

平成30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

令和元年10月31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	平成30年11月5日（月）～平成30年11月11日（日）の1週間	平成30年11月8日（木）～平成30年11月9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 245名のうち 161名、 回収率 65.7%（前回：52.9%）	外来患者さん 1886名のうち 477名、 回収率 25.3%（前回：26.6%）
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 医療スタッフが良い 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
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						

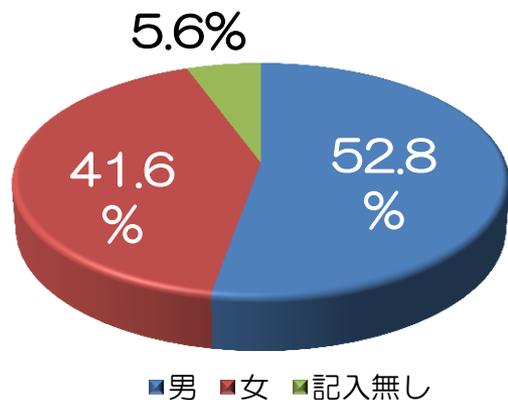
ご協力ありがとうございました。本票はスタッフステーションに設置の回収箱に投函願います

↓ 裏面もご記入ください ↓

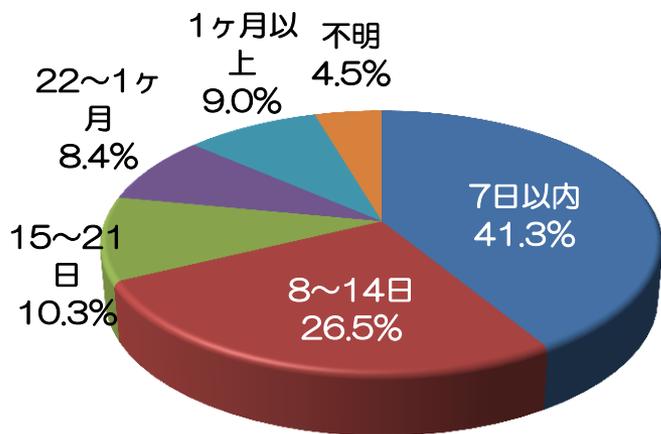
退院患者さんへの アンケート調査結果

患者さんの性別・年齢・入院期間

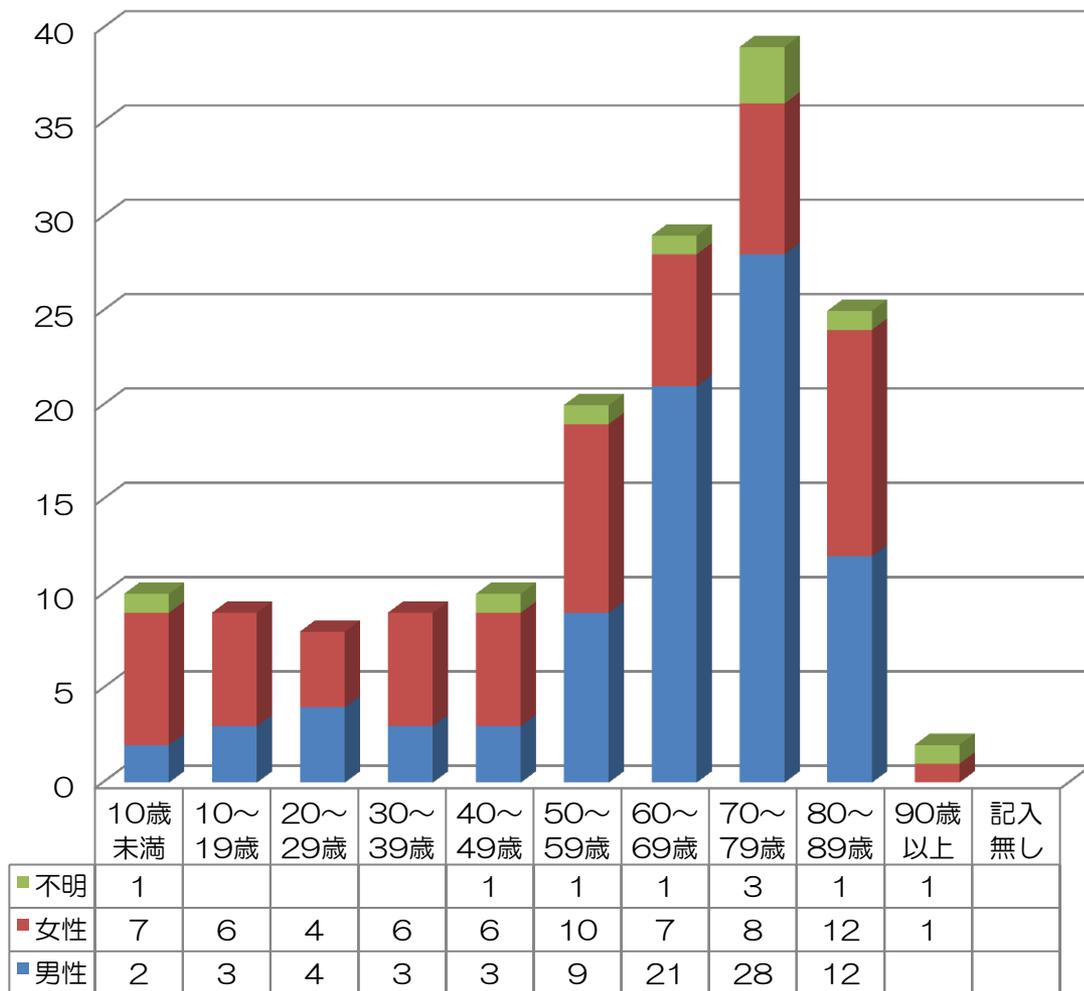
性別患者数割合



