- 期間中の退院人数・・・520名
- アンケート回収枚数・・・325枚
- 回収率・・・62.5%

## 対象

- 上記期間に退院された患者さん  
(但し、日帰り入院及び1泊2日入院を除く)

## 方法

1. 退院が決まった患者さんに対してアンケートについてご協力いただくよう病棟クラークより説明を行う。
2. 退院されるまでにご記入いただき、各階詰所に設置してある回収箱に投函していただく。

# 調査用紙

入院患者さま ご退院時のアンケートご協力をお願い

※ ご記入後は、エレベーター横のご意見箱へ宜しくお願い申し上げます。

当院では、入院された方々からご意見をお伺いするため、アンケート調査を実施しています。

ご協力いただきましたアンケートにつきましては、今後より良い病院運営の参考にさせていただき、患者さまに対するサービス等の充実に向けてまいります。

お手数ではございますが、ご退院の際に何卒ご回答ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

医療法人全仁会 倉敷平成病院  
院長 鈴木 健二

## ◆ご記入にあたってのお願い

・このアンケートは無記名です。お名前をご記入いただく必要はございません。

・ご記入は患者さまご本人をお願いします。

患者さまご本人がご記入困難な場合やお子さまの場合には、ご家族または保護者の方にご記入をお願いします。

◆ご意見やご要望など、ご自由にご記入ください。

## ◆患者さまご本人の性別、年齢をお聞かせください。

性別	男性	女性	歳
----	----	----	---

## ◆総合的に当院を100点満点で評価すると何点ぐらいになりますか。

	点くらい
--	------

## ◆知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか。

1.是非したい	2.してもよい	3.あまりしたくない	4.全くしたくない
---------	---------	------------	-----------

## ◆当院の選択理由を、次の中から3つ以内でお聞かせください。

1 医療施設や設備が良いから	7 救急受け入れで
2 良い医師がいるから	8 家族や知人のすすめで
3 言葉遣いや態度など対応がよいから	9 家や通勤先などから近いから
4 評判がよいから	10 交通の便がよいから
5 すぐ入院できるから	11 インターネットを見て
6 他の医療機関からの紹介で	12 その他

( )

