

2020年度 外来・入院患者満足度調査 調査概要

聖マリアンナ医科大学病院では、患者さんの満足度向上のため、入院・外来患者さんを対象とした患者満足度調査を実施しています。
2020年度は、10月に調査を行いました。調査にご協力くださいました皆さまに厚く御礼申し上げます。
調査結果をふまえ、お褒めいただいたことを励みにしつつ、課題としてご指摘いただいたことにつきましては改善に取り組み、職員一同皆様の信頼に応えられるよう、努めてまいります。
尚、患者満足度調査は、医療法の広告規制（医療広告ガイドライン）に基づき、概要のみ掲載いたしますので、調査結果につきましては総合案内までお問い合わせ下さい。

- ◆調査目的 医療サービスの評価、それに対する改善及びサービス向上を図るための参考資料とする。
- ◆調査手法 アンケート用紙を配布し、無記名方式により実施
- ◆調査実施日 外来調査：2020年10月13日（火） 入院調査：2020年10月12日（月）～10月16日（金）

外来患者満足度調査

満足度調査

診察までの待ち時間
待合の構造・設備や雰囲気
駐車場のスペース、利便性
院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ
待合・診察室でのプライバシーへの配慮
安全な医療サービスが行われている
診察室・検査室の構造・設備や雰囲気
会計までの待ち時間
診療時間・予約時間への配慮
トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

接遇

医師の言葉遣いや態度
看護師の言葉遣いや態度
事務の言葉遣いや態度
医師の身だしなみ
看護師の身だしなみ
事務の身だしなみ
医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
看護師からわかりやすい説明を受けた
事務からわかりやすい説明を受けた
医師への質問や相談のしやすさ
看護師への質問や相談のしやすさ
事務への質問や相談のしやすさ

総合満足度

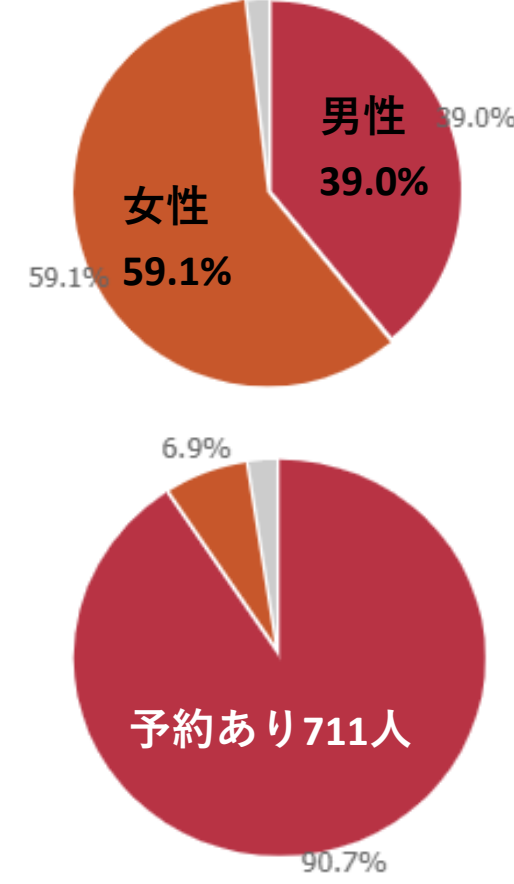
全体として当院に満足していますか？
次回も当院を受診したいですか？
当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

