

平成 2 7 年 度  
患 者 満 足 度 調 査  
調 査 結 果 報 告

- ・外来調査結果報告
- ・入院調査結果報告

伊勢崎市民病院

# 外来患者さま満足度調査の結果をご報告いたします。

当院では、平成27年11月に患者さま満足度調査を実施いたしました。  
ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。  
ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。

## 【調査概要】

実施期間 : 平成27年11月6日(金)

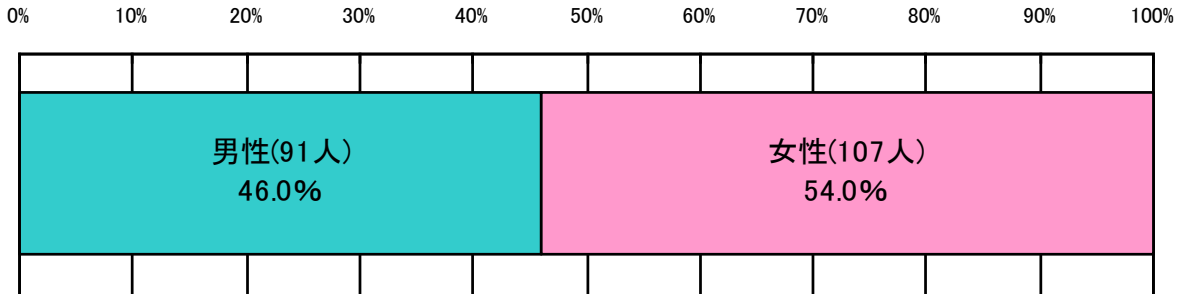
調査方法 : 診療待ち、会計待ちの患者さまに協力を依頼し、患者さまが自ら記入して実施しました。お帰りの際に、回収箱に投函していただき回収しました。