上の選択肢の中から、あてはまる番号を3つ以内でご記入ください			
--------------------------------	--	--	--

\*恐れ入りますが、裏面もご記入ください。

表

◆次の各項目について、当院の満足度を、5点満点で右の番号に○印でお聞かせください。

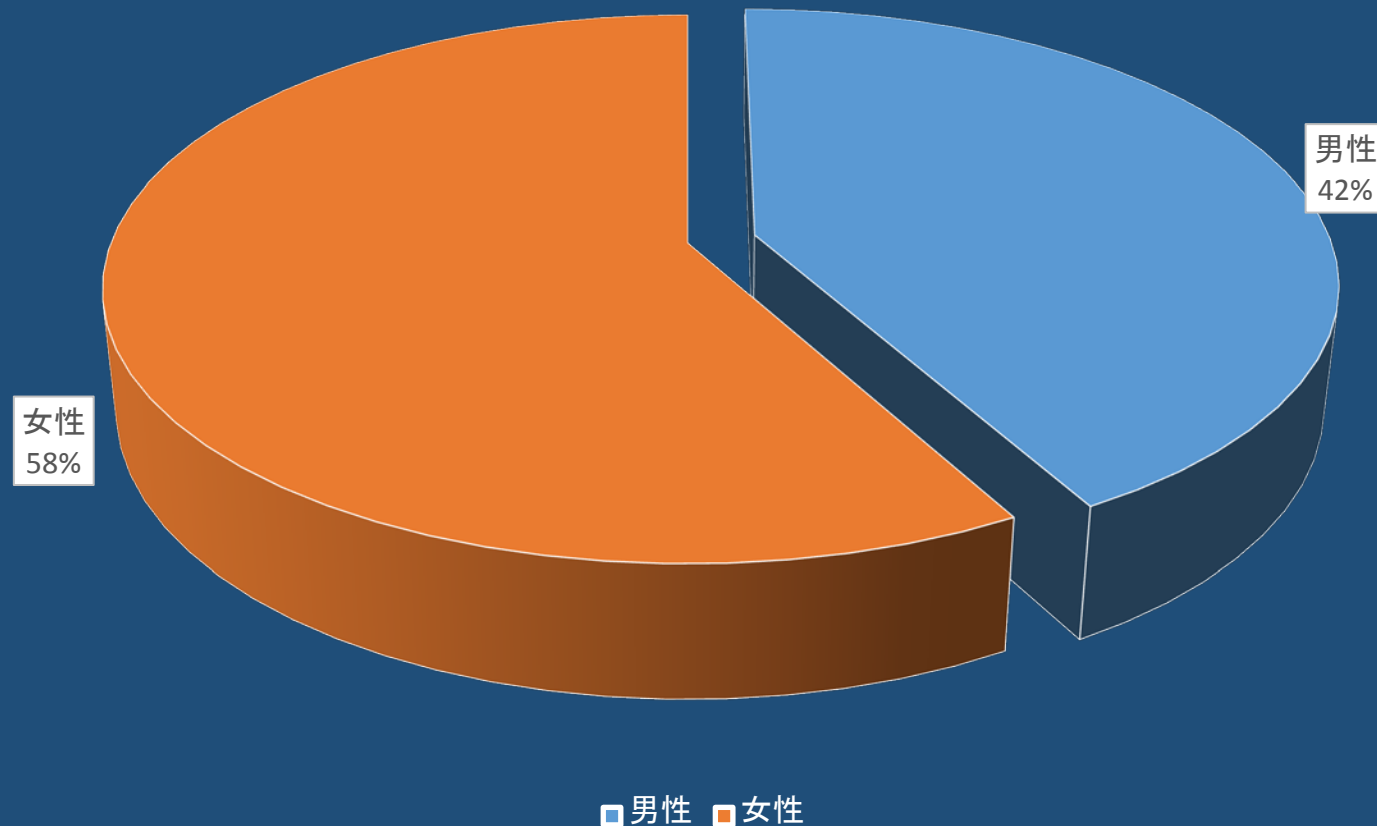
		非常に満足	満足	どちらともいえない	やや不満	不満	わからない
院内施設面	建物の概観やつくり	5	4	3	2	1	0
	医療機器等の設備	5	4	3	2	1	0
	トイレ、洗面、給湯等の設備	5	4	3	2	1	0
	売店、食堂、自動販売機	5	4	3	2	1	0
	整理整頓や清掃状態	5	4	3	2	1	0
	院内施設面全般について	5	4	3	2	1	0
病室環境面	病室の居心地（清潔さ・広さなど）	5	4	3	2	1	0
	ベッド、寝具、ベッド周りの設備	5	4	3	2	1	0
	冷暖房や照明	5	4	3	2	1	0
	食事の内容	5	4	3	2	1	0
	食事時間や起床・消灯時間	5	4	3	2	1	0
	病室環境面全般について	5	4	3	2	1	0
接遇面	事務職員の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	看護師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	医師の言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	栄養士・薬剤師・リハビリスタッフの言葉使いや態度	5	4	3	2	1	0
	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	0
	接遇面全般について	5	4	3	2	1	0
診療面	看護師の説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1	0
	看護師の採血や介助の手際よさ	5	4	3	2	1	0
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	0
	医師の病状や検査結果の説明	5	4	3	2	1	0
	医師の病状に対する処置の適切さ	5	4	3	2	1	0
	診療サービス面全般について	5	4	3	2	1	0

