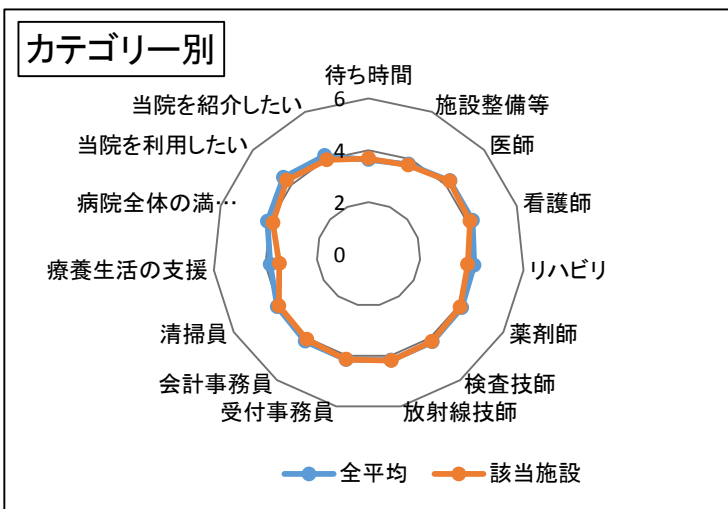


平成27年度 患者満足度調査結果(外来) 全体平均との比較

施設名: 下関医療センター

<項目別全体平均と当該施設スコア>

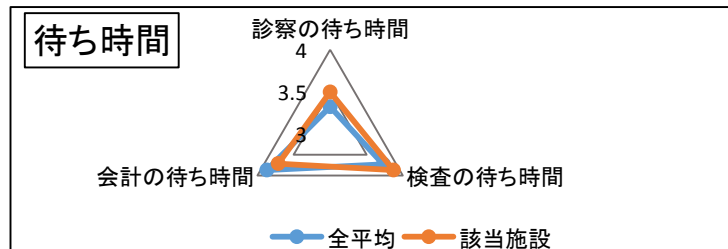
項目	全平均	当該施設
待ち時間	3.64	3.69
施設整備等	3.79	3.75
医師	4.22	4.20
看護師	4.21	4.11
リハビリ	4.09	3.84
薬剤師	4.14	4.08
検査技師	4.18	4.16
放射線技師	4.18	4.20
受付事務員	4.16	4.15
会計事務員	4.15	4.06
清掃員	4.06	3.99
療養生活の支援	3.81	3.46
病院全体の満足度	4.10	3.88
当院を利用したい	4.42	4.26
当院を紹介したい	4.16	3.98



全平均と比較して、【待ち時間】【放射線技師】は高値であり、それ以外は低値であった。特に【療養生活の支援】【リハビリ】【病院全体の満足度】が低値であった。

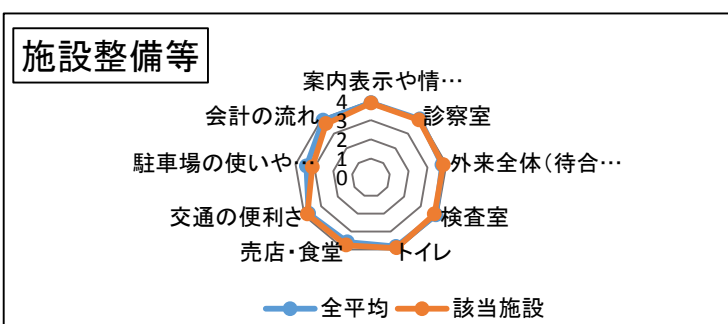
<各項目別スコア>

項目	内容	全平均	当該施設
待ち時間	診察の待ち時間	3.32	3.50
	検査の待ち時間	3.73	3.87
	会計の待ち時間	3.87	3.72



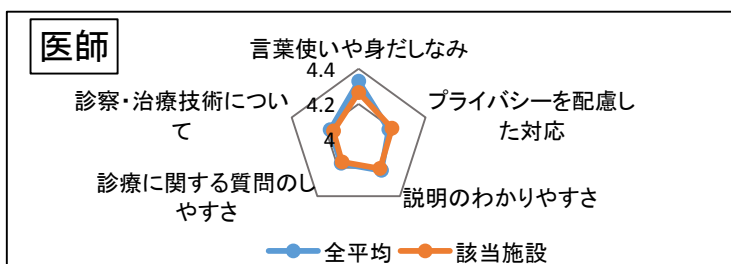
全平均と比較して[会計の待ち時間]は低値でそれ以外の内容は高値であった。引き続き、関係各部署が待ち時間に対する具体的な対策に取り組むことが望まれる。

