

患者満足度調査結果

ふれあい鎌倉ホスピタル

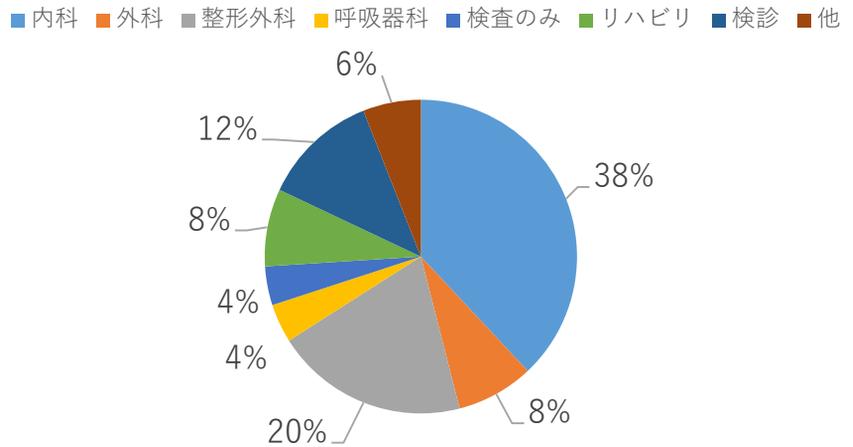
調査期間 R4.10.1～10.31

調査対象 100名

①受診科

受診科(併科あり)	
令和4年	
内科	38名
外科	8名
整形外科	20名
呼吸器科	4名
検査のみ	4名
リハビリ	8名
検診	12名
他	6名

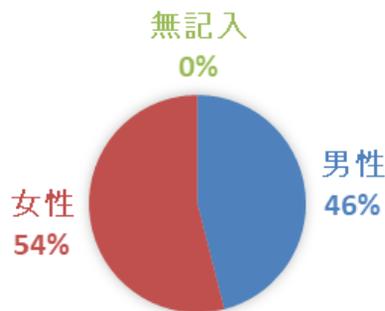
受診科



②受診科

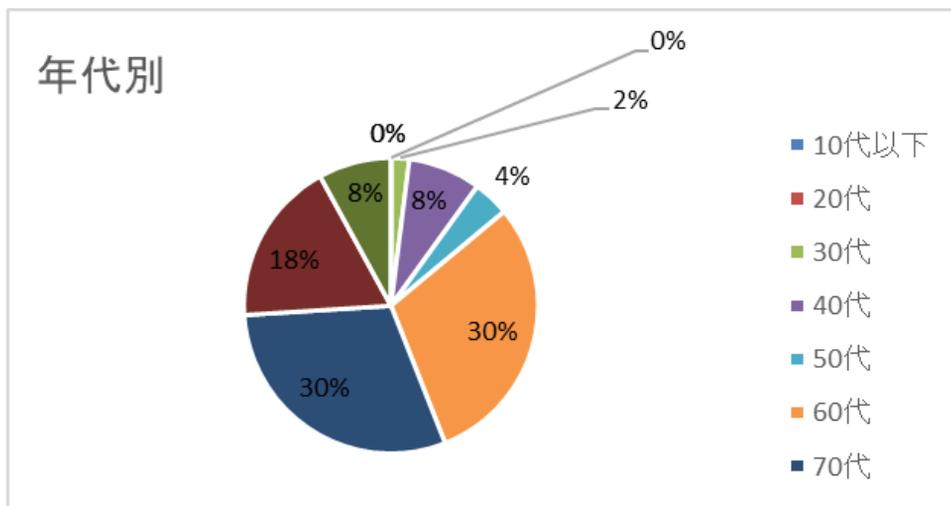
令和4年	
男性	46名
女性	54名
無記入	0名

男女別



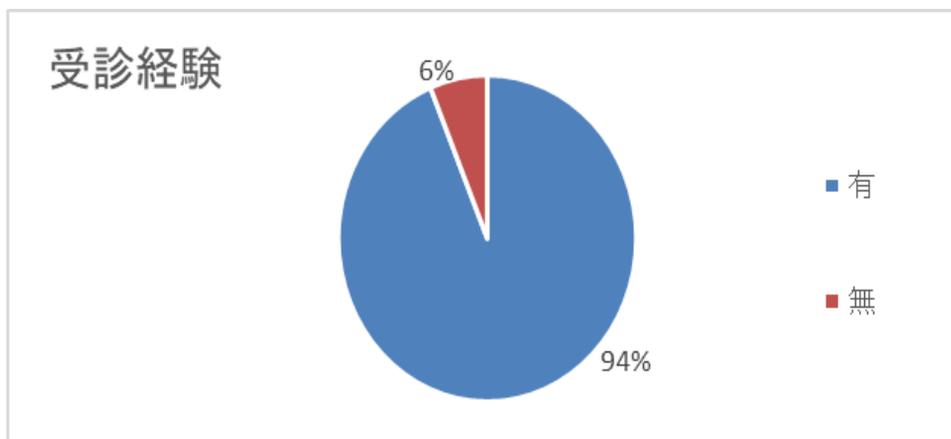
③年代別

年代別	
	令和4年
10代以下	0名
20代	0名
30代	2名
40代	8名
50代	4名
60代	30名
70代	30名
80代	18名
90代	8名
無記入	名



④当院受診経験

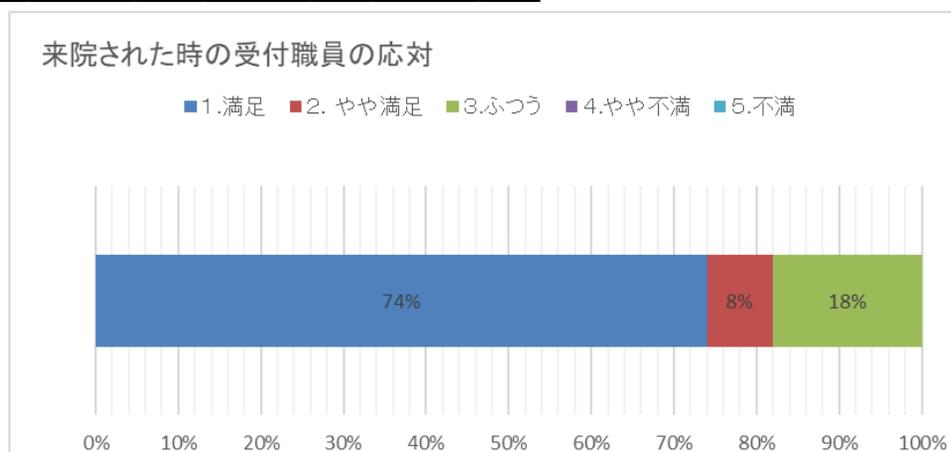
当院受診経験	
	令和4年
有	90名
無	6名
無記入	4名



受付及び会計窓口について

①来院された時の受付職員の応対

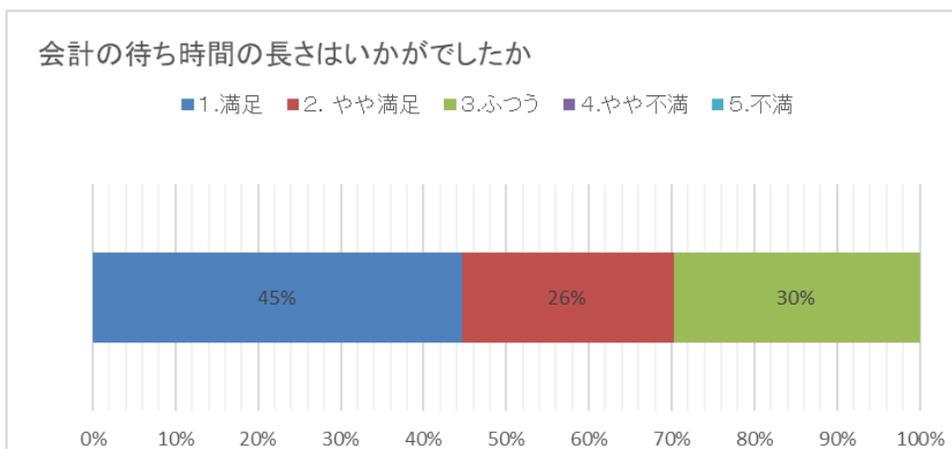
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
74名	8名	18名	0名	0名



