

# 2018年度患者満足度 調査結果

患者サービス向上委員会

# 2018年度患者満足度調査 要約

- 「**大変満足**」「**満足**」を合わせた満足度はこの6年間でも**最高水準**となりましたが、「**大変満足**」の**比率**や**点数**自体は**低下**しました。
- フリーコメント内では**待ち時間増加**や**接遇、対応に対する批判の声**が多くありました。特に「**予約時間とのかい離**」について**不満**が多く見られました。待ち時間に関するアナウンスの**改善**を図っております
- その他のご指摘についてもできる限りの**改善**を図っておりますが、お気づきの点がありましたらご指摘ください。
- 末筆ながら、ご協力いただきました皆様に心より感謝申し上げます。今後も日々**改善活動**に努めてまいります。

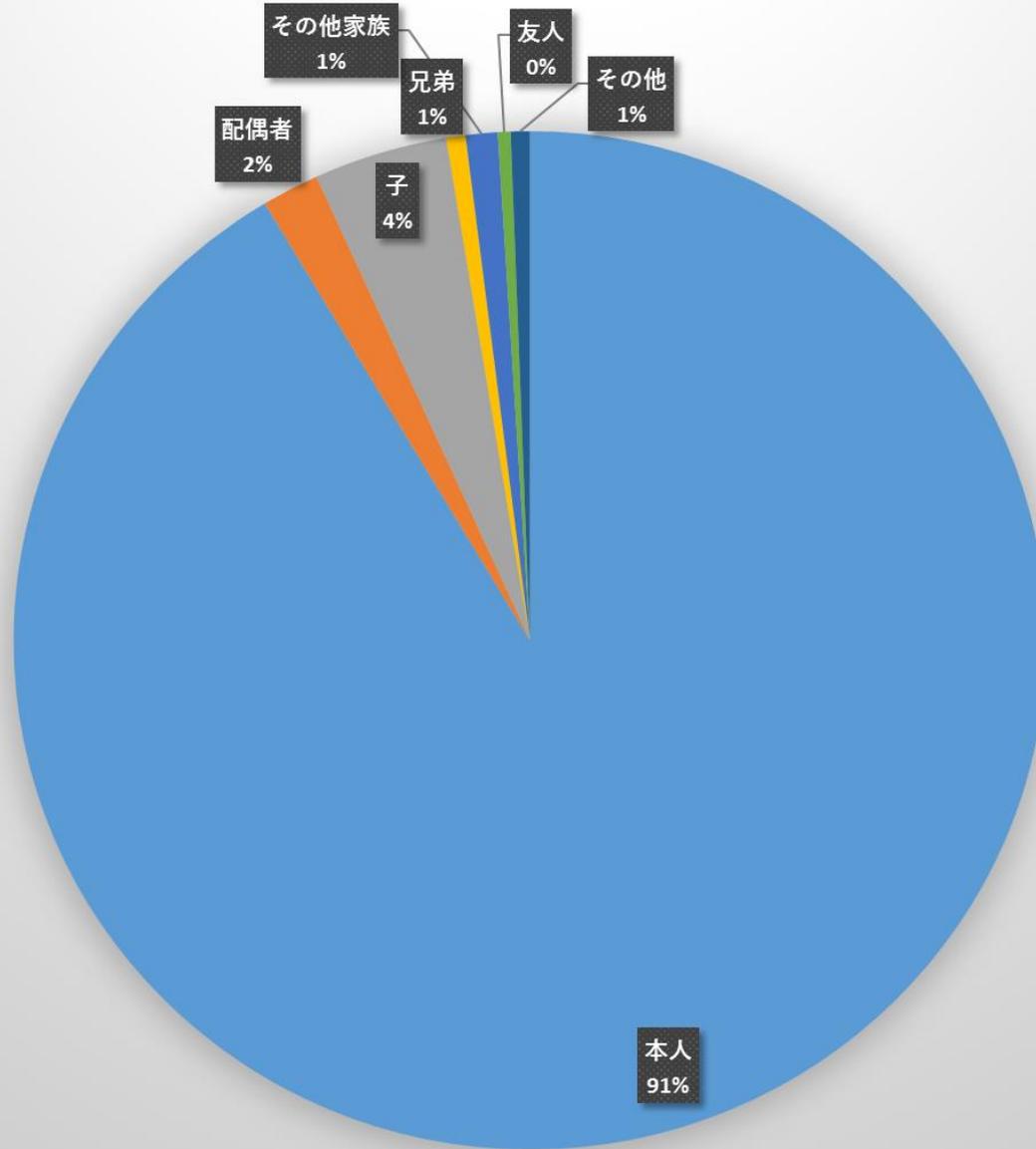
# 調査の実施方法

- 2018年10月22日(月)～25日(木)午前8:25～10:30に、調査(患者さんへの回答依頼)を外来待合にて実施した。
- 透析センター、リハビリテーション室にても、上記と同日に患者さんに調査を依頼した。
- 4日間で510枚の回答を得た。詳細は次ページを参照。
- 平成25年度よりほぼ同時期に実施した調査との比較を掲載する。

## 平成30年度患者満足度調査回収枚数

日にち	回収枚数	備考
10月22日	110	
10月23日	89	
10月24日	108	
10月25日	81	
透析	64	白紙1枚、計65枚
リハビリ	58	
計	510	

