調査対象の内訳=入院患者さん							
記載無し 1% 20代 4% 20代 4% 30歳以上 4% 30歳以上 4% 30代 4% 40代 4% 52% 50代 13% 50代 23%							
 入院患者さん 満足度ランキング 							
	1位	リハビリ職員の態度	98.7%				
	2位	薬剤師の態度	98.3%				
	3位	身だしなみ	98.2%				
	4位	看護師のご家族への対応	98.1%				
	5 位	本人確認	97.8%	の			

З

7-215					
1位	苦情対応窓口の場所	74.2%			
2位	トイレや浴室の数・快適さ	76.6%			
3位	エレベーター・廊下等の 快適さ	79.9%			
4位	食事	84.0%			
5 位	医師・看護師変更による 不安	85.0%			

手続きの



患者サービスのー の運営に役立てようと ~30日(金)の1週間 本院の医療全般に対 いただきました患者

調査結果は、入院 平均87.2%の方に「: た。一方で外来に関 関しては「トイレの清 見が多く見出されま 病棟・外来に設置し 同、患者さんが療養(りますので、今後も起

やや満足

ー環で、広く患者さんのご意見をうかがい、病院 と、外来患者さんには、平成24年11月26日(月)	5位	技師の対応	
間、入院患者さんには平成25年1月の1か月間、 対する満足度調査を実施いたしました。ご協力	7-215		
皆さんには心からお礼申し上げます。	1位	診察までの待ち時間	
完患者さんでは平均92.5%、外来患者さんでは 「大変満足」「やや満足」のご回答をいただきまし	2位	診察後の待ち時間	
₹しては「診察待ち時間」「駐車場整備」、病棟に 清掃」「エレベータの整備」で満足度が低いご意	3位	待ち時間に関する配慮	
ました。皆様のご意見はすべての職員、もしくは している「ご意見箱」が窓口となります。職員一	4位	駐車場の広さ・数・入り やすさ	
に専念できる環境を整えていきたいと考えてお 忌憚のないご意見をよろしくお願いいたします。	5 位	トイレの使い勝手・数	

やや不満

項目別の満足度と内訳(外来患者さん)

2013年4月25日

調査対象の内訳=外来患者さん

記載無し14%-

男性 51%

診察室の清潔さ

総合案内の設備 雰囲気

廊下・待合いの 通りやすさ

看護師の対応

整理整頓

20歳未満 1% 一

30代 13%

外来患者さん
 満足度ランキング

年齢

96.5%

95.4%

95.3%

95.2%

95.0%

48.9%

55.9%

56.0%

61.9%

80.5%

50代

記載無し 13%

ベスト5

1位

2位

3位

4位

性別

女性 36%

大変不満

満足度 87.0%						
病院の施設面・その他						
総合案内の設備 雰囲気	45.1%	50.3%				
廊下・待合いの通りやすさ	51.5%	43.8%				
 	53.3%	43.2%				
待合室、診察室の快適さ	43.0%	46.9%				
待合室、診察室の温度調整	48.2%	43.0%				
トイレの快適さ	45.2%	42.8%				
トイレの使い勝手・数	39.4% 4	41.1%				
施設内の案内表示	37.0%	48.9%				
売店の場所、数、品揃え	34.6% 4	8.7%				
自動販売機の場所・数・品揃え	30.1% 51.6%					
駐車場の広さ・数・入りやすさ	23.1% 38.8%	6				
禁煙対策の徹底	59.9%	32.8%				
手続きのわかりやすさ	44.9%	44.4%				
職員の接遇	満足度 93	8.0%				
医師の対応	64.5%	30.0%				
看護師の対応	60.4%	34.8%				
技師の対応	58.4%	36.6%				
各外来受付の対応	52.4%	41.5%				
総合案内の対応	49.9%	43.9%				
会計窓口係の対応	45.6%	45.6%				
他スタッフの対応	45.6%	48.3%				
ボランティアの対応	49.8%	43.0%				
支払った金額	47.1%	39.8%				
安心な医療	満足度 9	2.2%				
医師からの説明	55.5%	33.8%				
看護師からの説明	50.3%	42.1%				
医師の雰囲気	56.9%	32.4%				
看護師の雰囲気	49.7%	41.1%				
医師のプライバシー配慮	60.5%	34.4%				
看護師のプライバシー配慮	56.4%	38.2%				
看護師による介助	54.9%	38.6%				
器具や機器、設備や環境	50.8%	42.0%				
(待ち時間 -	、満足度 53	.6%				
▲ 診察までの待ち時間	15.7% 33.2%					
待ち時間に関する配慮						
診察後の待ち時間						
病院としての総合評	価 満足度	91.2%				
外来診療への満足度	48.5%	43.7%				
来院されての総合満足度	43.7%	47.7%				
者さん・ご家族の考えの治療への反映	44.4%	45.8%				
3	0 44 58	72 86 100				