受付及び会計窓口について

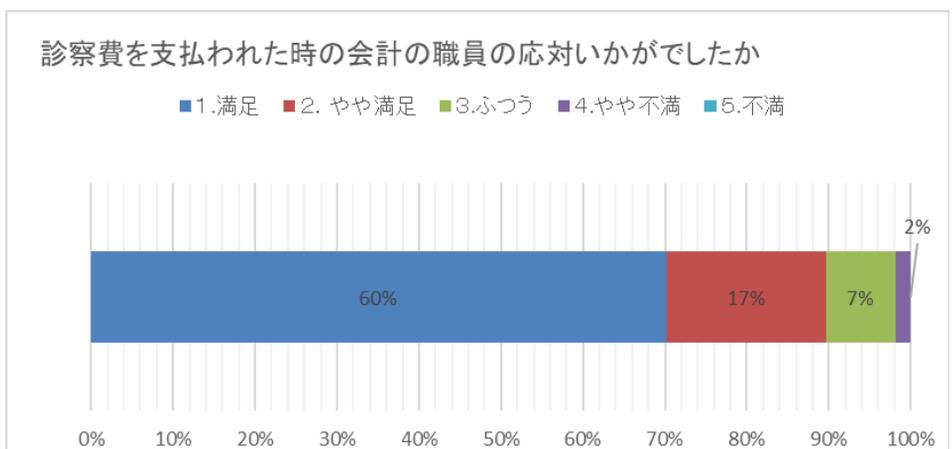
②会計の待ち時間の長さはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
42名	24名	28名	0名	0名



③診察費を支払われた時の会計の職員の応対はいかがでしたか

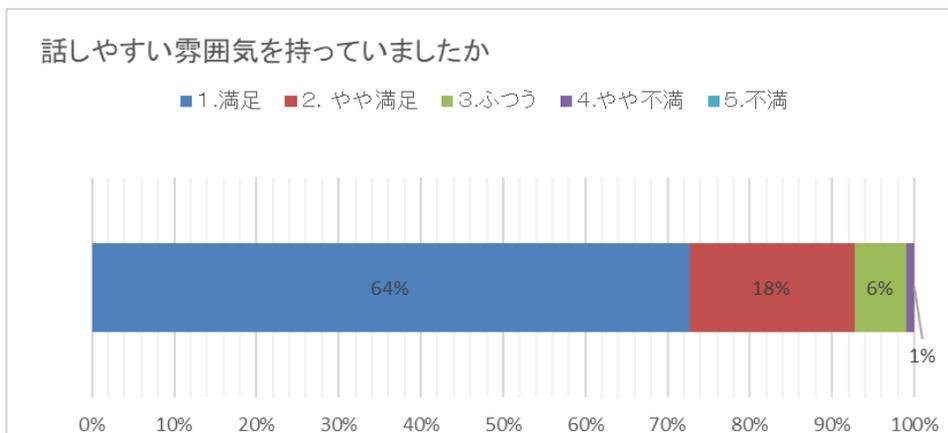
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
58名	16名	18名	4名	0名



看護職員の対応について

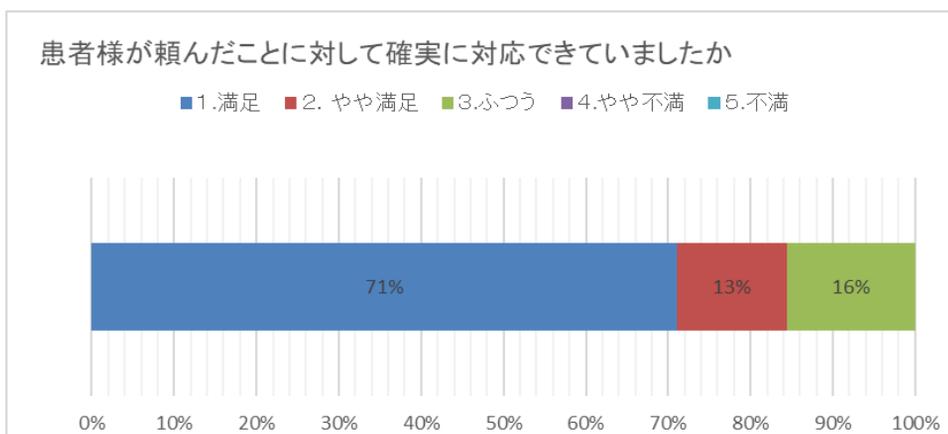
①話しやすい雰囲気を持っていましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
58名	16名	14名	2名	0名



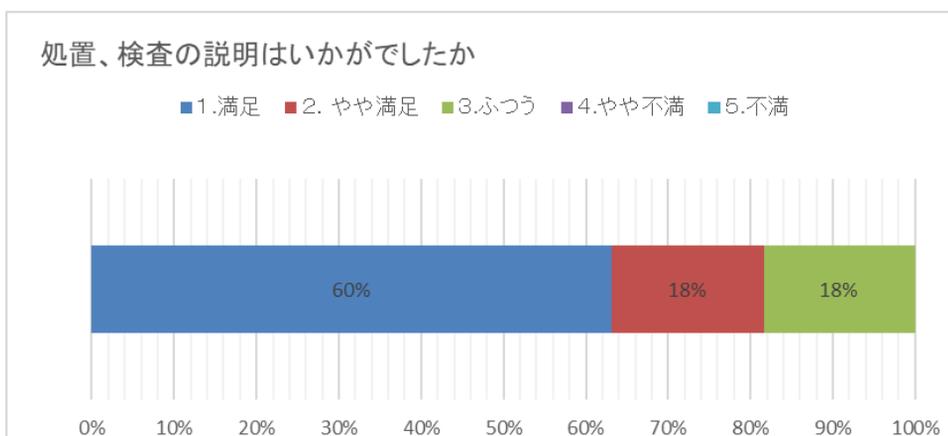
②患者様が頼んだことに対して確実に対応できていましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
64名	12名	14名	0名	0名



③処置、検査の説明はいかがでしたか

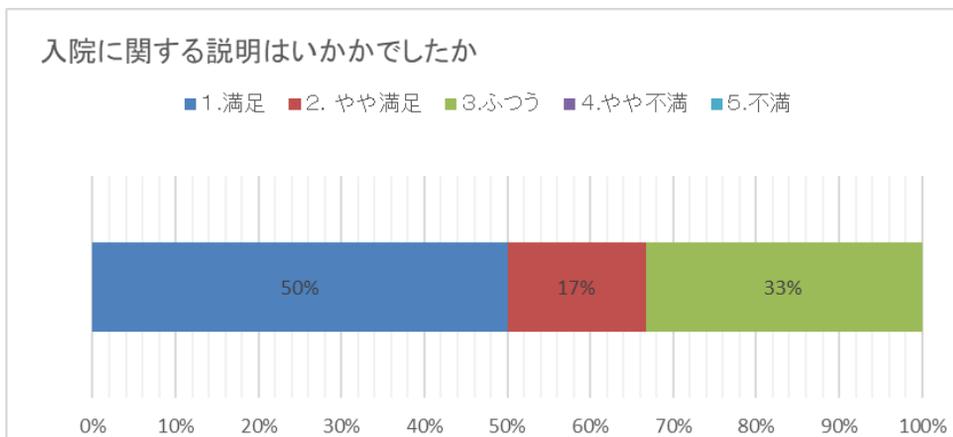
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
48名	14名	14名	4名	0名



