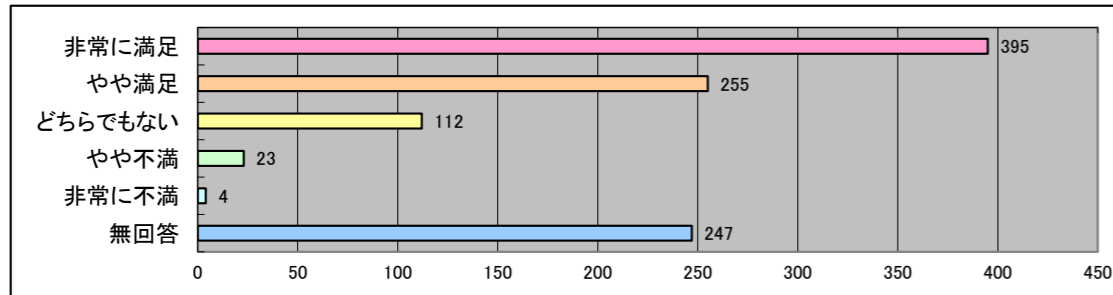
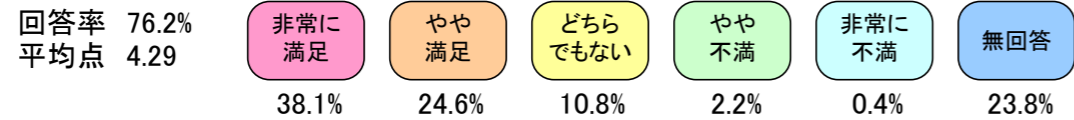


