

平成27年度 患者満足度調査 結果報告

外来

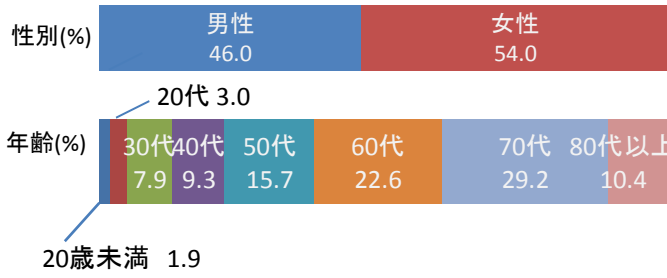
入院



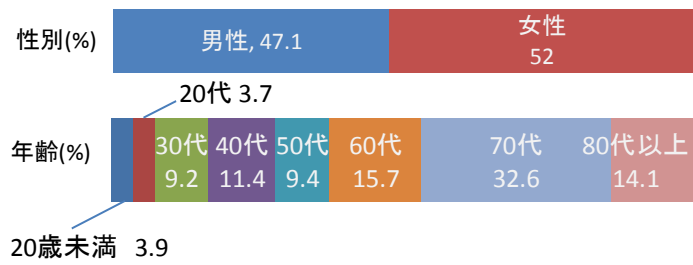
調査日程:平成27年11月25日～12月16日

調査日程:平成27年11月13日～12月16日

回答数
911名



回答数
497名



● 接遇について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満
医師	(%)				
1.病状や治療内容などの説明	50.7	26.1	19.1		
2.言葉づかいや態度	55.4	25.5	16.4		
3.質問・相談のしやすさ	50.4	24.5	19.8		
4.安心できる治療	52.7	25.8	17.5		
5.プライバシーの配慮	52.3	21.5	24.4		
6.診察時間	38.9	24.4	28.1		
看護師	(%)				
7.説明のわかりやすさ丁寧さ	48.2	29.3	20.5		
8.言葉づかいや態度	51.4	28.4	18.3		
9.質問・相談しやすさ	47.2	29.2	21.6		
10.安心できる対応	49.0	28.4	20.6		
11.プライバシーの配慮	48.3	23.8	25.8		
初再・会計	(%)				
12.言葉づかいや態度	49.9	28.4	20.6		
13.手続きの丁寧さ・説明	47.4	30.0	20.8		
14.質問・相談しやすさ	43.2	28.6	25.6		
15.安心できる対応	46.4	27.6	24.4		
16.プライバシーの配慮	47.1	24.7	26.0		
検査技師	(%)				
17.言葉づかいや態度	45.5	30.4	21.2		
18.丁寧でわかりやすさ	43.7	30.4	22.9		
19.質問・相談しやすさ	39.7	28.3	28.3		
20.安心できる対応	44.1	29.3	24		
21.プライバシーの配慮	46.8	25.3	25.9		
放射線技師	(%)				
22.言葉づかいや態度	46.4	32.0	20		
23.丁寧でわかりやすい説明	43.7	32.0	22.5		
24.質問・相談しやすさ	40.5	29.6	27.2		
25.安心できる対応	43.3	31.2	23.7		
26.プライバシーの配慮	46.5	27.0	24.7		
診療科受付	(%)				
27.言葉づかいや態度	45.4	29.5	22.6		
28.手続きの丁寧さ・説明	44.2	30.3	23.2		
29.質問・相談しやすさ	42.0	30.1	24.1		
30.安心できる対応	44.5	28.4	24.3		
31.プライバシーの配慮	45.4	25.3	27.5		

