

株式会社 日立製作所
日立総合病院



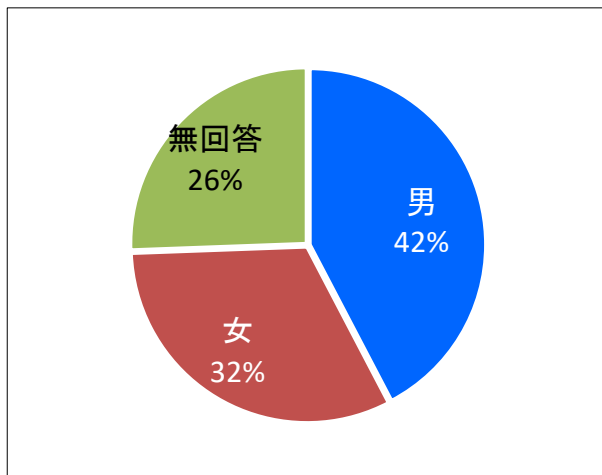
令和2年度 患者満足度調査報告書
～入院～

1. 調査概要

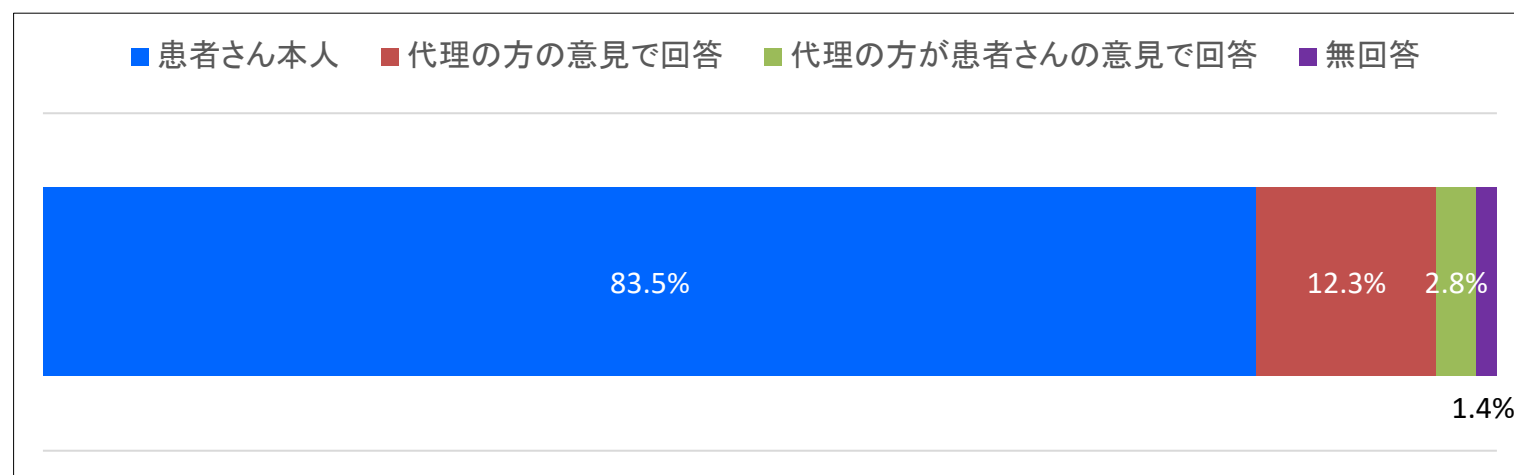
(1)調査方法	入院患者へ調査票配布し、質問項目に「そう思う」、「まあそう思う」、「あまり思わない」、「思わない」の4段階評価と自由記載欄を設けた
(2)主な調査項目	当院選択理由、来院時の交通手段、入退院時の説明のわかり易さ、接遇、施設・設備、食事、総合評価、自由意見
(3)調査期間	2020年12月14日～2021年1月15日(期間中の退院患者)
(4)配布・回収率	回収率:71.7%(配布枚数:600枚/回収枚数:430枚(Web回答実施せず))