入院期間別患者数割合

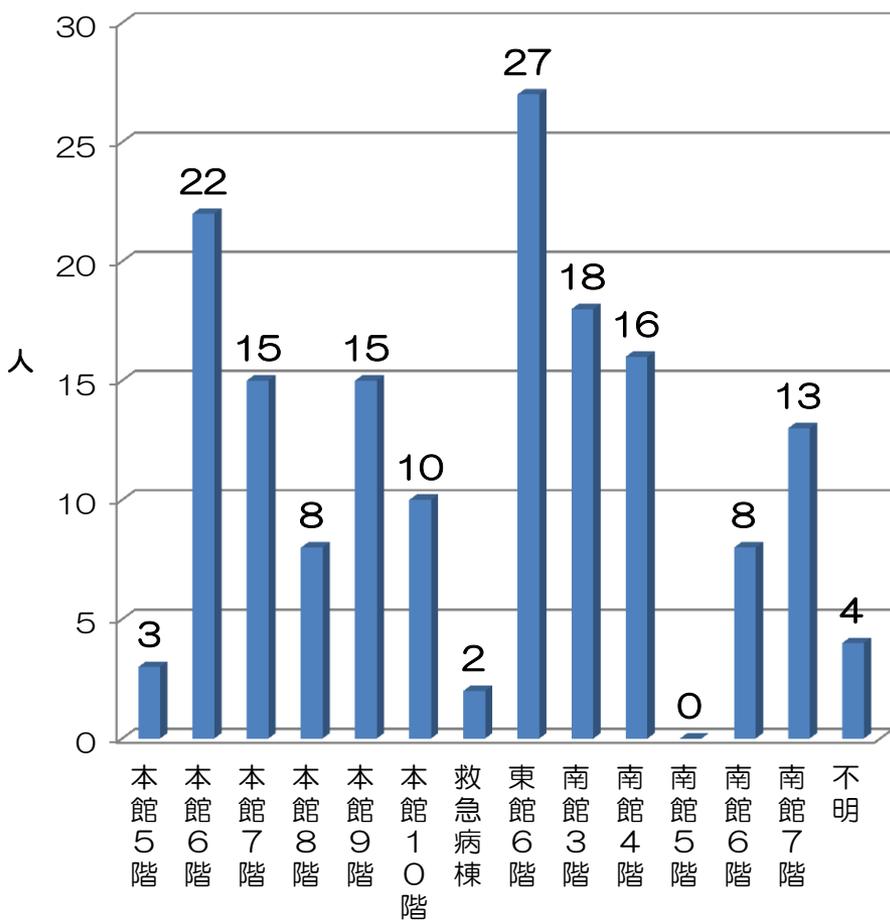


年齢別患者数

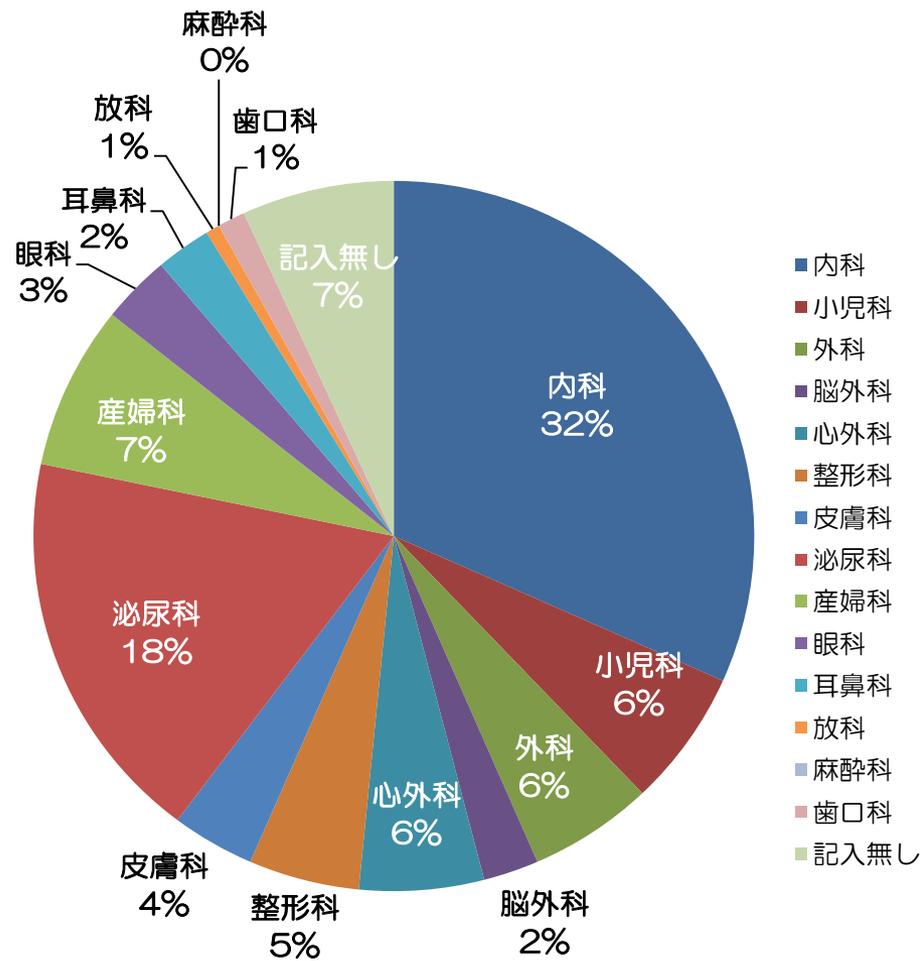


患者さんの入院病棟・診療科

病棟別患者数

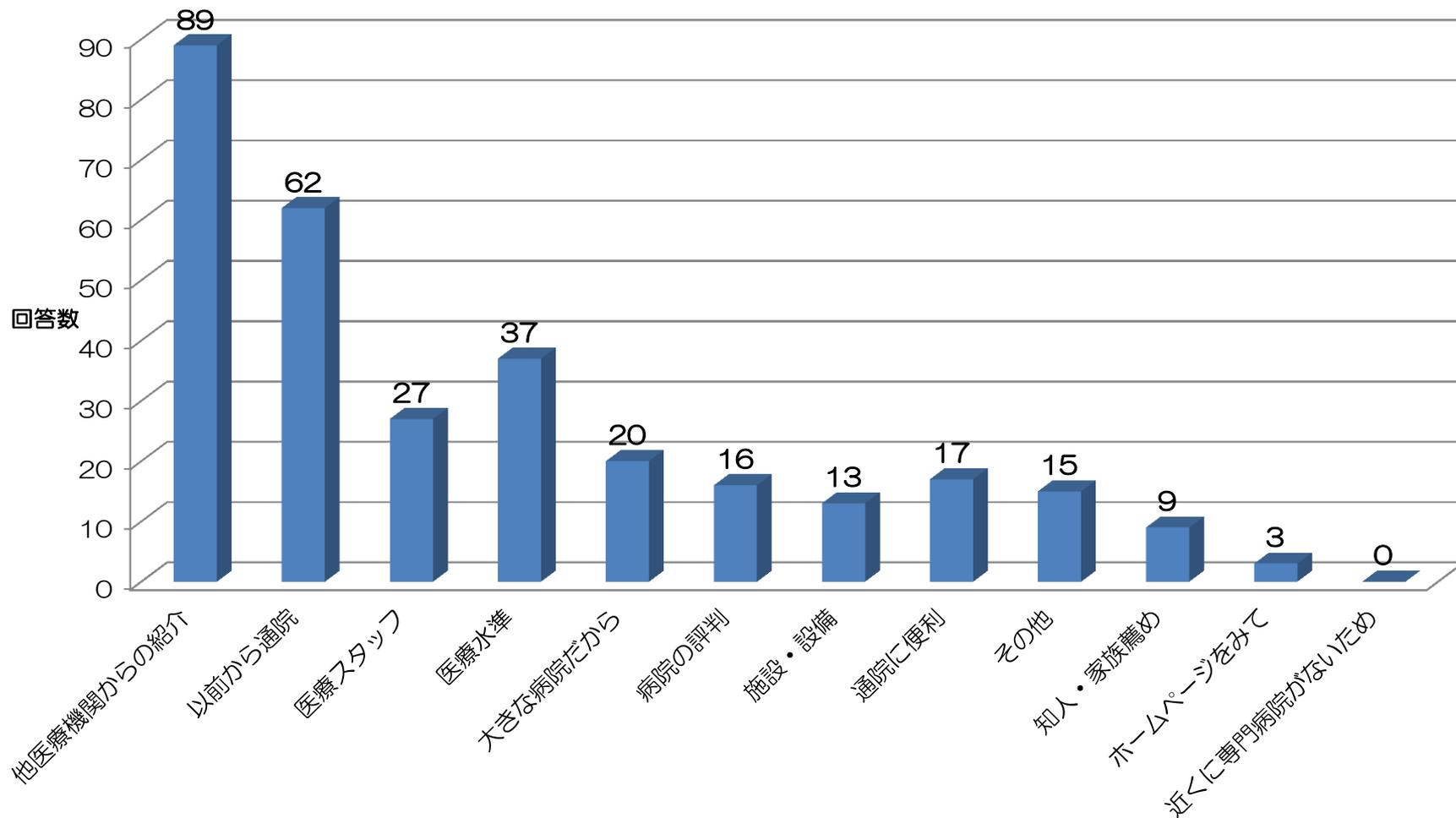


受診科別患者数

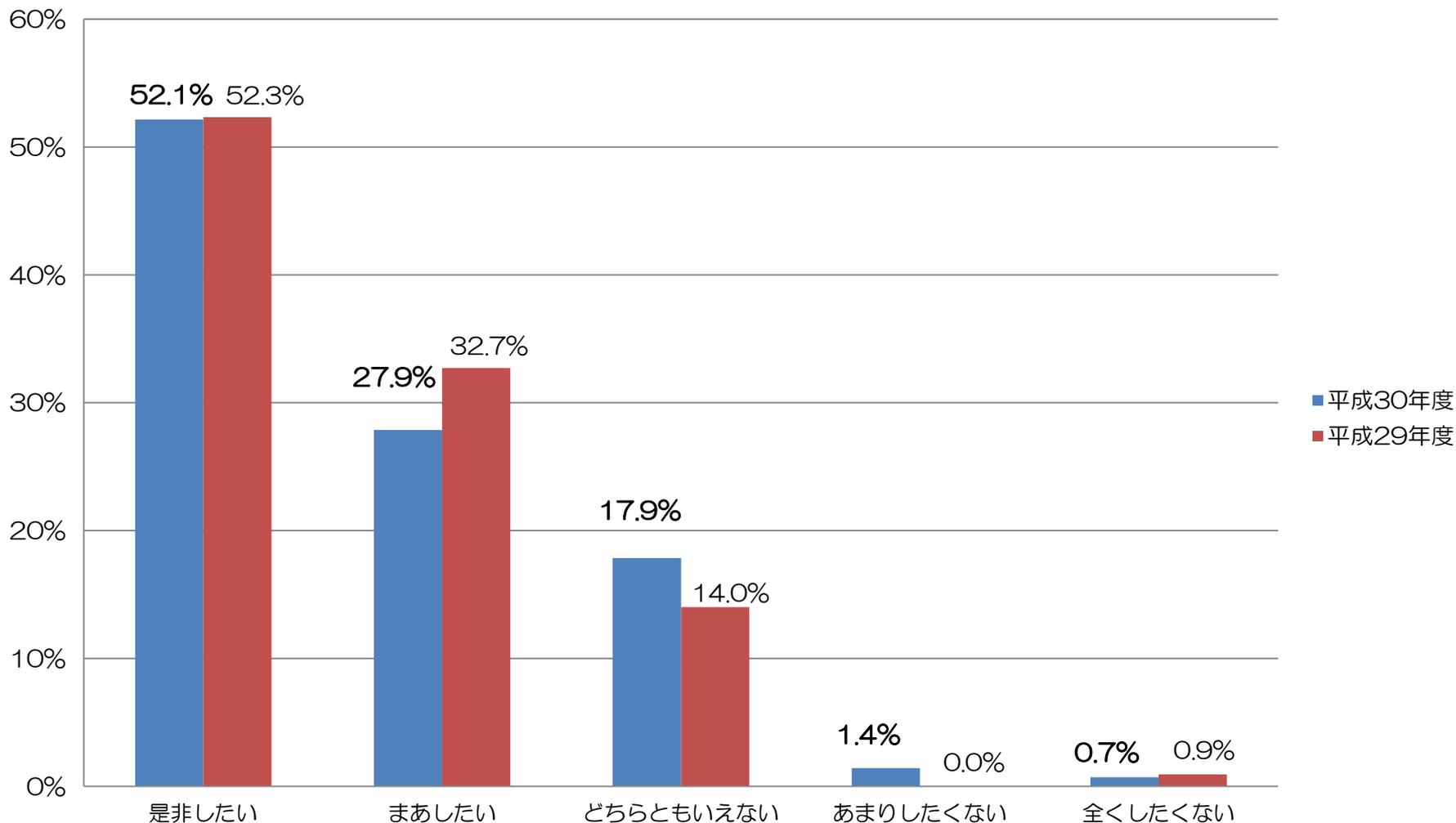


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

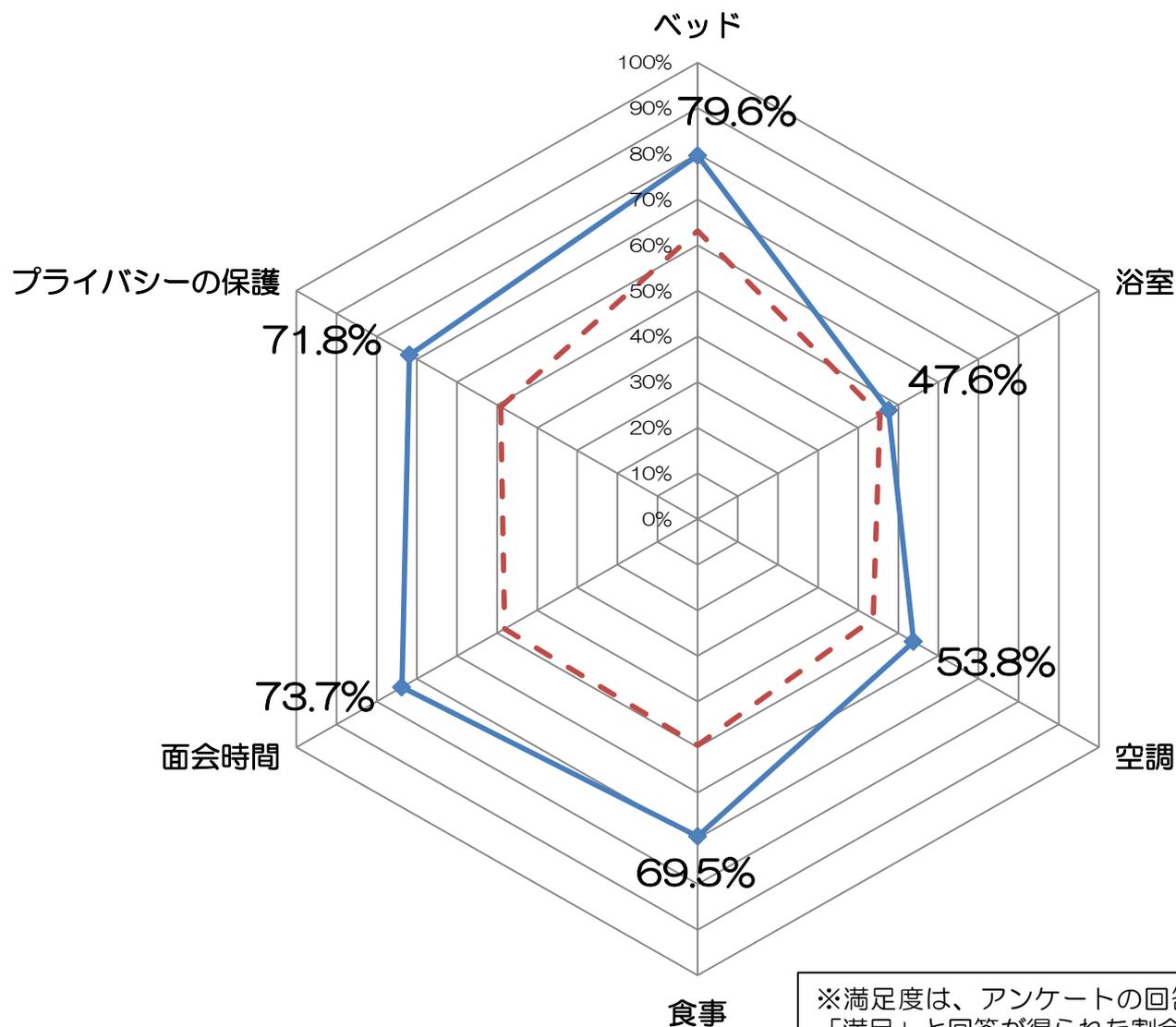
※複数回答あり



知人等に、当院を紹介や 推薦したいと思われませんか？



