

## 患者さまアンケート集計結果

アンケート集計期間：2021年12月分

《集計方法について》

アンケートは自由記述となっていますので、指標化のために、お褒めいただいた内容は“高評価”、改善のご提案については“ご提案”、お叱りの内容は“苦情”と言う区分をして集計しております。

※未記入が含まれますので、回答者数計と各質問の合計とは一致しません。

### 質問1: 職員の対応について

| 評価  | 回答者数 | 割合    |
|-----|------|-------|
| 高評価 | 28   | 90.3% |
| 苦情  | 3    | 9.7%  |
| 未回答 | 0    | 0.0%  |

回答者数計： 31

### 質問2: 治療・検査・説明について

| 評価  | 回答者数 | 割合    |
|-----|------|-------|
| 高評価 | 25   | 80.6% |
| 苦情  | 3    | 9.7%  |
| 未回答 | 3    | 9.7%  |

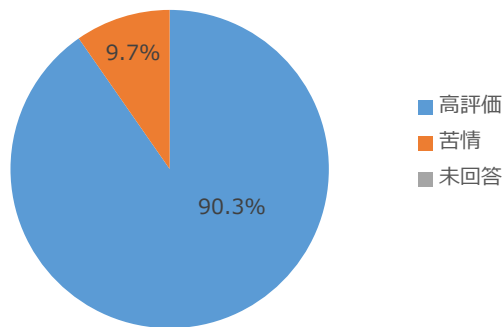
### 質問4: 当院をご家族やご友人に勧めたいですか

| 評価     | 回答者数 | 割合    |
|--------|------|-------|
| 勧めたい   | 30   | 96.8% |
| 勧めたくない | 1    | 3.2%  |
| 未回答    | 0    | 0.0%  |

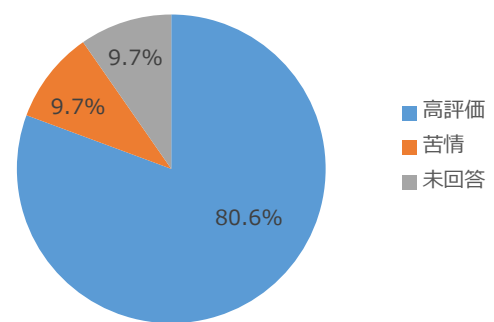
### 質問3: 当院の印象について(複数回答)

| 集計方法  | 評価  | 全般   | 設備・備品 | 食事    | 清掃清潔  | 接遇対応  | 運用   | 他    |
|-------|-----|------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| 回答者数  | 高評価 | 3    | 8     | 5     | 8     | 13    | 1    | 1    |
|       | ご提案 | 0    | 3     | 1     | 0     | 0     | 1    | 1    |
|       | 苦情  | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     | 0    | 0    |
| 回答者割合 | 高評価 | 9.7% | 25.8% | 16.1% | 25.8% | 41.9% | 3.2% | 3.2% |
|       | ご提案 | 0.0% | 9.7%  | 3.2%  | 0.0%  | 0.0%  | 3.2% | 3.2% |
|       | 苦情  | 0.0% | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% | 0.0% |

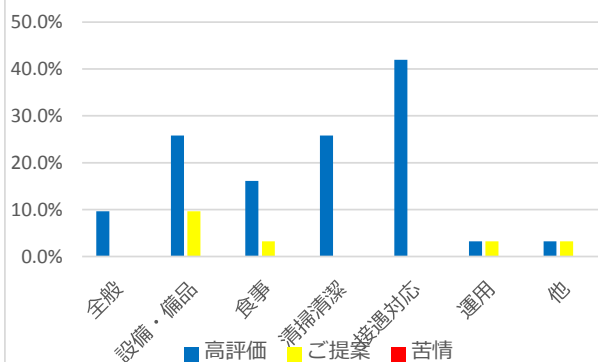
質問1 接遇・応対



質問2 治療・説明



質問3 高野病院への印象



質問4 当院をご家族やご友人に

勧めたいですか

