患者さん満足度調査のまとめ

［令和２年２月実施］

茅 ヶ 崎 市 立 病 院

業務改善・サービス向上委員会

もくじ

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３

調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４

（１）実施時期
（２）実施方法
（３）調査項目
（４）調査の結果
（５）回答の概要

調査の結果［入院患者さん］　・・・・・・・・・　８

（１）当院の選択理由について
（２）施設面
（３）環境面
（４）診療面
（５）接遇面

調査の結果［外来患者さん］・・・・・・・・・・・　１３

（１）当院の選択理由について
（２）施設面
（３）環境面
（４）待ち時間
（５）診療面
（６）接遇面

調査の結果［面会に来られた方］・・・・・・・・・　１８

（１）施設面
（２）環境面
（３）接遇面

調査の結果［健康管理センターで受診された方］・・・・・・20

（１）施設面
（２）環境面
（３）待ち時間
（４）診療面
（５）接遇面

（６）受診された健診等について

ホームページについて寄せられたご意見・ご感想・・・２６

患者満足度調査に寄せられたご意見・ご感想・・・・・２６

（参考）

入院患者さん調査票・・・・・・・・・・・・・　２７

外来患者さん調査票・・・・・・・・・・・・・　２９

面会に来られた方の調査票・・・・・・・・・・　３１

健康管理センターで受診された方の調査票・・・・・・・・・３３

はじめに

茅ヶ崎市立病院は、平成 16 年 4 月の新病院全面開院以来、「健やか・共創」をテーマにした基本理念・基本方針のもと、地域の基幹病院としての役割を果たすため診療機能を強化し、早急に入院治療の必要な患者さんを中心に、より質の高い急性期医療の提供に努めてまいりました。結果、現在では地域医療支援病院、災害拠点病院、DMAT 指定病院等多くの機能を担う病院に成長しました。

地域医療支援病院として、患者さんが住み慣れた場所で安心して過ごせるような地域完結型の医療をめざし、地域の中核病院として診療の充実、医療の質の向上に今まで以上に積極的に取り組んでまいります。

医療の質とは、患者さんへの診療を中心として、施設面の整備、療養環境の充実、さらには職員の接遇など、病院を取り巻くハード面・ソフト面を包含するものです。これらすべてについて職員一人一人が創意工夫し、日々切磋していくことが、当院の基本理念である「健やか・共創」を実現するための方策であり、市民の皆さまから信頼される市立病院を築き上げることにつながるものと考えています。

当院では、これまでも隔年で今回と同様の調査を実施し、患者さんから率直なご意見をお伺いさせていただきました。以降、様々な業務改善・サービス向上活動に取り組んでまいりました。

この度は、これらの活動の成果について、改めて患者さんからの評価をお伺いし、これからの取り組みの参考にさせていただくために、実施させていただいたものです。このまとめを常に見据え、患者さんに安心していただける、喜んでいただける、ご満足いただける医療サービスを提供できるよう引き続き努力していきたいと思います。

最後に、調査にご協力いただいた入院患者さん、外来患者さん、そしてご家族の方々に厚く御礼申し上げます。

令和２年３月

茅　ヶ　崎　市　立　病　院
業務改善・サービス向上委員会

調査の概要

（１）実施時期

① 入院患者さん　　令和２年２月５日（月）～７日（水）、１０日（月）、１２日（水）　５日間

② 外来患者さん　　令和２年２月１２日（水）～１４日（金）　３日間

③ 面会に来られた方　令和２年２月１７日（月）～２１日（金）　５日間
実施時間は、面会時間の１５時～２０時

④ 健康管理センターを利用された方
令和２年２月１４日（金）、１７日（月）、２１日（金）　３日間

（２）実施方法

調査は無記名方式で、実施期間中に在院していた入院患者さん、通院されている外来患者さん、面会に来られた方、および健康管理センターを利用された方を対象に実施しました。
記入は原則として患者さんご本人にお願いしましたが、ご自分で記入することが難しい患者さんについては、ご本人にご意見をお伺いし、同行の方に代筆していただきました。

入院患者さんに対しては、調査初日は看護師が病室を訪問して、２日目以降は入院受付にて、それぞれ患者さんに直接調査票をお渡し、協力をお願いしました。回答いただいた調査票は、各病棟ナースステーションに設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

外来患者さんに対しては、各外来受付から患者さんに調査への協力を呼び掛け、同所に設置した回収箱に、患者さんまたは同行の方に投函していただきました。

面会に来られた方に対しては、正面面会受付の際に調査への協力を呼び掛け、お帰りの際に同所に設置した回収箱に投函していただきました。

健康管理センターを利用された方に対しては、受付時に調査への協力を呼び掛け、検査終了後に同所に設置した回収箱に投函していただきました。

（参考）

前回調査の実施期間

① 入院患者さん　平成２９年１１月２０日（月）～２４日（金）　５日間

② 外来患者さん　平成２９年１１月１６日（木）～１７日（金）、２０日（月）　３日間

③ 面会に来られる方　平成２９年１１月１６日（木）～２０日（月）　５日間

実施期間は、面会時間の１５時～２０時

④ 健康管理センターを利用された方

平成２９年１１月１７日（金）、２０日（月）、２４日（金）　３日間

（３）調査項目

質問項目の分野は施設面、環境面、診療面、接遇面についてで（※外来患者さん・健康管理センターを利用された方へは待ち時間についても）、それぞれに具体的な質問を設けて５段階で評価していただきました。

段階別の評価基準は次の通りです。

５	４	３	２	１
非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満

調査票の最後にご意見、ご感想を自由にご記入いただける項目を設け、患者さんの率直なお気持ちをお伺いできるようにいたしました。

調査項目の構成を立案する上で、次の２つの着眼点を設定しました。

第１に、前回の調査から２年が経過し、この間の院内における業務改善、サービス向上活動への取り組みについて、例えば前回調査以後、定期的に行っている全職員を対象とした接遇研修をはじめとする啓発活動等の成果を確認する。

第２に、定点観測という意味合いを含めて実施する。

以上のことから、調査項目を基本的に前回調査と同様のものとしました。

業務改善・サービス向上委員会ではこれらの吟味を経て、今回調査の項目を確定いたしました。

（４）調査の結果

７頁以降の調査の結果では、すべての調査項目について患者さんからの評価の平均点を算出しまとめ、過去２回の調査結果と同一のグラフ上に同一表示させることで比較を行っております。

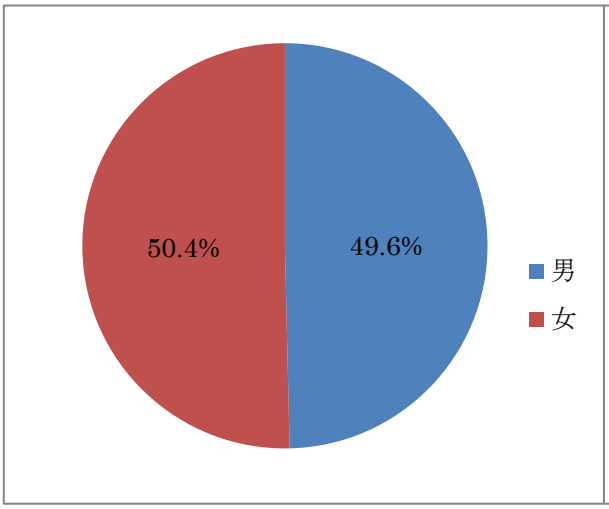
１８頁以降では調査票の最終項として設けた自由記載欄に寄せられた多くのご意見等を、患者さんからのご意見・ご感想として、記載しております。

（５）回答の概要

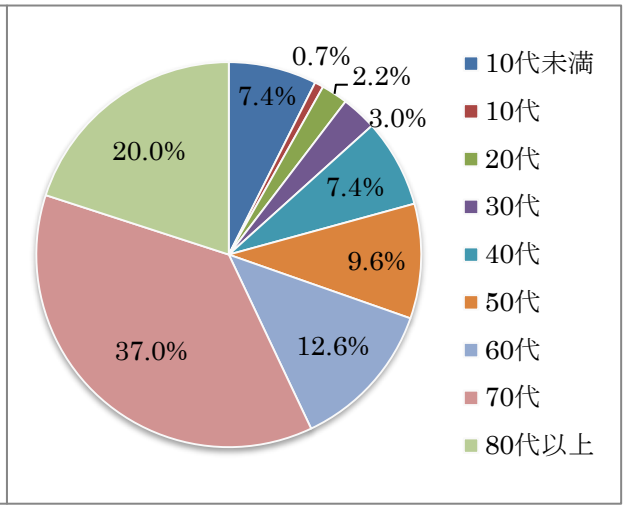
１．入院患者さん

	入院患者実人数	回答数	回答率
３階西病棟	３４人	１８人	５２．９％
３階東病棟	５１人	２５人	４５．１％
４階西病棟	４５人	１８人	４０．０％
４階東病棟	４３人	１５人	３４．８％
５階西病棟	４９人	１０人	２０．４％
５階東病棟	４８人	１１人	２２．９％
６階西病棟	３４人	２７人	８５．２％
６階東病棟	１６人	１１人	６８．７％
合　計	**３２０人**	**１３５人**	**４２．１％**

