

平成27年度 入院満足度アンケート

実施期間

8月3日 - 8月31日

りんくう総合医療センター
クオリティマネジメント委員会

1. 入院患者アンケート回答分析

(1) 概要

(2) 回答者

(3) 当院の来院理由

(4) 紹介希望割合

(5) 項目別評価割合

(6) 病棟別満足度分析

(7) 前年度比較分析

(8) 項目別相関関係

・アンケート用紙

入院満足度アンケート集計について

(1)概要

実施期間:平成27年8月3日～8月31日

調査主体:りんくう総合医療センター クオリティマネジメント委員会

■目的

正味比率と相関関係にあると実証されている設問、及び指標を用いて当院の満足度を把握する。
年1回定期的に実施することにより、当院における患者満足度の変動を把握し、改善活動を行う。

■回収率 **85.2%**

配布枚数 210枚

回収枚数 179枚

本人回答 129人(72.1%)

家族・知人 11人(6.1%)

不明 39人(21.8%)

(2)回答者

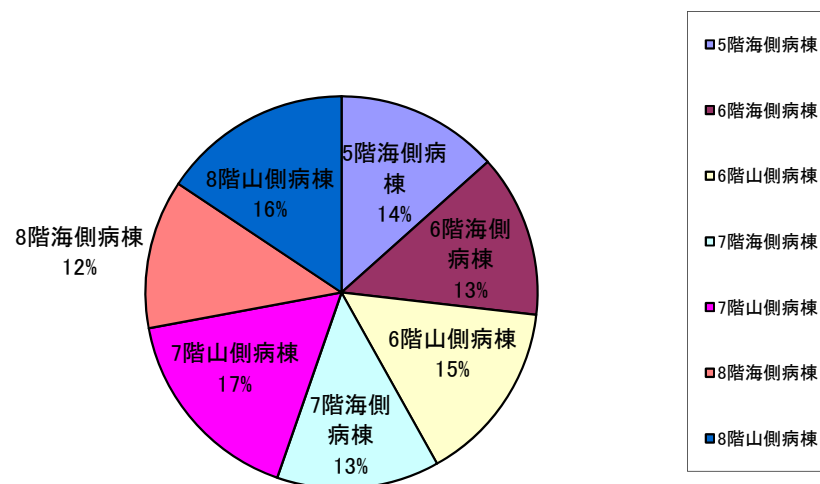
回答者別割合

	人数	割合
患者本人	129	72.1%
家族・知人	11	6.1%
不明	39	21.8%
合計	179	100.0%

病棟別アンケート回収状況

	配布枚数	回収枚数	回収率
5階海側病棟	30	24	80.0%
6階海側病棟	30	24	80.0%
6階山側病棟	30	27	90.0%
7階海側病棟	30	24	80.0%
7階山側病棟	30	30	100.0%
8階海側病棟	30	22	73.3%
8階山側病棟	30	28	93.3%
合計	210	179	85.2%

病棟別アンケート回収率

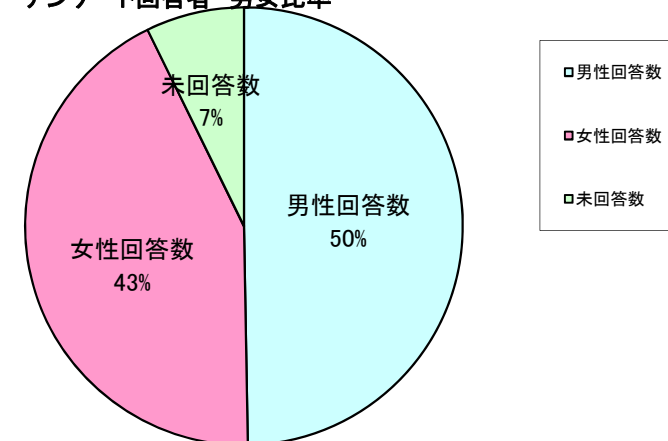


性別集計結果

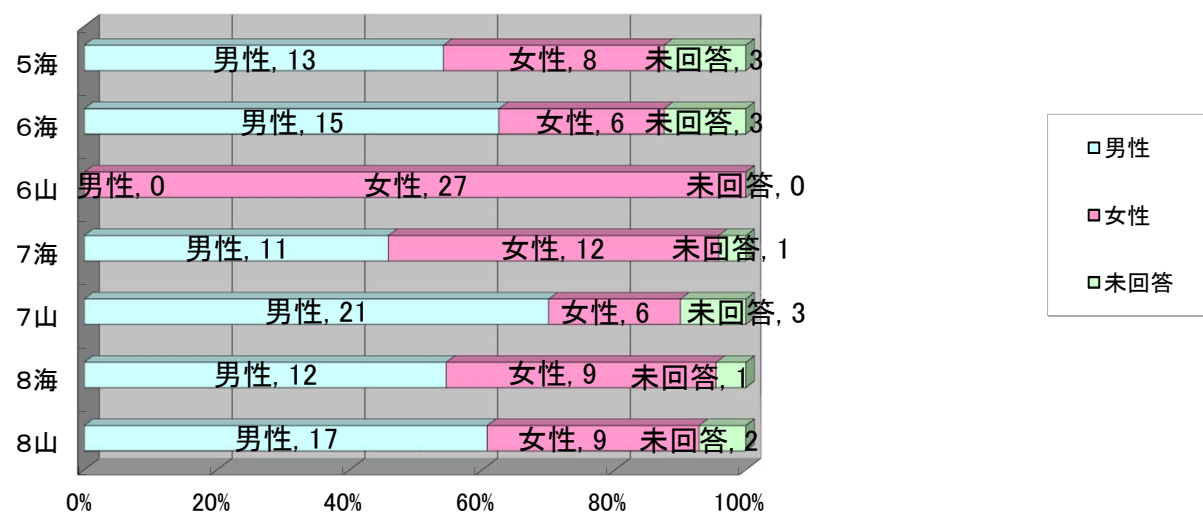
性別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
男性回答数	89	49.7%	13	15	0	11	21	12	17
女性回答数	77	43.0%	8	6	27	12	6	9	9
未回答数	13	7.3%	3	3	0	1	3	1	2
合計回答数	179	100.0%	24	24	27	24	30	22	28

アンケート回答者 男女比率



病棟別 男女比率

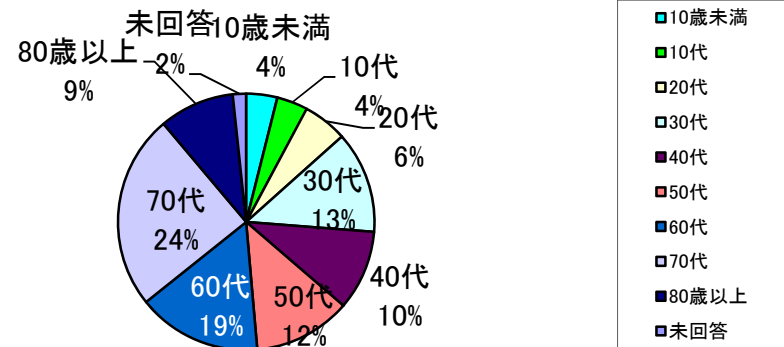


年齢別集計結果

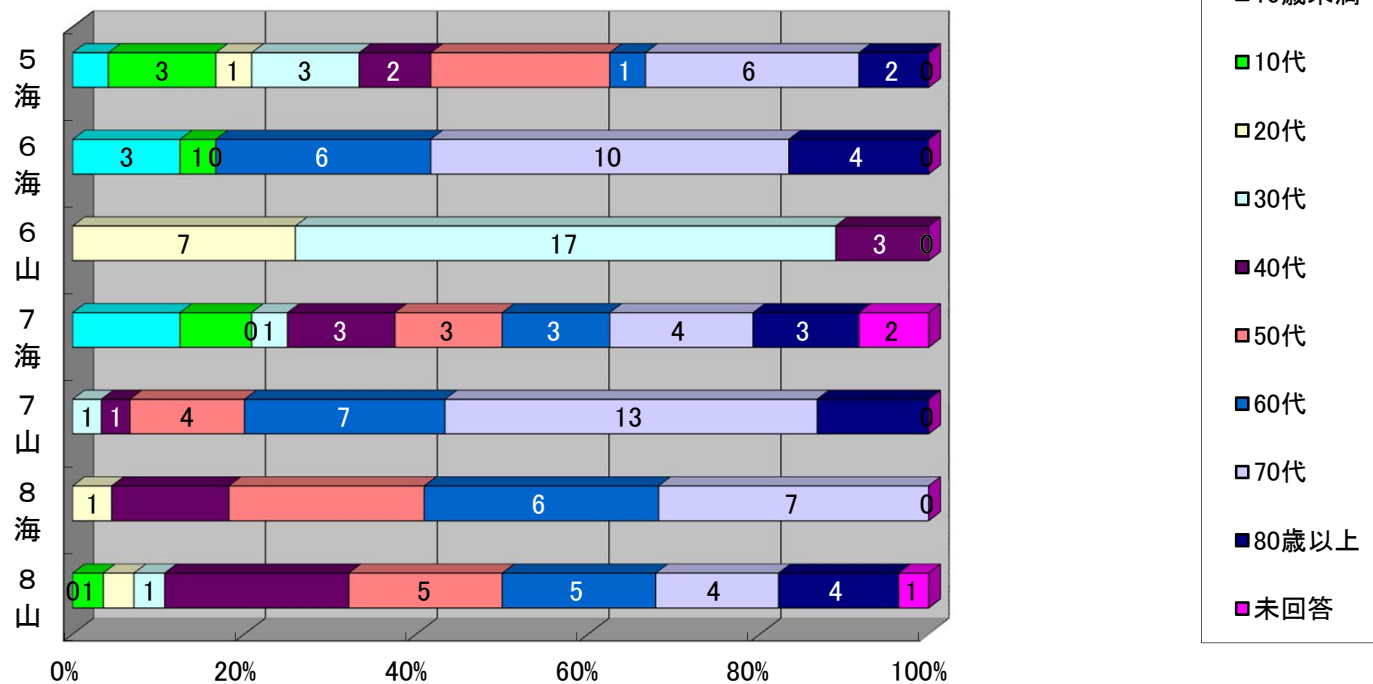
年齢別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
10歳未満	7	3.9%	1	3	0	3	0	0	0
10代	7	3.9%	3	1	0	2	0	0	1
20代	10	5.6%	1	0	7	0	0	1	1
30代	23	12.8%	3	0	17	1	1	0	1
40代	18	10.1%	2	0	3	3	1	3	6
50代	22	12.3%	5	0	0	3	4	5	5
60代	28	15.6%	1	6	0	3	7	6	5
70代	44	24.6%	6	10	0	4	13	7	4
80歳以上	17	9.5%	2	4	0	3	4	0	4
未回答	3	1.7%	0	0	0	2	0	0	1
合計回答数	179	100.0%	24	24	27	24	30	22	28

年齢別回答者割合



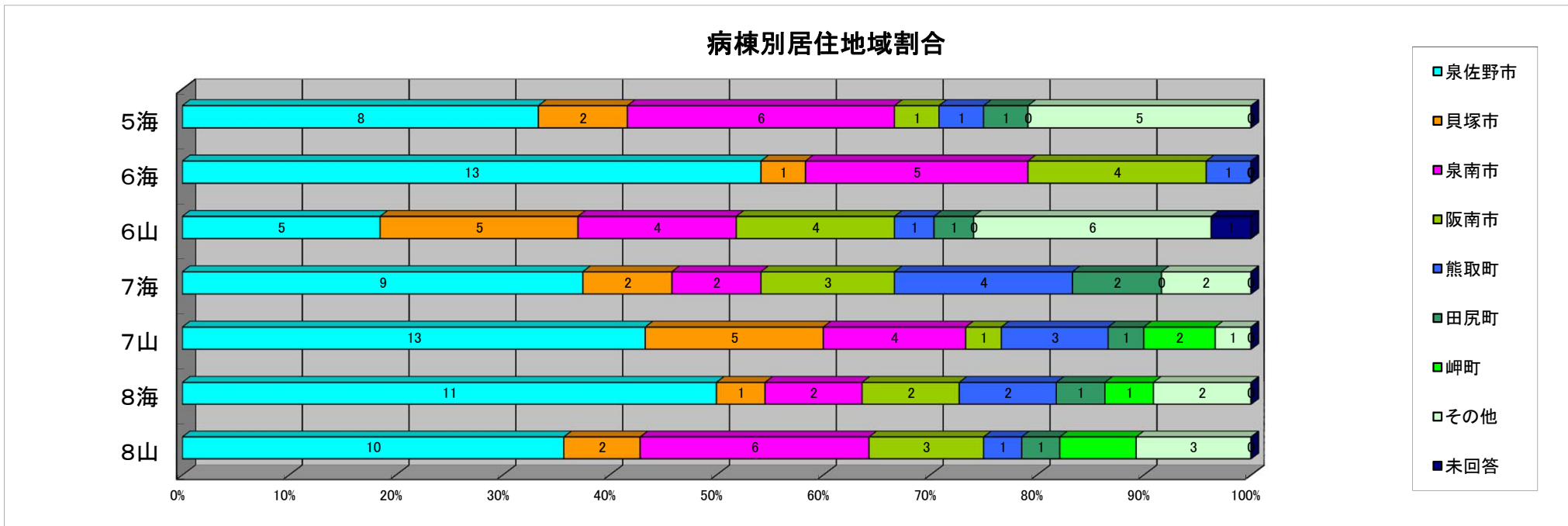
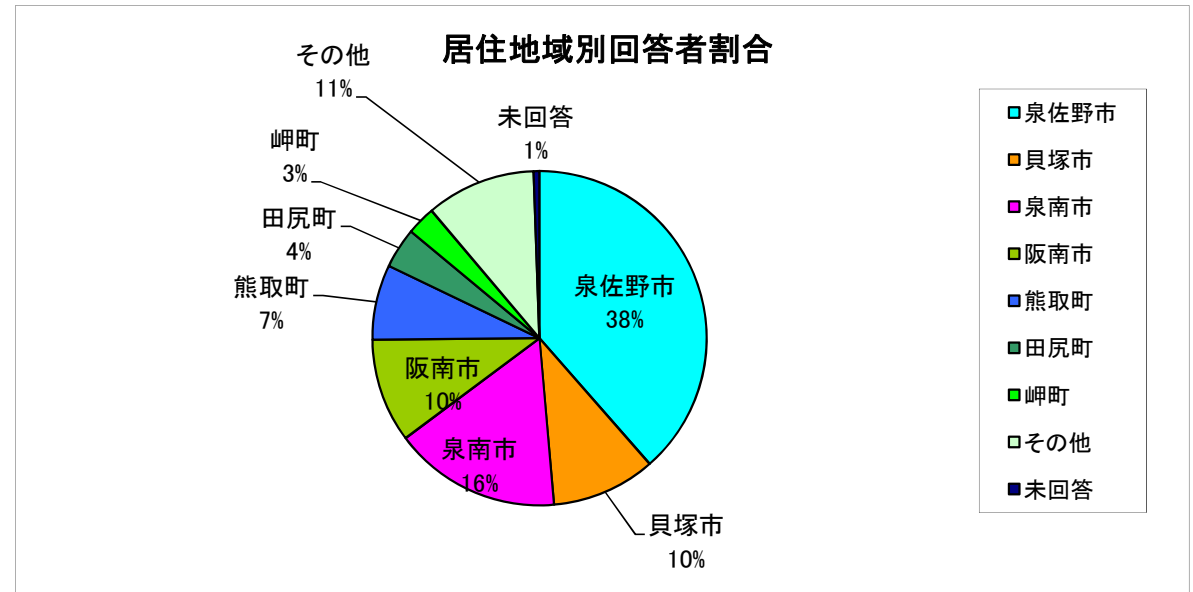
病棟別・年齢別回答者数



