

2021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

2022年6月27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	2021年11月8日(月)～2021年11月14日(日)の1週間	2021年11月11日(木)～2021年11月12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 288名のうち 130名、 回収率 45.1%(前回:62.7%)	外来患者さん1782名のうち 452名、 回収率 25.3%(前回:27.5%)
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5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、ご回答の程よろしくお願ひ申し上げます。

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							
年齢	1 10代	2 20代	3 30代	4 40代	5 50代	6 60代	7 70代	8 80代	9 90歳以上

退院時の病棟										
1 ICU/HCU	2 本館 7 階	3 本館 8 階	4 本館 9 階	5 本館 10 階						
6 北館 5 階	7 北館 6 階	8 北館 7 階	9 北館 8 階	10 北館 9 階	11 北館 10 階					

退院時の診療科											
1 血液内科	2 腎臓内科	3 内分泌代謝内科	4 消化器内科	5 循環器内科	6 神経内科						
7 呼吸器内科	8 腫瘍内科	9 小児科	10 小児外科	11 消化器外科	12 胸部乳腺外科						
13 脳神経外科	14 心臓血管外科	15 整形外科	16 形成外科	17 皮膚科	18 泌尿器科						
19 産婦人科	20 眼科	21 耳鼻咽喉科	22 放射線科	23 麻酔科	24 歯科口腔外科						
25 救急科											

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ヶ月	5 1ヶ月超え	

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 医療スタッフが良い	5 施設・設備が良い	6 知人・家族からの薦め			
7 近くに専門病院がないから	8 大きな病院だから	9 以前から通院しているから			
10 通院に便利だから	12 その他()				
11 広報誌などを見て ※11に○を付けた方 どれをご覧になられましたか?					
1 ホームページ	2 広報誌「なながでつきよんな」	3 その他()			
当院を選んでいただく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?					
()					

知人等に当院を紹介や推薦したいと思われるますか?					
1 是非しない	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 ()					

質問項目	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	具体的にございましたらお書きください
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ください)						
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 コンビニ等	5	4	3	2	1	
8 その他()	5	4	3	2	1	

質問項目	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	具体的にございましたらお書きください
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 看護師間及び他の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。アンケート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。

アンケート用紙(外来患者)

外来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。
 今日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、ご回答の程よろしくお願い申し上げます。

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ありません。

性別	年齢
1 男 2 女	1 10代 2 20代 3 30代 4 40代 5 50代 6 60代 7 70代 8 80代 9 90歳以上

本日の受診状況についてお聞きます

1 本日初めて当院を受診した 2 予約診察 3 予約はしていないが以前から受診している(受診したことがある)

4 救急外来を受診した

受診された診療科

1 血液内科	2 腎臓内科	3 内分泌代謝内科	4 消化器内科	5 循環器内科	6 神経内科
7 呼吸器内科	8 腫瘍内科	9 小児科	10 小児外科	11 消化器外科	12 胸部乳腺外科
13 脳神経外科	14 心臓血管外科	15 整形外科	16 形成外科	17 皮膚科	18 泌尿器科
19 産婦人科	20 眼科	21 耳鼻咽喉科	22 放射線科	23 麻酔科	24 歯科口腔外科
25 救急科	26 リハビリテーション科	27 注射	28 検査	29 透析	

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 医療スタッフが良い	5 施設・設備が良い	6 知人・家族からの薦め
7 近くに専門病院がないから	8 大きな病院だから	9 以前から通院しているから
10 通院に便利だから	11 広報誌などを見て	12 その他()

※11に○を付けた方 **どれをご覧になられましたか?**

1 ホームページ	2 広報誌「なながてつきよんな」	3 その他()
----------	------------------	----------

当院を選んでいただく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?

()

知人等に当院を紹介や推薦したいと思われるますか?

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

()

質問項目	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	具体的にございましたらお書きください
①施設・設備について(ご利用された方のみお答えください)						
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 コンビニ等	5	4	3	2	1	
8 救急外来の環境について	5	4	3	2	1	
9 その他()	5	4	3	2	1	

質問項目	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	具体的にございましたらお書きください
②病院職員の言葉遣い・態度(本日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 その他()	5	4	3	2	1	
③診療について(本日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 看護師の説明や対応について	5	4	3	2	1	
6 診察・処置時のプライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	
7 薬剤師の説明	5	4	3	2	1	
8 放射線技師の説明	5	4	3	2	1	
9 検査技師の説明	5	4	3	2	1	
10 リハビリ職員の説明	5	4	3	2	1	
11 待ち時間の配慮について	5	4	3	2	1	
12 感染面(コロナ対策など)について	5	4	3	2	1	
13 その他()	5	4	3	2	1	
④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

()

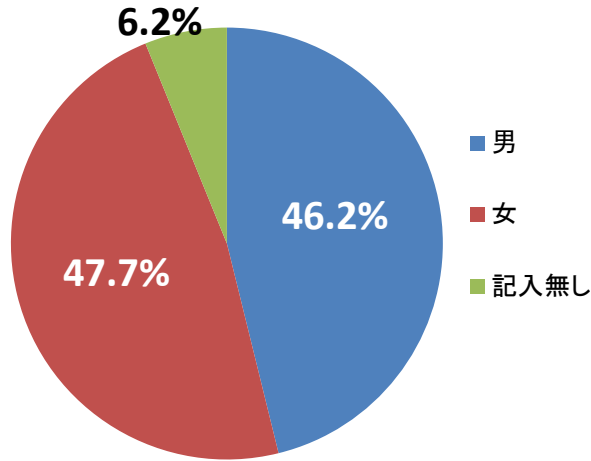
ご協力ありがとうございました。本館1階(⑤番窓口及び総合案内前方)の回収箱に投函願います。
 ※救急外来を受診された方は本アンケートを事務当直までお渡しください

