

平成29年度患者満足度調査 結果のご報告

外来（平成29年12月4日～8日）

平成29年12月に患者満足度調査を実施しました。
ご協力いただいた患者さん、ご家族の皆様にお礼申し上げます。

アンケート配布数：1560人 アンケート回収数：1496人 アンケート回収率：95.9%

外来患者さんの情報について

性別

■ 男性 ■ 女性 ■ 無回答



年齢

■ 10歳未満 ■ 10歳代 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代
■ 60歳代 ■ 70歳代 ■ 80歳代 ■ 90歳代 ■ 100歳以上 ■ 無回答



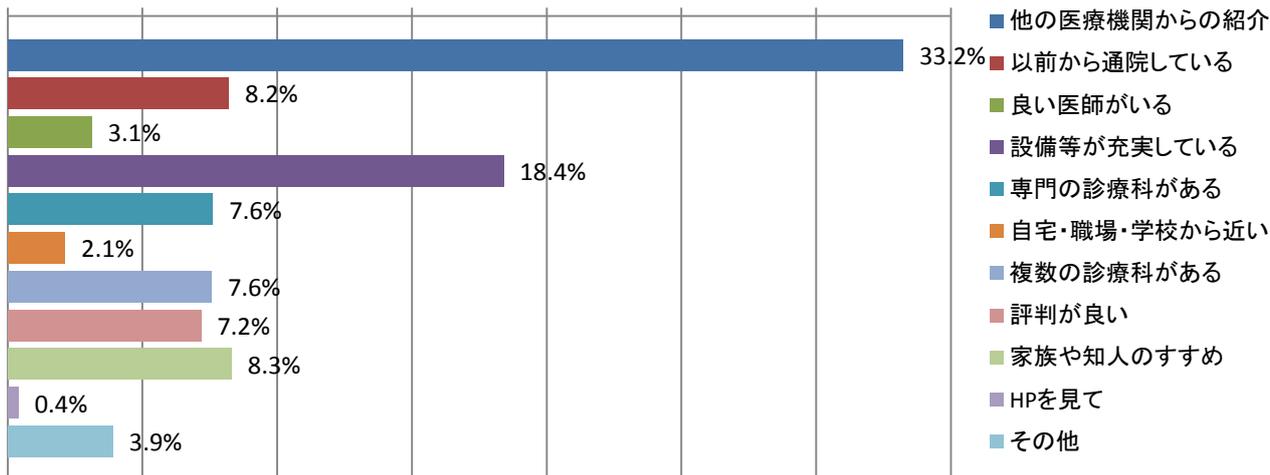
住所

■ 三木市 ■ 小野市 ■ 加東市 ■ 加西市 ■ 西脇市 ■ 多可町 ■ 神戸市
■ 加古川市 ■ 稲美町 ■ 丹波市 ■ 明石市 ■ その他 ■ 無回答



当院を受診された理由について

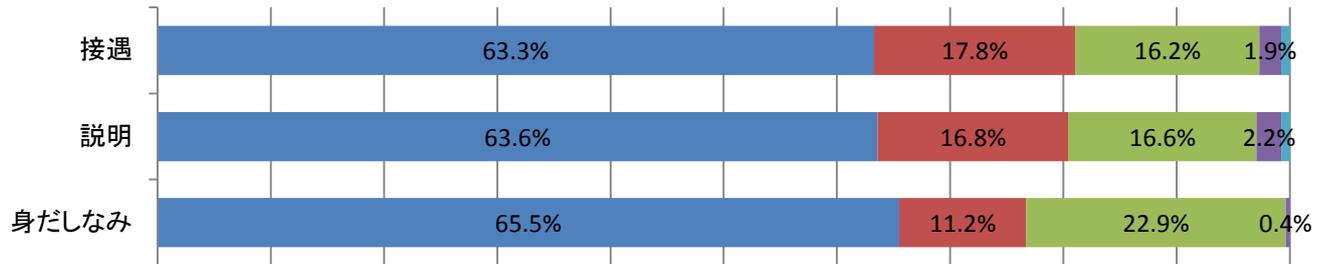
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35%



