

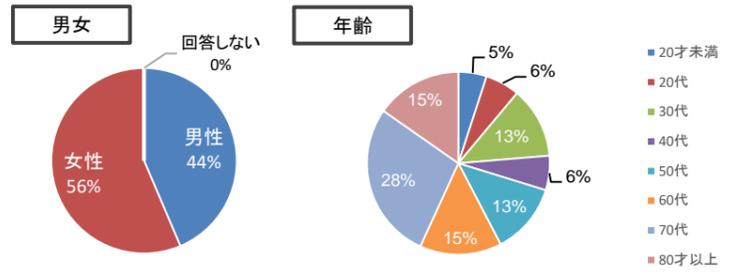
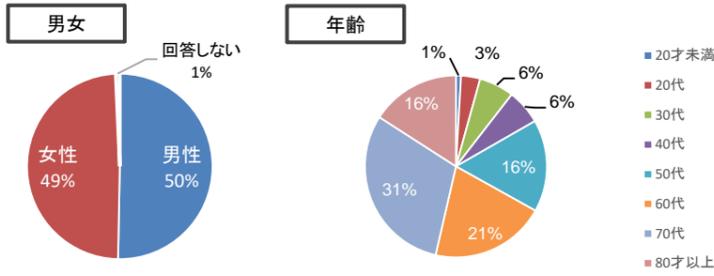
# 令和5年度 患者満足度調査 結果報告

## 外来

## 入院

回答数: 449名 / 調査日程: 令和5年10月23日～10月30日

回答数: 385名 / 調査日程: 令和5年10月1日～10月31日



### ●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	67.6	26.1	4.9		
	言葉遣いや態度	73.2	21.8	3.9		
	質問や相談のしやすさ	66.4	25.3	6.6	1.1	
	安心できる治療でしたか	66.9	25.4	6.2		
	プライバシーの配慮	68.2	23.3	7.1		
	診察時間	54.7	28.4	12.0	2.1	2.0
看護師	説明のわかりやすさ	70.1	25.4	3.9		
	言葉遣いや態度	71.1	24.7	3.9		
	質問や相談のしやすさ	66.7	26.5	5.7	1.1	
	安心できる対応でしたか	68.5	25.4	5.1		
	プライバシーの配慮	67.7	25.1	6.3		
初会・再来	言葉遣いや態度	67.5	25.6	6.1		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	64.9	28.1	6.7		
	質問や相談のしやすさ	62.3	27.4	9.7		
	安心できる対応でしたか	64.1	27.3	8.1		
検査技師	言葉遣いや態度	69.2	27.1	3.2		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	67.6	26.1	5.4		
	質問や相談のしやすさ	63.0	24.7	11.4		
	安心できる対応でしたか	66.1	26.1	6.9		
放射線技師	言葉遣いや態度	65.8	28.8	4.8		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	63.0	29.5	6.8		
	質問や相談のしやすさ	60.0	24.1	15.2		
	安心できる対応でしたか	64.1	28.3	5.5	2.1	
理学療法士	言葉遣いや態度	66.7	23.8	9.5		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	66.7	23.8	9.5		
	質問や相談のしやすさ	71.4	19.0	9.5		
	安心できる対応でしたか	66.7	23.8	4.8	4.8	
薬剤師	言葉遣いや態度	74.7	20.0	4.1	1.3	
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	70.7	22.7	6.7		
	質問や相談のしやすさ	67.1	23.7	9.2		
	安心できる対応でしたか	69.7	22.4	7.9		
検査室受付	言葉遣いや態度	67.5	25.7	6.4		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	65.3	26.2	7.7		
	質問や相談のしやすさ	62.8	27.5	9.3		
	安心できる対応でしたか	65.7	25.4	8.5		
プライバシーの配慮	67.3	23.7	8.2			

### ●院内の環境

総合案内の雰囲気・印象	63.1	29.9	6.5		
診察室の清潔さ	48.0	34.3	16.6		
外待合に設置しているテレビについて	61.0	30.9	7.5		
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	59.2	31.3	8.7		
再来機や自動精算機の使いやすさ	48.4	32.8	16.7	1.9	
院内掲示物のわかりやすさ	52.8	32.5	13.5	1.3	
中央ホールの環境の快適さ	35.7	36.8	22.2	3.4	2.0
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え					

