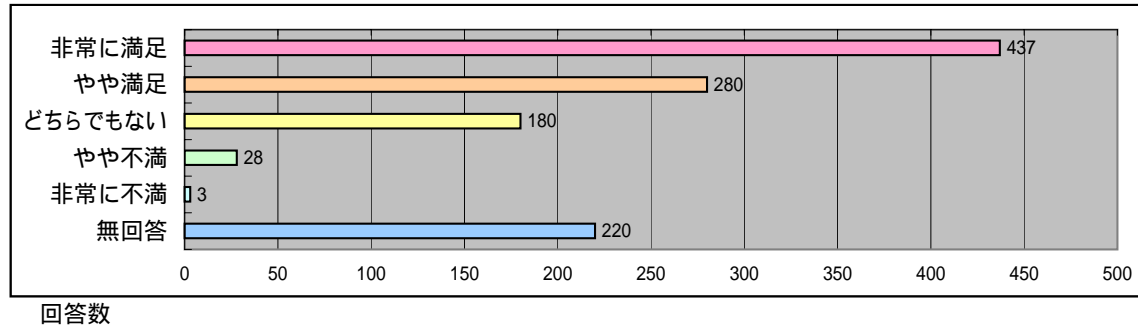
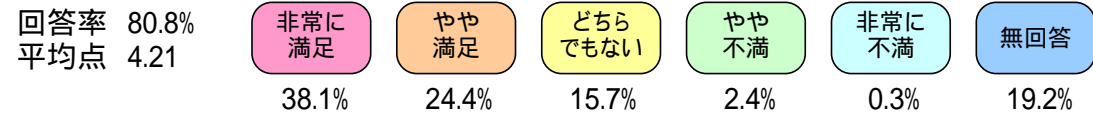


# 第2回 患者満足度調査 調査結果

## 入院



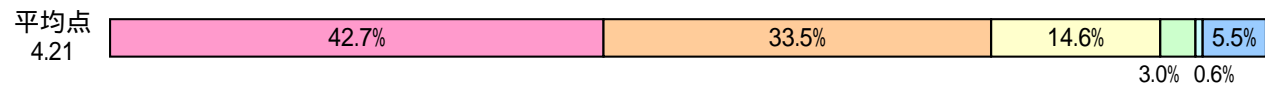
### 【職員の説明・対応】 医師、看護師、介護職員の説明や対応等



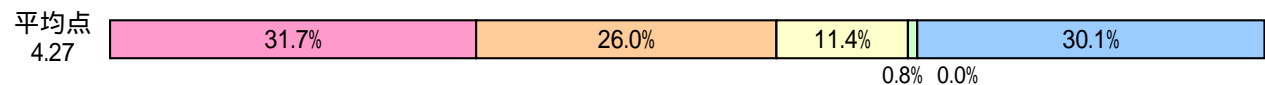
### 【職員の接遇】 挨拶、言葉遣い、身だしなみ等



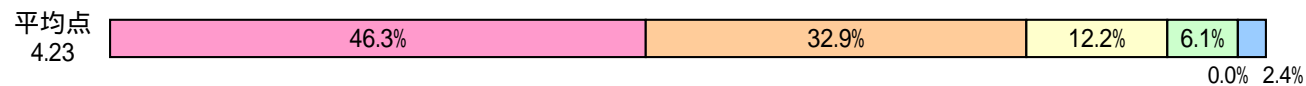
### 【療養環境】 病室の広さ、清潔さ、室内温度やプライバシー等



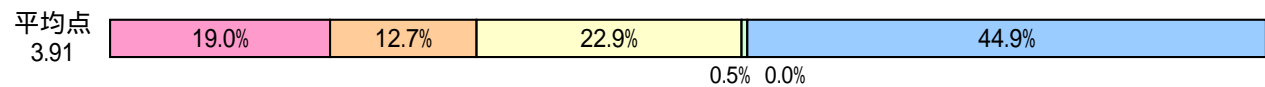
### 【トイレ・浴室・洗面】 清潔さ、トイレ・入浴介助の丁寧さ等



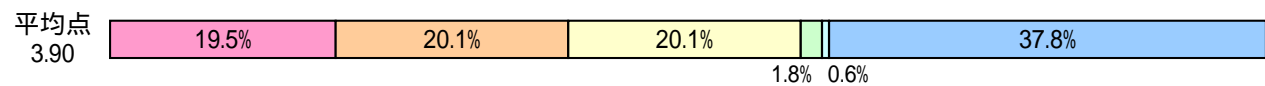
### 【廊下・階段・エレベーター】 廊下や階段の広さ、エレベーターの待ち時間等



