

## 平成28年度 患者満足調査結果報告

〔調査目的〕 よりよい病院となるよう、患者様から率直なご意見を聴取することを目的に実施する。

〔対象患者〕 外来 : 実施期間中に診察を受ける外来患者全員

入院 : 実施期間中に退院する患者全員

〔実施期間〕 外来 : 平成28年5月25日～平成28年5月26日 (2日間) 8:30～16:00

入院 : 平成28年5月24日～平成28年5月30日 (7日間)

〔回答者数〕 外来 : 529人

入院 : 33人

〔調査項目〕 別紙参照

※複数の診療科を受診した患者の分は、回答結果を診療した科(数)に按分した。

## 【外来満足調査結果】

### 1. 医師の病状・治療方法などの説明

#### (1) 全体の回答

満足している	65.7% (349.9件)
普通	28.7% (153.0件)
不満である	3.2% (17.0件)
未記入	2.4% (13.0件)

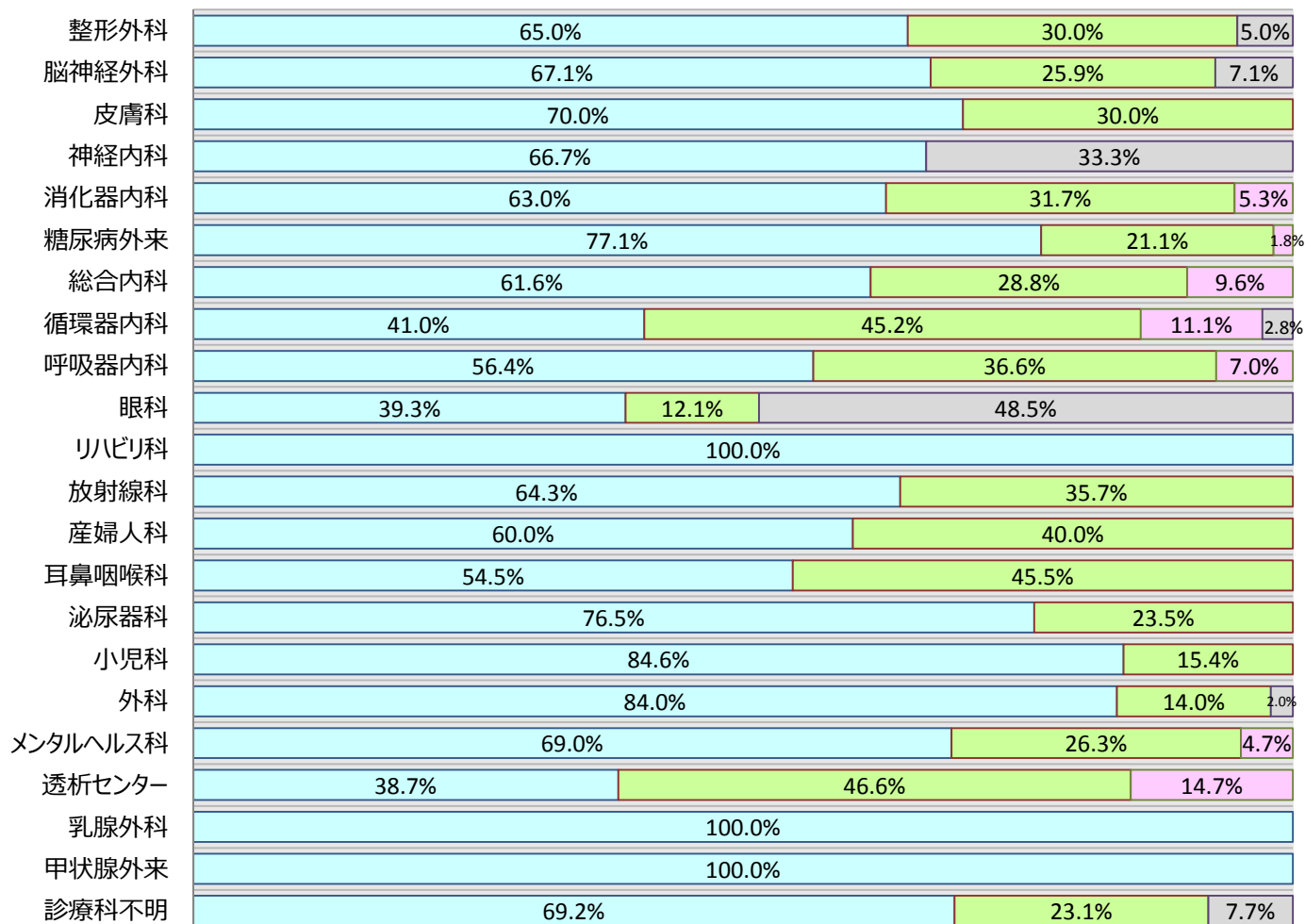
#### (2) 不満と回答した理由内訳

A 話をよく聞いてほしい	12件
B 病状の説明をしてほしい	6件
C 治療の説明をしてほしい	8件
D 言葉遣いなど接遇を改善してほしい	4件
E その他	5件

※重複回答あり

## 医師への満足度

□ 満足 □ 普通 □ 不満 □ 未記入



2. 看護師の言動・態度・説明について

(1) 全体の回答

満足している	70.2% (372.9件)
普通	25.8% (137.0件)
不満である	2.1% (11.0件)
未記入	1.9% (10.0件)

