

平成 2 8 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28年5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28年5月13日(金)

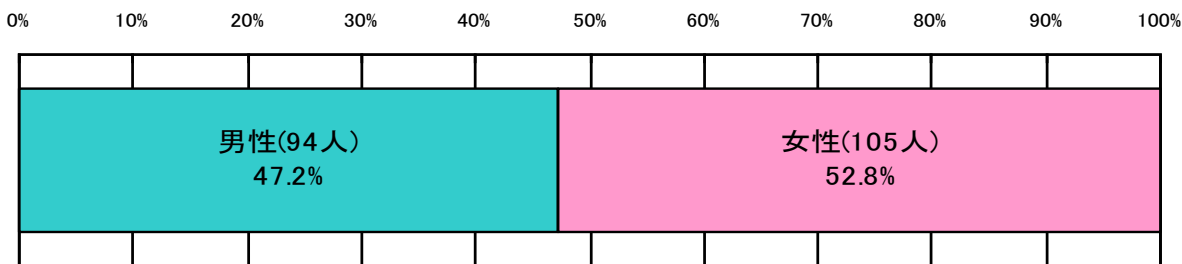
調査方法 : 診療待ち、会計待ちの患者さまに協力を依頼し、患者さまが自ら記入して実施しました。お帰りの際に、回収箱に投函していただき回収しました。

回答数 : 回収 199名 無回答 0名 有効 199名

【回答者内訳】

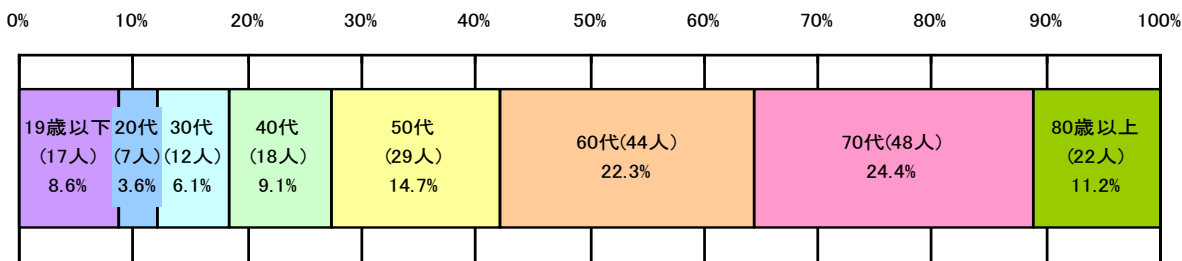
2. 性別

回答数(n) = 199人
無回答(n) = 0人



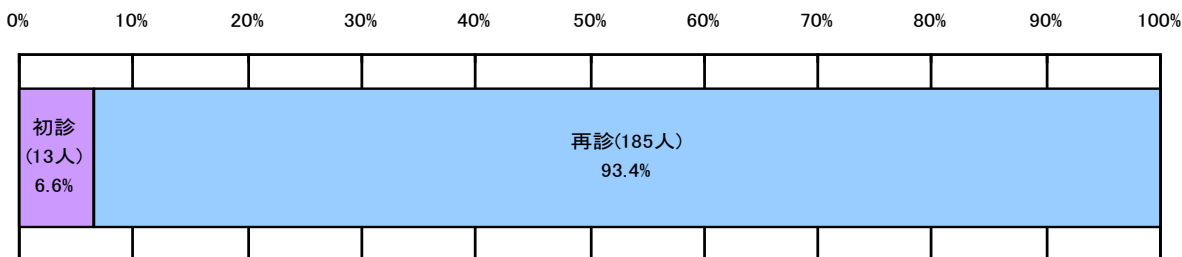
3. 年代

回答数(n) = 197人
無回答(n) = 2人



4. 初診・再診区分

回答数(n) = 198人
無回答(n) = 1人

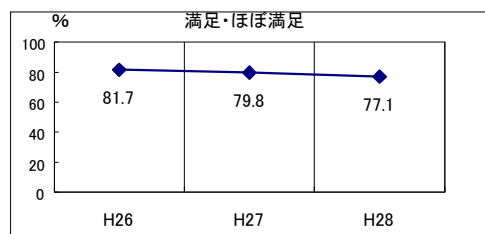
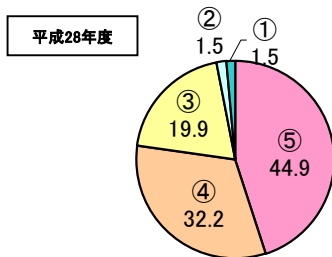


