

平成 30 年 12 月 25 日

広報サービス委員会

## 2018 年度 患者満足度調査報告書（外来）

「2018 年度 患者満足度調査（外来）」実施時に回収した調査用紙の統計処理を実施したので以下、報告を行う。

### ■ 調査概要

調査期間：2018 年 11 月 26 日（月）～30 日（金）までの計 5 日間

調査場所：本館 1 階 総合窓口前

調査対象：午前 9 時～12 時 30 分に外来を受診した患者

調査方法：アンケート用紙による調査方法

調査内容：1. 診察に対する満足度

2. 医療スタッフの対応に対する満足度

3. 施設・設備に対する満足度

4. 医療サービスに対する満足度

5. 待ち時間の実態

6. 総合評価

### ■ 調査結果

・新規入院患者数（11 月 26 日～11 月 30 日）：1281 名

・実施数：148 件（回収率：11.6%）

### ■ 回答者情報集計

性別：男性：67 件、女性：76 件 無回答：5 件

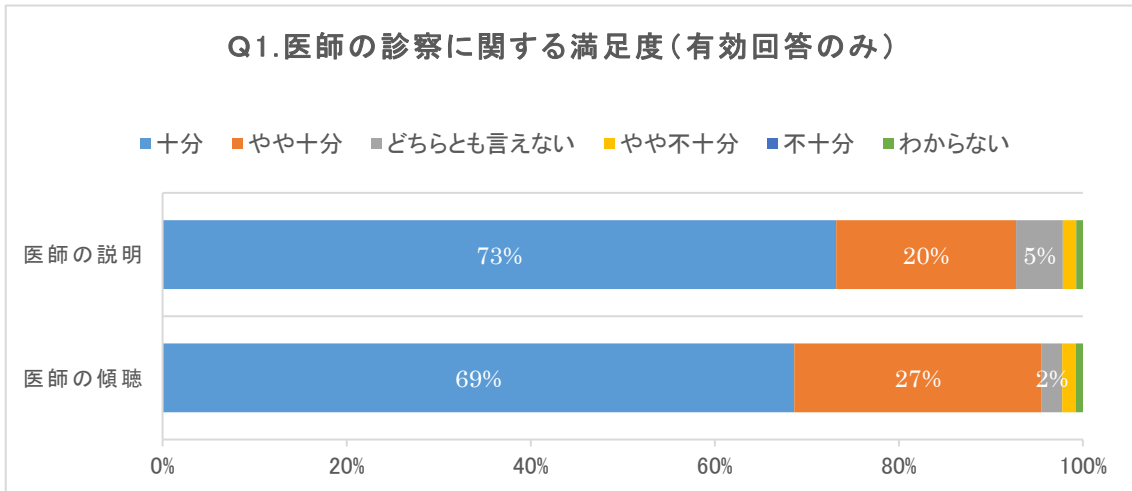
年齢：40 歳未満：17 件、40～60 歳：41 件、60 歳～80 歳：67 件、80 歳以上：14 件、無回答：10 件

### ● 当院を受診された理由

|               |      |                |      |
|---------------|------|----------------|------|
| 1.他の医療機関からの紹介 | 26 件 | 2.救急車で運ばれた     | 46 件 |
| 3.良い医師がいる     | 41 件 | 4.自宅や勤務先から近い   | 27 件 |
| 5.交通の便が良い     | 24 件 | 6.職員の対応が良い     | 17 件 |
| 7.評判が良い       | 8 件  | 8.入院までの待機期間が短い | 10 件 |
| 9.家族や知人からの勧め  | 12 件 | 10.地下鉄の広告等     | 2 件  |
| 11.その他        | 0 件  | ※無回答           | 18 件 |

