

2023年度  
患者満足度調査の結果を  
ご報告いたします

- 回答にご協力いただきまして、ありがとうございました。  
ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます
- 患者さんからいただいたご意見は、病院幹部、診療科部長、各部署長等で構成する医療の質改善委員会で審議のうえ、担当部署に改善指示を行います

2024年10月7日 高松赤十字病院長

# 調査概要

	退院患者	外来患者
実施期間	2023年11月13日（月）～2023年11月19日（日）の1週間	2023年11月16日（木）～2023年11月17日（金）の2日間
対象	上記期間中に退院された患者さん	上記期間中に来院された外来患者さん
調査回答者数	退院患者さん 260名のうち 155名、回収率 59.6%（前回：55.7%）	外来患者さん1781名のうち 470名、回収率 26.3%（前回：35.4%）
配布方法	調査期間中に退院することが決まった患者さんに、病棟看護師より手渡し配布	調査期間中に来院した患者さんに、外来クーク及び看護師より手渡し配布、ならびに総合案内前方に記入台を設置し希望者に記入頂く
回収方法	各病棟に回収箱を設置し回収	会計窓口（医事課5番）及び本館1階総合案内前方の記入台に回収箱を設置し回収

# アンケート用紙 (退院患者)

## 退院される患者さんへのアンケート調査

高松赤十字病院では、地域の皆様には信頼され、安全で満足いただける医療の提供を目指しております。  
 今回ご協力いただくアンケートは、今後の病院運営の参考とし、患者さんに対するサービスの充実を図ってまいりたいと考えております。  
 お手数ですがございますが、ご回答の程よろしくお願ひ申し上げます。

該当する番号に「○」をつけてください。※無記名のため患者さんが特定されることはありません。

性別	年齢
1 男	0 10歳未満
2 女	1 10代
3 無回答	2 20代
	3 30代
	4 40代
	5 50代
	6 60代
	7 70代
	8 80代
	9 90歳以上

退院時の病棟	
1 ICU/HCU	2 本館7階
3 北館5階	4 本館8階
	5 本館9階
	6 本館10階
	7 北館6階
	8 北館7階
	9 北館8階
	10 北館9階
	11 北館10階

退院時の診療科				
1 血液内科	7 呼吸器内科	13 消化器外科	19 皮膚科	25 麻酔科
2 腎臓内科	8 総合内科・感染症科	14 胸部乳腺外科	20 泌尿器科	26 歯科口腔外科
3 内分泌代謝内科	9 腫瘍内科	15 脳神経外科	21 産婦人科	27 救急科
4 消化器内科	10 膠原病・リウマチ内科	16 心臓血管外科	22 眼科	
5 循環器内科	11 小児科	17 整形外科	23 耳鼻咽喉科	
6 脳神経内科	12 小児外科	18 形成外科	24 放射線科	

今回の入院期間	
1 7日以内	2 8日～14日
3 15日～21日	4 22日～1ヶ月
5 1ヶ月を超え	

当院を選んでいただいた理由をお聞かせください (複数回答可)	
1 他の医療機関等からの紹介	8 大きな病院だから
2 病院の評判が良いから	9 以前から通院しているから
3 医療水準が高い	10 通院に便利だから
4 医療スタッフが良い	11 広報紙などを見て 当院からお誘ひがあったから
5 施設・設備が良い	12 その他 ( )
6 知人・家族からの勧め	
7 近くに専門病院がないから	

知人等に当院を紹介や推薦したいと思われますか？	
1 是非したい	2 まあしたい
3 どちらともいえない	4 あまりしたくない
5 全くしたくない	

その理由をお聞かせください ( )

質問項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	具体的にございましたらお書きください
<b>①病棟・病室について</b>						
1 ベッド	5	4	3	2	1	
2 浴室	5	4	3	2	1	
3 空調	5	4	3	2	1	
4 食事	5	4	3	2	1	
5 面会時間	5	4	3	2	1	
6 プライバシーの保護	5	4	3	2	1	
7 その他 ( )	5	4	3	2	1	
<b>②施設・設備について (ご利用された方のみお答えください)</b>						
1 院内案内・表示	5	4	3	2	1	
2 エレベーター	5	4	3	2	1	
3 エスカレーター	5	4	3	2	1	
4 待合室	5	4	3	2	1	
5 トイレ	5	4	3	2	1	
6 駐車場	5	4	3	2	1	
7 コンビニ等	5	4	3	2	1	
8 その他 ( )	5	4	3	2	1	

! 裏面もご記載ください !

質問項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	具体的にございましたらお書きください
<b>③病院職員の言葉遣い・態度 (入院中に関わりがあった職員の対応についてお答え願います)</b>						
1 医師	5	4	3	2	1	
2 看護師	5	4	3	2	1	
3 看護助手	5	4	3	2	1	
4 薬剤師	5	4	3	2	1	
5 放射線技師	5	4	3	2	1	
6 検査技師	5	4	3	2	1	
7 リハビリ職員	5	4	3	2	1	
8 受付職員	5	4	3	2	1	
9 医療ソーシャルワーカー <small>※経済的・心理的・社会的問題への対応や調整を行う職員</small>	5	4	3	2	1	
10 会計職員	5	4	3	2	1	
11 病院コンシェルジュ <small>※本館東立間でお出迎えスタッフ</small>	5	4	3	2	1	
12 清掃員	5	4	3	2	1	
13 その他 ( )	5	4	3	2	1	
<b>④診療について (入院中の診療に関する項目についてお答え願います)</b>						
1 医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
2 医師の説明	5	4	3	2	1	
3 診察時間・診察内容について	5	4	3	2	1	
4 看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
5 看護師の説明	5	4	3	2	1	
6 看護師の処置や日常生活の援助内容	5	4	3	2	1	
7 看護師間及び他の医療従事者との連携	5	4	3	2	1	
8 薬剤師の説明	5	4	3	2	1	
9 放射線技師の説明	5	4	3	2	1	
10 検査技師の説明	5	4	3	2	1	
11 リハビリ職員の説明	5	4	3	2	1	
12 その他 ( )	5	4	3	2	1	
⑤全体としてこの病院に満足していますか？	5	4	3	2	1	

当院に関するご意見をご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。アンケートはスタッフステーションに設置の回収箱に投函願います。

# アンケート用紙 (外来患者)

## 外来患者さんへのアンケート調査

高松赤十字病院では、地域の皆様信頼され、安全で満足いただける医療の提供を目指しております。  
 今回ご協力いただくアンケートは、今後の病院運営の参考とし、患者さんに対するサービス等の充実に向けてまいりたいと考えております。  
 お手数ではございますが、ご回答の程よろしくお願ひ申し上げます。

該当する番号に「○」をつけてください。 ※無記名のため患者さんが特定されることとはございません。

性別	年齢
1 男	0 10歳未満
2 女	1 10代
3 無回答	2 20代
	3 30代
	4 40代
	5 50代
	6 60代
	7 70代
	8 80代
	9 90歳以上

本日の受診状況についてお聞きます	
1 本月初めて当院を受診した	3 予約はしていないが以前から受診している (受診したことがある)
2 予約診療	4 救急外来を受診した

受診された診療科					
1 血液内科	7 呼吸器内科	13 消化器外科	19 皮膚科	25 麻酔科	31 透析
2 腎臓内科	8 総合内科・感染症科	14 胸部乳腺外科	20 泌尿器科	26 歯科口腔外科	
3 内分泌代謝内科	9 腫瘍内科	15 脳神経外科	21 産婦人科	27 救急科	
4 消化器内科	10 膠原病・リウマチ内科	16 心臓血管外科	22 眼科	28 リハビリテーション科	
5 循環器内科	11 小児科	17 整形外科	23 耳鼻咽喉科	29 注射	
6 脳神経内科	12 小児外科	18 形成外科	24 放射線科	30 検査	

当院を選んでいただいた理由をお聞かせください (複数回答可)	
1 他の医療機関等からの紹介	8 大きな病院だから
2 病院の評判が良いから	9 以前から通院しているから
3 医療水準が高い	10 通院に便利だから
4 医療スタッフが良い	11 広報誌などを見て <u>以下からお選びください</u>
5 施設・設備が良い	1 ホームページ
6 知人・家族からの薦め	2 広報誌「なんがでっさんな」
7 近くに専門病院がないから	3 その他 ( )
	4 当院を選んでいただくきっかけとなった記事や情報ほどのような内容でしたか? ( )
	5 ( )
	12 その他 ( )

知人等に当院を紹介や推薦したいと思われませんか?	
1 是非しない	2 まあしたい
3 どちらともいえない	4 あまりしたくない
5 全くしたくない	
その理由をお聞かせください ( )	

質問項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	具体的にございましたらお書きください
①施設・設備について (ご利用された方のみお答えください)						
1 院内案内・表示	5	4	3	2	1	
2 エレベーター	5	4	3	2	1	
3 エスカレーター	5	4	3	2	1	
4 待合室	5	4	3	2	1	
5 トイレ	5	4	3	2	1	
6 駐車場	5	4	3	2	1	
7 コンビニ等	5	4	3	2	1	
8 救急外来の環境について	5	4	3	2	1	
9 その他 ( )	5	4	3	2	1	

裏面もご記載ください

質問項目	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	非常に不満	具体的にございましたらお書きください
②病院職員の言葉遣い・態度 (本日関わりがあった職員の対応についてお答え願います)						
1 医師	5	4	3	2	1	
2 看護師	5	4	3	2	1	
3 看護助手	5	4	3	2	1	
4 薬剤師	5	4	3	2	1	
5 放射線技師	5	4	3	2	1	
6 検査技師	5	4	3	2	1	
7 リハビリ職員	5	4	3	2	1	
8 受付職員	5	4	3	2	1	
9 医療ソーシャルワーカー ※経済的・心理的・社会的問題への対応や調整を行う職員	5	4	3	2	1	
10 会計職員	5	4	3	2	1	
11 病院コンシェルジュ ※本館東玄関でのお迎えスタッフ	5	4	3	2	1	
12 その他 ( )	5	4	3	2	1	
③診療について (本日の診療に関する項目についてお答え願います)						
1 医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
2 医師の説明	5	4	3	2	1	
3 診察時間・診察内容について	5	4	3	2	1	
4 看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1	
5 看護師の説明や対応について	5	4	3	2	1	
6 診察・処置時のプライバシーへの配慮	5	4	3	2	1	
7 薬剤師の説明	5	4	3	2	1	
8 放射線技師の説明	5	4	3	2	1	
9 検査技師の説明	5	4	3	2	1	
10 リハビリ職員の説明	5	4	3	2	1	
11 待ち時間の配慮について	5	4	3	2	1	
12 感染面 (コロナ対策など) について	5	4	3	2	1	
13 その他 ( )	5	4	3	2	1	
④全体としてこの病院に満足していますか?	5	4	3	2	1	