退院患者さんへの アンケート調査結果

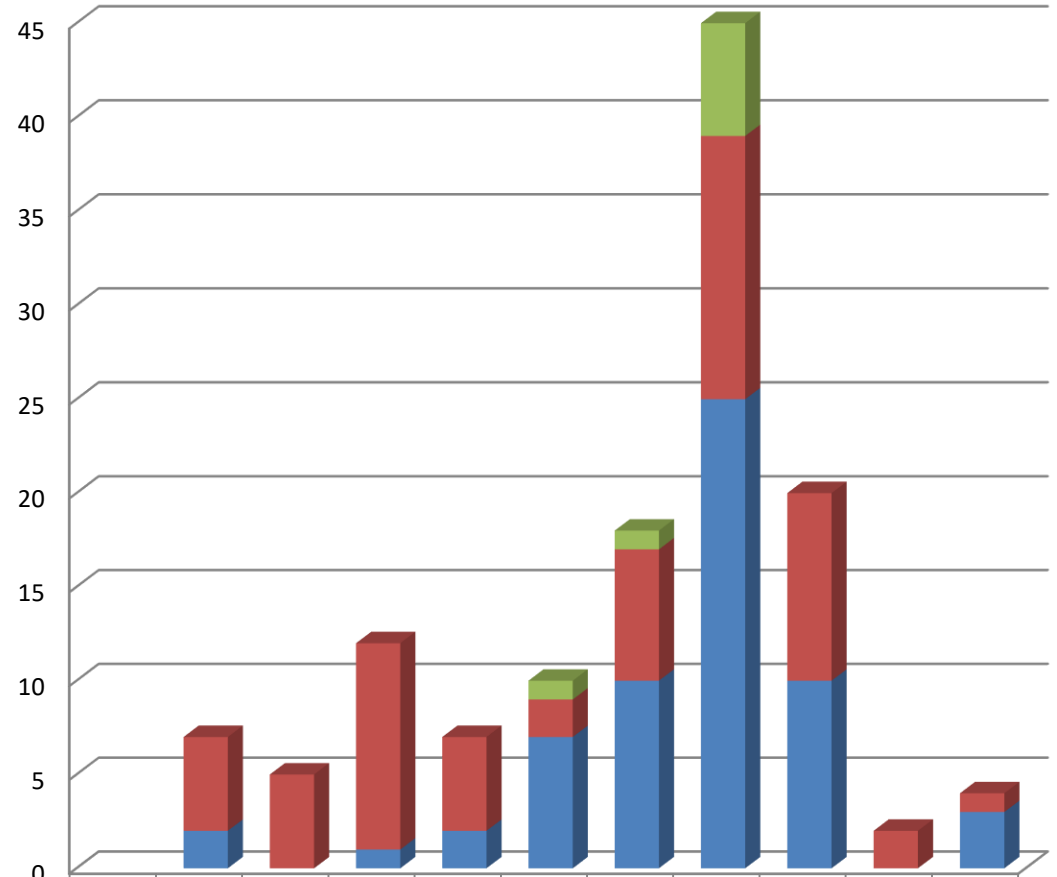
患者さんの性別・年齢・入院期間

【退院患者さん】

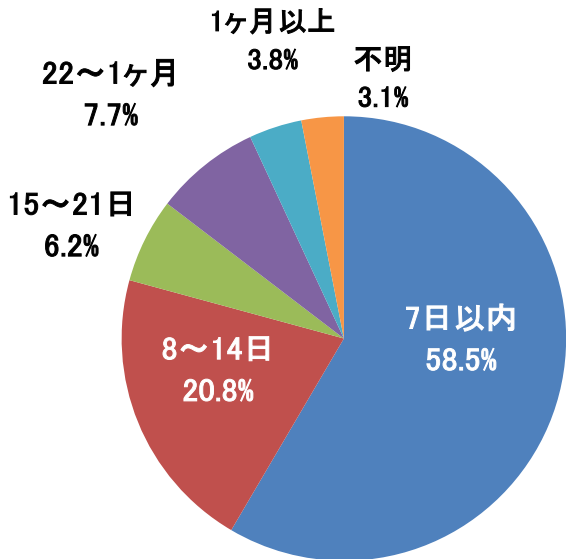
性別患者数割合



年齢別患者数

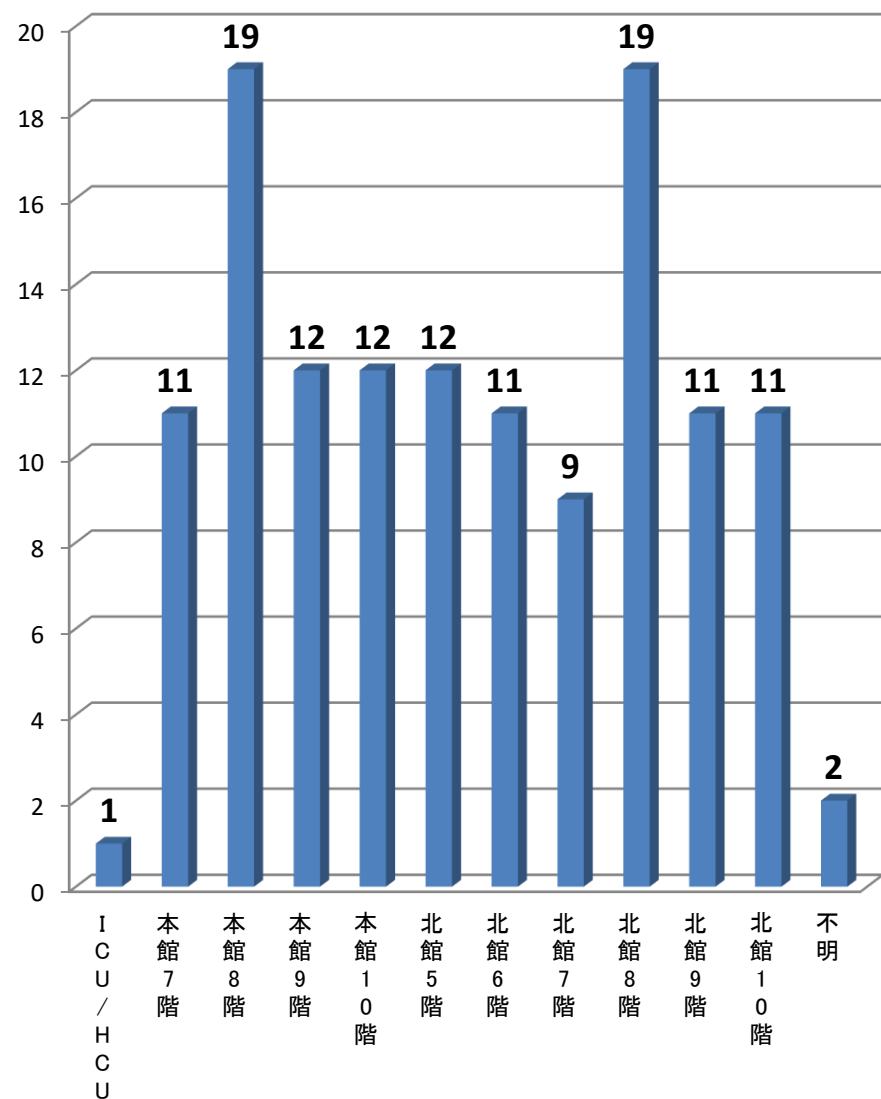


入院期間別患者数割合

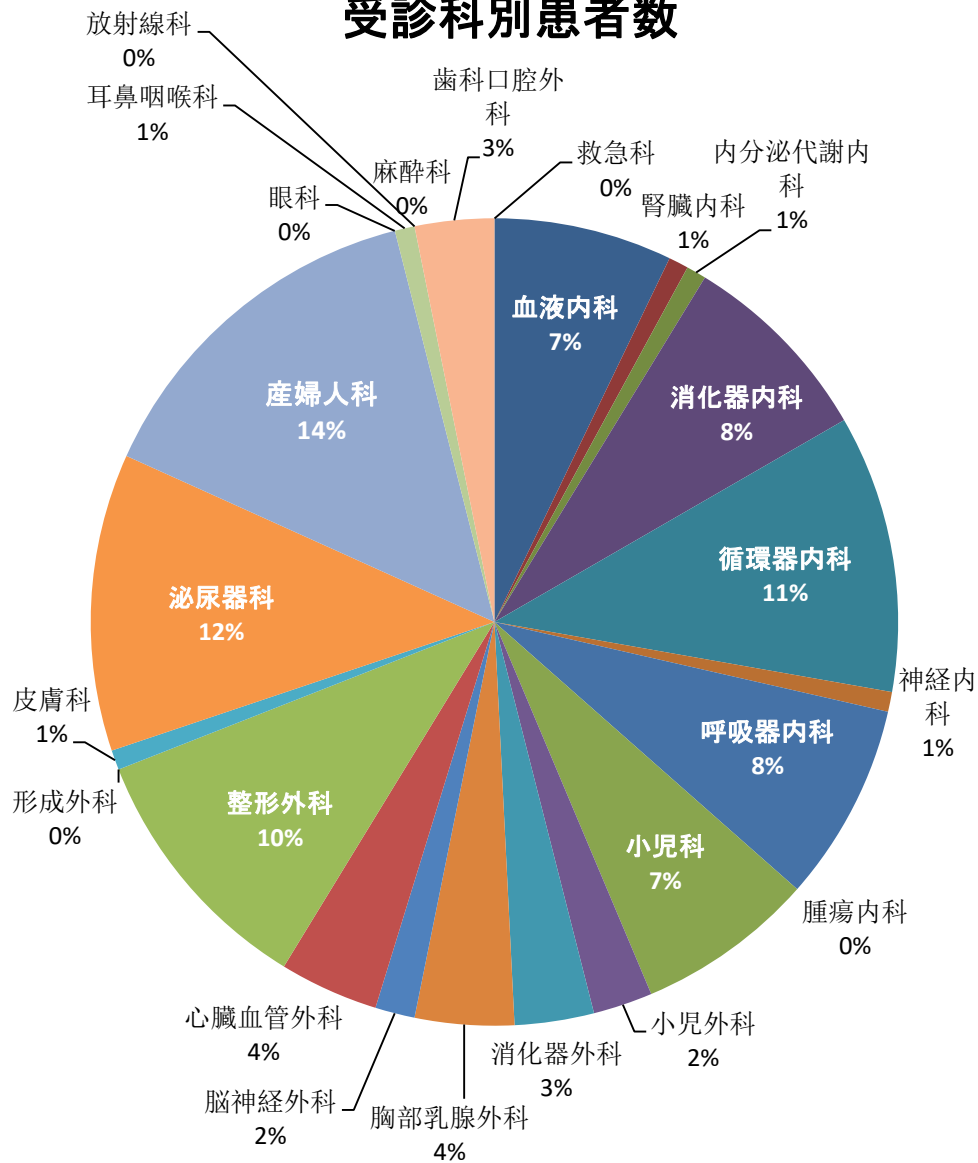


	10歳未満	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90歳以上	記入無し
不明						1	1	6			
女性		5	5	11	5	2	7	14	10	2	1
男性		2		1	2	7	10	25	10		3

