

平成30年度

豊川市民病院患者満足度調査業務
結果報告書

平成30年12月
豊川市民病院

患者満足度調査回収率

平成30年10月26日 (前回平成29年10月27日)

入院

(H30) (H29)

	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	16	31	25	12	12	34	37	35	28	34	32	20	316	303
回収枚数	15	29	18	12	10	32	28	28	23	30	31	0	256	255
回収率	93.8%	93.5%	72.0%	100.0%	83.3%	94.1%	75.7%	80.0%	82.1%	88.2%	96.9%		81.0%	84.2%

通院

(H30) (H29)

	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	72	70	88	164	126	99	56	28	36	16	0	2	5	6	768	897
回収枚数															606	701
回収率															78.9%	78.1%

入院 + 通院

	(H30)	(H29)	(H28)	(H27)
配布枚数	1,084	1,200	937	1,138
回収枚数	862	956	757	939
回収率	79.5%	79.7%	80.8%	82.5%

外来回収時間

回収時間	番号	枚数
9:30	1 ~ 151	151
10:30	152 ~ 308	157
11:30	309 ~ 375	67
13:30	376 ~ 476	101
14:30	477 ~ 518	42
15:30	519 ~ 533	15
16:30	534 ~ 553	20
それ以降	554 ~ 614	53
手渡し		
合計		606

白紙回答のため555～562欠番

患者満足度調査結果

(入院)

平成30年10月26日(金)実施

患者満足度調査（入院）

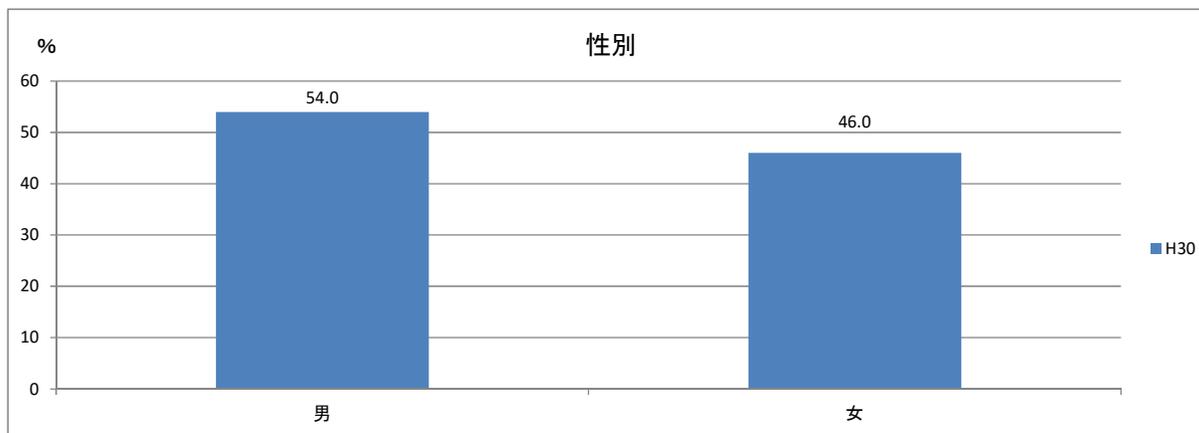
平成30年10月26日（金）実施

配付枚数 316枚 回答者256人（回答率81.0%）

1. あなたご自身のことについておたずねします。

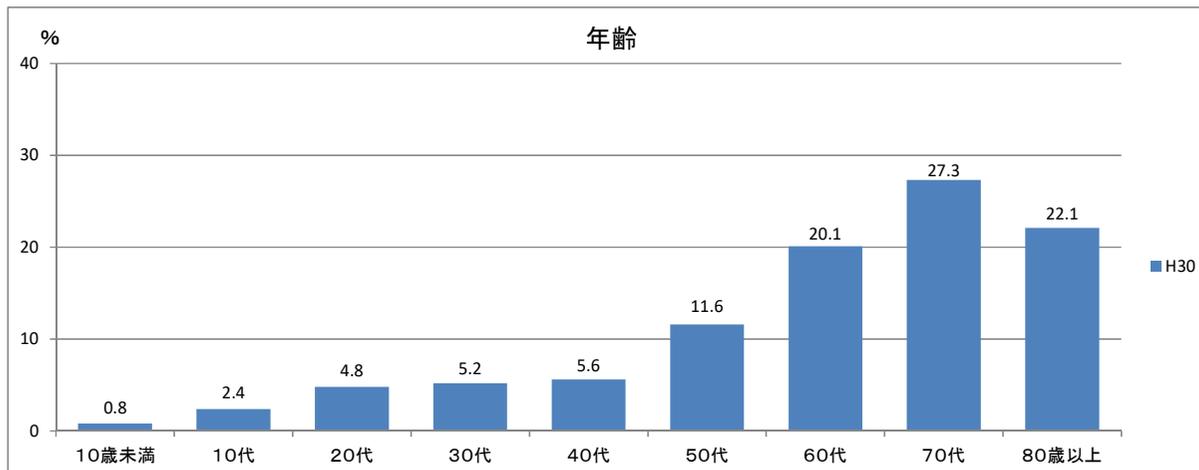
（1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	134	54.0
2	女	114	46.0
3	未記入	8	
	合計	256	100



（2）年齢

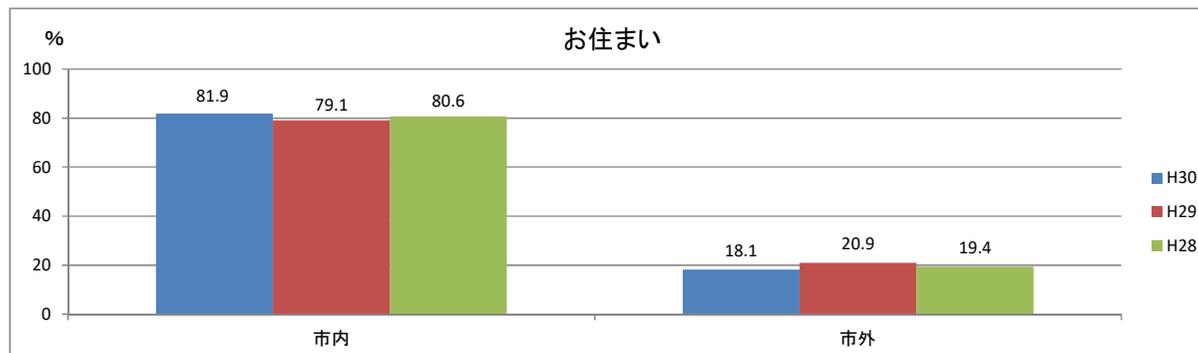
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	2	0.8
2	10代	6	2.4
3	20代	12	4.8
4	30代	13	5.2
5	40代	14	5.6
6	50代	29	11.6
7	60代	50	20.1
8	70代	68	27.3
9	80歳以上	55	22.1
10	未記入	7	
	合計	256	100



患者満足度調査（入院）

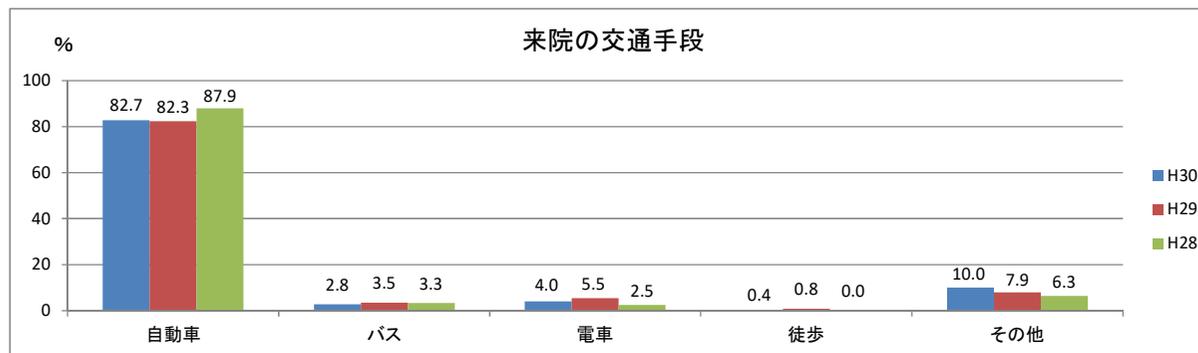
（3）お住まい

番号	項目	人数	%
1	市内	203	81.9
2	市外	45	18.1
3	未記入	8	
	合計	256	100



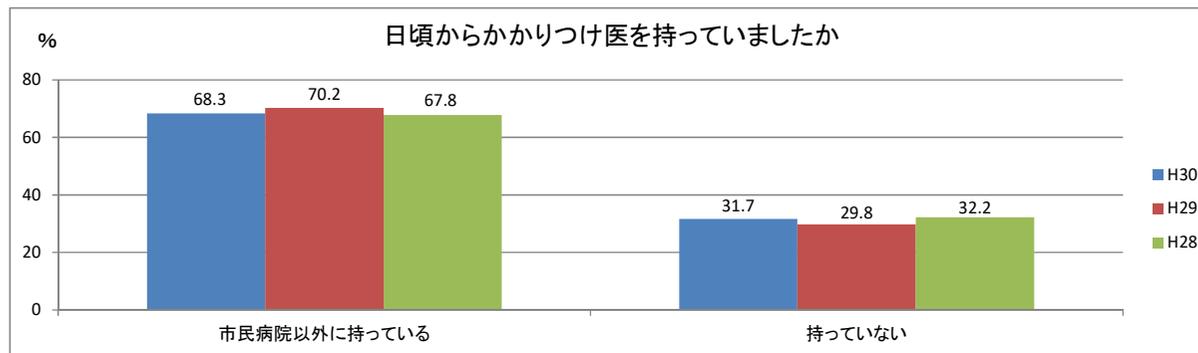
（4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	206	82.7
2	バス	7	2.8
3	電車	10	4.0
4	徒歩	1	0.4
5	その他	25	10.0
6	未記入	7	
	合計	256	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	168	68.3
2	持っていない	78	31.7
3	未記入	10	
	合計	256	100

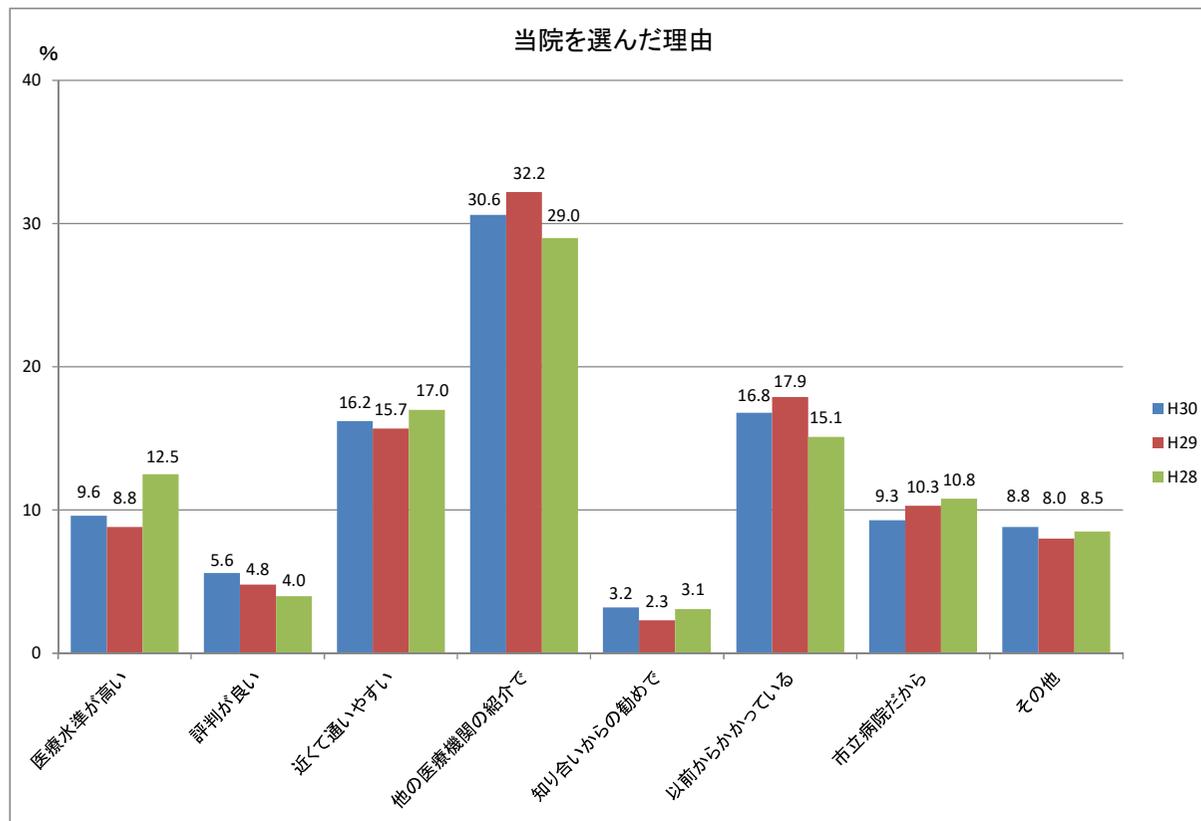


昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が1.9ポイント減り、68.3%の人がかかりつけ医を持っています。

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	36	9.6
2	評判が良い	21	5.6
3	近くて通いやすい	61	16.2
4	他の医療機関の紹介で	115	30.6
5	知り合いからの勧めで	12	3.2
6	以前からかかっている	63	16.8
7	市立病院だから	35	9.3
8	その他	33	8.8
9	未記入	9	
	合計	385	100



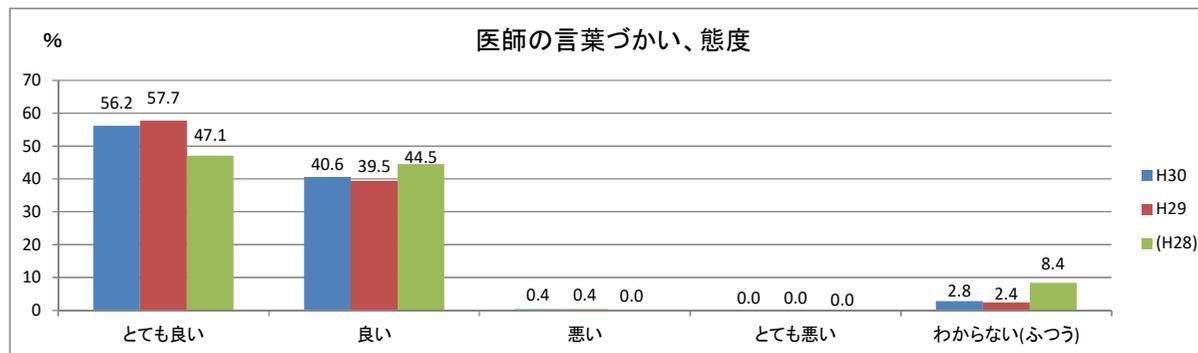
他の医療機関の紹介が30.6%、以前からかかっているが16.8%を占めています。

