

2019年5月分 患者満足度調査結果 (外来)

調査日：2019年5月13日～2019年5月17日

	2018年11月	2019年5月
外来患者数	693	708
配布枚数	228	221
配布率	33%	31%

1. 患者背景 (人 / %) n 221

性別	男	女	無記入							
	92(42)	123(56)	6(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
	8(4)	0(0)	4(2)	11(5)	11(5)	18(8)	38(17)	67(30)	59(27)	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			
	170(77)	11(5)	12(5)	3(1)	3(1)	16(8)	6(3)			
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				
	9(4)	18(8)	105(48)	28(13)	37(17)	24(10)				

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	他の医療機関からの紹介	交通の便が良い	医師が良い	職員の対応が良い	家族知人のすすめ	施設が良い	評判が良い	その他
	75(34)	59(27)	53(24)	45(20)	25(11)	21(10)	15(7)	23(10)
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
	77(35)	62(28)	48(22)	46(21)	14(6)	31(14)	11(5)	3(1)

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
		98(44)	65(29)	0(0)	1(0)
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
	138(63)	28(13)	1(0)	0(0)	54(24)

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	
		51(23)	113(51)	57(26)
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	
	131(59)	37(17)	53(24)	
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
	64(29)	50(23)	42(19)	65(29)

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	2018年11月	2019年5月
診療サービス全般	3.67	3.67
看護師の説明のわかりやすさ	3.89	3.88
医師への質問や相談のしやすさ	3.85	3.84
医師の病状や検査結果の説明	3.82	3.80
診察後の支払いまでの待ち時間	3.72	3.61
リハビリ技師の説明のわかりやすさ	3.56	3.59
診察時間	3.54	3.57
診察の待ち時間	3.34	3.41

項目	2018年11月	2019年5月
接遇面全般 平均点	3.81	3.82
看護師の言葉使いや態度	4.00	4.00
医師の言葉使いや態度	3.96	3.92
検査・放射の言葉使いや態度	3.71	3.83
職員の服装・身だしなみ	3.82	3.80
各科診療受付の対応	3.86	3.79
総合受付や会計の対応	3.80	3.77
リハビリ技師の言葉使いや態度	3.67	3.75
プライバシーの配慮	3.72	3.72

項目	2018年11月	2019年5月
施設全般	3.62	3.65
交通の便利さ	3.78	3.77
駐車場の使いやすさ	3.69	3.75
清潔感	3.70	3.77
トイレや洗面所の設備	3.64	3.65
トイレや床の清掃状態	3.65	3.68
待合室の設備や雰囲気	3.71	3.66
案内看板や表示の分かりやすさ	3.52	3.54
売店・自動販売機	3.28	3.39

2019年5月分 患者満足度調査結果（入院）

調査日：2019年5月13日～2019年5月17日

	2018年11月	2019年5月
入院患者数	121	118
配布枚数	75	64
配布率	62%	54%

1. 患者背景（人／％） n=64

性別	男	女	無記入							
	39(62)	24(37)	1(1)							
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)	0(0)	0(1)	0(0)	0(1)	4(6)	6(9)	16(25)	35(55)	1(1)
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			
	46(73)	7(11)	1(1)	2(3)	5(8)	2(3)	1(1)			
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(6)	1(1)	9(14)	33(53)	10(16)	0(0)	1(1)	6(9)		

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	当院がかりつけ	施設が良い	職員の対応が良い	医師が良い	評判が良い	家族知人のすすめ	交通の便が良い	その他
	38(59)	10(16)	5(7)	7(11)	7(11)	7(11)	4(6)	12(19)	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
	36(56)	17(27)	1(1)	2(3)	8(13)
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
	43(67)	9(14)	2(3)	2(3)	8(13)

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	
	13(20)	44(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	
	46(72)	11(17)	7(11)	
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
	19(30)	16(25)	17(27)	12(18)

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	2018年11月	2019年5月
診療サービス全般 平均点	3.84	3.85
看護師の採血や介助の手際よさ	3.88	3.95
看護師の説明のわかりやすさ	3.95	3.90
医師への質問や相談のしやすさ	3.79	3.86
医師の病状に対する処置の適切さ	3.72	3.84
医師の病状や検査結果の説明	3.72	3.83
ナースコールへの対応	4.01	3.80
リハビリの訓練時間	3.83	3.79

項目	2018年11月	2019年5月
接遇面全般 平均点	3.93	3.96
リハビリ技師の言葉使いや態度	4.07	4.07
看護師の言葉使いや態度	4.03	4.00
医師の言葉使いや態度	4.00	4.08
病院受付の対応	3.90	3.90
栄養士・薬剤師の言葉使いや態度	3.88	4.05
検査・放射線技師の言葉使いや態度	3.85	3.87
プライバシーの配慮	3.81	3.75

項目	2018年11月	2019年5月
施設全般 平均点	3.58	3.64
清掃員の言葉使いや態度	3.69	3.76
冷暖房や照明	3.68	3.70
ハットやハット周りの設備	3.68	3.65
食事時間	3.65	3.57
トイレ・洗面所・洗濯室等の設備	3.64	3.63
病棟内のトイレや洗面所の清掃状態	3.63	3.75
廊下の清掃状態	3.62	3.76
食事の内容	3.60	3.57
病室の棚などの清掃状態	3.58	3.76
案内看板や表示のわかりやすさ	3.55	3.58
病室の床の清掃状態	3.52	3.77
売店・自動販売機	3.19	3.22