

2008 年患者様満足度調査結果報告

宮崎病院

1. はじめに

宮崎病院をご利用いただきありがとうございます。

当院では、「心をこめて 患者様のために」という基本理念のもとに、より良い病院づくりを目指しています。

そこで、当院を利用されている患者様から、ご意見、ご要望をお伺いし、これをもとに、医療サービスのより一層の改善を図ることを目的として、本年 8 月外来患者様、入院患者様を対象にアンケート調査をお願いしましたところ、152 名（外来：100 名、入院：52 名）の患者様からご意見をいただきました。

ご協力ありがとうございました。患者様からいただいたご意見、ご要望は真摯に受け止め、今後の病院運営の参考とさせていただきます、より一層のサービスの向上に努めていきたいと考えております。

アンケート調査の結果は以下の通りです。

2. 調査の概要

調査期間 外来：平成 20 年 7 月 10 日(木)～平成 20 年 7 月 31 日(木)

入院：平成 20 年 7 月 10 日(木)～平成 20 年 8 月 15 日(金)

性別

外 来	男性 50 名	女性 50 名	合計 100 名
入 院	男性 27 名	女性 25 名	合計 52 名

年齢

	40 歳以下	41 歳～60 歳	61 歳～70 歳	71 歳以上
外 来	19%	29%	22%	30%
入 院	6%	11%	35%	48%

お住まい

	諫早市	諫早市以外	合 計
外 来	64 名	36 名	100 名
入 院	29 名	23 名	52 名

外来について

受診された診療科	脳神経外科 81%	内 科 8%	その他 11%	
受診回数	初めて	2 回目	3 回目	4 回以上
	20%	28%	7%	45%

入院について

入院回数	初めて	2 回目	3 回目	4 回以上
	69%	19%	6%	6%
入院期間	1 ヶ月未満	1 ヶ月以上～3 ヶ月未満		3 ヶ月以上
	69%	25%		6%

3. 総合的な満足度

(%)

外 来	満足	不満足	入 院	満足	不満足
施設、設備	80	20	施設、設備、入院生活	89	11
待合室	79	21	入院・退院時の対応	96	4
医師の対応	93	7	医師の対応	98	2
看護師の対応	85	15	看護師の対応	93	7
検査・レントゲン	78	22	リハビリ	100	0
リハビリ	89	11	食事	89	11
薬局	88	12	薬局	95	5
受付・会計窓口	77	23	検査・レントゲン	95	5
			医療相談	100	0
			当院全般	90	10
全体平均	85	15	全体平均	91	9

・当院選択の理由としては

外 来 (上位 3 件)		入 院 (上位 3 件)	
評判を聞いて	33%	他の医療機関からの紹介	20%
医師の対応が良い	13%	評判を聞いて	19%
近い	13%	医師の対応が良い	15%

・総合的な満足度

外来と入院の総合的な満足度をみると、入院に比較して外来はやや見劣りがする状況です。

項目別に見ると、外来・入院とも「医師の対応」は上位にあります。反面、「病院の施設・設備」や外来の「受付・会計窓口」、「待合室」の満足度が他に比べて低く、改善すべき必要性があるように見受けられます。

