

患者満足度調査結果をお知らせします

成人病センターでは、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、当センターでは平成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。

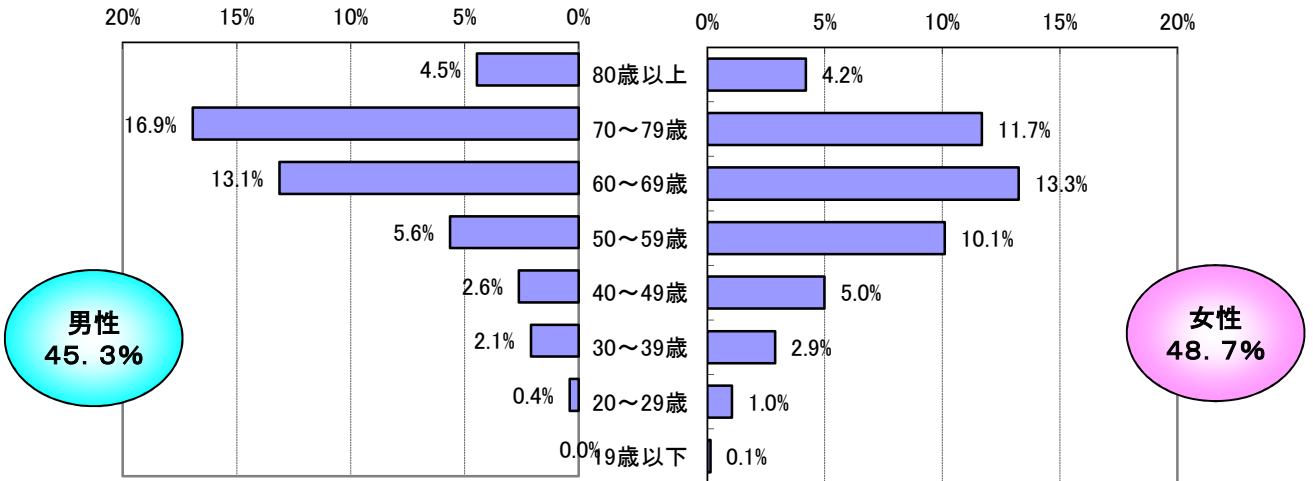
今後も、皆さま方のご意見・ご要望をお聞きしながら、少しでもよりよい病院となるよう努力を続けてまいりたいと存じます。引き続きのご支援ご協力をよろしくお願いいたします。



