

2019年度
患者満足度調査の結果を
ご報告いたします

- 回答にご協力いただきまして、ありがとうございました。
ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます

2020年10月19日 高松赤十字病院長

調査概要

	退院患者	外来患者
実施期間	2019年11月18日（月）～2019年11月24日（日）の1週間	2019年11月21日（木）～2019年11月22日（金）の2日間
対象	上記期間中に退院された患者さん	上記期間中に来院された外来患者さん
調査回答者数	退院患者さん 239名のうち 150名、回収率 62.7%（前回：65.7%）	外来患者さん 1759名のうち 485名、回収率 27.5%（前回：25.3%）
配布方法	調査期間中に退院することが決まった患者さんに、病棟看護師より手渡し配布	調査期間中に来院した患者さんに、外来クランク及び看護師より手渡し配布、ならびに総合案内前方に記入台を設置し希望者に記入頂く
回収方法	各病棟に回収箱を設置し回収	会計窓口（医事課3番）及び本館1階総合案内前方の記入台に回収箱を設置し回収

アンケート用紙(退院患者)

退院される患者さんへのアンケート調査

高松赤十字病院では、地域の皆様に信頼され、安全で満足いただける医療の提供を目指しております。
 今回ご協力いただくアンケートは、今後の病院運営の参考とし、患者さんに対するサービス等の充実に努めてまいりたいと考えております。お手数ではございますが、ご回答のほどよろしく願い申し上げます。
 該当する番号に「○」をつけてください。※無記名のため、患者さんが特定されることはございません。

性別 1 男 2 女	退院時の診療科 1 内科 2 小児科 3 外科 4 脳神経外科 5 心臓血管外科 6 整形外科 7 皮膚科 8 泌尿器科 9 産婦人科 10 眼科 11 耳鼻咽喉科 12 放射線科 13 麻酔科 14 歯科口腔外科	当院を選んでいた理由をお聞かせください(複数回答可) 1 他の医療機関等からの紹介 2 病院の評判が良いから 3 医療水準が高い 4 医療スタッフがよい 5 施設・設備が良い 6 知人・家族の薦め 7 近くに専門病院がないから 8 大きな病院だから 9 以前から通っているから 10 通院に便利だから 11 広報誌などを見て 次のうちどれを ご薦 になられましたか?...(複数回答可).. 1 ホームページ 2 広報誌「なんがでつきよん」 3 患者図書室広報誌「こもれび」 4 その他() 当院を選んでいた きっかけ となった記事や情報はどのよ うな内容 でしたか?.. () 12 その他 ()
年齢 1 10歳未満 2 10~19歳 3 20~29歳 4 30~39歳 5 40~49歳 6 50~59歳 7 60~69歳 8 70~79歳 9 80~89歳 10 90歳以上	今回の入院期間 1 7日以内 2 8日~14日 3 15日~21日 4 22日~1月 5 1月超え	知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか? 1 是非したい 2 まあしたい 3 どちらともいえない 4 あまりしたくない 5 全くしたくない その理由をお聞かせください
退院時の病棟 1 本館5階 2 本館6階 3 本館7階 4 本館8階 5 本館9階 6 本館10階 7 救急病棟 8 南館3階 9 南館4階 10 南館5階 11 南館6階 12 南館7階 13 南館8階		

項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	具体的に何かあればお書きください
①病棟・病室について						
1. ベッド	5	4	3	2	1	
2. 浴室	5	4	3	2	1	
3. 空調	5	4	3	2	1	
4. 食事	5	4	3	2	1	
5. 面会時間	5	4	3	2	1	
6. プライバシーの保護	5	4	3	2	1	
7. その他()	5	4	3	2	1	

②施設・設備について (ご利用された方のみお答え願います)						
1. 院内案内・表示	5	4	3	2	1	
2. エレベーター	5	4	3	2	1	
3. エスカレーター	5	4	3	2	1	
4. 待合室	5	4	3	2	1	
5. トイレ	5	4	3	2	1	
6. 駐車場	5	4	3	2	1	
7. 売店	5	4	3	2	1	
8. その他()	5	4	3	2	1	
③病院職員の言葉遣い・態度 (入院中に関わりがあった職員の対応についてお答え願います)						
1. 医師	5	4	3	2	1	
2. 看護師	5	4	3	2	1	
3. 看護助手	5	4	3	2	1	
4. 薬剤師	5	4	3	2	1	
5. 放射線技師	5	4	3	2	1	
6. 検査技師	5	4	3	2	1	
7. リハビリ職員	5	4	3	2	1	
8. 受付職員	5	4	3	2	1	
9. 医療ソーシャルワーカー ※経済的・心理的・社会的問題への対応 や調整を行う職員	5	4	3	2	1	
10. 会計職員	5	4	3	2	1	
11. 病院コンシェルジュ ※本館東玄関でのお迎えスタッフ	5	4	3	2	1	
12. 清掃員	5	4	3	2	1	
13. その他()	5	4	3	2	1	
④診療について (入院中の診療に関する項目についてお答え願います)						
1. 医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
2. 医師の説明	5	4	3	2	1	
3. 診察時間・診察内容について	5	4	3	2	1	
4. 看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
5. 看護師の説明	5	4	3	2	1	
6. 看護師の処置や日常生活の援助内容	5	4	3	2	1	
7. 看護師間及び他医療従事者との連携	5	4	3	2	1	
8. 薬剤師の説明	5	4	3	2	1	
9. 放射線技師の説明	5	4	3	2	1	
10. 検査技師の説明	5	4	3	2	1	
11. リハビリ職員の説明	5	4	3	2	1	
12. その他()	5	4	3	2	1	
⑤全体としてこの病院に満足していますか?	5	4	3	2	1	
当院に関するご意見をご自由にお書きください						

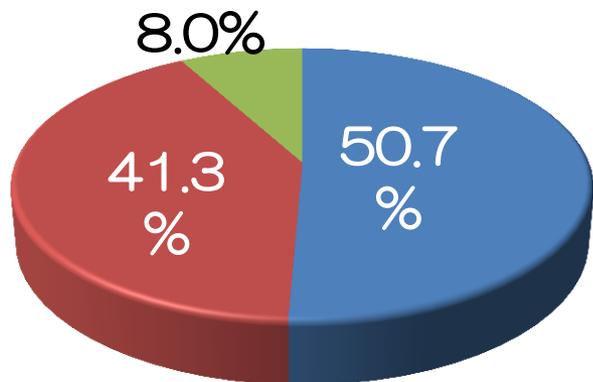
ご協力ありがとうございました。本票はスタッフステーションに設置の回収箱に投函願います

