

患者満足度アンケート 結果報告

当院では、患者さんおよびご家族の方々に満足いただける医療サービスを提供するため、「患者さん満足度アンケート調査」を毎年実施しています。

今年も外来部門・入院部門で実施しましたので、調査結果を報告いたします。

併せて、今回のアンケートにご協力いただいた患者さん・ご家族の皆様に感謝申し上げます。

職員・患者満足度向上委員会

総評

今回の調査において、外来調査では約66%以上、入院調査では約88%以上の方から、満足との評価を受けました。

一方、「診察待ち時間」と「会計待ち時間」と「駐車場の利便性」については約20%~30%の方から「やや不満」「不満」との評価を受けました。

「待ち時間」については、現在、電子カルテシステムの更新に併せて診察枠の見直しを行い、1時間あたりの診察枠のあり方や待ち時間調査を行っていき、原因を追求して待ち時間短縮に取り組んで参ります。

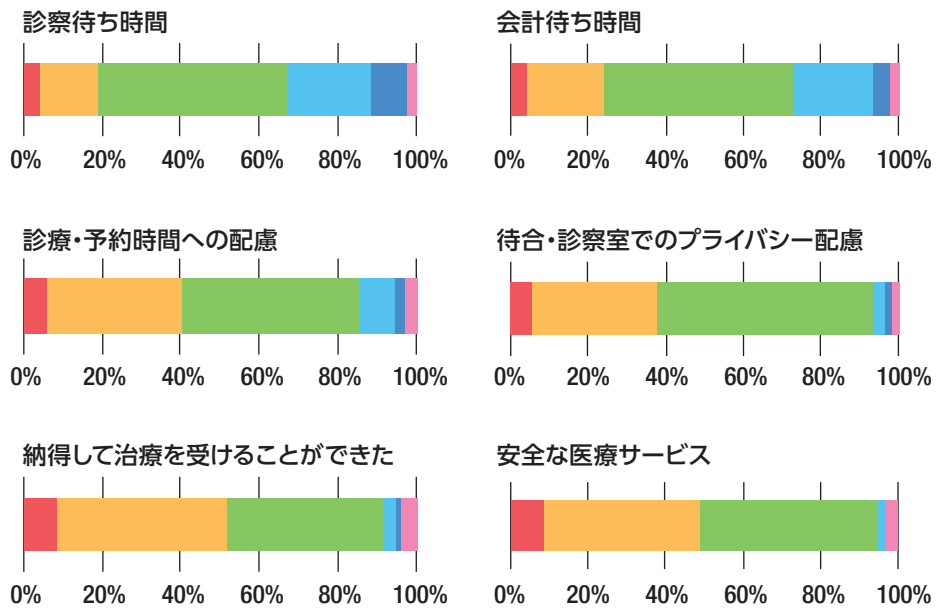
「駐車場」については、料金設定について多数の声を頂いておりますので、駐車場運営を委託しております「タイムズ」と協議を重ねた結果、H30年9月1日に付き添い・お見舞い・入院患者さんに対して「90分まで100円、以降30分毎に100円、駐車後24時間最大800円」を「3時間まで100円、以降60分毎に100円、駐車後24時間最大500円」に変更いたしました。引き続きより良い形を目指して協議を重ねて参ります。

