

株式会社 日立製作所
日立総合病院



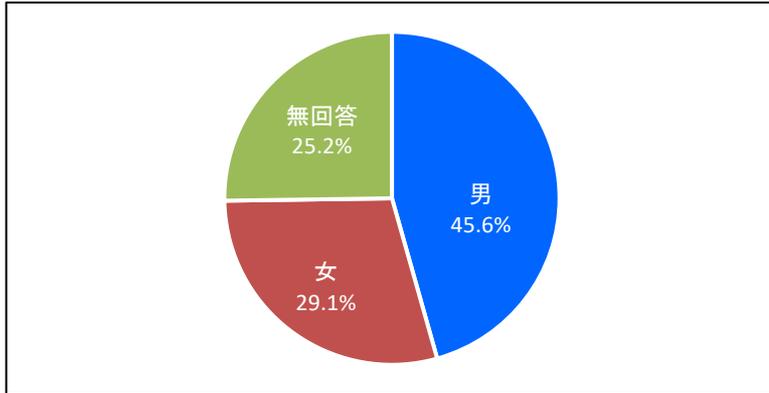
2023年 患者満足度調査報告書
～入院～

1. 調査概要

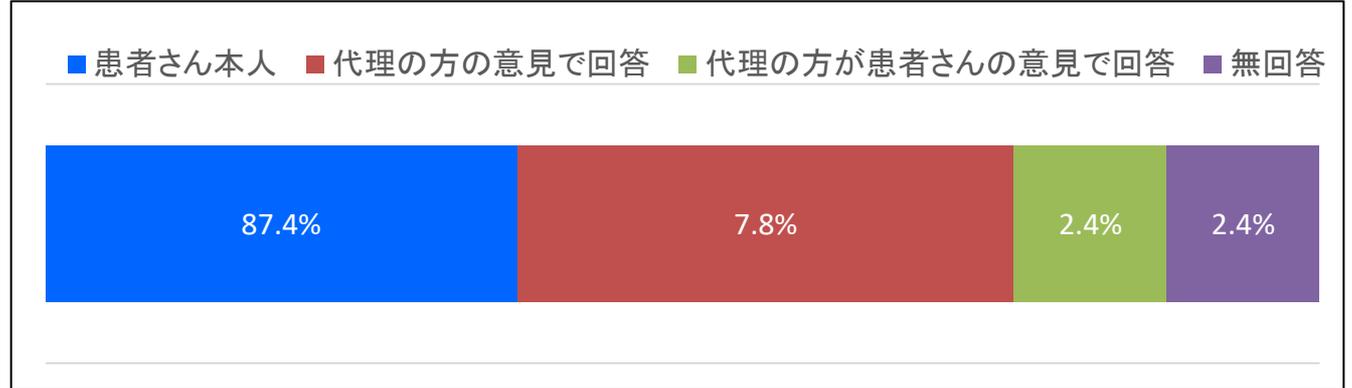
(1)調査方法	入院患者へ調査票配布。質問項目に「非常にそう思う」、「そう思う」、「あまり思わない」、「思わない」の4段階評価と自由記載欄を設けた
(2)主な調査項目	当院選択理由、来院時の交通手段、入退院時の説明のわかり易さ、接遇、施設・設備、食事、総合評価、自由意見
(3)調査期間	2023年9月1日～2023年9月30日(期間中の退院患者)
(4)配布・回収率	回収率55.5% (配布600枚／回収333枚、Web回答実施せず)