患者満足度調査（入院）

3. 医師の対応

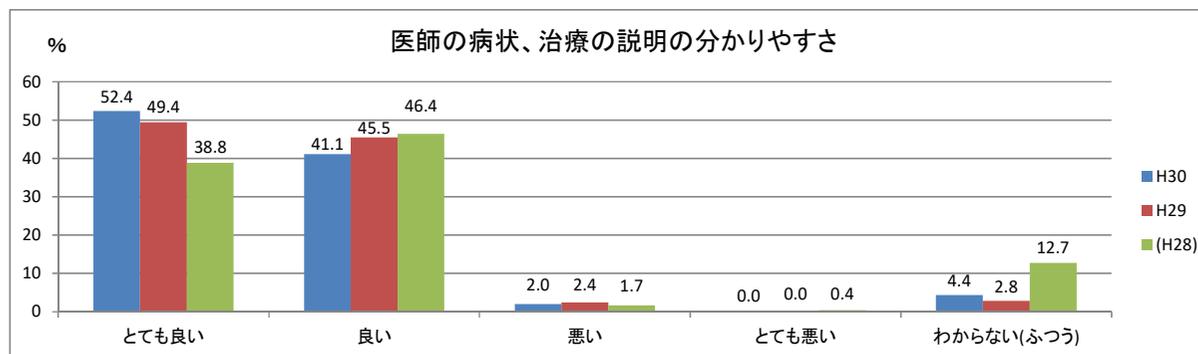
(1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	140	56.2
2	良い	101	40.6
3	悪い	1	0.4
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	7	
	合計	256	100



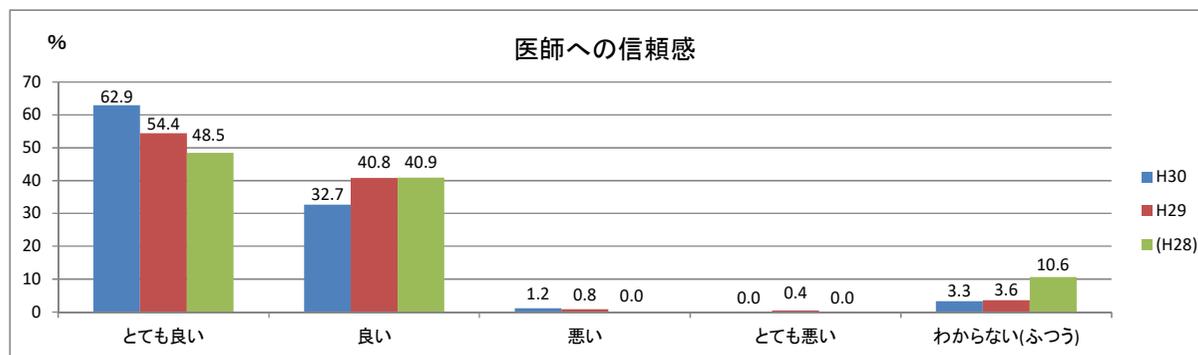
(2) 病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	130	52.4
2	良い	102	41.1
3	悪い	5	2.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	11	4.4
6	未記入	8	
	合計	256	100



(3) 医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	154	62.9
2	良い	80	32.7
3	悪い	3	1.2
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	8	3.3
6	未記入	11	
	合計	256	100



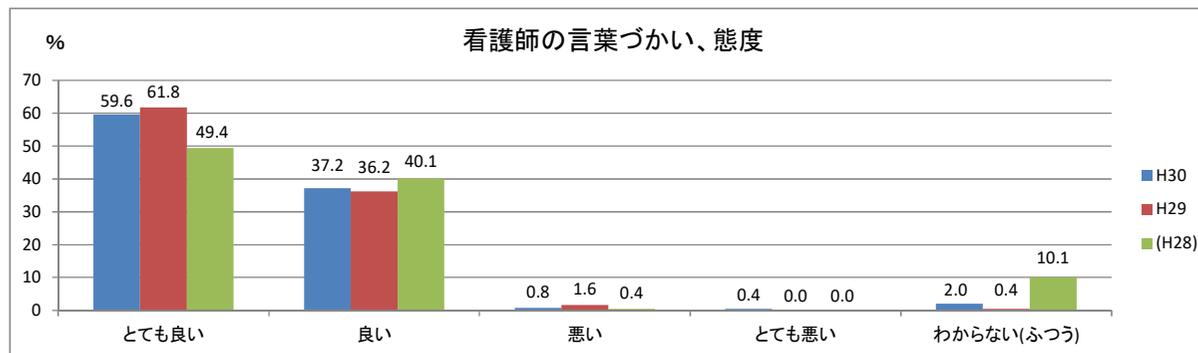
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は95.3%で、昨年度の95.8%より0.5ポイントダウンしています。

患者満足度調査（入院）

4. 看護師の対応

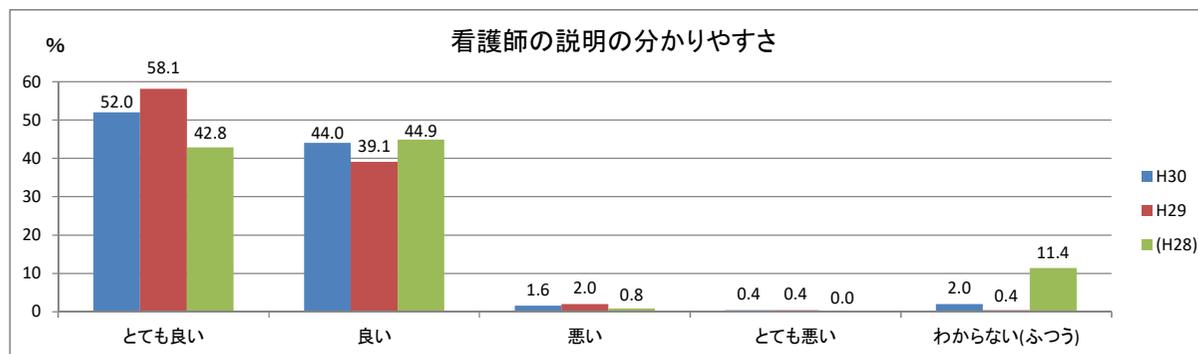
(1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	149	59.6
2	良い	93	37.2
3	悪い	2	0.8
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	5	2.0
6	未記入	6	
	合計	256	100



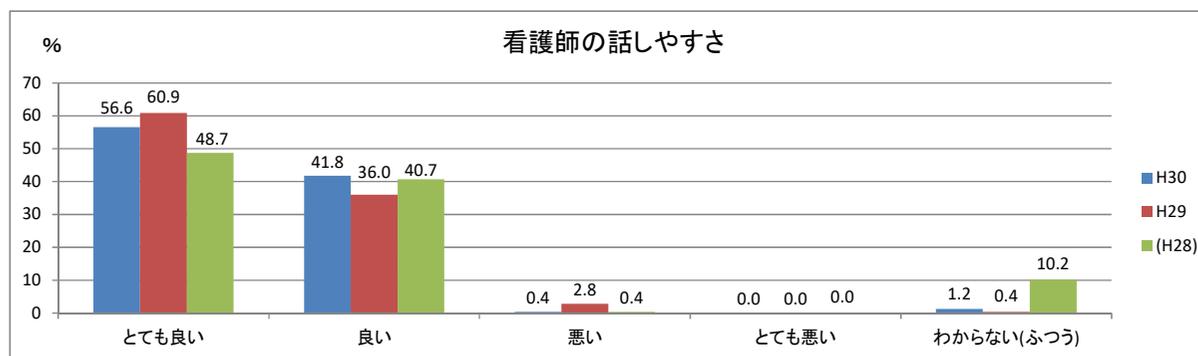
(2) 説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	129	52.0
2	良い	109	44.0
3	悪い	4	1.6
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	5	2.0
6	未記入	8	
	合計	256	100



(3) 話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	141	56.6
2	良い	104	41.8
3	悪い	1	0.4
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	3	1.2
6	未記入	7	
	合計	256	100



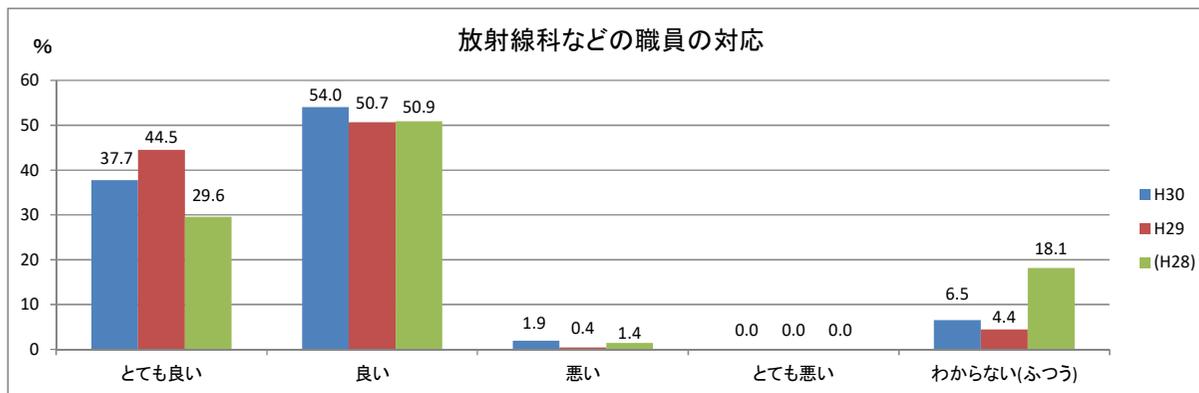
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は97.1%で昨年度の97.4%より0.3ポイントダウンしています。

患者満足度調査（入院）

5. 医師、看護師以外の職員の対応

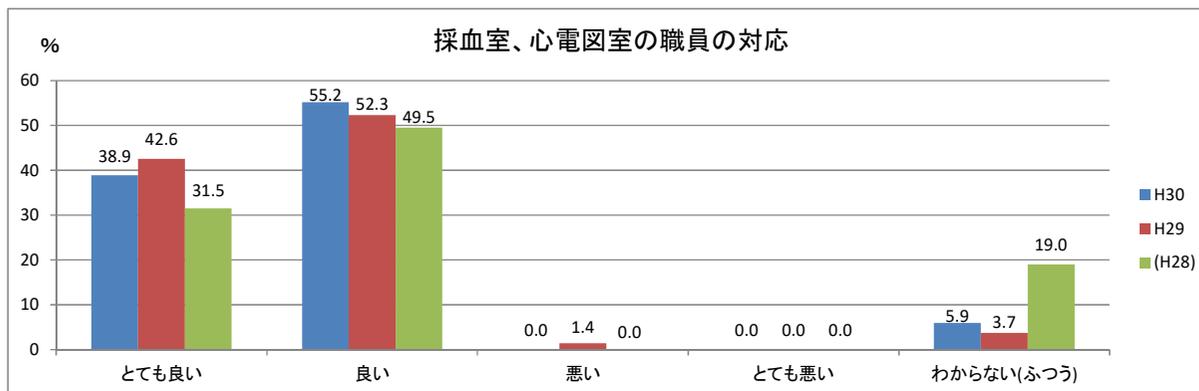
(1) 放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	81	37.7
2	良い	116	54.0
3	悪い	4	1.9
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	14	6.5
6	行っていない	21	
7	未記入	20	
	合計	256	100



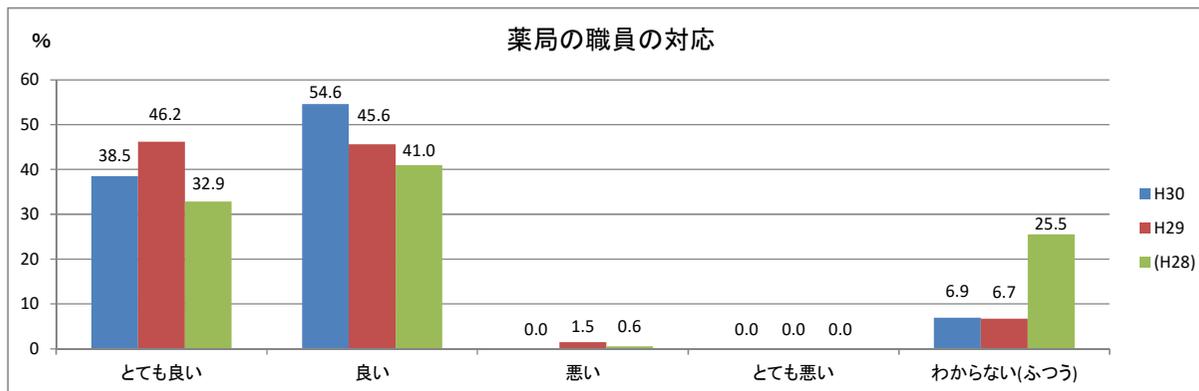
(2) 採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	79	38.9
2	良い	112	55.2
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	12	5.9
6	行っていない	30	
7	未記入	23	
	合計	256	100



(3) 薬局の職員

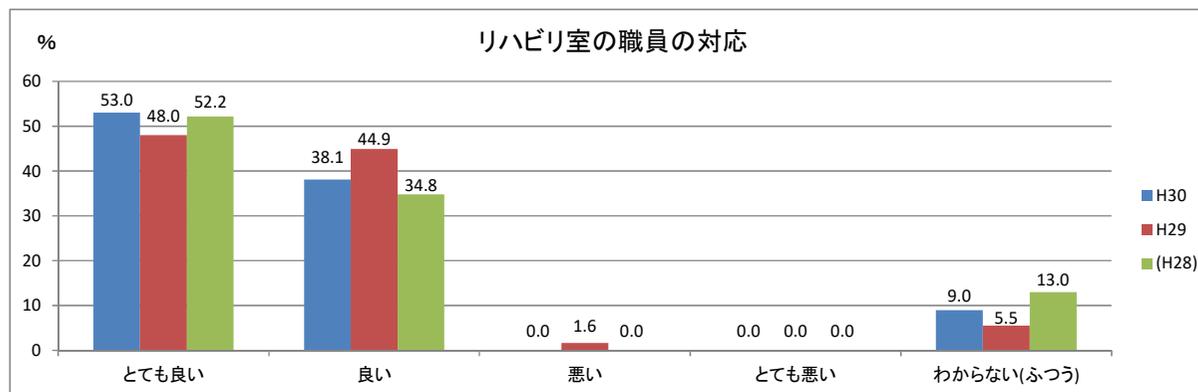
番号	項目	人数	%
1	とても良い	67	38.5
2	良い	95	54.6
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	12	6.9
6	行っていない	52	
7	未記入	30	
	合計	256	100