当院に関するご意見をご自由にお書きください

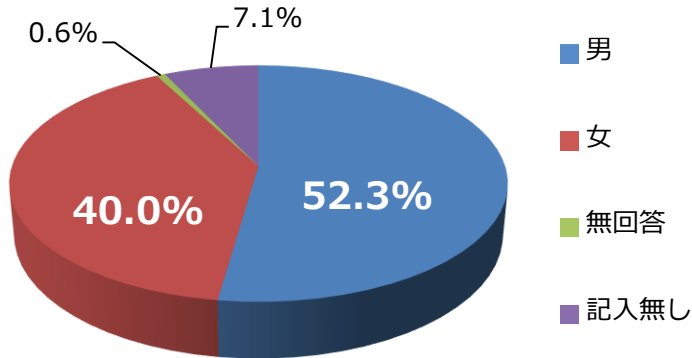
ご協力ありがとうございました。本館1階 (⑤緊急窓口及び本館1階総合案内新設台) の回収箱に投函願います。  
 ※時間外に救急外来を受診された方は本アンケートを事務担当までお渡しください。

# 退院患者さんへの アンケート調査結果

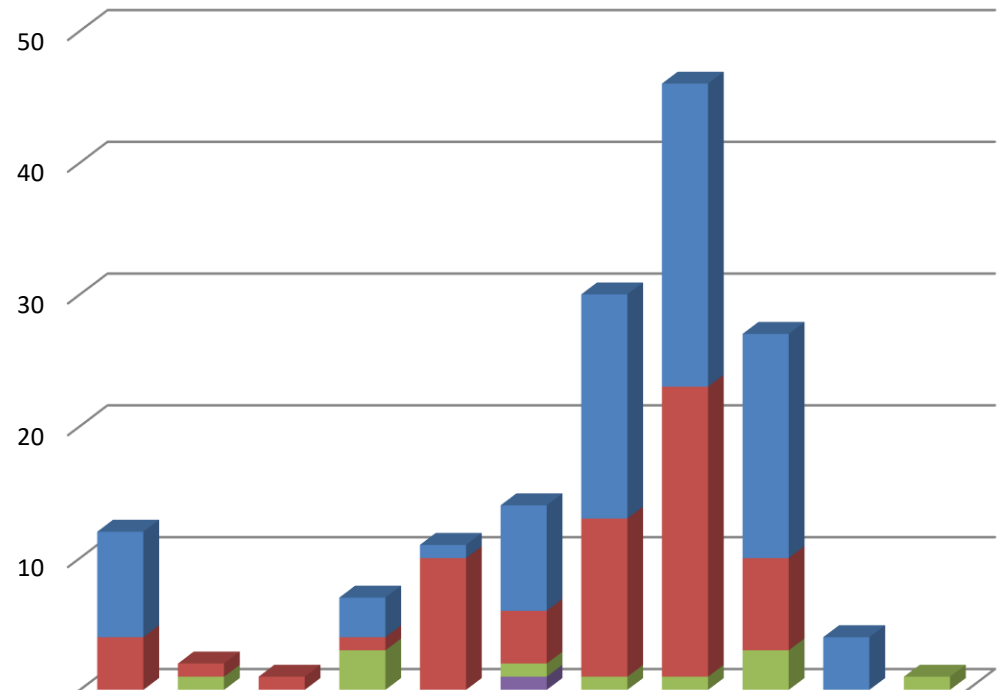
# 患者さんの性別・年齢・入院期間

【退院患者さん】

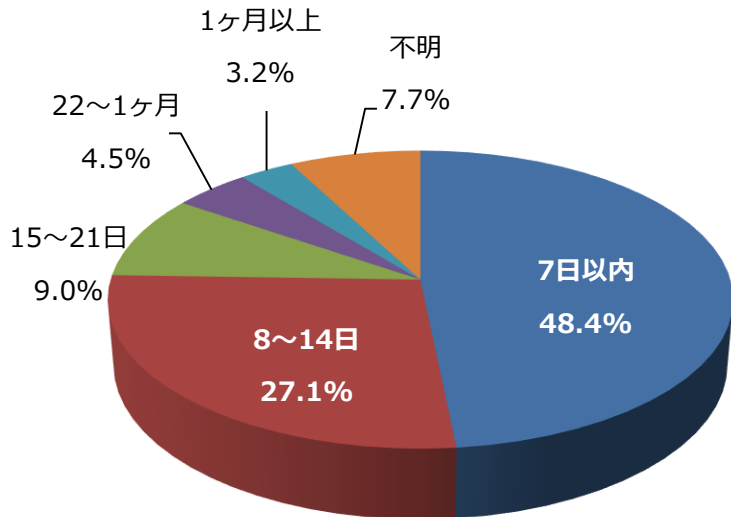
## 性別患者数割合



## 年齢別患者数



## 入院期間別患者数割合



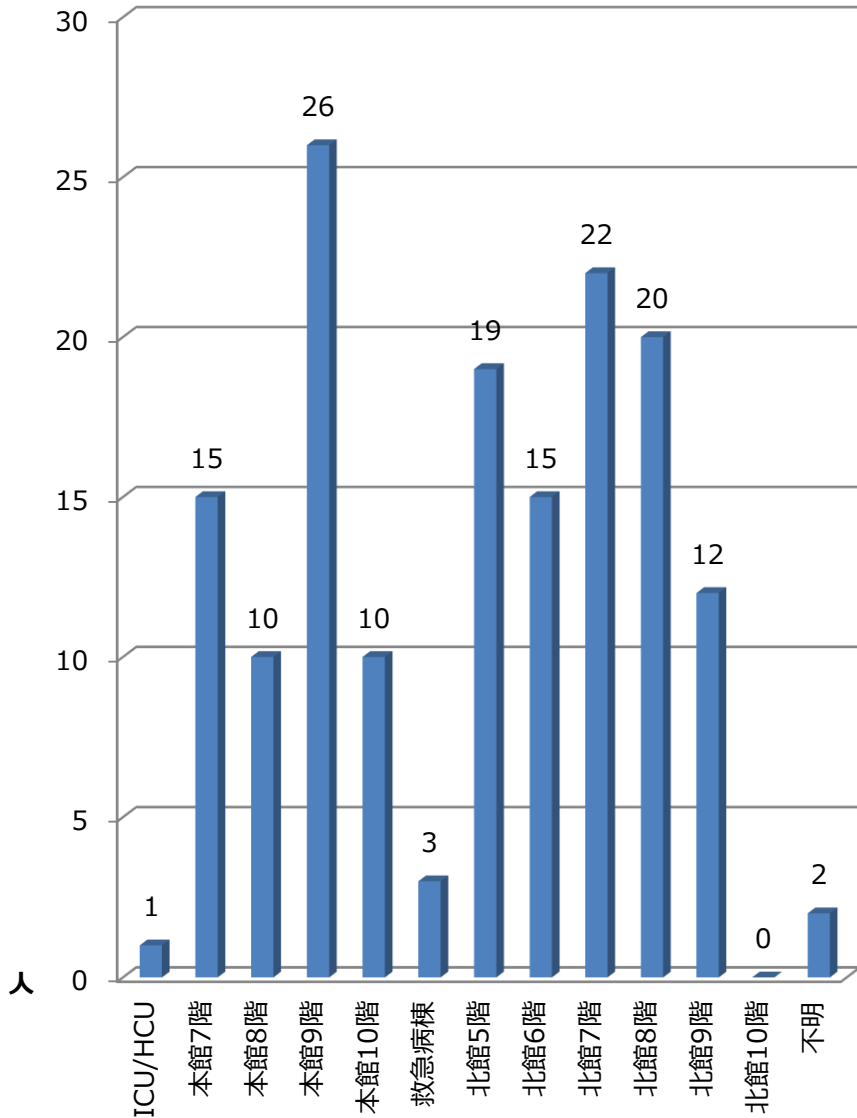
	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	記入無し
男性	8			3	1	8	17	23	17	4	
女性	4	1	1	1	10	4	12	22	7		
不明		1		3		1	1	1	3		1
無回答						1					

