

柏崎総合医療センター 患者満足度調査

<実施概要>

- 対象者：調査期間中に来院された外来患者及び付き添いにて来院された方
- 調査期間：令和6年10月21日～11月11日
- 配布枚数・回答者数：330枚・330名

<調査結果（抜粋）>

設問内容	満足度
会計までの待ち時間は許容範囲だった	63.4%
院内のプライバシー保護は充分であった	73.2%
院内の設備や環境は快適だった	66.2%
通院期間に納得している	71.3%
この病院を家族や知人に勧めたい	51.7%
この病院は医療サービスを高めるために、努力し向上している	67.3%
全体的にこの病院を信頼している	67.9%
全体的にこの病院に満足している	69.0%

<満足度上位5項目>

設問	満足度
職員、医療スタッフの説明はわかりやすく、質問しやすかった	86.6%
医師は、検査数値や画像を見せて、治療の進み具合を説明した	82.8%
職員、医療スタッフ同士の私語や大きな笑い声はない	82.3%
職員、スタッフは患者さん、ご家族への言葉遣いは適切である	81.8%
医師は、私の不安を配慮し、気持ちや考えを聞き、質問を促した	80.7%

<満足度下位5項目>

設問	満足度
苦情を受け付けてくれる場所や担当者がわかりやすい	29.2%
待っている間、あとどれくらい待つのかわかっていて	39.8%
待っている間、職員から「お詫び」の言葉や会釈を受けた	40.6%
予約した時間に診察してもらった	49.1%
この病院を家族や知人に勧めたい	51.7%