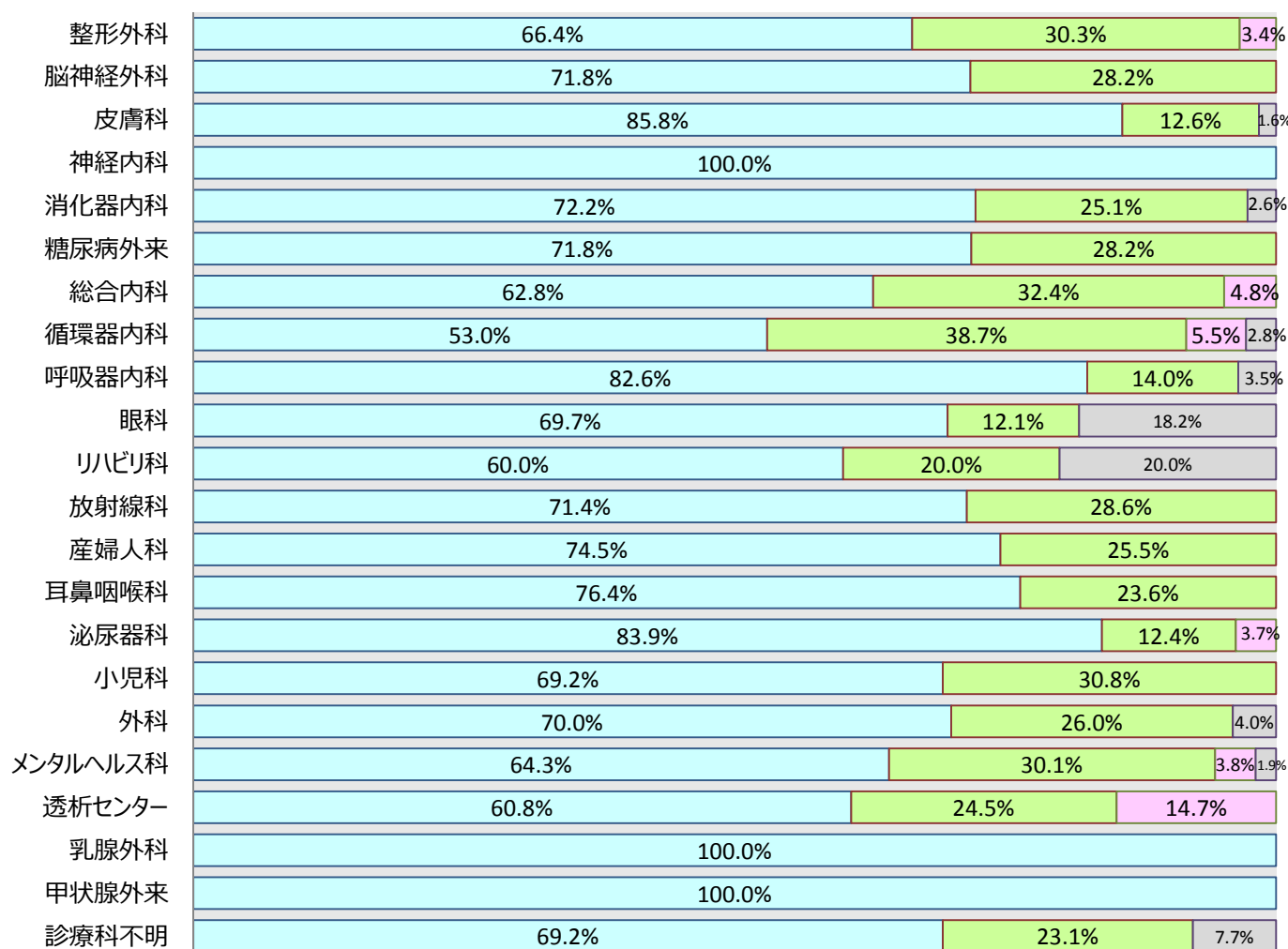
(2) 不満と回答した理由内訳

A 話をよく聞いてほしい	3件
B 説明がわかりにくい	3件
C 言葉遣いなど接遇を改善してほしい	5件
D その他	4件

※重複回答あり

### 看護師への満足度

□ 満足 □ 普通 □ 不満 □ 未記入