病棟別患者数

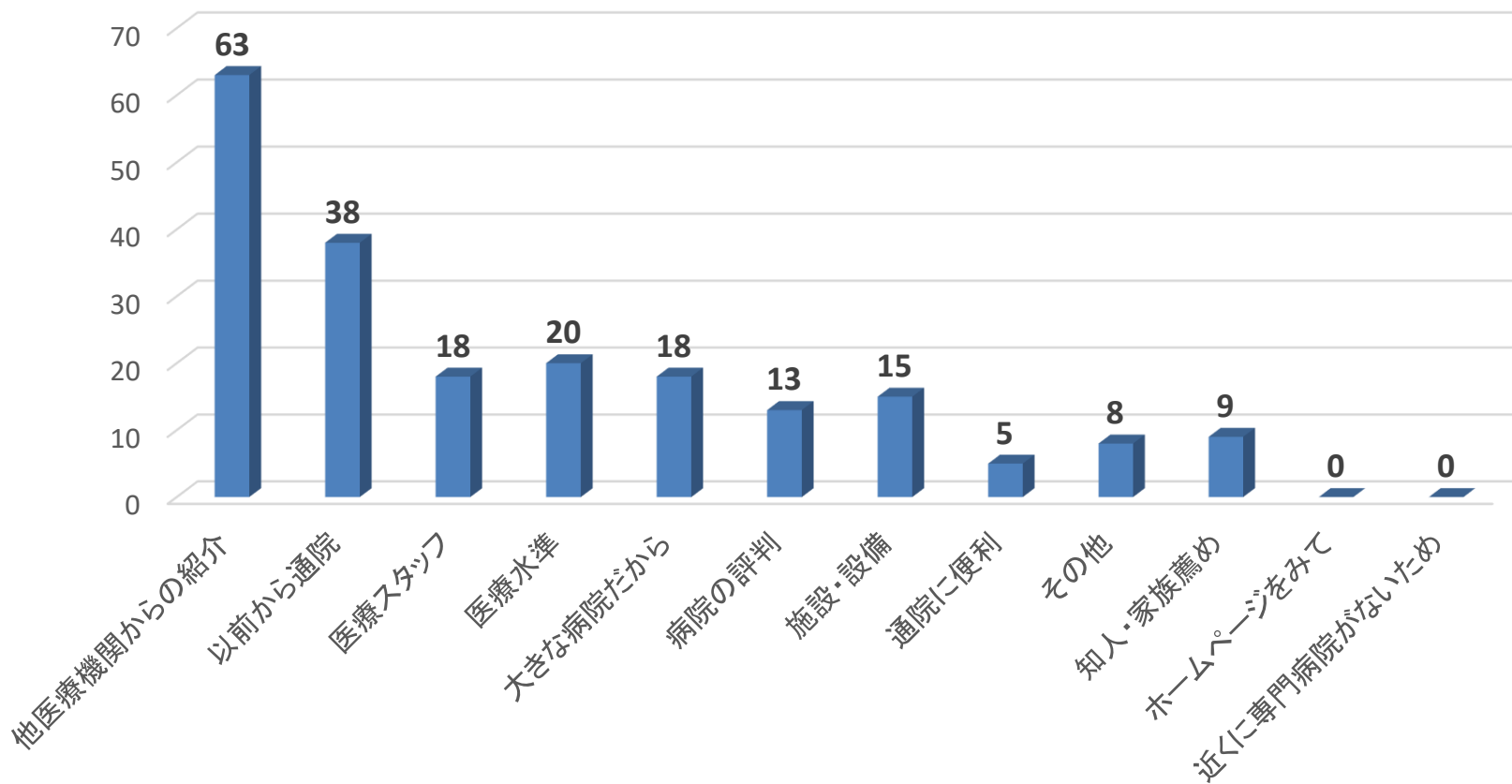


受診科別患者数

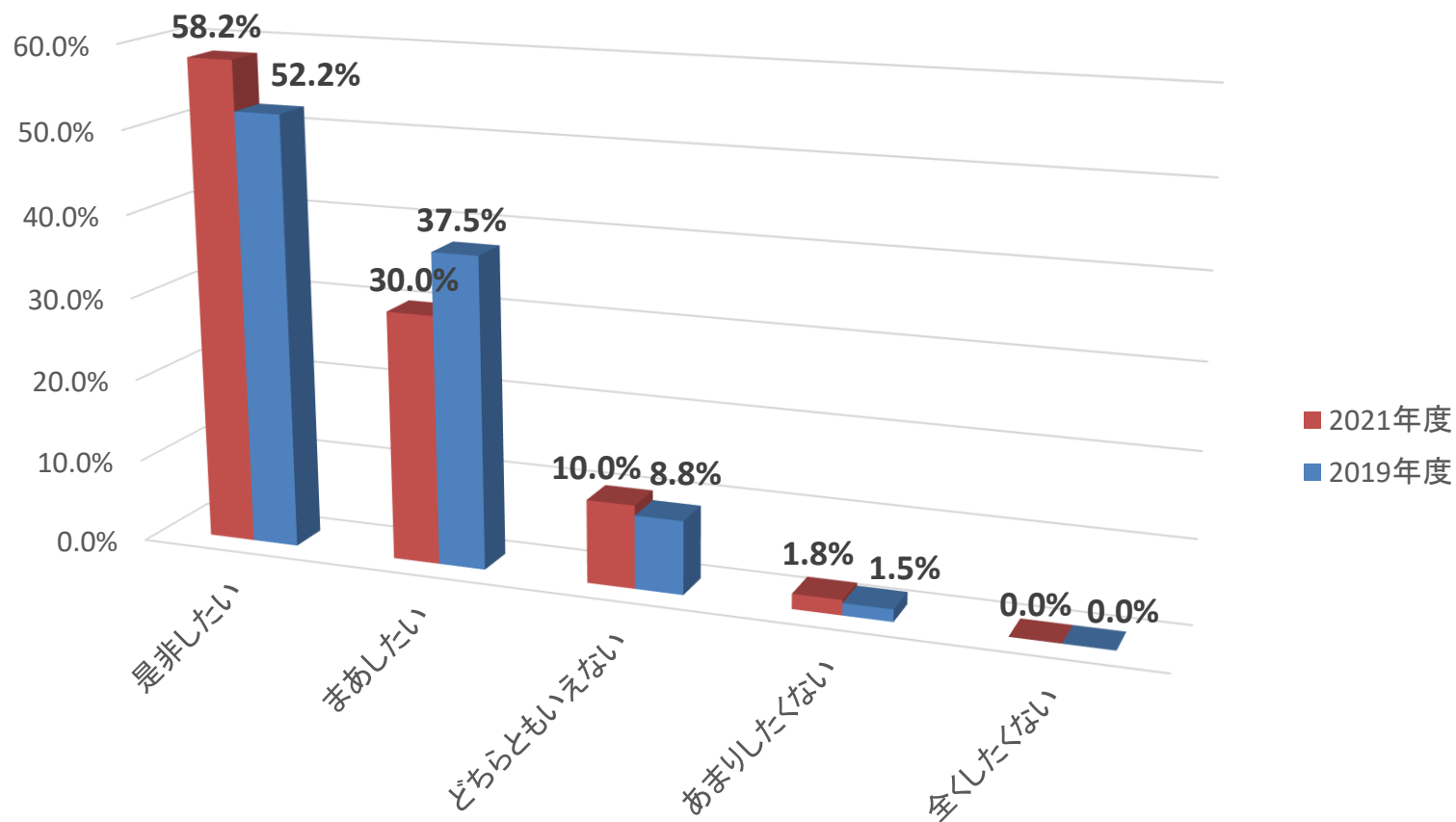


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

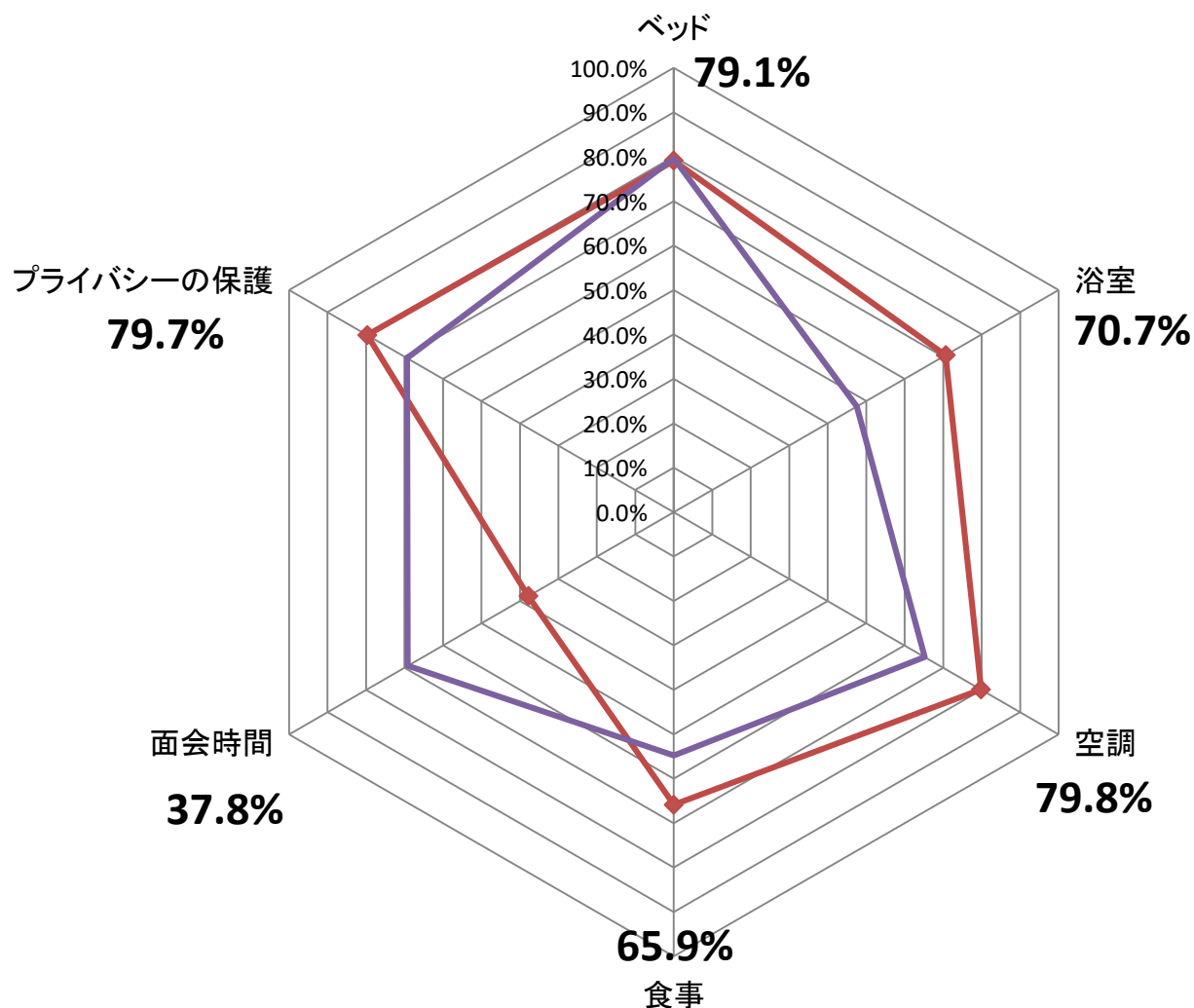
※複数回答あり



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

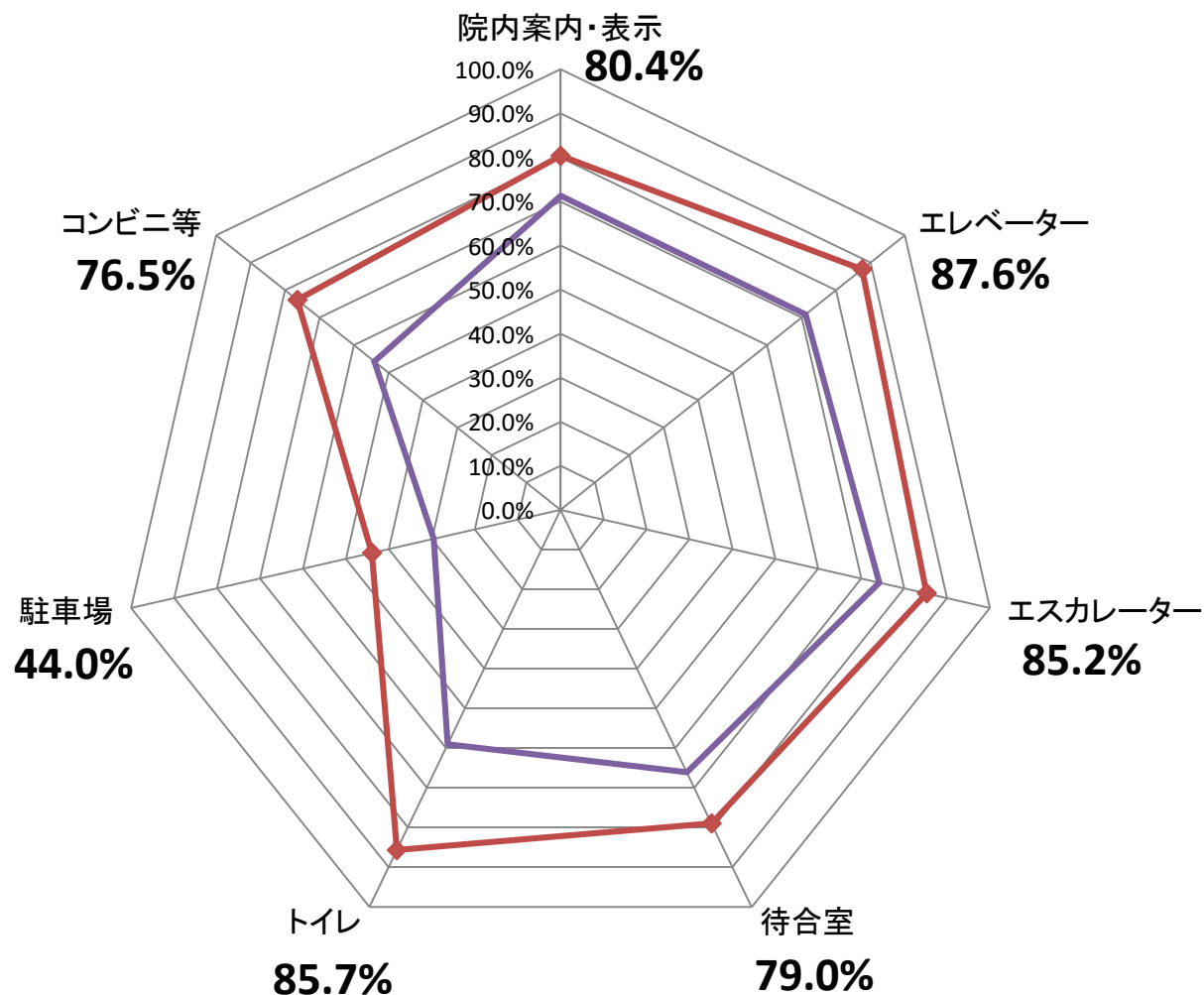


