

# 患者満足度調査結果報告書

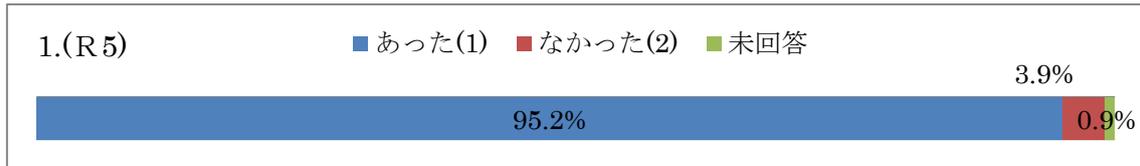
- 実施期間：外来 令和6年7月22日（月）～23日（火）  
入院 令和6年7月16日（火）～19日（金）
- 対象者：外来・入院患者さん・ご家族の方
- 回収率：外来 配布枚数 821枚 回収枚数 516枚 回収率 62.9%  
※R5年度 配布枚数 1195枚、回収枚数 660枚 回収率 55.2%  
入院 配布枚数 482枚 回収枚数 320枚 回収率 66.4%  
※R5年度 配布枚数 545枚 回収枚数 367枚 回収率 67.3%
- 調査内容：外来・入院アンケート
- ①職員接遇に関する設問 ②診察に関する設問 ③施設機能に関する設問  
④病院全体評価・自由記載

## 〈外来〉

### ① 職員の接遇に関する設問

言葉使い、態度、身だしなみについてお聞きしました。

1.職員から「おはようございます」「お待たせしました」「お大事に」などの挨拶はありましたか



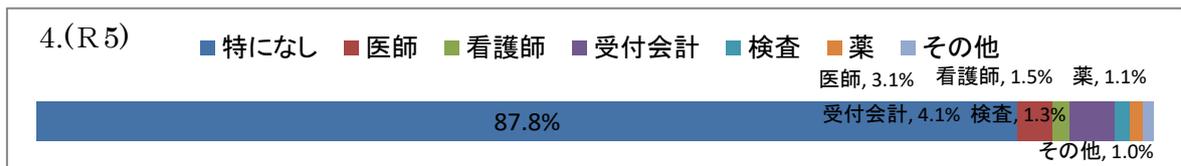
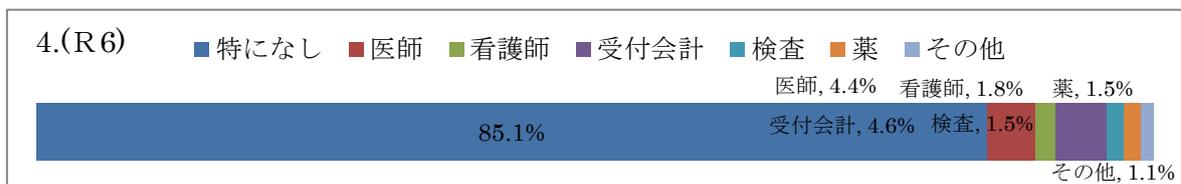
2.職員の言葉遣い、対応はていねいでしたか



### 3. 職員の身だしなみはどうか



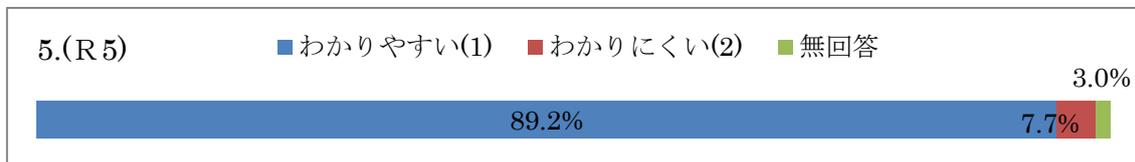
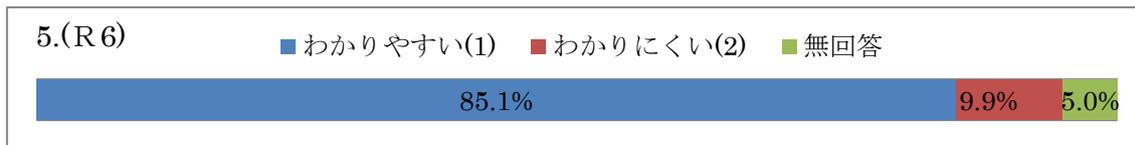
### 4. 「言葉遣い」、「態度」、「身だしなみ」などについて気になる職員はいましたか（複数回答可）