［回答の男女比率］



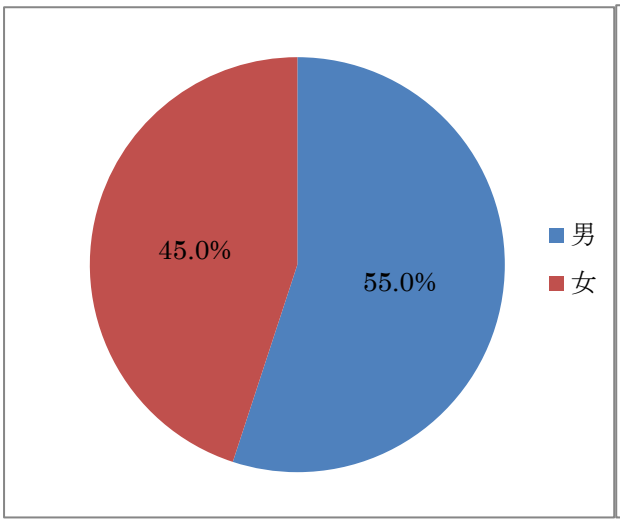
［回答の年代比率］



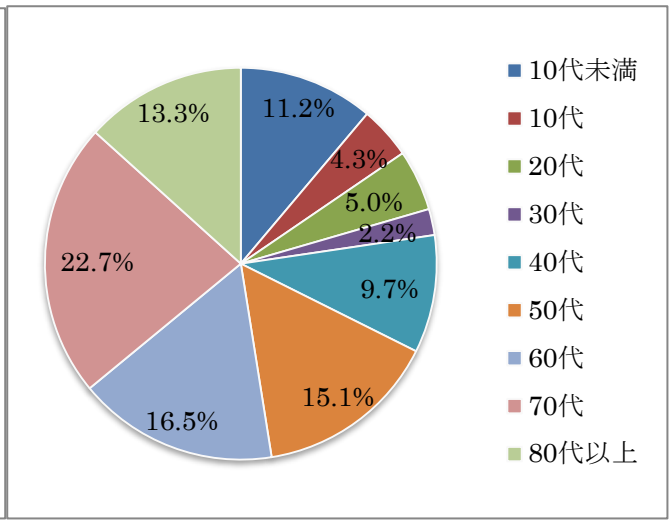
２．外来患者さん

外来患者さん実人数	回答数	回答率
２，６０６人	２７８人	１０．６％

［回答の男女比率］



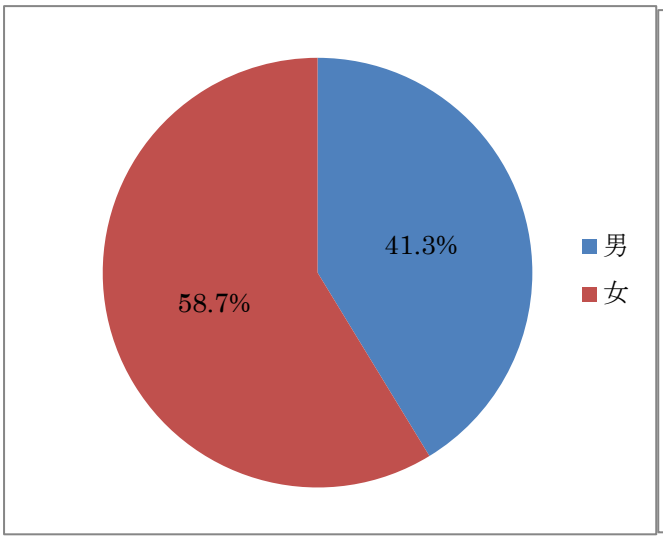
［回答の年代比率］



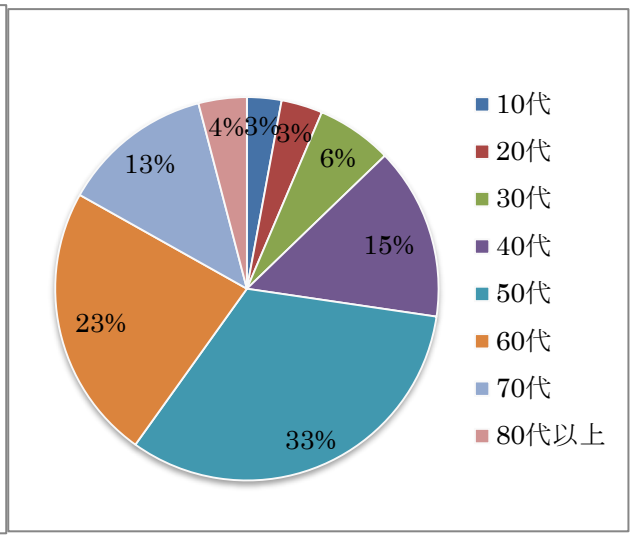
３．面会に来られた方

面会に来られた方	回答数	回答率
１，２５２人	１７２人	１３．７％

［回答の男女比率］



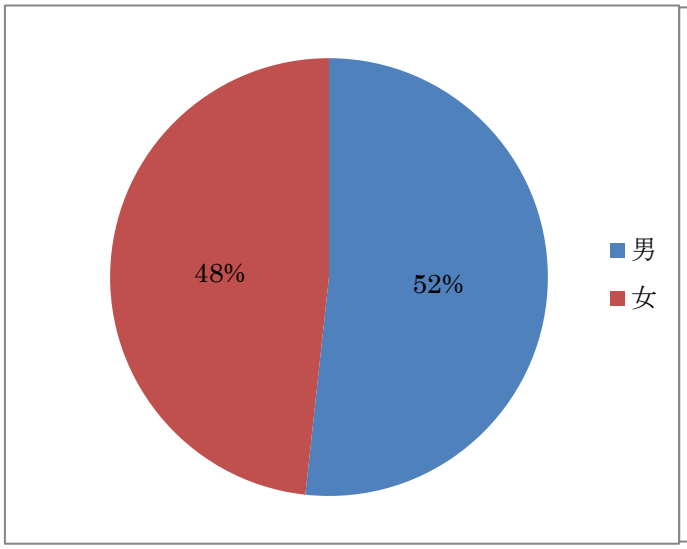
［回答の年代比率］



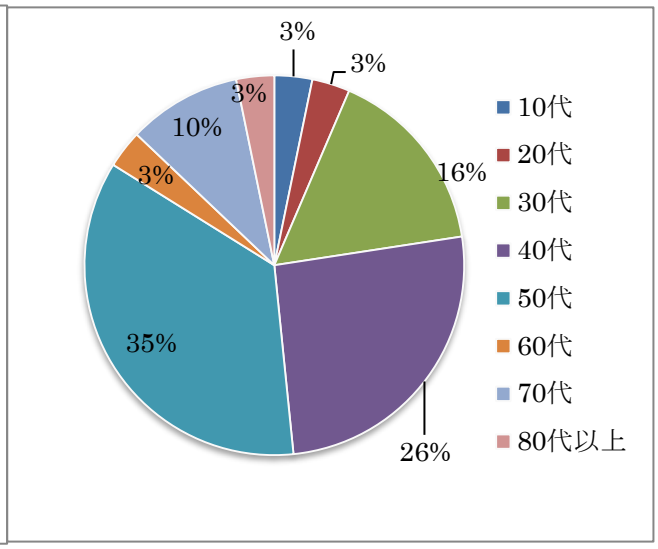
４．健康管理センターを利用した方

利用した方	回答数	回答率
４５人	３１人	６８．８％

［回答の男女比率］

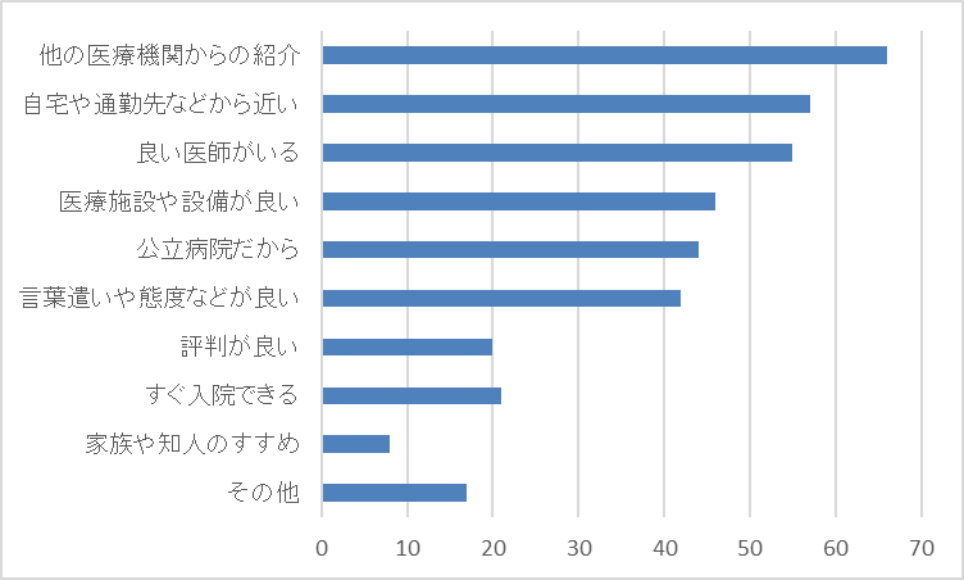


［回答の年代比率］



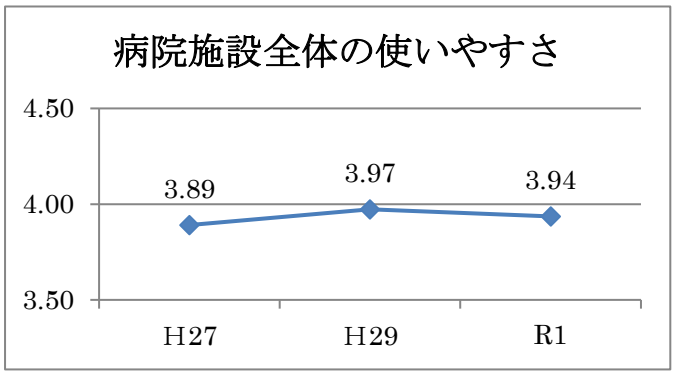
調査の結果［入院患者さん］

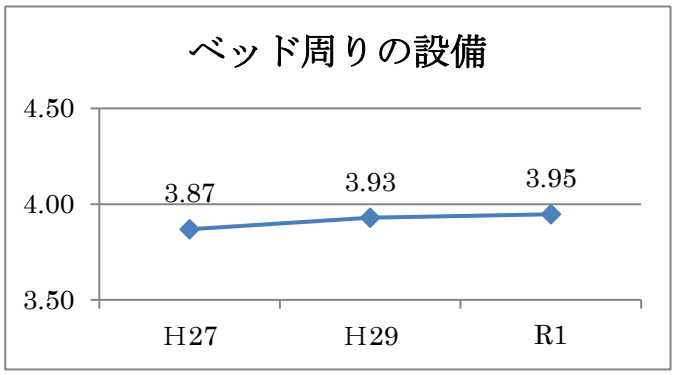
（1）当院の選択理由について

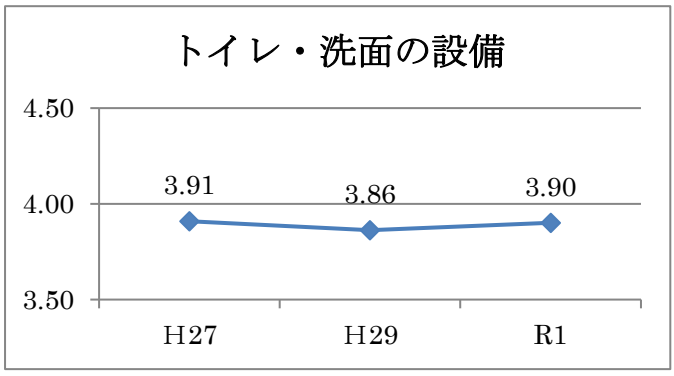


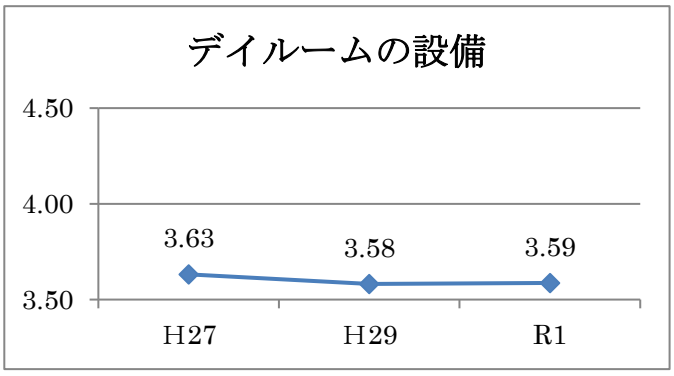
当院の選択理由については、「他の医療機関からの紹介（66 名）」、「自宅や通勤先などから近い（57 名）」、「良い医師がいる（55 名）」が上位です。

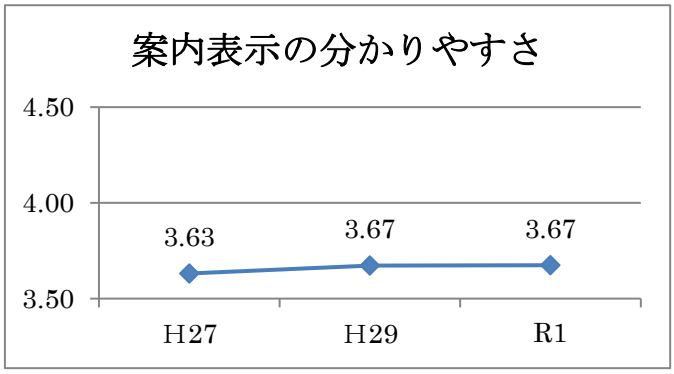
（2）施設面

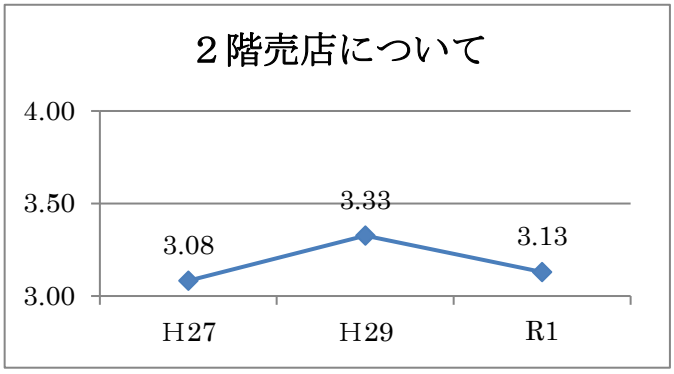


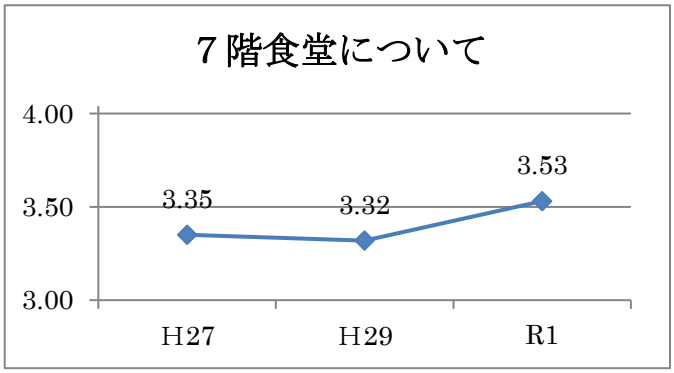






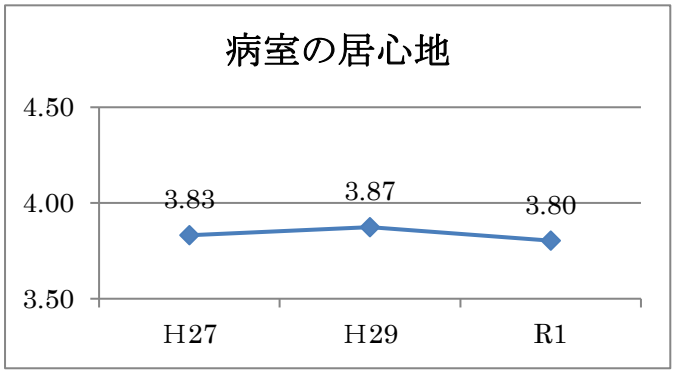


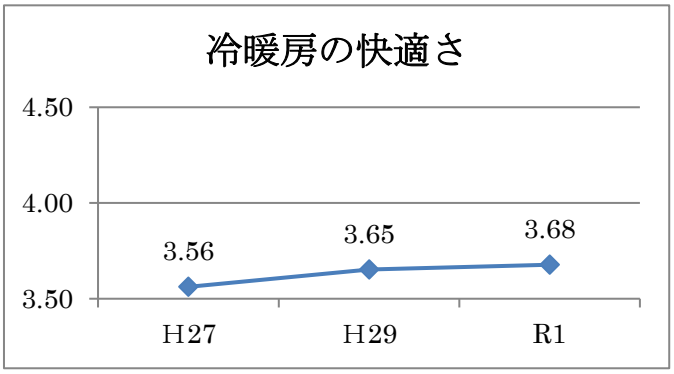




施設面の満足度については、全体的に前回と比較して大きな変動はありませんでしたが、７階食堂についての満足度は 0.21 ポイントの増加が見られました。平成３０年度に委託業者を変更し、サービスを見直した結果が出たと考えております。今後も、より一層入院患者さんに満足をしていただくために模索してまいります。