他にお気づきの点がございましたら、「声の箱」を院内各所に設置していますので、気兼ねなくご意見をお寄せ下さい。

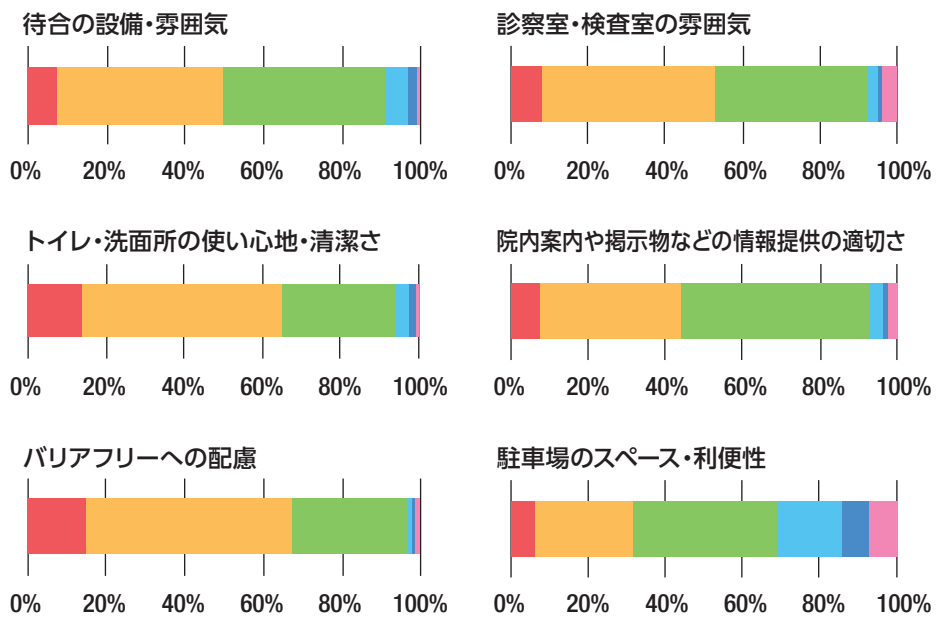
外来

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答

医療サービスについて



施設・設備・情報提供について

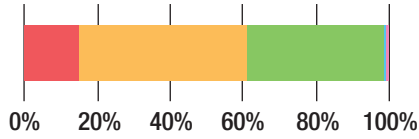


看護師の接遇について

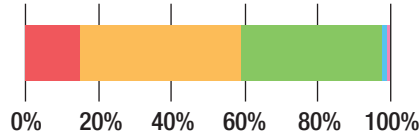
医師の接遇について

事務の接遇について

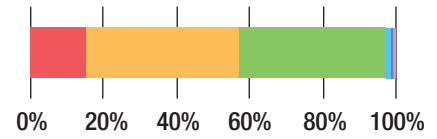
身だしなみ



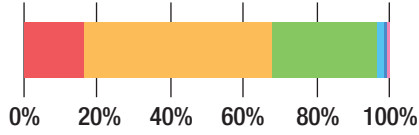
身だしなみ



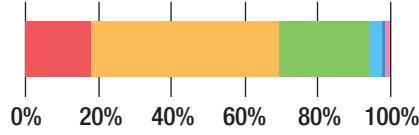
身だしなみ



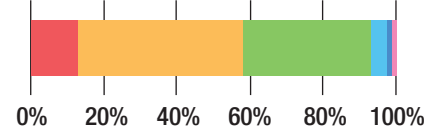
言葉遣いや態度



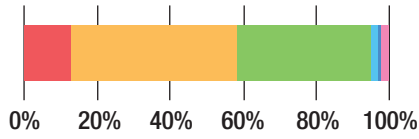
言葉遣いや態度



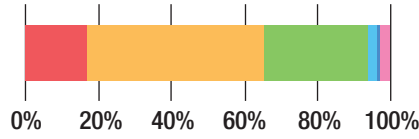
言葉遣いや態度



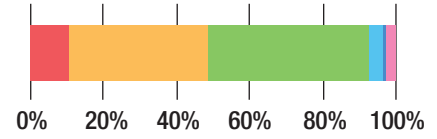
わかりやすい説明を受けた