### 3. 事務員の言動・態度・説明

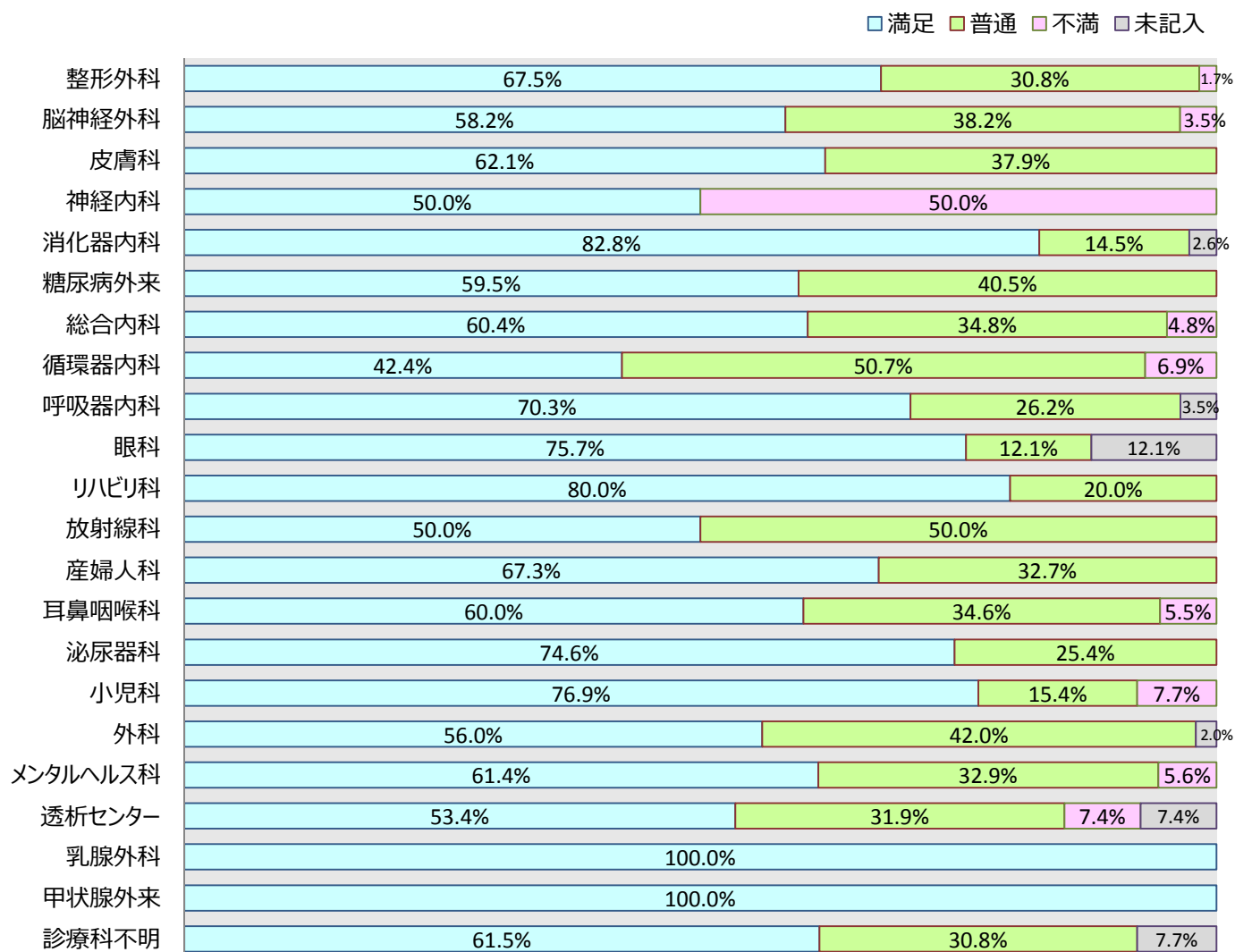
#### (1) 全体の回答

満足している	63.4% (337.4件)	
普通	32.9% (175.0件)	
不満である	2.5% (13.5件)	
未記入	1.1% (6.0件)	※重複回答あり

