

平成29年度

豊川市民病院患者満足度調査業務  
結果報告書

平成29年12月  
豊川市民病院

患者満足度調査回収率

平成29年10月27日 (前回平成28年10月28日)

入院

(H29) (H28)

	東4	西5	東5	西6	東6	西7	東7	西8	東8	西9	東9	メッセージボックス(予備)	計	計
配布枚数	17	25	29	8	10	34	30	40	29	44	37		303	291
回収枚数	17	25	26	8	8	23	22	33	28	37	26	2	255	242
回収率	100.0%	100.0%	89.7%	100.0%	80.0%	67.6%	73.3%	82.5%	96.6%	84.1%	70.3%		84.2%	83.2%

通院

(H29) (H28)

	Aブロック	Bブロック	Cブロック	Dブロック	Eブロック	Fブロック	Gブロック	Hブロック	放科	リハビリ	血液浄化センター	栄養科	救急C	エントランス(予備)	計	計
配布枚数	98	61	110	186	156	89	65	37	57	24	0	2	3	9	897	646
回収枚数															701	515
回収率															78.1%	79.7%

入院 + 通院

	(H29)	(H28)	(H27)	(H26)
配布枚数	1,200	937	1,138	1,126
回収枚数	956	757	939	884
回収率	79.7%	80.8%	82.5%	78.5%

外来回収時間

回収時間	番号	枚数
9:30	1 ~ 212	212
10:30	213 ~ 353	141
11:30	354 ~ 445	92
13:30	446 ~ 520	75
14:30	521 ~ 615	95
15:30	616 ~ 663	48
16:30	664 ~ 693	30
それ以降	694 ~ 701	8
手渡し		
合計		701

# 患者満足度調査結果

(入院)

平成29年10月27日(金)実施

## 患者満足度調査（入院）

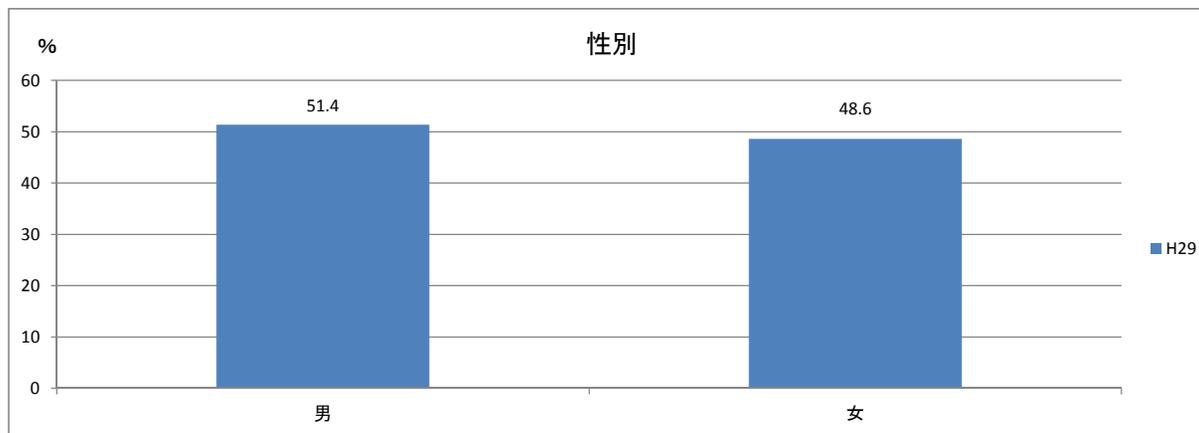
平成29年10月27日（金）実施

配付枚数 303枚 回答者255人（回答率84.2%）

### 1. あなたご自身のことについておたずねします。

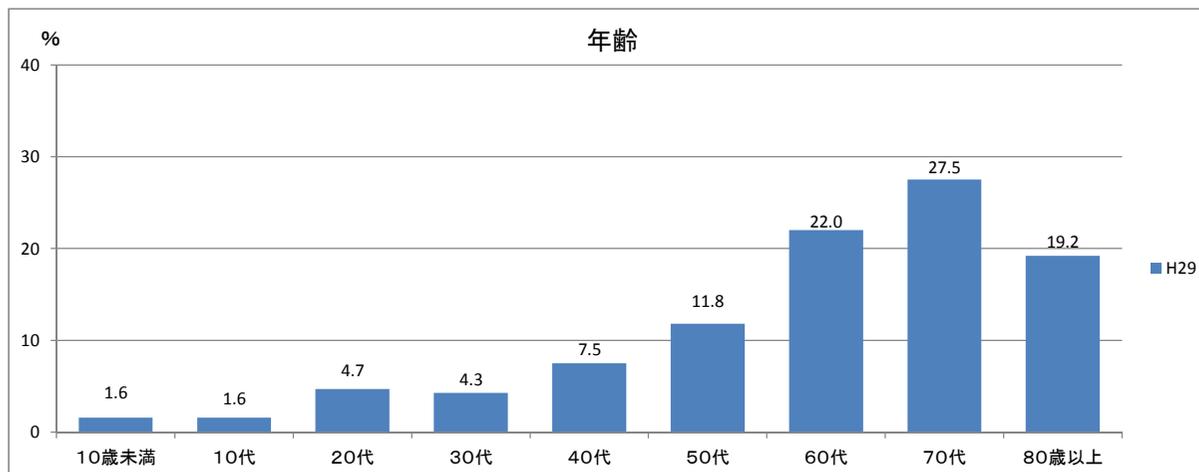
（1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	131	51.4
2	女	124	48.6
3	未記入	0	
	合計	255	100



（2）年齢

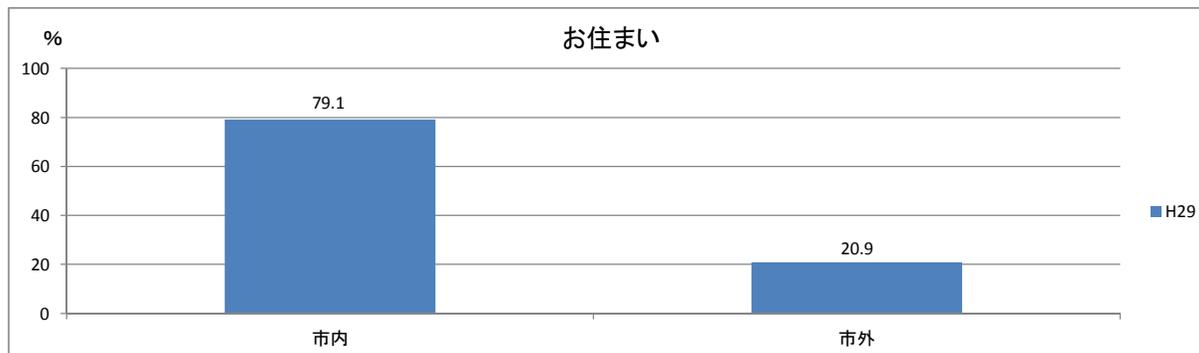
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	4	1.6
2	10代	4	1.6
3	20代	12	4.7
4	30代	11	4.3
5	40代	19	7.5
6	50代	30	11.8
7	60代	56	22.0
8	70代	70	27.5
9	80歳以上	49	19.2
10	未記入	0	
	合計	255	100



## 患者満足度調査（入院）

### （3）お住まい

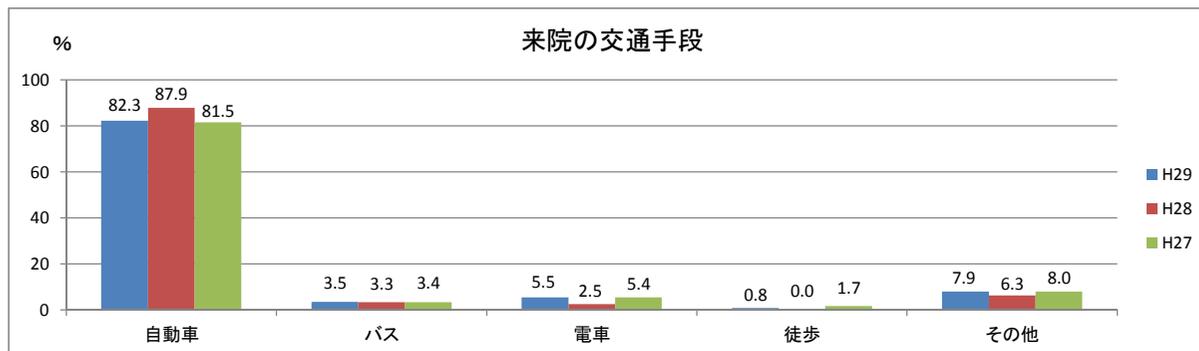
番号	項目	人数	%
1	市内	201	79.1
2	市外	53	20.9
3	未記入	1	
	合計	255	100



H 2 7 年度から調査開始

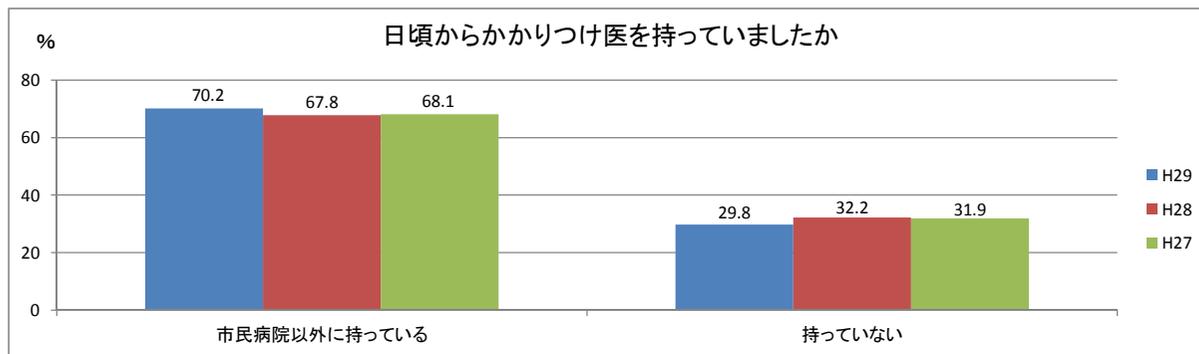
### （4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	209	82.3
2	バス	9	3.5
3	電車	14	5.5
4	徒歩	2	0.8
5	その他	20	7.9
6	未記入	1	
	合計	255	100



### （5）日頃から「かかりつけ医」を持っていたか

番号	項目	人数	%
1	市民病院以外に持っている	174	70.2
2	持っていない	74	29.8
3	未記入	7	
	合計	255	100



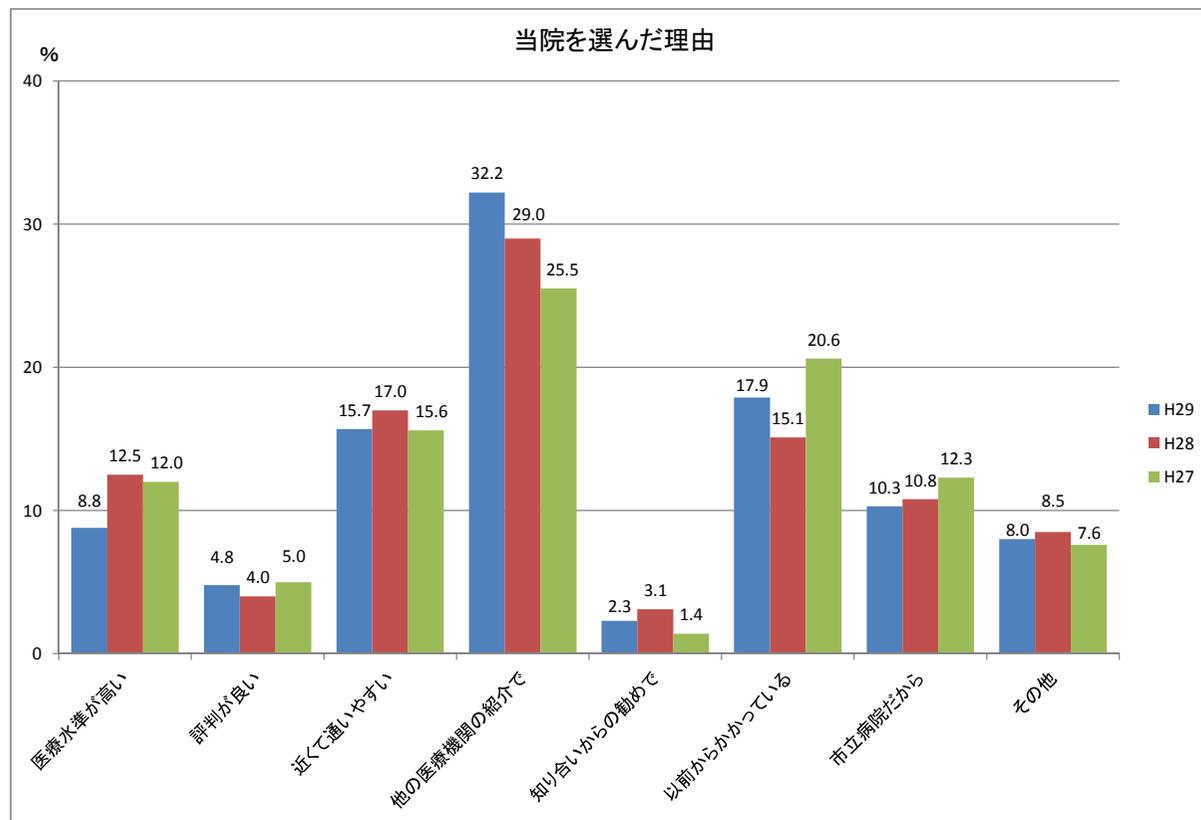
H 2 6 年度から調査開始

昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が2.4ポイント増え、70.2%の人がかかりつけ医を持っています。

## 患者満足度調査（入院）

### 2. この病院を選んだ理由は何ですか（複数選択可）

番号	項目	人数	%
1	医療水準が高い	31	8.8
2	評判が良い	17	4.8
3	近くて通いやすい	55	15.7
4	他の医療機関の紹介で	113	32.2
5	知り合いからの勧めで	8	2.3
6	以前からかかっている	63	17.9
7	市立病院だから	36	10.3
8	その他	28	8.0
9	未記入	5	
	合計	356	100



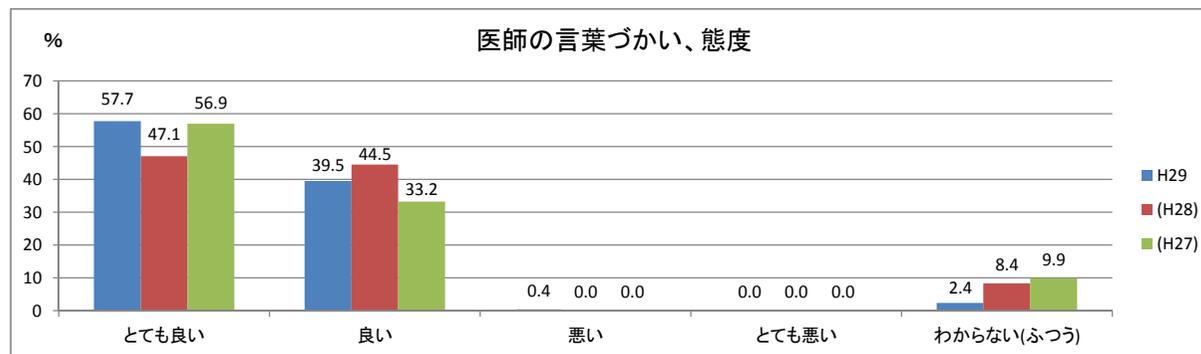
他の医療機関の紹介が32.2%、以前からかかっているが17.9%を占めています。

