

平成29年度 患者満足度調査結果報告(概要)

【外来】 (配布数1,500 有効回収数1,100 有効回収率73.3%)

カテゴリー	項目	H28	H29	
		平均点	平均点	H28との差
職員の対応	医師①(診察、説明、処置等)	4.07	4.07	0.00
	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.11	4.10	▲ 0.01
	看護師	4.17	4.14	▲ 0.03
	受付・会計	3.95	3.96	0.01
	検査技師	4.11	4.10	▲ 0.01
	放射線技師	4.08	4.12	0.04
	リハビリ	4.03	4.03	0.00
	身だしなみ・服装	4.06	4.04	▲ 0.02
施設設備 ・サービス	院内案内表示	3.72	3.76	0.04
	プライバシー配慮	3.90	3.95	0.05
	診察室の清潔	4.17	4.24	0.07
	トイレの清潔	4.17	4.20	0.03
待ち時間	予約から診察まで	2.88	3.10	0.22
	診察終了から会計まで	3.15	3.30	0.15
総合評価		3.76	3.79	0.03

【入院】 (配布数450 有効回収数409 有効回収率90.9%)

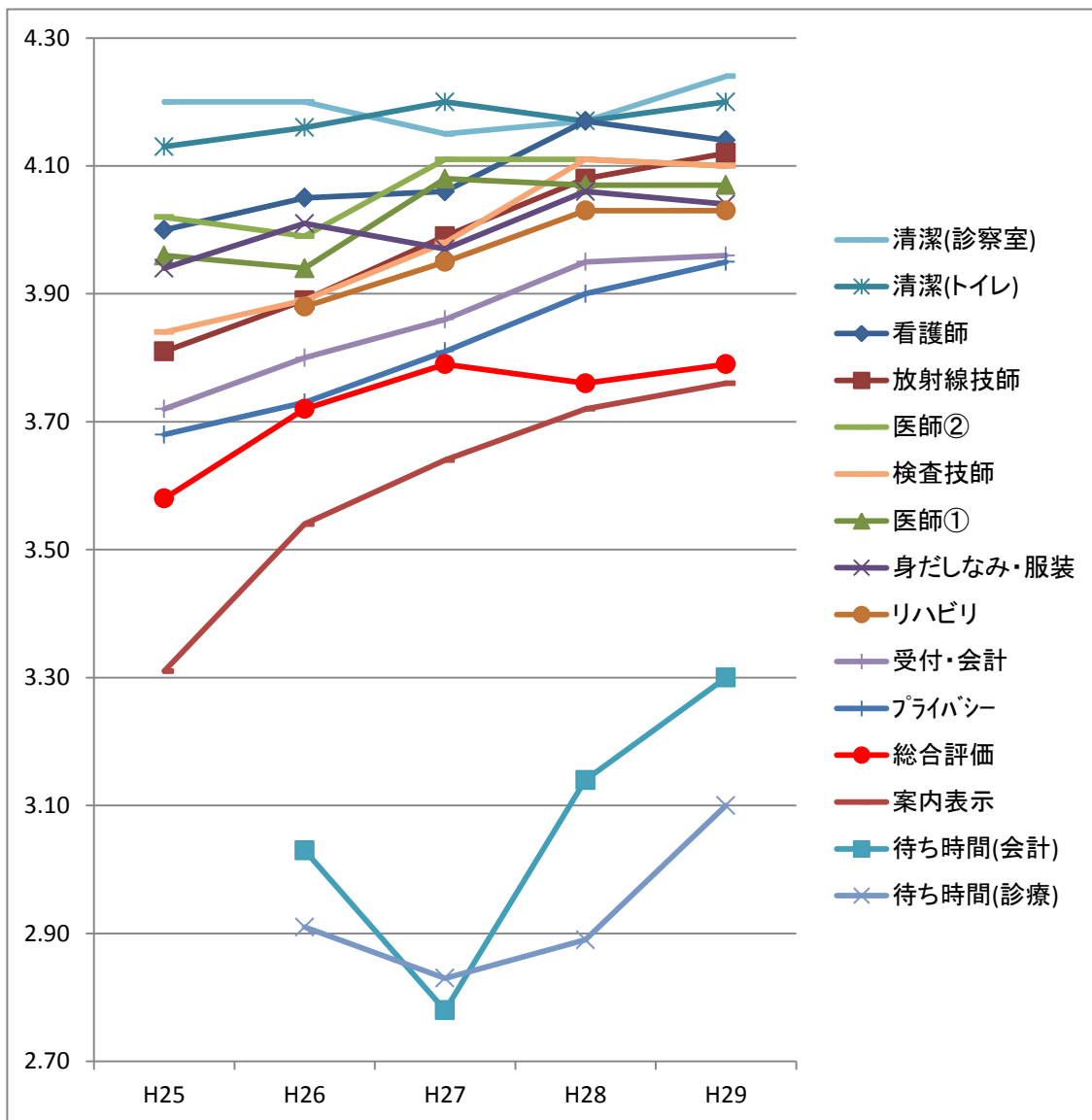
カテゴリー	項目	H28	H29	
		平均点	平均点	H28との差
職員の対応	医師①(診察、説明、処置等)	4.52	4.46	▲ 0.06
	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.50	4.39	▲ 0.11
	看護師	4.54	4.51	▲ 0.03
	薬剤師	4.37	4.34	▲ 0.03
	管理栄養士	4.25	4.22	▲ 0.03
	リハビリ	4.42	4.35	▲ 0.07
	検査技師	4.32	4.27	▲ 0.05
	放射線技師	4.34	4.31	▲ 0.03
	身だしなみ・服装	4.46	4.49	0.03
	入院環境	お見舞い・面会時間	4.26	4.11
消灯・起床時間		4.22	4.15	▲ 0.07
食事メニュー		3.84	3.80	▲ 0.04
騒音や話し声の配慮		4.14	4.16	0.02
施設設備 ・サービス	案内図・掲示物	3.99	3.87	▲ 0.12
	プライバシー配慮	4.12	4.14	0.02
	病室・トイレ等の清掃	4.45	4.40	▲ 0.05
	病室環境(冷暖房・照明等)	4.19	4.23	0.04
総合評価		4.44	4.40	▲ 0.04