■ 無回答 ■ 不明 ■ 女性 ■ 男性

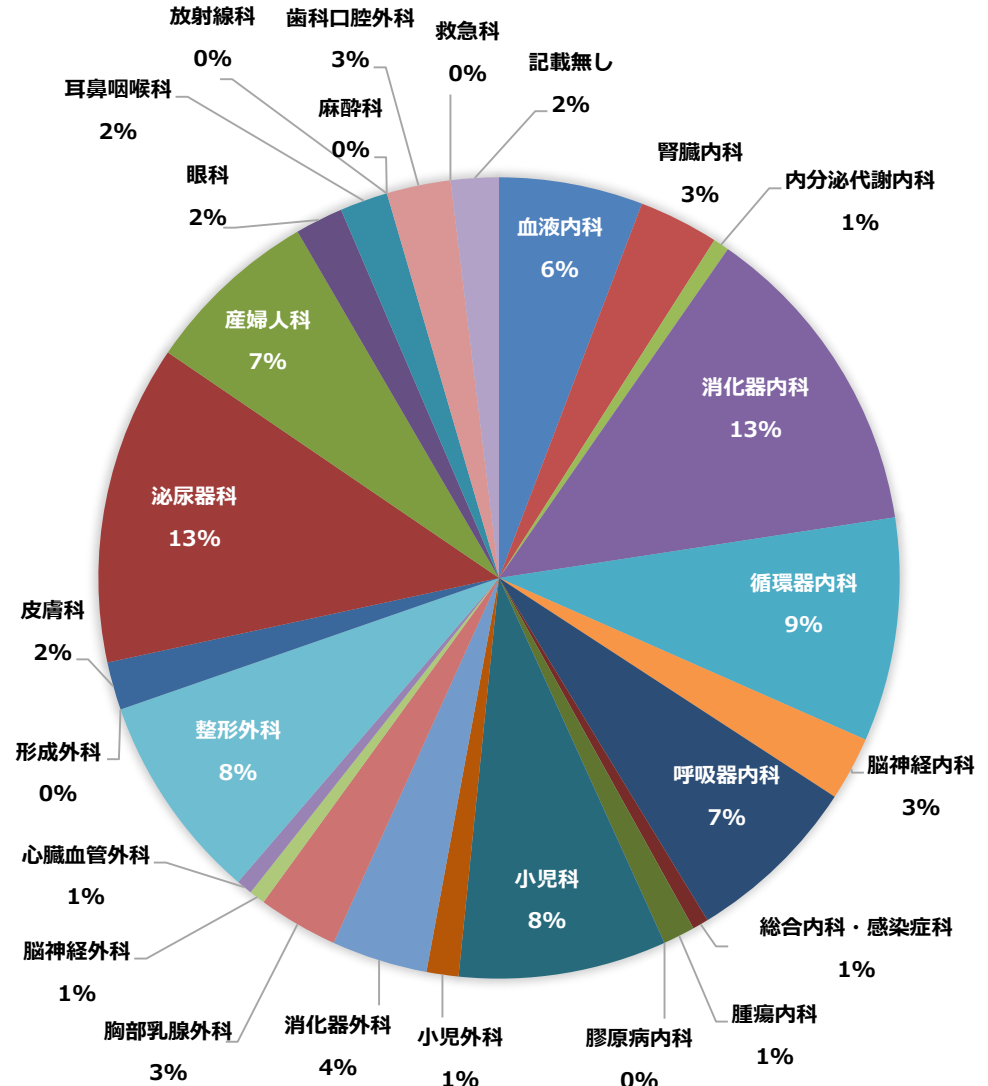
# 患者さんの入院病棟・診療科

【退院患者さん】

## 病棟別患者数

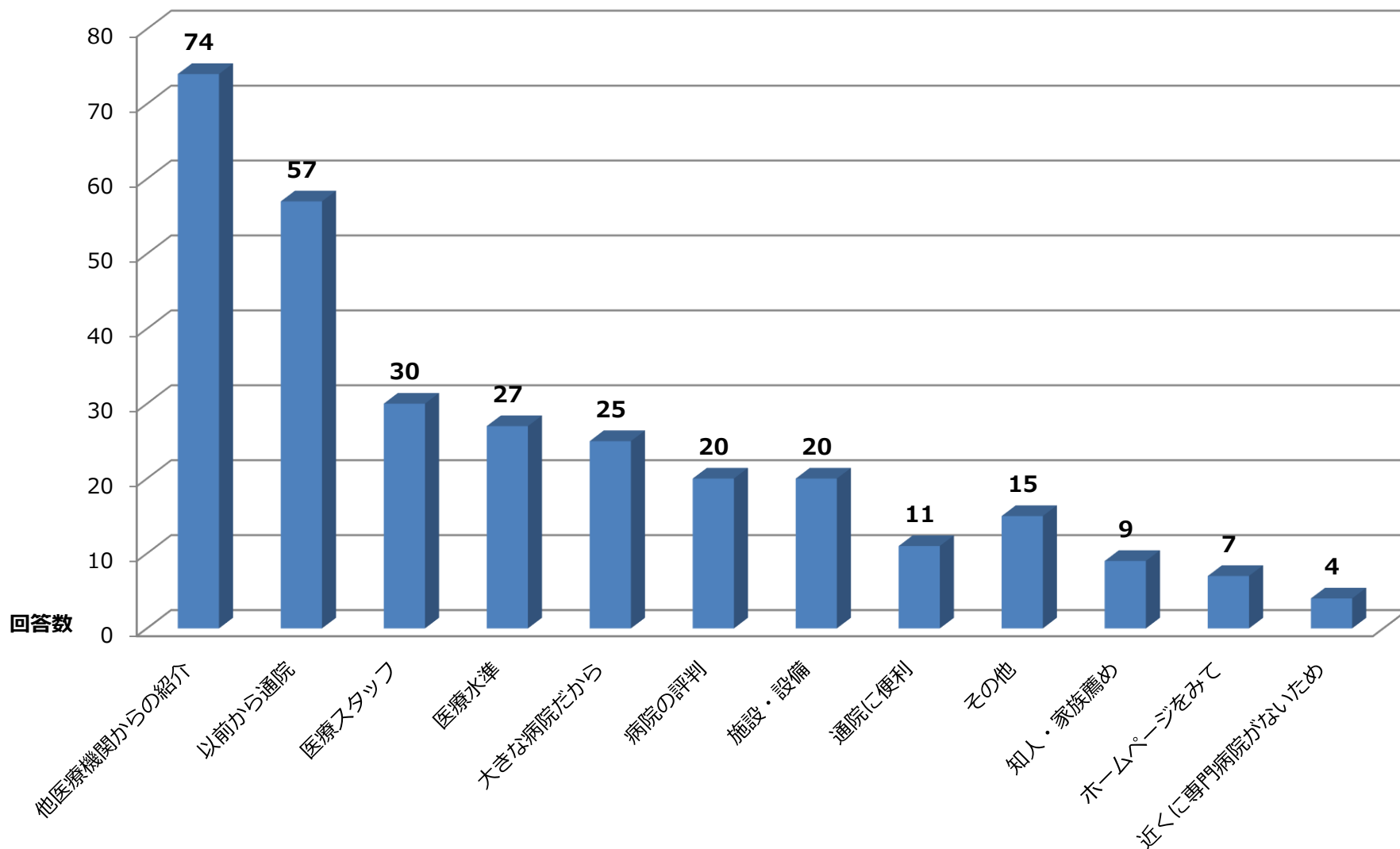


## 受診科別患者数



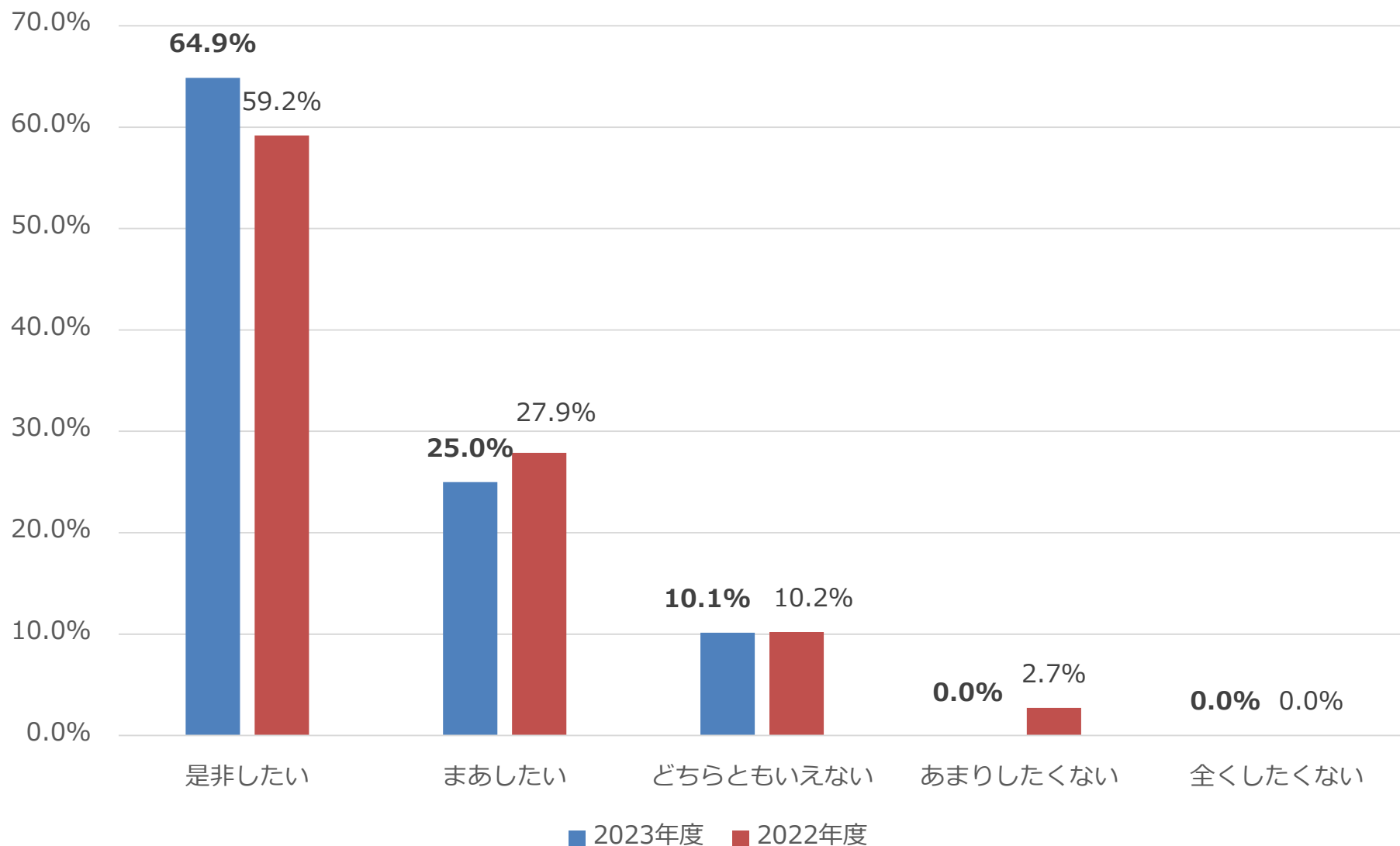
## 当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