◆ 2021年度 ◆ 2019年度

※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。

施設設備についての満足度

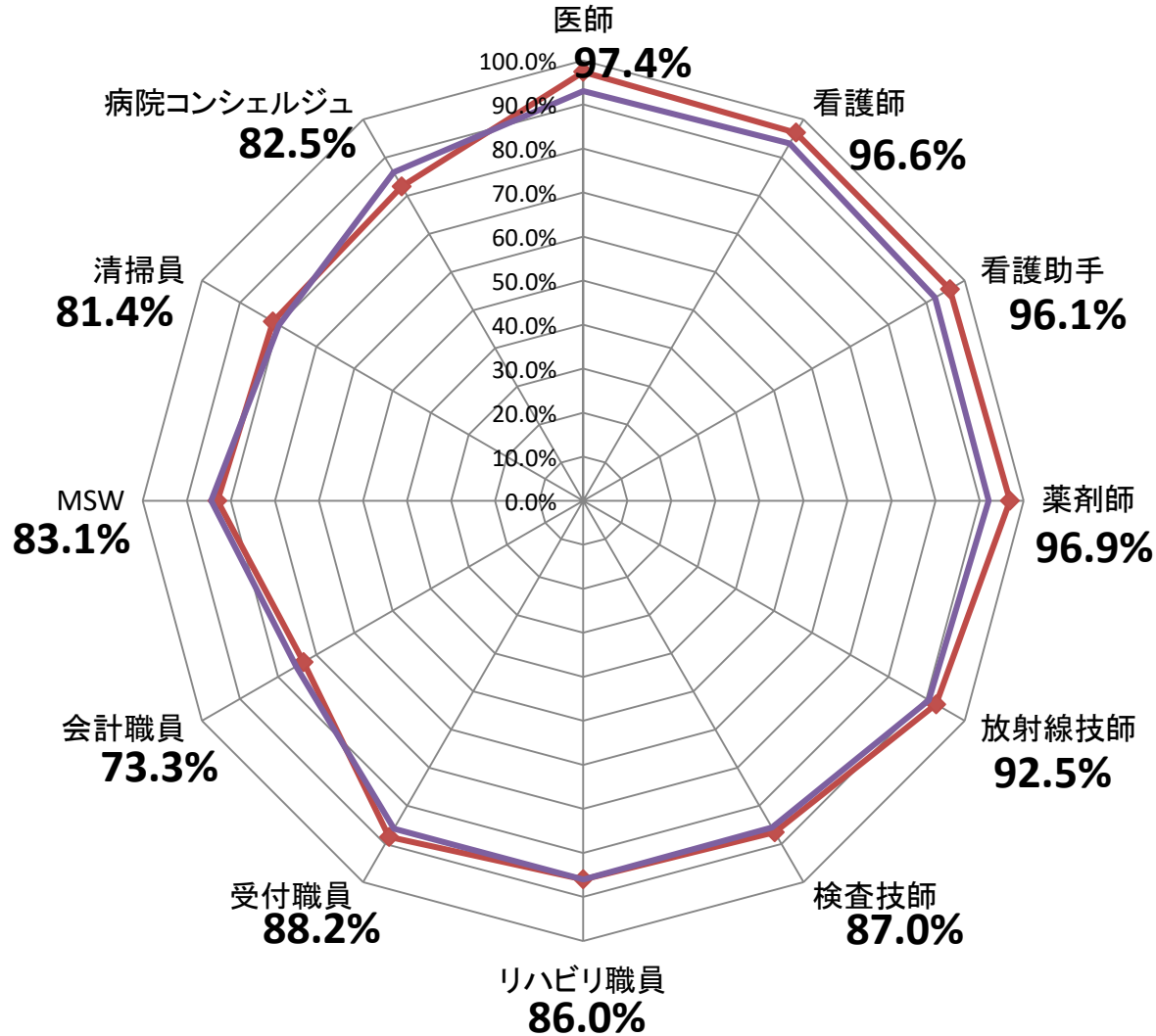
【退院患者さん】



◆ 2021年度 ◆ 2019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。

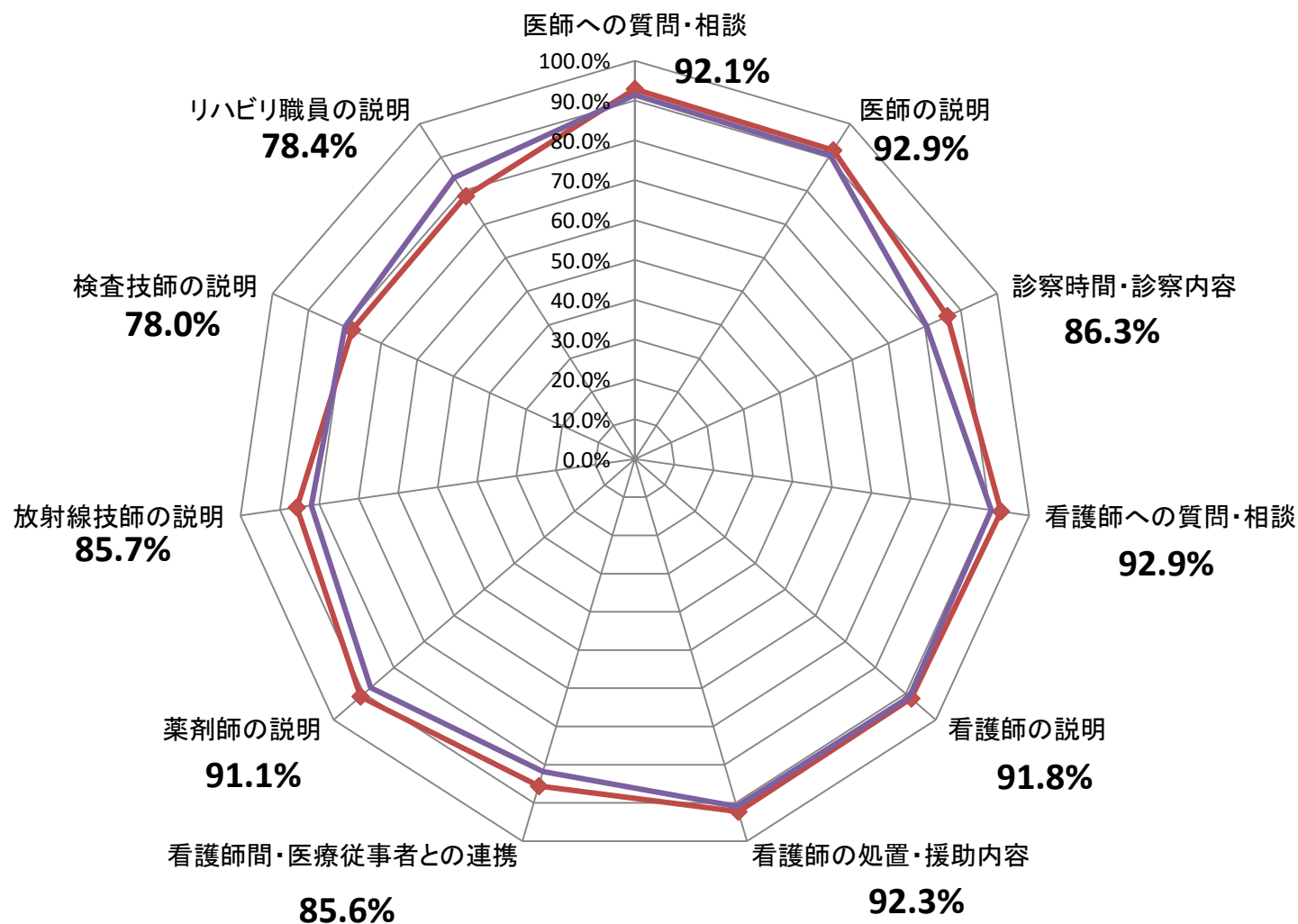
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



