

## 平成 30 年度患者満足度調査結果

当院は「患者さんに、優しく、安全で信頼される病院」を理念に揚げ、患者さん中心の医療を目指しています。医療サービスをより良くするために、患者さんからの貴重なご意見を頂きありがとうございました。この結果をもとに患者さんにより満足していただける病院となるように努力していきたいと思います。

### 【実施状況】

実施期間：平成 30 年 9 月 3 日～14 日（2 週間）

外来：238 名（回収率 95.2%）

病棟：184 名（回収率 77.0%）

### 【調査結果】

質問に対して「良い(5)」「やや良い(4)」「普通(3)」「やや悪い(2)」「悪い(1)」の 5 段階評価で答えて頂きました。

総合平均値は外来が 4.0 であり、昨年から 0.2 ポイント下がりました。病棟は 4.3 と、昨年から 0.1 ポイント上がりました。

\* 外来部門では、「待ち時間に対する配慮はされているか」の項目が 3.6 と、昨年の 3.5 から 0.1 ポイント上がりましたが、昨年同様、最も評価が低い項目となっています。

対策として、診療時間の遅れをこまめに説明するとともに、待ち時間案内掲示の分かりやすい表示の徹底に引き続き取り組みます。

\* 病棟部門では、「病室内の静かさはいかがですか」の項目が 3.8 と、昨年の 3.5 から 0.3 ポイント上がりましたが、こちらも昨年同様、最も評価が低い項目となっています。

引き続き、職員同士の会話や物音に気を付けるとともに、面会者等への案内を適宜行うなど、患者さんが静かな環境で入院生活が過ごせるよう配慮していきたいと思います。

# 1 外来部門の調査結果概要

【凡例】

良い(5)

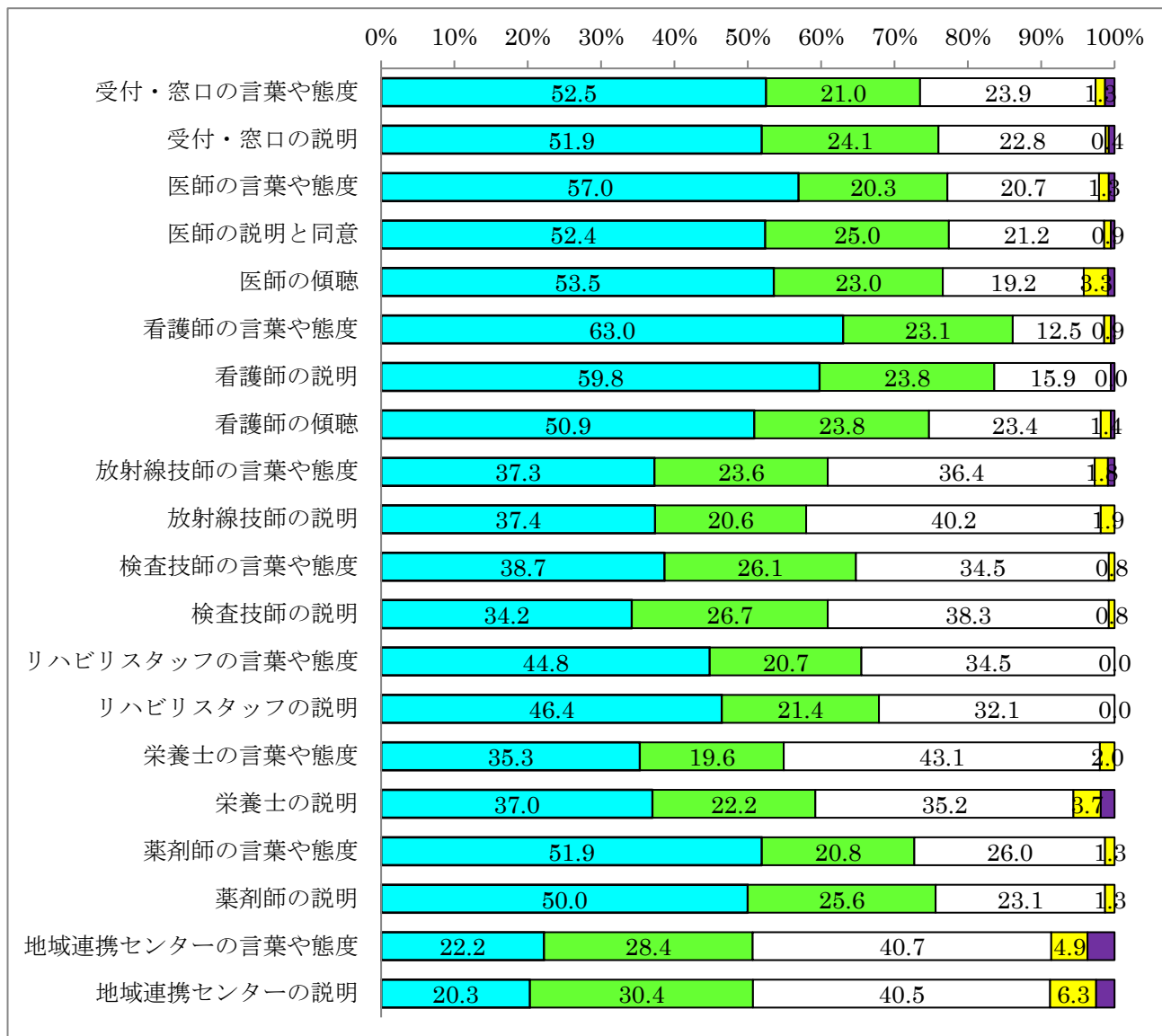
やや良い(4)