### 【食事】 開始時間、味、温度、配膳・下膳の丁寧さ、食事介助の丁寧さ等



### 【その他設備・環境】 売店の品揃え、清掃・洗濯・給食職員の態度等

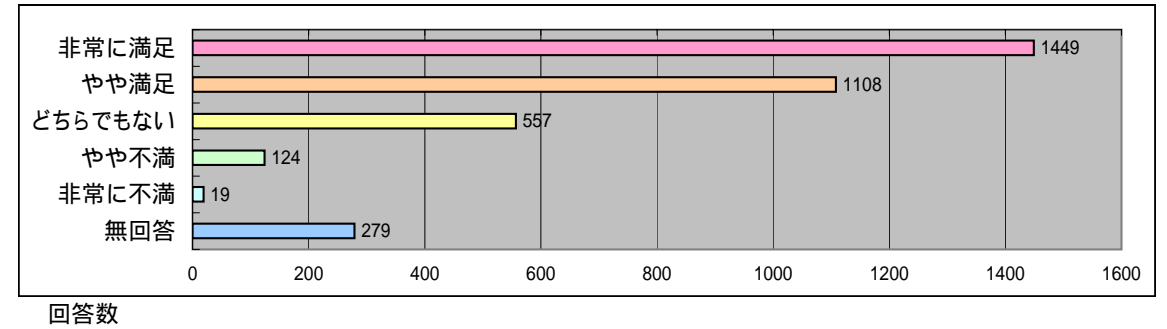
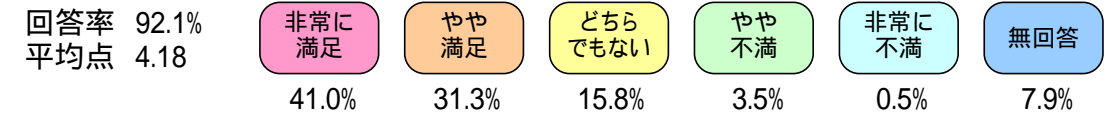


入院全体の傾向は、「非常に満足」と回答いただいた割合が38.1%(29.6%)、「やや満足」が24.4%(33.1%)となり、合わせて「満足」と回答いただいた合計は62.5%(62.7%)となりました。満足の合計割合は前回調査とほぼ同様の結果でしたが、「非常に満足」と回答された割合は8.5%増加しました。

一方「やや不満」と回答いただいた割合は2.4%(3.1%)、「非常に不満」は0.3%(0.4%)となり、合わせて「不満」と回答いただいた合計は2.7%(3.5%)となりました。

項目別では「職員の接遇」の満足が83.5%と最も高く、「廊下・階段・エレベーター」の広さ、待ち時間等の項目が不満6.1%と最低でした。

## 外来



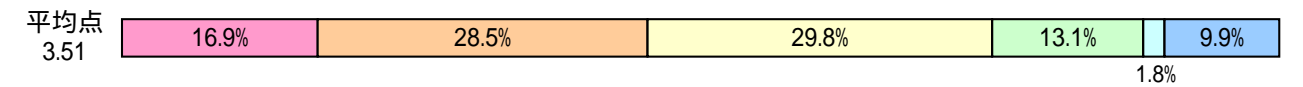
### 【職員の説明・対応】 医師、看護師、受付・会計職員の説明や対応等



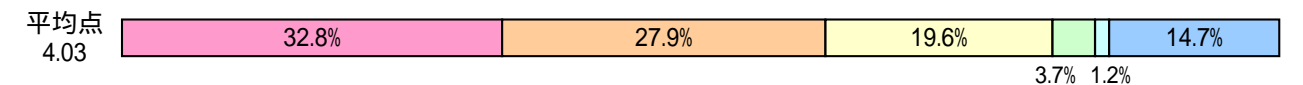
### 【職員の接遇】 挨拶、言葉遣い、身だしなみ、スタッフの私語、電話対応等



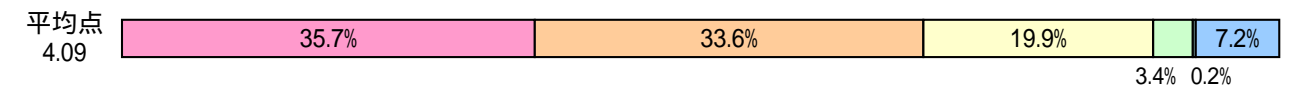
### 【待ち時間】 診察、検査・レントゲン、会計、薬局などの待ち時間



### 【病院の立地・アクセス】 通いやすさ、場所の分かりやすさ等



### 【院内の設備・環境】 案内表示、トイレの広さや数、待合室の室温、売店の品揃え等



外来全体の傾向は、「非常に満足」と回答いただいた割合が41.0%(39.3%)、「やや満足」が31.3%(35.1%)となり、合わせて「満足」と回答いただいた合計は72.3%(74.4%)となりました。満足の合計割合は前回調査とほぼ同様の結果でした。

一方「やや不満」と回答いただいた割合は3.5%(3.6%)、「非常に不満」は0.5%(1.2%)となり、合わせて「不満」と回答いただいた合計は4.0%(4.8%)となりました。

項目別では「職員の説明・対応」の満足が86.0%と最も高く、不満は「待ち時間」の項目に14.9%の方が不満と回答されました。

(カッコ)は第1回前回調査の値

実施期間・・・入院：平成24年11月12日、外来：平成24年11月12日～平成24年11月16日

今後もより良い病院づくりを目指して参ります。ご協力誠にありがとうございました。