

平成30年度
入院患者さん満足度調査
結果概要



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

さいたま赤十字病院
TQM推進室

調査概要

目的: アンケートを通じて医療サービス・医療の質向上を図ることを目的としています。

日時: 2018年11月5日(月)～12月7日(金)

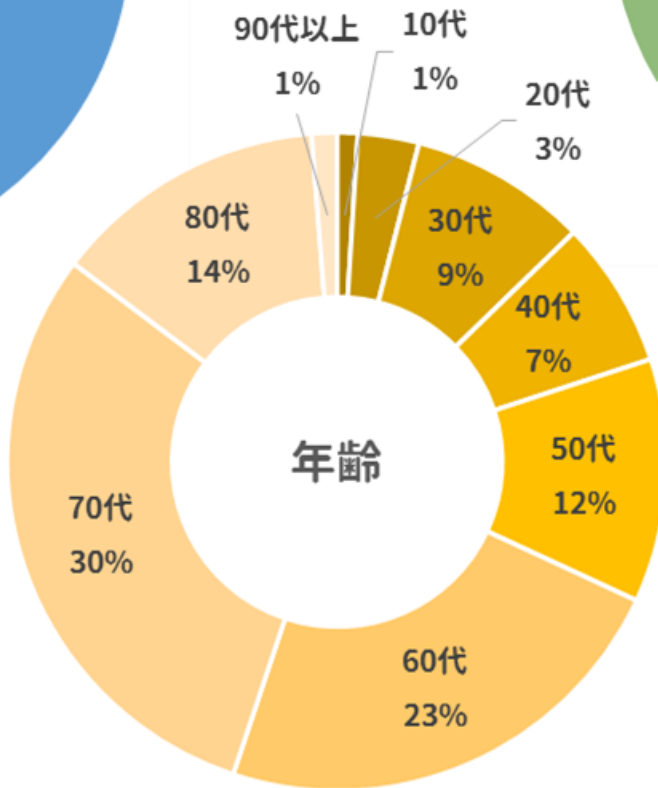
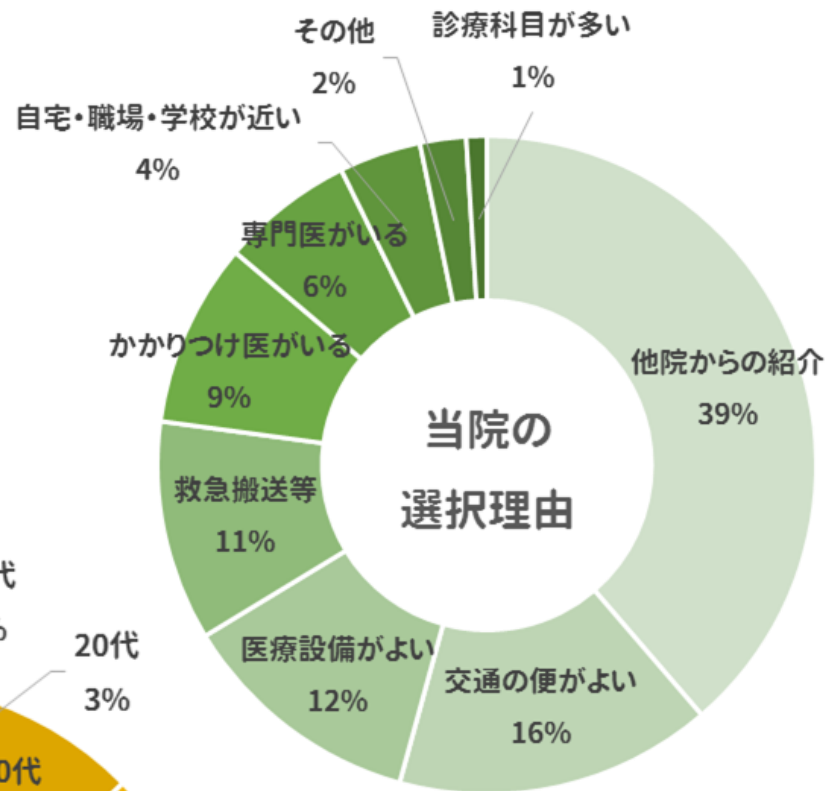
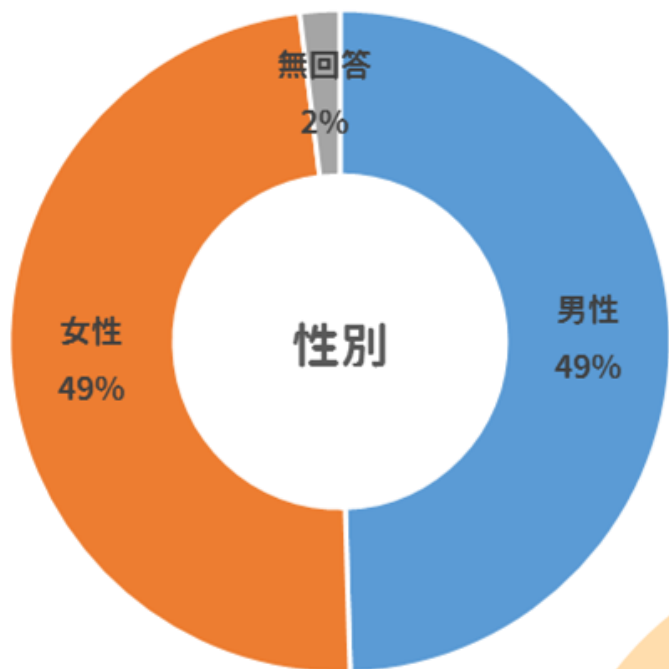
方法: 患者さんの退院時に、アンケートを配布しました。