#### (2) 不満と回答した理由内訳

A あいさつができていない	3件
B 言葉遣いなど接遇態度を改善してほしい	3件
C 身だしなみを改善してほしい	5件
D その他	4件

## 事務員への満足度

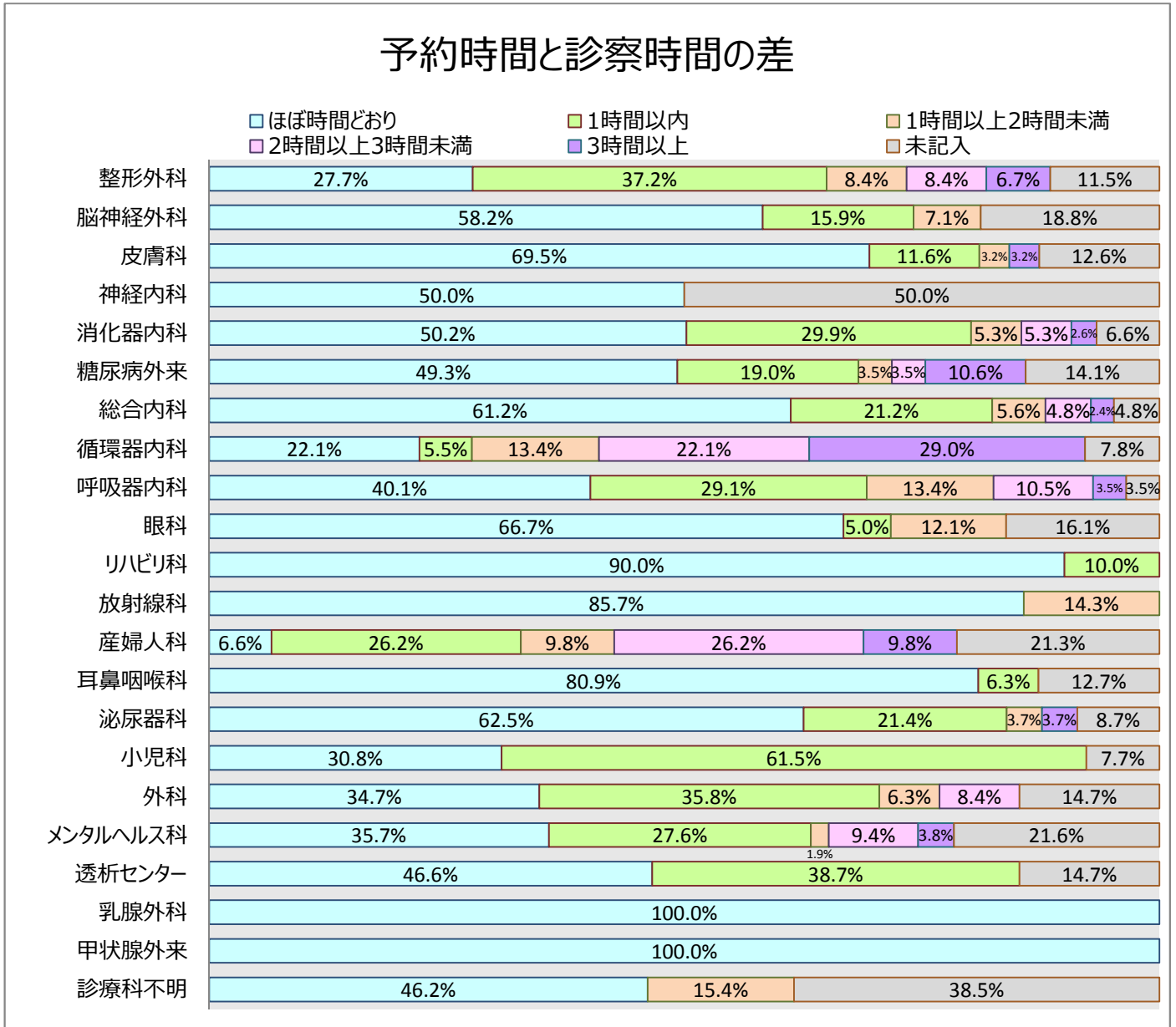


## 4. その他職員への言動・態度・説明

記載	3.0% (16件)
未記入	97.0% (514件)

