

# 平成27年度 患者満足度調査 結果概要 及び 過去の調査結果との比較

【外 来】 配布数 1,470 有効回収数 1,151 有効回収率 78.3%

カテゴリー	項目	満足度(※)の平均点及び総合評価との差						H26とH27 の比較
		H25	総合評価との差	H26	総合評価との差	H27	総合評価との差	
1 総合評価		3.58	-	3.72	-	3.79	-	↗
2 職員の対応	医師 設問1	4.02	0.44	3.99	0.27	4.10	0.31	↗
	医師 設問2	3.96	0.38	3.94	0.22	4.08	0.29	↗
	医師 設問3	4.01	0.43	3.98	0.26	4.13	0.34	↗
	看護師 設問1	3.98	0.40	4.04	0.32	4.04	0.25	→
	看護師 設問2	4.02	0.44	4.05	0.33	4.07	0.28	↗
	受付・会計	3.72	0.14	3.80	0.08	3.86	0.07	↗
	検査技師	3.84	0.26	3.89	0.17	3.98	0.19	↗
	放射線技師	3.81	0.23	3.89	0.17	3.99	0.20	↗
	リハビリ	-	-	3.88	0.16	3.95	0.16	↗
	身だしなみ・服装	3.94	0.36	4.01	0.29	3.97	0.18	↘
3 施設設備 ・サービス	院内案内表示	3.31	-0.27	3.54	-0.18	3.64	-0.15	↗
	プライバシー配慮	3.68	0.10	3.73	0.01	3.81	0.02	↗
	診察室の清潔	4.20	0.62	4.20	0.48	4.15	0.36	↘
	トイレの清潔	4.13	0.55	4.16	0.44	4.20	0.41	↗
4 待ち時間	受付から診察まで	-	-	2.91	-0.81	2.83	-0.96	↘
	診察終了から会計まで	-	-	3.03	-0.69	2.78	-1.01	↘

【入 院】 配布数 419 有効回収数 383 有効回収率 91.4%

カテゴリー	項目	満足度(※)の平均点及び総合評価との差						H26とH27 の比較
		H25	総合評価との差	H26	総合評価との差	H27	総合評価との差	
1 総合評価		4.25	-	4.38	-	4.36	-	↘
2 職員の対応	医師 設問1	4.49	0.24	4.53	0.15	4.47	0.11	↘
	医師 設問2	4.38	0.13	4.52	0.14	4.45	0.09	↘
	看護師 設問1	4.49	0.24	4.55	0.17	4.56	0.20	↗
	看護師 設問2	4.45	0.20	4.52	0.14	4.53	0.17	↗
	薬剤師	4.37	0.12	4.43	0.05	4.33	-0.03	↘
	管理栄養士	4.13	-0.12	4.25	-0.13	4.16	-0.20	↘
	リハビリ	4.08	-0.17	4.25	-0.13	4.27	-0.09	↗
	検査技師	4.18	-0.07	4.26	-0.12	4.26	-0.10	→
	放射線技師	4.15	-0.10	4.29	-0.09	4.26	-0.10	↘
	身だしなみ・服装	4.39	0.14	4.51	0.13	4.41	0.05	↘
3 入院環境	お見舞い・面会時間	4.15	-0.10	4.29	-0.09	4.25	-0.11	↘
	消灯・起床時間	4.28	0.03	4.37	-0.01	4.28	-0.08	↘
	食事メニュー	3.85	-0.40	3.87	-0.51	3.93	-0.43	↗
	消灯後、騒音やスタッフ話し声の配慮	-	-	-	-	4.14	-0.22	-
4 施設設備 ・サービス	案内図・掲示板	3.74	-0.51	3.84	-0.54	3.88	-0.48	↗
	プライバシー配慮	3.96	-0.29	4.07	-0.31	4.05	-0.31	↘
	病室・トイレ等の清掃	4.35	0.10	4.38	0.00	4.40	0.04	↗
	病室環境(冷暖房・照明など)	4.10	-0.15	4.10	-0.28	4.21	-0.15	↗

※満足度の点数: 満足=5、やや満足=4、普通=3、やや不満足=2、不満足=1