

# 2017年11月分 患者満足度調査結果（外来）

調査日： 2017年11月13日 ～ 2017年11月20日

	2017年度(4月)	2017年度(11月)
外来患者数	652	724
配布枚数	396	343
配布率	61%	47%
回収枚数	313	285
回収率	79%	83%

## 1. 患者背景（人 / %） n=285

性別	男	女	無記入							
	90(32)	186(65)	9(3)							
年齢	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無記入
	18(6)	9(3)	2(1)	7(2)	20(7)	15(5)	68(24)	77(28)	64(22)	5(2)
住所	門司区	小倉北区	小倉南区	八幡東区	下関市	その他	無記入			
	223(78)	20(7)	5(2)	5(2)	3(1)	17(6)	12(4)			
受診について	はじめて	週1回程度	月1回程度	3ヵ月1回程度	その他	無記入				
	17(6)	34(12)	89(32)	44(15)	78(27)	23(8)				

## 2. 当院を選んだ理由・受診科（人 / %）

当院を選んだ理由について教えてください	他院より紹介	職員の対応がよい	交通の便がよい	家族・知人のすすめ	その他	評判がよい		
		95(27)	74(21)	71(20)	55(16)	29(8)	29(8)	
本日受診した科を教えてください	呼吸器内科	内科	整形外科	皮膚科	小児科	ペインクリニック	リハビリ	眼科
	78(22)	77(22)	50(14)	42(12)	25(7)	44(13)	25(7)	9(3)

## 3. 当院について（人 / %）

当院を家族・知人に紹介 したいと思いませんか？	紹介したい	どちらともいえない	あまり紹介したくない	紹介したくない	無記入
		106(37)	65(23)	2(1)	1(1)
今後も当病院を 利用したいですか？	利用したい	どちらともいえない	あまり利用したくない	利用したくない	無記入
	156(55)	19(7)	1(1)	1(1)	108(36)

## 4. その他（人 / %）

当院のホームページを ご覧になった事がありますか？	見たことがある	見たことない	無記入	
		45(16)	128 (45)	112 (39)
門司病院は敷地内禁煙と なっていることを御存じですか	知っている	知らない	無記入	
	114 (40)	60 (21)	111 (39)	
職員の喫煙についてどう思われますか？	いいと思う	あまり良くないと思う	良くないと思う	無記入
	70(25)	47(16)	39(14)	129(45)

## 5. 満足度について（5:非常に満足 4:満足 3:普通 2:非常に不満 1:不満）

項目	4月 平均点	11月 平均点
診療サービス全般	3.63	3.69
医師への質問や相談のしやすさ	3.82	3.90
医師の病状や検査結果の説明	3.72	3.84
看護師の説明のわかりやすさ	3.77	3.82
リハビリ技師の説明のわかりやすさ	3.72	3.69
診察後の支払いまでの待ち時間	3.63	3.67
診察時間	3.50	3.57
診察の待ち時間	3.26	3.36

項目	4月 平均点	11月 平均点
接遇面全般	3.75	3.84
看護師の言葉使いや態度	3.87	4.05
医師の言葉使いや態度	3.86	4.00
各科診療受付の対応	3.62	3.86
職員の服装・身だしなみ	3.77	3.85
総合受付や会計の対応	3.75	3.78
プライバシーの配慮	3.72	3.75
検査・放射の言葉 使いや態度	3.69	3.74
リハビリ技師の言葉 使いや態度	3.73	3.71

項目	4月 平均点	11月 平均点
施設全般	3.66	3.74
清潔感	3.63	3.86
交通の便利さ	3.76	3.81
トイレや洗面所の設備	3.77	3.80
トイレや床の清掃状態	3.73	3.80
駐車場の使いやすさ	3.77	3.78
待合室の設備や雰囲気	3.69	3.77
案内看板や表示の 分かりやすさ	3.53	3.71
売店・自動販売機	3.42	3.39