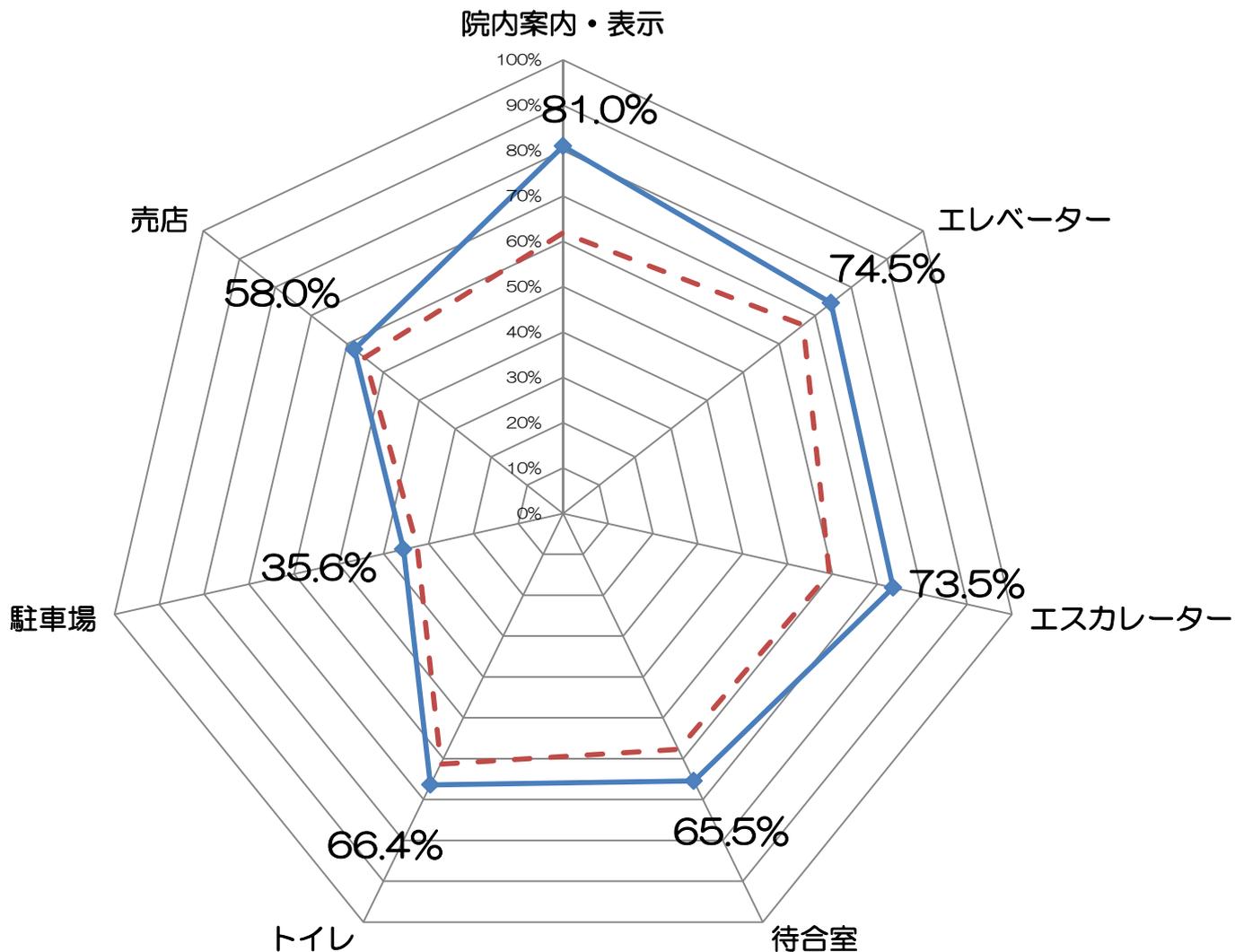
病棟病室についての満足度



—◆— 平成30年度 - - - 平成29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。

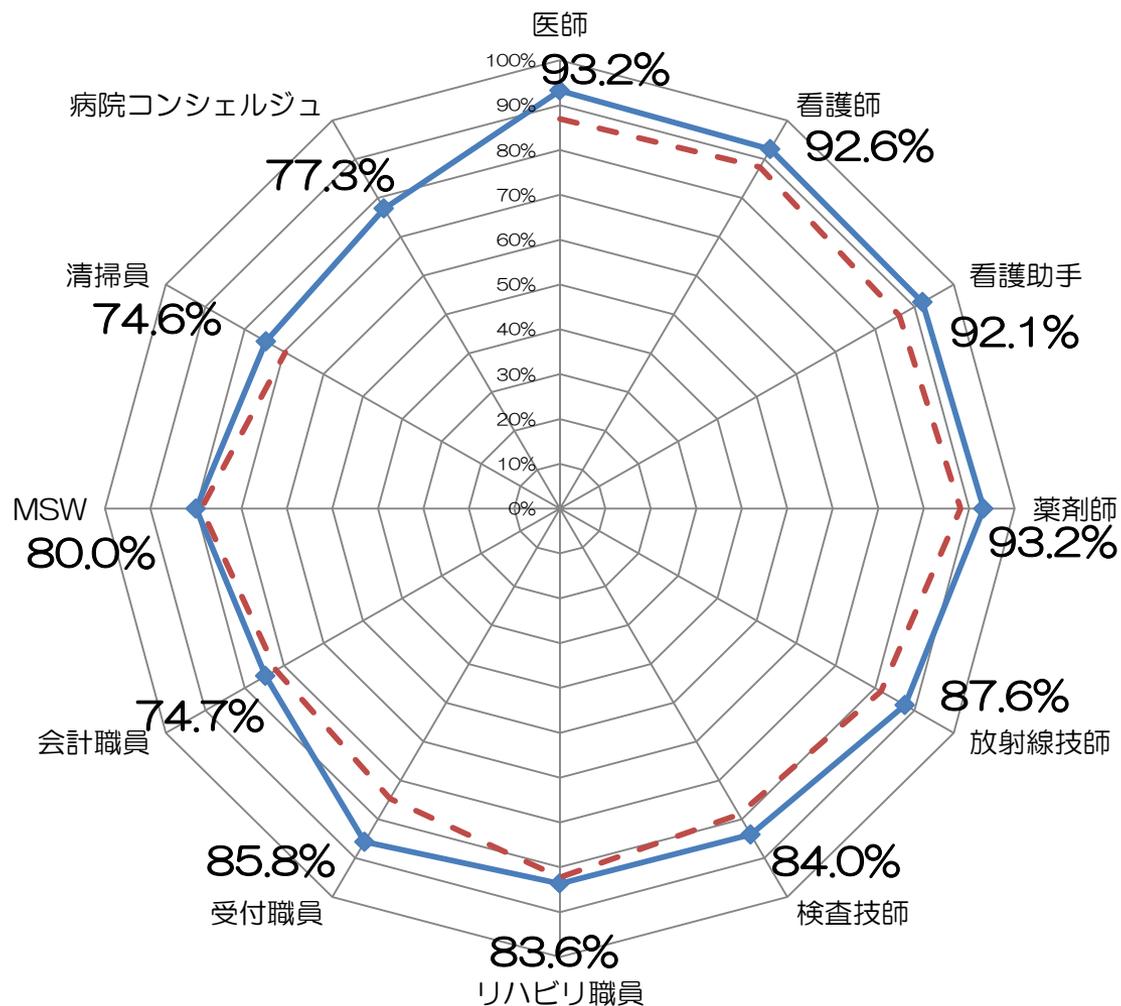
施設設備についての満足度



—●— 平成30年度 - - - 平成29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。

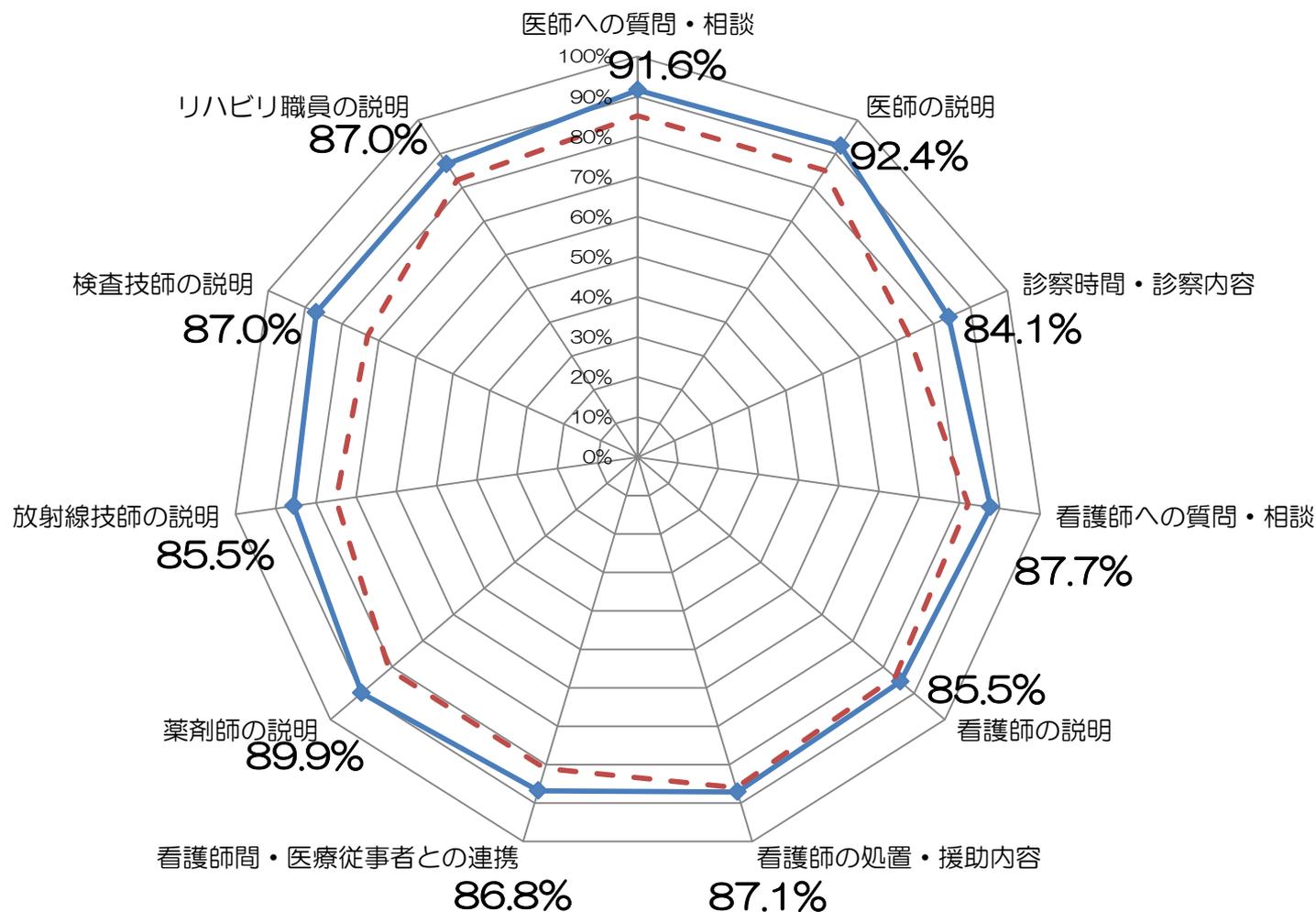
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