## 患者満足度調査（入院）

### 3. 医師の対応

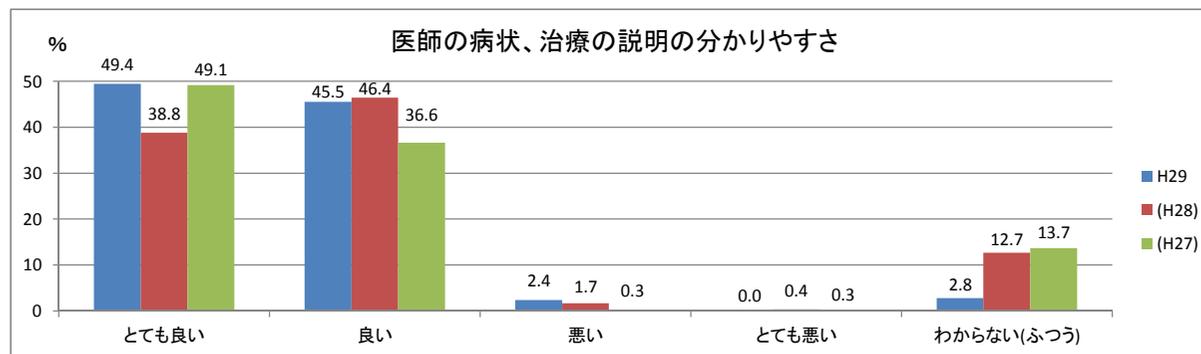
#### (1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	146	57.7
2	良い	100	39.5
3	悪い	1	0.4
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	6	2.4
6	未記入	2	
	合計	255	100



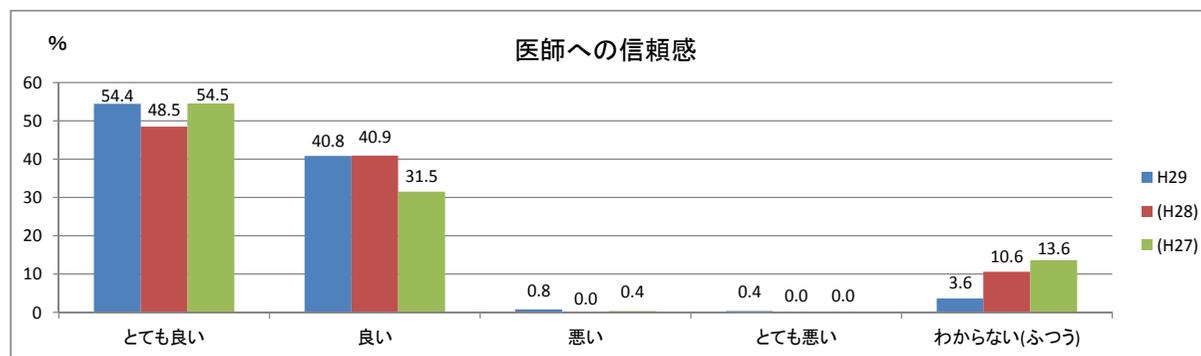
#### (2) 病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	125	49.4
2	良い	115	45.5
3	悪い	6	2.4
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	7	2.8
6	未記入	2	
	合計	255	100



#### (3) 医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	136	54.4
2	良い	102	40.8
3	悪い	2	0.8
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	9	3.6
6	未記入	5	
	合計	255	100



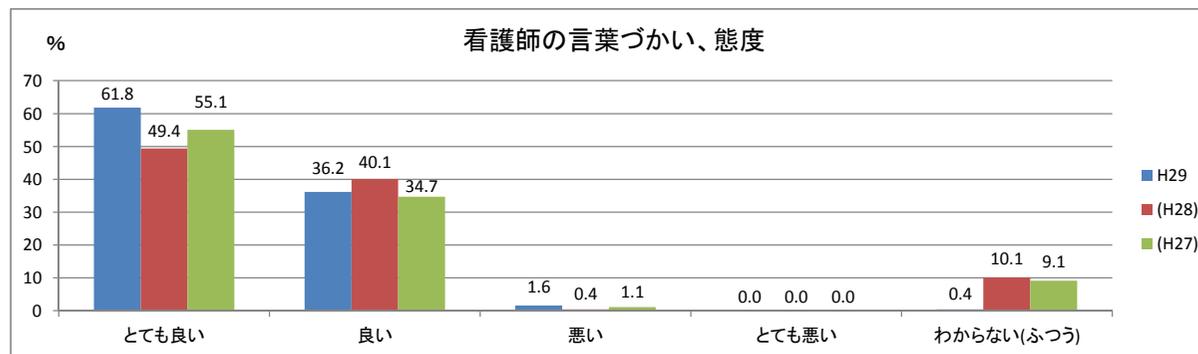
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は95.8%で、昨年度の88.7%より7.1ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（入院）

### 4. 看護師の対応

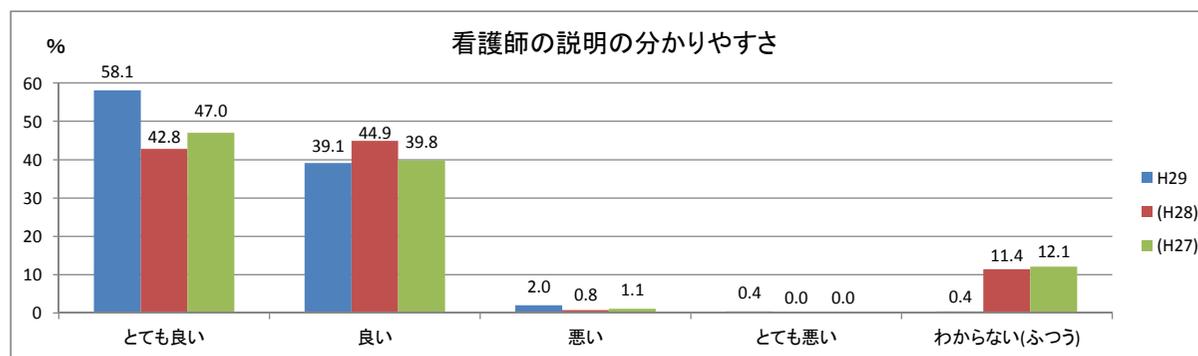
#### (1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	157	61.8
2	良い	92	36.2
3	悪い	4	1.6
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	1	0.4
6	未記入	1	
	合計	255	100



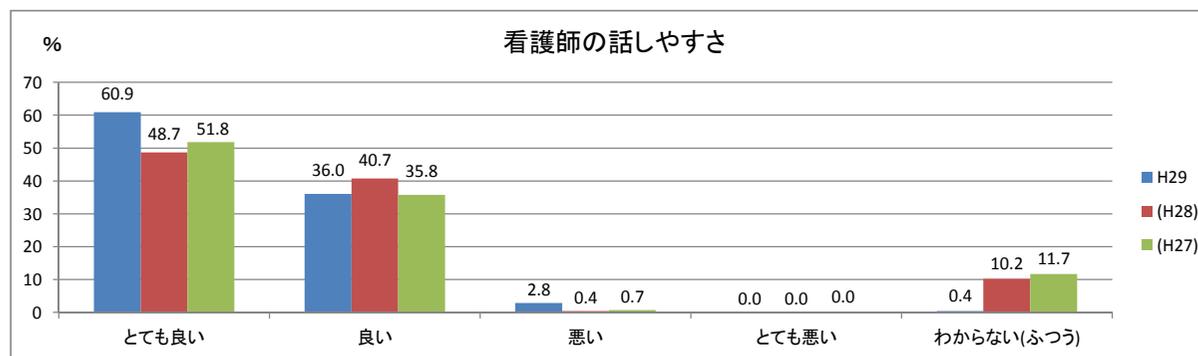
#### (2) 説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	147	58.1
2	良い	99	39.1
3	悪い	5	2.0
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	1	0.4
6	未記入	2	
	合計	255	100



#### (3) 話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	154	60.9
2	良い	91	36.0
3	悪い	7	2.8
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	1	0.4
6	未記入	2	
	合計	255	100



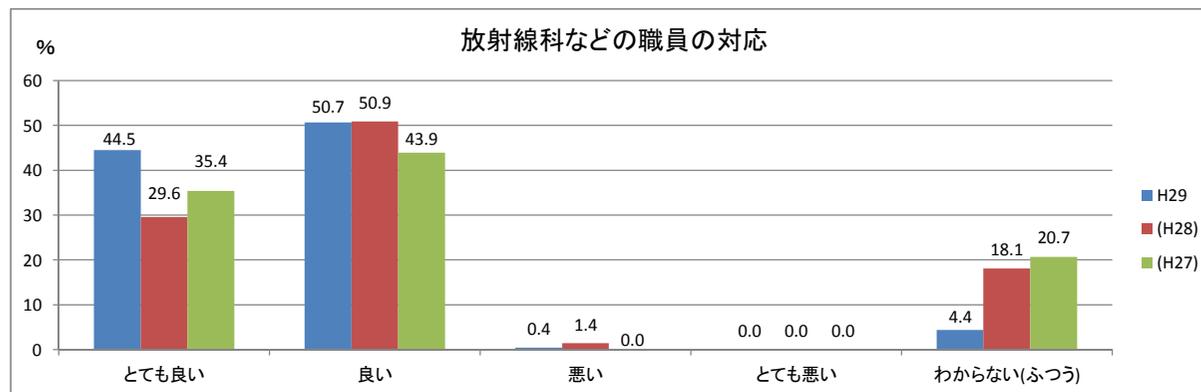
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は97.4%で昨年度の88.9%より8.5ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（入院）

### 5. 医師、看護師以外の職員の対応

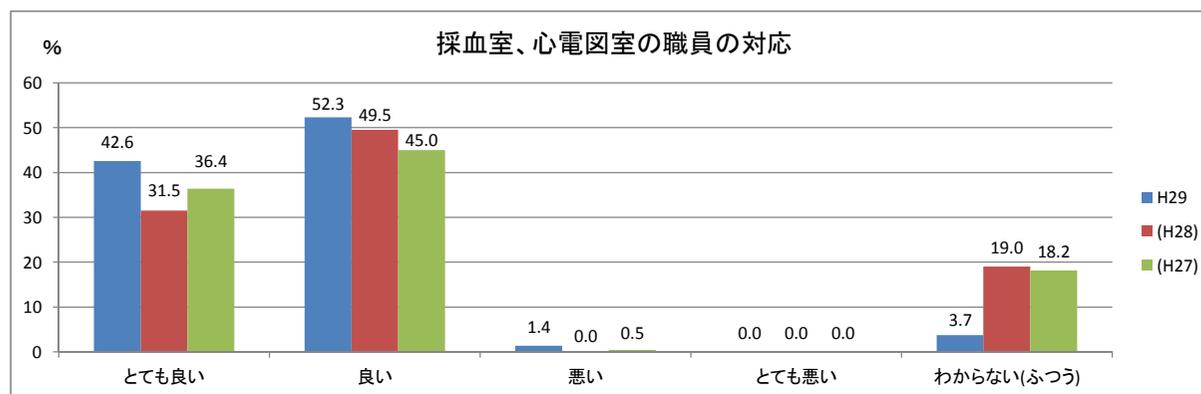
#### （1）放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	101	44.5
2	良い	115	50.7
3	悪い	1	0.4
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	10	4.4
6	行っていない	14	
7	未記入	14	
	合計	255	100



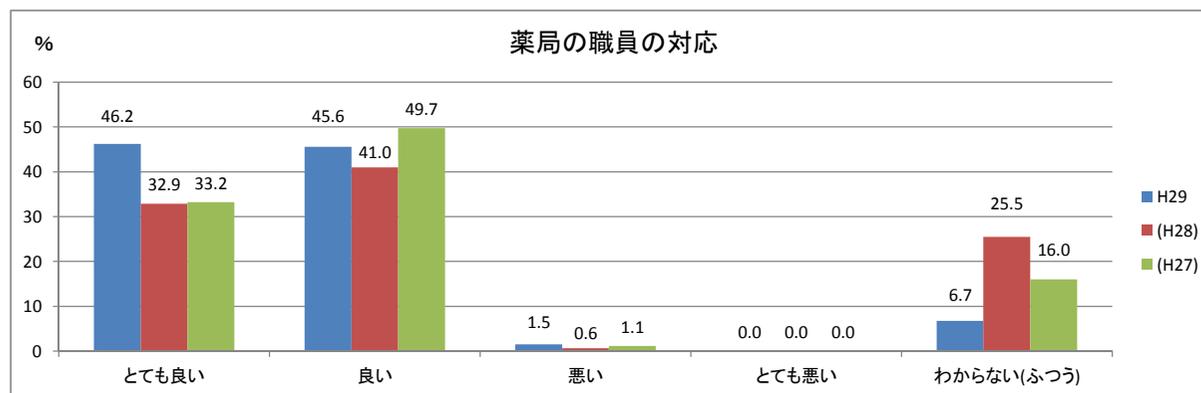
#### （2）採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	92	42.6
2	良い	113	52.3
3	悪い	3	1.4
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	8	3.7
6	行っていない	21	
7	未記入	18	
	合計	255	100



#### （3）薬局の職員

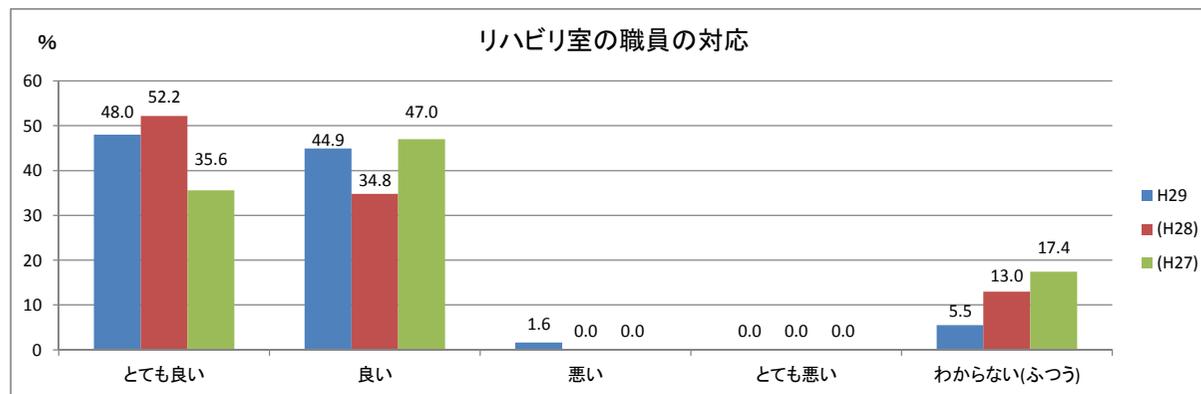
番号	項目	人数	%
1	とても良い	90	46.2
2	良い	89	45.6
3	悪い	3	1.5
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	13	6.7
6	行っていない	26	
7	未記入	34	
	合計	255	100



