

# 外来

# 平成29年度 患者満足度調査 結果報告

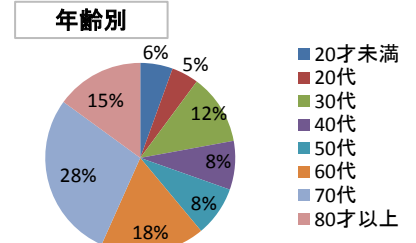
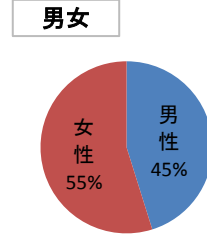
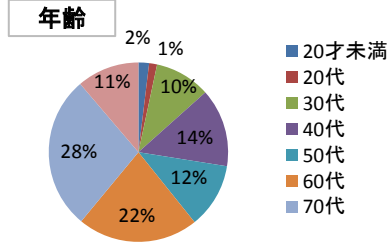
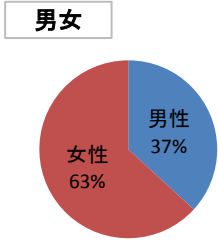
# 入院

回答数: 422名

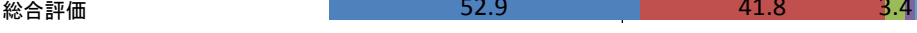
調査日程: 平成29年10月16日～10月24日

回答数: 438名

調査日程: 平成29年10月2日～10月31日



## ●当院の総合評価



## ●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	68.9	23.8	6.5		
	言葉遣いや態度	74.8	19.2	5.7		
	質問や相談のしやすさ	72.1	18.7	7.9		
	安心できる治療でしたか	68.2	22.3	8.8		
	プライバシーの配慮	69.9	21.9	7.4		
	診察時間	60.5	20.8	11.2	5.1	
看護師	説明のわかりやすさ	66.3	27.0	5.9		
	言葉遣いや態度	72.5	22.5	4.5		
	質問や相談のしやすさ	65.8	23.6	9.9		
	安心できる対応でしたか	68.1	24.3	6.5		
	プライバシーの配慮	65.3	24.2	9.9		
初・再来・会計	言葉遣いや態度	71.1	25.1	3.1		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	67.5	25.9	5.5		
	質問や相談のしやすさ	63.9	25.4	9.6		
	安心できる対応でしたか	65.6	26.5	6.9		
検査技師	言葉遣いや態度	67.4	24.0	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	64.0	25.4	9.9		
	質問や相談のしやすさ	60.7	24.6	13.2		
	安心できる対応でしたか	64.1	24.2	11.0		
放射線技師	言葉遣いや態度	63.3	24.2	10.6		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	62.6	24.6	12.3		
	質問や相談のしやすさ	58.3	23.6	17.6		
	安心できる対応でしたか	62.4	22.8	13.7		
診療科受付	言葉遣いや態度	68.9	27.2	3.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	68.7	25.5	4.9		
	質問や相談のしやすさ	66.1	24.4	8.1		
	安心できる対応でしたか	67.9	25.2	5.0		
病棟薬剤師	言葉遣いや態度	67.4	24.0	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	64.0	25.4	9.9		
	質問や相談のしやすさ	60.7	24.6	13.2		
	安心できる対応でしたか	64.1	24.2	11.0		
理学・言語・作業療法士	言葉遣いや態度	67.4	24.0	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	64.0	25.4	9.9		
	質問や相談のしやすさ	60.7	24.6	13.2		
	安心できる対応でしたか	64.1	24.2	11.0		
入・退院窓口	言葉遣いや態度	67.4	24.0	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	64.0	25.4	9.9		
	質問や相談のしやすさ	60.7	24.6	13.2		
	安心できる対応でしたか	64.1	24.2	11.0		

