

患者様満足度調査結果

主催：浜松南病院 サービス向上委員会

当院では“浜松一居心地の良い病院”を目指し、来院された患者様にアンケートのご協力をお願い致しました。皆様よりお聞かせいただいた率直なご意見は、今後の医療サービスの向上・改善に役立てたいと思っております。ご協力いただきました皆様、誠に有難うございました。

【調査期間】

令和元年7月22日から令和元年7月26日まで

【調査結果】

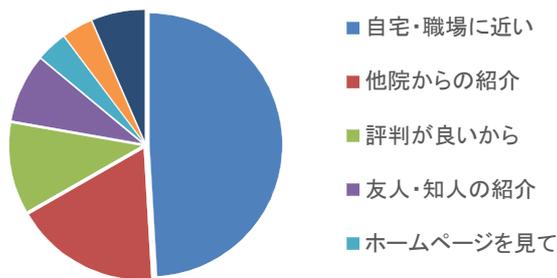
● ご回答いただいた患者様の年齢層

年代	80歳以上	70代	60代	50代	40代	30代	20代	10代	10歳未満
人数	20	35	25	12	5	5	4	0	0

● 当院を選択された理由

「当院をお選びいただいた理由は？」

順位	理由	人数
1	自宅・職場に近い	53
2	他院からの紹介	19
3	評判が良いから	12
4	友人・知人の紹介	9
5	ホームページを見て	4
6	建物・設備が良いから	4
7	その他	7



● 職員の対応について

「各職員の対応は、いかがでしたか？」

評価基準：大変よい：5点 よい：4点 ふつう：3点 悪い：2点 非常に悪い：1点

スコア：各項目の評価の平均点

医師

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	47	39	15	1	0	0	4.29
態度	41	36	15	0	0	0	4.28
説明	39	36	16	1	0	0	4.23
身だしなみ	42	33	17	0	0	0	4.27

看護職員

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	36	43	19	0	0	0	4.17
態度	35	33	18	1	0	0	4.17
説明	33	35	20	0	0	0	4.15
身だしなみ	34	34	19	0	0	0	4.17

検査技師

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	33	29	11	0	0	0	4.30
態度	28	28	10	0	0	0	4.27
説明	26	29	10	0	0	0	4.25
身だしなみ	26	29	10	0	0	0	4.25

放射線技師

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	22	19	10	0	0	0	4.24
態度	21	17	9	0	0	0	4.26
説明	23	17	9	0	0	0	4.29
身だしなみ	22	17	8	0	0	0	4.30

リハビリ職員

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	15	7	9	0	0	0	4.19
態度	12	7	9	0	0	0	4.11
説明	13	6	9	0	0	0	4.14
身だしなみ	12	6	8	0	0	0	4.15

事務職員

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
言葉遣い	36	52	17	0	0	0	4.18
態度	32	47	17	0	0	0	4.16
説明	28	48	21	0	0	0	4.07
身だしなみ	32	46	18	0	0	0	4.15

● 待ち時間について

「本日の診療は予約でしたか？」

「診療までの待ち時間はいかがでしたか？」

評価基準:満足:5点 やや満足:4点 普通:3点 やや不満:2点 不満・仕方ない:1点

スコア:各項目の評価の平均点

	『予約あり』の待ち時間					『予約なし』の待ち時間				
	30分以内	1時間以内	1時間30分以内	2時間以内	2時間以上	30分以内	1時間以内	1時間30分以内	2時間以内	2時間以上
満足	17	3	0	0	0	0	0	0	0	0
やや満足	7	5	2	0	0	0	0	0	0	0
普通	12	16	4	1	0	0	1	1	0	0
やや不満	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0
不満	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
仕方ない	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
スコア	4.03	3.21	2.67	3.00	1.00	0.00	2.00	3.00	0.00	0.00

● 環境整備について

「待合室はいかがでしたか？」

評価基準:大変よい:5点 よい:4点 ふつう:3点 悪い:2点 非常に悪い:1点

スコア:各項目の評価の平均点

項目	大変よい	よい	ふつう	悪い	非常に悪い	その他	スコア
室温	17	52	17	2	0	0	3.95
清掃状況	19	52	12	0	0	0	4.08
室内表示	14	47	21	0	0	0	3.91
プライバシー配慮	17	44	19	0	1	0	3.94