看護職員の対応について

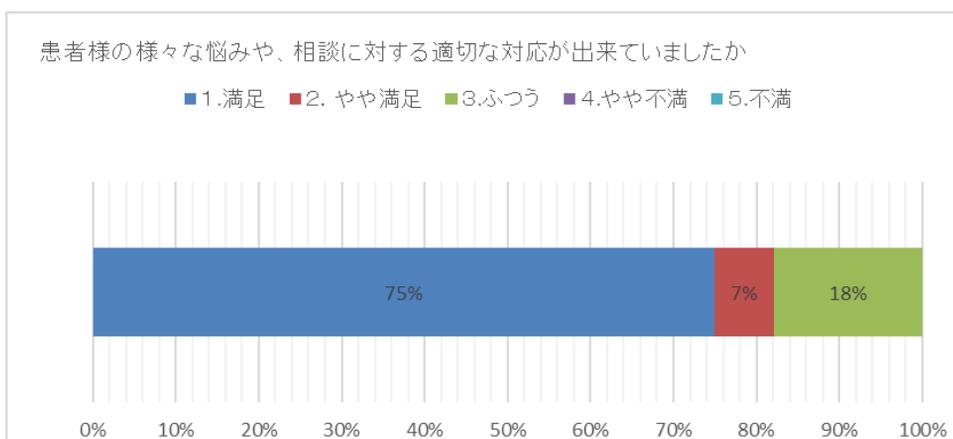
④入院に関する説明はいかかでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
6名	2名	4名	0名	0名



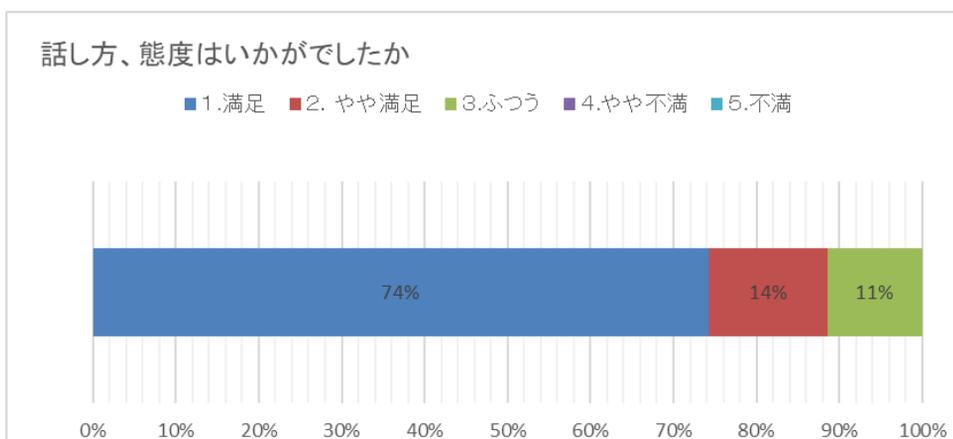
⑤患者様の様々な悩みや、相談に対する適切な対応ができていましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
42名	4名	10名	0名	0名



⑥話し方、態度はいかがでしたか

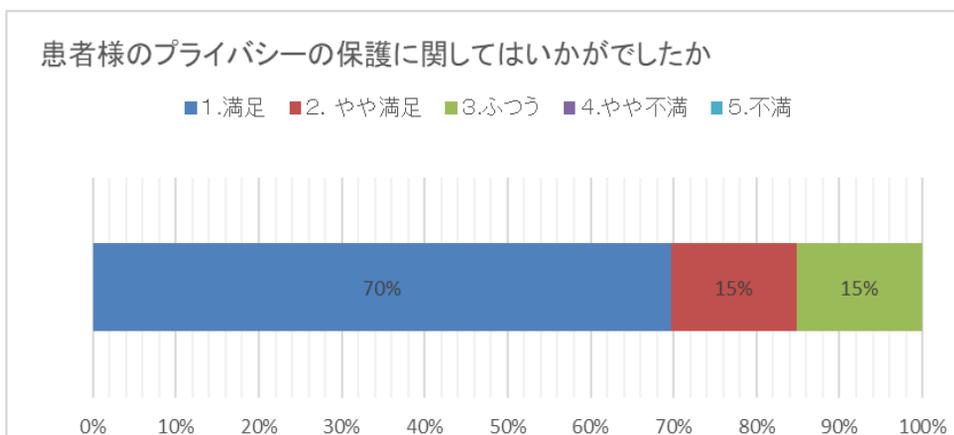
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
52名	10名	8名	0名	0名



看護職員の対応について

⑦患者様のプライバシーの保護についてはいかがでしたか

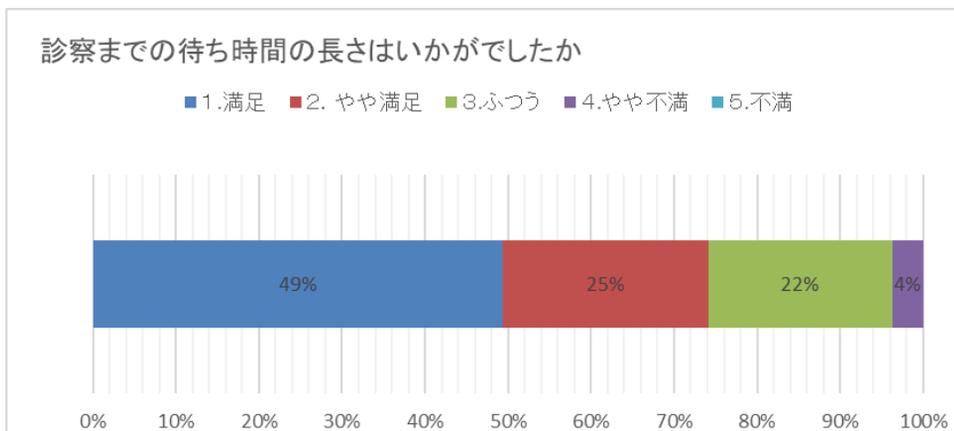
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
46名	10名	10名	0名	0名



医師について

①診察までの待ち時間の長さはいかがでしたか

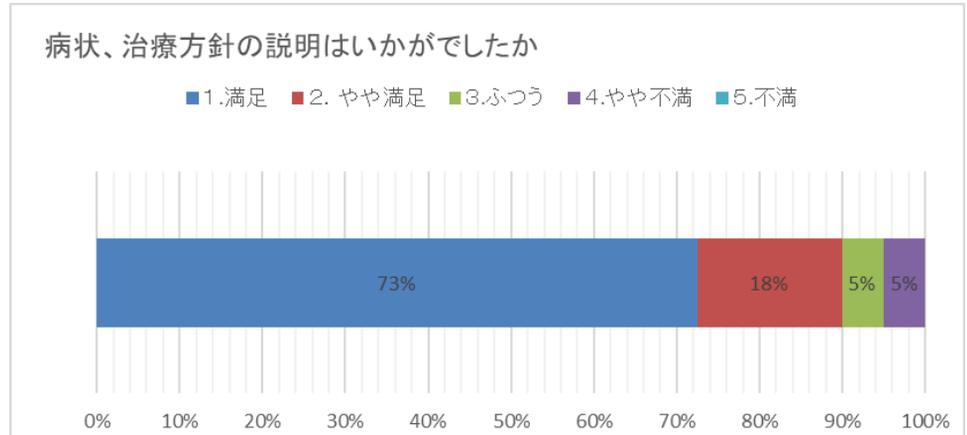
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
40名	20名	18名	3名	0名