2. 調査結果

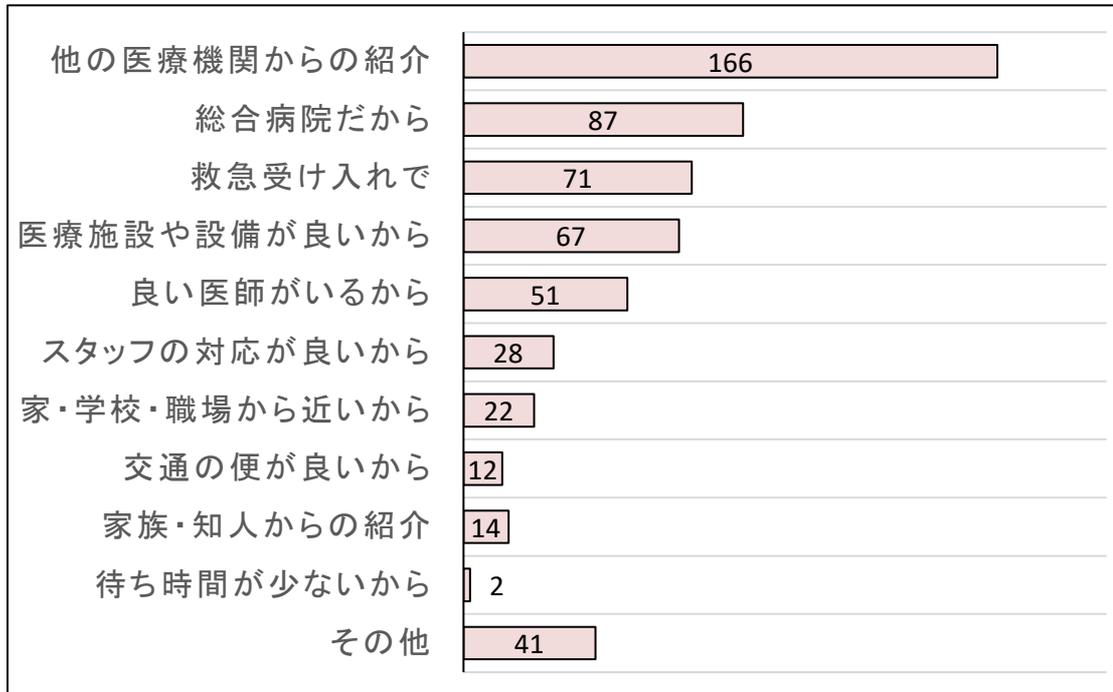
2.1 調査対象者の性別 n=333



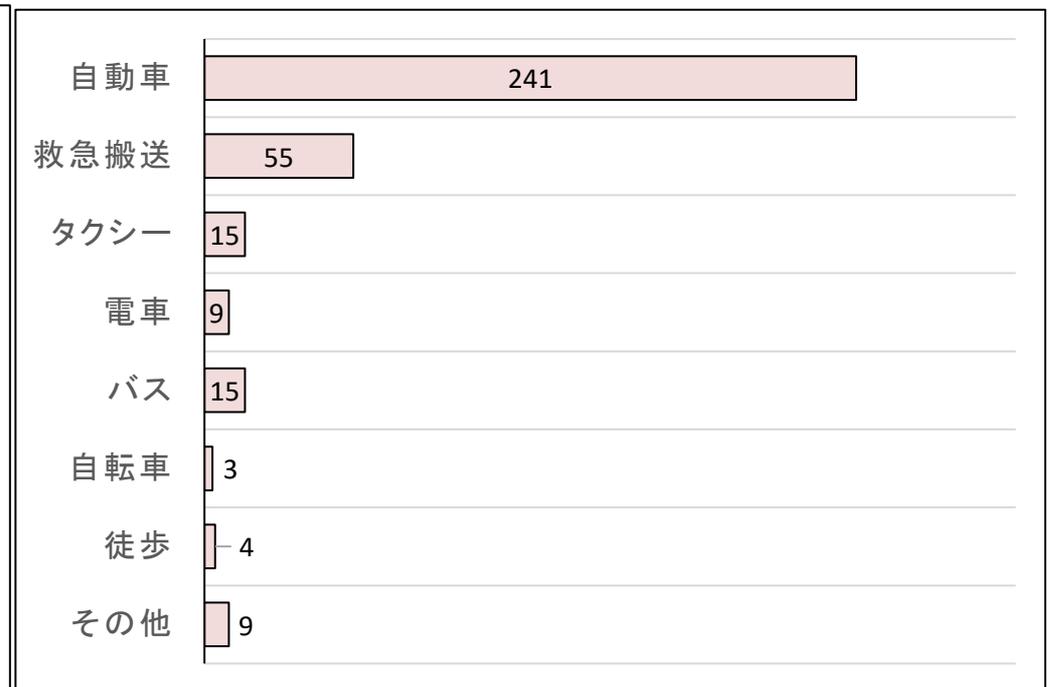
2.2 アンケート回答者の属性 n=333



2.3 当院選択理由(複数回答) n=561



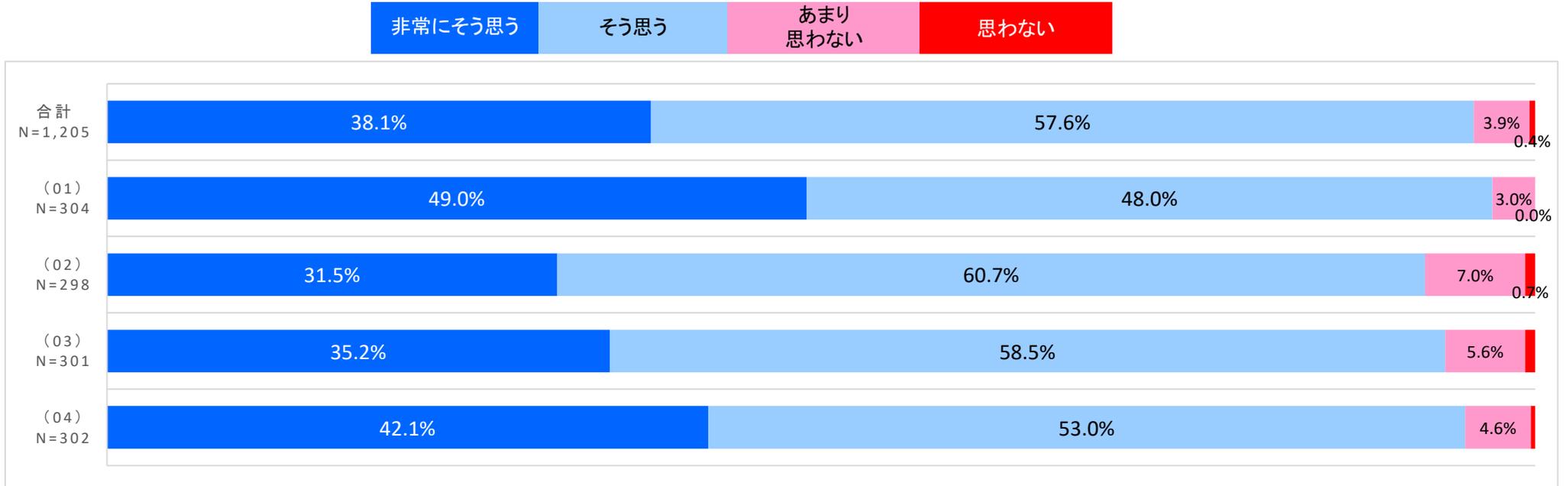