居住地域別集計結果

居住地域別回答者数

	合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
泉佐野市	69	38.5%	8	13	5	9	13	11	10
貝塚市	18	10.1%	2	1	5	2	5	1	2
泉南市	29	16.2%	6	5	4	2	4	2	6
阪南市	18	10.1%	1	4	4	3	1	2	3
熊取町	13	7.3%	1	1	1	4	3	2	1
田尻町	7	3.9%	1	0	1	2	1	1	1
岬町	5	2.8%	0	0	0	0	2	1	2
その他	19	10.6%	5	0	6	2	1	2	3
未回答	1	0.6%	0	0	1	0	0	0	0
合計回答数	179	100.0%	24	24	27	24	30	22	28

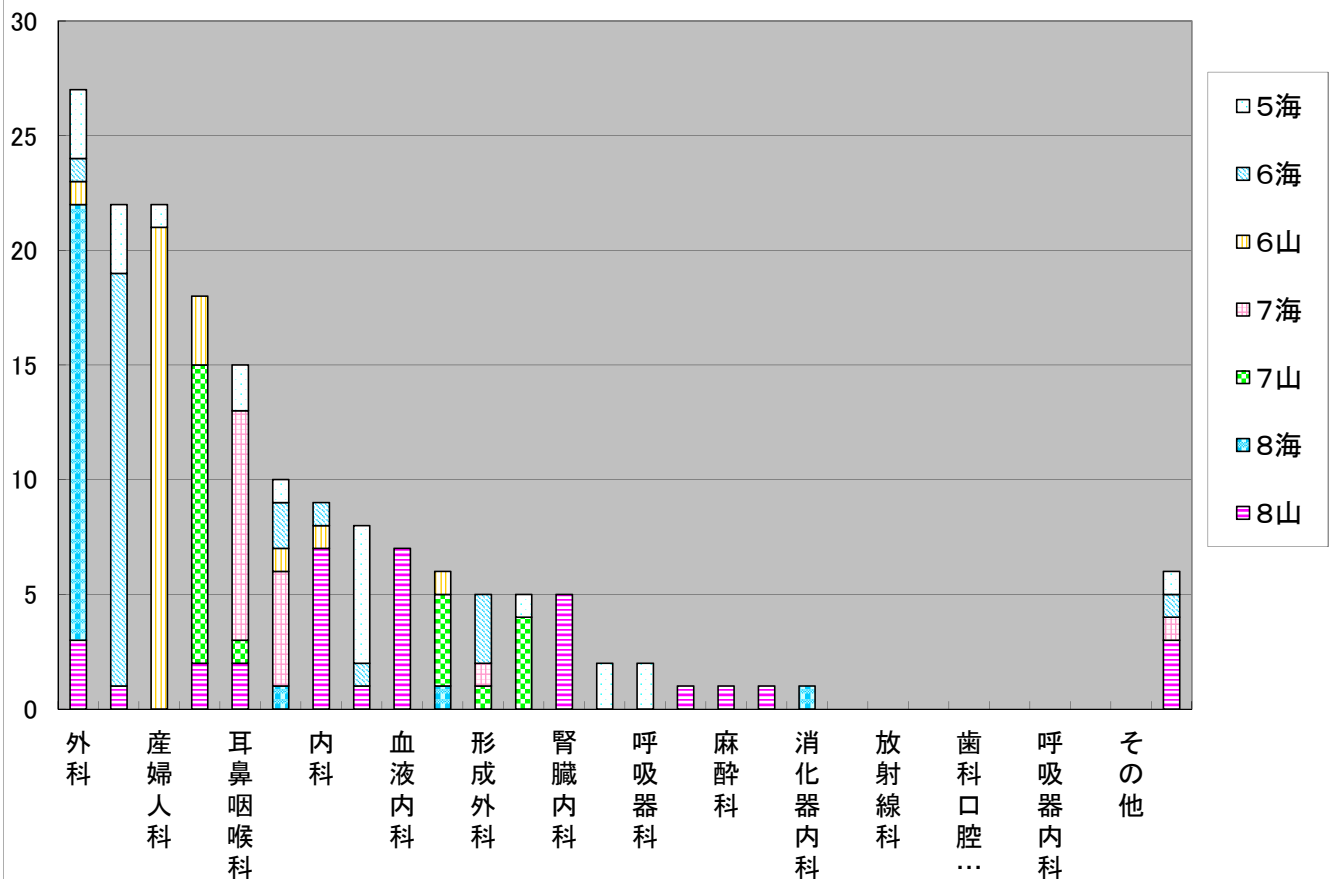


診療科別集計結果

診療科別病棟回答者数(複数回答有り)

	回答者合計	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
内科	13	7%	0	0	0	1	0	2	10
循環器科	19	10%	1	0	0	0	17	0	1
神経内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
呼吸器科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
小児科	2	1%	0	2	0	0	0	0	0
外科	24	13%	0	1	0	0	1	20	2
整形外科	9	5%	0	2	0	7	0	0	0
心臓血管外科	9	5%	0	0	0	0	9	0	0
脳神経外科	19	10%	18	0	0	0	1	0	0
形成外科	4	2%	0	3	0	1	0	0	0
泌尿器科	13	7%	0	12	0	0	0	1	0
産婦人科	27	14%	0	0	27	0	0	0	0
眼科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
耳鼻咽喉科	20	10%	0	1	0	16	1	0	2
皮膚科	1	1%	0	0	0	0	0	0	1
放射線科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
麻酔科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
リハビリ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
歯科口腔外科	2	1%	2	0	0	0	0	0	0
腎臓内科	7	4%	0	2	0	1	0	0	4
肺腫瘍内科	3	2%	0	0	0	0	0	0	3
血液内科	5	3%	0	0	0	0	0	0	5
消化器内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
救急科	5	3%	2	1	0	0	0	1	1
呼吸器内科	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
検査のみ	0	0%	0	0	0	0	0	0	0
その他	4	2%	1	0	0	0	2	0	1
未回答	6	3%	1	1	0	1	0	0	3
合計回答数	192	100%	25	25	27	27	31	24	33

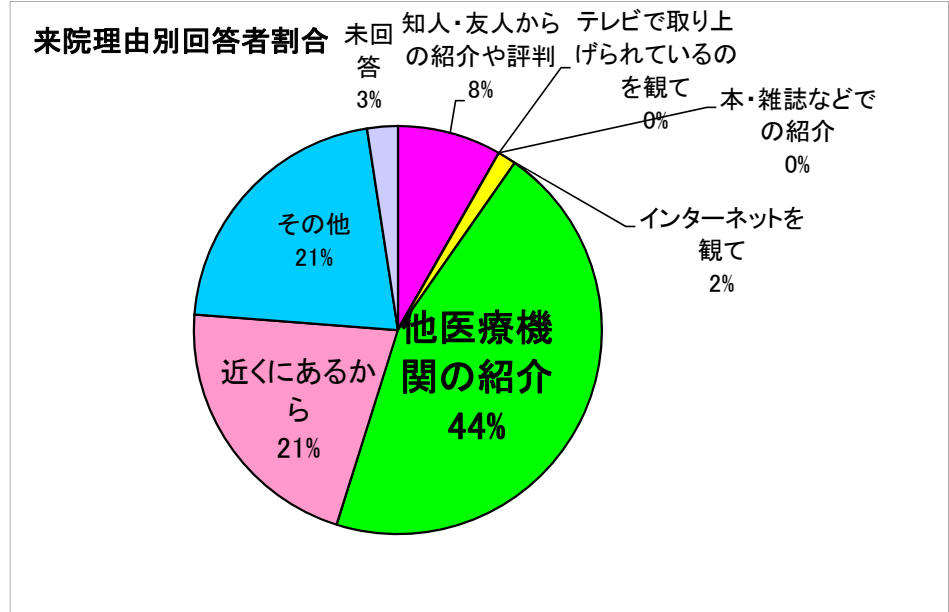
診療科別病棟回答者数



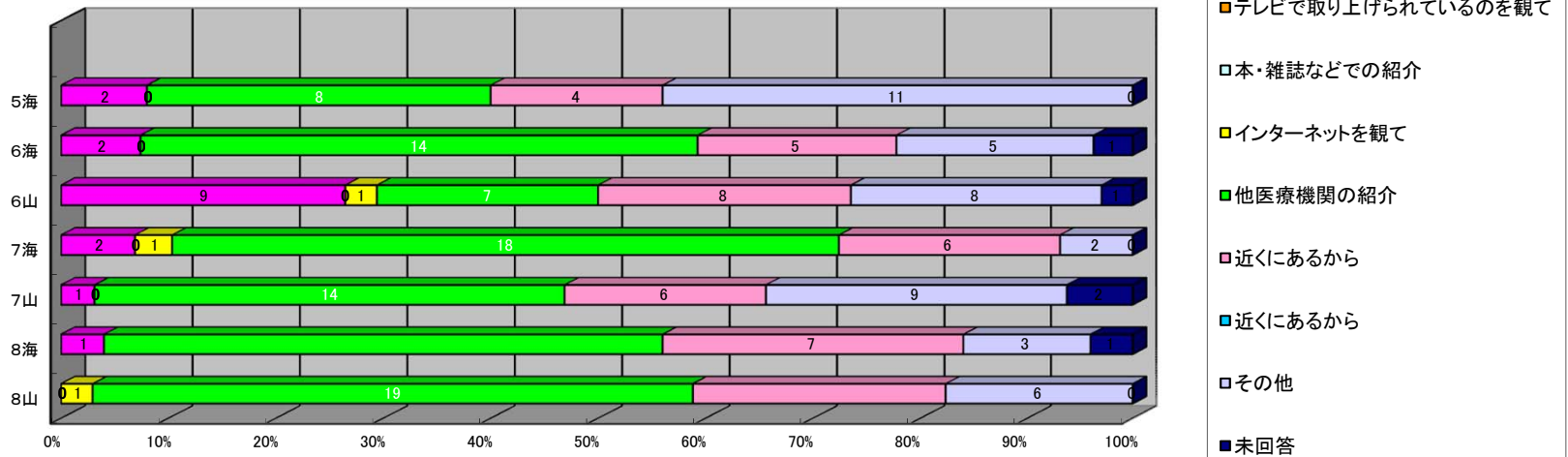
(3) 来院理由集計結果

来院理由別回答者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
知人・友人からの紹介や評判	17	8.3%	2	2	9	2	1	1	0
テレビで取り上げられているのを見て	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
本・雑誌などでの紹介	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0
インターネットを観て	3	1.5%	0	0	1	1	0	0	1
他医療機関の紹介	93	45.1%	8	14	7	18	14	13	19
近くにあるから	44	21.4%	4	5	8	6	6	7	8
その他	44	21.4%	11	5	8	2	9	3	6
未回答	5	2.4%	0	1	1	0	2	1	0
合計回答数	206	100.0%	25	27	34	29	32	25	34



