

外来

患者様満足度調査結果報告書

医療法人松田会 松田病院
平成30年11月

第8回患者様満足度調査について

平成30年11月12日

この度松田病院では、患者様の満足度調査を行いました。ご協力いただきました患者様やご家族様には感謝申し上げます。

期間 外来9月第2週～第4週（西棟及び東棟）

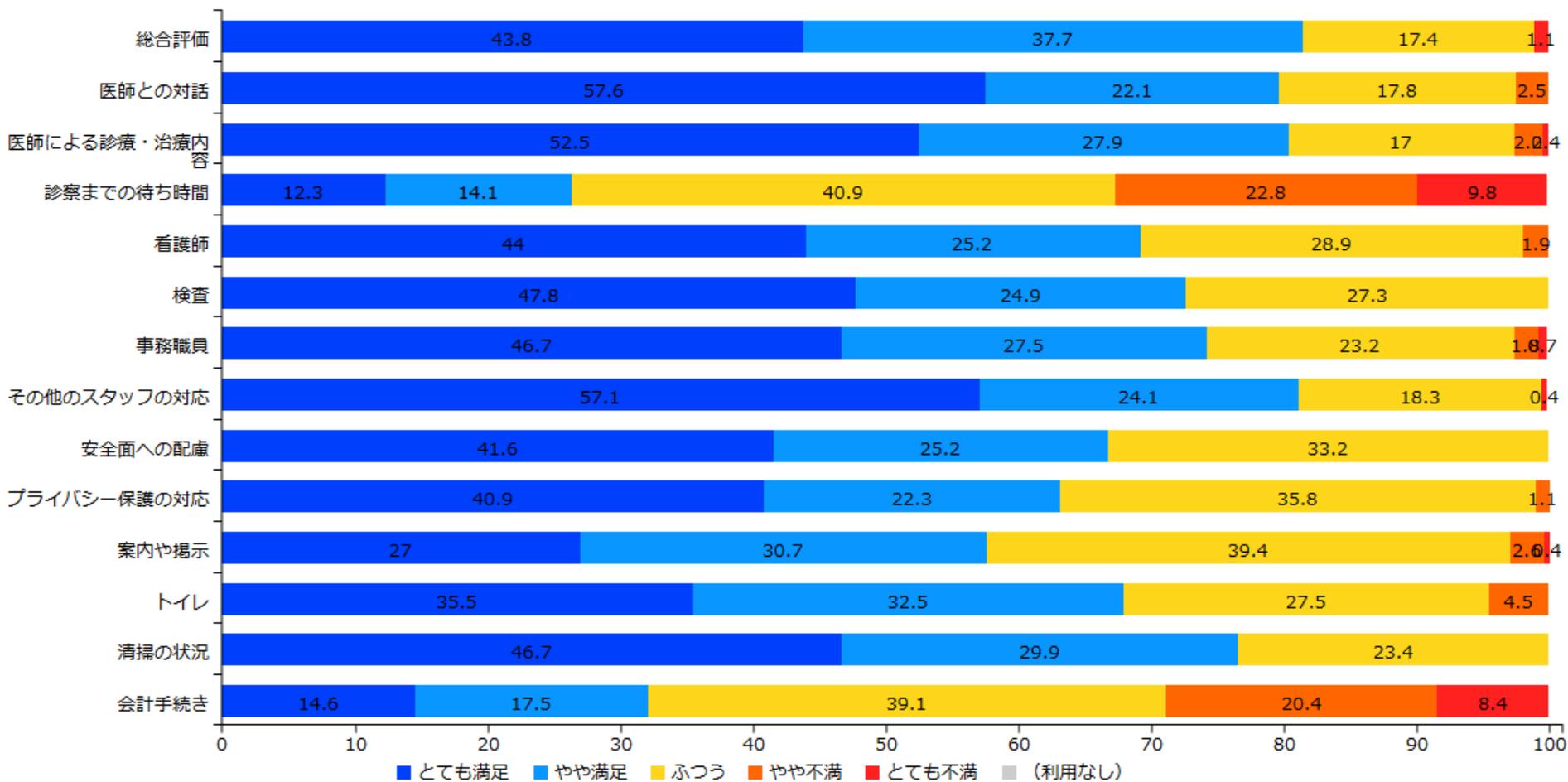
方法 外来については午前、午後と任意の20名前後の方に調査用紙をお渡しました。合計276枚の調査用紙を回収しました。

質問 1点（最低）～5点（最高）の5段階評価をしていただきました。

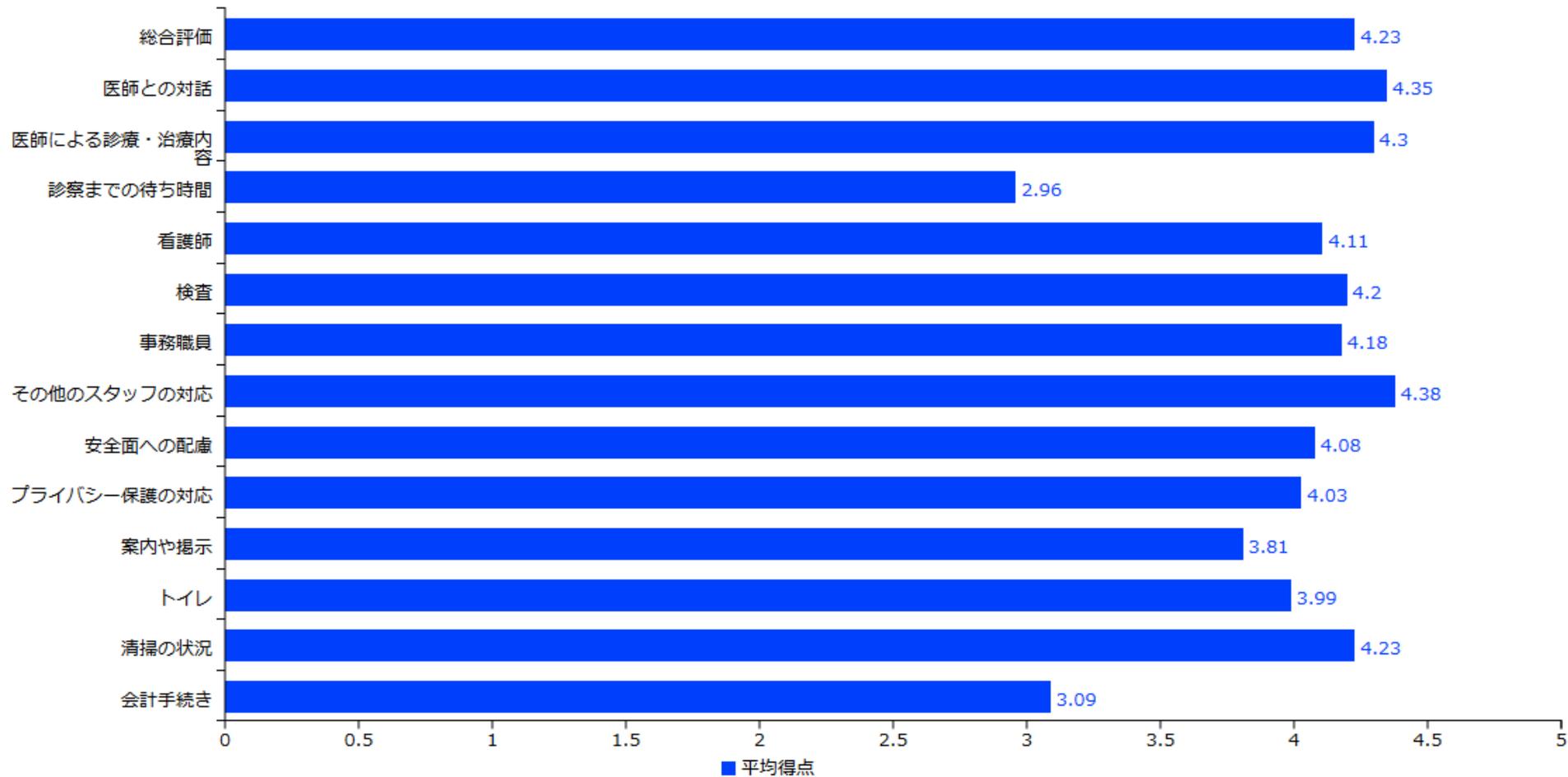
外来患者様設問内容

1. 医師との対話（あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか。）
2. 医師による診療・治療内容（治療に満足しましたか。）
3. 診察までの待ち時間（診察までの待ち時間はいかがですか。）
4. 看護師（わかりやすい説明や適切な処置と感ずることはできましたか。）
5. 検査（安心して検査を受けられましたか。）
6. 事務職員（受付などでの対応はいかがでしたか。）
7. その他のスタッフの対応（リハビリテーションスタッフ・放射線技師・検査技師の対応。）
8. 安全面への配慮（医療安全に対しての配慮は感じましたか。）
9. プライバシー保護の対応（受診中、プライバシーの配慮は、なされていなかったか。）
10. 案内表示や掲示物（案内図・掲示物は見やすくわかりやすいと思う。）
11. トイレ（トイレの清潔さはいかがでしたか。）
12. 清掃の状況（診察室や検査室などはきれいでしたか。）
13. 会計手続き（診察が終わってから会計でお呼びするまでの待ち時間はいかがでしたか。）
14. 松田病院を親しい方にもおすすめようと思えますか？

設問別評価割合



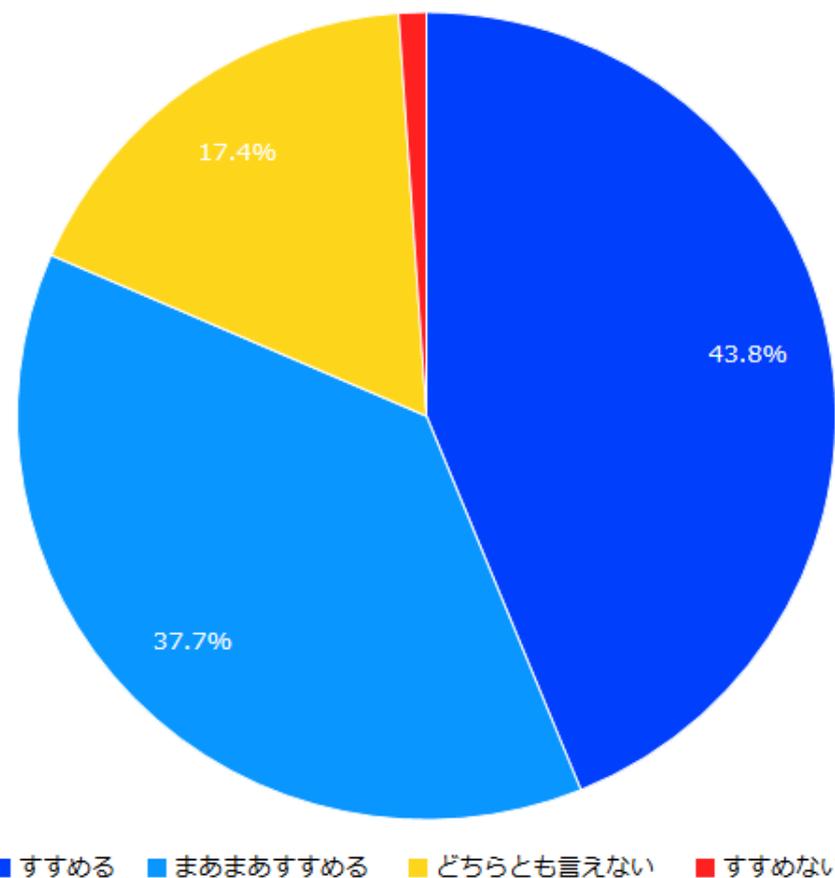
設問別平均得点



松田病院を親しい方にもすすめるようと思いますか？ (総合評価)