## 患者満足度調査（入院）

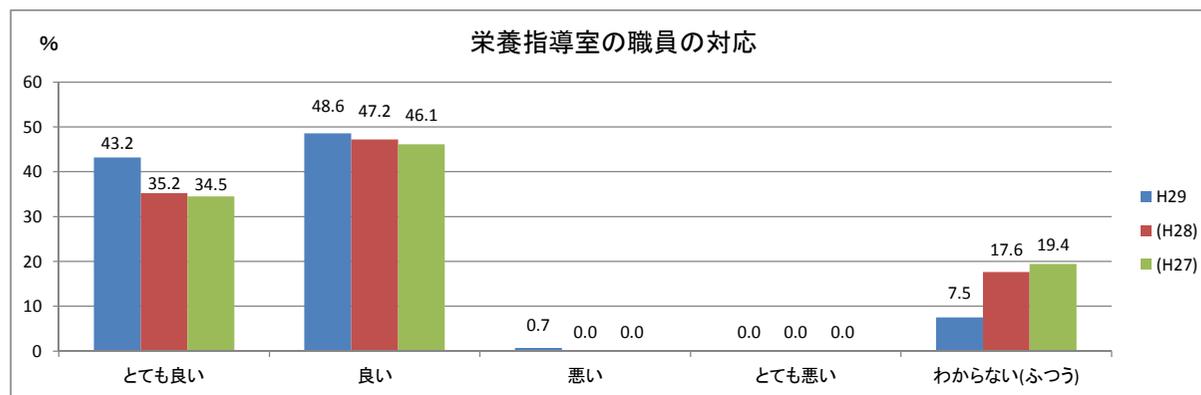
### （４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	61	48.0
2	良い	57	44.9
3	悪い	2	1.6
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	7	5.5
6	行っていない	68	
7	未記入	60	
	合計	255	100



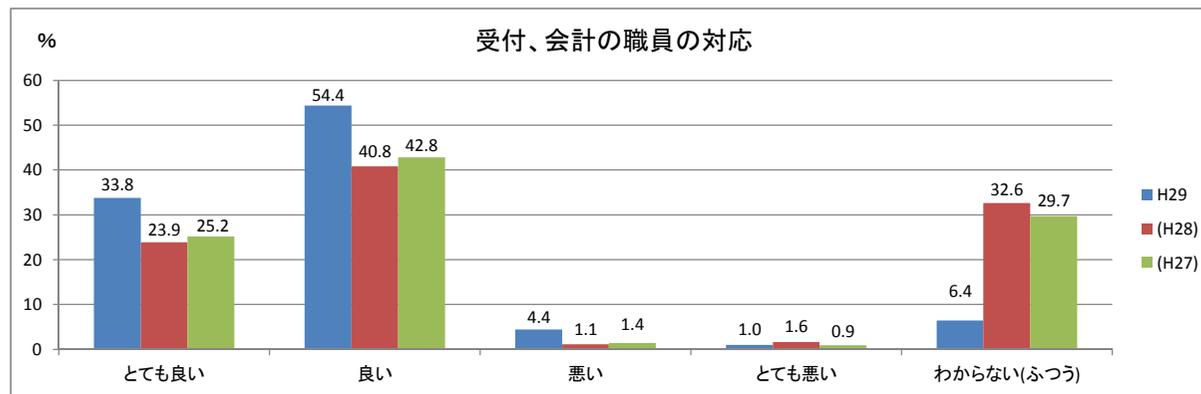
### （５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	63	43.2
2	良い	71	48.6
3	悪い	1	0.7
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	11	7.5
6	行っていない	63	
7	未記入	46	
	合計	255	100



### （６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	69	33.8
2	良い	111	54.4
3	悪い	9	4.4
4	とても悪い	2	1.0
5	わからない(ふつう)	13	6.4
6	行っていない	22	
7	未記入	29	
	合計	255	100



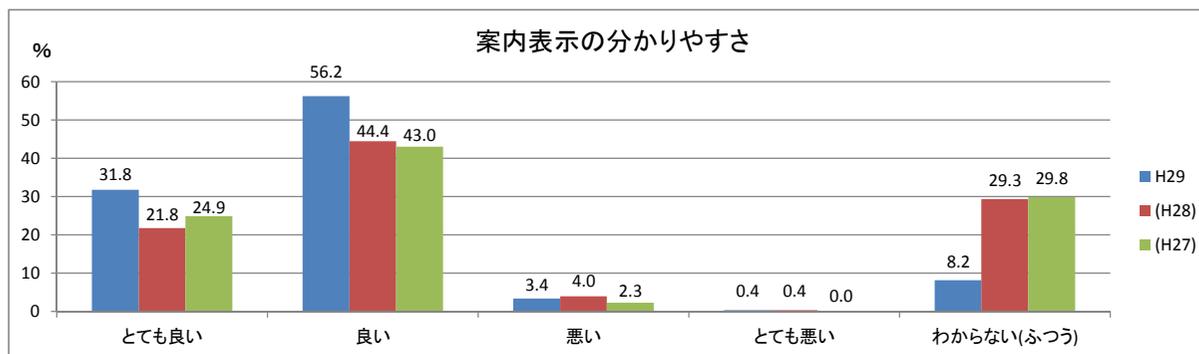
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は92.5%で、昨年度の78.3%より14.2ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（入院）

### 6. 病院の施設・環境について

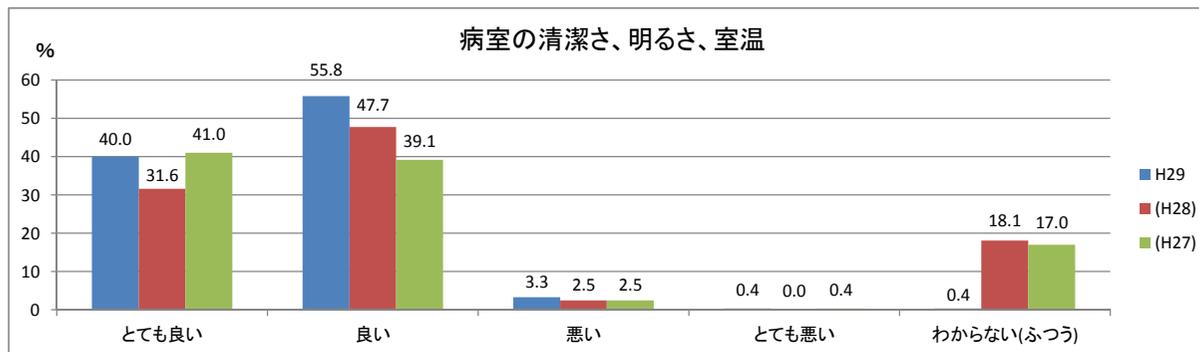
#### (1) 案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	74	31.8
2	良い	131	56.2
3	悪い	8	3.4
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	19	8.2
6	未記入	22	
	合計	255	100



#### (2) 病室の清潔さ、明るさ、室温

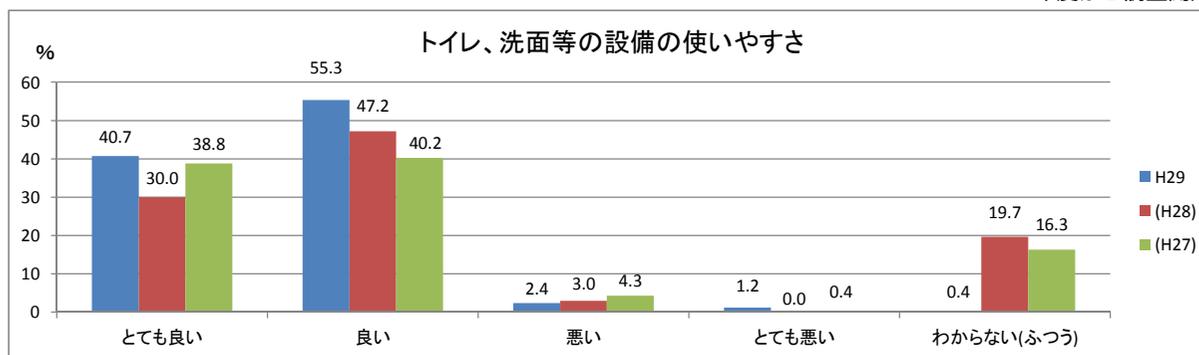
番号	項目	人数	%
1	とても良い	96	40.0
2	良い	134	55.8
3	悪い	8	3.3
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	1	0.4
6	未記入	15	
	合計	255	100



H 2 7 年度から調査開始

#### (3) トイレ、洗面等の設備の使いやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	100	40.7
2	良い	136	55.3
3	悪い	6	2.4
4	とても悪い	3	1.2
5	わからない(ふつう)	1	0.4
6	未記入	9	
	合計	255	100

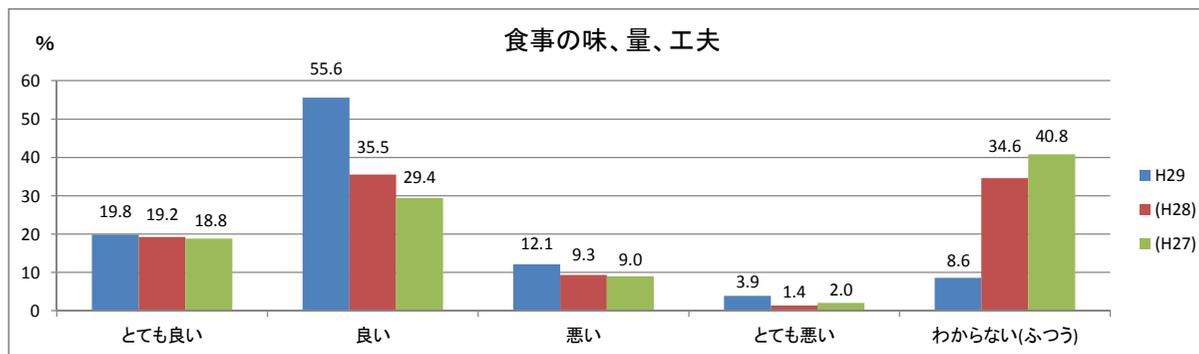


H 2 7 年度から調査開始

## 患者満足度調査（入院）

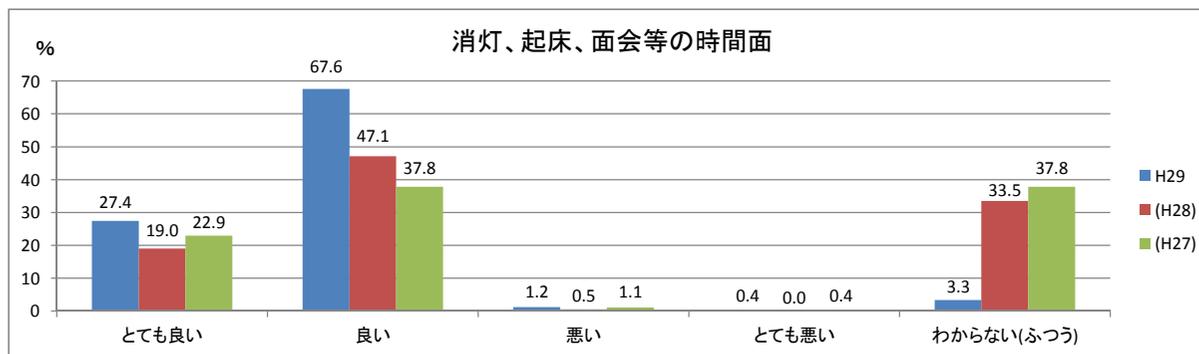
### （４）食事の味、量、工夫

番号	項目	人数	%
1	とても良い	46	19.8
2	良い	129	55.6
3	悪い	28	12.1
4	とても悪い	9	3.9
5	わからない(ふつう)	20	8.6
6	未記入	23	
	合計	255	100



### （５）消灯、起床、面会等の時間面

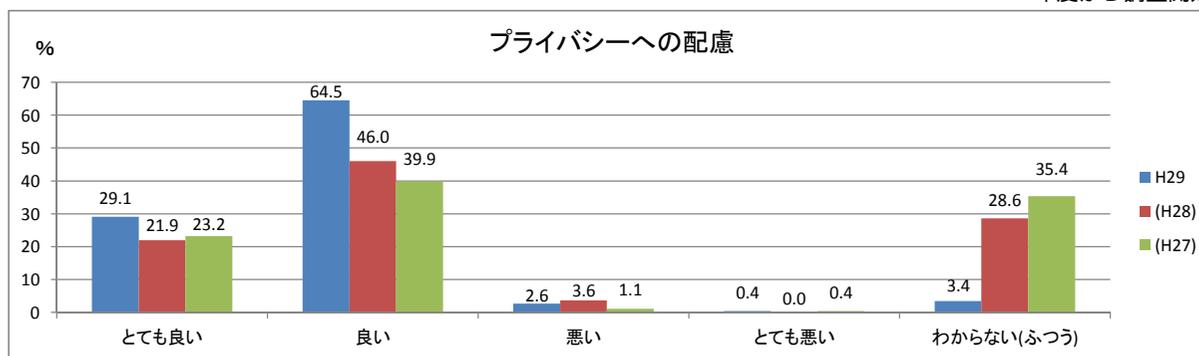
番号	項目	人数	%
1	とても良い	66	27.4
2	良い	163	67.6
3	悪い	3	1.2
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	8	3.3
7	未記入	14	
	合計	255	100



H 2 7 年度から調査開始

### （６）プライバシーへの配慮

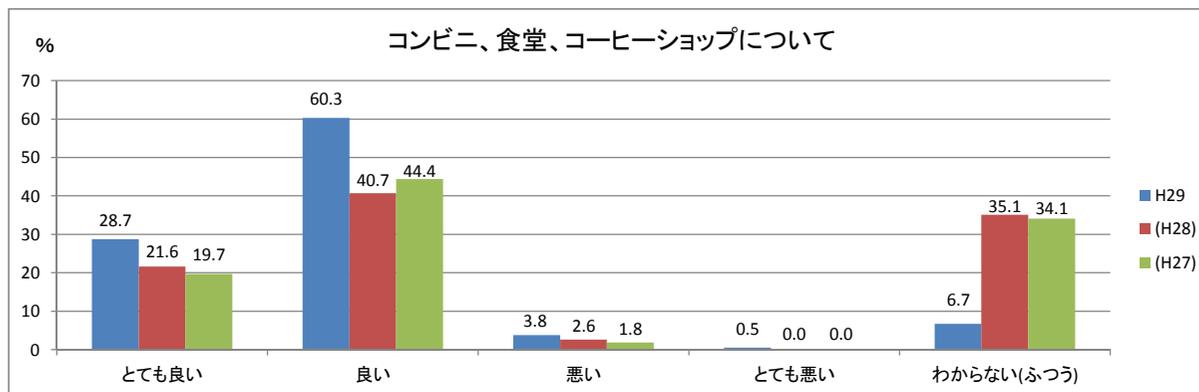
番号	項目	人数	%
1	とても良い	68	29.1
2	良い	151	64.5
3	悪い	6	2.6
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	8	3.4
6	未記入	21	
	合計	255	100