【個別満足度集計】※抜粋

(1) 医師の診察について

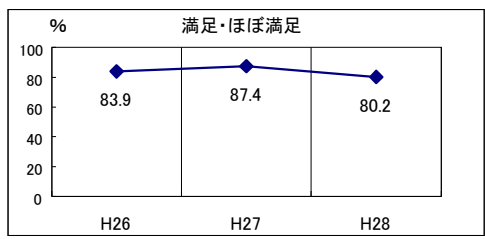
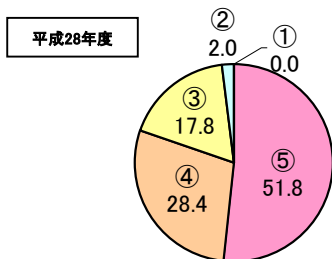
・病状に対して適切に対応していましたか。

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	—	—
H28	数	88	63	39	3	3	196	3	196
	%	44.9	32.2	19.9	1.5	1.5	100.0	—	—



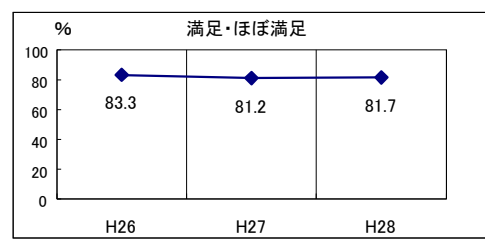
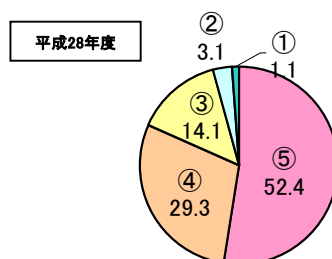
・医師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

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	—	—
H28	数	102	56	35	4	0	197	2	197
	%	51.8	28.4	17.8	2.0	0.0	100.0	—	—



・医師に信頼感が持てましたか。

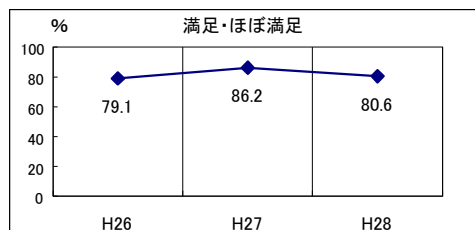
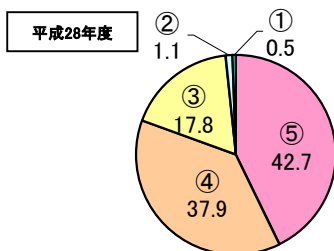
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	105	60	30	3	0	198	1	198
	%	53.0	30.3	15.2	1.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	114	45	32	5	0	196	2	196
	%	58.2	23.0	16.3	2.5	0.0	100.0	—	—
H28	数	100	56	27	6	2	191	8	191
	%	52.4	29.3	14.1	3.1	1.1	100.0	—	—



(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。

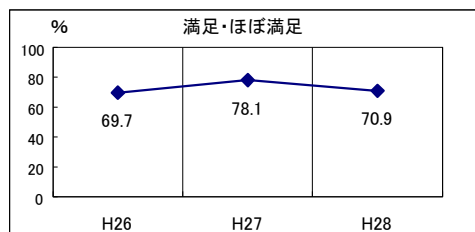
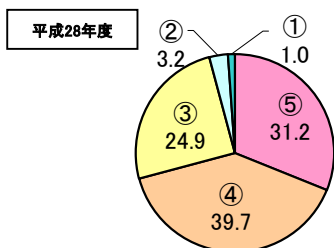
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	94	61	38	3	0	196	3	196
	%	48.0	31.1	19.4	1.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	105	57	22	3	1	188	10	188
	%	55.9	30.3	11.7	1.6	0.5	100.0	—	—
H28	数	79	70	33	2	1	185	14	185
	%	42.7	37.9	17.8	1.1	0.5	100.0	—	—