患者満足度調査（入院）

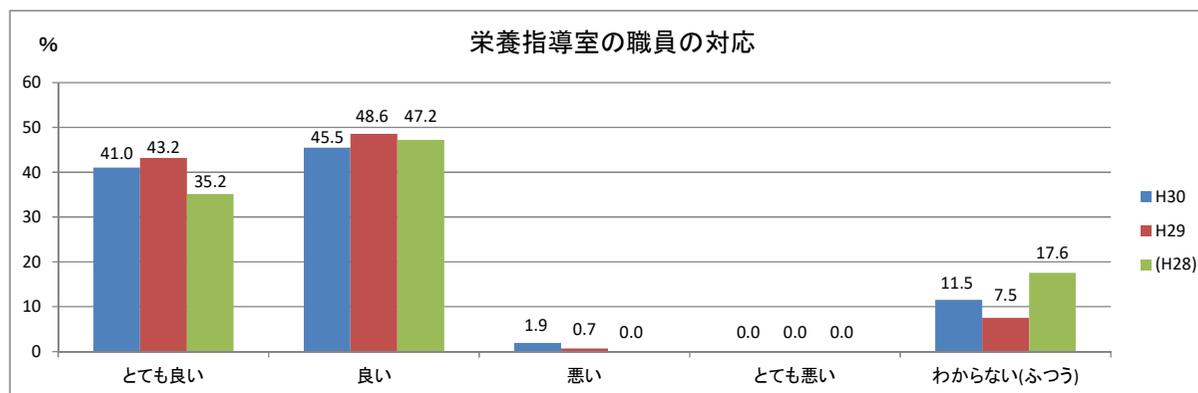
（４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	71	53.0
2	良い	51	38.1
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	12	9.0
6	行っていない	74	
7	未記入	48	
	合計	256	100



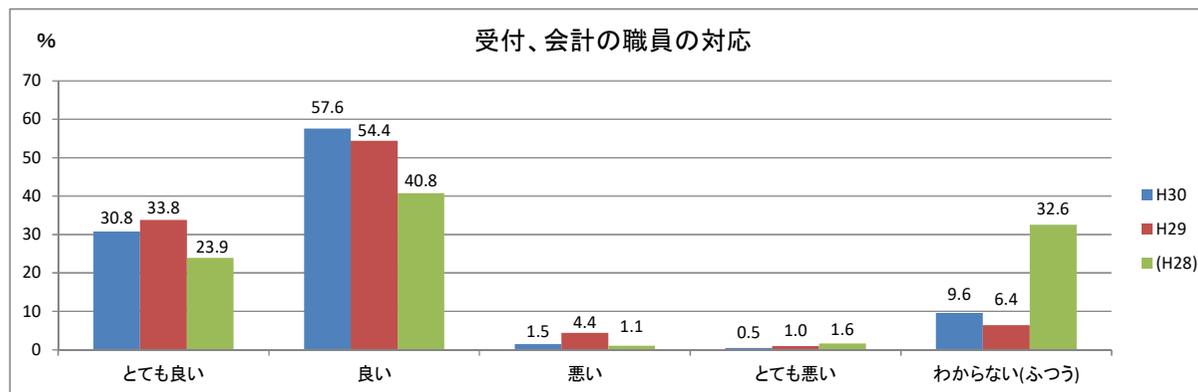
（５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	64	41.0
2	良い	71	45.5
3	悪い	3	1.9
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	18	11.5
6	行っていない	58	
7	未記入	42	
	合計	256	100



（６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	61	30.8
2	良い	114	57.6
3	悪い	3	1.5
4	とても悪い	1	0.5
5	わからない(ふつう)	19	9.6
6	行っていない	31	
7	未記入	27	
	合計	256	100



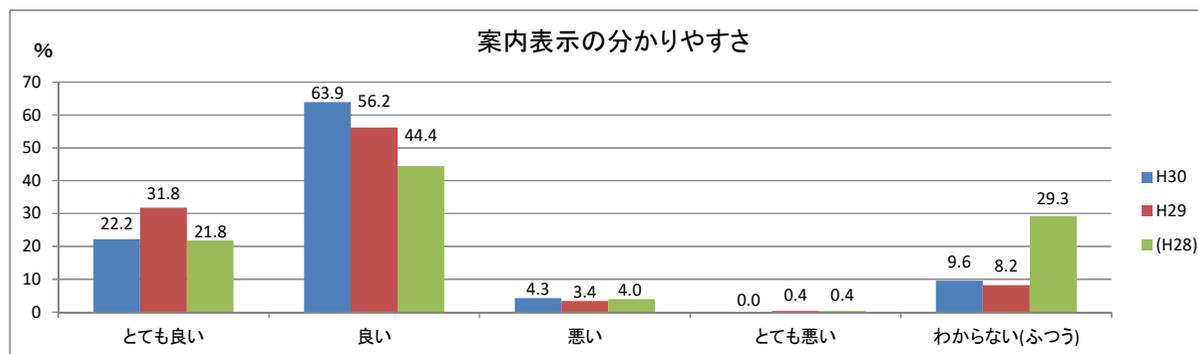
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は90.8%で、昨年度の92.5%より1.7ポイントダウンしています。

患者満足度調査（入院）

6. 病院の施設・環境について

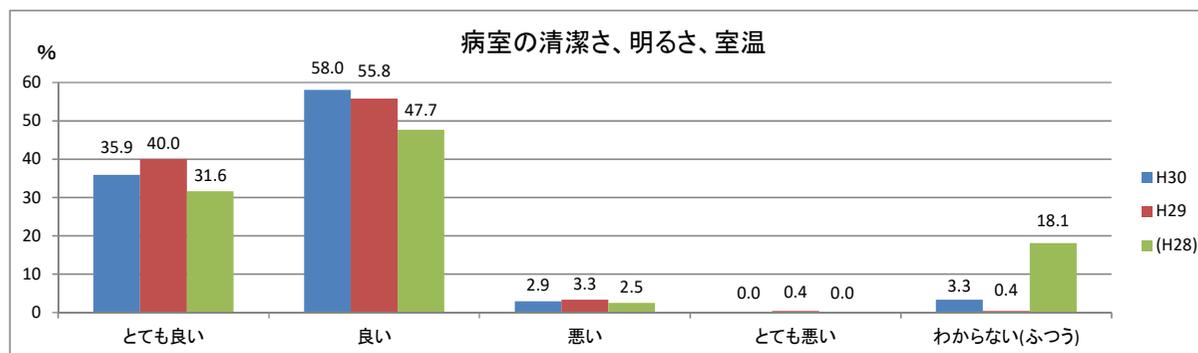
（1）案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	51	22.2
2	良い	147	63.9
3	悪い	10	4.3
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	22	9.6
6	未記入	26	
	合計	256	100



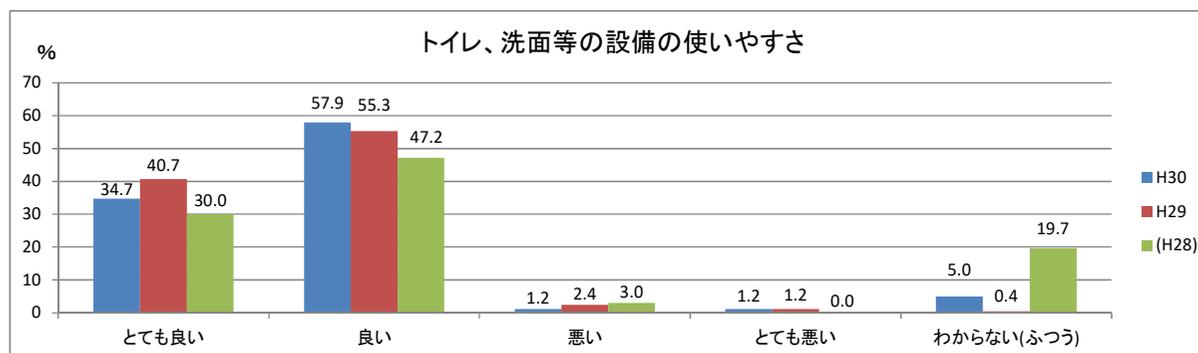
（2）病室の清潔さ、明るさ、室温

番号	項目	人数	%
1	とても良い	88	35.9
2	良い	142	58.0
3	悪い	7	2.9
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	8	3.3
6	未記入	11	
	合計	256	100



（3）トイレ、洗面等の設備の使いやすさ

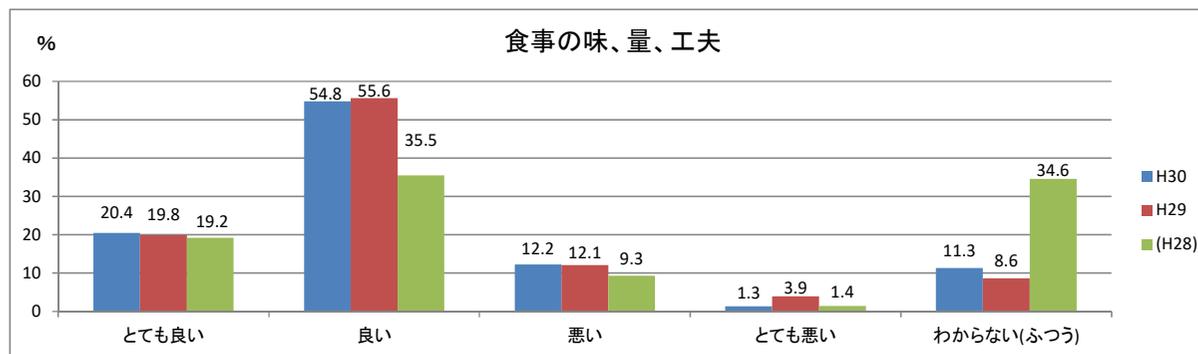
番号	項目	人数	%
1	とても良い	84	34.7
2	良い	140	57.9
3	悪い	3	1.2
4	とても悪い	3	1.2
5	わからない(ふつう)	12	5.0
6	未記入	14	
	合計	256	100



患者満足度調査（入院）

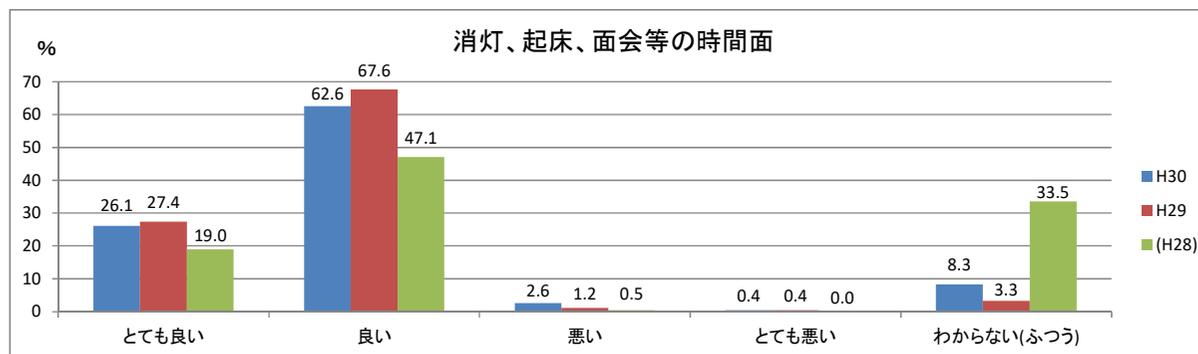
（４）食事の味、量、工夫

番号	項目	人数	%
1	とても良い	47	20.4
2	良い	126	54.8
3	悪い	28	12.2
4	とても悪い	3	1.3
5	わからない(ふつう)	26	11.3
6	未記入	26	
	合計	256	100



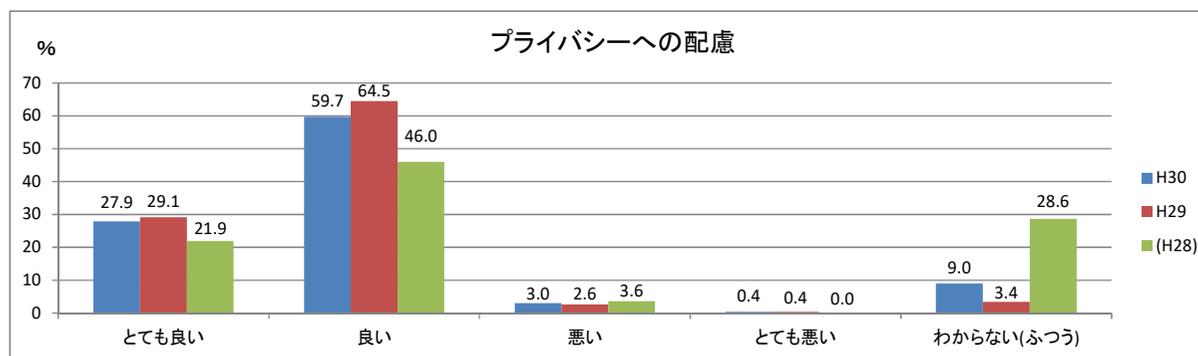
（５）消灯、起床、面会等の時間面

番号	項目	人数	%
1	とても良い	60	26.1
2	良い	144	62.6
3	悪い	6	2.6
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	19	8.3
7	未記入	26	
	合計	256	100



（６）プライバシーへの配慮

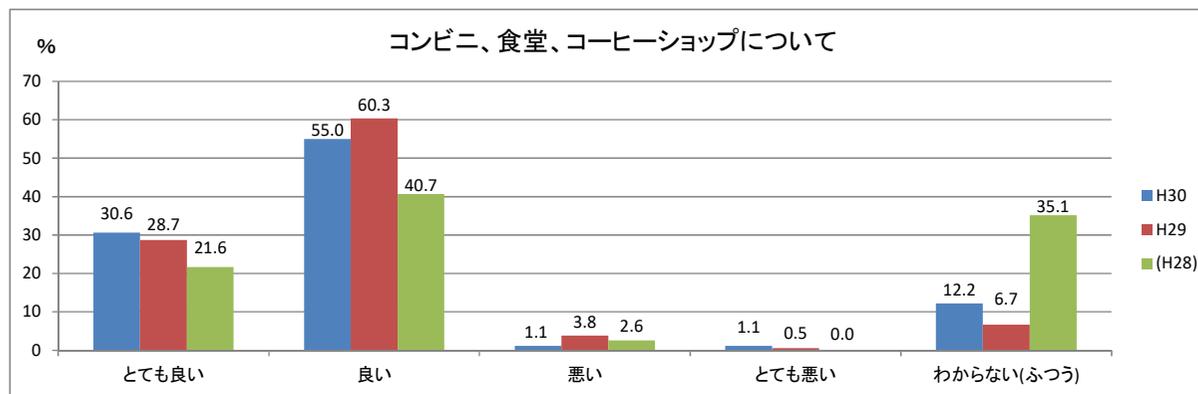
番号	項目	人数	%
1	とても良い	65	27.9
2	良い	139	59.7
3	悪い	7	3.0
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない(ふつう)	21	9.0
6	未記入	23	
	合計	256	100



