

平成31年1月8日

業務改善・CS・アメニティ委員会

平成30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1,058 有効回収率70.5%)

| カテゴリー | 項目 | H29 | H30 | |
|---------------|-----------------|------|-------------|--------|
| | | 平均点 | 平均点 | H29との差 |
| 職員の対応 | 医師①(診察、説明、処置等) | 4.07 | 4.17 | 0.10 |
| | 医師②(わかりやすさ、態度等) | 4.10 | 4.20 | 0.10 |
| | 看護師①(説明) | 4.14 | 4.24 | 0.10 |
| | 看護師②(態度・言葉づかい) | 4.14 | 4.29 | 0.15 |
| | 受付・会計 | 3.96 | 4.04 | 0.08 |
| | 検査技師 | 4.10 | 4.30 | 0.20 |
| | 放射線技師 | 4.12 | 4.30 | 0.18 |
| | リハビリ | 4.03 | 4.10 | 0.07 |
| | 看護補助 | - | 4.07 | - |
| | 身だしなみ・服装 | 4.04 | 4.31 | 0.27 |
| 施設設備 ・サービス | 院内案内表示 | 3.76 | 4.00 | 0.24 |
| | プライバシー配慮 | 3.95 | 4.14 | 0.19 |
| | 診察室の清潔 | 4.24 | 4.39 | 0.15 |
| | トイレの清潔 | 4.20 | 4.41 | 0.21 |
| 待ち時間 | 予約から診察まで | 3.10 | 3.06 | ▲ 0.04 |
| | 診察終了から会計まで | 3.30 | 2.83 | ▲ 0.47 |
| 総合評価 | 総合評価 | 3.79 | 3.82 | 0.03 |

【入院】 (配布数450 有効回収数404 有効回収率89.8%)