● 接遇について

	大変満足	やや満足	普通	やや不満	大変不満
医師	(%)				
1.病状や治療内容などの説明	68.8	21.9	8.3		
2.言葉づかいや態度	75.3	18.1	5.8		
3.質問・相談のしやすさ	72.2	18.7	8.1		
4.信頼して治療受けたか	77.5	16.9	5.2		
5.プライバシーの配慮	70.0	18.7	10.7		
6.看護師との連携	64.6	22.7	10.8		
看護師	(%)				
7.説明のわかりやすさ丁寧さ	70.5	20.5	7.7		
8.言葉づかいや態度	70.4	21.4	6.7		
9.質問・相談しやすさ	69.5	20.2	8.4		
10.信頼して治療受けたか	71.5	20.2	7.0		
11.ナースコール	67.7	20.8	8.7		
12.プライバシーの配慮	67.5	22.0	9.9		
病棟薬剤師	(%)				
13.言葉づかいや態度	67.7	21.9	10.2		
14.丁寧でわかりやすい説明	66.8	19.3	12.5		
15.質問・相談のしやすさ	63.1	21.5	14.6		
16.安心できる対応	66.0	20.2	12.7		
17.プライバシーの配慮	65.2	20.3	14.2		
検査技師	(%)				
18.言葉づかいや態度	67.2	21.0	10.5		
19.丁寧でわかりやすい説明	63.6	23.1	12.8		
20.質問・相談のしやすさ	60.2	22.5	16.4		
21.安心できる対応	64	21.0	13.1		
22.プライバシーの配慮	62.7	23.6	13.1		
放射線技師	(%)				
23.言葉づかいや態度	62.5	23.8	13.4		
24.丁寧でわかりやすい説明	60.7	24.1	14.6		
25.質問・相談しやすさ	58	22.5	18.5		
26.安心できる対応	61.1	22.9	15.4		
27.プライバシーの配慮	61.7	21.9	15.8		
入・退院窓口	(%)				
28.言葉づかいや態度	45.4	29.5	22.6		
29.丁寧でわかりやすい説明	44.2	30.3	23.2		
30.質問・相談しやすさ	42.0	30.1	24.1		
31.安心できる対応	44.5	28.4	24.3		
32.プライバシーの配慮	45.4	25.3	27.5		

● その他について

待ち時間	(%)				
32.診察までの待ち時間	15.4	15.1	41.6		
33.検査までの待ち時間	19.7	20.4	49.8		
34.会計までの待ち時間	11.8	15.8	49.3		
院内の環境	(%)				
35.総合案内の雰囲気や印象	34.5	33.2	30.8		
36.診察室の清潔・整理整頓	39.0	35.7	24.0		
37.外待合のテレビ・情報を動画配信	32.1	33.6	31.1		
38.外待合・廊下・トイレなど院内の清潔	39.4	36.3	22.4		
39.再来機や自動精算機の利用	36.7	35.6	24.8		
40.院内の掲示物はわかりやすさ	29.3	33.2	33.8		
41.中央ホール環境	34.7	33.6	30.1		
42.レストランやコンビニなどのサービス・品揃	26.2	32.8	34.5		
病院全体	(%)				
43.本日の診察	41.3	37.8	19.1		
44.当院への信頼	50.2	33.5	14.4		
45.当院の医療サービスの向上・努力	40.3	37.5	19.3		

● その他について

食事	(%)				
33.食事の提供時間	47.7	26.7	22.1		
34.食事の量	38.6	26.1	30.7		
35.食事の味付け	34.8	26.2	28.9		
36.食事の温度	46.4	30.1	21.8		
37.食事はおいしかったですか	37.2	25.8	28.9		
院内の環境	(%)				
38.病室の空調など	38.1	33.0	22.7		
39.テレビ・冷蔵庫・セフティーボックスの使	43.5	27.2	23.6		
40.病室・廊下・デイルームの清掃	49.4	30.1	18.6		
41.トイレ・洗面所の清潔さ	49.4	32.3	16.6		
42.院内の掲示物のわかりやすさ	36.4	29.7	32.4		
43.入院のパンフレットのわかりやすさ	39.6	30.3	28.3		
44.デイルームの使いやすさ	45.3	28.4	23.6		
45.レストランやコンビニのサービス	38.7	30.9	26.6		
病院全体	(%)				
46.今回の入院	62.8	26.9	8.6		
47.当院への信頼	70.3	21.9	7.6		
48.当院の医療サービスの向上・努力	63.1	26.9	9.4		

この度、本院の医療サービス全般につき現状を把握し、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、外来患者さんには平成27年11月25日～12月16日にかけて、入院患者さんには平成27年11月13日～12月16日にかけて満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました患者さんには心からお礼申し上げます。

調査結果は、病院全体の評価として外来でほぼ80%、入院では90%を超える方から満足いただけていると回答いただきました。一方、院内の環境やコンビニなどの周辺サービス面では外来、入院とも満足度がさがる結果となっており、いただきましたご意見を参考に一層の改善努力の必要性が明らかとなりました。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ますよう、職員一同引き続き努力していきたくと考えております。