成人病センターサービス向上委員会

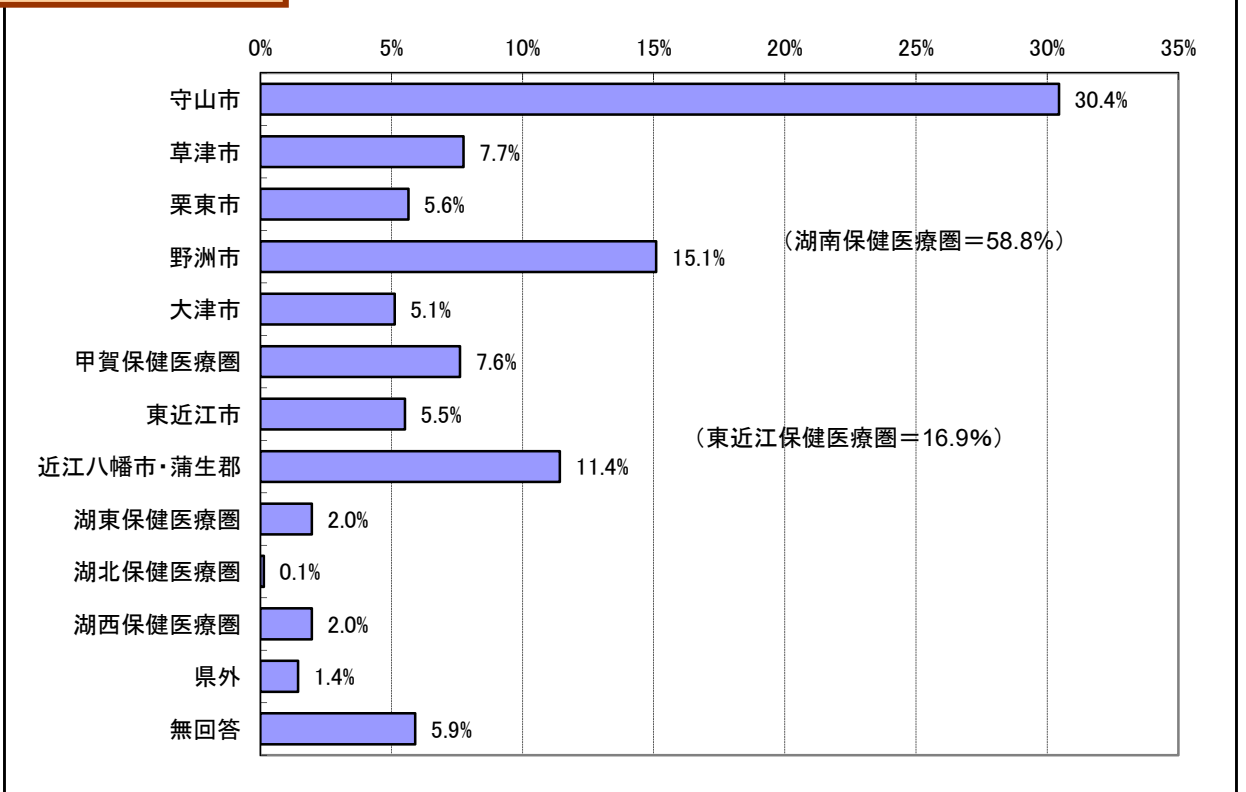
外来満足度調査結果

年齢・性別



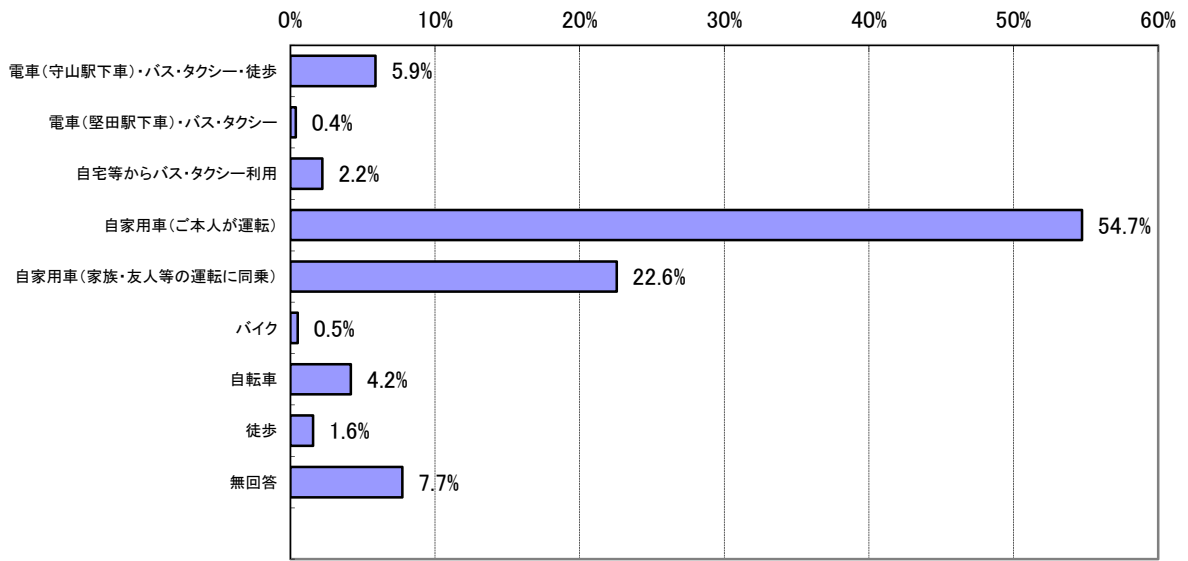
※性別については、無回答が6.0%ありました。

居住地

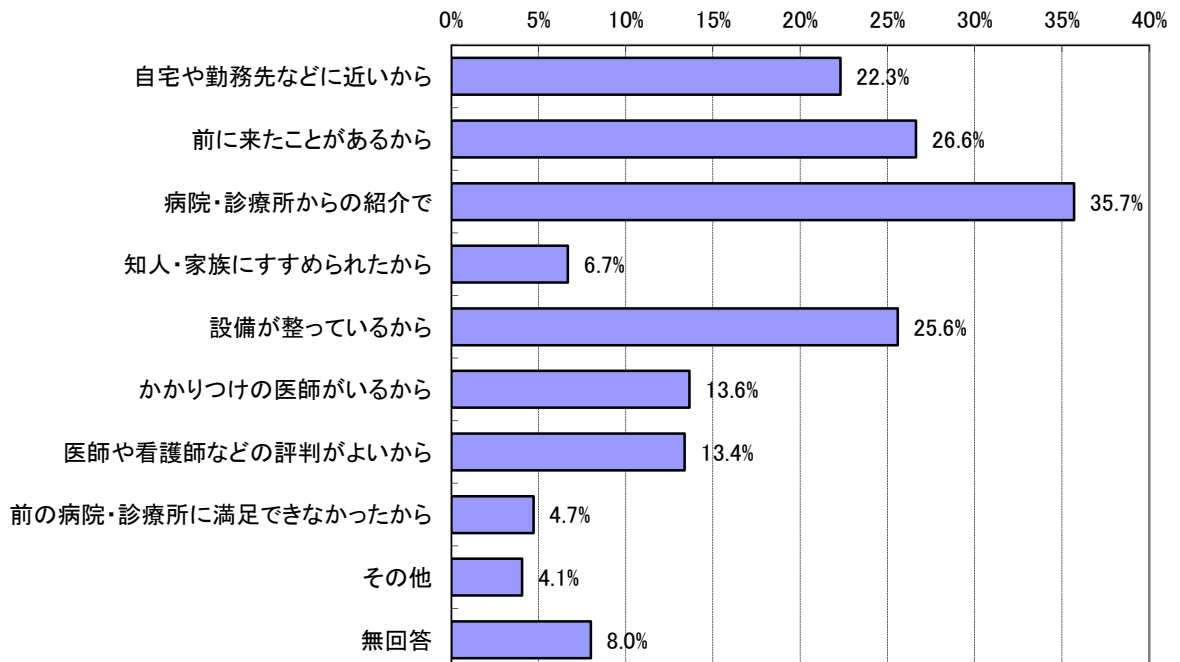


外来満足度調査結果

交通手段



当院を選んだ理由



5段階評価

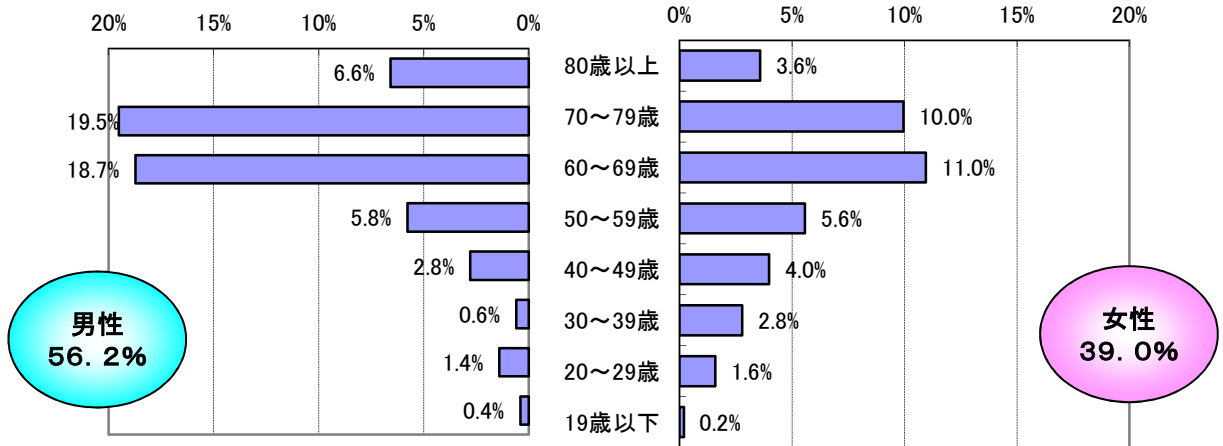
外来満足度調査結果

■平成27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	
非常に不満	やや不満	普通	まあまあ満足	非常に満足	(前年)
(1) 駐車場や自転車置き場について					
1. 駐車場の広さや数に満足していますか		3.1		↓	3.2
2. 自転車置き場の位置や広さに満足していますか		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に満足していますか				4.2	→ 4.2
4. 診察までの待ち時間は負担になりましたか				3.0	↓ 3.2
5. 待ち時間に職員の気遣いを感じましたか				3.3	→ 3.3
(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				4.1	↓ 4.2
7. 医師への質問や相談はしやすかったですか				4.1	→ 4.1
8. 医師に診てもらっている時間に満足していますか				3.9	→ 3.9
9. 医師の言葉遣いや対応に満足していますか				4.1	→ 4.1
10. 看護師の言葉遣いや対応に満足していますか				4.1	↓ 4.2
(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				4.0	↓ 4.1
12. 職員の言葉遣いや対応に満足していますか				4.1	→ 4.1
(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に満足していますか				4.1	→ 4.1
(6) 施設環境について					
14. 院内の案内表示はわかりやすいですか				3.7	↓ 3.8
15. プライバシーへの配慮はされていましたか				3.8	→ 3.9
16. 待合スペースの清掃は行き届いていましたか				4.1	→ 4.1
17. トイレの清掃は行き届いていましたか				4.0	→ 4.0
(7) 総合的に判断して					
18. 総合的にみて、外来のサービスに満足していますか				3.9	↓ 4.0
19. 次回も当院を受診しようと思えますか				4.2	↓ 4.3
20. 知人や家族の方に当院を勧めようと思えますか				4.1	→ 4.1
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	