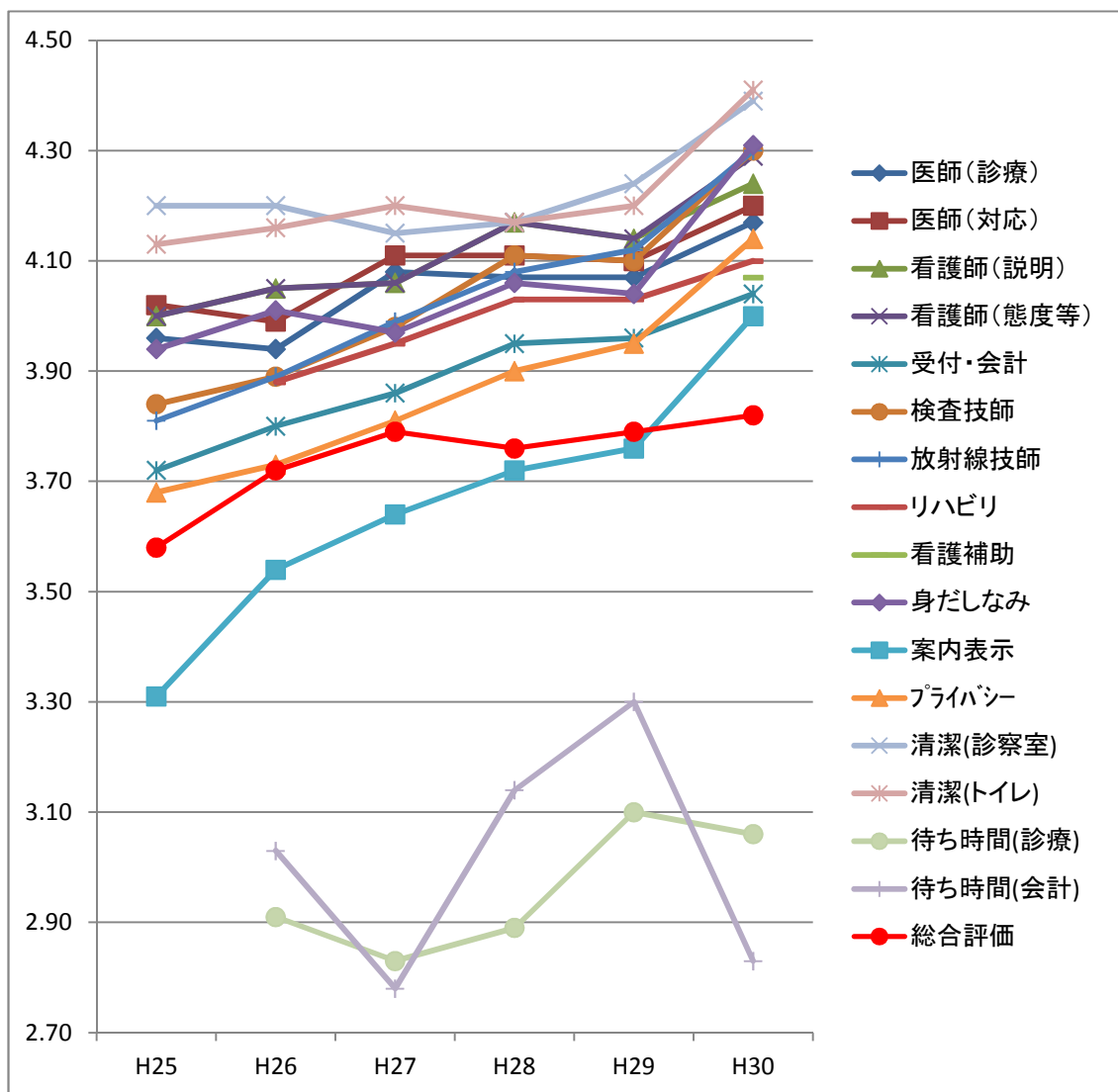
| カテゴリー | 項目 | H29 | H30 | |
|---------------|-----------------|------|-------------|--------|
| | | 平均点 | 平均点 | H29との差 |
| 職員の対応 | 医師①(診察、説明、処置等) | 4.46 | 4.54 | 0.08 |
| | 医師②(わかりやすさ、態度等) | 4.39 | 4.55 | 0.16 |
| | 看護師①(説明) | 4.51 | 4.51 | 0.00 |
| | 看護師②(態度・言葉づかい) | 4.51 | 4.54 | 0.03 |
| | 薬剤師 | 4.34 | 4.50 | 0.16 |
| | 管理栄養士 | 4.22 | 4.38 | 0.16 |
| | リハビリ | 4.35 | 4.39 | 0.04 |
| | 検査技師 | 4.27 | 4.41 | 0.14 |
| | 放射線技師 | 4.31 | 4.37 | 0.06 |
| | 看護補助 | - | 4.50 | - |
| | 身だしなみ・服装 | 4.49 | 4.66 | 0.17 |
| 入院環境 | お見舞い・面会時間 | 4.11 | 4.37 | 0.26 |
| | 消灯・起床時間 | 4.15 | 4.47 | 0.32 |
| | 食事メニュー | 3.80 | 4.09 | 0.29 |
| | 騒音や話し声の配慮 | 4.16 | 4.26 | 0.10 |
| 施設設備 ・サービス | 案内図・掲示物 | 3.87 | 4.12 | 0.25 |
| | プライバシー配慮 | 4.14 | 4.23 | 0.09 |
| | 病室・トイレ等の清掃 | 4.40 | 4.53 | 0.13 |
| | 病室環境(冷暖房・照明等) | 4.23 | 4.42 | 0.19 |
| 総合評価 | 総合評価 | 4.40 | 4.42 | 0.02 |