回答数 : 回収 198名 無回答 0名 有効 198名

## 【回答者内訳】

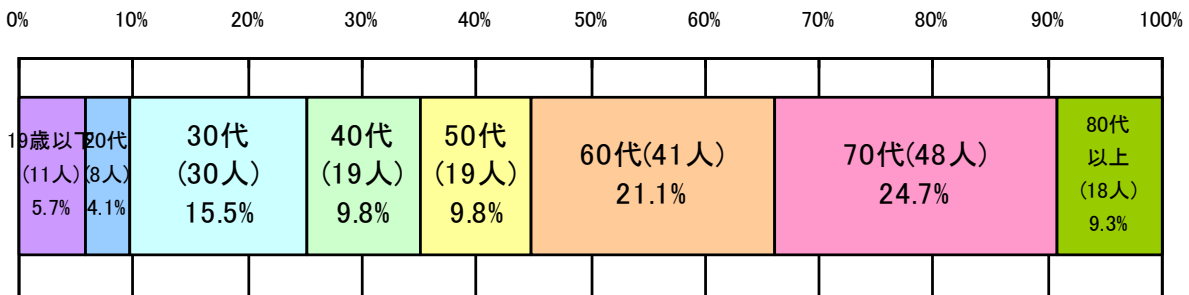
### ・性別

回答数(n)=198  
無回答(n)=0



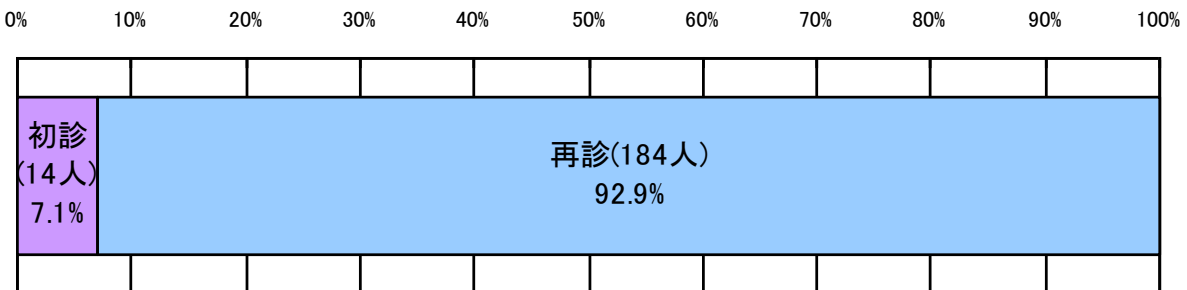
### ・年代

回答数(n)=194  
無回答(n)=4



### ・初診・再診区分

回答数(n)=198  
無回答(n)=0

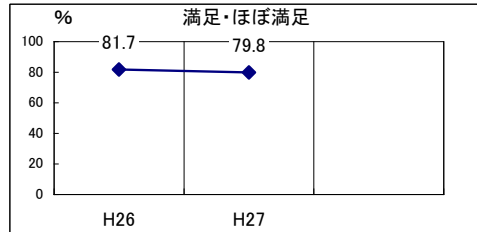
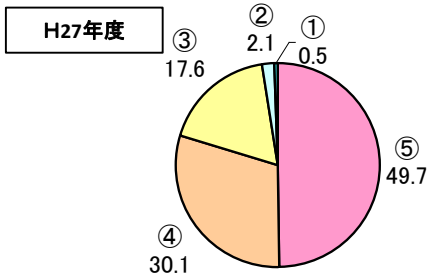


【個別満足度集計】※抜粋

(1) 医師の診察について

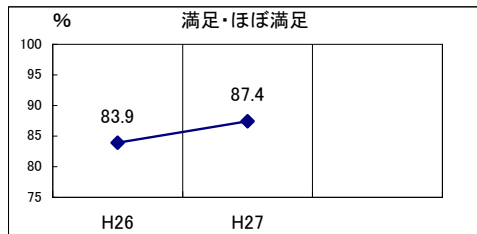
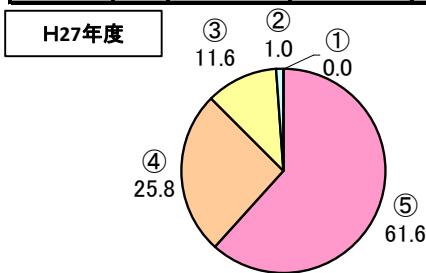
・病状に対して適切に対応していましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	103	58	34	2	0	197	2	197
	%	52.3	29.4	17.3	1.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	96	58	34	4	1	193	5	193
	%	49.7	30.1	17.6	2.1	0.5	100.0	—	—



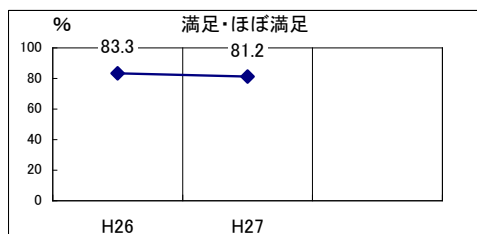
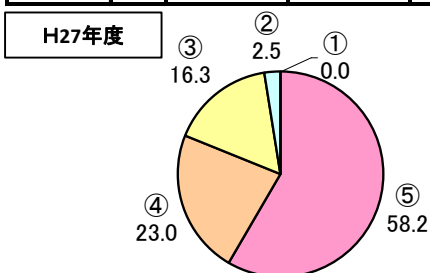
・医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	110	57	31	0	1	199	0	199
	%	55.3	28.6	15.6	0.0	0.5	100.0	—	—
H27	数	122	51	23	2	0	198	0	198
	%	61.6	25.8	11.6	1.0	0.0	100.0	—	—