※複数回答あり

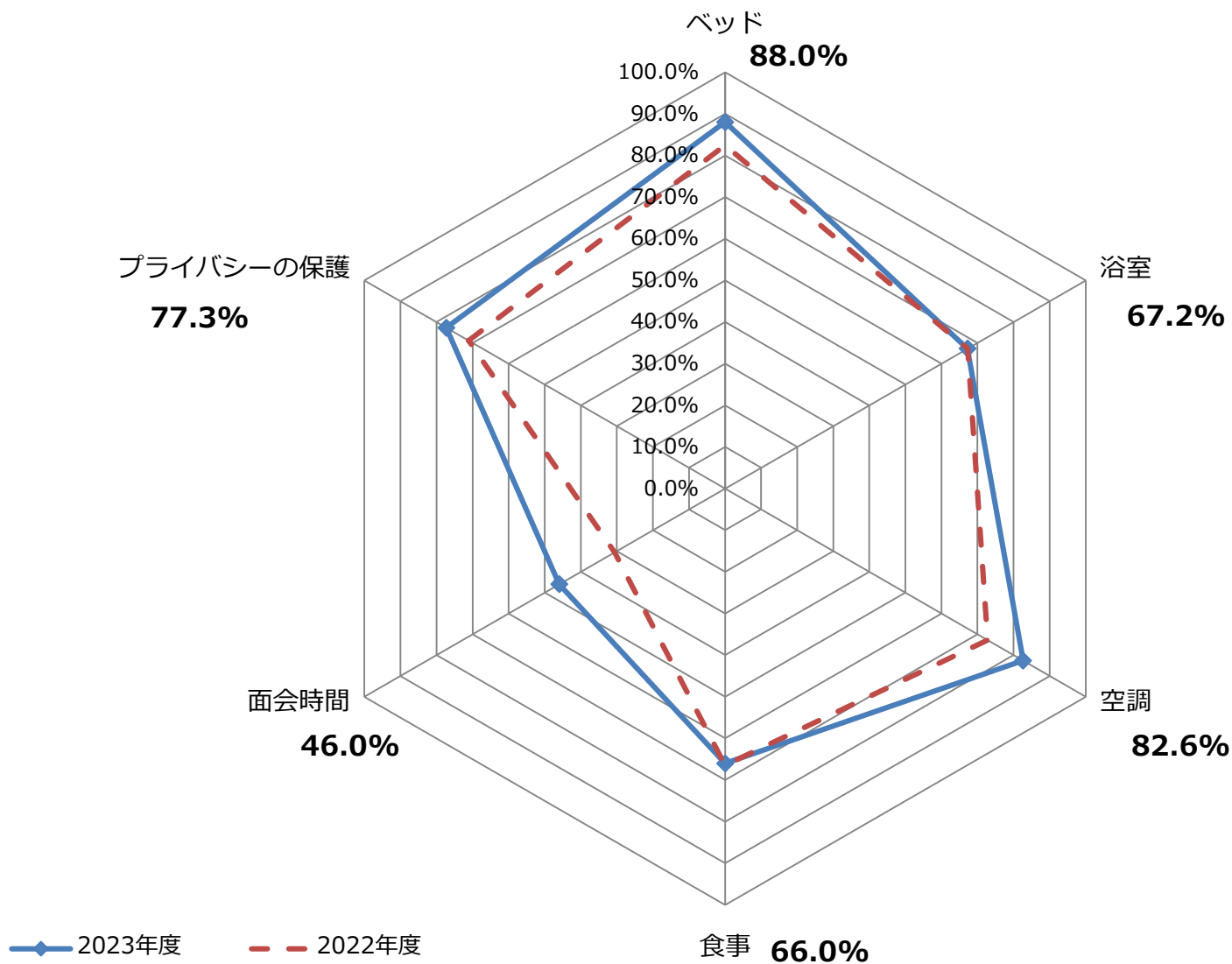




## 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われませんか？

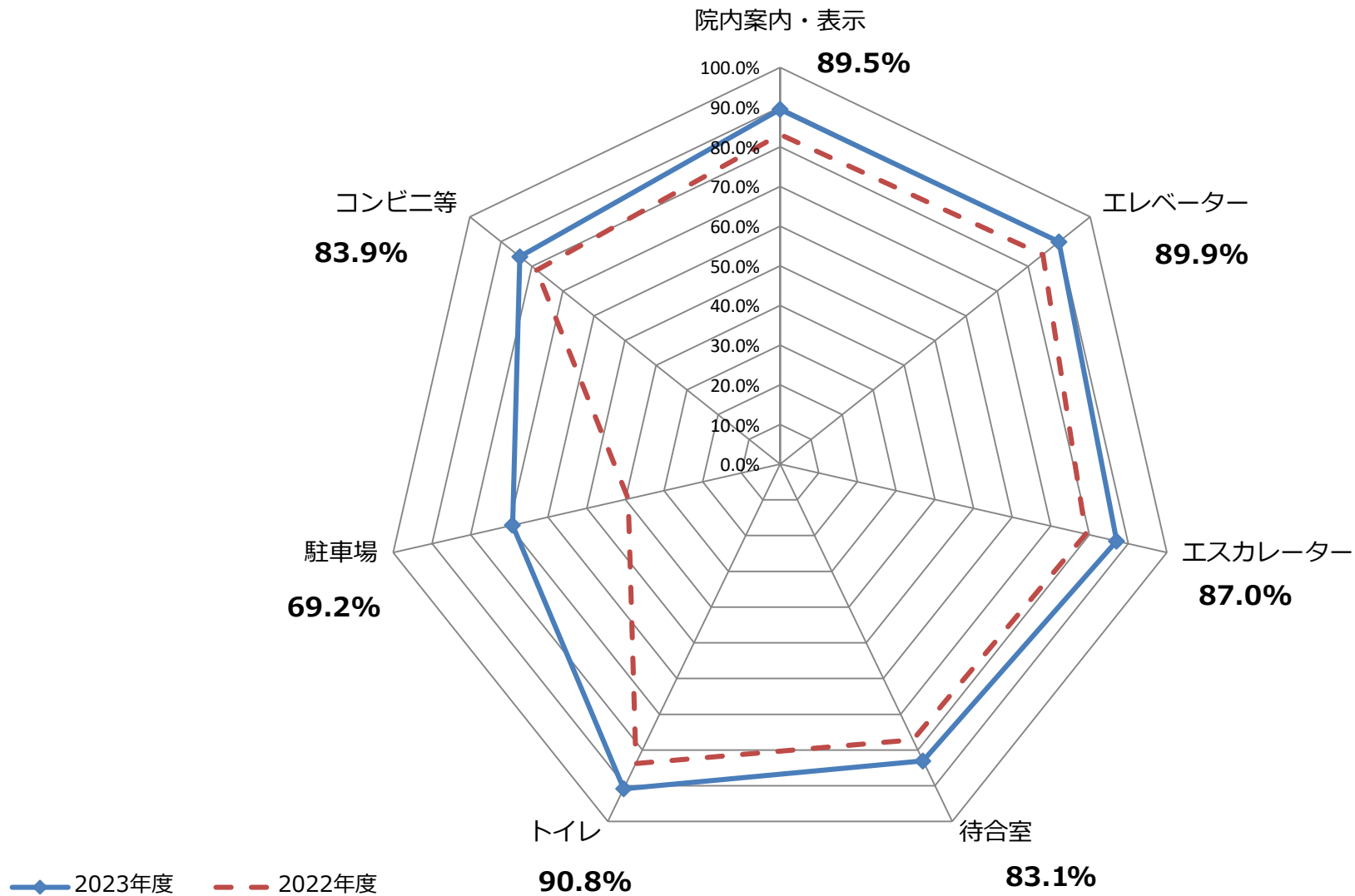


## 病棟病室についての満足度



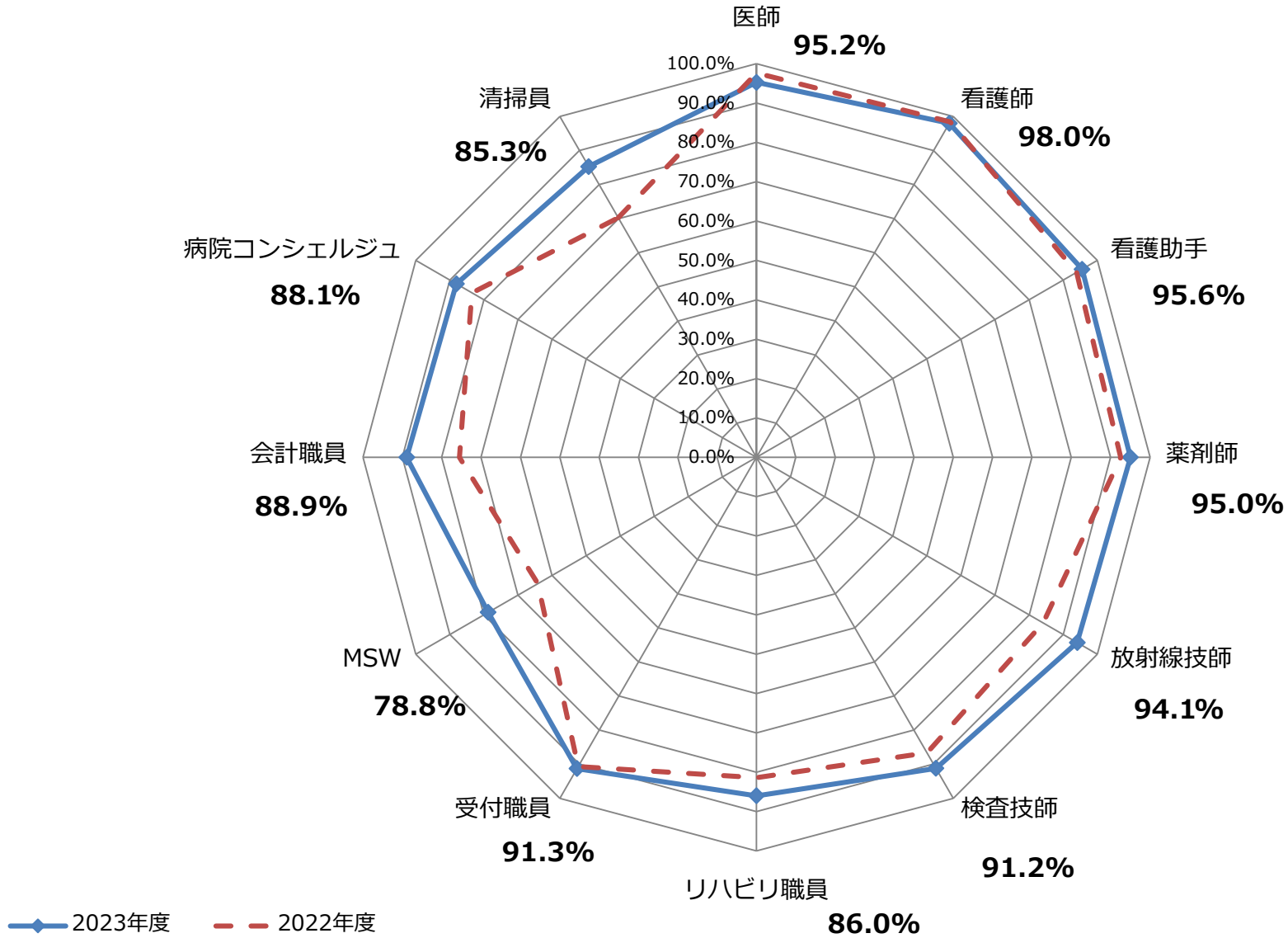
※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 施設設備についての満足度