(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。

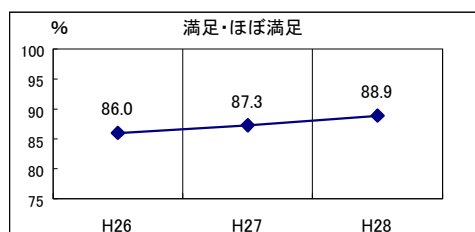
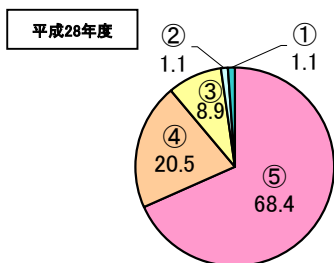
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	75	58	56	2	0	191	8	191
	%	39.3	30.4	29.3	1.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	88	62	39	3	0	192	6	192
	%	45.8	32.3	20.3	1.6	0.0	100.0	—	—
H28	数	59	75	47	6	2	189	10	189
	%	31.2	39.7	24.9	3.2	1.0	100.0	—	—



(4) 全般的なことに関して

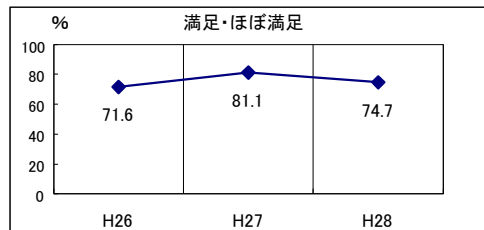
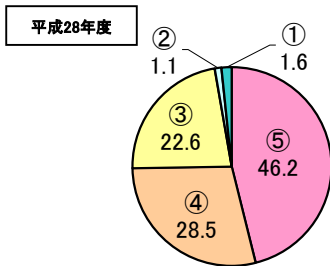
・今後も当院を利用したいと思いますか。

年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		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	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	—	—
H28	数	130	39	17	2	2	190	9	190
	%	68.4	20.5	8.9	1.1	1.1	100.0	—	—



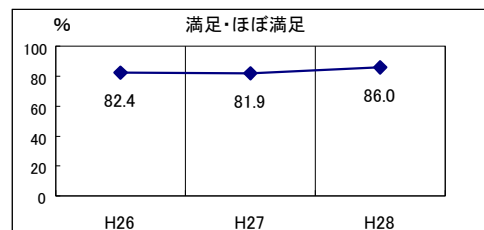
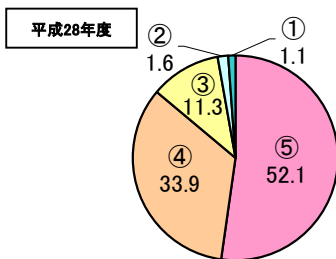
・当院を他の方に紹介したいと思われませんか。

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	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	—	—
H28	数	86	53	42	2	3	186	13	186
	%	46.2	28.5	22.6	1.1	1.6	100.0	—	—



・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
		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	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	—	—
H28	数	97	63	21	3	2	186	13	186
	%	52.1	33.9	11.3	1.6	1.1	100.0	—	—



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28年5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。

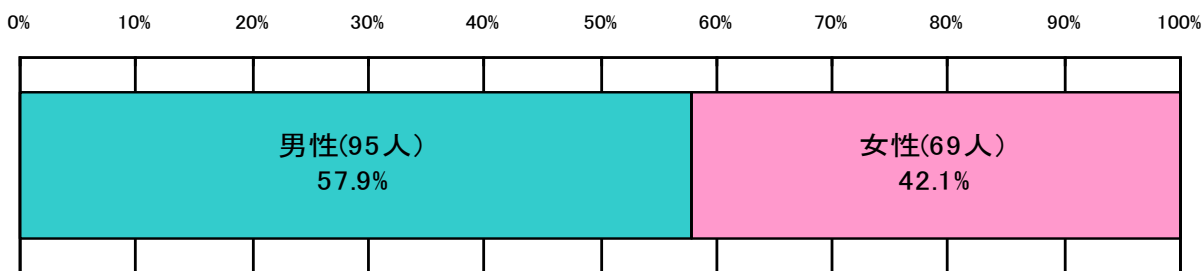
【調査概要】

実施期間 : 平成28年5月11日(水) ~ 平成28年5月17日(火)
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 179名 無回答 0名 有効 179名