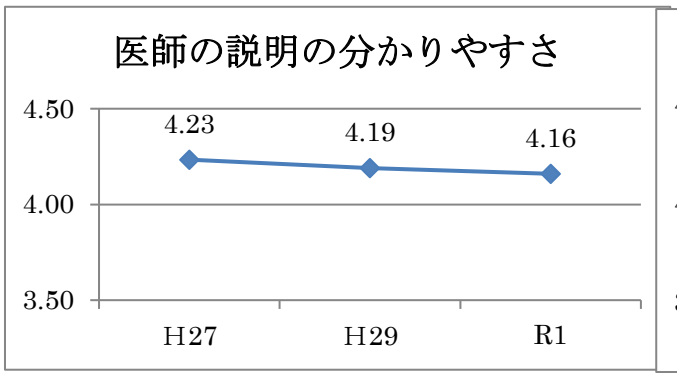
（３）環境面

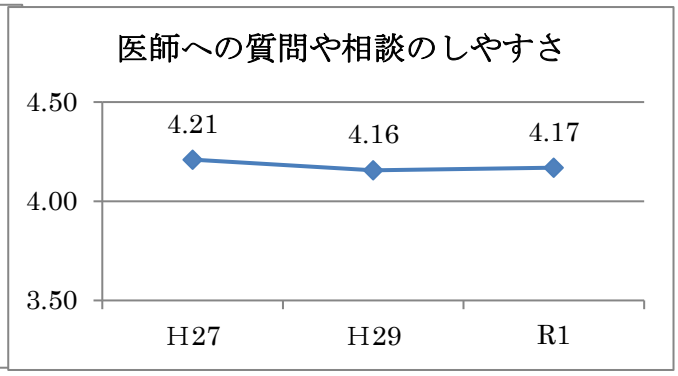


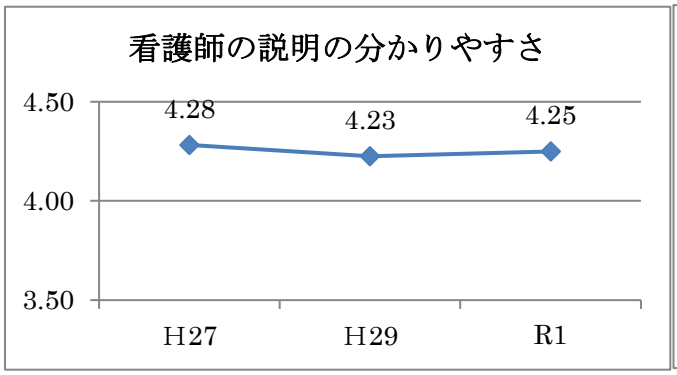


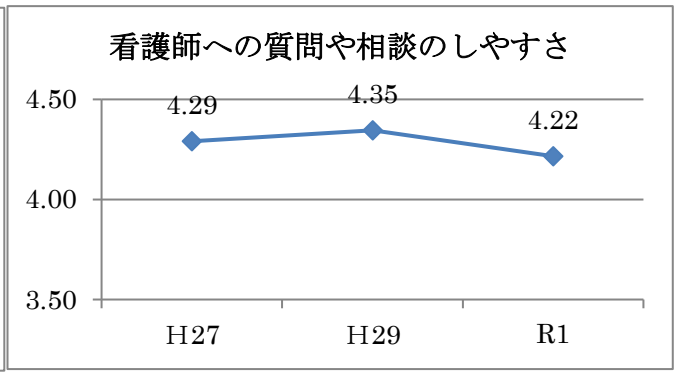
環境面の満足度については、全体的に前回と比較して大きな変動はありませんでしたが、病院の居心地の項目で 0.07 ポイントの減少となりました。病室をはじめとする療養環境は、入院患者さんにとって、早期に治癒するための大切な要因の一つであると思います。寄せられたご意見を参考に、様々な角度から環境面の向上に取組いたします。

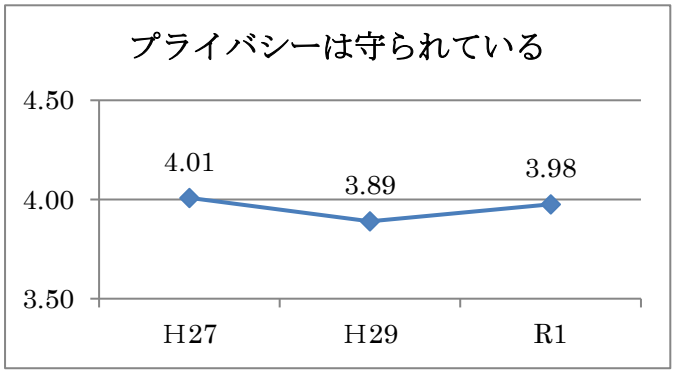
（4）診療面





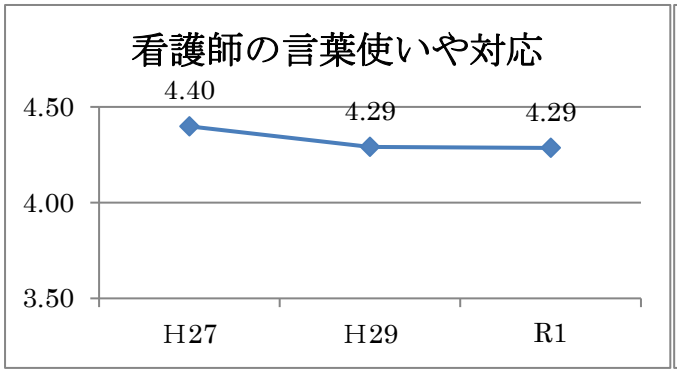


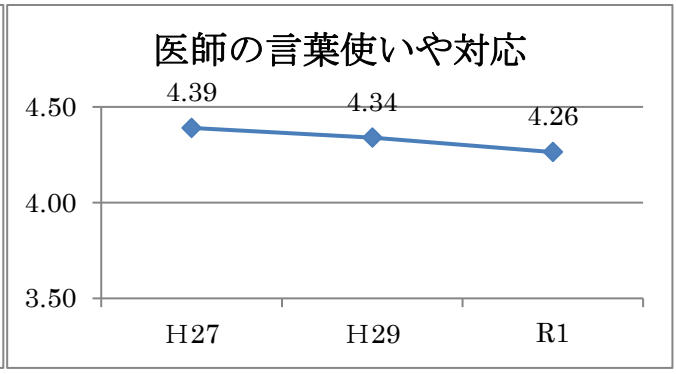


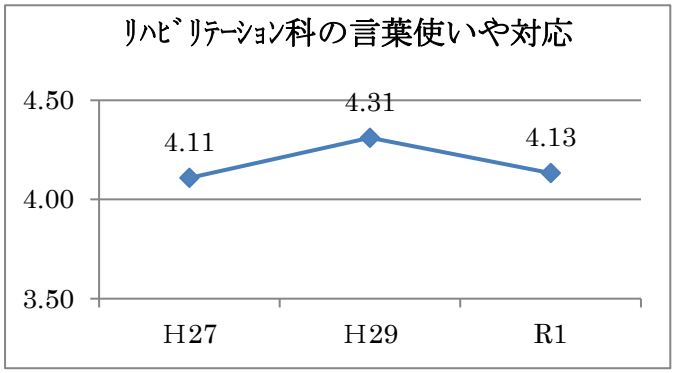


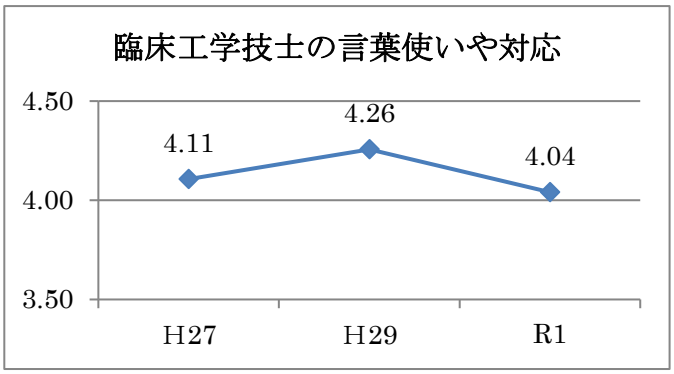
診療面の満足度については、前回の調査と比較して大きな変動はありませんでした。患者さんへのご説明の分かりやすさ、患者さんからの質問や相談のしやすさ、プライバシーへの配慮は、医療機関にとって常に意識しなければならない責務です。今後も、職員への啓発に努めてまいります。

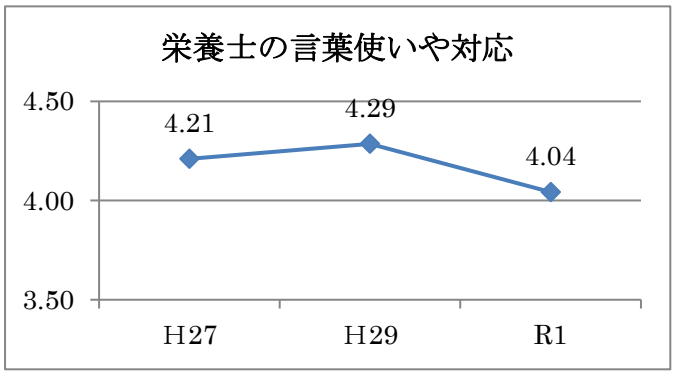
（5）接遇面

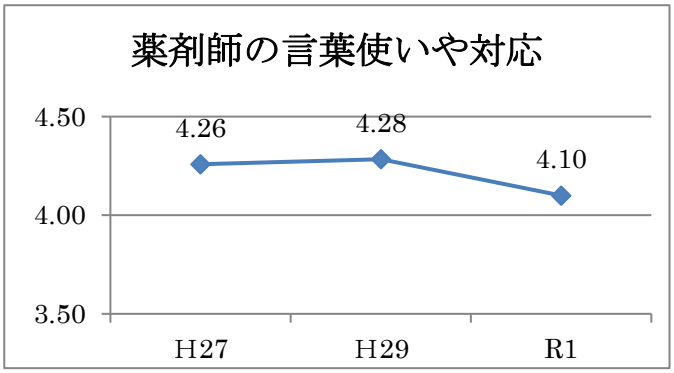

看護師の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.40
4.29
4.29
H27
H29
R1

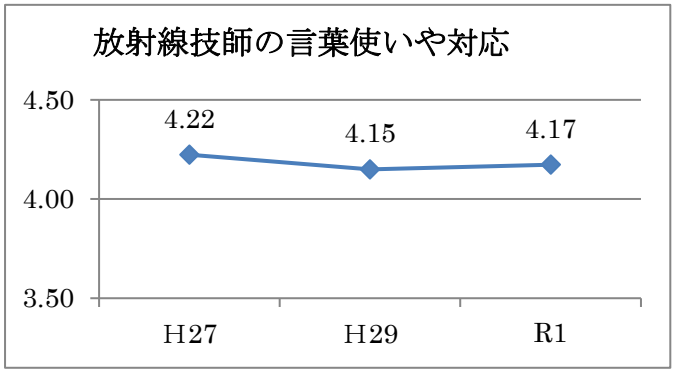

医師の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.39
4.34
4.26
H27
H29
R1

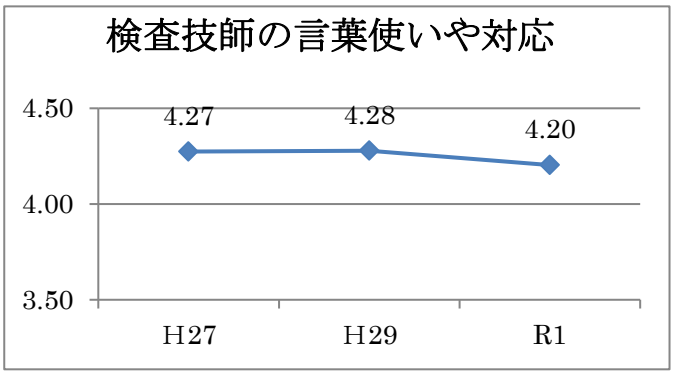

ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.11
4.31
4.13
H27
H29
R1

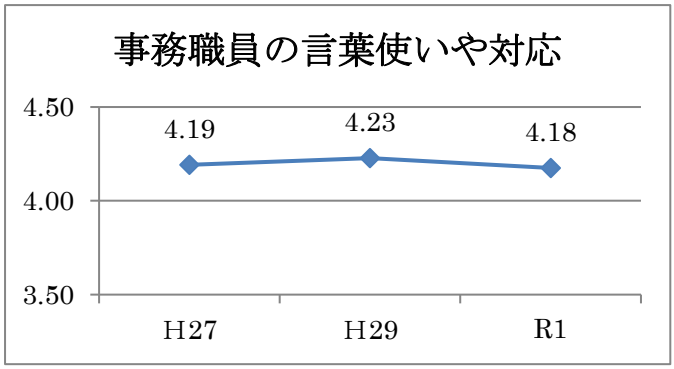

臨床工学技士の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.11
4.26
4.04
H27
H29
R1

