

満足度調査報告

一陽会では、原田病院が実践している医療・サービスに対して患者さまがどのように感じているかを把握するため、患者さまの満足度に関するアンケートを行いました。このたび、その結果がまとまりましたので報告いたします。

今回の調査にご協力いただきました皆さま、誠にありがとうございました。

対象：外来患者・入院患者

調査人数：228名（外来 134名・入院 94名）

医師の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合			
1	1 あいさつはきちんとしましたか	106	7	0	2	115	92%	6%	0%	2%
	2 言葉づかいは丁寧でしたか	104	9	0	2	115	90%	8%	0%	2%
	3 プライバシーに配慮しましたか	97	11	0	2	110	88%	10%	0%	2%
	4 診察時間は十分でしたか	88	19	4	3	114	77%	17%	4%	3%
	5 診察内容は分かりやすかったですか	93	15	3	2	113	82%	13%	3%	2%
	6 質問や悩みや訴えへの対応はいかがでしたか	90	15	4	2	111	81%	14%	4%	2%

看護師・看護助手の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合			
2	1 あいさつはきちんとしましたか	97	11	2	2	112	87%	10%	2%	2%
	2 言葉づかいは丁寧でしたか	94	16	0	2	112	84%	14%	0%	2%
	3 プライバシーに配慮しましたか	85	19	0	2	106	80%	18%	0%	2%
	4 注射や処置の技術はいかがでしたか	70	19	6	2	97	72%	20%	6%	2%
	5 ご案内や説明などは分かりやすかったですか	82	14	4	3	103	80%	14%	4%	3%
	6 質問や悩みや訴えへの対応はいかがでしたか	75	21	1	3	100	75%	21%	1%	3%

薬剤師の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合			
3	1 あいさつはきちんとしましたか	42	3	0	1	46	91%	7%	0%	2%
	2 言葉づかいは丁寧でしたか	43	2	0	1	46	93%	4%	0%	2%
	3 薬の説明は分かりやすかったですか	40	5	0	1	46	87%	11%	0%	2%
	4 質問への対応はいかがでしたか	38	5	0	1	44	86%	11%	0%	2%

栄養士の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合			
4	1 あいさつはきちんとしましたか	19	2	0	0	21	90%	10%	0%	0%
	2 言葉づかいは丁寧でしたか	20	1	0	0	21	95%	5%	0%	0%
	3 栄養指導の説明は分かりやすかったですか	16	2	0	0	18	89%	11%	0%	0%
	4 質問への対応はいかがでしたか	17	1	0	0	18	94%	6%	0%	0%

受付の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
5	1	あいさつはきちんとしましたか	101	2	0	2	105	96%	2%	0%	2%
	2	言葉づかいは丁寧でしたか	98	5	0	2	105	93%	5%	0%	2%
	3	ご案内や説明などは分かりやすかったですか	91	9	0	3	103	88%	9%	0%	3%
	4	清潔感のある服装をしていましたか	95	7	0	2	104	91%	7%	0%	2%
	5	質問への対応はいかがでしたか	85	9	0	3	97	88%	9%	0%	3%

検査技師の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
6	1	あいさつはきちんとしましたか	33	4	0	2	39	85%	10%	0%	5%
	2	言葉づかいは丁寧でしたか	32	3	1	2	38	84%	8%	3%	5%
	3	プライバシーに配慮しましたか	32	2	1	2	37	86%	5%	3%	5%
	4	検査前の説明などは分かりやすかったですか	28	3	2	2	35	80%	9%	6%	6%
	5	質問への対応はいかがでしたか	26	2	3	2	33	79%	6%	9%	6%

レントゲン技師の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
7	1	あいさつはきちんとしましたか	33	4	0	0	37	89%	11%	0%	0%
	2	言葉づかいは丁寧でしたか	32	4	1	0	37	86%	11%	3%	0%
	3	プライバシーに配慮しましたか	32	3	1	0	36	89%	8%	3%	0%
	4	検査前の説明などは分かりやすかったですか	30	3	2	0	35	86%	9%	6%	0%
	5	質問への対応はいかがでしたか	24	6	0	0	30	80%	20%	0%	0%

ソーシャルワーカー(医療相談員)の対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
8	1	あいさつはきちんとしましたか	15	2	0	0	17	88%	12%	0%	0%
	2	言葉づかいは丁寧でしたか	15	2	0	0	17	88%	12%	0%	0%
	3	プライバシーに配慮しましたか	14	1	1	0	16	88%	6%	6%	0%
	4	ご案内や説明などは分かりやすかったですか	15	1	0	0	16	94%	6%	0%	0%
	5	質問への対応はいかがでしたか	13	2	0	0	15	87%	13%	0%	0%

透析スタッフの対応についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
9	1	あいさつはきちんとしましたか	11	0	0	0	11	100%	0%	0%	0%
	2	言葉づかいは丁寧でしたか	11	0	0	0	11	100%	0%	0%	0%
	3	プライバシーに配慮しましたか	10	0	0	0	10	100%	0%	0%	0%
	4	注射や処置の技術はいかがでしたか	10	0	0	1	11	91%	0%	0%	9%
	5	ご案内や説明などは分かりやすかったですか	9	0	0	0	9	100%	0%	0%	0%
	6	質問や悩みや訴えへの対応はいかがでしたか	8	1	0	0	9	89%	11%	0%	0%

総合的評価についてお尋ねいたします		良い	やや良い	やや悪い	悪い	総数	割合				
10	1	総合的に当院はいかがでしたか	70	13	2	2	87	80%	15%	2%	2%