◆ 2021年度 ◆ 2019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。

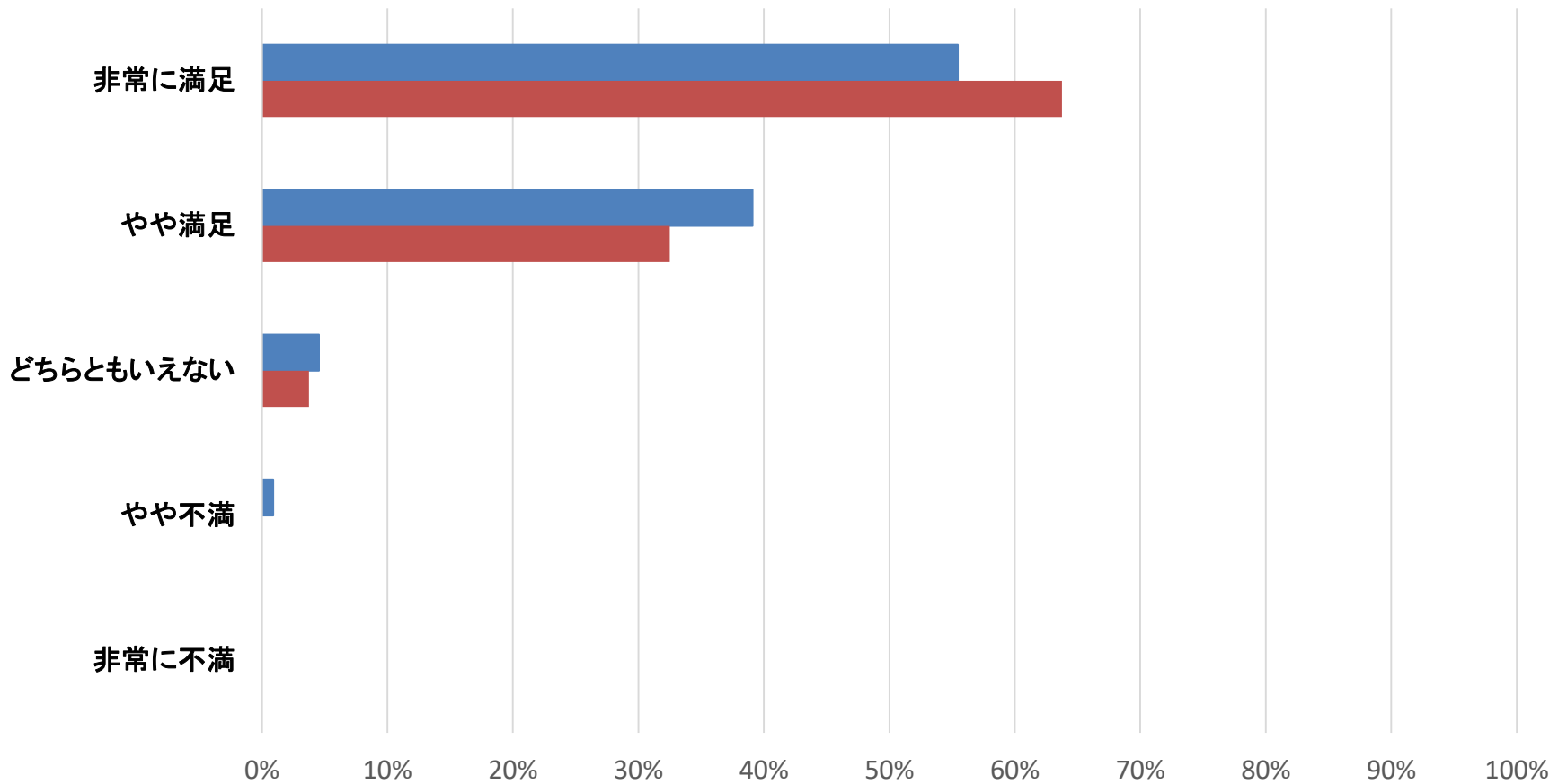
診療についての満足度



◆ 2021年度 ◆ 2019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？



	非常に不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	非常に満足
2019年度	0.0%	0.9%	4.5%	39.1%	55.5%
2021年度	0.0%	0.0%	3.8%	32.5%	63.8%

