

令和元年度

豊川市民病院患者満足度調査業務
結 果 報 告 書

令和元年 1 2 月
豊川市民病院

患者満足度調査回収率

令和 元年10月28日～11月1日 (前回平成30年10月26日)

入院

(R元) (H30)

	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	36	29	9	8	24	33	40	31	25	33	10	294	316
回収枚数	13	33	21	7	7	22	29	29	24	23	24	8	240	256
回収率	81.3%	91.7%	72.4%	77.8%	87.5%	91.7%	87.9%	72.5%	77.4%	92.0%	72.7%	80.0%	81.6%	81.0%

外来

(R元) (H30)

	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	347	447	322	557	546	344	277	419							3,259	768
回収枚数															2,413	606
回収率															74.0%	78.9%

入院 + 外来

	(R元)	(H30)	(H29)	(H28)	(H27)
配布枚数	3,553	1,084	1,200	937	1,138
回収枚数	2,653	862	956	757	939
回収率	74.7%	79.5%	79.7%	80.8%	82.5%

外来回収日

回収日	番号	配布	枚数
10月28日	1～569	743	569
10月29日	570～1101	745	532
10月30日	1102～1554	611	453
10月31日	1555～2082	731	528
11月1日	2083～2413	429	331
それ以降			
手渡し			
合計		3,259	2,413

患者満足度調査結果

(入院)

令和元年10月28日(月)実施

患者満足度調査（入院）

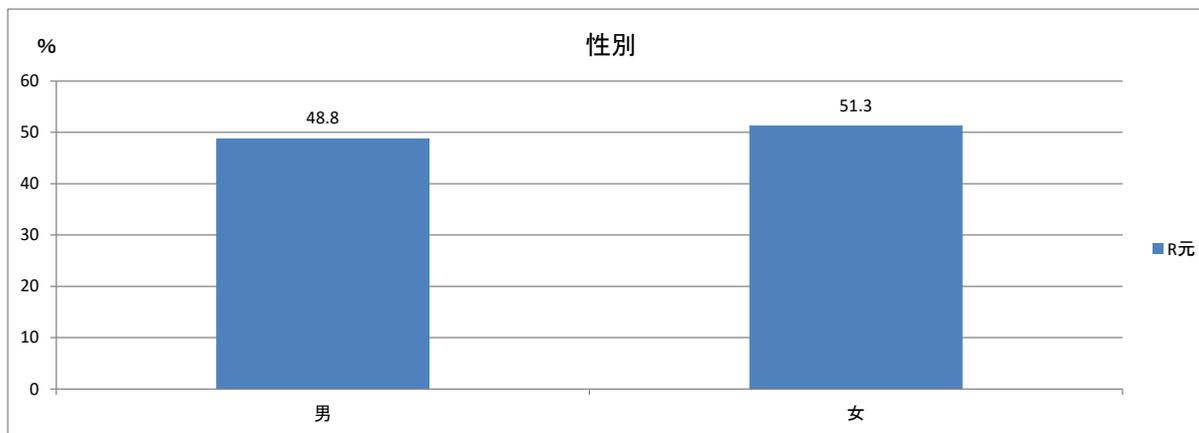
令和 元年 10月 28日（月）実施

配付枚数 294枚 回答者数 240人（回答率 81.6%）

1. あなたご自身のことについておたずねします。

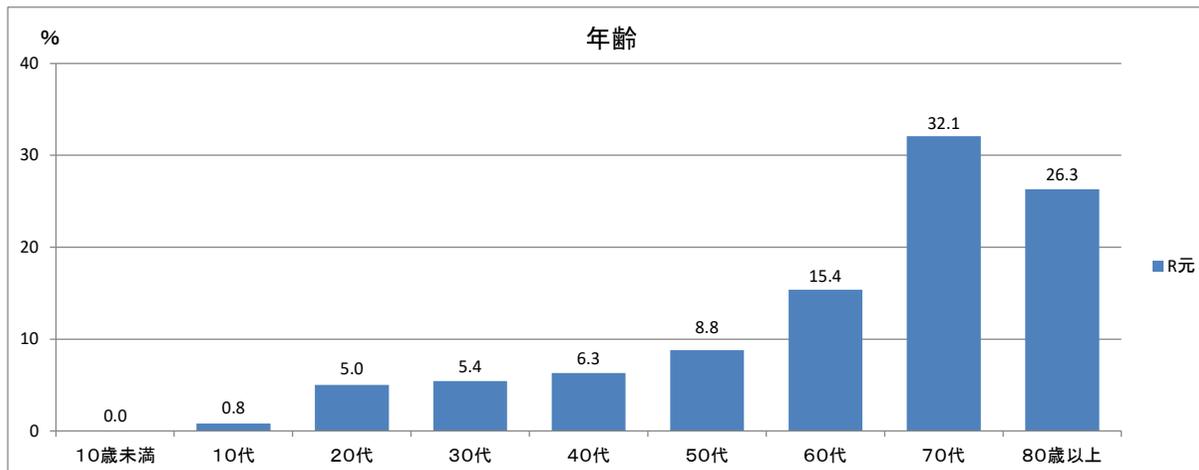
（1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	117	48.8
2	女	123	51.3
3	未記入	0	
	合計	240	100



（2）年齢

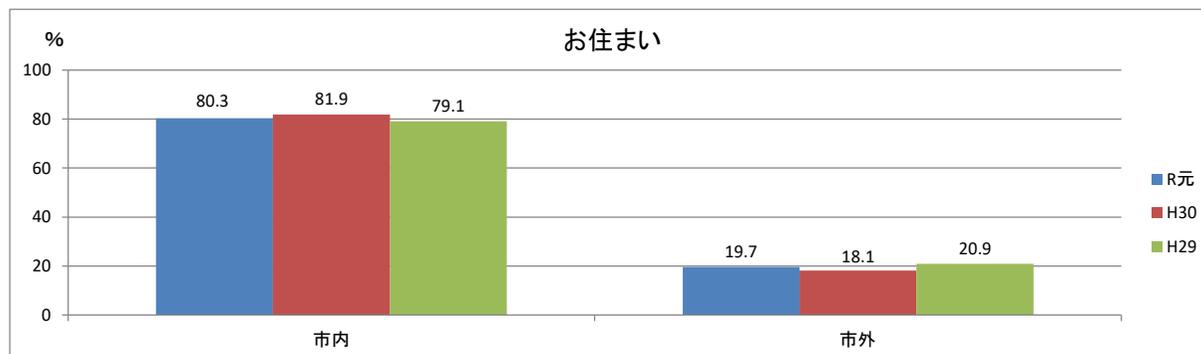
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	0	0.0
2	10代	2	0.8
3	20代	12	5.0
4	30代	13	5.4
5	40代	15	6.3
6	50代	21	8.8
7	60代	37	15.4
8	70代	77	32.1
9	80歳以上	63	26.3
10	未記入	0	
	合計	240	100



患者満足度調査（入院）

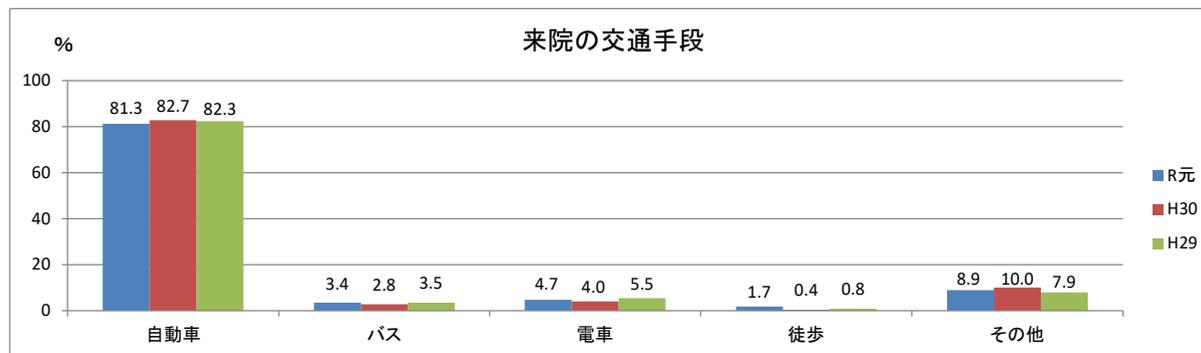
（3）お住まい

番号	項目	人数	%
1	市内	191	80.3
2	市外	47	19.7
3	未記入	2	
	合計	240	100



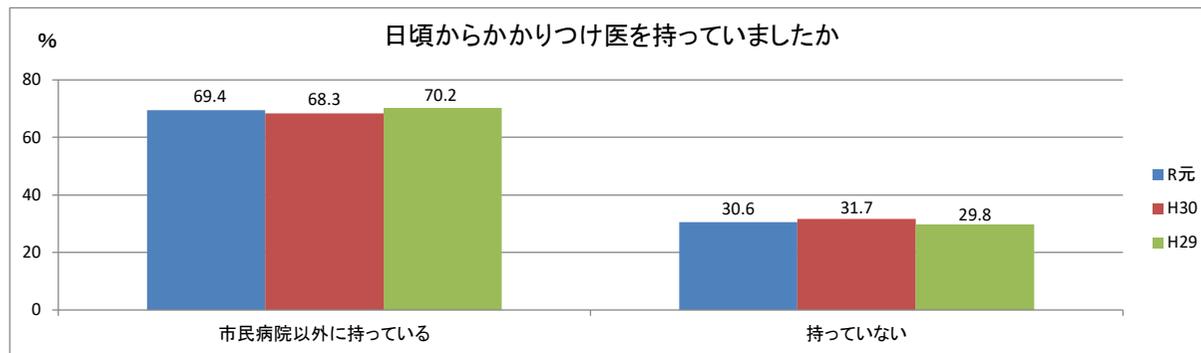
（4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	191	81.3
2	バス	8	3.4
3	電車	11	4.7
4	徒歩	4	1.7
5	その他	21	8.9
6	未記入	5	
	合計	240	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	163	69.4
2	持っていない	72	30.6
3	未記入	5	
	合計	240	100

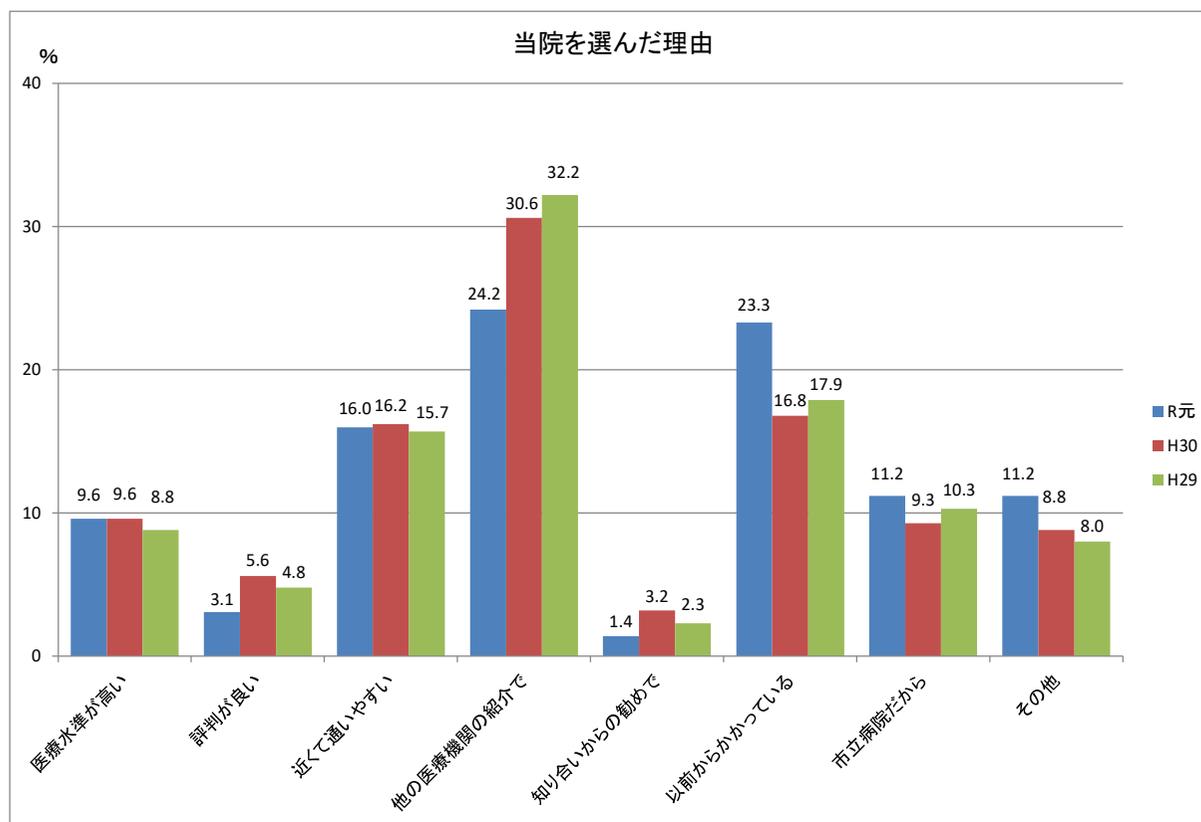


昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が1.1ポイント増え、69.4%の人が、かかりつけ医を持っています。

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	34	9.6
2	評判が良い	11	3.1
3	近くて通いやすい	57	16.0
4	他の医療機関の紹介で	86	24.2
5	知り合いからの勧めで	5	1.4
6	以前からかかっている	83	23.3
7	市立病院だから	40	11.2
8	その他	40	11.2
9	未記入	1	
	合計	357	100



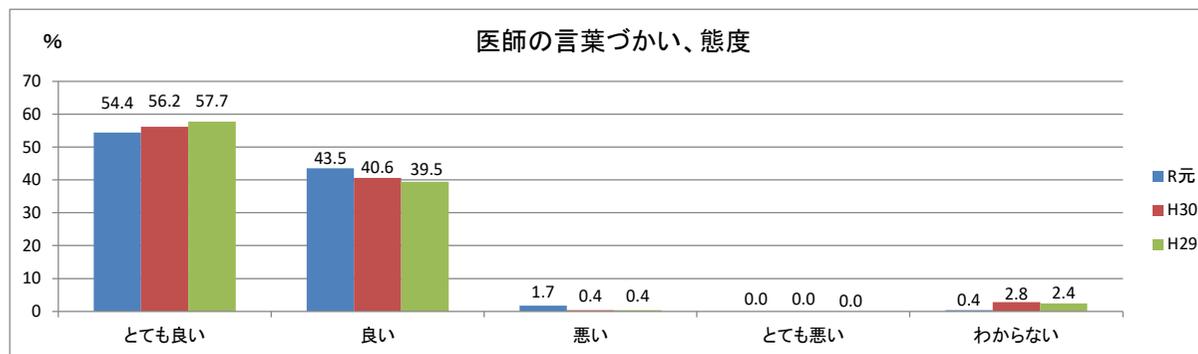
他の医療機関の紹介が24.2%、以前からかかっているが23.3%を占めています。