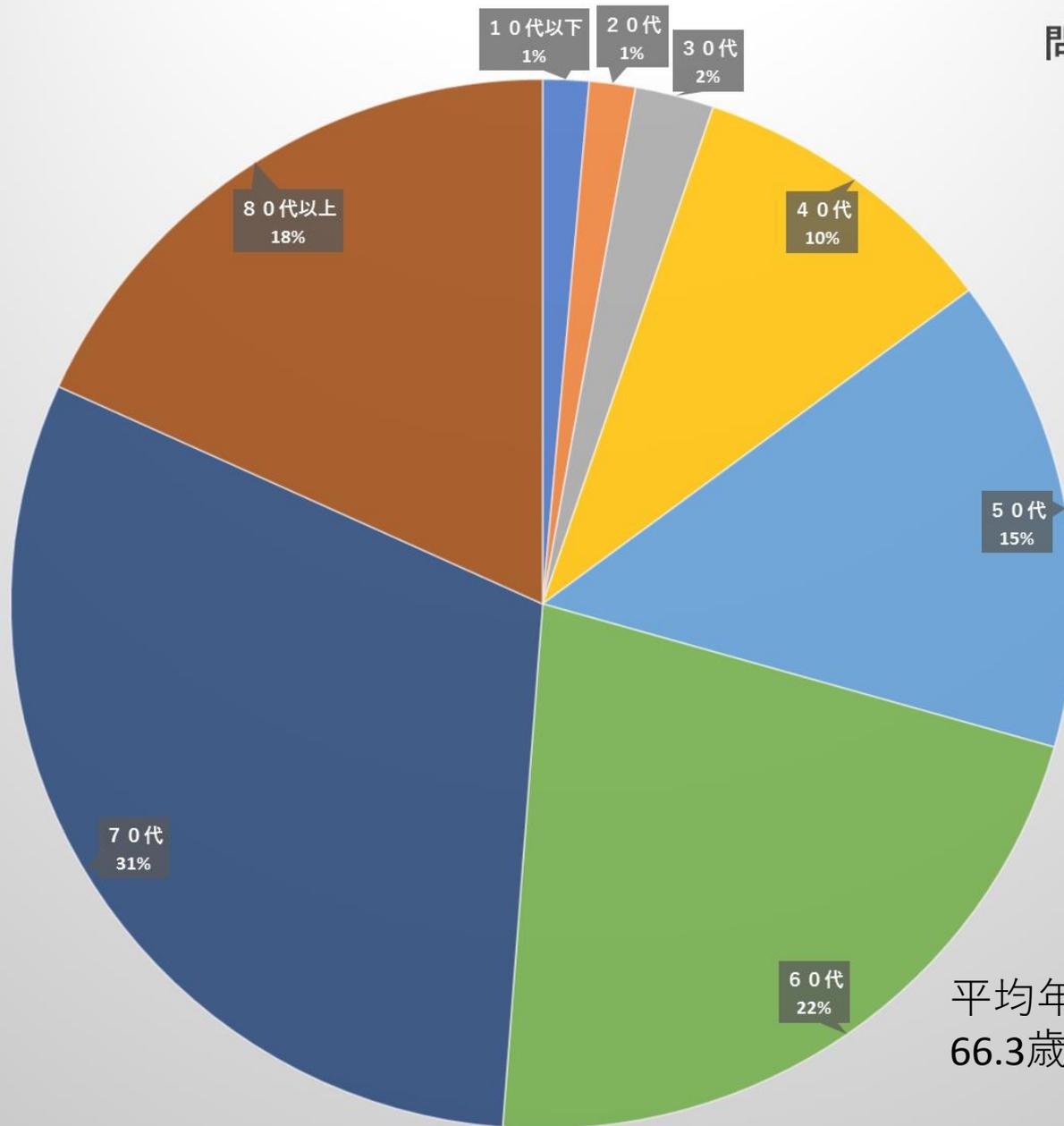
# 問1 アンケートの回答者はどなたですか？



本人の回答率

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
88%	87%	91%	89%	91%	94%

## 問2 患者年代

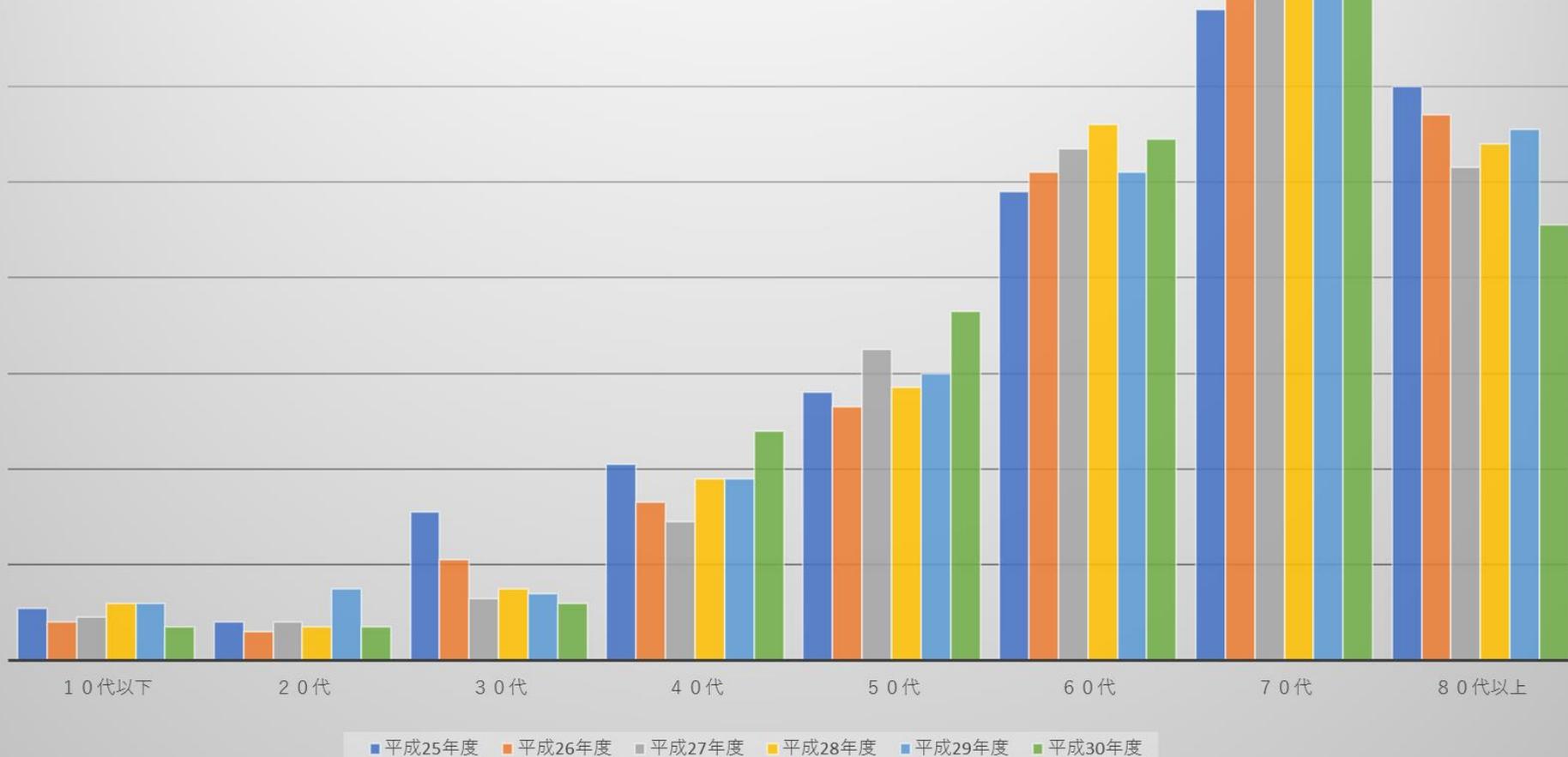


平均年齢 (加重平均)  
66.3歳

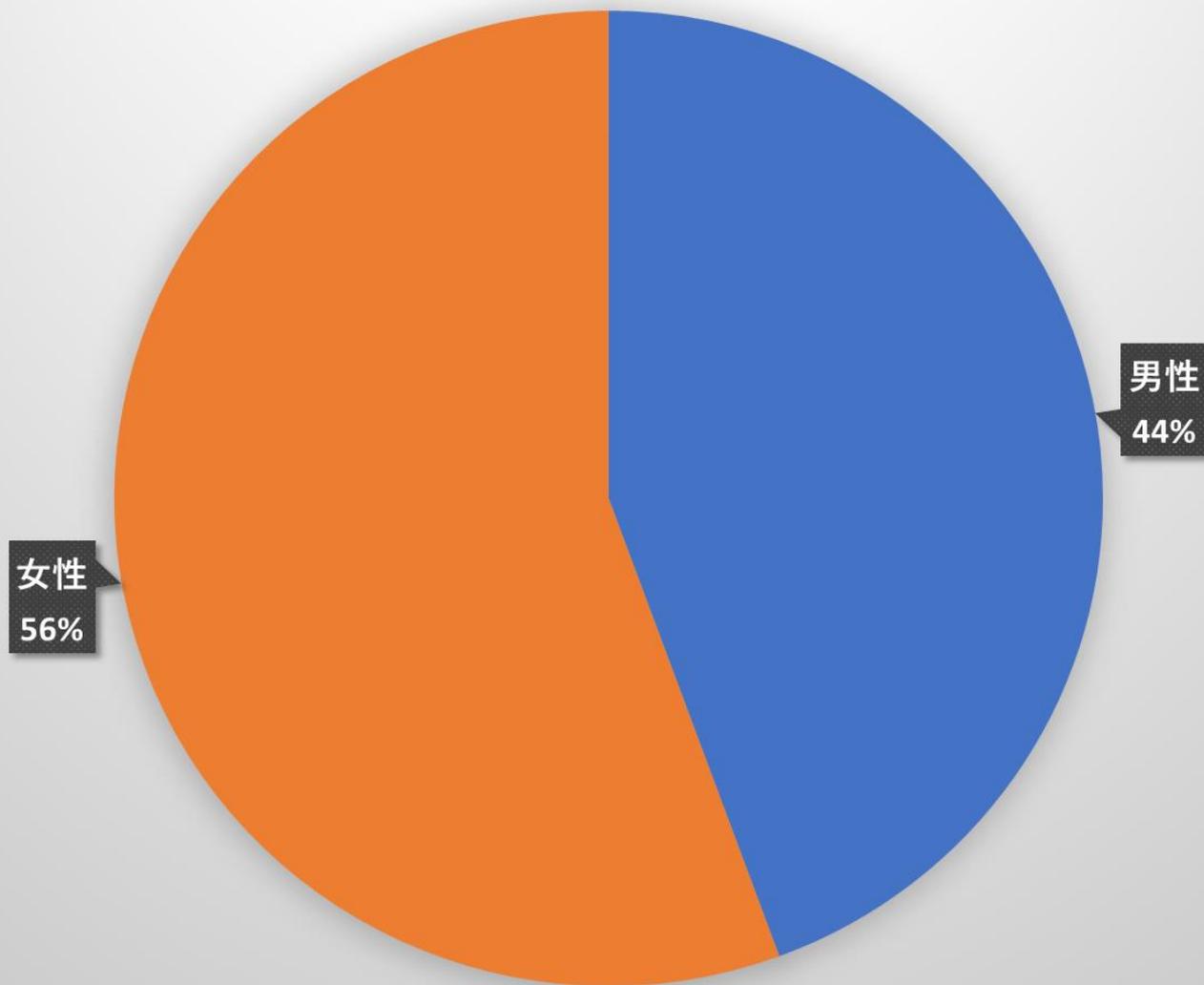
## 問2 患者年代

回答者の平均年齢（加重平均）

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
66.2	67.8	67.7	67.4	66.3	66.3

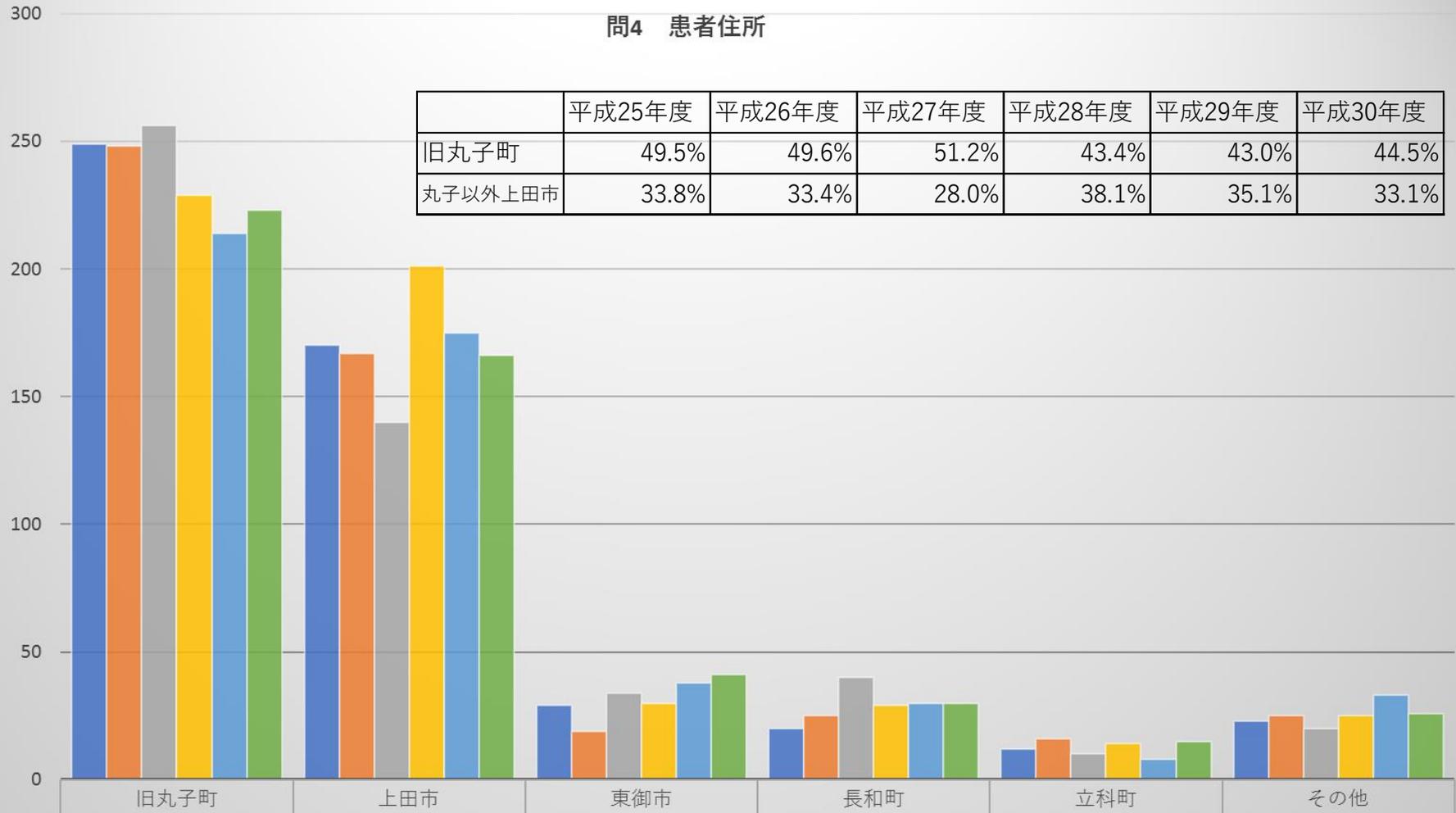


### 問3 患者性別



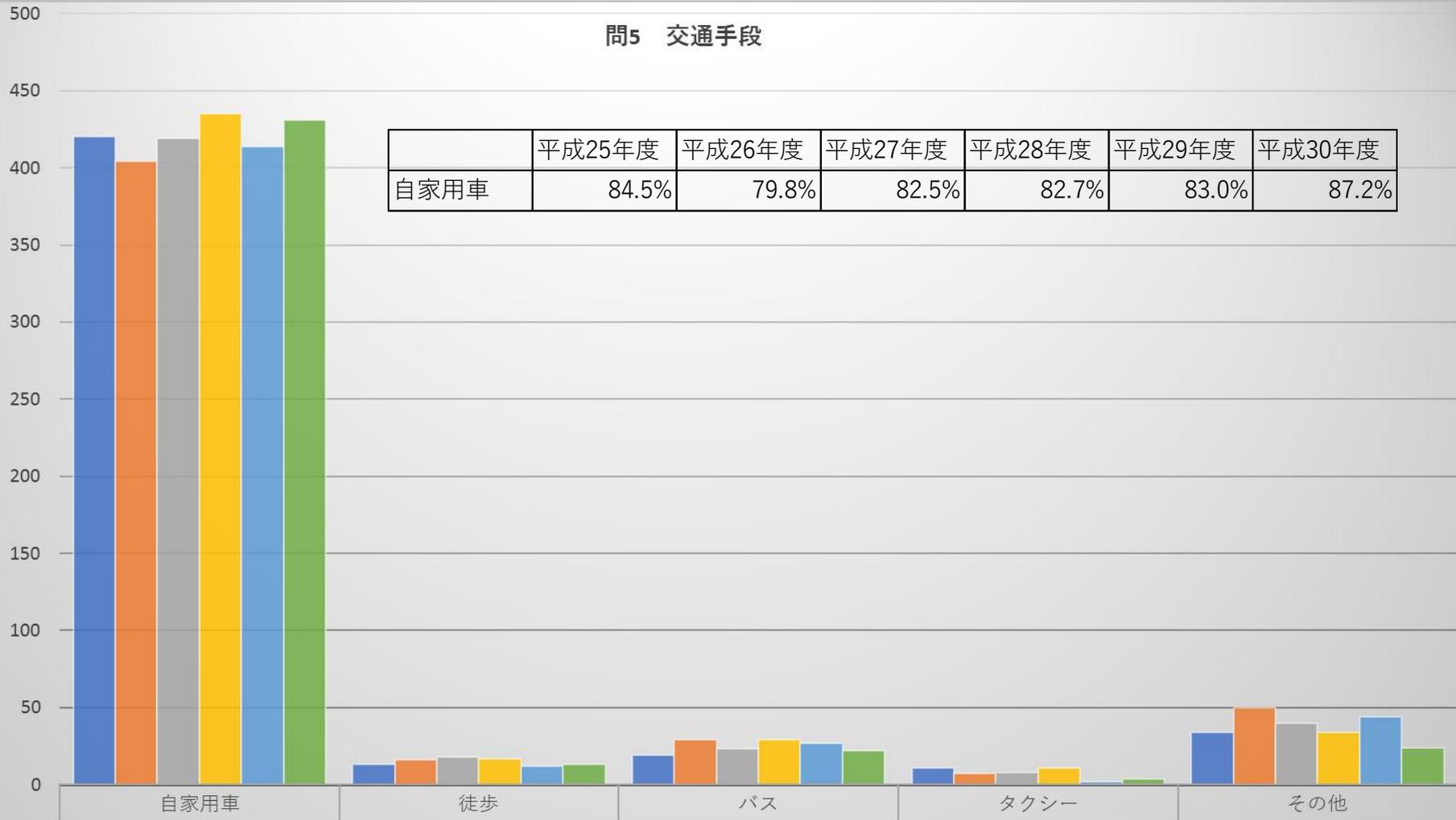
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
男性	42.8%	47.1%	41.5%	49.0%	46.3%	44.4%
女性	57.2%	52.9%	58.5%	51.0%	53.7%	55.6%

