# 令和5年度第1回目 外来患者満足度調査

## 01 当院の職員 についての満足度

1階事務員(受付/会計)の態度や言葉遣い

63%

医師の態度や言葉遣い

79%

看護師の態度や言葉遣い

79%

2階事務員の態度や言葉遣い

72%

2階検査室の職員の態度や言葉遣い

75%

3階リハビリ職員の態度や言葉遣い

73%

3階腎臓病センターの職員の態度や言葉遣い

68%

地下1階放射線科の職員の態度や言葉遣い

73%

管理栄養士の態度や言葉遣い

76%

医療ソーシャルワーカー(相談員)の態度や言葉遣い

71%

# 02 当院のサービス についての満足度

診察室や検査室の清潔さ

66%

2階の待合の使いやすさ

69%

トイレの使いやすさ、清潔さ

68%

2階に設置しているふれあい箱の対応

44%

目的の場所への順路や案内表示のわかりやすさ

52%

待ち時間に対する配慮や説明

34%

### 03 診察・検査等 についての満足度

医師からの病状や検査結果の説明

75%

医師からの診断や処置等への信頼感や満足感

75%

看護師からの説明、処置等への信頼感や満足感

67%

待ち時間に対する配慮や説明

44%

プライバシーの配慮

55%

診察までの待ち時間

31%

48% 20%

1%

検査までの待ち時間

7%

59% 34%

■ ~15分 ■ ~30分 ■ ~60分 ■ ~60分以上

### ○4 情報提供について

ホームページの見やすさ/分かりやすさ

42%

広報誌やパンフレットの見やすさ/分かりやすさ

45%

院内掲示物の見やすさ/分かりやすさ

47%

当院で得られる情報のお役立ち度

39%

#### 05 当院についての満足度

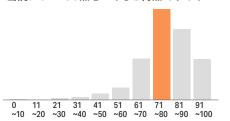
当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか?

はい 59%

当院をまた利用したいと思いますか?

はい 83%

当院に0~100点をつけると何点ですか?



今回のアンケートでも、759名と多くの方にご協力をいただきました。職員の事や、改善活動についてお褒めいただいているお言葉もあり、職員一同大変うれしく思っております。しかし、【待ち時間について】、【情報発信について】、などでは非常に厳しい結果となりました。課題となる待ち時間への配慮、当院からの情報提供については、デジタルサイネージでの情報提供や参加型イベント開催を行う予定です。ご利用される皆さまのご負担が少しでも減り、正確な情報が届くように、今後も改善活動に尽力してまいります。