医師について

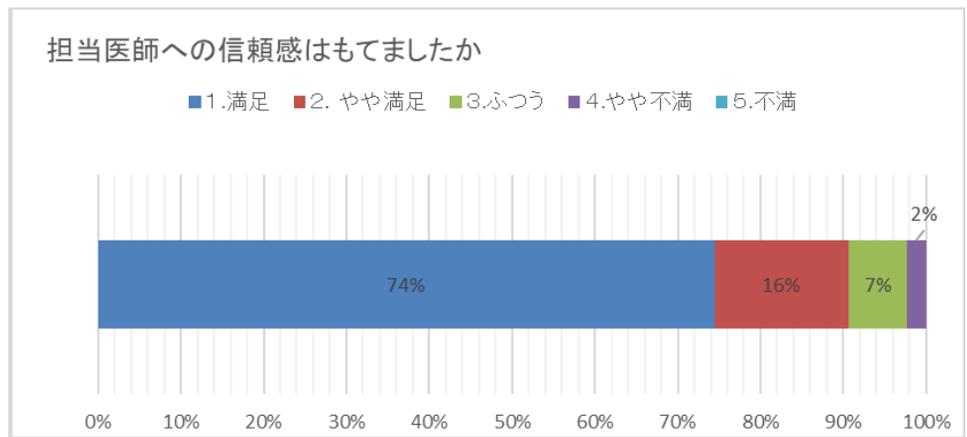
②病状、治療方針の説明はいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
58名	14名	4名	4名	0名



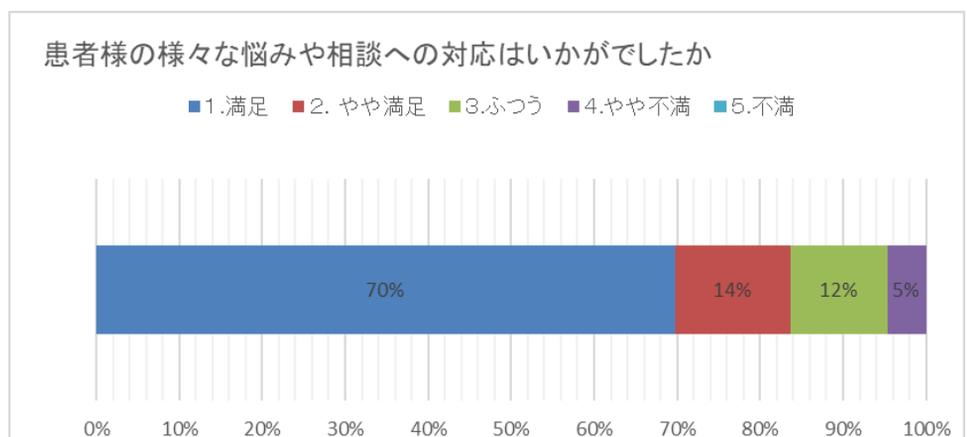
③担当医師への信頼感をもてましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
54名	10名	10名	0名	0名



④患者様の様々な悩みや相談への対応はいかがでしたか

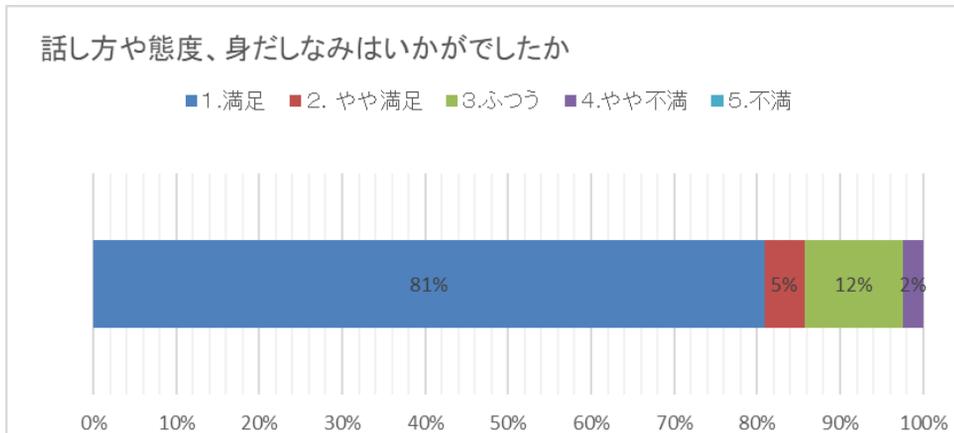
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
60名	12名	10名	4名	0名



医師について

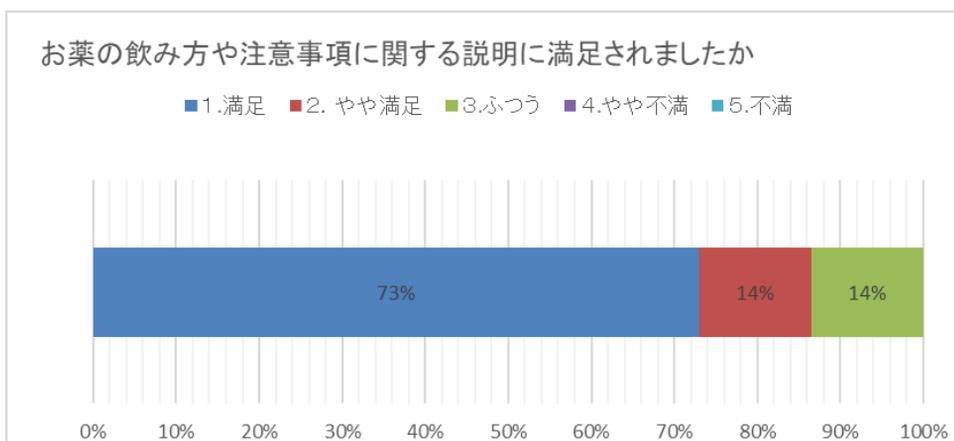
⑤話し方や態度、身だしなみはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
68名	4名	10名	2名	0名



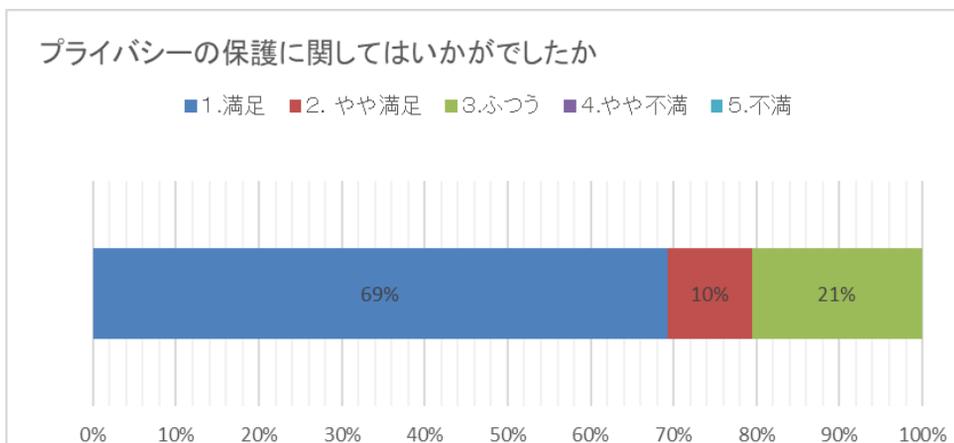
⑥お薬の飲み方や注意事項に関する説明に満足されましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
54名	10名	10名	0名	0名