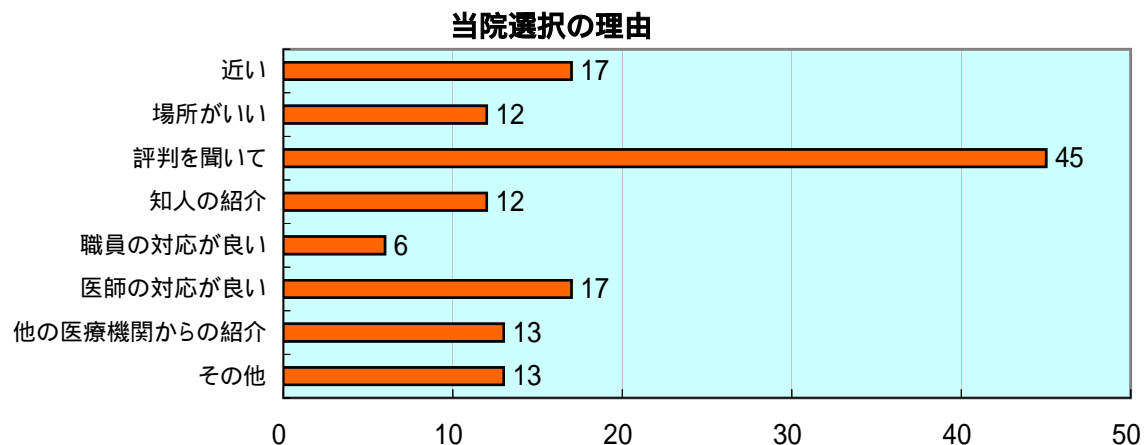
なお、項目別の結果は別紙の通りです。

ご意見・ご要望につきましては、漸次改善し、少しでも患者様へのサービス向上につとめて行ければと考えています。

外来患者様 満足度調査結果報告

「1」 当院選択の理由

	人数	割合
その他	13	10%
他の医療機関からの紹介	13	10%
医師の対応が良い	17	13%
職員の対応が良い	6	4%
知人の紹介	12	9%
評判を聞いて	45	33%
場所がいい	12	9%
近い	17	13%
計	135	-

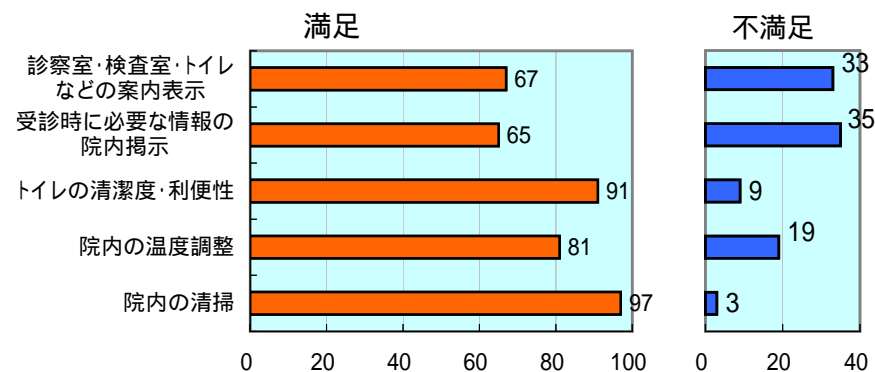
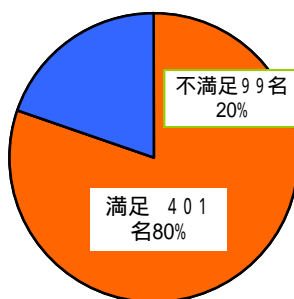


「2」 施設、設備について

	人数	割合
満足	401	80
不満足	99	20

	満足	不満足
院内の清掃	97	3
院内の温度調整	81	19
トイレの清潔度・利便性	91	9
受診時に必要な情報の院内掲示	65	35
診察室・検査室・トイレなどの案内表示	67	33

施設・設備の満足度



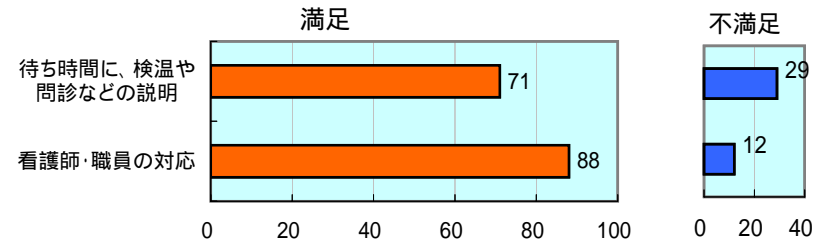
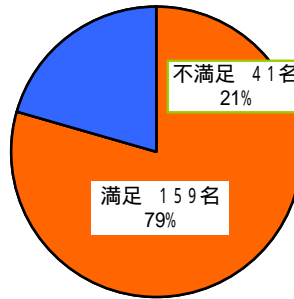
外来患者様 満足度調査結果報告