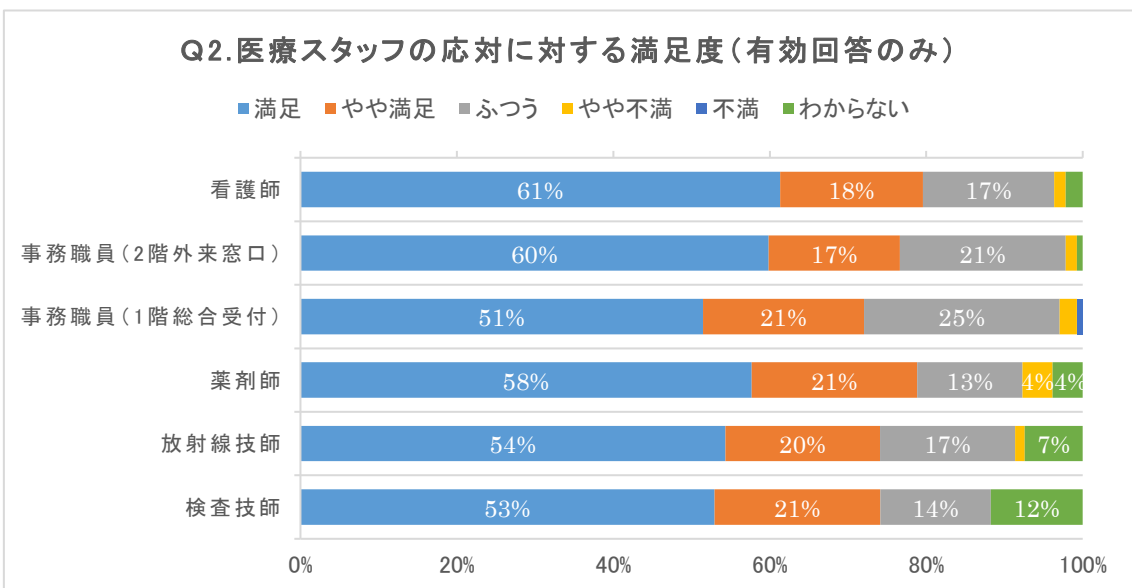
## Q1.医師の診察に関する満足度

|  | 十分  | やや十分 | どちらとも言えない | やや不十分 | 不十分 | 分からない | 無回答 |
|--|-----|------|-----------|-------|-----|-------|-----|
| 診断や治療方針について、医師からの説明は十分でしたか？（医師の説明）           | 101 | 27   | 7         | 2     | 0   | 1     | 10  |
| 診断や治療方針について、あなたの疑問や意見は医師に十分に伝えられましたか？（医師の傾聴） | 92  | 36   | 3         | 2     | 0   | 1     | 14  |



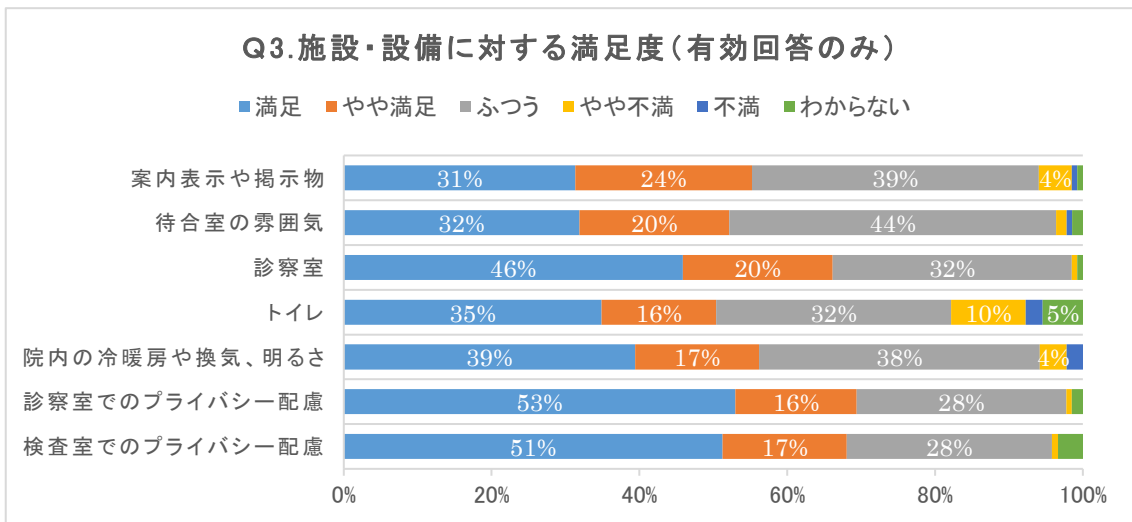
## Q2.医療スタッフの応対に対する満足度

|              | 満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 | 分からない | 無回答 |
|--------------|----|------|-----|------|----|-------|-----|
| 看護師          | 84 | 25   | 23  | 2    | 0  | 3     | 11  |
| 事務職員（2階外来窓口） | 82 | 23   | 29  | 2    | 0  | 1     | 11  |
| 事務職員（1階総合受付） | 70 | 28   | 34  | 3    | 1  | 0     | 12  |
| 薬剤師          | 60 | 22   | 14  | 4    | 0  | 4     | 44  |
| 放射線技師        | 44 | 16   | 14  | 1    | 0  | 6     | 67  |
| 検査技師         | 45 | 18   | 12  | 0    | 0  | 10    | 63  |