【回答者内訳】

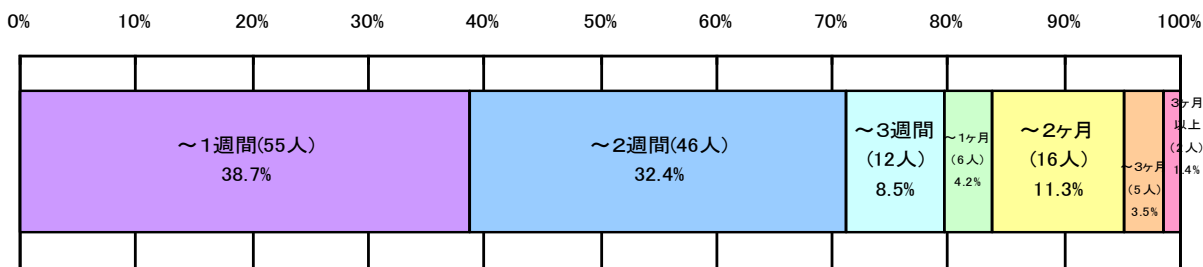
2. 性別

回答数(n)=164人
無回答=15人



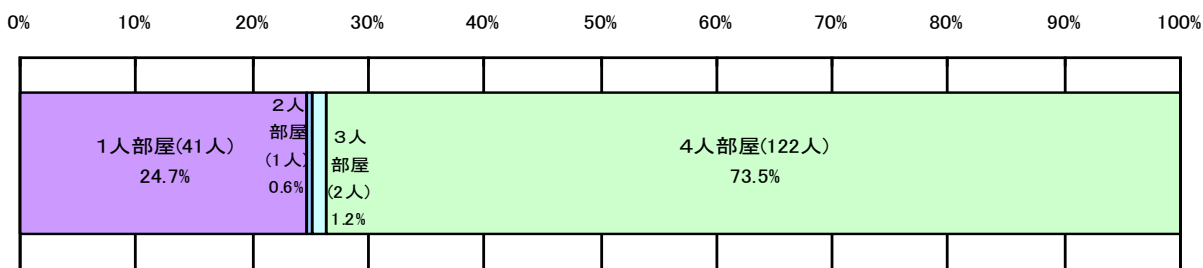
3. 入院期間

回答数(n)=142人
無回答=37人



4. 部屋収容人数

回答数(n)=166人
無回答=13人

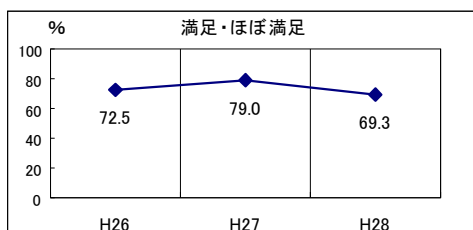
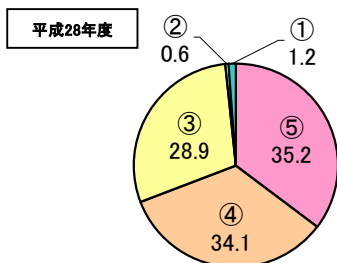


【個別満足度集計】※抜粋

(1)入院について

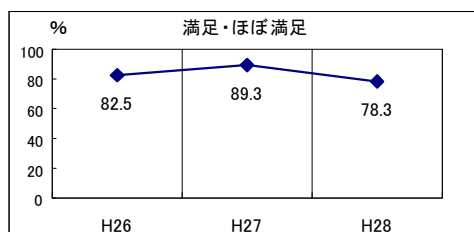
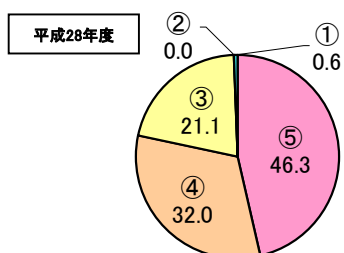
・入院時にお渡しした「入院案内」の内容や入院生活に関する説明は満足されましたか。

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	—	—
H28	数	61	59	50	1	2	173	6	173
	%	35.2	34.1	28.9	0.6	1.2	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。