患者満足度調査（入院）

3. 医師の対応

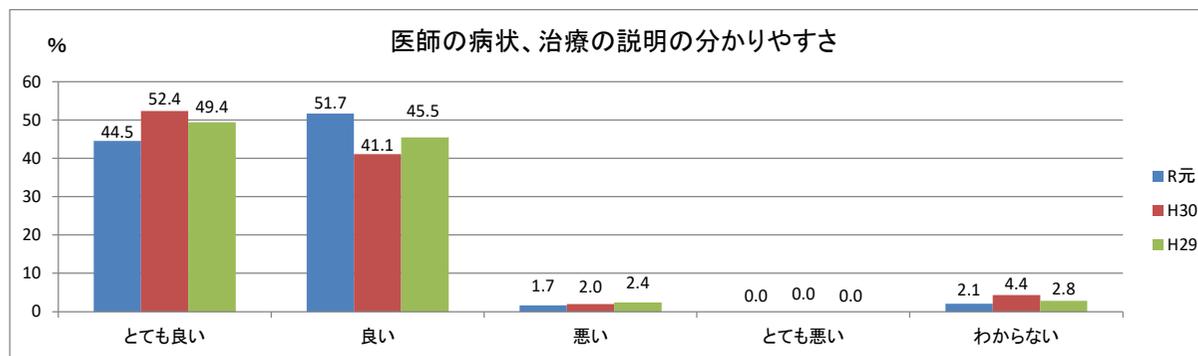
(1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	130	54.4
2	良い	104	43.5
3	悪い	4	1.7
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	1	0.4
6	未記入	1	
	合計	240	100



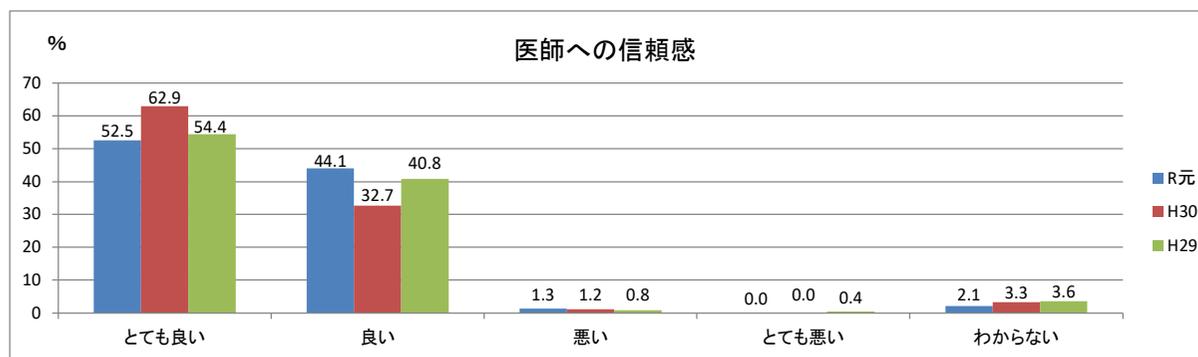
(2) 病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	106	44.5
2	良い	123	51.7
3	悪い	4	1.7
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	5	2.1
6	未記入	2	
	合計	240	100



(3) 医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	125	52.5
2	良い	105	44.1
3	悪い	3	1.3
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	5	2.1
6	未記入	2	
	合計	240	100



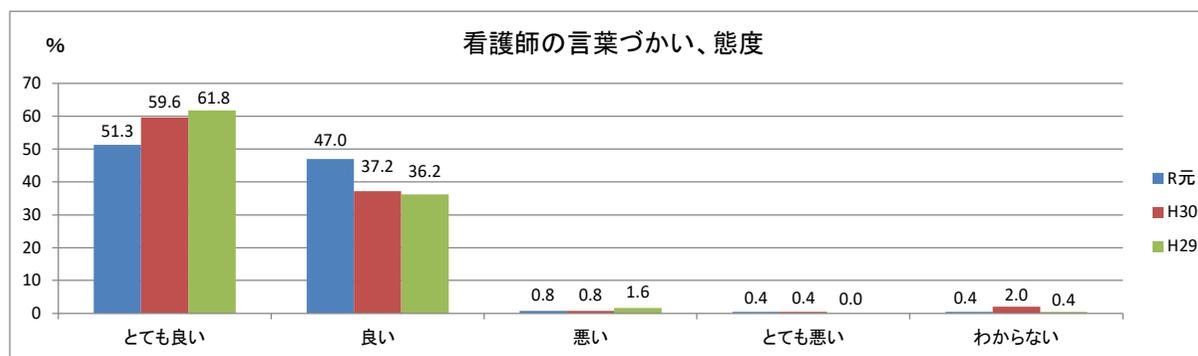
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は96.9%で、昨年度の95.3%より1.6ポイントアップしています。

患者満足度調査（入院）

4. 看護師の対応

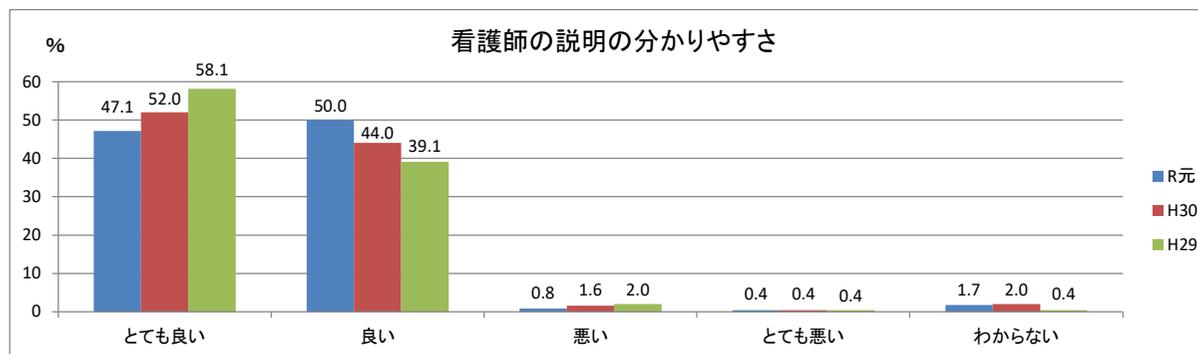
(1) 言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	121	51.3
2	良い	111	47.0
3	悪い	2	0.8
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない	1	0.4
6	未記入	4	
	合計	240	100



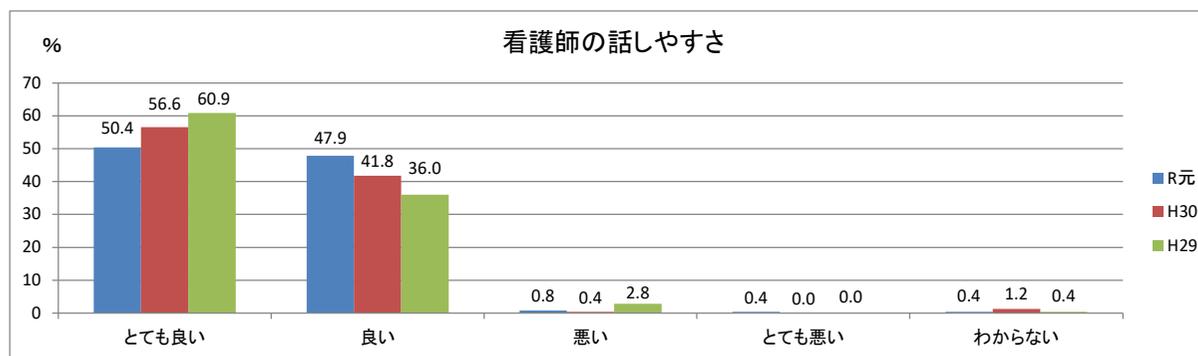
(2) 説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	112	47.1
2	良い	119	50.0
3	悪い	2	0.8
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない	4	1.7
6	未記入	2	
	合計	240	100



(3) 話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	121	50.4
2	良い	115	47.9
3	悪い	2	0.8
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない	1	0.4
6	未記入	0	
	合計	240	100



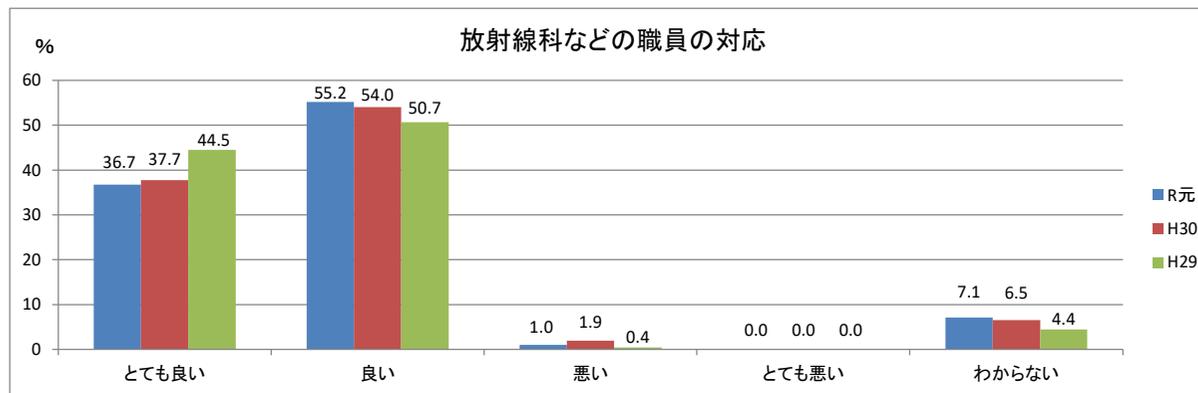
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は97.9%で昨年度の97.1%より0.8ポイントアップしています。

患者満足度調査（入院）

5. 医師、看護師以外の職員の対応

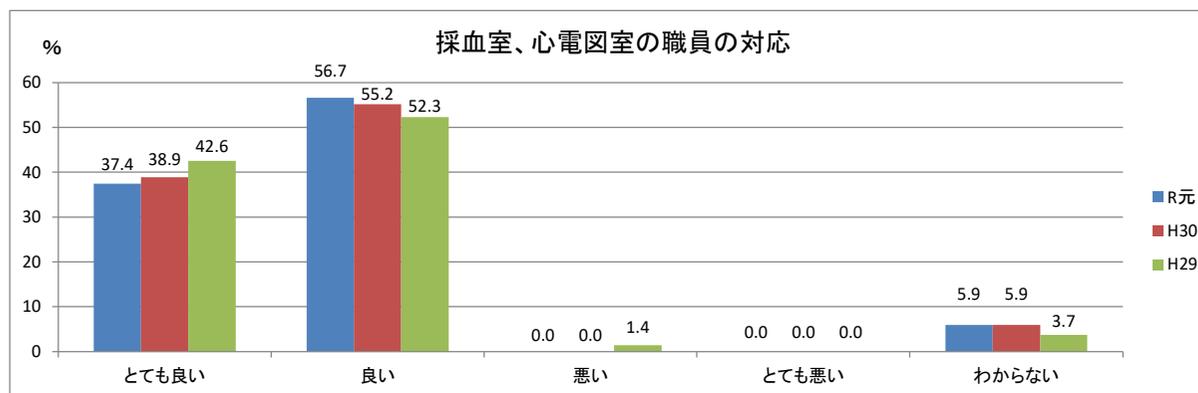
（1）放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	77	36.7
2	良い	116	55.2
3	悪い	2	1.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	15	7.1
6	行っていない	17	
7	未記入	13	
	合計	240	100



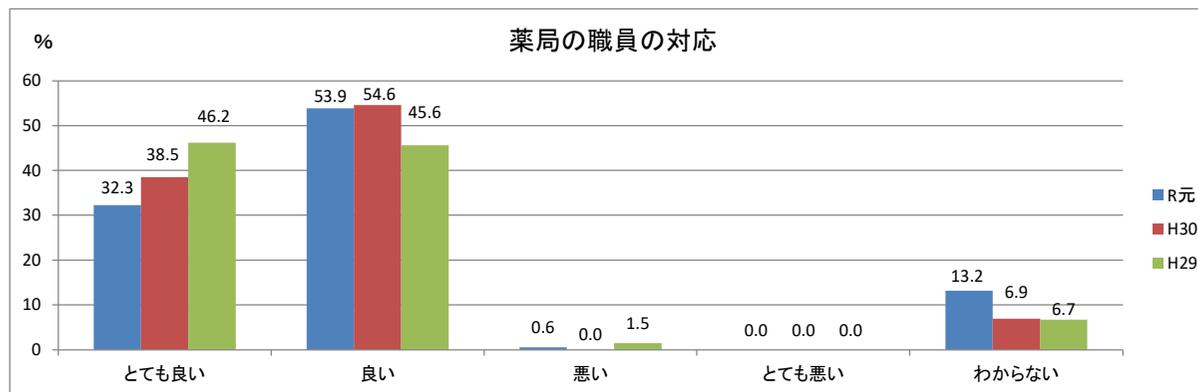
（2）採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	76	37.4
2	良い	115	56.7
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	12	5.9
6	行っていない	25	
7	未記入	12	
	合計	240	100



（3）薬局の職員

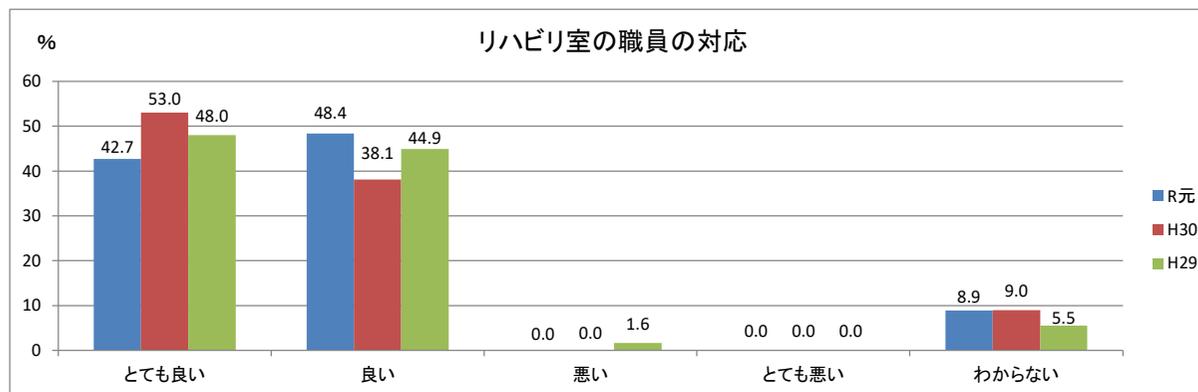
番号	項目	人数	%
1	とても良い	54	32.3
2	良い	90	53.9
3	悪い	1	0.6
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	22	13.2
6	行っていない	42	
7	未記入	31	
	合計	240	100