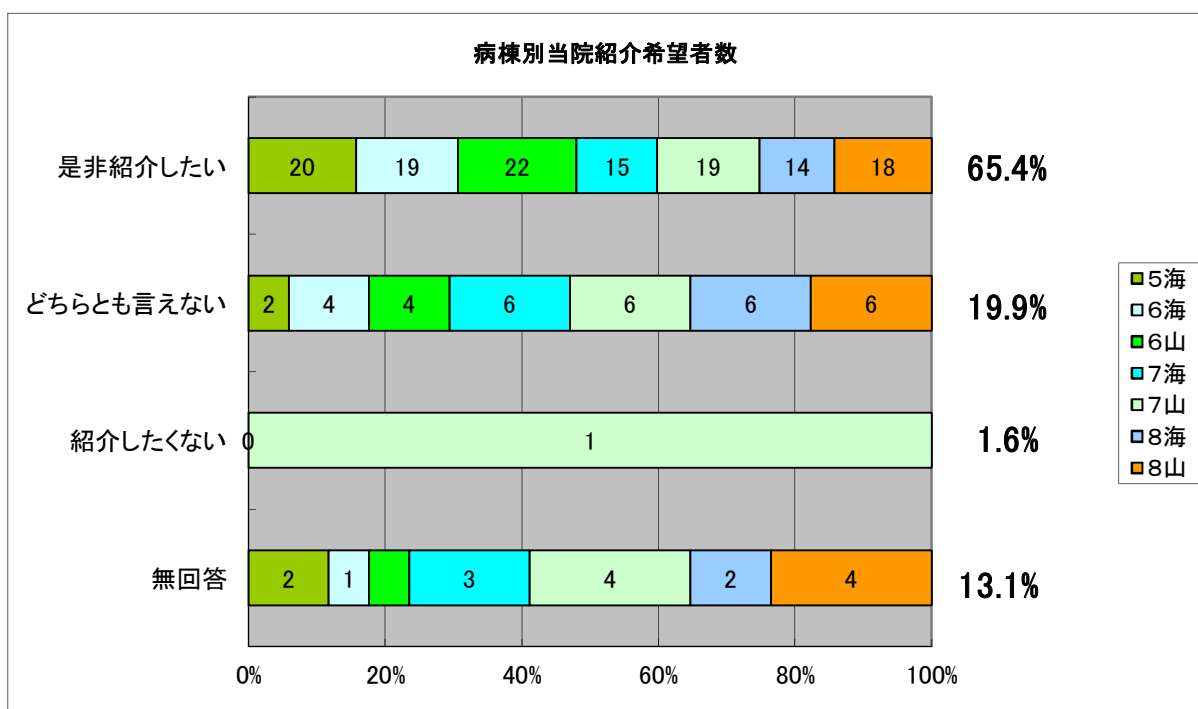
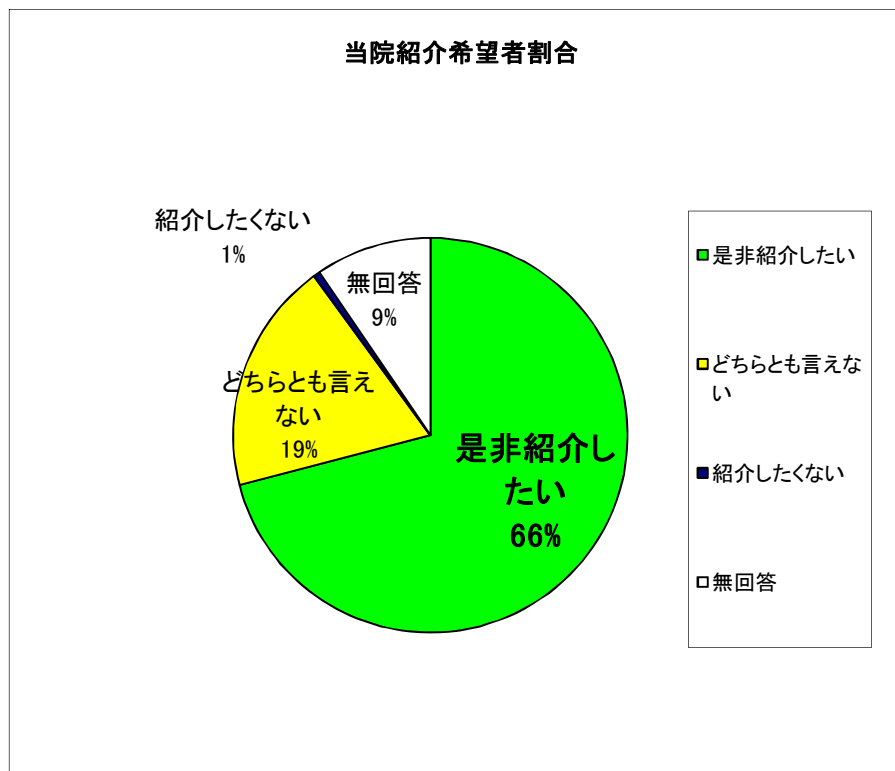
病棟別・来院理由別回答者数



(4) 当院紹介希望者集計結果

当院紹介希望者数

	数	割合	5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
是非紹介したい	127	70.9%	20	19	22	15	19	14	18
どちらとも言えない	34	19.0%	2	4	4	6	6	6	6
紹介したくない	1	0.6%	0	0	0	0	1	0	0
無回答	17	9.5%	2	1	1	3	4	2	4
合計回答数	179	100.0%	24	24	27	24	30	22	28



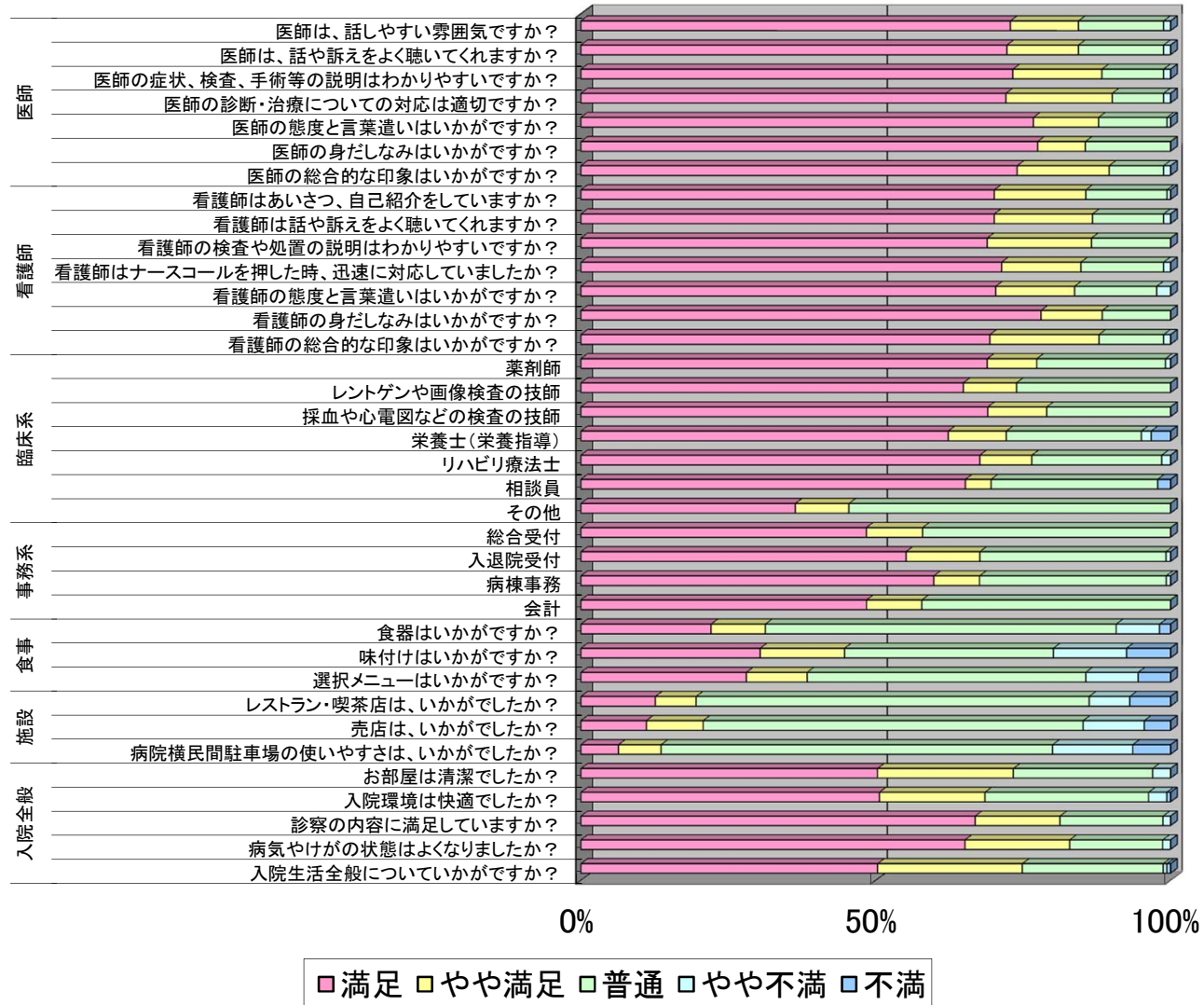
(5) 項目別評価割合集計結果

合計回答数 179 件

		満足		やや満足		普通		やや不満		不満		回答数	回答率
医師	医師は、話しやすい雰囲気ですか？	126	72.8%	20	11.6%	25	14.5%	2	1.2%	0	0.0%	173	97.2%
	医師は、話や訴えをよく聴いてくれますか？	125	72.3%	21	12.1%	25	14.5%	2	1.2%	0	0.0%	173	97.2%
	医師の症状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか？	126	73.3%	26	15.1%	18	10.5%	2	1.2%	0	0.0%	172	96.6%
	医師の診断・治療についての対応は適切ですか？	124	72.1%	31	18.0%	15	8.7%	2	1.2%	0	0.0%	172	96.6%
	医師の態度と言葉遣いはいかがですか？	132	76.7%	19	11.0%	20	11.6%	1	0.6%	0	0.0%	172	96.6%
	医師の身だしなみはいかがですか？	134	77.5%	14	8.1%	25	14.5%	0	0.0%	0	0.0%	173	97.2%
	医師の総合的な印象はいかがですか？	128	74.0%	27	15.6%	16	9.2%	2	1.2%	0	0.0%	173	97.2%
看護師	看護師はあいさつ、自己紹介をしていますか？	122	70.1%	27	15.5%	24	13.8%	1	0.6%	0	0.0%	174	97.8%
	看護師は話や訴えをよく聴いてくれますか？	122	70.1%	29	16.7%	21	12.1%	2	1.1%	0	0.0%	174	97.8%
	看護師の検査や処置の説明はわかりやすいですか？	122	70.5%	29	16.8%	22	12.7%	0	0.0%	0	0.0%	173	97.2%
	看護師はナースコールを押した時、迅速に対応していましたか？	113	69.8%	23	14.2%	24	14.8%	2	1.2%	0	0.0%	162	91.1%
	看護師の態度と言葉遣いはいかがですか？	121	70.3%	23	13.4%	24	14.0%	4	2.3%	0	0.0%	172	96.6%
	看護師の身だしなみはいかがですか？	135	78.0%	18	10.4%	20	11.6%	0	0.0%	0	0.0%	173	97.2%
	看護師の総合的な印象はいかがですか？	120	69.4%	32	18.5%	19	11.0%	2	1.2%	0	0.0%	173	97.2%
臨床系スタッフ	薬剤師	82	68.9%	10	8.4%	26	21.8%	1	0.8%	0	0.0%	119	67.0%
	レントゲンや画像検査の技師	72	64.9%	10	9.0%	29	26.1%	0	0.0%	0	0.0%	111	62.6%
	採血や心電図などの検査の技師	69	69.0%	10	10.0%	21	21.0%	0	0.0%	0	0.0%	100	56.4%
	栄養士(栄養指導)	38	62.3%	6	9.8%	14	23.0%	1	1.6%	2	3.3%	61	34.6%
	リハビリ療法士	46	67.6%	6	8.8%	15	22.1%	1	1.5%	0	0.0%	68	38.5%
	相談員	30	65.2%	2	4.3%	13	28.3%	0	0.0%	1	2.2%	46	26.3%
	その他	4	36.4%	1	9.1%	6	54.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	6.7%
事務系スタッフ	総合受付	61	48.4%	12	9.5%	53	42.1%	0	0.0%	0	0.0%	126	70.9%
	入退院受付	75	55.1%	17	12.5%	43	31.6%	1	0.7%	0	0.0%	136	76.5%
	病棟事務	85	59.9%	11	7.7%	45	31.7%	1	0.7%	0	0.0%	142	79.9%
	会計	62	48.4%	12	9.4%	54	42.2%	0	0.0%	0	0.0%	128	72.1%
病院の食事	食器はいかがですか？	36	22.1%	15	9.2%	97	59.5%	12	7.4%	3	1.8%	163	91.6%
	味付けはいかがですか？	49	30.4%	23	14.3%	57	35.4%	20	12.4%	12	7.5%	161	90.5%
	選択メニューはいかがですか？	41	28.1%	15	10.3%	69	47.3%	13	8.9%	8	5.5%	146	82.1%
院内施設	レストラン・喫茶店は、いかがでしたか？	11	12.6%	6	6.9%	58	66.7%	6	6.9%	6	6.9%	87	49.2%
	売店は、いかがでしたか？	15	11.1%	13	9.6%	87	64.4%	14	10.4%	6	4.4%	135	76.0%
	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか？	8	6.4%	9	7.2%	83	66.4%	17	13.6%	8	6.4%	125	70.4%
入院診療全般	お部屋は清潔でしたか？	83	50.3%	38	23.0%	39	23.6%	5	3.0%	0	0.0%	165	92.7%
	入院環境は快適でしたか？	82	50.6%	29	17.9%	45	27.8%	5	3.1%	1	0.6%	162	91.1%
	診察の内容に満足していますか？	107	66.9%	23	14.4%	28	17.5%	2	1.3%	0	0.0%	160	89.9%
	病気やけがの状態はよくなりましたか？	99	65.1%	27	17.8%	24	15.8%	2	1.3%	0	0.0%	152	85.5%
	入院生活全般についていかがですか？	82	50.3%	40	24.5%	39	23.9%	1	0.6%	1	0.6%	163	91.6%

※ アンケート項目「臨床スタッフ系」「事務スタッフ系」における回答「関係していない」については患者様の満足度を算出する上で無関係なので上記データ算入していません。

項目別評価割合



(6) 病棟別満足度分析

		5海	6海	6山	7海	7山	8海	8山
医師	医師は、話しやすい雰囲気ですか？	69	88	90	84	83	78	84
	医師は、話や訴えをよく聴いてくれますか？	76	84	90	81	82	76	86
	医師の症状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか？	70	84	91	88	88	75	91
	医師の診断・治療についての対応は適切ですか？	75	83	97	83	85	77	90
	医師の態度と言葉遣いはいかがですか？	77	84	94	84	88	81	90
	医師の身だしなみはいかがですか？	81	91	93	79	82	83	87
	医師の総合的な印象はいかがですか？	77	88	93	79	86	82	89
	平均満足度	75	86	92	83	85	79	88
看護師	看護師はあいさつ、自己紹介をしていますか？	70	93	78	81	79	90	87
	看護師は話や訴えをよく聴いてくれますか？	71	93	81	74	87	83	87
	看護師の検査や処置の説明はわかりやすいですか？	74	86	88	74	83	87	88
	看護師はナースコールを押した時、迅速に対応していましたか？	65	91	91	70	84	84	80
	看護師の態度と言葉遣いはいかがですか？	68	84	81	77	81	88	90
	看護師の身だしなみはいかがですか？	76	91	88	79	90	90	90
	看護師の総合的な印象はいかがですか？	65	84	84	81	86	87	90
	平均満足度	70	89	84	76	84	87	87
臨床系スタッフ	薬剤師	63	88	82	78	68	74	88
	レントゲンや画像検査の技師	63	85	94	69	71	77	84
	採血や心電図などの検査の技師	73	82	100	78	77	74	82
	栄養士(栄養指導)	84	73	100	50	71	66	80
	リハビリ療法士	93	60	0	94	69	73	76
	相談員	91	55	100	53	60	84	80
	その他	100	0	0	60	47	0	0
	平均満足度	81	63	68	69	66	64	70
事務系スタッフ	総合受付	55	60	64	67	60	65	66
	入退院受付	60	69	79	71	62	72	68
	病棟事務	72	67	74	73	72	69	69
	会計	58	60	70	65	64	55	62
	平均満足度	61	64	72	69	64	65	66
病院の食事	食器はいかがでしたか？	40	52	44	25	42	37	36
	味付けはいかがでしたか？	47	59	52	33	44	40	46
	選択メニューはいかがですか？	46	62	53	25	38	40	42
	平均満足度	45	58	50	28	42	39	41
院内施設	レストラン・喫茶店は、いかがでしたか？	26	24	33	24	40	18	36
	売店は、いかがでしたか？	25	32	36	20	35	19	36
	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか？	25	27	16	20	20	27	33
	平均満足度	25	28	28	21	32	21	35
入院診療全般	お部屋は清潔でしたか？	62	72	76	60	71	69	69
	入院環境は快適でしたか？	53	80	76	57	63	73	66
	診察の内容に満足していますか？	67	92	87	78	73	78	79
	病気やけがの状態はよくなりましたか？	74	83	87	79	71	73	84
	入院生活全般についていかがですか？	57	84	78	72	61	75	64
	平均満足度	63	82	81	69	68	74	72
総合満足度	65	72	73	66	68	67	71	