## 患者満足度調査（入院）

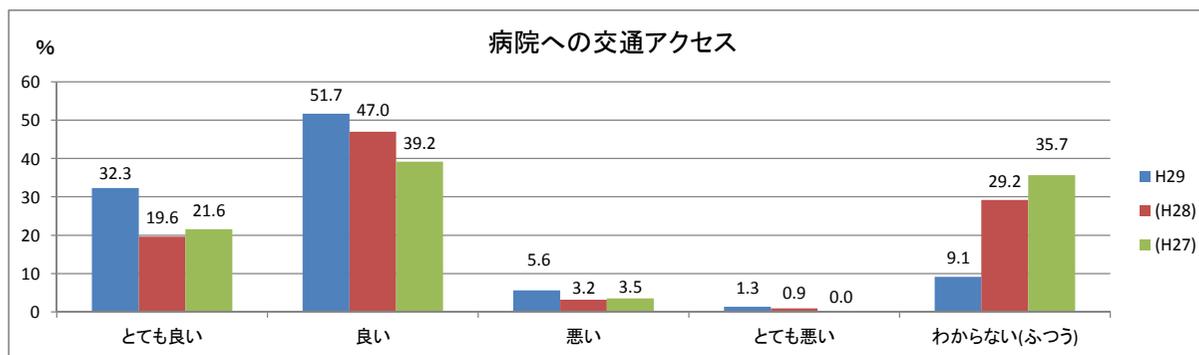
### （ 7 ）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	60	28.7
2	良い	126	60.3
3	悪い	8	3.8
4	とても悪い	1	0.5
5	わからない(ふつう)	14	6.7
6	行っていない	22	
7	未記入	24	
	合計	255	100



### （ 8 ）病院への交通アクセス

番号	項目	人数	%
1	とても良い	75	32.3
2	良い	120	51.7
3	悪い	13	5.6
4	とても悪い	3	1.3
5	わからない(ふつう)	21	9.1
6	未記入	23	
	合計	255	100

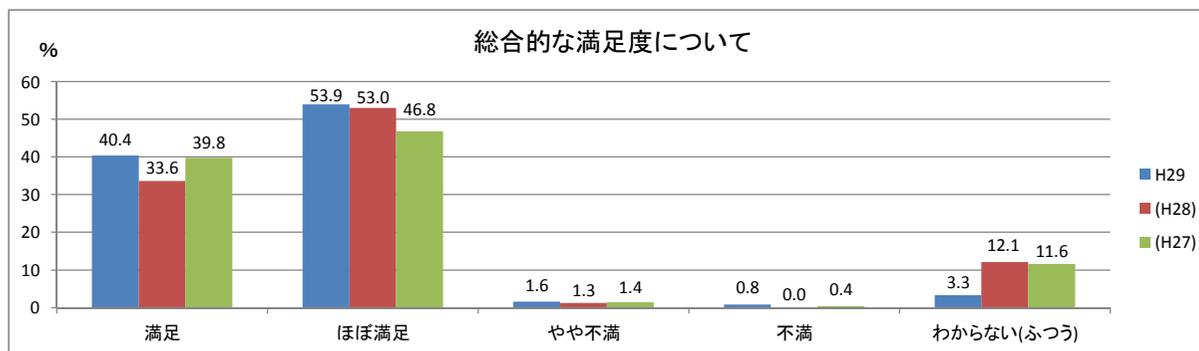


H 2 7 年度から調査開始

施設・環境について、8項目の「とても良い」、「良い」の平均は89.6%で、昨年度の67.5%より22.1ポイントアップしています。

## 7 . 総合的な満足度について

番号	項目	人数	%
1	満足	99	40.4
2	ほぼ満足	132	53.9
3	やや不満	4	1.6
4	不満	2	0.8
5	わからない(ふつう)	8	3.3
6	未記入	10	
	合計	255	100



H 2 6 年度から調査開始

総合的満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が94.3%で、昨年度の86.6%より7.7ポイントアップしています。

# 患者満足度調査結果

(外来)

平成29年10月27日(金)実施

## 患者満足度調査（外来）

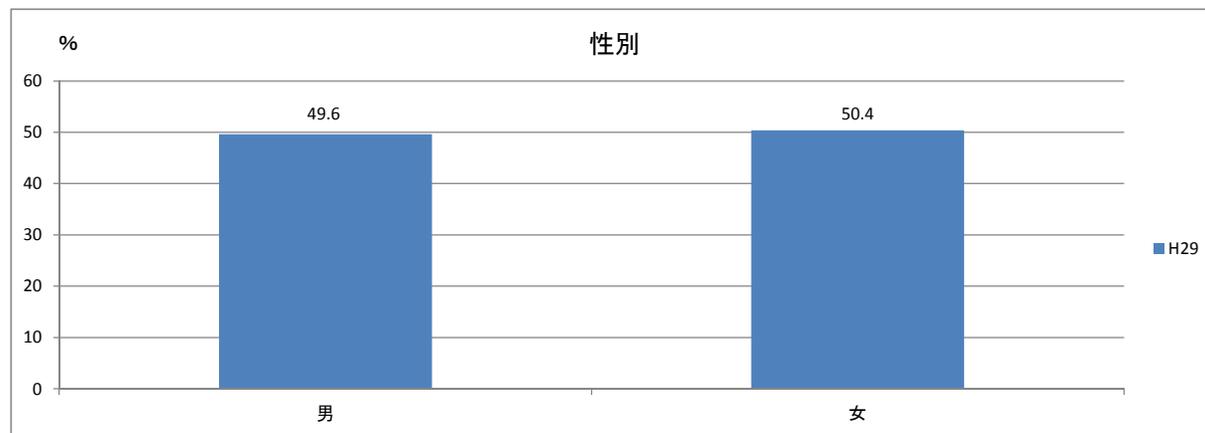
平成29年10月27日（金）実施

配付枚数 897枚 回答者数 701人（回答率78.1%）

### 1. あなたご自身のことについておたずねします。

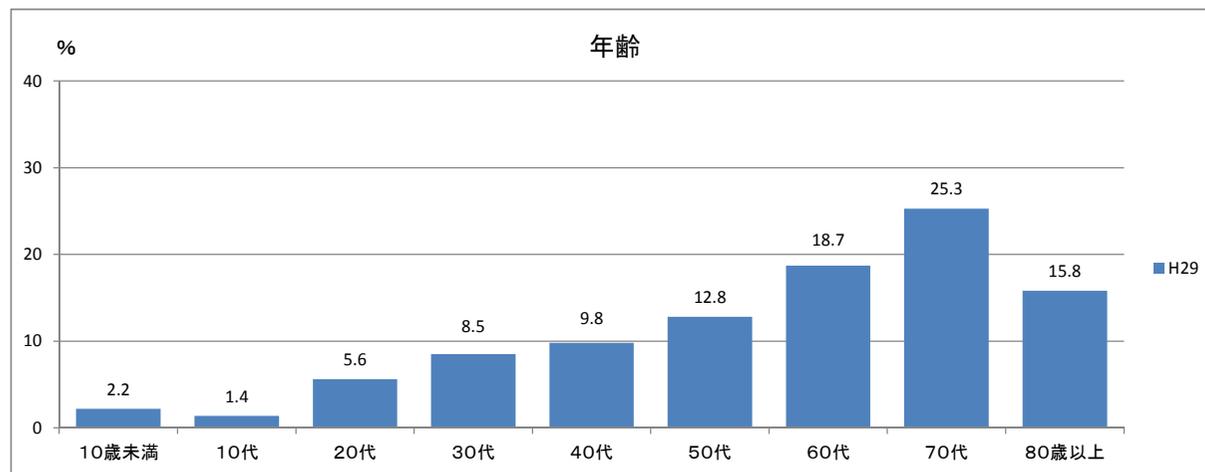
#### （1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	345	49.6
2	女	351	50.4
3	未記入	5	
	合計	701	100



#### （2）年齢

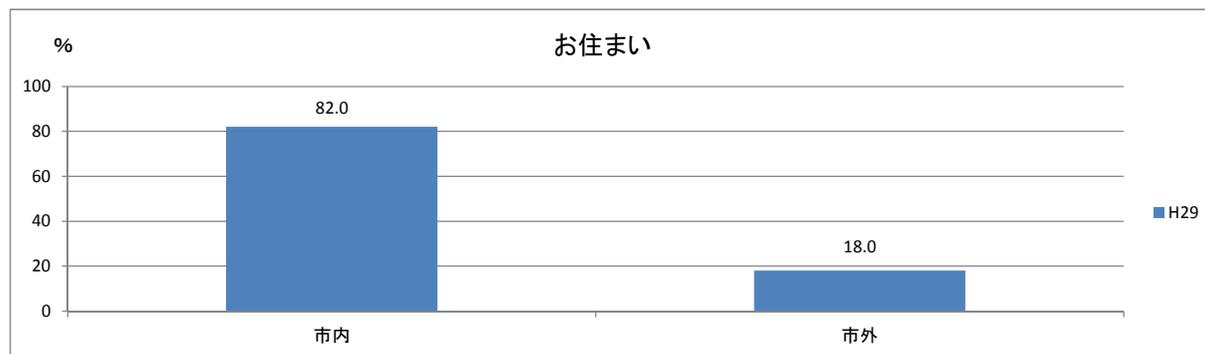
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	15	2.2
2	10代	10	1.4
3	20代	39	5.6
4	30代	59	8.5
5	40代	68	9.8
6	50代	89	12.8
7	60代	130	18.7
8	70代	176	25.3
9	80歳以上	110	15.8
10	未記入	5	
	合計	701	100



## 患者満足度調査（外来）

### （3）お住まい

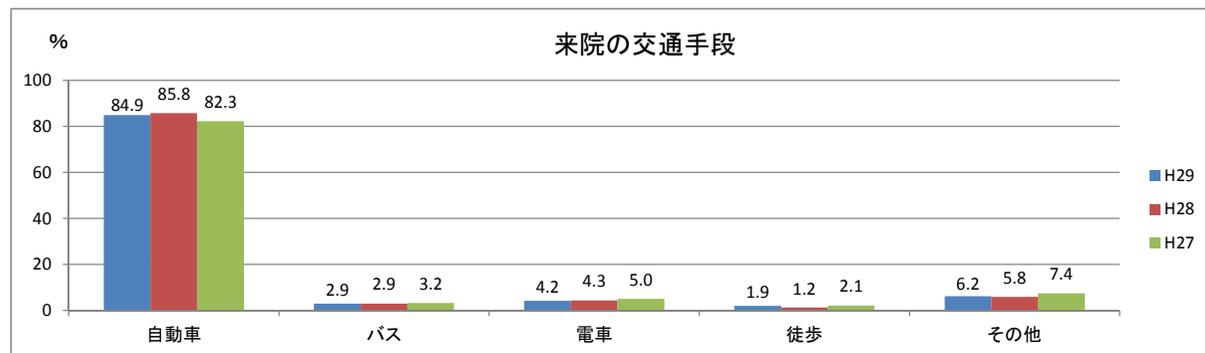
番号	項目	人数	%
1	市内	569	82.0
2	市外	125	18.0
3	未記入	7	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

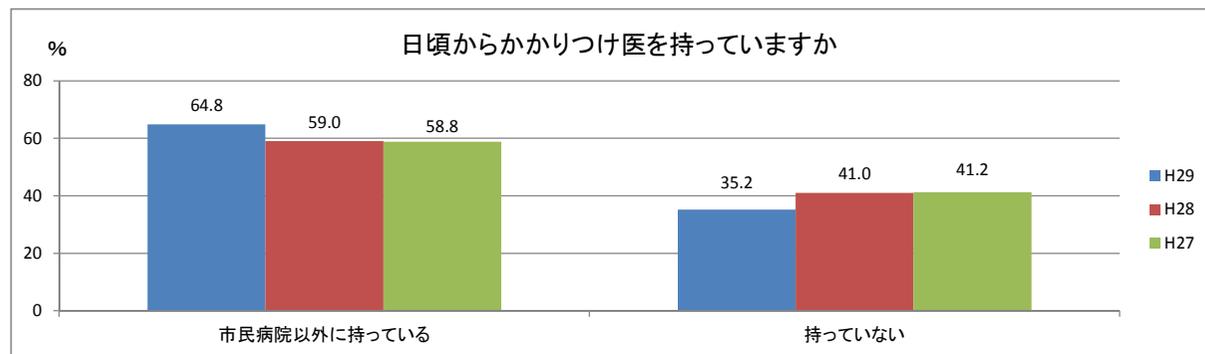
### （4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	590	84.9
2	バス	20	2.9
3	電車	29	4.2
4	徒歩	13	1.9
5	その他	43	6.2
6	未記入	6	
	合計	701	100



### （5）日頃から「かかりつけ医」を持っていますか

番号	項目	人数	%
1	市民病院以外に持っている	447	64.8
2	持っていない	243	35.2
3	未記入	11	
	合計	701	100



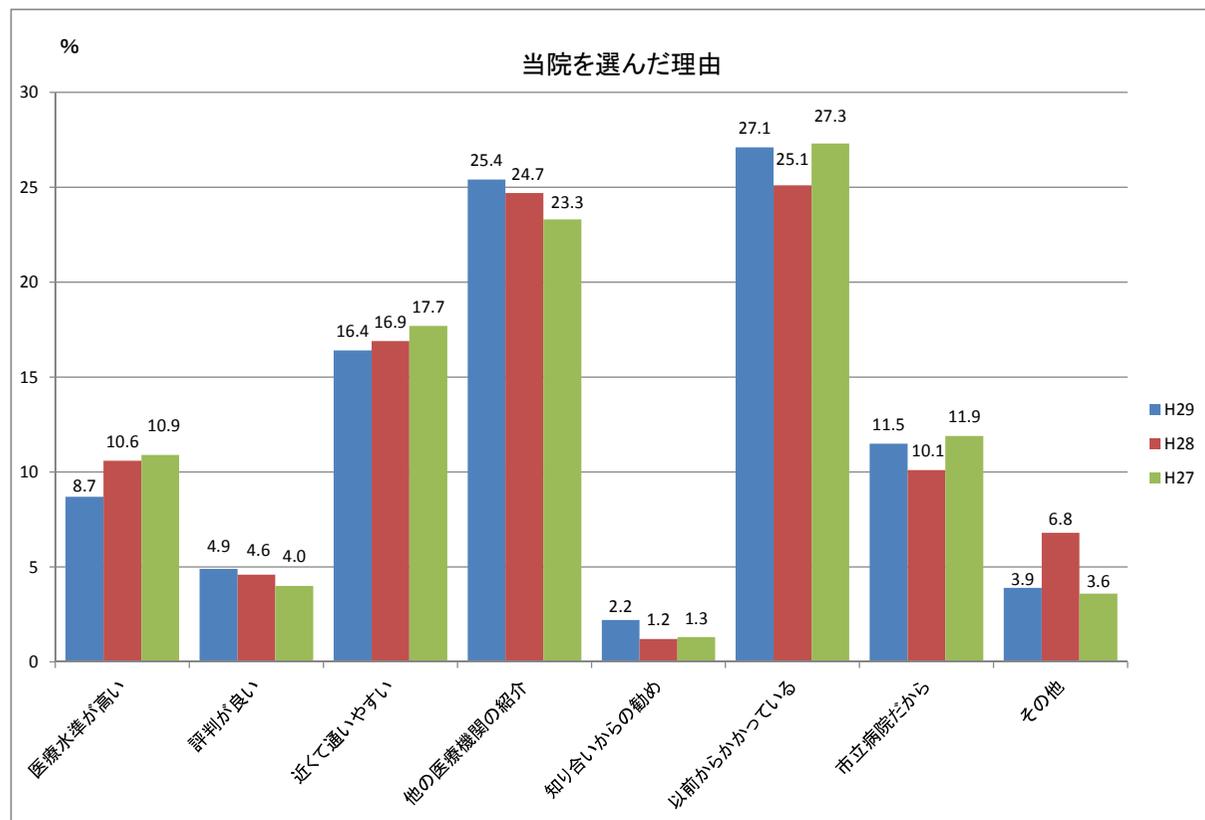
H 2 6 年度から調査開始

昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が5.8ポイント増え、64.8%の人がかかりつけ医を持っています。