↓ 裏面もご記入ください ↓

退院患者さんへの アンケート調査結果

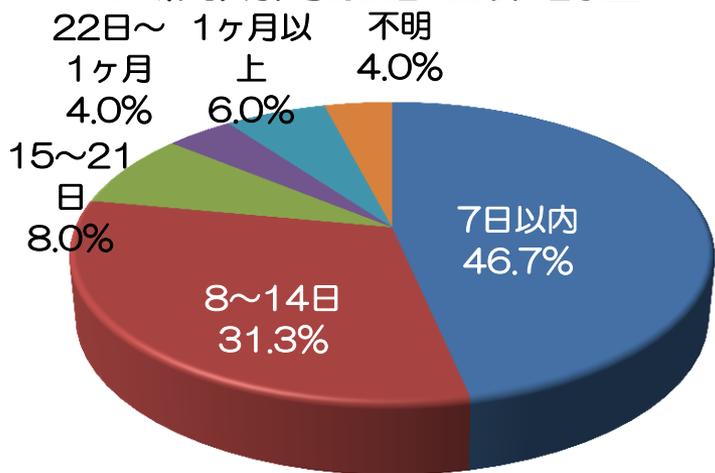
患者さんの性別・年齢・入院期間

性別患者数割合

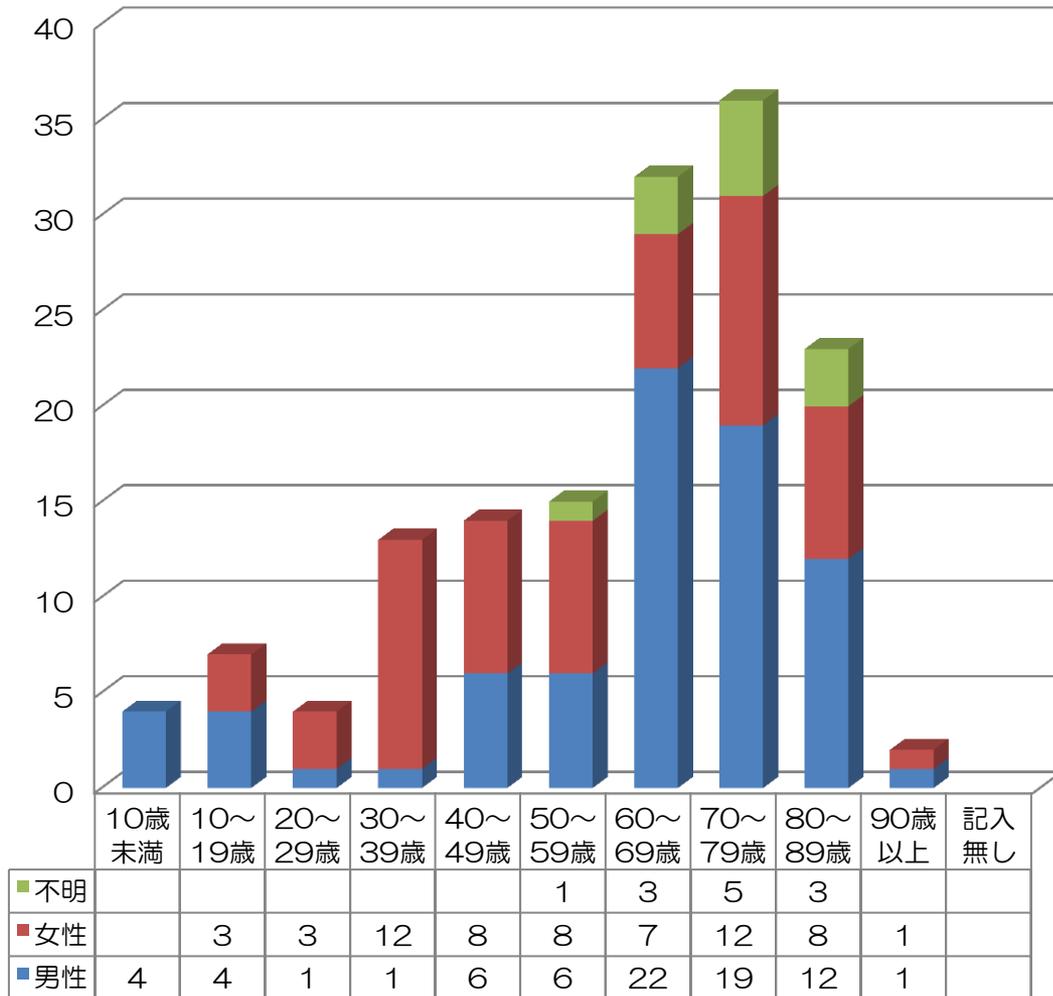


■男 ■女 ■記入無し

入院期間別患者数割合

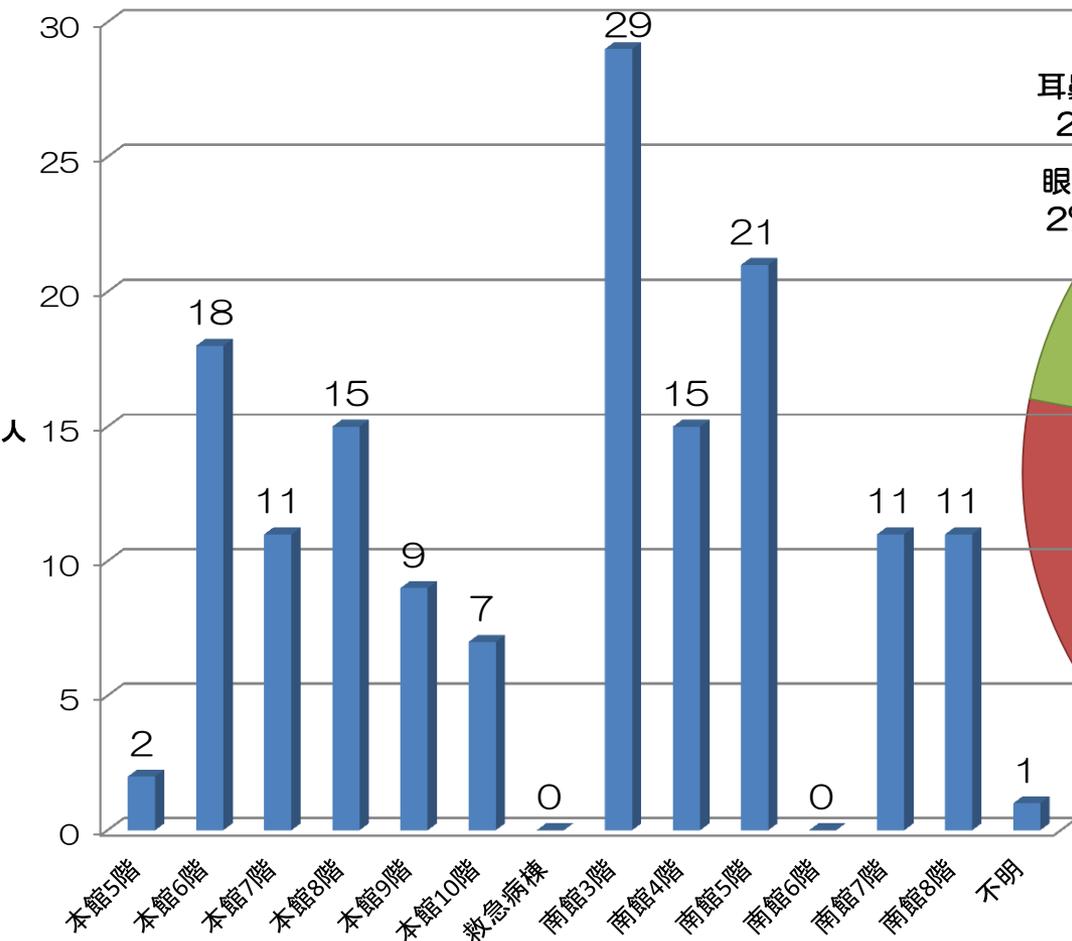


年齢別患者数

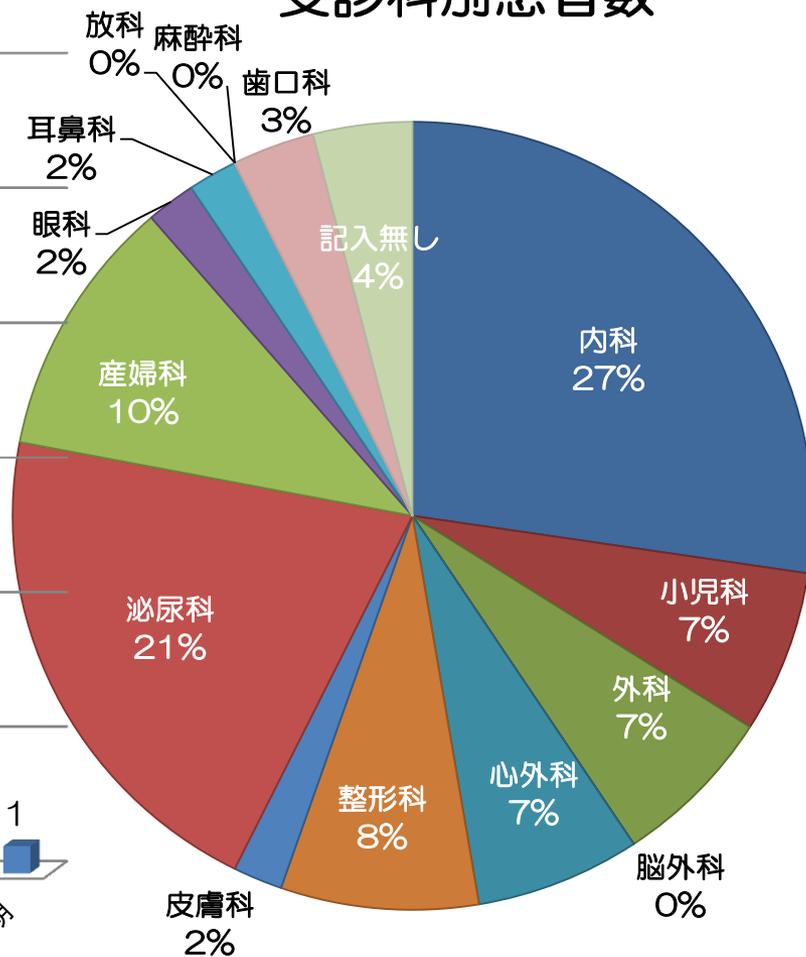


患者さんの入院病棟・診療科

病棟別患者数