◆ご協力誠にありがとうございました。お手数をお掛けいたしますが、エレベーター横のご意見箱へ宜しくお願い申し上げます。

裏

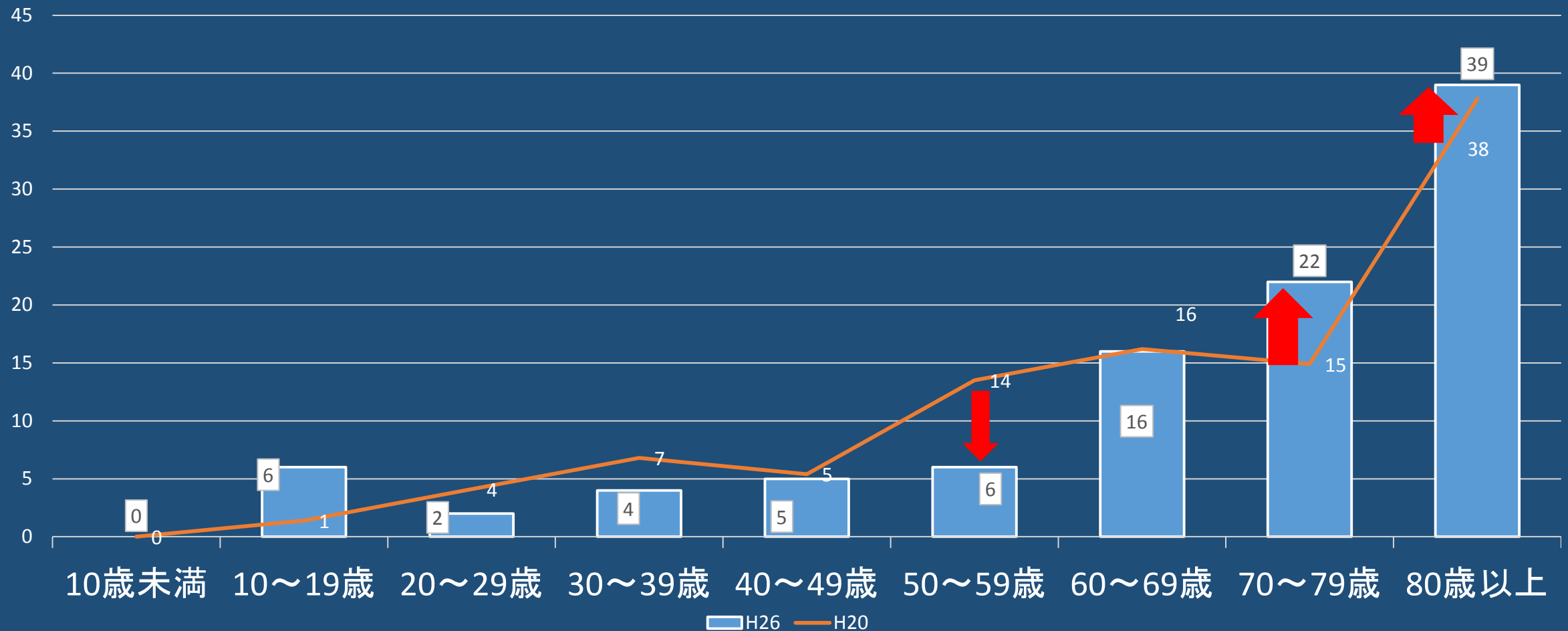
# 1、性別について

対象者の性別は、『男性』が42%、女性が58%で、女性がやや多い。  
平成20年度に実施した調査でも『男性』が44%、『女性』が56%であり、前回と比較しても大きな差が見られなかった。