⑦プライバシーの保護に関してはいかがでしたか

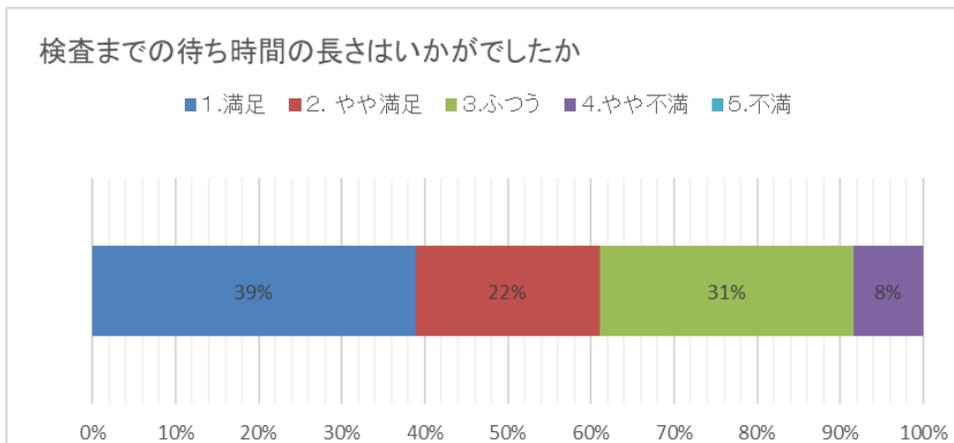
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
54名	8名	16名	0名	0名



検査・放射線科について

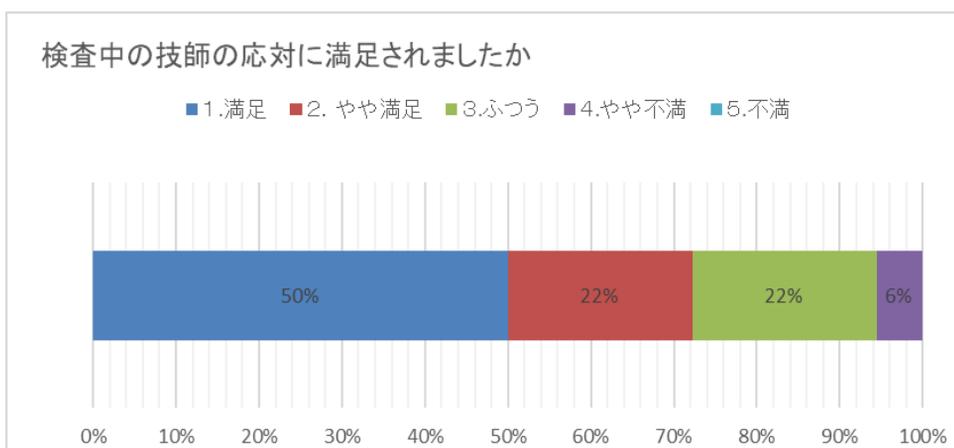
①検査までの待ち時間の長さはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
28名	16名	22名	6名	0名



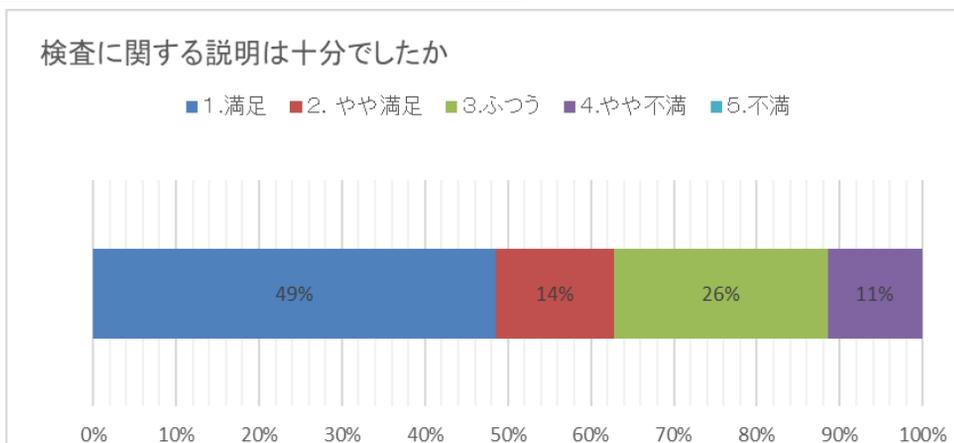
②検査中の技師の応対に満足されましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
36名	16名	16名	4名	0名



③検査に関する説明は十分でしたか

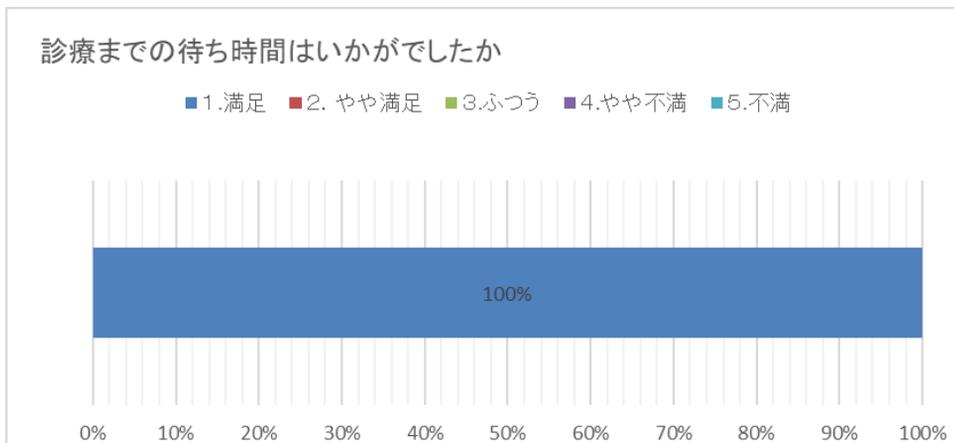
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
54名	8名	16名	0名	0名



リハビリテーション科について

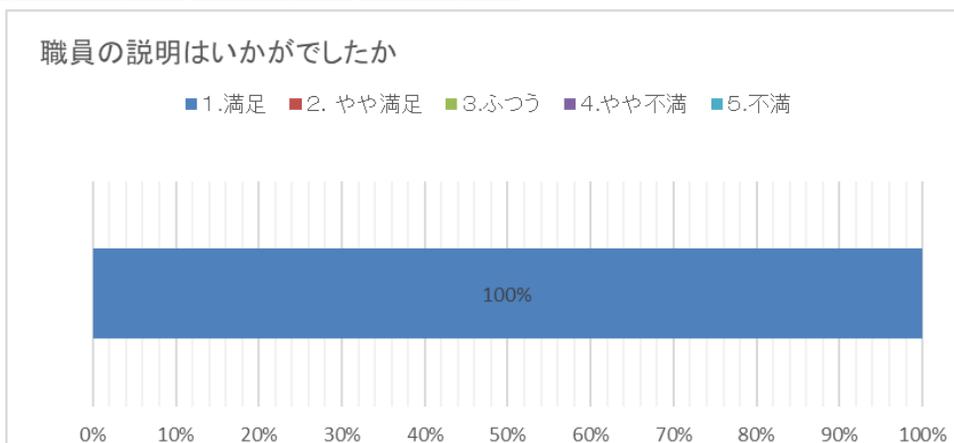
①診療までの待ち時間はいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
16名	0名	0名	0名	0名