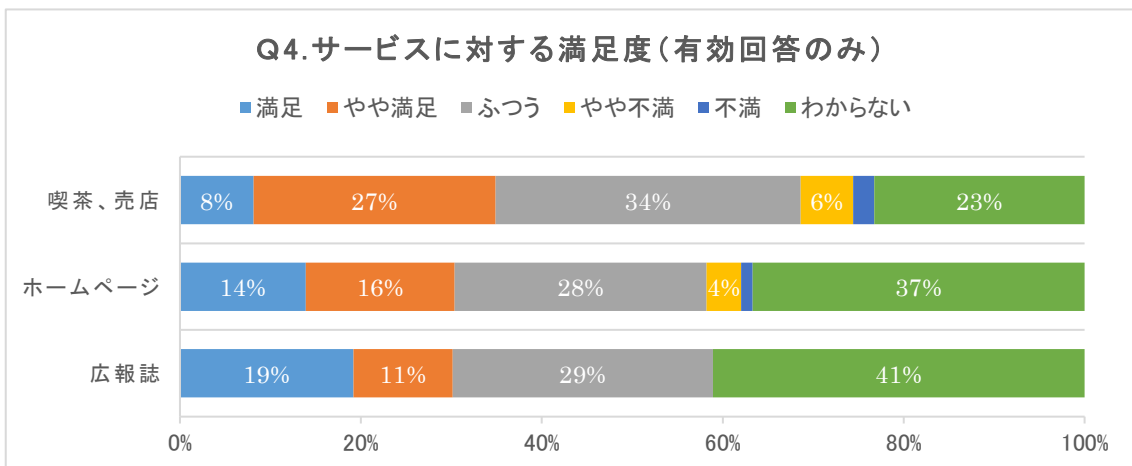
### Q3.施設・設備に対する満足度

|               | 満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 | 分からない | 無回答 |
|---------------|----|------|-----|------|----|-------|-----|
| 案内表示や掲示物      | 42 | 32   | 52  | 6    | 1  | 1     | 14  |
| 待合室の雰囲気       | 44 | 28   | 61  | 2    | 1  | 2     | 10  |
| 診察室は清潔でしたか    | 61 | 27   | 43  | 1    | 0  | 1     | 15  |
| トイレは清潔でしたか    | 45 | 20   | 41  | 13   | 3  | 7     | 19  |
| 院内の冷暖房や換気、明るさ | 54 | 23   | 52  | 5    | 3  | 0     | 11  |
| 診察室でのプライバシー配慮 | 71 | 22   | 38  | 1    | 0  | 2     | 14  |
| 検査室でのプライバシー配慮 | 61 | 20   | 33  | 1    | 0  | 4     | 29  |