#### ②診察に関する設問

医師からの説明、プライバシーへの配慮、待ち時間についてお聞きしました。

### 5. 症状・検査・治療などの医師からの説明は分かりやすいですか



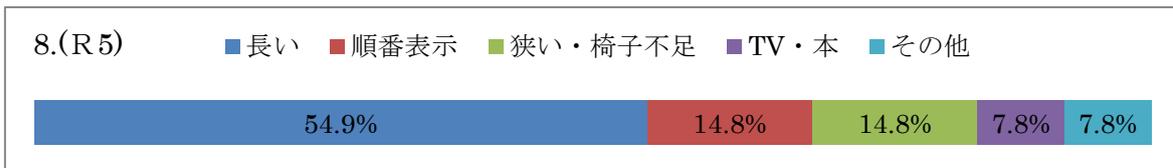
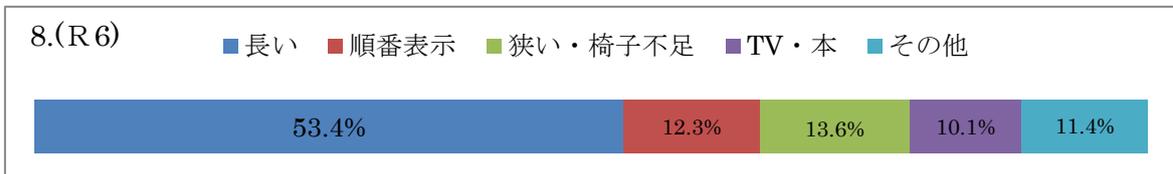
6. 医師はあなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれますか



7. 診察室・処置室ではプライバシーに配慮されていましたか



8. 待ち時間について当院の改善すべき項目についてお聞かせ下さい (複数回答可)



### ③施設・機能・環境に関する設問

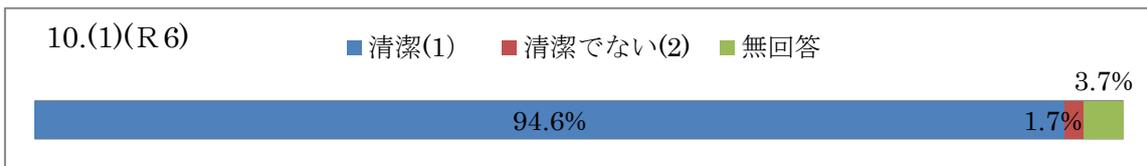
再来受付機の手続き、トイレの評価、レストランや売店の充実度についてお聞きしました。