◆ 平成30年度 - - 平成29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。

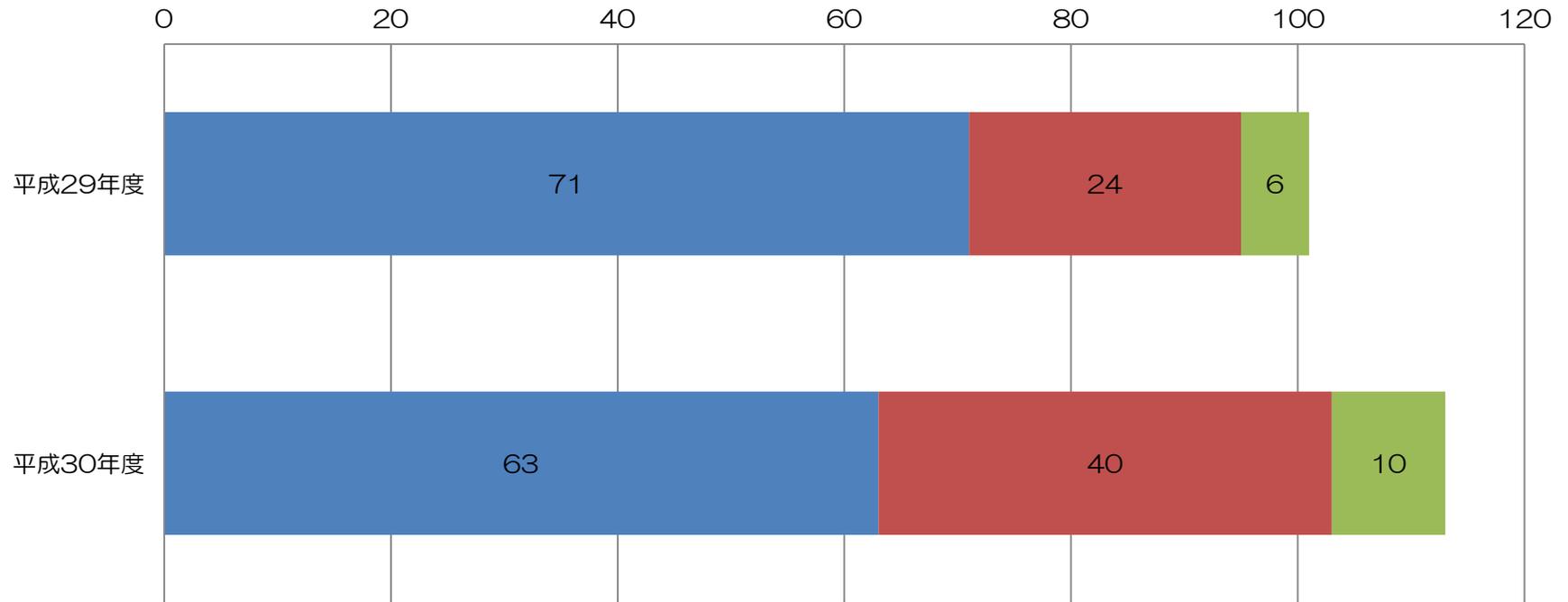
診療についての満足度



—●— 平成30年度 - - - 平成29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？



	平成30年度	平成29年度
■非常に満足	63	71
■やや満足	40	24
■どちらともいえない	10	6
■やや不満	0	0
■非常に不満	0	0

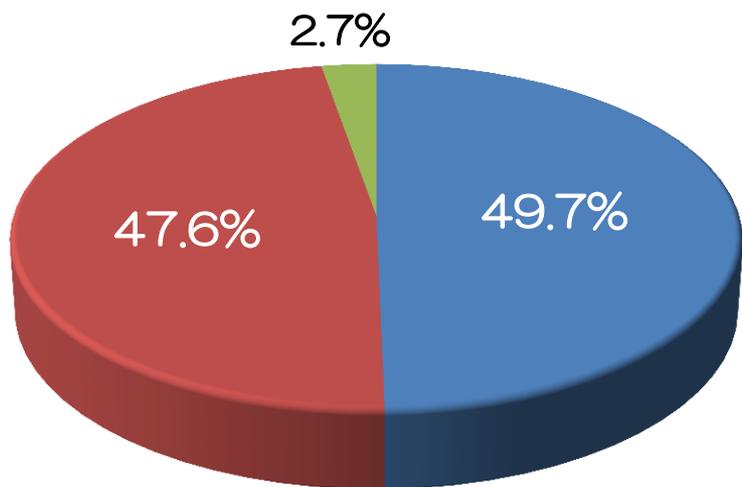
※今年度より日本赤十字社の規定に沿った集計方法に変更されたため、昨年度の点数化でのアンケートは廃止になりました。それに伴い“1～20点”を「非常に不満」「21点～40点」を「やや不満」「41点～60点」を「どちらともいえない」「61点～80点」を「やや満足」「81点～100点」を「非常に満足」に変更して集計しております。

