

# 平成30年度患者満足度調査 結果のご報告

## 外来（平成30年12月3日～7日）

平成30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：1817人 アンケート回収数：1727人 アンケート回収率：95%

### 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



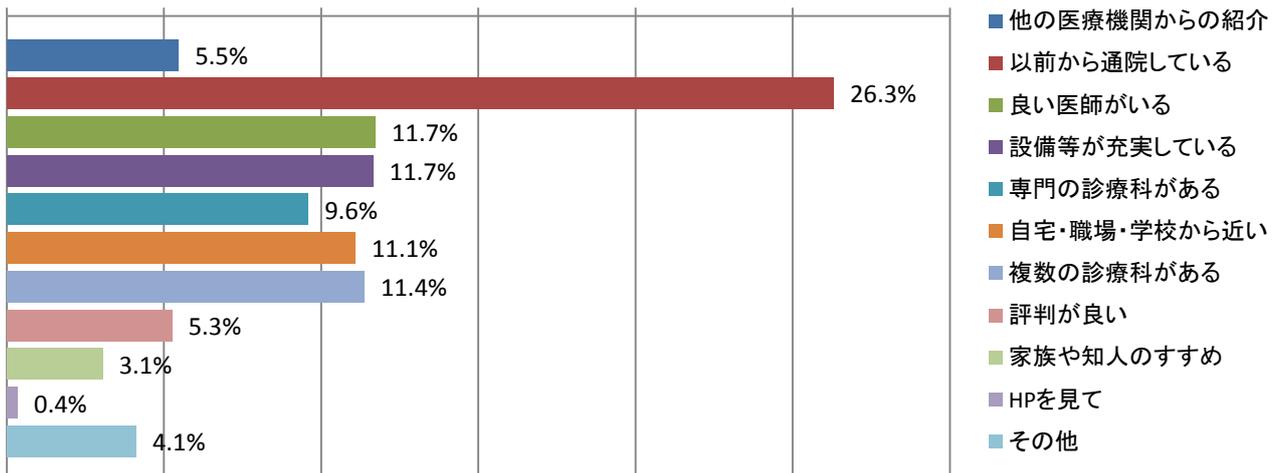
住所

■ 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

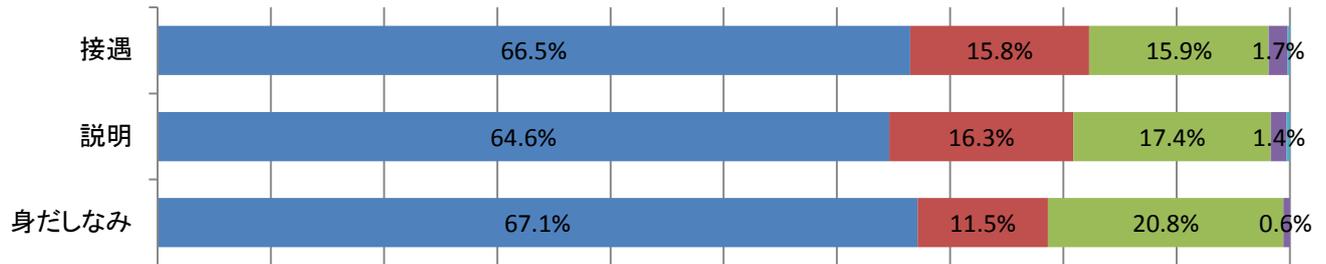
0% 5% 10% 15% 20% 25% 30%



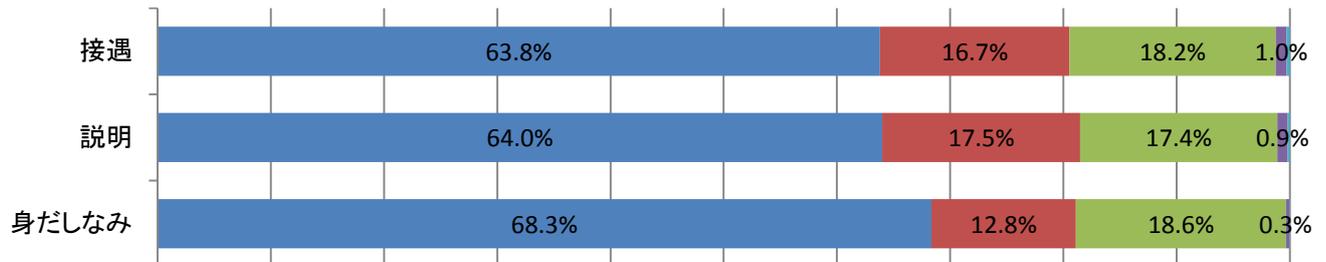
## 職員について

■ 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

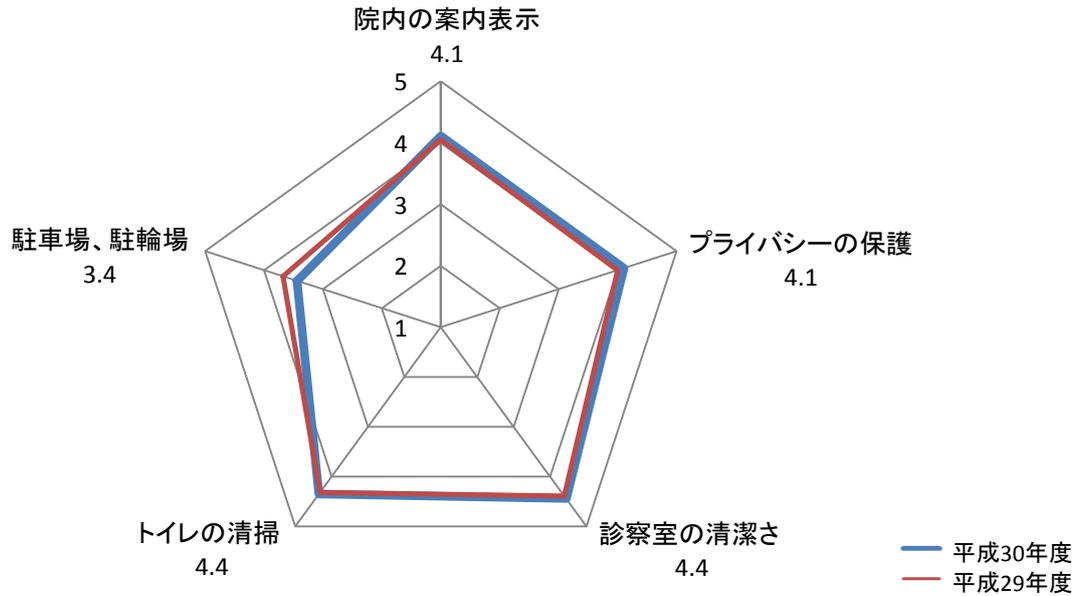


### その他の職員



## 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



## 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



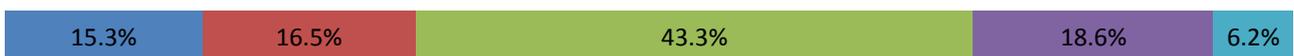
### 診察終了から会計終了までの待ち時間

■ 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・・・

- 忙しい中で患者の話に耳を傾けてくださり、感謝しております。
- 救急で親切に受け入れていただき大変感謝、今後ともよろしく願いいたします。
- 大変良い病院で満足しています。

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・・・

- 職員の話し方が早くて理解出来ない。もう少しゆっくりと大きな声で話してほしい。  
→ 患者さんへの説明の際には、声の大きさや話す早さ等に気を配り、相手の方の反応を見ながら説明するよう指導してまいります。
- 診察等の待ち時間が長い。医師が少ない。  
→ 本年度より実施している待ち時間調査を定期的実施し、原因分析を進めるとともに、医師の不足している診療科への医師の増員に努めてまいります。
- 駐車場が満車でとめるのに時間がかかる。  
→ 平成31年2月12日から臨時駐車場を拡大し、職員車両を移動させて対応しております。

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。