患者満足度調査（入院）

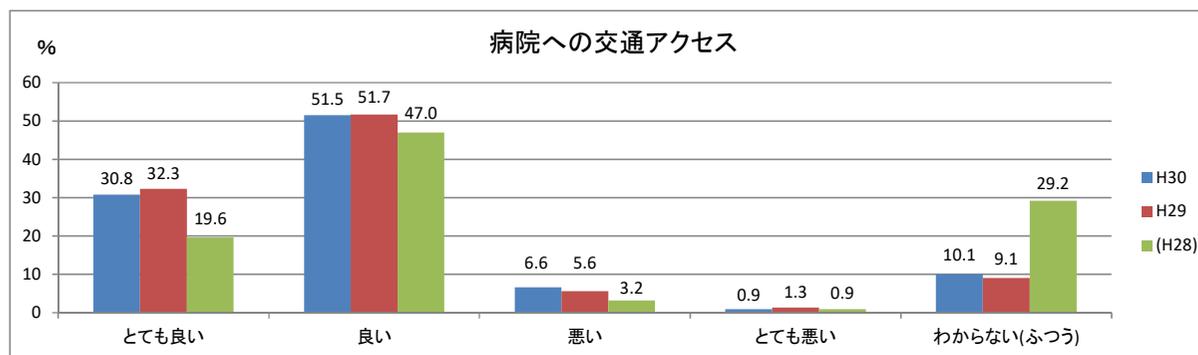
（7）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	55	30.6
2	良い	99	55.0
3	悪い	2	1.1
4	とても悪い	2	1.1
5	わからない(ふつう)	22	12.2
6	行っていない	47	
7	未記入	29	
	合計	256	100



（8）病院への交通アクセス

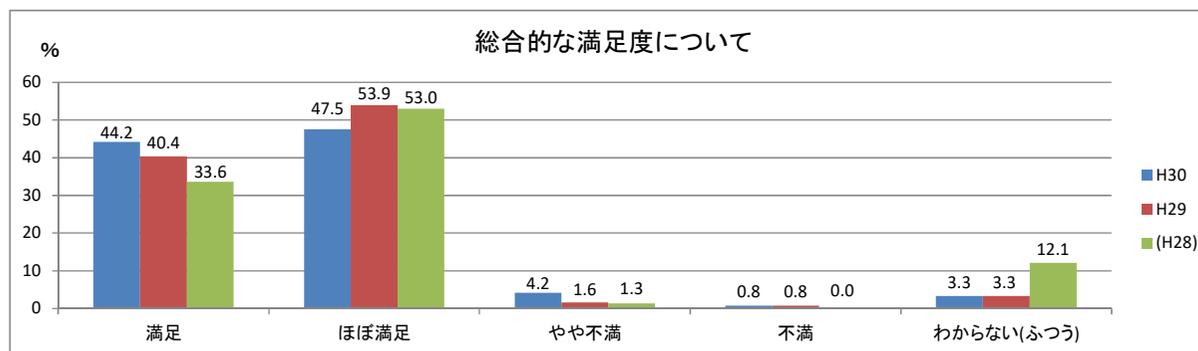
番号	項目	人数	%
1	とても良い	70	30.8
2	良い	117	51.5
3	悪い	15	6.6
4	とても悪い	2	0.9
5	わからない(ふつう)	23	10.1
6	未記入	29	
	合計	256	100



施設・環境について、8項目の「とても良い」、「良い」の平均は86.5%で、昨年度の89.6%より3.1ポイントダウンしています。

7. 総合的な満足度について

番号	項目	人数	%
1	満足	106	44.2
2	ほぼ満足	114	47.5
3	やや不満	10	4.2
4	不満	2	0.8
5	わからない(ふつう)	8	3.3
6	未記入	16	
	合計	256	100



総合的な満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が91.7%で、昨年度の94.3%より2.6ポイントダウンしています。

患者満足度調査結果

(外来)

平成30年10月26日(金)実施

患者満足度調査（外来）

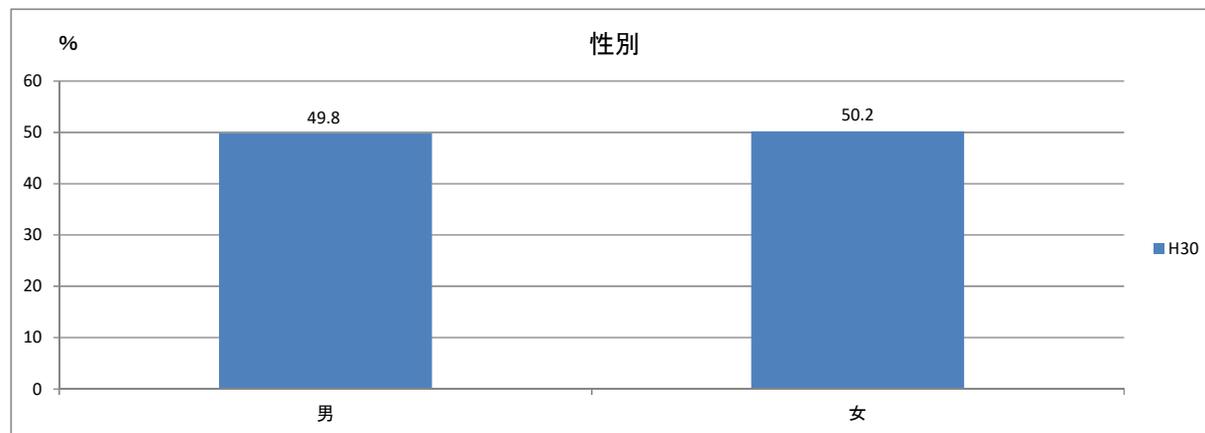
平成30年10月26日（金）実施

配付枚数 768枚 回答者数 606人（回答率78.9%）

1. あなたご自身のことについておたずねします。

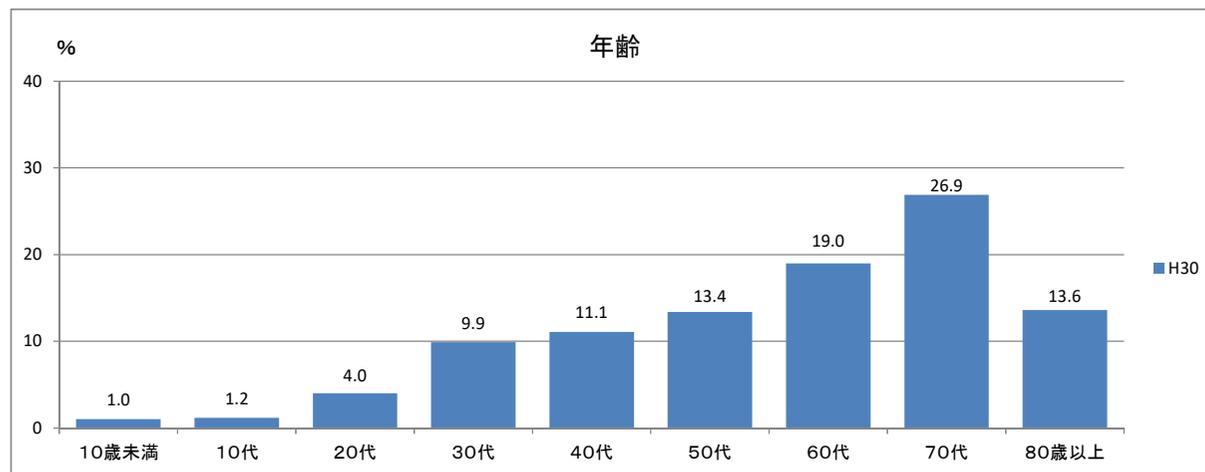
（1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	301	49.8
2	女	304	50.2
3	未記入	1	
	合計	606	100



（2）年齢

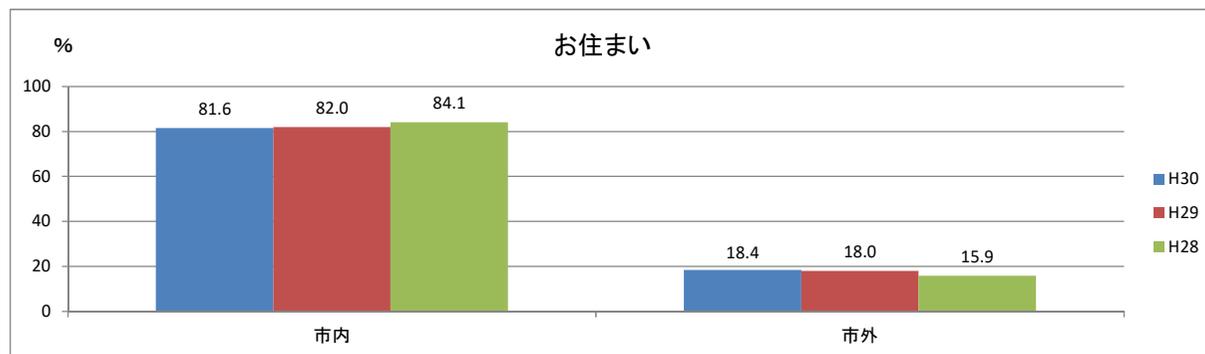
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	6	1.0
2	10代	7	1.2
3	20代	24	4.0
4	30代	60	9.9
5	40代	67	11.1
6	50代	81	13.4
7	60代	115	19.0
8	70代	163	26.9
9	80歳以上	82	13.6
10	未記入	1	
	合計	606	100



患者満足度調査（外来）

（3）お住まい

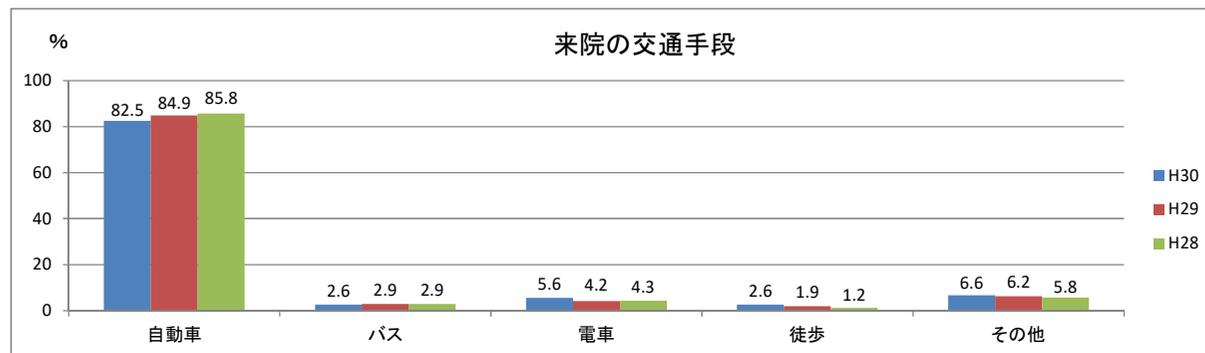
番号	項目	人数	%
1	市内	493	81.6
2	市外	111	18.4
3	未記入	2	
	合計	606	100



H27年度から調査開始

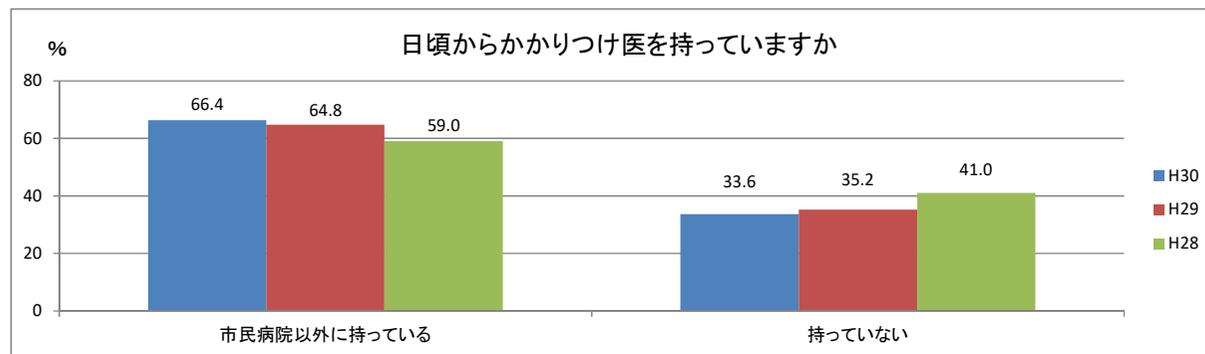
（4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	498	82.5
2	バス	16	2.6
3	電車	34	5.6
4	徒歩	16	2.6
5	その他	40	6.6
6	未記入	2	
	合計	606	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	395	66.4
2	持っていない	200	33.6
3	未記入	11	
	合計	606	100

