

2021年6月分 患者満足度調査結果 (外来)

調査日：2021年6月28日 ~ 2020年7月2日

	2020年12月	2021年6月
外来患者数	598	440
配布枚数	159	149
配布率	27%	34%

1. 患者背景 (人 / %) n 149

性別	男	女	無記入							
	55(37)	91(61)	3(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
	6(4)	2(1)	2(1)	3(2)	6(4)	13(9)	23(16)	46(31)	46(31)	2(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			
	119(80)	11(7)	6(4)	2(1)	2(1)	5(4)	4(3)			
受診について	はじめて	週1回程度	月1回程度	3か月1回程度	その他	無記入				
	5(3)	12(8)	64(43)	22(15)	22(15)	23(16)				

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	医師が良い	交通の便が良い	他の医療機関からの紹介	職員の対応が良い	家族知人のすすめ	施設がよい	評判がよい	その他
	48(22)	48(22)	47(21)	28(13)	17(8)	14(6)	10(4)	10(4)
本日受診した科を教えてください	呼吸器内科	整形外科	皮膚科	内科	ペインクリニック	小児科	リハビリ	眼科
	69(41)	25(15)	22(13)	20(12)	16(10)	7(4)	5(3)	3(2)

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
	77(52)	37(25)	1(1)	-	34(22)
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
	92(62)	23(16)	-	-	34(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	
	32(21)	80(54)	37(25)	
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	しらない	無記入	
	84(56)	26(18)	39(26)	
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
	24(16)	43(29)	43(29)	39(26)

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	2020年12月	2021年6月
診療サービス全般	3.75	3.81
医師の病状や検査結果の説明	3.81	3.95
医師への質問や相談のしやすさ	3.88	3.94
看護師の説明のわかりやすさ	3.97	3.93
診察後の支払いまでの待ち時間	3.72	3.80
リハビリ技師の説明のわかりやすさ	3.80	3.73
診察時間	3.70	3.72
診察の待ち時間	3.39	3.58

項目	2020年12月	2021年6月
接遇面全般 平均点	3.88	3.92
看護師の言葉使いや態度	4.00	4.05
検査・放射の言葉使いや態度	3.85	4.01
医師の言葉使いや態度	3.93	3.99
各科診療受付の対応	3.91	3.92
総合受付や会計の対応	3.83	3.88
職員の服装・身だしなみ	3.91	3.88
リハビリ技師の言葉使いや態度	3.90	3.78
プライバシーの配慮	3.74	3.86

項目	2020年12月	2021年6月
施設全般	3.67	3.71
駐車場の使いやすさ	3.83	3.84
待合室の設備や雰囲気	3.74	3.81
交通の便利さ	3.90	3.80
清潔感	3.84	3.77
トイレや床の清掃状態	3.77	3.72
トイレや洗面所の設備	3.74	3.71
案内看板や表示の分かりやすさ	3.64	3.63
売店・自動販売機	3.47	3.43

2021年6月分 患者満足度調査結果（入院）

調査日： 2021年6月28日 ～ 2021年7月2日

	2020年12月	2021年6月
入院患者数	120	114
配布枚数	40	42
配布率	33%	37%

1. 患者背景（人 / %） n = 42

性別	男	女	無記入							
	15(36)	21(50)	6(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)	1(2)	5(12)	11(26)	18(43)	6(15)
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			
	30(72)	2(5)	1(2)	-	-	3(7)	6(14)			
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)	5(12)	6(14)	18(43)	2(5)	1(2)	-	9(22)		

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	他院お介绍	交通の便がよい	医師がよい	家族知人のすすめ	当院かかりつけ	評判がよい	施設がよい	職員の対応がよい	その他
	19(41)	11(23)	4(8)	4(8)	4(8)	2(4)	2(4)	1(2)	1(2)

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
	12(28)	16(38)	3(7)	3(7)	8(20)
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
	16(38)	11(26)	3(7)	4(9)	8(20)

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	
	5(12)	30(71)	7(17)	
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	
	18(43)	17(40)	7(17)	
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(26)	13(32)	9(21)	9(21)

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	2020年12月	2021年6月
診療サービス全般 平均点	3.57	3.55
医師の病状に対する処置の適切さ	3.60	3.61
看護師の説明のわかりやすさ	3.70	3.61
看護師の採血や介助の手際よさ	3.72	3.58
医師の病状や検査結果の説明	3.57	3.54
医師への質問や相談のしやすさ	3.57	3.53
ナースコールへの対応	3.42	3.53
リハビリの訓練時間	3.44	3.46

項目	2020年12月	2021年6月
接遇面全般 平均点	3.68	3.70
リハビリ技師の言葉使いや態度	4.11	3.97
看護師の言葉使いや態度	3.68	3.72
検査・放射線技師の言葉使いや態度	3.75	3.71
医師の言葉使いや態度	3.76	3.68
栄養士・薬剤師の言葉使いや態度	3.57	3.64
病院受付の対応	3.57	3.63
プライバシーの配慮	3.35	3.53

項目	2020年12月	2021年6月
施設全般 平均点	3.28	3.41
廊下の清掃状態	3.45	3.74
病室の棚などの清掃状態	3.43	3.58
清掃員の言葉使いや態度	3.43	3.54
食事時間	3.29	3.53
病室の床の清掃状態	3.37	3.50
病棟内のトイレや洗面所の清掃状態	3.37	3.49
ベットやベット周りの設備	3.38	3.47
冷暖房や照明	3.29	3.47
案内看板や表示のわかりやすさ	3.36	3.42
トイレ・洗面所・洗濯室等の設備	3.14	3.39
食事の内容	2.73	3.05
売店・自動販売機	3.17	2.79