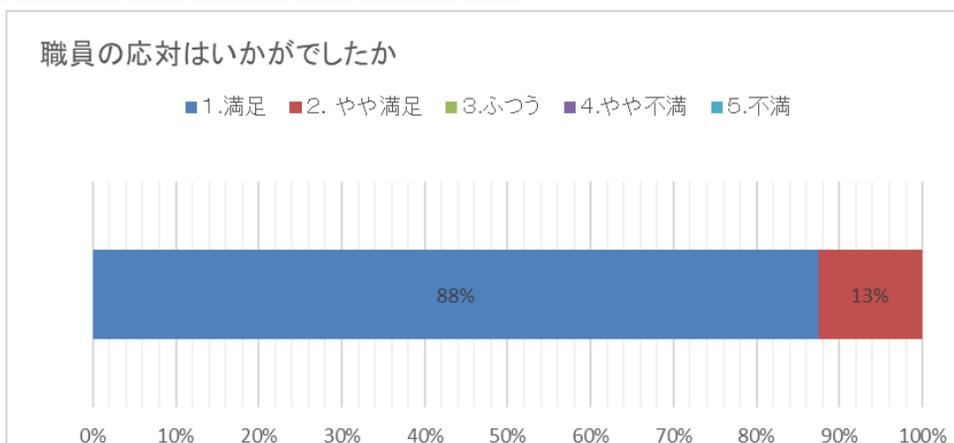
②職員の説明はいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
16名	0名	0名	0名	0名



③職員の対応はいかがでしたか

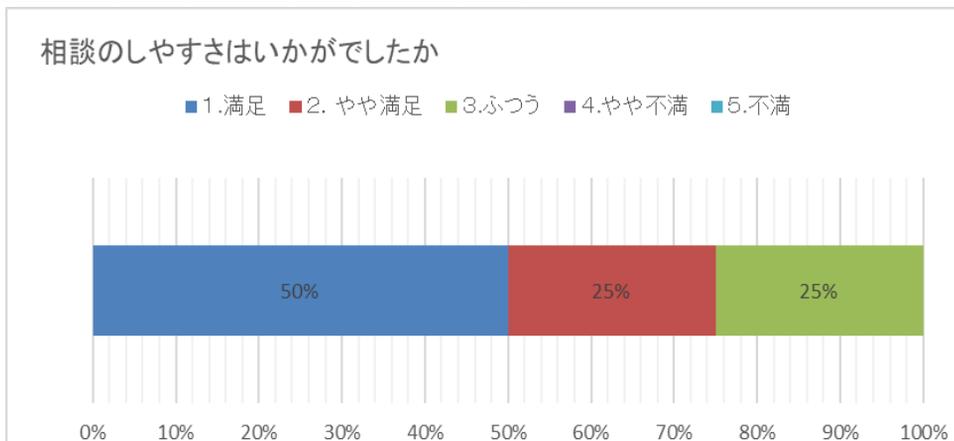
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
14名	2名	0名	0名	0名



ソーシャルワーカーについて

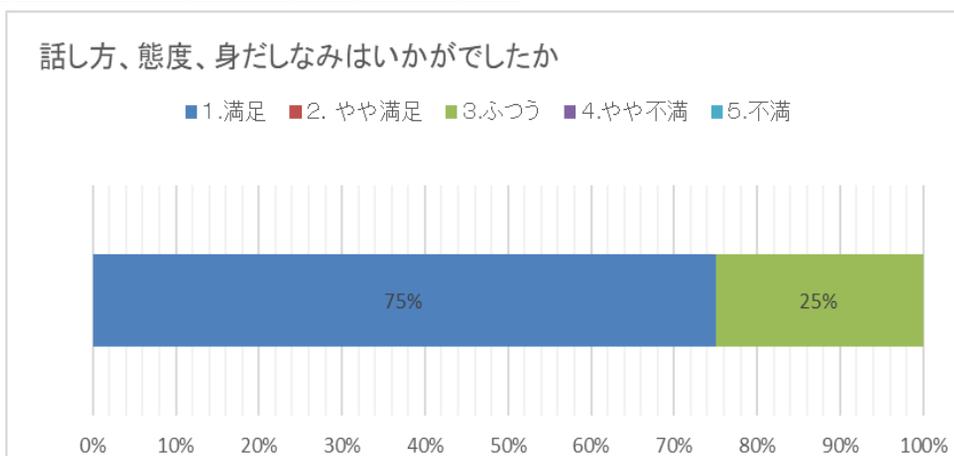
①相談のしやすさはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
4名	2名	2名	0名	0名



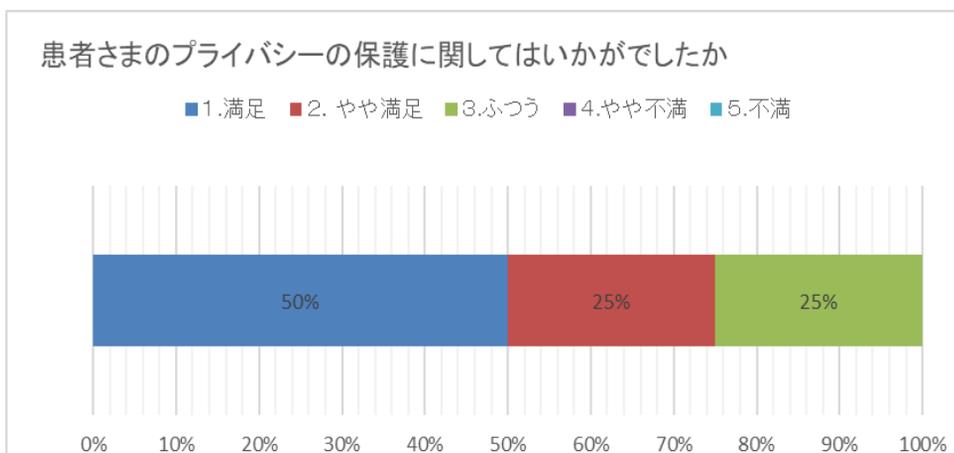
②話し方、態度、身だしなみはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
6名	0名	2名	0名	0名



③患者さまのプライバシーの保護に関してはいかがでしたか

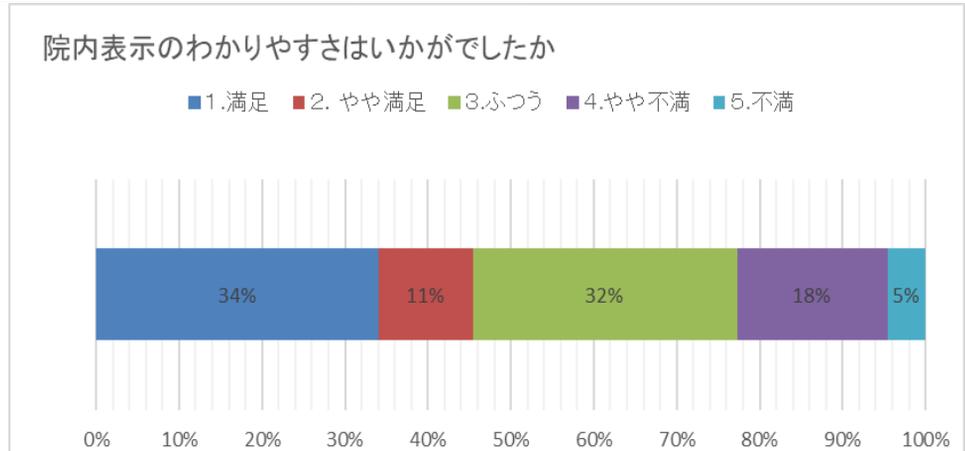
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
4名	2名	2名	0名	0名