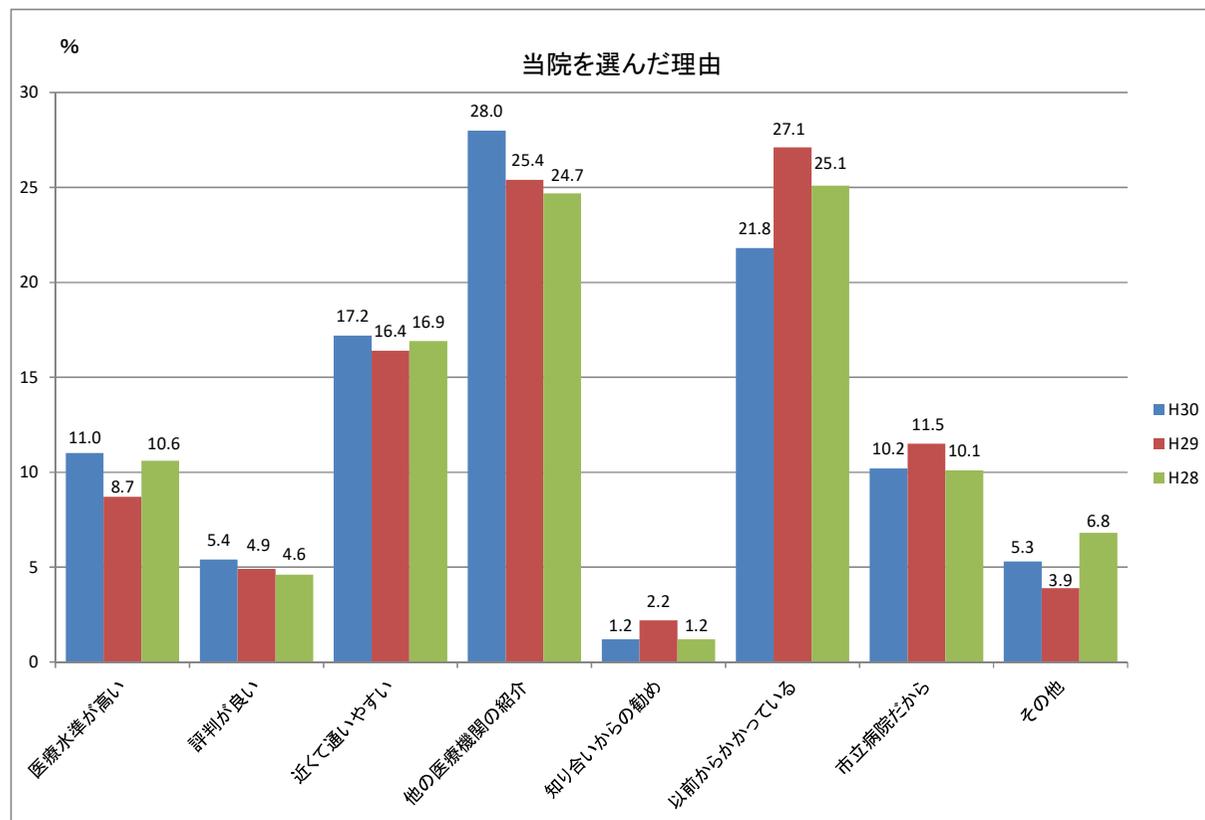


昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が1.6ポイント増え、66.4%の人がかかりつけ医を持っています。

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	92	11.0
2	評判が良い	45	5.4
3	近くて通いやすい	144	17.2
4	他の医療機関の紹介	234	28.0
5	知り合いからの勧め	10	1.2
6	以前からかかっている	182	21.8
7	市立病院だから	85	10.2
8	その他	44	5.3
9	未記入	9	
	合計	845	100

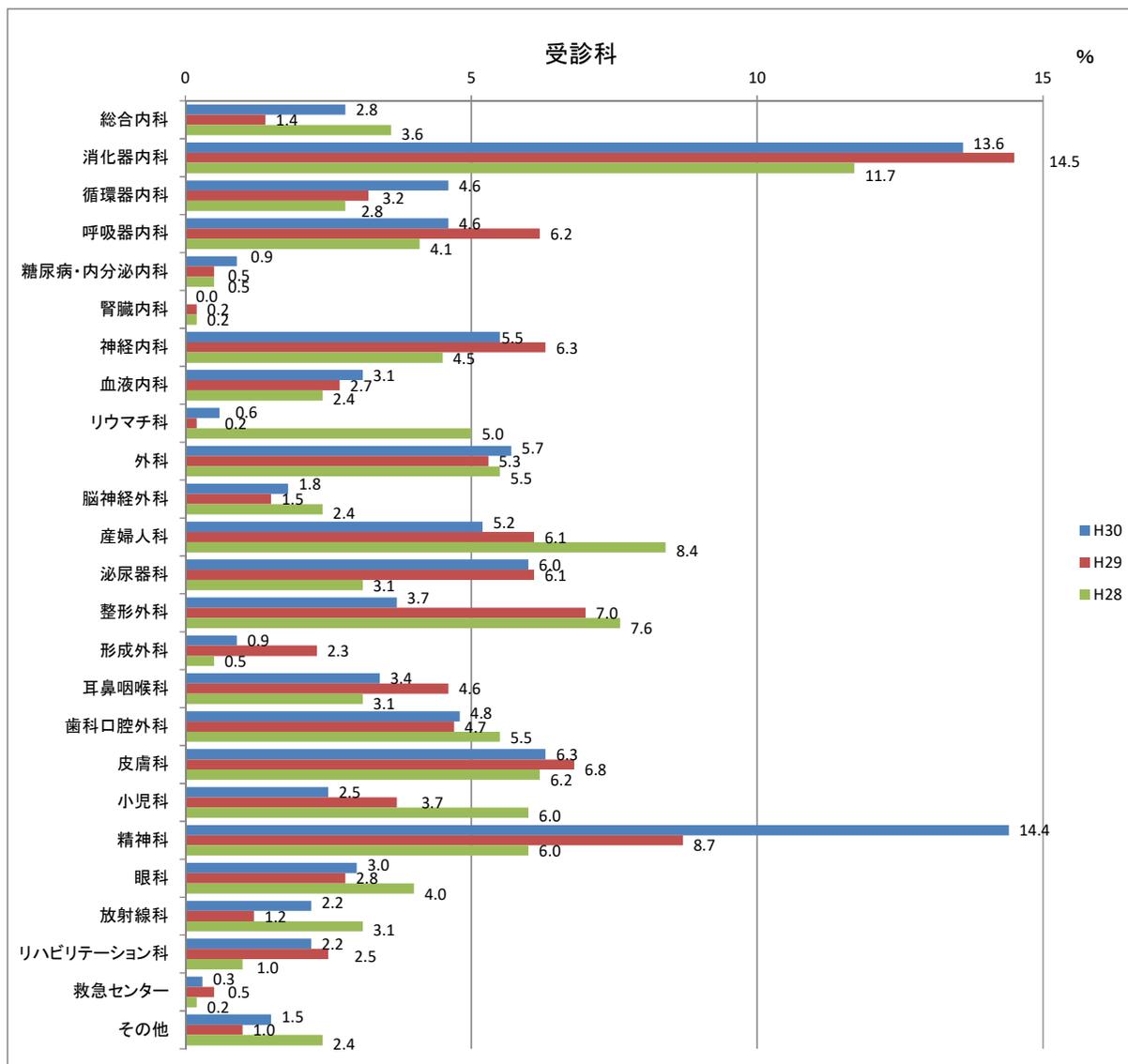


他の医療機関の紹介が28.0%、以前からかかっているが21.8%を占めています。

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	19	2.8
2	消化器内科	91	13.6
3	循環器内科	31	4.6
4	呼吸器内科	31	4.6
5	糖尿病・内分泌内科	6	0.9
6	腎臓内科	0	0.0
7	神経内科	37	5.5
8	血液内科	21	3.1
9	リウマチ科	4	0.6
10	外科	38	5.7
11	脳神経外科	12	1.8
12	産婦人科	35	5.2
13	泌尿器科	40	6.0
14	整形外科	25	3.7
15	形成外科	6	0.9
16	耳鼻咽喉科	23	3.4
17	歯科口腔外科	32	4.8
18	皮膚科	42	6.3
19	小児科	17	2.5
20	精神科	96	14.4
21	眼科	20	3.0
22	放射線科	15	2.2
23	リハビリテーション科	15	2.2
24	救急センター	2	0.3
25	その他	10	1.5
28	未記入	8	
	合計	676	100

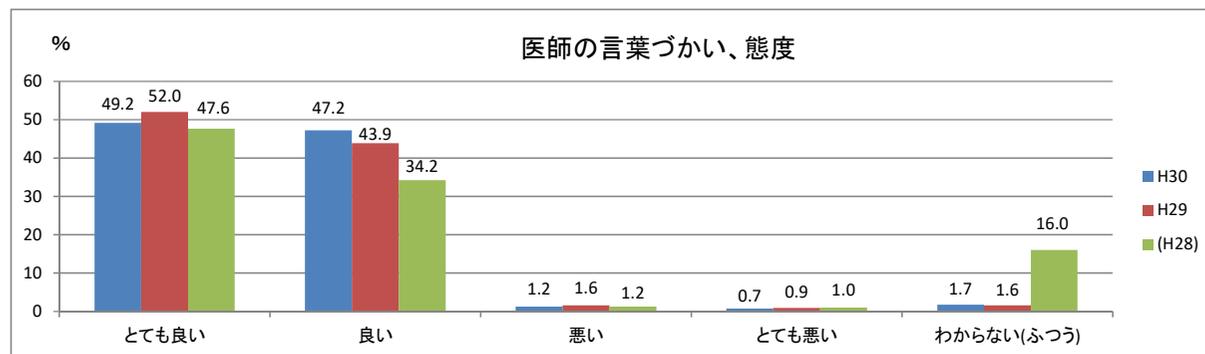


患者満足度調査（外来）

4．医師の対応

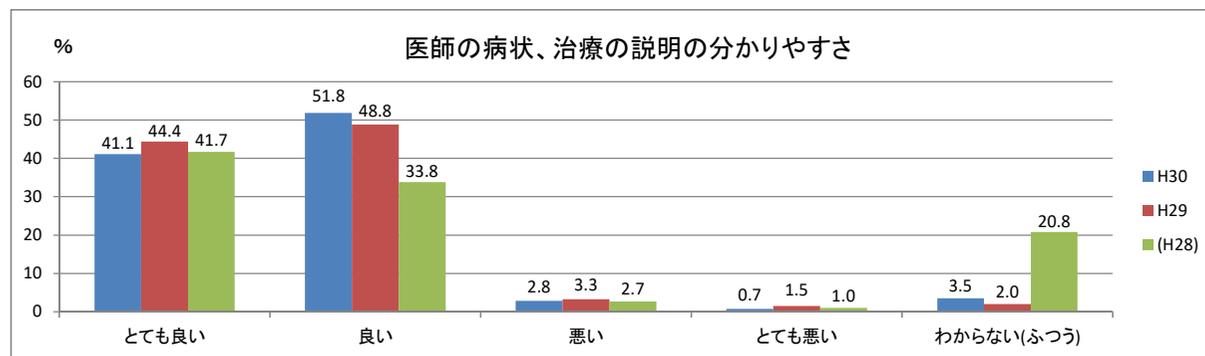
（1）言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	290	49.2
2	良い	278	47.2
3	悪い	7	1.2
4	とても悪い	4	0.7
5	わからない(ふつう)	10	1.7
6	未記入	17	
	合計	606	100



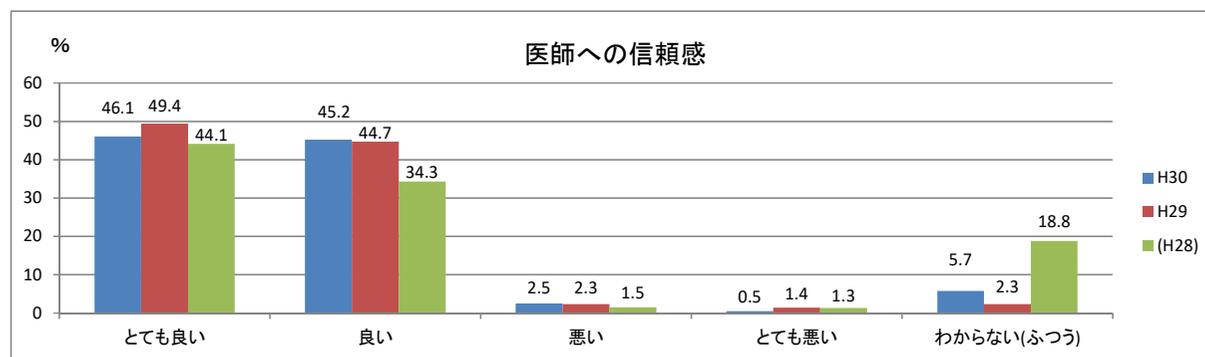
（2）病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	234	41.1
2	良い	295	51.8
3	悪い	16	2.8
4	とても悪い	4	0.7
5	わからない(ふつう)	20	3.5
6	未記入	37	
	合計	606	100



（3）医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	261	46.1
2	良い	256	45.2
3	悪い	14	2.5
4	とても悪い	3	0.5
5	わからない(ふつう)	32	5.7
6	未記入	40	
	合計	606	100



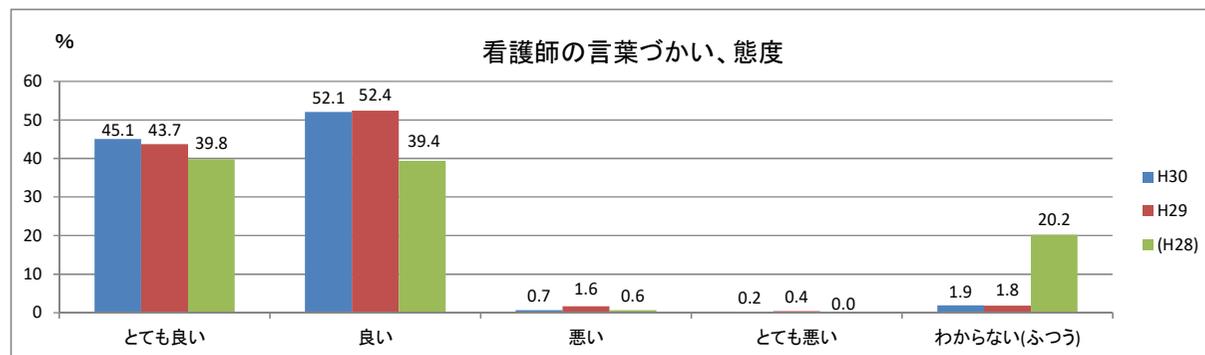
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は93.5%で、昨年度の94.4%より0.9ポイントダウンしています。

患者満足度調査（外来）

5．看護師の対応

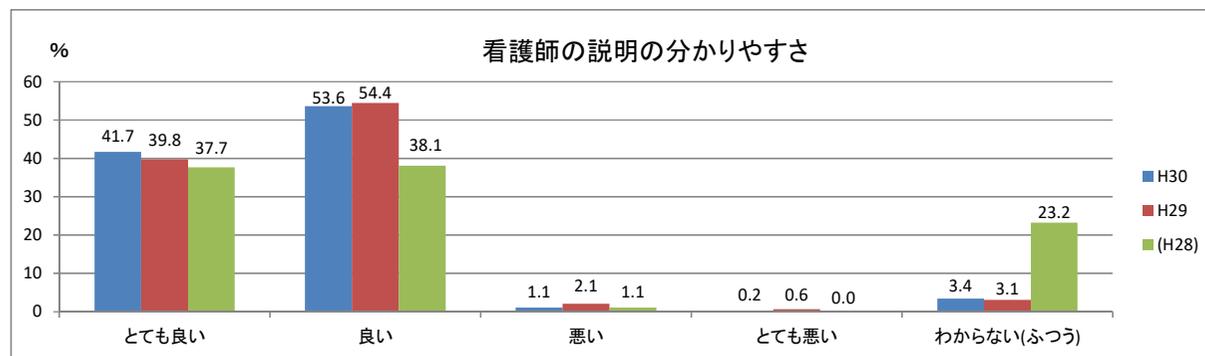
(1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	255	45.1
2	良い	295	52.1
3	悪い	4	0.7
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	11	1.9
6	未記入	40	
	合計	606	100



