

平成26年度 患者様満足度調査の結果を報告いたします。

当センターでは、平成26年11月に患者様満足度調査を実施いたしました。ここに、調査結果の一部をご報告させていただきます。
ご協力をいただいた患者さま、ご家族の皆さまにお礼を申し上げます。

外来

実施日：平成26年11月18日（火）、19日（水）アンケート回収枚数 296

満足度の高い項目

満足度の低い項目

《大変満足+満足》から《やや不満+不満》の割合を差し引いたポイント

アンケート項目	ポイント
医師の応対	63.8
看護師の応対	67.7
放射線技師の応対	70.0
検査技師の応対	72.0
薬剤師の応対	63.1

アンケート項目	ポイント
診察の待ち時間	▲17.1
会計の待ち時間	17.9
駐車場の広さ・使いやすさ	21.9
食堂のメニュー・値段等	12.3
売店の品揃え・値段	11.7

入院

実施日：平成26年11月1日（土）～28日（金）アンケート回収枚数 242

満足度の高い項目

満足度の低い項目

《大変満足+満足》から《やや不満+不満》の割合を差し引いたポイント

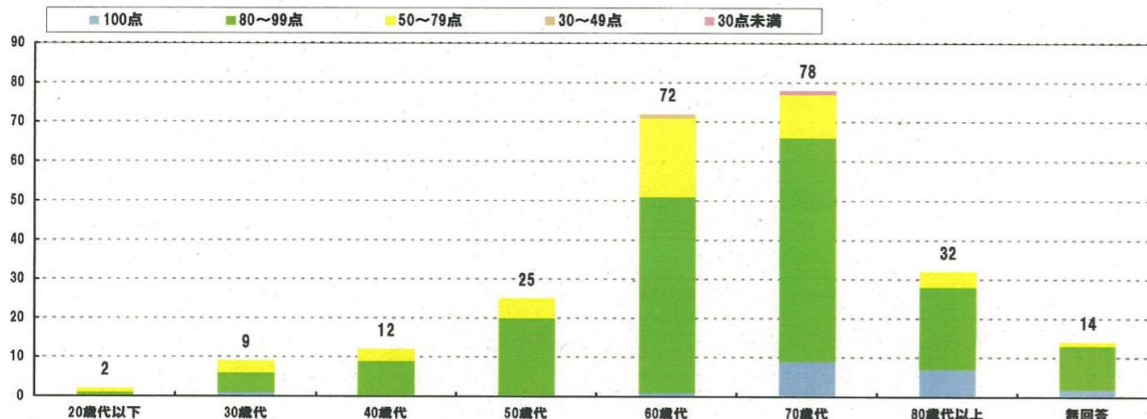
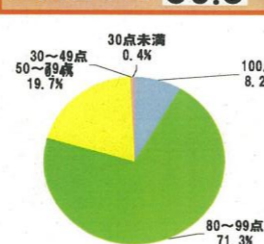
アンケート項目	ポイント
医師の応対	87.4
看護師の応対	88.1
薬剤師の応対	85.9
リハビリスタッフの応対	84.0
看護助手の応対	89.0

アンケート項目	ポイント
病院の食事の味や量	53.1
売店の品揃え・使いやすさ	41.7

この病院を100点満点で評価すると、何点でしょうか

	100点	80~99点	50~79点	30~49点	30点未満	無回答	有効回答	比率(%)	平均
20歳以下	0	1	1	0	0	0	2	0.8%	77.5
30歳代	1	5	3	0	0	4	9	3.7%	80.6
40歳代	0	9	3	0	0	2	12	4.9%	81.3
50歳代	0	20	5	0	0	6	25	10.2%	82.8
60歳代	1	50	20	1	0	11	72	29.5%	81.2
70歳代	9	57	11	0	1	12	78	32.0%	84.7
80歳代以上	7	21	4	0	0	9	32	13.1%	87.8
無回答	2	11	1	0	0	8	14	5.7%	89.7
合計	20	174	48	1	1	52	244	100.0%	83.8
比率(%)	8.2%	71.3%	19.7%	0.4%	0.4%	-	100.0%		
平均	100.0	86.9	68.3	45.0	2.0	-	83.8		

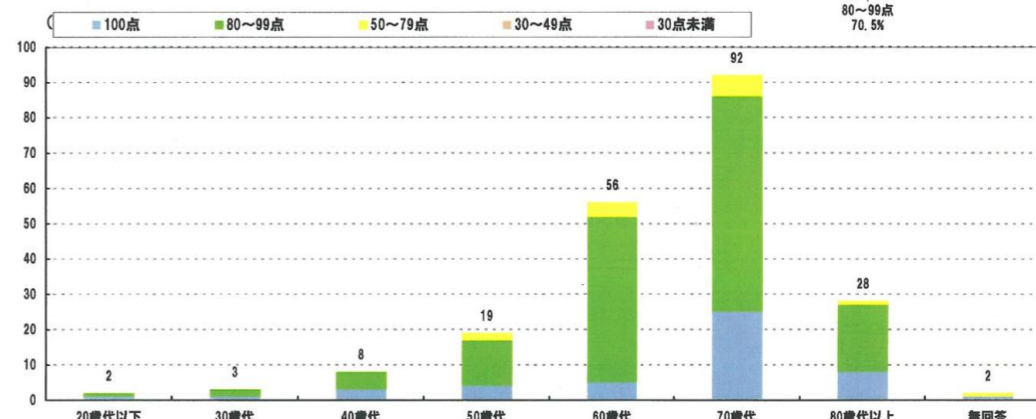
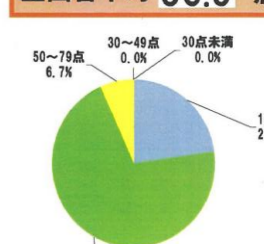
全回答平均 83.8 点



この病院を100点満点で評価すると、何点でしょうか

	100点	80~99点	50~79点	30~49点	30点未満	無回答	有効回答	比率(%)	平均
20歳以下	1	1	0	0	0	0	2	1.0%	97.5
30歳代	1	2	0	0	0	0	3	1.4%	96.3
40歳代	3	5	0	0	0	0	8	3.8%	95.8
50歳代	4	13	2	0	0	3	19	9.0%	90.2
60歳代	5	47	4	0	0	10	56	26.7%	89.2
70歳代	25	61	6	0	0	10	92	43.8%	91.3
80歳代以上	8	19	1	0	0	7	28	13.3%	92.0
無回答	1	0	1	0	0	2	2	1.0%	82.5
合計	48	148	14	0	0	32	210	100.0%	90.9
比率(%)	22.9%	70.5%	6.7%	0.0%	0.0%	-	100.0%		
平均	100.0	89.8	71.6	0.0	0.0	-	90.9		

全回答平均 90.9 点



調査や評価に御協力いただき、ありがとうございました。調査結果を病院運営の改善に生かしてまいります。

埼玉県立循環器・呼吸器病センター 病院長