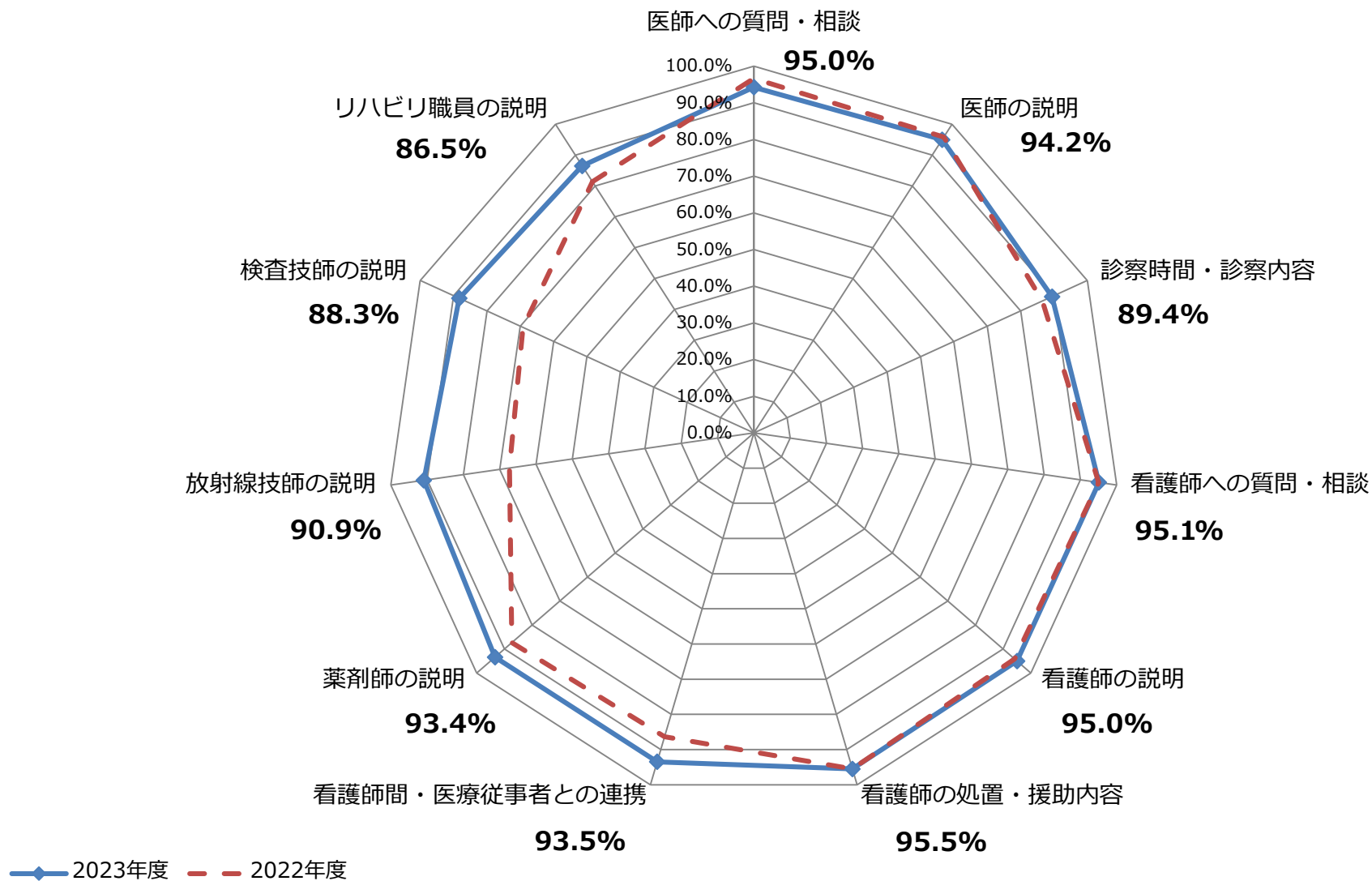
※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



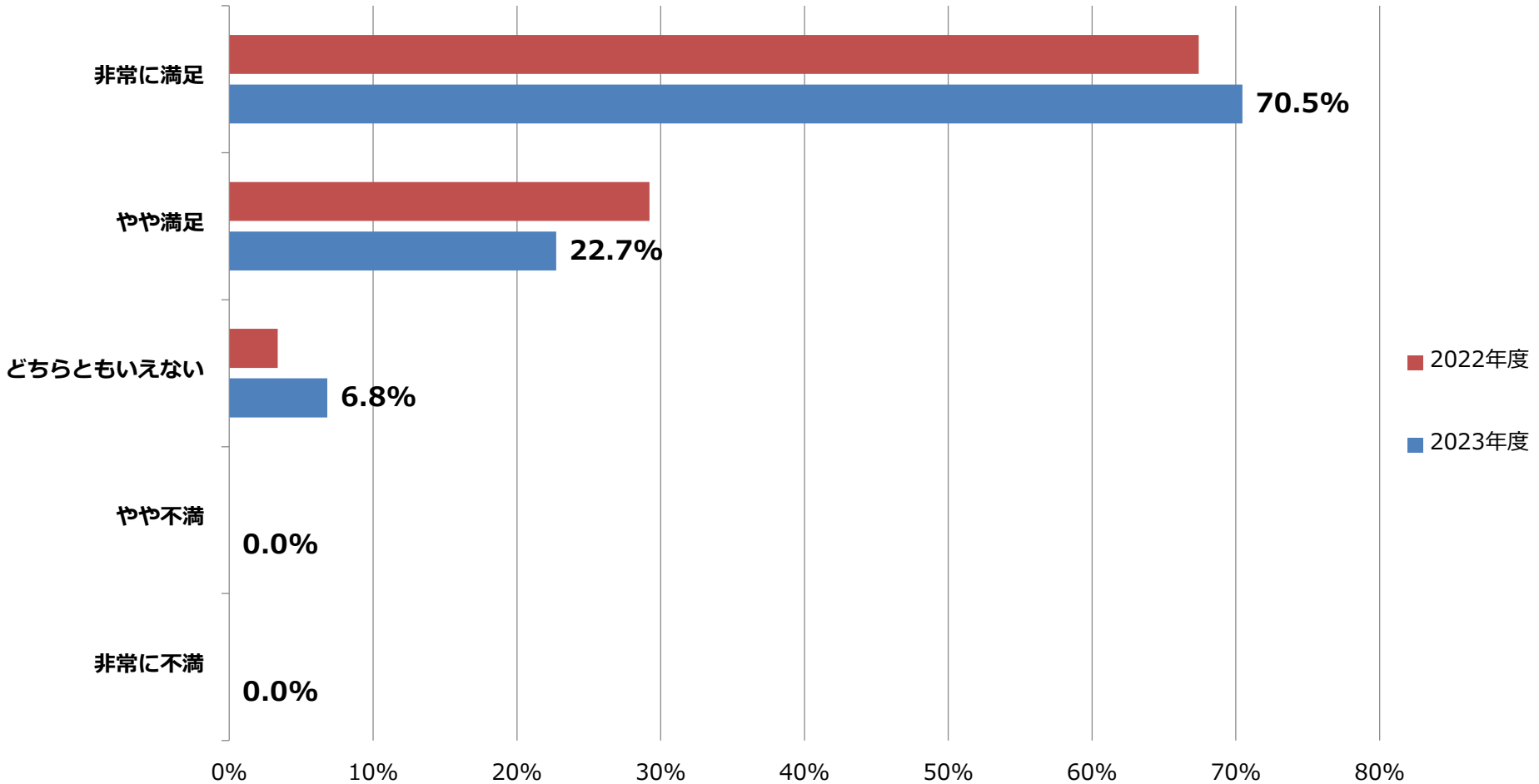
※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 診療についての満足度



※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。  
また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 全体としてこの病院に満足していますか？

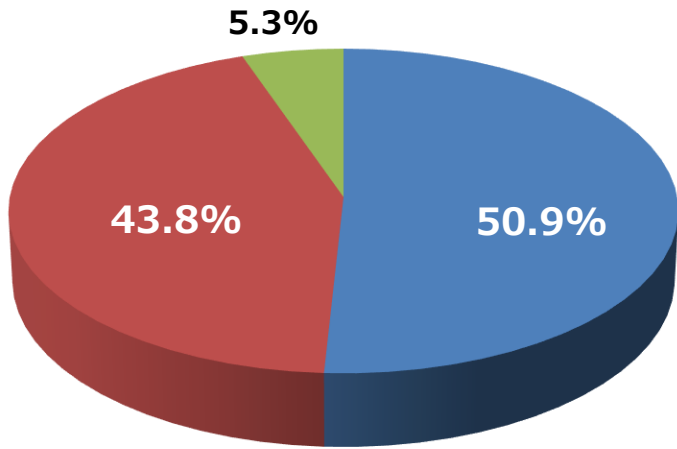


	非常に不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	非常に満足
2022年度	0.0%	0.0%	3.4%	29.2%	67.4%
2023年度	0.0%	0.0%	6.8%	22.7%	70.5%