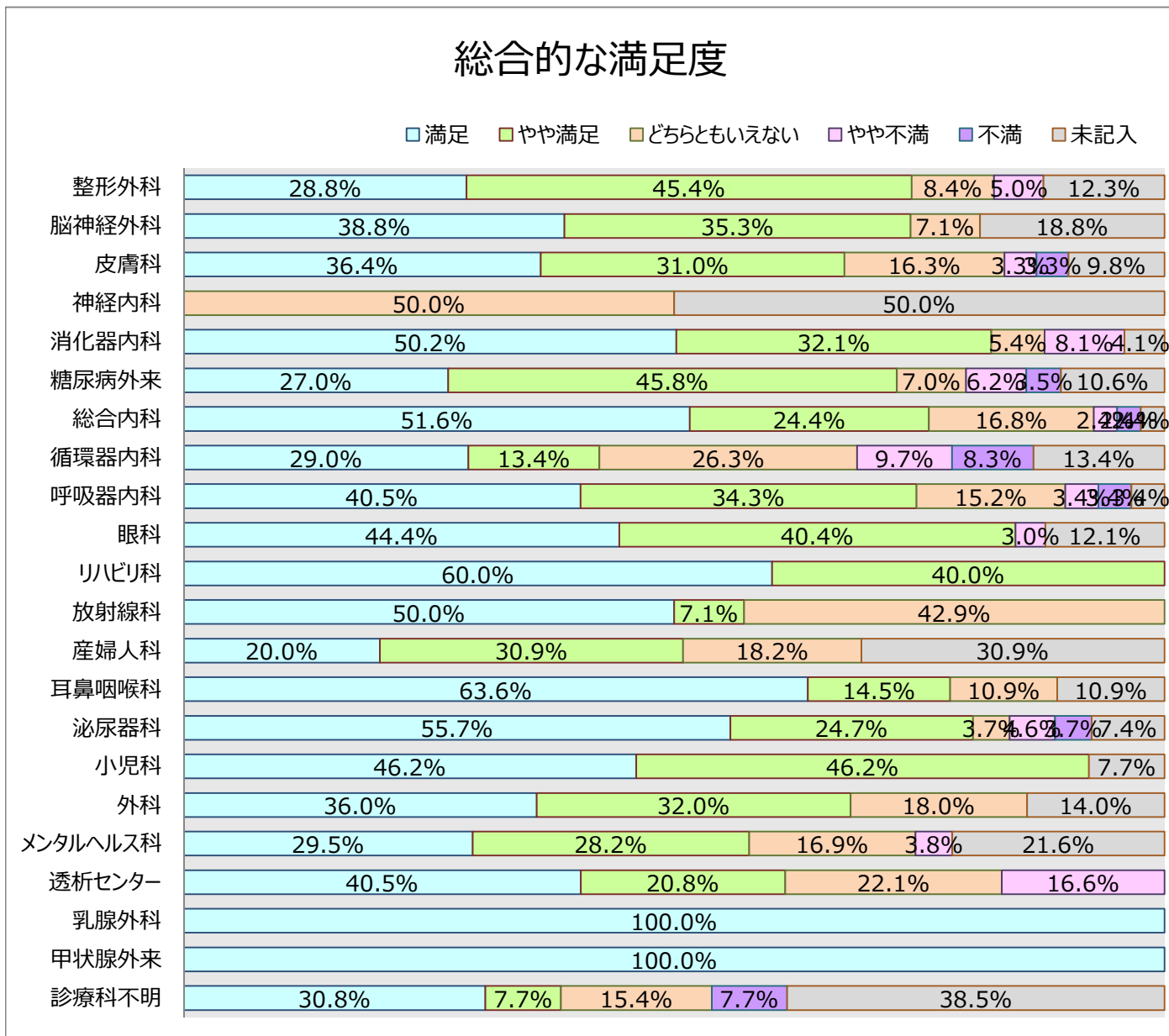
5. 診察予約時間と実際の診察開始時間との差

ほぼ時間どおり	44.6% (237.5件)
1時間以内	23.8% (127.0件)
1時間以上2時間未満	6.4% (34.0件)
2時間以上3時間未満	7.1% (38.0件)
3時間以上	5.2% (27.5件)
未記入	12.9% (68.5件)



6. 総合的な満足度

満足	38.2% (203.0件)
やや満足	30.3% (161.0件)
どちらともいえない	13.6% (72.0件)
やや不満	3.8% (20.0件)
不満	1.7% (9.0件)
未記入	12.4% (66.0件)