患者満足度調査（入院）

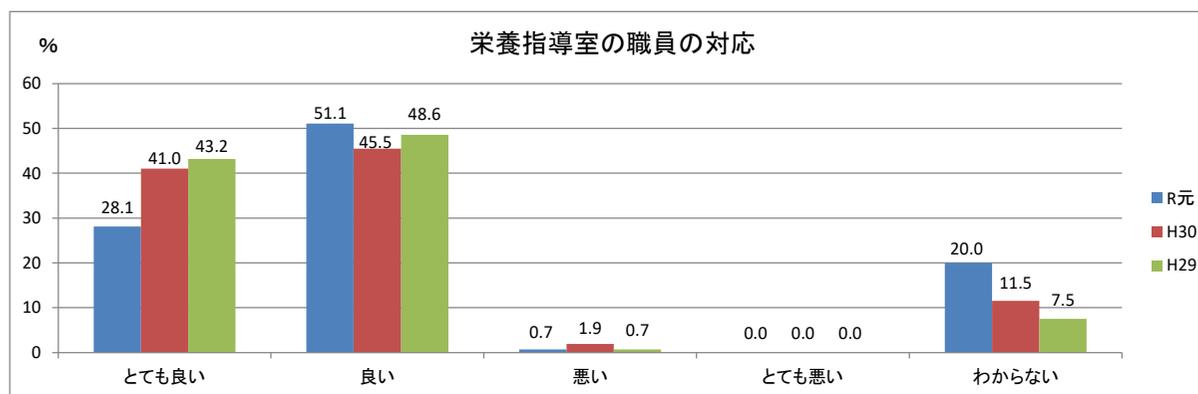
（４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	53	42.7
2	良い	60	48.4
3	悪い	0	0.0
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	11	8.9
6	行っていない	73	
7	未記入	43	
	合計	240	100



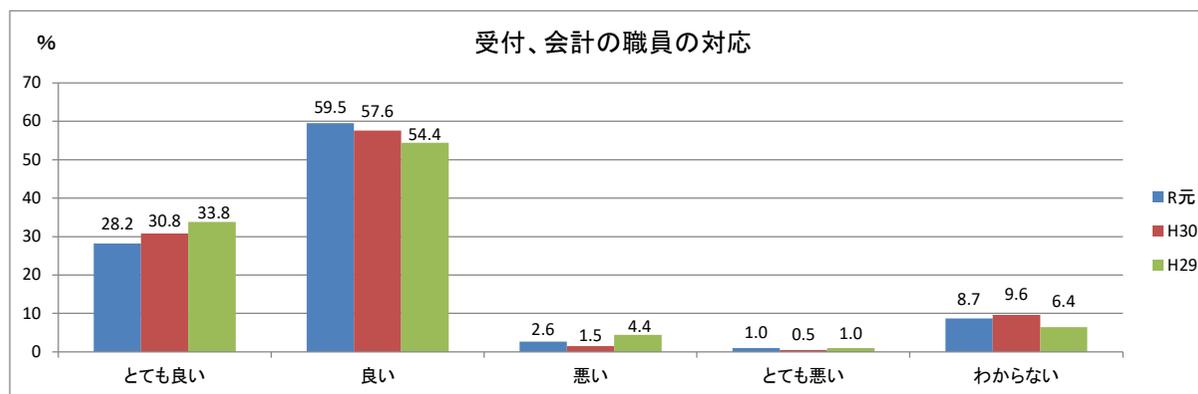
（５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	38	28.1
2	良い	69	51.1
3	悪い	1	0.7
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	27	20.0
6	行っていない	61	
7	未記入	44	
	合計	240	100



（６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	55	28.2
2	良い	116	59.5
3	悪い	5	2.6
4	とても悪い	2	1.0
5	わからない	17	8.7
6	行っていない	22	
7	未記入	23	
	合計	240	100



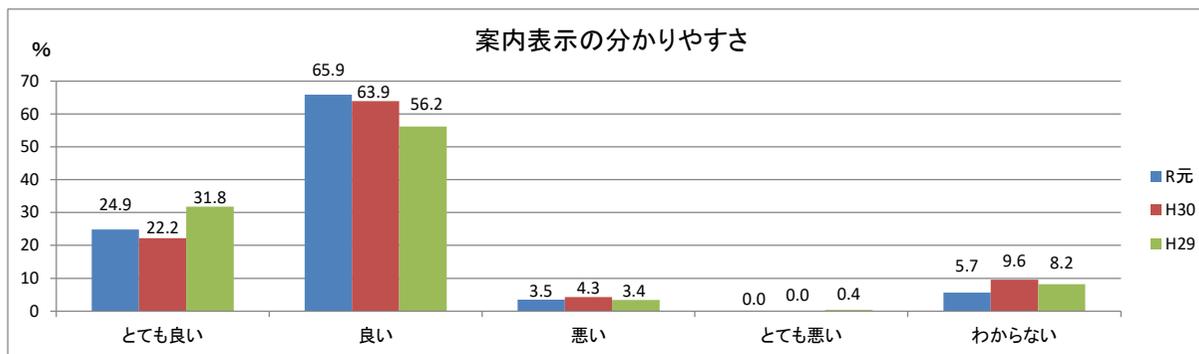
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は88.4%で、昨年度の90.8%より2.4ポイントダウンしています。

患者満足度調査（入院）

6. 病院の施設・環境について

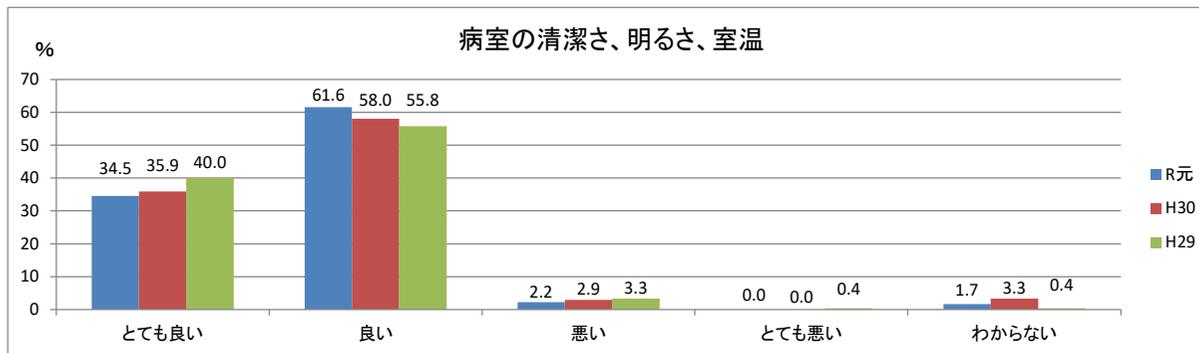
（1）案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	57	24.9
2	良い	151	65.9
3	悪い	8	3.5
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	13	5.7
6	未記入	11	
	合計	240	100



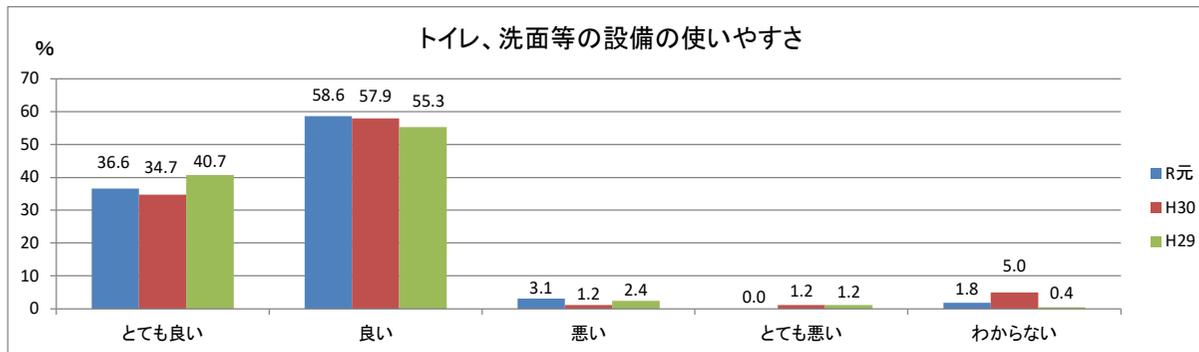
（2）病室の清潔さ、明るさ、室温

番号	項目	人数	%
1	とても良い	80	34.5
2	良い	143	61.6
3	悪い	5	2.2
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	4	1.7
6	未記入	8	
	合計	240	100



（3）トイレ、洗面等の設備の使いやすさ

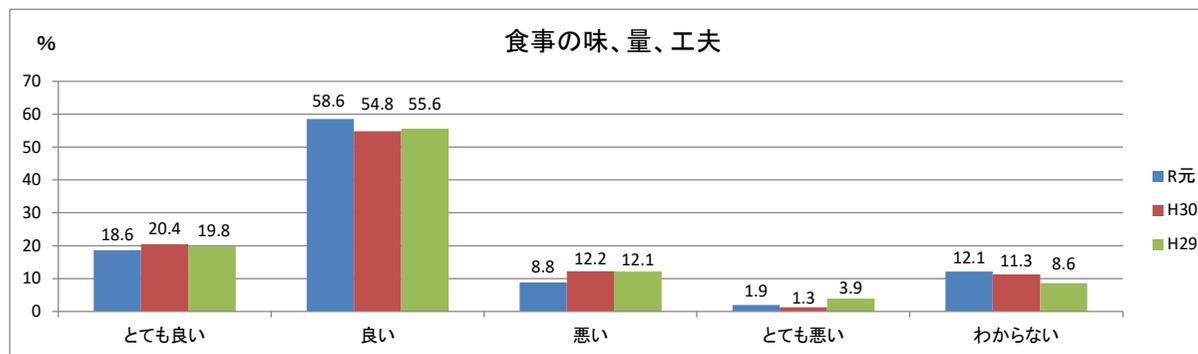
番号	項目	人数	%
1	とても良い	83	36.6
2	良い	133	58.6
3	悪い	7	3.1
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	4	1.8
6	未記入	13	
	合計	240	100



患者満足度調査（入院）

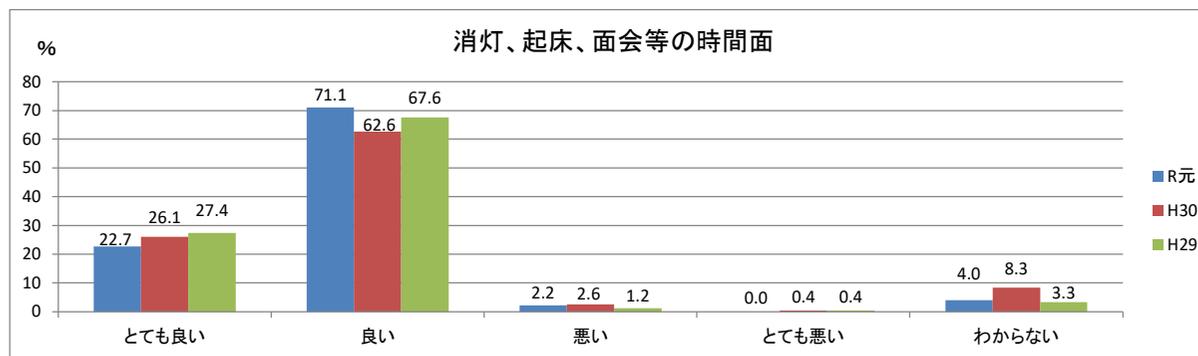
（４）食事の味、量、工夫

番号	項目	人数	%
1	とても良い	40	18.6
2	良い	126	58.6
3	悪い	19	8.8
4	とても悪い	4	1.9
5	わからない	26	12.1
6	未記入	25	
	合計	240	100



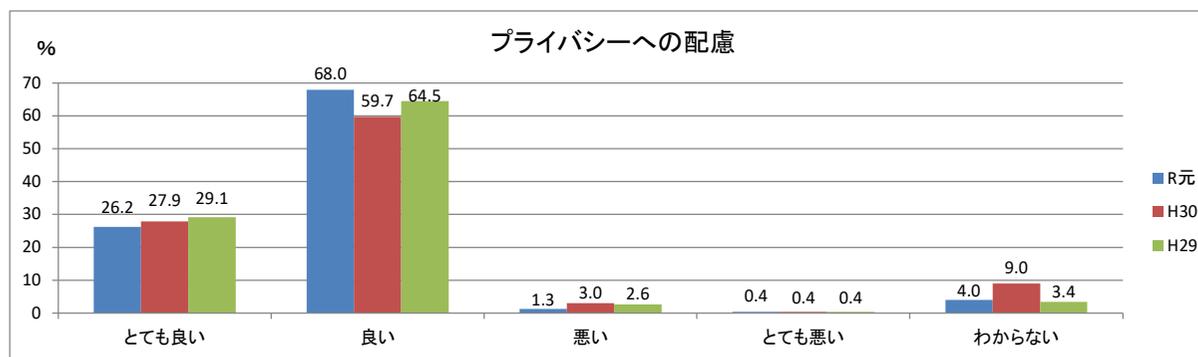
（５）消灯、起床、面会等の時間面

番号	項目	人数	%
1	とても良い	51	22.7
2	良い	160	71.1
3	悪い	5	2.2
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	9	4.0
7	未記入	15	
	合計	240	100



（６）プライバシーへの配慮

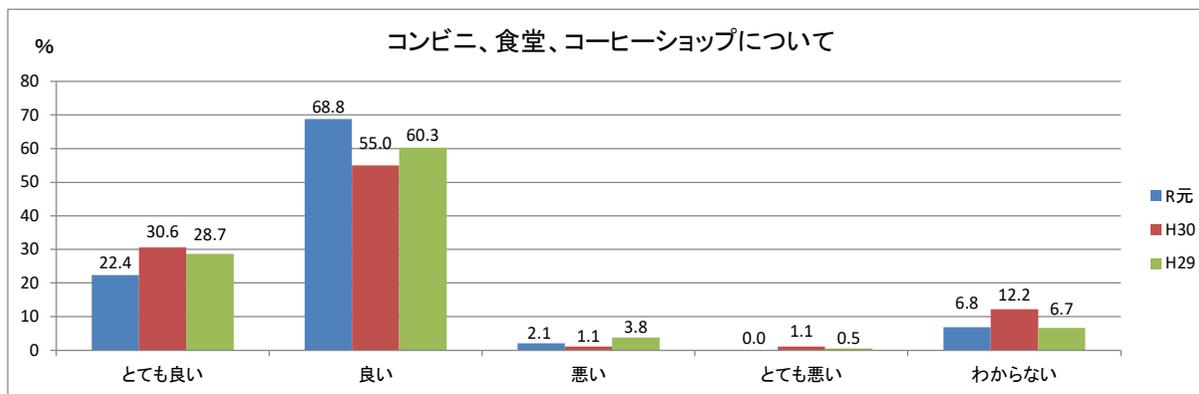
番号	項目	人数	%
1	とても良い	59	26.2
2	良い	153	68.0
3	悪い	3	1.3
4	とても悪い	1	0.4
5	わからない	9	4.0
6	未記入	15	
	合計	240	100



