

令和2年度 患者満足度調査 結果報告

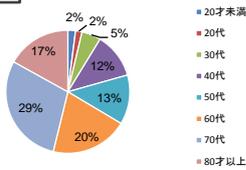
外来

回答数: 472名 / 調査日程: 令和2年10月12日～10月26日

男女



年齢



● 当院の総合評価

総合評価



● 接遇について

職種	項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
医師	説明のわかりやすさ	72.7	20.9	4.5	1.6	0.0
	言葉遣いや態度	78.9	16.8	2.9	1.1	0.0
	質問や相談のしやすさ	73.0	17.8	6.2	4.4	0.0
	安心できる治療でしたか	72.6	20.2	6.4	0.0	0.0
	プライバシーの配慮	72.8	19.5	6.6	1.1	0.0
看護師	説明のわかりやすさ	60.6	20.6	10.8	6.4	1.7
	言葉遣いや態度	73.8	20.8	5.2	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	77.0	18.3	4.6	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	70.8	22.6	6.6	0.0	0.0
初・再来	安心できる対応でしたか	73.4	20.5	6.1	0.0	0.0
	プライバシーの配慮	72.0	19.9	7.8	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	71.6	21.0	6.6	0.0	0.0
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	68.9	22.5	7.8	0.0	0.0
検査技師	質問や相談のしやすさ	65.8	22.4	10.7	0.0	0.0
	安心できる対応でしたか	67.3	21.6	10.3	0.0	0.0
	プライバシーの配慮	68.3	19.6	11.8	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	73.6	22.3	3.3	0.0	0.0
放射線技師	説明の丁寧さ・わかりやすさ	71.9	22.3	4.5	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	66.4	24.1	7.5	1.7	0.0
	言葉遣いや態度	70.8	22.2	5.4	1.2	0.0
	言葉遣いや態度	68.5	24.8	6.3	0.0	0.0
理学療法士	安心できる対応でしたか	70.8	22.2	7.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	68.4	24.6	7.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	65.1	24.3	10.7	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	67.1	27.6	5.3	0.0	0.0
薬剤師	言葉遣いや態度	66.9	24.3	8.9	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	69.7	27.3	3.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	74.2	25.8	0.0	0.0	0.0
診療科受付	安心できる対応でしたか	71.0	29.0	0.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	61.1	25.0	13.9	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	75.8	19.8	4.4	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	76.4	19.1	4.5	0.0	0.0
院内の環境	言葉遣いや態度	75.0	21.6	3.4	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	75.8	20.9	3.3	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	70.8	23.6	5.6	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	69.5	23.5	5.9	0.0	0.0
待ち時間	言葉遣いや態度	66.7	25.6	6.7	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	67.0	22.8	9.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	68.2	23.2	7.5	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	67.7	23.1	8.5	0.0	0.0

● 院内の環境



総合案内の雰囲気・印象	62.4	27.9	9.0	0.0	0.0
診察室の清潔さ	64.9	28.3	6.6	0.0	0.0
外待合に設置しているテレビについて	55.4	27.3	16.5	0.0	0.0
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	59.1	32.5	6.7	1.2	0.0
再来機や自動精算機の使いやすさ	60.8	32.8	5.9	0.0	0.0
院内掲示物のわかりやすさ	53.4	30.3	15.0	1.3	0.0
中央ホールの環境の快適さ	54.5	32.7	11.8	0.0	0.0
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え	38.9	33.5	21.9	4.6	1.1
診察までの待ち時間	40.2	28.3	17.8	7.4	2.2
検査までの待ち時間	27.0	29.5	21.0	12.5	10.0
会計までの待ち時間	11.0	23.8	29.3	20.7	15.2