外来予約数1,823件 配布数1,392

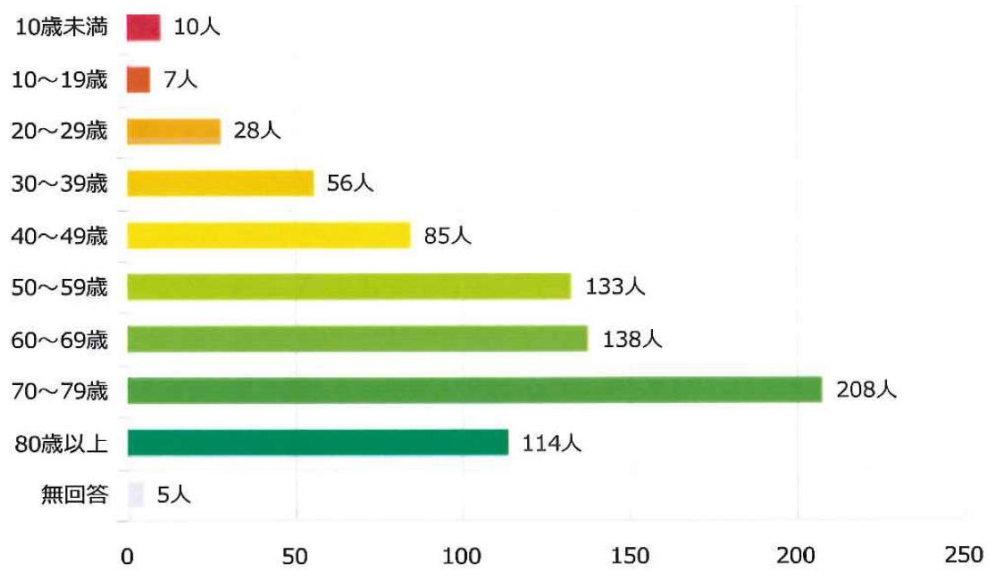
回答数784件；

（男性306人（39.0%）女性463人（59.1%）

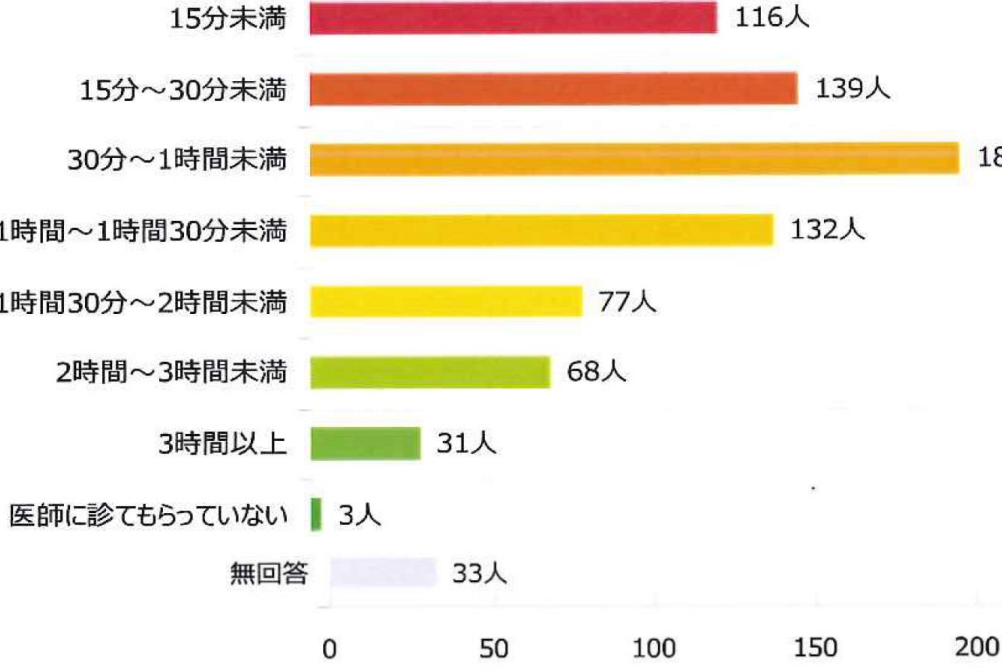
無回答15人）



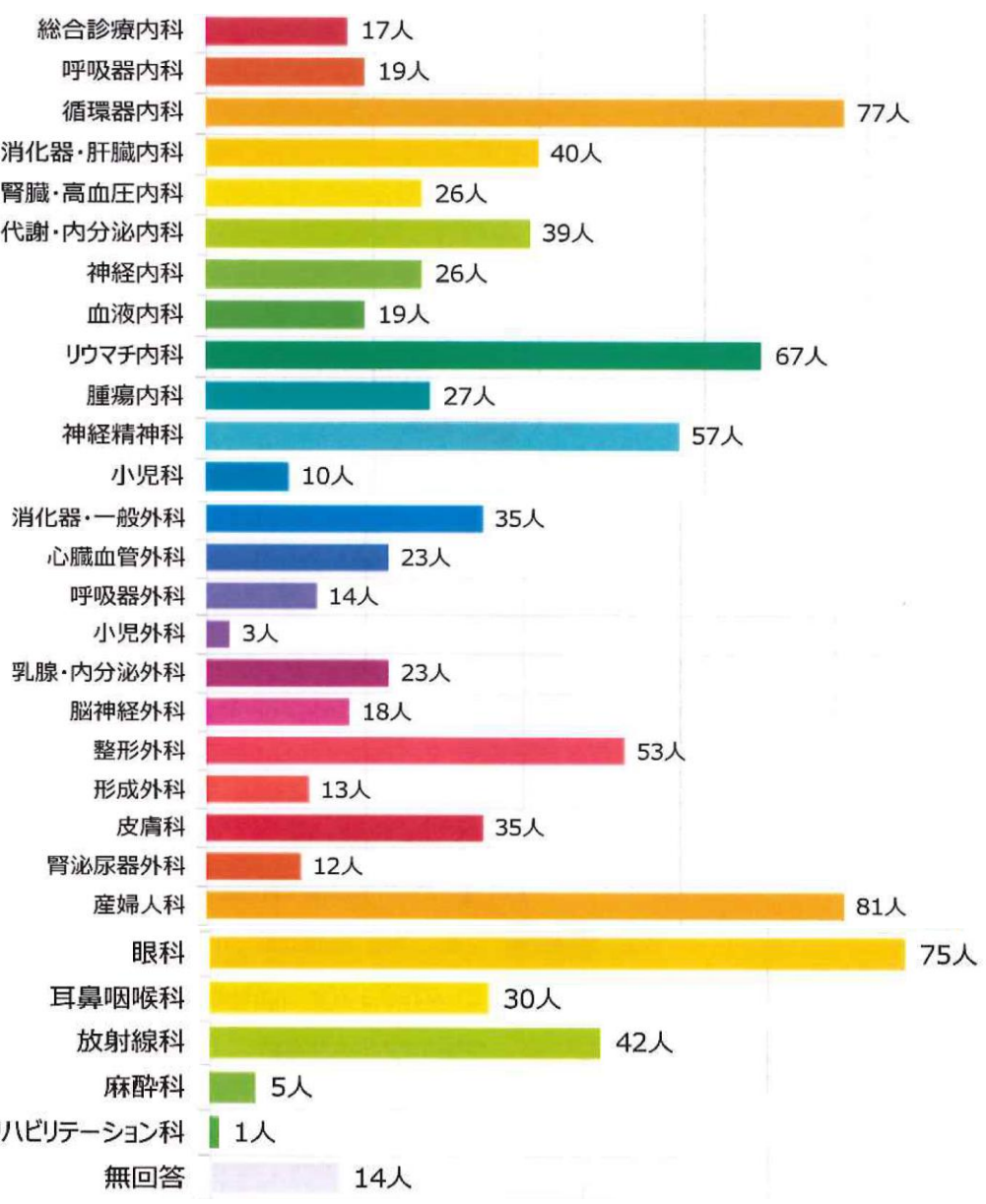
年齢



当日の診察待ち時間



当日の受診科目



入院患者満足度調査

満足度調査

病棟および病室の温度調節
病棟および病室の整理整頓、清掃状態
回診時間、回診にかかる時間の適切さ
病棟・病室でのプライバシーへの配慮
安全な医療サービスが行われている
食事について（メニュー、時間、味、温度、量）
病棟設備（浴室、洗濯室、売店、自動販売機など）の利用
病棟の案内表示のわかりやすさ
面会の時間帯
入・退院手続きのわかりやすさ
納得して治療を受けることができた
トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