評価項目	(平均点)
総合評価	4.23

回答内訳	(人)
すすめる	121
まあまあすすめる	104
どちらとも言えない	48
すすめない	3

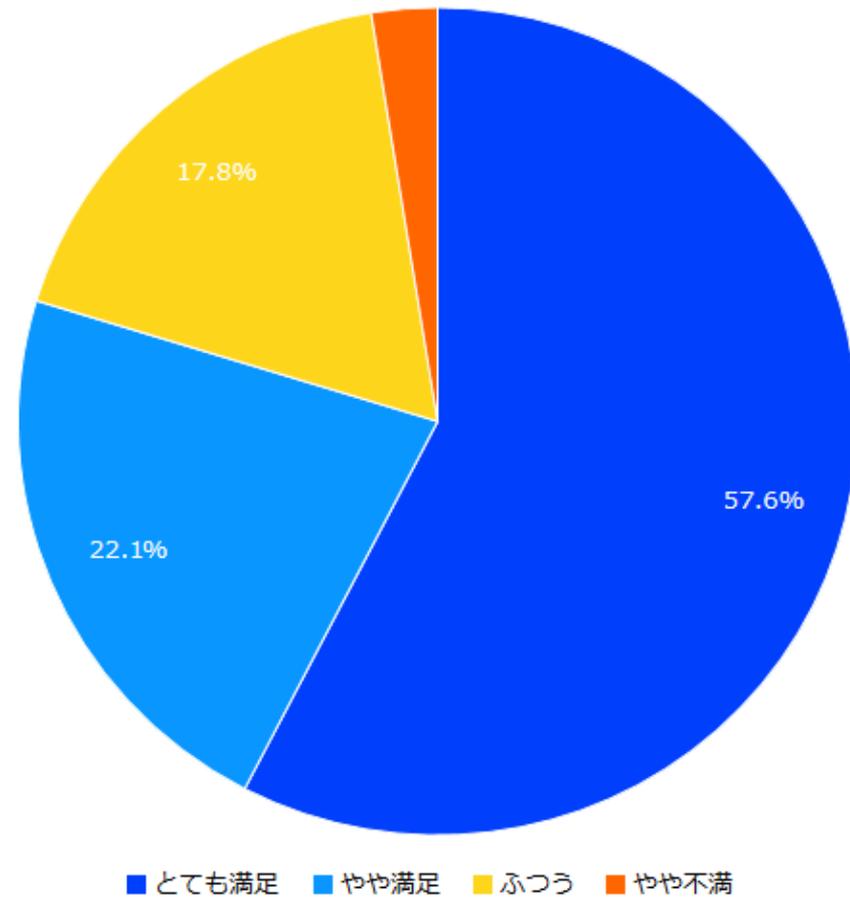


医師との対話

評価項目	(平均点)
医師との対話	4.35

回答内訳	(人)
とても満足	159
やや満足	61
ふつう	49
やや不満	7

あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか。

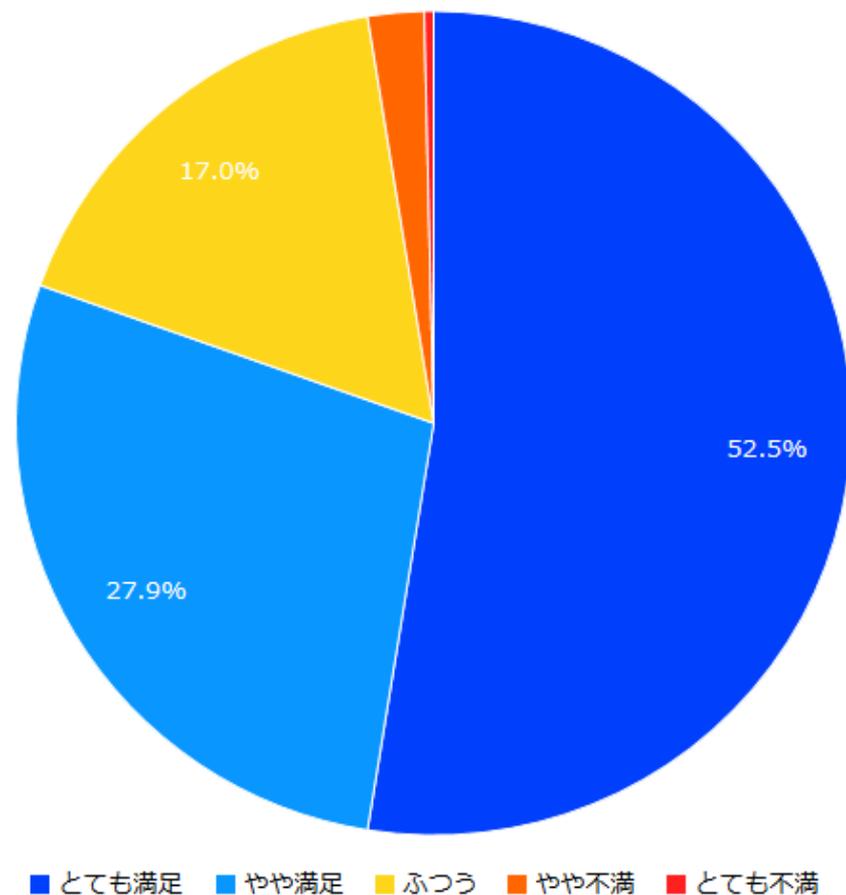


医師による診療・治療内容

評価項目	(平均点)
医師による診療・治療内容	4.3

回答内訳	(人)
とても満足	145
やや満足	77
ふつう	47
やや不満	6
とても不満	1

治療に満足しましたか。

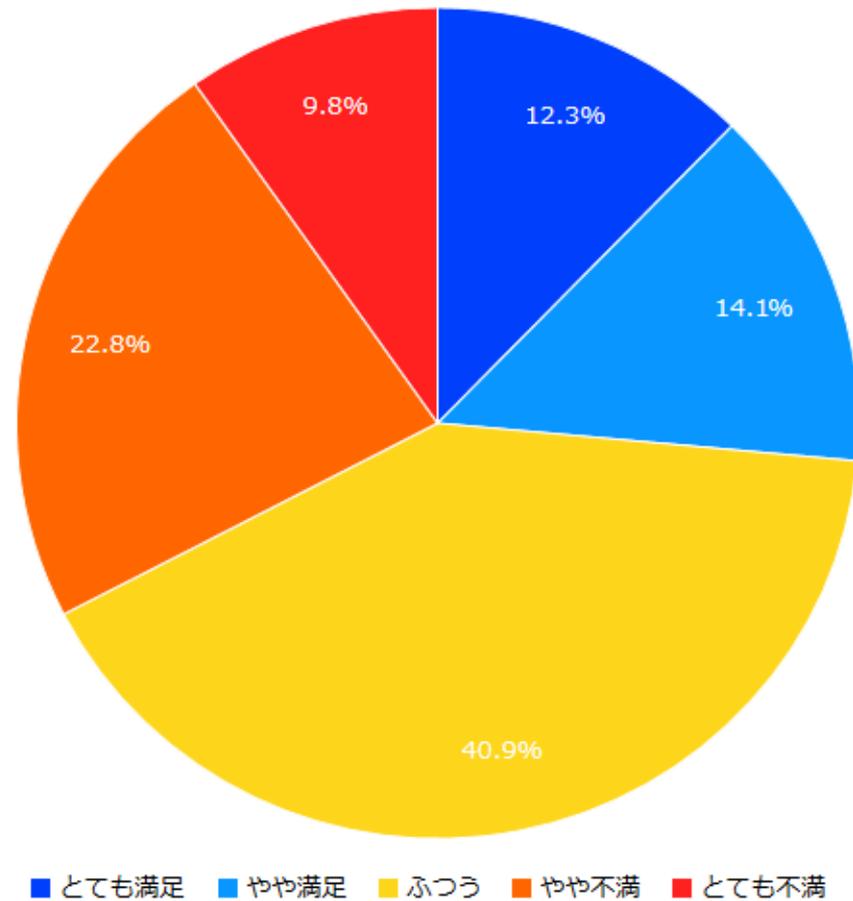


診療までの待ち時間

評価項目	(平均点)
診察までの待ち時間	2.96

回答内訳	(人)
とても満足	34
やや満足	39
ふつう	113
やや不満	63
とても不満	27

診察までの待ち時間はいかがですか。

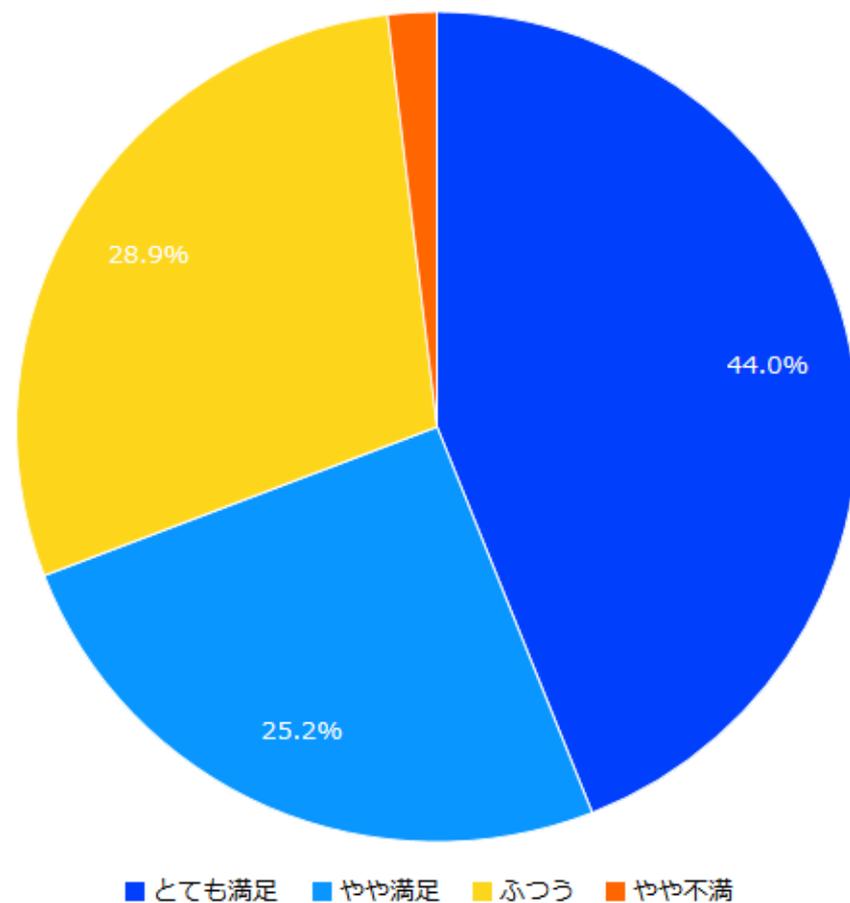


看護師

評価項目	(平均点)
看護師	4.11

回答内訳	(人)
とても満足	117
やや満足	67
ふつう	77
やや不満	5

わかりやすい説明や適切な処置と感
じることはできましたか。

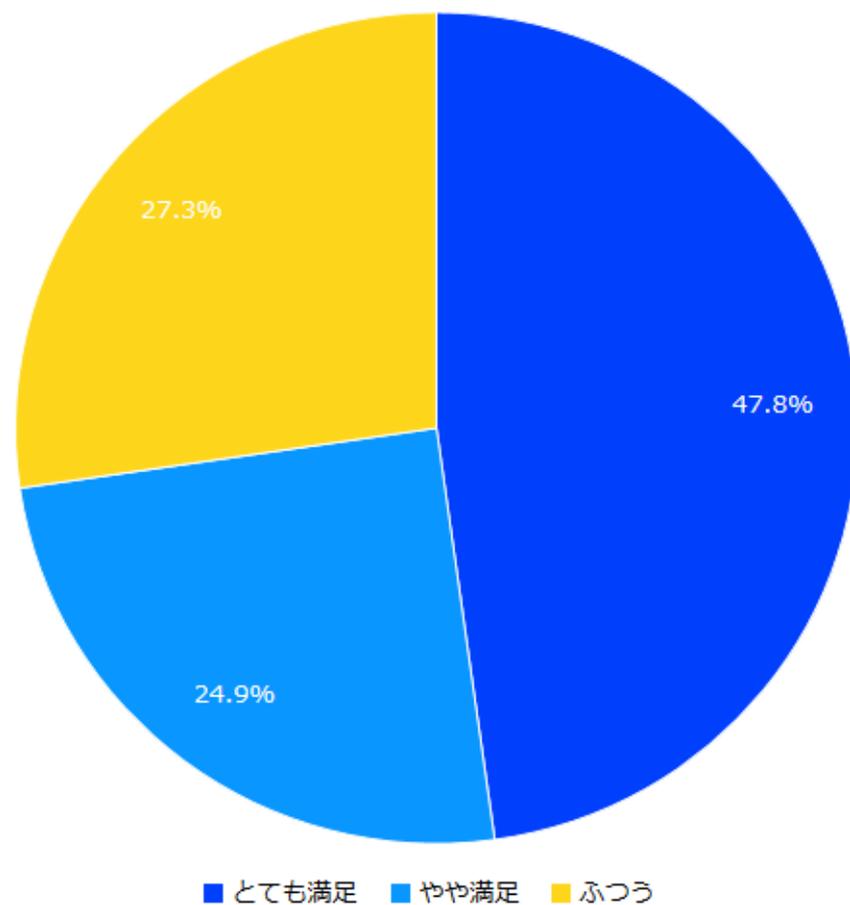


検査

評価項目	(平均点)
検査	4.2

回答内訳	(人)
とても満足	119
やや満足	62
ふつう	68

安心して検査を受けられましたか。

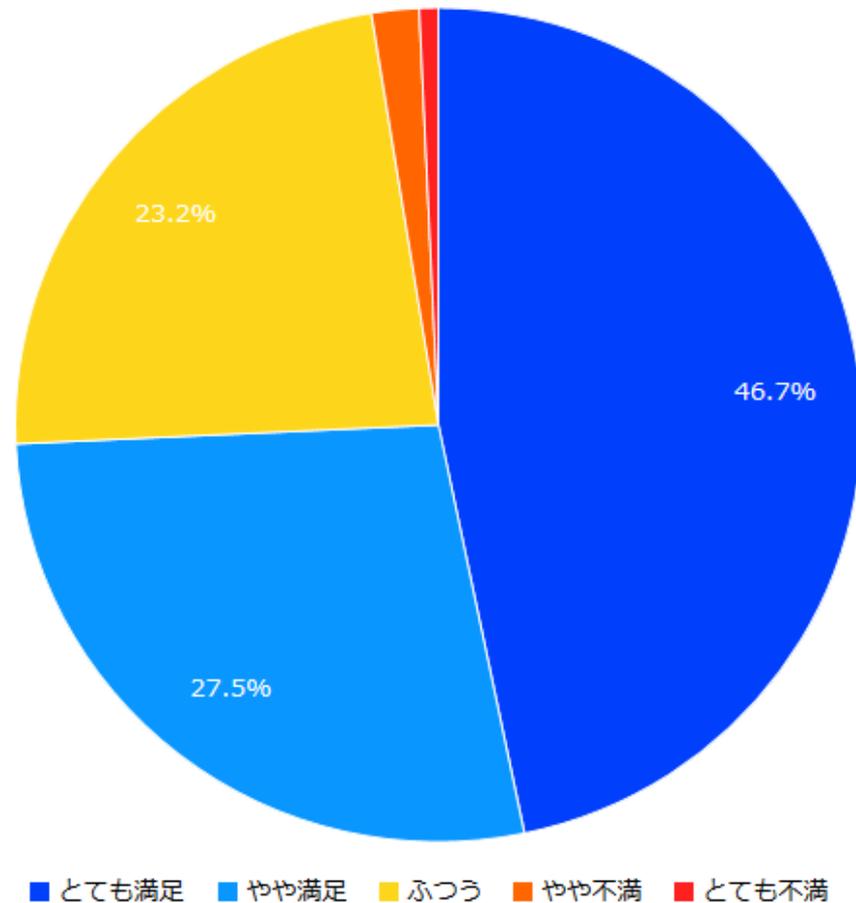


事務職員

評価項目	(平均点)
事務職員	4.18

回答内訳	(人)
とても満足	129
やや満足	76
ふつう	64
やや不満	5
とても不満	2

受付などでの対応はいかがでしたか。

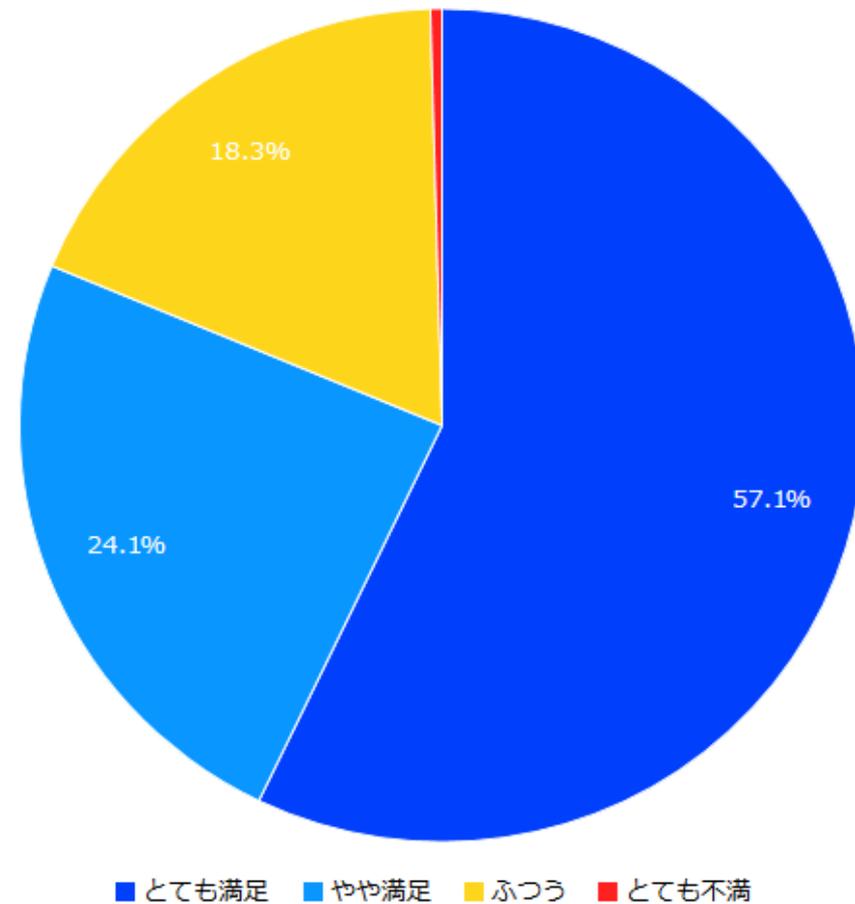


その他のスタッフの対応

評価項目	(平均点)
その他のスタッフの対応	4.38

回答内訳	(人)
とても満足	128