### ●待ち時間

診察までの待ち時間	31.5	33.8	21.3	7.6	5.8
検査までの待ち時間	21.2	34.3	24.1	11.7	8.0
会計までの待ち時間	7.5	25.9	31.6	22.5	12.5

### ●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	81.7	17.2			
	言葉遣いや態度	85.3	13.6	1.1		
	質問や相談のしやすさ	81.3	16.2	2.5		
	安心できる治療でしたか	83.3	13.6	2.8		
	プライバシーの配慮	80.7	15.3	4.0		
	看護師との連携	75.5	21.1	3.4		
看護師	説明のわかりやすさ	82.7	15.4	1.9		
	言葉遣いや態度	84.3	14.1	1.7		
	質問や相談のしやすさ	82.9	15.2	1.7		
	安心できる対応でしたか	83.6	13.3	2.2		
	ナースコールへの対応	82.5	11.7	4.5	1.2	
病棟薬剤師	プライバシーの配慮	81.0	15.6	2.9		
	医師との連携	76.3	20.0	3.7		
	言葉遣いや態度	82.3	15.6	2.1		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	80.7	16.0	3.0		
検査技師	質問や相談のしやすさ	79.6	17.3	2.8		
	安心できる対応でしたか	81.0	16.8	2.1		
	プライバシーの配慮	80.1	16.1	3.8		
	言葉遣いや態度	79.6	16.4	3.5		
放射線技師	説明の丁寧さ・わかりやすさ	78.2	16.9	4.4		
	質問や相談のしやすさ	72.7	18.2	8.2		
	安心できる対応でしたか	78.9	16.6	4.0		
	プライバシーの配慮	79.0	16.9	4.1		
理学・言語聴覚士	言葉遣いや態度	75.3	20.2	3.9		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	73.4	21.4	4.6		
	質問や相談のしやすさ	67.6	21.2	10.0	1.2	
	安心できる対応でしたか	74.7	19.0	5.7		
入・退院窓口	プライバシーの配慮	75.9	20.0	4.1		
	言葉遣いや態度	75.0	22.2	2.8		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	77.1	22.9			
	質問や相談のしやすさ	81.1	18.9			
食事	安心できる対応でしたか	81.1	18.9			
	プライバシーの配慮	78.4	18.9	2.7		
	言葉遣いや態度	77.2	19.0	2.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	73.2	22.0	3.8		
院内の環境	質問や相談のしやすさ	71.7	21.8	5.9		
	安心できる対応でしたか	74.3	21.5	2.9	1.3	
	プライバシーの配慮	76.0	17.8	6.3		
	言葉遣いや態度	66.5	22.5	9.0	2.0	
食事の提供時間	66.5	22.5	9.0	2.0		
食事の量	58.2	21.1	17.0	3.8		
食事の味付	41.3	23.8	20.9	9.9	4.1	
食事の温度	56.9	26.1	14.1	2.3		
食事の評価	40.6	29.6	18.3	7.2	4.3	
院内の環境	病室の空調	52.4	30.7	9.7	6.1	1.1
	テレビ・冷蔵庫・セイフティボックスの使い勝手	56.1	27.8	11.6	3.7	
	病室・廊下・デールームの清掃	68.4	25.7	4.7		
	トイレ・洗面所の清潔さ	67.8	25.0	5.8		
	院内掲示物のわかりやすさ	53.5	26.6	19.9		
	入院パンフレットのわかりやすさ	59.1	27.0	11.9	1.7	
	デールームの使いやすさ	52.0	29.2	18.2		
	喫茶店やコンビニ等のサービス	48.7	32.7	16.3	1.9	

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5年10月23日～10月30日にかけて、入院患者さんには令和5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、95.5%(令和4年度92.0%)、入院では97.2%(令和4年度96.9%)でした。外来、入院とも前年度より評価は伸びておりますが、これに奢ることなく引き続き引き締めて業務に努めてまいります。

接遇における言葉遣いや態度、院内の環境等につきましても高い評価を頂く一方、待ち時間につきましては、新型コロナウイルス感染症の5類移行により、患者数の増加や感染による職員数の減少等のため、待ち時間の短縮が思うように進みませんでした。

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申し上げます。最後にご協力いただきました患者さんに心からお礼申し上げます。