

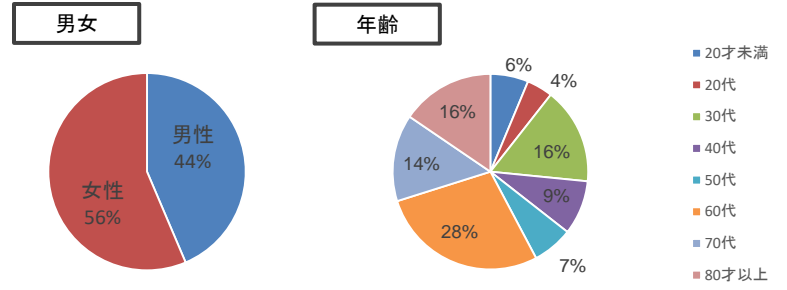
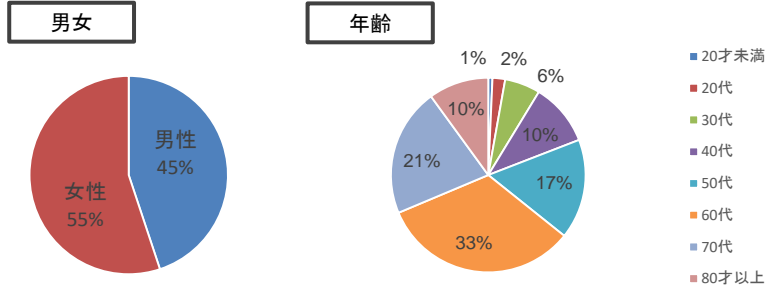
# 令和元年度 患者満足度調査 結果報告

外来

入院

回答数: 426名 / 調査日程: 令和元年10月16日～10月25日

回答数: 448名 / 調査日程: 令和元年10月1日～10月31日



● 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	67.7	23.3	6.2	2.1	
	言葉遣いや態度	76.6	16.7	6.2		
	質問や相談のしやすさ	67.3	19.5	10.8	1.1	1.3
	安心できる治療でしたか	66.0	22.3	10.5		
	プライバシーの配慮	69.3	19.9	9.7	1.1	
	診察時間	53.4	24.0	10.2	8.6	3.8
看護師	説明のわかりやすさ	66.9	21.4	10.6		
	言葉遣いや態度	70.3	21.8	6.6	1.3	
	質問や相談のしやすさ	65.6	19.6	13.7		
	安心できる対応でしたか	67.1	22.2	9.6		
	プライバシーの配慮	67.4	19.9	12.1		
初会・計再来	言葉遣いや態度	67.0	26.6	5.9		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	63.3	27.1	7.8	1.6	
	質問や相談のしやすさ	62.0	23.2	12.7	1.6	
	安心できる対応でしたか	64.1	25.3	9.1	1.6	
検査技師	言葉遣いや態度	67.8	21.9	10.0		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	65.5	22.0	12.5		
	質問や相談のしやすさ	64.4	19.1	15.2		
	安心できる対応でしたか	65.0	22.8	11.9		
放射線技師	言葉遣いや態度	67.4	19.9	12.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	66.1	19.1	14.4		
	質問や相談のしやすさ	62.9	18.1	18.1		
	安心できる対応でしたか	66.1	19.7	12.0	2.1	
作業療法士	言葉遣いや態度	60.7	20.5	18.8		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	61.5	19.7	18.8		
	質問や相談のしやすさ	58.3	20.0	20.0		
	安心できる対応でしたか	60.0	20.9	19.1		
診療科受付	言葉遣いや態度	66.6	25.4	7.5		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	65.9	23.6	10.6		
	質問や相談のしやすさ	66.5	21.2	11.5		
	安心できる対応でしたか	66.7	20.5	12.0		
プライバシーの配慮	65.4	21.5	12.7			