施設、設備について

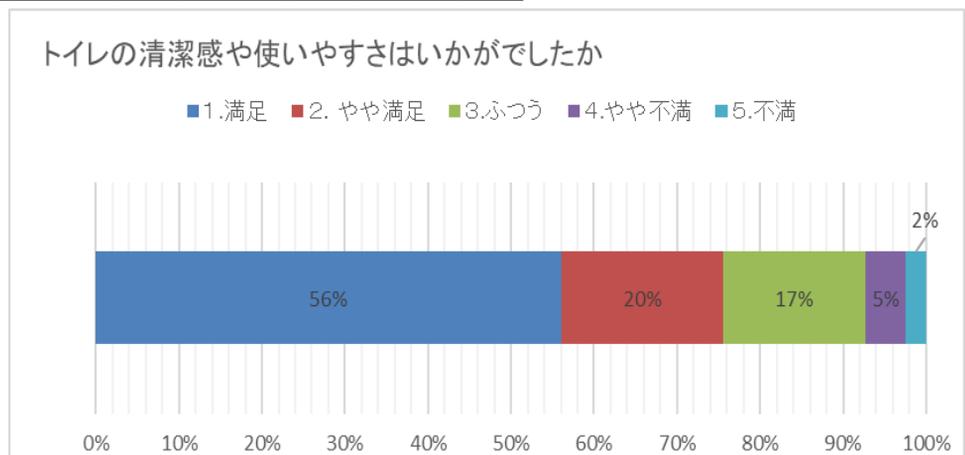
①院内表示のわかりやすさはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
4名	2名	2名	0名	0名



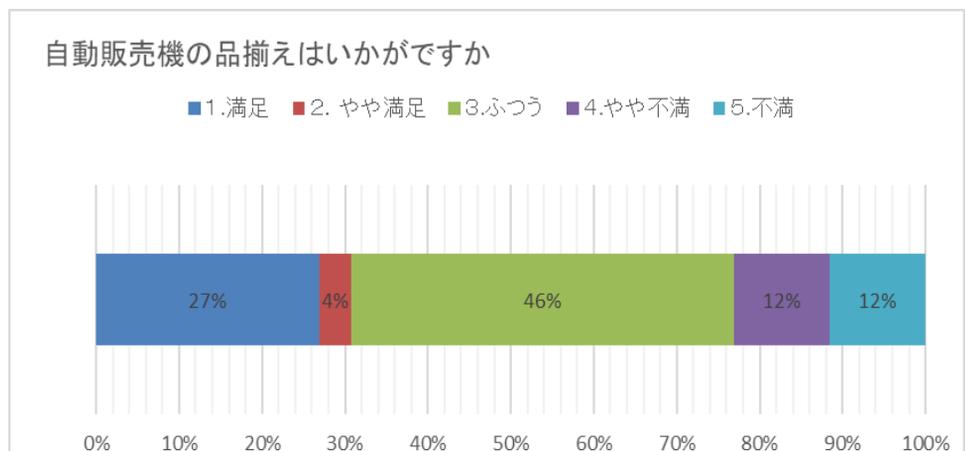
②トイレの清潔感や使いやすさはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
46名	16名	14名	4名	2名



③自動販売機の品揃えはいかがですか

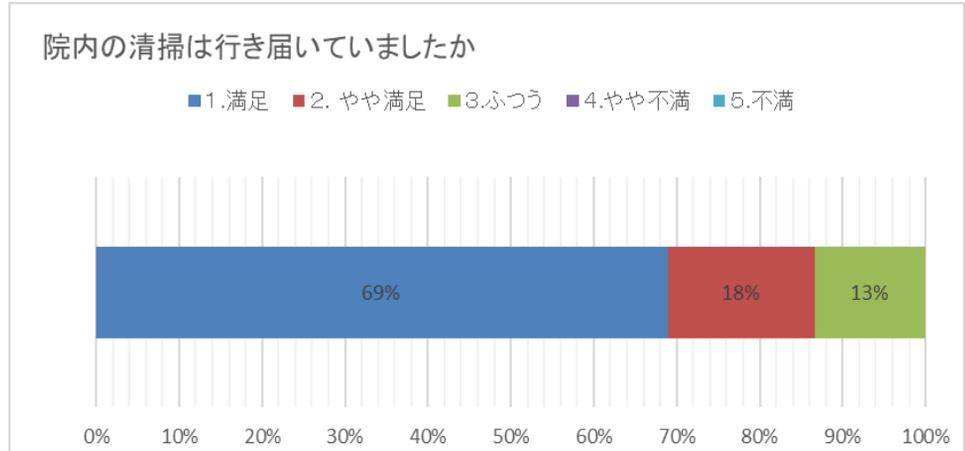
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
14名	2名	24名	6名	6名



施設、設備について

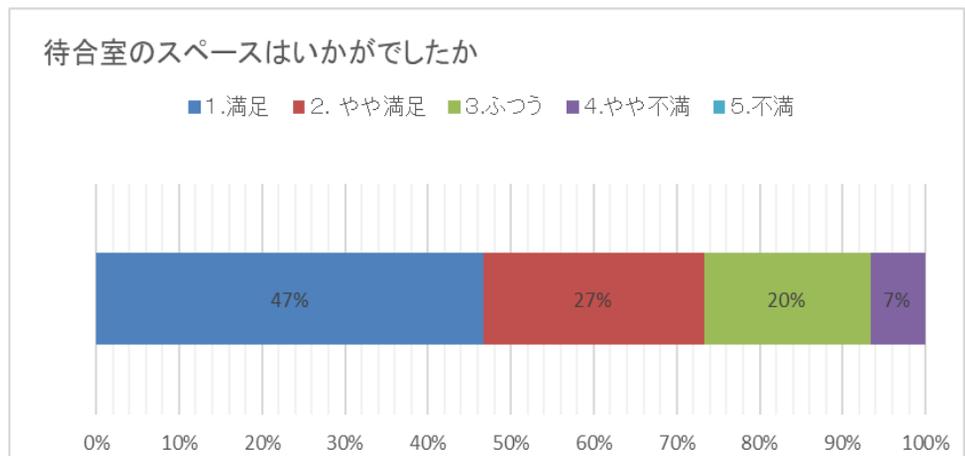
④院内の清掃は行き届いていましたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
62名	16名	12名	0名	0名



