

# 患者アンケート調査 まとめ

(入院)

アンケート期間: 令和3年10月1日~31日

回収枚数: 129枚

評価方法: 接客に関する設問①, ③, ⑤下記の4点満点で採点

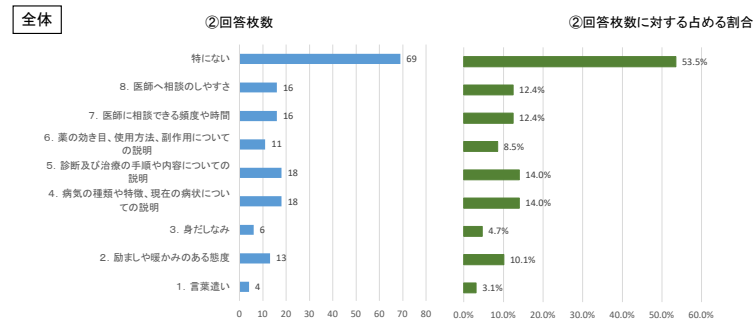
※設問②は、各設問の採点結果を、各設問の採点結果から算出された採点結果から算出

## ①医師の接客全般について問題を感じましたか？

① 医師の接客全般について問題を感じましたか？(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.47	3.61	△0.14	3.33	3.00	3.63	3.40	3.70	3.55

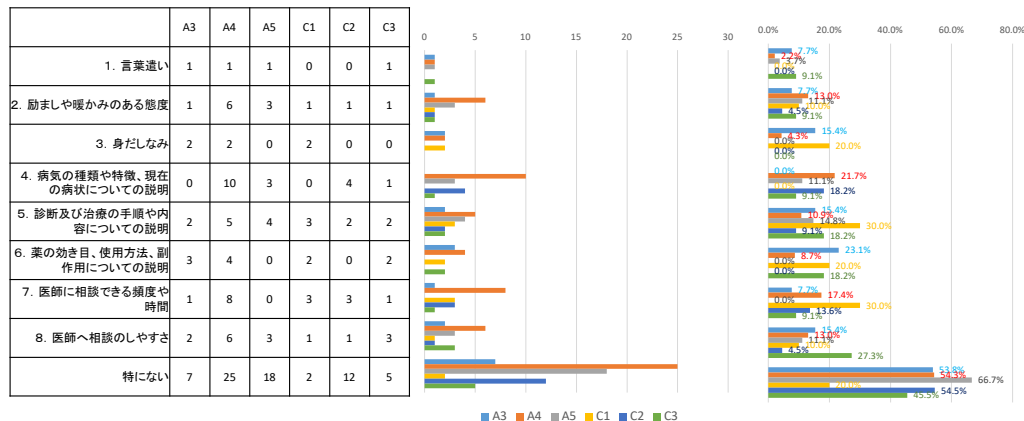
②医師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)



## ①医師の接客全般について問題を感じましたか？(病棟別)

②医師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

②回答枚数

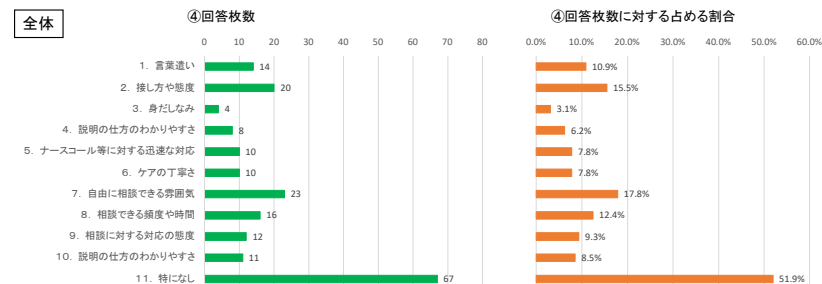


## ②看護師の接客全般について問題を感じましたか？

③ 看護師の接客全般について問題を感じましたか？(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.36	3.43	△0.07	3.08	2.58	4.00	3.10	3.67	3.27