患者満足度調査（入院）

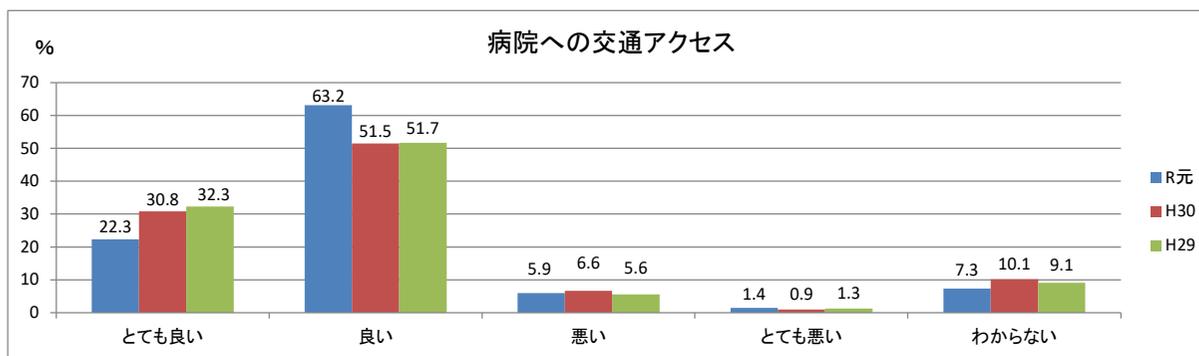
（7）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	43	22.4
2	良い	132	68.8
3	悪い	4	2.1
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	13	6.8
6	行っていない	28	
7	未記入	20	
	合計	240	100



（8）病院への交通アクセス

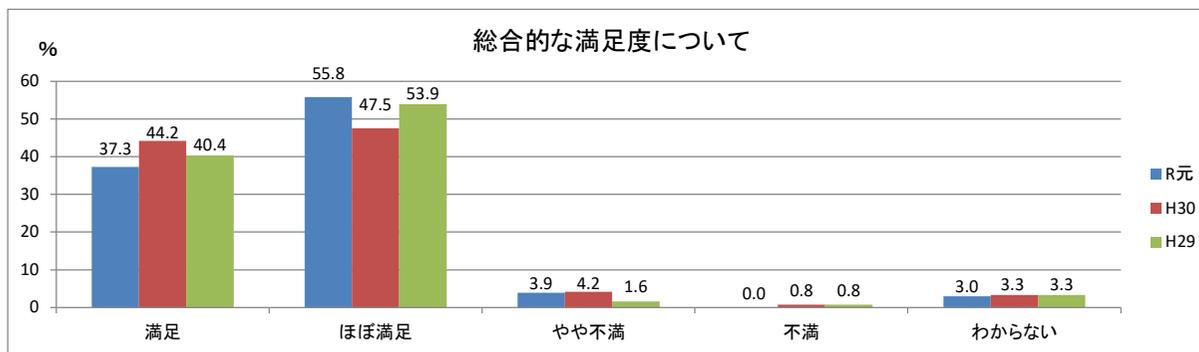
番号	項目	人数	%
1	とても良い	49	22.3
2	良い	139	63.2
3	悪い	13	5.9
4	とても悪い	3	1.4
5	わからない	16	7.3
6	未記入	20	
	合計	240	100



施設・環境について、8項目の「とても良い」、「良い」の平均は90.5%で、昨年度の86.5%より4.0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	87	37.3
2	ほぼ満足	130	55.8
3	やや不満	9	3.9
4	不満	0	0.0
5	わからない	7	3.0
6	未記入	7	
	合計	240	100



総合的な満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が93.1%で、昨年度の91.7%より1.4ポイントアップしています。

患者満足度調査結果

(外来)

令和元年10月28日(月)~11月1日(金)実施

患者満足度調査（外来）

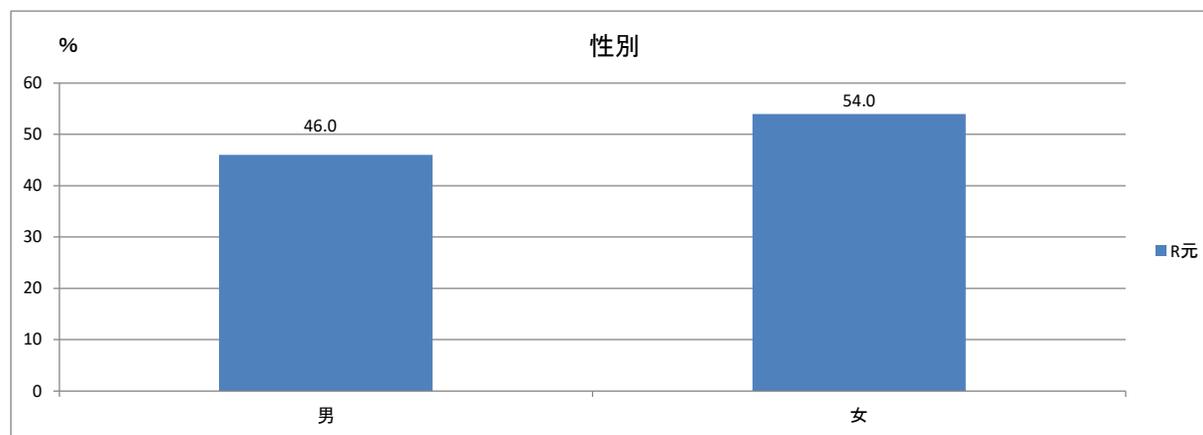
令和元年10月28日（月）～11月1日（金）実施

配付枚数 3,259枚 回答者数2,413人（回答率74.0%）

1. あなたご自身のことについておたずねします。

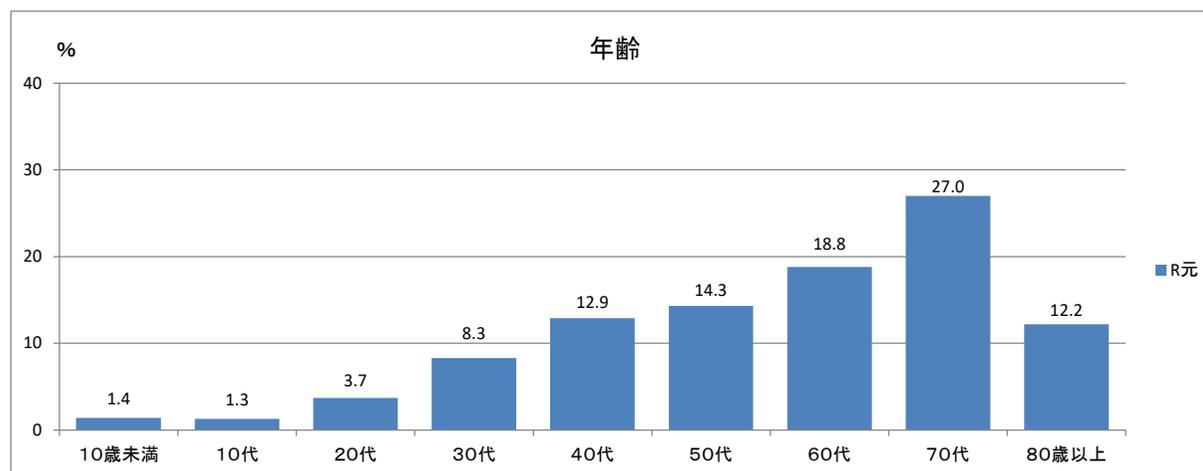
（1）性別

番号	項目	人数	%
1	男	1105	46.0
2	女	1296	54.0
3	未記入	12	
	合計	2413	100



（2）年齢

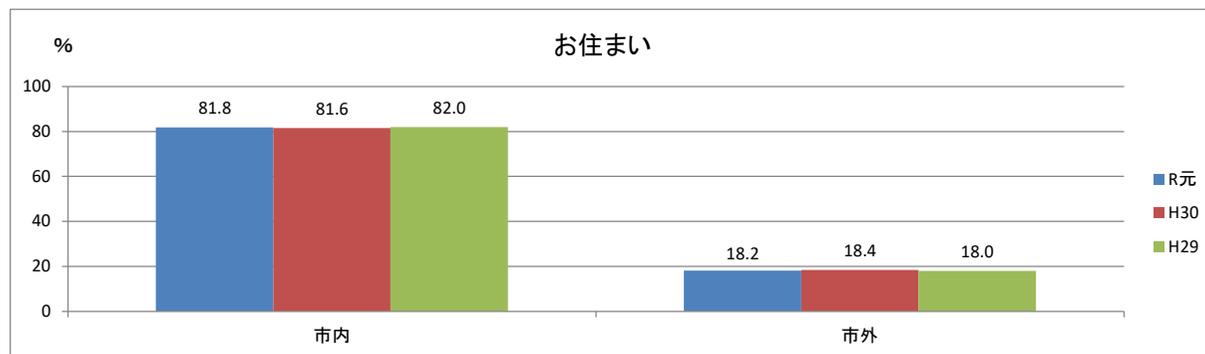
番号	項目	人数	%
1	10歳未満	34	1.4
2	10代	31	1.3
3	20代	90	3.7
4	30代	201	8.3
5	40代	310	12.9
6	50代	345	14.3
7	60代	453	18.8
8	70代	650	27.0
9	80歳以上	295	12.2
10	未記入	4	
	合計	2413	100



患者満足度調査（外来）

（3）お住まい

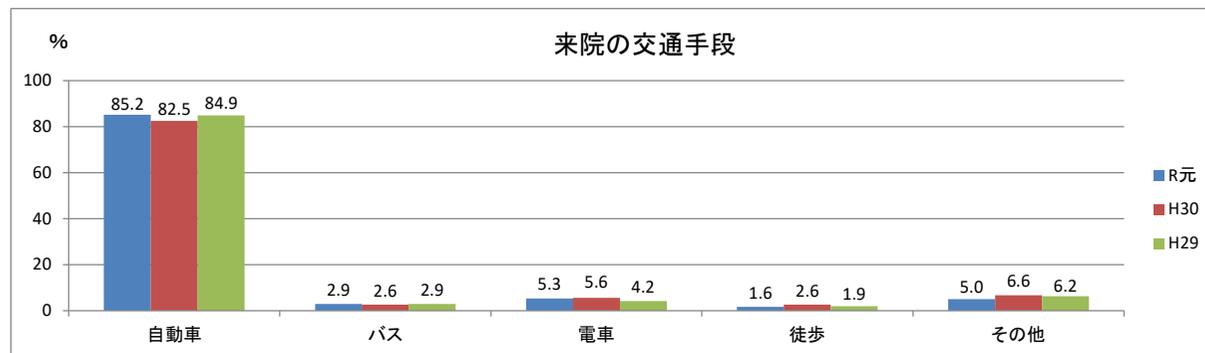
番号	項目	人数	%
1	市内	1956	81.8
2	市外	436	18.2
3	未記入	21	
	合計	2413	100



H27年度から調査開始

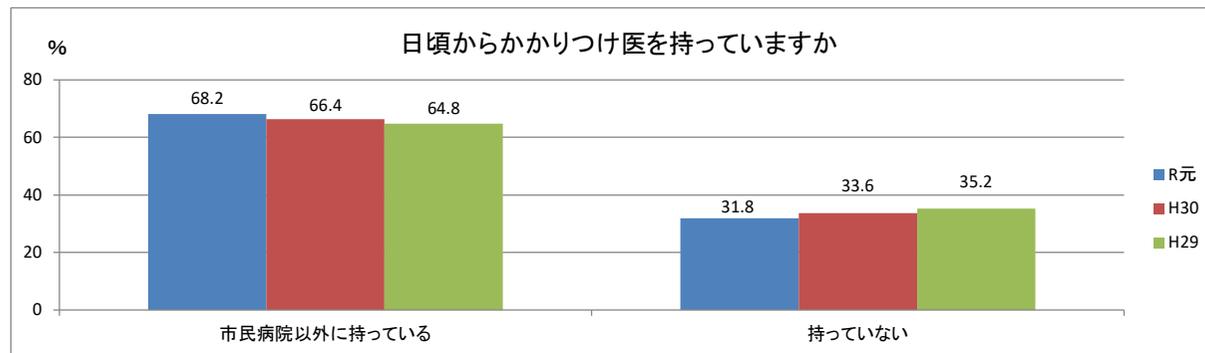
（4）来院の交通手段

番号	項目	人数	%
1	自動車	2050	85.2
2	バス	69	2.9
3	電車	128	5.3
4	徒歩	39	1.6
5	その他	121	5.0
6	未記入	6	
	合計	2413	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	1627	68.2
2	持っていない	758	31.8
3	未記入	28	
	合計	2413	100

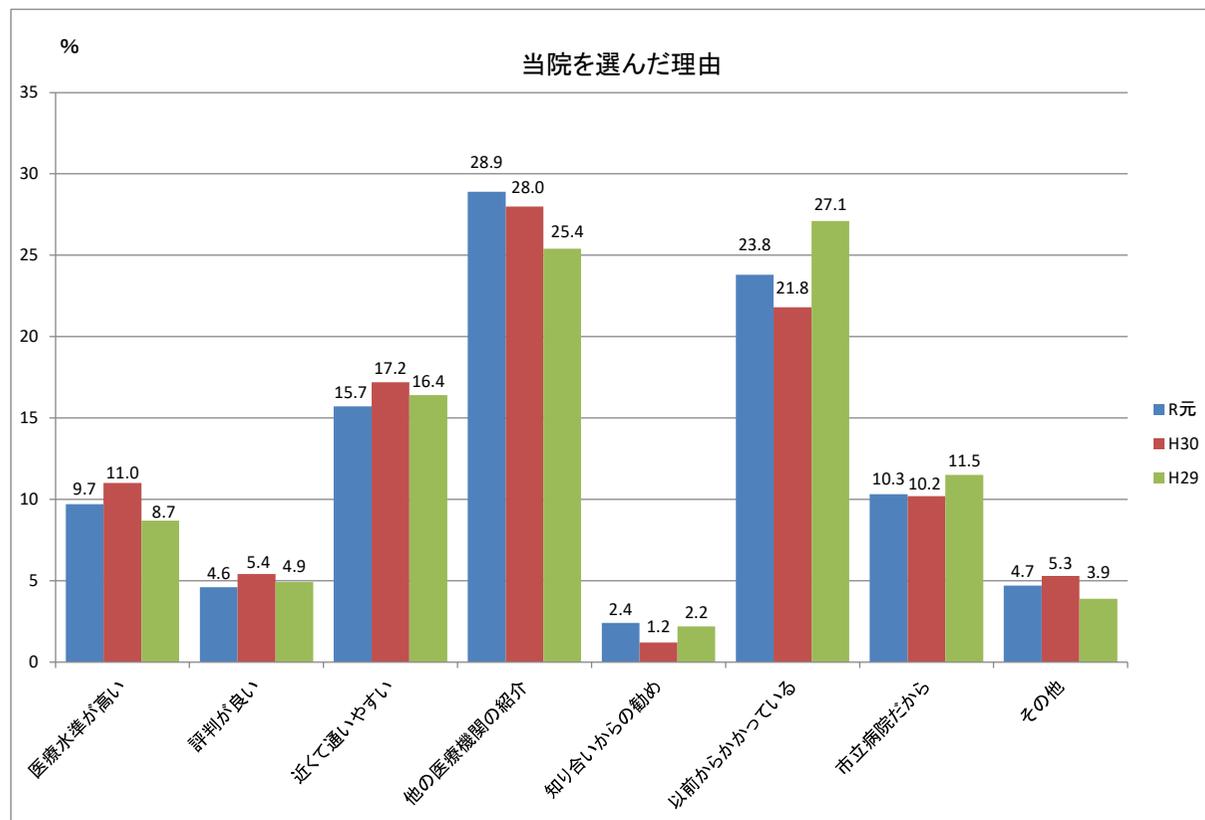


昨年度と比較すると、かかりつけ医を持っている割合が1.8ポイント増え、68.2%の人がかかりつけ医を持っています。

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	316	9.7
2	評判が良い	149	4.6
3	近くて通いやすい	515	15.7
4	他の医療機関の紹介	947	28.9
5	知り合いからの勧め	77	2.4
6	以前からかかっている	778	23.8
7	市立病院だから	338	10.3
8	その他	154	4.7
9	未記入	27	
	合計	3301	100