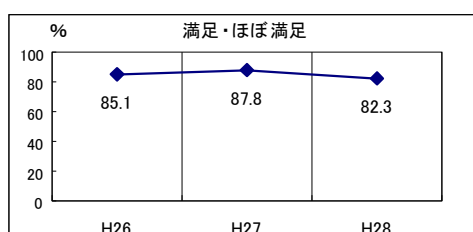
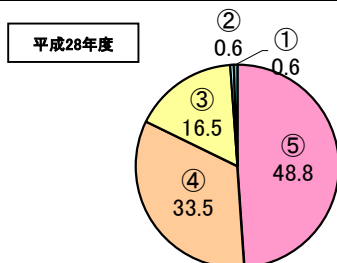
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	84	62	25	6	0	177	8	177
	%	47.5	35.0	14.1	3.4	0.0	100.0	—	—
H27	数	107	52	17	2	0	178	7	178
	%	60.1	29.2	9.6	1.1	0.0	100.0	—	—
H28	数	81	56	37	0	1	175	4	175
	%	46.3	32.0	21.1	0.0	0.6	100.0	—	—



(2)医師について

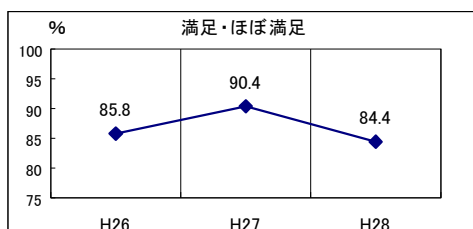
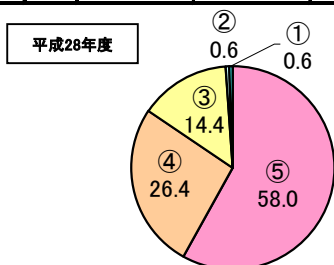
・医師による治療経過や手術内容などの説明に納得(満足)されましたか。

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	—	—
H28	数	86	59	29	1	1	176	3	176
	%	48.8	33.5	16.5	0.6	0.6	100.0	—	—



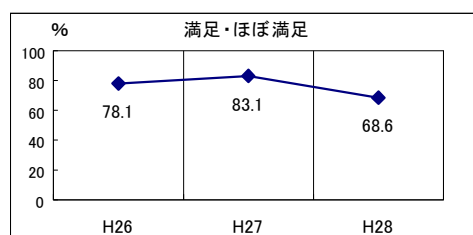
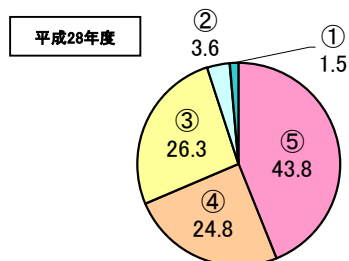
・担当医に信頼感が持てますか。

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	—	—
H28	数	101	46	25	1	1	174	5	174
	%	58.0	26.4	14.4	0.6	0.6	100.0	—	—



・退院後に関する説明に満足されましたか。

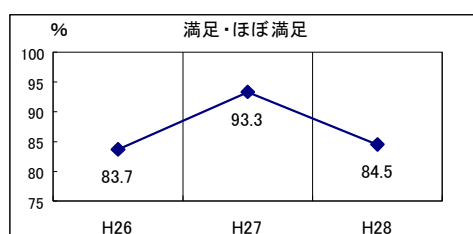
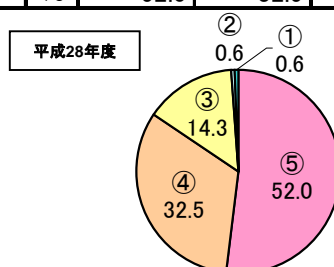
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	63	41	28	1	0	133	52	133
	%	47.3	30.8	21.1	0.8	0.0	100.0	—	—
H27	数	70	43	23	0	0	136	49	136
	%	51.5	31.6	16.9	0.0	0.0	100.0	—	—
H28	数	60	34	36	5	2	137	42	137
	%	43.8	24.8	26.3	3.6	1.5	100.0	—	—