外来患者さんへの アンケート調査結果

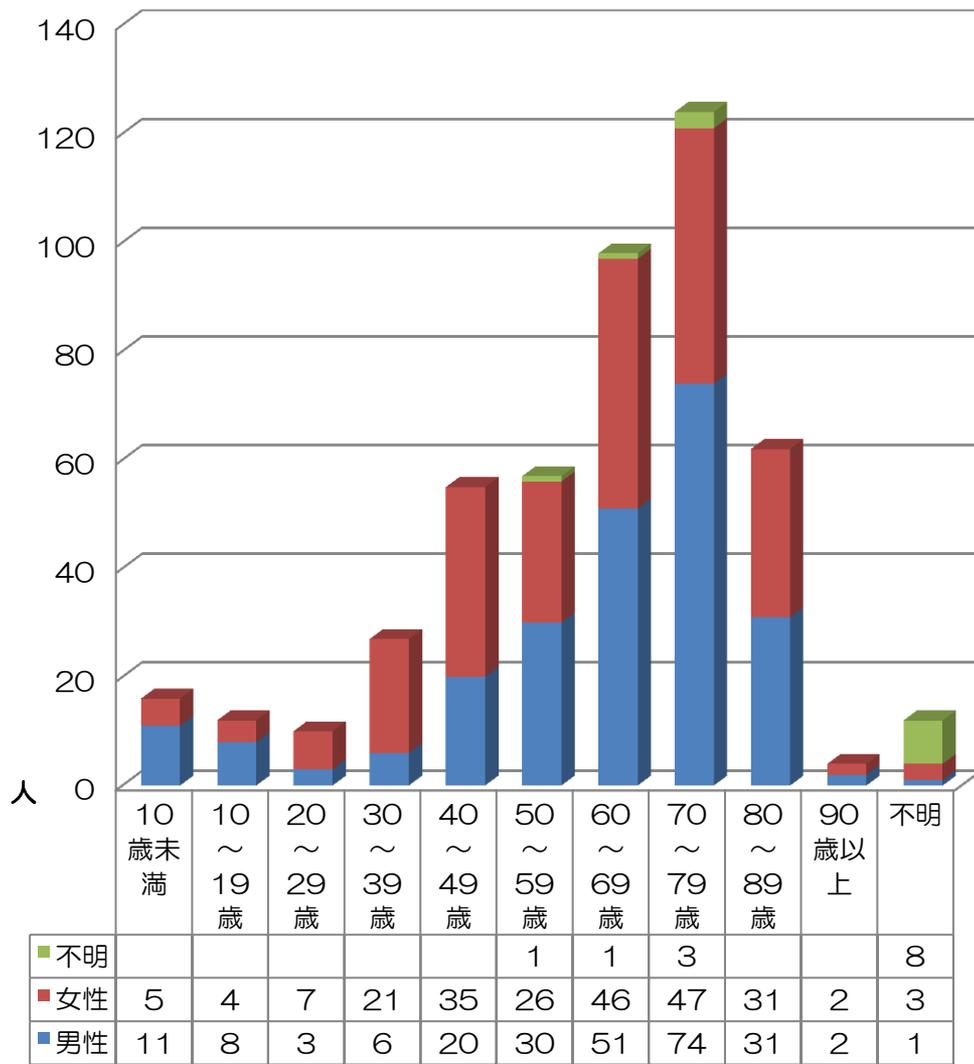
患者さんの性別・年齢

年齢別患者数

性別患者割合

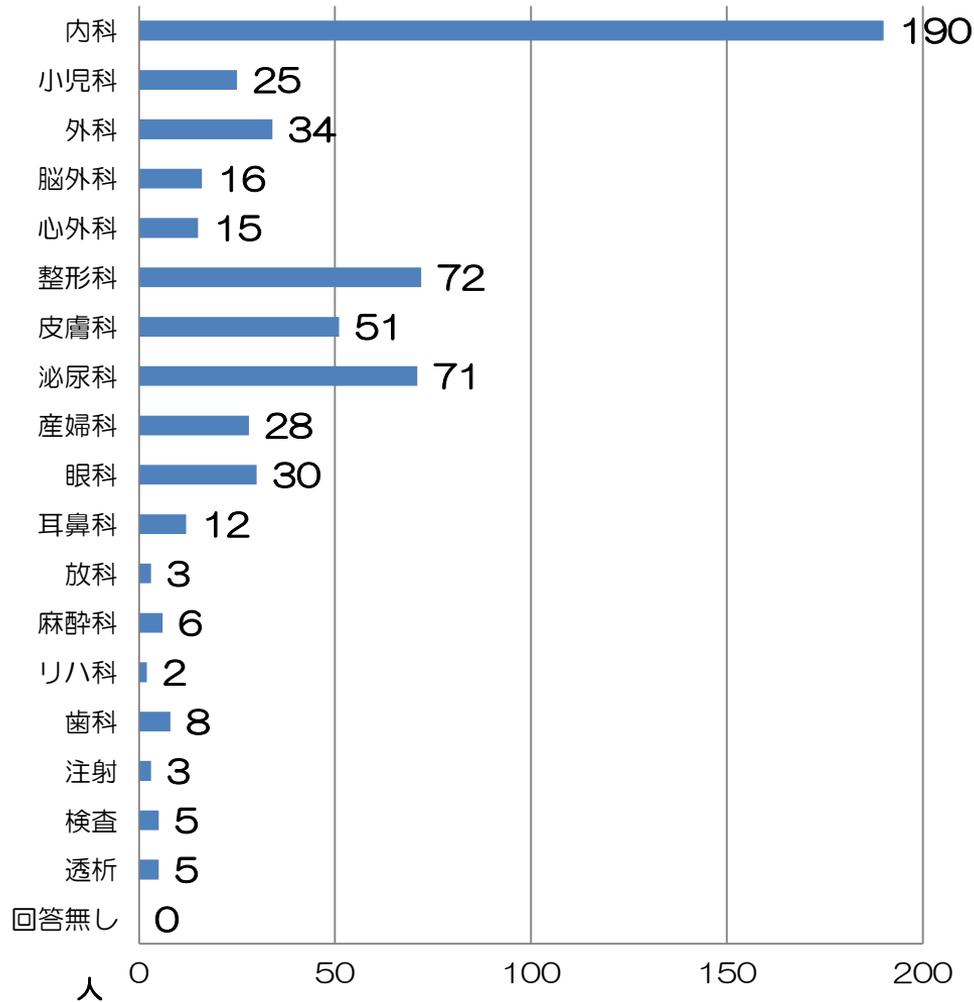


■男 ■女 ■不明

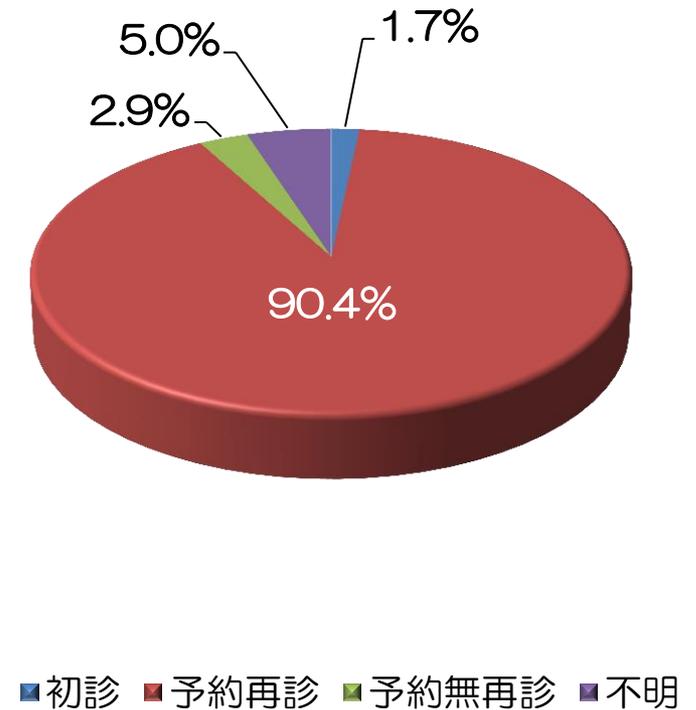


患者さんの診療科・受診状況

受診科別患者数

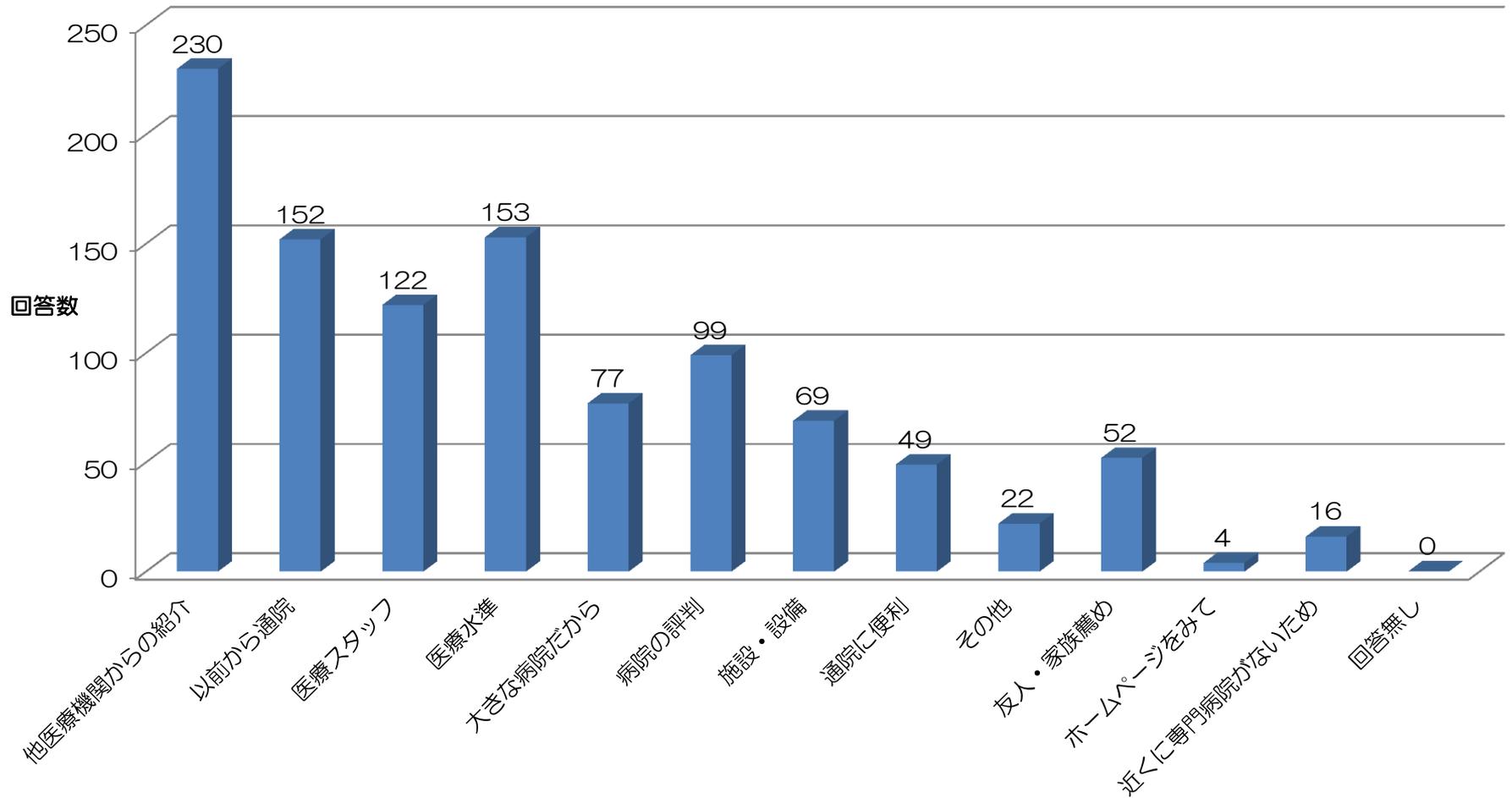


受診状況

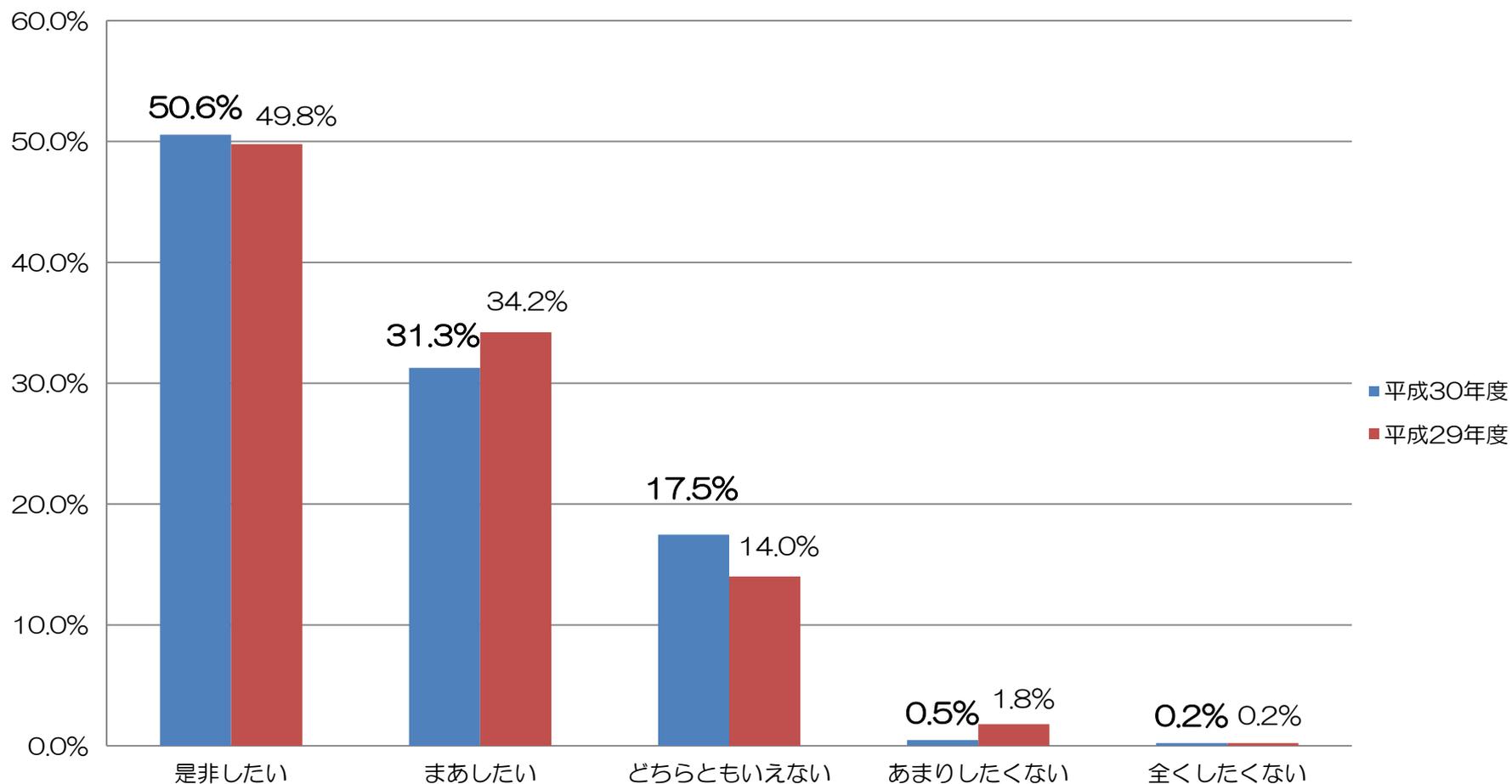


当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