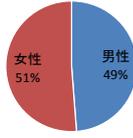
● 待ち時間



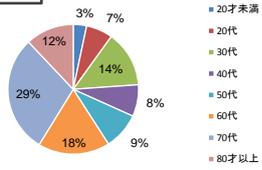
入院

回答数: 395名 / 調査日程: 令和2年10月1日～10月31日

男女



年齢



● 当院の総合評価

総合評価



● 接遇について

職種	項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
医師	説明のわかりやすさ	79.4	16.7	2.1	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	85.2	12.2	1.8	0.0	0.0
	質問や相談のしやすさ	80.2	14.8	3.4	0.0	0.0
	安心できる治療でしたか	80.2	15.5	3.3	0.0	0.0
	プライバシーの配慮	76.4	17.4	5.4	0.0	0.0
看護師	看護師との連携	72.9	20.2	5.1	1.6	0.0
	説明のわかりやすさ	82.3	13.8	3.4	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	85.1	12.3	2.3	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	84.7	11.7	3.1	0.0	0.0
病棟薬剤師	安心できる対応でしたか	80.6	15.5	3.4	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	82.3	14.3	3.1	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	76.9	17.6	4.8	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	72.4	21.4	4.9	0.0	0.0
検査技師	言葉遣いや態度	79.5	14.8	5.6	0.0	0.0
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	76.0	17.1	6.9	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	73.7	20.2	5.8	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	74.8	20.1	4.9	0.0	0.0
理学療法士	言葉遣いや態度	74.6	18.2	7.2	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	77.4	19.3	2.2	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	74.9	22.2	2.2	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	68.7	22.8	7.5	0.0	0.0
言語聴覚士	安心できる対応でしたか	75.6	20.0	3.6	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	77.2	17.7	3.8	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	74.1	20.7	4.7	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	65.8	23.2	10.1	0.0	0.0
入・退院窓口	安心できる対応でしたか	71.9	22.1	5.1	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	73.3	19.4	6.0	1.3	0.0
	言葉遣いや態度	79.5	13.6	4.5	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	78.7	17.0	4.3	0.0	0.0
食事	言葉遣いや態度	78.3	17.4	4.3	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	78.3	17.4	4.3	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	74.4	23.3	2.3	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	69.0	23.6	7.3	0.0	0.0
院内の環境	言葉遣いや態度	66.6	23.9	8.0	1.3	0.0
	言葉遣いや態度	65.5	25.2	8.0	0.0	0.0
	言葉遣いや態度	66.3	23.1	8.3	1.6	0.0
	言葉遣いや態度	69.4	21.5	8.8	0.0	0.0

● 食事



食事の提供時間	63.9	23.4	10.3	2.2	0.0
食事の量	48.8	26.7	18.0	5.4	1.1
食事の味付	38.1	28.1	21.5	9.0	3.3
食事の温度	59.6	25.7	11.2	3.0	0.0
食事の評価	41.7	31.3	16.1	7.1	3.8

● 院内の環境



病室の空調	52.5	30.8	11.9	4.2	0.0
テレビ・冷蔵庫・セイフティボックスの使い勝手	53.3	28.5	11.9	3.7	0.0
病室・廊下・デールームの清掃	62.3	27.9	8.2	1.3	0.0
トイレ・洗面所の清潔さ	59.8	27.6	7.9	3.9	0.0
院内掲示物のわかりやすさ	50.3	29.7	18.6	1.1	0.0
入院パンフレットのわかりやすさ	52.8	32.5	13.0	1.4	0.0
デールームの使いやすさ	46.3	28.6	23.3	1.2	0.0
喫茶店やコンビニ等のサービス	42.1	35.8	20.9	0.0	0.0

患者の皆様により良いサービスを提供するための指標として、外来患者さんには令和2年10月12日～10月26日にかけて、入院患者さんには令和2年10月1日～10月31日にかけて満足度調査を実施いたしました。

当院の総合評価では、「満足」「やや満足」の割合が外来では、94.6%(令和元年度90.6%)、入院では96.6%(令和元年度97.2%)でした。外来での評価は伸びておりますが、入院での評価は減少しておりますので、引き続き気を引き締めて業務に努めてまいります。

接遇につきましては、医師の「言葉遣いや態度」において外来94.6%(令和元年度93.3%)のほか看護師・検査技師等高い評価をいただいておりますが、これに驕ることなく更なる接遇の向上を目指してまいります。

院内の環境につきましては、主に清掃で外来91.6%、入院90.2%と高い評価をいただきました。

待ち時間につきましては、診察・検査・会計いずれも前年度より短い時間帯が増加しており、理由としましては、内科系診察室の追加、会計混雑時のスタッフ増員による対処等に因るものと思われまます。

市民病院として患者の皆様により良い治療環境を提供できるよう、いただきましたご意見を参考に職員一同引き続き努力していきたいと考えておりますので、今後とも忌憚のないご意見をよろしくお願いたします。

最後にご協力いただきました患者さんへ心からお礼申し上げます。