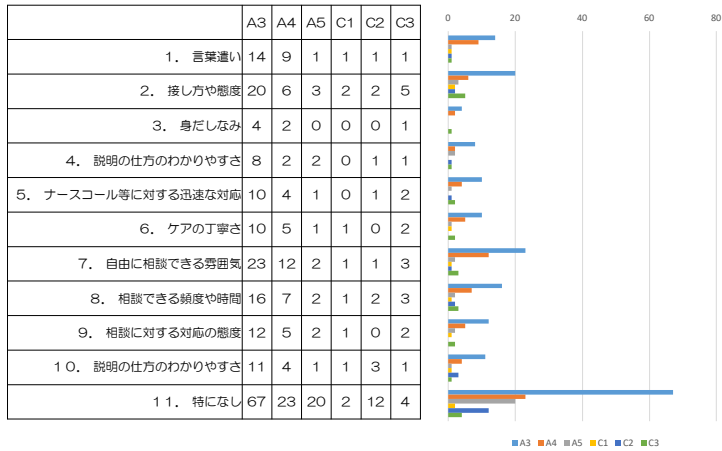
④看護師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)



## ②看護師の接客全般について問題を感じましたか？(病棟別)

④看護師の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

④回答枚数



5

## ③受付時及び会計時の接客全般について問題を感じましたか？

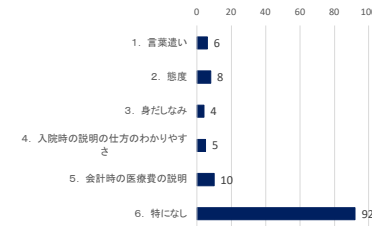
(4点評価)

項目	全体	前年	対前年	A3	A4	A5	C1	C2	C3
点数	3.64	3.36	+0.28	3.55	3.23	4.00	3.75	3.85	3.78

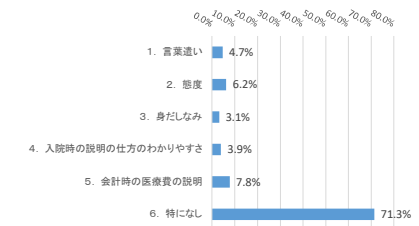
⑥受付時及び会計時の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

全体

⑥回答枚数



⑥回答枚数に対する占める割合

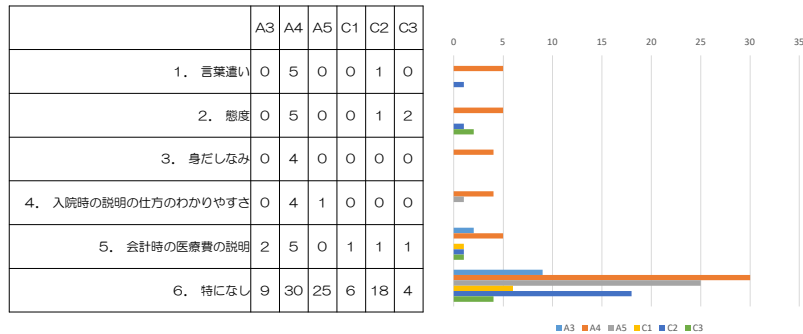


6

## ③受付時及び会計時の接客全般について問題を感じましたか？(病棟別)

⑥受付時及び会計時の接客態度等について問題を感じた項目があれば○をつけて下さい(複数可)