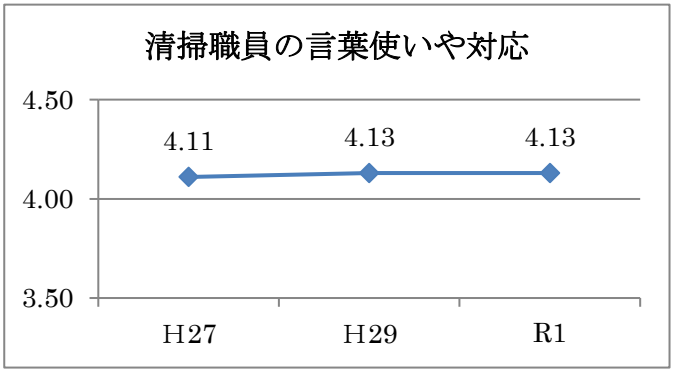

栄養士の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.21
4.29
4.04
H27
H29
R1


薬剤師の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.26
4.28
4.10
H27
H29
R1


放射線技師の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.22
4.15
4.17
H27
H29
R1


検査技師の言葉使いや対応
4.50
4.00
3.50
4.27
4.28
4.20
H27
H29
R1

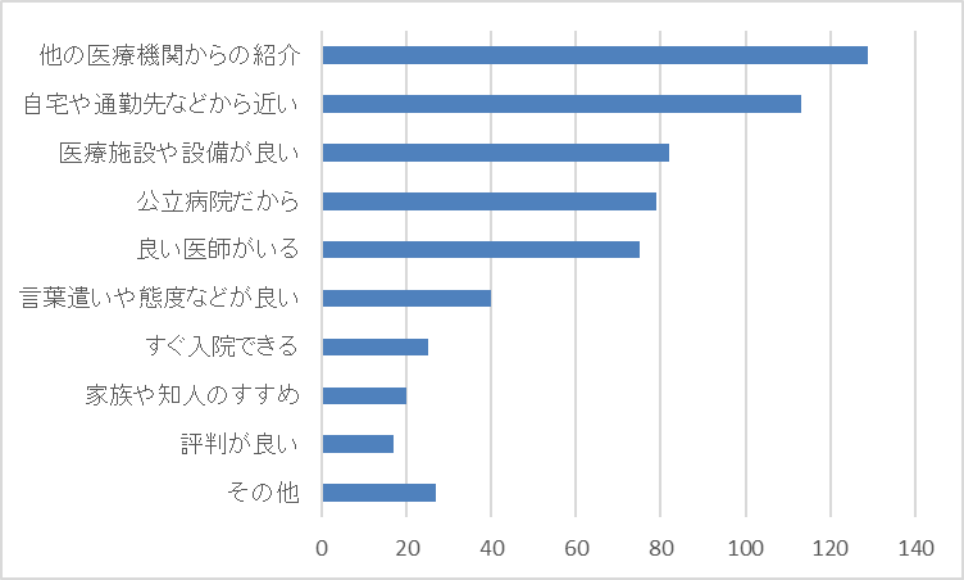




接遇面での満足度については、前回の調査と比較して高い水準でご満足はいただいているものの、多くの項目で減少している結果となりました。
今回の調査を通して、当院において定期的に実施している、全所属を対象とした接遇研修の強化および、個別に指導していくことをおこない、接遇面への意識をより一層高めていきたいと思います。

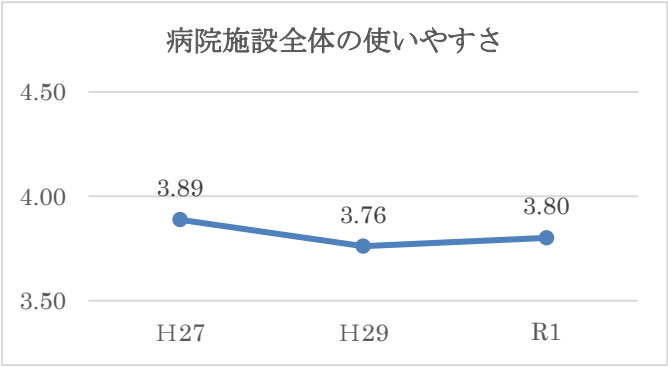
調査の結果［外来患者さん］

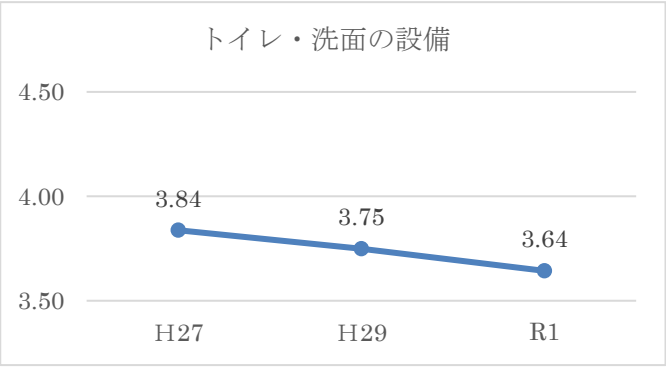
（１）当院の選択理由について

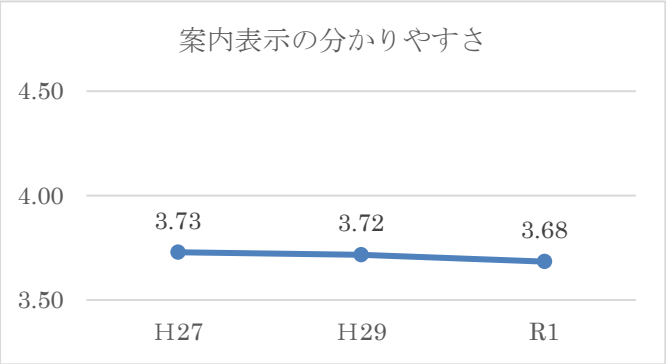


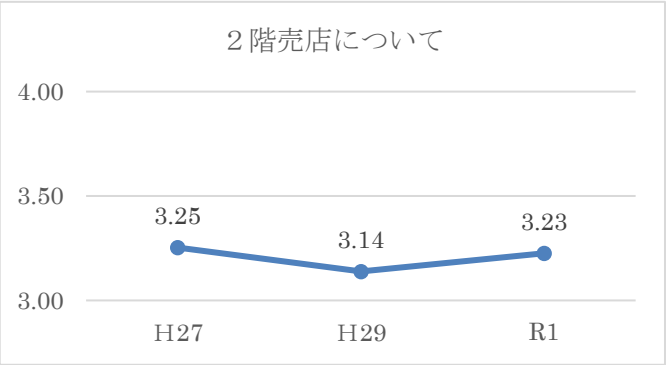
当院の選択理由については、「他の医療機関からの紹介（129 名）」、「自宅や通勤先などから近い（113 名）」、「医療施設や設備が良い（82 名）」が上位でした。

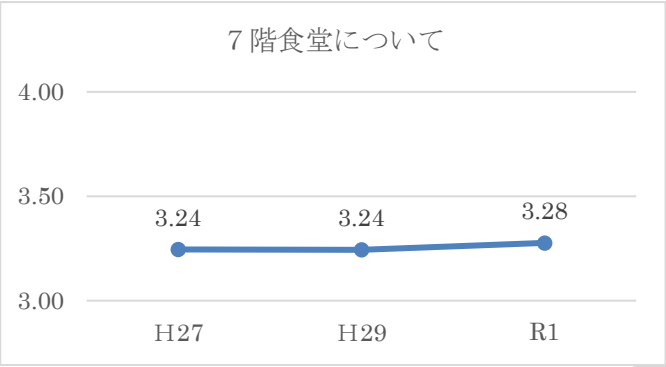
（２）施設面





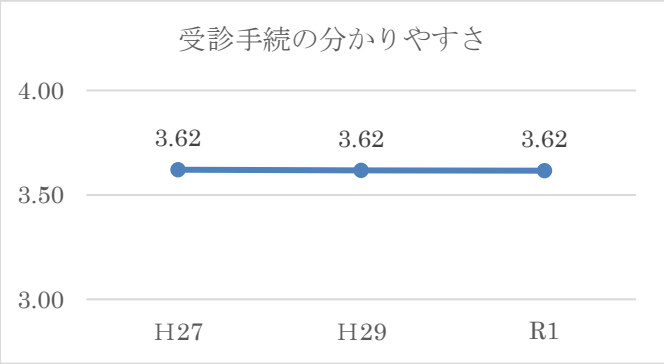


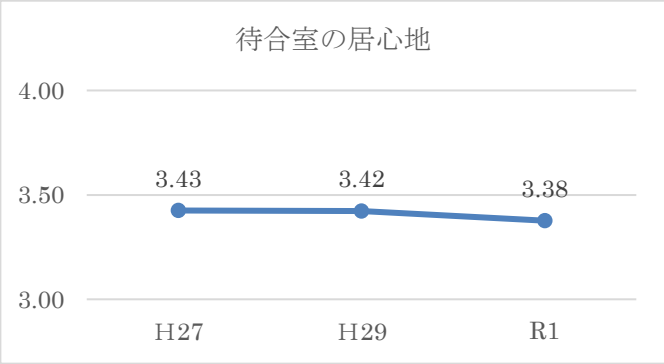


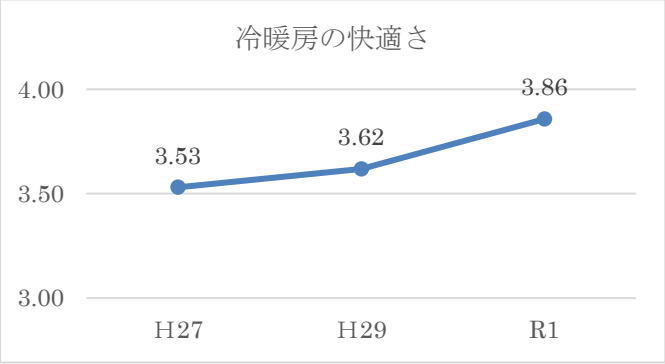


施設面の満足度については、前回の調査と比較して大きな変動はありませんでしたが、トイレ・洗面の設備の項目では過去２回連続のポイント減少という結果となりました。外来患者さんに満足をしていただけるよう環境を整えてまいります。

（３）環境面

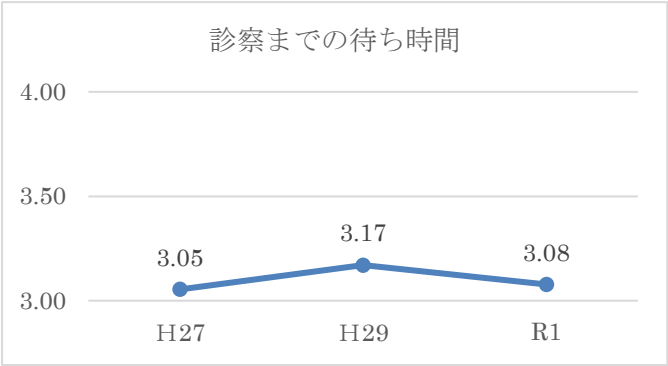


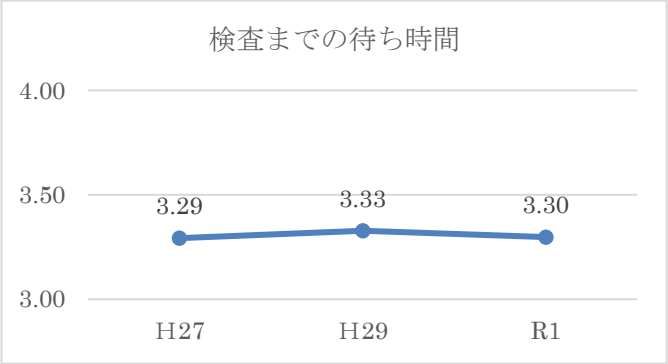




環境面での満足度については、前回の調査と比較して大きな変動はありませんでしたが、その中でも、冷暖房の快適さが 0.24 ポイント増加する結果となりました。今後はいただきましたご意見を参考に、安定した環境を提供してまいります。