普通(3)

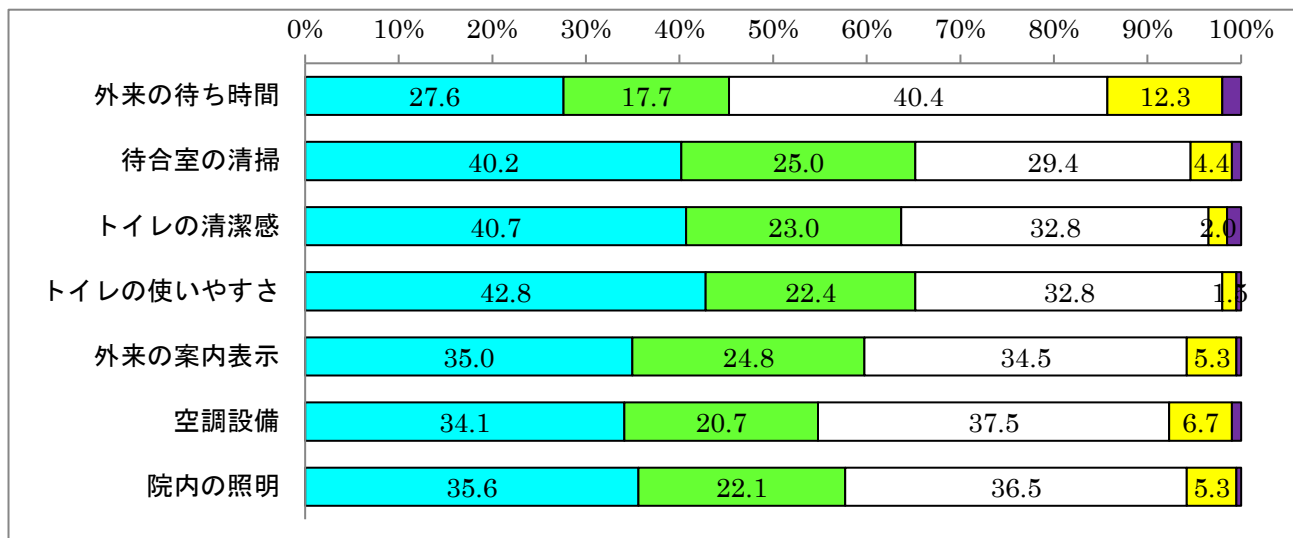
やや悪い(2)

悪い(1)