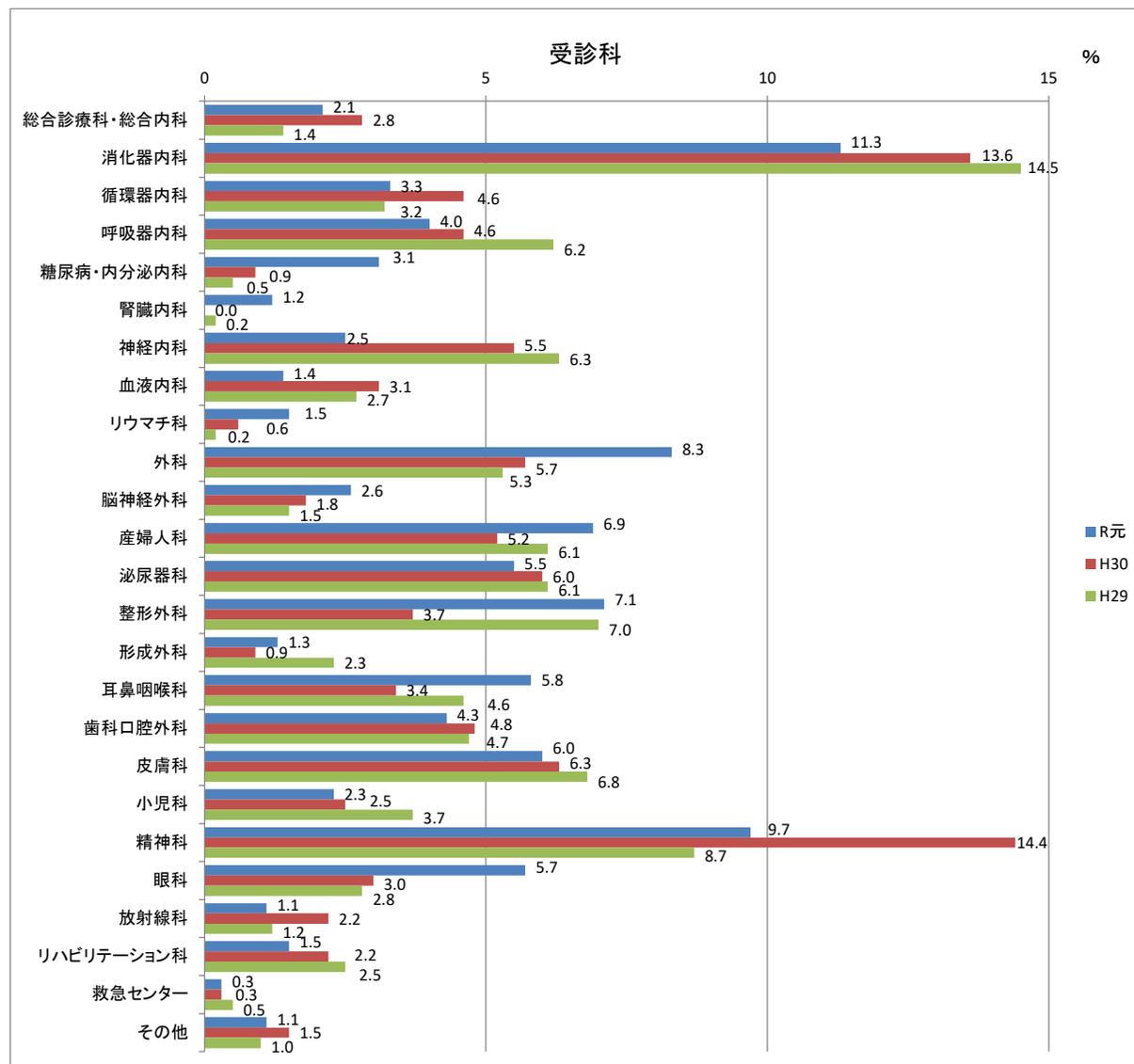


他の医療機関の紹介が28.9%、以前からかかっているが23.8%を占めています。

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	総合診療科・総合内科	56	2.1
2	消化器内科	309	11.3
3	循環器内科	89	3.3
4	呼吸器内科	109	4.0
5	糖尿病・内分泌内科	84	3.1
6	腎臓内科	33	1.2
7	神経内科	69	2.5
8	血液内科	37	1.4
9	リウマチ科	41	1.5
10	外科	226	8.3
11	脳神経外科	72	2.6
12	産婦人科	188	6.9
13	泌尿器科	150	5.5
14	整形外科	194	7.1
15	形成外科	36	1.3
16	耳鼻咽喉科	159	5.8
17	歯科口腔外科	118	4.3
18	皮膚科	164	6.0
19	小児科	64	2.3
20	精神科	265	9.7
21	眼科	156	5.7
22	放射線科	29	1.1
23	リハビリテーション科	40	1.5
24	救急センター	9	0.3
25	その他	30	1.1
28	未記入	21	
	合計	2748	100

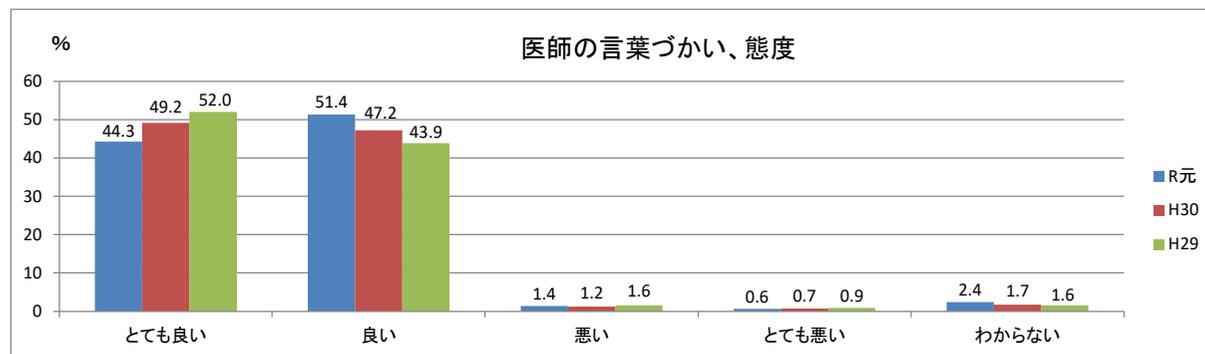


患者満足度調査（外来）

4．医師の対応

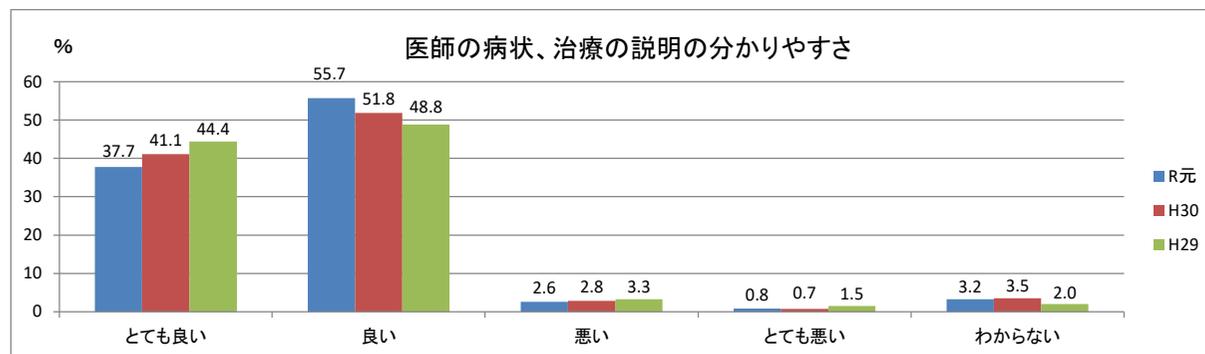
（1）言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	1043	44.3
2	良い	1211	51.4
3	悪い	33	1.4
4	とても悪い	13	0.6
5	わからない	56	2.4
6	未記入	57	
	合計	2413	100



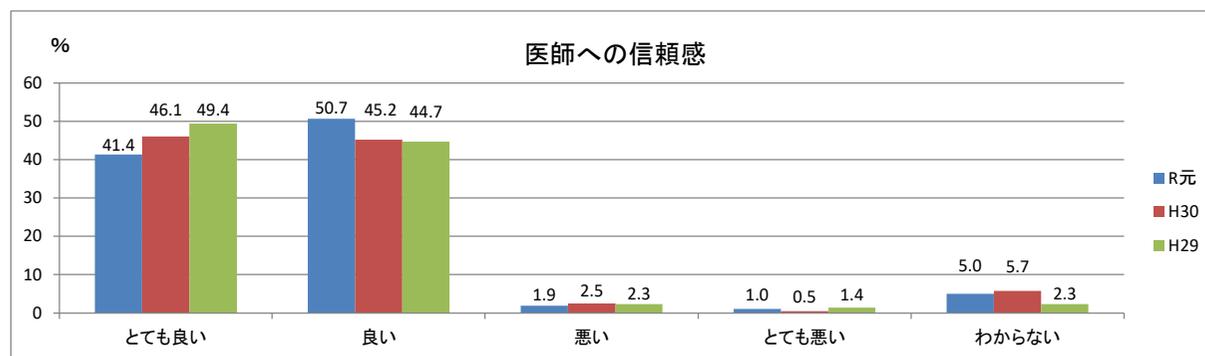
（2）病状、治療の説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	853	37.7
2	良い	1259	55.7
3	悪い	58	2.6
4	とても悪い	18	0.8
5	わからない	73	3.2
6	未記入	152	
	合計	2413	100



（3）医師への信頼感

番号	項目	人数	%
1	とても良い	938	41.4
2	良い	1148	50.7
3	悪い	43	1.9
4	とても悪い	22	1.0
5	わからない	114	5.0
6	未記入	148	
	合計	2413	100



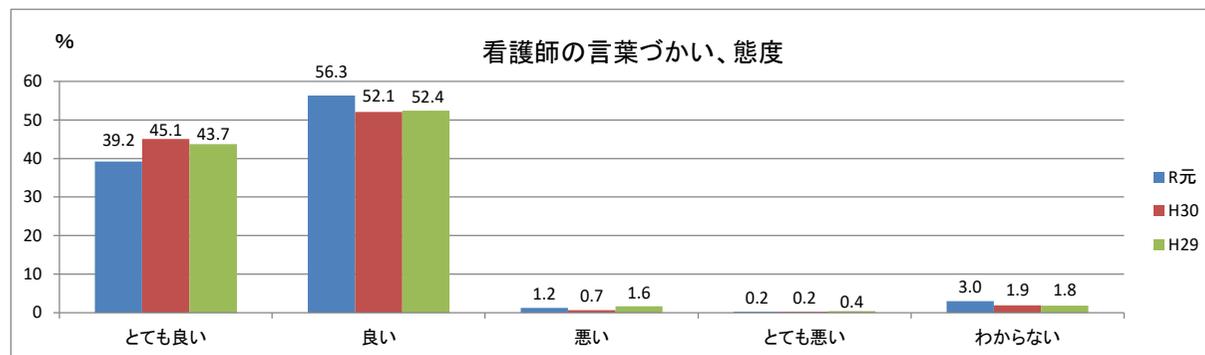
医師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は93.7%で、昨年度の93.5%より0.2ポイントアップしています。

患者満足度調査（外来）

5．看護師の対応

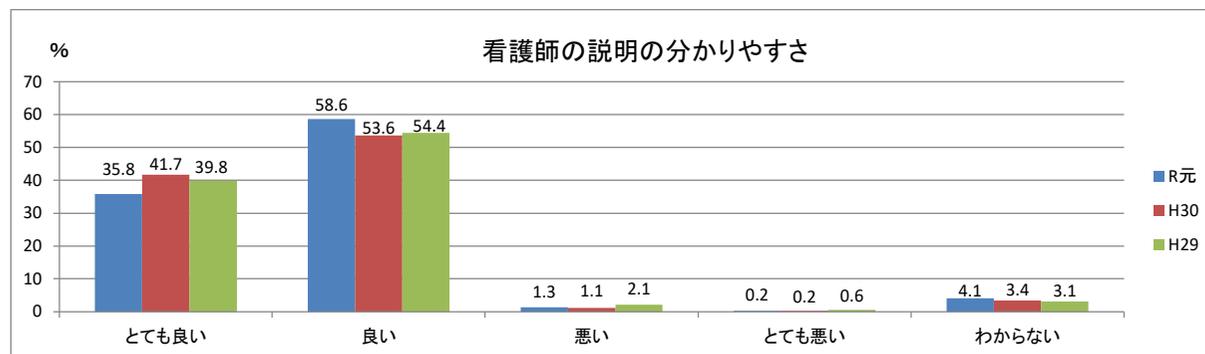
（1）言葉づかい、態度

番号	項目	人数	%
1	とても良い	851	39.2
2	良い	1223	56.3
3	悪い	27	1.2
4	とても悪い	4	0.2
5	わからない	66	3.0
6	未記入	242	
	合計	2413	100