やや満足	54
ふつう	41
とても不満	1

リハビリテーションスタッフ・
診療放射線技師・臨床検査技師の対応。

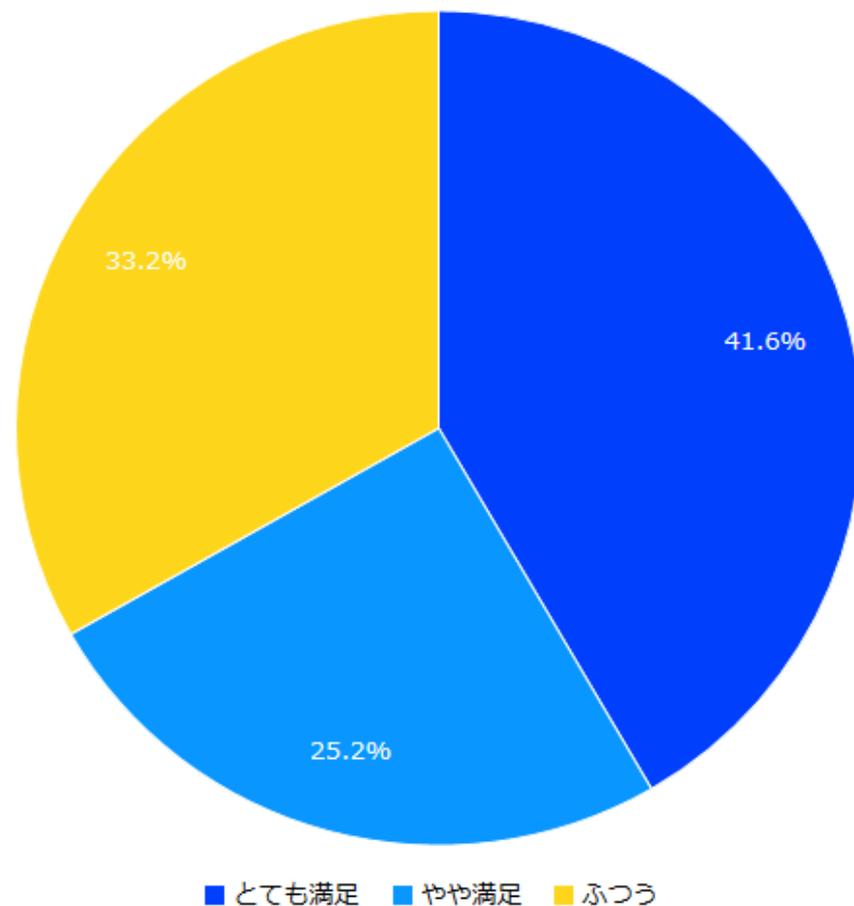


安全面への配慮

評価項目	(平均点)
安全面への配慮	4.08

回答内訳	(人)
とても満足	114
やや満足	69
ふつう	91

医療安全に対する配慮は感じましたか。

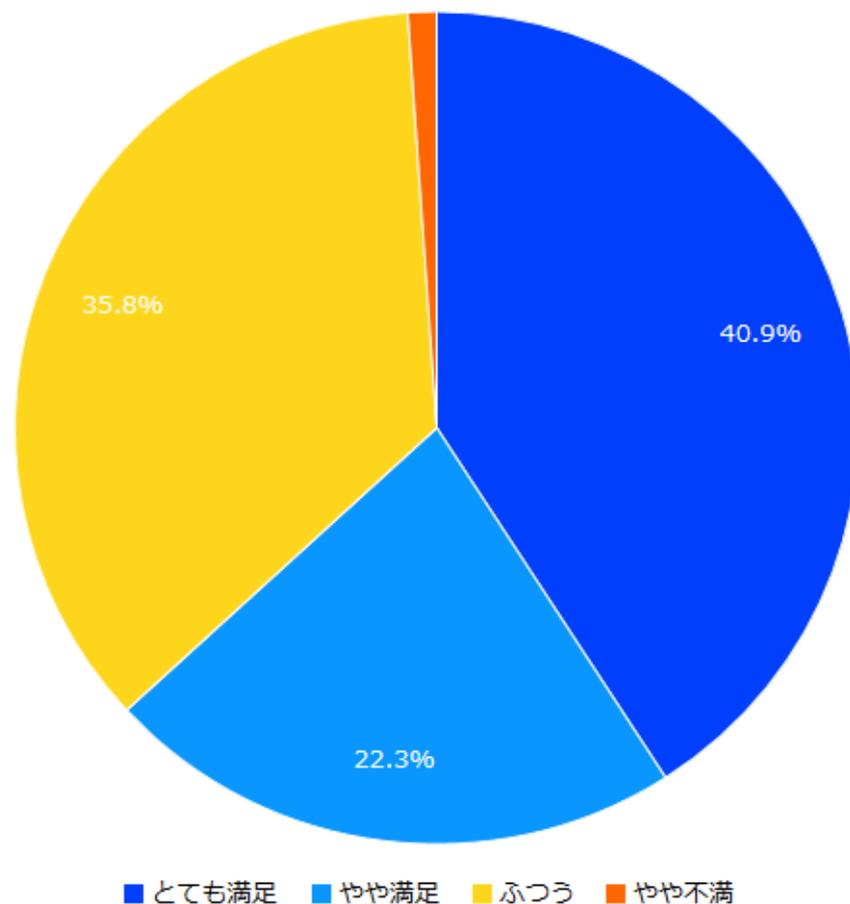


プライバシー保護の対応

評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	4.03

回答内訳	(人)
とても満足	112
やや満足	61
ふつう	98
やや不満	3

受診中、プライバシーの配慮は、なされて
いましたか。

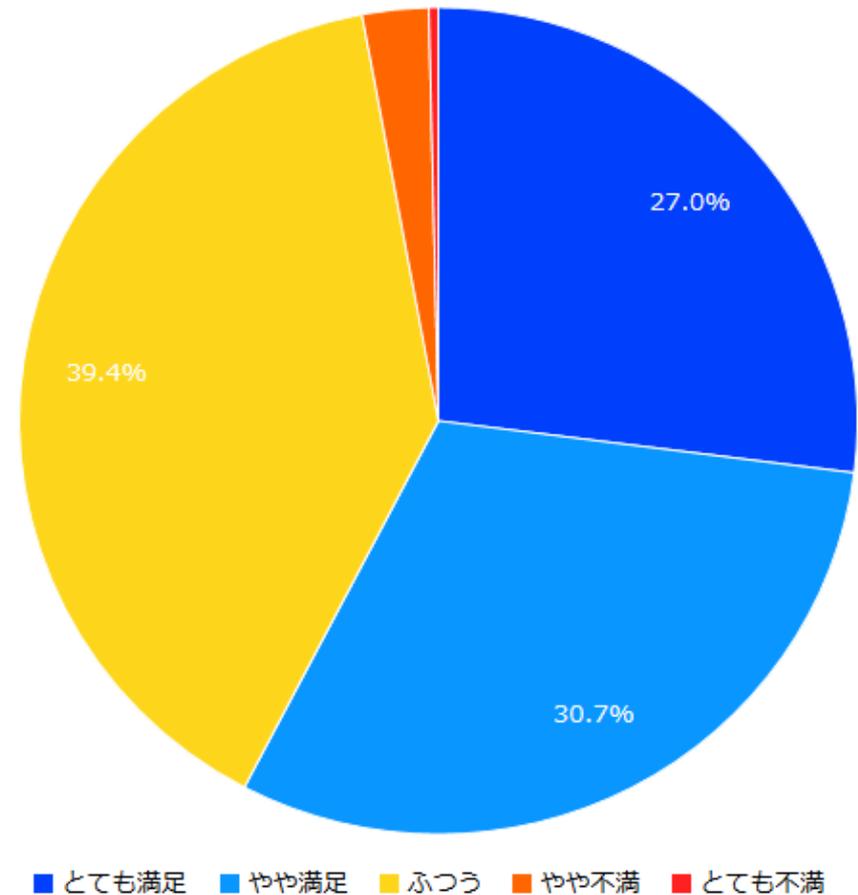


案内表示や掲示物

評価項目	(平均点)
案内表示や掲示物	3.81

回答内訳	(人)
とても満足	74
やや満足	84
ふつう	108
やや不満	7
とても不満	1

案内図・掲示物は見やすくわかりやすいと思う。

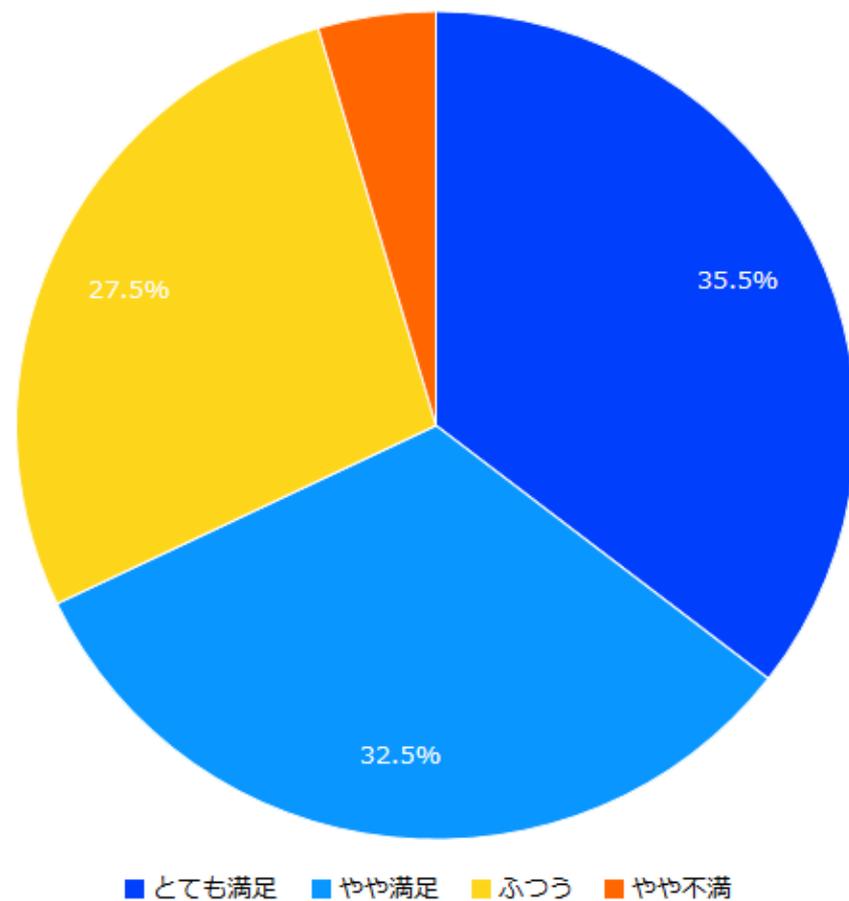


トイレの清潔さ

評価項目	(平均点)
トイレ	3.99

回答内訳	(人)
とても満足	94
やや満足	86
ふつう	73
やや不満	12

トイレの清潔さはいかがでしたか。

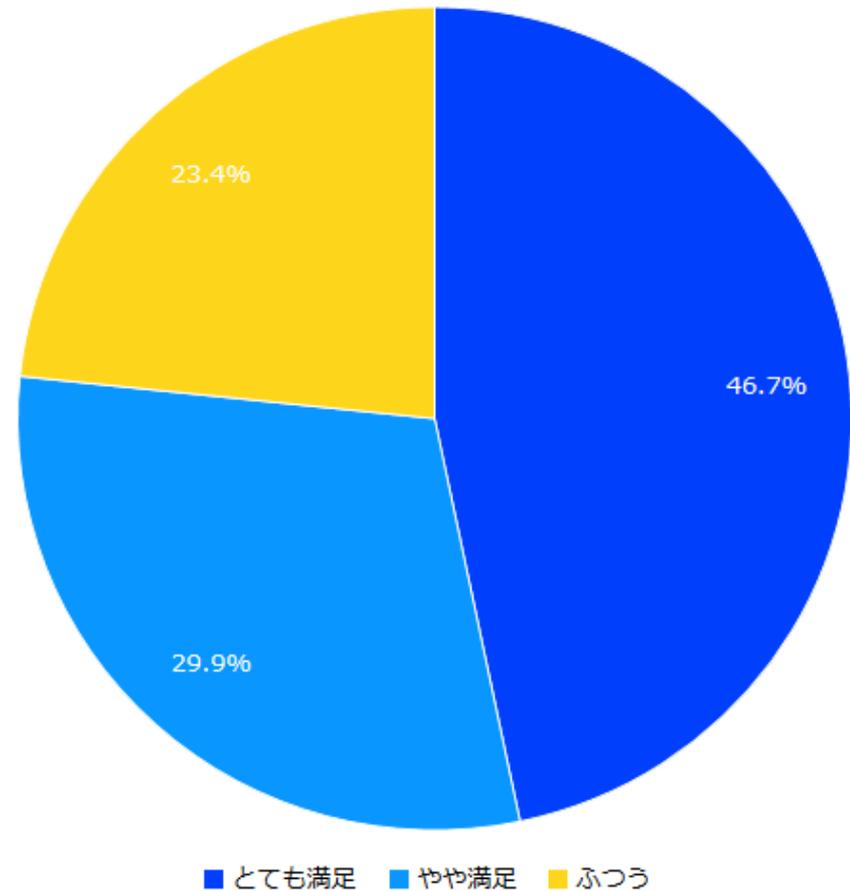


清掃の状況

評価項目	(平均点)
清掃の状況	4.23

回答内訳	(人)
とても満足	128
やや満足	82
ふつう	64

診察室や検査室などはきれいでしたか。

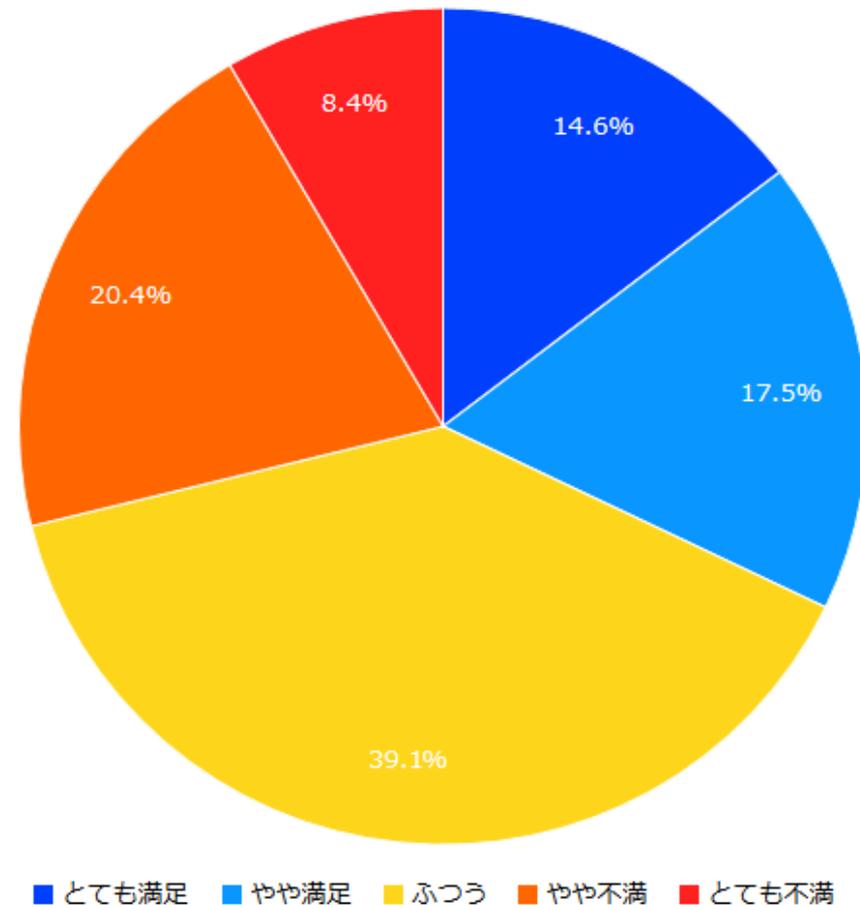


会計手続き

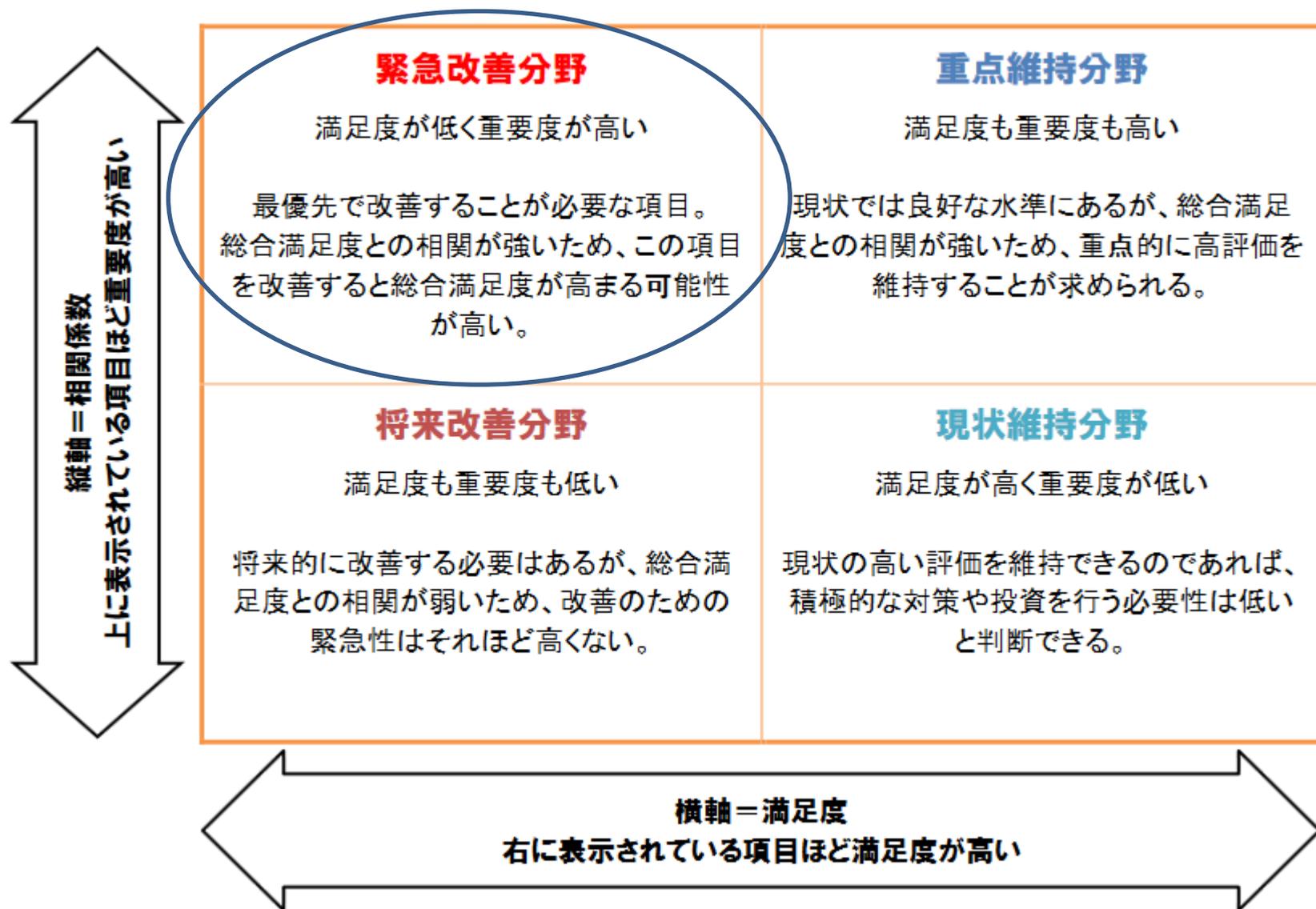
評価項目	(平均点)
会計手続き	3.09

回答内訳	(人)
とても満足	40
やや満足	48
ふつう	107
やや不満	56
とても不満	23

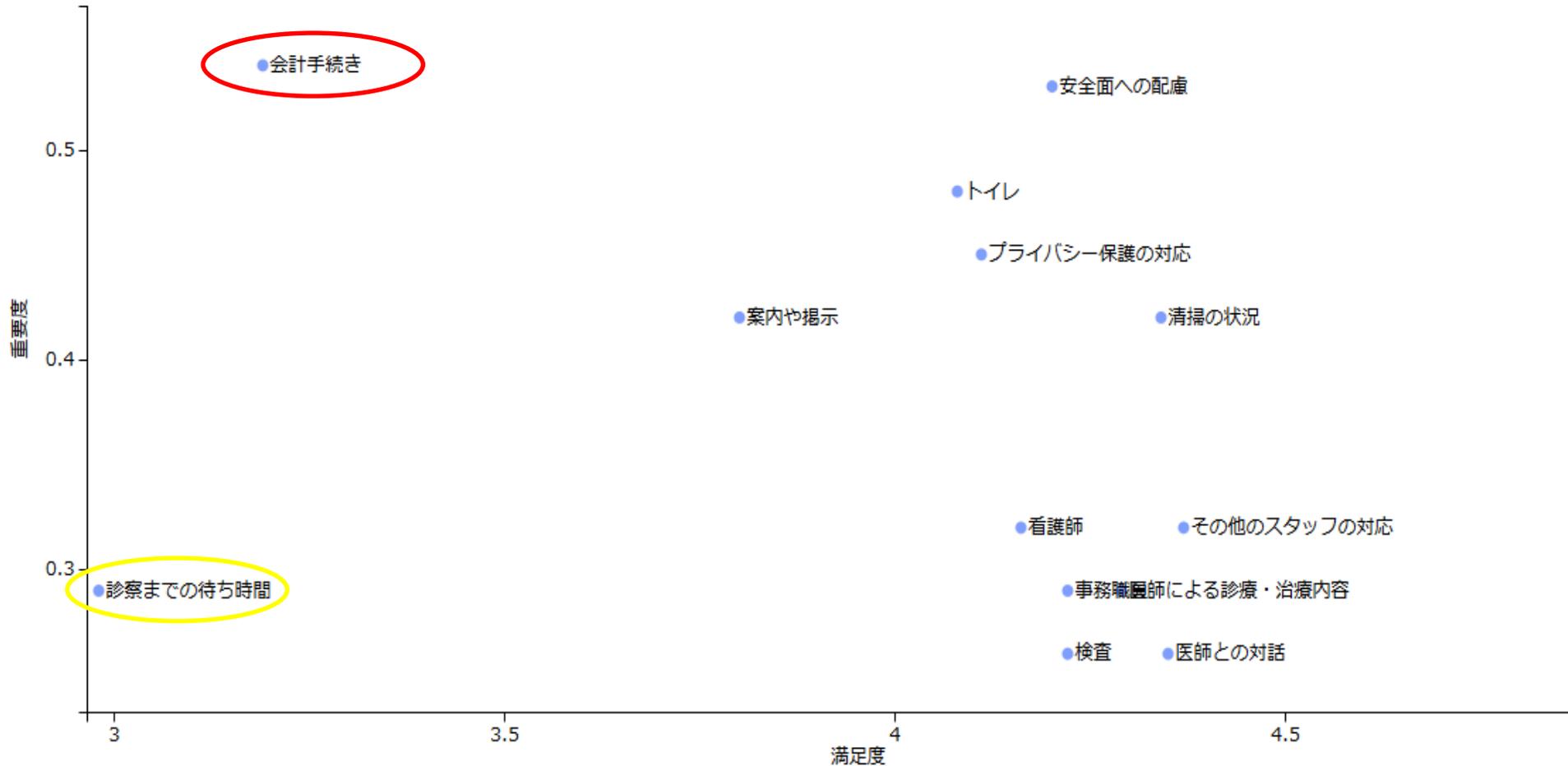
診察が終わってから会計でお呼びするまでの待ち時間はいかがでしたか。



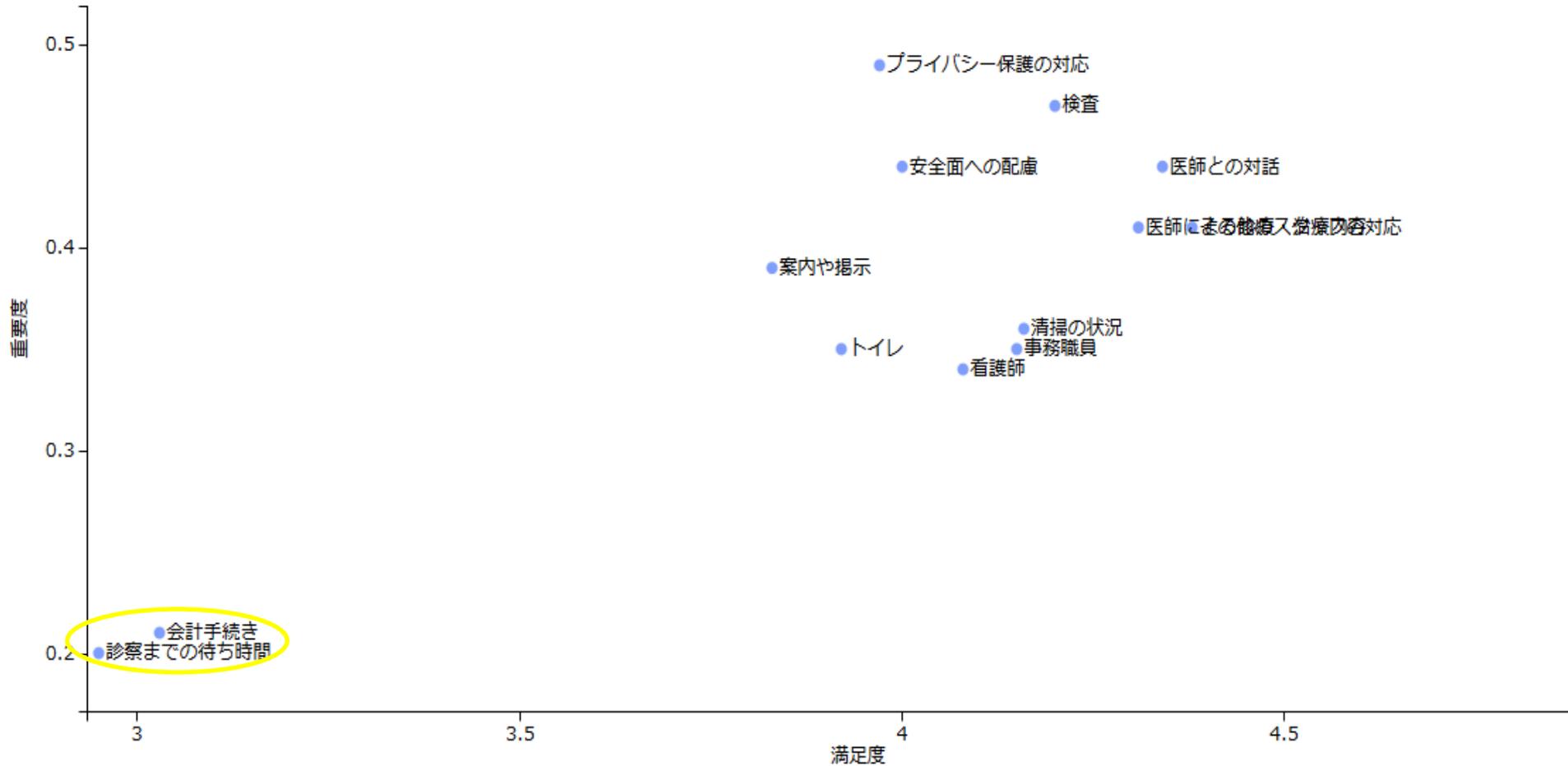