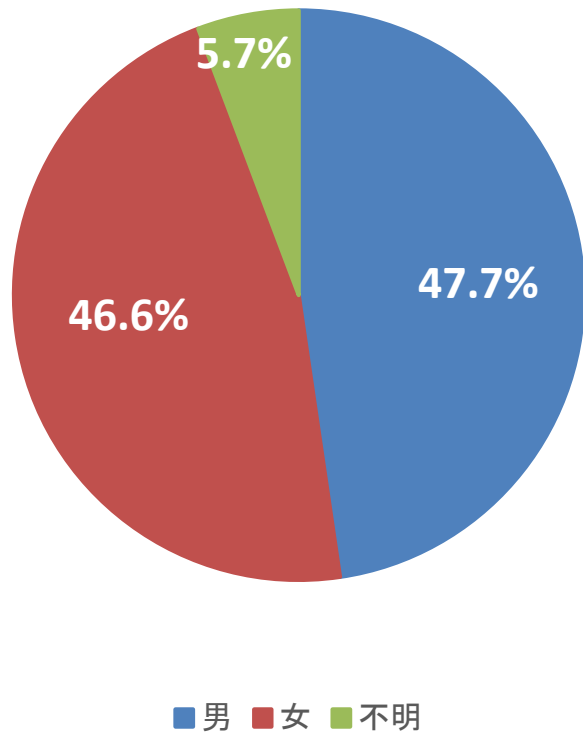
■ 2019年度 ■ 2021年度

外来患者さんへの アンケート調査結果

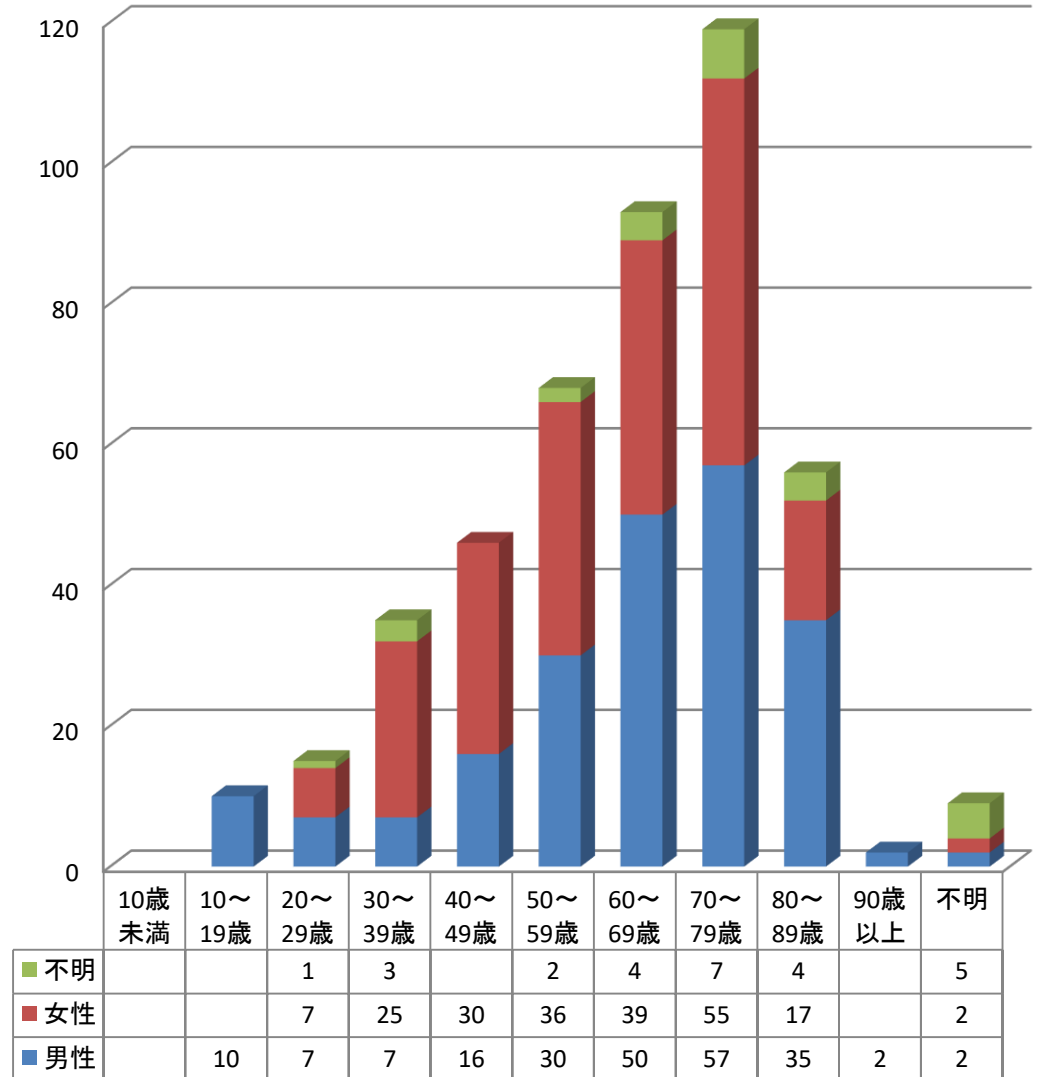
患者さんの性別・年齢

【外来患者さん】

性別患者割合

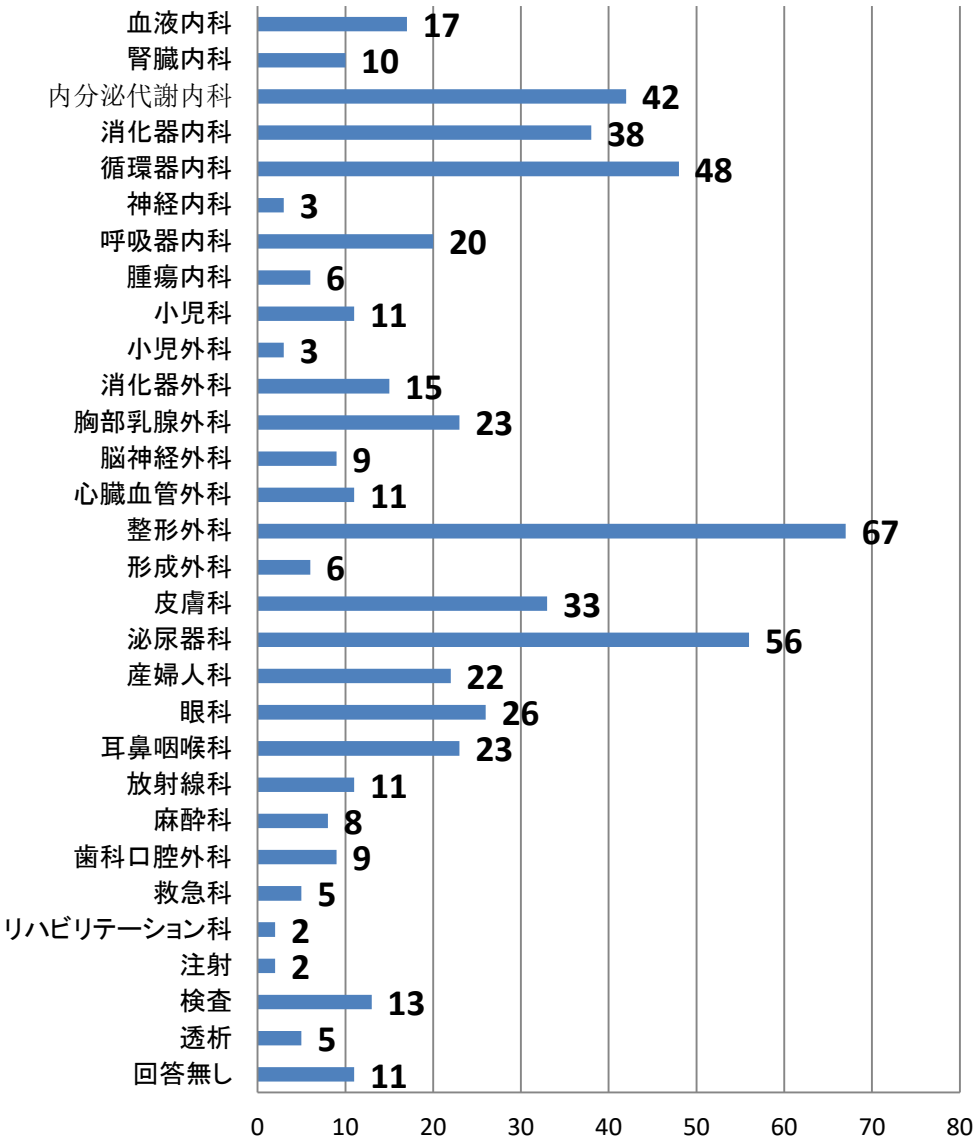


年齢別患者数

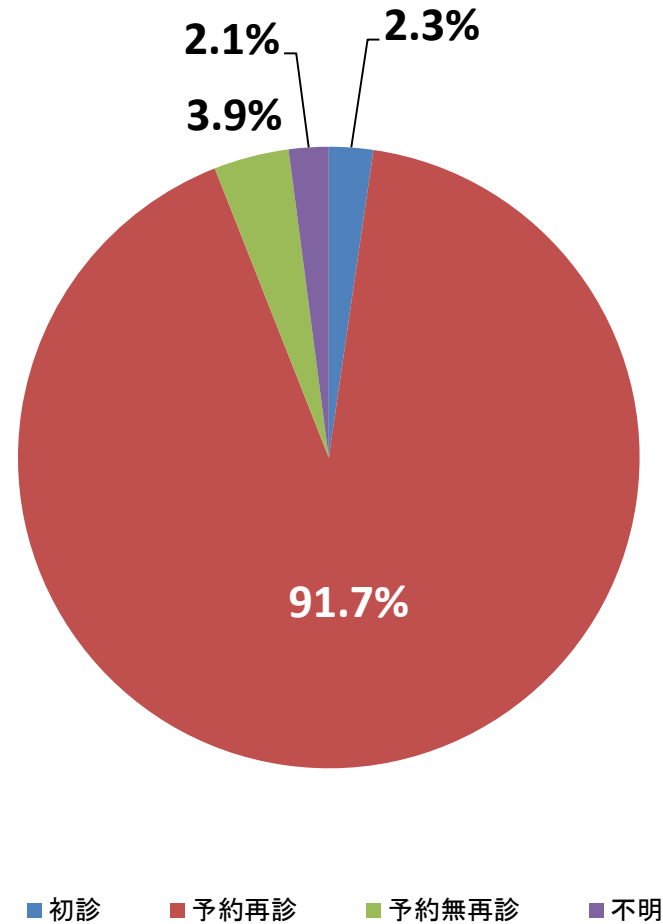


患者さんの診療科・受診状況

受診科別患者数

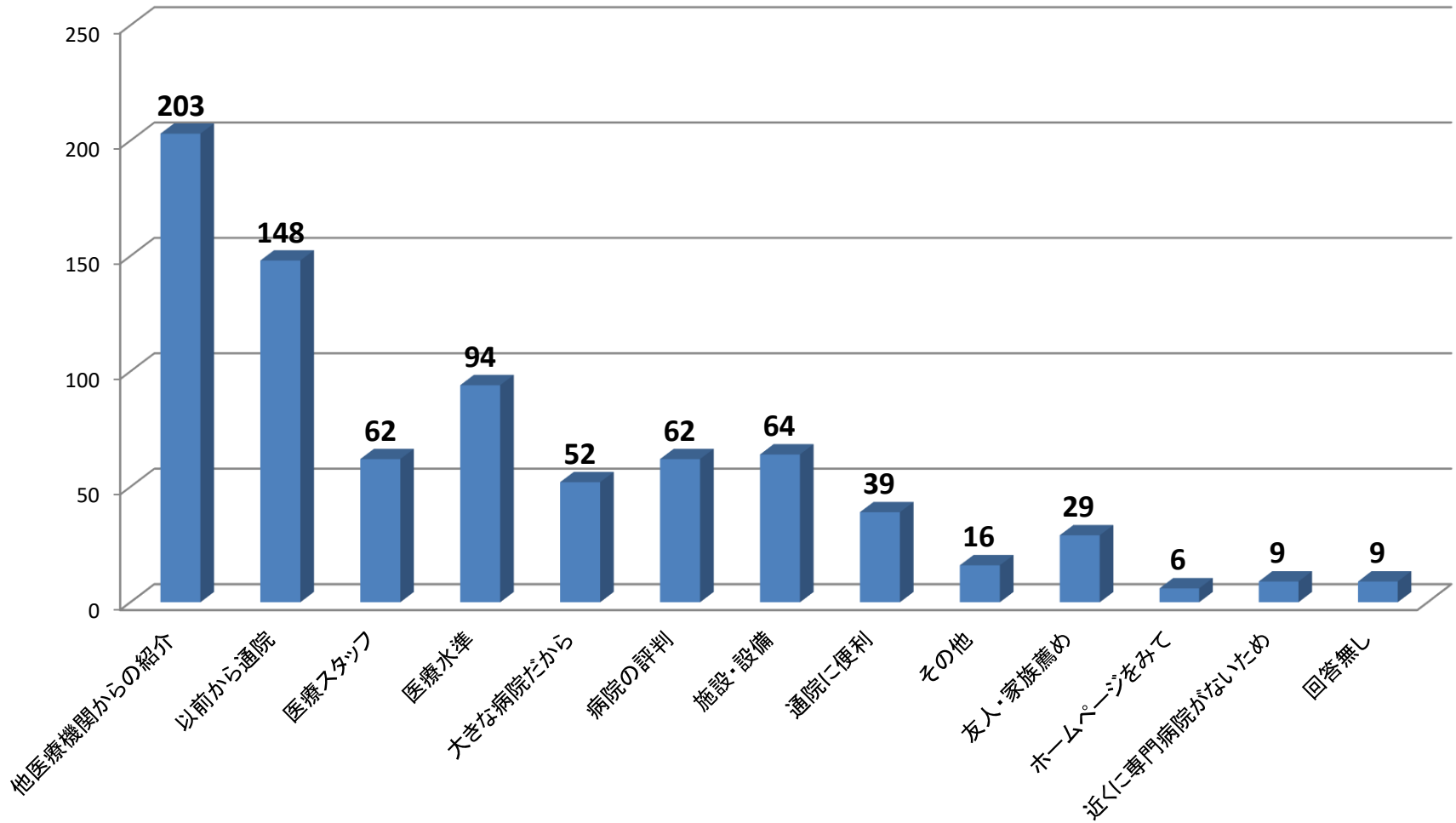


受診状況

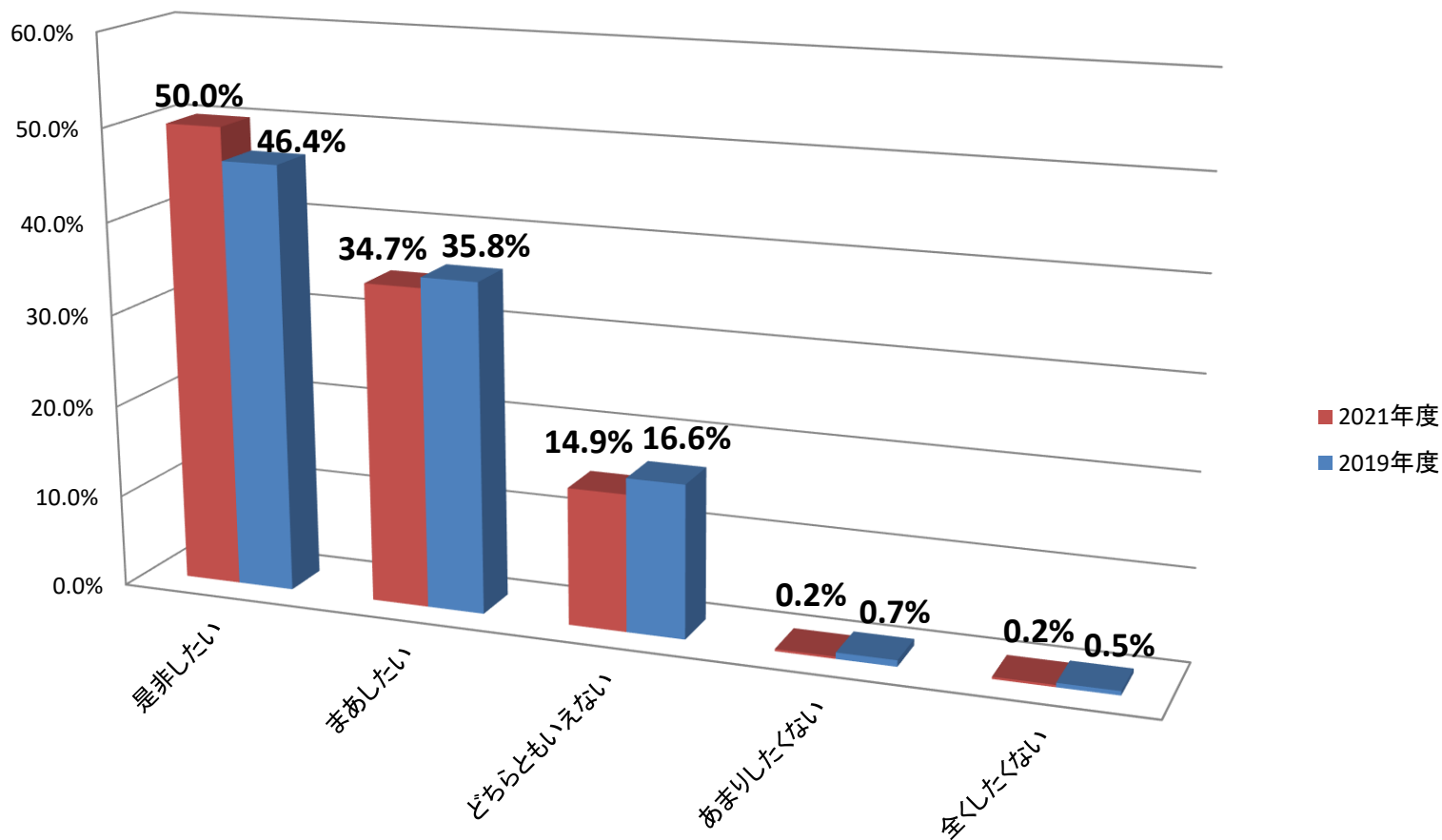


