

北九州安部山公園病院

平成29年度・患者様満足アンケートの結果について

毎年行っている患者様満足アンケートを平成29年度も次のとおり行いました。
その結果について報告させていただきます。

○実施期間

・平成29年11月10日～12月12日

○アンケート対象者様

・北九州安部山公園病院 入院患者様またはご家族様

○報告内容

1. アンケート項目
2. 平成29年度結果
3. 平成24年～29年度の結果推移

1. アンケート項目

1	患者様のご依頼に、職員は速やかに適切かつ丁寧に 対応できていますか
2	職員の服装や髪型に好感が持てますか (清潔感がありますか)
3	施設内の案内表示、掲示物はわかりやすく きちんとされていますか
4	施設内(病室、トイレなど)は、清掃が行き届き、 清潔と感じられますか
5	食事のメニュー、量、味、温度等には満足して いますか
6	医師の対応や言葉遣い、話し方は分かりやすく 好感が持てますか
7	看護・介護職員の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか
8	リハビリ職員の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか
9	事務員(受付窓口)の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか
当施設を知人に紹介したいと思います	

アンケート項目・回答項目は過
去6年間同じ内容です。

回答項目

- ・大変満足
- ・満足
- ・不満
- ・非常に不満
- ・無回答

2. 平成29年度結果【配布156名様 回答82名様 回答率52.6%】

		回答数					計
		大変満足	満足	不満	非常に不満	無回答	
1	患者様のご依頼に、職員は速やかに適切かつ丁寧に 対応できていますか	36	43	1	0	2	82
2	職員の服装や髪型に好感が持てますか (清潔感がありますか)	37	45	0	0	0	82
3	施設内の案内表示、掲示物はわかりやすく きちんとされていますか	34	43	2	0	3	82
4	施設内(病室、トイレなど)は、清掃が行き届き、 清潔と感じられますか	39	39	2	1	1	82
5	食事のメニュー、量、味、温度等には満足して いますか	10	35	5	0	32	82
6	医師の対応や言葉遣い、話し方は分かりやすく 好感が持てますか	45	30	3	0	4	82
7	看護・介護職員の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか	42	39	0	0	1	82
8	リハビリ職員の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか	46	33	2	0	1	82
9	事務員(受付窓口)の対応や言葉遣い、話し方は 分かりやすく好感が持てますか	37	42	1	0	2	82
当施設を知人に紹介したいと思いますか		したい 69	したくない 2	無回答 11			

3. 平成24年～29年度の結果推移

棒グラフは大変満足（青）、満足（赤）、不満（黄緑）、非常に不満（紫）、無回答（水色）と区分されます。ほとんどを大変満足・満足でご回答をいただいておりますが、私どもとしては、大変満足にご回答いただけるよう活動・努力して参りたいと思います。特に職員の接遇については、研修会や職員間のチェックにより常に向上を図りたいと考えています。今回のアンケートにおきましてもご意見を頂いています。院内にはご意見箱を設置していますので、お気づきのことがありましたらご意見等お寄せください。頂戴しましたご意見等につきましては、お返事を院内に掲示しております。

