

外来

平成30年度 患者満足度調査 結果報告

入院

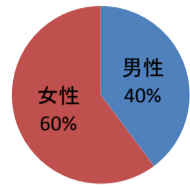
回答数: 438名

調査日程: 平成30年10月17日～10月29日

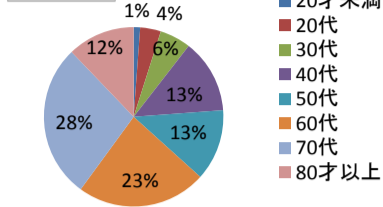
回答数: 444名

調査日程: 平成30年10月1日～10月31日

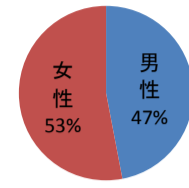
男女



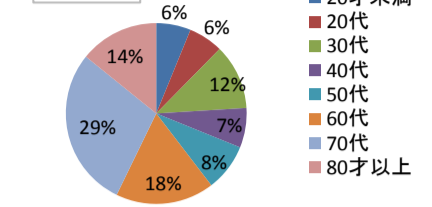
年齢



男女

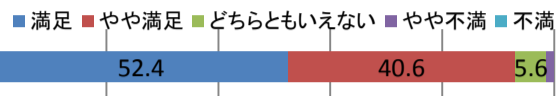


年齢



●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	66.9	23.7	6.8		
	言葉遣いや態度	73.9	18.8	5.7		
	質問や相談のしやすさ	66.6	22.0	8.5		
	安心できる治療でしたか	67.3	20.2	10.9		
	プライバシーの配慮	71.1	20.2	7.6		
	診察時間	55.1	23.3	13.9	7.0	
看護師	説明のわかりやすさ	67.0	23.2	9.5		
	言葉遣いや態度	71.3	22.3	6.1		
	質問や相談のしやすさ	67.3	20.9	11.0		
	安心できる対応でしたか	67.9	20.4	10.3		
	プライバシーの配慮	68.1	19.4	11.4		
初・再来・会計	言葉遣いや態度	68.0	24.3	6.4		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	63.4	26.9	8.1		
	質問や相談のしやすさ	62.3	25.7	10.2		
	安心できる対応でしたか	65.4	25.3	7.4		
検査技師	言葉遣いや態度	65.1	26.1	7.5		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	64.2	26.6	8.2		
	質問や相談のしやすさ	60.4	27.4	11.2		
	安心できる対応でしたか	62.8	26.6	9.3		
放射線技師	言葉遣いや態度	60.1	30.7	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	59.0	30.0	10.0		
	質問や相談のしやすさ	55.8	30.6	12.1		
	安心できる対応でしたか	57.7	30.8	10.1		
診療科受付	言葉遣いや態度	66.8	24.7	7.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	64.3	26.4	7.0		
	質問や相談のしやすさ	63.2	24.9	10.4		
	安心できる対応でしたか	64.0	24.5	10.1		
プライバシーの配慮	64.5	22.9	11.4			

●院内環境

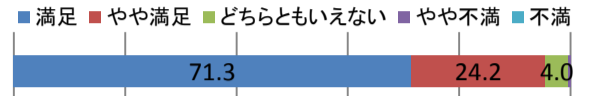
項目	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
総合案内の雰囲気・印象	49.9	38.4	10.4		
診察室の清潔さ	56.6	34.4	8.1		
外待合に設置しているテレビについて	49.7	32.4	15.5		
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	56.3	32.9	8.9		
再来機や自動清算機の使いやすさ	56.3	31.0	11.5		
院内掲示物のわかりやすさ	44.2	35.7	17.9		
中央ホールの環境の快適さ	50.0	36.5	12.1		
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え	37.8	35.0	18.4		

●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	30.2	34.2	21.5	9.0	5.2
検査までの待ち時間	18.8	18.8	26.0	12.7	13.0
会計までの待ち時間	7.6	7.6	29.8	21.3	21.0

●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	81.1	15.2	3.2		
	言葉遣いや態度	85.9	11.8	2.1		
	質問や相談のしやすさ	82.9	13.6	3.5		
	安心できる対応でしたか	81.1	15.4	3.0		
	プライバシーの配慮	81.0	14.5	4.2		
	看護師との連携	76.5	20.3	2.8		
看護師	説明のわかりやすさ	82.0	15.3	2.7		
	言葉遣いや態度	82.6	14.7	2.5		
	質問や相談のしやすさ	82.5	14.5	2.8		
	安心できる対応でしたか	81.0	16.5	2.3		
	ナースコールへの対応	82.3	12.8	4.4		
病棟薬剤師	言葉遣いや態度	78.7	15.5	5.7		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	76.2	17.2	5.8		
	質問や相談のしやすさ	73.4	17.9	8.1		
	安心できる対応でしたか	75.3	16.9	7.2		
検査技師	言葉遣いや態度	75.2	15.8	8.2		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	75.4	16.4	7.3		
	質問や相談のしやすさ	72.2	19.2	7.8		
	安心できる対応でしたか	69.3	19.0	10.4		
放射線技師	言葉遣いや態度	72.2	19.1	7.8		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	72.9	17.2	9.5		
	質問や相談のしやすさ	72.9	17.2	9.5		
	安心できる対応でしたか	72.9	17.2	9.5		
理学・作業療法士・言語聴覚士	言葉遣いや態度	75.5	15.6	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	72.7	16.7	9.2		
	質問や相談のしやすさ	66.8	19.1	12.7		
	安心できる対応でしたか	73.6	15.8	9.6		
入・退院窓口	言葉遣いや態度	73.0	15.8	10.5		
	言葉遣いや態度	59.0	18.7	22.3		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	58.3	17.3	22.3		
	質問や相談のしやすさ	56.2	17.5	24.8		
安心できる対応でしたか	57.2	16.7	24.6			
プライバシーの配慮	56.3	17.8	24.4			
食事	言葉遣いや態度	72.2	20.2	5.9		
	食事の提供時間	67.7	23.1	6.8	1.7	
	食事の量	52.7	27.1	13.9	5.1	
	食事の味付け	39.5	31.6	18.1	8.8	
	食事の温度	65.5	23.8	8.5	1.9	
食事のおいしさ	40.7	28.9	21.1	7.4		

●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
病室の空調	51.7	30.3	10.5	6.1	
テレビ・冷蔵庫・セイフティーボックスの使い勝手	57.4	30.6	9.2	2.6	
病室・廊下・デールームの清掃	66.6	25.0	4.9	2.6	
トイレ・洗面所の清潔さ	65.6	26.6	5.6	1.9	
院内掲示物のわかりやすさ	55.1	28.6	15.5	0.8	
入院パンフレットのわかりやすさ	58.1	28.3	12.3	1.2	
デールームの使いやすさ	59.4	25.0	13.7	1.9	
喫茶店やコンビニ等のサービス	50.4	31.0	14.7	3.6	

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30年10月17日から平成30年10月29日の13日間」、入院患者さんには「平成30年10月1日から平成30年10月31日の1か月間」、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93.0%、入院では95.5%の方から「満足」「やや満足」と回答をいただきましたが、一方で、待ち時間については引き続き「予約時間通りしてほしい」や「待ち時間が長いので疲れる」との意見があり、状況の改善に至ったとはいえない状況です。

また、外来、入院とも医師、看護師等の「言葉遣いや態度」について概ね90%以上の方から「満足」「やや満足」の回答をいただいております。また、接遇向上の取り組みが成果に繋がってきています。

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申し上げます。