※ 満足度は、「1. 満足」は100点、「2. やや満足」は60点、「3. 普通」は0点、「4. やや満足」は-60点、「5. 不満」は-100点として合計を出し、有効回答数で割って出しています。

※ 総合満足度は全項目の満足度の平均値を算出しています。

(7) 前年度比較分析

満足比較		平成27年度				比較	平成26年度			
		満足	やや満足	満足合計	回答者数		満足	やや満足	満足合計	回答者数
医師	医師は、話しやすい雰囲気ですか？	72.8%	11.6%	84.4%	173	0.4%	72.2%	11.8%	84.0%	169
	医師は、話や訴えをよく聴いてくれますか？	72.3%	12.1%	84.4%	173	0.9%	73.5%	10.0%	83.5%	170
	医師の症状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか？	73.3%	15.1%	88.4%	172	5.6%	70.8%	11.9%	82.7%	168
	医師の診断・治療についての対応は適切ですか？	72.1%	18.0%	90.1%	172	4.6%	70.5%	15.1%	85.5%	166
	医師の態度と言葉遣いはいかがですか？	76.7%	11.0%	87.8%	172	2.0%	76.9%	8.9%	85.8%	169
	医師の身だしなみはいかがですか？	77.5%	8.1%	85.5%	173	3.4%	75.0%	7.1%	82.1%	168
	医師の総合的な印象はいかがですか？	74.0%	15.6%	89.6%	173	4.3%	74.1%	11.2%	85.3%	170
看護師	看護師はあいさつ、自己紹介をしていますか？	70.1%	15.5%	85.6%	174	-5.3%	77.0%	13.9%	90.9%	165
	看護師は話や訴えをよく聴いてくれますか？	70.1%	16.7%	86.8%	174	-4.7%	77.0%	14.5%	91.5%	165
	看護師の検査や処置の説明はわかりやすいですか？	70.5%	16.8%	87.3%	173	1.3%	72.0%	14.0%	86.0%	164
	看護師はナースコールを押した時、迅速に対応していましたか？	69.8%	14.2%	84.0%	162	2.9%	71.9%	9.2%	81.0%	153
	看護師の態度と言葉遣いはいかがですか？	70.3%	13.4%	83.7%	172	-0.4%	73.2%	11.0%	84.1%	164
	看護師の身だしなみはいかがですか？	78.0%	10.4%	88.4%	173	2.4%	75.8%	10.3%	86.1%	165
	看護師の総合的な印象はいかがですか？	69.4%	18.5%	87.9%	173	-1.2%	71.5%	17.6%	89.1%	165
臨床系スタッフ	薬剤師	68.9%	8.4%	77.3%	119	6.0%	62.6%	8.7%	71.3%	115
	レントゲンや画像検査の技師	64.9%	9.0%	73.9%	111	1.8%	61.5%	10.6%	72.1%	104
	採血や心電図などの検査の技師	69.0%	10.0%	79.0%	100	11.7%	60.0%	7.3%	67.3%	110
	栄養士(栄養指導)	62.3%	9.8%	72.1%	61	4.4%	61.5%	6.2%	67.7%	65
	リハビリ療法士	67.6%	8.8%	76.5%	68	1.0%	64.2%	11.3%	75.5%	53
	相談員	65.2%	4.3%	69.6%	46	5.9%	60.6%	3.0%	63.6%	33
事務系スタッフ	総合受付	48.4%	9.5%	57.9%	126	-11.3%	58.5%	10.8%	69.2%	130
	入退院受付	55.1%	12.5%	67.6%	136	-3.5%	57.0%	14.1%	71.1%	135
	病棟事務	59.9%	7.7%	67.6%	142	-6.9%	67.6%	6.9%	74.5%	145
	会計	48.4%	9.4%	57.8%	128	-8.0%	58.5%	7.3%	65.9%	123
病院の食事	食器はいかがですか？	22.1%	9.2%	31.3%	163	-6.1%	27.1%	10.3%	37.4%	155
	味付けはいかがですか？	30.4%	14.3%	44.7%	161	5.0%	25.6%	14.1%	39.7%	156
	選択メニューはいかがですか？	28.1%	10.3%	38.4%	146	-1.4%	23.3%	16.4%	39.7%	146
入院診療全般	お部屋は清潔でしたか？	50.3%	23.0%	73.3%	165	1.4%	57.9%	14.0%	72.0%	164
	入院環境は快適でしたか？	50.6%	17.9%	68.5%	162	1.6%	47.2%	19.6%	66.9%	163
	診察の内容に満足していますか？	66.9%	14.4%	81.3%	160	-1.6%	69.4%	13.4%	82.8%	157
	病気やけがの状態はよくなりましたか？	65.1%	17.8%	82.9%	152	0.4%	63.6%	18.8%	82.5%	154
	入院生活全般についていかがですか？	50.3%	24.5%	74.8%	163	0.8%	51.2%	22.8%	74.1%	162

※ 亀田総合病院のアンケート評価方法に倣い、「満足」と「やや満足」を合計した「満足合計」を算出し、比較対象としています。

※ 臨床系スタッフ・事務系スタッフについては「無関係」の評価項目回答者数を含まず算出しています。

不満足比較		平成27年度				比較	平成26年度			
		不満	やや不満	不満合計	回答者数		不満	やや不満	不満合計	回答者数
医師	医師は、話しやすい雰囲気ですか？	0.0%	1.2%	1.2%	173	-1.8%	0.6%	2.4%	3.0%	169
	医師は、話や訴えをよく聞いてくれますか？	0.0%	1.2%	1.2%	173	0.0%	0.6%	0.6%	1.2%	170
	医師の症状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか？	0.0%	1.2%	1.2%	172	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%	168
	医師の診断・治療についての対応は適切ですか？	0.0%	1.2%	1.2%	172	0.0%	0.6%	0.6%	1.2%	166
	医師の態度と言葉遣いはいかがですか？	0.0%	0.6%	0.6%	172	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	169
	医師の身だしなみはいかがですか？	0.0%	0.0%	0.0%	173	-1.2%	0.6%	0.6%	1.2%	168
	医師の総合的な印象はいかがですか？	0.0%	1.2%	1.2%	173	0.0%	0.6%	0.6%	1.2%	170
看護師	看護師はあいさつ、自己紹介をしていますか？	0.0%	0.6%	0.6%	174	-0.6%	0.0%	1.2%	1.2%	165
	看護師は話や訴えをよく聞いてくれますか？	0.0%	1.1%	1.1%	174	0.5%	0.0%	0.6%	0.6%	165
	看護師の検査や処置の説明はわかりやすいですか？	0.0%	0.0%	0.0%	173	-1.2%	0.0%	1.2%	1.2%	164
	看護師はナースコールを押した時、迅速に対応していましたか？	0.0%	1.2%	1.2%	162	-1.4%	0.0%	2.6%	2.6%	153
	看護師の態度と言葉遣いはいかがですか？	0.0%	2.3%	2.3%	172	0.5%	0.0%	1.8%	1.8%	164
	看護師の身だしなみはいかがですか？	0.0%	0.0%	0.0%	173	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	165
	看護師の総合的な印象はいかがですか？	0.0%	1.2%	1.2%	173	-0.1%	0.0%	1.2%	1.2%	165
臨床系スタッフ	薬剤師	0.0%	0.8%	0.8%	119	-1.8%	1.7%	0.9%	2.6%	115
	レントゲンや画像検査の技師	0.0%	0.0%	0.0%	111	-1.0%	0.0%	1.0%	1.0%	104
	採血や心電図などの検査の技師	0.0%	0.0%	0.0%	100	-2.7%	0.0%	2.7%	2.7%	110
	栄養士(栄養指導)	3.3%	1.6%	4.9%	61	-1.2%	3.1%	3.1%	6.2%	65
	リハビリ療法士	0.0%	1.5%	1.5%	68	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	53
	相談員	2.2%	0.0%	2.2%	46	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	33
事務系スタッフ	総合受付	0.0%	0.0%	0.0%	126	-2.3%	0.0%	2.3%	2.3%	130
	入退院受付	0.0%	0.7%	0.7%	136	-2.2%	0.0%	3.0%	3.0%	135
	病棟事務	0.0%	0.7%	0.7%	142	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	145
	会計	0.0%	0.0%	0.0%	128	-0.8%	0.0%	0.8%	0.8%	123
病院の食事	食器はいかがですか？	1.8%	7.4%	9.2%	163	5.3%	1.9%	1.9%	3.9%	155
	味付けはいかがですか？	7.5%	12.4%	19.9%	161	3.9%	8.3%	7.7%	16.0%	156
	選択メニューはいかがですか？	5.5%	8.9%	14.4%	146	2.1%	5.5%	6.8%	12.3%	146
入院診療全般	お部屋は清潔でしたか？	0.0%	3.0%	3.0%	165	1.2%	0.0%	1.8%	1.8%	164
	入院環境は快適でしたか？	0.6%	3.1%	3.7%	162	0.0%	1.8%	1.8%	3.7%	163
	診察の内容に満足していますか？	0.0%	1.3%	1.3%	160	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%	157
	病気やけがの状態はよくなりましたか？	0.0%	1.3%	1.3%	152	0.0%	0.6%	0.6%	1.3%	154
	入院生活全般についていかがですか？	0.6%	0.6%	1.2%	163	0.0%	0.0%	1.2%	1.2%	162

※ 亀田総合病院のアンケート評価方法に倣い、「不満」と「やや不満」を合計した「不満合計」を算出し、比較対象としています。

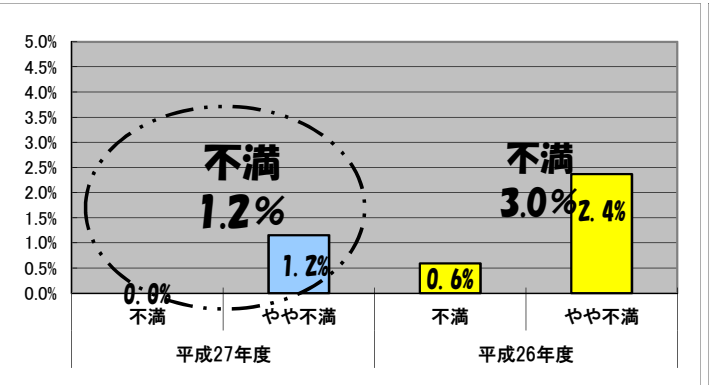
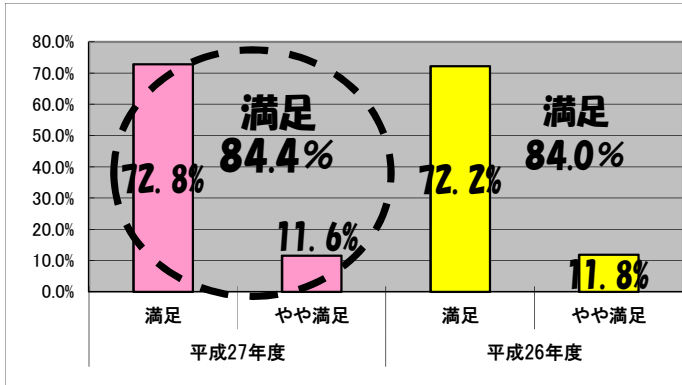
※ 臨床系スタッフ・事務系スタッフについては「無関係」の評価項目回答者数を含まず算出しています。

医師について

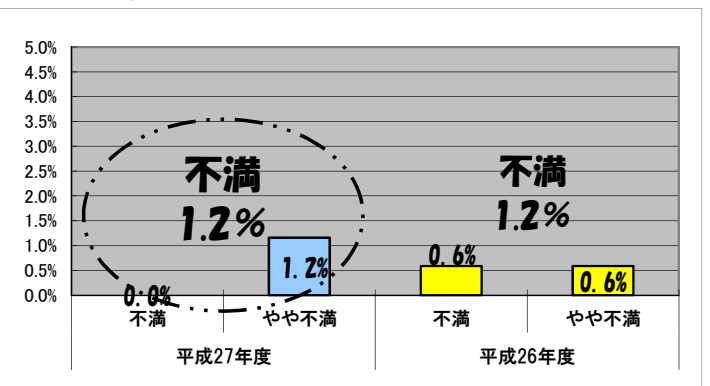
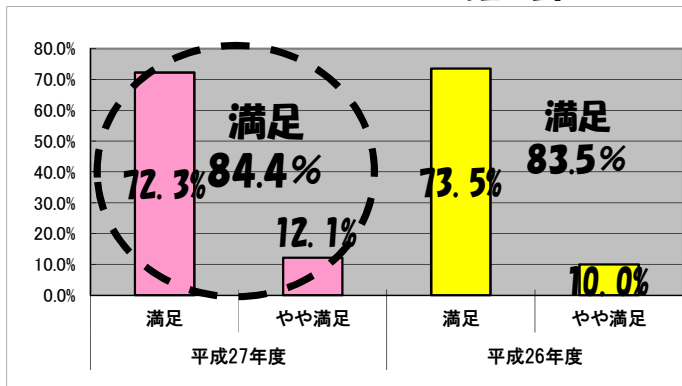
満足