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

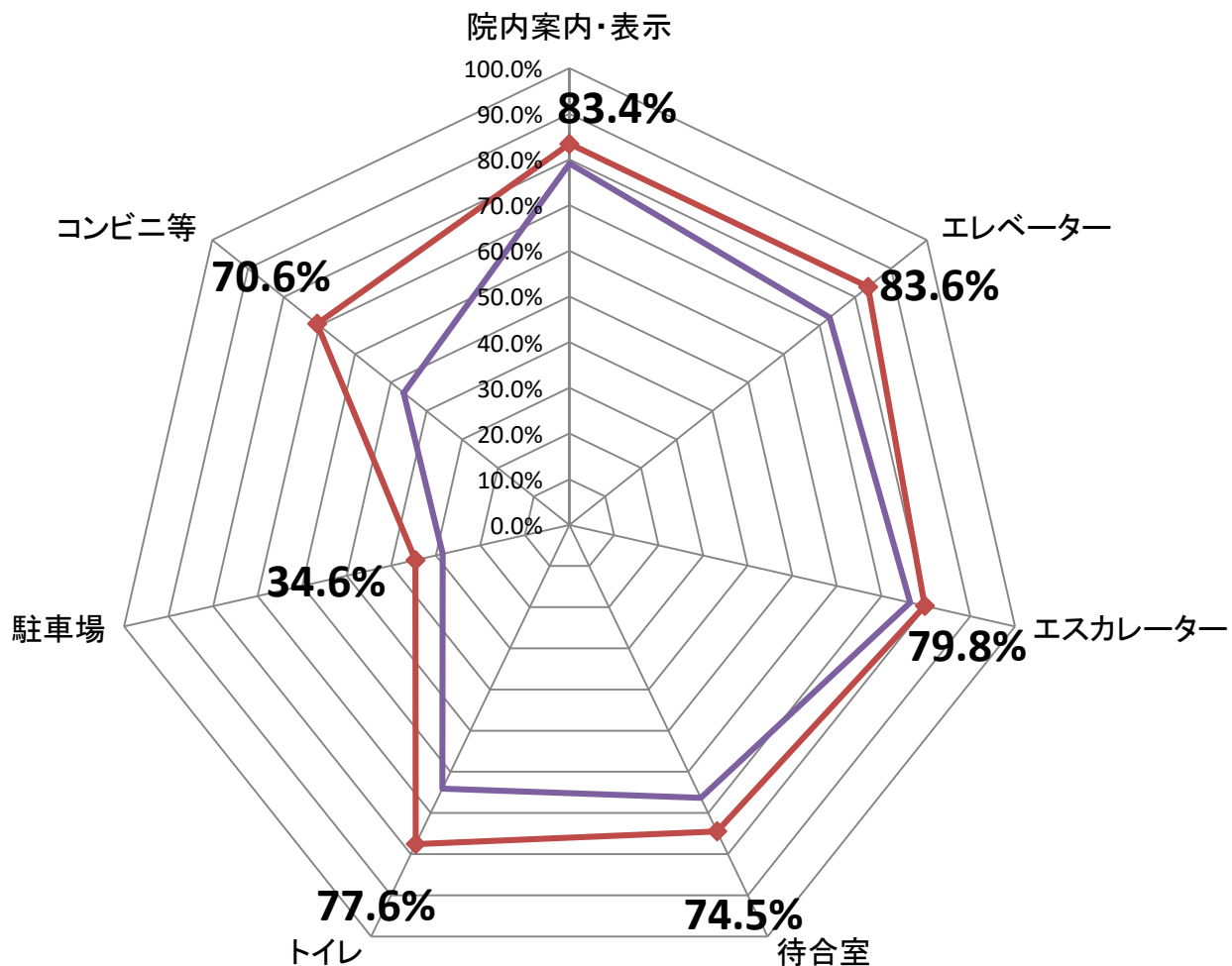
※複数回答あり



知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか？



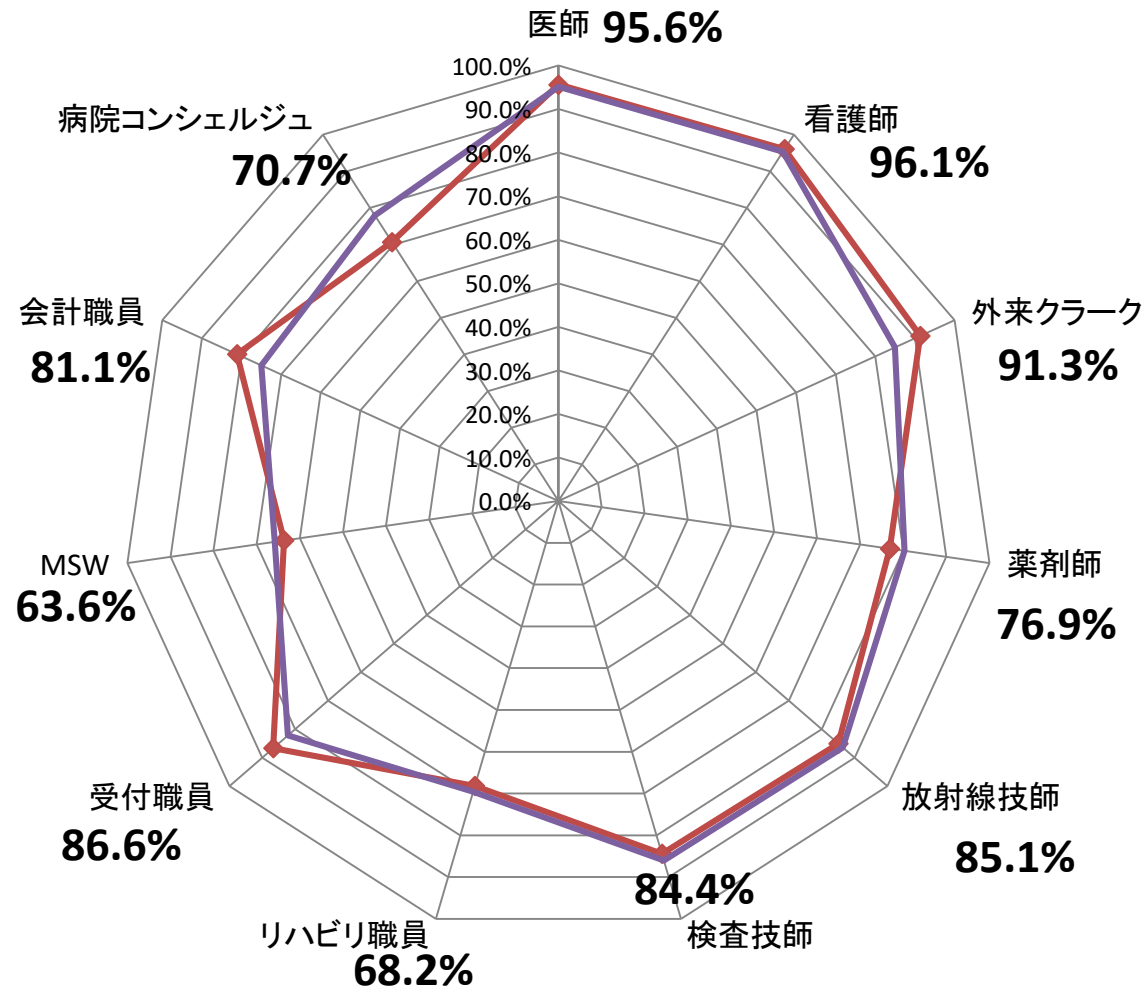
施設設備についての満足度



◆ 2021年度 ◆ 2019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。

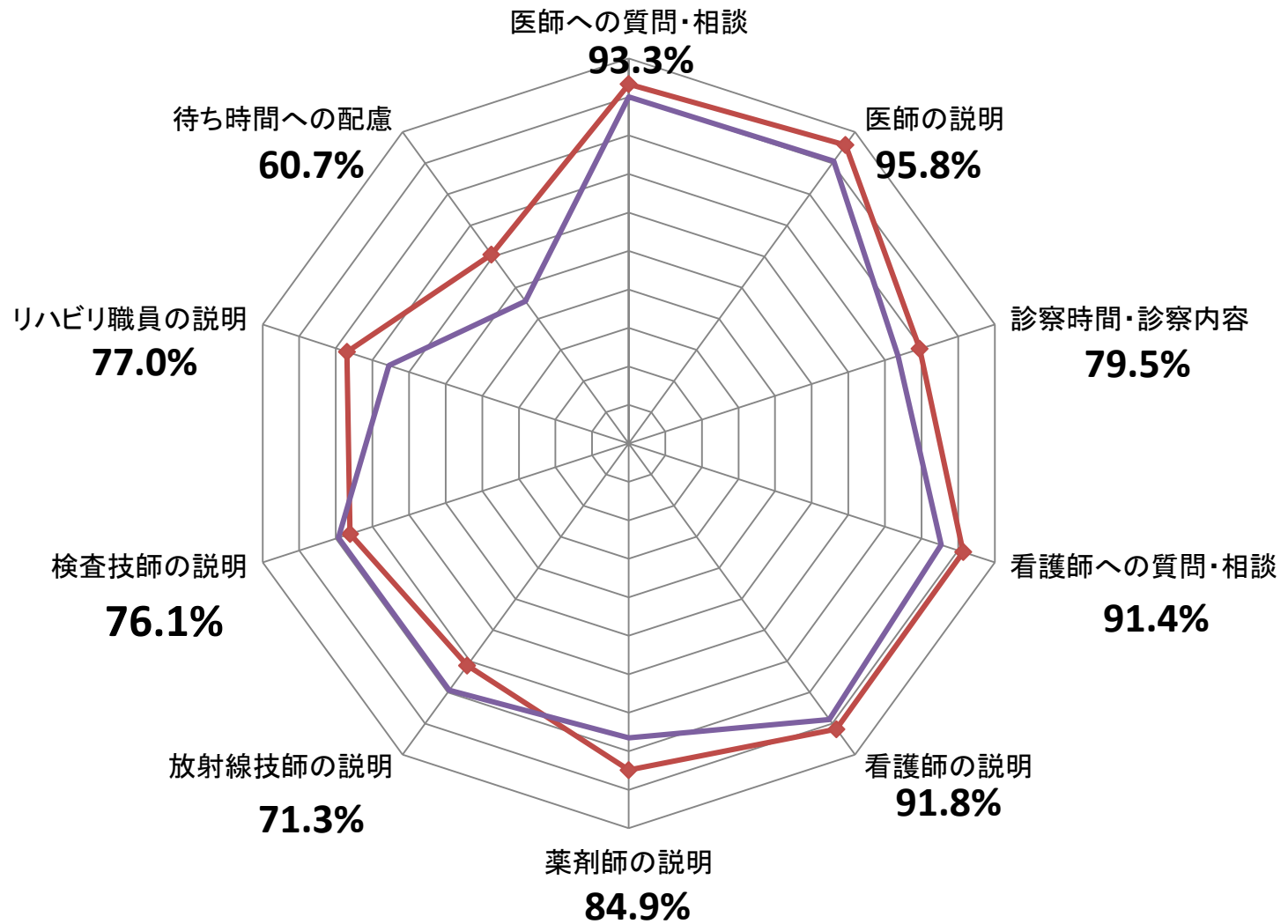
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