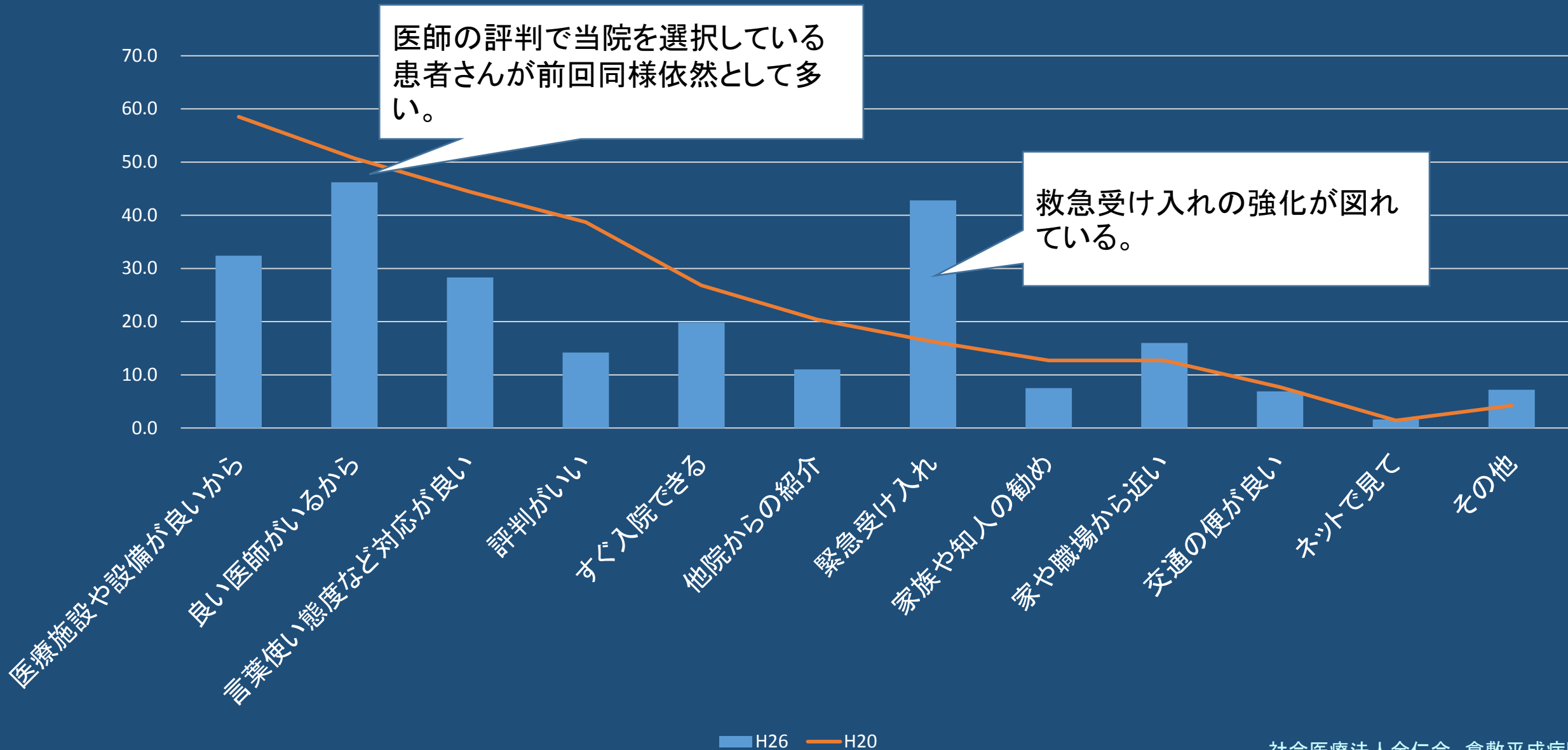


## 2、年齢構成について

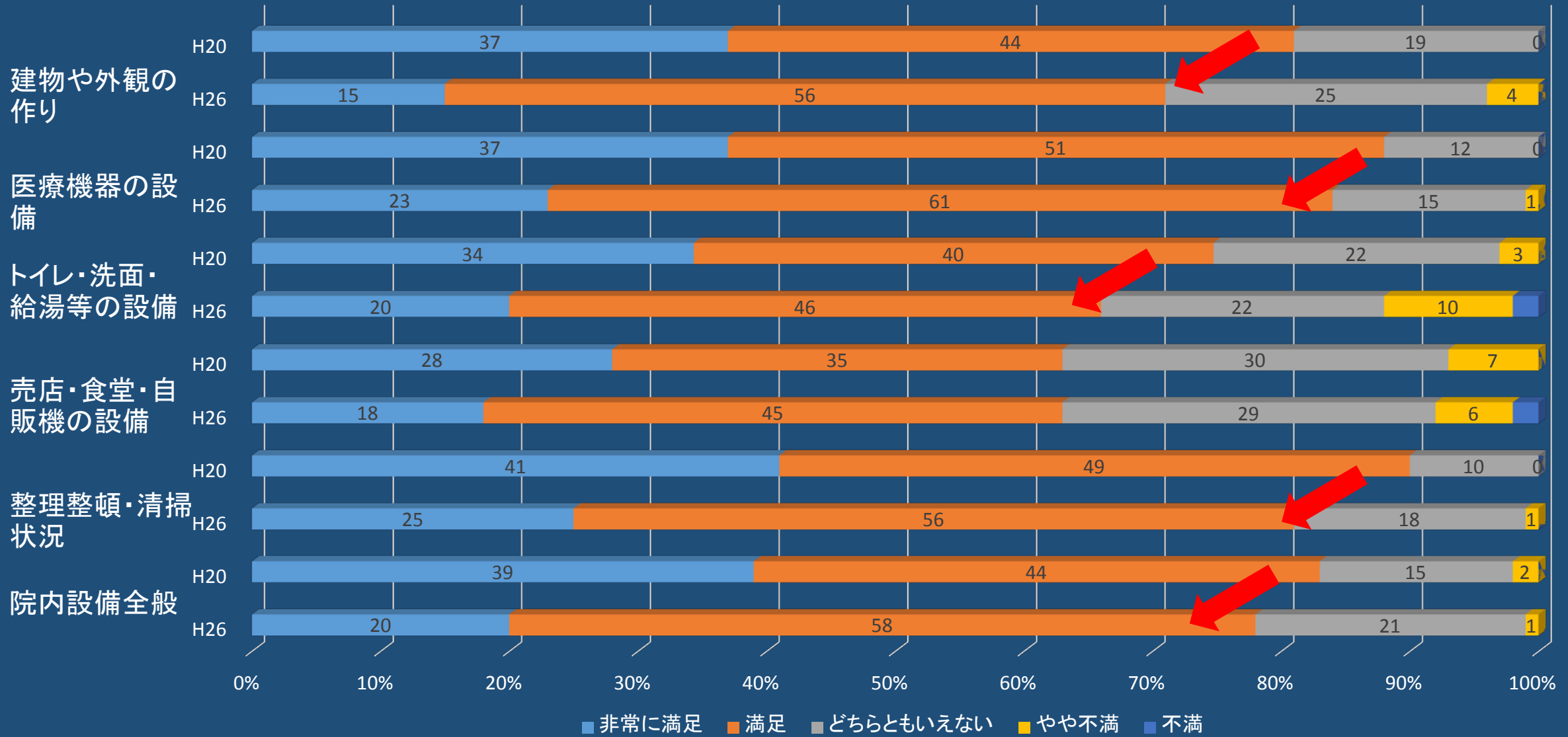
対象者の平均年齢は72.1歳。前回は67.1歳で、平成26年では70歳以上の患者さんが、61%を占めており入院患者さんの高齢化が進んでいる。