#### 9.再来受付機の手続きは分かりやすいですか



#### 10.トイレについて

##### (1) トイレは清潔でしたか



##### (2) トイレの数は足りていますか



(3) トイレの場所は分かりやすいですか

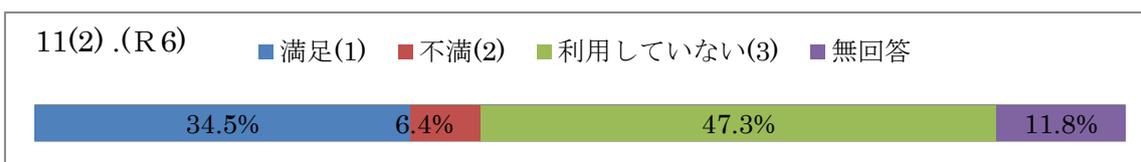


11. レストラン（北の厨房）・カフェドクリエについて

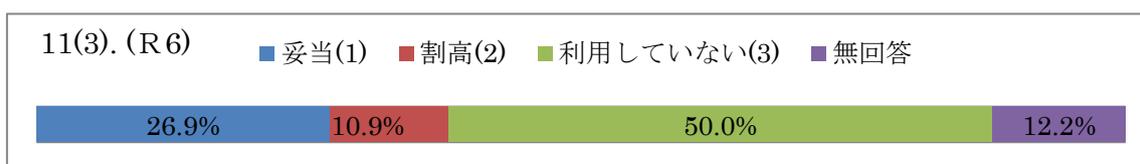
(1) メニューの種類どうですか



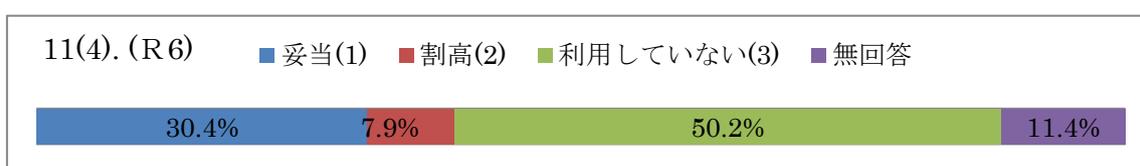
(2) 味はどうでしたか



### (3) レストラン（北の厨房）の値段設定はどうか

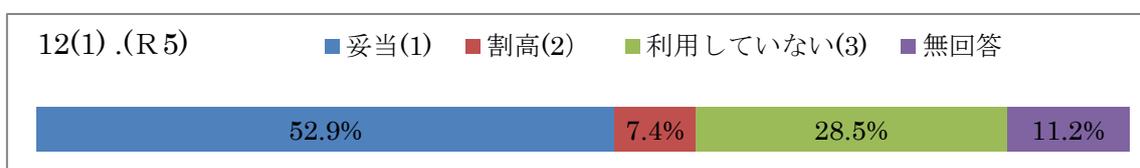


### 4) カフェドクリエの値段設定はどうか



## 12.売店(ファミリーマート)について

### (1) 商品の値段設定はどうか



(2) 商品の品揃えはどうか



④病院全体評価・自由記載欄

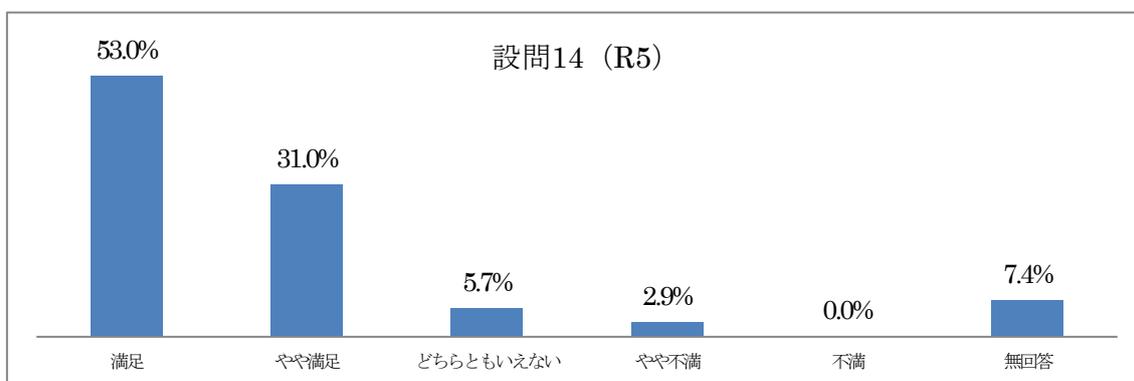
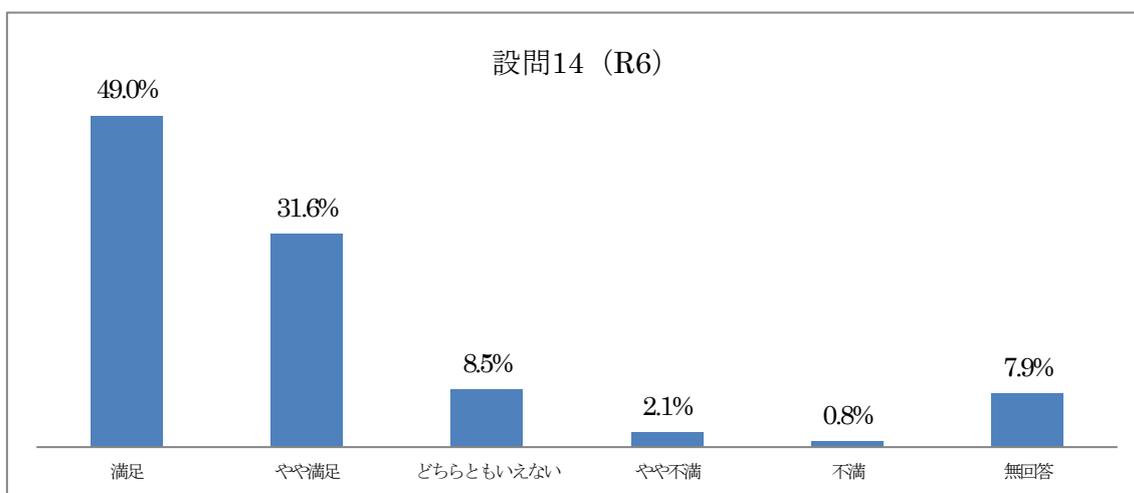
当院へのご要望、総合評価、知人等へ当院を紹介したいかについてお聞きしました。