ここで表示される重要度は総合評価との相関係数のことで、上のほうにある項目ほど総合評価との関係性が強い、すなわち重要度が高いと考えられます。したがって、以下のように改善に向けた優先度を判断するのに役立てることができます。



男性のみ



女性のみ



自由記載欄に寄せられたご意見

(キーワード) 時間

- 予約制になり、以前の診察までの待ち時間が短縮された
- 診療費支払機の導入は大変良かったと思う
- 待合室でのお茶のサービスは一服の清涼感になり良いと思う

(キーワード) 時間

- 全てにおいて、待ち時間が長すぎる
- 診察までの待ち時間が長いのが疲れる。
応対して頂いている先生は親切ですので、仕方ないと思っています
- 診察の案内板に番号を入れない医者がおり、待つのが大変です
- 午後受診の際、受付をして順番を待っているのに、午前中に受付をして午後診察に割り込む患者がいて、その人のため後回しになることが多々にある。改善してほしい
- 先生を指定した場合、その先生の何番目かを以前のように表示してほしい

(キーワード) 応対

- 病院内で迷いながら歩いていたとき、スタッフの方が気軽に声をかけてくれて教えていただき、嬉しかったです
- すれ違ったスタッフの方は、ほとんどの方が挨拶してくれて気持ち良かったです
- 診察の先生の態度はとても良いとは言えません。リハビリの先生はとてもよくて満足しています。松田病院さんは良い先生とそうでない先生がはっきりされていると思います

(キーワード) 応対

- お医者さんもう少し深く症状と治療期間などを話してくれるといいと思う
- 病状を事前に連絡していたにも関わらず、病院に来てみたら最初は断られてしまった
- スタッフはみな、親切丁寧な医療接遇を心がけていると思うが、一部の人レベルが低いと全体の印象が悪くなってしまう

(キーワード) その他

- クレジットカードの支払いを可能にして欲しい
- 食堂の食事ですが、もう少しおいしいものを出してください
- 救急の受け入れを積極的に行ってほしい
- トイレは少し狭いと感じました
- 手術前の説明で、リスクと改善案の違いで差がある
- 裏の第二駐車場からの道順が分かりにくかった。院内で迷ったことがある
- 会計で2枚の請求書、領収書は紙の無駄かと思えます
- 患者呼び込みの声大きい
- 車いす用のトイレの便座が低すぎて座りにくい。介護するのにオムツ台が邪魔