2.4 来院時の交通手段(複数回答) n=351



2.5 入退院時の説明

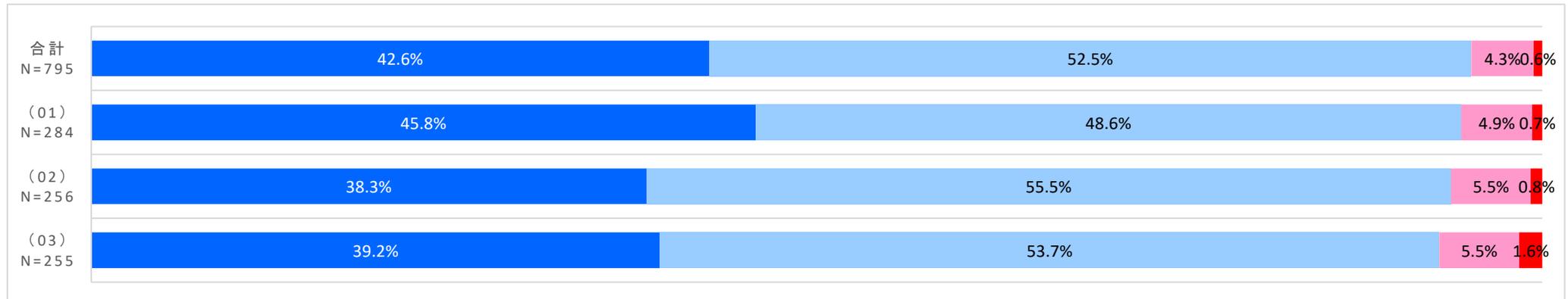
(1)入院時の説明

- (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



2.6 接遇面(職種別に質問毎の合計)