# 外来患者さんへの アンケート調査結果

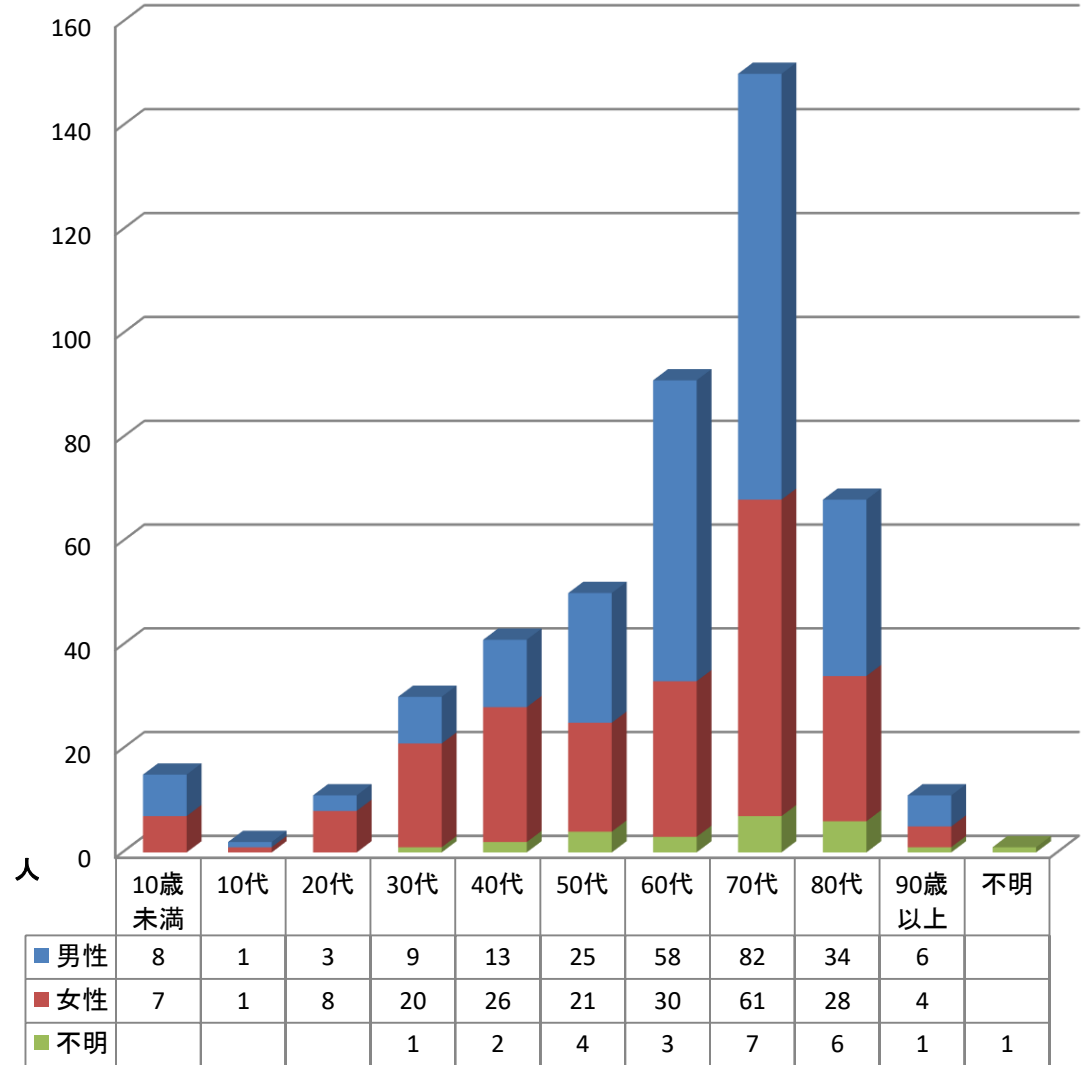
# 患者さんの性別・年齢

## 性別患者割合



■ 男 ■ 女 ■ 不明

## 年齢別患者数



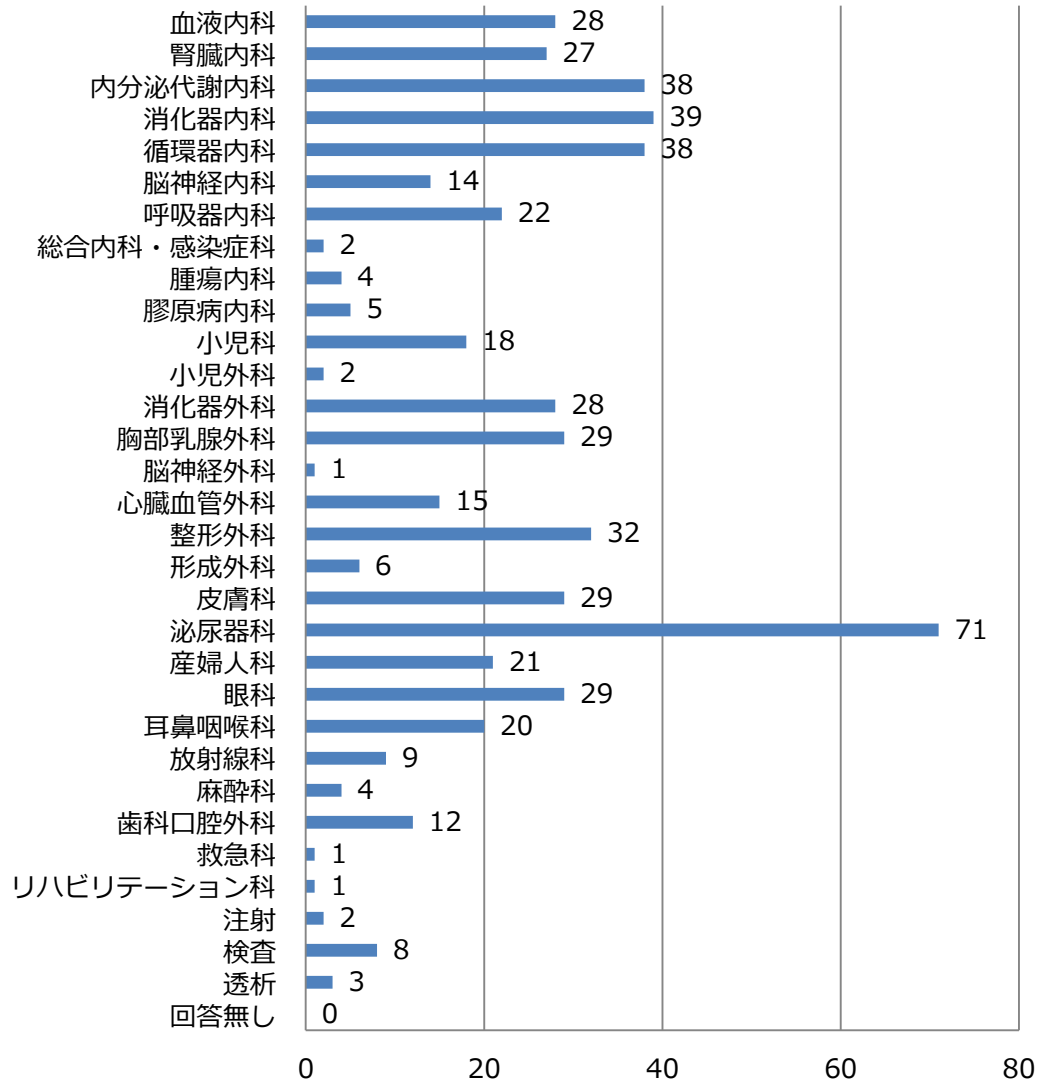
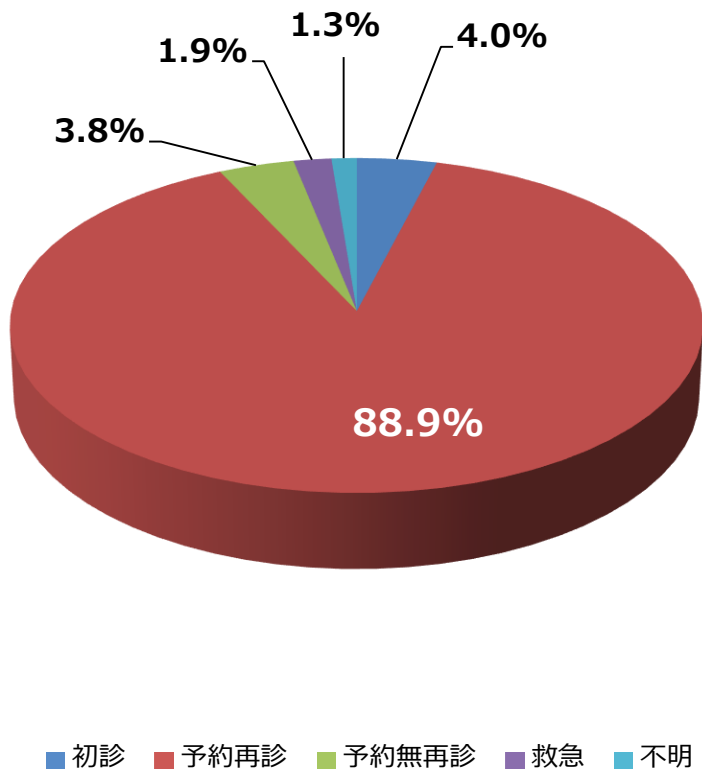


