

## 患者満足度調査結果をお知らせします

総合病院では、皆さまに安心してご来院いただき、満足してお帰りいただけるよう、より良い医療の提供に向けて全職員が力を合わせて取り組んでおります。

患者さんのご意見をお聞かせいただき、さらに信頼の得られる病院となるため、当院では平成13年度から毎年「患者満足度調査」を実施しています。今年度も7月に調査を実施し、このたび結果を取りまとめましたので、主な結果についてご報告いたします。

今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



総合病院サービス向上委員会

## 5段階評価

## 外来満足度調査結果

### ■平成30年度 外来患者満足度調査 5段階評価(平均点)

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		(前年)
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		
(1) 駐車場や自転車置き場について						
1. 駐車場の広さや駐車台数は、いかがでしたか					3.4	↑ 3.2
2. 自転車置き場の位置や広さは、いかがでしたか					3.1	→ 3.1
(2) 受付から待合室までの場面について						
3. 初診・再診の受付職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか					4.2	→ 4.2
4. 診察までの待ち時間はいかがでしたか					3.2	↓ 3.4
5. 待ち時間に職員の気遣いを感じましたか					3.3	↓ 3.4
(3) 診察の場面について						
6. 医師は治療に関してわかりやすく説明しましたか					4.2	→ 4.2
7. 医師への質問や相談はしやすかったですか					4.2	→ 4.2
8. 医師に診てもらっている時間の長さはいかがでしたか					3.9	→ 3.9
9. 医師の言葉遣いや対応はいかがでしたか					4.2	→ 4.2
10. 職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか					4.2	↓ 4.3
(4) 検査の場面について						
11. 職員は検査に関してわかりやすく説明しましたか					4.1	→ 4.1
12. 職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか					4.2	→ 4.2
(5) 会計の場面について						
13. 会計の受付職員の言葉遣いや対応はいかがでしたか					4.1	→ 4.1
(6) 施設環境について						
14. 院内の案内表示はいかがでしたか					3.8	→ 3.8
15. プライバシーへの配慮はされておりましたか					3.9	→ 3.9
16. 待合スペースの清掃はいかがでしたか					4.1	→ 4.1
17. トイレの清掃はいかがでしたか					4.0	↓ 4.1
(7) 総合的に判断して						
18. この病院について総合的にはどう思われますか					4.1	→ 4.1
19. 次回も当院を受診しようと思えますか					4.3	↓ 4.4
20. 知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか					4.1	↓ 4.2
1.0	2.0	3.0	4.0	5.0		
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足		

## 5段階評価

## 入院満足度調査結果

### ■平成30年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足	(前年)
<b>(1) 入院手続き時の事務職員について</b>					
1.職員は入院についてわかりやすく説明しましたか				4.5	→ 4.5
2.職員への質問や相談はしやすかったですか				4.6	→ 4.6
3.職員の言葉遣いや対応は、いかがでしたか				4.6	→ 4.6
<b>(2) 医師について</b>					
4.医師は手術や治療に関してわかりやすく説明しましたか				4.7	→ 4.7
5.医師への質問や相談はしやすかったですか				4.6	→ 4.6
6.医師の言葉遣いや対応はいかがでしたか				4.7	→ 4.7
7.医師の診療内容はいかがでしたか				4.6	↓ 4.7
<b>(3) 看護師について</b>					
8.看護師は病気や入院生活などに関してわかりやすく説明しましたか				4.5	→ 4.5
9.看護師への質問や相談はしやすかったですか				4.6	→ 4.6
10.看護師の言葉遣いや対応はいかがでしたか				4.6	→ 4.6
11.看護師の採血などの技術はいかがでしたか				4.3	→ 4.3
12.看護師の手助け(歩行、入浴、食事など)はいかがでしたか				4.5	→ 4.5
<b>(4) 検査時の職員について</b>					
13.検査時の職員の検査に関する説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか				4.4	→ 4.5
<b>(5) 薬剤師・栄養士について</b>					
14.服薬指導時の薬剤師の薬に関する説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか				4.5	↓ 4.6
15.栄養指導時の栄養士の食事に関する説明や言葉遣い、対応はいかがでしたか				4.4	→ 4.4
<b>(6) 食事について</b>					
16.食事の味はいかがでしたか				3.8	→ 3.8
17.食事の内容(メニュー)はいかがでしたか				3.8	→ 3.8

## 5段階評価

## 入院満足度調査結果

### ■平成30年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