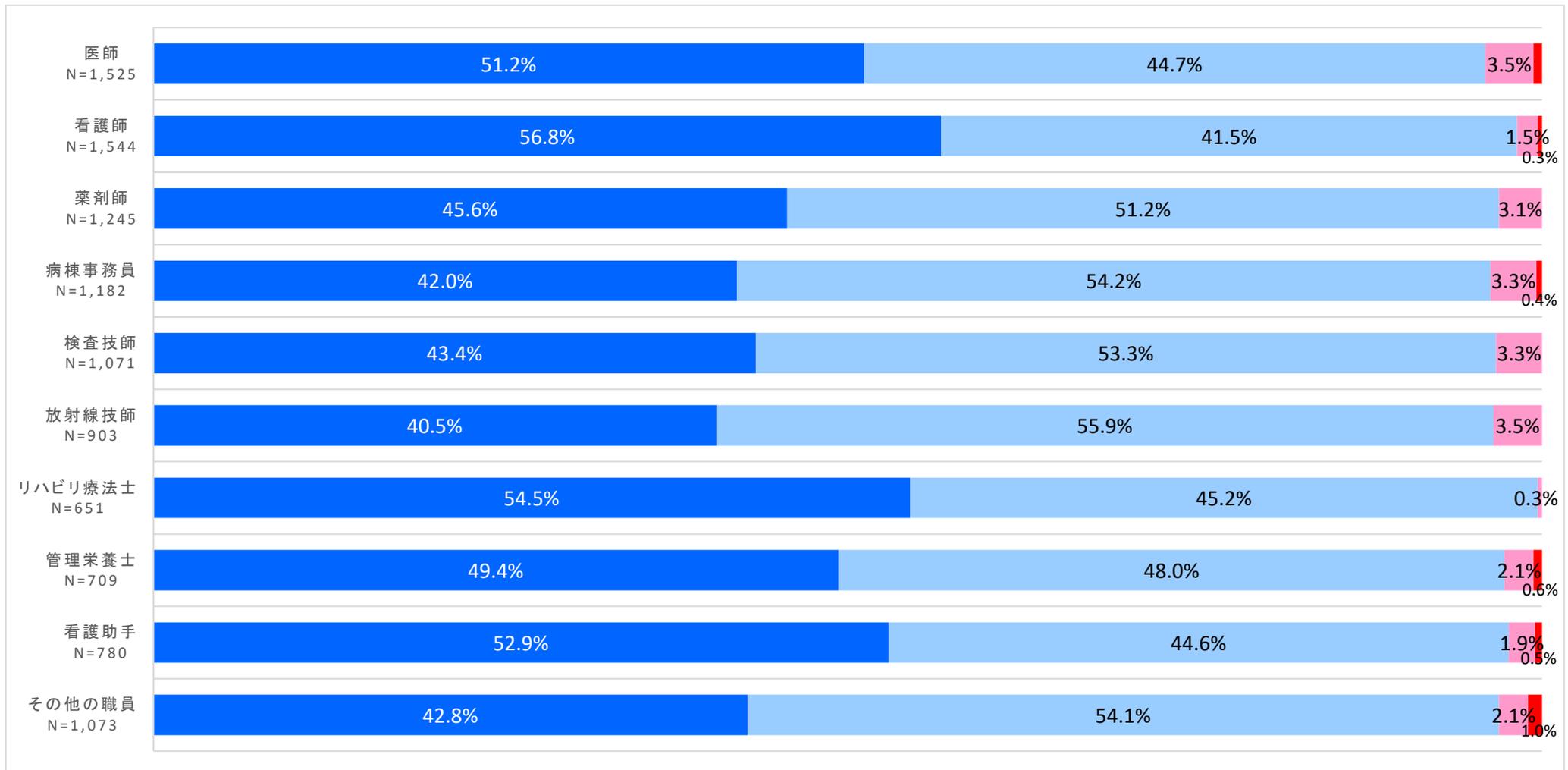
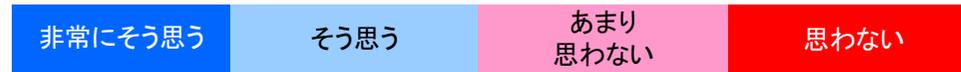
(01)職員は、礼儀正しいと思いますか(挨拶や態度)