⑥回答枚数

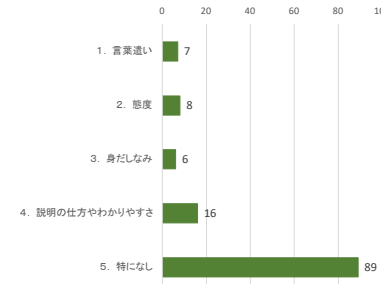


7

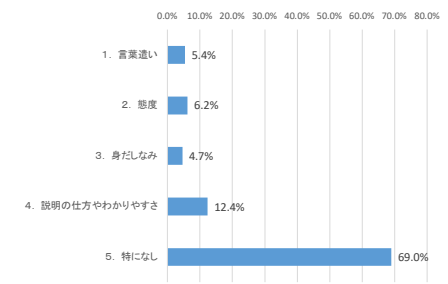
④リハビリ職員やソーシャルワーカー、薬剤師、栄養士等の接客態度について問題を感じた項目があれば、○をつけて下さい(複数可)

全体

⑦回答枚数



⑦回答枚数に対する占める割合

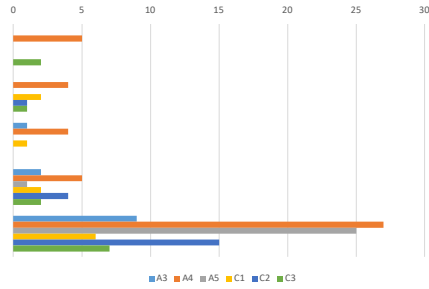


8

④リハビリ職員やソーシャルワーカー、薬剤師、栄養士等の接遇態度について問題を感じた項目があれば、○をつけて下さい(複数可)病棟別

⑦回答枚数

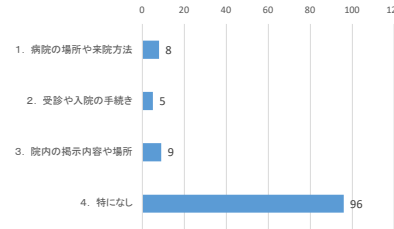
	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 言葉遣い	0	5	0	0	0	2
2. 態度	0	4	0	2	1	1
3. 身だしなみ	1	4	0	1	0	0
4. 説明の仕方やわかりやすさ	2	5	1	2	4	2
5. 特になし	9	27	25	6	15	7



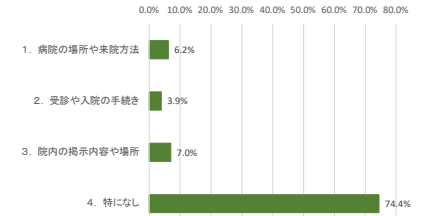
⑤病院からの案内や説明について問題を感じましたか？(複数可)

全体

⑧回答枚数



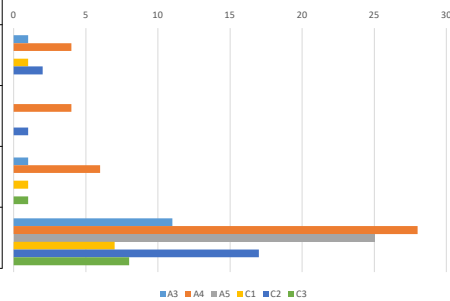
⑧回答枚数に対する占める割合



⑤病院からの案内や説明について問題を感じましたか？(複数可)病棟別

⑦回答枚数

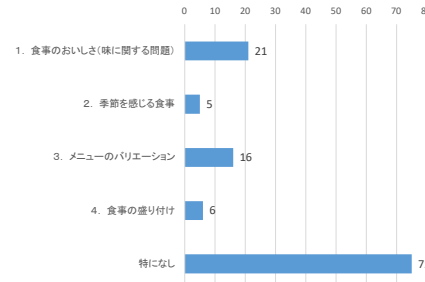
	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 病院の場所や来院方法	1	4	0	1	2	0
2. 受診や入院の手続き	0	4	0	0	1	0
3. 院内の掲示内容や場所	1	6	0	1	0	1
4. 特になし	11	28	25	7	17	8