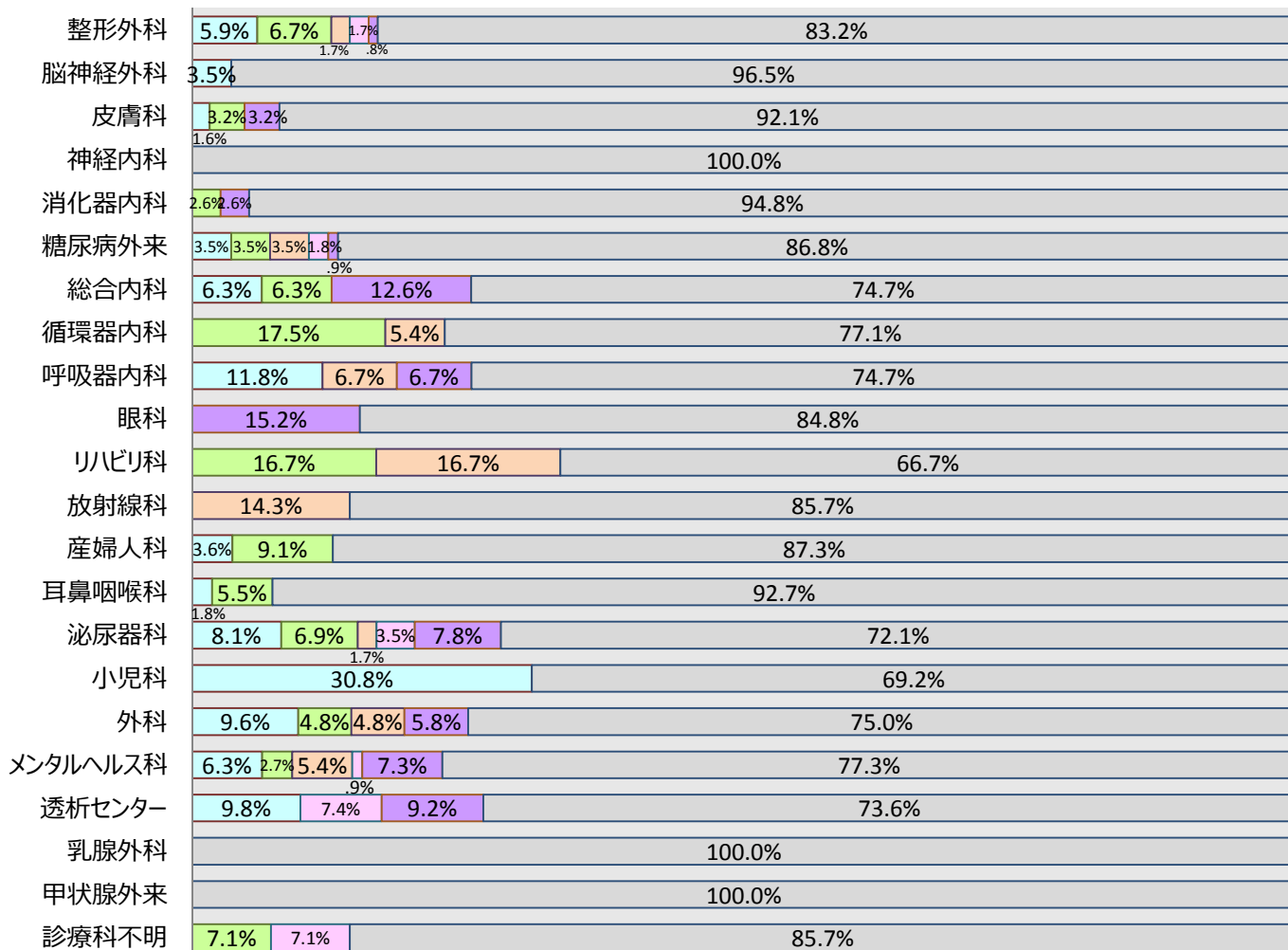


7. 当院へのご意見

職員に対する感謝	5.4% (29.0件)
待ち時間の短縮要望	5.1% (27.0件)
院内設備に関する要望	2.6% (14.0件)
職員への不満	0.9% (5.0件)
その他	3.8% (20.5件)
未記入	82.1% (437.4件)