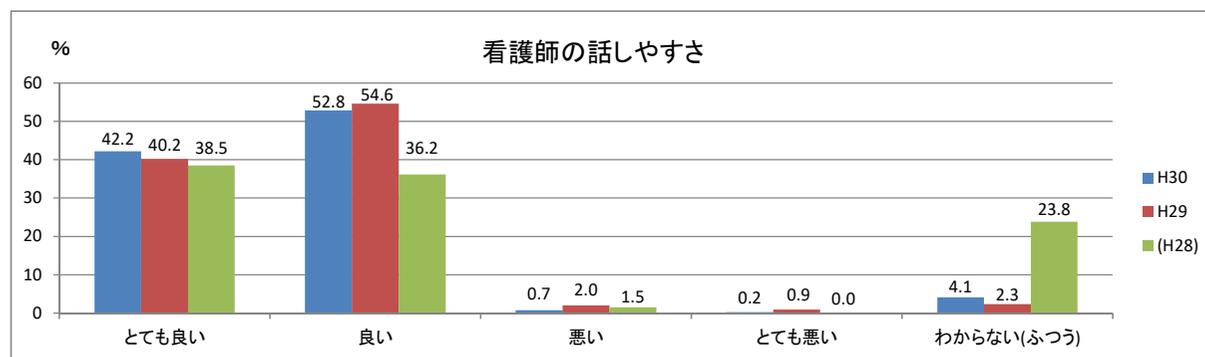
(2) 説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	231	41.7
2	良い	297	53.6
3	悪い	6	1.1
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	19	3.4
6	未記入	52	
	合計	606	100



(3) 話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	235	42.2
2	良い	294	52.8
3	悪い	4	0.7
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	23	4.1
6	未記入	49	
	合計	606	100



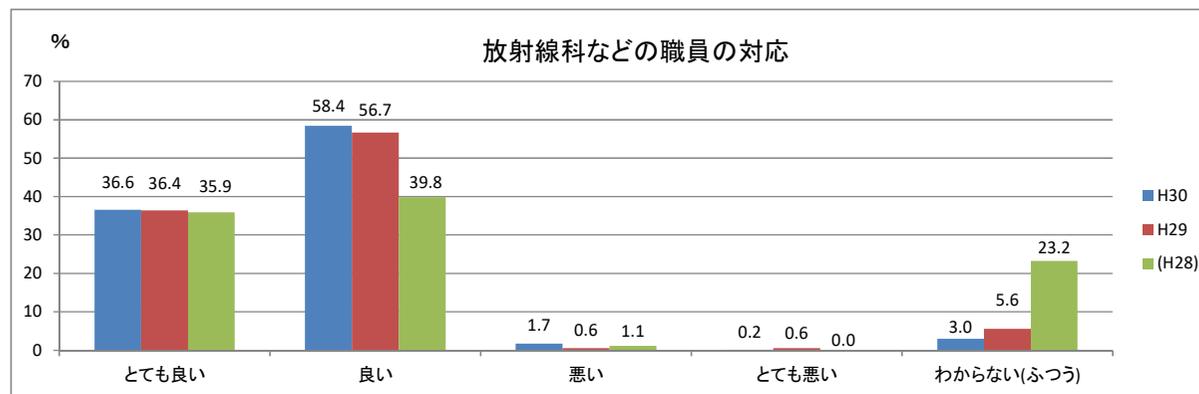
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は95.8%で、昨年度の95.0%より0.8ポイントアップしています。

患者満足度調査（外来）

6. 医師、看護師以外の職員の対応

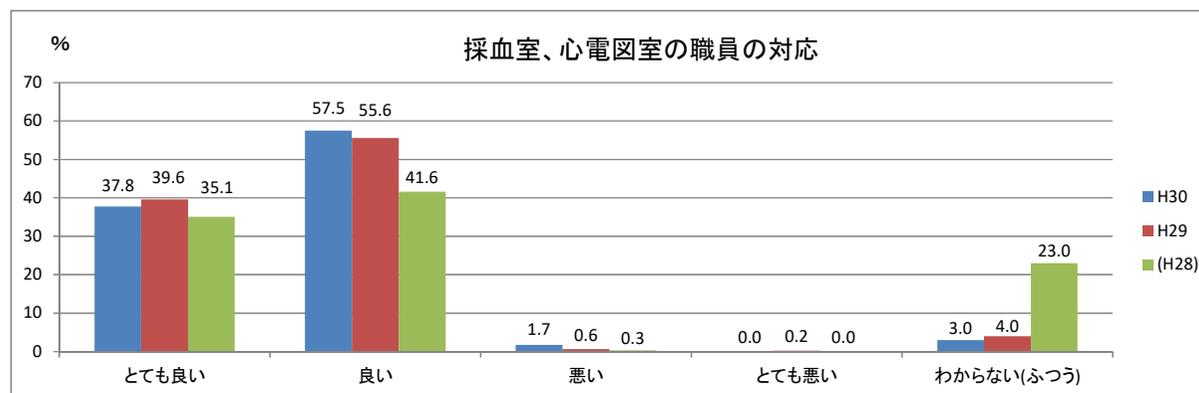
(1) 放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	148	36.6
2	良い	236	58.4
3	悪い	7	1.7
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	12	3.0
6	行っていない	88	
7	未記入	114	
	合計	606	100



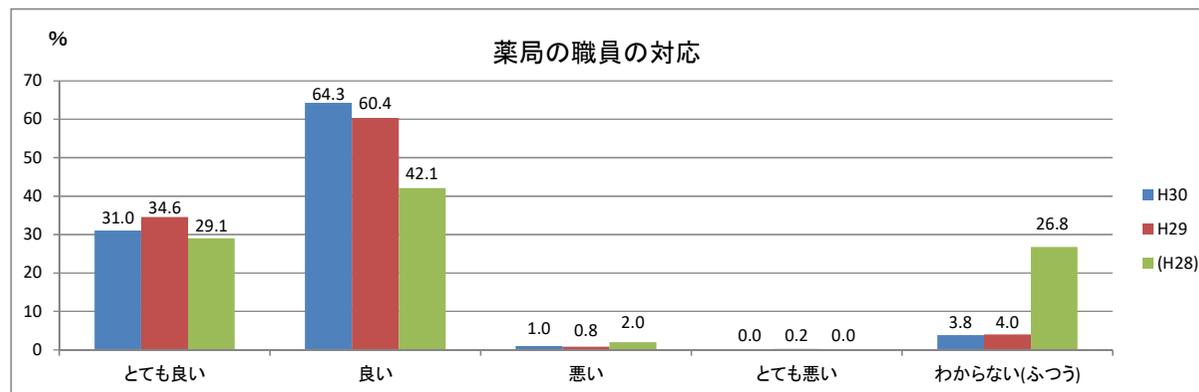
(2) 採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	152	37.8
2	良い	231	57.5
3	悪い	7	1.7
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	12	3.0
6	行っていない	77	
7	未記入	127	
	合計	606	100



(3) 薬局の職員

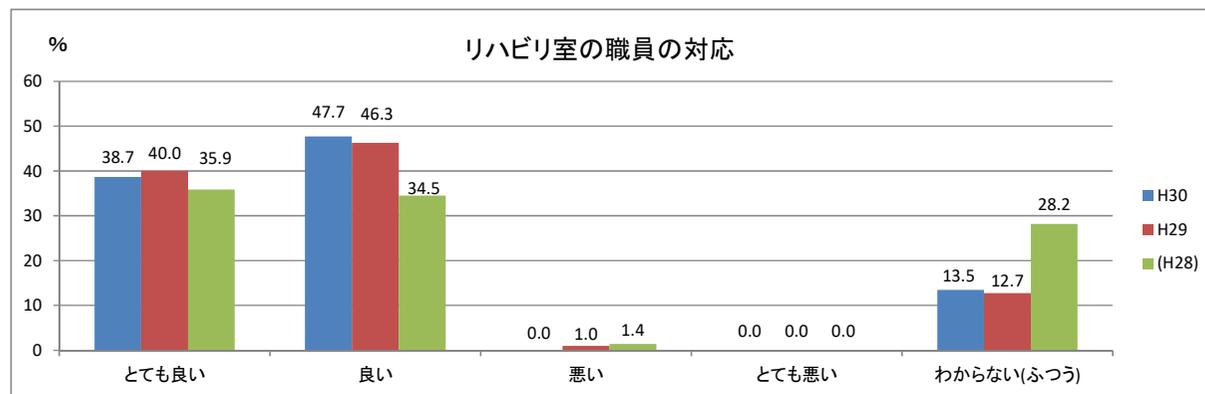
番号	項目	人数	%
1	とても良い	124	31.0
2	良い	257	64.3
3	悪い	4	1.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	15	3.8
6	行っていない	62	
7	未記入	144	
	合計	606	100



患者満足度調査（外来）

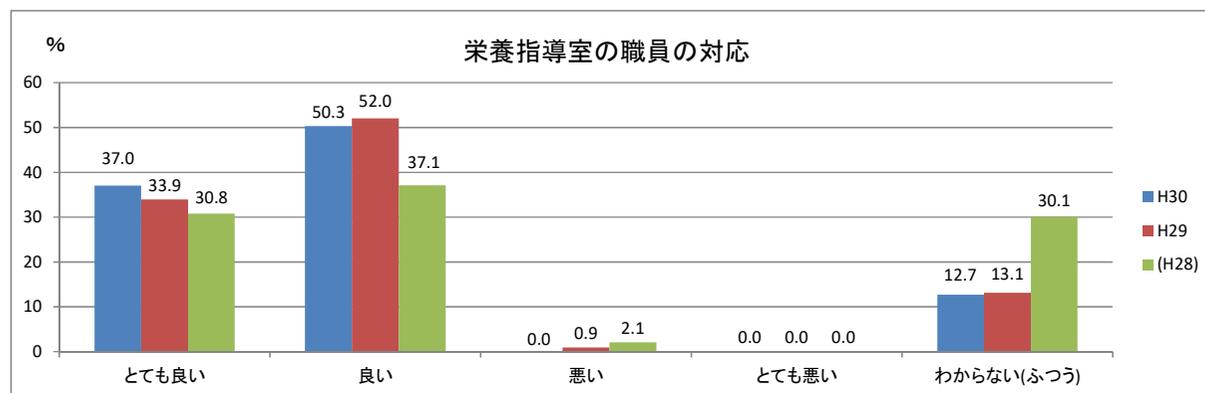
（４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	60	38.7
2	良い	74	47.7
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	21	13.5
6	行っていない	196	
7	未記入	255	
	合計	606	100



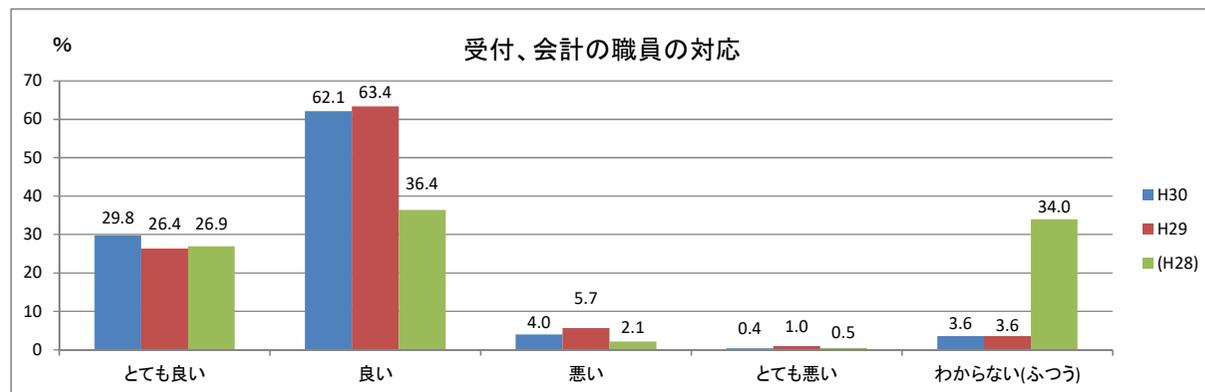
（５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	61	37.0
2	良い	83	50.3
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	21	12.7
6	行っていない	196	
7	未記入	245	
	合計	606	100



（６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	148	29.8
2	良い	308	62.1
3	悪い	20	4.0
4	とても悪い	2	0.4
5	わからない(ふつう)	18	3.6
6	行っていない	13	
7	未記入	97	
	合計	606	100



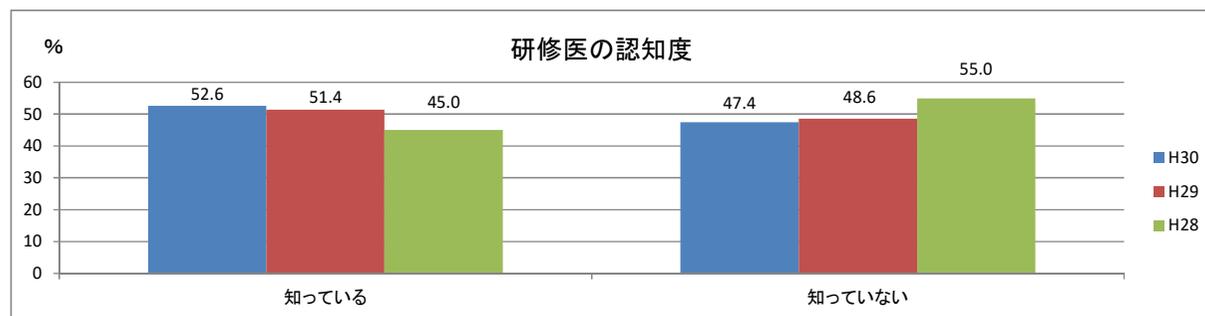
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は91.9%で、昨年度の90.9%より1.0ポイントアップしています。