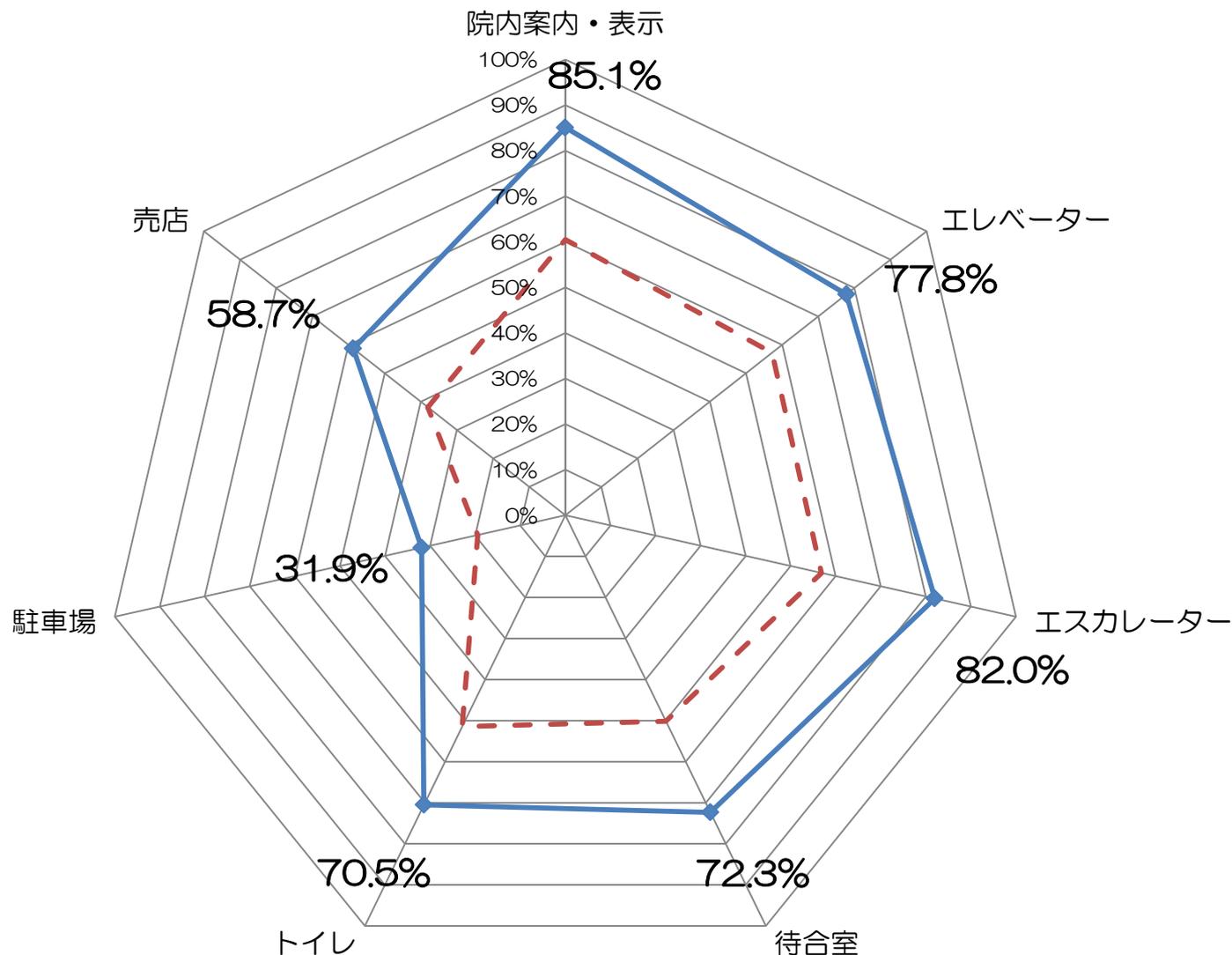
※複数回答あり



知人等に、当院を紹介や 推薦したいと思われますか？



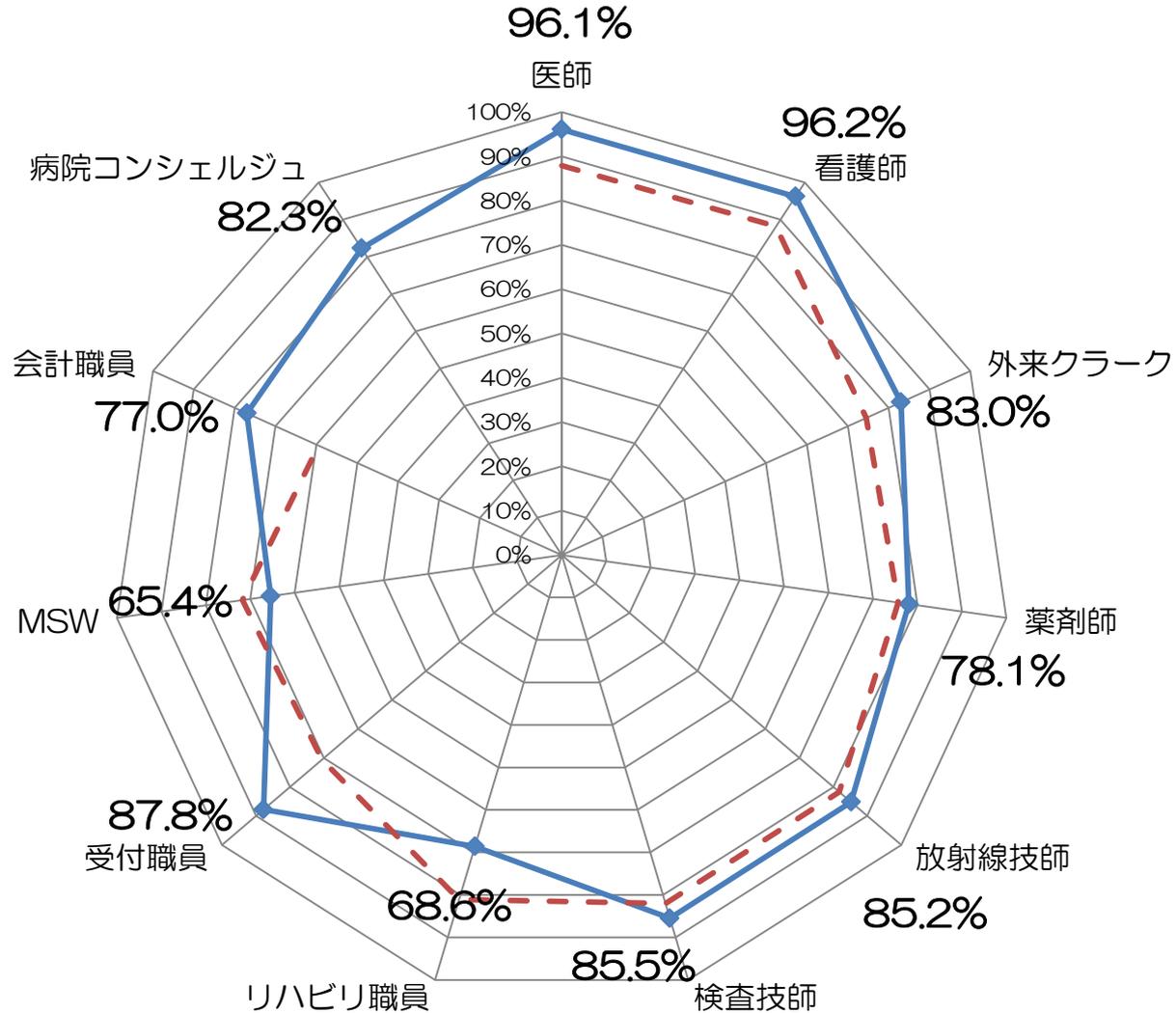
施設設備についての満足度



◆ 平成30年度 - - 平成29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。

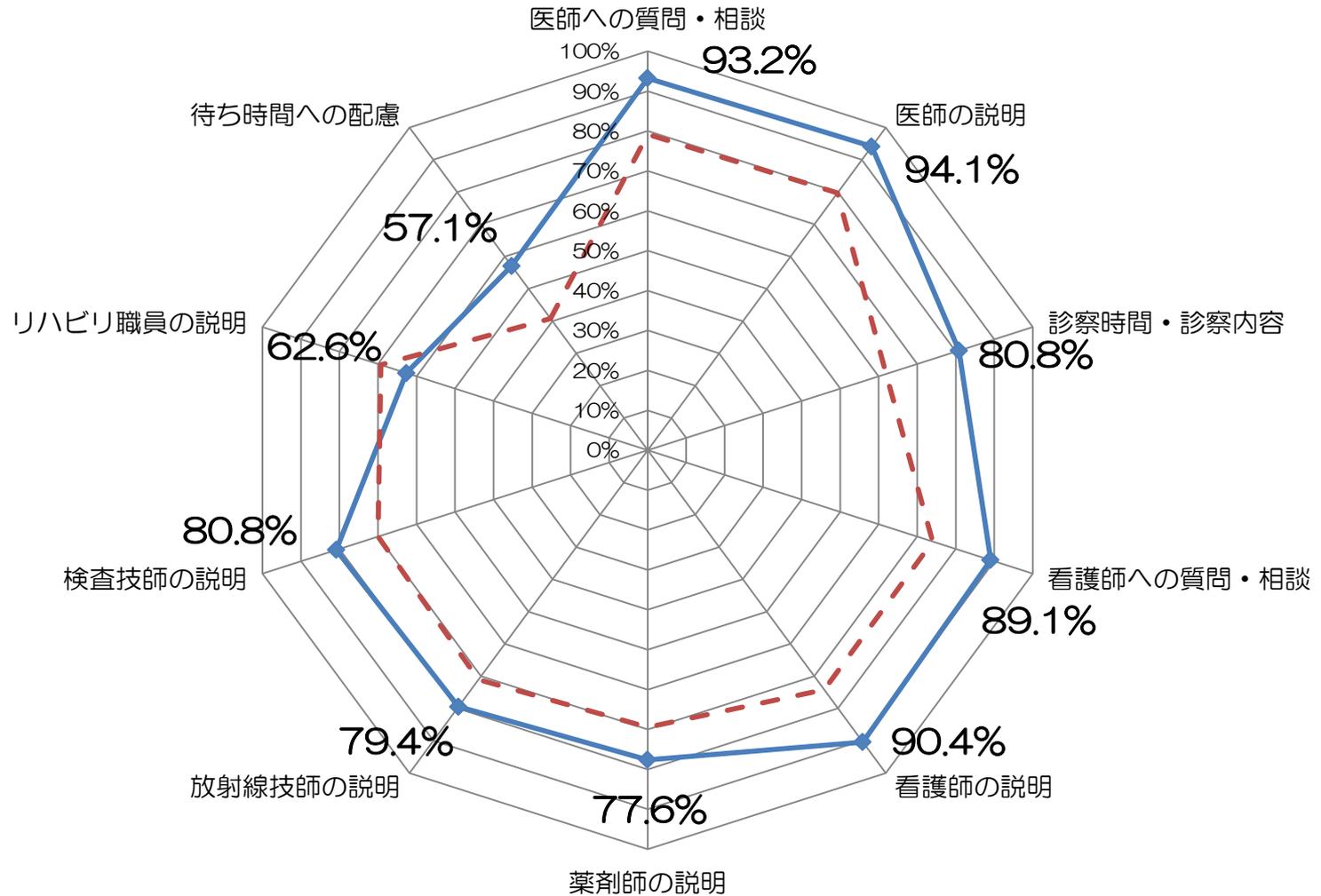
病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



◆ 平成30年度 - - 平成29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。