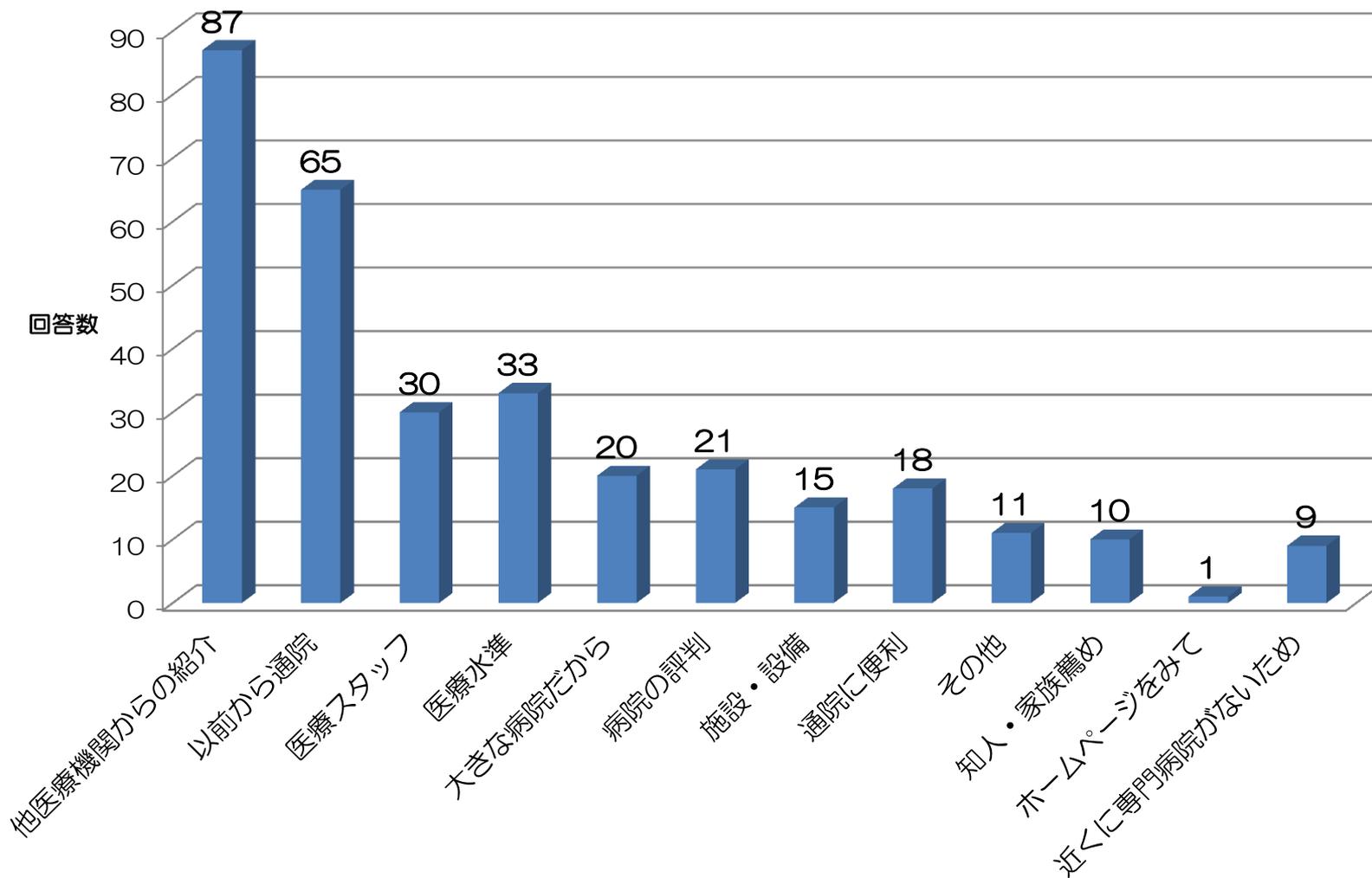


受診科別患者数

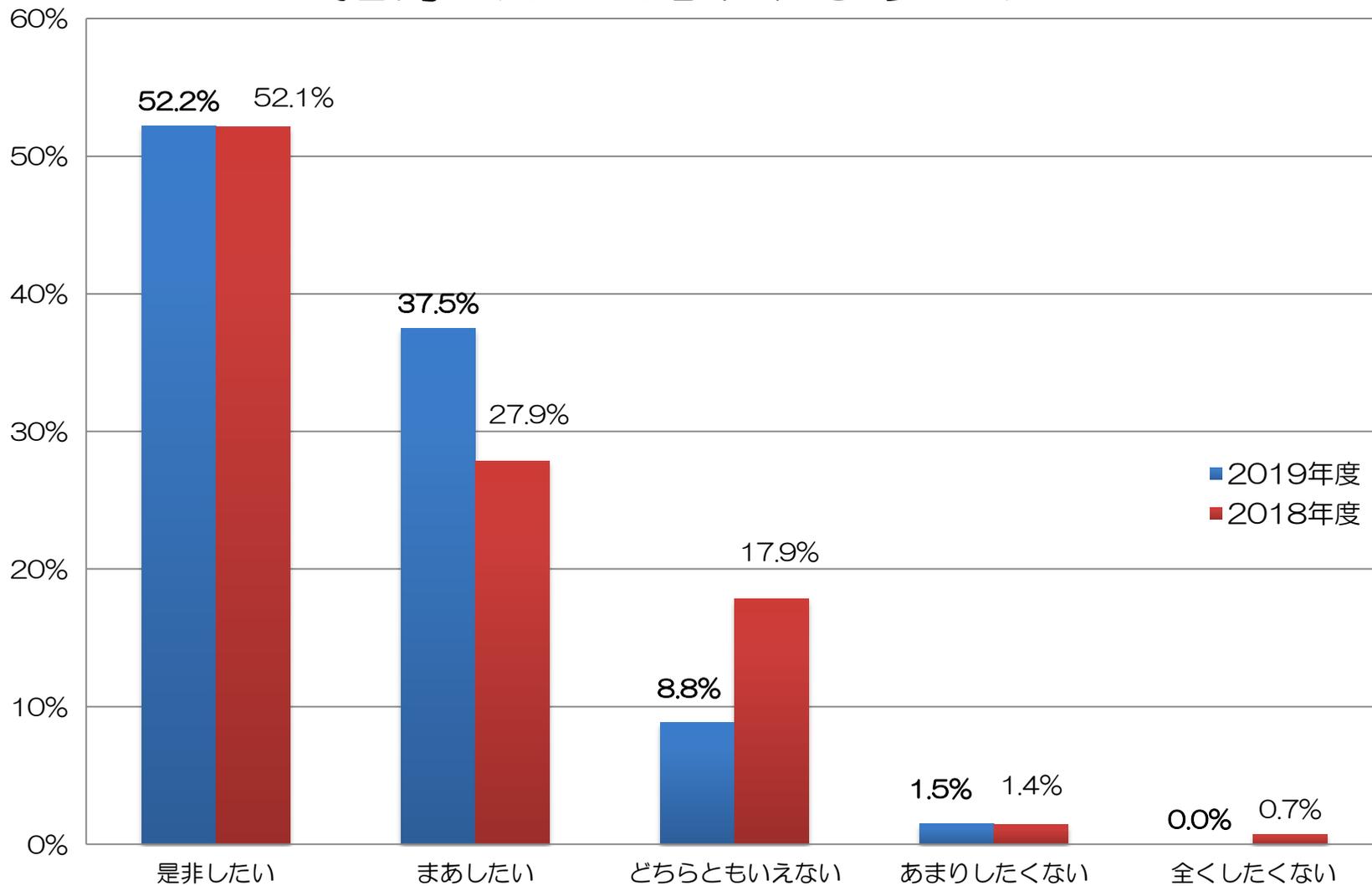


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

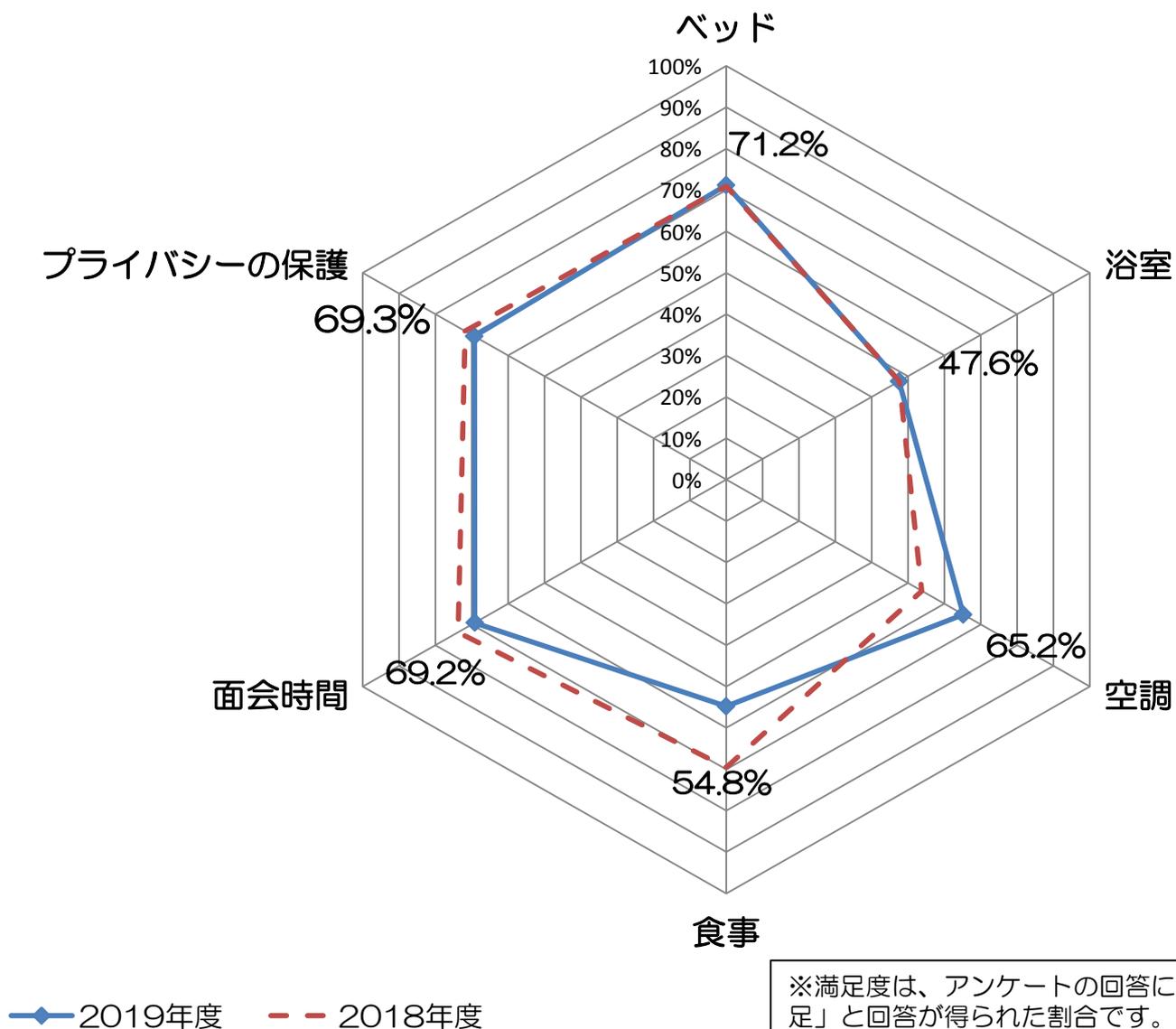
※複数回答あり



知人等に、当院を紹介や 推薦したいと思われませんか？

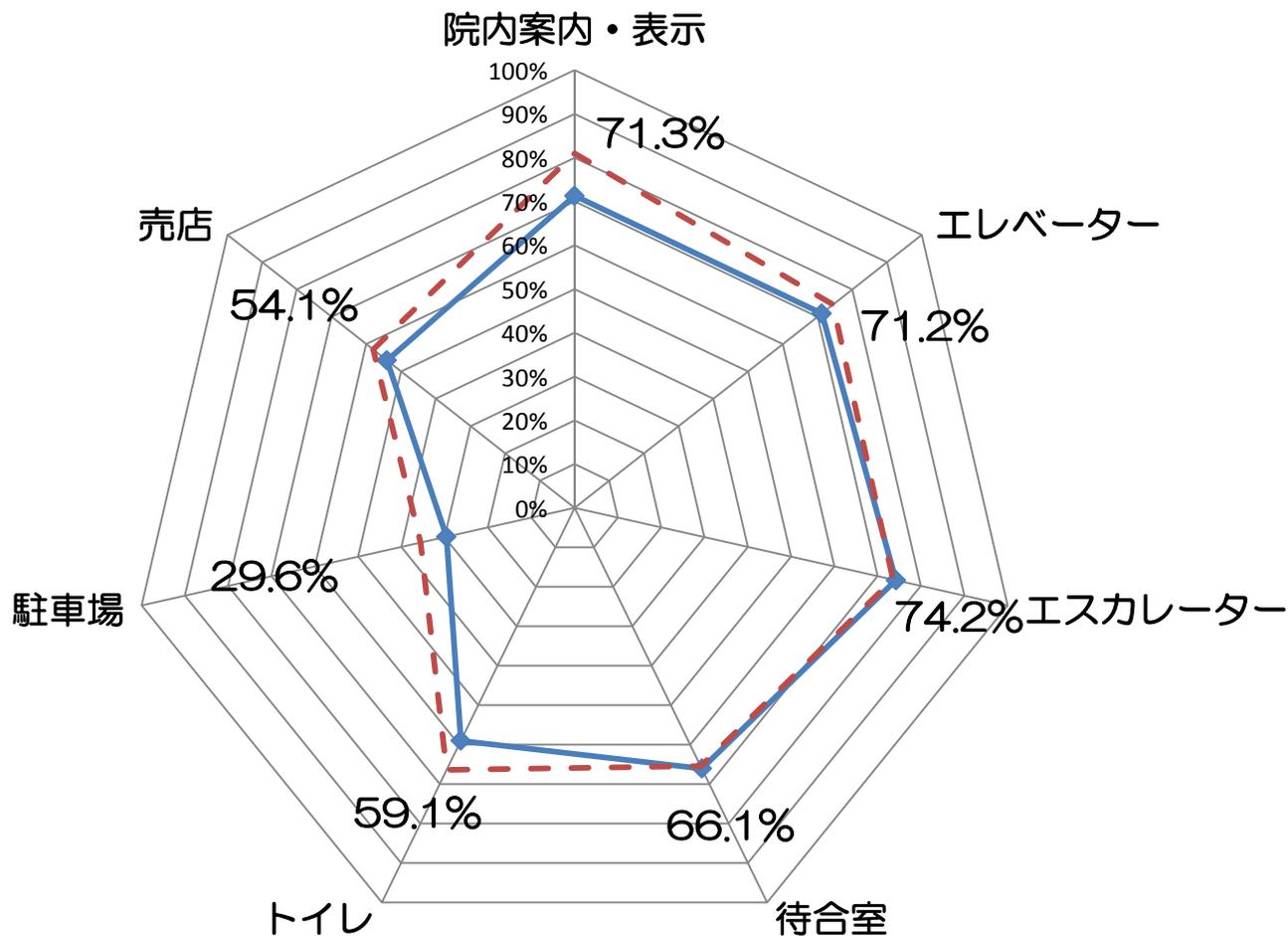


病棟病室についての満足度