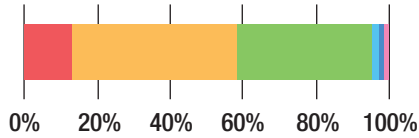
わかりやすい説明を受けた



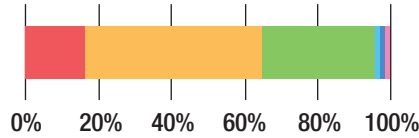
わかりやすい説明を受けた



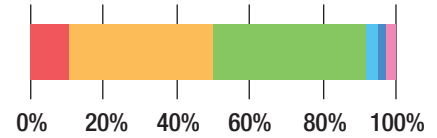
質問や相談のしやすさ



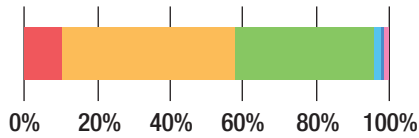
質問や相談のしやすさ



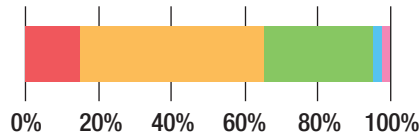
質問や相談のしやすさ



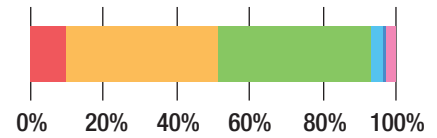
信頼し安心できる知識や技術を持っている



信頼し安心できる知識や技術を持っている

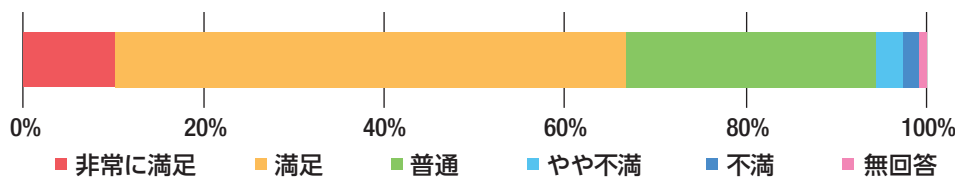


信頼し安心できる知識や技術を持っている

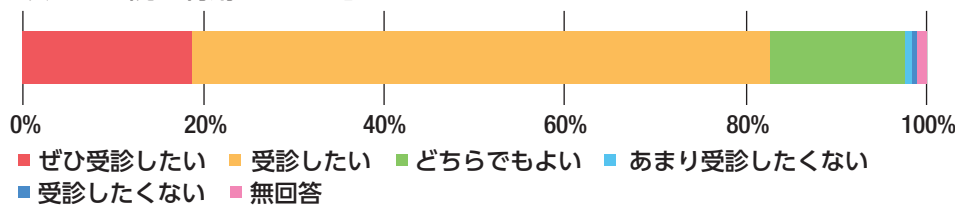


全体について

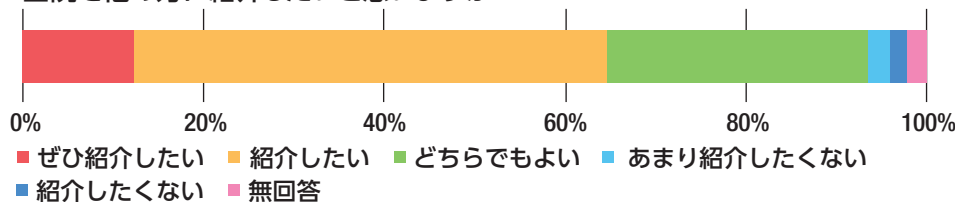
当院を受診していかがでしたか



次回も当院を利用したいと思いますか



当院を他の方に紹介したいと思いますか



対象者

外来患者さん、付添いの方

実施期間

外来 H31年2月14日、15日

回収率

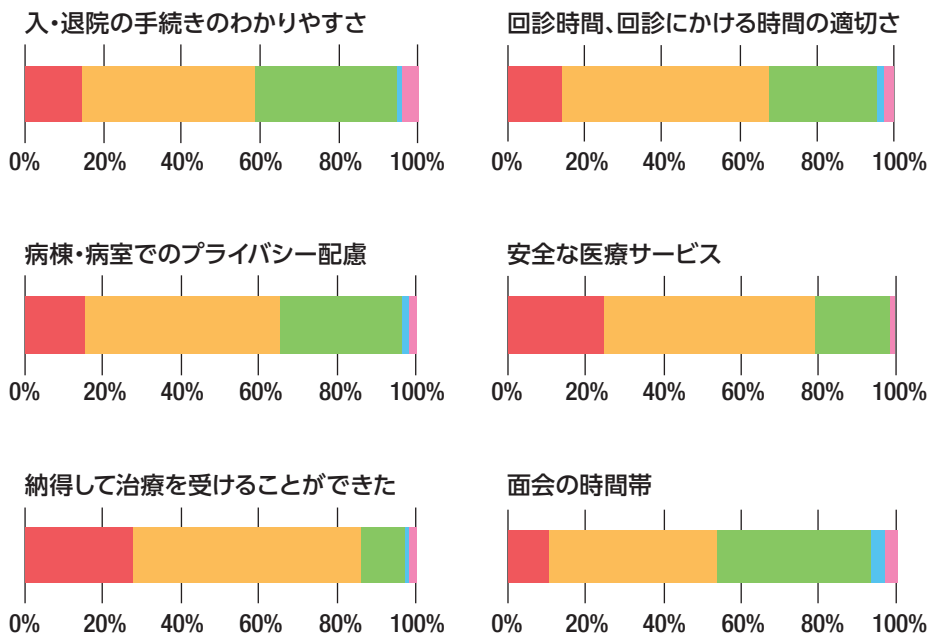
外来 81%
(500枚配布→405枚回収)



