

2015年度 患者様満足度調査報告（一般病棟部門 1月18日～1月30日実施）

愛知国際病院 接遇患者サービス向上委員会

* 無回答には非該当を含む

配布枚数

配布枚数	回収枚数	回収率
43	19	44.2%

当院を選択された理由(最大3個まで)

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	無回答
選択した理由	7	1	7	4	4	5	1	4	0	0	0

- ①. 自宅や勤務先から近いから ②. 救急の受け入れ先だった ③. 良い医師がいるから
 ④. 言葉遣いや態度など対応が良いから ⑤. 評判が良いから ⑥. 他の医療機関の紹介で
 ⑦. 家族や知人に勧められたから ⑧. すぐに入院できるから ⑨. ホームページを見て ⑩. その他

施設面（評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満）

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
施設面	病棟、病室の静けさ	5	9	3	0	0	0	17	4.12
	病室の空調、温度	6	7	3	1	0	0	17	4.06
	病室の清掃状況	7	7	3	0	0	0	17	4.24
	トイレや洗面、浴室の清潔感	5	8	3	0	0	1	17	4.13
	売店や自動販売機の品揃え	3	6	7	1	0	0	17	3.65
	院内掲示板や表示のわかりやすさ	5	7	5	0	0	0	17	4.00

スタッフの対応(評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満)

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
スタッフの対応	あいさつは礼儀正しかったか	10	6	0	0	1	0	17	4.41
	訴えや話をよく聞いてくれたか	8	6	0	2	0	1	17	4.25
	身だしなみは清潔か	12	3	2	0	0	0	17	4.59
	説明は聞き取りやすく、分かりやすいか	8	8	0	0	1	0	17	4.29
	不安や苦痛を和らげる配慮	8	4	3	0	1	1	17	4.13
	入院などの手続きは安易であったか	7	7	3	0	0	0	17	4.24
	ドアやカーテンを開ける際の配慮	8	4	4	0	0	1	17	4.25
	ナースコールの対応は	9	4	3	0	0	1	17	4.38
	プライバシーへの配慮	7	5	3	0	0	2	17	4.27
	ボランティアの活動について	6	4	4	0	0	3	17	4.14

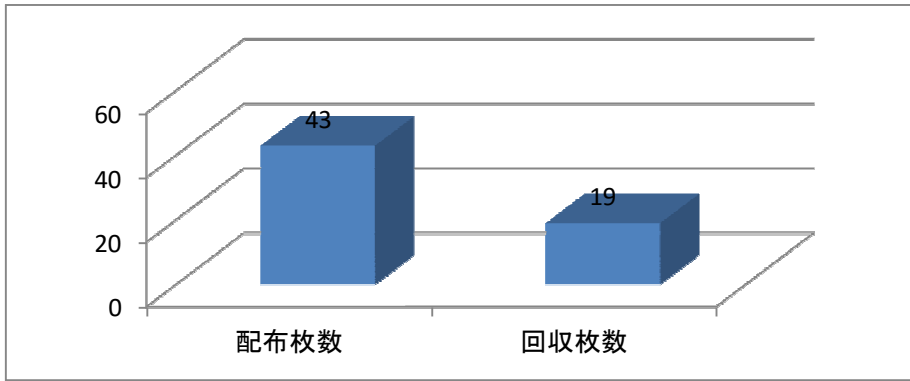
食事面(評価点数：5. 満足 4. やや満足 3. 普通 2. やや不満 1. 不満)

		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	合計	平均
食事面	食事の時間	5	9	3	0	0	0	17	4.12
	献立の内容	3	9	4	0	0	1	17	3.94
	味付け、食事の質	3	9	4	0	0	1	17	3.94
	食事は適温	3	8	5	0	0	1	17	3.88