※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

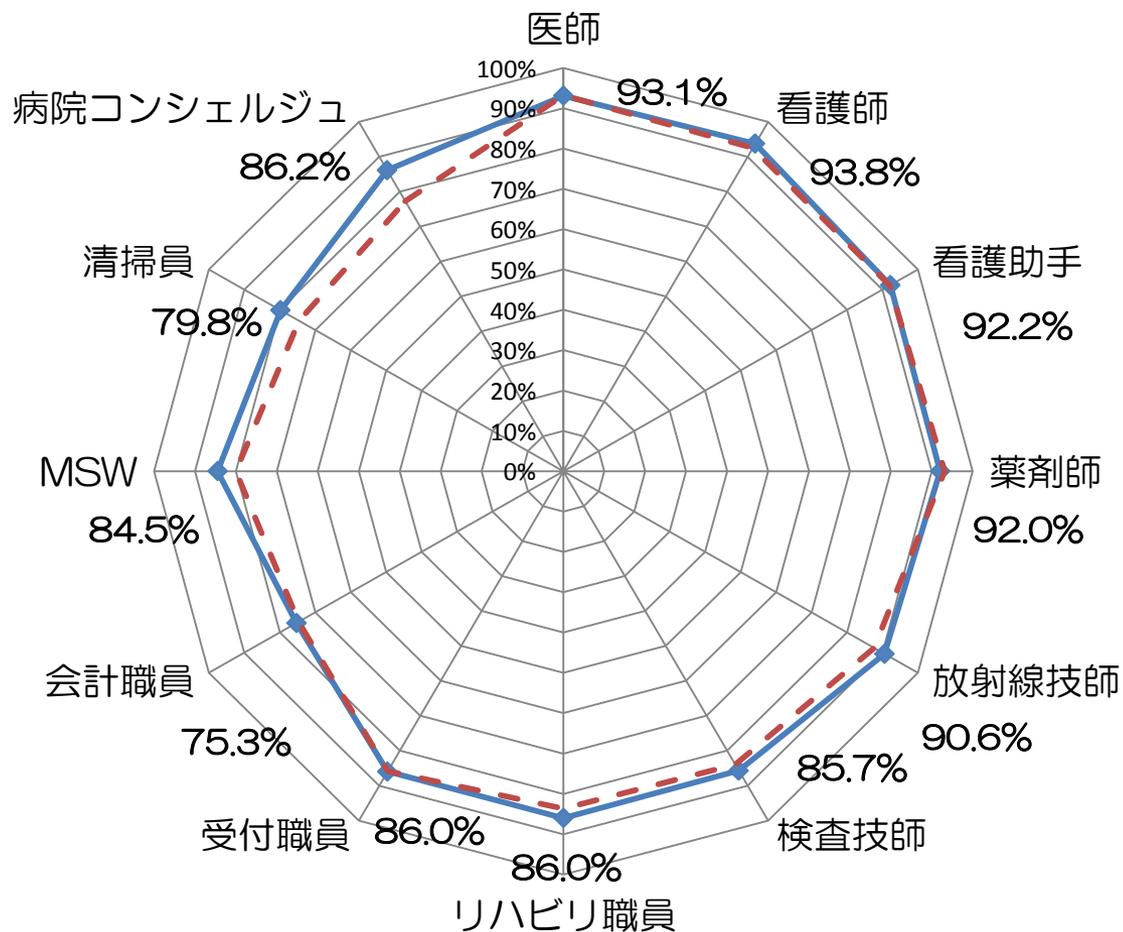
施設設備についての満足度



◆ 2019年度 - - 2018年度

※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

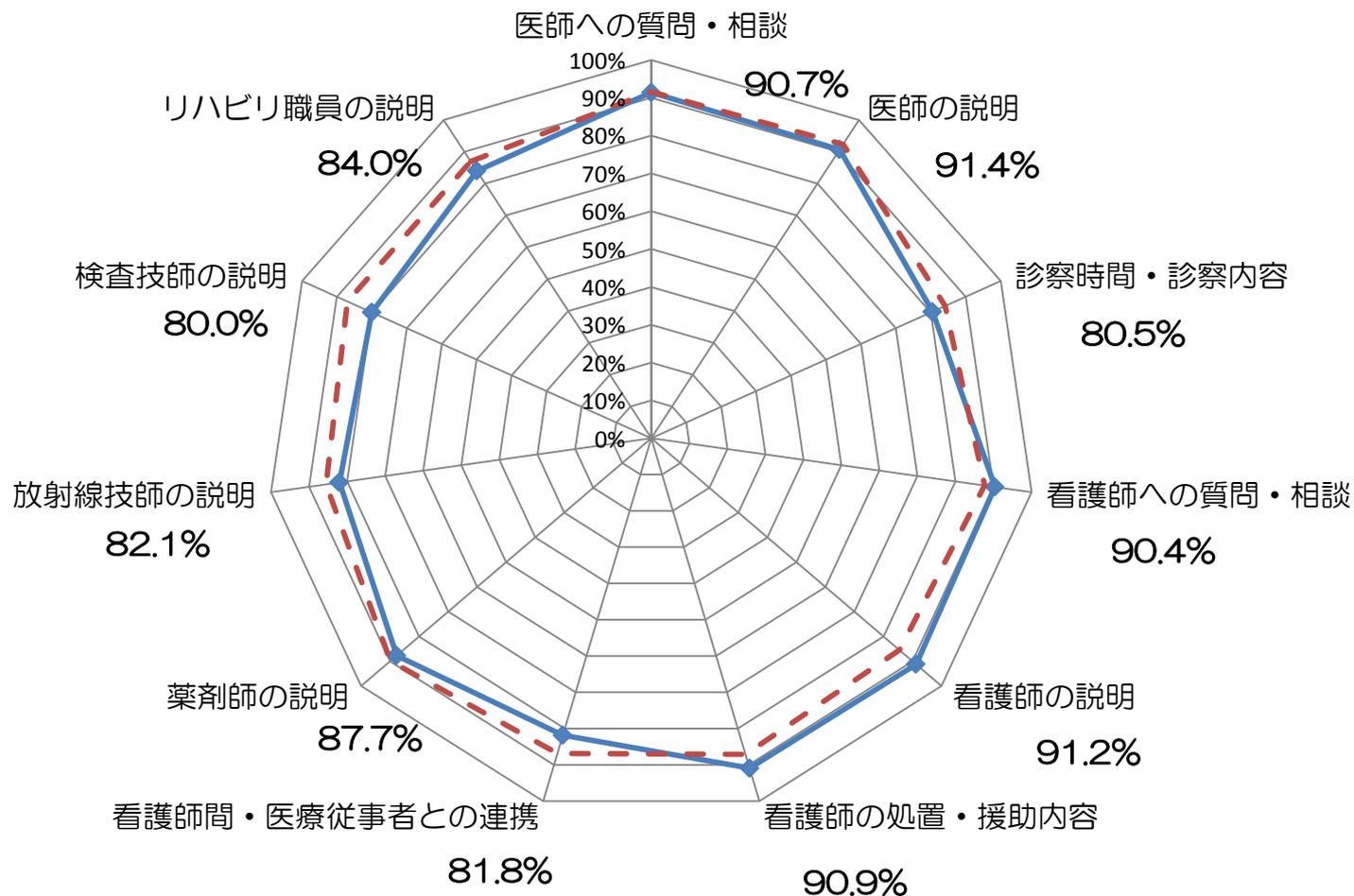
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