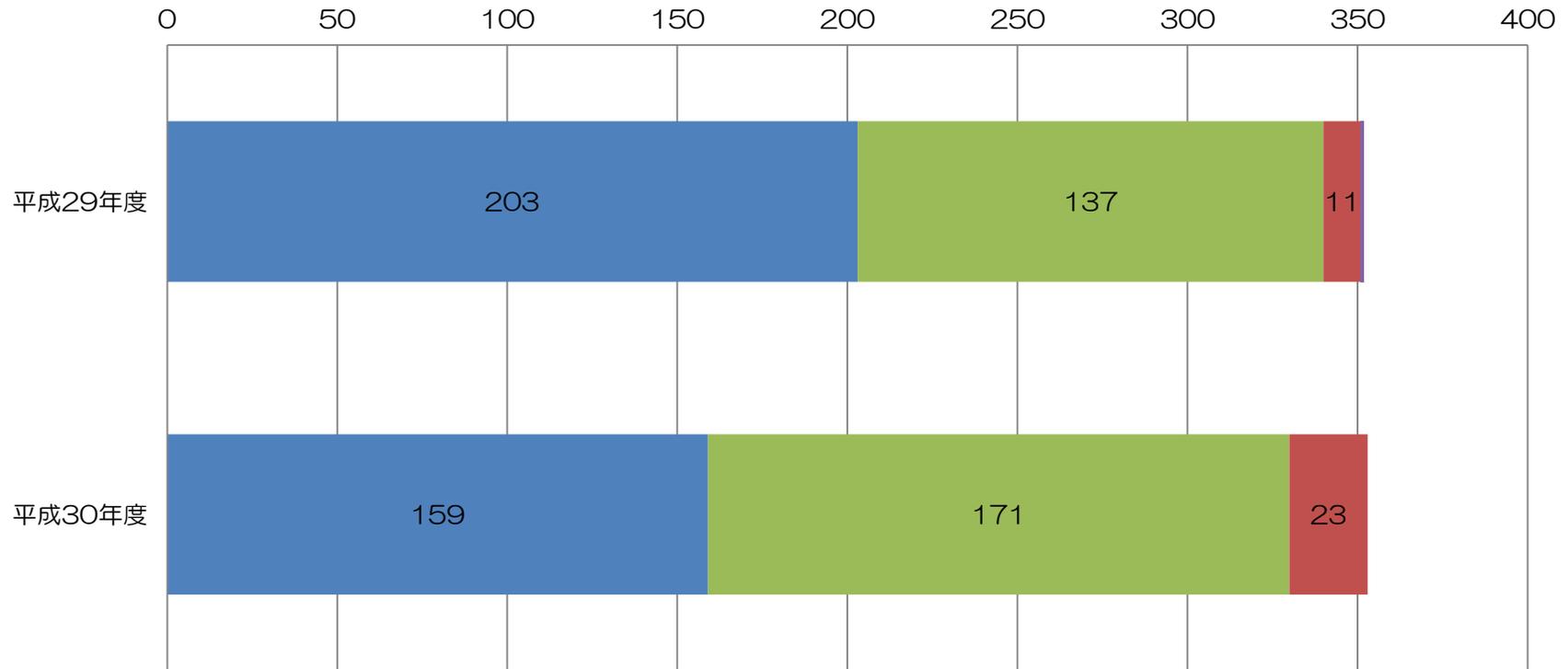
本日の診療に関して



—●— 平成30年度 - - - 平成29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？



	平成30年度	平成29年度
■非常に満足	159	203
■やや満足	171	137
■どちらともいえない	23	11
■やや不満	0	1
■非常に不満	0	0

※今年度より日本赤十字社の規定に沿った集計方法に変更されたため、昨年度の点数化でのアンケートは廃止になりました。それに伴い“1～20点”を「非常に不満」「21点～40点」を「やや不満」「41点～60点」を「どちらともいえない」「61点～80点」を「やや満足」「81点～100点」を「非常に満足」に変更して集計しております。