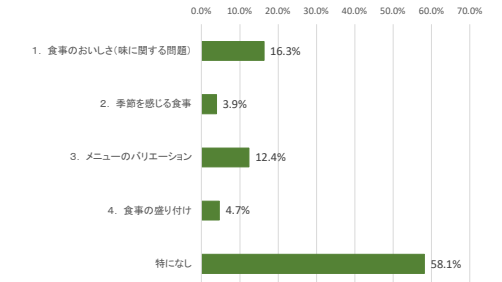
⑥療養生活における食事について問題を感じましたか？(複数可)

全体

⑨回答枚数



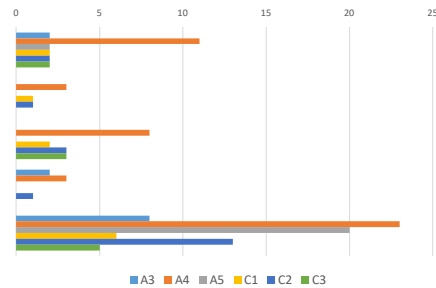
⑨回答枚数に対する占める割合



## ⑥療養生活における食事について問題を感じましたか？(複数可)病棟別

⑨回答枚数

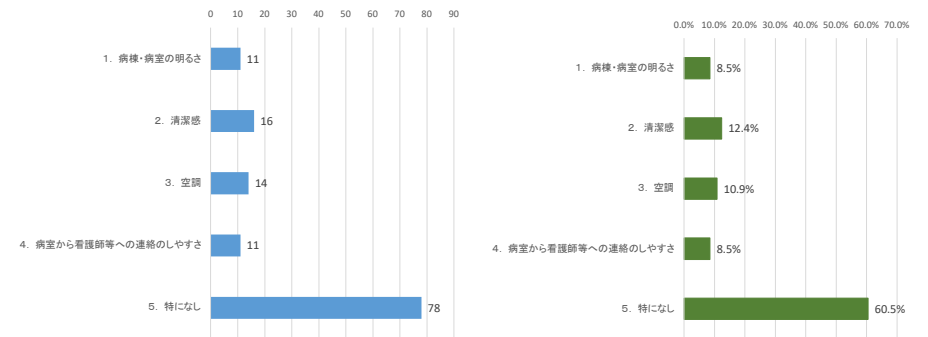
	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 食事のおいしさ(味に関する問題)	2	11	2	2	2	2
2. 季節を感じる食事	0	3	0	1	1	0
3. メニューのバリエーション	0	8	0	2	3	3
4. 食事の盛り付け	2	3	0	0	1	0
特になし	8	23	20	6	13	5



13

## ⑦病棟や病室など療養生活における環境について問題を感じましたか？

全体

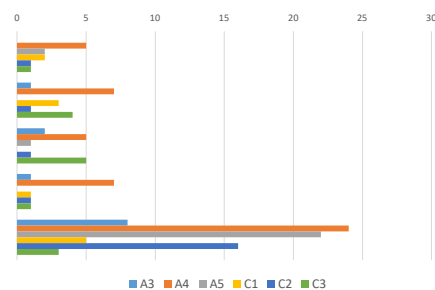


14

## ⑦病棟や病室など療養生活における環境について問題を感じましたか？病棟別

⑩回答枚数

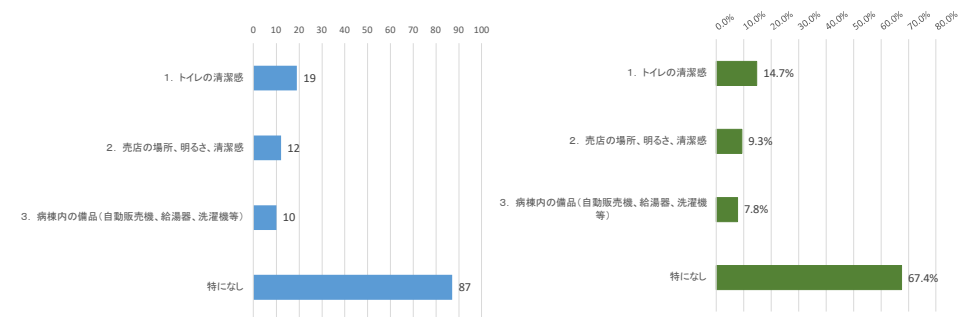
	A3	A4	A5	C1	C2	C3
1. 病棟・病室の明るさ	0	5	2	2	1	1
2. 清潔感	1	7	0	3	1	4
3. 空調	2	5	1	0	1	5
4. 病室から看護師等への連絡のしやすさ	1	7	0	1	1	1
5. 特になし	8	24	22	5	16	3