### 当院への意見

- (1) 職員に対する感謝
- (2) 待ち時間の短縮要望
- (3) 院内設備に関する要望
- (4) 職員への不満
- その他
- 未記入





**【入院満足調査結果】**

入院満足度調査の回答件数が少ないため、全診療科ベースの報告とする。

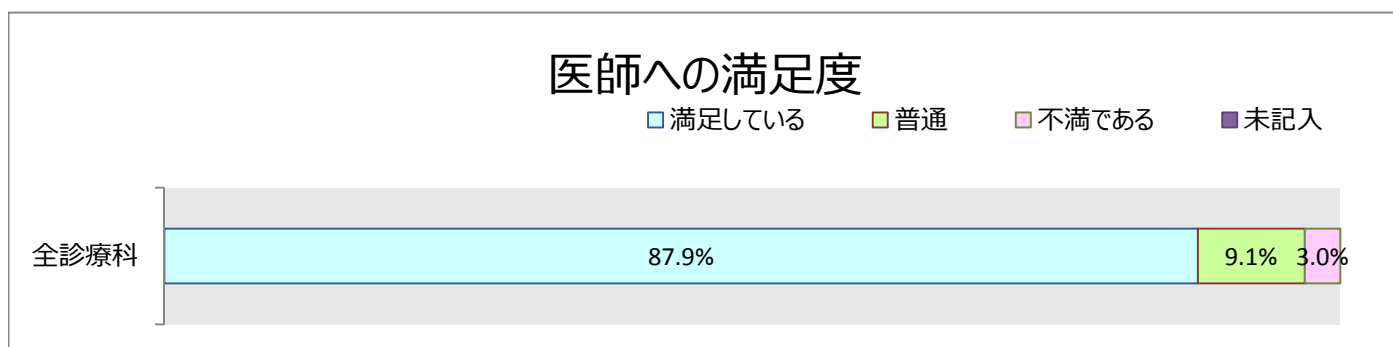
## 1. 医師の病状・治療方法などの説明

## (1) 全体の回答

満足している	87.9% (29.0件)
普通	9.1% (3.0件)
不満である	3.0% (1.0件)
未記入	0.0% (0.0件)

## (2) 不満と回答した理由内訳

A 話をよく聞いてほしい	0件
B 病状・治療の説明をしてほしい	0件
C 回診にきてくれない	0件
D 言葉遣いなど接遇を改善してほしい	1件
E その他	0件

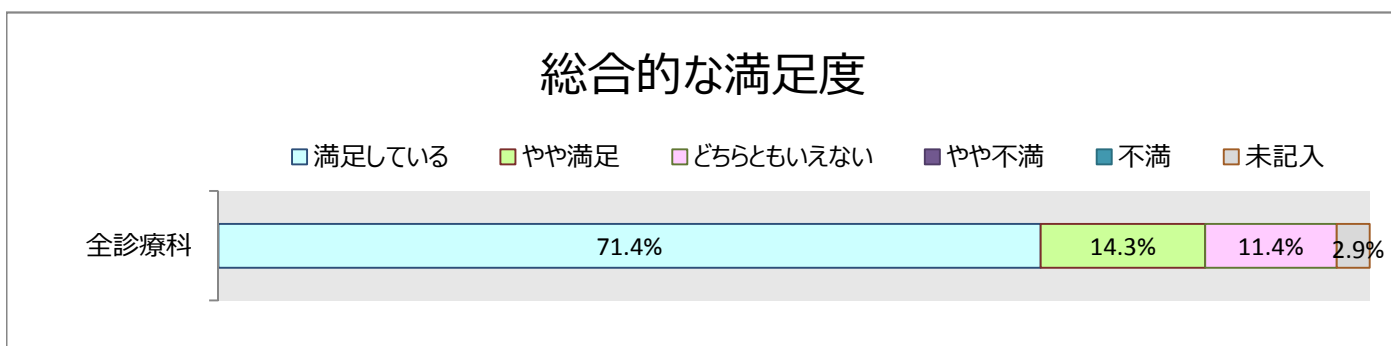


2. その他職員への言動・態度説明

記載	21.0% (7件)
未記入	79.0% (27件)

3. 総合的な満足度

満足	71.4% (25.0件)
やや満足	14.3% (5.0件)
どちらともいえない	11.4% (4.0件)
やや不満	0.0% (0.0件)
不満	0.0% (0.0件)
未記入	2.9% (1.0件)



4. 当院へのご意見

職員に対する感謝	8.0% (2.0件)
意見・苦情	12.0% (3.0件)
未記入	80.0% (20.0件)