患者満足度調査（外来）

7. 研修医の認知度等

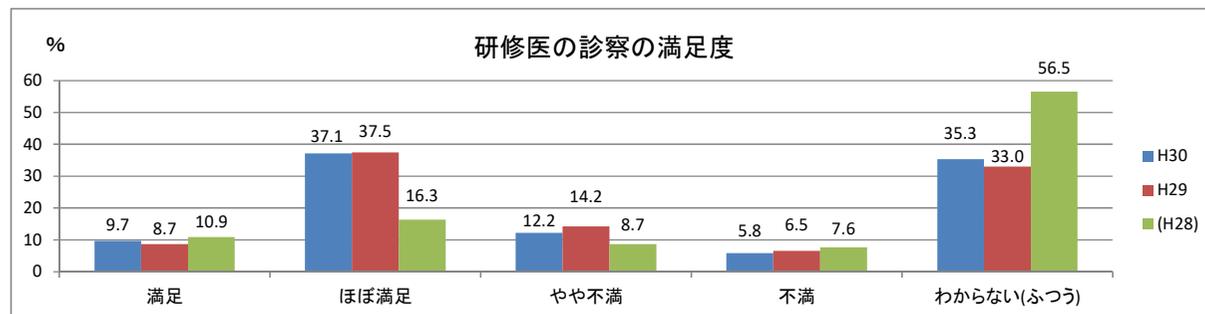
(1) 研修医の認知度

番号	項目	人数	%
1	知っている	291	52.6
2	知らない	262	47.4
3	未記入	53	
	合計	606	100



(2) 研修医の診察の満足度

番号	項目	人数	%
1	満足	27	9.7
2	ほぼ満足	103	37.1
3	やや不満	34	12.2
4	不満	16	5.8
5	わからない(ふつう)	98	35.3
6	未記入	13	
	合計	291	100



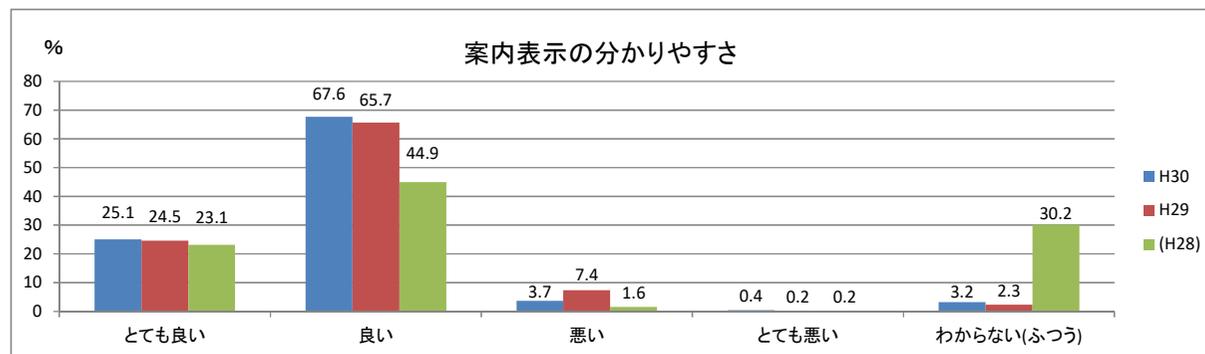
研修医の対応について、「満足」、「ほぼ満足」が46.8%で、昨年度の46.2%より0.6ポイントアップしました。

患者満足度調査（外来）

8．病院の施設・環境について

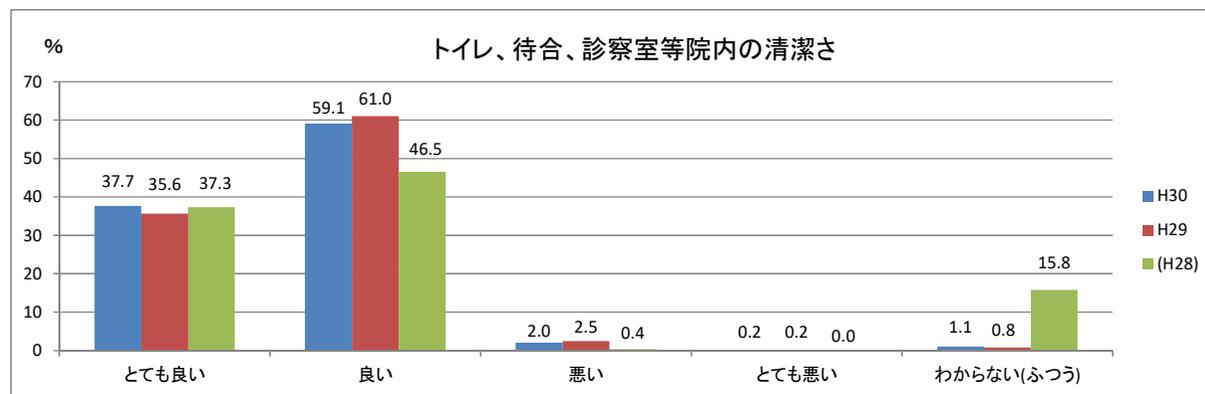
（1）案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	134	25.1
2	良い	361	67.6
3	悪い	20	3.7
4	とても悪い	2	0.4
5	わからない(ふつう)	17	3.2
6	未記入	72	
	合計	606	100



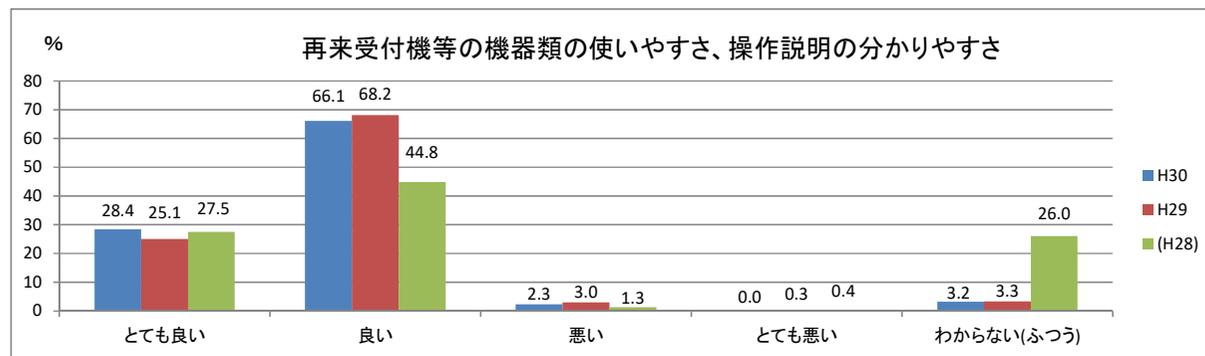
（2）トイレ、待合、診察室等院内の清潔さ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	208	37.7
2	良い	326	59.1
3	悪い	11	2.0
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない(ふつう)	6	1.1
6	行っていない	1	
7	未記入	53	
	合計	606	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

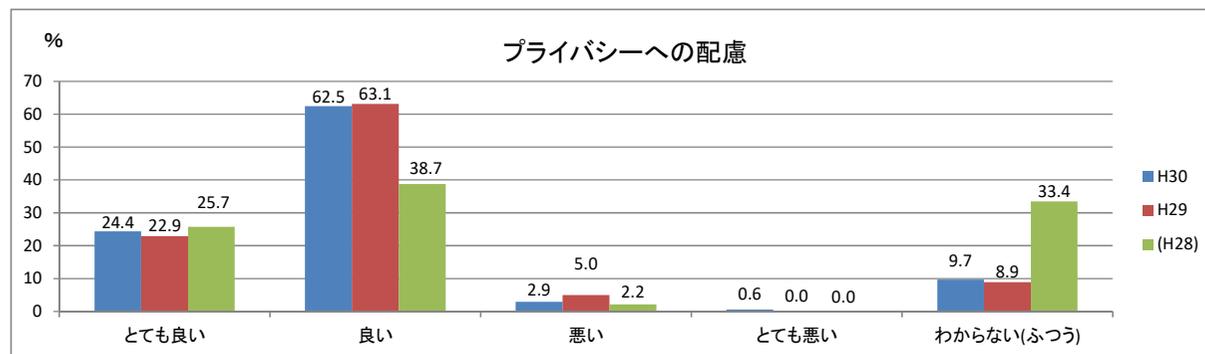
番号	項目	人数	%
1	とても良い	151	28.4
2	良い	351	66.1
3	悪い	12	2.3
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	17	3.2
6	未記入	75	
	合計	606	100



患者満足度調査（外来）

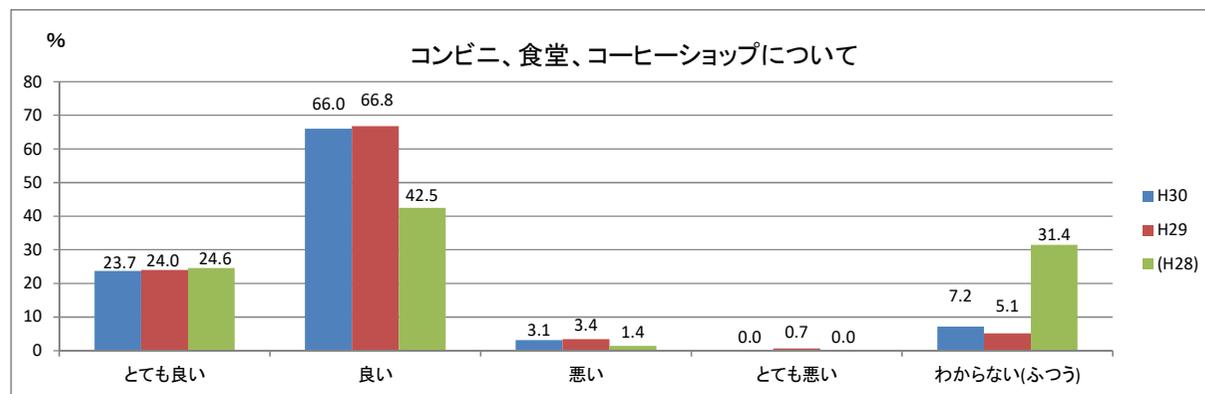
（４）プライバシーへの配慮

番号	項目	人数	%
1	とても良い	128	24.4
2	良い	328	62.5
3	悪い	15	2.9
4	とても悪い	3	0.6
5	わからない(ふつう)	51	9.7
6	未記入	81	
	合計	606	100



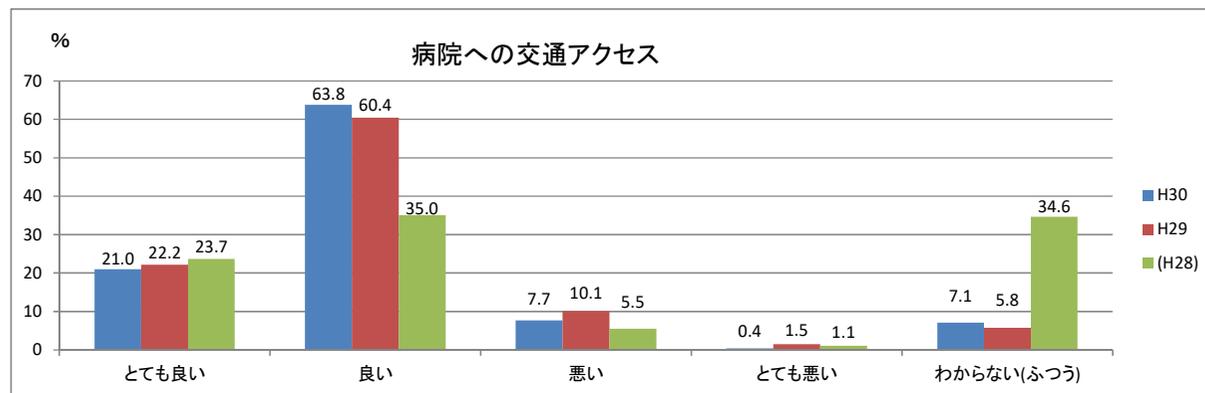
（５）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	109	23.7
2	良い	303	66.0
3	悪い	14	3.1
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない(ふつう)	33	7.2
6	行っていない	60	
7	未記入	87	
	合計	606	100



（６）病院への交通アクセス

番号	項目	人数	%
1	とても良い	109	21.0
2	良い	331	63.8
3	悪い	40	7.7
4	とても悪い	2	0.4
5	わからない(ふつう)	37	7.1
6	未記入	87	
	合計	606	100



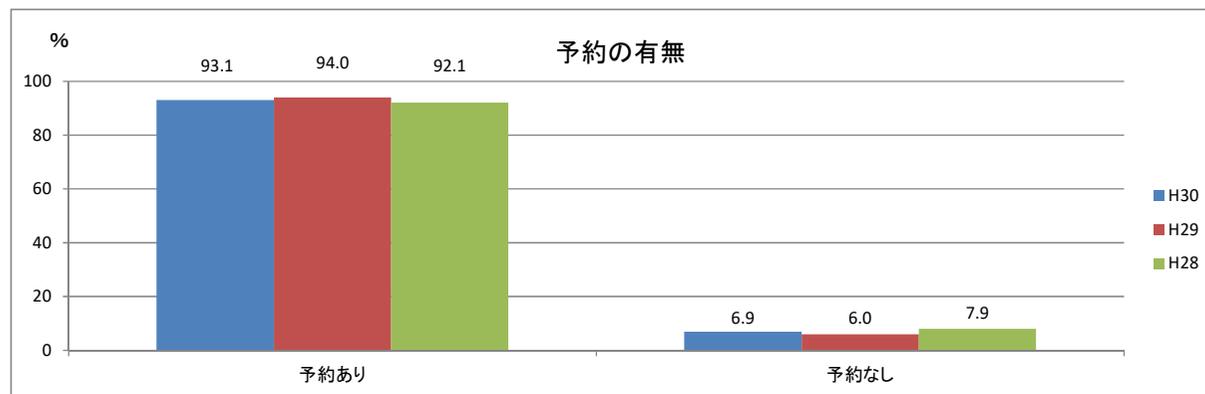
施設・環境について、6項目の「とても良い」、「良い」の平均は90.9%で、昨年度の89.9%より1.0ポイントアップしています。