(3) 看護職員について

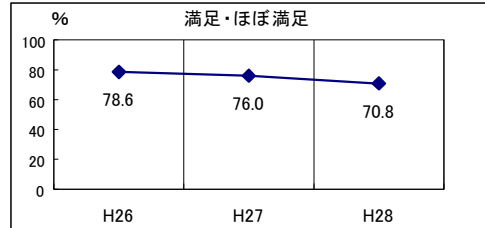
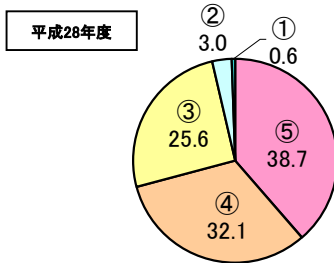
・看護職員の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみはいかがですか。

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	—	—
H28	数	91	57	25	1	1	175	4	175
	%	52.0	32.5	14.3	0.6	0.6	100.0	—	—



・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。

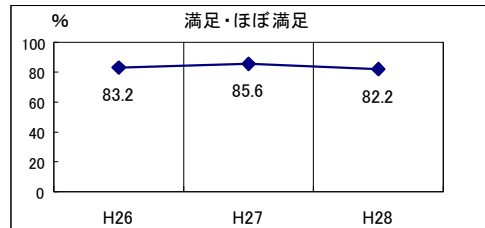
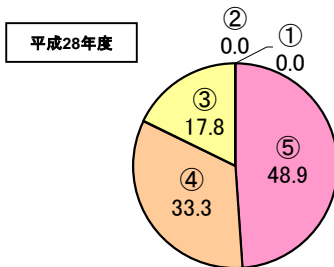
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	84	55	30	8	0	177	8	177
	%	47.5	31.1	16.9	4.5	0.0	100.0	—	—
H27	数	79	54	34	7	1	175	10	175
	%	45.1	30.9	19.4	4.0	0.6	100.0	—	—
H28	数	65	54	43	5	1	168	11	168
	%	38.7	32.1	25.6	3.0	0.6	100.0	—	—



(4) その他職員に関して

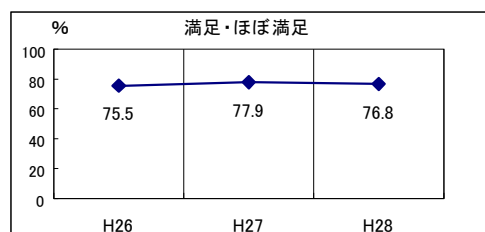
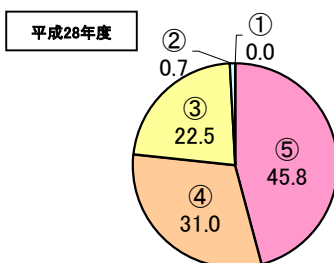
・薬剤師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

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	—	—
H28	数	63	43	23	0	0	129	50	129
	%	48.9	33.3	17.8	0.0	0.0	100.0	—	—



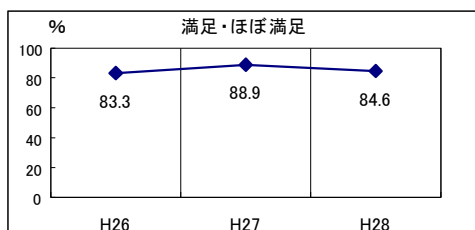
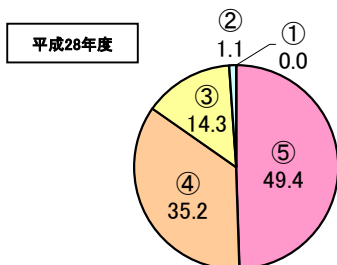
・検査中の技師の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

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	—	—
H28	数	65	44	32	1	0	142	37	142
	%	45.8	31.0	22.5	0.7	0.0	100.0	—	—



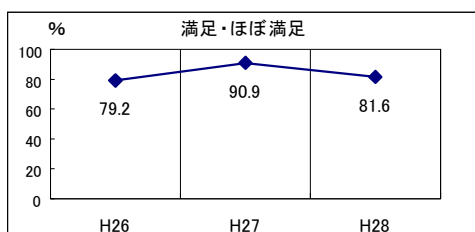
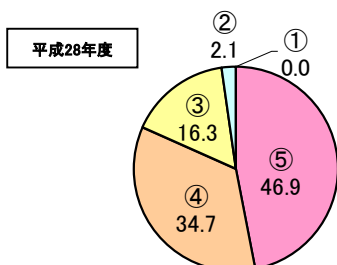
・栄養指導を行う栄養士の対応(言葉づかい、態度)、身だしなみに満足されましたか。