(キーワード) その他

- 車いす用のトイレの便座が低すぎて座りにくい。介護するのにオムツ台が邪魔
- 朝8時30分の診療開始にバラツキがある
- 時間帯で受付に不在の時がある。呼びベルがほしい。特に会計
- リハビリでは患者の待ち人数が担当者毎に分かればよい
- 呼ぶとき、名前ではなく番号で呼んだ方がいいのではと思う

入院

患者様満足度調査結果報告書

医療法人松田会 事務部

平成30年11月

第8回患者様満足度調査について

平成30年11月12日

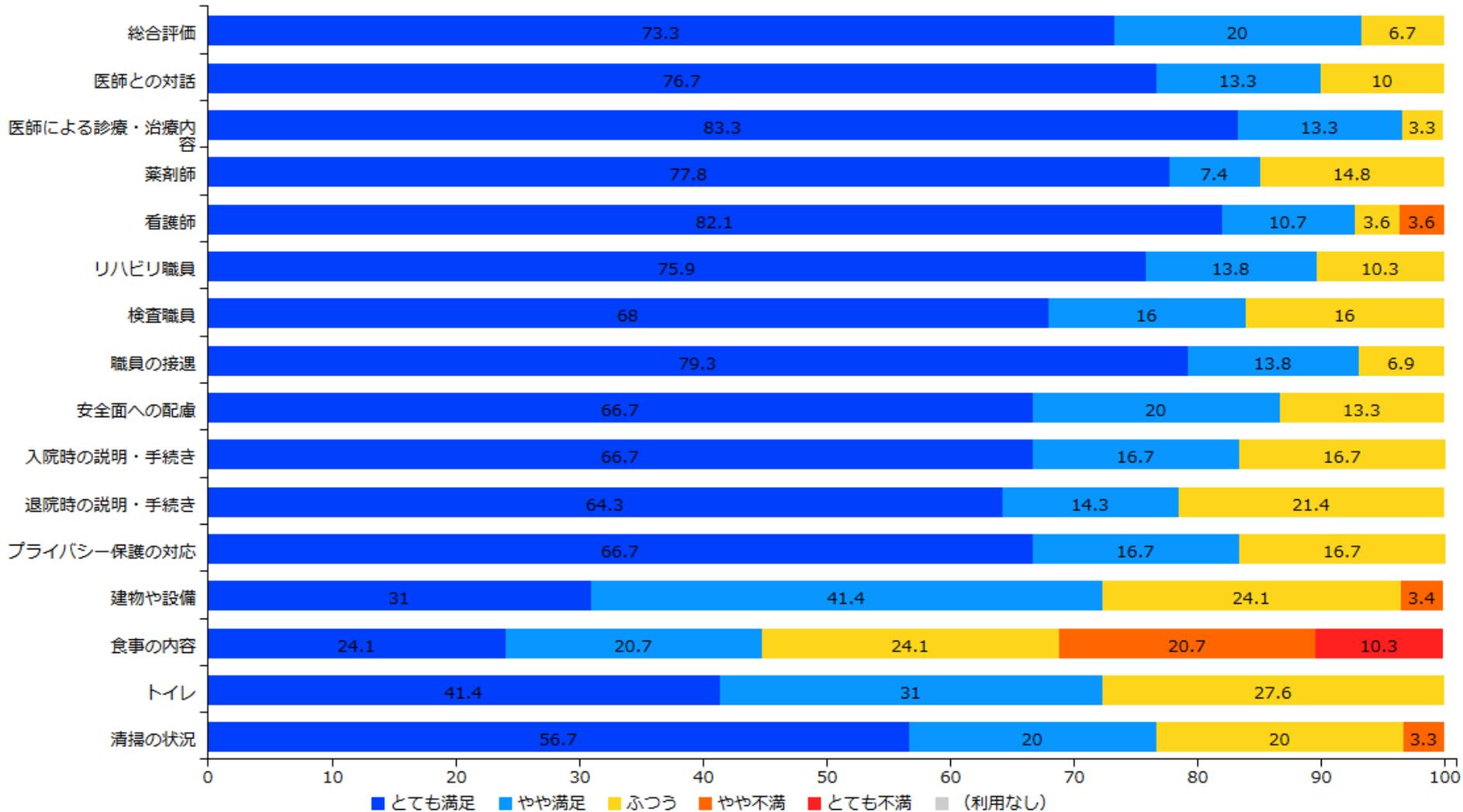
この度松田病院では、患者様の満足度調査を行いました。ご協力いただきました患者様やご家族様には感謝申し上げます。

- 期間 入院9月、10月に退院された方
(西2階病棟・西3階病棟・東2階病棟)
- 方法 入院された方には、退院時に調査用紙をお渡ししました。
病棟では合計30枚の調査用紙を回収しました。
- 質問 1点（最低）～5点（最高）の5段階評価をしていただきました。

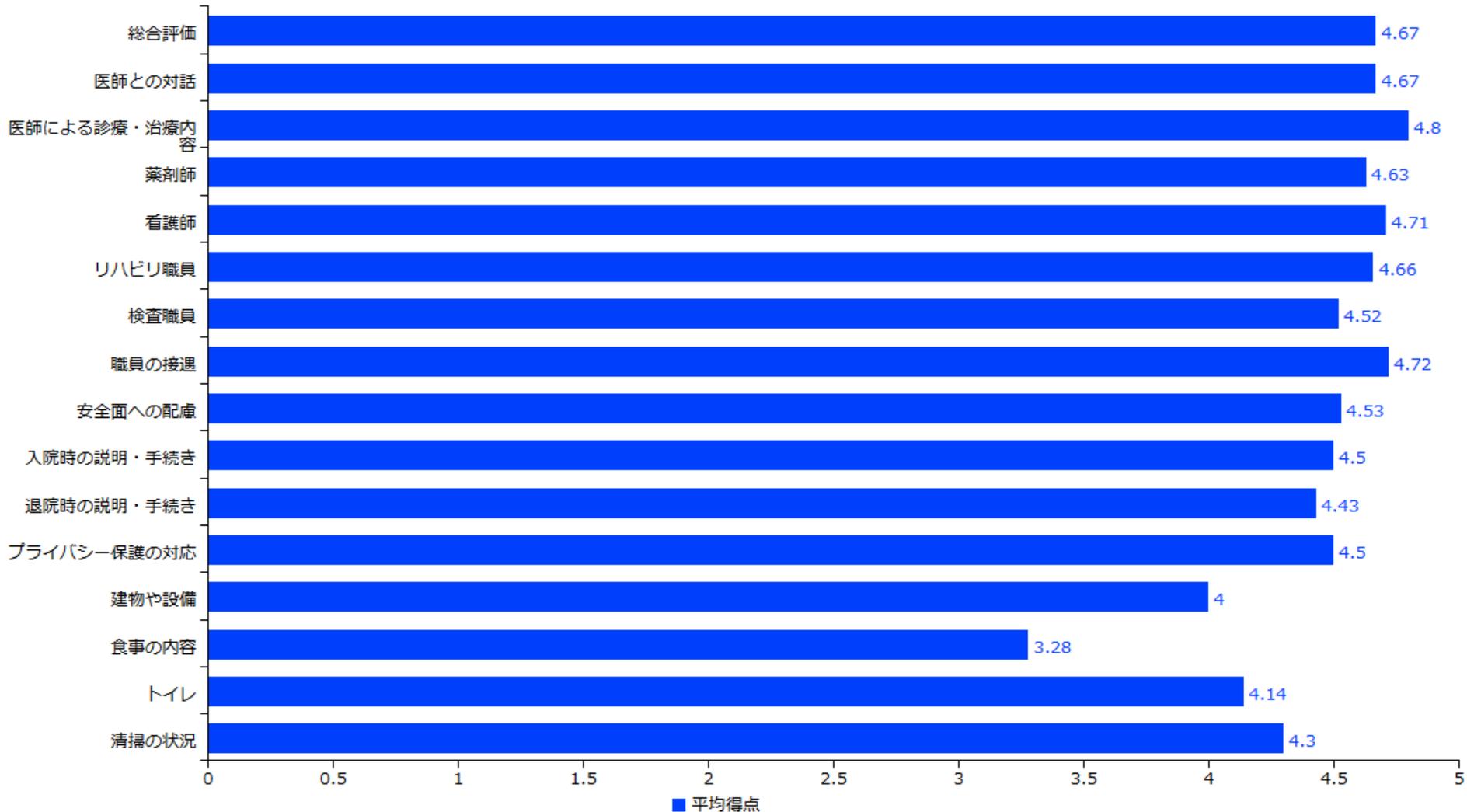
入院患者様設問内容

1. 医師との対話（あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか。）
2. 医師による診療・治療内容（治療に満足しましたか。）
3. 薬剤師（お薬の説明をしっかりとしてくれましたか。）
4. 看護師（提供されたケアは満足いくものでしたか。）
5. リハビリ職員（リハビリテーションの質は満足ですか。）
6. 検査職員（X線検査（CTやMRIも含みます）は不安なく受けられましたか。）
7. 職員の接遇（全体的な接遇に関して満足ですか。）
8. 安全面への配慮（医療安全に対しての配慮は感じましたか。）
9. 入院時の説明・手続き（入院までの説明はわかりやすかったですか。）
10. 退院時の説明・手続き（退院にあたっての説明はわかりやすかったですか。）
11. プライバシー保護の対応（入院中、プライバシーの配慮は、なされていましたが。）
12. 建物や設備（病院の設備に満足しましたか。）
13. 食事の内容（入院中の食事は満足しましたか。）
14. トイレ（トイレの清潔さはいかがでしたか。）
15. 清掃の状況（病室や廊下、浴室などはきれいでしたか。）
16. 松田病院を親しい方にもおすすめようと思いますか？

設問別評価割合



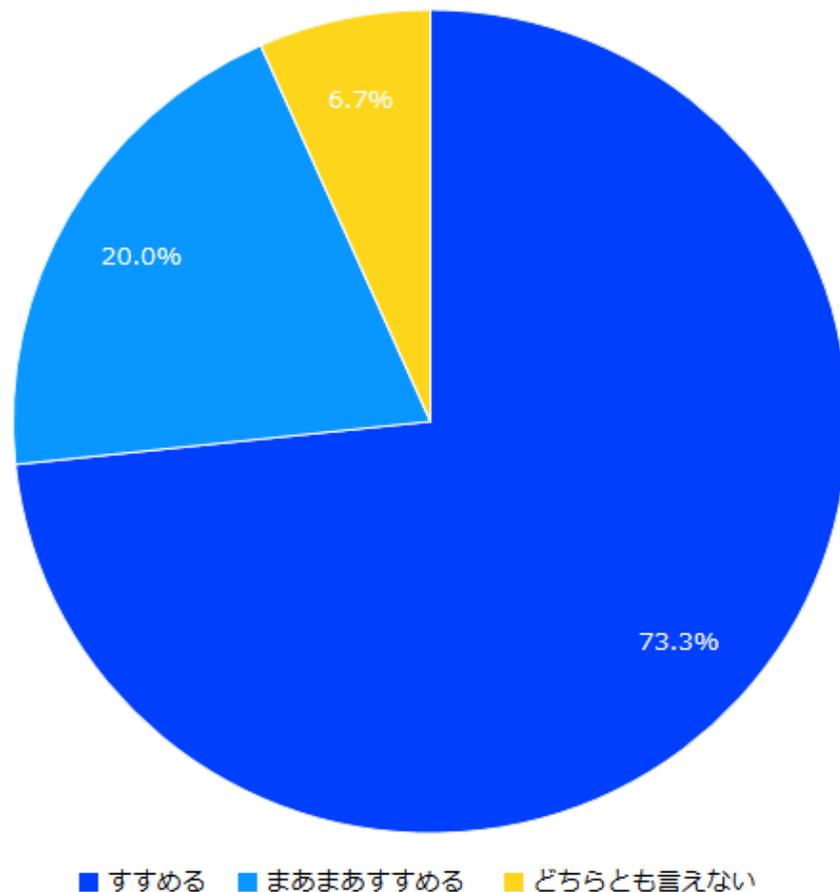
設問別平均得点



松田病院を親しい方にもすすめるようと思えますか？ (総合評価)