不満

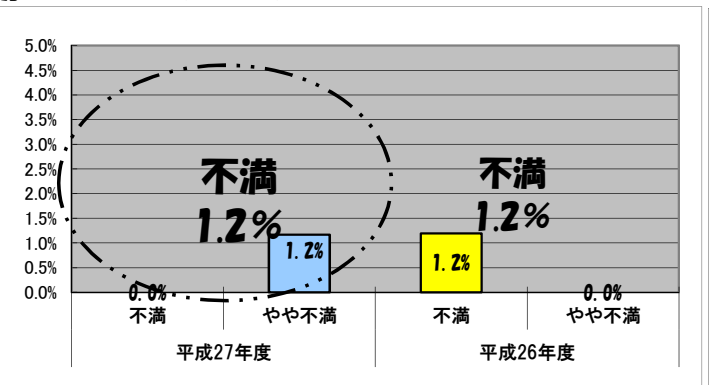
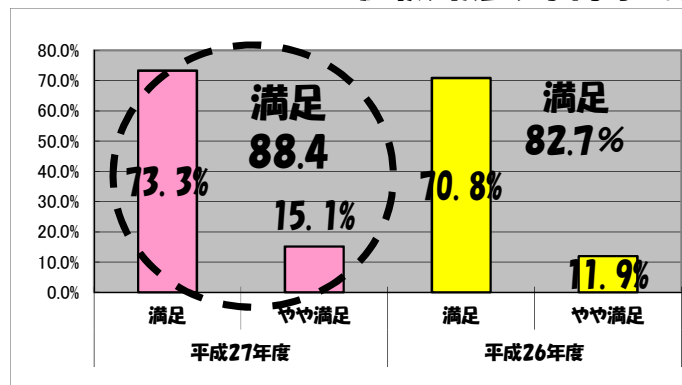
話しやすい雰囲気ですか？



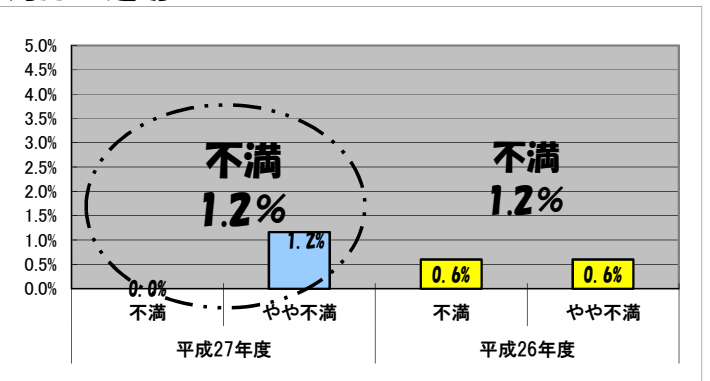
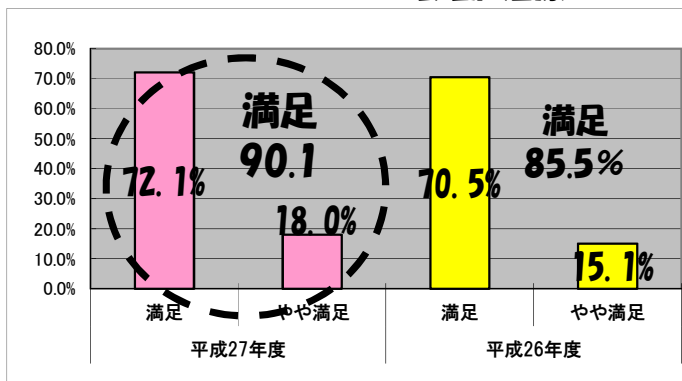
話や訴えをよく聴いてくれますか？



