

# 平成28年度 患者満足度調査結果報告

## 患者満足度調査 項目別満足度の平均点及び総合評価との差

【外 来】 (H28年度 配布数 1,500 有効回収数 1,078 有効回収率 71.9%)

カテゴリー	項目	満足度(※)の平均点及び総合評価との差								H27とH28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	H28	総合評価との差		
2 職員の応対	医師 設問1	3.96	0.38	3.94	0.22	4.08	0.29	4.07	0.31	↘	-0.01
	医師 設問2	4.02	0.44	3.99	0.27	4.10	0.31	4.11	0.35	→	0.00
		4.01	0.43	3.98	0.26	4.13	0.34				
	看護師	3.98	0.40	4.04	0.32	4.04	0.25	4.17	0.41	↗	0.12
		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	3.95	0.19	↗	0.09
	検査技師	3.84	0.26	3.89	0.17	3.98	0.19	4.11	0.35	↗	0.13
	放射線技師	3.81	0.23	3.89	0.17	3.99	0.20	4.08	0.32	↗	0.09
リハビリ	-	-	3.88	0.16	3.95	0.16	4.03	0.27	↗	0.08	
身だしなみ・服装	3.94	0.36	4.01	0.29	3.97	0.18	4.06	0.30	↗	0.09	
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	3.72	-0.04	↗	0.08
	プライバシー配慮	3.68	0.10	3.73	0.01	3.81	0.02	3.90	0.14	↗	0.09
	診察室の清潔	4.20	0.62	4.20	0.48	4.15	0.36	4.17	0.41	↗	0.02
	トイレの清潔	4.13	0.55	4.16	0.44	4.20	0.41	4.17	0.41	↘	-0.03
4 待ち時間	受付から診察まで	-	-	2.91	-0.81	2.83	-0.96	2.89	-0.87	↗	0.06
	診察終了から会計まで	-	-	3.03	-0.69	2.78	-1.01	3.14	-0.62	↗	0.36
5 総合評価		3.58	-	3.72	-	3.79	-	3.76	-	↘	-0.03

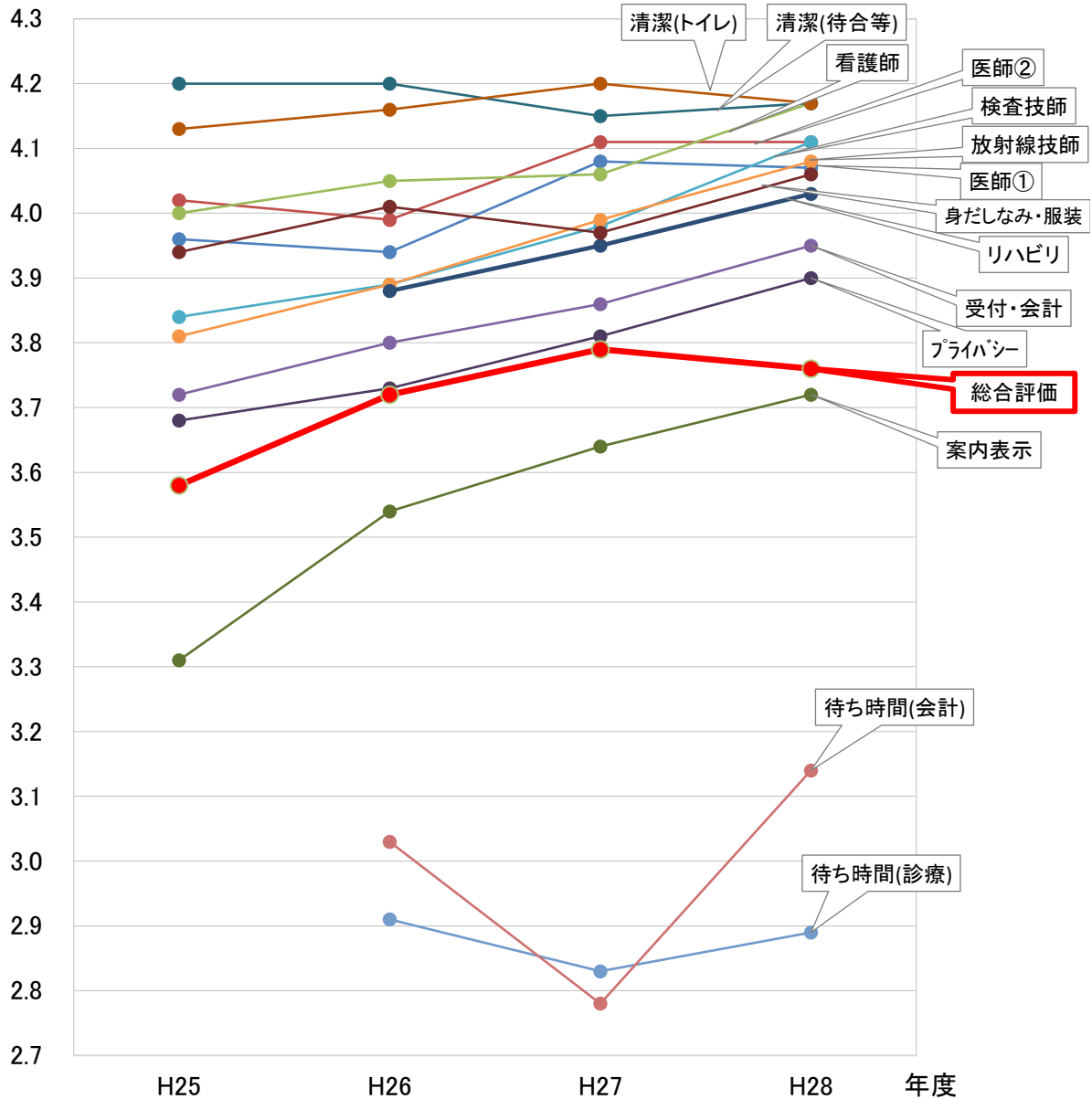
【入 院】 (H28年度 配布数 450 有効回収数 428 有効回収率 95.1%)