13.当院について「ご要望、良かった点、その他ご意見」がありましたらご記入をお願いします

改善すべき点、良かった点について多数のご意見や評価をいただきました。これらを真摯に受け止め、今後の取り組みに活用させていただきます。

【ご意見総数】 135 件

14.総合的に当院を評価して頂くと、どれになりますか？



## 15. ご家族や知人等に当院を紹介、推薦したいと思われませんか



## <入院>

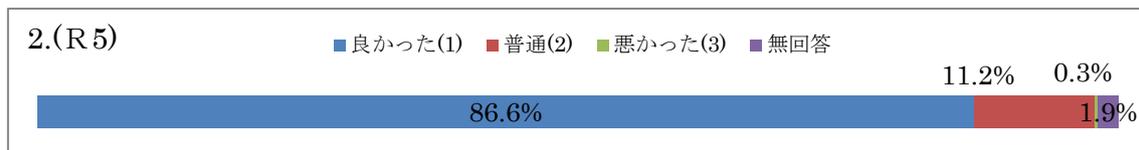
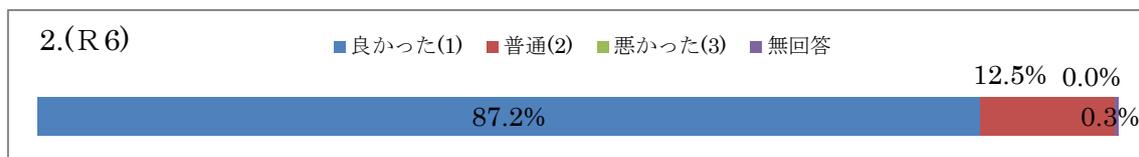
### ①職員の接遇に関する設問

言葉遣い、態度、身だしなみについてお聞きしました。

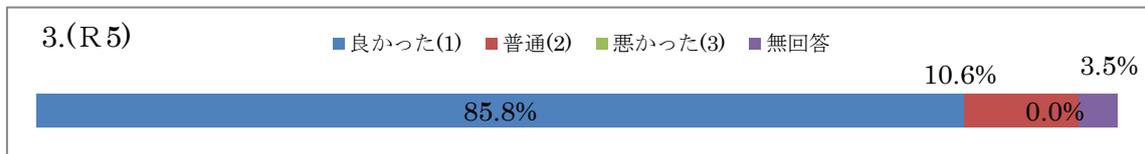
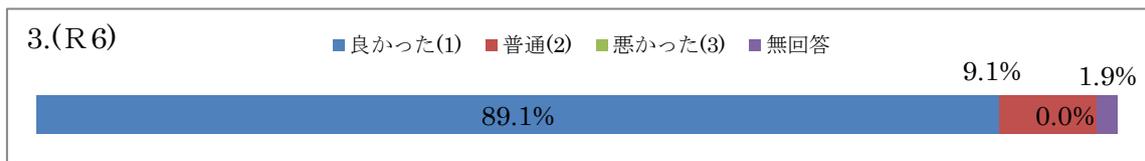
#### 1.職員から「おはようございます」「お待たせしました」「お大事に」などの挨拶はありましたか