【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 | H30 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| 医師(診療) | 3.96 | 3.94 | 4.08 | 4.07 | 4.07 | 4.17 |
| 医師(対応) | 4.02 | 3.99 | 4.11 | 4.11 | 4.10 | 4.20 |
| 看護師(説明) | 4.00 | 4.05 | 4.06 | 4.17 | 4.14 | 4.24 |
| 看護師(態度等) | 4.00 | 4.05 | 4.06 | 4.17 | 4.14 | 4.29 |
| 受付・会計 | 3.72 | 3.80 | 3.86 | 3.95 | 3.96 | 4.04 |
| 検査技師 | 3.84 | 3.89 | 3.98 | 4.11 | 4.10 | 4.30 |
| 放射線技師 | 3.81 | 3.89 | 3.99 | 4.08 | 4.12 | 4.30 |
| リハビリ | | 3.88 | 3.95 | 4.03 | 4.03 | 4.10 |
| 看護補助 | | | | | | 4.07 |
| 身だしなみ | 3.94 | 4.01 | 3.97 | 4.06 | 4.04 | 4.31 |
| 案内表示 | 3.31 | 3.54 | 3.64 | 3.72 | 3.76 | 4.00 |
| プライバシー | 3.68 | 3.73 | 3.81 | 3.90 | 3.95 | 4.14 |
| 清潔(診察室) | 4.20 | 4.20 | 4.15 | 4.17 | 4.24 | 4.39 |
| 清潔(トイレ) | 4.13 | 4.16 | 4.20 | 4.17 | 4.20 | 4.41 |
| 待ち時間(診療) | | 2.91 | 2.83 | 2.89 | 3.10 | 3.06 |
| 待ち時間(会計) | | 3.03 | 2.78 | 3.14 | 3.30 | 2.83 |
| 総合評価 | 3.58 | 3.72 | 3.79 | 3.76 | 3.79 | 3.82 |

※全くそうだ=5、ややそうだ=4、どちらでもない=3、ややちがう=2、全くちがう=1

| | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 有効回収数(件) | 1,296 | 1,398 | 1,151 | 1,078 | 1,100 | 1,058 |
| 有効回収率 | 91.1% | 81.7% | 78.3% | 71.9% | 73.3% | 70.5% |



【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 | H30 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| 医師(診察) | 4.49 | 4.53 | 4.47 | 4.52 | 4.46 | 4.54 |
| 医師(対応) | 4.38 | 4.52 | 4.45 | 4.50 | 4.39 | 4.55 |
| 看護師(説明) | 4.47 | 4.54 | 4.55 | 4.54 | 4.51 | 4.51 |
| 看護師(態度等) | 4.47 | 4.54 | 4.55 | 4.54 | 4.51 | 4.54 |
| 薬剤師 | 4.37 | 4.43 | 4.33 | 4.37 | 4.34 | 4.50 |
| 管理栄養士 | 4.13 | 4.25 | 4.16 | 4.25 | 4.22 | 4.38 |
| リハビリ | 4.08 | 4.25 | 4.27 | 4.42 | 4.35 | 4.39 |
| 検査技師 | 4.18 | 4.26 | 4.26 | 4.32 | 4.27 | 4.41 |
| 放射線技師 | 4.15 | 4.29 | 4.26 | 4.34 | 4.31 | 4.37 |
| 看護補助 | | | | | | 4.50 |
| 身だしなみ・服装 | 4.39 | 4.51 | 4.41 | 4.46 | 4.49 | 4.66 |
| 面会時間 | 4.15 | 4.29 | 4.25 | 4.26 | 4.11 | 4.37 |
| 消灯・起床時間 | 4.28 | 4.37 | 4.28 | 4.22 | 4.15 | 4.47 |
| 食事 | 3.85 | 3.87 | 3.93 | 3.84 | 3.80 | 4.09 |
| 騒音・話し声 | | | 4.14 | 4.14 | 4.16 | 4.26 |
| 案内図・掲示 | 3.74 | 3.84 | 3.88 | 3.99 | 3.87 | 4.12 |
| プライバシー | 3.96 | 4.07 | 4.05 | 4.12 | 4.14 | 4.23 |
| 清掃 | 4.35 | 4.38 | 4.40 | 4.45 | 4.40 | 4.53 |
| 冷暖房・照明 | 4.10 | 4.10 | 4.21 | 4.19 | 4.23 | 4.42 |
| 総合評価 | 4.25 | 4.38 | 4.36 | 4.44 | 4.40 | 4.42 |

※全くそうだ=5、ややそうだ=4、どちらでもない=3、ややちがう=2、全くちがう=1

| | | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 有効回収数(件) | 235 | 240 | 383 | 428 | 409 | 404 |
| 有効回収率 | 94.0% | 96.0% | 91.4% | 95.1% | 90.9% | 89.8% |