症状、検査、手術等の説明はわかりやすいですか？



診断・治療についての対応は適切ですか？

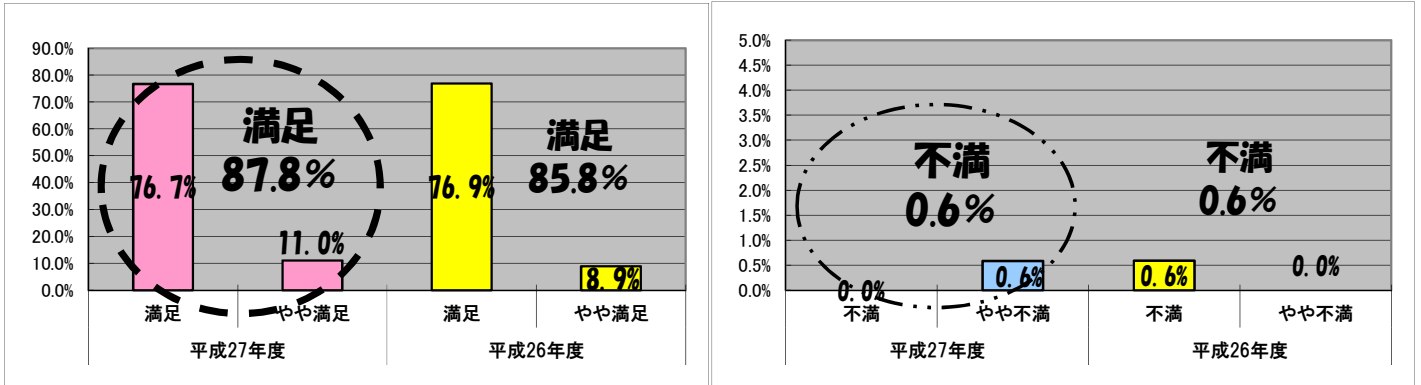


医師について

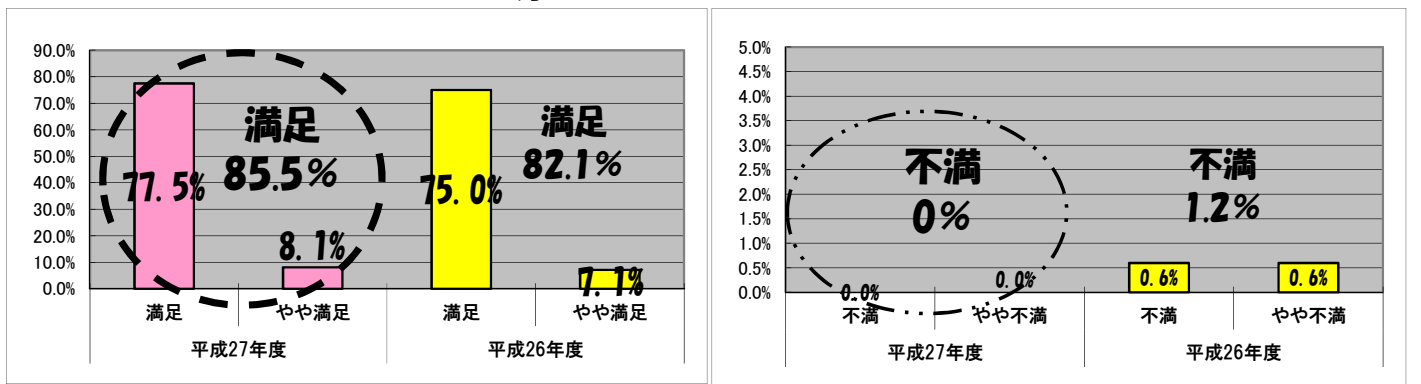
満足

不満

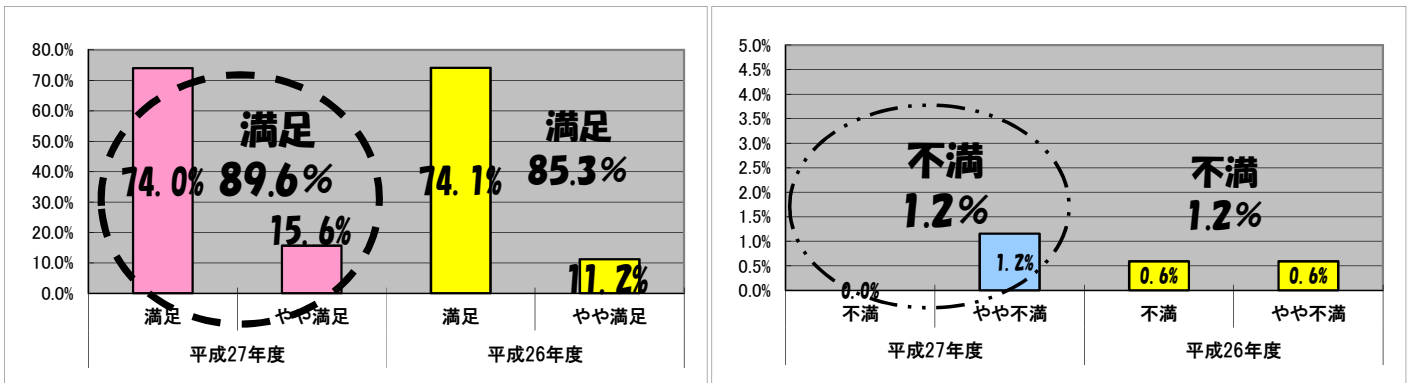
態度と言葉遣いはいかがですか？



身だしなみはいかがですか？



総合的な印象はいかがですか？

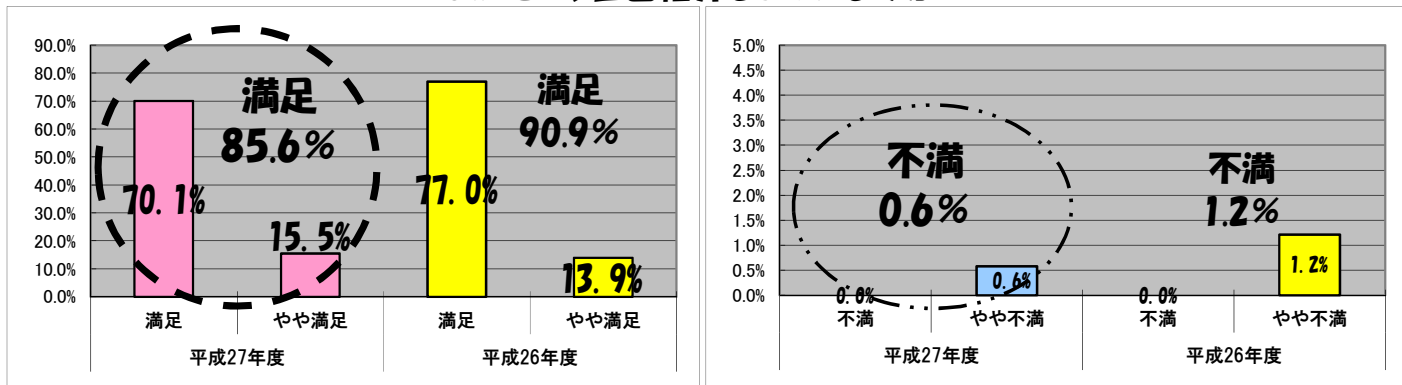


看護師について

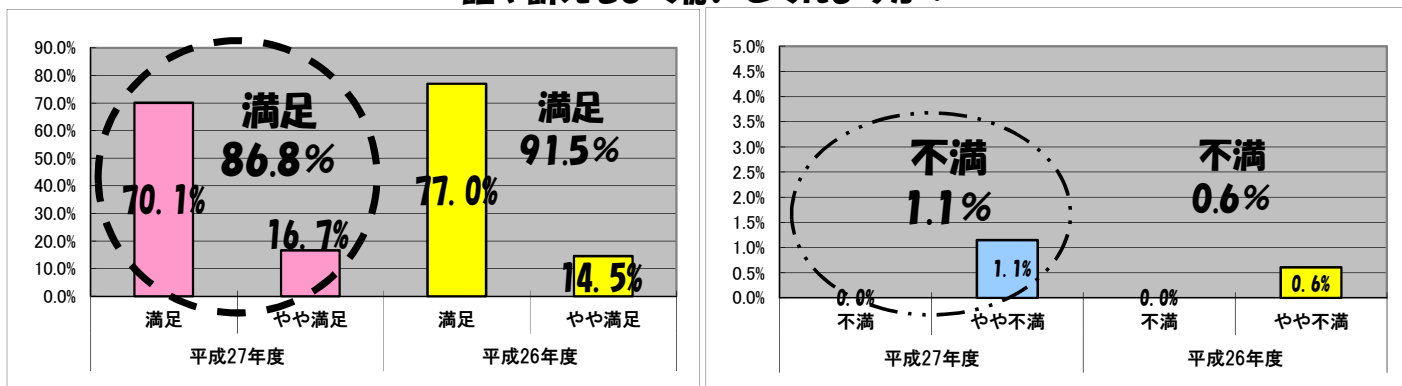
満足

不満

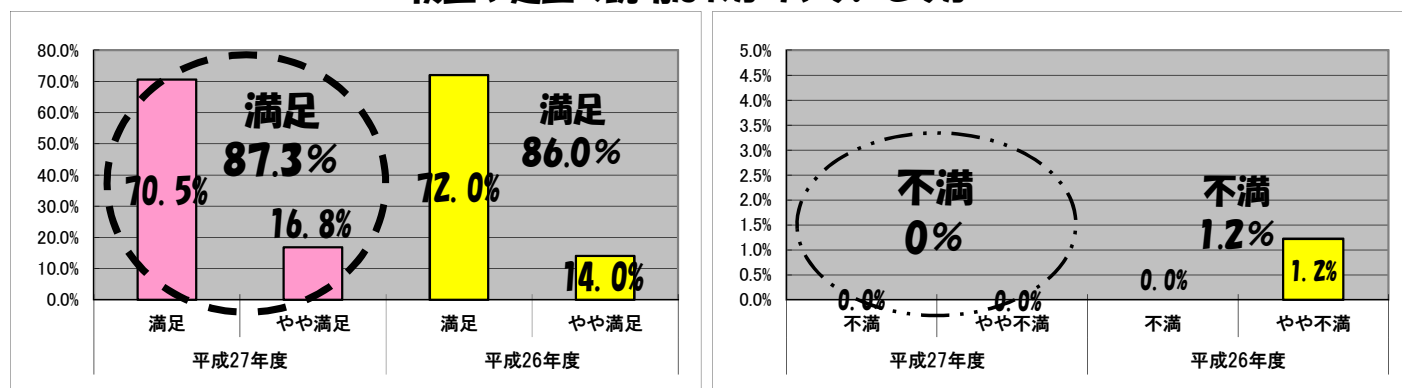
あいさつ、自己紹介をしていますか？



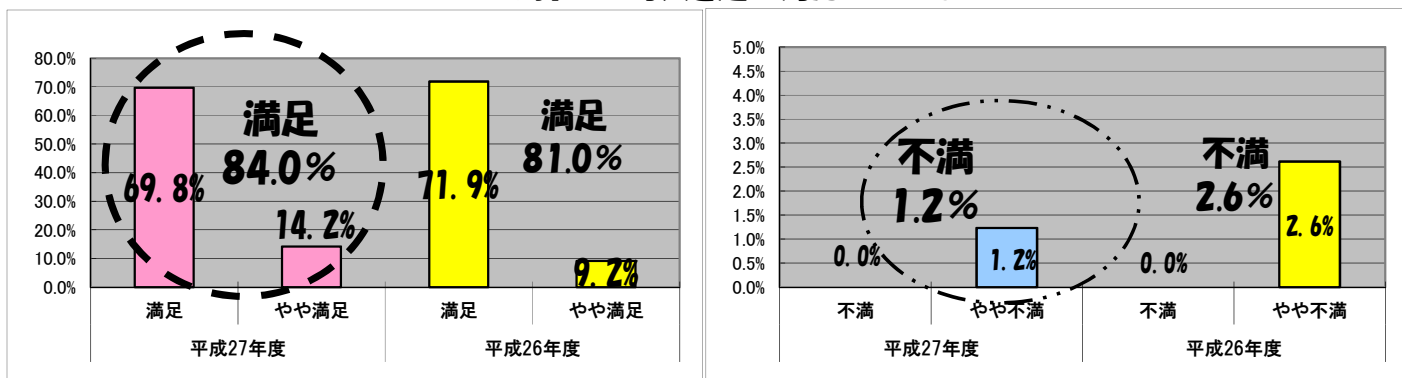
話や訴えをよく聴いてくれますか？



検査や処置の説明はわかりやすいですか？



ナースコールを押した時、迅速に対応していましたか？

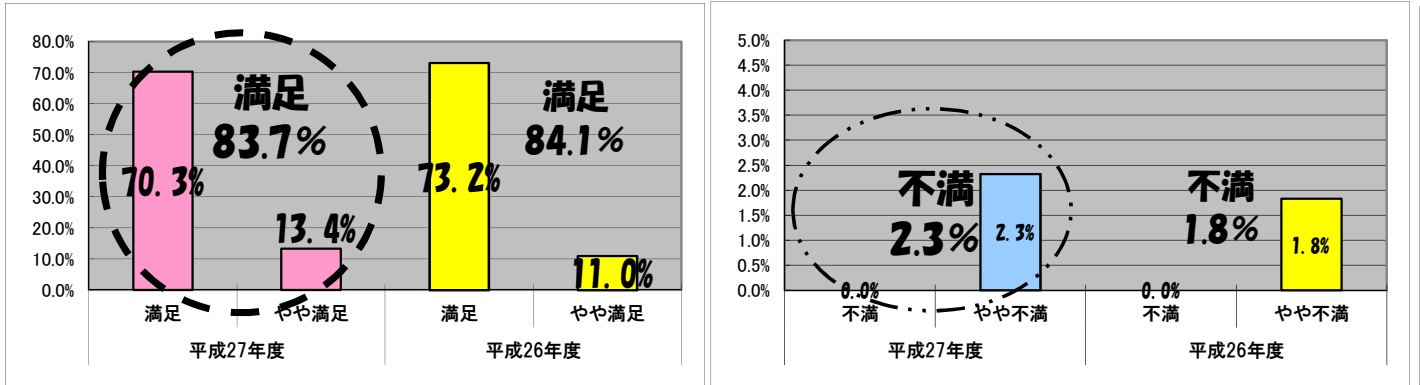


看護師について

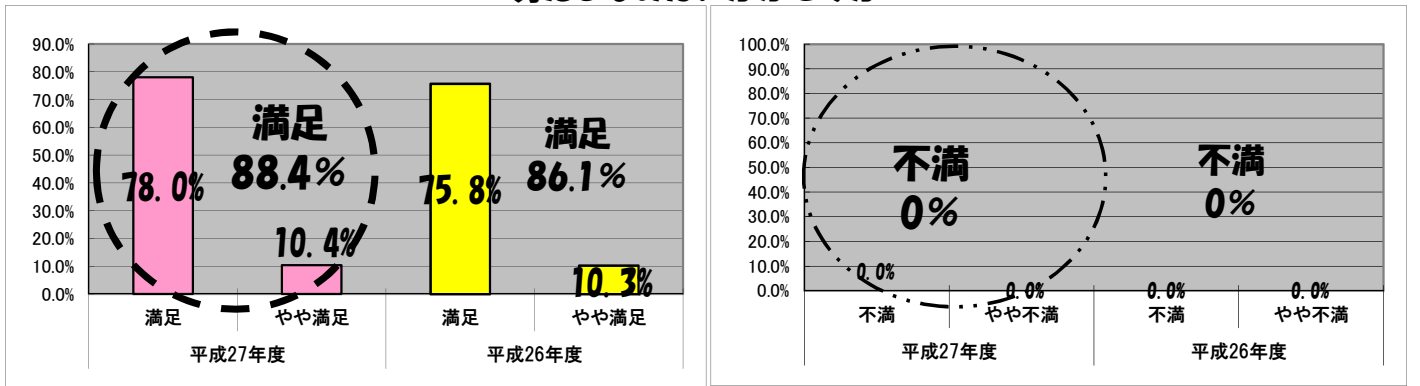
満足

不満

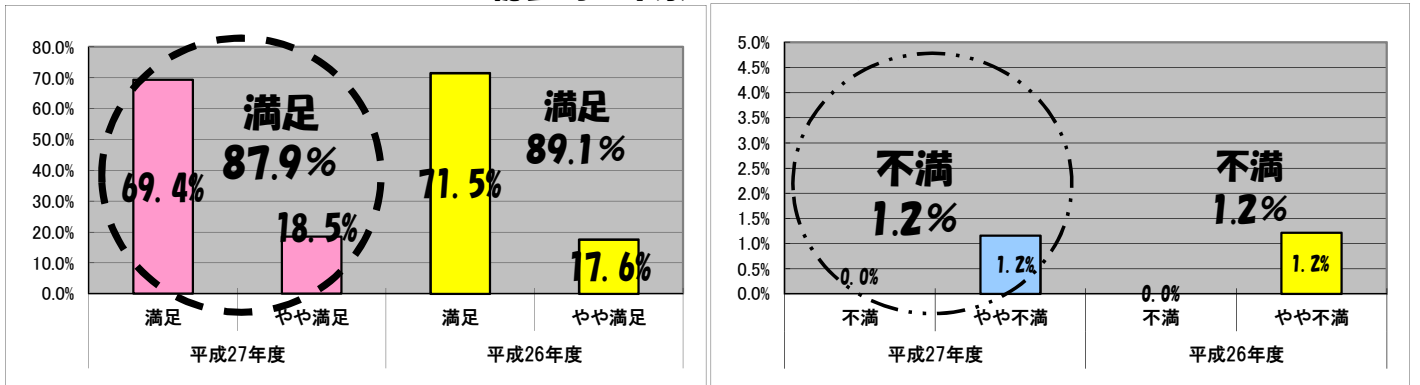
態度と言葉遣いはいかがですか？



身だしなみはいかがですか？



総合的な印象はいかがですか？

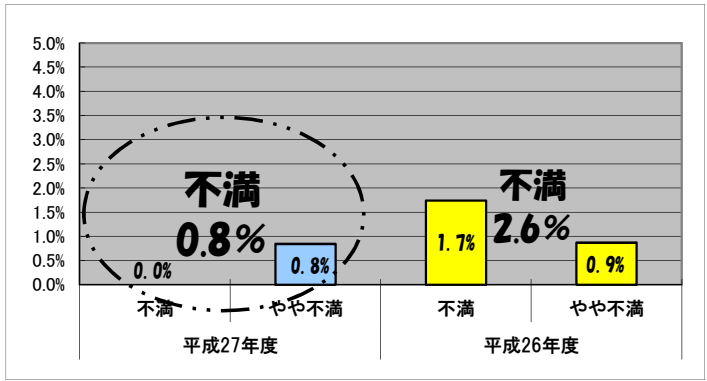
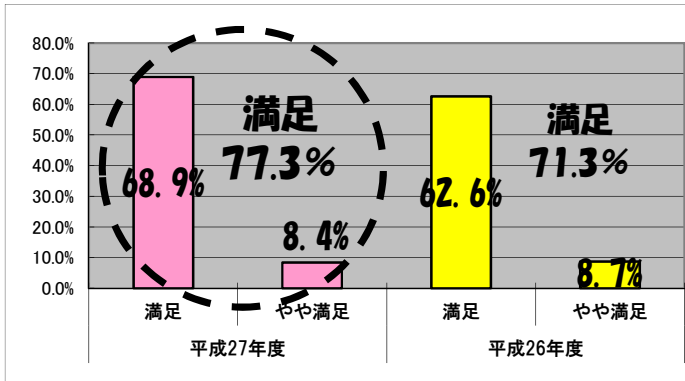


臨床系スタッフについて

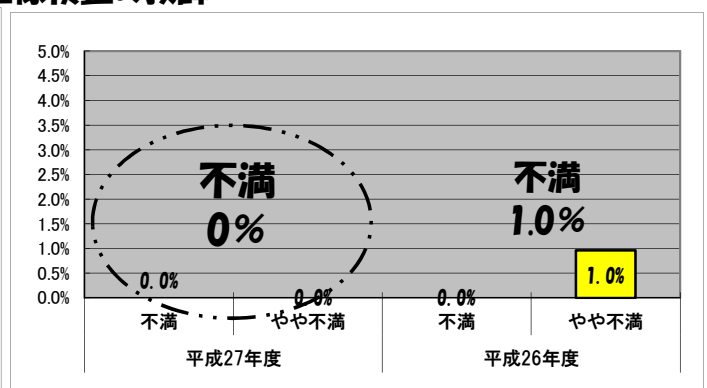
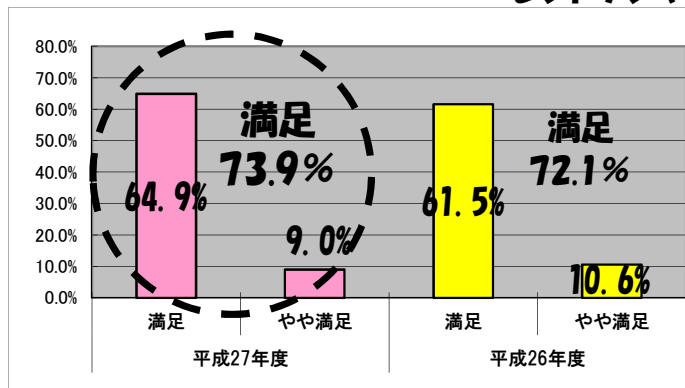
満足

不満

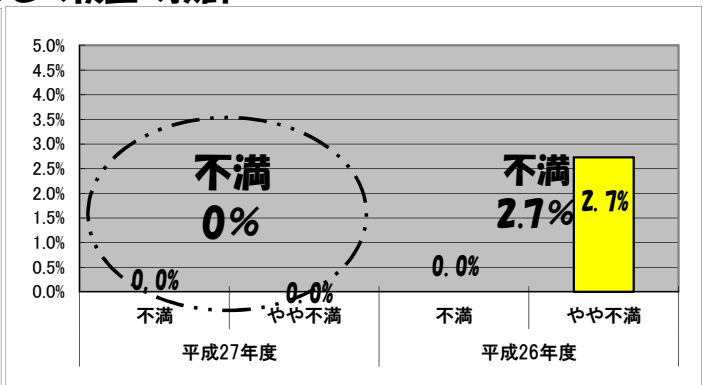
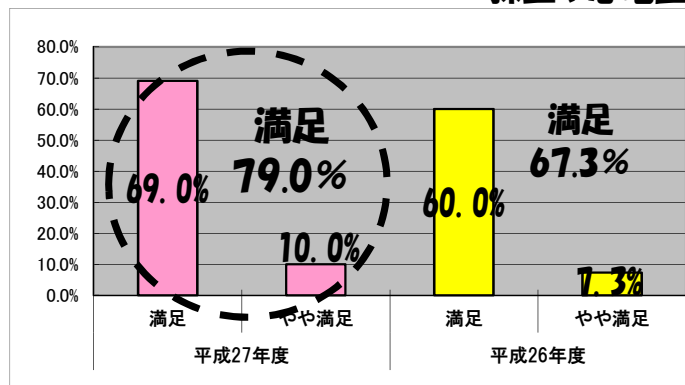
薬剤師



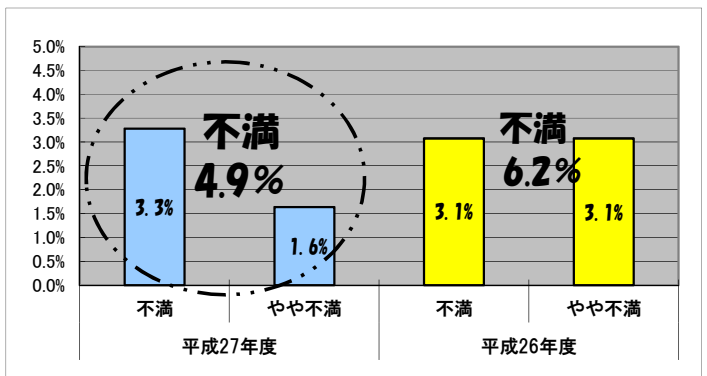
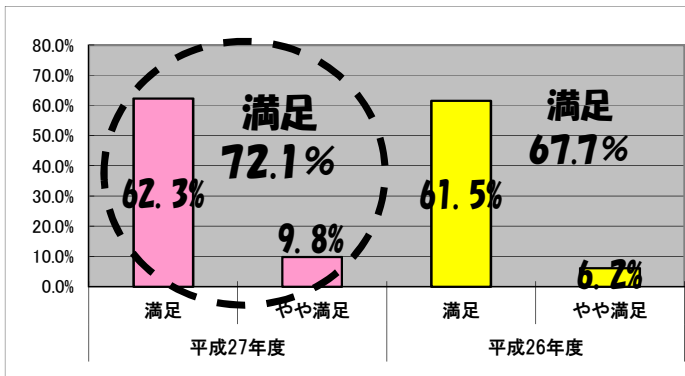
レントゲンや画像検査の技師