評価項目	(平均点)
総合評価	4.67

回答内訳	(人)
すすめる	22
まあまあすすめる	6
どちらとも言えない	2

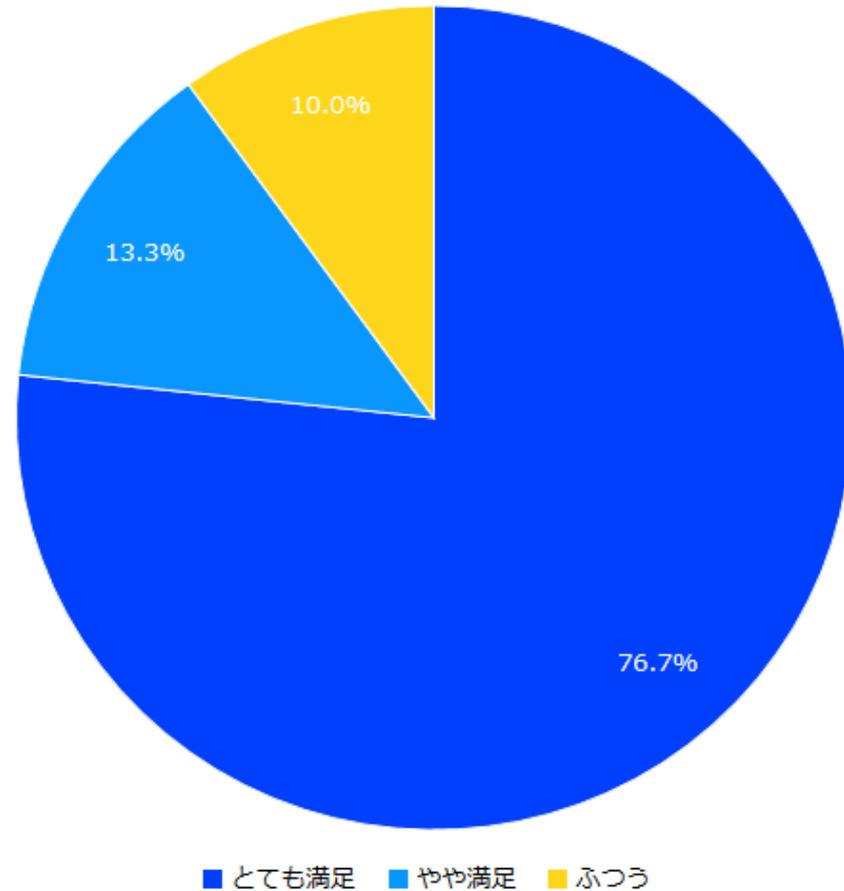


医師との対話

評価項目	(平均点)
医師との対話	4.67

回答内訳	(人)
とても満足	23
やや満足	4
ふつう	3

あなたを担当した医師は、あなたの症状に関する訴えや話をよく聞いてくれましたか。



医師による診療・治療内容

評価項目	(平均点)
------	-------

医師による診療・治療内容	4.8
--------------	-----

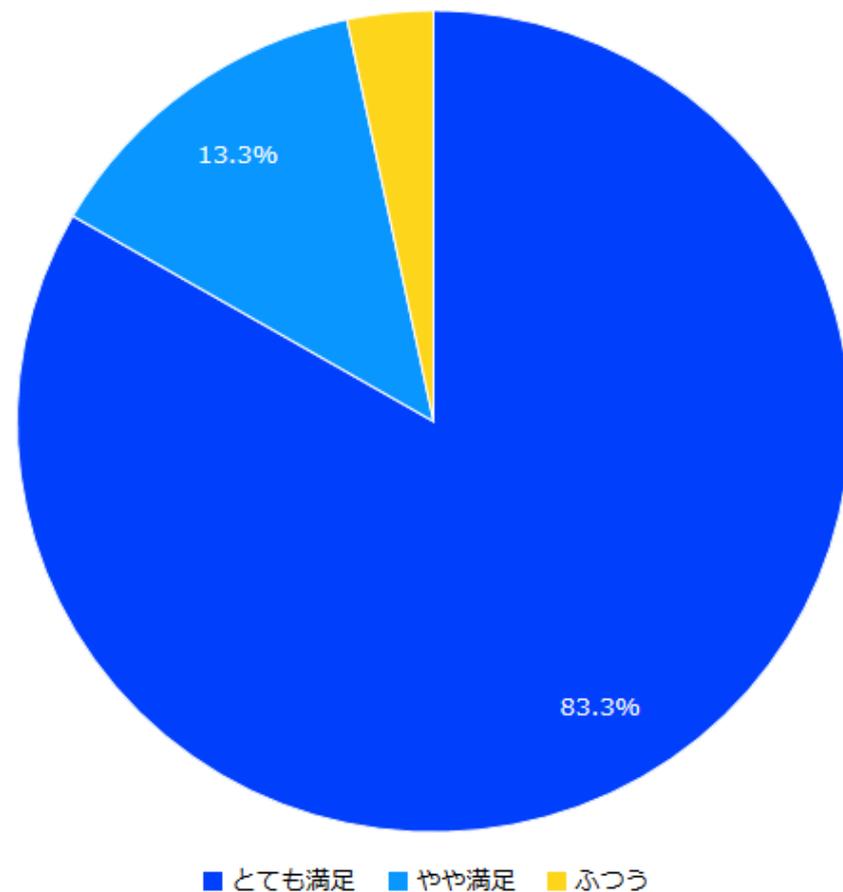
回答内訳	(人)
------	-----

とても満足	25
-------	----

やや満足	4
------	---

ふつう	1
-----	---

治療に満足しましたか。

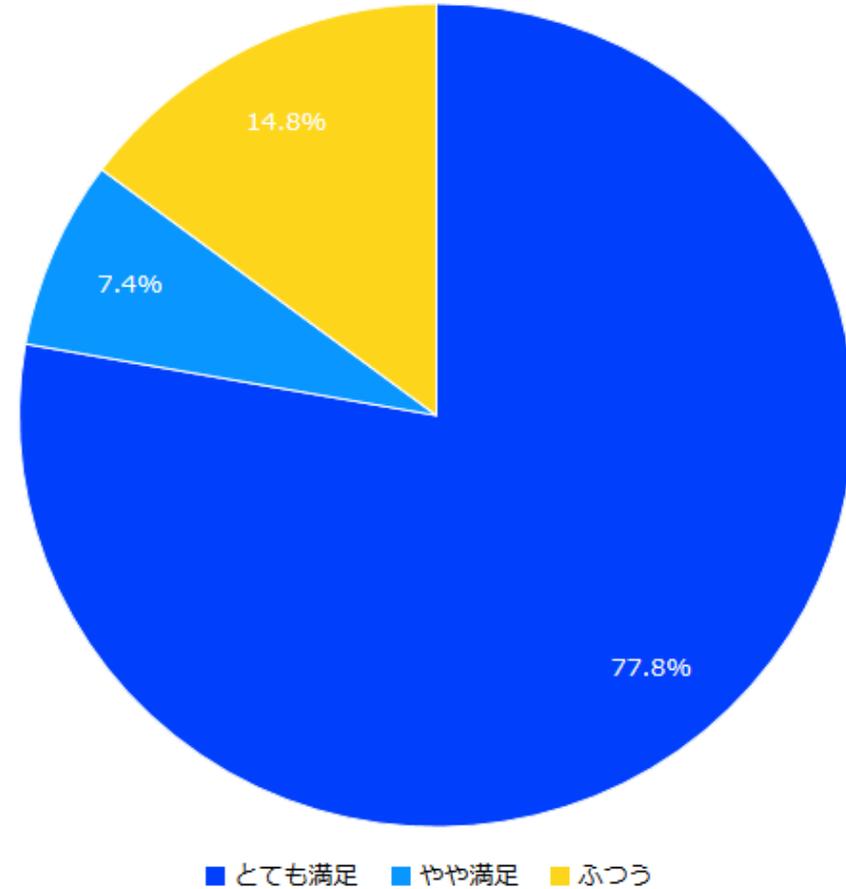


薬剤師

評価項目	(平均点)
薬剤師	4.63

回答内訳	(人)
とても満足	21
やや満足	2
ふつう	4

お薬の説明をしっかりとしてくれましたか。

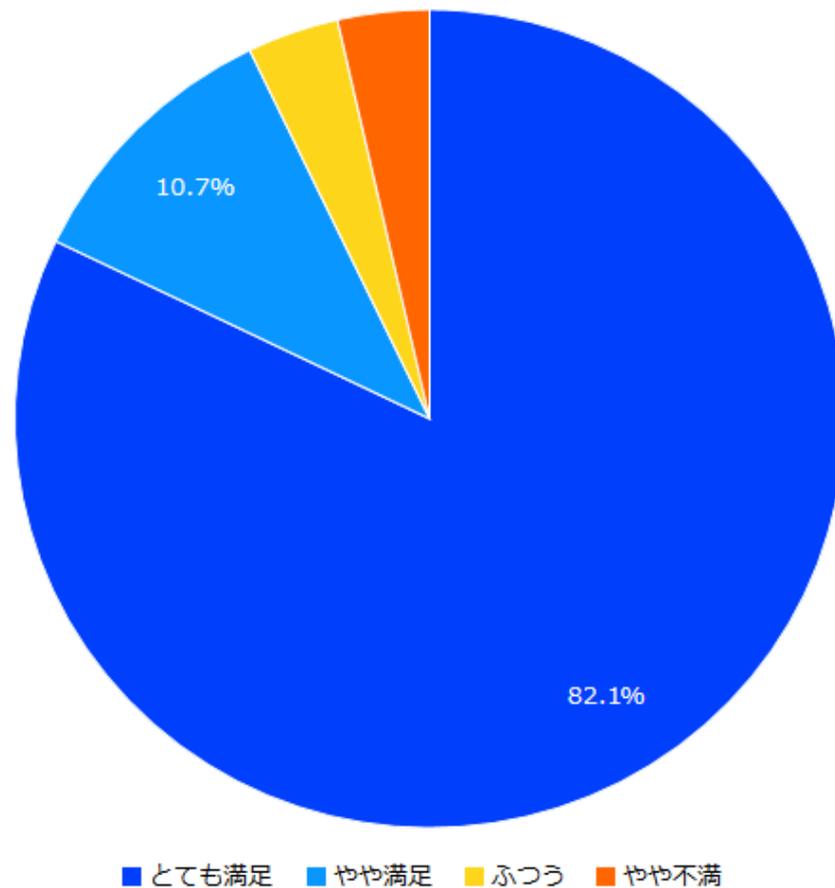


看護師

評価項目	(平均点)
看護師	4.71

回答内訳	(人)
とても満足	23
やや満足	3
ふつう	1
やや不満	1

提供されたケアは満足いくものでしたか。

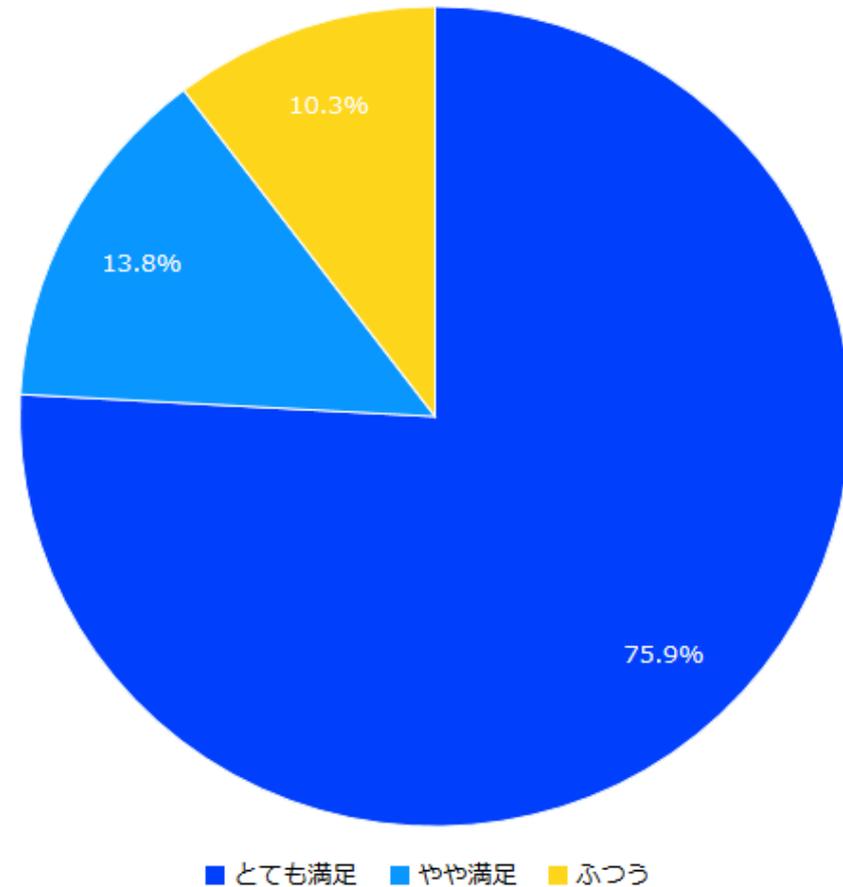


リハビリ職員

評価項目	(平均点)
リハビリ職員	4.66

回答内訳	(人)
とても満足	22
やや満足	4
ふつう	3

リハビリテーションの質は満足ですか。

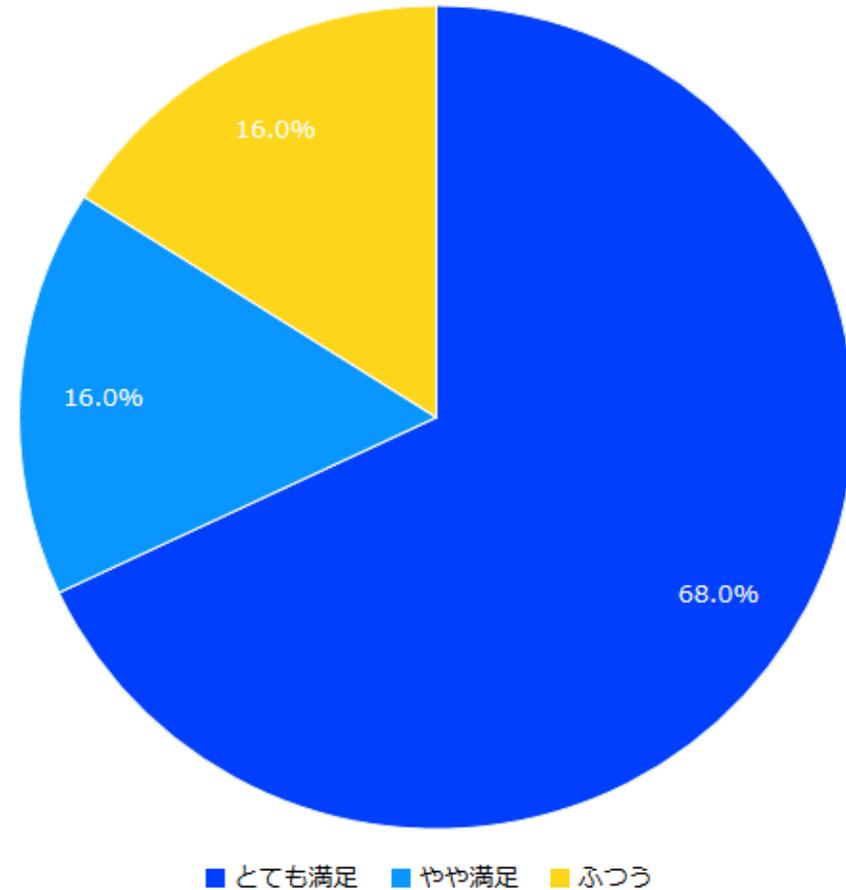


検査職員

評価項目	(平均点)
検査職員	4.52

回答内訳	(人)
とても満足	17
やや満足	4
ふつう	4

X線検査（CTやMRIも含みます）は不安なく受けられましたか。

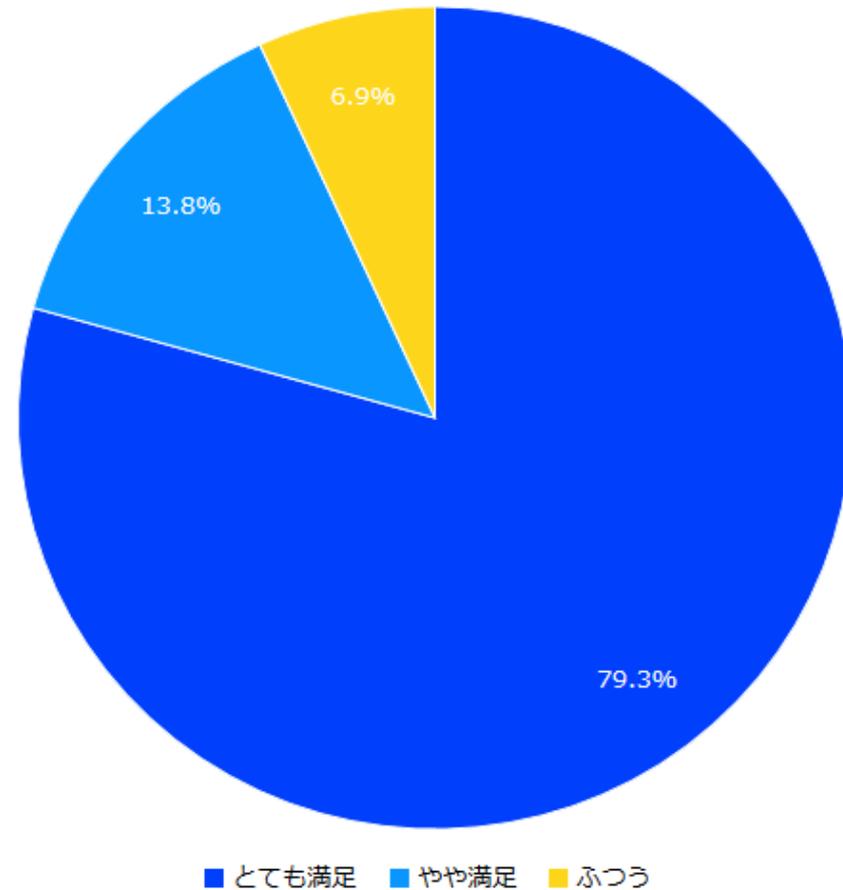


職員の接遇