## ●当院の総合評価



## ●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	80.9	15.6	3.1		
	言葉遣いや態度	87.7	9.5	2.4		
	質問や相談のしやすさ	84.0	11.2	4.0		
	医師への信頼	87.6	8.6	3.6		
	プライバシーの配慮	80.0	13.1	6.2		
	看護師との連携	73.5	20.5	5.0		
看護師	説明のわかりやすさ	77.3	19.6	2.8		
	言葉遣いや態度	78.5	18.4	2.6		
	質問や相談のしやすさ	78.0	17.8	4.0		
	看護師への信頼	79.3	17.1	3.1		
	ナースコールへの対応	80.0	14.6	3.6		
病棟薬剤師	言葉遣いや態度	79.4	14.5	5.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	75.4	17.3	6.7		
	質問や相談のしやすさ	73.0	16.7	9.7		
	安心できる対応でしたか	75.1	16.6	8.0		
検査技師	言葉遣いや態度	75.2	18.0	6.9		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	72.6	17.7	9.7		
	質問や相談のしやすさ	68.5	19.2	12.3		
	安心できる対応でしたか	73.8	16.8	9.1		
放射線技師	言葉遣いや態度	75.4	15.1	9.5		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	72.9	17.9	8.9		
	質問や相談のしやすさ	69.3	18.7	11.6		
	安心できる対応でしたか	65.3	18.9	15.4		
理学・言語・作業療法士	言葉遣いや態度	69.9	17.1	12.6		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	69.9	17.1	12.6		
	質問や相談のしやすさ	65.3	18.9	15.4		
	安心できる対応でしたか	69.9	17.1	12.6		
入・退院窓口	言葉遣いや態度	71.8	15.3	12.2		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	67.9	18.3	12.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	67.6	18.6	12.7		
	質問や相談のしやすさ	68.6	15.7	15.7		
食事	安心できる対応でしたか	67.9	18.9	13.2		
	プライバシーの配慮	69.9	17.5	12.6		
	言葉遣いや態度	68.3	25.6	5.0		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	65.1	26.3	6.4		
院内環境	質問や相談のしやすさ	64.4	23.7	9.3		
	安心できる対応でしたか	65.5	24.4	8.1		
	プライバシーの配慮	65.5	25.1	9.1		
	食事の提供時間	60.5	25.8	10.9		
	食事の量	47.3	33.2	15.1	3.8	
	食事の味付け	34.0	35.0	21.7	7.2	
院内環境	食事の温度	60.2	27.9	9.4		
	食事のおいしさ	35.5	34.7	19.4	7.7	
	病室の空調	49.9	32.4	11.2	5.6	
	テレビ・冷蔵庫・セフティーボックスの使い勝手	59.2	23.3	12.9	3.5	
	病室・廊下・デールームの清掃	64.9	25.9	6.5		
	トイレ・洗面所の清潔さ	63.9	25.6	7.6		
	院内掲示物のわかりやすさ	53.1	29.5	16.6		
	入院パンフレットのわかりやすさ	56.0	29.7	13.8		
待ち時間	デールームの使いやすさ	53.8	30.1	14.3		
	喫茶店やコンビニ等のサービス	46.9	30.1	18.8	3.4	

## ●院内環境

項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
総合案内の雰囲気・印象	57.4	34.5	7.0		
診察室の清潔さ	62.6	30.6	6.6		
外待合に設置しているテレビについて	47.3	36.3	15.0		
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	59.4	33.9	6.5		
再来機や自動清算機の使いやすさ	59.2	32.0	7.4		
院内掲示物のわかりやすさ	51.1	32.0	14.9		
中央ホールの環境の快適さ	56.4	33.2	9.6		
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え	37.7	37.4	18.1	5.6	

## ●待ち時間

項目	30分未満	～1時間	～1.5時間	～2時間	2時間以上
診察までの待ち時間	38.7	32.3	16.8	5.4	6.8
検査までの待ち時間	22.1	32.6	20.7	10.9	13.7
会計までの待ち時間	8.3	19.1	23.7	20.9	28.0

患者の皆様により良いサービスを提供する指標として、外来患者さんには「平成29年10月16日から平成29年10月24日の間」、入院患者さんには「平成29年10月2日から平成29年10月31日の間」、患者満足度調査を実施いたしました。

調査結果につきましては、当院の総合評価では外来では94.7%、入院では96.8%の方から「満足」「やや満足」と回答をいただきました。

一方、院内環境における「喫茶店やコンビニのサービスや品揃え」の評価において、外来では0.3ポイント、入院では0.5ポイント、「やや不満」「不満」の回答が前回よりも上がる結果となりました。また、自由記載におきましても「レストランがなくなってたのが残念です。」「レストランが閉店して不便。」とのご意見をいただいておりますので、環境整備に向けて引続き公募を行い、レストラン再開に向けて取り組んでまいります。

市民病院として良い治療環境を提供できるよう、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いたします。

最後にご協力いただいた患者さんにはお礼を申し上げます。