(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)のみ調査

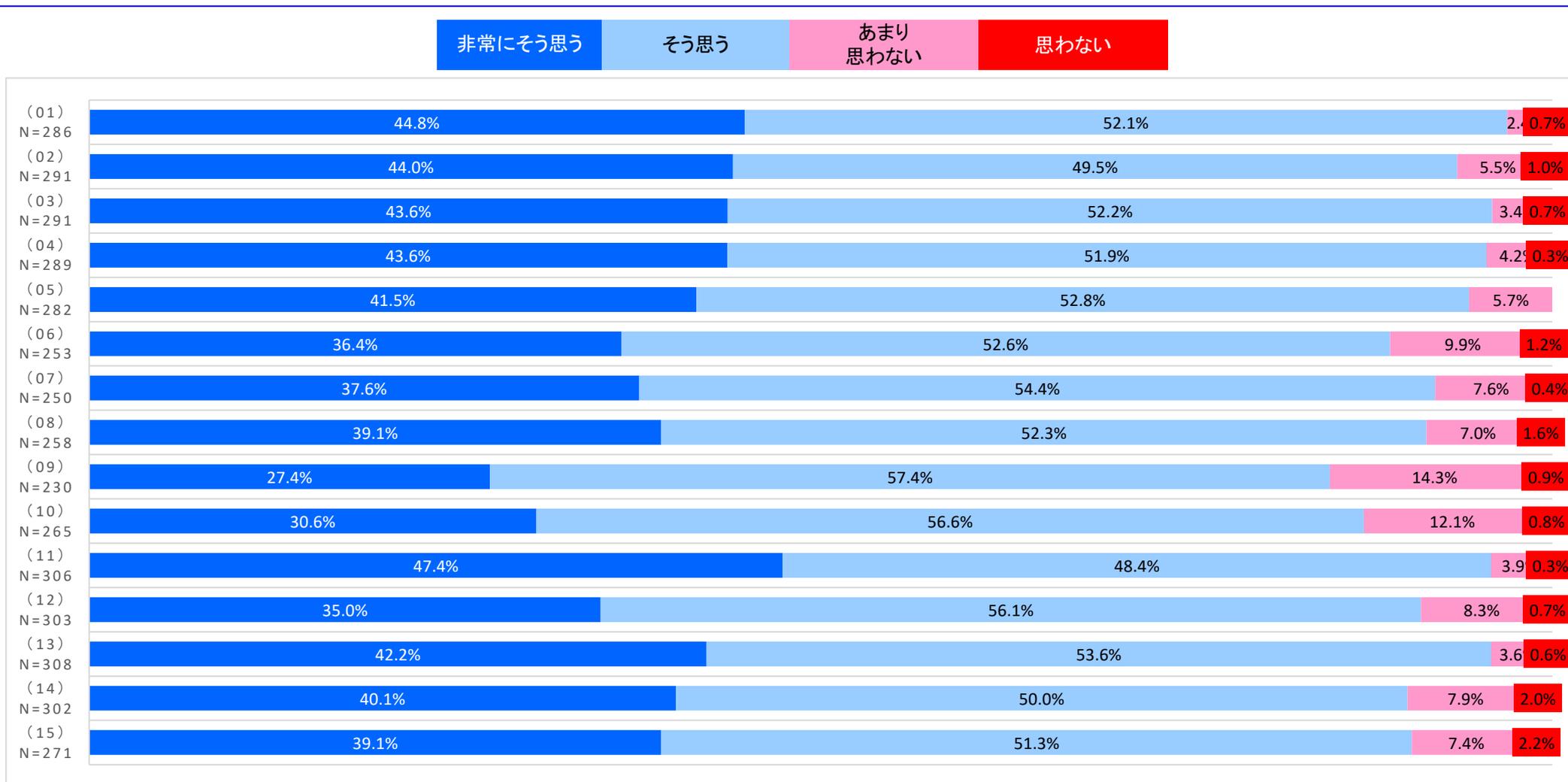
2.7 施設・設備面

(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

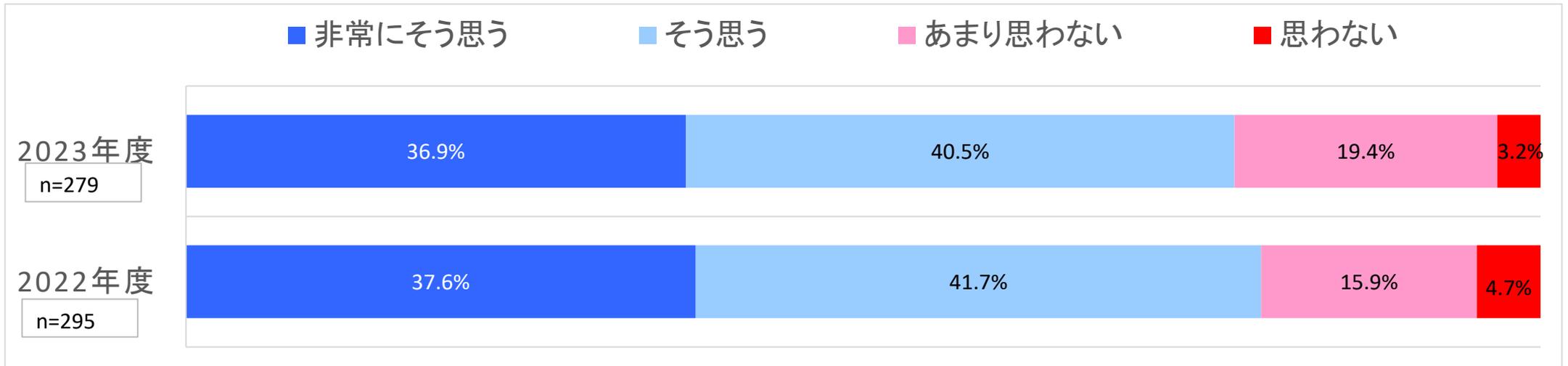
(2)病室

- (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
- (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