友人・知人等に、当院を紹介、推薦したいと思われませんか

	是非したい	したい	どちらでもない	したくない	全く	無回答
当院の紹介	7	7	1	1	0	1

アンケート配布枚数



目標枚数 60 枚

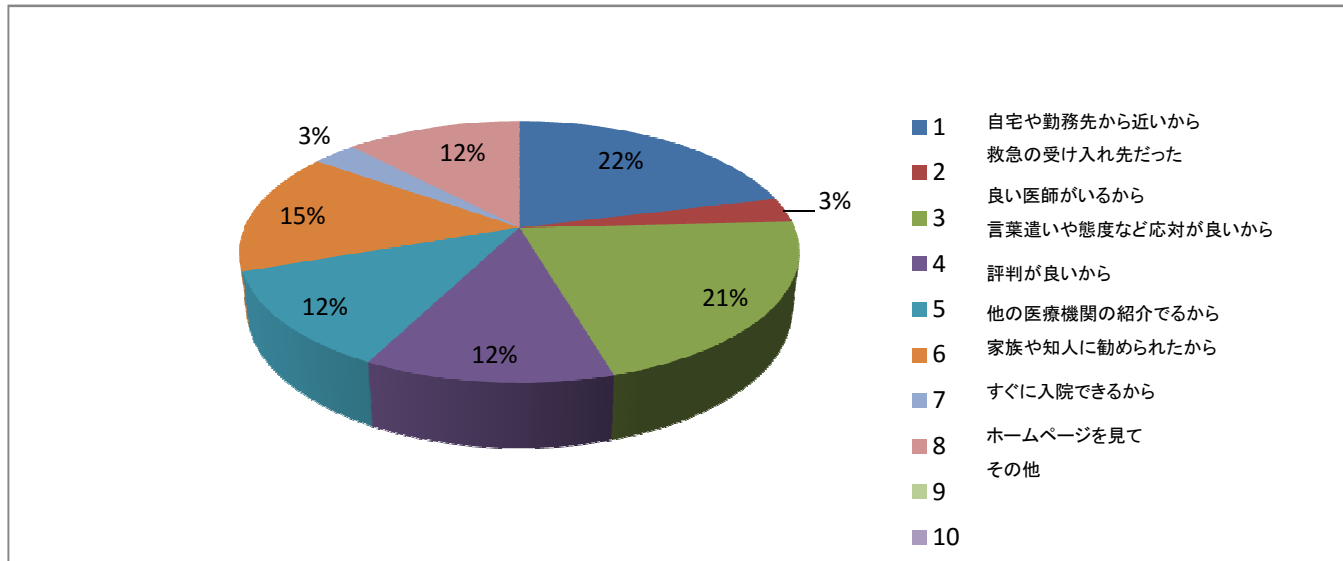
配布枚数 43 枚

回収枚数 19 枚

回収率 44.2%

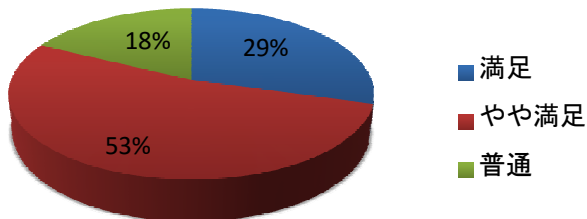
目標に対して 32%

当院を選択された理由

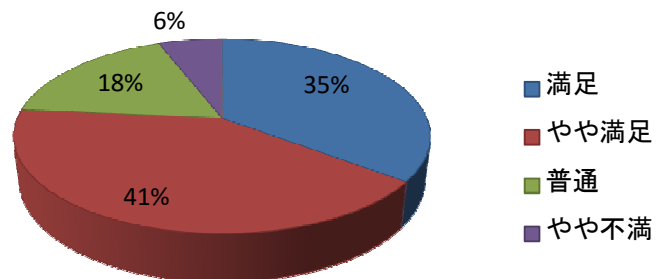


施設面について

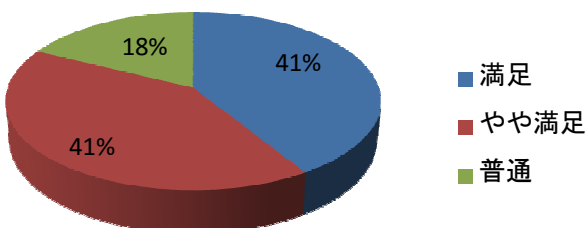
病棟、病室の静けさ



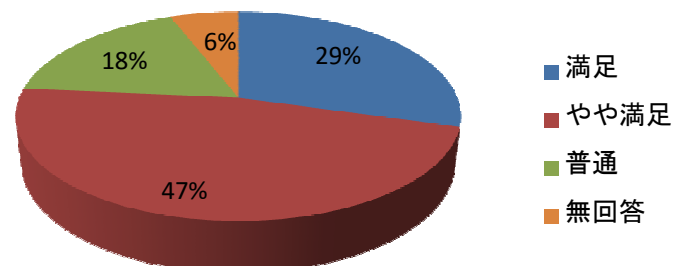
病室の空調、温度



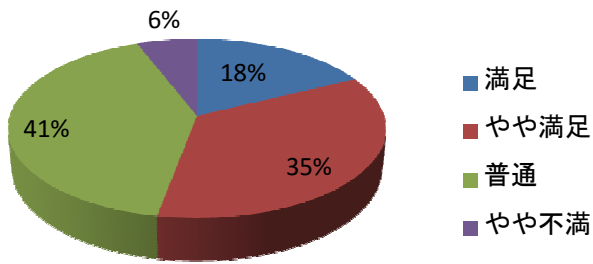