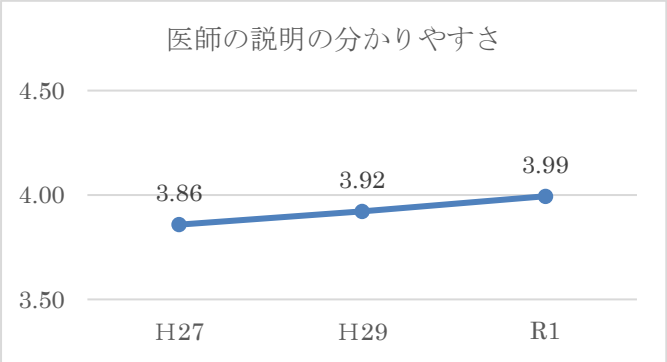
（4）待ち時間

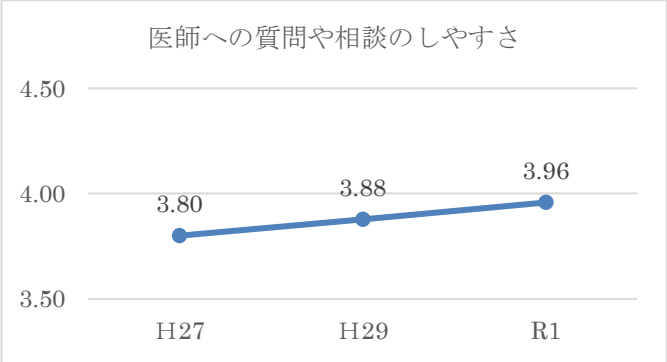


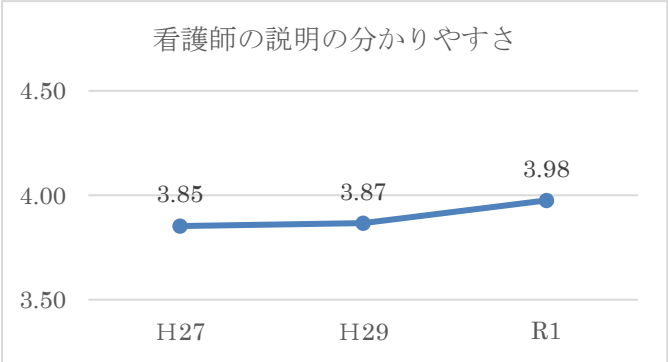


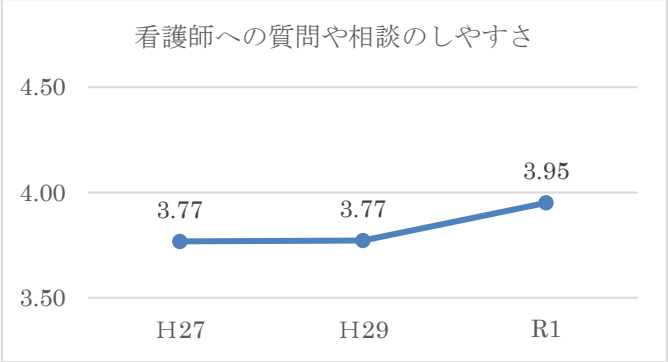
待ち時間での満足度については、全ての項目でポイント減少という結果となりました。院内においても、システムを活用して待ち時間の状況を定期的に調査・分析を行っており、予約のある患者さんにもお待ちいただいていることを把握しております。外来診療の待ち時間の短縮を図ることは、患者さんへのサービス向上の一つであると考えています。

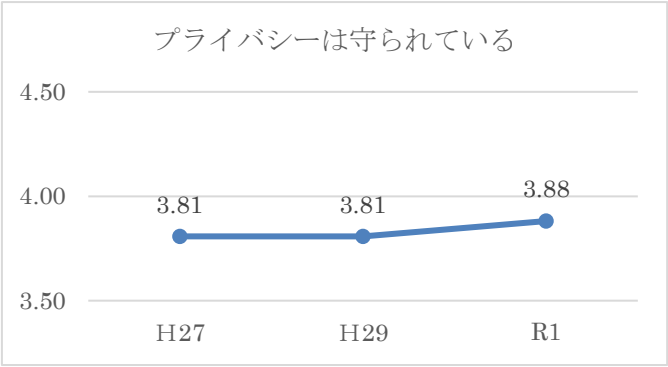
（5）診療面





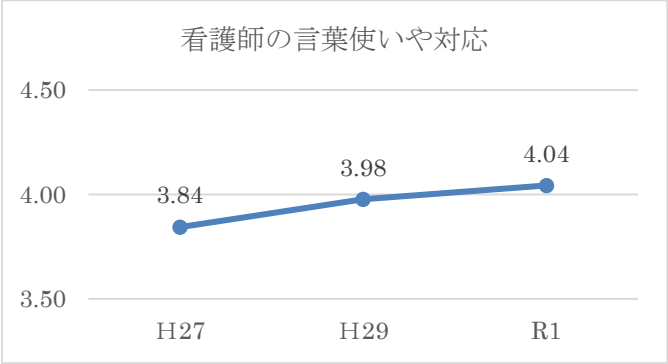


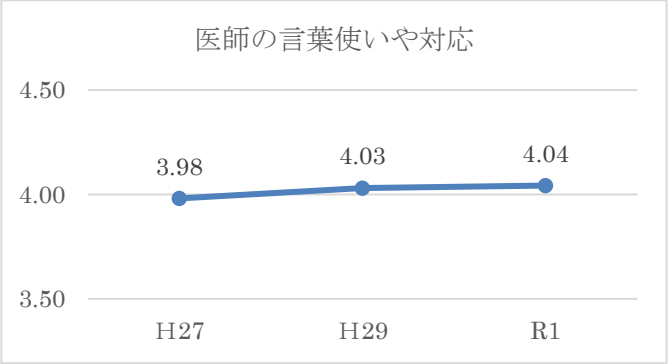


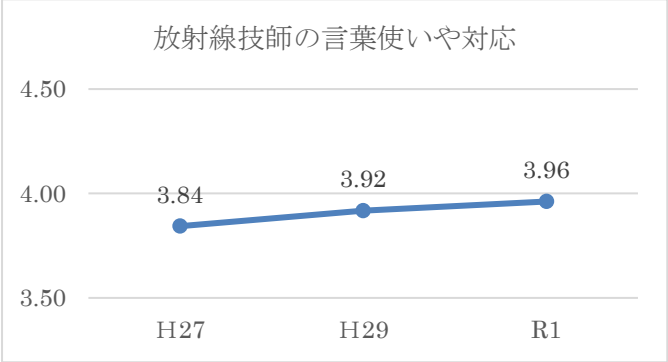


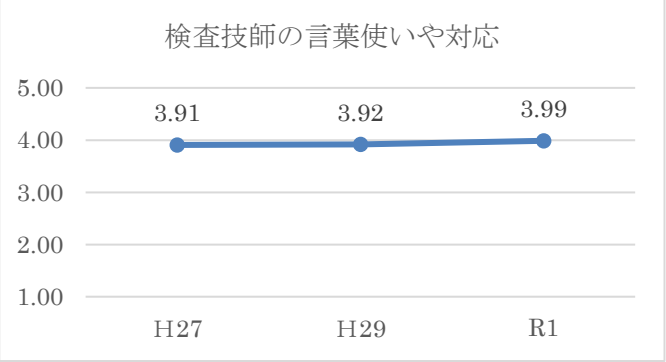
診療面での満足度については、前回調査と比較して、全項目においてポイントの増加が見られました。患者さんへのご説明の分かりやすさ、患者さんからの質問や相談のしやすさ、さらにはプライバシーへの配慮は、医療機関にとって常に意識しなければならない責務です。今後も、職員への啓発に努めてまいります。

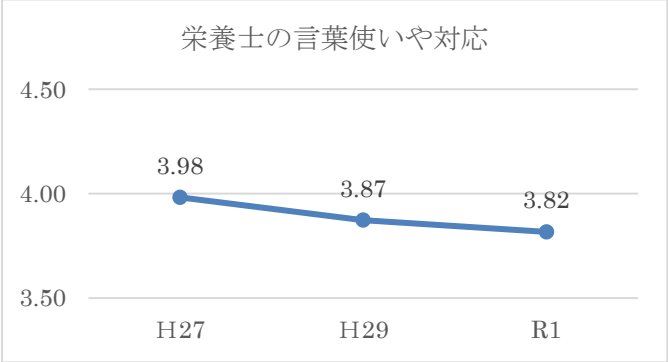
（6）接遇面

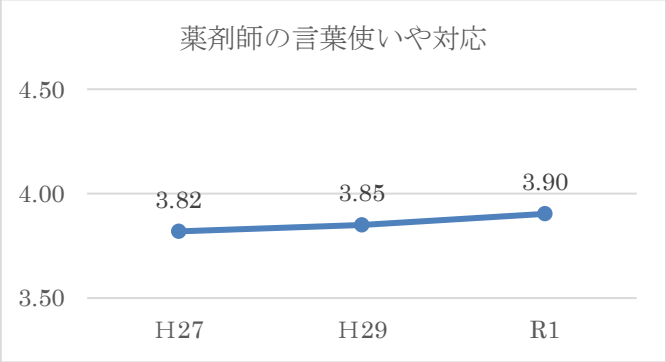


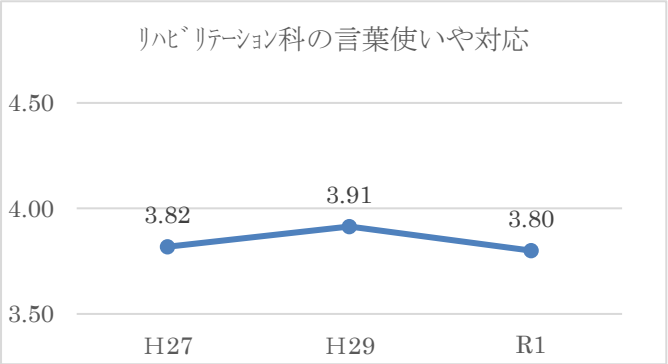


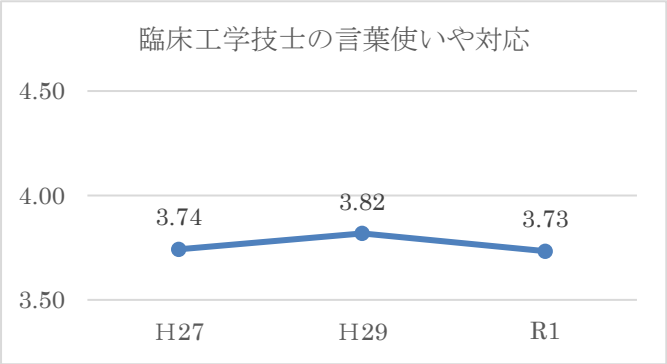


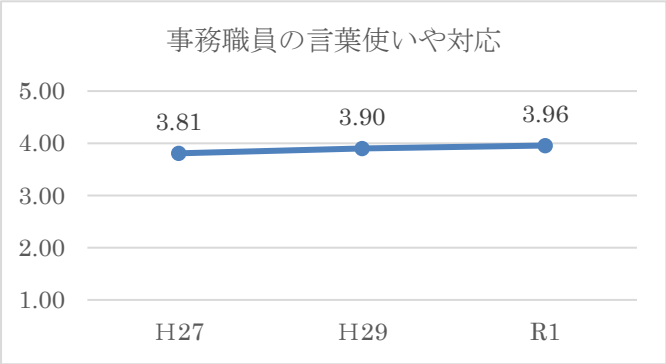






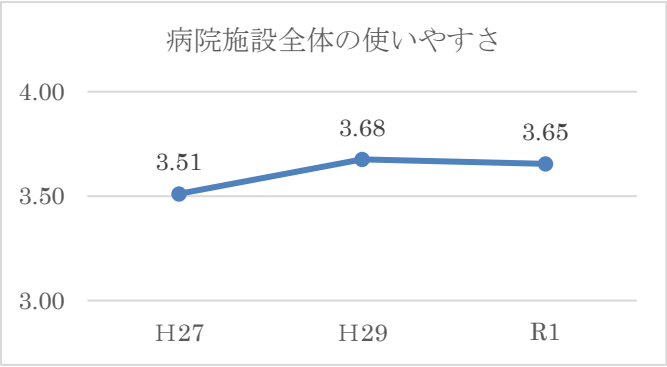


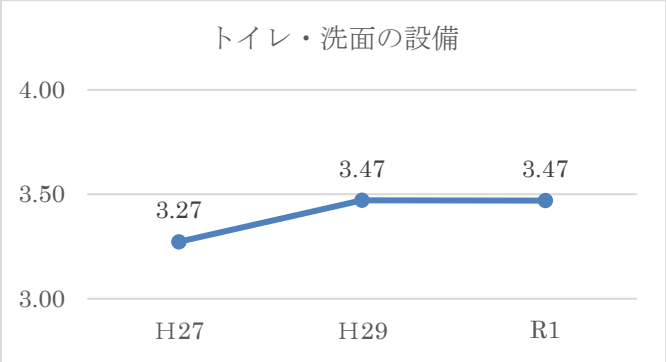


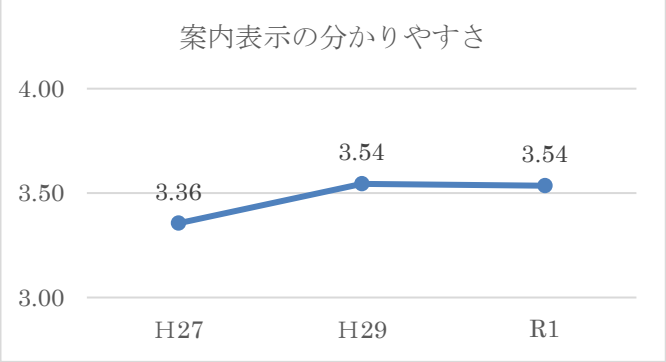


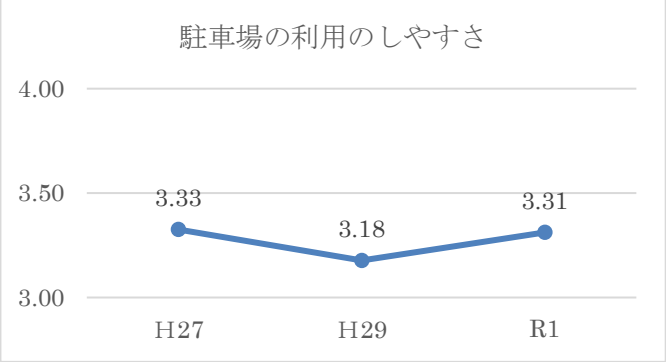
接遇面での満足度については、前回調査と比較して半分以上の職種においてポイントの増加が見られました。当院では、患者さんに対する接遇については、医療機関として特に配慮している部分のひとつとして捉えております。今回の調査結果は、当院にて定期的に実施している、全職種を対象とした接遇研修の成果が、少しずつではありますが実を結び始めていると実感しました。この研修等においても、これら患者さんのお気持ちを職員に伝えて、職員の大きなモチベーションとなるよう努めてまいります。