2. 調査結果

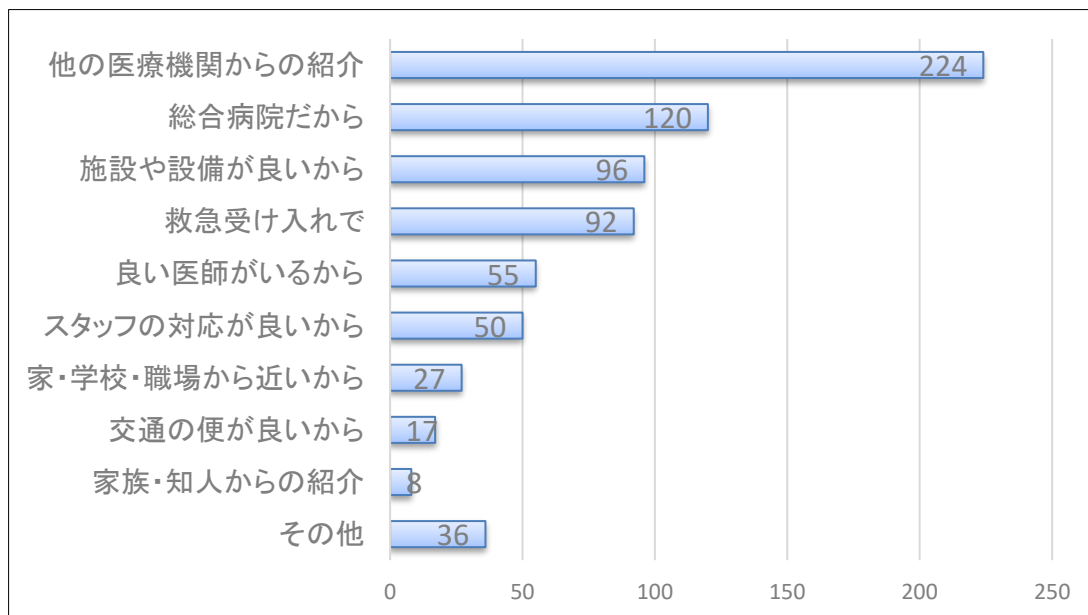
2.1 調査対象者の性別 n=430



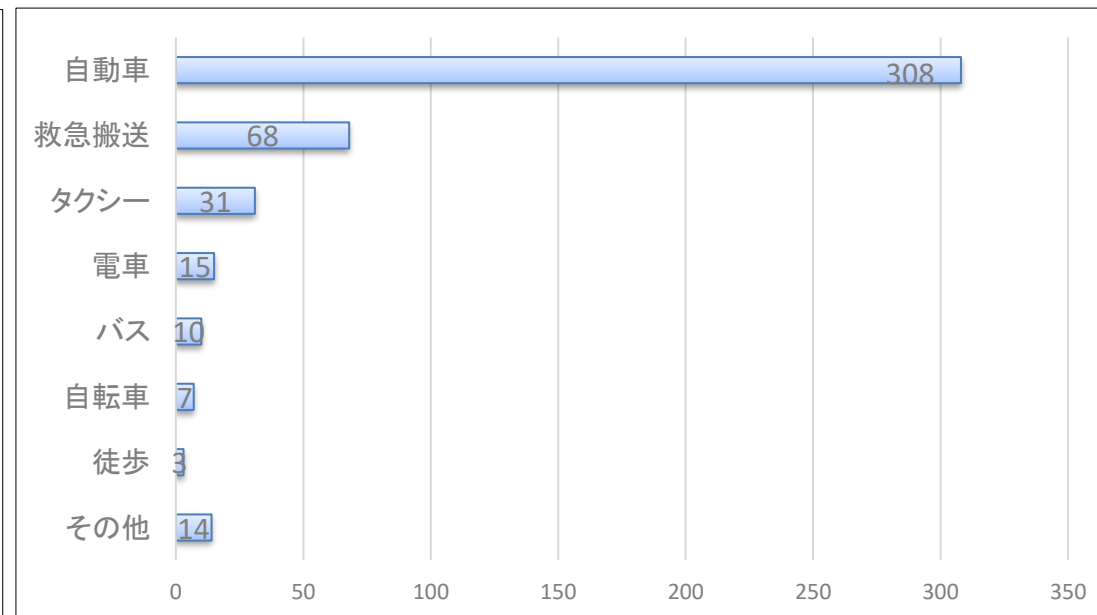
2.2 アンケート回答者の属性 n=430



2.3 当院選択理由(複数回答) n=725



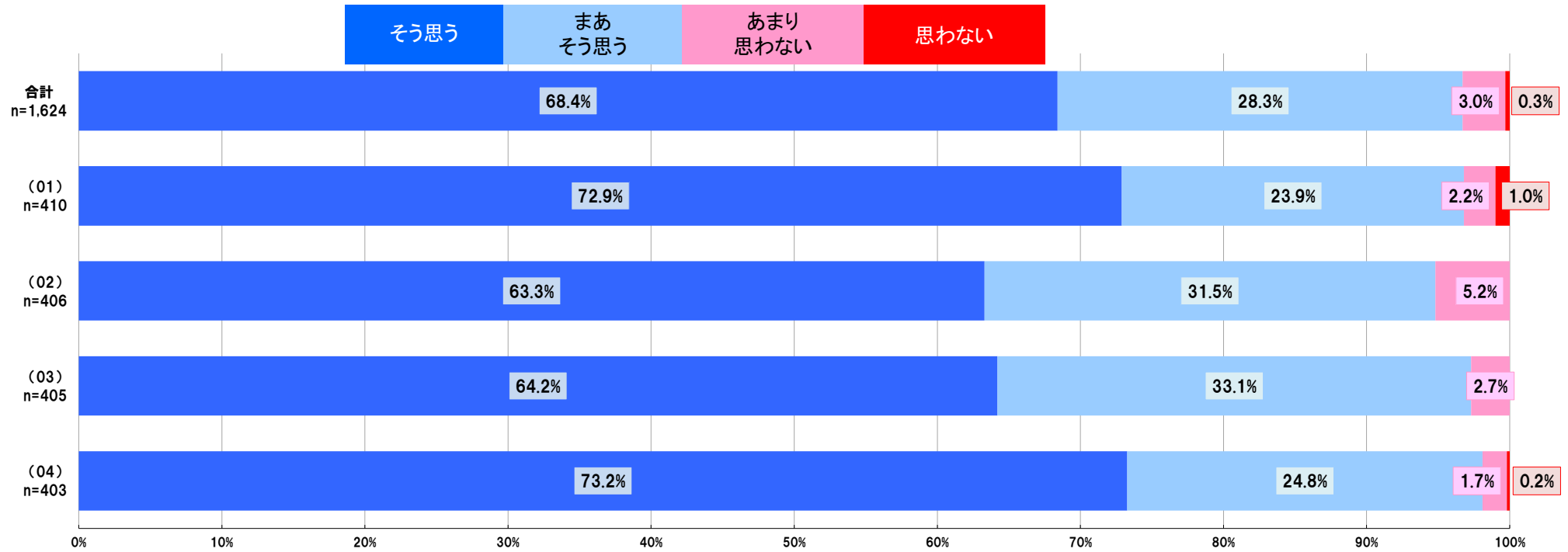
2.4 来院時の交通手段(複数回答) n=456