「3」 待合室について

	人数	割合
満足	159	79
不満足	41	21

	満足	不満足
看護師・職員の対応	88	12
待ち時間に、検温や問診などの説明	71	29

待合室の満足度

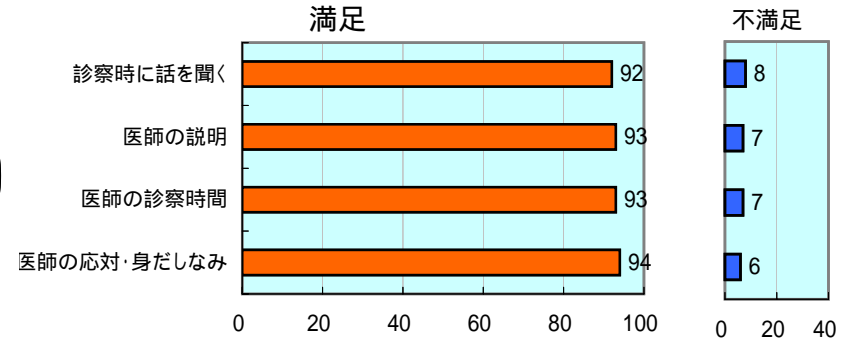
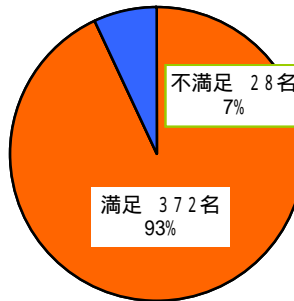


「4」 医師の対応について

	人数	割合
満足	372	93
不満足	28	7

	満足	不満足
医師の対応・身だしなみ	94	6
医師の診察時間	93	7
医師の説明	93	7
診察時に話を聞く	92	8

医師の診察の満足度

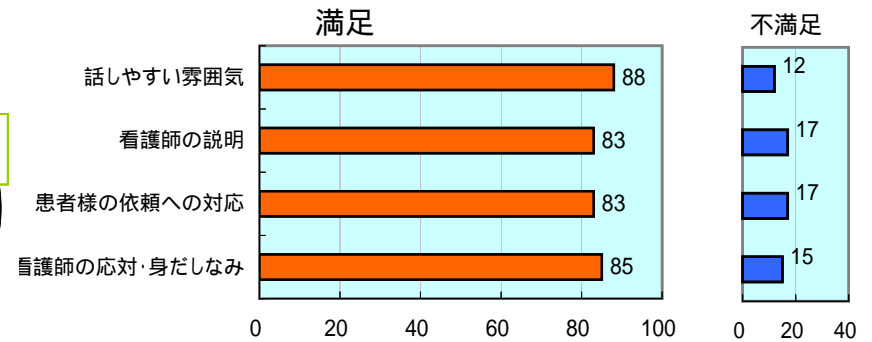
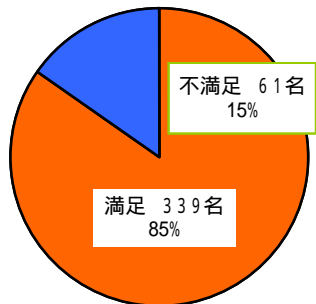