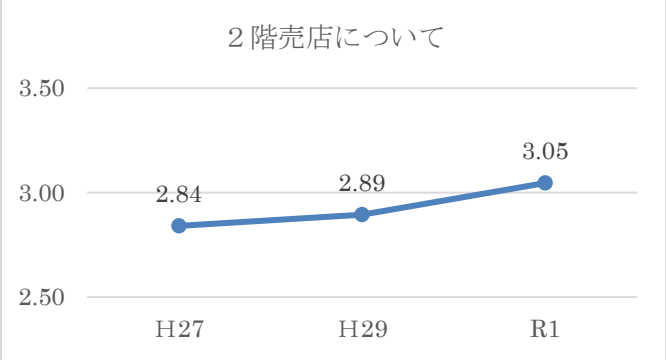
調査の結果［面会に来られた方］（１）施設面

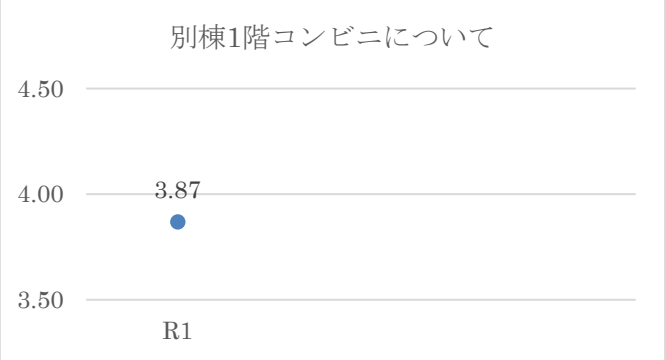






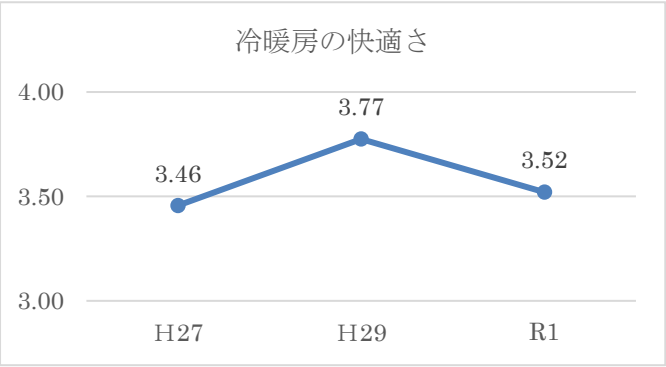


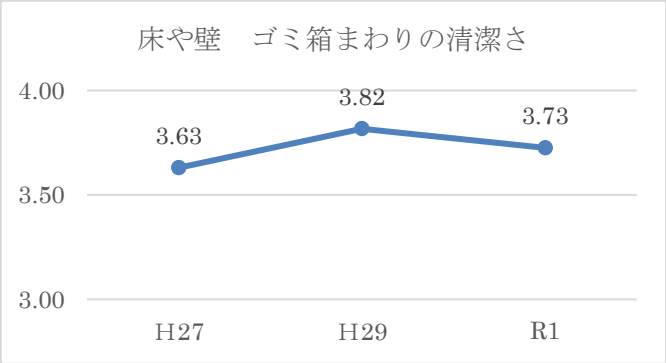


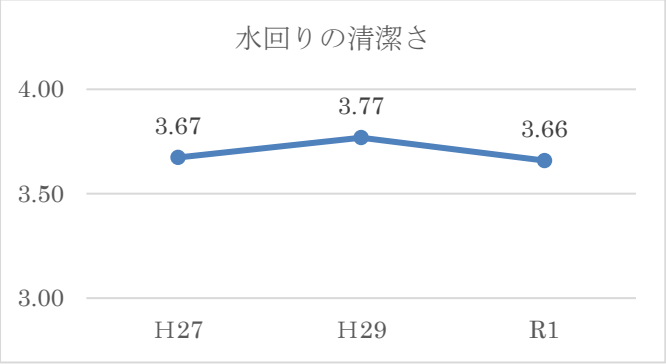


施設面での満足度については、前回の調査と比較して大きな変動はありませんでした。今後、よりご満足いただけるよう環境を整えてまいります。

（2）環境面

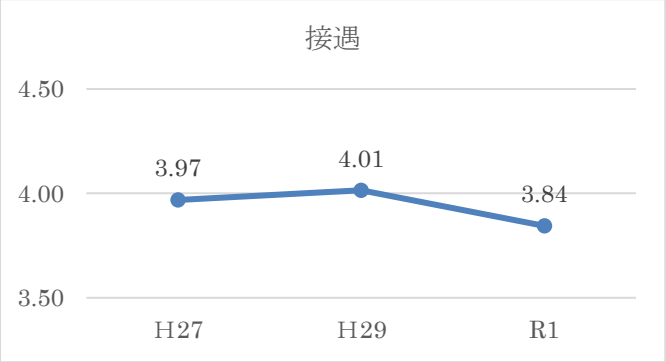






環境面での満足度については、前回の調査と比較していずれも減少しており、他の項目の評価点と比較すると、ご満足いただけていない状況にあります。今後、いただきましたご意見を参考に、安定した環境を提供してまいります。

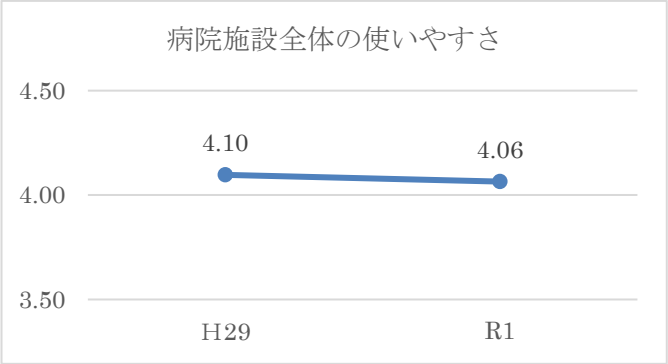
（3）接遇面（各職員の接し方について）

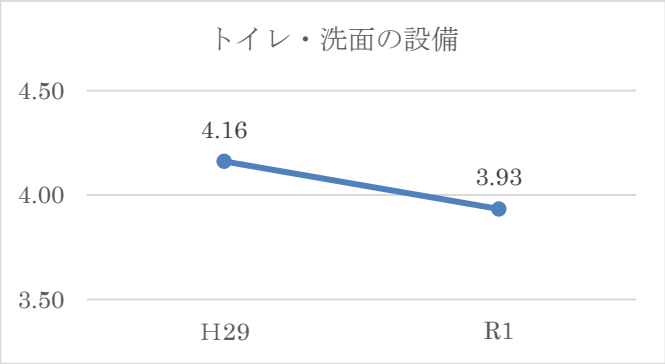


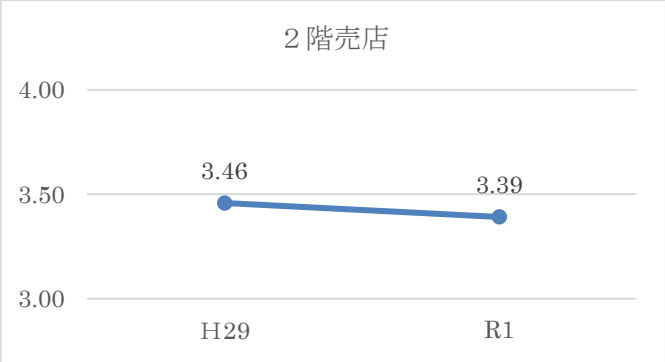
接遇面での満足度については、前回の調査と比較してご満足いただけていない結果でした。今後は更なる接遇研修の強化をしてまいります。
※面会に来られた方につきましては、各職種と接する機会が少ないため、一つの項目で全職員を対象とした、質問としております。

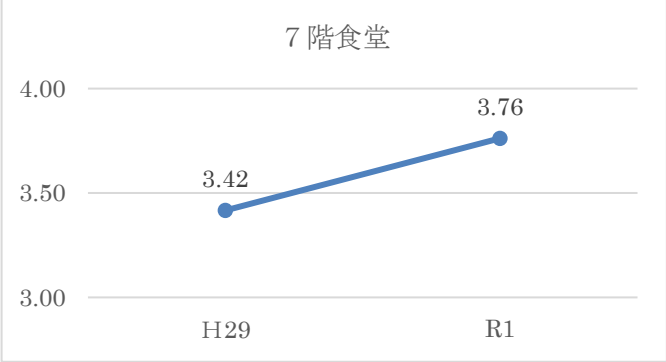
調査の結果［健康管理センターで受診された方］

（1）施設面



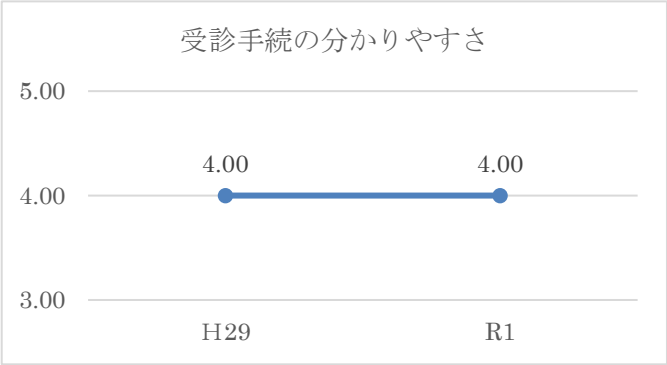


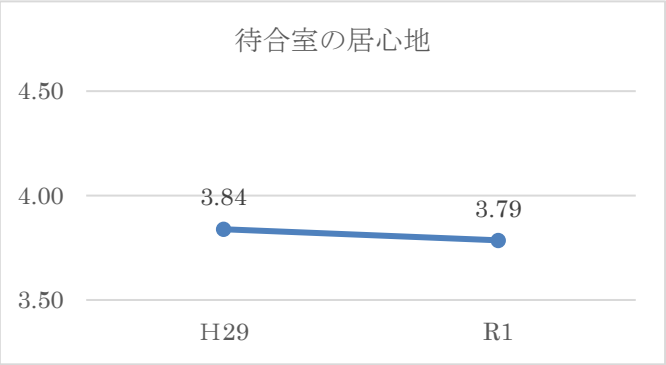


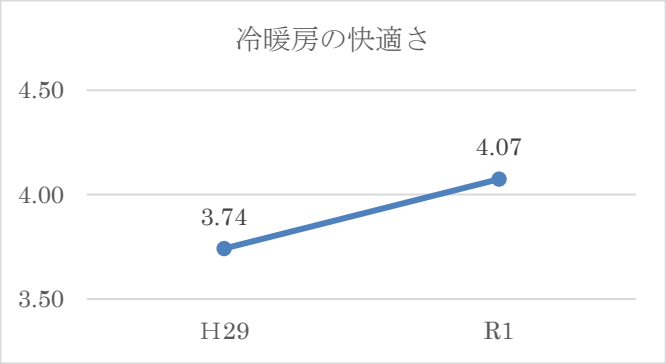


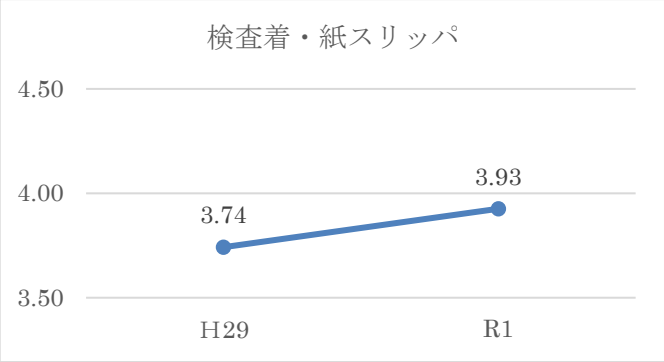
施設面での満足度については、環境面での満足度については、前回の調査と比較して減少している項目が多く、特にトイレ・洗面の設備についての 0.23 ポイント減少しました。健康管理センターで受診された方へもご利用しやすい環境を作り、より一層のサービスの提供に努めてまいります。

