

第15回アンケート結果報告

『第15回患者様満足度調査』をH30年8月から10月までの3ヶ月間実施いたしました。今回は対象患者数 133名 回答数 57件(回収率 42.9%)と、たくさんの貴重なご意見をいただくことができました。ご協力いただきました皆様には厚く御礼申し上げます。以下結果を公表いたします。

アンケート回答者の本人記入割合は 53.7%(家族等記入 46.3%)、入院患者様の平均年齢は 75歳でした。

質問項目には5段階評価(5：満足 4：やや満足 3：ふつう 2：やや不満 1：不満)で回答をいただき、全項目の評価平均は 4.55 という結果になりました。

これからも、皆様のご意見を参考にさせていただきながら、今以上に患者様に満足していただける病院づくりに職員一同取り組んでまいります。

平成31年2月

山梨リハビリテーション病院 院長 川上純範

サービス向上委員会

H25～H30調査年別 集計

対象年	H25	H26	H27	H28	H29	H30
対象期間	8-10月	8-10月	8-10月	8-10月	8-10月	8-10月
対象者(名)	122	154	153	147	146	133
回答数(件)	58	72	66	62	55	57
回収率(%)	47.5%	46.8%	43.1%	42.2%	37.7%	42.9%
平均満足度	4.36	4.48	4.51	4.56	4.58	4.55

個別集計

評価	5：満足 4：やや満足 3：ふつう 4：やや不満 5：不満
----	-------------------------------

質問内容		H25	H26	H27	H28	H29	H30
環境設備	病院の建物の印象はいかがでしたか	4.5	4.6	4.6	4.8	4.6	4.7
	建物の内装やデザイン・照明などはどうでしたか	4.5	4.5	4.5	4.5	4.6	4.6
	売店・公衆電話などには満足しましたか	3.6	3.6	3.8	3.7	3.9	3.9
	トイレは使いやすかったですか	3.9	3.7	4.0	4.1	4.2	4.2
	洗面所は清潔で使いやすかったですか	4.3	4.4	4.3	4.4	4.5	4.4
	病室の冷暖房、環境整備、衛生管理は納得のいくものでしたか	3.9	4.3	4.4	4.3	4.6	4.4
	当院の消灯、起床時間は適切だと思いますか	4.1	4.2	4.4	4.3	4.4	4.5
	ご家族の面会時間は適切だと思いますか	4.3	4.4	4.6	4.6	4.6	4.7
	構内の遊歩道は使いやすかったですか	4.2	4.3	4.5	4.4	4.6	4.4

	プールの温度・室温は適当でしたか	4.1	3.9	4.0	4.8	4.3	4.6
	プールの設備はいかがでしたか	4.3	3.9	4.2	4.8	4.5	4.8
	入浴設備・回数・時間などいかがでしたか	4.2	4.3	4.2	4.4	4.4	4.4
	ベッドまわりの備品(TV、ロッカー、冷蔵庫、カーテン)はいかがでしたか	4.5	4.4	4.3	4.3	4.4	4.3
	ベッドの硬さやベッド柵などについて不備はなかったですか	4.1	4.4	4.1	4.4	4.3	4.3
	院内の掃除はいきとどいていましたか	4.6	4.8	4.7	4.8	4.7	4.6
医師部門	医師の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.5	4.7	4.6	4.7	4.7	4.6
	医師は患者様・ご家族の質問に対して親切で的確に答えましたか	4.5	4.6	4.6	4.7	4.6	4.6
	医師から受けた入院時の説明は納得のいくものでしたか	4.4	4.6	4.6	4.5	4.6	4.6
	医師の回診時刻・頻度や診察時間は適切でしたか	4.1	4.1	4.5	4.4	4.4	4.4
	医師は採血や検査結果の説明をすみやかに行いましたか	4.1	4.1	4.3	4.4	4.5	4.4
	医師の治療については満足していましたか	4.2	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5
	医師から退院後の生活指導や注意などの説明を十分受けましたか	4.2	4.4	4.2	4.5	4.6	4.5
事務部門	事務職員の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.6	4.8	4.7	4.9	4.6	4.8
	事務職員は患者様の質問に対し親切で明確に答えましたか	4.7	4.8	4.8	4.9	4.6	4.8
	事務職員の入院・退院に関する説明は明確で適切でしたか	4.6	4.8	4.7	4.8	4.6	4.7
	事務職員は声をかけやすく親しみやすかったですか	4.6	4.6	4.7	4.8	4.6	4.7
看護部門	看護師の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.5	4.6	4.5	4.6	4.7	4.7
	看護師は患者様の悩みや苦痛に対し親切に対応してくれましたか	4.5	4.6	4.6	4.7	4.6	4.7
	看護師は病棟での訓練に対し積極的に対応しましたか	4.5	4.6	4.6	4.6	4.6	4.7
	看護師はあなたの安全面に気を配っていましたか	4.7	4.8	4.6	4.7	4.7	4.7
	看護師どうしの連携はいかがでしたか	4.3	4.5	4.4	4.6	4.6	4.5
	看護助手の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.5	4.6	4.5	4.7	4.7	4.7
	看護助手どうしの連携はいかがでしたか	4.4	4.6	4.6	4.6	4.5	4.5
	ナースコールを押してから看護職員が到着するまでの時間は適切でしたか	4.6	4.7	4.7	4.6	4.7	4.6
リハ部門	理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.8	4.8	4.8	4.9	4.8	4.8
	リハビリ職員は訓練方法などの説明を十分しましたか、また親切に対応しましたか	4.7	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8
	訓練開始時間や終了時間は適切でしたか	4.6	4.7	4.7	4.8	4.7	4.7
	リハビリ職員の技術はいかがでしたか	4.6	4.7	4.7	4.8	4.8	4.8
	リハビリ職員どうしの連携はいかがでしたか	4.5	4.7	4.7	4.8	4.7	4.7
	リハビリ職員からの退院後の生活指導や注意などの説明は適切でしたか	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.7
栄養給食部門	栄養士や調理師の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.3	4.6	4.4	4.6	4.6	4.6
	病院の食事のメニュー内容（給食メニュー・バイキングなどを含む）はいかがでしたか	3.7	3.8	4.0	4.0	4.2	4.1
	食事の味付けはいかがでしたか	3.5	3.4	3.7	3.7	3.6	3.6
	食事の配膳時間は適切でしたか	4.3	4.4	4.5	4.6	4.5	4.5
	食事の温度はいかがでしたか		4.2	4.5	4.4	4.5	4.6
放射線部門	放射線技師の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.1	4.4	4.3	4.3	4.7	4.4
	X線撮影、CT検査の際の説明や対応は適切でしたか	4.1	4.4	4.2	4.4	4.8	4.1