2.2 入退院時の説明

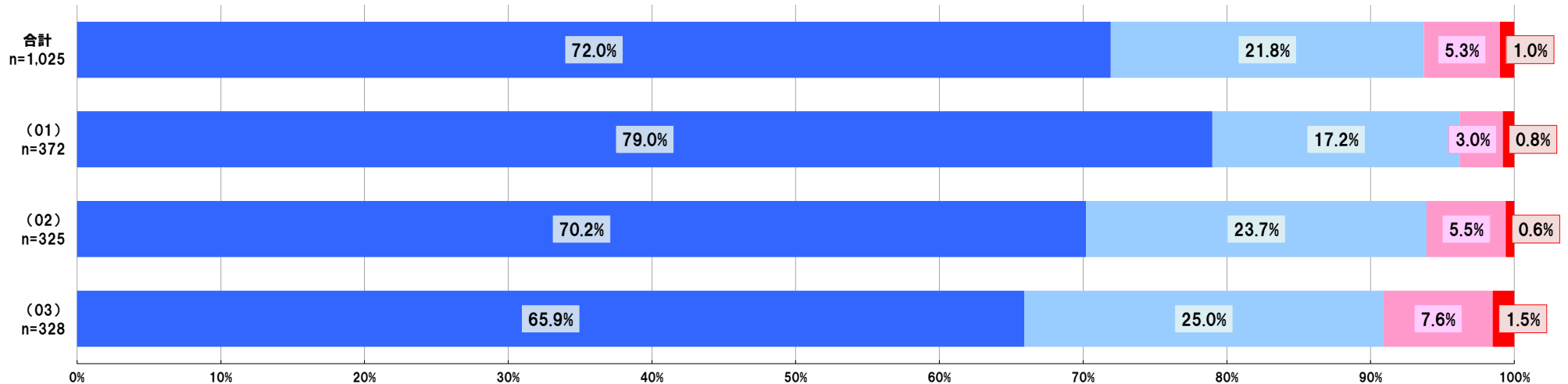
(1) 入院時の説明

- (01) 入院の原因となった病気や症状について、医師の診断や治療方針の説明はわかりやすいと思いますか
- (02) 入院理由の説明に対して、疑問や希望を医師に伝えられたと思いますか
- (03) 入院に関する手続きの説明や資料は、わかりやすいと思いますか
- (04) 食事やトイレの場所など、入院生活の説明は、わかりやすいと思いますか