「4」 看護師の対応について

	人数	割合
満足	339	85
不満足	61	15

	満足	不満足
看護師の対応・身だしなみ	85	15
患者様の依頼への対応	83	17
看護師の説明	83	17
話しやすい雰囲気	88	12

看護師の対応の満足度



外来患者様 満足度調査結果報告

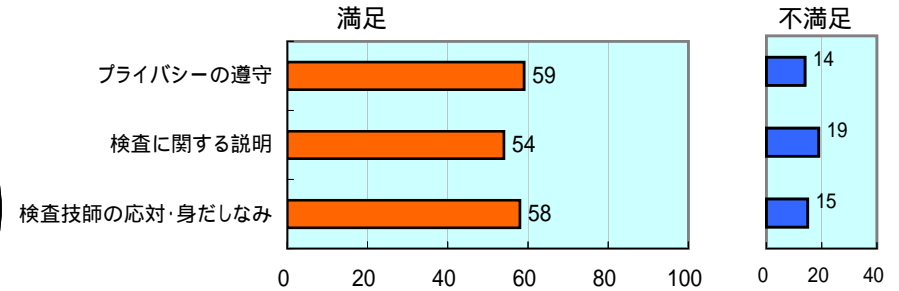
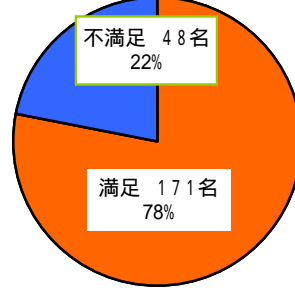
「6」検査・レントゲン・リハビリについて

(1)検査(レントゲン・CT・MRI等)

	人数	割合
満足	171	78
不満足	48	22

	満足	不満足
検査技師の応対・身だしなみ	58	15
検査に関する説明	54	19
プライバシーの遵守	59	14

検査(レントゲン・CT・MRI等)の満足度

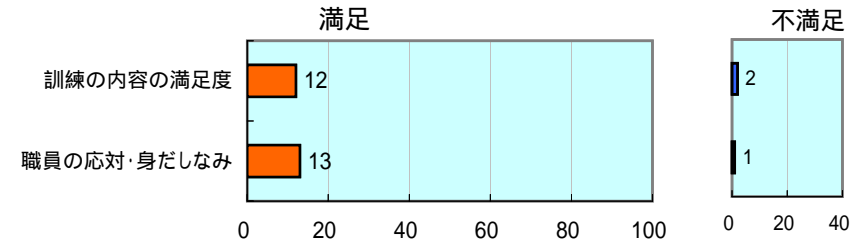
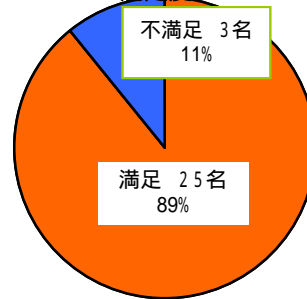


(2)リハビリテーション(理学・作業・言語療法)

	人数	割合
満足	25	89
不満足	3	11

	満足	不満足
職員の応対・身だしなみ	13	1
訓練の内容の満足度	12	2

リハビリテーションの満足度

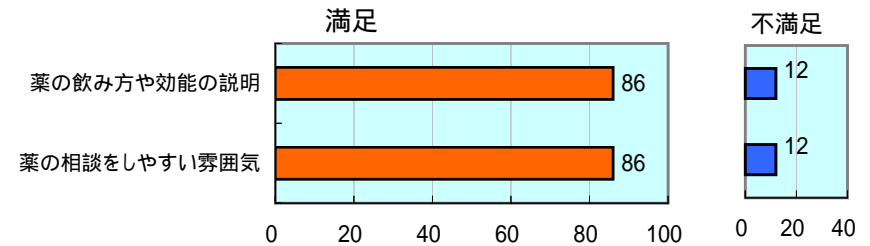
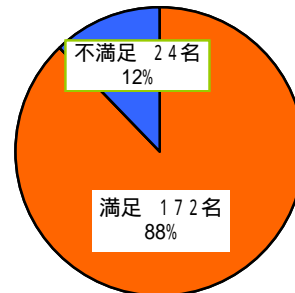