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	—	—
H28	数	45	32	13	1	0	91	88	91
	%	49.4	35.2	14.3	1.1	0.0	100.0	—	—



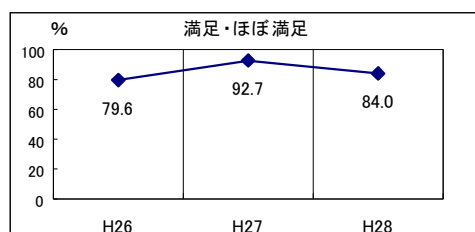
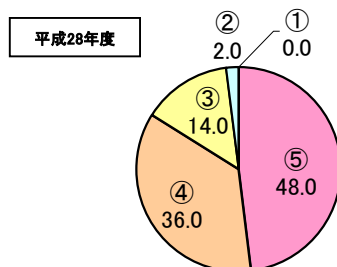
・リハビリテーション(理学・作業・言語療法)の訓練内容に関する説明は十分でしたか。

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	—	—
H28	数	23	17	8	1	0	49	130	49
	%	46.9	34.7	16.3	2.1	0.0	100.0	—	—



・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。

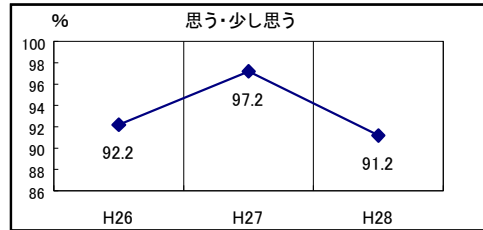
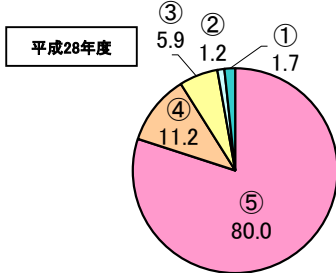
年度		⑤	④	③	②	①	実回答	無回答 該当無	有効数
		満足	ほぼ満足	ふつう	やや不満	不満			
H26	数	30	9	10	0	0	49	136	49
	%	61.2	18.4	20.4	0.0	0.0	100.0	—	—
H27	数	36	15	3	0	1	55	130	55
	%	65.4	27.3	5.5	0.0	1.8	100.0	—	—
H28	数	24	18	7	1	0	50	129	50
	%	48.0	36.0	14.0	2.0	0.0	100.0	—	—



(5) 全般的なことに関して

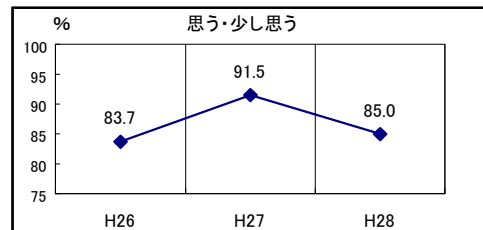
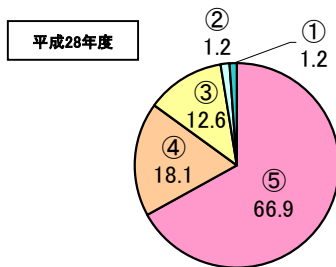
・今後も当院を利用したいと思われますか。

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	100.0	—	—
H27	数	154	22	5	0	0	181	4	181
	%	85.1	12.1	2.8	0.0	0.0	100.0	—	—
H28	数	136	19	10	2	3	170	9	170
	%	80.0	11.2	5.9	1.2	1.7	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
		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	100.0	—	—
H27	数	127	34	13	0	2	176	9	176
	%	72.2	19.3	7.4	0.0	1.1	100.0	—	—
H28	数	111	30	21	2	2	166	13	166
	%	66.9	18.1	12.6	1.2	1.2	100.0	—	—



・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	100.0	—	—
H27	数	125	43	9	1	0	178	7	178
	%	70.2	24.2	5.0	0.6	0.0	100.0	—	—
H28	数	114	39	15	1	2	171	8	171
	%	66.6	22.8	8.8	0.6	1.2	100.0	—	—