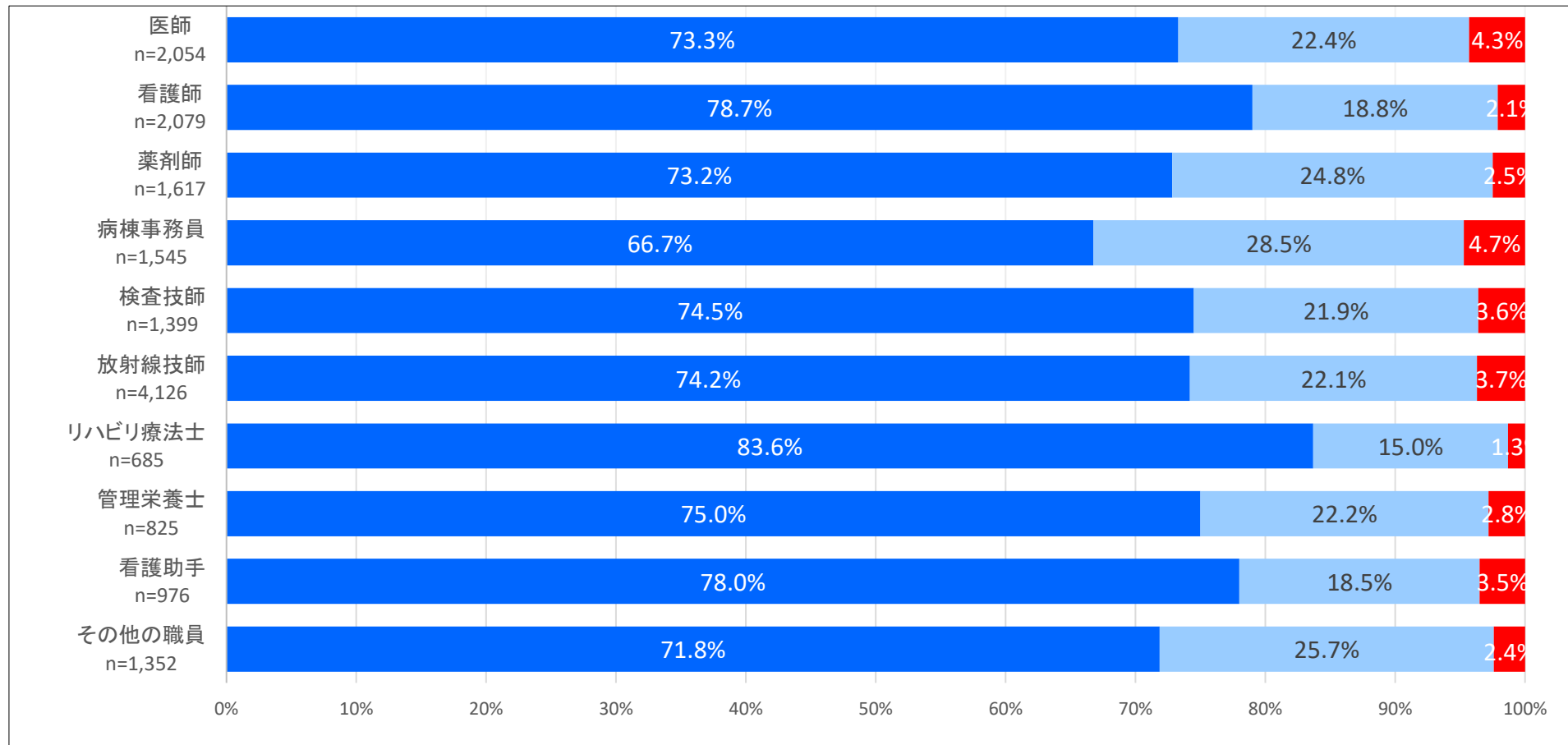
(2) 退院時の説明

- (01) 退院できる日を、前もって知らせてくれたと思いますか
- (02) 退院後の治療や通院、退院後に行く別の施設などの説明はわかりやすいと思いますか
- (03) 退院後の不安、困ることなどについて相談できたと思いますか



2.3 接遇面

- (01) 職員は、礼儀正しいと思いますか（挨拶や態度）
- (02) 職員の言葉づかいは、丁寧だと思いますか
- (03) 職員に質問や相談をしやすいと思いますか
- (04) 職員の説明は、わかりやすいと思いますか
- (05) 職員は、痛みや不安、プライバシーに配慮していたと思いますか