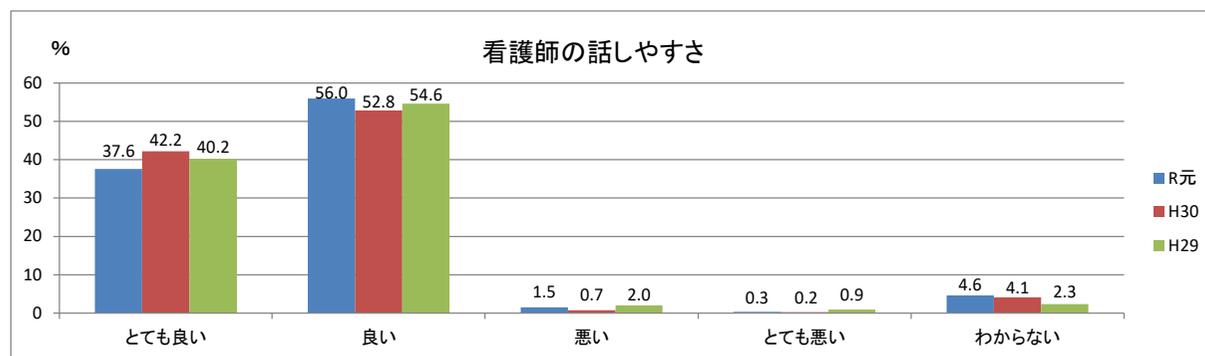
（2）説明の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	767	35.8
2	良い	1256	58.6
3	悪い	28	1.3
4	とても悪い	4	0.2
5	わからない	88	4.1
6	未記入	270	
	合計	2413	100



（3）話しやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	803	37.6
2	良い	1198	56.0
3	悪い	33	1.5
4	とても悪い	6	0.3
5	わからない	98	4.6
6	未記入	275	
	合計	2413	100



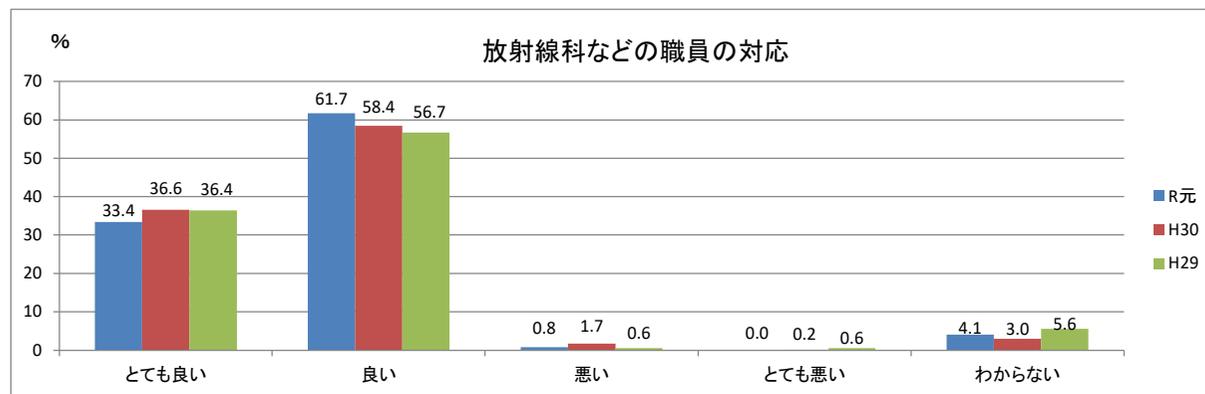
看護師の対応について、3項目の「とても良い」、「良い」の平均は94.5%で、昨年度の95.8%より1.3ポイントダウンしています。

患者満足度調査（外来）

6. 医師、看護師以外の職員の対応

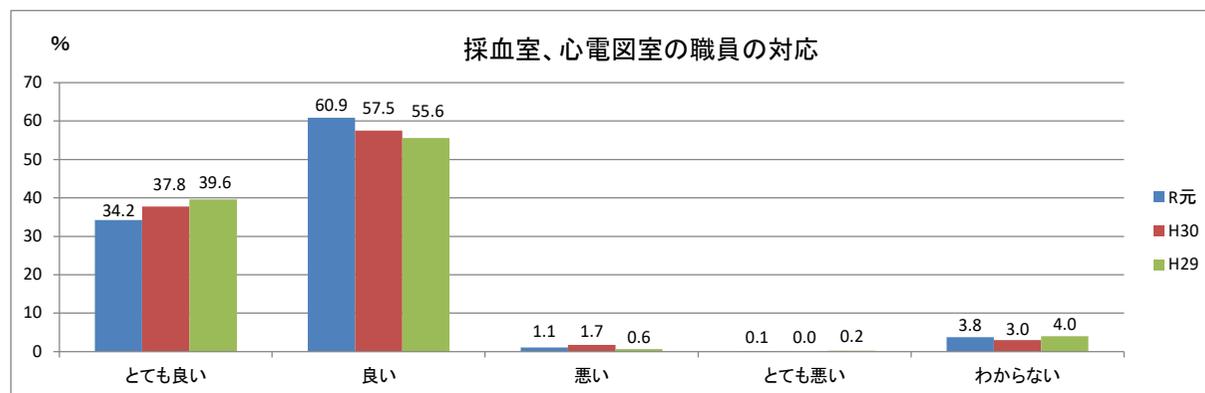
(1) 放射線科（レントゲン検査）などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	494	33.4
2	良い	913	61.7
3	悪い	12	0.8
4	とても悪い	0	0.0
5	わからない	61	4.1
6	行っていない	368	
7	未記入	565	
	合計	2413	100



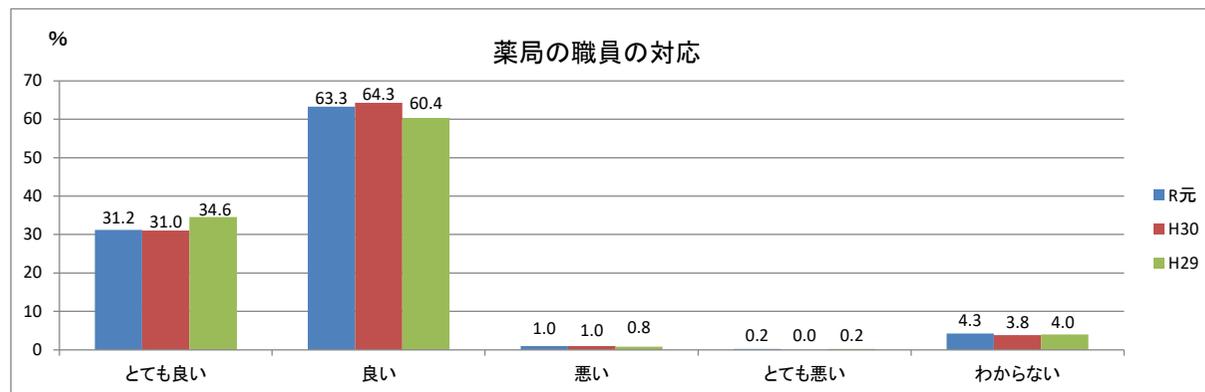
(2) 採血室、心電図室などの職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	528	34.2
2	良い	941	60.9
3	悪い	17	1.1
4	とても悪い	1	0.1
5	わからない	58	3.8
6	行っていない	299	
7	未記入	569	
	合計	2413	100



(3) 薬局の職員

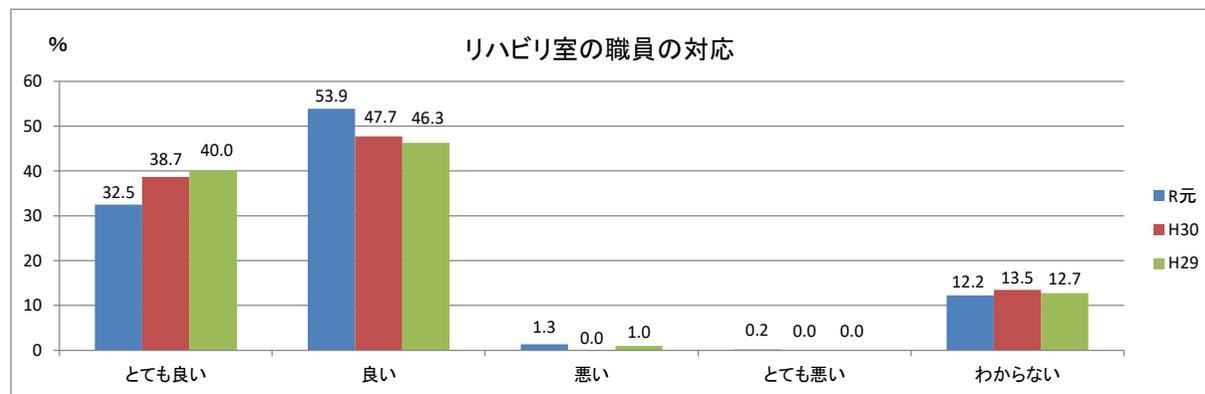
番号	項目	人数	%
1	とても良い	481	31.2
2	良い	976	63.3
3	悪い	15	1.0
4	とても悪い	3	0.2
5	わからない	66	4.3
6	行っていない	263	
7	未記入	609	
	合計	2413	100



患者満足度調査（外来）

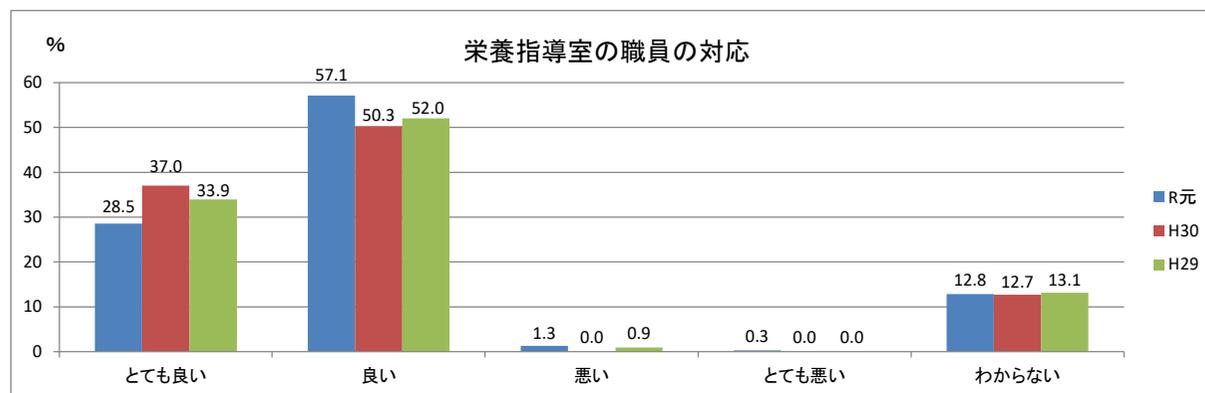
（４）リハビリ室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	202	32.5
2	良い	335	53.9
3	悪い	8	1.3
4	とても悪い	1	0.2
5	わからない	76	12.2
6	行っていない	770	
7	未記入	1021	
	合計	2413	100



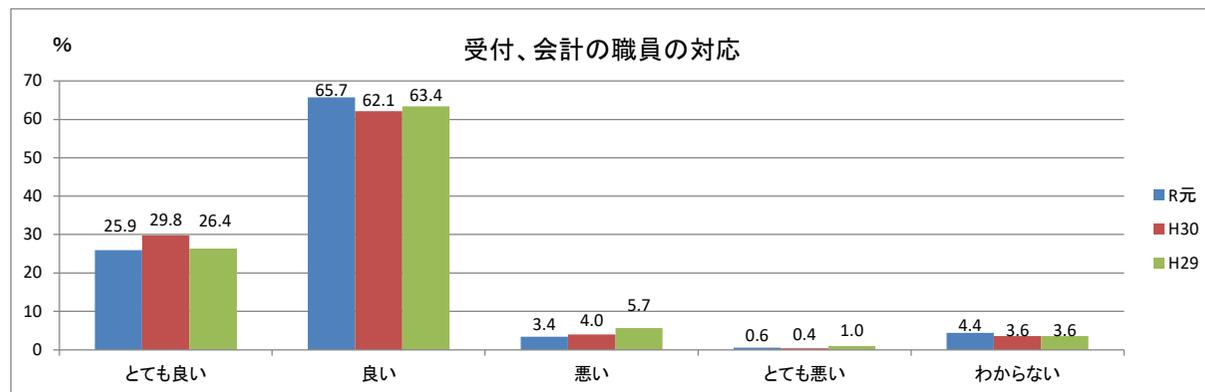
（５）栄養指導室の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	179	28.5
2	良い	358	57.1
3	悪い	8	1.3
4	とても悪い	2	0.3
5	わからない	80	12.8
6	行っていない	755	
7	未記入	1031	
	合計	2413	100



（６）受付、会計の職員

番号	項目	人数	%
1	とても良い	485	25.9
2	良い	1232	65.7
3	悪い	63	3.4
4	とても悪い	11	0.6
5	わからない	83	4.4
6	行っていない	53	
7	未記入	486	
	合計	2413	100



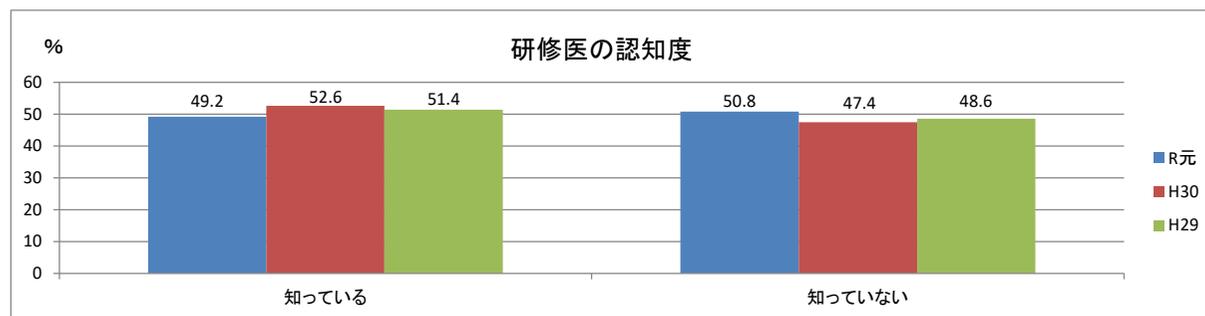
医師、看護師以外の職員の対応について、「とても良い」、「良い」の平均は91.4%で、昨年度の91.9%より0.5ポイントダウンしています。