# 令和5年度第1回目 入院患者満足度調査

### 01 当院の職員 についての満足度

1階事務員(受付/会計)の態度や言葉遣い

65%

医師の態度や言葉遣い

70%

看護師の態度や言葉遣い

85%

2階事務員の態度や言葉遣い

77%

2階検査室の職員の態度や言葉遣い

80%

3階リハビリ職員の態度や言葉遣い

77%

3階腎臓病センターの職員の態度や言葉遣い

82%

地下1階放射線科の職員の態度や言葉遣い

72%

管理栄養士の態度や言葉遣い

74%

医療ソーシャルワーカー(相談員)の態度や言葉遣い

71%

病棟の事務員の態度や言葉遣い

74%

# 02 当院のサービス についての満足度

入院時の書類や説明のわかりやすさ

5/10%

病室の使いやすさ、清潔さ

56%

病棟やトイレ、洗面所の使いやすさ、清潔さ

60%

浴室(脱衣所)の使いやすさ、清潔さ

31%

談話室の使いやすさ、居心地、清潔さ

56%

お食事の味

30%

お食事の量

34%

2階・談話室に設置しているふれあい箱の対応

38%

目的の場所への順路や案内表示のわかりやすさ

46%

病棟からのお迎えが来るまでの待ち時間

46%

39%

9%

6%

■ ~5分 ■ ~10分 ■ ~30分 ■ ~30分以上

# 03 診察・検査等 についての満足度

主治医からの病状の説明や検査結果の説明

77%

主治医への質問や相談のしやすさ

77%

治療や手術への満足度

74%

病棟看護師からの説明、処置等への満足度

78%

病棟看護師への質問や相談のしやすさ

789

プライバシーの配慮

60%

### ○4 情報提供について

ホームページの見やすさ/分かりやすさ

36%

広報誌やパンフレットの見やすさ/分かりやすさ

489

院内掲示物の見やすさ/分かりやすさ

50%

当院で得られる情報のお役立ち度

45%

#### 05 当院についての満足度

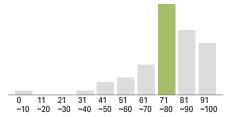
当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか?

はい 58%

当院をまた利用したいと思いますか?

はい 68%

当院に0~100点をつけると何点ですか?



入院患者さんへもアンケートを実施いたしましたが、回収率44%と多くのご意見をいただく事はできませんでした。原因を究明するとともに次回改善いたします。看護師の接遇面について、満足度85%と高い評価をいただけました。ですが、設備や清潔さなどサービス内容に課題が多くありますので、入院時により快適に過ごしていただけるよう改善に努めてまいります。

# 令和5年度第1回目 退院患者満足度調査

### 当院の職員 についての満足度

1階事務員(受付/会計)の態度や言葉遣い

70%

医師の態度や言葉遣い

78%

看護師の態度や言葉遣い

85%

2階事務員の態度や言葉遣い

80%

2階検査室の職員の態度や言葉遣い

77%

3階リハビリ職員の態度や言葉遣い

75%

3階腎臓病センターの職員の態度や言葉遣い

80%

地下1階放射線科の職員の態度や言葉遣い

72%

管理栄養士の態度や言葉遣い

72%

医療ソーシャルワーカー(相談員)の態度や言葉遣い

76%

病棟の事務員の態度や言葉遣い

73%

### 当院のサービス についての満足度

入院時の書類や説明のわかりやすさ

61%

病室の使いやすさ、清潔さ

60%

病棟やトイレ、洗面所の使いやすさ、清潔さ

56%

浴室(脱衣所)の使いやすさ、清潔さ

45%

談話室の使いやすさ、居心地、清潔さ

58%

お食事の味

37%

お食事の量

34%

2階・談話室に設置しているふれあい箱の対応

36%

目的の場所への順路や案内表示のわかりやすさ

50%

病棟からのお迎えが来るまでの待ち時間

31%

50%

11%

8%

■ ~10分 ■ ~30分 ■ ~30分以上

### 診察·検査等 についての満足度

主治医からの病状の説明や検査結果の説明

80%

主治医への質問や相談のしやすさ

78%

治療や手術への満足度

74%

病棟看護師からの説明、処置等への満足度

71%

病棟看護師への質問や相談のしやすさ

70%

プライバシーの配慮

62%

### **04** 情報提供について

ホームページの見やすさ/分かりやすさ

38%

広報誌やパンフレットの見やすさ/分かりやすさ

48%

院内掲示物の見やすさ/分かりやすさ

46%

当院で得られる情報のお役立ち度

45%

#### 05 当院についての満足度

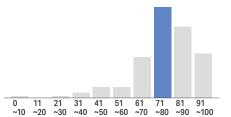
当院を家族や知人へ勧めたいと思いますか?

はい 61%

当院をまた利用したいと思いますか?

はい 79%

当院に0~100点をつけると何点ですか?



前回に引き続き、直近3ヶ月以内に退院された患者さんにもアンケートのご協力をいただきました。入院アンケート同様、サービス面と情報提供についての満足度が低い結果となっています。ハード面での改善には お時間を有してしまいますが、ソフト面での改善には早急に関係部署と共に対応策を検討してまいります。