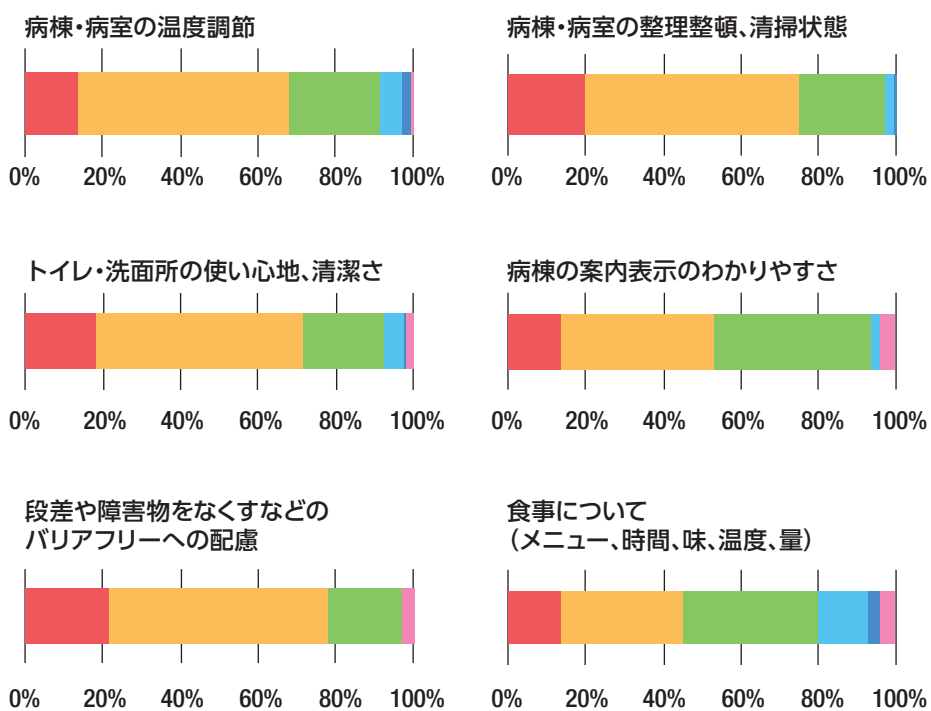
入院

非常に満足 満足 普通 やや不満 不満 無回答

医療サービスについて



施設・設備・情報提供について

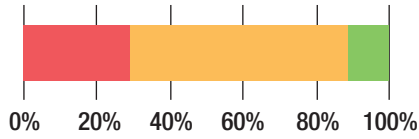


看護師の接遇について

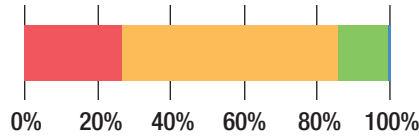
医師の接遇について

事務の接遇について

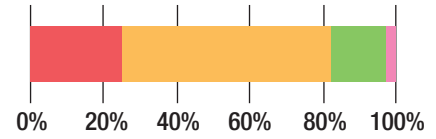
身だしなみ



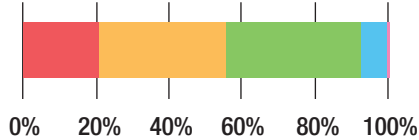
身だしなみ



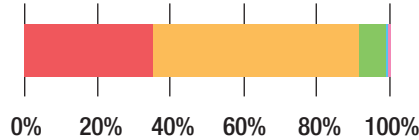
身だしなみ



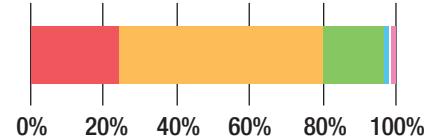
言葉遣いや態度



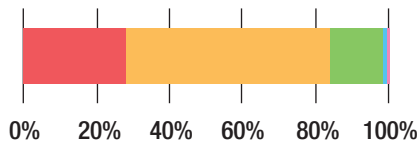
言葉遣いや態度



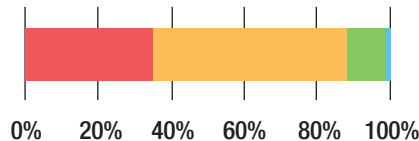
言葉遣いや態度



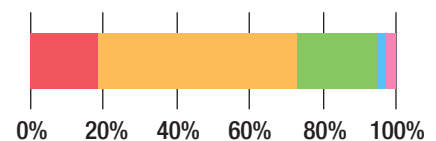
わかりやすい説明を受けた



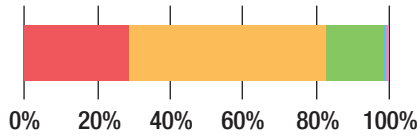
