

2020年6月分 患者満足度調査結果（外来）

調査日：2020年6月15日～2020年6月19日

	2019年11月	2020年6月
外来患者数	562	560
配布枚数	167	127
配布率	30%	23%

1. 患者背景（人／％） n 127

性別	男	女	無記入							
	50(39)	70(55)	7(6)							
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
	1(1)	0	0	2(1)	6(4)	7(6)	28(22)	33(26)	43(34)	7(6)
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			
	96(76)	9(7)	5(4)	3(2)	0	9(7)	5(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				
	7(6)	11(9)	55(43)	20(15)	24(19)	10(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	他の医療機関からの紹介	医師が良い	交通の便が良い	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
	39(21)	38(21)	35(19)	27(15)	16(9)	11(6)	7(4)	10(5)
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	ペインクリニック	もの忘れ外来	小児科	眼科
	28(20)	29(21)	24(17)	30(22)	23(17)	2(1)	1(1)	1(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
	48(38)	34(27)	2(2)	0	43(33)
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
	63(50)	22(17)	1(1)	0	41(32)

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	
	23(18)	63(50)	41(32)	
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	
	66(52)	19(15)	42(33)	
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(16)	20(16)	44(35)	43(33)

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	2019年11月	2020年6月
診療サービス全般	3.70	3.67
看護師の説明のわかりやすさ	3.85	3.84
医師の病状や検査結果の説明	3.82	3.83
医師への質問や相談のしやすさ	3.79	3.79
診察後の支払いまでの待ち時間	3.70	3.61
リハビリ技師の説明のわかりやすさ	3.64	3.61
診察時間	3.63	3.56
診察の待ち時間	3.47	3.43

項目	2019年11月	2020年6月
接遇面全般 平均点	3.81	3.81
看護師の言葉使いや態度	3.99	3.97
医師の言葉使いや態度	3.90	3.93
職員の服装・身だしなみ	3.80	3.82
検査・放射の言葉使いや態度	3.80	3.81
各科診療受付の対応	3.79	3.80
プライバシーの配慮	3.69	3.74
総合受付や会計の対応	3.80	3.70
リハビリ技師の言葉使いや態度	3.69	3.69

項目	2019年11月	2020年6月
施設全般	3.69	3.60
交通の利便性	3.82	3.72
清潔感	3.78	3.68
トイレや床の清掃状態	3.70	3.65
駐車場の使いやすさ	3.85	3.64
待合室の設備や雰囲気	3.80	3.64
トイレや洗面所の設備	3.70	3.64
案内看板や表示のわかりやすさ	3.56	3.54
売店・自動販売機	3.31	3.32

2020年6月分 患者満足度調査結果 (入院)

調査日： 2020年6月15日 ~ 2020年6月19日

	'2019年11月	'2020年6月
入院患者数	117	107
配布枚数	58	51
配布率	50%	48%

1. 患者背景 (人 / %) n = 51

性別	男	女	無記入							
	14(27)	30(59)	7(14)							
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
	1(2)	0	0	0	1(2)	1(2)	3(6)	10(19)	33(65)	2(4)
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(76)	2(4)	5(10)	0	1(2)	1(2)	3(6)			
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		
	1(2)	6(12)	10(19)	17(33)	5(10)	3(6)	0	9(18)		

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	他院の紹介	当院がわかり	交通の便がよい	家族知人のすすめ	評判がよい	職員の対応がよい	医師がよい	施設が良い	その他
	34(43)	10(12)	9(11)	8(10)	5(6)	5(6)	4(5)	2(2)	4(5)

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
	22(43)	15(29)	1(2)	0	13(26)
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
	24(47)	14(27)	2(4)	0	11(22)

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	
	14(27)	27(53)	10(20)	
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	
	28(55)	12(24)	11(22)	
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
	11(22)	17(33)	11(22)	12(23)

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	2019年11月	2020年6月
診療サービス全般 平均点	3.46	3.64
看護師の採血や介助の手際よさ	3.51	3.83
看護師の説明のわかりやすさ	3.44	3.83
ナースコールへの対応	3.33	3.65
医師の病状に対する処置の適切さ	3.59	3.57
医師への質問や相談のしやすさ	3.45	3.56
リハビリの訓練時間	3.37	3.55
医師の病状や検査結果の説明	3.51	3.48

項目	2019年11月	2020年6月
接遇面全般 平均点	3.51	3.75
リハビリ技師の言葉使いや態度	3.58	4.00
看護師の言葉使いや態度	3.56	3.75
病院受付の対応	3.41	3.74
医師の言葉使いや態度	3.66	3.71
栄養士・薬剤師の言葉使いや態度	3.64	3.71
検査・放射線技師の言葉使いや態度	3.52	3.70
プライバシーの配慮	3.20	3.66

項目	2019年11月	2020年6月
施設全般 平均点	3.33	3.45
トイレ・洗面所・洗濯室等の設備	3.32	3.63
清掃員の言葉使いや態度	3.41	3.56
食事時間	3.55	3.54
廊下の清掃状態	3.48	3.51
ベットやベット周りの設備	3.40	3.51
病棟内のトイレや洗面所の清掃状態	3.31	3.49
病室の棚などの清掃状態	3.31	3.46
食事の内容	3.46	3.45
病室の床の清掃状態	3.41	3.37
冷暖房や照明	3.29	3.38
案内看板や表示のわかりやすさ	3.15	3.32
売店・自動販売機	2.88	3.15