満足度 91.8%	職員の接近	満足度 95.7%
45.2% 41.0%	職員の私語	61.6% 30.4%
60.6% 27.1%	痛みや不快感に対する対応	69.1% 26.0%
	細かな気配り	65.9% 28.7%
	職員同士の人間関係	66.3% 28.9%
66.0% 28.4%	プライバシ ー への配慮	66.5% 29.4%
81.2% 16.6%	身だしなみ	73.7% 24.5%
80.6% 15.4%	説明時の雰囲気	63.8% 28.5%
72.4% 23.3%		76.9% 19.7%
64.4% 28.1%		74.0% 22.5%
55.8% 29.2%		70.6% 23.4%
		73.3% 24.8% 72.9% 24.2%
		77.3% 21.0%
		69.9% 27.7%
69.2% 23.7%		70.6% 28.1%
49.8% 34.2%	売店員等の態度	62.3% 31.6%
65.6% 31.7%		★ 満足度 86.8%
65.4% 28.9%	病院での出来事・施設	面
58.4% 30.2%	インテリアの配置・心地よさ	43.4% 47.1%
54.2% 36.1%	トイレや浴室の数・快適さ	35.2% 41.4%
04.270 00.170		42.3% 37.6%
満足度 91.9%		50.4% 36.8%
		58.0% 35.5%
		50.4% 42.5%
55.9% 32.1%		57.7% 38.9% 53.1% 33.6%
56.1% 35.5%		38.7% 35.5%
56.6% 35.4%		
62.1% 30.2%	総合的な評価	満足度 96.1%
- 56.1% 31.2%	全体的な満足度・信頼感	73.4% 22.8%
65.7% 28.0%	その他の設備・環境への満足度	64.6% 31.1%
	安全な治療への満足度	73.7% 22.1%
	看護への満足度	74.5% 21.6%
71.7% 22.8%	家族や知人へのおすすめ度	74.5% 22.4%
0 20 40 60 80 100	30	0 44 58 72 86 100
	33.2% 45.2% 41.0% 60.6% 27.1% 55.1% 37.4% 66.0% 28.4% 81.2% 16.6% 80.6% 15.4% 72.4% 28.3% 64.4% 28.1% 55.8% 29.2% 62.9% 28.8% 68.1% 24.9% 65.6% 31.7% 65.6% 31.7% 65.4% 28.9% 54.2% 36.1% 54.2% 36.1% 55.9% 32.1% 56.1% 35.5% 56.6% 35.4% 65.7% 28.0% 56.1% 31.2% 65.7% 28.0% 76.1% 19.6% 71.7% 22.8%	出来事 職員の務: 45.2% 41.0% 職員の私語 45.2% 41.0% 職員の私語 60.6% 27.1% 職力な気配り 55.1% 37.4% 職員の私語 60.0% 28.4% フライバシーへの配慮 81.2% 16.5% 身だしなみ 9.12% 23.3% 名競師の支援助 64.4% 29.2% 名競師の支援助 65.9% 24.9% 名競師の支援助 65.9% 31.7% 名競師の支援助 65.4% 28.9% 大院中の手助け 55.6% 31.7% 名競師の意思愛 65.4% 28.9% 大ビレやお蜜の数・快速さ 54.2% 36.1% エレペーター・癒下等の快速さ 74.2% 36.1% エレペーター・癒下等の快速さ 75.4% 30.2% 活行めた混せ 56.1% 35.4% ごけへーター・癒下等の快速さ 61.4% 28.0% 活情対応窓口の場所 56.1% 35.5% 活行対応窓口の場所 56.1% 31.2% ご時切 56.1% 31.2% ご時用 56.1% 31.2% ご時のな漫点

項目別の満足度と内訳(入院患者さん)

大変満足