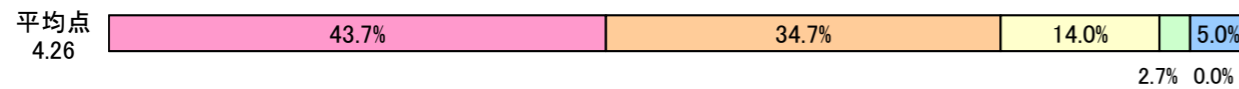
第3回 患者満足度調査 調査結果

入院

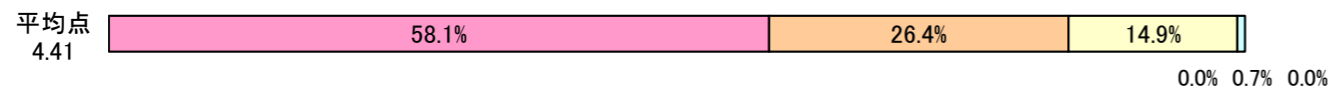


※回答数

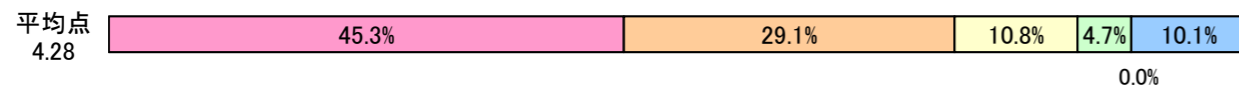
【職員の説明・対応】 医師、看護師、介護職員の説明や対応等



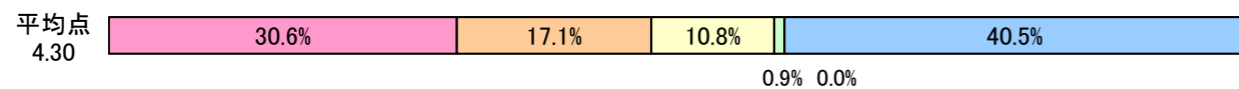
【職員の接遇】 挨拶、言葉遣い、身だしなみ等



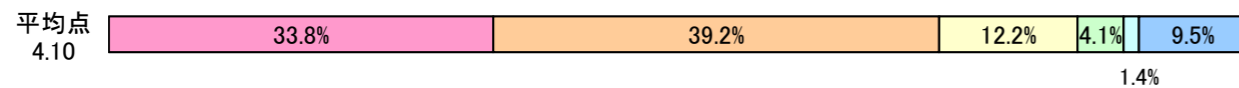
【療養環境】 病室の広さ、清潔さ、室内温度やプライバシー等



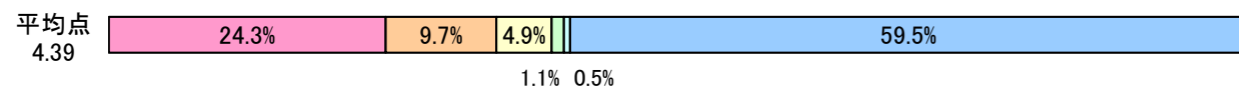
【トイレ・浴室・洗面】 清潔さ、トイレ・入浴介助の丁寧さ等



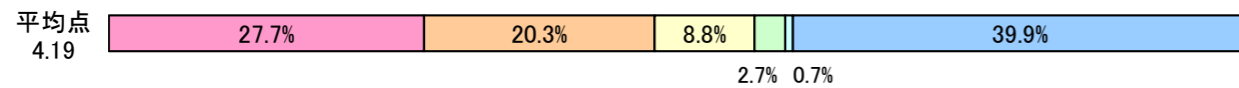
【廊下・階段・エレベーター】 廊下や階段の広さ、エレベーターの待ち時間等



【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

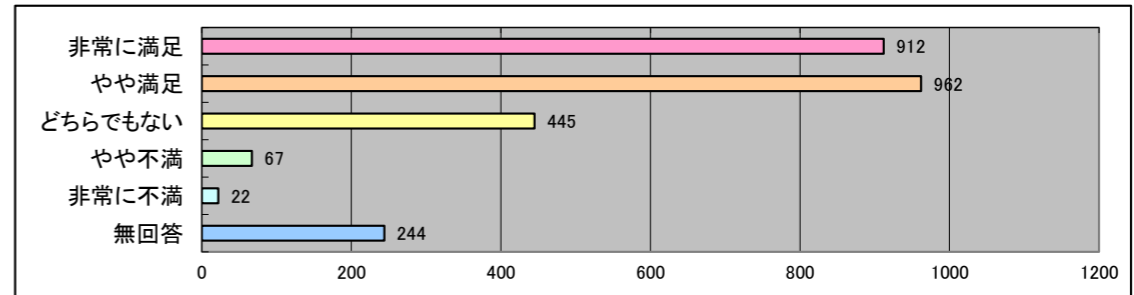
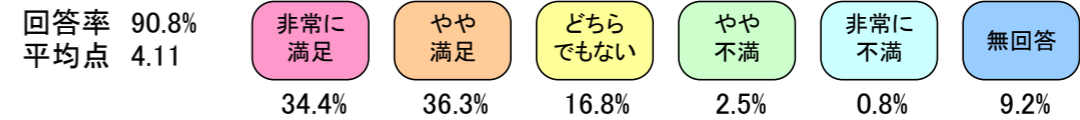


入院全体の傾向は、「非常に満足」と回答いただいた割合が38.1%(38.1%)、「やや満足」が24.6%(24.4%)となり、合わせて「満足」と回答いただいた合計は62.7%(62.5%)となりました。満足の合計割合は、前回調査とほぼ同様の結果でした。

一方、「やや不満」と回答いただいた割合は2.2%(2.4%)、「非常に不満」は0.4%(0.3%)となり、合わせて「不満」と回答いただいた合計は2.6%(2.7%)となりました。

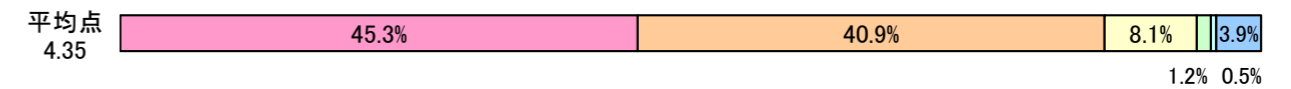
項目別では、「職員の接遇」の満足が84.5%と最も高く、「廊下・階段・エレベーター」の広さ、待ち時間等の項目が不満5.5%と最低でした。

外来

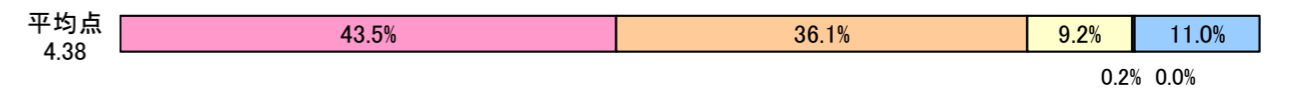


※回答数

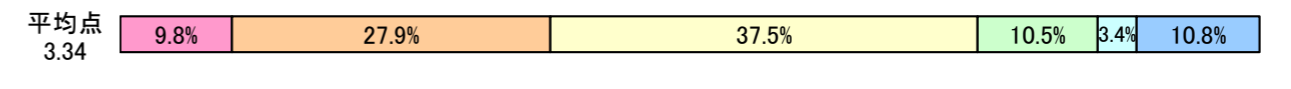
【職員の説明・対応】 医師、看護師、受付・会計職員の説明や対応等



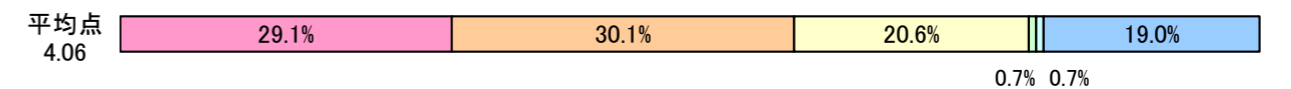
【職員の接遇】 挨拶、言葉遣い、身だしなみ、スタッフの私語、電話対応等



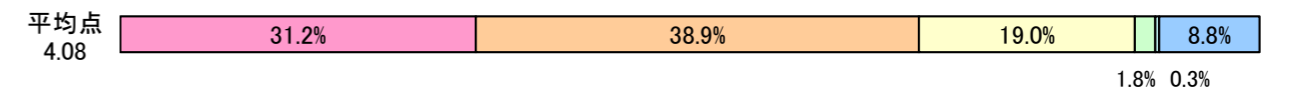
【待ち時間】 診察、検査・レントゲン、会計、薬局などの待ち時間



【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34.4%(41.0%)、「やや満足」が36.3%(31.3%)となり、合わせて「満足」と回答いただいた合計は70.7%(72.3%)となりました。満足の合計割合は、前回調査をやや下回る結果となりました。

一方、「やや不満」と回答いただいた割合は2.5%(3.5%)、「非常に不満」は0.8%(0.5%)となり、合わせて「不満」と回答いただいた合計は3.3%(4.0%)となりました。

項目別では、「職員の説明・対応」の満足が86.2%と最も高く、「待ち時間」の項目が不満13.9%と最低でした。

※ (カッコ)は第2回前回調査の値

※ 実施期間・・・入院：平成25年9月10日、外来：平成25年9月9日～平成25年9月13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。