

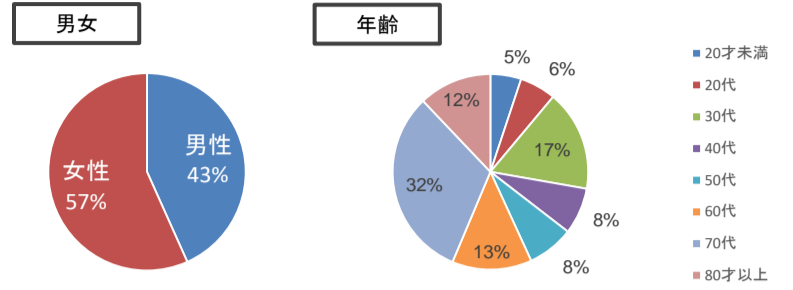
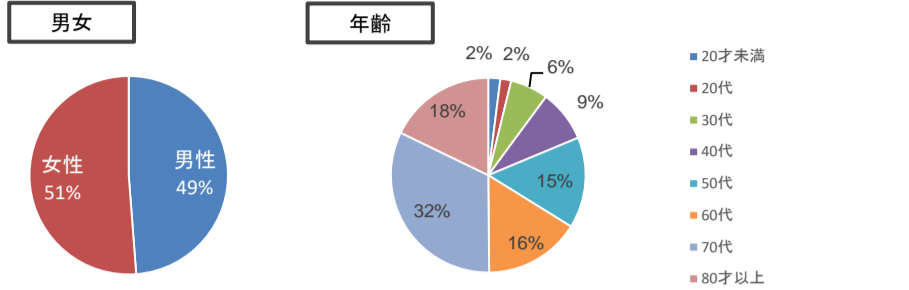
令和3年度 患者満足度調査 結果報告

外来

入院

回答数: 453名 / 調査日程: 令和3年10月11日～10月19日

回答数: 436名 / 調査日程: 令和3年10月1日～11月8日



● 当院の総合評価
総合評価
満足 55.4% やや満足 38.6% どちらともいえない 4.3% やや不満 1.1% 不満

● 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	67.0	25.5	5.6	1.1	0.1
	言葉遣いや態度	75.5	19.1	4.9		
	質問や相談のしやすさ	69.7	23.0	5.4	1.1	
	安心できる治療でしたか	72.3	18.8	7.5		
	プライバシーの配慮	71.5	19.5	8.2		
	診察時間	57.7	25.0	10.2	5.1	2.0
看護師	説明のわかりやすさ	70.7	23.5	4.5		
	言葉遣いや態度	71.1	22.3	4.7	1.4	
	質問や相談のしやすさ	66.2	26.3	6.1	1.1	
	安心できる対応でしたか	70.2	24.2	5.1		
	プライバシーの配慮	69.0	24.7	6.0		
初会・再来	言葉遣いや態度	69.3	24.0	6.1		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	67.5	23.6	7.3	1.1	
	質問や相談のしやすさ	68.1	22.1	8.7		
	安心できる対応でしたか	70.3	20.7	7.9		
検査技師	言葉遣いや態度	69.2	26.3	4.6		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	67.4	25.5	6.7		
	質問や相談のしやすさ	65.1	23.7	10.8		
	安心できる対応でしたか	67.9	24.1	7.2		
放射線技師	言葉遣いや態度	71.2	22.6	5.1		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	71.3	21.8	5.7	1.1	
	質問や相談のしやすさ	64.3	25.1	9.9		
	安心できる対応でしたか	70.7	22.4	6.3		
理学療法士	言葉遣いや態度	75.0	16.7	8.3		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	80.0	16.0	4.0		
	質問や相談のしやすさ	80.0	12.0	8.0		
	安心できる対応でしたか	76.9	15.4	3.3	3.8	3.8
薬剤師	言葉遣いや態度	73.8	15.0	3.8	3.8	3.8
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	74.7	13.9	5.1	1.3	5.1
	質問や相談のしやすさ	74.0	15.6	3.9	6.5	
	安心できる対応でしたか	74.4	12.8	6.4	6.4	
検査室受付	言葉遣いや態度	67.4	21.3	9.4	1.1	
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	64.1	24.4	9.2	1.5	
	質問や相談のしやすさ	64.7	21.7	11.2	1.6	
	安心できる対応でしたか	65.6	21.8	10.7	1.5	
プライバシーの配慮	満足	67.1	21.7	10.5		

● 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	59.1	30.9	8.9	1.1	
診察室の清潔さ	66.4	29.1	4.0		
外待合に設置しているテレビについて	49.2	34.7	14.8	1.1	
外待合・廊下・トイレなどの院内の清掃	62.2	31.2	5.3	1.1	
再来機や自動精算機の使いやすさ	61.3	30.5	7.4		
院内掲示物のわかりやすさ	48.9	33.5	16.5	1.1	
中央ホールの環境の快適さ	53.7	35.6	9.6		
喫茶店やコンビニのサービス・品揃え	39.3	35.8	21.5	2.9	