患者満足度調査（外来）

9．待ち時間について

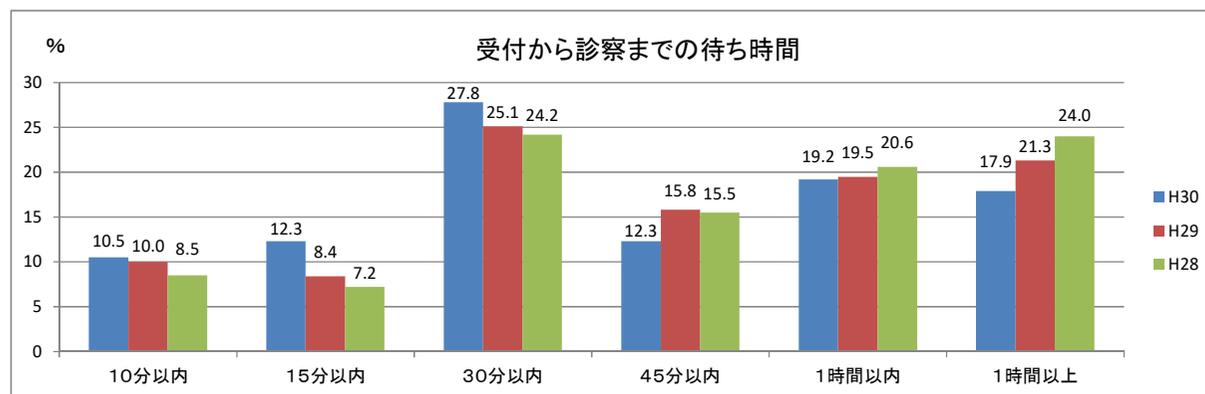
（1）予約の有無

番号	項目	人数	%
1	予約あり	526	93.1
2	予約なし	39	6.9
3	未記入	41	
	合計	606	100



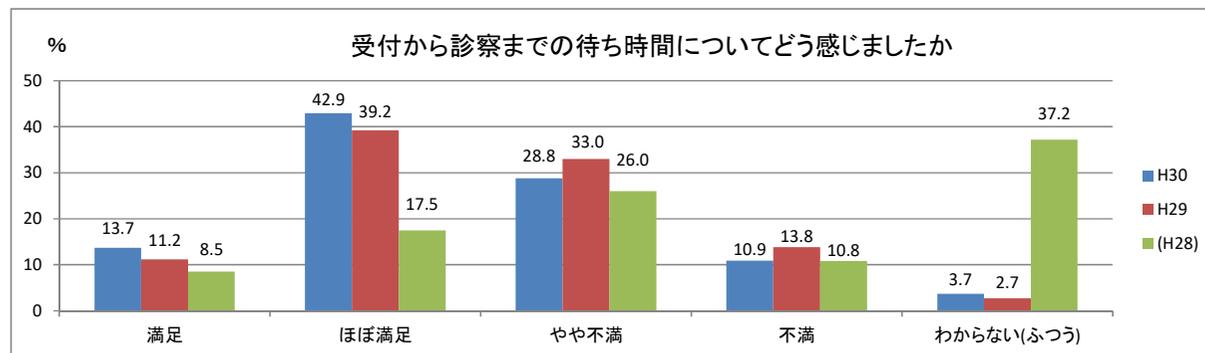
（2）受付から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか

番号	項目	人数	%
1	10分以内	58	10.5
2	15分以内	68	12.3
3	30分以内	154	27.8
4	45分以内	68	12.3
5	1時間以内	106	19.2
6	1時間以上	99	17.9
7	未記入	53	
	合計	606	100



（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

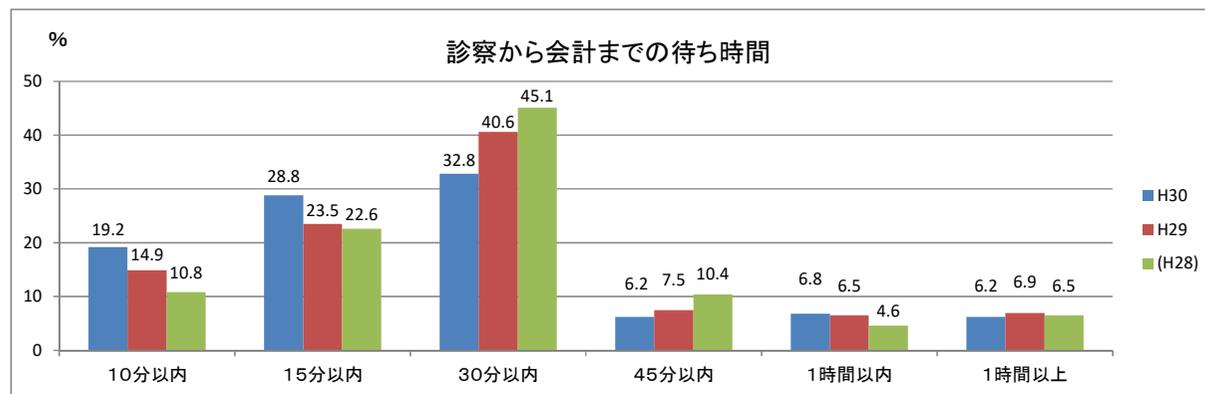
番号	項目	人数	%
1	満足	77	13.7
2	ほぼ満足	241	42.9
3	やや不満	162	28.8
4	不満	61	10.9
5	わからない(ふつう)	21	3.7
6	未記入	44	
	合計	606	100



患者満足度調査（外来）

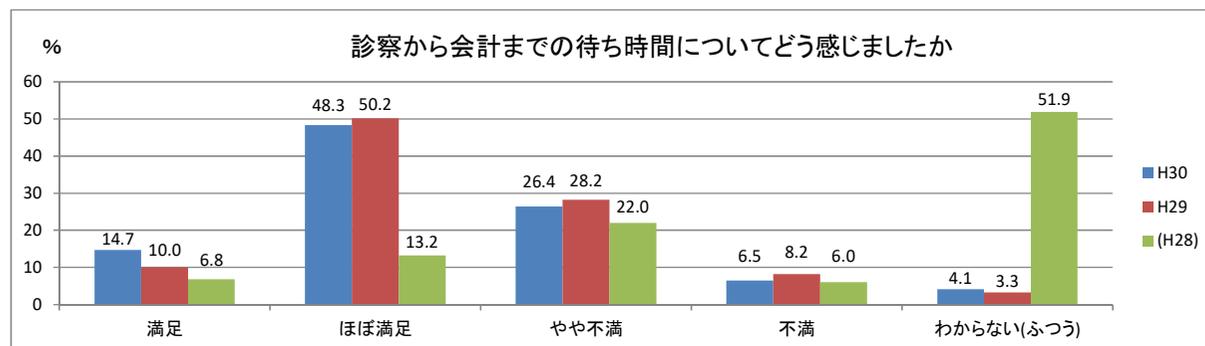
（４）診察から会計までの待ち時間はどれくらいでしたか

番号	項目	人数	%
1	10分以内	105	19.2
2	15分以内	157	28.8
3	30分以内	179	32.8
4	45分以内	34	6.2
5	1時間以内	37	6.8
6	1時間以上	34	6.2
7	未記入	60	
	合計	606	100



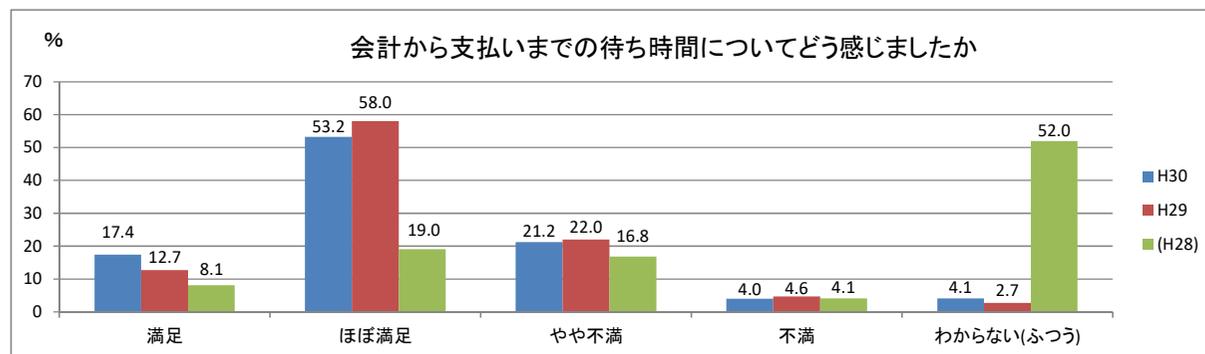
（５）診察から会計までの待ち時間についてどう感じましたか

番号	項目	人数	%
1	満足	82	14.7
2	ほぼ満足	269	48.3
3	やや不満	147	26.4
4	不満	36	6.5
5	わからない(ふつう)	23	4.1
6	未記入	49	
	合計	606	100



（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	97	17.4
2	ほぼ満足	296	53.2
3	やや不満	118	21.2
4	不満	22	4.0
5	わからない(ふつう)	23	4.1
6	未記入	50	
	合計	606	100

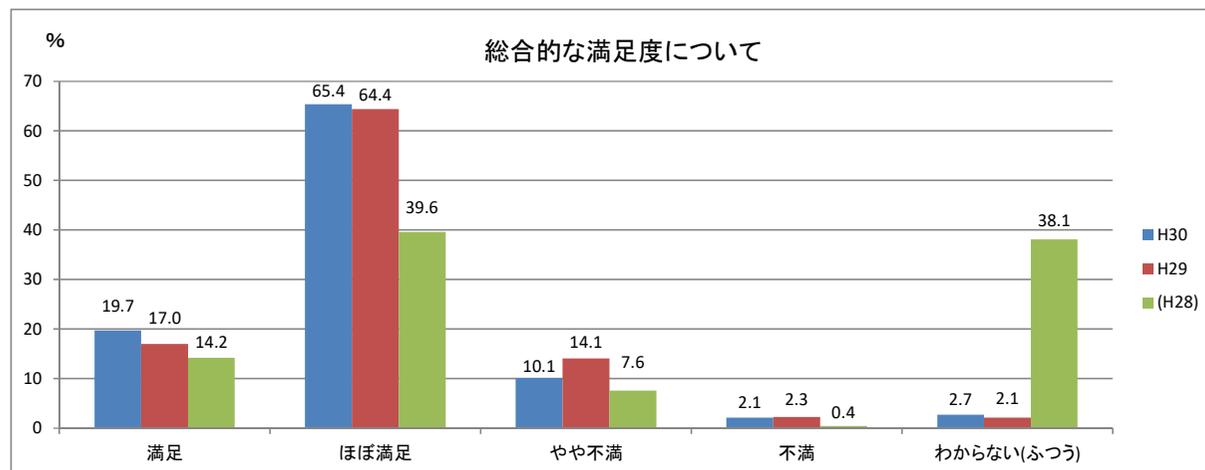


待ち時間について、63.4%が「満足」、「ほぼ満足」と感じていますが、32.6%が「やや不満」、「不満」と感じています。

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	111	19.7
2	ほぼ満足	369	65.4
3	やや不満	57	10.1
4	不満	12	2.1
5	わからない(ふつう)	15	2.7
6	未記入	42	
	合計	606	100



総合的な満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が85.1%で、昨年度の81.4%より3.7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30年度患者満足度調査結果報告について

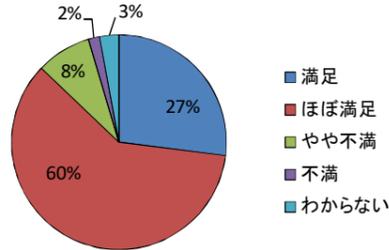
平成31年1月
患者サービス委員会

調査の概要

- ・調査実施日 平成30年10月26日(金)
- ・調査票配布数 1,084枚
- ・回答者数 862人
- ・回収率 79.5%

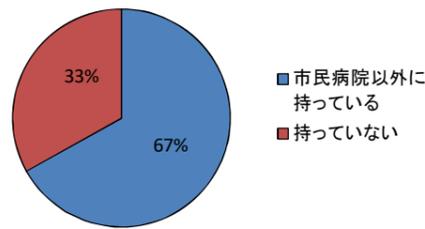
集計結果

①総合的な満足度



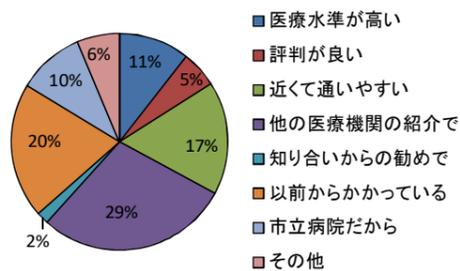
当院の総合的な満足度は、「満足」と「ほぼ満足」が87%となっています。

②日頃からかかりつけ医を持っていますか



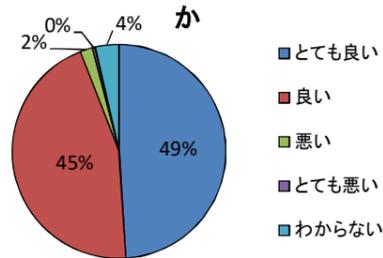
市民病院以外にかかりつけ医をもっている方が67%、かかりつけ医を持っていない方が33%となっています。

③当院を選んだ理由



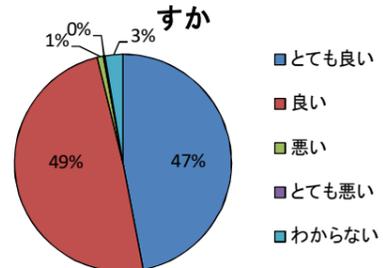
上位3つは、①他の医療機関の紹介で、②以前からかかっている、③近くて通いやすい、となっています。

④医師の対応はいかがですか



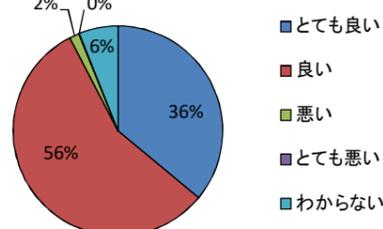
「とても良い」と「良い」が全体の94%となっています。

⑤看護師の対応はいかがですか



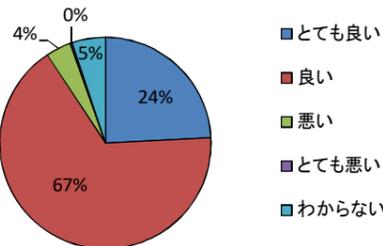
「とても良い」と「良い」が全体の96%となっています。

⑥医師・看護師以外の対応はいかがですか



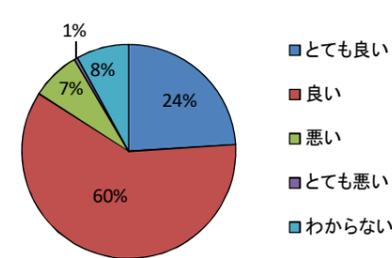
「とても良い」と「良い」が全体の92%となっています。

⑦案内表示の分かりやすさは



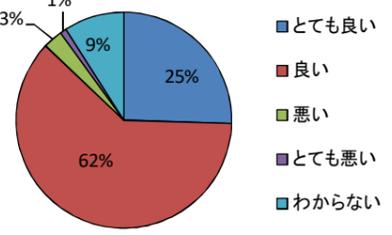
「とても良い」と「良い」が全体の91%となっています。

⑧病院へのアクセス



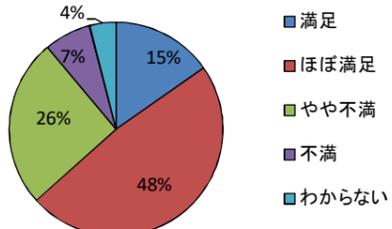
「とても良い」と「良い」が全体の84%となっています。

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87%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63%となっていますが「やや不満」と「不満」も33%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。