患者満足度調査（外来）

7. 研修医の認知度等

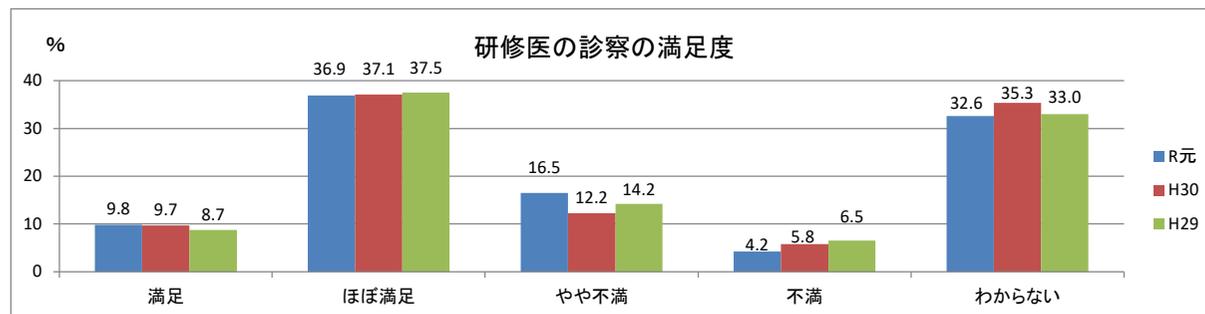
(1) 研修医の認知度

番号	項目	人数	%
1	知っている	1022	49.2
2	知らない	1057	50.8
3	未記入	334	
	合計	2413	100



(2) 研修医の診察の満足度

番号	項目	人数	%
1	満足	96	9.8
2	ほぼ満足	362	36.9
3	やや不満	162	16.5
4	不満	41	4.2
5	わからない	319	32.6
6	未記入	42	
	合計	1022	100



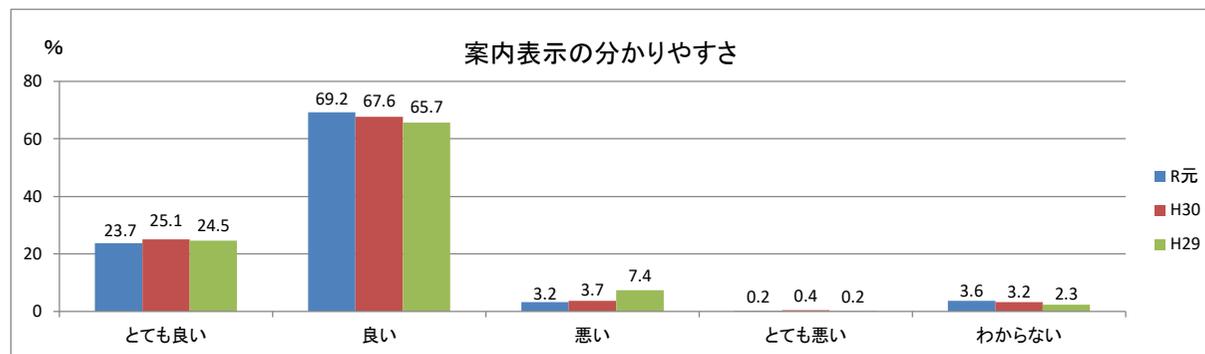
研修医の対応について、「満足」、「ほぼ満足」が46.7%で、昨年度の46.8%より0.1ポイントダウンしました。

患者満足度調査（外来）

8．病院の施設・環境について

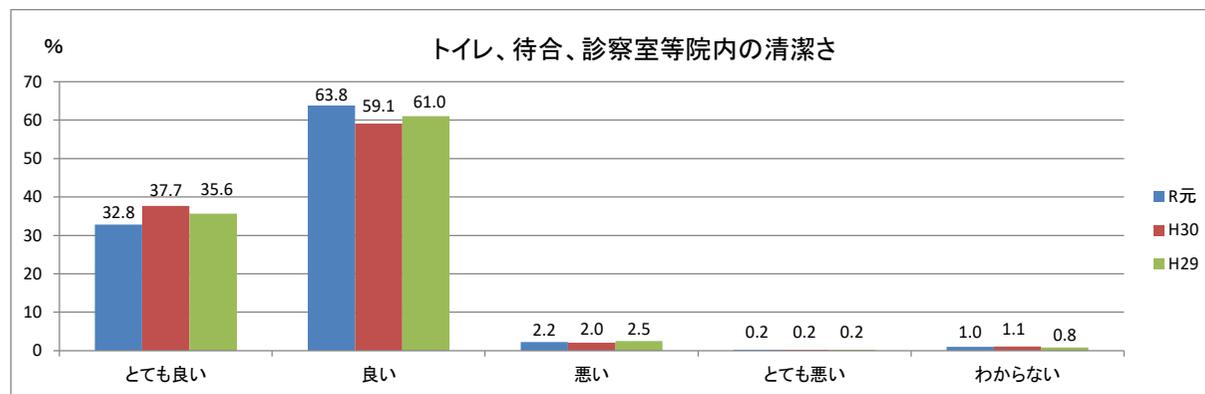
（1）案内表示の分かりやすさ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	489	23.7
2	良い	1427	69.2
3	悪い	65	3.2
4	とても悪い	5	0.2
5	わからない	75	3.6
6	未記入	352	
	合計	2413	100



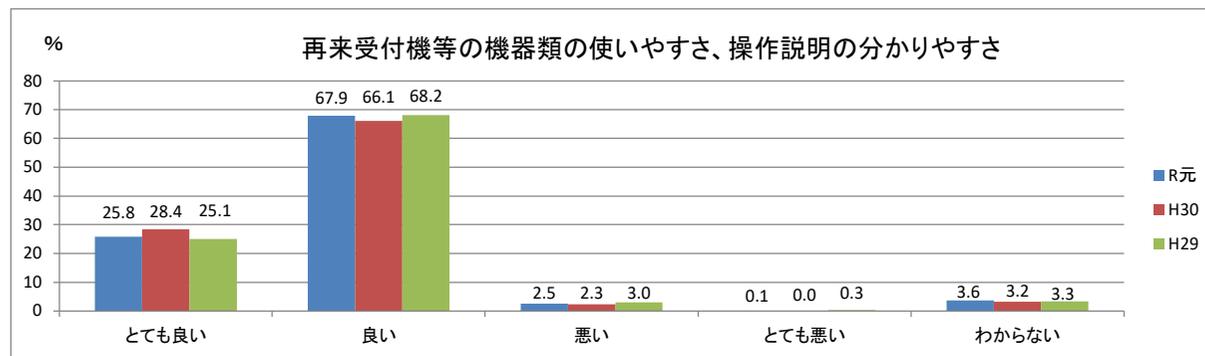
（2）トイレ、待合、診察室等院内の清潔さ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	697	32.8
2	良い	1356	63.8
3	悪い	46	2.2
4	とても悪い	5	0.2
5	わからない	21	1.0
6	行っていない	9	
7	未記入	279	
	合計	2413	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

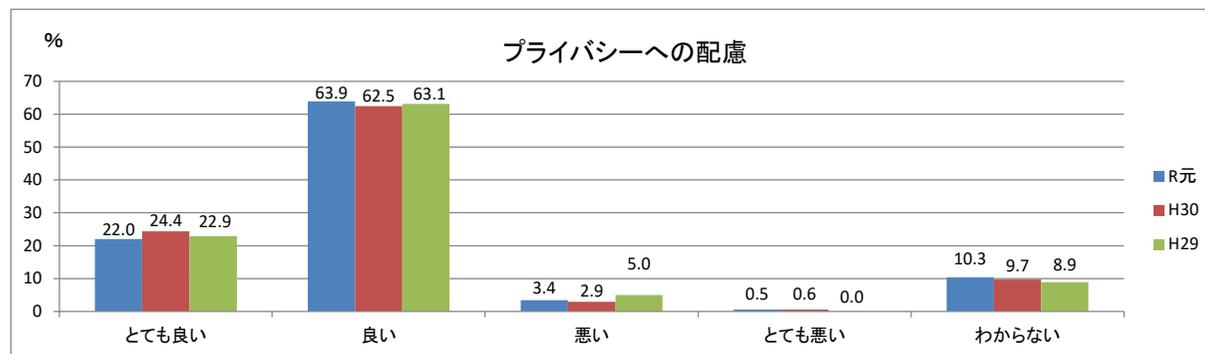
番号	項目	人数	%
1	とても良い	537	25.8
2	良い	1413	67.9
3	悪い	53	2.5
4	とても悪い	3	0.1
5	わからない	75	3.6
6	未記入	332	
	合計	2413	100



患者満足度調査（外来）

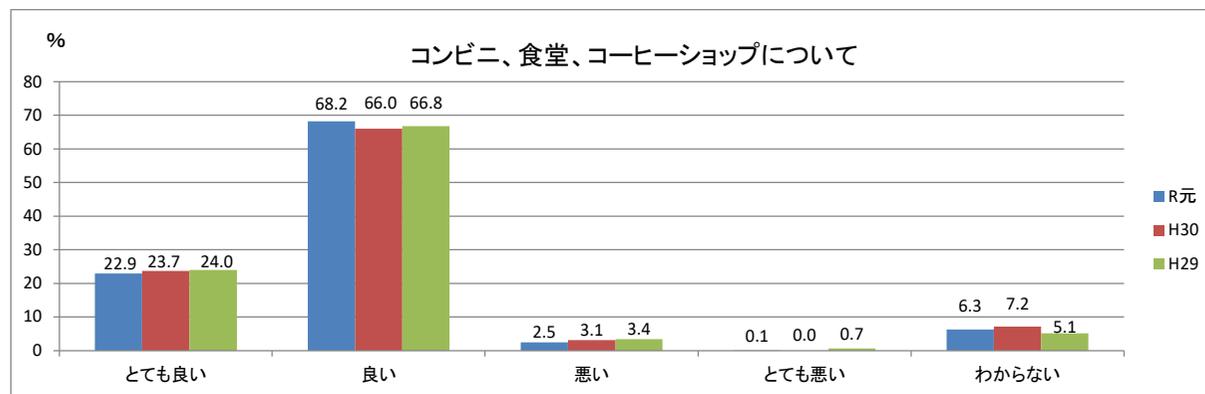
（４）プライバシーへの配慮

番号	項目	人数	%
1	とても良い	453	22.0
2	良い	1314	63.9
3	悪い	69	3.4
4	とても悪い	10	0.5
5	わからない	211	10.3
6	未記入	356	
	合計	2413	100



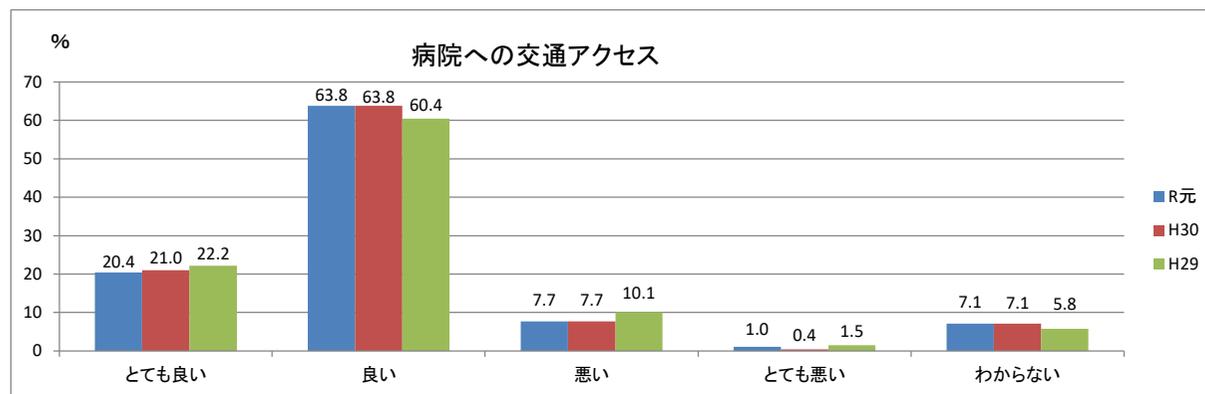
（５）コンビニ、食堂、コーヒーショップ

番号	項目	人数	%
1	とても良い	419	22.9
2	良い	1248	68.2
3	悪い	46	2.5
4	とても悪い	2	0.1
5	わからない	116	6.3
6	行っていない	194	
7	未記入	388	
	合計	2413	100



（６）病院への交通アクセス

番号	項目	人数	%
1	とても良い	419	20.4
2	良い	1310	63.8
3	悪い	158	7.7
4	とても悪い	21	1.0
5	わからない	145	7.1
6	未記入	360	
	合計	2413	100



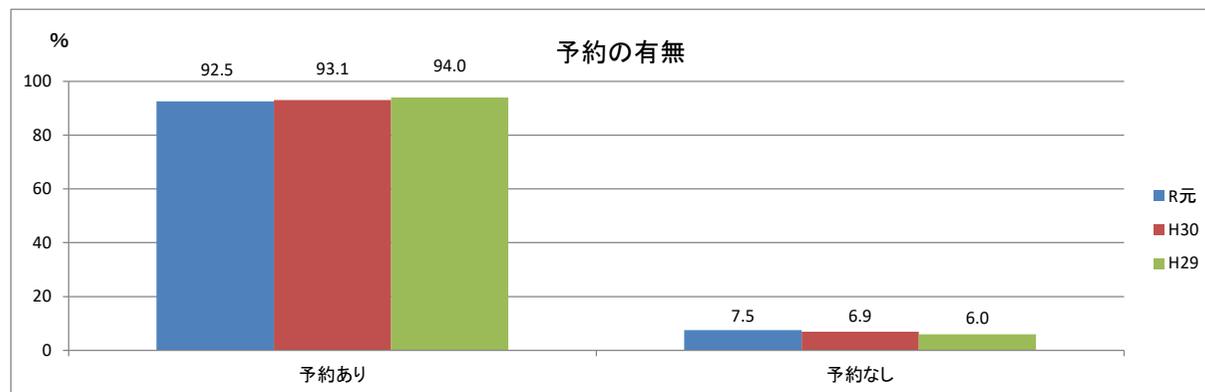
施設・環境について、6項目の「とても良い」、「良い」の平均は90.7%で、昨年度の90.9%より0.2ポイントダウンしています。