・医師に信頼感が持てましたか。

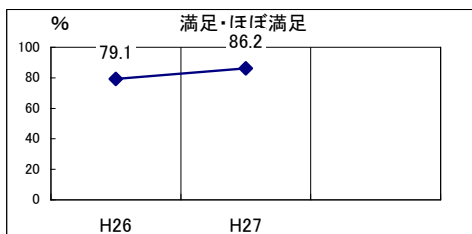
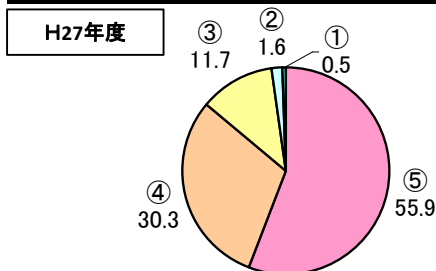
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	105	60	30	3	0	198	1	198
	%	53.0	30.3	15.2	1.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	114	45	32	5	0	196	2	196
	%	58.2	23.0	16.3	2.5	0.0	100.0	—	—



(2) 看護職員の対応について

・看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

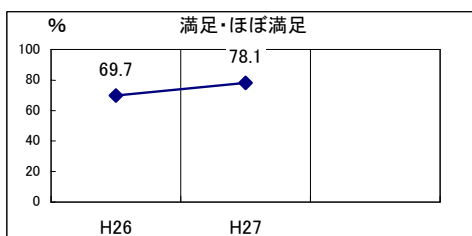
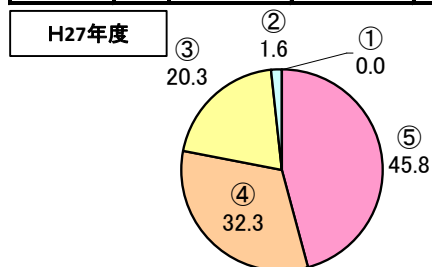
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	94	61	38	3	0	196	3	196
	%	48.0	31.1	19.4	1.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	105	57	22	3	1	188	10	188
	%	55.9	30.3	11.7	1.6	0.5	100.0	—	—



(3) 受付および会計窓口について

・来院されたときの受付職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

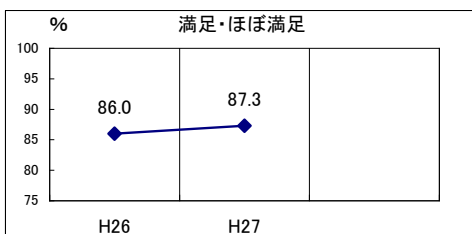
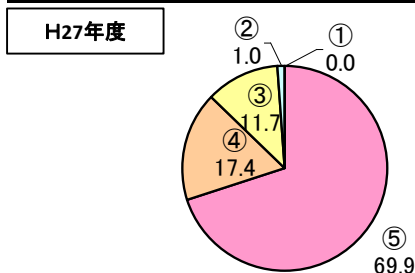
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	75	58	56	2	0	191	8	191
	%	39.3	30.4	29.3	1.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	88	62	39	3	0	192	6	192
	%	45.8	32.3	20.3	1.6	0.0	100.0	—	—



(4) 全体的なことに関して

・今後も当院を利用したいと思いますか。

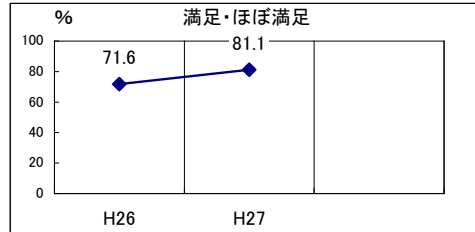
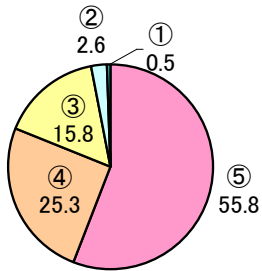
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	131	35	22	2	3	193	6	193
	%	67.9	18.1	11.4	1.0	1.6	100.0	—	—
H27	数	137	34	23	2	0	196	2	196
	%	69.9	17.4	11.7	1.0	0.0	100.0	—	—