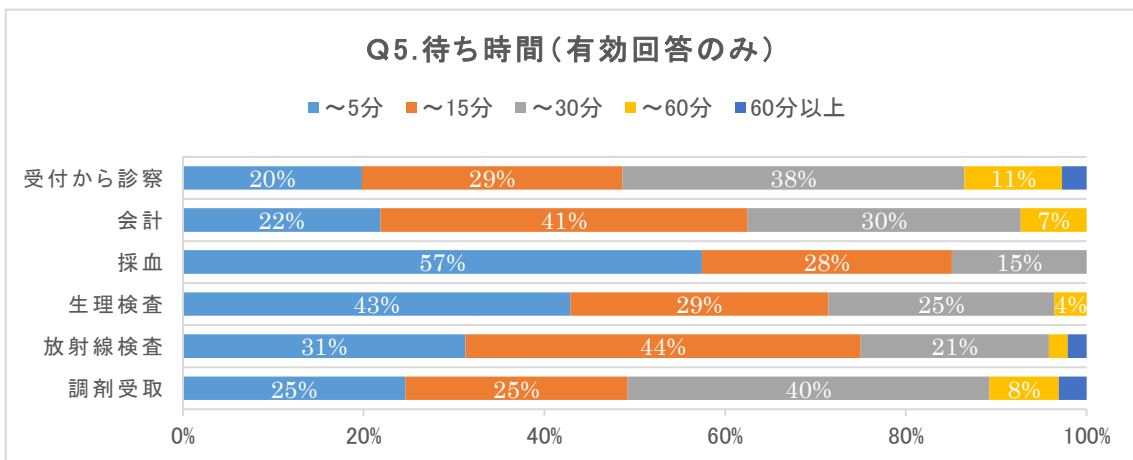
### Q4.サービスに対する満足度

|        | 満足 | やや満足 | ふつう | やや不満 | 不満 | 分からない | 無回答 |
|--------|----|------|-----|------|----|-------|-----|
| 喫茶、売店  | 7  | 23   | 29  | 5    | 2  | 20    | 62  |
| ホームページ | 11 | 13   | 22  | 3    | 1  | 29    | 69  |
| 広報誌    | 14 | 8    | 21  | 0    | 0  | 30    | 75  |



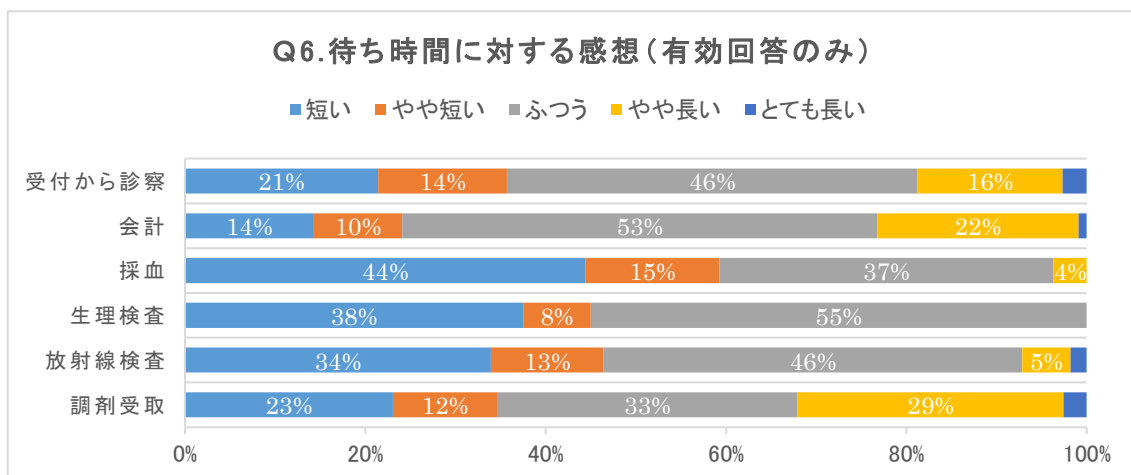
## Q5.待ち時間

|                       | ～5分 | ～15分 | ～30分 | ～60分 | 60分以上 | 無回答 |
|-----------------------|-----|------|------|------|-------|-----|
| 受付から診察までの時間           | 22  | 32   | 42   | 12   | 3     | 37  |
| 会計で呼ばれるまでの時間          | 21  | 39   | 29   | 7    | 0     | 52  |
| 採血までの時間               | 27  | 13   | 7    | 0    | 0     | 101 |
| 生理検査までの時間             | 12  | 8    | 7    | 1    | 0     | 120 |
| 放射線検査までの時間            | 15  | 21   | 10   | 1    | 1     | 100 |
| 会計後、薬を受け取るまでの時間（調剤受取） | 16  | 16   | 26   | 5    | 2     | 83  |



## Q6.待ち時間に対する感想

|                       | 短い | やや短い | ふつう | やや長い | とても長い | 無回答 |
|-----------------------|----|------|-----|------|-------|-----|
| 受付から診察までの時間           | 24 | 16   | 51  | 18   | 3     | 36  |
| 会計で呼ばれるまでの時間          | 16 | 11   | 59  | 25   | 1     | 36  |
| 採血までの時間               | 24 | 8    | 20  | 2    | 0     | 94  |
| 生理検査までの時間             | 15 | 3    | 22  | 0    | 0     | 108 |
| 放射線検査までの時間            | 19 | 7    | 26  | 3    | 1     | 92  |
| 会計後、薬を受け取るまでの時間（調剤受取） | 18 | 9    | 26  | 23   | 2     | 70  |



### Q7.当院について、総合的にはどう感じられますか？

|      | 満足 | やや満足 | どちらとも言えない | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|------|----|------|-----------|------|----|-----|
| 総合評価 | 61 | 46   | 23        | 2    | 0  | 16  |