## 患者満足度調査（外来）

### 2. この病院を選んだ理由は何ですか（複数選択可）

番号	項目	人数	%
1	医療水準が高い	84	8.7
2	評判が良い	47	4.9
3	近くて通いやすい	159	16.4
4	他の医療機関の紹介	246	25.4
5	知り合いからの勧め	21	2.2
6	以前からかかっている	262	27.1
7	市立病院だから	111	11.5
8	その他	38	3.9
9	未記入	9	
	合計	977	100

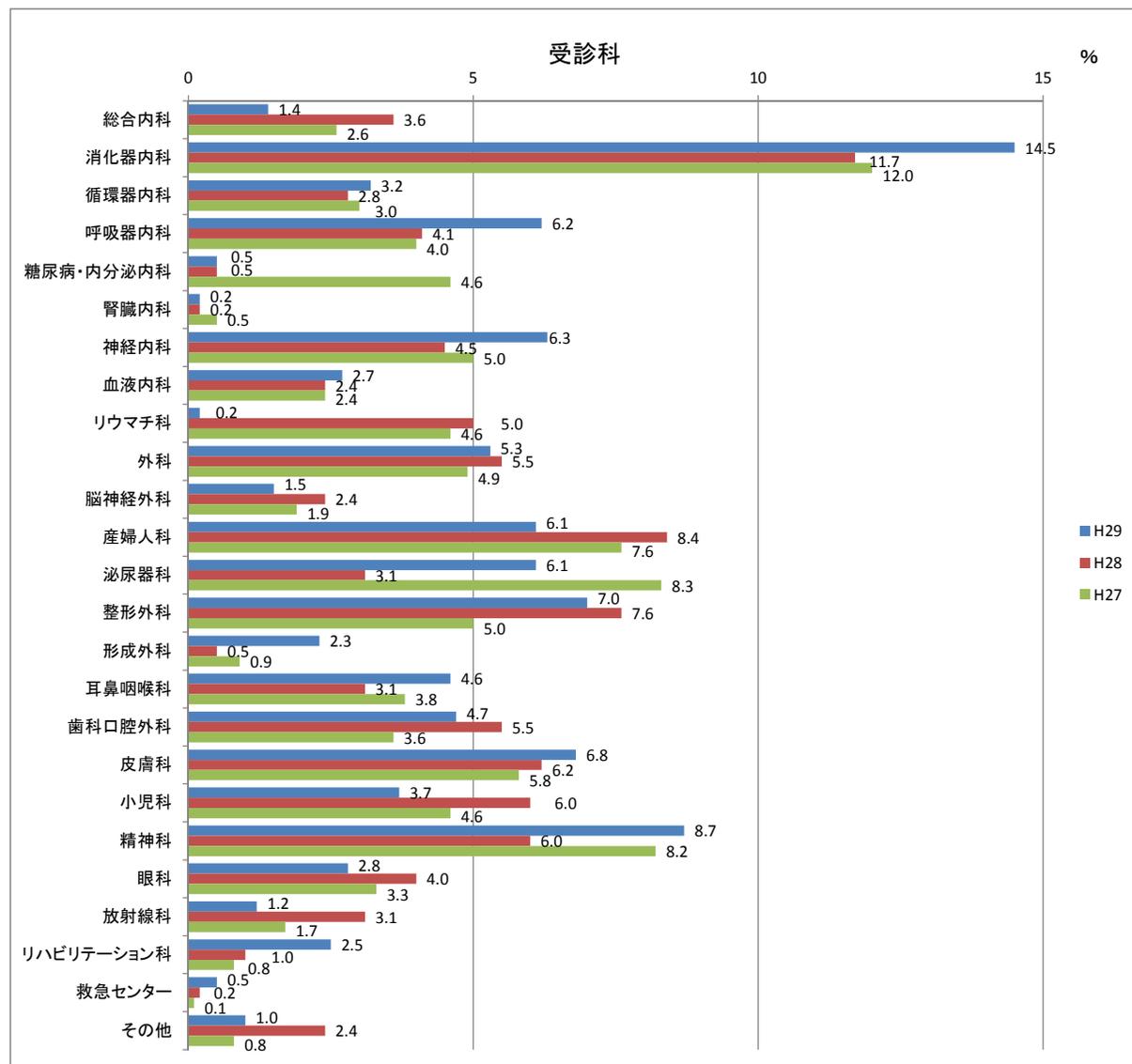


以前からかかっているが27.1%、他の医療機関の紹介が25.4%を占めています。

## 患者満足度調査（外来）

### 3．本日は何科を受診されましたか（複数選択可）

番号	項目	人数	%
1	総合内科	11	1.4
2	消化器内科	117	14.5
3	循環器内科	26	3.2
4	呼吸器内科	50	6.2
5	糖尿病・内分泌内科	4	0.5
6	腎臓内科	2	0.2
7	神経内科	51	6.3
8	血液内科	22	2.7
9	リウマチ科	2	0.2
10	外科	43	5.3
11	脳神経外科	12	1.5
12	産婦人科	49	6.1
13	泌尿器科	49	6.1
14	整形外科	57	7.0
15	形成外科	19	2.3
16	耳鼻咽喉科	37	4.6
17	歯科口腔外科	38	4.7
18	皮膚科	55	6.8
19	小児科	30	3.7
20	精神科	70	8.7
21	眼科	23	2.8
22	放射線科	10	1.2
23	リハビリテーション科	20	2.5
24	救急センター	4	0.5
25	その他	8	1.0
28	未記入	4	
	合計	813	100

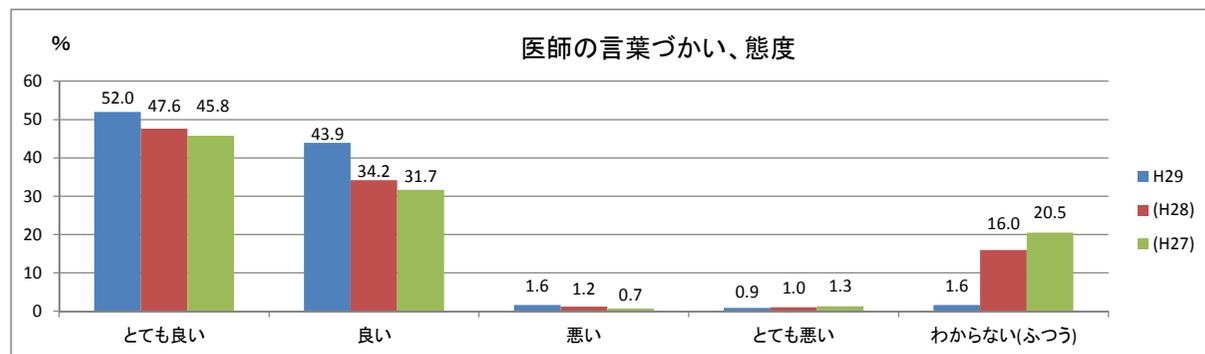


## 患者満足度調査（外来）

### 4．医師の対応

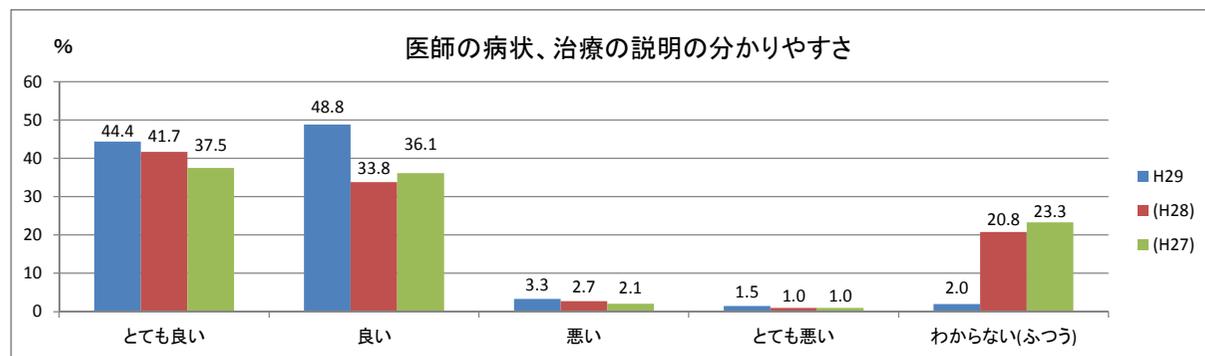
#### （1）言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	354	52.0
2	良い	299	43.9
3	悪い	11	1.6
4	とても悪い	6	0.9
5	わからない(ふつう)	11	1.6
6	未記入	20	
	合計	701	100



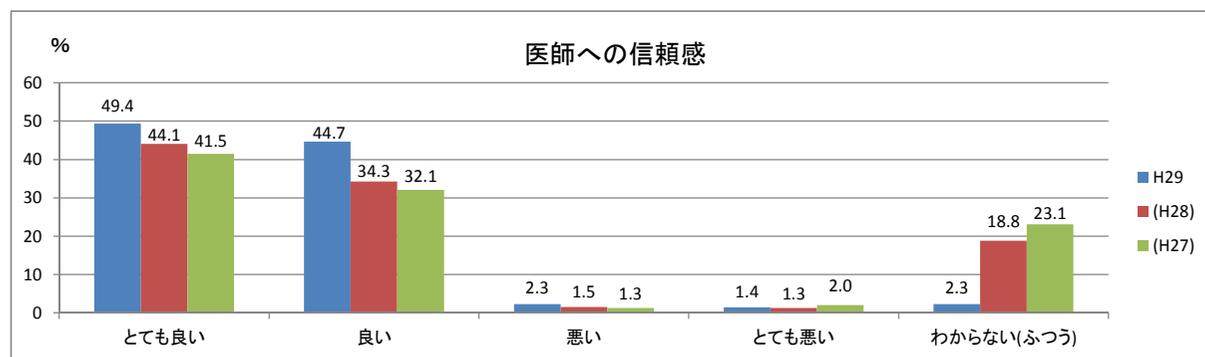
#### （2）病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	292	44.4
2	良い	321	48.8
3	悪い	22	3.3
4	とても悪い	10	1.5
5	わからない(ふつう)	13	2.0
6	未記入	43	
	合計	701	100



#### （3）医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	325	49.4
2	良い	294	44.7
3	悪い	15	2.3
4	とても悪い	9	1.4
5	わからない(ふつう)	15	2.3
6	未記入	43	
	合計	701	100



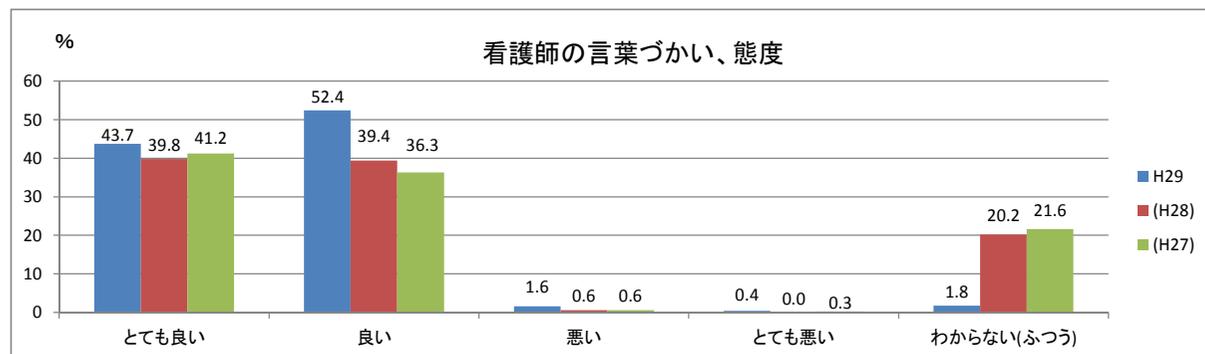
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は94.4%で、昨年度の78.6%より15.8ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（外来）

### 5．看護師の対応

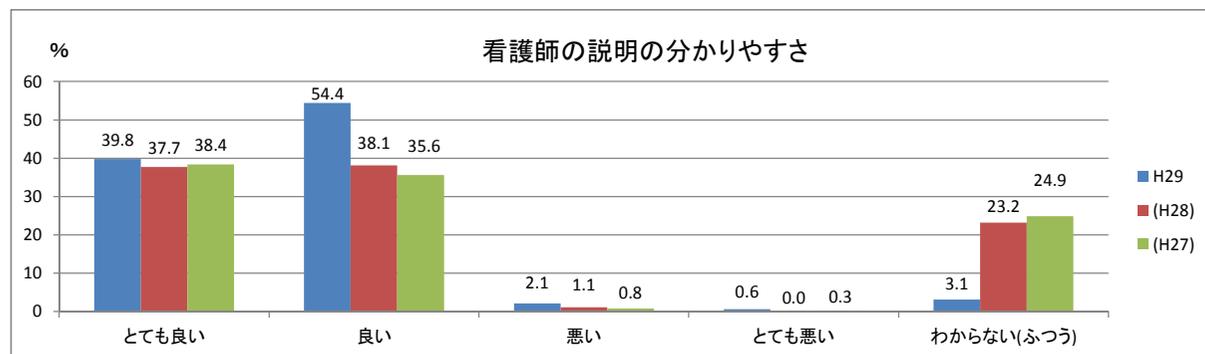
#### (1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	292	43.7
2	良い	350	52.4
3	悪い	11	1.6
4	とても悪い	3	0.4
5	わからない(ふつう)	12	1.8
6	未記入	33	
	合計	701	100