配布数: 534部

回収数: 410部 (回答率76.8%)

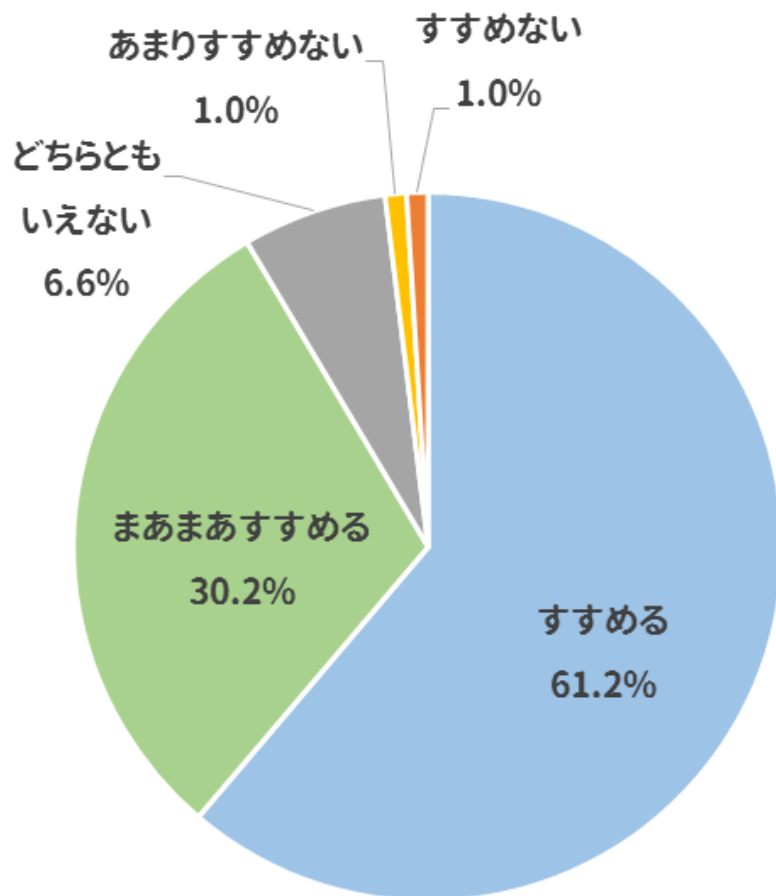
※公益財団法人 日本医療機能評価機構
「患者満足度・職員やりがい度活用支援プログラム」の
調査システムを利用