※「その他の職員」については(01)(02)の質問のみ調査

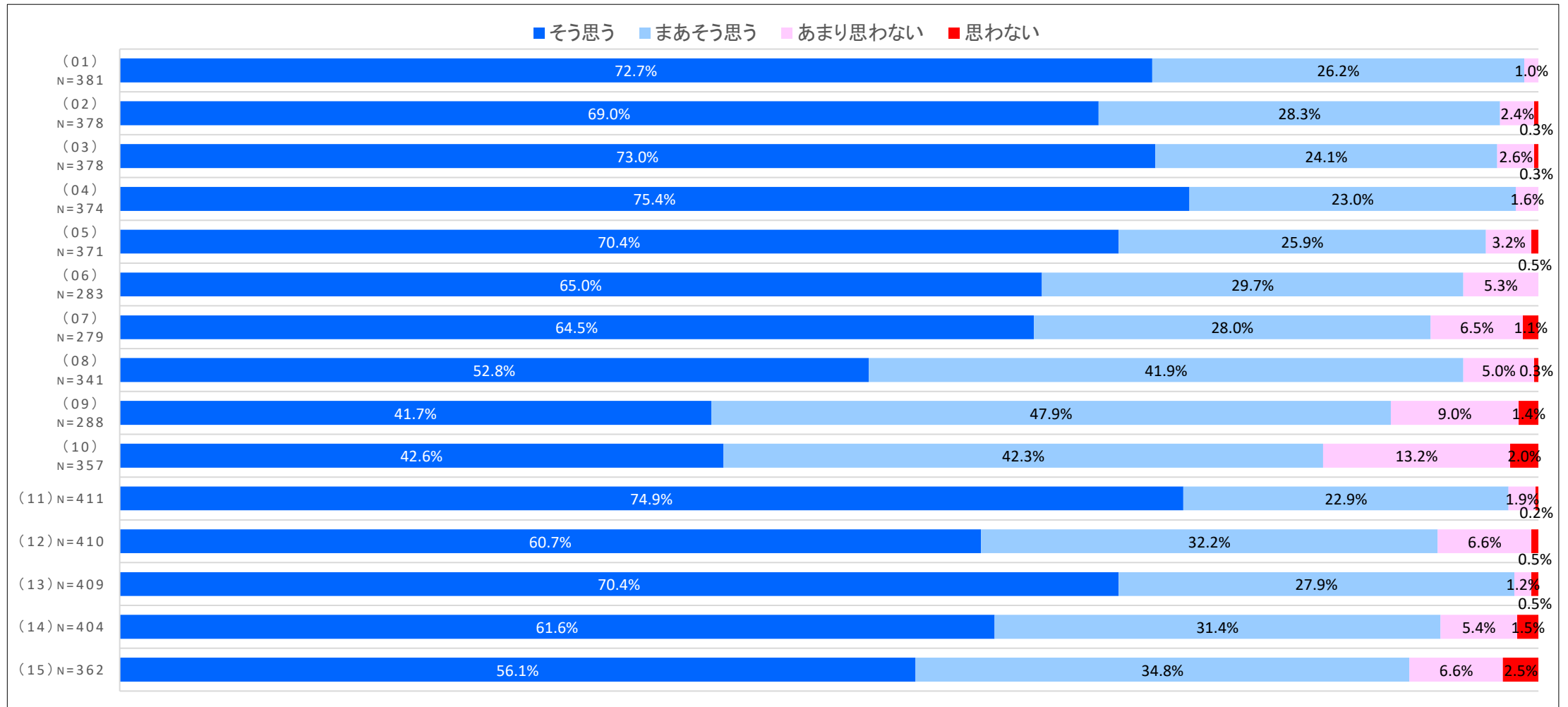
2.4施設・設備面

(1)全般

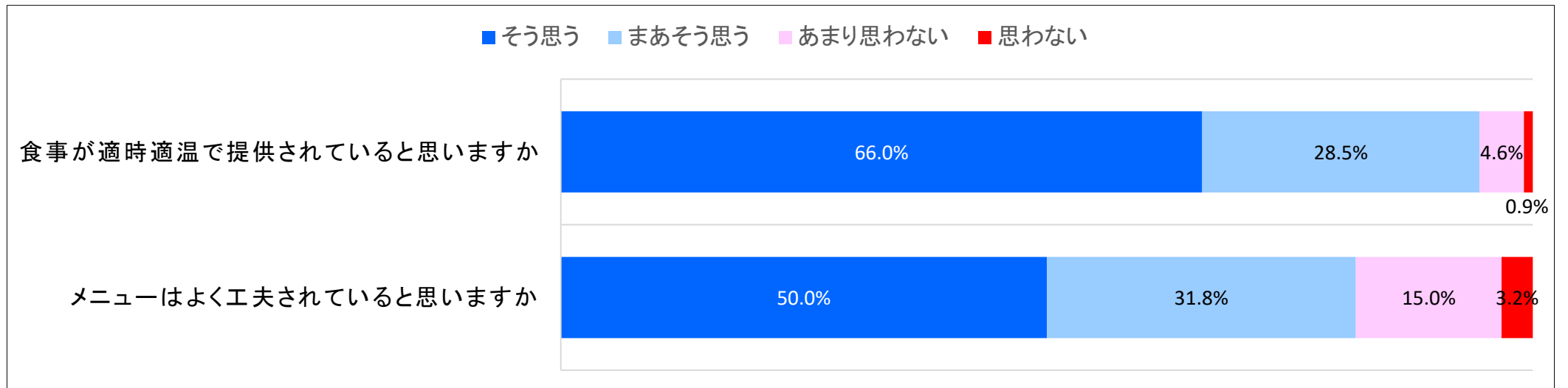
- (01) 病棟内の廊下など共有スペースは清潔だと思いますか
- (02) トイレは清潔に保たれていると思いますか
- (03) トイレは利用しやすいと思いますか
- (04) 洗面所は清潔に保たれていると思いますか
- (05) 洗面所は利用しやすいと思いますか
- (06) お風呂は清潔に保たれていると思いますか
- (07) お風呂は利用しやすいと思いますか
- (08) 院内施設はプライバシー保護に配慮していると思いますか
- (09) 病院からの情報提供（機関紙やホームページ）は十分だと思いますか
- (10) 院内の案内表示はわかりやすいと思いますか