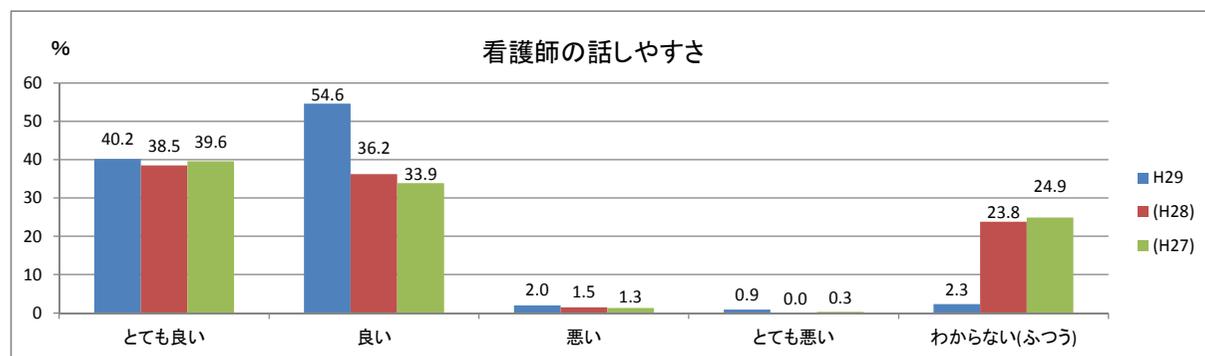
#### (2) 説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	260	39.8
2	良い	356	54.4
3	悪い	14	2.1
4	とても悪い	4	0.6
5	わからない(ふつう)	20	3.1
6	未記入	47	
	合計	701	100



#### (3) 話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	263	40.2
2	良い	357	54.6
3	悪い	13	2.0
4	とても悪い	6	0.9
5	わからない(ふつう)	15	2.3
6	未記入	47	
	合計	701	100



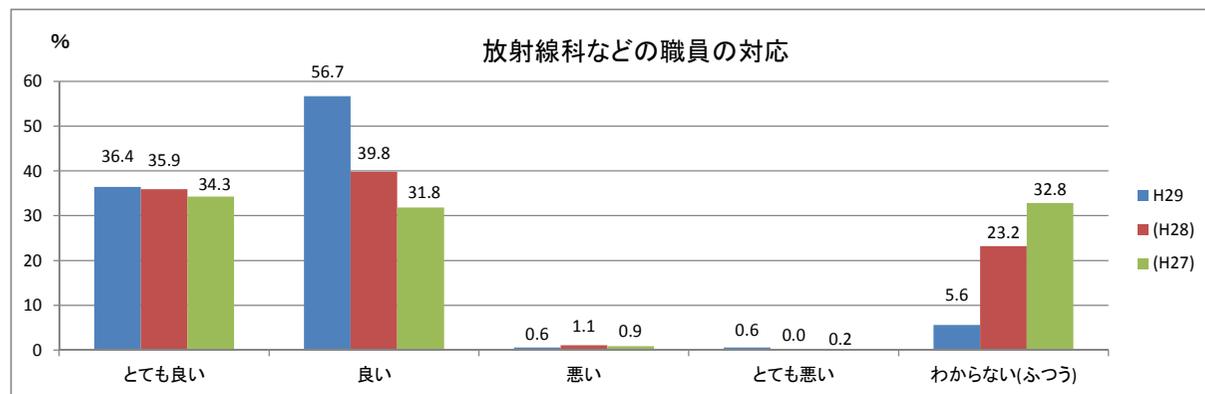
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は95.0%で、昨年度の76.6%より18.4ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（外来）

### 6. 医師、看護師以外の職員の対応

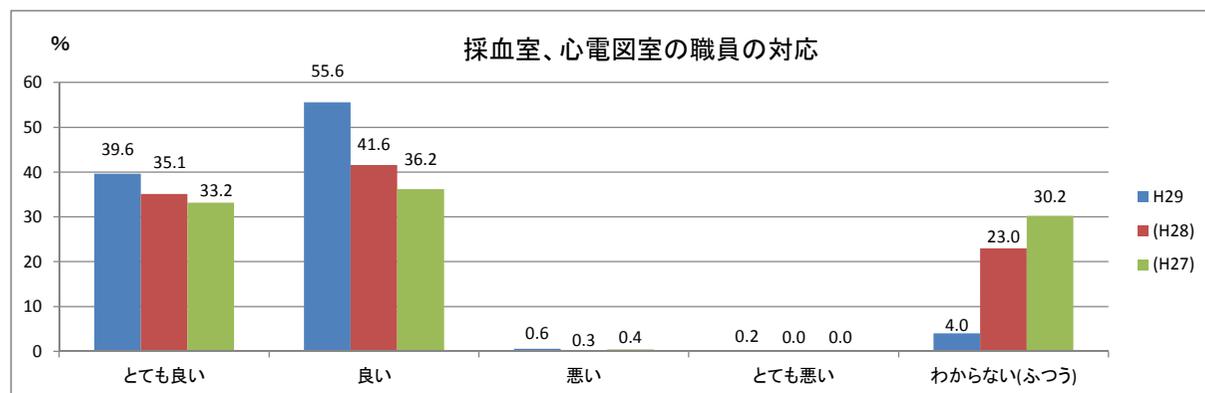
#### (1) 放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	168	36.4
2	良い	262	56.7
3	悪い	3	0.6
4	とても悪い	3	0.6
5	わからない(ふつう)	26	5.6
6	行っていない	98	
7	未記入	141	
	合計	701	100



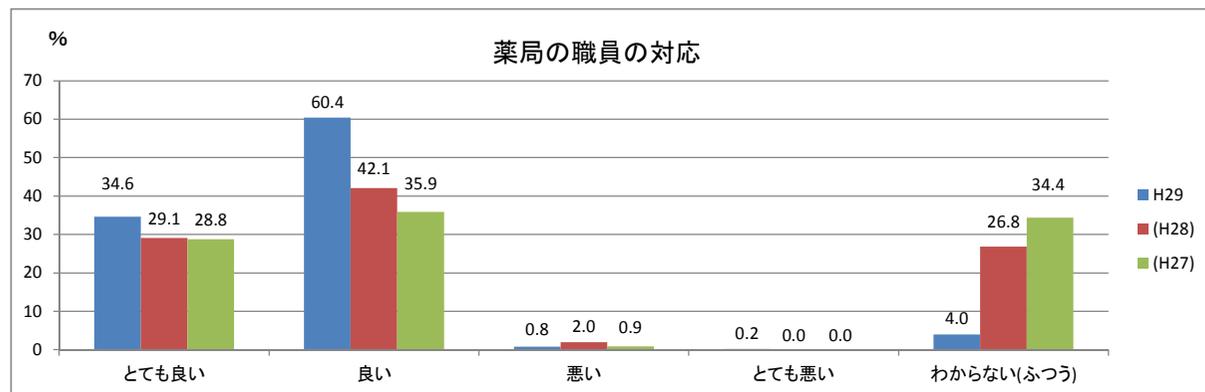
#### (2) 採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	196	39.6
2	良い	275	55.6
3	悪い	3	0.6
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	20	4.0
6	行っていない	72	
7	未記入	134	
	合計	701	100



#### (3) 薬局の職員

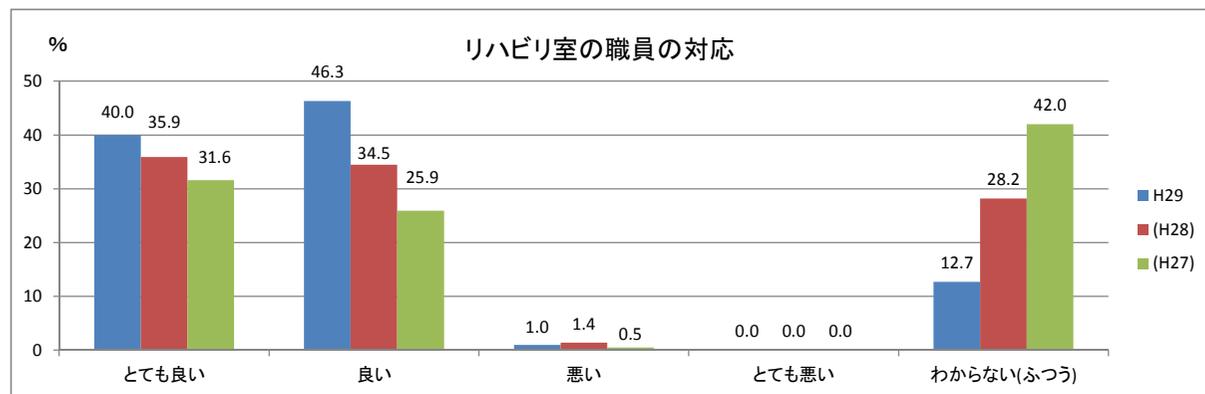
番号	項目	人数	%
1	とても良い	173	34.6
2	良い	302	60.4
3	悪い	4	0.8
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	20	4.0
6	行っていない	62	
7	未記入	139	
	合計	701	100



## 患者満足度調査（外来）

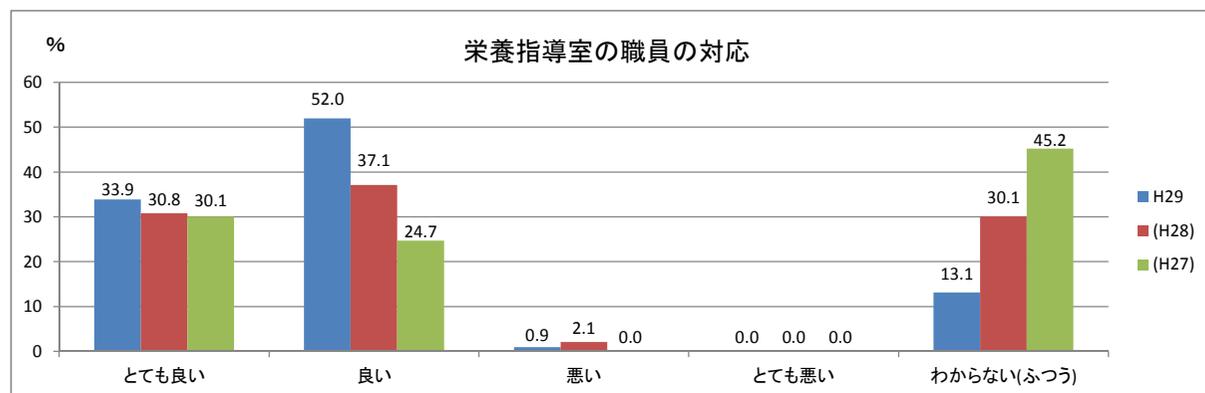
### （４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	82	40.0
2	良い	95	46.3
3	悪い	2	1.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	26	12.7
6	行っていない	207	
7	未記入	289	
	合計	701	100



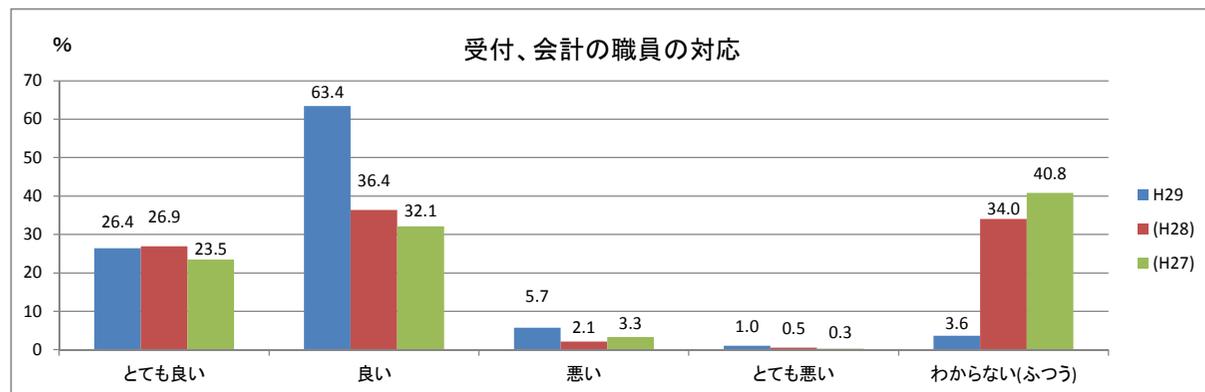
### （５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	75	33.9
2	良い	115	52.0
3	悪い	2	0.9
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	29	13.1
6	行っていない	194	
7	未記入	286	
	合計	701	100



### （６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	154	26.4
2	良い	370	63.4
3	悪い	33	5.7
4	とても悪い	6	1.0
5	わからない(ふつう)	21	3.6
6	行っていない	11	
7	未記入	106	
	合計	701	100



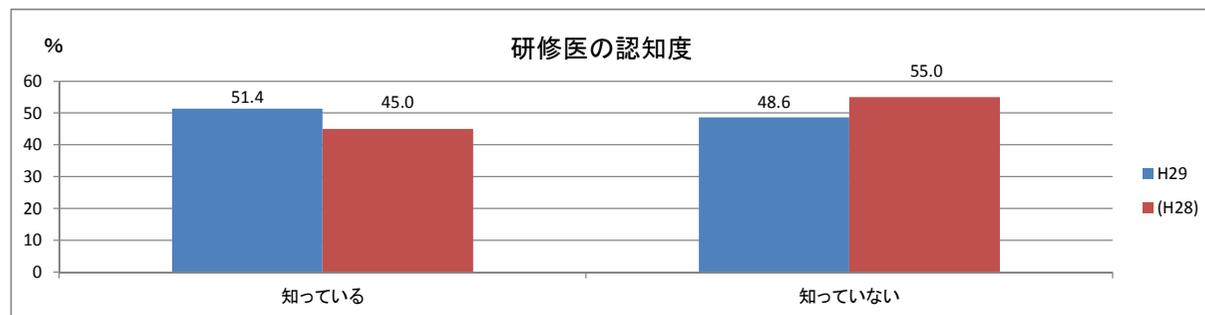
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は90.9%で、昨年度の70.9%より20.0ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（外来）

### 7. 研修医の認知度等

#### (1) 研修医の認知度

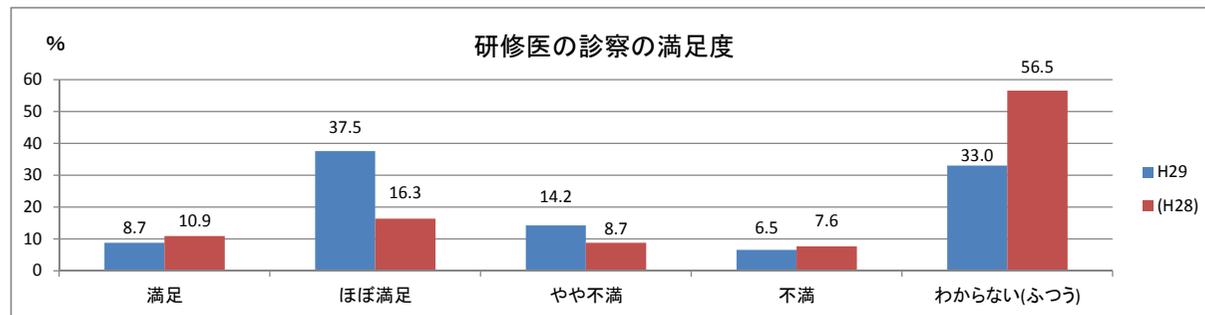
番号	項目	人数	%
1	知っている	330	51.4
2	知らない	312	48.6
3	未記入	59	
	合計	701	100