### 問4 患者住所



	旧丸子町	上田市	東御市	長和町	立科町	その他
■平成25年度	249	170	29	20	12	23
■平成26年度	248	167	19	25	16	25
■平成27年度	256	140	34	40	10	20
■平成28年度	229	201	30	29	14	25
■平成29年度	214	175	38	30	8	33
■平成30年度	223	166	41	30	15	26

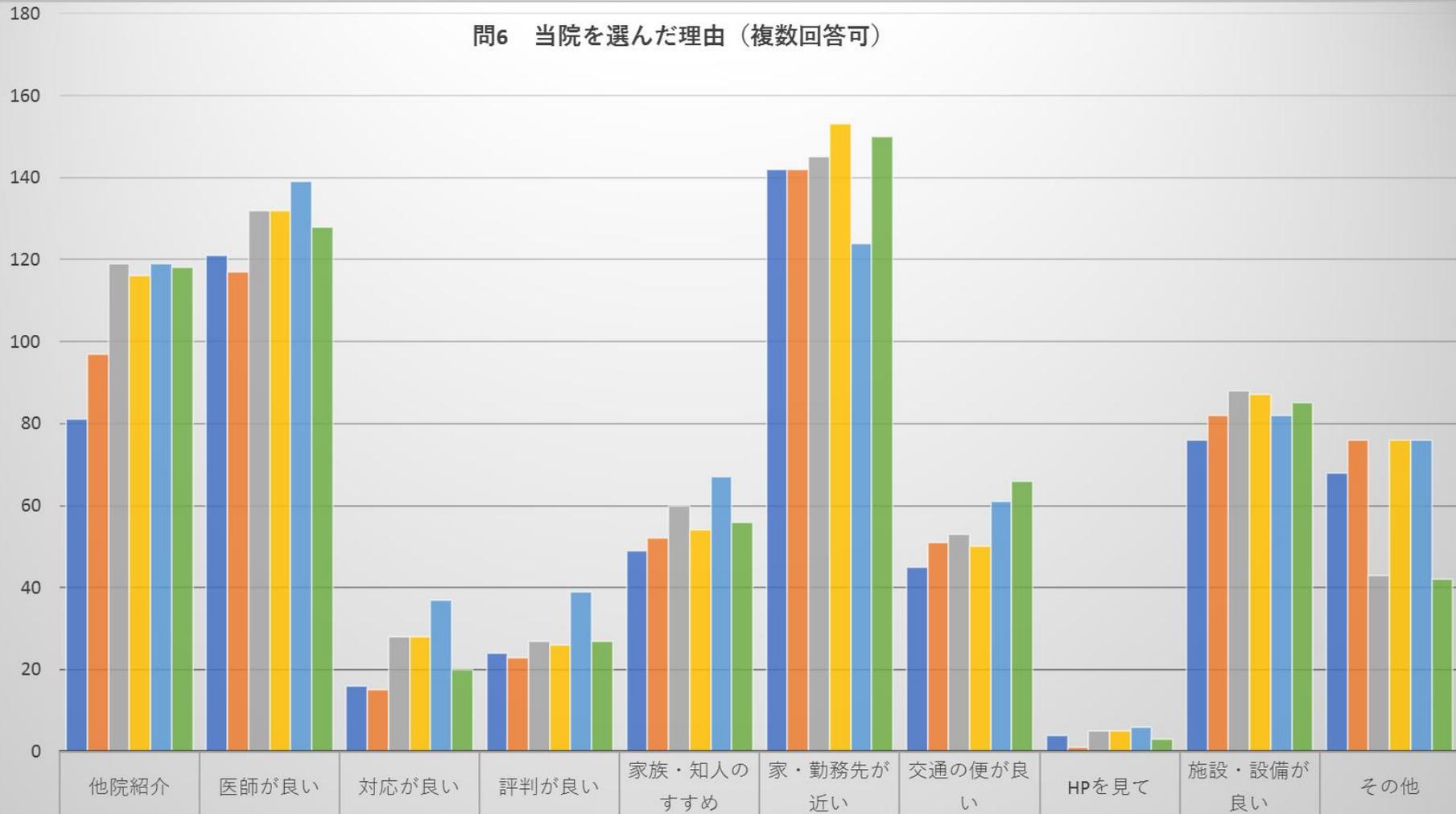
## 問5 交通手段



	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
自家用車	84.5%	79.8%	82.5%	82.7%	83.0%	87.2%

	自家用車	徒歩	バス	タクシー	その他
■平成25年度	420	13	19	11	34
■平成26年度	404	16	29	7	50
■平成27年度	419	18	23	8	40
■平成28年度	435	17	29	11	34
■平成29年度	414	12	27	2	44
■平成30年度	431	13	22	4	24

### 問6 当院を選んだ理由（複数回答可）



	他院紹介	医師が良い	対応が良い	評判が良い	家族・知人の すすめ	家・勤務先が 近い	交通の便が良 い	HPを見て	施設・設備が 良い	その他
■平成25年度	81	121	16	24	49	142	45	4	76	68
■平成26年度	97	117	15	23	52	142	51	1	82	76
■平成27年度	119	132	28	27	60	145	53	5	88	43
■平成28年度	116	132	28	26	54	153	50	5	87	76
■平成29年度	119	139	37	39	67	124	61	6	82	76
■平成30年度	118	128	20	27	56	150	66	3	85	42

