

令和元年度 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996 有効回収率66.4%)

カテゴリー	項目	H30	R1	
		平均点	平均点	H30との差
職員の応対	医師①(診察、説明、処置等)	4.17	4.20	0.03
	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.20	4.16	▲ 0.04
	看護師①(説明)	4.24	4.26	0.02
	看護師②(態度・言葉づかい)	4.29	4.31	0.02
	受付・会計	4.04	4.03	▲ 0.01
	検査技師	4.30	4.27	▲ 0.03
	放射線技師	4.30	4.24	▲ 0.06
	リハビリ	4.10	4.19	0.09
	看護補助	4.07	4.16	0.09
	身だしなみ・服装	4.31	4.26	▲ 0.05
施設設備・サービス	院内案内表示	4.00	4.01	0.01
	プライバシー配慮	4.14	4.07	▲ 0.07
	診察室の清潔	4.39	4.29	▲ 0.10
	トイレの清潔	4.41	4.30	▲ 0.11
	情報発信(広報)	—	3.89	—
待ち時間	予約から診察まで	3.06	3.04	▲ 0.02
	診察終了から会計まで	2.83	2.84	0.01
総合評価	総合評価①(評価)	3.82	3.91	0.09
	総合評価②(紹介)	—	3.73	—

【入院】 (配布数450 有効回収数378 有効回収率84.0%)

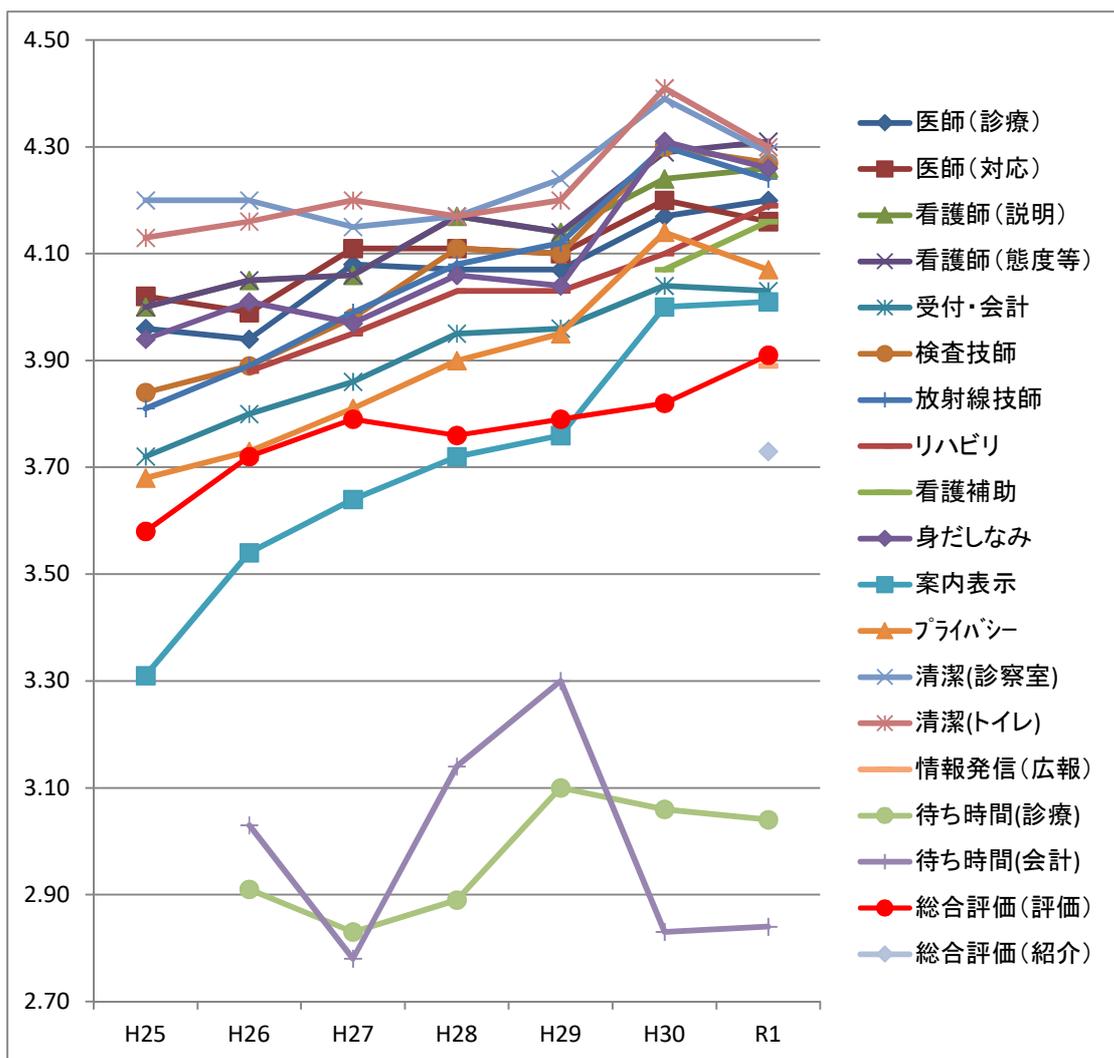
カテゴリー	項目	H30	R1	
		平均点	平均点	H30との差
職員の応対	医師①(診察、説明、処置等)	4.54	4.56	0.02
	医師②(わかりやすさ、態度等)	4.55	4.47	▲ 0.08
	看護師①(説明)	4.51	4.55	0.04
	看護師②(態度・言葉づかい)	4.54	4.54	0.00
	薬剤師	4.50	4.49	▲ 0.01
	管理栄養士	4.38	4.43	0.05
	リハビリ	4.39	4.60	0.21
	検査技師	4.41	4.45	0.04
	放射線技師	4.37	4.47	0.10
	看護補助	4.50	4.47	▲ 0.03
	身だしなみ・服装	4.66	4.64	▲ 0.02
入院環境	お見舞い・面会時間	4.37	4.39	0.02
	消灯・起床時間	4.47	4.38	▲ 0.09
	食事メニュー	4.09	4.10	0.01
	騒音や話し声の配慮	4.26	4.26	0.00
施設設備・サービス	案内図・掲示物	4.12	4.27	0.15
	プライバシー配慮	4.23	4.38	0.15
	病室・トイレ等の清掃	4.53	4.49	▲ 0.04
	病室環境(冷暖房・照明等)	4.42	4.43	0.01
総合評価	総合評価①(評価)	4.42	4.57	0.15
	総合評価②(紹介)	—	4.39	—