◆ 2019年度 - - 2018年度

※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

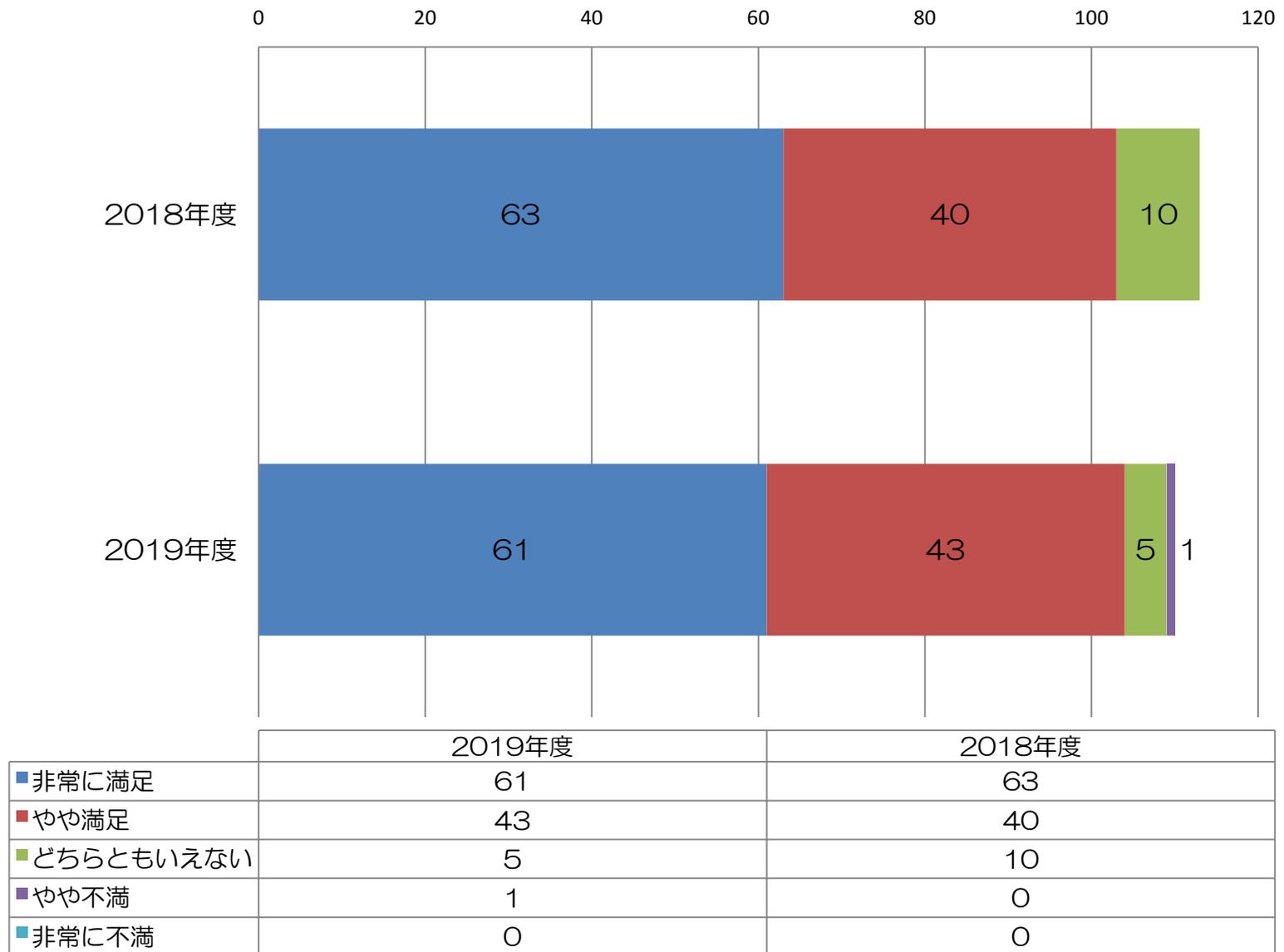
診療についての満足度



—◆— 2019年度 - - - 2018年度

※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

全体としてこの病院に満足していますか？

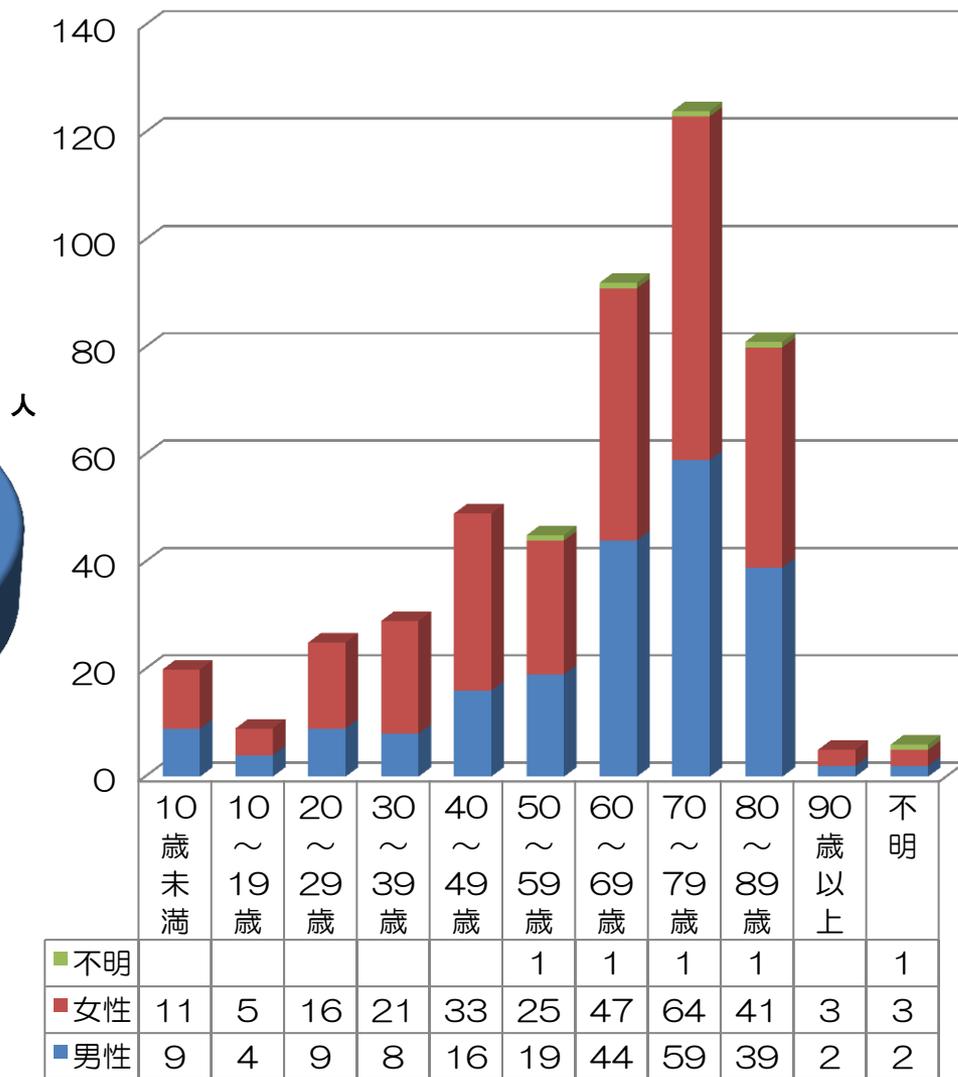
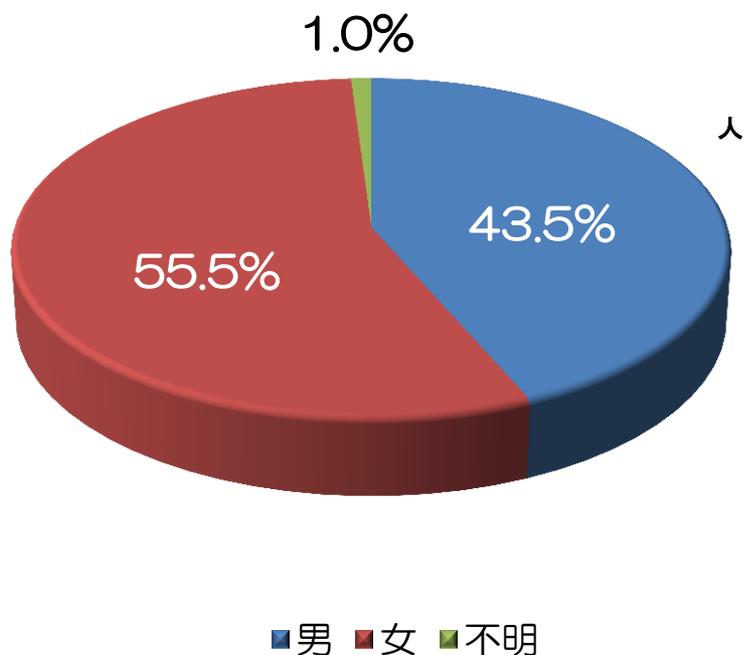