(2)病室

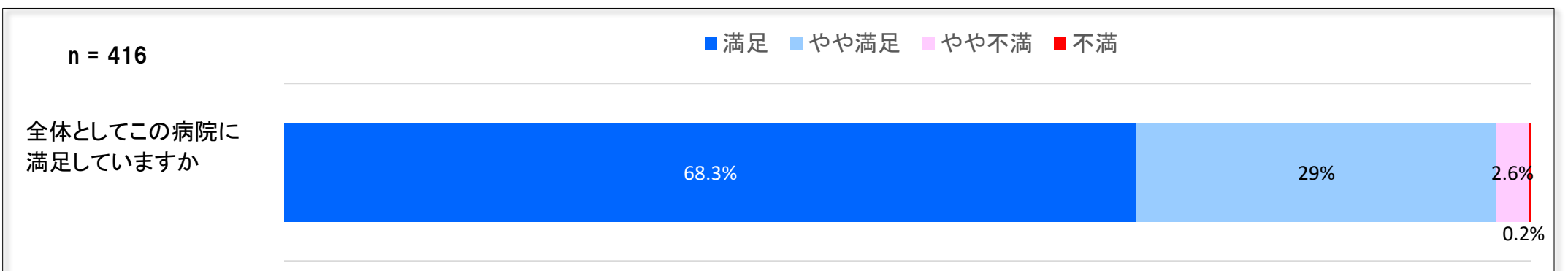
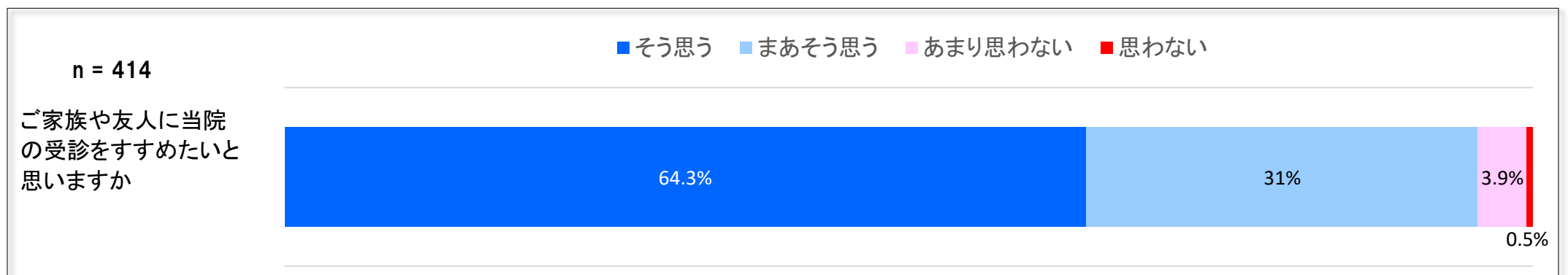
- (11) 病室内は清潔だと思いますか
- (12) 病室の空調（温度・湿度）設定は適切だと思いますか
- (13) 寝具は清潔だと思いますか
- (14) テレビや冷蔵庫などの設備は充実していると思いますか
- (15) アメニティセットは、利用したい品物がそろっていると思いますか