「7」薬局について

	人数	割合
満足	172	88
不満足	24	12

	満足	不満足
薬の相談をしやすい雰囲気	86	12
薬の飲み方や効能の説明	86	12

薬局の対応の満足度

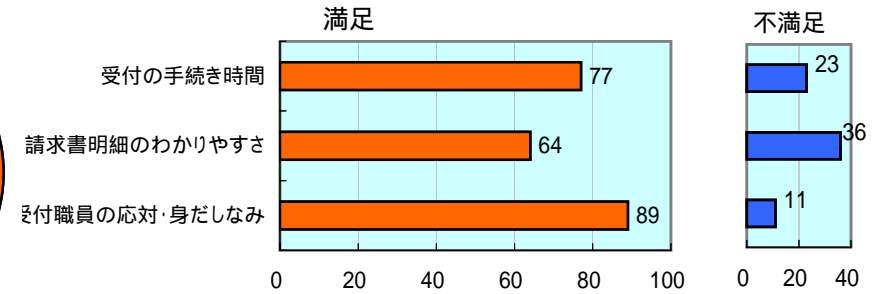
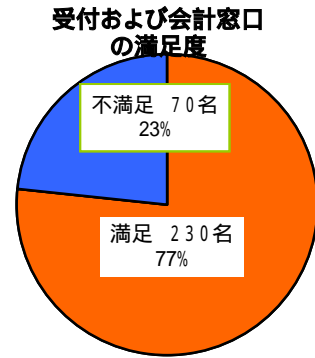


外来患者様 満足度調査結果報告

「8」受付および会計窓口について

	人数	割合
満足	230	77
不満足	70	23

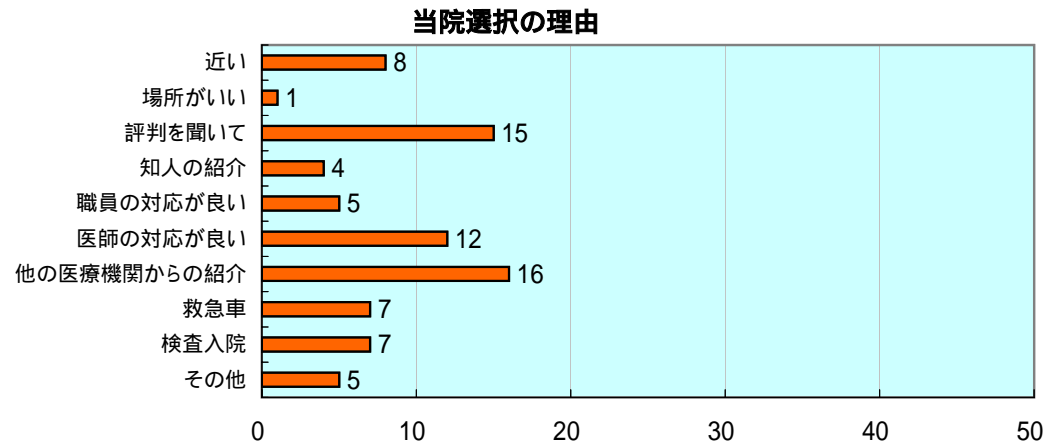
	満足	不満足
受付職員の対応・身だしなみ	89	11
請求書明細のわかりやすさ	64	36
受付の手続き時間	77	23