◆ 2021年度 ◆ 2019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。

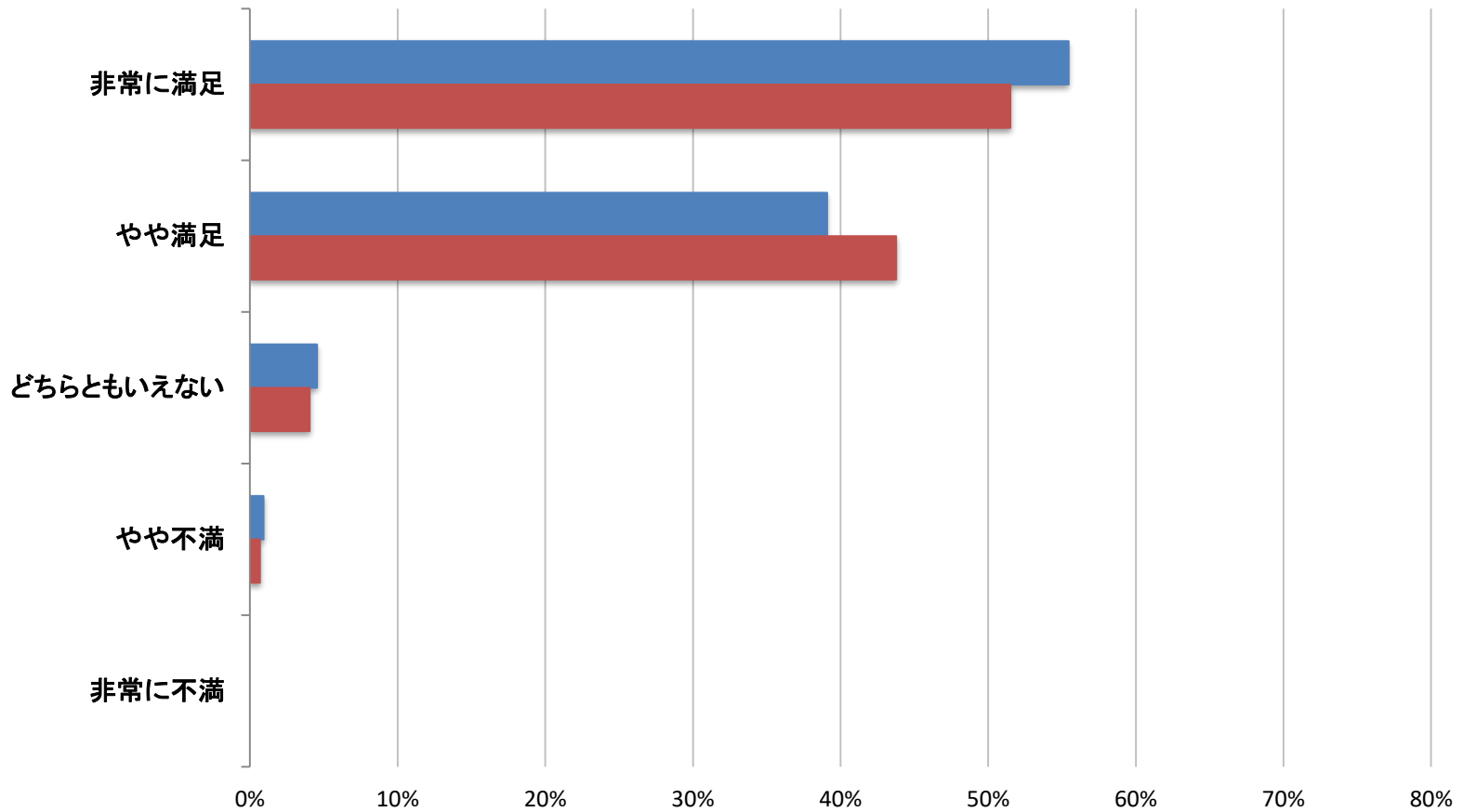
本日の診療に関して



◆ 2021年度 ◆ 2019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？



	非常に不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	非常に満足
2019年度	0.0%	0.9%	4.5%	39.1%	55.5%
2021年度	0.0%	0.7%	4.0%	43.8%	51.5%

■ 2019年度 ■ 2021年度