● 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	38.1	33.8	14.6	8.0	5.4
検査までの待ち時間	25.7	32.8	26.5	6.3	8.6
会計までの待ち時間	11.3	24.2	34.8	17.1	12.6

● 当院の総合評価
総合評価
満足 75.5% やや満足 21.8% どちらともいえない 2.5% やや不満

● 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	84.0	13.1	1.9		
	言葉遣いや態度	91.4	6.7	1.4		
	質問や相談のしやすさ	85.9	10.3	3.3		
	安心できる治療でしたか	87.4	10.2	2.2		
	プライバシーの配慮	84.7	10.4	4.2		
	看護師との連携	84.1	12.2	2.7		
看護師	説明のわかりやすさ	84.8	12.5	2.2		
	言葉遣いや態度	87.1	11.0	1.7		
	質問や相談のしやすさ	84.8	12.6	2.6		
	安心できる対応でしたか	86.3	11.3	2.4		
	ナースコールへの対応	85.2	11.9	2.6		
病棟薬剤師	言葉遣いや態度	83.2	12.8	3.7		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	82.8	14.5	2.2		
	質問や相談のしやすさ	84.6	12.5	2.9		
	安心できる対応でしたか	82.7	12.6	3.9		
検査技師	言葉遣いや態度	79.6	14.5	5.6		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	82.1	13.3	4.3		
	質問や相談のしやすさ	81.1	12.8	6.1		
	安心できる対応でしたか	81.1	12.8	6.1		
放射線技師	言葉遣いや態度	85.7	11.1	2.9		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	84.8	9.4	5.8		
	質問や相談のしやすさ	76.3	15.6	7.4		
	安心できる対応でしたか	83.8	11.9	4.0		
理学・言語聴覚士	言葉遣いや態度	84.9	10.2	1.9		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	80.8	14.1	4.3		
	質問や相談のしやすさ	80.0	15.2	4.8		
	安心できる対応でしたか	76.5	14.5	8.6		
入院・退院窓口	言葉遣いや態度	81.3	13.0	5.2		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	81.4	11.8	6.8		
	質問や相談のしやすさ	72.5	15.7	9.8	2.0	
	安心できる対応でしたか	72.0	18.0	10.0		
食事	言葉遣いや態度	73.1	17.3	9.6		
	説明の丁寧さ・わかりやすさ	73.5	18.4	8.2		
	質問や相談のしやすさ	73.5	18.4	8.2		
	安心できる対応でしたか	76.6	10.6	12.8		
院内の環境	言葉遣いや態度	76.0	17.3	5.8		
	手続きの丁寧さ・わかりやすさ	75.4	15.8	7.6		
	質問や相談のしやすさ	73.0	17.3	7.6	1.8	
	安心できる対応でしたか	75.6	15.0	7.6	1.5	
食事	言葉遣いや態度	77.9	13.9	7.9		
	食事の提供時間	73.2	19.4	5.1	1.8	
	食事の量	57.0	28.1	10.8	3.5	
	食事の味付	46.3	25.4	17.6	7.3	3.3
食事	食事の温度	63.0	21.7	11.8	2.5	
	食事の評価	49.0	26.1	16.5	5.6	2.8
	病室の空調	58.5	27.2	10.2	3.9	
	テレビ・冷蔵庫・セイフティボックスの使い勝手	60.6	23.9	12.3	2.5	
院内の環境	病室・廊下・デイルームの清掃	72.5	20.2	5.3	1.9	
	トイレ・洗面所の清潔さ	66.2	22.8	7.2	3.4	
	院内掲示物のわかりやすさ	57.1	23.9	18.2		
	入院パンフレットのわかりやすさ	62.8	22.0	13.5	1.8	
院内の環境	デイルームの使いやすさ	54.1	18.7	25.7	1.5	
	喫茶店やコンビニ等のサービス	50.1	24.3	22.9	2.3	

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3年10月11日～10月19日にかけて、入院患者さんには令和3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、94.0%(令和2年度94.0%)、入院では97.3%(令和2年度96.6%)でした。入院での評価は伸びておりますが、外来での評価は前年と同様でしたので、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、「言葉遣いや態度」において医師の95.5%(令和2年度94.6%)のほか看護師・作業療法士・理学療法士・検査技師等で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、「診察室の清潔さ」95.5%、「病室・廊下・デイルームの清掃」92.7%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同様、短い時間帯が増加しており、理由としては、新型コロナウイルスによる患者数の減少の他、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く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。