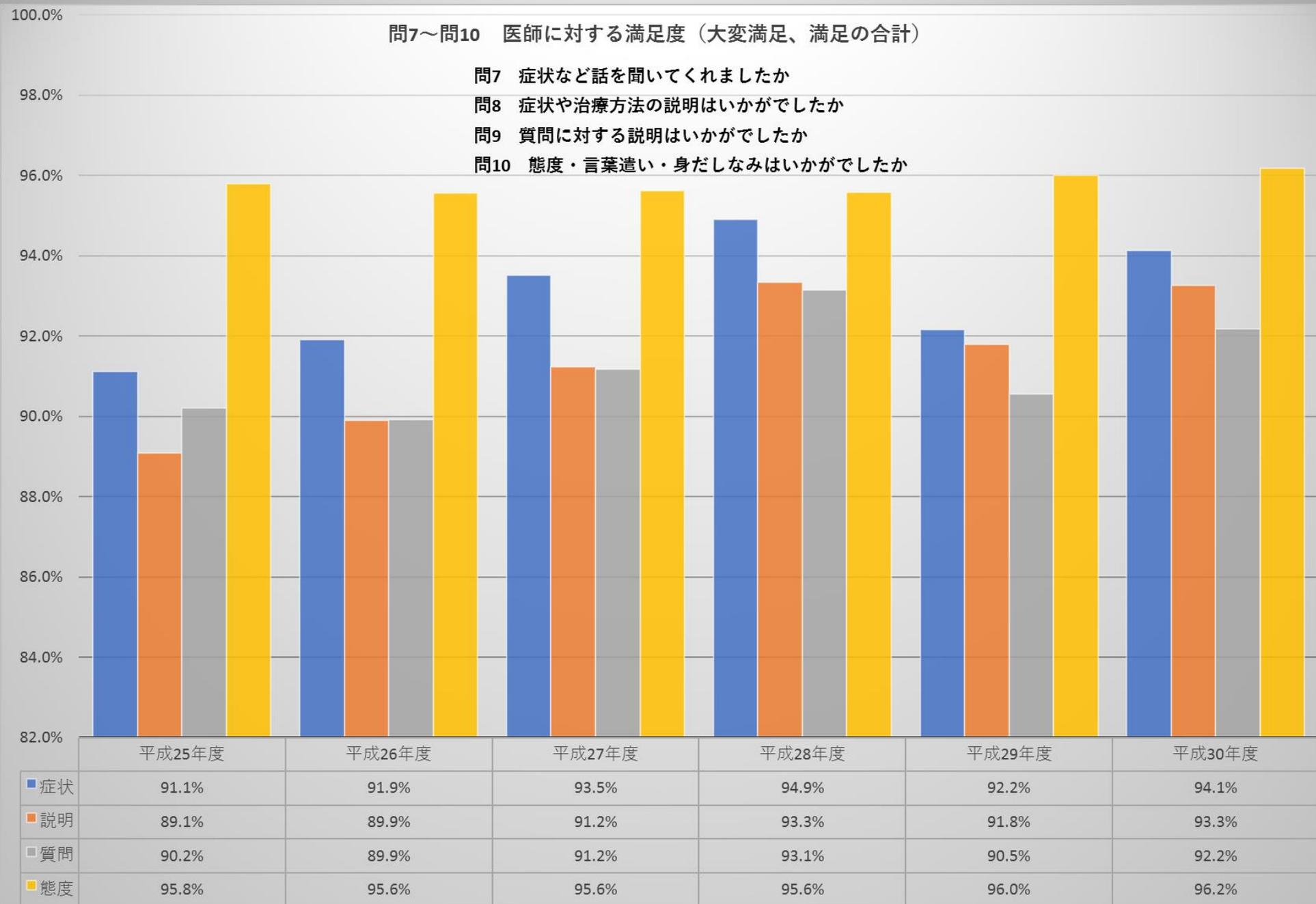
問7～問10 医師に対する満足度（大変満足、満足の合計）

問7 症状など話を聞いてくれましたか

問8 症状や治療方法の説明はいかがでしたか

問9 質問に対する説明はいかがでしたか

問10 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか



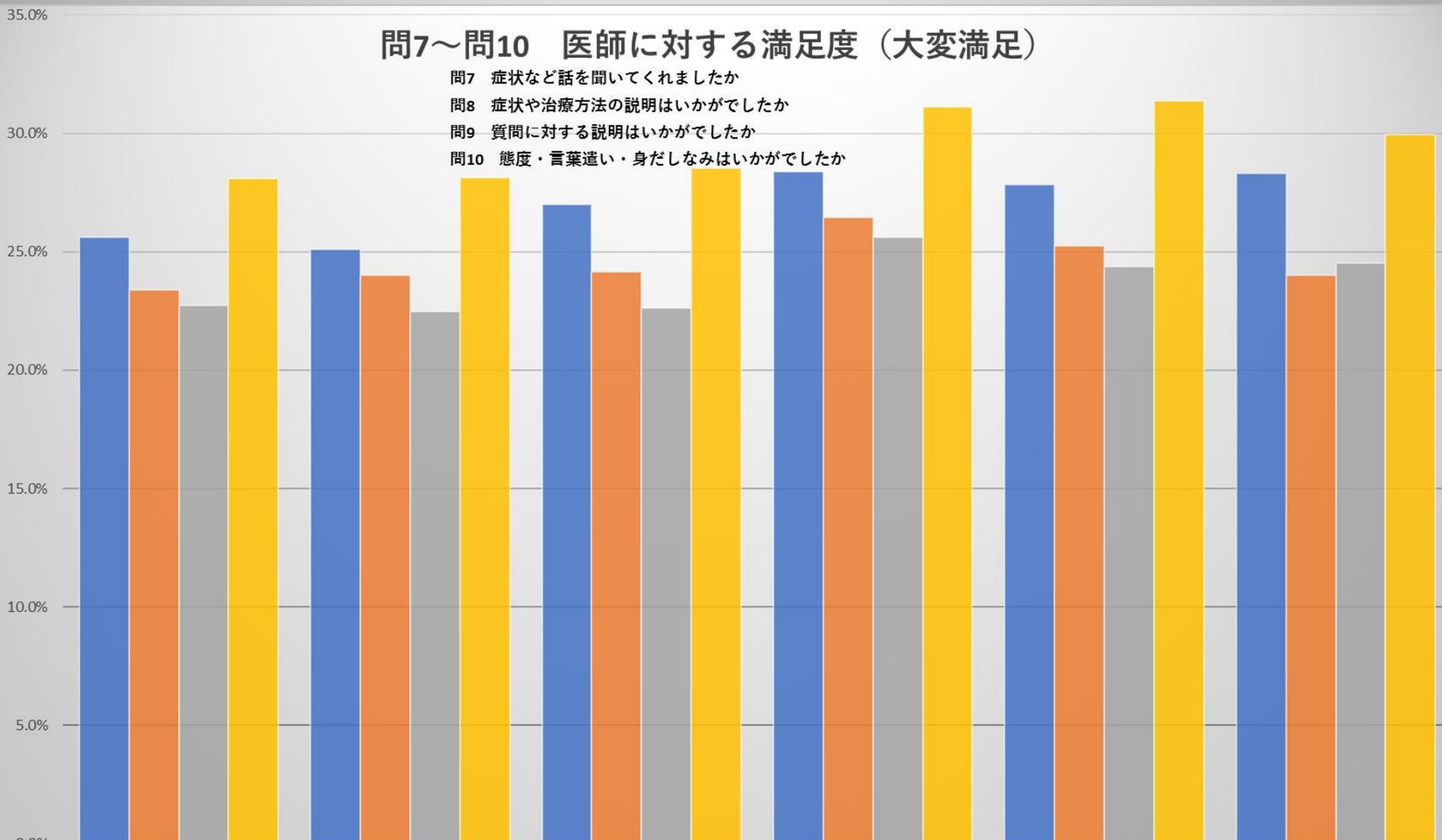
## 問7～問10 医師に対する満足度（大変満足）

問7 症状など話を聞いてくれましたか

問8 症状や治療方法の説明はいかがでしたか

問9 質問に対する説明はいかがでしたか

問10 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか



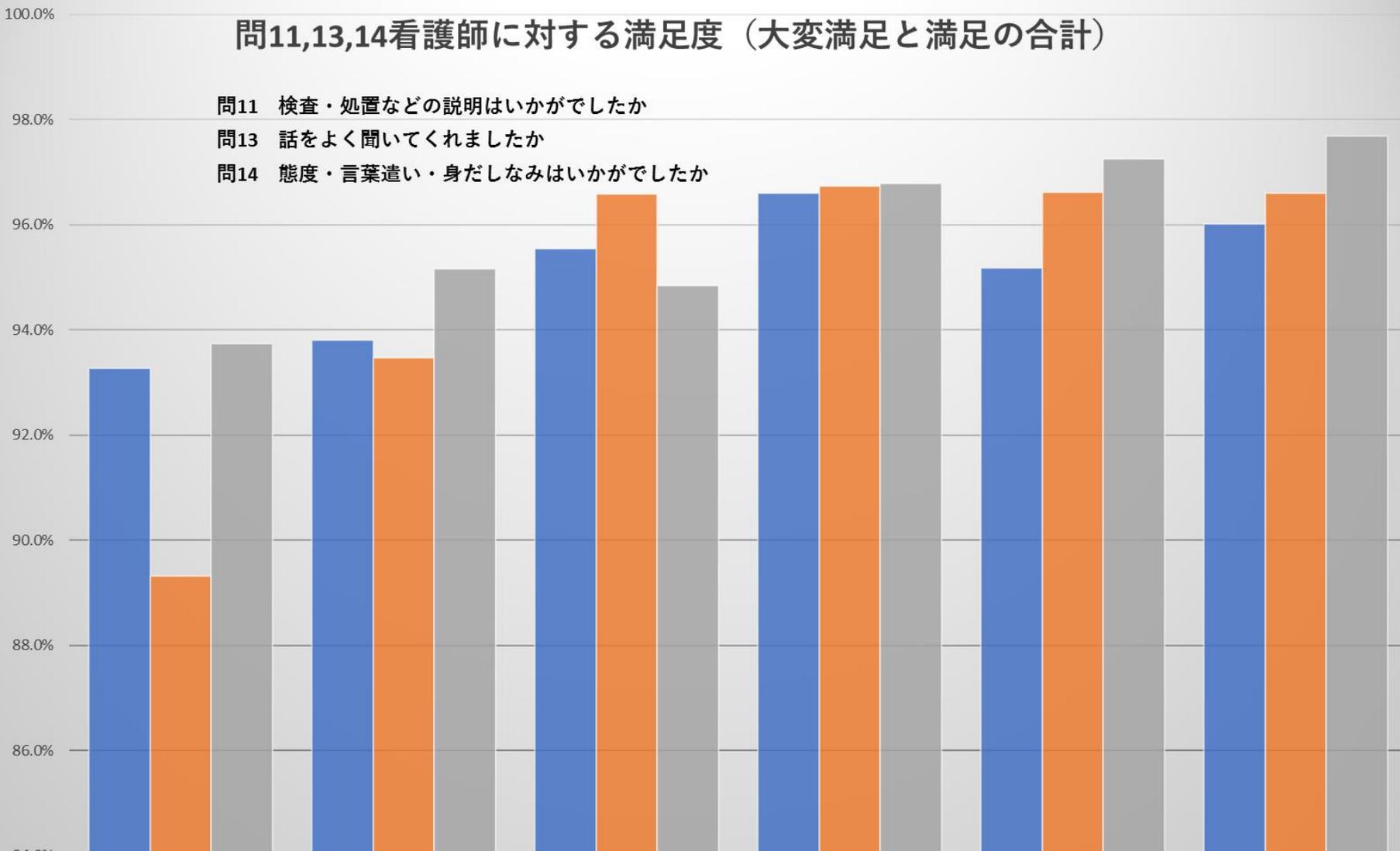
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
■ 症状	25.6%	25.1%	27.0%	28.4%	27.8%	28.3%
■ 説明	23.4%	24.0%	24.1%	26.5%	25.3%	24.0%
■ 質問	22.7%	22.5%	22.6%	25.6%	24.4%	24.5%
■ 態度	28.1%	28.1%	28.5%	31.1%	31.4%	29.9%

## 問11,13,14看護師に対する満足度（大変満足と満足の合計）

問11 検査・処置などの説明はいかがでしたか

問13 話をよく聞いてくれましたか

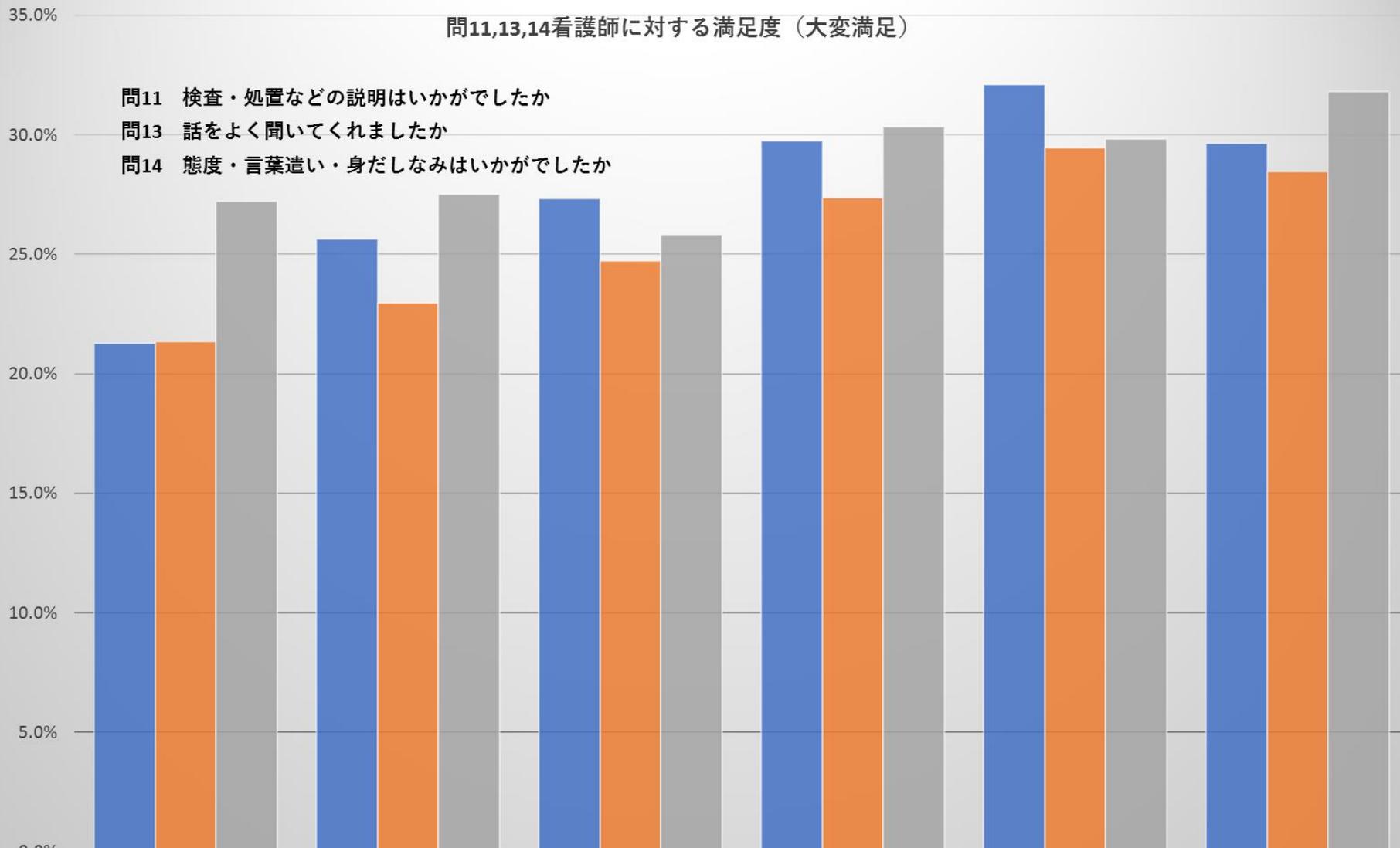
問14 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか



■ 処置説明	93.3%	93.8%	95.6%	96.6%	95.2%	96.0%
■ 傾聴	89.3%	93.5%	96.6%	96.7%	96.6%	96.6%
■ 態度	93.7%	95.2%	94.8%	96.8%	97.3%	97.7%

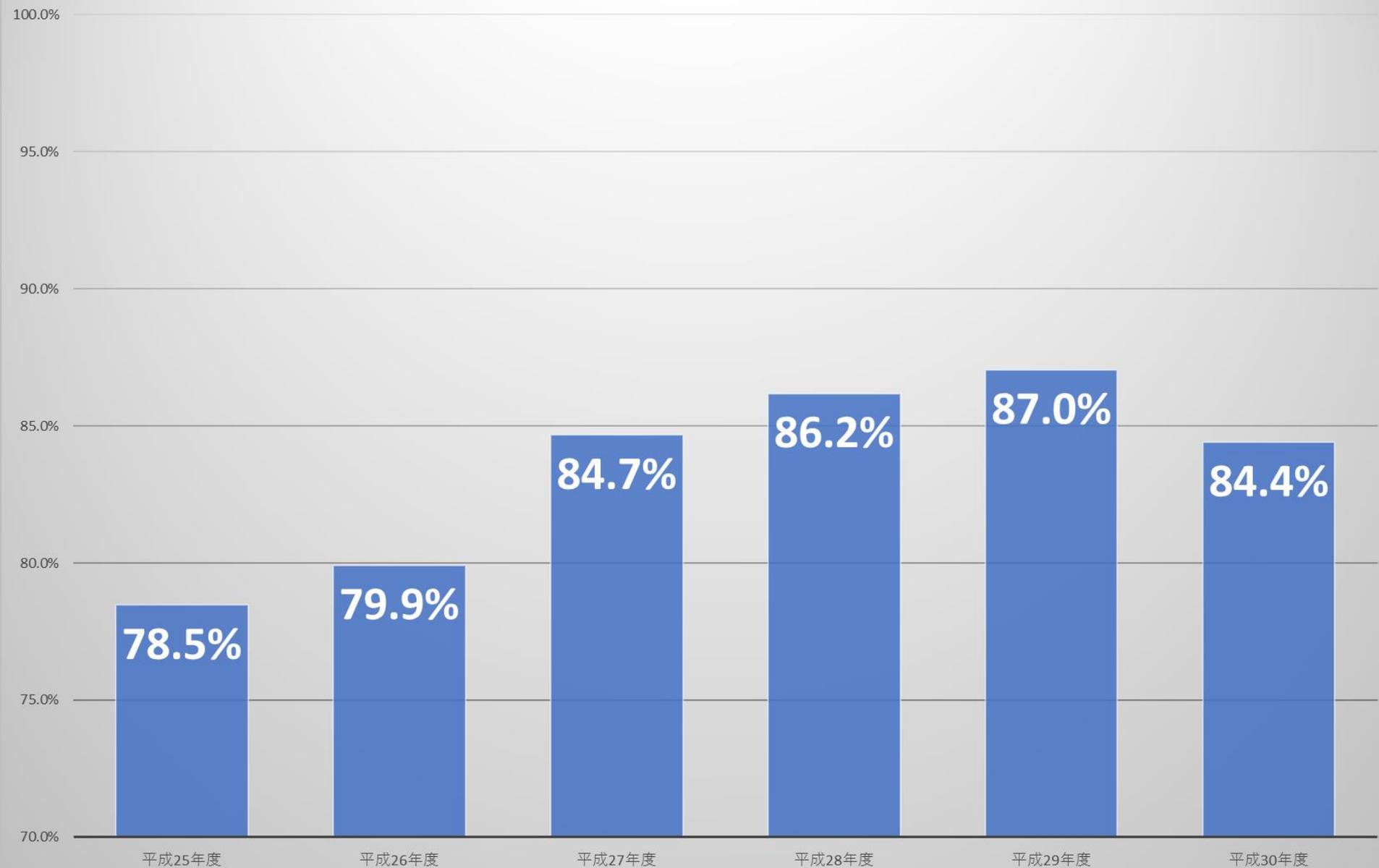
問11,13,14看護師に対する満足度（大変満足）

- 問11 検査・処置などの説明はいかがでしたか
- 問13 話をよく聞いてくれましたか
- 問14 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか

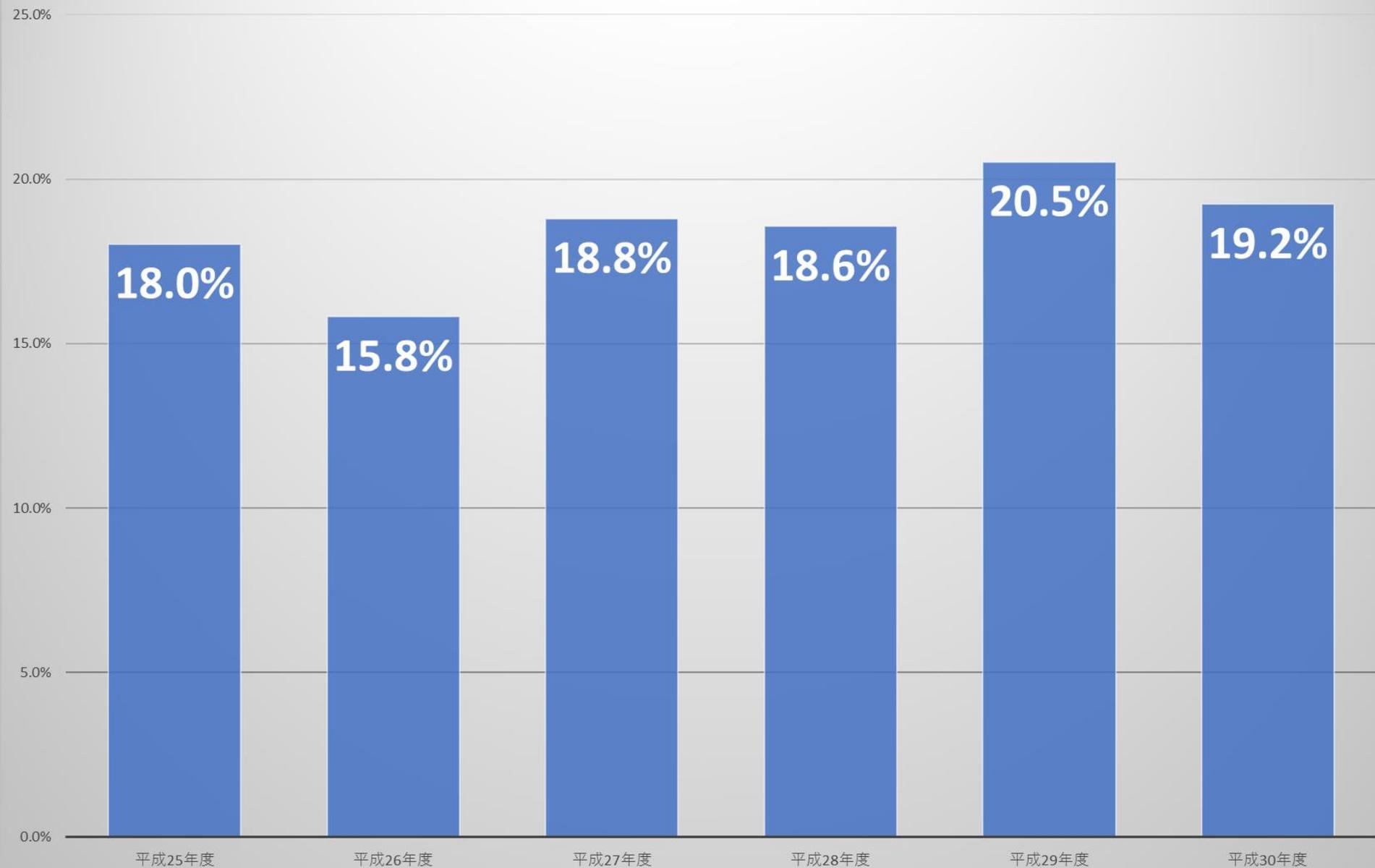


■ 処置説明	21.3%	25.6%	27.3%	29.7%	32.1%	29.6%
■ 傾聴	21.4%	22.9%	24.7%	27.3%	29.4%	28.5%
■ 態度	27.2%	27.5%	25.8%	30.3%	29.8%	31.8%

## 待ち時間のアナウンスについての満足度（大変満足と満足の合計）

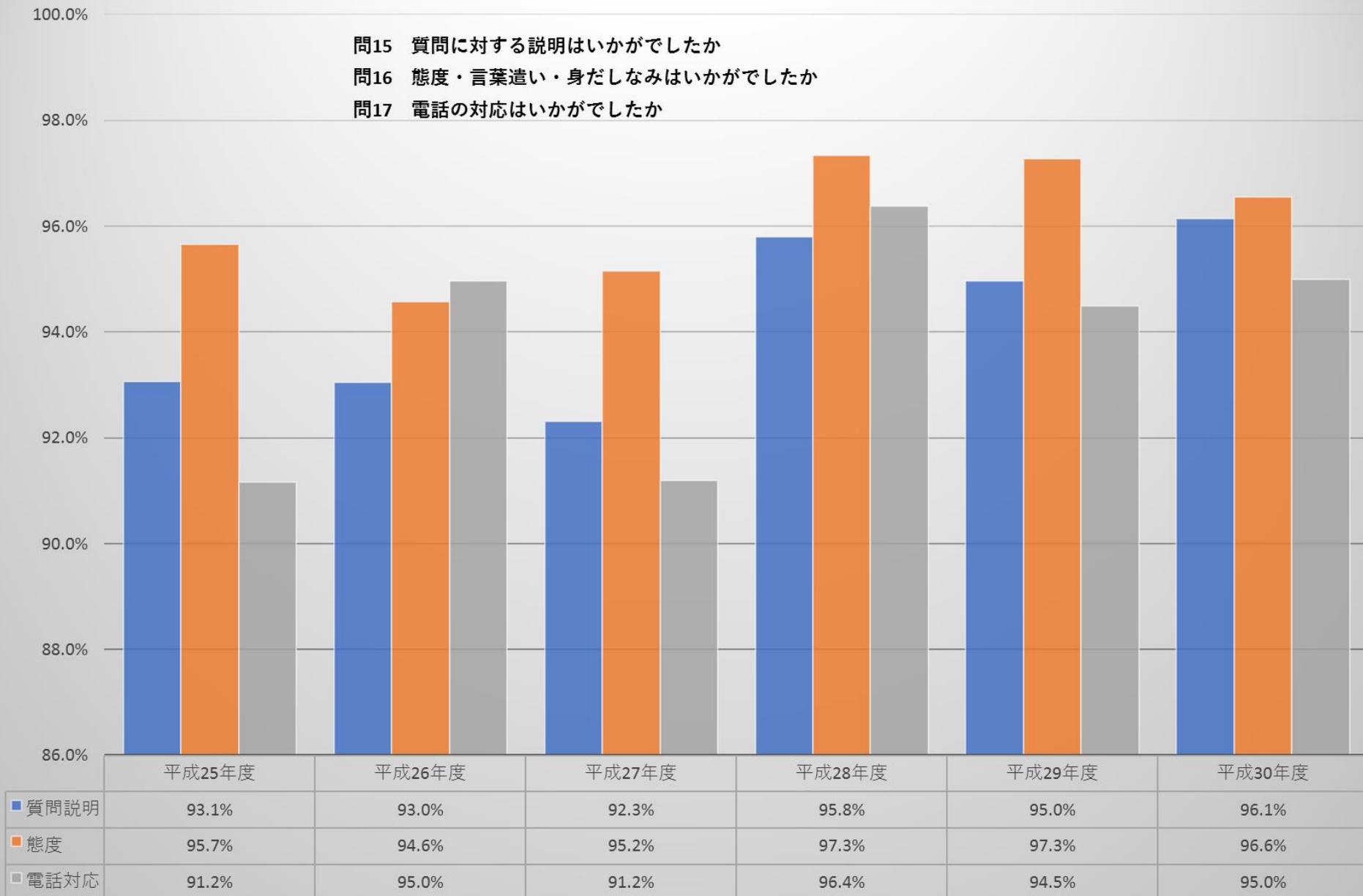


## 待ち時間のアナウンスについての満足度（大変満足）



## 窓口対応についての満足度（大変満足と満足の合計）

- 問15 質問に対する説明はいかがでしたか
- 問16 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか
- 問17 電話の対応はいかがでしたか