H 2 8 年度から調査開始

#### (2) 研修医の診察の満足度

番号	項目	人数	%
1	満足	27	8.7
2	ほぼ満足	116	37.5
3	やや不満	44	14.2
4	不満	20	6.5
5	わからない(ふつう)	102	33.0
6	未記入	21	
	合計	330	100



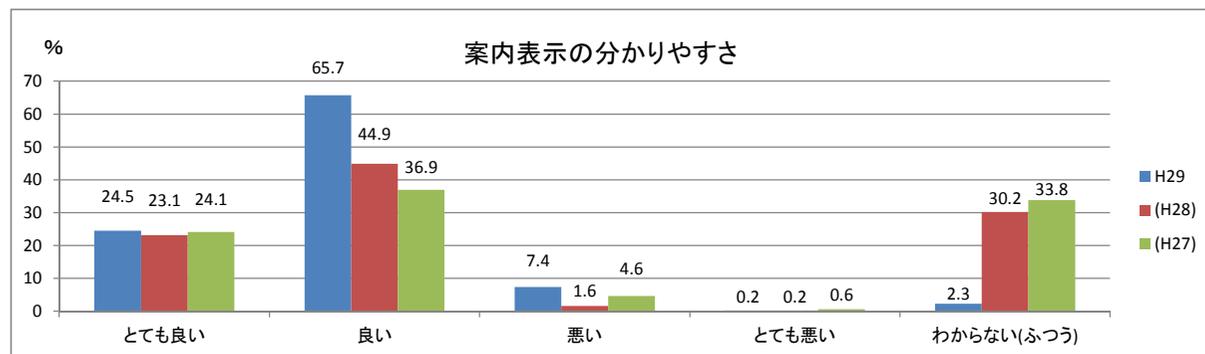
H 2 8 年度から調査開始

## 患者満足度調査（外来）

### 8．病院の施設・環境について

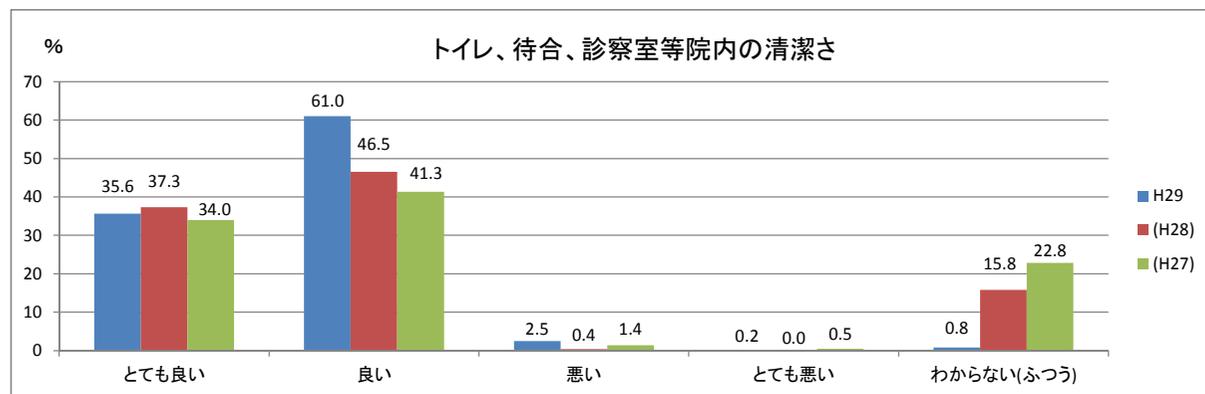
#### （1）案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	140	24.5
2	良い	375	65.7
3	悪い	42	7.4
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	13	2.3
6	未記入	130	
	合計	701	100



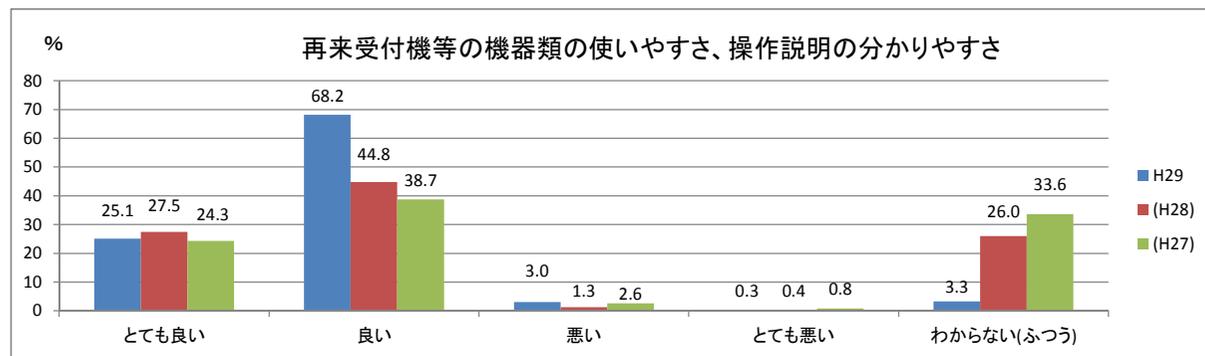
#### （2）トイレ、待合、診察室等院内の清潔さ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	229	35.6
2	良い	393	61.0
3	悪い	16	2.5
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	5	0.8
6	行っていない	2	
7	未記入	55	
	合計	701	100



#### （3）再来受付機等の機器類の使いやすさ、操作説明の分かりやすさ

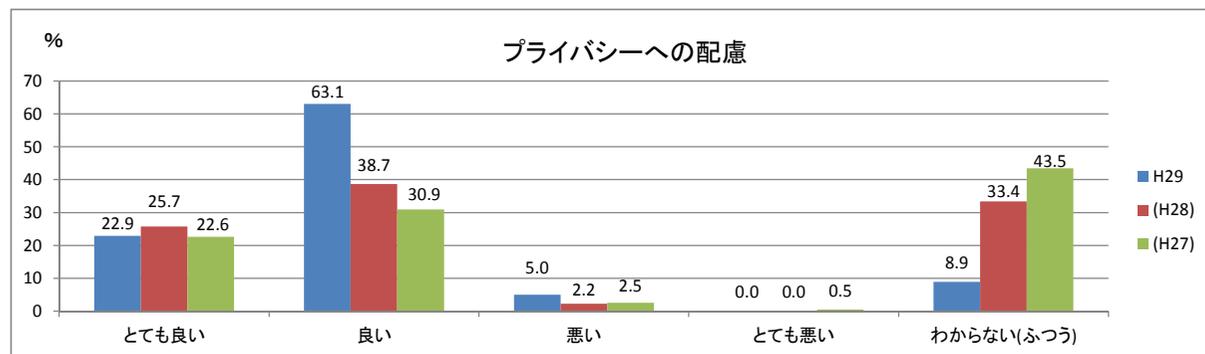
番号	項目	人数	%
1	とても良い	158	25.1
2	良い	429	68.2
3	悪い	19	3.0
4	とても悪い	2	0.3
5	わからない(ふつう)	21	3.3
6	未記入	72	
	合計	701	100



## 患者満足度調査（外来）

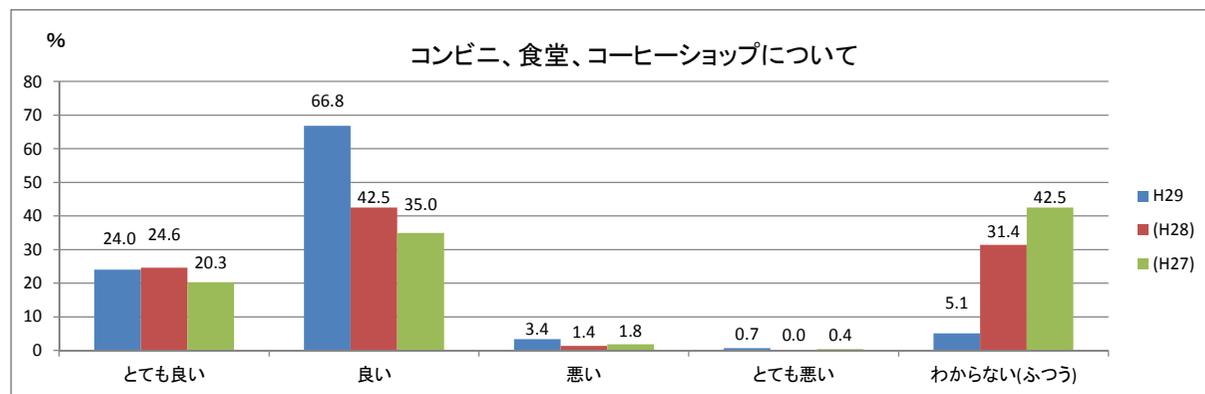
### （４）プライバシーへの配慮

番号	項目	人数	%
1	とても良い	141	22.9
2	良い	388	63.1
3	悪い	31	5.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	55	8.9
6	未記入	86	
	合計	701	100



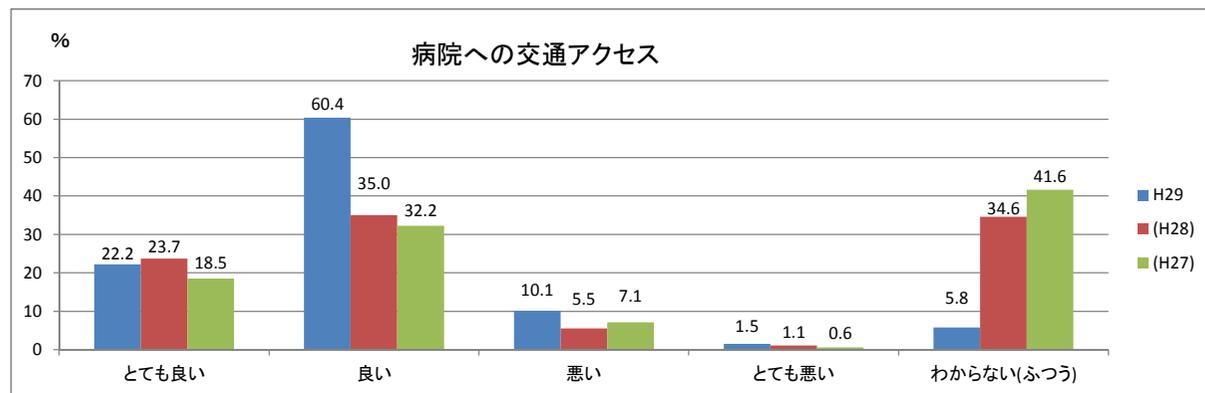
### （５）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	133	24.0
2	良い	370	66.8
3	悪い	19	3.4
4	とても悪い	4	0.7
5	わからない(ふつう)	28	5.1
6	行っていない	54	
7	未記入	93	
	合計	701	100



### （６）病院への交通アクセス

番号	項目	人数	%
1	とても良い	137	22.2
2	良い	372	60.4
3	悪い	62	10.1
4	とても悪い	9	1.5
5	わからない(ふつう)	36	5.8
6	未記入	85	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

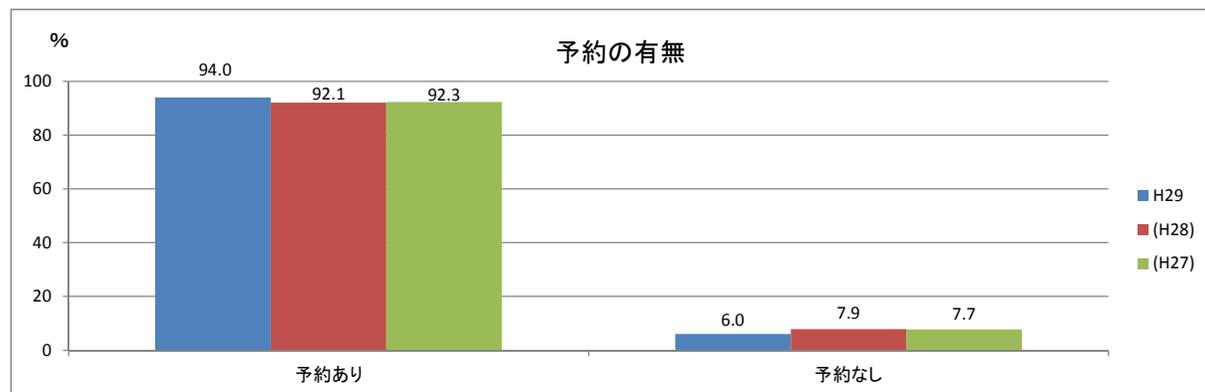
施設・環境について、6項目の「とても良い」、「良い」の平均は89.9%で、昨年度の69.1%より20.8ポイントアップしています。

## 患者満足度調査（外来）

### 9．待ち時間について

#### （1）予約の有無

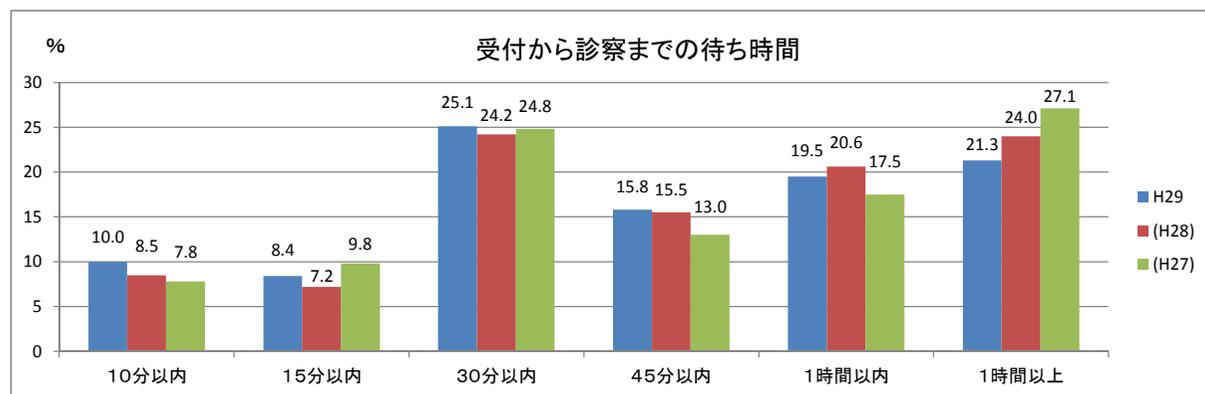
番号	項目	人数	%
1	予約あり	632	94.0
2	予約なし	40	6.0
3	未記入	29	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