外来患者さんへの アンケート調査結果

患者さんの性別・年齢

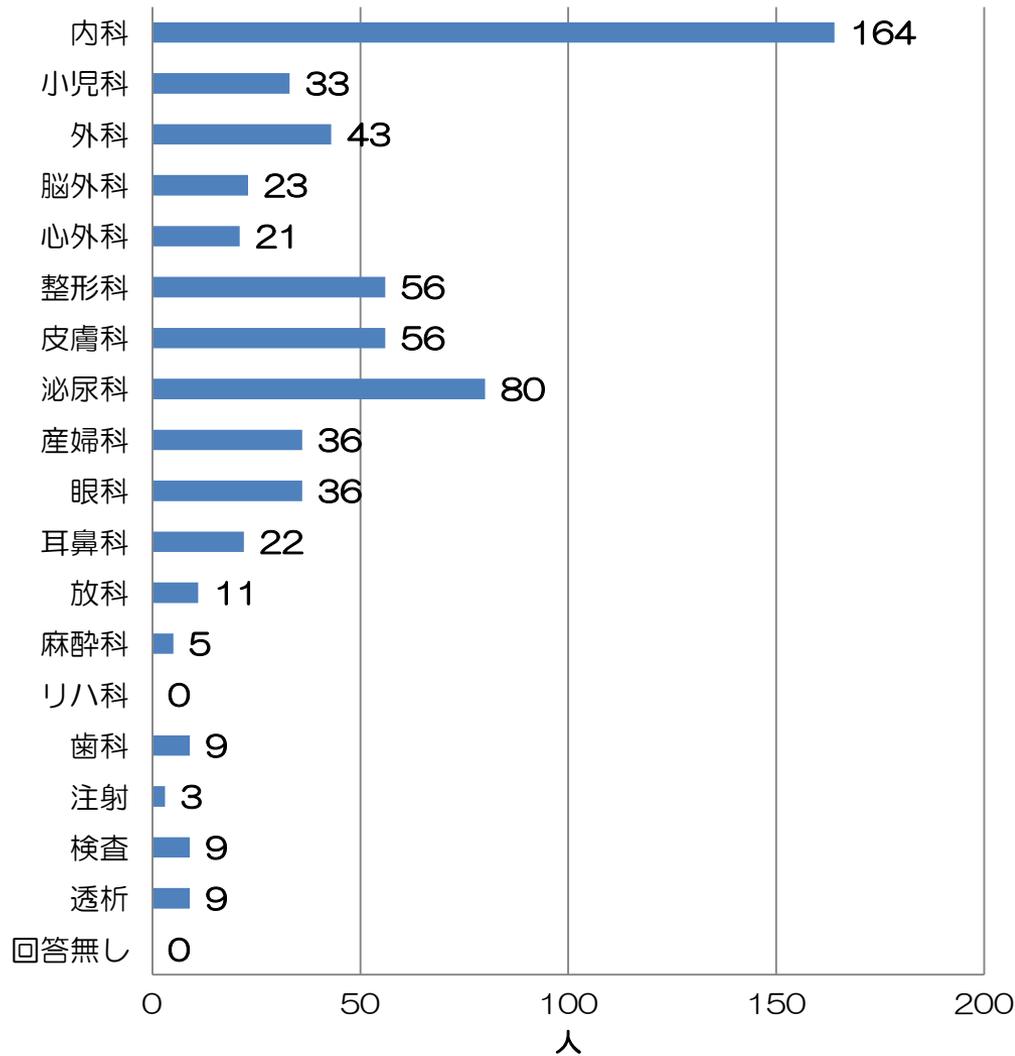
年齢別患者数

性別患者割合

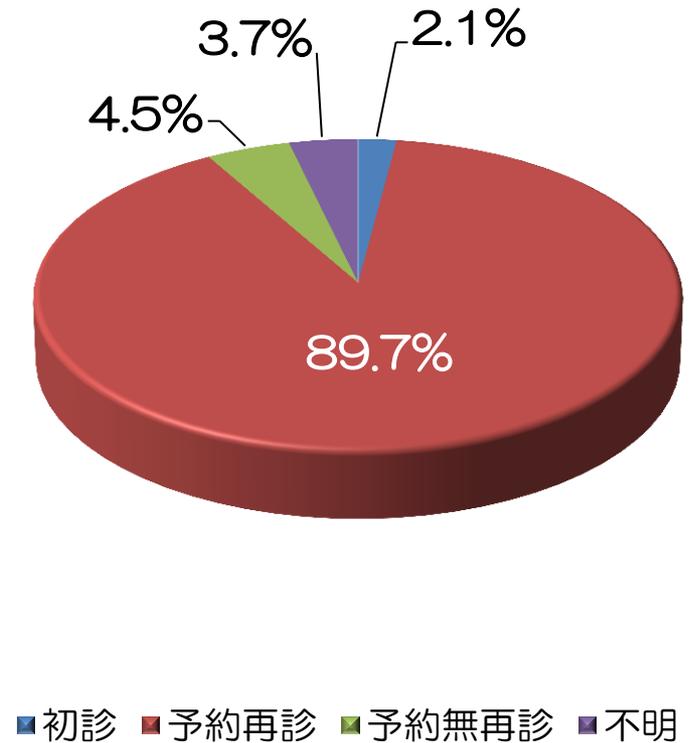


患者さんの診療科・受診状況

受診科別患者数

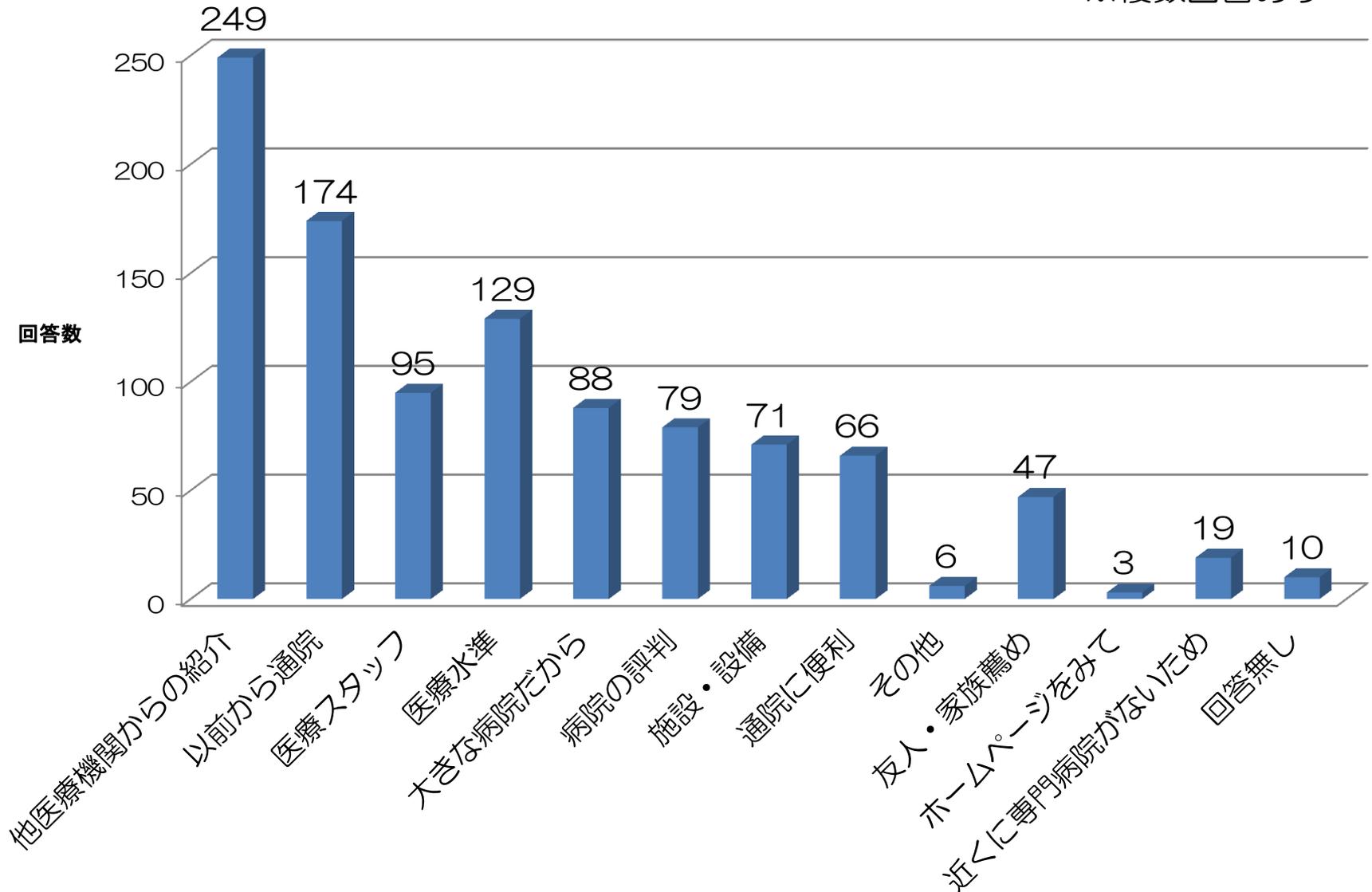


受診状況

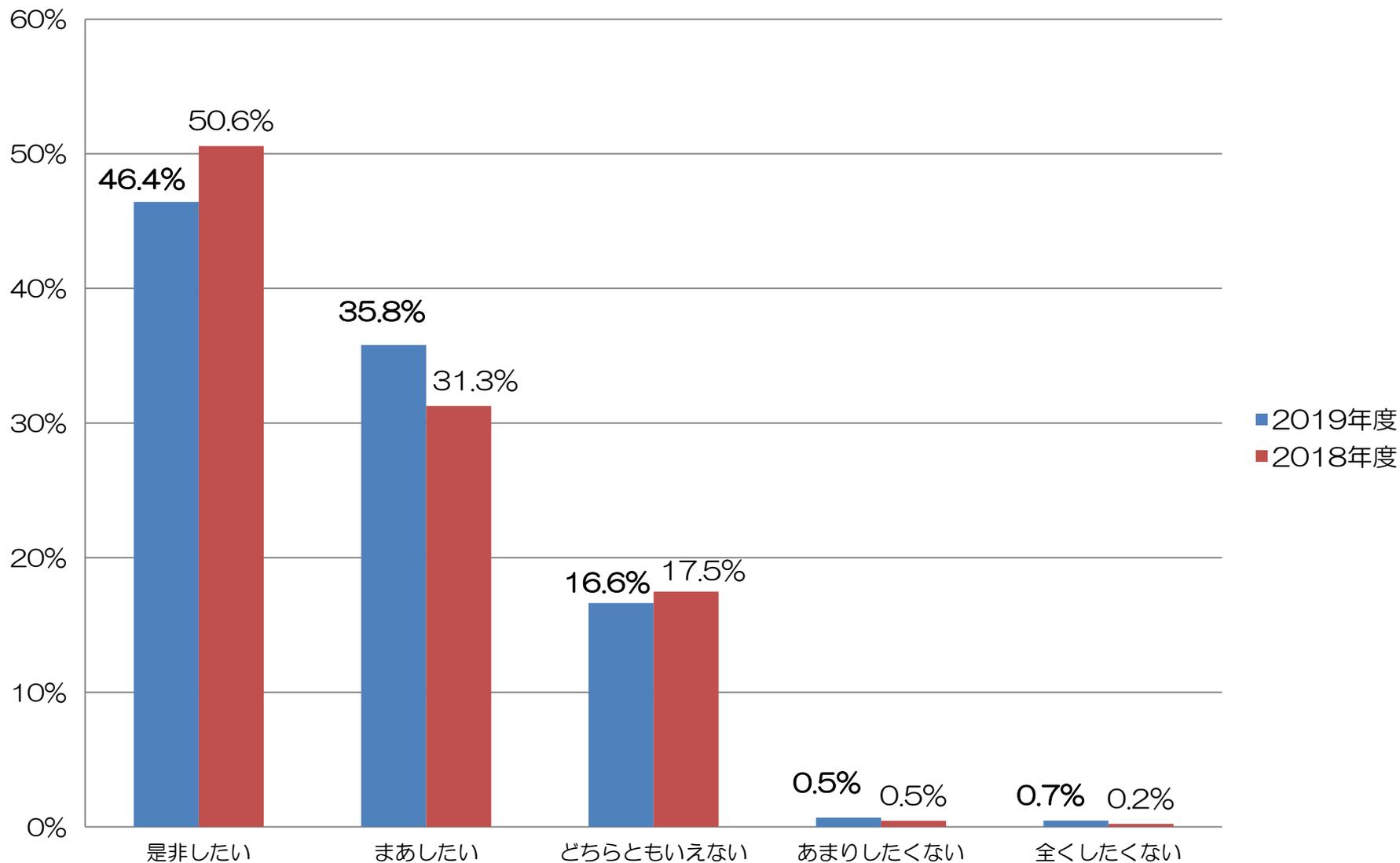


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