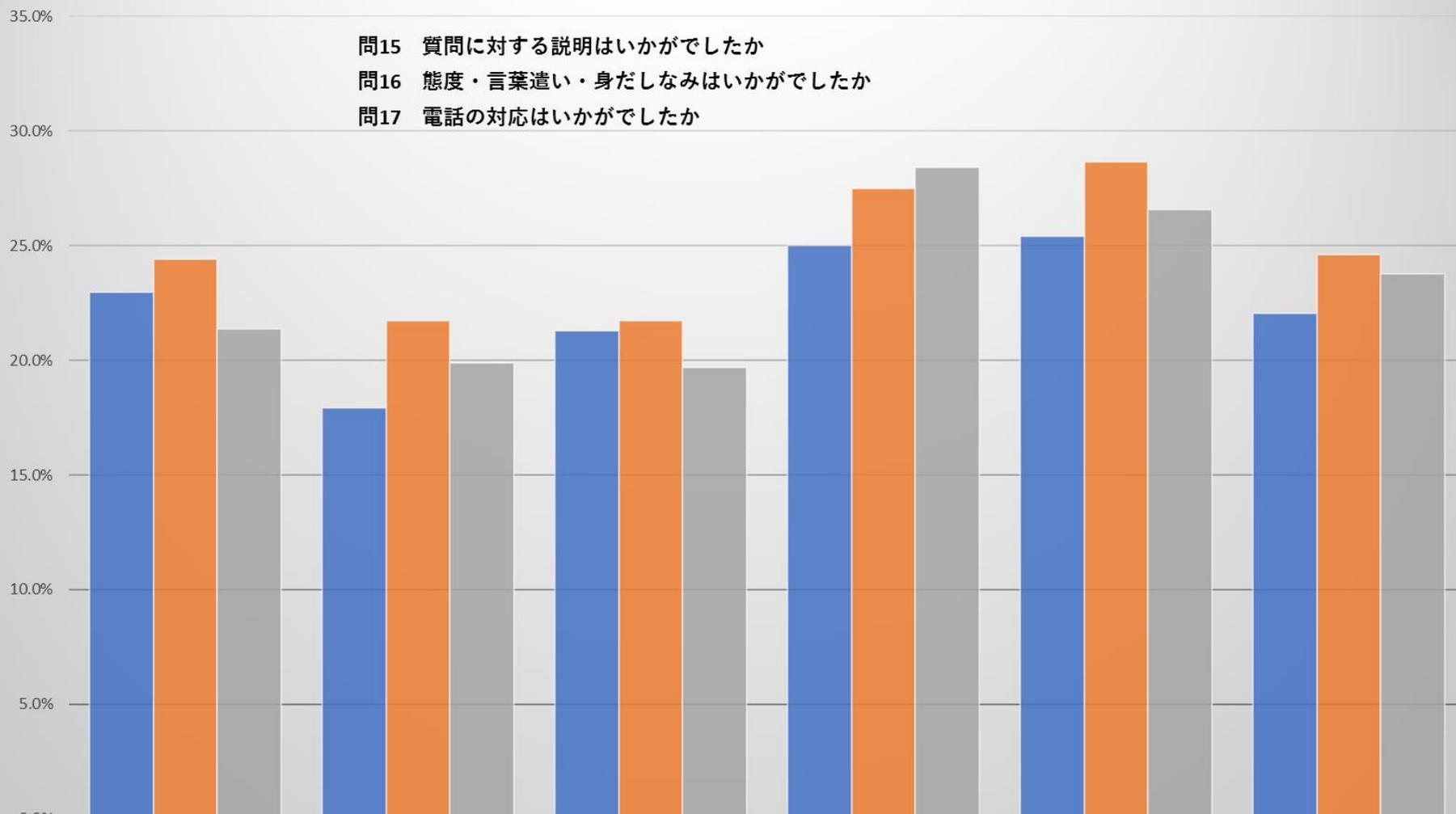


## 窓口対応についての満足度（大変満足）

問15 質問に対する説明はいかがでしたか

問16 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか

問17 電話の対応はいかがでしたか

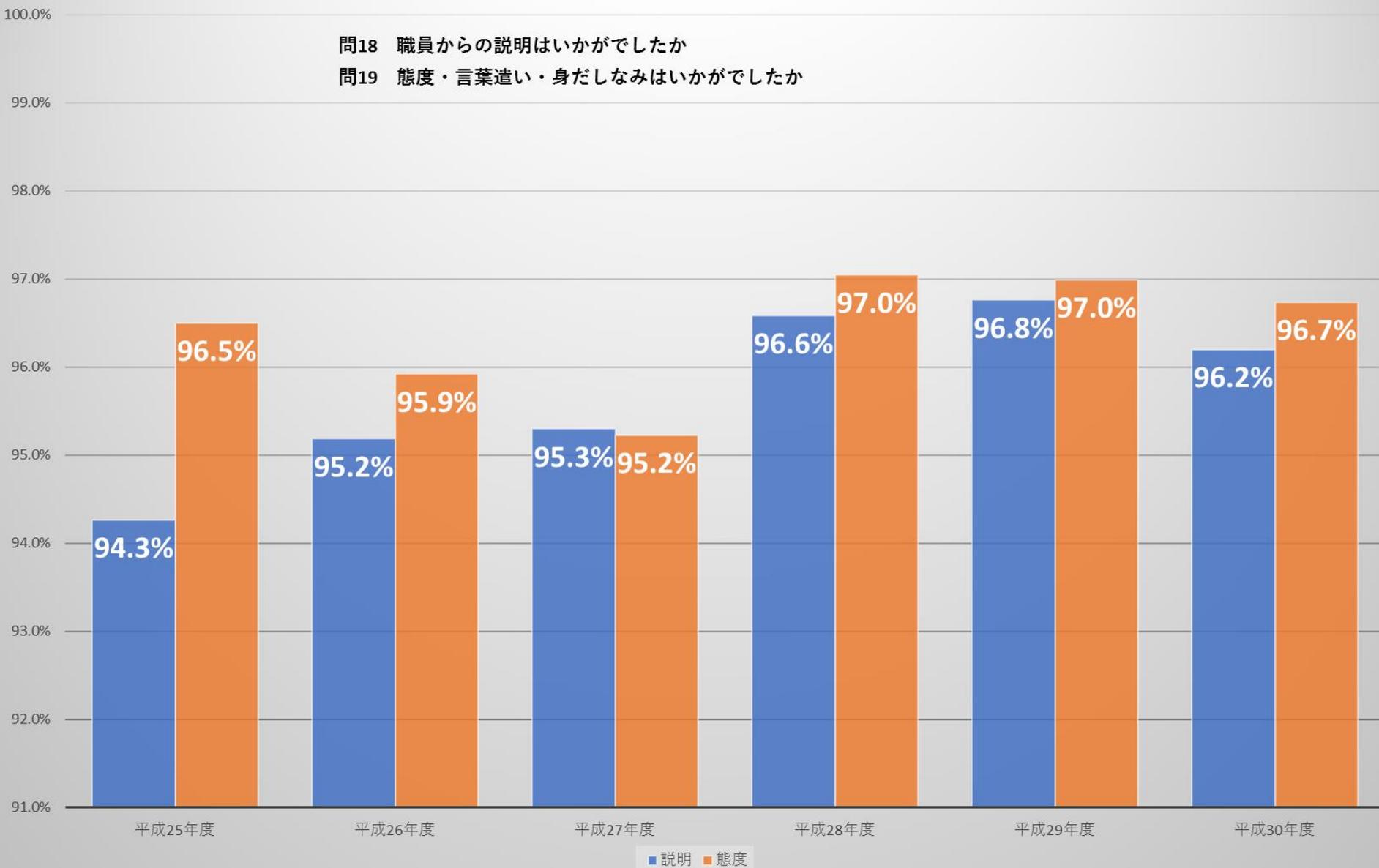


	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
■ 質問説明	23.0%	17.9%	21.3%	25.0%	25.4%	22.0%
■ 態度	24.4%	21.7%	21.7%	27.5%	28.6%	24.6%
■ 電話対応	21.4%	19.9%	19.7%	28.4%	26.6%	23.8%

## その他の職種に対する満足度（大変満足と満足の合計）

問18 職員からの説明はいかがでしたか

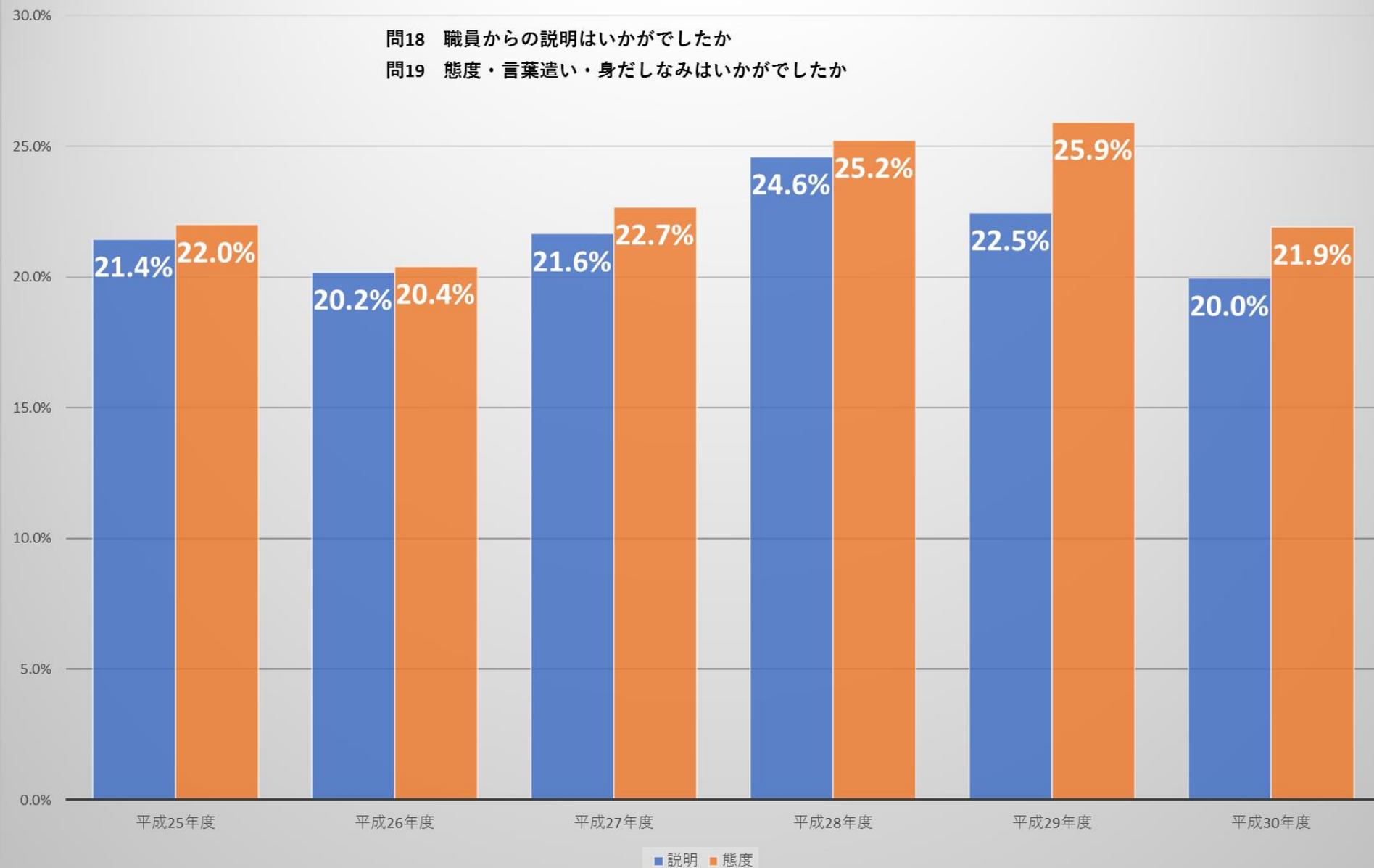
問19 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか



## その他の職種に対する満足度（大変満足）

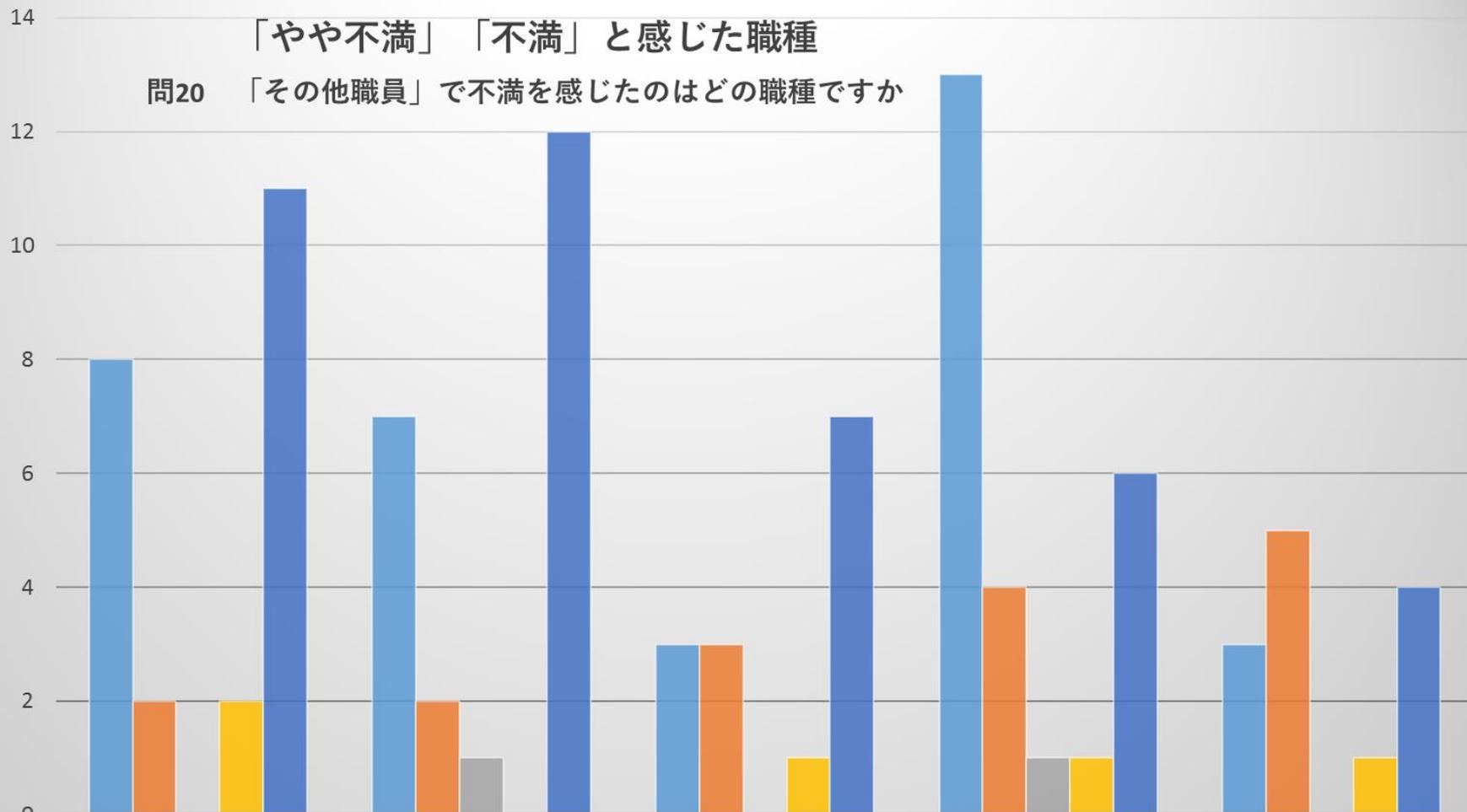
問18 職員からの説明はいかがでしたか

問19 態度・言葉遣い・身だしなみはいかがでしたか



# 「やや不満」「不満」と感じた職種

問20 「その他職員」で不満を感じたのはどの職種ですか

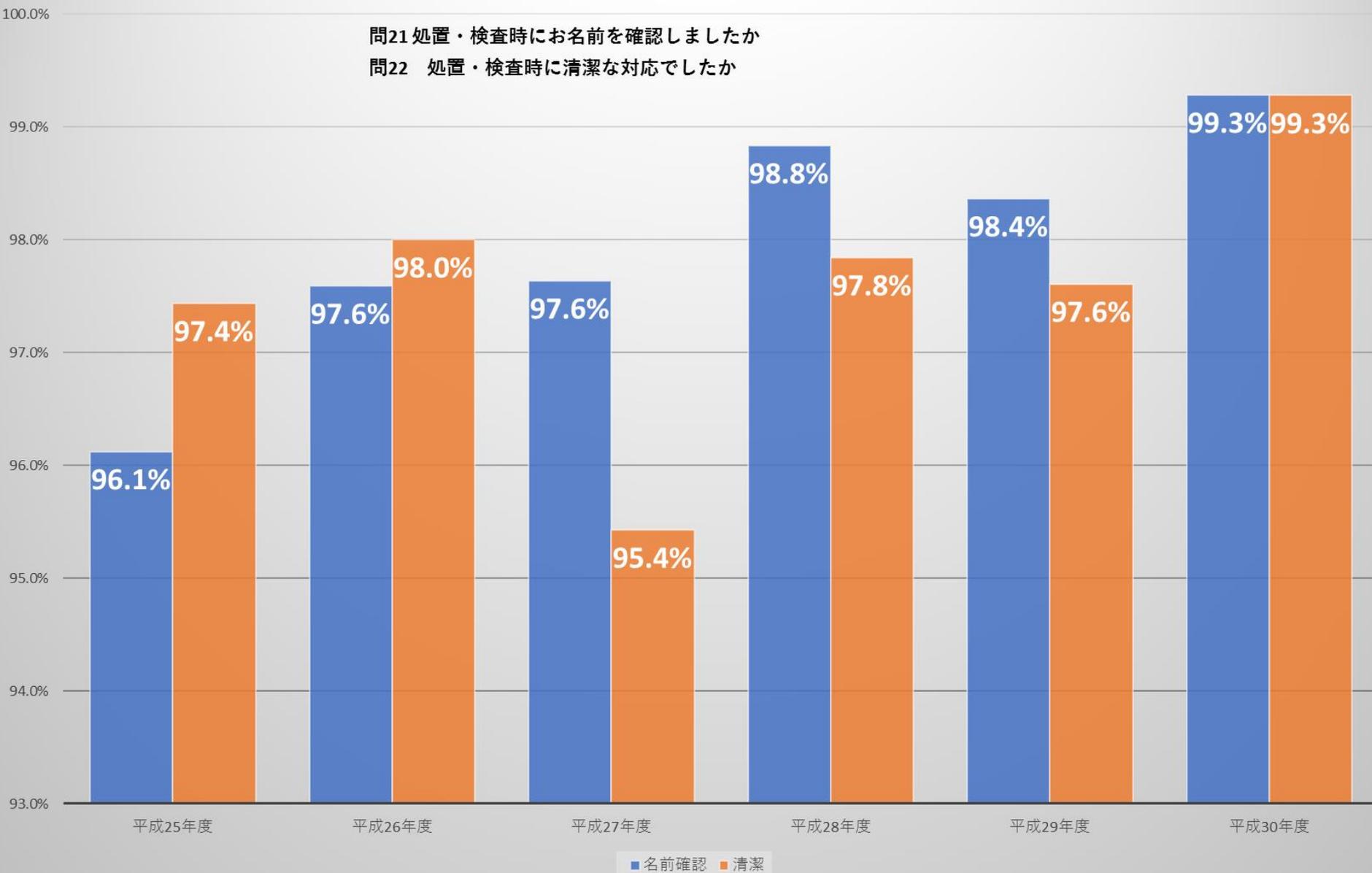


	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
■ 検査技師	8	7	3	13	3
■ 放射線技師	2	2	3	4	5
■ 薬剤師	0	1	0	1	0
■ 栄養士	2	0	1	1	1
■ その他	11	12	7	6	4