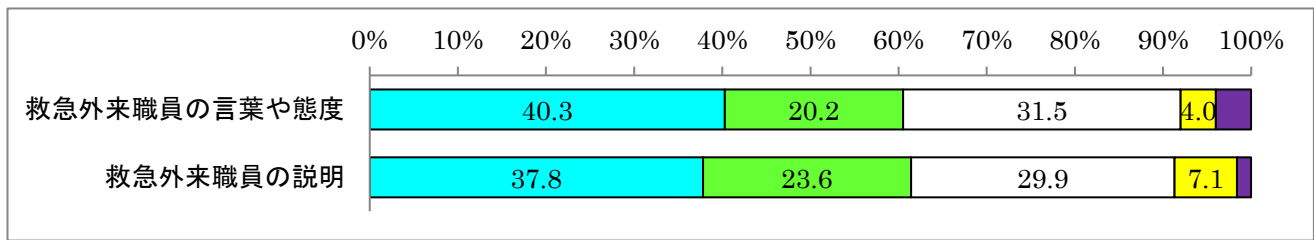
## ① 職員の対応について



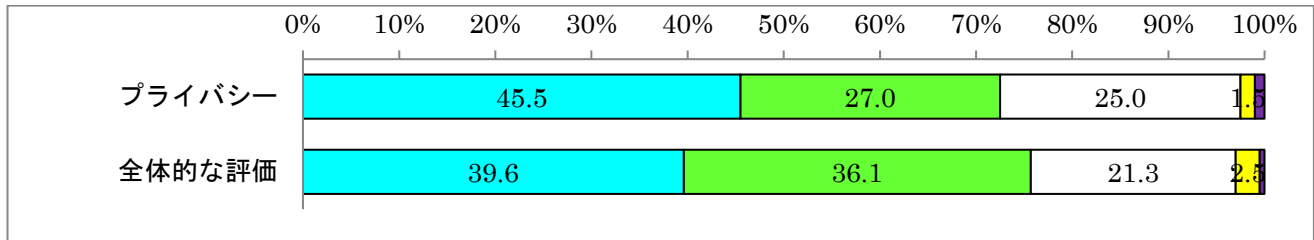
## ② 外来の設備について



### ③ 救急外来について



### ④ 当院の総合的評価について

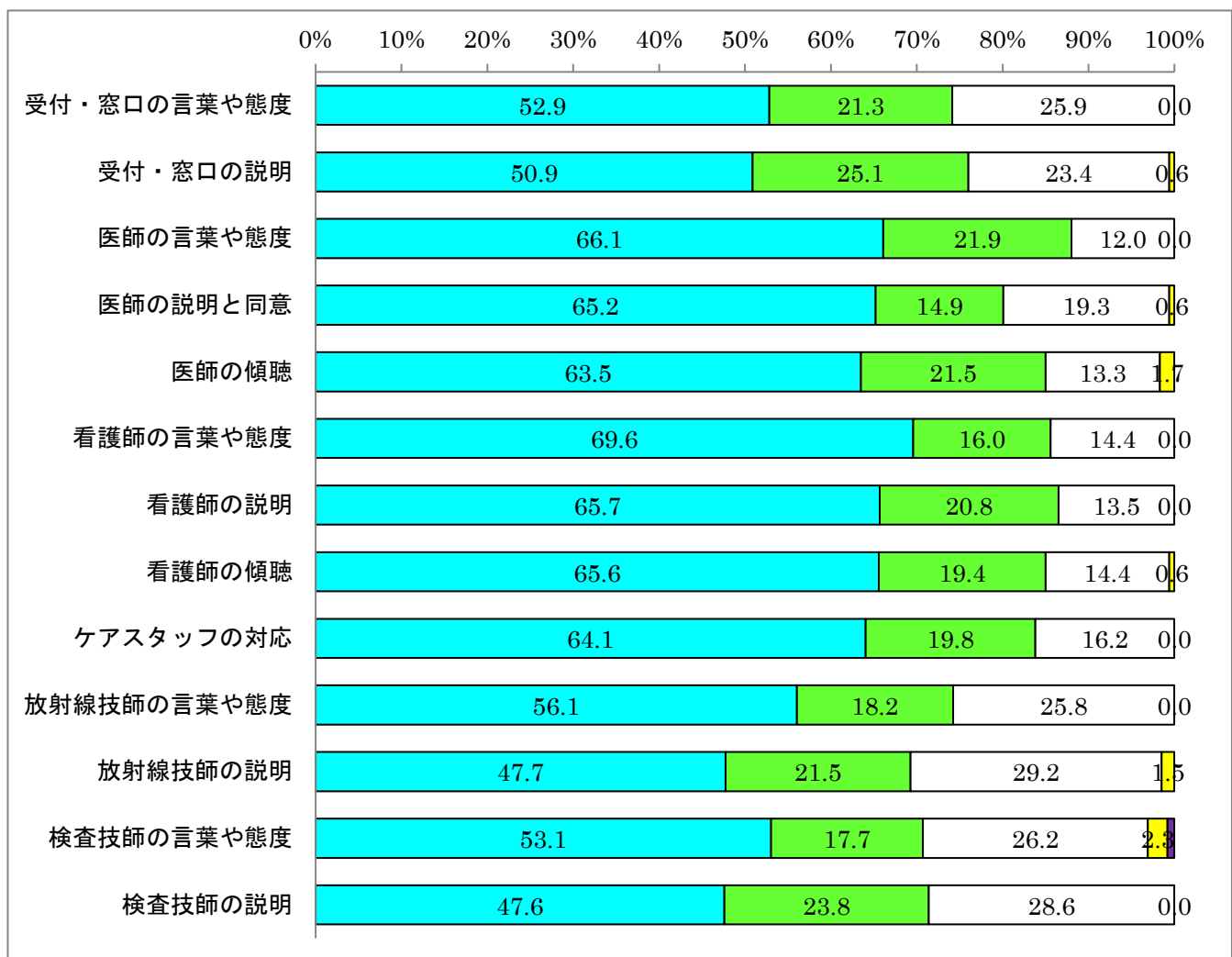