項目	内容	全平均	当該施設
施設整備等	案内表示や情報の掲示	3.91	3.89
	診察室	3.98	3.92
	外来全体(待合廊下)	3.78	3.83
	検査室	3.92	3.83
	トイレ	3.84	3.92
	売店・食堂	3.59	3.76
	交通の便利さ	3.75	3.83
	駐車場の使いやすさ	3.42	3.11
	会計の流れ	3.89	3.67



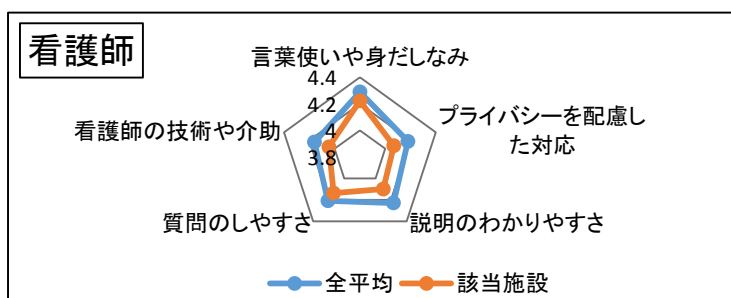
全平均に比べて [売店・食堂][トイレ][外来全体]など4つの内容は高値であった。それ以外は低値であった。環境整備などの強化、運用の工夫など、患者が快適に診療を受けられるような、継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
医師	言葉使いや身だしなみ	4.33	4.27
	プライバシーを配慮した対応	4.18	4.20
	説明のわかりやすさ	4.22	4.21
	診療に関する質問のしやすさ	4.17	4.16
	診療・治療技術について	4.17	4.15



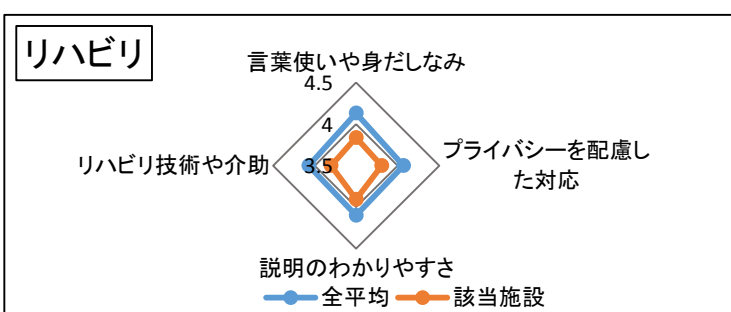
全平均と比較して[プライバシーを配慮した対応]以外の内容で低値であった。引き続き、患者のニーズに沿えるよう、医師を含むチームで対策を検討することが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
看護師	言葉使いや身だしなみ	4.29	4.22
	プライバシーを配慮した対応	4.18	4.07
	説明のわかりやすさ	4.23	4.10
	質問のしやすさ	4.21	4.14
	看護師の技術や介助	4.16	4.04



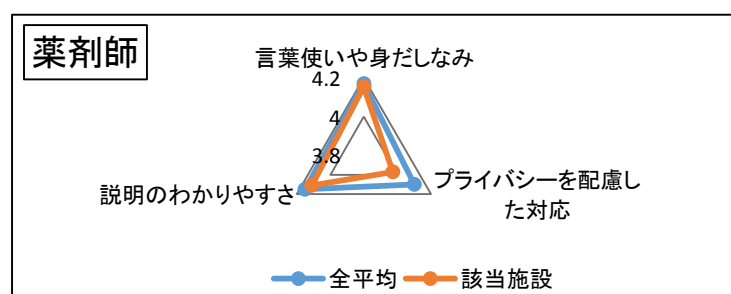
全平均と比べるとすべての内容のスコアが低値である。多忙な業務の中においても患者が安心して在宅療養ができるために、引き続き改善に向けた取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
リハビリ	言葉使いや身だしなみ	4.13	3.84
	プライバシーを配慮した対応	4.07	3.81
	説明のわかりやすさ	4.10	3.91
	リハビリ技術や介助	4.07	3.80