病室の清掃状況



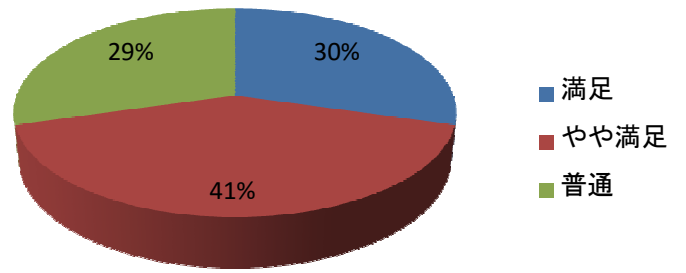
トイレや洗面、浴室の清潔感



売店や自動販売機の品揃え

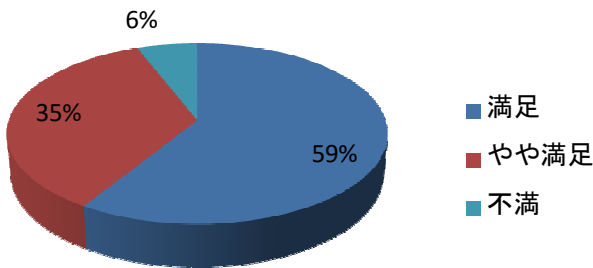


院内掲示物や表示のわかりやすさ

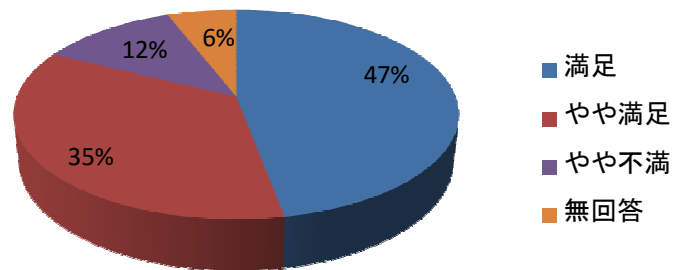


スタッフの対応について

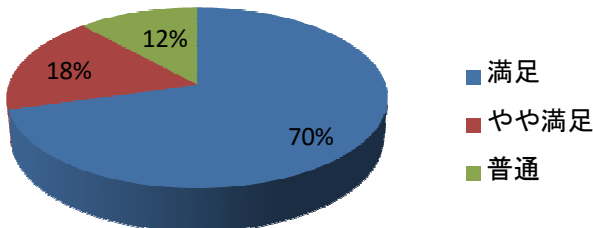
あいさつは礼儀正しかったか



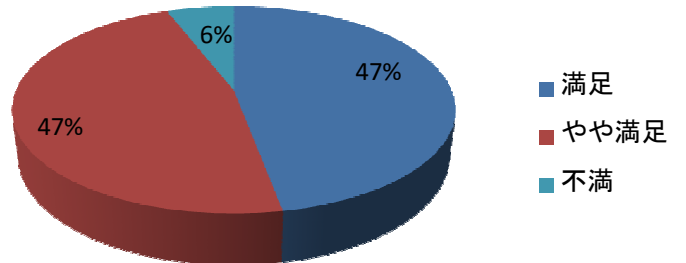
訴えや話をよく聞いてくれた



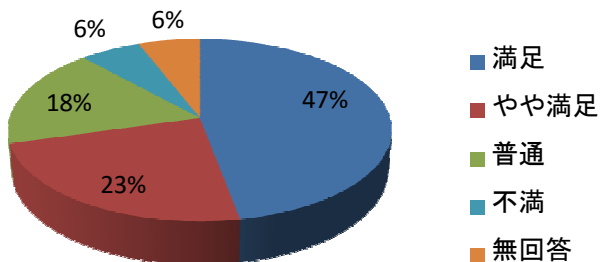
身だしなみは清潔か



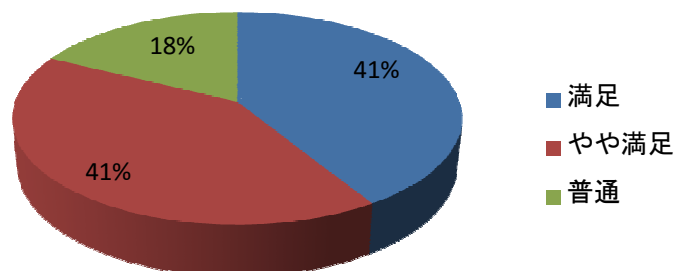
説明は聞き取りやすく、分かりやすいか