	X線撮影室、CT検査室の環境、設備はいかがでしたか	4.1	4.3	4.2	4.3	4.6	4.3
薬剤部門	薬剤師の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.2	4.5	4.6	4.8	4.6	4.5
	薬剤師による薬の飲み方や効能等の説明は明確で適切でしたか	4.2	4.5	4.6	4.8	4.7	4.5
	薬剤師は質問等に適切に答えましたか	4.1	4.8	4.8	4.8	4.8	4.6
医療相談部門	医療福祉相談員の言葉づかいや対応は適切でしたか	4.5	4.8	4.8	4.8	4.8	4.6
	医療福祉相談員は気持ちをきちんと受けとめてくれましたか	4.5	4.9	4.8	4.8	4.8	4.7
	医療福祉相談員から必要な情報をもらうことができましたか	4.4	4.8	4.6	4.8	4.8	4.7
全体の印象	他の患者様あるいは、ご家族から聞いた当院の評判はいかがでしたか	4.5	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6
	入院中の患者様のプライバシーは守られていましたか	4.5	4.4	4.5	4.4	4.5	4.6
	当院の医療水準は納得のいくものでしたか	4.6	4.6	4.6	4.7	4.8	4.7
	当院を知り合いの方に紹介したいと思えますか	4.5	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7
	当院のパンフレットの内容はわかりやすいですか	4.2	4.4	4.7	4.4	4.6	4.6
	当院のホームページを見たことがありますか	15名	21名	18名	15名	15名	21名
	そのホームページはわかりやすく、また役に立ちましたか	4.0	4.3	4.3	3.9	4.4	4.2
	総合的にみて当院を5段階で評価してください	4.6	4.5	4.7	4.7	4.7	4.6

部門別集計

環境設備	設備について（15項目）	4.2	4.3	4.3	4.4	4.4	4.4
医師部門	医師部門（7項目）	4.3	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5
事務部門	事務部門（4項目）	4.6	4.7	4.7	4.8	4.6	4.7
看護部門	看護部門（6項目）	4.5	4.6	4.6	4.6	4.7	4.7
看護助手部門	看護助手部門（2項目）	4.5	4.6	4.5	4.7	4.6	4.6
リハ部門	リハビリテーション部門（6項目）	4.7	4.7	4.7	4.8	4.7	4.8
栄養給食部門	栄養給食部門（5項目）	3.9	4.1	4.2	4.3	4.3	4.3
放射線部門	放射線技師部門（3項目）	4.1	4.4	4.2	4.4	4.7	4.3
薬剤部門	薬剤部門（3項目）	4.2	4.5	4.6	4.7	4.6	4.5
医療相談部門	医療福祉相談部門（3項目）	4.5	4.8	4.7	4.7	4.8	4.7
全体の印象	その他（6項目）	4.5	4.5	4.6	4.6	4.7	4.6