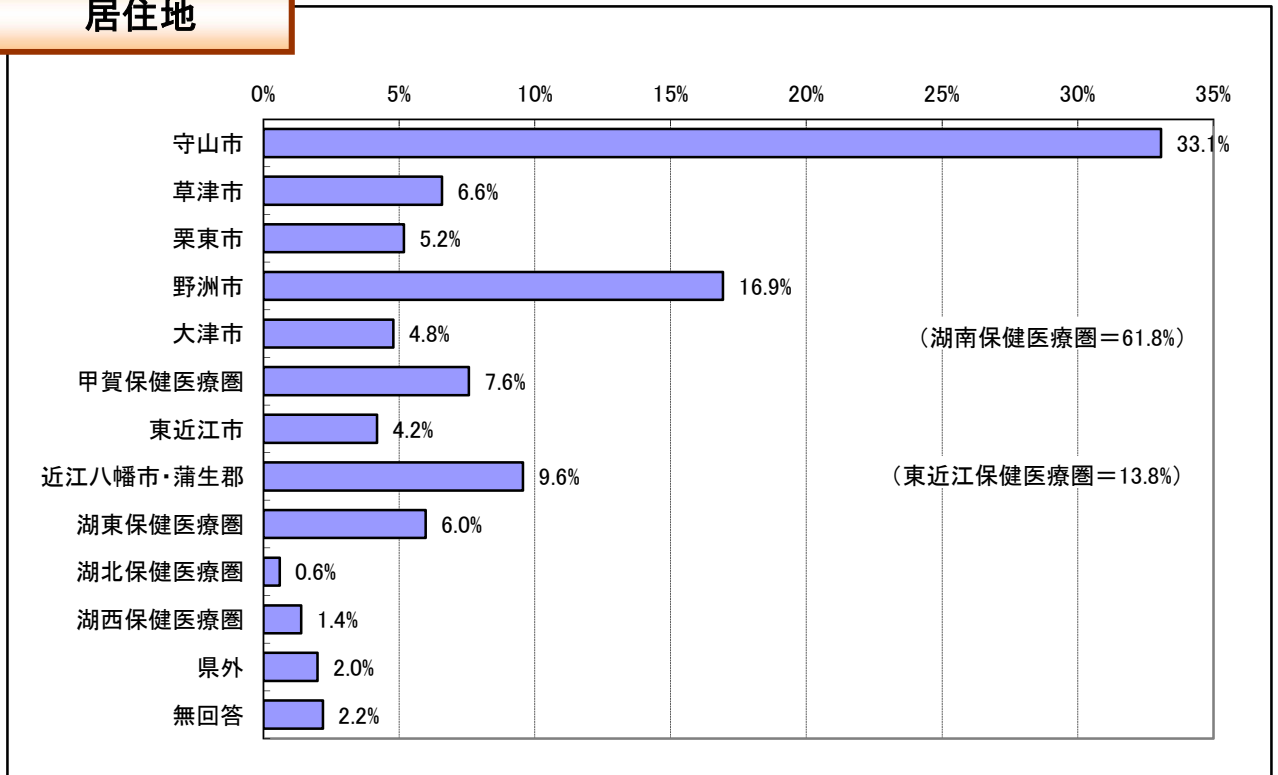
入院満足度調査結果

年齢・性別



※性別については、無回答が4.8%ありました。

居住地



5段階評価

入院満足度調査結果

■平成27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)
(1)入院手続き時の事務職員について					
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				4.5	→ 4.5
3.職員の言葉遣いや対応に満足していますか				4.5	↓ 4.6
(2)医師について					
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				4.6	↓ 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に満足していますか				4.7	→ 4.7
7.医師の診療内容に満足していますか				4.6	→ 4.6
(3)看護師について					
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に満足していますか				4.6	→ 4.6
11.看護師の採血などの技術に満足していますか				4.3	→ 4.3
12.看護師の手助け(歩行、入浴、食事など)に満足していますか				4.5	→ 4.5
(4)検査時の職員について					
13.検査時の職員の検査に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.5	→ 4.5
(5)薬剤師・栄養士について					
14.服薬指導時の薬剤師の薬に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.5	→ 4.5
15.栄養指導時の栄養士の食事に関する説明や言葉遣い、対応に満足していますか				4.4	↑ 4.3
(6)食事について					
16.食事の味に満足していますか				3.8	↑ 3.7
17.食事の内容(メニュー)に満足していますか				3.8	↑ 3.7

入院満足度調査結果

5段階評価

■平成27年度 入院患者満足度調査 5段階評価(平均点)