カテゴリー	項目	満足度(※)の平均点及び総合評価との差								H27とH28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	H28	総合評価との差		
3 職員の応対	医師 設問1	4.49	0.24	4.53	0.15	4.47	0.11	4.52	0.08	↗	0.05
	医師 設問2	4.38	0.13	4.52	0.14	4.45	0.09	4.50	0.06	↗	0.05
	看護師	4.49	0.24	4.55	0.17	4.56	0.20	4.54	0.10	↘	-0.01
		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	4.37	-0.07	↗	0.04
	管理栄養士	4.13	-0.12	4.25	-0.13	4.16	-0.20	4.25	-0.19	↗	0.09
	リハビリ	4.08	-0.17	4.25	-0.13	4.27	-0.09	4.42	-0.02	↗	0.15
	検査技師	4.18	-0.07	4.26	-0.12	4.26	-0.10	4.32	-0.12	↗	0.06
	放射線技師	4.15	-0.10	4.29	-0.09	4.26	-0.10	4.34	-0.10	↗	0.08
	身だしなみ・服装	4.39	0.14	4.51	0.13	4.41	0.05	4.46	0.02	↗	0.05
4 入院環境	お見舞い・面会時間	4.15	-0.10	4.29	-0.09	4.25	-0.11	4.26	-0.18	↗	0.01
	消灯・起床時間	4.28	0.03	4.37	-0.01	4.28	-0.08	4.22	-0.22	↘	-0.06
	食事メニュー	3.85	-0.40	3.87	-0.51	3.93	-0.43	3.84	-0.60	↘	-0.09
	騒音やスタッフ話し声の配慮	-	-	-	-	4.14	-0.22	4.14	-0.30	→	0.00
5 施設設備・サービス	案内図・掲示物	3.74	-0.51	3.84	-0.54	3.88	-0.48	3.99	-0.45	↗	0.11
	プライバシー配慮	3.96	-0.29	4.07	-0.31	4.05	-0.31	4.12	-0.32	↗	0.07
	病室・トイレ等の清掃	4.35	0.10	4.38	0.00	4.40	0.04	4.45	0.01	↗	0.05
	病室環境(冷暖房・照明など)	4.10	-0.15	4.10	-0.28	4.21	-0.15	4.19	-0.25	↘	-0.02
6 総合評価		4.25	-	4.38	-	4.36	-	4.44	-	↗	0.08

※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

## 【外来】患者満足度調査 項目別平均点の推移

平均点(※)