#### 2.職員の言葉遣い、対応はていねいでしたか



### 3.職員の身だしなみはどうか



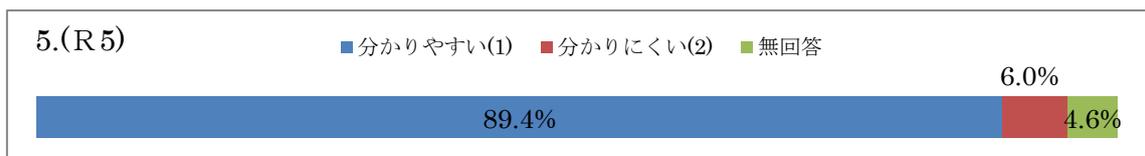
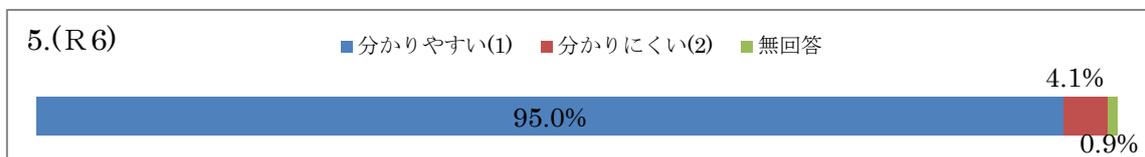
### 4.「言葉遣い」、「態度」、「身だしなみ」などについて気になる職員はいましたか（複数回答可）