・当院を他の方に紹介したいと思われますか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	86	50	41	7	6	190	9	190
	%	45.3	26.3	21.6	3.6	3.2	100.0	—	—
H27	数	106	48	30	5	1	190	8	190
	%	55.8	25.3	15.8	2.6	0.5	100.0	—	—

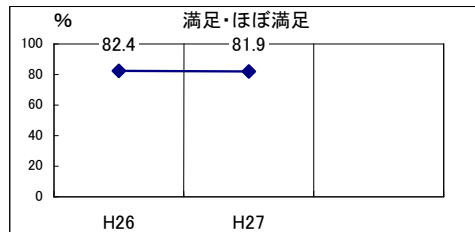
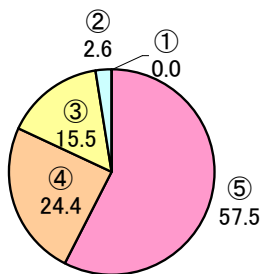
H27年度



・当院について総合的に満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	89	66	27	2	4	188	11	188
	%	47.3	35.1	14.4	1.1	2.1	100.0	—	—
H27	数	111	47	30	5	0	193	5	193
	%	57.5	24.4	15.5	2.6	0.0	100.0	—	—

H27年度



# 入院患者さま満足度調査の結果をご報告いたします。

当院では、平成27年11月に患者さま満足度調査を実施いたしました。  
ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。  
ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。

## 【調査概要】

実施期間 : 平成27年11月10日(火) ~ 平成27年11月18日(水)

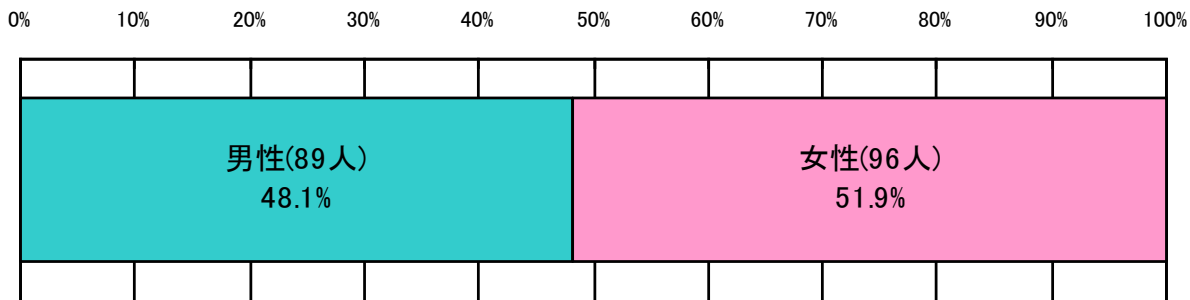
調査方法 : 入院患者さまが入院期間中に自ら記入して実施しました。  
ご記入後、回収箱に投函していただき回収いたしました。