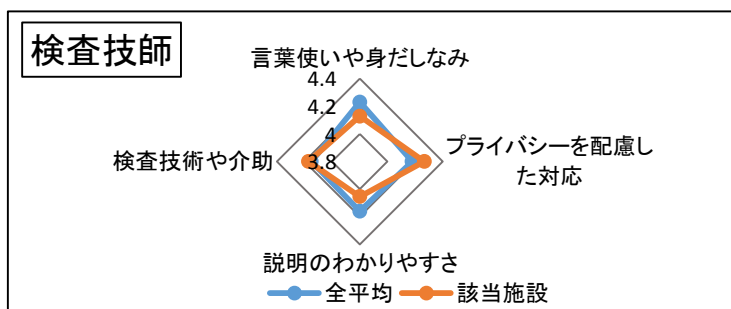
全体的と比べるとすべての内容のスコアが低値である。引き続き患者のニーズを把握しつつ、工夫できる点への取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
薬剤師	言葉使いや身だしなみ	4.17	4.15
	プライバシーを配慮した対応	4.10	3.97
	説明のわかりやすさ	4.15	4.11



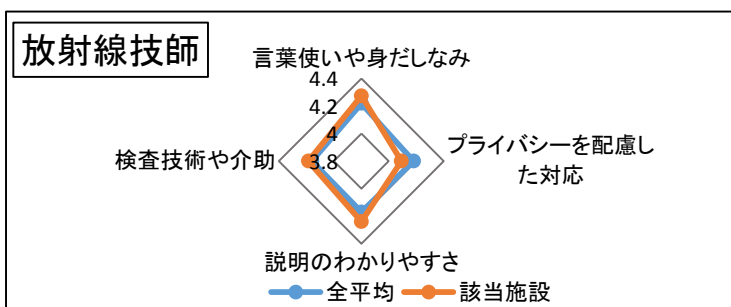
全平均と比べすべての内容においてスコアが低値である。調剤だけでなく指導など患者へ直接かわる機会も多く、役割は拡大している。引き続き、患者のニーズに沿った継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
検査技師	言葉使いや身だしなみ	4.23	4.13
	プライバシーを配慮した対応	4.18	4.27
	説明のわかりやすさ	4.16	4.05
	検査技術や介助	4.15	4.17



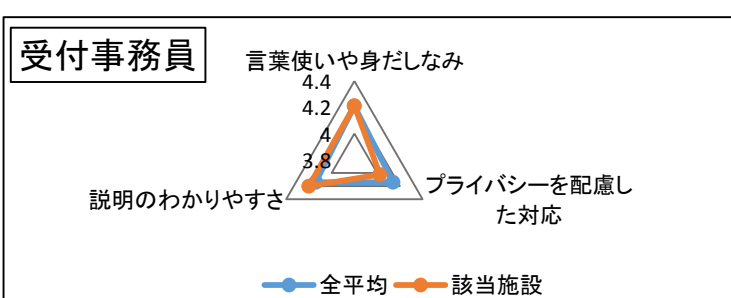
全平均と比べ[プライバシーを配慮した対応][検査技術や介助]は高値で、それ以外は低値であった。患者が安心して検査を受けられるよう、引き続き改善への取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
放射線技師	言葉使いや身だしなみ	4.22	4.27
	プライバシーを配慮した対応	4.18	4.09
	説明のわかりやすさ	4.17	4.24
	検査技術や介助	4.16	4.18



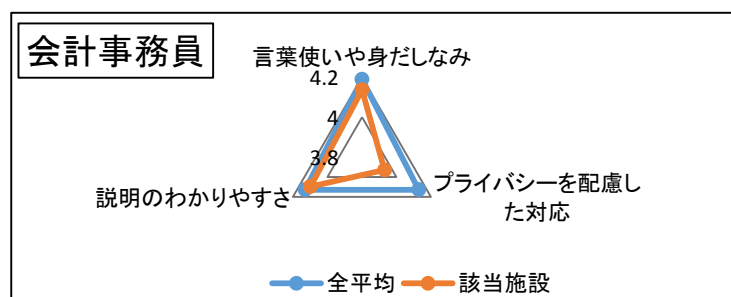
全平均と比べて[プライバシーを配慮した対応]以外の内容は高値であった。患者が安心して検査・治療を受けられるよう、引き続き細やかな取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
受付事務員	言葉使いや身だしなみ	4.21	4.21
	プライバシーを配慮した対応	4.14	4.02
	説明のわかりやすさ	4.14	4.20