2.5食事面



2.6総合評価



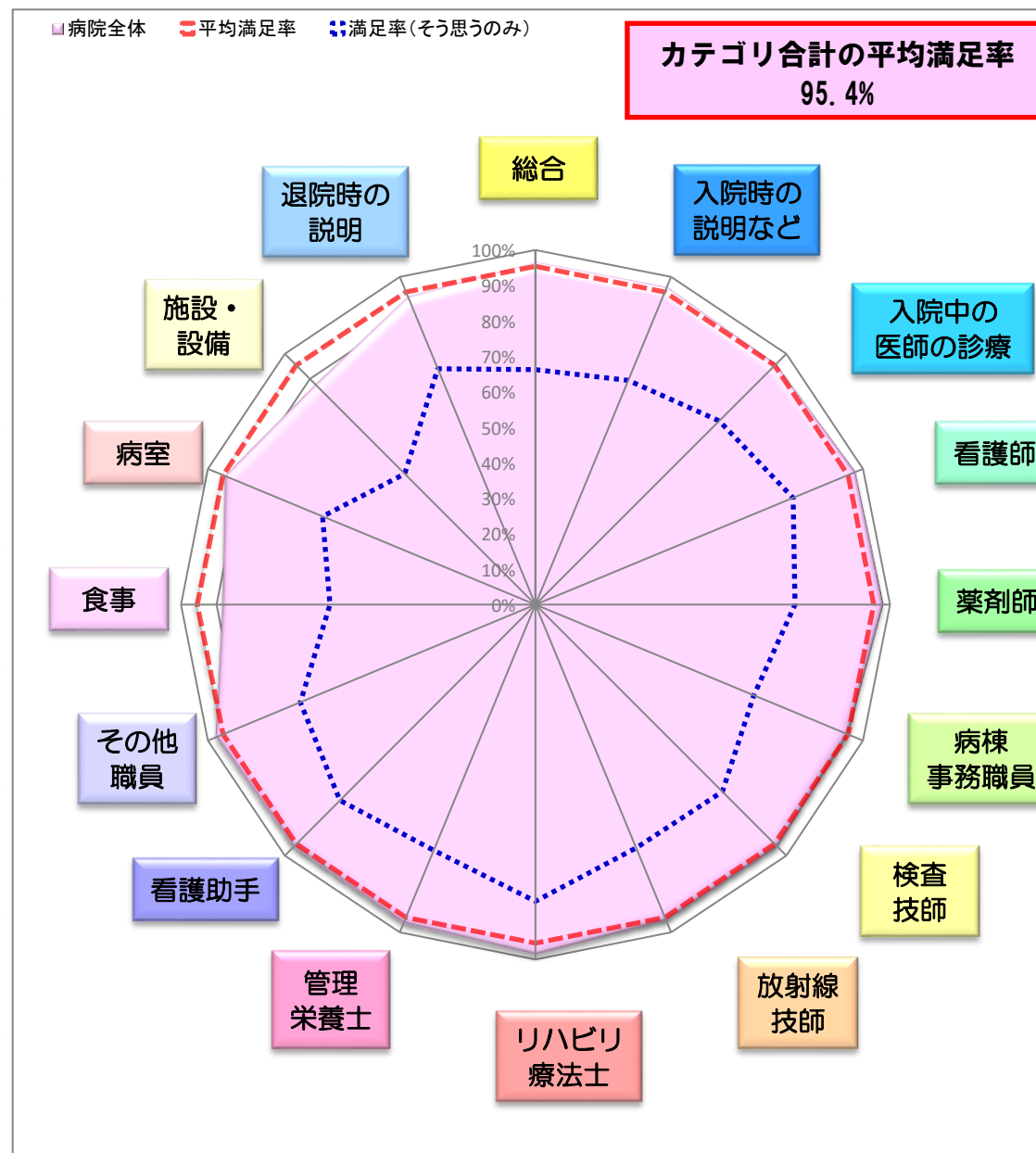
2.7満足率集計

●満足率

各カテゴリ毎合計の「そう思う」、「まあそう思う」と答えた回答数の割合を表示しています。

病院全体

カテゴリ	満足率	満足率 (そう思うのみ)	カテゴリ	満足率	満足率 (そう思うのみ)
総合	96.4%	66.3%	退院時の説明	93.8%	72.0%
入院時の説明など	96.7%	68.4%	施設・設備	87.7%	52.2%
入院中の医師の診療	95.7%	73.3%	病室	94.7%	65.0%
看護師	97.5%	78.7%	食事	88.2%	58.0%
薬剤師	98.0%	73.2%	その他の職員	97.6%	71.8%
病棟事務職員	95.3%	66.7%	看護助手	96.5%	78.0%
検査技師	96.4%	74.5%	管理栄養士	97.2%	75.0%
放射線技師	96.3%	74.2%	リハビリ療法士	98.7%	83.6%



※平均満足率…カテゴリ毎合計の満足率の平均(95.4%)