回答者属性



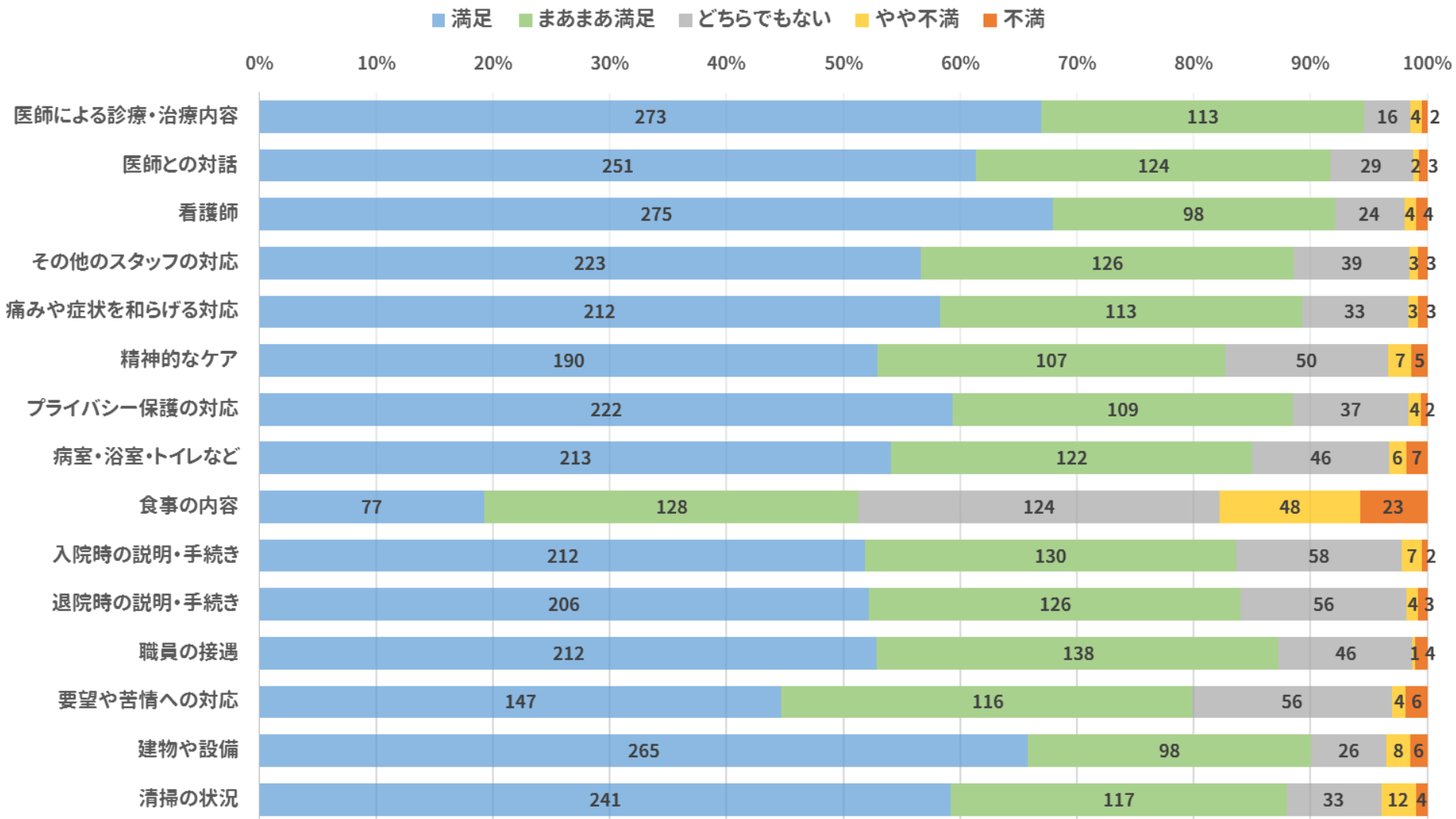
総合評価

「さいたま赤十字病院を親しい方にもすすめようと思いますか？」



	(5点満点中)	(人)
すすめる	5点	251
まあまあすすめる	4点	124
どちらともいえない	3点	27
あまりすすめない	2点	4
すすめない	1点	4
平均点	4.50点	