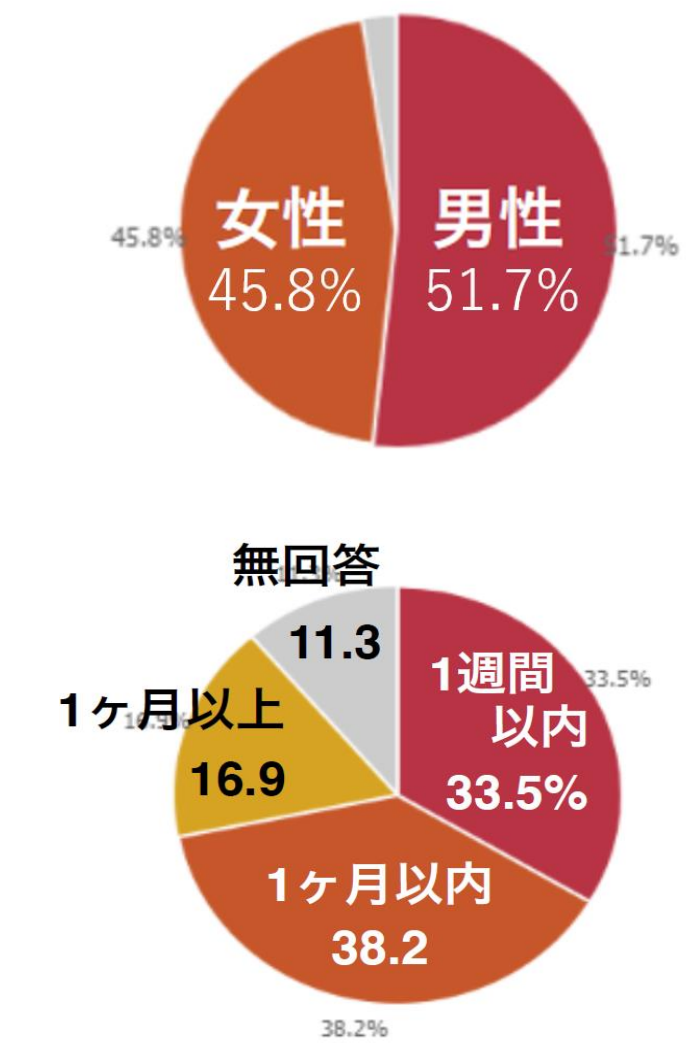
接遇

医師の言葉遣いや態度
看護師の言葉遣いや態度
事務の言葉遣いや態度
医師の身だしなみ
看護師の身だしなみ
事務の身だしなみ
医師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
看護師は信頼し安心できる知識や技術を持っている
事務は信頼し安心できる知識や技術を持っている
看護師からわかりやすい説明を受けた
事務からわかりやすい説明を受けた
医師への質問や相談のしやすさ
看護師への質問や相談のしやすさ
事務への質問や相談のしやすさ

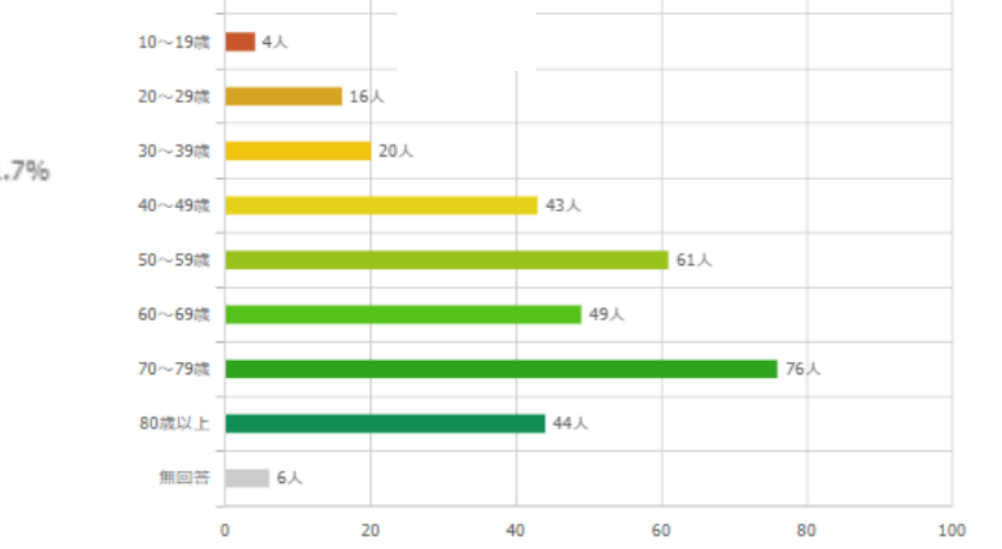
総合満足度

全体として当院に満足していますか？
次回も当院を受診したいですか？
当院を他の方へ紹介したいと思いますか？

回答数；（男性160人（51.7%）女性146人（45.8%）



年齢



入院病棟