入院患者様 満足度調査結果報告

「1」 当院選択の理由

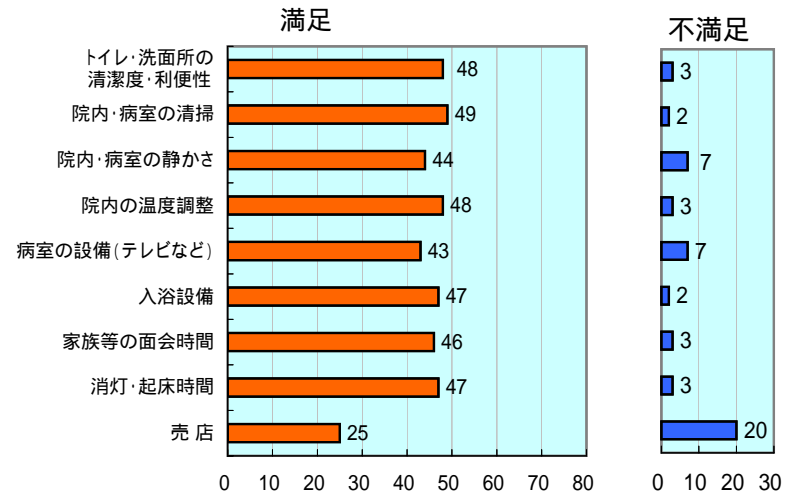
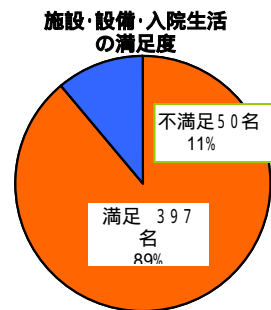
	人数	割合
その他	5	6%
検査入院	7	9%
救急車	7	9%
他の医療機関からの紹介	16	20%
医師の対応が良い	12	15%
職員の対応が良い	5	6%
知人の紹介	4	5%
評判を聞いて	15	19%
場所がいい	1	1%
近い	8	10%
計	80	-



「2」 施設、設備、入院生活

	人数	割合
満足	397	89%
不満足	50	11%

	満足	不満足
売店	25	20
消灯・起床時間	47	3
家族等の面会時間	46	3
入浴設備	47	2
病室の設備(テレビなど)	43	7
院内の温度調整	48	3
院内・病室の静かさ	44	7
院内・病室の清掃	49	2
トイレ・洗面所の清潔度・利便性	48	3

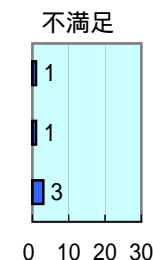
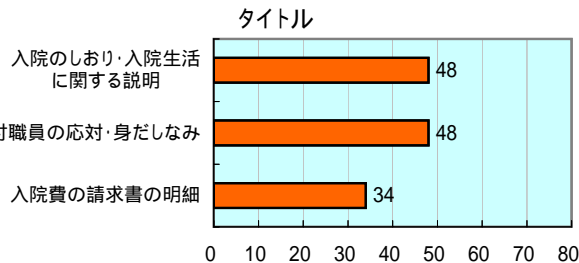
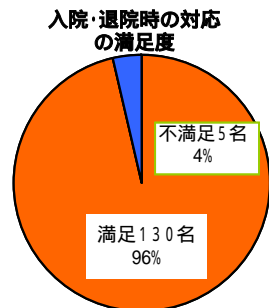


入院患者様 満足度調査結果報告

「3」 入院・退院時の対応

	人数	割合
満足	130	96
不満足	5	4

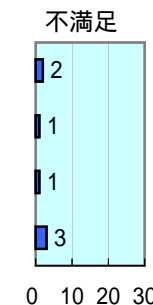
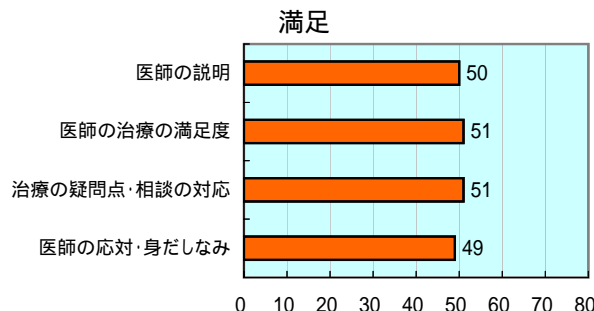
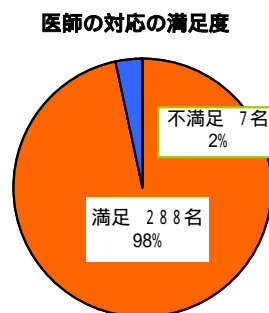
	満足	不満足
入院費の請求書の明細	34	3
受付職員の対応・身だしなみ	48	1
入院のしおり・入院生活に関する説明	48	1