# 患者さんの診療科・受診状況

【外来患者さん】

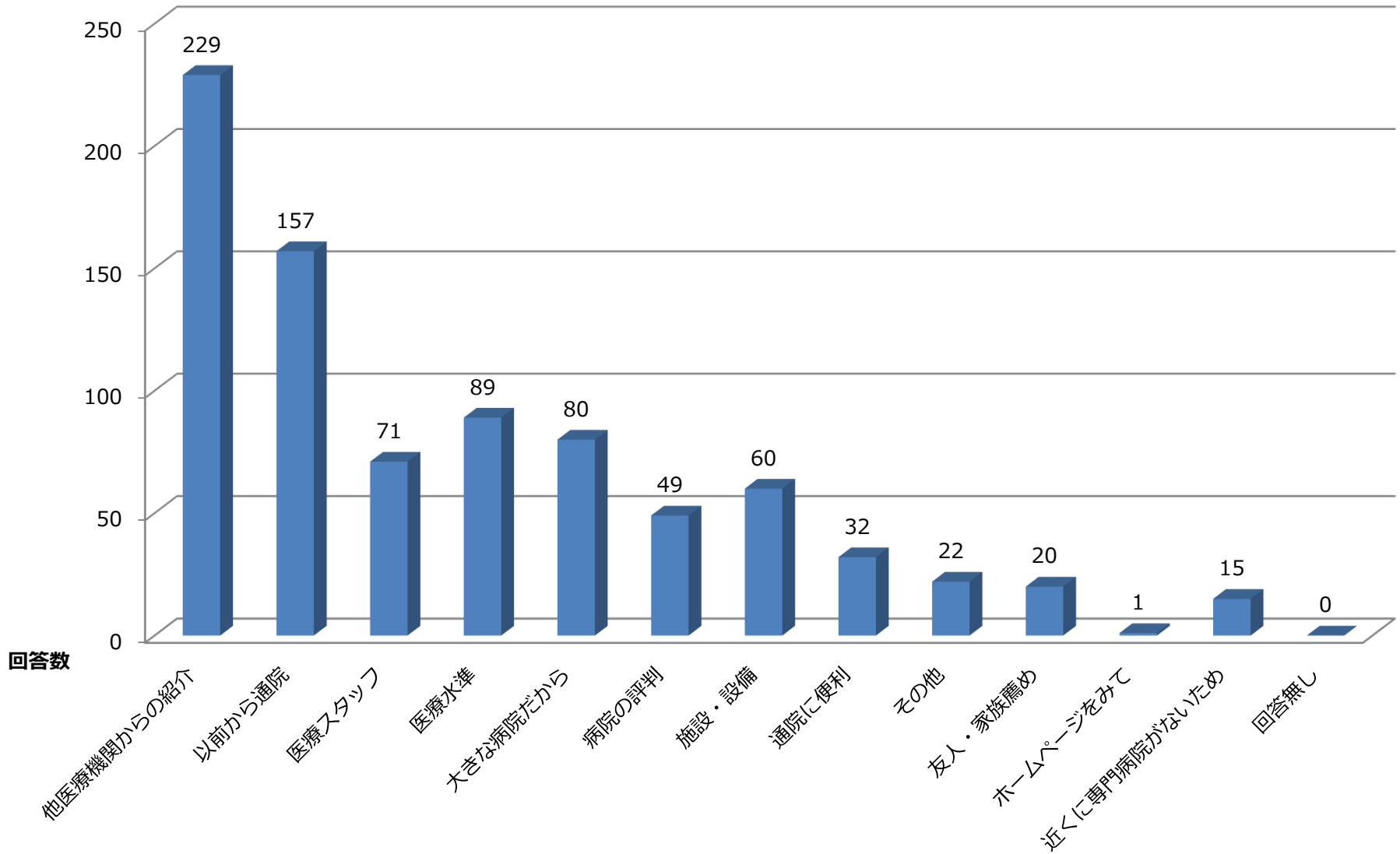
## 受診科別患者数

## 受診状況

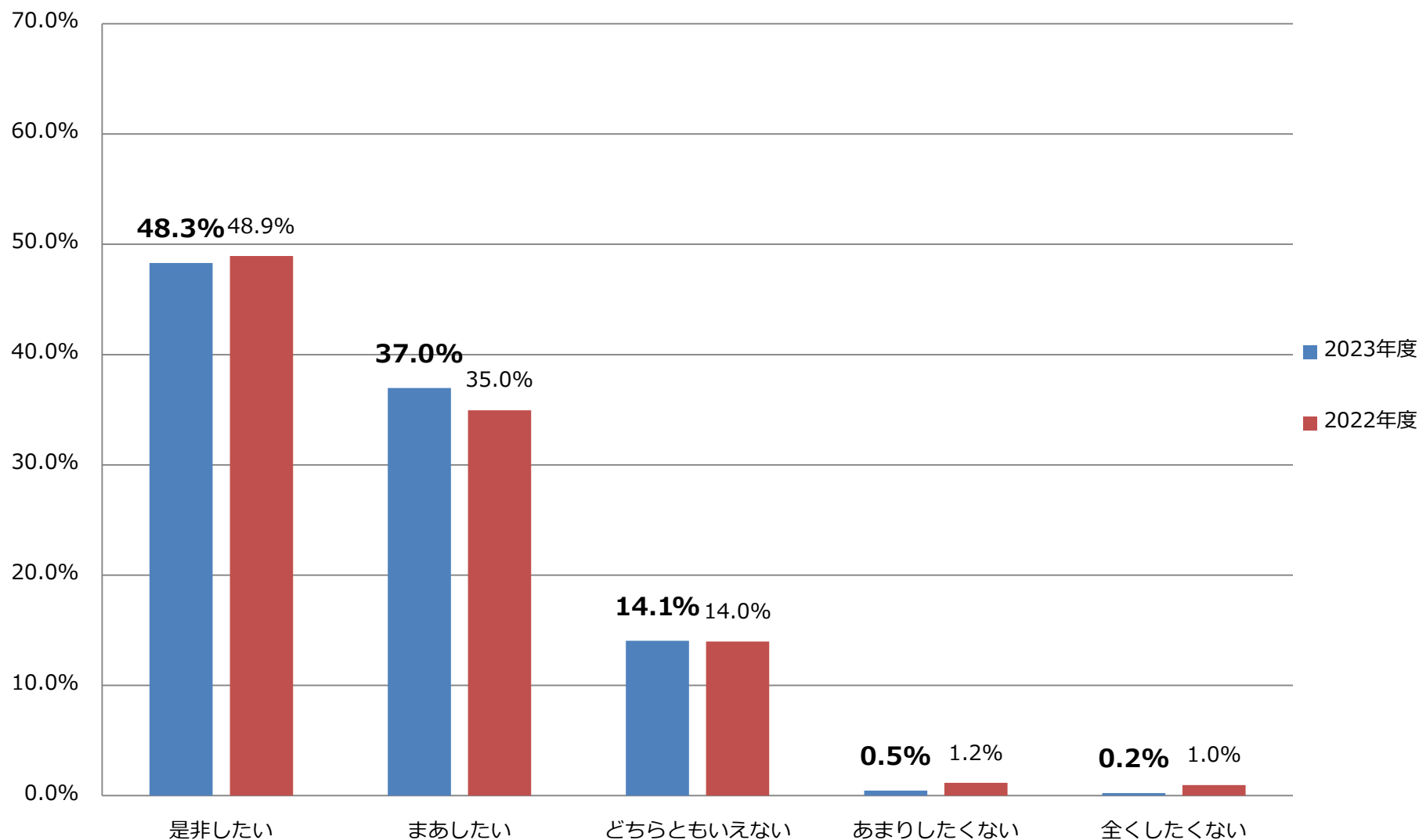


## 当院を選んでいただいた理由をお聞かせください

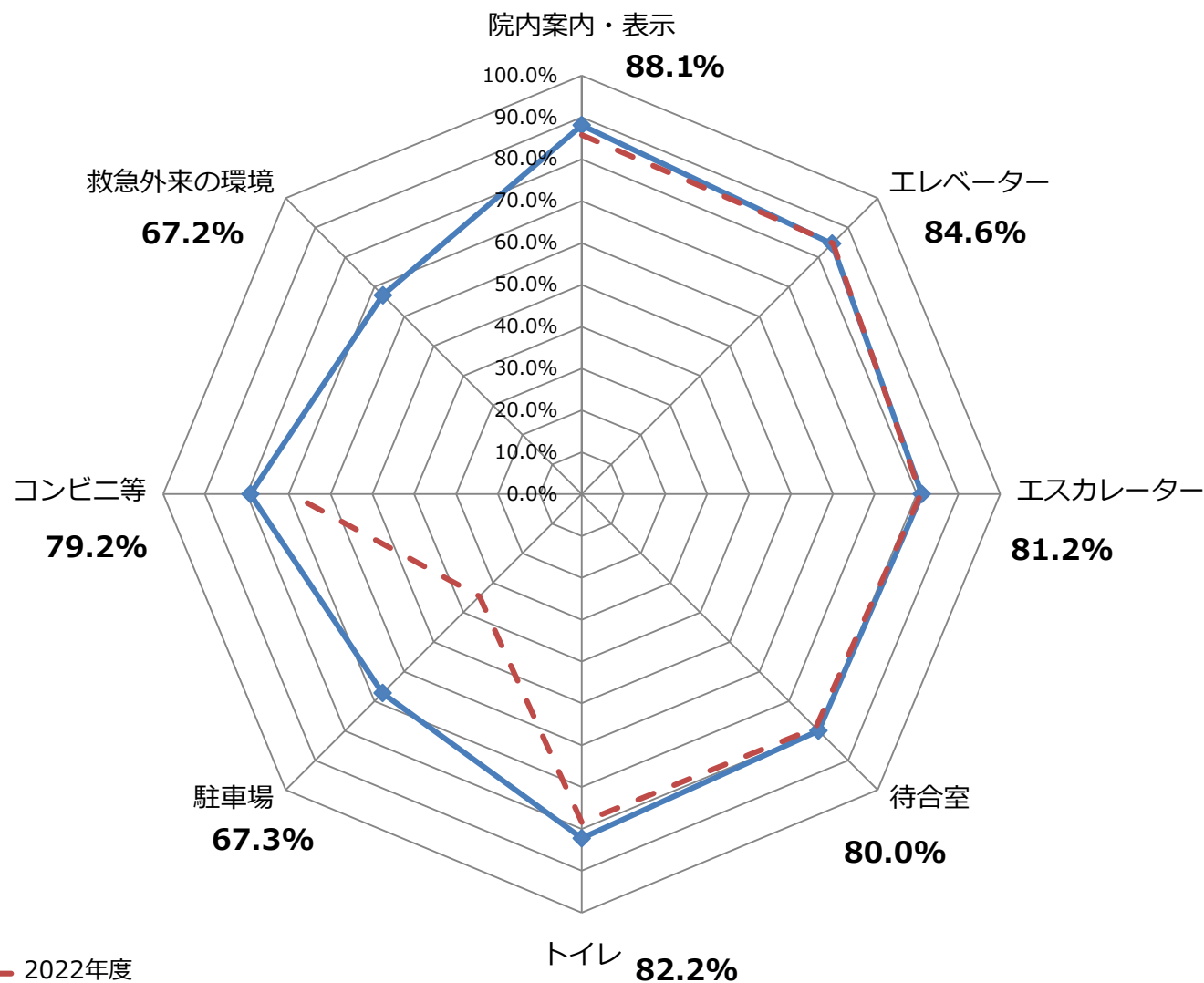
※複数回答あり



## 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思いますか？

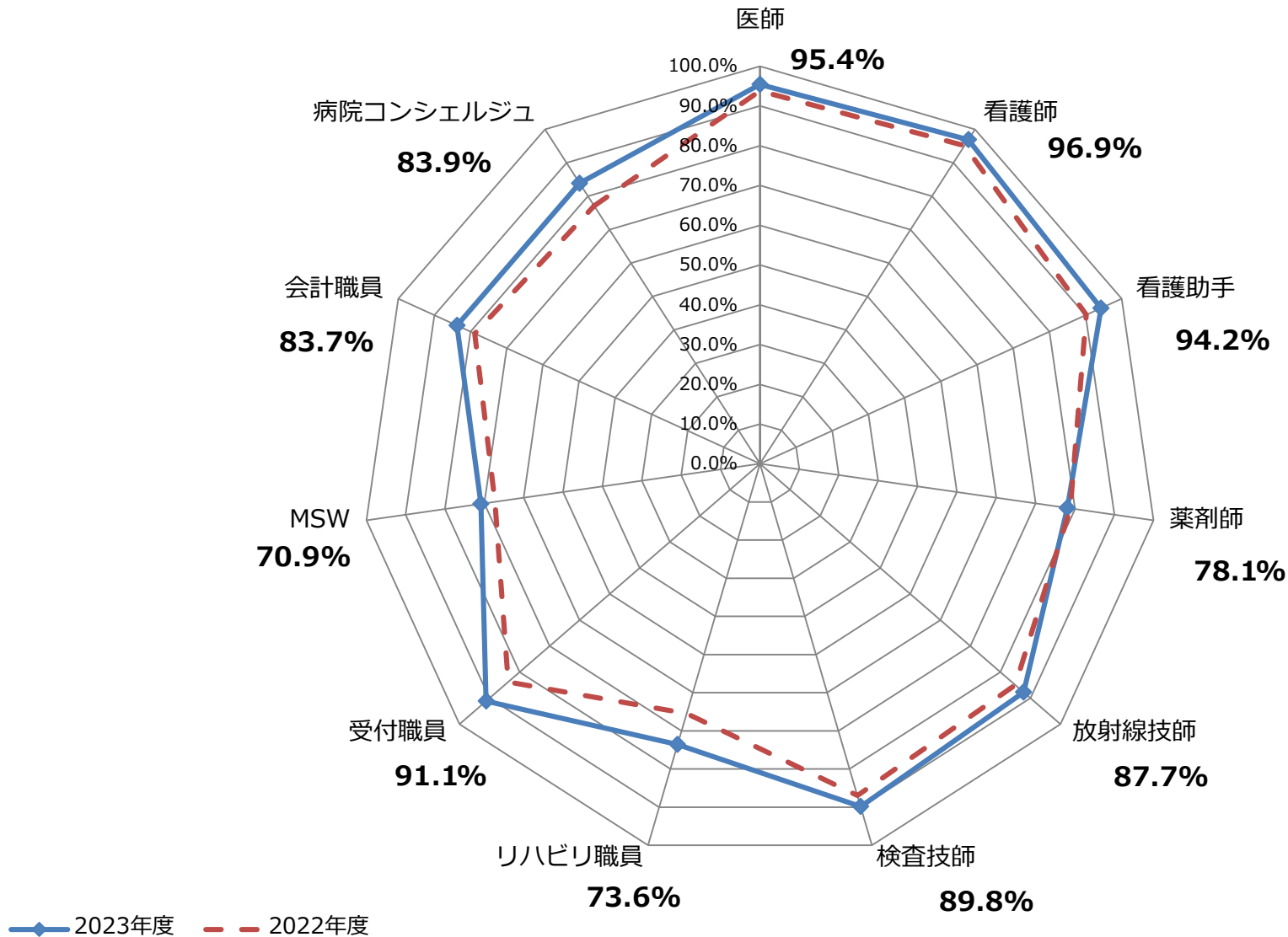


# 施設設備についての満足度



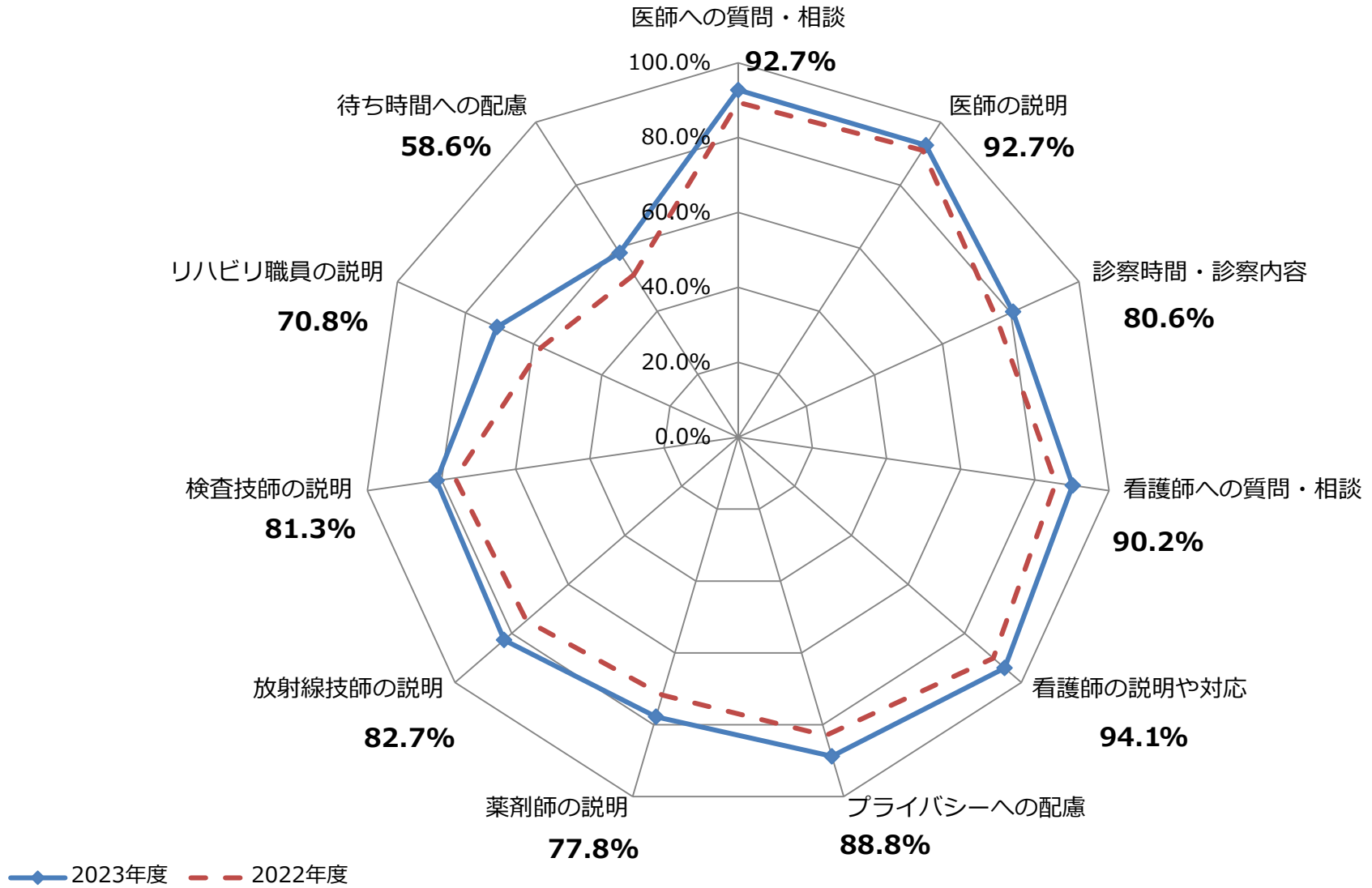