### ②診察に関する設問

医師からの説明、プライバシーへの配慮についてお聞きしました。

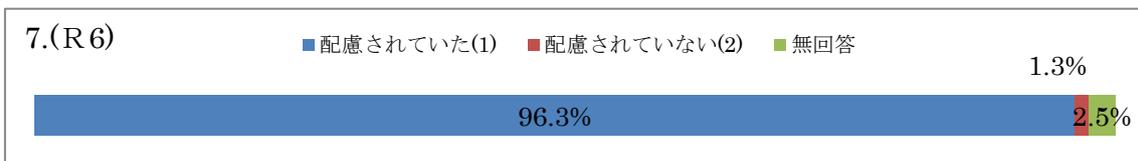
### 5.症状・検査・治療などの医師からの説明は分かりやすいですか



6. 医師はあなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれますか



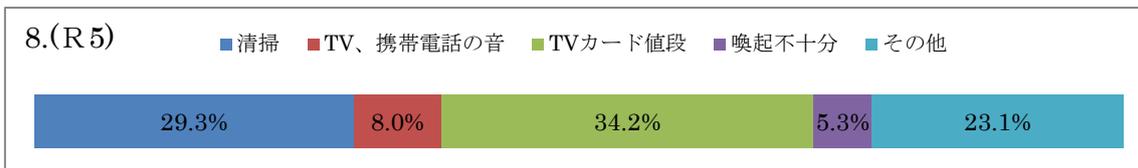
7. 診察室・処置室ではプライバシーに配慮されていましたか



③施設機能に関する設問

トイレ・浴室の評価、談話コーナーや売店の充実度についてお聞きしました。

8. 病棟・病棟設備について改善すべき項目についてお聞かせ下さい（複数回答可）

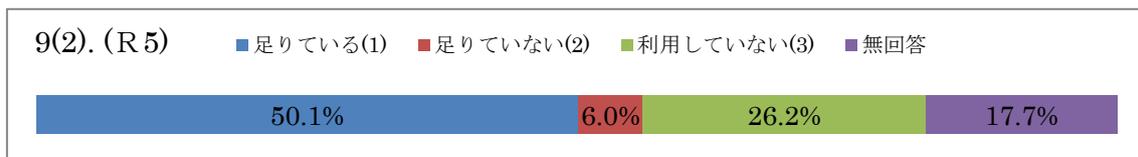


## 9.トイレについて

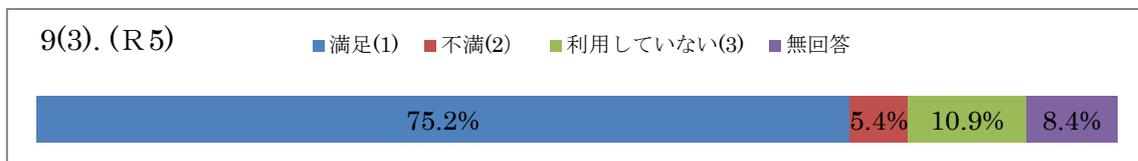
### (1) 清潔でしたか



### (2) 数は足りていますか



### (3) 除菌設備について

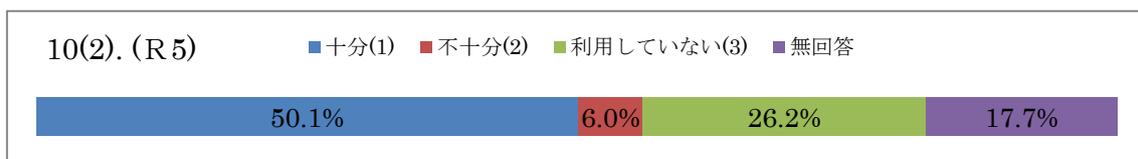


## 10.浴室について

### (1) 清潔でしたか



### (2) 換気は十分ですか

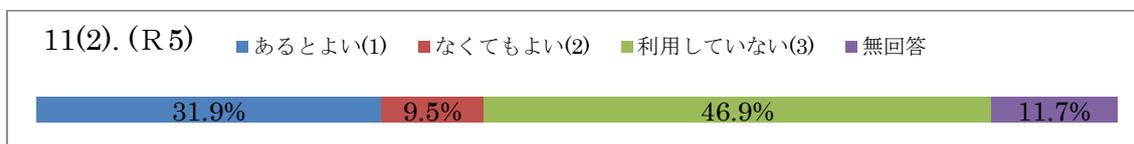


## 11.談話コーナーについて

### (1) 普段利用していますか



(2) 本やパンフレットがあることについてどうですか

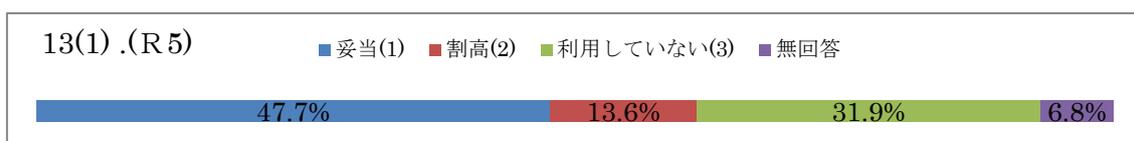
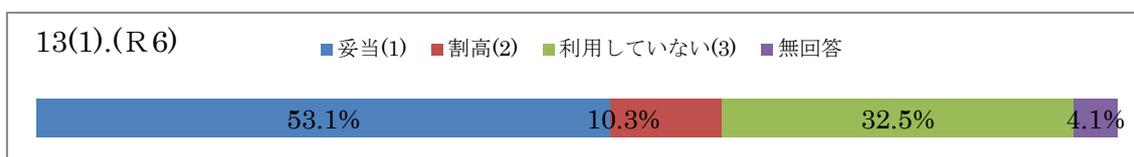


12.入院病棟でスタッフの私語が気になりますか

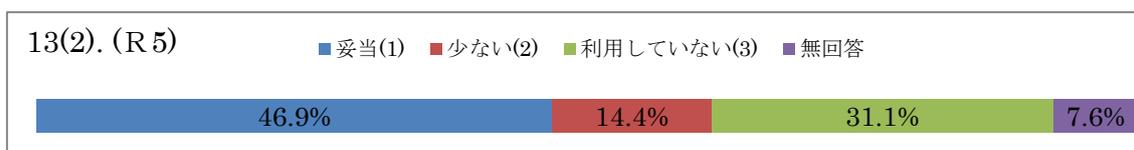
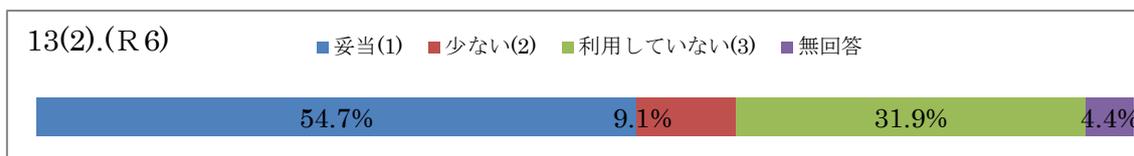