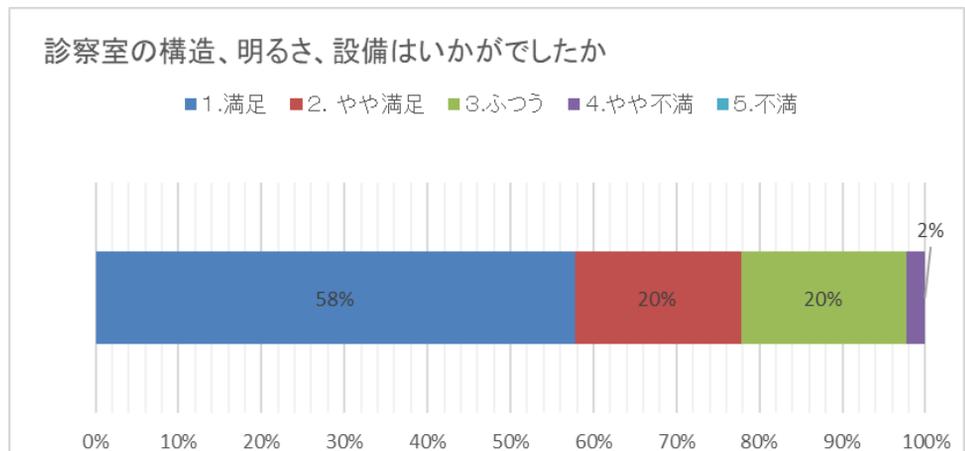
⑤待合室のスペースはいかがでしたか

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
42名	24名	18名	6名	0名



⑥診察室の構造、明るさ、設備はいかがでしたか

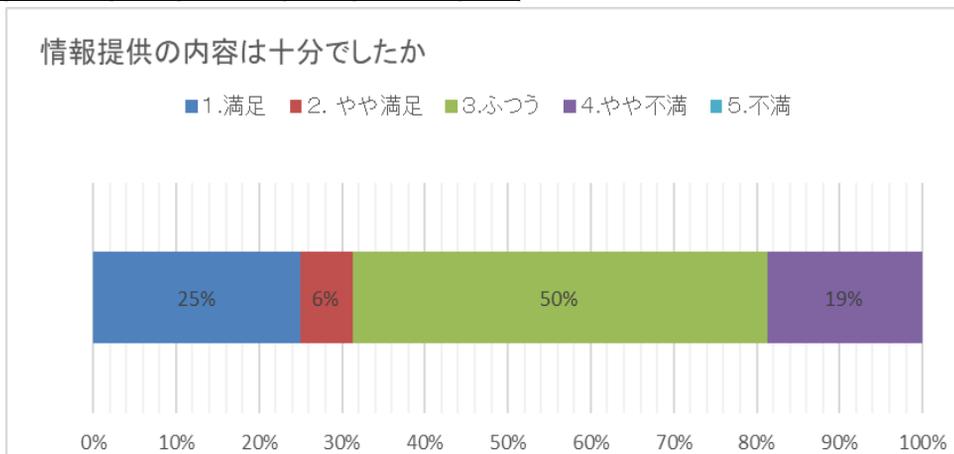
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
52名	18名	18名	2名	0名



ホームページに関して

①情報提供の内容は十分でしたか

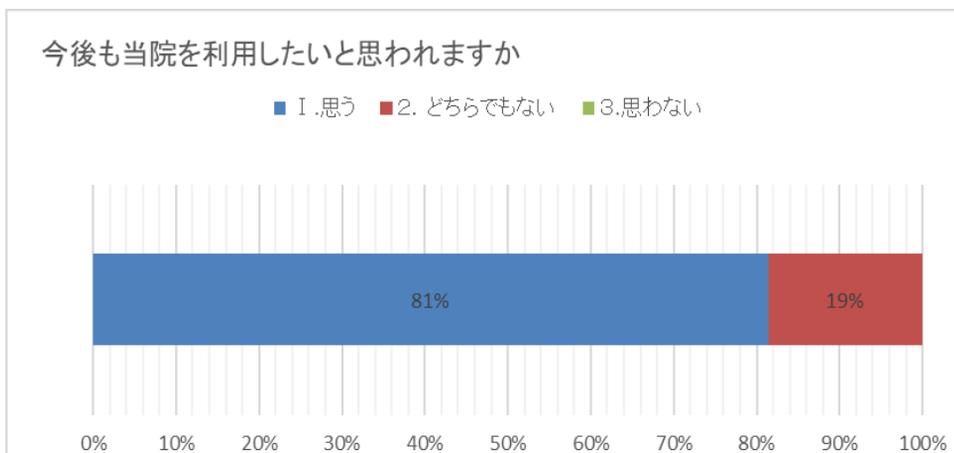
1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
8名	2名	16名	6名	0名



全般的なことに関して

①今後も当院を利用したいと思われませんか

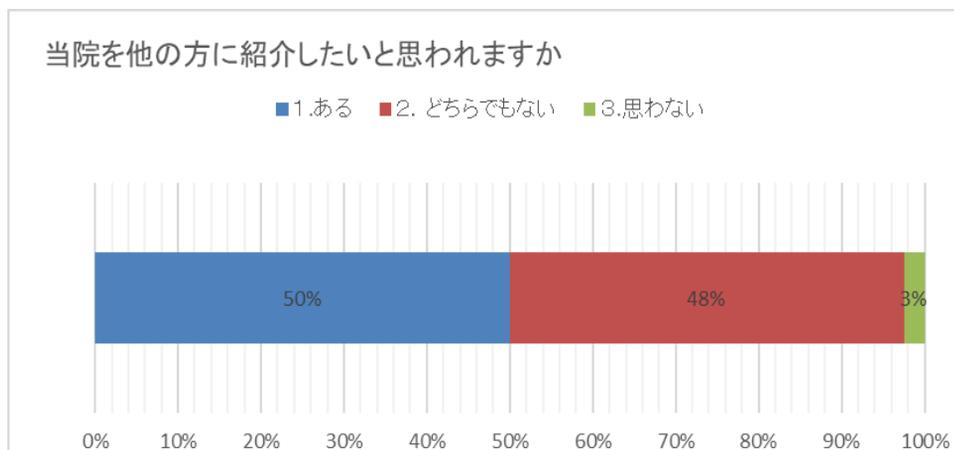
1.思う	2. どちらでもない	3.思わない
70名	16名	0名



全般的なことに関して

②当院を他の方に紹介したいと思われませんか

1.ある	2.どちらでもない	3.思わない
40名	38名	2名



②当院を選ばれた理由をおきかせください

⑧自宅から近い	44名
②良い医師がいるから	38名
⑩昔からかかっている	22名
③言葉使いや態度などの対応がいいから	12名
⑨交通の便がよい	12名
⑤待ち時間が少ないから	10名
⑦勤務先から近いから	6名
⑥家族や知人の薦め	2名
④評判がいいから	2名
⑪その他(他に総合病院がないから等)	0名

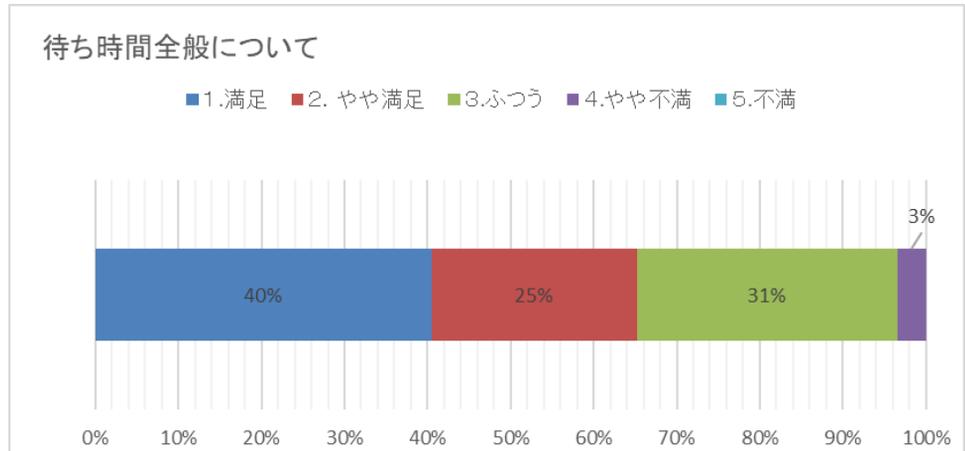
③評価点

100点 12名 95点 6名 90点 10名 85点 4名
80点 16名 75点 8名 70点 12名

待ち時間

①待ち時間全般について

1.満足	2. やや満足	3.ふつう	4.やや不満	5.不満
36名	22名	28名	3名	0名



②どのくらいの時間でしたら最低お待ちいただけますか？

特になし	2名
10分	1名
20分	2名
25分	2名
30分	22名
30分～40分	2名
45分	3名
30～60分	3名
50分	2名
1時間	10名
2時間	1名

③その他意見 要望

- ・トイレの表示がわかりにくい、さがせない
- ・場所の案内の表示がわかりにくい
- ・予約電話取次が良くない。医師にうまくつながらなかった。折り返しとなった。予約変更等イレギュラーに弱い。
- ・外来リハにうまく受けられない(処置した以外は対象から外れる)
- ・リハビリに日常的に通えない
- ・空調、夏は寒い・予約になり、待ち時間は少なくなった(受付の対応)
- ・予約になり待ち少なくなり、良い(医師の対応)
- ・わかりやすく、安心して受診することが出来ました
(看護職員の処置、検査の説明)