患者満足度調査（外来）

9．待ち時間について

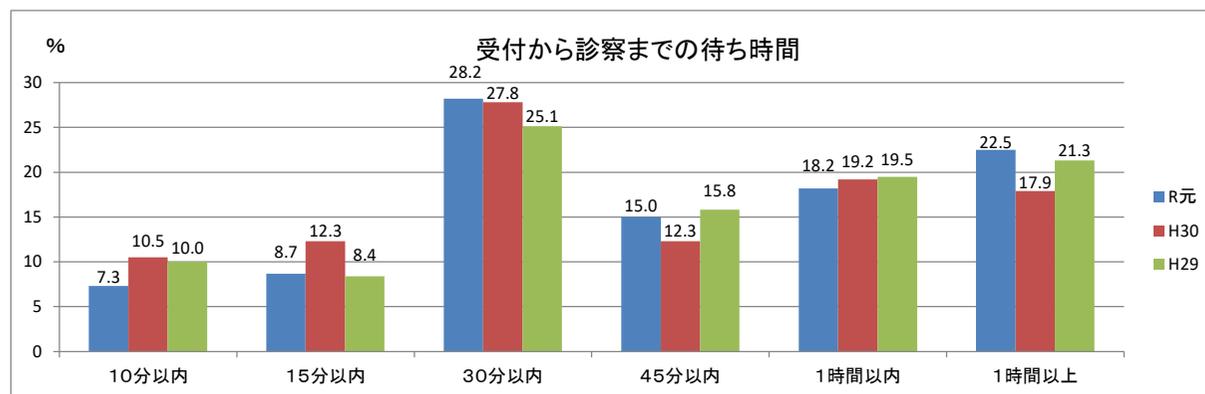
（1）予約の有無

番号	項目	人数	%
1	予約あり	2005	92.5
2	予約なし	163	7.5
3	未記入	245	
	合計	2413	100



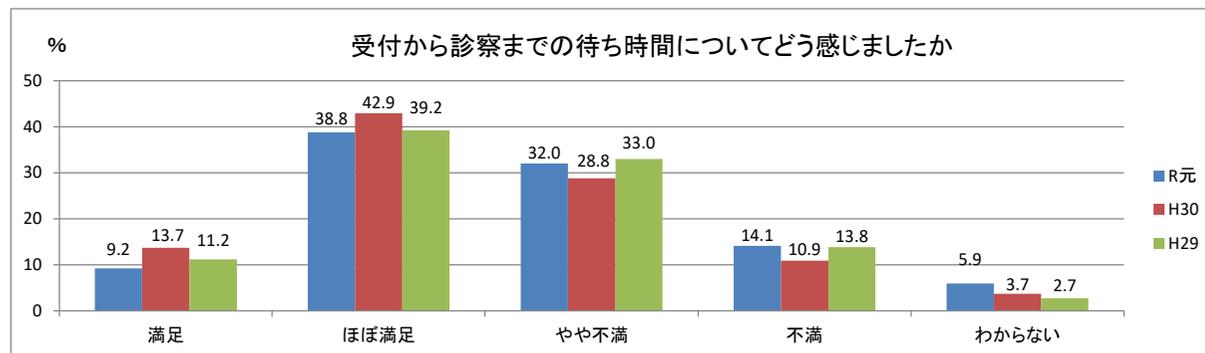
（2）受付から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか

番号	項目	人数	%
1	10分以内	155	7.3
2	15分以内	185	8.7
3	30分以内	596	28.2
4	45分以内	318	15.0
5	1時間以内	385	18.2
6	1時間以上	477	22.5
7	未記入	297	
	合計	2413	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

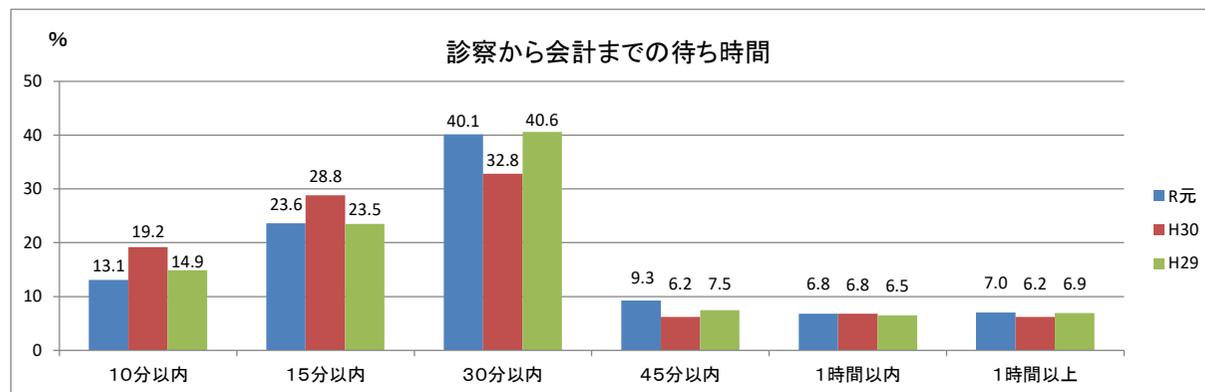
番号	項目	人数	%
1	満足	199	9.2
2	ほぼ満足	834	38.8
3	やや不満	688	32.0
4	不満	304	14.1
5	わからない	127	5.9
6	未記入	261	
	合計	2413	100



患者満足度調査（外来）

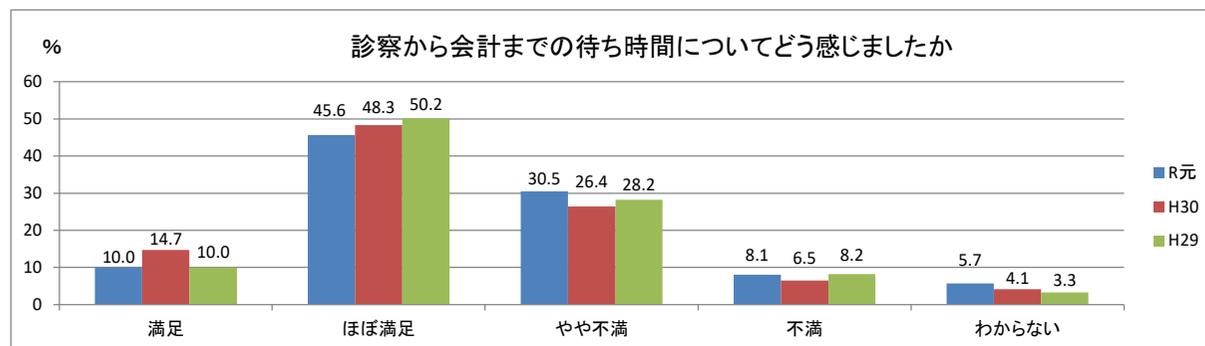
（４）診察から会計までの待ち時間はどれくらいでしたか

番号	項目	人数	%
1	10分以内	273	13.1
2	15分以内	493	23.6
3	30分以内	837	40.1
4	45分以内	195	9.3
5	1時間以内	141	6.8
6	1時間以上	147	7.0
7	未記入	327	
	合計	2413	100



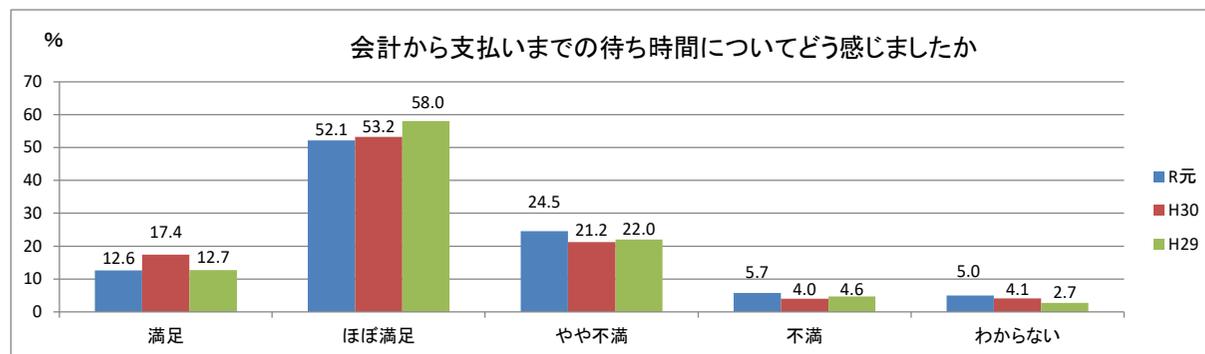
（５）診察から会計までの待ち時間についてどう感じましたか

番号	項目	人数	%
1	満足	212	10.0
2	ほぼ満足	970	45.6
3	やや不満	648	30.5
4	不満	173	8.1
5	わからない	122	5.7
6	未記入	288	
	合計	2413	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	268	12.6
2	ほぼ満足	1107	52.1
3	やや不満	521	24.5
4	不満	120	5.7
5	わからない	107	5.0
6	未記入	290	
	合計	2413	100

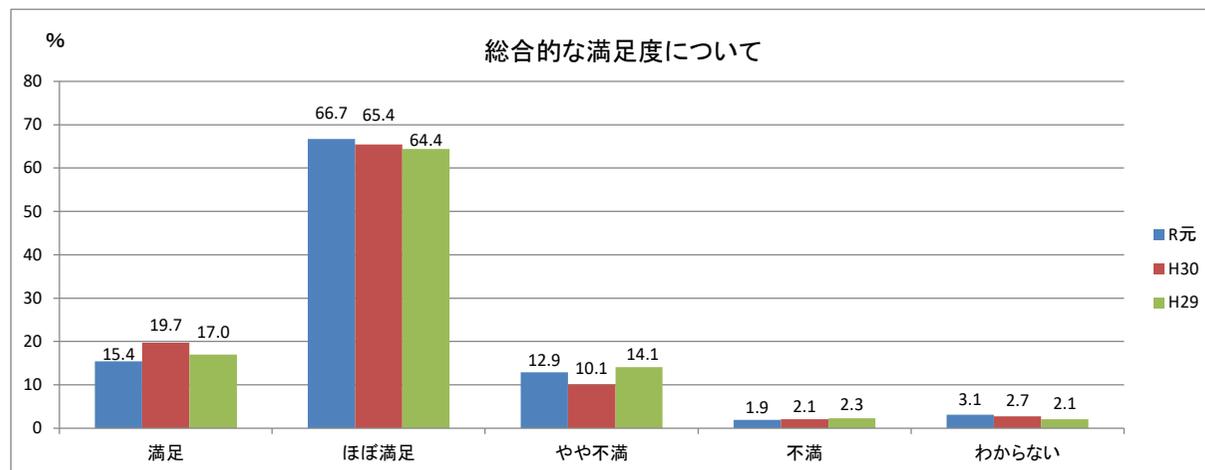


待ち時間について、56.1%が「満足」、「ほぼ満足」と感じていますが、38.3%が「やや不満」、「不満」と感じています。

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	330	15.4
2	ほぼ満足	1432	66.7
3	やや不満	278	12.9
4	不満	41	1.9
5	わからない	67	3.1
6	未記入	265	
	合計	2413	100



総合的な満足度について、「満足」、「ほぼ満足」が82.1%で、昨年度の85.1%より3.0ポイントダウンしました。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。

令和元年度患者満足度調査結果報告について

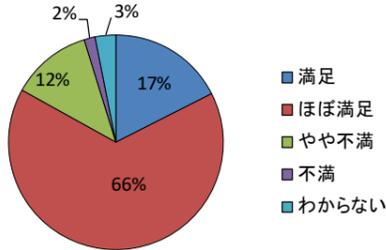
令和2年2月
患者サービス委員会

調査の概要

- ・調査実施日 令和元年10月28日(月) ~11月1日(金)
- ・調査票配布数 3,553枚
- ・回答者数 2,653人
- ・回収率 74.7%

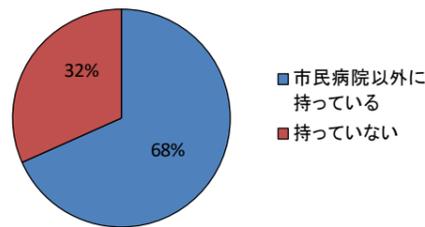
集計結果

①総合的な満足度



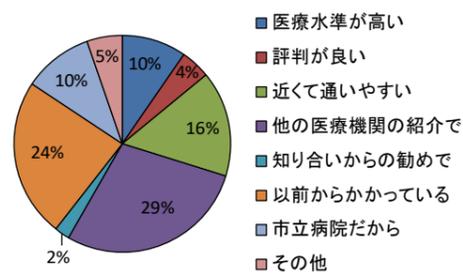
当院の総合的な満足度は、「満足」と「ほぼ満足」が83%となっています。

②日頃からかかりつけ医を持っていますか



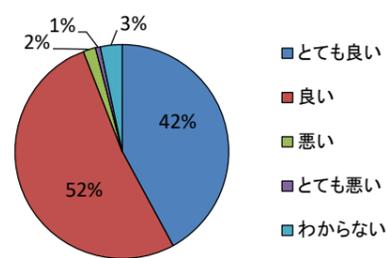
市民病院以外にかかりつけ医をもっている方が68%、かかりつけ医を持っていない方が32%となっています。

③当院を選んだ理由



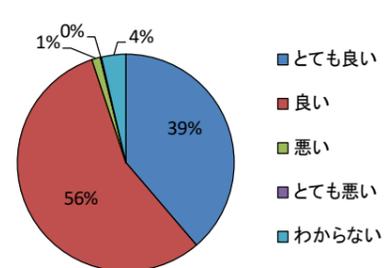
上位3つは、①他の医療機関の紹介で、②以前からかかっている、③近くて通いやすい、となっています。

④医師の対応はいかがですか



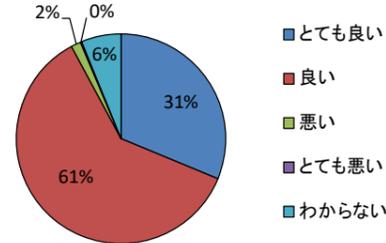
「とても良い」と「良い」が全体の94%となっています。

⑤看護師の対応はいかがですか



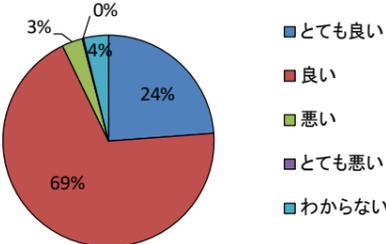
「とても良い」と「良い」が全体の95%となっています。

⑥医師・看護師以外の対応はいかがですか



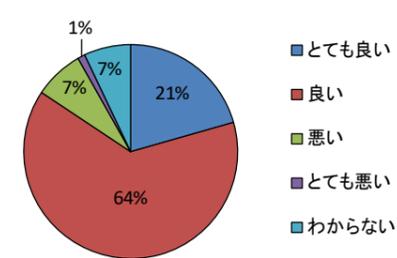
「とても良い」と「良い」が全体の92%となっています。

⑦案内表示の分かりやすさは



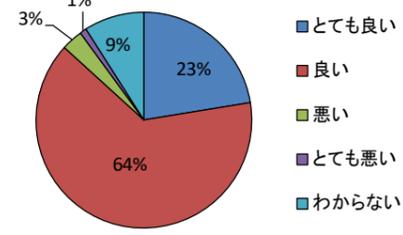
「とても良い」と「良い」が全体の93%となっています。

⑧病院へのアクセス



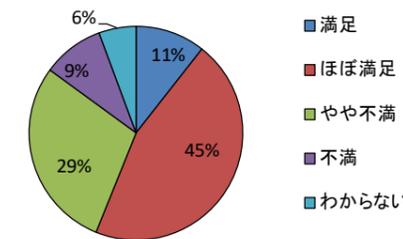
「とても良い」と「良い」が全体の85%となっています。

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56%となっていますが「やや不満」と「不満」も38%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。