（2）環境面



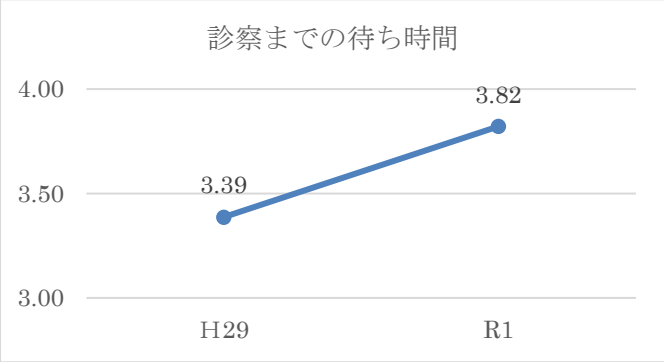


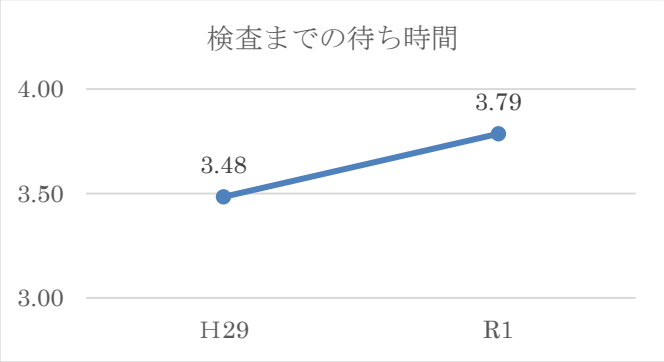




環境面での満足度については、前回の調査と比較して全体的にポイントが増加しておりました。
今後はいただきましたご意見を参考に、安定した環境を提供してまいります。

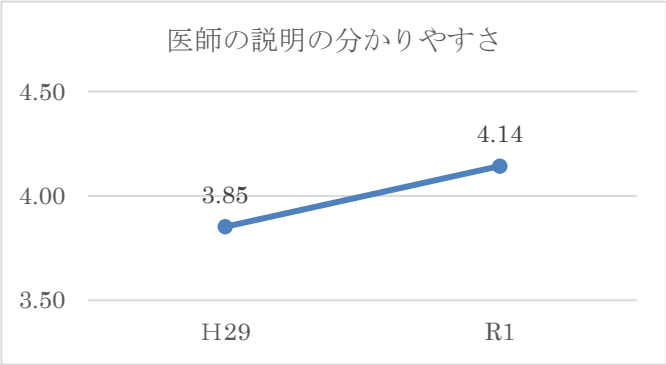
（3）待ち時間

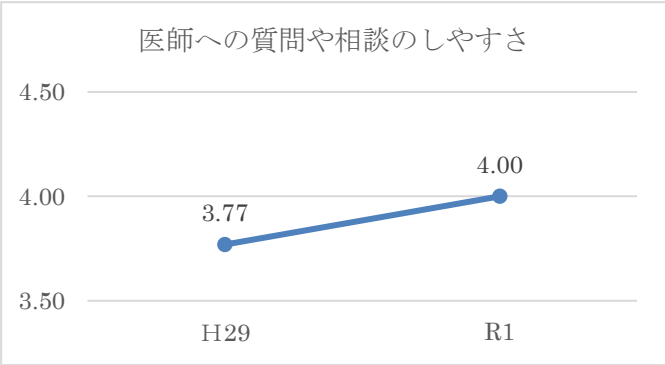


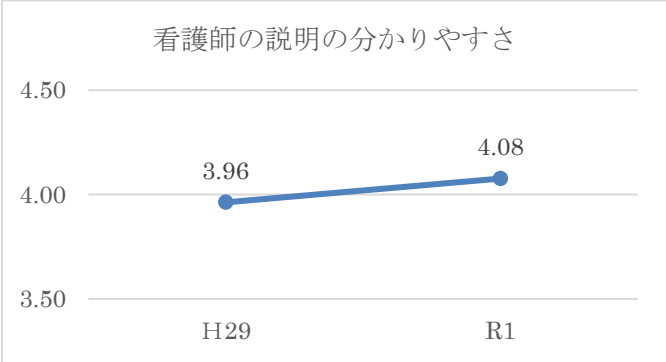


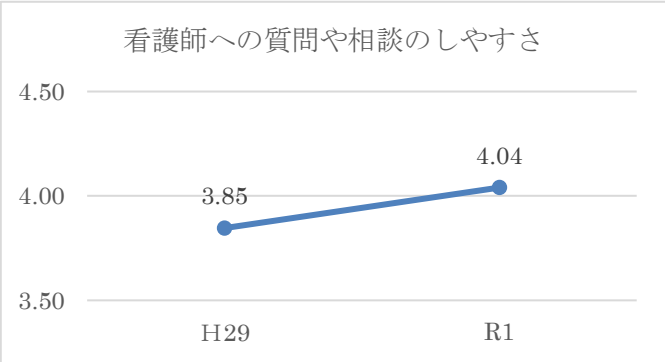
待ち時間での満足度については、前回の調査と比較して全体的にポイントが増加しておりました。今後は、よりご満足いただけるよう工夫し、病院全体を通して改善をしてまいります。

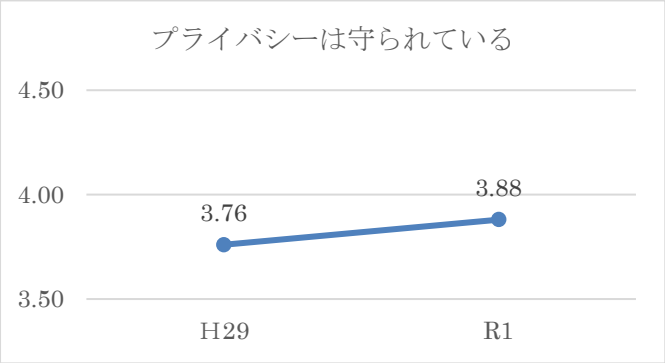
（4）診療面





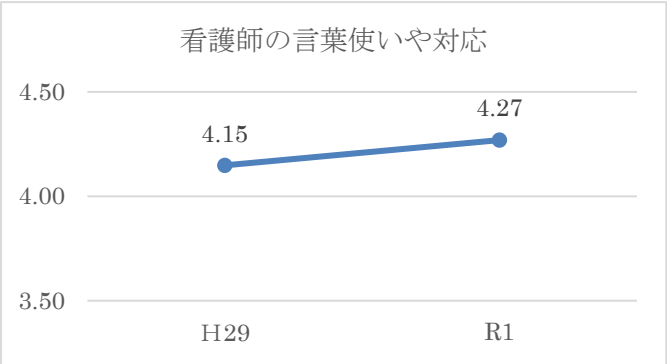


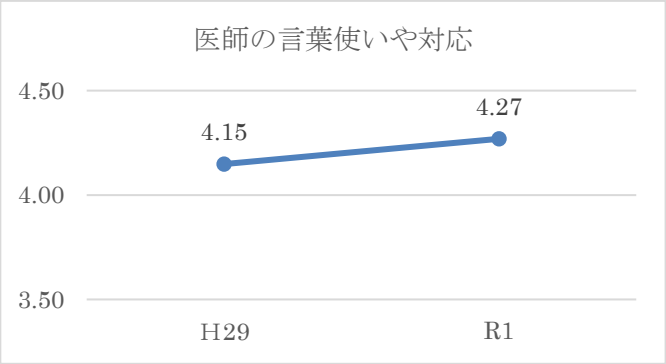


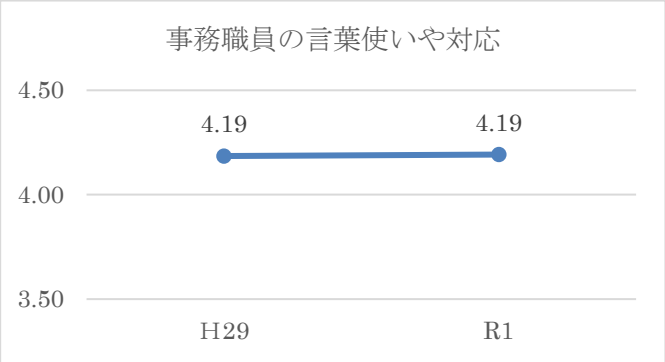


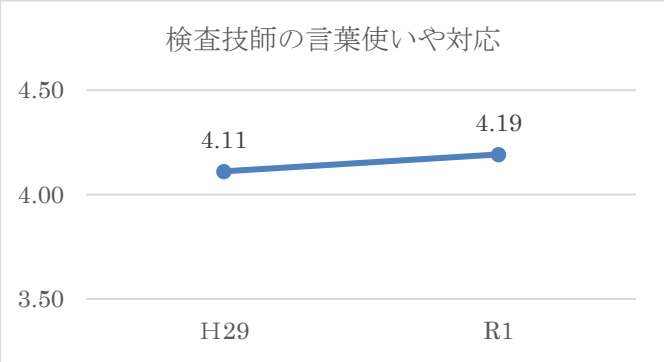
診療面での満足度については、前回の調査と比較して全ての項目でポイントが増加しておりました。患者さんへのご説明の分かりやすさ、患者さんからの質問や相談のしやすさ、さらにはプライバシーへの配慮は、医療機関にとって常に意識しなければならない責務です。今後も、職員への啓発に努めてまいります。

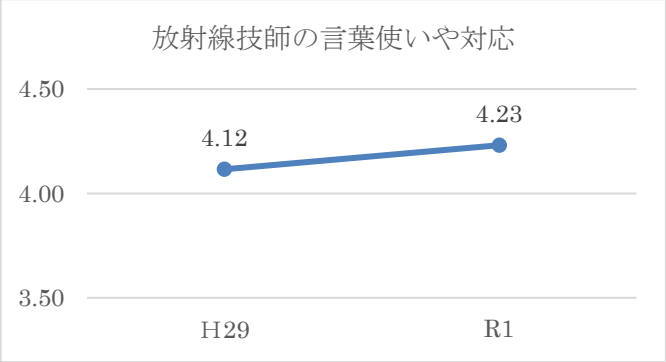
（5）接遇面







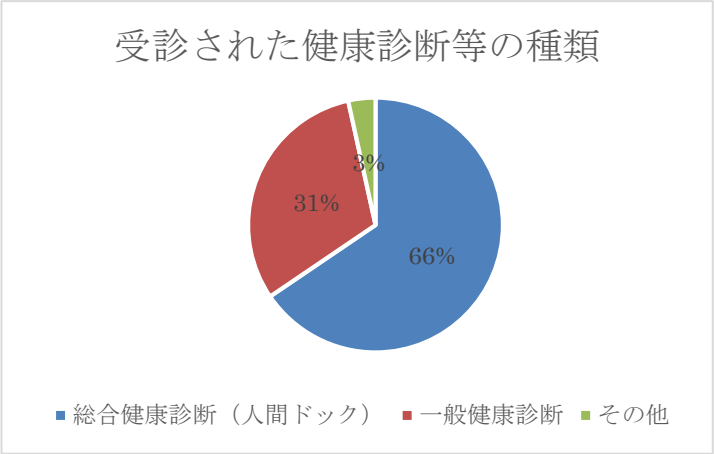




接遇面での満足度については、全体的にご満足いただいている結果でした。今回の調査を通して、当院において定期的に実施している、全所属を対象とした接遇研修の強化および、個別に指導していくことをおこない、接遇面への意識をより一層高めていきたいと思います。

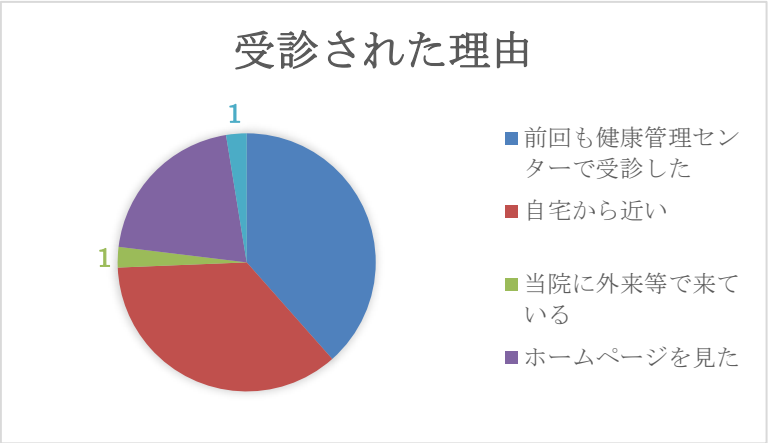
（６）受診された健康診断等について

（受診された健康診断等の種類）



総合健康診断（人間ドック）が 19 名、一般健康診断が９名、その他が１名という結果となりました。

（受診された理由）

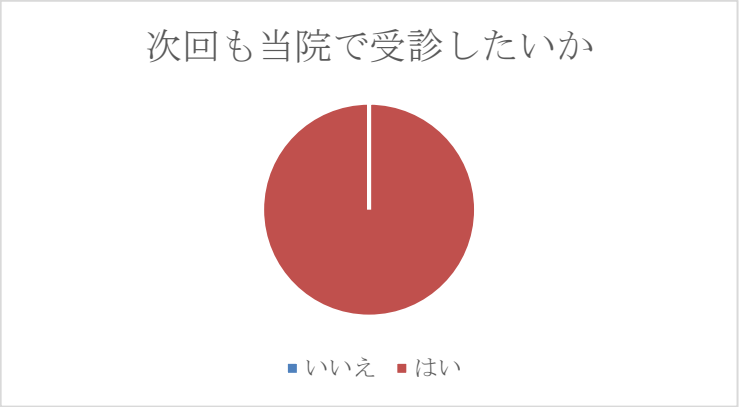


健康管理センターで受診した（１５名）、自宅から近い（14 名）、ホームページを見た（８名）が上位に入りました。

（自己負担金に対しての満足度）

平均値：3.65

（次回も受診希望があるかについて）



回答していただいた（無回答除く）全ての方に次回も当院で受診したいとのご回答をいただきました。

ホームページについて寄せられた主なご意見・ご感想

要望・感想	当院の対応への考え方
情報量が少なく、また、分かりにくい	掲載内容を見直し、患者さんや家族の方にわかりやすい情報発信ができるよう工夫してまいります。
全体的にホームページの作りが古い	今後、ホームページのリニューアルを予定しております。
リアルタイムの混雑状況が欲しい	リアルタイムにホームページで混雑状況をお知らせすることは、技術的に難しい側面があります。待ち時間を減らすことができるよう工夫してまいります。