● 当院の総合評価

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	78.9	18.3	1.6		
	言葉遣いや態度	86.5	11.9	1.6		
	質問や相談のしやすさ	83.4	13.6	2.5		
	安心できる治療でしたか	81.4	14.2	3.7		
	プライバシーの配慮	79.7	15.6	4.0		
	看護師との連携	76.1	19.0	4.0		
看護師	説明のわかりやすさ	82.3	15.6	1.1		
	言葉遣いや態度	83.0	14.0	2.3		
	質問や相談のしやすさ	82.5	14.3	3.0		
	安心できる対応でしたか	79.7	16.9	2.8		
	ナースコールへの対応	76.2	17.9	3.9	1.8	
病棟薬剤師	プライバシーの配慮	78.6	16.9	4.0		
	医師との連携	75.9	18.2	4.5		
	言葉遣いや態度	82.5	13.1	4.4		
検査技師	説明の丁寧さ・わかりやすさ	79.3	15.1	5.6		
	質問や相談のしやすさ	76.9	16.0	6.9		
	安心できる対応でしたか	79.5	14.9	5.3		
	プライバシーの配慮	76.9	15.5	7.6		
放射線技師	言葉遣いや態度	75.1	17.1	7.8		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	73.1	17.9	9.0		
	質問や相談のしやすさ	69.7	18.8	10.8		
	安心できる対応でしたか	74.3	16.7	8.7		
プライバシーの配慮	74.6	16.1	9.3			
理学・作業療法士	言葉遣いや態度	71.1	20.2	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	72.9	17.1	9.7		
	質問や相談のしやすさ	67.8	19.8	12.0		
	安心できる対応でしたか	70.3	18.2	11.5		
プライバシーの配慮	69.6	20.2	9.9			
入・退院窓口	言葉遣いや態度	66.7	12.9	20.5		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	66.1	12.6	21.3		
	質問や相談のしやすさ	65.9	10.9	23.3		
	安心できる対応でしたか	65.6	11.7	22.7		
プライバシーの配慮	66.2	12.3	21.5			
食事	言葉遣いや態度	71.8	21.3	6.0		
	食事の提供時間	70.5	21.8	5.2	1.2	
	食事の量	69.8	19.9	8.1	1.3	
	食事の味付	71.3	19.1	6.3	2.0	1.3
	食事の温度	73.6	18.1	7.2		
	食事のおいしさ	65.9	24.1	6.3	3.2	
院内の環境	食事の量	53.4	28.2	13.5	4.2	
	食事の味付	38.9	31.6	19.7	5.6	4.1
	食事の温度	59.8	28.8	9.5	2.0	
	食事のおいしさ	37.2	31.0	21.4	7.1	3.2
	病室の空調	47.2	34.2	9.9	7.3	1.4
	テレビ・冷蔵庫・セイフティーボックスの使い勝手	54.5	31.7	11.7	1.7	
	病室・廊下・デールームの清掃	64.2	28.1	6.6		
	トイレ・洗面所の清潔さ	64.1	24.2	7.9	3.5	
院内掲示物のわかりやすさ	57.4	28.9	13.5			
入院パンフレットのわかりやすさ	57.2	30.4	11.7			
デールームの使いやすさ	59.2	25.5	13.9	1.3		
喫茶店やコンビニ等のサービス	50.6	31.0	14.5	3.4		

● 院内の環境

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	55.4	31.9	11.0	1.1	
診察室の清潔さ	60.2	31.4	7.3	1.1	
外待合に設置しているテレビについて	48.7	31.1	18.4	1.7	
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	57.5	33.3	6.7	1.9	
再来機や自動精算機の使いやすさ	54.5	32.1	12.0	1.4	
院内掲示物のわかりやすさ	46.8	32.1	17.8	2.7	
中央ホールの環境の快適さ	49.0	36.2	12.9	1.6	
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え	37.2	33.1	20.5	7.9	1.2

● 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	33.5	33.0	18.1	7.0	8.4
検査までの待ち時間	14.9	29.9	28.2	13.0	14.0
会計までの待ち時間	5.5	19.8	25.2	22.8	26.7

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元年10月16日～10月25日にかけて、入院患者さんには令和元年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、90.6%(平成30年度93.0%)、入院では97.2%(平成30年度95.5%)でした。入院での評価は伸びておりますが、外来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93.3%(平成30年度92.7%)入院98.4%(平成30年度97.7%)のほか看護師・病棟薬剤師等高い評価をいただいておりますが、一方で院内の環境・コンビニ等のサービス面や待ち時間につきましては、期待に添えず、厳しい評価をいただいております。

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。