回答数 : 回収 188名 無回答 3名 有効 185名

## 【回答者内訳】

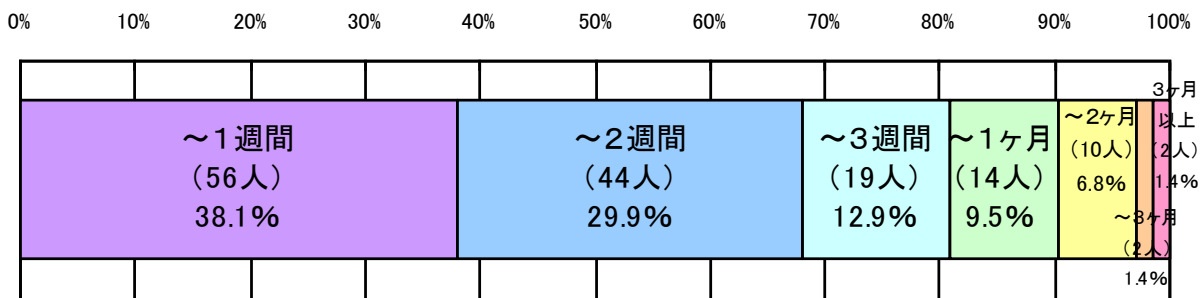
### ・性別

回答数(n) = 185  
無回答(n) = 0



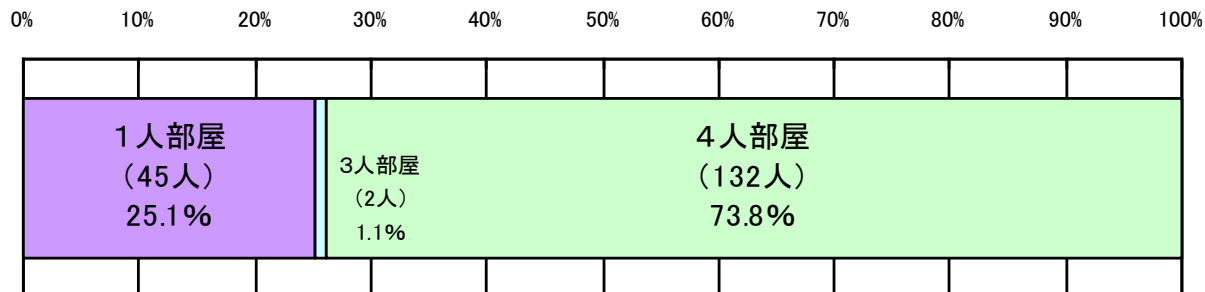
### ・入院期間

回答数(n) = 147  
無回答(n) = 38



### ・部屋収容人数

回答数(n) = 179  
無回答(n) = 6

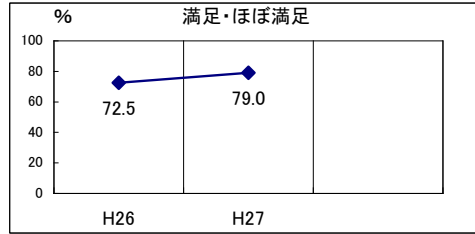
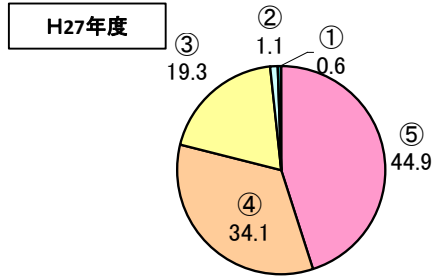


【個別満足度集計】※抜粋

(1)入院について

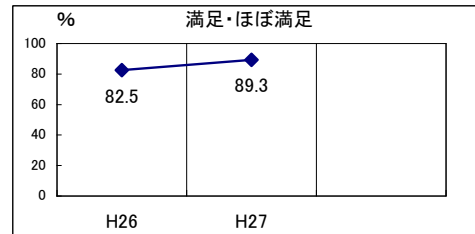
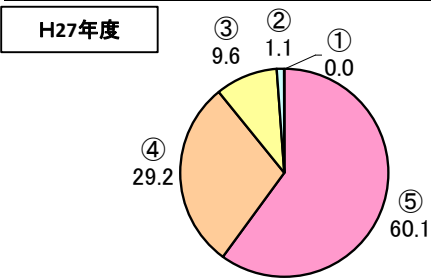
・入院時にお渡しした「入院案内」の内容や入院生活に関する説明は満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	68	61	45	3	1	178	7	178
	%	38.2	34.3	25.3	1.7	0.5	100.0	—	—
H27	数	79	60	34	2	1	176	9	176
	%	44.9	34.1	19.3	1.1	0.6	100.0	—	—