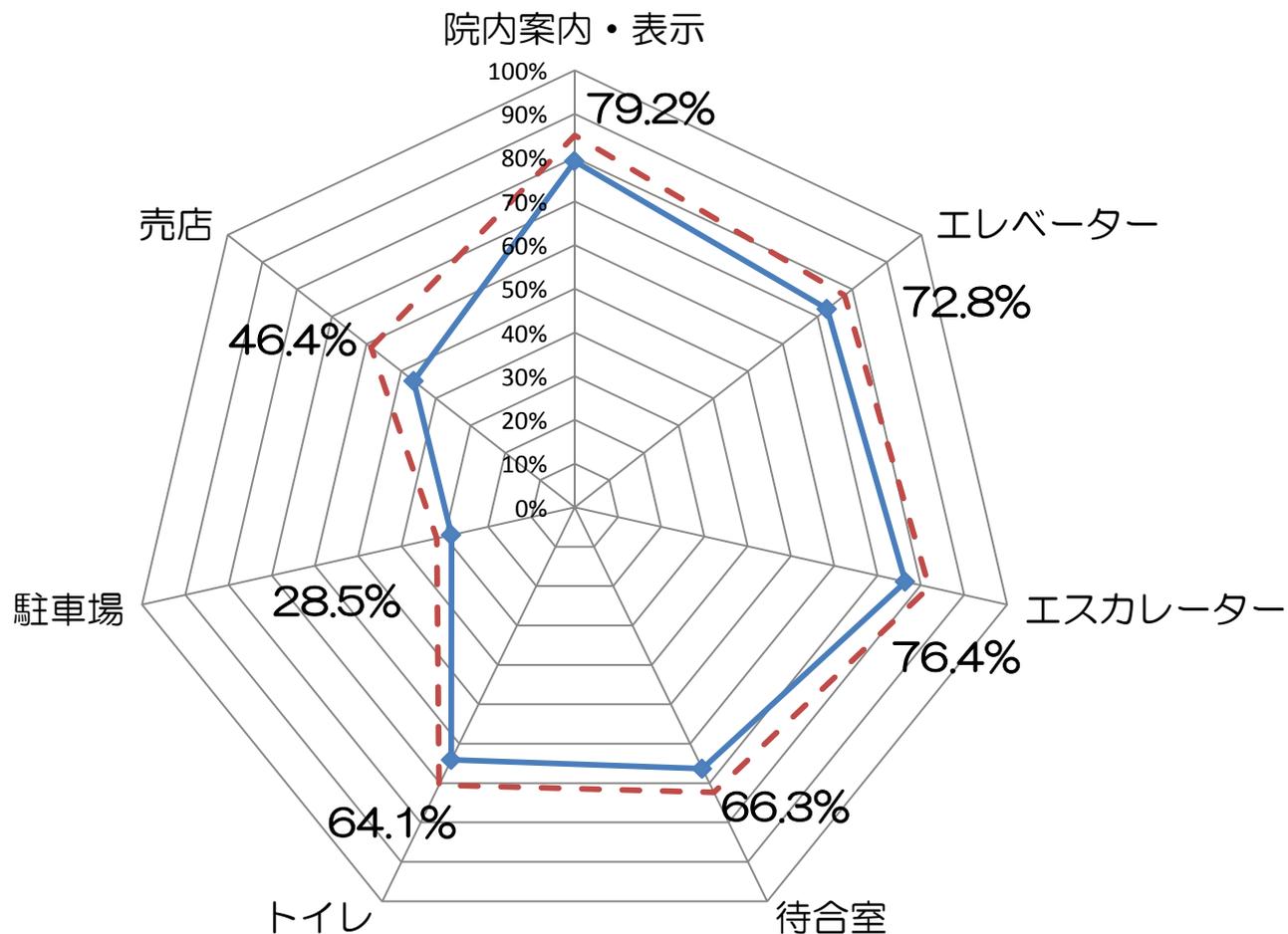
※複数回答あり



知人等に、当院を紹介や 推薦したいと思われませんか？



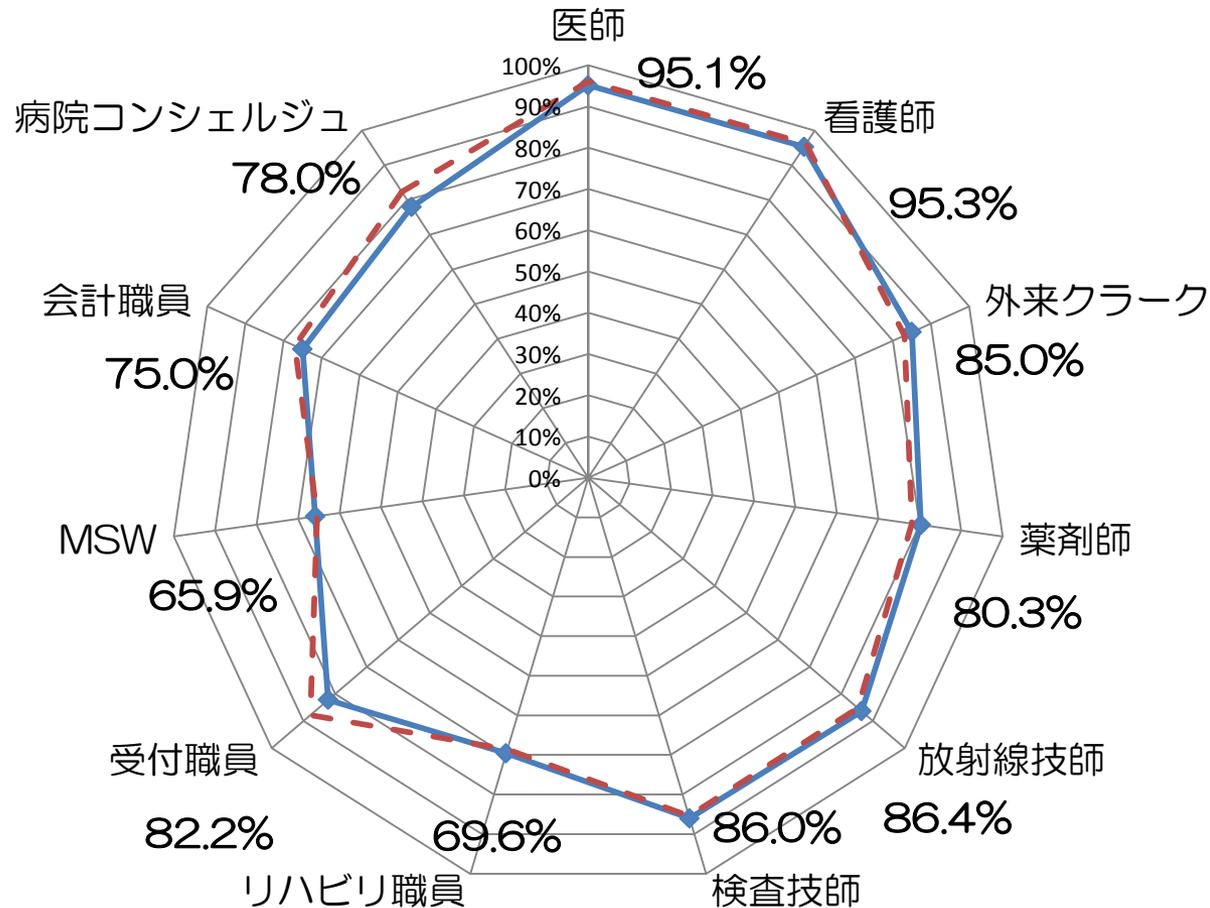
施設設備についての満足度



◆ 2019年度 - - 2018年度

※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

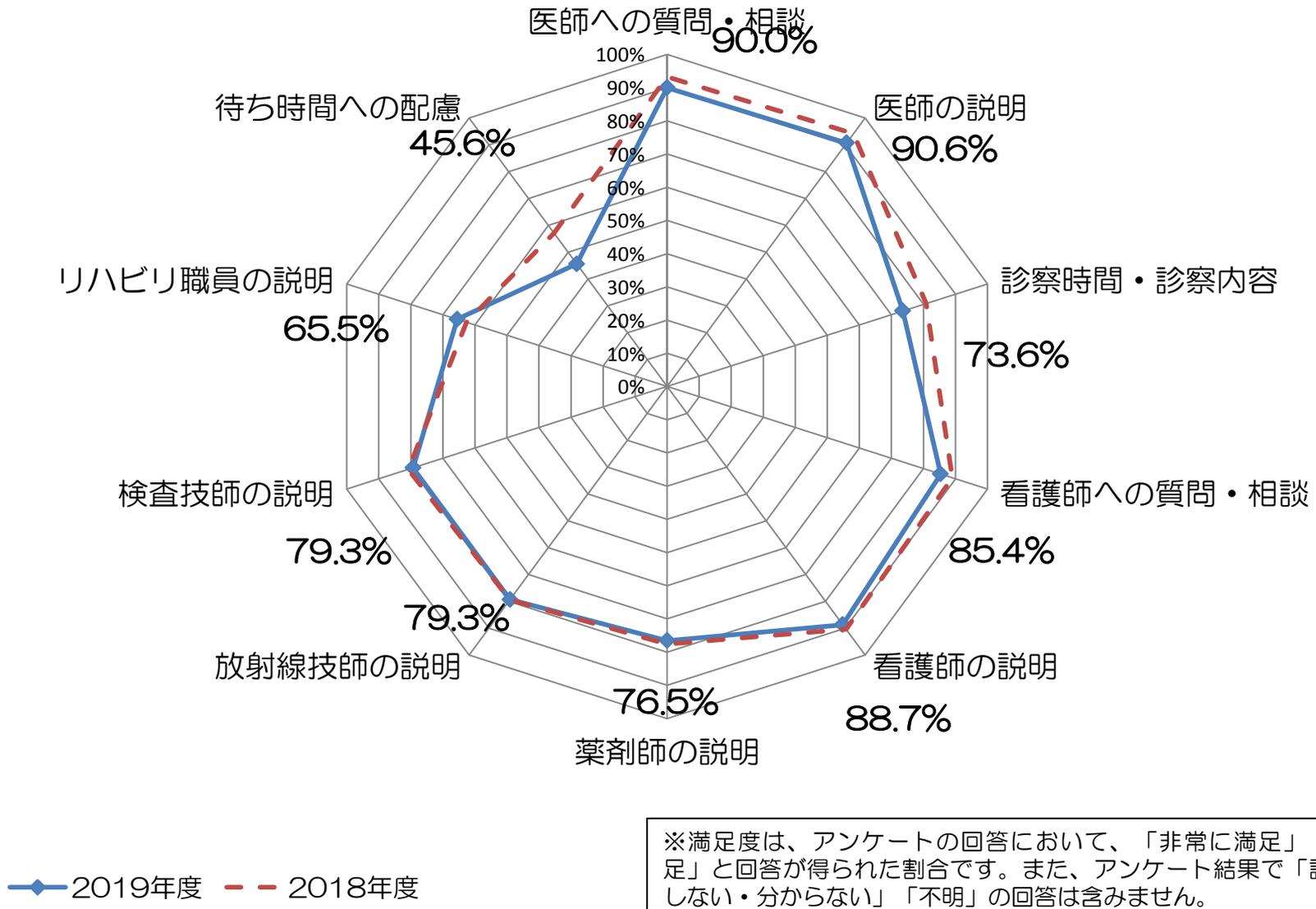