15

## ⑧トイレや売店などの院内の施設について問題を感じましたか？

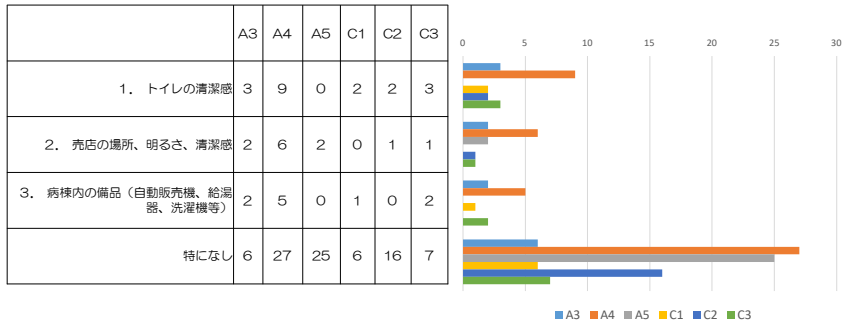
全体



16

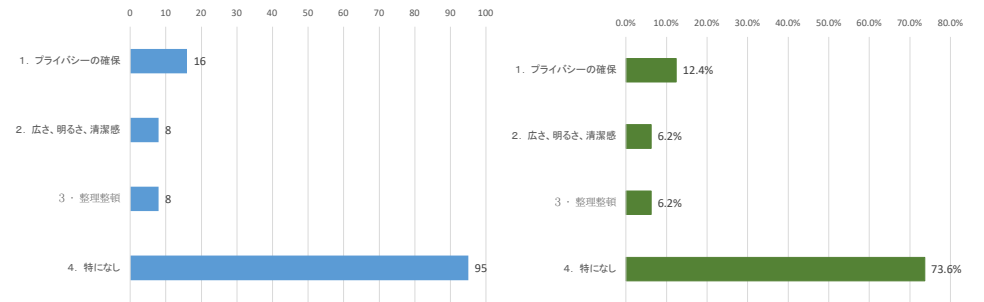
### ⑧トイレや売店などの院内の施設について問題を感じましたか？病棟別

⑪回答枚数



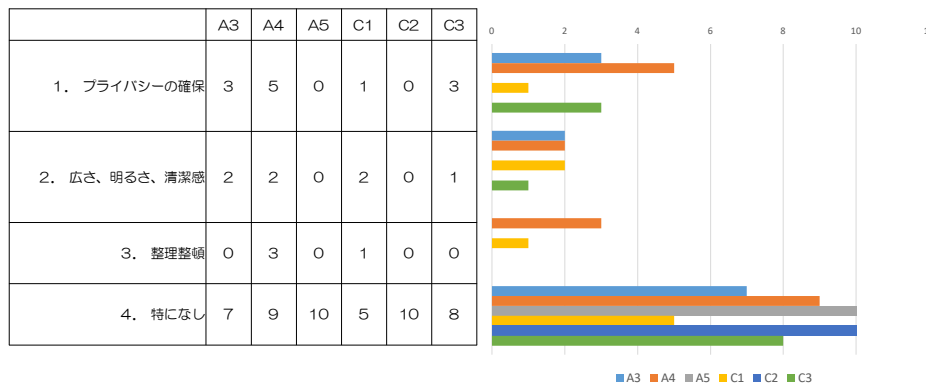
### ⑨病状や治療内容の説明や場所等について問題を感じましたか？

全体



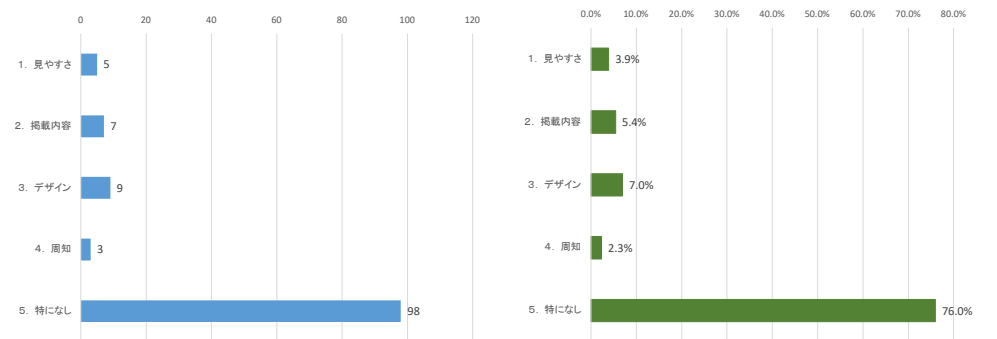
### ⑨病状や治療内容の説明や場所等について問題を感じましたか？病棟別

⑫回答枚数