・受付職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがですか。

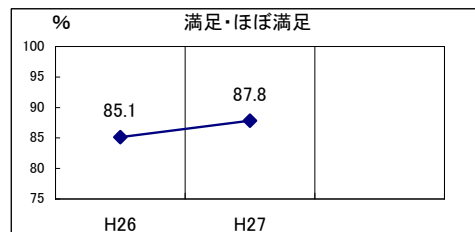
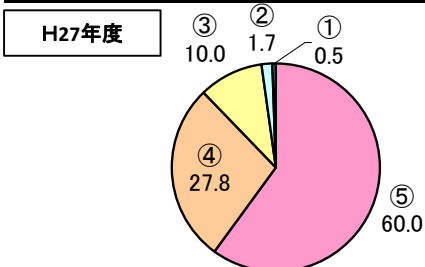
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	84	62	25	6	0	177	8	177
	%	47.5	35.0	14.1	3.4	0.0	100.0	—	—
H27	数	107	52	17	2	0	178	7	178
	%	60.1	29.2	9.6	1.1	0.0	100.0	—	—



(2)医師について

・医師による治療経過や手術内容などの説明に納得(満足)されましたか。

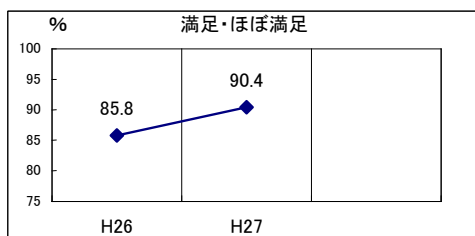
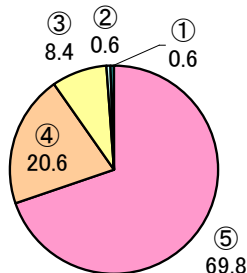
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	101	53	24	3	0	181	4	181
	%	55.8	29.3	13.3	1.6	0.0	100.0	—	—
H27	数	108	50	18	3	1	180	5	180
	%	60.0	27.8	10.0	1.7	0.5	100.0	—	—



・担当医に信頼感が持てますか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	114	43	23	3	0	183	2	183
	%	62.3	23.5	12.6	1.6	0.0	100.0	—	—
H27	数	125	37	15	1	1	179	6	179
	%	69.8	20.6	8.4	0.6	0.6	100.0	—	—

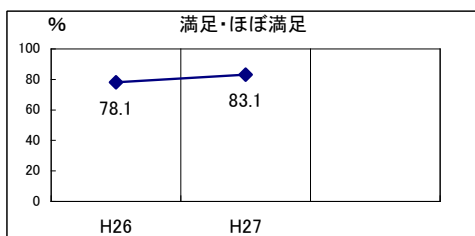
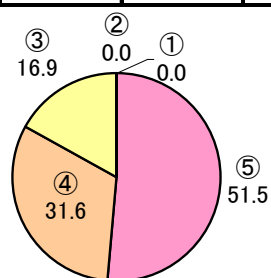
H27年度



・退院後に関する説明に満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	63	41	28	1	0	133	52	133
	%	47.3	30.8	21.1	0.8	0.0	100.0	—	—
H27	数	70	43	23	0	0	136	49	136
	%	51.5	31.6	16.9	0.0	0.0	100.0	—	—

H27年度

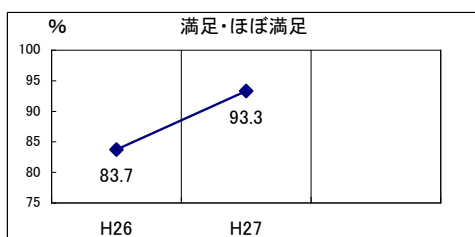
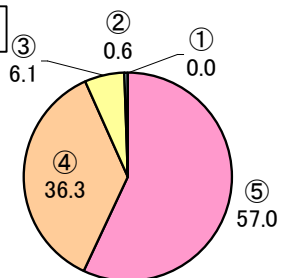


### (3) 看護職員について

・看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがですか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	96	58	26	4	0	184	1	184
	%	52.2	31.5	14.1	2.2	0.0	100.0	—	—
H27	数	102	65	11	1	0	179	6	179
	%	57.0	36.3	6.1	0.6	0.0	100.0	—	—