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



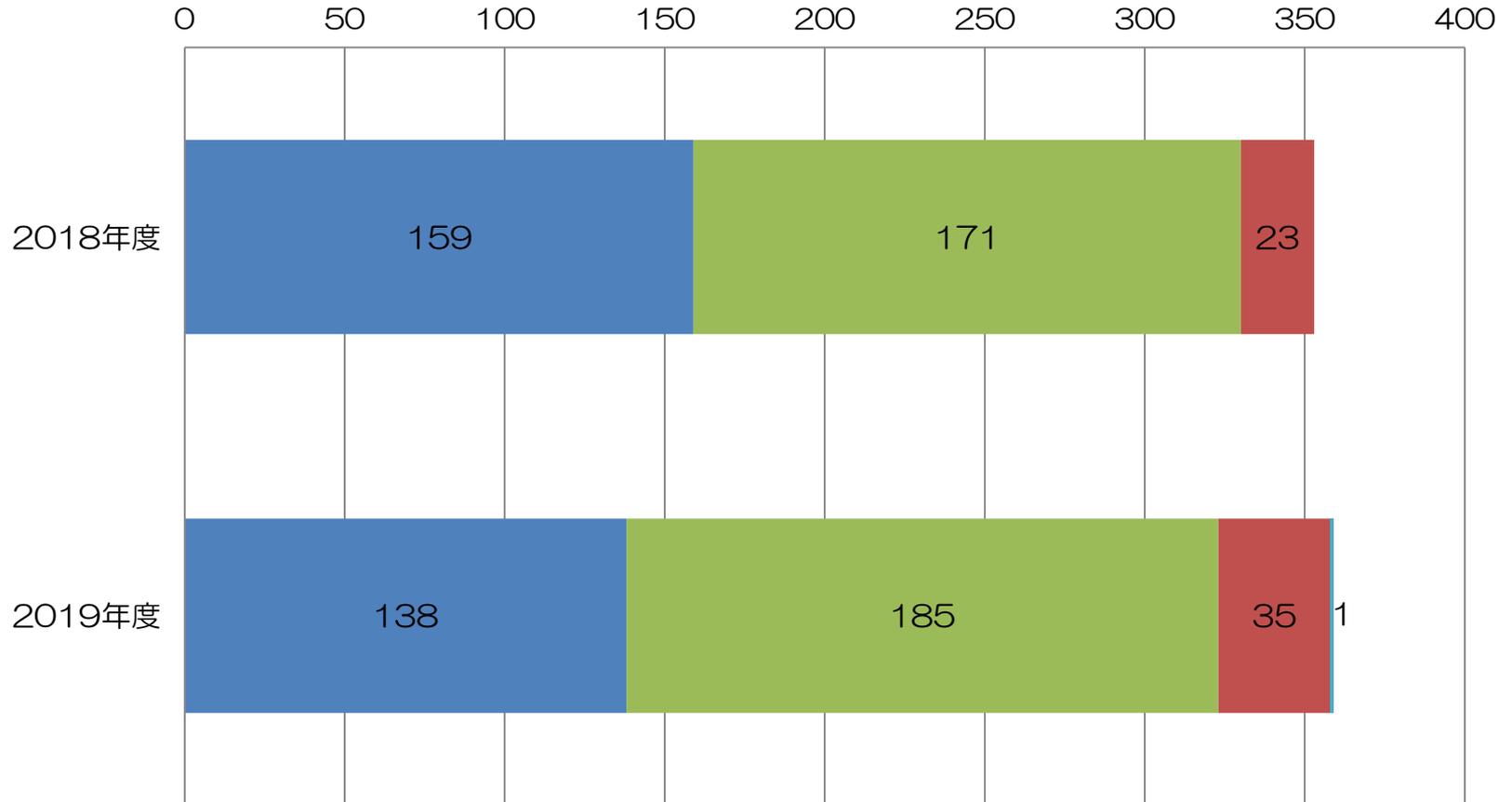
◆ 2019年度 - - 2018年度

※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

本日の診療に関して



全体としてこの病院に満足していますか？



	2019年度	2018年度
■非常に満足	138	159
■やや満足	185	171
■どちらともいえない	35	23
■やや不満	0	0
■非常に不満	1	0