## 医療安全に対する満足度（大変満足と満足の合計）

問21 処置・検査時にお名前を確認しましたか

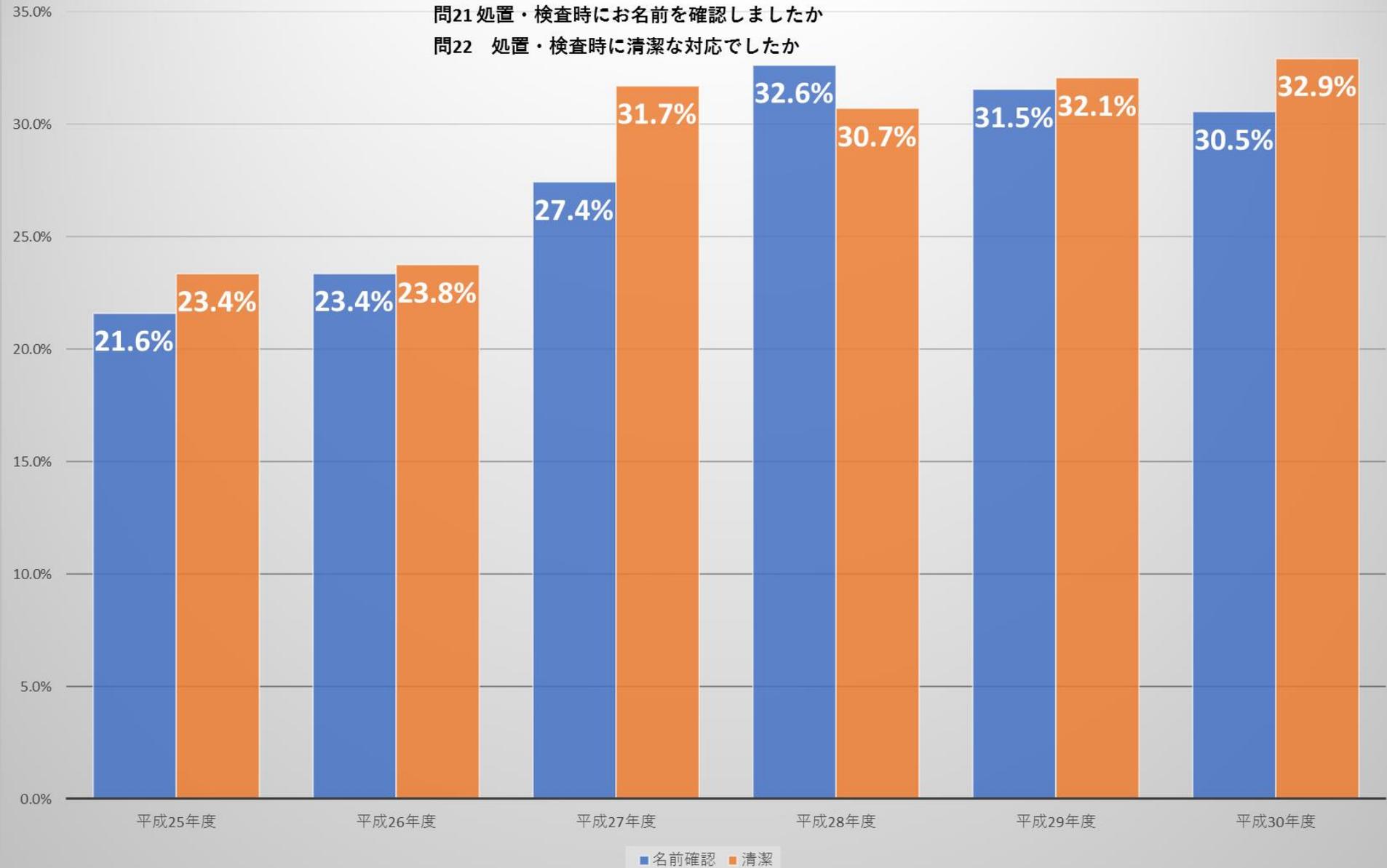
問22 処置・検査時に清潔な対応でしたか



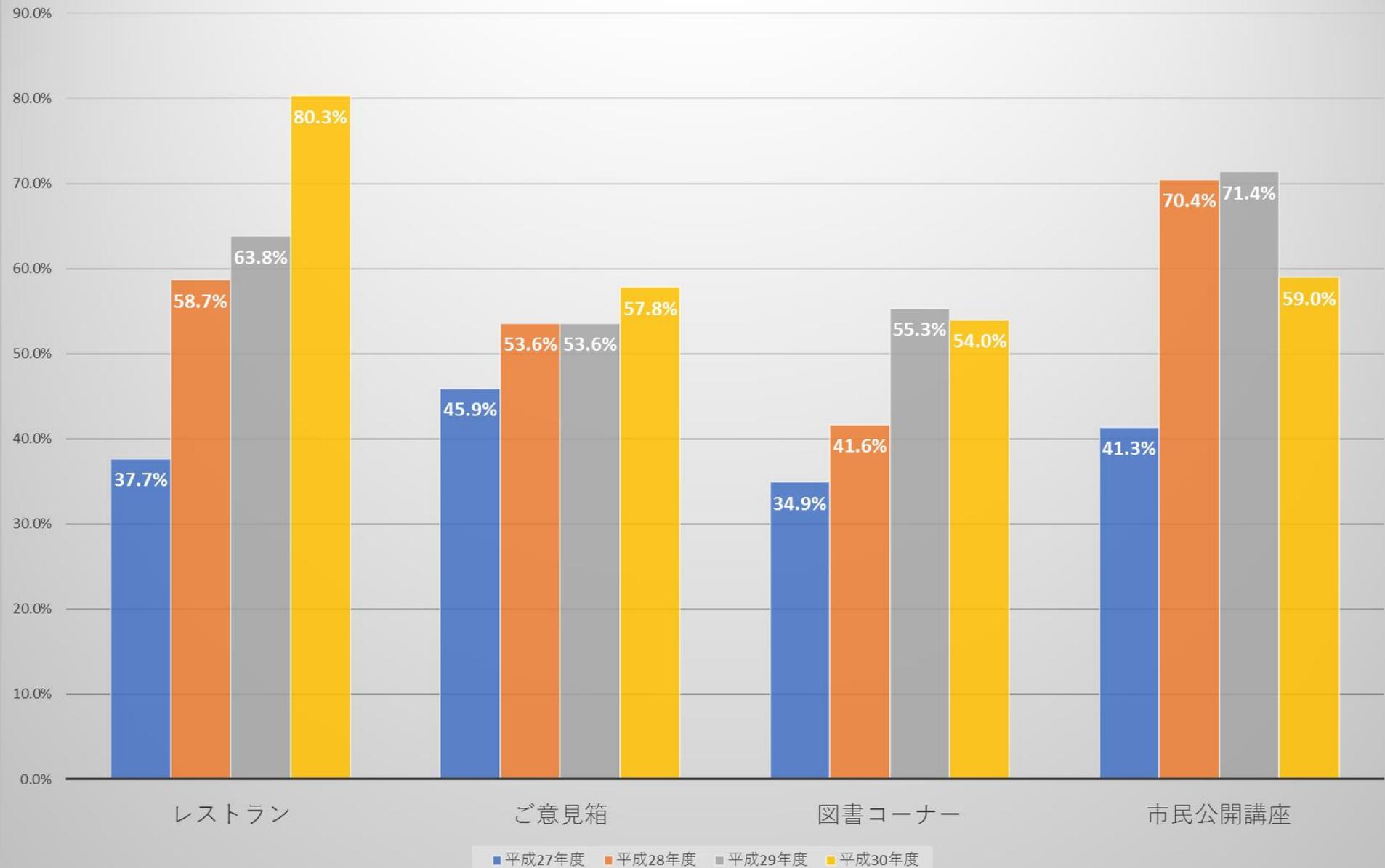
## 医療安全に対する満足度（大変満足）

問21 処置・検査時にお名前を確認しましたか

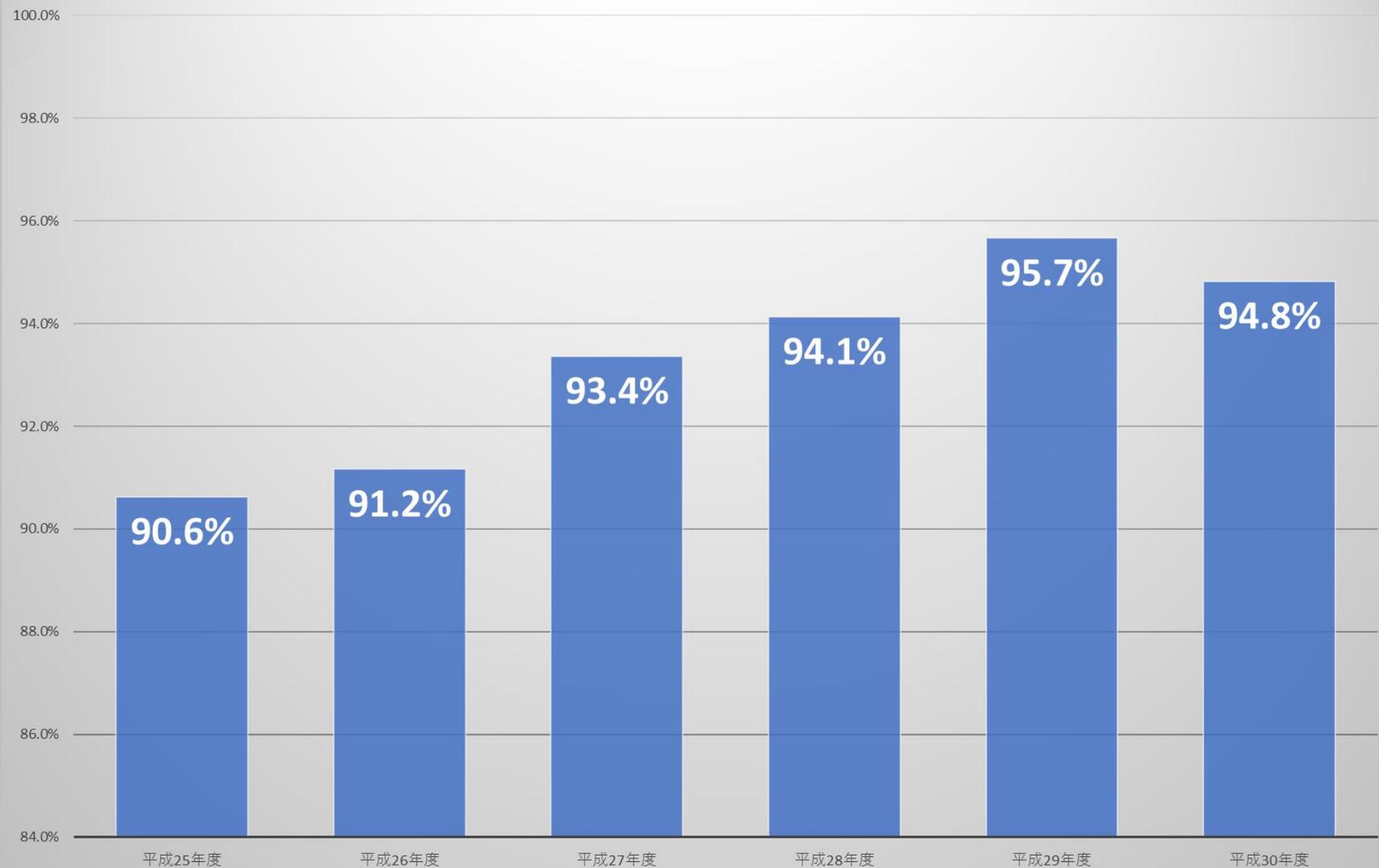
問22 処置・検査時に清潔な対応でしたか



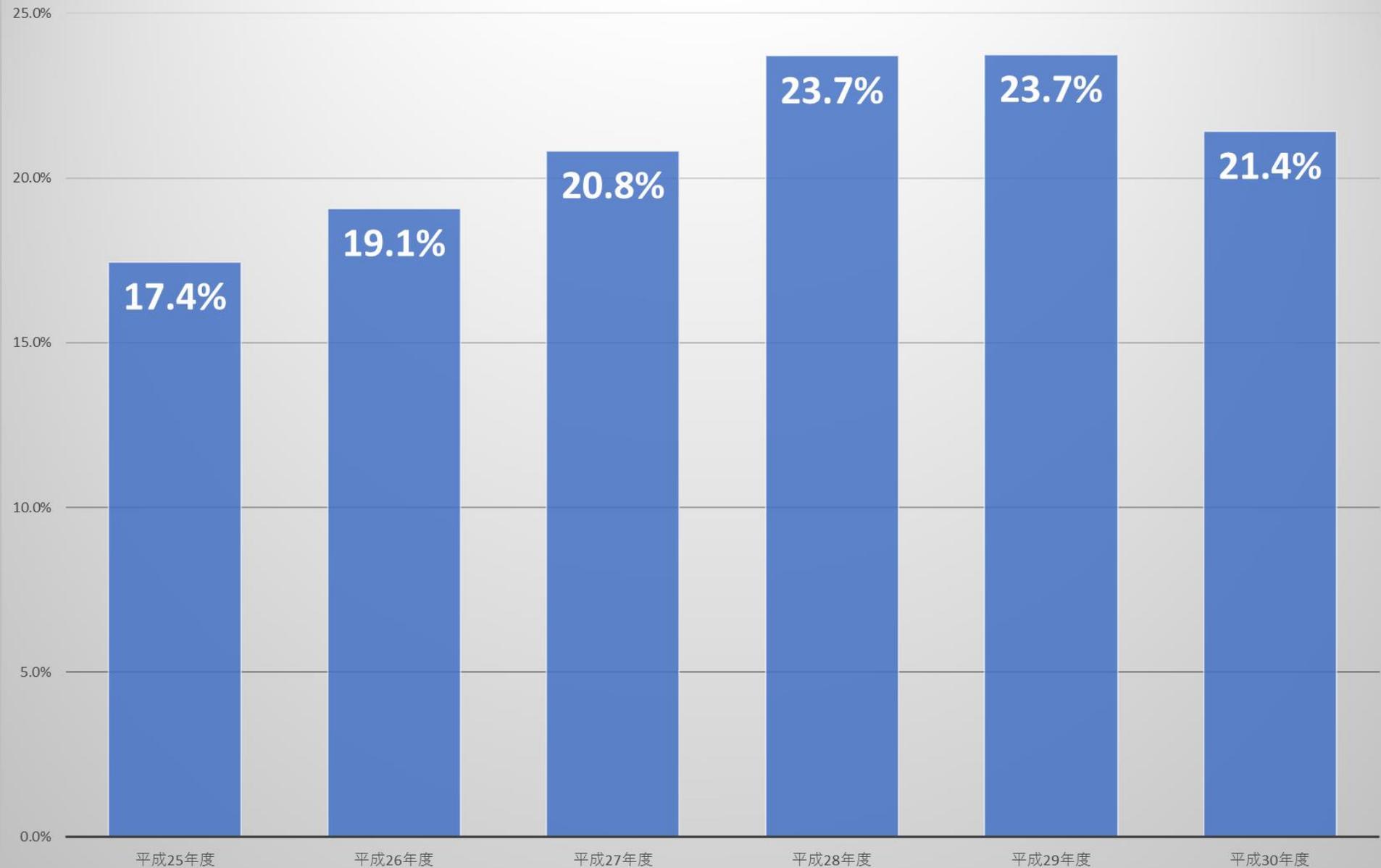
# 〇〇があることをご存知ですか



## 病院全体の満足度（大変満足と満足の合計）

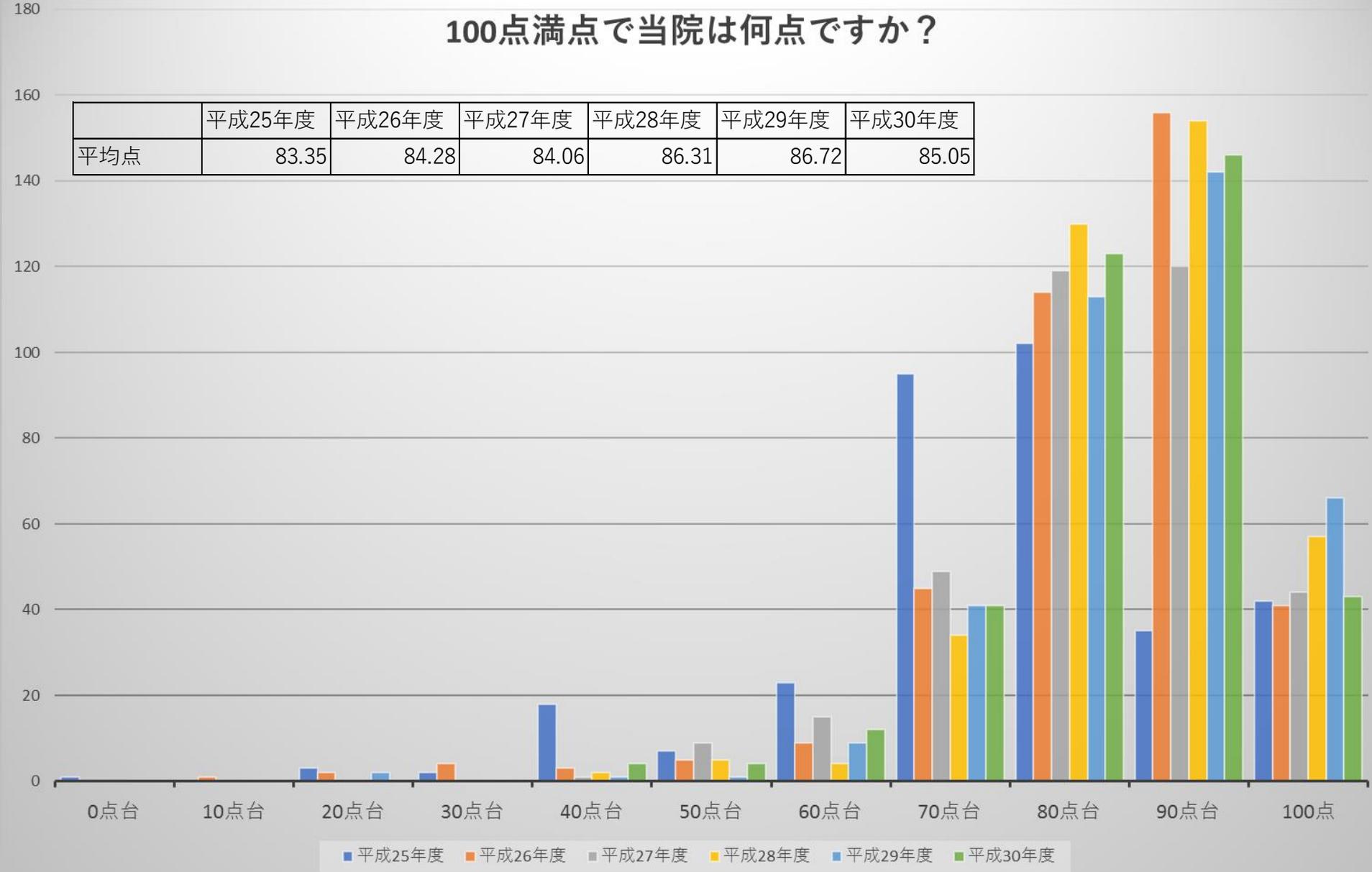


## 病院全体の満足度（大変満足）



# 100点満点で当院は何点ですか？

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
平均点	83.35	84.28	84.06	86.31	86.72	85.05



# フリーコメント内容上位

2016コメント内容	数	2017コメント内容	数	2018コメント内容	数
待ち時間が長い	20	待ち時間が長い	28	待ち時間が長い	28
駐車場が有料or遠い	15	医師接遇、説明が悪い	15	医師接遇、説明が悪い	15
看護師の接遇が悪い	9	看護師接遇が悪い	8	レストランが利用しづらい	9
医師の接遇が良い	8	駐車場が有料or遠い	8	医師の接遇が良い	6
看護師の接遇が良い	8	ボランティアが良い	4	看護師接遇が悪い	6
窓口対応が悪い	8	警備員の態度が悪い	3	事務職員接遇が悪い	6
医師の接遇が悪い	7	事務職員接遇が悪い	3	身障者駐車スペースが少ない	5
イベントが良い	5	医師の接遇が良い	2	入院時の対応が悪い	5
安全対策に不満	3	レストランが良い	2	設備が良い	4
医師交代が頻繁	3	安全対策に不満	2	駐車場が有料or遠い	4
リハビリが良い	2	待合室寒い	2	放射線科の対応が悪い	4
レストランメニューが同じ	2	休日診療の充実を	2	駐車場が広くて良い	3
診療科増を	2	場所が分かりづらい	2	採血が下手	3
窓口が良い	2	送迎が良い	2	電話対応が悪い	3
送迎が良い	2	待ち順番が変えられた	2	看護師の対応が良い	3
待合室寒い	2	透析スタッフの連携が悪い	2		
		予約がうまく取れない	2		