評価項目	(平均点)
職員の接遇	4.72

回答内訳	(人)
とても満足	23
やや満足	4
ふつう	2

全体的な接遇に関して満足ですか。

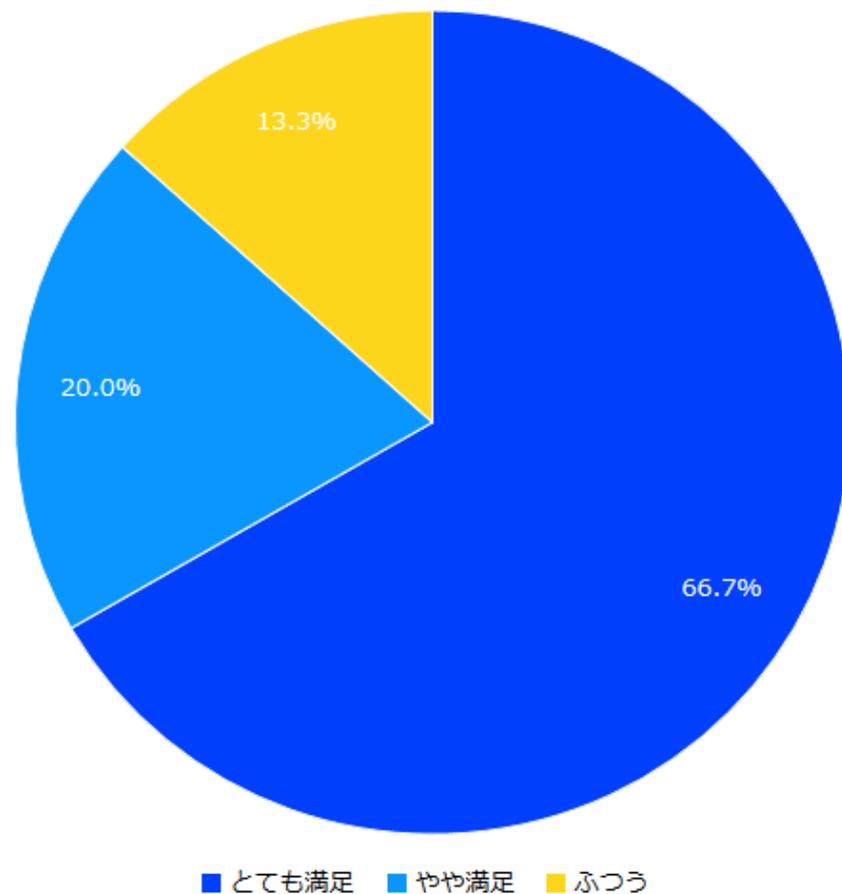


安全面への配慮

評価項目	(平均点)
安全面への配慮	4.53

回答内訳	(人)
とても満足	20
やや満足	6
ふつう	4

医療安全に対する配慮は感じましたか。

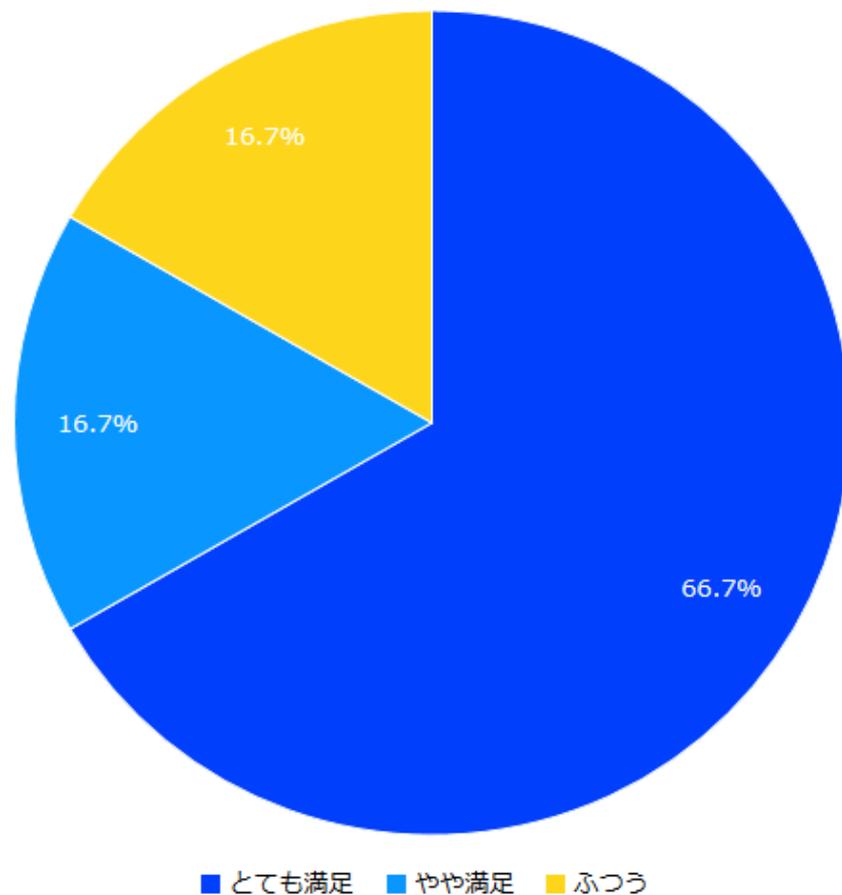


入院時の説明・手続き

評価項目	(平均点)
入院時の説明・手続き	4.5

回答内訳	(人)
とても満足	20
やや満足	5
ふつう	5

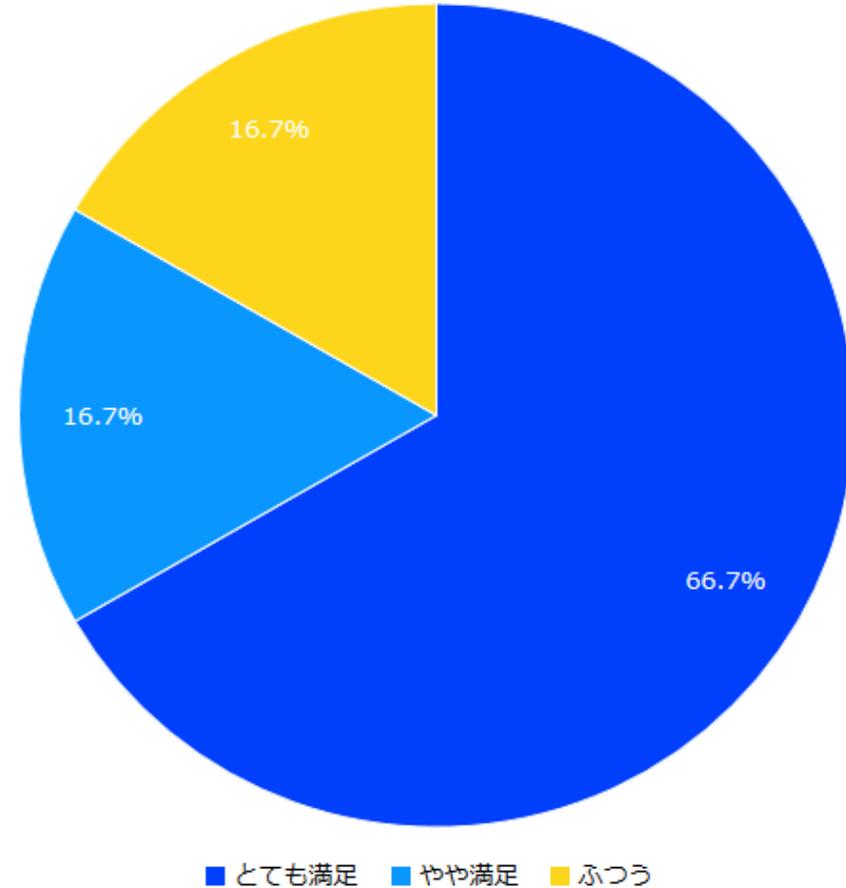
入院までの説明はわかりやすかったですか。



退院時の説明・手続き

評価項目	(平均点)
入院時の説明・手続き	4.5

回答内訳	(人)
とても満足	20
やや満足	5
ふつう	5



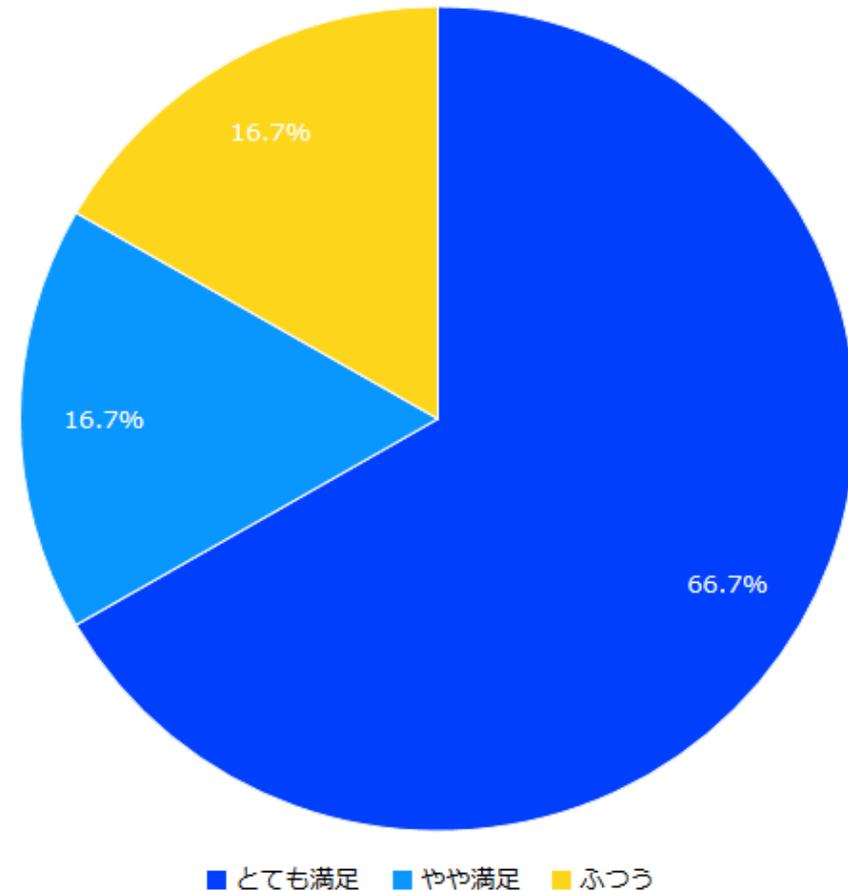
退院にあたっての説明はわかりやすかったですか。

プライバシー保護の対応

評価項目	(平均点)
プライバシー保護の対応	4.5

回答内訳	(人)
とても満足	20
やや満足	5
ふつう	5

入院中、プライバシーの配慮は、なされていましたか。

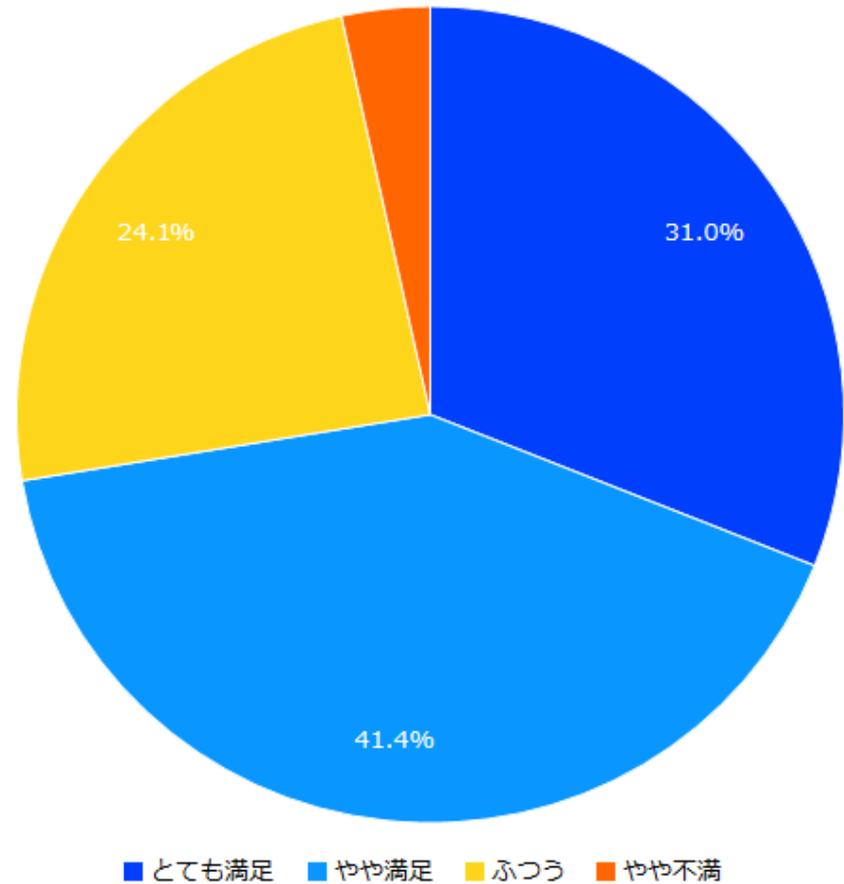


建物や設備

評価項目	(平均点)
建物や設備	4

回答内訳	(人)
とても満足	9
やや満足	12
ふつう	7
やや不満	1

病院の設備に満足しましたか。

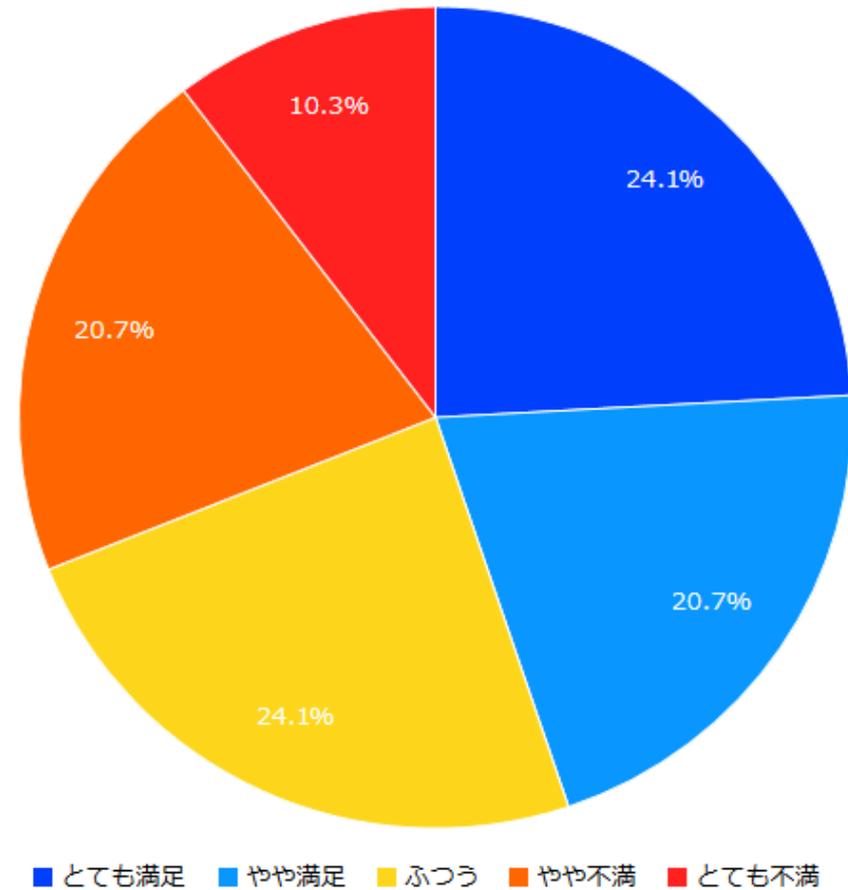


食事の内容

評価項目	(平均点)
食事の内容	3.28

回答内訳	(人)
とても満足	7
やや満足	6
ふつう	7
やや不満	6
とても不満	3

入院中の食事は満足しましたか。

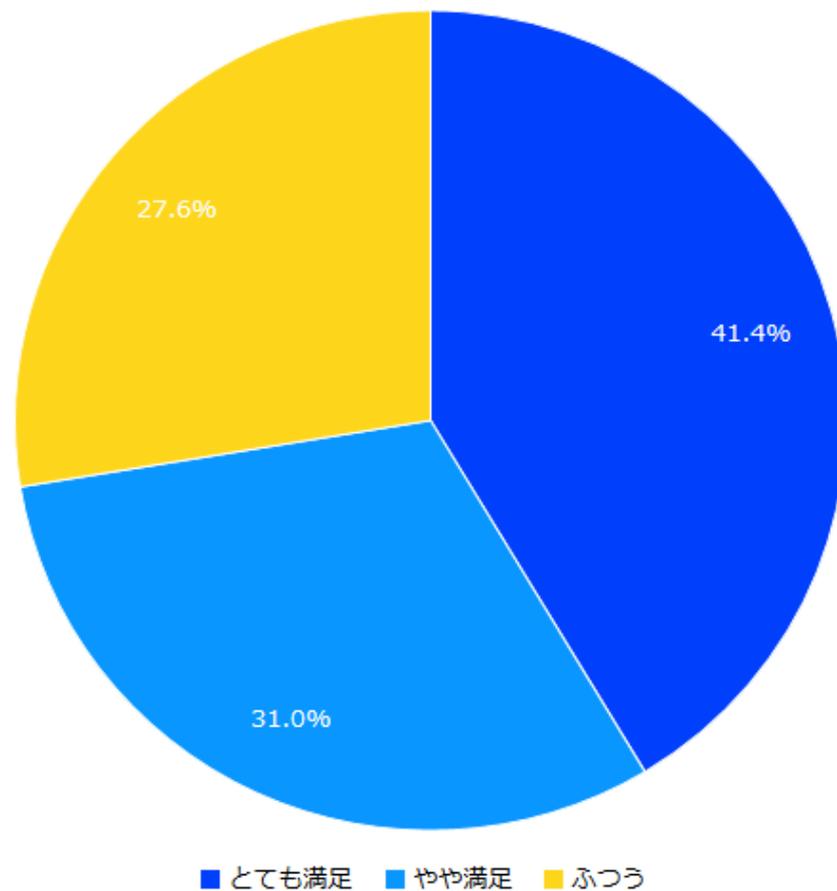


トイレ

評価項目	(平均点)
トイレ	4.14

回答内訳	(人)
とても満足	12
やや満足	9
ふつう	8

トイレの清潔さはいかがでしたか。