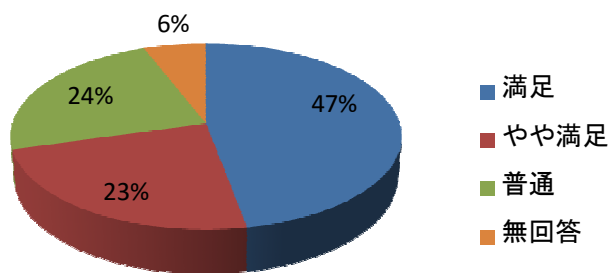
不安や苦痛を和らげる配慮



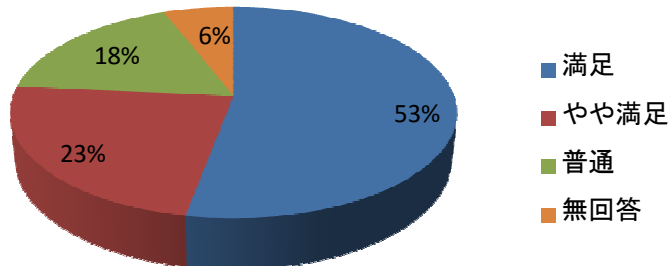
入院などの手続きは容易であったか



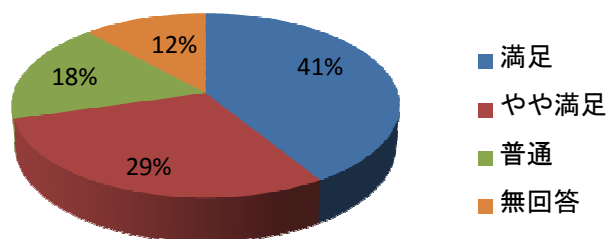
ドアやカーテンを開ける際の配慮



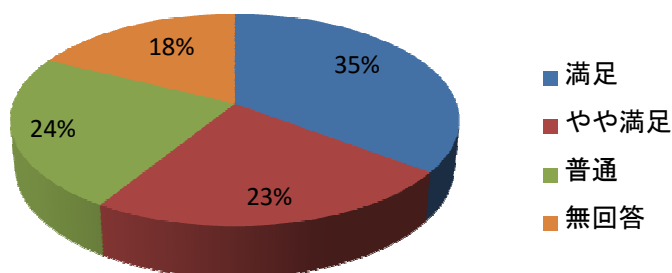
ナースコールの対応は



プライバシーへの配慮

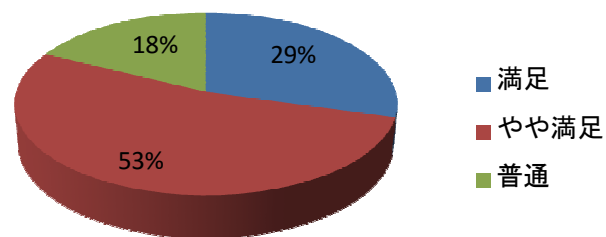


ボランティアの活動について

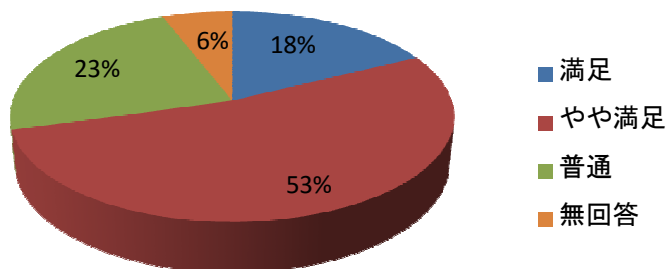


食事面について

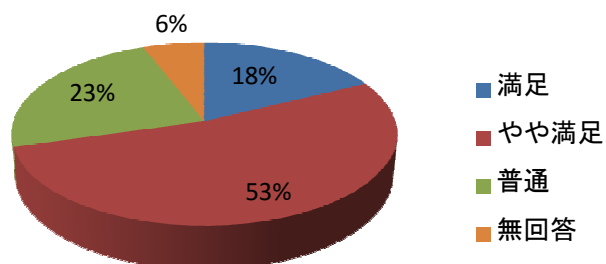
食事の時間



献立の内容



味付け、食材の質



食事は適温