# 2017年11月分 患者満足度調査結果（入院）

調査日： 2017年11月13日 ～ 2017年11月20日

	2017年度(4月)	2017年度(11月)
入院患者数	73	121
配布枚数	58	83
配布率	79%	69%
回収枚数	51	61
回収率	88%	73%

## 1. 患者背景（人 / %） n=61

性別	男	女	無記入							
	28(46)	32(52)	1(2)							
年齢	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無記入
	0	0	2(3)	1(2)	1(2)	4(7)	9(15)	13(21)	29(47)	2(3)
住所	門司区	小倉北区	小倉南区	八幡東区	下関市	その他	無記入			
	39(63)	7(11)	4(7)	1(2)	0	9(15)	1(2)			
入院期間	7日以内	8日～14日	15日～1ヶ月未満	1ヶ月～3ヶ月未満	3ヶ月～6ヶ月未満	6ヶ月～1年未満	1年以上	無記入		
	4(7)	7(11)	8(13)	29(48)	2(3)	2(3)	1(2)	8(13)		

## 2. 当院を選んだ理由・受診科（人 / %）

当院を選んだ理由を教えてください	他院より紹介	当院かかりつけ	職員の対応がよい	医師がよい	家族知人のすすめ	施設が良い
	36(55)	9(14)	7(11)	5(8)	4(6)	4(6)

## 3. 当院について（人 / %）

当院を家族・知人に紹介したいと思えますか？	紹介したい	どちらともいえない	あまり紹介したくない	紹介したくない	無記入
		34(56)	23(38)	0	0
今後も当院を利用したいですか？	利用したい	どちらともいえない	あまり利用したくない	利用したくない	無記入
	40(66)	14(23)	2(3)	0	5(8)

## 4. その他（人 / %）

当院のホームページをご覧になった事がありますか？	見たことがある	見たことない	無記入	
		12(20)	42(69)	7(11)
門司病院は敷地内禁煙となっていることを御存じですか？	知っている	知らない	無記入	
	40(66)	16(26)	5(8)	
職員の喫煙についてどう思われますか？	いいと思う	あまり良くないと思う	良くないと思う	無記入
	20(33)	16(26)	15(25)	10(16)

## 5. 満足度について（5:非常に満足 4:満足 3:普通 2:非常に不満 1:不満）

項目	4月 平均点	11月 平均点
患者サービス面全般	3.79	3.83
看護師の説明のわかりやすさ	3.85	4.03
看護師の採血や介助の手際よさ	3.91	3.94
医師の病状に対する処置の適切さ	3.81	3.94
ナースコールへの対応	3.61	3.81
医師の病状や検査結果の説明	3.70	3.73
医師への質問や相談のしやすさ	3.80	3.72
リハビリの訓練時間	3.90	3.69

項目	4月 平均点	11月 平均点
接遇面全般	3.88	3.90
リハビリ技師の言葉使いや態度	4.08	4.06
栄養士・薬剤師の言葉使いや態度	4.05	3.94
医師の言葉使いや態度	3.87	3.93
看護師の言葉使いや態度	4.06	3.89
病院受付の対応	3.72	3.86
検査・放射線技師の言葉使いや態度	3.93	3.85
プライバシーの配慮	3.51	3.77

項目	4月 平均点	11月 平均点
病室環境全般	3.61	3.64
病室内のトイレや洗面所の清掃状態	3.85	3.76
廊下の清掃状態	3.86	3.75
清掃員の言葉使いや態度	3.76	3.73
食事時間	3.51	3.73
病室の床の清掃状態	3.88	3.72
病室の棚などの清掃状態	3.61	3.70
食事の内容	3.38	3.67
トイレ・洗面所・洗濯室等の設備	3.64	3.66
案内看板や表示のわかりやすさ	3.53	3.61
ベットやベット周りの設備	3.69	3.60
冷暖房や照明	3.58	3.59
売店・自動販売機	3.03	3.16