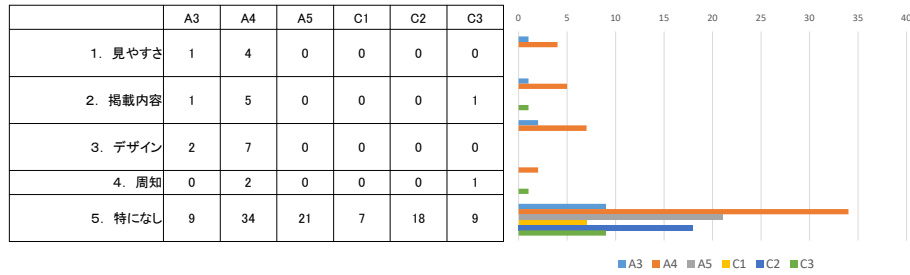
### ⑩当院のホームページについて問題を感じましたか？

全体



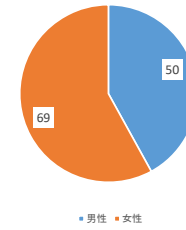
### ⑩当院のホームページについて問題を感じましたか？病棟別

⑬回答枚数

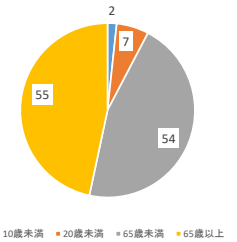


### Ⅲ. 患者様自身について

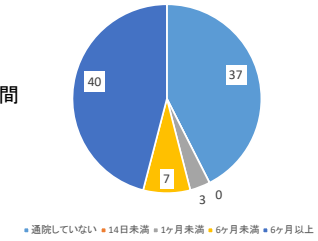
性別



年齢

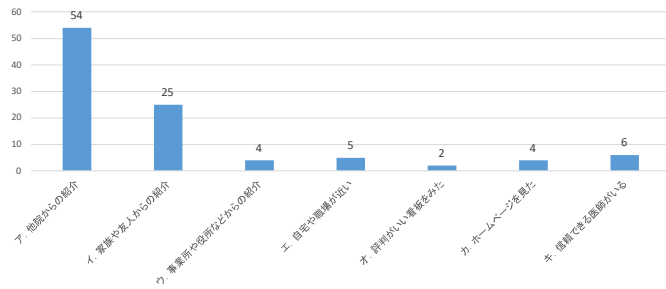


現在の通院期間



### Ⅲ. 患者様自身について

共和病院を何でお知りになりましたか？



以上