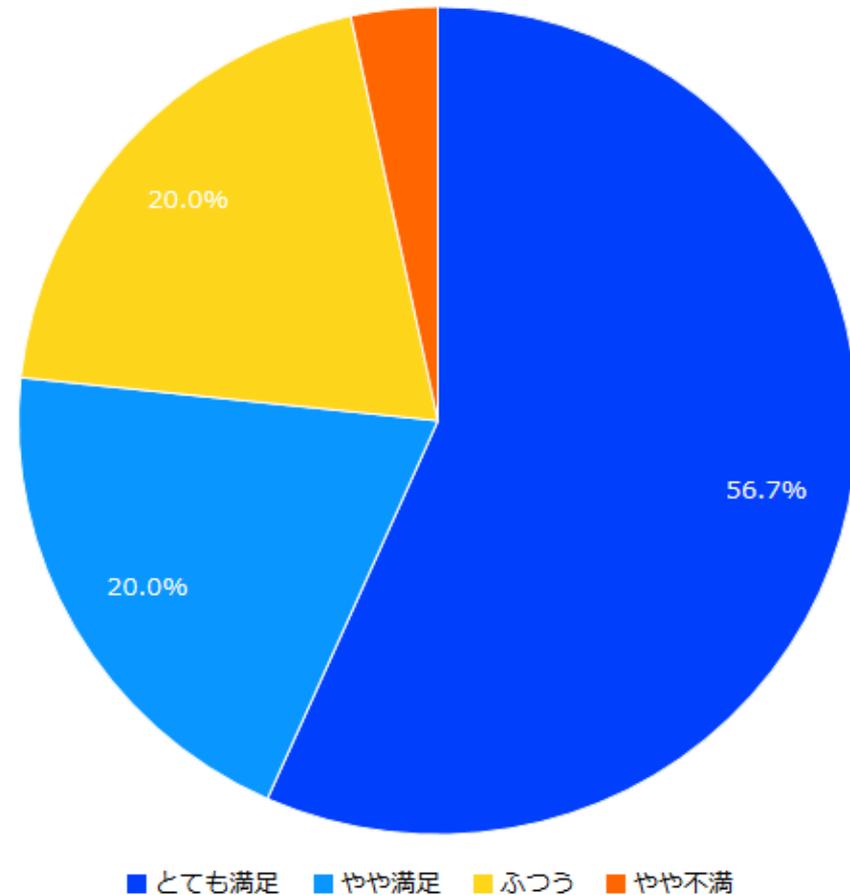


清掃の状況

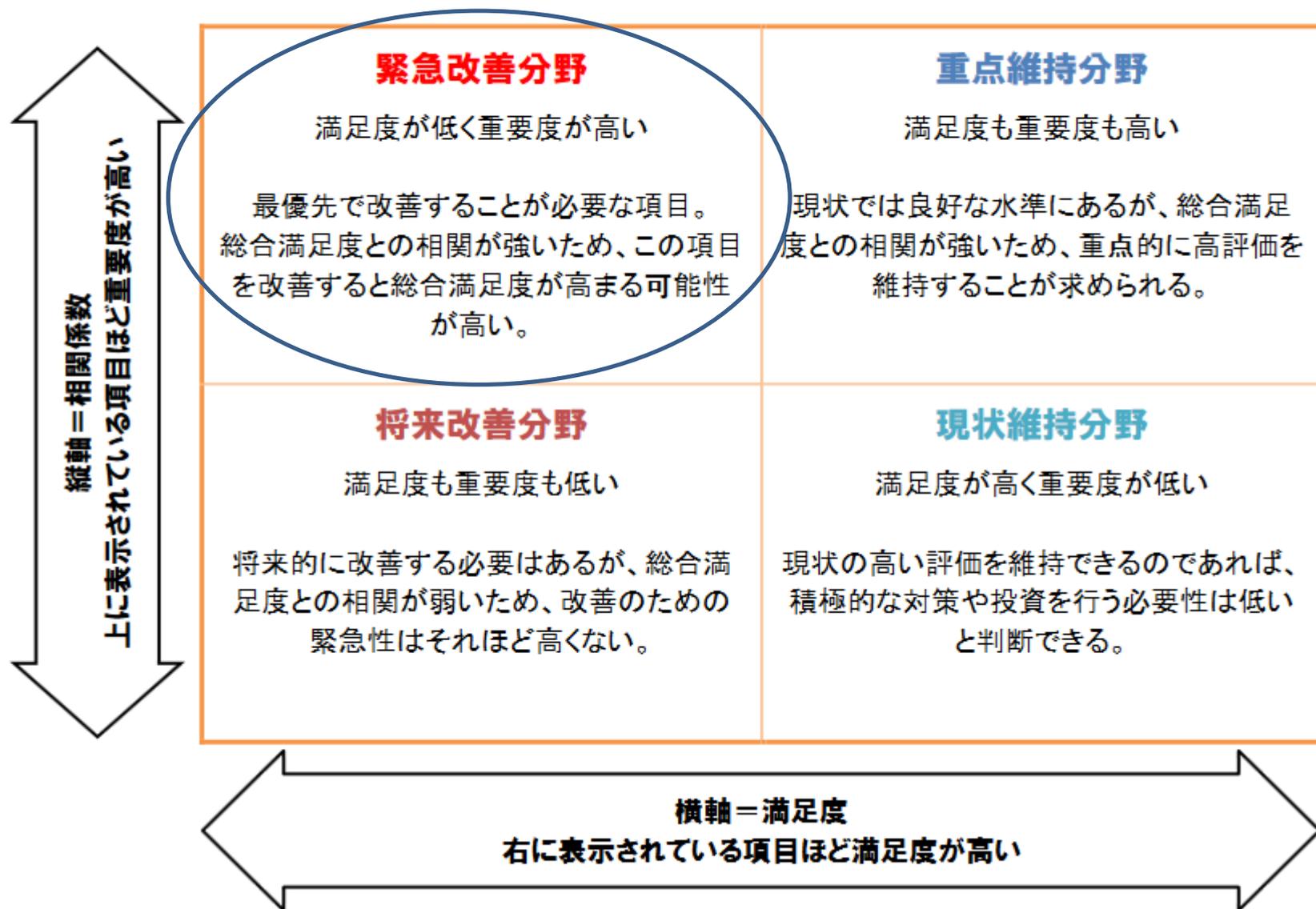
評価項目	(平均点)
清掃の状況	4.3

回答内訳	(人)
とても満足	17
やや満足	6
ふつう	6
やや不満	1

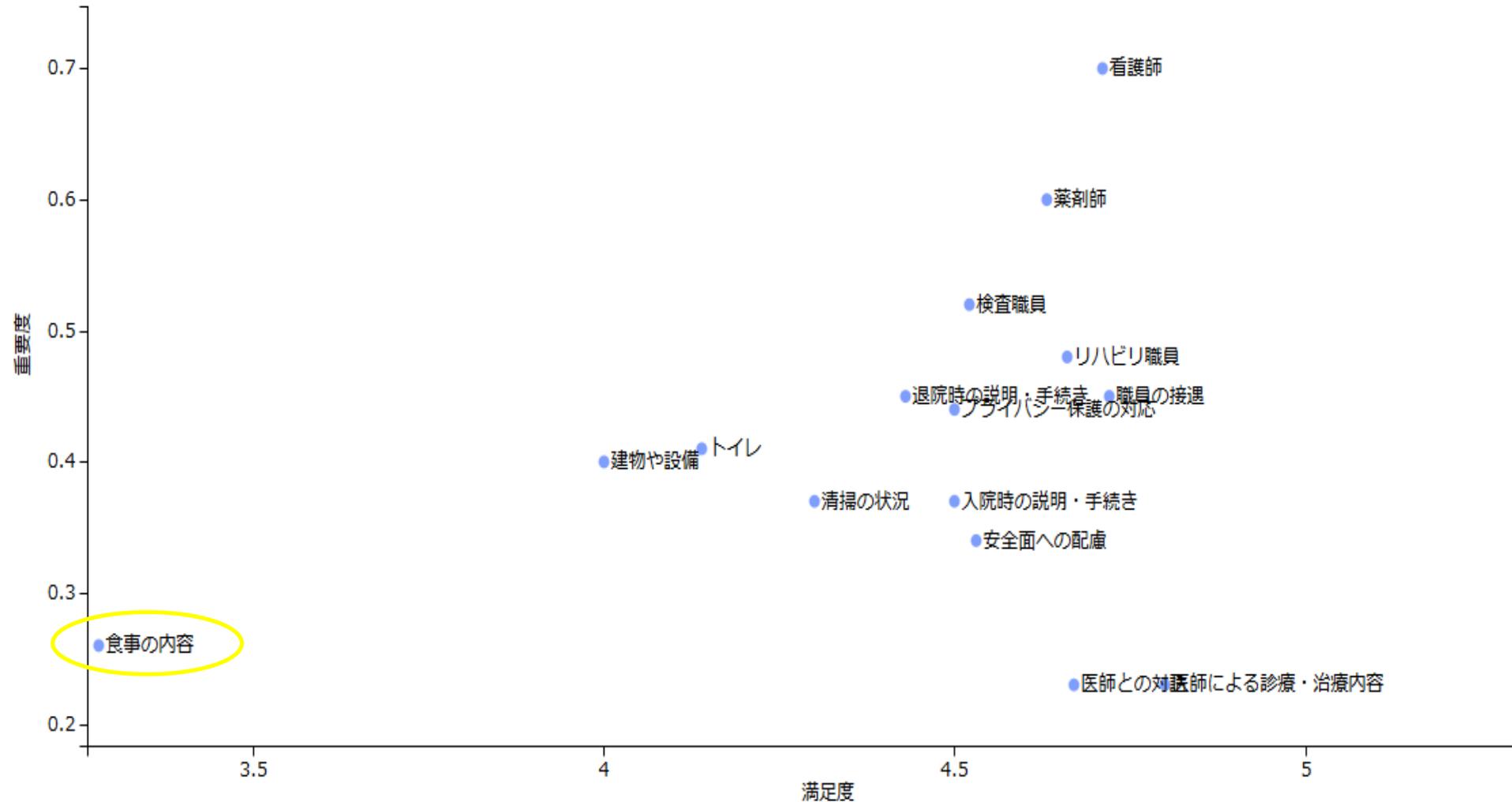
病室や廊下、浴室などはきれいでしたか。



ここで表示される重要度は総合評価との相関係数のことで、上のほうにある項目ほど総合評価との関係性が強い、すなわち重要度が高いと考えられます。したがって、以下のように改善に向けた優先度を判断するのに役立てることができます。



重要度と満足度の相関



自由記載欄に寄せられたご意見

- 従業員の教育ができていたと感じた。
- 立派なお部屋でびっくりしました。入院がホテルのよう。
- わからないことや困っている時に、いつも頼りになる看護師さんがいました。対応が早くてきばきとして頂いて、本当に助かりました。こころ強かったです。
- 先生をはじめ、スタッフの皆様の対応は、いつも感謝感謝の一言です。ありがとうございました。

- 個室を利用しましたが古さは仕方がないとしても、掃除が行き届いて無く不快でした。
- 自主トレ、リハビリテーションの開始時間を前日夜とか当日朝一に連絡して欲しい。入浴などの予定が立てやすいため。
- 病室、廊下で物移動の騒がしいのは、短時間でしたが気になりました。
- 東病棟1階のお風呂、シャワーの水圧が低い。
- お風呂は女性が多いので、男性の時間帯が空いているときは女性が入れるようにして欲しい。
- 食事のときスタッフに余裕が無く、患者への対応が遅れることがあった。

- 病棟にwifiが欲しい。
- 部屋移動で不満でした。
- お金のことや保険のことなどわからないことが多かったので早め早めに教えて欲しい。
- リハビリ後、あせをかいた後、シャワーを浴びる設備が少ない。
- 東2階病棟 ベットの位置が不均等（窓側がかなり狭い）。
- 食堂でスマホをスピーカーにして仕事をしている。うるさすぎて身体が休まらない。個室に入室して欲しかった。
- 西2階病棟 お風呂がいつも争奪戦。時間前にいてこえがうるさい。