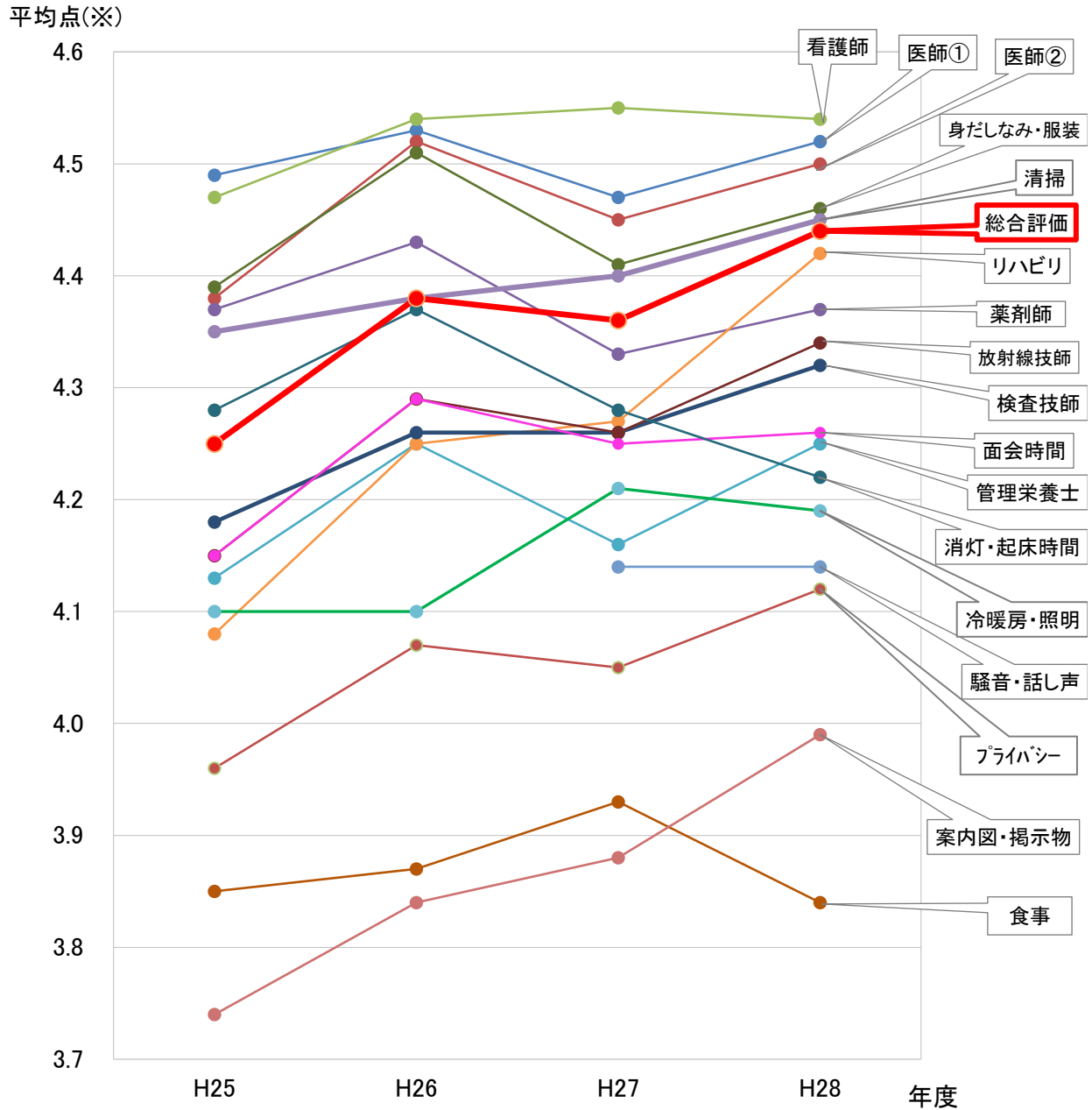


(有効回収数 1,296件 1,398件 1,151件 1,078件)  
 (有効回収率 91.1% 81.7% 78.3% 71.9%)

※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

項目	H25	H26	H27	H28
医師①	3.96	3.94	4.08	4.07
医師②	4.02	3.99	4.11	4.11
看護師	4.00	4.05	4.06	4.17
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08
リハビリ	-	3.88	3.95	4.03
身だしなみ・服装	3.94	4.01	3.97	4.06
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90
清潔(診察室)	4.20	4.20	4.15	4.17
清潔(トイレ)	4.13	4.16	4.20	4.17
待ち時間(診療)	-	2.91	2.83	2.89
待ち時間(会計)	-	3.03	2.78	3.14
総合評価	3.58	3.72	3.79	3.76

## 【入院】患者満足度調査 項目別平均点の推移



(有効回収数 235件      240件      383件      428件)  
 (有効回収率 94.0%      96.0%      91.4%      95.1%)

※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

項目	H25	H26	H27	H28
医師①	4.49	4.53	4.47	4.52
医師②	4.38	4.52	4.45	4.50
看護師	4.47	4.54	4.55	4.54
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34
身だしなみ・服装	4.39	4.51	4.41	4.46
面会時間	4.15	4.29	4.25	4.26
消灯・起床時間	4.28	4.37	4.28	4.22
食事	3.85	3.87	3.93	3.84
騒音・話し声			4.14	4.14
案内図・掲示	3.74	3.84	3.88	3.99
プライバシー	3.96	4.07	4.05	4.12
清掃	4.35	4.38	4.40	4.45
冷暖房・照明	4.10	4.10	4.21	4.19
総合評価	4.25	4.38	4.36	4.44