※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 病院職員の言葉遣いや態度についての満足度



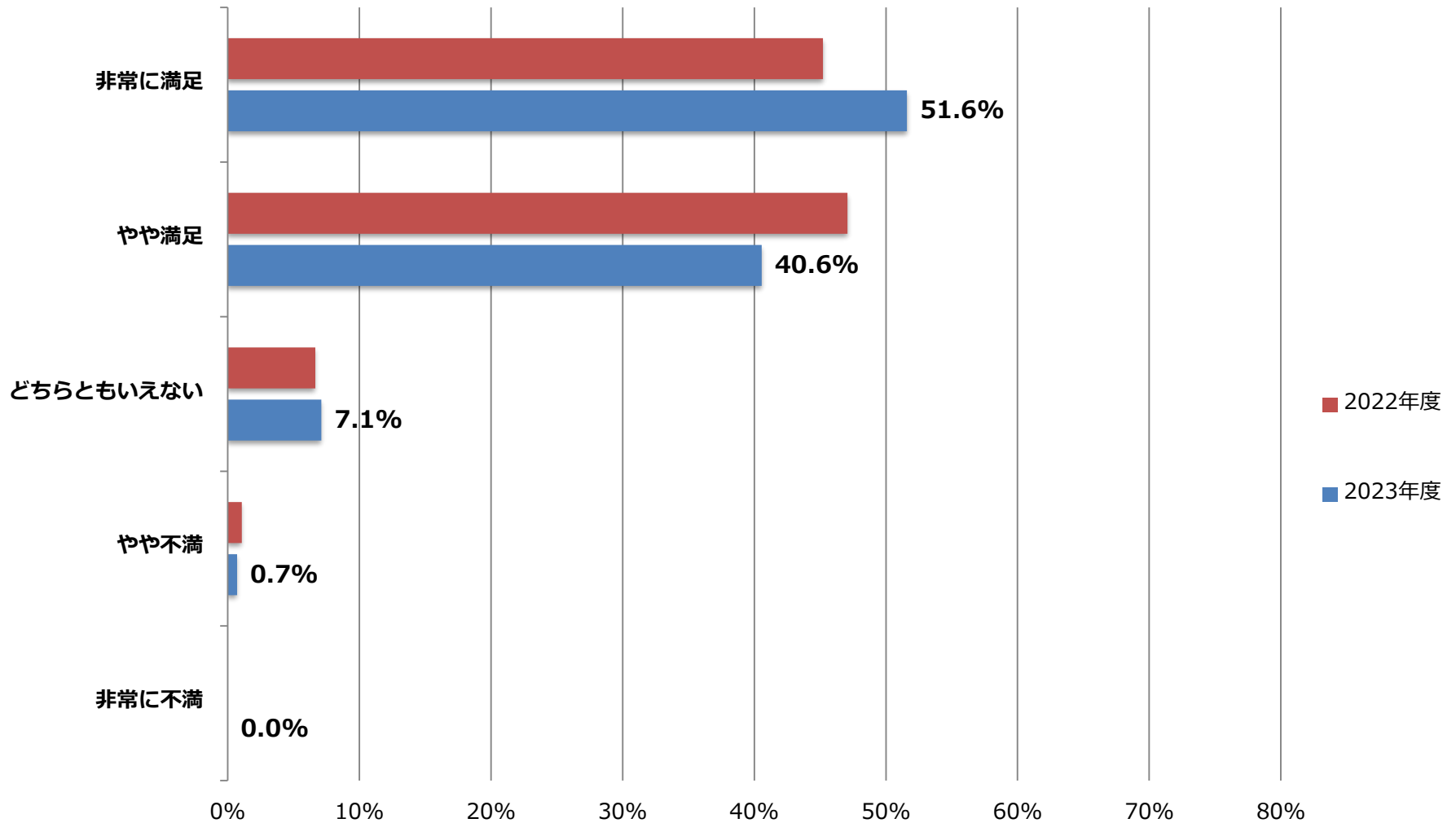
※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 本日の診療に関して



※満足度は、アンケートの回答において、「非常に満足」「満足」と回答が得られた割合です。また、アンケート結果で「該当しない・分からない」「不明」の回答は含みません。

# 全体としてこの病院に満足していますか？



	非常に不満	やや不満	どちらともいえない	やや満足	非常に満足
2022年度	0.0%	1.1%	6.6%	47.1%	45.2%
2023年度	0.0%	0.7%	7.1%	40.6%	51.6%