H27年度

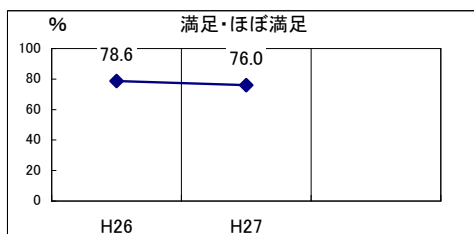
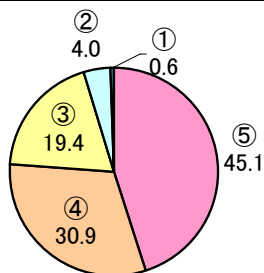




・ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間はいかがでしたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	84	55	30	8	0	177	8	177
	%	47.5	31.1	16.9	4.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	79	54	34	7	1	175	10	175
	%	45.1	30.9	19.4	4.0	0.6	100.0	—	—

H27年度

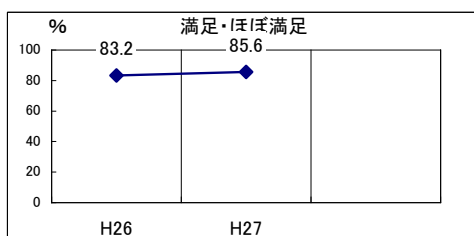
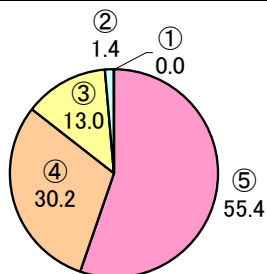


#### (4) その他職員に関して

・薬剤師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	74	40	23	0	0	137	48	137
	%	54.0	29.2	16.8	0.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	77	42	18	2	0	139	46	139
	%	55.4	30.2	13.0	1.4	0.0	100.0	—	—

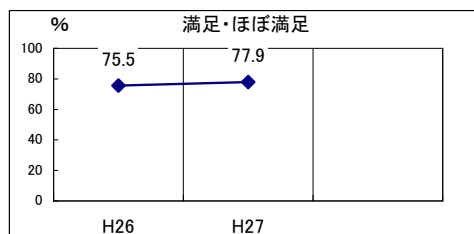
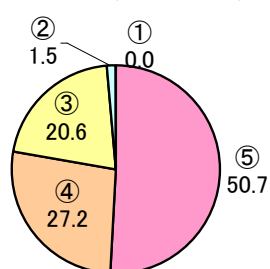
H27年度



・検査中の技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	73	44	36	2	0	155	30	155
	%	47.1	28.4	23.2	1.3	0.0	100.0	—	—
H27	数	69	37	28	2	0	136	49	136
	%	50.7	27.2	20.6	1.5	0.0	100.0	—	—

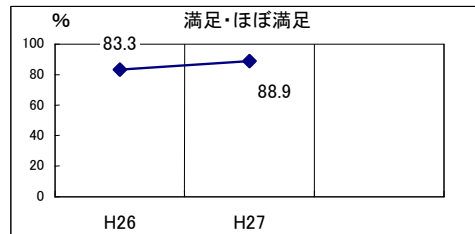
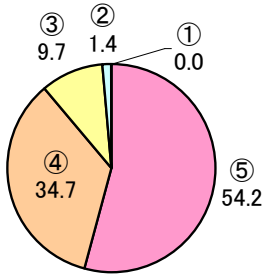
H27年度



・栄養指導を行う栄養士の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	40	25	12	1	0	78	107	78
	%	51.3	32.0	15.4	1.3	0.0	100.0	—	—
H27	数	39	25	7	1	0	72	113	72
	%	54.2	34.7	9.7	1.4	0.0	100.0	—	—