「4」 医師の対応

	人数	割合
満足	201	98
不満足	7	2

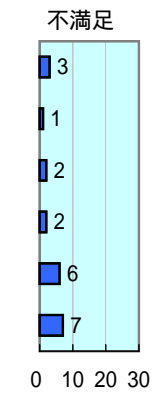
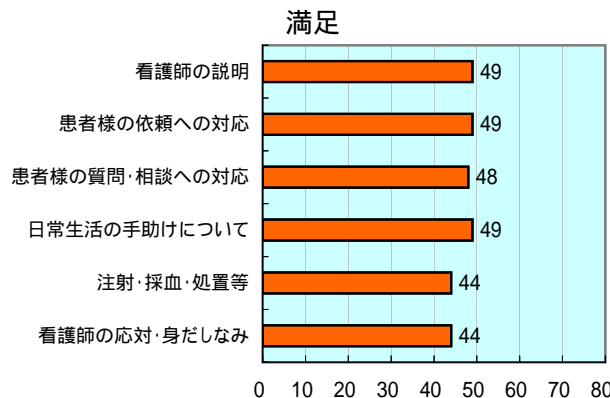
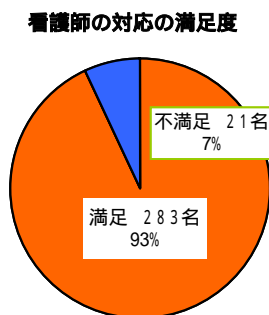
	満足	不満足
医師の対応・身だしなみ	49	3
治療の疑問点・相談の対応	51	1
医師の治療の満足度	51	1
医師の説明	50	2



「5」 看護師の対応

	人数	割合
満足	283	93
不満足	21	7

	満足	不満足
看護師の対応・身だしなみ	44	7
注射・採血・処置等	44	6
日常生活の手助けについて	49	2
患者様の質問・相談への対応	48	2
患者様の依頼への対応	49	1
看護師の説明	49	3

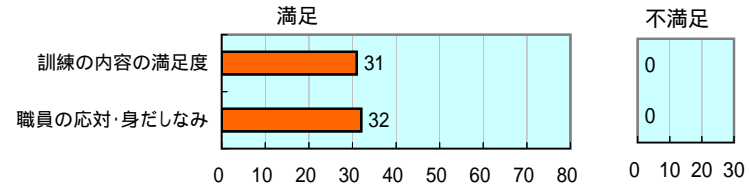
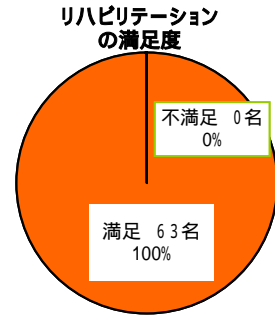


入院患者様 満足度調査結果報告

「6」リハビリテーション(理学・作業・言語療法)

	人数	割合
満足	63	100
不満足	0	0

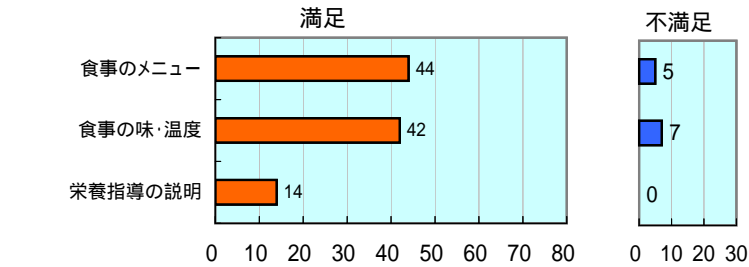
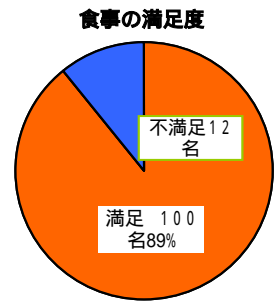
	満足	不満足
職員の対応・身だしなみ	32	0
訓練の内容の満足度	31	0