【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	R1
医師(診療)	3.96	3.94	4.08	4.07	4.07	4.17	4.20
医師(対応)	4.02	3.99	4.11	4.11	4.10	4.20	4.16
看護師(説明)	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14	4.24	4.26
看護師(態度等)	4.00	4.05	4.06	4.17	4.14	4.29	4.31
受付・会計	3.72	3.80	3.86	3.95	3.96	4.04	4.03
検査技師	3.84	3.89	3.98	4.11	4.10	4.30	4.27
放射線技師	3.81	3.89	3.99	4.08	4.12	4.30	4.24
リハビリ		3.88	3.95	4.03	4.03	4.10	4.19
看護補助						4.07	4.16
身だしなみ	3.94	4.01	3.97	4.06	4.04	4.31	4.26
案内表示	3.31	3.54	3.64	3.72	3.76	4.00	4.01
プライバシー	3.68	3.73	3.81	3.90	3.95	4.14	4.07
清潔(診察室)	4.20	4.20	4.15	4.17	4.24	4.39	4.29
清潔(トイレ)	4.13	4.16	4.20	4.17	4.20	4.41	4.30
情報発信(広報)							3.89
待ち時間(診療)		2.91	2.83	2.89	3.10	3.06	3.04
待ち時間(会計)		3.03	2.78	3.14	3.30	2.83	2.84
総合評価(評価)	3.58	3.72	3.79	3.76	3.79	3.82	3.91
総合評価(紹介)							3.73

※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	996
有効回収率	91.1%	81.7%	78.3%	71.9%	73.3%	70.5%	66.4%



【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	R1
医師(診察)	4.49	4.53	4.47	4.52	4.46	4.54	4.56
医師(対応)	4.38	4.52	4.45	4.50	4.39	4.55	4.47
看護師(説明)	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51	4.51	4.55
看護師(態度等)	4.47	4.54	4.55	4.54	4.51	4.54	4.54
薬剤師	4.37	4.43	4.33	4.37	4.34	4.50	4.49
管理栄養士	4.13	4.25	4.16	4.25	4.22	4.38	4.43
リハビリ	4.08	4.25	4.27	4.42	4.35	4.39	4.6
検査技師	4.18	4.26	4.26	4.32	4.27	4.41	4.45
放射線技師	4.15	4.29	4.26	4.34	4.31	4.37	4.47
看護補助						4.50	4.47
身だしなみ・服装	4.39	4.51	4.41	4.46	4.49	4.66	4.64
面会時間	4.15	4.29	4.25	4.26	4.11	4.37	4.39
消灯・起床時間	4.28	4.37	4.28	4.22	4.15	4.47	4.38
食事	3.85	3.87	3.93	3.84	3.80	4.09	4.10
騒音・話し声			4.14	4.14	4.16	4.26	4.26
案内図・掲示	3.74	3.84	3.88	3.99	3.87	4.12	4.27
プライバシー	3.96	4.07	4.05	4.12	4.14	4.23	4.38
清掃	4.35	4.38	4.40	4.45	4.40	4.53	4.49
冷暖房・照明	4.10	4.10	4.21	4.19	4.23	4.42	4.43
総合評価(評価)	4.25	4.38	4.36	4.44	4.40	4.42	4.57
総合評価(紹介)							4.39

※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	378
有効回収率	94.0%	96.0%	91.4%	95.1%	90.9%	89.8%	84.0%