採血や心電図などの検査の技師



栄養士(栄養指導)

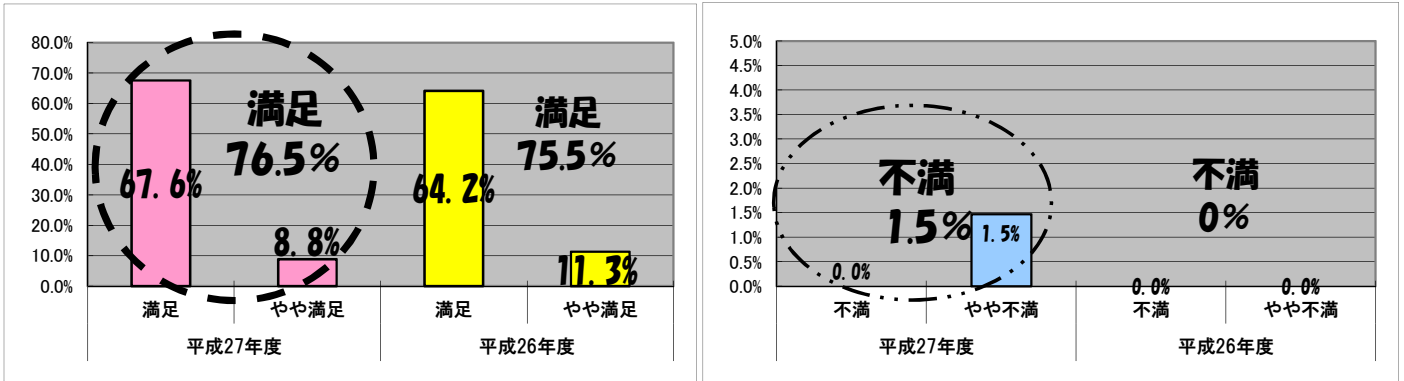


臨床系スタッフについて

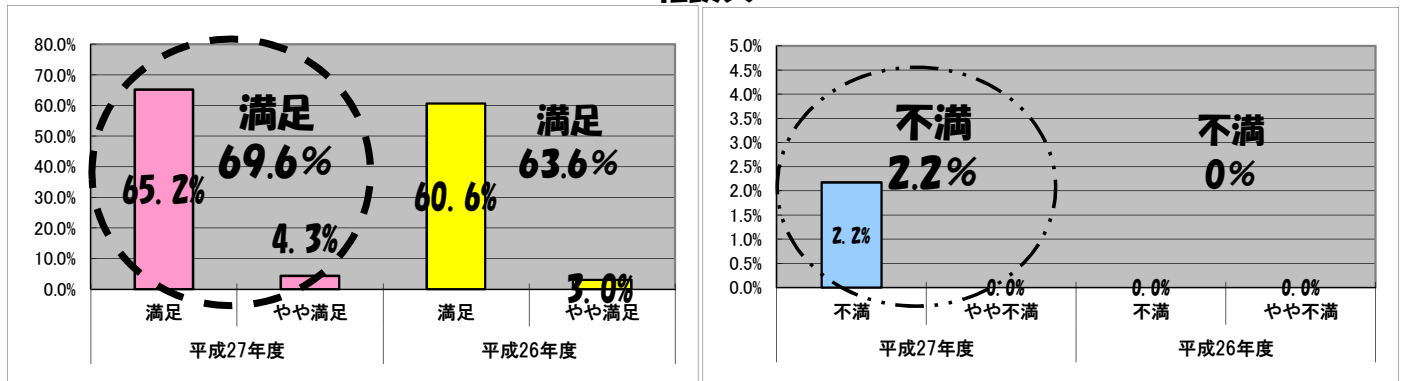
満足

不満

リハビリ療法士



相談員

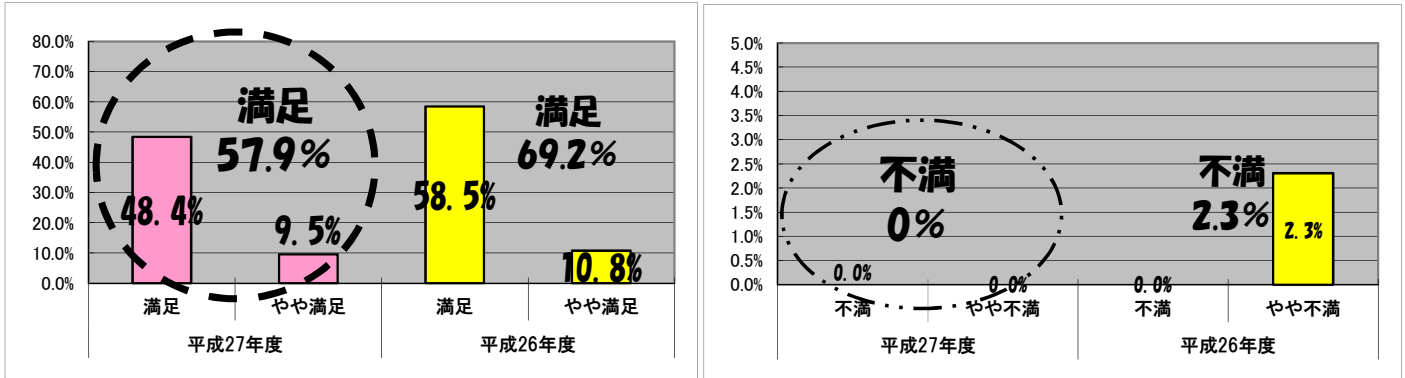


事務系スタッフについて

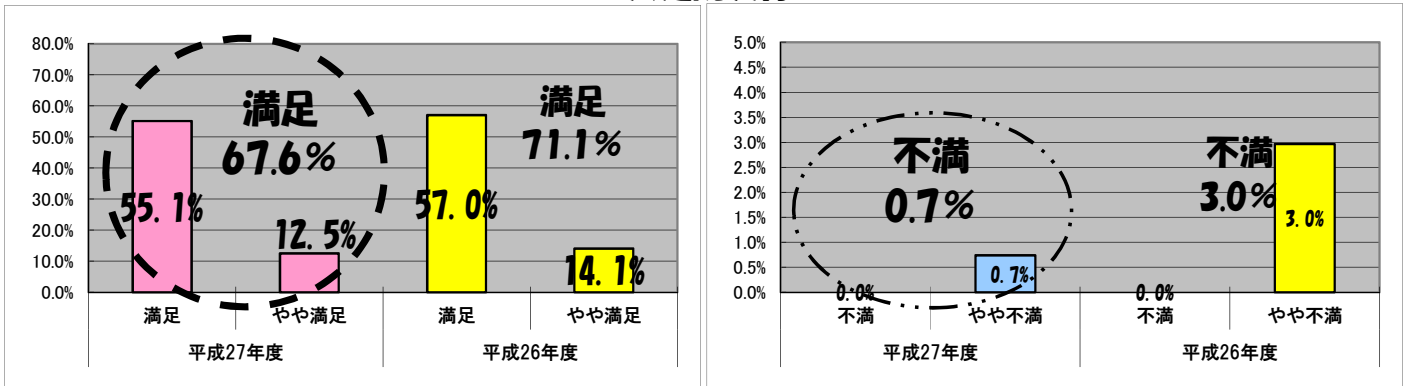
満足

不満

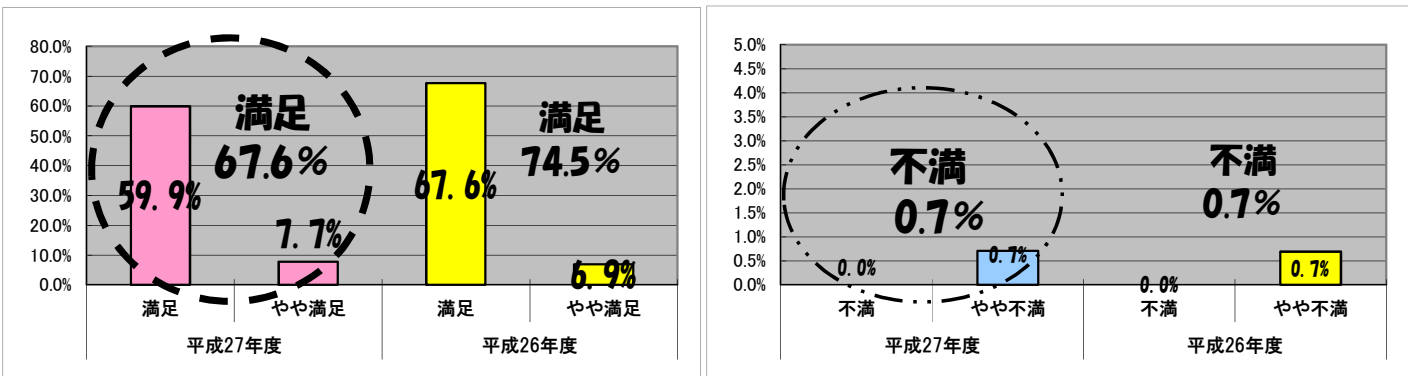
総合受付



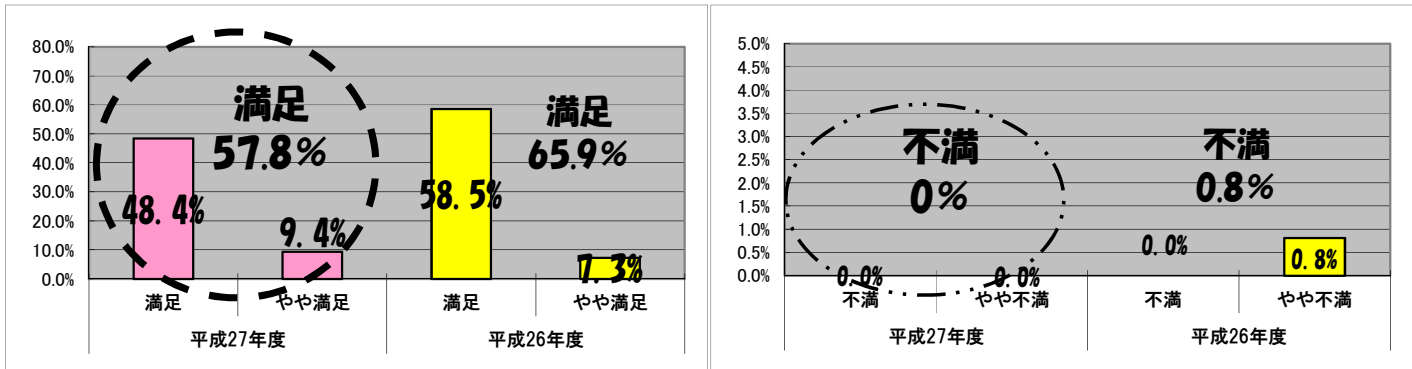
入退院受付



病棟事務



会計

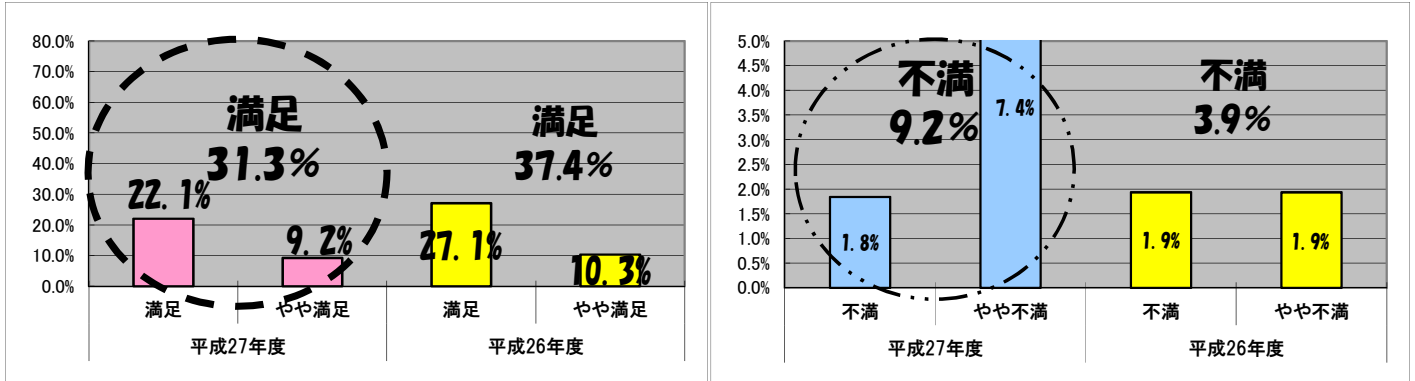


食事について

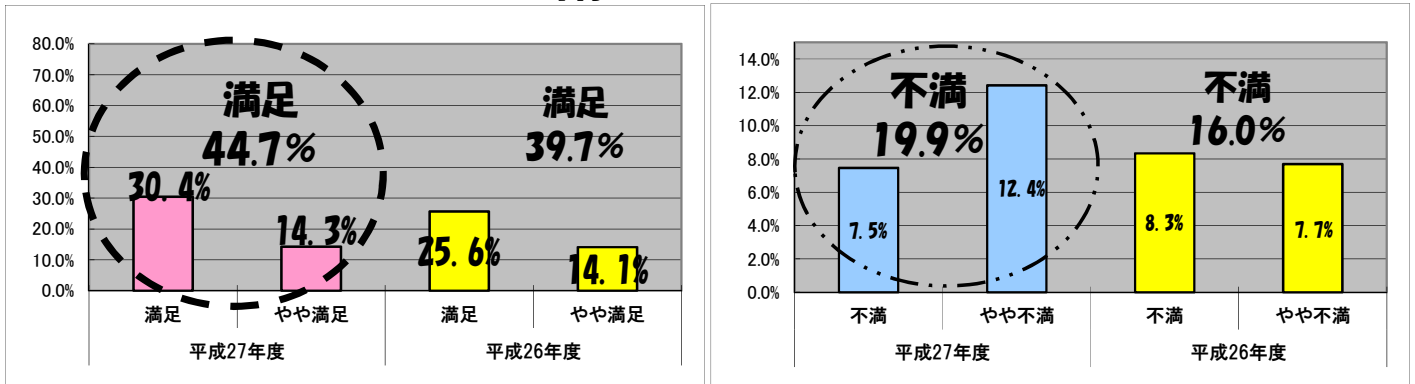
満足

不満

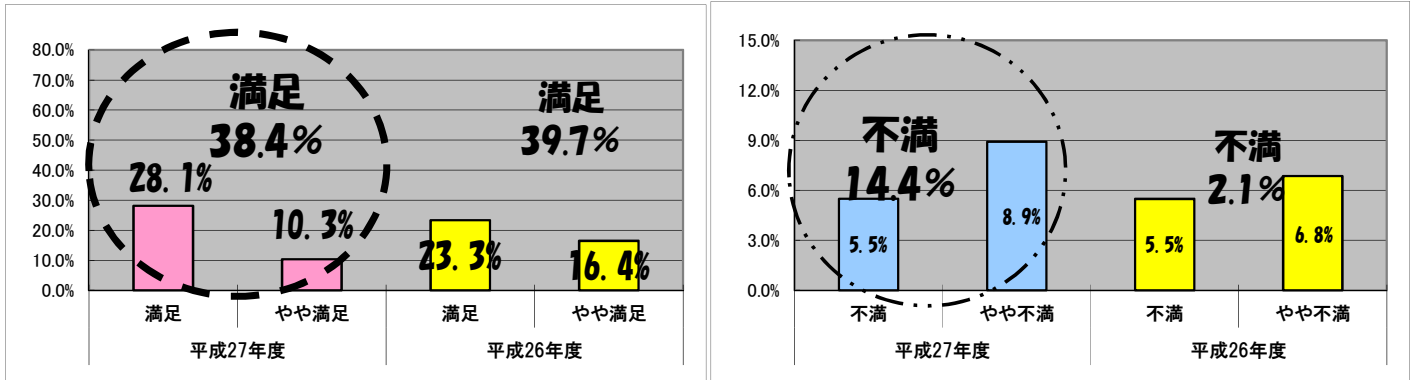
食器はいかがですか？



味付けはいかがですか？



選択メニューはいかがですか？

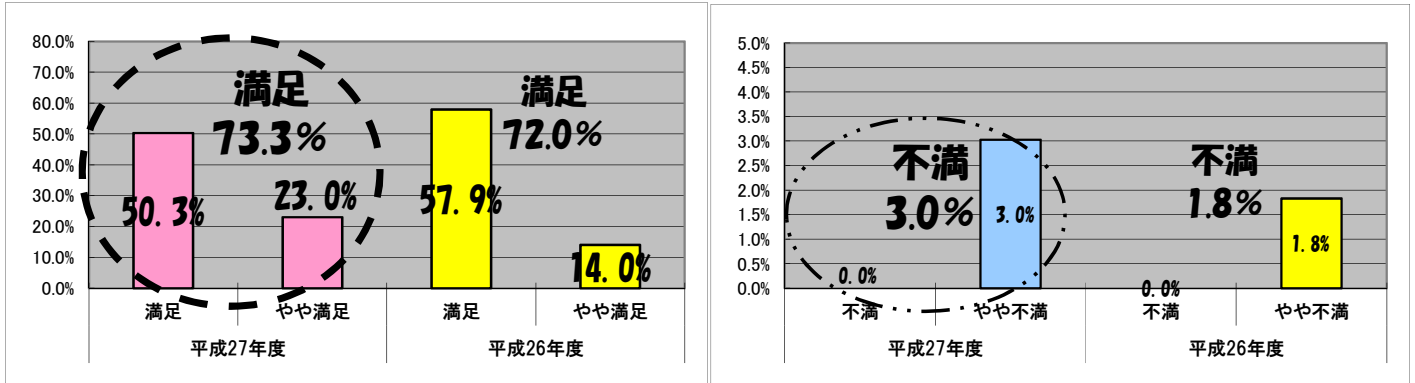


入院診療について

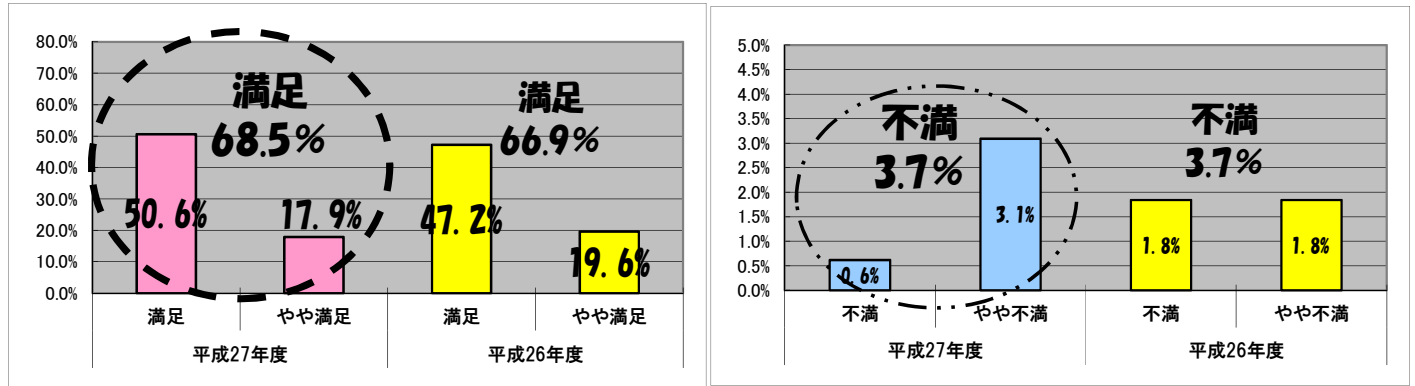
満足

不満

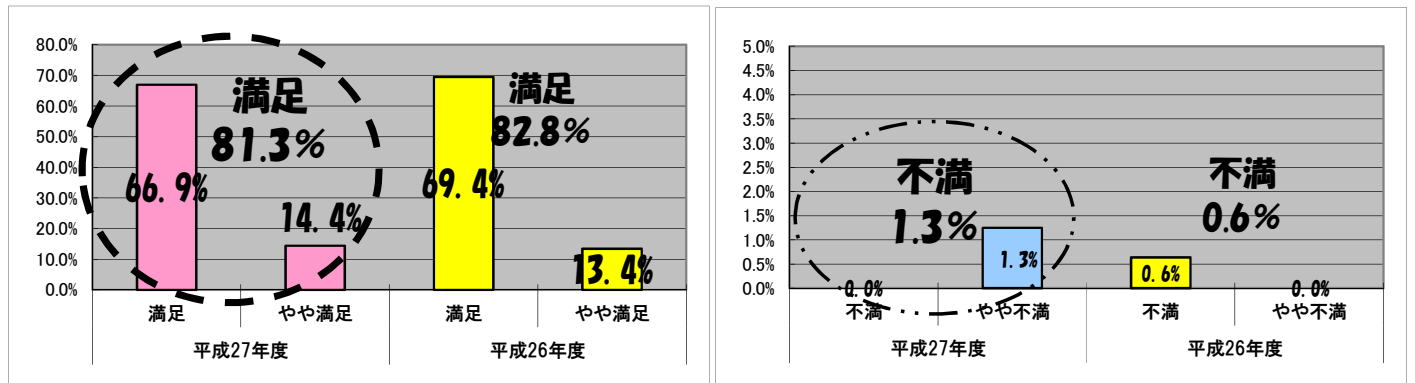
お部屋は清潔でしたか？



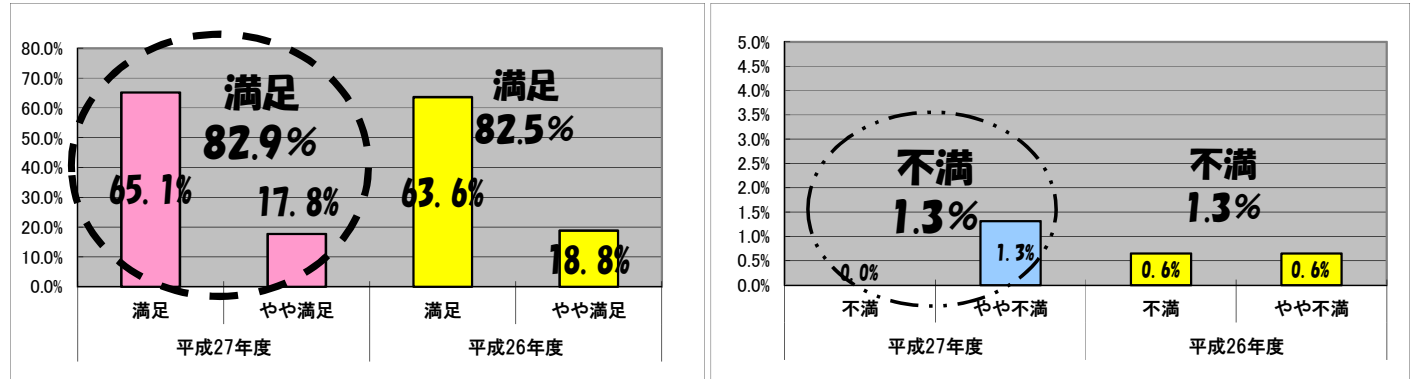
入院環境は快適でしたか？



診察の内容に満足していますか？



病気やけがの状態はよくなりましたか？

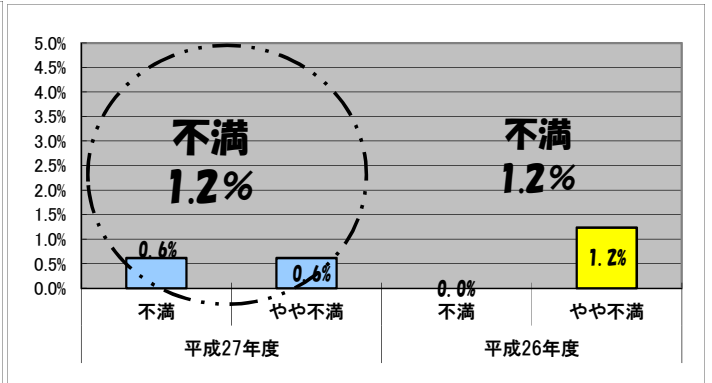
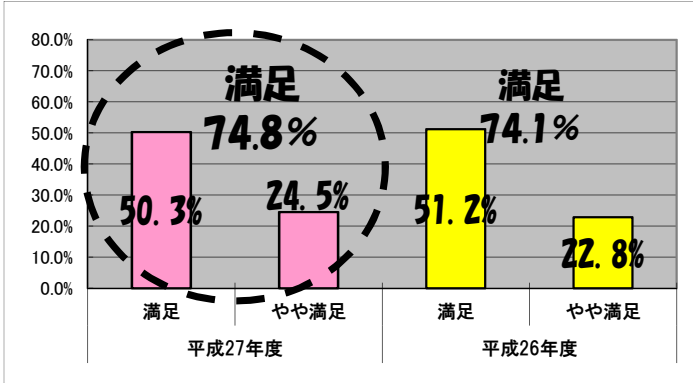


入院診療について

満足

不満

入院生活全般についていかがですか？



	事務系スタッフの対応				病院の食事			院内の施設・設備			入院診察全般				
	総合受付	入退院受付	病棟事務	会計	食器はいかがですか	味付けはいかがですか	選択メニューはいかがですか	レストラン・喫茶店はいかがでしたか	売店はいかがでしたか	病院横民間駐車場の使いやすさはいかがでしたか	お部屋は清潔でしたか	入院環境は快適でしたか	診察の内容に満足していますか	病気やけがの状態はよくなりましたか	入院生活全般についていかがですか
相関関係															
入院生活全般についていかがですか(2015)	0.33	0.41	0.28	0.33	0.35	0.38	0.36	0.37	0.36	0.25	0.6	0.7	0.66	0.53	X

5) 臨床系スタッフの対応についてお伺いします。

最も当てはまるものを1つ選んで、該当欄に○印をつけてください。

1	薬剤師	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
2	レントゲンや画像検査の技師	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
3	心電図などの検査の技師	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
4	栄養士（栄養指導）	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