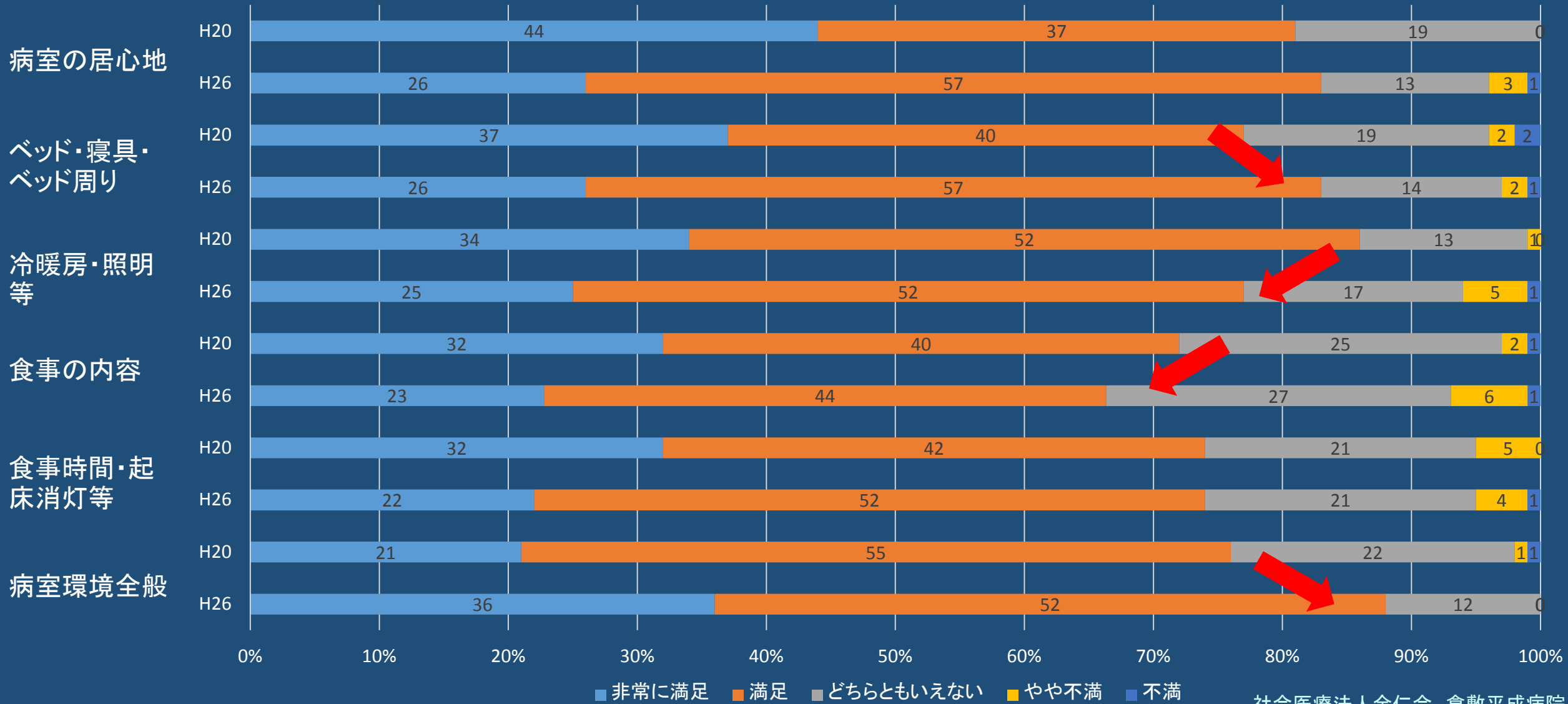
# 3、当院選択の理由について



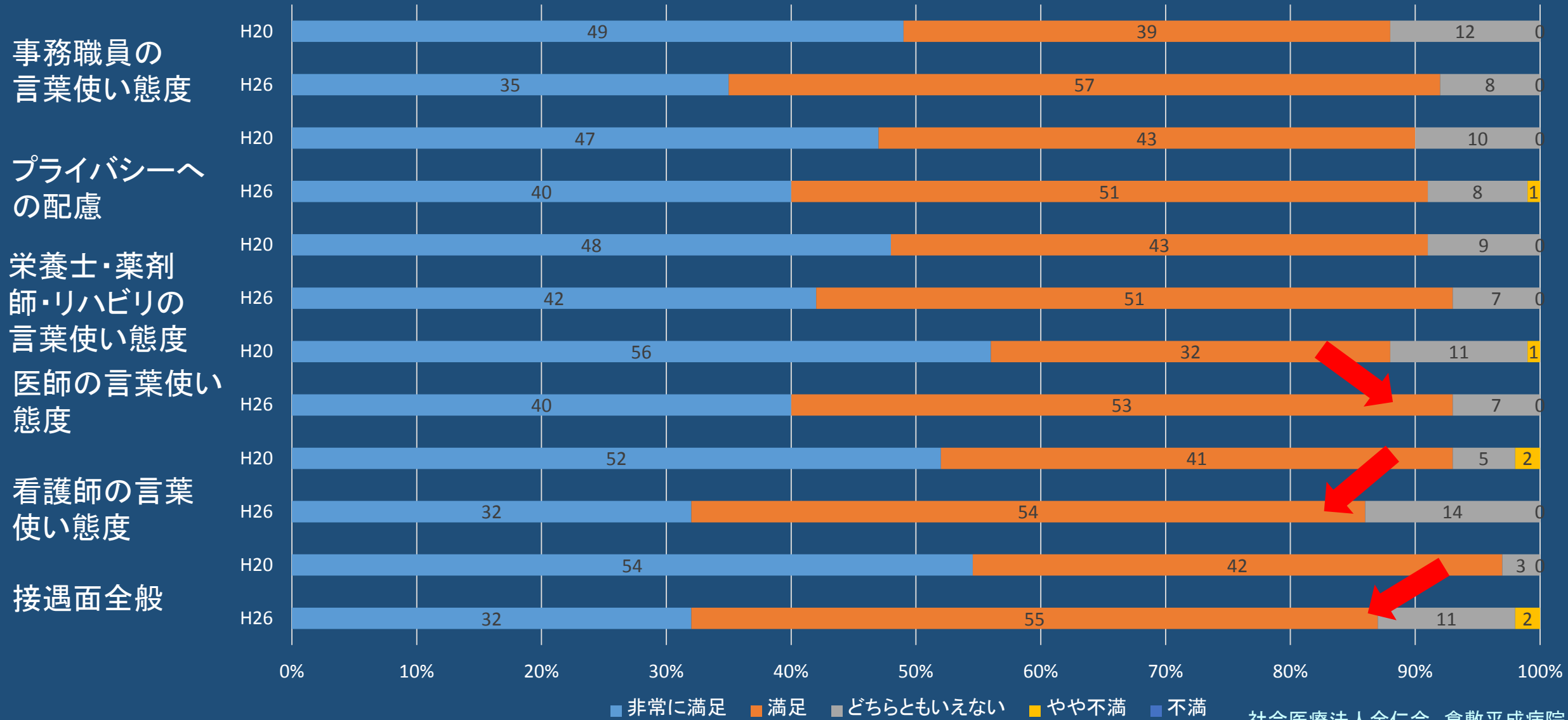
# 4、院内施設面について



# 5、病室環境面について

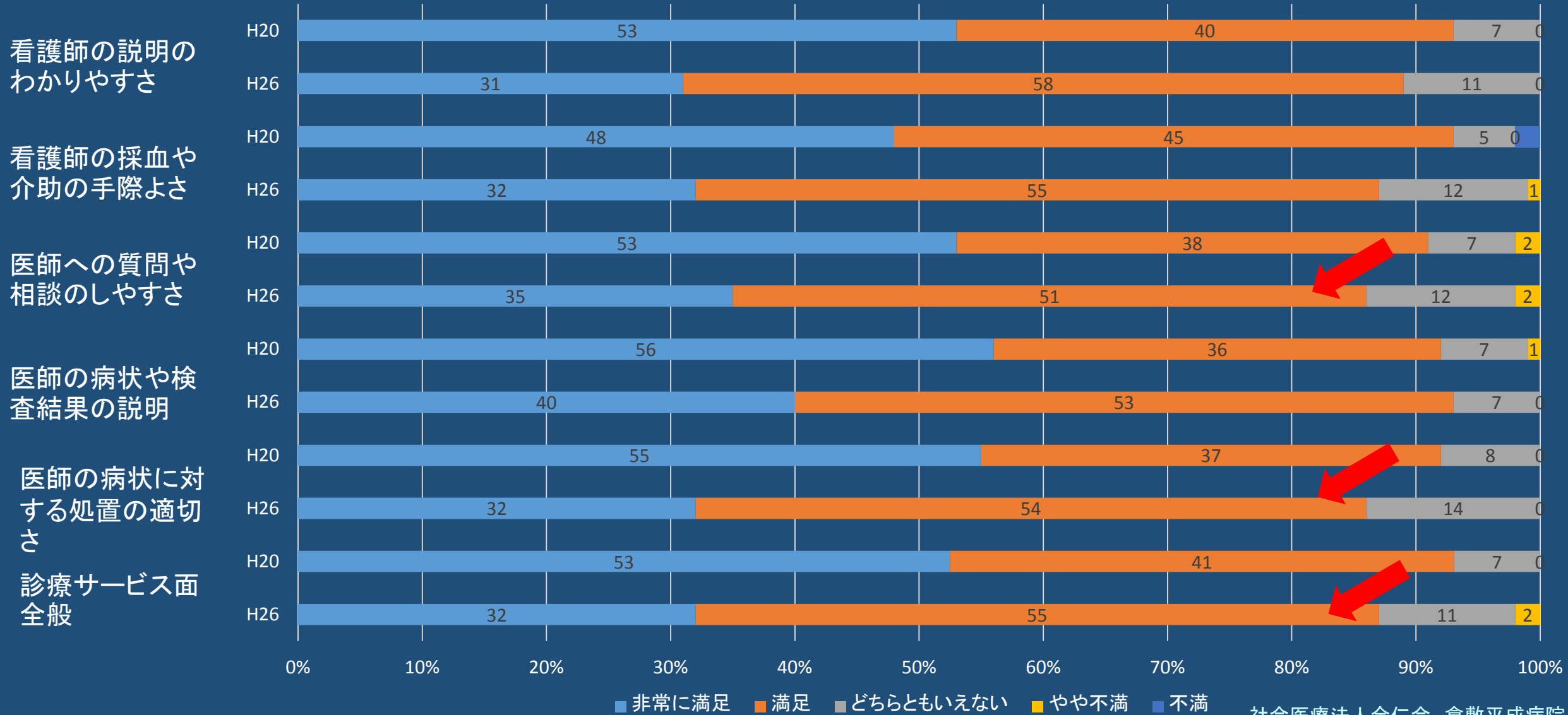


# 6、接遇面について





# 7、診療面について



## 調査から見えてきたもの（H20とH26の比較）

- 今まで以上に高齢で救急などの緊急入院の患者さんが入院している。
- 医療設備、評判で入院した患者さんが減少している。
- 医療設備への満足度が前回よりも減少している。



- 全ての患者さんにやさしい接遇、環境整備が求められるが、特に高齢の患者さんの比率が高くなっているため、留意する必要がある。