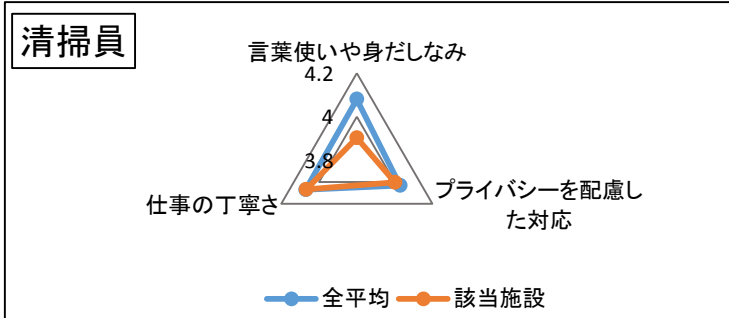
全平均と比べて[プライバシーを配慮した対応]以外の内容が高値であった。患者が診療を受ける際の細やかな配慮がされているよう、継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
会計事務員	言葉使いや身だしなみ	4.19	4.14
	プライバシーを配慮した対応	4.13	3.93
	説明のわかりやすさ	4.13	4.10



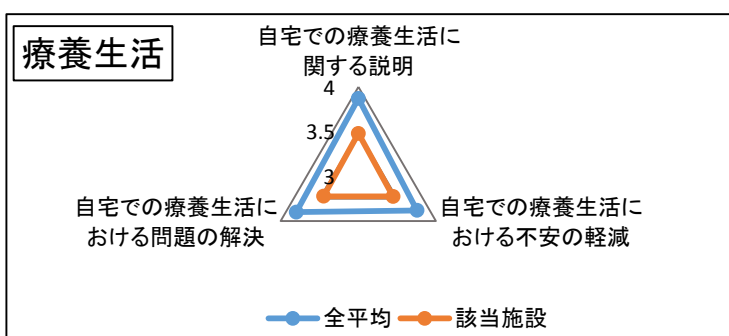
全平均と比べすべての内容においてスコアが低値である。特に[プライバシーを配慮した対応]が低い。丁寧かつ細やかな対応に向けた、継続した取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
清掃員	言葉使いや身だしなみ	4.08	3.90
	プライバシーを配慮した対応	4.03	4.00
	仕事の丁寧さ	4.07	4.07



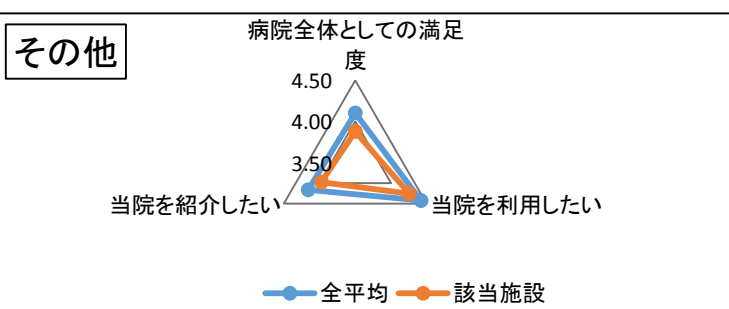
全平均に比べて[仕事の丁寧さ]以外の内容は低値であった。引き続き、快適な診療環境に向けて、改善に対する取り組みが望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
療養生	自宅での療養生活に関する説明	3.87	3.48
	自宅での療養生活における不安の軽減	3.76	3.45
	自宅での療養生活における問題の解決	3.80	3.45



全平均に比べてすべての内容においてスコアが低値である。時間の限られた外来ではあるが、患者が安心して在宅療養できるために、引き続き患者のニーズの把握と可能な限りの対応が望まれる。

項目	内容	全平均	該当施設
その他	病院全体としての満足度	4.10	3.88
	当院を利用したい	4.42	4.26
	当院を紹介したい	4.16	3.98



全平均と比較し全ての内容が低値であるが、多くの患者が再利用を希望している。今後、各項目の現状を把握したうえで、改善に向けた具体的な対策が望まれる。