職員について

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

医師



看護師



検査技師



放射線技師

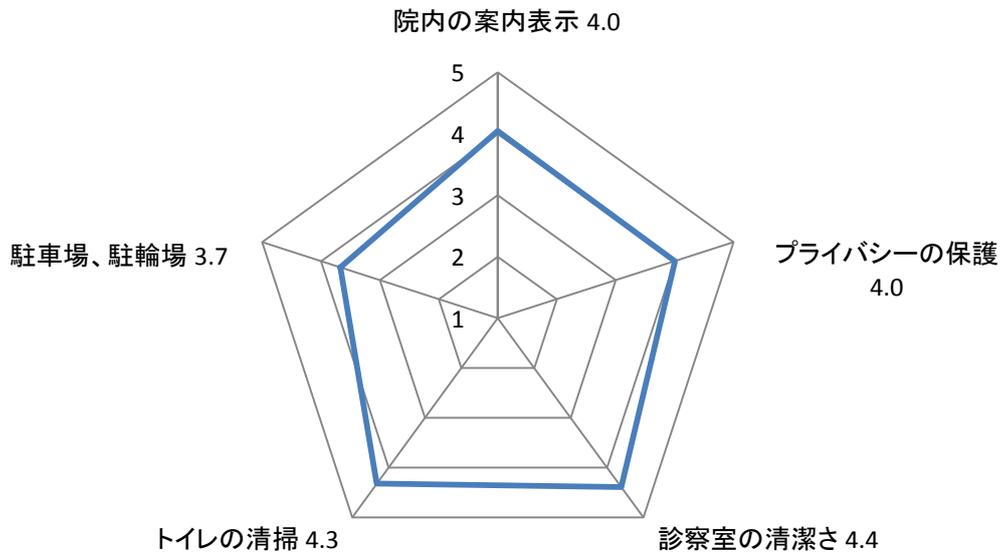


その他の職員



施設設備・サービスについて

5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満



※昨年度と同じ結果でした。

利用した施設

■ ATM ■ レストラン ■ 売店 ■ 図書コーナー ■ 休憩コーナー



待ち時間について

各科外来受付から診察までの待ち時間

■ 0~29分 ■ 30~59分 ■ 60~119分 ■ 120分以上



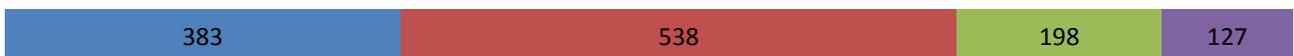
各科外来受付から診察までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 0~14分 ■ 15~29分 ■ 30~59分 ■ 60分以上



診察終了から会計終了までの満足度

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



当院の総合評価について

総合評価

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満



家族・知人にすすめたことがある、またはすすめたいですか？

■ ある・すすめたい ■ どちらとも言えない ■ すすめない



良い評価をいただいた意見・・・

- 医師、看護師の親切さに大変満足しています。
- 設備は美しく快適で満足です。
- 当病院にて家族の命を助けていただきました、一生忘れません。ありがとう。

その他、心温まるたくさんのお言葉をいただき、ありがとうございました。職員にとって何よりの励みになります。今後ともご期待に添えるよう頑張ってまいります。

改善を必要とする評価をいただいた意見・・・

- 時間帯、曜日によって初診受付でたくさん待たされる事がありました。
→ 初診時は登録事項と確認内容が多くなるため時間を要していますが、初診登録の人員を増やして対応致します。
- バスの増便を希望します。
→ 当院が運営するシャトルバスについては、より利用いただきやすくなるよう、鉄道駅の時刻表の変更等に合わせて見直しを行っています。
- レストランに減塩メニューがない。
→ 平成29年12月より導入しております。また、メニューには料理に含まれる塩分を記載しておりますので、ご確認ください。

その他、いろんなご指摘、改善要望をいただきました。不快な思いを抱かれたこと、深くお詫び申し上げます。いただいたご意見は、内容を精査し、出来るところから改善を進めてまいります。



北播磨総合医療センター
KITA-HARIMA MEDICAL CENTER