

# 2022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。2022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。

- ◆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：2022年10月4日（火） 入院調査：2022年10月3日（月）～ 2022年10月8日（土）

## ◆調査項目及び調査結果

### 【外来患者満足度調査】

回答数：（男性375人（35.5%）女性659人（62.3%））

#### ◇満足度調査

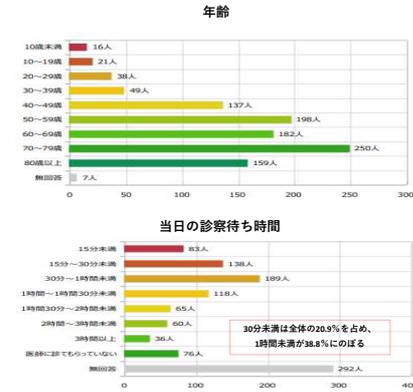
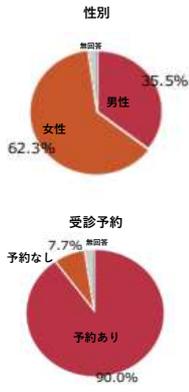
- ・診察までの待ち時間
- ・待合の構造・設備や雰囲気
- ・駐車場のスペース、利便性
- ・院内案内や掲示物などの情報提供の適切さ
- ・待合・診察室でのプライバシーへの配慮
- ・安全な医療サービスが行われている
- ・診察室・検査室の構造、設備や雰囲気
- ・会計までの待ち時間
- ・診療時間・予約時間への配慮
- ・トイレ・洗面所の使い心地、清潔さ
- ・段差や障害物をなくすなどのバリアフリーへの配慮

#### ◇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えますか？



### 【入院患者満足度調査】

回答数：（男性169人（49.9%）女性161人（47.5%））

#### ◇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えますか？