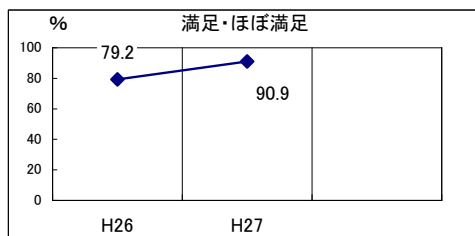
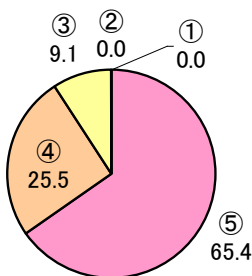
H27年度



・リハビリテーション(理学・作業・言語療法)の訓練内容に関する説明は十分でしたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	28	10	10	0	0	48	137	48
	%	58.4	20.8	20.8	0.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	36	14	5	0	0	55	130	55
	%	65.4	25.5	9.1	0.0	0.0	100.0	—	—

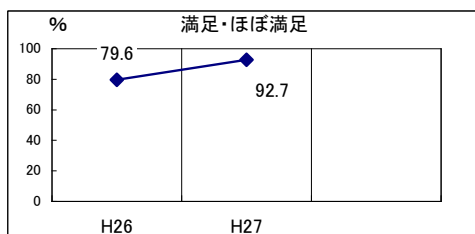
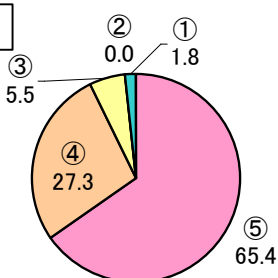
H27年度



・リハビリテーションの職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	30	9	10	0	0	49	136	49
	%	61.2	18.4	20.4	0.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	36	15	3	0	1	55	130	55
	%	65.4	27.3	5.5	0.0	1.8	100.0	—	—

H27年度

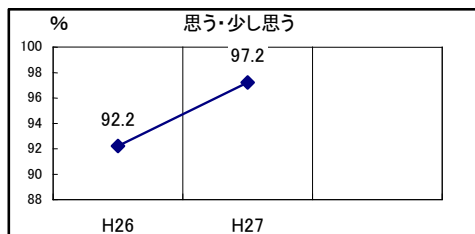
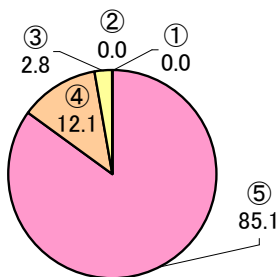


(5) 全般的なことに関して

・今後も当院を利用したいと思われませんか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		思う	少し思う	どちらともいえない	あまり思わない	思わない			
H26	数	132	32	12	2	0	178	7	178
	%	74.2	18.0	6.7	1.1	0.0			
H27	数	154	22	5	0	0	181	4	181
	%	85.1	12.1	2.8	0.0	0.0			

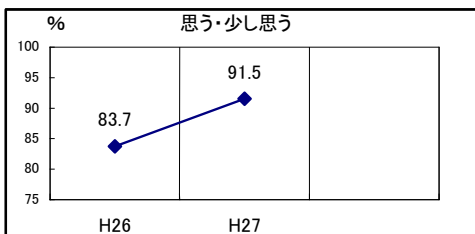
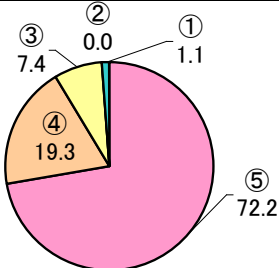
H27年度



・当院を他の方に紹介したいと思われませんか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		思う	少し思う	どちらともいえない	あまり思わない	思わない			
H26	数	108	36	25	1	2	172	13	172
	%	62.8	20.9	14.5	0.6	1.2			
H27	数	127	34	13	0	2	176	9	176
	%	72.2	19.3	7.4	0.0	1.1			

H27年度



・当院について総合的に満足されましたか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	113	45	18	0	0	176	9	176
	%	64.2	25.6	10.2	0.0	0.0			
H27	数	125	43	9	1	0	178	7	178
	%	70.2	24.2	5.0	0.6	0.0			

H27年度