5	リハビリ療法士	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
6	相談員	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
7	その他（ ）	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない

その理由について具体的にお書きくださいませんか。

[]

6) 事務系スタッフの対応についてお伺いします。

最も当てはまるものを1つ選んで、該当欄に○印をつけてください。

1	総合受付	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
2	入退院受付	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
3	病棟事務	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない
4	会計	不満	やや不満	普通	やや満足	満足	関係していない

その理由について具体的にお書きくださいませんか。

[]

7) 病院のお食事についてお伺いします。

最も当てはまるものを1つ選んで、該当欄に○印をつけてください。

1	食器はいかがですか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
2	味付けはいかがですか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
3	選択メニューはいかがですか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足

ご意見、ご要望につきまして、具体的にお書きくださいませんか。

[]

8) 院内の施設や設備についてお伺いします。

最も当てはまるものを1つ選んで、該当欄に○印をつけてください。

1	レストラン・喫茶店は、いかがでしたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
2	売店は、いかがでしたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
3	病院横民間駐車場の使いやすさは、いかがでしたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足

その他、ご意見、ご要望をお書きくださいませんか。

[]

9) 入院診察全般についてお伺いします。

最も当てはまるものを1つ選んで、該当欄に○印をつけてください。

1	お部屋は清潔でしたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
2	入院環境は快適でしたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
3	診察の内容に満足していますか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
4	病気やけがの状態はよくなりましたか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
5	入院生活全般についていかがですか？	不満	やや不満	普通	やや満足	満足

その他入院診察全般についてご意見がありましたら、お書きくださいませんか。

[]

10) 当病院へのご意見やご不満な点がございましたら具体的にお聞かせくださいませんか。

[]

ご記入後は、ナースステーション前の回収箱へご投函くださいませ。

ご協力、誠にありがとうございました。