13.売店(ファミリーマート)について

(1) 商品の値段設定はどうですか



(2) 商品の品揃えはどうですか



④病院全体評価・自由記載欄

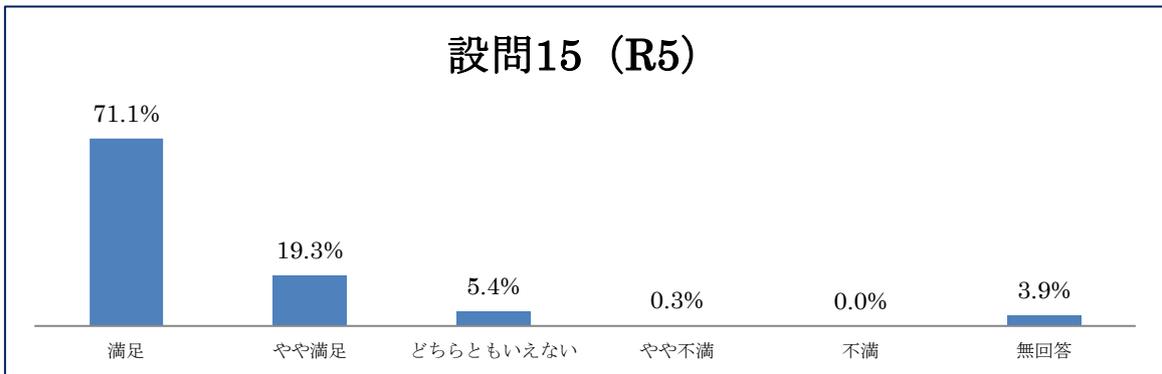
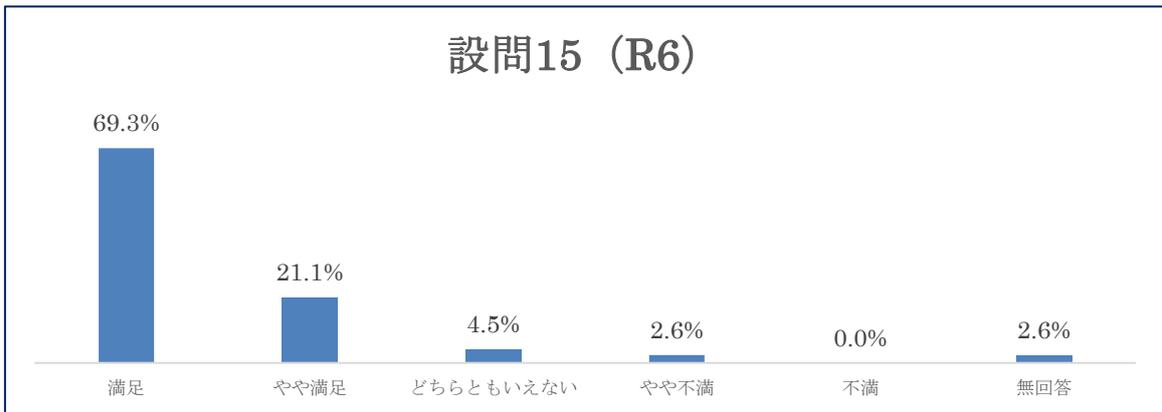
当院へのご要望、総合評価、知人等へ当院を紹介したいかについてお聞きしました。

14.当院について「ご要望、良かった点、その他ご意見」がありましたらご記入をお願いします

改善すべき点、良かった点について多数のご意見や評価をいただきました。これらを真摯に受け止め、今後の取り組みに活用させていただきます。

【ご意見総数】 222 件

15.総合的に当院を評価して頂くと、どれになりますか？



16. ご家族や知人等に当院を紹介、推薦したいと思われませんか