患者満足度調査に寄せられた主なご意見・ご感想

要望・感想	当院の対応への考え方
受付から受診までの流れがわかるようにしてほしい	患者さんにわかりやすい受診案内を作成してまいります。
待ち時間が長い	各診療科の待ち時間について分析を行い、改善につなげていきたいと考えております。
カフェなど一息つける場所がほしい	スペースの問題もあり新たにカフェを誘致することは難しいと考えておりますが、７階にレストランがありますので、そちらをご利用ください。
病院内に Wi-Fi サービスがほしい	Wi-Fi サービス導入について現在検討しております。
自転車置き場が手狭である	病院内に新たに駐輪場が設置可能なのかどうか現在検討をしております。
病室の壁紙が汚れている	経年劣化により壁紙の汚れは課題の一つと捉えています。現在のところ、できる範囲での清掃で対応してまいります。

入院患者さんへ　満足度調査協力のお願い

当院では、「健やか・共創」の基本理念・基本方針に基づいて、市民の皆様の健康保持に必要な医療を提供するため最善の努力を尽くすことを心がけております。

こちらの調査は、より一層、サービスを向上するために、入院されている患者さんからのご意見、ご感想をいただきたいと思います。ご協力をお願いいたします。

令和２年２月

茅 ヶ 崎 市 立 病 院　業務改善・ｻｰﾋﾞｽ向上委員会

［回答方法］

該当する項目に『　○　』をし、ご意見をご記入ください。

（１）　患者さんご本人についてお伺いします。　※ご記入は患者さんご本人または、ご同行の方でも構いません。

①　男　　女

②　患者さんの年齢

１０歳未満　１０代　２０代　３０代　４０代　５０代　６０代　７０代　８０代以上

③入院されている病棟・診療科

＿＿＿＿＿＿＿＿病棟　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿科

（２）当院の選択理由を次の中から選択してください。（複数回答可）

Ａ　医療施設や設備が良い	Ｆ　他の医療機関からの紹介
Ｂ　良い医師がいる	Ｇ　家族や知人のすすめ
Ｃ　言葉使いや態度などが良い	Ｈ　自宅や通勤先などから近い
Ｄ　評判が良い	Ｉ　公立病院だから
Ｅ　すぐ入院できる	Ｊ　その他 （　　）

（３）　各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	５	４	３	２	１
	ベッド周りの設備	５	４	３	２	１
	トイレ・洗面の設備	５	４	３	２	１
	デイルームの設備	５	４	３	２	１
	案内表示の分かりやすさ	５	４	３	２	１
	本館２階売店について	５	４	３	２	１
	別棟１階コンビニについて	５	４	３	２	１
	７階食堂について	５	４	３	２	１

（4）施設面・設備ついてお伺いします。

① 市立病院に不足していると感じているものが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

② ①で「ある」と回答した方へ伺います。今後市立病院で整備した方がよいと思われるのはどのようなものですか。

（5）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
環境面	病室の居心地	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1
接遇面 ※接した職種についてお答えください。	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	臨床工学技士(ME)の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	清掃職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

（6）当院のホームページについてお伺いします。

① 市立病院のホームページを見たことが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

② ①で「ある」と回答した方へ伺います。市立病院のホームページについてお気づきの点、ご意見・ご感想をお聞かせください。（例：目的のページが探しにくい、○○の情報量が少ないのでもっと掲載して欲しい、写真が少ない、知りたかった情報（○○について）が掲載されていなかった　など）

外来患者さんへ　満足度調査協力のお願い

当院では、「健やか・共創」の基本理念・基本方針に基づいて、市民の皆様の健康保持に必要な医療を提供するため最善の努力を尽くすことを心がけております。

こちらの調査は、より一層、サービスを向上するために、外来患者さんからのご意見、ご感想をいただきたいと思います。ご協力をお願いいたします。

令和２年２月

茅ヶ崎市立病院　業務改善・ｻｰﾋﾞｽ向上委員会

［回答方法］
該当する項目に『　○　』をし、ご意見をご記入ください。

（１）患者さんご本人についてお伺いします。

※ご記入は患者さんご本人または、ご同行の方でも構いません。

①　男　　女

②　患者さんの年齢

１０歳未満　１０代　２０代　３０代　４０代　５０代　６０代　７０代
８０代以上

③受診された診療科

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿科　予約の　あり　・　なし

（2）当院の選択理由を次の中から選択してください。（複数回答可）

A　医療施設や設備が良い	F　他の医療機関からの紹介
B　良い医師がいる	G　家族や知人のすすめ
C　言葉使いや態度などが良い	H　自宅や通勤先などから近い
D　評判が良い	I　公立病院だから
E　すぐ入院できる	J　その他 （　　）

（3）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	5	4	3	2	1
	トイレ・洗面の設備	5	4	3	2	1
	案内表示の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	本館２階売店について	5	4	3	2	1
	別棟１階コンビニについて	5	4	3	2	1
	７階食堂について	5	4	3	2	1

（4）施設面・設備についてお伺いします。

① 市立病院に不足していると感じているものが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

② ①で「ある」と回答した方へ伺います。今後市立病院で整備した方がよいと思われるのはどのようなものですか。

（5）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
環境面	受診手続きの分かりやすさ	5	4	3	2	1
	待合室の居心地	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
待ち時間	診察までの待ち時間は許容できる	5	4	3	2	1
	検査までの時間は許容できる	5	4	3	2	1
診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1
接遇面 ※接した職種についてお答えください。	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	薬剤師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	ﾘﾊﾋﾞﾘﾃｰｼｮﾝ科技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	臨床工学技士(ME)の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	栄養士の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

（6）当院のホームページについてお伺いします。

① 市立病院のホームページを見たことが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

② ①で「ある」と回答した方へ伺います。市立病院のホームページについてお気づきの点、ご意見・ご感想をお聞かせください。（例：目的のページが探しにくい、○○の情報量が少ないのでもっと掲載して欲しい、写真が少ない、知りたかった情報（○○について）が掲載されていなかった　など）

面会に来られたみなさまへ　満足度調査協力のお願い

当院では、「健やか・共創」の基本理念・基本方針に基づいて、市民の皆様の健康保持に必要な医療を提供するため最善の努力を尽くすことを心がけております。

こちらの調査は、より一層、サービスを向上するために、面会に来られたみなさまからのご意見、ご感想をいただきたいと思います。ご協力をお願いいたします。

令和２年２月

茅 ヶ 崎 市 立 病 院　業務改善・ｻｰﾋﾞｽ向上委員会

［回答方法］

該当する項目に『　○　』をし、ご意見をご記入ください。

（１）各項目についてお伺いいたします。

①　男　　女

②　年齢

１０歳未満　　１０代　　２０代　　３０代　　４０代　　５０代　　６０代　　７０代

８０代以上

（２）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	５	４	３	２	１
	トイレ・洗面の設備	５	４	３	２	１
	案内表示の分かりやすさ	５	４	３	２	１
	駐車場の利用のしやすさ	５	４	３	２	１
	喫煙スペースについて	５	４	３	２	１
	本館２階売店について	５	４	３	２	１
	別棟１階コンビニについて	５	４	３	２	１
	７階食堂について	５	４	３	２	１
環境面	冷暖房の快適さ	５	４	３	２	１
	床や壁、ゴミ箱まわりの清潔さ	５	４	３	２	１
	水まわりの清潔さ	５	４	３	２	１

（３）施設面・設備ついてお伺いします。

①　市立病院に不足していると感じているものが　　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

②　①で「ある」と回答した方へ伺います。今後市立病院で整備した方がよいと思われるのはどのようなものですか。

（4）各職員の接し方は、いかがでしたでしょうか

非常に満足　　②　満足　　③　普通　　④　不満　　⑤　非常に不満

（5）当院のホームページについてお伺いします。

①　市立病院のホームページを見たことが　　ある　　・　　ない　　（該当する方に○をつけてください）

②　①で「ある」と回答した方へ伺います。市立病院のホームページについてお気づきの点、ご意見・ご感想をお聞かせください。（例：目的のページが探しにくい、○○の情報量が少ないのでもっと掲載して欲しい、写真が少ない、知りたかった情報（○○について）が掲載されていなかった　など）

健康管理センターで受診された方へ　満足度調査協力のお願い

当院では、「健やか・共創」の基本理念・基本方針に基づいて、市民の皆様の健康保持に必要な医療を提供するため最善の努力を尽くすことを心がけております。

こちらの調査は、より一層、サービスを向上するために、健康管理センターで受診された方からのご意見、ご感想をいただきたいと思います。ご協力をお願いいたします。

令和２年２月

茅ヶ崎市立病院　業務改善・ｻｰﾋﾞｽ向上委員会

［回答方法］
該当する項目に『　○　』をし、ご意見をご記入ください。

（１）健康管理センターで受診された方ご本人についてお伺いします。

※ご記入は受診された方ご本人または、ご同行の方でも構いません。

①　男　　女

②　年齢

１０代　２０代　３０代　４０代　５０代　６０代　７０代　８０代以上

（２）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設面	病院施設全体の使いやすさ	５	４	３	２	１
	トイレ・洗面の設備	５	４	３	２	１
	案内表示の分かりやすさ	５	４	３	２	１
	本館２階売店について	５	４	３	２	１
	別棟１階コンビニについて	５	４	３	２	１
	７階食堂について	５	４	３	２	１

（３）施設面・設備ついてお伺いします。

①　市立病院に不足していると感じているものが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

②　①で「ある」と回答した方へ伺います。今後市立病院で整備した方がよいと思われるのはどのようなものですか。

（4）各項目について、当院の満足度を５点満点で評価してください。

		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
環境面	受診手続きの分かりやすさ	5	4	3	2	1
	待合室の居心地	5	4	3	2	1
	冷暖房の快適さ	5	4	3	2	1
	検査着・紙スリッパについて	5	4	3	2	1
待ち時間	診察までの待ち時間は許容できる	5	4	3	2	1
	検査までの時間は許容できる	5	4	3	2	1
	検査結果までの待ち時間は許容できる	5	4	3	2	1
診療面	医師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	医師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	看護師の説明の分かりやすさ	5	4	3	2	1
	看護師への質問や相談のしやすさ	5	4	3	2	1
	プライバシーは守られている	5	4	3	2	1
接遇面 ※接した職種についてお答えください。	看護師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	医師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	事務職員の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	検査技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1
	放射線技師の言葉使いや対応	5	4	3	2	1

（5）受診された健康診断等についてお伺いします。

① 受診された健康診断等の種類

1　総合健康診断（人間ドック）　　2　一般健康診断　　3　その他（　　）

② 当院の健康管理センターで健康診断等を受診いただいた理由（複数回答可）

1 前回も健康管理センターで受診した　　2 自宅から近い　　3 職場から近い

4　当院に外来等で受診している　　5　ホームページを見た　　6　その他（　　）

③ 自己負担金をお支払いいただいた方へお伺いします。（事後で健康保険組合等へお支払いいただく方も含みます。）

自己負担金に対して、見合った内容であったかの満足度を５点満点で評価してください。

	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
自己負担金に対しての満足度について	５	４	３	２	１

④ 次回も当院の健康管理センターで健康診断等を受診したいですか

１ 受診したい　　２ 受診したくない

（６）当院のホームページについてお伺いします。

① 市立病院のホームページを見たことが　ある　・　ない　（該当する方に○をつけてください）

② ①で「ある」と回答した方へ伺います。市立病院のホームページについてお気づきの点、ご意見・ご感想をお聞かせください。（例：目的のページが探しにくい、○○の情報量が少ないのでもっと掲載して欲しい、写真が少ない、知りたかった情報（○○について）が掲載されていなかった　など）