【外来】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29
医師①	3.96	3.94	4.08	4.07	4.07
医師②	4.02	3.99	4.11	4.11	4.10
看護師	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95	3.96
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11	4.10
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08	4.12
リハビリ		3.88	3.95	4.03	4.03
身だしなみ・服装	3.94	4.01	3.97	4.06	4.04
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72	3.76
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90	3.95
清潔(診察室)	4.20	4.20	4.15	4.17	4.24
清潔(トイレ)	4.13	4.16	4.20	4.17	4.20
待ち時間(診療)		2.91	2.83	2.89	3.10
待ち時間(会計)		3.03	2.78	3.14	3.30
総合評価	3.58	3.72	3.79	3.76	3.79

※満足=5、やや満足=4、普通=3、やや不満足=2、不満足=1

有効回収数(件)	1,296	1,398	1,151	1,078	1,100
有効回収率	91.1%	81.7%	78.3%	71.9%	73.3%



【入院】患者満足度調査 項目別平均点の推移

項目	H25	H26	H27	H28	H29
医師①	4.49	4.53	4.47	4.52	4.46
医師②	4.38	4.52	4.45	4.50	4.39
看護師	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37	4.34
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25	4.22
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42	4.35
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32	4.27
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34	4.31
身だしなみ・服装	4.39	4.51	4.41	4.46	4.49
面会時間	4.15	4.29	4.25	4.26	4.11
消灯・起床時間	4.28	4.37	4.28	4.22	4.15
食事	3.85	3.87	3.93	3.84	3.80
騒音・話し声			4.14	4.14	4.16
案内図・掲示	3.74	3.84	3.88	3.99	3.87
プライバシー	3.96	4.07	4.05	4.12	4.14
清掃	4.35	4.38	4.40	4.45	4.40
冷暖房・照明	4.10	4.10	4.21	4.19	4.23
総合評価	4.25	4.38	4.36	4.44	4.40

※満足=5、やや満足=4、普通=3、やや不満足=2、不満足=1

有効回収数(件)	235	240	383	428	409
有効回収率	94.0%	96.0%	91.4%	95.1%	90.9%