#### （2）受付から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか

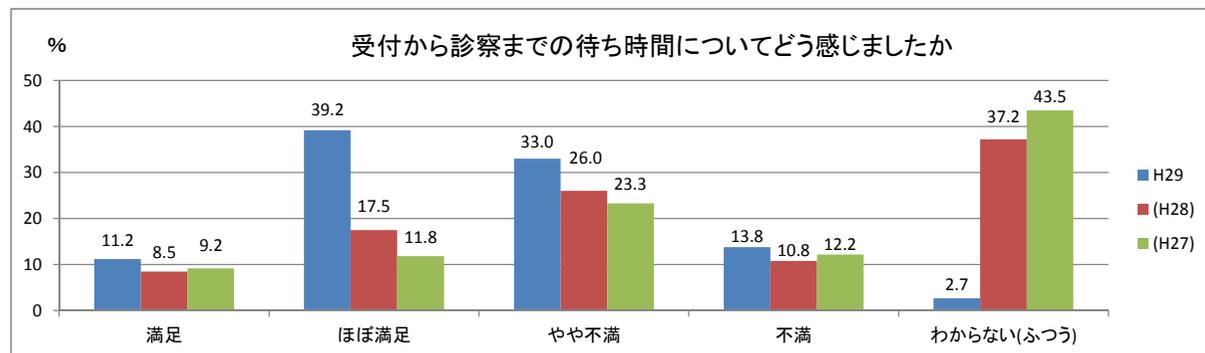
番号	項目	人数	%
1	10分以内	66	10.0
2	15分以内	55	8.4
3	30分以内	165	25.1
4	45分以内	104	15.8
5	1時間以内	128	19.5
6	1時間以上	140	21.3
7	未記入	43	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

#### （3）受付から診察までの待ち時間についてどう感じましたか

番号	項目	人数	%
1	満足	74	11.2
2	ほぼ満足	258	39.2
3	やや不満	217	33.0
4	不満	91	13.8
5	わからない(ふつう)	18	2.7
6	未記入	43	
	合計	701	100

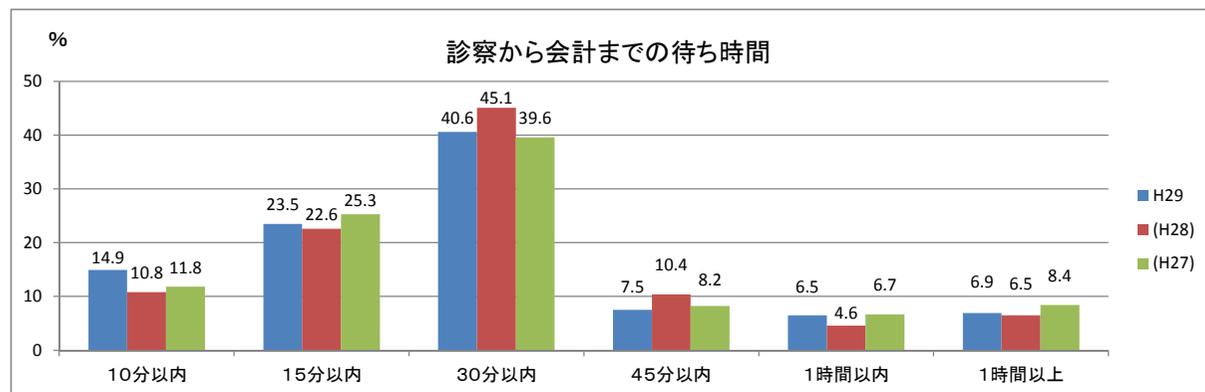


H 2 6 年度から調査開始

## 患者満足度調査（外来）

（４）診察から会計までの待ち時間はどれくらいでしたか

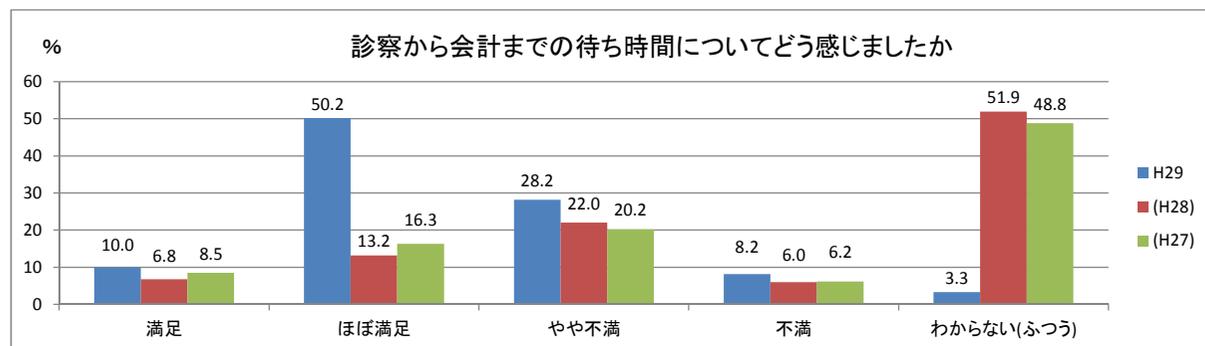
番号	項目	人数	%
1	10分以内	97	14.9
2	15分以内	153	23.5
3	30分以内	264	40.6
4	45分以内	49	7.5
5	1時間以内	42	6.5
6	1時間以上	45	6.9
7	未記入	51	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

（５）診察から会計までの待ち時間についてどう感じましたか

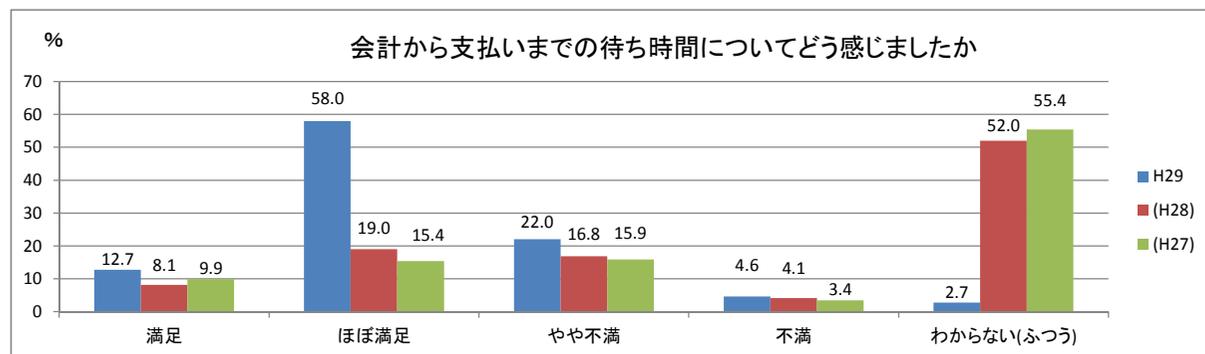
番号	項目	人数	%
1	満足	66	10.0
2	ほぼ満足	330	50.2
3	やや不満	185	28.2
4	不満	54	8.2
5	わからない(ふつう)	22	3.3
6	未記入	44	
	合計	701	100



H 2 7 年度から調査開始

（６）会計から支払いまでの待ち時間についてどう感じましたか

番号	項目	人数	%
1	満足	84	12.7
2	ほぼ満足	382	58.0
3	やや不満	145	22.0
4	不満	30	4.6
5	わからない(ふつう)	18	2.7
6	未記入	42	
	合計	701	100



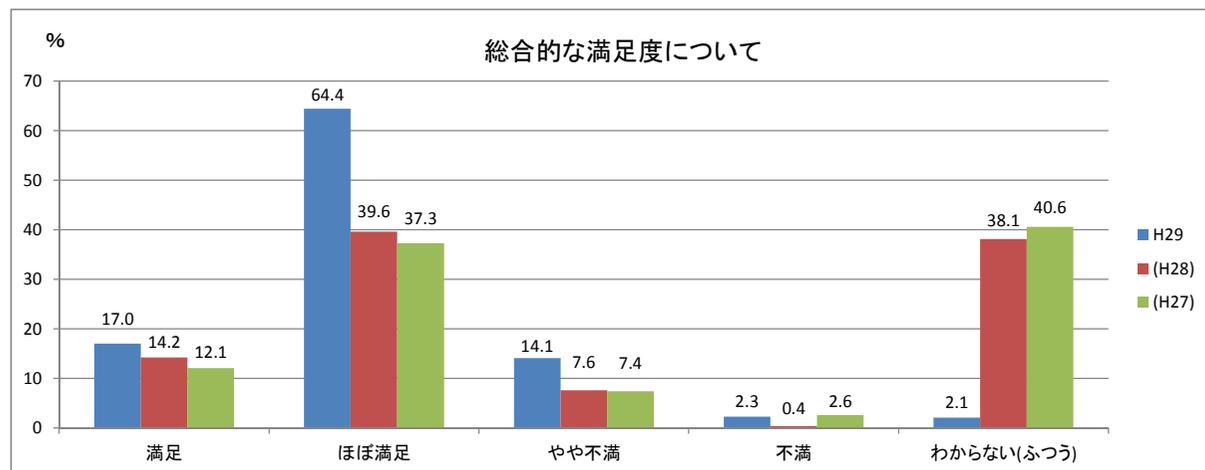
H 2 6 年度から調査開始

待ち時間について、60.4%が「満足」「ほぼ満足」と感じていますが、36.6%が「やや不満」、「不満」と感じています。

## 患者満足度調査（外来）

### 10．総合的な満足度について

番号	項目	人数	%
1	満足	112	17.0
2	ほぼ満足	424	64.4
3	やや不満	93	14.1
4	不満	15	2.3
5	わからない(ふつう)	14	2.1
6	未記入	43	
	合計	701	100



H 2 6 年度から調査開始

総合的な満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が81.4%で、昨年度の53.8%より27.6ポイントアップしました。今後は、待ち時間の短縮を始め、患者がよりいっそう満足を感じられる工夫が必要です。

# 平成29年度患者満足度調査結果報告について

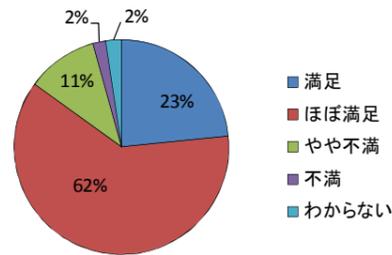
平成30年1月  
患者サービス委員会

## 調査の概要

- ・調査実施日 平成29年10月27日(金)
- ・調査票配布数 1,200枚
- ・回答者数 956人
- ・回収率 79.7%

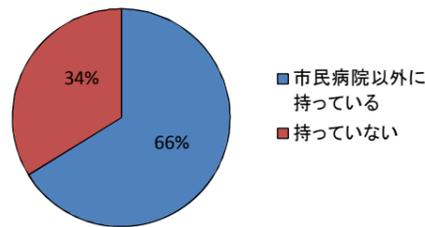
## 集計結果

①総合的な満足度



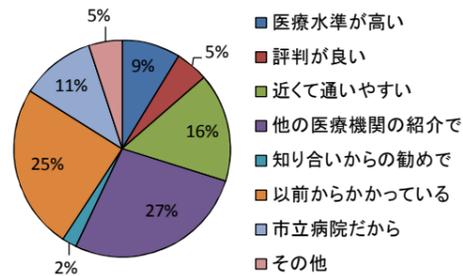
当院の総合的な満足度は、「満足」と「ほぼ満足」が85%となっています。

②日頃からかかりつけ医を持っていますか



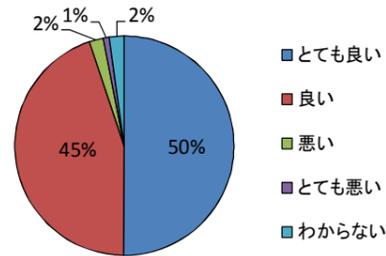
市民病院以外にかかりつけ医をもっている方が66%、かかりつけ医を持っていない方が34%となっています。

③当院を選んだ理由



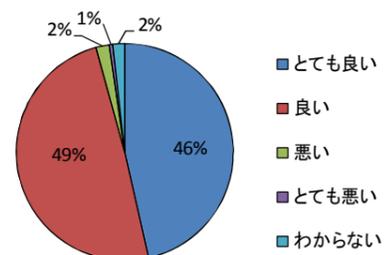
上位3つは、①他の医療機関の紹介で、②以前からかかっている、③近くて通いやすい、となっています。

④医師の対応はいかがですか



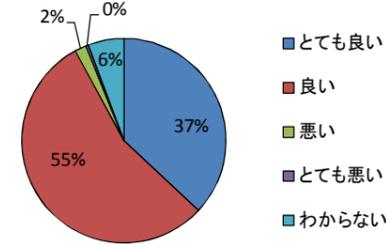
「とても良い」と「良い」が全体の95%となっています。

⑤看護師の対応はいかがですか



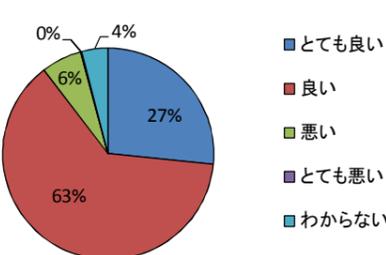
「とても良い」と「良い」が全体の95%となっています。

⑥医師・看護師以外の対応はいかがですか



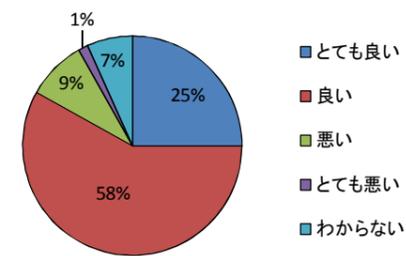
「とても良い」と「良い」が全体の92%となっています。

⑦案内表示の分かりやすさはいかがですか



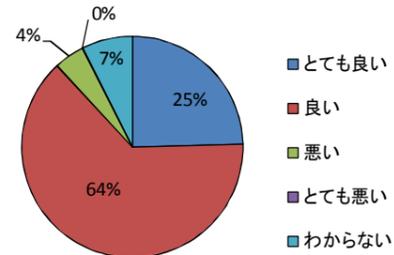
「とても良い」と「良い」が全体の90%となっています。

⑧病院へのアクセス



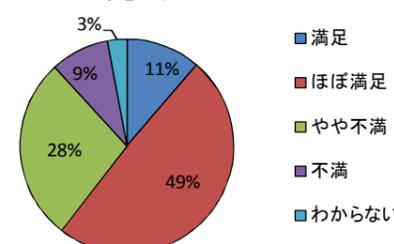
「とても良い」と「良い」が全体の83%となっています。

⑨プライバシーの配慮はいかがですか



「とても良い」と「良い」が全体の89%となっています。

⑩診察待ち・会計待ち時間についてどう感じましたか



「満足」と「ほぼ満足」が全体の60%となっていますが「やや不満」と「不満」も37%となっています。

今年度の「患者満足度調査」の結果につきまして、以上のとおりまとめさせていただきます。

当院の「総合的な満足度」は、引き続き多くの方に高い評価をいただきました。また、医師をはじめとする職員の対応も昨年度より高評価となっています。しかし個々の項目を見ますと、まだまだ改善すべき点は多くあります。今後、皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、安心して受診していただける診療体制のご提供と、更なる接遇の向上及び療養環境の充実に努めてまいります。

最後に、ご診察、ご療養中にもかかわらず、本調査にご協力いただきました患者さん及び来院者の皆様に心よりお礼申し上げます。