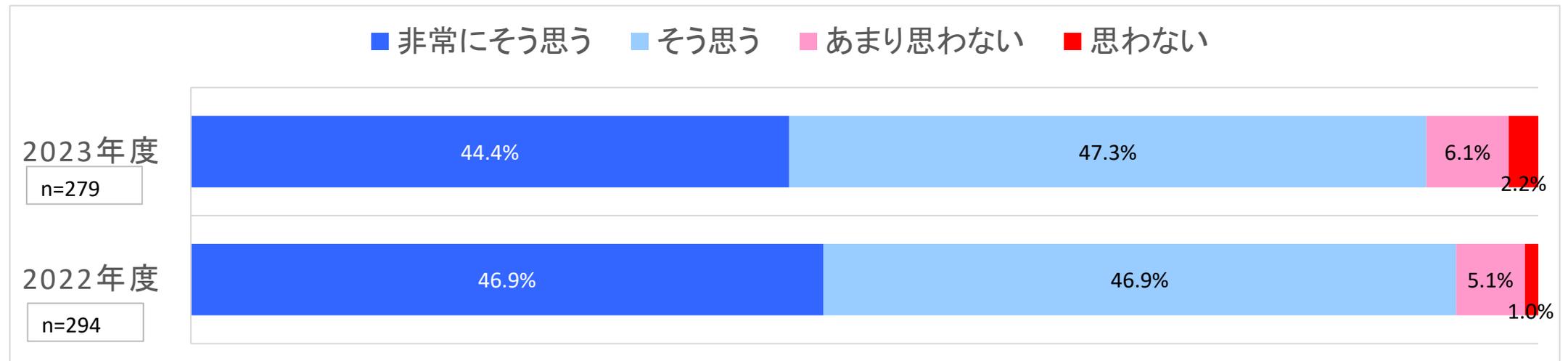


2.8 食事

(1)メニュー(献立)はよく工夫されていると思いますか

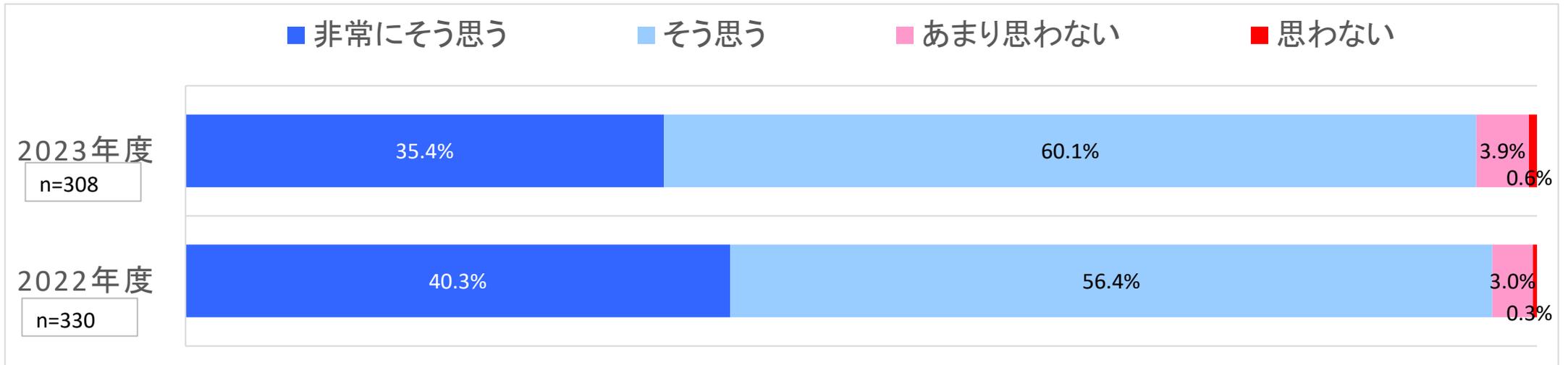


(2)食事が適時適温で提供されていると思いますか

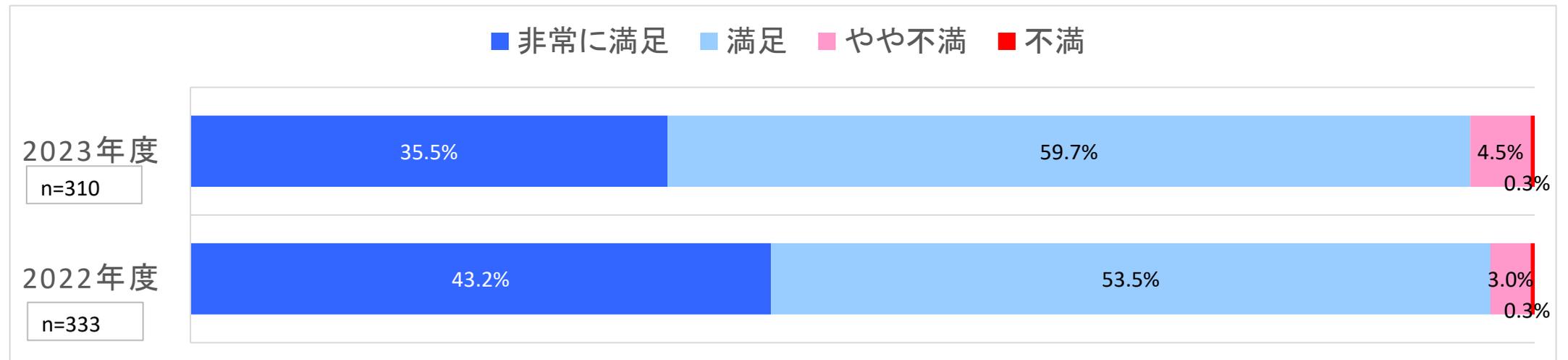


2.9 総合評価

(1)ご家族や友人に当院の受診をすすめたいと思いますか



(2)全体としてこの病院に満足していますか



3.調査結果 カテゴリ別の満足率

病院全体

●調査結果 - 満足率

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

カテゴリ	満足率	満足率 (非常に そう思うのみ)	カテゴリ	満足率	満足率 (非常に そう思うのみ)
総合 前回 (2022年度)	95.3% (96.7%)	35.4% (41.8%)	退院時の説明 前回 (2022年度)	93.7% (95.2%)	41.3% (42.6%)
入院時の説明など 前回 (2022年度)	94.5% (95.7%)	39.5% (38.1%)	施設・設備 前回 (2022年度)	85.0% (86.3%)	33.5% (32.7%)
入院中の医師の診療 前回 (2022年度)	95.9% (97.1%)	51.2% (55.0%)	病室 前回 (2022年度)	92.7% (92.5%)	40.8% (43.4%)
看護師 前回 (2022年度)	98.3% (97.5%)	56.8% (60.5%)	食事 前回 (2022年度)	84.6% (86.6%)	40.7% (42.3%)
薬剤師 前回 (2022年度)	96.9% (97.8%)	45.6% (52.5%)	その他の職員 前回 (2022年度)	96.9% (95.6%)	42.8% (42.2%)
病棟事務職員 前回 (2022年度)	96.3% (94.8%)	42.0% (45.7%)	看護助手 前回 (2022年度)	97.6% (97.4%)	52.9% (56.3%)
検査技師 前回 (2022年度)	96.7% (96.1%)	43.4% (49.0%)	管理栄養士 前回 (2022年度)	97.3% (94.3%)	49.4% (51.9%)
放射線技師 前回 (2022年度)	96.5% (96.4%)	40.5% (48.3%)	リハビリ療法士 前回 (2022年度)	99.7% (98.2%)	54.5% (58.6%)