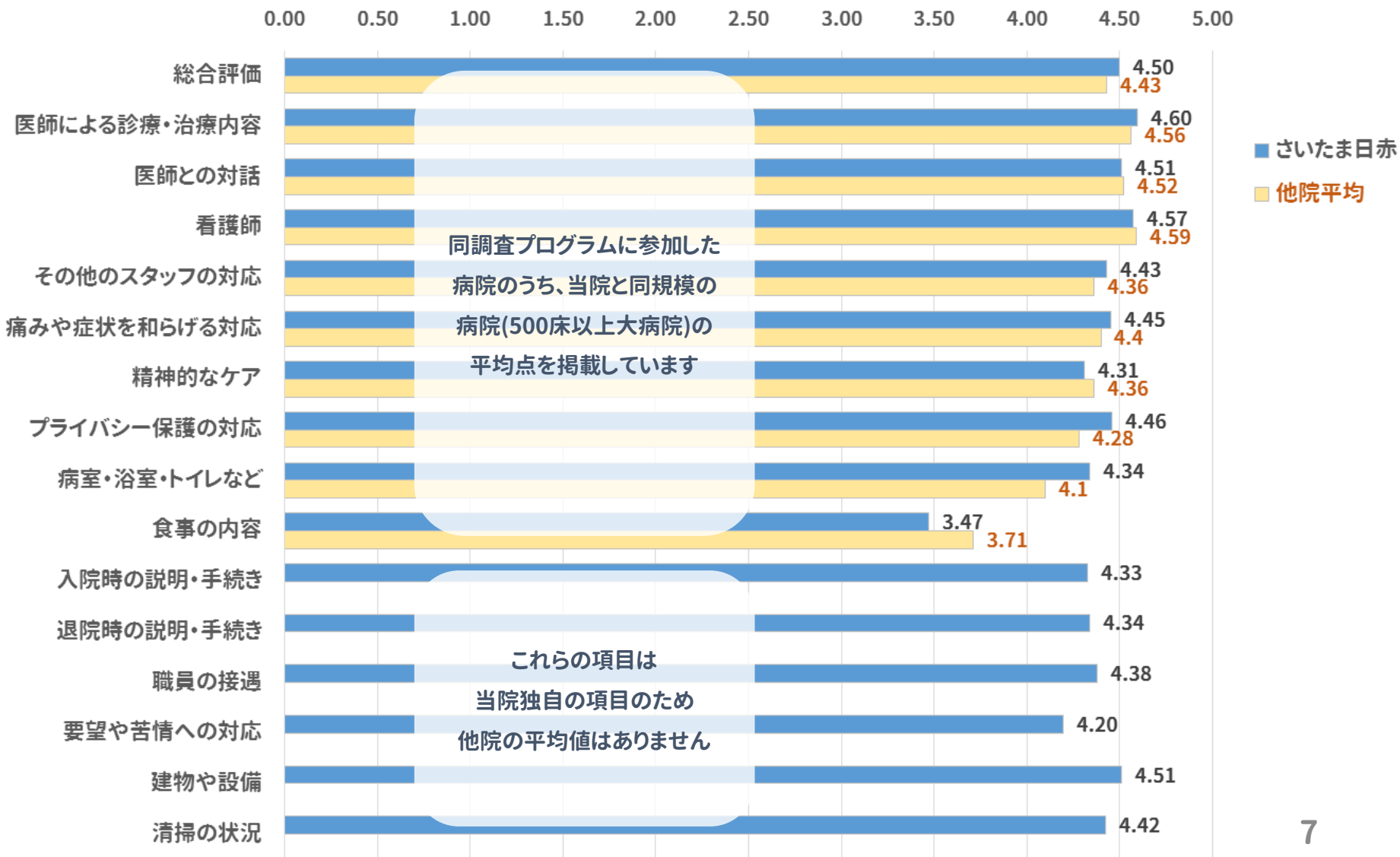
各項目 満足度内訳 (人)



各項目 満足度平均点

5点満点評価の平均点

※ 5点(満足) / 4点(やや満足) / 3点(どちらともいえない) / 2点(やや不満) / 1点(不満)



自由記述欄

頂戴したご意見を、分類ごとにまとめた件数

ご意見の内容	件数		
職員へのメッセージ、お褒めの言葉など	162	医師の対応に関するもの	7
病院食に関するもの	54	設備(ベッド)に関するもの	6
設備(トイレ・シャワー・洗面)に関するもの	33	空調に関するもの	5
清掃状況、清掃員に関するもの	20	設備(エレベーター)に関するもの	5
設備(飲料・給湯)に関するもの	15	職員の待遇に関するもの	4
看護師の対応に関するもの	14	駐車場に関するもの	4
患者さん同士のトラブルに関するもの	12	設備(時計)に関するもの	3
設備(その他)に関するもの	11	職員間の連携に関するもの	3
職員からの案内、説明方法に関するもの	11	面会に関するもの	2
事務員の対応に関するもの	10	実習生に関するもの	2
外来受診に関するもの	8	その他	11
		総計	402