わかりやすい説明を受けた



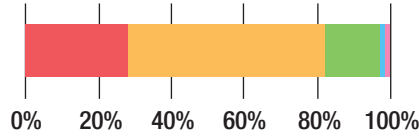
わかりやすい説明を受けた



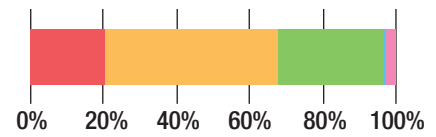
質問や相談のしやすさ



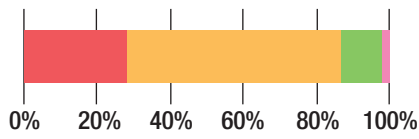
質問や相談のしやすさ



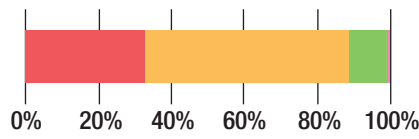
質問や相談のしやすさ



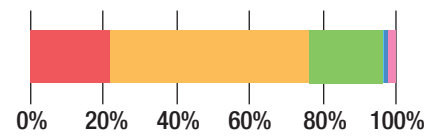
信頼し安心できる知識や技術を持っている



信頼し安心できる知識や技術を持っている

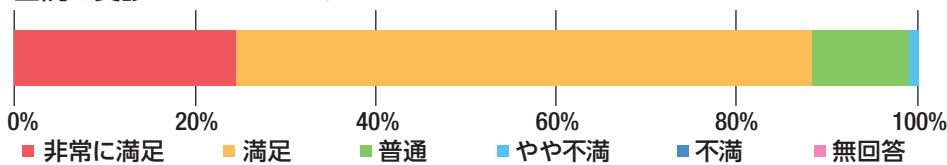


信頼し安心できる知識や技術を持っている

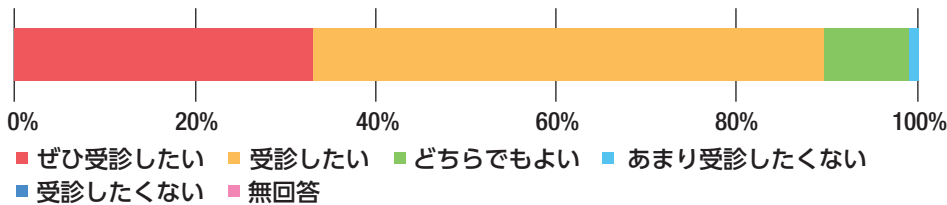


全体について

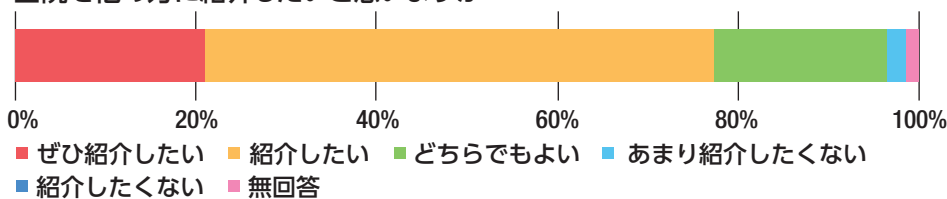
当院を受診していかがでしたか



次日も当院を利用したいと思いますか



当院を他の方に紹介したいと思いますか



対象者

入院患者さん、付添いの方

実施期間

入院 H31年2月18日～24日

回収率

入院 69.6%
(500枚配布→348枚回収)