「7」食事

	人数	割合
満足	100	89
不満足	12	11

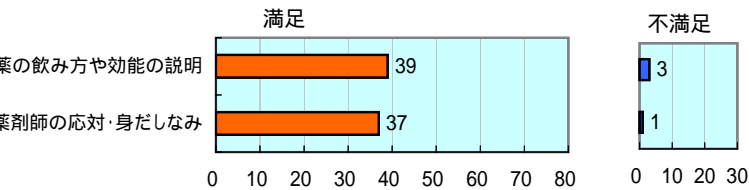
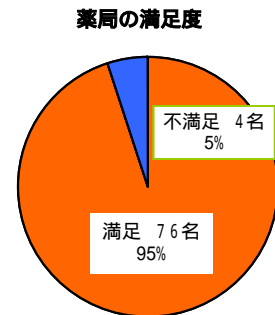
	満足	不満足
栄養指導の説明	14	0
食事の味・温度	42	7
食事のメニュー	44	5



「8」薬局

	人数	割合
満足	76	95
不満足	4	5

	満足	不満足
薬剤師の対応・身だしな	37	1
薬の飲み方や効能の説	39	3

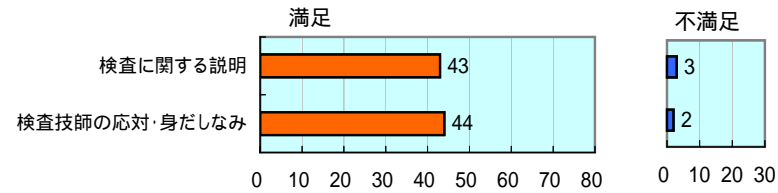
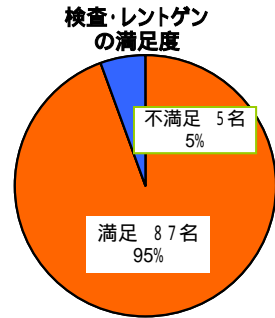


入院患者様 満足度調査結果報告

「9」検査・レントゲン

	人数	割合
満足	87	95
不満足	5	5

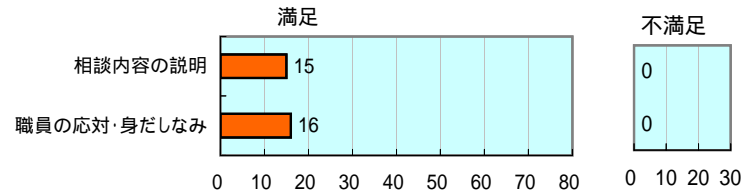
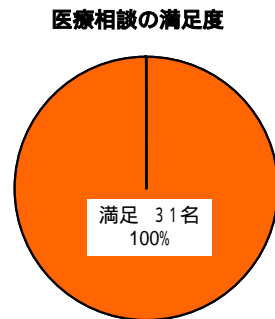
	満足	不満足
検査技師の応対・身だしなみ	44	2
検査に関する説明	43	3



「10」医療相談

	人数	割合
満足	31	100
不満足	0	0

	満足	不満足
職員の応対・身だしなみ	16	0
相談内容の説明	15	0



「11」当院全般について

	人数	割合
満足	159	90
不満足	18	10

	満足	不満足
病棟の案内表示	35	12
職員の応対・身だしなみ	44	3
不公平な取り扱い	32	2
プライバシーの遵守	48	1