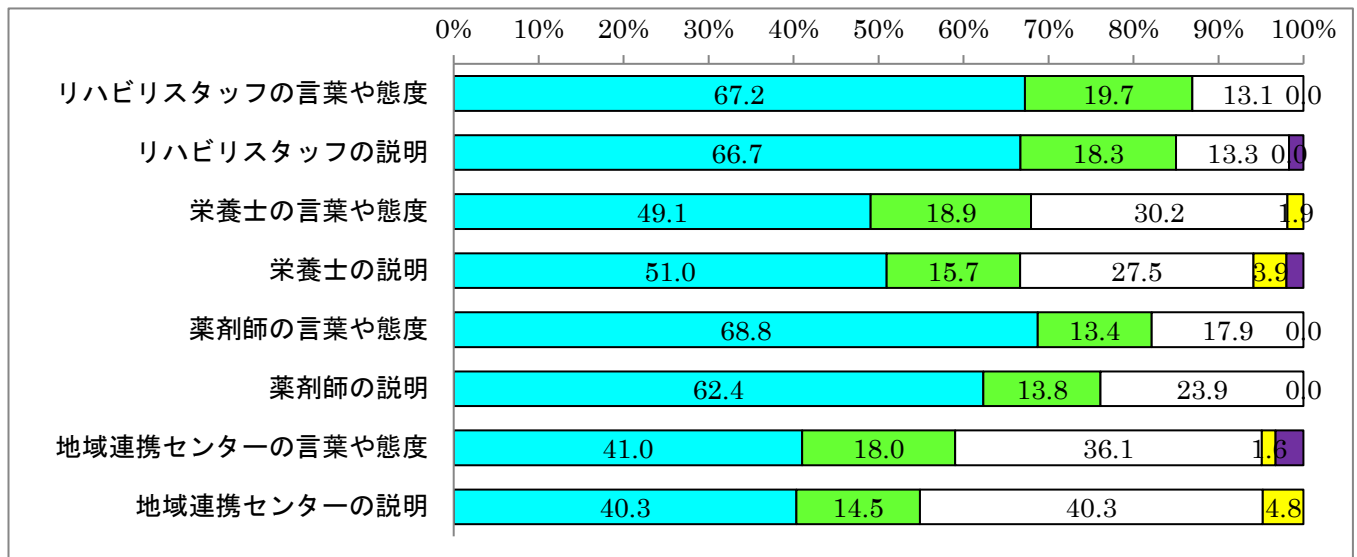
## 2 病棟部門の調査結果概要

【凡例】

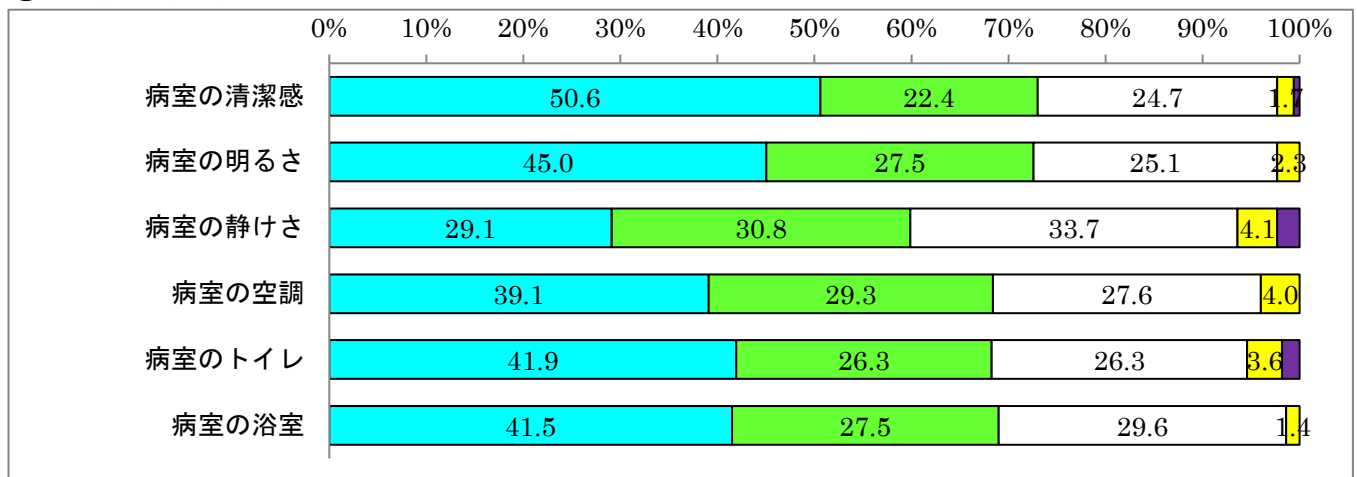


### ① 職員の対応について





## ② 病棟の設備について



## ③ 当院の総合的評価について

